

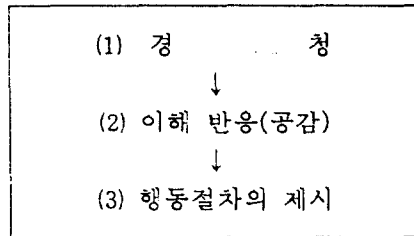
상담이론의 이해

이 장 호

(서울대 심리학과)

1. 상담의 진행원리

상담을 받아본 사람들이 모두 다 상담에 대해 만족하는 것은 아니다. 상담에 대해 만족하지 못하는 것은 곧 상담자에 대해 불만을 가지고 있다는 것이다. 1989~90년에 수도권 7개 회사 간부 105명을 상대로 한 조사에서 밝혀진 결과를 보면, 대개 다음과 같은 이유로 상담자의 문제점을 들고 있다. 첫째, 불충분한 경청이다. “나의 이야기를 제대로 들어주지 않는다”, “자기 이야기만 하려고 한다” 둘째, 불충분한 이해인데, “부하(나)의 입장(심정)을 이해하지 못한다”, “회사의 입장만을 대변한다”와 같은 반응이 있었다. 셋째로, 불충분한 문제해결을 들수 있다. “피상적으로 대충 넘어가는 응답이다”, “구체적인



해결책을 제시하지 않는다”

이와 같은 결과에서 볼 때, 상담은 다음의 3단계로 진행되어야 한다고 볼 수 있다.

(1) 경청

먼저 상대방이 하는 이야기를 잘 들어야 한다. 내담자의 말과 행동 하나하나를 그냥 흘려 보내서는 안된다. 그렇다고 해서 상담자는 내담자의 모든 말과 행동에 주목하여 반응해야 한다는 것은 아니다. 또 실제로 그렇게 할 수도 없다. 경청한다는 것은 상담자가 상대적으로 더 비중을 두어야 할 내담자의 말과 행동을 선택하여 그것에 주목한다는 것이다. 선택적으로 주목함으로써 내담자가 특정 문제에 대해 탐색하도록 한다. 내담자의 말과 행동을 경청하는 것은 상담을 성공적으로 이끄는 주요요인이다. 내담자는 상담자가 경청하는 것을 좋아한다. 또한 경청은 내담자로 하여금 생각이나 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 북돋워 주며, 자신의 방식으로 문제를 탐색하게 하며, 상담에 대한 책임감을 느끼게 한다. 상담자는 자신이 내담자의 말을 주목하여 듣고 있음을 전달해 줄 필요가 있다. 이를 위해 상담자는 내담자가 말할 때 진지한 관심을 나타내는 눈길을 보냄으로써 그와 함께 하고 있음을 알리며, 상담자가 관심이 있음을 나타내는 자연스럽게 이완된 자세를 취하며, 내담자의 말을 가로막든가 내담자의 발언중에 질문을 던지거나 새로운 문제를 제기하지 않도록 하는 것이 필요하다.

(2) 이해 반응(공감)

주의깊은 경청은 내담자의 말을 이해하는 것을 쉽게 한다. 상담자는 내담자가 말하는 것을 이해했는지 못 했는지를 적절하게 표시하는 것이 중요하다. 상담자는 주의 깊게 경청하면서 내담자가 말하는 내용, 내담자의 말에서 풍기는 시사점 및 내담자가 부여하는 의미 등을 알아차리는 의도적인 노력을 해야 한다. “...한다는 것을 이해하겠습니다”, “내가 느끼기로는 당신이 말한 것이 ...”, “그런 것이 당신에게 어떤 의미가 있는지 알겠습니다” 등과 같은 적절한 반응을 할 수 있을 것이다. 반면 내담자의 말을 잘 이해하지 못했을 경우에는 “당신의 말을 잘 이해하지 못했는데 좀 다시 말해 주시겠습니까?”라고 표현할 수 있을 것이다. 또한 상담의 순간순간마다 드러나는 내담자의 경험과 감정을 상담자가 예민하고 정확하게 공감하고 이해하는 것이 필요하다. 공감은 동정이나 동일시와는 다르다. 상담자가 ‘내담자의 입장이 되어’ 내담자를 깊게 주관적으로 이해하면서도, 결코 자기 본연의 자세를 버리지 않는 것이 공감이다. 그리고 상담자가 내담자의 감정을 공감하고 있음을 내담자에게 전달할 때 내담자는 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 된다. 이런 과정에서 내담자는 상담자를 신뢰하고 자신을 드러내 보임으로써 자기탐색과 자기이해의 길로 들어서게 된다.

(3) 행동절차의 제시

내담자가 바라는 바(희망사항)를 확인하고, 내담자가 취할 수 있는 행동목록(범위)을 알아보고, 그 중에서 가장 생산적이고 가능한 행동절차에 관해서 합의한다. 내담자가 합의(인정)한 행동절차를 실천하는데 따르는 장애물, 준비사항 등을 점검해 준다. 그리고 나서, 합의되고 점검된 행동절차를 실천하도록 격려(지지)해주고, 추후의 도움의 문호를 개방한다. 이때, 정보제공, 조언은 상대방의 행동절차에 관해 구체적으로 해야한다.

2. 상담의 주요기법

(1) 수용

수용(受容)이란 “으음”이나 “예, 계속하십시오.”와 같이 짧은 문구로 표현되는 상담자의 반응을 말한다. 이런 반응은 내담자에게 주의를 기울이고 있으며 내담자의 말을 받아들이고 있다는 상담자의 태도를 나타내는 것이다. 또한 “이해가 갑니다.” “그렇겠군요.”와 같은 말들은 내담자로 하여금 자기 이야기를 계속해 나갈 수 있도록 강화를 시키는 효과가 있다. 그리고 생각이나 대화의 중간을 연결해 줌으로써 대화나 의논이 부드럽게 되어 간다는 느낌을 갖게 해주는 것이다.

수용의 요소를 이루는 상담자의 행동단서들이 있다. 첫째는 주로 내담자에게 시선을 주는 주목 행동이다. 내담자에게 지속적으로 시선을 주는 것은 상담자가 내담자를 수용

하며 주의를 기울이고 있다는 사실을 암시적으로 전달하는 것이 된다. 둘째는 상담자의 안면표정과 고개를 끄덕이는 행동이다. 상담자는 자기 얼굴에 진실한 관심을 나타내야 한다. 셋째는 상담자의 어조(語調)와 억양이다. 내담자는 상담자의 어조와 억양을 단서로 자기의 이야기를 받아 들이고 있는지 아닌지 알 수가 있다. 또한, 말의 속도도 중요한데 내담자가 따라가기 어려울 정도로 빨리 말한다면 무관심하다는 인상을 주게 될 것이다. 혹은 상담자가 거드름을 피는 목소리로 이야기한다면, 감수성이 둔하다는 인상을 내담자에게 주거나 상담을 자기 마음대로 이끌고 통제한다는 인상을 줄 수도 있다. 이와같이 대개의 내담자들은 상담자의 조그만 행동 단서에도 예민하다. 가령 상담자가 하품을 하거나 다리를 꼬았다 풀었다 하던지 의자를 손으로 꼭 붙잡는 것은 내담자들에게 거절이나 무관심의 표현으로 전달되기 쉬우므로, 조심해야 한다.

(2) 반영

반영은 내담자의 말과 행동에서 표현된 기본적인 감정·생각 및 태도를 상담자가 다른·참신한 말로 부연해 주는 것이다. 이것은 내담자의 자기이해를 도와 줄 뿐만 아니라, 내담자로 하여금 자기가 이해받고 있다는 인식을 주게 된다. 그런데 내담자가 한 말을 그대로 다시 반복하는 식으로 반영을 해 주면 내담자는 자기의 말이 어딘가 잘못되지 않는구나 하고 생각하게 되거나 상담자의 그러한 반복에 지겨움을 느끼게 되기 쉽다. 그래서 가능한 한 충분히 다른 말을 사용하여 관심을 가지고 이해하고자 한다는 태도를 보여야 한다.

또한, 상담자는 내담자가 말로서 표현하는 것 뿐만 아니라 자세, 몸짓, 목소리의 어조, 눈빛 등에 의해 표현되고 있는 것도 반영해 주는 것이 필요하다. 특히 내담자의 언어표현과 행동단서가 차이나 모순을 보일 경우에는 이를 반영해 주는 것이 필요하다.

(3) 명료화

명료화는 내담자의 말 속에 내포되어 있는 것을 내담자에게 명확하게 해 주는 것을 뜻한다. 명료화는 내담자가 말하고자 하는 의미를 상담자가 생각하고, 이 생각한 바를 다시 내담자에게 말해 준다는 의미에서 내담자의 말을 단순히 재진술하는 것과는 차이가 난다. 다시 말해서 명료화는 내담자의 실제 반응에서 나타난 감정 또는 생각 속에 암시되었거나 내포된 관계와 의미를 내담자에게 보다 분명하게 말해 주는 것이다.

이때 명료화의 자료는 내담자 자신은 미처 자각하지 못하는 의미 및 관계이다. 내담자가 애매하게만 느끼던 내용이나 자료를 상담자가 말로 표현해 준다는 점에서, 내담자에게 자기가 이해를 받고 있으며 상담이 잘 진행되고 있다는 느낌을 갖게 해 준다. 또한 내담자로 하여금 미처 생각하지 못했던 측면을 생각하도록 하는 자극제가 되는 것이다.

(4) 질문

흔히 상담 및 심리치료적 면접의 주요 기법이 '질문을 통한 탐색'으로 믿는 사람이 많다. 즉 내담자에게 많이 물어 볼수록 내담자의 문제를 더 깊게 이해할 수 있다고 생각하는 경향이 있다. 그러나 그것보다는 어떤 질문을 어떻게 하느냐가 중요할 것이다.

상담에서의 모든 질문에 반드시 유용한 것은 아니다. 즉 질문의 유용성에는 한계가 있다. 우선 상담자가 너무 많은 질문을 하면 내담자는 혼란을 일으키고 위축감을 느끼게 된다. 또 내담자가 도저히 대답을 할 수 없는 질문을 하거나 심지어는 답변을 원하지도 않으면서 질문을 해놓고는 답변할 때는 듣지도 않는다면 커다란 문제이다.

원칙적으로 질문에 대한 답변을 얻는 식으로 상담을 시작하거나, 더 많이 질문함으로써 더 많은 답변을 얻겠다는 식으로 상담을 하는 것은 전혀 내담자의 문제해결에 도움이 되지 않는다. 다시 말해서 많은 질문은 자칫 내담자에게 어떤 방도도 제시하지 않은 채, 상담자는 질문만 하고 내담자는 답변만 하는 것을 상담으로 생각하게 만드는 것이다. 즉 내담자는 질문을 받으면 답변을 하고 상담자의 질문이 없으면 입을 열지 않게 되는 사태가 일어난다. 이렇게 되면 내담자의 감정과 마음이 열리는 것이 아니라 닫혀버리고 말 것이다.

상담자가 다음과 같은 조건들을 고려한다면 효율적인 질문을 할 수 있을 것이다.

- ① 상담자는 우선 자신이 질문하고 있다는 사실을 의식하고 있어야 한다.
- ② 상담자는 자신이 질문을 하는 것이 과연 바람직한 것인지를 재고해봐야 한다.
- ③ 상담자는 자신이 할 수 있는 여러 가지 질문이 무엇 무엇이며 그중에서 스스로 즐겨 쓰는 질문의 유형을 검토해봐야 한다.
- ④ 다른 방법으로 질문을 할 수 있는지 연구해야 한다.
- ⑤ 상담자는 자기가 기탄없이 질문을 하고 있는지, 혹은 자기의 질문이 내담자에게 어떤 의미를 전달하는지를 파악해야 한다.

질문의 형태는 가능한 한 개방적이어야 한다. 그리고 그 질문은 단일 질문이어야 하며 한꺼번에 이중 삼중으로 여러 가지를 묻는 질문이어서는 안된다. 되도록 간결하고 명확하여서 알아 듣기 쉬워야 한다. 또한 직접적인 질문보다는 간접적인 질문일수록 좋다. 직접적인 질문을 사용할 때 상담자는 질문하는 사람이고 내담자는 대답하는 사람이라는 인상을 주게 된다. 주의할 점은, '왜'라는 질문은 가능한 한 피해야 한다. 그리고 일단 질문을 한 다음에는 잠시 멈추고 기다리면서 내담자에게 귀를 기울여야 한다. 대답을 빨리 해야 한다는 심리적 압박을 받으며 하는 답변은 그렇게 중요하거나 의미있는 답변이 되기 힘들 것이다.

질문이 필요한 경우는 첫째, 상담자가 내담자의 말을 들을 수 없었거나 잘못 들었거나 이해할 수 없을 때이다.("미안합니다. 마지막 부분을 못 들었어요. 무어라고 하셨죠?") 둘째는 내담자가 상담자의 말을 이해했는지 알아 볼 때이다.("이 부분은 제가 그다지 명확하게 이야기하지 못한 것은 아닌지요? 당신은 어떤 의미로 들었습니까?") 세 번째로

내담자가 지금까지 표현해 온 생각이나 감정을 보다 명확하게 탐색하도록 상담자가 질문을 하는 경우이다. (“가슴 속에 있는 그런 감정을 보다 상세히 이야기해 줄 수 있겠어요?”) 네 번째로 보다 충분히 내담자를 이해하기 위하여 상담자가 자세한 정보를 필요로 하는 경우이다. (“왜 김선생이 직업을 바꾸게 되었는지 미처 이해를 못했습니다. 거기에 대해 좀 더 자세히 이야기해 줄 수 없겠습니까?”) 마지막으로, 더 하고 싶은 말이 있는데도 말을 계속하기 어려워하는 내담자를 격려하기 위한 경우가 있다. (“지금까지의 이야기 말고 다른 무슨 이야기를 하고 싶습니까?”)

(5) 요약

내담자의 말의 내용을 요약하기 위해서는 말의 내용, 말할 때의 감정, 그가 한 말의 목적, 시기, 효과에 대해서 주의를 기울여야 한다. 요약은 여러 생각과 감정을 매회의 상담이 끝날 무렵 하나로 묶어 정리하는 것이다. 매회 또는 수회의 상담을 거친 후 이를 요약하여 한 두 문장으로 표현하기는 쉽지 않다. 요약의 기본은 대화의 내용과 감정들의 요체 그리고 일반적인 즐거리를 잡아내는 것이다.

또한 내담자가 진술하는 말의 흐름을 요약한다는 것은 상담이 어디로 진행되고 있으며 현재 어디에 위치하고 있는지를 파악하는 것이다. 요약의 주요 목적은 내담자에게 미처 의식하지 못한 면을 학습시키고 문제 해결의 과정을 밝히며 자신의 생각과 느낌을 탐색하도록 돕는 것이다. 또한 매 회 상담을 자연스럽게 종결하며 많은 생각들을 정리하고 통합하고, 새로운 해결책을 강구하게 한다. 이와 함께 내담자의 말을 요약하여 줌으로써 그의 말에 주목하고 그를 이해하고 있음을 확신시킨다. 요약은 상담자에게도 유용한 것으로 내담자가 한 말의 전체적인 면을 올바르게 지각하고 있는가를 검토하게 한다.

면접 초두에서 그전 면접까지의 진행 내용을 요약하는 것은 상담의 연속성을 확실하게 한다. 그러나 상담이 시작되기 전에 지난 시간의 내용을 상담자가 요약하는 경우, 내담자가 우선 급하다고 느끼는 화제의 표현을 막는 경우가 있다. 가능한 한 내담자가 스스로 요약할 수 있도록 돕는 것이 좋다. 내담자가 요약한 것을 보아 얼마나 이해하였는가를 알 수 있으며, 또한 요약을 함으로써 더욱 책임감을 느끼게 된다. 그리고, 상담이 끝날 때의 요약은 상담에서 탐색된 주요 문제점, 진행 정도 및 다음 단계에 대한 계호기를 파악하는데 도움이 된다.

(6) 조언

인간은 원래 불확실하고 애매한 것을 오래 참지 못하는 경향이 있다. 그래서 보다 확실한 관점이나 이해를 위해 다른 사람으로부터 조언이나 정보를 구하게 된다. 특히 상담의 초기 단계와 종결전 면접에서는, 조언과 정보제공이 중요한 역할을 한다. 그 이유는 상담을 시작하는 내담자의 막연한 생각을 정리해 주고 초기 불안을 감소시켜 주기 때문이다. 즉 초기 면접에서의 조언과 정보제공은 그 내용상의 가치보다는 상담 관계의 출발

을 안정시키고 내담자의 정보욕구를 충족시켜 준다는 점에서 더 가치가 있다. 또한 증반기에서의 여러 구조화(構造化)도 하나의 조언이라 볼 수 있고, 종결 단계에서 내담자가 실제 생활환경에서 새로운 행동을 효과적으로 시도하도록 조언하는 것은 상담에서 빼놓을 수 없는 중요한 기능이다.

그리고 중등학교 정도의 청소년들에게는 감정의 반영 또는 명료화에 치중하기 보다는 적절한 조언과 암시가 더 효과적인 경우가 많다. 신속한 의사결정을 요하는 경우나, 위기적 상황, 또는 부모 및 가족 상담 등에서 조언이 필요할 것이다.

한편, 상담자의 조언은 자칫하면 내담자에게서 반발과 저항을 초래하게 된다는 제한점이 있다. 무분별하게 사용되는 경우와 내담자가 소화할 수 없는 정도의 '부적절한' 조언을 할 경우에 더욱 그렇다. 두 번째의 제한점은 과도한 조언으로 내담자를 의존적으로 만들기 쉽다는 것이다. 또 다른 제한점은 상담자가 과연 내담자에게 적절한 판단과 조언을 할 수 있는냐는 문제가 있다. 따라서, 내담자에게 타당한 정보는 제공하되 상담자 자신의 주관적인 판단에 따른 조언은 가능한 한 제한하고, 조언을 하더라도 암시적으로 해야 할 것이다.

3. 문제해결책 접근

(1) 문제해결의 일반적 절차

※문제가 있다면?

☞ 내담자의 문제인가?

- ┌ 사고방식의 문제인가? → 사고방식의 검토, 수정으로 해결
- ├ 기분의 문제인가? → 감정의 공감, 불안 해소로 해결
- ├ 행동양식의 문제인가? → 행동양식의 효율성 제고로 해결
- └ 이상 세가지가 복합된 문제인가? → 감정을 먼저 진정시키고, 사고방식을 현실화(조정)한 후, 보다 생산적(대안적)인 행동의 발견·실천으로 해결

☞ 환경의 문제인가?

- ┌ 환경조건의 결핍? → 환경에 대한 이해, 수용을 해결
- └ 인간관계의 부적응? → 의사소통 방식의 개선으로 해결

(2) 상담자의 문제해결적 질문

문제해결의 촉진을 위해서는 결코 막연한 당부나 걱려를 해서는 안된다. 즉, 구체적이고도 생산적인 행동단계를 탐색, 확인, 실천하도록 자극해야 할 것이다. 이러한 지도적인 자극을 주는데 활용되는 상담자의 질문들은 다음과 같다.

- ① 무엇을 원하는가?
- ② 그 원하는 바를 위해서 무엇을 어떻게 노력했는가?

- ③ 노력한 성과가 무엇인가?(노력하지 못한 이유는 무엇인가?)
- ④ 노력한 성과가 불만족이라면, 보다 충족하기 위한 생산적인 대안(차선택)은 무엇인가?
- ⑤ 생각해본 대안들 중에서 성취할 수 있는 것은 무엇인가?
- ⑥ 그 성취가능한 대안적 목표를 달성하는데 필요한 정보, 도움, 또는 장애물은 무엇인가?
- ⑦ 그 대안적 목표 달성을 위해 우선 그리고 다음으로 해야 할 순서는 무엇인가?