

수사면담 시 라포의 구성* - 네 가지 라포형성 기법을 사용해서 -

김 시 업†

경기대학교 일반대학원 범죄심리학과

본 연구는 범죄청소년을 면담하는 공식적 형사사법기관의 조사관이 본격적인 조사를 실시하기 전, 피조사자에게 라포형성을 시키기 위해 기존 학자들이 이론적으로 제안한 개인화, 공감, 경청, 그리고 본 연구자가 제안한 '신빙성 쌓기'의 노력들이 피면담자의 자기보고식의 설문지를 통해 측정된 라포형성의 정도에 어떤 기법들이 실제 영향을 주는가를 탐색하고자 했다. 이를 위해 대학생들에게 위 네 가지 기법들이 자신들에게 지각되는 상황에 대한 조사와 학자들이 제시한 네 가지 기법의 구체적 실행방법들을 토대로 조사관의 라포형성 기법들과 구체적 실행방법들을 선정했으며, 조사관의 라포형성을 위한 각 기법별 실행들이 피면담자에게 지각되는 정도와 라포를 측정하기 위한 설문지를 작성했다. 현직의 보호관찰 여성조사관이 총 139명(남, 122; 여, 17)을 대상으로 직접 면담하면서 라포를 형성하고 이에 대한 피면담자들의 반응을 얻었다. 각 네 가지 기법에 의해 형성된 피면담자의 라포의 정도를 기준으로 상하집단으로 나누어 각 집단 간 라포 총점수의 차이가 있는지를 분석했다. 그 결과, 네 가지 기법들이 라포 상하집단 간의 라포양의 차이를 나타내는 것이 확인되었다. 마지막으로, 본 연구의 한계점과 추후 연구방향에 대한 제언을 했다.

주요어 : 수사면담, 라포, 라포형성 기법, 개인화·공감·경청·신빙성 쌓기

* 이 논문은 2010학년도 경기대학교 연구년 수혜로 연구되었음.

† 교신저자 : 김시업, 경기대학교 대학원 범죄심리학과, (442-760) 경기도 수원시 영통구 이의동 산 94-6
Tel : 031-249-9194, E-mail : mind@kyonggi.ac.kr

심리학이나 일상적인 대화에서 사용하는 라포(rapport)라는 단어는 국어사전에서는 “두 사람 사이의 공감적인 인간관계. 또는 그 친밀도. 특히 치료자와 환자 사이의 관계를 말한다.”(국립국어원 표준국어대사전, 2000)라고 풀이되어 있으며, 영어사전에서는 “친밀한 일치 그리고 이해(close agreement and understanding): 누군가와 좋은 rapport를 갖다/발전시키다.”(Longman Dictionary of English Language and Culture, 2005)처럼 소개되고 있다. 이와 같은 사전적 의미들에서, 라포는 대인관계의 다양한 상호작용을 통해 두 사람 사이에 형성되는 공감적, 친밀한 감정이나 상호간에 대한 이해를 지칭하는 것이라고 볼 수 있다.

Tickle-Degnen과 Rosenthal(1990)은 이와 같은 상식적인 정의를 넘어서, 라포의 본질을 ‘주의 집중(attention)’, ‘긍정성(positivity)’, 그리고 ‘협동성(coordination)’과 같은 세 가지 상호관련 있는 요소들의 역동적인 구성체라고 했다. 높은 라포를 경험할 때, 사람들은 상호 타인에게 관심을 갖고 관여됨으로써 응집성(cohesiveness)을 형성하고, 하나가 되며, 주의집중(attention) 상태가 되어, 집중적이고 응집적인 상호작용을 하게 되며, 다음으로, 긍정성 요소는 상호 친애(friendliness)와 보호(caring)의 감정을 경험하는 것을 지칭하며, 셋째 요소인 협동성은 균형(balance), 조화(harmony), 그리고 동시성(in sync)이라는 단어를 떠올리게 되는데, 대인상호작용에서는 두 사람 간의 마음의 평정(equilibrium), 규칙성(regularity), 예측가능성(predictability)의 의미를 지칭하고 있다. 또한 그들은 대인관계 발전 초기에는 긍정성과 주의집중 요소들이 협동성보다, 그리고 후기에는 협동성과 주의집중 요소가 더 중요하다고 했다. Tickle-Degnen과 Rosenthal(1990)의 라포의

세 가지 본질은 일상적인 대인관계 발전상황에서, 두 사람의 상호작용을 관찰자가 관찰하는 시각에서 탐색한 것이었다. 그리하여 상호작용하는 두 사람 간의 비언어적 행동(예, 머리를 끄덕임, 몸통을 앞으로 기울임, 미소, 자세 따라하기, 응시 등) 등을 라포의 지표로 삼아, 높은 라포 상태 시의 요소들에 초점을 맞춘 것이었다. 그러나 본 연구에서는 일상적인 대인관계가 아닌 범죄자나 비행청소년들과 공식적인 법절차를 진행하는 면담자(즉, 형사사법기관의 조사관)-피면담자 간의 관계라는 점에서 라포 논의의 맥락이 앞서의 일상적인 대인관계와는 다르다.

Schafer와 Navarro(2003)는 ‘사람들은 라포 없이는 비밀을 드러내지 않는다’라는 표현으로 라포의 중요성에 대해 강조하였다. 경찰 조사 시 면담자와 피면담자가 대화를 하는 데 있어 가장 중요한 것은 서로에게 관심이 있다는 것을 알고, 서로 진실을 얘기하고 있다는 것을 믿으며, 상대방의 대화에 전적으로 공감을 하는 것이기 때문에, 이러한 라포형성을 통해 면담자와 피면담자 사이에 심리적인 가교가 놓여져(Collins & Miller, 1994; Liberman, 2000; Schafer & Navarro, 2003) 인도적인(humanitarian) 분위기로 경찰면담이 진행될 때, 피면담자로 하여금 면담에 보다 협조적인 태도를 가지도록 하여(Holmberg & Christianson, 2002) 수사관으로 하여금 면담의 목적을 효과적으로 달성하게 하는 데 도움을 줄 수 있다. 특히 Holmberg와 Christianson(2002)은 범죄 가해자와 피해자들의 진술분석을 통해 그들이 면담자를 지배적인(dominant) 스타일과 인도적인(humanitarian) 스타일로 지각하고 있으며, 인도적인 면담 스타일이 범죄의 시인과 긍정적인 관계를 갖고 있다는 연구결과를 발표했다. 인

도적인 면담자들은 피면담자들에게 협조적이고, 조화롭고, 긍정적이고, 공감적이고, 잘 도와줄 수 있는 특성들을 가지고 있는 것으로 지각되는 바, 이것은 마치 앞의 Tickle-Degnen과 Rosenthal의 라포의 세 가지 요소와 상통하는 특성들이라고 할 수 있다.

이처럼 라포가 경찰면담에 도움을 줄 수 있다는 점에 대해서는 이미 여러 학자들에 의해 합의가 이루어진 상태이나(Fisher & Geiselman, 1992; Holmberg, 2004; Holmberg & Christianson, 2002; Kebbell, Milne, & Wagstaff, 1999; Milne & Bull, 1999; Shepherd, 1991; Shepherd & Milne, 1999; Shepherd, Mortimer, Turner, & Watson, 1999), 이러한 중요성에 비해 라포의 효과성에 대해 실질적인 검증을 한 연구(예, Collins, Lincoln, & Frank, 2002)는 적은 편이다. Collins 등(2002)은 모든 피면담자가 동일한 비디오 자극을 시청한 후 1) 라포(rapport), 2) 통명스러운(abrupt), 3) 중립적인(neutral) 세 집단으로 무작위 배치시켜 비디오 자극에 대한 회상을 물어본 결과, 라포 집단이 다른 두 집단에 비해 정확한 정보를 더 많이 기억했다는 연구결과를 제시했다. 이 연구에서 라포조건의 피면담자들에게는 면담실의 물리적 환경을 조용하고 안정되게 해놓고 면담자는 점잖은 말씨, 이름을 부르고, 이완된 자세를 취하며, 친근하게 대하는 것으로써 라포를 조작한 바, 라포의 조작효과 즉 라포의 정도는 참여자에게 한 문장으로 답하게 하고, 그 답을 두 명의 평가자가 5점 척도로 평가하게 해 그 일치도를 보았다.

본 연구는 공식적 형사사법기관에 종사하는 전문조사관이 범죄자의 조사를 위해 면담하는 상황에서 면담자가 피면담자의 라포를 형성하는 효과적인 기법들은 어떤 것들이 있으며, 과연 그 기법들은 피면담자의 라포형성에 영

향을 미치는가를 탐색하고자 하는 것이다. 이런 관점에서 비추어 볼 때, 앞서의 Collins 등(2002)의 연구에서 시도했던 라포집단의 라포형성의 기법이 효과적이었는가 하는 의문을 갖게 되었다.

수사면담 시의 라포형성이 수사면담의 결과(예, 피해자나 목격자의 사건의 기억 정확성, 자백의 가능성 등에 큰 영향을 미친다는 연구결과를 제시한 학자들 중 피면담자의 라포형성의 구체적 기법과 그 실행방법을 제안한 학자들이 소수 있다(예, Collins et al., 2002; Fisher & Geiselman, 1992; Milne & Bull, 1999). 즉, Fisher와 Geiselman(1992)은 개인화(personalising)된 인터뷰, 공감표시(expressing empathy), 적극적인 듣기(listening actively)를 통해 라포를 형성한다고 주장했으며, Collins 등(2002)은 구체적 기법보다는 점잖은 말씨, 이름을 불러주고, 이완된 자세를 취하며, 친근하게 대하는 것으로 라포조작을 시도했으며, Milne와 Bull(1999)은 주의집중과 경청을 라포형성의 필수적인 요소라고 주장하고 있다. 또한 Shepherd(1988)는 구조적인 라포를 형성하는 데 필수적인 기법으로, 1) 대인 간 기술, 의사소통과 경청에 있어서의 현저한 능력과, 2) 인간에 대한 심리학적 이해를 포함한 인지적인 분석을 제언하며, 특히 후자의 것은 주로 경찰면담 시에 보다 많이 강조되어야 한다고 주장했다.

위와 같은 공식적 형사사법기관의 경찰관들의 수사면담 상황에 초점을 맞춘 피면담자의 라포형성의 구체적 기법들 외에도, 일반적으로 수사를 받고 있는 피면담자들은 자신의 위법사실을 숨기거나 축소하려고 한다든가, 자신의 범법행위의 정도만큼 정당한 처벌을 받기를 바란다든가, 또는 전혀 죄없음에도 수사관으로부터 혐의를 받고 있는 불안한 상황들

임을 고려해 볼 때, 라포를 형성하는 데 피면담자가 상대 수사관을 얼마나 신빙하고 있는냐(credibility)에 따라 라포형성에 영향을 줄 수 있을 것이라고 상정해 볼 수 있다. “사회심리학의 설득(persuasion)의 연구에서 가장 직접적이고 신뢰할 수 있는 발견 중 하나는 사람들이 대화 상대자(화자)를 호의적으로 평가할수록 자신들의 태도를 화자의 커뮤니케이션이 지향하는 방향으로 수정한다는 사실이다”(Taylor, Peplau, & Sears, 2006, p.147). 물론, 정상적인 수사면담 상황이라면 수사관이 피면담자의 원래의 태도나 의지를 설득시켜 무조건 자백을 시키고자 하는 것은 아니다. 수사면담 상황에서 위와 같은 태도변화의 이점은 피면담자가 공식적인 수사관의 대화나 면담의지에 저항하려 한다든가, 또는 피면담자의 구체적인 불안감을 감소시키는 데 영향을 주어 결국은 라포를 형성시키는 데 도움을 줄 것이라고 추정할 수 있다.

사람들은 상대를 신빙성이 높은 사람이라고 지각할 때, 낮은 경우보다 자신의 태도를 더 많이 변화시킨다(Hovland & Weiss, 1952). 그런

데 이와 같은 신빙성은 화자의 전문성(expertise)과 신뢰성(trustworthiness)과 같은 요소로 구성되어 있다. 즉, 사람들은 화자가 현재의 대화 주제와 관련되어 전문적인 지식과 경험이 있는 사람, 그리고 편파적이지 않고(unbiased), 신뢰할만한(trustworthy) 사람일 때, 태도변화를 가져온다는 것이다. 즉, 면담자가 무조건 공식적인 법기관의 입장을 대변하고 책임을 완수하려는(예, 범법자를 많이 가려내고 마땅한 처벌을 가하는) 입장만을 고수하고 있지 않다는 것을 피면담자가 인식하게 되는 경우 자신과 관련된 사실을 솔직하게 얘기할 수 있는 심리적인 기반이 생기고, 이는 곧 면담자의 라포형성에 도움을 줄 것이라고 예상해 볼 수 있다. 따라서 본 연구자는 수사면담 시 면담자가 피면담자에게 전문적이고 신뢰롭게 인식되는 경우 라포형성에 도움을 줄 것이며, 구체적인 실행방법으로는, 면담자가 피면담자에게 사건을 공정하게 다룰 것이며, 빠르게 해당 사건을 종식시킬 수 있는 전문성과 경험을 지니고 있음을 표시함으로써 피면담자에게 면담자에 대한 신뢰감을 갖게 하는 것이 중요할

표 1. 라포형성의 기법과 구체적 실행방법

학자	기법	실행방법
Fisher & Geiselman(1992)	개인화	이름 불러주기, 피면담자의 마지막 부분 말의 아이디어 언급, 피면담자와 공통적인 개인적이고 자전적인 정보제공
	공감	상대와 같은 시각 가지기, 이해를 한다는 피드백 제공, 피면담자의 복지에 관심이 많음을 알려주기
Collins, Lincoln, & Frank(2002)	기법의 명칭을 구체적으로 제시하지 않았음	점잖은 말투, 편안한 신체언어, 피면담자의 이름 부르기
Milne & Bull(1999)	주의집중, 경청	피면담자의 마지막 말 반복, 적절한 시선고정, 상대 감정을 이해했다는 피드백 주기

것이라고 생각한다.

지금까지의 라포의 본질과 라포형성의 구체적 기법들에 대한 고찰에 근거하여, 대표적인 기법들과 그 구체적 실행방법들을 요약하면 위의 표 1과 같다.

즉, 본 연구는 국가의 형사사법기관의 공식적인 조사관이 범죄 및 비행청소년들을 조사 면담하는 상황에서, 면담의 성공에 중요한 영향을 미친다고 합의되어 온 면담자와 피면담자 간의 라포형성을 위해, 그간 학자들이 이론적으로 또는 개념적으로 제안해 온 개인화, 공감, 경청의 기법과 본 연구자가 제안한 ‘신빙성 쌓기(credibility)’의 네 가지 기법들에 따른 면담자의 구체적 행동들이나 언어적 표현들이 실제로 피면담자에게 라포를 형성시키며, 면담자가 시도하는 네 가지 기법들의 구체적 실행들이 피면담자에게 어떻게 지각되는지를 탐색해 보고자 한다.

방 법

피면담자

피면담자는 총 139명(남, 122명, 나이는 13세부터 46세, 평균나이는 17.74세; 여, 17명, 나이는 15세부터 19세, 평균 나이는 16.94세)이었으며, 이들의 주요 범죄명은 남성은 절도, 특수절도, 폭력이었으며, 여성은 폭력, 특수절도, 폭행이었다(표 2. 참조). 면담자의 평균 라포형성 시간은 11.34분이었다.

라포형성 설문지

학자들의 위와 같은 이론적 제안들이 어떻

표 2. 피면담자의 범죄명

죄명	빈도(%)		
	남성	여성	전체
절도	26(21.3)	1(5.90)	27(19.4)
특수절도	21(17.2)	4(23.5)	25(18.0)
폭력	17(13.9)	7(41.2)	24(17.3)
도로교통법 위반	5(4.1)		5(3.6)
성폭력	5(4.1)		5(3.6)
폭행	5(4.1)	3(17.6)	8(5.8)
공갈	4(3.3)		4(2.9)
사기	2(1.6)		2(1.4)
상해	2(1.6)		2(1.4)
유해화학	2(1.6)		2(1.4)
강도	1(8)		1(7)
건조물침입	1(8)		1(7)
교통사고	1(8)		1(7)
도로교통	1(8)		1(7)
유해환경출입	1(8)		1(7)
재물손괴	1(8)		1(7)
점유이탈물횡령	1(8)		1(7)
존속폭행	1(8)		1(7)
차량도주 특가법	1(8)		1(7)
특수공무집행방해	1(8)		1(7)
범죄명 미파악	23(18.9)	2(11.8)	25(18.0)
합계	122(100.0)	17(100.0)	139(100.0)

게 구현되는지를 탐색하기 위한 라포형성 설문지를 만들기 위해, 앞서 기술했던 라포의 본질과 라포형성 기법에 대해 이론적으로 제안된 네 가지 기법들과 그 구체적 실행방법들에 대한 검토에 근거하고, 다음으로 1) 대학생 68명(남, 39; 여, 29)으로부터 ‘자신의 잘못된 행동이나 생각을 친구가 아닌 처음 보는 사람

에게, 그나마 편하게 밝힐 수 있는 경우는 어느 때입니까?’ 와, 어떤 경우에, 2) ‘사적인 관계처럼 인식하는지’, 3) ‘상대가 나를 공감하고’, 4) ‘경청하고’, 5) ‘신뢰하고’ 있다고 느끼는 지에 대한 응답을 얻어, 이들 네 가지 기법의 구체적 실행방법들에 대한 아이디어를 얻고 후에 라포형성 설문지를 작성하는 문항을 얻는 자료로 삼았다. 이들 사전 설문지의

표 3. 라포 설문지 작성을 위한 개인화, 공감, 경청, 신빙성을 갖게 되는 상황에 대한 핵심적 응답내용

응답내용	빈도		
	남성 (39명)	여성 (29명)	합계 (68명)
자신의 비밀이나 잘못을 처음 보는 사람에게 편하게 말할 수 있는 때는?			
유사한 경험의 존재	14	6	20
전문성	12	6	18
일회적인 사회적 관계	12	4	16
타인이 먼저 자기노출	8	4	12
개인화			
사적인 대화를 자주 주고받을 때	14	6	20
말투나 행동에서 친근감이 느껴질 때	11	5	16
서로 공감이 가는 대화를 할 때	11		11
공감			
유사 경험 또는 자신의 경험에 비추어 이야기 해 줄 때	26	14	40
동조의 표현을 할 때	20	12	32
집중하고 경청할 때	13	7	20
경청			
시선을 마주할 때	32	24	56
내 말에 즉각 반응을 보일 때	13	18	31
상대가 불필요한 행동을 하지 않을 때	15		15
신빙성			
해결책을 제시하거나, 실제로 도움을 줄 때	12	18	30
적극적으로 자신의 고민에 동의해 주거나 경청해 줄 때	14	9	23
유사한 경험이나 자신의 경험을 말해 줄 때	14		14

응답내용 중 특징적인 것으로는, 표 3에서 볼 수 있는 바와 같이 1)의 일반적인 라포상황을 묻는 응답에서는, a) ‘나와 유사한 경험을 한 사람’, b) ‘전문성을 지닌 사람과 대화할 때’, c) ‘일회적인 만남일 때’, d) ‘상대가 먼저 자기 노출을 했을 때’의 순서로 나타났다. 여기서 a)와 d)는 Fisher와 Geiselman(1992)이 제시한 개인화(personalising) 기법에 속하며, b)는 ‘신빙성 쌓기’ 기법에 포함되며, c) ‘일회적인 만남일 때’라는 응답은 사람들이 오랜 친구나 또는 앞으로 인간관계가 오래 지속될 것으로 예상되는 사람과는 자신의 잘못 또는 수치스러운 비밀 등을 노출하지 않고 자신의 기존 이미지를 유지시키려 하는 것임을 짐작할 수 있다.

다음으로, 라포기법의 구체적 실행방법을 탐색하기 위한, 2)의 ‘사적관계’ 즉, 개인화의 응답에서는, a) ‘상대가 자신들의 사적인 부분에 관심을 갖거나 상대가 자신의 사적인 얘기를 했을 때’, b) ‘친근하게 접근할 때’ c) ‘서로 공감이 가는 대화를 할 때’ 라고 답을 하는 것으로 보아서, 개인화의 구체적 실행방법으로는 면담자가 자신과 공통되는 사적인 부분에 먼저 피면담자에게 관심을 보인다는가, 자신의 이야기를 먼저 꺼내는 것이 효과적일 것이라고 예상할 수 있다.

다음으로, 공감기법의 구체적 실행방법을 고안하기 위해서, 3) ‘어떤 경우 공감을 느끼느냐’에 대한 응답에서는, a) ‘상대가 자신들과 유사한 경험이나 상대가 자신의 경험에 비추어 얘기할 때’, b) ‘동조의 표현이나 맞장구를 쳐줄 때’, c) ‘자신들의 말을 잘 들어줄 때’라고 응답을 했다. 이로 보아 면담자가 피면담자에게 공감을 느끼게 하기 위해서는 상호 유사경험을 얘기한다는가, 고개를 끄덕거리는 등의 행동으로 피면담자의 말에 동조표시를

한다든가, 몸을 앞으로 기울이는 등의 경청의 비언어적 행동을 할 때 피면담자의 라포형성에 효과적일 것이라 예상할 수 있다.

다음으로, 4) ‘경청’의 상황에서는 a) ‘시선을 마주할 때’, b) ‘내 말에 즉각 반응을 보일 때’, c) ‘상대가 불필요한 행동을 하지 않을 때’에, 상대가 자신의 말에 경청하고 있다는 것을 지각한다고 응답한다. 이로 보아 면담자는 경청기법을 실행하기 위해서는 피면담자와 눈접촉을 하고, 상대의 말을 이어 긍정적인 동조표현을 한다든가, 대화의 주제와 관련 없는 행동(예, 전화를 받는 것)은 하지 않는 것이 피면담자의 라포형성에 효과적일 것이다.

마지막으로, 5) ‘신빙성 쌓기’의 상황에서는, a) ‘해결책을 제시해 주거나 실제적인 도움을 줄 때’, b) ‘적극적으로 자신들의 고민에 동의 해주거나 경청해 줄 때’, c) ‘자신들과 유사한 경험이나 상대가 자신의 경험을 얘기해 줄 때’라고 응답했다. 이로 보아 면담자가 피면담자로부터 신뢰를 얻기 위해서는 피면담자의 어려운 처지를 해결하는 데 실제로 도움을 줄 수 있는 현실적 방법을 제시한다든가, 상대의 어려움을 적극적으로 이해 및 수용하는 비언어적 및 언어적 표현을 한다든가, 피면담자와 유사한 경험을 이야기 하는 것이 효과적일 것으로 예상할 수 있다(자세한 결과는 부록 1. 참조).

이와 같은 결과들에서, 수사면담 시 피면담자의 라포를 형성하는 기법들과 구체적 실행방법들이 서로 독립적이기 힘들 것임을 예상할 수 있다. 예를 들면, ‘동조의 표현이나 맞장구를 쳐주는 것’과 ‘내 말에 즉각 반응을 보일 때’와 같은 언어적 및 비언어적 행동은 ‘공감’, ‘경청’, ‘신빙성 쌓기’ 기법의 구체적 실행방법으로 겹쳐서 지각됨을 알 수 있었다.

또한, ‘유사경험을 얘기하는 것’도 ‘공감’과 ‘신빙성 쌓기’에 겹쳐있다. 이와 같은 점들을 최대한 해소시키기 위해 면담자가 구체적으로 실행할 때는 중복되지 않게 또한 설문지 작성 시에도 위와 같은 점을 충분히 고려하였다.

지금까지의 작업은 면담자의 라포형성 시도들(개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기)이 피면담자의 라포를 형성시키는 데 효과적인 구체적인 실행방법을 구상하고, 또한 그러한 면담자의 시도들을 피면담자들이 실제로 어떻게 지각하고 있는지와 라포의 정도를 측정하기 위한 설문지를 작성하기 위한 문항들을 추출하기 위한 것이었다.

이를 토대로 총 37문항의 설문지를 작성한 바, 설문지 첫 페이지에는 인사말, 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기의 정도, 그리고 이 모든 것을 포함하는 피면담자의 전체적인 라포의 정도를 측정하는 문항을 포함하여 총 5문항, 그리고 다음 페이지에서는 각 구체적 기법의 실행을 지각하는 정도를 측정하기 위해 각 기법 당 8문항씩 총 32문항을 작성하여 순서적으로 배열하여 5점 척도로 측정하였다(부록 2. 참조).

자료수집 및 분석

면담자의 라포형성시도의 구체적인 행동이나 표현에 대한 피면담자의 지각정도와 라포의 정도를 측정하기 위해 라포형성 설문지를 만들기 전 조사한 사전설문 응답에 대한 반응과, Fisher와 Geiselman(1992), Collins 등(2002), Milne와 Bull(1999)의 선행연구들에서 제안된 개인화, 공감, 경청 기법, 그리고 본 연구자의 ‘신빙성 쌓기’와 같은 이론적 기법 및 실행

방법들을 종합하여, 본 연구자는 면담자가 피면담자에게 라포를 형성시키는 기법으로 ‘개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기’를, 그리고 그것을 실행시키는 구체적인 방법으로, 첫째, 개인화는 ‘피면담자의 이름 자주 불러주기’, ‘상대의 사적인 부분에 관심 가져주기’, 둘째, 공감은 ‘피면담자의 말을 이어받아 동조표현을 해주기’, ‘유사경험 얘기해 주기’, 셋째, 경청은 ‘피면담자와 시선을 맞추기’, ‘피면담자를 향해 면담자의 상체를 앞으로 기울이기’, 그리고 마지막으로, 신빙성 쌓기는 ‘면담자는 피면담자에게 강한 처벌을 주려고 하는 것이 아니라 피면담자의 입장에 서서 공정한 결과가 되도록 현실적인 도움을 주려는 입장임을 적극적으로 표현하기’, ‘현재의 업무에 전문성을 지니고 있음을 직접적으로 알려주기’로 설정했다.

현재 형사사법기관에 종사하는 조사업무에서 10년 경력을 지닌 30대 중반의 여성 조사관이 실제 공무원으로서 공식적인 조사업무하는 중에 첫 단계로 라포형성을 시도했다. 조사관은 사전에 본 연구자와 함께 이론적으로 제시된 라포형성 기법, 각 기법에 대해 연구자가 상정한 대표적이고 구체적인 비언어적 및 언어적 행동에 대해 논의하고 10차례의 연습을 통해 숙달했으며, 라포형성 시간은 평균 10분으로 제한했다.

2011년 8월부터 2013년 2월까지 실제 현장 업무를 하면서, 의식적으로 훈련한 방식에 의해 라포형성을 시도하고, 본격적인 조사업무에 들어가기 전 라포형성 설문지 조사를 실시하였다. 피면담자는 설문지를 체크하고, 조사관이 제시한 봉투(연구자의 주소가 적혀져 있는)에 설문지를 집어 넣고, 조사관이 제공한 폴로 밀봉하여 조사관에게 제시한다.

조사관은 봉투에 피면담자의 이름을 제외하고 나이, 성별, 주요 범죄명, 그리고 라포시간을 체크하여, 연구자에게 그 자료만을 제공했다.

또한, 조사관의 라포형성의 기법실행을 숙달시키고, 최대한 통제하기 위해 자료를 수집한 19개월 동안 1-2개월 간격으로 사전에 약속된 각 기법을 총 10회 훈련하고 확인하는 절차를 거쳤다. 총 139명의 피면담자들의 자료를 기본 빈도분석과 설문지 각 기법내의 문항 간 신뢰도 계수를 계산하였고, 각 구체적 기법들의 실행들이 실제로 피면담자들의 라포형성의 지각에 영향을 주었는지를 알아보기 위해, 라포 총점수가 4점 이상인 집단을 라포상집단, 그리고 라포 총점수가 3점 이하인 집단을 라포하집단으로 설정하여, 각 구체적 기법의 실행들에서 라포 상하집단 간 차이를 알아보기 위해 T-검증을 실시했다. 모든 분석은 SPSS 12.0을 사용했다.

결 과

설문지 총문항의 신뢰도 계수(α)는 .941이었고, 개인화 8문항 신뢰도 계수는 .836, 공감문항은 .639, 경청은 .867, 신빙성 쌓기는 .593이었으며, ‘공감’과 ‘신빙성 쌓기’의 신뢰도 계수는, 사후, 공감의 11번 문항(11.조사관은 나의 난처한 상황에 안타까워하는 것 같았다)을 제거하면 .76으로, ‘신빙성 쌓기’에 해당하는 10번 문항(10.조사관이 내 현재 상황과 관련된 개인적인 정보를 타인에게 알리지 않는 믿을만한 사람인 것 같았다)를 제거하면 .771로 신뢰도 계수가 상승되었다. 그러나 이번 분석에서는 이 문항들을 포함한 채 T-검증을 실시했다.

표 4에서 보는 바와 같이, 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기의 모든 기법들과 그리고 면담자의 구체적인 기법실행의 처지들은 피면담자의 라포 상/하 집단 간에 차이있는 라포를 형성시켰음을 알 수 있다. 개인화 기법의 실행이 피면담자 상/하 집단 간 라포정도의 평균차이가 가장 큼을 알 수 있다.

표 4. 라포 상/하 집단에 따른 각 기법 간의 평균차이 검증

	집단	N	M	SD	t
개인화	상	89	3.85	.498	7.64***
	하	50	3.17	.513	
공감	상	89	3.72	.500	5.70***
	하	50	3.23	.469	
경청	상	89	4.04	.549	5.99***
	하	50	3.46	.532	
신빙성	상	89	4.08	.595	6.00***
	하	50	3.49	.463	

***p<.001

논 의

본 연구의 주제와 관련해서, 소수의 외국 학자들의 연구들은 대부분, 일상생활에서 상호 안면이 없는 일반인들이 처음 대면해서 대인관계를 발전시켜 나가는 상황에서 소위 라포의 본질, 라포의 형성 유·무를 나타내는 언어적 및 비언어적 표시, 그리고 관찰자로서 상호작용 중인 두 사람 간의 라포의 정도를 판단하는 정확성의 문제를 탐구하는 것이었다. 그러나 본 연구의 핵심은 공식적인 형사사법기관의 종사자가 범죄자를 조사면담하는 상황에서 조사면담의 성과를 좌우한다고 합의되어 있는 라포를 형성하는 데, Fisher와 Geiselman(1992), Collins 등(2002), Milne와 Bull(1999)에 의해 이론적으로 제시된 라포형성의 기법 즉, 개인화, 공감, 경청, 그리고 본 연구자가 제안한 ‘신빙성 쌓기’와 그 대표적인 구체적인 실행방법들이 조사관이 실제 범죄자를 조사면담하는 상황에서 사용했을 경우에 실제 라포가 형성되며, 각 기법과 구체적 실행방법들이 피면담자에게 어떤 양상으로 지각되는가를 탐색하고자 했다.

본 연구는 Tickle-Degnen과 Rosenthal(1990)의 라포의 본질에 대한 논의가 비록 수사면담자와 피면담자 간의 라포의 상황과는 다른 일반인들 간의 상호작용에 대한 것이었지만, 이들이 제안한 라포의 본질을 이론적 출발점으로 삼았다. 그러나 그들의 라포본질에 대한 탐구는 일반인의 대화 및 상호작용 상황에 초점을 맞추었고, 어느 한 사람이 내면적으로 느끼게 되는 라포 보다는 두 사람의 상호작용에서 나타나는 비언어적 표시에 초점을 맞추어 라포의 본질을 살펴보았다는 점에서 본 연구의 피면담자 일방의 라포형성과 라포지각과는 그

초점이 다르다는 한계가 있다.

몇 학자들에 의해 수사면담 시 라포형성이 정확정보 회상에 효과(Collins, Lincoln, & Frank, 2002)를 보이고, 인도적인 면담이 지배적인 면담에 비해 범죄자가 자신의 죄를 시인하는 경우가 더 많다(Holmberg & Christianson, 2002)는 연구들이 이루어졌다. 그리고 Fisher와 Geiselman(1992), Milne와 Bull(1999)은 수사면담 시 라포형성의 기법과 구체적 실행방법을 이론적으로 제안하고 있다. 그러나 이들의 이론적 기법들이 실제적으로 피면담자의 라포형성에 영향을 준다는 점을 실제 현장에서 검증한 연구는 없는 것으로 파악되었다.

따라서 본 연구자는 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기의 기법들과 그러한 기법들을 실현시키는 데 효과가 있는 구체적 실행방법이라고 추정되는 언어적 및 비언어적 행동을 실제 범죄자를 조사면담하는 종사자에게 훈련시켜 라포형성을 시도하였고, 그리고 피면담자들에게는 그와 같은 면담자의 라포형성 시도가 각기 어떻게 지각되는지와 라포의 정도를 측정함으로써 수사 및 조사면담 상황에서 피면담자의 라포형성이 면담자의 라포형성 시도의 어떤 측면들로 구성되는지를 탐구하고자 했다.

주요 결과는 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기의 기법들을 실행했던 면담자의 구체적 언어적 및 비언어적 행동들이 피면담자의 라포상/하집단 간의 지각된 라포의 정도에 유의미한 차이를 보였다. 이와 같은 결과에서 면담자의 피면담자에게 라포를 형성시키려는 시도가 일단의 영향을 미쳤다고 해석된다. 그러나 이와 같은 이론적인 라포형성 기법들 즉, 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기는 그 본질적인 특성상 서로 중첩되는 부분이 많아 그와 같은

기법들이 각기 독립성을 가지고 있다고 보기가 어렵다.

방법에서 기술한 것처럼 라포형성 설문지를 작성하기 전 대학생들의 ‘대화 상대자가 어떻게 할 때 상대가 나와 ‘공감’을 하고 있다고, ‘경청’하고 있다고 느끼는지?’에 대한 응답결과들에서 추정되는 것처럼, 상대가 자신의 말을 경청하고 있을 때 상대가 공감을 하고 있다고 느낀다고 대답하는 것처럼 사실, 공감과 경청의 기법들과 그 구체적 실행방법(예, 고개 끄덕임은 상대가 공감 또는 경청을 하고 있다고 지각하는 단서이다.)들은 실제 피면담자의 라포를 형성하는 데 그 속성상 중첩되는 부분이 많다고 볼 수 있다.

Gorden(1969)은 공감이라는 개념이 철학, 인류학, 사회학, 심리학의 여러 학문분야에서 다양한 명칭으로 사용되었음을 지적하고 있다. 여기서, George Herbert Mead가 사용한 “타인 역할 하기”와 같은 문구, Freud와 몇 학자들이 언급하는 “공감(empathy)”, “동일시(identification)”, “라포(rapport)”, Charles H. Cooley가 사용한 “동정적 내성(sympathetic introspection)”, 인류학자들이 사용하는 “라포”, “통찰(insight)”, “이해(understanding)”와 같은 모든 개념들이 의미상 중복되며, 공감의 의미를 상당히 수반한다고 기술하고 있다(Gorden, 1969, p.18).

또한, Rogers(1975)는 치료에 있어서 ‘경청’의 중요성을 다음과 같이 기술했다.

나는 치료가로서 일했던 매우 초기에 단순히 내담자의 이야기를 경청하는(listening) 것이, 매우 주의집중 해서, 그를 듣는 데 매우 중요한 방법임을 발견했다. 그래서 내가 좀 더 능동적인 방법으로, 어떻게 해야 할지 의심스러울 때, 나는

경청했다(listened). 그런 수동적인 상호작용이 매우 유용할 수 있었다는 것이 나에게 놀라웠다(Rogers, 1975, p.1).

이와 함께, Rogers(1975)는 그의 논문에서 Eugene Glendlin과 Hendricks가 “변화(change)”라는 지역사업을 돕는 과정에서 일반인들이 “다른 사람들의 과정(process)을 어떻게 도와줄 것인가?”를 학습하는 데, 도움을 주기위해 개발했던 ‘Rap Manual’이 ‘절대적인 경청(Absolute Listening)’에 대한 내용으로 시작함을 언급하면서, ‘Rap Manual’의 경청하는 태도와 그 방법을 인용하며 공감형성에 있어서 경청의 중요성을 강조하고 있다.

또한, St-Yves(2006)는 성공적인 수사면담의 필수적인 요소로 다음 다섯 가지를 거론하고 있다: 1) 열린 마음과 개방적인 태도를 유지하기, 2) 라포 형성하기, 3) 주의집중 하기, 4) 전문가적인 태도를 유지하기, 5) 어떻게 결론을 내려야 할지 파악하기. 이 중, 2) 라포 형성하기의 방법으로서 제시된 주의를 기울이기는 3)의 주의집중 하기와 중복될 뿐 아니라, 3) 주의집중 하기의 방법으로 제시된 경청은 앞서 Rogers(1975)가 언급한 것처럼 공감을 형성하는 데 매우 중요한 역할을 하는 기법으로 인식되어 왔다.

이와 같은 논의들과 본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 피면담자는 면담자와의 라포를 형성함에 있어서 면담자가 자신과 ‘공감’하고 있는지에 대한 지각에 면담자의 ‘경청’의 행동들이 영향을 준다는 점을 시사 받는다. 한편 피면담자는 면담자의 공감 시도의 구체적 행동(예, 동조표현 해주기, 유사경험 얘기하기 등)에 의해서 면담자가 자신과 공감하고 있다는 것을 지각하는 것보다는 경청 시도의 구체적

행동(예, 면담자가 상체를 피면담자에게 기울이기, 적절한 시선고정)을 더 잘 지각할 수 있음을 추정할 수 있다. ‘개인화’ 시도의 구체적 행동(예, 이름 불러주기, 사적인 부분에 관심 가져주기)도 공감형성 시도에 비해 피면담자에게 더욱 잘 지각되는 것으로 보인다.

‘신빙성 쌓기’의 구체적 시도들(예, 전문성을 보여주기도 피면담자의 지각상의 문제와 ‘신빙성(credibility)’이 피면담자가 면담자를 얼마나 자신의 문제를 해결해 주는 ‘전문성’과 면담자가 공무원으로서 범죄자를 처벌해야 하는 의무감 즉, 면담자의 책임과 반대되는 입장에 설 수 있는가에 대한 신뢰감(trustworthiness)을 쉽게 가질 수 있느냐 하는 것은 매우 복잡한 과정이라는 점에서, ‘신빙성 쌓기’를 쉽게 시도하고 그 시도가 피면담자가 잘 지각할 수 있느냐 하는 것은 면담자에게 어려운 문제로 추정된다.

이와 같은 논의를 기반으로 할 때, 실제 수사면담현장에서 범죄자인 피면담자와의 라포를 형성할 때는 개인화와 경청의 구체적 행동들이 피면담자가 그러한 시도들을 쉽게 지각하여 라포형성에 도움을 줄 것으로 생각된다. 실제 국내의 수사면담 실무자들은 라포형성이 수사면담에서 중요하다는 것은 어느 정도 인식하고 있지만, 실제 라포를 어떻게 형성하며 어느 정도의 시간을 할애해야 하는지에 대해 특정한 매뉴얼이 없는 상태이다. 본 연구의 결과에 비추어 보면 네 가지 기법을 다 시도하기 보다는 개인화와 경청의 기법을 시도한다면, 라포형성 시간을 짧게 할 수 있고(본 연구에서의 면담자의 라포를 형성시키는 데 사용했던 평균시간은 약 11분이었다.), 또한 개인화와 경청기법의 구체적 실현 행동들이 상당히 단순하고 분명하기에 라포형성의 방법에

대한 부담감을 줄일 수 있을 것으로 예상된다.

수사면담 시 라포를 형성하는 데 요구되는 적정 시간의 문제는, 김시업, 문옥영, 김기민(2010)의 연구에서 언급한 바 있듯이, 면담자의 시간과 공간적 제약, 면담자와 피면담자의 개인적 특성, 면담사건의 심각성 등에 따라 변이성이 있고, 라포의 질적인 면을 고려할 때, 모든 면담상황에서 일반적으로 통용되는 라포형성 시간을 규정하기는 매우 난감한 문제이지만, 본 연구결과, 개인화와 경청기법이 그 실행이 명확간단하고 피면담자에게 잘 지각될 수 있다는 점과 본 연구의 평균 라포형성 시간이 약 11분이었음을 감안할 때, 라포형성 시간은 최소한 5분 이상은 되어야 할 것으로 추정된다. 물론 이에 대해서는 추후 체계적인 연구가 요구된다.

또한 이승진(2012)은 라포형성에 많은 시간을 들이는 것이 긍정적인 효과를 드러내지 않을 수도 있다고 지적한다. 이는 특히, 취학 전 아동들에 대한 수사장면에서 긴 라포형성 시간으로 인해 아동의 인지적 자원이 소모되고 주의집중력이 저하됨으로써 진술의 질적·양적 측면에 부정적으로 작용할 가능성을 언급하고 있다.

본 연구는 몇 가지 제한점을 갖고 있다.

첫째, 연구자가 많은 시간과 자료수집 기간 동안 1개월 내지 2개월 간격으로 10회에 걸쳐 면담자에게 네 가지 구체적 라포형성 기법과 그 대표적인 실행방법에 대해서 연습하고 확인했으나, 실제 현장에서 잘 이루어졌는지 하는 점과, 둘째, 피면담자가 대부분 남자 청소년 범죄자 였다는 점에서 여성 면담자와의 라포형성 노력들이 성차에 의한 영향을 받았을 수 있었던 점을 충분히 감안하지 못하였고, 셋째, 면담자와 피면담자의 라포형성을 시도

하는 각 기법 간 그리고 구체적 실행방법 간의 독립적인 영향력을 충분히 밝혀내지 못했다. 넷째, 본 연구에서는 형사사법기관의 수사관과 보호관찰관의 조사 시의 라포형성을 위한 시도를 구분하지 않았으나 추후에는 수사관과 조서관의 업무특성을 고려한 라포형성의 시도를 구분하는 연구가 필요하다. 다섯째, 자료수집기간이 19개월인 관계로, 조서관의 라포형성 기술이 시간경과에 따라 발전 또는 퇴보에 따른 라포형성에 영향을 줄 수 있는 가능성 여부를 최소한 6개월 단위로라도 분기하여 그 추이를 살펴보지 않았다는 문제점이 있다.

그러나, 기존에 학자들에 의해 이론적으로 제안된 라포형성의 기법과 그 실행방법들이 피면담자가 라포를 형성하는 데 지각하는 방식과 그 강도를 경험적으로 연구하고자 시도하였고, 특히 공감과 경청기법의 중복성의 단초를 거론하여 실무 현장에서 수사면담관들이 실행할 수 있는 구체적인 라포형성의 방법을 제안했다는 점에서 그 의의가 있다. 추후 개인화, 공감, 경청, 신빙성 쌓기 기법 각각을 분리시켜 라포에의 영향력을 측정하는 좀 더 통제된 경험적 연구를 함으로써 상대적으로 가장 효율적인 라포기법과 구체적 실행방법을 탐구하는 연구가 요구된다. 또한, 면담자와 피면담자 간 성차가 라포형성에 미치는 영향력에 대한 연구 역시 요구된다.

참고문헌

국립국어원 (2000). 표준국어대사전. 서울: 두산동아.
김시업, 문옥영, 김기민. (2010). 수사면담 시

라포가 진술의 양에 미치는 영향. 한국 사회 및 성격심리학회, 24(1), 149-166.
이승진. (2012). 아동 수사면담시 라포형성의 중요성에 관한 고찰: 국외 아동 증언 연구를 중심으로. 한국 사회 및 성격심리학회, 26(1), 75-86.
Collins, N. L. & Miller, L. C. (1994). Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 116, 457-475.
Collins, R., Lincoln, R., & Frank, M. G. (2002). The effect of rapport in forensic interviewing. *Psychiatry, Psychology and Law*, 9(1), 69-78.
Fisher, R. P. & Geiselman, R. E. (1992). *Memory-Enhancing Techniques for Investigative Interviewing: The Cognitive Interview*. Springfield, I. L: Charles C. Thomas.
Gorden, R. L. (1969). *Interviewing Strategy, Technique, and Tactics*. Illinois: The Dorsey Press.
Holmberg, U. (2004). Crime victim's experiences of police interviews and their inclination to provide or omit information. *International Journal of Police Science and Management*, 6: 155-170.
Holmberg, U. & Christianson, S. A. (2002). Murderers' and sexual offenders' experiences of police interviews and their inclination to admit or deny crimes. *Behavioral Sciences and the Law*, 20: 31-45.
Hovland, C. I., & Weiss, W. (1952). The influence of sources credibility on communication effectiveness. *Public Opinion Quarterly*, 15, 635-650.
Kebbell, M. R., Milne, R., & Wagstaff, G. F. (1999). The cognitive interview: A survey of

- its forensic effectiveness. *Psychology, Crime and Law*, 5: 101-155.
- LeDoux, J. C. & Hazelwood, R. R. (1985). Police attitudes and beliefs toward rape, *Journal of Police Science and Administration*, 13: 211-220.
- Liberman, P. (2000). *Human Language and Our Reptilian Brain: The Subcortical Bases of Speech, Syntax and Thought*. Cambridge, M. A: Havard University Press.
- Longman (2005). *Longman Dictionary of English Language and Culture*. Essex: Pearson Education Limited.
- Milne, R. & Bull, R. (1999). *Investigative Interviewing: Psychology and Practice*. Chichester: Wiley.
- Rogers, C. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychology*, 5: 2-10.
- Schafer, J. R. & Navarro, J. (2003). *Advanced Interviewing Techniques*. Springfield, IL: Charles. C. Thomas.
- Sear, L., & Stephenson, G. M. (1997). Interviewing skills and individual characteristic of police interrogators. *Issues in Criminology and Legal Psychology*, 29: 27-34.
- Shepherd, E. (1988). Developing interview skills. In P. Southgate (Ed.), *New Directions in Police Training*. London: HMSO.
- Shepherd, E. (1991). Ethical Interviewing. *Policing*, 7: 42-60.
- Shepherd, E. & Milne, R. (1999). Full and faithful: Ensuring quality practice and integrity of outcome in witness interviews. In A. Heaton-Amstrong, E. Shepherd & D. Wolchover (Eds.), *Analysing Witness Testimony: A Guide for Legal Practitioners and Other Professionals* (pp.124-145). London: Blackstone Press.
- Shepherd, E., Mortimer, A., Turner, V., & Watson, J. (1999). Spaced cognitive interviewing: facilitating therapeutic and forensic narration of trauma memories. *Psychology, Crime and Law*, 5: 117-143.
- Stephenson, G. M. & Moston, S. J. (1994). Police interrogation, *psychology, Crime and Law*, 1: 151-157.
- St-Yves, M. (2006). The psychology of rapport: five basic rules, In T. Williamson. (Ed.), *Investigative Interviewing: Rights, Research, Regulation* (p.88). Devon: Willan.
- Taylor, S. E., Peplau, L. A., & Sears, D. O. (2006). *Social Psychology (12th ed)*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Tickle-Degnen, L. & Rosenthal, N. (1990). The nature of rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry*, 1(4), 285-293.
- Williamson, T. (Ed.), (2006). *Investigative Interviewing: Rights, Research, Regulation*. Devon: Willan.
- Williamson, T., Milne, B., & Savage, S. P. (Eds.), (2009). *International Developments in Investigative Interviewing*. Devon: Willan

논문 투고일 : 2013. 07. 19

1 차 심사일 : 2013. 07. 25

게재 확정일 : 2013. 08. 25

Rapport Building in Investigative Interviewing by Using Four Rapport Building Techniques

Kim Si Up

Kyonggi University

The present study investigated whether do the efforts of interviewer really impact on the building a rapport by using four rapport building techniques-personalization, empathy, listening, and credibility. One woman probation officer interviewed 139 criminals(male, 122; female, 17). And she tried to building a rapport by using 4 rapport building techniques for about 11 minutes in every interview. In result, the degree of rapport perceived by interviewees was different significantly between high rapport group and low rapport group of 4 each rapport technique. Result suggests that personalization and listening techniques would be efficient way of building a rapport in investigative interviewing.

Key words : *investigative interview, rapport, rapport building techniques, personalization · empathy · listening · credibility*

부록 1. 라포 설문지 작성을 위한 개인화, 공감, 경청, 신빙성을 갖게 되는 상황에 대한 응답내용 분석

응답내용	빈도		
	남성 (39명)	여성 (29명)	합계 (68명)
자신의 비밀이나 잘못을 처음 보는 사람에게 편하게 말할 수 있는 때는?			
유사한 경험의 존재 (예. 나와 비슷한 상황일 때, 경험을 통해 공감대가 형성될 때)	14	6	20
전문성 (예. 상담사에게 상담을 받는 경우, 신부에게 고해성사를 받는 경우)	12	6	18
일회적인 사회적 관계 (예. 다시 안볼 때, 그 사람을 다시 만날 일이 없다고 판단될 때)	12	4	16
타인이 먼저 자기노출 (예. 상대가 먼저 어려운 얘기를 털어 놓았을 때)	8	4	12
술 (예. 술에 취했을 때, 술을 함께 마실 때)	7		7
환경적인 편안함 (예. 편안한 분위기에서 단둘이 있을 때, 노출의 위험이 없을 때, 상대방이 편안함을 줄 때)		6	6

개인화			
사적인 대화를 자주 주고받을 때 (예. 상대가 자신의 이야기를 시작 했을 때, 나의 사적인 부분에 관심을 가질 때)	14	6	20
말투나 행동에서 친근감이 느껴질 때 (예. 나의 기분을 맞추어 주면서 친근하게 접근할 때, 알고 지내던 형 같을 때)	11	5	16
서로 공감이 가는 대화를 할 때 (예. 비슷한 처지·상황에 있다는 동질감, 공감대가 형성이 될 때)	11		11
식사를 할 때 (예. 밥을 사줄 때, 함께 밥을 먹고 있을 때)	5		5
결과로 판단하지 않고, 원인을 파악해 이해하고자 할 때 (예. 충분히 그럴 수 있다고 다독여주며 내 입장을 배려해 줄 때, 동기와 과정에 초점을 둘 때)		9	9

공감			
유사 경험 또는 자신의 경험에 비추어 이야기 해줄 때 (예. 상대의 경험담을 이야기 해줄 때, 자신의 비슷한 상황에 빗대어 위로할 때)	26	14	40
동조의 표현을 할 때 (예. 맞장구를 쳐줄 때)	20	12	32
집중하고 경청할 때 (예. 내 이야기에 집중해서 들을 때, 잘 들어줄 때)	13	7	20
무조건적 수용 (예. 내가 옳다고 편을 들어 줄 때, 자신의 일처럼 걱정을 해줄 때)	10		10
<hr/>			
경청			
시선을 마주할 때 (예. 날 보고 이야기를 들을 때, 눈을 마주하고 있을 때)	32	24	56
내 말에 즉각 반응을 보일 때 (예. 눈빛과 추임새 그리고 끄덕임)	13	18	31
상대가 떠난 것을 하지 않을 때 (예. 대화 간 불필요한 행동을 하지 않을 때, 하던 것을 멈추고 들어줄 때)	15		15
상대가 자신의 의견을 말해 줄 때 (예. 상대방의 견해를 제시해 줄 때, 내 이야기를 듣고 조언을 말할 때)	7		7
<hr/>			
신빙성			
해결책을 제시하거나, 실제로 도움을 줄 때 (예. 자신의 경험담으로 조언을 해줄 때, 내게 필요한 것을 먼저 제공할 때)	12	18	30
적극적으로 자신의 고민에 동의해 주거나 경청해 줄 때 (예. 적극적으로 동의해 줄 때, 나의 입장이 되어 생각해 주는 모습을 보일 때)	14	9	23
유사한 경험이나 자신의 경험을 말해줄 때 (예. 내게 공감하고 자신의 이야기를 해줄 때, 자신의 경험을 말해 줄 때)	14		14

부록 2. 리포형성 설문지

안녕하세요,
 당신은 지금까지 조사관과 서로 인사를 나누고 개인적인 일들에 대해 대화를 나누었습니다. 그리고 잠시 후 본격적인 조사를 할 것입니다.
 이제 당신은 조사관에 대해 전반적인 인상을 가지고 있으실 겁니다.
 당신이 조사관에 대해 가졌던 생각이나 느낌에 대해서 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.
 당신의 답변은 현재 조사관의 근무평가나 또는 당신에 대한 조사관의 조사 내용과는 전혀 상관이 없습니다.
 당신의 대답은 오로지 학문적인 연구를 위해 필요한 것입니다. 그러므로 매우 솔직하게 답변해 주시기 바랍니다.
 혹시 당신의 대답이 당신에게 나쁜 영향을 주는 것이 아닐까 하는 염려를 방지하기 위해, 당신이 답한 설문지는 봉투에 직접 넣어 주시면 됩니다.
 감사합니다.
 항상 행복하시기를 바랍니다.

2011. . . .

연구자: 경기대학교 교양학부 교수, 김시업 올림.

* 다음 사항을 기입해주시시오.

성별: 남() / 여()

나이: 세

다음은 자세히 읽고 설문에 자신의 생각이나 감정을 솔직하게 답하여 주시기 바랍니다.

① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

1. 조사관은 나를 공식적인 관계가 아닌, 마치 친구관계처럼 사적 관계의 한 개인으로 대해 주었다. ① ② ③ ④ ⑤
2. 조사관은 나의 입장을 충분히 이해해 공감하는 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
3. 조사관은 나의 말을 열심히 들어 주었다. ① ② ③ ④ ⑤
4. 조사관은 신뢰로운 사람인 것 같다. ① ② ③ ④ ⑤
5. 나는 조사관에 대해 편안한 마음이 되었다. ① ② ③ ④ ⑤

뒷장에 계속 됩니다.

다음은 자세히 읽고 설문에 자신의 생각이나 감정을 솔직하게 답하여 주시기 바랍니다.

- ① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

- | | |
|---|-----------|
| 1. 조사관이 나를 일 때문에 만나는 공식적 관계가 아닌 한 개인으로 대하는 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2. 조사관은 나를 최대한 도와주려고 하는 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3. 조사관은 나의 감정을 있는 그대로 받아들이는 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4. 조사관이 나의 말을 진지하게 듣는 것을 보고 나 역시 상대의 말에 집중할 수 있었다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 5. 조사관이 나의 개인적 사항들에 관해 물어보았던 것이 나의 긴장을 감소시켜 주었다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 6. 조사관은 이번 일과 관련되어 정확한 정보를 많이 아는 사람인 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 7. 나는 조사관이 현재 자신의 업무를 잘 처리해야 한다는 상황을 이해했다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 8. 조사관이 나의 말을 열심히 듣는 것을 보고 조사관이 이번 일을 정확히 파악하기 위해 노력하는 것 같아 조사관에게 좋은 인상을 받았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 9. 조사관과 개인적인 사항들에 대해 대화를 함으로써 조사관이 전보다 가깝게 느껴졌다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 10. 조사관이 내 현재 상황과 관련된 개인적인 정보를 타인에게 알리지 않는 믿음직한 사람인 것 같다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 11. 조사관은 나의 난처한 상황에 안타까워하는 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 12. 조사관은 내 말을 최대한 주의를 기울여 듣고 있는 것 같아 안심이 되었다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 13. 조사관과 개인적 질문에 대한 대답을 하는 과정을 통해 전보다 마음이 편안해졌다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 14. 조사관은 이번 일과 유사한 상황들에 대해 경험이 많은 것 같았다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 15. 나는 조사관의 감정을 있는 그대로 받아들였다. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 16. 조사관이 서로 대화를 끝내는 마지막 부분에서 내가 했던 말을 요약해 주었는데, 나의 말이 조사관에게 잘 전달된 것 같아 안심이 되었다. | ① ② ③ ④ ⑤ |

뒷장에 계속 됩니다.

다음은 자세히 읽고 설문에 자신의 생각이나 감정을 솔직하게 답하여 주시기 바랍니다.

① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

17. 조사관과 사적인 대화를 함으로써 조사관이 나를 인간적으로 대하는 느낌이 들었다. ① ② ③ ④ ⑤
18. 조사관은 진실한 사람인 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
19. 조사관도 나의 입장을 고려하여 현재 일어난 상황을 잘 수습하려고 노력하는 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
20. 조사관은 대화 중간 중간에 내가 말을 하고 난 후 나의 말에 대해 확인을 하는 반응을 보였는데, 조사관의 그러한 행동이 대화를 잘 이끌어 가게 한 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
21. 조사관의 개인적인 사항들에 대한 얘기를 듣고 조사관이 나의 사적인 사항들을 묻는 것에 대한 거부감이 없어졌다. ① ② ③ ④ ⑤
22. 조사관은 이번 일을 있는 그대로 객관적으로 잘 처리하려는 사람인 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
23. 나는 조사관의 입장이 되어 여러 상황들을 생각해 보았다. ① ② ③ ④ ⑤
24. 조사관이 나의 말 한 마디 한 마디를 중요하게 여기는 것 같아 나의 말이 오해를 받지 않을 것이라는 생각이 들었다. ① ② ③ ④ ⑤
25. 조사관의 개인적인 사항들에 대해 얘기를 듣고 난 후 조사관이 친근하게 느껴졌다. ① ② ③ ④ ⑤
26. 조사관은 타인의 어려운 상황을 자신을 위해 이용하는 사람은 아닌 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
27. 조사관은 나의 입장이 되어 생각을 하는 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
28. 조사관이 내가 전달하고자 하는 말의 의미를 잘 파악하려고 노력하는 것 같아 나도 진지한 태도로 대화에 임한 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
29. 나는 조사관과 서로 개인적인 문제에 대해 얘기를 나눔으로써 면담에 더욱 집중할 수 있었다. ① ② ③ ④ ⑤
30. 조사관은 이번 일과 유사한 상황에 대해 전문적인 사람인 것 같았다. ① ② ③ ④ ⑤
31. 나는 조사관의 하는 일에 적극 협조하고 싶은 마음이 되었다. ① ② ③ ④ ⑤
32. 조사관의 태도를 보면서 조사관이 내 말을 적극적으로 듣고 있다는 느낌이 들었다. ① ② ③ ④ ⑤

설문에 응해주셔서 감사 합니다.