

6. 학교상담의 이해

(상담의 면접
기법)

상담면접의 기법: 상담자의 기본 반응 기법

7. 해석

6. 직면

4. 반영

5. 명료화

2. 재진술

3. 요약

1. 적극적 경청

1. 적극적 경청 (active listening)

- 정의: 상담자가 주의산만을 피하고, 내담자에게 초점을 유지하면서, 내담자가 표현하는 모든 감정, 행동, 생각을 이해하려는 노력
- 모든 상담자 반응기법의 기본
- “잘 들어주기만 해도 내담자의 문제가 해결된다”



1. 적극적 경청 (active listening)

- 적극적 경청의 자세 (S-O-L-E-R)
 - Sit squarely
 - Open posture
 - Lean toward the client
 - Eye contact
 - Relaxed
- 적극적 경청의 자세 (ENCOURAGES)
 - Eye contact
 - Nodding
 - Cultural difference
 - Open posture
 - Umm 등의 인정 언어 사용
 - Relaxed
 - Avoid distraction
 - Grammatical style 조정
 - Space



1. 적극적 경청 (active listening)



생각이나 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록
북돋아 줌,
자신의 방식으로 문제를 탐색하게 함
상담에 대해서 책임감을 느끼게 함

2. 재진술 (paraphrasing)

- 정의: 어떤 상황, 사건, 사람, 생각을 기술하는 내담자의 진술 중에서 내용 부분을 상담자가 다른 동의한 의미의 말로 바꾸어 주는 것

학생: 저는 담임선생님이 싫어요! 다른 아이들이 잘못했을 때는 가만히 계시다가도 제가 조금만 떠들면 막 야단을 치거든요.

상담자: 그러니까 너는 담임 선생님이 너를 불공평하게 대한다고 생각한다 말이지

내담자 자신이 한 말을 다른 표현(동의한 의미의)으로 되돌려 줌으로써 내담자 자신이 한 말의 내용에 주의를 환기시키는 역할을 함

3. 요약(summarization)

- 정의: 내담자의 둘 이상의 진술 내용을 묶어서 정리해 주는 것

상담자: 그러니까 이곳에 전학 온 이후로 다른 아이들이 너를 계속 놀리고, 선생님도 이 점을 아시는 것 같지만, 별다른 조치를 취하지 않으시고 있고, 그렇지 않아도 힘든 부모님한테는 말씀드리기가 꺼려진다는 이야기이지?

내담자의 언어적 표현 중 여러 요소들을 서로 묶어 공통적인 주제, 유형을 밝혀내고 두서 없는 이야기를 정리하여 검토함으로써 자신의 말의 내용에 주의를 환기시키고 통찰을 촉진하도록 함

4. 반영 (reflection)

- 정의: 내담자의 말과 행동에서 표현된 기본적인 감정, 생각 및 태도를 상담자가 다른 참신한 말로 부연해 주는 것
“마음을 읽어주는 것” “상담자라는 거울에 비추어 되돌려 주는 기술”

학생: 어제 밤 중1때부터 사귀던 여자친구가 전화를 걸어서 다짜고짜 이제 그만 만나자고 하더군요. 전 도저히 공부에 집중할 수 없었어요.

상담자: 여자친구의 일방적인 결별선언으로 충격이 큰가 보구나. 너는 왜 그만 만나자고 하는지 이유라도 알고 싶은 모양인데

...



4. 반영 (reflection)

학생: 밖에 비가 오네요. 전 비오는 날을 좋아해요. 내 방의 유리창에 쏟아지는 빗물이 묵은 먼지를 닦아내는 것을 보고 있으면, 제 마음속이 닦이는 것 같이 무척 시원한 기분이 들거든요..

상담자: 마음속에 답답한 것이 많은가 보구나

학생: 선생님 전 나이만 잔뜩 먹었지, 취업할 만큼 영어실력도 없고 전공에도 별 흥미가 없어요.

상담자: 취업에 대해서 자신이 없고, 많이 의기소침해져 있구나.



4. 반영 (reflection)

- 주의점: 정확한 반영이 핵심 (내담자의 내담자가 말로 표현한 것 이상으로 너무 깊숙이 들어가지 않도록 유의(명료화나 해석).. 지나치게 자주 사용하지 않도록.. 신중하게

적절한 반영은 내담자로 하여금 이해 받고 있다는 인식을 갖게 한다 (마음의 문을 여는 기술)



5. 명료화(clarification)

- 정의: 내담자의 말에 함축(내포)되어 있는 뜻을 상담자의 말로 내담자에게 명확하게 말해주거나 아니면 내담자의 모호한 진술 등을 분명히 말해달라고 요청하는 것

학생: 영희 개는 정말 재수없는 아이예요!

상담자: 재수없다는 말은 영희한테 화가 나있고 또 영희가 너무 싫다는 뜻인가?

학생: 개네 들은 내 기분을 늘 망쳐놔요. 개 내들만 만나면 난 정말 없어져 버리고 싶 거든요...

상담자: 없어져 버리고 싶다는 말은 무슨 의미이지?



5. 명료화(clarification)

- 주의점: 너무 직접적이고 강렬하지 않도록

내담자에게 이해 받는다는 느낌
상담이 잘 진행되고 있다는 느낌을 준다
내담자가 구체적으로 말하도록 돕고,
진술의 내용을 정확히 들었는지 확인
모호한 진술을 분명히 함



6. 직면 (confrontation)

- 정의: 내담자의 행동, 사고, 감정에 있는 어떤 불일치나 모순에 도전하는 상담자의 반응

학생: (두 주먹을 불끈 쥐고 온몸이 경직되는 듯 하면서) 저는요.. 정말이지... 우리 아버지를 너무 너무.. 사랑하고 존경하거든요..

상담자: 너는 방금 아버지를 사랑한다고 말했지만, 그 말을 할 때, 네 표정과 몸짓은 정반대인 것으로 보이는구나.

6. 직면 (confrontation)

- 주의점: 1. 내담자에게 심리적 위협과 상처를 줄 수도 있다. (상호신뢰의 맥락에서, 치료적 징후가 보일 때)
- 2. 상담자의 좌절과 분노를 표현하는 수단으로 사용되면 안 됨

적절히 사용하면 내담자의 변화와 성장을 돕는다.
내담자가 지각하지 못하고 직면하기를 회피하며,
다룰 수 없는 모순을 깨닫도록 돕는다
자신의 문제를 이해하는 대안적 방법 제공

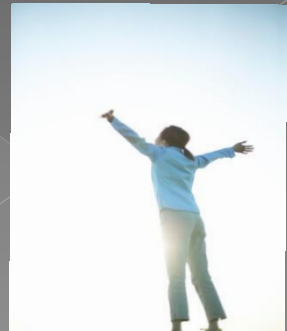


7. 해석 (interpretation)

- 정의: 내담자가 자신의 문제를 새로운 각도에서 이해하도록 생활경험과 행동의 의미를 설명해 주는 것 (특정행동의 “원인”에 대한 가능한 설명이나 연관성 여부를 지적하는 것)..가장 복잡한 상담자 반응기법
- 해석의 대상: 내담자의 방어기제, 문제에 대한 생각, 느낌, 행동양식 등

상담자: 상철이가 무단결석에 흡연과 음주를 자주하는 것은 상철이를 인정해 주지 않는 선생님과 부모님에 대한 항의의 표현은 아닐까?

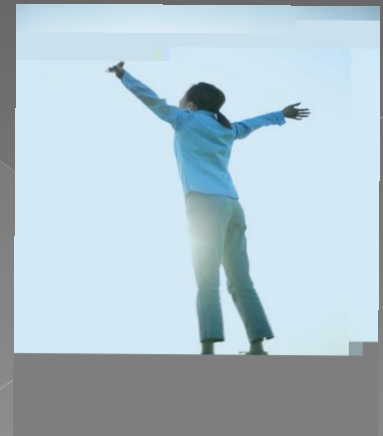
상담자: 민수 네가 그 여자친구를 떠나 보낸 것은..네가 어린시절 어머니 한테 버림받으면서 느꼈던 그 두려움을 다시 느낄까봐 두려워하기 때문인지도 모르지..



7. 해석 (interpretation)

- 주의점: 해석은 내담자에게 매우 위협적일 수 있다. 시기적절한 해석이 중요 (너무 이른 해석은 자기탐색 감소, 주지화 경향을 초래할 수 있다)

적절히 사용하면 내담자의 변화, 통찰, 성장을 촉진
새로운 시각에서 문제 이해
행동과 감정 이면에 깔린 원인 통찰 촉진



상담자 반응기법의 상호관련성 및 차이



상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

수용

침묵

격려/재보증

질문

제언/정보제공

잠정적 가설

상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

필요한 정보와 자료를 수집하고 내담자의 생각이나 감정을 탐색하기 위한 상담 기법

질문

바람직한 질문의 형태:

1. 개방형 질문 v. 폐쇄형 질문
2. 간접 질문 v. 직접 질문
3. '왜'로 시작하는 질문보다는 '어떻게' 나 '무엇'으로 시작하는 질문
4. 단일 질문 v. 복합 질문

상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

그 외에 상담면접에서
유용한 질문법

질문

5. 기적질문

예) 잠자는 동안 기적이 일어나 지금 상담하는 문제가 완벽하게 해결되었다고 상상해 보자.
아침에 일어나서 무엇을 보고 지난 밤에 기적이 일어났다는 것을 너는 알 수 있을까?
기적이 일어난 사실은 부모님은 어떻게 알 수 있을까?

6. 척도질문

예) 문제가 해결되었다고 확신할 때가 10이고, 문제가 아주 심각하여 손을 댈 수 없을 때를
1이라고 한다면 지금 몇 점일까?

상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

6. **예외질문**: 예외적인 상황을 찾아내어 밝히고 내담자의 자원을 활용하여 자아존중감을 강화하기 위한 질문

예) 정신집중이 안되어 정말 힘들어요.

→ 정신집중이 잘 되어 공부한 적은 언제였지? 그때 정신집중이 잘되었다는 것을 어떻게 알 수 있었지?

7. **대처질문**: 내담자가 어려운 상황이나 위기에 대처해 온 방법이나 태도를 확인하고 강화하기 위한 질문

예) 그렇게 힘든 상황인데 그래도 포기하지 않고 버텨올 수 있게 해 준 것은 무엇이었지? 상황이 더 나빠질 수도 있었겠는데, 그나마 지금 만큼이라도 버틸 수 있었던 것은 무엇 때문이었을까?

8. **관계질문**: 주변의 중요한 사람들이 어떻게 생각하고 있는지 내담자의 생각을 확인함으로써 서로의 관련성을 확인 검토함

예) 네가 그렇게 말했을 때 어머니는 어떻게 반응하실 것 같니?

상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

내담자의 침묵에 반응하기

침묵

- 내담자 침묵의 여러 가지 임상적 의미

예) 상담 초기(관계 형성 이전)의 침묵 vs. 관계 형성 이후의 침묵

- 내담자 침묵의 가능한 7 가지 의미

1. 부끄러움, 두려움의 한 형태
2. 생각이 바닥남
3. 상담자에 대한 적대감, 저항, 불안 .
4. 방금 이야기 한 것에 대한 생각 지속
5. 감정적 처리를 위한 시간
6. 말로 표현하기 어려운 감정
7. 상담자의 재확인이나 해석을 기다리는 침묵

- 침묵의 의미를 판단한 후 침묵을 깰지, 기다릴 지를 결정하는 것이 필요함.

상담면접의 기법: 그 외의 반응 기법

상담자의 침묵

- 적절히 사용하면 훌륭한 상담기법

내담자에게 생각할 수 있는 시간을 부여, 통찰유도, 내담자의 언어적 반응을 유도

침묵