

청소년 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담 청소년의 정서적 안정, 상담만족에 미치는 영향

The Effect of Youth Counselor's Communication Style on the Emotional Stability and Counseling Satisfaction of Clients

이주연

건국대학교(글로벌)교직과

Joo-Yeon Lee(music0855@naver.com)

요약

본 연구는 청소년 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담 청소년의 정서적 안정과 상담만족에 미치는 영향을 객관적으로 분석하는 데 목적이 있다. 이를 위하여 만19세 미만 청소년 180명을 대상으로 2020년 05월-07월 까지 자료를 수집하고 분석하였다. 본 연구에서 설정한 연구가설 1 '청소년 내담자가 인식하는 상담자의 커뮤니케이션 스타일은 내담자 정서적 안정에 영향을 미칠 것이다'에 대한 분석결과는 다음과 같다. 먼저, 청소년 상담사의 통제형과 전문형 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 긴장과 불안에 정적 영향을 미친다. 또한, 상담사의 통제형, 전문형 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 근심과 두려움에 정적 영향을 미친다. 그리고 상담사의 협력형 커뮤니케이션 스타일은 내담자의 만족과 평온함에 정적 영향을 미친다. 마지막으로 상담사의 커뮤니케이션 스타일은 청소년 내담자의 낙관에 영향을 미치지 않는다. 본 연구에서 설정한 연구가설 2 '청소년 내담자가 인식하는 상담자의 커뮤니케이션 스타일은 내담자의 상담만족에 영향을 미칠 것이다'에 대한 분석 결과, 협력형, 통제형, 전문형 스타일 등 모든 하위 요인이 내담자의 상담만족에 정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

■ 중심어 : | 청소년 상담사 | 커뮤니케이션 스타일 | 정서적 안정 | 상담만족 |

Abstract

The purpose of this study is to objectively analyze the influence of the communication style of adolescent counselors on the emotional stability and satisfaction of counseling adolescents. To this end, 180 adolescents under the age of 19 were collected for about two months from May to July, 2020, and analyzed according to the procedure. The analysis results of the research hypothesis 1 set in this study, 'The counselor's communication style perceived by a youth client will affect the client's emotional stability' is as follows. First, the controlled and professional communication styles of adolescent counselors positively influence the tension and anxiety of adolescent clients. In addition, the counselor's controlled and professional communication style positively affects the anxiety and fear of adolescent clients. And counselors's cooperative communication style positively affects the client's satisfaction and serenity. Finally, the counselor's communication style does not affect the teen client's optimism. Research hypothesis 2 set up in this study The analysis result of 'the counselor's communication style perceived by the youth client will affect the counselor's counseling satisfaction', and all sub-factors of cooperative, controlled, and professional style It was found to have a positive effect on counseling satisfaction.

■ keyword : | Youth Counselor | Communication Style | Emotional Stability | Counseling Satisfaction |

I. 서론

청소년기는 신체적, 심리적, 사회적 성장이 급속하게 진행되는 전환기로[1], 이 시기 청소년은 다양한 변화를 경험하게 된다. 청소년은 직접적인 경험을 통해 구체적인 사물이나 행위에 대해 체계적으로 사고하거나 인지할 수 있다. 하지만 경험하지 않은 것을 합리적으로 처리하기에는 아직 미숙하고 추론이나 예상하는 일에 어려움을 겪는다. 또한 형식적 조작기에 이르렀다고 해도 성인처럼 성숙된 태도에는 미치지 못한다[2]. 발달과제 측면에서 청소년기는 자아정체성을 형성해 가는 단계이며, 이 과정에서 발생하는 다양한 원인의 스트레스에 적절히 대처하기 어려운 시기이다[3][4]. 한편 사회적 발달 측면에서는 독립심이 강해지고 자율성이 증가하며 동시에 다양한 욕구들의 갈등 속에서 혼란을 경험하는 시기이기도 하다[5][6].

또한 청소년기는 부모와 가정, 교사에게 전적으로 의존했던 아동기에서 탈피하여 독자적인 인간관계를 구축하거나 방대한 정보를 독창적으로 해석하며 자신만의 세계를 만들어 가는 시기이다. 이러한 변화 과정에서 청소년은 심동적, 인지적, 정서적 영역에서 다양한 혼란을 경험하게 된다. 청소년기의 중요한 사회적 특징 중 하나인 자율성은 부모로부터 심리적으로 독립하기 시작하면서 자신이 겪는 문제들을 또래들과의 관계 속에서 해결하고자 하는 경향으로 나타난다[3][7]. 이때 가까운 성인의 적절한 개입은 청소년의 의사결정에 중요한 역할을 하게 되며 이후 청소년의 올바른 성장에 주요한 변인으로 작용할 수 있다. 따라서 청소년이 성장 과정에서 겪게 되는 학교생활이나 교육 환경, 학업, 이성이나 또래 관계 등, 청소년기에 경험할 수밖에 없는 다양한 문제들에 대한 전문가의 조력이 요구된다. 이와 관련하여 Vygotsky[8]의 근접발달영역과 단계 이론에서 아동의 사회적 세계와 심리적 세계간의 순환적 연결을 위한 중요한 매개로서 성숙한 성인의 조력을 중요한 요인으로 설명하고 있다. 결국, 청소년의 발달은 이러한 근접 발달 영역의 반복적 순환으로 이루어지며 더 높은 단계로 나아가기 위해 반드시 거쳐야 하는 과정인 것이다. 다양한 측면에서 누구보다 잦은 발달 단계를 순환하여 겪는 청소년에게 상담사와 같은 유능한

성인의 도움이 반드시 필요하다는 생각은 이후에 Wood, Bruner & Ross[9] 등에 의해 스캐폴딩(Scaffolding) 지도 방법 등 지속적으로 구체화 되어 왔다. 그리고 이러한 아이디어는 교육, 심리, 상담 등 청소년 발달 과정과 관련된 다양한 분야에서 널리 받아들여지고 있다.

앞서 기술한 바와 같이 청소년상담에서 가장 주목할 측면이 있다면 당연히 상담 대상이 가장 민감한 변화의 시기를 거치고 있는 청소년이라는 것이다. 특히, 청소년 시기 발생하는 문제들이 많은 부분 부모나 교사 등 주변 어른들로부터 가해지는 통제 과정에서의 의사소통 문제[2]가 대두되는 만큼, 상담자의 역할은 상호간 원활한 커뮤니케이션을 기반으로 하는 유능한 어른의 역할이 전제되어야 할 필요가 있다. 상호간 원활한 커뮤니케이션을 기반으로 하는 관계 속에서 내담자인 청소년은 상담이라는 어색하고 낯선 환경에서 정서적 안정감을 유지하면서 성공적인 상담을 기대할 수 있을 것이다.

실제로 상담과정에서 경험하는 내담자의 정서적 안정은 상담사의 조언이나 처치를 받아들이는 수준과 깊은 관련이 있다[10-12]. 따라서 상담과정에서 상담자는 내담자의 정서를 안정적으로 유지할 수 있도록 해야 한다. 결국, 모든 종류의 상담은 양자 간의 의사소통을 기반으로 하며, 특히 청소년의 경우 이를 바탕으로 상담사와의 유대감, 친밀감, 상담 환경에의 적응도가 중요하다. 이는 상담의 상호호혜적 분위기와 협력적 분위기를 조성하는 것이 내담자의 상담 만족에 직결되어 있기 때문이다[13].

상담사는 상담 이론뿐만 아니라 실천적 경험을 토대로 청소년에게 적절한 도움을 줄 수 있어야 한다. 모든 종류의 상담은 기본적으로 내담자와의 의사소통, 즉 커뮤니케이션을 바탕으로 한다는 점에서 상담사의 커뮤니케이션 방식은 중요한 쟁점이 아닐 수 없다. 고민을 안고 내원한 청소년은 정서적으로 보다 안정적인 상태에서 진술하고 깊이 있는, 성공적인 상담 효과를 기대할 수 있기 때문이다. 이러한 관점에서 관련 담론의 논의가 지속될 필요가 있다. 이 주장은 내원자와 상담자 상호간의 의사소통이 근본적으로 무엇을 말했느냐가 아니라 무엇을 들었느냐가 핵심이며, 그 기저에는 말하

고 듣는 커뮤니케이션의 태도가 무엇보다 중요하다는 경험적 믿음에서 출발한다. 이러한 생각은 상담자와 내담자간의 관계와 관계를 매개하는 방식으로서의 의사소통 방식에 주목하여 최근까지 연구를 진행하였다. 김홍순, 김청송[14]은 청소년 내담자가 상담사에게 기대하는 바와 정서적 개방, 상담협력의 관계를 제시하였다. 또한, 엄기남[15]은 교사의 의사소통 스타일에 따른 학생의 상담기대를 기술하였으며, 임선희[14], 권세정, 최애경[17] 역시 비슷한 맥락에서 상호간 커뮤니케이션 방식과 정서적 유대감의 관계를 기술하였다. 가장 최근에 박원태[18]는 비행기 조종과 같은 특수한 상황에서 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 비행조종 학생의 학습동기, 학습만족과 어떠한 관계가 있는지 보고한 연구도 있다. 이러한 연구들은 정보 제공자와 수혜자의 관계에서 벌어지는 커뮤니케이션의 기능과 효과 등을 논의한 것들이며 앞서 기술한 말하는 사람의 커뮤니케이션 스타일이 전달하고자 하는 내용에 직·간접으로 영향을 미친다는 전제를 수용한 사례이다. 하지만, 상담상황에서 내담 청소년의 정서적 문제와 직접적인 관계를 논의한 연구들은 미흡한 상태이다.

따라서 본 연구는 청소년상담사의 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자가 상담 과정에서 경험하는 정서적 안정과 상담만족에 미치는 영향을 객관적으로 분석하고 논의하는 데 목적을 둔다. 이러한 목적을 달성하기 위한 연구문제는 청소년 내담자가 인식하는 상담사의 커뮤니케이션 스타일은 청소년 내담자의 정서적 안정과 상담 만족에 영향을 미치는가 이다.

본 연구의 결과는 청소년상담의 내용을 전달하는 커뮤니케이션 방식에 대한 담론 형성에 기여함으로써 청소년 상담을 포함하여 상담콘텐츠 개발과 보급 및 관련 산업 활성화에 기여할 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 커뮤니케이션 스타일

커뮤니케이션 과정에서 발생하는 의미의 전달방식을 커뮤니케이션 스타일이라 할 수 있다[19]. 효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 이러한 의미 전달방식이 관건

이 된다.

그 동안 커뮤니케이션 스타일과 그에 따른 활용법이 다양한 분야에서 중요한 논의 주제가 되어왔으며 스타일에 대한 분류도 다양하게 전개되었다. 예컨대, Lasswell[20]은 커뮤니케이션 스타일 추구형을 창조형, 분석형, 느낌형, 간결형 등으로 분류하면서 과업에 따른 커뮤니케이션 스타일이 다양할 수 있음을 강조하였다. 이후 커뮤니케이션 스타일은 다양한 분야 및 상황에 기초하여 다양하게 변형된 스타일로 제시되었다.

Williams & Spiro[21]는 커뮤니케이션 스타일을 개인의 행위라는 관점에서 자기주장 능력과 타인수용 능력으로 구분하였다. 자기주장과 관련된 능력은 커뮤니케이션 송신자가 수신자 통제능력 및 영향력 행사를 위한 노력 정도를 의미한다. 이에 반해 수신자의 수용 능력은 사회적 관계에서 송신자가 스스로를 통제하는 노력의 정도를 의미한다. 이러한 논의가 커뮤니케이션의 본질과 기능에 초점을 맞춰졌다면, 이후의 연구 쟁점은 특정한 과정에 적합한 커뮤니케이션 스타일은 무엇인지를 집중하는 양상을 보여준다. 예컨대, 커뮤니케이션을 정보교환의 관점에서 고찰한 Lawson[22]은 커뮤니케이션 스타일을 정보 제공형과 통제형으로 분류하였다. 이러한 흐름에 영향을 받은 국내 연구에서는 의료·산업·마케팅·교육 분야에서 정보제공자와 수혜자, 서비스 제공자와 소비자, 교수자와 학습자 간의 커뮤니케이션의 기능 및 유형에 대해서 다양한 논의가 수행되었다[23]. 특히 상담과정에서 상담사와 내담자간 상호 커뮤니케이션 방식이 상담결과에 매우 민감한 영향을 줄 수 있다는 점이 보고되었다[10][12][13][24]. 이에 따른 활발한 논의가 기대되었으나 실제 국내에서 진행된 관련 연구는 여전히 양적, 질적으로 미진한 상태이다.

커뮤니케이션 스타일의 분류는 학자마다 다양하게 설명하고 있으나 이를 종합하면, 커뮤니케이션의 의도와 목적에 따라 상호간 협력 혹은 일방향의 통제, 정확한 정보제공의 도구로 정리할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 커뮤니케이션의 스타일을 협력형, 통제형, 전문형[22]으로 구분하여 분석하였다. 먼저 협력형 커뮤니케이션 스타일은 의사소통 양측이 민주적이고 수평적인 관계를 지향하며 쟁점사항에 대해 대등한 발언 권한을 가지는 형식이다. 통제형 커뮤니케이션은 의사소통

당사자 중 일부가 일정한 방침을 세워 의사소통 대상의 행위를 제한하거나 제약하는 형태의 커뮤니케이션 전략이다. 흔히 군대나 경찰 조직에서 설정된 목표를 일사분란하게 달성하기 위한 상명하복 의사전달 상황을 예로 들 수 있다. 전문형 커뮤니케이션은 통제형 커뮤니케이션과 같은 엄격한 방식은 아니지만 의사소통 당사자 중 일부가 다른 일방에게 교조적(教條的) 태도를 견지하면서 단방향으로 정보를 제공하고 수용하게 하는 형태를 의미한다. 주로 전통적 교사중심수업 교실에서 볼 수 있는 커뮤니케이션 스타일이라고 할 수 있다.

2. 정서적 안정

정서적 안정감을 정의하기 위해서는 먼저 심리, 즉 마음의 작용과 의식 상태를 이해할 필요가 있다. 일반적으로 안정감은 몸과 마음이 편안하고 고요한 상태로 이해된다. 따라서 정서적 안정감은 마음이 편안하고 고요한 상태를 느끼는 감정 상태라고 정의할 수 있다. 개인적 심리상태인 정서적 안정은 개인들이 모여 구성되는 공동체의 작동에도 영향을 미친다는 점에서 정서적 안정을 단순히 개인의 문제로만 국한하기는 어렵다. 실제로 Kahn[25]은 정서적 안정감을 공동체 구성원의 업무 역할에서 애착과 몰입에 필수적인 조건으로 보고 있다. 즉 자신의 이미지나 직위 또는 경력에 나쁜 결과를 미칠 것을 염려하지 않는 상태에서 자신을 표현할 수 있는 감정으로 규정하였다. 즉, 공동체는 개인의 정서적 안정을 매개로 유기적인 작동이 가능하다는 것이다. 비슷한 관점에서 Edmondson[26]은 정서적 안정감을 집단 차원의 구성으로 설정하고 심리적 안정감이란 집단이 위협을 감수함에 있어 안전한 것으로 느끼는 공유된 믿음이라고 정의하였다. 이러한 심리적 안정감의 개념화는 상대방과의 관계에 따른 위협요소 관련 인식을 최소화하는 것이 중요하다는 원칙으로 제시되었다[27].

Sheldon, Ryan, Deci & Kasseret[28]는 개인의 정서적 안정감은 인지된 위협을 줄이면서 변화에 대한 장벽을 제거하고, 새로운 시도를 장려하며, 실패를 용인하는 상황을 조성하는 데 가장 본질적인 심리상태로 규정하였다. 이러한 관점에 비추어볼 때, 정서적 안정감은 어떤 일을 행함에 있어서 반드시 전제되어야 하는 심리적 준비상태라고 할 수 있다.

또한 정서적 안정감은 심리적 안녕감과 비슷한 맥락에서 해석될 수 있다[4]. 심리적 안녕감은 일상적인 생활 속에서 사람들이 적응을 통해 느끼는 정서를 의미한다. 이 감정은 환경과 관련된 개인적 반응으로 나타날 수 있으며, 환경적인 자극과 개인 간 반응의 상호작용에 따른 결과로도 나타날 수 있다[27]. 국내 연구에서도 정서적 안정, 심리적 안정, 심리적 안녕 등이 비슷한 맥락에서 사용[29-31] 되고 있다.

본 연구는, 가장 최근 Edmondsonk[31]의 정의에 따라 심리적 안정의 개념을 소속된 공동체 내에서 다양한 위협을 감수하여도 불이익을 받거나 처벌을 받지 않는 안전한 환경이라고 구성원들이 믿고 있는 상태로 규정하고 논의를 진행하였다. 결국 이러한 상태에서부터 파생되는 개인의 정서를 정서적 안정으로 보기도 하지만 여전히 많은 연구들에서 각 개념을 명확하게 규정하지 않은 채 혼용하고 있다[32]는 지적이 있다. 따라서 우선 각 용어 사용에 대한 일관적이고 타당한 개념 구성이 논의될 필요가 있다.

3. 상담 만족

상담 후 내담자가 인식하는 상담의 효과와 성과를 상담 만족으로 정의할 수 있다. 내담자가 인식하는 상담 만족도를 기쁨하는 척도는 다양한 관점에서 제기될 수 있다. 대표적으로 고려되는 관점은 상담 회기에서 내담자가 받은 영향은 무엇인가? 내담자가 상담자를 어떻게 지각하는가? 상담자에 대한 호감도, 전문성, 신뢰성 등에 대한 평가가 어떠한가? 내담자가 상담회기에 대해 어느 정도 만족하는가?[33] 등을 들 수 있다.

본 연구에서는 청소년 내담자의 상담 만족을 총체적으로 확인하기 위해 상담 회기를 모두 완료한 대상으로 한정하여 상담만족을 측정하였다. 이는 상담사에 대한 청소년 내담자의 호의적 지각, 상담시간에 대한 상대적 느낌, 상담사가 자신의 문제에 어느 정도 공감하고 있는지에 대한 청소년 내담자의 인식과 기대 등을 알아보기 위한 것이다. 또한 내담자가 일련의 상담과정을 마친 후, 상담의 목적과 목표를 달성했다고 느끼는 정도, 기대평가, 문제해결 정도 등을 모두 포함한다[34]. 이는 상담 효과를 측정하는 한 방법으로써 내담자의 상담만족 여부가 상담 과정에서 무엇이 일어나고 있으며, 내

담자의 변화를 이끌어내고 있는지 여부를 설명하는 유용한 증거[14]이며, 단순히 상담의 효율성만을 측정하는 것이 아니라 청소년 내담자와 상담사 간의 유대관계를 가능케할 수 있는 척도이기도 하다.

상담만족은 상담자와 내담자, 양자 모두 측정이 가능하다. 먼저 상담자에 대한 만족도는 상담자가 내담자와 상담과정에서 다루고자 했던 것들이 제대로 이루어졌는지에 대한 분석과 내담자와의 상호작용 및 상담적 개입 등에 대한 만족도라고 할 수 있다. 한편 내담자의 상담만족도는 상담을 통해 얻을 것이라고 기대되는 정도 및 변화 정도를 평가한다. 상담만족에 관한 연구는 문화적 차이, 문제 유형, 성별, 상담에 대한 기대 등과 관련하여 수행되어 왔다. 예컨대 Tsui와 Schutz[35]는 자신들의 임상경험을 토대로 하여, 아시아 내담자들은 공감적이고 비지시적인 상담보다는 지시적이고 능동적이며 구조화된 상담에 대해 더 만족한다고 보고하였다. 정은진[36]은 상담자의 상담만족이 상담성과 관련이 있으며, 황인호[13] 역시 상담에 대한 만족도를 상담성과를 측정하는 중요한 요소로 간주하여 내담자와 상담자의 상담만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다.

만족이라는 개념은 상대적이며 계층과 연령, 상담 상황에 따라 가변의 폭이 넓다. 따라서 보다 광범위한 데이터를 수집하고 가능한 객관적으로 분석하여 상황과 현실에 맞는 상담만족 척도 개발논의가 지속될 필요가 있다.

III. 연구 방법

1. 연구가설 및 연구모형

이상과 같은 연구의 필요성과 목적, 이론적 배경에 기초하여 본 연구에서 제시하는 구체적인 연구 가설은 다음과 같다.

가설 1. 청소년 내담자가 인식하는 상담자의 커뮤니케이션 스타일은 내담자 정서적 안정에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 청소년 내담자가 인식하는 상담자의 커뮤니케이션 스타일은 내담자의 상담만족에 영향을 미칠 것이다.

이상의 가설을 모형으로 시각화하면 다음과 같다.

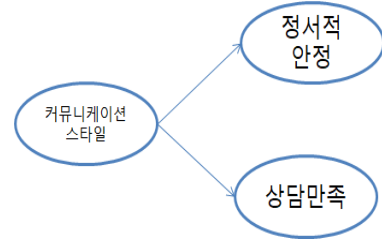


그림 1. 연구모형

2. 연구대상

본 연구의 대상은 만19세 미만 전국 청소년 중 전문 상담사에게 현재 진로, 정서, 심리 관련 상담을 받고 있거나 받은 경험이 있는 인원을 모집단으로 설정하였다. 표집은 2020년 3월부터 7월까지 약 16주간 실시되었다. 표집방법은 비확률표집방법 중 편의표본추출법을 이용하였다. 표집된 180명을 대상으로 설문지를 배포하고, 자기평가기입법으로 응답하도록 하였다. 본 연구는 최소한의 연구윤리확보를 위하여 모든 설문지에 연구의 취지를 명확하게 설명하였으며 응답수락 여부를 확인하는 문항을 제시하였다. 표집된 연구대상의 일반적 특징은 [표 1]과 같다.

표 1. 연구대상자 일반적 정보

변인	구분	인원(n)	백분율(%)
성별	남	133	73.8
	여	47	26.2
나이	14-15	26	14.4
	16-17	100	56
	17-19	54	29.6
학교	중학교	26	14.4
	고등학교	121	67.2
	기타	33	18.4

3. 연구 도구

본 연구는 내담자인 청소년에게 인지된 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 정서적 안정과 상담만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 도구로 설문지를 사용하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

3.1 상담사 커뮤니케이션 스타일

인지된 상담사의 커뮤니케이션 스타일을 측정하기 위해 사용된 도구는 김정기[37]의 연구에서 사용된 설문도구를 기초로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완한 것이다. 이 설문지는 ‘교수자(상담자)는 편안하게 이야기할 수 있는 분위기를 만들어 준다’, ‘교수자(상담자)는 사소한 의견이나 질문에 대해 귀를 기울여 들어 준다’ 등, 대상과의 커뮤니케이션 인식을 물어보는 질문으로 구성되어 있다. 이 설문지를 구성하는 하위요인은 협력형, 통제형, 전문형 등 3개로서 각각 5문항씩 15문항이다. 이 설문지는 매우 그렇다(5점)부터 전혀 그렇지 않다(1점)까지 Likert 5점 척도로 구성되어 있다.

3.2 정서적 안정

정서적 안정 측정도구는 Messe 등[38]이 개발한 Well-Being Manifestation Measure Scale을 박은정과 최수미[39]가 번안하고 타당화한 한국 청소년 심리적 안녕감 척도를 바탕으로 중고등학생 수준을 고려하여 연구의 목적에 맞게 수정하였다. 이 설문지는 ‘자신감을 가졌다’, ‘정서적으로 안정되었다고 느낀다’ 등 정서 및 심리안정과 관련된 질문으로 구성되어 있다. 구체적으로 긴장과 불안 6문항, 근심과 두려움 5문항, 만족과 평온함 4문항, 낙관 5문항 등 4개 하위요인의 전체 20문항으로 구성되어 있으며 매우 그렇다(5점)부터 전혀 그렇지 않다(1점)까지 Likert 5점 척도로 구성되어 있다.

3.3 상담 만족

Lason 등[40]에 의해 개발된 상담만족도 질문지를 황인호[13], 정민선[41] 등이 내담자용으로 수정한 질문지를 사용하였다. 이 설문지는 ‘이번 상담은 훌륭한 상담이었다’, ‘나는 이번 상담을 통해 원하는 도움을 받았다’ 등 내담자의 상담경험을 묻는 질문으로 구성되어 있는 8개 문항의 단일요인 척도이다. 각 문항은 매우 그렇다(5점)부터 전혀 그렇지 않다(1점)까지 Likert 5점 척도로 구성되어 있다.

4. 설문지의 타당도 및 신뢰도

구인타당도를 확인하기 위한 방법으로 탐색적 요인

분석을 하였다. 탐색적 요인분석은 베리맥스에 의한 직교회전방식을 통해 고유치 0.1 이상, 요인적재량 0.4 이상인 문항만을 선택하였다[42]. Bartlett의 단위행렬 점검을 통해 변수들이 서로 독립적인지를 점검하였다. 또한 KMO의 표본적합도를 통해 요인분석의 적합성을 알아보았다. 그리고 신뢰도를 검증하기 위해 각 문항간의 내재적 일치도는 Cronbach's α 계수를 산출하였고 0.6 이상을 기준으로 평가하였다.

4.1 커뮤니케이션 스타일

커뮤니케이션 요인분석 결과로 [표 2]와 같이 협력형, 통제형, 전문형 등 총 3개의 요인을 추출하였다. 커뮤니케이션 스타일의 Bartlett 단위행렬은 2686.766 (Sig=.000), KMO 지수는 .951로 나타났다. 커뮤니케이션 스타일의 누적분은 77.193%로 나타났고, 요인적 영향은 협력형 .791~.701, 통제형 .833~.676, 전문형 .891~.571로 나타났다. 신뢰도 값(Cronbach's α)은 협력형 .940, 통제형 .878, 전문형 .933으로 확인되었다.

4.2 정서적 안정

정서적 안정 요인분석 결과, [표 3]과 같이 긴장과 불안, 근심과 두려움, 만족과 평온함, 낙관 등 4개 요인을 추출하였다. 정서적 안정의 Bartlett 단위행렬은 2639.081 (Sig=.000), KMO 지수는 .889로 나타났다. 정서적 안정의 누적분은 66.664%로 나타났고, 요인적 영향은 긴장과 불안 .864~.700, 근심과 두려움 .731~.591, 만족과 평온함 .812~.681, 낙관 .669~.608로 나타났다. 신뢰도 값(Cronbach's α)은 긴장과 불안 .862, 근심과 두려움 .822, 만족과 평온함 .859, 낙관 .704로 확인되었다.

표 2. 커뮤니케이션 스타일 요인분석 결과

문항	1	2	3	h2
3	.791	.359	.227	.882
1	.780	.247	.211	.831
4	.777	.125	.149	.883
2	.720	.242	.237	.811
5	.701	.276	.252	.713
6	.361	.833	.314	.890
7	.371	.801	.347	.751

8	.381	.783	.170	.751
10	.343	.706	.141	.639
9	.372	.676	.170	.816
11	.126	.073	.891	.831
12	.296	.212	.740	.748
13	.222	.121	.637	.830
14	.159	.073	.610	.780
15	.161	.211	.571	.744
고유치	4.641	4.574	2.341	
분산(%)	31.728	30.319	15.146	
누적(%)	31.728	62.047	77.193	
신뢰도	.940	.878	.933	
Bartlett의 단위행렬($\chi^2=2686.766$, $df=105$, $p=.000$) Kaiser-Meyer-Olkin의 $MSA=.951$				

4.3 상담 만족

상담만족은 전체 8문항으로서 단일 요인으로 구성되어 있다. 상담만족은 내담자 스스로 상담과정에서 경험한 상담의 분위기, 편안함, 효과기대 등에 대한 만족의 정도를 담고 있다. 상담만족 변인에서 확인된 신뢰도 값(Cronbach's α)은 .982로 나타났다.

5. 자료처리

본 연구의 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 분석되었다. 먼저, 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였으며 평균과 표준편차를 구하였다. 설문도구의 신뢰도와 타당도를 확인하기 위하여 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 하였다. 또한 독립변수의 각 하위요인이 종속변수의 각 변인에 미치는 영향의 수준을 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 하였고, 통계적인 유의수준은 $p<.05$ 에서 검증하였다.

표 4. 커뮤니케이션 스타일과 정서적 안정, 상담만족의 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	.712**	.753**	.609**	.582**	.659**	.237**	.336**
2		1	.777**	.613**	.628**	.621**	.224**	.448**
3			1	.639**	.564**	.631**	.213**	.502**
4				1	.753**	.744**	.285**	.498**
5					1	.712**	.319**	.399**
6						1	.311**	.501**
7							1	.574**
8								1
** $p<.01$, 1=협력형, 2=통제형, 3=전문형, 4=긴장과 불안, 5=근심과 두려움, 6=만족과 평온함, 7=낙관, 8=상담만족								

표 3. 정서적 안정감 요인분석 결과

문항	1	2	3	4	h2
1	.864	.279	-.121	.381	.737
5	.831	.231	.022	.362	.665
3	.760	.288	.090	.248	.696
2	.721	.321	-.078	.486	.655
4	.717	.242	.098	.114	.605
6	.700	.110	-.096	.443	.713
7	.011	.739	.142	.104	.793
9	.432	.701	.132	-.051	.813
8	.437	.693	.008	.092	.722
10	.492	.683	-.085	.220	.739
13	.451	.591	.265	.072	.736
11	.455	-.019	.812	.060	.709
12	.121	.022	.751	-.121	.650
15	-.063	.091	.698	-.033	.705
14	-.107	.156	.681	.270	.757
16	.161	.061	.012	.669	.657
18	.333	-.01	.315	.654	.663
20	.310	.033	.045	.630	.691
19	.251	-.071	.022	.621	.772
17	.313	.036	.183	.608	.451
고유치	5.442	4.371	2.03	1.86	
분산(%)	27.211	21.843	10.801	9.809	
누적(%)	27.214	49.054	59.855	69.664	
신뢰도	.862	.822	.859	.704	
Bartlett의 단위행렬($\chi^2=2639.081$, $df=190$, $p=.000$) Kaiser-Meyer-Olkin의 $MSA=.889$					

IV. 분석 결과

1. 상담사의 커뮤니케이션 스타일과 내담자의 정서적 안정의 상관관계

응답자가 인식하는 상담사의 커뮤니케이션 스타일과 내담자의 정서적 안정요인의 판별타당도 충족정도 확인은 각 요인들 간의 상관관계 분석을 통하여다. 그 결

과, [표 4]와 같이 상관계수의 값이 .213~ .777의 범위에 있어 각 요인 간의 높은 관계, .8 이상이 나타나지 않아 판별타당성을 만족하는 것으로 분석되었다.

2. 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 정서적 안정에 미치는 영향

2.1 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 긴장과 불안에 미치는 영향

상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 긴장과 불안에 미치는 영향은 [표 5]와 같이 $F=50.573$ 로 유의수준 $p<.001$ 에서 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 통제형($\beta=.218$)과 전문형($\beta=.288$)이 내담자의 긴장과 불안에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀식의 설명력은 45.8%($R^2=.451$)로 확인되었다. 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 전문형, 통제형 순으로 내담자의 긴장과 불안에 영향을 미치고 있다.

표 5. 커뮤니케이션 스타일이 긴장과 불안에 미치는 영향

하위변인	B	SE B	β	t	VIF
협력형	.214	.112	.224	1.88	3.78
통제형	.215	.107	.218	2.03**	2.68
전문형	.256	.082	.288	3.19*	4.79
R=.458 R ² =.451 F=50.573 sig F=.000 D-W=1.909					
***p<.001, **p<.01, *p<.05					

2.2 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 근심과 두려움에 미치는 영향

상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 근심과 두려움에 미치는 영향은 [표 6]과 같이 $F=43.998$ 로 유의수준 $p<.001$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 통제형($\beta=.446$)과 전문형($\beta=.292$)이 내담자의 근심과 두려움에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀식의 설명력은 42.7%($R^2=.418$)로 확인되었다. 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 통제형, 전문형 순으로 내담자의 근심과 두려움에 영향을 미치고 있다.

표 6. 커뮤니케이션 스타일이 근심과 두려움에 미치는 영향

하위변인	B	SE B	β	t	VIF
협력형	-.034	.112	-.037	-.032	3.78
통제형	.383	.081	.446	4.82**	2.68
전문형	.226	.106	.292	2.63**	4.79
R=.427 R ² =.418 F=43.998 sig F=.000 D-W=1.924					
***p<.001, **p<.01, *p<.05					

2.3 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 만족과 평온함에 미치는 영향

상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 만족과 평온함에 미치는 영향은 [표 7]과 같다. 구체적 지표를 살펴보면, $F=54.221$ 유의수준 $p<.001$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 협력형($\beta=.395$)이 내담자의 만족과 평온함에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀식의 설명력은 45.1%($R^2=.440$)로 확인되었다.

표 7. 커뮤니케이션 스타일이 만족과 평온함에 미치는 영향

하위변인	B	SE B	β	t	VIF
협력형	.348	.091	.395	3.82**	3.78
통제형	.090	.070	.075	.852	2.68
전문형	.073	.087	.087	.751	4.79
R=.451 R ² =.440 F=54.221 sig F=.000 D-W=1.980					
***p<.001, **p<.01, *p<.05					

2.4 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 낙관에 미치는 영향

상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 낙관에 미치는 영향은 [표 8]과 같다. 구체적 지표를 살펴보면, $F=6.021$ 유의수준 $p<.001$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 반면, 상담사의 커뮤니케이션 하위요인 모두 내담자의 낙관에 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다.

표 8. 커뮤니케이션 스타일이 낙관에 미치는 영향

하위변인	B	SE B	β	t	VIF
협력형	.045	.123	.052	.365	3.78
통제형	.161	.092	.201	1.70	2.68
전문형	.062	.132	.072	.462	4.79
R=.091 R ² =.077 F=6.021 sig F=.001 D-W=1.863					
***p<.001					

3. 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 상담 만족에 미치는 영향

상담사의 커뮤니케이션 스타일이 내담자의 상담 만족에 미치는 영향은 [표 9]와 같이 $F=124.109$ 로 유의수준 $p<.001$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 협력형($\beta=.320$), 통제형($\beta=.315$), 전문형($\beta=.255$)이 내담자의 상담만족에 영향을 미쳤다.

회귀식의 설명력은 68.1%($R^2=.676$)로 확인되었다. 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 협력형, 통제형, 전문형 순으로 내담자의 상담만족에 영향을 미치고 있다.

표 9. 커뮤니케이션 스타일이 상담만족에 미치는 영향

하위변인	B	SE B	β	t	VIF
협력형	.321	.063	.320	4.66***	3.78
통제형	.282	.082	.315	3.85***	2.68
전문형	.242	.086	.255	2.79**	4.79
R=.681 R ² =.676 F=124.109 sig F=.000 D-W=1.987					
***p<.001, **p<.01, *p<.05					

V. 결론 및 논의

본 연구의 목적은 청소년 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 정서적 안정과 상담만족에 미치는 영향을 객관적으로 검증하는 것이다. 이 연구 목적을 달성하기 위하여 청소년 내담자가 인식하는 상담사의 커뮤니케이션 스타일에 따른 정서적 안정과 상담만족의 관계를 가설로 설정하여 자료를 수집하고 절차에 따라 분석하였다.

분석결과는 다음과 같다. 첫째, 청소년 상담사의 통제형($\beta=.218$)과 전문형($\beta=.288$) 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 긴장과 불안에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 상담사의 통제형, 전문형 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 긴장과 불안을 증가시키는 것으로 해석된다. 특히 상담사의 통제형 커뮤니케이션은 다른 요인에 비해 청소년 내담자의 긴장과 불안에 상대적으로 더 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

둘째, 상담사의 통제형($\beta=.218$), 전문형($\beta=.288$) 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 근심과 두려움에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서와 마찬가지로 상담사의 통제형 커뮤니케이션은 다른 요인에 비해 청소년 내담자의 근심과 두려움에 상대적으로 더 큰 영향을 미치고 있다. 이 역시 상담사의 통제형, 전문형 커뮤니케이션 스타일은 청소년 내담자의 근심이나 두려움을 증가시키는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 상담사의 협력형($\beta=.395$) 커뮤니케이션 스타일은 내담자의 만족과 평온함에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외 독립변인의 하위 요인은 영향을 미치지 않았다.

넷째, 상담사의 커뮤니케이션 스타일은 청소년 내담자의 낙관에 영향을 미치지 않았다.

마지막으로 상담사의 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자 상담만족에 미치는 영향 분석 결과, 협력형($\beta=.315$), 통제형($\beta=.320$), 전문형($\beta=.255$) 등, 상담사 커뮤니케이션 스타일의 모든 하위 요인이 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요인의 상대적 영향력을 살펴보면, 통제형이 협력형과 전문형보다 상대적으로 큰 영향을 미치고 있으며, 협력형이 전문형보다 상대적 영향력이 더 컸다.

커뮤니케이션은 단순히 의사소통 당사자들 간의 특정한 정보를 주고받는 행위 이상의 의미를 갖는다 [43-45]. 즉 소통 과정에서 커뮤니케이션이 어떠한 형식을 갖느냐에 따라 이미 그 자체로 메시지를 포함하고 있으며, 드러나지 않는 암묵적 메시지는 대상의 심리적, 정서에 직·간접의 영향[45][46]을 미치게 된다. 커뮤니케이션 당사자의 정서적 상태가 이후 이어지는 상황에 전이되며, 커뮤니케이션의 당초 목적에 영향을 미치는 것은 당연한 일이기도 하다. 어떤 형태의 상담이든 결국 상담사와 내담자 간의 긴밀한 커뮤니케이션의 연속으로, 이를 전제하지 않고는 성공적인 상담을 담보하기 어렵다. 특히 그 대상이 정서적으로 민감한 변혁의 시기에 있는 청소년의 경우는 더욱 그러할 것이다.

본 연구 결과는 청소년 상담사의 통제적이고 전문적 커뮤니케이션 스타일은 내담자인 청소년에게 긴장과 불안, 근심과 두려움의 원인이 될 수 있음을 확인하였다. 관련된 선행연구에는 다음과 같은 맥락의 두 가지

견해가 제시되어 있다.

염기남[15]의 연구에서는 청소년들이 지각한 교사의 의사소통유형 따른 학생 상담에 대한 전체 기대수준에 유의미한 차이가 있었다. 특히 다른 유형에 비해 담임 교사의 커뮤니케이션 스타일을 비수용명령형으로 지각한 학생들의 경우, 상담에 대한 기대수준이 가장 낮았다. 또한 권미선의 연구[47]에서 학생이 지각한 교사의 커뮤니케이션 스타일과 상담 기대수준을 보면, 대부분의 학생들이 담임교사에 대해서 수용촉구형, 즉 협력형 커뮤니케이션 스타일을 요구하는 반면, 통제형과 전문형 커뮤니케이션 스타일은 상담에 대한 기대와 만족 수준을 저해하는 요인으로 분석되었다. 이러한 결과는 상담사의 통제형 및 전문형 커뮤니케이션 스타일이 청소년 내담자의 상담 불만과 근심에 영향을 미친다는 본 연구 결과를 지지하는 것이다. 결국, 상담사와 내담자 간의 상담 관계가 상호 협력을 통한 신뢰와 존중, 그리고 이해적 호혜 관계일 때 내담자의 정서적 안정을 도모할 수 있으며, 성공적인 상담을 기대할 수 있다[48]는 사실을 잘 보여주는 것이다.

반면에 통제형과 전문형 커뮤니케이션 스타일이 효과가 있다는 논의도 있다. 구조적으로 상하가 비교적 뚜렷한 관계이거나 성취해야 할 목표가 분명하고 단순한 과업의 관계에서[16-18][49] 발생하는 커뮤니케이션의 경우에는 통제적이거나 전문적 커뮤니케이션이 당사자의 정서적, 심리적 안정을 도모하는데 유효하다는 것이다. 예컨대 고객과 종사자 간의 업무적 상황 [16][17][49]에서 종사자의 통제적이고 전문적인 커뮤니케이션 스타일은 고객의 구매 신뢰에 긍정적인 영향을 주며, 비행교관과 학생 조종사의 비행실습과 같은 엄격한 상황에서 교관의 통제적 커뮤니케이션 스타일은 학생조종사의 정서적 안정에 긍정적인 영향을 미친다는 보고가 있다[18].

이러한 논의들을 본 연구 결과에 비추어 해석한다면, 청소년 내담자는 상담사와의 관계를 일방의 수직적 관계로 인식하지 않고 있으며 상담과정 역시 공식적이거나 구조적인 절차로 인식하지 않는다는 반증일 수 있다. 즉, 청소년 내담자들은 상담사와의 관계를 교관과 실습생 혹은 고객과 제품을 설명하는 판매원과 같이 정보의 방향이 위계적 일방으로 흐르는 관계가 아니라 수

평적이고 호의적 관계로 인식하고 있다는 것이다.

실제로 청소년 내담자가 상담 자체를 치료나 교정의 목적보다는 고민을 나누고 자신의 이야기를 들어줄 대상과의 관계 형성 과정으로 인식하고 참여하는 경우가 많다. 이러한 사실은 청소년 상담사가 어떤 방식의 커뮤니케이션을 구사해야 하는지에 대한 직관적 시사점을 제공한다. 본 연구 결과는 이 점을 보다 객관적으로 보완할 수 있는 근거로 제시될 수 있다.

본 연구의 결과로 청소년 상담사의 협력적 커뮤니케이션이 청소년 내담자의 만족과 평온함을 제공하는 요인임을 확인하였다. 이 같은 연구 결과는 비슷한 맥락의 선행연구 결과에서도 확인할 수 있다. 김남섭, 오윤자, 최명구[50]는 학생들의 상담자 자질에 대한 기대수준이 '내가 바라는 선생님은 우리와 상담하실 때 잘 받아주시고 부드럽게 대해 주셔야 한다'는 항목에서 기대수준이 가장 높게 나타났음을 보고하였다. 이는 결국 상담사의 협력적 커뮤니케이션 스타일이 학생 내담자가 기대하는 상담자 의사소통 방식임을 짐작하게 한다는 점에서 본 연구의 결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 같은 맥락에서 초등학교 담임교사와 학생의 상담관계 연구에서 박성희[51]는 바람직한 관계 형성은 상담에 대한 내담자의 긍정적인 태도를 바탕으로 하고 있으며, 이러한 태도는 상담교사의 수평적 의사소통, 즉 협력적 커뮤니케이션의 영향으로 소개하였다.

한편 청소년을 대상으로 한 상담기대와 상담만족도 간의 관계 연구에서도 내담자의 상담자에 대한 기대와 만족도 간에 정적인 상관관계가 확인되었다[52]. 즉 상담에 대한 기대는 상담효과와 관련이 있으며 내담자의 기대는 상담자와 내담자 간의 수평적이고 우호적 관계라는 것이다. 이는 본 연구의 결과가 제시하고 있는 청소년 내담자의 상담 만족은 상담사의 협력적 커뮤니케이션의 효과가 주요하다는 내용과 일치한다. 특이한 점은 대부분의 요인 영향에서 전문형보다는 통제형 커뮤니케이션 스타일을 내담자가 선호하고 있다는 점이다. 이와 관련하여 Tsui와 Schutz[35]는 아시아 내담자들은 자신의 고민거리에 대해 비지시적인 상담보다는 지시적이며 상담사가 공격적으로 주도하는 구조화된 상담에 만족한다는 연구 결과를 보고한 바 있다. 이 연구에서 아시아인은 상담 과정에서 상대적으로 피동적이

며 전문가인 상담사의 요구에 수용적 태도를 보인다는 점을 특징으로 제시하였다[13]. 이러한 논의는 각자 나름의 고민을 갖고 상담사를 만나는 청소년 내담자가 처음 경험하는 낯선 환경과 분위기에서 충분히 위축될 수 있음을 시사한다. 또한 청소년 내담자들은 상담사가 자신을 가르치려는 교조적 태도에 대해서 거부감을 가진다는 해석도 가능하다고 판단된다.

후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 이후 연구에서는 청소년 내담자의 성별, 성격, 학업 능력 등 개인 배경에 따른 상담사의 커뮤니케이션 스타일 선호 관련 논의를 진행할 필요가 있다. 이를 통해서 보다 구체적으로 청소년 상담 지침 및 방향을 가늠할 수 있을 것으로 기대할 수 있다.

둘째, 이론적 배경에서 기술한 바와 같이 커뮤니케이션 스타일은 비슷한 맥락에서 학자마다 다양한 개념으로 설명하고 있다. 또한 대부분의 국내 연구는 이러한 개념을 특별한 기준 없이 차용하여 연구 도구로 활용하고 있다는 점에서 후속 연구에서는 한국적 문화와 정서에 부합하는 커뮤니케이션 스타일 분류 및 구성 내용에 대한 타당화 작업이 병행될 필요가 있다.

셋째, 이후 연구에서는 각각의 사례를 중심으로 청소년 내담자와 상담사 간의 상담 경험을 질적 수준에서 심층적으로 이해하고자 하는 시도가 필요하다. 앞서 기술한 바와 같이 중요한 것은 결국 '내가 무엇을 말했다가 보다도 상대가 무엇을 들었는가' 하는 점이며, 이를 가능하게 하는 상황 및 방법이 무엇인지를 파악하는 일이 중요한 것이기 때문이다.

참 고 문 헌

- [1] 이인정, 최혜경, *인간행동과 사회 환경*, 서울: 나남출판, 2007.
- [2] 정순례, 양미진, 손재환, *청소년 상담 이론과 실제*, 서울: 학지사, 2010.
- [3] 김계현, "21세기 우리나라 청소년 상담정책의 과제와 전망," 제7회 청소년 상담학세미나 자료집, 1998.
- [4] J. Piaget, *Six études de psychologie*, 1987, 김명자 역, *사고의 심리학*, 서울: 양서원, 2015.
- [5] A. C. Petersen and L. Crockett, "Pubertal Timing and Grade Effects on Adjustment," *Journal of Youth and Adolescence*, Vol.14, pp.191-206, 1985.
- [6] J. Arnett, "Contraceptive Use, Sensation Seeking and Adolescent Egocentrism," *Journal of Youth and Adolescence*, Vol.19, No.2, pp.171-180, 1990.
- [7] W. K. Rawlins, *Friendship Matters*, New York: Aldine, 1992.
- [8] S. L. Vygotsky, *The instrumental method in psychology*, 1930, J. Wertsch (ed), *The Concept of activity in soviet psychology*, Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe, 1981.
- [9] D. Wood, J. S. Bruner, and G. Ross, "The role of tutoring in problem solving," *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Vol.17, pp.89-100, 1976.
- [10] 이주일, 황석현, 한정원, 민경환, "정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향," *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 제11권, 제1호, pp.117-140, 1997.
- [11] M. L. Frazier, S. Fainshmidt, R. L. Klinger, A. Pezeshkan, V. Vracheva, "A meta-analytic review and extension. Personnel Psychology," Vol.70, No.1, pp.113-165, 2017.
- [12] S. Folkman and J. T. Moskowitz, "Positive Affect and the Other Side of Coping," *American Psychologist*, Vol.55, No.6, pp.647-654, 2000.
- [13] 황인호, "상담사의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향," *한국심리학회지: 상담 및 상담치료*, 제19호, 제3호, pp.547-563, 2004.
- [14] 김홍순, 김청송, "청소년상담에서 내담자의 상담에 대한 기대: 상담사의 자기개방 및 상담협력간의 관계," *청소년학연구*, 제18권, 제7호, pp.235-255, 2011.
- [15] 엄기남, *청소년이 지각한 담임교사의 의사소통유형 및 지도성 유형에 따른 학생의 상담에 대한 기대 연구*, 고려대학교, 석사학위논문, 2009.
- [16] 임선희, *뷰티산업 종사자와 고객 간의 커뮤니케이션 스타일이 라포르와 관계품질에 미치는 영향*, 서경대학교대학원, 박사학위논문, 2016.

- [17] 권세정, 최애경, “상사의 커뮤니케이션 스타일이 비서의 레포, 신뢰 및 상사충성도에 미치는 영향,” *산업교육연구*, 제28권, 제2호, pp.1-24, 2014.
- [18] 박원태, “비행교관의 커뮤니케이션 스타일이 학생조종사의 학습동기와 학업만족에 미치는 영향,” 제28권, 제2호, pp.1-11, 2020.
- [19] M. B. Norton, “Attentiveness as a Style of Communication: A Structural Analysis,” *Communication Monographs*, Vol.46, pp.13-26, 1983.
- [20] H. D. Lasswell, *The Structure and Function of Communication in Society*, In L. Bryson(Ed.), *The Communication of Ideas*, pp.37-51, NY: Harper, 1976.
- [21] S. Williams and J. Spiro, “Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: A Review,” *Family Practice*, Vol.15, No.1, pp.480-492, 1996.
- [22] R. Lawson, “Concepts of Ability and Their Effect on Approaches to Learning and Motivational Orientation,” *International Review of Social Sciences and Humanities*, pp.30-46, 2011.
- [23] 서문식, 김유경, “서비스제공자의 커뮤니케이션 스타일이 관계지향성에 미치는 영향에 관한 연구,” *마케팅관리연구*, 제5권, 제2호, pp.123-146, 2000.
- [24] B. L. Fredrickson and R. W. Levenson, “Positive Emotions Speed Recovery from the Cardiovascular Sequelae of Negative Emotions,” *Psychology Press*, Vol.12, No.2, pp.191-220, 1998.
- [25] W. A. Kahn, “Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work,” *Academy of Management Journal*, Vol.33, No.4, pp.692-724, 1990.
- [26] A. Edmondson, “Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.44, No.2, pp.350-383, 1999.
- [27] 윤숙진, “청소년의 긍정적 정서 및 부정적 정서 수준과 생활만족도간의 관계 연구,” *사회과학논총*, 제15권, pp.205-213, 2008.
- [28] K. M. Sheldon, R. M. Ryan, E. M. Deci, and T. Kasseret, “The Independent Effects of Goal Contents and Motives on Well-Being: It’s Both What You Pursue and Why You Pursue It,” *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.30, No.4, pp.475-486, 2004.
- [29] 장용희, 이재신, 이병선, “청소년의 기질과 정서적 안정감 관계에서 학교생활 만족감의 매개효과 검증,” *교육종합연구*, 제15권, 제3호, pp.140-166, 2017.
- [30] 이재규, 심기훈, 유경민, “외식업체 조리사의 조리경력이 자아존중감, 심리적 안정감, 대인관계에 미치는 영향,” *한국관광연구학회 관광연구저널*, 제24권, 제5호, pp.201-223, 2020.
- [31] A. C. Edmondson, *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2018.
- [32] M. L. Frazier, S. Fainshmidt, R. L. Klinger, A. Pezeshkan, and V. Vracheva, “Psychological Safety: A Meta-Analytic Review and Extension,” *Personnel Psychology*, Vol.70, No.1, pp.113-165, 2017.
- [33] M. Barkham and D. A. Shapiro, “Counselor Verbal Response Modes and Experienced Empathy,” *Journal of Counseling Psychology*, Vol.33, No.1, pp.13-10, 1986.
- [34] T. K. Greenfield, “The Role of Client Satisfaction in Evaluating University Counseling Services,” *Evaluation and Program Planning*, Vol.6, pp. 315-317, 1983.
- [35] P. Tsui and G. L. Schultz, “Failure of Rapport: Why Psychotherapeutic Engagement Fails in the Treatment of Asian Clients,” *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol.56, pp.561-569, 1985.
- [36] 정은진, *교사를 위한 해결중심 단기상담훈련이 상담협력관계와 상담만족에 미치는 영향*, 부산대학교 대학원, 석사학위논문, 2000.
- [37] 김정기, “커뮤니케이션 스타일, 동기, 주목도, 만족감, 교육효과의 관계,” *스피치와 커뮤니케이션*, 제18권, 제1호, pp.202-234, 2012.
- [38] R. Masse, C. Poulin, C. Dwa, J. Lambert, S. Belair, and A. Battagiini, “The Structure of Mental Health Higher-Order Confirmatory

Factor Analyses of Psychological Distress and Well-Being Measures,” *Social Indicators Research*, Vol.45, pp.475-504, 1998.

- [39] 박은정, 최수미, “한국 청소년 심리적 안녕감 척도 타당화(K-WBMM) 연구,” *청소년학연구*, 제21권, 제8호, pp.495-511, 2014.
- [40] L. M. Lason, L. A. Suzuki. and K. N. Gillespie, “Development and Validation of the Counseling Self-Estimate Inventory,” *Journal of Counseling Psychology*, Vol.39, pp.105-120, 1992.
- [41] 정민선, *남성상담자의 감정역제 공감, 내담자의 작업 동맹, 상담만족의 관계*, 홍익대학교대학원, 박사학위논문, 2011.
- [42] 노정섭, *논문통계분석*, 서울: 한빛아카데미, 2017.
- [43] 손민호, *구성주의와 학습의 사회이론*, 서울: 문음사, 2005.
- [44] 손민호, “실천적 지식의 일상적 속성에 비추어 본 역량(competence)의 의미: 지식기반 사회? 사회기반 지식!,” *교육과정연구*, 제24권, 제4호, pp.1-25, 2006.
- [45] E. Wenger, *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*, Cambridge University Press, 1998.
- [46] 박동섭, “상황학습이론에 기초한 학습전이이론의 비판적 고찰: 무시된 상황과 행위자의 능동성의 복원,” *초등교육연구*, 제22권, 제1호, pp.459-489, 2009.
- [47] 권미선, *초등학생이 지각한 담임교사의 의사소통유형에 따른 학생의 상담에 대한 기대*, 춘천교육대학교 석사학위논문, 2007.
- [48] 이장호, 정남운, 조성호, *상담심리학의 기초*, 서울: 학지사, 2005.
- [49] 김귀화, *의사소통 스타일에 관한 연구*, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [50] 김남섭, 오윤자, 최명구, “초등학생을 통해 본 담임교사의 상담자 자질에 대한 인식과 기대,” *아동교육*, 제13권, 제2호, pp.125-134, 2005.
- [51] 박성희, “상담효과를 가져오는 상담관계의 특성,” *초등교육연구*, 제14권, 제1호, pp.167-180, 2000.
- [52] 유현정, 김태호, “상담에 대한 내담자의 기대와 상담양식의 관계,” *상담학연구*, 제2권, 제1호, pp.7-22, 2001.

저 자 소 개

이 주 연(Joo-Yeon Lee)

정회원



- 2006년 8월 : 가천대학교 교육학과 (교육학석사)
- 2015년 8월 : 가천대학교 교육학과 (교육학박사)
- 2020년 현재 : 건국대학교 글로벌 캠퍼스 교직과 겸임교수

〈관심분야〉 : 청소년심리상담, 상담 커뮤니케이션, 상담교육, 상담 프로그램 개발 및 적용.