

제1회 보호관찰 심리상담전문가(2급)

보호관찰 면담론

2019. 2. 21..

곽지영



목차

1 보호관찰 현장의 특수성

2 보호관찰 현장에서 동기면담

3 동기면담의 적용

4 동기면담의 적용: 변화대화



1.

보호관찰 연장의 특수성

보호관찰관을 대하는 대상자의 마음

- ❁ 술에 취해서 잠깐 실수한 것뿐인데 매달 보호관찰소에 출석 하라고? 너무한 것 같아.'
- ❁ '다른 친구들도 나처럼 하는데 왜 나만 걸려서 고생이야.'
- ❁ '대충 때우면 그만이지 뭐.'
- ❁ '하루 벌어 살기 바쁜데, 보호관찰 때문에 직장에서 쫓리면 나라에서 책임져 줄 거야?'
- ❁ '내가 잘못된 건 인정해. 다음부터는 절대 그렇지 않을 자신이 있어. 그러니까 보호관찰은 필요 없다고.'
- ❁ '유전무죄 무전유죄라잖아.'

대상자를 바라보는 보호관찰관의 태도

- ❁ 사람이 변하나요?!!’
- ❁ ‘상냥하게 대해주면 우리를 만만하게 본다니까요.’
- ❁ ‘대상자의 얘기를 곧이곧대로 믿으면 큰일 나요.’
- ❁ ‘불쌍해서 신경 써 줬는데 재범 하더라구요.’

보호관찰관의 역할

- ❁ 법집행관 + 사회복지 서비스 제공자
- ❁ 면담의 특수성
- ❁ 위험성-욕구-반응성 원칙(RNR)
- ❁ 증거 - 실천적 개입

"대상자들은 당신이 말한 내용은 잊어버릴지 모르지만 당신이 그들에게 어떤 느낌을 주었는지는 절대 잊지 않을 것이다." (Carl Buechner)



2.

보호관찰 현장에서 동기연담

보호관찰 현장에서 적합성

- ☞ 대상자 내면의 가치와 행동변화를 이끌어내도록 돕는다.
- ☞ **변화에 대한 동기는** 보호관찰관이 강요하는 것이 아니라 **대상자로부터** 나온다
- ☞ 대상자의 **양가감정**을 이끌어내고, 명료화하고, 해결하기 위해 변화와 관련된 **이득과 손실**을 지각하도록 고안되었다.
- ☞ 변화에 대한 준비는 대상자의 특성이 아니라 대인관계의 상호작용에 의해 영향을 받을 수 있으며, **상태 변동적**이다.
- ☞ 대상자의 **저항과 부인**은 보호관찰관의 전략을 수정·보완하라는 신호이다.
- ☞ 대상자가 변화에 대한 목표를 세우고 이를 수 있도록 그의 **신념**을 이끌어내고 높이는 것이 필수적이다.
- ☞ 보호관찰관-대상자의 관계는 대상자의 **자율성**을 존중하는 **파트너쉽**이다.
- ☞ 상담기술이 중요한 것이 아니라 **대상자를 대하는 보호관찰관의 태도**가 핵심이다.
- ☞ **의도적인(방향지시적인) 대상자 중심 상담 스타일**로서, 대상자의 행동변화를 이해하고 이끌어낸다.

보호관찰 현장에서 기대 효과

- ❁ 정보 입수에 적합
- ❁ 대상자의 저항을 감소
- ❁ 대상자의 행동 변화를 촉진시키는 구조 제공
- ❁ 보호관찰관의 소진을 막아줌
- ❁ 보호관찰 시스템을 보다 인간적으로 조성



3.

동기면담의 적용

동기면담의 적용

❁ 협동성

대상자의 과거와 현재 상황 그리고 이전에 변화를 시도했던 모든 경험에 대한 최고의 전문가는 바로 대상자라는 사실을 인정

❁ 유발성

아이디어와 해결책이 대상자로부터 나올 수 있도록 돕는다

❁ 자율성

보호관찰관은 안내자와 같다(Rollnick 등, 2008).

선택하는 것에 대한 자율성은 전적으로 대상자에게 있음

보호관찰 동기면담 진행과정

관여하기(engaging)

초점 맞추기(focusing)

이끌어 내기(evoking)

계획세우기(planning)

동기면담 1단계 관여하기

❁ 첫 회기의 중요성 : ‘안정감’

➤ 시선, 밝은 표정, 따뜻한 마음, 개방적 태도

❁ 보호관찰 전반에 대한 구조화

➤ 보호관찰 취지와 목적, 대상자 준수사항 이행 등 의무사항, 면담시간, 보호관찰관의 역할과 목표

● 대상자의 수치심, 자기-보호기제

동기면담 1단계. 관여하기

상호협력 (Collaboration)

- 두 전문가(대상자와 조력자)의 상호협력을 바탕으로 이뤄진다.
- “레슬링이 아니라 댄싱” - 면담은 힘(권력)의 투쟁이 아니다.
- 보호관찰관은 자신이 답을 줘야한다는 생각을 하지 말라.
 - 청하지도 않은 충고는 금물
- 보호관찰관은 “교정 반사(righting reflex)”를 억눌러야 한다.
- 보호관찰관은 대상자와 그의 세계관을 완전하게 존중해야 한다.

1-2. 관여하기

수용

(Acceptance)

- 절대적 가치 : 보호관찰관은 면담 상황에서는 그 어떤 판단 없이 무조건적인 긍정적 관심을 갖고 대상자를 바라봐야 한다.
- 정확한 공감 : 보호관찰관은 대상자의 눈과 가슴을 통해 그의 세계를 볼 수 있도록 노력해야 한다.
- 자율성/지지 : 보호관찰관은 대상자가 스스로 방향을 결정하고 선택하는 권리가 있음을 인정해야 한다.
- 긍정 : 보호관찰관은 대상자의 강점과 노력을 확인하고 주목해야 한다.
 - 대상자의 용기를 감지하라.

1-3. 관여하기

연민

(Compassion)

- 보호관찰관은 대상자의 최우선 관심사를 찾고, 자신이 아니라 대상자의 이익을 위해 작업해야 한다.
- 대상자의 고통을 함께 할 수 있는 보호관찰관의 능력

유발성

(Evocation)

- 보호관찰관은 긍정적 관점을 가지고 대상자를 대해야 한다.
- 보호관찰관은 대상자의 지혜, 경험, 변화 과정에서의 전문성을 끄집어내는 작업을 해야 한다.

동기면담 2단계. 초점 맞추기

❁ 관여할 변화주제 결정

- 변화를 기대하는 주제를 탐색
- 대화를 통해 대상자와 함께 방향 설정
- > 면담패턴 : 준수사항 이행 점검 설정한 목표와 관련된 일상생활의 어려움, 해결방안 등 탐색

동기면담 2단계. 초점 맞추기

- ❁ 잘 진행되고 있는지 확인 가능할 수 있는 조건들
 - 대상자가 가지고 있는 변화 의도가 무엇인가?
 - 면담자와 대상자가 같은 방향으로 나아가고 있다고 느껴지는가?
 - 면담자는 이 면담이 어디로 진행되고 있는지 명료하게 알고 있는가?
 - 면담자는 대상자와 레슬링을 하는 것 같은가, 아니면 춤을 추고 있는 것 같은 느낌인가?

보호관찰관이 피해야 할 함정 1

❁ 질문-대답 패턴 함정

- 어떤 특정 정보에 대해 알아야 할 때 사용
- 상담자나 내담자가 불안감을 느낄 때
- 스스로 동기를 탐색하고 변화대화를 할 기회 제공
- 피하는방법 : 상담 전 질문지 완성, 열린 질문하기, 반영적경청

❁ 한쪽 편에 서기 함정 : 피해야 할 가장 중요한 함정

- 좋은 쪽으로 치우치고 싶은 유혹을 피하는 것이 한쪽으로 치우치지 않는 기술

보호관찰관이 피해야 할 함정 2

- ❁ **전문가 함정** : 보호관찰관은 모든 해답을 가지고 있다
- ❁ **진단명 붙이기 함정**
- ❁ **조급하게 초점 맞추기 함정**
 - 보호관찰관의 관점에서 보는 대상자의 문제로
 - 대상자가 별로 관심을 갖지 않는 쟁점
- ❁ **비난하기 함정** : 문제의 책임은 누구에게?

동기면담 3단계. 이끌어내기

- ❁ 대상자의 변화 대화를 이끌어 불일치감을 발전시키는 과정
- ❁ 양가감정으로 인해 전진과 후퇴를 반복
- ❁ 과거의 문제를 일으킬 수 있는 상황을 선택하는 양상에 대해 비난이나 올바른 행동을 지시하는 것이 아니라, 염려를 표현
저는 00씨가 옛날 친구들과 자주 가던 곳에 놀러 가기로 결정했다는 점이 걱정되는군요, 이 일로 인해 당신이 다시 예전 생활로 돌아가 필요
폰을 투약하는 상황에 처하게 될까봐 염려스러워요, 00씨는 교도소에
갈까봐 겁이 난다고 말했었지요, 무엇을 하고 안하고는 당신에게 달여
있지만 제가 이런 염려를 하는 것에 대해 어떻게 생각하세요?

동기면담 4단계. 계획세우기

- ❁ 보호관찰관과 대상자의 라포 형성
- ❁ 설정한 변화 행동 목표가 명백
- ❁ 대상자의 높은 변화동기, 실천할만한 변화 준비도
 - 보호관찰관은 다양하고 유용한 사회적 자원이나 활용 가능한 정보를 제공
 - 대상자가 최종 선택

면담을 잘 이끌어갈 수 있는 Tip

1. 호기심 어린 태도와 대상자를 좀 더 이해해야겠다는 목표를 가지고 시작하라.
2. 대상자의 변화준비 정도에 맞는 전략을 사용하라.
3. 강한 직면은 대상자에게 저항을 야기할 수 있음을 기억하라.
4. 상황에 대한 대상자의 관점을 알아내고 그들의 행동과 문제, 걱정 등 그들의 삶을 보다 넓은 맥락 속에서 이해하고자 노력하라.
5. 대상자와 함께 문제를 탐색할 때에는 보호관찰관의 입장을 지지하는 증거들을 모으려 하지 말라.



4.

동기면담의 적용 : 변화대화

변화대화(change talk)

- ❁ 대상자의 긍정적이고 친사회적인 변화를 돕는 것이 목표임
- ❁ 대상자가 스스로 변화하고 싶다고 말하거나 변화와 관련된 진술 혹은 언어 표현
 - 저항대화(resistance talk)
- ❁ 변화대화의 증가를 통해 변화를 예측

변화대화(change talk)

- ❁ 변화 대화는 변화에 대한 진술
- ❁ 변화 대화는 특정 행동이나 일련의 행동과
- ❁ 변화 대화는 일반적으로 대상자로부터 나오지만 꼭 그래야만 하는 것은 아니다.
- ❁ 변화 대화는 보통 현재 시제를 사용한다.

변화대화(change talk)

❁ 변화할 준비를 알려주는 언어적 신호

(1) 변화열망(Desire)

(2) 변화능력(Ability)

(3) 변화이유(Reason)

(4) 변화필요(Need)

(5) 변화결단(Commitment)

보호관찰관 : 술에 관해서는 이제 마실 만한 가치가 없다는 지점까지 오셨다는
거군요

대상자 : 네. *[다른 사람들이 마시지 말라고 말해서가 아니라 내가 그래야 할 것
같아서요.]* **(결단)** [아침에 일찍 일어나야 하고, 또 술을 마시면 아침에 어떤 기
분인지 아니까요] **(필요성)**

보호관찰관 : 아시고 계시군요.

대상자 : [스스로 연기에 오염되길 원하는 사람이 있겠어요?] **(필요성)**

보호관찰관 : 그렇지요

대상자 : [담배를 끊으면 술도 끊게 되더라고요.] **(이유)**

보호관찰관 : 그런가요?

대상자 : [그렇게 해야겠지요. 적어도 그래야 할 것 같아요]**(결단)**

보호관찰관 : 운동을 꾸준히 하면 어떤 점이 달라질까요?

대상자 : [아마도 건강이 좋아지겠지요.] **(이유)**

5

4

3

2

1

장담한다

몰두하다

기대한다

선호한다

의미한다

할 것이다

전념하다

하고자한
다

믿는다

예측한다

약정한다

하기로
한다

계획한다

받아들인다

희망적으로 본다

맹세한다

준비되었다

결심한다

자원한다

생각한다

하고 말
것이다

의지가
있다

고대한다

목적을 둔다

모험하고자 한다

약속한다

선언한다

희망한다

시도하고자 한다

확신한다

제안한다

할 것으로 생각한다

헌신한다

고대한다

미루어 짐작한다

알고 있다

예상한다

곰곰이 생각한다

생각해본다

변화대화 감지, 개입방법

- ❁ 반영하기
- ❁ 예를 들어보게 하거나 상세하게 부가설명
- ❁ 변화 대화를 인정해주기
- ❁ 요약하기

반영하기

대상자 : 저의 부모님은 너무 엄격하셔서, 그게 싫지만, 그래도 저를 걱정하시기 때문에 그러신다고 생각합니다

**보호관찰관 : 부모님이 당신을 사랑하셔서 그렇게 한다고 생각하는군요
(한쪽 면 반영)**

대상자 : 그러나 부모님이 만든 집안 규칙은 너무 심합니다

**보호관찰관 : 때때로 부모님께서 당신을 너무 걱정하시 않으셨으면 하고 바라는군요. 왜냐면 부모님께서 당신을 너무 지나치게 보호하려고 하니까요
(양면반영을 하여 양쪽을 포착함)**

예를 들어 보게 하거나 상세하게 부가 설명하기

최근에 어떠한 노력을 했는 지 말해주세요

그 밖에 또 어떤 것이 있나요

변화대화를 인정해주기

괜찮은 생각이네요

좋은 부모가 되는 것이 당신에게 중요하시군요

그런 걱정을 하는 이유를 이해하겠습니다

변화대화를 이끄는 질문들 1

❁ 문제를 인식하는 언어표현

- 어떤 점에서 이것이 문제라고 생각하세요?
- 이 문제로 어떠한 어려움이 있으셨나요?
- 어떤 부분에서 당신과 다른 사람들이 피해를 보았다고 생각하시나요?
- 어떤 방식으로 이것이 당신에게 문제였나요?
- 이 문제가 당신이 하고자 한 일을 어떻게 방해했나요?

변화대화를 이끄는 질문들 2

- ❁ **지각된 문제에 대해 정서적으로 염려하는 언어표현**
 - 이 문제로 염려하는 이유가 무엇인가요?
 - 어떤 것이 걱정되시나요? 어떤 일이 일어날 거라고 상상이 되나요?
 - 이 문제로 얼마나 많이 염려가 되시나요?
 - 어떤 점에서 이 문제가 염려가 되시나요?
 - 이 문제를 해결하지 않으면, 무슨 일이 일어날 것이라고 생각하시나요?

변화대화를 이끄는 질문들 3

- ❁ **행동변화의 의도를 직접적 혹은 간접적으로 물어보는 언어표현**
- 여기에 오신 이유가 스스로 무언가를 해야할 때라고 생각을 한 거지요?
- 변화를 해야 하는 이유가 어떤 것이라고 보세요?
- 무슨 이유로 변화할 필요가 있다고 생각하세요?
- 만약 100% 성공해서 원하는 대로 된다면, 무엇이 달라질까요? 어떤 점에서 지금처럼 계속 음주를 해야 한다고 생각하세요? 혹은 그 반대에 대해서는 무엇이라고 생각하세요? 무엇이 지금 변화해야 할 시간이라고 생각하나요?
- 무엇이 당신을 꿈쩍 못하게 하나요? 어떤 변화가 있어야 하나요?

변화대화를 이끄는 질문들 4

❁ 자신의 변화능력에 대한 낙관적 언어표현

- 마음만 먹는다면 변화할 수 있다고 생각하는 하는 것은 어떤 점들인가요?
- 원한다면 바꿀 수 있다고 격려하는 것은 무엇인가요?
- 변화해야 할 필요가 있다면 무엇이 도움이 될 수 있다고 생각하나요?



Thank You For Your Attentions !!