2018-2

# 또래 상담자 멘토링 프로그램

학생생활상담센터 연구원 안현진

01.
관심기울이기

02.
경청하기

03.
공감적 이해

04.
자기개방과 비밀보장

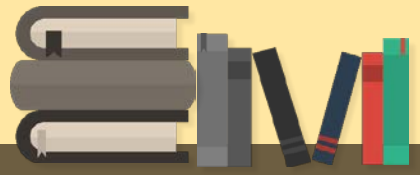
2018-2

# 1주차 점검

- ✓ 또래상담자 프로그램이란?
- ✓ 또래상담자란?
- ✓ 어떤 친구를 도와줄 수 있을까?
- ✓ 또래상담자 멘토 서류 (활동 일지: 10회기분), 심리검사 후기서, 학생생활상담센터 체험활동 보고서, 활동 평가서, 사회봉사활동 실습 보고서
- ✓ 멘티는 구하셨나요?

# 관심기울이기

- ✓ 팔이 닿을 수 있는 거리로 마주 한다.
- ✓ 자세는 상대 쪽으로 약간 기울이고 편안하고 자연스러운 자세를 취하여 상대방에게 거부감을 주지 않도록 한다.
- ✓ 온화하고 부드러운 시선을 보낸다.
- ✓ 잘 듣고 있다는 표시로 고개를 끄덕인다.
- ✓ 말을 들으며 간단한 언어반응을 한다. ("아!, 그래" "그렇구나"등)
- ✓ 말을 중간에 자르지 않는다.
- ✓ 상대의 말을 자기가 이해한 말로 요약하여 다시 말한다.



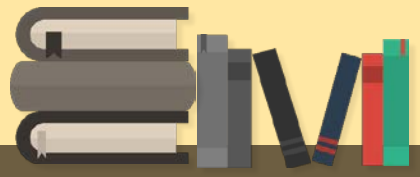
# 경청하기 (傾聽: 귀를 기울여 듣다)

✓ 상대방이 말하는 흐름을 잘 따라가며 듣는다.

✓ 상담의 기본은 이야기를 듣는 것에서 부터 시작 된다.

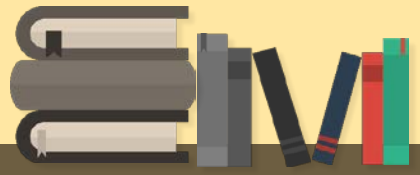
✓ 집중력과 에너지가 필요하다.

✓ 내가 지금 '너에게 관심을 가지고 있다' 라는 것을 전달해준다.



# 경청하기 (傾聽: 귀를 기울여 듣다)
## 수준

- ✓ 1 수준 : 배우자 경청 (건성으로 듣는 것: 응, 그래)
- ✓ 2 수준 : 수동적 경청 (상대에게 주의를 기울이거나 공감해주시 않고 말하도록 가만히 두는 것)
- ✓ 3 수준 : 적극적 경청 (말하는 사람에게 주의를 집중하고, 공감해주는 경청: 정말? 그래? 등 추임새)
- ✓ 4 수준 : 맥락적 경청 (상대방의 의도, 감정, 배경 처럼 말하지 않은 부분까지 파악하여 듣는 방법: 마음 헤아림)



# 관심과 경청반응 연습해보기!

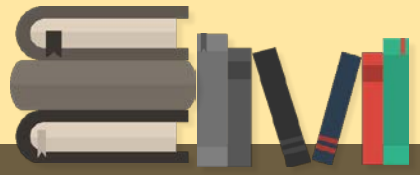
1. 두 사람씩 짝을 지어주세요.
2. 한 사람이 먼저 이야기를 시작하고, 다른 한 사람은 관심을 기울이지 않고 경청하지 않는 척 해주세요.
3. 역할을 바꾸어서 해보세요.

2018-2

# 관심과 경청반응 연습해보기!

관심을 기울이지 않고 경청하지
않을 때 어떤 느낌이 들었나요?

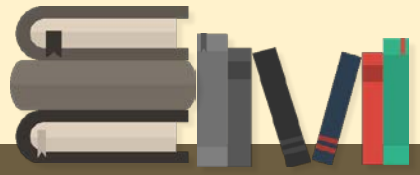
나의 이야기를 왜 하고 있는지도 모르겠고.
별로 듣고 싶지 않아 하는 것 같아서. 이야기 하고 싶지 않아졌어요.



# 공감적 이해

자신이 **직접 경험**하지 않았더라도 **다른 사람의 감정**을 **같은 수준으로 이해**하는 것

- 주관적 내면세계를 이해
- 말의 이면에 담겨진 내용을 이해
- 비언어적인 표현에 담겨진 의미와 감정을 이해
- 행동에 대한 궁극적 동기를 이해



2018-2

# 공감적 이해 수준 5단계

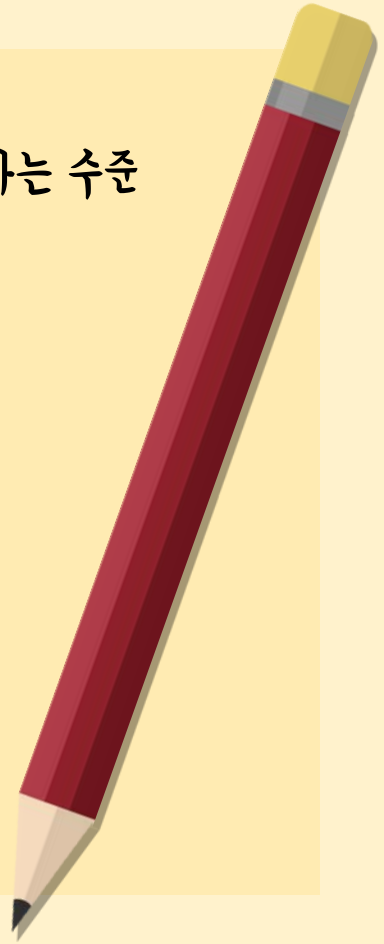
1. 상대방의 이야기에 주의를 기울이지 않기 때문에 상대방이 표현한 것 보다 훨씬 못 미치게 소통하는 수준

2. 상대방이 표현한 감정에 반응은 하지만 주목할 만한 감정을 제외시키고 의사소통하는 수준

3. 상대방이 표현한 것과 같은 정서와 의미를 표현하여 상호교류적인 의사소통 수준

4. 내면적인 감정을 표현하면서 의사소통하는 수준

5. 상대방의 적극적인 성장동기를 이해하여 표현하는 수준



2018-2

# 공감적 이해 수준 5단계 연습하기

"엄마 나가세요. 노크도 없이 막 들어오시면 어떡해요. 여긴 내 방인데……."

( 5 ) 가 "너도 이제 컸으니 너만의 공간을 가지고 싶은게로구나."

( 1 ) 나 "엄마가 자식 방에도 맘대로 못 들어가니 조그만게 무슨 비밀이 있다고"

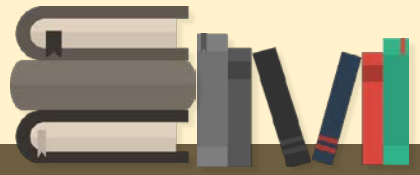
( 3 ) 다 "네 방에 노크도 없이 불쑥 들어와서 기분이 몹시 상했나 보구나"

( 2 ) 라 "네가 화가 난 모양인데 엄마가 자식 방에 들어갈 때 도 꼭 노크를 해야하니"

( 4 ) 마 "혼자 있고 싶었는데 방해를 받아서 언짢았구나"

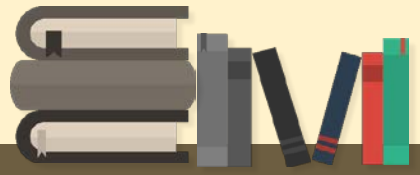
# 공감적 이해를 방해하는 말투!

| | |
|---|---|
| 밀어붙이기 | "내 말이 틀림없어" |
| 반박하기 | "네 말이 왜 틀렸냐 하면... 너는 ~을 ~전혀" |
| 충고하기 | "네 방법은 말이 안돼. 내 말대로 해!" |
| 헐뜯기 | "너는 꼭 그 방법 밖에 상각 못해?" |
| 무시하기 | "네 생각은 틀렸어." |
| 비난하기 | "너는 한쪽으로 밖에 생각 못해?" |
| 회피하기 | "난 모르겠어. 네가 알아서 해!" |
| 추궁하기 | "꼭 그렇게 밖에 선택 못해?" |
| 빈정대기 | "그런 계획이 잘 될 것 같아?" |
| 기 죽이기 | "네 방법이 잘 될까?" |



# 공감적 이해에 도움되는 말투!

| | |
|---|---|
| 관심 갖기 | "안색이 안 좋은데 무슨 일이야?" |
| 들어주기 | "아 그랬어? 좀 더 자세히 얘기해 볼래?" |
| 존중하기 | "네 말도 일리가 있어." |
| 열린 질문하기 | "너는 어떻게 해결해 왔니?" |
| 지지하기 | "그래, 그거 참 좋은 생각이구나!" |
| 장점 찾기 | "그래, 너는 여러 가지 면에서 생각할 줄 아는 구나." |
| 격려해주기 | "좋은 생각인 것 같다. 너에게 잘 맞을거야!" |
| 덧어주기 | "너무 낙심하지 말고 계획을 잘 세워봐." |
| 요약하기 | "지금까지의 이야기를 정리해 볼까?" |



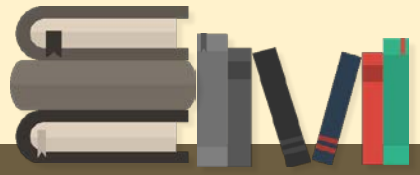
# 자기개방과 비밀보장

## ✓ 자기개방

- 멘티가 경험하는 어려움이 내가 예전에 경험했던 일과 유사한 경우
- 비슷한 종류의 어려움이면서, 성공적으로 극복한 경우
- 멘토의 자기개방을 통해 멘티의 성장을 도움

## ✓ 비밀보장

- 상담에서 '비밀보장'은 매우 중요(신뢰감 형성의 기본)
- 자신의 이야기를 누가 알게 되지 않을까 불안해 하는 경우 비밀보장을 꼭 확신시켜주기
- 자살위험이나 타인을 해치겠다고 하는 경우 비밀보장예외 원칙에 해당(학생생활상담센터로 상담연결)



# 어기역차전략

| | |
|---|---|
| 어 | 어떤 이야기인지 잘 들어준다.<br>"네가 그렇게 이야기 하는 것을 보니 무언가 이유가 있는 것 같아"<br>"좀 더 네 생각을 말해주겠니? 조금 더 구체적으로 말해주겠니?" |
| 기 | 기분을 이해해준다.<br>"그래서 네가 그렇게 화났었구나…그래서 짜증이 많이 났겠다."<br>"왠지 슬퍼 보인다 했더니 그런 일이 있었구나..정말 속상했겠다." |
| 역 | 역지사지(공감) 해준다.<br>"그래..내가 너였더라도 그런 생각이 들었을 거야. 정말 힘들었겠다"<br>"네 입장에서 생각해보니 그럴수도 있었을 것 같아." |
| 차 | 생각의 차이가 있음을 인정한다.<br>"그래. 그렇게 생각하는구나. 그런데 난 너의 생각과는 조금 다른 것 같아. 내 얘길 들어봐 줄래?"<br>"그런데,,나는 ooo라는 생각이 드는데..물론 너의 말이 옳을 수도 있어. 그만 이런 쪽도 한번 고려해보는 건 어떨까? 넌 어때?." |

Q&A

# 20기 또래상담자들 파이팅❤

학생생활상담센터 연구원 안현진