
碩士學位請求論文

相談前 期待感이 相談滿足度에
미치는 影響

-同僚相談者 養成 프로그램을 中心으로-

指導教授 高 明 奎



濟州大學校 教育大學院

相談心理專攻

李 春 玉

1996年 8月

相談前 期待感이 相談滿足度에
미치는 影響

-同僚相談者 養成 프로그램을 中心으로-

指導教授 高 明 奎

이 論文을 教育學 碩士學位 論文으로 提出함.

1996年 6月 日

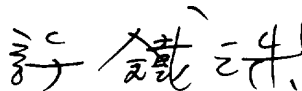



濟州大學校 教育大學院 相談心理專攻

提出者 李 春 玉



李春玉의 教育學 碩士學位 論文을 確認함.

1996年 7月 日

審査委員長  
審査委員 이 은 경 
審査委員 高 明 奎 

<抄錄>

相談前 期待感이 相談満足度에 미치는 影響*

-同僚相談者 養成 프로그램을 中心으로-

李 春 玉

濟州大學校 教育大學院 相談心理專攻

指導教授 高 明 奎

本 研究의 目的은 프로그램을 접하기 전 내담자들이 가진 기대에 대한 만족 정도는 동료상담자 양성 프로그램의 투입으로 그 期待水準에 따라 어떻게 달라지며, 또 그 기대들이 相談満足度에 미치는 影響 程度는 어떠한지를 알아보는 데 두었다. 이러한 목적에 따라 설정한 研究假說은 다음과 같다.

1) 상담전 기대감이 높은 내담자나 상담전 기대감이 낮은 내담자가 프로그램 투입을 통해 얻는 상담만족도는 상담전 기대와 차이가 없을 것이다.

2) 상담전 기대감의 각 하위영역들이 프로그램 투입을 통해 얻는 상담만족도에 미치는 영향력은 차이가 없을 것이다.

이러한 연구가설을 검증하기 위해 J대학교 36명의 남녀 대학생이 無線의으로 집단에 배정되어 1주에 2시간씩 총 8회에 걸쳐 실시된 동료상담자 양성 프로그램을 받았다.

내담자의 상담에 대한 기대감과 이 기대에 대한 만족도 測定에는 박애선(1985)이 번안한 Tinsley(1982)의 상담에 대한 기대감 척도(Expectation About Counseling; EAC)가 사용되었다.

이상의 과정을 통하여 얻어진 結論은 다음과 같다.

첫째, 상담전 기대감이 높은 내담자는 상담만족도가 상담전 기대보다 낮았지만, 상담전 기대감이 낮은 내담자는 상담만족도가 상담전 기대보다 높았다. 따라서 동료상담자 양성 프로그램은 상담전 기대감이 높은 내담자보다 낮은 내담자에게 더 효과적이다.

* 본 논문은 1996년 8월 제주대학교 교육대학원 위원회에 제출된 교육학 석사학위 논문임

둘째, 상담전 기대감이 높은 내담자와 낮은 내담자 모두가 내담자의 적극적인 참여를 뜻하는 책임성, 개방성, 동기에 대해 상당히 기대하고 있었지만, 실제 상담과정에서 상담전 기대감이 높은 내담자일수록 문제해결에 필요한 행동적 개입에는 비교적 수동적이었다. 따라서 상담전 기대감이 높은 내담자에게는 상담초기에 내담자 역할에 대한 교육이 강화될 필요가 있다.

셋째, 기대수준이 높은 내담자는 상담전에 양육성, 전문성, 호감성, 진실성을 높게 기대해 놓고도 상담후 직면성, 전문성, 및 구체성에 대해 불만족하고 있었다. 이러한 결과는 기대수준이 높은 내담자일수록 기대가 낮은 내담자보다도 더 상담자로부터 부드러운 분위기를 원하며, 구체적인 문제에 당면해 있기 때문에 전문적으로 자기의 문제를 직면시켜 해결해 주기를 기대하고 있다.

넷째, 상담만족도에 가장 큰 영향을 미치는 기대감의 하위영역은 전문성, 구체성, 호감성으로 나타났으므로, 전문성 및 구체성의 문제는 앞으로 동료상담자 양성 프로그램의 리더자 훈련과정에서 진지하게 다루어져야 한다.



< 目 次 >

I. 序論	1
1. 研究의 必要性	1
2. 研究의 制限點	3
3. 用語의 定義	4
II. 理論的 背景	5
1. 相談에 대한 期待感의 構成	5
2. 期待感과 관련된 研究의 動向	9
1) 來談者 變因들과 期待感과의 關係 研究	9
2) 來談者의 期待感 充足이 相談結果에 미치는 影響 研究	11
III. 研究問題 및 假說	14
IV. 研究方法 및 節次	14
1. 研究對象	14
2. 研究節次	15
1) 研究期間 및 進行過程	15
2) 同僚相談者 養成 프로그램 內容	15
3. 研究方法	17
1) 測定道具	17
2) 研究設計	19
3) 資料處理	19
V. 研究結果 및 解釋	20
1. 來談者의 相談前 期待感과 相談後 滿足度의 差	20
2. 相談前 期待感 下位領域이 相談滿足도에 미치는 影響의 程度	40
VI. 結論	41
1. 要約	41
2. 結論	45
3. 提言	46
參 考 文 獻	48
<Abstract>	55
<부록 1>	57

< 表 目 次 >

<表 IV-1> 同僚相談者 養成 프로그램	16
<表 IV-2> 期待感 尺度의 問項構成	18
<表 IV-3> 本 研究의 實驗設計 形態	19
<表 V-1> 水準別 相談前 期待感과 相談後 満足度의 差異	21
<表 V-2> 相談前 期待感과 相談後 満足度의 順位	22
<表 V-3> 相談前 動機에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	23
<表 V-4> 相談前 開放性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	24
<表 V-5> 相談前 責任性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	25
<表 V-6> 相談前 現實感에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	26
<表 V-7> 相談前 受容性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	27
<表 V-8> 相談前 直面性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	28
<表 V-9> 相談前 指示性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	29
<表 V-10> 相談前 共感性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	30
<表 V-11> 相談前 眞實性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	31
<表 V-12> 相談前 養育性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	32
<表 V-13> 相談前 自己公開性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	33
<表 V-14> 相談前 好感性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	34
<表 V-15> 相談前 專門性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	35
<表 V-16> 相談前 寬容性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	36
<表 V-17> 相談前 信賴性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	37
<表 V-18> 相談前 具體性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	38
<表 V-19> 相談前 即時性에 대한 期待水準에 따른 満足度의 比較	39
<表 V-20> 相談満足度에 영향을 미치는 요인에 대한 重多回歸 分析	40

I. 序論

1. 研究의 必要性

大學生들은 急進的 社會變動으로 말미암아 學業은 물론이고, 취업, 대인관계에서 어려움과 不適應들을 겪고 있다. 그런데 大學生을 상대로 하는 專門相談者는 지극히 그 수가 부족한 편이어서 한 사람의 專門相談자가 많은 來談者들을 效果적으로 다루기에는 어려움이 따르고 있다.

이에 대한 自救策으로 대학에서도 同僚相談者를 訓練시켜 活用하기 위한 프로그램을 실시하고 있다. Schweisheimer와 Walberg(1976)는 동료상담(Peer counseling)이란 非專門的인 사람을 훈련시켜 集團을 指導하는 助力者로서 사용하는 것이라고 정의하였다. 다시 말하면 專門相談者로부터 肯定的인 自我概念, 效果的인 對人關係 技法, 明瞭化된 價値觀, 效果的인 意思疏通의 技法을 배운 내담자 구성원들이 그들의 동료들에게 배운 내용을 다시 가르치는 집단상담을 동료상담이라고 할 수 있다(장혁표, 1986). 이러한 동료 집단상담은 상담전문가에 의해 이루어진 집단상담과 그 효과에 있어 차이가 없다고 보고되고 있다(이형득·김정희, 1984).

그런데 동료상담자 양성 프로그램을 이끌어가는 내담자의 상담자들은 내담자에게 무엇을 어떻게 도와주는 것이 相談의 效果를 最大化할 수 있느냐 하는 가장 기본적인 실제적인 물음에 직면하고 있다. 상담이 전문적인 훈련을 받은 상담자와 도움을 필요로 하는 내담자와의 대면관계에서 생활과제의 認知的, 情緒的, 그리고 行動的인 側面의 人間的 成長을 위해 노력하는 學習過程(이장호, 1993)이라면, 來談者와의 關係(relationship)의 質(quality)을 개선하고 체계적으로 대처하기 위해서는 내담자의 요구에 대한 정보파악이 필요하기 때문이다.

이러한 상담관계의 중요성에 대한 인식은 相談過程과 結果에 영향을 주는 변인들에 대한 연구를 촉구하게 되었는데, 態度와 知覺, 期待 등과 같은 내담자의 인지적 변수들이 相談의 過程과 結果에 관련(Ziemelis, 1974; Tinsley & Hennis,

1976; Tinsley, Workam & Kass, 1980; Subich & Cursol, 1985; Yanico & Hardin, 1983)을 맺고 있음이 알려지게 되면서 집단상담의 효과를 측정함에 있어서 상담전 기대감(Bugen, 1970; Poteroy, 1979), 즉 집단상담 자체의 고유한 요인이 아닌 상담에 대한 기대감, 집단활동의 몰입, 수용적 관계에 기인된 非特性要因(non-specific factor)들에 대한 고려가 강조되었다(Mcleish & Prak, 1973; McCardel & Murray, 1974).

이 중에서 상담연구에서 관심의 초점이 되어온 것은 상담에서 일어날 것 같은 일이나 상황에 대해 내담자가 갖고 있는 생각(Tracey & Dundon, 1988), 즉 來談者의 相談에 대한 期待感(expectations) 變因이다.

이 내담자의 기대는 相談時間의 意思疏通과 相談效果를 促進하기도 하고 妨害하기도 하는 것으로 주장되고 있다(Apfelbaum, 1958; Goldstein, 1962; Goldstein, Heller & Sechrest, 1966; Frank, 1968). 그리고 期待는 상담이 진행됨에 따라 變化하며(Ricker-ovsiankina et al, 1971; Tracey & Durdon, 1988), 상담이란 이런 기대의 修整過程이라고도 할 수 있다(Goldstein, 1962; Tracey, Heok & Liohtenberg, 1981). 자신의 행동에 대한 기대와 계속 이어지는 행동 간에는 상당한 관계가 있으므로, 한 개인의 기대를 안다는 것은 그가 앞으로 어떻게 행동할 것인지를 말해줄 뿐만 아니라 그 기대를 변화시키므로써 행동변화도 꾀할 수 있게 하기 때문이다(금명자·이장호, 1990).

이에 따라 Kelly(1955)는 상담자들은 어떤 내담자들이라도 상담관계와 그 관계 속에서의 상담에 대해 나름대로의 생각을 심지어는 상담이 시작되기도 전부터 가지고 있기 때문에, 적어도 치료의 시작단계에서 상담에 대해 내담자가 이미 가지고 있는 생각들을 수용해야 한다고 말하고 있다. 김계현(1995) 또한 내담자가 원하는 바가 무엇인지, 내담자의 성격과 변화에 대한 동기 등을 첫회 상담 중에 제대로 파악하는 것이 내담자가 상담의 효과에 대해 희망적인 기대를 갖도록 돕는다고 하였다.

한편 Bednar(1970)는 치료증진은 어떤 상담과정의 결과나 상담방법과는 상관 없이 각각의 치료체계가 내담자로 하여금 자기가 받게 될 전문적 치료에 의해 꼭 낮게 될 것이라는 기대를 얼마나 잘 전달하느냐에 의해 생긴다고 하였다. Ziemells(1974)도 내담자가 肯定的인 期待를 하는 경우와 기대를 하지 않는 경우

에는 相談效果에서는 유의미한 차이가 없었지만, 부정적인 기대를 하는 경우보다 더 양호한 상담효과를 가져왔다고 하였다. 여기서 성과기대는 과연 좋은 성과를 예언한다고 할 수 있는가 하는 문제가 제기된다.

따라서 本研究의 目的은 프로그램에 참가하는 대학생 내담자들을 대상으로 프로그램의 투입후 프로그램을 접하기 전에 가진 期待에 대한 満足度는 그 期待水準에 따라 어떻게 달라지며, 이 기대들이 상담만족도에 미치는 영향 정도는 어떠한지를 알아보는 데 있다.

이러한 연구 결과는 각기 다른 기대감을 가지고 상담에 임하게 되는 내담자들로부터 효과적인 상담결과를 이끌어내기 위한 접근을 모색할 기회를 줄 수 있으며, 앞으로의 동료상담자 양성 프로그램의 상담자 훈련에 도움이 될 수 있는 기초자료로 제공될 수 있으리라 본다.

2. 研究의 制限點

프로그램을 접하기 전 내담자들이 갖는 기대감 수준이 프로그램 투입후 얻게 되는 기대에 대한 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 하는 본 연구는 다음과 같은 제한점을 갖는다.

첫째, 본 연구에 사용된 EAC(Expectation About Counseling)는 신뢰도와 타당도가 인정되는 측정도구이지만 비내담자들로부터 개발된 척도라는 점에서 기대감을 측정하는 데에는 한계가 있다.

둘째, 이 연구에서 기대감 정도를 측정한 척도는 면접이나 관찰 등의 사용을 고려하지 않은 단순한 자기보고 형식으로 기대감 정도를 포괄적으로 측정할 수 없었다. 따라서 기대감 척도에 의해 나타난 차이를 외현적 행동의 차이라고 단정하기는 어렵다.

셋째, 본 연구의 대상은 J대학교 대학생에 국한하고 있다. 따라서 이 연구에서 도출된 결론은 초등학교, 중학교, 고등학교 내지 타대학 학생에게까지 일반화되기는 어렵다.

넷째, 연구대상들의 사회적, 문화적, 경제적 여건의 차이, 성격 특성 등을 고

려하지 않았기 때문에 개개인의 고유한 특성을 고려하지 못한 한계점을 지니고 있다.

3. 用語의 定義

본 연구에 사용된 용어에 대한 정의는 다음과 같다.

1) 相談前 期待感 : 동료상담자 양성 프로그램을 접하기 전 내담자들이 상담의 과정에서 자신과 상담자가 어떻게 행동할 것인지, 그리고 상담 중에 어떤 상황이 일어날 것인가를 예측해 보는 것으로서, 본 연구의 상담전 기대감은 상담에 대한 기대감 척도에 의해 측정된 점수를 말하고 있다.

2) 期待感의 下位領域 : 프로그램을 접하기 전 내담자들이 내담자 자신, 상담자 및 상담과정 각각에 대해 갖는 기대들이다.

3) 期待感 水準 : 프로그램을 접하기 전 내담자들이 갖는 기대감을 상·하 수준으로 분류한 것을 의미하며, 본 연구에서는 상담에 대한 기대감 척도에 의해 나타난 점수가 상위 25%일 때 上水準, 하위 25%일 때 下水準으로 정하였다.

4) 相談満足度 : 프로그램을 접하기 전 내담자들이 갖는 상담에 대한 기대감이 8회의 프로그램이 투입된 후 어느 정도 만족되었는가를 의미하는데, 본 연구에서는 상담이 끝난 후 기대에 대한 만족도 조사지에 의해 측정된 점수로써 나타냈다.

II. 理論的 背景

본 장에서는 내담자의 상담에 대한 기대감은 어떤 영역들로 구성되고 있고, 그 기대감과 관련된 연구동향을 알아보았다.

1. 相談에 대한 期待感의 構成

상담에 대한 기대를 내담자가 어떻게 지각하고 있느냐 하는 것은 상담과정과 상담효과를 촉진하거나 방해할 수도 있는 상담에 있어서 중요한 결정 요인으로 여겨지고 있다.

Titchner(1909)는 기대를 어떤 상황에서 특별한 방향으로 행동하게끔 하는, 인지가 매개된 예비적 셋트(preparatory set)나 경향성으로 정의하였다.

Patterson(1958)은 기대란 학습되어 지는 것이며 환경과의 상호작용을 통해 변해가는 것이라고 간주하고 있다.

이러한 기대에 대해 Goldstein(1962)은 어떤 상황에서 특별한 방식으로 행동할 경향성, 또는 새로운 사상(event)을 학습할 때 개인이 가지는 하나의 예상이라고 밝히고 있다.

Tinsley와 Harris(1976)는 내담자들은 상담이란 어떤 것이고, 자기와 상담자가 어떻게 행동해야 하는 지에 대해 나름대로 생각하고 상담에 접근하는 것을 기대라고 하였다.

박애선(1985)은 내담자가 상담자에게 갖는 호감뿐만 아니라 상담자에 대한 능력이나 신뢰성에 대한 기대가 나타나고 있는데, 상담관계에서 호감과 기대에는 상당한 부분이 공통적이겠지만 상호독립적인 측면도 있다고 밝히고 있는데, 이에 따라 김희정(1994)은 과거 기대감은 2개의 개념적 구조아래 혼동되어 사용되었다고 하였다. 즉 期待感은 상담에서 일어날 것 같은 일 또는 일어날 상황에 대한 내담자의 생각으로서 예측 또는 豫想(anticipation)(상담에서 무슨 일이 일어날 것이라 생각하는가? 또는 상담자는 어떤 사람일 것이라고 생각되는가?)의

의미와, 내담자가 상담에서 일어날 사건이나 상황에 대해 희망하는 바로서의 選好性(preference)('상담이 어떠하기를 바라는가?' 또는 '상담자는 어떻게 행동해 주었으면 좋겠는가')의 의미가 구분되지 않고 동시에 사용되었다. 그러나 내담자의 기대감에 대한 보다 보다 정확한 의미는 선호성보다는 '예측으로서의 기대감'을 의미한다는 것이다.

일반적인 期待의 의미는 "어떠한 상황에서 무엇이 일어날 것인가"에 대한 豫測이다. 그러므로 내담자의 기대는 상담과정에 대해 내담자가 예측하는 개념이라고 할 수 있다(이장호, 1995).

지금까지의 여러 견해를 종합하여 볼 때, 기대감이란 상담에 참가하는 내담자들이 상담의 과정중에 자신과 상담자가 어떻게 행동할 것인지, 그리고 상담중에 어떤 상황이 일어날 것인가를 나름대로 생각하고 예측하는 개념이라 할 수 있다. 따라서 본 연구는 '예상으로서의 기대감'의 의미에만 초점을 맞춰 사용하겠다.

이러한 의미를 갖는 기대감의 영역에 대한 논의는 학자들마다 다양하다. Apfelbaum(1958)은 대학 정신과병동의 외래 환자를 대상으로 치료자에 대해 치료전에 어떤 기대를 갖고 있는지를 군집분석하였는데, 정보를 주고, 보호해 주며, 비판이나 압력을 주지 않으면서 안내해 주는 양육적(nurturant) 치료자, 분석적이고 비판적이며 책임성을 요구한 비판적(critical) 치료자, 그리고 잘 적응되어 있으며, 보호적이지는 않지만 인내를 가지고 수용적으로 경청하는 모델(model)로서의 치료자를 기대하는 것으로 나타났다.

Goldstein(1962)은 기대를 상담에 대한 성공 가능성에 대한 사전 믿음과 관련된 예후에 대한 기대(prognostic expectation)와 상담자와 내담자가 치료관계에서 드러낸 행동에 대한 믿음을 의미하는 참가자의 역할 기대(role expectation)로 구분하였다. 후에 Gladstein(1969)은 3가지 유형의 기대, 즉 내담자의 기대를 예후적 기대, 참가자 역할기대 및 상담의 구체적 면들에 대한 기대로 구분함으로써 내담자의 기대감은 다차원적임을 지적하였다.

그러나 이들 기대감은 다양한 내담자에서 특징적인 기대감을 연구했다기 보다는 자신이 표집한 대상 내에서의 두드러진 기대감 유형만을 보고하는 데에 그치고 있으나, Tinsley(1980)는 내담자의 상담에 대한 기대감 척도에 다양한 영역

들을 포함시켰고, 내담자의 태도와 행동, 내담자 특성, 상담자의 태도와 행동, 상담자 특성, 상담과정의 특성, 상담의 효과에 대한 기대감으로 분류하였다

Tinsley의 상담에 대한 기대감의 다양한 하위영역들의 개념에 대해 박애선(1985), 박대한(1989)은 다음과 같이 정의하고 있다.

(1) 來談者의 態度와 行動에 대한 期待

내담자가 치료와 상담에서의 어려움을 참고 지속시키고, 자신의 문제를 그대로 표현하게 하며 상담자와 함께 나누는 책임 등을 포함하는 상담의 절차 및 상담자와 상호작용들에 대한 지각의 개념이며 상담결과와 내담자의 내부상태를 설명할 수 있는 요인이다.

① 動機(motivation) : 내담자가 치료과정에서의 어려움을 잘 참고 끝까지 상담을 계속하려 하는 태도를 말한다.

② 開放性(openness) : 내담자가 자기의 문제를 상담자에게 그대로 나타내는 태도를 말한다.

③ 責任性(responsibility) : 내담자가 상담자와 협력하고 상담과정에 대한 책임을 함께 지려하는 태도로서 상담자가 행동방안과 가능한 목표를 제시하더라도 결국 최종적인 결정은 내담자 자신이 하는 것이며, 내담자 자신의 행동변화에 대해 스스로 책임을 지려하는 태도를 말한다.

④ 現實性(realism) : 내담자가 상담을 하게 될 때 상담자나 내담자 자신의 문제 등에 대해 갖게 되는 마음가짐을 말한다.

(2) 相談者의 態度와 行動에 대한 期待

상담자가 내담자에게 방어적인 태도를 취하지 않고 자기본연의 모습으로 내담자를 대하고, 내담자에게 있는 그대로의 자신의 모습을 타나내 보이며, 내담자의 입장이 되어 이해하는 자세 등을 포함하는 상담자의 행동 요인으로 상담자의 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통을 모두 포함한다.

① 受容性(acceptance) : 상담자가 긍정적인 태도로 내담자가 가진 가치, 태도에 대해 중립적인 관심을 나타내며 내담자의 행동에 대하여 찬성도 반대도 하지 않는 것, 따라서 내담자가 현재 그대로 느끼고 행동할 권리가 있음을 인정하는 것이다.

② 直面性(confrontation) : 상담자가 내담자가 모르고 있거나 인정하기를 거

부하는 생각과 느낌에 대해서 주목하도록 하는 것. 가령 내담자가 모르고 있는 과거와 현재의 연관된 행동과 감정 간의 유사성 및 차이점 등을 지적하고 그것에 주목하도록 하는 것이다.

③ 眞實性(genuineness) : 상담자가 내담자에게 방어적인 태도를 취하지 않고 진솔한 모습으로 내담자를 대하는 것이다.

④ 指示性(directiveness) : 상담자가 내담자 자신에게 잘못된 점을 충고해 주고 해야 할 바에 대해서 말해 주는 것이다.

⑤ 共感性(empathy) : 상담자가 내담자의 입장이 되어 내담자를 깊게 주관적으로 이해하면서도 결코 자기 본연의 자세를 잃어 버리지 않는 것이다.

⑥ 自己公開(self-disclosure) : 내담자에게 있는 그대로의 상담자의 모습을 나타내 보이는 것이다.

⑦ 養育性(nurturance) : 상담자가 내담자를 좋은 방향으로 이끌기 위해 격려하는 것이다.

(3) 相談者의 特性에 대한 期待

상담자의 많은 경험으로 이루어지는 專門性은 내담자를 이해하거나 의사소통하는 능력을 나타내며, 내담자가 상담자를 얼마나 믿을 수 있는 존재로 지각하느냐, 상담자의 성격이 얼마나 원만하고 사회생활에 잘 적응하느냐에 따라 상담의 효과에 영향을 미친다.

① 好感性(attractiveness) : 내담자가 상담자에게 좋은 감정을 느낄 수 있는 것을 말한다.

② 專門性(expertise) : 상담자의 많은 경험을 통해 이루어지는 자질이며 내담자를 이해하고 의사소통하는 숙련된 능력을 말한다.

③ 信賴性(trustworthiness) : 신뢰란 믿음을 뜻하는 것으로 내담자가 상담자를 신뢰할 수 없는 존재로 지각한다면 상담의 효과를 얻기 어렵다.

④ 寬容性(tolerance) : 상담자의 성격이 원만하고 사회생활에 잘 적응하는 사람으로 나타내 보이는 것이다.

(4) 相談過程에 대한 期待

상담자로 하여금 자신의 내면적인 반응을 신뢰하고 내담자를 존중하며, 상담자가 상담과정에서 내담자의 올바른 행동이 다시 나타나도록 도와줄 것이라는

기대이다.

① 具體性(concreteness) : 상담자가 상담과정 중에 내담자로 하여금 그 행동이 어떻게 다시 나타나게 되었는가를 깨달을 수 있도록 돕고자 하는 것이다. Cormier & Cormier(1985)는 상담과정 중에 내담자가 하는 말은 때로는 불완전한 것이어서, '내담자의 말(겉구조)'이 '내담자 본래의 경험' 또는 '완전한 언어적 표상(속구조)'과 다를 때가 있다. 이 때 상담자가 내담자에 의해 말해진 겉구조에서 생략·왜곡·일반화된 부분을 발견하고 이를 메꾸거나 구체화시키거나 수정하여 이른바 내담자 말의 속구조를 이해하는 과정이라고 말한다(김용태, 1989).

② 卽時性(immediacy) : 지금 마주하고 있는 사람과 특정 순간에 일어나는 감정에 대해서 의사소통하는 것으로서, 상담과정에서 상담자와 내담자 사이에 '지금-여기'의 있는 그대로의 느낌을 이야기하는 것을 말한다(Carkhuff, 1969; 이형득, 1987).

(5) 相談效果 特性

① 結果(outcome) : 상담을 받고 난 후에 좋은 결과가 있기를 기대하는 것이다.

지금까지 살펴본 연구들에서 나타난 기대의 영역들은 내담자 역할에 대한 기대, 상담자 역할에 대한 기대, 상담과정에 대한 기대, 상담 성과에 대한 기대들로 크게 구분할 수 있으며 각각은 더 구체적인 기대감 영역들을 포함하고 있다. 특히 Tinsley(1981)의 EAC는 다양한 영역들을 기대감에 포함시키고 있고 유의미한 결과와 해석력을 갖추고 있기 때문에 본 연구 역시 EAC를 이용하였다.

2. 期待感과 관련된 研究의 動向

1) 來談者 變因들과 期待感과의 關係 研究

상담에 대한 기대를 다룬 연구들은 지금까지 여러 방향으로 다양하게 이루어졌는데, 그 중에서 상담에 대한 기대와 가장 강한 상관을 보이는 요인은 性(gender)으로 나타나고 있다(설명주, 1993). 性과 관련한 대부분의 결과는 여성이 상담중의 촉진적 조건에 대해 더 큰 기대를 하는 경향이 있는 것으로 나타났

다(Tinsley & Harris, 1976; Tinsley, Workman & Kass, 1980; Subich, 1983). 여성내담자는 상담자가 더 따뜻하고, 공감적이며, 남성보다 더 수용적이기를 기대하는 경향이 있으며 남성은 상담자가 더 지시적이고 직면적이기를 기대하는 것으로 나타나고 있다. 또한 여자내담자는 남자내담자보다 더 큰 기대감을 가지며 남자내담자는 여자내담자보다 현실성 척도에서 기대가 높은 것으로 나타났다(Hardin & Yanico, 1983; 박애선, 1985; 지혜정, 1988; 우성희, 1989). 그러나 이상과 같은 결과와는 달리 어떤 연구는 성에 있어서의 기대감은 전혀 차이가 없다고 하였다(Sipps & Janeczek, 1986).

學年과 연령에 관련된 연구를 보면, 고학년일수록 전반적으로 상담에 대해 긍정적이고 높은 기대감을 나타내며, 특히 책임성, 동기, 개방성 같은 내담자 요인에 대한 기대가 높게 나타난다(Tinsley & Harris, 1976; Pecnik & Epperson, 1985; Subich & Cursol, 1985; Hardin & Subich, 1985; Hardin & Yanico, 1985; 박애선, 1985; 박대한, 1989). 한편 Kunkel과 Williams(1991)는 65세 이상의 노인들이 상담자 자기공개성에 대한 기대감에서 대학생 집단보다 더 낮은 기대감을 나타냈음을 보고하였다.

또 다른 상담에 대한 기대와 관련된 내담자 변인은 文化(culture)이다. 더 전통적이고 권위주의적 문화의 내담자들(아시아, 아프리카)이 덜 엄격한 문화의 내담자(미국인)들보다 더 지시적이고 직면적, 권위주의적인 상담자를 기대한다는 것이다(Tan, 1967; Yuen & Tinsley, 1981). 금명자와 이장호(1990)는 우리나라 대학생의 상담에 대한 기대연구에서 미국 내담자에 비해 우리나라 내담자들은 비교적 수동적, 의존적인 특성을 가지고 있다고 보고하였다.

내담자의 상담에 대한 기대와 관련된 네번째 변인은 性格特性(specific personality characteristics)이다. Leong, Leong 과 Hofman(1987)은 내담자의 상담에 대한 기대는 그의 의사결정과 관계가 있다는 사실을 발견하고, 의존적 의사결정자는 수용성과 양육성에서 더 높은 기대를 하며, 반면 직관적 의사결정자는 매력성과 전문성에서 더 높은 기대를 한다고 한다. 우성희(1989)는 내담자의 사회성에 따른 기대감의 차이를 검토하여, 내향적인 사람들이 외향적인 사람들보다 공감성, 신뢰성, 상담결과에 대한 기대가 더 높다고 밝혔다. 그러나 김숙자(1984)는 상담에 대한 내담자의 기대는 장독립적인 내담자일수록 문제 해결

력 획득에 대한 기대가 높은 것으로 나타났으나 상담자에 대한 호감도, 전문성, 신뢰성에 대한 기대는 차이가 나지 않았다고 보고하였다.

이러한 특성의 성격특성 연구와 더불어 기대와 Tinsley, Hinson과 Tinsley (1990) 등은 심리사회발달 수준에 따른 대학생 피험자의 상담에 대한 기대를 고찰하였는데, 더 적절한 교육계획, 더 성숙한 직업계획 및 더 성숙한 생활양식을 가진 사람일수록 상담에 대해 더 긍정적인 기대를 특히 내담자 자신의 개방성과 책임감에 대해 높은 기대를 가지며, 덜 성숙한 사람일수록 상담자의 지시성과 공감성에 유의미하게 높은 기대를 가지고 상담의 성공 여부에 대한 내담자 자신의 책임감을 덜 느낀다고 하였다(배재현, 1993).

또한 내담자의 상담경험 유무에 따라 상담 유경험자가 무경험자보다 동기와 문제해결 의욕, 상담성공에 대해 높은 기대를 갖고 있는 것으로 보고하고 있다(지혜정, 1988; 박재황, 1991).

이상의 연구 외에도 Subich와 Courol(1985)은 내담자와 비내담자간의 상담자에 대한 기대의 차이를 연구하였다. 금명자와 이장호(1990)은 우리나라 대학생을 상대로 상담에 대한 기대연구에서 실제내담자와 잠재내담자를 구분하여 이들이 각각 상담에 대해 어떤 기대를 어느 정도 하는지를 조사하였는데, 잠재적 내담자는 상담효과차원인 결과변인에서 실제내담자보다 더 높게 기대하며 실제내담자 잠재내담자 모두가 내담자의 태도와 행동차원에서 책임감을 가장 높게 기대하는 것으로 나타났다. 그러나 설명주(1993)는 잠재내담자보다 실제내담자가 동기, 개방성, 자기노출, 호감, 즉시성, 결과변인에서 더 크게 기대하고 있음을 보여줬다.

Overall과 Aronson(1963)은 조기종료 내담자와 상담을 계속하고 있는 내담자간의 상담에 대한 기대 차이를 탐색하였는데, 조기 종료자는 상담자에게 지지적이면서도 지시적인 면을 높게 기대했다고 말했다. Borghi(1968)는 상담자로부터 많은 충고를 기대했던 내담자들이 조기종료했다고 하였으며, Sandler(1975)도 내담자들이 치료자에게 조언과 면담을 이끌어가는 책임감을 기대했을 때 조기종료가 생긴다고 하였다.

2) 來談者의 期待感 充足이 相談結果에 미치는 影響 研究

이와 더불어 또 한 부류의 연구가 진행되고 있는데, 내담자의 상담에 대한 기대감의 충족 및 비충족이 내담자의 상담에 대한 만족도 및 상담 지속여부, 상담 과정 및 상담결과에 대한 평가와 관련되는지를 검증하려는 시도들이다. 즉 기대가 충족되지 않은 내담자는 상담에 대한 만족도가 낮게 된다.

상담자와 내담자의 기대가 一致할 때가 不一致할 때보다 상담이 더욱 진전되며(Douherty, 1973), 역할기대가 일치할수록 책임감, 정서적 안정성, 사회성 척도에서 더 많은 증진이 나타났고 치료자의 평가에도 더 좋은 점수를 받았으며 예후에 대한 기대가 일치할수록 책임감, 정서적 안정성에서 더 많은 증진을 보였다고 하였다(Gulas, 1974).

Clemes와 D'Andrea(1965)는 내담자가 지시적인 치료자를 기대하였지만 덜 구조화되고 덜 지시적인 치료자를 만나 그 기대한 바가 일치하지 않았을 때 더 많은 불안을 느낀다고 하였다. 따라서 내담자가 갖고 있는 기대와 상담이 일치하지 않을 경우 상담과정과 결과에 모두 부정적인 효과가 나타난다고 한다(Hardin & Subich, 1985).

Isard와 Sherwood(1964)는 상담면접이 어떻게 진행될 것이라고 내담자가 기대했던 바와 상담자의 상담 스타일이 비슷하면, 상담자의 상담방법과는 상관없이 내담자의 만족도는 높다고 보고하였다. Mendelsohn(1964) 역시 상담자가 내담자의 기대와 다르게 반응하면, 자신의 기대가 충족된 내담자들보다 상담자가 더 비판적이라고 평가하고 있음을 보여 주었다. Kumler(1969)는 상담자의 공감성 및 따뜻함에 대한 내담자의 기대감이 불충족되었을 때 부정적인 상담효과가 나타난다는 증거를 발견했지만, 상담자 지시성에 대한 기대가 충족되지 못했을 경우에는 부정적인 효과를 발견하지 못하였다(김희정, 재인용).

Goin, Yamamoto & Silverman(1965)은 치료자에게서 충고를 기대하는 내담자의 경우 치료자로부터 충고를 받은 72%가 치료에 만족하였지만 충고를 받지 못한 내담자들은 52%만이 치료에 만족했다는 결과를 보여 주었다.

한편 Koss와 June(1979)은 상반되게 상담회기에서 누적되어 온 기대는 상담자로 하여금 상담의 결과에 대하여 과도한 욕심을 갖게 하여 오히려 부정적인 영향을 가져온다는 연구결과를 내놓기도 하였다(우성희, 재인용).

Liberman(1973) 등도 집단훈련의 희생자가 되는 내담자의 특성을 여러 가지

로 제시하고 있는데, 비현실적으로 높은 기대감, 집단훈련을 통해 변화하고 성장하고 싶어하는 과도한 욕구도 그 중 하나라고 하였다.

그러나 Cundick(1963)은 내담자-상담자 역할기대와 상담자와 내담자에 의해 평가된 심리치료 만족도간에 유의미한 관계를 발견하지 못하였다.

Volsky, Magoon, Norman과 Hoyt(1965)도 상담자, 내담자의 역할 기대가 성과와 관계가 있다는 증거를 보이지 못했다고 하였다. Horenstein(1974)도 이를 지지하고 있는데, 기대가 불일치되었을 때 치료의 실패에 기여하는 정도가 기대가 일치되었을 때 치료의 성공에 기여하는 정도보다 클 뿐이라고 하였다. 이에 따라 Tracy와 Dundon(1968)은 기대의 일치도 여부가 궁극적인 성과와 관계가 있다는 주장은 하지 않았으며 단지 초기의 치료과정 설정에만 관계있다고 주장하였다.

이상의 연구동향을 보면, 단순히 내담자 집단에서 기대감에 있어서의 차이점들을 기술하는 연구에 그치는 연구에서부터 내담자의 상담에 대한 기대 충족이 상담결과에 미치는 영향에 이르기까지 다양해 지고 있는데, 이들 연구들은 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다(금명자·이상호, 1990). 그리고 많은 연구들이 실제 내담자를 대상으로 연구하지 않았으며, 후자와 같은 연구는 국내에서는 거의 찾아보기 어려운 형편이다.

따라서 본 연구는 실제내담자를 대상으로 하여 선형적으로 상담전 기대감을 상·하 수준으로 나누어 그 수준별로 프로그램 투입을 통해 얻게되는 상담만족도가 어떻게 달라지는지를 알아보고, 또 상담전 기대감이 상담만족도에 미치는 영향의 정도를 알아보았다는 데 그 특색이 있다.

Ⅲ. 研究問題 및 假說

프로그램을 실제로 접하기 전 내담자가 가진 기대들이 同僚相談者 兩性 프로그램의 投入을 통해 어느 정도 滿足되고 있는지 그 期待水準에 따라 알아보고, 또 이 기대들이 상담만족도에 미치는 영향 정도는 어떠한지를 알아보려는 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 具體的인 研究問題는 다음과 같다.

1. 프로그램 투입후 내담자들의 상담전 期待에 대한 만족도는 그 기대 수준에 따라 어떻게 달라지는가?

2. 프로그램을 접하기 전 내담자들이 갖는 기대감의 하위영역들이 프로그램 투입후 얻는 상담만족도에 미치는 영향력은 어떠한가?

이러한 연구문제에 따른 研究假說은 다음과 같다.

1) 상담전 기대감이 높은 내담자나 상담전 기대감이 낮은 내담자가 프로그램 투입을 통해 얻은 상담만족도는 상담전 기대와 차이가 없을 것이다.

2) 相談前 期待感의 각 下位領域들이 프로그램 투입을 통해 얻는 相談滿足度에 미치는 影響力은 차이가 없을 것이다.



Ⅳ. 研究方法 및 節次

본 연구를 위해 설정한 연구대상 및 연구절차, 연구방법은 다음과 같다.

1. 研究對象

상담집단은 교내 게시판이나 신문광고를 통해, 또는 강의시간에 교수님의 권고를 받아 J대학교 학생생활연구소에서 실시하는 동료상담자 양성 프로그램에

참가한 J대학교 남녀 대학생 36명이다.

2. 研究節次

1) 研究期間 및 進行過程

相談集團은 1996년 3월 18일부터 5월 17일 까지 내담자별로 매주 1회 2시간 씩 8회 동안 동료상담자 양성 프로그램을 받았고 訓練場所는 J대학교 학생생활연구소 집단상담실이였다.

집단상담에 실제로 참가한 남녀대학생 중 36명은 無線的으로 7개의 조에 할당되었다. 각 조의 리더는 집단상담 참가 및 촉진자 경험이 있는 학생생활연구소의 자원봉사자 7사람이다. 리더들은 비교적 지지적-정서적 촉진자 역할을 수행하였으며 프로그램은 構造的이다.

프로그램을 실시하기 전에 조별로 상담에 대한 기대감 검사를 실시하였고 각 조는 사전계획된 프로그램에 따라서 진행되었으며, 훈련종결일에 프로그램이 상담전 기대감을 얼마나 만족시켜 주었는지를 알아보기 위해 相談滿足度를 조사했다.

2) 同僚相談者 養成 프로그램 內容

동료상담자 양성 프로그램은 동료 상담자의 자격을 갖춘 학생들을 대상으로 동료 상담활동을 원만히 수행할 수 있는 능력을 길러 주는 것으로, 인간관계기법 모형을 통하여 직접적으로 의사소통의 기술을 훈련시키고자 하는 목적을 지닌다(이형득, 1979).

J대학교 학생생활연구소는 1988년부터 현재까지 동료상담자 양성 프로그램을 실시하여 오고 있다. 이 프로그램은 이형득(1986), 홍경자(1986) 등의 자기성장 프로그램을 수정·보완한 것으로 본 연구에 이용된 프로그램의 내용은 아래 <표 IV-1>과 같다.

<表 IV-1> 同僚相談者 養成 프로그램

회기	일시	주제	활용목표
1회	3.18~3.21	오리엔테이션 및 자기소개	집단원간에 신뢰분위기 형성
2회	3.25~3.28	느낌지각	느낌의 탐색을 통해 자신 및 상대의 상태를 이해
3회	4. 1~4. 4	대인관계 탐색 I	가족과의 관계탐색을 통해 문제없는 바람직한 관계 형성을 도모
4회	4. 8~4.11	대인관계 탐색 II	학교생활을 통해 만나게 되는 사람들과의 관계탐색을 통해 문제없는 바람직한 관계 형성
5회	4.15~4.18	경청하기	상대에게 주의를 기울여 듣는 기술을 학습
6회	4.29~5. 2	공감하기	상대를 이해하고 이해한 것을 표현하는 방법 학습
7회	5. 6~5. 9	자기노출하기	자신이 도움을 필요로 할 때 자신의 상태를 알리고 효과적으로 도움을 요청하는 기법 학습
8회	5.13~5.16	실습 및 마무리	경청과 자기노출을 집단 속에서 시연하여 적용해 본다.

한편 이형득·김정희(1983)는 동료상담의 효과적인 면을 다음과 같이 네가지로 지적하였다.

첫째, 동료상담자를 활용하는 것이 전문상담자만을 활용하는 것에 비하여 상담자의 업무와 상담시간을 경감시키고, 적은 경비로 많은 학생들을 상담할 수 있기 때문에 효율적이다(Pyle & Snyder, 1971; Shelton & Peterson, 1978;

George & Cristiani, 1981).

둘째, 동료상담자는 연령이나 기타 다른 여건 등이 내담자와 비슷하기 때문에 내담자의 생각이나 느낌, 욕구좌절, 불안, 고민 등을 공유할 수 있다.

셋째, 동료상담은 내담자의 정서장애 해소, 자기존중성 향상, 자신감 배양 및 대인관계의 형성과 발달 등을 증진하는데 효과적이다(홍경자·노안영, 1985; Barton, 1980).

넷째, 동료상담의 경우 동료학생들을 상담하는 경험을 함으로써 동료상담자 자신이 성장하는데 도움을 받게 된다.

3. 研究方法

1) 測定道具

(1) 相談에 대한 期待感 尺度

박애선(1985)이 Tinsley(1980)의 "EAC: Expectations About Counseling"을 기초로 제작한 상담기대 척도를 연구의 목적에 맞게 일부를 수정하여 사용하였다. 원래 이 척도의 평가 문항의 구성은 5가지 차원과 그 하위변인 18개 변인으로 총 58문항으로 구성되어 있다.

그러나 본 연구에서는 <표 IV-2>와 같이 상담효과 특성을 제외한 4가지 차원의 17개 변인만을 측정대상으로 했기 때문에 총 55문항으로 구성되었다.

이러한 상담기대척도의 각 문항은 "나는 ~할 것이다." 혹은 "상담자는 ~할 것이다" 등의 형식으로 되어 있는데, "전혀 아닐 것이다."에서 "매우 그럴 것이다." 사이의 1점에서 부터 5점 척도로 표시하게 되어 있다(부록 1 참조). 여기서 각 하위영역에 해당하는 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 값이 하위영역의 점수가 되는데 최하 1점에서 최고 5점까지의 점수대를 형성한다. 이것을 다시 총계한 것이 상담에 대한 기대감 총점이 되는데, 이 총점은 17점에서부터 85점까지 나올 수 있다. 총점이 높을수록 상담에 대한 내담자의 기대감이 긍정적임을 나타낸다. 이 척도의 신뢰도는 Cronbach α 계수 .86으로 보고되고 있다.

<表 IV-2 > 期待感 尺度의 問項構成

차원	기대척도	문항
I. 내담자의 태도와 행동	1. 동기(motivation)	1, 2, 3
	2. 개방성(openness)	4, 5, 6
	3. 책임성(responsibility)	7, 8, 9, 10
II. 내담자 특성	4. 현실감(realism)	11,12,13,14, 15,16,17,18, 19
III. 내담자의 태도와 행동	5. 수용성(acceptance)	20, 21, 22
	6. 직면성(confrontation)	23, 24, 25
	7. 방향성(directiveness)	26, 27, 28
	8. 공감성(empathy)	29, 30, 31
	9. 진실성(genuineness)	32, 33
	10. 양육성(nurturance)	34, 35
IV. 상담자 특성	11. 자기공개(self-disclosure)	36, 37, 38
	12. 호감성(attractiveness)	39, 40, 41
	13. 전문성(expertise)	42, 43, 44
	14. 관용성(tolerance)	45, 46, 47
	15. 신뢰성(trust worthiness)	48, 49
V. 상담과정의 특성	16. 구체성(concreteness)	50, 51, 52
	17. 즉시성(immediacy)	53, 54, 55

(2) 期待에 대한 満足度 調査紙

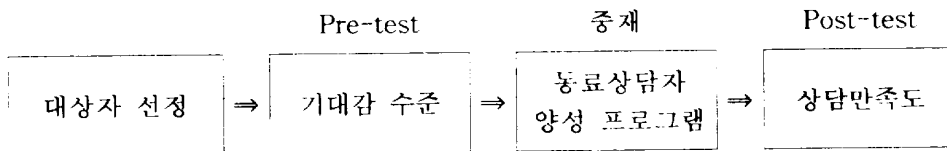
내담자의 상담전 기대가 실제의 집단활동을 통해 얼마나 만족되었는지를 알아보기 위한 척도는 상담에 대한 기대감 척도와 동일한 것을 사용했다. 다만 각 문항이 “나는 ~했다.” 혹은 “상담자는 ~했다” 등의 결과를 나타내는 문항 형식으로 구성되었고, “전혀 아니다.”에서 “매우 그렇다.” 사이의 5점 척도로 표시하게 되어 있다.

이 검사 역시 각 하위영역에 해당하는 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 값이 하위영역의 점수가 되는데 최하점은 1점이고, 최고점 5이다. 이것을 다시 총계한 것이 기대에 대한 만족도 총점이 되는데, 이 총점은 17점에서부터 85점 까지 나올 수 있다. 총점이 높을수록 프로그램에 대한 내담자의 기대가 효과적으로 만족되었음을 나타낸다.

2) 研究設計

본 연구에서 一群 前後檢査 實驗設計(one-group pretest-posttest experimental design)로 獨立變因은 상담전 기대감이고, 從屬變因은 상담만족도이다. 이를 도표로 나타내면 다음과 같다.

<表 IV-3> 本 研究의 實驗設計 形態



3) 資料處理

자료는 SPSSPC+ 통계처리프로그램을 이용하여 전산처리되었는데, 자료처리를 위한 절차는 다음과 같다.

첫번째 절차는 내담자의 상담전 기대감이 동료상담자 양성 프로그램이 투입된 후 어느 정도 만족되고 있는지 알아보기 위해 먼저 상담전 기대감 총점 및 각 하위영역 점수가 상위 25% 이상일 때 上水準, 하위 25% 이하를 下水準으로 구분하였다. 그런 다음 상·하 수준별로 상담전 기대감과 상담후 만족도와의 차이를 알아보기 위해 t檢證을 실시하였다.

두번째는 상담전 기대감의 하위영역 중에 어떠한 영역이 상담만족도에 더 많은 영향을 미치는지를 보기 위해 重多回歸分析을 실시하였다.

V. 研究結果 및 解釋

본 장에서는 상담전 기대감 영역들이 프로그램의 투입을 통해 그 기대 수준에 따라 어느 정도 만족되고 있고, 상담전 기대감의 각 하위영역들이 상담만족도에 미치는 영향은 어떠한지를 알아보기 위해 t검증 및 다중회기분석을 실시한 결과를 제시하였다.

1. 來談者의 相談前 期待感과 相談後 満足度の 差

다음의 <표 V-1>은 상담전 기대감 총점이 상수준인 내담자와 하수준인 내담자간에 상담전 기대감과 상담후 만족도와의 차이를 알기 위해 t검증을 실시한 결과이다.

그 결과를 보면 상담전 기대감이 높은 내담자는 17개의 하위영역 중에서 3개 영역에서 아주 미미한 정도로 기대했던 것보다 더 높은 만족도를 보였고, 나머지 14개의 영역에 대한 만족도는 상담전 기대보다 더 낮아졌는데, 특히 개방성, 전문성, 구체성에 대한 만족도는 상담전 기대보다 유의한 정도로 낮아졌다.

그러나 상담전 기대감이 낮은 내담자는 17개의 하위영역 중 11개 영역에서 상담전 기대보다 더 높은 만족도를 보였고, 특히 양육성, 호감성에 대해서는 유의한 정도로 높았다. 나머지 6개 영역에서는 상담전 기대보다 만족도가 낮았는데, 그 중에서 책임성과 현실감에 대한 만족도가 유의한 정도로 낮았다.

이러한 차이에도 불구하고 상담전 기대감이 높은 내담자는 낮은 내담자에 비해 상담후 수용성, 공감성, 진실성, 자기공개성, 호감성, 신뢰성에 있어 더 높은 만족도를 보였다.

따라서 '상담전 기대감이 높은 내담자나 낮은 내담자가 프로그램 투입후 얻는 상담만족도는 상담전 기대와 차이가 없을 것이다'라는 영가설은 기각되고, 따라서 상담전 기대와 상담후 이 기대에 대한 만족도의 차는 상담전 기대 수준에 따라 달라질 수 있음을 의미한다.

<表 V-1> 水準別 相談前 期待感과 相談後 満足度の 差異

하위영역	상(n=10)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.20(0.53)	3.80(0.61)	-2.25	3.48(0.84)	3.59(0.57)	0.32
개방성	4.40(0.47)	3.50(0.28)	-6.02 **	3.44(0.41)	3.37(0.51)	-0.55
책임성	4.43(0.29)	3.90(0.71)	-1.91	3.86(0.40)	3.58(0.33)	-3.16 *
현실감	3.01(0.23)	2.89(0.24)	-1.40	2.85(0.22)	2.68(0.20)	-2.58 *
수용성	3.83(0.32)	4.00(0.52)	1.05	3.04(0.39)	3.37(0.42)	1.60
직면성	3.93(0.54)	3.37(0.60)	-1.93	3.44(0.47)	2.96(0.61)	-2.16
지시성	3.47(1.00)	3.10(0.83)	-1.32	2.96(0.51)	2.63(0.74)	-1.46
공감성	3.87(0.39)	3.80(0.39)	-0.39	3.22(0.41)	3.33(0.41)	0.47
진실성	4.20(0.59)	4.00(0.41)	-1.18	3.22(0.44)	3.44(0.46)	1.00
양육성	4.30(0.59)	4.00(0.62)	-1.41	3.33(0.35)	3.67(0.35)	2.31 *
자기공개성	4.10(0.55)	3.93(0.54)	-0.96	3.26(0.64)	3.41(0.36)	0.54
호감성	4.23(0.45)	4.30(0.58)	0.51	3.07(0.47)	3.52(0.44)	2.83 *
전문성	4.30(0.37)	3.73(0.52)	-6.53 **	3.37(0.48)	3.41(0.55)	0.19
관용성	4.20(0.42)	4.20(0.45)	0.00	3.26(0.52)	3.59(0.49)	2.00
신뢰성	3.95(0.28)	4.10(0.57)	0.76	3.11(0.33)	3.39(0.42)	1.47
구체성	4.13(0.32)	3.70(0.53)	-2.51 *	3.52(0.44)	3.48(0.44)	-0.19
즉시성	4.03(0.48)	3.67(0.31)	-1.94	3.37(0.42)	3.59(0.36)	1.03

(*: p<0.05, **: p<0.01)

다음의 <표 V-2>는 <표 V-1>에 나타난 평균에 의해 상담전 기대감과 상담만족도의 순위를 알아본 것인데, 상담전 기대감 수준별로 어떠한 차이를 보이는지를 나타낸 결과이다.

<表 V-2> 相談前 期待感과 相談後 満足度の 順位

기대수준 순위	상		하	
	상담전 기대감	상담후 만족도	상담전 기대감	상담후 만족도
1	책임성	호감성	책임성	양육성
2	개방성	관용성	구체성	관용성
3	양육성	신뢰성	동기	동기
4	전문성	수용성	개방성	즉시성
5	호감성	양육성	직면성	책임성
6	진실성	진실성	즉시성	호감성
7	동기	자기공개성	전문성	구체성
8	관용성	책임성	양육성	진실성
9	구체성	동기	관용성	자기공개성
10	자기공개성	공감성	자기공개성	전문성
11	즉시성	전문성	공감성	신뢰성
12	신뢰성	구체성	진실성	수용성
13	직면성	즉시성	신뢰성	개방성
14	공감성	개방성	호감성	공감성
15	수용성	직면성	수용성	직면성
16	지시성	지시성	지시성	현실감
17	현실감	현실감	현실감	지시성

<표 V-2>를 보면 상담전 기대감이 높은 내담자는 책임성, 개방성, 양육성, 전문성에 대해 높게 기대하지만 공감성, 수용성, 지시성, 현실감에 대해서는 낮게 기대하였으며, 상담후 이들이 높은 만족도를 보인 영역은 호감성, 관용성, 신뢰성, 수용성이고, 낮은 만족도를 보인 영역은 개방성, 직면성, 지시성, 현실감이다. 그러나 상담전 기대감이 낮은 내담자는 책임성, 구체성, 동기, 개방성에 대해 높게 기대하지만, 호감성, 수용성, 지시성, 현실감에 대해서는 낮게 기대하였다. 상담후 이들이 높은 만족도를 보인 영역은 양육성, 관용성, 동기, 즉시성이고, 낮은 만족도를 보인 것은 공감성, 직면성, 현실감, 지시성이었다.

<표 V-3>에서부터 <표 V-19>는 상담전 기대감의 각 하위영역의 수준에 따라 상담전 기대감과 상담후 만족도를 비교한 것이다.

<表 V-3> 相談前 動機에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

기대수준 하위영역	상(n=12)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.56(0.30)	3.94(0.57)	-3.26 **	2.93(0.55)	3.52(0.60)	1.81
개방성	4.00(0.47)	3.39(0.42)	-4.00 **	3.59(0.64)	3.30(0.54)	-1.51
책임성	4.27(0.35)	3.90(0.55)	-1.81	3.97(0.46)	3.42(0.55)	-3.26 *
현실감	2.82(0.37)	2.81(0.31)	-0.07	2.93(0.22)	2.73(0.19)	-2.10
수용성	3.64(0.63)	3.94(0.63)	1.27	3.33(0.53)	3.33(0.37)	0.00
직면성	3.81(0.52)	3.06(0.78)	-2.89 **	3.52(0.53)	3.04(0.66)	-1.98
지시성	3.36(1.00)	2.81(0.88)	-1.60	3.30(0.78)	2.52(0.78)	-3.50 **
공감성	3.67(0.43)	3.47(0.72)	-0.78	3.56(0.37)	3.22(0.29)	-2.27
진실성	4.04(0.62)	3.83(0.69)	-1.82	3.72(0.62)	3.56(0.39)	-1.15
양육성	4.33(0.49)	3.96(0.58)	-2.28 *	3.78(0.44)	3.67(0.43)	-0.61
자기공개성	3.92(0.37)	3.89(0.50)	-0.14	3.59(0.76)	3.37(0.31)	-1.00
호감성	4.00(0.65)	3.94(0.85)	-0.36	3.33(0.58)	3.56(0.41)	1.41
전문성	3.97(0.46)	3.50(0.63)	-3.96 **	3.56(0.58)	3.33(0.37)	-1.41
관용성	3.64(0.64)	4.14(0.46)	5.74 **	3.52(0.73)	3.67(0.44)	0.88
신뢰성	3.63(0.57)	3.83(0.78)	1.16	3.39(0.55)	3.44(0.46)	0.29
구체성	4.06(0.47)	3.47(0.75)	-1.93	3.89(0.50)	3.48(0.44)	-1.98
즉시성	3.61(0.51)	3.50(0.60)	-0.42	3.74(0.40)	3.48(0.34)	-1.79

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-3>은 상담전 동기에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였으나 동기, 개방성, 직면성, 전문성, 양육성에 대해서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 동기에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 지시성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였다.

<表 V-4> 相談前 開放性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=19)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.11(0.53)	3.86(0.51)	-1.74	3.48(1.01)	3.89(0.33)	1.12
개방성	4.25(0.40)	3.58(0.50)	-4.62 **	3.19(0.18)	3.22(0.47)	0.29
책임성	4.21(0.40)	3.89(0.57)	-1.86	3.78(0.36)	3.47(0.49)	-1.69
현실감	2.91(0.31)	2.89(0.22)	-0.23	2.83(0.25)	2.70(0.30)	0.90
수용성	3.72(0.46)	3.86(0.46)	1.03	3.26(0.36)	3.48(0.60)	1.00
직면성	3.75(0.53)	3.23(0.61)	-2.91 **	3.56(0.44)	3.11(0.65)	-2.53 *
지시성	3.40(0.76)	3.00(0.75)	-2.03	3.11(0.58)	2.59(0.70)	-1.90
공감성	3.70(0.44)	3.67(0.50)	-0.23	3.37(0.42)	3.44(0.41)	0.39
진실성	3.97(0.63)	3.95(0.37)	-0.18	3.61(0.42)	3.56(0.39)	-0.55
양육성	4.05(0.64)	3.95(0.50)	-0.66	3.78(0.44)	3.72(0.44)	-0.36
자기공개성	3.79(0.64)	3.91(0.41)	0.85	3.44(0.76)	3.37(0.31)	-0.27
호감성	3.86(0.59)	4.02(0.60)	1.37	3.48(0.56)	3.59(0.40)	0.71
전문성	4.02(0.46)	3.70(0.51)	-2.81 *	3.59(0.40)	3.52(0.48)	-0.61
관용성	3.89(0.52)	4.14(0.37)	1.71	3.56(0.62)	3.74(0.52)	1.47
신뢰성	3.71(0.48)	3.87(0.57)	1.30	3.89(0.42)	3.56(0.53)	0.82
구체성	3.96(0.38)	3.58(0.51)	-2.80 *	3.78(0.55)	3.56(0.50)	-0.78
즉시성	3.75(0.59)	3.61(0.36)	-0.89	3.59(0.32)	3.70(0.46)	0.49

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-4>를 보면 상담전 개방성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 전문성, 구체성에서, 상담전 개방성에 대한 기대감이 낮은 내담자 역시 직면성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였다.

<表 V-5> 相談前 責任性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위척도	상대수준		상(n=8)		하(n=11)	
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.00(0.59)	3.71(0.60)	-1.11	3.67(0.65)	3.79(0.43)	0.65
개방성	4.25(0.39)	3.33(0.36)	-6.07 **	3.61(0.49)	3.36(0.32)	-1.70
책임성	4.59(0.13)	3.75(0.57)	-4.10 **	3.59(0.26)	3.50(0.37)	-0.89
현실감	3.03(0.26)	2.85(0.20)	-1.93	2.81(0.32)	2.82(0.29)	0.09
수용성	4.00(0.40)	3.83(0.44)	-0.80	3.42(0.37)	3.58(0.54)	1.00
직면성	3.88(0.69)	3.08(0.66)	-2.57 *	3.61(0.44)	3.09(0.62)	-3.26 **
지시성	3.25(1.10)	2.88(0.87)	-1.57	3.42(0.50)	2.79(0.67)	-2.61 *
공감성	3.88(0.25)	3.63(0.38)	-1.53	3.67(0.30)	3.42(0.52)	-1.62
진실성	4.31(0.65)	4.06(0.42)	-1.18	3.82(0.41)	3.73(0.34)	-1.00
양육성	4.31(0.70)	3.94(0.68)	-1.34	3.82(0.34)	3.73(0.41)	-1.00
자기공개성	4.33(0.40)	4.00(0.47)	-2.37 *	3.52(0.67)	3.48(0.31)	-0.13
호감성	4.00(0.59)	4.17(0.67)	1.00	3.58(0.47)	3.67(0.45)	0.52
전문성	4.17(0.40)	3.63(0.42)	-8.88 **	3.64(0.32)	3.58(0.50)	-0.56
관용성	4.08(0.64)	4.08(0.39)	0.00	3.73(0.42)	3.94(0.49)	2.06
신뢰성	3.94(0.32)	4.06(0.73)	0.51	3.55(0.52)	3.77(0.47)	1.84
구체성	4.08(0.30)	3.67(0.47)	-2.76 *	3.70(0.43)	3.42(0.47)	-1.30
즉시성	3.88(0.59)	3.58(0.39)	-1.43	3.58(0.37)	3.61(0.47)	0.15

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-5>를 보면 상담전 책임성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 자기공개성, 전문성, 구체성에서, 상담전 책임성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 직면성, 지시성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였다.

<表 V-6> 相談前 現實感에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=10)			하(n=10)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.83(0.39)	3.80(0.59)	-0.25	4.17(0.74)	3.97(0.40)	-0.73
개방성	4.03(0.51)	3.57(0.42)	-2.09	3.80(0.55)	3.27(0.41)	-4.31 **
책임성	4.15(0.49)	3.65(0.50)	3.25 **	3.95(0.28)	3.78(0.53)	-0.96
현실감	3.26(0.12)	2.86(0.18)	-5.51 **	2.53(0.16)	2.91(0.32)	4.37 **
수용성	3.57(0.72)	3.73(0.47)	0.81	3.57(0.47)	3.77(0.67)	0.76
직면성	3.80(0.71)	3.20(0.69)	-1.91	3.73(0.34)	3.27(0.58)	-2.69 *
지시성	3.40(1.05)	2.93(0.84)	-1.33	3.27(0.52)	2.80(0.85)	-1.54
공감성	3.77(0.35)	3.53(0.61)	-0.96	3.57(0.45)	3.53(0.55)	-0.17
진실성	3.80(0.86)	3.75(0.76)	-0.26	3.90(0.21)	3.70(0.35)	-2.45 *
양육성	3.95(0.69)	3.80(0.59)	-0.63	3.95(0.28)	3.95(0.44)	0.00
자기공개성	3.93(0.63)	3.83(0.50)	-0.58	3.63(0.51)	3.77(0.39)	0.60
호감성	3.57(0.52)	3.77(0.55)	1.15	3.73(0.64)	3.70(0.64)	-0.25
전문성	4.03(0.43)	3.80(0.55)	-1.48	3.80(0.45)	3.53(0.61)	-2.06
관용성	3.87(0.63)	3.97(0.25)	0.46	3.60(0.61)	3.90(0.52)	2.21
신뢰성	3.70(0.26)	3.80(0.59)	0.69	3.50(0.58)	3.60(0.57)	0.69
구체성	4.07(0.49)	3.57(0.72)	-1.63	3.90(0.32)	3.67(0.59)	-0.96
즉시성	3.70(0.68)	3.40(0.47)	-1.09	3.63(0.40)	3.63(0.46)	0.00

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-6>을 보면 상담전 현실감에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 책임성에서는 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였으나 현실감에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 현실감에 대한 기대감이 낮은 내담자는 현실감에서는 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였으나 개방성, 직면성, 진실성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였다.

<表 V-7> 相談前 受容性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

기대수준 하위영역	상(n=13)			하(n=8)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.15(0.54)	3.82(0.65)	-1.70	3.71(0.93)	3.83(0.40)	0.36
개방성	3.92(0.31)	3.33(0.43)	-3.77 **	3.63(0.38)	3.67(0.40)	0.42
책임성	4.23(0.39)	3.75(0.69)	-2.39 *	3.88(0.40)	3.63(0.30)	-2.37 **
현실감	2.90(0.29)	2.81(0.21)	-0.80	2.89(0.39)	2.65(0.20)	-1.84
수용성	4.08(0.20)	3.85(0.38)	-1.74	2.75(0.39)	3.38(0.45)	3.64 **
직면성	3.87(0.35)	3.13(0.54)	-5.43 **	3.50(0.64)	2.67(0.59)	-2.30
지시성	3.36(0.83)	2.85(0.60)	-3.68 **	3.42(0.81)	2.54(0.82)	-1.89
공감성	3.74(0.31)	3.72(0.43)	-0.19	3.38(0.52)	3.17(0.69)	-0.52
진실성	4.19(0.33)	3.92(0.40)	-2.50 *	3.25(0.60)	3.50(0.71)	1.00
양육성	4.31(0.44)	4.00(0.50)	-2.13	3.56(0.42)	3.69(0.37)	0.51
자기공개성	4.00(0.54)	3.92(0.43)	-0.52	3.25(0.64)	3.58(0.35)	1.37
호감성	3.90(0.55)	4.03(0.55)	1.16	3.29(0.45)	3.50(0.56)	0.74
전문성	3.97(0.35)	3.45(0.46)	-5.20 **	3.50(0.40)	3.42(0.61)	-0.34
관용성	3.82(0.42)	4.08(0.47)	2.03	3.21(0.47)	3.79(0.47)	3.56 **
신뢰성	3.88(0.36)	3.88(0.68)	0.00	3.13(0.35)	3.44(0.42)	1.49
구체성	4.05(0.19)	3.49(0.46)	-5.16 **	3.83(0.59)	3.38(0.70)	-1.05
즉시성	3.79(0.37)	3.49(0.38)	-2.52 *	3.42(0.56)	3.50(0.59)	0.23

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-7>를 보면 상담전 수용성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 수용성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 책임성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보이고 있었으나 수용성, 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-8> 相談前 直面性に 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=17)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	\bar{X} (S)	\bar{X} (S)		\bar{X} (S)	\bar{X} (S)	
동기	3.90(0.48)	3.84(0.64)	-0.37	3.93(0.57)	3.74(0.66)	-0.71
개방성	3.94(0.46)	3.53(0.49)	-2.65 *	3.93(0.62)	3.30(0.48)	-3.21 *
책임성	4.19(0.37)	3.71(0.66)	-2.80 *	3.94(0.53)	3.53(0.36)	-2.43 *
현실감	2.94(0.31)	2.90(0.25)	-0.41	2.86(0.35)	2.81(0.22)	-0.74
수용성	3.61(0.56)	3.78(0.49)	1.34	3.37(0.59)	3.52(0.41)	0.57
직면성	4.12(0.23)	3.25(0.57)	-5.10 **	3.04(0.26)	2.89(0.60)	-0.63
지시성	3.47(0.89)	2.86(0.79)	-2.50 *	3.11(0.60)	2.70(0.75)	-1.65
공감성	3.78(0.46)	3.65(0.56)	-0.80	3.33(0.53)	3.37(0.56)	0.14
진실성	3.82(0.66)	3.76(0.62)	-0.49	3.78(0.71)	3.67(0.50)	-0.43
양육성	4.00(0.56)	3.97(0.51)	-0.19	3.72(0.62)	3.67(0.35)	-0.24
자기공개성	3.86(0.53)	3.76(0.47)	-0.75	3.48(0.84)	3.59(0.36)	0.47
호감성	3.80(0.58)	3.94(0.60)	1.13	3.44(0.44)	3.56(0.50)	0.58
전문성	4.02(0.42)	3.69(0.49)	-3.23 **	3.41(0.49)	3.41(0.49)	0.00
관용성	3.94(0.48)	4.12(0.47)	1.45	3.37(0.68)	3.70(0.59)	1.46
신뢰성	3.91(0.32)	3.91(0.62)	0.00	3.06(0.39)	3.44(0.46)	2.40 *
구체성	4.04(0.44)	3.57(0.56)	-2.22 *	3.67(0.50)	3.44(0.47)	-1.03
즉시성	3.84(0.54)	3.55(0.51)	-1.43	3.33(0.44)	3.52(0.38)	1.00

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-8>을 보면 상담전 직면성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 직면성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 개방성, 책임성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나 신뢰성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-9> 相談前 指示性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=8)			하(n=11)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.71(0.81)	3.92(0.35)	0.76	3.91(0.72)	3.79(0.62)	-0.50
개방성	4.13(0.71)	3.38(0.49)	-3.21 *	3.79(0.67)	3.30(0.48)	-2.95 *
책임성	4.13(0.30)	3.59(0.67)	-2.07	4.00(0.55)	3.80(0.57)	-1.40
현실감	3.06(0.32)	2.85(0.22)	-1.40	2.86(0.26)	2.85(0.56)	-0.11
수용성	3.38(0.63)	3.58(0.43)	1.49	3.55(0.56)	3.76(0.65)	0.84
직면성	3.92(0.58)	3.00(0.62)	-2.34	3.42(0.54)	3.21(0.73)	-1.17
지시성	4.25(0.39)	2.71(0.68)	-5.23 **	2.64(0.61)	2.64(0.92)	0.00
공감성	3.96(0.33)	3.50(0.78)	-1.63	3.45(0.50)	3.52(0.46)	0.33
진실성	4.00(0.80)	3.63(0.69)	-2.39 *	3.64(0.60)	3.73(0.65)	0.52
양육성	4.19(0.26)	3.69(0.53)	-2.65 *	3.72(0.75)	3.91(0.58)	-0.90
자기공개성	3.83(0.56)	3.58(0.43)	-1.53	3.55(0.82)	3.70(0.62)	0.70
호감성	3.79(0.43)	3.88(0.67)	0.40	3.55(0.78)	3.79(0.67)	2.39 *
전문성	4.08(0.30)	3.54(0.47)	-4.33 **	3.64(0.72)	3.61(0.63)	-0.19
관용성	3.92(0.64)	4.17(0.44)	0.97	3.39(0.49)	3.79(0.52)	2.95 *
신뢰성	3.88(0.23)	3.69(0.53)	-1.16	3.32(0.46)	3.68(0.64)	2.19
구체성	4.33(0.40)	3.25(0.61)	-3.46 *	3.67(0.56)	3.64(0.61)	-0.18
즉시성	4.17(0.25)	3.38(0.52)	-3.80 **	3.36(0.35)	3.61(0.39)	1.70

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-9>를 보면 상담전 지시성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 지시성에 대한 기대가 낮은 내담자는 개방성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나 호감성, 관용성에서는 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-10> 相談前 共感性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=14)			하(n=13)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.93(0.51)	3.98(0.44)	0.34	4.03(0.62)	3.77(0.73)	-1.01
개방성	4.05(0.47)	3.40(0.37)	-3.88 **	3.62(0.43)	3.49(0.65)	-0.79
책임성	4.21(0.45)	3.70(0.61)	-2.65 *	3.98(0.370)	3.73(0.51)	-1.93
현실감	3.01(0.28)	2.90(0.24)	-0.87	3.85(0.26)	2.77(0.23)	-1.15
수용성	3.62(0.73)	3.71(0.54)	0.51	3.44(0.46)	3.62(0.43)	1.13
직면성	3.98(0.50)	3.02(0.61)	-4.75 **	3.54(0.44)	3.23(0.50)	-2.52 *
지시성	3.48(0.94)	2.88(0.78)	2.13	3.08(0.45)	2.79(0.63)	-2.01
공감성	4.05(0.18)	3.62(0.61)	-2.65 *	3.10(0.25)	3.51(0.44)	2.70 *
진실성	3.96(0.63)	3.75(0.64)	-1.88	3.46(0.52)	3.58(0.49)	0.64
양육성	4.14(0.60)	4.04(0.50)	-0.64	3.58(0.49)	3.69(0.38)	0.71
자기공개성	3.95(0.50)	3.79(0.50)	-1.71	3.36(0.67)	3.59(0.39)	1.06
호감성	3.74(0.57)	3.86(0.58)	0.96	3.44(0.57)	3.72(0.58)	2.38 *
전문성	4.07(0.37)	3.57(0.51)	-4.58 **	3.54(0.48)	3.44(0.53)	-0.67
관용성	3.81(0.61)	4.07(0.51)	1.67	3.51(0.56)	3.74(0.55)	1.61
신뢰성	3.89(0.29)	3.79(0.64)	-0.67	3.31(0.48)	3.62(0.62)	2.31 *
구체성	4.00(0.52)	3.45(0.62)	-2.18 *	3.69(0.44)	3.49(0.40)	-1.30
즉시성	3.83(0.57)	3.57(0.56)	-1.12	3.56(0.46)	3.51(0.29)	-0.29

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-10>을 보면 상담전 공감성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 공감성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 공감성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 직면성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나 공감성, 호감성, 신뢰성에서는 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-11> 相談前 眞實性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=24)			하(n=7)		
	상담전 기대감 $\bar{X}(S)$	상담후 만족도 $\bar{X}(S)$	t	상담전 기대감 $\bar{X}(S)$	상담후 만족도 $\bar{X}(S)$	t
동기	3.99(0.66)	3.90(0.53)	-0.57	3.76(0.37)	3.57(0.69)	-1.08
개방성	4.00(0.52)	3.40(0.37)	-5.11 **	3.67(0.51)	3.48(0.54)	-0.88
책임성	4.06(0.40)	3.71(0.59)	-2.55 *	3.96(0.57)	3.61(0.38)	-2.71 *
현실감	2.88(0.31)	2.88(0.25)	0.11	3.05(0.26)	2.73(0.19)	-2.76 *
수용성	3.75(0.42)	3.78(0.53)	0.24	3.10(0.57)	3.38(0.36)	1.22
직면성	3.74(0.42)	3.18(0.60)	-4.01 **	3.71(0.78)	2.86(0.57)	-2.23
지시성	3.47(0.68)	2.89(0.68)	-3.78 **	3.24(0.85)	2.81(0.96)	-0.80
공감성	3.75(0.38)	3.65(0.48)	-0.91	3.38(0.45)	3.14(0.66)	-0.62
진실성	4.15(0.31)	3.88(0.37)	-3.41 **	2.86(0.24)	3.29(0.76)	1.69
양육성	4.19(0.39)	3.94(0.47)	-2.63 *	3.21(0.39)	3.57(0.45)	1.26
자기공개성	3.85(0.56)	3.79(0.43)	-0.46	3.24(0.71)	3.52(0.47)	0.89
호감성	3.82(0.56)	3.94(0.55)	1.30	3.19(0.38)	3.43(0.57)	1.00
전문성	3.94(0.41)	3.60(0.50)	-4.14 **	3.48(0.60)	3.43(0.66)	-0.19
관용성	3.86(0.47)	4.03(0.48)	1.66	3.57(0.66)	3.76(0.54)	0.64
신뢰성	3.71(0.46)	3.81(0.59)	1.00	3.29(0.49)	3.50(0.50)	0.89
구체성	4.00(0.32)	3.54(0.50)	-3.93	3.52(0.72)	3.38(0.76)	-0.29
즉시성	3.76(0.43)	3.61(0.40)	-1.24	3.52(0.74)	3.43(0.60)	-0.22

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-11>를 보면 상담전 진실성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성에서, 상담전 진실성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 현실감에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였다.

<表 V-12> 相談前 養育性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=8)			하(n=11)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.13(0.94)	4.04(0.45)	-0.26	3.70(0.57)	3.70(0.62)	0.00
개방성	4.21(0.67)	3.21(0.53)	-6.48 **	3.70(0.57)	3.55(0.67)	-0.79
책임성	4.38(0.30)	3.66(0.87)	-2.28	3.91(0.49)	3.68(0.46)	-1.57
현실감	2.99(0.19)	2.89(0.25)	-0.78	2.91(0.24)	2.79(0.24)	-1.71
수용성	3.92(0.46)	3.92(0.68)	0.00	3.18(0.43)	3.52(0.43)	1.85
직면성	3.83(0.44)	3.13(0.82)	-2.43 *	3.55(0.60)	3.21(0.52)	-1.85
지시성	3.33(1.10)	2.79(0.89)	-1.43	2.97(0.43)	2.94(0.78)	-0.20
공감성	3.92(0.39)	3.75(0.46)	-0.84	3.30(0.48)	3.42(0.40)	0.55
진실성	4.25(0.46)	4.06(0.42)	-1.16	3.23(0.41)	3.50(0.45)	1.49
양육성	4.69(0.26)	4.13(0.44)	-3.81 **	3.27(0.26)	3.68(0.34)	3.11 *
자기공개성	4.00(0.64)	3.92(0.66)	-0.48	3.27(0.61)	3.48(0.38)	0.96
호감성	4.21(0.62)	4.12(0.67)	-0.26	3.30(0.51)	3.58(0.45)	2.04
전문성	4.25(0.46)	3.67(0.62)	-5.58 **	3.55(0.54)	3.58(0.56)	0.18
관용성	3.79(0.47)	4.04(0.33)	1.66	3.45(0.65)	3.70(0.51)	1.30
신뢰성	3.94(0.32)	3.88(0.69)	-0.24	3.32(0.46)	3.55(0.47)	1.46
구체성	4.25(0.35)	3.58(0.61)	-2.83 *	3.52(0.41)	3.52(0.43)	0.00
즉시성	3.79(0.56)	3.50(0.40)	-1.31	3.52(0.57)	3.55(0.31)	0.14

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-12>를 보면 상담전 양육성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 양육성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나, 상담전 양육성에 대한 기대가 낮은 내담자는 양육성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-13> 相談前 自己公開性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=17)			하(n=8)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.98(0.53)	3.84(0.59)	-0.88	4.00(0.67)	3.67(0.71)	-1.06
개방성	3.88(0.53)	3.39(0.36)	-3.57 **	3.67(0.40)	3.58(0.75)	-0.34
책임성	4.22(0.40)	3.71(0.57)	-3.31 **	3.91(0.40)	3.84(0.53)	-0.39
현실감	2.93(0.30)	2.81(0.23)	-1.47	2.81(0.26)	2.83(0.25)	0.34
수용성	3.78(0.44)	3.73(0.54)	-0.45	3.25(0.43)	3.67(0.31)	1.93
직면성	3.80(0.50)	3.22(0.58)	-3.72 **	3.42(0.50)	3.17(0.56)	-1.34
지시성	3.31(0.80)	2.88(0.75)	-2.68 *	3.04(0.45)	2.88(0.73)	-0.84
공감성	3.65(0.42)	3.57(0.51)	-0.55	3.13(0.31)	3.50(0.47)	1.62
진실성	4.06(0.56)	3.82(0.50)	-2.06	3.31(0.53)	3.69(0.46)	1.66
양육성	4.09(0.59)	3.88(0.57)	-1.38	3.44(0.42)	3.88(0.23)	2.97 *
자기공개성	4.18(0.31)	3.80(0.46)	-3.78 **	2.79(0.35)	3.63(0.38)	5.00 **
호감성	3.80(0.55)	3.82(0.67)	0.18	3.38(0.52)	3.71(0.38)	2.00
전문성	3.90(0.45)	3.49(0.46)	-4.93 **	3.46(0.50)	3.67(0.56)	1.26
관용성	3.94(0.57)	4.04(0.55)	0.74	3.33(0.50)	3.75(0.53)	2.24
신뢰성	3.71(0.50)	3.79(0.69)	0.68	3.19(0.46)	3.56(0.42)	2.39 *
구체성	3.92(0.40)	3.57(0.48)	-2.45 *	3.63(0.45)	3.58(0.43)	-0.19
즉시성	3.75(0.49)	3.57(0.44)	-1.12	3.38(0.49)	3.63(0.38)	1.00

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-13>을 보면 상담전 자기공개성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 자기공개성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나, 상담전 자기공개성에 대한 기대가 낮은 내담자는 양육성, 자기공개성, 신뢰성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-14> 相談前 好感性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=15)			하(n=10)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	4.11(0.74)	3.84(0.64)	-1.17	3.60(0.83)	3.67(0.54)	0.22
개방성	3.98(0.57)	3.42(0.61)	-3.37 **	3.63(0.40)	3.30(0.53)	-1.86
책임성	4.13(0.38)	3.77(0.78)	-1.68	3.98(0.28)	3.70(0.31)	-2.54 *
현실감	2.85(0.24)	2.86(0.29)	0.07	2.92(0.27)	2.77(0.22)	-2.20
수용성	3.71(0.43)	4.00(0.52)	1.75	3.37(0.64)	3.37(0.37)	0.00
직면성	3.89(0.33)	3.36(0.54)	-3.29 **	3.60(0.38)	3.00(0.67)	-3.04 *
지시성	3.44(0.83)	2.93(0.79)	-2.14 *	3.23(0.52)	2.83(0.65)	-1.81
공감성	3.69(0.48)	3.78(0.39)	0.59	3.47(0.42)	3.40(0.49)	-0.36
진실성	4.03(0.40)	3.93(0.37)	-1.00	3.50(0.62)	3.55(0.50)	0.23
양육성	4.23(0.46)	4.00(0.50)	-1.61	3.60(0.66)	3.75(0.35)	0.82
자기공개성	3.82(0.58)	3.71(0.55)	-0.79	3.47(0.55)	3.57(0.42)	0.40
호감성	4.20(0.33)	4.13(0.53)	-0.68	2.90(0.16)	3.47(0.42)	4.64 **
전문성	4.09(0.39)	3.73(0.49)	-3.23 **	3.50(0.48)	3.37(0.53)	-0.69
관용성	3.89(0.48)	4.16(0.52)	2.57 *	3.33(0.47)	3.73(0.47)	2.45 *
신뢰성	3.93(0.32)	4.03(0.55)	0.64	3.25(0.43)	3.30(0.42)	0.32
구체성	4.07(0.40)	3.62(0.53)	-2.35 *	3.63(0.46)	3.30(0.40)	-1.58
즉시성	3.82(0.43)	3.60(0.44)	-1.18	3.47(0.50)	3.53(0.39)	0.31

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-14>를 보면 상담전 호감성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였지만 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였고, 상담전 호감성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 직면성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였지만 호감성, 관용성에서 상담전 기대보다 유

의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-15> 相談前 専門性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=20)			하(n=7)		
	상담전 기대값	상담후 만족도	t	상담전 기대값	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.88(0.69)	3.95(0.53)	0.39	3.43(0.79)	3.81(0.74)	1.16
개방성	4.03(0.55)	3.55(0.53)	-3.22 **	3.52(0.42)	3.29(0.45)	-1.37
책임성	4.20(0.34)	3.78(0.67)	-2.50 *	3.82(0.40)	3.57(0.43)	-1.73
현실감	2.96(0.29)	2.92(0.25)	-0.40	2.76(0.26)	2.75(0.21)	-0.17
수용성	3.63(0.47)	3.85(0.52)	1.78	3.19(0.26)	3.24(0.37)	0.26
직면성	3.92(0.39)	3.33(0.48)	-3.82 **	3.33(0.43)	2.86(0.74)	-1.70
지시성	3.50(0.74)	3.03(0.74)	-2.46 *	3.00(0.58)	2.33(0.75)	-1.91
공감성	3.77(0.41)	3.77(0.38)	0.00	3.19(0.38)	3.14(0.54)	-0.15
진실성	3.95(0.58)	3.90(0.35)	-0.46	3.50(0.50)	3.50(0.58)	0.00
양육성	4.08(0.55)	3.95(0.51)	-0.86	3.57(0.45)	3.71(0.27)	0.79
자기공개성	3.85(0.55)	3.82(0.47)	-0.27	3.38(0.76)	3.52(0.38)	0.51
호감성	3.90(0.55)	4.07(0.50)	1.65	3.14(0.50)	3.38(0.53)	0.88
전문성	4.15(0.30)	3.73(0.48)	-4.63 **	3.10(0.25)	3.19(0.38)	0.55
관용성	4.00(0.51)	4.08(0.44)	0.71	3.24(0.25)	3.57(0.60)	1.62
신뢰성	3.90(0.26)	3.90(0.58)	0.00	2.86(0.24)	3.36(0.48)	3.24 *
구체성	4.02(0.38)	3.68(0.47)	-2.27 *	3.62(0.49)	3.33(0.39)	-1.00
즉시성	3.88(0.50)	3.65(0.37)	-1.49	3.33(0.33)	3.57(0.42)	1.11

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-15>을 보면 상담전 전문성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나, 상담전 전문성에 대한 기대가 낮은 내담자는 신뢰성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-16> 相談前 寛容性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=16)			하(n=8)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.98(0.54)	3.81(0.64)	-1.10	3.92(0.85)	3.63(0.60)	-0.80
개방성	4.06(0.61)	3.65(0.48)	-2.30 *	3.54(0.40)	3.21(0.53)	-1.37
책임성	4.14(0.34)	3.78(0.65)	-2.07	4.03(0.45)	3.66(0.38)	-2.65 *
현실감	2.94(0.26)	2.91(0.27)	-0.25	2.85(0.34)	2.68(0.14)	-1.36
수용성	3.69(0.35)	3.85(0.50)	1.17	3.21(0.89)	3.33(0.36)	0.41
직면성	3.90(0.42)	3.33(0.50)	-2.97 *	3.50(0.64)	2.75(0.66)	-2.50 *
지시성	3.54(0.49)	3.29(0.58)	-1.32	3.17(0.91)	2.42(0.61)	-1.99
공감성	3.69(0.45)	3.71(0.40)	0.14	3.42(0.53)	3.17(0.62)	-0.78
진실성	3.88(0.65)	3.81(0.31)	-0.49	3.44(0.62)	3.25(0.60)	-1.43
양육성	3.91(0.52)	3.91(0.52)	0.00	3.75(0.60)	3.63(0.35)	-0.61
자기공개성	3.88(0.50)	3.73(0.41)	-0.88	3.29(0.77)	3.46(0.35)	0.61
호감성	3.85(0.50)	4.04(0.56)	2.06	3.17(0.47)	3.29(0.41)	0.89
전문성	4.08(0.29)	3.71(0.50)	-3.43 **	3.42(0.46)	3.08(0.39)	-1.67
관용성	4.21(0.32)	4.15(0.47)	-0.47	2.92(0.15)	3.50(0.36)	4.78 **
신뢰성	3.84(0.24)	3.91(0.52)	0.52	3.13(0.35)	3.19(0.37)	0.31
구체성	3.90(0.42)	3.73(0.48)	-1.05	3.88(0.59)	3.17(0.59)	-1.92
즉시성	3.88(0.52)	3.63(0.42)	-1.36	3.58(0.50)	3.21(0.40)	-1.39

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-16>를 보면 상담전 관용성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 전문성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 관용성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 직면성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였지만 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-17> 相談前 信頼性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

기대수준 하위영역	상(n=17)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.88(0.66)	3.86(0.62)	-0.10	3.78(0.97)	3.74(0.66)	-0.10
개방성	3.94(0.46)	3.39(0.56)	-3.77 **	3.56(0.41)	3.22(0.41)	-2.12
책임성	4.16(0.40)	3.66(0.72)	-2.68 *	3.89(0.38)	3.64(0.44)	-1.81
현실감	2.90(0.27)	2.90(0.25)	-0.07	2.69(0.27)	2.70(0.21)	0.16
수용성	3.78(0.33)	3.82(0.46)	0.32	3.22(0.41)	3.37(0.42)	0.71
직면성	4.02(0.25)	3.29(0.46)	-5.79 **	3.33(0.41)	2.89(0.65)	-2.00
지시성	3.51(0.77)	2.92(0.73)	-2.99 **	3.04(0.56)	2.41(0.68)	-2.34 *
공감성	3.82(0.38)	3.75(0.40)	-0.61	3.15(0.38)	3.19(0.50)	0.13
진실성	4.00(0.43)	3.91(0.36)	-0.90	3.56(0.46)	3.50(0.50)	-0.23
양육성	4.15(0.49)	4.00(0.47)	-1.00	3.61(0.42)	3.78(0.26)	1.15
자기공개성	3.88(0.50)	3.75(0.49)	-1.28	3.26(0.70)	3.56(0.37)	1.18
호감성	3.98(0.42)	4.02(0.48)	0.36	3.22(0.53)	3.41(0.47)	0.86
전문성	4.08(0.32)	3.65(0.43)	-4.60 **	3.22(0.33)	3.26(0.43)	0.23
관용성	4.00(0.37)	4.12(0.47)	1.00	3.15(0.29)	3.59(0.55)	2.53 *
신뢰성	4.03(0.12)	4.00(0.56)	-0.20	2.89(0.22)	3.33(0.43)	3.41 **
구체성	4.04(0.39)	3.57(0.44)	-2.95 **	3.70(0.46)	3.37(0.42)	-1.41
즉시성	3.92(0.43)	3.59(0.42)	-2.03	3.41(0.36)	3.56(0.37)	0.77

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-17>를 보면 상담전 신뢰성에 대한 기대가 높은 내담자는 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 신뢰성에 대한 기대가 낮은 내담자는 지시성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나 관용성, 신뢰성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-18> 相談前 具體性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=27)			하(n=9)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.93(0.78)	3.91(0.54)	-0.07	3.67(0.41)	3.67(0.62)	0.00
개방성	3.89(0.54)	3.41(0.53)	-3.93 **	3.74(0.57)	3.48(0.48)	-1.36
책임성	4.11(0.34)	3.69(0.63)	-3.19 **	3.83(0.53)	3.64(0.36)	-1.49
현실감	2.88(0.32)	2.83(0.25)	-0.58	2.96(0.20)	2.84(0.26)	-1.10
수용성	3.62(0.56)	3.16(0.64)	0.44	3.22(0.44)	3.11(0.44)	1.82
직면성	3.78(0.43)	2.74(0.70)	-4.22 **	3.56(0.62)	3.15(0.78)	-2.14
지시성	3.49(0.76)	2.92(0.73)	-4.35 **	3.07(0.40)	2.41(0.68)	0.39
공감성	3.64(0.45)	3.57(0.56)	-0.55	3.52(0.48)	3.41(0.43)	-0.52
진실성	4.00(0.48)	3.76(0.53)	-3.12 **	3.22(0.51)	3.56(0.46)	1.63
양육성	4.15(0.41)	3.87(0.47)	-2.85 **	3.28(0.36)	3.72(0.44)	2.87 *
자기공개성	3.77(0.57)	3.74(0.44)	-0.23	3.37(0.72)	3.48(0.41)	0.39
호감성	3.78(0.59)	3.83(0.61)	0.52	3.30(0.46)	3.63(0.46)	2.27
전문성	3.90(0.43)	3.53(0.52)	-4.62 **	3.59(0.57)	3.59(0.57)	0.00
관용성	3.72(0.52)	3.93(0.44)	2.18 *	3.67(0.73)	3.89(0.67)	1.00
신뢰성	3.67(0.48)	3.69(0.59)	0.18	3.39(0.49)	3.67(0.56)	1.47
구체성	4.12(0.28)	3.46(0.54)	-5.25 **	3.30(0.31)	3.59(0.52)	1.58
즉시성	3.83(0.40)	3.49(0.40)	-3.08 **	3.41(0.62)	3.70(0.48)	0.98

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-18>을 보면 상담전 구체성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였으나 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였고, 상담전 구체성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 양육성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

<表 V-19> 相談前 即時性에 대한 期待水準에 따른 満足度の 比較

하위영역	상(n=18)			하(n=10)		
	상담전 기대감	상담후 만족도	t	상담전 기대감	상담후 만족도	t
	$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$		$\bar{X}(S)$	$\bar{X}(S)$	
동기	3.87(0.72)	3.85(0.47)	-0.09	4.03(0.53)	3.77(0.67)	-1.24
개방성	4.00(0.51)	3.50(0.59)	-2.92 **	3.80(0.48)	3.37(0.48)	-2.51 *
책임성	4.18(0.35)	3.74(0.59)	-2.60 *	3.95(0.54)	3.75(0.47)	-1.50
현실감	2.96(0.30)	2.81(0.21)	-1.75	2.88(0.35)	2.86(0.26)	-0.22
수용성	3.59(0.61)	3.65(0.39)	0.55	3.40(0.61)	3.80(0.57)	1.55
직면성	3.91(0.44)	3.15(0.49)	-4.07 **	3.37(0.55)	3.00(0.67)	-2.01
지시성	3.80(0.51)	2.89(0.62)	-4.35 **	2.80(0.74)	2.67(0.89)	-0.57
공감성	3.76(0.39)	3.57(0.57)	-1.08	3.47(0.53)	3.50(0.59)	0.14
진실성	3.92(0.60)	3.72(0.49)	-1.94	3.60(0.70)	3.85(0.58)	1.25
양육성	4.06(0.45)	3.75(0.46)	-2.09	3.75(0.76)	3.95(0.50)	1.00
자기공개성	3.76(0.51)	3.69(0.37)	-0.59	3.50(0.89)	3.73(0.58)	1.05
호감성	3.80(0.47)	3.87(0.56)	0.66	3.53(0.61)	3.73(0.58)	1.07
전문성	4.02(0.24)	3.50(0.45)	-6.34 **	3.60(0.66)	3.67(0.59)	0.41
관용성	3.85(0.60)	4.00(0.43)	1.00	3.43(0.59)	3.93(0.63)	4.02 **
신뢰성	3.86(0.34)	3.78(0.55)	-0.72	3.25(0.54)	3.75(0.68)	3.35 **
구체성	4.11(0.34)	3.37(0.50)	-4.32 **	3.60(0.56)	3.63(0.58)	0.14
즉시성	4.11(0.23)	3.48(0.40)	-5.69 **	3.07(0.21)	3.67(0.50)	3.38 **

(*: p<0.05, **: p<0.01)

<표 V-19>을 보면 상담전 즉시성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보였고, 상담전 즉시성에 대한 기대가 낮은 내담자는 개방성에서는 상담전 기대보다 유의하게 낮은 만족도를 보이지만, 관용성, 신뢰성, 즉시성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였다.

2. 相談前 期待感 下位領域이 相談満足도에 미치는 影響의 程度

아래의 <표 V-20>은 내담자의 상담전 기대감 중에서 어떠한 기대감이 상담 만족도에 더 많은 영향을 주는지를 알아보기 위해 중다회귀분석을 한 결과이다.

<表 V-20> 相談満足도에 영향을 미치는 요인에 대한 重多回歸 分析

기대감 하위영역	MR	R ²	R	F
전문성	0.55	0.31	0.28	14.95**
구체성	0.72	0.51	0.48	17.44**
호감성	0.76	0.58	0.54	14.64**

(** : p<0.01, * : p<0.05)

위의 <표 V-20>을 보면 상담만족도에 가장 큰 영향을 미치는 내담자의 상담전 기대감은 전문성으로 전체 변량의 31%를 설명하고 있다. 두번째로 많은 영향력을 가진 영역은 구체성을 들 수 있는데, 이는 약 20%의 설명력을 갖고 있다. 세번째로 많은 영향력을 가진 영역이 호감성인데, 약 7%의 설명력을 갖고 있었다.

그러나 나머지 영역들은 1% 미만의 낮은 설명력을 갖고 있어 이들은 프로그램이 투입된 후 얻게 되는 상담만족도에 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이에 따라 '相談前 期待感의 각 下位領域들이 프로그램 투입후 얻은 相談満足도에 미치는 影響力은 차이가 없을 것이다'라는 영가설은 기각되었고, 이것은 상담전 기대감의 하위영역이 상담만족도에 미치는 영향력은 각기 다를 수 있음을 의미하는 것이라 하겠다.

VI. 結論

이 장에서는 내담자의 상담전 기대감 수준 및 기대감 하위영역들이 상담만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 설정한 연구문제와 가설, 연구과정 및 연구결과 등에 대한 전반적인 것들을 요약하고 결론을 제시하고자 한다.

1. 要約

본 연구의 목적은 동료상담자 양성 프로그램을 실제로 접하기 전 내담자들이 가진 기대감은 프로그램의 투입을 통해 어느 정도 만족되고 있는지 그 기대수준에 따라 알아보며, 이 기대들이 상담만족도에 미치는 영향 정도는 어떠한지를 밝히는데 두었다. 이러한 목적아래 논의하고자 설정한 研究問題는 다음과 같다.

1. 프로그램 투입후 프로그램을 실제로 접하기 전 내담자가 가진 期待에 대한 만족정 도는 그 기대수준에 따라 달라지는가?

2. 프로그램을 접하기 전 내담자들이 가진 기대감의 하위영역들이 프로그램 투입후 얻는 상담만족도에 미치는 영향력은 어떠한가?

이러한 연구문제에 따른 研究假說은 다음과 같다.

1) 상담전 기대감이 높은 내담자나 상담전 기대감이 낮은 내담자가 프로그램 투입을 통해 얻는 相談満足度는 相談前 期待와 差異가 없을 것이다.

2) 상담전 기대감의 각 하위영역들이 프로그램 투입을 통해 얻는 상담만족도에 미치는 影響力은 差異가 없을 것이다.

이러한 연구문제를 수행하기 위해 J대학교 36명의 남녀 대학생이 1996년 3월 18일 부터 5월 18까지 무선적으로 집단에 배정되어 1주에 2시간씩 총 8회에 걸쳐 실시된 동료상담자 양성 프로그램에 참가하였다.

본 연구는 박애선(1985)이 변안한 Tinsley(1982)의 상담에 대한 기대감 척도를 사용하였다. 이러한 척도를 사용하여 조사된 내담자의 상담에 대한 기대감과 이 기대에 대한 만족도는 SPSS/PC+ 이용하여 처리되었는데, 연구결과를 요

약하면 다음과 같다.

첫째, 상담전 기대감이 높은 내담자는 17개의 하위영역 중에서 3개 영역에서 아주 미미한 정도로 기대했던 것보다 더 높은 만족도를 보였고, 나머지 14개의 영역에 대한 만족도는 상담전 기대보다 더 낮아졌는데, 특히 개방성, 전문성, 구체성에 대한 만족도는 상담전 기대보다 유의하게 낮았다.

그러나 상담전 기대감이 낮은 내담자는 17개의 하위영역 중 11개 영역에서 상담전 기대보다 더 높은 만족도를 보였고, 특히 양육성, 호감성에서는 상담전 기대보다 유의하게 높았다. 나머지 6개 영역에서는 상담전 기대보다 만족도가 낮았는데, 그 중에서 책임성과 현실감에 대한 만족도는 유의하게 낮았다.

상담전 기대감이 높은 내담자는 책임성, 개방성, 양육성, 전문성 순으로 높게 기대하였고 공감성, 수용성, 지시성, 현실감은 낮게 기대하였는데, 상담후 이들이 높은 만족도를 보인 영역은 호감성, 관용성, 신뢰성, 수용성 순이고, 낮은 만족도를 보인 영역은 개방성, 직면성, 지시성, 현실감이다. 그러나 상담전 기대감이 낮은 내담자는 책임성, 구체성, 동기, 개방성 순으로 높게 기대하였고, 호감성, 수용성, 지시성, 현실감에 대해서는 낮게 기대하였는데, 상담후 이들이 높은 만족도를 보인 영역은 양육성, 관용성, 동기, 즉시성이고, 낮은 만족도를 보인 것은 공감성, 직면성, 현실감, 지시성이었다.

기대감의 각 하위영역의 수준별로 프로그램 투입후 상담전 기대에 대한 만족도는 어느 정도인지를 알아본 결과는 다음과 같다.

1) 상담전 동기에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 관용성에서 상담전 기대보다 유의하게 높은 만족도를 보였으나 동기, 개방성, 직면성, 전문성, 양육성에 대해서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 동기에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 지시성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였다.

2) 상담전 개방성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 전문성, 구체성에서, 상담전 개방성에 대한 기대감이 낮은 내담자 역시 직면성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였다.

3) 상담전 책임성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 자기공개성, 전문성, 구체성에서, 상담전 책임성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 직면성, 지시성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였다.

4) 상담전 현실감에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 책임성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였으나 현실감에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 현실감에 대한 기대감이 낮은 내담자는 현실감에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보이고 있었으나 개방성, 직면성, 진실성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였다.

5) 상담전 수용성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 수용성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 책임성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보이고 있었으나 수용성, 관용성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

6) 상담전 직면성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 직면성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 개방성, 책임성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였지만 신뢰성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

7) 상담전 지시성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 지시성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 개방성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였지만 호감성, 관용성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

8) 상담전 공감성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 공감성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 공감성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 직면성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였으나 공감성, 호감성, 신뢰성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

9) 상담전 진실성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성에서, 상담전 진실성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 현실감에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였다.

10) 상담전 양육성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 양육성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 양육성

에 대한 기대가 낮은 내담자는 양육성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

11) 상담전 자기공개성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 자기공개성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였으나, 상담전 자기공개성에 대한 기대가 낮은 내담자는 양육성, 자기공개성, 신뢰성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

12) 상담전 호감성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였지만 관용성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였고, 상담전 호감성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 직면성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였지만 호감성, 관용성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

13) 상담전 전문성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였으나, 상담전 전문성에 대한 기대가 낮은 내담자는 신뢰성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

14) 상담전 관용성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 전문성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 관용성에 대한 기대가 낮은 내담자는 책임성, 직면성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였지만 관용성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

15) 상담전 신뢰성에 대한 기대가 높은 내담자는 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 전문성, 구체성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 신뢰성에 대한 기대가 낮은 내담자는 지시성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였으나 관용성, 신뢰성에서는 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

16) 상담전 구체성에 대한 기대감이 높은 내담자는 상담후 개방성, 책임성, 직면성, 지시성, 진실성, 양육성, 전문성, 구체성, 즉시성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였으나 관용성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였고, 상담전 구체성에 대한 기대감이 낮은 내담자는 양육성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

17) 상담전 즉시성에 대한 기대가 높은 내담자는 상담후 개방성, 직면성, 책임

성, 지시성, 전문성, 구체성, 즉시성에서 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보였고, 상담전 즉시성에 대한 기대가 낮은 내담자는 개방성에서는 상담전 기대보다 낮은 만족도를 보이지만, 관용성, 신뢰성, 즉시성에서 상담전 기대보다 높은 만족도를 보였다.

둘째, 상담만족도에 가장 큰 영향을 주는 내담자의 상담전 기대감은 전문성, 구체성, 호감성으로 나타났고, 전문성은 전체 변량의 31%를 설명하고 있고, 두 번째로 많은 영향력을 가진 구체성은 약 20%, 세번째로 많은 영향력을 가진 호감성은 약 7%의 설명력을 갖고 있었다.

2. 結論

앞에서의 연구 결과를 살펴 보면 다음과 같은 결론을 얻을 수 있다.

첫째, 상담전 기대감이 높은 내담자가 프로그램을 통해 얻은 그 기대에 대한 만족도는 상담전 기대보다 오히려 낮아졌는데 반해, 상담전 기대감이 낮은 내담자의 상담만족도는 상담전 기대보다 높았으므로 동료상담자 양성 프로그램은 상담전 기대감이 높은 내담자보다 낮은 내담자에게 더 효과적이다. 따라서 상담전 기대감이 높은 내담자에게 적합한 프로그램 개발이 필요하다.

둘째, 상담전 기대감이 높은 내담자와 상담전 기대감이 낮은 내담자 모두가 내담자의 적극적인 참여를 뜻하는 책임성, 개방성, 동기에 대해 상당히 기대하고 있었지만 상담전 기대감이 높은 내담자일수록 실제 상담과정에서는 문제해결을 위한 적극적 행동을 보인 것이 아니라 수동적인 자세를 취하였다. 따라서 이들에게는 상담초기의 내담자 역할에 대한 교육이 강화될 필요가 있다.

이는 박재황(1990)의 한국학생이 미국학생에 비해 문제해결의 책임을 더 내적으로 귀인하며, 금명자·이장호(1990)의 책임감에 대한 기대는 단순히 프로그램에 대해서만 갖는 고유한 기대라기 보다는 전반적으로 문제해결의 책임을 자신에게 귀인시키는 경향이 있다는 결과를 반영하고 있다.

셋째, 기대수준이 높은 내담자는 상담전에 양육성, 전문성, 호감성, 진실성을 높게 기대하였음에도 불구하고 상담후 직면성, 전문성, 및 구체성에 대해 불만족

하고 있었다. 이러한 결과는 기대수준이 높은 내담자는 기대가 낮은 내담자보다도 더 상담자로부터 부드러운 분위기를 원하면서도, 구체적인 문제에 당면해 있기 때문에 전문적으로 자기의 문제를 직면시켜 해결해 줄 수 있는 상담자를 높게 기대한다고 할 수 있다.

네째, 상담만족도에 가장 큰 영향을 미치는 기대감의 하위영역은 전문성, 구체성, 호감성으로 나타났고, 또한 상담전 기대감이 높은 내담자와 낮은 내담자 모두가 전문적 기술이라 할 수 있는 직면성을 낮게 평가하고 있어, 전문성 및 구체성의 문제는 앞으로 동료상담자 양성 프로그램의 리더자 훈련과정에서 진지하게 다루어져야 한다.

3. 提言

본 연구의 결과와 결론에 기초해서 제언을 몇 가지 든다면 다음과 같다.

첫째, 프로그램이 투입되기 전 상담에 대한 기대감과 1회가 실시된 후의 기대감은 차이가 있을 수 있기 때문에 1회기 상담을 마친 후의 기대감과 그 만족도와와의 관계를 연구하는 것도 필요할 것 같다. 그리고 프로그램 투입전에 내담자가 상담에 대하여 갖는 기대는 상담과정 전반에 걸쳐 변화하기 때문에 내담자의 기대감 변화에 관련되는 요소들에 대한 연구도 필요하다.

둘째, 본 연구에서 사용한 상담전 기대감 측정 도구와 상담후 만족도를 측정하는 도구는 동일한데, 사전 기대감 검사가 사후 만족도를 측정하는데 영향을 주었을 가능성이 있다. 따라서 사전 기대감과 사후 만족도를 동시에 조사할 수 있는 측정도구의 개발도 필요하다.

셋째, 내담자의 기대에 대한 만족도는 내담자의 상담전 기대감 수준에만 관련되는 것이 아니기 때문에, 본 연구에서 설정한 상담자 변인 등 기대감 수준외의 변인을 가능한 많이 탐색하여 만족도와의 관계를 살펴 볼 필요가 있을 것이다. 이와 더불어 상담에 대한 내담자의 기대가 실제 상담에서 어떻게 표현되는지 확인할 수 있는 내담자의 언어반응유형 등도 고려할 필요가 있다.

넷째, 내담자 특성을 다양하게 고려하고 상담에 대한 기대의 차를 파악한 후,

실제 상담상황에서 그러한 차를 고려하는 상담방법에 대한 연구 및 적용이 필요하다.



參 考 文 獻

- 강호경(1992), “상담자의 내외통제와 상담방법 및 내담자의 기대수준과의 관계 연구”, 한국교원대학교 석사학위논문.
- 금명자·이장호(1990), “상담에 대한 내담자의 기대”, 「한국 심리학회지: 상담과 심리치료」, Vol.3, No.1, pp.23-43.
- 김계현(1995), 「카운슬링의 실제」, 성원사, pp.75-76.
- 김숙자(1984), “인지양식에 따른 내담자의 상담에 대한 기대”, 부산대학교 석사학위논문.
- 김용태(1989), “상담초기의 촉진적 조건과 상담 효율성과의 관계”, 서울대학교 석사학위논문, pp.9-11.
- 김정화(1986), “상담자/내담자 특성과 내담자의 상담자에 대한 호감, 신뢰성 평가”, 연세대학교 석사학위논문.
- 김희정(1994), “상담자 역할에 대한 내담자의 기대감이 상담효과에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교 석사학위논문.
- 박대한(1989), “상담활동에 대한 내담자의 기대”, 연세대학교 석사학위논문.
- 박애선(1985), “상담에 대한 내담자의 기대감에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 박재황(1991), “내담자의 개인적 특성들과 상담에 대한 예상과의 관계”, 「상담지도」, 26호, 한국카운슬러협회.
- 배재현(1993), “성격유형, 심리사회적 발달정도와 상담에 대한 기대감과의 관계”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 설명주(1993), “대학생 내담자의 성격 유형에 따른 상담에 대한 기대에 관한 연구”, 동아대학교 석사학위논문.
- 우성희(1989), “상담에 대한 기대감과 성별 특성 문제유형의 관계 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이장호·금명자(1990), “우리나라 대학생의 상담에 대한 기대”, 「학생연구」,

- 서울대학교 학생생활연구소, 제26권 1호, pp.1-16.
- _____ (1993), 「상담심리학 입문」, 박영사, pp.3.
- _____ (1995), 「상담면접의 기초」, 중앙적성출판사, pp.99.
- 이형득(1979), 「집단상담의 실제」, 중앙적성연구소.
- 이형득(1986), 「인간관계 훈련의 실제」, 중앙적성출판부.
- _____·김정희(1983), "Peer Group Counseling의 효과에 관한 연구", 「지도상담」, 계명대학교 학생생활연구소, pp.41-63.
- 이형득외 공저(1993), 「相談의 理論的 接近」, 형설출판사.
- 장혁표(1986), "동료 집단상담을 위한 훈련 프로그램", 「연구보」, 제22집, 부산대학교 학생생활연구소, p.38.
- 지혜정(1988), "내담자 변인에 따른 상담기대에 관한 연구", 홍익대학교 석사 학위논문.
- 홍경자(1986), 「성장을 위한 생활지도」, 탐구당.
- Apfelbaum, D.(1958), *Dimensions of Transference in Psychotherapy*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Barton, B.C.(1980), "Peer Counseling for Gay and Other Alternative Life-Style", *Journal of College Student Personnel*.
- Bedner, R.L.(1970), "Persuasibility and the power of belief", *Journal of Counseling Psychology*, 6, pp.415-420.
- Borghi, J.(1968), "Premature termination of psychotherapy and patient-therapist expectations", *Journal of Psychotherapy*, 22, pp.460-473.
- Bugen, L.A.(1976), "Composition and orientation effects upon group performance", *Dissertation Abstracts International*, 36: 3568B.
- Carkhuff, R.R.(1969), *Helping and Human Relations*, Vol. 1, 2, New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Clemes, S. & D'Andrea, V.(1965), "Patients' anxiety as a function of expectation and degree of initial interview ambiguity", *Journal of Consulting Psychology*, 29, pp.397-404.

- Combs, A.W.(1969), *Florida studies in the Helping professions Gainsville*, University of Florida.
- Cormier, W.H. & Cormier, L.S.(1985), "Interviewing strategies for helpers", *Fundamental skills and cognitive behavioral interventions(2nd Ed.)*, Monterey, Books/Cole Publishing Company.
- Cundick, B.(1963), "The relation of student and counselor expectations to rated counseling satisfaction(Doctoral dissertation, Ohio State University, 1962)", *Dissertation Abstracts*, 23, pp.2983-2984.
- Dougherty, F.,III.(1973), "Patient-therapist matching: An empirical approach toward the improvement of psychotherapy outcome(Doctoral dissertatin, Vanderveit University, 1972)", *Dissertation Abstracts International*, 33, 6707413.
- Frank, J.D.(1968), "The influence of patients' and therapists' expectations on the outcome of psychotherapy", *British Journal of Medical Psychology*, 41, pp.349-356
- George, R.L. & Cristiani, T.S.(1981), *Theory, Methods, and Processes of Counseling and Psychotherapy*, Prentice Hall Inc..
- Goin, M., Yamamoto, Jo. & Silverman, J.(1965), "Therapy congruent with class-linked expectations", *Archives of General Psychiatry*, 13, pp.133-137.
- Goldstein, A.P.(1962), "Participant expectancies in psychotherapy", *Psychiatry*, 25, pp.72-79.
- _____ (1962), *Therapist-Patient Expectancies in Psychotherapy*, New York: Macmillan.
- Goldstein, A.P., Heller, K. & Sechrest, L.B.(1966), *Psychotherapy and The Psychology of Behavior Change*, New York: Wiley.
- Gulas, I.(1974), "Client-therapist congruence in prognostic and role expectations as related to client's improvement in short-term psychotherapy(Doctoral dissertation, Ohil university, 1974)",

Dissertation Abstracts Internationale, 35, 243013.

Hardin, S.I. & Subich, L.M.(1985), "A Methodological note: Do students expect what clients do?", *Journal of Counseling Psychology*, 32, 1, pp.131-134.

Hardin, S.I. & Yanico, B.J.(1983), "Counselor gender, type of problem, and expectations about counseling", *Journal of Counseling Psychology*, 30, 2, pp.294-297.

_____ (1985), "Relation of type of problem and expectations of counselor knowledge and understanding to students' gender preferences for counselors", *Journal of Counseling Psychology*, 32, pp.197-205.

Horenstein, D.(1974), "The effects of confirmation or disconfirmation of client expectations upon subsequent psychotherapy(Doctoral dissertation, university of Kansas, 1973)", *Dissertation Abstracts International*, 34, 62111B.

Kelly, G.A.(1955), Client perceptions of therapist: A Study of the therapeutic of therapist, *Journal of Consulting Psychology*, 29, pp.146-149.

Kunkel, M.A. & Williams, C.(1991), "Age and expectations about counseling: Two Methodological perspectives", *Journal of Counseling & Development*, 70, 6, pp.314-320.

Leong, S.L., Leong, F.T.L. & Hoffman, M.A.(1987), "Counseling expectations of rational, intuitive and dependent decision makers", *Journal of Counseling Psychology*, 34, pp.261-265.

Liebermann, M., Yalom, I. & Miles, M.(1973), *Encounter groups: First facts*, New York: Basic Books.

McCardel, J. & Murray, E.J.(1974), "Nonspecific factors in Weekend encounter groups", *Journal of consulting and clinical psychology*, 42, pp.337-345.

- McLeish, J. & Park, J.(1973), "Outcomes associated with direct vicarious experience in training groups: II. Attitude, Dogmatism", *British Journal of social and clinical psychology*, 12, pp.353-358.
- Overall, B. & Aronson, H.(1963), "Expectations of psychotherapy in patients of lower socioeconomic class", *American Journal of Orthopsychiatry*, 33, pp.421-430.
- Patterson, C.(1958), "Client expectations and social conditioning", *Personnel and Guidance Journal*, 37, pp.136-138.
- Penick, J.A. & Epperson, D.L.(1985), "Analogue study of expectations for christian and traditional counseling", *Journal of Counseling Psychology*, 32, 1, pp.127-130.
- Poteroy, E.T.(1979), "Effects of member and leader expectations on group outcome", *Journal of Counseling Psychology*, 26, pp.534-539.
- Pyle, R.R. & Snyder, F.A.(1971), "Students as Paraprofessional Counselors at Community Colleges", *Journal of College Student Personnel*.
- Ricker-Ovsiankina, M.A., Berzin, J.I., Geller, J.D. & Rogers, G.W.(1971), "Patient's role expectancies in psychotherapy: A theoretical and measurement approach", *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 8, pp.124-126.
- Sandler, W.(1975), "Patient-therapist dissimilarity of role expectations related to premature termination of psychotherapy with student therapist", *Dissertation Abstracts International*, 35, 6111-6112.
- Schweisheimer, W. & Walberg, H.J.(1976), "A Peer Counseling Experiment: High School Students as Small-Group Leaders", *Journal of Counseling Psychology*, 24, 4, pp.398-401.
- Shelton, J.L. & Peterson, R.M., "Treatment Outcome and Maintenance in Systematic Desensitization : Professional vs Paraprofessional Effectiveness", *Journal of Counseling Psychology*.
- Sipps, G.J. & Janeczek, R.G.(1986), "Expectations for counselors in relation

-
- to subject gender traits, *Journal of Counseling Psychology*, 33, pp.214-216.
- Subich, L.M. & Courol, D.H.(1985), "Counseling expectations of clients and non-clients for group and individual treatment modes", *Journal of Counseling Psychology*, 32, pp.245-251.
- Subich, L.M.(1983), "Expectancies for counseling as a function of counselor gender specification and subject sex", *Journal of Counseling Psychology*, 30, pp.421-424.
- Tan, H.(1967), "Intercultural study of counseling expectancies, *Journal of Counseling Psychology*, 14, pp.122-130.
- Tinsley, D.J., Hinson, J.A., Holt, H.A. and Tinsley, H.E.A.(1990), "Level of psychological development, perceived level of psychological difficulty, counseling readiness, and expectations about-counseling: Examination of group differences", *Journal of Counseling Psychology*, 37, 2, pp143-148.
- Tinsley, H.E.A. & Harris, D.J.(1976), "Client expectations for counseling", *Journal of Counseling Psychology*, 23, pp.173-177.
- Tinsley, H.E.A., Workman, K.R. and Kass, R.A.(1980), "Factor analysis of the domain of client expectations about counseling", *Journal of Counseling Psychology*, 27, pp.561-570.
- Titchner, E.B.(1909), *Lectures on the Experimental Psychology of the Thought Process*, New York: Macmillan.
- Tracey, T.J. & Dundon, M.(1988), "Role anticipations and preferences over the course of counseling", *Journal of Counseling Psychology*, 35, 1, pp.3-14.
- Tracey, T.J., Heck, E.J. & Lichtenberg, J.W.(1981), "Role expectations and complementary/symmetrical therapeutic relationships", *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 18, pp.338-344.
- Volsky, T., Magoon, T., Norman, W., and Hoyt, D.(1965), *The outcomes of Counseling and Psychotherapy: Theory and Research*, Minneapolis:

University of Minnesota press.

Wilkins, W.(1973), "Expectancy of therapeutic gain: An Empirical and conceptual critique", *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 40. pp.69-77.

Yanico, B.J. & Hardin, S.I.(1985), "Relations of type of problem and expectations of counselor knowledge and understanding to students gender preferences ofr counselors", *Journal of Counseling Psychology*, 32, pp.197-205.

Yuen, R.K. & Tinsley, H.E.A.(1981), "International and American students' expertancies about counseling, *Journal of Counseling Psychology*, 28, pp.66-69.

ZieMells, A.(1974), "Effects of client preference and expectancy upon the initial interview". *Journal of Counseling Psychology*, 21, 1, pp.23-30.



<Abstract>

**The Influence about Expectation before enter Counseling which
has effect on Sufficient after Counseling***

(Centering around Peer Counselor Training Program)

Lee, Chun-Ok

Counseling Psychology Major

Graduate School of Education, Cheju National University

Cheju, Korea

Supervised by Professor Ko, Myoung-Kyou

The purpose of this study is to testify how the differences of sufficient about the expectation through Peer Counselor Training Program are corresponding to level of college student participants' expectation before enter counseling, and how power of influence which subscales of expectatin before enter counseling has on sufficient after counseling. For these purpose, assumptions in the follwing could be made.

1) There couldn't be any difference between expectation before enter counseling and sufficient after final counseling irrespective of their expectation level.

2) There couldn't be any difference in power of influence which subscales of expectation before enter counseling has on sufficient through Program.

To testify these assumppctions, 36 college student volunteers had randomly been divided into 7 groups, and had experienced peer group counseling, "Program for Self-growth" proceduced by Lee, Hung Deuk(1986)·Hong, Kyung Ja(1986), 120 minutes

* A thesis submitted to the Committee of the Graduate School of Education, Cheju National University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Education in August, 1996.

each time, once a week, in all 8 times. Tinsley' Expectation About Counseling(EAC) scale by translated by Park, Ae Sun(1985) were used in investigating participants' expectatons and the sufficient about counseling between high expectation and low expectation.

The results are as follows;

1) Participants with high expectation level before enter counseling appeared to have less sufficient about the expectation than expectation before enter counseling. On the contrary, little difference between sufficient and expectation could be seen in the case of participants with low expectation level. The results indicate that this program is effective for participants with low expectation level than those with high expectation level, and we must develop a counseling model unique to participants with high expectation.

2) Both the Participant with High expectation level and low expectation level had strongly expectation about motivation, responsibility, responsibility before enter counseling, and in fact participants with high expectation level assumed the relatively passive role for the interventions required for sloving their problems on real processing. Therefore it's necessary to strengthen education about praticipants' role for participants with high level in initial stage of counseling.

3) Before enter counseling, Participants with high expectation level was highly expected about genuineness, nurturance, attractiveness, expertise, but after counseling they were dissatisfied with confrontation, expertise, concreteness. The result indicates that participants with high expectation level want counslor's friendly atmosphere more than those with low level and, as faced with concrete problem they hope their problems should be solved expertly.

4) It was expertise, concreteness, attractiveness that had the strongest effected on sufficient after counseling, we must seriously deal with expetise, concreteness in the course of peer counseling training program

<부록 1>

상담에 대한 기대감 조사

안녕하십니까?

본 질문지는 앞으로 받으려는 상담활동이 어떻게 진행될 것인지, 또 상담자는 어떻게 행동할 것이라고 생각하고 있는지를 묻는 질문입니다.

여러분의 응답은 비밀이 보장되며, 여러분들을 더욱 이해하여 보다 나은 상담활동을 하기 위한 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않을 것임을 약속드립니다.

질문지를 작성하는데 있어서 유의해야 할 점은 여러분이 느끼신 그대로 솔직하게 응답하여 주시고, 평소 생각과 가장 가까운 번호 하나만을 골라 ○표 하여 주시면 감사하겠습니다.

1996. 3



제주대학교 중앙도서관

제주대학교 교육대학원 상담심리전공 이춘옥

<인적사항>

학교 : ① 대학교 1학년 () ② 대학교 2학년 ()
③ 대학교 3학년 () ④ 대학교 4학년 ()
⑤ 대졸 ()

성별 : ① 남 () ② 여 ()

상담을 받은 : ① 예 () ② 아니오 ()

경험

이름 : ()

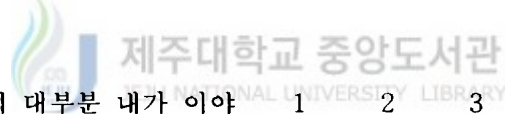
1 2 3 4 5
 전 혀 령 지 그 저 그 량 매 우
 아 닐 않 을 그 량 그 량
 것 이 다 것 이 다 것 이 다 것 이 다 것 이 다

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. 나는 처음에 도움을 받지 못하더라도 최소한 몇 주는 더 상담을 받을 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 나는 상담자를 3번 이상 만날 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 나는 상담받는 동안 불편한 일이 있어도 상담을 계속할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 나 자신과 나의 문제들에 관해서 다 털어놓고 이야기할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 나는 최선을 다하여 나의 감정을 표현할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 나는 느끼는 바를 상담자에게 모두 이야기할 수 있을 정도로 편안함을 느낄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 나는 내 문제를 결정하는데 있어서 나의 책임감을 느낄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 나는 현재 내가 관심을 갖고 있는 것에 대해서 이야기할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 나는 내가 이해하지 못한 상담자의 말을 상담자에게 질문할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 나는 상담 이외의 나의 관심들에 대해서도 이야기할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



	1	2	3	4	5
전	혀	그	렇	지	그
아	닐	않	을	그	럴
것	이다	것	이다	것	이다

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 11. 나는 심리검사를 받으려 할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. 나는 상담을 다시는 받고 싶지 않을 것 같다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. 나는 상담자를 한번만 만나고 나의 문제를 해결할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. 나는 심각한 문제를 가졌을 때만 상담을 할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. 나는 내 문제가 상담에서 꼭 해결될 것 같다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. 나는 경험있는 상담자를 만날 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. 나는 상담자 질문에 대답할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. 나는 상담중에 대부분 내가 이야기를 할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. 상담자는 나에게 다른 이야기는 하지 않고 문제에 대한 정보만 제공할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. 상담자가 나를 친구처럼 따뜻하게 대해 줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. 상담자는 나를 좋아할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. 상담자는 나의 단점을 알면서도 좋아할 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



1 2 3 4 5
 전 허 그 량 지 그 저 그 량 매 우
 아 닐 않 을 그 량 그 량
 것이다 것이다 것이다 것이다 것이다

23. 상담자가 나의 말과 행동 사이의 차이점을 지적해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
24. 상담자가 내가 내 자신을 보는 것과 다른 사람이 나를 보는 것과 어떤 차이점이 있는지 알도록 해줄 것이다. 1 2 3 4 5
25. 상담자가 “내가 누구인가”와 “내가 무엇이 되기를 원하는가?”의 차이점을 지적해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
26. 상담자는 내가 할 일이 무엇인가를 말해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
27. 상담자는 나에게 자주 충고를 줄 것이다. 1 2 3 4 5
28. 상담자는 나의 잘못된 점에 대하여 말하여 줄 것이다. 1 2 3 4 5
29. 상담자는 내가 표현을 잘못 하더라도 내가 어떻게 느끼고 있는가를 알 것이다. 1 2 3 4 5
30. 상담자는 내가 내 감정을 표현함으로써 내가 어떻게 느끼고 있는가를 알게 해줄 것이다. 1 2 3 4 5
31. 상담자는 때로는 내가 말하지 않더라도 내가 어떻게 느끼는지 알게 해줄 것이다. 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5
 전 허 그 령 지 그 저 그 령 매 우
 아 닐 았 을 그 령 그 령
 것이다 것이다 것이다 것이다 것이다

32. 상담자는 나를 정직하게 대해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
33. 상담자는 나에게 격려와 확신을 줄 것이다. 1 2 3 4 5
34. 상담자는 나를 하나의 인간으로 존중해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
35. 상담자는 내가 잘한 일에 대해서 칭찬해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
36. 상담자는 자신의 태도와 나의 문제를 관련시켜서 말해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
37. 상담자는 나에게 자신의 경험과 나의 문제를 관련시켜서 말해 줄 것이다. 1 2 3 4 5
38. 상담자는 나에게 자신에 대해서도 이야기할 것이다. 1 2 3 4 5
39. 나는 상담자가 좋아질 것이다. 1 2 3 4 5
40. 나는 상담자와 이야기하는 것을 좋아할 것이다. 1 2 3 4 5
41. 나는 상담자와 함께 있을 것이다. 1 2 3 4 5
42. 상담자는 나를 도와 줄 수 있을 것이다. 1 2 3 4 5
43. 상담자는 나의 문제를 해결하도록 도와 줄 것이다. 1 2 3 4 5



	1	2	3	4	5
	전	혀	그렇지	그	저
	아	닐	않	을	그
	것이다	것이다	것이다	것이다	것이다

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 44. 상담자는 내 문제가 무엇인지를
알아차릴 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. 상담자의 대인관계는 원만할 것
이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46. 상담자는 조용하고 편안한 사람
일 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. 상담자는 사회생활에 잘 적응해
가는 사람일 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. 상담자는 나에게 믿음과 신뢰를
줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49. 나는 상담자에게 의지할 수 있을
것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50. 상담자는 나 자신의 감정을 내가
이해하도록 도와 줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 51. 상담자를 통해 내 문제의 원인이
무엇인가를 알도록 도와줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52. 상담자는 나의 문제를 찾아 내도
록 도와 줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53. 상담자는 나에게 상담과정 중에
문제에 대한 새로운 해결방법을
알려 줄 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 54. 상담자의 태도는 개방적일 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55. 나는 상담자에게 의존함으로써
도움을 받을 수 있을 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |