



# 북한이탈주민을 위한 심리사회적 상담 매뉴얼

I O M I N T E R N A T I O N A L O R G A N I Z A T I O N F O R M I G R A T I O N



IOM International Organization for Migration  
IOM 국제이주기구

## 북한이탈주민을 위한 심리사회적 상담 매뉴얼

발행일 2011년 9월  
발행인 국제이주기구 한국대표부  
발행처 국제이주기구 한국대표부

주소 서울시 강남구 역삼2동 707-34 한신인터밸리 서관 1101호  
전화 02-2183-0191  
팩스 02-2183-0192  
홈페이지 [www.iom.or.kr](http://www.iom.or.kr)

디자인·인쇄 (주)늘봄플러스 (Tel. 070-7090-1177)

ISBN 978-92-9068-617-0  
© 2011 International Organization for Migration (IOM)

이 출판의 저작권은 국제이주기구가 소유합니다.  
저작권자의 사전 서면동의 없이 녹화, 사진촬영, 스캔 등을 통한 무단 복제, 자의적 유통 및 무단전재를 금합니다.



북한이탈주민을 위한  
**심리사회적 상담 매뉴얼**

책임연구원 : 조영아 (상지대학교)

공동연구원 : 김현아 (서울사이버대학교)

공동연구원 : 김연희 (대구대학교)

보조연구원 : 김유진 (University of Connecticut)

# 북한이탈주민 정착지원 향상을 위한 심리사회적 상담 매뉴얼을 펴내며

이 정 혜

국제이주기구 한국대표

국제이주기구(International Organization for Migration, IOM)는 1951년 이래 난민을 포함한 이주민을 보호하고, 이주국과 출신국의 이주관련 정책적·행정적 어려움을 함께 극복하기 위해 노력해 온 국제기구입니다.

국제이주기구 한국대표부는 지난 10여 년간 외국인 노동자, 결혼이민자를 포함한 이주여성, 이주 청소년, 북한이탈주민 등과 관련된 연구 조사 및 실무자 교육 실시, 정책 제안 등 다양한 활동을 펼쳐 왔으며, 법무부, 외무부, 고용노동부, 여성가족부, 문화관광부 등 중앙부처와 경기도를 비롯한 지방자치단체의 다양한 이주민 관련 정책과 프로그램에 대한 의견을 제시해 왔습니다.

북한이탈주민의 경우, 법적으로는 내국인이지만 다른 이주민 집단과 마찬가지로 2회 이상 국경을 넘어 입국하며 한국사회 적응이라는 과제에 직면하게 됩니다. 이에 국제이주기구는 2007년에 실시한 북한이탈주민의 입국 이전의 경험에 대한 연구 조사를 바탕으로 이들의 국내 정착을 돕는 다양한 조력자군의 역량강화를 위한 교육프로그램을 개발 및 진행하여 왔습니다.

북한이탈주민의 수가 증가함에 따라 정부와 민간은 다양한 노력을 기울여 북한이탈주민의 자립과 자활을 촉진하고 있습니다. 그러나 정착지원 업무 실무자들에 대한 체계적인 관리와 지원은 상대적으로 소홀한 것 같습니다. 북한이탈주민이 남한에서 처음으로 접하고, 지속적으로 의지하는 대상인 하나원을 비롯한 지역적응센터의 실무자, 정착도우미, 보호담당관, 북한이탈주민전문상담사 등 다양한 지원 제공자들과 이들의 원활한 관계가 무엇보다 중요합니다. 그래야만 지속적인 서비스 전달이 가능하기 때문입니다.



우선 실무자들이 북한이탈주민의 북한 및 이주 과정에서의 경험과 그로 인해 발생하는 신체적·정신적·사회적 문제의 특수성을 보다 체계적으로 이해해야 합니다. 국제이주기구 한국대표부는 ‘북한이주민 지원 실무자 교육’을 통해 북한이탈주민에 대한 이해, 특히 이주 경로와 이주 과정에서의 경험 이해, 건강 실태, 취업 현황, 정부 정책과 프로그램, 실제 사례를 통한 문제 해결, 실무자의 보안과 안전 문제, 북한이탈주민의 자조모임 구성의 노하우 등 실질적이면서 구체적인 교육 내용을 제공해 왔습니다.

본 『북한이탈주민을 위한 심리사회적 상담 매뉴얼』은 궁극적으로 북한이탈주민의 심리적 안정과 정신건강 증진을 목적으로 하는 효율적인 상담방법을 제시하기 위해 기획되었습니다. 업무 영역이 다르다 하더라도 하나센터, 복지관, 민간단체의 북한이탈주민 담당 실무자를 포함하여 북한이탈주민과 심도 있는 의사소통을 필요로 하는 분들에게 필요한 상담면접 방법이 포함되어 있습니다.

북한이탈주민과 그들의 정착을 지원하는 조력자가 좋은 관계를 맺고 그것을 지속시키는 것은 결코 쉬운 일이 아닙니다. 모쪼록 본 매뉴얼이 그러한 관계의 형성과 유지에 이바지 할 수 있길 진심으로 바랍니다.

끝으로 본 매뉴얼을 만들고자 하는 국제이주기구의 취지를 십분 이해하시고, 준비 과정을 총괄해 주신 조영아 교수님과 공동 집필진이신 김연희 교수님, 김현아 교수님께 심심한 감사의 말씀을 올립니다. 본 매뉴얼의 출판을 위해 끝까지 수고한 국제이주기구 한국대표부의 북한이주민 지원 프로그램 코디네이터 김혜경 선생님과, 이숙현, 이성은, 김민성 선생님에게도 감사를 표합니다.

# 일러두기

본 매뉴얼은 북한이탈주민들의 심리사회적 지원을 담당하고 있는 여러 상담자들의 활동을 돕기 위한 목적으로 개발된 것입니다. 특히, 북한이탈주민들이 심리적으로 건강하고 행복한 삶을 살 수 있도록 조력하고 있는 북한이탈주민 정신건강 상담자들이 보다 더 전문적이고 효율적으로 상담할 수 있도록 도움을 주고자 하는 데 그 목적이 있습니다.

본 매뉴얼의 내용은 크게 세 부분으로 나눌 수 있습니다. 첫 번째는 북한이탈주민 상담에 대한 전반적인 이해를 다루는 부분으로 'I장. 북한이탈주민 상담의 이해'에 해당됩니다. I장은 북한이탈주민 상황에서 비롯되는 상담의 독특성을 설명하고, 북한이탈주민을 상담하는 상담자들이 유념해야 하는 기본 원칙과 상담자의 역할과 기능 또한 이러한 기능을 하기 위해 준비해야 하는 역량과 자질 등의 내용을 다룹니다. 여러 기관에서 다양한 역할을 하고 있는 북한이탈주민 상담자들이 북한이탈주민 상담의 기본적인 틀에 대한 공통적인 이해를 갖는 것은 중요한 일입니다. 이 장은 북한이탈주민 상담에 대한 기본적인 안내와 원칙을 설명하는 장으로 북한이탈주민 상담을 처음 시작하는 상담자들에게 이론적인 기초를 다질 수 있는 기능을 할 것입니다.

두 번째는 북한이탈주민 상담의 실재를 다루는 부분으로 'II장. 상담면접 방법'과 'III장. 상담의 과정'에 해당됩니다. 이 두 장은 북한이탈주민을 만났을 때 면접을 진행하는 요령과 구체적인 개입방법, 상담과정과 계획을 다룹니다. 북한이탈주민 상담자들의 조력의 내용이나 상담자의 역할이 현재 각각의 상담자들이 근무하고 있는 기관과 상황에 따라 다를 수 있겠지만, 이 모든 조력과정은 공통적으로 신뢰로운 의사소통을 바탕으로 한 문제해결 과정일 것입니다. 이 장은 구체적인 면담 상황에서 상담자가 어떻게 촉진적이고 치료적인 개입을 할 수 있으며, 이를 위해 상담의 단계마다 무엇을 준비하고 상담시간을 어떻게 운용해야 하는지에 대한 이해를 갖게 할 것입니다.

세 번째는 북한이탈주민 상담의 적용을 다루는 부분으로 'IV. 문제 유형별 상담'과 'V. 곤란한 상담 상황'에 해당됩니다. 문제 유형별 상담에서는 실제 사례를 통해 북한이탈주민들이 자주 호소하는 문제 상황에서 구체적으로 상담자가 어떻게 도울 수 있는지 가이드라인을 제공합니다. 곤란한 상담 상황에서는 상담자들이 구체적인 상담 상황에서 자주 부딪히는 난관이 발생하는 이유를 설명하고 이에 대처하는 요령을 안내합니다. 흔히 많은 상담자들이 상담의 이론적 이해나 개입방법에 대한 지식이 구체적인 상담 상황에서 별 도움이 되지 않는다는 이야기들을 합니다. 이 장은 북한이탈주민들이 실제 호소하는 여러 가지 문제 상황에서 상담자가 해야 하는 구체적인 활동이나 조치, 상담자의 태도나 개입의 방향, 유의점 등을 제시함으로써 북한이탈주민의 실제적인 문제해결에 도움을 줄 것입니다.



본 매뉴얼을 실제로 활용할 수 있는 실무자들의 배경과 역할은 다양할 것으로 생각됩니다. 북한이탈 주민 조력에 종사하는 심리상담가, 사회복지사, 하나센터의 전문상담사, 북한이탈주민 관련 민간기관의 조력업무를 종사하는 실무자 및 행정가, 자원봉사자 등 전문성과 주 역할에 있어서 많은 차이를 보일 수 있을 것으로 생각합니다. 본 매뉴얼에서 제시하는 정신건강 상담자의 역할은 현재 자신의 역할과 일치하지 않거나, 자신의 역량 밖의 것일 수 있습니다. 업무환경과 주된 업무 책임이 다를지라도 북한이탈주민과의 심도 있는 의사소통과 문제를 파악할 수 있게 하는 면접방법, 내담자의 심리 정서적 욕구에 민감하게 반응하는 상담기술을 이해하는 것은 조력자로서 역량을 확대하고 전문성을 높이는 데 기여할 것입니다. 예를 들어서 북한이탈주민의 초기 정착을 돕기 위해 현실적인 정보나 물리적인 도움을 주는 생활 상담을 주로 하는 상담자들은 축진적인 의사소통 방법을 습득함으로써 북한이탈주민이 겪는 내적이고 심리적인 문제가 상담자가 제공하는 현실적인 정보를 이해하고 활용하는 능력을 어떻게 저해하고 있는지 이해하게 될 것입니다. 그래서 간단한 현실적인 문제에 대한 도움을 줄 때에도 조력 과정에서도 드러날 수 있는 개인적이고 정신적인 어려움을 알아챌으로써 조력의 효과를 방해하는 장애물을 제거하고 보다 심도 있는 개입을 할 수 있습니다. 혹은 필요한 경우 전문적인 도움을 줄 수 있는 적절한 전문가에게 의뢰할 수도 있게 됩니다.

본 매뉴얼은 전체로, 또는 자신의 역할과 업무에 필요한 부분만을 선택해서 학습할 수 있습니다. 앞에서 안내한 바와 같이 북한이탈주민 조력업무를 처음 시작하는 상담자이거나 북한이탈주민 상담에 대한 전반적인 이해를 가지기 위해서는 'I. 북한이탈주민 상담의 이해'를 참고하시기 바랍니다. 또한 자신의 역할이 현실적인 정보제공이나 안내와 같은 생활 상담을 주로 하는 실무자들은 'II. 상담 면접 방법'의 '1. 소통의 첫걸음'과 '2. 내담자 이야기 탐색하기', '4. 흔하게 저지르는 실수' 그리고 'III. 상담의 과정'의 '1. 상담과정의 기초', '2. 상담의 시작과 문제이해'를 먼저 보시는 것도 좋습니다. 자신의 역할이 현실적 도움 뿐만 아니라 북한이탈주민의 보다 심층적이고 내적인 부분까지 조력하는 심리 상담을 하는 상담자들은 'III. 상담의 과정'의 '3. 문제해결', '4. 상담 마무리' 그리고 'IV. 문제 유형별 상담'과 'V. 곤란한 상담상황'을 포함하여 전체 매뉴얼의 내용이 도움이 될 것으로 생각합니다.

모쪼록 이 매뉴얼이 북한이탈주민 정신건강 상담자 및 북한이탈주민 조력 업무에 종사하는 다양한 실무자들의 북한이탈주민 상담에 대한 이해의 폭을 넓히고 자신의 역량을 최대한 개발하는 데 필요한 교육 자료로 활용되기를 기대합니다.

# 목차

## I 북한이탈주민 상담의 이해 11

1. 북한이탈주민 상담서비스의 필요성 13
2. 북한이탈주민 상담의 특수성 18
3. 북한이탈주민 상담서비스 구성의 기본 원칙 20
4. 북한이탈주민 상담과정의 기본 원칙 25
5. 북한이탈주민 상담개입의 일반적 과정 30
6. 북한이탈주민 상담자의 역할과 기능 33
7. 북한이탈주민 상담자의 역량과 자질 37
8. 상담자 자신의 이해 48
9. 상담의 기본 윤리 53

## II 상담면접방법 57

1. 소통의 첫걸음 59
2. 내담자의 이야기 탐색하기 64
3. 내담자의 이야기를 새롭게 발전시키기 93
4. 상담기법 통합하기 122
5. 흔하게 저지르는 실수 129

## III 상담의 과정 149

1. 상담과정의 기초 151
2. 상담의 시작과 문제이해 158
3. 문제해결 181
4. 상담 마무리 189



## IV 문제유형별 상담

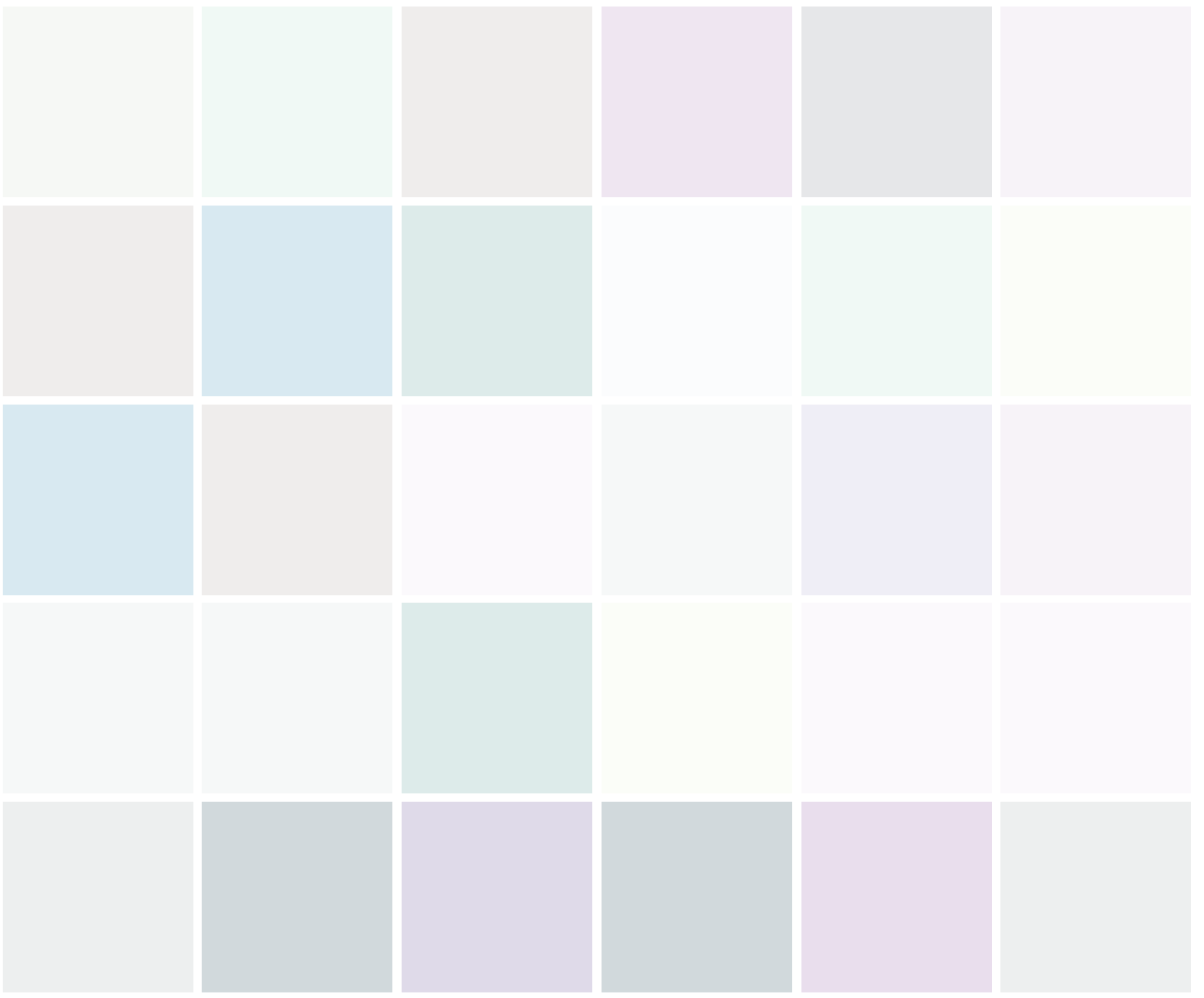
199

1. 남편이 폭력을 휘둘러요 201
2. 남편이 무능하고 초라해 보여요 204
3. 북쪽과 남쪽의 만남: 달라도 너무 달라요 206
4. 한국에서 아이 키우기 정말 힘들어요 208
5. 힘들게 데리고 온 아이가 미워요 211
6. 브로커 비용 때문에... 결국은 돈이 문제! 213
7. 밑바닥 일은 하고 싶지 않아요 215
8. 북한에서 왔다고 차별 받아요 217
9. 도대체 무슨 일을 해야 할지 모르겠어요 219
10. 벨이 나서 못 살겠습니다 221
11. 술은 내 친구! 224
12. 더 이상 살고 싶지 않아요 227
13. 여기 저기 안 아픈 데가 없어요 230
14. 왔다갔다 백두산 날씨 같은 행동! 232
15. 나만 이렇게 좋은 세상에 살아도 될지 미안해요 234
16. 낙태하는 것을 도와주세요 237

## V 곤란한 상담 상황

241

1. 쉽게 마음을 열지 않습니다 243
2. 어려움을 많이 겪고 있는 것으로 보이는데 실제로 상담자 말은 귀 기울여 듣지 않는 것 같습니다 245
3. 갑자기 이성적으로 다가옵니다 246
4. 피치 못할 사정이 생겼다면 돈을 빌려달라고 합니다 247
5. 가스점검, 문단속 등 사소한 집안일까지 상담자가 처리해주기를 부탁드립니다 248
6. 방문 상담을 하면, 신세 한탄을 하며 어려움을 봇물 쏟아놓듯 이야기하고 상담자가 끼어들 틈이 없습니다 249
7. 조력자에 대한 분노와 불만을 지나치게 표현합니다 251
8. 너무 지쳐서 내담자를 보기도 싫고 내담자 이야기도 들어오지 않고 일도 그만두고 싶습니다 253
9. 내담자 이야기를 믿을 수가 없습니다 254





# I. 북한이탈주민 상담의 이해

1. 북한이탈주민 상담서비스의 필요성
2. 북한이탈주민 상담의 특수성
3. 북한이탈주민 상담서비스 구성의 기본 원칙
4. 북한이탈주민 상담과정의 기본 원칙
5. 북한이탈주민 상담개입의 일반적 과정
6. 북한이탈주민 상담자의 역할과 기능
7. 북한이탈주민 상담자의 역량과 자질
8. 상담자 자신의 이해
9. 상담의 기본 윤리

## 이장의 목표는

- 북한이탈주민의 심리·정서적 스트레스 원인을 이해한다.
- 북한이탈주민 상담의 바람직한 구성요소를 이해한다.
- 북한이탈주민 상담자가 수행하는 다양한 역할을 이해한다.

## 북한이탈주민 상담서비스의 필요성

북한이탈주민들은 고유한 삶의 경험으로 인해 상담서비스를 많이 필요로 한다. 북한이나 제3국에서 경험한 다양한 정신적 외상만으로도 힘들 수 있는데 남한 정착과정에서 경험하는 압박은 심리 정서적 문제의 가능성을 더 크게 한다. 북한이탈주민이 경험하는 심리·정서적 스트레스의 원인을 아래에서 살펴본다. 심리·사회·경제·문화·대인관계 등 다양한 스트레스의 원인을 파악하게 될 때, 북한이탈주민의 상담이 심리적 접근뿐만 아니라 삶의 다양한 측면에 대한 다각적인 개입을 모두 동원할 때 효과적일 수 있음을 알 수 있다.

### (1) 국내 유입 이전의 누적된 스트레스

#### 북한 내 삶의 경험

- 영양 상태가 열악하고 건강관리가 제대로 안되어서 기본적인 신체적 욕구가 제대로 충족되지 못하는 상황에 만성적으로 노출되었다.
- 기아, 홍수와 같은 자연재해와, 불신과 두려움을 조장하는 억압적인 체제에서의 생활, 다양한 형태의 폭력(구금, 고문, 처형의 목격 등)과 같은 외상적 경험을 많이 했다. 외상적 경험은 불안증, 우울증, 자기 통제의 어려움, 정서 불안 등을 가져다준다.
- 사회의 기본적 제도로서 가족, 학교, 지역사회가 불안정하고 혼란하여 건전한 사회화가 이루어지지 않았다. 그래서 친밀한 대인관계를 맺고, 신뢰하고 신뢰받는 관계를 만들고 유지하는 데 어려움을 겪기도 하고, 타인에 대한 배려나 공감 능력이 부족한 경우가 있다. 이로 인해 남한사회에 와서도 긍정적인 사회적 관계를 맺고 유지하는 데 어려움을

겪게 된다.

### 탈북 과정에서 경험

- 국경을 탈출하는 과정이나, 제3국에서 은닉 생활과 지속적인 체포의 공포, 강제 복송 경험, 투옥, 고문 등과 같은 외상적 경험을 한 개인들이 많다.
- 북한이탈여성들 중 인신매매를 통한 결혼이나 취업, 또 이 과정에서의 다양한 형태의 학대와 폭력 경험, 자녀와의 생이별 등이 주요 스트레스 경험 중에 하나로 지적된다.
- 제3국 도피과정에서 사고나 재외 공관에 장기적인 도피 경험도 스트레스 사건 중 하나이다.

#### 관찰되는 행동과 태도

- 오랜 결핍 경험의 결과로 음식이나 물건의 소유하는 것에 대하여 과도하게 집착하거나, 무엇이든 공평하게 분배되었는가에 민감한 행동을 보인다.
- 소리나 움직임에 쉽게 놀라거나, 사소한 일에도 밤잠을 설치거나 힘들어 하고, 그래서 대인관계를 회피하기도 하고, 솔로 고통을 달래기도 한다.
- 작은 스트레스 상황에도 잠을 못자거나 과도한 정서적 반응(화, 분노, 우울, 불안)을 보이거나 극단적인 행동(관계 끊기, 잠수 타기, 격렬한 싸움)을 하기도 하여 대인관계와 직업 유지에 어려움을 겪게 된다.
- 사람을 쉽게 믿지 못하거나, 인간관계를 진정한 관심에 바탕을 두기 보다는 자신의 실리적인 필요에 의해 맺고 내치는 행동을 보여 안정적인 대인관계를 유지하는 것이 어렵다.

## (2) 국내 정착과정의 경험

### 문화적응스트레스

- 북한이탈주민들은 언어, 문화적 습관의 차이가 정착 초기에 가장 어려운 문제라고 호소한다.
- 북한사회의 정치·경제체제에서 살아온 경험으로 인하여 북한이탈주민은 자립에 대하여 소극적 태도를 보이거나, 자기 주도적 삶을 계획하는 데 어려움이 있다.
- 북한이탈주민들이 감정을 표현하는 방식이 직설적이고, 사고과정이 구체적이고 이분법

적이라 사회적 관계에서 마찰이 잦다.

- 직장이나 이웃의 남한주민이 보이는 편견과 불신, 차별적 행동 등으로 인해 피해의식, 분노 등을 자주 경험하며, 이는 장기적으로 우울, 불안과 같은 정신건강문제로 나타난다.
- 음식, 언어·행동 양식, 교통, 생활습관 등의 차이로 인한 일상적 긴장과 짜증, 이질감, 소외감도 누적되면 심리·정서적 스트레스가 된다.
- 남한에서 편견과 차별을 피하려고 북한이탈주민이라는 자신의 정체성을 노출시키지 않으려는 노력도 매일매일의 긴장과 불안의 원인이며 상당한 에너지가 소모된다.
- 60년 이상의 분단과 다른 체제로 인해 문화적 차이는 큰데, 같은 민족이며 같은 언어를 사용한다는 표면적 동질성으로 인해 이들이 겪는 적응과정의 어려움이 오히려 과소평가되거나 기대치가 과도하게 설정되기도 한다.

### 경제적 적응

- ‘자활과 자립’을 강조하는 북한이탈주민 정착지원제도는 단기에 경제적 독립을 기대한다. 동기 북한이탈주민들에 비해 경제적 자립을 쉽게 이루지 못하는 경우에는 상대적 박탈감, 무능력감이 더해져 심리적 스트레스를 가중시킨다.
- 남한 입국 초기에 받은 환대와 취업이나 소득에 관한 부정확한 정보로 인해 기대치가 비현실적으로 높다. 기대치를 빨리 조정할수록 취업이나 적응이 용이하다.
- 정신적 외상이나 문화충격 등의 심리·정서적 문제가 취업이나 근로 능력에 영향을 주는데, 그로 인해 일을 못하게 되면 경제적 어려움을 겪고, 이는 다시 정서적 문제를 악화시키는 순환적 인과 관계가 있다.

### 사회적 지지체계

- 가족, 친지와 같은 사회적 지지체계가 없이 낯선 정착지에서 삶을 시작하는 과정은 쉽지 않다.
- 북한이나 중국에 두고 온 가족에 대한 염려, 그리움, 죄의식, 재정적 지원에 대한 압박 등도 이들의 심리·정서적 안녕에 부정적 요소이다.
- 북한이탈주민이 타인에 대한 과도한 의존과 기대감을 갖고, 기대감이 맞추어지지 않을 때 실망과 분노를 직설적으로 표현하는 경향이 있어 남한에서 사회적 지지체계를 만드는 데 어려움을 겪는다.

## 일상적 생활사건으로부터 누적되는 스트레스

- 직장에서 따돌림, 임금차별과 같은 불이익 경험, 사기사건의 피해, 이웃과의 갈등 등 부정적인 생활사건을 많이 경험한다.
- 북한이탈주민들이 한국의 아파트 생활에 익숙하지 않아 발생하는 상황들(쓰레기 분리수거, 고성의 소음이나 싸움 등)로 인하여 지역사회에서 갈등, 비난과 차별 경험이 자주 발생한다.
- 영구임대아파트, 국민임대아파트 등 거주지역의 남한빈곤층도 스트레스에 취약한 집단이기에 지역주민 간의 갈등(서로에 대한 불신, 불만 표현)에 자주 노출된다.

## 신체건강의 문제

- 만성적 질환, 기아와 신체적 외상들로 인한 신체허약 등과 심리적 스트레스의 신체화<sup>1</sup> 등이 남한에서 경제적 자립에 장애가 되고 있다.
- 남한의 의료서비스 체계에 익숙하지 않고, 북한에서 의료인들에 대한 불신 경험으로 인해 치료진의 진단과 치료개입을 잘 신뢰하지 않고 치료에 순응하지 않는 경향이 높으며, 그 결과 지속적인 의사소핑을 하는 경우가 많다.
- 사회적으로 고립되어 집에만 있게 되면 운동이나 균형 잡힌 식습관을 유지하지 않아 이는 이미 취약한 건강상태를 더욱 악화시킨다.

## 가족관계의 문제

- 북한이나 제3국에 두고 온 자녀와 가족에 대한 죄의식과 염려, 북한의 가족을 위한 경제적 지원에 대한 압박이 매우 크다.
- 가족과의 남한에서 합류하게 된 후에 적응과정에 부부, 부모-자녀 관계에 있어 어려움을 경험하기도 한다.

<sup>1</sup> 신체화 장애란?

정신적·사회적 스트레스나 갈등이 감사를 해봐도 원인을 찾을 수 없는 신체증상을 나타내는 경우 및 의학적으로 검증된 신체적 이상에 비해 호소하는 불편감의 수준이나 기능장애가 과도한 경우를 말한다. 그러나 폐병과는 달리 의도적으로 증상을 만들어 내는 것은 아니다. 자주 호소하는 증상으로는 통증(두통, 관절통, 사지통, 요통, 배뇨증 등), 위장계 증상(메스꺼움, 복통, 구역질, 설사 등), 성적 증상(성적 무관심, 발기불능, 불규칙한 월경 등), 신경계 증상(마비, 근육허약, 흐릿한 시력, 경련, 기억상실 등) 등이 있다.

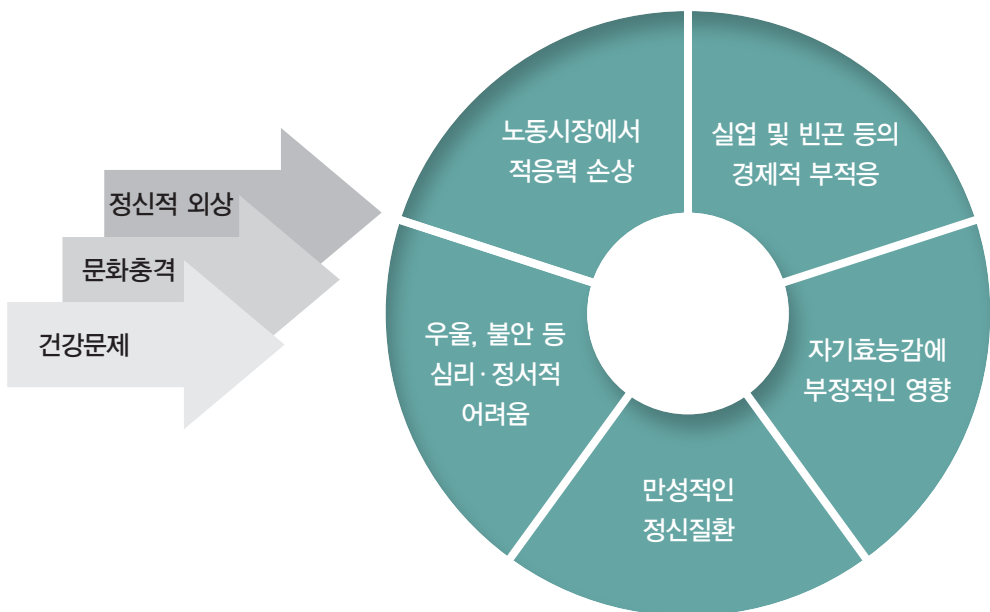


### 관찰되는 행동과 태도

- 정착 초기에 남북한 간의 차이에 압도된 북한이탈주민들이 크고 작은 모든 일에 무기력하게 반응하고 서비스 제공자에게 과도하게 의존하는 모습을 보이기도 한다. 그런가 하면 본인의 기대에 부응하지 못할 경우에는 피해의식과 불만을 직설적으로 표현한다.
- 남한에서 사용되는 한국어도 생소한데, 남한사회에서는 많은 외국어가 일상에서 쓰이고 있어서 말귀를 알아듣기가 더 힘들다. 남한 생활요령도 익숙하지 않은데 북한이탈주민이라는 것을 알면 주변에서 경계하는 듯해 감추려 노력하다 보니 늘 가슴이 뛰는 느낌, 잦은 두통, 신체적 피로감을 겪는다. 밖으로 나가는 것도 꺼려져서 혼자 지내다 보니 몸과 마음은 더 처지고 위축된다.

북한이탈주민의 남한사회 적응에 영향을 미치는 요인들과 이러한 요인들의 순환적 과정을 <그림 1>로 표시하였다.

<그림 1> 북한이탈주민의 적응 영향 요인과 요인 간의 순환적 관계



# 02

## 북한이탈주민 상담의 특수성

북한이탈주민 상담은 일반 상담에 비해 상담의 목표, 문제해결 범위, 주 호소문제, 상담내용에 있어서 다른 특성이 있다. 또한 상담자의 역량, 상담자 유형, 상담자 역할, 전문교육 수준, 국적에 있어서도 일반 상담자와는 구별되며, 내담자의 국적이나 사회 경제적 수준도 차이를 보인다. 상담자-내담자 관계, 상담형식, 상담방식 등의 상담의 형식 면에서도 다른 특성을 보이는데 북한이탈주민을 상담함에 있어서 일반상담과의 차이점을 인식하는 것은 상담의 효율성을 높이는 데 매우 중요하다.

### (1) 상담주제

구분	일반 상담	북한이탈주민 상담
상담목표	개인의 성장과 문제해결	트라우마 회복, 문제해결, 남한사회 적응, 문화적응
문제해결 범위	특별한 한계 없음	한계 많음 (남북분단의 정치적 상황)
주 호소문제	우울, 불안, 신체화, 불면증, 정서 조절 곤란, 대인관계, 부부 및 가족갈등, 진로결정 및 경력관리	문화적응, 정체감 혼란, 신체화, 불면증, PTSD, 정서 조절 곤란, 우울, 불안, 대인관계, 부부 및 가족갈등, 진로가치관 및 진로탐색 문제, 경제적 문제
상담내용	일반 심리상담	생활지도, 취업알선 및 진로상담, 학업지도, 병원 입원 인솔, 위기개입, 기타 전반적인 복지 서비스



## (2) 상담자

구분	일반 상담	북한이탈주민 상담
상담자 역량	상담기초 지식과 상담실습 및 슈퍼비전/의사소통 능력, 집중력, 자기계발 및 성장을 위한 지속적 노력	북한이탈주민 정착지원제도 이해, 탈북과정 및 정치적 이해, 상담기초 지식, 문화적 상대성, 자원동원성, 의사소통 능력, 사명감
상담자 유형	상담심리사, 임상심리사, 정신보건 사회복지사	사회복지사, 교사, 탈북 동료상담자, 일반 준전문가, 상담심리사, 임상심리사
상담자 역할	정서지지, 문제해결, 통찰	정서지지, 문제해결, 정보제공, 준(準) 가족역할, 문화적 연계인, 법률-행정-보건 유관기관 연계망 구축
상담자의 전문교육	석사 이상(대부분), 학회관련 전문자격 수련	학사 및 석사, 통일부 및 민간단체의 상담사 교육과정 이수
국적	남한	남한, 북한

## (3) 내담자

구분	일반 상담	북한이탈주민 상담
국적과 유형	남한의 남녀노소(대부분 청소년 위주)	북한이탈주민 남녀노소(대부분 여성 위주)
내담자 유형	자발적 내담자, 비자발적 내담자	비자발적 내담자
사회·경제적 수준	다양함(학생, 군인, 직장인, 일반인)	대부분 저소득계층

## (4) 상담형식

구분	일반 상담	북한이탈주민 상담
상담자-내담자 관계	수평적 관계, 문화적 동질	수평적(다소 수직적) 관계, 문화적 차이
상담장소	상담실(내방상담)	상담실 외 공간(방문상담, 찻집, 버스안), 상담실(내방상담)
상담방식	면대면(대부분), 전화상담, 사이버상담, 개인상담, 집단상담	전화상담, 아웃리치, 면대면, 팀 어프로치, 개인상담, 집단상담(일부)
상담료	유료상담, 무료상담	무료상담
비밀보장	최대한 보장, 녹음 동의의 용이함	엄격히 제한, 녹음 동의의 어려움
상담기간	단기상담, 장기상담	단기상담(대부분) 및 장기상담

# 03

## 북한이탈주민 상담서비스 구성의 기본 원칙

북한이탈주민을 위한 상담서비스가 효과적이기 위해서는 아래의 세 가지 주요 원칙을 반영하여야 할 것이다. 이 세 가지 원칙은 문화적 민감성, 생태체계적 관점, 지역사회에 기반한 통합적 접근이다. 문화적 민감성 원칙은 북한이탈주민이 같은 민족이고 언어를 사용하지만 60년간의 분단으로 인해 형성된 고유한 문화적 특성을 가진 집단들이라는 점을 고려하여야 한다는 것이다. 생태체계적 관점의 접근이라 함은 개인의 적응은 심리내적인 경험뿐만 아니라 외부 환경적 요소와 상호관계 속에서 지대한 영향을 받기에 개인과 환경에 다차원적 접근을 해야 한다는 것이다. 지역사회에 기반한 통합적 접근이라 함은 북한이탈주민을 위한 상담서비스는 이들이 자주 활용하는 지역사회 내의 다양한 사회서비스와 긴밀하게 연결되어서 제공되어야 하며, 이들이 익숙한 사회의 장소에서 제공되어야 한다는 것이다.

### (1) 북한이탈주민의 문화적 특성을 고려한 접근

#### 언어, 문화, 삶의 경험의 이해

- 북한 언어에 익숙해짐으로써 의사소통과정의 장애요인을 최소화한다.
- 북한체제 하의 사회·경제·정치적 상황, 대인관계, 가족관계의 규범 등을 미리 숙지한다.
- 북한이탈주민의 삶의 경험을 존중하여야 한다. 남한과의 경제적 수준의 격차를 이유로 북한이나 북한사람을 비하하는 태도를 갖지 않도록 한다.



## 북한이탈주민 내에서의 다양성을 인식

- 북한이탈주민 안에도 상당한 다양성이 있음을 인식하고 개인 간의 차이에 맞추어 상담을 진행하여야 한다. 고려해야 할 개인적 차이로 북한에서의 사회·경제적 지위, 교육수준, 거주 지역, 제3국에서 체류 기간과 경험, 탈북동기, 가족유무, 성별, 연령 등이 있다.
- 남한에서 문화적 적응에 대한 태도, 경제·사회적 적응의 수준, 가족관계나 다른 사회적 지지체계 유무, 현재의 문화적응 단계 등을 고려할 때, 상담접근방식과 상담 내용이 달라질 수 있다.

## 문화적 차이가 상담관계에 미치는 영향 인식

- 사회주의 체제에서 체득된 불신과 자기 노출에 대한 두려움이 상담관계 형성에 영향을 줄 수 있음을 이해할 필요도 있다.
- 남한사람에 대한 경계심, 불신, 비판받을 것에 대한 두려움, 자기 미화의 욕구 등으로 인해 신뢰적 관계 형성이 쉽지 않다.
- 사회주의 체제 하에서 획일적인 사고와 남한사회에 대한 정보의 부족으로 인해 북한이탈주민들은 자율적 사고와 독립적 결정을 두려워하여 상담자에 과도하게 의존하는 경향이 있다. 상담 초기에는 북한이탈주민의 기대에 맞추어 상담자가 좀 더 적극적 역할을 수행하지만 점진적으로 내담자가 스스로 결정하고, 문제를 해결하도록 유도하고 격려한다.
- 개인이 갖고 있는 가치관, 규범에 따라 문제를 규정하고, 문제를 해결하는 방식을 선택하고, 상담을 통해 기대되는 결과도 달라진다. 상담과정에서 상담자는 내담자의 문제 규정, 해결방식, 원하는 성과를 존중하여야 한다. 그러면서 상담자가 남한사회에서는 어떻게 동일한 상황을 이해하고 대처하는지도 알려주는 문화적 중개자 역할을 시도하는 것도 바람직하다.
- 문화적 차이로 인한 '다름'으로 이해할 수 있는 사안도 쉽게 '우열의 문제' 또는 '옳고 그름의 문제'로 판단하는 경향이 상담자 안에 있을 수 있음을 인식할 필요가 있다.
- 남한사람이고 서비스를 주는 자라는 상담자의 위치와 이주민이며 서비스를 받는 자라는 북한이탈주민의 사회적 위치로 인한 둘 사이에 존재하는 힘의 불균형으로 인해 상담자가 상담과정에 일방적이고 지시적인 행동을 하게 할 위험을 안고 있다는 것을 민감하게 인식하여야 할 것이다.

## 문화적 차이를 반영한 서비스 시행방식

- 상담이 기관에서뿐만 아니라 내담인의 가정, 북한이탈주민이 찾기 용이한 지역사회의 장소 등 좀 더 다양한 장소에서도 제공되어 서비스 접근성을 향상시킬 수 있다.

- 서비스에 대한 초기 저항을 줄이기 위해 북한이탈주민의 문화적 기대와 행동양식에 맞추는 것도 바람직하다. 일례로, 상담 초기에 관계 형성을 도모하기 위해서는 가정방문을 활용하는 것도 좋고, 친밀감과 감사를 표현하는 방법으로 식사를 함께 하거나, 선물을 주는 것 등에 대해 좀 더 개방적일 필요도 있다. 신뢰 형성을 위해서 상담자가 자신의 개인적 배경을 좀 더 드러낼 수도 있다는 것을 알 필요가 있다.
- 상담업무 이외의 다중적 역할을 수행하는 것에 익숙하여야 한다. 여기에는 정착교육, 서비스 자원 발굴, 진로 상담, 문화 행사 주관 등 다양한 공적인 역할뿐만 아니라 명절, 자녀 출산, 혼사 등 개인적 영역에서 가족과 같은 지지체계의 역할을 수행할 수 있는 유연성이 필요하다.

## (2) 생태체계적 관점<sup>2</sup>에 기반한 접근

### 개인과 환경 간의 상호적 영향 인식

- ‘생태체계적 관점’이라 함은 개인의 심리·정서적 적응은 개인의 심리내적 경험뿐만 아니라 개인과 환경 간의 긴밀한 상호작용에 영향을 받는다는 것이다.
- 북한이탈주민의 심리·정서적 안녕은 이들의 기질, 인성, 개인의 생활사건과 같은 개인적 특성에 의해 영향을 받지만, 남한 내 정치적 분위기, 사회·경제적 환경(취업 기회와 진입 장벽의 정도, 사회적 차별 수준, 사회적 관계망 형성 기회) 등의 조건에 의해 영향을 받는다는 점을 인식할 필요가 있다.

### 생태체계적 서비스 접근

- 정신건강이 건강, 경제상황, 사회적 지지수준 등과 순환적 인과 관계에 있음을 인식하고 상담자는 이들의 의료 문제, 취업, 이웃과의 관계의 문제의 해결에 다각적으로 개입한다.
- 심리적 문제를 다루는 상담자와 서비스 자원의 동원과 연계를 하는 사례관리자의 이중적 역할을 수행하면서 개인과 환경의 다양한 차원에서 직·간접적인 개입을 하는 것이라고 하겠다.

<sup>2</sup> 생태체계적 관점이란?

생태체계적 관점은 개인의 문제를 이해하는 데 인간과 환경은 분리된 것이 아니라 상호 간에 지속적인 교류를 통해 상호 적응해 간다는 것이다. 따라서 생태체계적 관점에서는 내담자의 문제를 사정하거나 개입을 계획할 때, 내담자 개인과 그를 둘러싸고 있는 가족의 특성을 고려할 뿐만 아니라 개인의 성장과 변화를 가져 오기 위해서는 개인뿐만 아니라 이들을 둘러싸고 있는 사회적·물리적 환경에도 개입을 하여야 한다는 것이다. 그래서 내담자 개인이나 가족의 심리내적 이슈에 개입을 하는 동시에 내담자의 환경에 개입을 하는 것도 상담자 또는 기관의 역할에 포함할 수 있다. 그예로, 북한이탈주민의 사회적 지지망을 강화시키기 위해 지역민들의 인식을 개선하고 상호교류를 확대하기 위한 인식 개선 캠페인을 한다거나, 잠재적 고용주가 될 기업체에 북한이탈주민을 위한 정부의 고용지원금제도와 센터의 취업지원 서비스에 대하여 홍보를 하는 것이 내담자의 환경에 대한 개입이 될 수 있다.

- 환경에 적응할 수 있는 개인의 내적 역량을 키우는 개입(예, 사회기술 훈련, 직업훈련)과 환경을 변화시키는 개입(서비스 절차 변경, 자격요건 완화 등)을 동시에 함으로써 내담자의 적응을 좀 더 용이하게 한다.
- 예방이 치료보다 효과적임을 인식하고 치료적 개입뿐만 아니라 다양한 예방적 개입을 시행한다.
- 북한이탈주민에게 흔한 심리·정서적 문제(우울, 불안, PTSD<sup>3</sup>)에 대한 심리교육, 스트레스 자가진단과 대처기술교육, 다양한 사회기술(의사소통, 갈등해결, 효과적 자녀교육) 등의 교육을 통해 심리·정서문제의 예방과 조기 개입에 힘쓴다.
- 상담자의 주된 역할은 아니지만 지역사회 역량과 효능감을 개발하는 지역조직화 전략도 포괄적 의미에서 정신건강을 위한 개입임을 인식한다.
- 제도의 변화, 정책시행 과정에 영향력 행사 등 구조적 요소들의 개선을 위한 옹호활동에도 참여할 필요가 있다.

### 지역사회에 기반한 통합적 접근

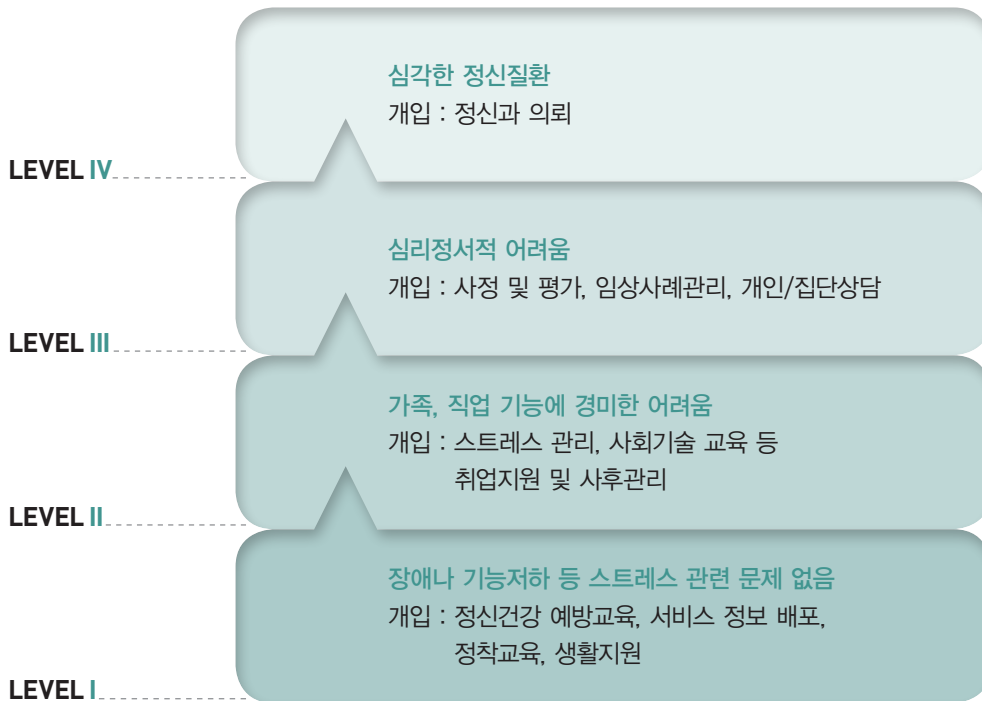
- 북한이탈주민을 만나는 곳에서 이들이 원하는 방식으로 서비스가 이루어져야 한다. 가정방문, 초기 적응프로그램이나 취업훈련 장소, 병원 동행 등 현실적인 생존의 문제를 해결하기 위하여 찾는 기관이나 프로그램에서 이들과 초기 접촉을 시도하는 아웃리치가 매우 중요하다.
- 이러한 ‘편리한’ 장소에서 ‘유용한’ 서비스를 제공하는 과정에서 신뢰 형성이 만들어지게 되면서 문제가 생길 때 찾게 되고 상담관계로 발전해 갈 수 있게 한다.
- 상담 초기에는 내담자가 우선순위로 생각하는 구체적 일상의 어려움, 생존의 문제의 해결에 서비스의 목표를 설정한다. 이를 통한 신뢰는 상담이 필요할 때 상담서비스를 찾게 하는 동기화의 계기가 된다. 그 결과는 몇 달, 또는 몇 년 후에나 볼 수 있게 되는 장기적인 투자가 될 것이다.
- 상담이 시작되더라도 대부분의 경우 지속적인 상담관계가 어려운 경우가 많다. 시급한 문제가 해결되고 나면 상담을 중지하고, 또 다른 문제가 나타날 때 서비스를 찾는 경우가 많다. 이러한 단기적 상담서비스 활용 패턴을 이해하고, 위기 상황에 구체적 문제를 해결하면서 문제해결 능력을 향상시키는 단기적 개입전략이 현실적인 개입전략으로 보인다.

<sup>3</sup> PTSD(Post-Traumatic Stress Disorder, 외상 후 스트레스 장애)란?

통상적인 상황에서는 겪을 수 없는 극심한 위협적 사건(외상적 사건)으로 심리적인 충격을 경험한 후 강한 두려움이나 무력감을 경험하고, 외상적 사건을 악몽이나 머릿속에서 과거 생각을 떨쳐버리지 못하는 것과 같은 재경험을 하고, 과거의 경험과 유사한 상황을 피하고(예, 비슷한 장소, 인물, 영화 장면 등을 피함), 불면증, 분노 조절의 어려움, 정신 집중의 어려움, 정서의 메마름과 같은 증상을 보이는 상태를 말한다.

- 지역사회에 기반하며 광의의 정신건강개념에 기초하는 예방과 치료적 개입으로서 포괄적인 심리사회적 개입전략은 아래와 같이 도표로 제시할 수 있다.(김연희 외, 2005) 상담자는 각자의 전문적 교육/훈련과 경험에 따라 Level I-III까지 역할을 수행할 수 있으며, Level IV에 의뢰를 하더라도 사례관리자로서 적극적인 역할을 지속적으로 수행하여야 할 것이다.

〈그림 2〉 포괄적 정신건강 서비스 관점에서 상담자의 역할





## 북한이탈주민 상담과정의 기본 원칙

북한이탈주민과 일하는 상담자가 효과적인 상담관계를 형성하기 위해 고려하여야 할 상담과정에서의 원칙은 다음과 같다.(Kinzie, 1987) 여기서 다룰 상담과정의 원칙은 크게 상담환경과 관련한 원칙, 상담과정과 관련한 원칙, 상담관계와 관련한 원칙의 세 원칙들로 볼 수 있다. 상세한 내용은 아래와 같다. 상담환경과 관련하여서는 비밀보장과 상담관계의 안정성 확보가 중요한 원칙이며, 상담과정과 관련하여서는 내담자의 자기결정권을 존중한다는 것이 중요한 원칙이며, 상담관계와 관련하여서는 변화의 주체로서 내담자의 참여를 격려한다는 원칙이다. 상세한 내용은 아래와 같다.

### (1) 상담 환경과 관련한 기본 원칙

**면담은 안전한 공간에서 진행한다.**

- 안전한 공간이란 우선 면담이 소음이나 사람들의 오고 감으로 인해 방해받지 않을 장소이어야 한다. 폐쇄된 공간에 편안한 가구가 배치되고 방음이 될 수 있는 상담실을 확보하는 것이 중요하다.
- 안전함은 면담 내용에 대해 비밀보장이 이루어질 수 있는 심리적 환경을 의미하기도 한다. 북한에 남은 가족의 안전을 해칠 수 있는 정보에 대하여 논의하는 것에 대한 두려움을 갖게 하거나, 수치심을 유발할 수 있는 과거의 행적이나 상황 등에 대하여 논의하기 때문에 철저한 비밀보장을 구체적으로 약속하고, 상담 전 과정을 통해 개인정보를 보호하는 엄격한 기준과 행동을 보여 주는 것이 필요하다. 이를 위해서는 비밀보장원칙이 명기된 상담 동의서에 서명을 하고 상담을 시작하도록 하고, 민감한 내용을 논의하

게 될 때마다 개인정보에 대해서는 상담실 밖으로 누출되지 않을 것임을 확인해 줄 필요가 있다.

- 불가피하게 안전 혹은 비밀보장이 담보되지 않는 환경(가정방문, 개방된 장소에서의 면담 등)에서 상담을 진행할 경우에는 물리적 제약을 지적하면서 본인이 편안한 수준의 정보만 논의하도록 하고, 민감한 문제는 기관 방문 시에 논의하는 것도 좋을 듯하다고 제안한다. 이러한 상담자의 행동은 비밀보장을 매우 심각하게 다룬다는 것을 보여주어 신뢰 형성에 도움이 되고, 상담을 기관이란 공식적인 장소에서 정기적으로 하도록 유도하기도 한다.

### **가능하면 한 상담자가 초기 면담부터 종결까지 연속해서 진행한다.**

- 초기 사정과 상담개입을 담당하는 상담자가 다르거나, 업무 내용에 따라 여러 사람이 일하게 되는 상황을 가능한 한 피하도록 한다. 북한이탈주민이 사회서비스 기관이 갖고 있는 서비스 질차와 분업화된 업무 구조에 맞추기를 기대하여서는 안된다.
- 업무 규정상 다른 서비스 제공자가 동시에 개입하거나 일정 기간 후에 의뢰가 불가피하다면 가능한 속히 그러한 사실을 내담자에게 알려주고, 그 이유를 설명하며 이에 대한 내담자의 의사나 느낌에 대하여 논의할 수 있는 충분한 시간을 할애한다.
- 초기 사정과정에 중요한 정보를 꼼꼼히 수집하고, 다양한 사회서비스 업무에 필요한 정보는 부서 간에 정보공유에 대한 동의를 받아 힘든 이야기를 반복하지 않도록 한다. 부서 간이나 의뢰 기관과 공유하는 정보의 범위에 대해서도 내담자에게 정확히 알려준다. 예로, 의료기관에 의뢰할 경우에는 병력과 관련된 정보만 공유한다거나, 개인적 정보가 추가되어야 할 경우에는 내담자의 동의를 구한다는 것을 약속함으로써 민감한 사적인 정보는 상담자만이 다룬다는 것을 명확히 하고 철저히 관리하여 신뢰적인 치료관계를 형성하도록 한다.

## **(2) 상담과정과 관련한 기본 원칙**

### **정보 수집은 천천히 점진적으로 이루어져야 한다.**

- 내담자의 과거력이나 병력 등에 대하여 정보를 수집하는 것은 상담자와 관계가 발전되는 정도에 맞추어 자연스럽게 점진적으로 이루어져야 한다. 북한이탈주민들은 정착 초기에 수많은 사람들에 의해 조사를 받고, 지역사회에 정착한 뒤에는 많은 인터뷰와 설문조사를 당하게 되므로, 상담자와의 관계가 형성되기 전에 성급한 질문이나 세밀한 설명을 하게 하면 내담자에게 취조를 받는 느낌을 주거나 자기비판의 경험을 되살리게

하여 저항감을 불러일으킬 수 있다.

- 초기 면담 과정에서는 세부적인 정보 수집보다는 상담자와 내담자 간의 관계형성에 초점을 두어야 할 것이다. 서비스 자격을 결정하거나 서비스의 종류를 결정하기 위해 최소한의 정보를 얻어야 할 경우 질문과 함께 정보가 사용될 목적을 설명한다면, 불필요한 불안이나 저항을 예방할 수 있을 것이다.

### **호소하는 문제 상황이나 증상에 대해 심각히 여기고 존중해야 한다.**

- 내담자가 서비스를 받고자 찾아 올 때, 자신의 문제를 사회·심리·정신적으로 잘 이해하고 오는 경우는 거의 없다. 대개 시급한 생존의 문제들(재정난, 취업, 주거문제 등)이나 신체적 증상들(수면장애, 통증, 소화기 장애 등)로 인해 치료기관과의 연계를 요청하는 등과 같이 구체적 문제를 가지고 온다. 내담자가 중요하다고 생각하는 문제가 초기 면담과정의 중점이 되도록 한다.
- 상담자는 내담자의 신체적 증상 호소를 신체화 증상으로 이해한다거나 그 밑에 깔린 심리사회적 원인을 분석하려 하기 보다는 구체적이고 시급하다고 호소하는 증상이나 문제를 그대로 진지하게 받아들이고, 그러한 문제를 해결하기 위하여 최선의 노력을 한다. 이는 내담자가 있는 곳에서 시작하라는 상담의 원칙을 실천하는 것이며, 시급한 문제에 구체적인 해결책을 마련해 줌으로써 신뢰관계를 만든다.

### **충분한 과거력을 청취한다.**

- 특히 가장 힘들었을 때의 전과 후를 잘 듣는다. 내담자가 인생에서 중요한 사건들이라고 생각하는 일들을 상담자가 공유하게 되므로, 내담자와 깊은 유대를 갖는다.
- 정신적 외상을 가져온 사건들에 관한 이야기는 내담자가 감당할 수 있는 정도만, 천천히 풀어내도록 한다. 이때 상담자는 내담자가 겪은 경험과 감정에 공감하고, 수용하는 동시에 당혹감, 분노, 두려움 등의 강한 반응은 자제한다.
- 내담자의 감정표현과 외상적 경험에 대하여 말하는 것을 부추겨서도 안되고 억제시켜서도 안된다. 슬픔, 고통, 분노를 표현하는 정도와 방법은 개인과 문화적 배경에 따라 차이가 있을 수 있다는 것을 인정하고, 내담자의 방식을 존중한다.

### **내담자가 말하는 증상에 대해 적절한 설명을 제시한다.**

- 내담자가 호소하는 우울증상, 불안증상, 외상 후 스트레스 증상의 원인이 무엇이며, 일반적 치료방식 등에 대하여 설명함으로써 자신의 문제 상황에 대한 이해를 돕는다. 특히 문제의 호전을 위해 스스로 할 수 있는 일들이 무엇인지를 알려주어 자신의 문제에 대한 통제감을 갖게 한다.

- 예외적인 증상들이 예외적인 상황에 대한 정상적인 반응임을 이해시키고 증상 반응을 정상화 시킨다. 예를 들면 극도의 공포와 죽음의 위협을 경험하는 것은 일상적인 경험 이 아니다. 이러한 극단의 경험을 한 후에 과도한 정서와 신체적 반응을 경험하는 것은 지극히 정상이라는 것, 오히려 아무런 반응이 없다면 이상할 것이라는 것을 말해준다.
- 북한이탈주민이 호소하는 증상들은 ‘미쳐 버리겠다’, ‘죽을 것 같다’, ‘무척 힘들다’ 등 모호하게 표현되는 경우가 많다. 이 경우 상담자는 내담자가 받고 있는 스트레스 표현에 대해 원인을 확인하고 감정과 생각, 행동을 명확한 용어로 표현하는 것을 도와주어 적절한 도움과 지지를 받을 수 있는 의사소통 방법을 배우게 해야 한다.
- 자신의 상태에 대한 다양한 대처방식을 배우는 것의 중요성을 이해하고 그에 따라 변화와 성장의 가능성에 대한 희망을 준다.

### 우선적으로 호소하는 증상을 완화시켜 준다.

- 상담 초기에는 개입의 목표에 있어 상담자의 전문적 소견과 일치하지 않더라도 내담자가 관심을 가지고 있는 우선적인 문제들에 초점을 두는 것이 좋다. 그것이 두통이나 소화불량과 같은 신체적 증상일 수도 있고, 시급한 물질적 원조일 수도 있다.
- 내담자의 삶에서 나타나는 구체적인 문제의 완화를 가져오고, 적절한 서비스로 연결시켜 주는 것은 전반적인 내담자의 삶의 질을 향상시키는 개입일 뿐 아니라 신뢰적인 원조관계를 형성하는 좋은 개입전략이 된다.
- 초기에 호소하는 문제의 해결을 성공의 경험으로 삼아 내담자의 문제에 대한 인식을 심화시키고, 다음 단계의 목표 설정에 긍정적인 태도를 갖도록 돕는다.

## (3) 상담관계와 관련한 기본 원칙

### 서비스의 목표, 개입방법을 결정하는 데 내담자의 적극적 참여를 유도한다.

- 북한이탈주민들은 타인에 의해 돌봄과 원조를 받는 데 익숙해져 있다. 그러나 내담자가 적극적인 참여자가 될수록 변화의 가능성은 높다.
- 내담자가 해결해야 할 문제와 기대되는 변화를 명확히 하고, 해결하는 방법까지도 규정할 수 있다면 매우 바람직하다.
- 초기에는 상담자가 구체적이고 시급한 문제해결을 위해 좀 더 적극적인 역할을 수행할 수 있으나 상담과정이 진행되면서 내담자도 목표를 달성하기 위한 작업에 적극적으로 참여하여야 한다는 파트너십 관계인 것을 주지시킬 필요가 있다.

- 내담자와 상담자가 해결하고자 하는 문제와 해결방법, 상담자와 내담자, 그 이외의 다른 관련자들이 각자 수행하여야 할 역할과 책임에 대하여 논의하고 동의한 부분을 가능하면 상담지에 문서화하는 것이 좋다. 상담 기간 중에 가끔 계획을 다시 살펴보면서 변화를 평가할 수 있게 되면 내담자의 참여 동기를 유지하기 쉽다.

### 문제해결에서 내담자의 주체적 역할을 부여한다.

- 북한이탈주민이나 많은 취약계층의 개인들이 자신들의 문제나 삶을 개척해 가는 데 수동적인 수혜자로서의 역할을 자주하게 되는데, 이는 이미 이들이 겪고 있는 학습된 무기력감<sup>4</sup>을 재강화하게 된다는 점에서 피해야 한다.
- 원조관계에서 각자의 역할과 과업을 상담목표 설정과정에서 구체화함으로써, 자신의 삶에 변화를 가져 오는 데 주체적 역할을 부여하고, 서비스 목표달성을 통해 내담자가 성공 경험을 가질 수 있게 하고 그로 인해 변화에 대한 희망을 고취시킨다.

<sup>4</sup> 학습된 무기력감이란?

과거에 피할 수 없거나 외부환경을 통제하지 못하는 환경에 반복적으로 노출된 경험으로 인해 실제로 자신의 능력으로 피하거나 극복할 수 있는 상황에도 스스로 자포자기하는 상태를 의미한다. 무기력감을 경험하게 하는 상황에 자주 접하게 될수록 사람들은 미리 변화에 대한 희망을 위한 새로운 시도를 포기하게 되며 이를 학습된 무기력감이라 한다. 만성적인 빈곤을 경험한 후에 자립의지를 잃는다거나, 장기적으로 학대에 노출된 여성이 폭력상황을 벗어나려는 노력을 하지 않을 때, 학습된 무기력감이 이러한 행동을 만들었다고 설명한다.

# 05

## 북한이탈주민 상담개입의 일반적 과정

상담자는 상담의 주제에 따라 다양한 개입을 할 수 있다. 그러나 문제의 긴급성이나 중요성을 고려하여 상담개입의 일반적인 과정을 밝는 것이 효율적이다. 상담개입의 일반적인 과정은 첫째, 공감적 경청을 통해 내담자와 신뢰 관계를 형성하고 둘째, 내담자의 생명보호와 안전의 문제를 확인하고 이에 따른 조치를 취하는 것이다. 셋째, 문제의 원인과 현 상황에 대해 심층적인 이해를 갖고 넷째, 내담자가 원하는 변화의 방향과 목표를 확인한다. 다섯째, 여러 가지 문제 중 우선순위를 결정하고 여섯째, 문제해결을 위한 과업과 역할을 구체화하며 내담자의 문제해결 역량을 강화시키는 것이다. 물론 이것은 일반적 지침으로 상담과정에서 따라 융통성 있게 진행되어야 할 것이다.

### (1) 공감적 경청을 통해 신뢰적 관계 형성

상담과정에서 내담자의 변화를 가져오게 하는 영향력의 근거는 상담자와 내담자 간의 신뢰에 기반한 인간관계이다. 따라서 상담 초기에 관계를 형성하려는 집중적인 노력이 필요하다. 신뢰적 관계를 맺는 데 가장 중요한 것은 내담자가 면담과정에서 표현하는 주관적 경험을 정확히 이해하고, 이를 수용해주며, 정서적 공감을 표현하는 것이다.

### (2) 생명보호/안전문제의 확인

내담자나 내담자와 관련된 어떤 개인의 생명과 안전문제가 있는지를 파악하고, 있다면 이



에 대하여 어떤 조치가 필요한지를 생각한다. 생명/안전과 관련된 문제의 예로는 자살의 위험, 구체적인 타인에 대한 위협의 의도, 아동/노인 학대 등의 문제와 심각한 의료적 문제가 있음에도 적절한 치료를 받지 않고 있는 경우 등이 있다. 생명/안전의 문제가 있을 경우에는 그 위협의 정도를 판단하는 근거를 정확히 기록하고, 기관 내외의 자문을 구하며, 필요한 조치를 적시에 취하여야 한다. 상담자의 개입/결과에 대한 기록도 구체적이고, 명확하며 신속하게 이루어져야 한다.

### (3) 문제 원인과 현 상황에 대한 심층적 이해

정서적 수용과 공감적 경청을 통하여 신뢰적 관계가 형성되고 내담자가 힘든 정서를 환기 한 후에는 현재 주요 문제 상황에 대한 심도 있는 이해를 위해 문제사정 노력이 필요하다. 이때 개방적 질문하기와 초점두기를 병행하여 문제에 대해 포괄적이고 심층적으로 이해를 할 수 있어야 한다.

### (4) 내담자가 원하는 변화의 목표와 방법 확인

중심적인 문제가 무엇인지를 파악하고 나서는 이를 간략히 요약하여 내담자와 상담자가 문제에 대하여 동일하게 이해하고 있는지를 확인한다. 내담자는 문제들이 어떻게 변화되기를 원하는지를 파악하고, 그러한 변화를 가져 오기 위해서는 누가 어떠한 행동을 취해야 할지를 내담자가 생각할 수 있도록 돕는다. 내담자가 변화의 목표와 방법에 대하여 구체적인 생각을 하면 할수록, 또 자신이 취할 수 있는 결정과 행동을 많이 이해하면 할수록 변화의 가능성은 크다고 하겠다.

### (5) 우선순위 결정

대부분의 문제 상황은 하나 이상의 문제가 포함되어 있다. 이러한 경우에 상담자는 내담자가 해결하고자 하는 문제의 우선순위를 결정하도록 돕는다. 문제의 시급성, 해결가능성, 중요도에 따라 결정될 수 있는데, 가능하면 단기에 문제 해결의 가능성이 높은 문제부터 시작하는 것이 바람직하다. 문제를 성공적으로 해결하는 경험을 통해 다른 문제들도 해결할 수 있다는 자신감과 상담을 지속하고자 하는 동기화가 되기 때문이다.

## (6) 상담자와 내담자의 역할/과업 논의

상담의 중요한 목표는 개인의 효능감과 역량을 강화하는 것이다. 따라서 개입의 과정에 내담자의 적극적인 참여를 최대한 유도하여야 한다. 북한이탈주민 내담자의 기대에 부응하기 위해 초기에는 구체적인 문제해결에 초점을 두거나 상담자가 적극적인 문제 해결자 역할을 할 수도 있으나 궁극적으로는 내담자가 자신의 문제를 스스로 해결할 수 있는 자신감과 역량을 개발하도록 내담자의 참여를 점차 증가시키고, 이러한 내적 변화를 스스로 깨닫게 하는 것이 필요하다. 상담자와 내담자의 역할, 각자가 수행할 활동/과업을 구체화하고, 그 변화의 결과를 정기적으로 구체적인 근거를 가지고 평가하는 것이 바람직하다.





## 북한이탈주민 상담자의 역할과 기능

북한이탈주민과 일하는 상담자가 내담자의 문제에 효과적으로 개입하기 위해서는 전통적인 상담관계에만 의존할 수 없다. 이 장에서는 북한이탈주민과 같이 심리, 사회, 경제, 교육, 의료 등 다층적인 문제를 가진 내담자의 문제에 효과적으로 개입하기 위해서 상담자가 수행해야 하는 다양한 역할을 소개한다. 이는 사례 발굴자, 사례관리자, 교육자, 상담자, 옹호자의 다섯 가지 역할이다. 이러한 역할들은 상담의 특정 단계에만 수행될 수도 있고, 상담의 전 과정에서 상담과 함께 수행하게 되는 역할도 있다.

### (1) 사례 발굴자

- 일반적으로 많은 사람들이 자신이 가지고 있는 문제가 심리·정서적 문제이며 그 문제를 상담을 통해 해결할 수 있다는 생각을 하지 않는다. 북한이탈주민은 더욱이 그런 입장을 취할 경우가 많다. 취업, 건강문제, 교육 등 남한에서 적응하는데 시급한 다양한 문제가 있기 때문에 심리·정서적 어려움은 문제로도 인식하지 않을 가능성이 크다. 혹여 문제를 인식하더라도 어떤 방식으로 누구에게 도움을 요청할지 알지 못하는 경우가 많다. 상담서비스에 대하여 들었더라도 상담이나 심리적 문제에 대한 부정적 선입견 때문에 선뜻 도움을 청하는 것은 쉽지 않다.
- 사례 발굴에 가장 좋은 기회는 하나센터 초기적응교육 과정 중에 정신건강에 관한 예방적 교육 프로그램을 진행하는 것이다. 남한 유입과 지역에 정착하는 과정이 스트레스가 많다는 것은 모든 사람이 동의할 수 있는 일이기에 스트레스의 징후, 스트레스 관리에 대한 일반적 교육을 하면서 정신적 외상, 우울, 불안, 대인관계의 어려움 등에 관한

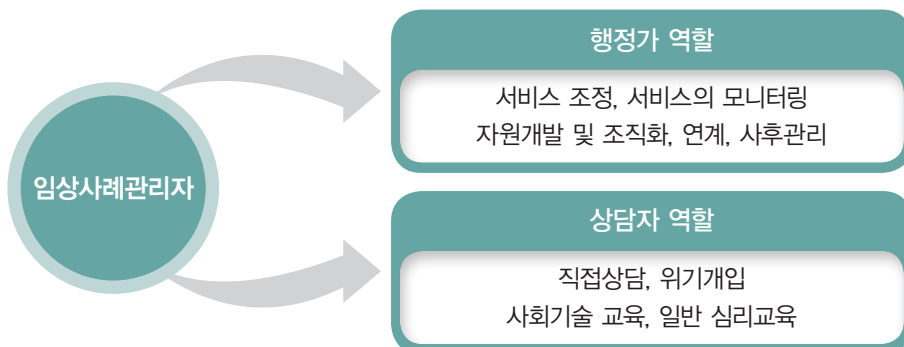
일반적 교육을 실시한다. 스트레스와 심리적 문제에 대한 예방적 대처 방안을 교육하면서 전문적 상담자와의 상담이 어떻게 도움이 되는지, 상담을 받기 위한 연락처와 절차에 대해 알려준다.

- 교육과정에 자녀교육, 직장에서의 대인관계 기술 등 낙인이 많지 않고 ‘남한에서의 성공’에 필요한 정보와 도움을 줄 수 있는 사람으로 상담자 스스로를 소개하여 상담을 받는 것에 대한 저항을 낮추도록 노력한다.

## (2) 사례관리자

- 사례관리자는 북한이탈주민 내담자가 가지고 있는 서비스 욕구를 전체적으로 평가하고 이를 충족시킬 수 있는 다양한 서비스로 연계시키고 서비스가 잘 진행되도록 점검하고 조정하는 역할을 한다.
- 서비스 욕구를 평가하는 데는 의뢰된 북한이탈주민 내담자의 심리·정서적 상태나 내적 특성에 대한 평가뿐만 아니라 이들의 전반적인 안녕에 직·간접적으로 영향을 미치는 건강, 취업, 경제·사회적 관계, 가족 관계 등에 대하여 꼼꼼히 평가할 필요가 있다.
- 문제의 평가 과정에는 내담자의 내적인 강점, 비공식적 자원의 존재도 포함시켜 문제와 자원의 균형 잡힌 평가가 필요하다.
- 사례관리자로서 내담자의 욕구를 충족시키기 위해 자원을 발굴할 때, 자원으로써 공식적인 서비스뿐만 아니라 내담자의 문제에 도움을 줄 수 있는 이웃, 하나원 동기, 지역 부녀회, 친척, 친구 등과 같은 비공식적 자원도 열심히 찾고 활용한다. 실제 비공식적 자원이 내담자에게 더 유용한 도움을 줄 수 있다.
- 상담과 사례관리자의 이중적 역할을 하는 것을 임상적 사례관리자라고 하며, 북한이탈주민의 문제에 효과적 개입을 하기 위해서는 임상적 사례관리자가 될 필요가 있다.

〈그림 3〉 임상사례 관리자의 동시적 역할



### (3) 교육자

- 서비스 과정의 중요한 목표는 문제의 해결에도 있지만 내담자 스스로가 유사한 문제가 차후에 발생하게 되면 스스로 서비스 자원을 활용하고 문제를 해결할 수 있도록 학습하는 경험이 되도록 하는 것이다. 가능하다면 서비스에 관한 정보를 수집하는 과정, 지원 절차, 정보를 활용하는 모든 과정에 내담자가 적극적으로 참여하도록 하여 정보수집 및 자기 옹호의 역량이 개발되도록 한다.
- 건강, 취업, 상담, 교육 등 내담자가 참여하는 모든 서비스에 대하여 자세히 알고 이해하면 할수록 내담자의 동기수준이 높아지고 적극적인 참여자가 되며 변화의 파트너가 될 수 있다. 제공하는 서비스에 대하여 알기 쉽고 정확하게 정보를 제공하는 교육자의 역할도 상담자가 할 수 있는 역할이다.
- 북한이탈주민 내담자들이 장기적으로 상담을 받는 것이 여러 가지 이유로 어렵다는 점을 고려하여, 본인 스스로 문제를 완화시키기 위해 할 수 있는 심리교육을 제공한다. '심리교육'은 상담에 대하여 저항감을 갖는 개인들에게도 낙인을 최소화하면서 문제를 해결할 수 있는 내적 역량을 개발하도록 도와준다.
- 초기 적응교육 중에 '정신건강의 이해' '스트레스 관리'와 같은 일반적 예방교육을 제공할 수 있다. '성공적인 자녀 양육'이라는 제목 하에 부모-자녀 관계와 훈육기술을 교육할 수 있다. '성공적인 직장생활'이란 제목 하에 의사소통훈련, 분노조절 기술훈련, 갈등해결 기술훈련, 및 대인관계 기술 등의 주제를 담을 수 있다.
- 이러한 교육프로그램은 그 자체로 훌륭한 정신건강 증진 프로그램이 되며, 사례를 발굴하고 상담관계를 만드는 접착점으로도 활용될 수 있다.

### (4) 상담자

- 다양한 상실의 경험(가족과의 생이별, 익숙한 환경, 사회적 인정 등), 새로운 환경에서의 적응 스트레스, 이주로 인해 변한 다양한 관계의 어려움(부부, 부모-자녀, 직장이나 이웃과의 관계) 등의 문제를 다룰 수 있다. 문제의 성격이나 개인의 선택에 따라 위기개입 상담, 개인 상담, 집단 상담, 부부 상담 및 가족상담의 형태 중 적절한 개입방법을 선택한다.
- 심리·정서적 문제가 심각한 장애를 일으키는 경우에는 타전문가(정신과 의사나 임상 심리사)에 의뢰를 하거나 협력관계를 맺는다. 언제, 어떤 전문가에게 의뢰가 필요할지에 대한 판단능력도 중요한 전문역량이다.

- 상담자는 지도감독(수퍼비전), 사례회의, 보수 교육을 통해 상담기술을 개발하고, 상담 과정에 영향을 미치는 자기인식 노력을 하여야 한다.

## (5) 옹호자

- 북한이탈주민을 위한 서비스 자원이 지역사회에 많이 확대되었고, 북한이탈주민 서비스의 전문성도 많이 개발되었지만, 아직도 여러 가지 도움을 활용하는데 장애물들이나 불합리한 규정들이 많다. 가용한 자원을 가지고 서비스를 제공하는 것도 중요하지만 불합리한 규정들이나, 부족한 자원, 협조적이지 않은 서비스 제공자들을 변화시키는 옹호자로서의 역할도 요구된다.
- 다른 서비스 제공자들에게 북한이탈주민에 대한 교육을 하는 것, 정책입안이나 결정권자들에게 불합리한 제도의 개선방안을 제시하는 것 등이 옹호자 역할의 예이다.

### 옹호자 역할의 예

순영씨는 심각한 두통과 우울증으로 인한 피로감에 늘 시달리고 있어서 하루 전일 반 직업 훈련을 시작할 엄두도 못 내고 있었다. 그러나 상담자는 순영씨의 북한에서의 학력이나 지적 능력을 고려할 때, 직업훈련을 충분히 따라갈 능력이 있고, 그 이후에 아르바이트라도 하게 되면 우울증에서 벗어 날 수 있으리라 판단하였다. 그래서 상담자는 직업훈련 학교에 연락 하여 첫 한 달만 두통이 심해 조퇴를 하게 되더라도 학원을 계속할 수 있게 해달라고 양해를 구했다. 예상대로 첫 달에는 거의 매일 오전 수업을 간신히 마칠 정도였지만 규칙적으로 학원을 다니면서 점차 순영씨의 우울증이 많이 감소하였고, 순영씨 스스로도 직업훈련을 마치면 취업도 할 수 있겠다는 희망을 갖기 시작했다.

## 북한이탈주민 상담자의 역량과 자질

북한이탈주민과 일하는 상담자가 갖추어야 할 역량은 크게 다섯 가지를 들 수 있다. 이는 관계 형성 능력, 의사소통 능력, 문제사정 능력, 자원 동원 능력, 치료적 개입 능력이다. 본 장에서는 이와 같은 역량의 전반적인 개념과 방향성을 제시할 것이며, 상담관계 형성 및 의사소통 능력에 대한 상세한 설명은 본 매뉴얼의 II장과 III장을, 구체적인 문제들에 대한 개입방법에 대해서는 IV장과 V장을 참조하기 바란다. 사례관리는 북한이탈주민과 같이 다중적인 욕구를 갖고 있는 내담자의 문제에 효과적으로 개입하는 방법이며, 이 매뉴얼에서는 상담에 초점이 맞추어져 있기에 다양한 사회기술 훈련 및 교육에서 다루어질 수 있는 내용들을 간략히 소개하고자 한다. 그래서 상담자의 역할 외에 다양한 통로를 통해 북한이탈주민들의 심리·정서적 문제에 개입할 수 전략을 제시하고자 한다.

### (1) 관계 형성기술

- 상담자의 친화력은 상담 초기 단계에서 내담자와 편안하고 신뢰에 기반한 관계를 형성하도록 돕는다.
- 내담자는 상담에 대한 양가감정<sup>5</sup>을 갖기에 상담 초기에 상담관계를 시작하는 것에 대해 저항감을 보일 수 있다. 상담자는 내담자가 많은 문제를 가지고 있는 동시에 장점 또한 많을 수 있음을 염두에 둔다. 상담자는 내담자의 강점을 존중하는 마음을 내담

<sup>5</sup> 양가감정이란?

두 가지의 상호 대립되거나 상호 모순되는 감정이 공존하는 상태를 말한다. 흔히 두 가지의 반대되는 가치·목표·동기 등이 공존할 수 있다. 예를 들어, 상담을 받으러 왔을 때 상담을 통해 도움을 받기를 원하지만 동시에 변화에 필요한 많은 노력과 위험부담을 생각할 때 상담을 그만두고 싶은 마음도 강렬할 수 있다. 상담 초기에 내담자가 내면의 이러한 상반되는 감정을 극복할 수 있기 위해서는 상담자와 신뢰에 기반한 좋은 관계를 형성하여야 한다.

자에게 전달한다.

- 내담자의 이해 받고 위로 받고자 하는 욕구를 충족시켜야 한다. 문제 상황으로 인한 내담자의 고통과 두려움, 외로움 등을 이해하고 위로하기 위해 공감능력이 필요하다.
- 내담자는 자신이 가치 있는 존재로 인정받고, 실패자로 보이지 않는다는 것을 확인받고 싶은 욕구도 있다. 현재 많은 문제가 있지만 기본적으로 좋은 사람, 존중받을 가치가 있는 사람, 능력이 있는 사람으로 상담자가 생각한다는 것을 언어로, 비언어적 소통방식으로 전달한다.
- 상담자는 내담자의 강점을 찾아내고 강점을 통해 문제해결과 변화의 희망을 볼 수 있어야 하며, 이를 내담자에게 설득력 있게 전달할 수 있어야 한다.
- 따뜻하고, 편안하고, 이완되며, 기분 좋게 느껴지는 상호작용을 할 수 있어야 한다.
- 다른 일상적 관계와 달리 직면한 문제를 깊이 있게 다룰 수 있기 위해서는 내담자가 상담자와의 관계에서 안전하다고 느낄 수 있어야 한다.
- 일관되고 성실하게 문제해결을 시도할 경우 긍정적인 성과가 있었다는 것을 알려줌으로써, 현실적인 기대와 희망을 불러 넣어줄 수 있는 '인간'에 대한 낙관적 태도를 전달해 줄 수 있어야 한다.
- 관계형성 과정에 중요한 것은 수행 가능한 목표를 설정하는 것이다. 내담자에게 비현실적인 기대를 주지 않아야 한다. 상담자도 자신의 역할과 역량, 기관의 사업 영역 안에서 가능한 목표를 설정하여야 한다. 많은 내담자들이 매우 어려운 상황에 있고, 동원할만한 인적, 물적 자원이 제한된 경우가 많아 상담자는 상당한 책임감을 느끼게 된다. 그러나 자신의 역할과 한계를 벗어나는 일을 수행하려고 하다보면 내담자에게 실망을 가져다 줄 가능성이 크고, 상담자 역시 쉽게 소진되게 된다.
- 상담자가 내담자의 다양한 서비스 요구에 적절한 선을 긋지 못하고 있다고 생각된다면 감독관(수퍼바이저)이나 동료들의 피드백을 구하는 것이 바람직하다.

## (2) 의사소통 능력

- 북한이탈주민의 언어사용, 정서 표현 방식, 행동 양식에 익숙해지는 것은 상담자가 갖추어야 할 기본적 능력이다.
- 서로 다른 의사소통 방식이 간혹 관계형성에 장애가 될 수 있지만 극복하려는 적극적인 의지가 있음을 전달하는 것은 신뢰형성에 도움이 된다.
- 북한이탈주민의 정착을 돕는 과정에 필요한 다양한 정보를 이해하기 쉽고, 명료하게



구성하는 능력을 갖추어야 한다.

- 북한이탈주민들의 문화와 삶의 경험에 대해 배우고 싶어 하는 학습자의 태도를 가지고 이를 효과적으로 전달할 수 있어야 한다.
- 북한이탈주민 내담자들의 독특한 삶의 경험이 장차 성장과 변화에 중요한 자산임을 알려주고, 현재 문제해결에 활용될 중요한 실마리도 제공한다는 것을 전달한다.

### (3) 문제사정 능력

- 문제사정에는 세 가지가 포함된다. 내담자의 문제가 무엇인가, 내담자는 어떤 사람인가, 문제해결에 영향을 미치는 환경적 요인은 무엇인가를 파악하여야 한다.
- 문제를 물리적 환경(경제적 어려움, 주거환경, 실업 등), 정서적 어려움(우울, 불안, 외상, 의존성 등), 인지적 어려움(합리적 사고 부족, 지능수준 미달 등), 역기능적 행동문제(폭발적 분노 표현, 음주 등), 사회적 관계의 문제(가족 관계, 이웃 또는 동료와의 관계, 부모-자녀 문제) 등으로 분류해서 구체화함으로써 문제의 성격을 분석적으로 이해한다.
- 문제 발생 이전의 내담자의 기능 수준은 어떠한지, 문제해결이나 극복에 도움이 되는 심리적 자원과 걸림돌이 될 취약점은 무엇인지를 평가한다.
- 문제해결에 도움이 되는 것이 무엇인지, 문제가 지속되거나 해결하는 데 걸림돌이 되는 환경적 특성은 무엇인지를 평가한다.
- 내담자의 내적 자원에 대한 평가 영역으로는 자신과 주위환경을 정확하고 적절하게 지각하는 현실검증 능력, 행동의 결과에 대한 판단능력, 충동 통제 능력, 자율성, 환경에 숙달되는 능력, 대인관계에 영향을 미치는 오래된 상처나 갈등이 있는지 여부 등을 평가한다.
- 치료적 개입을 계획하기 위해서는 위의 다양한 정보들을 취합하고 내담자 문제의 성격과 원인에 대해 일련의 가설을 세울 수 있는 논리적 분석 능력 및 사례의 개념화 능력이 필요하다. 상담자가 초기정보에 기반하여 세운 가설은 상담이 진행되면서 추가적인 정보를 얻게 되면 언제든지 수정 보완 될 수 있다는 개방적 태도도 중요하다.
- 사례의 개념화 혹은 문제를 설명하는 가설은 ‘문제가 생기게 된 경로나 원인은 무엇인가?’ ‘문제를 지속시키는 내적 역동은 무엇인가?’ ‘문제를 지속시키는 외적 역동은 무엇인가?’ ‘문제를 해결하기 위해서 내담자에게 필요한 것은 무엇인가?’ 등에 답할 수 있어야 한다.
- 내담자의 문제와 관련해서 내담자의 개인적 특성뿐만 아니라 가족관계의 역동, 주변 사람들과의 관계 특성, 환경적 특성 등을 포괄적으로 탐색하고 고려하여야 한다.

- 문제사정을 위한 정보는 다음과 같은 몇 가지 출처로부터 수집된다. 사정과정에서 고려해야 할 주요한 정보의 출처는 다음과 같다. (Hepworth, Rooney & Larsen, 2004)
  - **내담자의 말로 표현된 보고 내용** 내담자가 말로 표현한 내용이 가장 중요한 정보의 출처이다. 문제 또는 사건에 대한 묘사, 감정의 표현, 상황에 대한 관점 등이 있을 것이다. 내담자가 표현하는 느낌과 사실의 인식, 그에 대한 반응은 중요한 정보원이다.
  - **비언어적 행동의 관찰** 내담자의 비언어적 행동의 관찰은 추가적인 정보를 제공해 준다. 언어화하지 못한 감정 상태나 욕구에 민감하게 반응할 수 있게 될 때 내담자의 문제를 좀 더 심도 있게 이해하게 된다.
  - **대인관계 상호작용의 관찰** 상담자만이 아니라 다른 사람들과의 상호작용을 관찰할 때 문제의 본질을 이해하는 데 도움이 된다. 기관 안에서의 관찰도 유의하지만 가정방문을 통해 내담자의 자연적 환경에서 상호작용과 물리적 환경을 관찰하는 것은 면담을 통해 얻을 수 없는 귀중한 통찰을 준다.
  - **정보의 이차적인 출처** 내담자와 긴밀한 관계에 있는 사람들이 내담자의 문제를 이해하는 데 유용한 정보를 줄 수 있다. 정보의 이차적 출처는 의료진, 신변보호담당관, 지역보호담당관, 정착도우미, 하나원 기록 등이다. 이차적인 정보를 얻기 위해서는 내담자의 사전 동의가 필요하며, 개인에 관한 정보를 비밀스럽게 추적한다거나 누설하는 것은 비윤리적 행동이며, 신뢰적 관계형성을 저해한다.
  - **심리검사** 심리검사는 표준화된 방식으로 내담자의 심리, 정신적 상태를 평가할 수 있다는 점에서 유용하다. 많은 숫자의 북한이탈주민에게 서비스를 제공하는 기관에서는 좋은 기초자료로 수집할 수 있다. 그러나 심리검사의 문화적 적절성에 대한 판단도 필요하고, 북한이탈주민들이 남한사회에서 정착한 이후 수도 없이 많은 설문에 응답해 왔다는 점과 그로 인한 응답 결과의 타당도에 대한 우려도 있어, 심리검사가 갖는 제한성을 인식할 필요가 있다.

#### (4) 자원동원 능력

- 북한이탈주민 내담자의 상당수가 심리·정서적 문제 이외에도 사회, 경제, 의료, 교육, 대인관계 등의 다중적인 문제를 가지고 있다. 이들의 기능수준을 높이고 안녕을 향상시키기 위해서는 공식·비공식적 자원을 동원하고, 이들 자원에 연계하는 것이 필요하다. 이 과정에서 공식·비공식적 사회적 관계망을 개발하는 것을 도와주고, 이러한 사회적 관계망을 유지하고 활용하는 것을 가르쳐 주는 것도 매우 중요하다.
- 북한이탈주민의 복지욕구와 정서·심리적 문제가 상호 인과적 관계로 긴밀하게 연관되었다는 점에서 상담과 사례관리의 이중적 역할을 수행하는 임상적 사례관리 모델은 유용한 개입전략이 된다.



## 효과적인 사례관리를 위한 개입: 연계하기<sup>linkage</sup>

- 연계란 내담자와 환경적 자원을 연결시켜 줌으로써 내담자의 욕구를 충족시키려는 과정이다.
- 의뢰<sup>referral</sup>와 다른 점은 전문적 서비스 기관에 내담자를 연결시킬 뿐 아니라, 서비스가 제대로 연결되어 제공되고 있는지, 또 내담자가 원하는 도움을 실제로 받고 있는지를 확인하고 지속적 점검을 한다는 것이다.
- 연계서비스를 잘 하기 위해서는 우선 상담자가 지역사회 내에 있는 다양한 사회복지 서비스 자원에 대한 정보를 많이 갖고 있어야 한다. 어떤 서비스가 있는지 뿐만 아니라 그러한 서비스 적격 대상은 누구인지, 서비스 신청 절차는 어떤 것이 있는지, 담당자의 이름과 연락처는 무엇인지 등에 관한 정보를 잘 알고 있어야 한다.
- 서비스 연계를 하기 전에 서비스 담당자와 전화 연락을 취해서 상담자가 알고 있는 정보가 정확한지, 원하는 서비스가 아직도 제공되고 있는지, 대기시간이 있는지, 비용이 드는지 등 상세한 정보를 추가적으로 파악한다. 내담자가 장애를 갖고 있는 경우 물리적 접근성의 문제 등에 관한 정보도 알아본다.
- 북한이탈주민 내담자는 새로운 장소와 사람을 만나는 것에 대한 두려움을 갖고 있는 경우가 많아 연계하고자 하는 기관에 관한 정보만 주어서는 연결이 되지 않는 경우가 많고, 서비스를 얻는 과정에 어려움이 생기면 쉽게 포기하여 조기 중단하는 위험도 크다. 따라서 초기 연결과정에 내담자와 직접 동행을 하는 것, 서비스에 관한 다양한 질문을 미리 함께 준비해서 필요한 정보를 얻을 수 있게 하는 것도 좋은 개입이 된다. 방문한 곳에서 취할 수 있는 적절한 행동, 서비스 이용자로서의 권리와 예의나 의무 등에 대하여 사전에 알려주고 연습하는 것도 문화적 중개자 역할을 하는 것이다.
- 내담자의 삶 속에 이미 있는 비공식적 자원체계 즉 하나원 동기, 북한이탈주민 지역주민, 이웃 등을 동원하는 것도 중요하다. 자연적 지지자원을 활용할 수 있을 때, 내담자는 장기적이고 안정적인 지지체계를 만들 수 있다.
- 연계서비스를 통해 문제해결에 필요한 자원을 동원하는 것도 중요하지만 차후 비슷한 상황에서 내담자 스스로 할 수 있는 정보 찾기, 의사소통 기술 등을 습득하게 하는 것도 중요한 개입의 목표가 되어야 할 것이다.

## 효과적인 사례관리를 위한 개입: 자원의 개발 및 조직화

- 효과적인 사례관리 서비스를 제공하기 위하여 지역사회에 있는 자원을 개발하고 조직화할 필요가 있다. 자원의 조직화 방식은 지역사회 내에 있는 주요한 공식·비공식적 자원을 데이터화하는 것, 사용하기 용이한 형태로 정보를 관리하는 것 등이 포함된다.
- 정기적으로 정보를 확인해서 정확한 최근 정보를 가지고 있어야 한다.

- 협력적 관계를 가져야 하는 다른 기관의 직원들과 전문적이고 친밀한 관계를 유지하는 것은 효과적인 사례관리자로서 역할 수행에 중요하다.

### 효과적인 사례관리를 위한 개입: 후속관리<sup>follow-up</sup>

- 내담자를 다른 서비스로 연계한 후 사례관리를 통해 후속관리를 계속하는 것이 바람직하다.
- 다른 서비스에 지속적으로 참여하고 있는지, 원하는 서비스를 제공받고 있는지, 기대하였던 변화가 있는지 등을 확인하여 그 동안의 개입 노력이 수포로 돌아가지 않도록 한다.

〈표 1-1〉 사례관리 자원 기관 정보 양식

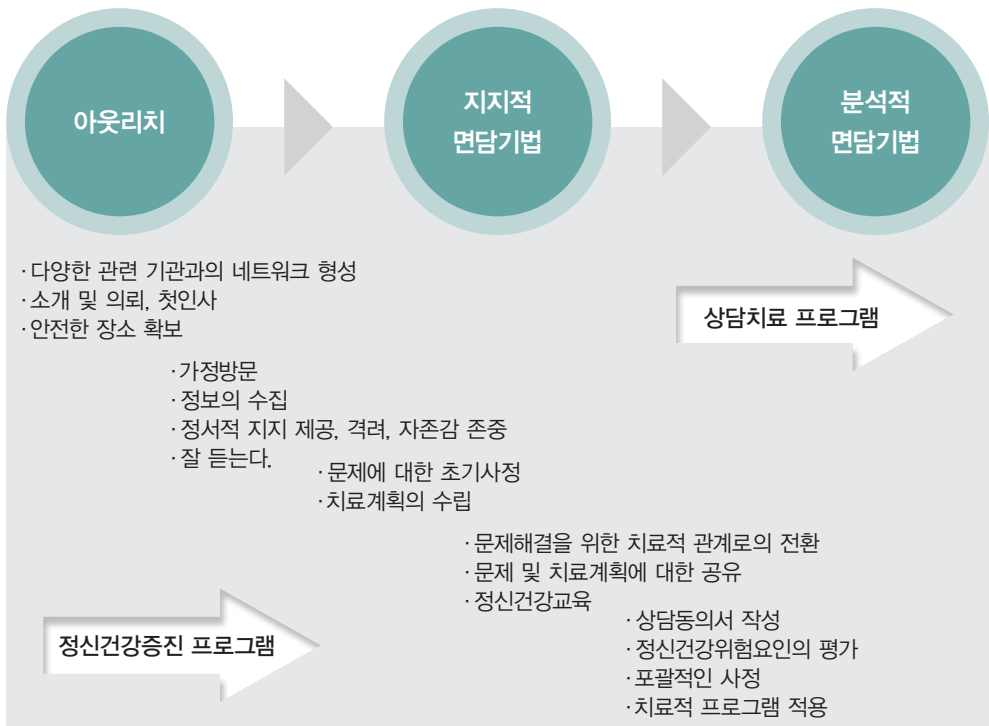
기관 이름	
주소	
서비스 지역	
기관 업무 시간과 요일	
대중교통 수단과 위치	
제공하는 서비스	
자격 요건	
서비스 비용	
대기 시간	
담당자 이름, 연락처	
알아두어야 할 기관 특성	

## (5) 치료적 개입 능력

- 다양한 심리·정서적 어려움의 징후를 발견하고 내담자가 문제를 인식할 수 있도록 돕는다.
- 문제 인식 후에 도움을 청하는 것에 대한 양가감정을 극복하고 변화를 위한 행동을 취할 수 있도록 동기화한다.
- 상담을 통해 발견하게 되는 다양한 변화의 전략을 실제 삶에서 실천하고, 의미 있는 변

화를 가져오기까지 변화 노력을 유지하도록 지원한다.

- 한 영역에서의 변화가, 개인의 자존감 향상 및 다른 문제 상황에서 좀 더 효과적으로 대처할 수 있다는 자기 효능감과 희망으로 전환될 수 있도록 지원한다.
- 이러한 개입과정은 예방부터 치료적 개입의 전 영역에서 활용될 수 있으며 구체적 개입 전략들은 아래와 같다.



### 지지적 상담기술

- 지지적 상담기술은 초기면담과정에서부터 개입의 전 과정을 통하여 주된 상담기법으로 사용될 수 있다.
- 상담과정을 통해 내담자의 문제와 강점이 무엇인지를 파악하고 정서적 지지와 문제해결 방안을 모색하는 과정을 촉진함으로써 내담자의 문제나 정서·행동 상의 증상을 개선 시키는 것을 목적으로 한다.
- 이러한 접근은 심리적인 오리엔테이션은 높지 않고, 사회적 지지망이 부족한 북한이탈 주민과 같은 대상자들에게 가장 적합한 방법이다.

## 지지적 상담의 기본원리 (Winston, 1986)

### 부정적 감정의 논의

- 가장 기본적이고 동시에 중요한 상담기술 중 하나로, 내담자로 하여금 자신이 가지고 있는 부정적인 감정에 대하여 표현할 수 있는 안전한 장소와 분위기를 제공하는 것이다.
- 불안, 두려움, 분노, 수치심, 죄의식 등 여러 부정적 감정들을 스스로 이야기하는 과정을 통하여 자신에 대한 통찰을 갖게 한다.
- 인지이론에 따르면 어떠한 행동양식도 사고나 감정이 먼저 변화되지 않고서 즉각적으로 개선되지 않으며, 언어로 먼저 표현된 이후에야 행동 상의 긍정적인 변화를 기대할 수 있다고 한다.
- 상담자는 내담자가 표현하는 부정적인 사고나 감정들에 대하여 도덕적인 판단을 내리지 않도록 주의하고, 내적 세계를 표현하는 과정을 지지함으로써, 이 과정을 통하여 자신에 대한 새로운 이해를 가질 수 있도록 격려한다.
- 감정을 극단적이거나 폭발적으로 표현하지 않으면서도 자신의 내적 경험을 효과적으로 표현하는 방법을 점진적으로 지도한다.

### 지지적 사회관계망의 증진

- 가족, 친구, 지역사회 등의 다양한 자원을 동원함으로써 자신의 지지적 사회관계망을 넓히도록 격려하는 것도 개입의 일부이다. 북한이탈주민들은 일차적인 가족체계가 없는 경우가 많기에, 대체적인 지지체계를 개발하는 노력이 필요한데, 이러한 주변의 자원들을 활용하는 기술에 대해 논의하고 실제 시도하도록 격려하고 지원한다.

### 심리·정서적 증상에 대한 논의

- 대인관계나 업무수행에 어려움을 갖는 이유 중 하나가 심리·정신적 문제일 수도 있다. 정착과정에서 스트레스로 인한 불안이나 우울증, 신체화 장애 등은 북한이탈주민들에게 상당히 흔한 증상이라고 본다.
- 위와 같은 심리적 문제가 일상의 기능에 부정적인 영향을 주고 있다면 상담과정에서 논의를 하고, 문제의 심각성에 맞추어 필요한 수준의 치료개입에 관하여 전문가적 조언을 제공하고, 변화에 대한 동기를 부여하도록 노력한다.

### 긍정적인 대처기술의 강화

- 내담자가 기존에 사용하던 대처방식이 새로운 상황이나 문화적 환경 안에서 더 이상 효과적이지 않다고 평가된다면, 대처방식에 변화를 도모할 수 있다.
- 긍정적인 대처기술의 모색은 내담자 스스로 자신의 문제의 심각성을 충분히 깨달은 후에야 수용될 수 있기에 문제에 대한 인식을 돕는 개입을 한다.
- 또 새로운 대처기술이 내담자가 이미 가지고 있는 기술을 일부만 수정하거나, 새로운 것을 조금 보태는 정도로 인식되게 되면 변화에 좀 더 개방적인 태도를 갖게 된다. 그래서 이미 있는 강점을 격려해 주면서 변화를 모색해 보는 것이 중요하다.

### 통찰력의 발견

- 현재 자신의 일상생활 속에서 자신의 사고, 정서적 반응, 행동 안에 있는 지속적인 패턴을 발견하고, 그러한 패턴이 자신이 추구하는 것을 얻는 데 기여하는지 장해가 되는지에 대하여 깨우치게 한다.
- 변화로 인한 혜택이 변화의 어려움보다 크다는 것을 보게 하고, 변화를 위한 다양한 대안적 전략을 평가하고 선택할 수 있게 하는 것도 또 다른 지지적 상담의 목표가 될 수 있다.

### 심리 교육

- 북한이탈주민의 정착과정에 정서·심리·사회적 적응을 도울 수 있는 심리교육프로그램을 활용하는 것도 좋은 개입이다.
- 예방서비스는 치료서비스보다 비용 효율적이며 사회적 낙인이 적다는 점에서 문제가 발생하기 전에 적극적으로 활용할 필요가 있다.
- 교육을 통해 얻게 되는 심리·정서적 문제에 대한 지식과 대처기술은 개인의 자신감과 자기효능감을 키워준다는 점에서 정신건강을 향상시키는 전략이라고 하겠다.

## 적용해 볼 수 있는 심리교육

### 정신건강 교육

- 북한이탈주민에게 심리·정신 증상의 원인, 증상, 대처방식을 교육함으로써 정신건강을 증진시키거나 문제를 예방한다.
- 정신건강 교육에서 다루어질 수 있는 내용은 북한이탈주민 중에서 자주 발견되는 정신보건의 문제들(불안증, 우울증, PTSD, 신체화 증상 등)에서 흔히 발견되는 증상, 원인, 문제를 완화하기 위해 스스로 할 수 있는 활동, 활용할 수 있는 전문가의 도움 등에 대한 정보를 소규모 집단을 통해 교육한다.
- 쉽게 쓰여진 교육 자료를 배포하고, 전문적 도움을 얻을 수 있는 서비스 자원 정보를 배포한다.

### 스트레스 관리 프로그램

- 북한이탈주민들이 스트레스 고위험군이라는 것을 이해하도록 돕는다. 자신들이 경험하는 다양한 스트레스의 원인, 증상, 일상 기능에 미치는 부정적 영향 등에 대해서 이해하게 할 뿐 아니라 다양한 형태의 스트레스 관리법을 배울 수 있게 한다.
- 일반인이 이해하고 실천하기 쉬운 운동, 영양, 여가활동, 시간관리, 수면장애 완화법, 신체·정신 이완요법 등을 소개한다.

### 분노조절 훈련

- 북한이탈주민은 만성적인 스트레스에 노출되고, 과격한 표현으로 자신의 감정을 전달하는 경향이 있다. 특히, 북한이탈주민과 같이 과거에 다양한 형태의 폭력에 노출된 경우는 폭발적 자기 표현에 대한 비등점이 낮아지는 경향이 있다.
- 분노와 공격적 행동은 가족관계, 대인관계, 직장에서 어려움을 유발한다.
- 분노나 좌절감, 실망 등의 부정적 정서를 사회적으로 용납되는 소통방식으로 전달하고, 분노조절을 돕는 인지적·행동적 기술 등을 교육내용으로 담는다.

### 관계기술 훈련

- **부부관계 기술 훈련** 가정 내 역할에 대한 유연한 태도, 문제해결 기술, 남녀 간 의사소통 양식의 차이, 문화적 차이 등에 관한 지식과 관계기술 등을 교육이란 형식을 통해 전달함으로써 가족의 유지와 관계의 개선에 도움이 될 수 있다.
- **부모교육프로그램** 북한이탈주민 부모들과 자녀 간 세대차이, 문화적 차이로 인한 갈등과 부적응의 문제를 예방하는 데 도움이 된다. '성공적인 자녀 양육'과 같은 교육은 긍정적인 목표를 가지고 접근함으로써 개입에 대한 저항이나 낙인을 최소화할 수 있다. 서비스 접근성을 고려하여 밤이나 주말 시간대에 마련하고, 교회와 같이 이미 모이는 장소에서 제공함으로써 서비스 참여를 증진시킬 필요가 있다.
- **의사소통기술 훈련** 부정적인 정서나 갈등 상황에서 의사소통에 어려움을 완화하기 위해 갈등 해결 기술, 적극적이고 친사회적인 대화기술 등의 교육은 대인관계, 직장생활에 도움이 된다.
- **직장 내 관계 기술 훈련** 불편한 관계를 해소하는 문제해결 능력, 자신의 권리를 주장하면서도 대인관계를 완전히 망가뜨리지 않는 의사소통 능력, 상황을 자기중심적이거나 이분법적 논리로 이해하지 않는 능력 등이 직장 내 관계 기술 훈련에서 다루어질 주제들이다.

〈표1-2〉 대상별 적용 가능한 프로그램

모든 대상자에게 적용 가능한 프로그램

- 정신건강 교육
- 스트레스 관리 프로그램
- 의사소통 기술훈련
- 부모교육 프로그램

기능에 경미한 어려움이 있는 대상자에게 적용 가능한 프로그램

- 부부관계 기술 훈련
- 부모-자녀관계 향상 프로그램
- 분노 조절 훈련 프로그램
- 갈등해결 기술 프로그램
- 직장 내 관계 기술 프로그램

심리 정서적 어려움이 있는 대상자에게 적용 가능한 프로그램

- 지지적 상담
- 임상적 사례관리

심각한 기능 장애가 있는 대상자에게 적용 가능한 프로그램

- 약물치료
- 임상적 상담 개입
- 입원 치료

# 08

## 상담자 자신의 이해

상담과정에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나는 상담자 자신이다. 상담자가 자신이 상담자가 되고자 하는 동기와 개인적 욕구는 무엇인지를 이해하는 것은 객관적 상담관계를 맺는 데 중요한 부분이다. 이 매뉴얼은 상담자가 상담회기를 잘 운영하는 능력과 지원 기술을 개발하기 위한 것이다. 상담자 자신의 효능감을 평가하고, 이 매뉴얼을 활용한 훈련 후의 변화를 측정해 볼 수 있다. 북한 이탈주민과의 상담관계에는 상담자의 문화적 역량도 중요한 요소이기에 문화적 역량을 평가할 수 있는 척도도 활용하고자 한다.

### (1) 상담자가 되고 싶어 하는 욕구와 동기

Corey & Corey (2001)가 제안한 상담자의 전형적인 욕구와 동기를 살펴보고 이해하는 것도 좋은 상담자가 되는 데 도움이 될 것이다.

	상담자 욕구	상담에 영향
1	누군가에게 영향을 미치고자 하는 욕구	내담자 스스로 변화에 관심이 없거나 혹은 당신의 도움을 바라지 않을 때 좌절할 수 있다.
2	다른 사람에게 좋은 인상을 주기 위한 욕구	내담자가 보이는 문제를 직면하거나 변화를 위한 도전을 시도하기 어렵다.
3	다른 사람을 돌보고자 하는 욕구	내담자를 돌보는 일에만 전념하다보면 자신의 욕구에 무심해질 수 있다. 쉽게 소진되거나 정서적으로 메마를 수 있다.





	상담자 욕구	상담에 영향
4	자기 도움에 대한 욕구	자신의 문제에 몰두하여 상담자로서 객관성을 유지하는 데 어려움을 겪을 수 있다. 자기 문제 투사나 역전이 등에 유의하여야 한다.
5	누군가에게 필요한 사람이 되고자 하는 욕구	내담자의 의존성을 강화시킬 수 있다.
6	문제에 대한 대답을 주고자 하는 욕구	당신의 해결방안이 내담자에게는 최선이 아닐 수도 있고, 원하는 것이 아닐 수도 있다. 상담의 목적은 방향을 제시할 뿐이고 내담자 스스로 자신이 취할 행동들을 발견하는 것임을 기억해야 한다.
7	타인을 통제(조종)하고 싶은 욕구	내담자의 감정이나 생각을 통제하거나 조종하려고 할 수 있다.

## (2) 좋은 상담자가 되기 위한 노력 (Corey & Corey, 2001)

이상적인 상담자의 모습은 어떠한지를 살펴봄으로써 유능한 상담자가 되기 위해서 어떠한 영역에서 어떠한 노력이 필요한지를 살펴본다.

	이상적 상담자 모습	나는 어떠한가?
1	자신의 장점과 약점에 대해 정직하게 평가할 수 있다.	
2	배우고자 하는 자세와 근본적인 호기심을 가지고 있다.	
3	타인과 좋은 관계를 맺는 기술을 가지고 있으며 이러한 기술을 상담관계에서도 적용할 수 있다.	
4	내담자를 진심으로 염려하며, 이러한 관심은 내담자에게 최선을 다하여 전달된다.	
5	변화란 매우 힘들다는 것을 깨닫고 있으며, 기꺼이 내담자와 함께 이 어려운 과정을 갈 것이다.	
6	내담자로 하여금 현실 속에서 자신의 꿈을 실현할 수 있도록 단계를 밟아갈 수 있다.	
7	내담자가 자신의 목표를 향하여 나아갈 수 있도록 기꺼이 도울 것이다.	

	이상적 상담자 모습	나는 어떠한가?
8	자신의 신체, 정신, 심리적인 면과 사회적인 면, 영성을 돌볼 수 있다.	
9	자신의 인생에 대해서 의문을 제기하며, 자신의 신념과 가치관에 대해서 비판적인 시각으로 기꺼이 탐색하도록 스스로를 격려한다.	
10	자신에게 중요한 몇몇 사람들과 의미 있는 관계를 유지하는 능력이 있다.	

### (3) 상담자로서 자기 효능감

- 북한이탈주민 상담매뉴얼은 상담회기를 운영할 수 있는 능력과, 내담자를 원조할 수 있는 상담자 스스로의 능력에 대한 자신감을 강화하는 것이라고 하겠다.
- 본 매뉴얼을 시작하기 전의 자신의 모습과 이후의 변화를 살펴 볼 수 있는 잣대로 활용할 수 있도록 아래의 척도를 소개한다.

〈표 1-3〉 상담회기 운영 능력

	문항 내용	자신 없음 → 자신 있음					
1	내담자가 자신의 생각, 감정, 행동을 이해할 수 있도록 도울 수 있다.	1	2	3	4	5	6
2	내담자가 이야기한 다음에 어떤 행동을 하거나 어떤 말을 해야 할지 알고 있다.	1	2	3	4	5	6
3	내담자가 자신의 고민에 대해 심층적 수준에서 이야기할 수 있게 도울 수 있다.	1	2	3	4	5	6
4	내담자의 상담 문제에 대해 명확한 사례 개념화를 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
5	내담자가 자신의 생각, 감정, 행동에 대해 탐색하는 것을 도울 수 있다.	1	2	3	4	5	6
6	내담자가 원하는 것에 따라 적절하게 원조기술을 제공할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
7	내담자가 현실적인 상담 목표를 수립하도록 도울 수 있다.	1	2	3	4	5	6
8	상담회기를 일관적이고 초점 있게 진행할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
9	회기에 대한 나의 계획(예, 개입목적)에 대해 인식하고 있다.	1	2	3	4	5	6
10	내담자가 자신의 문제에 관해 취할 행동을 결정하는 것을 도울 수 있다.	1	2	3	4	5	6

〈표 1-4〉 원조 기술 능력

	문항 내용	자신 없음 → 자신 있음					
		1	2	3	4	5	6
1	내담자에 대한 혹은 상담 과정 중에 발생하는 여러 감정들을 즉각적으로 드러내지 않을 수 있다.	1	2	3	4	5	6
2	내담자의 말의 행간을 읽고 내담자 스스로 자신의 행동, 생각, 감정을 새로운 방식으로 볼 수 있도록 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
3	과거의 경험을 통해 얻은 개인적 통찰을 공유할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
4	내담자가 의식하지 못하거나 변화하고 싶어 하지 않는 자신 안의 불일치, 모순, 방어, 비합리적 신념들을 지적할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
5	상담자의 삶의 이력, 감정 등에 대한 개인적 정보를 개방할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
6	내담자의 생각이나 감정을 표현할 수 있도록 침묵을 허용할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
7	내담자가 자신의 생각이나 감정을 명료화하거나 탐색하는 것을 돕는 질문을 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
8	내담자가 이야기하는 내용을 잘 잡아내고 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
9	내담자가 감정을 강조하면서 내담자의 이야기를 반복하거나 바꾸어 말할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
10	내담자가 이야기한 것을 간단하고 명료하고 명확하게 반복하거나 바꾸어 말할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
11	신체적으로 내담자를 마주 볼 수 있다.	1	2	3	4	5	6
12	내담자가 필요로 하는 자료, 사실적 정보, 의견 등에 대한 대답이나 교육을 제공할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
13	회기 중에 내담자와 역할연습, 행동연습을 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
14	내담자를 위해 제안, 방향제시, 행동에 관한 조언을 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6
15	내담자가 집에서 해볼 수 있도록 상담과제를 제시할 수 있다.	1	2	3	4	5	6

Lent, R. W., Hill, C. E., Hoffman, M. A.(2003). Journal of Counseling Psychology, 50(1): 97-108.

#### (4) 상담자의 문화적 역량

북한이탈주민과 상담을 하는 과정에는 남한과 북한의 문화적 차이가 영향을 미친다. 상담자로서 본인의 문화적 역량 수준은 어떤지 살펴보는 것도 도움이 될 것이다. 문화적 역량은 개인 상담자 차원에서 측정되지만 북한이탈주민과 일하는 상담자의 문화적 역량을 개발하는 노력은 기관 차원에서, 정부 주무부처 차원의 훈련과 교육에서도 다루어져야

할 것이다.

〈표 1-5〉 문화적 역량

1	내 용	자신 없음 → 자신 있음				
		1	2	3	4	5
1	한국사회에서 남한출신자가 가지는 유리한 점이 확실히 있다.	1	2	3	4	5
2	북한이탈주민들은 남한 사람이 겪지 않는 어려움을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
3	문화적 차이는 한 사람의 삶의 경험에 중요한 역할을 한다.	1	2	3	4	5
4	'사회적 통합'이라는 개념이 갖는 문제는 주류문화 중심의 편견이 내재한다는 것이다.	1	2	3	4	5
5	나는 한국의 사회복지/상담방법이 북한이탈주민들의 삶의 경험에 잘 맞지 않거나, 욕구에 적절하거나 충분하지 않다고 본다.	1	2	3	4	5
6	나의 문화적 배경이 나의 사고방식이나 행동양식에 어떠한 영향을 미치는지 잘 안다.	1	2	3	4	5
7	나는 북한이탈주민과 상호작용할 때 내가 어떻게 달리 생각하고 행동 하는지 잘 안다.	1	2	3	4	5
8	나는 과거 북한이탈주민과의 경험이 현재 나의 경험에 어떻게 영향을 주고 있는지 이해한다.	1	2	3	4	5
9	나는 남한문화 방식의 가정/전제들이 나의 북한 이탈주민과의 활동에 영향을 미친다는 것을 인식한다.	1	2	3	4	5
10	북한이탈주민들이 나에게 대해 갖고 있는 편견, 차별에 대해 알고 있다.	1	2	3	4	5
11	내담자에게 정서적 독립성을 격려하는 것은 대부분의 서비스 상황에서 추구할만한 적절한 목표이다.	1	2	3	4	5
12	시선맞춤의 정도는 내담자와 사회복지사 간에 라포 형성이 잘 되고 있다는 좋은 증거이다.	1	2	3	4	5
13	나는 내담자가 자신들의 삶의 깊숙한 부분을 드러내지 않는다면 저항감이나 방어적인 것으로 본다.	1	2	3	4	5
14	성취지향성은 모든 내담자들이 추구해야 할 특성이라고 생각한다.	1	2	3	4	5
15	나는 내담자들에게 객관적이고 합리적인 사고를 강조하는 것이 중요하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
16	나는 내담자들이 어느 정도 심리적 사고와 이해를 표현해야 한다고 생각한다.	1	2	3	4	5
17	내담자들은 자기 스스로가 최우선적으로 책임을 져야 한다고 생각한다.	1	2	3	4	5

Cuevas, M. (2002). Cultural competence, cultural awareness and attitudes of social work students, Doctoral dissertation, Univ. of Texas.

상담 윤리는 상담서비스를 실천하는 데 있어서 올바른 방향을 제시하는 것이다. 상담자는 상담의 윤리적 원칙을 숙지하고 다양한 개입을 실천함에 있어서 윤리적 태도를 견지해야 한다. 상담자가 지켜야 할 윤리적 원칙은 진실된 관심, 자기 결정권 존중, 비밀보장, 생명존중, 내담자 역량강화, 전문적 관계 유지, 상담자 역량의 한계 인정이다. 본 매뉴얼에서는 7가지 윤리원칙과 이에 따른 상담자의 올바른 태도를 제시함으로써 다양한 사례에서 상담자의 윤리적인 개입을 돕고자 한다.

### (1) 진실한 관심

상담관계에서 상담자의 중심관심은 내담자의 안녕과 복리이다. 내담자가 제3자에 의해 의뢰되었거나 비자발적인 경우에도 상담자는 내담자의 이해를 옹호하는 입장을 취하여야 한다. 또한 변화의 동력은 내담자에 대한 진실되고 긍정적인 관심에 기반한다는 것을 인식하하고, 이러한 진정성은 상담자가 내담자와 맺는 인간관계와 상호작용 과정에 반영되어야 한다.

### (2) 자기결정권 존중

내담자는 자신의 안녕과 복리에 관하여 스스로 결정하고 선택할 수 있는 욕구와 권리를 가진다. 내담자가 자기결정권을 최대한 향유할 수 있도록 하는 것은 상담자의 의무인

데, 그 의무를 수행하는 적극적 방법으로는 내담자가 내릴 의사결정과 관련되는 모든 정보와 서비스 대안을 철저하게 알려주는 것이다. 여기에는 서비스를 받지 않을 권리까지도 포함한다. 소극적인 방법으로는 상담자가 내담자가 의사결정을 하는 과정에 어떠한 압력이나 영향력을 행사하지 않아야 한다는 것이다.

### (3) 비밀보장

상담자가 상담과정을 통해 내담자에 대하여 알게 된 사실을 다른 사람에게 공개할 수 없다. 상담자와 전문적 관계를 시작하는 순간부터 내담자가 노출하는 자신에 관한 모든 정보뿐만 아니라 상담에 참여한다는 사실 자체도 누설할 수 없다.

### (4) 생명존중

비밀보장 원칙의 예외적 상황은 내담자의 생명에 위협이 되는 상황, 시민의 안전에 구체적인 위협이 되는 상황, 아동이나 의존적 성인(장애인, 노인 등)이 학대에 처한 상황이 있는 경우인데 이 때는 비밀보장보다 생명존중의 원칙이 우선되는 윤리 원칙이기 때문이다.

### (5) 내담자의 역량강화

상담과정은 내담자가 갖고 있는 판단 능력, 변화를 가져 올 수 있는 능력, 성장하기를 원하는 열망에 대한 신뢰에 기반하여야 한다. 궁극적인 상담의 목표는 내담자가 스스로 자신의 문제를 규정하고, 변화의 목표를 결정하며, 변화를 가져 올 수 있는 긍정적인 결정을 할 수 있는 능력을 배양하는 것이다. 원조 과정에서 내담자가 의존성을 키우지 않도록 유념할 필요가 있다.

### (6) 전문적 관계 유지

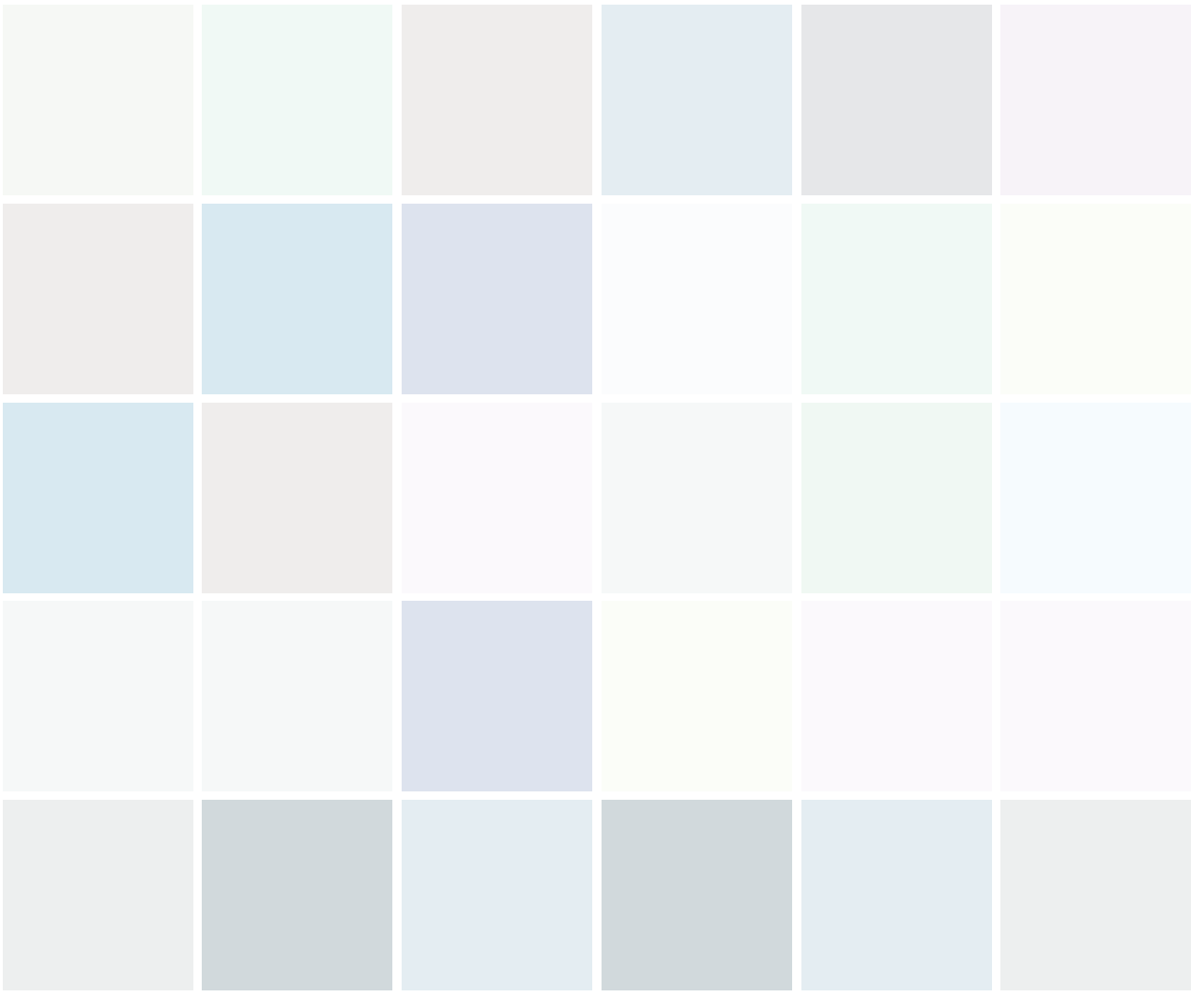
상담자와 내담자의 관계는 전문적 원조관계로 유지되어야 한다. 원조관계를 이용하여 상



담자가 자신의 이득을 취하는 일이 절대 있어서는 안된다. 내담자와 경제적 거래, 성적 관계, 혹은 사적으로 이중적 관계를 맺는 것은 비윤리적인 행동이다.

## (7) 상담자 역량의 한계 인정

내담자가 가지고 있는 문제가 상담자가 상담관계에서 다룰 수 없는 것으로 판단이 되면 곧 적절한 전문가에게 의뢰하여야 한다. 내담자의 문제의 성격에 대한 정확한 판단이 서지 않을 경우에는 곧 기관 내외의 자문을 구하여 적절한 조치를 취하여야 한다. 상담자가 받은 전문적 훈련과 경험의 한계를 정확히 인식하고 다른 분야 전문가들과 협조적인 관계 속에서 내담자의 문제를 통합적으로 관리하는 것이 바람직한 전문가적 행동이다.







## II. 상담면접방법

1. 소통의 첫걸음
2. 내담자의 이야기 탐색하기
3. 내담자의 이야기를 새롭게 발전시키기
4. 상담기법 통합하기
5. 흔하게 저지르는 실수

## 이장의 목표는

상담기법에 대한 기본적 이해를 도모한다.

상담기법이 실제 사례에 어떻게 적용되는지 이해한다.

상담기법 연습을 통해 상담능력을 향상시킨다.

# 01

## 소통의 첫걸음

### 경청: 진심으로 듣기

#### 생각해보기

다음의 상담자 반응을 살펴보고, 내담자가 어떤 느낌을 받을지 생각해 보자. 상담자가 내담자의 이야기에 좀 더 진심어린 관심을 갖고 듣는다면 반응이 어떻게 달라질 수 있을지 생각해 보자.

내1 : 일만 나가면 동료들과 계속 얘기하고 풀리지 않아요. 그렇게 하고 집에 오면 피곤하니  
까 자고 나가고...(집에 있을 땐)...피곤하죠. 맥이 없죠. 누워있는 상태에서... 기운이 없  
어요. 힘들어요.

상1 : 이해가 되네요. 직장인들은 주말에 집에 있으면 쓰러져서 잠만 잘 때가 많지요.

- 내담자의 예상반응 \_\_\_\_\_
- 당신의 반응은? \_\_\_\_\_

내1 : 공부가 너무 어려워요. 기본 지식이 없으니까 따라가기가 너무 힘들어요.

상1 : 전공이 무엇인가요?

- 내담자의 예상반응 \_\_\_\_\_
- 당신의 반응은? \_\_\_\_\_

내1 : 왜 고용지원금을 회사로 주는지 모르겠어요. 내가 뼈 빠지게 일해서 번 내 몫인데 왜  
회사가 없어주는지 빼느니 하나고요. 과심하죠. 고용지원금은 정부에서 우리 통장에  
직접 입금해야 한다고 생각합니다.

상1 : 글썄요. 고용지원금을 회사가 받는 것은 합법적인 일입니다. 고용지원금이 무엇인지 그  
목적이 무엇인지에 대해서 잘못 이해하고 계신 것 같군요.

- 내담자의 예상반응 \_\_\_\_\_
- 당신의 반응은? \_\_\_\_\_

## 들어가기

성공적인 대화는 대화의 당사자들이 서로의 이야기를 ‘얼마나 잘 듣는가’에 의해 좌우된다. 그러나 우리의 일상의 대화를 돌아보자. ‘잘 들어주는 일’은 그리 흔한 일이 아니다. 심지어 사람들은 일상적인 대화에서 ‘잘 들어주는 것’을 크게 의식하지도 못한다고 생각될지도 모른다. 그러나 우리가 상대방이 나의 이야기를 건성으로 듣는 것은 얼마나 빨리 눈치를 채게 되는지 생각해보라. ‘잘 들어주기’는 대화를 지속해나가는 가장 큰 원동력이다. ‘잘 들어주기’는 말하는 사람에게는 만족감, 안도감, 위로를 주는 가장 큰 보상이다.

이 장에서 우리는 ‘잘 듣는 것은 왜 중요한가?’ ‘무엇을 들어야 하는가?’ ‘어떻게 듣는 것이 잘 듣는 것인가?’ 라는 주제를 통해서 경청의 기본적인 태도를 배울 것이다. 이러한 주제들은 상담에서 ‘경청’의 역할과 중요성을 다양한 측면에서 보여줄 것이다. 경청의 보다 기술적인 접근방법에 대해서는 2장의 ‘내담자의 이야기 탐색하기’를 통해 소개될 것이다.

## 잘 듣는 것은 왜 중요한가?

- 내담자가 하는 이야기에 상담자가 관심이 있다는 것을 전달한다.
- 내담자가 자신의 문제나 관심거리를 이해하는 방식을 알게 된다.
- 내담자에게 자기의 생각과 감정을 자유롭게 표현하는 시간과 기회를 주게 된다.
- 경청은 내담자에 대한 공감적 이해(보충설명 참조)를 가능하게 한다.

## 무엇을 들어야 하는가?

- 비음성 언어
  - ▶ 몸의 자세(웅크림), 뒤로 젖힘
  - ▶ 손발의 제스처(손발의 움직임), 주먹을 쥐, 뒤통수를 긁적임
  - ▶ 얼굴표정(미소), 미간 찌푸림, 눈물, 입술 떨림
  - ▶ 목소리(톤의 고저), 강약, 유창성, 떨림
  - ▶ 복장, 화장, 두발상태
  - ▶ 눈맞춤
- 음성 언어
  - ▶ 사실, 사건
  - ▶ 생각, 신념
  - ▶ 감정, 희망
  - ▶ 말한 것과 말하지 않은 것

## 어떻게 듣는 것이 잘 듣는 것인가?

- 말하는 흐름을 잘 따라가며 듣는다.
- 잘 들을 뿐만 아니라 상대방이 듣고 있다는 것을 적극적으로 전달한다.
- 자세, 제스처, 표정, 목소리, 억양과 같은 비언어적 표현을 듣는다.
- 메시지만 듣지 말고 그 안에 담긴 바람과 원함을 듣는다.
- ‘음’ ‘그렇죠’ ‘아, 알았어요’ ‘그게 문제였군요’ 같은 간단한 표현을 한다.
- 중요한 내용에서는 ‘음’이나 소리를 키우거나 몸을 숙이거나 눈을 반짝이는 태도를 보이며 주목한다.
- 중요한 내용에서는 “그것에 대해 좀 더 이야기해 주실래요”라고 말하며 이야기의 초점을 맞춰간다.
- 말하는 사람의 입장이 되어서 듣는다.
- 선입견, 평가, 판단 없이 듣는다.
- 긴장하지 않고 편안히 듣는다.

### 관심 기울이기 기술

- 상대방을 편안하게 바라본다.
- 개방인 자세를 취한다.
- 상대방 쪽으로 몸을 기울인다.
- 편안하고 자연스러운 자세를 취한다.
- 적절한 목소리 톤을 유지한다.
- 적절한 말의 빠르기를 유지한다.
- 적절한 거리를 유지한다.
- 고개를 끄덕인다.

## 경청을 통한 공감: 상담의 초석

성공적인 상담은 상담자가 얼마나 내담자를 공감적으로 이해하는가에 의해 좌우된다. 공감이란 '내담자의 세상을 당신이 그 사람인 것처럼 경험하는 것' 을 말한다. 즉, 자신이 직접 경험하지 않았다 하더라도 내담자의 입장이 되어 내담자가 느끼는 감정과 거의 동일한 내용과 수준으로 내담자를 이해하는 것을 말한다. 경청은 내담자를 '잘' 이해하기 위해서 열심히 주의를 기울이고 듣는 것을 말한다. 마찬가지로 앞으로 배울 탐색기법들은 상담자가 내담자를 '잘' 이해하도록 돕는 동시에 내담자에게 상담자가 '잘' 이해하고 있다는 것을 전달하는 구체적인 방법이라고 할 수 있다. 상담에서 '잘' 이해한다는 것은 '공감적으로' 이해한다는 것을 의미한다.

### 상담자가 공감적 이해를 하게 되면 내담자는,

- 정서적으로 친밀해지는 경험을 한다.
- 이해받고 지지받는 느낌을 경험한다.
- 자기개방을 더 편안하게 하게 된다.
- 자기개방이 늘어나게 되어 감정이 정화되는 경험을 한다.

### 공감하기 위해서 상담자가 가져야 할 기본 태도는,

- 내담자의 성장 가능성과 긍정적인 자산에 대한 긍정적 관심을 보여준다.
- 내담자가 안전감을 느낄 수 있도록 인간적인 존중과 온정을 보여준다.
- 모호하게 일반화하기 보다는 상담에서는 내담자의 생각, 감정, 행동을 구체적으로 다룬다. 구체적인 예, 구체적인 느낌 등에 초점을 맞춘다.
- 지금·여기에서의 경험에 초점을 맞춘다.
- 상담자 개인의 생각이나 감정을 일단 보류하고 내담자를 비판단적 태도로 대한다.
- 상담자는 상담에서 인간적으로 성실하고 진솔한 태도를 보여야 한다.
- 공감에 실패하더라도 내담자를 다시 이해할 수 있는 기회로 받아들인다.
- 공감이 바탕이 되지 않으면 상담기법을 자연스럽게 적용하기 어렵다.

## 경청 연습

### 연습 1. 경청 경험 찾아보기

최근에 자신의 힘들고 스트레스 받은 사건을 누군가가 잘 들어주었던 경험이 있는가? 그 사람을 구체적으로 떠올려 보라.

- 그 사람의 태도, 시선, 어조, 자세는 어떠했는가?
- 그 사람은 어떤 말로 당신의 이야기에 반응했는가?
- 당신은 상대방이 당신의 이야기를 잘 듣고 있다는 것을 어떻게 알 수 있었는가?

- 그 사람과의 대화 이후 당신의 감정이나 태도에는 어떤 변화가 있었는가?

### 연습 2. 경청의 방해요소 이해하기

지금까지 북한이탈주민을 만나면서 내담자의 이야기를 잘 들으려고 해도 경청하게 되지 않아서 힘들었던 경험이 있는가?

- 주변 환경이나 상황은 어떠했는가?
- 당신은 어떤 상황이었는가? 당신의 어떤 부분이 경청을 방해했는가?
- 내담자는 어떤 사람이었는가?
- 내담자의 태도나 이야기 중에 당신이 내담자의 이야기를 듣고 싶지 않게 만들었던 부분이 있는가?

### 연습 3. 경청하기

둘씩 짝을 지어, 한 명은 내담자, 다른 사람은 상담자 역할을 맡는다. 다음의 방식으로 내담자에게 10번 정도 기회가 올 때까지 반복해서 연습해 보라.

- 상담자는 자기소개를 한 후 내담자가 하고 싶은 이야기가 무엇인지 물어본다.  
 상: 저는 00씨를 담당하고 있는 00 상담사입니다. 오늘 상담에서는 어떤 이야기를 하고 싶습니까?
- 내담자는 가족관계, 직장 내 동료관계, 이성관계, 학업, 진로 등의 영역에서 한 두 문장으로 자기개방을 한다.  
 내: 난 정말 혼란스러워요. 난 방금 내 친한 친구의 애인이 다른 여자와 놀아난 것을 알게 되었어요. 그런데 그 친구에게 이걸 이야기해야 할지 말아야 할지 모르겠어요. 왜냐면 그 애가 상처를 받을까봐요.
- 내담자가 한 말 중에 가장 중요한 단어나 절 중 하나만을 반복해서 말한다. 반드시 내담자의 관점을 반영하는 단어를 사용하라.  
 상: (친구에 초점을 둔 반응) 친구가 상처를 받을까봐 말을 못하고 있군요. (X)  
 상: (내담자의 걱정을 반응한 반응) 어떻게 해야 할지 모르겠고, 혼란스럽군요. (O)

## 02

# 내담자의 이야기 탐색하기

### 질문: 대화를 시작하기

#### 생각해보기

“남한 동료가 매번 내 말을 무시해서 너무 화가 납니다.” 북한이탈주민들이 자주 호소하는 문제이다. 내담자로부터 이런 호소를 들었을 때 나는 어떻게 반응하는지 떠올려 보자. 만약 평소 나의 반응이 ‘질문’ 이었다면 그 질문은 무엇이었는가? 만약 질문이 아니었다면, 나의 반응을 질문으로 바꾸어 볼 수 있겠는가?

- 나의 질문 혹은 나의 반응을 질문 형태로 바꾸어 본다면?
- 당신의 반응을 이장의 끝에 있는 「이렇게 질문해 보세요!」의 ☞ 표시와 비교해 보세요.

### 들어가기

모임에서 혹은 새 직장에서 새로운 사람을 만났을 때 당신은 대화를 어떻게 시작하는가? 가벼운 인사가 끝나고 나면 우리는 자연스럽게 서로에 대한 질문으로 대화를 연다. ‘00의 친구(아내, 남편, 선생님 등)이신가요?’ ‘여기는 처음 오셨나요?’ ‘집이 어디세요?’ ‘예전에는 어느 부서에서 일하셨어요?’ ‘전공이 뭐였나요?’. 사람들은 보통 상대방에 대한 정보를 얻기 위해 질문하지만, 때로는 상대방에 대한 우리의 관심이나 생각을 질문을 빌어 표현하기도 하며, 또 어떤 때는 단순히 어색함을 피하기 위해 의미 없는 질문을 남발하기도 한다. 반면에 의사는 환자의 건강 상태를 파악하기 위해 질문을 한다. 인사 담당자는 지원자의 능력이나 태도를 평가하기 위해서, 사회복지사는 도움이 필요한 사람의 객관적 상태를 알아보기 위해서 고도의 계획된 질문을 하며, 이때 던지는 질문의 내용은



상황이나 대상에 따라 크게 달라지지 않는다. 그러나 내담자를 이해하기 위한 상담자의 질문은 개인에 따라, 상담의 맥락에 따라, 지금·여기에서의 상담자와 내담자의 경험에 따라 달라진다.

이 장에서 우리는 '질문은 양날의 칼이다' '어떻게 질문해야 하는가?' '질문은 언제 하는가?' '피해야 할 질문은 무엇인가?' 라는 주제를 통해서 질문의 다양한 형태를 훈련하게 될 것이다. 이 장이 끝날 때 당신은 질문은 너무나 일상적이고 흔한 기술이지만 맥락에 따라 달라지는 아주 복잡한 기술이라는 것을 이해하게 될 것이다. 아울러 효율적인 상담가가 되기 위해 질문을 목적에 따라 유연하게 활용하는 것에 기본적인 자신감을 얻게 될 것이다.

## 질문은 양날의 칼이다?

### 질문의 효과

- 내담자가 자발적으로 이야기하지 못한 내용을 이끌어낼 수 있고, 상담자는 좀 더 종합적으로 상황을 파악할 수 있다.
- 내담자가 아직까지 생각하지 못한 것을 생각하게 하여 자기 탐색을 촉진한다.
- 상담자처럼 내담자도 자기 자신에 대해 개방적이고 탐구적인 자세로 질문하는 태도를 발전시킨다.

### 질문의 함정

- 상담자의 궁금증을 풀기 위한 질문은 금물이다.
- 내담자에게 많이 물어볼수록 내담자의 문제를 깊이 이해하게 되는 것은 아니다.
- 질문을 많이 하면 내담자는 취조받는 느낌이 들 수 있고 상담관계가 손상된다.
- 질문을 많이 하면 내담자는 자신이 말하고 싶은 것은 뒤로하고 상담자의 질문에 대답해야 하기 때문에 자기 탐색을 하기가 어렵다.
- 질문을 많이 하면 상담자는 내담자보다 높은 위치에 있고, 아는 것이 많으며, 내담자의 문제를 맡아서 해결해 줄 사람으로 인식되어 내담자가 상담자에게 과도하게 의존하게 된다.

## 어떻게 질문해야 하는가?

### 개방적인 질문 vs. 폐쇄적인 질문

- 개방적인 질문은 응답자가 자신의 의견을 자유롭게 이야기할 수 있기 때문에, 내담자

에 대해 많은 정보를 얻도록 도와준다. 반면에 폐쇄적인 질문은 ‘예’ 또는 ‘아니요’ 혹은 간단한 몇 마디로 대답을 한정시키는 질문으로 상담자 위주로 대화를 이끌 위험성이 있다. 다만, 때로는 내담자에 대한 중요한 세부정보를 확인하기 위해서 폐쇄적인 질문을 사용할 수도 있다.

- 질문의 예
  - ▶ 개방적인 질문
    - “그 일에 대해서 좀 더 이야기해 주실 수 있을까요?”
    - “그 일이 있었을 때 어떻게 느끼셨습니까?”
    - “또 어떤 가능성이 있을 수 있을까요?”
  - ▶ 폐쇄적인 질문
    - “그때 기분이 나빴습니까?”
    - “가족들이 그렇게 하는 것을 싫어합니까?”
- 개방적 질문은 반응을 열어놓는 반면 폐쇄적인 질문은 특정 답변을 요구하거나 유도하게 되는 위험이 있다.
  - ▶ 개방적인 질문
    - “주변의 남한 사람들은 그 상황에 대해서 어떻게 느끼는 것 같으세요?”
    - “가족과 함께 사는 것에 대해서 평소 어떻게 생각하고 계신가요?”
  - ▶ 폐쇄적인 질문
    - “함께 일하는 남한 동료가 당신을 무시했나요?”
    - “부부 싸움이 잦은 편인가요?”

### 간접질문 vs. 직접질문

- 간접질문은 넉넉히 물어보는 질문(끝에 물음표가 없는 것)인 반면 직접질문은 직선적으로 물어보는 것이다.
- 질문의 예
  - ▶ 직접질문
    - “낮에 일하고 밤에 공부하는 것은 고된 일입니다. 그렇지 않습니까?”
    - “당신은 그런 상황에 대해 어떻게 생각하십니까?”
    - “지금까지 한 이야기 말고 하고 싶은 이야기가 더 있습니까?”
  - ▶ 간접질문
    - “낮에 일하고 밤에 공부한다는 것은 확실히 고된 일일 겁니다.”
    - “당신이 그런 상황에 대해 어떻게 생각하시는지 궁금합니다.”
    - “그 밖에 다른 것과 관련해서 하고 싶은 이야기가 있을 것 같은데요.”
- 직접질문은 상담자는 질문하는 사람이고 내담자는 대답하는 사람이라는 인상을 줄



수 있다. 연속적으로 직접질문을 쏟아내는 것은 내담자 입장에서는 공격당하는 느낌을 유발할 수 있다. 질문 이외에 공감, 경청, 반영과 같은 다양한 면담기법은 내담자가 좀 더 자연스럽게 자신의 생각이나 관련된 상황을 보다 풍부하게 이야기하도록 도울 수 있다.

### 질문은 언제 하는가?

- 상담을 시작할 때
  - “오늘은 어떤 이야기를 나누고 싶습니까?”
  - “지난 번 만나 뵈 이후로 어떻게 지내셨습니까?”
- 말하기 힘들어하는 내담자를 격려하여 불필요한 침묵을 해소할 때
  - “지금까지 이야기 말고 다른 무슨 이야기를 하고 싶으세요?”
  - “아까 설명해 준 적성검사 결과를 참고로 대학에서의 전공 분야를 생각한다면 어떤 생각이 드세요?”
- 상담 내용의 명료화가 필요할 때
  - ▶ 내담자의 말을 들을 수 없었거나 잘못 들었거나 이해할 수 없을 때
    - “무슨 말씀인지 제가 잘 이해하지 못한 것 같은데 다시 한 번 말씀해 주시겠어요?”
  - ▶ 내담자가 상담자의 말을 이해했는지 알아볼 때
    - “제가 횡설수설하지나 않았는지 걱정이 되는데요. 제가 한 말을 어떻게 들으셨습니까?”
  - ▶ 내담자의 자기 탐색을 촉진하고자 할 때
    - “부인은 여러 사람이 그렇다고 말했는데 무슨 뜻입니까?”
    - “가슴속에 그런 경험을 보다 상세히 이야기해 줄 수 있겠어요?”
- 내담자를 이해하기 위해 상담자가 자세한 정보를 필요로 하는 경우
  - “왜 김 선생이 직업을 바꾸게 되었는지 미처 이해를 못했습니다. 거기에 대해 좀 더 자세히 이야기해 주시겠어요?”
  - “잠깐 당신이 그때 교장 선생님과 어떤 이야기를 나누셨는지 궁금합니다.”
- 혹시 누락된 정보가 없는지 확인할 때
  - “오늘 우리가 했던 이야기들 이외에 더 하실 이야기가 있으세요?”
  - “말씀하신 내용에 대해서 친구들이나 가족들이라면 어떤 이야기를 더 추가할 수 있을까요?”
  - “오늘 우리가 이야기할 때 혹시 빠트린 부분이 있나요?”

## 피해야 할 질문은 무엇인가?

### 사회적으로 바람직한 대답을 유도하는 질문

- 탈북자는 힘의 관계에서 상대적으로 약자의 입장이므로 질문에 대해서 부정적인 대답을 회피할 수 있다.

“이 정도면 괜찮은 직장이지요, 내일부터 출근하시겠습니까?”

“남한 사람들과 잘 지내는 편이십니까?”

### 다중질문

- 한 번에 두 가지 이상의 내용을 질문하는 것으로 두 가지 질문 중 한 가지만을 선택해서 응답하게 되거나, 어디에 응답해야 할지 모르거나, 제3의 선택을 하고 싶을 수 있다.

- 다중질문의 예

“혼자 살려면 경제력이 중요하지 않을까요? 가족과 같이 살기 힘든 이유가 있습니까?”

“내일 오시겠습니까? 아니면 모레 오시겠습니까?”

### 질문공세

- 내담자의 문제가 잘 파악되지 않으면 상담자 자신의 불안이나 당혹감을 피하기 위해 질문공세를 펴는 경우가 있다.

상1: 직장을 이미 그만 두셨다구요? 앞으로 어떻게 할 작정입니까?

내1: 잘 모르겠습니다. 선생님도 짐작하시겠지만요.

상2: 달리 생각해 보신 직업은 있습니까?

내2: 글썽요. 이것저것 생각해봤습니다만 신통한 게 없어요.

상3: 그러면 운전을 배우거나 자동차 기술학원 같은 데를 다녀보는 것은 어떻습니까?

내3: 저는 용접기술을 배워볼까 생각한 적은 있습니다.

상4: 좋습니다. 그러면 지금 흥미를 갖고 있는 것은 무엇입니까?

내4: 장사를 하는 것이 어떨까 하고 생각 중입니다마는……

상5: 모아 놓은 자본금은 좀 있으신가요?

내5: 모아야지요.

상6: 결혼하셨다고 하셨지요? …… 부인은 직업이 있습니까?

내6: 식당을 나가는데... 요즘은 몸이 안 좋다고 쉬었으면 하네요.

상7: 그럼 빨리 새 직장을 구하셔야 하는 것 아닌가요?

내7: 그랬으면 합니다. 그러나 가까운 시일 안에는 ……

상8: 장사의 어떤 점이 마음에 듭니까?

내8: 상품을 사고 파는 것이라든가, 사람들을 접촉하는 것이 그리 어렵지 않게 생각되요.

상9: 장사 말고는 무슨 일이 마음에 드시나요?

#### 상담자의 견해를 피력하는 것이 목적인 질문

- 자신의 견해를 피력하기 위해서 질문기법을 사용하는 것은 라포를 손상시킨다.
- 자신의 견해를 피력할 필요가 있다면 직접적으로 의사전달을 하는 것이 낫다.  
“아이를 무작정 혼내기보다 조용히 타이르는 것이 아이가 새로운 환경에 적응하는 데 도움이 될 거라고 생각하지 않습니까?”  
“계속 직업을 찾고만 있기보다는 남한에 완전히 적응하기 전까지는 기대수준을 낮추어 파트타임 일을 하는 것이 낫지 않을까요?”

#### ‘왜’ 질문

- ‘왜’ 질문은 가급적이면 안 쓰는 것이 좋다.
- ‘왜’ 질문은 내담자가 잘못했거나 나쁘게 행동했다고 상담자가 비난하려고 하는 말로 받아들여 내담자가 자신을 방어하거나, 그 상황을 회피하거나, 공격적이 되게 하거나, 상담자를 만족시키기 위한 지어낸 대답을 할 가능성이 있다.
- ‘왜’ 질문의 예  
“왜 너는 집안을 어지르니?”  
“왜 당신은 취업 준비를 아직 안 합니까?”  
“왜 좀 더 일찍 출근하지 않습니까?”  
“왜 조퇴를 그렇게 자주 해야 합니까?”  
“왜 내가 커피를 타야 하나요?”
- 내담자가 상담자의 태도에서 위협감을 느끼지 않거나 내담자에 관한 사실적인 정보를 상담자가 얻고자 할 때 사용한다.  
“왜 자기 집이 아닌 친구 집에 살고 있나요?”  
“왜 당신은 아이를 대안학교에 입학시키려고 합니까?”

## 이렇게 질문해 보세요!

### • 상담을 시작할 때

- “오늘은 어떤 이야기를 하고 싶으십니까?”
- “지난 상담 이후로 어떻게 지냈습니까?”
- “지난 상담에서 기억에 남는 이야기가 있으신가요?”

### • 내담자의 이야기를 보다 풍부하게 탐색하고자 할 때

- “그것에 대해서 조금 더 말씀해주시겠습니까?”
- “그 일이 있었을 때 어떤 느낌이셨습니까?”
- “이제까지 말씀하신 것을 고려해서, 당신의 입장에서 가장 이상적인 해결책은 무엇입니까?”
- “이제까지 이야기하면서 우리가 빠트린 부분이 있습니까?”
- “지금 당신 마음에 떠오르는 다른 어떤 것이 있습니까?”

### • 내담자의 경험을 구체적으로 이해하고자 할 때 (☞ **생각해보기**에 적용)

- “생각나는 구체적인 예가 있다면 말씀해 주시겠습니까?”
- “구체적으로 그 남한 사람의 어떤 행동 혹은 말이 당신에게 무시한다는 느낌을 주었나요?”
- “‘무시당한다’는 것이 당신에게는 어떤 의미로 다가옵니까?”
- “무시당한다고 느꼈을 때 그 사람에게 어떻게 반응하셨습니까?”
- “‘매번’이라고 말씀하셨는데 얼마나 자주 그런 일이 있습니까?”
- “그 일이 있기 전의 상황을 좀 더 상세하게 설명해주시겠습니까?”

### • 평가를 위한 질문들 (누가, 무엇을, 언제, 어디서, 어떻게, 왜)

- ▶ “내담자는 누구인가?” “개인적인 배경이 어떻게 되는가?” “다른 누가 이 상황에 개입되어 있는가?”
- ▶ “내담자가 걱정하고 있는 것은 무엇인가?” “무슨 일이 일어나고 있는가?” “그 사건의 구체적인 정황이 어떻게 되는가?”
- ▶ “언제부터 이 일이 문제가 되었는가?” “언제 그 일이 시작되었는가?” “이 일이 일어나기 직전에 무슨 일이 있었는가?”
- ▶ “어디서 그 문제가 발생했는가?” “어떤 환경과 상황(맥락) 안에서 발생했는가?” “어떤 사람들이 있었는가?”
- ▶ “내담자는 그 일(도전)에 어떻게 반응했는가?” “내담자는 그것에 대해서 어떻게 느끼는가?”
- ▶ “왜 그 문제가 발생했는가?” “내담자는 왜 그 일에 연루가 되는가?”
- ▶ “다른 빠트린 부분은 없는가?”라는 질문이 또한 필요하다.

### • 내담자의 강점을 탐색할 때

- ▶ 개인의 강점 파악
  - “과거에 성공적이었던 경험을 말씀해 주시겠습니까?”
  - “(과거에 혹은) 지금 당신이 스스로에 대해서 자랑스럽게 느끼고 있는 면이 있다면 말씀해 주시겠습니까?”
  - “당신은 무엇을 잘합니까?”
  - “다른 사람들은 당신이 무엇을 잘한다고 말합니까?”

- ▶ 문화적 배경이 갖는 강점 파악
  - “북한 문화가 갖는 강점이나 장점은 무엇이라고 생각합니까?”
  - “북한이탈주민들이 갖는 강점은 무엇이라고 생각합니까?”
  - “북한 사람이나 북한이탈주민 중에서 당신이 존경하는, 혹은 닳고 싶은 사람이 있습니까?”
  - “만약 있다면 그 사람들에 대해서 좀 더 구체적으로 설명해 주시겠습니까?”
  - “(존경하는 혹은 닳고 싶은) 그들이 당신에게는 어떤 의미가 있습니까?”
- ▶ 내담자의 문제에 있어서 예외적 경험을 통한 강점 파악
  - “늘 항상 존재하는 문제는 사실상 드뭅니다. 이 문제가 없었던 (싸움이 없었던, 혹은 술을 마시지 않았던) 때에 대해서 말씀해주시겠습니까? 우리가 해결책을 찾는 데 도움이 될 수 있습니다”
  - “(그 때는) 평소 다른 때와는 어떤 면에서 달랐습니까?”
  - “(그 때는) 더 긍정적인 결과가 어떻게 가능했을까요?”
  - “(그 때는) 당신이 염려하는 부분에 대처하는데 있어서 어떻게 달랐던 것일까요?”

● 과묵한 내담자일 때

- ▶ 말하기 주저하는 경우는 주로 '신뢰감'이 문제가 되는 경우가 많다. 내담자가 상담자를 신뢰해가는 속도를 존중한다.
- ▶ 이야기가 단편적이고 끊어질 수 있다. 개방적 질문이 도움이 된다.
- ▶ 구체적인 수준에서 문제를 다루어야 한다. 명료하고 구체적으로 말한다.
  - 일의 순서를 파악할 때,*
    - “어떤 일이 먼저 일어났나요?”
    - “그 다음에는 무슨 일이 일어났지요?”
    - “일이 끝난 뒤에는 무슨 일이 있었습니까?”
  - 구체적인 행동에 집중할 때,*
    - “다른 사람들은 무엇이라고 말했습니까?”
    - “그 사람은 무엇을 했고 무슨 말을 했습니까?”
    - “당신은 무엇이라고 말했고 무슨 행동을 했습니까?”
  - 느낌에 집중할 때,*
    - “그 일이 일어났을 때 (그 일이 일어나는 동안, 그 일이 끝난 후에) 당신은 무슨 생각 혹은 느낌이 들었습니까?”
    - “다른 사람은 어떻게 느끼는 것 같았습니까?”

## 질문 연습

### 연습 1. 개방적 질문과 폐쇄적 질문 생각해보기

진로를 고민하고 있는 북한이탈 여대생의 사례이다. 진로 상담은 특히 질문기법이 많이 활용되는 영역이다. 사례를 읽고 상담을 촉진할 수 있는 개방적 질문과 폐쇄적 질문을 각각 생각해보자.

1학년 때는 적응하고 졸업이 목표였으니까 취직까지는 생각 못했어요. 1년 지나고, 2년 지나고, 3학년이 되니깐 주변에서 취직이 어렵다고 하고... 이제 막 생각해야죠. 지금은 뭐... 진로를 막상 준비하는 것도 아니고... 그래도 일단 진로 준비를 해야 되잖아요... 그런데 취직하기가... 평생 돈의 노예가 되잖아요. 솔직히 사람이 자기 하고 싶은 것만 하는 건 아니잖아요. 원하지 않는 부서에 갈 수도 있고... 지금은 솔직히 취직하기 싫어요.

- 개방적 질문 3가지를 기록해 보자. 개방적 질문은 내담자 혹은 상황과 관련된 정보(사실, 감정, 원인)를 폭넓게 파악할 수 있도록 도와주는 질문이어야 한다.

1.

.....

2.

.....

3.

.....

- 폐쇄적 질문 3가지를 기록해 보자. 폐쇄적 질문은 내담자 혹은 상황의 유용한 세부사항을 이해하는 데 도움이 되는 질문이어야 한다.

1.

.....

2.

.....

3.

.....

## 연습 2. 질문해보기 & 관찰하기

- 연습의 목표

질문에 따라 내담자의 반응이 어떻게 달라지는지를 살펴본다. 또한 질문의 의도가 잘 전달되도록 하기 위해서는 질문하는 태도도 중요함을 명심한다.

- 참여자들은 세 명으로 한 팀을 구성한다. 두 사람은 각각 내담자와 상담자의 역할을 수행한다. 관찰자는 관찰한 내용을 기록한다. 역할을 바꾸어 반복한다.

1. 자신의 첫 (상담) 경험 혹은 오늘 있었던 일상적인 경험에서 기억에 남는 사건을 떠올려 본다.

2. 두 사람이 대화를 시작하면 질문자의 역할을 맡은 참여자는 다음의 5가지 질문을 순서대로 물어본다.





- ▶ 먼저 그 일(사건)에 대해서 대략적으로 이야기를 해주시겠습니까?
  - ▶ 그 사건에서 결정적인 부분(사실)들은 무엇입니까?
  - ▶ 그 상황에 대해서 당신은 어떻게 느끼고 있습니까?
  - ▶ 당신이 생각하기에 그 일이 일어난 이유는 무엇인 것 같습니까?
  - ▶ 그 사건과 관련해서 다른 중요한 부분이 있나요? 우리가 대화에서 빠트린 부분이 있습니까?
3. 관찰자는 관찰한 내용을 간단하게 기록해 보자. 아래와 항목들을 짚어보며 우리의 예상대로 대화가 진행되었는지 실제 대화를 비교해 보자. 대답을 간단히 기록한 후 서로 공유한다.
- ▶ 그 상황(혹은 사건)에 대한 전반적인 그림이 그려졌는가?
  - ▶ 그 상황(혹은 사건)에 대한 관련된 사실적 정보가 얻어졌는가?
  - ▶ 그 상황(혹은 사건)에 대해서 경험자의 개인적인 느낌이 드러났는가?
  - ▶ 그 상황(혹은 사건)이 발생하게 된 배경이 되는 원인이 언급되었는가?

## 재진술: 경청을 확인하기

### 생각해보기

(남편의) 아들한테서 전화가 왔는데 남편은 자기 아들인데 말도 안해요. 아버지하고 안 통하니까 아들은 저한테 힘들다고 하고, 돈 달라고 하고, 일 나가면 (보수)를 딴 사람들은 다 받는데, 우리 못 받는거예요. 왜 못 받겠어요? 그래서 제가 신랑한테 어떻게 사람들에게서 멀어지도록 보이게 하든가 짜증 내는 거예요. 그랬으면, 타격 받고 자기 혼자 다닐 때 못 받는 건 괜찮아... 둘이 같이 일하는데, 2~3일만 일해도 50만원씩 넘어가는데 전혀 못 받고 있어요. 그래서 못 받은 돈이 몇 백 만원이 되요. 짜증나겠어요? 안 짜증나겠어요? 북한사람 만나면 우리가 돈을 버니까 죽는 소리하고... 빌려 준 돈 못 받은 것이... 북한사람도 만나기 싫어요... 조금만 더 모으면 집을 옮길 수 있는데, 어쩔든 집을 옮겨서 가족이 다같이 사는 것이 낫지 않겠어요?

옥자씨 이야기는 점점 확장되고 있고 흥분한 상태이다. 그녀를 이해하고 있다는 것을 전달하려면 어떻게 해야 할까?

- 내가 이해한 내용은 무엇인가? 내가 이해한 내용 가운데 한 가지를 선택해서 내담자에게 다시 반복해서 말해준다면 어떻게 이야기할 수 있을지 생각해보자.
- 재진술 [연습] 부분 앞에 나오는 필자의 의견과 비교해 보자.

## 들어가기

사람들은 여러 가지 방식으로 '내가 당신의 이야기를 제대로 알아듣고 있다는 것'을 표현한다. 상사에게 내가 상사의 지시를 잘 이해하고 있다는 것을 전달하는 가장 간단한 방법이 무엇이겠는가? 상사가 말한 내용을 다시 한 번 반복하는 것이다. 그러나 앵무새가 내 말을 '경청'하고 있다고 생각하는 사람은 아마도 없을 것이다. 사실상 우리가 상대방이 이야기한 내용을 반복한다고 할 때, 우리는 상대방이 한 말 자체 보다는 '내가 이해한 내용'을 전달하는 것이다. 재진술 기법도 마찬가지이다. 재진술은 내가 '듣고 있다는 것'과 '무엇을 듣고 있는가'를 의사소통하는 방식이다.

이 장에서 우리는 '재진술이란 무엇인가?' '재진술하면 무엇이 좋은가?' '재진술은 어떻게 하는가?' 라는 주제를 통해서 상대방의 말한 내용을 잘 반영하는 기본적인 기술을 습득할 것이다. 이 장을 학습하면서 당신은 재진술이 결국 내담자의 진술에서 핵심 내용이 무엇인지 잘 듣는 '경청'의 한 형태라는 것을 이해하게 될 것이다.

## 재진술이란 무엇인가?

- 재진술은 내담자의 말의 내용이나 의미를 반복하거나 비슷한 또는 적은 수의 유사단어로 내담자의 진술한 내용이나 의미를 반복하면서 다른 참신한 말로 바꿔주는 것이다.

내: 어제 드디어 용기를 내서 그 친구에게 연락을 했어요.

상: 용기를 내셨군요.

내1: ...이번에는 차를 사겠다, 아무 것도 없는 게, 차 사면 얼마나 내가 힘들겠어요. 아, 저도 빈털터리고 나도 없는데 언제 차가, 그렇게 엄마를 마음고생 시켜요.

상1: 그러니까 아들이 형편을 모르고 차를 사겠다고 하는군요.

내1: 엄마라서, 엄마라서, 다 그런데, 사람 정이라는 게 이게 참... 남 같애요, 남 같애. 이거. 아이 때부터 봐서 딸은 막 이렇게 끌어안고 그러는데, 아들은 일곱 살 때 헤어져서... 그러니까 정이 없으니까 그렇잖아요, 이 손 대기가 참, 아참 그렇게 안돼요. 참 이상하더라고, 정이.

상1: 정이 없대구요?

내2: 정이 없다는 게, 뭐 제 아들이면 끌어안아도주고 그래야 하는데 정스럽게... 아들은 그 동작이 안 나가더라고... 안 나가더라구요...

상2: 아들인데도 사랑하는 표현이 자연스럽게 안 되시는군요.

내3: 네 맞아요. 어색하고 사무적이 되요.

### 재진술하면 무엇이 좋은가?

- 혼란된 내용을 정리해주고 간략하게 함으로써 이야기의 주제를 명료화한다.
- 내담자가 자신의 이야기에 더 주의를 기울여서 더 깊이 탐색하고 이야기하게 한다.
- 상담자가 내담자를 이해하고 있다는 메시지를 전달하고 상담자의 이해가 올바른지 검토할 수 있게 한다.
- 상담자가 선택한 핵심단어에 따라서 내담자의 이야기 내용이 달라질 수 있다.

### 재진술은 어떻게 하는가?

- 내담자가 상황이나 사람을 묘사하는 데 사용한 중요한 핵심단어를 선택하고, 핵심내용을 부각시킬 수 있는 간단한 단어나 표현을 추가하여 구성한다. 단, 상투적인 표현과 기계적인 동어반복은 피한다.
- 상담자의 바꿔 말하기 내용이 정확했는지 확인한다.  
“~이군요?”  
“~라는 것이군요. 제가 이해한 것이 맞습니까?”
- 바꿔 말하기에 대한 내담자의 반응을 관찰한다.  
내: 남편은 말이 별로 없고 무반응이에요. 사람들이 신랑을 지 마음대로 주물러도 되는 사람으로 알까, 얼마나 머저리처럼 보이면 저렇까..  
상: 남편이 무반응(내담자가 사용한 단어)이니 남들이 알아보고 무시하는(상담자가 추가한 단어) 것이라고 생각 하시는군요(확인)?  
내: 네. 그래요.
- 익숙해지면 좀 더 참신한 말로 유연하게 표현한다.  
내: 나로서는 우리 딸에 대한 판단을 잘 못하겠습니다. 어떤 때는 너무 착한 딸인데, 또 어떤 때는 형편없거든요.  
상: 그러니까 딸의 행동이 일관성이 없다는 얘기군요.

## 생각해보기 사례에 대한 필자의 견해

상담자는 적극적인 경청의 태도로 옥자씨의 이야기를 재진술 할 수 있다. 초점은 상담의 진행 맥락에 따라 달라질 수 있다.

- 남편과의 관계에 초점을 맞추는 경우

“남편이 자기 아들과도 말을 안 하려고 하고, 직장에서도 무시당하고, 정당한 임금도 못 받는 점에 대해 불만이 많으시군요”

- 현실적인 문제해결에 집중

“임금도 못 받은 것이 있고, 빌려 준 돈도 받지 못하고 있는 상태이시군요. 못 받은 돈을 받기 위해 어떤 시도를 해보셨나요?”

- 내담자가 초점을 선택하게 함

“남편의 성격이나 아들 문제, 돈을 안 갚는 북한사람들, 그리고 경제적인 부분까지 답답한 마음에 화도 많이 나신 것 같네요. 한 가지씩 이야기를 해보는 것이 필요할 것 같은데, 어떤 이야기부터 시작하면 좋을까요?”

## 재진술 연습

### 연습 1. 바꾸어 말하기

다음의 내담자 진술을 좀 더 간결하고 참신한 말로 바꾸어 기록해 보자.

1. 언어를 배우는 최고의 방법은 거기 가서 배우는 거라고 생각해요. 그래서 일단 영국에 가보려고 해요. 가면 일단 뭐든 되지 않을까 싶어요. 중국에서도 살았는데 거기서 못 살겠어요.

2. 학원에서 하는 이야기 못 알아듣겠어요. 알아 못 듣는다 말이죠. 워낙 우리 북한 사람들이 쓰는 말하고는 다르고, 여기 개념으로 설명하면 딱딱 안 들어온다 이거죠. 우리네에게 맞게 말해줘야 하는데.

3. 남들보다 갑절은 열심히 일해야 간신히 따라간다 말이지. 여기 사는 사람만큼 자고, 먹는 만큼 먹으면 어느 세월에 같이 가겠어요. 누릴 것 다 누리면 안 된다 말이지. 그걸 알아야 하는데. 아무리 말해줘도 알아먹나. 한두 살 어린애도 아니고, 머리에 일부러 그런 걸 넣을 수도 없고. 자기가 그걸 스스로 깨우쳐야 하는데.
- 
- 

## 연습 2. 재진술해보기 & 관찰하기

### • 연습의 목표

내담자 이야기의 내용을 재진술한다. 감정이 아닌 내용을 재진술하는 것이 초점임을 명심하라.

- 참여자들은 세 명으로 한 팀을 구성한다. 두 사람은 각각 내담자와 상담자의 역할을 수행한다. 관찰자는 관찰한 내용을 기록한다. 역할을 바꾸어 반복한다.

1. 상담자는 자신을 소개한다.

2. 내담자는 한 가지 주제를 생각하고, 몇 문장으로 이야기한다 (앞의 질문하기에서 사용한 주제를 다시 사용하는 것도 가능하다).

3. 상담자는 내담자가 다음에 무슨 이야기를 할 것인가를 예측하지 말고 경청하며 듣는다. 내담자가 진술을 끝낸 다음에 잠시 심호흡을 한 후, 내담자의 이야기 중에서 가장 중요하다고 생각되는 내용에 초점을 맞춰서 간략히 재진술을 해준다. 이 실습의 목적에 맞춰 감정에 초점을 두지 말고 단지 들은 내용에 초점을 맞춘다. 실습 전반에 걸쳐 적합한 주의집중 행동을 유지하도록 한다.

4. 2번과 3번을 3~5회 반복한다. 가능한 동일한 주제에 대해서 이야기를 해나가면서 자연스럽게 반복이 이루어지도록 한다.

5. 관찰자는 대화가 진행되는 동안, 상담자의 재진술 내용과 주의집중행동에 대해서 간단히 특징적인 면을 기록해 본다 (다음의 항목들을 참고 한다).

- ▶ 재진술의 초점은 상담의 맥락에서 중요한 것인가? 재진술의 내용은 정확한가? 재진술의 표현은 참신한가? 재진술이 피상적으로 반복되는 느낌인가? 아니면 내담자의 이야기를 촉진하는가?
- ▶ 주의집중행동은 자연스럽게 편안한가? 아니면 어색하고 긴장되어 보이는가? 몸짓, 어조, 자세 등에서 내담자에 대한 관심이 드러나는가?

6. 반복이 끝난 후, 서로 피드백을 공유한다.

- ▶ 상담자는 재진술하고 난 후 어떤 기분이 들었는지 소감을 말해본다.

- ▶ 내담자는 재진술을 받는 입장에서 경험한 자신의 느낌과 생각에 근거하여 상담자의 재진술에 대해 피드백을 준다.
- ▶ 관찰자는 관찰한 기록을 토대로 상담자의 재진술과 주의집중행동에 대해 피드백을 준다.

### 연습 3. 나의 북한 언어 이해 수준은?

어떤 단어들은 그 단어 자체로 너무 많은 감정이 담겨 있기 때문에 때로는 다른 언어로는 그 의미가 충분히 전달되기 어려운 경우가 있다. 북한이탈주민들이 반복적으로 사용하는 기본적인 단어를 상담에 활용하는 것은 존중받는다는 느낌을 주고 긍정적인 관계형성에 도움이 된다. 아래 단어들의 의미를 담고 있는 북한 말은 무엇이 있을지 생각해 보자. (정답은 「Ⅲ. 상담의 과정」참고)

남한 언어	북한 언어
가족에 대한 호칭	
사랑/자랑스러움/자부심	
미움/혐오/슬픔	
자랑스러움/자부심	
느끼다/생각하다	
아프다/고생하다	



## 요약: 정리하고 집중하기

### 생각해보기

- 북한이탈주민의 이야기를 5분 넘게 듣고 있었는데, 무슨 이야기를 하는지 이해하기 어려웠던 경험이 있는가? 이럴 때 당신은 어떻게 대처했는가?
- 즐겨보는 드라마 혹은 영화를 한 편 골라 보라. 당신과 취향이 비슷해서 그 드라마(영화)를 즐겨보는 친구가 있는데, 그 친구가 어제 저녁에 그 드라마(혹은 영화)를 보지 못했다고 한다. 당신이 그 친구에게 그 드라마(영화)에 대해 이야기를 해준다면 어떻게 이야기를 하겠는가? 10초간 당신이 어떤 이야기를 할지 떠올려 보라. 이번에는 전혀 다른 관심사를 가진 이성에게 같은 내용의 드라마(영화)를 이야기한다면 어떤 이야기를 주로 하겠는가? 역시 10초간 상상해 보라. 두 가지 가상적인 경우에 당신의 이야기는 동일한가? 다르다면 어떤 면이 다른지 생각해 보자.

## 들어가기

일상적인 대화에서 상대방의 이야기를 요약해야 할 필요성을 느낀 적이 있는가? 즉각적으로 대답하고 반응하는 일상적인 대화에서 사실은 요약은 별로 필요하지 않다. 요약한다는 것은 기본적으로 다루어야 할 내용이 많다는 것을 의미한다. 한편 우리는 의식하지 못한 채 수없이 많은 정보들을 요약하고 있다. 만약 어제 밤에 본 드라마의 줄거리를 친구에게 이야기해 주거나, 회사에서 속상했던 일을 토로할 때, 있는 그대로 시시콜콜 다 이야기한다면 상대방은 지루해 하고 대화에 대한 흥미가 떨어질 것이다. 우리는 요약을 할 때 기본적으로 '중요하다고 생각되는 내용 혹은 상대방이 관심을 가질만한 내용을 선택적으로 고르느' 과정을 거친다. 결국 대화의 내용을 잘 요약하려면 잘 듣는 것이 필수이다.

이 장에서 우리는 '요약이란 무엇인가?' '요약하면 무엇이 좋은가?' '요약은 어떻게 하는 것인가?' '요약은 언제 하는가?' 라는 주제를 다룰 것이다. 요약은 재진술의 하나로 볼 수 있으므로 요약할 때 재진술에서 습득한 기술을 잘 활용하는 것이 필요하다. 이 장을 통해 당신은 요약이 상담자와 내담자 모두에게 상담에서 다루어지는 내용을 보다 명료하게 이해하게끔 도와준다는 것을 알게 될 것이다.

## 요약이란 무엇인가?

- 여러 가지 생각과 감정을 간략하게 묶어 정리하는 것, 줄거리를 잡아내는 것이다.

- 재진술과 유사하지만 더 긴 내용을 정리하는 것으로, 한 상담 주제 전체나 상담회기 전체를 요약할 수 있다.

“요약하자면, 지금 이혼을 할지 말지에 대해, 이혼 후의 생길 수 있는 문제와 그 문제들을 어떻게 해결할 수 있을지에 대해 생각해보았다는 말씀이시네요.”

“당신은 지금까지 과거 직업에 대해 좋아하는 점과 싫어하는 점, 또한 이상적인 직업이 어떤 것인지를 말씀하셨습니다.”

### 요약하면 무엇이 좋은가?

- 중요한 내용에 초점을 맞추어 상담이 다음 단계로 진척해나가게 한다.
- 상담자가 내담자의 말을 주목하고, 그를 이해하려고 노력하고 있다는 것을 전달한다.
- 상담자가 내담자의 전체 이야기를 올바르게 지각하고 있는지 확인할 수 있다.

### 요약은 어떻게 하는 것인가?

- 내담자의 말 중에서 중요한 내용과 감정에 주의를 기울인다.
- 상담자가 요약하는 것이 좋을지, 내담자가 요약하는 것이 좋을지 결정한다.  
“오늘 어떤 이야기들이 있었는지 한번 정리해 주시겠어요?”  
“오늘 하신 얘기를 제가 정리해볼게요.”
- 파악된 주된 내용과 감정을 통합해서 전달한다.
- 상담자 자신의 새로운 견해를 추가하지 않는다.
- 가능한 명료하게 의미를 전달하고, 기계적인 반복을 하지 않는다.

### 요약은 언제 하는가?

- 상담을 시작하며  
“지난 시간에는 최근에 직장 동료들이 대한씨를 식사 시간에 따돌리는 사건에 대해서 이야기를 했었지요. 북한 사람이라서 차별당하는 것 같아 화가 나고 직장을 옮기는 것도 생각해봤지만, 결국 지금 직장에서 좀 더 노력을 해보는 것이 낫겠다고 결론을 내리셨지요. 우선은 동료 중 한 사람에게 이 일에 대해서 의논을 해보겠다고 하셨는데, 어떻게 말씀은 나눠보셨습니까?”
- 상담 중간에  
“지금까지 듣기로는, 동료와 솔직하게 의논을 한 후 상황이 조금 더 복잡해진 것 같군요. 다시 식사를 함께 하기는 하지만, 그게 부자연스러워서 편하지 않고, 괜히 그냥 넘어갈 것을 문제를 일으키는 사람이 된 것 같아서 동료들을 대할 때 더 의식이 되고 부담



이 되셨구요. 동료들도 좀 조심하는 것 같으면서도 더 벽이 느껴진다. 이제까지 말씀하신 내용을 제가 제대로 이해한 것이 맞습니까? (내담자가 요약이 정확했다고 동의한다면, 상담주제를 좁혀서 탐색하거나 다음 주제로 전환) 모든 동료들이 다 비슷한 태도를 보여줍니까? 아니면 조금 다른, 조금은 더 긍정적인 반응을 보이는 동료들도 있나요?”

• 상담의 마무리

“이번 상담에서는 직장 동료들과의 관계와 동료들에 대한 대한씨의 생각과 감정을 좀 더 깊이 살펴보았습니다. 몇 가지 중요한 이야기가 있었던 것 같은데요. 우선 대한씨는 북한 사람이라서 소외당하지만, 남한 동료들끼리도 편가르기를 하는 것 같고, 특히 유난히 니편 내편 나누는 동료들이 있다는 것을 알게 되었지요. 무엇보다 정부지원금 때문에 대한씨가 월급을 많이 받는 것이 남한 동료들에게는 부당하게 느껴질 수 있고, 그것이 동료들이 갑자기 태도가 변한 이유일 수 있겠다는 생각이 드신다고 했습니다. 오늘 우리가 나눴던 이야기가 맞습니까? (내담자에게 반응할 시간을 준다) 오늘 이해하게 된 내용이 직장생활에 어떻게 영향을 미쳤는지 다음 주에 한번 살펴보도록 하지요.”

*내담자와 나의 문화적 차이 파악하기*

내담자의 이야기를 잘 듣는다는 것은 판단하지 않는 동시에 내담자에게 중요한 주제가 무엇 인지를 파악하는 것이다. 문화적 배경의 차이는 내담자의 이야기를 있는 그대로 받아들이지 못하게 할 수 있다. 아래의 다문화 항목들을 점검하면서 나 자신의 문화적 배경과 이러한 배경이 나의 가치관과 태도에 어떤 영향을 미쳤는지 살펴보자.

- **국적이나 민족(인종)** 나와 국적이나 인종이 다른 사람에게 당신은 어떻게 반응하는가?
- **사회경제적 배경** 당신은 당신과 경제적, 사회적 배경이 다른 사람들을 어떻게 대하는가?
- **교육수준** 당신의 교육 수준은 당신의 상담방식에 어떤 영향을 미치는가?
- **거주지에 따른 언어적 차이** 당신과 다른 억양이나 다른 언어적 습관을 가진 사람에 대한 당신의 태도는 어떠한가?
- **종교/영성** 당신의 종교 및 영적 지향은 무엇인가? 이러한 지향성이 면담자 혹은 상담자로서 당신에게 어떤 영향을 미치는가?
- **외상 전쟁이나 기아와 같은 외상뿐만 아니라, 이혼이나 가족을 잃는 것, 알콜 중독인 가족이나 혹은 폭력적 가족환경도 외상이다.** 지속적인 차별(성차별 포함) 역시 지속된다면 외상적일 수 있다. 당신의 외상적 경험은 무엇인가?
- **가족 배경** 가족은 문화, 가치관, 일상적 삶의 경험에 중요한 영향을 미친다. 당신의 가족적 배경(현재의 가족뿐만 아니라 이전 세대를 포함)은 당신의 삶의 경험에 어떤 영향을 미쳤는가?
- **외모적 특성** 신체적 장애나 특징적인 외모는 실제로 개인의 사회적 삶에 영향을 미친다. 특히 북한이탈주민들은 작은 키나 특징적인 외적 특성으로 인해서 스트레스를 받는다. 당신은 상담에서 이러한 외적 특성의 중요성을 잘 인식하고 있는가?
- **연령/평생-발달 단계** 어린이, 청소년, 젊은 성인, 성인, 중년, 노년의 사람들은 각기 연령대에 따라서 상이한 인생과업을 직면하고 있다. 당신은 이러한 평생-발달 단계에서 어디에 해당되는가?

## 요약 연습

### 연습 1. 요약해보기 & 관찰하기

- 연습의 목표

내담자의 이야기의 핵심 줄거리를 정리함으로써 상담의 주제를 명료화한다.

- 세 명으로 한 팀을 구성한다. 두 사람은 각각 내담자와 상담자의 역할을 수행한다. 관찰자는 「피드백 기록지 1」을 작성한다. 역할을 바꿔 가며 반복한다.

1. 연습회기에서 다룰 주제는 과거에 경험했거나 혹은 현재 겪고 있는 “일상적인 스트레스 경험들”이다. 다음 중 실제로 자신의 경험에 가까운 예를 선택하거나, 다른 예가 있다면 기타 항목에 기록한 후 선택한다.

- ▶ 놀림을 받았던 경험, 농담으로 상처를 받았던 경험
- ▶ 말씨나 옷차림 때문에 창피함이나 위화감을 느꼈던 경험
- ▶ 심각한 오해를 받았던 경험
- ▶ 선생님이나 상사나 주변 사람들로 부터 불공평한 대우를 받았던 경험
- ▶ 편견이나 고정관념을 경험한 일
- ▶ 홍수나 화재와 같은 재난 경험
- ▶ 기타: \_\_\_\_\_

2. 상담자는 내담자가 상담에서 이야기하고 싶은 주제를 파악하기 위해서 개방적 질문으로 시작한다. 이후 질문은 가능한 자제하면서 경청기법과 재진술 위주로 이야기를 탐색한다. 상담자는 관련된 갈등이나 사실들이 충분히 파악되었다고 판단되면 요약으로 연습회기를 마무리한다. “제가 들은 내용이 정확합니까?” 라고 요약을 확인한다.

- ▶ 감정을 재진술하는 것도 가능하지만, 재진술과 요약은 가능한 이야기 내용 혹은 이야기되는 사건이나 상황에 우선적으로 초점을 맞춘다.
- ▶ 위의 주제들에 대한 이야기는 자연스럽게 내담자의 비언어적인 행동, 불일치, 갈등 등을 관찰할 기회를 제공할 것이다. 예를 들어, 내담자는 책임이나 비난을 자신에게로 돌리는가? 아니면 외부로 돌리는가? 이러한 내담자의 태도는 때로는 비언어적 행동에서 보다 명확히 드러날 것이다.

3. 연습회기가 진행되는 동안 관찰자는 「피드백 기록지 1」의 '상담자의 진술' 부분을 작성한다.

4. 관찰자는 「피드백 기록지 1」의 나머지 부분을 작성한다.

5. 완성한 「피드백 기록지 1」를 검토하며 서로의 경험을 토대로 피드백을 준다.



피드백 기록지 1. 경청, 재진술, 그리고 요약

상담자의 이름		관찰자의 이름					
<p><b>지시문</b> : 상담자의 진술을 가능한 한 많이 기록하라. 각 진술문이 각각 어떤 기법에 해당되는지 분류한다. 재진술과 요약에 해당되는 진술문의 경우, 상담자의 진술문이 얼마나 정확하게 내담자의 이야기를 반영했는지를 1점(낮음)에서 5점(높음) 척도로 평가하라.</p>							
상담자의 진술문		개방 질문	폐쇄 질문	재진술	요약	기타	정확도
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
<p>1. 내담자에게서 관찰된 중요한 갈등이나 불일치는 무엇이었는가?</p>							
<p>2. 일반적인 관찰 내용을 기록한다. 부정적 경험에 대해서 책임과 비난을 자신에게로 돌리는가? 아니면 외부로 돌리는가? 또는 두 가지가 균형을 이루고 있는가? 당신이 내담자의 태도를 판단할 수 있는 근거는 무엇인가?</p>							

## 반영: 내담자 경험과 함께하기

### 생각해보기

(특례입학제도로 중상위권 대학에 입학 한 탈북 대학생) 빨리 졸업준비 해야 한다고. 뭐 이것저것 자격증 준비하라고 하더라구요. 엄마 다 알고 있더라고요... 아저씨나 나처럼 청소나 노가다 하지 않고... 그래도 하고 싶은 대로 했으면 좋겠다고 하더라구요. 음... 알았다고. 그냥, 나름대로 그냥 열심히 해본다고. 잘 안되더라고요. 저는 속상한 게, 걱정되는 게 어머니는 지금 그렇게 절 믿고 있던 말이에요. 그런데 저는 어머니가 저를 어느 정도 보고 있는지 모르겠어요. 솔직히 현실이랑 틀리잖아요. 자기 꿈이 있는거랑, 그래도 꿈을 실현하기 위해서나 많이 노력을 하겠지만은 틀릴 거 같아요. 어머니 지금 높게 보시는 것 같아요... 그런데 어머니는 생각하는 게 틀리면은 실망할 수 있던 말이에요. 저희 어머니가... 그것도 조금 고민되는 것 같아요. 어떻게 해서, 아니면 어머니를 속일까? 좋은 회사 들어갔다고 그냥...

- 내담자가 말하는 내용에서 드러나는 감정은 몇 가지인가?

## 들어가기

당신이 도심 한복판에서 길을 찾고 있다면 당신은 누구에게 길을 물어 보겠는가? 동성인가 아니면 이성인가? 젊은 사람인가 아니면 나이 든 사람인가? 사람마다 선택의 기준은 다를 것이다. 그러나 분명한 것은 누구도 ‘나쁜 느낌’을 주는 사람에게 일부러 다가가지고 하지는 않을 것이다. 이와 같이 우리의 모든 행동과 판단의 이면에는 자동적으로 감정이 영향을 미치고 있다. 그러나 감정은 눈에 보이지 않고 자동적이기 때문에 가장 다루기 힘든 영역이다. 상담이 일상적인 대화와 가장 다른 점이라고 한다면 바로 감정에 많은 초점을 둔다는 점이다. 감정을 다루는 대표적인 상담기법을 ‘반영’이라고 한다.

이 장에서 우리는 ‘반영이란 무엇인가?’ ‘반영하면 무엇이 좋은가?’ ‘반영은 어떻게 하는 것인가?’ ‘반영을 잘 하려면 어떻게 해야 할까?’ 라는 주제를 통해서 상담에서 감정을 다루는 가장 기본적인 기술을 훈련할 것이다. 아울러 감정에 둔감한 내담자의 예를 통해 감정을 다룰 때 내담자의 정서적 민감성이 중요함을 살펴볼 것이다. 마찬가지로 감정을 잘 반영하려면 평소 상담자는 자신과 타인의 감정적 반응에 늘 관심을 가질 필요가 있다는 것을 알게 될 것이다.

## 반영이란 무엇인가?

- 내담자의 말 속에 흐르는 주요 감정을 놓치지 않고 전달해주는 것이다.  
내: (공인증개사 자격증) 학원에서 화장실에 갔는데 끼리끼리 모여서 아줌마가 “주제를 알고 공부해라” 하더라구요. 주제를 알라고 하더라구요. 한국 사람들도 하기 힘든 공부인데 “주제를 알고 공부를 해라” 하더라구요. 막 싸웠어요. ‘북한에서 괜히 태어나서. 남한에서 태어났으면 좋았을 걸’ 하는 생각이 들어서 아주 슬펐어요.  
상: 주제를 알라는 무례한 말에 화가 치밀어 싸우고 나니, 북한 사람이어서 겪는 서러움이 밀려왔군요.

## 반영하면 무엇이 좋은가?

- 적절한 반영반응은 내담자가 자신의 감정을 파악하고 수용할 수 있게 돕는다.
- 자신에 대해 보다 깊은 탐색을 시도하게 한다.
- 내담자에게 감정표현의 모델이 되어 내담자도 상담자를 따라하게 된다.
- 내담자가 자신의 감정을 충분히 느껴서 카타르시스를 느끼게 된다.
- 이해받는다는 느낌을 주어 촉진적 상담관계를 형성하는 데 도움이 된다.

## 반영은 어떻게 하는 것인가?

- 지금·여기에서 관찰된 감정에 이름을 붙여서 되돌려준다.
  - ▶ 관찰된 감정에 이름을 붙인다.  
“기분이 나쁜 것 같군요.” “화가 나셨군요.” “실망하셨군요.”  
“기분이 많이 가라앉아 보이네요.”  
“뿌듯함과 보람을 느끼시는군요.”
  - ▶ 복합적인 감정인 경우는 하나 이상의 감정을 언급할 수 있다.  
“어머니에게 미안하기도 하고 화도 나시는군요”
  - ▶ 반영할 때 상황을 간략히 언급하거나, 내담자가 말한 내용에 대한 재진술을 결합시킨다.  
“성의가 없다고 생각해서 기분이 상하셨군요.”  
“집을 떠나는 것이 기쁘기도 하고 슬프기도 한 것 같군요.”
  - ▶ 내담자의 반응을 관찰하고, 반영이 정확했는지 확인한다. 특히 내담자가 직접 언급하지 않은 감정인 경우는 직접적으로 확인을 한다.  
“섭섭하셨군요?”  
“남편에게 섭섭함을 느끼신 것 같은데 맞습니까?”

- 반영의 예

내1: ...남편과 한판 했어요. 아이한테 좀 더 다정하게 대해주면 좋겠는데. 지금껏 혼자 떠돌아다니다가 엄마만 믿고 온 아이인데... 애한테 좀 더 다정하게 대해주면 좋겠는데. 애가 집에 와도 반기는 표정이 없으니...(굳은 표정을 하고 있음)

상1: (재진술) 남편이 아이에게 무뎡뎡하게 대하는군요.

상2: (재진술과 반영) 남편이 아이를 반기지 않는 것 같아서 서운하고 화가 나는군요?

- 내담자의 말에서 표현된 감정의 정도만큼 반영한다.

내1: ...전에도 누나들 친구들 만났는데... 너 뭐 할꺼냐고... 그런 학교 왜 다니냐고... 그래요. 대한민국 아이들도 다 취직을 못해가지고 그러고 있는데... 너가 어떡하려고... 그러느냐고... 그러더라구요. 그런 말 들으면서 상처도 받고 그랬거든요.

상1: 사람들이 무시하니까 많이 화가 나겠네요. (X '사람들이 나를 무시한다' 라고 일반화시키며 감정을 과장한 표현이다)

상2: 누나 친구들이 하는 말을 듣고 좌절감이 느껴지신 것 같네요. (O)

- 가능한 내담자가 자신의 말을 충분히 한 후 반영하고 내담자가 말을 너무 장황하게 하는 경우는 내담자의 양해를 구하여 내담자의 말을 잠시 중단시키고 상담자의 반영을 전달하는 융통성을 발휘한다.

- 불일치하는 감정 각각에 대해서 충분히 이야기하도록 격려한다.

“아버지와 관련된 경험을 좀 더 말씀해 주시겠습니까?”

“아버지를 생각할 때 떠오르는 감정을 좀 더 말씀해 보시겠어요?”

“아버지를 떠날 때 어떤 기분이 드셨나요?”

### 다양한 반영표현 양식

- ~ 때문에 ~를 느끼시는군요.
- ~게 느끼시는 것 같네요.
- ~게 들리는데요.
- 달리 말하면 ~게 느끼고 계신다는 말씀인가요?
- ~라고 이해가 되는데요.
- 정말 ~한가 보네요.
- 당신에게는 ~처럼 보이는 것 같군요.
- 내가 이해하기에는 당신이 ~라고 느껴집니다.
- 다른 말로 하자면~.
- ~겠군요. 그런가요?



## 다양한 감정 단어

### • 좋은 느낌들

기쁘다	즐겁다	유쾌하다	활기차다	재미있다
신바람난다	씩씩하다	만족스럽다	열광적이다	황홀하다
편안하다	포근하다	느긋하다	흐뭇하다	감격하다
고맙다	감동받다	안심이 된다	여유롭다	평화스럽다
설레인다	환하다	행복하다	몽클하다	자신만만하다

### • 힘든 느낌들

걱정스럽다	실망스럽다	낙심된다	답답하다	억울하다
외롭다	질투가 난다	비참하다	가슴 아프다	서글프다
울고 싶다	후회된다	복잡하다	혼란스럽다	고통스럽다
두렵다	신경질난다	화가 난다	울화가 치민다	불안하다
지루하다	초조하다	쓸쓸하다	지쳐 있다	입다

## 반영을 잘 하려면 어떻게 해야 할까?

- 미묘한 감정이나 상반되거나 모순된 감정까지도 반영한다.  
“미워 죽겠지만 다른 한편으로는 너무나 걱정되시는군요.”
- 내담자의 말뿐 아니라 자세, 몸짓, 목소리의 어조, 눈빛 등에 의해 표현되고 있는 것도 반영해준다.  
“당신은 지금 괜찮다고 말하고 있는데 눈물이 나는군요.”  
“당신은 아버지 이야기를 할 때마다 주먹을 짝 쥐는군요.”
- 침묵 속에 감정도 반영한다.  
“아버지 이야기를 하신 뒤로는 아무 말씀이 없으시군요. 슬퍼 보이기도 하고, 화가 나 보이기도 하군요. 아버지에 대해 여러 가지 감정이 느껴지나요?”
- 상투적 문구를 가능한 사용하지 말고 다양한 표현을 사용하도록 노력한다.
- 부정적 감정에 대한 내인력을 키운다. 상담자 자신이 부정적인 감정을 다루는 것을 두려워한다면 내담자가 부정적인 감정을 표현하도록 허용하기 어렵다.  
내: 일만 들어오면 그렇게 기쁜 거예요. 일이 없으면 고민이 되고.

상: 경제적인 면이야 남한 사람들도 다 하는 걱정이지요. 그래도 요즘은 일이 계속 들어오니 힘도 나시고, 애들 문제도 차차 다 좋아질 것 같네요.

상: 다 잘될 것어요.

- 북한이탈주민에게 보다 익숙한 표현들을 사용한다.
- 북한이탈주민의 문화적 배경이나 성장 환경을 고려하여 내담자의 정서적 감수성을 평가한다. 언어적 감정표현에 익숙하지 않거나 현실적 문제에 압도되어 감정에 집중할 여유가 없는 북한이탈주민은 정서적으로 둔감한 반응을 보일 수 있다. 그러나 같은 문화 내에서도 개인차는 늘 존재한다.
- 북한이탈주민의 기본적인 감정 표현 방식 및 익숙한 감정표현 단어를 이해하고 북한이탈주민에게 익숙한 표현을 사용한다.  
“이것저것 신경쓸 일이 많으니까 밥맛도 없고, 맥이 딱 풀리고, 그냥 누워서 자고만 싶죠.”(신체화)  
“자식인데 왜 싫고 귀찮겠어요. 아들도 이제 다 컸는데 현실을 빨리 알아야지요. 돈이 얼마나 귀한지, 남한사회가 얼마나 경쟁적인지.”(주지화)

#### 감정에 둔감한 내담자 상담 예시

- 필요한 시점마다 감정을 간단히 짚어주고, 감정에 대한 탐색은 내담자가 준비될 때까지 보류한다.  
상1: 여기 오셔서 엄마가 된 거잖아요. 새로운 의미의... 영화의 엄마도 되신거고, 남편분의 아이들의 엄마도... 어떤 의미가 있는 거 같아요?  
내1: 저는 무거워요. 애네를 만나기 전엔 노년을 자꾸 생각하게 되더라구요. 나이 좀 먹어서 어떡하나... 지금은 애네를 시집, 장가보내자면, 부모로서... 부담이 크니까... 계속 일해야 하잖아요. 일만 들어오면 그렇게 기쁜 거예요. 일이 없으면 고민이 나는거예요. 어떻게 사나... 부담감... 내가 부모라는 거기에서. 애네를 일정하게 책임져야 한다... 버겁죠... 걱정이고, 매일 일했으면 좋겠다...  
상2: (반영) 무겁고 버겁다... 부모로서 부담감이 크시군요.  
내2: (면담자의 반영에 반응하지 않고 자기의 이야기에 몰입) 일할 때는 사람들하고 애기도 잘하고 기운이 나는데, 집에서는 누워 있어요. 애가 꼭 그때 들어와서 말을 걸어요...  
상3: (재조정된 반영) 경제적인 부분을 책임져야 한다는 생각에, 어머니로서 자식들에게 부담을 많이 느끼시는군요.



## 내담자의 긍정적 감정에 대해서 관심을 가져야 하는 이유

반영을 위해 노력하는 동안 상담자는 자신이 내담자의 감정에 점점 더 민감해지는 것을 발견하게 될 것이다. 다만 한 가지 주의할 것은 상담은 기본적으로 내담자의 문제나 염려를 다루기 때문에 내담자의 부정적인 면에 먼저 초점을 맞추게 된다는 점이다. 그러나 변화의 힘은 내담자의 긍정적인 자산에서 나온다. 따라서 상담자는 항상 내담자의 긍정적인 면을 발견하고자 노력해야 하고, 내담자가 자기 자신에 대해서 보다 긍정적인 감정을 느낄 수 있도록 도와야 한다.

긍정적인 감정 상태일 때 사람들은,

- 다른 사람이나 환경에 유연하게 대처한다.  
사람들은 기분이 좋을 때 주변에 더 많은 관심을 보이며, 행동의 레퍼토리가 다양해지고, 위기대처 능력이 증대된다. 또한 유연하고, 창의적이며, 통합적인 생각을 하게 되며, 새로운 정보에 대해서 개방적인 태도를 보인다.
- 긍정적 정서 경험은 신체적 기능도 실제로 향상시킨다.  
사람들은 감정에 동반되는 신체적 변화를 경험한다. 긍정적인 기분을 느끼게 되면, 신체적으로도 미소를 짓고, 근육의 긴장이 감소하고, 혈압도 긍정적인 방향으로 달라진다. 긍정적인 감정을 자주 느끼는 사람은 스트레스를 경험해도 빨리 회복된다.
- 상담에서는 내담자가 기억해 낸 긍정적인 감정을 스트레스 순간을 다룰 때 활용할 수 있다.  
갈등에 직면한 부부는 부정적인 5%에 집중하고 성공적으로 함께 했던 순간을 기억하지 못한다. 처음 만났을 때나 좋았을 때를 기억하게 하는 것은 갈등을 다루는 데 도움이 된다.

실제 상담에서 긍정적인 감정을 어떻게 키워갈 수 있을까?

- 긍정적 감정의 원천은 다음과 같다. 봉사(긍정적 자아상 개발), 종교생활로 인한 안전감과 강건함, 우정, 자신의 문화에 대한 자긍심, 과거의 어떤 사람으로부터 돌봄과 환대를 받았던 경험, 사랑하는 사람으로부터의 친밀감과 돌봄을 받는 느낌 등을 탐색한다.
- 일상생활에서 긍정적인 감정을 일으키는 활동을 의도적으로 하도록 숙제를 낸다. 내담자가 가장 힘들었던 순간에도 '기쁨, 보람'과 같은 감정을 순간이라도 느낄 수 있었음을 기억하도록 돕는다.

## 반영 연습

### 연습 1. 일상생활에서 반영 실험

우리는 감정이 우리의 생활과 대인관계에서 매우 일상적인 부분이라는 것을 배웠다. 일상 생활에서 상대방의 감정을 인식하고 반영하는 것은 어떤 효과가 있는지 실험해 보자. 5일

동안 매일 시도한다.

1. 하루에 최소한 한 번 의도적으로 감정을 반영하기 위해 특정 대상에게 관심을 기울인다. 대상은 가족, 동료, 친구, 접수원, 혹은 판매원이라도 상관없다.
2. 간단하게 관찰된 감정을 반영해준다  
“마음이 많이 급하신 것 같군요.”  
“손님이 많아서 마음이 바쁘고 여유가 없으시겠네요.”
3. 감정반영을 한 후 간단하게 다음과 같은 내용을 담아서 ‘나-진술문(주어가 “나”인 진술문)’을 사용해 본다.  
“제가 좀 도와드릴까요?”  
“내가 나중에 다시 올까요?”  
“나도 오늘 정말 바쁘고 정신없는 날이었답니다.”
4. 당신의 실험의 결과를 아래의 표에 기록해보자.

#### ★ 수정된 형태 (연수과정에서 적용)

한 번에 한 사람씩, 옆이나 앞뒤에 앉은 참여자와 간단한 안부 인사를 나눈다. 오늘 아침이나 혹은 어제 저녁의 기분이 어땠는지를 물어보고, 상대방이 진술한 기분을 반영해 준다. 연습의 2, 3 단계를 적용한다. 4번 단계 대신에 상대방의 언어적, 비언어적 반응을 아래에 기록한다. 5명에게 반복해서 시도해 본다.

1.

2.

3.

4.

5.

#### 연습 2. 반영해보기 & 관찰하기

##### • 연습의 목표

언어적, 비언어적으로 드러나는 감정에 대한 민감성을 기른다. 관찰된 감정을 정확하게 반영한다.

##### • 참여자들은 4명 씩 한 팀을 구성한다. 각각 내담자, 상담자, 관찰자 1, 관찰자 2로 역

할을 나눈다.

1. 관찰자 1: 내담자의 감정을 관찰하는데 초점을 둔다. 「피드백 기록지 2」를 작성한다.
2. 관찰자 2: 상담자의 행동과 말에 초점을 둔다. 「피드백 기록지 2」를 작성한다.
3. 상담의 주제: 요약 연습에서 다루었던 주제 혹은 유사한 주제를 다룬다. 내담자는 연습의 목표를 고려하여 가능한 한 감정적인 측면에 대해서 많은 이야기를 하도록 한다. 상담자는 내담자의 감정 표현을 촉진하기 위해서 “그 사건이 있었을 때 어떤 느낌이었습니다니까?”와 같은 개방적 질문을 사용할 수 있다.
4. 피드백 기록지의 관찰 및 각자의 경험을 토대로 서로 피드백을 공유한다.
5. 역할을 바꿔 반복한다.

피드백 기록지 2. 반영 관찰하기

상담자의 이름	관찰자의 이름
<p><b>지시문</b> : 관찰자 1은 내담자의 언어적, 비언어적 행동을 통해 드러나는 감정에 초점을 둔다(1번 ~4번), 관찰자 2는 (다른 종이에) 상담자의 감정반영 진술문을 가능한 그대로 옮겨 적고, 상담자의 반영의 정확성과 가치에 대해서 의견을 남긴다 (5번과 6번).</p>	
<p>1. 내담자의 진술에서 드러난 감정을 기록한다. 감정과 관련된 모든 단어들을 기록한다.</p>	
<p>2. 내담자의 감정 상태를 드러내는 비언어적 행동을 모두 기록한다. (얼굴의 홍조나 찌푸림, 목소리의 변화, 혹은 몸의 움직임 등)</p>	
<p>3. 내담자가 정확하게 언급하지는 않았지만 추론이 가능한 감정을 모두 기록한다. 여기에 기록된 내용이 타당한지는 나중에 내담자에게 꼭 확인을 한다.</p>	
<p>4. 내담자가 감정을 표현하는 방식은 어떠한가? 신체적인 표현이 많은가? 구체적으로 상세하게 묘사하는가? 추상적으로 언급하는가?</p>	
<p>5. 상담자가 진술한 반영 표현들: 가능한 한 상담자가 진술한 그대로 기록한다.</p>	
<p>6. 상담자의 반영 진술에 대한 의견: 반복적으로 사용하는 표현이 있는가? 반영된 감정은 내담자가 직접적으로 혹은 간접적으로 표현한 것인가? 상담자의 반영은 정확한가? 상담자의 반영은 맥락상 자연스럽게 상담을 촉진하는가? 반영한 내용을 내담자에게 확인하려고 시도하였는가?</p>	



## 내담자의 이야기를 새롭게 발전시키기

### 직면: 지지하며 도전하기

#### 생각해보기

“(대학교 3학년) 저는 혼자 나와 있기 때문에 방학 때는 돈을 벌어 보내줘야 되요. 공부하고 또 돈도 벌고 하느라 힘들어요. 방학 때 공부는 할 수 없고 돈만 벌어요. 공부할 시간이 없어요. ‘학사 졸업해서 적어도 석사까진 가야 쓸모가 있다’ 그렇게 이야기해요. 선배들도 공부하고 싶으면 석사 들어가고 돈 벌고 싶으면 회사 들어가라... 요즘 신문에서 탈북자 박사 이야기도 나오고 하니깐 나도 혼자 산다면 괜찮은데 또 돈을 보내줘야 하다 보니깐 힘들죠... 집에서는 ‘남한에서 대학까지 다니니까 성공했다’, 빨리 졸업해서 돈을 벌고 싶기도 하고 그렇다고 내가 막 당장 잘 되어가지고 그렇기도 힘들잖아요. 직장에 들어가도 쉬운 게 아니잖아요... 컴퓨터나 영어도... 내가 실력이 좋은 것도 아니고, 특별히 진로준비를 못해서 회사 가셔도 제대로 못할 것 같아요. 공부를 더 해야 할 것 같은데, 나는 그래도 남한에서 이만큼 사는데 집을 몰라라 하지도 못하잖아요. 이제 3학년인데 힘들어요.”

현자씨는 어떤 방향으로도 결정을 내리지 못하고 있다.

- 내담자의 이야기에서 드러난 혹은 내포된 불일치(갈등) 항목들은 몇 가지인가? 관찰된 불일치를 내담자에게 어떻게 전달할 수 있을지 생각해 보자.
- 직면 [연습] 부분 앞에 있는 필자의 의견과 비교해 보자.

## 들어가기

카페에서 친구들을 만나서 고민 상담을 했던 기억을 떠올려 보자. 대부분의 경우 제 삼 자에게는 상황이 뻔히 보이지만, 당사자는 이리지도 저리지도 못한다. 예를 들어 ‘몇 년 실패를 하더라도 좋은 직장에서 직장생활을 시작하고 싶다. 그러나 애인은 졸업 후 바로 취업하지 않을 거라면 헤어지자고 한다’ 라고 호소하는 친구가 있다. ‘둘 중 하나를 선택 해’ 라고 단도직입적으로 말하는 것은 그다지 현명한 태도는 아닐 것이다. 그러나 핵심은 분명하다. 두 가지 목표는 ‘불일치’ 한다는 것이다. 불일치하는 점을 무시하고 직면하지 않는다면 문제는 영원히 풀리지 않을 것이고 냉혹한 현실적 결과에 직면하게 될 것이다. 직면은 내담자가 이러한 불일치를 인식하도록 돕는 것이다.

이 장에서는 우리는 ‘직면이란 무엇인가?’ ‘직면을 하면 무엇이 좋은가?’ ‘무엇을 직면 하는가?’ ‘직면은 어떻게 하는가?’ ‘직면할 때 주의할 사항은 무엇인가?’ ‘내담자의 반응에 어떻게 대처하는가?’ 라는 주제를 통해서 내담자가 받아드릴 수 있게 갈등에 도전하는 법 을 배우게 될 것이다. 우리는 이 장을 통해서 직면의 과정이 내담자에게 ‘대항하는’ 것이 아니라 ‘옆에서 함께 가는’ 과정이라는 것을 이해하게 될 것이다.

### 직면이란 무엇인가?

- 내담자가 모르고 있거나 또는 인정하기를 거부하는 생각과 느낌에 대해서 주목하게 하는 상담자의 진술이다. 관찰된 불일치는 내담자 마음속에 갈등이나 양가감정이 있다는 신호이다.
- 통찰과 변화를 목적으로 하는 가장 약한 수준의 직접적인 개입방법이다.  
내: 나는 여기라면 마음을 줄 수 있겠다 생각했는데, 최근에 선교단체 일로 준비하는 라고 좀 바빴거든요. 하루 이틀 이야기하고 (직장) 빠진 적 있고, 1시간 먼저 퇴근하고, 그랬다고 ‘다른 데 찾아봐라’, 사전 경고도 없이.  
상: 회사에 충실하고 싶은 마음은 있었지만, 실제 직장생활에서는 회사일 보다는 선교 단체라는 개인적 일에 더 치중하셨네요.

### 직면을 하면 무엇이 좋은가?

- 내담자 안에 있는 방어, 부정적인 측면, 저항, 주저함, 생각과 행동 사이의 불일치, 비합리적 생각 등과 같이 변화를 가로막는 심리 내적·외적 장벽이 명확해질 수 있다.
- 불일치가 명확해지면 내담자의 혼란감과 불안이 감소할 수 있다.
- 장애물이 명확해지면 문제 해결을 위한 계획을 세울 수 있게 된다. 예를 들어, 기대와 목표의 차이를 인식하는 것만으로도 때로는 행동 변화가 촉진된다.

- 내담자가 자신의 이야기에 대해 새롭게 해석하게 되면 새로운 행동을 계획하게 된다.

### 무엇을 직면 하는가?

- 내담자의 두 가지 언어적 진술 사이의 모순  
 “당신은 아무런 문제가 없다고 하는데 그 사람이 당신에게 좀 화가 났다고 하지 않으셨나요? 아까 한 말은 이 말과 좀 다른 것 같군요.”
- 말과 행동 사이의 불일치  
 “상담에 와서 좋은 성적을 내고 싶다고 늘 이야기 하고 있지만 대부분의 시간은 잠자는데 쓰고 있으시군요.”  
 “요즘 마음이 행복하다고 하시는데 표정은 쓸쓸해 보이시네요.”
- 두 가지 감정 사이의 불일치  
 “당신은 당신 누이에게 화가 났다고 말씀하시는데 다른 사람이 누이 칭찬을 하면 왜 그렇게 좋아하시나요?”
- 가치관과 행동 사이의 불일치  
 “당신은 스스로 매우 점잖은 사람이라고 말씀하셨는데 다른 사람을 놀리는 것도 되게 좋아하고 친구들을 놀려 대시는 것 같아요.”
- 자기개념과 실제 대인관계에서의 경험 사이의 불일치  
 “당신은 친구 중에 아무도 당신을 좋아하지 않는다고 그러셨죠? 그런데 지난 주에 누가 같이 점심 먹자고 했다고 그러시지 않았나요?”
- 내담자의 견해와 상담자의 견해의 불일치  
 “당신은 스스로 게으르다고 말씀하시는데, 제가 보기에 아주 훌륭하게 일을 잘하고 있다고 생각합니다.”
- 내담자의 내적인 욕구 간의 불일치  
 “가족들을 더 잘 보살피고 싶은 마음도 있지만, 나 자신을 위해서 사회생활을 더 지속 했으면 하는 마음도 있으시군요.”

### 직면은 어떻게 하는가?

- 내담자의 내적 갈등이나 외부 환경 간의 갈등이나 불일치를 인식한다.
- 적절한 시점을 찾는다. 직면은 상담자 자신도 모르게 내담자를 공격하는 수단이 될 수 있으므로 내담자가 스스로 양가감정이 있다거나 모순이 느껴진다거나 혼란이 느껴진다고 말하는 순간, 직면을 감당할 만큼 상담 관계가 신뢰로울 때 직면하는 것이 좋다.
- 불일치하는 점을 요약해서 제시한다.

“진학보다 돈을 빨리 벌어야 할 것 같기도 하고, 남한 사회는 학벌도 중요하기 때문에 진학을 해야 될 것 같기도 하고 두 가지 사이에 갈등이 되시는군요.”

“아이들이 너무나 보고 싶고 눈에 밝혀서 데려오시고 싶은데, 막상 데리고 오면 남한 사회에 적응이 쉽지 않을 것 같아서 주저하고 계시군요.”

- 후속반응을 관찰하고 확인한다.

“지금 나는 이야기에 대해서 어떤 느낌이 드십니까?”

“아이가 반갑고 좋기는 하지만 막상 살갑게 대해지지는 않으신 것 같은데요, 그런가요?”

### 직면할 때 주의할 사항은 무엇인가?

- 내용보다 시점이 중요하다. 충분한 신뢰 없는 직면은 안하는 것만 못하다.
- 직면은 최대한 지지적으로 한다. 예의바르고 신중하며 담담한 자세가 중요하다.
- 불일치가 되는 사실에 집중하고 사람에게 집중하지 않는다. 잘못하면 비난으로 받아들여질 수 있다.
- 직면을 받아들이도록 강요하지 않는다. 중요한 것은 내용이 얼마나 옳고 그른가 보다 내담자가 얼마나 받아들이는가이다.

### 내담자의 반응에 어떻게 대처하는가?

- 내담자가 직면을 받아들이는 경우 후속 질문을 통하여 직면한 내용을 보다 깊이 탐색한다. 불일치하는 각각의 부분에 대해서 한 번에 한 가지씩 다루어나가면서 갈등의 구체적인 면을 명확히 끌어낸다.
- 내담자가 직면을 받아들이지 않는 경우 내담자가 받아들이지 않는 이유를 생각해보고, 내담자를 좀 더 이해하는 기회로 삼는다. 내담자를 좀 더 이해하고 존중하고 지지하면서 적절한 시점이 올 때까지 직면하기를 유보한다.  
“당신은 이 문제를 이런 식으로 보고, 또 다른 사람들은 다른 식으로 볼 수 있습니다. 나중에 이 문제를 다시 이야기해보도록 하지요.”
- 공격적이거나 반사회적 경향을 가진 내담자의 경우는 상담자가 유약해보이면 상담자를 자신의 뜻대로 조종하려고 할 수 있다. 내담자가 이런 태도를 보인다면 좀 더 직접적인 도전이 효과적일 수 있다.





## 작은 스트레스도 오래 쌓이면 외상이 될 수 있다!

직면은 변화를 위한 첫 관문이라고 할 수 있다. 내담자가 도전을 받아들이기 위해서는 정서적 안정감과 상담자에 대한 신뢰가 필요하다. 내담자에게 도전하기 이전에 먼저 내담자가 겪고 있는 고통을 상담자로서 충분히 이해하고 있는지 살펴보자. 북한이탈주민을 돕는 실무자로서 당신은 북한이탈주민들이 일상적으로 경험하는 편견과 차별을 얼마나 심각하게 받아들이고 있는가? ‘탈북자들이 의례히 경험하는 일’ 정도로 치부하고 있지는 않은가? 북한이탈주민들을 이해하려고 하기보다는 ‘적응’이라는 명분 하에 변화하라고 밀어붙이고 있는 것은 아닌가? 다음의 설명은 북한이탈주민들이 경험하는 일상적인 사소한 편견이나 차별 경험들이 이들의 정신건강 및 신체건강에 얼마나 큰 영향을 미치는가를 보여준다.

### 작은 공격들

일상적인 사소한 편견과 차별 경험들을 ‘작은 공격들’이라고 부르는데, 북한이탈주민은 억양이나 외모의 차이 등으로 매일 반복되는 스트레스를 경험한다. 다음과 같은 남한 사람들의 사소한 행동과 말이 북한이탈주민들에게는 매년 자신들이 남한 사람들과 ‘다르다’는 것을 각인시켜주는 스트레스다. 또한 적응 초기의 부정적인 경험은 문득 문득 남한 사람들의 이런 태도를 접할 때마다 고통스럽게 재경험될 수 있다. 무엇보다 이러한 ‘작은 공격들’도 매일 반복되어 스트레스가 누적되면 외상적 수준의 문제를 일으킬 수 있다.

#### • 북한이탈주민이 경험하는 차별과 편견의 예

##### ▶ 직접적인 경험

(말을 하면) 한 번 더 쳐다보거나, “북한에서 왔군요.” 라고 말한다.

“제가 미나리를 못 먹으니까 ‘거기서는 못 먹어서 죽는데 왜 당신은 이걸 안먹냐?’ 그러는거예요.”

##### ▶ 간접적인 경험

“식당에서 밥을 먹는데 TV에서 북한 얘기가 나오니까 ‘우리도 먹고 살기 힘든데 북한을 왜 돕냐, 거지같은 것들’ 이러면서 북한사람들을 막 무시하더라구요.”

### 어떤 문제를 일으키나?

내면에 축적된 ‘작은 공격들’로 인한 스트레스는 우울이나 자기비난과 같은 내적인 심리문제로 드러나거나 혹은 분노폭발이나 싸움과 같은 외적인 행동문제로 표출될 수 있다. 또한 일상적인 편견은 사회의 일원으로서 자신의 위치에 대한 불안정감을 끊임없이 유발함으로 심리적 안정을 해친다. 무시당하고 모욕당하는 사람은 신체에서 긴장을 느끼고, 심박과 혈압이 상승한다. 즉 심리적인 문제가 신체적인 손상을 실제로 가져올 수 있다. 이는 많은 북한이탈주민들이 신체적 기능 저하를 호소하는 한 원인일 수 있다.

### 상담자로서 나의 역할은?

내담자가 경험하는 이러한 일상적 스트레스 수준을 늘 민감하게 평가한다. 누적되면 위험할 수 있다는 것을 내담자에게 설명한다. 내담자는 편견으로 인한 어려움을 호소하고 화를 내면서도 종종 죄책감을 느낀다. 마음 편하게 스트레스를 토로할 기회를 주고 건설적인 대안을 내담자의 편에서 함께 생각해 보라. 반복적으로 이야기해도 계속 주의를 기울이라. 이러한 당신의 지속적인 노력이 ‘작은 공격들’로 인한 스트레스가 외상으로 발전하는 것을 막을 수 있다. 필요하다면 상황에 대한 직접적 개입도 필요하다.

## 생각해보기 사례에 대한 필자의 의견: 갈등 목록 & 반응 예시

- 진로계획에 대한 갈등
  - ▶ 가족을 돕기 위해서 졸업 후 취업을 할 것인가?
  - ▶ 좀 더 '쓸모가 있기' 위해서 (아마도 더 성공하기 위해서) 대학원 진학을 할 것인가?
- 가족의 기대와 현실 간의 불일치
  - ▶ 가족들은 내담자에게 성공한 사람으로 보고 기대함
  - ▶ 경제적 현실은 불안정하고 아르바이트에 많은 시간 할애
- 가족에 대한 내적 갈등
  - ▶ 북한에 있는 가족들을 당연히 도와야 한다는 당위성
  - ▶ 계속 요구하는 가족에 대한 부담감
- 목표와 현실 사이의 불일치
  - ▶ 진로 개발을 위해서는 공부에 더 시간을 할애하고 싶음
  - ▶ 아르바이트에 대부분의 여가 시간을 할애하고 있음
- 내담자의 내적 욕구의 불일치
  - ▶ 경제적으로 빠른 시간 내에 안정을 누리고 싶은 욕구 (빠른 취업)
  - ▶ 사회적으로 보다 성공하고 싶은 욕구 (대학원)
- 예상 가능한 불일치 1-현실적 문제
  - ▶ 학업적 성취에 대한 기대치
  - ▶ 기초 지식의 부족으로 인한 학업 효율성 및 학업성취수준의 저하
- 예상 가능한 불일치 2-정서적 불일치
  - ▶ 북한이탈주민 중에서는 성공한 편이라는 자부심
  - ▶ 남한의 직장이나 대학원에서 성공하지 못할 것이라는 두려움과 열등감
- 예상 가능한 불일치 3-문화적 차이에 기인한 불일치
  - ▶ 북한의 공동체적이고, 비경쟁적 문화에서는 학업보다는 가족이 우선일 수 있음. 가족을 위해서 학업을 소홀히 하는 것이 받아들여질 수 있음
  - ▶ 남한의 개인주의적, 경쟁적 문화에서는 가족보다는 학업이 우선일 수 있음. 즉 남한 사람들은 가족을 위한 자신의 노력은 평가절하하고 학업이 우수하지 못한 것에 대해서 내담자를 비난한다고 느낄 수 있음

### 파악한 갈등 중 하나에 초점을 맞춘 상담자 반응의 예

“현자씨, 지금 상황에 부담이 많이 되시는군요. 좀 더 경제적으로 안정되기 위해서 졸업 후 빨리 취업을 해야 할지, 현자씨의 미래를 위해 좀 더 공부를 하면서 시간과 노력을 투자해야 할지 갈등이 되시는군요. 현실적으로 가족들을 경제적으로 도와야 하는 상황이 현자씨가 정말 원하는 것이 무엇인지를 결정하는 것을 더 어렵게 하는 것 같고요. 우선은 현자씨가 말씀하신 취업과 대학원 진학이라는 문제에 대해서 하나씩 좀 더 이야기를 해볼까요?”

관련된 갈등이 표면화되고 명료화된 후에야 내담자는 스스로 만족스러운 해결책을 모색하게 되고 갈등은 해소가 된다.

## 직면 연습

### 연습1. 직면 생각해보기

다음의 예에서 드러나는 불일치나 갈등을 찾아보자. 당신이 도전하고자 하는 바는 무엇인가? 먼저 당신의 의도를 적어보라. 그런 다음 당신의 의도에 근거해서 상담자로서 어떻게 내담자에게 도전할 수 있을지 기록해 보라.

“내가 현재 만나고 있는 남자는 그냥 내가 자신의 친구가 되었으면 하고 바랄 뿐이라고 했어요. 별로 기대가 없대구요. 자식도 있고 결혼도 했어요. 평소에도 나를 많이 지지해주고 도움도 줘요. 나를 만나면 편하다고 해요. 나도 큰 기대 안해요. 그냥 안정된 변함없는 관계가 되길 바래요.”

- 상담자의 의도는 무엇인가?

- 상담자의 반응

당신은 (라고) 말씀하시지만,

당신은 (하계) 보입니다.

“나에게 아이가 있다는 게 정말 어떤 때는 위로가 되요. 이 세상에 나만 혼자 있는 게 아니라는 것. 날 필요로 하는 정말 내 것이 있다는 게... 그런데 어떤 때는 또 혼자 있고 싶어요. 애 때문에 내가 자유롭지 못한 것 같고. 애만 없다면 자유롭게 살아갈 수 있을 것 같은데.”

- 상담자의 의도는 무엇인가?

- 상담자의 반응

당신은 (라고) 말씀하시지만,

당신은 (하계) 보입니다.

## 해석과 재구성: 새로운 의미를 부여하기

### 생각해보기

아래의 사례는 북한이탈주민들이 자주 보고하는 북한이나 중국에서의 외상적 경험이 상담 중에 드러난 경우이다. 내담자는 과거 경험에 대해 강한 부정적 정서로 반응하고 있다. 상담자로서 당신은 내담자의 과거 경험 및 현재 반응에 대해서 어떤 설명이나 시각을 제시할 수 있을지 생각해 보자.

내1: 애가 오자마자... '오늘부터 당장 동생처럼 한국말 해' 이런 식으로... 북한 말 한마디도 쓰지 말라, 거기서 쓰던 사투리, 나쁜 말들... 우리들은 다 잊어버린 걸 애가 와서 다 꼬집어서 그걸 다... 차마 안타깝고 미치겠는 거예요.

상: (반영) 옛날 걸 다시 꼬집어서 내는 게, 그게 되게 싫으신가 봐요?

내2: 애 뉘는 빨리 적응을 하는 건데. 옛날에 쓰는 거, 아주 우리는 다 잊고 사는 걸 다시 다 상기시키고, 거기서 있던 생활 그대로 하고... 누구 어쩌고 어쩌고 다 말하는 거예요...(중략)

내2: 네... 싫어요. 거기서 너무 힘들게 살았던 기억들이... (과거의 외상적 경험에 대한 기억을 이야기하기 시작함) 나는 그 기차 소리... 저절로 반응이 오는 거 있죠. 막 서러움이 끼치고... 몇 년 동안을 그렇게 살았으니까... 지금 발가락 다 얼었거든요. 겨울이면 시커멀게... 여기 오면 내가 노력 하면 더 잘 수 있고... '난 그거 땀에 온 거다...' 남편이...

### 들어가기

당신이 프로이드의 카우치에 누워있다고 상상해 보라. 어린 시절의 기억을 이야기하고 어젯밤의 꿈을 이야기할 때 당신은 프로이드에게 무엇을 기대하고 있는가? 당신은 아마도 프로이드의 심오한 직관을 통해 '내가 알지 못했던 나의 숨겨진 본성을 발견하기를' 기대하는 마음과 '내가 숨기고 싶었던 일면이 드러날지도 모른다'는 두려움을 동시에 느끼고 있을 것이다. 한편으로 당신은 이 마법적인 과정을 통해서 당신의 갈등이 '눈 녹듯이' 사라지기를 기대할지도 모른다. 상담에 임하는 북한이탈주민의 기대는 아마도 후자에 가까울 것이다. 그러나 상담자는 문제에 대한 마법적인 해법을 제시할 의사가 없으며, 사실상 '마법적 해법'은 존재하지도 않는다. 다만 상담자는 내담자가 자신의 문제를 예전과는 다른 시각으로 바라볼 수 있도록 새로운 참조체계(시각)를 제시하는 것이 필요하다.

이 장에서 우리는 '해석이란 무엇인가?' '해석을 하면 무엇이 좋은가?' '해석의 과정은 어떻게 이루어지는가?' '해석을 할 때 주의할 점은 무엇인가?' 라는 주제를 통해서 상담자가 어떻게 자신의 관점을 내담자의 이야기에 적용하는지를 배우게 될 것이다. 끝으로 해석의 다양한 예를 통해서 당신은 보다 일상적인 차원에서 해석을 활용하는 것이 충분히 유용

한 기술임을 이해하게 될 것이다.

### 해석이란 무엇인가?

- 내담자가 자신의 문제를 새로운 각도에서 이해하도록 상담자가 내담자의 생활경험과 행동의 의미를 직접적으로 설명하는 것이다.
- 내담자를 통찰로 이끄는 가장 직접적인 방법으로, 내담자가 자신의 문제를 이해하는 방식과는 다른 새로운 참조체계(이야기의 틀 혹은 시각)를 상담자가 주도적으로 제공하는 것이다.
- 해석은 내담자의 심리역동이나 성격에 대한 깊은 통찰을 제공하는 신비로운 작업이라기보다는, 단순히 새로운 참조체계를 제공해서 내담자의 이야기를 재구성하는 것으로 볼 수 있다.

“남한사람과 완벽하게 똑같아져야만 남한사회에 성공하는 것이라는 생각은 ‘모 아니면 도’라는 식의 완벽주의적인 태도입니다. 완벽을 추구하다보니 완벽하지 않은 모습을 보이지 않기 위해서 회사에서도 소극적인 태도로 일하게 되었고, 교회에서도 말이 점점 없어지게 것 같아요. 즉 성공하려는 노력이 오히려 성공과는 더 멀어지게 하는 결과가 된 셈이지요.”

“지금 직장 생활에서 상사 때문에 겪는 어려움은 ‘북한 사람이라서 겪는 일’로 받아들이기 보다는 대인관계기술이라는 면에서 접근하는 것이 더 효과적일 것 같군요. 남한사람이든 북한사람이든 직장생활에서는 상사의 의도를 잘 파악하는 것은 매우 중요한 대인관계기술 중 하나입니다. 의외로 많은 상사들이 질문에 직접적으로 답하지 않으면서 간접적으로 의사를 표현하기 때문이지요.”

내1: ...새로 들어온 사람이 나를 가르치려고 하잖아요... ‘나를 이렇게 북한사람이라서 가르치려고 하는구나’ 기분 나빴고, 한 대 갈겨주고 싶을 정도로 원망스러웠죠... 그런 경우들이 많았어요...

상1: (문제의 원인으로 상대방의 성격이나 고유한 특성이라는 참조체계를 탐색해 보도록 질문) 그 일에 대해서 조금 더 이야기해 보도록 하지요. 그 사람은 다른 남한사람들한테는 어떻게 행동하나요?

내2: 사실... 그 사람은... 저보다 먼저 들어온 사람한테도 좀 그러는 것 같기는 하네요... 다른 사람들도 그 사람을 그렇게 좋아라 하는것 같지는 않고...

상2: (개인차에 대한 해석을 제시함) 그러니까 내가 북한사람이어서 그럴 수도 있지만, 그 사람이 원래 그런 사람, 지시적이거나 고압적인 그런 성격을 가진 사람이었을 수 있겠네요.

## 해석을 하면 무엇이 좋은가?

- 적절한 해석은 내담자를 통찰로 이끌어 감정의 정화, 행동의 변화를 유도할 수 있다.
- 부인이나 변명을 포기하고, 책임감과 자기 통제를 촉진하는 효과가 있다.
- 현실이나 자신의 과거 경험을 이해하는 시야가 확장되고 변화되어 문제를 풀어갈 수 있는 새로운 방법을 찾아낼 수 있다.

## 해석의 과정은 어떻게 이루어지는가?

- 내담자가 자신의 상황이나 문제를 어떻게 받아들이고 해석하고 있는지 내담자의 사고 방식을 먼저 이해한다.
- 상담자의 경험이나 이론, 내담자가 이전에 이야기했던 정보나 생각들을 토대로 내담자의 이야기를 새로운 방식으로 이해할 수 있는지 생각해 본다.
- 해석을 위한 적절한 시점을 찾는다. 자신의 문제를 좀 더 탐색할 동기가 생겼을 때가 적절한 시점이다.  
“선생님 제가 왜 이럴까요? 무엇 때문에 이럴까요?”
- 가능한 간접적이고 질문의 형식을 빌려 해석을 제시한다.  
“그것하고 이것의 관련성을 어떻게 생각하시나요?”  
“당신은 늘 실패할까봐 두렵다고 하셨는데, 이것은 어머니를 실망시키지 않고 기쁘게 해드려야 하는 것과 관련이 있는 것 같은데요.”  
“탈북자 한 사람이 성공한 것을 보고 내가 그만큼 성공하지 못하면 나는 실패한 것이라고 생각하는 건 아닌가요?”
- 후속반응을 관찰하고 확인한다.  
“제가 말씀드린 것을 어떻게 이해하셨는지 궁금하군요.”  
“제가 지금 한 말이 당신에게는 어떻게 이해됩니까?”  
“지금 제가 말한 내용이 당신에게는 어떤 의미로 와 닿습니까?”

## 해석을 할 때 주의할 점은 무엇인가?

- 해석은 내용만큼 시점이 중요하다. 내담자가 자신의 문제를 좀 더 적극적으로 탐색할 시기에 해석을 해야 효과적이다.
- 가능한 부드럽고 지지적으로 해석한다. 과도한 상담자의 권위적 해석은 내담자에게 부정적 감정만을 안겨줄 뿐이다.
- 한 번에 너무 많은 해석을 하지 않고 조금씩, 내담자의 인식수준에 맞추어 한다.
- 내담자의 문화와 환경을 존중하고, 상담자의 문화적 가치관을 당연시하지 않는다.



“식사를 한 다음에 돈을 각자 계산한다고 해서 인간적으로 끈끈하지 않다고 볼 수는 없지요. 오히려 하나의 규칙으로 단순하게 받아들이고, 익숙해지면 서로 편한 부분도 있답니다.” (×)

“돈을 각자 계산하는 것이 개인적인 문화에서 나오는 행동이기 때문에, 공동체 문화에 익숙한 북한 사람들 입장에서는 어색할 수 있겠네요. 남한에서도 더치페이도 일반화된 것은 최근이기 때문에 나이 든 어른들 중에는 더치페이를 좋아하지 않는 분들도 드물지 않습니다.” (○)

- 내담자 개인을 둘러싼 문화, 환경, 특정 맥락이 내담자에게 어떻게 영향을 미쳐왔는지를 짚어주는 것 자체가 좋은 해석이다. 개인에게만 초점을 맞추는 해석은 부적절하게 내담자를 비난하는 결과를 가져올 수 있다.

“사람은 성격도 성격이지만 환경에 맞춰서 적응한다고 봐야지요. 북한에서의 직장환경은 주어진 것만 하면 되는 상황이었지요. 즉 그 상황에서는 그 행동이 적절하니까 다소 수동적인 태도가 자연스럽게 터득된 것 같아요.”

## 의미-지향적 해석으로 돌파구를 찾아보자!

의미-지향적 해석은 내담자가 자신의 행동이나 결정의 의미를 생각해 보도록 촉진하는 접근인데, 일반적으로 북한이탈주민과 같이 외상이나 급격한 삶의 전환을 경험한 내담자는 삶의 의미와 목적을 다시 생각하게 되는 것이 자연스러운 반응이다. 북한이탈주민과 상담을 하면서 현실적으로 해결이 어려운 문제가 있을 때, 상담자는 “이 사건이 당신의 현재와 과거, 미래의 삶에 어떤 의미가 있습니까?”라고 물어볼 수 있다. 또는 내담자의 이야기에서 자연스럽게 드러나는 핵심적인 의미나 가치를 드러내는 단어를 재진술해 주거나, 또는 거의 드러난 의미를 상담자가 새롭게 제시한다(이 때는 상담자의 지적이 맞는지 꼭 확인이 필요하다). 예를 들어 상담자는 다음과 같이 표현할 수 있다.

“당신은 ~에 가치를 두고 있는 것 같군요.”

“당신은 ~을 중요하게 생각하는군요.”

“당신의 의도는 ~이었군요.”

“당신이 그렇게 한 이유는 ~이었군요.”

내담자는 삶의 의미, 가치, 목적을 분명히 인식함으로써 일상적인 삶의 문제나 걱정들을 해결해 나갈 힘을 얻을 수 있다. 무엇보다 삶에 대한 관조적인 의미를 발견하는 과정에서 사람들은 자아와 자신의 현재 문제에 대한 과도한 집착에서 벗어나는 경향이 있기 때문에 내담자와 함께 새로운 가능성을 모색할 수 있는 가능성이 커진다. 북한이탈 여성들에게서 종종 듣게 되는 다음의 진술은 어머니로서의 삶의 의미가 현실적인 문제를 이겨나갈 힘을 주는 예라고 할 수 있다.

“자존심은 상하지만 자식을 생각하면 이 일이라도 하는 것이 감사하죠. 그래도 애가 지난 생일에는 ‘엄마 고마워요’ 그러더라고요... 자식이 미래잖아요. 내게 맡겨진 사명이라 생각해요.”

## 해석의 다양한 예

내1: (낮은 자존감을 가진) 나 자신이 싫어요. 일을 잘 못하는 것 같고, 상사가 곧 저를 싫어하게 될 거예요.

상1: (일의 의미에 대한 반영) 잠시 다른 방향에서 그 일에 대해서 이야기를 나눠보도록 하지요. 수미씨, 이 일이 당신에게는 정말로 어떤 의미가 있나요? 그 일이 당신의 삶의 목적에 잘 맞는 일인가요?

내2: 아닙니다. 저는 이 일이 너무 지겹고 실망스러워요. 이 일 자체는 저한테 아무런 의미도 없어요. 정기적으로 돈을 벌 수 있으니까 좋다고 생각했는데 그게 다가 아니잖아요. 제가 좋아할 수 있는 일을 했으면 좋겠고, 그게 저한테는 의미가 있는 일인 것 같아요. 저도 이 사회에서 뭔가 가치 있는 일을 했다는 기분을 느끼고 싶어요. 하루 종일 잔심부름 하고, 영수증만 들여다보고 있는 일보다는 다른 사람들을 돌보는 일을 하고 싶어요.

상2: (의미반영의 예) 그렇군요. 당신의 직업이 당신에게는 별로 의미가 없고, 다른 사람들을 돕는 일을 한다면 스스로에 대해서도 더 가치를 느낄 수 있을 것이라고 생각하시는군요. 그럼 다른 사람들을 돕고 싶다는 바람에 대해서 좀 더 이야기를 나눠보지요. 남을 돕는 일이 왜 당신에게 더 의미가 있는지 그 일이 수미씨의 삶의 목적과는 어떻게 연결되는지 이야기해 볼 수 있을까요?

상2: (긍정적 관점의 해석의 예) 이렇게 한 번 생각해 봅시다. 일이 지겹다는 것은 당신이 일에도 어느 정도 숙달이 되었고 남한사회나 직장환경에도 꽤 적응이 되었다는 사인일 수 있습니다. 한편으로는 당신은 남한사회에 일차적으로 적응하는 단계를 지나서 인간으로서 보다 나은 삶을 위해서 도전할 마음의 준비가 된 것이라고 볼 수 있습니다.

상2: (연결을 이용한 해석의 예) 수미씨 지금 하신 이야기는 지난번 상담에서 당신이 예전에 아이들을 돕는 자원봉사를 하면서 행복했다고 말했던 일과 연결이 되는 것 같군요. 당신은 그 일에서 기쁨을 느꼈는데 공부와 취업 때문에 그만두었다고 하셨지요. 지금 당신은 좀 더 깊은 수준에서 당신이 만족할 수 있는 어떤 것으로 옮겨 갈 준비가 된 것 같습니다. 무엇인가 당신에게 좀 더 즐거움과 기쁨을 주는 그런 일.





## 해석 연습

### 연습 1. 해석해보기

생각해보기 사례에 대해서 1~4단계를 적용해 보자.

- 내담자가 자신의 경험을 묘사하는 방식 이해하기

1. 생각해보기 사례를 다시 한 번 읽어보자. 내담자의 진술 내용 중에서 자신의 과거 경험을 기술하는 단어들을 찾아서 적어보자.

2. 생각해보기 사례(또는 내가 만난 다른 북한이탈주민 사례)에서, 내담자들이 자신의 과거 경험을 어떻게 받아들이는 것 같은가? 내담자의 태도를 묘사할 수 있는 단어 나 표현을 생각해서 적어보자. (예. 비인간적인, 징글징글한)

- 새로운 시각으로 내담자의 이야기를 바라보기

3. 생각해보기 사례(또는 내가 만난 다른 북한이탈주민 사례)의 부정적인 과거 경험을 재구성하기 위해서는 다양한 관점에서 내담자의 이야기에 접근하는 것이 필요하다. 아래에 제시된 관점에서 생각해보기 사례(또는 내가 만난 다른 북한이탈주민 사례)의 과거 경험을 재검토해보자. 예를 들어 PTSD에 대한 보다 전문적인 설명을 제시하는 것도 새로운 접근(재구성)이 될 수 있다.

- ▶ 과거 경험에 대한 내담자의 반응 방식을 이해할 수 있는 이론이나 지식은 무엇일까? (예. PTSD에 대한 지식이나 정보)
- ▶ 과거 경험 중에서 긍정적인 경험은 전혀 없는가? 내담자는 과거 경험의 특정 부분이나 특정 감정만 더 부각하고 있는가? 아니면 경험의 모든 부분을 서술적으로 기억하고 있는가? (예. 이웃의 따뜻한 관심 등)
- ▶ 과거 경험을 과거 시점으로 받아들이고 있는가? 현재의 시점으로 이해하고 있는가?
- ▶ 내담자의 경험은 내담자의 인간적 성장에 어떤 영향을 미쳤는가?

4. 3단계를 통해서 내담자의 과거 경험에 대한 새로운 해석을 발견하였는가? 나의 해석에서 핵심적인 단어들을 생각해서 적어보자. (예. 치료 가능한, 강인한, 끈끈한)

### 연습 2. 해석에 대한 내담자의 반응 예측해보기

생각해보기 사례에 대해서 해석 1 혹은 해석 2를 제시했을 때, 내담자는 어떤 반응을 보

이겠는가? 옆의 참여자와 함께 토론해 보자.

- 내담자는 어떤 기분일까?
- 내담자의 생각은 어떻게 달라질까?
- 내담자는 상담자의 말을 어느 정도 받아들일 수 있을까?

**해석 1** (PTSD에 대한 전문적인 설명) “잊고 산다고 생각했지만 사실은 가슴에 다 남아 있었군요. 현숙씨가 겪은 극한 경험을 전문적으로는 ‘외상’이라고 부릅니다. 외상적인 경험은 감정적으로 큰 상처를 남기는데, 그런 감정들은 ‘기차소리’ 같이 어떤 연관된 자극만 있으면 말씀하신 것처럼 ‘저절로’ 반응이 나와버립니다. 외상 때문에 나타나는 이런 증상을 ‘외상 후 스트레스 장애’ 혹은 ‘외상 후 스트레스 증상’이라고 합니다. 현숙씨가 그동안 해온 것처럼 피하고 억누르면 그런 저절로 일어나는 감정반응이 더 심해집니다. 오히려 자꾸 이야기를 해서 풀어내어야 상처가 아물고, 감정도 잠잠해지고, 치료가 됩니다. 그런 의미에서 최근에 아들이 와서 물어 두었던 기억을 떠올리게 된 것은 외상을 치료할 수 있는 기회라고 볼 수도 있을 것 같군요. 예를 들어 지금 그때의 경험을 다시 죽 말씀하고 나니 기분이 어떻습니까?”

**해석 2** (의미에 기초한 해석) “북한이나 중국에서의 그 시기가 징글징글해서 잊고 싶기도 하지만, 그 때가 현숙씨의 지금의 인생을 가능하게 만든 삶의 중요한 시기이기도 하지 않을까요? 예를 들면, 제가 만나 본 많은 북한이탈주민분들은 남한 사람들과는 달리 그런 죽음의 고비를 넘겨왔기 때문에 더 강하고 진지하게 삶을 살아가시는 것 같습니다. 지금 그때의 경험을 다시 죽 말씀하셨는데, 저와 함께 다시 과거 경험을 차분히 돌아보면서 그 때의 일이 현숙씨에게 어떤 의미가 있는지 살펴보면 어떨까요?”



## 자기개방: 상담자의 마음 이야기하기

### 생각해보기

다음은 북한말 때문에 사회생활에서 위축되는 북한이탈주민의 사례이다. 이와 비슷하게 남의 시선이 의식되어서 괜히 위축감을 느꼈던 경험을 떠올려 보자. 아래의 사례를 읽으며 내가 상담자라면 나는 나의 경험을 어떻게 내담자와 나눌 수 있을지 생각해 보자.

“상점에 갔는데 점원이 나한테 ‘연변에서 오셨나요?’ 그래요. 그 다음부터는 내 말문이 탁 막히는 거예요. 내가 아직 여기 사람들하고 다르구나. 내가 북한에서도 스스로 확실하게 모른다 하면 입도 뿡긋 안 했어요. 내 생활 습관이 그랬는데 여기서도 ‘내가 한국인처럼 말 못 하면 차라리 말 안한다’ 그런 나쁜 습성이 들었어요. 나는 시장에 가더라도 말을 안 해요. 북한말 나와서 사람들 시선을 받을까봐. 옷 살 때도 손으로 물건 집어 들고 눈으로 점원을 쳐다봐요... 돈만 주고... 자기네들끼리 ‘빙어린가봐’ 그러더라고요. 난 왜 그런지. 내가 북한에서 온 사람이란 걸 드러내기가 싫었어요.”

### 들어가기

너무 완벽하고 말쑥한 사람에게 자신의 실수나 부족한 점을 드러내어야 한다면 당신은 어떤 기분이겠는가? 나와 똑같거나 나보다 못한 사람에게 상담을 받고 싶은 사람은 없겠지만, 내 앞에 있는 전문가가 전문적 역량을 가지고 있는 동시에 나와 마찬가지로 한 인간으로서 어려움과 단점을 경험하는 생활인이라고 받아들인다면 우리는 좀 더 편안하게 우리의 약점을 드러낼 수 있을 것이다. 적절한 타이밍의 자기개방은 이와 같이 내담자가 상담자를 보다 진솔하게 받아들이고 더 편안하게 이야기하도록 도와준다.

이 장은 ‘자기개방은 무엇인가?’ ‘자기개방을 하면 무엇이 좋은가?’ ‘자기개방은 어떻게 하는 것인가?’ ‘자기개방을 할 때 주의할 점은 무엇인가?’ 라는 주제를 통해서 상담에서 자기개방이 갖는 의미와 자기개방이 필요한 시점을 판단할 수 있는 역량을 훈련하게 될 것이다. 특히 문화적 배경이 다른 내담자와의 관계에서 자기개방이 어떻게 상담을 보다 효과적으로 이끌 수 있는지를 주목하기를 당부한다.

### 자기개방은 무엇인가?

- 자기개방은 상담자의 삶의 경험이나 개인적 생각을 내담자와 공유하는 것이다.  
“나도 처음 지방에서 서울에 올라왔을 때, 사투리 때문에 신경이 많이 쓰였던 기억이

나는군요.”

“그렇게 생사를 오고가는 경험을 직접 체험해 보지는 않았지만, 동생이 암 선고를 받고 수술을 받을 때 죽음에 대해서 많은 생각을 했었지요.”

### 자기개방을 하면 무엇이 좋은가?

- 내담자가 더 깊이 자신을 드러낼 수 있도록 격려를 받고, 상담을 좀 더 수평적인 관계로 받아들일 수 있다.
- 내담자의 배경과 상담자의 배경에서 큰 차이가 있을 때, 내담자의 상담자에 대한 신뢰감과 호의를 느끼게 된다. 동등한 인간으로서의 신뢰감은 당신이 전혀 경험해보지 못한 상황을 다룰 때 도움이 될 수 있다.
- 내담자가 꺼내기 어려운 주제인 경우(예, 알콜 중독) 상담자가 약간 앞서서 자기개방을 하면 상담이 촉진될 수 있다.

“나도 알콜 중독 가정에서 자랐기 때문에 당신이 느끼는 혼란을 조금은 이해할 수 있을 것 같군요.”

### 자기개방은 어떻게 하는 것인가?

- 기본적으로 상담의 1·2·3 기술을 사용한다.
- 당신의 생각, 감정, 행동을 간략하고 담백하게 내담자와 공유한다.
- 상담자의 과거 경험 혹은 지금-여기에서의 당신의 느낌을 공유한다.  
“나는 당신과 비슷한 것 같습니다.”  
“나는 당신이 느끼는 고통이 어느 정도인지 상상이 됩니다.”  
“화를 내지 않고도 정말 잘 대처하셨네요. 정말 큰 변화입니다.”  
“나의 취업 과정도 참 힘들었지요.”  
“내 생각에 당신의 친구는 당신을 이용하는 것 같군요.”
- 자기개방 후에 내담자의 반응을 살핀다. 내담자가 상담자의 자기개방에 부정적으로 반응한다면 더 이상 자기개방을 하지 말고 그들의 반응에 대하여 이야기한다.

### 자기개방을 할 때 주의할 점은 무엇인가?

- 자기개방을 하려는 자신의 의도에 대해 신중하게 생각하라. 진정 내담자를 돕기 위해서 하고 있는가?
- 자기개방은 짧게 하라. 상담자 자신의 이야기에 몰입하지 말라. 상담자의 자기개방이 길어지다 보면 상담의 초점이 내담자에게서 벗어나게 된다.



- 자기개방 후에는 개방적 질문 (“내 이야기를 듣고 당신은 어떤 느낌이 드시나요?”) 혹은 감정의 반영 (“내가 비슷한 경험을 가지고 있다는 것에 놀라는 것 같군요.”)과 같은 기초적 경청 기술로 돌아간다.
- 의도가 순수하고 진실해야 한다. 공유하는 감정, 생각, 경험이 상담자에게 실제로 존재하는 것이어야 하며, 무리해서 경험을 과장하지 않는다.
- 자기개방은 내담자와의 관계에서 적절해야 한다. 피상적이고 의례적인 자기개방은 피한다.
- 자기개방을 할 경우에도 상담의 초점은 내담자에게 있다. 남용될 경우 상담자가 상담을 독점하게 되며, 설부른 자기개방은 내담자에게 자신을 빨리 개방하라는 부담으로 작용할 수 있다.
- 내담자가 자연스럽게 상담에 잘 참여하고 있다면 자기개방은 필요하지 않다. 상담자의 너무 개인적인 자기개방은 오해를 유발할 수 있고, 내담자가 오히려 부담을 느낄 수 있다. (예. 이성문제)

## 상담의 1·2·3 기술을 기억하라!!

### 1. 경청하기(탐색하기)

경청을 통해 내담자의 세상에 대한 관점을 이해하는 단계이다. 내담자는 세상을 어떻게 보고, 듣고, 느끼는가? 즉 내담자가 세상을 이해하는 방식을 탐색하는 단계이다. 상담자는 내담자의 이야기에서 ‘자주 반복되는 내용이 무엇인가?’ ‘세상을 묘사할 때 내담자가 사용하는 특징적인 표현은 무엇인가?’ 를 생각해 본다.

### 2. 개입기법의 적용

내담자의 이야기를 들은 후에 보다 적극적인 개입을 하는 단계이다. 개입의 시점(타이밍)이 효과를 좌우하는 핵심임을 명심하라. 개입 기법을 적용하기 전에 ‘내담자가 상담자의 말을 들을 준비가 되었는가?’ ‘내담자는 새로운 방식으로 생각할 준비가 되었는가?’ 를 점검해 본다.

### 3. 관찰 및 확인

개입기법의 적용 이후에 내담자의 반응과 변화를 관찰하고 확인하는 단계이다. 내담자의 말과 행동에서 불일치가 있을 때는 「1. 경청하기(탐색하기)」로 돌아가 내담자의 이야기를 다시 잘 들어야 한다. 조언 등의 직접적인 개입은 단기적으로 효과가 있을 수 있지만, 장기적으로 상담자와 내담자가 함께 한다는 느낌을 해칠 수 있다.

## 자기개방 연습

### 연습 1. 자기개방 생각해보기

다음의 사례를 읽고 난 후, 당신이 상담자라면 사용했을 것 같은 자기개방을 생각해 보라. 먼저 상담자로서 나의 의도가 명확해야 함을 명심하자.

“나는 집에 갈 때마다 다시 10살이 된 것처럼 느낍니다. 나는 성인이고 책임질 만한 삶이고 어떤 장소에서도 별로 어린 애처럼 행동한 적이 없는데도 부모님을 만나면 항상 어린 아이처럼 되돌아가요. 아마 부모님 관심을 받고 싶은 것 같아요.”

- 상담자의 의도는 무엇인가?

- 상담자의 반응은?

“아무리 노력해도 여기서는 한계가 보입니다. 뻔하지요. 시작점이 다른데요. 여기서 태어난 사람도 죽어라 열심히 해야 살아가는 세상인데 아무리 노력한들 따라갈 수 있겠어요?”

- 상담자의 의도는 무엇인가?

- 상담자의 반응은?

### 연습 2. 자기개방 적용하기

- 연습의 목표

상담자로서 기초 상담기술들을 통해서 내담자와 지지적 관계를 맺는 법을 배우고, 이 과정에서 자기개방을 어떻게 활용할 수 있는지 습득한다.

- 참여자들은 4~6명이 한 집단을 구성한다. 이 중 한 사람은 리더가 된다. 리더는 상담 과정을 진행시킨다. 다른 한 사람은 내담자가 되며, 또 한 사람은 상담자 역할을 한다.



나머지 사람들은 진행되는 상담에 주의를 기울이며, 리더의 지시에 따라 자기개방을 적용할 준비를 하며 기다린다. 각 개인은 내담자의 역할을 번갈아가며 맡는다.

1. 내담자는 평범한 문제 경험에 대하여 이야기 한다(예. 학업, 대학에의 적응, 혹은 친구관계 등).
2. 상담자는 내담자가 자신의 이야기를 충분히 탐색하도록 기초 상담기술(개방적 질문, 재진술, 감정의 반영)을 5-10분 동안 사용한다. 리더는 한 상담자가 진전이 없다면 다른 상담자가 탐색을 하도록 이어 받도록 한다.
3. 리더는 상담진행과정을 주시하며, 내담자가 상담자의 자기개방을 통해 어떤 통찰이 가능하다고 판단되는 시점에서 상담자를 중지시킨다.
4. 내담자를 제외한 모든 사람은 자기개방 진술을 전달한다. 상담자는 잠시 쉬며 내담자가 하는 이야기에 대하여 생각하는 시간을 갖는다.
5. 상담자와 내담자는 각각의 자기개방에 대해서 자신의 경험에 근거하여 피드백을 준다.
6. 내담자를 바꿔가며 연습회기를 반복한다.

## 피드백: 타인의 관점 전달하기

### 생각해보기

우리는 모두 우리 자신의 행동에 대해서 피드백을 받아 본 경험이 있다. 이러한 피드백 중 일부는 도움이 되는 것이었고, 어떤 피드백은 고통스러운 것이기도 했다. 당신 자신의 경험 중에서 긍정적으로 기억되는 피드백과 부정적으로 기억되는 피드백을 떠올려 보자. 이러한 피드백은 가족이나 친구와 같은 가까운 관계, 혹은 선생님, 감독관, 상사와 같은 상하 관계, 혹은 잘 알지 못하는 이웃 사람이나 낯선 사람으로부터 제공된 것일 수 있다. 당신은 개인적으로 효과적인 피드백과 효과적이지 못한 피드백은 어떤 차이가 있다고 생각하는가?

## 들어가기

주변 사람들을 통해 나의 습관적인 행동이나 표정을 알게 된 경험이 누구에게나 있을 것이다. '내가 보는 나의 모습'과 '남이 보는 내 모습'이 다를수록 남들과의 관계는 더 어려워지고 만족스러운 반응을 얻기도 힘들다. 입사 면접에서 중요한 것은 '내가 나를 높

게 평가하는 것(물론 자신감은 강점이지만) 보다는 ‘면접관’이 나를 높게 평가하는 것이 중요하다. 인간의 성숙과 변화의 과정에서 남들이 자신을 보는 방식으로 스스로를 볼 수 있고, 자신이 말이 다른 사람에게 어떻게 들리는지를 듣고, 자신이 타인에게 어떤 영향을 주고 있는지 그것을 이해하는 것은 피해갈 수 없는 도전이다. 피드백은 바로 상대방에 대해서 남들이 그 사람을 바라보는 시각에 대한 정보를 제공하는 것이다.

이 장에서는 ‘피드백이란 무엇인가?’ ‘피드백은 어떻게 하는 것이 효과적인일까?’ ‘어떤 형태의 피드백이 가능한가?’ 라는 주제를 통해서 올바른 피드백의 태도를 배우게 될 것이다. 이 장을 통해 우리는 다른 모든 기법과 마찬가지로 피드백 역시 내담자와의 상호작용 속에서 그 효과가 결정되며, 내담자의 성격적 특성에 맞게 제공되어야 함을 이해하게 될 것이다.

### 피드백이란 무엇인가?

- 내담자의 생각, 행동, 태도가 남들에게 어떻게 이해되는지에 대한 객관적인 정보를 제공하는 것이다.
- 직면은 피드백의 한 형태라고 볼 수 있다.

“아이가 말을 안 들을 때마다 ‘엄마가 너를 어떻게 데리고 나왔는데’ 라고 하소연을 하지만, 아이의 행동에 대한 개선방향을 제시하지는 않으시네요. 다른 사람이 잘못을 했을 때 하소연하는 것은 상대방에게 심리적인 부담이나 죄책감을 일으키려는 의도로 이해될 수 있습니다. 지금 아이가 여기 있다고 가정하고, 하소연 대신에 구체적인 행동을 제안하는 말을 해보시겠습니까?”

“술을 끊어야 한다고 말씀하시지만, 술을 끊기 위한 구체적인 방법을 이야기하려면 늘 새로운 문제를 꺼내시는군요.”

### 피드백은 어떻게 하는 것이 효과적인일까?

- 내담자가 피드백을 요청할 때, 피드백을 수용할 준비가 되어 있을 때 제시한다.
- 간결하고, 구체적이고, 명확하게 제시한다.

“지난 번 조퇴가 좋은 예가 될 것 같습니다. 상사에게 미리 말씀하신 것은 잘하신 것입니다. 그러나 상사가 아무런 대답도 안했는데 조퇴를 하셨기 때문에 상사 입장에서는 여전히 일방적이라고 느꼈을 수 있습니다. 남한 사람들이 대답을 즉각적으로 하지 않는 순간에 잠깐 멈추고 상대방의 의도를 한 번 더 생각해 보는 습관을 가지면 어떨까요?”

(○ 지지적, 구체적인 피드백임. 대안을 제시하기 때문에 내담자가 보다 쉽게 받아들일 수 있으며, 다른 대안을 생각해 보는 계기를 제공한다.)

“당신을 힘들게 하는 사람들을 대하는 당신의 태도가 극단적이고 효과적이지 못한 것



같군요. 좀 더 상황을 고려해서 행동을 조절해 보십시오.” (× 판단적이고 모호한 피드백이어서 내담자는 비난받는 느낌을 받을 수 있다.)

“요즘 잘 하고 있습니다.” (× 모호하기 때문에 구체적으로 무엇을 잘하고 있다는 것인지를 언급해 주지 않으면 의례적인 말로 받아들일 수 있다.)

- 구체적인 면에 초점을 맞추는 판단하지 않는 피드백을 한다. 어투나 비언어적 행동에서도 판단하는 느낌을 전달하지 않도록 주의한다.

“이번에도 그 순간에는 거절하지 못하고 나중에 약속에 나가지 않으셨군요. 남한 사람들에게 거절하는 것은 대인관계의 자연스러운 부분으로 받아들여지지만, 사전 연락 없이 약속을 어기는 것은 상대방을 무시하는 행동으로 이해됩니다.”

“당신은 또 일방적으로 약속을 어기셨군요. 상대방의 입장에서는 화가 날 것 같은데요.” (× ‘일방적’이라는 단어는 비판적인 태도를 내포하고 있다.)

- 즉각적일수록 효과적이다.

“지난번과 달리 지금은 허리를 펴고 제 얼굴을 바라보면서 말씀하시니까, 자신감이 있어 보입니다”

“당신이 정말 열심히 노력하고 계셔서 기쁩니다. 당신을 돕기 위해서 제가 한 가지 제안을 하고 싶습니다. 목의 힘을 조금 빼고 (주먹을 풀고) 목소리의 톤을 조금 낮추어서 방금 하신 말씀을 다시 한 번 반복해 보면서 차이를 느껴볼까요?”

- 직접적으로 물어보거나 관찰을 통해서 내담자가 상담자의 피드백이 유용했는지 확인한다.

“이 피드백에 대해서 당신은 어떻게 생각합니까?”

“그것이 당신이 기대했던 것과 비슷한가요?”

“이 피드백이 당신에게는 어떤 의미가 있을까요?”

## 어떤 형태의 피드백이 가능한가?

- 강점과 자원을 발견하게 하는 긍정적 피드백

“아파서 결근한 동료에게 먼저 전화를 걸어주시거나, 자판기 커피를 한 잔 뽑아주는 것과 같은 작은 친절을 자주 베푸는 것에 대해서 남한 동료들은 영희씨가 남을 챙길 정도로 마음에 여유가 있는 사람이라고 생각할 것 같군요.”

- 변화를 만들어 내는 교정적 피드백

“집을 벗어난 상황에 대해서 말씀하실 때는 목소리나 행동에서 활기가 느껴집니다. 아이와도 집 밖에서 시간을 가져보면 좀 더 긍정적으로 대할 가능성이 늘 것 같군요. 한 달에 한 번이라도 아이와 함께 외출을 하는 기회를 마련해 보면 어떨까요? 큰 마트에

장을 보러 갈 때 같이 가는 것은 좋은 기회가 될 수 있을 것 같은데요?”

- 행동의 논리적 결과를 알려주는 부정적인 피드백

“술을 끊는 것이 쉬운 일이 아니란 것은 압니다. 그러나 술을 먹고 폭력을 계속 휘두른다면 법적인 문제가 초래될 수 있습니다. 무엇보다 술 문제로 인해 정상적인 직장생활을 하기 어려운 상태이기 때문에 이 문제가 해결되지 전에는 취업 알선을 해드리기 어렵습니다. 술은 의지만으로 해결이 되지 않기 때문에 알콜 문제에 대해서는 전문적인 치료 프로그램에 참여하시는 것이 필요합니다.”

## 나-전달법

나-전달법은 상담자의 생각이나 반응을 전달할 때 내담자가 경험할 수 있는 충격을 완화시킬 수 있는 좋은 방법이다. 나-전달법은 나를 주어로 사용해서 상대방의 행동에 대한 나의 느낌이나 바람을 진솔하게 표현하는 방법이다. 문제가 되는 상대방의 행동과 그 행동이 나에게 미친 영향이나 감정을 솔직하게 말하는 방법이지만, 상대방의 행동보다는 그로 인한 나의 감정에 초점이 있기 때문에 상대방은 비난당한다는 느낌을 덜 갖게 된다.

나-전달법= 상대방의 행동 + 나에게 미친 영향 + 나의 감정

그러나 나-전달법은 형식도 중요하지만, 무엇보다 상대방을 인간적으로 존중하는 태도를 가져야 한다. 그렇지 않다면, 나-전달법은 오히려 상대방을 우회적으로 공격하는 수단이 될 수 있다는 것을 기억해야 한다.

### 나-전달법 예

“너는 애가 게을러. 너는 왜 이렇게 지저분하니?”

⇒ “나 좀 짜증이 나. 네가 방을 치우지 않아서 방이 지저분하니까.”

“넌 왜 그렇게 성미가 급하니. 뉘달질 하지 마!”

⇒ “자꾸 재촉하니까 난 부담스럽고 힘들어. 날 믿어주면 좋겠어.”

## 피드백 연습

### 연습 1. 효과적인 피드백 생각해보기

다음의 표에서 비효과적인 피드백을 보다 효과적인 피드백으로 변경해 보자.



비효과적인 피드백	효과적인 피드백
1. 간접적인 표현 “당신은 많은 사람에게 호감을 받을 것 같다”	1. 직접적인 표현
2. 의도를 짐작하는 “당신이 화가 났기 때문에”	2. 행동을 묘사하는
3. 평가하는 “그건 당신이 잘못했다”	3. 평가하지 않는
4. 일반화하는 “누구나 다 그렇겠지만 사람이면... 모두가...”	4. 특별한 것을 꼬집는
5. 변화를 요구하는 “그렇게 하면 안 돼”	5. 태도 변화는 자기가 결정하는
6. 지연된 “지난번에 당신이 ...했을 때”	6. 즉시에 하는
7. 외부에서 하는 “다른 사람들이 당신에게....라고 이야기한다.”	7. 그 집단 속에서 하는

*효과적인 피드백의 예:*

1. 나는 당신이 좋다
2. 당신은 얼굴이 붉어졌다
3. 나는 당신이 그러는 게 싫다
4. 나는...
5. 나는 싫다, 나는 불쾌하다
6. 지금 당신이 ...했을 때
7. 우리 상담 팀은 당신을 ...하다고 생각한다

연습 2. 나-전달법 사용해보기

다음의 상황에서 나의 평소 반응과 개선할 점을 생각해 보자.

내 친구는 나의 약점을 가지고 자주 농담을 한다. 한두 번 간접적으로 불편한 내색을 했지만 눈치를 채지 못했는지 계속 다른 친구들 앞에서도 같은 농담을 반복한다.

- 나의 평소 반응은?

- 나의 반응에서 개선할 점이 있는가?

친구가 금방 돈을 갚겠다며 돈을 15만원 빌려가고 나서 시간이 지나도 갚지 않는다. 친구가 평소에 하는 행동을 보면 갚을 돈이 있는 것으로 보이나 돈이 필요하다고 하니 매번 조금만 더 기다려달라고 한다.

- 나의 평소 반응은?

- 나의 반응에서 개선할 점이 있는가?

### 연습 3. 피드백 적용하기

다음이 사례를 읽고, 어떤 피드백을 제공할 수 있을지 생각해보자.

30대의 북한이탈 남성과 직업 상담을 몇 차례 진행한 후 사업장 한 곳을 방문하기로 하였다. 당신은 상담자로서 면담 하는 날 사업장에 동행하여 내담자가 상담을 무난하게 마무리 하도록 도왔다. 면담은 성공적이었고, 다음 날 바로 출근을 하기로 하였다. 내담자는 면접 당일 날 돌아오면서도 싫다는 말이나 직장에 대해서 특별한 언급이 없었다. 그러나 출근하기로 한 날 일방적으로 출근을 하지 않았고, 내담자의 휴대폰도 꺼져 있었다. 당신은 혼자서 사업장의 담당자와 통화를 하고 사태 수습을 해야 했다. 2주일 후 내담자는 아무런 설명도 없이 다시 상담에 나타났다. 내담자는 상담이 시작되고 나서도 아무 일도 없다는 듯이 다음과 같이 상담을 시작하였다.



“제가 좀 생각을 해봤는데 운전 쪽으로 직업을 알아보면 적성에도 맞고 제가 북한에서도 운전 경험이 좀 있거든요...”

사전 설명 없이 첫날 출근하지 않은 내담자의 행동이 관련된 다른 사람들에게 어떻게 받아들여지며, 어떤 결과를 가져오는지 내담자에게 전달하는 것이 필요한 상황이다. 당신은 상담가로서 북한이탈주민들이 거절하는 문화에 익숙하지 않다는 것을 알고 있으며, 비난 하는 것은 행동의 개선에 도움이 되지 않는다는 것을 알고 있다.

- 상담가로서 당신의 피드백은 무엇일까? 또한 피드백의 일부분으로서 관련된 당사자로서 나-전달법도 함께 사용하여 보라.

---

---

---

---

---

---

---

---

## 조언: 직접 도움 제공하기

### 생각 해보기

당신이 받아들일 준비가 되기 전에 어떤 정보나 조언을 받았던 경험이 있는가? 어떤 사람이 당신에게 조언을 하거나 무엇을 해야 할지를 알려줄 때, 당신은 개인적으로 어떻게 반응하는가? 조언에 대해서 당신에게 떠오르는 긍정적인 생각은 무엇이며, 부정적인 생각은 무엇인가? 또한 아주 유익한 조언이었음에도 불구하고 무시해 버렸던 경험을 떠올려 보자. 무엇이 달라졌다면 내가 그 조언을 따를 수 있었을지 생각해 보자.

### 들어가기

우리는 친구, 선배, 상사, 부모님, 선생님 등 우리의 모든 인간관계에서 많은 조언을 듣고 또 많은 조언을 하기도 한다. 회사나 정부와 같은 조직은 컨설팅이라는 전문적인 조언을 얻기 위해 막대한 비용을 지불하기도 한다. 이와 같이 조언은 일상생활에서 우리가 문제를 해결해나가는 가장 보편적인 방식이다. 조언을 하는 상대방이 더 많은 경험과 정보를 가지고 있을수록 우리는 그 사람의 조언에 더 많이 의존하게 된다. 이와 같이 우리가 조언자에 의존할수록 우리는 스스로 문제의 해결책을 탐색하려는 노력을 덜하게 되는 것, 그것이 조언이 상담에서 조심스럽게 다루어져야 하는 이유이다.

이 장에서 우리는 ‘조언은 무엇인가?’ ‘조언을 하면 무엇이 좋은가?’ ‘조언은 어떻게 하는가?’ ‘조언할 때 주의할 점은 무엇인가?’ 등의 주제를 통해서 효과적인 조언의 시점과 방법을 살펴보게 될 것이다. 북한이탈주민은 당면한 많은 현실적인 필요 때문에 상담에 임하게 된다. 이 장의 훈련을 통해 당신은 현명하고 균형 잡힌 조언은 상담의 주도권을 내담자로부터 옮기지 않는 범위에서 이루어지는 것임을 이해하게 될 것이다.

### 조언은 무엇인가?

- 조언은 상담자가 내담자의 문제에 대해 제안하거나 지시를 주는 것, 혹은 내담자가 해야 한다고 생각하는 것에 대한 상담자가 생각하는 것을 지적하는 것이다.

“조금 힘들더라도 사회복지사가 되려면 4년제 대학에 들어가서 1급 자격증을 따는 것이 제일 낫습니다. 요즘 다양한 기관에서 사회복지사 자격증이 많이 발급되다보니 2급 자격증으로는 직업을 얻기가 힘듭니다.”

### 조언을 하면 무엇이 좋은가?

- 내담자가 귀담아듣고 잘 따른다면, 내담자가 진일보한 변화를 얻는 데 필요한 시행착오를 최소한으로 줄일 수 있다.
- 상담자를 통해 내담자는 간접 경험과 검증된 정보를 얻을 수 있다.

### 조언은 어떻게 하는가?

- 내담자가 조언을 구하고 있다는 것을 확인하고 구체적인 의사결정 혹은 조언 얻기가 상담의 1차적 목표임을 분명히 한다.  
“어떤 직장이 더 좋은지 제 조언을 듣고 싶다는 말씀이시지요?”  
“자녀분이 집으로 돌아오게 하기 위해서 어떻게 하면 좋을지 제 생각이 궁금하시다는 말씀이시지요?”
- 내담자가 지금까지 문제를 해결하기 위해 취했던 노력, 시도, 방법, 생각 등을 검토하고, 잘한 것, 노력에 대한 인정을 해준다.  
“아이 마음을 바꿔보려고 이야기도 해보고 돌만의 시간을 가져보신 것은 정말 잘하신 일 같습니다.”
- 내담자가 했던 노력 중에 아이디어는 쓸 만하나, 실행과정에 문제가 있거나 용기가 부족해서 실패했던 내용을 선택해서 자신의 조언에 포함시킨다.
- 간단하고 구체적이고 효과적인 조언을 한다. 반드시 한 가지 아이디어만을 말한다.
- 문제해결 방안이 실제 상황에서 효율적이 되도록 내담자와 함께 상세한 검토를 하라. 조언에 대해 어떻게 생각하는지 구체적으로 의논한다.  
“제 생각은 ~한데 이 점에 대해 당신은 어떻게 생각하십니까?”
- 조언을 준 후 내담자가 실제 상황에서 그것을 실행해 보고, 얼마 후에 상담자에게 그것이 효과가 있었는지, 문제해결에 도움이 되었는지 알려달라고 하여 조언이 효과적이었는지 피드백을 받는다.

### 조언할 때 주의할 점은 무엇인가?

- 조언은 내용보다도 주는 방식이 더 중요하다. 간단하고 구체적인 조언을 내담자가 가장 필요할 때 최고로 가치 있게 만들어서 준다.
- 조언은 시기가 중요하다. 상담자가 너무 일찍 조언을 하게 되면, 내담자의 의존적인 태도를 촉진할 수 있고, 내담자 자신에게 가장 적합한 결정에서 멀어지게 할 수 있다.
- 문제가 모호할 때보다는 구체적인 때 조언하는 것이 좋다.

“육하는 성격을 어떻게 고칠 수 있을까요?”

“돈을 돌려달라고 어떻게 말할 수 있지요?”

- 상담자가 궁지에 몰렸을 때 하는 조언은 효과적이지 않다.

“솔직히 선생님이라고 해도 아무 일이나 다 좋다고는 안하지 않습니까? 탈북자니까 아무 일이나 해야 된다는 겁니까? 그러실거면 이제까지 상담은 왜 한 겁니까? 상담 안 해도 그런 일자리라면 나 혼자서 찾아도 얼마든지 찾을 수 있습니다.”

- 조언요구와 조언주기가 반복될 때 조언을 중단하고, 지금 그 현상에 대해 토의를 통해 내담자가 무엇을 바라고 있는지를 탐색한다.

### 조언의 예: 제 입장이라면 어떻게 하시겠어요?

상담이라는 문화에 익숙하지 않고 현실적인 문제가 다급한 북한이탈주민들의 경우, 문제에 대해서 충분히 탐색하기 전에 상담자의 조언을 구하는 경우가 많다. 상담의 목적은 내담자가 스스로 자신의 결정을 내리도록 돕기 위해 다음과 같이 접근해 보자.

“제 입장이라면 회사를 그만두시겠어요? 그냥 다니시겠어요?”

상: (조언을 미룸) 제가 당사자가 아니고, 아직 우리는 00씨의 직장생활에 대해서 충분히 이야기 하지 않았지요. 먼저 직장생활에서 어떤 어려움이 있는지 좀 더 구체적으로 살펴볼까요?

상: (자기개방이 이르다고 판단되지만 상황을 고려해서 조언을 하는 것이 낫겠다고 판단된 경우, 간략히 당신의 의견을 말한 후, 내담자가 그것에 대해서 어떻게 생각하는지 물어볼 것) 저 같은 경우는 상사와 솔직하게 불공평하다고 느낀 부분에 대해서 의논을 했었지요. 그러나 사람 들마다 대처하는 방법은 다릅니다. 어떤 상사들은 부하 직원이 문제를 의논하는 것을 자신을 공격한다고 생각할 수도 있으니까요. 당신 생각에는 그 문제를 의논한다면 당신의 상사는 어떻게 반응할 것 같습니까?

상: (충분히 내담자가 구체적인 정보를 말한 후) 결론적으로 당신의 상사는 이런 의논에 익숙한 사람은 아닌 것 같군요. 당신이 겪는 심정적 어려움을 이야기하기보다는 과제에 대해서 구체적으로 의논을 하는 것이 나올 수 있겠군요. 그동안 상사가 어떤 분인지 꾸준히 잘 관찰해 오신 것 같습니다. 저의 제안에 대해서 00씨 생각은 어떻습니까?





## 조언 연습

### 연습 1. 적절한 조언 결정하기

다음과 같은 두 가지 진술문이 있다. 이 상황에서 당신은 유용한 교육프로그램을 권유하거나, 당신의 경험에 근거해서 의미 있는 조언을 해줄 수 있다고 느낀다. 우선, 조언을 하기 전에 당신이 너무 적극적으로 개입하게 되었을 때 어떤 위험성이 있는지 생각해 보자.

- 과도한 개입의 잠재적 위험성:

- 지나친 개입이 되지 않도록 유의하며 간략하고 구체적인 조언반응을 적어보자.

내: 수업시간에 어떻게 발표를 해야 할지를 모르겠어요. 발표가 성적에 반영되는데, 어떻게 해야 할지를 모르겠어요. 북한말이 확 드러나면 어떡하나 걱정만 되고.

상: .....

내: 전 지금 너무 힘들어요. 제가 도대체 어떻게 해야 하나요?

상: .....

### 연습 2. 조언 적용하기

다음의 사례에 대해서 어떤 조언이나 정보를 제공할 수 있을지 생각해 보자.

직장에 들어갈 생각을 해야 하는데 지금 이려고 있습니다. 이 분야에서 두각을 나타내고 싶고 확실히 하고 싶어요. 근데 그 분야에 대해서는 아직 잘 모르겠어요. 왜냐면 모든 분야에 대해서 알긴 어렵고... 남한 사람들은 선배나 주변의 아는 사람들 통해서 쉽게 정보를 얻지만, 우리네는 그렇지 못하잖아요. 아직 시간이 있으니까 대학 졸업하기 전에는 발견할 수 있을거예요.

- 당신이 본 사례 대학생의 선배 혹은 친구라면 어떻게 조언을 하겠는가?

- 당신이 상담가로서 조언을 한다면 당신의 반응은 어떻게 달라지겠는가? 과도한 개입의 위험성에 주의하며 반응해 보자.

# 04

## 상담기법 통합하기

기법	정의
경청	내담자의 이야기에 상담자가 관심이 있다는 것을 전달하는 것이다.
질문	내담자가 자발적으로 이야기하지 못한 내용을 직접적으로 이끌어낼 때 사용하는 기법이다.
재진술	내담자의 말의 내용이나 의미를 반복하거나, 비슷한 또는 적은 수의 유사단어로 내담자의 진술한 내용이나 의미를 반복하면서 다른 참신한 말로 바꿔주는 것이다.
요약	여러 가지 생각과 감정을 간략하게 묶어 정리하는 것, 내담자 이야기의 핵심 줄거리를 정리하는 상담자의 진술이다.
반영	내담자의 말 속에 흐르는 주요 감정을 놓치지 않고 전달해 주는 상담자의 진술이다.
직면	내담자가 모르고 있거나 또는 인정하기를 거부하는 생각과 느낌에 대해서 주목하게 하는 상담자의 진술이다.
해석과 재구성	내담자가 자신의 문제를 새로운 각도에서 이해하도록 그의 생활 경험과 행동의 의미를 설명하는 것이다.
자기 개방	자기개방은 상담자의 삶의 경험이나 개인적 생각을 내담자와 공유하는 것이다.
피드백	내담자의 생각, 행동, 태도가 남들에게 어떻게 이해되는지에 대한 객관적인 정보를 제공하는 것이다.
조언	상담자가 내담자의 문제에 대해 제안하거나 지시를 주는 것, 혹은 내담자가 해야 한다고 생각하는 것에 대한 상담자가 생각하는 것을 지적하는 것이다.



## 상담기법들, 공감적 이해, 그리고 변화

상담자가 내담자를 ‘잘 이해하고 있다는 느낌’을 전달하는 것이 공감적 이해이다. 상담자의 공감적 이해 수준에 따라 내담자의 태도는 어떻게 달라질까?

‘내가 이 사회에서 딛고 살 수 있을까’ 그런 두려움도 생겨요... 일주일 전에 직장을 또 그만 둔 뒤로는 집에서 나가고 싶지도 않고, 어쩌다 남한 사람들을 만나게 되면 나도 모르게 피하게 되요... 수용소에서 사람들이 나갈 때 추울까봐 내가 입던 겉옷도 벗어주고 그랬는데, 한국 와서는 그때에 비하면 가진 게 더 많은데 요즘은 그런 마음이 안 생겨요.”

### • 이른 조언이 가져온 억제적인 공감반응의 예

“두렵다고 피하기만 하는 건 좋지 않아요. 과거와 자꾸 비교하기보다는 남한에 잘 적응한 북한 사람들을 만나보는 것이 좋을 것 같군요.”

내담자가 자신이 이해받고 있지 못하다는 느낌을 갖게 한다. 내담자는 침묵하거나 피상적으로 상담자에게 동의하거나, 극단적인 경우 상담을 중단한다.

### • 바꿔 말하기와 반영을 활용한 기본적인 공감반응의 예

“(바꿔 말하기와 반영/기본적 공감) 두렵고 남한사회에 적응하는데 자신이 없으시군요. 지난번 직장을 그만두신 후로는 더 위축되고, 남한에 살면서 오히려 마음은 더 팍팍해진 것 같으시군요.”

내담자는 상담자가 자신의 이야기를 듣고 있음을 알게 되어 편안해지고, 이야기의 내용은 좀 더 명료해진다.

### • 지지적인 해석과 직면을 활용한 촉진적인 공감 반응의 예

“(지지적 해석과 직면/촉진적 공감) 남한에 오셔서 적응하시느라 많이 지치고 힘드셨군요. 그동안 경험하신 일들을 생각해 보면 이렇게 지친 것이 당연한 것 같아요. 그런데 상담을 하는 동안 옥희 씨가 힘들어도 남한에서는 노력하면 희망이 있는 것 같다고 여러 번 말씀하셨거든요. 두 가지 마음이 다 있는 것 같은데 어떻게 이해하면 좋을까요?”

내담자는 자신의 이야기를 좀 더 발전시켜 나가게 되고, 이를 통해 궁극적으로 내담자는 성장과 변화를 경험하게 된다.

## 상담기법 통합 연습

### 연습 1. 탐색기법 개인 연습

다음의 상황을 읽고, 각각의 기법에 대한 내담자의 반응을 예상해 보자.

다녔던 직장을 그만둔 후 계속 취업면접에서 실패하는 내담자와 상담을 진행하고 있다고 상상해 보라. “내일 면접하자고 하더니 다시 전화가 와서는 올 필요

가 없다고 하네요”라고 말하는 내담자에게 각 기법을 순서대로 적용해서 반응  
해 보자. 상담자로서 나의 반응을 기록해 보자.

• 개방적 질문:

.....

• 폐쇄적 질문:

.....

• 경청:

.....

• 재진술:

.....

• 반영:

.....

• 요약:

.....

남한 남자와 결혼해서 3년 째 부부갈등을 겪고 있는 북한이탈 여성과 상담을  
하고 있다고 상상해 보라. 내담자는 “(남편이) 술 먹고 또 외박했어요. 이혼하  
는 것이 차라리 나을 것 같아요”라고 말한다. 당신의 목표는 내담자가 이혼에  
대해서 어떻게 생각하고, 느끼고, 반응하는지 드러내는 것이다.

• 개방적 질문:

.....

• 폐쇄적 질문:

.....

• 경청:

.....

• 재진술:

.....



- 반영:

- 
- 요약:
- 

## 연습 2. 개입기법 집단 연습

- 연습의 목표

집단 활동을 통해 직면, 해석, 자기개방, 피드백, 조언 등 개입적 상담기법을 연습한다. 상담자의 직접적인 개입이 내담자에 미치는 영향 및 결과를 이해한다.

- 참여자들은 4~5 명으로 한 집단을 구성한다. 각 집단은 팀의 리더를 정한다. 집단원은 각자 자신의 경험에 가장 적합한 역할을 나누어 맡는다. 리더는 1번 과제부터 상담을 진행해 간다. 각 과제의 수행 순서는 집단의 이야기가 진행되는 맥락에 맞추어 정한다. 단, 리더는 다음의 5가지 과제를 집단이 모두 완수하도록 해야 한다. 리더 역시 집단원의 역할 중 하나를 맡는다. 모든 집단원은 이야기의 탐색을 위해서 다양한 상담기법을 활용하는 것이 필요하다.

1. 집단 토의 주제는 “북한이탈주민과의 상담 경험”으로 정한다. 자연스러운 진행을 위해 토의 주제를 ‘처음 상담했던 때’ 등과 같이 보다 구체화하는 것도 좋다.
2. 집단원 1은 자기개방의 소재를 제공한다. 집단의 상담 주제와 관련하여 자신의 개인적인 문제를 제시한다. 나머지 집단원들은 집단원 1에게 자기개방으로 반응한다. 집단원 1은 간략히 집단원의 자기개방에 대한 자신의 느낌과 생각을 집단과 공유한다.
3. 집단원 2는 피드백의 소재를 제공한다. 자신의 어떤 언어적, 비언어적 행동으로 북한이탈주민으로부터 오해를 받았던 경험을 공유한다. 나머지 집단원들은 그 당시 상담자의 행동 및 상황에 대해서 가능한 객관적인 피드백을 제공한다. 피드백이 비난이나 부정적인 면에만 치우치지 않도록 주의한다.
4. 집단원 3과 4는 직면 및 해석의 소재를 제공한다. 두 사람은 각각 북한이탈주민과 상담할 때 진심이 전달되지 않았거나 감정적으로 불편했던 구체적인 경험을 토로한다. 본인을 제외한 다른 집단원들은 집단원 3과 4의 이야기에서 관찰되는 혹은 추론 가능한 갈등과 불일치를 명료화한다(직면). 직면한 불일치에 대해서 다른 설명이나 조망을 적용해 본다(해석). 집단원들은 제시한 해석에 대해서 본인들에게 확인하는 과정을 거치며 직면과 해석을 천천히 순차적으로 진행해 간다.
5. 다음의 항목들을 참고하여 집단연습에 대한 소감을 가능한 구체적으로 공유한다.
  - ▶ 무엇을 배웠는가?
  - ▶ 집단 토의 가운데 가장 도움이 되었던 경험이나 의견은 무엇이었는가?

- ▶ 보다 훈련이 필요한 부분은 무엇이라고 생각하는가?

### 연습 3. 현장 실습

#### • 연습의 목표

이제까지 배운 모든 상담기법들을 실제 상담에 적용해 본다. 상담자로서 자신의 역할에 대해서 객관적인 피드백을 받아 본다. 이제까지 훈련한 상담기법들을 얼마나 활용할 수 있는지 점검해 본다.

- 두 사람씩 현장 실습을 위하여 짝을 맺고, 실습을 계획한다. 각 참여자는 실습상담을 위하여 각자 자신의 내담자를 구해서 상담을 실시할 시간을 정한다. 내담자는 제 3의 참여자, 직장 동료, 혹은 각자의 친구로부터 자원을 받도록 한다. 한 사람이 상담을 할 때 다른 한 사람은 관찰자로서 상담에 동석한다.

1. 상담 시간은 1시간 ~ 1시간 30분으로 제한한다.
2. 상담 주제는 자원한 내담자가 현재 경험하고 있는 문제 중에서 택한다. 단, 제한된 시간 내에 검토할 수 있는 수준의 문제를 다룬다. 예를 들어, '일과 개인적 생활의 균형', '가족(혹은 동료) 사이의 역할 갈등', '상담자에게 너무 의존적인 북한이탈주민과의 관계' 등이 가능하다.
3. 상담자는 상담 전에 간략히 비밀유지 원칙, 상담의 구조화, 상담 이후의 피드백 절차 및 관찰자의 역할 등을 설명하고 동의를 구한다.
4. 관찰자는 상담자와 내담자의 상호작용에 부담이 되지 않으면서 상담자와 내담자의 상호작용을 듣고 관찰할 수 있는 위치에 조용히 앉는다. 관찰자는 「피드백 기록지 4. 관찰자 피드백」을 작성한다. 상담이 진행되는 동안에는 간단히 노트만 남기고 상담이 끝난 후 마무리 한다.
5. 상담자는 다양한 상담기법을 활용하여 상담을 진행한다. 문제 탐색 후 갈등 해소가 충분히 이루어졌다면 행동 수준의 변화 가능성까지 검토해 본다.
6. 상담이 끝난 후 내담자에게 「피드백 기록지 3. 내담자 피드백」 작성을 부탁한다.
7. 관찰자는 「피드백 기록지 4. 관찰자 피드백」을 마무리한다.
8. 작성된 피드백을 토대로 상담자의 의도, 관찰자의 관찰, 내담자의 경험이 일치하는지 함께 검토한다. 아울러 다음 항목들을 참고하여 상담의 결과를 확인한다.
  - ▶ 내담자에게 상담이 도움이 되었는지, 상담에서 어떤 점이 좋았는지, 어떤 점이 부담스러웠는지 등을 물어본다.
  - ▶ 상담자는 이 경험에서 상담자로서 자신에 대하여 무엇을 배웠는지, 어떤 기술을 사용하는 것이 수월하였고, 어떤 기술을 사용하는 것이 힘들었는지 등에 대해서 이야기한다.

피드백 기록지 3. 현장 실습: 내담자 피드백

상담자의 이름	자원자의 이름				
<p><b>지시문</b> : 내담자는 (1) 상담을 하는 동안 상담자의 말이나 행동이 자신이 상담에 몰입하는 데 얼마나 도움이 되었는지를 5점 척도에서 평가한다. 1점은 “상담을 방해함(혹은 관찰되지 않았음)” 을 의미하며, 3점은 “중립적”, 5점은 “몰입을 촉진함” 을 의미한다. (2) 이와 같은 판단을 내리는 데 근거가 되었던 상담자의 행동을 기억나는 대로 기록한다.</p>					
	1 억제함	2	3 중립적	4	5 촉진함
1. 나의 이야기에 대한 상담자의 전반적인 이해 정도					
2. 상담자가 나에게 보여준 긍정적인 관심					
3. 상담자가 나에게 보여준 존중과 따뜻함					
4. 구체적으로 문제를 다루는 상담자의 태도					
5. 상담자의 즉각적인 반응					
6. 상담자의 비판단적인 태도					
7. 상담자의 인간적인 진솔성					
8. 다른 관찰된 행동들					
<p>상담자의 상담 행동에 대해서 당신이 판단을 내리는 데 도움이 된 상담자의 구체적 행동을 기록해 주세요.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p> <p>7. _____</p> <p>8. _____</p> <p>9. _____</p>					

피드백 기록지 4. 현장 실습: 관찰자 피드백

상담자의 이름	관찰자의 이름
<p><b>지시문</b> : 관찰자는 상담자의 상담이 진행되는 동안 다음의 항목을 관찰한다. 상담의 매 단계에서 구체적으로 어떠한 상담기법이 활용되었는지에 특히 관심을 기울이고 간단히 기록을 남긴다. 상담이 끝난 후 기록을 완성한다.</p>	
<p>1. <b>내담자와의 관계</b> 라포는 적절한 수준인가? 상담을 구조화했는가? 상담관계를 촉진하는 데 어떤 상담기법이 활용되었는가?</p>	
<p>2. <b>내담자의 이야기 탐색</b> 구체적인 정보수집과 내담자의 문제에 대한 명료화가 성공적으로 이루어졌는가? 이야기 탐색에 어떤 상담기법이 활용되었는가?</p>	
<p>3. <b>상담 목표</b> 내담자를 위한 상담의 목표가 명료하게 설정되었는가? 상담 목표의 명료화를 위해서 어떤 상담기법이 활용되었는가?</p>	
<p>4. <b>갈등 해소</b> 상담자는 내담자가 자신의 문제에 대해서 새로운 조망을 갖도록 도왔는가? 상담은 갈등 해소에 점점 초점이 모아졌는가 아니면 초점이 모호해졌는가? 갈등 해소를 위해서는 어떤 상담기법이 활용되었는가?</p>	
<p>5. <b>현실への 적용</b> 내담자가 자신의 문제를 현실에 접목시킬 수 있도록 상담이 구체화되었는가? 현실과의 연계를 위해서 어떤 상담기법이 활용되었는가?</p>	





## 너무 많은 질문

이 장은 너무 많은 질문으로 인한 결과들에 초점을 두었다. 이 장에서 북한이탈주민 강혁씨는 많은 질문을 하는 상담자 미영씨를 만난다. 강혁씨는 남한에 입국한지 1년이 채 못 되었다. 상담자와는 하나원에서 나온 후 북한이탈주민 관련 행사에서 잠시 인사를 나눈 적이 있다. 오늘 강혁씨는 구직 문제로 상담자와 이야기를 나누고 싶다고 센터를 방문하였다.

내1: 난 한국에 오면 돈이라는 것 쉽게 벌 수 있다고 생각했어요. 별 문제 없다. 한국은 민주주의 국가고 일한만큼 돈도 벌고 나도 몇 년만 열심히 일하면 잘 살 수 있다. 한국에 대한 소식도 많이 들었어요.

상1: 그러셨군요. 돈을 어느 정도 벌고 싶으신데요?

내2: 글썄... 내 잘은 모르겠는데... 일반적으로 여기 사람들 먹고 사는 정도면 되지. 내 처음이고 이 사회에서는 크게 기대하는 건 욕심이고. 그냥 어떤 기반이 중요한 게 아니잖아. 몇 년 동안 살았다고 그 사람이 나보다 앞서간다는 보장은 없다고 생각해요. 틈을 잘 파고들면 얼마든지 앞서 나갈 수 있다는 거지. 그래서 처음이 중요하다. 어떤 데를 만나느냐 뭘 해야하냐.

상2: 혹시 하고 싶은 일이 있으신가요?

내3: 뭐, 내가 사실 북한에서는 그래도 사업소에서 관리했거든. 뭐, 지금은 나이도 있고 날 여기서 반겨라 하진 않을거고.

상3: 오신지는 얼마나 되셨죠?

내4: 내가 2010년 12월에 들어왔으니깐 한 8개월 됐네요.

상4: 그동안 하신 일이나 직장에 취업하신 적 있으세요? 무슨 일? 아니면?

내5: 컴퓨터 좀 배우고, 직업교육 학원 좀 다녔드랬어요. 그리고 잠깐 형사님 소개로 회사에 들어갔다가 나오고.

상5: 어떤 회사예요?

내6: 무역회사인데 물건 떼주고 그런일 하는. 적응도 안 되고.

상6: 왜 적응이 안 되셨어요? 힘들셨어요? 언어가 힘들셨나요?

내7: 생각하고 다르더라구. 잘해보려고 했는데 조건도 그렇고, 말도 안 통하고, 난 사무, 물건 확인하고 그러는 건줄 알았는데, 나르기도 해야 하고... 몸이 안 좋아서... 허리가 문제가 있거든. 위에 과장인가, 그 친구도 좀 아니고.

상7: 얼마나 계셨어요?

내8: 한 달. 한 달 월급받고 나왔지.

상8: 그렇군요. 가족은 어떻게 되세요? 여기 보니까 아내 되시는 분하고 아들? 전부 오신 건가요? 지난번에 뵙기는 한 것 같은데요.

내9: 네. 북한에 아들 하나 더 있고. 군대가 있어요.

상9: 데리고 오실건가요?

내10: 글썸. 형편이 되야지.

상10: 아들하고는 소식이 닿으세요? 잘 지내나요?

내11: 남한에 왔을거라 짐작은 하고 있겠지. 군대 가 있어서 아직 연락을 확실히 할 수는 없어요.

상11: 가족이 모두 함께 오신거예요? 아이 데려오실 계획이세요?

내12: 상황을 봐서요. 아직 군대에 있으니까.

상12: 아내분은 직장이 있으신가요?

내13: 그냥 식당 나갑니다. 오자마자 근처 식당에 나가요. 자기도 힘들다고 해요.

상13: 학원에서 배우신 것은 도움이 안 되요?

내14: 다니긴 다니는데 뭐, 그렇게 썩. 뭔가 남들이 안 하는 거, 괜찮은 걸 해야 하는데 말이야.

상14: 학원은 얼마나 다니셨죠?

내15: 컴퓨터 학원은 두 달... 운전을 좀 배워야 할 것 같고.

상15: 배울만 하셨어요?



내16: 그냥 그러저럭 따라갑니다. 젊은 애들은 금세 따라하는데... 뭐 그래도 해야지요.  
 상16: 어떤 일 해보고 싶다 생각하시는거는요?  
 내17: 글썸. 내가 한국을 잘 모르니까. 무슨 일이 좋을지.  
 상17: 아내분은 뭐라고 말씀하시나요? 같이 의논해 보시나요?  
 내18: 그 사람은 늦게 들어오고. 뭐 그런 의논 안 합니다.  
 상18: 그러면 직업을 직접 찾아보신 적은 있으신가요?  
 내19: 내가 아는 사람이라는 게 형사님하고. 고용안정센터인가, 거기 한 번 들린 적 있고.  
 상19: 담당 형사님 통해서 소개받으신 게 있어요?  
 내20: 지난번 직장이 형사님이 소개하신거죠.  
 상20: 그러시군요. 고용안정센터는요?  
 내21: 한 번 찾아가본 적 있어요. 그런데 무슨 염색공장에서 일하라고 해서. 상황도 잘 모르고, 담당자가 별 관심도 없는 것 같고, 그래요. 그런데 거기 있는 사람들이 우리를 잘 모르더라고. 아무리 내가 급하지만 그건 아니고 해서.  
 상21: 아... 별 도움이 안되셨군요. 그럼 그런 것보다 사무직을 원하신다는 말이군요.  
 내22: 아니 꼭 그렇다기 보다는. 글썸, 사무직이면 좋겠지만...  
 상22: 그럼 꼭 사무직이 아니어도... 빨리 구하셨으면 하는거구요, 그렇죠?

### 생각해보기

- 강혁씨는 상담자로부터 구직과 관련된 적절한 도움을 받고 있습니까?
- 너무 많은 질문은 어떤 결과를 초래하고 있습니까?
- 내담자와의 관계를 촉진할 수 있도록 어떻게 상담자 반응을 바꿀 수 있겠습니까?

### 너무 많은 질문은

- 상담의 흐름을 깨고 내담자를 혼란스럽게 한다.
- 상담을 질의응답 시간이 되게 하여 내담자가 답변만 하게 된다.
- 내담자에게 취조를 하는 듯한 인상을 주어 상담자-내담자 관계를 훼손시킨다.
- 내담자의 자기탐색을 방해한다.
- 응답만 잘하면 문제가 해결될 것이라는 기대감을 주어 내담자를 수동적이 되게 한다.
- 결론적으로 문제해결에 도움이 되지 않는다.

## 너무 많은 질문에 대한 대안

- 간단한 질문이나 지시문, 자기개방을 사용하여 내담자 스스로 설명하도록 도와주라.  
그러나 이것도 너무 자주 사용하는 것은 좋지 않다.  
“그게 무슨 말이신가요?”  
“그게 무슨 뜻이죠?”  
“그 말이 무엇을 의미하나요?”  
“거기에 대해서 더 말씀해 주세요.”  
“어떻게 하였는지 궁금하네요.”

### ↻ 바꿔봅시다

- 상6: 왜 적응이 안 되셨어요? 힘들셨어요? 언어가 힘들셨나요?  
→ “그 직장에서의 경험에 대해 좀 더 말씀해 주시겠어요?”  
상13: 학원에서 배우신 것은 도움이 안 되시나요?  
상14: 학원은 얼마나 다니셨죠?  
→ “학원에서 배우신 경험은 어땠는지 궁금하네요.”

- 특정 단어나 문구를 단순히 따라함으로써 이와 관련된 경험을 말할 수 있게 도와주라.

### ↻ 바꿔봅시다

- 내21: 한 번 찾아가본 적 있어요. 그런데 무슨 염색공장에서 일하라고 해서. 상황도 잘 모르고, 담당자가 별 관심도 없는 것 같고, 그래요. 그런데 거기 있는 사람들이 우리를 잘 모르더라고. 아무리 내가 급하지만 그건 아니고 해서.  
상21: 별 도움이 안 되셨군요. 그럼 그런 것 보다 사무직을 원하신다는 말이군요.  
→ “상황을 잘 모른다구요?”

- 감정을 반영하여 상담자의 이해를 전달하라.  
“마음먹고 간 직장이 마음에 들지 않아서 실망이 크셨군요.”  
“열심히 하려고 했지만 모르는게 많아서 당황하셨군요.”

### ↻ 바꿔봅시다

- 내7: 생각하고 다르더라구. 잘해보려고 했는데 조건도 그렇고, 말도 안 통하고, 사무... 물건 확인하고 그러는 건 줄 알았는데. 나르기도 해야하고... 몸이 안 좋아서... 허리

가 문제가 있거든요. 위에 과장인가, 그 친구도 좀 아니고.

상7: 얼마나 계셨어요?

→ “직장에 잘 적응하려고 마음먹었는데 몸도 아프고, 일이나 직장동료도 생각하는 것과 달라 실망하셨겠네요.”

## 너무 많은 충고

이 장은 너무 많은 충고로 인한 결과들에 초점을 두었다. 이 장에서 북한이탈주민 현경씨는 많은 충고를 하는 상담자 미영씨를 만난다. 현경씨는 최근에 북한에서 낳은 9살된 아들을 남한으로 데리고 와서 7년 만에 재회한 30대 초반 여성이다. 현경씨는 상담자 미영씨를 만나 다시 만난 아이와 겪고 있는 갈등에 대해 토로하고 있다.

내1: 선생님, 내가 요즘 우리 아 때문에 죽겠어요. 정말 속상해요. 개가 보면 속이 뒤집히고.

상1: 왜요? 지난주에 성철이하고 무슨 일이 있었어요?

내2: 아니 학교에서 전화가 왔어요. 학교에서. 나 놀랬지요. 아가 아이를 밀쳤다는거야. 애가 화가 나서 밀쳤는데 개가 부딪혔대요. 충계 있잖아요. 난간에 찍히고 굴러가지고 이마가 깨졌나봐. 아... 내가 속상해가지고... 정말.

상2: 많이 속상하고 놀라셨겠네요.

내2: 아니 안 그래도 맨날 애랑 실랑이 하느라 힘들어 죽겠는데, 안 그래도 속을 뒤집는데 말이야. 머리 꼭지가 도는거야. 애를 보는데.

상3: 아이는 왜 그랬대요?

내3: 뭐, 개가 먼저 자기를 건드렸다는데... 모르지 뭐. 아들이 다... 북한에서 왔다고 어찌는지 모르지만. 애 말로는 북한 애라는 거 알고 건드렸다는데, 애가 쪼매만하잖아. 아는 것도 없는 것 같고. 그래도 그렇지, 사실 제대로 된 애들이라면 그러면 안되지. 선생들이 교육을 시켜야 하는데. 그래도 애들이라는 게 다 그렇잖아. 지가 여기서 나서봤자 무슨 힘이 있어. 그래도 지가 좀 참아야지, 아를 어떻게 밀쳐서.

상4: 그래서 어떻게 하셨어요? 아이에게 잘 이야기해 보시지요?

내4: 하도 열이 받혀서 아주 죽도록 뺏지. 있는 욕 없는 욕 다 해가면 ‘내가 너 이러라고 데리고 들어왔니? 죽을 고생하고...’ 아이고... 내가 무슨 복이 있겠나.

상5: 많이 속상하셨군요.

내5: 선생님, 나 이젠 도저히 애랑 같이 못 있겠어요. 이러다가 내가 돌 것 같아. 어떻게 애 어디 맡길 데가 없을까요?

상6: 네?

내6: 요즘 아이 못 키우면 갖다 맡겨서 봐주는 데 있다고 하잖아요. 나 더 이상 애랑 있으면 내가 죽을 것 같아.

상7: 힘드신 건 이해하는데요. 그러시면...

내7: 선생님 몰라서 그래요. 애 성질머리가 꼭 저 아비 닮아가지고 하는 것하고... 어디 사람 구실 하겠어요?

상8: 너무 화가 나시니까...

내8: 아니, 나 정말 어디다 맡겼으면 해요.

상9: 그런데, 사실 성철이 데리고 오신지 5개월 밖에 안됐잖아요. 아이 두 살에 헤어져서 7년만에 만나신 거라면서요.

내9: 네.

상10: 어렵게 데려오셔서 또 다시 떨어져 있어요?

내10: 나도 그러고 싶지 않은데 내가 돌겠어요. 정말 꼭 죽어버리고 싶더라구.

상11: 또 다시 헤어지는 게 아이에게 얼마나 상처가 될지 생각해 보셨어요?

내11: 그럼 어떡해요? 내가 돌겠는데.

상12: 어릴 때 헤어지고 다시 또 헤어지는 것은 아이 마음에 큰 영향을 줘요. 좋지 않은 것 아시잖아요. 두 살에 헤어졌으면 아이랑 정도 듣기 전에 헤어지신거잖아요. 만나서서 적응하시는 기간이 필요하실 거예요.

내12: 나도 쉽지 않을 거라고 생각은 해요. 하지만 어떡해야 할지.

상13: 아이의 긍정적인 면을 찾으려고 노력해 보세요. 많잖아요. 성철이. 어떤 게 있을까요?

내13: 아이... 모르겠어요.

상14: 안 그래도 엄마가 힘든데 아이랑 같이 있는 시간이 너무 많은 건 아닐까요? 아이 때문에 일을 접으셨죠?

내14: 네. 애가 한글을 잘 몰라서 가르쳐 주려고... 알려줘도 맨날 까먹고. 그것도 답답해요.

상15: 같이 있는 시간을 줄여보시면 어떨까요? 천천히 차근차근 하신다고 생각해 보세요. 아이도 두 살에 헤어져서 공부할 기회가 별로 없었잖아요.

내15: 그러니까 빨리 배워야죠. 죽어라 해도 모자랄 판에.



상16: 아이에 대한 기대가 너무 크신 것 같아요. 아이는 겨우 초등학교 2학년이잖아요. 마음을 편안히 가지세요.

내16: (한숨)

상17: 아이랑 좀 떨어져 있고 엄마만의 시간을 가지시면 좀 낫지 않을까요? 누군가에게 좀 돌봐달라고 하시면 어떨까요?

내17: 돌봐줄 사람도 마땅치 않아요. 제가 마음이 놓이지도 않고.

상18: 할머니 계시죠. 할머니가 좀 봐주시고 어머니는 학원에 좀 다니시든가?

내18: 할머니가 아를 싫어해요.

상19: 그러세요? 아이에게 엄마 마음을 이야기해 보셨어요? 엄마가 싫은 것, 원하는 것

내19: 그런 얘기 하긴 하죠. 네가 그렇게 사고치고 그러면 엄마 정말 죽고싶다.

상20: 그럼 뭐라 하나요?

내20: 그냥 눈만 꾸벅꾸벅 말을 안 해요. 뭐라 하면 울기만하고, 속도 모르겠고, 더 미칠 것 같아요. 우는 것 보면 더 화가 나고.

상21: 아이를 복지관 방과 후 교실에 보내보시죠?

내21: 지난번에 보냈죠. 그런데. 아가 적응을 못해... 안가겠다고 해요.

상22: 그럼 상담 선생님하고 만나게 하면 어떨까요?

내22: 지난번에 상담선생님이 한 번 왔었어요. 그래도 별 변화도 없고. 변화도 없는데 자꾸 오는 게 짜증이 나고.

상23: 학교 선생님은 뭐라 하시나요? 학교 선생님에게 도움을 청해 보시죠.

내23: 뭐, 우리 아 선생님은 별로 관심이 없는 것 같아요. 말로는 신경쓰겠다며 크게 걱정하지 마시라고 하는데, 실제로 이렇게 사고나고 그러면 자기도 싫겠죠. 여기 선생님들은 북한하고 다른 것 같아요. 부모님이 알아서 하라는 식이죠. 아가 선생님에게 뭐 특별히 기대하는 것도 없고.

### 생각할때

- 상담자의 충고는 현경씨의 문제 해결에 어떠한 도움이 되고 있습니까?
- 상담자의 충고에 대한 현경씨의 반응은 어떤 특징을 가지고 있습니까?
- 상담자의 충고가 좀 더 효과적이기 위해서는 어떤 방법을 사용할 수 있습니까?
- 현경씨에게 충고하기 전에 상담자가 알아두면 좋을 문화적 지식은 무엇이 있습니까?
- 문제해결보다 내담자와의 관계와 자기탐색을 촉진할 수 있도록 상담자 반응을 구체적으로 바꿔 본다면 어떻게 변화시켜 보시겠습니까?

## 너무 많은 충고는

- 상담자로 하여금 해결책을 찾는데 지나치게 노력하게 하여 내담자의 말을 경청할 수 없게 만든다.
- 상담자가 상담을 주도하여 내담자와의 깊이 있는 관계를 맺기가 어려워진다.
- 문화적으로 적합하지 않은 조언을 할 수 있다.
- 조언을 수용해서 잘못된 경우 조언을 제공한 상담자의 탓이 될 수 있다.
- 문제를 스스로 해결하는 내담자의 힘을 빼앗고 상담자에게 의존적으로 만든다.
- 문제해결보다 지지를 받고 싶은 내담자의 마음을 이해하지 못한다.

### 너무 많은 충고에 대한 대안

- 감정을 반영하라.  
“갑작스런 사고 소식에 놀라고 걱정 많이 되셨겠어요.”  
“얼른 적응해서 남한 아이들처럼 잘 따라 해주었으면 하는데 그게 안되니 속이 타시죠?”  
“너무 속상해서 지난 세월의 노력이 다 헛된 것 같아 허탈하셨군요.”

### 바꿔봅시다

내12: 나도 쉽지 않을 거라고 생각은 해요. 하지만 어떻게 해야 할지.

상13: 아이의 긍정적인 면을 찾으려고 노력해 보세요. 많잖아요. 성철이. 어떤 게 있을까요?

→ “어려움을 예상하시긴 하셨지만 막상 실제로 겪게 되니 아이와 어떻게 잘 지낼 수 있는지 확신이 서지 않고 막막한 심정이시군요.”

- 내용을 반영하라.

### 바꿔봅시다

내3: 뭐, 개가 먼저 자기를 건드렸다는데... 모르지 뭐. 아들이 다... 북한에서 왔다고 어쩌는지 모르지만. 애 말로는 북한 애라는 거 알고 건드렸다는데, 애가 쪼매만하잖아. 아는 것도 없는 것 같고. 그래도 그렇지, 사실 제대로 된 애들이라면 그러면 안 되지. 선생들이 교육을 시켜야 하는데. 그래도 애들이라는 게 다 그렇잖아. 지가 여기서 나서봤자 무슨 힘이 있어. 그래도 지가 좀 참아야지, 아를 어떻게 밀쳐서.



상4: 그래서 어떻게 하셨어요? 아이에게 잘 이야기해 보시지요?

→ “복한 출신이라고 무시하는 것 잘못되었다고 생각하지만 그래도 아이가 더 참았어야한다고 생각하시는군요.”

내15: 그러니까 빨리 배워야죠. 죽어라 해도 모자랄 판에.

상16: 아이에 대한 기대가 너무 크신 것 같아요. 아이는 겨우 초등학교 2학년이잖아요. 마음을 편안히 가지세요.

→ “지금보다 아이가 더 열심히 노력해야 한다고 생각하시네요.”

- 조언을 요청할 때 조언하라.  
“선생님, 어떻게 하는 게 좋을까요?”  
“선생님, 아이가 잘 못해도 화를 좀 덜 내는 방법은 없을까요?”
- 조언을 주기 전에 내담자가 시도했던 모든 노력을 알아보라.

#### ↻ 바꿔봅시다

내12: 나도 쉽지 않을 거라고 생각은 해요. 하지만 어떻게 해야 할지.

상13: 아이의 긍정적인 면을 찾으려고 노력해보세요. 많잖아요. 성철이. 어떤 게 있을까요?

→ “아이와 잘 지내기 위해 지금까지 어떤 노력을 해보셨나요?”

- 문제를 구체화하고 구체적이고 간단한 조언을 주라.

#### ↻ 바꿔봅시다

내12: 나도 쉽지 않을 거라고 생각은 해요. 하지만 어떻게 해야 할지.

상13: 아이의 긍정적인 면을 찾으려고 노력해보세요. 많잖아요. 성철이. 어떤 게 있을까요?

→ “요즘 아이와 지낼 때 가장 힘든 점은 무엇인가요?”

“아이의 어떤 면이 가장 못 견디게 만드시나요?”

“어떤 상황이 될 때 아이가 없어졌으면 하고 바라시게 되나요?”

- 내담자의 노력을 충분히 알아주라.

#### ↻ 바꿔봅시다

내14: 네. 애가 한글을 잘 몰라서 가르쳐 주려고... 알려줘도 맨날 까먹고. 그것도 답답해요.

상15: 같이 있는 시간을 즐겨보시면 어떨까요? 천천히 차근차근 하신다고 생각해 보세요. 아이도 두 살에 헤어져서 공부할 기회가 별로 없었잖아요.

→ “현경씨가 엄마로써 아이가 빨리 적응할 수 있도록 열심히 공부도 가르쳐 주고 도와주셨네요.”

내19: 그런 얘기 하긴 하죠. 내가 그렇게 사고치고 그러면 엄마 정말 죽고싶다.

상20: 그럼 뭐라 하나요?

→ “엄마 마음을 이해해달라며 엄마 마음도 아이에게 이야기해보려고 애쓰셨네요. 그럼 뭐라 하나요?”

## 피상적인 공감

이 장은 피상적인 공감으로 인한 결과들에 초점을 두었다. 이 장에서 북한이탈주민 연옥씨는 피상적으로 공감을 하는 상담자 미영씨를 만난다. 연옥씨는 홀로 남한에 입국한지 4개월이 된 30대 중반 여성이다. 지난번 상담에서 상담자는 연옥씨가 센터에서 소개받은 직장에 가볼 계획이라고 들은 바 있다. 오늘 만난 연옥씨는 지난번보다 더 기운이 없고 풀이 죽어 보인다.

상1: 무슨 일 있으세요? 기운이 없어 보이세요.

내1: 일 없습니다.

상2: 그러세요. 지난번에 센터에서 소개해 준 직장에 가보신다고 하셨던 것 같은데 잘 되셨어요?

내2: 아... 그거. 이를 나가봤는데 안하는 게 나올 것 같더라고요. 너무 멀기도 하고.

상3: 직장이 마음에 드시지 않아서 너무 실망하셨군요.

내3: 뭐. 실망... 그렇게 큰 기대. 너무 멀어서 갈까 말까. 다시 구해봐야죠.

상4: 그럼 어떻게 지내셨어요?

내4: 몸도 아프고, 기운도 없고. 뭐 그냥 그렇죠. 집에 있었어요.

상5: 어디가 많이 아프신가요?

내5: 원래 중국에 있을 때부터 계속 그랬어요. 몸이 굼았으니까 뭐 특별히 어디가 아프다기보다. 여기 들어와서도 머리가 계속 아프고 해서. 지난번에 머리 사진인가 비싸게 주고 찍어보기는 했는데 별로 나오지도 않고 몸은 아프고, 뭐 자꾸 이상한 생각만 들고.

- 상6: 식사는 잘 하셨어요? 몸이 아플수록 잘 드셔야 해요.
- 내6: 뭐, 그냥 먹어요. 먹는 거야 뭐든 먹으면 되죠. 근데 사람이 몸이 바빠야지 소개해준 식당이 너무 멀고 몸도 아프고 해서 그만두기는 했지만, 집에 있으니까 자꾸 탄 생각만 나고... 떨쳐버려야 하는데...
- 상7: 누구나 아프면 만사가 다 힘들어요.
- 내7: .....
- 상8: 여기에 혼자 계시다고 하셨죠?
- 내8: 네. 남들은 요즘 가족이든 부모든, 어떻게든 다 데리고 오는데, 난 데리고 오기도 쉽지 않아요.
- 상9: 왜요?
- 내9: 동생은 나랑 나오다가 잘못됐고, 아이들은 소식이 닿기가 어려워서, 한 명은 외할머니 집에 가 있지만.
- 상10: 할머니가 아이를 돌보느라 애를 쓰시겠네요. 아이들이 엄마 소식을 궁금해 하겠어요.
- 내10: 네. 계속 괜히 나왔다 싶고, 그냥 나도 그때 잡혔거나. 그랬으면 북한에 도루 가지 않았을까 차라리 그러면 고생 좀 하고 아이들 만날 수도 있지 않았을까 싶고 그럴 수는 없겠지만 북한으로 다시 가면 어떨까 뭐 이런 말도 안되는 생각도 들어요.
- 상11: 외로우시니까 그런 생각까지 드시나보다. 그런 생각 하지 마세요.
- 내11: 아니 나도 그런 생각하고 싶지 않은데. 혼자 집에 있으니까 그런 생각이 드네. 아이들 생각도 나고. '남들은 열심히 돈 벌어서 집에다 보내고 그러는데, 나는 이게 뭐가. 내가 살아서 무슨 낙을 보나...'
- 상12: 열심히 돈 버시고 노력하시면 연락이 되고 만나실 수 있는 날이 있을 거예요. 연락이 전혀 닿을 수는 없나요?
- 내12: 뭐 마음을 잡고 본격적으로 알아보면 알 수도 있을지 몰라. 엄마 집은 연락하면 닿을수도 있겠지만 감시가 붙어서 함부로도 못해요. 동생이랑 나랑 다 나왔잖아. 난 내륙지방이라, 닿기도 어렵고. 그리고 나 떠나고 나서 아이들 아빠가 재혼했다고 중국에 있을 때 들었는데 그 다음에 어떻게 사는지, 성격이 별나거든. '아이들은 죽이지 않았겠지, 설마 지 자식인데' 그런 생각이 들다가도.
- 상13: 아이 아빠인데 그러시겠어요? 최선을 다해서 챙기셨을 거예요. 긍정적으로 생각하셔야지요. 열심히 건강도 챙기시고, 일도 찾으시고 그러셔야 아이하고도 연결이 되고 또 노력을 해보셔야 하잖아요.
- 내13: 그러게, 나도 그러고 싶기는 한데. 얼마 전에는 꿈에 동생이 나오더라고. 잠을 못자요.
- 상14: 동생분이요?

내14: 네. 그때 같이 중국 나왔다가 잘못된 동생이요. 나랑 같이 있었는데 개만 그렇게 됐어요. 내가 그때 집을 나서지만 않았다면 개는 따라오지 않았을텐데.

상15: 그런 생각... 떨쳐버리셔야지요. 연옥씨도 힘든데.

### 생각해보기

- 상담자의 공감반응은 연옥씨에게 상담자가 연옥씨 문제를 이해한다는 점을 전달하고 있습니까?
- 상담자의 공감반응은 연옥씨의 자기탐색이나 자기개방을 촉진하고 있습니까?
- 상담자 미영씨의 공감반응의 특징은 무엇입니까?
- 북한이탈주민들이 겪는 문제를 더 잘 이해하기 위해 상담자가 알아두면 좋을 문화적 지식은 무엇이 있을까요?
- 특히 북한이탈주민들에게 상담자의 공감을 잘 전달할 수 있는 특별한 방법이 있을까요?

### 피상적인 공감은

- 상담자가 내담자의 형편을 잘 알지 못한다는 느낌을 전달하여 상담자에 대한 신뢰를 떨어뜨린다.
- 내담자의 보다 깊은 감정이나 내면의 탐색이 이루어지지 못하게 한다.
- 안심시키는 반응을 통해 부정적인 감정을 발산하지 못하게 한다.
- 때론 지나치게 긍정적인 측면에 초점을 두어 내담자의 경험을 있는 그대로 이해하지 못하게 한다.

### 피상적인 공감에 대한 대안

- 제3자의 생각과 감정보다 내담자의 생각과 감정을 반영한다.

### 바꿔봅시다

내9: 동생은 나랑 나오다가 잘못됐고, 아이들은 소식이 닿기가 어려워서, 한 명은 외할머니 집에 가있지만.

상10: 할머니가 아이를 돌보느라 애를 쓰시겠네요. 아이들이 엄마 소식을 궁금해 하겠어요.

→ “동생도 나오시다 사고가 났고 아이들과도 연락이 안 돼서 많이 힘들고 애가 타시겠네요.”

- 지금-여기에서의 감정을 반영한다.

#### ↻ 바꿔봅시다

내: 처음 회사 들어가서 정말 힘들었어요. 하루하루를 버티는 마음으로. 아는 게 없으니까. 뭔지 갖다 달라는데 그게 뭔지 알수가 있어야지, 일일이 물어볼 수도 없고. 내가 북한출신인지 모르는 사람들도 많아서 말도 이상하다하고. 머리가 터질 것 같아. 그래도 지금은 훨씬 나아요. 이젠 아침에 일어나서 희망이 생긴다니까 ‘오늘은 회사 가서 뭐해야지’ 그런 계획도 서고, 필요한 자격증도 준비하고 있어요. 눈치가 늘어서 딱 몰라도 대충 일할 수도 있고, 물어보기도 훨 낫고.

→ 과거 감정의 반영

상1: 처음에 일하실 때 익숙하지도 않고 모르는 게 많아 많이 힘들셨군요.

→ 현재 감정의 반영

상2: 예전보다 익숙해지셔서 지금은 일하는 게 희망도 생기고 즐거우시기도 하네요.

- 모든 사람이 느끼는 공통적인 감정으로 치부하지 않는다.

#### ↻ 바꿔봅시다

내6: 뭐, 그냥 먹어요. 먹는 거야 뭐든 먹으면 되죠. 근데 사람이 몸이 바빠야지 소개해준 식당이 너무 멀고 몸도 아프고 해서 그만두기는 했지만, 집에 있으니까 자꾸만 생각만 나고... 떨쳐버려야 하는데

상7: 누구나 아프면 만사가 다 힘들어요.

→ “몸도 아픈데 집에 혼자 있으니 만 생각이 나고 더 힘드시군요”

- 조용히 하고 감정에 머무른다.

#### ↻ 바꿔봅시다

내14: 네. 그때 같이 중국 나왔다가 잘못된 동생이요. 나랑 같이 있었는데 개만 그렇게 됐어요. 내가 그때 집을 나서지만 앉았다면 개는 따라오지 않았을텐데.

상15: 그런 생각... 떨쳐버리셔야지요. 연옥씨도 힘든데.

→ (감정에 머무르며 침묵한다) “동생분의 죽음이 내 탓이라는 생각이 자꾸 들어서 괴로우시네요.”

- 안심시키고자 지나치게 긍정적인 면을 부각하지 않는다.

## 바꿔봅시다

내12: 뭐 마음을 잡고 본격적으로 알아보면 알 수도 있을지 몰라. 엄마 집은 연락하면 닿을수도 있겠지만 감시가 붙어서 함부로도 못해요. 동생이랑 나랑 다 나왔잖아. 난 내륙지방이라, 당기도 어렵고. 그리고 나 떠나고 나서 아이들 아빠가 재혼했다고 중국에 있을 때 들었는데 그 다음에 어떻게 사는지. 성격이 별나거든. ‘아이들은 죽이지 않았겠지, 설마 지 자식인데’ 그런 생각이 들다가도.

상13: 아이 아빠인데 그러시겠어요? 최선을 다해서 챙기셨을 거예요. 긍정적으로 생각하셔야지요.

→ “연락이 당기도 힘든데 아이들 아빠가 아이들을 잘 돌보고 있을지 걱정이 많이 되시는군요.”

## 문화적으로 둔감한 상담

이 장은 북한 문화에 둔감한 상담자의 상담 결과들에 초점을 두었다. 이 장에서 40대 후반의 북한 이탈주민 성철씨는 30대 초반의 상담자 미영씨를 만난다. 성철씨는 남한에 입국한지 4개월이 되었으며, 직장을 구하는 것과 관련하여 미영씨와 한 번 상담한 적이 있다. 그 후 상담 약속이 성철씨의 사정으로 두 번 미뤄졌으며, 세 번의 약속 끝에 드디어 상담이 이루어졌다.

상1: 안녕하세요. 오래간만이에요. 잘 지내셨어요?

내1: 네. 그러저럭 그렇지요. 뭐, (주저하며) 사실 ‘오늘 와야 되나’ 뭐 별로 할 말도 없고, 지난번에 약속하고 오지도 못했고. 또 그렇게 약속하면 일이 생기고, 지난번에는 갑자기 아는 사람이 연락이 와가지고 무슨 일자리 알아보러 가는 바람에. 여하튼 상담자 선생 약속해서 내 오긴 했는데.

상2: 바쁘셨군요. 일자리 알아보는 건 잘 되셨어요?

내2: 아니, 조건이 별로더라고. 또 지금 학원 다니는 것 때문에 지금 댁도 어떻게 할까 생각 중이었는데 좀 천천히 생각하기로 했고.

상3: 네. 마음먹고 학원 시작하셨으니까 말씀하신대로 천천히 생각해보시고 적절한 직장을 찾으시는 것도 좋을 것 같아요. 북한에서 오신 분들이 대부분 직장을 구하셔서 얼마 못 버티고 쉽게 그만두시거든요.

내3: 그래요. 뭐 하나원에서부터 우리네 사람들 직장 얼마 다니지 못한다고, 그러면 안 된다고 뭐 들어오는 선생님마다 그러더라고. 그래 내가 '얼마나 그런가' 나와서 보니까 그런 점이 있기는 해. 하지만 사실 이게 조직적으로도 문제가 있단 말이야. 개인차원의 얘기가 아니라, 개인도 노력해야하지만, 우리네가 여기서 뭘 알아야. 이 사회에서는 뭐 걸음마하는 아이나 다를 게 없는데. 그러면 여기 새터민들 돕는다는 게 뭐예요. 조직이나 단체 많지 않아요. 이게 딱 조직적으로다가 딱딱 알아봐가지고 '이런 사람들은 어디가 맞다, 북한에서는 어떤 거를 했고 어떻게 살아 왔으니까니 여기서 이런 쪽이 맞다' 이렇게 방향 설정을 해줘야지. 이 사회에서 뭘 모르는데 '무조건 빨리 직장 잡아라' 이러니깐 뭐가 있는지도 모르고 여기저기 갈 수 밖에 뭐. 나 같은 사람은 일단 북한에서 일단 사업소 관리했으니까, 사무업무 같은 거. 다들 여기 와서 기술 배우라고 하는데 나하고는 좀. 내 해본 것도 없고, 물론 이 나이에 그런데 취직하기는 어렵기는 하겠지만. 상담 선생은 어떻게 생각하는지 몰라도.

상4: 국가에서 맞는 직업을 알아서 찾아주었으면 좋겠다는 말씀이시군요. 사무직 쪽으로 가능할까요?

내4: 하려고 하면 할 수 있지요. 아니 뭐, 딱 찾아주지는 않아도 어느 정도 길잡이를 해야지. 안 그래요? 여기 사람들도 취직 못해서 뭐 대학 나와도 직장이 없다는 말들을 그렇게 하는데 우리가 어떻게 직장을 딱 구해요.

상5: 안 그래도 지난번에 선생님과 직장 구하는 이야기를 했었지요? 어떤 직종에서 일하고 싶으신지?

내5: 글썸. 내가 더 이상을 별로 할 말이 없어요. 내가 해야 할 얘기는 거의 다 했는데. 뭐, 상담 선생 의견이 어떤지 물어보고 싶어서.

상6: 제 의견이요?

내6: 음. 어떤 쪽이 나올지 말이야.

상7: 지난번에 충분히 그 점에 대해 이야기를 하지 못한 것 같은데. 좀 더 얘기를 나눠봐야 하지 않을까요? 제가 어떤 직업을 하시라고 정해드릴 수는 없어요. 여기서는 그럴 수가 없어요.

내7: 정해달라는 건 아닙니다. 이 사회가 그런 사회가 아니라는 거 알지요.

상8: 그럼 원하시는 직업에 대해서 좀 더 얘기를...

내8: 내 원래 내 얘기 하는 거 좋아 안 합니다. 얘기 많이 해서 좋은 걸 못 봤어요.

상9: 여기 오시는 게 불편하시군요. 개인적 이야기 하시는 게 어려우시죠. 지금 어떤 느낌이신가요?

내9: 뭐, 별 느낌 없습니다.

상10: 혹시 제가 선생님 이야기를 잘 이해하지 못할 거라고 생각하시나요?

내10: 아니요, 뭐 꼭 그런 게 아니라. (상담자 기록을 보며) 이거 적어서 보관하나요?

상11: 아, 이 기록이요? 파일에 넣어서 보관을 합니다. 제가 다음에 뵈는 때 참고로 보기도 해요. 그래도 허락 없이 다른 사람에게 보여주지는 않아요.

내11: 음. 여기 다른 북한 사람들 좀 옵니까?

상12: 네. 여기 처음 배정받은 분들이 많이 오십니다. 아시는 분들도 계시지요?

내12: 많지는 않고, 근처에 사는 사람은 있지요.

### 생각해보기

- 상담자는 성철씨가 처한 문화적 상황을 잘 이해하고 있는 것 같습니까? 어떤 점에서 그렇게 생각됩니까?
- 상담자는 성철씨가 속한 집단의 어떠한 문화적 가치를 이해하는 것이 필요할까요?
- 상담자와 성철씨의 문화적 차이로 생길 수 있는 문제는 무엇이 있습니까?
- 상담자가 속한 문화와 성철씨의 문화적 차이는 두 사람의 상담관계에 어떠한 영향을 미치고 있습니까?
- 문화적으로 보다 더 적절하게 개입한다면 어떻게 할 수 있을까요?

### 문화적으로 둔감한 상담은

- 상담자가 내담자의 형편을 잘 알지 못한다는 느낌을 전달하여 상담자와의 깊은 관계로의 발전을 저해한다.
- 내담자의 보다 깊은 감정이나 내면의 탐색이 이루어지지 못하게 한다.
- 안심시키는 반응을 통해 부정적인 감정을 발산하지 못하게 한다.
- 때론 지나치게 긍정적인 측면에 초점을 두어 내담자의 경험을 있는 그대로 이해하지 못하게 한다.

## 문화적으로 둔감한 상담에 대한 대안

- 상담자가 인식하지 못한 채 미묘한 차별이나 무시를 할 수 있다는 점을 인식한다.

### 바꿔봅시다

상: 네. 마음먹고 학원 시작하셨으니까 말씀하신대로 천천히 생각해보시고 적절한 직장을 찾으시는 것도 좋을 것 같아요. 북한에서 오신 분들이 대부분 직장을 구하셔서 얼마 못 버티고 쉽게 그만두시거든요.



→ “서두르지 않고 직장을 구하시는 게 더 좋겠다 생각하셨군요.”

- 문제의 원인이 체계적이고 외적인 힘과 관련되어 있음을 인지하고 단순한 통찰보다 이러한 힘들을 다루도록 실제로 도와준다.

### ↻ 바꿔봅시다

내3: 그래요. 뭐 하나원에서부터 우리네 사람들 직장 얼마 다니지 못한다고, 그러면 안 된다고 뭐 들어오는 선생님들마다 그러더라고. 그래 내가 ‘얼마나 그런가’ 나와서 보니까 그런 점이 있기는 해. 하지만 사실 이게 조직적으로도 문제가 있단 말이야. (중략) 나 같은 사람은 일단 북한에서 일단 사업소 관리했으니까, 사무업무 같은 거. 다들 여기 와서 기술 배우라고 하는데 나하고는 좀. 내 해본 것도 없고, 물론 이 나이에 그런데 취직하기는 어렵기는 하겠지만. 상담 선생은 어떻게 생각하는지 몰라도.

상4: 국가에서 맞는 직업을 알아서 찾아주었으면 좋겠다는 말씀이시군요. 사무직 쪽으로 가능할까요?

→ “북한이탈주민들이 알아서 직업을 찾기에는 현실적인 제약이 너무 많다는 말씀이시지요. 사무업무를 하고 싶으신 것 같은데 그 점에 대해 더 이야기해볼까요?”

- 내담자의 신뢰를 얻기 위해 적절한 자기개방을 할 것

### ↻ 바꿔봅시다

내5: (중략) 물론 이 나이에 그런데 취직하기는 어렵기는 하겠지만. 상담 선생은 어떻게 생각하는지 몰라도.

상4: 국가에서 맞는 직업을 대충 찾아주었으면 좋겠다는 말씀이시군요. 사무직 쪽으로... 가능할까요?

→ “제 생각에는 열심히 준비하시면 가능하실 것 같습니다.”

“저도 나이 들어 취직하는 것이 쉽지는 않았어요. 취직이 어렵겠지만 불가능하지는 않다고 생각합니다.”

내5: 글썸. 내가 더 이상을 별로 할 말이 없어요. 내가 해야 할 얘기는 거의 다 했는데. 뭐, 상담 선생 의견이 어떤지 물어보고 싶어서.

상6: 제 의견이요?

내6: 음. 어떤 쪽이 나올지 말이야.

상7: 지난번에 충분히 그 점에 대해 이야기를 하지 못한 것 같은데. 좀 더 얘기를 나눠

봐야 하지 않을까요? 제가 어떤 직업을 하시라고 정해드릴 수는 없어요. 그건 제가 할 역할이 아닌 것 같아요.

→ “선생님은 충분히 이야기를 하셨다고 하시는데 저는 어떤 게 좋을지 판단 내리기에 아직 선생님을 잘 모르는 것 같습니다. 오늘 이야기를 나눠보고 제 생각을 말씀드리지요.”

“솔직히 저도 지금은 선생님이 뭘 하시는 게 좋을지 잘 모르겠습니다.”

- 내담자의 문화적 가치에 적합한 상담 기법과 전략을 사용할 것

### 🔄 바꿔봅시다

내8: 내 원래 내 얘기 하는 거 좋아 안 합니다. 얘기 많이 해서 좋은 걸 못 봤어요.

상9: 여기 오시는 게 불편하시군요. 개인적 이야기 하시는 게 어려우시죠. 지금 어떤 느낌이신가요?

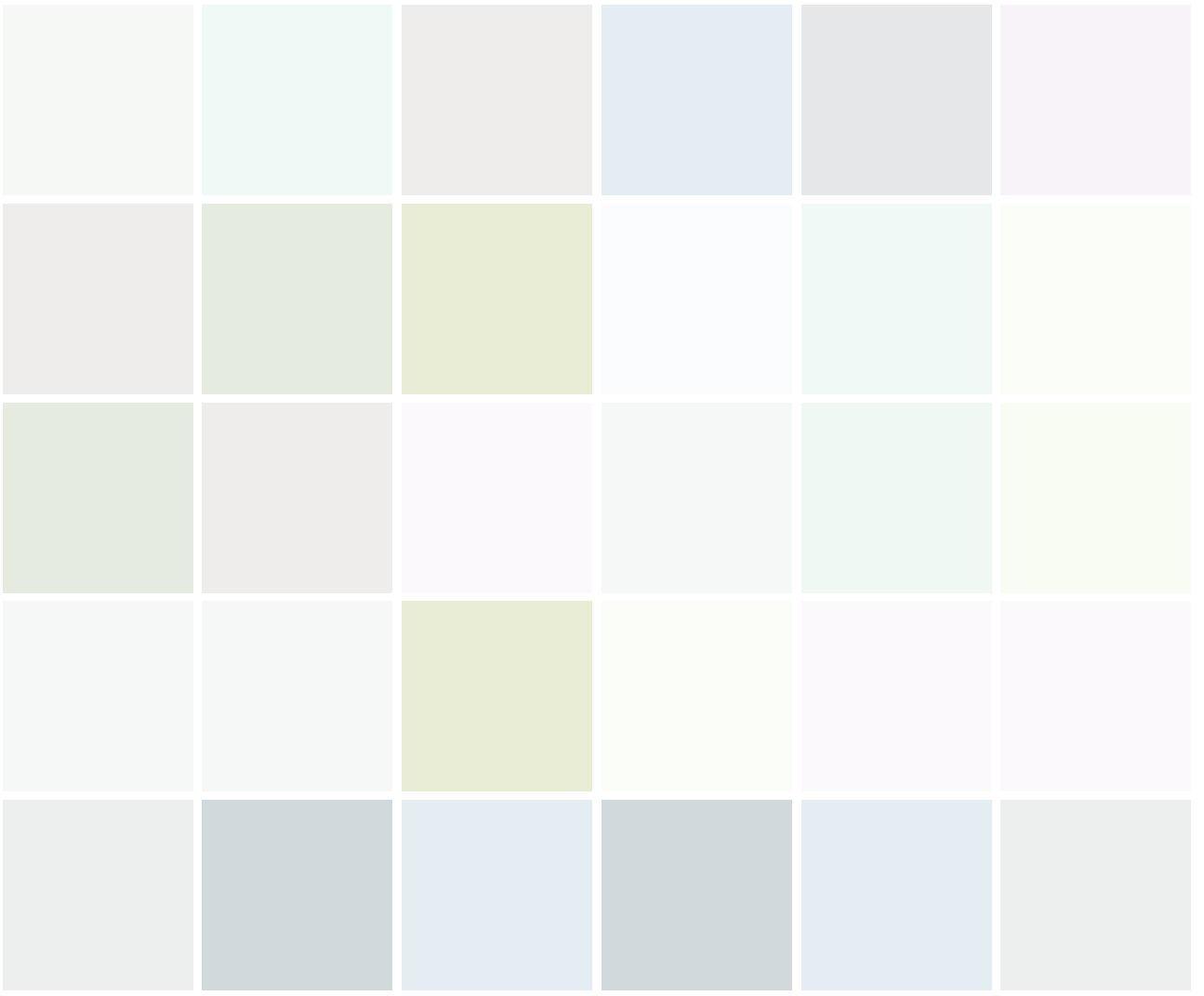
→ “이렇게 자기 얘기를 하는 것이 편치 않으시죠. 그럼 제가 어떻게 도와드리면 좋을까요?”

## 점검해 보기

혹시 나는...

- 질문을 너무 많이 하지 않는가?
- 충고를 너무 자주 하지 않는가?
- 내담자의 행동의 의도나 동기를 너무 쉽게 추측하지 않는가?
- 내 생각이나 가치를 강요하지 않는가?
- 이해한다거나 힘들겠다는 말을 너무 쉽게 하지 않는가?
- 말을 너무 많이 하지 않는가?
- 문화적 차이에 대한 지각이 없지 않은가?







### Ⅲ. 상담의 과정

1. 상담과정의 기초
2. 상담의 시작과 문제이해
3. 문제해결
4. 상담 마무리

## 이장의 목표는

상담의 기본적인 과정을 이해한다.

상담과정별 이해를 통해 구조적인 상담의 기틀을 학습한다.

상담과정에 대한 실제 사례를 통하여 상담능력을 증진한다.

*생각해보기*

주변에서 북한이탈주민이 힘들어 한다고 연락을 해보라고 해서 먼저 전화를 걸었다. 북한이탈주민이 '상담을 해서 뭐하느냐!' 상담에서 어떤 도움을 줄 수 있는지를 물었다. 당신은 자신이 하는 일을 어떻게 소개할 것이며 상담을 진행하기 위해 어떤 준비를 하겠습니까?

**(1) 상담진행은 어떻게 하는가?**

- 상담은 하나의 과정이다. 크게 상담의 시작과 문제이해-문제해결-상담 마무리로 진행한다.
- 상담진행과정별 각 주요단계에 따른 구조화된 상담전략이 필요하다.
- 북한이탈주민과의 상담은 비정기적으로 이루어지는 특성이 있기 때문에 어떻게 상담을 진행시켜야 할지에 대한 사전 계획을 특별히 강조한다.

**(가) 상담의 시작과 문제이해 과정에서 상담자는 무엇을 하는가?**

상담의 시작과 문제이해 과정이란, 상담자가 내담자를 처음 만나기 전 사전 준비단계에서부터 상담목표를 세워 구체적인 개입을 시작하기 전까지를 의미한다.

### 상담의 시작과 문제이해 과정에는 이런 일을 하세요!

- 상담에 필요한 내담자 발굴, 내담자 유형별 상담계획 수립, 상담형식, 상담시간, 상담실 환경 조성 등 사전 준비를 철저히 한다.
- 내담자에 대한 충분한 정보수집(신병인수인계서, 진로지도 결과표, 유관기관의 상담의뢰서, 심리검사 결과, 주위 사람들의 평가 등)을 하고, 어떤 내담자 유형에 해당되는지 분류하고 그에 따른 상담계획을 세운다.
- 내담자의 주 호소 문제를 경청하고 이해한다.
- 내담자와 신뢰로운 상담관계를 형성한다.
- 상담의 목표 및 진행방식을 설정한다.

### 상담의 시작과 문제이해 과정에서는 이렇게 진행하세요!

- 상담 전에 상담자 자신이 먼저 편안해야 한다. 긴장을 풀고 이완된 모습으로 상담에 임하며, 최고의 상담자가 되어야 한다는 강박적인 생각보다는 최선을 다하는 상담자가 되겠다는 융통성 있는 자세를 지닌다.
- 진솔한 태도로 상담에 임하며 원활한 의사소통에 주의를 기울이며 경청과 반영적 공감 을 통해 신뢰로운 상담관계를 맺는 데 힘쓴다.
- 경청, 공감, 진솔성, 존중, 반영, 명료화, 자기노출, 질문기법 등을 충분히 활용하여 내담자가 겪는 어려움을 진심으로 이해한다.
- 상담에서 무엇을 하게 되는지 자세히 설명해 주고 필요한 부분은 내담자의 동의를 구한다.
- 상담목표를 정할 때는 여러 가지 힘들어하는 부분 중에서 상담에서 다룰 수 있는 현실 적이고 시급한 문제를 우선순위로 정한다.
- 의료, 법률, 취업 등의 연계하여 접근하는 것이 더 효과적이라고 판단된 경우, 가까운 지역사회에 유관기관에 협조하여 필요한 서비스를 연계하거나 의뢰한다.





## 상담의 시작과 문제이해 과정 Tip!

- 평소에 일관된 태도로 관심을 가지며 자주 안부를 묻고 친구나 가족모임에도 참석하여 북한이탈주민과 함께 하는 상담자로서 신뢰롭고 친밀한 관계를 형성해 둔다.
- 상담자는 전지전능한 사람이 아님을 명심한다. 즉, 상담을 통해 반드시 내담자에게 도움을 주어야 한다거나, 상담을 통해 내담자의 모든 문제를 해결할 수 있다는 지나친 기대를 하지 않는다. 상담자의 비현실적 기대이자, 과도한 책임감으로 인해 상담자 소진에 영향을 끼칠 수 있다.
- 첫 대면에서 내담자가 편안함을 느낄 수 있도록 한다. 미소로 따뜻하게 맞이하며, 거짓 친절로 느끼지 않도록 과도한 감정표현은 절제한다.
- ‘문제나 어려움이 무엇인가?’ 라고 물어보기보다는 최근의 상황이나 변경된 정착지원제도 등에 대해 알려줌으로써 북한이탈주민의 정치사회적 상황을 충분히 이해하고 있음을 알려준다.
- 내담자의 말을 들을 때는 지금 현재 어떠한 감정 상태인지, 문제의 원인과 관련된 내용, 문제해결에 도움이 되는 내용에 초점을 맞추어 집중한다.
- 문제이해 단계에 질문을 퍼부어 대기보다는 비언어적 및 언어적 공감을 통해 상담에 대한 신뢰감을 형성한다.
- 첫 상담에서 상담이 어떤 것인지 충분히 설명한다. 특히 북한이탈주민이 생각하는 상담과 상담자가 생각하는 상담이 달리 인식할 수 있으므로, 상담의 한계를 명확하게 한다.
- 비밀보장에 대한 의구심을 충분히 설명한다.
- 의뢰 혹은 추천되어 온 내담자의 경우, 상담자는 상담을 받으러 오기까지의 심정을 충분히 토로하게 한다.

### (나) 문제해결 과정에서 상담자는 무엇을 하는가?

문제해결 과정이란, 내담자의 문제를 심층적으로 탐색하고 문제를 해결하는 시기로서 상담 목표를 달성하기 위한 구체적 실천계획을 수립하는 단계이다.

#### 문제해결 과정에는 이런 일을 하세요!

- 상담자는 내담자가 자신과 자신의 문제를 새로운 시각으로 이해하고, 실제 생활에서 새로운 행동 변화가 일어날 수 있는 대안을 찾을 수 있게 돕는다.
- 상담목표를 달성할 수 있는 구체적인 실천 계획을 수립한다.
- 남한사회 적응에 필요한 정보나 문제해결 능력, 사회적 기술을 익히도록 돕는다.

#### 문제해결 과정은 이렇게 진행하세요!

- 내담자의 수준(지적, 심리적 통찰수준, 대인관계, 남한문화 자본습득 및 적응수준)에

적합한 상담전략 및 문제해결 방안을 구상한다.

- 의료, 법률, 취업 등의 연계하여 통합적으로 접근하는 것이 필요하다고 생각되는 경우, 가까운 지역사회의 연계망을 구축한다.
- 상담자가 주류 문화적 배경을 가지고 있고, 내담자가 소수민족 배경을 가지고 있는 경우, 문제 중심적 접근보다는 강점 위주의 해결 중심적 접근을 사용한다.
- 상담자는 탈북 이전-탈북 과정-남한 정착 이후 위기를 극복할 수 있었던 내담자의 자원(성격, 재능 및 특기, 가족 및 사회적 지지체계, 건강한 신체, 다양한 진로경험)을 찾아서 힘을 북돋아준다.
- 심층적인 문제탐색과 해결에 필요한 요약, 해석, 질문, 즉시성, 직면, 충고, 역할연기 등의 상담기법을 효과적으로 운용한다.
- 상담목표 달성에 적합한 접근방식을 자문받는다.

### 문제해결 과정 Tip!

- 내담자가 진술하는 표면적인 문제보다 그 밑에 있는 숨겨진 문제나 감정에 관심을 가진다.
- 내담자가 너무 혼란스러운 상태여서 말의 초점이 없거나 북한 사투리가 심하여 무슨 말인지 정확히 이해가 되지 않으면서 잘 듣고 있는 것처럼 겉 반응을 하지 않고 반영, 재진술, 요약의 상담기법을 쓰도록 한다.
- 내담자의 자원과 취약점이 무엇인지 객관적으로 파악하여 균형 잡힌 시각으로 내담자를 심층적으로 이해한다.
- 상담자가 경험하지 않았던 북한상황이나 탈북 과정에 대한 내담자의 말에 대해 남한의 한 사람으로(특히, 자신의 북한에 대한 정치적 태도로) 평가나 판단을 하지 않고 있는 그대로를 수용하는 자세를 가진다.
- 현실적인 문제나 해결해줄 수 없는 문제를 표현하거나 쉬지도 않고 계속해서 말하고 있는 북한 이탈주민을 접하게 되었을 때, 어떤 숨은 안건이 있고, 어떠한 정서 상태를 반영한 것인지 심층적으로 이해하고 공감한다.
- 내담자가 자신의 문제에 대한 통찰이나 혹은 문제해결을 위한 노력을 보일 경우 진심으로 격려하며 지지한다.
- 가족상담을 하게 될 경우, 북한에서의 전통적인 가부장적 성역할의 변화와 언어습득 및 문화적응 속도의 차이에 따라 가족 내 갈등이 더 심화될 수 있음에 주의한다.
- 내담자의 생각, 행동에 대해 상담자는 중립적인 자세를 취하여, 상담자의 가치관을 내담자에게 주입하거나 가르치려 하지 않는다.
- 상담자가 문제를 직접 해결해주거나 먼저 해결방안을 제시하거나 문제해결을 강요하지 않도록 한다. 이는 내담자의 의존성을 강화시키기 때문이다.

## (다) 상담 마무리에서 상담자는 무엇을 하는가?

상담 마무리 과정이란, 내담자가 자신에 대한 새로운 이해를 바탕으로 새로운 행동을 시도하고 상담의 전체 과정을 평가하는 시기이다.

### 상담 마무리에는 이런 일을 하세요!

- 변화가 되었다고 말하거나, 상담이 언제 끝나는지 물어보는 것과 같이 상담을 마무리하는 신호를 확인한다.
- 내담자가 상담을 마무리할 준비가 되었는지 확인하여 마무리 시점을 결정한다.
- 내담자가 상담을 통해 어떤 것을 배우게 되었는지 확인하여, 변화에 내담자가 어떤 기여를 하게 되었는지 점검하여 칭찬하고 격려해준다.
- 상담에서 미처 다루지 못한 부분이 있다면 상담을 마무리하고 나서 어떻게 처리할 것인지 논의한다.
- 상담목표가 어느 정도 달성되었는지 평가해 본다.

### 상담 마무리는 이렇게 진행하세요!

- 남한생활 적응과정을 관찰하여 상담과정에서 한 약속이나 과제를 잘 수행하고 있는지를 파악하며, 주변 사람들의 의견을 참고하여 생활 전반과 문제행동이 일상생활에서도 변화가 일어나고 있는지도 파악한다.
- 처음에 호소했던 문제가 어느 정도 해소되었는지 평가한다.
- 남한사회에서 어느 정도 현실적응력이 생겼는지, 성격상의 어떠한 긍정적 변화가 일어났는지 평가한다.
- 상담을 마치는 것에 대해 어떤 기분이 드는지 물어보고 헤어지는 것에 대한 감정을 잘 처리한다.
- 상담이 끝난 이후에 비슷한 문제가 생겼을 경우 어떻게 처리할 것인지 미리 예상해보고 대처 방법을 상담시간에 다룬다.
- 만약, 남한생활 적응에 심한 어려움이 있거나 다른 서비스 지원이 필요하다고 판단되는 경우는 전문 심리상담 의뢰 및 연계를 도와준다.
- 상담을 그만하고 싶다고 하거나 갑자기 연락이 끊기고 연락처가 바뀌었을 경우, 상담이 성공적으로 종결되지 않았지만 내담자가 상담을 그만두겠다는 신호임을 알고 어떠한 이유로 종결을 결심하게 되었는지 확인한다.

## 상담 마무리 과정 Tip!

- 상담을 마무리할 시기가 왔음에도 계속해서 내담자에 대한 걱정이 생기고 상담을 계획 없이 연장하고 있다면 상담을 마무리하기에 앞서 상담자가 헤어지는 것에 대한 불안이 없는지 점검한다.
- 상담자 자신이 상담하기 어려운 내담자는 적절한 전문가에게 의뢰한다.
- 상담의 효과가 어느 정도 지속적으로 유지되고 있는지 알아보기 위해 추후상담을 계획하고 지속적으로 관리한다.
- 상담을 마무리하려고 할 때, 상담자를 냉정한 사람이라고 말하고 지금까지 잘해 준 것이 직업적으로 친절하게 해준 것이 아니냐며 강한 저항감을 보이고 있다면 상담을 마무리하는 데 대한 기분을 물어보고 안심시킨다.
- 갑자기 연락처가 바뀌거나 연락이 안 되는 경우, 이것이 상담 마무리의 의사인지 신변의 변화로 인한 개인적인 사정인지 확인하여 무조건 상담자가 상담을 잘못하여 상담이 종결되었다고 생각하지 않도록 주의한다.

## (2) 상담실제에서 상담과정을 어떻게 적용하는가?

### 사례적용 해보기

북한이탈주민 명화씨는 최근 심한 우울을 호소하여 신변보호담당관으로부터 한번 만나보라는 의뢰를 통해 상담이 시작되었다. 명화씨는 몸무게가 갑자기 10kg이 빠지고, 자주 짜증이 나고, 밤에 잠을 잘 못자는 현상이 나타난다고 한다. 명화씨는 당장 북한에 두고 온 가족을 도와줄 자금 마련이 필요하며 우울증은 해결하고 싶지만 자신이 49호 대상으로 보여서 신변보호담당관으로부터 어떤 불이익을 당하지는 않을지 신경이 쓰이고, 상담이 얼마나 걸릴지, 어떤 과정을 밟아야할지 궁금하다고 한다.

- 상담을 시작하기 전 준비를 어떻게 해볼까요?

---

---

---



- 상담자는 명화씨에게 상담의 과정을 어떻게 소개해줄까요?

.....

.....

.....

- 신변보호담당관에게 의뢰되어져 온 명화씨를 어떻게 안심시키고 신뢰로운 관계를 만들 수 있을까요?

.....

.....

.....

- 어떤 방법으로 비밀보장에 대한 확신을 줄 수 있을까요?

.....

.....

.....

- 어떤 문제를 우선적으로 해결할까요?

.....

.....

.....

- 상담목표는 어떻게 정하며 어떠한 전략을 통해 문제행동을 해결해볼 수 있을까요?

.....

.....

.....

## 02

# 상담의 시작과 문제이해

### 생각해보기

처음 상담을 시작할 때 사람들은 누구나 설레이기도 하지만 약간 불안한 느낌이 들기도 합니다. 당신은 처음 상담을 시작할 때 어떤 생각이 듭니까?

## (1) 상담을 시작하기 전에 어떤 준비가 필요한가?

### (가) 내담자를 어떻게 찾는 것이 좋을까?

- 통일부 북한이탈주민정착지원사무소(하나원) 의뢰
- 하나센터, 학교(대안학교 포함), 국립의료원, 기타 유관기관 의뢰
- 북한이탈주민 동료의 추천
- 북한이탈주민 신분확인 후 상담자 직접 발굴
- 문화프로그램 및 정착지원 교육 후 상담자 직접 발굴

### 의뢰를 받으세요!

- 평소에도 북한이탈주민 유관기관과 지속적인 간담회나 모임참석 등을 통해 긴밀한 유대관계를 형성한다.
- 한 사례라도 성공적으로 상담을 종결하여 북한이탈주민들 사이에서 '저 선생님이라면

믿을 수 있다'는 평판과 신뢰감을 쌓아간다.

- 북한이탈주민들을 위한 행사나 가족모임 등에도 꾸준한 관심을 보인다.
- 북한이탈주민의 편견을 없애기 위한 교육이나 홍보활동에 참여하여, 자신이 하는 역할에 대해서도 적극적으로 알린다.

### 직접 내담자를 발굴하세요!

- 지역사회 내 하나센터나 기타 북한이탈주민 정착지원 단체에서 운영하는 다양한 문화탐방 프로그램, 정착지원 교육에 함께 참여하면서 자연스럽게 상담할 대상자를 찾아본다.
- 지속적으로 전화 상담을 하여 꾸준한 관심을 보이고, 필요한 경우 상담자가 직접 만나서 적극적으로 상담을 권유한다.

### (나) 내담자 유형별로 어떻게 상담을 계획할까?

- 내담자의 호소 문제 형태에 따른 상담계획
  - 자살, 알코올, 도박문제, 의료 및 법률문제: 연계 및 의뢰 대상자
  - 문화프로그램, 직업훈련 및 교육대상자: 교육 및 훈련 대상자
  - 생활의 어려움: 생활상담 대상자
  - 심리적인 어려움: 심리상담 대상자
- 상담요청 형태에 따른 상담계획
  - 자발적 상담 요청자(북한이탈주민 동료 추천 포함): 일반적인 상담 진행
  - 비자발적 상담 요청자(부모 및 가족상담, 상담의뢰, 상담자 직접 발굴): 상담 시작 및 문제이해 과정에 주의하는 상담진행

### 내담자가 호소한 문제형태별로 이렇게 상담을 진행하세요!

- 자살, 알코올, 도박 등의 위기 대상자는 빠른 시간 내에 전문가에게 의뢰한다.
- 의료, 법률 등의 문제가 혼합되어 있는 경우 지역사회 내의 연계망을 활용하여 연계조치한 다음, 협력하여 상담을 병행한다.
- 기초 문화적응, 직업에 대한 역량강화가 더 필요한 경우 관련 프로그램에 참여할 수 있도록 정보를 제공한다.
- 남한사회 적응 과정에서 오는 생활상의 어려움은 정보제공을 포함한 생활상담을 한다.
- 정서 및 심리적인 어려움은 전문적인 상담 및 심리치료를 시행한다.
- 경우에 따라서는 상담이 적합한 대상이지만 모든 과정을 순환적으로 진행할 수도 있

음을 감안한다.

자발적으로 상담을 요청하였으면 이런 특징이 있어요!

- 상담에 대한 동기가 높고, 변화에 대한 의지가 있다.
- 상담 이외의 다른 조력(예: 경제적, 법률적)을 긴급하게 요청할 가능성이 있으므로 상담에 적합한 대상인지 신중하게 선별하여 상담형태를 정한다.

자발적으로 상담을 요청하지 않았으면 이런 특징이 있어요!

- 흔히 대인갈등, 심리적 문제, 학업 등의 남한사회 부적응 문제로 상담이 의뢰되거나 자녀 및 가족이 문제가 있어서 상담을 병행하게 되는 경우이다.
- 상담에 대한 동기가 낮고, 자기 자신보다는 타인이 문제라고 생각하며 상담자를 불신, 경계하며, 방어적이고 공격적일 가능성이 있다.
- 상담자가 적극적으로 발굴한 내담자는 상담자의 직접적인 서비스 제공으로 인해 상담자를 의존할 가능성이 있음에 주의한다.

다른 사람에 의해 의뢰되었을 경우는 이렇게 진행하세요!

- 스스로 상담을 받으러 온 것이 아니기 때문에, 자신이 문제가 있다고 생각하거나 상담에는 협조적이지 않는 특징이 있음을 감안하여 의뢰되어져 온 것에 대한 소감을 충분히 토로할 수 있는 기회를 준다.
- 의뢰를 해준 사람이 어떻게 상담을 소개했는지 확인하고 상담에 대해서 어떤 기대를 가지고 있는지 물어본다.

북한이탈주민 동료의 추천을 받았을 경우는 이렇게 진행하세요!

- 추천을 해준 북한이탈주민 동료가 어떻게 상담자를 소개했는지 확인하고 상담에 대해서 어떤 기대를 가지고 있는지 물어본다.
- 추천을 해준 북한이탈주민 동료와는 어떤 관계이며, 상담에서 비밀보장의 문제를 어떻게 처리할 것인지 경계를 분명히 한다.
- 상담자에게 지나치게 의존하지 않도록 주의한다.

상담자가 직접 내담자를 발굴했을 경우는 이렇게 진행하세요!

- 상담자가 먼저 적극적으로 북한이탈주민과 친밀감을 형성한다.





- 방어적이고 경계적인 내담자를 잘 다룰 수 있는 자신만의 상담방법(예: 음식 함께 먹기, 가족행사 참여 등의 일상공유, 최근 정착지원제도 소개, 유머)을 터득해 둔다.

### (다) 상담을 할 때는 어떤 장소에서 어떤 형식으로 할 것인가?

- 정규상담: 상담시간의 규칙, 정해진 상담 공간
- 생활상담: 상담시간의 불규칙, 유동적인 상담 공간

#### 정규상담은 이런 특징이 있어요!

- 비교적 심각한 문제로, 보통 5회 이상(1회 50분 정도) 상담시간이 규칙적이다.
- 상담 장소는 비교적 비밀이 보장된 폐쇄적 공간에서 이루어진다.
- 상담 전에 기본 신상을 파악한다.
- 개인의 심층적인 정보를 탐색할 수 있고 지속적인 만남을 통해 변화와 성장을 상담목적으로 한다.
- 북한이탈주민의 경우 남한의 상담문화가 낯설기 때문에 정규상담을 인간적이지 않는 직업적 태도라는 느낄 수 있으므로 보다 인간적인 교감에 주안점을 둔다.

#### 생활상담은 이런 특징이 있어요!

- 비교적 가벼운 문제로 보통 5회 이하이며, 상담시간은 불규칙적이다.
- 상담 장소에 구애받지 않고 커피숍, 식당, 캠프나 문화 프로그램 운영 장소, 여행, 병문안, 등산, 운동, 버스 및 전철 안 등 생활 속에서 자연스럽게 상담한다.
- 일상의 자연스러운 상태에서 내담자와 만날 수 있는 상황이기 때문에 상담과정에 내담자에 대한 주의 깊은 관찰이 필요하다.
- 타인의 시선을 의식할 경우, 깊이 있는 개인적 이야기를 하기는 힘들지만 내담자와 자연스럽게 친밀해질 수 있다.
- 생활상담을 통해 개인의 변화와 성장을 돕는 데는 한계가 있기 때문에 북한이탈주민 상담에서 상담자는 생활상담 → 정규상담으로 유도하는 것이 바람직하다.

## (라) 상담시간은 어떻게 할 것인가?

- 계획적 상담
  - 바람직한 상담 시간은 50~60분 정도며, 1시간 이내 주 1회를 원칙으로 한다.
  - 상담시간을 몇 시간, 얼마를 주기로 할 것인지 계획적으로 한다.
  - 상담시간을 규칙적으로 하여 주어진 시간 내에 문제해결의 노력을 함으로써 변화를 위한 행동 연습을 지속할 수 있다.
  - 상담주제에 초점을 두기 때문에 행동의 변화에 기여한다.
- 비계획적 상담
  - 상담은 수시로 장소에 구애받지 않고 즉시 이루어지기 때문에 상담시간이 정해져 있지 않다.
  - 주로 안부를 묻거나 주변 상황에 대한 가벼운 대화, 남한사회 적응에 필요한 정보를 제공한다.
  - 상담자가 누나, 언니, 형, 삼촌 등과 같은 준(準) 가족의 역할로 인식될 수 있으므로 친밀감 형성에는 도움이 된다.

### 계획적 상담을 할 때는 이렇게 진행하세요!

- 퇴근이 늦고 근무시간이 불규칙적인 북한이탈주민의 경우, 퇴근 이후나 휴일이나 저녁 시간에 이루어질 수도 있으나 너무 밤늦은 시간은 피한다.
- 부득이한 사정이 생겨서 늦은 시간 상담을 할 경우, 상담자-내담자간의 경계가 무너지지 않도록 주의한다.
- 북한이탈주민은 상담 장소를 찾는 데까지 이동거리, 길 찾기에 익숙하지 않으므로 상세한 길 안내와 함께 소요시간을 짐작해서 상담시간을 계획한다.

### 비계획적 상담을 할 때는 이렇게 진행하세요!

- 할애된 상담시간 내에서 최선을 다해 만나는 것이 좋다.
  - 내담자 또한 상담시간을 정하지 않고 늦은 밤이나 아침 일찍 연락을 하여 즉시적으로 문제해결을 하고자 하는 의존성을 보일 가능성이 크다.
  - 비계획적 상담에 필요한 내용을 다루고 필요시 계획적 상담으로 유도할 수 있도록 한다.
- “이렇게 가끔 캠프가 있을 때만 얼굴을 보니 한계가 있는 것 같아요. 조금 더 개인적인 문제는 상담시간을 정해놓고 만났으면 좋겠는데, 어때요?”

## (마) 상담을 할 때는 어떤 환경이 좋을까?

- 상담실: 상담 공간, 물리적 배치, 의자배치, 조명, 채광 등
- 상담 전 준비: 상담 기록지, 녹음기, 소음 차단 등
- 상담자 자세: 상담자 옷차림, 표정, 목소리, 손짓이나 동작, 몸의 자세 등

### 상담실은 이런 곳이 좋아요!

- 상담실은 통풍이 잘되며 바깥에서 안이 보이지 않는 밀폐된 공간으로 하되, 외부의 소음이 들리지 않도록 방음이 잘 되어 있는 곳이 좋다.
- 상담실의 물리적 배치에서 테이블은 원형이 좋고, 의자는 편안하고 안락한 것으로 한다.
- 상담실의 의자배치는 마주 보는 것보다는 대각선이 좋고 이를 테면 ㄱ, ㄴ자형으로 배치한다.
- 햇볕이나 전등불이 마주 보이지 않는 곳이 좋으며, 창을 향해 앉아야 할 필요가 있다면 블라인드나 커튼을 치도록 한다.

### 상담 전에 이런 것을 준비하세요!

- 상담내용을 간단하게 적을 수 있는 상담 기록지나 내담자가 녹음에 동의할 경우 소형 녹음기 등을 준비한다.
- 외부인이 갑자기 상담실 문을 열지 않도록 “상담 중”이라는 팻말이나 표시를 한다.
- 전화기가 상담실 안에 있는 경우, 상담시간에는 잠시 전원을 꺼두는 것이 좋다.

### 상담자의 자세는 이렇게 하세요!

- 상담자로서 단정한 옷차림을 한다. 특히, 북한이탈주민 상담에서는 위화감을 조성하지 않도록 지나치게 화려하거나 요란한 복장은 피한다.
- 표정은 너무 어둡지 않게 하는 것이 좋다.
- 목소리는 안정적인 톤으로 너무 빠르거나 느리지 않도록 한다.
- 손짓이나 동작 등이 너무 과장되지 않는지 미리 점검해 보며, 몸의 자세는 경직되지 않도록 주의한다.

## (바) 내담자 만나기 전에 어떤 사전 정보를 미리 파악해둘까?

- 이전 자료
  - 신병인수인계서, 진로지도결과표, 심리상담 및 병원진료 결과 등
  - 접수면접 기록지나 상담신청서 내용(내담자의 인적사항, 호소문제, 성장사 및 가족관계, 현재 건강상태, 이전 상담경험 등)
- 타인보고 자료
  - 가족·친구·교사·신변보호담당관·정착도우미 등 주위 사람들의 의견
  - 의뢰를 받은 경우 의뢰자가 보고한 내용

### 내담자에 대한 정보는 이렇게 활용하세요!

- 이전 자료와 주위 사람들의 의견을 충분히 종합하여 북한이나 탈북 과정에서 신변보호의 우려가 있는 내용에 대해서는 중복적 질문을 피한다.
- 내담자의 개인적인 정보를 다른 사람과 공유할 때는 반드시 동의를 구하거나 상담자가 비밀 유지할 것을 약속한다.
- 사전 정보를 참고하여 내담자에게 어떤 도움이 필요할지 종합적으로 평가하여 내담자에게 실질적인 도움이 되는 곳에 활용한다.

## (2) 상담은 어떻게 시작하는가?

### (가) 상담자를 어떻게 소개할 것인가?

- 가벼운 대화  
“여기까지 찾아오는데(내방상담의 경우) 별다른 어려움은 없었는지요?”  
“오늘 날씨 너무 덥지요?”
- 북한이탈주민 업무경력 소개  
“저는 하나센터에서 일하는 \*\*\*입니다. 여기서 일한지는 한 일년 정도 되었습니다. 이 지역에 사는 북한이탈주민분들을 만나고 있으며 \*\*\*부분들을 도와드리고 있습니다.”
- 상담의 전문성과 업무의 범위 소개  
“저는 대학에서 \*\*을 전공하였고, 북한이탈주민 상담을 위해 정착지원 제도나 탈북과정 등을 통한 이해, 면담기법 등에 대한 집중상담 교육을 \*\*시간 정도 받았습니다. 제 업무의 성격은 \*\*\*라고 볼 수 있고, 제가 도와줄 수 있는 범위는 \*\*\*까지이며, 연락 가능한 시간은 \*입니다.”

## (나) 내담자를 어떻게 종합적으로 이해할 것인가?

내담자를 종합적으로 이해하기 위해서는 내담자의 이야기뿐만 아니라 내담자의 비언어적 행동에도 관심을 기울여야 하며, 내담자의 환경 및 가족력 등 내담자에게 영향을 미칠 수 있는 관련 정보를 잘 파악하고 있는 것이 필요하다.

### 행동관찰을 해보세요!

- 면접 전 대기실에서 기다리는 모습  
어느 정도로 초조하고 불안해하는지 파악할 수 있다. 예를 들어 의심이 많은 사람들은 상담실 내부를 유심히 살펴볼 수 있다. 의존적인 사람은 어디에 앉아야 되는지, 어떤 것을 해야 할지 물어보며, 적대적이거나 경쟁적인 사람들은 처음 오는 장소에서도 당당하게 요구를 하고 거침없이 행동하는 특성이 있다.
- 걸어오는 모습  
자신감의 정도나 활력 수준을 파악할 수 있다.
- 인사하는 모습  
인사나 악수를 하는 모습을 보면 상담에 얼마나 자발적으로 참여하는지, 따뜻한 사람인지 알 수 있다.
- 목소리의 톤  
자존감의 정도나 불안 수준을 파악할 수 있다. 대체로 목소리가 낮은 경우는 숨기고 싶거나 낮은 자존감이나 활력 수준을 나타내며, 목소리가 지나치게 높은 경우 공격성, 말을 속도가 빠른 경우는 불안함을 나타낸다.
- 얼굴표정  
얼굴표정을 자주 찌푸리고 굳어있는지, 밝은 표정을 하는지에 따라 내담자의 기분상태를 파악할 수 있다.
- 몸자세(어깨, 고개를 끄덕이거나 숙이는 행동 포함)  
어깨나 고개를 자주 숙이는 경우는 위축되어 있을 가능성이 있으며, 고개를 자주 끄덕이는 경우는 타인의 의견에 대한 수용성이 크다는 것을 뜻한다.
- 움직임  
제스처가 큰 사람은 과장되게 표현하고 싶은 것을 상징하며, 제스처가 생략된 경우는 경직되어 있음을 나타낸다.
- 시선 접촉  
시선 접촉이 편안하다는 것은 상담자-내담자 간의 안정적인 신뢰감이 이루어졌다는 것을, 시선 접촉을 회피하는 것은 타인에 대한 경계심을 뜻한다.
- 기타 버릇

손이나 머리카락을 자주 만지작거리거나 다리를 떠는 등의 행동은 내담자의 불안한 상태를 반영한다.

### 내담자를 종합적이고 다양하게 이해해 보세요!

- 이전 자료와 다른 사람이 보고한 내용, 면담과정 내담자가 호소하는 문제가 서로 일치하는지 확인해 보고, 불일치한 것이 있다면 그 이유를 찾아본다.
- 면담 시 파악된 추가내용을 바탕으로 하여 어떻게 상담을 진행할 것인지 계획하되, 지나친 선입견은 갖지 않는다.
- 상담에 오게 된 목적에 따라서 필요한 최소한의 정보만으로 상담을 시작해서 점진적으로 확장해 나간다.
- 탈북 이전-탈북 과정-남한 정착 기간에 따른 총체적인 정보탐색을 통해 내담자의 과거 자원과 현재의 취약성이 무엇인지 파악한다.

### 호소문제 이해를 위해서는 이런 것들을 점검하세요!

- 상담신청서에서 누락된 내용이나 필요한 사항  
상담신청서에 도움을 받고 싶다고 표시한 내용이 무엇인지, 표시는 하지 않았지만 도움을 요청하기 어려운 내용은 없는지 확인한다.
- 주 호소문제  
현재의 애로사항, 건강 이상 확인, 남한 정착에 걸림돌이 되는 애로사항 등을 기록한다.
- 가족력에 대한 이해  
가계도, 각 가족 구성원에 대한 잊혀 지지 않는 사건, 각 가족 구성원에 대한 느낌, 원가족 및 결혼관계 등의 이야기를 통해 역기능 가족구조 및 심리적 기제를 파악한다.
- 탈북 이전 및 탈북 과정
  - 탈북 이전의 성장 과정에서의 우수한 학업 경험, 성공적인 대인관계 경험, 가족의 지지체계를 남한사회 적응 과정에 충분한 자원으로 활용한다.
  - 외상 후 스트레스 장애 유무와 내담자가 외상 경험을 어떻게 받아들이고 있는지 확인한다.
- 현실적 문제  
건강, 브로커 비용, 추후 가족의 남한 입국, 사실혼, 주거상태 등을 파악한다.
- 지역사회 내의 대인관계  
어떤 사람들과 친하게 지내고, 갈등을 일으키는지 파악한다.
- 문화적 적응 수준과 남한사회 정보에 대한 습득력

- 북한문화를 고수하는 정도나 남한사회 문화를 수용하는 정도를 파악하고 이것이 남한사회 적응에 어떠한 영향을 미치는지 파악한다.
- 남한사회 문화를 익히기 위한 정보를 어떻게 습득하고 있는지 살펴본다.
- 남한 상담에 대한 이해와 상담동기
  - 남한의 상담문화에 대한 수용성과 상담을 받고 싶어하는 동기를 파악한다.
- 내담자의 자원과 취약성
  - 지금까지의 위기극복 자원(성격, 재능 및 특기, 가족 및 사회적 지지체계, 신체건강, 다양한 진로경험)과 취약성(중요한 인물의 상실경험, 정서조절 곤란, 사회적 지지체계 미흡)을 찾아서 현재 문제에 영향을 끼치고 있는지 살펴본다.

#### (다) 첫 상담은 어떻게 진행하는 것일까?

첫 상담이란, 내담자를 가장 처음 만나는 순간으로 내담자로 하여금 안심하고 이야기할 수 있는 분위기를 조성하는 것이 목표다.

##### 첫 상담은 이렇게 진행하세요!

- 긍정적 희망을 주어 동기를 부여한다.
  - “상담을 통해 지금의 힘든 점을 해결해 나갈 수 있을 거예요. 제가 최선을 다해서 도움을 드리도록 하겠습니다.”
- 상담자가 모든 문제를 해결해 줄 것이라는 기대를 하지 않게 한다.
  - “제가 \*\*씨의 모든 문제를 해결해 줄 수는 없지만, 조금 전에 말씀하셨던 \*\*한 부분에 대해서는 꾸준히 만나고 서로 함께 문제해결을 위해 노력한다면 상담을 마칠 때 즈음에는 어느 정도 해결될 것입니다.”
- 내담자가 신변위험이나 사적인 내용의 노출에 대한 불안을 다룰 수 있도록 상담자는 수용적이고 온화한 태도로 상담에 임한다.
- 내담자가 상담을 통해 변화하고자 하는 부분을 신속하게 구체적으로 파악한다.
- 첫 상담을 마칠 때는 내담자가 가장 중요하게 생각하는 부분이나 불안해하는 부분을 확인한다.
  - “몇 분 후면 상담을 끝내야 할 것 같은데요. 저에게 이야기하고 싶은 것이나 묻고 싶은 것이 있나요?”

#### (라) 면담에서 꼭 알아두어야 할 북한 언어는 어떤 것이 있을까?

언어적 차이는 북한이탈주민들의 일상적인 어려움 가운데 하나이다. 상담자가 먼저 북한

언어를 이해하고자 하는 태도를 보이면 내담자는 훨씬 편안하게 상담에 임하게 된다.

#### 북한 언어 이해는 상담에 이런 영향을 끼쳐요!

- 북한이탈주민을 상담하기 위해서는 상담자가 기본적으로 북한 언어에 대한 이해가 되어 있어야 할 뿐만 아니라, 남한말에 익숙하지 않은 내담자의 입장에서 먼저 생각해야 한다.
- 우리가 처음 북한이탈주민을 만나면 그들의 말을 잘 이해하지 못하듯이, 북한이탈주민 역시 상담자의 말을 못 알아듣는 경우가 많다.
- 북한이탈주민은 상담자의 말을 제대로 이해하지 못하더라도 되묻지 않고 고개를 끄덕이며 그냥 넘어가는 경우가 많기 때문에 상담자가 먼저 북한이탈주민을 배려하여 말을 천천히 하고, 가급적 외래어나 어려운 단어는 사용하지 않도록 주의한다.





## 나의 북한 언어 이해 능력은?

1. 밑줄은 북한이탈주민이 자주 사용하는 표현이다. 다음 4개의 북한 말의 뜻을 적어봅시다.

“같이 일하는 여자들이 수군거리면 막 ① **신경 납니다.**”

☞ 당신이 생각하기에 이 단어의 뜻은?

“누가 옆에서 싫은 소리를 하면 ② **속이 내려가지 않습니다.**”

☞ 당신이 생각하기에 이 단어의 뜻은?

“사실 그 여자는 중국에서 ③ **아가씨질을 했습니다.**”

☞ 당신이 생각하기에 이 단어의 뜻은?

“상담실이 덤지 않습니까?” “④ **일없습니다.** 저는 딱 좋습니다.”

☞ 당신이 생각하기에 이 단어의 뜻은?

2. 다음은 면담에서 자주 나타나는 북한 언어입니다. 성격이 다른 하나는 무엇일까요?

- ① 속이 내려가지 않는다.
- ② 골이 아프다.
- ③ 맥이 없다.
- ④ 일없다.

★ 1번 문제의 정답

- ① 신경난다: 짜증난다. (화난다)
- ② 속이 내려가지 않는다: 마음에 응어리가 저서 풀리지 않는다.
- ③ 아가씨질: 몸을 파는 여성을 지칭
- ④ 일없다: 괜찮다.

★ 2번 문제의 정답은 ④ 번이다. ①, ②, ③은 모두 증상호소와 관련된 말. “일없다”는 괜찮다는 북한 언어로 남한의 일이 없다는 의미와는 다르게 사용된다.

## 내담자를 이해하는 데 도움 되는 북한 언어 Tip!

- ‘골이 아프다’ : 머리가 아프다
- ‘맥이 없다’ : 기운 없다, 힘이 없다(권력 또는 지위 따위)
- ‘백두산 날씨 같다’ : 감정기복이 심하다
- ‘애 난다’ : 속 탄다, 속이 상한다
- ‘뺨이 난다’ : 화가 난다
- ‘욱 하다’ : 화가 치밀어 올라 스스로 조절할 수 없을 정도다
- ‘기분 없다’ : 기분이 나쁘다
- ‘거지뿌리 한다’ : 거짓말하거나 말을 지어내서 한다
- ‘눅자치다’ : 마음을 가라앉히다
- ‘맞갓지 않다’ : 탐탁치 않다
- ‘뒷 담화’ : 뒤에서 흥분다
- ‘말을 나른다’ : 남의 이야기를 다른 사람에게 전달한다
- ‘새스게’ : 히스테리 환자
- ‘술도깨비’ : 알코올 중독
- ‘교양’ : 교육을 목적으로 한 지도·훈계로, ‘교육’ 과 ‘교양’ 을 혼용하여 사용함. 북한에서는 ‘교육’ 을 ‘교양’ 이라고 주로 표현함
- ‘주폐놀이’ : 북한의 노름
- ‘토대’ : 출신성분
- ‘백두산 즐기’ : 북한사회 내에서 출신성분이 좋음
- ‘딱 친구’ : 단짝친구
- ‘49호’ : 북한의 정신과 병원(주로 정신분열증 환자가 대부분임)
- ‘공안’ : 중국경찰
- ‘안전원’, ‘보위부’ : 북한의 경찰을 일컫는 말

### (3) 문제이해 과정에는 무엇을 하는가?

#### (가) 내담자의 어려움을 어떻게 이해할까?

- 자신의 어려움이 진정 말로 잘 표현되고 있는지 다시 한 번 생각해 본다.  
“상담에서 어떤 것을 이야기하고 싶으십니까?”
- 겉으로 표현된 내용뿐 아니라 표현되지 않고 누락, 삭제, 왜곡 변형된 내용이 무엇인지 확인해 보고 이것이 내담자의 어떤 어려움과 관련되는지 이해한다.  
“제가 어떤 점을 도와드리면 좋겠습니까?”

- 내담자가 호소한 문제 중 가장 우선적으로 해결하고 싶은 문제가 무엇인지 심각성을 순위로 매기고, 가장 우선적으로 다루고 싶은 문제부터 상담을 한다.  
“상담을 끝마치고 어떤 것들이 변화되어 있으면 상담받기를 잘 했다는 생각이 들까요?”  
“여러 가지 힘든 점들을 말씀해 주셨는데, 이 중 가장 우선적으로 해결하고 싶고 현실적으로 해결 가능성이 큰 것은 무엇인지요?”
- 왜 지금 문제가 되는지, 문제가 언제부터 발생했는지 점검한다.  
“예전에는 사람들을 만나는 데 별다른 불편이 없었다고 말씀하셨는데, 최근에 사람을 만날 때 긴장을 유발한 사건이 있다면 어떤 일이었는지 구체적으로 말씀을 해주시겠어요?”
- 북한이나 제3국 체류기간, 남한 정착 이후 과거 이와 비슷한 문제는 없었는지 탐색한다. 예전에도 비슷한 문제를 경험한 적이 있는지, 있다면 구체적으로 어떤 문제였는지, 그때 당시에는 어떻게 처리, 해결했는지 확인한다.  
“지금 한국에서 직장생활할 때뿐 아니라 두만강을 건너기 전 북한에서도 낯선 사람을 만날 때 많이 불편하셨다는 말씀이시네요. 그럼 그때 사람들을 만날 때마다 긴장되었던 부분을 어떻게 처리하셨는지요?”

#### (나) 신뢰로운 상담관계는 어떻게 맺을까?

라포(rapport)란, 내담자가 상담에 몰입하여 생산적인 상담이 진행될 수 있도록 상담자와 내담자가 형성하는 협동적이고 우호적인 상담관계를 말한다.

- 북한이탈주민의 경우, 쉽게 낯선 사람들에게 속마음을 터놓기 어렵기 때문에 라포 형성을 위한 노력을 더 많이 해야 한다.
- 라포 형성을 위한 방법에는 북한이탈주민과의 일상을 공유하거나, 현실적이고 즉시적인 문제해결부터 최근 정착제도의 이해, 상담자 자기노출, 유사가족의 역할 등이 있다.

#### 상담자는 이런 자세와 태도를 취하세요!

- 끊임없이 내담자를 이해하려는 진지한 자세
- 모든 것을 내담자 입장에서 생각해 보려는 공감적 태도
- 비난하거나 비판하기보다는 수용하고 존중하는 자세
- 가식 없는 진솔하고 투명한 태도
- 내담자를 진심으로 도와주고자 하는 자세
- 변덕스럽지 않은 일관적 태도

- 겸손한 태도

## 선배 북한이탈주민 담당자들이 전해주는 친밀감의 노하우!

- “언제 시간 날 때 식사 한 번 대접하고 싶은데, 식사를 하면서 함께 이야기를 나누실래요?”와 같은 접근 방식은 북한이탈주민에게 특히 조금 더 친해지고 싶다는 신호 전달을 의미한다. 같이 밥을 먹는 일상의 공유는 각별한 친밀감의 표현이며, 밥을 먹으면서 애로사항을 듣고 메모를 하는 것이 도움이 된다.
- 처음 만남에서 최근에 바뀐 정착지원제도에 대한 설명하는 것은 ‘이 사람이 우리를 제대로 아는 사람이구나!’ 하는 신뢰감을 준다.
- 그냥 ‘잘 지내세요?’ 보다는 실질적인 내용을 가지고 구체적으로 이야기를 시작하는 것이 좋다. 남한생활과 관련된 실질적인 이야기로 시작한 다음 ‘사는 게 힘들죠’라고 하면 정서적 공감반응에 대해 거부감을 가지지 않고 솔직하게 의사소통하며, 쉽게 친밀감을 형성할 수 있다.
- 실생활 도움—심리적 도움으로 접근한다. “지금 힘든 게 뭐냐? 문제가 뭐냐?”라고 시작하면 상담자-내담자 둘 다 머쓱해진다. 일단, 즉시적으로 실질적인 문제해결(브로커비용 문제, 집 거주 변경 문제, 의료문제 등 직접 동사무소 등 내담자 동반하여 찾아가서 설명해 주면서 해결) 위주로 해주고 그 다음에 심리적인 어려움을 물어보는 것이 효과적이다.

### (다) 상담을 어떻게 이해시켜야 하는가?

상담의 구조화란 structuring, 상담이 어떻게 진행되는지, 효율적인 상담을 위해 내담자가 준수해야 할 것은 무엇인지, 각자의 책임과 한계는 무엇인지 등을 내담자와 의논하고 합의하는 절차이다. 내담자에게 상담이 무엇인지 안내하거나 설명하는 상담에 대한 일종의 오리엔테이션이다.

#### 북한이탈주민은 상담에 대해서 이렇게 생각합니다!

- 북한에서는 상담이라고 하는 것 자체가 생소하며, 상담이라고 하는 것이 정신분열증 환자들을 격리 수용해 놓은 정신병원인 49호로 생각할 수도 있다.
- 북한시절 혹은 탈북 과정 자신을 엄격하게 훈육하거나 통제하던 권위인물의 한 사람이 하는 담화사업으로 생각할 수 있다.
- “남한의 선생님들이 북한에서 온 우리들 심정을 어떻게 이해할 수 있나? 북한사람도 아닌데...”와 같은 편견과 거리감을 느낄 수도 있다.

### 상담에 대해 이렇게 안내해보세요!

- 상담이 시작되면, 첫 면담에서 상담을 받는 것에 대해서 어떻게 생각이 되는지 물어보는 것이 필요하다.
- 남한의 상담은 북한의 49호나 담화사업과는 달리 문제 있는 사람을 교화시키는 것이 아니라는 점을 분명히 알려준다.
- 불쌍하고 측은하다는 지나친 동정적인 태도를 보이거나, 정착지원제도나, 북한생활, 탈북 과정 등을 모르고 단순하게 ‘힘들지?’ ‘힘들었겠다!’ ‘너무 힘들었겠어요!’와 같은 피상적 공감 반응은 피한다.
- 내담자가 상담과 상담자에 대해 어떤 기대를 가지고 있는지를 문제이해 단계에 확인하고, 비합리적 기대를 합리적 기대로 바꾸어준다.

내: 선생님은 전문상담사니까 제 남편하고의 관계에 어떤 방도가 있을지 한 번 알려 주십시오. 그럼 제가 인차(바로) 따르도록 하겠습니다.

상: 남편과의 관계가 좋아지려면 선화씨와 제가 서로 협조하고 노력할 때 가능한 것이고, 저만 노력해서는 남편과의 관계를 좋게 할 수가 없겠지요. 변화라는 게 하루 아침에 마술처럼 되는 게 아니고 서서히 일어나는 것이니 \*\*씨와 어떻게 남편과의 관계를 바꾸고 싶은지 말씀을 해주시면 도움이 될 것 같아요.

- 상담자 역할에 대한 한계를 분명히 한다.  
“상담자에 대한 해서 모든 문제를 즉시적으로 해결해주는 사람으로 생각하고 계시는 것 같은데, 제가 상담에서 할 수 있는 부분은 \*\*입니다. 법률적인 부분이나 의료적인 부분, 보다 전문적인 상담이 필요한 경우는 다른 분과 연결을 시켜드릴 수 있습니다.”
- 상담 특성, 상담 형태와 시간, 한계, 상담의 규칙, 앞으로 기대되는 결과, 내담자와 상담자의 역할, 비밀보장 등에 대해 언급할 수 있다. 또한 상담주기, 연락방법 등의 구체적인 사항도 상호 합의한다.

## 상담에 대한 북한이탈주민들의 바람직하지 않은 기대!

- 상담을 받으면 나의 모든 문제가 마술처럼 해결될 것이다.
- 북한의 교원(교사)처럼 엄한 훈계나 충고 또는 설교를 듣게 될 것이다.
- 상담과정에서 비밀을 폭로할 것이다.
- 나와 비슷한 경험(예, 탈북경험, 같은 북한이탈주민이라도 하더라도 동일함)이 없는 사람은 절대로 나의 문제를 이해할 수 없을 것이다.
- 상담자는 내 마음을 꿰뚫어 볼 것이다(예, 점쟁이처럼 나의 운명을 결정해 줄 것이다).
- 상담할 때 상담자의 지시만 따르면 될 것이다.
- 한번 상담하면 나의 문제를 모두 해결할 수 있을 것이다.
- 상담은 공짜다(특히, 정신과 진료의 경우).
- 상담자가 나에게 보여주는 태도는 직업적인 것인지 진심이 아니다.
- 상담자는 아무 때나 연락하더라도 달려와 줄 수 있고, 항상 친절하게 대해줄 것이다.
- 상담자는 나이 많고 인자한 남자 또는 여자일 것이다.

### 상담시간에 대해서는 이렇게 합의하세요!

- 상담이 효율적으로 진행하려면 상담자와 내담자가 얼마나 오랫동안 그리고 어느 정도의 시간간격을 두고 만날 것인지, 한번 만났을 때 대화를 얼마 동안 지속할 것인지 합의한다.

내1: 기운이 좀 생기면 그래도 좀 나아질 거 같기는 합니다. 하지만 저희 같은 탈북자는 먹고 살기 바빠나서 시간 내기가 여간 힘들지 않습니다.

상1: 상담할 때 얘기 나눈 걸 생활에서 소화하고 실천할 시간도 필요하니까 일 주일에 한 번 만나기로 하는 게 어떨까요? 상담시간은 한 번에 50분에서 1 시간이에요.

내2: 어마나! 저는 그렇게는 힘들습니다. 빨리 문제를 해결해야지 그렇게 해서 어디...

상2: 저도 최선을 다 해서 \*\*를 도와주고 싶지만, 저도 상담약속이 잡혀 있고 해서 저는 금요일 오후가 가능합니다. 몇 시정도가 좋을지요?

내3: 뭐 어쩔 수 없지요. 금요일이라면 저는 퇴근하고 7시 정도가 좋습니다.

상3: 네. 그럼 그 시간으로 하고, 다음 주 금요일 7시에 \*\*센터에서 다시 뵙도록 하겠습니다.

## (라) 상담에서 목표는 어떻게 설정하는가?

내담자와 상담자가 함께 합의해서 정하세요!

- 상담의 목표는 상담자가 일방적으로 정하는 것이 아니라, 문제이해 단계에 내담자와 합의 하에 상담의 목표를 설정한다.
- 이때 내담자의 주 호소문제에서 우선적으로 다루고 싶은 내용을 상담목표로 정하는 것이 도움이 된다.

구체적이고 현실적인 상담목표로 정하세요!

- 상담의 목표는 구체적이면서도 명확해야 하고, 내담자가 처한 현실상황에서 달성 가능한 것이라야 한다.
- 내담자가 호소하는 여러 증상의 공통점을 찾아내서 핵심적인 몇 가지 문제로 축소하는 것이 바람직하다.
- 상담목표의 예
  - ▶ 남편과 원만한 부부관계 맺기
    - ☞ 남편에게 1주일에 한 번씩 감사 표현하기
  - ▶ 경제적인 파산을 해결하기 위해 6개월 이내에 1,000 만원 저금하기
    - ☞ 2개월간 30만 원 이상 저금하기

## (4) 상담실제에서 상담의 시작과 문제이해 과정을 어떻게 적용하는가?

다음은 상담자가 직접 내담자를 발굴하여 상담을 진행한 사례이다. 선화씨는 상담자가 평소 관찰한 결과 우울해 보이는 40대 중반의 북한이탈 여성이다. 자녀 둘을 데리고 남한에 정착한 지 3년이 지났지만, 북한에 두고 온 부모님과 형제 생각에 밤잠을 이루기가 어렵고 주의집중이 곤란하여 직장생활에도 지장을 주고 있다.

### 연습 1. 상담의 시작: 소그룹별 토의 및 발표

당신은 상담자로서 이러한 내담자의 경우, 상담에서 어떤 특징이 있을 것이라고 생각하며, 어떻게 상담을 진행할 계획인지 소그룹별로 토론한 다음 발표해 보도록 한다.

- 내담자 발굴: 직접 발굴 ( ) 의뢰 ( )
- 내담자 유형:

1) 연계 및 의뢰 ( ) 교육 및 훈련 ( ) 생활상담 ( ) 심리상담 ( )

2) 상담요청 형태: 자발적 ( ) 비자발적 ( )

- 상담 장소: 정규상담 ( ) 생활상담 ( )
- 상담 시간: 계획적 상담 ( ) 비계획적 상담 ( )
- 상담 공간: 상담실, 상담 전 준비사항, 상담자 자세 등
- 사전 정보: 이전 자료 ( ) 타인보고 자료 ( )

토의결과:

---

---

---

## 연습 2. 문제이해: 개별연습

선화씨의 사례와 같이 남한의 상담에 대한 거부감이 강한 이 내담자를 어떻게 상담에 대한 인식을 전환시키고 상담을 구조화시켜 나가는지 구체적인 상담과정을 살펴보기로 한다.

상1: 뵈고 이야기를 나누었으면 합니다.

내1: 아... 시간이 없어요.

☞ 당신이 상담자라면 상담에 대해 어떻게 이해시켜보겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고하세요!

상2: 제가 직접 찾아뵈고 말씀을 나누고 싶은 이유는 제가 잘 봤는지는 모르겠지만, 요즘 \*\*가 아무 일 없다고 하지만 어쩐지 좀 기운이 없어 보이고 무슨 고민이 있는 것처럼 생각되어서 입니다. (중략) 제가 면담을 요청했는데, 어떤 생각이 들으셨는지요?

내2: 내가 무슨 49호 대상자도 아니고, 상담 대상이라는 게 기분 없습니다.





☞ 당신이 상담자라면 상담에 대해 어떻게 이해시켜보겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상3: 상담이라고 하면 어떤 생각이 떠오르는지요?

내3: 저도 아이들 데리고 병원이나 상담소에 데리고 간 적이 있었어요. 하지만 안 가려고 해요. 애들이 가만 보면... 상담 선생님이 “네...” “음” “그랬겠구나” 하는 것들이 가식처럼 느껴지고... 문제해결도 안되는데, 자꾸 상담을 받으러 오라 해도 가서 뭐하는가 싶고... 막 오버하고 그러잖아요. 아이들이 준비가 되지 않았는데도 억지로 친한 척하거나 농담을 하는데... 그게 좀 이상하게 보여지기도 하구요. 북한에서는 상담이란 학문도 없고 상담사라는 직업도 없구요. 남한에 와보니 상담사가 얼마나 많은지 그냥 하나의 직업이 아납니까?

상4: 네... 상담을 한다는 것이 낯설고 어색한데다가, 지금까지 경험해본 상담자들 또한 진심으로 대하지 않는 것 같아 가식처럼 느껴졌겠네요.

내4: 뭐. 북한에서는 상담이라는 게 없었으니까... 남한에서 처음 접하는 거고, 그래서... 그런데 뭐 정확한 해결방안을 제시해주는 게 아니라서... 마음도 좋고 진짜로 도와주려고 하는데... 내 마음을 함부로 털어놓지 못하겠는... 북한 사람들이 너 그런 거 하면 안 될 거 같애... 하고 말해주면. 안겨오지만, 당신들은 여기서 태어난 사람들이고... 나는 온 사람들이고, 나를 북한에서 왔다고 아무 것도 모른다고 보는 거고... 그런데 그렇게 보는 견해에다가 내 마음을 어떻게 붙일 수 있겠습니까?

☞ 당신이 상담자라면 상담에 대해 어떻게 이해시켜보겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상5: 북한에서 왔다고 무시하는 것 같기도 하고, 딱히 눈에 보이는 현실적인 문제를 해결해주는 것도 아니니 ‘상담이 어디에 도움이 되냐’, ‘시간 낭비가 아닌가’ 하는 의문도 드셨을 거 같아요. 충분히 그렇게 생각하실 수 있습니다. 말씀하신 것처럼 상담은 당장 눈앞에 보이는 현실적인 문제를 해결해주는 것은 아니지만 상담을 하게 되면 우울한 부분들이 조금 더 줄어들기 때문에 훨씬 더 빠른 시간 내에 현실적인 문제들도 자신의 힘으로 해결할 수 있는 가능성이 더 커지거든요.

내5: 저도 우울하지 않으려고 이 방법, 저 방법 안 써 본 게 없지만, 사람 마음이 제대

로 되지 않습니다. 그런데 어캐 상담으로 된다는 겁니까?

☞ 당신이 상담자라면 상담에 대해 어떻게 설명해 보겠는가?

.....

.....

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상6: 상담을 받는다고 해서 저절로 북한에 있는 가족을 데리고 올 수 있게 도와주거나 다른 현실적인 부분들이 확! 바뀌지는 않아요. 하지만 북한에 두고 온 가족 생각이 자주 나고 그것 때문에 자주 우울해지신다면, 상담을 통해서 우울이 해소되고 나면 아무래도 일상생활이나 직장생활이 좀 더 편안해지겠지요?

내6: 기운이 좀 생기면 그래도 좀 나아질 거 같기는 합니다. 저는 생업에 종사해야하는 바쁜 사람입니다. 오래 걸리는 게 아납니까?

상7: 상담을 얼마나 받아야 하는지는 상담을 통해서 얼마나 달라지고 싶은지와 얼마나 열심히 상담을 받으러 올 수 있는지에 달려있어요.

☞ 당신이 상담자라면 상담목표 설정을 위해 어떻게 반응해보겠는가?

.....

.....

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상7: 상담을 통해 뭐가 달라졌으면 좋겠어요?

내8: 직장에 나가 일을 할 때 마음이 편해졌으면 좋겠어요. 자꾸 고향 생각이 나니까 집중이 안 되요. 집중력이 높아졌으면 좋겠어요. 그리고 직장도 가고, 센터 교육도 받아야 하니까 너무 오래 상담하지 않았으면 좋겠어요.

☞ 당신이 상담자라면 상담주기를 어떻게 설명해보겠는가?

.....

.....



※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상8: 상담을 할 때 얘기 나눈 걸 실제 남한생활에서 실천해 보고 그 결과를 함께 검토 해볼 시간도 필요하니까 일주일에 한 번 만나기로 하는 게 어떨까요? 상담시간은 한 번에 1시간 정도입니다. 언제가 좋을까요?

내9: 일단 몇 번 만나보고 결정하겠습니다. 저는 퇴근하고 7시 정도가 좋습니다. (네... 그럼 그 시간으로 하겠습니다)... 그런데... 혹시 선생님한테 얘기하는 거 다른 신변 보호담당관한테도 얘기하실 건가요?

☞ 당신이 상담자라면 비밀보장에 대해 어떻게 설명해 보겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상9: 그 부분이 걱정되나 봐요. 선화씨가 저한테 얘기한 것 중에 비밀로 해줬으면 하는 부분은 얘기하지 않기로 약속할게요. 상담 중에 얘기한 건 비밀을 지켜줘야 하는 것이 우리 상담하는 사람들이 지켜야 할 윤리에요. 하지만 만약 선화씨가 아주 위험한 상황에 처해있다면, 예를 들어 만약이라도 자살의 위험이 있다거나, 아니면 직장에서 심한 폭력을 당하고 있다거나 하면 다른 사람들의 도움이 필요하니까 알릴 수도 있어요.

내10: 네에... 그런데 대략이라도 제가 몇 번이나 와야 할지 알고 싶어요. 시간도 조정해야 해서 말입니다.

☞ 당신이 상담자라면 상담의 구조화를 어떻게 해보겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상10: 그렇겠네요. 상담을 하다가 중간에 그만두게 되면, 우리가 상담을 하는 목적을 이루거나 효과를 보기가 어려우니까 중간에 그만두지 않는다는 약속을 좀 받았으면 좋겠어요. 내 생각에는 최소한 00번은 빠지지 않고 오겠다는 약속을 해주면 좋겠는데, 어떻게 가능하겠어요?

내11: 생각보다 좀 길긴 한데... 기운이 좀 생기고 직장생활만 잘 될 수 있다면 그렇게

할게요.

상12: 한 가지 더 부탁하자면, 상담에서 주인공은 선화씨예요. 선화씨가 나와 같이 목표를 세우겠지만, 그 목표를 향해서 노력하고 필요한 것을 찾아가는 건 선화씨예요. 그러니까, 선화씨가 열심히 상담에 참여하는 만큼 원하는 변화를 얻어갈 수 있을 거예요. 상담 약속을 만약 못 지키게 되면 미리 꼭 연락을 주고요. 되도록 약속시간에 빠지지 않고 열심히 와주길 바래요.

### 연습 3. 상담의 시작과 문제이해: 전체 역할연기

지금까지의 상담의 시작과 문제이해를 연습한 결과를 바탕으로 전체 연습을 해보도록 하겠습니다. 먼저 상담자, 내담자 역할로 나누어 보도록 하겠습니다. 선화씨의 유사한 사례로 상담을 한 경험이 있으신 분이 있으면 앞으로 나와서 내담자 역할을 해주시고, 나머지 참여자 여러분들은 상담자가 되어 지금까지 익혀온 내용을 토대로 반응을 해보시기 바랍니다.

1. 내담자 역할 시연자: 자신이 위의 선화씨 사례에 처하였다고 상상하며, 내담자 입장에서 자신이 만난 북한이탈주민과의 경험을 바탕으로 있는 그대로 반응한다.
2. 상담자 역할 전체 참여자: 1명의 내담자 역할을 보고 자신이 상담자로서 첫 면담을 시작하고, 문제이해 과정에서 상담을 진행한다.
3. 내담자 피드백: 상담자 역할을 한 전체 참여자의 반응 중 상담 초기 문제이해 과정에서 도움이 된 반응은 무엇이었는지, 또한 그 느낌이 어떠한지 들어본다.
4. 전체 소감 나누기: 상담자, 내담자 역할을 통해서 문제이해 과정에서 배우게 된 점, 깨닫게 된 점이 무엇인지 소감을 나누어 본다.



### 생각해보기

상담을 의욕적으로 진행하고 있는데, 갑자기 일이 생겼다면 상담약속을 계속 미루다가 더 이상 선생님을 만나지 않아도 될 것 같다고 합니다. 상담자로서 어떤 마음이 들까요?

문제해결 과정이란, 내담자가 현재의 문제와 관련되는 자신의 부적응적 사고, 감정, 관계, 생활패턴 등에 대해서 깨닫게 되는 단계이다.

### (1) 문제해결은 어떻게 하는가?

**내담자의 환경, 사고, 감정, 관계패턴을 함께 찾아서 새로운 시도를 지지해주세요!**

상: 맥이 없고, 잠이 안 오는 것이 지금 현재 남한에서 제대로 살고 싶은 소망에 어떻게 방해가 되는지요?

내: 배워야 할 것은 많은데 아무것도 못하고 있지요. 그런 제 자신이 머저리(바보) 같습니다.

상: 기운이 없고 잠을 잘 못자는 것으로 인해 아무것도 못하는 자신이 한심하게 느껴졌네요. 그런데 \*\*는 북한의 부모님에 대해서는 아무런 언급도 하지 않던데 어떤 이유에서인지 말을 해줄 수 있겠어요?

내: (침묵)

상: 부모님이 북한에 있고, \*\*가 한국으로 온 것이 어떤 영향을 끼치고 있나요?

내: 제가 사실은 저 때문에 북한에 계신 부모님이 어떻게 된 것은 아닌지 걱정하느라 잠을 한 숨도 못잡니다(울음).

위의 예시에서는 상담자가 북한에 부모님을 남겨두고 한국에 혼자 입국한 내담자가 느끼는 죄책감이 우울증, 불면증으로 연결되고 있고, 이러한 부정적 감정과 증상은 또한 남한 정착에 필요한 노력을 할 수 없도록 만들고 있다는 패턴을 인식할 수 있도록 개입하고 있다.

### 문제해결을 위한 노력을 함께 시도해보세요!

- 이전에 해보지 않았던 행동을 시도해 보기도 하고, 상담장면 이외의 일상생활에서 그러한 행동을 시도하기도 하는데, 이때 결과에 대해서 다시 상담에서 피드백을 하고 변화가 지속적으로 이루어질 수 있도록 힘을 북돋우어준다.
- 이때 상담자는 성공한 경우 어떠한 과정을 통해 성공하게 되었는지, 실패한 경우는 무엇 때문에 실패하게 되었는지를 자세히 점검하여 내담자가 상담을 마무리 한 이후에도 스스로 노력하여 자신의 문제를 해결할 수 있는 초석을 마련한다.

## (2) 변화하려고 하지 않는 내담자를 어떻게 돕는가?

상담에서 저항(resistance)이란, 상담을 통해 변화가 발생하려고 할 때 인간의 습관적인 사고, 감정, 행동패턴을 지속시키려는 속성으로 인해 상담에 협조하지 않는 모든 행위를 일컫는다.

### 상담에 대한 거부반응을 이해하세요!

- 상담시간에 늦게 오거나 결석하는 경우, 상담 도중 상담내용과 관련 없는 이야기를 계속 하거나 과도하게 침묵한 경우 등
- 변화 과정에서 저항이 일어나는 것은 불가피한 것이므로 내담자를 이해할 수 있는 기회로 삼는다.



### 상담에 대한 거부반응은 이럴 때 생겨요!

- 내담자의 입장을 고려하지 않는 상담자의 일방적인 지시나 훈계 혹은 통제할 때
- 북한에서 온 부족한 사람으로 인식하고 남한의 가치를 주입할 때
- 내담자를 배려하지 않는 비우호적이고 권위적인 상담 분위기를 조성할 때
- 미처 준비도 안된 내담자에게 너무 급격한 변화의 압력을 가할 때

### 상담에 대한 거부반응이 생기면 이렇게 해보세요!

- 내담자가 변화를 힘들어할 때, 상담자는 이를 장애물로 인식하기보다는 내담자가 왜 저항하는지를 살펴봄으로써 내담자를 더 깊이 이해하고, 자신의 상담접근이나 개입의 수위나 속도가 적절한지 살펴보는 기회로 삼는다.
- 저항이 일어나는 경우에는 현재 일어나고 있는 일에 대해서 즉시적으로 반응하거나 상담자가 자기개방을 하여 상담과정을 재검토하고, 다시 상담관련 주제에 초점을 맞춘다.

상: 명일씨는 한국에서 유명한 가수가 되고 싶다고 했는데, 제가 실질적으로 어떤 준비를 하고 있냐고 물었을 때 같이 탈북 한 친구이야기만 계속 하시는군요. 이것은 무얼 말하고 있는 것 같아요?

내: (10분 침묵)... 아닙니다.

상: 선생님은 명일씨가 정말 원하는 진로를 선택하려면 어떤 노력을 해야 할지 도와주고 싶은데 다른 친구이야기를 하거나 지금처럼 아무 말도 안하니 저도 참 당황스럽습니다. 지금까지 상담진행이 혹시 어떠했는지 허심탄회하게 이야기해 준다면 조금 더 명일씨에게 도움을 줄 수 있는 방식을 찾을 수 있을 거 같아요.

위의 예시에서 내담자는 진로에 대한 비현실적 포부만 이야기하고 실질적인 준비과정 에 대해서는 언급을 회피함으로써 문제해결에 대한 저항을 보이고 있다. 이때 상담자는 내담자가 친구 이야기를 하거나 침묵을 지킴으로써 언급을 회피하고 있는 저항에 대해서 상담 장면에서 드러나고 있는 상담자-내담자 간의 상호작용을 즉시적으로 표현해줌으로써 상담관련 주제에 초점을 전환시키고 있다.

### (3) 상담자를 다른 사람으로 느끼는 내담자를 어떻게 돕는가?

전이<sup>transference</sup> 현상이란, 과거 중요한 사람(부모님이나 권위인물)과의 관계에서 경험한 감정, 인지, 행동특성을 현재의 다른 사람(즉, 상담자)에게 보이는 경우를 말한다.

#### 상담자를 다른 사람으로 느끼는 내담자를 이해하세요!

- 상담자를 북한이나 탈북 과정 자신을 엄하게 감시하고 처벌하였던 권위인물로 보고 반항적으로 대한다.
- 상담자의 온정적 태도에 대해서 이성적인 관심이 있다고 받아들이거나 북한에 두고 온 엄마, 이모, 언니나 누나로 느낀다.
- 청소년의 경우 자신을 제대로 보호해주지 못했던 부모와 비슷하다고 보고 상담자에게 조금만 관심이 소홀한 듯 보이면 갑자기 화를 내고 따진다.
- 외상<sup>trauma</sup> 경험을 한 내담자들이 상담자를 끊임없이 의심하거나 공격함으로써 상담자로써 무능감을 느끼게 하여 결국 상담에 실패하도록 유도한다.

#### 내담자가 상담자를 다른 사람으로 느끼고 있다면 이렇게 해보세요!

- 상담자는 과거의 중요한 인물과 해결되지 못하고 응어리진 감정이 어떻게 상담자에게 나타나고 있는지 이해한다.
- 과거에 해결되지 못했던 감정을 상담자를 통해서 어떻게 느끼고 있는지 충분히 함께 머물러주고, 현재 상담자와의 관계에서 새로운 방식으로 재경험할 수 있도록 돕는다. 예를 들면, 어릴 적 자신을 보호해주지 못했던 부모님에 대한 분노를 상담자에게 표현하고 있다면 그것이 부모님과 관련된 감정임을 내담자가 알아차릴 수 있도록 상담자는 거울 역할을 해주고, 부모님과 경험하지 못했던 안정적이고 지지적인 분위기를 제공해 준다.





## 상담자도 내담자를 다른 사람으로 느낄 수 있을까?

- 북한이탈주민이라고 하면 꼴도 보기 싫어진다.
- 내담자가 상담자 자신의 분신인 것처럼 행동하거나 과도하게 헌신하고 봉사하려 함으로써 자신의 존재감을 인식시키려 한다.
- 내담자를 볼 때마다 밉거나 애정이 남다르다면, 상담자가 객관성을 잃을 수 있음에 주의한다.
- 이전의 북한이탈주민과의 상담에서 실패 경험이 있을 경우, 그와 비슷한 문제를 지니고 있거나 유사한 상황에 처한 내담자를 만날 때마다 거부감이 들거나 위축되어진다.
- 같은 분야에서 일을 하고 있는 동료들과 함께 이야기를 나누고 어떻게 극복했는지 노하우를 공유한다.
- 정규 사례모임에 참석하여 자신의 경험을 노출하고 전문가 자문을 받는다.

## (4) 상담실제에서 문제해결 과정을 어떻게 적용하는가?

다음은 자녀 및 부부관계의 악화로 인해 가족해체의 위기에 처해 있는 50대 초반의 북한이탈여성 미순씨의 사례이다. 어떻게 내담자가 문제해결을 위한 시도를 할 수 있도록 상담자가 도와주고 있는지, 내담자의 저항이 어떤 형태로 일어나고 있는지, 내담자가 통찰과 이해가 어떻게 일어나고 있는지 상담자의 문제해결 과정을 구체적으로 살펴보기로 한다.

### 연습 1. 문제해결: 개별연습

☞ 당신이 상담자라면 문제해결을 위한 내담자의 대처자원을 어떻게 찾아보겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상1: 그렇다면 지금까지 살아오면서 한 번이라도 아이들과 잘 지냈을 때를 떠올려 보시고, 그때 미순씨가 무엇을 할 수 있었던 것 같나요?

내1: 그냥... 그때는 '이거 해라, 저거 해라, 왜 너는 숙제도 안하고 있니! 노랑머리는 또 그게 뭐냐! 너 그렇게 하라고 내가 힘들게 비싼 브로커 비용 들여서 한국에 데리고 온 줄 아냐!' 하는 말을 하지 않았던 거 같습니다.

☞ 당신이 상담자라면 문제해결을 위한 상담목표를 어떻게 설정해 보겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상2: 네... 아이들을 비난하고 엄하게 훈육하는 대화를 멈추신 것이 조금 더 아이들과 잘 지내는 데 도움이 되었군요. 그렇다면 미순씨가 원하는 아이들과의 관계 개선을 어느 정도 바라고 계시는지요? 전혀 바라지 않는 것을 0점으로 매우 바라는 것에는 100점을 준다면 어느 정도일까요?

내2: 80점 정도요.

상3: 아이들과 관계가 많이 개선되어졌으면 하고 바라고 있군요. 그렇다면, 비난하고 엄하게 훈육하는 대화를 멈추신 것은 아이들과 관계 개선에 어느 정도 영향을 끼친 것 같은지요?

내3: 한 60점 정도 된 거 같아요.

☞ 당신이 상담자라면 문제해결을 위한 내담자의 새로운 시도를 어떻게 찾아보겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상4: 그럼 그 60점에서 한 5점 정도만 더 점수를 높여서 아이들과 관계를 개선하자면 어떻게 하는 것이 도움이 될까요?

내4: 아이들이 그러더라구요. 남한의 부모들은 '욱'하고 화를 내거나 때리지 않고 집에 들어오면 머리도 쓰다듬어주고, '오늘은 뭐하고 지냈니?' 하고 관심을 가져준다고 하더라구요. (중략)

☞ 당신이 상담자라면 변화하려고 하지 않는 내담자 문제를 어떻게 도와주겠는가?

---

---



※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상5: 아이들하고 관계를 좋게 하려고 애쓰시고, 그래서 한동안 좋아지셨는데 또 다시 왜 아이들을 떼리셨는지 이해가 잘 안 가는데요?

내5: 저도 왜 그렇게 아이들한테 화를 자주 내고 때리는지 정리가 아이됩니다. 분노가 삭혀지지 않고, 안 좋은 기억이 자꾸 떠오르고...(침묵)

상6: 지금 무슨 생각을 하고 있으세요?

내6: 아무 생각 없습니다. 생각해봤자 골만 아프고 뭐 왜 저만 이렇게 힘들어하는지, 아이들이나 남편은 어떤 노력도 안하는데 더 이상 생각하기도 싫습니다. 이 꼴을 보려고 그 고생하면서 남한에 온 건지 후회도 되고, 괜히 왔다 싶기도 하고, 이제는 가정이고 뭐고 포기하고 싶은 생각도 듭니다. (중략)

☞ 당신이 상담자라면 내담자의 변화를 어떻게 감지하고 반응하겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상7: 지난 한 주 동안 어떻게 지내셨어요? 얼굴이 매우 밝아 보이는데요. 무슨 좋은 일이라도...

내7: (웃음) 그냥 좀 살만했어요. 선생님이 제가 화를 애들한테 내는 것이 남한생활을 불행하게 만드는 이유가 아닌가라고 캐묻는 거 같을 때는 기분이 영 없었는데, 집에 가서 가만히 생각해 보니 그게 그렇더라구요. 자꾸만 화가 나고 억울한 생각만 들었는데, 내가 자꾸 화풀이를 만만한 우리 애들한테 하는 게 아닌가 하는 생각이 들더라구요. 그러니 애들한테 미안해지고, 잔소리를 덜 하게 되는 거예요. 나만 고생하고 남한에 괜히 왔다 싶었는데, 애들한테 잔소리를 덜 하게 되니 아이들이 자기 책상 정리도 해놓고, 맨날 말썽만 피우는 것도 아니더라구요.

☞ 당신이 상담자라면 내담자의 관계패턴의 변화를 어떻게 찾아서 새로운 시도를 지지해 주겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상8: 아버지가 이제는 어떻게 보이세요?

내8: 예. 지금 우리 아이들한테 잘못했던 것도 그런 생각이 들더라고요. 내가 나는 아이들을 너무 사랑하지만, 내가 애들한테 심하게 하면서도 그게 애들한테 그렇게 상처를 줄 거라는 거를 안다고는 알지만, 정말로 그걸 깊이 알지 못해서 한 행동이잖아요. 우리 아버지도 우리한테 한 것이 정말 우리가 우리를 미워하거나 그래서 했을까? (울음) 아버지도 너무 자기가 살아온 여러 가지 환경이나 인생이 (계속 울음) 너무 힘들고 고달프고, 되는 것도 없고 그러한 여러 가지가 다 자식들한테 갖췄구나! 제가 애들한테 화풀이 하는 것처럼... 그래서 애들이 가출이나 하게 만들고...

상9: 지금 중요한 발견을 하셨네요. 친정 아버지가 원망스럽기만 했었는데 이제 조금씩 이해하기 시작하고 계시고, 또 아버지에 대한 분노가 아이들에게 가고 있다는 것도 깨닫게 되었네요. 또한 자신의 감정을 솔직하게 표현하는 걸 보니 참으로 반갑습니다.

내9: 진짜 지난 시간에 정말 '제가 그래서 애들한테 그렇게 갖구나!' 라는 생각이 드니까 충격이었어요, 저는. 제가 정말 우리 애들이 부모 은공도 모르는 나쁜 애들이라고 생각했거든요. 제가 북한에 두고 온 친정 아버지에 대한 미안함 때문에 애들한테 과도하게 다 갖구나 하니까, 나는 열심히 사는데 왜 내가 이렇게 약순환을 살까 하는 그게 보이더라고요. 그거 하나만으로도 살 것 같았고...(으흠) 남편한테도 늘 그런 식으로 이야기한 거죠. 그냥 나만 힘들고 고생한다 맨날 하소연만 하니까...

## 연습 2. 문제해결: 전체 역할연기

지금까지의 문제해결 과정에 대해 연습한 결과를 바탕으로 전체 연습을 해보도록 한다. 먼저 상담자, 내담자 역할로 나눈다. 미순씨와 유사한 사례로 상담을 한 경험이 있는 사람이 앞으로 나와서 내담자 역할을 하고, 나머지 참여자들은 상담자가 되어 지금까지 익혀온 내용을 토대로 반응을 해보도록 한다.

1. 내담자 역할 시연자: 자신이 위의 미순씨 사례에 처하였다고 상상하며, 내담자 입장에서 자신이 만난 북한이탈주민과의 경험을 바탕으로 있는 그대로 반응한다.
2. 상담자 역할 전체 참여자: 1명의 내담자 역할을 보고 자신이 상담자로서 문제해결 과정에서 상담을 진행한다.
3. 내담자 피드백: 상담자 역할을 한 전체 참여자의 반응 중 문제해결 과정에서 도움이 된 반응은 무엇이었는지, 또한 그 느낌이 어떠한지 들어본다.
4. 전체 소감 나누기: 상담자, 내담자 역할을 통해서 문제해결 과정에서 배우게 된 점, 깨닫게 된 점이 무엇인지 소감을 나누어 본다.

## 04 상담 마무리

### 생각해보기

상담이 끝날 때가 되었는데, 내담자가 갑자기 증상이 더 악화되고 상담을 더 받아야 될 것 같다고 이야기합니다. 이럴 때는 어떻게 대처하는 것이 좋을까요?

### (1) 상담 마무리는 어떻게 하는가?

#### 이런 행동을 보이면 마무리를 준비하세요!

- 언제쯤 상담이 끝나는 지에 관해 질문을 하거나 언급한다.
- 상담의 목표가 달성되었다는 등의 긍정적 변화를 자주 보고한다.
- 자신의 문제에 대해 (지적인) 해석을 하기 시작한다.
- 결석이나 지각, 농담, 약속시간 어기기, 초기의 덜 성숙한 행동유형으로의 퇴행, 분노표현, 분리 및 상실감, 무기력, 의존, 버림받는 느낌 등이 일어난다.

#### 상담 마무리는 이런 방법으로 진행하세요!

- 상담의 성과를 확인하고 강화하며, 상담 마무리 이후에도 상담에서 얻은 효과를 계속 유지하도록 준비시킨다.
- 내담자와 협의에 의해 이루어져야 하며 갑자기 이루어져서는 안된다. 종결에 대한 의견

이 나온 뒤에도 2-4회 정도 추가적인 상담을 진행하는 것이 필요할 수 있다.

- 사소한 일이라도 내담자 스스로의 판단과 결정에 의해 일을 해결해 나가도록 격려한다.
- 이제까지 이루어왔던 상담성과를 다시 한 번 지지하여 앞으로는 내담자 혼자 힘으로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 준비시킨다.
- 문제해결을 위해 상담에서 시도했던 여러 가지 방법을 돌아보고, 이것을 앞으로 어떻게 활용해 나갈 것인지 논의한다.

### **상담을 마무리할 때는 이런 점에 주의하세요!**

- 상담자의 도움 없이 혼자 힘으로 일상생활의 문제나 스트레스를 다룰 수 없다는 생각에서 종결을 앞둔 내담자들은 자신의 문제가 완전하게 해결되지 않았거나 증상이 악화되었다고 말할 수 있다.
- 내담자는 별 문제가 없는데 상담자가 도리어 불안하고 내담자가 걱정되어 상담 마무리를 주저하는 경우도 있음에 주의한다.
- 종결 후 내담자에게 닥칠 어려운 상황들을 미리 예견하고 그런 상황에서 내담자가 어떻게 대처하면 좋을지 논의하여 내담자의 면역력을 증강시킨다.
- 북한이탈주민의 경우 상담문화에 익숙하지 않기 때문에 종결에 대한 준비과정이 더욱 강조되며, 종결의 준비과정을 잘 다루지 못하면 상담 마무리 후 개인적인 만남을 요청하거나 상담을 더 하고 싶다고 요청할 수 있다.
- 공식적인 상담 마무리 후, 내담자가 중요한 어려움에 처해 상담자의 부가적인 도움이 필요할 경우 추가적인 만남을 가질 수 있다고 미리 알려준다.

### **내담자 스스로 문제를 예방하고 치료할 수 있도록 도와주세요!**

- 상담을 마무리한 후에도 스스로 문제를 해결할 수 있는 자가치료적인 방법을 알려줄 수도 있다.
- 정신건강 관련된 가이드북을 챙겨주어 문제가 생겼을 때 스스로 자신의 정신건강 상태를 체크해볼 수 있도록 한다.
- 자신의 행동에 대한 기록지, 이완 테이프 등을 통해 예상 문제 발생 전에 미리 점검하여 스스로 치료할 수 있도록 한다.
- 스스로 자신의 마음을 다스릴 수 있는 문구나 자기 스스로에게 할 수 있는 언어가 있으면 잘 보이는 곳에 늘 보관하면서 자주 상기시킬 수 있도록 한다.

## 상담의 성공 유무에 따라 종결방법을 달리 하세요!

- 상담의 목표가 성공적으로 달성되어 종결하는 경우
  - ▶ 현재 문제는 해결되었으나 다시 유사한 문제가 발생할 수 있음을 알려주고, 지속적인 성장을 격려한다.
  - ▶ 필요하다고 판단될 경우, 다시 상담을 시작할 수 있다는 사실을 알려준다.
- 상담의 목표가 달성되지 않았으나 상담자, 내담자의 여건상의 이유로 종결을 하게 되는 경우
  - ▶ 종결에 대한 내담자의 반응을 다루고 일시적으로 상담을 중단하거나 다른 상담자에게 의뢰할 수 있다.
  - ▶ 상담에서 다루지 못한 과제가 무엇인지 내담자와 함께 검토한다.
- 갑작스럽게 내담자가 상담을 중단하는 경우
  - ▶ 내담자에게 상실감, 두려움, 불안, 서운함 등이 발생할 수 있으므로 즉시 내담자와 접촉하려는 노력을 하여 적어도 한 번 더 내담자가 오도록 강하게 격려한다.
  - ▶ 아무 때나 내담자가 다시 찾아올 수 있도록 편지를 보낸다.
  - ▶ 내담자가 빨리 상담을 마무리하고자 하는 뜻을 비출 때, 이것을 내담자와 터놓고 의논한다.

## (2) 전문가 의뢰 및 연계는 어떻게 하는가?

### 전문가에게 의뢰할 때는 이런 점에 주의하세요!

- 내담자에게 의뢰와 관련된 사항을 미리 알려주어 내담자를 먼저 준비시키도록 한다. 비밀보장에 대한 염려를 많이 하기 때문에 간단한 병력에 대한 정보를 공유해도 되는지에 대한 동의를 구한다. 이때 간단한 소견서를 보여주고, 내담자에게 동의를 구한 다음, 정신과 병원에 의뢰한다.
- 정신과 치료는 북한외 49호와 같은 인상을 주기 때문에 치료에 대한 거부감이 강하다. 따라서 정신과 치료에 대한 거부감을 다루어주는 것이 중요하다.
- 남한의 정신과 의사에게 미리 전화를 하여 북한이탈주민과의 면담 시 주의점을 알려준다.
- 첫 진료 시는 직접 동행하는 것이 적절하며, 이때 정신과 진료의 절차나 이용방법에 대해서 상세히 알려준다.
- 특히, 병원까지 이동 과정에서 지리를 잘 모를 수 있으므로 교통편에 대해서는 아주 상세히 안내해 주어야 하고, 필요 시 역할연기(role-play)를 통해 정확한 장소를 찾아갈 수 있

고, 길을 잃었을 경우 대처방안을 마련할 수 있도록 도와준다.

- 동행 진료 후, 꾸준히 치료를 받지 않고 약만 받고 싶어하는 내담자의 경우 어떻게 약물을 복용하고 있는지 점검을 해본다.

### **다른 분야로의 연계는 이런 점에 주의하세요!**

- 북한이탈주민의 심리적 문제는 매우 복잡한 양상을 띄우기 때문에 상담 및 심리치료 이외에 취업, 의료, 법률상담, 호적 및 주택과 같은 문제를 의뢰해야 할 경우도 있다. 따라서 상담자는 이러한 연계체계가 어떻게 구성되어 있는지 미리 파악해 두어야 한다.
- 유관기관에 연결을 할 때는 북한이탈주민에게 충분히 설명하여 연계를 하는 것에 대해 수긍할 수 있도록 설득한다.
- 지역적 특성에 따라 유관기관과의 정보공유가 어려운 경우가 있다. 이때는 지역 유관기관과의 연계망 구축을 위해 그 기관의 행사에 함께 참여하거나 꾸준히 연락을 하여 신뢰를 구축하는 것이 필요하다.
- 북한이탈주민 상담사에 대한 인식이 낮은 유관기관들의 경우는 홍보나 설명회 등을 통해 어떤 일을 하는지 적극적으로 알린다.

### **다른 분야로의 연계를 위해 상담자는 이런 일을 해보세요!**

- 지역사회 유관기관 간담회 개최
- 지역사회 일반주민과의 협조방안 모색(자원봉사 활용 방안 등)
- 정기적인 유관기관 간담회 등을 통해 상담의 필요성에 대한 인식 제고
- 북한이탈주민 전문상담 경험이 있는 선임 기관의 전문상담사 및 담당자과들과 정기적인 간담회를 개최함으로써 시행착오를 최소화하고, 보다 효율적인 지역사회 내 상담지원체계를 확보
- 지역별 상담기관 연계망 구축
- 지역사회 내에서 지리적으로 근접하여 접근이 용이한 상담기관을 찾아서 이들 기관의 상담전문가 집단이 북한이탈주민의 특성을 이해하고 전문적인 상담 서비스를 제공할 수 있도록 연계망을 구축
- 지역사회 대학교, 전문상담소, 정신과 병원 등을 활용하여 상담자문 협의체 구성



### (3) 상담실제에서 상담 마무리는 어떻게 적용하는가?

다음은 문제해결 과정에서 다루었던 사례와 동일한 자녀 및 부부관계의 악화로 인해 가족해체의 위기에 처해 있던 50대 초반의 북한이탈여성 미순씨의 경우이다. 어떻게 내담자가 문제해결을 위한 노력을 지속시킬 수 있도록 상담자가 도와주고 있는지, 상담 마무리를 어떻게 상담자가 다루고 있는지 구체적으로 살펴보기로 한다.

#### 연습 1. 상담 마무리: 개별연습

내1: 저도 이제 제 자신을 위해 살기로 마음을 정했습니다. 매일 아침 산책을 시작한지 1주일 정도 되었어요.

☞ 당신이 상담자라면 내담자의 관계패턴의 변화를 어떻게 찾아서 새로운 시도를 지지해 주겠는가?

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상1: 자신의 건강을 우선적으로 돌보는 새로운 시작을 하고 계시네요. 지난 주 말씀드린 것처럼, 앞으로 2번 정도 더 만나면 예정대로 상담을 마무리 지어야 하는데 어떤가요?

내2: 아직 많이 부족합니다. 상담을 해서 모든 게 다 해결될 수는 없지요. 상황이 크게 달라진 거는 아니지만, 나한테는 여러 가지로 중요한 계기가 되었습니다. 앞으로 남한에서 어떻게 살아야 할지 제 자신을 돌아볼 수 있는 너무 귀중한 시간이었습니다.

상2: 상담이 끝나는 것에 대한 기분은 어떤지요?

내3: 그래도 여기에 와서 속 시원히 털어놓을 수 있어서 좋았는데, 이제 또 저 혼자 속상해하고 예전처럼 다시 아이들이 속 썩이고 남편과 자주 다투게 될까봐 두렵기도 하네요.

☞ 당신이 상담자라면 내담자의 관계패턴의 변화를 어떻게 찾아서 새로운 시도를 지지해 주겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상3: 만약에 그런 일이 다시 일어난다면 어떻게 해보시겠어요?

내4: 저도 잘 모르겠어요. 복지관에서 하는 안내장을 보았는데, 저 처럼 아이 키우는 부모나 부부문제고 고민하는 탈북자를 위한 교육이 있다는 걸 본 적이 있는데, 같은 탈북자들끼리는 영... 서로 이해관계가 복잡하고 오히려 속을 털어놓기가 힘들어서요.

상4: 그런 모임에서 반드시 우리가 했던 상담처럼 모든 속내를 털어놓을 필요는 없을 것 같아요. 같이 참여하시는 분들이 믿음이 간다면 솔직하게 문제를 나누고 함께 해결을 해보시고, 남편문제나 아이들 교육문제로 같이 고민하는 사람들을 모아서 한 달에 한 번씩 어떻게 살았고, 어떻게 그 문제를 해결했는지 스스로 검토하고 학습(정보교류)하는 모임을 조성하는 것도 한번 생각을 해보세요.

내5: 그럴까요? 한번 생각은 해보겠습니다.

☞ 당신이 상담자라면 내담자가 노력한 부분에 대해서 어떻게 상담성과와 관련해서 평가해볼 수 있겠는가?

---

---

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상5: 상담을 처음 받으러 왔을 때 함께 목표로 했던 부분은 많이 해결된 거 같지만, 아이들과 남편 사이에 또 다른 문제가 발생할 수도 있겠지요. 하지만 짧은 상담기간 미순씨가 스스로 변화하고자 노력하고 애쓴 결과 이러한 변화를 가져온 것처럼 그때도 계속해서 자신을 조금 더 아끼고 화나는 것을 잘 다스리게 된다면 얼마든지 해결해나갈 수 있을 거라 믿어요. 그리고 상담이 끝나고 난 다음 상황이 많이 좋아지지 않는다면 다시 상담을 몇 번 정도 시작할 수도 있습니다. 특히 자신을 돌아본 것으로 인해 생활에서는 어떤 부분이 달라지게 되었는지요?

내6: 우리 가족들끼리 남한에 와서 처음으로 바다 여행도 가기로 했고...

상6: 지금 미순씨는 어떻게 하고 계신 거 같은지?



내7: 예전에는 마음으로만 부담가지고 자식들이나 남편에게 화내는 것으로 풀었었는데, 이제는 하나하나씩 정말 챙기려고 해나가고 있는 거 같아요.

상7: 행동으로 직접 실천하고 계시네요. 그건 미순씨가 스스로 하고 계신 거고, 그렇게 하나씩 실천을 해 나가니 변화가 생기는 거 같아요. 어떻게 그렇게 바뀔 수 있었나요?

내8: 괜히 지금 어떻게 할 수도 없고, 만날 수도 없는 북한의 친정 아버지 생각만 했지... 내가 돌보지 않아도 나한테 아무 말도 안 하는 진짜 내 가족들은 내팽겨치고 산 거지요. (눈물) 근데 진짜 내 가족을 챙기고 아이들처럼 여행도 하기로 마음먹고 나니까 너무 좋습니다.

☞ 당신이 상담자라면 상담종결 이후에 또 다시 문제가 반복될 것 같은 내담자의 불안을 어떻게 찾아서 도와주겠는가?

.....

.....

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

상8: 가장 소중한 자신을 돌보고, 현재 함께 하고 있는 가족들과 행복을 위해서 하나 하나씩 일구어 나가는 모습이 참으로 보기 좋습니다. 상담이 끝나고 나면 이제 평소 모습으로 돌아가게 되는데, 혹시 걱정되거나 염려되는 게 있으시다면?

내9: 애들한테도 잘 못하는데 나도 모르게 옛날 방식으로 반응하는데, 자꾸 내가 '이거 아니다!' '이때 이러면 안 된다!' 하고 생각하고 자제하고, 남편한테는 옛날에는 남편이 나를 안 챙겨주거나 알아주지 않을 때 화가 나고, 그런 거에 대개 의존해서 살았던 거 같아요. 내가 힘들고 상처가 있고, 그 상처로 인해 내 생활에 영향을 끼치고 있다는 것을 남편이 대개 알아주기를 바랐는데, 아예 없는 거는 아니지만 그게 그렇게 된다고 내 문제가 해결되는 거는 아니다 싶어요. 내 '욱' 하는 기분을 남편한테 억누르다가 표현하기보다는 남편한테 내 감정에 솔직해야겠다 싶은 생각이 듭니다. 나를 위로하고 나를 돌 볼 사람은 결국 나라는 생각이 들고, 서로 위로하고 감싸면서 사는 게 맞지만, 나 자신을 제일 많이 내가 아껴야겠다 싶습니다. 내 마음의 태도가 이렇게 바뀔 수 있었던 거는 상담 때문입니다. 이런 시간이 없었다면 나를 더 힘들게 하고 남한에 온 것에 대한 후회만 했을 거예요.

☞ 당신이 상담자라면 상담종결 이후 전문가 의뢰 및 연계는 어떻게 하겠는가?

.....

.....

※ 다음의 상담자 반응을 참고로 해보세요!

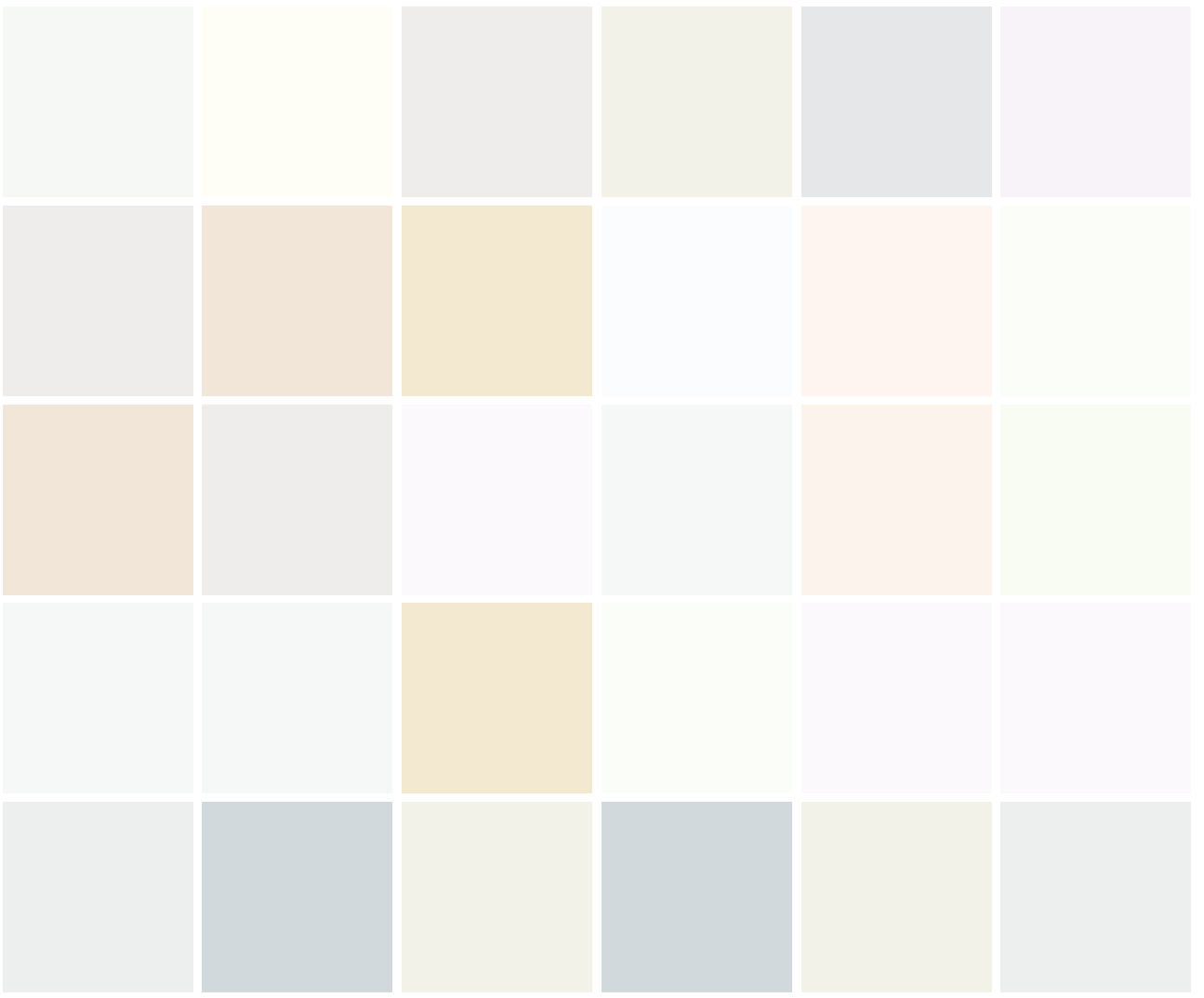
상9: 혹시 상담이 끝나고 난 다음에, 부부문제에 의한 갈등이 다시 생기고 남편과 함께 상담을 받아보고 싶으시다면 가까운 지역의 \*\*건강가정지원센터나 \*\*\*\*전문상담센터를 찾아가 보시기 바랍니다. 그곳에서 상담을 하고 있는 \*\*선생님은 북한 이탈주민에 대해서 누구보다 잘 이해하고 열정적으로 도와주실 거예요. 연락처는 \*\*\*\*이고, 나중에라도 부부상담이나 가족상담이 필요하시면 추천서를 써드리도록 하겠습니다. 또한 한국 사람들과 함께 부부 및 가족관계를 보다 더 좋게 하기 위한 다양한 프로그램도 많이 개설되어 있다고 하니, 직접 찾아가보시는 것도 유의할 거 같습니다.

## 연습 2. 상담 마무리: 전체 역할연기

지금까지의 상담 마무리 과정을 연습한 결과를 바탕으로 전체 연습을 해보도록 한다. 먼저 상담자, 내담자 역할로 나누어 본다. 미순씨와 유사한 사례로 상담을 한 경험이 있는 참여자는 앞으로 나와서 내담자 역할을 하고, 나머지 참여자들은 상담자가 되어 지금까지 익혀온 내용을 토대로 반응을 해보도록 한다.

1. 내담자 역할 시연자: 자신이 위의 미순씨 사례에 처하였다고 상상하며, 내담자 입장에서 자신이 만난 북한이탈주민과의 경험을 바탕으로 있는 그대로 반응한다.
2. 상담자 역할 전체 참여자: 1명의 내담자 역할을 보고 자신이 상담자로서 상담 마무리 과정에서 상담을 진행한다.
3. 내담자 피드백: 상담자 역할을 한 전체 참여자의 반응 중 상담 마무리 과정에서 도움이 된 반응은 무엇이었는지, 또한 그 느낌이 어떠한지 들어본다.
4. 전체 소감 나누기: 상담자, 내담자 역할을 통하여 상담 마무리 과정에 대해 배우게 된 점, 깨닫게 된 점이 무엇인지 소감을 나누어 본다.







## IV. 문제유형별 상담

1. 남편이 폭력을 휘둘러요
2. 남편이 무능하고 초라해 보여요
3. 북쪽과 남쪽의 만남: 달라도 너무 달라요
4. 한국에서 아이 키우기 정말 힘들어요
5. 힘들게 데리고 온 아이가 미워요
6. 브로커 비용 때문에...결국은 돈이 문제!
7. 밑바닥 일은 하고 싶지 않아요
8. 북한에서 왔다고 차별받아요
9. 도대체 무슨 일을 해야 할지 모르겠어요
10. 벨이 나서 못 살겠습니다!
11. 술은 내 친구!
12. 더 이상 살고 싶지 않아요
13. 여기저기 안 아픈 데가 없어요
14. 왔다 갔다 백두산 날씨 같은 행동!
15. 나만 이렇게 좋은 세상에 살아도 될지 미안해요
16. 낙태하는 것을 도와주세요

## 이장의 목표는

사례를 통해 북한이탈주민들이 겪는 다양한 문제 상황과 관련된 상담방법을 이해한다.  
여러 가지 문제 유형에 따른 상담 시 유의점을 숙지한다.



## 남편이 폭력을 휘둘러요!

순영씨는 30대 후반의 여성이다. 남한에는 남편, 아들과 함께 3년 전 입국하였다. 고등학교까지 평양에서 다녔던 순영씨는 입국 후에 대학교를 마치고 조그만 기업의 사무업무를 보고 있다. 어느 날 상담자는 안부도 살피고 순영씨 아들의 교육 지원에 대해 의논도 할 겸 주말에 순영씨 집을 방문했다. 순영씨는 아주 피곤하고 혈색 없이 아픈 표정으로 상담자를 맞았고 집안은 물건이 여기저기 흩어져 있었다. 상담자가 이상하게 생각이 되어 이유를 묻자 순영씨는 이전부터 남편으로부터 자주 맞고 있다고 털어놓았다. 특히 순영씨의 취업 이후에 남편의 폭력은 잦아졌다고 한다. 순영씨의 남편은 매우 권위적이고 싫은 소리를 참지 못하며, 술을 자주 마셔서 이에 대해 불만을 말하면 다통이 되어 폭력을 휘두른다고 한다. 현재 남편은 직장을 찾는 중이지만 순영씨는 이에 지쳐 있었으며, 남한에는 가까운 일가 친척이 전혀 없다.

## Tip!

1. 남편의 폭력의 정도와 방법, 피해상황 등에 대해 직접적이고 구체적인 질문을 하여 내담자의 안전에 대한 위협의 정도를 파악하고, 안전을 위해 즉각적인 조치를 취해야 할지를 판단한다.
2. 이웃이나 친구 등 주변에서 폭력이 발생했을 때 긴급하게 도움을 요청할 수 있는 사람이 있는지 함께 찾아보고 어떻게 도움 요청을 할지를 논의한다.
3. 파출소나 경찰서, 구급차, 의사, 친구, 상담자 등 폭력 발생 시 연락할 수 있는 전화번호를 알려주고 활용하는 방법을 연습한다.
4. 남편의 폭력의 시작시기, 폭력의 구실이나 폭력이 주로 발생하는 상황, 분노의 촉발요인, 분노가 상승하는 것을 예측하게 하는 행동패턴 등을 알아보고 위험한 상황을 예방하거나 미리 안전을 위해 피할 수 있는지 본다.
5. 내담자가 남편의 폭력행동에 대해 어떻게 대처하여 왔는지를 알아보고, 어떤 대처방식이 자신과 자녀의 안전을 위해 최선의 방식인지 함께 의논한다. 분노 상태에 있는 남편을 자극하여 폭력을 증폭시킬 수 있는 행동은 피할 수 있도록 돕는다.
6. 폭력적 행동은 어떤 이유로도 합리화될 수 없고, 폭력적 행동은 피해자의 책임이 아니라는 것을 분명히 한다.
7. 폭력이 발생했을 때 사진을 찍거나 진단서를 떼는 일, 증거를 가지고 법적 조치를 취하는 방법에 대한 구체적인 정보를 제공하고, 요청 시 동반한다.
8. 집에서 피난갈 경우 갈 곳을 미리 생각해보게 하거나 상담소, 쉼터 등에 대해 알려 준다.
9. 성급하게 조언하지 말고, 특히 이혼이나 고소와 같은 중요한 결정과 관련된 문제를 의논하는 경우, 결정에 따른 어려움을 미리 점검하고 현실적 문제에 대한 대책을 세우면서 내담자 스스로 결정 내리도록 돕는다.
10. 내담자가 직업에서의 성취, 가족관계 유지를 위한 노력과 같은 강점에 초점을 맞추어 자존감이 회복되고 독립심이 향상되도록 도와준다.
11. 자녀에 대한 폭력이 있는지 확인하고 폭력이 자녀에게 어떠한 영향을 미치고 있는지 이해하여 자녀에 대한 개입 방안을 계획한다.
12. 남편이 가부장적이고 남존여비 사상이 강한 북한문화와 남편이 남한에서 경험하는 지위와 역할 상실이 부부관계에 미치는 영향을 상담 개입 시 고려한다.
13. 남편의 음주 문제나 정신적 어려움을 도와줄 수 있는 현실적인 방안을 강구한다.



## 가정 폭력에 대해서 알아보시다.

배우자로부터 폭력에 시달리면서도 그러한 관계를 끝내지 못하는 여성들을 돕는 일은 쉽지 않다. 폭력 피해 여성들이 가해자를 떠나지 못하는 이유는 ① 가해자에게 경제적 의존관계에 있거나, ② 가부장적 사고에 익숙해 있는 여성은 배우자와의 관계의 문제는 본인의 책임이라는 생각을 할 수도 있고, ③ 가해자가 처한 다양한 상황(스트레스, 음주, 실직, 직장에서 압박 등)의 탓으로 보고 상황만 변하면 폭력도 사라질 것이라 믿기 때문이기도 하다. 피해 여성이 떠나지 못하는 또 다른 이유는 폭력이 늘 일어나는 것이 아니라 순환적 주기가 있어 피해자로 하여금 가해자가 변할 것이라는 헛된 희망을 갖게 하기 때문이기도 하다.

### 가정폭력의 순환적 주기

가정폭력의 순환적 주기는 크게 긴장고조기 → 폭발기 → 허니문기로 나누어 볼 수 있는데 각 단계의 기간은 사이클이 반복될수록 짧아지고, 폭력의 정도는 심해지는 경향이 있다.

- 긴장고조기는 가해자는 여러 가지 이유로 짜증과 화가 나고 배우자를 타박하기 시작한다. 내적인 압력이 상승하면서 언어적 위협이나 신체적 위협으로 진행되어 간다.
- 폭발기는 상황이나 배우자의 언행이 촉발요인이 되어 폭력이 발생하는 시기이다.
- 허니문기는 폭력 후에 가해자가 자신의 행위를 후회하고, 다시는 폭력을 행사하지 않겠다는 약속을 하며, 폭력으로 인한 문제를 덮기 위해 부부사이에 애정과 관심을 많이 보이는 시기이다. 선물 공세를 하거나, 가사를 돕거나, 돈을 주거나, 정서적 친밀감을 표현하는 등 폭력행위가 더 이상 발생하지 않을 것 같은 희망을 주는 시기이다. 그러나 다시 긴장고조기가 시작되고 폭발기가 오게 되면서 가정 폭력의 또 다른 주기가 돌아온다. 이러한 가정 폭력의 주기를 알게 되면 내담자를 돕는데 도움이 되고, 상담자도 피해여성의 폭력적 관계를 떠나지 못하는 이유를 이해하게 될 것이다.

### 가정폭력 전문 상담기관

가정폭력 문제가 심각하여 전문상담이 필요하거나 피해자의 피신이 필요한 경우 365일 24시간 운영하는 여성긴급전화 1366(또는 129)을 통해 지역 내에 있는 서비스와 긴급한 상황에 대한 적절한 처리방법에 대한 자문을 구할 수 있다. 가정폭력상담소도 전국에 200여개가 설치되어 있다.

## 02

### 남편이 무능하고 초라해 보여요!

순명씨는 40세로 2년 전에 남편, 아들과 함께 남한에 입국한 여성이다. 북한을 먼저 탈출하여 남한에 거주하던 남편과 2년 만에 재회를 하였다. 1년 전부터 남편은 막일이 힘들고 남한 사람들이 자신을 무시한다면서 남한에 온 것을 후회한다는 말을 순명씨에게 자주 한다. 반면 순명씨는 남한에 와서 쉬지 않고 일한 덕분에 남편보다 수입도 많고, 남한 이웃이나 직장 동료들과 친하게 지내는 사람도 많다. 식당일이 힘들기는 하지만 열심히 일하고 저축도 꼬박꼬박 늘려나가려는 계획에 남한생활에 대하여 만족하고 있는데 비해, 남편은 대인관계도 북한이탈주민 친구 몇 명을 제외하고는 거의 없고, 남한생활에 대한 불만만 많다. 또 순명씨나 아들에게 자신을 무시한다고 자주 화를 내고 탈북자 친구들과 폭음을 하고 돌아오는 날들이 많아졌다. 이런 남편이 야속하기도 하고 남한 남자들과 비교하여 무능하고 초라해 보이기도 해서 요즘 순명씨는 가슴이 답답하다.



## Tip!

1. 내담자의 속상함, 실망감 등을 충분히 공감해준다.
2. 내담자의 근면, 성실함, 미래에 대한 계획을 갖고 차근차근히 추진해 가는 모습을 인정해 준다.
3. 남녀 간에 남한에서 새로운 문화와 생활양식, 취업상황에 적응하는 속도와 적응에 대한 태도에 차이가 있다는 것을 알려주고, 내담자 가족에서 실제 일어나는 그러한 구체적 상황들에 대해 논의한다.
4. 문화적 적응 속도가 달라 부부, 부모-자녀 간에 역할이 뒤바뀌는 상황들을 발견해 보고, 그러한 상황이 가족관계에 미치는 영향에 대해 논의해 본다. 예로, 부모가 더 많은 것을 알고 자녀의 결정을 도와주어야 하는데 오히려 자녀가 한국 사정에 밝고, 부모에게 조언이나 영향력을 더 갖게 되는 상황이 있을 수 있겠다.
5. 특히 가부장적 사고가 더 강한 남성이 취업이 불안정하거나 배우자보다 소득이 적어 자신의 권위나 역할이 축소되고 가장으로서의 자존감에 상당한 위협을 느끼게 될 때, 그로 인해 더 권위적이 되거나 사소한 일로 가족들에게 화를 내거나, 혹은 음주행동이 늘어날 수 있음을 알려준다.
6. 가족 간에 문화적 차이로 인한 오해, 갈등 상황을 풀어나가기 위해 도움이 될 의사소통 방식, 문제해결 방식이나 행동들은 어떤 것이 있는지 생각해 볼 수 있도록 도와준다.

## 03

### 북쪽과 남쪽의 만남: 달라도 너무 달라요!

연화씨는 함경도 출신의 30대 초반 북한이탈 여성으로 한국에 와서 보호담당관의 소개로 남한남성을 알게 되어 결혼한 지 1년 정도 되었다. 남편은 순박하고 성실한 사람이지만 연화씨와의 언어 차이로 인해 많이 힘들어한다. 무슨 말을 하는지 이해를 하지 못해 되물을 때가 많고, 부부간 의사소통에서 정확한 감정 전달이 이뤄지지 않고 있다. 평상시 하는 말처럼 했는데도 높낮이가 있는 북한말투 때문에 남편은 대든다고 생각한다. 또한 평상시 대화도 싸우는 것처럼 들려 시부모님도 부부가 늘 다툰다고 생각하신다. 연화씨는 TV 아나운서의 말투도 따라하며 고쳐보려고 했지만 좀처럼 익숙해지지 않는다. 북한에서 맛난 음식이었던 순대를 만들고 온갖 음식을 정성을 다해 대접을 해도 시부모님들은 입맛에 맞지 않다고 드시지 않고, 외식 때 시댁식구들이 패스트푸드 음식을 시킬 때도 그 음식들이 아직 익숙하지 않아서 속상하다. 가족의 기념일이나 선물을 챙기는 것도 허례허식으로 여겨져 아까운 생각이 많이 든다. 연화씨는 다른 남한남성들처럼 남편이 자신을 자상하고 평등하게 대해줄 것이라고 알았는데 꼭 그렇지만은 않은 듯해서 실망이 크다. 남편도 연화씨가 순박하고 순종적으로 자신을 떠받들어 줄 것이라고 생각했었는데 살아보니 피도 눈물도 없는 매정한 사람이라고 불만으로 터뜨린다고 한다. 자존심이 매우 강한 연화씨는 이러한 점을 쉽게 인정하기 싫다.



## Tip!

1. 잘못을 판단하고 가리기 보다는 부부갈등에서 생기는 괴로운 심정에 공감한다.
2. 남편과 가정의 조화를 이루기 위해 노력하는 점에 대해 인정하고 지지해준다.
3. 언어적 이질감으로 인해 배우자가 실제로 무시하는 경향으로 가고 있는지, 연화씨의 피해의식인지 확인하고 만약 연화씨가 예민하게 반응한 것이라면 연화씨가 조금 더 당당하게 자신의 모습을 인정하도록 도와준다.
4. 북한 사투리로 표현하는 연화씨를 진심으로 존중한다.
5. 남한사람의 시각에서 여성의 역할 및 도리에 관해 도덕적 훈계를 하지 않는다.
6. 부부간의 의사소통 방식이 서로 비난하는 방식인지 확인하고, 부부간의 감사, 사과, 사랑, 부탁 등의 표현방식을 익힐 수 있도록 도와준다.
7. 필요하다면 남편과 함께 만나 부부가 바라는 이상적인 가정이 어떠한지 경청한 다음 가정과 배우자에 대한 기대감과 현실적으로 어떠한 차이점이 있는지 간극을 줄일 수 있도록 도와준다.
8. 다른 문화에서 성장하고 생활했기 때문에 생길 수 있는 갈등이 무엇이 있을지 생각해 보도록 돕는다.

## 04

### 한국에서 아이 키우기 정말 힘들어요!

순미씨는 혼자서 아이를 키우는 30대 후반의 여성이다. 순미씨는 상담자를 만나서 분통을 터뜨렸다. 초등학교 3학년에 편입시킨 순미씨 아들을 학교에서 한글을 잘 모른다고 장애아동 반에 배정했다고 한다. 평소에도 알림장을 통해 담임선생님에게 연락할 때에도 응답이 없어서 답답하고 차별받는 느낌이 들었는데 이번에는 도저히 참을 수 없다고 하였다. 너무 화가 나서 눈물이 나고 죽고 싶은 마음까지 든다고 한다. 화나는 것을 참고 전화로 한바탕 담임선생님에게 항의하기는 했으나 마음을 진정할 수가 없었다. 잘 따라가지 못하고 가르쳐줘도 금방 잊어버리는 아들에게 화가 나서 아들을 몰아세우고 마구 때리다가도 불쌍한 마음이 들어서 어떡해야 할지 모르겠다고 호소하였다. 마음을 가라앉히고 아이를 타일러 보지만 학교에서 문제를 일으켜서 연락이 오면 화가 나서 감정을 조절할 수가 없다고 하였다.





## Tip!

1. 순미씨의 화나고 속상한 마음을 충분히 공감한다.
2. 가능하다면 선생님과 면담하러 갈 때 함께 가 중재자 역할을 하거나 문화적 중개인 역할을 한다.
3. 선생님과 대화 과정에서 언어나 문화 차이로 인해 오해가 발생한 부분은 없는지 알아본다.
4. 학교 선생님이나 환경이 순미씨의 아들에게 차별이나 부당한 대우를 하고 있다면 학교 체계를 변화시킬 수 있는 방법이 있는지 모색하여 적절하게 개입한다.
5. 아들에게 거는 기대와 걱정을 이야기할 수 있게 하고, 아들이 순미씨의 삶에서 갖는 의미를 이해한다.
6. 아들이 학업을 못 따라가는 이유를 알아본다.
7. 학업 멘토링이나 공부방 지원, 과외 지원 등 아들의 공부를 도와줄 수 있는 현실적 방법을 지원한다.
8. 자녀 문제 외에 순미씨가 일상생활에서 좌절이나 분노를 느낄 만한 사건이 있는지 살펴본다.
9. 순미씨가 분노 감정을 잘 조절했던 성공경험을 찾아 적극적으로 활용할 수 있도록 돕는다.
10. 자녀에 대한 적절한 훈육방법에 대해 이야기해 본다.

## 아동학대에 대해서 알아보시다.

북한이탈주민 부모나 다른 성인보호자들의 아동 훈육 행동이나 상호작용이 어떤 때는 '학대'로 규정될 수 있을까 하는 생각이 들 때도 있다. 상담자로서 한국의 아동복지법에서 규정하는 아동학대의 정의를 알고 필요하다면 북한이탈주민 부모들에게 아동보호와 관련된 법을 알려 줄 필요가 있다. 또 사회복지분야 종사자들은 신고 의무자이기도 하기에 전문가로서 취해야 조치에 대해서도 숙지할 필요가 있다.

### 아동학대의 정의와 유형

아동학대란 '부모를 포함한 성인에 의하여 아동이 건강, 복지를 해치거나 정상적인 발달을 저해하는 신체적, 정신적, 성적 폭력 또는 가혹행위와 유기와 방임'을 의미한다. 신체적 학대는 가해자가 아동에게 타박상, 열상, 골절 등 신체적 손상을 고의로 입히는 경우이며, 정서적 학대란 아동의 인격이나 존재를 언어와 행동으로 폄하하거나 경멸적, 위협적 언동을 하는 것, 감금행위, 아동의 상업적 이용 행위 등을 포함한다. 성적인 학대란 성인이 아동에게 성적 행동을 강요하는 행위로서 성추행에서 성폭행, 성착취까지를 모두 포함한다. 방임과 유기는 아동의 건강이나 복지, 정상적인 발달을 저해하는 다양한 형태의 방임과 방치를 의미한다.

### 아동복지법에 따른 신고절차

아동복지법에 따르면 누구든지 아동학대를 알게 되면 아동보호전문기관이나 수사기관에 즉시 신고하도록 되어 있다. 1577-1391(아동학대 상담전용), 129(보건복지콜센터)로 신고하거나 [www.korea1391.org](http://www.korea1391.org)를 통한 사이버 신고도 가능하다. 신고 시에는 피해아동, 학대행위자 및 신고자의 이름, 주소, 전화번호 등의 정보를 제공하는 것이 바람직하다. 신고자 인적사항은 아동복지법 제26조 제3항에 의거하여 비밀보장이 된다.



## 힘들게 데리고 온 아이가 미워요!

명옥씨는 40대 초반의 여성이다. 지친 표정으로 어깨를 축 늘어뜨린 채 이야기를 하며 간간히 허탈한 웃음을 짓는다. 명옥씨는 세 달 전에 북한에서 헤어진 큰 아들을 남한으로 입국시켰다. 세 달 전 입국한 큰 아들의 입양이 가능한지를 묻기 위해서 기관을 방문하였다. 명옥씨는 큰 아들 외에 중국에서 낳은 작은 딸이 한 명 더 있으며, 1년 전에 남한 출신 남편을 만나 결혼하였고, 집 근처 식당에서 일하고 있다. 명옥씨는 큰 아들을 보면 속이 터지고 답답하며, 화가 나서 못 견디겠다고 호소한다. 아이가 다른 아이들과 잘 어울리지 못하고 학교에 가기도 싫어한다고 한다. 북한에서 제대로 공부하지 못해서 학업도 못 따라가고 컴퓨터만 몰두해 있는 것에 속이 탄다. 아이를 나무라보지만 아이가 자신의 말을 잘 듣지 않고 눈치만 살핀다고 한다. 아이를 남한에 데리고 온 것을 후회하고 있으며, 대신 돌봐줄 수 있는 후원자를 찾을 수 있는지 알고 싶다고 하였다.

## Tip!

1. '입양'이나 '후원자'라는 단어에 먼저 반응하기보다 아이와의 갈등에서 생기는 괴로운 심정에 공감한다.
2. 자녀를 데려오기까지의 희생과 노고, 아이에 대한 기대를 이야기하도록 도와준다.
3. 자녀를 만나기 전에 자녀에 대해 가졌던 기대와 현실 간의 괴리감과 그로 인해 생기는 또 다른 실망과 좌절을 이야기하도록 도와준다.
4. 아이를 위한 삶이 아닌 내 인생도 잘 살고 싶은 내담자 마음을 알아준다.
5. 아이의 합류로 인해 생기는 새로운 가족 구성원 간의 갈등을 이야기하고 현실적 대안을 찾아본다.
6. '입양', '후원자', '보호시설'에 관한 현실적인 정보를 제공한다.
7. 보호시설에 보냈을 때 생길 수 있는 문제와 심정의 변화에 대해 미리 생각해 보게 한다.
8. 부모의 역할이나 도리에 관한 도덕적 훈계를 선불리, 혹은 은근 슬쩍하지 않는다.



## 브로커 비용 때문에... 결국은 돈이 문제!

현옥씨는 입국한지 2년이 된 43세의 여성이다. 1년 전에 현옥씨는 북한의 전 남편과의 사이에 낳은 15세 된 딸과 18세 된 아들을 데리고 왔다. 그토록 그리워하던 자식들을 남한에 데리고만 온다면 세상의 어떤 어머니도 부럽지 않을 것 같은 마음과는 달리 현옥씨는 현재 엄청난 압박감에 시달리고 있다. 브로커를 통하여 남한으로 들어올 때 정착금을 받으면 1,000만원의 비용을 지급할 것을 약속하고 데리고 온 것이다. 정착지원금으로 받은 돈으로 집에 필요한 생활필수품을 마련하고 아이들에게 들어갈 학비를 생각하면 브로커비용을 줄 돈이 없는데, 브로커는 1,000만원을 당장 내라고 독촉한다. 매일같이 재촉하는 브로커의 협박도 무섭고 당장 비용을 해결할 수도 없는 상황에서 어떻게 해야 할지를 몰라서 힘들어 한다. 주중에는 공장에 나가서 부품조립 일을 하고 있고, 주말에는 식당에 나가 그릇 가시개(식당 일) 일을 하며 닥치는 대로 일을 하고 있지만 현옥씨가 번 돈으로는 아이들을 데리고 올 때 든 브로커 비용은 턱없이 모자란다. 그런데다가 최근 아들은 친구 오토바이를 몰다가 사고가 나서 몸을 다쳐 6개월 이상 병원에 입원해 있어야 한다는 소식을 들었다. 노래방, 다단계 판매처럼 돈을 왕창 벌 수 있는 일을 해야 되는 것은 아닌지 고민이 되고, 별의별 방법을 수소문 하고 있지만 뾰족한 수는 없다.

## Tip!

1. 현옥씨에게 가장 시급한 현실적인 문제에 초점을 맞춘다.
2. 심리적 압박감이나 신변 위협에 대한 응급상황이 생기지 않도록 위기 상황에 대한 대처방안을 마련한다.
3. 현옥씨와 두 자녀들에게 현실적인 문제를 허심탄회하게 토로하여 가족이 공동으로 현실적인 문제를 협력해나갈 수 있는 방안을 모색해보도록 도와준다.
4. 비슷한 문제를 겪고 있는 북한이탈주민들을 소개해주어 어떻게 이러한 문제를 해결해 나갔는지 탐색해보도록 돕는다.
5. 최근의 정착지원제도에서 현옥씨가 활용해볼 수 있는 취업 장려금 제도, 의료지원 혜택 기타 경제적 지원 방안 등은 없는지 함께 알아본다.
6. 브로커 비용 관련해서 어떠한 법률지원을 받을 수 있는지 북한이탈주민 법률 전문가를 함께 찾아본다.
7. 건전한 직업가치관을 가질 수 있도록 도와준다.
8. 경제활동 후 안정적인 자금관리를 위한 금융상담 등의 방안도 함께 찾아본다.



## 밑바닥 일은 하고 싶지 않아요!

강철씨는 30대 후반의 남성이다. 남한에 입국한 이후에 고용안정센터에서 소개받은 직장에서 일을 해보았지만 월급도 적고 자신을 무시하는 듯한 직원들의 태도나 말투가 마음에 들지 않아 직장생활이 힘들었다. 그러던 중 상사와 시비가 붙어서 크게 싸우고 난 후 직장을 그만두었고, 이후 몇 번 일자리를 옮겨 보았지만 모두 성에 차지 않았다. 북한에서는 대학을 졸업했는데 이곳에서 가장 밑바닥의 일만 하면서 낮게 취급받는 것 같아서 마음에 들지 않고 한국에 온 것이 후회스럽다. 딱히 남한에 연고가 없기 때문에 일은 해야겠지만 밑바닥 일은 하고 싶지 않다고 불평을 한다.

## Tip!

1. 이주로 인해 생길 수 있는 능력, 역할, 지위 상실에 대한 분노감과 의심, 차별감을 경험하고 있음을 이해하고 감정을 충분히 수용해 준다.
2. 충분히 친밀한 관계가 형성되지 않은 상태에서 눈높이를 낮추라고 이야기하지 않는다.
3. 자신에게 맞는 직업을 찾고자 노력하는 태도를 인정해 준다.
4. 현실적인 진로 설정을 돕기 위하여 하고 싶은 직종을 질문하고, 그 일을 하기 위해서 어떤 준비를 해야 하는지를 알고 있는지 질문한다.
5. 진로를 준비하는 데 필요한 정보가 있는지 물어보고, 필요하다면 적절한 자료나 정보를 제공한다.
6. 진로 계획을 실행한 후에 다시 만나 결과를 이야기하여 목표를 재조정할 수 있도록 돕는다.
7. 적절한 직장을 찾을 때까지 위의 과정을 반복한다.





## 북한에서 왔다고 차별받아요!

상철씨는 40대 초반의 남성으로 최근에 직장을 다니다가 그만두었다. 상철씨는 중국에서 장사했던 경험을 바탕으로 앞으로 자영업을 할 계획이며, 현재 어떤 것을 할지 여러 가지로 생각해 보고 있다고 털어놓았다. 또한 가능하면 사람들과 많이 접촉하지 않는 직업을 갖고 싶다고 했다. 상철씨는 이전에 운송과 물류 업무를 주로 하는 전 직장에서 자신이 남들보다 훨씬 많은 일을 하는데도 불구하고 직장동료가 자신에게만 소리를 치고 일을 잘 못한다는 식으로 무시하여 화를 참다가 견디지 못해 나온 경험이 있다. 또한 그 전에 다니던 직장에서는 주변 동료들과 친해지면서 자연스럽게 한국에서의 생활과 정부지원, 보조금에 대한 이야기가 나온 이후로 거리감이 생기면서 좋지 않게 나오게 되었다고 말한 적이 있다.

## Tip!

1. 직장에서 차별과 편견을 경험하였고 그로 인해 분노, 억울함, 배신감, 앞으로 사람들과의 관계 맺는 것에 대한 두려움 등이 있음을 이해하고 감정을 충분히 수용해 준다.
2. 상담자와의 관계가 견고하기 전에는 선부른 현실 직면은 피한다.
3. 그러나 구체적인 상황을 묘사할 때, 다른 사람들의 행동과 동기에 대한 내담자의 해석이 객관적인가를 검증할 수 있도록 부가적인 질문을 할 수는 있다.
4. 자영업 업종으로 전환하기 위해서 어떤 준비를 해야 하는지, 그 추진 방법을 알고 있는지 질문한다.
5. 준비과정을 모른다면 정확한 정보나 지원을 제공받을 수 있는 출처를 제시해 주고, 필요에 따라 정보수집과 계획과정에 도움을 제공한다.
6. 자신에게 맞는 직업을 찾고자 노력하는 태도를 인정해 준다.
7. 충분한 정보와 지지를 제공한 후에도 태도에 큰 변화가 없다면 시간을 두고 다시 만난다.



## 도대체 무슨 일을 해야 할지 모르겠어요!

명길씨는 입국한지 7년이 된 북한이탈 여성이다. 명길씨는 들어오자마자 봉제공장과 식당에서 일하다가 한 달을 못 견디고 나왔다. 이후에 돈을 빨리 벌어야 되겠다는 생각에 주차관리원으로 1년간 일했다. 피자 가게를 했으나 몇 개월 안돼서 실패하였다. 그 이후 피부관리사 자격을 취득하여 피부 관리실을 6개월 운영했으나 건강악화와 경영난으로 피부 관리실을 접게 되었다. 힘들어 하는 명길씨는 친구의 권유로 보험설계사를 3개월 정도 하였다. 보험설계사를 하면서 미용학원에 다녔으나 적성에 맞지 않아서 그만두었다. 최근에는 스포츠 마사지를 배우면 돈벌이가 괜찮다는 말을 듣고 한 달에 100만원씩 내고 스포츠 마사지를 배웠고, 사우나를 개업했는데 사우나가 부도나면서 보증금도 떼이고 그냥 나오게 되었다.

## Tip!

1. 내담자의 지속적인 경제적 자립을 위한 노력과 강인함에 대한 인정한다.
2. 마지막 직업에서 경제적 손실과 그로 인한 경제적 어려움, 낙담과 좌절, 분노 등 다양한 정서적 반응을 탐색해 보고 이에 대해 공감한다.
3. 그동안 시도한 다양한 직종들에 대한 경험을 나누고 실패의 원인에 대하여 스스로 비판적 평가를 시도하도록 돕는다.
4. 실패의 원인이 외부적 요인(주변 환경, 직업 전망, 직업 정보 등)과 내적인 요인(능력, 성격, 적성 등)에 대한 인식이 객관적인지, 적절한 균형이 있는지를 평가한다.
5. 앞으로 고려하고자 하는 몇 가지 진로의 방향에 대하여 논의를 돕는다. 자신의 장단점 평가, 각각의 선택에 필요한 적성 특성, 자격 및 훈련, 자본금 수준, 기대되는 보상 수준 등을 상세히 분석하도록 돕는다.
6. 내담자의 계획에 대한 현실 검증과 내담자의 노력과 의지에 대한 정서적 지지와 인정 간의 적절한 균형을 유지한다.
7. 취업 혹은 창업과 관련한 장·단기 계획을 수립하고 추진 과정에 정서적 지원을 하고 진행을 모니터링한다.



## 벨이 나서 못 살겠습니다!

명철씨는 40대 초반의 북한이탈 남성이다. 크고 매우 화가 난 듯한 목소리로 이야기하며 대화를 주도해 나가는 것이 인상적이다. 처음 상담자를 만났을 때 상담자의 신상과 소속에 대해서 따지듯이 물었다. 명철씨는 현재 직장에서 자신을 아무 이유 없이 해고했다면서 소송을 준비 중이며, 법적인 문제에 도움을 줄 수 있는지 궁금해 했다. “남한에서 제대로 해주는 게 없다, 아내는 이래서 문제고, 아이들은 저래서 문제고...” 명철씨의 이야기를 들으면 주변이 온통 문제투성이고 명철씨는 억울하기 그지없는 사람이다. 상담자가 조금만 이야기를 하려고 하면 “내 이야기를 좀 들어보라는데...” 하면서 자신의 억울한 심정만 잔뜩 털어놓는다. 직장에서 취직이 되었다가도 몇 개월이 되지 않아서 직장동료들과 싸우고 그만두고, 아내나 아이들도 명철씨가 들어오면 모두들 피하려는 눈치라고 한다. 요즘 명철씨는 잠도 제대로 자지 못하고 먹지도 못하고 있으며, 취업도 뒤로 미루고 있는 상황이다.

## Tip!

1. 화난 사람들과 논리적으로 설명하려고 하면 의견충돌이 일어나게 되고 변화에 아무런 도움이 되지 않을 수 있다.
2. “그렇게 불평불만이 많으면 무엇 하러 한국에 왔느냐!”는 식의 피상적 충고를 하지 않도록 주의한다.
3. 분노의 밑바닥에 무엇이 좌절되었는지, 상처받은 마음이 무엇인지 이해해 보도록 노력한다.
4. 쉽게 변화시키려고 하기보다는 화난 심정을 충분히 공감한다.
5. 어느 정도 친밀한 관계가 형성이 되면, 명철씨의 분노표현 방식이 대인관계에 어떻게 영향을 끼치고 있는지 파악할 수 있도록 돕는다.
6. 문제의 원인을 자기 탓으로 하기보다는 외부(다른 사람이나 환경) 탓으로 돌리는 사람들이 어떤 책임감을 회피하려고 하는지 탐색할 수 있도록 돕는다.
7. 상담자 자신은 분노를 어떻게 표현하고 있는지 살펴보고, 만약 자신이 분노를 회피하는 편이라면 자신의 이러한 태도가 상담에 어떠한 영향을 미치고 있는지 생각해 본다.
8. 화난 사람들을 자주 만나게 되면 상담자가 쉽게 감정적으로 지칠 수 있고, 아무렇지 않게 방치시켜둔다면 이와 비슷한 북한이탈주민을 만나게 될 때 미워지거나 피하게 될 수 있음을 주의한다.



## 분노에 대한 인식(사회적 통념)을 체크해 봅시다.

※ '분노(화)'에 대해 평상시 자신이 '그렇다'고 믿고 있는 항목에 V표시를 하시오.

1. 분노의 감정을 갖는 것은 좋지 않다.
2. 마음이 착한 사람들은 분노의 감정을 갖지 않는다.
3. 분한 상황에서도 분노의 감정을 갖지 말아야 한다.
4. 분노하는 것은 좋지 않은 성격을 나타내는 것이다.
5. 만약에 다른 사람이 내게 화를 내면 분명히 내가 뭔가 잘못된 것이다.
6. 내가 누군가에게 화가 나면 그 사람과의 관계는 끝이 난 것이다.
7. 내가 누군가에게 화가 나면 그 사람은 나를 화나게 한 대가를 치러야 한다.
8. 내가 누군가에게 화가 나면 그 사람은 그 행동을 고쳐야 내가 화가 나지 않는다.
9. 화가 나면 누구를 때리든지 무엇을 부수어야 한다.
10. 화가 나면 소리를 질러야 한다.
11. 내가 누구에게 화가 나면 그 사람을 더 이상 사랑하지 않는다는 뜻이다.
12. 분노는 죄스러운 감정이다.
13. 화가 날 때 생리적 현상이 반드시 일어나는 것은 아니다.

※ 채점: '그렇다'를 1점으로 계산하세요.

### 점수가 높을수록

분노는 인간의 다양한 감정 중 하나이지만, 잘못 표현되면 자기 자신뿐 아니라 관계에서도 부정적인 결과들을 야기시킨다. 분노를 효율적으로 다스리기 위한 방법들을 훈련하는 것이 요구된다.

# 11

## 술은 내 친구!

미정씨와 남혁씨는 둘 다 북한 출신으로 남한에서 결혼한 부부이다. 미정씨는 북한에서 이혼한 남편 사이에서 낳은 딸을 데리고 혼자 남한에 입국한 남혁씨와 재혼하였다. 남혁씨는 아내가 다단계에 빠져 돈을 모두 날렸다고 원망을 하였다. 그러면서도 외도를 하지 않나 하는 의심을 말할 때면 괴롭다고 한다. 몇 번의 구직 시도가 실패로 돌아가자 좌절감이 커지고 이럴 때마다 술로 마음을 달래고 있다. 술을 먹으면 부인과 사별한 후 북한에 혼자 남겨진 아들 생각이 나고, 더욱 술로 마음을 달래게 된다고 하였다. 그런 상황에서 자신을 믿을 수 없다고 아내가 추궁하면, 술을 마시고 심한 언사와 물건을 부수는 행동을 하게 된다고 하였다.





## Tip!

1. 가정 폭력의 위험이 있는지 위험정도를 사정한 다음, 위험의 정도에 따라 안전확보를 위한 적절한 조치를 한다.
2. 북한에 두고 온 자녀에 대한 그리움, 죄의식, 안타까움과 실직으로 인한 좌절감, 가정 불화로 인한 분노, 우울 등에 대해 공감한다.
3. 음주가 심리적 고통에 있는 사람들이 자주 사용하는 대처방식이라는 것을 알려 준다.
4. 음주가 주는 긍정적 효과와 부정적 결과를 내담자 스스로 인정할 수 있도록 돕는다. 이를 위해서는 내담자의 경험에 대한 공감적 경청, 내담자의 강점 발견, 자기 결정에 대한 존중을 표현한다.
5. 구직활동을 돕고, 스트레스에 대한 건강한 대처 방식들(운동, 대화, 규칙적인 식습관, 긍정적인 대인관계 확장)을 터득하고 실행하는 것을 돕는다.
6. 아내가 남편의 음주행동이 지속되게 하는 행동을 하는지 알아본다. 힘들어할 때, 술을 권한다거나 음주 문제를 대수롭지 않게 생각한다는 태도를 보이는지 사정한다.
7. 음주 문제를 바꾸고자 하는 내적 동기가 충분히 생겼을 때, 알코올 치료기관으로 의뢰를 할지, 지속적인 상담을 통해 변화를 가져올 수 있을지를 평가하고, 내담자와 함께 치료방법을 결정한다.

### 음주습관(AUDIT)을 평가해 봅시다.

- AUDIT은 알코올의존에는 이르지 않았으나 위험한 음주상태에 있는 대상자들을 선별하는 것이 가능하다. 그러므로 문제음주 수준의 행위자를 조기에 발견하여 개입할 책임이 있는 지역사회 상담자들이 사용하기 적절한 도구이다.
- AUDIT은 5점 척도(1문항은 6점 척도)이며 총점이 8점 이상인 개인은 보다 전문적인 진단과 평가를 필요로 하는 문제음주자로 선별한다. 총점이 1~7점은 아직은 위험한 수준이 아닌 일반군, 8~20점은 해로운 수준의 음주인 위험군, 21~40점은 위험한 수준인 고위험군으로 선별하기도 한다. (Babor, et al., 1992)

## 음주습관(AUDIT)을 평가해 봅시다. (계속)

※ 귀하의 '지난 한 해 동안'의 음주습관에 가장 가까운 곳에 'V' 표를 해주십시오.

1. 귀하는 얼마나 자주 술을 마십니까?

- ⓐ 전혀 마시지 않음
- ① 한 달에 한 번 이하
- ② 한 달에 2~4번
- ③ 일주일에 2~3번
- ④ 일주일에 4번 이상

2. 보통 술을 마실 때 몇 잔 정도 마십니까? (맥주, 소주, 양주, 막걸리 한잔은 각각 그 술을 마실 때 보통 사용하는 컵으로 한잔입니다. 술의 종류에 상관없이 각각의 잔 수를 합해주시오.)

- ⓐ 전혀 마시지 않음
- ① 1~2잔
- ② 3~4잔
- ③ 5~6잔
- ④ 7~9잔
- ⑤ 10잔 이상

※ 3~10번은 아래의 표에 표시하십시오.

	문항 내용	전혀없다 ⓐ	몇 달에 한번 ①	한달에 한 두번 ②	일주일에 한두번 ③	매일/거의 매일 ④
3	한 해 동안 한 번에 술을 6잔 이상 마신 경우가 얼마나 자주 됩니까?	0	1	2	3	4
4	한 해 동안 술을 마시기 시작하면 중간에 그만 둘 수 없었던 적이 얼마나 자주 됩니까?	0	1	2	3	4
5	한 해 동안 해야 할 일을 술 때문에 하지 못한 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4
6	한 해 동안 과음을 한 다음 날 해장술을 마셔야 했던 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4
7	한 해 동안 술을 마신 후에 죄책감을 느끼거나 후회한 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4
8	한 해 동안 술 마신 후 필름이 끊긴 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4
9	술로 인해 다치거나 다른 사람을 다치게 한 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4
10	친척, 친구나 의사와 같은 주변 사람들이 귀하의 음주를 걱정하거나 술을 줄이도록 권한 적이 얼마나 됩니까?	0	1	2	3	4

## 더 이상 살고 싶지 않아요!

50대 초반의 영미씨는 6개월 전에 뇌졸중으로 쓰러져 병원에 입원치료를 받았었다. 다행히 빨리 치료를 받아서 움직이는 데 큰 이상은 없지만 거동이 완전히 자유스럽지는 않다. 남한에는 4년 전 남편과 함께 입국하였으나 남편은 1년 전에 교통사고로 사망하였다. 남편과의 사이에 아들이 둘이 있었으나 한명은 북한에 거주할 때 사망하였고, 다른 아들은 1년 전 탈북하다가 북송당하여 소식이 끊긴 상태이다. 영미씨는 최근 들어서 굉장히 우울해하고 말이 더욱 없어졌다. 식사도 자주 거르며 주로 누워 있다고 하였다. 상담자의 방문도 꺼려하는 눈치이다. 상담자가 말을 시키면 죽고 싶다는 말만 되풀이 한다.

## Tip!

1. 도움에 대해 거절하거나 상담자를 불신하는 모습을 보이더라도 내담자에 대한 지원과 개입을 지속한다.
2. 자살이라는 말에 당황하지 말고 다른 주제로 대화를 돌리지 않는다.
3. 자살의도를 단도직입적으로 물어보아 자살에 대한 생각을 말로 표현하게 한다.
4. 자살시도 경험, 자살방법이나 계획, 자살하고자 하는 동기 등을 알아보아 자살 가능성을 평가한다.
5. 상담자의 전문성으로 감당하기 어렵다고 판단되면 자문을 구하고, 상담자가 속한 기관의 상급자에게 보고한다.
6. 자살 가능성이 높다고 판단되면 병원에 입원하도록 조치를 취하고 약물치료를 받게 한다.
7. 약을 수집하는 것과 같이 실제로 자살을 위한 준비를 하고 있지 않는지 세심하게 살펴본다.
8. 남편과 아들의 죽음과 실종, 건강 상실 등 영미씨가 경험하고 있는 치명적인 상실감과 이에 따른 절망감을 표현할 수 있게 하고 충분히 공감한다.
9. 주변에 가깝게 지내며 지지해줄 수 있는 사람이 있는지 찾아보아 지지체계를 마련하고, 상담자도 중요한 지원이 되어 준다.
10. 뇌졸중 치료를 위한 치료비나 생계비 등 현실적 지원을 제공하며, 당면한 현실적 문제를 해결할 수 있도록 돕는다.
11. 낙천적이거나 긍정적인 관점을 선부르게 강조하지 않는다.
12. 자살에 대한 논의를 피하거나 억압하지 않는다.



## 점검해보기

★ 당신은 얼마나 알고 계십니까? 맞는 것은 O, 틀린 것은 X 해보십시오.

1. 자살에 대해 말하는 사람은 실제 자살을 행하지는 않는다.
2. 자살하는 사람 10명 중 8명은 자살하려는 의도를 명확히 언급한다.
3. 자살자는 자살을 확고하고 분명하게 결정한다.
4. 죽을 때까지 자살을 결정하지 못하고 다른 사람이 구조할 수 있는 여지를 남겨놓는다.
5. 한 번 자살을 시도한 사람은 언제나 자살 위험이 있다.
6. 자살 의욕은 시간 제한적이다.
7. 한 번 자살에 실패한 사람은 자살하지 않는다.
8. 자살자 중에는 이전에 자살기도를 했던 사람이 30%나 된다.
9. 자살은 특정 계층에서 더 많이 발생한다.
10. 자살은 심리적 장애의 표현이다.
11. 정상적이고 이성적인 상태에서 자살이 발생하는 경우도 많다.
12. 자살에 대해 직접 물어보는 것은 자살을 촉발시킨다.
13. 자살에 대해 직접 말하는 사람은 자살을 시도하지 않는다.

★ 정답

1(X) 2(O) 3(X) 4(O) 5(O) 6(O) 7(X) 8(O) 9(X) 10(X) 11(O) 12(X) 13(X)

출처 : 능력육성 상담교육 교재, 국방부, 한국상담심리학회 출판

# 13

## 여기저기 안 아픈 데가 없어요!

옥천씨는 50세 초반의 북한이탈 여성으로 남한에 입국한지 8개월이 지났다. 옥천씨는 하나원에서 나온 후 온 몸이 아파서 내과 진료를 받아본 적이 있으나 별 이상이 없는 것으로 나왔다. 머리가 쓰고, 속이 안 내려 가는 느낌이 들며, 잠을 제대로 자지 못한다. 길을 걸을 때 어지러워서 걷기가 어려워서 혼자 다니기 힘들다고 한다. 최근에는 MRI와 CT, 감염검사 등 여러 가지 검사를 해봤으나 별다른 이상은 없다고 한다. 옥천씨는 북한에서부터 몸이 약했다고 했고, 탈북과정에서 한 번 복송되어 고생을 많이 한 경험이 있다. 옥천씨의 탈북으로 북한의 형제들이 어려움에 처해 있다는 소식을 들었으며, 최근에는 여동생이 탈북하다가 복송되었다는 소식을 들었다. 한국에는 결혼한 아들이 있으나 지방에 거주하고 있어서 왕래가 잦지 않고, 무슨 이유인지 모르나 사이가 별로 좋지 않다고 한다.



## Tip!

1. 의료진과의 자문을 통해 신체 증상이 의료적 원인에 기인한 것인지 여부를 확인해 본다.
2. 다양한 신체 증상의 호소를 통해 괴로운 마음을 호소하고 있다는 점을 이해하고 내담자의 고통에 대해 충분히 공감한다.
3. 무기력함을 호소하거나 문제를 해결해주기를 간접적으로 요구하는 태도에 대해 직접적으로 거절하거나 욕구를 채워주지 말고 스스로 해결책을 찾을 수 있도록 천천히 안내한다.
4. 신체적 고통이 심해지기 전에 일어나는 감정반응이나 사건에 대해 관찰해 보도록 돕는다.
5. “몸이 아파서 할 수 없는 일이 무엇입니까?” “좋아진다면 지금 못하는 것 중에서 무엇을 하시겠습니까?” 등의 질문을 통해서 증상의 손익을 따져보게 한다.
6. “신체적으로 아무런 이상이 없습니다” “아픈 데가 없는데 호소를 하시네요”와 같은 말을 강조하여 신체적 통증이 진짜가 아니라든지 과장하고 있다는 암시를 주지 않는다.
7. “걱정 그만 하세요” “맘 편히 가지십시오”의 호의성 충고는 가급적 사용하지 않는다.

# 14

## 왔다 갔다 백두산 날씨 같은 행동!

광미씨는 20대 초반의 북한이탈 여성이다. 처음에는 많이 살피고 경계하여 쳐다 보지도 않고 묻지 않으면 아무런 말도 하지 않고 대답을 하더라도 “예” 아니면 “일없습니다(괜찮습니다)” 만 반복하더니, 시간이 지날수록 상담자를 “언니! 언니!” 하며 따른다. 어려운 일이 생겼거나 필요할 때는 밤늦게 전화를 하고, 전화를 할 때는 대개 2시간 이상씩 한다. 문자에는 늘 하트표시를 하거나 잘 살고 있다는 내용을 보낸다. 그러다가 남자친구를 사귄다면 갑자기 핸드폰을 받지 않고 연락처가 바뀌는 경우가 잦다. 한동안 연락이 되지 않다가는 아주 오랫동안 새로운 연락처로 전화가 와서는 실연을 당했다며, ‘선생님이 오지 않으면 남한에 아는 사람 한 명 없는데 밤새 술이나 먹든지 죽고 싶다’고 한다. 상담실에 불려서 정기적인 상담을 하려고 하면, 오랫동안 고향친구가 왔다고 하거나 그렇게까지 할 필요는 없다고 한다.





## Tip!

1. 상담의 구조화를 충분히 하여 상담자가 어떠한 일을 하는 사람이고 어떠한 관계인지 역할 한계를 분명히 하도록 한다.
2. 다른 사람들과의 관계나 다른 상황에서는 어떻게 행동하고 있는지 알아보아 광미씨의 행동이 반복된 패턴인지, 상담자에게만 나타나는 특성인지 점검해 보도록 한다. 만약 비슷하게 나타나고 있다면, 광미씨의 행동패턴이 어떻게 다른 대인관계에서 문제로 나타나고 있는지 확인하여 이를 상담한다.
3. 상담자로서 내담자에 대해 어떤 마음이 드는지 생각해 보고, 내담자에 대한 생각이 상담자의 행동이나 상담과정에 미치는 영향을 이해한다.
4. 내담자의 급격한 행동변화나 비효율적인 상담의 결과를 조력자 자신의 능력 탓으로 돌리지 않는다.
5. 자신이 감당하기 어려울 정도로 버겁다거나 소진이 된다고 생각되면 전문적인 슈퍼비전을 받는다.
6. 연계망을 활용하여 광미씨의 이러한 행동의 원인이 무엇인지 이전의 의료 및 상담기록, 다른 사람들의 보고 내용을 종합적으로 확인해 본다.
7. 광미씨의 문제가 정서적 혼란, 애착 불안정, 트라우마 증상의 하나로 나타나는 것이 확인된다면 전문가에게 빨리 의뢰한다.

# 15

## 나만 이렇게 좋은 세상에 살아도 될지 미안해요!

영철씨는 한국에 온지 7년이 지난 북한이탈주민 30대 초반 남성이다. 청소년 시기에 엄한 아버지에 대한 반감으로 탈북했던 영철씨는 한국에 와서도 비행 청소년과 어울려 다니다가 학교도 제대로 졸업하지 못했다. 하지만 안 해본 일 없이 닥치는 대로 열심히 살아온 덕에 이제는 어떤 일을 하든지 자신감이 있으며, 같이 온 또래들에 비해 먼저 자리를 잡게 되었다. 그런데 근래 들어서 밤에 잠을 제대로 자지 못하는 날이 많이 졌다. 특히 좋은 옷 입고, 맛있는 음식 먹고, 좋은 차를 몰고 다닐 때 마다 북한에 두고 온 가족 생각이 난다. 게다가 최근에 아버지가 건강이 악화되어 사망하였다는 소식을 듣게 된 이후로는 마음이 더욱 힘들다. 아버지가 그토록 바라던 반듯한 아들의 모습을 한번 보여주지도 못하고 애꾸러기(말썽꾸러기)처럼 대들기만 했던 자신이 원망스럽고 너무나 죄스러운 마음에 모든 것이 자신의 탓인 것만 같다.



## Tip!

1. 내담자가 느끼는 죄책감을 “잊어버려라”, “잘 살 수 있다”, “어쩔 수 없었다”, “힘내라”와 같은 반응으로 감정을 선불리 덮거나, 대수롭지 않게 여기거나, 없애려고 하지 않는다.
2. 내담자가 상담자로부터 비난당하거나 거부당할 것에 대한 두려움 없이 자신의 죄책감과 관련된 내적 갈등이 무엇인지 표현하게 돕는다.
3. 죄책감과 관련된 갈등이나 외상적 경험을 이야기할 때 잘 듣고 공감해 준다.
4. 내담자가 보고하는 경험이 충격적이더라도 당황하지 말고 담담하게 경청한다.
5. 외상이나 죄책감을 느끼는 사건에 대해 내담자가 지나친 책임감 혹은 비현실적인 책임감을 가지고 있는지 함께 논의한다.
6. 죄책감과 관련된 “반드시 ~해야만 한다”와 같은 강박적 신념이 있는지 점검해 보고 다르게 생각해 볼 수 있도록 돕는 질문을 던진다.
7. 힘든 시간을 견뎌온 내담자의 강점을 발굴하여 강조하고 자신에 대한 자존감이 높아지도록 돕는다.
8. 상징적 의식<sup>healing rituals</sup>을 사용하여 죄책감을 덜 수 있는 방법을 모색한다. (예: 죽은 가족에 대한 제사, 종교적 예식을 통한 용서, 통일전망대 방문)
9. 죄책감이 복한이나 탈북과정에서 경험한 외상과 관련된 것이고, 이것을 상담자가 다루기 어렵다면 전문 상담자에게 의뢰한다.
10. 죄책감과 관련된 내용을 캐묻거나 과도하게 직면시키지 않고 내담자가 표현한 것 이상으로 억지도 다루지 않도록 주의한다.
11. 만성적인 우울 문제가 있는지 확인하고 적절한 조치를 취한다.

## 죄책감을 감소시키는 데 도움이 되는 질문들

1. 당신은 그 당시 냉정하게 판단할 수 있었습니까?
2. 당신은 그 당시 다른 선택을 할 수 있는 여지가 있었습니까?
3. 그 당시 어떠한 선택도 긍정적일 수 있었습니까?
4. 그 당시의 상황이 익숙한 것이었습니까? 아니면 처음 경험하는 새로운 것이었습니까?
5. 다른 방법을 알고 있었다면 어떠한 방법이 최선이었겠습니까?
6. 다른 사람이나 무엇이 당신의 다른 선택을 못하게 하지는 않았습니까?
7. 다른 선택을 할수 없는 이유는 없었습니까? (예를 들어, 피로, 굶주림, 정신적인 혼미, 극도의 불안감 등)
8. 당신이 의도했던 결과를 무엇입니까?
9. 다른 사람을 해치거나 나쁘게 할 의도가 있었습니까?
10. 다른 대처방법에는 어떠한 것이 있었을까요?
11. 만약 당신의 친한 친구가 그와 같은 일을 했다면 어떨까요? 당신은 그의 행동을 이해할 수 있습니까? 그에게 무엇이라고 이야기해주시겠습니까? 당신은 그를 용서해줄 수 있습니까?

출처 : 새터민을 위한 정신건강 증진 프로그램 가이드북, 아름다운 생명



## 낙태하는 것을 도와주세요!

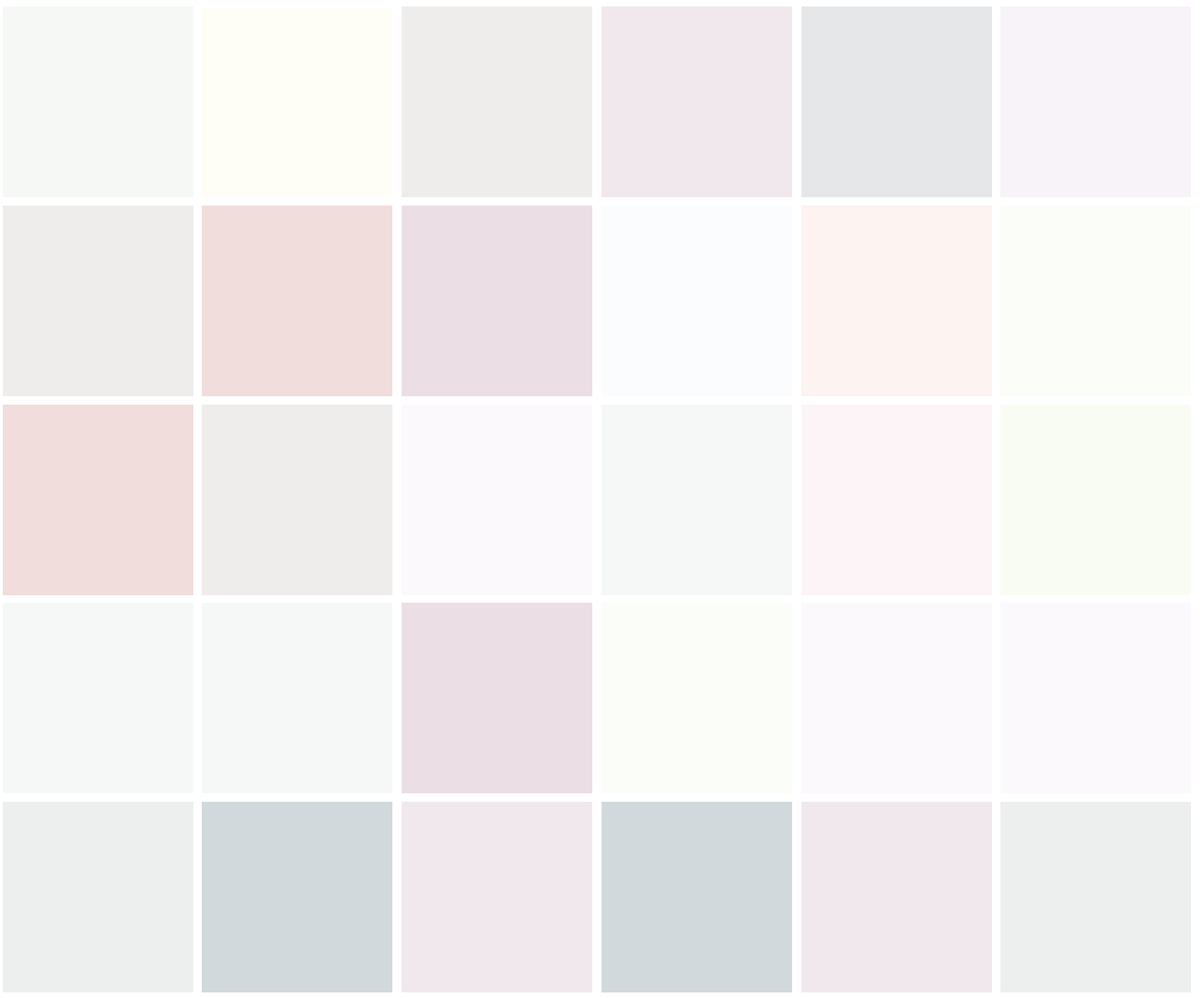
지원씨는 30대 초반의 여성이다. 남한에는 6개월 전에 혼자 입국하였고, 중국에 조선족과 사이에 5살 난 아들을 두고 있다. 지원씨는 상의할 일이 좀 있다고 상담자와 만남을 요청하였다. 약속 시간에 불안하고 아픈 표정으로 나타났는데, 남한에서 사는 것이 어렵다고 하면서 경제적 어려움, 고립감, 외로움 등에 대하여 두서없이 이야기를 하였다. 상담자가 어떤 문제를 우선적으로 해결하였으면 좋겠냐고 묻자 임신 중절을 할 수 있는 곳을 소개해 달라고 하였다.

## Tip!

1. 임신이 얼마나 진행되었는지를 확인하고, 예상치 않은 임신으로 인해 겪을 당혹감, 두려움, 수치심 등의 감정에 공감한다.
2. 낙태를 원하는 이유를 알아본다.
3. 낙태가 한국에서는 법적으로 금지되며, 낙태가 허용되는 특별한 상황에 대해 설명한다.
4. 낙태 이외의 다른 대안들이 있을지, 각각의 대안에 대해 진지하게 고려해 볼 수 있는지 묻는다.
5. 다른 대안들(출산 후 입양, 스스로 키우기, 생부와 결혼하여 함께 부모되기 등)의 긍정적 측면과 부정적 측면에 대하여 차근차근 평가하는 과정을 도와준다.
6. 내담자가 고려할 수 있는 대안을 확장시키고, 합리적인 결정에 도달하도록 돕는 것이 상담자의 역할이지 결정을 대신 내려주는 것이 아님을 상담자는 잊지 않도록 한다.
7. 내담자의 결정을 존중하고, 상담자로서 할 수 있는 의료서비스에 연계, 시술에 동행, 시술 후 상담 등의 과정을 다룰 수 있도록 한다.
8. 상담자가 내담자의 낙태 결정과정에 개입되었고, 결정에 동의하지 않기에 느끼는 죄의식, 분노, 수치심 등을 슈퍼바이저나 동료들과 나누어 힘든 감정을 환기하도록 하고, 동시에 이들로부터 정서적 지지를 얻도록 노력한다.
9. 내담자의 자기결정권 존중이란 상담의 기본 원칙을 기억하고, 내담자의 결정에 대한 과도한 책임감을 느끼지 않도록 한다.











## V. 곤란한 상담 상황

1. 쉽게 마음을 열지 않습니다
2. 어려움을 많이 겪고 있는 것으로 보이는데, 실제로 상담자 말은 귀 기울여 듣지 않는 것 같습니다
3. 갑자기 이성적으로 다가옵니다
4. 피치 못할 사정이 생겼다면 돈을 빌려달라고 합니다
5. 가스점검, 문단속 등 사소한 집안일까지 상담자가 처리해주기를 부탁드립니다
6. 방문 상담을 하면, 신세 한탄을 하며 어려움을 봇물 쏟아놓듯 이야기하고 상담자가 끼어들 틈이 없습니다
7. 조력자에 대한 분노와 불만을 지나치게 표현합니다
8. 너무 지쳐서 내담자를 보기도 싫고, 내담자 이야기도 들어오지 않고, 일도 그만두고 싶습니다
9. 내담자 이야기를 믿을 수가 없어요

## 이장의 목표는

곤란한 상담 상황의 이유와 발생 배경에 대한 이해를 촉진한다.  
곤란한 상담 상황에 대처하는 기술과 능력을 향상시킨다.

## 쉽게 마음을 열지 않습니다.

### 왜 그럴까요?

북한이탈주민들은 폐쇄적인 북한의 감시문화와 탈북 과정에서 자신의 신분이 노출되면 북한으로 재북송되는 등의 신변의 위협이 있었기 때문에 타인을 쉽게 신뢰하지 못할 수 있습니다. 상담자에게도 쉽게 마음을 주지 않는 태도는 상담자 때문이라기보다는 그동안 생존하기 위해서 취해왔던 적응적인 행동의 일환일 수 있습니다. 또한 북한과 남한의 정치적 대립상황은 남한사회에 왔다고 하여 하루아침에 남한사람에게 쉽게 문제를 털어놓게 하기는 힘들다고 볼 수 있습니다. 한국사회가 서구화되면서 개인의 내면을 노출하는 것이 조금 더 정신적으로 건강하다고 인식하는 것과는 달리, 속을 보이는 것이 남에게 약점이 되거나 자존심 상하는 일이라고 생각할 수도 있기 때문입니다.

### 어떻게 해야 하나요?

상담자의 몇 가지 태도나 방법은 북한이탈주민에게 신뢰감을 주는 데 도움이 됩니다. 먼저, 상담자에 대한 불신에 대해 지나치게 자신의 탓으로 돌리지 않는 것은 상담자를 덜 지지게 할 것입니다.

북한이탈주민들이 가장 원하는 상담자는 가족 같은 상담자입니다. 개입의 대상으로 접근하기 보다는 어려울 때 달려올 수 있는 가족 같은 관계가 되는 것을 원합니다. 그래서 같이 밥을 먹거나 같이 활동을 함께 하면 보다 쉽게 친해집니다. 생일이나 장례 같은 경조사를 챙겨주는 것도 좋은 방법입니다. 처음부터 심리적인 문제를 바로 질문하면 부담스럽고 관계가 힘들어지는 경우가 많습니다. 함께 밥을 먹거나 자연스럽게 지내는 이야기를 하면서, 혹은 병원이용, 시장보기, 거주지 문제, 아이들 교육 문제 등 애로 사항을 이야기 하다 보면 보다 심중에 있는 이야기를 할 가능성이 높아집니다. 상담자의 자기개방도 도움이 됩니다. 중립적이고 자기개방을 안하는 상담자이기보다는 생활인으로서 관련 경험

이나 신상도 적절하게 이야기하는 것이 좋습니다.

간혹 상담자가 듣기 힘든 외상적인 경험이나 충격적 사건을 이야기 할 수도 있습니다. 그럴 때 상담자가 당황하거나 놀라는 반응을 보이면 믿고 이야기하기가 어렵습니다. 힘든 이야기를 담담하게 듣는 태도는 신뢰감을 쌓는 데 도움이 됩니다. 공감해주기 위해 무조건 긍정적 말만 하는 것보다는 보다 솔직하고 직접적으로 이야기하는 게 더 신뢰감을 줍니다. 대체로 북한이탈주민들은 상담자가 겉과 속이 다르게 표현할 때 정말 빨리 눈치 채고 상담자를 믿지 않습니다. 가족 같은 상담자, 생활 문제를 해결해주는 이웃, 속을 알 수 있는 친구, 담담하고 든든한 멘토, 솔직한 조력자, 쉽게 변하지 않는 사람이 북한이탈주민에게 신뢰를 주는 사람입니다.



## 어려움을 많이 겪고 있는 것으로 보이는데, 실제로 상담자 말은 귀 기울여 듣지 않는 것 같습니다.

### 왜 그럴까요?

몇 가지 가능성을 생각해볼 수 있습니다. 내담자가 상담자를 충분히 신뢰하고 있지 않거나 상담자가 자신의 문제를 해결해줄 전문성이 없다고 판단하는 경우입니다. 혹은 도움을 받는 것에 대해서 불편함을 느끼거나 상담자에 대해 거부감을 느낄 수도 있겠습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

전문성을 갖추기 위해서는 북한이탈주민과 관련된 구체적인 정보를 명확하게 알고 전달하는 게 도움이 됩니다. 처음에 만났을 때 최근에 바뀐 정착지원 제도와 같은 실질적인 이야기로 설명을 하게 되면, 만남에 대한 부담도 덜고 상담자의 전문성도 부각될 수 있습니다. 북한 언어나 지명, 풍습에 대해 알고 내담자의 말을 빨리 이해하는 것도 도움이 됩니다. 내담자와 비슷한 문제를 겪고 있거나 문제를 잘 해결한 북한이탈주민을 소개해 주거나 관련 자료, 정보를 제공해 주는 것도 좋습니다. 상담자가 조언을 남발하는 것은 상담자에 대한 부정적 감정을 갖게 합니다. 훈계를 자주 하거나 가르치는 태도는 북한의 교양처럼 느껴지게 합니다. 너무 심각하거나 호기심 어린 표정, 놀라는 표정은 상담자를 싫어하게 만드는 요소입니다.

## 03

# 갑자기 이성적으로 다가옵니다.

### 왜 그럴까요?

남한의 정서적 기반이 약한 상태에서 따뜻하게 관심을 가져주는 상담자에게 이성적인 매력을 느끼기 때문입니다. 또한 내담자나 상담자가 이성적으로 유혹하기 때문이라기보다는 상담자-내담자의 역할에 대한 경계가 명확하지 않기 때문에 일어나는 현상으로도 볼 수 있습니다. 상담이라는 문화적 경험을 해보지 못한 상황에서 상담자의 공감적 태도를 이성적인 것으로 오해하는 경우가 종종 있습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

상담에 대한 구조화를 구체적으로 하는 것이 필요합니다. 상담시간, 상담에서 다루는 문제의 한계, 비밀보장 등에 대해 알려 주되 특히 상담자와 내담자 간의 공식적 관계를 다시 한번 강조해야 합니다. 상담자와 내담자의 이중 관계가 윤리적으로 허용되지 않는다는 점과 상담자의 역할을 강조하는 것이 좋습니다. 사적인 연락은 피하고 개인 연락처보다는 기관의 연락처나 이메일 주소 정도만 알려주는 것이 바람직합니다. 신체접촉을 피하여 오해의 소지를 남기지 않아야 합니다. 또한 방문 상담 시 가급적 다른 활동가와 함께 가고 혼자서 방문하는 일은 삼가도록 합니다.



## 피치 못할 사정이 생겼다면 돈을 빌려달라고 합니다.

### 왜 그럴까요?

북한이탈주민들은 탈북 과정에서 브로커를 통해 한국에 입국하기도 하는데, 이때 브로커 비용을 갚기로 예정하고 남한에 도착하게 됩니다. 따라서 정착 초기의 북한이탈주민들 중 이러한 브로커 비용에 대한 부담이 심각한 편입니다. 이때 가족을 동반한 경우나 북한이나 제3국에 체류 중인 가족들의 입국을 계획하고 있다면 경제적인 압박은 더욱더 심하게 됩니다. 또한 온전한 직업을 가지게 되어 일정한 수입이 생기게 되면 이러한 브로커 비용에 대한 상황은 빨리 해결될 수 있겠지만, 그렇지 못할 경우에는 어디서든 빨리 돈을 빌려서라도 갚아야만 생활이 안정되는 경우가 있습니다. 이때 상담자가 “어떤 일이든 도와주겠다”는 의미를 경제적인 도움까지 포함되는 것으로 해석할 경우도 있어서 이러한 부탁을 할 수도 있습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

상담자로서 북한이탈주민의 개인적인 사정을 들어보면 불쌍하고 안되었다는 마음이 들 수 있습니다. 그래서 어떤 수단과 방법을 가리지 않고 최선을 다해서 돈을 꾸어주기도 하고, 또한 돈을 빌려주어야 하나 그렇지 말아야 하느냐에 갈등에 휩싸이게 됩니다. 그러나 경제적인 도움을 준다는 것은 여러 가지 측면에서 민감한 사항입니다. 첫째, 북한에 있는 가족들에게 송금을 하기 위한 돈을 빌려준다는 것은 국가보안에도 위반이 되는 행위입니다. 즉, 순수한 동정심에서 출발하였지만 국가정체감과 관련된 문제가 관여될 수 있는 위험부담이 있다는 뜻입니다.

둘째, 자신의 조력의 범위가 어디인지를 명확히 해야 할 필요가 있습니다. 만약 자신의 역할이 경제적인 후원자라면 충분히 돈이나 기타 물질적인 후원을 해줄 수도 있을 것입니다. 하지만 돈을 빌려준다는 것은 그만큼 돈을 빌려주는 사람이나 꾸주는 사람이나 두 사람 모두의 책임이 뒤따르기 행위입니다. 어느 한 쪽이 무책임하게 약속을 어겼을 경우에 이로 인해 조력 관계에 손상을 주기 때문입니다. 원칙적으로는 도움에 대한 한계를 설정하고 정중하게 거절하는 것이 바람직합니다.

## 05

# 가스점검, 문단속 등 사소한 집안일까지 상담자가 처리해주기를 부탁드립니다.

### 왜 그럴까요?

상담자가 어떤 일을 하는지, 어떤 부분을 도와줄 수 있는지를 잘 모르기 때문입니다. 지 역사회에 편입되지 얼마 되지 않았다면, 현실적인 생활 문제를 해결하는데 미숙하고 주변에 도움을 받을 사람이 없을 수 있습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

내담자의 정착 시기나 적응수준에 따라서 상담자가 융통성 있게 대응해야 합니다. 한국 사회에 익숙하지 않고, 도움 받을 사람이 별로 없다는 점을 고려한다면 내담자의 부탁을 이해할 수 있습니다. 그러나 이런 행동이 계속 반복된다면, 내담자에게 상담자의 역할의 한계를 분명하게, 그러나 부드럽게 이야기하는 것이 좋습니다. 상담자 외에 도움을 줄 수 있는 사람이 있는지 알아보고, 만약 상담자 외에 도움을 줄 만한 사람이 없는 급한 경우라면, 도움을 주되 앞으로는 도움을 줄 수 없다는 점을 미리 밝힐 수 있습니다. 이때 '나-전달법'을 사용하는 것은 거절감을 줄이는 데 도움이 됩니다. 또한 상담자의 역할을 다시 인식시켜 줄 수도 있습니다. 예를 들어 “가스를 켜놓고 나오신 것 같아서 불안하시군요. 이번에는 제가 확인해 볼게요. 그런데 사실 이런 부탁은 제가 도와드리기가 어려운 것 같아요. 이런 일을 처리하기 위해 자리를 비우게 되면 제가 제 일을 하는 데 지장이 생기거든요. 혹시 이러한 일상적인 일 외에 심리적인 어려움이 있으시거나 지원과 관련된 전문적인 도움이 필요하신 부분은 제가 언제든지 도와드릴게요.”





## 방문 상담을 하면, 신세 한탄을 하며 어려움을 봇물 쏟아놓듯 이야기하고 상담자가 끼어들 틈이 없습니다.

### 왜 그럴까요?

자신의 무력함을 호소하는 것일 수 있습니다. 그런데 신세 한탄만 반복할 뿐 변화하거나 문제를 해결하고자 하는 의지가 없다면 자신의 무력함을 호소하여 타인의 동정과 도움, 혹은 다른 현실적인 이득을 얻고자 하는 것일 수 있습니다. 또한 의존적인 내담자일 가능성이 큼니다. 그래서 상담자뿐 아니라 다른 사람들과도 의존하고 일방적으로 도움을 받는 형태로 대인관계를 맺을 가능성이 높습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

우선 내담자의 힘든 심정을 이해해 주고 공감해 주되 내담자의 신세 한탄을 하는 이유를 파악하는 것이 중요합니다. 상담자의 동정이나 현실적인 도움을 얻고자 하는 것은 아닌지 생각해 보고, 내담자와 상담자가 할 수 있는 것을 구분해서 접근하는 자세를 취하는 것이 좋습니다.

또한 내담자의 의존적이고 일방적인 태도로 인해 상담자가 자기도 모르게 충고나 도움을 주게 될 가능성이 높다는 것을 알고 있는 것도 중요합니다. 신세 한탄 이상의 진정한 문제 해결 의지를 갖고 있지 않은 내담자에게 상담자가 계속해서 충고와 도움을 주려고 하면, 내담자는 겉으로는 도와 달라고 하지만 실제로는 여러 가지 이유를 대고 거절할 가능성이 높습니다. 따라서 상담자가 내담자의 단순한 정서적 배출구 역할을 떠맡음으로 인해서 상담자가 성과 없는 상담에 지치지 않도록 해야 합니다.

상담상황에서는 단순한 신세 한탄이 문제해결에 도움이 되는지를 질문하거나, 문제해결을 위해 신세 한탄 이외에 무엇을 해보았는지 질문해 볼 수 있습니다. 혹은 내담자의 신세 한탄을 듣는 상담자의 느낌이나 생각에 대해 내담자에게 솔직하게 이야기할 수 있습니다. 예를 들어서 “이렇게 힘든 감정에 몰두하는 것이 문제를 변화시키는 데 어떤 도움

이 될까요?”, “그 문제를 해결하기 위해 구체적으로 어떤 노력을 해보셨습니까?”, “제가 만나 뵈 때마다 힘든 심정을 여러 번 이야기하시지만, 문제를 해결하기 위한 구체적인 노력은 별로 없는 듯해서 아쉽습니다.”, “힘든 심정에 대해서 말씀은 하시지만 제가 하는 이야기는 마음에 와 닿지 않는 것 같아서 아쉽네요.”

또한 상담 장소를 바꾸어 볼 수도 있습니다. 집보다는 센터나 상담실로 내담자가 상담을 하러 오도록 유도하여 상담의 분위기를 보다 공식적인 분위기로 변화시켜보는 것도 좋습니다. 그러한 상황에서 적절한 검사를 실시하거나 상담의 목적이나 상담자의 역할 등을 다시 설명함으로써 상담이 단순히 신세 한탄 이상의 문제해결을 위한 대화라는 점을 인지시킬 수 있겠습니다.



## 조력자에 대한 분노와 불만을 지나치게 표현합니다.

### 왜 그럴까요?

내담자들이 북한이탈주민을 돕는 지원 단체의 실무자나 공무원, 자녀의 학교 선생님 혹은 상담자에 대한 분노와 불만을 때로 과하게 표현할 때가 있습니다. 이는 돕는 사람 입장에서 매우 당황스럽고 무례하게 느껴질 수도 있을 것입니다. 혹은 도와준 것에 대한 심한 배신감이 느껴질 수도 있을 것입니다. 이러한 특성은 북한이탈주민들 중 북한체제에 대한 불만으로 탈북하였기 때문이기도 하며, 안정적으로 믿고 사랑을 받고 싶은 대상이 충분한 사랑을 주지 못하였을 경우 그에 대한 좌절에 대한 정서반응이라고도 볼 수 있습니다. 또한 우울, 슬픔과 같은 정서보다는 북한사회 자체가 분노의 정서를 체제유지를 위해 허용하기 때문에 쉽게 분노를 내는 행동이 학습되었다고 해석할 수도 있을 것입니다. 그에 비해 한국사회는 분노를 억압하는 것이 훨씬 더 사회적으로 바람직한 태도로 인식되기 때문에 조력자들이 느끼기에 이들이 표현하는 분노와 불만은 더 지나친 표현으로 전달되어지기도 합니다.

### 어떻게 해야 하나요?

이런 경우 대개 사람들은 객관적인 현실을 다시 확인시켜주면서 상대의 불평이나 불만이 얼마나 비현실적인가를 납득시키려고 합니다. 하지만 이런 상황에서의 설명은 불난 집 안에 있는 사람에게 왜 불이 났는지를 설명하는 것과 같습니다. 불난 집에 있는 사람은 일단 바깥의 찬 공기가 있는 곳으로 피신하는 것이 먼저입니다. 따라서 우선 분노와 불만의 감정에 대한 충분한 공감과 이해로 이러한 감정이 환기될 수 있게 하는 것이 좋습니다. 그리고 난 후 객관적인 사실이나 제도 및 규정, 문화적인 의미 등을 천천히 설명해 주거나 내담자가 받아들일 수 있게 설명해 줄 수 있는 제3자를 안내해 줄 수 있습니다.

상담자가 내담자의 불만의 내용과 직접적인 관련이 없는 경우라면 이러한 불만이 다소

비현실적이고 과도할지라도 문제를 해결하기가 비교적 쉽습니다. 그러나 불만사항에 상담자가 직접 연루되어 있고, 상담자가 생각하기에 불만이나 분노의 내용이 부당하다고 생각된다면 내담자의 입장을 공감해주는 쉽지 않습니다. 이때는 내담자보다 상담자의 감정을 먼저 환기하는 게 필요합니다. 부당하고 억울하거나, 때로는 미안하게 느껴지는 상담자의 감정을 먼저 조절할 수 있어 내담자의 감정을 공감할 수 있습니다. 또한 내담자의 지나친 감정이 상담자가 아니라 내담자의 힘든 과거 경험에서 비롯된 것이라는 점을 상담자가 절감할수록 상담자의 감정 조절이나 내담자에 대한 공감은 쉬워집니다.



## 너무 지쳐서 내담자를 보기도 싫고, 내담자 이야기도 들어오지 않고, 일도 그만두고 싶습니다.

### 왜 그럴까요?

상담자가 소진되어 가고 있다는 표시일 수 있습니다. 소진은 업무가 많고, 일에 대한 보상은 적으며, 일에 대한 통제감을 갖거나 전문적 지원이나 피드백은 받기 어려운 상황에서 쉽게 생깁니다.

### 어떻게 해야 하나요?

이미 소진되었을 때 가장 좋은 회복 방법은 하던 일에 거리를 두고 휴식을 갖는 것입니다. 그러나 현실적으로 완전한 휴식을 갖기 어려운 경우들이 많습니다. 따라서 완전히 소진되기 전에 상담자 스스로 자신을 충분히 돌보는 시간을 가짐으로써 소진을 예방하는 것이 최선입니다. 소진을 가져오는 근무환경을 변화시킬 수 있는 것들이 있는지 검토하고, 소진을 가져오는 근무환경이나 업무체계 측면에 대해 직장 상사나 상위 기관에 적극적으로 의견을 개진하는 것이 바람직합니다. 또한 자신과 타인을 돌보는 것 사이에 균형을 가지고, 특히 자신의 스트레스 관리를 위한 시간과 노력을 의도적으로 기울일 필요가 있습니다. 일의 우선순위를 정하고, 할 수 있는 것과 없는 것을 구분하여 할 수 없는 것은 과감히 거절하십시오. 충분히 자고, 적당한 운동과 균형 잡힌 식사를 하도록 하십시오. 귀찮아서 아무거나 먹고 때우는 식의 식사나 술과 담배로 위안을 삼는 것은 금물입니다. 현실적인 목표를 잡고, 평소에 잘 하지 않는 일과는 관계 없는 엉뚱한 일들을 시도해 보는 것도 좋습니다. 일과 얽힌 쌓인 감정을 환기하고 난 후에는 이 일을 하는 의미와 동기를 다시 한 번 생각하며 장기적인 시각을 가져보는 것도 도움이 됩니다.

## 09

# 내담자 이야기를 믿을 수가 없습니다.

### 왜 그럴까요?

북한이탈주민들이 거짓말을 하는 몇 가지 이유를 생각해 볼 수 있습니다. 첫째, 상담자에게 본인의 험한 삶의 이력을 드러내고 싶지 않다는 것입니다. 자신의 과거 행적을 상담자나 주변인들에게 미화하여 좋게 받아들여지고 싶은 욕구가 있습니다. 남한에서 살면서 불법적이거나 떳떳하지 않은 결정이나 선택을 하게 되는데, 이러한 것들을 상담자에게 알리고 싶지 않아 과장하거나 숨기게 됩니다. 둘째, 이들이 북한에서나, 제 3국에서나 불법적인 일들, 거짓말하는 것이 생존을 위해 필요하였고, 타인을 신뢰하지 않는 것이 자신을 보호하는 방법이라는 것을 체득하고, 이것이 내면화 되어 남한에서 새로운 관계에서도 지속적으로 유사한 행동을 하게 되는 경우도 있습니다. 타인에 대한 신뢰가 엄청난 불이익이나 생사에 위협을 줄 수도 있는 북한사회에서 배운 행동이 남한에서도 그대로 이어지는 부분도 있습니다.

### 어떻게 해야 하나요?

우선 상담 초기에 상담이 내담자에게 도움이 되려면 내담자가 본인의 상황에 대하여 상담자에게 정확하고 솔직한 정보를 제공하는 것이 중요하다는 것을 알려줍니다. 그래서 내담자의 정직하고 책임감 있는 행동이 무엇보다도 필요하다는 점을 내담자가 분명히 인식할 필요가 있습니다.

또한 상담자는 상담과정이 내담자의 정직성에 대한 판단을 하는 것보다 내담자의 심리 정서적 욕구에 초점이 맞추어진다는 것을 기억해야 합니다. 그래서 내담자가 보고하는 내용의 정확성, 정직성보다는 내담자가 보이는 수용되고 존중받고 싶은 욕구, 신뢰적인 관계를 맺는 것에 대한 두려움, 열등감 등과 같은 심리 정서적 욕구에 관심을 갖고 자존감의 회복과 신뢰관계 형성에 중점을 두어야 합니다.



상담하는 과정에 상담자에게 제공하는 정보가 일관되지 않을 경우에는 지지적이며 존중하는 태도를 유지하면서 내담자가 하는 말의 내용이 일관되지 않은 부분이 있음을 지적합니다. 그러한 행동의 동기가 자신을 잘 보이게 하고 인정받고자 하는 것이라면, 돕는 과정에서 정직한 행동, 책임감 있는 행동을 보일 때마다 적극적으로 그러한 장점에 대해 인정해주고 칭찬함으로써 정직이라는 규범을 중요시함을 간접적으로 전달합니다. 또 힘든 삶의 경험을 내담자의 강인함, 의지, 생존 능력 등의 증거라고 긍정적 의미로 본다는 것을 알려줌으로써 상담자가 자신의 과거력을 비하하여 보지 않는다는 것을 알려줍니다.

내담자의 솔직하지 못함이 자신의 선택이 알려졌을 경우에 상담자가 자신에게 불이익을 가져올 결정을 할 것에 대한 두려움, 즉 상담자에 대한 신뢰의 문제라면 상담자의 관심은 내담자의 안녕과 복리에 맞추어져 있음을 알려주고, 비밀보장의 원칙에 대해 반복적으로 주지시켜 줍니다.