

상담자의 인지 복잡성과 대처 유연성이 역전이 관리능력에 미치는 영향

이영은¹, 이창환^{2*}

¹서강대학교 교육대학원, ²서강대학교 심리학과

A Study on impact of cognitive complexity and coping flexibility of the counselor on the countertransference management ability

Youngeun Lee^{1*} and Chang H. Lee^{2*}

¹Graduate School of Education, Sogang University

²Department of Psychology, Sogang University

요약 인지 복잡성과 대처 유연성은 심리적 적응에 밀접한 관계를 가진다는 기존 연구에 근거한다면 상담의 주요 과정인 역전이 관리능력에도 정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 추론할 수 있다. 본 연구에서는 상담자의 인지 복잡성과 대처 유연성이 역전이 관리능력에 미치는 영향에 대해 알아보았다. 본 연구를 위해 서울 및 수도권 소재의 대학 생활 상담소, 상담센터, 학교, 병원 등에 근무하는 상담자 128명(여 108명, 남 20명)을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 연구 결과, 상담자의 인지 복잡성 수준에 따른 역전이 관리능력에는 차이가 없는 것으로 나타났으나, 상담자의 대처 유연성의 수준에 따라서는 역전이 관리능력에 유의미한 차이가 있었다. 또한 중다회귀에서 역전이 관리능력에 있어서 대처 유연성이 인지 복잡성에 비해 보다 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 역전이 관리능력을 함양하기 위한 방안으로 상담자의 대처유연성을 향상시키는 것이 중요함을 시사하며 이에 초점을 둔 상담자 훈련 프로그램 개발이 필요하다.

Abstract Based on previous studies that cognitive complexity and coping flexibility are closely related with psychological adaptability, it can be inferred that they can influence management ability of countertransference in counselling. This study focused on the influence of counselor's cognitive complexity and coping flexibility on the management ability of countertransference in counselling. The survey was conducted on 128 (female 108, male 20) counselors of college counseling center, general counseling center, schools and hospitals. The study employed flexibility scale measures, interpersonal discrimination test, and countertransference factors inventory. The results was that the level of cognitive complexity did not influence countertransference ability whereas the level of coping flexibility influenced countertransference management ability. In multiple regression, it was evidenced that coping flexibility influence countertransference management ability more than cognitive complexity. In sum, our study indicate that coping flexibility is important to enhance the management ability of countertransference in counselling, and that related counsellor training program should be developed in the future.

Key Words : Cognitive Complexity, Coping Flexibility, Countertransference Management Ability

1. 서론

우리를 둘러싼 환경과 생활조건이 급속도로 변하면서

사람들은 심리적으로나 현실적으로 많은 불안을 경험하고, 어려움을 겪고 있다. 최근 들어 성인뿐 아니라, 청소년, 아동에 이르기까지 여러 가지 스트레스와 정서적 갈등

이 연구는 1저자의 석사학위논문을 바탕으로 하여 지도교수가 작성하였음. 본 연구는 2010년도 서강대학교 교내연구비 일부 지원에 의한 연구임 (201010049).

*교신저자 : 이창환(chlechoan@sogang.ac.kr)

접수일 10년 11월 18일

수정일 11년 02월 19일

게재확정일 11년 03월 10일

등을 겪는 경우가 많아지면서 상담에 대한 요구와 관심이 그 어느 때보다 증가하고 있다.

상담은 상담자와 내담자가 공동으로 내담자의 변화를 위해 노력하는 조력활동으로써, 상담장면에 있어서 상담자가 담당하는 역할의 중요성은 대단히 크다고 할 수 있다. 따라서 상담자가 타인의 경험을 깊이 있고 유용한 방식으로 이해하기 위해 도구이자 예술가로서의 자신을 깨닫는 일은 매우 중요한 일일 것이다. 만일 상담자의 자질이나 능력이 충분하지 못하다면 내담자를 적절하게 조력할 수 없고, 상담은 더 이상 지속되기 어렵게 될 것이다.

그러나 때때로 잘 준비된 상담자일지라도 내담자와 관계를 맺고 내담자를 돕는 과정에서 많은 어려움을 느끼고 내담자가 주는 행동으로부터 영향을 받는 것은 불가피하다[2]. 초기 정신분석에서는 이러한 상담자의 비효과적인 반응을 역전이라고 하며, 상담자 내의 해결되지 않은 문제들로 인해 나오는 비합리적인 반응으로써 치료의 장애물이라고 보았다. 그러나 역전이가 상담자의 무의식적 갈등에서 비롯된 것이기는 하지만 현실성에 근거하는 것이라고 새롭게 정의되면서[11, 16, 26], 역전을 긍정적 요소와 부정적 요소를 모두 포함하는 유용한 도구로 이해하게 되었다.

현재 많은 상담가들은 이러한 입장에 동의하면서 역전이 감정이 불가피할 뿐만 아니라 자연스러운 것이며 치료과정에 해롭기만 한 것은 아니므로[17, 37], 자신을 억제하기 보다는 자신을 이용하는 방향으로 역전을 활용하려고 노력하고 있고, 자신의 정서적 반응을 인식함으로써, 내담자의 행동을 이해하고 통찰하는데 이용하려 하고 있다.

이러한 관점에 비추어 볼 때, 상담자가 내담자로 인해 일어나는 자신의 역전을 잘 자각하여 분석에 활용하는 것은 치료에 있어서 핵심적인 부분이라 할 수 있으며, 역전이 반응을 긍정적으로 활용할 수 있는 데에 영향을 미치는 상담자의 변인이 무엇인지 규명하는 것은 상담자가 비효과적인 역전이 반응을 조절하고 긍정적으로 활용하기 위해 어떤 노력을 할 수 있는지를 정의 내리는 작업이라 할 수 있을 것이다.

역전이 감정에 따른 비합리적인 반응을 조절하는 상담자의 능력이나 특성에는 여러 가지가 있다. 일단 상담자가 다양한 상담장면에 따른 심리적 스트레스 상황에 노출되면, 상담자에 의한 다양한 반응들이 정서적, 인지적, 행동적 형태로 나타날 수 있게 된다[6, 20, 25]. 인지적 접근에서의 감정과 사고 및 행동 간의 관계에 따르면, 상황과 사건에 대한 인지적 해석에 의해 특정한 감정이 결정되고, 특정한 감정은 특정한 행동 경향성을 유발시킴으로써[13, 27], 특정한 행동을 촉진하게 만든다고 가정

한다. 따라서 상담자가 보다 폭넓고 다차원적인 사고기능을 가졌다면 상담과정에서 발생할 수 있는 다양한 상황들에 보다 합리적으로 반응할 수 있을 것이라 추론할 수 있다.

이러한 사고기능과 관련하여 개인의 인지구조가 분화, 또는 통합되어 있는 정도로써[10, 24] 인지 복잡성에 주목할 수 있는데, 인지 복잡성은 자신이 속한 사회적 환경 속에서 인간과 사물에 대해 복합적으로 혹은 분화된 방식으로 바라보는 경향성으로 설명될 수 있으며, 인지 복잡성 수준이 높은 상담자는 내담자로부터 받는 자극을 다차원적으로 수용하고 모호한 장면에 직면해서도 그 안에서 다양하고 복잡한 면을 포착해내고 통합하여 객관적으로 다룰 수 있을 것이라 예상할 수 있다.

또한 개인 내 인지구조의 복잡성과 더불어 이를 경험하는 방식으로써의 유연성 또한 사고과정 및 대처 과정에서 매우 중요한 요인이라 할 수 있는데, [1]의 연구에 따르면, 인간의 정서적인 문제를 이해하고 해결하기 위해서는 자기구조에 대한 인지적 복잡성뿐만 아니라 인지구조에 대한 유연성이 함께 고려될 때 심리적 적응에 있어서 긍정적 자원으로 작용될 수 있다고 하였다. 이러한 점들로 미루어 볼 때, 인지 복잡성이 높고 유연성이 높은 상담자는 불확실한 상담 상황을 적응적으로 다루어 나갈 수 있고, 모호성을 견디면서 상담에 부정적 영향을 미칠 수 있는 비효과적인 역전이 행동을 최소화할 수 있을 것이라 예측할 수 있다.

또한 상담자가 자신의 역전이 반응을 조절하는 능력이 뛰어날수록 역전이 반응이 상담과정과 성과에 부정적인 영향을 줄 가능성이 줄어들고, 자신의 반응을 더 잘 이용할 수 있게 되며[21], 역전이 반응을 적절히 조절할수록 상담성과에 있어서도 긍정적인 결과를 기대할 수 있게 됨을 알 수 있다[20].

이상에서 살펴본 바와 같이 상담이란 상담자의 정서, 인지, 행동 모두가 작용하는 과정으로 이해할 수 있음에도 불구하고 역전이 관리능력에 있어서 인지적인 특성이 기여하는 바에 대한 연구가 미흡한 실정이었다.

따라서 본 연구에서는 상담 장면 중 지금-여기의 상황을 다루는 상담자의 인지적 특성에 초점을 맞추어 [36]이 제안한 내적인 감정을 긍정적으로 활용하고 비효과적인 역전이 반응을 관리할 수 있다고 정의한 역전이 관리능력에 있어서의 인지 복잡성과 대처 유연성이 어떠한 영향을 미칠 것인지를 확인함으로써 상담자가 발달시켜야 할 특성에 대해 논의하고 상담자 교육에 있어서 방향을 제시하고자 한다.

2. 연구 가설

인간의 정보처리능력은 인간의 인지 또는 사고 과정과 직접적으로 연결되어 있고, 인지구조의 성질은 주어진 체계 내에서의 다양한 요소들의 내적 상관에 의해 결정된다 [15]. 이러한 개인 간의 인지 구조의 차이는 부분적으로 반응의 차이를 가져온다고 할 때[31], 인지 구조 내에 있는 다양한 차원이나 속성들이 분화되고 상호 관련성을 가지고 연결되어 있다면 차별화된 방식으로 환경으로부터의 자극들을 정확하게 구분할 수 있을 것이라는 것을 추론해 볼 수 있다[10, 24].

상담은 매우 복잡한 과정이고, 때때로 상담자는 내담자의 요구를 이해하는데 어려움을 느낀다. 상담자의 이해 수준에 따라 상담자가 내담자의 변인을 인식하고 전반적인 요구에 기초하여 상호작용을 이해하는 상담자들의 능력이 다르며[12], 이러한 과정은 상담수준의 인지 복잡성을 요구한다고 가정할 수 있다.

또한, 내담자를 향한 상담자의 역전이 감정을 증대하고자 할 때 내담자의 자료와 행동을 개념화 할 수 있는 능력의 중요성과 관련있는 상담자의 인지적 능력이 상담을 진행시켜 나가는데 있어서 결정적인 요인으로 매우 중요한 가치를 가지며 잠정적으로 유의하다고 할 수 있다[30]. 높은 인지 복잡성을 지닌 경우 단순한 사람에 비해 역할 대처 유연성이 높고[35], 타인의 의견과 관점을 받아들일 때 상대방의 입장에서 서 봄으로써 적합성을 검토하여 타인의 다양한 견해를 잘 수용하고, 편견을 덜 가지게 된다[31]는 연구결과로 미루어, 이러한 상담자 특성이 상담 장면에서 발생하는 내담자의 여러 내적, 외적 반응에 대해 이해와 공감을 증진시킴으로써 바람직하지 못한 반응들을 줄일 수 있게 될 것이라 예측할 수 있다.

한편, 이러한 인지적 구조의 복잡성과 더불어 이를 경험적으로 어떻게 인식하느냐하는 것은 심리적 건강과 밀접한 관계가 있는데, 상담자의 심리적 안정감이 역전이 감정 조절에 큰 영향을 미친다는 것을 감안할 때 환경 적응력, 공감능력, 개방성, 자기 효능감과 관련이 있는 대처 유연성은 상담 장면에서 매우 중요한 요소라고 할 수 있다[29].

유연성이란, 변화하고, 새롭고, 기대하지 못하고, 예상할 수 없는 것을 다룰 수 있는 능력이며[18], 정신적 혼란이나 부적응을 초래하지 않고, 역경이나 스트레스로 인한 손상이나 부적 정서로부터 곧 회복될 수 있고, 여전히 효율적인 기능을 유지할 뿐만 아니라 나아가 이를 통해 더욱 강해지고 성장하는 모습과 관련이 있다고 할 수 있다 [5]. 유연성과 심리적 건강과의 관계에 대한 연구들을 살펴보면, 대인관계에 있어서 유연한 사람이 상황에 따라

적응을 잘하는 건강한 사람이며[28], 자기 조절적인 사람이 다양한 사회적 역할에 신속하고 효과적으로 대처하는 유연성을 보여 적응적이라 할 수 있다고 하였다[33]. 또한 [32]는 경직성이 정신병리의 대표적인 현상이며, 경직된 사람의 경우 반응범위가 제한되어 있어 심리적으로 건강하지 못하다고 하였다. 따라서 유연성이 높은 사람들이 낮은 사람들에 비해 정신적으로 보다 적응적이고 건강함을 알 수 있다.

[22]에 따르면 복잡성이 다양한 스트레스 요인들에 노출될 경우 오히려 심리적 안정감을 저해한다는 연구결과를 발표하였으며, [1]의 연구에 의하면 복잡성은 유연성이라는 속성이 뒤따를 때 적절히 작용한다고 하였다. 이러한 연구의 결과들로 미루어 인지적 복잡성은 변인으로서 다른 심리적 변인에 일관된 영향을 미치지 않기 때문에 대처 유연성이 인지 복잡성보다 역전이 관리능력에 있어서 좀더 일관되고 많은 영향을 미칠 것이라 추론해 볼 수 있다.

따라서 상담과정 중에 역전이 감정을 조절하고 역전이 행동을 통제하는데 인지 복잡성과 대처 유연성이 얼마나 기여하는지에 대해 알아보고 두 변인 중 어떤 변인이 보다 많은 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 인지 복잡성 수준이 역전이 관리능력에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 대처 유연성 수준이 역전이 관리능력에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 인지 복잡성, 대처 유연성은 역전이 관리능력에 있어서 차별적으로 영향을 미칠 것이다.

3. 연구 방법

본 연구는 각 대학 학생생활연구소와 지역 청소년 상담실, 병원, 학교 등에서 상담을 진행하고 있는 상담자 128명을 대상으로 하였다.

본 연구에 참여한 피험자들의 특성은 표 1에 제시하였고 설문조사를 실시한 결과, 회수된 설문지 135부 중, 설문문에 응답을 하지 않았거나 불성실하게 응답한 7부를 제외한 총 128부를 분석 자료로 사용하였다.

본 연구의 설문 조사는 2010년 4월 7일에서 30일 사이에 실시하였다. 설문을 통하여 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 프로그램을 사용하였다.

본 연구에 사용된 두 변인에 대한 조작적 정의로서, 인지 복잡성은 개인의 인지 구조가 분화 또는 통합되어 있는 정도를 의미하며, 대처 유연성은 인지구조를 경험하는

방식으로써 역할에 대한 보다 적극적이고 과정적인 의미를 부여하였다.

[표 1] 연구참여 상담자 특성

인구학적 특성 및 상담경력관련 특성		명
성별	남자	20
	여자	108
계		128
연령	20대	47
	30대	50
	40대	25
	50대	6
	계	128
상담관련자격	상담심리전문가	14
	상담심리사 및 임상심리사	50
	청소년 상담사	17
	기타(가족치료사, 예술치료사 등)	9
	미소지자	28
	계	128
상담실시 사례수	1-10 사례	46
	11-50 사례	47
	50-100 사례	15
	100 사례 이상	20
	계	128

본 연구에서 사용한 척도는 다음과 같다.

먼저, 인지 복잡성을 측정하기 위하여 [10]등이 [24]의 Role Construct Repertory Test(Rep Grid)를 개정한 것과 같은 종류의 10 * 7 Grid Test인 상호대인간 차별화 테스트를 사용하였다. 상호대인간 차별화 테스트는 인지 복잡성 측정도구에서 가장 일반적으로 사용되어지는 도구로써 알려져 있다. 먼저 피험자에게 인지 구성체를 제시하고, 흔히 일상 생활에서 경험하게 되는 사람들의 각기 다른 인물들을 평정하는 검사이다. 본 검사에서는 인물을 설정하는데 있어서 상담자의 사회적 역할을 고려하여 수정하였다. 원본과 다르게 역할 인물을 변형할 수 있는 근거는, 도구의 측정에서 각각의 인물이 누구인가는 중요하지 않고, 피험자가 주요 타인들을 다양한 차원에서 평가하는가에 있기 때문이다.

각 횡렬당 비교는 45회가 이루어지고, 7개의 횡렬을 모두 비교하였을 경우, 피험자가 얻을 수 있는 점수는 최대 315점에서 최소 0점이다. 점수가 높으면 인지적으로 단순한 사람이며, 점수가 낮으면 인지적으로 복잡한 사람

이라고 정의할 수 있다.

본 연구에서는 중앙치를 기준으로 상위 50 %를 인지 복잡성 상 집단으로, 하위 50%를 인지 복잡성 하 집단으로 분류하였으며, 전체 평균 인지 복잡성 점수는 283.46 이었고, 표준편차는 22.54, 신뢰도계수(Cronbach's α) 는 .79였다.

대처 유연성을 측정하기 위해서는 [8]이 개발한 개인 유연성 척도(individual flexibility scale)의 50문항 중 요인분석 결과 도출된 유연성 문항 39문항을 사용하였다. 개인 유연성 척도는 인지적 유연성과 대인관계 유연성의 두 가지 차원으로 구성되어 있으며, 각각 18문항, 21문항으로 이루어져 있고 탐색요인 분석 결과 타당도가 입증되었다. 인지적 유연성을 측정하는 문항은 다양성 사고, 복잡성 선호 문항으로 구성되어 있고, 대인관계 유연성을 측정하는 문항은 타인 이해, 타인 동조, 분위기 적응 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에 사용된 인지 유연성 신뢰도 계수는 .90이었고, 대인관계 유연성 신뢰도 계수는 .85 이고, 총 척도의 신뢰도 계수는 .87이었다.

역전이 관리능력은 [36]이 개발하고 [7]이 번안한 역전이 관리능력 질문지로 측정하였다. 이 척도는 총 50문항이며, 5점 척도로 평가한다. 역전이 관리능력 질문지는 자기 통찰, 자기통합, 공감능력, 불안관리, 개념화 기술의 5개의 하위 척도로 구성되어 있다. [35]는 전이 및 역전이에 대한 11명의 전문가들과 함께 이 척도의 내용 타당도와 안면 타당도를 평가하였다.

이 검사의 전체 신뢰도 계수는 .97이며, 각 하위요인의 신뢰도 계수는 자기통찰 .91, 자기통합 .91, 공감능력 .92, 불안관리 .91, 개념화 기술 .88이었다. 본 연구에서 자료를 통한 질문지의 신뢰도 계수를 살펴보면 전체 신뢰도 계수는 (Cronbach's α) = .95이며, 각 요인별로, 자기 통찰 .73, 자기통합 .82, 공감능력 .86, 불안관리 .84, 개념화 기술 .80이었다.

4. 분석 결과 및 논의

본 연구는 상담자의 인지 복잡성과 대처 유연성이 역전이 관리능력에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이다. 이에 대한 자료의 분석을 위하여 상관분석, 변량분석, 단계적 중다회귀분석을 실시하였다.

먼저 가설을 검증하기 전에 본 연구에 사용된 각 변인들의 상관관계를 살펴보면 표 4와 같다.

[표 2] 인지 복합성, 대처 유연성, 역전이 관리능력과의 상관계수

	대처 유연성 전체								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. 인지 유연성	.80**								
2. 대인관계 유연성	.70**	.13							
3. 인지 복합성	.12	.03	.17						
4. 역전이 관리능력 (전체)	.65**	.54**	.43**	.21*					
5. 자기통찰	.48**	.31**	.41**	.10	.72**				
6. 자기통합	.54**	.47**	.34**	.20*	.91**	.57**			
7. 공감능력	.66**	.56**	.43**	.22*	.93**	.60**	.79**		
8. 불안관리	.54**	.49**	.31**	.18*	.86**	.43**	.78**	.75**	
9. 개념화기술	.55**	.47**	.34**	.18*	.88**	.51**	.75**	.81**	.70**

* $p < .05$, ** $p < .01$

표 2에서 보는 바와 같이 대부분의 변인들이 서로 유의미한 상관관계를 나타냈다. 대처 유연성(전체)은 역전이 관리능력(전체)과 서로 유의미한 상관($r = .65$ $p < .01$)을 보이고 있다. 대처 유연성이 역전이 관리능력에 미치는 영향을 하위요인별로 살펴 본 결과, 모든 하위영역에 걸쳐서 유의미한 상관을 나타내었다. 이는 상담자가 역전이를 관리하는 데에 있어서 대처 유연성이 매우 중요한 영향을 미치고 있다는 것을 나타낸다.

반면 인지 복합성은 역전이 관리 능력(전체)과는 유의미한 상관이 있었으나 하위요인별로 살펴 본 결과, 자기통합($r = .20$ $p < .05$), 공감능력($r = .22$ $p < .05$), 불안 관리($r = .18$ $p < .05$), 개념화 기술($r = .18$ $p < .05$)에서만 유의미한 상관이 있었고, 자기통찰에 있어서는 유의미한 상관이 나타나지 않았다. 또한 인지 복합성과 대처 유연성 간에도 유의미한 상관이 나타나지 않았는데 이로 미루어 두 변인들은 독립영역으로서 각각의 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

인지 복합성과 역전이 관리능력을 살펴본 결과, 인지 복합성은 하위요인 중 자기 통찰을 제외한 다른 4가지 요인과 유의미한 상관관계를 보였다.

[표 3] 인지 복합성 상/하집단에 따른 역전이 관리능력 하위요인의 평균 및 표준편차

종속변인	인지 복합성	
	상(n=65)	하(n=63)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)
자기통찰	3.70(.42)	3.70(.42)
자기통합	3.58(.50)	3.65(.41)
공감능력	3.44(.53)	3.54(.47)
불안관리	3.36(.66)	3.48(.56)
개념화 기술	3.45(.52)	3.45(.48)

[표 4] 인지 복합성 집단별 역전이 관리능력 하위요인과의 변량분석표

역전이 관리능력	준거변인	변량원	SS	df	MS	F
전 체	22.10	126	.18			
자기통합	집단간	.16	1	.16	.75	
	집단내	26.52	126	.21		
전 체	집단간	.32	1	.32	1.29	
	집단내	31.42	126	.25		
공감능력	집단간	.47	1	.47	1.25	
	집단내	46.88	126	.37		
전 체	집단간	.47	1	.47	.49	
	집단내	47.35	127	.25		
개념화기술	집단간	.12	1	.12	.86	
	집단내	31.69	126	.18		
전 체	집단간	.15	1	.15	.86	
	집단내	22.51	126	.18		
전 체	집단간	.15	1	.15	.86	
	집단내	22.66	127	.18		

가설 1을 검증하기 위하여 변량분석을 실시한 결과, 표 3과 표 4에서 보는 바와 같이, 인지 복합성 상집단과 하집단의 역전이 관리능력의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다($F(1, 126) = .86$ $MSe = .15$).

위와 같은 결과는 인지 복합성과 역전이 관리능력 간의 상관관계 분석결과를 지지하지 못하는 것으로 인지 복합성 상집단과 인지 복합성 하집단이 역전이 관리 능력에 있어서 차이가 나지 않는다는 것을 나타내 주고 있다.

따라서 “인지 복합성이 역전이 관리능력에 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1은 기각되었다.

표 2에서 본 바와 같이 대처 유연성과 역전이 관리 능력 간에 유의미한 상관관계가 나타났으므로 대처 유연성에 따른 역전이 관리능력의 차이를 확인하기 위하여 변량분석을 실시하였다. 이때 대처 유연성 상/하 집단의 구분은 중앙치를 기준으로 하였으며, 점수가 높은 집단은 대처 유연성이 높고 낮은 집단은 그렇지 않다고 보았다. 결과는 <표 5>과 <표 6>에 제시하였다.

[표 5] 대처 유연성 상/하집단에 따른 역전이 관리능력 하위요인의 평균 및 표준편차

역전이 관리능력	대처 유연성					
	인지 유연성		대인관계 유연성		대처유연성전체	
	상(n=60)	하(n=68)	상(n=62)	하(n=66)	상(n=63)	하(n=65)
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)
자기통찰	3.82 (.37)	3.60 (.43)	3.85 (.42)	3.56 (.37)	3.83 (.36)	3.58 (.43)

자기통합	3.80 (.44)	3.45 (.44)	3.75 (.42)	3.35 (.47)	3.79 (.41)	3.45 (.44)
공감능력	3.72 (.48)	3.28 (.43)	3.64 (.49)	3.49 (.46)	3.74 (.45)	3.24 (.42)
불안관리	3.68 (.61)	3.20 (.52)	3.54 (.64)	3.31 (.57)	3.69 (.53)	3.16 (.57)
개념화 기술	3.68 (.48)	3.31 (.45)	3.61 (.46)	3.36 (.51)	3.68 (.45)	3.29 (.48)
전 체	3.75 (.41)	3.38 (.35)	3.69 (.41)	3.42 (.40)	3.75 (.37)	3.35 (.38)

[표 6] 대처 유연성 집단별 역전이 하위요인과의 변량분석표

	변수	변량원	SS	df	MS	F
인지유연성	자기통합	집단간	1.94	1	1.94	9.63**
		집단내	20.16	126	.16	
		전체	22.11	127		
	자기통합	집단간	3.77	1	3.77	20.90**
		집단내	22.91	126	.18	
		전체	26.68	127		
	공감능력	집단간	8.13	1	8.13	29.49**
		집단내	23.62	126	.19	
		전체	31.74	127		
	불안관리	집단간	9.15	1	9.15	23.87**
		집단내	38.20	126	.30	
		전체	47.35	127		
개념화 기술	집단간	5.00	1	5.00	20.79**	
	집단내	26.81	126	.21		
	전체	31.81	127			
전 체	집단간	4.23	1	4.27	29.22**	
	집단내	18.40	126	.15		
	전체	22.66	127			
대인관계유연성	자기통합	집단간	2.61	1	2.61	16.84**
		집단내	19.50	126	.16	
		전체	22.11	127		
	자기통합	집단간	2.12	1	2.12	10.86**
		집단내	24.56	126	.20	
		전체	26.68	127		
	공감능력	집단간	2.67	1	2.67	11.59**
		집단내	29.07	126	.23	
		전체	31.74	127		
	불안관리	집단간	1.60	1	1.60	4.42*
		집단내	45.75	126	.36	
		전체	47.35	127		
개념화 기술	집단간	2.01	1	2.01	8.51**	
	집단내	29.80	126	.24		
	전체	31.81	127			
전 체	집단간	2.23	1	2.23	13.74**	
	집단내	20.43	126	.16		
	전체	22.66	127			
복합적유연성	자기통합	집단간	1.95	1	1.94	12.14**
		집단내	20.16	126	.16	
		전체	22.11	127		
	자기통합	집단간	3.77	1	3.77	43.34**
		집단내	22.91	126	.18	
		전체	26.68	127		
	공감능력	집단간	8.13	1	8.13	20.71**
		집단내	23.62	126	.19	
		전체	31.74	127		
	불안관리	집단간	9.15	1	9.15	30.19**
		집단내	38.20	126	.30	
		전체	47.35	127		
개념화 기술	집단간	5.00	1	5.00	23.50**	
	집단내	26.81	126	.21		
	전체	31.81	127			
전 체	집단간	5.05	1	5.05	36.13**	
	집단내	17.61	126	.14		
	전체	22.62	127			

*p<.05, **p<.01

표 6에서 보는 바와 같이 대처 유연성 하위요인인 인지 유연성과 대인관계 유연성, 그리고 대처 유연성 전체 상집단의 역전이 관리능력이 하집단의 역전이 관리 능력 보다 더 높게 나타났으며, 그 차이는 통계적으로 유의미 하였다(F(1, 126)=29.22, MS_e=.15, p=.01; F(1, 126)=13.74, MS_e=.16, p=.01; F(1, 126)=36.13, MS_e=.14, p=.01).

위와 같은 결과는 심리적 안정감, 자기 효능감, 다양성/복잡성 선호 및 대인간 적응성이 역전이 관리능력과의 정적인 상관관계 분석결과를 지지하는 것으로 인지 유연성, 대인 관계 유연성을 포함한 대처 유연성 상집단이 대처 유연성 하집단보다 역전이 관리 능력이 높다는 것을 나타내 주고 있다.

따라서 “대처 유연성이 역전이 관리능력에 영향을 미칠 것이다”는 가설 2는 지지되었다.

인지 복잡성, 대처 유연성과 역전이 관리능력과의 관계를 알아보고자 역전이 관리능력 전체를 준거 변인으로 하는 단계적 중다 회귀분석을 실시한 결과는 표 7과 같다.

[표 7] 인지 복잡성, 대처 유연성이 역전이 관리 능력에 미치는 영향에 대한 단계적 중다회귀분석

준거 변인	예언 변인	R	R ²	ΔR ²	F	B	β	t
역전이 관리 능력 (전체)	1 인지 유연성	.54	.29	.29	51.51**	.39	.54	7.18**
	2 인지 유연성, 대인관계 유연성	.65	.42	.13	27.93**	.35	.49	7.13**
						.36	.36	5.28**

**p<.01

표 7에서 보는 바와 같이 1단계에서 예언 변인인 대처 유연성의 하위 요인인 인지 유연성이 역전이 관리능력에 정적 영향을 보였고(B=.39, t=7.18, p=.01), 예언 변인인 인지 유연성에 의한 역전이 관리능력의 설명력 (R²)은 29%였다. 2단계에서는 대처 유연성의 또 다른 하위변인인 대인관계 유연성이 추가되어 역전이 관리능력에 정적 영향을 보였으며(B=.36, t=5.28, p=.01), 예언 변인인 대인관계 유연성에 의한 역전이 관리능력의 설명력 (R²)은 29%에서 42%으로 13% 증가하였다.

본 연구에서 대처 유연성 이외의 변인으로 사용된 인지 복잡성 변인은 통계적으로 유의미하지 않지만, 역전이 관리능력에 있어서 영향을 미친다는 경향성을 보였다 (B=.13, t=1.96, p=.053).

표 7에서 제시하였듯이, 역전이 관리 능력을 가장 잘

설명해 주는 예인 변인을 알아보기 위하여 인지 복잡성, 대처 유연성 하위변인 인지 유연성, 대인관계 유연성을 투입한 결과 설명력이 높은 순서는 인지 유연성, 대인관계 유연성 순으로 나타났으며, 두 변인 모두 역전이 관리능력을 예측하는 유의미한 정적 예측변인임을 확인하였다.

따라서 “인지 복잡성과 대처 유연성은 역전이 관리능력에 차별적으로 영향을 미칠 것이다” 라는 가설 3은 지지되었다.

이상의 연구 결과를 종합하면, 인지 복잡성과 역전이 관리능력과의 관계에서 인지 복잡성 수준이 높을수록 역전이 관리능력이 높지는 않은 것으로 나타났으며 대처 유연성과 역전이 관리능력과의 관계에서는 대처 유연성 수준이 높을수록 역전이 관리능력이 높은 것으로 나타났다. 또한, 역전이 관리능력에 있어서 대처 유연성이 역전이 관리능력에 보다 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고 대처 유연성 하위요인 중 인지 유연성이 대인관계 유연성보다 역전이 관리능력에 영향을 더 미치는 것으로 나타났으며 인지 복잡성은 역전이 관리능력에 영향을 미치는 경향성이 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 대처 유연성이 높은 상담자일수록 상담 장면에서 내담자에 의해 자극을 받았을 때 비효율적인 반응을 관리할 수 있는 역전이 관리능력이 높다는 것을 확인하였다. 이러한 결과로 미루어 볼 때, 심리적으로 안정적이고 유연한 상담자일수록 자신에 대해 긍정적으로 생각함으로써 안정적인 자아구조를 가지게 되고 결과적으로 역전이 감정을 잘 자각하고 이해하여 상담 장면에서 발생할 수 있는 비합리적인 역전이 반응을 보다 잘 통제하고 조절할 수 있다라고 예측가능하다. 이는 [4]의 아동 상담자의 상담기술과 상담과정에 대한 유능감이 역전이 능력에 영향을 미치는 변인이라는 것을 밝힌 연구와, 아동 상담자가 자신감이 있고, 대인관계에서 높은 효율성을 가지며, 문제 중심적 대처를 많이 사용할수록 역전이 관리 능력이 높다는 것을 규명한 [2]의 연구와 일치하는 결과라 할 수 있다.

기존의 연구들에 의하면 인지 복잡성이 상담자의 역량과 관련된 중요한 요인이며, 상담의 성과에 있어서 여러 가지 유의미한 영향을 지닌다고 하였다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서 별다른 영향력을 가지지 못한 것에 대해 다음과 같이 추론해 볼 수 있을 것이다.

[14]는 개인의 인지 복잡성 수준은 영역별, 주제별로 다르다고 주장하였다. 따라서 상담 역시 특정 영역이므로 상담자의 인지 발달을 충분히 반영하여 측정할 수 있는 상담자 인지 측정 도구가 필요하다고 할 수 있으나 현재까지 국내에서는 그러한 도구의 개발이 미흡하여 정확한

측정이 이루어지지 못한 결과로 볼 수 있을 것이다.

또한 [23]의 연구에 따르면, 인지 복잡성 수준이 높은 상담자가 내담자의 문제를 가정하는데 있어서 전반적으로 명료하게 표현한다고 하였고, [9]는 인지 복잡성이 성공적인 상담에 중요한 역량과 관련이 된다고 하였다. 하지만 기존에 인지 복잡성과 관련된 것으로 밝혀진 상담 관련 변인은 역전이와는 별개의 변인이므로 실제로 인지적 복잡성과 역전이 관리능력과는 관련이 미미한 것일 수 있다.

통계적으로 표집수가 적어서 인지 복잡성이 역전이 관리능력에 미치는 영향력을 충분히 설명하지 못했을 것이라는 가능성에 대해서도 생각해 볼 수 있을 것이다. 또한 피험자가 되었던 상담자 중 다수가 수련생이었고 이 중에는 초보적인 상담자도 많았기에 측정이 민감하지 않았을 수도 있을 것이다. 상담관련 전문가들은 훈련을 마칠 때 훈련과 수퍼비전이 인지적 발달을 자극시키고 인지적 발달은 인지적 복잡성으로 쌓인다고 가정한다[9]. 그러나 본 연구에 참여한 상담자 그룹 대다수는 상담경력에 불과 40개월 미만(112명/126명, 88%)이고, 수퍼비전 경험이 15회 이하인 경우가 104명/121명, 85%에 이르는 것으로 미루어, 상담경력에 따른 수퍼비전 경험이 부족하여 인지 복잡성이 역전이 관리 능력에 제대로 반영되지 못했다고 추론해 볼 수 있다. 선행연구에 따르면, 인지구조는 오랜 시간에 걸쳐 축적되는 것이므로 자신의 인지 복잡성을 정확히 파악하기는 쉽지 않고, 반면 경험적으로 인식하는 대처 유연성은 상대적으로 파악하기가 쉽다고 하였다. 향후 이를 보다 면밀하게 통제된 연구가 필요할 것이다.

역전이 관리 능력에 있어서 인지 복잡성과 대처 유연성 중에서 어떤 요인이 보다 영향력을 가지는지에 대해 알아본 결과, 대처 유연성이 역전이 관리 능력을 더 잘 설명해주고 있었고 대처 유연성 하위 요인 중에서는 인지 유연성이 대인관계 유연성보다 역전이 관리능력을 더 많이 예측해 주는 요인이라고 밝혀졌다. 인지 복잡성은 통계적으로 유의하게 설명력을 나타내지는 못했으나, 경향성이 있음을 확인하였다.

이러한 결과는 인지적 유연성이 가지고 있는 속성인 다양성을 지닌 사고나 복잡성을 선호하는 부분이 내담자의 자극에 대해 반응하는 상담자의 상태에 긍정적인 영향을 미침으로써 역전이 반응을 관리하는데 적극적인 역할을 하고 있음을 나타내 주는 것이라 할 수 있으며, 대인관계 유연성이 지닌 속성인 타인 이해, 타인동조, 분위기 적응보다 인지 유연성의 속성이 역전이 관리능력에 있어서 더 중요한 요인임을 설명해 주는 것이라 할 수 있다. 또한, [1]의 연구에서 보여 지듯이, 유연성이 심리적

안녕감에 보다 많이 기여하며, 유연성이 배제된 인지 복잡성은 오히려 심리적인 안녕감에 부정적으로 영향을 미친다는 것을 확인해 주는 결과라 할 수 있다. 다시 말해, 경직된 복잡성은 여러 차원으로 사고하는 과정에 있어서 혼란을 가져오고 상황에 대해서 안정적이고, 적응적으로 판단하고 수용하지 못하게 하는 방향으로 영향을 미칠 수 있다고 추론할 수 있으며, 역전이 관리능력에 있어서는 대처 유연성이 인지 복잡성보다 많은 영향을 미친다는 것을 판단할 수 있는 근거를 마련해 주었다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용한 인지 복잡성 척도는 인지 복잡성을 측정하는데 널리 사용되고 있는 척도이고, 많은 기존 연구를 통해 그 타당성이 검증되었지만 상담자의 인지 복잡성을 측정하기에 적합한 것인지에 대해서는 의문이 든다. 따라서 상담자의 인지 복잡성을 측정할 수 있는 타당한 척도의 개발이 요구된다.

둘째, 본 연구는 서울과 서울 근교에 있는 일부분의 상담자를 대상으로 하였고, 상담자 수준 또한 초보에서부터 전문가에 이르기까지 다양하였으므로 전체 상담자를 대상으로 일반화하는 데에 제한점이 있다.

셋째, 본 연구는 자기보고식 설문지에 의한 것으로 실제보다 이상적으로 혹은 좀더 낮은 수준으로 답변했을 가능성이 있다. 더욱이 각자가 생각하고 있는 자신의 평가기준 또한 다양할 것이라 생각된다. 그러므로 자기보고식 방법을 보완할 수 있는 실험적, 객관적 접근 등을 통한 신뢰로운 자료 수집이 필요할 것이다.

넷째, 상담자의 대처 유연성 개발을 도와주는 방안을 수퍼비전에 도입하거나, 특정 프로그램을 개발, 지속적으로 실시하는 것이 필요하다고 생각한다. [34]는 대처 유연성 이론의 원리에 입각하여 5가지 대처 유연성을 증가시킬 수 있는 교수방식을 제시하였는데, 학습활동에 제시되는 작은 사례들이 다중성, 상호 관련성, 맥락 의존성의 특성을 내포하고 있으면서 학습자가 소화할 수 있도록 재구성되고 작은 단위로 표현되어 제시될 경우, 학습자는 현상에 대한 많은 정보를 다룰 수 있고, 후기의 상위지식 획득이 용이하고, 유연한 사고양식을 획득할 수 있다고 하였다. 이러한 교수방식을 통하여 상담자 훈련 프로그램이 이루어진다면 상담자는 상담 장면에서 높은 수준의 대처 유연성을 개발할 수 있을 것이라 기대 된다.

다섯째, 후속 연구에서는 상담자 변인외에 내담자 변인을 통제하여, 실제로 상담자의 인지 복잡성과 대처 유연성이 상담 장면에서 작용할 때 내담자가 지각하는 상담만족도에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 볼 필요가 있다. 이는 실제로 상담의 성과에 영향을 미칠 수 있는

변인을 확인하고 개발하는데 있어서 기초자료를 제공해주는 중요한 작업이기 때문이다.

여섯째, 대처 유연성과 상담경험, 교육분석 유무가 역전이 관리능력을 설명해 주는 요인이라는 연구결과와 관련하여 의무사항은 아니지만 상담자의 자기 분석이 중요한 영향을 미친다는 사실을 확인함에 따라, 앞으로 상담 교육에 있어서 교육분석의 제도화를 시도해 보는 것을 검토해 볼 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 김완일, “자기 복잡성과 인지적 대처 유연성이 심리적 적응에 미치는 영향”, 한국심리학회지: 20(3), 715-734, 2008.
- [2] 김현주, 김광웅, “아동상담자의 자아탄력성 및 스트레스 대처방식이 역전이 관리능력에 미치는 영향”, 놀이치료연구:10(1), 35-46, 2007.
- [3] 박기범, “Spiro의 인지적 융통성 이론이 사회과 수업과 교재 구성에 주는 시사점”, Social Studies Education: 47(1), 157-170, 2008.
- [4] 이윤수, 김광웅, “놀이치료자의 자기 효능감과 역전이 관리능력에 관한 연구”, 놀이치료연구: 5(1), 69-80, 2002.
- [5] 이해리, “청소년의 역할의 긍정적 적응:대처 유연성의 역할”, 석사학위논문, 한양대학교, 2007.
- [6] 이훈구, 이수정, 이은정, 박수애, “정서심리학”, 서울: 법문사, 2002.
- [7] 장세미, “상담자의 특성, 역전이 관리 능력 및 상태 불안의 관계”, 석사학위 논문, 카톨릭 대학교, 1999.
- [8] 홍숙지, “개인 대처 유연성 척도 개발 및 타당화 연구”, 석사 학위논문, 성균관대학교, 2006.
- [9] Bernard, J. M., & Goodyear, R.K., “Fundamentals of clinical supervision (3rd ed.)”, Pearson Education Inc, 2008.
- [10] Bieri, J., “Cognitive complexity-simplicity & predictive behavior”, Journal of abnormal and Social Psychology, 51, 263-268, 1955.
- [11] Blanck, G., & Blanck, R., “Egopsychology II: Psychoanalytic developmental psychology”, NY: Columbia University, 1979.
- [12] Bochner, A., & Kelly, C. W., “Interpersonal communication instruction -theory and practice, a symposium”, Interpersonal competence: Rationale, philosophy, and implementation of a conceptual framework, Speech Teacher, 23, 279-301, 1974.
- [13] Brenner, C., “On the nature and development of

- affects: a unified theory”, *Psychoanalytic Quarterly*, 43, 532-556, 1974.
- [14] Crockett, W. H., “Cognitive complexity and impression formation”, In B. A. Maher(Ed), *Progress in experimental personality research(Vol.2)*, New York, Academic Press, 47-90, 1965.
- [15] Frank, C., “Concept, kinds and conceptual development”, MIT Press, 1989.
- [16] Gelso, C. J., & Carter, J., “The relationship in counseling and psychotherapy”, *The Counseling Psychologist*, 13, 155-244, 1985.
- [17] Gelso, C. J., & Carter, J., “Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment”, *Journal of Counseling Psychology*, 41, 296-306, 1994.
- [18] Gough, H. G., “Manual for the California Psychological Inventory”, Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press, 1987.
- [19] Hayes, J. A., & Gelso, C. J., “Effects of therapist-trainees' anxiety and empathy on countertransference behavior”, *Journal of Clinical Psychology*, 47, 284-290, 1991.
- [20] Hayes, J. A., & Gelso, C. J., “Clinical implication of research on countertransference: Science informing practice”, *Journal of Clinical Psychology*, 57(8), 1041-1051, 2001.
- [21] Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., Hill, C. E., Harp, J. S., & Carozzoni, P., “Therapist perspectives on countertransference: Qualitative data in search of a theory”, *Journal of Counseling Psychology*, 45, 468-482, 1998.
- [22] Hershberger, P., “Self-complexity and health promotion: Promising but premature”, *Psychological Reports*, 66, 1207-1216, 1990.
- [23] Holloway & Wolleat, “Relationship of Counselor Conceptual Level to Clinical Hypothesis Formation”, *Journal of Counseling Psychology*, 27(6), 539-545, 1980.
- [24] Kelly, G. A., “The psychology of personal constructs”, NY: W.W. Norton & company, 1955.
- [25] Keisler, D. J., “Therapist countertransference: In search of common themes and empirical referents”, *Journal of Clinical Psychology/In session*, 57, 1053-1063, 2001.
- [26] Langs, R. J., “The technique of psychoanalytic psychotherapy”, 2, New York: Jason Aronson, 1974.
- [27] Lazarus, R. S., “Emotion and adaptation”, New York: Oxford University Press, 1991.
- [28] Leary, T., “Interpersonal diagnosis of personality” New York: Island Press, 1957.
- [29] Martin, M. M., Anderson, C. M., & Thweatt, K. S., “Aggressive communication traits and their relationship with the cognitive flexibility scale and the communication flexibility scale”, *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(3), 513-541, 1998.
- [30] Robbins, S. B., & Jolkovski, M. P., “Managing countertransference feeling: An interactional model using awareness of feeling and theoretical framework”, *Journal of Counseling Psychology*, 34, 276-282, 1987.
- [31] Schroder, H. M., Driver, J. J., & Steufert, S., “Human information processing”, New York Holt, Rinehart and Winston, 1967.
- [32] Shapiro, D., “Autonomy and rigid character”, New York :Basic Books, 1982.
- [33] Snyder, M., “Self-monitoring of expressive behavior”, *Journal of personality and social psychology*, 30, 526-537, 1974.
- [34] Spiro, R. J., “Principles Pluralism for adaptive Flexibility in teaching and learning to read”, *Reading Researchers in Search of Common Ground*, Newark, DE: International Reading Association, 2001.
- [35] Streufert, S., & Swezey, R.W., “Complexity, managers and organizations”, New York Academic Press, 1986.
- [36] Van Wagonger, S. L., Gelso, C. J., Hayes, J. A., & Diemer, R. A., “Countertransference and the reputedly excellent therapist”, *Psychotherapy*, 28, 411-421, 1991.
- [37] Watkins, C. E., “Countertransference: Its impact on the counseling situation”, *Journal of Counseling and Development*, 63, 356-359, 1985.
- [38] Winnicott, D. W., “Hare in the countertransference”, *International Journal of Psycho-Analysis*, 30, 69-74, 1949.

이 영 은(Youngeun Lee)

[정회원]



- 2010년 8월 : 서강대학교 교육대학원 상담심리학과 졸업(교육학 석사)
- 2011년 3월 : 서강대 학생생활상담연구소 인턴과정

<관심분야>
상담심리

이 창 환(Chang Hwan Lee)

[정회원]



- 1993년 8월 : 고려대학교 심리학과 (문학사)
- 1999년 8월 : University of Texas at Austin 심리학과 (철학 박사)
- 2007년 9월 : 서강대학교 심리학과 교수

<관심분야>
언어심리학, 인지심리학, 인지과학