

또래상담병을 대상으로 상담자-내담자의 인지사고 특성이 친밀감, 공감, 소통 수준에 미치는 영향

이정원

서울사이버대학교 군경상담학과 교수

The Effect of the Cognitive Thinking Trait between Counselor and Client on the Intimacy, Empathy, and Communication Level in the Military Counseling Process

Jung Won Lee

Dept. of Military and Police Counseling, Seoul Cyber University

요 약 본 연구는 상담자-내담자 간 인지사고 특성이 동일할 때와 상이할 때, 상담자에 대한 내담자의 친밀감수준, 공감수준, 소통 수준의 차이를 알아보고자 하였다. 이를 위하여 G소계 S사단의 또래상담병 70명을 대상으로 상담교육 6시간과 상담실습 4시간으로 총 10시간의 보수교육을 실시하였다. 상담실습에는 상담자로서 상담을 진행하는 시간과 내담자가 되어 최근 스트레스 사건에 대한 상담을 받는 시간으로 진행되었다. 사전에 모든 상담병은 APL 인지특성검사를 진행하였고, 두 가지 인지특성으로 구분하여, 2시간은 상담자와 동일한 인지특성을 가진 내담자와, 2시간은 상담자와 상이한 인지특성을 보이는 내담자와 상담을 진행하였다. 각 상담자와 내담자로서의 상담실습 종료 후, 상담자-내담자 동일성격, 상담자-내담자 상이한 성격일 때 각 2회 친밀감수준, 공감수준, 소통수준을 자기보고로 평정하도록 하였다. 연구 결과, 상담자와 동일한 특성의 내담자와 상담을 할 때 상이한 특성의 내담자와 상담할 때보다 소통수준과 공감수준이 유의미하게 높게 나타났다으며 상담의 친밀감 수준도 유의미하게 높았다. 본 연구결과는 상담의 효과성을 높이기 위해서는 상담자와 내담자의 인지적 특성을 고려한 상담 배치 또는 상담자의 자기이해 및 내담자의 특성을 고려한 상담계획의 중요성을 시사한다.

주제어 : 또래상담병, 상담자-내담자 인지사고 특성, 친밀감, 공감, 소통 수준

Abstract The purpose of this study was to investigate the difference of counselor-client's intimacy, empathy, and communication level when cognitive thinking trait between counselor and client is the same or not. For this purpose, 70 peer counselors of the S division conducted counseling training for 10 hours with 6 hours of education and 4 hours of practice. All counseling sessions were preceded by APL cognitive test, divided into two cognitive trait, followed by counseling with the same cognitive trait for two hours, and with a different cognitive for two hours. After each session, questionnaires were conducted. The results of this study showed that intimacy, empathy and communication level were significantly higher in counseling with the same trait as counselors than different. The results of this study are verifying the difference of the cognitive trait of the counselor and the client among the variables of the counselors influencing effect in the counseling process. Suggesting the importance of a counseling plan that takes into account the self-understanding of counselor and the trait of the client. Finally, the points of this study were discussed.

Key Words : Peer military counselor, Counselor-client cognitive thinking trait, Intimacy, Empathy, Communication level

Received 16 October 2017, Revised 27 November 2017
Accepted 20 December 2017, Published 28 December 2017
Corresponding Author: Jung Won Lee(Seoul Cyber University)
Email: leejw@iscu.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

1.1 연구의 필요성

상담성고가 없을 때 내담자 뿐 아니라 상담자들 역시 소진을 경험하게 된다. Corey(2003)는 상담자의 소진은 내담자가 달라지지 않을 것이고 더 이상 내담자에게 줄 것이 없다고 느끼게 하는 것으로 무기력하게 되는 상태로 정의하고 있다[1]. 이 때 상담자가 갖는 경험들은 감정적 고갈, 심리적 불안, 일에 대한 성취감소, 정서적 위축 등이 포함된다[2].

상담성과 관련 상담의 결과로 내담자가 경험한 모든 종류의 긍정적인 변화를 의미하며, 상담과정에서 상담자, 내담자 등의 요인으로부터 발생한 효과를 측정하여 얻게 된 총체적인 결과로 실제 상담의 효과를 예견할 수 있다[3]. 상담과정에서 치료효과에 영향을 주는 변인들은 많다. 상담성고를 확인하려는 연구들은 상담과정에서 상담성고가 어떤 변인들과 관련이 있는지에 관심을 둔다. 많은 연구들은 상담효과에 부정적 영향을 주는 변인으로 상담동기의 부족은 상담과정 중에 비협조적 상태를 이끌 수 있어 상담의 지속성과 성공을 어렵게 하는 요인으로 밝히고 있다[4].

한편, 상담성고를 가져오는 요인들은 상담자요인, 내담자요인, 상담자-내담자 상호작용 요인의 3가지 범주로 이해되고 있다[5]. 상담자 요인에는 상담자의 능력과 자질 등이 포함되며, 내담자요인에는 상담동기, 자아강도, 성격특성 등이 포함된다. 상담자-내담자 상호작용요인에는 상담자와 내담자의 관계의 질이나 강도와 같은 요인들이 포함된다. 김창대 등(2009)은 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인을 상담자의 태도, 관계, 이해, 기법, 상담자의 외적 특성 요인 중 상담자의 태도로 보고하였다[6]. 상담에 대한 내담자의 태도에 대한 기대, 상담자의 태도에 대한 기대, 상담자 특성에 관한 기대, 상담방법과 결과에 대한 기대가 상담의 지속성 여부, 의사소통수준, 상담의 효율성과 효과에 영향을 미친다[7]. 많은 연구들이 상담자-내담자 간의 친밀성, 공감 및 효율적 소통에 대한 연구로, 내담자의 심리적 변인 또는 발달단계 및 문화 등 인구학적 변인들에서 원인을 탐색해왔지만, 이러한 연구들은 개인의 고유한 성격특성을 간과하고 있다는 지적을 받아왔다. 내담자의 특성에 대한 연구에서는, 내담자의 인지양식과 성격유형이 상담효과에 영향을 미친

다[8]. 즉, 내담자-상담자의 성격유형에 따라 상담에 대한 기대에 차이를 보일 수 있다. 어떤 내담자는 상담자의 정서지지를 기대하고 어떤 내담자는 정확한 방법론을 얻을 것에 대한 기대할 수 있다. 많은 연구들은 내담자들이 성격특성이 상담에 대한 내담자의 기대에 영향을 미치고 상담자의 태도나 상담결과에 대한 기대를 달리할 수 있다고 보고하였다[9,10,11]. 이러한 연구들은 내담자의 성격특성을 사전에 파악하고 그 기대를 예측하여 상담계획을 세울 때 내담자의 기대에 부응하는 효과적인 상담을 진행할 수 있음을 시사한다.

군 상담은 병사들을 병영생활 부적응 뿐 아니라 사고 예방 및 생산성향상, 군 조직의 목적달성을 위한 효율적인 인원으로 성장시키기 위해 필요하다. 그러나 일반 사회와 달리 군 조직문화의 특수한 상황 속에 있는 내담자들의 부적응 및 심리적 소진은 조직의 위기 및 사고로 이어질 수 있어, 군의 특수한 상황을 고려한 효과적인 상담 방안에 대한 연구가 더욱 필요해 보인다. 현재 상담과정에서 내담자의 성격특성을 고려한 상담방법의 변화와 그 효과성에 대한 연구가 미흡하며 상담자의 성격특성과 내담자의 성격특성의 동질성과 차이성이 상담에 미치는 영향을 알아본 연구가 드물다.

군 상담에서 병사들의 부적응을 돕기 위해 전문상담원 및 간부들에 의해 상담이 지원되고 있다. 군 상담 인력 중에 특히 또래의 부적응을 돕기 위해 기초 상담교육을 받고 상담현장에서 조력하는 또래상담병들은 또래의 상담을 지원하는 상담자이자 또래와 동일하게 새롭고 낮은 군 조직에 적응해야 하는 내담자 입장에서 같은 도움이 필요한 인원들이기도 하다.

내담자에게 효과적 상담서비스를 제공하고, 상담자의 소진을 막기 위해서 상담과정에서 상담을 방해하는 요인을 찾아내는 연구는 여전히 필요하다.

군입대한 병사들은 낮은 환경에서 집단생활을 하며 훈련받는 동안 대인관계 및 직무에 대한 부적응을 겪게 되며, 이로 인한 다양한 사고 및 위기 상황이 발생되고 있어 심각한 사회문제가 되고 있다. 병사들이 겪고 있는 다양한 고민과 갈등을 소수의 전문가들에게만 의존하여 예방하고 해결하는 것은 한계가 있어, 또래 상담자들을 도입하여 상담자로서의 위기관리와 전문적 도움을 받을 수 있도록 하는 역할 수행은, 같은 군대생활을 경험하고 있는 또래와 고민을 함께 공유할 수 있다는 장점과 함께

다른 또래들의 건전한 적응에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 청소년들은 교사나 부모 보다 또래의 영향을 많이 받는 시기로 동등한 압력을 받고 있는 입장에 있고, 구조화되지 않은 환경에서 자연스럽게 일상적 생활과정에서 자주 상호작용을 할 수 있다는 이점이 있어, 전문가 못지않은 효과를 거둘 수 있음이 밝혀져 왔다.

이와 같이 또래라는 동질성이 또래상담 장면에서 효과적 소통 및 공감수준에 긍정적 영향을 미친다는 장점들이 있지만, 단기간의 기초상담 교육을 받고 상담을 지원하는 또래상담병과 또래상담병으로부터 도움을 받게 되는 또래 내담자 역시 적절한 도움을 제공하고 제공받을 수 있을 것인가에 대한 불안이 존재한다. 따라서 기초상담교육 외에 상담자-내담자의 배치전략 등의 그들의 특성적 자원배치만으로도 상담 효과성을 드러낼 수 있는 실용적 대안들에 대한 연구가 필요할 수 있다. 상담자-내담자의 소통과 공감수준에 영향을 미치는 변인들 중의 하나로 각 상담자와 각 내담자에 대한 다양한 영역에서의 기대 차이가 상담을 방해하는 요인으로 고려될 수 있다.

상담자-내담자가 상담과정 중에 포함되는 다양한 영역에서 상이한 기대를 가질 때 내담자가 원하는 서비스를 제공하기 어렵고, 자칫 내담자가 얻고자 하는 기대와의 차이에서 발생할 수 있는 조기종결 또는 치료효과 감소로 야기할 수도 있을 것이다. 따라서 상담과정 중에 치료효과를 방해하는 요인들 중 가운데, 상담자-내담자 간의 성격차이로 인한 상담과정에서 필수적으로 지향되어야 할 요인들의 변화를 살펴보는 연구가 필요해 보인다.

2. 이론적 배경

2.1 상담효과와 상담자-내담자변인

상담자-내담자의 상담과정은 대인관계의 상호작용 속에서 이루어진다. 관계의 기본요소는 자기이해, 타인해 및 공감, 언어/비언어적 의사소통, 사회지식-기반의 공유 등이 포함될 수 있다[12]. 이들은 서로 독립적이기 보다 역동적으로 상호작용 하는 관계에 있다[13]. 상담자-내담자의 상호작용 과정에는 상담자 요인과 내담자 요인이 상담과정과 성과에 중요한 요인으로 인식되어 왔다. 상담에서 가장 중요한 도구는 상담자 자신으로 상담과정에

서 상담자가 미치는 영향력은 지대하므로 끊임없이 상담 도구로서의 자기이해와 자기를 점검하는 일이 필요하다[14]. 자기이해는 자신이 타인을 인식하는 것과 같이, 자신을 맥락과 대상으로 삼을 수 있게 되는 것을 말한다. 많은 연구자들은 상담성과에 관여하는 변인들로 여겨지는 상담자변인, 내담자변인, 상담자-내담자 상호작용 변인들 및 사회 인구학적 변인들에 대해 탐색하여 왔다. 내담자 변인으로 Clarkin & Levy(2004)는 내담자와 상담자와의 대인 관계의 질에 개인이 성격이 영향을 미치며, 내담자-상담자 간의 공감 여부가 상담효과를 예언한다고 하였다[15]. Holloway & Wanplod(1986)는 상담자와 내담자의 인지특성 수준이 상담성과에 영향을 미치며, 인지특성이 유사한 상담자-내담자와의 매칭된 상담이 효과적일 수 있음을 보고하였다[16]. Goldberg(1981)는 상담자 내담자의 특성변인과 상담효과에 대한 연구를 진행하였다. 상담자의 성격과 내담자의 성격이 유사할 때 그리고 상담자와 내담자의 인지분화수준이 유사할 때 높은 상담효과를 보였으며, 상담자와 내담자의 인지특성이 유사할 때보다 유사하지 않을 때 높은 조기종결율을 보고하였다. 또한 상담자-내담자의 심리적 편안함은 상담성과에 중요한 영향을 미칠 수 있으며, 내담자와 상담자 간의 유사한 특성을 보일수록 더욱 상담과정에서의 편안함을 보고하였다[17].

상담과정에서 상담자와 내담자간에 상호작용이 이루어진다. 상담회기 동안 상담자와 내담자의 관계, 상호작용을 통한 주고받는 말과 행동, 경험한 감정 및 상담의 구조화된 운영절차 등을 상담과정으로 여긴다. 상담과정에서 이루어지는 상담자 내담자의 관계형성의 질, 공감의 질, 소통과 이해의 질은 상담결과의 만족도 및 상담성과에 영향을 미친다. Marziali, Marmar & Krupnick(1981)은 상담자와 내담자와의 관계적 질에 영향을 미치는 변인들 중 하나는 상담자와 내담자의 독특한 특성 변인과 관련이 있으며, 상담자와 내담자의 특성변인은 상담성과에 예언력이 강함을 보고하였다[18]. 즉 상담자는 내담자의 대인관계적 성격특성을 고려한 상담계획이 상담효율성을 높일 것이라는 점을 시사하였다. Hartley & Strupp(1983)도 상담자와 내담자의 개인차 특성 변인이 상담과정 또는 상담결과에 매우 큰 영향력을 가진다고 보고하고 있다[19]. 이러한 연구결과들에도 불구하고 내담자의 인구통계학적인 변인들 즉 연령, 성별, 사회계층,

지능, 상담전 기대, 진단범주 등에 대한 변인들, 상담의 지속성, 조기종결, 상담성과 등에 관심을 보여 왔지만, 내담자와 상담자의 개인적 성격특성을 주제로 한 연구들은 많지 않다. 상담자와 내담자의 특성에 초점을 둔 연구들은 내담자의 호소문제나 증상이 다양하더라도 내담자의 특성을 이해하면 그의 대인과의 의사소통방식과 야기되는 문제패턴을 정확하게 이해할 수 있음을 주장한다[20]. 즉, 상담자와 내담자가 협력하는 상담과정에서도 상담자의 특성과 내담자의 특성은 그대로 드러날 수 있으며, 내담자가 중요한 타인들과 어떠한 의사소통을 할 것인지 예측이 가능하고, 상담자와 내담자의 특성이 유사하느냐 상이하냐에 따라 상담과정에서 소통의 만족도, 편안함, 상담성과에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

2.2 상담자-내담자의 성격특성

Jung(1964)은 상담의 성패요인으로 상담기법보다 상담자의 성격과 태도가 가장 중요하다고 보았다[21]. 상담자의 성격특성은 상담과정에서의 외적 요인들을 결정하는데 중요한 변수로 작용하여[22], 상담과정에서 상담자와 내담자는 전이와 역전 반응에도 관여하며, 상담과정에 부정적 또는 긍정적으로 작용하도록 영향을 주기 때문에 상담자는 자기이해 및 자기분석이 필요한 이유이기도 하다[23].

성격은 한 개인이 적응하며 살아가는 과정에서 지속적으로 일관되게 나타나는 개인의 사고나 정서를 포함하는 독특한 행동유형을 말한다. Phares(1984)는 인간의 성격은 시간과 상황에 걸쳐 지속적으로 형성되어 한 개인을 다른 사람과 구별해 주는 특징적인 사고, 감정 및 행동양식으로 정의하고 있으며[24], Allport(1961)는 성격을 개인의 내부에서 특징적인 행동과 사고를 결정하는 정신물리학적 체계의 역동적 조직으로 정의하고 있다[25]. 이러한 성격의 개념과 측정은 정신분석학적 이론, 현상학적 이론, 특성이론, 인본주의 이론 등 어떤 심리학적 이론에 배경을 두느냐에 따라 접근방법이 달라진다[26]. 성격에 대한 정의는 각 성격이론 학파마다 다르지만, 공통적인 점은 성격이란 시간과 상황에 걸쳐 개인은 다른 사람과 구분되는 독특한 자질, 한 개인이 지속적으로 일관된 특성을 뜻한다는 점에 동의한다.

상담과정과 결과에 영향을 주는 변인들 중에 내담자의 성격유형에 따른 상담의 기대감, 상담기법의 선호도

차이를 보인다[27]. 이는 상담자가 자신과 내담자의 성격 특성을 파악하고 각 특성을 고려한다면 상담 중에 야기될 수 있는 내담자의 욕구와 행동을 예측하여 내담자의 기대에 부응하고, 내담자가 선호하는 상담기법을 적용함으로써 초기의 기대차이로 인해 발생하는 조기종결 예방 및 효과적 상담성과에 기여할 수 있음을 시사한다.

Rutter(1986)의 연구에 의하면, 모든 개인은 태어날 때부터 생리적으로 결정된 기질적 특성이나 행동유형을 가지고 태어난다고 보았다[28]. Luria(1966)는 뇌에 순차적으로 인지처리를 하는 뉴런과 동시적으로 인지처리를 하는 뉴런이 따로 존재한다는 것을 실증연구를 통해 밝혔다[29]. Gregorc(1985)는 Luria의 뇌와 정신과정과의 관계에서 상이한 인지처리기능에 대한 발견을 기초로 개인의 성격특성을 분류하였다. 순차적인 인지처리가 발달한 개인은 정보를 순차적으로 입력하고 출력하는데 더 우수한 특성을 보이며, 이러한 인지처리방식은 성격에도 영향을 미쳐 대인관계를 할 때 다른 사람과 구별되는 독특한 특성을 드러낸다고 보고하였다[30]. 즉 성격이 일관되고, 규칙적이며, 예측 가능하지만, 변화와 유연성 등이 많은 모호한 상황에서는 스트레스를 받을 수 있다고 하였다. 반대로 동시처리는 정보를 변칙적으로 처리하므로, 순서를 바꾸거나 빠거나 첨부하는 방식의 인지처리가 전문이다. 따라서 변칙적 인지처리가 발달한 개인은 규칙과 정확성보다 변칙과 변화, 기존방식보다는 새로운 방식의 문제해결, 유연성 등을 더 잘 발휘할 수 있으며, 모호하고 눈에 보이지 않는 사고처리에 관여하여 다양한 상황에서 분위기 및 타인의 기분을 잘 파악하는 것에 능적이라고 하였다. Gregorc(1985)는 인지처리방식이 유사한 개인들일수록 적극적인 노력이 없이 서로를 이해하는 부담이 줄고, 편안한 공감, 대인관계 및 소통에서 만족도를 높일 수 있다고 보고하였다[31]. 이러한 개인의 성격 차는 상담과정에서도 의도적인 노력 없이 상담자-내담자가 의식하지 못하는 사이에 긍정적 또는 부정적 영향력을 행사할 수 있음을 고려할 필요가 있을 것이다. 상담자-내담자의 성격특성이 유사할 때와 상이할 때 상담 과정에 미치는 영향력에 대한 이해와, 보다 편안하고 효과적인 상담계획을 세우기 위한 예측 변수에 대한 탐색이 필요해 보인다.

본 연구자는 상담자와 내담자의 성격특성이 다를 때와 같을 때 상담과정 중에 나타날 수 있는 부정적 또는

긍정적 영향에 관심을 두고, 상담자-내담자의 인지처리 유사성과 상이성 여부에 따라 상담자-내담자 친밀감형성, 공감수준, 소통수준의 차이를 살펴보고자 하였다.

2.3 상담자-내담자 친밀감

상담자와 내담자는 상담과정에서 문제를 해결하기 위해 공통된 목표를 가지고 상호의사소통을 하는 과정이기 때문에 친밀감과 공감적 관계가 매우 중요하다[32]. 친밀감은 만족스러운 관계의 결정적 요인으로 성공적인 상담을 잘 예언하는 요인 중 상담자와 내담자의 친밀감 형성이 중요한 변인으로 인지되어왔다. 친밀감은 주관적 감정으로, 상대로부터 이해받고 있다는 느낌과 상대와 서로 가깝게 결속되어 있다는 느낌이며, 서로 친밀하다고 느낄 때 청자는 자기개방과 정서적 표현이 더 자주 나타나며, 화자는 청자의 반응을 잘 공감하고 이해할 수 있다[33]. 즉 친밀감은 상담자와 내담자 관계에서 열린 의사소통을 할 수 있는 촉진제라 할 수 있을 것이다[34]. Gifford & O'Connor(1978)는 상담자와 내담자 간의 성격 특성에 대한 요인분석을 통해 상담과정의 효율성과 상담 성과에 영향을 주는 변인으로 상담자와 내담자간의 친밀감의 영향력을 강조하였다[35]. 상담자-내담자간 의사소통은 내담자로 하여금 능동적 상담참여와 상담자-내담자 간 친밀감 형성 및 상담 만족도를 높일 수 있는 중요한 변인으로, 상담자가 갖춰야 할 핵심 역량중 하나이다. 상담자와 내담자의 친밀하고 신뢰로운 상담관계에서 의사소통은 내담자의 내적 긴장을 완화시킬 수 있다[36].

친밀감은 심리적으로 두 사람이 상호 인정, 지지 및 공감을 서로 공유할 때 발생하며, “자아 정체감을 자신 외 누군가와 연합시키는 능력”으로, 자신과 상대가 서로 일치될 때 만들어질 수 있다[37]. 독고인혜(1993)는 개인은 자신의 성격과 환경이 부합될수록, 소통 상대와 자신의 기질이 부합될수록 대인관계 소통에 긍정적인 것으로 보았고[38], Lynch & Cicchetti(1992)는 성격특성의 근접도에 따라 대인관계의 친밀감의 질이 달라질 수 있음 보고하고 있다[39]. 또한 정서적 지지가 대인관계 능력에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고한 연구결과와도 일치된다[40].

2.4 상담자-내담자 소통과 공감

상담은 두 사람의 상호작용과정이다. 상담자는 내담자

의 기대를 이해하고 접근할 때 효과적 소통과 친밀한 상담관계를 형성할 뿐 아니라 상담성과를 증대시킬 수 있다. 일반적으로 상담의 궁극적 목표는 내담자의 변화며, 이는 내담자-상담자의 상호작용의 함수로 가정되고 있다. 상담관계는 내담자와 상담자의 역동적인 상호작용으로 진행되므로 내담자와 상담자의 상호작용과정에 작용하는 변인들에 대한 연구가 주목을 받아왔다. 이와 관련하여 내담자의 기대에 대한 상담자의 부응 수준 또는 상담자와 내담자의 소통의 효율성에 초점을 둔 연구들이 있다[41,42]. Rogers(1978)는 상담자와 내담자와의 관계에서 수용, 존중, 공감적 태도를 주장하였다. 소통을 잘하기 위해서는 내담자의 입장에서 느낄 수 있는 공감이 필요하다. 공감은 타인의 내적인 생각, 경험, 느낌을 마치 자기가 느끼는 것처럼 느끼는 것[43], 또는 내담자의 입장에서 내담자가 느끼는 내면적 세계를 함께 느끼는 것[44]으로 정의된다. 상담자에게 공감능력은 내담자와 정서적 유대를 형성하고 내담자를 존중하고 이해하는 데 매우 중요한 요인이다. 상담에서의 의사소통은 감정의 소통이라 할 수 있다. 상담자와 내담자 사이에 소통이 되지 않으면 정보나 의견을 전달할 뿐 정서적 교류가 이루어지지 않을 수 있다. 상담자와 내담자의 귀인방식이 유사할수록 그렇지 않은 경우보다 내담자로부터 높은 공감과 신뢰를 평가받을 수 있으며[45], 내담자와 귀인방식이 일치할수록 상담자-내담자의 공감수준이 높게 형성되고, 효율적인 상담의 지표가 될 수 있다[46]는 연구보고들이 있다.

소통수준과 공감에 대한 개개인의 고유한 성격특성에 따른 연구로 김숙자(1984)는 개인의 인지양식에 따른 상담의 기대차이[47], Hoffman(1987)은 개인의 의사결정유형에 따른 차이[48], Eysenck(1991)은 개인의 성격유형에 따른 차이를 보고하고 있으며[49], 설명주(1994)는 내담자는 공감과 소통에서 더 큰 상담적 기대를 갖는 것으로 보고하고 있다[50]. 이러한 연구결과들은 내담자와 상담자의 공감수준과 소통수준은 성격유형에 따른 차이를 보일 수 있음을 시사한다.

3. 연구 내용

3.1 연구 가설

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설1, 상담자-내담자간 인지사고 특성이 상이할 때 보다 유사할 때, 상담자-내담자간 친밀감 수준이 높을 것이다.

가설2, 상담자-내담자간 인지사고 특성이 상이할 때 보다 유사할 때, 상담자-내담자간 공감 수준이 높을 것이다.

가설3, 상담자-내담자간 인지사고 특성이 상이할 때 보다 유사할 때, 상담자-내담자간 소통 수준이 높을 것이다.

3.2 연구 방법

3.2.1 연구 대상

G소재 S사단의 기초상담을 받은 또래상담병 70명을 대상으로 2016.10.25. 10시간동안 상담보수교육과 함께 상담실습을 진행하였다. 또래상담병의 평균연령은 22.6세였으며, 모두 남성이었다.

3.2.2 측정도구

가. APL성격검사

한국심리평가원(2010)에서 개발하였고, 23문항으로 인지와 사고에 따라 하위유형으로 순차적 인지처리특성과 동시적 인지처리특성으로 개인의 특성을 분류하고 있다. 각 11문항과 12문항으로 구성되었다. 각 문항은 “예”, “아니오” 2점 척도로 구성되었으며, 본 연구에서 내적 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .84이었다.

나. 친밀감척도

Nielsen et al.(2000)이 개발한 12개 문항으로 구성되었고 하위요인으로 ‘친밀감 형성기회’와 ‘친밀감 확대’가 있다. 본 연구자는 친밀감 확대 척도의 6문항을 내담자-상담자에 맞게 재구성하여 사용하였다. 5점 리커트로 계량화하였으며, 본 연구에서 내적 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .71이었다.

다. 소통척도

강재원(1994)의 교사-학생간의 소통 척도를 본연구자가 상담자-내담자간의 소통 측정도구로 재구성하였다. 총 20문항 중 수용과 비수용적 태도 문항 5개를 사용하였다. 본 연구자는 5점 리커트로 계량화하여 사용하였다.

본 연구에서 내적 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .74이었다.

라. 공감척도

Mehrabian과 Epstein(1972)이 개발하고 송수정(2015)이 재구성한 측정도구를 본 연구에서 상담자-내담자간의 공감 측정에 맞게 재구성하여 활용 하였다. 총 30문항 중, 본 연구가 정서적 공감 수준을 확인하는 것이 목적이므로 정서 공감 척도 8문항만을 사용하였다. 각 문항의 응답은 5점 리커트 척도며, 본 연구에서 내적 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .87이었다.

3.2.3 연구 절차

G소재 S사단의 기초상담교육을 받은 또래상담병 70명에게 보수교육과 함께 상담실습을 진행하였다. 상담병을 위한 상담 보수교육 시간은 총 10시간으로 상담 이론 교육 6시간과 상담실습 4시간으로 편성되었다. 상담보수교육은 <Table 1>과 같이 상담자로서 기초상담이론 보강과 상담 실습을 진행하였다. 상담실습은 4시간 동안 2시간씩 번갈아 상담자와 내담자가 되어 상담 실습을 진행하였다. 또래상담병은 교육 전에 APL검사를 실시하여 인지사고 특성에 따라 순차처리 성격특성군과 동시처리 성격특성군으로 구분하여 두 가지 인지특성 군으로 자리를 배치하였다. 2시간은 내담자로서 자신과 유사한 또는 상이한 성격특성의 상담자와 상담을 진행하였고, 2시간은 상담자로서 자신과 유사한 또는 상이한 성격의 내담자와 상담을 진행하였다. 각 상담자와 내담자로서의 상담실습 종료 후, 상담자-내담자 동일성격, 상담자-내담자 상이한 성격일 때 각 2회 친밀감수준, 공감수준, 소통수준을 평정하도록 하였다.

<Table 1> Counseling basic training and practice

session	contents
1session	self-understanding of counselor
2session	understanding of client' characteristics
3session	basic theory and skills of counseling (I)
4session	basic theory and skills of counseling (II)
5session	case practice (I)
6session	case practice (II)
7session	counseling of recent stressful case as client (I)
8session	counseling of recent stressful case as client (II)
9session	counseling skill practice as counselor (I)
10session	counseling skill practice as counselor (II)

3.2.4 자료처리

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Win 10.0프로그램 사용하여, 검사도구의 신뢰도 검증을 위해 내적 합치도 계수인 Cronbach α를 산출하였다. 둘째, 상담자와 내담자 성격의 유사성 또는 상이성에 따라 친밀감 수준, 공감 수준, 소통 수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 반복측정 변량분석을 시행 하였다.

3.3 연구 결과

3.3.1 상담자-내담자 인지사고 특성 차이가 상담과정 미치는 영향

상담자-내담자의 특성 차이가 상담과정에 미치는 영향에 대해 알아보고자, 본 연구 70명의 참여자에게 상담실습 프로그램을 종료한 후 <Table 2>와 같이, “나와 성격특성이 같은 상담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문을 분석 하였다. 분석결과 “공감이 잘 되었다”가 20%, “편안했다”가 20%, “소통이 잘 되었다”가 26%, “기타”가 4% 범주로 분류되었다. 또한 “나와 성격특성이 같은 내담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문 분석결과는 “공감이 잘 되었다”가 17%, “편안했다”가 21%, “소통이 잘 되었다”가 29%, “기타”가 3% 범주로 분류되었다.

<Table 2> Effect of differences in cognitive thinking trait between counselor and client on counseling process

trait	category	selection	frequency (n=70)	rate(%)
same trait	counselor	empathy well	20	28.5
		feel comfortable	20	28.5
		communicate well	26	37.1
		others	4	5.71
	client	empathy well	17	28.5
		feel comfortable	21	30.0
		communicate well	29	43.0
		others	3	4.22
different trait	counselor	empathy not well	17	24.2
		feel bored	8	11.4
		feel not comfortable	15	21.4
		communicate not well	24	34.2
		others	6	8.51
	client	empathy not well	15	21.4
		feel bored	5	7.14
		feel not comfortable	15	21.4
		communicate not well	30	42.8
		others	5	7.14

“나와 성격특성이 다른 상담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문 분석에서는, 크게 “소통이 잘 안되었다”가 24%, “공감이 잘 안 되었다”가 15%, “어색했다”가 15%, “지루했다”가 5%, “기타” 6% 범주로 분류되었다. “나와 성격특성이 다른 내담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 분석에서는 “소통이 잘 안 되었다”가 30%, “공감이 잘 안 되었다”가 15%, “어색했다”가 15%, “지루했다”가 5%, “기타” 5% 범주로 분류되었다.

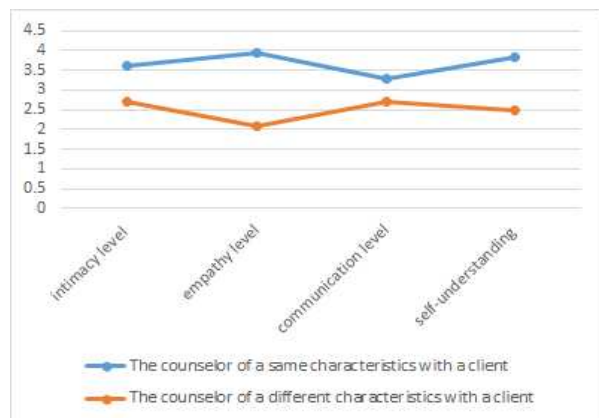
이러한 결과는 내담자가 자신과 성격특성이 다른 상담자와 상담할 때 공감이나 소통이 잘 안될 수 있음을 시사하며, 상담자 역시 자신과 성격특성이 다른 내담자와 상담할 때 충분한 공감이나 소통이 이루어지지 않을 수 있음을 의미한다.

3.3.2 상담자-내담자 인지사고 특성 차이에 따른 분석

<Table 3> Analysis of intimacy, empathy, and communication level according to the counselor trait

division	the same (n=70)	different (n=70)	F
	M(SD)	M(SD)	
intimacy level	3.61 (0.69)	2.78 (1.19)	.00**
empathy level	3.94 (0.72)	2.17 (1.03)	.00**
communication level	3.32 (0.68)	2.66 (0.79)	.03*
self-understanding	3.84 (0.65)	2.57 (0.78)	.00**

*. p<. 05 , **. p<. 0 1



[Fig. 1] The changes according to the difference of counselor trait

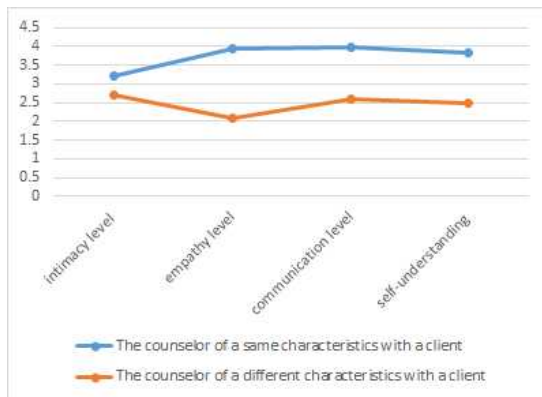
<Table 3>과 같이, 내담자가 상담을 받을 시, 내담자 자신과 동일한 성격특성을 가진 상담자와 상담할 때가 자신과 다른 성격특성을 가진 상담자와 상담할 때보다 친밀감수준, 공감수준, 소통수준이 유의미하게 높게 나타났다.

아래 <Table 4>와 같이, 상담자가 상담을 진행할 시에, 상담자와 동일한 성격특성을 가진 내담자와 상담할 때가 자신과 다른 성격특성을 가진 내담자와 상담할 때보다 친밀감수준, 공감수준, 소통수준이 유의미하게 높게 나타났다.

<Table 4> Analysis of intimacy, empathy, and communication level according to the client trait

division	the same (n=70)	different (n=70)	F
	M(SD)	M(SD)	
intimacy level	3.49 (0.77)	2.71 (1.01)	.04*
empathy level	3.84 (0.70)	2.02 (0.89)	.00**
communication level	3.89 (0.75)	2.21 (0.75)	.00**
self-understanding	3.71 (0.69)	2.10 (0.72)	.00**

*. p<. 05 , **. p<. 0 1



[Fig. 2] The changes according to the difference of client trait

4. 결론 및 논의

본 연구는 상담자-내담자간 성격의 유사성과 상이성에 따라 상담과정에서 나타날 수 있는 영향들을 살펴보

고자 하였다. 이를 위해 또래 부적응 병사를 조력하는 상담병이자 동일하게 낮은 군 조직에 적응해야하는 병사들이기도 한 또래상담병 70명에게 상담자-내담자의 입장에서 상담실습을 진행하였다. 상담자-내담자 성격특성의 차이가 상담과정에 미치는 영향에 대해 경험적 자료를 얻어 분석하였다. “나와 인지사고 특성이 같은 상담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문을 질적 분석을 하였다. 분석결과 “공감이 잘 되었다”, “편안했다”, “소통이 잘 되었다”로 크게 세 개의 범주로 분류되었다. 또한 “나와 인지사고 특성이 같은 내담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문 분석결과는 “공감이 잘 되었다”, “편안했다”, “소통이 잘 되었다”로 분류되었다.

이러한 조사 결과는 상담자에게 내담자가 자신과 동일한 인지사고 특성을 가졌거나, 내담자에게 상담자가 자신과 동일한 인지사고 특성을 가진 경우, 더 공감이 잘 되고, 편안하며, 소통이 잘 될 수 있음을 의미한다. 이는 개인이 인지사고가 유사할수록 기대와 부응하는 바가 유사할 수 있어 상담과정에서도 의도적인 노력 없이 상담자-내담자가 의식하지 못하는 사이에 긍정적 영향력을 미치는 것으로 여겨진다.

반대로 “나와 인지사고 특성이 다른 상담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문을 분석한 결과에서는 “소통이 잘 안되었다”, “공감이 잘 안 되었다”, “어색했다”가, “지루했다”, “기타” 범주로 분류되었다. “나와 인지사고 특성이 다른 내담자와 상담할 때 어떤 느낌이 들었는지”에 대한 소감문 분석에서는 “소통이 잘 안되었다”, “공감이 잘 안 되었다”, “어색했다”, “지루했다”, “기타” 범주로 분류되었다.

이러한 결과는 내담자가 자신과 인지사고 특성이 다른 상담자와 상담할 때 공감이나 소통이 감소할 수 있음을 시사하며, 상담자 역시 자신과 인지사고 특성이 다른 내담자와 상담할 때 충분한 공감이나 소통이 감소할 수 있음을 시사한다. 이는 상담자의 내담자의 성격특성이 상담의 만족도와 치료효과에 영향을 미칠 수 있으며, 이후 연구에서 내담자-상담자의 성격요인 상담효과에 미치는 다양한 영향에 대한 조명이 필요할 수 있음을 시사한다.

본 연구의 실험연구에서는 실험을 통해, 상담자-내담자간 인지사고 특성의 동일성과 상이성에 따라 친밀감수

준, 공간수준, 소통수준에서 나타날 수 있는 영향들을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 70명의 또래상담병을 실험 대상으로 내담자의 역할과 상담자의 역할을 교환하며 상담실습을 진행하도록 하였다. 상담자 역할 실습에서, 한번은 자신과 동일한 인지사고 특성을 가진 내담자에게 상담을 진행하였고, 한번은 자신과 상이한 인지사고 특성을 가진 내담자에게 상담실습을 진행하였다. 반복측정을 통한 연구결과, 자신과 동일한 인지사고 특성을 가진 내담자를 상담할 때가, 자신과 다른 내담자를 상담할 때보다 친밀감 수준, 공감수준, 소통수준이 유의미하게 높게 나타났다. 또한 내담자 역할 실습에서, 한번은 자신과 동일한 인지사고 특성을 가진 상담자에게 상담을 받았고, 한번은 자신과 상이한 인지사고 특성을 가진 상담자에게 상담을 받는 실습을 하였다. 연구결과, 자신과 동일한 인지사고 특성을 가진 상담자에게 상담을 받을 때가, 자신과 다른 상담자에게 상담을 받을 때보다 친밀감 수준, 공감수준, 소통수준이 유의미하게 높게 나타났다. 이는 상담자와 내담자의 유사 또는 상이한 성격특성변인이 상담과정에서 내담자에게 공감이나 소통에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칠 수 있음을 말해준다. 따라서 내담자뿐만 아니라 상담자 자신의 특성이해가 상담진행과정에 어떤 영향을 미칠 수 있을지 고려해야 할 중요 요인이 될 수 있음을 시사한다. 일반적인 상담과정에서 보다 높은 상담효과를 얻기 위해서 상담자-내담자 성격을 고려한 내담자 맞춤형 상담계획이 고려되어야 할 수 있음을 시사한다. 특히 병사들의 부적응은 군조직의 위기 및 사고로 이어질 수 있어, 부적응 병사들을 돕는 또래상담병의 특수성을 고려할 때, 상담자-내담자의 인지사고특성을 고려한 상담도입이 매우 시급하다.

본 연구의 시사점은 내담자와 마찬가지로 상담자도 다양한 독특한 성격특성을 가지고 있다. 즉, 상담자는 상담전문성을 갖춘 전문가이지만, 상담과정에 일관되고 지속적으로 유지하는 상담자 개인의 성격특성을 드러내는 사람이기도 하다. 따라서 자신에 대한 이해를 간과한다면 상담과정 중에 어떻게 내담자와 상호작용하고 있는지, 그것이 각 내담자에게 어떤 영향을 줄 것인지 또한 간과하게 될 것이다. 상담의 목표는 내담자의 변화이므로 상담 장면에서, 내담자에게 부정적 또는 긍정적으로 다양하게 영향을 미치는 상담자 자신의 고유한 성격특성 변인을 이해할 때, 내담자에게 필요한 상담환경을 제공할

수 있을 것이다.

앞으로의 연구는 상담자-내담자의 성격특성에 대한 변인의 순기능과 역기능에 대한 연구들 및 내담자 성격에 맞춘 효과적인 치료전략에 대한 연구, 치료자 성격특성에 따른 강점과 약점 변인들에 대한 탐색이 활발하게 조명되어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] M. S. Corey & G. Corey, "Becoming a helper. 4th(ed.). Books. cole", 2003.
- [2] C. Maslach, W. B. Schaufeli & M. P. Leiter, "Job Burnout." Annual Reviews of psychology, Vol. 52, pp. 397-422, 2001.
- [3.] Hye-Sook Kim, "Understanding of adolescence. Seoul: Korea Youth Counseling Institute", 1998.
- [5] Soo-Young Park, "Concept Mapping of the Individual Counselors' Perceived Effective Counselor's Factors." Master's Thesis, Sookmyung University, 2011.
- [6] Chang-Dai Kim, Y. J. Han, N. H. Sohn & K. I. Kwon. "The effective counselor's factors in the perspective of client who majored in counseling." The Korea Journal of Counseling, Vol.10, No.1, pp. 83-107, 2009.
- [7] H. E. A. Tinsley, K. R. Workman, & R. A. Kass, "Factor analysis of the domain of client expectation about counseling." Journal of Counseling Psychology, Vol. 27, pp. 567-579, 1980.
- [8] Sook-Ja Kim, "Expectation of clients' counseling according to cognitive style." Master's Thesis, Korea University, 1984.
- [9] Myung-Joo Seol, "College Clients' Expectations for Counseling according to their Personality Types." Master's Thesis, Donga University, 1994.
- [10] Mi-Sun Chae, "Relationship of primary school students & acute; personality types and problem types to their expectations for counseling." Master's Thesis, Hannam University, 2002.
- [11] Young-Shin Joo, "Study on the Influence of the Juvenile Probation's Personality Type on the

- Counseling Expectation: Focusing on the Juvenile Attendance Center Order Probation Office in Kwangju.” Master’s Thesis, Chosun University, 2004.
- [12] Bong-Yeon Seo, Y. B. Yoo, K.R. Kang, “Effective interpersonal knowhow programs. Seoul: Korea Guidance”, 2001
- [13] H. Cowie & S. Sharp, “Peer Counseling in Schools. David Fulton Publishers”, 1996.
- [15] J. F. Clarkin & K. N. Levy, “Bergin and Garfield’s handbook of psychotherapy and behavior change. 5th(ed.). NY: Wiley”, 2004.
- [16] E. L. Holloway & B. E. Wampold “Relation Between Conceptual Level and Counseling-Related Tasks: A Meta-Analysis.” *Journal of Counseling Psychology*, Vol.33, No.3, pp. 310-319, 1986.
- [17] L. R. Goldberg, “Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons.” *Review of Personality and Social Psychology*, Vol. 2, pp. 141-165, 1981.
- [18] E. Marziali, C. Marmar & J. Krupnick, “Therapeutic alliance scales: Development and relationship to psychotherapy outcome.” *American Journal of Psychiatry*, Vol. 138, pp. 361-364, 1981.
- [19] D. E. Hartley, & H. H. Strupp, “The therapeutic alliance: Its relationship to outcome. Empirical studies of psychoanalytical theories. Vol. 1. NJ: Naltical Press”, 1983.
- [20] S. R. Strong, & C. D. Claiborn, “Change Through Interaction: Social Psychological Process of Counseling and Psychotherapy. NY: Wiley”, 1982.
- [21] C. G. Jung & M.-L. Franz, “Man and His Symbols. Garden City, NY.: Doubleday”, 1964.
- [22] H. J. Freudenberger, “Staff burn-out.” *Journal of Social Issues*, Vol. 3, No.1, pp. 159-169, 1974.
- [23] S. B. Robbins, & M. P. Jlkovski, “Managing countertransference feelings: An interactional model using awareness of feeling and theoretical framework.” *Journal of counseling psychology*, Vol. 34, pp. 276-282, 1987.
- [24] E. J. Phares, “Introduction to Personality. columbus. OH: Charles E. Merrill”, 1984.
- [25] G. W. Allport, “Pattern and growth in personality. NY: Holt, Rinehart & Winston”, 1961.
- [26] Chang-Kyu Ahn & J. H. Chae, “Standardization of the Korean version of revised NEO Personality Inventory.” *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*. Vol. 9, No.1, pp. 443-473, 1997.
- [28] M. Rutter, “Child Psychiatry: Looking 30 Years ahead.” *The Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Vol. 27, No. 6, pp. 803 - 840, 1986.
- [29] A. R. Luria, “Higher cortical functions in man. NY: Basic Books”, 1966.
- [30] A. Gregorc. “Gregorc Learning Styles and Achievement in Anatomy and Physiology.” *The American Journal of Physiology*, Vol. 268, No.6, pp. 56-60, 1985.
- [32] A. O. Horvath & B. D. Symonds, “Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A metro-analysis.” *Journal of counseling psychology*, Vol. 38, pp. 139-149, 1991.
- [33] K. J. Prager, “The psychology of intimacy. NY: Guilford Press”, 1995.
- [34] S. H. Birch & G. W. Ladd, “The teacher-child relationship and children’s early school adjustment.” *Journal of Psychology*, Vol. 35, No.1, pp. 61-79, 1997.
- [35] R. Gifford & B. O’Connor, “The interpersonal circumplex as a behavior map.” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 52, pp. 1019-1026, 1987.
- [37] R. Evans, “Dialogue with Erik Erikson. NY: Harper & Row”, 1987.
- [38] In-Hye Dokgo, “The Effects of Child Temperament and Teacher Requirements on School Adjustment.” Master’s Thesis, Yonsei University, 1993.
- [39] M. Lynch & D. Cicchetti, “Maltreated children’s reports of relatedness to theirs.” *Child Development*, Vol. 57, pp. 81-108, 1992.
- [40] Hee-Eun Kim, Ho-Joon Lee, “The Effects of emotion coaching group counseling program on subjective well-being and interpersonal relations of

- university students.” Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 12, pp. 625-632, 2016.
- [41] R. L. Worthington & D. R. Atkinson, “Effects of perceived etiology attribution similarity on client ratings of counselor credibility.” Journal of Counseling Psychology, Vol. 43, pp. 423-429, 1996.
- [42] Su-Hyun Kim, “Study on effect of counselor’s verbal response and client’s level of need affiliation upon process variables in counseling.” Ph.D. dissertation, Seoul University, 1998.
- [43] C. R. Rogers, “The formative tendency.” Journal of Humanistic Psychology, Vol.18, pp. 23-26, 1978.
- [44] C. H. Patterson, “Theories of Counseling and Psychotherapy. NY: Harper & Row”, 1969.
- [45] R. L. Worthington & D. R. Atkinson, “Effects of perceived etiology attribution similarity on client ratings of counselor credibility.” Journal of Counseling Psychology, Vol. 43, pp. 423-429, 1996.
- [46] T. J. Tracey, “Relationship of responsibility attributional congruence to psychotherapy outcome.” Journal of Social and Clinical Psychology, Vol. 7, pp. 131-146, 1988.
- [48] J. A. Hopffiman, “Psychological Separation of Late Adolescents from Their Parents.” Journal of Counseling Psychology, Vol. 31, No.2, pp. 170-178, 1987.
- [49] H. J. Eysenck & G. Wilson, “Know your own personality. NY: Penguin Books Ltd.”, 1991.

이 정 원(Lee, Jung Won)



- 1981년 2월 : 이화여자대학교 영문과(영문학사)
- 2003년 2월 : 이화여자대학교 기독교과(문학석사)
- 2011년 8월 : 이화여자대학교 기독교학과(문학박사)
- 2008년 1월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 군경상담과 교수

- 관심분야 : 군 상담, 군 부적응, 군 스트레스 심리
- E-Mail : leejw@iscu.ac.kr