

하이테크 상담의 기본 'Rapport'

1. 상담의 기본 이해하기

- 어떤 일이건 기본적인 기능의 습득 없이 능숙하기는 어렵다고 할 수 있는데 상담의 기본 기능에는 크게 자신감, 상담에 대해 사전 준비, 감정표현, 모방, 연습이 있음
- 고객의 심리 : 환영기대 심리, 독점 심리, 우월 심리, 모방 심리, 보상 심리, 자기본위적 심리
- 질환에 대한 환자의 일반적 심리 : 부정, 퇴행, 불안, 우울, 분노, 정보 수집, 수술에 대한 두려움, 병에 대한 환상, 걱정

2. 상담내용의 작성기법

- 환자의 문진을 알아내는 기법
 - 완화, 유발원인 : 어떻게 하면 환자의 증상이 가라앉고 어떻게 하면 호전이 되는가?
 - 증상의 정도 : 증상의 상태와 성질은 어떠한가?
 - 증상의 위치 : 어느 위치에서 발생했는가?
 - 관련된 증상 : 수반되는 증상은 없는가?
 - 증상의 빈도 : 증상 활동의 속도와 타이밍은 어떠한가?
- 상담내용의 작성
 - 결 : 주제나 자신이 이야기하고 싶은 것을 말함
 - 승 : 진료에서 진술한 주제를 받아 구체적으로 설명함
 - 전 : 고객의 이야기를 사례를 빗대어 말해줌
 - 제 : 의견이나 제언을 강조하여 마무리함

하이테크 상담의 기본 'Rapport'

3. 유형별 상담기법

- 고객 심리 이해를 통한 상담기법
 - 거울요법 : 고객과의 상담 중에 그들의 움직임을 자세히 관찰하고 만약 고객이 팔을 옆에 놓으면 상담자도 옆에 놓음, 고객이 몸을 앞으로 기울이면 같이 앞으로 기울임
 - 부응요법 : 상담자는 고객이 자주 사용하는 단어들을 같이 사용함으로써 원활한 의사소통과 함께 관심분야를 공유할 수 있음
 - 언어적 라포 형성 : 상대방의 언어 습관을 따름으로서 서로를 좀 더 이해할 수 있으며 상대방의 언어습관을 따라 한다고 하여 상대방이 불쾌할까봐 걱정할 필요는 없음
 - 앵커링법 : 상담자는 자신의 독특한 말이나 행동을 갖는데 이러한 언어나 행동은 고객의 호의적인 느낌과 결부되어야 함. 상담의 어느 순간 상담자의 습관적인 말이나 행동에 따라 고객은 앞서 느꼈던 느낌을 다시 되살리게 됨