

사회복지전공 특강

클라이언트와 만나기

- 의사소통 기술 -

2020년 11월 7일(토)
서울사이버대학교 사회복지전공 정현주

1. 클라이언트란 누구인가

- 자신의 문제에 대한 실패자?
- 수치심
- 심한 스트레스와 정신적 충격으로
문제 외면
- ➔ 문제해결을 위해 사회복지기관을
방문하여 도움을 청한 자

2. 사회복지사와 클라이언트와의 관계

- 사회복지실천에서 관계란?
 - ct와 워커 간에 이루어지는 태도와 정서의 역동적 상호작용
- 관계의 목적은?
 - 클라이언트가 환경에 좀 더 잘 적응하고 클라이언트가 가진 문제를 해결할 수 있도록 돕기 위함

3. 클라이언트와의 의사소통을 위한 준비

1) 의사소통(意思疏通, Communication)이란

- 공통적으로 나누어 갖다'라는 뜻의 라틴어 'communus' 에서 유래
- 사람들이 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통해 공통적인 이해를 얻고 ct의 의식이나 태도 또는 행동에 변화를 일으키게 하는 일련의 언어행동
- 사회복지실천에서 의사소통, 특히 언어적 의사소통은 핵심적인 것

2) 바람직한 의사소통을 위한 자세

- ① 감정이입을 위해 노력한다.
- ② 모든 의사소통의 장애 요인을 피할 수 있도록 사전에 준비한다
- ③ 대화 중 서로 불확실한 부분은 상대방부터 피드백을 받는다.
- ④ 상대의 말을 경청하고, 상대의 비언어적 행동을 숙지한다.
- ⑤ 권력과 조작에 의한 전달을 피한다.
- ⑥ 일대일로 대화한다.
- ⑦ 상대의 됴됨이, 의견을 받아들이려 노력한다.
- ⑧ 자신과 상대를 신뢰하는 입장에서 대화한다.
- ⑨ 상대에게 예의를 지킨다.

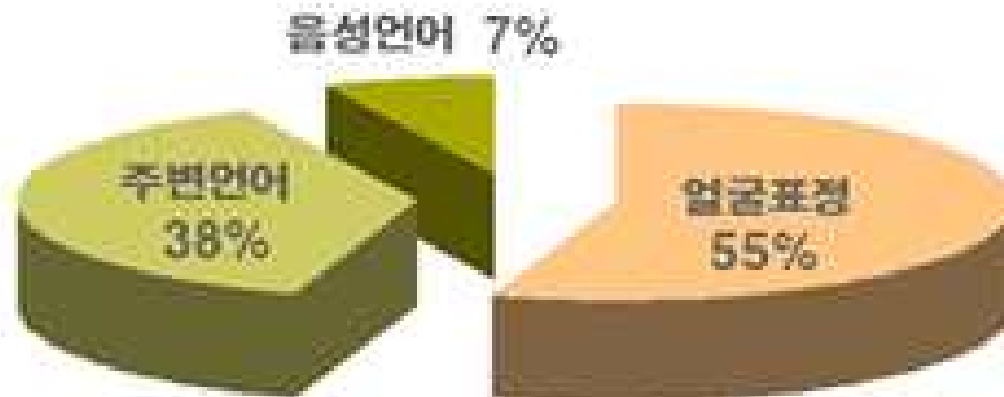
3) 의사소통의 종류

- 언어적 의사소통 vs. 비언어적 의사소통

- 비언어적 의사소통

- 언어적 의사소통을 제외한 나머지 수단으로서의 의사소통

<상대방의 감정과 태도를 아는 방법>



■ 비언어적 의사소통의 특징

- ① 언어적 의사소통을 보완하고 강화한다.
- ② 표현방법이 훨씬 구체적이고 직접적이다.
- ③ 전달력이 크다.
- ④ 문화에 따라 다르게 해석될 수 있다.

■ 사회복지사는!

- ct의 시선접촉, 환영의 몸짓, 침묵, 여러 형태의 비언어적 요소 (목소리의 높낮이와 눈, 손, 자세, 외모 등)에 대한 관찰뿐만 아니라 워커 자신의 비언어적 요소에 대해서도 세심한 주의 필요

4. 의사소통기술

1) 면담의 시작 : 클라이언트와 처음 대면하기

- (1) 자기소개 및 클라이언트 소개
- (2) 첫 면담의 목적 설명
- (3) 클라이언트의 역할 설명하기
- (4) 기관의 정책 및 윤리적 요건에 대해 설명하기

< 사회복지사의 자기소개 연습 >

- 6세 아동
- 초등학교 고학년
- 중고등학생
- 한국어가 서투른 외국인
- 고령의 어르신

2) 질문하기

- 6하원칙에 근거하여 직접적으로 질문하기
 - 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 누구와, 왜?
- 개방형 질문 vs. 폐쇄형 질문
 - 개방형 : 여러 가능성을 열어놓고 제시하는 질문
 - 폐쇄형 : 특정 정보나 분명한 답을 요구하는 형태,
ct의 반응을 크게 제한

- 개방형 질문

- Why? – No!

- Why를 꼭 사용해야 한다면 따뜻하고 수용적 태도

- '저는 왜 그것이 그런지 궁금합니다.'

- How? What? – Yes!

- '왜 늦었니?' vs. '무슨 일이 있었니?'

- 말하고 싶은 내용을 자신의 방식대로

편하게 대답할 수 있도록

<개방형 질문>

- 남편의 행동에 대해서 말씀해 주시겠습니까?
- 남편이 다정스럽게 한다는 것은 무엇을 의미하는지 예를 들어 주시겠습니까?
- 가부장적 행동이라는 것은 무엇인지 예를 들어 주시겠습니까?
- 학교에 가지 않고 어디에 갔었니?
- 무슨 일이 있었니?

<폐쇄형 질문>

- 남편의 행동으로 기분이 나빠졌다는 거네요?
- 남편이 다정하게 대해 주어서 기분이 좋으셨나요?
- 학교 가지 않고 pc방 갔니?

■ 폐쇄형 질문이 유용한 상황

- 위기 상황에서 신속하게 정보를 얻고자 할 때
- 사실을 확인하거나 간단한 정보를 파악할 때
- 새로운 주제나 민감한 주제로 들어갈 때
- ct가 구체적인 사항에 초점을 두도록 할 때
- ct가 이야기 하는 것을 어려워 할 때

< '왜' → '어떻게' 혹은 '무엇' >

- 아드님이 친구들과 왜 싸우게 되었나요?
- 친구들과의 갈등이 왜 생기게 되었는지 아시나요?
- 오늘 왜 늦으셨지요?
- 왜 술을 드시나요?
- 왜 자꾸 화를 내시나요?

▪ 개방형 질문으로 바꾸어 질문해 보기

- 질문 : 엄마가 동생 편만 들을 때 기분이 나쁜 거야?
- 개방형 질문 : _____

- 질문 : 친구들이 너의 마음을 잘 모른다고 생각하는 거니?
- 개방형 질문 : _____

3) 감정 읽어주기

- 감정은 어떤 것이 있는가?
 - 폴 에크만(Paul Ekman) 박사
 - 분노, 혐오, 두려움, 즐거움, 슬픔, 놀라움
 - 6가지 정서는 거의 모든 문화권에서 공통적으로 발견됨

기본 감정	파생 감정(이차 감정)
기쁨	행복감, 고마움, 유대감, 사랑스러움, 명랑, 황홀감, 극치감, 쾌활함, 반가움, 만족감, 감사함, 하늘로 봉 뚝
슬픔	절망감, 불행감, 우울, 후회스러움, 실망, 미안함, 비통함, 기분이 처짐
흥미	기대감, 몰두감, 열심, 재미있음, 흥분, 관심
분노	불쾌감, 시기심, 짜증, 불만, 격노, 좌절, 열받음
경멸	무례함, 비판적, 씹쓸함, 거부감
혐오	증오감, 싫어함, 구역질, 기피하고 싶음
공포	두려움, 예민함, 경악, 걱정스러움, 겁남, 무서움, 불안, 불편함, 혼란스러움

클라이언트가 강한 감정을 보일 때

- 감정을 읽어줄 좋은 기회
- 강한 감정을 보일수록 부드럽게 반응해야 한다.

코티솔과 같은 스트레스 호르몬 분비



혈압이 올라가고 맥박이 빠르게 뛴



피가 파충류의 뇌 쪽으로 몰리는 감정의 홍수 상태에 빠짐

- 감정의 홍수에 빠지면 합리적으로 생각하기 어려워진다.

클라이언트가 강한 감정을 보일 때

 말을 천천히 부드럽게 함

'지금 굉장히 놀랐셨나 봅니다'

'기분이 안 좋아 보이는데... 무슨 일이 있었나요?'

'일단, 심호흡 하고 진정을 좀 하시지요'

'너를 혼내려는 게 아니야. 너를 좀 더 이해하고 싶어'

'나는 네 입장을 이해하고 도와주고 싶단다.'

'그렇게 느낄 만한 상황이 있었을 텐데, 말해 주실 수 있으니까?'

➔ '그런 감정을 가지게 되기까지의 사연을 내가 이해할 수 있게 이야기 해주셨으면 좋겠습니다'라는 마음으로 접근해야....

4) 경청의 기술 : 듣고 공감한다

- 사람을 대할 때 기본적인 자세는 상대방의 말을 잘 듣는 것
 - 언어적 정보와 비언어적인 정보 모두를 포함하여 얻는 것
- 사회복지사가 잘 경청하고 있다는 것은 클라이언트의 언어에만 집중하고 있다는 것이 아니라, 클라이언트의 전반적인 태도와 행동에 주의를 기울여 잘 관찰하는 것을 의미

▪ 주의집중의 기술

- 클라이언트와 마주 대한다.
- 개방적인 자세를 취한다
- 가능한 클라이언트를 향해 몸을 기울인다.
- 눈의 접촉을 유지한다.
- 사회복지사는 긴장하지 않도록 한다.

■ 경청하기

- ct의 문제에 대한 경청만으로도 ct 자신의 문제에 대해 책임을 갖게 되며, 자아존중감도 높아지게 된다.

① 침묵

- ct들에게 전달될 수 있는 강한 비언어적 메시지

② 소극적 경청

- 잠시 말이 끊어질 때, 경청하고 있다는 것을 알리는 반응 추가

③ 개방적 반응(도어 오프너 반응)

- 마음의 문을 여는 데 도움을 주는 언어 사용
- 그것에 대해 말하고 싶으세요?
- 그것에 관해 무언가 느끼는 게 있는 것 같네요.

㉠ 언어적 경청

- 클라이언트의 문제를 확인할 수 있는 언어적 자료들을 가지고 경험, 행동, 정서적 측면에서 이야기를 구조화하여 듣는 것
- ct의 현재 경험(문제상황)은?
- 문제상황에서, ct의 대처행동은?
- 지금 가지고 있는 정서(행동이나 경험으로 인해 생겨난 감정이나 느낌)는?

예) 연습해보기

언어폭력이 심한 남편을 둔 가정주부가 남편이 들어올 시간이 되면 가슴이 두근거리고 얼굴이 붉게 상기되며, 어질러진 집안을 치우고 청소를 하지만, 안절부절 못하면서 무언가에 집중하지 못한다.

㉞ 비언어적 경청

- 얼굴표정 > 목소리의 억양

<비언어적 경청에서 관찰해야 할 내용>

- 얼굴표정 : 미소, 얼굴 찡그림, 입술 삐죽거림 등
- 목소리 억양 : 목소리의 높낮이, 속도, 긴장, 말의 간격, 강조, 침묵, 유창함 등
- 몸의 행동 : 자세, 몸의 움직임, 제스처 등
- 신체반응 : 호흡의 속도, 얼굴 및 목의 색, 눈동자 움직임, 입술 떨림, 눈물
- 신체적 특징 : 체격, 키, 몸무게 등
- 일반적인 외모 : 옷 입는 스타일, 화장 등

■ 반영적 경청

- ct의 말을 경청하는 가장 효율적인 방법으로 사회복지사는 다만 ct 내면을 비춰주는 거울로서의 역할을 수행하여, ct가 말한 메시지를 반영(되돌려)해 주거나, 다시 ct의 말을 확인하는 종류의 언어적 반응을 보이는 것. 이를 반영적 경청 또는 공감적 경청이라고 부름
- 클라이언트로 하여금 자신이 잘 이해 받고 있다고 알게 해준다.
- 클라이언트의 말이나 행동 이면에 내재하고 있는 느낌과 감정이 무엇인지 클라이언트가 분명히 깨닫도록 도와준다.

<반영적 경청의 예>

- * ct : 다른 아이들은 모두 공부도 잘 하고 칭찬도 많이 받는데, 저만 이 모양이에요.
- 사회복지사(거울) : (칭찬받을 일을 해야지 라는 말 대신에)
➔ 너도 다른 아이들처럼 인정받고 싶은데, 잘 안되어서 속상하구나.

<주의사항>

- ① ct의 감정을 진심으로 수용하는 태도
- ② 클라이언트가 느끼는 감정을 나타내는 가장 적절한 단어를 찾을 것
- ③ 클라이언트의 표면적인 감정을 우선 반영하고 점차 심층적인 감정을 반영
- ④ 클라이언트에게 감정을 유발하는 맥락을 적절하게 연관시켜야 한다.
- ⑤ 사회복지사의 감정반영이 클라이언트에게 일치하는 지 파악

<연습하기>

아래 클라이언트의 말을 듣고 클라이언트의 감정을 반영해 보세요.

1. 클라이언트 : 엄마와 싸운 이후로는 얼굴을 마주하기가 힘들어요. 식탁에 같이 앉아도 얘기도 안하고 밥만 먹어요.

사회복지사 : _____

2. 클라이언트 : 남편이 오늘도 나가면서 집안 꼴이 이게 뭐냐고 정리를 해놓으라고 했어요. 그런 말을 들을 때마다 머리가 아파요.

사회복지사 : _____

5) 나를 돌아보기

- 화가 나거나 우울할 때 나는 어떻게 했었나요?
- 화가 날 때 조절하는 방법
 - ☞ 셀프 토크, 명상, 근육이완훈련, 화 일기 쓰기
 - ☞ 감정을 진정 시키는 '자기 진정법'
 - 심장에 집중하여 천천히 호흡
 - 고마움을 느끼기

나를 돌아보기

- 우울하거나 무기력함을 느낄 때
 - ☞ 자신을 우선순위에 두고, 나 자신을 인정해주기
 - ☞ 나 자신의 모든 것을 그대로 인정해 주는 것
 - ☞ 긍정적인 자기암시
 - ☞ 나에게 다정하게, 그리고 사랑하기

나를 돌아보기

운동

인생의 가치에
전념하기

자연과 벗하기

재미와 놀이

봉사

이완 훈련

사랑

스트레스
관리하기

건강한 식사

종교생활

Change your word!

Change your world!