

● '솔리(SOLER)'라고 하는 다섯 가지 태도

1) 내담자를 정면으로 마주볼 것(Squarely face)

- 상담자가 내담자를 정면으로 마주보면서 상담을 하는 것은 상담에서 가장 기본적인 자세
- 내담자를 정면으로 마주 쳐다보는 것은 상담자가 성실한 태도로 상담을 하겠다는 의지의 표명이며 내담자의 이야기에 관심을 가지고 있다는 표시
- 내담자 보다 약 15도 정도 아래에서 바라보는 것이 좋음.

2) 내담자를 솔직하게 대할 것(Openly face)

- 상담자 자신이 하나님 앞에서나 자신 앞에서 그리고 내담자 앞에서 솔직

3) 내담자를 향해 앞으로 굽혀서 앉을 것 (Lean forward)

- 상담자의 상체를 수직으로 반듯하게 세운 자세로 하는 것보다는 약 15도 정도 앞으로 기울여서 앉는 자세가 더욱 진지한 태도로 상담에 임하는 것

4) 눈으로 내담자를 접촉할 것(Eye contact)

- 내담자의 얼굴을 바라보면 눈을 쳐다보는 것이 가장 좋은 태도

5) 상담자 자신이 먼저 마음의 긴장을 풀 것 (Relax)

- 상담자는 의식적으로 긴장을 풀어야 하며 이것을 훈련할 필요

● 경청의 개념

- 상담에서 조언, 권고, 지도가 있을 수 있지만 이런 것에 앞서는 것
- **상담 과정 중에 내담자로 하여금 자기 이야기를 많이 하도록 독려하고 잘 듣는 것은 가장 중요한 개념이며 기법으로 인식**
- 내담자의 언어적 메시지를 듣고 이해
- 언어적 메시지의 경청에 있어서 일반적으로 사람들은 자신의 이야기를 할 때 경험과 정서 그리고 행동이라는 구조 속에 말을 하게 됨.

● 경청의 종류

- **적극적 경청 : 상담자가 내담자의 이야기에 주의를 집중하여 듣고 있다는 외적 행동적인 표현을 하면서 듣는 것**
- 소극적 경청 : 적극적 경청의 태도가 아닌 단순히 내담자의 음성만을 듣는 것으로서 효과적 상담이 될 수 없으며 상담자가 취해야 할 태도라고 보기 어려움.

● 관심 표명

- 상담자는 중립성을 유지하는 것이 원칙이지만 내담자를 지지하는 태도를 취하는 것이 좋음.
- 경청은 상담자의 귀와 눈을 다 사용해서 적극적으로 듣는 행위
- 상담자는 내담자의 태도에 대해서 읽을 수 있어야 한다.
- 불안을 가진 내담자일수록 자신의 복장에 매우 세심한 주의
- 내담자의 표정과 웃음에도 세심히 관찰
- 내담자의 동작도 내담자 분석에 있어서 중요한 단서
- 내담자가 사용하는 단어는 물론이거니와 억양은 감정을 드러내는 중요한 도구
- 내담자의 말에 대해서 이해했다는 반응을 잘 나타내는 것이야말로 좋은 경청의 자세
- 내담자의 모든 행동은 원인과 목적이 있으며 내담자의 행동 하나 하나가 내담자의 문제를 이해하고 해결해 주는데 필요한 자료
- **상담자는 적절한 반응을 나타냄으로써 내담자의 말을 잘 경청하는 것은 무엇보다도 중요**

● 침묵의 경청

1) 상담 초기 단계에서의 침묵

- 상담으로 들어가기 전의 침묵은 내담자가 자신의 문제를 드러내는 것에 대해서 심리적 부담과 쑥스러움을 느끼게 되는 현상
- 상담 중에 내담자가 침묵하게 되는 것은 매우 깊은 의미
- 상담자는 내담자가 입을 열 때까지 조용히 기다림
- **어떤 내용인든 이야기를 들을 준비가 되어 있고 또 내담자로 하여금 말을 하도록 신호**

2) 상담 과정에서 침묵의 경청

- 침묵이 나타났을 때 상담자는 내담자가 다시 말할 수 있도록 도와주어야 한다.
- **내담자는 상담자의 말을 듣고 자신의 상황을 잘 묘사했다는 생각을 갖게 되면 곧 마음문을 열게 된다.**
- 침묵은 말 이상의 많은 의미를 지니고 있기 때문에 상담자는 그것이 무엇을 의미하는지 이해할 수 있어야 한다.

3) 전화상담에서의 침묵

- **전화 상담에서의 침묵은 특별한 상담 상황이므로 상담자가 내담자에게 잘 설득해서 말을 하도록 유도**
- 상담자는 통화자에게 먼저 격려
- 통화자로 하여금 말을 하도록 권면함에도 불구하고 침묵이 계속될 때에는 상담자도 약간 기다렸다가 “저에게 전화를 하시기까지는 상당한 용기가 필요했을 텐데 전화 주셔서 감사합니다. 언제든지 전화주시면 제가 기꺼이 선생님을 돕도록 하겠습니다. 감사합니다.”라고 말한 후 수화기를 놓는 것이 좋음.
- 상담자가 내담자의 침묵에 인내하지 못하고 성급하게 말을 꺼냄으로써 내담자의 생각을 방해하는 결과
- 특정 주제에 대해서는 회피 또는 침묵을 나타낼 경우에 상담자는 그 주제를 피해가지 말고 접근

● 경청을 방해하는 요소

- '구두점 찍기(punctuating)' 또는 중간에 말을 가로막기(interrupting)
- 상대방의 말에 구두점을 찍음으로써 말을 막으려는 것
- 상대방의 인격과 권위를 침해하는 것
- 자신이 주도권을 잡으려는 노력으로서 경청하지 않는다는 표시
- 구두점을 찍으려는 행위는 상담에서 긍정적인 대화를 가질 수가 없게 만들