

1. 상담자의 태도와 책임



1 상담자의 태도와 책임

① 상담자의 태도

- 상담을 하는 사람들의 동기는 다른 사람의 복지와 행복을 위하고 문제를 해결해 주고 싶어 하는 동기가 강한 편이다. 그래서 다른 사람을 도와주면 기쁨과 보람을 느낄 것이라는 경우가 많은데 이런 기대가 항상 충족되는 것은 아니다.
- 또 자신이 과거에 경험한 사실이나 지식을 토대로 해서 내담자의 감정과 문제를 알고 있다고 미리 짐작하는 경우도 많은데 이런 짐작은 맞지 않는 경우가 많다. 내담자의 고유한 갈등이나 당면 문제의 다양한 측면을 이해하지 못한 채 자신의 경험이나 지식을 토대로 쉽게 판단해 버리고 성급하게 조언을 하게 되기 때문이다.

1 상담자의 태도와 책임

① 상담자의 태도

- 상담에 임하는 상담자는 상당한 긴장과 불안을 갖게 된다. 이 긴장과 불안은 대부분 내담자에게 어떻게 반응해야 하고 내담자의 문제를 어떻게 해결해 나가야 하는지 막연하게 생각하기 때문이다. 상담의 초심자로서 아직 부족하고 내담자의 문제를 정확하게 평가하기 어려운 것은 당연한 일이다.
- 그러나 상담자로서 충분한 역할을 못 해내고 있다는 불안감과 내담자의 문제를 아직 분명하게 파악하지 못했다는 모호한 감정 때문에 상담자는 초조감과 자책감을 가질 수 있다. 그러므로 상담자는 경험과, 학습, 교육상담, 선임 상담자를 통해 상담의 슈퍼비전(실습지도, 사례 지도)을 체계적으로 받는 것이 꼭 필요하다.

1 상담자의 태도와 책임

2 상담자의 책임

A. 전문적인 책임

- 상담에서 이론이나 기법도 물론 중요하지만 윤리적인 문제를 결코 소홀히 해서는 안 되며, 내담자의 사적 정보와 경험 내용에 대해 비밀을 보장하는 것은 상담자의 윤리적인 책임 가운데 매우 중요하다.
- 전문적인 책임에 대해 강조할 사항은 상담을 처음 시작하거나 경험이 없는 상담자들은 자신의 상담기법에 한계가 있고 완전하지 못하다는 사실을 인식하고 겸손한 태도를 가져야 한다. 또 충분하지 못한 기법이나 경험을 실제 상담 경험을 통하거나 지도 전문가와 선임 상담자의 자문과 조언을 통해 차츰 보완할 수 있다. 이런 과정은 상담자 자신을 보호할 뿐만 아니라 내담자의 복지를 지켜주기 위해서도 반드시 필요하다.

1 상담자의 태도와 책임

② 상담자의 책임

A. 전문적인 책임

- 상담에 관한 기록을 하는 것이다. 면담 후 기록을 남겨 두지 않으면 상담을 효과적으로 진행하는데 큰 지장이 생길 수 있다. 수퍼비전을 받거나 내담자를 불가피하게 다른 상담자에게 의뢰해야 하거나 드물지만 법적인 문제가 생기는 경우에 대비해서라도 체계적이고 성실한 기록은 반드시 필요하다.

1 상담자의 태도와 책임

2 상담자의 책임

B. 비밀의 보장

- 상담자는 내담자가 묻지 않더라도 상담 중에 이야기되는 내용은 비밀이 보장된다는 것을 먼저 설명한다. 비밀보장의 책임은 내담자의 양해나 승인 없이는 면담 중에 알게 된 내용을 공개하지 않는다는 것을 의미한다.
- 단, 상담내용을 공개할 수 있는 경우는 아동학대의 사례의 경우 아동 스스로 해결해 나갈 능력이 없다고 판단되었을 때와 내담자가 자신에게 해를 끼칠 때, 자살이나 방화 또는 살인과 같이 타인에게 해를 끼칠 수 있는 행동이 임박했다고 판단될 때는 당국이나 가정에 알려야 한다.

1 상담자의 태도와 책임

2 상담자의 책임

B. 비밀의 보장

- 상담 중에 녹음을 하는 경우가 있는데 이것 또한 내담자에게 양해를 구하고 녹음을 해야 하며 내담자가 원하지 않을 경우에는 훈련이나 연구 목적상 아무리 필요하다고 해도 녹음을 하지 말아야 한다.

2. 상담면접의 원리



1 면접의 원리는 내담자의 모든 행동에는 이유와 목적이 있다.

- 상담 면접에서는 내담자의 모든 행동과 반응의 목적과 의미를 가능한 정확하게 이해하는 것이 필요하다.

왜냐하면 내담자의 문제를 이해하고 해결하는데 필요한 자료이기 때문이다. 상담자는 내담자와 1주일에 1회나 2회의 제한된 시간외에는 내담자를 이해할 기회가 없기 때문이다. 그러므로 상담자는 면접 중에 보이는 내담자의 행동에 주목하고 그 이유와 의미를 생각해야 한다.

2 면접의 원리는 내담자의 반응 중 즉각적으로 관찰되는 것뿐만 아니라 관찰 될 수 없고 지연되는 것에 주목하여 가능한 정확히 예측하는 것이다.

- 면접 중에 보이는 내담자의 반응은 네 가지 유형의 배합으로 집약 될 수 있다. 즉 즉각적으로 관찰 될 수 있는 반응, 즉각적이면서 관찰될 수 없는 반응, 지연된 것이면서 관찰될 수 있는 반응, 지연된 것이면서 관찰될 수 없는 반응이다. 상담 면접의 성패는 여러 가지로 분류되는 내담자의 반응을 정확히 이해하고 예측할 수 있는 능력에 영향을 많이 받는다.

2 상담면접의 원리

2 면접의 원리는 내담자의 반응 중 즉각적으로 관찰되는 것뿐만 아니라 관찰 될 수 없고 지연되는 것에 주목하여 가능한 정확히 예측하는 것이다.

- 다시 말해 상담자의 이야기가 내담자에게 어떤 영향을 미치고 있는가를 확인해 보는 것이 바람직하다. 이렇게 내담자의 반응을 가능한 정확히 이해하고 예측하면 할수록 상담은 보다 효과적으로 진행될 수 있다.

2

상담면접의 원리

3

면접의 원리는 상담의 최종목표와 중간목표를 구별하여 먼저 중간 목표를 달성하도록 노력해야 한다.

- 상담에 최종 목표는 내담자가 제시하는 여러 가지 '문제'와 직접 관련되고, 상담자와 합의된 '문제해결의 내용 및 수준'에 따라 다를 수밖에 없다. 초심자들은 흔히 이러한 상담의 최종 목표를 처음부터 달성하려고 하지만 뜻대로 되지 않음을 경험한다.

면접의 원리는 상담의 최종목표와 중간목표를 구별하여 먼저 중간 목표를 달성하도록 노력해야 한다.

- 상담의 중간 목표는 내담자 문제의 성질, 내담자의 적응 수준이나 상담자의 전문적 판단에 따라 그 내용이 달라질 수 있다. 그러나 모든 전문적 상담관계에서 공통적이며 기본적으로 거쳐야 할 중간과정이 있다.

이 중간 과정은 상담자와 내담자 간의 '개방적인 신뢰관계'와 '내담자의 자각 및 자율성의 회복'이다. 상담자와 내담자가 서로 믿는 가운데 솔직한 대화를 나누면 내담자의 현실적인 자기이해 및 자기수용이 촉진되며, 자기의 감정, 생각 및 행동조건에 대한 의존과 원망 없이 보다 자주적으로 생각하고 행동할 수 있게 된다.

3. 상담면접의 기본 방법(1)



3 상담면접의 기본 방법(1)

1 면접의 시작

- 상담자가 내담자를 만났을 때의 첫 과제는 신뢰감을 형성하는 일이다. 처음에는 기법의 적용보다는 수용적이고 온화한 태도로 내담자에게 깊은 관심을 나타내는 것이 중요하다. 이러한 상담자의 태도와 관심이 있어야만 내담자가 상담자를 믿고 편안한 상태에서 이야기를 할 수 있게 된다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

1 면접의 시작

A 화제의 유도

- 상담은 대개 개인적으로 불안을 수반하는 문제를 다루므로 처음부터 내담자가 자기의 문제를 충분히 표현하기는 매우 어렵다. 특히 확실한 신뢰감이 아직 생기지 않은 상담자 앞에서는 더욱 그렇다. 그래서 상담자는 이러한 상황에 있는 내담자를 적당히 편안하게 해줌으로써 상담실에 들어오면서 느낄 수 있는 긴장감을 풀어주는 것이 필요하다.
- 처음에는 가벼운 이야기를 잠깐 나눌 수 있으나 너무 길지 않아야 한다. “저는 0시 0분까지 당신을 만날 수 있습니다”라고 말하여 내담자가 그 시간 안에는 간섭 없이 상담자와 마음 놓고 이야기 할 수 있겠다는 생각을 갖게 된다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

1 면접의 시작

B 물리적 배치

- 좋은 상담관계의 결정 요인 중의 하나는 상담실의 물리적 조건이라 할 수 있다.

책상을 사이에 두고 상담을 하면 대화의 장벽을 형성 수 있으며, 상담자와 내담자가 얼굴을 아주 가까이 맞대고 앉는다면 내담자를 불안하게 만들 수 있다.

상담실은 내담자가 효과적으로 이야기할 수 있도록 조건이 갖추어져야 한다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

① 면접의 시작

상담에 임하는 태도의 확인

- 상담은 자연스러운 대화관계를 통해서 이루어지며, 일상적인 대화와 다른 점은 문제의 해결과 발달촉진적인 전문성을 띠는 것이다. 그래서 상담에 대한 내담자의 기대나 생각을 물어보고 필요에 따라서는 상담이 신비할 것이 없고 주로 자기감정과 생각의 탐색이나 정리, 혹은 자기 문제에 직면하는 과정임을 알기 쉽게 설명해 줄 필요가 있다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

1 면접의 시작

D 비밀보장의 확인




- 비밀보장은 상담이라는 상황을 안전한 환경으로 만드는데 매우 중요한 역할을 한다. 상담자는 개인적인 정보와 상담의 내용이 비밀에 붙여진다는 사실을 처음부터 분명하게 말해 주는 것이 필요하다.

② 구조화

- 구조화란 상담과정의 본질, 제한 조건 및 방향에 대하여 상담자가 내담자와 함께 정의를 내리는 과정이다. 다시 말해 내담자에게 상담과정의 바람직한 체계와 방향을 알려주는 것이다. 이러한 구조화를 통해 내담자는 상담관계가 합리적인 계획을 가지고 있다는 점을 느끼게 된다.
- 상담이 하나의 여행이라면 구조화는 그 여행의 방향을 알리는 노선표시라고 비유할 수 있다. 내담자는 자기가 지금 어디에 있는지, 상담자가 어떤 사람인지, 그리고 자기가 왜 현재와 같은 방식으로 이야기를 하고 있는지 이해할 필요가 있다.

② 구조화

구조화의 일반 원칙

-  **A** 상담자와 내담자가 서로 편안히 느끼도록 구조화를 최소한으로 줄여야 한다.
-  **B** 구조화는 적절한 시점에서 이루어지되 결코 내담자를 처벌하는 식이 되어서는 안 된다.
-  **C** 면담시간 약속 및 내담자의 행동 규범은 구체적으로 정해져야 한다.

② 구조화

구조화의 일반 원칙



D 구조화는 일방적인 주입이 되어서는 안 되며, 내담자에게 상담에서 무엇을 원하는지, 어떤 방향으로 나가길 바라는지, 그것을 이루려면 어떻게 해야 할지 등을 공감적으로 탐색하면서 자연스럽게 합의하는 방식으로 이루어져야 한다.



E 구조화는 첫 상담 혹은 상담 초기에 한 번만 하는 것이 아니라 상담의 전 과정에서 필요에 따라 반복해서 이루어질 수 있다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

3 경청

- 경청이란 내담자의 말과 행동에 상담자가 선택적으로 주목하는 것을 뜻한다. 즉 선택적으로 주목함으로써 내담자가 특정 문제에 대해 탐색하도록 한다. 상담자가 선택적으로 주목한 것이 내담자 진술의 흐름에 적합하다면 더욱 유익할 것이다.
- 내담자의 말과 행동에 대한 경청은 상담을 성공으로 이끄는 주요 요인이다. 경청은 내담자에게 생각이나 감정을 자유롭게 표현할 수 있게 북돋아 주며, 자신의 방식으로 문제를 탐색하게 하며 상담에 대한 책임감을 느끼게 한다. 더 나아가 상담자는 자신이 내담자의 말을 주목하여 듣고 있음을 전달해 줄 필요도 있다.

3 상담면접의 기본 방법(1)

3 경 청

끄덕임

시기적절하게 끄덕이고 있는지, 상대방은 어떻게 받아들이는지 지속적인 검토가 필요하다.

단순한 음성반응

상담자의 단순 음성반응이 내담자의 반응에 영향을 주어서 그것의 발생확률을 변화시킬 수 있는 강력한 힘을 갖고 있다.
“아, 예, 응, 그랬구나.”

3 상담면접의 기본 방법(1)

3 경 청

관심어린 질문

감정이나 태도 외에 사실, 정보 내용적인 질문도 이를 어떻게 사용하느냐에 따라 상담과정의 효율적 진행에 큰 공헌을 할 수 있다. 특히, 감정이나 느낌을 말로 표현하기 어려워하는 내담자에게 효과적이다.

내담자 말의 재진술

내담자 말의 반복, 내용의 부연과 요약은 모두 포함하는 개념이다.

④ 반영

- 반영은 내담자의 말과 행동에서 표현된 기본적인 감정, 생각, 태도를 상담자가 다른 참신한 말로 바꿔 부연해주는 것이다. 이것은 내담자의 자기이해를 도와줄 뿐만 아니라 내담자로 하여금 자기가 이해 받고 있다는 인식을 갖게 된다.
- 내담자의 감정은 '큰 저류가 있지만 표면에는 잔물결만이 보이는 강물'에 비유된다. 즉 내담자의 감정은 수면상의 물결처럼 겉으로 보이는 표면 감정이 있고 강의 저류처럼 보이지는 않지만 중심적인 내면 감정이 있다. 따라서 상담자는 잔물결 속에 감추어져 있는 내담자의 내면적 감정을 정확히 파악하여 내담자에게 전달해 주어야 한다.

3

상담면접의 기본 방법(1)

4 반영



반영해 주어야 할 주요 감정

- 상담자가 반영해 주어야 할 내담자의 감정은 크게 3가지이다.

정적인 감정

개성을 발휘하는 성질의 것

부적인 감정

개성을 구속하거나 자기 파괴적인 성질의 것

양가적 감정

같은 시간, 같은 대상에 대해 둘 혹은 그 이상의 서로 상반되는 감정들의 공존하는 것

3

상담면접의 기본 방법(1)

4

반영

B

행동 및 태도의 반영

- 상담자는 내담자가 말로써 표현하는 것뿐만 아니라 자세, 몸짓, 억양, 눈빛 등으로 표현하는 것에 대해서도 반영해 줄 필요가 있다. 특히 내담자의 언어 표현과 행동 단서에 차이가 있거나 모순이 보일 때에는 이를 반영해 주어야 한다.

4 반영



C 반영의 문제점

- 상담자가 반영적 반응을 할 때 주의해야 할 것은 내담자의 말과 행동 중 어떤 것을 선택하여 그것을 어느 정도의 깊이로 반영하며 언제 할 것이냐는 문제다.
- 이러한 선택의 기준은 내담자가 표현한 말과 행동에 담긴 감정과 생각 중에 가장 중요하고 강한 것이 어떤 것이냐에 따른다. 내담자가 말로 표현한 수준 이상으로 들어가지 않아야 하며 반영의 시기에 관해서도 유의하여야 한다.

3

상담면접의 기본 방법(1)

4 반영



D 반영의 예시

내 담자

지난주 수업직전에 나의 아버지가 심각한 교통사고를 당했다는 전화를 받았기 때문에 수업에 빠져야 했어요. 트럭운전자가 잠이 들면서 아버지를 향하여 오른쪽으로 빗겨나며 6중 연쇄충돌을 일으켰어요. 정말 끔찍해요.

상 담자

당신은 매우 당황했겠군요.

3

상담면접의 기본 방법(1)

4 반영



D 반영의 예시

내담자

그래요 병원으로 가는 동안 줄곧 나는 아버지가
괜찮을까 걱정했어요. 너무나 안타까운 것은
아버지가 최근에 몇 가지 나쁜 일을 겪었다는 거예요.
아버지의 세 번째 아내가 최근 집을 나갔고
주식에서 돈을 잃었고 아버지의 개도 죽었거든요.

상담자

당신은 최근 일어난 모든 일 때문에
아버지를 걱정해왔군요.