

비자발적 내담자의 성공적 상담을 위한 활성화 요인에 관한 연구: 군 장병을 대상으로

정용철¹, 양재혁^{2*}

¹대진대학교 대학원 교육학과 박사과정 수료

²대진대학교 교육대학원 교수

A Study on the Contributing Factors of a Successful Counseling for the Non-Voluntary Clients; Focusing on Military Servicemen

Yong chul Jung¹, Jae hyuk Yang^{2*}

¹Completion of a Ph.D. program in the Department of Education at Daejin University

²Professor, Graduate School of Education, Daejin University

요약 본 연구는 비자발적 내담자인 군 장병들의 상담에 대한 만족도를 향상시키기 위해 상담자의 태도와 상담실의 환경적 요인 중 어떠한 것이 중요한지에 대해 살펴보고자 한다. 연구대상은 병영생활을 하고 있는 군 장병 488명으로 설문조사를 실시하여 SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 이용하여 자료를 분석하였다. 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 상담자에 대한 태도인 공감적 이해, 수용성, 외양적 태도, 자기노출, 지시성은 상담만족도에 모두 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 상담실의 환경적 요인인 접근 용이성, 미적 매력성, 청결성, 편의성, 쾌적성은 상담만족도에 모두 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 군 장병의 계급에 따라 상담자의 태도, 상담실의 환경적 요인, 상담만족도의 차이를 검증한 결과, 상담자 태도의 자기노출 하위요인을 제외한 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 앞으로 내담자인 군 장병의 상담만족을 높이기 위하여 노력하고 있는 상급부대에서는 장병뿐만 아니라 서비스를 제공하는 병영생활 전문 상담관의 만족을 어떻게 제고할 것인가를 심도 있게 생각해볼 필요가 있다.

Abstract This study examined whether the counselor's attitude or counselor's environment is more important in enhancing the satisfaction with counseling among military servicemen, who are non-voluntary clients of the counselor. This study was conducted on 488 military servicemen living in military barracks. These participants were interviewed using questionnaires, and the data were analyzed using SPSS 23.0 and AMOS 23.0. The findings of this study were as follows. First, the empathetic understanding, openness, extroverted attitude, self-exposure, and instructions, which were the sub-elements of the attitude of the counselor, all had a significant positive impact on the satisfaction with the counselor. Second, the environmental factors of the counselor, namely accessibility, visual attractiveness, cleanliness, convenience, and comfort, all had a significant positive impact on satisfaction. Third, verification of the differences in the satisfaction with the counselor, attitude of the counselor, and the environment of the counselor, depending on the rank of the military servicemen, showed a significant difference in every aspect except for the sub-element of self-exposure.

Keywords : Client, Counselor, Military Serviceman, Counselor's Attitude, Counseling Environment, Counseling Satisfaction

*Corresponding Author : Yang Jae hyuk(Daejin Univ.)

email: joinco@hanmail.net

Received May 14, 2020

Accepted August 7, 2020

Revised August 5, 2020

Published August 31, 2020

1. 서론

개인을 인위적으로 간섭하고 통제하며 계급구조를 기본으로 하는 수직적 인간관계를 형성하는 군 특성은 신세대 장병의 입장에서 항상 심리적, 행위적 측면에서 자유롭지 못한 것이 스트레스로 작용할 수 있다. 장병들의 신체적인 연령은 성인기에 해당되나 심리사회적인 발달 단계는 정규 교육기간이 계속 늘어남에 따라 대부분 사회적, 경제적인 독립이 아직 완성되지 않았다고 할 수 있다. 특히 스트레스에 대해 대처하는 능력도 미숙한 후기 청소년기에 해당되는 군 장병들에게 규율과 통제가 요구되는 군대환경은 아직 정체성이 완성되지 않은 시기에 있는 장병들의 적응을 어렵게 할 수 있다.

최근 신세대 장병들의 탈영과 자살 및 문제행동의 원인이 되고 있는 군부대 부적응 문제가 마스크를 통해 여론화되면서 사회적 관심이 확대되고 있다. 군 내 부적응으로 인해 나타나는 여러 사고들은 언론보도로 인해 군에 대한 신뢰도 저하 및 군 전투력 저하와 직결된다. 권소영과 김완일(2015)은 군에서의 부적응은 전체 군 생활 적응에 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다[1]. 심윤기와 김완일(2013)은 군에서의 생활이 독립적으로 문제를 해결하고 적응하는 것이 요구되지만, 군 장병들의 대처방식이 미숙하여 어려운 상황에 처하게 되면 불안이나 우울과 같은 부정적 심리가 놓아져 결과적으로 군의 부적응이 일어나게 된다. 이러한 결과는 병영생활에서 개인의 자존감이 낮아짐과 동시에 행동적 문제를 유발시키게 된다고 언급하였다[2]. 또한 군에서의 지휘관(자)은 전투지휘자와 교육훈련자의 역할뿐만 아니라 조직 관리자 등의 역할을 수행하게 되는데, 이 가운데 적과 싸워 이길 수 있는 부대를 육성하는 것이 지휘관(자)의 기본업무임에는 틀림없다. 그러나 그 근본은 부하를 어떻게 관리하느냐, 즉 리더십 역량 발휘와 신뢰관계가 밑바탕이 되지 않고서는 실현 불가능한 일이다[3]. 이러한 리더십 역량 발휘, 신뢰관계 형성과 밀접한 관계와 군 장병들의 실질적 부적응적 심리반응을 해소할 수 있는 체계적 방법이 바로 '상담'이다[4]. 상담은 군 간부인 상담자와 부하인 내담자 사이에서 상담이 이루어지기 때문에 계급차이가 존재하여, 상담자와 내담자 간의 수평적인 관계 형성이 어렵다. 또한 장병들은 장교나 부사관들이 자신들의 세계를 경험하지 못했기 때문에 자신들을 이해할 수 없다는 인식이 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 지휘관들이 평소에 부하들을 대할 때 개방적인 자세를 취하고 인격적인 관계를 형성할 필요가 있다. 또한 지휘계통에 있

지 않은 민간 전문가들이 군상담자 역할을 담당하는 것이 지금보다 더 많이 요구된다. 아울러 내담자와의 상담 시 심리적 편안함을 유도해야하기 때문에 상담실의 환경적 여건도 중요하다. 효과적인 상담을 위해 상담자는 초기상담과정에서 자신의 특성과 내담자의 여러 변인들 그리고 각 변인들 간의 관계를 파악하면서 상담을 이끌어 가야한다.

그러므로 매 상담사례마다 다른 상황이 발생하는 상담 현장에서 효과적으로 상담을 수행할 수 있는 환경은 성공적인 상담결과를 기대할 수 있는 상담자와 내담자의 중요한 변인이 될 것이다[5]. 김영근(2016)은 실제 내담자가 안전한 상담 환경 속에서 비교적 높은 정서적 각성을 경험하게 되며, 이는 내담자의 심리적 정서를 편안하게 하고 안정화되면서 자기 진증능력과 공감능력을 극대화 시킬 수 있다고 언급하고 있다[6]. 즉, 상담환경은 상담을 통한 내담자의 문제 해결 정도(결과품질)뿐 아니라 상담과정에서 상담자와 내담자간의 상호작용 수준(상호작용품질), 상담 현장의 분위기 모두에 중요한 영향을 미치는 요소라고 볼 수 있다.

또한 군 상담은 부적응예방과 자살예방 등의 중요성으로 인해 군대 내 상담과 관련된 조직과 활동 영역이 지속적으로 확대되고 있는 추세이다. 과거 군에서는 「대한군상담학회」와 「한국군상담학회」가 발족하여 군 상담에 대한 연구와 전문군 상담 인력양성, 군 상담 관련 교육 및 자격증 수여 등의 임무를 수행하고 발전시켜왔으며, 육군 교육사 리더십 센터 내 「상담처」가 신설되어 학교기관의 상담교육을 전담하고 야전의 상담업무와 군 상담업무체계에 대한 연구를 진행해왔다.

이와 같이 군 상담 발전을 위한 노력과 더불어 군 조직 및 특성을 고려한 군 상담과 관련된 연구들이 선행되었으나, 그리 폭넓게 이루어지지 못하였다. 즉 효과적인 상담기법, 군 간부들의 상담자로서의 자질, 각종 사고예방과 관련된 상담의 효과 등을 주제로 한 연구가 주를 이루고 있다[7-10]. 아쉬운 부분은 군 상담에 있어서 가장 기본이 되며 수혜자가 되는 장병들의 성공적인 군 상담이 이루어지기 위한 내담자의 특성과 환경적 요소에 대해 어떻게 지각하고 있는지에 대한 연구 자료는 찾아보기 힘들다.

그러나 군 상담은 일반상담과는 달리 내담자들은 비자발적이며 간부와의 관계에서 이중관계에 놓이게 된다. 따라서 비자발적이며 이중관계에 놓인 장병들이 군 상담에 대해 어떻게 지각하고 있는지를 정확히 식별하고 분석하는 일은 군 상담 발전에 있어서 의미 있는 중요한 작업이

될 것이다. 이에 본 연구에서는 비자발적 내담자인 군 장병들의 상담에 대한 만족도를 향상시키기 위해 상담자의 태도와 상담실의 환경적 요인 중 어떠한 것이 중요한지에 대해 살펴보고자 한다.

본 연구에서의 연구흐름은 Fig.1과 같다.

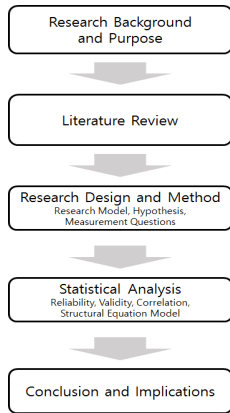


Fig. 1. Research Flow

2. 이론적 배경

2.1 군 조직의 특징

군 조직은 군대사회학 분야인 Moscos, Williams와 Segal(2000)의 연구를 보면, 공조조직주의와 직업주의를 비교하면서 군대조직은 공조조직주의적 특성을 많이 지니고 있다고 한다[11]. 공조조직주의는 보다 나은 선을 위하여 자기이익을 초월하는 가치, 규범, 목적성 등을 정당화하는 조직, 제도 등을 의미한다. 한편 Moscos 외(2000)는 앞의 주장을 모던사회의 군대조직의 특성이라 하면서 포스트모던시대의 군대조직의 특성이 많이 변화하고 있다고 주장하고 있다[11]. 이는 국민국가와의 연계가 느슨하며, 지원병 제도로 전환하고 있고, 임무가 다양화하며, 남성적 특성이 열어지고 시민사회와 교류가 매우 크다는 것이다. 군대는 광범위한 위계조직을 갖는 집단으로서 직업군인은 관료제적 권위를 갖는다. 전통적으로 군대의 계급체계는 상부에서 하위까지 직접적이고 확고한 권위체통을 갖는 피라미드형을 갖는다[12].

한편 이정원(2015)에서 제시한 군대의 특성은 조직구조상의 특성과 조직구성원으로서의 특성으로 구분된다[13]. 조직구조상의 특성으로는 임무완수의 절대성, 상하서열의 위계조직, 조직의 집단성, 조직의 강제성과 규범

성을 들고 있으며, 조직구성원의 특성으로는 구성상의 이질성은 높으나 명령과 통제가 일반사회 보다 강하다고 하였다.

2.2 군 상담의 특징

군 상담은 개인의 감정과 이익도 중요하게 여기지만, 군대라는 특수성 때문에 조직의 목적과 임무를 보다 비중 있게 반영한다. 상관인 지휘관과 하급자인 부하 사이에 상담이 이루어진다는 점에서도 다음과 같은 특성과 한계를 지닌다[14].

첫째, 군 상담은 상관인 상담자와 부하인 내담자 사이에서 이루어지기 때문에 엄연한 계급차이가 존재하여 상담자와 내담자 간의 인간적인 관계형성이 어렵다[15]. 부하인 내담자가 자신을 평가하는 위치에 있는 지휘관인 동시에 상담자에게 자신의 문제점을 드러내며 솔직한 이야기를 하는 것이 쉽지 않을 것이다. 더불어 대부분의 장병들에게는 장교나 부사관들이 자신들의 세계를 이해하기 어렵다는 인식이 뿌리박혀 있어 대화 자체를 기피하는 경향이 있다[15].

둘째, 상담자가 내담자의 문제를 해소해 줄 수 있는 범위와 정도에 한계가 있다[16]. 엄격한 규율과 구성원의 개인생활에 대한 규제가 군 조직 유지를 위해 필수적이므로 내담자에게 유익한 해결방법이 있더라도 적용하기 곤란하며, 이로 인해 부하들은 상담을 통한 문제해결에 부정적인 태도를 가질 수 있다.

셋째, 내담자인 부하들은 군대와 군인이라는 급격한 환경변화와 역할 변화에 따라 정서적·사회적 적응 상에 특수한 문제가 발생할 수 있다[17]. 24시간 공동생활, 엄격한 위계질서와 규율, 단순·반복적인 일상 업무, 특수한 임무수행이 요청되는 등 특수한 환경과 역할이 부여되며, 성장환경이 다른 사람들이 모여서 공동생활과 목표를 추구하므로 부적응 문제가 발생할 소지가 있다[17].

넷째, 일부 초급간부들은 바쁜 업무일정과 보고용으로 형식적인 상담을 진행할 가능성이 있다[18]. 또한 그들은 상담이론 및 기법에 대한 충분한 교육이 없어 상담 능력이 부족하여 상담자로서의 역할을 제대로 수행하지 못하고, 면담 수준의 일반적인 상담이 이루어질 수가 있다[18].

이와 같이 군 상담은 심리 상담과는 본질은 같다고 볼 수 있지만, 군의 특수성 때문에 심리 상담과는 많은 부분에서 차이가 있다. 따라서 군 상담은 상담환경, 군 상담의 특성, 상담의 기본적인 이론 등을 이해하고 장병상담이 이루어져야 한다.

2.3 상담에 대한 태도

내담자가 자신의 문제로 상담실을 찾을 때, 상담이란 어떤 것이고 자기와 상담자가 어떻게 행동해야 되는지에 대해서 나름대로의 생각을 가지고 상담에 접근하게 된다. 이것이 바로 상담에 대한 내담자의 태도이다[19]. 내담자가 생각하는 상담 태도에 관한 연구 결과들은 내담자들이 자신의 문제유형에 따라서 특정한 조력자를 원하는 경향이 있음을 알 수 있다. 따라서 '내담자 중심 상담(client-centered helping)'은 상담자의 상담 모델이나 상담 방법보다 내담자가 무엇을 필요로 하는가가 상담의 중심이 되어야 함을 강조한 말이다.

상담에 대한 태도는 상담 시기에 따라 상담 전 태도와 실제 상담 경험에서 나온 태도로 구분되었다[20]. 한편 Rochlen 외(1999)는 상담에 대한 내용에 따라 예후에 대한 태도와 참가자의 역할 태도로 구분하였다[21]. 예후에 대한 태도는 상담의 성공가능성에 대한 사전 믿음과 관련된 것이고, 참가자의 역할 태도는 상담자와 내담자가 치료관계에서 드러낼 행동에 대한 믿음을 의미한다.

Tinsely 외(1998)는 내담자가 기대하는 상담자 태도와 행동으로는 수용성, 직면성, 지시성, 공감성, 자기공개, 솔직성, 양육성을 들고 있으며 상담자 특성으로 호감성, 전문성, 인내성과 신뢰성을 들고 있다[22]. 그러나 여기에서 중요한 점은 이러한 특성이 내담자의 지각 수준에서 결정되는 것이기 때문에 내담자에 따라서 상담자의 역할을 다르게 지각할 수 있다는 것이다.

2.4 상담실의 환경

상담실의 환경적 요인은 좋은 상담단계의 결정 요인이라고 할 수 있다. 김정옥 외(2005)는 상담실의 위치나 상담실의 분위기 등은 상담기법 못지않게 상담 장면에서 중요한 비중을 차지한다고 언급하였다[23]. 가령 내담자가 햇빛이나 전등불이 마주 보이는 곳에 앉도록 해서는 안 되고, 내담자가 편안함을 느낄 수 있는 분위기를 조성 해주어야 한다. 또한 상담실의 위치는 교통이 편리하여 내담자가 접근하기에 수월해야 하며, 출입문 등이 노출되지 않으면서도 쉽게 찾을 수 있는 곳이 적합하다[24]. 시간의 문제 역시 상담의 구조화에서 중요하게 다루어지고 있다. 특히 면접시간이 충분하지 않은 군 상담에서는 시간의 제한이 필요하며 치료를 목표로 하는 상담의 경우에도 시간의 구조화는 상담의 효과를 위해서도 필요한 것으로 보고되고 있다.

2.5 군 상담에 관한 선행연구

군 장병의 상담과 관련된 선행연구를 살펴보면, 김완일(2006)은 군 상담의 실태를 조사한 연구들에 기초하여 군 상담의 실태를 알아보았다[25]. 장병들은 상담을 받게 되면 부대 내에서 부적응 장병으로 낙인 되며, 보호관심 장병으로 관찰과 주목의 대상이 되고, 간부에게 애로사항을 이야기 했다는 이유로 선임병들에게 눈총을 당하기 때문에 고충이 생겨도 부대나 외부에 상담요청을 하지 않겠다고 응답한 결과와 일치를 보인다. 이러한 결과는 비밀보장 문제에 대한 방안을 모색하는 것이 매우 중요함을 시사하고, 군 간부들을 대상으로 상담교육 시 간부들의 업무수행에 도움이 되는 상담 관련 내용을 교육할 필요가 있음을 강조하였다.

황창의(2008)는 군 상담활동의 실태 및 요구분석에 관한 연구를 하였다[26]. 전문 상담관의 필요성에 대하여 간부들의 경우는 92.2%라는 높은 반응을 보였고, 그중에서도 대대급의 핵심간부인 중령, 소령, 대위급은 100% 필요하다고 한 것은 그 만큼 절박하다는 것을 알 수 있었다. 장병들도 간부보다는 적지만 약80%의 높은 반응을 보인 것은 그만큼의 기대가 높다고 할 수 있다. 또한 상담에 대한 높은 기대와 수준에 따른 제반여건 미흡과 상담 후 비밀보장 유지에 대한 장병들의 요구분석이 있었다.

한편, 군 상담과 관련하여 상담자의 역할의 중요성에 대해 연구한 선행연구를 살펴보면, 김무영(2007)은 군 상담교육 발전방향에서 군 상담가가 구비해야 할 자질요건은 원만한 성격과 인간의 존중심이 있어야 하고, 인내심이 있어야 하며, 수동적 입장을 지속할 수 있는 능력과 태도가 있어야 한다고 했다[27]. 그리고 감수성과 이해력이 요구되고, 자신에 대한 자각과 수용능력이 있어야 한다고 보고하였다.

김영태(2009)는 병영생활 전문 상담관 제도평가 및 발전방안연구에서 장병, 상담관, 지휘관 및 인사실무자 입장에서 논의하였다. 장병들은 제도인지, 접근성, 문제해결, 전문성 등에 대하여 상담관 입장에서는 제도인지, 상담만족도, 문제해결, 근무지원도, 업무만족도, 전문성 등이며 관리자입장(지휘관, 인사실무자)에서는 제도인지, 상담만족도, 전문성, 문제해결, 업무만족도, 근무지원도 등으로 구성하여 연구를 수행하였다[28].

조은영과 김완일(2015)은 군 상담운영 발전방향에서 전문 상담관 운영방안에 대하여 상담관에 대한 근무여건을 보장해야 한다고 하였다[29]. 계약직 신분으로 숙소제

공이나 상담관들이 순회상담을 많이 할 필요가 있는데 배차 등에 대한 차량지원이 필요하고, 상담관 운영방침 및 업무에 대한 명시화 된 규정이 필요하다고 주장하였다. 이와 같이 병영생활에서 상담 관련 활성화에 대한 연구를 보면 각 연구자가 제시한 분석변수는 다양하게 변형될 수 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 군 상담의 특성을 반영하여 자발적으로 상담을 하지 못하는 군 장병들이 성공적인 상담을 위해 어떠한 요인을 활성화시켜야 하는지에 대해 구체적으로 파악해보고자 한다.

Table 1. Literature Review

Researcher	Contents
Kim(2006)	Theory and practice of military counseling
Kim(2007)	Research on improving military officers' counselling capability
Hwang(2008)	A the study on the conditions of and demand for military counseling
Kim(2009)	The role of military counselors for the revitalization of military consultation system
Cho & Kim(2015)	Relationship between Self-Efficacy and Military Life Satisfaction among Military Soldiers : Mediating Effects of Sense of Community

3. 조사설계 및 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 군 장병을 대상으로 비자발적 내담자의 성공적 상담을 위한 활성화 요인으로 상담자의 태도와 상담실의 환경적 요인이 내담자의 상담 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 본 연구에서의 연구모형은 Fig.2와 같다.

- H1. 내담자인 군 장병이 지각한 상담자의 태도(공감적 이해, 수용성, 외양적 태도, 자기노출, 지시성)는 상담 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2. 내담자인 군 장병이 지각한 상담실의 환경적 요인(접근 용이성, 미적 매력성, 청결성, 편의성, 쾌적성)은 상담 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3. 군 장병의 계급에 군 상담에 대한 태도, 환경, 만족도의 차이가 있을 것이다.

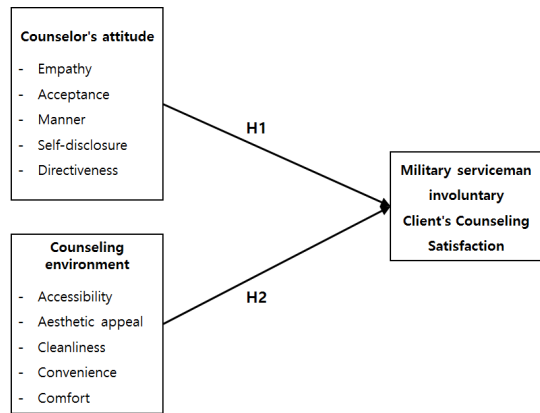


Fig. 2. Research Model

3.2 측정도구

본 연구의 측정도구는 다음과 같다. 먼저 상담자에 대한 태도는 Barret-Lennard(1962)가 작성하여[30] 정방자(1986)가 변안한 측정도구인 Barret-Lennard Relationship Inventory 중에서 선택하여 사용하였다 [31]. 이 측정도구는 상담과정 동안 상담자에 대하여 내담자가 느낀 것을 평가하는 것으로 상담관계를 알아보는 데 유용한 검사이다. 상담자 태도의 측정도구는 상담자의 상담 태도를 내담자중심이론에 입각하여 평가하고 있으며, 상담의 이론에서 상담자의 자질로 요구되는 공감적 이해(empathy) 3문항, 수용성(acceptance) 3문항, 자기노출(self-disclosure) 3문항, 지시성(directiveness) 2문항에 관련된 문항을 포함하기 때문에 상담자의 태도를 파악하기에 적절하였고, 이에 상담자의 외양적 태도(manner) 3문항을 묻는 문항을 추가하여 총 15문항으로 구성되어 5점 척도를 사용하였다. 본 연구의 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값은 공감적 이해 0.719, 수용성 0.888, 외양적 태도 0.849, 자기노출 0.730, 지시성 0.579로 나타났다.

상담실 환경적 요인은 Wakefield와 Blodgett(1996)와 조광연(2010)이 사용한 물리적 환경에 대한 측정도구를 사용하였다[32,33]. 상담실의 입지와 관련된 접근용이성 4문항, 상담실의 외관, 인테리어, 조명과 관련된 매력성 4문항, 상담실의 청결성, 집기·설비와 관련된 청결성 3문항, 상담실의 안내 표지판, 이용 편의성과 관련된 편의성 3문항, 상담실의 실내온도, 조도, 환기와 관련된 쾌적성 4문항으로 총 18문항으로 구성되어 5점 척도를 사

용하였다. 본 연구의 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값은 접근 용이성 0.936, 미적 매력성 0.956, 청결성 0.971, 편의성 0.964, 쾌적성 0.961로 나타났다.

비자발적 군 장병 내담자의 상담만족도는 내담자의 상담 직후의 느낌이 어떠한가에 대해 파악할 수 있다. 상담 만족도 측정도구는 Stiles(1980)이 개발하고[34] 최윤미(1987)이 수정한[35] 상담회기평가 질문지(Session evaluation questionnaire)와 Larsen 외(1979)가 제작하고[36] 김영석(1993)이 번역한[37] CSQ(Client satisfaction questionnaire) 문항 중에서 선택하여 총 7문항을 5점 척도로 수정하여 사용하였다. 본 연구의 상담만족도에 대한 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값은 0.977로 나타났다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구의 조사기간은 2019년 12월 23일부터 2020년 1월 22일까지 총 30일간 직접 면담, E-mail, 설문배부 및 회수로 조사하였다. 연구대상은 성인 남성 중 전방부대에서 병영생활을 하고 있는 이등병에서 병장까지의 장병이다. 연구대상을 선정하는데 있어서는 군사보안 규정에 의하여 성별과 계급만을 인구통계적 문항만 가능하였으며, 군 관계자의 도움을 받아 구조화된 설문지의 문항에 직접 기입하는 자기기입방식에 의해 이루어졌다. 각 부대에 협조를 요청한 후 조사가 허락된 부대 장병 500명을 조사 대상으로 선정하였다.

조사대상의 모집단은 대한민국 육군 장병이나 부대별 특성과 지역적 특성, 대상자의 접근성 등을 고려하여 비확률적 표집방식으로 육군 12개 부대(연, 대대급)를 선정하여 각 부대별 40~60부씩 총 500부를 배부하였다. 수거된 설문지 중 무응답 및 불성실한 설문지 12부를 제외하고 총 488부를 최종분석에 사용하였다. 본 연구의 대상자는 남성 488명(100%), 일등병이 132명(27.0%), 상등병이 277명(56.8%), 병장이 79명(16.2%)로 분포되었다.

자료를 분석하기 위하여 SPSS 23.0과 AMOS 23.0 통계프로그램을 사용하였으며, 가설검증을 위한 분석방법으로 구조방정식 모형을 사용하였다. 또한 계급에 따른 상담자 태도, 상담실의 환경적 요인, 상담만족도의 차이를 검증하기 위하여 일원분산분석(ANOVA)를 실시하였고, 사후분석으로 Scheffe 검증을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 타당도 및 신뢰성 검증

본 연구의 측정도구인 상담자의 태도, 상담실의 환경적 요인, 상담만족도의 타당도 및 신뢰도 분석을 위해 확인적 요인분석(CFA)을 실행하였다.

확인적 요인분석 결과, 상담자의 태도, 상담실의 환경적 요인, 상담만족도의 개념신뢰도인 CR(composite reliability: CR), 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE) 신뢰도 값이 기준치 0.7, 0.5이상으로 모든 측정도구에 관한 내적일관성을 확인하였다. 또한 측정도구의 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=3453.255(p=.000, df=105)$, GFI=0.864, CFI=0.897, NFI=0.892, IFI=0.897, RFI=0.831, TLI=0.837, RMR=0.064, RMSEA=0.086으로 연구모형의 변수에 관한 적합도가 모두 권장수준에 부합하였으며, 모든 요인부하량(λ)이 0.548에서 0.971로 나타나고 있어 각 요인에 관한 수렴타당성을 증명하였다.

Table 2. Confirmatory factor analysis study model results

Path		S.T β	S.E.	t-value	Concept reliability	AVE
Counselor's attitude	→ Empathy	.548	Fix	-	.943	.774
	→ Acceptance	.843	0.102	13.072		
	→ Manner	.888	0.090	13.361		
	→ Self-disclosure	.920	0.085	16.339		
	→ Directiveness	.915	0.094	13.547		
Counseling environment	→ Accessibility	.887	Fix	-	.954	.806
	→ Aesthetic appeal	.776	0.046	22.289		
	→ Cleanliness	.880	0.032	29.380		
	→ Convenience	.951	0.032	35.255		
	→ Comfort	.952	0.028	35.512		
Client's Counseling Satisfaction	→ Satisfaction1	.882	Fix	-	.978	.865
	→ Satisfaction2	.930	.029	33.596		
	→ Satisfaction3	.964	.026	37.098		
	→ Satisfaction4	.971	.023	37.973		
	→ Satisfaction5	.951	.025	35.533		
	→ Satisfaction6	.890	.029	29.951		
	→ Satisfaction7	.886	.029	29.619		

*** $p<.001$.

4.2 주요변수의 상관분석

본 연구는 상담자 태도(공감적 이해, 수용성, 외양적 태도, 자기노출, 지시성), 상담실 환경적 요인(접근용이성, 미적매력성, 청결성, 편의성, 쾌적성), 상담만족도 간 관계 분석을 위하여 상관관계 분석을 실시하였고, 분석결과, Table 2와 같다. 본 연구에서의 측정변수들의 상관관계를 분석한 결과 절대값 기준으로 0.324~0.813의 범위로 나타나고 있어 다중공선성에 문제가 없으며, 각 변수들의 판별타당성을 확보하였다. 또한 첨도와 왜도가 ±2를 넘지 않게 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다.

Table 3. Correlation

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1										
2	.518**	1									
3	.475**	.752**	1								
4	.699**	.784**	.796**	1							
5	.463**	.756**	.787**	.736**	1						
6	.530**	.739**	.777**	.789**	.743**	1					
7	.324**	.646**	.590**	.644**	.700**	.749**	1				
8	.426**	.632**	.740**	.794**	.742**	.752**	.703**	1			
9	.551**	.748**	.751**	.810**	.812**	.769**	.754**	.798**	1		
10	.519**	.670**	.791**	.736**	.806**	.805**	.745**	.813**	.768**	1	
11	.591**	.714**	.771**	.769**	.757**	.753**	.615**	.714**	.796**	.772**	1
Mean	3.33	4.20	4.30	4.04	4.22	4.07	3.70	4.15	3.99	4.12	4.15
SD	1.035	.872	.767	.856	.786	.914	1.070	.880	.961	.853	.888
skew	.230	-.749	-.789	-.294	-.445	-.371	-.225	-.611	-.448	-.581	-.569
kurtosis	-1.074	-5.66	-7.00	-1.140	-1.168	-1.247	-1.212	-.831	-.994	-.720	-1.010

** $p < .001$, * $p < .01$, $p < .05$
 Counselor's attitude=1:Empathy, 2:Acceptance, 3:Manner, 4:Self-disclosure, 5:Directiveness
 Counseling environment=6:Accessibility, 7:Aesthetic appeal, 8:Cleanliness, 9:Convenience, 10:Comfort
 11:Client's Counseling Satisfaction

4.3 가설검증

본 연구에서의 연구모형을 검증하기 위한 적합도 분석 결과는 Table 3과 같으며, 적합도를 살펴본 결과, $\chi^2 = 2908.317$ ($p = 0.000$, $df = 70$), $GFI = 0.734$, $CFI = 0.828$, $NFI = 0.825$, $IFI = 0.828$, $RFI = 0.660$, $TLI = 0.665$, $RMR = 0.040$, $RMSEA = 0.289$ 등으로 나타나 χ^2 , GFI , $AGFI$, RMR , NFI 등의 적합도가 권장수준에 부합하였다.

Table 4. Research model fit

χ^2 (p)	df	GFI	CFI	NFI	IFI	RFI	TLI	RMR	RMSEA
2908.317 ($p = 0.000$)	70	.734	.828	.825	.828	.660	.665	.040	.289

본 연구의 가설검증을 위한 구조모형 경로계수를 살펴 보면, 다음의 Table 5와 같다.

상담자 태도인 공감적 이해($\beta = .047$, $p < .05$), 수용성($\beta = .092$, $p < .01$), 외양적 태도($\beta = .340$, $p < .001$), 자기노출($\beta = .130$, $p < .001$), 지시성($\beta = .125$, $p < .001$)은 모두 상담만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상담실의 환경적 요인인 접근용이성($\beta = .089$, $p < .01$), 미적매력성($\beta = .377$, $p < .001$), 청결성($\beta = .286$, $p < .001$), 편의성($\beta = .143$, $p < .01$), 쾌적성($\beta = .715$, $p < .001$)은 모두 상담만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 5. Validation results of the hypothesis

Hypothesis		S.T β	S.E.	C.R.	P	Sig.
Empathy	→	.047	.017	2.341*	.019	Sig.
Acceptance	→	.092	.033	2.873**	.004	Sig.
Manner	→	.340	.036	10.890***	.000	Sig.
Self-disclosure	→	.130	.038	3.570***	.000	Sig.
Directiveness	→	.125	.033	4.249***	.000	Sig.
Accessibility	→	.089	.029	3.060**	.002	Sig.
Aesthetic appeal	→	.377	.023	13.414***	.000	Sig.
Cleanliness	→	.286	.039	7.504***	.000	Sig.
Convenience	→	.143	.048	2.737**	.006	Sig.
Comfort	→	.715	.048	15.643***	.000	Sig.

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

다음 Table 6은 군 장병의 계급에 따라 상담자 태도, 상담실 환경적 요인, 상담만족도의 차이를 검증하기 위해 일원분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 분석결과, 군 장병의 계급에 따라 상담자 태도 중, 공감적 이해($F = 7.794$, $p < .001$), 수용성($F = 4.777$, $p < .01$), 외양적 태도($F = 10.821$, $p < .001$), 지시성($F = 7.463$, $p < .001$)에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 군 장병의 계급에 따라 상담실의 환경적 요인인 접근용이성($F = 6.139$, $p < .01$), 미적매력성($F = 25.712$, $p < .001$), 청결성($F = 23.291$, $p < .001$), 편의성($F = 16.921$, $p < .001$), 쾌적성($F = 13.781$, $p < .001$)에 모두 유의한 차이가 있었고, 상담만족도($F = 3.332$, $p < .05$)에도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 분석 결과, 군 장병의 계급 중, 병장과 상등병은 일등병에 비해 상담자 태도, 상담실 환경적 요인, 상담만족도 수준이 가장 높은 것으로 나타났다.

Table 6. Difference verification by military rank (n=488)

category	military rank	N	M	SD	F	Scheffe test	
A t t i t u d e	Empathy	private first class(a)	132	3.05	.624	7.794***	a(b)
		corporal(b)	277	3.47	1.241		
		sergeant(c)	79	3.29	.621		
	Acceptance	private first class(a)	132	4.02	.940	4.777**	a(b)
		corporal(b)	277	4.25	.875		
		sergeant(c)	79	4.37	.683		
	Manner	private first class(a)	132	4.04	.864	10.821**	a(b,c)
		corporal(b)	277	4.39	.727		
		sergeant(c)	79	4.41	.631		
Self-disclosure	private first class(a)	132	3.96	.695	1.942	-	
	corporal(b)	277	4.03	.959			
	sergeant(c)	79	4.20	.687			
Directive-ness	private first class(a)	132	4.07	.803	7.463***	a,b(c)	
	corporal(b)	277	4.21	.809			
	sergeant(c)	79	4.49	.586			
E n v i r o n m e n t	Accessibility	private first class(a)	132	3.85	.892	6.139**	a(b)
		corporal(b)	277	4.18	.920		
		sergeant(c)	79	4.05	.869		
	Aesthetic appeal	private first class(a)	132	3.17	.991	25.712**	a(b,c)
		corporal(b)	277	3.85	1.095		
		sergeant(c)	79	4.06	.755		
	Cleanliness	private first class(a)	132	3.72	.724	23.291**	a(b,c)
		corporal(b)	277	4.31	.928		
		sergeant(c)	79	4.28	.698		
	Convenience	private first class(a)	132	3.59	.778	16.921**	a(b,c)
		corporal(b)	277	4.13	1.032		
		sergeant(c)	79	4.18	.779		
	Comfort	private first class(a)	132	3.80	.710	13.781**	a(b,c)
		corporal(b)	277	4.26	.904		
		sergeant(c)	79	4.15	.748		
	Counseling Satisfaction	private first class(a)	132	3.98	.807	3.332*	a(b)
		corporal(b)	277	4.22	.949		
		sergeant(c)	79	4.21	.759		

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 군 조직의 특성상 군 장병들은 상담을 비자발적으로 참여하게 되고, 이러한 비자발적 내담자인 군 장병들이 상담에 대한 만족도를 향상시키기 위해 상담자의 태도와 상담실의 환경적 요인이 미치는 영향과 장병이 계급에 따른 상담의 만족도 중 어떠한 것이 중요

한지에 대해 살펴보고자 하는 것이다. 이러한 목적 하에 본 연구에서는 병영생활을 하고 있는 군 장병을 연구대상으로 하여 총 488명에 대한 설문자료를 수집하여 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 내담자(장병)가 지각한 상담자의 태도가 상담만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 상담자 태도의 모든 하위요인은 상담만족도에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중, 외양적 태도가 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 자기노출, 지시성, 수용성, 공감적 이해 순으로 상담만족도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구승신(2013)의 연구에서 상담만족도에 영향을 미치는 상담자 태도 요인을 검증한 결과에서 상담자의 외적태도와 자기노출 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과(38)와 일맥상통한다. 즉, 군 조직에서 군 장병들이 상담하고자 할 때 상담자가 있는 그대로의 자신의 모습을 드러내고 내담자와의 라포 형성이 잘 이루어질 때, 상담자가 친절하고 예의 있는 매너로 대할 경우 내담자인 군 장병들은 만족한다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 상담실의 환경적 요인이 상담만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 상담실 환경적 요인의 하위요인은 모두 상담만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중, 쾌적성이 가장 높은 영향을 미치고 있었고, 그 다음으로 미적 매력성, 청결성, 편의성, 접근 용이성 순으로 상담만족도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김혜동(2003)의 연구에서 내담자가 인식한 상담실의 물리적 환경이 상담만족도에 전반적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 결과(39)와 일치한다. 즉, 군 조직 상담실의 물리적 환경이 쾌적하고, 청결하며, 이용하기에 편리한 등의 환경적 조건이 좋다면 내담자인 군 장병들은 상담에 더욱 만족한다는 것을 알 수 있었다.

셋째, 군 장병의 계급에 따라 상담자 태도, 상담실 환경적 요인, 상담만족도의 차이를 검증한 결과, 먼저 상담자 태도는 자기노출 하위요인을 제외한 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 상담실 환경적 요인은 군 장병의 계급에 따라 하위요인인 접근 용이성, 미적 매력성, 청결성, 편의성, 쾌적성에 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 군 장병의 계급에 따라 상담만족도도 유의한 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 군 장병의 계급 중, 병장과 상등병은 일등병에 비해 상담자 태도, 상담실 환경적 요인, 상담만족도 수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 이귀제(2009)의 연구

결과[40]에서와 같이 장병집단의 계급에 따라서 계급이 높을수록 부대관련 상담욕구가 높은 것으로 조사된 것과 맥을 함께한다. 즉, 계급이 높을수록 병영생활에서 여유가 있고, 높은 계급의 지휘관과 상담하는 것에 대한 부담이 적기 때문에 상담을 하고자 하는 욕구가 높을 것이고, 그에 따라 상담자에 대한 태도, 상담실의 환경적 요인, 상담만족도에 대한 평가도 객관적으로 할 수 있음을 의미한다.

본 연구의 결과를 통해 군 조직에서의 비자발적 내담자인 군 장병들을 위한 상담제도 활성화를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 병영생활 전문 상담관 제도에 대한 홍보 및 활용과 병영생활 전문 상담관 인원이 확대되어야 한다. 상담제도를 활용하는 장병의 입장에서는 부대별, 지역별, 군별, 지휘관심 여하에 따라 상당한 차이가 있으며, 병영생활 전문 상담관 인원의 확대가 선결되어야 할 것으로 보인다. 또한 계급에 따른 부대에서 개인적 의견 표출 정도, 상담요청 방법 등이 계급이 높을수록 그 수준이 높기 때문에 제도인식 측면에서는 신병교육과 보충병, 각종교육 등으로 지속적인 홍보활동이 이루어져야 한다.

둘째, 군 상담내용에 대한 비밀보장이 유지되어야 한다. 현대사회는 여러 종류의 상담이 존재하며, 그 중에는 비밀보장의 지침이 지켜지기 어려운 경우가 다양하게 존재할 수 있다. 군 상담에서는 다른 어떤 상담보다도 비밀보장의 담보와 한계에 대하여 명백한 지침이 있어야 하며, 그 지침을 수행하는 부대에서는 병영생활 전문 상담관에게 매뉴얼로 제시되어야 할 것이다. 그 지침은 내담자에게 알려주어 장병 스스로 자신의 상담내용에 대하여 자발적으로 책임감을 가지도록 해야 할 것으로 기대한다.

본 연구는 단순히 군 장병의 상담만족도에 관한 설문 조사를 토대로 분석하고 있기 때문에 군 장병들의 제한된 인원으로 전군을 표본하기에는 무리가 있으며, 설문대상 선정 시 무작위로 선발함으로써 부대 전체를 표본하기에는 한계점으로 지적된다. 따라서 군 장병의 입대에 따른 병력 교체주기율에 따라 주기적인 홍보와 지휘관의 지휘관심으로 장병들에 대한 심층적인 연구가 지속적으로 필요할 것으로 보인다. 앞으로 내담자인 군 장병의 상담만족도를 높이기 위하여 노력하고 있는 상급부대에서는 장병뿐만 아니라 서비스를 제공하는 병영생활 전문 상담관의 만족을 어떻게 제고할 것인가를 심도 있게 생각해볼 필요가 있으며, 병영생활 전문 상담관제도의 활성화 방안에 대한보다 다각적인 연구가 필요할 것이다.

References

- [1] S. Y. Kwon, W. I. Kim, "Relationship between self-efficacy and adjustment to military life among military soldiers: Mediating effect of collective efficacy in organizational commitment", *Korea Journal of Counseling*, Vol.16, No.1, pp.393-414, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.15703/kjc.16.1.201502.393>
- [2] Y. K. Shim, W. I. Kim, "The effects of self-complexity and ego-resilience on adjustment to military service among soldiers", *Korea Journal of Counseling*, Vol.14, No.2, pp.1265-1284, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.15703/kjc.14.2.201304.1265>
- [3] H. S. Kwon, J. S. Park, "The influence of competing value leadership of military leader on the subordinate's organizational commitment: Focusing on the mediating effect of leader effectiveness", *Korean Public Management Review*, Vol.30, No.1, pp.111-136, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.24210/kapm.2016.30.1.005>
- [4] J. K. Jangm H. K. Shin, K. S. Kim, S. H. Beon, "Effectiveness of command counseling program development for young leaders", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.12, No.11, pp.155-165, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.5392/jkca.2012.12.11.155>
- [5] S. K. Yoo, S. H. Park, "Influence of occupational stress and perceived social support on counselors' burnout in Korea", *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol.14, No.2, pp.389-400, 2002.
- [6] Y. K. Kim, "Clients' transformation and growth in the therapeutic relationship", *Human Beings, Environment and Their Future*, No.17, pp.111-142, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.34162/hefins.2016..17.004>
- [7] K. H. Yoon, *A study on conditions of military servicemen's suicides and their prevention : Focused on those on active duty for the Korean army for recent 5 years*, Mater's Thesis, Sungkyunkwan University of Korea, pp.3-5, 2004.
- [8] K. S. Lim, *Factor analysis on needs of prevention of suicide in military*, Mater's Thesis, Yeonsei University of Korea, p.37-41, 2006.
- [9] M. J. Yang, M. K. Song, H. J. Shin, "The military peer counselling training program", *The Korea Journal of Youth Counseling*, Vol.17, No.1, pp.19-31, 2009.
DOI: <https://doi.org/10.35151/kyci.2009.17.1.002>
- [10] S. P. Namkung, "Effects of military mens' satisfaction with counselling and internal support within military organizations on their degree of satisfaction with communication", *Health & Welfare*, Vol.13, pp.103-120, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.23948/kshw.2011.12.13.103>
- [11] C. C. Moscos, J. A. Williams, D. R. Seagal, *The Postmodern Military*. New York: Taylor & Francis Group, 2000.

- [12] J. S. Lee, *Research for cognition of new generation common soldiers' life in barracks, and method of improving it*, Mater's Thesis, Dongkuk University of Korea, pp.21-22, 2002.
- [13] J. W. Lee, "Study on the effect of self-improvement programs in military", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.1, pp.11-23, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.14400/jdc.2015.13.1.11>
- [14] O. Y. Kwon, H. W. Koh, "A study of conceptual and organizational framework to build military counseling", *The Quarterly Journal of Defense Policy Studies*, Vol.31, No.1, pp.237-270, 2015.
- [15] H. S. Yoo, "Elementary education system, the leadership and military counseling of the military commander in the study", *Korea Local & Municipal Police Studies Review*, Vol.5, No.1, pp.197-219, 2012.
- [16] K. I. Park, K. J. Lee, "The counseling desire of the field-artillery men in their army lives and the study of the duty for the military social worker", *Journal of Korean Academy of Military Social Welfare*, Vol.2, pp.1-29, 2009.
- [17] S. S. Cho, J. S. Ahn, "A study on the development and effectiveness of military personality counseling/education program for military officers and noncommissioned officers", *Journal of Korean Academy of Military Social Welfare*, Vol.10, No.1, pp.5-39, 2017.
- [18] S. W. Seo, "Study on primary officer military counseling model", *Convergence Security Journal*, Vol.16, No.6, pp.75-83, 2016.
- [19] D. J. Tinsley, M. S. Holt, J. A. Hinson, H. E. A. Tinsley, "A construct validation study of the expectations about counseling-brief form: Factorial validity", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, Vol.24, No.3, pp.101-110, 1991.
- [20] J. H. Kahn, M. M. Nauta, "The Influence of student problem-solving appraisal and nature of problem on likelihood of seeking counseling services", *Journal of College Student Development*, Vol.38, No.1, pp.32-39, 1997.
- [21] A. B. Rochlen, J. J. Mohr, B. K. Hargrove, "Development of the attitudes toward career counseling scale", *Journal of Counseling Psychology*, Vol.46, No.2, pp.196-206, 1999.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.46.2.196>
- [22] H. E. Tinsley, S. L. Bowman, S. B. Ray, "Manipulation of expectancies about counseling and psychotherapy: Review and analysis of expectancy manipulation strategies and results", *Journal of Counseling Psychology*, Vol.35, No.1, pp.99-108, 1988.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.35.1.99>
- [23] J. W. Kim, H. J. Lee, J. H. Lee, "The relationship among clients' defense maturity, counselors' interventions, and counseling outcomes", *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol.17, No.1, pp.91-110, 2005.
- [24] Y. H. Kim, S. H. Kang, "An exploration study of entrepreneurial experiences and ensuing burnouts: Focus-group interviews among professional counselors", *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol.26, No.1, pp.1-26, 2014.
- [25] W. I. Kim, *Theory and practice of military counseling*. Seoul: Hakjisa, 2006.
- [26] C. E. Hwang, *A the study on the conditions of and demand for military counseling*, Mater's Thesis, Hannam University of Korea, pp.15-17, 2008.
- [27] M. Y. Kim, "Research on improving military officers' counselling capability", *Military Forum*, Vol.50, pp.221-251, 2007.
- [28] Y. T. Kim, *The role of military counselors for the revitalization of military consultation system*, Master's Thesis, Yeonsei University of Korea, pp.24-25, 2009.
- [29] E. Y. Cho, W. I. Kim, "Relationship between mobbing and adjustment to military life among military soldiers: Mediating effects of unconditional self-acceptation", *Korea Journal of Counseling*, Vol.16, No.5, pp.473-486, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.15703/kic.16.5.201510.473>
- [30] G. T. Barrett-Lennard, "Dimensions of therapist response as casual factors in therapeutic change", *Psychological Monographs*, Vol.76, No.43, pp.1-36, 1962.
DOI: <https://doi.org/10.1037/h0093918>
- [31] B. J. Jung, *Analytical study of the counselor-client interaction in dynamic counseling processes*, Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, pp.38-40, 1986.
- [32] K. L. Wakefield, J. G. Blodgett, "The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings", *Journal of Services Marketing*, Vol.10, No.6, pp.45-61, 1996.
DOI: <https://doi.org/10.1108/08876049610148594>
- [33] K. Y. Cho, *A study on influence of physical environment on revisit intention in a food service store*, Master's Thesis, Pai Chai University of Korea, p.21, 2010.
- [34] W. B. Stiles, "Measurement of the impact of psychotherapy sessions", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.48, No.2, pp.176-185, 1980.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-006x.48.2.176>
- [35] Y. M. Choi, *Analytical study on the counselor's response intention and the effectiveness of counseling regression*, Doctoral Thesis, Ewha Womans University of Korea, pp.27-28, 1987.
- [36] D. L. Larsen, C. C. Attkisson, W. A. Hargreaves, T. D. Nguyen, "Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale", *Evaluation and Program Planning*, Vol.2, No.3, pp.197-207, 1979.
DOI: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(79\)90094-6](https://doi.org/10.1016/0149-7189(79)90094-6)
- [37] Y. S. Kim, *Differential effects of the response orders of counselor's empathy and confrontations counseling*

outcomes, Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, pp.32-33, 1993.

- [38] S. S. Ku, "Current status of mental health problems and military counseling", *Korean Journal of Counseling & Psychotherapy*, Vol.4, pp.1-20, 2013.
- [39] H. D. Kim, *A study on factors influencing on the counseling satisfaction of the domestic violence clients*, Master's Thesis, Hallym University of Korea, pp.43-46, 2003.
- [40] K. J. Lee, *The consultation desire of the field-artillery men in their army lifes*, Master's Thesis, Dongkuk University of Korea, pp.35-39, 2009.

정 용 철(Jung, Yongchul)

[정회원]



- 2018년 3월 :대진대학교 대학원 교육학과 박사과정

<관심분야>

개인 및 집단상담, 군경상담, 청소년 상담 및 교육

양 재 혁(Yang, Jaehyuk)

[정회원]



- 2005년 8월 : 홍익대학교 교육학과(교육학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 대진대학교 교육대학원 교수

<관심분야>

개인 및 집단상담, 부모 및 기업교육, 청소년상담 및 교육