

제4부

유발하기 :

변화 준비

내담자와의 작업관계가 지속되고 초점이 분명하게 구축되고 나면 다음 단계인 유발하기와 변화를 위한 동기강화를 향하여 출발한다. 관계 형성하기와 초점 맞추기는 많은 치료 장면에서 흔하게 볼 수 있으나, 유발하기 과정은 동기강화상담만의 독특한 것이다. 유발하기 과정에 포함되는 기술에는 변화대화가 나왔을 때 변화대화 인식하기와 변화대화를 불러내고 반응하기이다. 동기강화상담을 노련하게 실시하면 내담자의 변화대화가 정말 강화되므로 내담자의 변화를 예상하게 된다. 이것이 제4부의 초점이다.

제4부에서는 유지대화를 인식하는 방법과 이에 반응하는 방법도 다루고 협동적인 작업에서 불협화음이 생기는 신호에 대해서도 다룬다(제15장). 내담자의 변화에 가장 중요한 내담자 요인인 '희망'을 동기강화상담 스타일로 불러내고 강화시킨다(제16장). 이런 배경에서 제17장에서의 주제는 상담자가 내담자의 선택 방향의 결정에 영향을 미치고 싶지 않은 것과 관련하여 상담자의 중립성을 다룬다. 제4부의 결론을 다루는 제18장에서는 '전숙고 단계'의 내담자가 양가감정을 못 느끼고 있을 때 양가감정을 발달시켜 변화 동기를 불러내는 방법을 알아본다.

12

양가감정 : 변화대화과 유지대화

양가감정은 춤을 위한 훌륭한 가락이다. 양가감정은 그 자체에 리듬이 있다.

-ERICA JONG

나는 질문 하나의 모든 측면을 살펴봐야 하는 운명을 가지고 태어났다. 그런 저주를 받으면 질문을 자주 하게 되는데 결국 끝에 가서 보면 질문만 있고 대답은 없다.

-EUGENE O'NEILL

양가감정은 변화의 모든 과정에서 정상적으로 나타나는 현상이다. 사실 변화할 이유가 전혀 없다고 느끼는 초기 상태(전숙고 단계)의 관점으로 보면 양가감정이 생겨났다는 것은 변화를 향한 진전이라 할 수 있다. 양가감정은 동시에 일어나는 갈등이므로 불편할 수 있다. '두 연인 사이에서 찢어지는 마음'이 느끼는 정서적 혼란이나 결과를 후회할 줄 알면서도 필사적으로 그것을 원하게 되는 마음이 느끼는 정서적 혼돈을 생각해 보라. 그러한 긴장이 느끼는 불편 자체가 변화를 향한 충분한 추진력이 될 수 있다.

한편, 양가감정은 사람을 꿈쩍 못하게 만드는 답답한 장소일 수도 있다. 갈등의 역동을 보면 이 딜레마가 이해될 것이다. 개념상의 갈등 형태는 네 종류이다(글상자 12.1 참조). 네 종류 모두 양쪽의 반대 방향에서 동시에 밀고 당기고 있다. 한 방향으로 움직이면 그 선택한 방향의 불이익이 더 분명하게 다가와 선택하지 않은 반대 방향으로 마음이 끌린다. 양가감정으로 인한 불편함 때문에 양가감정을 더 이상 생각하지 않거나, 별로 나쁘다고 생각지 않고 해결책도 없다는 결론을 내린 후 가만히 있고자 한다. 이런 상태는 오래가는 편이다.

변화의 숙고 단계는 자기대화를 하고 가능한 대안에 대한 장점과 단점을 생각한다.

|글|상|자| 12.1 네 종류의 양가감정

접근/접근 $X \leftarrow \text{☺} \Rightarrow Y$

긍정적 선택 사이에서 같등하는 것이다. 사탕 가게에서 생길 수 있는 문제이다. 많은 사탕 중에 어느 것을 선택할 것인가? 하나를 선택하거나 선택하려고(X) 하면 다른 사탕(Y)이 더 나아 보이고 그 반대도 마찬가지이다. 그러나 어느 쪽을 선택하여도 원-원하는 선택이고 결과는 **괜찮**으므로 스트레스가 가장 낮은 양가감정이다. 물론 결정 이후에 후회할 수는 있다. “만약 다른 사탕을 선택했다더라면...?”

회피/회피 $X \leftarrow \text{☹} \Rightarrow Y$

두 가지 대안이 모두 마음에 안 드는 경우다. ‘바위나 딱딱한 장소’와 ‘악마나 심해’와 같이 ‘두 악마 중에 조금 덜한 악마’를 선택하는 것이다. 한쪽으로 기울어지면(X) 기울어진 쪽에서 마음에 들지 않는 부분이 눈에 들어오고 X로부터 멀어져서 Y에 가까워지면 Y의 불리한 점을 생각한다.

접근/회피 $\text{☺} \leftrightarrow X$

이 같등에서는 선택할 대상이 하나이나 선택 대상이 긍정과 부정 양면을 모두 가지고 있는 경우이다. Billy Ray Cyrus의 가사가 아주 잘 표현하고 있다. “당신이 없으면 나는 너무 슬프고 괴로워요. 마치 당신이 여기에 있는 것 같아요.” X를 향하면 부정적인 측면이 분명해지고 X로부터 멀어지면 긍정적인 측면이 두드러진다.

이중 접근/회피 $X \leftrightarrow \text{☺} \leftrightarrow Y$

이중 접근 회피같등이 제일 골치 아픈 것이다. 선택 가능한 X와 Y가 있고 각각은 강력한 장점과 중요한 단점을 가지고 있다. X를 향하여 기울면 X의 단점이 눈에 두드러져서 Y를 강하게 동경한다. 그러나 Y를 향하면 Y의 결점이 두드러지게 보이고 X가 매력적으로 보이게 된다.

자기대화는 다른 사람과 대화를 하면서도 일어날 수 있는데, 동기강화상담이 바로 이런 상황을 만든다. 양가감정이 있는 사람은 보통 변화에 대해 찬성도 하고 반대도 한다. 양가감정이 있다는 의미는 마음속에 찬성과 반대의 동기를 동시에 품고 있다는 뜻이다. 이때 누군가가 변화에 찬성하는 말을 한다면 이 말을 들은 당사자는 양가감정 때문에 오히려 변화 반대쪽의 편을 드는 반응을 할 것이다. 마찬가지로 변화에 찬성하는 말을 하면 자신의 변화를 스스로에게 설득하는 것이 된다.

변화대화

변화대화는 변화를 찬성하는 표현이다.

제1판에서 변화에 찬성하는 대화를 ‘자기동기화 진술’이라고 하였지만 제2판에서 이를 ‘변화대화’로 대체하였고 변화에 찬성하는 말은 전부 이에 해당된다. 변화대화의 정의는 전과 동일하며 변화를 찬성하는 표현은 어떠한 것이라도 변화대화라고 할 수 있다.

그 이후 심리언어학자 Paul Amrhein을 만났고 동기와 결심공약언어에 관해 도움을 받는 행운을 얻었다. 그는 사람들이 대화 가운데 상대방에게 어떤 행동을 요청할 때 사용하는 언어를 연구하였다. 이런 신호를 읽어내는 방법을 알면 이는 아주 중요한 사회 기술이 된다. 예를 들어, 학생이 교수에게 자신의 초벌 원고를 읽고 코멘트 해 줄 것을 요청한다고 가정하자. 이 학생은 자신의 요청에 대한 교수의 반응에 주의를 기울이게 된다. 왜냐하면 교수의 반응에는 코멘트를 언제 받을 수 있을지에 관한 정보가 들어 있기 때문이다. 교수가 했을 대답을 생각해 보자.

“미안하다. 그렇게 해 주고 싶지만 내가 너무 바쁘구나.”

“한번 읽어 볼게.”

“다음 주에 읽을 수 있을 것 같다.”

“아침까지 읽어 보고 코멘트 해 줄게.”

응답에서 나타나는 신호는 아주 낮은 실행 신호에서 매우 높은 실행 신호까지 다양하다. Amrhein이 관찰을 하면서 깨달은 것 하나는 요청하는 사람의 언어에 들어 있는 요구 수준이 요청받는 사람의 마음 수준보다 높으면 협상이 잘 이루어지지 않는다는 것이었다. 상담회기나 의료 자문에서도 같은 현상이 일어나므로, 우리는 상담자에게 사람들의 현재 동기 수준에 맞춰 작업을 하고 내담자의 변화 준비도보다 먼저 앞서 나가지 말라는 조언을 해 왔다.

우리가 사용하는 변화대화에 대해 알게 되면서 Amrhein이 관찰한 것은 우리가 상당히 다양한 언어 행위(speech act)를 혼합해서 사용하고 있다는 것이다. 그래서 이를 세분화하는 것이 도움이 되겠다고 하며 제안한 네 종류의 하위 형태인 열망, 능력, 이유, 욕구를 이제 변화준비언어로 명명한다.

변화준비언어

열망

열망은 전세계적으로 보편적 의미를 갖고 있다. 지구상의 모든 언어에는 원한다는 표현의 단어가 있다(Goddard & Wierbicka, 1994). 이 언어는 변화대화에도 종종 나타난다.

“체중을 줄이고 싶어요.”

“더 나은 일자리를 얻고 싶어요.”

“사람들과 어울리는 것에 더 편안해지고 싶어요.”

“내년에 더 좋은 성적을 얻고 싶어요.”

원한다는 것은 변화 동기의 첫째 요인이다. 원하는 것이 변화에 도움은 되지만 변화를 일으키는 필수 사항은 아니다. 사람들은 원하지 않아도 행동을 할 수 있다.

능력

동기의 두 번째 요인은 스스로가 지각하는 자신의 달성 능력이다. 불가능하다고 생각하는 사람은 변화 동기를 많이 축적시키지 않는다. “마라톤에 참가하고 싶어요(열망). 그러나 해낼 수 있다는 생각이 들지 않아요(능력).” 능력언어는 변화대화에서도 모습을 드러낸다. “할 수 있다”나 “해 낼 수 있어요”이다. 가설적 가정법 형태로도 나타나는데, 생각은 변화를 할 수 있다고 하면서도 실행을 하지 않을 때이다. “...를 할 수 있는데...” “...하려고 할 수 있는데...”와 같은 것이다. 능력언어는 변화가 가능할 것 같을 때만 나타나는 신호이다.

이유

Amrhein이 밝혀낸 세 번째 언어 행위는 변화에 대한 구체적 이유를 말하는 것이다. 어떤 사람이 운동 프로그램을 시작하는 이유를 이렇게 말할 수 있다.

“틀림없이 에너지가 더 많아질 거야.”

“밤에 잠을 잘 잘 수 있을 거야.”

“나의 당뇨병에 도움이 될 거야.”

“더 매력적으로 되어 데이트 신청이 많아질 거야.”

“손자를 돌보려면 내가 건강해야 해.”

이렇게 이유를 말하기 시작하여도 능력과 열망은 들어 있지 않다. 변화 이유가 있어도 원하지 않을 수 있고 변화를 해낼 가능성을 느끼지 못할 수 있다. 결정저울 활동(제17장)으로 구체적인 변화 이유와 변화 반대 이유를 집계해 볼 수 있다. 변화 이유에는 “만약... 그렇다면...”의 구조가 만약 내가 운동을 규칙적으로 한다면 더 매력적이 될 거야”와 같은 말에 함축되어 있다.

필요

동기를 구성하는 네 번째 요인은 변화의 중요성이나 응급 상황을 절박한 언어로 반영하는

것이다. 필요를 표현할 때 변화가 중요한 이유는 구체적으로 언급하지 않는다(이유를 말하면 변화 이유이다).

“나는 …할 필요가 있다.”

“나는 …해야 한다.”

“나는 반드시 …해야 한다.”

“이대로 계속 살아갈 수는 없다.”

“무언가가 변하기는 변해야 한다.”

이 절박한 언어에는 변화 열망이나 능력의 의미는 들어 있지 않다. 이런 절박한 말이 나올 때 질문을 조금 더 해 보면 절박함 뒤에 구체적인 변화 이유를 말할 것이다. 그러나 이 말 자체에는 변화 필요성이 들어 있지 않다.

변화준비언어의 종류는 영어 두문자 DARN[Desire(열망), Ability(능력), Reason(이유), Need(필요)]으로 기억하면 된다. 변화준비언어라고 지칭하는 이유는 이들 언어가 단독으로 쓰이거나, 같이 쓰이더라도 그 자체로는 변화가 일어날 것이라는 표시는 아니기 때문이다. “나는 체중을 줄이고 싶어요”(열망)와 “나는 체중을 줄일 겁니다”는 다르다. “술을 끊을 수 있다”(능력)는 말을 해도 술을 끊는 것은 아니다. 변화 이유 목록을 작성한다고 해서 반드시 변화를 실행할 의도가 있다는 뜻이 아니며, “해야 한다”(필요)라는 말을 하는 경우조차도 “하겠다”와 다르다. 이들 언어 자체는 어느 것도 변화실행언어에 포함시킬 수 없다.

변화실행언어

변화준비언어가 양가감정의 변화-찬성 측면을 반영한다면 변화실행언어는 변화에 호의적이고 양가감정의 해결 방향으로 마음이 움직인다는 신호이다. 변화실행언어의 가장 분명한 예는 결심공약(commitment)언어이다.

결심공약

변화를 해야 한다(must), 원한다(want), 할 이유가 충분하다(reason)고 하는 것은 변화를 하겠다고 하는 결심공약과는 다르다. 결심공약언어는 행동이 일어날 것이라는 신호다. 앞에 나온 교수와 학생 간의 대화는 결심공약언어의 예이다. 누군가에게 우리를 위해서 어떤 것을 해달라고 요청하는 경우, 우리 모두는 주의를 기

변화를 해야 한다, 원한다, 해야 할 이유가 충분하다고 하는 것은 변화를 하겠다는 말과 다르다.

올여 상대방의 말에 집중하게 된다. 과연 내 말대로 해 줄까? 결심공약언어는 사람들이 약속을 할 때 쓰는 말이다. 계약서는 그런 결심공약언어를 글로 쓴 예이다. 결혼 서약도 그와 비슷한 경우이다. 미국 법정에서는 증언을 하려는 사람에게 “진실을 말하겠느냐?”라고 물어본 후 “맹세”하도록 요구한다. 이러한 질문에 누군가가 다음과 같이 말한다고 상상해 보라.

“그렇게 하기를 원하긴 합니다.”

“그렇게 할 수도 있습니다.”

“그럴 이유가 충분하긴 하지요.”

“그럴 필요가 있긴 합니다.”

어떤 것도 만족스러운 대답이 아니다.¹⁾ 그 이유는 이 중의 어떤 말도 증언하는 사람이 정말 진실을 말하겠다고 하지 않기 때문이다. 이 중의 어느 대답도 결심공약을 의미하지 않는다.

결심공약언어의 형태는 다양하다. 아마 가장 분명한 형태는 “...하겠다”일 것이다. 이 말의 강조형은 “약속한다”, “맹세한다”, “보장한다”이다. “나는 약속을 지키는 사람이다”라는 고전적인 표현 방법도 있다. “~할 의향이 있다”는 약간의 의심을 담고 있는 결심의 반영이다.

실행활성화언어

실행활성화언어는 행동을 향한 움직임이 있지만, 하겠다는 결심공약은 아직 아니다. 실행활성화언어는 약속은 아니지만 행위를 할 방향으로 기울어지고 있다는 신호이다.

“기꺼이 하겠습니다.”

“할 준비가 되었습니다.”

“준비를 하고 있습니다.”

이런 말들은 “하겠다고 약속하시나요?”라는 질문에 적당한 대답은 아닐 것이다. 실행활성화언어는 ‘거의 다 왔음’으로 실제로 정확한 말은 하지 않았지만 결심공약의 의미가 들어 있다. 일상생활의 대화 중에 이런 대답을 들으면 자연스럽게 다음 단계는 “언제 하려고 하시나요? 무엇을 구체적으로 준비하고 있나요?”와 같은 더 구체적인 질문을 하게 된다.

1) 이 교육용 예시를 제공해 준 Theresa Moyers에게 감사를 표한다.

실천하기

변화대화가 가장 분명한 것은 세 번째 실행활성화언어인 실천하기이다. 실천하기는 내담자가 이미 변화 방향의 어떤 행동을 실천하고 있음을 가리키는 말이다. 예를 들어, 지난 상담 이후에 변화 목표를 향하여 했던 어떤 행위를 보고하는 것과 같다.

“운동화를 샀으니 이제 운동을 할 수 있어요.”

“이번 주는 저녁에 간식을 먹지 않았어요.”

“자조모임에 참석했어요.”

“취업이 될 만한 세 군데 직장에 전화를 해 봤어요.”

예를 들어, AA 자조모임 참가자라고 해서 반드시 술을 끊을 공약을 실천한다고 할 수는 없지만 그 방향으로 한 단계 나간 것이다.

변화실행언어는 영어 두문자 CAT[Commitment(결심공약), Activation(실행활성화), Taking steps(실천하기)]로 기억하면 좋다. DARN과 CAT는 변화대화 전부가 아니고 단지 흔한 예일 뿐이다. 중요한 것은 변화를 향한 움직임이 있음을 보여 주는 신호언어에 귀를 기울이는 것이다.

언덕의 양쪽 측면

변화대화를 종류별로 분류해야 한다는 염려는 굳이 할 필요가 없다. 변화대화 종류를 아는 것보다 변화대화를 인지하는 것이 더 중요하다. 사람은 사회적 동물이므로 그 덕택에 이 효과를 이미 직관적으로 감지한다. 은유적으로 말하면 변화대화는 언덕의 한쪽 측면을 걸어 올라가서 다른 쪽으로 내려오는 것과 비슷하다. 올라가는 쪽은 변화준비언어(DARN)를, 나타내고 내려가는 쪽은 변화실행언어(CAT)를 의미한다. 상담자가 회기 중에 스스로에게 자문해야 하는 것은 자신이 언덕의 어디에 있느냐는 것이다. 내담자와 상담자는 변화준비언어를 불러내는 과정이 마치 오르막길을 걷는 것처럼 느껴질 것이고 양가감정의 미끄러운 경사로를 한 발 한 발 힘을 들여 올라간다. 변화준비언어가 강해지면서 변화실행언어가 나오기 시작하고 언덕 아래로 내려가는 느낌을 주는 과정이 된다. 물론 내려가는 길에도 위험이 도사리고 있으며, 넘어지지 않으려면 기술이 있어야 하고 내담자보다 먼저 내려가서도 안 된다. 내려오는 경사 길의 내담자도 너무 빨리 내려오는 것을 불안해하고 의심스러워할 수 있다. 내려오는 경사 길에 대해서는 제5부의 계획하기 과정에서 논의한다. 변화대화 진전 과정과 Prochaska와 Diclemente의 초이론적 모델의 변화 준비

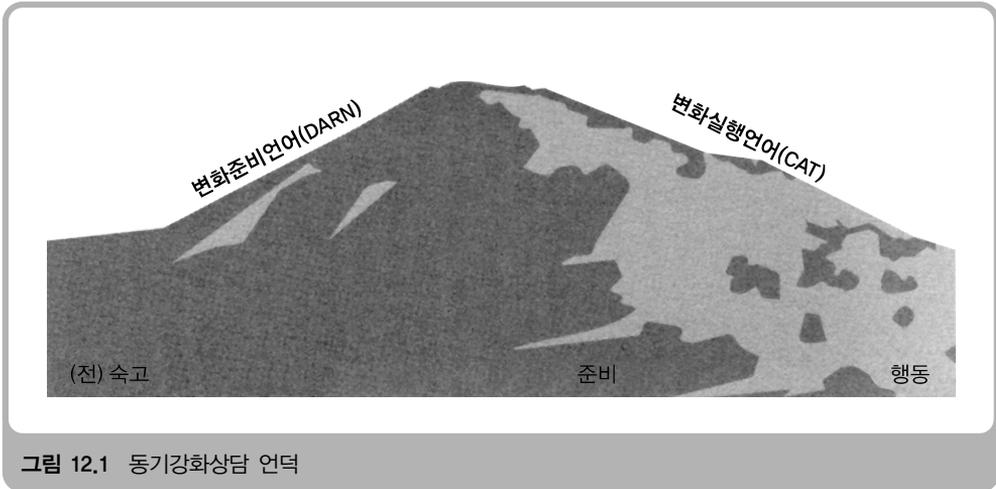


그림 12.1 동기강화상담 언덕

단계를 비교하여 제시하는 <그림 12.1>을 주목하라.

유지대화

변화를 위한 언어는 현상 유지를 하려는 정반대의 경우에도 마찬가지로 사용할 수 있다. 양가감정은 양쪽을 대변하는 내담자의 내부위원회의 논쟁이다. 다음은 DARN CAT 범주를 이용한 유지대화 예이다.

열망

“그냥 담배를 피울 때의 느낌이 너무 좋아요.”

“운동을 하고 싶지 않아요.”

“제가 원하는 시간에 먹고 싶은 대로 먹고 싶어요.”

능력

“노력을 해 봤지만 담배를 못 끊을 것 같아요.”

“운동을 하지 않아도 건강이 괜찮을 거예요.”

“도움을 받지 않고 혼자서 이겨낼 수 있어요.”

이유

“담배를 피우면 기분이 좋아요.”

“운동할 시간이 없어요.”