

# 문제 해결을 위한 상담면접기법

구본용 (청소년 대화의 광장)

## 내용목차

1. 문제발생과정
2. 상담의 과정모형
3. 효과적인 상담을 위한 기본 제언
4. 상담장면에서 만나는 내담자의 유형
5. 문제해결을 위한 면접 기법

1. 문제 발생과정: 인간의 대부분이 문제는 발달되고 유지된다  
(Watzlawick 등. 1974)

NEVER BECOMES  
A "PROBLEM"

↑

YES

↑

DIFFICULTY → APPLY ATTEMPTED SOLUTION → SUCCESSFUL?

↑

APPLY "MORE OF THE  
SAME" SOLUTION

↑

A "PROBLEM" IS BORN

↑

↓

NO

↓

DIFFICULTY  
ESCALATES

↓

APPLY "MORE OF THE  
SAME" SOLUTION

## 2. 상담의 과정모형

1) STAGE I : The Present Scenario/ Identifying And Clarifying  
Problem Situations And Unused Opportunities

가. Step I-A : The Story

나. Step I-B : Identifying And Challenging Blind Spots

다. Step I-c : The Search Of Leverage

2) STAGE II : The Preferred Scenario/ Help clients develop goals,  
objectives, or agendas based on an action-oriented  
understanding of the problem situation

가. Step II-A : Preferred Scenario Possibilities

나. Step II-B : Creating Viable Agendas

다. Step II-C : Choice and Commitment

3) STAGE III : Getting There/ help clients develop action strategies  
for accomplishing goals, that is, for getting from the  
current to the preferred scenario.

가. Step III-A : Brainstorming Strategies For Action

나. Step III-B : Choosing The Best Strategies

다. Step III-C : Turning The Best Strategies

### 3. 효과적인 상담을 위한 기본 제언

- 가. 모든 내담자에게 적합한 이론은 존재하지 않는다(No general client, no general therapy)
- 나. 시간차원에서의 효율성을 중시할 것
- 다. 미래에 초점을 둘 것
- 라. 작은 변화를 중시할 것
- 마. 내담자의 자원을 활용할 것: 문제보다도 내담자의 흥미, 취미, 관심 등

### 4. 상담장면에서 만나는 내담자의 유형

내담자는 자신의 문제상황에 대한 중요성, 책임감 지각 정도, 해결을 위한 의지 및 노력 등에 따라 다음의 3 유형으로 구분할 수 있다.

#### 가. Visitors

##### 특징

- . 문제를 지각하지 않거나 그것을 자신이 아닌 다른 사람이나 조건으로 생각
- . 명령에 의해 혹은 부모나 교사에 의해 강제로 상담장면에 의뢰
- . 문제해결에 관여하고자 하는 동기 부족

##### 대처방안

- . 행동지향적인 제안을 삼갈 것
- . 내담자의 관점과 입장을 수용할 것
- . 내담자에게 의미있고 appeal이 되는 방향으로 문제를 정의하고 상담 목표 재 정의

## 나. Complainants

### 특징

- . 문제나 문제의 중요성은 인식하나 그것을 변화시키려는 이지 없음
- . 문제를 변화시키기에는 상대적으로 힘이 없는 죄없는 희생자
- . 문제해결의 책임이 다른 사람에게 있다고 생각

### 대처방안

- . 행동지향적인 제안을 삼갈 것
- . 불평불만을 적극적 경청
- . 문제해결을 위한 중지수렴
- . 내담자의 조망변화를 위한 개입

## 다. Customers

### 특징

- . 문제와 문제의 중요성을 인정하고 그것을 해결하려고 하는 사람
- . 문제해결에 적극적 개입

### 대처방안

- . 행동지향적인 제안
- . 문제와 문제해결에 대한 내담자의 생각탐색 및 활용
- . 문제해결과정 지원

## 5. 문제해결을 위한 면접기법

### 가. 문제 및 문제와 관련된 특성들을 명료화할 것

- ① 변화가능한 문제를 정의할 것: 내담자 문제에 대한 구체적이고 행동적으로 기술 (videotalk)
- ② 문제와 관련된 상황적 특성을 명료화할 것: 문제의 패턴과 문제가 야기되는 맥락을 구체적으로 기술할 것/ When?, Where?, with Whom?, What happens Right Before and After?  
예: 이 문제는 보통 언제 나타나는 것 같습니다?  
보통 그럴 때 주변에 누가 있습니까?

문제가 생기기 전(후) 어떤 일일 있었습니까?

③ 문제 해결을 위한 나름대로의 시도를 잘 탐색할 것

예: 그 문제에 관해서 지금까지 어떻게 대처해 오셨나요

다른 사람들은 어떤 제안을 해 오던가요

당신의 노력한 것들 중에 어떤 것이 가장 효과가 있었나요?

④ 내담자의 입장(가치관, 태도 신념 등)을 명료화할 것/ Beliefs and Opinions, Customership for Change

예: 무엇이 문제를 야기 시켰다고 생각하십니까?

문제가 좋아지려면 어떻게 해야 된다고 생각하십니까?

이 문제가 당신에게 얼마나 중요한 것입니까?

#### 나. 효과적인 상담목표

▷ 상담목표와 관련해서 상담이 실패하는 요인

첫째, 상담과정을 통해 상담자와 내담자 사이에 상담목표에 대한 명확한 논의가 없을 때

둘째, 상담자 혹은 의뢰자와 다른 상담목표를 지니고 있는 내담자의 상담목표를 무시하거나 간과할 때

셋째, 내담자의 생각보다 상담자의 이론이나 생각을 우선시할 때

▷ 효과적인 상담목표의 특성과 이를 위한 면접기술

A clear goal is to problem solving what a clear map is to navigation. A good map does not guarantee success, but a poor map, or no map at all, almost always guarantees failure.

① 구체적일 것(specifics)/clear, concrete, specific, observable

예; 상황이 좋아w1 어떻게 행동하겠는가?

열등감이 사라지고 당신이 원하는 자긍심이 생긴다면 당신은 어떻게 다르게 행동하겠는가?

아이들과 재미있게 어울릴 수 있다면 학교에서 행동이 어떻게 달라질까?

② 작을 것(small)/modest, realistic, reasonable, attainable  
예: 집안 사정이 좀 더 좋아진다면 가장 작은 변화가 무엇일까?

③ 긍정적인 것(positive)/바람직하지 못한 어떤 특성을 제거하려는 것보다 바람직한 어떤 것의 존재를 알아주는 것이 더욱 효과적이다  
예:(공부안하고) 친구들과 어떤 것을 하면 즐겁게 노는가?

④ 의미가 있을 것(Meaningful)/내담자에게 관련있고 중요하게 인식 되어야 함  
예: 상담을 통해 네가 얻고싶은 것이 있다면 무엇인가?

### 다. 내담자의 자원을 활용하기 위한 기술

① 문제상황과는 예외적인 모습을 탐색할 것

예: 우리 부모님은 내가 하는 대부분의 일들을 좋아하지 않으세요  
우리 애가 학교에 잘 가지 않으려고 해요. 학교에서도 수학을 제외한 전 과목이 아마 최하위 일 겁니다.

#### <탐색방법>

예: 자녀가 집안에서 문제를 안 일으킬 때가 언젠가요  
네가 학교 밖에서 잘하는 것에 대해 이야기하자  
네가 어른이 되어서 네가 어떤 일을 하고 싶으냐?

② 문제와 예외적인 것을 정교화 시키고 명료화 시킬 것

예: 당신의 자녀가 다른 과목과 수학에 대해 다른 것은 무엇입니까?  
수학 선생님과 다른 선생님과 학생과의 관계가 어떤가?

③ special Talents 와 Interests가 탐색될 필요가 있다.

④ 청소년들의 경우 마음 속의 영웅을 탐색할 필요가 있다.

⑤ 회복력(resilience)과 대처능력을 탐색할 필요가 있다.

⑥ 사회적 지원체제를 탐색하고 활용할 필요가 있다.

▶ 예외적인 것을 활용하는 5 단계

Step 1: Eliciting

Step 2: Elaborating

Step 3: expanding

Step 4: Evaluating

Step 5: Empowering

- Collaborating                      - Blaming the Client
- Clarifying Intention and Plan
- Clarifying the Impact of Change
- Preparing for Relapse
- Allowing Client to Advise Others.

다. 문제에 대한 시각 변화

라. 상담의 종결 시기와 방법

- ① 모든 회기를 마지막 회기로 생각해라
- ② 내담자가 정상적인 생활궤도상에 있을 때가 종결 시기다.
- ③ 종결을 원하지 않는 내담자와의 종결

▶ **Troubleshooting Guide**

- ① How interested is the client in changing the problem?
- ② Is there a stated goal of counseling?
- ③ Is the goal specific, clear, and reasonable?
- ④ Whose goal is it?
- ⑤ Is the client apprehensive or ambivalent about change?
- ⑥ Is counseling respecting and accommodating the client's language, position, and experience?
- ⑦ Is counseling seen by the client as something differ or more of same?
- ⑧ Is my view of the client helping or hindering process?
- ⑨ How is client viewing the problem, the counselor, and the

counseling process?

- ⑩ Is there someone else who might provide a fresh perspective on this case?