

E-care 교수용 학생 면담 가이드



01 학생면담의 과정과 기법

효과적으로 학생면담을 진행하기 위해서는 면담이 어떻게 이루어져야 하는지 면담과정에 대한 구조와 원활한 면담과정 진행을 위한 기법에 대한 지식이 필요합니다. 면담의 진행과정에서 가장 중요한 것은 피면담자(학생)가 면담자 즉 교수를 신뢰할 수 있는 분위기를 형성하는 것이라고 할 수 있습니다. 신뢰감을 조성하기 위하여 면담 전에 어떠한 준비를 해야하며, 어떠한 태도를 취해야 하는지, 면담과정은 어떻게 진행되어야 하는지, 그리고 면담과정에서 적용할 수 있는 면담 기법은 어떤 것들이 있는지 살펴보도록 하겠습니다.



01

학생면담의 과정과 기법

면담을 위한 준비

물리적 준비

• 적절한 면담시간 확보

면담약속 전후의 시간계획을 조정하여 면담에 필요한 최소한의 시간(가능하면 대략 30분에서 50분 가량)을 확보합니다.

• 물리적 환경 조성

편안히 앉을 수 있는 자리 마련, 테이블 위의 여러 자료들은 다른 곳으로 옮겨 둡니다.

• 자리배치

가급적 마주 보거나 측면에 앉도록 자리를 배치합니다.

• 면담의 방해 요소 처리

방문 앞에 '면담 중' 이라고 적힌 안내장 붙이기, 면담 중에 걸려오는 전화는 긴급한 사안이 아닌 경우 받지 않기 등 면담에 방해가 되는 요소를 적절하게 처리하는 것도 필요합니다.

• 메모할 수 있는 준비

면담내용을 기록할 수 있는 노트나 용지를 준비합니다. 학생면담철이 있으면 더욱 편리합니다.

심리적 준비

• 면담의 목적을 기억하기

약속시 학생이 밝힌 면담 목적에 대해 간략히 생각해 두는 것이 좋습니다.

• 면담에 심리적으로 집중하기

지나치게 바쁜 일정, 신체적 피로와 질병, 위급한 개인사정 등이 있는 경우 면담에 심리적으로 집중하기 어려우므로 이러한 요소가 있을 경우 면담시간을 다른 시간으로 조정하는 것이 필요합니다.

02

학생면담의 과정과 기법

면담자에게 필요한 태도

학생이 원하는 이야기를 꺼내놓고, 필요한 도움을 받을 수 있는 신뢰감 조성을 위해서 면담자가 취해야 하는 기본적 태도는 다음과 같습니다.

—
학생을
진심으로
존중합니다

경험과 연륜이 어린 학생이지만 자기 문제에 대해서는 가장 많은 생각과 고민을 한 전문가임을 기억해주시요. 현재 어떠한 문제를 경험하고 있는지 한 인격체로 존중받을 때 사람은 마음의 문을 열수 있습니다.

—
문제해결의
열쇠는 학생이 쥐고
있습니다

아무리 좋은 조언과 해결책을 제안한다고 해도 문제 해결의 열쇠는 학생 자신이 쥐고 있습니다. 그 열쇠를 적절하게 사용하도록 격려하고, 자극하는 것이 중요합니다.

—
문제보다는 '사람'을
먼저 봐주세요

학생들의 면담요청은 크고 작은 문제를 해결하기 위해 이루어지는 경우가 많습니다. 면담자는 일차적으로 문제를 가지고 있는 학생이 자신의 문제를 어떻게 보고 있는지, 문제로 인해 어떤 어려움을 겪고 있는지, 그 문제를 어떻게 해결하고 싶어 하는지에 대해 관심을 두어야 합니다.

—
우선적으로 '학생만'을
위한 면담시간으로
사용하여야 합니다

학생과 보다 심도있는 의사소통을 원하신다면 면담 시간은 학생만을 위해 쓰여져야 할 것입니다.

03

학생면담의 과정과 기법

면담의 진행과정

면담은 길이에 상관없이 다음과 같이 일정한 구조를 가지고 진행되는 것이 좋습니다.

워밍업단계

우선, 간단한 안부 인사 등을 통해 편안한 분위기를 조성하고 면담에 할애할 수 있는 시간이 어느 정도인지를 알려주어 학생이 적절하게 이야기를 꺼낼 수 있게 합니다. 대부분 면담의 초기에 학생들은 무슨 말부터 해야할지 몰라 망설이는 경우가 많으니, 어느 정도 긴장이 풀어지면 “어떤 도움을 필요로 하는지?”와 같은 질문을 통해 이야기할 수 있게 도와줍니다.

평가단계

학생이 도움을 받고자 하는 문제가 언제부터 시작되었는지, 이 문제로 인해 받는 심리적인 어려움의 정도는 어느 정도인지, 얼마나 자주 이런 문제가 생기는지, 과거에 유사한 문제를 겪었던 경험이 있는지, 그리고 문제를 해결하기 위해 어떠한 노력을 해 보았는지, 그리고 그러한 노력들이 왜 효과를 거두지 못했는지 등을 평가하는 것이 필요합니다. 또한 문제를 해결하는데 도움이 되는 개인의 자원(resources) 및 환경적 지지 체계도 함께 평가할 필요가 있습니다.

※ 학생이 호소하는 문제가 만성적이어서 심리적 위기를 초래할 수 있고 위급한 문제라고 판단된다면 교내 학생상담센터에 의뢰하고, 전문적 도움을 받는 것의 중요성을 알려줄 필요가 있습니다.

목표 형성단계

면담을 통해 얻고자 하는 바를 파악하는 단계입니다. 대부분의 학생들은 정보를 위한 면담을 요청하는 경우가 많은데, 이 때에도 실상 정서적인 지지와 격려를 필요로 하는 경우가 많습니다. 면담 시작 시 단순히 객관적인 정보를 전달하는데 주력할 지, 아니면 심리적인 지지와 조력에 보다 초점을 둘 지에 대한 면담 방향을 결정하는 것이 도움이 됩니다.

문제해결조력단계

면담을 통해 해결 가능한 문제로 평가된 문제라면 정보제공이나 조언 등을 통해 문제해결에 도움을 주는 것이 좋습니다. 만약 심리적으로 도움을 주고 싶다면 학생이 인식하지 못하고 있는 잠재력을 북돋아 주거나, 부정적 사고 패턴, 행동방식 등을 인식할 수 있도록 도움을 줄 수도 있습니다. 어떤 경우여라도 학생이 힘들어하고 있는 마음을 학생의 눈높이에서 공감적으로 이해하고 있음을 전달하는 것은 문제 해결의 동기를 높이는데 핵심적인 도움을 줄 수 있습니다.

마무리단계

학생이 문제 해결을 위해 실제로 무엇을 실행할 것인지에 대해 구체적인 생각을 가지고 면담을 마무리할 수 있도록 도와야 합니다. 면담을 통해 무엇을 알게 되었는지를 이야기해 보도록 하고, 면담 후에 무엇을 실행할 것인지에 대해서도 구체적으로 계획을 세워보도록 합니다. 이러한 마무리단계는 면담이 효율적으로 잘 이루어졌는지를 평가할 수 있는 시간이 되도록 합니다.

04

학생면담의 과정과 기법

학생면담이나 대화에 도움이 되는 몇가지 조언들

학생이 원하는 이야기를 꺼내놓고, 필요한 도움을 받을 수 있는 신뢰감 조성을 위해서 면담자가 취해야 하는 기본적 태도는 다음과 같습니다.

‘상대의 입장에서 (in one’s shoes)’

공감적 이해란 ‘상대의 입장에서(in one’s shoes)’ 그 사람의 경험을 이해하는 것입니다. 면담자의 가치관, 사고의 틀에 맞춰 이야기를 들으면 상대방의 내면의 세계를 깊이 이해할 수 없습니다. 면담자가 학생이 경험한 주관적 세계를 제대로 이해하지 못하면 정보전달이나 문제해결방식의 제안이 효율적으로 이루어지기 힘듭니다. 상대방을 공감적으로 이해하고 이를 전달할 수 있는 대화기법으로 ‘적극적 경청’을 꼽을 수 있습니다.

※ 적극적 경청

면담에서 가장 중요한 것은 ‘잘 듣는 것’입니다. 사람들은 두 가지 채널을 통해 의사소통을 합니다. 첫째, 음성언어를 통한 의사소통은 상대방이 말하는 자신의 생각, 감정, 행동을 듣는 것이며, 둘째, 비음성적 채널을 통한 의사소통은 상대방의 목소리, 눈맞춤, 몸짓, 자세 등에 담겨 전달되는 메시지를 듣는 것입니다. 적극적 경청이란, 두 가지 채널을 통해 상대방으로부터 들은 메시지를 상대방에게 다시 돌려주면서 이야기를 진행시키는 방법입니다.

한 인격체를 대하는 진정한 종종

상대방이 어떤 경험, 사건을 경험했다라도 한 인격체로 마땅히 존중받아야 한다는 태도로 면담에 임해야 합니다. 사람들은 종종 문제 뒤에 숨어서 면담을 받으러 오기 때문에 면담자들은 자칫 상대방의 문제만 보고, 문제 뒤에 있는 개인의 잠재성, 인격적 가치를 놓치게 되는 경우가 있습니다. 상대방이 호소하는 문제 이면의 긍정적인 동기를 읽어주는 것은 성장의 밑거름이 됩니다.

솔직성을 가진 면담

면담 과정에서 면담자의 내적 감정, 생각은 외적인 행동과 일치해야 합니다. 내적으로는 상대방에게 관심이 없으면서 겉으로만 면담자의 '역할'을 하게 될 때, 면담 과정은 형식적으로 흐르기 쉽고, 면담의 효과도 떨어지기 마련입니다.

상대방에 대한 질문

상대방의 이야기를 구체화시키고자 할 때는 질문을 할 수 없습니다. 질문의 효과는 정보 수집 뿐만 아니라 상대방이 미처 하지 못한 생각들을 촉진시키는 데서도 나타납니다. 효과적인 질문을 하려면 한 번에 한 가지씩 질문하고, '예/아니오'로 답하는 폐쇄형 질문보다는 개방형 질문을 사용하는 것이 좋습니다. 단, 연속하여 질문만 하거나 질책이나 비난의 질문은 취조식으로 느껴지기 쉬우니 주의해야 합니다.

면담자 자신의 자기개방

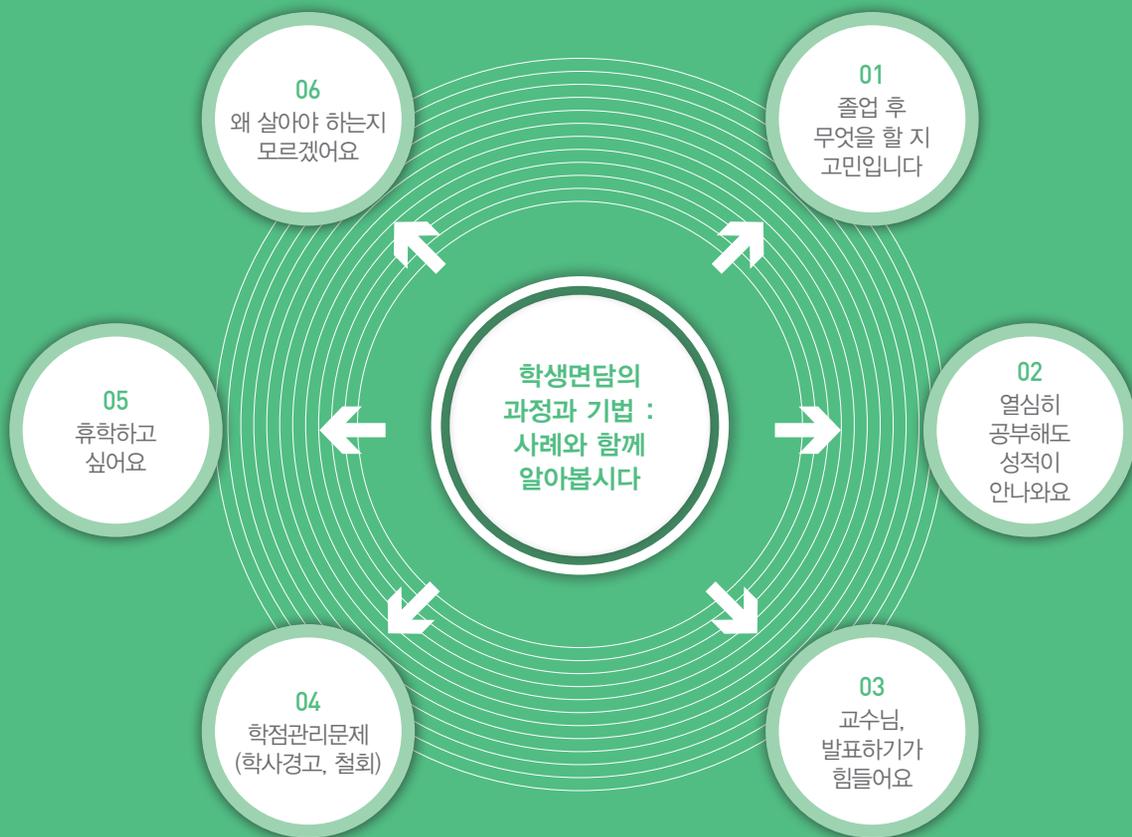
학생들에게 면담자 자신의 경험, 생각, 의견을 제시하는 경우가 도움이 되는 경우가 있습니다. 이 때 반드시 기억해야 할 것은 자기개방을 하는 목적이 자기를 과시하거나, 자신의 욕구를 충족시키는 것이어서는 안 된다는 것입니다.

조언하기

학생들은 자기 문제의 해결책을 면담자로부터 듣고 싶어하는 경우가 많은데 조언에 앞서 먼저 상대방이 문제 해결을 위해 어떠한 시도들을 해 보았는지를 파악해 봅니다. 대부분 학생들은 그 문제를 해결하기 위해 여러 시도를 해 본 후에 면담을 요청하게 됩니다. 또한, 학생이 면담자 조언에 맞게 실행할 준비가 얼마나 되었는지를 파악하고 준비도에 맞춰 조언을 제공해야 합니다. 아무리 좋은 조언이라도 적용할 준비가 되지 않은 사람에게는 별 도움이 되지 않습니다.

02 학생면담의 과정과 기법 : 사례와 함께 알아봅시다

여러 교수님과 학생들을 대상으로 진행된 인터뷰 결과를 토대로 면담의 빈도나 중요도가 높은 문제들을 중심으로 사례별 해결방안을 제시하였습니다.



1

졸업 후 무엇을 할 지 고민입니다.

졸업반 : 주변 어른들이 벌써부터 졸업하면 뭐 할 거냐고 하는데 걱정입니다.

교 수 : 아무래도 다들 걱정이 많지! 어디서 시작해야 할지 막막한가 보구나! 그런데 학생은 미래에 대해 조금이라도 생각해 본 것이 있나?

졸업반 : 아니... 아직...

교 수 : 그럼 취업 준비를 한 것은 있나?

졸업반 : ... 토익시험은 봤는데 성적은 아직 안 나왔고 학점은...

교 수 : 먼저 영어시험은 봤구나. 또 다른 것을 준비한 것이 있나?

이렇게 해주세요.

취업을 위해서는 단계적인 접근이 필요합니다.

학생들이 어느 단계에 있는지 물어 주시고 단계별로 알맞은 지도를 해 주셔야 합니다.

자신에 대한
이해 (흥미, 적성,
성격, 가치 등)가
부족한 경우

적극적인 자기탐색 제공

- ▶ 자기에 대한 이해수준 점검
어떤 일을 좋아하고 재밌어했나, 어떤 일이 성격에 잘 맞는다고 생각하는가, 어떤 일을 잘했다고 칭찬받았나
- ▶ 미래의 자신에 대한 이해수준 점검
장래희망은 무엇이었나, 30, 40대 어떤 모습이고 싶은가, 무엇을 하면 만족스러울 것 같은가

전반적인 직업
세계에 대한
이해 (가능한
직업, 요구되는
준비 등)가 부족
한 경우

직업세계 탐색 제공

- ▶ 일의 세계에 대한 정보는 교내 경력개발센터(job.ewha.ac.kr), 노동부 워크넷(www.work.go.kr), 직업능력개발원 커리어넷(www.career.go.kr)에서 관련 정보를 찾아볼 수 있습니다.

<p>자신과 직업세계를 통합하여 잠정적인 의사 결정을 한 경우</p>	<p>구체적인 정보 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 유사경험을 한 교수나 선배 연락처 ▶ 경력개발센터 직종별 전문직 취업세미나, 채용 설명회 취업특강
<p>분명한 진로결정을 내릴 수도 없고 막연하게 불안하고 걱정만 많은 경우</p>	<p>일반적인 취업준비 권유</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 실제 취업준비 활동들을 시작하면 불안이 감소될 수 있음. ▶ 학생상담센터 심리상담서비스 권유 ▶ 경력개발센터 워크샵 및 취업 관련 면담

참고

진로에 대한 고민은 재학생들의 고민 순위 1위입니다. 특히, 미래취업과 진로지도는 학문적 지도와 함께 학생들이 교수님께 가장 많이 기대하는 역할입니다. 학생들은 이 부분에 대해 구체적인 정보나 교수님의 격려를 필요로 하고 있습니다. 또한 교수님의 '인내심'이 가장 많이 요구되는 부분일 수도 있습니다.



관련기관

경력개발센터 : 아르바이트, 구인/구직 연계, 취업 행사 및 관련정보 제공
ECC B307호, (교내)3216, 3217
<http://job.ewha.ac.kr>

학생상담센터 : 심리검사, 상담서비스, 특강 및 워크샵 제공
학생문화관 311호, (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>

2

열심히 공부해도 성적이 안나와요

지금 1학년인데 나름대로 열심히 공부했는데도, 생각했던 것과 달리 성적이 잘 나오지 않아서 당황스럽고, 우울해졌다. 학과 공부가 나에게 맞지 않는 것인지, 앞으로 남은 대학공부는 어떻게 해야 하는지 걱정이 되어서 교수님께 면담을 신청했다

3학년이나 되었는데 신청과목에서 비중이 큰 레포트를 내야 하는 것이 부담스럽다. 어떻게 주제를 잡아야 할지, 자료는 어디서 찾아야 할지 너무 막막하고, 매번 레포트 점수가 좋지 않기 때문에 용기를 내서 교수님을 찾아갔다.

※ 2, 3학년 학생들은 학습방법보다는 레포트와 관련된 질문이 많습니다.

이렇게 해주세요.

01. 성적이 나오지 않는다고 호소하는 경우, 어떤 부분에서 부진한 것인지 확인해 주세요.
 - 레포트 작성시, 논리적인 글쓰기가 부족한가?
 - 수업에서의 참여정도가 부족한가?
 - 시험문제의 의도를 파악하지 못하나?
 - 기타 학습과 관련된 준비, 동기 등
02. 교수님이 알고계신 방법을 제시하기 이전에 현재 학생이 사용하고 있는 공부 방법을 먼저 점검해 주세요.
 - 예습이나 복습을 하는 편인가?
 - 선수과목에 대한 학습이 되어 있는가?
 - 주요 교과서와 참고도서를 읽고 있는가?
03. 일반적인 공부방법에 대한 조언을 하기보다는 구체적인 정보를 제시해 주시는 것이 듣는 학생에게는 도움이 될 수 있습니다.
 - 자료 수집 방법
 - 과제, 답안 작성 시 주의할 점, 보완해야 할 점 등
04. 학생이 사용하는 학습방법이 과목의 특성에 맞는지 점검해 주세요.
05. 적합한 학습계획, 시간관리가 이루어지고 있는지 확인해 주세요.

EWHA

참고

조언을 해 주시기에 앞서, 우선 학생의 이야기를 끝까지 경청해 주시는 것이 중요합니다. 어려움을 갖고 있는 사람의 심정에서는 자신의 이야기를 잘 들어주는 것 만으로도 많은 지지를 얻을 수 있습니다. 특히 학생의 입장에서 교수님의 경청은 많은 위로가 될 수 있습니다.

교수님의 기준보다는, 현재 문제를 갖고 있는 학생의 실력에 눈높이를 맞춰 주세요. 때로는 교수님의 경험담이 자칫 학생에게는 따라하기 어려운 과제처럼 들릴 수도 있습니다.

관련기관

교육 혁신센터 : 교수지원서비스, 학습지원 컨설팅, 학습지원을 위한 정보 제공
이화삼성교육문화관 601호, (교내)3202

학생상담센터 : 학업상담 및 시간관리 프로그램 등
학생문화관 311호 (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>

3

교수님, 발표하기가 힘들어요.

교수님, 저는 수업시간에 발표를 하기가 너무 힘들어요. 앞에만 나가면 얼굴이 빨개지고 목소리가 떨리고 손도 막 떨리고.. 아이들이 이런 나를 보고 어떻게 생각할까... 준비한 게 하나도 떠오르지 않고 머릿속이 하얘지면서 막막합니다. 정말 창피합니다. 교수님 수업은 모두 발표를 해야 하니, 저는 어떻게 해야 할지 모르겠어요.

이렇게 해주세요.

01. 우선 학생의 이야기를 진지한 태도로 들어주세요. 학생의 고민에 공감을 표현해주고 발표할 때 어떤 어려움이 있는지 자세하게 물어봄으로써 허심탄회하게 이야기할 수 있도록 합니다.
 - “발표할 때 어려움이 많았구나. 발표할 때 어떤 점이 가장 신경이 쓰이나 궁금하군.”
 - “발표할 때 목소리와 손이 떨려서 많이 당황되겠다. 발표하면서 무엇을 생각해?”
 - “발표하기가 너무 힘들군. 보통 발표 준비는 어떻게 하지?”
02. 발표불안의 경우 성공 경험을 하게 되면 그 후로는 극복하기 수월해집니다. 교수님께서 학생의 어려움을 이해하고 가능하다면 발표준비를 함께 검토해주고, 발표 결과보다는 수행자체에 의미를 두도록 격려해 주시면 큰 도움이 됩니다.
03. 심리적인 문제로 발표하는데 지나친 어려움을 느낀다면 학생상담센터에서 도움을 받을 수 있습니다. 그리고 교육혁신센터 홈페이지를 통해 발표 준비에 관한 자료를 얻을 수 있습니다.

관련기관

- 학생상담센터 : 학업상담 및 발표불안 감소 집단 프로그램 등
 학생문화관 311호 (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>
- 교육혁신센터 : 교수지원서비스, 학습지원을 위한 정보 제공
 이화삼성교육문화관 601호, (교내)3202

4

학점관리문제 면담 (학사경고, 철회)

이렇게 해주세요.

[학사경고생의 경우]

학사경고를 받아서, 교수님과 면담을 해야 하는데, 교수님께 죄송하고 신뢰를 잃을까봐 피해 다니게만 된다, 면담을 하러 가도 창피할 것 같고, 나를 어떻게 생각하실지 걱정이 되어서 발길이 떨어지지 않는다.

01. 창피하고 걱정이 되어서 교수님을 피하고 싶은 마음이 큼니다. 교수님의 적극적인 태도가 필요합니다.
 - 바쁘시지만 교수님이 먼저 연락해서 만나주세요.
 - 학사경고 시 추후 재발을 방지하기 위해 교수님과의 면담이 필요함을 강조해 주세요.
 - 면담 약속을 잡을 땐, '한번 다녀가라'고 하기보다 '시간, 장소'를 정확하게 정해주세요.
 - 약속에 오지 않을 경우 다시 한번 연락해 주세요.
02. 면담 전에 학생에 관한 정보를 미리 파악해 두시면 도움이 됩니다.
 - 성적이나 평점은 본인이 이야기하기 부끄러워합니다.
 - 이전의 휴학여부와 가족이 학사경고 여부를 알고 있는지, 학생에게 도움을 줄 수 있는지의 여부를 확인해 주세요.
03. 용건을 이야기하기 전에 교수님을 만나러 오기까지의 어려운 심정을 알아주세요.
 - '면담에 오기까지 주저했을 것 같다'고 먼저 이야기해 주세요.
04. 학사경고를 받게 된 상황에 대해 살펴주세요.
 - 학습방법을 모르는 경우: 교육혁신센터, 학생상담센터로 도움 요청
 - 가정, 교우 등 다른 문제로 학업을 유지하지 못한 경우 : 학생상담센터로 도움 요청
05. 학습방법에 대한 이해가 많이 부족할 경우, 도움을 줄 수 있는 학과 선배나 대학원생을 소개해 주시는 것도 도움이 됩니다.

관련기관

- 학생상담센터 : 학업상담 및 학사경고생 학습력 향상 프로그램,
 학사경고생 자기관리 프로그램, 시간관리 프로그램 등
 학생문화관 311호 (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>
- 교육혁신센터 : 교수지원서비스, 학습지원을 위한 정보 제공
 이화삼성교육문화관 601호, (교내)3202

[철회의 경우]

△△수업을 철회하기로 결정을 했는데, 계속 들어야할지 철회를 해야할지 잘 모르겠고, 혹시라도 내가 철회하려는 걸 교수님이 아시면 어쩌나 마음이 졸여져서 찾아가기가 주저된다.

이렇게 해주세요.

01. 철회의 이유를 묻되, 학생의 결정을 존중하는 태도를 유지해 주세요.
 - ‘철회하고자 하는 이유가 무엇인지 알고 싶구나’
 - ‘철회하고자 많이 고민했겠지만 내게 알려주면 좋겠다’
02. 혹시 충동적으로 철회를 한 후, 학점관리에 문제가 생기지는 않는지 물어봐 주세요. 단지 지금 힘들어서 철회를 한다면 다시 들어야 할 학점이 있는지, 이 과목이 필수과목은 아닌지 신중하게 할 수 있도록 도와주세요.

참고

- ▶ 학점과 관련된 문제들은 교수님들이 보실 때 가장 답답한 문제이기도 합니다. 그래도 훈내거나 나무라는 말투가 되지 않도록 신경 써 주세요.
- ▶ 과목철회가 학점관리에서 갖는 의미가 무엇인지는 강조하여 알려 주시면서도 낙담하지 않게 희망을 주는 것도 잊지 마세요
- ▶ 학생이 말을 하지 않는 경우, 계속해서 질문을 하면 더 당황해하는 경우가 많습니다. 이야기를 할 때까지 좀 기다려 주세요

관련기관

- 교육혁신센터 : 교수지원서비스, 학습컨설팅, 학습지원을 위한 정보 제공
 이화삼성교육문화관 601호, (교내)3202
- 학생상담센터 : 학업상담 및 학업 스트레스 관리 프로그램 등
 학생문화관 311호 (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>
- 학 적 과 : 등록처리, 수강신청, 학적변동과 전공결정, 성적처리 등
 ECC B305 (교내)2030

5

휴학하고 싶어요

학생: 교수님. 휴학하고 싶습니다, 학교 다니기가 너무 어려워요. 아이들은 모두 재미있고 알차게 대학 생활을 하고 있는 것같은데, 저만 뒤처지고 못한 것 같습니다.

교수: 학기 중에 갑자기 휴학을 생각한 걸 보니 무슨 어려운 일이 있나 보군. 무슨 일이 있나?

학생: (침묵)

교수: 말하기가 무척 어려운 것 같은데. (다른 사람들이 듣지 못하도록 조치 하고) 면담에서 한 얘기는 모두 비밀로 하니 편하게 얘기해 봐.

신뢰감 형성하기

학생들이 개인적인 어려움을 교수님께 말하지 못하는 이유는 면담한 내용으로 나중에 평가를 받게 될까 걱정하기 때문입니다. 아직 신뢰감이 형성되지 않았기 때문이므로 우선은 진지한 태도로 들어주시어 안심시켜주고 비밀보장을 미리 얘기하는 것이 필요합니다. 이때 다른 사람들이 얘기를 밖에서 듣지 못하도록 주의하시고, 다른 전화나 방문으로 방해받지 않도록 조치를 취해 놓습니다.

학생: (눈물흘림) 사실 최근에 집에 안 좋은 일이 있어서, 그 일로 마음이 잡히지 않아서 공부도 집중이 안되고, 자꾸 잡념만 들고... 저에게만 그런 일이 있는 것 같아서 누구에게 이야기를 하기도 부끄럽고...

교수: (티슈를 건네며) 아, 그런 일이 있었나. 다른 사람에게 하기 어려운 얘기를 나한테 해주니 용기를 많이 냈군. 나도 oo의 얘기를 다른 사람에게 함부로 얘기하지 않을테니 안심해. 집에 어떤 일이 있었는지 조금 더 얘기해줄래.

면담에서 학생이 우는 경우

면담 도중에 학생이 갑자기 울면 당황스러울 수 있습니다. 학생이 우는 경우 티슈를 건네 주거나, 진정될 때까지 잠시 침묵으로 기다려 주시는 것도 좋습니다. 좀 진정이 되면 “지금 기분이 어떤가”를 물어봐 주시고 면담할 때 “그런 경우가 종종 있고, 얘기하다 보면 눈물이 날 수도 있다”고 말씀해 주시면 학생이 편안해 합니다. 단, 이 때 우는 것을 달래주려고 학생의 손을 잡아주거나, 무릎을 토닥거리거나, 안아주는 등의 신체적 접촉은 오히려 오해의 소지가 될 수 있으므로 주의하시기 바랍니다.

아무리 좋은 의도라 할지라도 학생의 관점에서 불필요한 신체 접촉이라 판단되는 행위는 삼가는 것이 좋습니다. 학생이 정서적으로 힘든 상황이라도, 울고 나면 마음이 진정되고 편안해질 것이므로, 옆에서 잠시 조용히 기다려주는 태도가 바람직합니다. 옆에서 들어주는 것만으로도 학생에게는 위로가 될 것입니다.

교수: 힘든 일로 마음에 상처를 많이 받았군. 내가 알기로는 **학교내에 학생 상담센터가 있는데, 그곳에서 전문적인 도움을 받으면 어떨까?**

다른 기관 의뢰하기

가정문제나 이성문제는 학생상담센터에 의뢰하면 심리상담서비스를 받을 수 있습니다. **이때 의뢰할 학생의 자발적인 참여의사를 꼭 확인합니다.**

교수: 그래, **휴학하고 어떻게 지낼 생각인가? 계획은 있나?**

학생: 별 계획은 없고... 그냥 쉬고 싶어요.

교수: 그래, 그냥 쉬고 싶은 심정도 이해가 되네. 그런데 내 경험으로 보면 계획없이 휴학한 학생들은 나중에 후회를 많이 하는 것 같아. 그런 점이 염려가 되는데, 힘들겠지만 다음 주에 휴학 계획을 좀 더 구체적으로 세워서 나를 한번 더 만났으면 좋겠는데, ○○의 생각은 어떤가?

휴학계획 검토하기

휴학을 생각하는 경우, 그 기간을 잘 보낼 수 있도록 구체적인 계획을 검토해 주는 것이 좋습니다.

관련기관

학생상담센터 : 대인관계, 성격 및 가치관, 학업, 진로, 가족갈등 등의 심리상담
학생문화관 311호 (교내)3219
<http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>



왜 살아야 하는 지 모르겠어요

이렇게 해주세요.

교수님의 자살에 대한
생각을 검토해보세요.

교수님, 제가 학교도 나오지 않고 시험을 치루지 않은 것은... 시험은 봐서 뭐하나, 학교는 다녀서 뭐하나 회의를 들어서입니다. 요즘은 제대로 되는 것도 없고, 하고 싶은 것도 하나도 없고... 제가 사람들에게 짐만 되는 것 같고... 왜 살아야 하는지 모르겠습니다. 가끔 이 살기 힘든 세상, 다 포기하고 싶은 마음이 듭니다.

01. 무슨 일로 이렇게 힘들어하는지 묻고 이야기를 자세히 들어보는 것이 우선 중요합니다. 자살에 관한 이야기가 나오면 충분한 시간을 할애해야 하고 기꺼이 도움을 주고 싶다는 의도를 알리는 적극적인 자세를 취해야 합니다. 자살에 대해 이야기 하는 것이 꺼려지시거나 두렵다면 먼저 **자살에 대한 오해와 진실**을 읽어보세요.

오해 | 자살을 생각하고 있는지 묻는 것은 자살에 대한 생각을 심어줄 것이다.

사실 | 절대 그렇지 않다. 누군가 진심으로 걱정하며 자살을 생각하고 있는지 묻는다면 대부분의 사람들은 안도감을 느낀다. 이러한 질문은 당신에게는 자살에 대한 자신의 생각이나 기분을 이야기 하는 것이 괜찮다는 것을 알게 할 것이다. 자신의 감정이나 생각을 이야기하는 것은 주변 사람들의 도움을 늘리고 대처기술을 향상시키는 데 도움이 된다.

오해 | 자살하려는 사람은 죽으려는 명백한 의도를 갖고 있다.

사실 | 자살을 시도하는 대부분의 사람은 마지막 순간까지 그 결정에 양가적이다. 대부분의 사람들은 죽기를 원하지 않는다. 그들은 다만 자신의 고통을 끝내기를 원했으나 다른 방법을 찾지 못한 것이다.

오해 | 누군가 자살을 생각하고 있다면, 그 사람은 이미 도움을 받을 수 있는 단계를 지나간 상태이다.

사실 | 대부분의 자살 상황은 시간 제한적인 위기이다. 그들이 다시 명료하게 생각할 수 있을 때까지 위기를 극복할 수 있도록 적절한 도움과 해결책을 찾는 것이 중요하다.

오해 | 자살을 시도하는 사람은 단지 관심을 원할 뿐이다.

사실 | 때때로 자살은 도움을 구하기 위해 관심을 얻으려는 시도이다. 이를 무시하는 것은 상황을 더 악화시킨다. 적절한 도움이 주어지지 않는다면, 다음에는 더 심각한 자살시도를 할 수 있다.

오해 | 자살은 경고 없이 일어난다.

사실 | 자살을 생각하고 있는 사람들이 직접적으로 자신의 의도를 말하는 경우는 드물어도, 대부분은 주변 사람들에게 절망과 자살생각에 대한 많은 단서와 암시를 제공한다.

위험성을 관찰하기

02. 교수는 학생의 위험성을 감지하는 역할을 할 수 있습니다.

교수는 캠퍼스 내에서 학생과 지속적으로 직접 접촉할 기회가 있는 소수의 사람들 중 한 명으로, 학생의 문제를 제일 처음 알아차리게 되는 사람이 되기도 합니다. 즉, 도움이 필요한 학생을 식별하여 필요한 정신건강 서비스로 연계시키는 게이트키퍼(gatekeeper)로서의 역할을 할 수 있습니다. 이때에는 학생에게 도움을 제공할 때 자신의 한계를 아는 것이 중요하며, 언제 전문가에게 의뢰해야 하는지를 명확히 인식해야 합니다. **그리고 학생상담센터에 의뢰하게 될 때에는 학생 개인의 연락처와 소속 등 개인정보 전달에 대해 해당 학생으로부터 사전에 동의를 받는 것이 필요합니다.**

학생의 정신적 고통에 대한 지표

학습 지표

- 수업, 세션, 또는 랩에 반복된 결석
- 과제, 시험 또는 약속을 잊어버림
- 일의 양과 질적 수준의 하락
- 극도의 무질서함 또는 변덕스러운 행동
- 폭력, 병적 상태, 사회적 고립, 절망감 또는 혼란에 대해서 드물게 표현하거나 씀; 자살이나 죽음에 초점을 둔 에세이나 페이퍼
- 특별한 조건을 계속적으로 요구함 (페이퍼 기한 연장, 보충 시험)
- 완벽주의 패턴: 예) 만약 그들이 A+를 받지 못한다면 스스로 용납하지 못함
- 학점이나 다른 평가에 대한 과장 또는 편중된 반응

행동 또는 감정적 지표

- 정서적 괴로움, 가족 문제 또는 상실감에 대한 직접적인 언급
- 분노 또는 적대감 표출, 소리 지름, 또는 공격적인 발언
- 평소보다 더 많이 내성적이거나 활발해짐
- 절망 또는 가치 없음을 표현; 울거나 눈물을 자아냄
- 극심한 초조 또는 성급함의 표현
- 과하게 요구하거나 의존하는 행동
- 동요, 떨림, 꼼지락거리거나 서성임

신체적 지표

- 신체적 외관이나 개인적 위생 악화
- 과도한 피로, 탈진; 수업에서 반복적으로 잠에 든다,
- 몸무게의 눈에 띄는 변화; 식욕 또는 수면의 변화에 대한 언급
- 눈에 띄는 상처, 멍, 또는 화상
- 두서없는 말투, 빠르거나 불명료한 말투, 혼란
- 눈을 맞추기 힘들어함

다른 요인들

- 그의 친구들이나 선생님이 걱정하는 학생
- 무엇이 잘못되었을 때 예감이나 본능적인 반응

—

**심각한 정도를
알기위해 질문하기**

03. 다음과 같은 질문을 통해 심각성을 파악해야 합니다.

- 현재 자살 시도와 관련된 구체적인 계획을 가지고 있는가? 있다면 어느 정도의 구체성을 띄는가?
- 과거에 자살관련 행동을 한 경험이 있는가? 혹은 가족이나 아는 사람이 자살을 한 경우가 있는가?
- 가정적, 사회적으로 학생을 지지해 줄 만한 사람이 있는가?
- 현재 개인이 견디기 힘든 환경적 압력, 스트레스가 존재하는가?
- 현재 술이나 약물을 남용하고 있는가?

—

**다른기관에
의뢰하기**

04. 전문적인 도움이 필요하다면 교내 학생상담센터, 보건소, 이화여대 대학병원 신경정신과 등의 기관에 의뢰하십시오. 학생의 문제를 다루기 위해 학생상담센터나 병원, 기타기관의 전문가에게 도움을 청하게 될 경우, 학생의 자살위기와 관련된 내용을 공유할 수밖에 없습니다. 즉, 학생이 말한 것을 비밀로 하는 것은 불가능합니다. 학생이 배신감을 느끼지 않도록 사전에 비밀보장의 한계에 대해 명확히 해야 할 것입니다.

- ▶ 학생상담센터 학생문화관 311호 (교내)3219
- ▶ 대학건강센터 생활환경관 B1 (교내)3181
- ▶ 이대 대학병원 신경정신과 목동병원 02-2650-5163~4
- ▶ 서울시 자살예방센터(24시간 Hotline) 1577-0199

—

**상담받도록
격려하기**

05. 이화여대 학생상담센터에서 제공하는 상담서비스에 대하여 다음과 같이 안내할 수 있습니다.

- 상담을 주저하는 학생에게 다음과 같은 설명을 덧붙일 수 있습니다.
 - 어떤 문제든 상담이나 치료를 받을 수 있음
 - 상담센터에 가는 것이 두려울 수 있음
 - 자신의 약점을 인식하는 것은 용기가 필요하며 도움을 요청하는 것은 약함을 뜻 하는 것이 아님
- 상담에 관심을 보인다면, 학생이 학생상담센터에 전화(3277-3219)하여 약속을 잡을 수 있게 도와줄 수 있습니다.

EWHA

필요시
자문을 구하기

- 학생이 학생상담센터에 실제로 갔었는지 후에 체크하여 학생의 안전과 적응에 관심이 있음을 표현하도록 합니다.
- 학생이 교수/교직원의 추천을 수용하거나, 생각해 보거나, 거부할 권리가 있음을 기억하기 바랍니다.
- 만약 학생이 도움을 거부한다면, 학생상담센터에 전화하여 자문을 구할 수도 있습니다.

위험성이 매우
높을 때에는
이렇게 해주세요

06. 면담에서 자살위험성이 매우 높은 고위험 상태라고 판단이 되면 추가적 질문을 통해서 심각성을 파악할 수 있습니다.

학생과의 대화를 통해 학생이 자살시도 경험이나 자살 계획 등을 언급한다면, 추가적 질문을 통해 심각성을 파악합니다. 3번의 질문에서 대부분의 질문에 자살 위험성이 높은 것으로 밝혀진다면, **절대로 학생을 혼자 두어서는 안 됩니다.**

특히 “이전 자살시도”, “자살에 대한 숙고된 계획과 준비”, 그리고 “현재의 자살 사고(suicidal ideation)”는 선행연구를 통해 최상의 자살 예측요인인 것으로 밝혀졌으므로(Joiner et al., 1999), 가장 먼저 이 세 가지에 대해 명확히 질문할 필요가 있습니다. 이 세 가지 질문 중 어느 하나에라도 해당될 경우 자살 위험은 최소 중간 이상이며, 자살 위험이 높다고 판단될 경우, 교수는 **절대로 학생의 자살 위기를 혼자서 해결하려고 해서는 안 됩니다.**

자살위험이 높을 경우, 교수/교직원은 학생을 **학생상담센터로 직접** 데리고 가거나 도움을 받을 수 있게 전화로 연결시키며 학생상담센터 **근무 시간 외** (평일 9:00~17:00)일 경우 학생이 즉각적으로 도움을 받을 수 있도록 **지역 정신건강 기관(1577-0199)**에 전화를 하여 도움을 구하도록 합니다.

최근 사회, 경제적 어려움과 연예인의 자살사건 등 자살을 쉽게 결행하는 풍조가 사회전반에 퍼져있습니다. 학생상담센터의 상담 신청자 중에서도 자살위기를 보고하는 재학생들이 증가하는 추세입니다. 걱정스러워 보이는 학생이 있으면 교수님께서 지속적인 관심으로 면담을 먼저 요청하시는 등 적극적인 도움을 주시면 혼자서는 감당하기 어렵게 여겨졌던 문제들이 조금은 가벼워지고 심리적인 에너지를 얻어 위기를 극복하는 계기가 될 것입니다!

학생상담센터 프로그램 안내



학생상담센터는 대학생활적응, 학업, 대인관계, 진로탐색과 잠재력 개발 등을 통해, 이화인들이 한 성인으로서, 여성으로서, 사회인으로서 성숙하고, 행복한 삶을 누릴 수 있도록 지원하고 있습니다

신청방법 및 이용절차

개인 상담	01	학교 홈페이지 인트라넷 접속 후 신청서 작성 (최소 접수 상담 3일전까지 신청해야 함)
	02	접수상담 일시 예약 → 접수상담 → 개인상담자 연결 → 상담 진행
	03	접수상담 후, 상담센터에서 직접 연락
집단 상담	01	집단상담공고 : 학교 및 상담센터 홈페이지, 게시판, 학보에 공지
	02	학교 홈페이지 인트라넷 접속 후 신청
	03	발표불안 감소 집단, 대인관계 증진 집단, 미루는 습관 고치기 집단, 스트레스 길라잡이 등
개인 심리 검사	01	심리검사 공고: 학교 및 상담센터 홈페이지, 게시판, 학보에 공지
	02	학교 홈페이지 인트라넷 접속 후 신청
	03	약속된 시간에 개인심리 검사를 실시하고, 개별 해석상담 진행
집단 심리 검사	01	심리검사 공고: 학교 및 상담센터 홈페이지, 게시판, 학보에 공지
	02	사전 예약 없이 공고된 일시에 검사장소에 오면 받을 수 있음
	03	성격유형검사(MBTI), 홀랜드 진로흥미 검사 등

학생상담센터 기타 프로그램

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 01. 위기상담 | 02. 학사경고생 상담 |
| 03. 법전원 심리지원 프로그램 | 04. 외국인 영어상담 |
| 05. 약물치료지원 프로그램 | 06. 이화 심리교육(EP) |
| 07. 정신건강 Counseling Fair | 08. 자살위기 예방교육 |
| 09. 이화 Mindkeeper 프로그램 | 10. 이화다우리 멘토링 프로그램 |



E-care 교수용 학생 면담 가이드



이화여자대학교 학생상담센터

서울시 서대문구 이화여대길 52 학생문화관 311호

전화 02-3277-3214/3219 팩스 02-3277-3219

이메일 ESCC@ewha.ac.kr

홈페이지 <http://home.ewha.ac.kr/~ESCC>