

상담구조화 내용 및 방법에 대한 고찰

김인규(金仁奎)*

지금까지 상담구조화는 상담초기 상담자가 짧은 시간 내에 상담과 상담과정에 대해서 소개하는 활동으로 이해되어왔다. 상담자는 일방적인 교육 형식으로 상담의 의미, 상담 과정, 상담자와 내담자의 역할, 행정적 절차 등을 설명하고 내담자는 듣고 질문하는 방식으로 상담구조화를 진행하였다. 따라서 초기 상담에서 내담자의 호소 문제를 듣고 필요정보를 수집하면서 상담구조화를 하는 것은 어려운 일이었다고 특히 초보 상담자에게는 잘 하지 못하는 절차 중의 하나였다. 이에 본 연구에서는 상담 구조화의 내용을 문헌분석과 전문가 면접을 통해 정리 하였다. 상담 문헌에서 제시한 상담 구조화 내용은 상담에 대한 정확한 지식의 제공, 정서적 안정과 희망 고취, 적극적이고 책임감 있는 태도 형성 등이었고, 상담전문가 면접을 통해 정리한 상담구조화 내용은 마음 달래주기, 상담의 의미, 상담자 역할에 대한 이해, 내담자 역할에 대한 이해, 상담과정에 대한 이해, 내담자의 권리에 대한 이해, 기타사항 등이었다. 상담구조화의 방법으로 지금까지 주로 사용된 상담면접과정에서 상담자의 직접적인 구조화의 문제점과 서면자료나 비디오 자료 등의 보조자료를 활용한 상담구조화의 효과성을 살펴보았다. 상담단계별 상담구조화의 필요성과 내용을 제시하며 관련된 상담구조화 보조자료 개발의 필요성을 제시하였다.

주요어 : 상담구조화, 전문가 면접, 보조 자료

I. 상담구조화의 현황

상담은 상담자와 내담자간의 인간관계를 통하여 내담자의 문제를 해결하고 성장을 도모하는 상호작용과정이라 할 수 있다. 사람이 만나 상호작용을 하면서 서로 어떤 역할을 할 것인지와 어떤 목표로 만날 것인지, 어떻게 만남이 진행될 것인지에 대해 서로 일치된 견해를 갖고 있으면 그 만남이 원활하게 진행되지만 서로 견해가 불일치한다면 원만한 만남을 갖기 어려울 것이다. 성공적인 상담을 위해서도 상담자와 내담자가 서로의 역할과 상담의 목표, 상담의 과정 등에 대해 일치된 의견을 갖는 것이 중요한데 이것을 이루는 과정을 상담구조화라 한다(김계현, 1995; 이장호, 1989).

여러 선행연구는 상담구조화가 내담자의 상담출석률을 높이며, 상담 진행과정에서 내담자의 바람직한 행동을 증가시키며, 상담성공률을 높이는 것으로 보고하였다. 구조화를 받은 내담자는 상담에 대해 더 많은 정보를 얻고 현실적인 기대를 갖으며(Davidshofer & Richardson, 1981), 상담에 대하여 더 책임감 있는 자세를 갖고, 상담자를 더 신뢰하고 부정적인 정서를 더 많이 표현한다. 면접초기에는 통제집단보다 덜 적극적으로 상담에 참여하지만 상담이 진행할 수록 상담에 더 적극적으로 참여하며 더 개방적 태도를 갖는다(Jakes, 1982) 구조화는 상담을 오히려 매우 일찍 끝내게 하거나 매우 늦게 끝내게 한다. 조기 종결의 경우 내담자가 주도하는 종결을 더 많게 하고, 오래 상담을 지속할 경우 상호 합의하는 종결을 증진시킨다. 즉 상담에 필요한 정도의 참여를 못하거나 안하려는 내담자는 상담을 그만두게 하고 그런 참여를 하려는 내담자는 상담을 계속하도록 격려하는 내담자 선별 기능을 한다(Gordon, 1983). 또한 상담에 대한 기대를 명확하게 갖게

* 한국청소년상담원 조교수

하며(Cartwright, 1976), 상담에 대한 긍정적인 태도와 상담에 대한 올바른 지식을 갖게 되고, 상담자 특성, 과정특성, 상담효과에 대한 기대를 높여준다(기소예, 2001) 또한 구조화를 받은 내담자는 더 적절한 행동을 하고 더 오랫동안 상담을 받으며, 더 나은 성과를 보이고, 내담자 변화의 속도가 더 빨라진다(Childress & Gills, 1977).

그러나 구조화가 효과 없다는 연구들도 있다. 구조화를 받아도 스트레스 수준이 감소하거나 자기들에게 심리치료가 적절한 것인가에 대한 개인적 믿음이 변하지는 않는다. 즉 치료에 대한 동기에는 영향을 미치지 못한다(Jakes, 1982). 또한 구조화는 치료의 길이를 증가시키지는 않으며(Gordon, 1983), 내담자의 자기공개 양과 수준에 별 영향을 주지 않고 내담자에게 상담에 대한 정보를 더 제공하지 못하는데 이는 상담을 신청하는 내담자들은 이미 상담에 대해 많이 알고 있기 때문이다(김인규, 2002; Childress & Gills, 1977). 또한 상담에 대한 불안감소, 상담에 대한 태도변화에 있어서도 상담 구조화가 효과없는 것으로 보고되기도 하였다(Davidshofer & Richardson, 1981).

이렇게 상담 구조화의 효과에 대하여 상반된 연구결과가 제시되고 있지만 그 중요성은 끊임없이 제기되고 있으며(김계현, 1995; 송혜경, 1997; 이동렬, 박성희, 2000; 이은순, 1994; 이장호, 1989), 상담자들도 그 중요성을 인식하여 그 능력향상을 필요로 하고 있으나(문수정, 1999) 실제 상담에서는 잘 이루어지지 않는 경우가 많다(김계현, 1995; 문수정, 1999; 이은순, 1994; Strupp & Bloxom, 1973). 이는 상담초기에 상담자는 내담자의 정보를 수집하고 내담자와의 관계를 형성하는데 초점을 맞추어야 하기 때문에(김계현, 1995) 구조화에 시간을 할애하거나 중요하게 다룰 마음의 여유가 상담자에게 없기 때문이라고 볼 수 있다(이은순, 1994).

실제로 초보 상담자일수록 구조화에 익숙하지 않으며 이를 잘 수행하지 못한다(김계현, 1992, 1995; 이은순, 1994; 문수정, 1999). 김계현(1992)은 수련과정에 있는 초급 상담자에 대한 슈퍼비전 분석에서 상담자가 구조화에서 다루어야 할 많은 내용들 중 상담빈도에 대해서는 명백하게 말하지만 다른 내용들은 거의 전달하지 못한다는 것을 발견하였다. 또한 내담자가 관련 내용에 대해 질문할 때 상담자는 대답을 회피하기도 하였다. 그는 이렇게 구조화가 잘 되지 않는 원인으로 상담자가 아직 상담에 관해서 잘 모르고 자신이 하는 활동에 대해 자신감이 약한 것을 지적하였다. 서적 및 교육을 통해 상담교육을 받았지만 실제 사례를 대했을 때 아직 그것이 구체적으로 무엇이며 그것을 어떤 식으로 전달할 수 있는지 잘 모른다는 것이다. 김계현(1995)은 훈련초기에 있는 상담자들이 구조화를 첫 회 마지막에 급하게 하는 경우가 많음을 지적하였고, 상담수련생 슈퍼비전 내용 분석을 통하여 한국의 상담자들이 내담자와의 목표함의 혹은 과제함의를 생략하거나 회피하는 경우가 많으며 이점을 배우는데 어려움을 겪는 것을 발견하였다. 그는 이를 미국에서의 상담수련과 대조되는 현상으로 지적하면서 그 이유로서 첫째, 대화에서 명확한 계약적 언어를 사용하기를 꺼리는 한국인의 경향, 둘째 명확한 목표를 설정했을 때 이에 대한 내담자의 기대와 상담자의 목표달성 의무에 대한 부담감, 셋째 내담자가 스스로 문제를 해결하고 상담자는 단지 그 문제해결과정을 돕는다는 소극적 성향이 강하다는 한국의 심리상담의 학문적 경향 등을 들었다.

이은순(1994)은 구조화와 관련하여 초보상담자의 상담 12사례에 대한 분석을 실시하였다. 구조화의 시기는 대부분 1회 상담에서 실시하며 상담 앞부분에 하기보다는 뒷부분에 하는 것이 많았다. 구조화의 내용으로 제일 많은 것은 상담이란 문제해결 제시가 아니라 문제해결을 도와주는 것이고 내담자 스스로 해결하는 것이라는 것이었다. 그는 또한 초보상담자와 전문상담자가 구조화를 다르게 시행하는 것을 발견하였다. 초보 상담자는 상담의 개념, 상담자의 역할, 내담자의 역할, 시간 등을 상담초기에 알려주는 것으로 구조화를 생각하고 실행하지만, 전문상담자는 상담 초기부터 종결에 이르기까지 계속하는 교육으로 인식하며 상담자와 내담자의 관계수립, 상담의 개념소개, 내담자 역할에 대한 교육, 내담자 감정인식과 탐색, 그리고 목표수립과 상담의 전략과 방법, 해결

과정, 종결까지 전과정에 대한 조망을 갖도록 하는 것으로 생각하고 내담자를 교육한다. 또한 초보상담자의 구조화 양식은 단순하여 내담자의 특성이나 문제종류를 고려하지 않고 한 방식으로 시행하는 반면 전문상담자의 구조화양식은 보다 다양하며 시기에 적절하게 내담자에 따른 적합한 언어반응과 태도로 시행하고 있었다.

실제로 숙련된 상담자들은 초보 상담자들에 비해 스스로의 구조화능력을 높게 평가하는 것으로 나타났다(문수정, 1999). 숙련 상담자들은 자신의 구조화능력의 숙달도를 전체 21개 상담능력 중 7위로 평가한 반면 중간수준 상담자들은 11위, 초보상담자들은 14위로 평가하여 상담자 발달수준 별로 자신의 구조화능력 수준에 대한 인식이 차이가 있음을 보여주었다.

이와 같이 여러 연구자들은 상담구조화의 중요성을 지속적으로 강조하고 있지만 상담 실제에서는 별 변화와 개선의 움직임이 없이 기존의 문제를 반복하고 있다. 이에 본 연구에서는 상담구조화에서 다루어야 할 내용을 문헌연구와 전문가 면접을 통해 체계화하고 이를 상담실제에서 효과적으로 실시할 수 있는 방법을 살펴보고자 한다.

II. 상담구조화 내용

상담구조화에서 다루어야 할 내용에 대하여 기존 문헌에서 제시한 내용을 살펴보고 현재 국내에서 활동하고 있는 상담전문가에 대한 면접조사를 통해 살펴보았다.

1. 문헌에서 제시된 상담구조화의 내용

1) 상담에 대한 정확한 지식 제공

상담에 오는 모든 내담자들은 상담의 특성, 자신과 상담자의 역할에 대해 나름대로의 기대를 가지고 온다(Patterson, 1958; Strong, 1968). 이 기대는 상담과정과 상담목표 달성에 도움이 되기도 하고 방해가 될 수도 있다(Apfelbaum, 1958; Goldstein, 1962). 내담자가 상담에 가져오는 잘못된 기대를 무시하면 내담자는 상담을 통한 성장과 치료를 받지 못하거나 조기종결하게 된다(Meier, 1989). 상담의 성과를 높이기 위해서는 내담자가 가지고 있는 기대를 적절하게 조정하는 것이 필요한데 이를 위해 내담자들에게 상담과 상담과정, 상담자에 대한 정확한 정보를 줄 필요가 있다.(김계현, 1995; 이은순, 1994; Rogers, 1951; Tinsley, Bowman & Ray., 1988).

지금까지 구조화에서 주로 다룬 내용이 바로 이 상담에 대한 지식이었다. 이장호(1989)는 구조화에 포함되는 사항으로서 상담의 성질, 상담자의 역할과 책임, 내담자의 역할과 책임, 상담의 목표, 시간과 공간적인 제한 사항 등을 들었고, 김계현(1995)은 상담자가 내담자에게 하는 오리엔테이션에서 다루어지는 내용으로서 상담이란 어떠한 과정이며, 상담자는 어떠한 일을 하고, 내담자에게는 어떠한 일을 기대하며, 상담 시간은 통상적으로 몇 분간이고, 상담료는 얼마이며, 언제 어떤 방식으로 지불하고, 상담 주기는 일주일에 몇 회이고, 상담 시간에 오지 못할 경우에는 전화 연락을 어디로 하고, 상담자가 내담자에게 연락할 수 있는 방법은 어떠한 것인지 등의 기본 정보 등을 제시하였다. 유성경(1998)은 상담시간, 빈도, 총상담회수, 상담장소, 연락 방법 등의 상담여건에 대한 구조화, 상담자 역할, 내담자 역할, 관계의 성격 등 상담관계에 대한 구조화, 비밀보장의 한계에 대한 정보를 다루는 비밀보장에 대한 구조화로 나누어 설명하였고 Day 와 Sparacio(1980)는 상담의 실제적, 과정적 측면을 다루는 실제적 주제, 상담에서 내담자의 주요 관심사를 다루는 내담자의 주제, 상담과정의 역동과 방법론을 다루는 상담과정의 주제 등으로 구분하였다. 상담 구조화를 통해 형성 또는 변화시켜야 하는 상담에 대한 지식과 기대의 내용으로는 상담자의 전문성, 매력, 신뢰성 등의 상담자 특징, 상담 성과, 상담자 행동이나 상담유형, 내담자

행동과 역할, 일반적 상담과정(금명자, 이장호, 1990) 등을 들 수 있다. 지금까지 구조화 요목으로 제시된 것들은 주로 상담에 대한 지식과 기대이며, 상담에 대한 정서나 자세는 별로 다루어지지 않았다. 이는 기존의 구조화가 주로 상담에 대한 안내, 소개 기능을 담당하여 내담자에게 올바른 정보를 제공하는 인지적 측면에 초점을 두었기 때문이다(이은순, 1994).

2) 정서적 안정과 희망 고취

상담을 받기 위해 상담실을 찾는 내담자는 대부분 매우 불안하고 걱정에 쌓여 있으며, 절망감과 패배감, 상담과 상담자에 대한 의심 등을 지니고 있다(김계현, 1995). 이 부정적 정서는 내담자로 하여금 상담을 받도록 동기화시키는 기능을 하지만 삶을 무기력하게 하고, 의욕을 상실하게 하며, 세상과 일에 대해 부정적 태도를 갖게 하여 내담자가 상담에 합리적인 태도와 적극적인 자세로 참여하지 못하게 하여 상담의 진행과 성과를 방해할 수 있다. 따라서 내담자의 부정적인 정서를 해소시켜주고 상담과 자신에 대한 희망을 갖도록 해주는 것이 상담진행과 상담성과 달성에 중요하다고 할 수 있다.

내담자들이 지니고 있는 부정적인 정서로는 우선 자신과 문제에 대한 절망감과 패배감이다(김계현, 1995). 이들은 자신의 문제를 해결하기 위해 나름대로 노력을 기울여보고 주위의 도움을 받아보려고 했지만 결국 실패하고 자신의 문제가 극대화되어 스스로 또는 주위사람들의 도움으로는 해결할 수 없는 극단적 상태가 되었기에 전문가를 찾아 상담을 받으려 한 것이다. 그동안 겪어온 수많은 실패와 좌절의 경험은 내담자에게 자신은 아주 못났으며, 아무것도 할 수 없고, 다시는 좋아질 수 없으며, 아무도 자신의 아픔을 이해하거나 관심 기울여 주지 않는다는 처절한 느낌을 갖게 한다. 이런 극도의 불안과 공포, 외로움, 슬픔, 좌절 등이 상담을 받기 위해 상담실을 찾는 내담자의 주요한 정서상태일 수 있다.

또한 자신의 고통과 부끄러움을 다른 사람에게 공개하는 상담이라는 장면에 대해서 두려움을 갖을 수 있다. 자신이 도움이 필요해서 상담을 받고자 하지만 자신이 전에 알지 못하던 누군가에게 자신의 부끄러운 면을 드러내는 것은 누구에게나 어려운 일이며 이것이 혹시 자신에게 불이익으로 작용하지 않을까 하는 두려움을 갖게 된다. '정말 상담자는 믿고 말할 만한 사람인가? 상담 내용 또는 내가 상담받는다는 사실 등에 대한 비밀보장이 되는가? 이런 사소한 문제로 상담 받는다고 하면 상담자가 우습게 보지는 않을까? 내 이런 부족하고 잘못된 모습을 보고서 상담자도 나를 싫어하고 혼내지는 않을까?' 등의 생각을 하면서 내담자는 정서적 불안정 상태에 있는 경우가 많다.

그리고 내담자가 상담의 과정과 성과에 대하여 의심하는 상태에 있는 경우도 있다(Walborn, 1996). 내담자들은 상담이란 상담자와 어떤 일을 하는 것인지, 얼마나 상담을 해서 자신의 문제가 좋아질 수 있는지, 정말 문제가 해결될 수 있는지, 정말 자신이 좋아질 수 있는지 등에 대한 의문과 두려움을 갖고 있는 경우가 많다.

상담구조화는 이런 내담자들에게 상담의 특성과 과정을 알려주어 상담에 대한 불안감을 해소하고 정서적 안정을 갖을 수 있도록 도와준다. 이것을 통해 내담자들의 상담과 상담자에 대한 기대가 높아져서 상담을 적극적으로 하고자 하는 동기가 높아질 수 있다(이은순, 1994). Day와 Sparacio(1989)에 따르면 구조화는 상담과정 안에서 치료적이고 보호적이며 촉진적인 기능을 한다.

즉 상담구조화는 내담자로 하여금 자신이 처하게 되는 새로운 상황에 대해 미리 알게 함으로써 불안과 의심, 두려움에서 벗어나게 하고, 특히 상담과 상담자가 자신의 힘들고 어려운 상태를 수용하고 지지해주는 역할을 할 것이라는 기대를 갖게 하여 힘을 내고 상담에 적극적으로 참여하게 하는 기능을 한다.

3) 적극적이고 책임감 있는 태도 형성

태도는 개인의 사회적 행동을 중개하는 매개변인으로서 개인의 사회적 행동을 규정하는 가장 중핵적인 개념이다. 내담자의 상담 중 행동은 내담자가 상담에 대해 가지고 있는 태도에서 나오는 것이다. 따라서 상담과 자신, 자신의 문제에 대해 내담자가 적절한 태도를 갖는 것은 상담진행과 상담성과를 위해서 매우 중요하다고 할 수 있다.

성공적인 상담은 내담자의 능동적인 참여를 요구한다(김계현, 1995). 내담자의 능동적 참여란 빠지지 않는 출석, 적극적인 자기개방, 상담자와의 원활한 의사소통, 일상생활에서의 관여 등을 들 수 있는데 실제 많은 내담자들은 그 반대로 상담자들이 자신의 문제해결을 위해 적극적으로 나서 줄 것을 기대한다. 지금까지 자신이 한 모든 노력이 실패하여 상담실을 찾아왔기 때문에 이제는 전문가가 알아서 해결책을 주기를 기대한다. 또한 빠른 시간 안에 문제가 해결되기를 원하기에 상담도 단기간에 마치지기를 기대한다. 이는 마치 신체적 질병에 대해 의사가 진단, 처방을 하듯이 상담자도 내담자의 문제에 대한 명쾌한 진단과 해결책 제시를 해 주기를 바라는 것이다(김계현, 1995; Walborn, 1996).

특히 한국의 내담자들은 미국의 내담자들에 비해 상담자의 전문적 주도성과 기술, 인격적인 자질 등을 많이 기대하고 내담자 자신의 적극적인 참여는 낮게 기대하는 것으로 나타나는데(김은희, 주은선, 2001; 김인규, 1998; 박재황, 1990; 이장호, 금명자, 1991), 이런 수동적이고 의존적인 한국 내담자들의 특성을 고려할 때 상담구조화를 통해 내담자들이 자신의 역할과 태도에 대해 충분히 아는 것이 매우 중요하다.

즉 상담구조화를 통해 성공적인 상담을 위해 바람직한 내담자의 태도를 가르침으로써 내담자들이 상담을 지속하며 적극적으로 상담에 임하도록 도울 수 있다(이은순, 1994).

2. 상담전문가가 제시한 상담구조화 내용

다음으로 국내 상담전문가들에 대한 면접을 통해 상담 구조화에 필요한 내용과 구성방법에 대한 아이디어를 수집하였다. 상담전문가 3명에게 예비설문을 실시하여 면접 질문지의 내용을 구성한 후 상담분야 교수 및 박사학위 소지자 또는 박사과정 재학생 등 20명을 대상으로 미리 면접 질문지를 준 후 20-60분간의 면접을 실시하였다. 면접내용은 녹음과 기록을 하여 분석에 사용하였다. 면접대상 상담전문가의 인적사항은 <표 1>와 같다..

<표 1> 면접대상 상담 전문가의 인적 구성(n=20)(명, %)

성 별	남		여	
	10(50%)		10(50%)	
연 령	35세 이하	36~40세	41~45세	46세 이상
	5(25%)	8(40%)	5(25%)	2(10%)
상담경력	5년 미만		6~10년	
	5(25%)		9(45%)	
			11년 이상	
			6(30%)	

면접대상 상담전문가들의 남녀 비율은 각각 50%로 동일했으며, 연령은 40세 이하가 13명(65%), 41세 이상이 7명(35%)이며, 상담경력은 5년 미만이 5명(25%), 6~10년이 9명(45%), 11

년 이상이 6명(30%)였다. 상담 전문가 면접 결과 8개 영역 196개 교육 요목이 추출되었고 이를 연구자와 상담전공 박사학위자 1명, 석사학위자 1명이 3차례에 걸친 회의와 토론을 통하여 최종 7개 영역, 49개 요목으로 정리하였다<표 2>. 상담전문가들이 제시한 상담구조화의 내용은 다음과 같다.

1영역은 「마음 달래주기」로서 내담자의 불안을 감소시키고, 의심을 해소하며 희망을 고취시키는 내용이다. 이는 내담자의 정서를 다루는 영역으로서 상담실 이용현황 소개, 격려, 의심과 불안 해소 등의 하위영역으로 구성되어 있다. 이 중 상담실 이용현황 소개는 단순한 정보전달이 목적이 아니라 많은 대학생들이 상담실을 활용한다는 사실을 알게 해주어 내담자가 자신만이 문제있는 사람이라는 생각에서 벗어나 자신과 자신의 문제에 대하여 편안한 마음을 갖도록 하는 목적에서 1영역에 포함시켰다.

2영역은 「상담의 의미」로서 상담에 대한 정확한 이해를 하고 오해를 해소하며, 상담에 대한 잘못된 신념을 해결하는 내용이다. 이는 내담자의 상담에 대한 지식과 정서를 함께 다루는 영역으로서 상담의 의미에 대한 이해, 상담에 대한 부적절한 기대 수정, 상담에 대한 오해 수정 등의 하위영역으로 구성되어 있다.

3영역은 「상담자 역할에 대한 이해」로서 상담에서 상담자의 역할을 소개하고 상담자의 전문성을 제시하는 내용이며, 이는 상담에 대한 내담자의 지식을 다루는 영역이다. 3영역은 상담자의 역할과 상담자의 전문성 등 2개 하위영역으로 구성된다.

4영역은 「내담자 역할에 대한 이해」로서 상담에서 내담자의 역할을 소개하고 책임의식을 고취시키는 내용이며, 이는 상담에 대한 내담자의 자세를 다루는 영역이라고 할 수 있다.

5영역은 「상담과정에 대한 이해」로서 상담 시간, 빈도, 상담목표, 종결과정 등 상담의 진행 절차에 대한 소개를 하여 상담에 대한 내담자의 지식을 다룬다.

6영역은 「내담자의 권리에 대한 이해」로서 비밀보장, 상담진행, 상담자와의 관계, 상담의 행정절차 등에 대한 내담자의 권리보장을 다루며, 이를 통해 상담에 대한 내담자의 이해를 넓혀주고 안심하는 마음을 갖도록 도와줄 수 있다.

7영역은 「기타사항」으로 비상연락 방법과 문의사항 처리를 다룬다.

전문가 면접을 통해 정리된 7개 영역을 앞서 살펴본 상담구조화 내용에 따라 분류하면 상담에 대한 지식의 영역에 2영역 상담의 의미, 3영역 상담자의 역할에 대한 이해, 5영역 상담과정에 대한 이해, 6영역 내담자의 권리에 대한 이해, 7영역 기타 등이 포함되며, 정서적 안정과 희망고취 영역에 1영역 마음 달래주기가 포함되며, 적극적이고 책임감있는 태도 영역에 4영역 내담자 역할에 대한 이해가 포함된다.

<표 2> 상담전문가 면접에서 나타난 상담구조화 요목

세 부 영 역	교 육 요 목
영역 1. 마음 달래주기 - 불안 감소, 의심 해소, 희망 고취	
상담실 이용현황 소개	상담을 통해 받는도움의 내용 기존 내담자들의 상담성과에 대한 만족도 상담문제별 사례 수 1년 상담실 이용자수, 전체학생 대비 비율
격려	상담신청 칭찬 상담신청은 용기있는 선택이다 이제 혼자가 아니다 상담신청은 지혜로운 선택이다
의심과 불안 해소	상담해서 정말 효과가 있는걸까? 사람들이 나를 이상한 사람, 약한 사람으로 보는 것 아냐? 상담실이 정신병원이나 고등학교때 훈육실 같은 곳 아닌가? 상담자를 정말 믿어도 되나? 이런 문제로도 상담을 하나?
영역 2. 상담의 의미 - 상담에 대한 이해 증진, 오해 해소, 미신 해결	
상담의 의미에 대한 이해	자기변화를 위한 내담자의 노력에 전문가 적절한 도움을 주는 과정 문제해결 뿐 아니라 자기이해, 자원발견과 개발의 과정
상담에 대한 부 적절한 기대 수 정	한두번 만나면 해결책이 보이겠지요? 알약처럼 간편한 해결책을 주세요 난 가만히 있어도 알아서 해주시는거죠. 완벽하게 내 문제가 해결되겠지요. 만병통치약을 주세요. 상담자는 모든 면에서 완벽한 사람이지요
상담에 대한 오 해 수정	상담자는 듣기만 할 것이다 정신분석이나 꿈분석을 주로 한다 상담은 그냥 수다떨다 마는 것이다

<표 2> 상담전문가 면접에서 나타난 상담구조화 요목(계속)

세 부 영 역	교 육 요 목
영역 3. 상담자 역할에 대한 이해	
상담자의 역할	전문가 관점에서 평가, 인도 정서적 지지와 타당화 제공 객관적인 관점제시 - 거울, 전등 비유
상담자의 전문성	상담자의 교육경력, 상담경력 상담기관의 전문성
영역 4. 내담자 역할에 대한 이해	
바람직한 내담자의 자세와 행동	적극적인 참여 - 상담실 안, 밖에서 주인의식, 책임의식 솔직한 자기표현 어려움이 있어도 상담 계속 약속 준수 상담자 신뢰 상담 내용을 미리 준비하는 자세
영역 5. 상담과정에 대한 이해	
상담과정에 대한 이해 증진	상담시간, 빈도, 기간 구체적인 목표설정과 상담진행 상담진행절차 상담중 갈등상황 다양한 상담방법 상담종결과정
영역 6. 내담자의 권리에 대한 이해	
내담자의 권리	비밀보장 상담자 선정 및 교체 요구의 권리 상담진행에 대한 질문, 협상의 권리 상담자의 요구에 대한 거부권리 상담비 관련 권리
영역 7. 기타사항	
비상연락과 문의사항 처리	약속 불이행시 연락방법 상담자와의 연락 문의사항 처리

Ⅲ. 상담 구조화 방법

1. 전통적 방법 - 상담면접을 통한 상담구조화

많은 경우 상담 구조화는 상담자가 직접 구조화 내용을 내담자에게 설명하는 방식으로 실시되고 있다(유성경, 1998; 이동렬, 박성희, 2000; 송혜경, 1997; 이장호 1989). 이는 상담자가 내담자와 직접적인 상호작용을 통해 구조화를 실시하여 내담자의 반응에 따라 적절하고 적합하게 할 수 있다는 장점이 있으나 상담시간에 내담자의 호소문제가 아닌 내용을 다루는데 시간을 사용해야 하는 점이 상담자와 내담자에게 부담이 된다. 따라서 가급적 간단하게 구조화를 하는 경향이 있는데(Nelson-Jones, 1983) 이럴 경우 내담자가 충분히 상담에 대해 구조화되지 않은 상태에서 상담에 임하게 하여 상담 성과를 낮추게 될 수 있다(Stewap & Jessel, 1986). 따라서 내담자에게 상담구조화를 충분히 시키기 위해서 상담구조화 보조자료를 활용하는 방안이 제시되어 왔다(기소예, 2001; 김인규 2002; Stewap & Jessel, 1986).

2. 새로운 방법 - 보조자료를 활용한 상담구조화

상담구조화의 보조자료로는 비디오 자료, 오디오 자료, 서면 자료 등이 사용되는데 그 효과면에서는 비디오자료가 다른 자료보다 우수한 것으로 나타났다(Stewap & Jessel, 1986; Tinsley, Bowman & Ray., 1988). Stewap 과 Jessel(1986)은 비디오자료와 서면자료의 효과를 비교하여 비디오자료를 사용한 집단이 더 높은 수준의 상담자와 내담자간의 관계를 보인다고 보고하였으며, Tinsley 등(1988)은 내담자의 상담에 대한 기대를 변화시키기 위한 도구의 효과를 보고한 46개의 연구들에 대한 메타분석에서 오디오 자료, 비디오 자료, 강의, 서면자료, 상담면접, 혼합적 개입 등의 6가지 방법의 효과를 비교하였다. 비교결과 오디오 자료와 비디오 자료의 효과가 가장 높았으며 인쇄물은 대개 비효과적이고 강의, 서면자료, 혼합적 개입 등의 효과는 크지 않았다. 또한 상담 시작 전에 상담구조화를 하는 것이 상담과정 중에 상담구조화를 하는 것보다 기대변화를 빨리 만들어 내는 것을 발견하여 상담실시 이전에 구조화를 실시하는 것이 더 효과적이라고 주장하였다.

비디오 자료는 치료상황(treatment condition)을 표준화시키는 효과가 있으며, 여러 상황에 반복하여 사용할 수 있는 융통성과 유용성의 특성을 지니고 있다. Strupp과 Bloxom(1973)은 32분 분량의 드라마 "Turning Point"를 제작하였다. 내용은 트럭운전사 톰이 분노기질 문제로 해고, 가정파탄, 알콜중독 겪다가 집단상담을 통해 자신의 문제에 자신의 책임이 있다는 통찰을 얻고 회복해가는 과정을 그렸다. 이 영상자료를 저소득층으로서 자신의 문제를 해결하기 위해서 상담이 필요하지만 상담에 대한 동기가 낮은 사람들에게 보여준 결과 영상자료를 본 집단은 그 시간 자체를 더 즐기고, 그 시간이 상담준비에 도움이 된다고 평가하여 상담에 대해 더 긍정적인 태도를 보이는 것을 발견하였다. 이들은 상담자가 평가한 내담자의 동기변화에서도 상승하는 경향을 보이고, 상담과정에 더 적극적으로 참여하며, 상담성과에 대한 기대가 의미있게 변화하였으며, 상담 종료 후 상담을 통한 변화에 대해서 높은 만족을 표현하였다. Davidshofer와 Richardson(1981)은 상담과정 안내, 상담의 종류 소개, 내담자의 적절한 행동 제시 등의 내용을 담은 30분 분량의 비디오자료를 제작하여 시청하게 한 결과 비디오를 본 집단이 보지 않은 집단에 비해 상담에 대한 많은 정보를 갖게 되었으며, 불안이 감소하는 것을 발견하였다. Jakes(1982)는 비지시적 치료에 대한 정보를 잠재적인 내담자와 치료자 사이의 설명적 대화의 형식으로 제공하는 20분짜리 비디오 자료를 시청한 집단과 일반적 내용의 비디오 자료를 시청한 집단을 비교한 결과 실험집단

이 인지적 수준에서 더 정보를 얻고 실제적인 기대를 갖고 상담의 방향에 대하여 책임을 더 지려고 하며, 상담과정에서 발생하는 불편감을 상담 진전의 표시로 보려한다는 것을 발견하였다. 이들은 더 내담자다우며, 더 상담자를 신뢰하고 부정적인 정서를 더 잘 표현하였고, 상담이 진행할수록 상담에 더 깊게 관여하고 더 자신을 개방하였다. Zwick과 Attkinson(1985)은 상담자와 내담자와의 관계 소개, 내담자의 약속 준수 격려, 상담 성과 기대 고취 등의 내용을 담은 11분 분량의 비디오 자료를 제작하여 실험한 결과 1개월 후 자기보고 증상이 크게 감소하는 것을 발견하였다.

국내에서도 비디오 자료를 활용한 상담구조화가 시도되었다. 이동렬, 박성희(2000)는 상담에 대한 이해와 기대를 높이기 위해 상담전 훈련용 비디오 테잎을 만들 것을 제안하였으며, 기소에(2001)는 20분 분량의 파워포인트를 이용하여 상담의 개념, 상담자의 역할, 내담자의 역할, 상담에서 다루는 내용, 상담지속기간과 빈도, 상담목표 설정과 평가 등을 교육한 결과 실험 집단이 통제 집단에 비해 상담에 대해 더 긍정적인 태도와 더 올바른 지식, 더 높은 기대를 갖게 된다는 것을 밝혔다. 김인규(2002)는 내담자 안심 시키고 희망주기, 의심과 불안 해소, 상담에 대한 이해향상, 상담과정에 대한 이해 향상 등의 내용으로 영상자료를 제작하여 대학생들을 대상으로 실험한 결과 영상자료를 본 실험 집단이 통제집단에 비해 상담동기와 개방성, 상담에 대한 태도 면에서 의미있게 높은 수준을 나타내는 것을 발견하였으며, 또한 영상자료를 보기 전에 비해 영상자료를 본 후에 상담에 대한 동기, 책임성, 상담자의 전문성과 수용성에 대한 지식, 상담에 대한 정서 면에서 의미있게 높은 수준을 보이는 것을 발견하였다.

이와 같이 상담구조화 보조자료는 상담자가 직접 상담면접과정에서 상담구조화를 실시할 때 발생하는 여러 어려움들을 해결해주는 효과적인 방법이 될 수 있다. 특히 시청각을 활용하는 비디오 자료가 다른 형태의 보조자료에 비해 효과적이므로 비디오 자료의 개발 및 활용이 필요하다.

IV. 논의

지금까지 상담 구조화의 필요성과 기능, 내용과 방법에 대하여 살펴보았다. 상담구조화는 내담자가 상담자와의 만남에서 어떤 성과를 기대하고 무엇을 할 것인지를 미리 알도록 하여 상담을 잘 진행할 수 있도록 하고, 상담을 통한 성과를 높이기 위해 반드시 필요한 과정이다. 상담 문헌에서 제시한 상담 구조화 내용은 상담에 대한 정확한 지식의 제공, 정서적 안정과 희망 고취, 적극적으로 책임감 있는 태도 형성 등이었고, 상담전문가 면접을 통해 정리한 상담구조화 내용은 마음 달래주기, 상담의 의미, 상담자 역할에 대한 이해, 내담자 역할에 대한 이해, 상담과정에 대한 이해, 내담자의 권리에 대한 이해, 기타사항 등이었다. 상담구조화의 방법으로 지금까지는 상담자가 직접 설명하는 방식이 주로 사용되었으나 서면자료나 비디오 자료 등의 보조자료를 활용한 상담구조화가 효과적이라는 연구결과를 살펴보았다.

지금까지 상담구조화에 대한 논의는 상담초기의 구조화를 주로 다루었다. 상담 구조화는 상담초기에 필수적인 요소(김계현, 1995)이지만, 상담이 진행되는 전 과정에서 중요하게 다루어져야 할 내용이다(이은순, 1994). 즉 상담구조화는 상담의 전 과정에서 내담자의 문제 자체가 아니라 상담 및 상담자, 내담자에 대한 내담자의 인식 및 태도를 다루는 ‘상담관계 교육’이라고 할 때 상담 진행 중과 상담 종결시의 상담구조화에 대하여 살펴볼 필요가 있다.

상담을 진행하면서 구조화를 실시할 필요가 있는 경우는 다음과 같다. 우선 상담초기에 한 구조화의 내용을 내담자가 잊었거나 잘 지키지 못할 경우이다. 상담자에게 지나치게 의존하여 계속적으로 조언을 구하는 경우, 상담 약속시간에 계속 늦는 경우, 정해진 상담시간을 넘어서 이야기를 계속 하려는 경우, 상담과정에 적극 참여하지 않으려는 경우 등이 있을 것이다. 상담자는 내담자의 행동을 충분히 공감하고 수용하면서 상담초기에 한 구조화의 내용을 상기시켜서 내담자가 상

담관계에 적합하게 행동하도록 하여야 한다. 다음으로 내담자가 상담에 대해 회의를 느끼거나 일찍 종결하려고 할 경우이다. 상담자에 대한 불신, 상담과정에 대한 불만, 증상 호전으로 인한 성급한 판단 등으로 상담관계가 조기에 종결될 위험에 처할 수가 있다. 이때 상담자는 내담자의 불만사항을 충분히 듣고 수용하며 이를 극복하여 상담관계가 지속되도록 할 필요가 있다. 또한 내담자에게 상담을 시작할 때의 동기, 초기상담목표, 상담진행과정 등을 돌아보게 하여 자신의 문제에 대한 전체적인 조망을 갖고 다시 상담에 임하도록 격려하는 것이 필요하다. 만약 상담목표가 충분히 달성되지 않았는데 내담자가 정말 상담을 계속할 수 없다고 한다면 다른 상담자에게 의뢰하는 방안을 협의할 수도 있다. 다음으로 상담단계가 변화하여 상담자와 내담자의 역할이 변화하거나 상담목표를 다시 세울 필요가 있는 경우이다. 상담이론이나 접근방법에 따라서 상담의 진행단계를 구분하여 실시한다. 상담자는 그 단계를 충분히 인식하여 상담을 실시할 뿐 아니라 내담자에게도 알려주어 변화한 상담관계나 상담방법을 숙지하고 준비하도록 하는 것이 필요하다. 또한 상담단계 전환에 따른 상담목표의 재설정도 중요한 구조화의 내용이 된다.

상담의 목표가 잘 달성되어 상담을 종결하게 되거나 외부적인 환경 때문에 상담을 종결하게 되거나 관계없이 상담관계를 계속하지 않게 될 때 구조화는 중요한 기능을 한다(이은순, 1994). 여기에서는 지금까지의 상담과정을 회상하며 상담목표달성정도를 평가하고 앞으로 상담을 하지 않으면서 어떻게 지낼 것인지에 대한 논의를 하게 된다. 내담자가 상담자와의 관계를 지속하지 못하는 것에 대한 불안감을 표현하여 해소하도록 하며 다시 어려움이 생기면 상담을 재개할 수 있음을 알려준다. 그리고 추수상담(follow-up)에 대한 계획을 알려준다.

지금까지의 논의를 바탕으로 상담 구조화의 내용과 방법에 관한 모델을 다음과 같이 세워볼 수 있다. 초기 상담 구조화의 내용 중 상담이나 상담과정, 행정적 절차 등에 대한 지식은 상담 전 구조화 보조자료나 접수면접자의 설명을 통해서 전달할 수 있다. 상담 구조화 보조자료는 상담구조화 내용을 표준화하여 내담자에게 전달할 수 있으며, 반복 활용으로 그 효과를 높일 수 있고, 상담자의 시간과 에너지를 절약하는 효과를 볼 수 있다. 상담 구조화 보조자료를 활용하여 상담 전에 구조화를 실시하게 되면 상담자는 상담전 구조화 내용을 간단하게 확인하기만 하고 바로 상담의 목표, 상담방법 및 전략, 상담자와 내담자의 역할 등 상담 구조화의 핵심적 내용만을 다루게 되어 시간 여유를 가지고 충분히 구조화를 이룰 수 있다. 상담진행기와 종결기에는 상담자의 설명과 내담자와의 논의, 해당 내용을 다룬 서면자료 등을 사용해서 상담구조화를 효과적으로 실시할 수 있을 것이다.

<표 3> 상담 구조화 내용과 방법

시기	내용	방법
상담 전	상담시작시의 정서 상담의 의미 상담에 대한 대표적인 오해에 대한 답변 한 회기의 길이 비밀보장 상담진행절차 행정 절차	서면자료, 비디오 등 보조 도구 또는 접수면접자의 설명
상담 초기	상담 전 구조화내용 확인 상담의 목표 상담방법 및 전략 상담자와 내담자의 역할	상담자의 설명과 논의
상담 진행기	상담 초기 구조화의 확인 상담에 대한 저항 상담단계의 변화 상담 성과 점검	상담자의 설명과 논의 서면자료
상담 종결기	상담 성과 확인 상담 종결에 대한 정서 상담없는 생활에 대한 계획 상담 재개 가능성 추수 상담 계획	상담자의 설명과 논의 서면자료

이와 같이 상담구조화를 효과적으로 실시하기 위해 상담구조화 보조 자료를 개발하는 것이 필요하다. 내담자가 쉽게 이용할 수 있는 서면자료, 영상자료를 내담자의 특성, 상담기관의 특성, 호소문제의 특성에 따라 개발하여 실제 상담 현장에서 사용할 수 있도록 하며 각 방법들이 어떤 효과를 나타내는지를 살펴보는 것이 필요하다. 또한 현재 상담자들이 상담구조화를 어떻게 하고 있는지에 대한 실태파악이 필요하다. 어떤 내용을 어떤 방법으로 구조화하고 있으며, 이의 효과는 어떠한지를 구체적으로 살펴보고 상담자의 구조화 훈련에 필요한 기초자료로 활용하는 것이 필요하다. 그리고 개인면접상담 이외에 현재 활발하게 실시되고 있는 집단상담, 전화상담, 메일 상담, 채팅상담 등 다양한 상담접근에 따른 상담구조화의 내용 및 방법에 대한 논의가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 금명자, 이장호(1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. **상담과 심리치료**, 3, 23-43.
- 기소예(2001). **상담전 훈련이 상담/심리치료에 대한 태도, 지식 및 기대에 미치는 영향**. 이화여자 대학교 석사학위 논문.
- 김계현(1992). 상담교육방법으로서의 개인수퍼비전모델에 관한 복수연구. **상담과 심리치료**, 4, 19-53.

- 김계현(1995). **카운슬링의 실제**. 서울: 성원사.
- 김은희, 주은선(2001). 내담자 변인과 상담형태에 따른 내담자의 상담에 대한 기대감 연구-중학생과 고등학생을 중심으로. **상담과 심리치료**, 13, 51-78.
- 김인규(1998). 청소년상담과 상담에 대한 기대. **청소년상담연구**, 6, 40-59.
- 김인규(2002). **상담전 교육 영상자료 개발 및 효과연구**. 서울대학교 박사학위 청구논문.
- 문수정(1999). **상담수퍼비전 교육내용 요구분석**. 서울대학교 석사학위논문.
- 박재황(1990). Relationship of culture and Attributional style to anticipations about counseling. **대학상담연구**, 1, 89-104.
- 송혜경(1997). **개인상담의 구조화 교육에서 비디오 테잎 시범학습의 효과**. 서울대학교 석사학위 논문.
- 유성경(1998). 관계맺기., 강신덕, 금명자, 김진숙, 김혜숙, 박경애, 유성경, 임은미, 최은영, **청소년 개인상담 실습교재**. 서울: 청소년대화의광장. 46-86.
- 이동렬, 박성희(2000). **새내기 상담자를 위한 상담과 심리치료**. 교육과학사.
- 이은순(1994). 상담에서의 구조화와 그 중요성. **학생생활연구**, 30, 93-110. 이화여자대학교 학생생활연구소.
- 이장호(1989). **상담심리학 입문**. 서울 : 박영사.
- 이장호, 금명자(1991). 우리나라 대학생의 상담에 대한 기대. **학생연구**, 26, 1-18. 서울대학교 학생생활연구소.
- Apfelbaum, D. (1958). *Dimensions of transference in psychotherapy*, Berkely, CA: University of California Press.
- Cartwright, M. H.(1976). A preparatory method for group counseling, *Journal of Counseling Psychology*, 23(1), 75-77.
- Childress R. & Gills J. S.(1977), A study of pretherapy role induction as an influence process, *Journal of Clinical Psychology*, 33(2), 540-544.
- Davidshofer C. H., & Richardson G. G.(1981). Effects of precounseling training. *Journal of College Student Personnel*, 22, 522-527.
- Day, R. W., & Sparacio, R. T.(1980). Structuring the counseling process. *The Personnel and Guidance Journal*, 59, 246-249.
- Goldstein, A. P.(1962). *Therapist-patient expectancies in psychotherapy*. New York: Pegamon Press.
- Gordon, K. S.(1983). *The development and validation of a pre-psychotherapy intervention designed to increase patients' realistic expectations of treatment*. Unpublished doctoral dissertation, University of Rochester.
- Jakes, A. L.(1982). *Effects of a pre-psychotherapy videotape induction upon subject expectations, motivation, and participation*. Unpublished doctoral dissertation, University of Florida

- Meier, S. T.(1989). *The Elements of counseling*. California : Brooks & Cole.
- Nelson-Jones, R.(1983). *Practical counseling skills*. Holt Rinehart and Winston.
- Patterson, C. H.(1958). Client's expectation and social conditioning. *Personal and Guidance Journal*, 37, 136-138.
- Rogers, C. R.(1951). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin company.
- Stewap, R. M., & Jessel, J. C. (1986). Written Versus Videotaped Precounseling Training of Clients for Counseling. *Counselor Education and Supervision*. 25, 197-209.
- Strong, S, R. (1968). Counseling: An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 15, 215-224.
- Strupp H. H & Bloxom A. L.,(1973). Preparing lower-class patients for group psychotherapy : development and evaluation of a role induction film, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 41, 373-484.
- Tinsley, H. E. A., Bowman, S. L. & Ray, S. B.(1988). Manipulation of expectation about counseling and psychotherapy: Review and Analysis of Expectancy Manipulation Strategies and Results. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 99-108.
- Walborn, F. S.(1996). *Process variables : Four common elements of counseling and psychotherapy*. Brooks/Cole Publishing company.
- Whalen, C. (1969). Effects of a model and instruction on group verbal behaviors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 509-521.
- Zwick, R. & Attkisson C. C.(1985). Effectiveness of a client pretherapy orientation videotape. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 513-524.

논문접수 2004년 1월 29일/ 1차심사 2004년 3월 6일 /2차심사 2004년 5월 17일

김인규: 서울대학교 교육학과를 졸업하였고, 동 대학원 교육학과에서 교육학 석사 및 박사학위를 취득하였다. 현재 한국청소년상담원 조교수로 재직중이며 주요 논문으로는 『대학생의 상담준비도 향상을 위한 영상자료 효과연구』, 『청소년상담과 상담에 대한 기대』 등이 있다.

E-mail : ikkim@kyci.or.kr

Abstract

A study on the contents and method of structuring for counseling

Kim, In-Gyu*

Until now, structuring for counseling has been understood as the activity that counselor explain about counseling and counseling process to client in a short time. Counselor teach the meaning of counseling, counseling process, the role of counselor and client and client listen and give some question. Then in early stage of counseling it was a difficult task of counselor that in one hand he should catch up client's problems and informations and in another hand he should structure client for counseling. This study focus on the contents and method of structuring for counseling. The contents of structuring for counseling are investigated by study on the previous materials of the theme and interview with professional counselors. The contents of structuring for counseling in early stage of counseling are categorized as smoothing client's emotion, meaning of counseling, counselor's role, client's role, counseling process, client's rights. Auxiliary materials are presented to help counselor structure client for counseling, and visual materials are commended as most helpful. The contents of structuring for counseling in middle and last stage are also investigated, so it is stressed that structuring for counseling is the activity that should be done over the process of counseling.

Key word : structuring for counseling, interview with professional counselors, auxiliary materials

* Professor, Korea Youth Counseling Institute