



전문적 상담이란?

이 책에서 우리는 독자를 위한 한 가지 야심찬 목표를 가지고 있다. 우리는 이 책을 통해 전문적 상담의 실제 과정에 대해 거의 알지 못하는 상태에서 전문가의 감독하에 첫 내담자를 볼 준비가 되어 있는 상태로 당신을 변화시키기를 원한다. 그래서 이 책은 상담의 기본 기술에 대한 설명뿐 아니라 어떤 기술을 언제 그리고 무슨 목적으로 사용할 것인지를 학습하는 데 도움을 줄 시각도 제공할 것이다. 이런 흥분되는(때로는 두렵기도 한) 여행을 시작하기 전에 전문적 상담이라는 용어를 보다 상세히 검토해볼 것이다. 그리고 상담 과정과 관련한 핵심적인 개념과 조건들을 살펴볼 것이다.

이 장의 목적

이 장에서는 상담 과정에 필요한 구체적인 기술을 학습하기 전에 생각해봐야 할 몇 가지 중요한 주제를 다룰 것이다. 이 논의에 있어서 무엇보다 중요한 것은 상담이 맥락 속에서 파악되어야 한다는 것이다. 맥락에 기여하는 요인으로는 지적, 사회적 환경(milieu)이라 할 수 있는 철학, 이론적 전제, 그리고 문화적 현실 등이 있다. 또한 내담자 문제가 평가될 수 있는 여러 방법 및 여러 이론 접근들, 문화, 그리고 시대에 걸쳐 보편적인 상담사 자질에 대해 논의하고자 한다. 우리의 궁극적인 목표는 독자들이 이런 모수들(parameters)에 비추어 스스로를 확인하고, 자신의 생각과 자질이 전문적인 상담사의 그것과 얼마나 합치하는지에 대해 생각해보도록 돕는 데 있다.

이 장의 고려사항

- 당신은 삶을 어떻게 보는가? 사람들에게 일어나는 대부분의 일이 우연히 일어난다고 믿는가, 아니면 '더 큰 계획'과 맞아떨어지는 경향이 있다고 믿는가?
- 인생의 도전이란 상황을 분석하여 그 상황에 대해 성공적으로 반응하는지의 문제인가? 아니면 삶의 상황을 고려했을 때 자신이 될 수 있는 최고의 사람이 되는 것인가?
- 당신은 스스로를 문화적으로 어떻게 기술할 것인가? 문화적 존재로서의 당신에 대해 누구로부터 가장 많이 배웠는가? 문화적으로 당신이 오해받고 있는 부분은 무엇인가?
- 전문적인 상담사에게 요구되는 개인적 자질에 대한 설명을 읽는다면, 그 설명은 당신을 어떻게 기술하겠는가? 자신을 바라보는 방식과 잘 부합하도록 그 설명을 편집해보라.

이 장은 상담의 과정에 관한 기술이다. 민감하고 숙련된 사람들은 이런 상담 과정을 통해 어려운 삶의 도전에 대처하려는 사람들, 관계를 변화시키려는 사람들, 또는 자기이해를 하려는 사람들의 삶을 향상시킬 수 있다. 상담을 한다는 것이 당신에게 정확히 어떤 경험일지를 정의하기는 거의 불가능하다 해도, 상담 과정의 몇몇 일반적인 모수들은 확실히 당신 경험의 일부분일 것이다. 상담의 과정을 검토하는 데는 몇 가지 방식이 있다. 이런 방식들은 상담이 무엇인지, 상담이 어떻게 인간이 가진 문제에 적용되는지, 내담자와 내담자의 상황이 그 과정에 어떻게 영향을 미치는지, 그리고 무엇이 성공적인 상담을 구성하는 것인지에 대한 명확한 이해에서 시작된다. 이 장에서는 이런 문제들과 그 밖의 근본적 문제들을 상담 실제와 관련하여 검토할 것이다.

상담이란 무엇인가?

상담은 조력을 제공하는 과정이다. 바로 이런 이유로 신용 상담사, 투자 상담사, 캠프 상담사, 은퇴 상담사 등과 같은 명칭을 듣는다. 이 책에서 제시하는 것은 일반적으로는 정신건강 전문가들이 그리고 보다 구체적으로는 미국상담학회(American Counseling Association) 소속 전문가들이 수행하는 전문 상담에 대한 것이다. 이 책에서는 전문 상담과 상담을 같은 의미로 사용한다. 종종 정신건강기관은 심리치료라는 용어를 사용하는데, 줄여서 치료라고도 한다. 다시 말하지만, 이런 용어 또한 이 책에서 얘기하는 것과 동일한 과정을 지칭한다.

상담이란 삶을 어렵게 하는 것들을 직면하고 이해하도록 내담자를 조력하는 데 필요한 전문 지식, 대인 기술, 그리고 개인 성향을 소유하는 것, 성취할 만한 목표를 설정하여 상황을 개선하도록 내담자를 돕는 것, 그리고 목표를 성취하도록 개입을 제공하는 것의 조합이다. 아마 당신은 ‘어떤 지식? 어떤 기술? 어떤 성향?’ 인지를 물을 것이다. 이 장에서 이 각각의 질문에 대해 논의할 것이다. 우리는 여기에 ‘어떤 내담자?’라는 질문을 추가할 것이다. 왜냐하면 내담자는 개인이 될 수도 있고 집단, 가족, 또는 기관이 될 수도 있기 때문이다. 기관을 내담자로 둔 경우의 예로, 정신건강 상담사가 특정 지역사회에 내담자들에게 보다 편리한 시간대에 서비스를 제공할 것을 기관의 담당자들에게 약속할 때, 또는 학교 상담사가 새로운 심리교육 프로그램을 제공할 때, 상담사가 가치 있다고 평가한 목표에 도달하기 위해 상담 기술을 활용하여 기관 수준에서 개입하는 경우를 들 수 있다. 그러나 대부분의 상담은 특정한 방에 있는 사람들로 한정되는데, 이 방에서는 전문가가 의도적으로 듣고, 문화적·심리적으로 내담자를 이해했는지 확인하며, 내담자의 안녕(well-being)을 향상시킬 결과를 향해 나아간다.

전문적인 상담의 내용은 개인 내부문제와 관계문제 모두를 포함한다. 내부(intrapersonal) 문제는 자기개념 또는 자기패배 습관 문제에서 심각한 정신적 손상까지의 범위에 이를 수 있다. 관계(interpersonal)문제는 내담자와 다른 사람 간 의사소통과 지각적 문제에서 적대성, 공격성, 그리고 타인에 대한 범죄 행위 문제까지의 범위에 이를 수 있다. 이런 문제는 연령대와 발달 단계에 관계없이 나타난다. 이런 문제들은 본질적으로 진단적 성격을 갖는다. 즉 문제는 표현(행동, 감정, 또는 생각)과 맥락(문제를 유지시키는 데 기여하는 것) 모두에서 이해되어야 한다.

마지막으로, 여기서 제시된 정의가 일반적이라 하더라도 전문적인 상담사가 모든 문제에 대한 서비스 제공자가 될 수 있다는 것을 의미하지는 않는다. 상담직 내에는 정신건강 상담사, 결혼 및 가족 상담사, 학교 상담사, 재활 상담사, 목회 상담사, 예술 상담사, 그리고 진로 상담사 등을 포함한 많은 전문 영역이 있다. 각 전문 영역은 특정 기관 내 또는 특정 집단을 대상으로 일하며 특화된 지식에 토대를 두고 있다. 그러나 이런 차이에도 불구하고 실제 상담 과정은 이 책에서 설명하는 관계, 의사소통, 개념화, 그리고 개입 기술이라는 공통적 요소를 공유한다.

왜 상담인가?

열성적인 상담사들에게 인생의 문제는 여러 가지 방식으로 해결될 수 있으며, 상담은 그중 하나에 불과하다는 점을 상기시킬 필요가 있다. 대부분의 사람들은 전문적 상담을 결코 경험해보지 못했다. 그렇다고 이들이 낮은 수준의 삶을 살고 있다고 할 수 있을까? 물론 그렇지 않을 것이다. 많은 사람들은 개인적 자원, 친구와 가족, 또는 종교적 신념 등을 활용하여 인생의 도전에 대처한다. 그러나 이런 자원들에도 불구하고 때때로 숙련된 조력자만이 성장과 도전에 대한 적응을 촉진할 수 있는 지점까지 어려움이 농축될 수 있다.

상담은 변화, 예방, 또는 삶의 향상 기능을 가지고 있다. 변화에 관한 한, 상담은 과도한 스트레스, 불만족, 또는 불행을 느낄 수밖에 없는 삶을 살아야 할 정도의 열악한 상황에 관심이 있다. 예방에 관한 한, 상담은 예측 가능한 사건을 고려한다. 이런 사건은 스트레스를 유발하고, 자신의 심리적 자원을 끌어내며, 궁극적으로 변화하는 삶의 제 세력에 적응할 것을 요구한다. 마지막으로, 상담의 세 번째 기능인 향상 상담(enhancement counseling)은 삶의 도전과 예측 가능성 이상의 그 무엇이다. 상담의 한 가지 목표로서 향상은 내담자의 경험을 새롭고 더 깊은 수준의 이해, 감사, 그리고 삶의 여러 가능성에 관한 지혜에 개방하려 한다.

상담의 모수들

상담사는 상담을 변화나 성장으로 또는 과정이나 결과로 이야기할 수 있다. 상담사가 이런 것들을 매우 깊게 파고든다면, 이것들이 심리적 또는 대인관계문제일 뿐 아니라 철학적, 문화적, 심지어는 영적 문제와 관련되어 있다는 것을 알게 될 것이다. 이런 문제와 관심에 대한 상담사의 관점에 따라 상담 면접에서 하고 있는 일의 최소 일부분이 결정된다. 예를 들어 어떤 사람이 인생의 굴곡에 인간이 어떻게 적응하는지에 대한 낙관적인 견해를 가지고 있다고 하자. 상담에서 일어나야 할 일에 대한 이 사람의 견해는 인간 및 그 인간이 어떻게 기능하는지에 대해 비판적인 견해를 가진 사람의 그것과는 확연히 다를 것이다. 만약 어떤 사람이 잘 보호된 또는 절연된 환경에서만 살아 왔다면, 그 사람은 상담을 문화적 차원과는 관련 없는 것으로 볼 것이다. 이때 이 문화적 차원에는 내담자가 알고 있는 모든 것이 기회 빈곤, 적자생존, 그리고 폭력인 극단적인 조건도 포함된다. 만약 어떤 사람이 문제에 대한 주의 깊은 검토와 분석, 의사결정, 결과의 소유 등과 같은 방식으로 문제를 해결한다면, 특히 이렇게 할 충분한 자원을 소유할 만큼 운이 좋았다면, 다른 사람도 그와 유사한 방식으로 문제에 접근할 것이라고 생각할 것이다. 또 다른 사람은 삶을 여러 측면이 있는 모험으로 볼 것이다. 이런 사람은 서둘러 문제를 정의하고, 처방하며, 그래서 상담의 성과를 통제해야 할 필요성을 느끼지 않을 것이다. 다른 한 유형의 사람은 만약 자신이 실수하면 모든 일이 잘못되지 않을까 걱정할 것이다. 이런 사람은 내담자를 위한 ‘해결책’을 찾고 이를 끝까지 밀어붙일 것이다. 이상의 예는 각 사람들이 상담을 할 때 그 자신이 갖고 있는 세계관이 상담에 어떤 영향을 미치는지 보여준다.

상담사의 세계관과 동시에 작동하는 것은 내담자가 제시하는 관심사이다. 이런 관심사는 현실에 토대를 둔 것일 수도 있고, 내담자의 잘못된 지각에 의해 편향되거나 불편함 때문에 스스로 만들어낸 것일 수도 있다. 내담자가 낙관주의자 또는 회의주의자로, 대담하거나 신중한 사람으로, 개인적 또는 환경적 자원을 가지고 있거나 그렇지 않은 사람으로 상담에 온다는 것 또한 명백하다. 어떤 경우가 되었건, 상담사는 내담자가 나타내는 매우 넓은 범위의 행동, 태도, 자기개념, 역사, 문화 맥락, 자원, 그리고 감정에 대해 건강한 이해를 가지고 있어야 한다. 달리 얘기하자면, 정상(normal)이라는 용어는 내담자의 맥락에 대한 이해와 분리해서는 별로 유용하지 않을 것이다. 어떤 내담자에게는 아이가 사랑보다는 비난을 받으며 사는 것이 정상일 수 있다. 또 어떤 여성에게는 변덕스럽고 가끔 폭력을 행사하는 남성과 같이 사는 것이 정상일 수 있다. 무망감을 막기 위해 약물을 남용하는 것이 정상일 수도 있다. 이와 같은 것이 내담자에게 정상적으로 여겨지는지에 관계없이 이런 것은 기능적이지 않다. 바로 이 지점에서 상담

이 유용할 수 있다. 기능적인 행동이란 역기능을 막고 성장, 문제 해결, 그리고 스트레스 요인을 다루는 능력의 증대와 같은 새로운 가능성을 여는 것이다. 내담자의 개인 관심사를 들을 때, 상담사는 내담자의 삶을 내담자의 관점에서 이해하려 해야 한다. 또한 내담자가 삶을 특정하게 보는 이유도 이해하려 해야 한다. 그렇게 할 때, 상담사는 조력자로서 상담 관계에 참여할 수 있다. 그런 다음에야 내담자도 보다 기능적인 행동으로 나아가기 시작할 수 있다.

앞서 언급했지만, 인간을 환경과 분리해 이해하기는 불가능하다. 아이들은 원가족, 이웃, 또는 또래집단과 분리되어서는 충분히 이해될 수 없다. 성인도 가족, 민족, 사회계급, 신념체계, 또는 직업과 분리되어 이해될 수 없다. 인간은 지적인 자기, 직업적 자기, 정서적 자기, 또는 그 무엇으로 분해될 수 없다. 각 개인은 문화 맥락 내의 생태적 존재이며 생태체계 내에서 타인과 함께 살고 있다. 삶의 공간을 공유하는 타인과 자신의 심리내적 차원은 상호의존적이다. 이러한 상호의존성에 대한 냉철한 이해는 상담사로서 스스로에 대한 이해를 촉진할 것이다. 또한 내담자를 더 건강해지고, 더 나은 선택을 하며, 성장하려는 또는 삶을 향상시키려는 사람으로 이해하는 데도 기여할 것이다.

상담과 철학

이론과 상담 과정 사이의 접점(interface)과 같은 상담의 보다 구체적인 측면으로 들어가기 전에 철학적 관점을 고려해보자. 자신을 철학자로 여기는 사람은 거의 없을 것이다. 그러나 모든 사람은 삶에 대한 철학적 견해를 가지고 있다. 어떤 사람은 삶을 자신이 통제할 수 없는 사건과 경험의 연속으로 볼 것이다. 또 어떤 사람은 삶을 분석하고, 통제하며, 길들여야 할 도전으로 본다. 다른 사람은 성취와 자기향상을 삶의 목적으로 보지만, 또 다른 사람은 삶을 경험해야 할 과정으로 본다. 누가 옳은가? 모두 다 옳다. 삶에 대한 철학적 관점은 다양해서 각 개인이 자신에 가장 잘 맞을 것 같은 관점을 선택할 수 있다.

상담 이론은 일차적으로 4개의 철학적 입장에서 도래하였다(Hansen, 2004; Wilks, 2003). 이 중 첫 번째는 본질주의(essentialism)로 인간이란 본질적으로 이성적이며, 이성이 교육의 자연스러운 목적이라고 가정한다. 이런 입장에서는 고전적 사상가들을 이성의 주된 보고로 본다. 이런 관점에서부터 문제 해결자, 분석가, 삶의 패턴을 찾는 사람이 등장한다.

두 번째 철학적 입장은 진보주의(progressivism)라 불린다. 진보주의에서는 '무엇이 작동할 것인가?'에 관심이 있다. 지식은 실험 결과에 토대를 두고 있다. 참인지 여부는 결과를 통해 확인된다. 그리고 가치는 절대적이거나 보다는 상대적이다. 이런 관점에서부터 참인지 여부를 가리기 위해 데이터에 기반을 두고 연구하는 사람이 등장한다. 이런 사람은 인간의 문제에 대

한 실용적 해결책이 존재한다고 믿으며, 삶의 논리적이며 법칙적인 관계를 추구하는 데 헌신한다.

세 번째 철학적 입장은 실존주의(existentialism)이다. 실존주의는 삶의 의미가 환경이나 사건이 아니라 개인에게 있다고 주장한다. 법칙(진보주의)과 이성적 사고(본질주의)는 개인이 의미를 부여하지 않는 한 의미가 없다. 삶에 대한 이런 견해에 동의하는 사람들은 가치는 실재하며 개인적으로 결정된다고 믿는다. 또한 경험은 법칙적이라거나 예측 가능하다기보다 주관적이라고 믿는다. 개인의 책임이 또한 강조된다. 그래서 인간의 반응은 선택 또는 잠재적 선택의 결과로 간주된다.

마지막으로, 네 번째 입장은 포스트모더니즘(postmodernism)이다. 이 입장은 ‘무엇이 실재인가?’라는 근본적 질문을 제기한다. 이 질문에 대해서는 내담자 경험 대 외적 현실(또는 보다 구체적으로 어떤 실재가 더 중요한가—내담자의 실재, 아니면 내담자가 적응해야 하는 외부 현실?)이라는 측면에서 접근하는 것이 더 적절할 수 있다. 이런 점에서 포스트모더니즘과 실존주의 사이에 유사점이 있지만, 중요한 점은 개인이 자신 외부의 실재에 대해서는 결코 알 수 없기 때문에 개인의 실재에 초점을 두어야 한다는 것이다. 이런 관점에서 실재란 단지 사적인 의미이며, 실재는 경험에 대한 사적 지각 또는 설명을 통해 의미를 획득한다고 믿는 사람이 등장한다.

명백히, 모든 상담사는 이런 관점 또는 약간의 변형된 관점을 가지고 상담을 수행한다. 각 상담사의 철학적 견해는 상담사가 내담자 문제에 어떻게 반응하는지 그리고 그런 문제를 어떻게 다루는지에 반영된다. 유사하게, 내담자 역시 그런 관점 또는 약간 변형된 관점을 가지고 상담에 임하게 된다. 그런 관점은 내담자가 자신의 문제를 어떻게 보는지 그리고 어떤 것을 가능한 해결책이라고 보는지에 반영된다. 이와 같은 사항을 염두에 두면, 도움을 받고자 하는 사람에게 적합한 개입방법을 선택하는 데 도움이 될 것이다.

상담과 이론

상담 이론과 상담 실재를 동시에 학습하고 있진 시차를 두고 학습하건, 이론이 당신의 일과 어떻게 관련을 맺게 될지에 대해 생각해보아야 할 시점이 오기 마련이다. 간단히 말하면, 이론은 뭔가가 어떻게 일어났는지 또는 어떻게 작동하는지를 설명한다. 수많은 상담 이론의 근원이 되는 성격 이론들은 사이케(psyche)가 생겨나서 진화하고 성숙하는 다양한 방식을 정상발달 관점과 역기능 관점 모두에서 설명하려는 노력이다. 상담 이론은 정상발달에 비추어 역기능을 설명하는 것 그 이상이며, 이런 역기능을 교정하기 위해 어떻게 해야 하는지에 대한 아이디어를

제공한다. 달리 얘기하면, 상담 이론은 인간이 어떻게 작동하는지에 대한 가설을 제시할 뿐 아니라 일이 잘 풀리지 않을 때 개입하는 방법에 대한 가설도 제시한다. 많은 상담학도들을 혼란스럽게 하는 것은 서로 다른 이론들이 인간을 다르게 개념화한다는 것이다. 정신건강 관련 분야에 오직 하나의 이론만 존재한다면 아마도 편리할 것이다. 그러나 상황은 그렇지 않다. 그래서 모든 상담사는 현존하는 이론들을 검토해야 하고 어떤 이론 또는 이론 조합이 내담자에게 적합한지 결정해야 한다.

상담치료 맥락 내에서도 400개 이상의 접근법이 확인되고 있다. 이런 접근들의 대부분은 훨씬 적은 수의 이론 주제들을 변형한 것이라 볼 수 있다. 지배적인 이론 접근으로는 정신역동, 인지/행동, 인본주의, 체계, 포스트모던 접근을 들 수 있는데, 이들 각각은 목표 성취를 위해 참여자들이 가야 하는 경로와 상담 과정의 지도(map)를 제시해준다. 상담 이론이 상담의 목표가 무엇이어야 하는지를 처방해주는 경우는 드물다. 정상적인 기능, 인간이 변화하는 방식, 그리고 바람직한 결과가 무엇인지에 대한 다양한 대안적인 견해가 존재하기 때문에 서로 다른 이론들이 등장해서 이런 다양한 견해를 반영하고 있다. 좀 더 실제적인 수준에서 보자면, 정보와 관찰한 것을 조직하기 위해, 내담자 문제를 설명하거나 개념화하기 위해, 그리고 내담자에 대한 특정 상담방법을 선택하고 실행하기 위해 이론을 사용한다.

상담사는 여러 이유로 특정 이론을 언급하는 경향이 있다. 어떤 상담사는 상담 과제에 대한 가장 실용적인 설명을 제시하는 이론을 찾는다. 이들은 구체적인 지침을 제공해주는 이론을 요구한다. 다른 상담사는 자신의 인생관과 양립할 수 있는 이론을 찾는다. 즉 인간 본성에 대한 가정이 스스로의 가정과 유사한 이론을 찾는다. 또 다른 상담사는 내담자가 보여주고 있는 문제를 가장 잘 설명하거나 개념화하는 이론을 찾는다. 물론, 한 가지 이론에서 세 가지 목표 모두를 성취하는 것도 가능하다. 그러나 이런 일은 상담사가 충분한 경험을 쌓았을 때라야 나타난다.

수년에 걸쳐, 상담계는 이론가 간 의견이 점점 더 수렴되어 가고 있음을 목격하고 있다. 또한 모든 내담자의 어려움을 설명할 수 있는 단일 이론이 없다는 깨달음도 커 가고 있다. 그 결과 새로운 견해가 등장하고 있다. 즉 이론은 사용자를 위한 것이고, 상담사의 요구에 완전히 맞는 단일 이론이 없을 때는 양립할 수 있는 이론들을 절충하는 것 또한 가능하다는 것이다. 이런 입장을 절충적 또는 통합적 접근이라 한다. 절충적 접근은 상담사가 필요에 따라 이론을 선택하는 경우이다. 이 접근의 어려움은 여러 이론을 적용하는 데 상담사가 전문적이 되어야 한다는 것이다. Hoffman(2006)은 이를 몇 년에 걸쳐 성취할 수 있는 경지라고 하였다. Hoffman은 많은 실무자들이 통합적 접근을 채택할 것을 제안한다. 이런 통합적 접근은 한 가지 중심 이론을 두고, 필요한 경우 다른 이론을 가져오는 형태를 취한다. Prochaska와

Norcross(2014)는 꽤 많은 상담사들이 통합적 또는 절충적 접근을 선호하고 있다고 보고했다.

이론은 다양하게 존재하지만, 모든 상담에는 공통적으로 존재하는 요인이 있다. 다음은 주요 이론 접근들 모두에서 작동하고 있는 일곱 가지 요인이다.

1. 상담은 내담자의 감정, 사고, 행동, 그리고 맥락에 반응하는 것이다. 기존의 이론 접근은 이 중 한 가지를 강조한다. 그러나 모든 상담사는 탁월한 관찰자가 되어야 하며 내담자에 합류하는 능력, 내담자의 생각과 감정을 드러나게 하는 능력, 그리고 도움이 되는 방식으로 이들에 반응하는 능력 측면에서 숙련되어 있어야 한다.
2. 상담은 내담자의 지각과 감정을 외부의 평가기준과는 상관없이 기본적으로 수용하는 일이다. 달리 얘기하면, 내담자가 어떤 사람이 될지를 고려할 수 있으려면 상담사는 먼저 내담자의 현재 모습을 인정해야 한다. 내담자는 자신의 현재 관심과 현실에 대한 상담사의 이해를 필요로 한다. 이것이 충족된 후에야 내담자는 새로운 방향으로의 성장과 변화를 기대할 수 있게 된다.
3. 상담은 다문화적 경험이다. 이런 인식은 평가, 목표 설정, 그리고 개입방법 선택을 포함한 상담 과정의 모든 측면에 영향을 미친다.
4. 상담에 종사하는 사람들에게 요구되는 직업윤리는 모든 상담에 걸쳐 적용되며, 여기에는 비밀보장, 적절한 감독 받기, 내담자와의 다중관계 피하기, 고지된 동의 등이 포함된다. 모든 상담사는 준수해야 하는 윤리규정에 익숙해져야 한다.
5. 상담에는 내담자 측의 투자(buy-in)가 있어야 한다. 이는 내담자가 강제로 상담에 보내졌을 때 특히 중요하다. 그러나 자발적으로 상담에 왔지만 아직 변화를 향해 완전히 몰입하지 않는 내담자들에게도 중요하다. 그러므로 상담사는 첫 단계에서 내담자에게 제공해야 하는 것을 판매(marketing)하는 데 능숙해야 한다. 이런 판매는 내담자가 몰입하지 않더라도 내담자에게 관심과 존중을 보여주는 형태를 갖거나 내담자의 삶에 변화가 없으면 그 결과가 어떻게 될지에 대해 허심탄회하게 이야기하는 형태를 가질 것이다. 결정된 접근이 무엇이건 상담이 긍정적인 성과를 내려면, 투자가 성취되어야 한다. 만약 그러지 못하면, 상담사는 상담이 상담 과정에 몰입하지 못하는 내담자에게 약한 개입이 될 수밖에 없다는 것을 배울 것이다. 물론 투자 여부를 결정하는 것은 내담자의 권리이고, 강제는 내담자와의 관계를 유지하는 수단으로 적절하지 않다.
6. 일반적으로 말해, 상담사는 자기의 삶에 대한 세세한 정보를 내담자와 얘기하지 않는 보수적인 입장을 취한다. 상담사의 자기노출이 적절할 때가 있긴 하지만, 일반적으로 상담사는 자기에게 초점을 두는 것과 같은 행동으로 관계를 복잡하게 하지 않는다.
7. 모든 상담 접근 이면에 있는 한 종류의 기술은 의사소통 기술이다. 상담사와 내담자는 면

접 과정 동안 공히 계속적으로 음성, 비음성 메시지를 보내고 받는다. 그러므로 의사소통 되고 있는 메시지에 대한 민감성과 알아차림은 효과적인 상담사가 되기 위한 중요한 선행조건이다.

상담과 문화

사회는 대인관계에서 문화가 가지고 있는 복잡한 역할에 대해 점점 더 인식해 가고 있다. 더구나 문화 인식은 이미 소개한 이론과 철학에 대한 논의에 빠질 수 없는 부분이 되었다. 내담자가 세상을 어떻게 보는지 들어 보면(종종 그들의 가족이 세상을 어떻게 보도록 가르쳤는지 그리고 세상이 스스로를 어떻게 보도록 가르쳤는지를 반영한다), 문화집단 내에서는 어느 정도의 유사성이 있다는 것을 알게 될 것이다. 상담사로서 당신이 직면하는 도전 중 하나는 세상에 대한 당신의 견해를 반영하지만 동시에 내담자의 세계관과도 양립할 수 있는 이론을 발견하는 것이 된다. 다른 문화집단이 생각하고 느끼는 방식을 주의 깊게 들어 보면, 어떤 것에 대한 자신의 견해가 진화하고 있다는 것을 알게 된다. 상담을 통해 보상받는 것이 있다면, 바로 이것이다.

문화라는 단어를 찾아보면 믿음, 가치, 삶의 방식, 공유된 태도, 도덕, 그리고 특성이라는 단어 또는 구(phrases)가 반복적으로 나타날 것이다. 이런 이유로 상담은 다문화적인 것으로 파악된다. 왜냐하면 대부분의 사람들은 하나 이상의 문화 집단에 속해 있기 때문이다. 한 예로, 당신은 황인종, 천주교 신자, 노동계층 출신, 이성애자 여성 등이 될 것이다. 이 각각의 문화 정체성은 동일한 프로파일을 가진 다른 많은(전부는 아니더라도) 사람들이 공유하고 있는 태도 및 믿음을 포함하고 있다. 당신은 또한 알코올 중독에서 벗어나고 있는 사람으로 AA 문화의 한 구성원일 수 있다. 그리고 스스로를 페미니스트로 정의할 수도 있다. 당신은 당신의 문화 정체성 일부가 다른 사람들보다 더 핵심적으로 스스로에 대한 견해에 작용하고 있다는 것을 알 것이다. 그리고 이런 정체성은 맥락에 따라 변한다. 예를 들면 당신은 스스로를 돕는데 관심이 없는 듯 보이는 내담자와 작업할 때가 되어서야 당신의 노동계층 출신배경(강력한 일 윤리를 포함하고 있음)을 의식하고 있는 자신을 발견할 것이다. 당신이 내담자에게 도움이 되려면 반복적으로 작업(work through)해야만 하는 문화적 ‘순간’을 당신은 갑작스럽게 경험한다. 이 예에서, 당신이 강력한 직업윤리를 갖추게 된 것은 당신의 성장 과정을 통해 획득한 특권일 수 있다. 즉 성장 과정에서 열심히 일하는 것에 대해 보상을 받았기 때문이다. 만약 그렇지 않았다면 어땠을까? 만약 당신이 옹계 일하고 있을 때조차 당신이 부정적으로 보였다면 또 어땠을까? 이것이 당신 내담자의 문화적 현실일까? 만약 그렇다면, 이런 문화적 차이에 대한 알아차

림 덕분에 당신은 적절한 개입 방안을 실행할 수 있게 될 것이다.

요약하면, 상담과 상담사를 위한 함의는 명확하다 — 내담자에 대한 이해와 수용이 일어나려면, 상담사는 문화적 요인들을 먼저 이해해야 한다. 문화적 요인들은 내담자의 세계관을 조형하며, 이후에도 지속적인 영향을 미치기 때문이다. 내담자를 보기 전이라면, 상담사는 자기 자신의 세계관과 이 세계관이 어떻게 형성되어 왔는지를 내담자의 그것을 이해하려 할 때와 동일한 방식으로 이해해야 한다. 상담사와 내담자의 세계관이 서로 많이 다르다고 할 때조차 말이다. 이런 일을 게을리하면 Wrenn(1962)이 문화 밀폐(cultural encapsulation)라고 했던 것에 빠지게 된다. 문화 밀폐에 빠지면, 한 가지 문화적 가정과 고정관념에 따라 현실을 정의하고, 개인 사이에 존재하는 문화적 다양성에 무감각하며, 자신의 관점만이 옳고 타당한 것이라는 견해를 갖게 된다. 상담사가 문화 밀폐에 빠져 잘 기능하지 못한다면, 상담이 멀리까지 갈 수 없을 것이라는 것은 명백하다.

마지막으로, 내담자에게 문화 정체성의 가치가 크면 클수록 상담사에게 그것을 이해받는다는 것은 그만큼 더 중요하다. 그러므로 인종, 성별, 성적 취향, 종교적 정체성, 능력/장애, 그리고 사회계층은 내담자와 정확히 그리고 공감적으로 의사소통하는 데 필수적인 변인이 될 것이다. 즉 우리는 문화와 관련이 덜한 것으로 보이는 변인과 이 변인이 내담자를 이해하는 데 어떻게 도움이 되는지에 대해서도 또한 인식해야 할 것이다. 도시 문화, 기업 문화, Y세대, ‘괴짜(geek)’ 문화, 운동선수 문화 — 이 모든 것은 각각에 내재된 가치와 믿음을 포함하고 있다. 상담사가 시간을 갖고 이들에 대해 학습한다면 상담 관계를 향상시킬 수 있다. 더구나, 정체성과는 관련이 ‘적어’ 보이는 것에도 주목을 하면, 보기와 달리 이것이 내담자가 자신을 보는 방식에 매우 중요하다는 것을 알게 될 것이다.

상담 조건과 그 효과

어떤 내담자는 삶에 있어서 하나의 중요한 결정으로 상담을 받으러 온다. 사회의 일각에서는 개인적 어려움을 약함이나 부적절함과 관련시키지만, 믿을 수 있고, 확신을 주며, 능력 있는 사람을 찾는 과정은 벅찬 도전이다. 다른 내담자는 만성적인 정신건강문제, 잘못된 의사결정의 파장, 학대 상황에서의 생활, 또는 다른 여러 이유로 더 오랜 동안의 상담사(相談史)를 가지고 있다. 많은 내담자들은 상담에 대해 잘 모른다. 만약 내담자가 상담을 처음 경험해보는 경우라면, 내담자는 현재의 상황을 평가할 만한 준비가 되어 있지 않을 것이다. 또한 상담사가 도움이 될 만한 능력을 갖추고 있는지, 그리고 상담 과정에 몰입할지 여부를 판단할 준비가 되

어 있지도 않을 것이다. 상담사는 또한 상담에 대한 초기 평가를 해야만 한다. 자신의 기술이 내담자의 호소문제에 적합한 수준인지, 그리고 상담을 통해 내담자의 상황을 개선할 수 있는지도 결정해야 한다. 어떤 사건이나 조건이 앞으로 맺으려는 관계 및 상담 과정이 성공할 것이라는 신호를 상담사와 내담자 모두에게 줄 수 있을까?

내담자는 다른 사람으로부터 지지와 이해를 받고, 이전과 다른 더 희망적인 전망을 갖기 시작하며, 타인과의 더 바람직한 관계 수준을 경험하면 용기를 얻는다. 유사하게, 상담사는 성공적인 상담 결과로 이끌 조건들을 수립할 수 있는 능력을 갖추게 되면 강화받는다고 느낀다. 서로 다른 상담 이론들은 다른 종류의 상담 성과를 주장하지만, 대부분의 실무자들은 몇몇 기본적인 상담 성과에 동의한다. 상담이 성공적일 때, 내담자는 종종 다음 네 유형의 성과 조합을 경험한다.

1. 내담자는 문제에 대해 보다 유용한 이해를 개발한다. 내담자가 문제의 근원을 보다 적절하게 보기 시작하면, 문제 및 그 문제가 드러나는 방식에 대한 더 큰 이해나 통찰을 만들어낸다. 문제를 다르게 이해하는 것 그 자체가 목적은 아니라 해도 중요한 시작점이기는 하다. 내담자의 인식을 증가시킬 수 있는 문제 이해의 네 경로가 있다. 즉 문제와 연관된 느낌과 신체 반응(정서), 내담자가 자신의 문제를 지각하고 설명하는 방식과 관련된 생각(인지), 문제를 경험하는 것과 연관된 행동 패턴, 그리고 문제 발생에 영향을 주거나 영향을 받는 대인관계가 그것이다. 내담자가 문제의 서로 다른 차원을 이해하면 자신의 현실을 보다 분명히 지각할 수 있게 되며, 문제에 관한 자신의 반응을 더 많이 통제할 수 있다는 경험을 하게 될 것이다.

예 한국계 미국인 조셉은 현재 대학 재학 중이다. 그는 캠퍼스 내에서 만취한 상태를 보였기 때문에 학생상담센터에서 3회기의 상담을 받아야 했다. 조셉은 평소 과하게 음주를 하지 않지만 여자친구가 이별을 선언했을 때 완전히 취하기로 결심했다는 것을 깨달았다. 그는 일주일 전에 있었던 헤어짐 이후 우울, 상처, 외로움을 느꼈고 사랑받을 만한 존재가 못 된다는 느낌을 가졌다. 그러나 임상적으로 우울증을 의심할 만한 단서(예 : 불면, 몸무게 감소, 고립)를 보여주지는 않았다. 오히려 그의 행동은 세상(그리고 전 여자친구)에게 자신이 위기에 처해 있다는 것을 알리려는 것 같았다. 상담을 통해 조셉은 어렸을 때 엄마의 잔소리에 대한 반응과 현재의 이런 반응이 유사하다는 점을 깨닫기 시작했다. 그는 엄마가 이런 행동을 한 후에는 잘못했다고 느끼고 명백히 손상된 관계를 복원하려 했다고 보고하였다. 다른 말로 하면, 조셉은 대인관계 사건을 다루는 자신의 스타일이 상대방으로 하여금 그 손상을 복원하도록 조종하는 것이라는 점을 이해하기 시작했다. 이런 방법을 통해, 조셉은 관계문제의 초기 이슈나 해결 그 어느 것에도 책임감을 가질 필요가 없었다. 그래서 그의 반응은 감정들, 스스로에게 문제를 설

명하는 방식(다른 사람이 한 것으로!), 무책임한 행동(이 경우 캠퍼스에서 음주로 만취함), 그리고 관계를 조종하려는 방식 등으로 나타난다. 상담을 통해 조셉은 또한 자신의 문제 해결 스타일과 그 결과 나타나는 행동 사이의 관계를 이해하기 시작했다. 이런 행동들은 수동성과 무기력을 반영하는 것이었다. 마지막으로 조셉은 엄마와의 상호작용 패턴이 다른 여성들과의 관계를 통제하고 방해한다는 것을 이해하기 시작했다. 이제 조셉은 자신의 문제에 대해 더 명확히 이해하게 되었으므로 그런 패턴을 변화시키는 목표에 몰입할 더 나은 위치에 있게 된다.

2. 내담자는 예전의 문제에 대한 새로운 반응을 획득한다. 많은 상담 이론가들은 문제에 대한 통찰이나 이해만으로는 내담자에게 충분한 상담 성과가 되지 못한다는 데 동의한다. 내담자는 문제에 대한 이해뿐 아니라 문제 상황에 대해 음성적으로 그리고/또는 행동적으로 더 효과적인 반응을 하는 방법을 획득해야 한다. 그렇지 못하면, 내담자는 비효과적인 대처방법을 되풀이하고, 문제를 경험할 때 문제에 대한 이해와 자신이 하는 행동 사이를 연결하는 데 실패한다.

예 마리아와 후안 부부는 의사소통문제로 상담을 받고 있다. 둘은 문제가 부분적으로 후안이 매우 힘든 환경에서 하루 종일 일하며, 집에 와서는 TV를 보거나 iPad를 하며 혼자 휴식을 취하고 싶어 한다는 데 있다는 것을 깨닫기 시작했다. 그러나 마리아는 어린 자식과 함께 하루 종일 혼자 집에 있었다. 마리아는 후안에게 어른들끼리의 대화를 요구하지만 후안은 그런 마리아를 밀어낸다. 마리아는 분노에 찬 눈물을 흘리며 뒤돌아선다. 이런 시나리오에 나타난 역동을 이해하는 것이 마리아(후안이 자신을 거부하고 있는 것은 아니라는 것을 이해할 수 있을 것이다)와 후안(역으로 마리아는 정당하고 이해할 만한 요구를 하고 있다는 것을 깨달을 것이다) 모두에게 유용할지 몰라도, 이런 이해만으로도 그들의 행동 패턴을 바꾸거나 중단시킬 것 같지는 않다. 둘은 하루를 마무리하는 시점에서 발생하는 각자의 요구를 충족시키는 새로운 행동 패턴 또는 상호작용을 만들어내야 한다.

3. 내담자가 자신의 문제와 이슈를 맥락적으로 지각하기 시작한다. 많은 경우, 내담자는 자신의 문제에 대한 일련의 설명들을 만들어낸다. 그런 설명들은 문화적 요인, 사회적 요인 또는 가족 요인을 포함하고 있다. 중산층 이상의 특권적 관점에서 보자면, 핵심은 내담자가 문제를 '자신의 것으로 소유'하도록 돕는 것이 될 것이다. 소유한다는 것은 내담자가 자신과 자신의 문제, 그리고 그 해결을 자신의 책임으로 받아들이기 시작한다는 것을 의미한다. 그러나 내담자 문제의 근원을 보는 다른 방법 또한 존재한다. 장애, 인종, 또는 종교 등과 같은 이유로 체계적인 차별을 경험해 오고 있는 내담자라면 삶의 변화를 주도할 만한 힘을 가지고 있다고 느끼지 못할 것이다. 어떤 내담자는 차별을 알게 됨에 따

라 경험한 것들에 짓눌리는 것 같으며, 상담을 위한 최소한의 에너지를 짜내기도 어려워하는 것으로 보인다. 다른 내담자는 부당한 취급을 받고 있는 자신의 삶에 화가 나 있다. 또 다른 이들은 현실을 부정하고, 상황이 쉽게 바뀔 것이라는 비현실적인(또는 종종 단순한) 견해를 제시한다. 그러므로 상담사의 목표는 내담자가 자신의 문제에 기여하고 있는 맥락 요소를 이해하도록 돕고, 맥락에 기인한 제약과 기회를 공정하게 평가하며, 상담 과정에서 내담자에게 지지와 존중을 제공하는 것(즉 차별과 제한된 자원이 드러날 때 이를 인정하지만 또한 내담자의 강점에도 말을 건네는 것)이다.

예 다이안은 30세의 백인 여성으로 지역사회 가정폭력센터에서 상담을 받고 있다. 다이안의 사촌이 여기에 오도록 설득하였다. 다이안의 남편 릭은 최근 말싸움 끝에 그녀를 때렸다. 다이안은 그가 전에는 결코 자신을 때린 적이 없다고 상담사에게 얘기한다. 지금까지의 경과를 얘기해보라고 하자, 다이안은 릭이 직장에서 심한 스트레스 상황에 있으며 자신(다이안)이 조금만 잘못해도 화를 낸다고 얘기한다. 그러나 단지 말로만 그렇게 하며 그가 방을 나갈 때 한 번 자신의 어깨를 흔들었을 뿐 최근의 사건 전까지는 결코 때리지는 않았다. 다이안은 남편과의 사이에 6개월 된 아기가 있으며, 다이안이 임신하면서 릭의 다정함이 덜해졌다고 보고한다. 자신이 임신 중에 불어난 체중을 유지하고 있어서 뚱뚱하고 별로 아름답지 못하기 때문에 릭의 반응을 이해한다고 상담사에게 이야기한다. 이 경우, 다이안이 릭의 행동을 단지 사적 그리고 대인관계 맥락에서만 보고 있다는 것은 명확하다. 그녀는 성차별주의와 여성 폭력에 대한 사회적 용인이 릭과의 관계에서 어떤 역할을 하고 있는지 아직 인식하지 못하고 있다. 이런 다양한 맥락들과 함께 상담사는 가정 내 여성의 역할 및 상대적 지위에 대해 다이안이 원가족으로부터 학습해 온 바를 또한 알아야 한다. 이런 넓은 맥락에 대한 이해가 없다면, 다이안은 현재 상황에 대해 자기 스스로와 릭의 일 스트레스 탓을 계속할 것이다.

4. 내담자는 효과적인 관계를 어떻게 만드는지 배운다. 상담실에 찾아오는 많은 사람들에게 효과적이고 만족스러운 대인관계 상호작용은 존재하지 않거나 드물다. 많은 경우 변화는 사회적 지원망에 의해 만들어지기 때문에 내담자가 다른 사람들과 보다 적절한 관계를 만들어 가는 것은 필수적이다. 종종 상담 관계는 이런 일이 일어나는 지렛대가 된다.

예 르네는 고등학교 2학년에 재학 중인 17세 흑인 여학생이다. 르네는 다른 학생과 언쟁 후 학교 상담교사에게 의뢰되었다. 르네는 심각한 비만이었는데, 그 때문에 모든 사람이 자신에게 나쁘게 군다고 얘기한다. 르네는 또한 엄마가 당뇨를 앓고 있기 때문에 살을 빼고 싶지만, 이미 학교는 ‘실패자’로 가득 차 있기 때문에 이들이 자신을 좋아하든 말든 신경 쓰지 않는다고 말한다. 르네와의 추가적인 면접에서 그녀의 공격성은 고립감 및 거부당했다는 느낌을 싸고 있는 얇은 막이라는 것이 명백해졌다. 이 경우 상담교사는 이중의 도전에 직면해 있어

서 다른 전문가의 도움을 요청할 수 있을 것이다. 르네의 문제는 복수의 맥락을 떠올리지 않을 수 없게 한다. 왜냐하면 르네의 몸무게는 최소한 부분적으로 그녀의 가족과 지역사회에 만연해 있는 부적절한 영양과 건강하지 못한 식습관에 기인하기 때문이다. 또한 상담사는 르네가 스스로를 싸고 있는 얇은 막을 벗고 보다 진솔한 존재가 되게 하는 관계를 형성하도록 도와야 한다. 르네와 상담사는 이 작업에 착수한다. 이 문제들에 주의를 기울이지 않으면 많은 변화가 있을 것 같지 않다.

요약하면, 상담은 일반적으로 내담자에게 하나 이상의 그리고 모든 것을 아우르는 결과를 산출한다. 효과적인 변화는 다면적이고 종합적이다. 그리고 문제 원인과 유지 사이의 역동에 대한 더 날카로운 이해, 새로운 통찰, 더 촉진적인 행동 반응, 그리고 더 효과적인 대인관계를 포함한다.

기대 가능한 상담 성과 사례 예시

자넷의 사례

자넷은 35세 백인 여성으로 두 10대 소녀를 돌보는 한 부모이다. 그녀는 12년 동안 자동차 부품 회사의 회계장부 담당자로 일해 오고 있다. 동료들은 그녀를 분위기 메이커로 생각하고 있다. 직장에서 그녀는 유능감과 편안함을 느낀다. 그러나 집에서 그녀의 자신감은 사라지고, 부모 역할과 '내가 얼마나 못하는지를 보고 있는' 이웃과의 관계에 대해서는 엄청난 회의감을 갖고 있다. 이런 회의감은 또한 부모, 전남편과 그의 가족, 교회, 그리고 다른 사회적 관계에까지 침범해 오고 있다. 그 결과 그녀는 점점 더 많은 시간을 일에 쓰고 있으며, 그래서 일 외의 세상에 대한 그녀의 감정을 더 악화시키고 있다. 이런 감정 때문에 그녀는 탈출할 수 없는 나락에 갇히는 것 같다. 최근 그녀는 소화체계와 관련한 신체 증상, 4~5시간 이상 잘 수 없음, 그리고 끊임없는 실망감을 경험하고 있다.

효과적인 상담 경험을 하게 되면, 자넷은 현실적으로 다음과 같은 변화를 기대할 수 있을 것이다.

- 일을 떠난 스스로에 대해 보다 긍정적으로 지각함
- 만족스러운 작업환경과 집보다는 직장에서 지나치게 많은 시간을 보내는 것 사이의 관계에 대한 인식 증대
- 엄마로서 자신에 대한 보다 객관적인(그리고 좀 더 향상된) 견해
- 한 부모와 성인으로서 자신을 다른 사람들이 어떻게 보는지에 대한 보다 현실적인 견해
- 자신의 신체 증상이 자신의 정서 반응과 관련되어 있음을 인식
- 자기개념을 낮추는 사회적 성 고정관념 인식
- 직장에서, 집에서, 이웃에서, 교회에서, 그리고 다른 사회적 관계에서 경험하고 있는 다양한 '덧'으로부터 스스로를 자유롭게 하는 데 도움이 될 계획
- 딸들과의 관계와 어머니 스스로에 대한 관점을 강화해줄 딸들과의 상호작용

효과적인 조력자의 특성

상담의 효과에 대한 연구는 상담에 영향을 미치는 요인들의 상대적인 공헌도에 대한 명확한 증거를 보여주지 않는다(Sexton, Whiston, Bleuer, & Walz, 1997). 그럼에도 전문적인 문헌들은 공통적으로 상담사 특성을 상담의 성공에 중요한 것으로 강조하고 있다. 상담사 특성에는 다음과 같은 것이 있다.

- 자각과 이해
- 심리적 건강
- ‘위치성(positionality)’의 역할 및 문화에 대한 민감성과 이해
- 개방적 태도
- 애매함에 대한 인내
- 명확한 경계
- 역량
- 신뢰성
- 대인 매력
- 윤리적 행동

또 다른 특성으로는 다음과 같은 것들이 있다.

- 공감, 진실, 그리고 수용 능력(Neukrug, 2007)
- 다른 사람의 사적 의미에 대한 믿음(Combs, 1986)
- 다른 사람에게 영향을 미치는 것에 대한 편안함과 힘(Cormier, Nurius, & Osborn, 2013)

자각과 이해

효과적인 상담사가 되는 과정에서 대부분의 상담사에게 좋은 출발점이 되는 것은 건강한 정도의 자기성찰과 자기탐색이다. 다음 네 영역을 검토하고 이해하려 노력해보라.

1. 당신의 욕구에 대한 인식(예 : 주려는 또는 양육하려는 욕구, 타인을 판단하려는 욕구, 사랑받고 싶은 욕구, 존중받고 싶은 욕구, 사람들이 좋아해주기를 원하는 욕구, 타인을 기쁘게 하려는 욕구, 다른 사람으로부터 인정을 받으려는 욕구, 통제하려는 욕구)
2. 당신이 누군가를 도우려는 동기에 대한 인식(예 : 다른 사람을 도움으로써 무엇을 얻는

가? 다른 사람을 도우면 왜 기분이 좋아지는가?)

3. 당신의 느낌에 대한 인식(예 : 행복, 만족, 상처, 화, 슬픔, 실망, 혼란, 두려움)
4. 당신의 개인적 강점, 한계, 그리고 대처 기술에 대한 인식(예 : 당신이 잘하는 일 또는 당신 자신에 관하여 당신이 좋아하는 점, 당신 자신에 관하여 개선이 필요하다고 생각하는 점, 스트레스와 어려움을 다루는 방법)

자각과 이해는 여러 이유로 상담에 중요하다. 첫째, 자각과 이해는 보다 객관적이게 해주고 ‘사각지대’를 피하는 데 도움이 된다. 사각지대란 당신이 특히, 대인관계 상호작용에서 당신의 어떤 측면을 이해하지 못하기 때문에 발생하는 어려움을 말한다. 그런 어려움 중 하나가 투사이다. 자신의 욕구와 감정을 이해하지 못하는 상담사는 자신의 감정을 내담자에게 투사하고 그 실제 근원을 인지하지 못할 가능성이 높다(예 : “나는 오늘 내담자에게 화가 났다” 대신에 “나는 오늘 무척 화가 난 내담자를 만났다”라고 얘기함). 투사는 이 장의 후반부에서 논의할 어떤 과정의 예다. 이 과정은 역전이라 불리는데, 내담자에 대한 상담사의 정서적 반응을 지칭한다.

자각과 이해는 상담사와 내담자 모두의 더 큰 안전감에 기여한다. 자각과 이해의 부족으로 인해 상담사는 내담자의 메시지를 사적으로 받아들이거나 과잉 대응하고 방어적으로 반응할 수 있다. 예를 들어 내담자가 “상담이 도움이 되기는 할까요?”라고 말한다고 하자. 존중받고 인정받기 원하는 상담사의 욕구는 위협을 받지만 상담사는 이를 인식하지 못한다. 상담사는 내담자의 불확신감에 반응하는 것이 아니라 불안전감이라는 사적 감정으로 반응하고 방어를 소리내어 나타내거나 비음성적 행동으로 나타낼 것이다. 요약하면, 자각과 이해는 자신의 욕구가 터져 나올 순간에 대한 날카로운 인식을 포함하고 있다. 상담사에게 자각과 이해는 또한 자신의 반응을 조절할 능력을 갖추고 있음을 의미하며, 그래서 내담자의 진로를 방해하지 않는다는 뜻이다.

심리적 건강

어느 누구도 상담사가 완벽하다고 기대하지는 않는다. 그러나 상담사는 심리적으로 건강하고 자신의 문제로 방해받지 않을 때 내담자에게 더 도움이 될 것이라는 점은 충분히 예측할 수 있다. 정신건강 서비스 제공자의 심리적 건강에 관한 고전적 연구에서 White와 Franzoni(1990)는 정신과 의사, 심리학자, 그리고 심리치료자들 중 우울, 불안, 그리고 관계문제를 가지고 있는 사람의 비율이 일반인보다 더 높았다고 보고하였다. 심지어는 석사 수준에서 수련 중인 상담사조차 일반인에 비해 더 높은 수준의 심리적 장애를 가지고 있는 것으로 나타났다(White &

Franzoni, 1990).

불행히도, 어떤 상담사는 자신의 심리적 건강에 문제가 있을 때를 알아차리지 못한다. 이런 이유로 상담사가 내담자와 온전히 함께하기 어렵게 만드는 문제가 있다고 느낄 때 본인이 상담을 받는 것은 바람직한 일로 여겨진다. 우리는 종종 스스로에게 문제가 있는지를 가장 늦게 알게 되기 때문에 적어도 경력을 시작(front end)하는 시점에서는, 그리고 경력의 마지막까지 슈퍼비전을 받는 것이 바람직하다.

‘위치성’의 역할 및 문화에 대한 민감성과 이해

앞서 언급했듯이 모든 내담자는 다문화 세상에 살아가며, 우리도 그렇다. 직업으로서 상담은 개인 내부(intrapersonal)를 검토하는 것으로 시작했지만, 심리적 건강을 성취하고 개인으로, 가족으로, 그리고 지역사회로 발전하고 기능하는 데 적절한 것으로 문화적 현실을 포함시키는 데까지 진화했다. 상담사가 좋은 심리적 건강을 유지해야 내담자에게 더욱 도움이 된다는 점은 앞서 살펴보았다. 자신의 다중 문화 정체성과 이런 정체성이 자신의 세계관 형성에 어떻게 작용했는지에 대한 인식이 상담사로서의 효과성에 기여한다는 것 또한 사실이다. 상담사는 내담자의 문화 정체성이 드러나도록 내담자에게 여유를 제공해야 한다는 것도 앞서 살펴보았다.

또한, 권력(power)과 특권(privilege)이 상담에서 어떻게 작동하는지에 대해 상담사가 인식하는 것도 필수적이다. Alcott(1988)은 위치성(positionality)이라는 용어를 처음 사용한 사람들 중 한 명이다. 위치성에서 보면, 문화 정체성이란 특정한 특성에 대한 기술어(descriptor)라기보다 상대적 위치를 나타낸다. 그러므로 레즈비언 또는 무슬림 또는 (팔이나 다리를) 절단한 사람과 같은 표현은 이런 조건이 삶의 많은 맥락에서 당신을 위치시키는 지점(position)과 관련하여 이루어지는 기술어이다. 예를 들어 무슬림은 회교 사원에서 자신의 위치를 공향에서와는 달리 경험할 것이다. 위치에 대한 빈번한 경험은 그것이 특권적인 것이든 무언가 결핍된 것이든 궁극적으로는 자신의 정체성과 섞이게 된다.

문화, 권력, 특권, 그리고 위치성 개념은 현 시점에서 대부분의 상담 프로그램에 녹아들어 있어서 여러 주제에 대한 논의에서 빠지지 않는다. 여기서 이 책의 목적상 상담사는 문화 정체성과 위치성이 관계 형성, 평가, 그리고 상담 과정의 다른 모든 측면에 주는 함의를 배워야 한다고 말하는 것으로 충분하다. 이것은 상담의 본질적 측면에 대한 도전이지만 상담 성공을 위해 필수적인 것이기도 하다.

개방적 태도

개방적 태도는 내담자와 상담 결과에 영향을 줄 수 있는 고정된 견해 또는 선입견으로부터의 자유를 의미한다. 개방적 태도는 자기 세상 외부의 다른 세상에 대한 인식과 지식을 포함해야 한다. 또한 자신의 내부 세상과 그런 내적 표준, 가치, 가정, 지각, 그리고 신화가 내담자에게 어떻게 투사될 수 있는지에 대한 철저한 이해도 포함해야 한다.

상담에서 개방적 태도는 많은 중요한 기능을 한다. 첫째, 상담사가 자신과는 다른 내담자의 감정, 태도, 그리고 행동을 받아들이게 해준다. 둘째, 광범위한, 심지어는 사회 구성원 대다수가 받아들일 수 없는 또는 불쾌하게 여기는 내담자와 효과적으로 상호작용할 수 있게 해준다. 마지막으로 개방적 태도는 정직한 의사소통을 위한 선결조건이다.

애매함에 대한 인내

상담회기를 진행하는 것은 수입과 지출의 균형을 맞추는 일 같은 것과는 다르다. 그런 일을 아무리 많이 해도 결코 하나의 촌촌한 패키지로 잘 포장된 것 같은 느낌을 가질 수 없을 것이다 (그렇게 느낀다 하더라도 그 패키지가 얼마나 빨리 풀어 헤쳐지는지 알 것이다). 그렇다고 상담이 완전히 미스터리한 것은 아니다. 왜냐하면 그렇지 않기 때문이다. 그보다는 상담사가 상담 과정에 완전히 몰입할 때조차 바로 앞에 무슨 일이 있을지 알지 못하는 상황에 대해 건강한 인내를 가지고 있어야 성공적일 수 있음을 의미한다. 달리 얘기하면, 성공적인 상담사는 사람들의 복잡 미묘함에 매혹되고, 결과가 명확하지 않을 때조차 상담 과정에 온전히 몰입한다.

명확한 경계

당신과 내담자 사이에 분명한 경계를 두는 것은 상담사에게 내담자 문제에 관여하지만 동시에 뒤로 물러서서 내담자 및 내담자와의 관계에 무슨 일이 일어나는지를 정확히 관찰할 수 있게 해준다. 이는 Carl Rogers가 ‘마치~인 것처럼’의 측면을 유지하면서 내담자 문제를 자신의 문제로 경험하는 능력을 공감이라고 한 것과 같다(Rogers, 1957). 명확한 경계를 유지하는 것은 내담자를 위해서도 매우 중요하다. 많은 내담자는 좋은 의도를 가졌지만 때로는 문제의 한 부분이 되기도 하는 친구나 가족 같은 많은 사람들로부터 조언과 의견 폭탄을 받는다. 그러나 상담사는 사적인 관계를 어렵게 하지 않으면서 더 깊은 이해에 필요한 추가적인 눈과 귀를 내담자에게 제공한다.

명확한 경계를 가지고 있을 때, 상담사는 내담자의 특정 행동에 사로잡히거나 역기능적 의

사소통 패턴에 말려드는 것을 피할 수 있다. 예를 들면 내담자는 잘 학습된 정교한 계책을 활용하여 자신을 ‘구하도록’ 상담사를 조종하려 한다. 스스로에 대한 명확한 이해를 가지고 있는 상담사는 내담자의 조종을 더 잘 인지하고 치료적으로 적절하게 반응할 것이다.

또한 경계 명확성은 내담자에 대한 부적절한 또는 역기능적 감정이 일어나는 것을 막아준다. 상담사는 관계에서 역전이(反移情)가 일어날 때를 인지하는 법을 학습해야 한다. 역전이(countertransference)는 내담자에 대한 역효과를 낳는 정서 반응(종종 투사에 기반 한) 또는 치료적 관계에서 상담사 욕구들의 뒤엉킴과 관련이 있다. 역전이가 나타나는 다소 일반적인 방식으로서는 내담자를 기쁘게 하려는 욕구, 내담자의 특정 문제에 대한 지나친 동일시, 내담자에 대한 연애 감정 또는 성적 감정이 나타남, 계속 충고하려는 욕구, 그리고 내담자와 친구관계를 형성하고픈 욕구 등이 있다(Corey, 2011). 유능한 상담사는 자신에게 강력한 부정적 혹은 긍정적 감정을 유발하는 내담자를 인식하는 법, 그리고 상담사로 하여금 별로 도움이 되지 않는 반응을 하게 하는 특정한 종류의 의사소통 패턴을 식별하는 법을 점진적으로 배운다.

역량

모든 정신건강 관련 직업 종사자의 윤리기준은 높은 수준의 역량 유지를 요구한다. Egan(2014)에 따르면, 역량(competence)이란 상담사가 도움을 주는 데 필요한 정보, 지식, 그리고 기술을 가지고 있는지 여부를 지칭하며, 그 여부는 행동이 아니라 결과에 의해 결정된다. 상담 직종에 있는 사람들은 임상 기술, 특정 기법을 구사하는 기술, 판단, 다문화 역량, 개인적 효과성은 물론이고 심리적 과정, 평가, 윤리 등의 영역 및 기타 전문적 수행에 적절한 영역에서의 지식이 상담 역량에 포함된다는 데 동의한다.

상담사 역량은 내담자에게 희망과 신뢰를 전달하는 데 필수적이다. 내담자는 상담 경험이 자신에게 잠재적으로 유용할 것이라는 긍정적인 기대를 가져야 한다. 능력 있는 상담사는 더 넓은 범위의 다양한 내담자를 볼 수 있으며 더 넓은 범위의 문제를 다룰 수 있다. 이들은 내담자에게 도움이 될 가능성이 더 높고, 더 신속히 그리고 더 효율적으로 영향을 미칠 수 있다. 때때로 역량은 전문성이라 지칭되기도 한다. 이런 이유로 역량은 사회영향 모델(social influence model)이라 알려진 상담 모델과 자주 연관된다. 사회영향 모델은 다음과 같은 두 가지 기본 가정을 가지고 있다.

1. 조력자는 역량(전문성), 신뢰성, 그리고 매력(호감)을 지칭하는 세 가지 특성으로 구성된 관계를 통해 내담자에게 영향을 미칠 수 있는 토대 또는 힘을 확보해야 한다.

2. 조력자는 내담자의 의견과 행동을 변화시키기 위해 이런 영향력을 적극적으로 활용해야 한다.

이 모델에 대한 많은 증거들은 상담사에 대한 내담자의 존중이 상담사의 전문성 혹은 역량에 대한 지각에 비례해서 증가한다는 점을 시사한다.

신뢰성

우리 대부분은 스스로를 신뢰할 만하다고 생각하고 싶어 한다. 전문적인 상담에서 신뢰성(trustworthiness)은 의존할 수 있음, 책임감 있음, 윤리기준을 준수함, 예측 가능함 등과 같은 특성을 의미한다. 신뢰할 수 있는 상담사는 내담자의 이야기를 안전하게 지키고, 내담자의 근심에 열정적으로 그리고 돌보는 반응을 하며, 내담자가 정보를 공유한 것을 결코 후회하지 않게 한다. 이 중 마지막에 제시한 것이 핵심이다. 신뢰성은 내담자가 솔직한 생각과 감정을 공유할 수 있는 안전한 공간을 제공한다는 의미를 포함하고 있기 때문이다. 안전(safety)은 비밀보장을 약속하는 것뿐 아니라 가능한 많은 맥락에서 내담자의 세상을 이해하기 위해 열심히 작업하는 것을 포함한다.

많은 내담자들은 과거 자신의 신뢰가 지켜지지 않았던 경험을 가지고 있다. 그래서 우리는 많은 내담자에게 우리를 신뢰해줄 것을 요구한다. 신뢰를 확립하기는 쉽지 않으며 대체로 쉽게 손상될 수 있다. 그래서 치료 동맹에 손상이 발생한다면 그 과정을 멈추고 수리하려 한다. 이를 위해 내담자의 신뢰를 감소하게 한 상황을 검토하고, 양측의 관점과 동기를 공유하며, (희망컨대) 금이 간 곳을 보강하면서 새로운 작업관계를 향해 조금씩 나아간다. 신뢰성의 또 다른 본질적 요인은 한 문장으로 요약될 수 있다. 즉 당신이 할 수 있는 것 이상을 약속하지 말고, 약속한 것은 반드시 지키도록 하라. 신뢰성은 내담자에게 영향을 미칠 수 있는 토대를 마련하는 데 필수적임은 물론이고 내담자에게 자기노출을 하고 삶의 매우 사적인 부분을 드러내도록 격려하는 데도 필수적이다. 상담사가 신뢰를 연기할 수는 없다. 상담사는 신뢰할 만해야 한다.

대인 매력

매력이란 제 눈에 안경과 같다고 할 수 있다. 이 말은 상담에도 적용된다. 내담자가 상담사를 자기와 유사하다고 보거나 상충되는 면이 없다고 보면, 상담사를 매력적이라고 지각한다. 비록 이런 평가가 상담사 처신과 태도라는 선택된 차원, 특히 호감성과 우호성 차원에 토대를 두

고 있을 것이지만, 내담자는 종종 이런 평가를 직관적으로 한다. 달리 얘기하면, 상담사가 형식적이고, 고루하며, 냉담하거나 무뎠다기보다 현실적이고, 우호적이며, 따뜻해야 한다. 그러나 여기에 한 가지 조건이 있다. 상담사는 자신이 가지고 있는 내담자의 문화 맥락과 역사에 관한 지식을 고려해야 한다. 형식적인 것에 익숙한 가족에게 지나치게 현실적으로 보이는 것은 덜 전문적으로 보일 위험이 있다. 남성 상담사는 추파를 던진다는 인상 없이 여성 내담자를 따뜻하게 대하는 방법을 학습해야 한다. 다양한 내담자를 보기 시작할 때, 슈퍼비전은 알맞은 균형을 학습하는 데 가장 큰 도움이 될 것이다. 대인관계 측면에서 매력적으로 지각되는 상담사는 내담자에게 긍정적인 영향을 미치는 자원이 되며 상담 과정에서 더 큰 자신감과 신뢰를 고취시킬 수 있다.

윤리적 행동

갈등 또는 도전 상황에서 상담사가 행동하는 방식은 다른 상황 모두에 영향을 미친다. 그러나 무엇이 윤리적 행동을 결정하는가? 미국상담학회(ACA)는 다양한 장면과 광범위한 문제 상황에서 상담사가 고려해야 하는 윤리적인 행위에 대한 지침을 확립했다. 윤리적 행위란 일차적으로 이러한 기준을 스스로 결정하여 준수하는 것이다. 그러나 윤리적으로 행동하지 못한 것이 의료과실이나 소송으로 이어질 수 있는 상황이 있다. ACA 윤리기준은 웹사이트(www.counseling.org)에서 찾아 내려받을 수 있다. 상담분과(예 : 학교상담학회, 정신건강상담학회)에 소속한 상담사는 각 분과의 윤리기준 또한 준수해야 한다. 마지막으로, 전국 전문상담사 인증위원회(National Board for Certified Counselors)에서 인증받은 상담사는 그 단체의 규정을 준수해야 한다. 상담사를 위한 모든 윤리기준은 비슷하다. 그러나 자신이 수행하는 업무와 관련된 기준을 모두 읽고, 준수 여부의 책임이 자신에게 있는 기준을 파악하고 있는 것은 여전히 필요한 일이다.

상담을 학습하는 것의 발달적 속성

몇 년 동안 상담 교육자들은 상담을 배우는 경험에 관한 반복적인 논쟁에 참여해 오고 있다. 이 논쟁의 두 진영은 각각 (1) 잠재적 상담사가 이미 상담 기술을 가지고 있지만 이런 기술을 변별하고 내담자에 따라 선별적으로 활용하는 법을 배워야 한다는 입장과 (2) 상담 기술은 특수하게 정의되고, 잠재적 상담사가 처음부터 이런 기술을 가지고 있는지 여부에 상관없이 높

은 정도의 성공 확률로 가르쳐질 수 있다는 입장을 가지고 있다. 명백히, 대부분의 상담사 양성 프로그램은 이러한 두 극단 사이 어디에 위치한다. 이런 기술이 후보자의 인성(personhood)에 내재해 있던 양성 프로그램의 교육 과정에 스며들어 있든(또는 둘 다이든) 상관없이 기술이 발달하는 과정에 주목할 필요가 있다.

거의 모든 사람은 훈련되지는 않았지만 ‘타고난’ 상담사 역할을 하는 누군가를 알고 있을 것이다. 그런 사람들은 어릴 때부터 조력자 역할을 해 왔을 것이다. 가족들조차 이들을 갈등조정자, 촉진자, 이해해주는 사람 또는 다른 가족 구성원이 찾아갈 수 있는 사람으로 지목한다. 이런 역할은 기질과 타인의 기대 둘 다로부터 나타난다. 이런 조력자는 민감성, 기술, 그리고 자신감이 시간의 경과와 함께 증가함에 따라 그런 역할을 수행하는 사람으로 나아간다. (이런 조력자 중 일부는 가족에서 영웅 또는 과성취자의 역할을 수행한다. 그러나 이런 역할이 전문적인 상담에 언제나 적절한 것은 아니다.) 상담사 양성 프로그램에 들어오는 학생들은 그 과정이 발달적 경험이라는 것을 알게 된다. 즉 훈련 초기에는 초점이 조력을 위한 사람됨(the person) 및 맥락(the context)이 아닌 다른 전문적 문제에 주어진다. 점진적으로 훈련의 초점은 조력자의 인성적 특성으로 향하고, 그 과정은 더욱 개인적인 것으로 되어 간다. 이때부터 주의가 상담 기술, 즉 효과적인 상담사가 내담자를 볼 때 생각하고 행하는 것으로 향한다. 마지막으로 훈련은 전문적으로 지도감독을 받으며 내담자를 상담하는 임상 경험과 이런 기술들을 통합하기 시작한다.

Loganbill, Hardy, Delworth(1982)는 상담사의 발달 과정에 정체기, 혼란기, 그리고 통합기가 포함된다고 제안하였다. 정체기(stagnation)에서는 상담을 배울 때 전형적으로 이미 확립된 사회적 반응에 의존하는 양상을 보인다(예 : 내담자가 말하는 것을 깊이 듣기보다는 내담자의 기분을 나아지게 하려 노력함). 혼란기(confusion)에서는 상담사가 전문적인 상담 기술을 배우지만 상담 과정을 운영하는 데 있어서는 아직 편안함을 느끼지 못한다. 상담사가 스스로에 대한 더 많은 신뢰를 느끼기 시작하고 상담 과정이 내담자에게 도움이 된다는 것을 알게 되면, 이제 통합(integration)을 경험하기 시작한다. 이런 과정은 천천히 진행된다. 경험으로 판단하건대, 스스로에 대해 인내하며, 피드백에 개방적이고, 기꺼이 위협을 감수하려는(즉 실수를 하지만 그것을 통해 무언가를 배운다) 상담 전공 학생은 반드시 성공한다.

요약하면, 초심 상담사가 기술적으로나 성격적으로 내담자를 볼 준비가 되었다고 느끼는 경우는 거의 없다. 부분적으로 이는 지금까지 학습해 오고 있는 새로운 기술에 대한 자기확신을 얼마나 발달시켰는지의 문제이다. 그러나 또한 인간으로서의 개인적 성장과도 관련되어 있다. 경험 많은 상담사는 내담자와의 상담을 통해 자신과 삶의 과정에 대해 많은 것을 배운다. 각각의 새 내담자는 우리 스스로에게 우리를 달리 소개한다. 많은 경우, 경험은 주목과 탐색의 필

요가 있는 적응 및 인생관의 제 측면을 드러낸다. 이렇게 되면, 우리는 점점 더 우리 자신의 강점과 한계점을 인식하게 된다. 효과적인 상담사는 조력에 필요한 자신의 접근을 이런 강점들 주변에 구축한다. 그리고 효과적인 상담사는 자신의 한계점 주변에 성장 경험을 구조화 하려 한다.

요약

이 장에서 우리는 상담 과정의 다양한 모수를 기술하고, 상담 과정을 철학, 상담 이론, 그리고 문화에 관련지으려 했으며, 효과적인 상담의 목적을 예시했다. 또한 효과적인 상담사의 주요 특성을 조명했고 상담사가 되기 위해 학습하는 일의 발달적 속성을 강조했다. 상담 관계는 다른 전문적 관계나 사회적 관계 또는 우정과는 다른 특성을 가지고 있다. 상담 관계의 가장 중요한 특성 중 하나는 상담사가 능력 있고 신뢰할 수 있는 방식으로 조력을 제공할 수 있는 훈련된 전문가라는 것이다.

제2장에서는 상담 기술을 검토한다. 구체적으로 상담사와 내담자 사이에 의도적 또는 비의도적으로 발생하는 기본

적 의사소통 기술, 그리고 상담 과정과 내담자 경험에 대한 개입으로 상담사가 활용하는 보다 발전된 음성 그리고 비음성 기술을 검토한다.

그리고 제3장에서는 상담 과정에 대한 보다 초점화된 검토를 한다. 이후의 장들은 좀 더 세세히 이 과정을 검토할 것이다. 이 책의 더 큰 의도는 학습 과정에 내재된 기술(skills) 차원을 제시하고, 이 기술들의 암묵적 그리고 명백한 상호작용적 속성을 파악하기 위한 구조를 제시하려는 것이다. 각 장은 학습내용을 통합할 수 있도록 생각해볼 문제와 실습을 제시하면서 끝을 맺는다.

실습

1. 문화 요인과 역전이

두 내담자 사례 기술이 아래에 제시되어 있다. 당신에게 두 가지 과제가 있다. 첫째, 각 내담자에 대한 사례 기술에서 문화 요인을 가능한 많이 찾아보라. 둘째, 둘 중 어느 하나가 보다 강한 정서적 반응을 자극하는가? 이런 반응의 원인을 어디로 귀인하는가? 원하면 당신의 반응을 수업 강사나 다른 수강생과 나눌 수 있다.

A. 벤은 50대 초반의 남성이다. 그는 25년 동안 매우 행복한 결혼생활을 해 오고 있다. 현재 2명의 자녀를 두고 있다. 벤은 20년간 성공적으로 사업을 해 오고 있다. 그러나 최근 그의 사업은 급격히 어려워졌다. 그는 몇몇 종업원을 휴직시켜야 했으며 자신의 수입도 50% 삭감해야 했다. 매일 아침 출근해야 하는 것은 이제 고통스러운 경험이 되었다. 나쁜 뉴스만 들어야 하기 때문이다. 벤은 이렇게 스트레스가 심한 기간 동안 결혼과 사업을 유지할 자신의 능력에 대해 매우 걱정하고 있다.

B. 마거릿은 노년기 여성(70대 후반)이다. 청력이 쇠퇴하기 시작했으며 종종 사람들에게 다시 말해줄 것을 요청한다. 그녀는 또한 지난해에 두 번 정도 넘어졌다. 이로 인해 심각한 정도의 허리 통증을 경험하고 있다. 그녀는 방 두 개짜리 아파트에서 혼자 살면서 기초연금만 받고 있다. 불일을 보기 위해서는 대중교통을 이용할 수밖에 없다. 그녀는 종종 외로움과 지루함을 호소한다.

2. 효과적인 상담사의 자질

다음에 열거한 9개의 효과적인 상담사의 자질은 이 장에서 이미 기술된 것이다. 짝을 지어서 또는 소집단을 구성해서 각 자질에 대한 당신의 현재 상태에 대해 논의해보라. 예를 들어 당신은 얼마나 개방적 태도를 가지고 있는가? 개방적이 되는 것을 어렵게(또는 쉽게) 하는 요인은 무엇인가? 다른 가치와 생각을 비교적 참을 만하게 하는 요인은 무엇인가? 그러고 난 뒤, 상담사 훈련을 받는 동안 작업이 필요한 몇몇 영역을 규정해보라. 실습 1, B의 마거릿 사례 기술을 보

- 라. 어떤 요인이 마거릿의 심리적 건강에 가장 큰 영향을 미칠 것이라고 믿는가?
1. 자각과 이해
 2. 심리적 건강
 3. '위치성'의 역할 및 문화에 대한 민감성과 이해
 4. 개방적 태도
 5. 애매함에 대한 인내
 6. 명확한 경계
 7. 역량
 8. 신뢰성
 9. 대인 매력

생각해볼 문제

1. 상담은 '우정의 구매'라고 기술되어 왔다. 이 말에 동의하는가? 상담이 가까운 친구관계와 어떻게 다르다고 믿는가?
2. 아는 사람 중 효과적인 상담사가 될 자질을 가지고 있는 사람이 있는가? 이런 자질을 어떻게 가지게 되었다고 생각하는가?
3. 당신의 나이, 배경, 그리고 삶의 경험을 고려해볼 때, 내담자가 친구나 가족으로부터 받을 수 있는 것 외에 당신이 내담자에게 제공해야 한다고 생각하는 것은 무엇인가?
4. 당신이 상담사가 되려는 가장 중요한 이유는 무엇인가? 직업으로 상담을 선택한 당신의 이유에 대해 전형적인 내담자는 어떻게 반응하겠는가?
5. 당신은 상담을 받겠는가? 어떤 측면에서 상담이 인간으로서 그리고 상담사로서 당신의 발달에 도움이 되는가? 이 경험을 하고 싶지 않다면 그 이유는 무엇인가?