

# 상담면접의 요령과 절차

김진숙(청소년 대화의 광장)

## 내 용 목 차

1. 상담에 대한 잘못된 이해
2. 상담의 과정
3. 문제해결식 상담의 절차 및 면접 요령
4. 촉진적인 상담관계 형성에 필요한 상담자의 태도
5. 사례적용연습

### 1. 상담에 대한 잘못된 이해

- 1) 무조건 잘 들어주는 것이다
- 2) 내담자가 요구하는 해답이나 해결책을 즉각적으로 제시해주어야 한다
- 3) 상담자는 질문하고 내담자는 답변하는 것이다

## 2. 상담의 과정

### 1) 시작단계

- ① 동기조성 및 구조화
- ② 촉진적 관계의 형성

### 2) 중간단계

- ① 목표설정 및 문제해결을 위한 노력
- ② 실천행동의 계획

### 3) 종결단계

- 실천결과의 평가와 종결

### 4) 추수상담단계

## 3. 문제해결식 상담 과정 및 면접 요령

- ▷ 1 단계 : 내담자의 호소문제를 잘 듣고 이해한다
- ▷ 2 단계 : 내담자가 다루기를 원하는 문제를 선정한다
- ▷ 3 단계 : 내담자가 자신의 문제상황을 해결하려고 노력해 왔던 나름대로의 대처방식을 탐색한다
- ▷ 4 단계 : 내담자의 어려움을 해결하기 위한 새로운 방법을 도출하고 합의한다
- ▷ 5 단계: 문제해결을 위해 합의한 방법을 실천할 수 있는 실천행동의 구체적인 계획을 세운다

## 1) 1단계 : 호소문제 듣고 이해하기

### ① 촉진적 관계의 형성

- 이것 자체가 상담의 최종목표는 아니지만 상담의 좋은 결과를 가져오기 위한 필요한 과정이다
- 내담자가 안심하고 편안한 마음으로 이야기할 수 있는 분위기를 만들어준다
- 경청, 반영, 공감

### ② 구조화

상담시간, 비밀보장의 확인, 상담의 한계, 상담자의 역할 등에 대해 내담자에게 알려준다

### ③ 문제탐색을 서두르지 말 것

### ④ 무엇을 들을 것인가를 명확히 할 것

- 호소문제의 전체 줄거리
- 내담자가 무엇을 원하는가?
- 내담자의 현재 심정과 상태

### ⑤ 내담자의 호소문제와 관련된 정보를 제한적으로 들을 것

- 적절한 수준에서 듣고 공감하며, 다시 문제와 관련된 이야기를 할 수 있도록 유도한다

## 2) 2단계 : 상담에서 다루어야 할 문제 선정하기

### ① 내담자 문제의 유형과 성격 파악

- 상황적인 문제 : 환경적인 문제, 발달상의 일시적인 문제  
문제가 누적되거나 복잡하지 않고 비교적 단순하다

예) 전학, 사춘기, 친한 친구와의 일시적인 문제

- 심리적인 문제 : 문제의 뿌리가 깊고 고질적이다  
문제행동이 나타나는 기간이 지속적이고 빈도가 높다  
연령의 정상범위를 벗어난다  
사회관계나 일상생활에서 정상적인 기능을 발휘하는데 방해가 될 정도로 심각하다

예) 특성 불안, 만성우울, 성격장애, 신경성 폭식증

② 내담자가 보이는 문제의 심각성, 고질성에 대한 올바른 이해와 적절한 처치가 필요.

③ 단기상담을 통해 소기의 효과를 달성할 수 있는 문제

\* 구체적인 호소문제

- 구체적인 정보나 조언을 요청
- 예 : 사춘기 청소년의 성행동에 대한 지식)
- 특정문제상황에 대처하는 구체적인 방법을 요청

\* 발달과정상의 문제

- 누적되거나 복잡하지 않고 발달과정상에서 일시적으로 생기는 문제
- 예 : 의복착용으로 인한 부모와의 갈등, 이성교제방식, 성적 발달에 대한 정보, 자녀의 성장에 따른 시간 활용

\* 호소문제 발생 이전에 비교적 기능적 생활을 해왔던 내담자가 호소하는 문제

호소문제 발생 이전부터 심리적으로 건강

- ④ 내담자가 원하는 것이 무엇인가?
  - 무엇을 기대하고 상담자를 찾았는가?
  - 상담자로부터 어떤 도움을 바라고 있는가?
  - 궁극적으로 무엇을 말하려고 이렇게 저렇게 호소하는가?

**3) 3단계 : 내담자가 문제상황에 대처해온 방법 탐색하기**

- ① 내담자가 호소하는 문제상황에 지금까지 어떻게 대처해왔는지를 구체적으로 살펴본다
- ② 내담자의 대처방식이 문제해결에 얼마나 도움이 되는지 혹은 더 많은 어려움을 야기시키고 있는지를 파악해본다
- ③ 충분한 탐색 없이 선부른 조언이나 방향 제시는 비효과적

<상담자 반응의 예>

“그런 어려운 상황을 해결하기 위해 어떻게 해보셨나요?”  
 “그러한 상황을 해결하기 위해 (이렇게 저렇게) 노력을 해오셨군요. 또 다른 노력은 없으셨나요?”

**4) 4단계 : 문제해결을 위한 새로운 방법을 도출·합의하기**

- ① 내담자와 함께 대처방안에 대한 중지수렴(brainstorming)
- ② 내담자가 제시한 대안에 대해 성급한 판단을 내리지 않는다
- ③ 상담자도 자신의 의견을 하나의 안으로 제시한다
- ④ 의견들을 유목화하고, 내담자에게 현실적으로 가장 가능성이 있고, 또한 효과가 있다고 여겨지는 대처방안을 선정한다

#### 5) 5단계: 문제해결을 위해 실천행동계획 수립

- ① 대안을 행동화하는 전략을 세운다
- ② 구체적 행동전략은 상담자와 간단한 연습을 할 필요가 있다
- ③ 실천 결과를 평가하고 필요한 경우 새로운 실천행동전략 및 계획 수립

#### 4. 촉진적인 상담관계 형성에 필요한 상담자의 태도

내담자의 자기이해, 자기수용 및 자주성의 회복은 상담자와의 개방적이고 신뢰로운 관계에서 ‘인격적인 대화’를 통해 촉진되기 때문에, 이러한 면접 분위기의 조성이 결국 모든 상담면접의 기본 조건이라고 말할 수 있다. 이 기본 촉진조건은 상담자와 내담자간의 면접관계에 관한 것이기 때문에, 상담의 ‘촉진적 관계’라고 부르기로 한다. 상담의 촉진적 관계는 상담자나 내담자가 서로 상대방을 어떻게 보며 받아들이느냐는 지각 및 태도의 차원에서 이해될 수 있다. 즉 촉진적 관계의 구성요소는 상담자가 내담자에게 전달하는 인상 및 태도와 상담자에 대한 내담자의 지각 및 감정을 포함하는 것이다. 촉진관계를 위해 필요한 상담자의 바람직한 태도 및 행동특징은 공감적 이해, 수용적 존중, 일관적 성실성 및 전문적 구체성으로 집약된다고 말할 수 있다. 이러한 상담자의 행동특징이 내담자에게 느껴지고 전달될 때에 내담자가 편안하게 자기를 개방할 수 있고, 상담자와 효과적으로 교류할 수 있는 것이다. 이들 네 개의 상담자의 촉진적 태도에 대해 내담자는 아래와 같이 받아들인다고 요약할 수 있다(이장호, 1995; 이장호·금명자, 1992)

<촉진적 관계에서 상담자의 태도와 내담자의 지각>

<u>상담자의 태도</u>	<u>내담자의 지각</u>
공감적 이해	‘상담자는 내가 어떻게 느끼는가를 알고 있다’
수용적 존중	‘상담자는 나를 부드럽게 대하고 내가 어떤 생각이나 행동을 하더라도 나를 있는 그대로 받아들이고 있다’
일관적 성실성	‘상담자는 말과 행동이 같고, 또 나를 항상 순수하게 대할 것이다’
전문적 구체성	‘상담자는 내 문제에 대해 안개 속에 있지 않고 실타래의 매듭을 풀 듯 내 문제를 하나씩 해결해 나갈 능력과 방법을 갖추고 있다’

1) 공감적 이해

공감적 이해란 자신이 직접 경험하지 않고도 다른 사람의 감정을 거의 같은 내용과 수준으로 이해하는 것이다. ‘공감적’이라는 것은 내담자가 말하는 내용처럼 관찰될 수 있는 것으로부터 그의 감정, 태도 및 신념처럼 쉽게 관찰될 수 없는 것까지도 정확하게 의미를 포착하는 것이다. 내담자를 공감적으로 이해하고 있음이 전달되면 내담자는 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되며, 상담자를 보다 신뢰하게 되어 자신을 깊이 드러내 보이게 된다. 이러한 과정이 진행됨에 따라 촉진적인 관계가 이루어진다.

내담자를 공감적으로 이해하기 위해서는 먼저 내담자의 의사결정 문제, 불안, 좌절, 환경적 압력 등에 관하여 내담자의 입장에서 느끼려고 노력해야 한다. 이때 상담자 자신은 내담자가 아니기에 그러한 내담자의 감정, 신념, 가치관의 내용 등을 아는 것만으로는 충분치 않다. 상담자가 관찰하고 추론하고 느낀 바를 내담자에게 전달하는 것이 보다 중요하다.

상담자의 공감적인 이해 능력에는 두 가지 기초적인 요소가 있

다. 첫째는 상담자가 내담자의 말속에 깔려있는 중요한 감정, 태도, 신념 및 가치기준을 포착하는 것이다. 이것은 '감수성'의 차원이다. 두 번째로, 상담자가 내담자의 외적인 측면뿐만 아니라 내적인 측면까지 이해하고 알게 되었다는 것을 내담자에게 전달하는 것이다. 이것은 '의사 소통의 차원'이다(이장호·금명자, 1992, p. 33-34).

내담자를 이해하는 데 도움이 되는 중요한 단서는 내담자의 말과 행동이다. 상담자는 내담자의 감정과 경험의 강도가 반영되어 있는 말을 경청함으로써 내담자의 감정에 초점을 맞출 수 있다. 또한 내담자의 동작도 중요한 단서가 될 수 있다. 즉 얼굴 표정, 눈의 초점, 손의 움직임, 의자에 앉아서 우물쭈물하는 것 등은 모두 내담자의 감정을 이해하는 데 가치있는 단서이다. 의기소침해 있는 사람은 보통 머리를 푹 숙이고 땅바닥을 쳐다보고, 불안하고 긴장되어 있는 내담자는 손을 짝 쥐고 있거나 가만히 앉아있지 못하고 자주 들쭉거린다.

다음의 연습문제들은 공감적 이해의 여러 수준을 변별해보고 높은 수준의 공감적 이해 반응을 연습해보기 위한 것이다(이장호, 금명자, 1992).

## 2) 수용적 존중

상담자는 내담자에게 따뜻하고 수용적이어야 한다. 상담자는 이러한 자세를 말로 전달할 뿐만 아니라, 음성적 억양과 비언어적인 단서, 특히 얼굴 표정으로 전달하여야 한다. 상담자는 “너를 이해하고 너를 장래성이 있는 학생으로 보고 있다. 내가 어떤 면에서는 너와 의견이 다르지만, 그래도 너를 인격적으로 존중한다”는 뜻을 말로나 행동으로 내담자에게 전달하는 것이 중요하다.

상담자가 내담자의 의견에 동의하지 않는 것과 내담자를 거부하는 것은 구별되어야 한다. 즉 내담자의 의견에는 동의하지 않을 수 있지만, 내담자를 한 사람의 인격체로서 존중할 수 있다는 것이다. 반대 의견의 표현과 인격적 거부가 서로 다르다는 것을 내담자가 이해하지 못하고 있을 경우에는 이런 점을 내담자가 배우도록 하는



것 그 자체가 내담자의 성장을 촉진하는 것이다.

거부나 이의는 수용적 행동이 아니라는 생각에서 내담자의 말을 덮어놓고 받아들여서는 안 될 것이다. 다만 반대 의견을 전달할 경우에는 부드러운 음성이나 기타 비언어적 단서로서 인격적 수용을 내담자에게 전달할 수 있는 것이다. 상담자가 내담자의 의견에 동의하지 못할 경우에는 동의하지 않는다는 사실을 분명히 전달하되 그 표현이나 자세는 어디까지나 온화해야 한다. 상담자가 반대의견을 말할 때 권위적이거나 강압적인 자세라면, 이미 이루어진 촉진적인 관계도 깨지고 말 것이다(이장호, 1995, pp. 45-46).

### 3) 일관적 성실성

일관적 성실성에는 상담자가 내담자와의 관계에서, 상담자의 역할을 하기보다는 한 인간으로서 내담자를 만난다는 의미가 포함되어 있다. 때로는 이러한 태도를 솔직성으로 표현하기도 하는데, 이것은 상담자가 내담자에게 개방적이고 정직하고 신뢰로운 사람임을 의미한다. 솔직성이란 상담자의 감정을 모두 표현할 것을 요구하는 것이 아니다. 다만 표현한 것이 진실되고 일관성이 있기를 요구한다. 진실성은 적어도 거짓말을 하지 않고, 꾸미지 않으며, 이랬다저랬다하지 않는 것을 말한다. 그러나 솔직하고 일관적이 되려면 많은 노력이 필요하며, 이러한 노력이 꾸며진 솔직성을 만들 수도 있다는 점에 주의해야 한다. 그러므로 상담자는 자신의 감정을 표현하기에 앞서 자신의 감정이 무엇인지를 파악해야 할 필요가 있다. 또 자신의 감정을 알려면 자신에 대한 자각이 있어야 한다. 자신의 가치관과 신념이 무엇이며 자기의 태도와 가치관이 내담자에게 어떤 영향을 주고 있는지를 항상 예민하게 파악하는 것이 바람직하다. 예를 들어 솔직성이란 미명아래, “당신은 나를 지겹게 하네요요”라고 무심코 내뱉기보다는, ‘지금 내가 지겨운데, 왜 지겨운가’에 대해 상담자 자신과 내담자와의 관계를 돌아보는 요령이 필요하다. 다시 말해 “당신이 무덤덤하게 사건만 나열하니까 저는 오히려 지겨워지는데요” 식의 말을 솔직하게 할 수 있고, 이러한 반응은 상담 과정에 활

용된다.

우리는 일상생활에서 남을 배려한다는 마음에서, 부정적인 반응을 초래하리라고 예측되는 감정표현을 자제하거나 회피하거나 심지어는 거짓말을 하는 경우가 많다. 그러나 이러한 비솔직성이 솔직히 말해주는 것보다 더 나쁜 부정적 결과를 가져온다는 것을 명심해야 한다.

#### 4) 전문적 구체성

상담자가 내담자에게 공감, 존중 및 일치성을 보여주면서 촉진적 관계를 조성하면 내담자는 자신을 깊이있게 탐색할 수 있게 된다. 공감이나 존중 등을 통해 관계를 형성하는 이유는 내담자로 하여금 자기에 대해 탐색을 하도록 하기 위한 것이라 해도 과언이 아니다. 일상 생활에서 주위의 사람들에게 공감과 존중을 받지 못하며 살아온 사람들이 상담자가 조성해 놓은 촉진적 관계에서는 마음놓고 자신을 드러내놓을 수 있기 때문이다. 이 때 상담자는 자신을 드러내려는 내담자를 세심하게 인도할 책임을 져야 하는데, 내담자가 내어놓은 주제를 구체적으로 이야기하게 함으로써 이를 이룰 수 있다. 예를 들어 “나는 이상한 성격을 가지고 있어요”하는 내담자의 말에 대해 상담자는 무엇을 보고 이상한 성격으로 스스로를 규정짓는지를 알아보아야 한다. 이렇게 해야 보다 현실적인 자기 탐색이 이루어질 수 있다.

대부분의 사람들은 일련의 사건들을 종합하여 일반적이고 추상적인 개념으로 요약하여 생활한다. 상담에서도 내담자는 대개 이러한 일반적이고 추상적인 용어로 호소하게 되는데, 상담자는 내담자가 이것을 구체적으로 표현하도록 이끌어 주어야 한다. 이런 과정을 통해서 내담자는 자신의 느낌과 경험을 정확하게 지적할 수 있게 된다. 상담자가 보다 구체적으로 반응함으로써 상담자의 반응이 내담자의 감정과 경험에 보다 일치하게 되며, 내담자로 하여금 특정한 문제에 주의를 기울이도록 격려하게 된다.

## 5) 촉진적 관계를 평가하는 기준

상담자로서 촉진적 관계가 잘 이루어지고 있는지를 평가하기 위해 다음의 기준에 따라 검토하는 것이 바람직하다(이장호, 1995, p. 49).

- ① 나는 내담자가 말한 것을 이해했는가?
- ② 내가 이해했다는 것을 내담자가 알았는가?
- ③ 나는 내담자의 문제를 내담자의 관점에서 보았는가?
- ④ 내담자는 내가 수용적으로 대하고 있었음을 아는가?
- ⑤ 나는 내담자에게 따뜻하고 관심있게 대했으며 그것을 행동으로 나타냈는가?
- ⑥ 내담자는 내가 따뜻한 관심을 나타낸 것을 전달받았는가?
- ⑦ 내담자에게 말하기를 꺼리는 것이 있는가? 있다면 그것이 상담관계에서 무엇을 의미하는가?
- ⑧ 어떤 측면에서 내담자의 가치관, 신념, 의견 등이 나와 다른가? 그러한 차이 때문에 내가 수용적으로 대하는 데에 지장이 있는가?
- ⑨ 면접하는 동안 나 자신에게 솔직했고 내담자를 성실하게 대했다고 볼 수 있는가?
- ⑩ 나는 적절한 때에 전문적인 태도로 내담자에게 도움을 주었는가? 그리고 자기를 도울 수 있는 전문적인 상담자로서 내담자가 나를 받아들였는가?

## 5. 사례적용연습

### 1) 사례 #1

정민이는 중학교 3학년 남학생이다. 초등학교 때부터 줄곧 반에서 상위권에 속하는 성적을 유지했지만 또래관계는 언제나 원만하지 못했다. 유치원때부터 지금까지 단짝친구를 사귀지 못했고, 동생

들과의 관계도 원만하지 못하다. 초등학교와 중학교에서 정민이는 급우들로부터 집단따돌림을 받았고 급우들이 정민이가 쉽게 감정적으로 폭발한다는 약점을 노려 수업시간 중에도 정민이를 괴롭힌다. 정민이는 맞벌이 부부인 부모님과과의 관계에서는 왠지 모르게 늘 불편함을 느껴왔다. 정민이의 부모님은 두분 다 다소 엄격하고 판단적인 성격의 소유자로 정민이와의 관계에서 정서적인 교류와 대화보다는 부모님 자신의 생각과 기준에 따르도록 다그치는 방식에 치중했다. 반면에 정민이를 키워주신 할머니는 정민이를 지나치게 감싸고돌았다. 정민이는 부모님의 기대에 걸맞는 아들이 되도록 나름대로 노력했지만 해가 갈수록 “인간관계가 더욱 악화”되고 자신이 기대하는 만큼 성적이 나오지 않게 되자 점점 자신감이 없어지고 부모님을 실망시켜드리는 것 같아 무척 안타깝다. 정민이 부모님도 정민이가 고등학교에 올라가 좀더 원만한 학교생활을 할 수 있도록 도와주고 싶지만 구체적으로 어떻게 도와줘야 할 지 그 방법을 알지 못해 답답할 뿐이다.

① 문제이해 및 내담자 평가 :

② 상담목표 :

③ 상담전략 :

## 2) 사례 #2

내담자는 30대 후반의 가정주부로 초등학교에 다니는 두 아들을 두고 있다. 사업을 하는 남편에 대한 불만이 많이 쌓여있고 지금까지 몇 번 심각하게 이혼을 생각할 정도로 결혼생활이 힘들었다. 친정 여동생의 권유로 용기를 내어 상담을 신청했다. 주위 어른들의 권유로 결혼을 했는데, 남편의 성격과 행동이 도저히 이해하기 힘들어서 신혼때부터 관계가 원만하지 않았다. 몇 년 전 다니던 직장을 그만두고 사업을 시작하면서 귀가시간과 음주 문제가 더욱 심각해졌고, 자정이 지나기 전 맨정신으로 집에 들어오는 때가 거의 없다. 간혹 일찍 집에 오는 날에도 남편은 식구들에게 별로 관심을 보이지 않고 혼자 TV를 보거나 잠을 잔다. 대화를 하려고 하면 피하거나 행동을 개선하겠다고 약속을 하지만 번번이 어긴다. 설상가상으로 두 아들도 요즘 들어 엄마 속을 썩이는 행동을 부쩍 많이 한다. 연년생인 아이들은 서로 별로 정이 없고 늘 싸우거나 따로 따로 논다. 둘째는 학교에서 규칙을 어기고 수업시간에 주의가 산만해 담임 선생님과 부딪히는 일이 많아서 내담자는 이래저래 속이 상하다.

① 문제이해 및 내담자 평가 :

② 상담목표 :

③ 상담전략 :

### <참고문헌>

- 이장호(1995), 상담면접의 기초(제 2판), 중앙적성출판사.  
이장호·금명자(1992), 상담연습교본, 법문사.