

제1부 상담이란 무엇인가?

제1장 상담이란?

1. 상담에 대한 오해

우리는 일상생활에서 크고 작은 스트레스와 다양한 심리적 문제들을 경험하면서 스스로 잘 대처하지만 때로는 어려움에 직면하기도 한다. 또한 심리적 문제를 극복하는 과정에서 가족이나 친구, 그리고 선생님은 좋은 조력자가 될 수 있다. 그러나 심각한 스트레스나 심리적 문제들은 일반적인 지지와 도움보다 전문적인 도움을 받는 것이 더 바람직하다. 많은 사람들이 자신의 문제를 더욱 적극적으로 해결하기 위해 상담 전문가와 상담실을 찾고 있다.

그렇다면 상담이란 과연 무엇일까? 지금까지 상담은 지나치게 일반적이거나 전문적인 용어로 사용되어 왔다. 거리의 많은 상점들이 상담이라는 이름으로 고객들을 불러 모으고 있고 금융이나 부동산 거래와 관련된 정보를 제공해주며 고객을 유치하는 과정에서도 상담활동이 이뤄지고 있다. 이렇게 우리 주변생활과 가까워진 상담활동 때문에 많은 사람들은 심리치료나 정신치료와는 다르게 상담에 대해 친밀감을 갖고 있다. 그러나 생활주변의 다양한 상담을 경험하면서 많은 사람들은 개인의 심리적 문제를 다루는 전문상담에 대해 오해하기도 한다. 다양한 상담활동에 접해 본 사람들은 전문적인 상담 활동에서 요구되는 전문적인 훈련과 지식 습득의 중요성을 간과하며 상담을 개인의 경험에 기초해 조언이나 충고하는 것으로 생각하기도 한다. 또 다른 한편에서는 상담에 대해 지나치게 거부감을 갖고 상담실에 오는 것 자체를 심각한 문제로 인식하고 전문적인 상담을 회피한다. 일반적으로 신체적인 질환보다 정신적 질환에 대해 부정적으로 인식하고 있기 때문에 전문적 상담을 받는 것이 심리적 문제가 심각한 사람으로 낙인찍힌다고 생각하고 있다. 실제로 많은 내담자들은 거주 지역이 아닌 타 지역의 상담실을 방문하거나 상담신청서를 작성할 때 기본적인 인적사항을 기재하지 않음으로써 신분을 노출하지 않으려고 한다.

2. 전문적인 상담이란?

전문적인 상담에 대한 개념 정의는 상담 이론가들과 임상가의 관점에 따라 다를 수 있다. 전문적 상담에 대해 하나의 통일된 개념을 정의하기 어려운 첫 번째 이유는 상담이 바로 인간의 문제를 다루고 있고 인간은 다양하고 복잡한 존재이기 때문이다. 개별적 특성을 갖고 있는 개인들은 동일한 상황도 각자 다르게 지각하며 문제를 이해하고 다루는 관점도 다양하다. 인간이 해에 대한 다양한 관점과 시각이 있음에도 불구하고 분명한 사실은 상담이 인간의 본질적 문제에 초점을 두고 있다는 것이다. 인간의 본질적인 문제는 각 학문 분야에서 오랫동안 학문적 연구 주제로 다뤄왔지만 아직까지도 확실한 결론에 도달하지 못했다.

두 번째 이유는 상담의 본질에 대한 상담 전문가들의 견해 차이이다. 현존하는 상담 및 심리치료 이론은 약 300여개 정도인데 이 이론들은 인간에 대한 관점, 심리적 문제의 원인 및 접근방법, 상담자와 내담자의 역할과 기능 등에 있어서 상당한 견해차이를 보이고 있다. 따라서 현장의 전문 상담자들은 자신의 가치와 신념에 기초하여 한두 가지 상담이론을 선회하며 이에 따라 상담을 진행한다. 또한 상담전문가의 상담경험이나 훈련배경에 따라 이론을 상담 실제에 적용하는 방식이 크게 다르다. 실제로 한 상담자도 상담의 대상, 문제의 유형, 상담상황에 따라 상담과정을 다르게 진행한다.

상담의 다양한 이론적 접근이 있지만 상담에 대한 정의는 몇 가지로 요약될 수 있다. 정원식과 박성수(1998)는 상담이란 도움이 필요한 사람과 도움을 줄 수 있는 사람 사이의 개별적인 관계를 통하여 새로운 학습이 이루어지는 과정이라고 하였다. 이장호(1900)는 상담이란 도움을 필요로 하는 사람(내담자)이 전문적인 훈련을 받은 사람(상담자)과의 대면관계에서 생활과제의 해결과 사고, 행동 및 감점 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정으로 정의하고 있다. 결론적으로 상담은 개인적 성장을 위해 상담자와 내담자의 대면적 관계를 통해 조력하는 활동이라고 볼 수 있다. 일반적으로 사람들은 상담을 상담자로부터 문제해결에 대해 도움을 받는 과정으로 보기 때문에 상담자에게 지나치게 의존하거나 내담자가 평가받는 활동으로 생각하는 경향이 있다.

상담의 정의에 나타난 상담의 특징을 보면 다음과 같다. (이혜성, 금명자, 이재창, 박경애, 1996)

첫째, 상담은 전문 상담자에 의해서 제공되는 전문적인 활동이다. 상담관계는 일상적인 관계가 아니며 상담자가 내담자에 대해 긍정적인 방향으로 변화시킬 책임을 갖고 수행하는 전문적 관계이다. 따라서 상담자는 일상적인 관계에서는 발견할 수 없는 전문적 지식과 기술을 갖추어야 한다.

둘째, 상담은 상담자와 내담자의 관계에 기초를 둔 과정이다. 로저스는 특히 상담과정의 핵심은 상담자와 내담자의 신뢰형성임을 강조하고 있다. 또한 Boy와 Fine(1982)도 상담자와 내담자가 진지한 배려관계를 형성할 때 비로서 내담자가 상담과정에 깊이 개입할 수 있다고 강조함으로써 상담과정에서의 상담자와 내담자의 관계를 중시했다. 결론적으로 성공적인 모든 상담은 상담자와 내담자와의 관계형성에 의해 결정된다고 볼 수 있다.

셋째, 상담은 의사결정과 문제해결을 돕는 활동이다. 상담의 임무는 내담자로 하여금 자신의 고착된 습관에서 벗어나서 의사결정을 하고 문제를 해결할 수 있도록 돕는 과정이다. 내담자는 상담활동을 통해 의사결정 능력과 문제해결 기술을 학습한다. 상담은 내담자에게 문제해결에 대한 대안을 제시해주는 것이 아니라 앞으로 직면해야 할 새로운 상황들을 효율적으로 해결할 수 있는 방법을 학습하는 경험의 장이다.

넷째, 상담은 내담자로 하여금 새로운 행동을 학습하거나 새로운 태도를 형성하도록 하는 것이다. 상담은 내담자가 자신의 생활공간에 대해 학습하는 교수-학습 과정이다. 따라서 상담자는 교수자로서 변화시킬 내담자의 행동을 발견하고 변화에 필요한 적절한 상담전략을 계획해야 한다. 내담자의 행동변화는 상담활동의 중요한 결과이다.

다섯째, 상담은 개인 존중에 기초한 상담자와 내담자의 상호협력 활동이다. 바람직한 상담관계는 상담자와 내담자가 대등한 위치에서 상담과정에 참여한다. 상담 목표도 상담자와 내담자가 함께 합의하여 결정하고 구체화한다.

결국 상담은 도움을 받는 내담자와 도움을 주는 상담자의 만남이 이뤄지는 것이다. 이와 같은 상담의 정의에 근거하여 상담의 구성요소를 다음의 세 가지로 요약할 수 있다.

상담의 구성요소는 첫째, 도움을 받는 사람, 둘째, 도움을 주는 사람, 그리고 셋째, 도움을 주는 사람과 받는 사람의 관계이다.

도움을 받는 사람은 내담자이고 도움을 주는 사람이 상담자이며 내담자와 상담자의 만남이 상담관계이다. 상담관계는 일상적인 생활에서 경험하는 일반관계와 다르다. 일반관계는 부모자녀 관계, 교사와 학생간의 관계, 친구관계 등 우리의 일상에서 경험하는 만남의 관계이다. 내담자들은 주로 이러한 일반적 관계에서 갈등을 경험하며, 이러한 갈등은 상담에서 주로 다루고 있는 내용들이다. 부모와 자녀 관계에서 갖는 상호기대는 실망과 갈등의 원인이 된다. 부모는 자녀에게 높은 기대를 하고 있지만 기대에 못 미친 자녀는 부모의 꾸지람에 상처를 받으면 좌절과 분노를 경험하면서 갈등적 관계에 놓이게 된다. 부모와 자녀는 각자 자신의 시각에서 상황을 이해하고 판단하

기 때문에 상대방의 입장을 이해하는 것이 쉽지 않다. 그러나 상담관계에서 상담자는 자신의 의견을 주장하거나 내담자를 평가하지 않는다. 상담자는 온전히 내담자의 적응과 성장에 초점을 맞추며 내담자가 타인의 평가를 의식하지 않고 자신의 생각과 경험을 이야기 할 수 있도록 돕는다. 이와 같이 상담관계는 내담자가 편안하고 자유롭게 그리고 안전한 분위기에서 자신을 이해할 수 있는 관계이다.

그렇다면 상담을 통해 우리가 이루고자 하는 것은 무엇인가? 상담의 목표는 상담의 성과로 기대되는 긍정적인 결과를 말한다. 또한 상담의 방향을 제시하며 상담의 효과를 평가하는 기초가 된다. 상담목표는 상담이론에 따라 개인의 성장이나 자아실현과 같은 추상적인 심리적 특성의 성장부터 구체적인 행동 변화에 이르기까지 다양하다. 이를테면 정신분석 치료의 목표는 무의식을 의식화하여 자아를 강하게 하고 본능의 욕구보다 현실적인 자아가 능력을 발휘하도록 하는 것이다. 반면에 인간중심 치료의 목표는 개인의 자존감과 가치감을 회복하여 개인의 성장과 통합을 이루는 것이다. 그러나 어떠한 상담이론에 기초하든 관계없이 모든 상담의 근본적인 목표는 내담자가 현실에서 행복하고 만족스러운 삶을 살아갈 수 있도록 돕는 것이다.

3. 생활지도, 상담, 심리치료

상담과 관련해서 자주 사용되는 용어가 생활지도와 심리치료이다. 이 세 가지 용어의 개념적 정의는 다르지만 경우에 따라서 중복해서 사용하기도 한다.

첫째, 생활지도는 학생들로 하여금 적절한 계획을 수립하고 실천하여 생활에서 만족할만한 적응을 할 수 있도록 조력하는 것이 목적인 학교 전체의 활동과 봉사프로그램을 의미한다. 여기에서 상담은 생활지도의 일부로 포함된다. 둘째, 심리치료는 일반적으로 개인의 성격에 더 깊게 관여하고 좀 더 심각한 행동의 교정에 관심을 두고 있다. 전체 생활지도 프로그램과 마찬가지로 상담은 합리적인 계획, 문제해결, 상황적인 압력에 대한지지 등을 강조한다. 상담관계는 치료관계보다 정서적인 표현이 덜 강하다.

셋째, 상담의 대상자는 비정상적이거나 극단적인 적응 문제를 보이는 사람들보다 비교적 정상적인 범주에 속하는 사람들이다. 반면에 심리치료는 심리적 장애를 가진 사람을 대상으로 한다. 상담은 정상인을 대상으로 발달을 저해하는 욕구 불만과 다른 장애 요인을 제거하여 정상적인 발달을 돕는 반면에 심리치료는 성격적 장애를 다룬다.

넷째, 상담은 주로 현재의 의식적인 자료에 기초를 두고 있는데 반해 심리치료는 무의식적 과정에 주로 의존하기 때문에 억압된 욕구와 갈등, 그리고 이에 대한 상징적 표상을 더 중요시하는 경향이 있다.

다섯째, 상담은 주로 학교, 대학 지역봉사기관, 교회 등에서 실시되고 심리치료는 병원과 같은 진료기관에서 주로 실시한다.

여섯째, 상담은 주로 개인의 긍정적인 측면을 강조하며 개인적, 사회적 상황에 잘 적응하도록 돕지만 심리치료는 문제를 진단과 치료하는 것에 초점을 둔다.

일곱째, 심리치료는 상담보다 목표를 달성하는 데 더 많은 시간이 소요된다.

여덟째, 상담은 개인으로 하여금 명확한 정체감을 갖도록 조력하지만 심리치료는 개인의 내적 갈등을 다룬다.

아홉째, 상담의 목표는 발달, 교육, 예방이며 심리치료의 목표는 교정, 적응, 치료이다. 그러나 이렇게 완전히 구분하는 것은 어렵고 일직선상에 위치해 놓는다면 생활지도와 심리치료는 양쪽 끝에 있고 상담은 그 중간에 위치하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 생활지도, 상담, 심리치료의 구분은 목표, 내담자, 장면, 방법 등과 같은 다양한 요인을 고려한 일직선상의 한 지점으로 이해하여야 할 것이다. 결국 세 가지 활동은 중복되는 부분이 있지만 생활지도는 진로와 교육과 관련된 정보를 제공하고 상담은 지지적, 상황적, 문제해결, 의식적 인식, 현재에 초점 맞추며 단기적 문제를 다루며 심리치료는 재구성, 심층 분석, 과거경험에 초점을 두고 장기적인 문제를 다룬다. 한편 심리치료가 상담보다 더 심각한 문제를 다루기는 하지만 오늘날 상담에서 자살, 성폭력, 위기개입 등의 문제를 다루고 있고 또한 이들의 생활전반의 복지향상을 위한 다양한 지원활동이 이루어지고 있어서 생활지도, 상담, 심리치료의 구분이 더욱 모호해지고 있다.

4. 상담의 방법

상담은 상담자와 내담자의 상호 신뢰를 바탕으로 내담자의 의사결정 및 문제해결 능력을 발달시키는 일종의 학습활동이라고 볼 수 있다. 이러한 상담활동을 위해 상담자와 내담자는 일반적으로 두 가지 방식으로 상담관계를 형성한다.

첫째는 직접적으로 얼굴을 마주하는 대면상담관계이고 두 번째는 전화, 인터넷, 편지, 방송, 신문, 잡지 등의 간접적 수단을 통한 매체상담관계이다.

전자를 간단히 대면상담이라 하고 후자를 매체상담이라 하는데 매체 수단에 따라 전화상담, 인터넷상담, 서신상담 등으로 구분한다.

과거에는 내담자와 상담자가 얼굴을 마주하는 대면상담이 주로 이루어졌으나 사회적 변화와 통신망의 발달로 대면상담의 한계를 보완하는 다양한 방법들이 제시되고 있다. 매체상담은 시간과 지역적 문제, 또는 상담실 방문에 대한 심리적 부담 때문에 상담을 회피하는 내담자들에게 대면상담의 좋은 대안으로 활용되고 있다.

가. 대면상담

대면상담은 상담자와 내담자가 직접 만나는 상담을 말한다. 대면상담은 대부분 내담자가 상담자를 방문하지만 경우에 따라서 상담자가 내담자를 방문하는 ‘찾아가는 상담’도 실시한다. 대면상담은 여러 유형의 상담 가운데 가장 일반적이고 전통적인 상담 진행방식이다. 대면상담의 가장 큰 장점은 상담자가 내담자의 행동과 태도를 관찰할 수 있기 때문에 내담자가 스스로 보고하는 내용 이외에 여러 가지 중요한 정보들을 수집하고 이를 상담에 활용할 수 있다. 예를 들어 “친구들이 나를 따돌려도 아무렇지 않아요. 나는 친구들이 없어도 잘 지낼 수 있어요”라는 내담자의 언어적 정보와 어두운 표정과 눈물의 비언어적인 정보간의 불일치를 대면상담을 통해 알 수 있다. 이와 같이 대면상담에서는 상담자와 내담자간에 언어적 대화와 비언어적 대화가 함께 일어난다. 상담자는 대화를 통해 내담자를 이해하며 변화시킨다. 대화는 내담자를 이해하는 핵심적인 수단인 동시에 문제를 해결하고 성장을 촉진하는 가장 효과적인 상담도구이다. 물론 대면상담에서는 대화 이외의 다른 수단을 통해 상담을 진행하기도 한다. 놀이, 음악, 무용, 미술, 연극 등은 내담자가 자신의 문제를 자연스럽게 표현하고 이해·수용하면서 스스로 문제를 해결하도록 돕는 도구로 자주 사용된다.

나. 매체상담

매체상담은 커뮤니케이션의 발달과 함께 송신자와 수신자 사이에 메시지(message)를 전달하는 방법의 하나로 그 의미가 정착되었으며 메시지를 전달하는 매개체의 방법론적인 측면이 포함된 광범위한 개념이다. 매체상담은 전화, 인터넷 그리고 신문, 잡지, 라디오, 텔레비전, 영화 등의 매스미디어를 매개체로 하여 상담을 진행하는데 사이버상담과 전화상담이 대표적인 매체상담이다.

1) 전화상담

전화상담은 상담자와 내담자가 전화로 대화를 나누면서 상담을 진행하는데 우리나라의 많은 상담기관이 전화 상담을 활용하고 있다. 특히 한국청소년상

담원을 비롯하여 전국 시·도, 시·군·구에 있는 청소년(상담)지원센터에서 청소년에 관련된 모든 문제를 전화로 상담하는 ‘헬프 콜! 청소년전화1388’을 운영하고 있다. 전화상담은 내담자가 도움이 필요한 경우 언제든지 상담이 가능하기 때문에 접근성이 높은 장점이 있다. 또한 전화상담은 필요할 때 상담실을 직접 찾아가지 않아도 상담이 가능하기 때문에 위기상황에 있는 내담자들에게 특히 도움이 된다. 전화상담의 또 다른 장점은 익명성이다. 물론 대면상담에서도 내담자의 개인 신상에 대한 정보는 철저히 비밀보장되지만 신분이 노출되지 않으면서도 도움을 받고자 할 경우에는 전화상담이 적절하다고 볼 수 있다.

그러나 내담자의 익명성이 보장되며, 상담이 용이하고, 즉각적인 성과를 기대할 수 있는 전화상담은 내담자가 자발적으로 전화를 걸어야만 상담이 시작되기 때문에 내담자의 적극성과 동기가 요구된다. 또한 전화상담은 내담자가 다시 전화를 걸지 않는 한 상담이 지속되기 어려워 일회성으로 끝나기 쉽다는 한계가 있다. 따라서 전화상담은 자살, 가출, 폭력 등의 위기개입, 진로, 성, 학업 등에 대한 각종 정보제공이나 특정요구와 문제, 면접상담의 보조 기능을 하게 된다.

2) 사이버 상담

사이버 상담은 의사소통의 매개 수단으로 컴퓨터를 활용하여 인터넷이라는 공간에서 상담이 이루어지는 것을 말한다. 사이버 상담은 원거리 상담, 온라인 상담, PC통신 상담, 웹상담 등의 용어로 사용된다. 사이버 상담이 이루어지기 위해서는 내담자와 상담자의 일정한 조건이 필요하다. 내담자의 경우에는 컴퓨터와 문자를 활용할 수 있는 인지적인 능력, 비밀번호, 암호장치 등 소프트웨어 사용에 대한 능숙함, 기본적인 의사소통이 가능한 타이핑속도, 정확한 문장구사 능력, 채팅이나 게시판 사용 경험 등이 있어야 한다. 즉, 컴퓨터 사용이 어느 정도 가능해야 상담이 진행될 수 있다.

상담자도 관련 프로그램의 사용 및 고장에 대한 정보제공 능력이 필요하며, 웹사이트의 질과 안정성을 유지하는 기술적인 능력 등 인터넷 사용이 능숙해야 한다. 또한 사이버상담 이외의 대안적인 상담방법에 대한 정보활용능력이 필요하며 사이버 상담에서 내담자와 상담자의 상호작용 능력에 대한 장점과 한계점 인식과 빠른 판단력, 포괄적인 지식, 언어적 정보에 대한 민감성 등이 요구된다. 이러한 사이버 상담은 전화상담과 같이 위기상담 관리와 각종 정보제공 상담이나 면접상담의 보조기능으로 활용된다.

다. 개인상담과 집단상담

개인상담은 내담자의 문제가 위급하고 원인과 해결이 복잡하며 내담자 자

신과 관련 인물들의 신상을 보호할 필요가 있는 경우, 그리고 집단에서 공개적으로 드러내는 것에 대해 불안을 느끼는 내담자에게 적절하다.

한편 집단상담은 다른 사람들의 다양한 관점과 시각에 대해 좀 더 많은 이해가 필요한 내담자에게 적합하다. 그리고 내담자의 관심사나 문제에 대해 다른 사람의 반응 및 조언이 필요하거나 대화를 포함한 사회적 기술의 습득이 필요한 내담자에게 적합하다.

개인상담과 집단상담의 유사점은 첫째, 내담자로 하여금 자기관리 및 성격에 대한 통찰과 생활상의 문제해결 등을 돕는다. 둘째, 내담자의 자기 공개, 자기 수용을 촉진하기 위해서 허용적인 상담 분위기의 조성 and 유지를 강조한다. 셋째, 상담의 기법 면에서 유사하다. 넷째, 내담자들의 개인적인 자질이나 개성을 발휘하도록 사적인 정보의 비밀을 보장한다.

한편 주요한 차이점은 첫째, 개인상담에 비해 집단 상담은 상대방을 대하는 바람직한 태도나 행동 반응을 즉각적으로 시도해 보고 확인할 수 있으며, 타인과 친밀감에 대한 경험을 가질 수 있다. 둘째, 집단상담은 개인상담과는 달리 참여자들이 다른 사람으로부터 도움을 받을 뿐만 아니라 참여자 자신이 다른 사람을 돕는 경험을 한다. 셋째, 집단상담의 상담자는 개인상담에서 보다 더욱 복잡한 과제를 짊어진다. 즉, 집단상담의 상담자는 내담자의 감정을 이해하고 내담자 스스로 자신을 자각할 수 있도록 지도하며 내담자의 발언이 다른 내담자와 상담 집단 전체에 미치는 영향을 주의깊게 관찰해야 한다.

5. 내담자 유형 및 특징

상담을 받는 내담자들은 과연 어떤 특징을 지니고 있을까? 상담영역에서는 심리적인 문제를 해결해 주기 위한 다양한 상담기법과 전략을 사용한다. 이러한 전략과 기법은 모든 내담자에게 적용되는 것은 아니다. 내담자 문제의 유형이나 심각성에 따라 접근하는 내용과 방법이 달라진다. 내담자의 문제유형과 심각성은 다양한 검사나 분류체계를 통해서 구분되기도 한다. 그러나 이 부분은 보다 전문적이고 복잡한 내용으로 본 장에서는 개략적으로 그 내용을 살펴보고자 한다.

사람은 살면서 누구나 스트레스를 경험한다. 이러한 스트레스나 갈등의 상당 부분은 상담을 통하지 않고서도 해결된다. 그러나 어떤 경우에는 혼자 힘으로 해결하기 어려워 전문가의 도움이 필요한 경우가 있다. 이와 같이 상담은 사람들이 심리적인 문제를 인식하고 상담 전문가에게 도움을 요청할

때 시작된다. 상담이라는 개입이 시작될 때 내담자가 지닌 문제의 심각성 정도와 문제유형을 구분하는 것이 중요하다. 심각성은 문제의 발생기간에 근거해서 일시적인 문제와 오랫동안 지속된 장기적인 문제로 구분할 수 있다. 가령 1-2개월 이내에 문제에서 벗어나 정상적인 생활을 할 수 있다면 일시적인 문제이며 3개월 이상 문제가 계속 진행되면 장기적인 문제로 볼 수 있다. 또 경우에 따라서 몇 년 이상 지속된다면 만성적인 문제로 볼 수 있다. 또 하나 중요한 것은 일시적인 문제라도 일정한 시간 간격을 두고 반복해서 나타난다면 일시적이라고 할 수 없다.

6. 유능한 상담자의 특징

내담자의 어려움을 이해하고 도와주는 상담자는 과연 어떤 특징을 지니고 있는 것일까? 유능한 상담자가 되기 위해서는 오랜 시간동안 관련 이론과 상담훈련을 받게 되는데 이를 통해 상담자는 내담자에게 가장 적절한 도움을 줄 수 있다. 내담자는 많은 상처와 스트레스를 지닌 채 상담실을 찾기 때문에 상담자의 사소한 말 한마디에도 큰 상처를 받을 수 있다. 이때 상담자의 상담에 대한 학문적 지식과 상담훈련은 내담자의 상태를 정확히 파악하고 적절한 개입이 이루어지도록 돕는다.

상담에서는 내담자의 문제해결을 위해 새로운 경험을 제공하는데 훈련받은 상담자는 이 경험들이 내담자에게 치료적이고 유익한 과정이 되도록 한다. 상담의 성공은 상담자의 특성에 의해 결정된다 해도 과언이 아니다. 상담자는 상담과정에 가장 중요한 요인이다. 그렇다면 성공적인 상담을 위한 상담자의 특징은 무엇일까?

첫째, 내담자를 돕는 상담자의 가장 큰 특징은 상담자 자신에 대한 이해와 수용이다. 상담자는 자신이 어떤 사람인지를 잘 알고 있어야 한다. 즉, 자신이 어떤 인생을 살아왔으며, 그것이 현재에 어떤 영향을 미쳤고 미래에는 어떤 모습으로 살아갈 것인지를 알고 있어야 한다. 상담자는 자신을 인식하고 이해하며 자신의 모습을 있는 그대로 수용할 수 있어야 한다. 자신의 욕구, 다른 사람을 도와주고자 하는 동기, 자신의 감정이나 정서, 자신의 장점과 단점, 그리고 문제해결 기술 등에 대한 인식이 있어야 한다. 이러한 자신에 대한 자각이 중요한 것은 상담자가 자신의 문제를 내담자에게 투사시킴으로써 객관적으로 상황을 보지 못할 수 있기 때문이다. 이러한 투사는 상담과정에서 내담자 문제를 잘못 이해함으로써 효과적인 상담과정을 방해하는 요소로 작용한다.

둘째, 내담자에 대해 예민성을 갖고 있어야 하는데 특히, 상담자는 상담과정에서 이루어지는 미세한 역동에 대해 예민성이 높아야 한다. 상담과정에서 내담자의 언어적인 표현 뿐 아니라 비언어적인 메시지나 대화 속의 분위기를 신속히 알아차려야 한다. 내담자의 비언어적인 표현에는 말로 표현하기 어려운 내담자의 진심과 많은 정보가 포함되기 때문이다.

셋째, 상담자는 내담자에게 호감을 줄 수 있어야 한다. 이것은 신체적 외모의 매력이 아니라 내담자에게 편안함을 주는 좋은 인상을 의미한다. 특히, 청소년 상담의 경우 상담자의 호감은 매우 중요하다. 실제로 청소년 내담자가 상담자를 긍정적으로 지각하는 데에는 상담자의 전문성이나 신뢰성보다 호감이 더 큰 영향을 주는 것으로 알려져 있다. 즉, 상담자가 재미있고 편안하며 내담자 자신이 수용된다고 느낄 때 비자발적이고 거부적인 내담자도 상담을 지속하는 것으로 나타났다.

넷째, 상담자는 개방성을 갖고 있어야 한다. 개방성은 상담자가 자신의 고정관념과 선입견에서 자유로워지는 것을 말한다. 상담자는 자신과 다른 내담자의 감정이나 태도 및 행동을 수용하고 효과적으로 상호작용하면서 사회로부터 수용받지 못한 내담자를 대면해야 한다. 개방성은 정직한 의사소통을 위한 필수요건이라 할 수 있다.

다섯째, 상담자는 객관성이 있어야 한다. 객관성이란 내담자와 경험을 함께 공유하면서 동시에 내담자의 문제와 상황을 사실 그대로 정확하게 인식하는 것을 의미한다. 공감과 다소 상반되어 보이는 객관성에 대하여 로저스(1957)는 공감의 한 요소로 기술하기도 하였다. 상담자가 객관성을 유지하는 것은 내담자의 문제 해결에 매우 중요하다. 내담자는 주변의 친구나 가족들로부터 자신의 문제에 대해 충고나 의견을 듣지만 대부분 이러한 의견을 주는 사람들의 문제가 반영된 경우가 많아 객관적이지 못하다. 상담자의 객관성은 내담자에 대한 상담자의 주관적인 평가가 포함되지 않기 때문에 내담자의 문제를 보다 잘 이해하고 새로운 시각에서 문제를 바라볼 수 있도록 돕는다.

여섯째, 상담자는 유능해야 한다. Egan(1998)에 따르면, 상담자의 유능성은 상담에 필수적인 정보, 지식, 기술을 구비하는 것을 말하며, 유능성의 여부는 상담자의 행동이 아니라 상담성으로 평가된다. Kleinke(1994)는 심리적 과정, 문제의 평가, 윤리에 관한 지식, 전문적인 작업을 수행하기 위한 포괄적인 임상기술, 구체적인 기법, 판단, 개인적 효율성을 유능성에 포함시키고 있다. 이러한 유능성은 흔히 전문성으로 설명된다.

일곱째, 상담자의 신뢰성이 확보되어야 한다. 신뢰성이란 확실성, 책임감, 윤리적 기준, 예측가능성 같은 특성을 포함한다. 신뢰성이 있는 상담자는 내

담자와 원활한 의사소통을 하며 내담자의 관심사에 대해 진심으로 열정과 성실함을 보임으로써 내담자가 자신에 대해 솔직하게 드러내도록 돕는다 (Cavanaugh, 1982). 상담자의 신뢰성은 상담에서 가장 본질적인 것으로 내담자가 상담에 적극적으로 참여하도록 한다.

7. 전문 상담과 일반 상담

전문 상담과 일반 상담은 몇 가지 점에서 분명한 차이가 있는데 다음은 일반 상담과 차별되는 전문 상담의 특징을 설명한 것이다.

첫째, 상담자의 전문성이다. 상담 전문가는 상담이론과 방법에 대한 체계적인 지식을 갖고 있으며 이에 기초하여 충분한 상담실습과 훈련지도 과정을 이수함으로써 전문성을 확보한 사람들이다. 따라서 전문적 상담에서 진행하는 상담과정은 체계적이고 효율적이며 성공 가능성도 높다. 반면에 일반 상담자들은 내담자의 문제를 이해하고 해결하는데 자신의 개인적인 경험이나 주관적인 판단에 의존하기 때문에 상담이 비효율적으로 진행될 가능성이 크다.

둘째, 내담자가 호소하는 문제에 대한 체계적인 평가이다. 상담의 주요 목표는 내담자가 호소하는 문제 증상을 해소하는 것이다. 그런데 표면적으로 드러난 내담자의 문제 증상들은 그 원인들을 파악하고 다루지 않는다면 해결되지 않는다. 상담 전문가는 겉으로 드러난 증상들이 매우 복잡한 심리적 변환과정을 거쳐 나온 결과물임을 인식하고 있기 때문에 내담자가 호소하는 문제와 관련된 기저의 문제들을 체계적으로 평가한다. 반면에 일반 상담자는 겉으로 드러난 문제증상에만 관심을 두고 문제원인을 다루지 못하기 때문에 문제해결에 실패한 가능성이 크다.

셋째, 문제해결을 위한 구체적인 절차와 방법을 사용한다. 상담에서 다루지는 문제의 원인과 증상들은 매우 다양하기 때문에 상담자는 각 문제 상황에 적절한 다각적인 상담방법과 전략을 다룰 수 있어야 한다. 제한적인 상담방법으로 내담자의 각기 다른 독특한 문제들을 효율적으로 다루기 어렵다. 전문적인 상담자는 내담자들의 다양한 문제 상황을 다각적인 측면에서 계획적이고 구체적으로 다룰 수 있는 상담전략들에 대한 학문적 지식과 실천적 능력을 갖추고 있다. 따라서 전문 상담자와 일반 상담자의 문제를 다루는 상담 기술이나 상담 결과는 차이가 있다.

넷째, 전문 상담은 규칙성이 있다. 상담의 규칙성이란 상담이 일회성으로 끝나는 것이 아니라 정기적으로 여러 회기에 걸쳐 진행되는 것을 의미한다.

규칙적인 상담이 필요한 이유는 내담자들의 대부분의 문제들이 일회성의 상담을 통해 단숨에 해결될 수 있는 것이 아니라 서서히 점진적으로 해결될 수 있기 때문이다.