

사회복지 실천론

사회복지실천에 대한 기본적 이해 1 / 1주차 1차시

1. 사회복지실천의 개념과 정의

1) 협의의 개념

■ 우리나라 사회복지실천 개념

- 협의
 - 기존의 사회사업(Social Work) 또는 사회사업실천(Social Work Practice)을 대체하는 개념임
- 광의
 - 사회복지정책과 사회복지행정 영역에서의 사회복지사의 활동까지 포함할 만큼 그 내용과 범위가 포괄적임

■ 미국사회복지사협회의 정의

- 사회사업을 개인, 집단, 지역사회가 사회적 기능과 관련된 자신의 능력을 향상시키거나 회복하도록 돕고, 이러한 목표 달성에 적합한 사회적 조건을 만들도록 돕는 전문적 활동임
 - 개인의 능력과 역량에 초점을 두고 사회환경에 대한 개인의 통제력을 강조함
 - 사회사업
 - ☞ 인간행동에 관한 과학적 지식과 전문적 실천기술을 토대로 하여 개인, 집단, 지역사회가 개인적 또는 사회적 만족과 자립을 얻을 수 있도록 도움을 주는 전문적 서비스로 간주됨

2) 광의의 개념

■ 사회복지실천 수준의 구분

- 미시적 실천(Micro Practice)
 - 개인, 가족, 소집단이 직면한 문제를 해결하도록 돕는 활동
 - 주요활동
 - ☞ 보통 사례를 개별적으로 다루거나, 임상적 실천현장에서 직접적 개입을 하는 것
- 중간범위 실천(Mezzo Practice)
 - 주로 가족과 집단을 대상으로 하는 활동
 - 주요활동
 - ☞ 의사소통, 중재, 협상을 이끌고 교육시키며 사람들을 참여케 하는 것
- 거시적 실천(Macro Practice)
 - 전체 사회의 향상과 변화를 가져오는 것을 목적으로 하는 활동
 - 주요활동
 - ☞ 정치적 행동, 지역사회조직, 광역 수준의 사회복지기관 행정 혹은 공공복지 행정을 의미

- 사회복지실천을 사회복지와 실천이라는 두 단어의 조합으로 간주하면 사회복지실천의 개념이 광범위해지는 것은 불가피함
 - 사회복지란 사회 구성원 모두가 복지를 누리는 상태, 즉 사회적 안녕 상태를 일컫는 의미와 사회적 안녕 상태를 만들기 위한 사회의 총체적 제도 및 노력이라는 의미가 있음
 - 복지(Welfare)
 - Well과 Fare의 합성어
 - 만족스러운 혹은 적절한 상태를 의미함
 - 사회복지(Social Welfare)
 - 공공 또는 집합적이라는 사회(Social)가 더해짐
 - 사회적으로 적절한 상태를 일컫는 동시에 사회적으로 적절한 삶의 상태를 영위하는 데 장애가 되는 요소를 제거하거나 완화하려는 체계적인 사회적 노력인 정책과 서비스를 일컫는 의미로 사용됨
 - 사회복지
 - 사회의 구성원이 기본적인 욕구를 충족시키는 데 필요한 물질적 · 비물질적 서비스를 제공하는 정책과 프로그램으로 구성된 사회적 제도를 일컬음
 - 실천
 - 현장에서 실제 활동하는 것을 의미함
 - 사회복지실천
 - 사회복지의 목적 달성, 즉 사회적 안녕 상태를 이루기 위해 필요한 구체적 프로그램, 급부, 서비스를 그것이 요구되는 현장에서 실행하는 활동
 - 사회복지와 실천 두 단어의 조합으로 정의하면 광범위한 개념이 될 수 밖에 없음
- 3) 사회복지실천의 개념 및 정의
- 시대 변화와 학자들의 견해에 따라 다양한 개념 정의가 존재했음
 - 사회복지실천이 사회복지를 실현하기 위한 구체적이고 전문적인 실천 활동을 의미함과 동시에 전문직을 의미하는 개념이라는 점은 역사적으로 공통적인 견해였음
 - 사회복지실천은 미시적 실천과 중간범위 실천으로 구분되는 범주에 해당하는 사회복지사의 전문활동을 의미하는 것으로 보는 것이 타당하다는 의견이 강력함
 - 사회복지실천의 정의(양옥경 외)
 - 인간의 삶의 질을 향상시키기 위한 개인, 소집단, 가족 또는 지역사회의 문제 및 욕구에 권한부여적 문제해결 접근방법으로 개입하는 종합적인 전문 활동임
 - 미시적 수준과 중간적 수준에서 이루어지는 사회복지활동을 의미함

2. 사회복지와 사회복지실천

1) 사회복지

- 일상생활 속에서 사회복지라는 용어를 자주 사용하고 있지만 그 의미에 대해서는 분명하게 인식하지 못함
- 두 가지 차원의 의미
 - 사회구성원 모두가 복지를 누리는 상태, 즉 사회적 안녕상태(Social Well-Being)의 의미
 - 그런 안녕상태를 만들기 위한 사회의 총체적 제도 및 노력의 의미
- 사회구성원 모두의 복지상태 또는 안녕상태
 - 사회구성원 모두가 기초적인 생활욕구들(예 : 의, 식, 주, 의료 등)을 큰 문제없이 충족하면서 최소한의 인간다운 생활을 해 나가는데 필요한 신체, 심리, 정서, 사회, 경제적 자원들을 기본적으로 누리는 상태

2) 사회복지실천

- 사회복지사가 사회적 안녕상태를 이루기 위해 필요한 구체적 서비스들을 그 서비스가 요구되는 현장에서 실천에 옮기는 작업임
- 사회복지사가 사회복지서비스를 필요로 하는 사람(Client)을 직접 만나서 실천하는 일이기 때문에 직접실천(Direct practice)이라고 불림
- 다양한 사회복지실천현장에서 사회복지사가 어떤 활동을 어떻게 해야 할 것인가에 대한 내용, 즉 사회복지실천 방법에 관해 상세히 살펴보는 분야임
- 대상, 방법 및 범위에 따른 발달 및 교육방법
 - 개별사회사업
 - 집단사회사업
 - 지역사회조직
 - 1970년대 이후부터는 이 세 가지 실천방법을 하나의 통일된 실천가치, 실천지식, 실천목적 및 실천기술 체계로 묶는 통합 작업이 진행되면서 통합방법론이 대두되기 시작함
- 사회복지실천현장에서 사회복지사의 활동은 개별, 집단, 지역사회 중 어느 한 방법에 따라 개별적으로 이루어지기보다는 세 가지 방법들이 서로 보완, 중복, 복합되어 이루어지는 것이 현실임
- 한국사회복지교육협의회
 - 통합방법론 쪽으로의 변화를 인정하여 사회복지실천 방법과 관련된 교과목을 '사회복지실천론'과 '사회복지실천기술론'으로 통합 및 구분함

3. 사회복지실천의 대상

1) 개인

■ 개인과의 실천

- 사회복지사가 개인적 또는 사회적 문제에 직면해 있는 개인을 일대일로 만나 문제해결을 원조하는 활동임
 - 클라이언트로 하여금 주변 환경에 적응하도록 도움을 제공하거나 개인에 영향을 미치는 사회, 경제적 결핍 상태를 완화시켜 주기 위한 활동임
 - 우리나라에서는 각종 사회복지단체 및 시설에서 근무하는 사회복지사가 클라이언트에게 직접 서비스를 제공하고 있음
- 예) 빈곤지역 읍, 면, 동사무소의 사회복지 전담공무원, 각종 사회복지관의 사회복지사, 종합병원의 의료사회복지사, 정신병원이나 정신보건센터의 정신보건사회복지사, 학교의 학교사회복지사, 아동 또는 노인복지시설 등

2) 가족

■ 가족구성원 간의 관계나 가족 단위의 문제를 해결 또는 경감시키기 위한 노력이 가족과의 실천임

■ 가족과의 실천을 택하는 경우

- 개인을 단위로 하기보다 가족을 단위로 개입하는 경우 개입효과가 더 크다고 판단될 때
- 클라이언트의 문제해결을 위해서는 가족 모두의 협조와 노력이 필요하다고 판단될 때

■ 대개의 가족 실천모델들은 일반체계이론의 영향을 받아 가족을 하나의 역동적인 체계로 간주함

■ 가족구성원 개인이 나타내는 문제의 원인을 개인적 요인에서 찾는 것이 아니라 가족구성원 간의 상호작용 패턴, 즉 관계양상에서 찾고자 함

■ 문제의 해결도 개인적 변화에 초점을 두기보다는 가족구성원끼리 상호작용하는 방식의 변화에 초점을 둠

예) 가족구성원 한 명의 행동이 가족 전체에 영향을 미치기도 하고 반대로 가족 전체의 균형을 위해 가족구성원 일부가 희생양이 될 수도 있음

- 가족구성원 한 명의 변화가 가족 전체의 문제를 해결할 수 있음
- 갑이라는 가족구성원의 행동변화를 위해 을이라는 가족구성원의 행동을 먼저 변화시킬 수도 있음

■ 가족과의 실천

- 우리나라의 사회복지실천에서 가족과의 실천은 다양한 장소에서 실시되고 있음

예) 교회, 병원, 가족치료센터, 가족치료연구소, 가정복지연구소, 일부 사회복지관, 대학의 연구실 등

3) 집단

■ 집단실천

- 유사한 목표를 갖고 있는 개별 구성원들을 하나의 집단으로 묶어 그 집단을 대상으로 집단이라는 환경과 집단 내의 역동성을 활용해, 집단구성원의 개별목표와 집단 공동의 목표를 성취하기 위해 노력하는 실천 방법임
- 집단실천 모델(집단의 목표 및 성격에 따른 구분)
 - 사회적 목표 모델
 - ☞ 집단 활동을 통해 사회구성원으로서의 참여 의식, 역할 인식, 책임 의식 등을 고취함으로써 개인의 성숙과 민주시민의 역량개발에 초점을 두고 있음
 - ☞ 대개 토론, 합의 집단과제의 개발 및 실행 등의 활동을 통해 집단의 목적을 달성하고자 함
 - 예) 청소년 캠프와 같은 대규모 집단 활동, 공예교실, 음악교실, 자조집단 등과 같은 소규모 집단 활동
 - 치료 모델(집단치료)
 - ☞ 집단구성원 간의 상호작용 과정이나 집단 내의 역동성을 활용해 집단구성원이 가진 문제들이 해결 또는 경감될 수 있도록 하는 활동을 말함
 - ☞ 집단치료의 참가자들은 대개 정서적인 문제, 행동상의 문제 또는 대인관계상 어려움을 호소하는 사람들임
 - ☞ 비슷한 문제들을 갖고 집단에 참여함
 - ☞ 집단 내에서 집단구성원 간 상호작용을 통해 상대방에게 도움을 제공하기도 하고 상대방으로부터 도움을 받기도 하면서 문제를 해결하게 됨
 - ☞ 문제를 갖고 참여한 자신이 비슷한 문제를 가진 다른 참여자의 문제해결을 도왔다는 자긍심의 고조가 자신의 문제해결에 도움을 줌
 - ☞ 개인의 부적응 행동을 변화시키는 데 개별 치료보다 효과적일 수 있음
 - ☞ 동일한 또는 비슷한 문제를 갖고 있는 여러 명의 클라이언트를 한꺼번에 치료한다는 면에서 경제적일 수 있음
 - 예) 주로 심한 우울증 환자, 음주문제를 가진 사람, 약물 중독자, 성폭력 피해자, 이혼 후의 충격 상태에 있는 사람 등을 대상으로 실시됨

4) 지역사회

- 지역사회실천은 지역사회를 실천의 단위로 한다는 점에서 다른 실천 영역과 구분됨
- 실천단위인 지역사회는 학자들에 따라서 다양하게 정의됨
 - 지리적 조건에 의해 형성된 지역사회
 - 공통된 이해와 관심으로 형성된 교회, 조합, 시민단체 등의 이익집단

■ 지역사회실천

- 지역에 속한 주민이 자신들의 사회적 기능 향상을 위해 필요한 인식개혁, 환경개선, 지역사회 조직화 등을 자발적 · 주체적 · 협력적으로 해 나갈 수 있도록 사회복지사가 안내자, 조력자, 조정자, 운동가, 전문가 등의 역할을 수행하는 것을 말함
- 사회복지사의 활동범위
 - 지역주민의 성향과 문화에 대한 파악
 - 지역사회문제 및 욕구의 파악
 - 지역주민의 욕구 충족에 필요한 자원들의 확인 및 발굴
 - 지역주민의 조직화
 - 지역사회자원의 조직화 및 조정
 - 지역사회자원 개발

■ 지역사회보호

- 지역사회 내에 존재하는 후원자원을 발굴 · 동원하여 지역사회의 요보호 대상자를 보호하는 활동임
- 후원자원
 - 결연 후원금
 - 후원물품 등
- 지역 내 요보호 대상자
 - 소년 · 소녀 가장
 - 독거노인
 - 빈곤한 한부모 가정
 - 장애인 가정 등
- 지역사회자원과 빈곤 가정을 정기적으로 연결하여 줌으로써 요보호 지역주민의 경제적 어려움을 경감시키고, 심리적 안정을 도모하는 것이 목적임
- 후원 유형
 - 기관 연계 후원
 - ☞ 기업이나 동호회 등에 결연 대상자를 추천하여 실시
 - 일대일 결연 후원 활동
 - ☞ 개인 결연 후원자를 발굴하여 실시

■ 지역사회조직 활동

- 잠재된 지역사회의 자원을 찾아내고 서로 연결함으로써 지역복지 발전을 위한 토대를 마련하고, 지역주민 자신들의 조직화를 통하여 궁극적으로 지역사회의 복지향상을 도모하는 사회복지사의 활동임
- 사회복지사의 역할
 - 지역사회와 공동사업을 추진하기도 하고, 지역주민이 서로 모여 조직화될 수 있는 장소 및 기회를 제공함

예)

- ☞ 바자회를 열어 지역사회에 존재하는 다양한 자원을 동원 · 배분하는 과정에서 지역주민의 유대감을 조성하고 공동체 의식을 강화시키는 활동
- ☞ 살기 좋은 동네 만들기 운동, 지역주민 어울림 축제 개최, 주민편의 시설(강당, 회의실, 프로그램실, 식당 등) 제공, 지역주민 도서관 제공, 노숙자를 위한 쉼터 운영, 노인을 위한 일자리 마련 사업 추진, 지역 자원봉사자의 발굴 및 관리, 주민 동아리의 조직 및 관리, 복지사업을 위한 지역사회자원 점검 및 구축 사업, 복지연계 활성화 사업 등

사회복지실천에 대한 기본적 이해 2 / 1주차 2차시

1. 사회복지실천의 목적과 목표

1) 사회복지실천의 목적

- 사회복지실천의 기본적인 목적은 시대에 따라 크게 변화되지 않고 유지되어 왔음
- 마타이니와 로워리(Mattaini & Lowery)
 - 사회복지실천의 목적을 사회정의와 일치되는 방식으로 클라이언트와 그들의 물리적 환경 및 사회적 환경 간의 상호 교류의 질을 향상시키는 것임
- 간결한 문장으로 표현되어 왔지만 복잡한 내용을 함축하고 있음
- 클라이언트는 개인뿐 아니라 다양한 형태의 가족, 집단, 조직과 단체, 지역사회, 국가까지 포함할 수 있음
- 물리적 · 사회적 환경은 인위적 환경과 자연환경, 제도와 정책, 개인적 억압, 집단 차원의 억압, 구조적 억압 등을 포함하는 광범위한 개념임
- 전통적으로 사회복지실천의 기능은 욕구가 있는 개인의 사회적 기능 증진과 사회정의 향상으로 오랫동안 논의되어 왔음
 - 사회적 기능은 인간의 기본욕구를 충족하는 데 필요한 과업과 활동을 완수하고 지역사회에서 요구하는 주요 사회적 역할을 수행하는 개인의 능력을 말함
- 인간은 다른 사람들이 제공해 주는 보살핌, 조언, 보호에 의해 성장하고 발전하는 사회적 존재로서 신체적 생존은 물론 심리적 생존도 사회적 관계에 달려 있음
 - 사회적 기능이 인간의 삶의 질을 좌우하는 핵심요소임
- 미나한(Minahan)이 제시한 사회복지실천의 목적
 - 클라이언트의 역량을 증진하고 문제해결과 대처 능력을 향상하도록 도움
 - 클라이언트가 필요로 하는 자원을 획득할 수 있도록 도움
 - 사회복지실천 조직이 클라이언트에게 반응적인 조직이 되도록 함
 - 개인과 주변 환경의 사람들과의 상호관계를 촉진시킴
 - 조직과 조직, 기관과 기관 간의 상호관계에 영향력을 행사하고, 클라이언트의 복합적인 욕구를 충족시키기 위해 조직 및 기관 간에 조정과 중재의 기능을 함
 - 사회정책과 환경정책에 영향을 미침
- 미국사회복지사협회(NASW)가 제시한 사회복지실천의 목적
 - 사람들의 문제해결 · 대처 · 발달 능력을 향상시킴
 - 사람들을 그들에게 자원, 서비스, 기회를 제공하는 체계와 연결함
 - 사람들에게 자원과 서비스를 제공하는 체계를 효과적이고 인본주의적으로 운영함
 - 사회정책을 개발하고 향상시킴
 - 인간과 지역사회 안녕을 추구함

2) 사회복지실천의 목표

- 개인으로 하여금 자신의 역량을 확대하고 자신의 문제해결능력 및 대처 능력을 증진할 수 있도록 도움
 - 개인은 대개 자신의 대처자원이 고갈되었을 때 누군가에게 도움을 청하게 됨
 - 사회복지 전문 인력이 이러한 도움 요청에 반응해 지원을 제공하는 방법
 - 클라이언트에게 문제 상황에 대한 새로운 시각이나 관점을 제시하는 일
 - 적절하고 합리적인 대안을 생각할 수 있도록 돕는 일
 - 클라이언트가 가진 자신의 장점 또는 강점을 스스로 깨달을 수 있도록 돕는 일
 - 가용자원 또는 잠재적 대처자원을 동원할 수 있는 방법을 제시하는 일
 - 문제해결 전략 또는 절차를 교육시키는 일
 - 대인관계기술을 개발하도록 돕는 일
- 각종 자원을 확보할 수 있도록 도움
 - 인간이 최소한의 인간다운 삶을 유지하기 위해서는 각종 자원들을 필요로 함
예)
 - 주거, 음식, 최소한의 생활필수품 등의 유형의 서비스
 - 의료서비스, 정신의료 상담서비스, 보호서비스, 법률서비스 등의 무형의 서비스
- 사회복지실천 인력의 역할
 - 유형 · 무형의 서비스들을 클라이언트에게 직접 제공하거나 클라이언트가 그러한 서비스들을 제공받을 수 있도록 도움
 - 각 서비스 제공기관에게 클라이언트를 소개하고 연결하는 중개자의 역할을 담당함
 - 다양한 서비스를 연속적으로 필요로 하는, 복합 문제를 갖고 있는 클라이언트에게는 각 기관이 연계하여 문제해결에 필요한 적절한 서비스를 제공하도록 하는 사례관리자의 역할을 담당함
 - 클라이언트가 필요로 하는 서비스가 사회 내에 존재하지 않을 경우에는 그러한 서비스 제공에 필요한 프로그램이나 제도를 개발함
- 사람들의 욕구에 적절히 반응하는 조직이 될 수 있도록 감시함
 - 클라이언트에게 서비스를 제공하는 기관이 클라이언트의 인간적 존엄성을 존중하면서 적절한 절차와 기준에 의해 시의 적절하게 서비스를 제공하는지를 유심히 살피고, 경우에 따라서는 시정을 요구하는 활동임
 - 클라이언트를 대신하여 클라이언트에 대한 비인간적 대우, 침해된 권리 등을 찾아 주는 역할을 함

■ 개인과 개인 주변 환경에 속한 사람들 사이의 상호작용을 촉진함

- 인간의 삶의 질은 대개의 경우 주변 사람과 이루는 원만한 상호관계에 바탕을 두고 있음
- 사회복지사는 개인과 개인 주변사람과의 원만한 상호관계를 촉진하는 역할을 담당함
예) 비행청소년의 문제를 해결하기 위해 청소년과 부모와의 대화, 청소년과 교사,
교사 · 부모 · 청소년 등 삼자 사이의 대화가 원만하게 이루어질 수 있도록 중개자
역할을 담당하는 것

■ 조직과 조직, 기관과 기관 사이의 상호작용에 영향력을 행사함

- 클라이언트의 복지는 어느 한 조직 또는 기관만의 활동에 의해 이루어지지 않는 경우가 많음
- 관련된 여러 기관과 조직들 사이에 긴밀하고 원만한 협조가 이루어져야 하는 경우가 대부분임
예) 복합적 문제를 갖고 있는 노인의 경우
☞ 소득의 부족, 건강의 악화, 사회활동의 위축, 배우자 및 친구들의 사망 등으로 인해
복합된 서비스 욕구를 갖고 있음
☞ 욕구들이 조화롭게 충족될 때 노인의 복지가 이루어질 수 있음
- 조화로운 욕구 충족을 위해서는 보건, 복지, 오락, 비공식적 사회지 지망 등과 관련된 정부
기구나 조직, 지역사회조직, 가족 등이 긴밀히 협조해야 함
- 사회복지사는 이러한 기관 간의 협조가 원만히 이루어지도록 조정 · 중재하는 역할을
수행함

■ 사회 · 환경의 정책에 영향력을 행사함

- 물리 · 사회적 환경의 개선, 물질적 서비스의 확보 등을 위한 정책 형성 및 법 제정 등을
위한 기초 활동도 사회복지사의 일에 해당함
- 사회복지실천 전문인력은 주로 클라이언트와의 직접적 접촉에 의한 활동을 주로 함
- 클라이언트의 문제는 필연적으로 정부의 기본 정책 및 법률에 의해 영향을 받고 있으므로
이러한 분야에 대한 관심과 문제제기가 요구됨

3) 사회복지실천의 초점

■ 사회복지사는 본래 사회문제를 해결하기 위해 발달한 전문직이지만 사회복지사가 유일한
원조전문직은 아니며 정신과의사, 임상심리사, 상담가 등도 어려움에 처한 사람들을 돕는
원조전문직임

■ 인접 영역들과의 차이점

- 사회복지실천이 개인 행동의 내적 측면뿐 아니라 그 개인의 삶의 외적 측면에도 관심을
가짐
- 정서적 문제와 개인적 문제의 해결뿐 아니라 가정생활, 학교생활, 주변의 안전, 사회경제적
상황 등에 주목함

- 사회복지전문직은 개인과 가족 기능에 대한 관심뿐만 아니라 사회환경과 사회문제에도 높은 관심을 가짐
- 다른 원조전문직들과 차별화되는 강점
 - 개인과 그 개인의 환경 모두에 초점을 두고 관심을 가짐
- 사회복지실천에 있어서 사회복지사가 가지고 있는 이러한 기본적 시각은 '환경 속의 인간'으로 요약됨
 - 환경 속의 인간에 초점을 둔다는 것은 개인의 성격에 국한되는 차원이 아닌 전인으로서의 개인을 전제로 함
 - 환경은 주로 개인들의 주변 환경을 일컬음
 - 사회복지사는 클라이언트의 근접 환경과의 상호작용 증진에 주로 관심을 가짐
 - 사회복지사는 클라이언트의 근접 환경(예 : 가족, 친구, 이웃, 직장 동료, 현재 이용하고 있는 서비스 및 프로그램 등)에 주로 관심을 가짐
- 사회복지실천의 기본 시각인 '환경 속의 인간'
 - 사람들이 경험하는 각종 문제의 원인을 개인 또는 환경 중 어느 한쪽의 결함이라기보다 개인적 요소와 환경적 요소가 상호작용한 결과로 봄
 - 사회복지사는 개인, 가족, 소집단, 지역사회의 사회적 기능을 향상시키기 위해 이 체계들 자체에 대한 관심과 함께 이 체계들이 다른 사회체계들과 어떻게 상호작용하는가 에도 관심을 가짐
 - 문제의 원인 규명과 문제해결에 있어서 개인과 환경뿐 아니라 개인과 환경 간의 상호작용을 고려하면서 접근하는 것임
- 사회복지실천의 일차적 강조와 초점
 - 개인적 변화
 - 환경의 변화
 - 개인과 환경 간의 상호 교류 변화

2. 사회복지기관

1) 바틀렛(Bartlett)의 사회복지기관 분류방식

- 기관의 설립주체나 재정의 조달 방식에 따라 공공기관과 민간기관으로 구분됨
 - 공공기관
 - 정부에 의해 운영되며 사회복지사의 업무는 정부의 규정이나 지침을 따름
 - 민간기관
 - 사회복지사업과 활동을 목적으로 사회복지법인, 재단법인, 종교기관, 시민사회단체 등이 운영하는 기관을 일컬음
 - 정부보조금, 후원금, 서비스 이용료 등을 주요 재원으로 하여 운영됨
- 서비스의 직접 또는 간접적 제공 여부에 따라 행정기관과 서비스기관으로 구분됨
 - 행정기관
 - 사회복지서비스의 기획, 전달, 감독, 조정 등 체계의 효율적 발전을 목표로 하는 행정업무와 기관들 간의 연계, 협의를 담당함
 - 서비스기관
 - 클라이언트에게 직접 서비스를 제공하는 것을 목적으로 하며 주요 대상이나 문제영역에 따라 구분됨
 - 지역아동센터, 장애인자립지원센터, 노인복지관, 노인요양원, 정신건강복지센터 등이 서비스 기관에 해당됨
- 기관의 주 기능이 사회복지서비스를 제공하는지 여부를 기준으로 그 운영목적에 따라 일차현장과 이차현장으로 구분함
 - 일차현장
 - 기관의 일차적 기능이 사회복지서비스를 제공하는 실천현장을 말함
 - 이차현장
 - 사회복지서비스 제공이 주 기능이 아니지만 기관의 운영에 필요한 현장을 말함
- 제공되는 서비스 내용에 따라 생활시설과 이용시설로 구분됨
 - 생활시설
 - 거주형 시설로 숙식을 포함한 다양한 서비스를 제공하는 기관이나 시설을 의미함
 - 이용시설
 - 비거주형 시설로 지역사회에서 사회복지서비스를 제공하는 시설을 말함

3. 사회복지사

- 개인, 집단, 가족, 지역사회가 환경 속에서 더 효과적으로 기능할 수 있도록 돕는 역할을 함
- 차별과 억압을 없애고 공정한 사회환경을 만들기 위해 노력함
- 목적 달성을 위한 역할
 - 직접적 실천
 - 상담자, 조력자, 중재자, 교육자 등과 같은 역할
 - 간접적 실천
 - 슈퍼바이저, 관리자, 행정가, 연구자, 옹호자 등과 같은 역할
- 험위스와 그 동료들(Hepworth et al.)은 사회복지사의 역할을 리스터(Lister)의 분류를 참조하여 다음과 같이 범주화함
 - 직접적 서비스의 제공
 - 개별사회사업 혹은 상담
 - 집단사회사업서비스(지지집단, 치료집단, 자조집단, 과업집단, 기술개발집단)
 - 교육프로그램을 운영하는 교육자 역할 수행
 - 체계와의 연결
 - 중개자
 - 사례관리자 / 조정자
 - 중재자
 - 클라이언트 옹호자
 - 조직의 체계 유지 및 강화
 - 조직분석가
 - 조직 내 촉진자
 - 팀 성원
 - 자문가 / 자문 대상자
 - 슈퍼바이저
 - 연구자 / 연구활용자
 - 체계 개발 관련 역할
 - 프로그램 개발자
 - 계획 수립가
 - 정책 및 절차 개발 참여자
 - 옹호자

4. 클라이언트 체계

- 사회복지실천에서 클라이언트 체계는 사회복지사의 원조활동의 대상이 되는 개인, 가족, 집단, 지역사회를 말함
- 환경 속의 인간을 강조하는 사회복지실천에서는 개인과 상호작용하는 다양한 환경체계도 실천대상으로 포함하고 있음
- 개인을 대상으로 하는 사회복지실천은 개인에 대한 심리사회적 개입과 복합적 서비스 욕구를 지닌 개인을 대상으로 다수의 서비스 제공자가 개입하는 사례관리를 포함함
- 사회복지사의 역할
 - 가족을 대상으로 가족 구성원 간의 관계나 가족 구성원의 행동 또는 심리정서적 문제를 돕기 위한 노력의 일환으로 가족상담 혹은 가족치료를 실시함
 - 집단활동
 - 예)
 - 집단을 대상으로 개인적 성숙을 목적으로 하는 자아성장 집단
 - 민주시민으로서 역량개발 등을 목적으로 하는 집단
 - 청소년 캠프집단, 도박 중독자 치료집단과 같은 치료적 성격의 집단
 - 알코올 중독 자녀모임과 같은 자조집단
- 지역사회를 대상으로 하는 사회복지실천은 후원자원의 발굴과 동원으로 지역사회 내 취약계층을 돕는 지역사회보호활동과 지역주민과의 공동사업이나 주민 조직화 등에 초점을 둔 지역사회조직 활동 등을 전개함
- 사회복지사는 다양한 범주의 사람들을 클라이언트로 만나게 되며 이들이 가지고 있는 문제들을 다루게 됨
- 우리나라는 급격한 사회변동에 따라 새로운 사회문제들이 등장하면서 사회복지실천의 대상자 집단도 변화하고 있음
 - 전통적인 클라이언트 집단
 - 빈곤가족, 아동, 노인, 장애인 등
 - 새로운 클라이언트 집단
 - 결혼이주여성, 노숙인, 탈북자, 에이즈 환자 등

서구사회복지실천의 발달과정 / 2주차 1차시

1. 자선조직협회의 활동

1) 사회복지기관의 출현

- 18세기 중엽 영국에서 산업화 · 도시화가 진행되면서 많은 인구가 도시로 유입되었고, 그에 따라 도시빈민이 발생하기 시작함
- 도시빈민의 문제를 해결하기 위한 목적으로 1800년대 초부터 영국에서 사회복지기관들이 하나둘씩 출현하였음
- 당시 사회복지기관들
 - 대부분 개인이나 민간단체에 의해서 운영됨
 - 주로 성직자가 운영과 활동을 주도했고, 종교단체가 참여했음
- 1900년대 초반까지 빈민을 위한 서비스는 성직자와 이에 가세한 부유한 자선가에 의해 제공됨
 - 서비스 제공자에 대한 문제점 제기
 - 서비스 제공에 필요한 정규적인 훈련을 받지 않았고, 인간행동에 대한 이해도 부족했음
 - 어려움을 경험하고 있거나 문제를 표출하는 개인을 어떻게 도와야 할지 몰랐음
- 민간조직이 제공하는 서비스는 주로 음식이나 주거시설 등과 같은 물리적인 원조였으며, 정서적 문제나 대인관계상의 문제에 대해서는 종교적 훈계 차원의 개입만이 이루어짐
 - 초기 활동들이 사회복지실천 영역에 포함된다고 보기는 어려움

2) 1800년대 중 · 후반의 영국

- 대도시를 중심으로 많은 민간구제기관들이 출현하기 시작했는데, 이들의 활동 목적은 실업자, 빈민, 환자, 신체·정신장애인, 고아 등을 돕는 것이었음
- 민간구제기관들은 빈민의 가정을 방문하여 그들의 행동습관이나 환경을 조사하고 자립계획의 수립과 경제생활을 지도함
 - 이들의 활동은 서로 조정이 되지 않은 채 제각기 행해졌기 때문에 중복되기도 했음
- 민간 사회복지기관들의 활동을 조절하기 위한 목적으로 자선조직협회(Charity Organization Society : COS)가 결성됨

3) 자선조직협회

- 우애방문단
 - 주로 중산층의 부인들로 구성된 자원봉사자들로 빈곤가족을 방문하여 가정생활, 아동교육, 가계경제 등에 대한 조언을 제공함
 - 경우에 따라서 이들은 가족구성원에게 용기를 불어넣어 주기도 하고 가족을 도덕적으로 꾸짖기도 함

2. 인보관 운동

1) 정의

- 인보관 운동(Settlement House Movement)
 - 어려움을 겪고 있는 지역사회에 직접 나가 빈민과 함께 생활하면서 지역사회환경의 개선과 함께 빈민의 도덕적 교화를 위해 노력하는 활동
- 최초의 인보관
 - 영국
 - 1884년 설립된 토인비홀
 - 미국
 - 1886년 뉴욕에서 인보관이 시작됨

2) 미국의 인보관

- 헐하우스(Hull - House)
 - 인보관 중에서 가장 잘 알려진 곳임
 - 1889년 애덤스(Jane Adams)에 의해서 시카고에 세워짐
- 애덤스(Jane Adams)
 - 영국 최초의 인보관인 토인비홀(Toynbee Hall, 1884)을 방문하여 운영 상황을 살펴본 후 이 제도를 미국에 도입함
- 인보관 운동
 - 주요 활동 무대
 - 미국 사회에 갓 도착한 빈민 이민자가 모여 사는 곳
 - 참여자의 역할
 - 제반 사회문제(예 : 빈민 지역의 주택 개선, 공중 보건 향상, 사용자에 의한 빈민 착취의 방지 및 해결 등)에 대한 집합적이고 개혁적인 해결을 강조하였고 그것을 위한 구체적인 행동을 함
 - 그 외에서 직업기술훈련, 언어(영어)훈련, 환경개선 운동 등을 전개함으로써 빈민이 자립할 수 있는 여건 형성을 위한 집단적 노력을 실천하였음
 - 지역사회 거주자의 자생력을 강화하기 위해 성인교육도 실시하였음

3) 나라별 인보관 근무자

- 영국
 - 초기 인보관 근무자들은 대개 젊은 대학생이었으며, 주로 신학대학 학생이거나 목사의 자제들이었음
- 미국
 - 인보관 활동가들은 이상적이고 자유분방한 젊은 대학 졸업생이었음

3. 전문적 교육과 사회복지실천의 전문직화

1) 전문적 교육의 등장

■ 등장배경

- 자선조직협회는 도시지역에서 빠르게 확대되었으나 우애방문을 할 자원봉사자가 충분하지 않아서 점차 신청자를 조사하고 빈민을 방문할 유급직원을 고용하게 됨
- 자원봉사자는 양적으로 부족했으며 전문성이 없다는 점은 더 심각한 문제였음
- 우애방문원이 좋은 인간성과 의지를 보이고 모범이 되는 것만으로 가족문제를 해결하는 데 충분할 것으로 생각했으나 실제 우애방문원을 만나는 많은 가족들은 도덕적 모범과 상담을 필요로 하지 않았음
- 이들은 모범적이고 근면한 가족들이었으며 이들의 문제는 자신들이 통제할 수 없는 환경적 요인에서 비롯된 것이었음

■ 전문성을 갖추기 위한 우애방문원 교육과 훈련의 필요성이 인정됨

구분	내용
1898년	뉴욕자선조직협회는 6주간의 교육과정을 개설함
1904년	1년 과정의 뉴욕박애학교가 시작됨
1910년	2년 과정의 프로그램으로 변경됨

■ 전문가 훈련 학교의 등장

- 1910년까지
 - 스미스대학교
 - 후에 미몬스대학교가 된 보스턴 사회사업학교
 - 이후 미주리대학교에 통합되는 세인트루이스 박애학교
 - 펜실베이니아 사회서비스학교 등
- 1919년
 - 미국사회사업학교협회가 창립됨
 - ☞ 협회에 소속된 학교의 일부는 학부과정이었고, 일부는 대학원이었으며, 일부는 사회복지기관 부설이었고, 일부는 대학에 설치되어 있는 등 그 구조가 다양하였음
- 사회복지 교육을 통해 획득한 지식과 기술을 적용하는 전문적 사회복지실천가의 활동은 20세기 초부터 시작되었다고 볼 수 있음
- 유급화와 교육 및 훈련제도라는 두 가지 요인에 의해 사회복지 활동이 전문직으로 전환됨
- 전문직으로 성장하는 과정이 순탄했던 것만은 아니었음
- 「사회적 진단(Social Diagnosis)」(메리 리치몬드 저서)
 - 전문화의 초기 단계에서 사회복지실천의 이론적 기반을 제공함
 - 의료 모델에서 가져온 전문용어인 진단이라는 단어를 사용함
 - 실천가가 원인-결과 관계를 가정하고 문제의 원인을 찾는 작업을 한다고 간주함

■ 「개별실천이란 무엇인가(What is Social Case Work?)」(메리 리치몬드 저서)

- 케이스워크(Case Work)
 - 개인과 개인, 인간과 환경 간의 적절한 조화와 조절을 통해 인격의 발달 및 성장을 가져오게 하는 과정
- 현재 사회복지실천의 기본 개념 틀인 '환경 속의 인간(Person - In - Environment)'은 이때의 리치먼드의 저술에서 비롯되었다고 볼 수 있음

2) 사회복지실천 초점의 이동(정신분석 이론의 영향)

■ 제1차 세계대전 이후 미국의 사회복지실천

- 심리학적·정신의학적 방향으로 전환됨
- 전쟁으로 인한 정서문제가 대두되면서 사회복지사들은 전통적 접근방법으로는 문제가 해결되거나 개선되지 않는 새로운 클라이언트 유형을 많이 만나게 됨
- 사회경제적 요인만으로는 이러한 클라이언트들의 고통과 문제를 설명할 수 없기 때문에 사회복지사들은 새로운 이론체계가 필요하였음

■ 정신분석적 개념이 사회복지사들에게 제공한 아이디어

- 인간의 행동은 목적이 있고 결정된 것임
- 행동의 결정요소 중 일부는 무의식적이어서 클라이언트가 깨닫지 못하는 것임

■ 사회복지사들은 정신분석적 개념들을 자신들의 직무에 반영하였으며, 교육과정을 만들어 실습생들을 교육하는 데 활용하였고, 이를 가르치는 교육기관을 발전시켰음

■ 사회복지사들이 개인의 부적응 문제와 치료에 관심을 갖게 되면서 실천의 초점이 개인의 행동, 태도, 대인관계 등에 집중되었음

- 특히 아동 초기의 발달단계가 중요시됨

■ 클라이언트를 이해하기 위해 주의 깊은 면접과정을 통한 정보 수집이 이루어졌고 진단과정은 좀 더 조직화되었음

■ 정신분석학의 등장

- 개인의 기능을 설명하는 데 유용한 이론으로 실용적인 도구가 됨
- 프로이트 정신분석 이론의 영향으로 사회복지사들이 클라이언트의 자아 기능강화에 초점을 두면서 준정신과의사라는 놀림을 받기도 했으나 이러한 방향전환으로 전문직으로서 사회복지사에 대한 사회적 평가는 높아짐
- 이에 따라 개인적 문제를 다루는 기관에서 사회복지실천가들은 전문직으로 일하게 되었음
예) 병원, 아동상담소, 가족치료 현장 등

4. 사회복지실천의 정착기

1) 진단주의와 기능주의

- 정신분석학의 영향을 크게 받은 개별사회사업은 클라이언트의 생육사에 대한 탐구를 기초로 한 진단과 초기 아동기에서 비롯된 문제에 대한 이해를 강조한 정신분석적 치료 접근을 함
 - 이 접근은 무의식, 전이, 저항 그리고 정신적 결정론을 포함하는 프로이트 정신분석 이론의 주요개념들을 기초로 한 입장으로, 진단주의로 명명되었음
- 대표적인 진단주의 학자
 - 고든 해밀턴(Gordon Hamilton)
 - 플로렌스 홀리스(Florence Hollis)
- 진단주의
 - 변화의 중심이 문제를 진단해 규정하고 치료계획을 세우는 사회복지실천가에게 있다고 봄
 - 클라이언트가 자신의 심리적 과거를 통찰하면 현재의 행동 패턴이라는 감옥에서 자유로워진다고 가정함
 - 심리적 통찰을 발달시키고 자아 능력 강화를 위한 지지를 제공하는 것을 치료전략으로 함
- 기능주의
 - 1930년대의 대공황으로 나타난 다양한 문제 상황을 어린 시절의 성장과정에서 비롯된 문제라고 보기에 현실성이 없다는 인식을 하게 된 펜실베이니아 사회사업대학원의 교수(예 : 제시 타프트, 루스 스몰리, 버지니아 로빈슨 등)들이 중심이 됨
 - 인간은 과거의 산물이 아니고 스스로 창조하고 재창조할 수 있다는 인간에 대한 낙관적 견해를 강조함
 - 성장심리학에 근거하였고 실존주의적 철학에 동조함
 - 클라이언트를 병리적이거나 일탈한 존재라기보다 서비스가 필요한 사람들로 보았음
 - 진단의 개념을 진단주의와 다른 의미로 제시함
 - 진단이란 함께 노력할 일치점을 알아보는 사회복지사와 클라이언트의 시도라고 생각했음
- 사회복지실천방법을 둘러싼 진단주의와 기능주의 학파 간의 논쟁과 갈등
 - 상호 간에 영향을 미쳐 결과적으로 사회복지실천을 보다 정교하게 발전시키고 실천모델을 다양화하는 동력으로 작용하였음

2) 사회복지실천 초점의 변화

- 1930년대
 - 대공황으로 인한 실업과 빈곤 문제를 해결하기 위한 뉴딜정책 프로그램은 사회복지실천의 새로운 시대를 열었음
 - 민간기관 중심으로 시작된 사회복지실천은 대공황 이후 점차 공공영역으로 확대됨
 - 정부의 빈곤 관련 정책과 프로그램 지원으로 공공복지기관과 시설이 급격하게 증가했기 때문임

- 이는 1935년 제정된 「사회보장법」이 빈곤과 그 밖의 사회문제가 개인적 문제나 결함이 아닌 경제적인 구조적 문제로 야기된다는 것을 인정한 결과임
- 대공황 이후 클라이언트 집단에 전통적인 빈민뿐만 아니라 경제 불황으로 인해 실직과 빈곤을 경험하게 된 근로자와 중산층 가족들이 포함되면서 사회복지사들도 사회문제의 원인을 개인적 결함에 근거해 접근하던 경향에서 구조적으로 의존성을 발생시키는 경제적·사회적 환경의 힘을 인정하게 되었음

■ 사회보장법의 제정

- 공중보건과 아동복지 영역의 대부분의 업무와 재정적 원조를 공공부문에서 맡게 됨
- 공공기관에 고용된 사회복지 인력이 급격하게 증가하였음
- 민간 사회복지기관들은 빈곤 관련 원조를 공공기관의 역할로 여기고 개인의 적응 문제에 초점을 두기 시작함

3) 통합적 실천방법의 등장

- 전통적인 사회복지실천 방법의 분류는 개인을 대상으로 하는 개별사회사업, 집단을 대상으로 하는 집단사회사업, 지역사회를 대상으로 하는 지역사회조직으로 나누었으나, 1970년대부터 통합적 방법론이 등장하였음

■ 통합적 실천방법이 등장하게 된 배경

- 전통적인 실천방법이 사회복지실천의 전문화 및 과학화에 기여한 것을 부인할 수는 없으나 한계와 문제점 또한 내포하고 있었기 때문임

■ 통합적 실천방법론의 필요성이 제기된 문제의식

- 분화된 방법이 한정된 특정 문제와 대상에만 적용하게 됨
- 사회의 변화에 따른 새로운 복잡한 문제들이 대두됨에 따라 분화된 방법들이 한계점이 있는 것으로 드러남
- 분화된 방법에 관계없이 사회복지실천의 본질적인 개념, 기술, 과업 및 활동에 공통적 핵심이 있음

- 1970년대에 통일되고 통합된 사회복지실천 관련 지식, 목적, 가치, 기법에 대한 모색이 활발하게 이루어졌음

- 사회복지실천을 통합적 관점에서 개념화하는 시도는 저술활동을 통해 주로 전개되었음

4) 사회복지실천의 다양성 확대시기

- 사회복지실천의 효과성에 대해 관심이 높아지고 책임성 문제가 제기되면서 효과성 측정에 강점을 보이는 다양한 실천 모델들(예 : 행동주의 모델, 과제중심모델, 인지모델 등)의 활용도가 높아지기 시작했음

- 효과성이 검증된 실천방법을 채택하게 하는 증거기반실천(Evidence – Based Practice) 개념도 확산됨

■ 사회복지사들의 변화

- 전통적인 심리사회 모델에 기반을 두고 있었던 사회복지사들
 - 점차 클라이언트 환경에 존재하는 일상의 현실적 문제들을 다룰 필요성을 인식하게 되면서 실천기술에 사회적이고 환경적인 요소를 반영하는 데 보다 관심을 갖게 됨
- 객관적이고 체계적인 기법의 적용에 자부심을 가져온 행동주의 모델에 기반한 사회복지사들
 - 클라이언트와 신뢰관계를 형성하고 클라이언트의 환경 및 과거력을 인식해야 할 필요성을 느끼게 됨
- 행동주의 접근을 하는 사회복지사들
 - 심리사회 모델을 적용하는 실천가가 고개를 끄덕이며 인정하는 것이 긍정적인 사회적 강화에 해당된다는 사실에 주목하기 시작함
- 심리역동 이론에 기초한 사회복지실천가들
 - 행동에 성공적 변화가 일어난 것이 긍정적 전이의 결과라고 주의를 기울이게 됨

■ 사회복지실천가들은 자신이 담당하고 있는 클라이언트의 문제와 관련된 효과적인 실천 모델이나 기법에 대해서 인정하고 받아들여지게 됨

■ 사회복지실천에 다양한 접근이 발전하면서 기술적인 절충주의 이론적 통합이 지향됨

- 사회복지사들은 절충적인 지식과 기술을 다양하게 활용할 수 있는 능력을 점점 더 요구받고 있음

■ 한편, 사회복지의 분야별 전문화가 이루어지면서 서비스 공급 주체별, 대상별, 문제영역별로 세분화되고 단편화된 서비스 전달방식에 문제가 제기됨

- 그 결과 사례관리가 새로운 서비스 전달방법으로 등장함

■ 사례관리

- 복합적 문제나 욕구를 가진 사람들의 기능과 복지를 최대화시키기 위해 공식적 지지망 및 비공식적 지지망의 활동들을 조직하고 서비스를 연결, 조정, 평가하는 서비스 전달방법

■ 다양한 서비스 욕구를 가진 만성 정신장애인, 중증 장애 노인, 빈곤가족 등의 복합적인 서비스 욕구를 충족시킬 수 있는 실천이 요구되면서 중요성이 점차 부각되기 시작함

■ 복합적인 욕구를 가진 인구 집단의 확대, 탈시설화와 맞물린 지역사회 보호가 강조되면서 주요 실천방법으로 등장함

한국의 사회복지실천의 발달과정 / 2주차 2차시

1. 외원단체의 활동과 그 영향

1) 외원단체협의회(KAVA)의 탄생

- 한국에 미국식 사회복지실천방법이 본격적으로 도입되기 시작한 것은 1950년대 초라고 볼 수 있음
 - 한국전쟁으로 인한 사회적 혼란과 삶의 황폐 현상에 개입하고자 많은 외국민간원조단체가 우리나라에 들어오기 시작한 것임
 - 한국전쟁 이전인 미 군정기(1945~1947)에도 전쟁 이재민과 월남 동포들의 구호를 위해 외국 자선단체들이 우리나라를 찾았으나, 외국 원조에 의한 사회복지실천이 대대적으로 전개되기 시작한 것은 한국전쟁 시기부터라고 할 수 있음
- 우리나라의 사회복지실천 활동은 이들 외원기관에 의해 시작되었다고 해도 과언이 아님
- 한국전쟁 발발 후 국제연합의 요청에 의해 각국의 외원단체들이 구호물품이나 성금을 보내 주거나 직접 우리나라를 방문하여 구호 사업을 지원.전개하기 시작함
- 문제점 제기
 - 많은 외원기관들이 들어오다 보니 비조직적 · 비체계적으로 서비스가 제공되어 수혜자가 중복 또는 누락되는 등 사각지대가 발생하게 됨
- 한국외원단체협의회(Korea Association of Voluntary Agencies : KAVA)의 결성
 - 혼선을 예방하고 서비스 제공자 간의 협력, 조정, 정보교환과 공동사업계획 등을 통한 사업의 원활한 추진을 위해 1952년 3월, 7개의 외원단체가 피난지 임시 수도였던 부산에서 이루어짐
 - 연도별 외원단체 현황

구분	내용
1952년	33개가 등록됨
1960년대	최고 123개까지 증가함
1970년대	중반 이후 감소하는 추세를 보임

- 전쟁의 혼란 중에 출범한 KAVA는 1970년대 초반까지 약 15년간 활발한 활동을 함
 - 전후 1970년대 초반까지 우리 정부는 전후 복구사업에 이어 경제개발 계획 추진으로 사회복지에 신경을 쓸 겨를이 없었음
 - KAVA를 중심으로 한 외원기관들이 전쟁 이재민의 구호활동과 그 밖의 각종 사회복지서비스 제공의 주축이 됨
- 우리 정부보다 더 많은 재원으로 사회복지서비스를 펼치고 다양한 활동을 전개하였기에 KAVA는 '제2의 보건사회부'라는 별명도 들었음

2) KAVA 및 외원단체들의 활동 내용

■ KAVA가 원조기관들의 연합체로서 펼친 활동

- 정보교환과 사업의 평가계획
 - 각 단체가 얻은 경험과 의견의 교환
 - 한국에 필요한 도움 파악과 그에 따른 각 단체의 사업계획
- 사업의 연락과 조정
 - 각 회원단체의 사업 소개를 통해 서비스 중복을 감소
 - 필요에 따라 각종 위원회 등을 통해 한국정부 및 한국사회단체와의 유대 도모
- 단체교섭
 - 합동으로 위원회 등을 통해 사회문제의 조사연구와 그 해결책 강구
 - 조사연구 결과 정치나 기타 기관에 교섭이 필요한 경우 단체적으로 접근

3) 외원단체의 영향

■ 우리나라 사회복지 발전에 크게 영향을 끼침

- 만일 이 당시 전쟁고아, 미망인, 이산가족, 부랑인, 무주택자, 성매매 여성 등 수많은 취약계층에 대한 외원단체들의 구호활동이 없었다면 이들이 겪어야 할 고통은 훨씬 더 심각했을 것임
- 그로 인해 파생된 사회적 문제들을 감당해야 했던 우리 정부의 부담은 막대하였을 것임

■ KAVA 및 그 회원단체들의 활동은 사회복지실천의 전문화에도 어느 정도 기여함

- 본래 목적은 대개의 경우 전문적 사회복지실천에 있었다기보다는 종교적인 선교활동 및 구호활동이었기 때문에 그 활동이 사회복지 전문성을 갖춘 것이었다고는 볼 수 없음
- 그렇지만 사회복지실천현장 측면에서는 외국에서 온 사회복지실천 전문가가 활동하는 과정에서 구미의 전문 사회복지실천의 개념과 실천방법이 전파되었음

■ 외원단체들에 의해 서구식 사회복지시설 및 제도가 소개됨

■ 농어촌 지역사회개발이나 지역사회조직 등 지역복지를 위한 활동의 개념이 도입됨

■ 우리나라 사회사업발전에 끼친 영향

- 한국의 사회사업이 종교와 밀접한 관련 하에 전개되도록 함
- 한국에서 전문 사회사업의 시작을 촉발함
- 시설중심의 사회사업이 발전하는 계기를 만들
- 한국의 사회복지가 거시적인 사회정책보다는 미시적인 사회사업 위주로 발전하게 함
- 한국인이 사회사업(사회복지)을 구호사업 또는 자선사업과 같은 것으로 인식하게 함
- 외원에 크게 의존하던 한국의 민간 사회사업 부문이 외원단체 철수 후 정부에 의존하게 됨으로써, 민간 사회사업 부문이 정부 통제하에 편입되는데 기여함

■ 1970년대에 들어서면서 외원단체들이 사업을 종결하면서 우리나라를 떠나기 시작함

■ 사업 종결 이유

- 우리나라의 경제 사정이 급성장하여 외원에 대한 의존도가 점점 감소하였고, 전후 응급구호적인 활동의 의미도 퇴색됨
- 우리 정부에서 외원단체 활동에 대한 관계 법령을 정비하고, 국위를 손상하는 외원구호 활동 종결을 요구하면서 외원단체 활동에 대한 통제를 가하기 시작함
- 미국 경제 사정의 악화로 외원단체에 대한 지원이 감소함
 - 이 과정에서 미국식 전문 사회복지실천이 무비판적으로 수용되고 적용됨으로써 우리 사회에 맞는 토착적인 사회복지실천방법이 개발되지 못하였음
 - 뿐만 아니라 당시 많은 기관이나 시설은 수용보호의 전통적 방법에서 탈피하지 못한 채 대인 서비스 기술 개발보다는 노인, 아동, 부녀, 정신질환 등의 분야로 나뉘어 각자의 영역에서의 수용보호 임무를 수행하였다고 볼 수 있음

4) 외원단체 활동의 계승

■ 외원기관에서 출발하여 우리 사회에 뿌리를 내리고 현재까지 사업을 전개하고 있는 몇몇 대표적인 국내 사회복지기관들

- 기독교아동복지회
- 선명회
- 홀트아동복지회
- 한국지역사회복지회
- 캐나다 유니테리언 봉사회
- 매노나이트 중앙재단
- 스웨덴 아동구호연맹
- 양친회
- 태화복지재단

■ 기독교아동복지회

- CCF의 설립
 - 당시 중국 아동에 대한 구호활동을 하고 있던 중화아동복지회(China Children's Fund : CCF)의 해외 사업본부 홍콩 주재 책임자였던 밀스(V. J. Mills) 목사가 1948년 10월에 우리나라를 방문하여 당시 3개의 아동복지시설을 지원하기로 결정하고 돕기 시작한 것이 계기가 됨
- 한국전쟁 후 보호가 필요한 아동의 수가 증가함에 따라 CCF는 기관의 명칭을 중화아동복지회에서 기독교아동복지회(Christian Children's Fund)로 변경하고, 부산에 사무실을 설치하여 우리나라의 아동을 집중적으로 지원함

■ 명칭의 변화

구분	내용
1972년	한국어린이재단으로 변경됨
1994년	한국복지재단으로 변경됨
2008년	어린이재단으로 변경하여 현재까지 사용됨

■ 선명회

- 한국월드비전(World Vision of Korea)
 - 한국전쟁으로 가족을 잃은 고아와 미망인을 돕기 위해 미국의 밥 피어스(Bob Pierce) 목사와 우리나라의 한경직 목사가 1953년에 설립함
- 현재 세계 100여 개국에서 2억여 명을 대상으로 긴급구호사업, 개발사업, 옹호사업, 북한사업 등을 펼치고 있음
- 명칭의 변화
 - 국내에서 선명회(宣明會)라는 이름으로 활동해 왔음
 - 1998년 월드비전 세계 총회를 통해 모든 국가에서 '월드비전'이라는 통일된 기관명을 사용하기로 결정하면서 한국에서도 월드비전으로 불리기 시작함
- 현재 미국 캘리포니아주 몬로비아에 위치한 월드비전 인터내셔널을 중심으로 전 세계 100여 개의 회원국이 활동함
- 모든 회원국은 후원국과 수혜국으로 나뉨
 - 후원국 월드비전
 - ☞ 모금을 주로 담당함
 - 수혜국 월드비전
 - ☞ 현장에서 긴급구호, 지역개발 및 옹호사업을 펼침

■ 홀트 아동복지회

- 등장배경

구분	내용
1955년 6월	한국전쟁이 끝난 후 목재사업을 하던 미국인 해리 홀트(Harry Holt)가 한국의 전쟁고아와 혼혈아동을 도울 수 있는 방안을 찾기 위하여 우리나라에 입국함
1955년 10월 12일	홀트는 이들에게 가정을 찾아주기 위해 혼혈아동 12명을 입양시켰는데 이것으로 홀트아동복지회(Holt Adoption Program : HAP)의 역사가 시작됨

- 연혁
 - 1956년
 - ☞ 국내에 해외양자회를 설립함
 - ☞ 10월 미국에는 Holt Adoption Program, Inc.를 설립하여 해외입양을 시작함
 - 1957년
 - ☞ 국내입양을 시작함
 - 1972년 7월
 - ☞ 법인 명칭을 홀트아동복지회로 개명하여 지금까지 사용하고 있음
 - 1975년
 - ☞ 대한기독교개혁신교회를 합병함
- 우리나라의 대표적인 입양기관임
- 국내외의 후원자와 자원봉사자들의 도움으로 입양사업뿐 아니라 가정위탁보호사업, 의료서비스, 혼혈인지원사업, 성년입양인 모국연수 및 방문사업, 장학사업, 소년소녀가정 돕기 사업 등의 복지사업을 실시함
- 아동상담소, 미혼모시설, 영아원, 사회복지관, 장애인복지관, 어린이집, 학교, 요양원 등을 운영하면서 우리나라 주요 사회복지기관으로 자리매김하고 있음
- 한국지역사회복지회
 - 등장배경
 - 1953년 세이브더칠드런(Save the Children : SCF) 영국, 캐나다, 스웨덴, 미국 등이 한국전쟁 이후 아동과 미망인을 지원하기 위해 우리나라로 들어와 서울, 부산, 마산 등지에서 미망인과 고아를 돕기 시작함
 - 활동 내용
 - 지역사회 개발을 위해 병원을 설립하여 보건 및 의료서비스를 제공함
 - 빈곤아동을 위해 교육훈련과 영양공급을 실시했음
 - 거리의 아동을 위해 그룹홈을 세우고 아동을 보호함
 - 1950년대 전후 아동과 미망인을 위한 의료 및 교육·보호·훈련·지원사업 등에 치중함
 - 1960년부터 1990년대 말까지 전국의 농어촌 지역을 중심으로 새마을 운동사업 등 지역사회개발사업에 주력함
 - 현재 우리나라 세이브더칠드런의 활동 현황
 - 아동권리 조사, 아동관련 연구 및 개발사업
 - 심장병 · 희귀질환 · 미숙아 아동지원 등 국내외 의료사업
 - 아동학대예방 · 치료사업, 가정위탁 지원사업
 - 지역사회중심 아동복지 및 지역복지사업
 - 유아 아동개발사업(예 : 어린이집 운영) 등

- 캐나다 유니테리언 봉사회 (Unitarian Service Committee of Canada : USCC ; 현 한국봉사회)
 - 1945년에 조직된 외원기관
 - 국제연합의 초청으로 1952년 우리나라에 들어와서 전쟁고아, 미망인 및 결식아동들의 구호를 위하여 활동함
 - 식료품 등의 구호물품과 미망인들의 직업재활을 위한 재봉틀·편물기 등을 유엔을 통하여 원조하기 시작함
 - 이것이 시초가 되어 긴급구호사업, 육아원 원조사업, 보건·의료사업 등으로 사업 범위를 넓힘
 - 한국봉사회는 독자적으로 여러 가지 사업을 전개하면서 오늘에 이르고 있음
 - 현재 종합사회복지관, 어린이집, 자활후견기관 등을 운영하면서 다양한 사업을 전개하고 있음
 - 외원단체를 통해 한국 토착화에 성공한 사회복지기관 중 하나라고 할 수 있음
- 매노나이트 중앙재단
 - 연혁
 - 1953년
 - ☞ 한국전쟁이 휴전에 들어간 이후 우리 사회의 연료 및 식량부족, 엄청난 실업, 해체가정들에 대해 관심을 갖기 시작함
 - 1962년
 - ☞ MCC 한국지부를 대구에 설립함
 - ★ 미국 농립부로부터 백만 달러 상당의 식량을 지원받아 7,000여 명의 한국인에게 급식을 제공하고 재활 프로그램의 일환으로 200여 명의 고아에게는 직업학교 프로그램을, 미망인에게는 양재(洋裁) 프로젝트를 실시함
 - 1962년 3월
 - ☞ 아동을 고아원에 수용해 양육하는 것보다는 가정에서 양육되도록 돕자는 정신으로 재가아동지원사업을 본격화함
 - 1962년
 - ☞ 대구에 다른 복지기관이 없는 점을 고려하여 한국인만으로 이루어진 위원회가 구성되어 사단법인 대구가정복지회를 설립하면서 MCC의 재가아동지원사업을 계승하는 계기가 됨
 - 명칭의 변화

구분	내용
1981년	대구가정복지회는 사단법인에서 사회복지법인으로 전환됨
2000년	사회복지법인 가정복지회로 변경됨
 - 현재는 여러 개의 종합사회복지관을 운영하면서 전문 사회복지서비스를 제공하고 있음

■ 스웨덴 아동구호연맹

- 외원단체와 관계 맺은 대부분의 현 사회복지기관들
 - 외원단체에 뿌리를 두고 한국지부로 사업을 전개하다가 외원이 철수하면서 국내 법인으로 전환하여 사업을 지속시켜 왔음
- 한국아동복지회
 - 독립적으로 설립되어 자체 사업을 전개하던 중, 외원기관인 스웨덴 아동구호연맹과 함께 공동으로 사업을 확장시켜 진행하다가 스웨덴 외원이 철수됨에 따라 스웨덴 아동구호연맹의 사업 전체를 인수받아 운영하면서 발전해 온 부산에 소재한 기관임

■ 양친회(Foster Parent's Plan : FPP; 현 양친사회복지회)

- 1937년 스페인 내란 때부터 시작하여 제2차 세계대전을 거치면서 전쟁으로 인해 고통받는 아동과 그 가족에게 물질적·정신적 지원을 제공함으로써 자립을 돕는 순수한 민간원조단체임
- 우리나라에서는 1953년에 사업을 시작하였음
- 1974년에 사회복지법인 양친사회복지회로 그 명칭을 바꾸고 의료사업, 장애인재활사업, 노인복지사업을 전개하고 있음
- 한국 내 사업을 완전 종결하기에 앞서 1977년에 탁아소와 무료급식소를 운영하며 500여 세대의 극빈가정에게 도움을 제공하던 장소인 성남시 금광동에 양친회병원(현 성남중앙병원)을 설립 · 개원하여 운영해 오고 있음
- 연혁

구분	내용
1979년 6월	양친회 외원은 그간 사용하던 재산을 국내에 남기고 우리나라에서 완전히 철수함
1984년	양친사회복지회는 장애아동 재활사업을 위해 소망재활원을 개원하여 운영하기 시작함
1997년	노인을 위해 정성노인을 설립하여 운영함

- 양친사회복지회는 중소도시에 외원의 한국화에 성공한 대표적인 기관이라 할 수 있음

■ 태화복지재단

- 외원단체로 분류되지는 않으나 외국 선교기관의 지원으로 시작된 우리나라 최초의 사회복지관인 태화여자관(현 태화기독교사회복지관)에 그 뿌리를 두고 있음
 - 태화여자관
 - ☞ 초대 관장 마의수(Mamie D. Myers) 선교사의 노력으로 미국 남감리교회 여선교부의 지원을 받아 옛 순화궁(현재 종로구의 태화빌딩 자리)을 매입하여 1921년 4월 4일에 개관함

- 명칭의 변화

구분	내용
1933년	대화사회관으로 변경함
1981년	태화기독교사회복지관으로 변경함

- 1995년 서울의 강남구 수서지역에 새로운 건물을 건립하면서 그 지역사회의 주민을 위해 다양한 복지서비스를 제공하고 있음

예)

- 성인 정신장애인 사회복귀 프로그램인 태화샘솟는집
- 가정에서 폭력을 당한 여성을 위한 태화 여성쉼터
- 실직 노숙자를 위한 희망의 집
- 가출 청소년의 일시 보호 시설인 청소년 쉼터 등

2. 사회복지실천의 제도적 발전

- 사회복지실천과 관련된 제도 면에서는 꾸준한 발전이 있어 왔음
- 특히 사회복지 전문인력을 양성하는 교육적인 측면에서 많은 변화가 있었음

1) 연혁

- 1947년
 - 최초의 사회사업학과가 이화여대에 설치됨
- 1953년
 - 중앙신학교(현 강남대)에 사회사업학과가 설치됨
- 1959년
 - 서울대 대학원에 사회복지 전공이 개설됨
 - 이 당시부터 시작된 전문사회사업 교육은 미국식 전문교육 모형을 받아들여 치료중심의 사회사업방법론을 교육하게 되었음
 - 1960년대
 - 중앙대, 한국사회사업대학(현 대구대), 성심여대(현 가톨릭대), 서울여대, 숭실대, 부산대 등에 사회복지학과가 설치됨

2) 관련 법령 및 제도의 시행

- 1970년
 - 사회복지사업법이 제정됨
 - 전문인력의 자격과 관련된 사항이 최초로 명시됨
- 1983년 5월
 - 사회복지사업법이 전면 개정됨
 - 사회복지사 자격제도로 변경됨
- 1996년
 - 임상사회복지사 자격제도가 실시됨
 - 사회복지사의 전문성을 제고하고자 한국사회복지사협회 주관으로 이루어짐
- 1998년
 - 전문사회복지사 제도로 명칭이 변경됨
 - 6개의 전문 분야로 구분하여 시행되다가 2000년의 시행을 마지막으로 중단됨

3. 한국 사회복지실천현장의 과제와 방향

- 현재의 사회복지기관들이 보다 전문화된 기관으로 거듭나야 할 것
- 사회복지기관에 대한 재정지원 창구를 다양화함으로써 사회복지기관의 종류별, 지역별로 특성화된 프로그램이 개발되어야 할 것
- 사회복지기관 간 협력 체제 및 연결망을 구축해야 할 것
- 우리의 상황과 전통, 가족제도, 사회제도에 걸맞은 사회복지 프로그램을 개발·적용해야 할 것
- 해외지원 사업을 보다 체계적·조직적·전문적으로 책임 있게 수행할 수 있는 철저한 사전 준비와 절차에 대한 대책을 모색해야 할 것
- 사회복지실천 영역이 전문화되고 우리 고유의 토착적인 사회복지실천 방법이 뿌리를 내리기 위해서는 전문가 집단에 걸맞은 사회복지사의 위상 강화와 처우개선이 요구됨

사회복지실천의 가치와 윤리 / 3주차 1차시

1. 윤리의 이해

1) 정의

- 사물의 이치나 어떤 행동이 도덕적으로 올바른가에 관한 질문과 관련됨
- '도덕적으로 좋고, 나쁘고, 옳고, 그른 것'에 관한 것으로 '바람직한 것, 우선적인 것, 선한 것'의 의미인 가치와는 구분되는 개념임
 - 가치가 어떻게 행동으로 옮겨지는가의 문제는 전문적 실천가들뿐 아니라 윤리학자들이 깊이 관심을 갖는 문제임
- 일반적으로 윤리란 인간의 행위와 도덕적 의사결정에 관련되는 철학의 한 분야임
 - 사람들에게 무엇이 옳고 그른지를 결정함에 있어 어떤 지침이 되는 원칙을 발견해 내는 데 초점을 둠
- 윤리란 일차적으로 사람들이 옳다고 믿는 것을 행동으로 옮기는 것이 아니라 오히려 옳은 것이 무엇인지를 결정하도록 돕는 것과 관련됨
 - 윤리의 중요한 기능을 잘 설명하고 있는 정의라 할 수 있음

2) 가치와 윤리의 차이

- 종종 혼용되어 사용되지만, 그 뜻은 같지 않음
 - 윤리는 가치에서 나오기 때문에 가치와 조화를 이루어야 함
 - 가치(Value)
 - 무엇이 좋고 바람직한지에 관심을 둠
 - 윤리(Ethics)
 - 무엇이 옳고 바른지에 관심을 둠

3) 윤리란 무엇인가

- 어떻게 행동하는 것이 바람직한 것인가에 관한 철학적이고 종교적인 해답이라고 할 수 있음
- 사람이 지켜야 할 도리임
 - 실제의 도덕규범이 되는 원리로서 도덕보다 더 추상적인 것을 의미함
- 공동체 생활을 하는 사람들이 무엇을 어떤 기준에 의해 행할 것인가에 대한 원리 및 준거가 됨
 - 옳다고 믿는 행동규범 혹은 기준이라는 규범적 의미로 정의할 수 있음
 - '옳음'은 정의하기 어려운 단순 개념임
 - '옳음'이 실재한다는 것은 확실하며 합리적인 존재라면 즉각적인 지각의 힘을 통하여 '옳음'을 이해할 수 있는 것임

- 윤리는 법과 다름
 - 물론 법도 '옳고' '그름'에 대한 정의가 내포되어 있는 것은 사실이지만, 이런 생각들이 문서화되는 순간 순수한 윤리적 특성은 일부 사라지게 됨
- 순수한 윤리는 그 자체로서 각 개인의 내면세계에 존재하는 것으로 그리고 개인 내면의 윤리가 밖으로 발현되어 나타나는 것이 일상생활에서의 언어이고 행동임

2. 윤리의 유사개념

1) 도덕

- 관습 또는 예의를 의미하는 라틴어 'Moralis'에서 유래함
 - 윤리
 - 어떤 사람 혹은 사람들의 개별적인 인격에 관한 것
 - 도덕
 - 인간 사이의 관계에 관한 것
- 도덕의 사적인 의미
 - 인간으로서 마땅히 지켜야 할 도리 및 행동

2) 가치

- 가치
 - 사람들이 바람직하다고 생각하거나 선호하는 것에 대한 생각을 말함
 - 가치관은 중립적임
- 윤리
 - 그 사회의 구성원이 공유하는 가치를 의미함
 - 옳고 그르다는 가치판단을 전제로 함
- 가치
 - 인간이 자기를 포함한 세계나 그 속에 만물에 대하여 가지는 평가의 근본적인 태도나 보는 방법 또는 그 가치를 중심으로 보는 관점을 말함

3) 정의

- 사회에서 '가치 있다'라고 생각하는 것들이 각 개인이 마땅히 가져야 한다고 생각하는 대로 분배되는 것을 의미함
- 윤리의 개념 정의에서 옳고 그름에 대한 판단과 매우 유사한 개념이라고 할 수 있음
- 정의
 - '받은 만큼 돌려 준다'는 매우 객관적인 잣대를 의미함
- 윤리
 - 사람들이 필요로 하는 것을 정의롭게 배분된 상태임에도 불구하고 지나친 편차를 시정하기 위해 재분배하는 것도 포함될 수 있음

4) 공익

- 사익에 대비되는 개념으로서 공공의 이익을 의미함
- 구체적인 문제에 있어 사익과 공익이 대립될 때 사익을 희생하는 것을 윤리적 행위라고 볼 수 있음
- 공익의 실현 방법 중의 하나가 공공윤리라고 볼 수 있음

5) 책임

- 책임
 - 어떤 규범적 상태를 실현시키기 위하여 개인을 강제하는 것을 말함
- 책임감
 - 자발적으로 책임을 지려는 마음의 상태를 말함
- 책임과 책임감은 윤리와 매우 가까운 개념임
- 책임을 의미하는 단어
 - Responsibility
 - 윤리적 · 도덕적 책임을 의미함
 - Accountability
 - 법적 책임을 의미함
- '어떤 행동에 대하여 책임이 있다'라고 하려면 어떤 행동에 대하여 그가 생각하고 의도한 행동인가를 살펴보아야 함

3. 사회복지실천의 핵심가치

1) 정의

- 가치
 - 개인, 집단 혹은 사회가 지닌 원칙, 목표 혹은 기준

구분	내용
개인이 지향하는 가치	그 개인의 일상생활에서의 선택과 행동을 좌우하고, 집단이 공유하는 가치는 집단 차원의 선택과 행동의 결정요인이 되며, 사회적 가치는 그 사회가 지키는 원칙이나 추구하는 목표에 반영됨
전문직 가치	전문직이 중요하게 생각하는 것의 결집체로, 이는 전문직이 추구하는 목적과 연결됨

- 컴튼과 갤러웨이(Compton & Galaway)
 - 사회복지실천 가치가 사회복지사의 일상적 활동에 반영되어 전문직의 실천 방향을 제시해 준다고 하였음
- 사회복지실천에서 가치가 강조되는 이유
 - 무엇보다도 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하고 해를 입히지 않기 위해서임

- 가치에 대한 정의를 명료하게 내리는 일은 쉬운 일이 아님에도 불구하고, 사회복지실천의 가치는 사회복지사에게 지속적으로 주목을 받아 왔음

2) 사회복지실천의 '가치'에 대한 학자별 정의

■ 펄먼(Perlman)

- 가치는 사회복지의 모든 실천에 적용되고 있으며, 가치는 사회복지실천에 중요하게 영향을 미치기 때문에 사회복지사는 가치에 대해 의식적으로 인식하고 깨달아야 할 필요가 있음
- 사회복지실천의 가치는 개념 정립이나 논의의 주제일 뿐만 아니라 개별사회복지사나 집단 사회복지사 혹은 지역사회실천계획을 담당하는 사회복지사, 사회조사 전문가들에게 관심의 동기로 다가서야 함
- 사회복지사는 사회복지실천의 핵심가치를 통해 실천의 내용을 가정할 수 있어야 하며 실천에 대한 약속과 공약을 지켜야 함
- 사회복지사의 역할
 - 사회복지실천의 핵심가치를 통해 실천의 내용을 가정할 수 있어야 하며 실천에 대한 약속과 공약을 지켜야 함
 - 의식을 가지고 사회복지실천의 가치가 의미하고 있는 내용을 확인할 수 있어야 함

3) 유능한 사회복지사의 가치체계(Brill & Levine)

- 자신의 가치관의 적절성에 관해 어느 정도 알고 있지만 감지하기 어려울 정도로 깊이 내면화되어 있는 가치체계가 있다는 것도 인식해야 함
- 자신의 편견이 무엇인지 의식하기 위해 가능한 모든 방법을 활용함
 - 가장 유용한 도구는 자신이 편집증적으로 다른 사람들을 평가하는 지에 민감해지는 것임
예) 우리가 타인을 단정 지으며 말하는 것들
 - '그는 항상 밝은색 옷을 입고 시끄럽게 말해요.'
 - '그는 잔디를 깎지 않아요.'
 - '그는 가족을 부양하지 않아요.'
 - 사회복지사는 자신의 이러한 면들을 의식하고 인정함으로써 편견을 극복하는 한 걸음을 내딛게 됨
- 자기 자신과 자신의 가치관을 객관적이고 합리적으로 평가해야 함
 - 자신의 가치관의 근원과 그 가치관에 부합되는 목적을 생각해 보고 이것이 타인에게 어떻게 받아들여지는지 생각해 보아야 함
- 이러한 평가에 근거해 필요한 경우 자신의 가치관을 변화시켜야 함
 - 개인적 생활양식을 결정하는 클라이언트의 가치관이 그의 욕구를 충족시키고 파괴적이지 않으면 사회복지사는 클라이언트의 견해, 즉 자신과의 가치관의 차이를 인정해야 함
- 사회복지사는 자신의 클라이언트와 그가 속한 공동체의 행복과 삶의 질 향상을 위해 노력해야 함에 있어 일반적인 사회윤리를 준수하는 것뿐만 아니라 사회복지실천의 핵심 가치를 이해하고 이를 준수해야 함

4) 레비(Levy)의 네 가지 핵심 가치

- 사회복지실천에서 다루어야 할 네 가지 핵심가치와 각 항목에 따른 세부적인 내용을 제시함
 - 사회적 가치
 - 조직적 · 제도적 가치
 - 전문가 가치
 - 사회복지실천가치
- 사회적 가치
 - 개인의 신체적 · 정서적 · 정신적으로 건강을 누릴 권리
 - 인간의 존엄성과 개인의 시민권과 법적 권리
 - 개인을 위한 사회복지 혜택을 받을 권리
 - 타인에 대한 관심과 배려 등 이타주의적 가치
 - 건강하고 안정된 생활환경에 대한 접근 및 기회 보장
 - 개인의 능력과 잠재력을 증진하고 이를 활용하기 위한 기회 보장
 - 개인적인 능력과 관심, 개인의 성장 가능성을 위한 기회제공
 - 개인의 성취를 위해 동등한 교육과 고용의 기회 제공
 - 개인의 사생활 보장
 - 개인의 기본 욕구와 기타 필요한 욕구와의 조화 및 일치를 얻을 수 있도록 서비스 제공
 - 가족구성원이나 타인과 만족스럽고 건설적이며 유익한 관계를 위해 가능하고 필요로 하는 기회제공
 - 신체적 · 문화적 · 예술적 풍요로움과 발전을 위해 개인에게 기회제공
 - 사회정책이나 공적 서비스 및 이 둘의 조화로운 관계를 위한 실천기술의 개발
 - 공적인 실천을 통해 개인의 참여에 대한 책임을 강조하며 개인이 참여하도록 기회 제공
- 조직적 · 제도적 가치
 - 개인에 대한 배려와 함께 특정 개인에 대한 편견과 차별 배제
 - 민주주의의 실현
 - 개인 및 집단에 프로그램, 기회, 정보 접근성 보장
 - 조직적이며 제도적으로 개인의 변화 욕구 수용
 - 적극적인 조직 활용, 자원 및 기회 제공에 정당성 부여
 - 사람들의 관심과 존경을 받을 수 있는 처우 보장
 - 조직과 제도에 적절한 참여와 자기결정의 보장
 - 이웃과 공동체 내 참여 기회 및 발전 기회 제공
 - 재가 받은 조직 기능의 윤리적인 수행과 능력 발휘

■ 전문가 가치

- 사회복지실천이 경제적인 보상이나 부를 얻기 위한 실천이어서는 안 되며, 인간 서비스에 기초하여 삶의 질 향상을 목적으로 함
- 정당성 고려, 전문가 권위의 창조적인 활용
- 전문가의 경쟁력 강화, 사례 깊은 배려, 윤리적 업무수행
- 공공정책과 사회정책 관련하여 클라이언트에 대한 옹호

■ 서비스 실천 가치

- 전문가 역량강화와 윤리적인 실천
- 클라이언트 학대와 착취 방지 및 이기적인 이용의 금지
- 클라이언트와 타인의 존중
- 클라이언트와 타인의 사생활 존중
- 정직과 성실성
- 클라이언트의 욕구, 관심 그리고 열망에 대한 자기결정의 존중과 참여의 보장

4) 미국사회복지사협회 윤리강령

■ 사회복지사의 핵심가치와 그에 따른 윤리적 실천원리

핵심가치	윤리적 실천 원리
서비스	사회복지사의 우선적 목적은 궁핍한 사람들을 돕고 사회문제들에 개입하는 것임
사회정의	사회복지사는 사회적으로 부당한 것들에 대해 도전함
인간의 존엄성과 가치	사회복지사는 개인의 천부적 존엄성과 가치를 존중해야 함
인간관계의 중요성	사회복지사는 사람들 간 관계의 중요성을 깊이 인식해야 함
고결성	사회복지사는 믿음직스럽게 행동해야 함
역량	사회복지사는 역량을 갖춘 채 활동하면서 자신의 전문성을 개발하고 향상시키기 위해 노력해야 함

5) 사회복지사의 핵심가치와 그에 따른 윤리적 실천원리

- 개인의 존엄성과 개인의 가치에 대한 존중
- 개인의 변화 능력과 그 가능성의 가치에 대한 인정
- 클라이언트의 자기 결정
- 개인의 잠재성을 인식할 수 있도록 기회의 제공
- 개인의 기본적인 욕구충족을 위해 욕구의 사정과 발견
- 개인의 기본욕구 충족과 서비스를 제공하기 위해 요구되는 자원의 발굴
- 클라이언트의 능력향상과 역량강화
- 동등한 기회의 보장
- 차별의 금지

- 사회 변화를 위한 헌신 및 사회정의의 구현
- 사생활 등 비밀보장
- 전문적인 지식과 기술을 동료 및 후배에게 적극적으로 전수함

사회복지실천의 가치갈등과 해결책 / 3주차 2차시

1. 사회복지사가 경험하는 윤리적 딜레마

- 사회복지사는 사회복지현장에서 실천과정의 매 순간 전문 사회복지사로서의 여러 유형의 윤리적인 딜레마를 경험함
- 딜레마의 유형
 - 미시적 차원의 실천 전 과정을 통해 경험하게 되는 여러 차원의 체계들과의 관계에서 윤리적인 갈등을 경험함
예) 정체성 문제, 전문가로서 지켜야 할 윤리적인 실천의 문제 등
 - 중간, 거시적 차원의 윤리적 가치 충돌에서 윤리적인 갈등을 경험함
예) 공적인 공공예산의 운용상의 문제, 지역주민을 비롯한 이용자 집단, 단체 그리고 타 전공 전문가와의 관계 등

1) 사회복지현장에서의 윤리적 실천

- 사회복지사협회는 사회복지 실무를 위해 광범위한 지침들이 포함된 전문가 윤리강령을 제정하고 실천의 기준으로 삼고 있음
- 전문가 각자가 전문분야의 윤리규정을 숙지하고 있다고 하더라도 그 규정을 실천에 적용하는 것이 쉽지만은 않은 것이 현실임
- 사회복지실무자 단체들의 윤리규정들은 대부분 상세하고 구체적이기보다는 포괄적이고 개략적임
- 윤리적 인식과 문제해결기술은 그런 개략적인 지침을 전문적 직무수행과 관련하여 어떻게 해석하는지에 의해 결정됨
- 윤리강령의 세부 지침을 기계적으로 적용해서는 안 되는 이유
 - 각 클라이언트의 상황이 독특하여 그때마다 다른 해결책이 필요하기 때문임
 - 윤리적인 사회복지실무자가 되기 위해서는 단순히 일련의 규정을 따르는 것이 아니라 훨씬 더 복잡한 과정을 거쳐야 함
- 만약 사회복지사가 '법과 원칙' 그리고 '윤리강령'의 내용만을 따르다 보면 '원칙주의 함정'에 빠지게 될 것임
- 사회복지사가 실천현장에서 개별 사례의 특수성이나 실천의 효율성과 효과성을 고려한 공리주의적 실천을 한다거나, 때론 현실주의적 실천을 하거나, 또는 상대주의적인 의사결정 방식이나 현실적인 상황만을 고려하여 실천을 하다 보면 '상황주의 함정'에 빠질 수 있음

■ 사회복지실천에 임하는 사회복지사가 영향을 받는 가치

- 개인적 가치
- 전문적 가치
- 클라이언트 개인 혹은 집단의 가치
- 사회적 가치
 - 이러한 가치들 간의 갈등과 윤리적 딜레마로 인해 어려움을 경험하게 됨

2) 사회복지사가 경험한 윤리적 딜레마 사례

■ 클라이언트를 비롯한 각기 다른 주체들 간의 가치관의 차이

- 사회규범 등(예 : 사회복지사 개인의 가치관, 전문가로서의 가치관, 클라이언트의 가치관, 클라이언트의 가족과 이웃의 가치관, 사회적인 가치)이 서로 달라 각각의 가치들이 상충될 수 있음
- 이들 간의 문제는 사회복지사와 클라이언트와의 관계, 그리고 서비스 전달과정과 효과성에 중요한 영향을 줄 수 있음
- 사례
 - 기관이 주택가와 인접해 있어 청소년들의 소리에 주민이 민감함
 - 청소년들이 기관 주변에서 담배를 피우면서 주변을 어지럽히거나 소음을 내서 그들이 기관을 이용하는 것을 못마땅하게 생각함
 - ☞ 청소년들이 넘어온다고 울타리를 쳐 달라고 요구할 때, 기관의 예산은 없는 상태에 민원은 지속되는 상황에서 어떻게 해야 할까?
 - ☞ 기관의 업무가 한참 바쁘게 진행될 때 수시로 와서 집 앞 청소를 요구할 때 어떻게 해야 할까?

■ 클라이언트의 다중성

- 사회복지사는 사회복지실천 과정에서 클라이언트의 다중성으로 인해 클라이언트가 누구인지에 관련한 가치 딜레마와 윤리적 갈등을 경험하게 됨
 - 예) 가족폭력 등 가족의 문제를 해결하고자 할 경우
 - 가해자인 아버지, 문제를 호소하면서도 현상 유지를 원하는 어머니, 그리고 피해 자녀들, 이들 가운데 누가 클라이언트이고, 누구에게 우선순위를 두고 먼저 도움을 주어야 하는가?

■ 사회복지사의 역할 다중성 및 의무 다중성

- 사회복지사의 역할과 의무는 다양하며 복잡함
 - 실천가로서 클라이언트의 대변자이며, 동시에 기관의 행정 관리자, 지역주민의 옹호자 · 협력자 · 지도자임
 - 자신의 후배 및 동료 사회복지사들에게는 수퍼바이저이자 수퍼바이지 역할을 함
- 이처럼 동시에 여러 가지 역할을 수행하다 보면 역할의 모호함, 역할의 과중함을 경험하게 되는데, 이는 윤리적인 사회복지실천에 영향을 미치게 됨

- 윤리강령의 모호, 윤리적인 실천지침의 부족
 - 대부분의 사회복지윤리강령이 선언적인 내용을 담고 있는 경우가 많음
 - 실제 실천행동의 기준이 되는 실천지침이 구체적으로 마련되어 있지 못한 것도 사실임
 - 법률 및 규정 외에 사회복지사의 윤리강령과 타 전문가 집단의
 - 윤리강령들이 서로 일치하지 않아 사회복지실천현장에서 실천기준을 놓고 상호 충돌 가능성이 있음
- 윤리적 상대성(상황주의)
 - 윤리적 상황주의 혹은 상대주의에 따르면 윤리적인 의사결정은 시간과 장소 그리고 당시의 조건 등에 따라서 변화가 가능할 수 있음을 뜻함
 - 현재에는 비윤리적인 의사결정이 훗날 윤리적인 결정이 될 수도 있고, 우리 사회에서는 윤리적이지 못한 실천 방식이 다른 문화권에서는 윤리적인 실천으로 인식될 수도 있음
- 가치와 가치의 충돌
 - 클라이언트의 문제를 해결하는 데 있어서 나타날 수 있는 가치 딜레마와 윤리적 갈등 상황은 매우 다양할 수 있음
 - 클라이언트뿐만 아니라 클라이언트와 상호작용하는 외부체계들과의 관계에 미치는 영향들까지 고려하게 되면 옳고 그름, 좋음과 나쁨이라는 단선적인 결정을 내리기란 거의 불가능함
 - 어떤 결정이건 간에 항상 긍정적인 면과 부정적인 면이라는 양면성을 내포하고 있기 때문임
 - 유능한 사회복지사라면 이런 양면성을 고려해야 하며, 동시에 윤리적으로 정당하다고 판단되는 결정, 즉 옳은 결정을 선택할 수 있어야 함
- 자원의 공정한 분배
 - 존재하고 있는 자원, 즉 인적·물적 자원, 정보, 기술 등의 부족과 공정한 분배의 문제가 생길 수 있음
 - 클라이언트의 욕구수준에 따라 제공되어야 할 자원은 언제나 부족하기 마련임
 - 사회복지사의 딜레마
 - 부족한 자원을 어떻게 분배해야 하는가?
 - 서비스 제공의 우선순위를 어떻게 정해야 하는가?
 - 우선순위를 결정할 수 있는 정확한 욕구사정 기준이 과연 마련되어 있는가?
 - 이를 사정할 측정도구는 존재하는가?

2. 가치갈등과 윤리적 딜레마의 해결책

■ 윤리적 딜레마

- 문제해결을 위한 여러 대안 중에서 어떤 특정한 해결책을 선택하기에 어려운 문제 상황에 처하는 것을 말함
- 이는 사회복지사가 전문가로서 지켜야 하는 윤리적 의무 혹은 책무가 서로 충돌하고 있어 어떠한 실천행동을 선택하는 것이 윤리적으로 올바른 것인지 판단하기 힘든 상태로써 윤리적 갈등으로도 불림
- 이때 윤리적 의사결정이 필요한데, 이는 사회복지 실천과정에서 발생하는 다양한 윤리적 교착상태를 해결하고자 하는 목적에서 사회복지사가 선택할 수 있는 다양한 개입행위의 대안들 가운데 가장 윤리적인 것과 관련하여 내리는 윤리적 선택 행위를 의미함

1) 로웬버그와 돌고프의 일반결정모델

- 윤리적 원칙에 있어서도 무엇을 우선적으로 고려해야 할지 기준 마련의 필요성이 제기됨
- 윤리적 기준선별(Ethical Rules Screen : ERS)과 윤리적 원칙 선별(Ethical Principles Screen : EPS)을 제시함
- 윤리적 기준선별(Ethical Rules Screen : ERS)
 - 윤리강령 기준 중 어느 것이 적용될 수 있는지 결정하기 위해 윤리강령을 검토함
 - 이 기준들이 사회복지사의 개인적 가치체계보다 우선시 됨
 - 한 가지 이상의 기준이 적용된다면 이 기준들을 따름
 - 윤리강령을 구체적인 문제에 적용할 수 없거나 여러 윤리강령 기준들이 갈등을 일으키는 지침을 제시하면 윤리적 원칙 선별을 활용함
- 윤리적 원칙 선별(Ethical Principles Screen : EPS)
 - 생명보호의 원칙
 - 평등과 불평등의 원칙
 - 자율성과 자유의 원칙
 - 최소손실의 원칙
 - 삶의 질의 원칙
 - 사생활 보호와 비밀보장의 원칙
 - 진실 및 정보공개의 원칙
- 윤리적 원칙들(로웬버그와 돌고프)
 - 생명보호의 원칙은 클라이언트의 생명과 다른 사람들의 생명, 즉 모든 사람에게 적용됨
 - 이 원칙은 모든 다른 의무들보다 우선이 됨
 - 대부분의 의사들은 삶의 질, 경제적 비용과 상관없이 생명을 구하고 연장하는 생명보호의 원칙을 따름

예) 혈압이 높은 중년 남성

- 혈압강하제는 생명을 위협하는 혈압을 낮추는 효과가 있었으나 성기능 장애를 초래하는 문제가 있을 때 성생활을 위해 혈압약 복용을 중단하겠다는 클라이언트의 결정을 사회복지사가 지지한다면 이 결정은 윤리적인 것인가?

☞ 혈압강하제의 복용중단은 다섯 번째 윤리적 원칙인 클라이언트의 삶의 질을 증진시킬 수 있으나 첫 번째 윤리적 원칙인 클라이언트의 생명을 단축시킬 수 있음

- 평등과 불평등의 원칙은 동등한 사람들은 동등하게, 동등하지 않은 사람들은 그 동등하지 않은 면이 문제와 관련이 있으면 다르게 취급되어야 하는 것을 의미함
 - 학대 피해 아동은 가해자인 성인과 동등한 지위에 있지 않기 때문에 피해 아동의 생사가 달린 심각한 학대 사례가 아닌 경우에도 가해자인 성인에 대한 비밀보장과 자율성의 원칙보다 아동을 보호하는 것이 우선시 됨
- 자율성과 자유의 원칙은 사회복지사가 개인의 자율성, 독립, 자유를 중시하는 실천 결정을 해야 하는 것을 말함
 - 자율성 원칙을 적용할 때 위험/이득 비율이 결정을 도울 수 있음
 - 클라이언트가 직면한 상황이 생명을 위협하는 것이고 개인의 잠재적 이득은 큰 반면, 개입의 위험은 최소한이라면 사회복지사는 클라이언트의 동의가 없어도 개입을 고려할 수 있음
- 최손 손실의 원칙에 따라 사회복지사는 최소한의 손실, 최소한의 영구적 손실과 가장 쉽게 회복될 수 있는 손실을 가져오는 선택을 해야 함
- 삶의 질의 원칙은 사회복지사가 개인뿐 아니라 지역사회의 모든 사람들을 위해 더 나은 삶의 질을 촉진하는 선택을 해야 한다는 것을 의미함
- 사생활 보호와 비밀보장의 원칙은 사회복지사가 모든 사람의 사생활 보호권리를 강화하는 실천 결정을 해야 하고 비밀보장을 잘 지켜야 한다는 것을 말함
- 진실 및 정보공개 원칙은 사회복지사는 진실을 말하고 클라이언트와 다른 사람들에게 관련된 정보를 공개하는 실천결정을 내려야 한다는 것을 의미함
- 윤리적 원칙의 서열은 원칙의 우선순위를 나타내는데, 이 서열은 사회복지사들의 합의에 기초하였음
- 한 가지 이상의 원칙이 관련되어 있고 이것이 상이한 결과를 초래할 때 결정을 위해 윤리적 원칙의 선별이 사용됨

예)

- 첫 번째 윤리적 원칙에 근거한 사정평가가 두 번째 윤리적 원칙이나 세 번째 윤리적 원칙보다 우선시됨
 - 사생활 보호와 비밀보장이라는 여섯 번째 윤리적 원칙과 진실 및 정보공개라는 일곱 번째 윤리적 원칙에 동시에 해당되는 경우 여섯 번째 윤리적 원칙이 우선시 됨

2) 리머(Reamer)의 윤리적 의사결정 절차

- 갈등을 일으키는 사회복지실천 가치와 의무를 포함한 윤리적 쟁점들을 확인함
- 윤리적 결정에 의해 영향을 받기 쉬운 개인, 집단, 조직을 확인함
- 각각의 윤리적 결정으로 발생하는 이익과 위험이 무엇이며 각각의 윤리적 결정에 관련된 모든 가능한 행동방침과 관련된 사람들에 관해 검토함
- 다음의 관련 요소를 고려하여 실행 가능한 각각의 행동방침에 대해 찬성하고 반대하는 이유를 철저하게 검토함
 - 윤리강령과 법적 원칙
 - 윤리이론 · 원칙 · 지침
 - 사회복지실천 이론과 원칙
 - 종교적 · 문화적 · 종족적 가치와 정치적 이념, 개인적 가치관
- 갈등을 일으키는 사회복지실천 가치와 의무를 포함한 윤리적 쟁점들을 확인함
- 결정을 하고 결정과정을 기록함
- 결정을 점검하고 평가함

3. 윤리강령 제정의 필요성 및 의의

1) 전문가 윤리강령의 기능

■ 학자별 정의

구분	내용
로웬버그와 돌고프	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령은 전문직의 실천영역에서 지켜야 할 원칙들을 포함하고 있는 것으로 윤리강령의 주요 기능은 다음과 같음 <ul style="list-style-type: none"> - 실천에서 제기될 수 있는 윤리적 딜레마에 대한 지침을 제공함 - 무능력한 실천가로부터 많은 사람들을 보호함 - 정부의 통제로부터 전문직을 보호함 - 전문가들이 조화롭게 일하도록 도움 - 소송으로부터 전문가를 보호함
리머	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 윤리강령의 필요성 <ul style="list-style-type: none"> - 전문가 자신의 가치관과 다른 사람들의 가치관 사이에 어떤 공통점과 차이점이 있는가를 체계적으로 확인하기 위해 필요함 - 윤리적 딜레마의 실태를 이해하고 이에 대처할 수 있는 능력을 갖추기 위해 필요함 - 다수의 상이한 가치들 사이의 관계 정리 또는 위계 설정을 위해 필요함 - 사회복지 실천방법을 개발하거나 전문가의 전문경력을 발전시키기 위해 필요함

2) 한국사회복지사협회의 윤리강령

■ 한국사회복지사협회에서 제정한 사회복지사 윤리강령

- 사회복지사의 전문성 강화와 사회적 가치의 확대, 사회적 관련성과 책임에 대한 윤리 의식 및 행동방향 설정의 필요성에 의하여 기존의 선언적 윤리강령에서 탈피하여 실천적 행동강령으로서의 역할을 할 수 있게 규정함
- 전문, 윤리기준, 사회복지사 선서 등 총 6장으로 구성되어 있는데, 크게 세 부분으로 구분하여 볼 수 있음
 - 전문에서는 인본주의, 평등주의 사상, 인간의 존엄성과 가치 존중, 천부의 자유권과 생존권의 보장, 사회정의, 평등과 자유, 민주주의 가치 실천 등을 기본 이념으로 선언함
 - 실천적 가치로서 클라이언트 개인의 주체성과 자기결정권의 보장, 사회복지사의 전문적 지식과 기술의 개발, 전문가로서의 능력과 품위의 유지 노력 등을 규정함
 - 윤리강령의 핵심이 되는 윤리기준에서는 사회복지사의 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 사회에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 사회복지 윤리위원회의 구성과 운영을 규정함

사회복지실천의 기본 틀 / 4주차 1차시

1. 환경 속의 인간

1) 사회복지실천의 목적

- 개인과 환경 간의 상호작용의 증진을 통해서 사회구성원 모두의 삶의 질을 향상시키는 것임
 - 이러한 목적 달성을 위한 노력이 사회복지실천임
 - 실천의 초점은 개인에게 맞추어져야 할 것인가?
 - 아니면 환경에 맞추어져야 할 것인가?
 - 실천의 초점을 개인에게 맞춤
 - 개인 · 환경 간의 상호작용 증진의 책임을 개인에게 둔다는 것을 의미함
 - 실천의 초점을 환경에 맞춤
 - 개인 · 환경 간의 상호작용 증진을 위해 환경을 변화시킴을 의미함
- 환경 속의 인간이란 개념은 개인 · 환경 간의 상호작용 증진의 책임을 개인과 환경 모두에게 두는 것을 의미함
 - 인간이 경험하는 각종 문제의 원인을 개인 또는 환경 중 어느 한쪽의 결함으로 보기보다는 개인적 요소와 환경적 요소가 서로 어우러져서 나타난 결과로 본다는 것임
- 이 관점에 입각하여 사회복지실천을 행하는 사회복지사는 개인, 가족 또는 집단체계의 사회적 기능을 향상시키기 위해서 이러한 체계들이 그들 주변의 다른 사람들 그리고 그들의 생활에 영향을 미치는 사회체계들과 어떻게 상호작용하는가를 주시하면서 활동함
- 전미사회복지사협회(National Association of Social Workers)의 실천현장
 - '사회복지실천의 목적은 모든 사람의 삶의 질을 향상시키기 위해 개인과 사회 사이의 상호 유익한 상호작용을 증진시키거나 복구시키는 것이다'라고 밝히고 있음
- 사회복지사가 목적달성을 위해 여러 사람과 함께하는 세 가지 유형의 활동
 - 개인과 개인 주변 환경의 타인 사이의 상호작용을 촉진함
 - 개인이 자신의 능력을 확대시키고, 자신의 문제해결 및 대처 능력들을 향상시킬 수 있도록 도움을 제공함
 - 사회 및 환경과 관련된 정책에 영향을 줌
- 사회복지사의 활동
 - 개인과 사회환경 사이의 교류 공간에서 일어나는 욕구들 사이의 조합이 원만히 이루어질 수 있도록 돕는 데 그 초점이 맞추어져야 함
 - 양 측면에서의 촉매작용을 원활히 하기 위한 방법
 - 사회복지실천의 틀과 실천의 원리들을 이해해야 함
 - 구체적인 실천활동을 위한 실천 기술 및 기법들을 학습하고 훈련해야 함

2) 개인에 대한 관점

- 사회복지사가 개인적 특성에 관여할 경우, 개인의 한 부분만을 볼 것이 아니라 다차원적인 시각에서 상호 연관된 다양한 측면들을 보아야 함
 - 개인은 여러 가지 특성(예 : 생물학적 또는 신체적 특성, 지적 특성, 정서적 특성, 사회적 특성, 영적 특성, 경제상황, 가족 상황, 문화 배경 등)이 혼합되어 하나의 전체적인 인간으로 표출되기 때문임
- '환경 속의 인간'이라는 의미 속에 포함되어 있는 '인간'이라는 개념은 개인의 성격과는 다른 의미라는 사실을 명심해야 함
 - 성격은 전체 인간의 한 구성 부분에 불과함
 - 사회복지실천 과정에서 '환경 속의 인간' 중 인간(개인)의 의미를 개인의 성격으로 국한하려 할 경우
 - 사회복지실천의 활동은 사회복지 영역보다는 오히려 심리학의 영역으로 치우칠 수 있음

3) 환경에 대한 관점

- 환경은 개인의 주위를 둘러싸고 있는 여건들을 의미함
 - 인간과 모든 살아 있는 생명체에 영향을 미치는 주변의 물리 · 사회적 구조, 물리 · 사회적 세력, 이들의 운동과정 등이 환경에 포함됨
- 직접 실천에 종사하는 사회복지사에게 특히 관심의 대상이 되는 환경은 인간의 일상적 생활에 직접적인 영향을 가장 많이 주는 개인의 근접환경임
 - 예) 개인의 가족, 친한 친구, 이웃, 직장의 동료, 일상적인 생활을 해 나가면서 접하게 되는 서비스 및 프로그램들

2. 일반체계적 관점

- 개인과 사회의 문제는 원인
 - 결과의 관계로 해석되기보다는 상호 연결된 전체로 파악됨
 - 개인과 환경은 어느 한쪽이 다른 한쪽에 일방적인 영향을 끼치는 것이 아니라 양자가 모두 원인인 동시에 결과인 상호적 원인관계로 형성된 전체로 파악됨

1) 체계의 기본 성격

- 체계(System)
 - 상호 의존적이며 상호 영향을 주고받는 부분들로 구성되어 있는 전체를 의미함
 - 상호관계를 맺고 있는 구성단위들의 집합체이지만, 구성단위들의 단순집합이 아니라 구성단위 간의 상호작용 또는 관계 양상을 포함하는 하나의 전체 또는 단위를 의미함
- 체계의 속성
 - '전체는 각 부분들의 합보다 크다'로 간략히 정의됨

- 체계를 구성하고 있는 부분들 간의 상호작용의 독특성이 체계의 특성을 만들어 낼 수 있음
 - 항상성(Homeostasis)
 - 비교적 안정된 구조를 유지하려는 체계의 속성을 말함
 - 규칙성(Rules)
 - 비교적 정형화된 행동방식을 말함

2) 체계와 관련된 개념

- 체계는 경계를 갖고 있음
- 체계가 갖고 있는 경계의 속성에 따라 개방체계와 폐쇄체계로 나뉠 수 있음
 - 경계의 속성
 - 명확성(Clarify)
 - 투과성(Permeability)
 - 유연성(Flexibility)
- 체계의 종류
 - 개방체계
 - 어느 정도 투과성이 높은 경계를 갖고 있는 체계임
 - 외부로부터 성장 및 발달에 필요한 정보나 에너지를 자유롭게 받아들임으로써 체계 자체의 기능을 유지·발전시킬 수 있음
 - 폐쇄체계
 - 다른 체계와 상호 교류가 없는 체계임
 - 정보나 에너지의 투입 또는 산출이 거의 없음
- 폐쇄체계
 - 폐쇄체계 내 구성원들은 시간이 지나감에 따라 점차 동질성을 띠게 됨
 - 체계 내의 조직 구성 및 그 기능이 쇠퇴하게 됨
 - 엔트로피(Entropy) 상태라 하는데, 이러한 상태가 지속되면 조직은 결국 소멸됨
예) 외부와의 접촉이 단절된 가족의 경우

3) 사회복지실천과 관련된 체계들

- 사회복지사가 실천현장에서 만나는 클라이언트 체계들
 - 자신들의 문제를 해결해 가도록 도움을 제공하는 과정에서 클라이언트 체계들과만 활동하는 것이 아니라 클라이언트 체계의 문제에 영향을 미치는 주변의 많은 체계들, 그리고 그 주변환경 체계들과 클라이언트 체계들 간의 상호작용 양상에 관여하게 됨
- 핀쿠스와 미나한(Pincus & Minahan)의 종류
 - 사회복지사가 실천현장에서 함께 활동하게 되는 체계
 - 변화매개체계
 - ☞ 사회복지사는 클라이언트의 문제 상황에 변화를 가져오기 위해 그 문제와 관련된 여러 가지 체계를 확인해 내고, 그 체계들과 함께 노력하기 위한 계획을 수립하며, 그 계획을 실천에 옮기기 위해 노력하는 변화매개체계임

- 클라이언트체계
 - ☞ 사회복지사에게 도움을 청하거나 어떤 문제해결을 위해 사회복지사와 공동의 노력을 기울이겠다는 묵시적 계약 상태에 있는 사람(체계)들이 클라이언트체계가 됨
- 표적체계
 - ☞ 변화매개체계가 그 활동 목적을 달성하기 위해 변화시킬 대상이 표적체계임
→ 클라이언트 체계가 변화의 대상인 경우는 클라이언트 체계가 곧 표적체계가 됨
- 행동체계
 - ☞ 사회복지사의 활동 목적을 달성하기 위해 공동으로 노력하는 모든 체계들이 행동체계에 해당됨

4) 체계이론의 의의

- 사회복지실천의 개념적 틀을 제공함
 - 인간문제와 사회현상을 분석하고 개입함에 있어 일방향의 단선적인 원인-결과의 시각을 갖고 두 변수를 짝짓는 실천의 틀로부터 상황 속의 인간 관점에서 모든 주변 변수들이 상호 관련된 전체라는 시각을 갖춘 실천틀로 전환되는 바탕을 제공하였음
- 인간의 생활체계에서 발생하는 문제들을 파악함에 있어 개인, 환경, 개인과 환경과의 상호작용, 개인이 그 상호작용 양상에 부여하는 의미 등을 종합적으로 고려함으로써 하나의 문제가 발생하기까지에는 복합적인 요소들이 관여한다는 관점을 제공함
- 사고의 틀이 개별적인 것에서 상호작용하는 전체로 확대됨에 따라 사회복지실천의 관심이 개인의 특성에서 관련 요소들 간의 상호 관련성으로 이동하는 데 기여함
- 문제 현상에 대한 사정 및 개입에 있어 체계 내의 한 요소의 변화가 체계를 구성하고 있는 다른 요소 및 체계 전체에 영향을 미친다는 사실을 분명히 함
- 체계이론은 하나의 분석 틀을 제공할 뿐 문제 상황을 변화시키기 위해 사회복지사가 구체적으로 어떤 행동, 어떤 처방을 해야 할지를 알려 주지는 않음
 - 이러한 구체성에 대한 정보는 체계론적 관점을 바탕으로 발달시킨 실천이론들에서 찾아야 할 것임
- 사회복지사의 활동 목적 달성을 위해 사회복지사가 접촉해야 할 주변 체계들(예 : 사회복지사가 소속되어 있는 기관, 사회복지사, 클라이언트 등)을 동일한 상호교류의 장에 놓고 고찰할 수 있는 시각을 제시함

3. 생태체계적 관점

- 흔히 생태체계론(Ecosystems), 생태적 체계론(Ecological Systems), 생태적 관점(Ecological Perspective) 등과 호환되어 사용됨
- 체계적 관점과 생태적 관점이 합성된 것이라 할 수 있음
- 생태학
 - 유기체와 환경 간의 관계를 연구하는 생물과학
- 환경과 유기체가 역동적인 평형상태를 유지하면서 성장하는 과정에 관심을 둠
 - 이것을 인간행동에 적용할 경우 인간과 인간의 주변 환경 간의 상호작용, 상호 의존성 또는 역동적 교류와 적응에 초점이 주어짐
- 환경 속의 인간이 제시하는 개념적 틀을 실천적 의미로 구체화한 것이 사회복지실천 분야에서의 생태체계적 관점이라 할 수 있음
 - 사회복지실천에서 사용되는 생태체계적 관점은 사회문제를 다룸에 있어 개인, 환경, 개인과 환경 간의 상호적 관계 모두에 초점을 둠
- 생태적 사고
 - 종래의 단선적 사고와는 현격한 차이를 나타냄
- 생태 체계적 사고
 - A와 B 사이에 시간을 두고 지속되는 순환적 교환에 관심을 둠
- 생태체계 관점에서 말하는 적응(Adaptation)이란?
 - 생태체계 관점에 내포되어 중요시되는 개념임
 - '개인 대 환경의 적절한 결합(Person : Environment Fit)'을 의미함

1) 환경의 수준

- 인간은 그들이 처한 환경과 상호작용하는 과정에서 여러 가지 수준의 체계들과 동시에 교류한다는 점에 주목할 때 사회복지실천의 시야는 개인의 가장 가까운 환경에서부터 시작하여 각종 수준의 사회환경, 자연환경, 나아가 생태환경에까지 확대될 수 있음
- 콤프톤과 갤러웨이
 - 상이한 수준의 환경
 - 개인이 처한 개별상황
 - 미시수준 환경
 - 중간수준 환경
 - 거시수준 환경

2) 실천의 유용성

■ 생태도(Eco - Map)

- 생태체계 관점을 반영하여 사회복지실천에서 유용하게 사용될 수 있는 도구임
- 동일한 삶의 공간 내에 존재하는 상호 관련되어 있는 체계들을 찾아내어 그 체계들끼리 영향을 주고받는 양상들을 그림으로 묘사하는 실천도구임
- 이 지도 속에서는 개인 또는 가족체계와 주변 관련 체계들 사이에 발생하는 자원과 에너지의 유입 및 유출상황, 갈등상황, 관계상황 등이 기록됨
- 생태체계 내의 구성체계들인 가족 주변의 작은 원에 표기되는 내용
예) 학교, 비행친구들, 사회복지시설, 학교, 여가 시설, 종교기관 부모의 직장 등

사회복지실천방법 : 개별사회사업 / 4주차 2차시

1. 개별사회사업의 개요

■ 개별사회사업(Social Casework)

- 사회복지실천방법 중 가장 먼저 개발됨
- 개인 클라이언트를 상대하는 방법으로 다른 모든 사회복지실천 방법의 토대가 된다고 할 수 있음

1) 사회복지실천의 기초방법

■ 개별사회사업의 변화

구분	내용
1920년대 초기 ~ 1960년대	미국의 사회복지실천 현장에서 사회복지실천의 기초방법으로 애용됨
1970년대	임상사회복지실천 방법이 등장하면서 사회복지실천 현장에서 사라지고 말았음
1980년대	우리나라에서도 사회복지실천 방법을 통합접근으로 일원화하면서 개별사회사업에 관한 관심이 떨어졌다고 볼 수 있음
1990년대	사례관리가 사회복지실천 현장의 판도를 바꾸어 놓았다고 할 정도로 활용됨

- 그럼에도 제반 사회복지실천 방법의 토대가 될 것임

2) 클라이언트 개인의 변화 시도 과정

■ 개별사회사업

- '개인과 개인이 처한 사회환경에 대해 인위적으로 이루어지는 개별적 조정을 통해 그 사람의 인격 발달을 도모하는 제반 과정'으로 정의함(리치몬드)
- 개인 클라이언트의 욕구나 문제를 해결하기 위해 일정한 형식을 갖추어 개입하는 과정이라 할 수 있음

2. 개별사회사업의 특성

- 일대일 회합
 - 클라이언트와 사회복지사를 포함한 여타 인력들 간 만남은 일대일로 이루어짐
- 개별화가 필요한 클라이언트
 - 클라이언트의 의사표현과 인지 능력이 뒤떨어지거나 그의 문제가 다수에게 공개될 수 없는 경우 개별사회사업 방법이 필요함
 - 이는 개별화가 특별히 강조되는 사례의 클라이언트를 의미함
- 심층심리 문제
 - 클라이언트의 문제에 관한 비밀이 보장되어야 할 뿐 아니라 심리적으로 깊은 상처를 가지고 있는 경우에는 개별사회사업 방법이 바람직함
 - 이러한 사례는 흔히 집단에서 찾아볼 수 있음

3. 주요모델

1) 정신역동 모델

- 프로이드와 그의 동료들의 과업에 기반을 둠
 - 행동이 인간 마음 속의 움직임과 상호작용으로부터 나온다는 점을 강조함
 - 정신이 행동을 자극하는 방식과 정신과 행동이 인간 사회환경에 영향을 주고 받는 방식을 강조함
 - 정신역동적이라고 불림
- 정신분석의 기본 개념
 - 정신분석 이론의 토대를 이루는 중요한 기본 아이디어
 - 정신적 결정론(Psychic Determinism)
 - ☞ 행위는 단지 우연히 발생한다기보다는 인간의 사고 과정으로부터 일어난다는 원리임
 - 무의식(The Unconscious)
 - ☞ 어떤 생각과 정신 행위는 우리의 지식으로 알 수 없게 숨겨져 있다는 아이디어임
- 정신분석적 성격 이론
 - 인간은 이드(Id)를 형성하고 있는 본능적 충동의 복합체라고 가정함
 - 이드는 우리의 욕구를 해결하도록 우리에게 압력을 넣지만 우리의 행동이 반드시 의도된 결과를 가져오지는 않음
 - 이드를 뒤이어 자아(Ego)가 발달함
 - 자아는 우리에게 환경이 어떻게 이해되고 조작될 수 있는지에 대해 '현실적' 아이디어를 제공하는 아이디어 세트임
 - 초자아가 발달하게 됨
 - 초자아는 자아를 안내하는 도덕적 원리를 발전시킴

- 특징
 - 이드를 통제하려는 자아와 초자아의 욕구가 갈등을 빚어 내는 방식과 자아가 갈등을 운용해 나가는 방식에 있음
 - ☞ 불안은 그러한 갈등으로부터 발생함
- 자아는 다양한 방어기제(예 : 승화, 투사, 합리화, 억압)를 사용해 불안을 다루어 나감

■ 치료 이론

- 대부분의 정신분석 기법은 숨겨진 생각과 감정을 드러내는 데 주로 초점을 둬
- 억압된 갈등이 원인이 되어 다양한 형태로 표현되는 바람직하지 못한 행동을 해결하기 위해서는 그 뿌리를 찾아 해결하려는 노력이 필수적이라고 가정됨

2) 행동수정 모델

- 스키너 심리학에 기원을 두고 있는 행동주의 사회사업은 에드윈 토마스의 과업에 많은 기반을 두고 있음
- 사회과학적 조사나 연구에 활용되기 쉬운 '행동의 관찰'을 강조하기 때문에 사회복지사들에게 인기를 얻음
 - 사회사업 개입에 대한 평가가 사회사업 실천의 중요한 일부가 되어야 한다는 인식이 확산되었기 때문임
- 클라이언트의 병리보다는 클라이언트의 강점에 초점을 두고 환경 요인의 중요성을 인정한다는 데서 지지를 받음
- 행동치료
 - 클라이언트의 비적응적 행동, 즉 부적절한 행위나 자기 패배적 사고를 변화시키기 위해 학습의 원리를 사용함
- 수반관계의 조작
 - 긍정적 강화물이나 벌, 이미 주어져 있던 특권이나 기회의 제거 또는 과거에는 뒤따르던 강화적 사건이 더 이상 뒤따르지 않게 하는 방법을 통해 행동의 결과를 조작하여 행동을 변화시키는 기법임
 - 예) 조작적 소멸
 - 과자를 달라는 아이의 요구를 어머니가 계속 무시하면 아동의 요구는 점차 줄어들
- 자극통제
 - 어떤 행동을 발생시키는 선행조건에 관심을 기울임
 - 어떤 바람직한 행동이 일어나는 자극을 찾는 한편, 바람직한 행동을 일으키지 않는 자극은 제거하여 결과적으로 바람직한 행동과 어떤 자극 간의 관계를 형성시켜 주는 것임

■ 혐오치료

- 부정적 감정을 일으키는 혐오적 자극(예 : 전기쇼크, 구토를 하게 하는 약물)을 음주나 과식, 흡연 같은 비바람직한 행동에 연결시키는 것임
- 예) 술을 끊고 싶은 알코올 중독자
 - 그가 알코올의 냄새를 맡는 동안 그가 매우 불편한 어떤 감정을 경험하도록 만들기 위해 구토를 하게 하는 약을 먹도록 할 수 있음

■ 소멸

- 어떤 반응을 일으키는 사건, 즉 조건화된 자극을 반복적으로 제시함으로 인해 문제적인 정서적 반응을 제거하는 것임
- 예) 어른들 앞에서 이야기할 때에 불안을 느끼는 아동
 - 그 아동을 점차적으로 또는 단계적으로 어른 앞에서 이야기하는 상황에 노출시켜 불안이 일어나는 것을 막음

■ 행동치료에서 한 가지 더 생각해야 할 것은 모델링임

- 모델링(Modeling)
 - 어떤 행동의 관찰 결과에 따른 원래 행동의 모방적 변화를 말함

3) 심리사회적 치료

■ 심리사회적 모델의 기원은 정신분석의 이론과 개념에 기반을 둠

■ 사람들은 환경의 압력과 사람들 사이의 갈등에서 오는 스트레스에 의해 영향을 받음

■ 곤경(Distress)의 소스

- 성인기로 보류되어 넘어간 아동기의 욕구와 충동이 비합리적인 욕구를 불러일으킴
- 환경으로부터의 압력
 - 예) 젊은 어머니가 자신이 살고 있는 지역에 좀도둑이 많이 들어 스트레스를 받음
 - 자주 화가 나고 아이를 때리게 돼서 걱정스러워함
- 손상된 자아 또는 초자아
 - 예) 정신적으로 지체된 아동이 그의 어머니에 의해 과보호 되어왔음
 - 그는 여성과 바람직한 사회적 관계를 맺는 법을 배우지 못했고, 공격적이거나 과도하게 애정표현을 하는 경향이 있음

■ 심리사회적 치료방법

- 환기(Ventilation)
 - 클라이언트가 공격·적대감 같은 감정을 표현하지 않고 억압시키고 있으면 그의 사고와 행동을 올바르게 표현하지 못하게 됨
 - ☞ 클라이언트의 감정을 카타르시스(정화)시켜 줌
- 관계형성의 교정
 - 클라이언트가 위커를 통해 마치 어머니와 아동 같은 관계를 경험하도록 하여 클라이언트가 과거에 주변 인물과 가지고 있었던 불만족스러웠던 관계를 보상해 줌

- 현재의 대인적 상호작용을 검토
 - 클라이언트로 하여금 과거의 관계형성과 경험이 현재의 대인적 상호작용에 어떻게 영향을 주는지 이해하도록 도움

4) 위기개입 모델

■ 위기 개입(Crisis Intervention)

- 위기상황에서는 현재의 기능 수준이 방해를 받게 되고 이전에 잘 운용되어 왔던 심리적 어려움이 발현된다고 가정함

■ 위기를 맞게 된 사람들이 제시하는 정서적 곤경의 원인

- 개인이 직면하는 스트레스 상황
- 위기 시에만 표면으로 노출되는, 저변에 깔려 있는 정서적 성향의 결과

■ 위기개입

- 저변에 깔려 있는 정서적 어려움은 모든 성격이 가지고 있는 구성요소라고 봄
예) 사람들은 일반적인 적응 상태에서는 정상적으로 보이지만 위기가 오면 정서적 어려움을 겪게 됨

■ 개인이 위기 시점에서의 변화에 직면할 때(예 : 건설적인 방향이든 그렇지 않은 상관없이) 가장 취약하다고 가정하고 서비스(상담)가 가장 필요로 된다고 주장함

■ 위기 개입의 주창자들은 위기가 발생할 때 클라이언트를 대기자 명단에 올려놓는 것을 강력히 반대함

■ 위기 개입 서비스는 일반적으로 단기적이고, 클라이언트가 정서적으로 절박한 욕구를 가지고 있을 때 제공됨

■ 위기 개입에서 사용되는 구체적 치료기법은 다른 접근법으로부터 빌려온 것임

■ 구체적 치료기법의 예시

- 예)
 - 역할극을 통하여 미혼모로 하여금 부모 및 아기의 아빠에게 임신 사실을 알리는 방법에 관해 확신을 갖도록 함
 - 대응(Confrontation)기법을 활용하여 음주운전으로 여러 번 걸린 사람으로 하여금 알코올 문제가 심각함을 인정하도록 도움
 - 파혼을 한 사람에게 합리적 자기 분석을 함으로써 좋지 못한 감정을 통제할 수 있는 방법을 교육시킴
 - 성폭행 당한 여성이 즉각적인 의료적 조치와 법적 조치를 받게 하고 성폭행에 대한 그녀의 감정과 사고에 대한 상담을 제공함
 - 자살을 의도하고 있다고 상담하는 사람에게 적극적 청취기법을 활용함

4. 사회복지사의 주요과제

- 개별사회사업 방법을 능숙하게 적용해 나가기 위해 사회복지사가 준비해야 되는 과제
 - 상담 기술
 - 상담 및 치료 기술을 철저히 익혀야 함
 - 자기분석
 - 스스로 상담하고 심리적으로 분석하여 자신을 철저히 이해해야 함
 - 넓고 깊은 학습과 경험
 - 여러 상담 기술을 두루 섭렵하되 특정 분야에 전문적으로 적용할 수 있는 특정 기술을 익혀 집중해야 함

사회복지실천방법 : 집단사회사업 / 5주차 1차시

1. 집단사회사업의 개요 및 모델

1) 집단사회사업의 개요

- 구조화된 집단 상호작용을 통해 개인들로 하여금 좀 더 적응적인 사회적 기술과 기능을 수행하도록 지지하고 자극하는 활동이며 과정임
- 목적
 - 집단의 경험을 통해 의사소통능력, 적응적 대처기술, 효과적인 문제해결기법을 개발하는 것임
- 효과적인 집단 지도가 되기 위해서는 집단 멤버들 사이에서 발생하는 상호작용의 역동성을 활용하여야 함
- 집단 성원들은 집단의 목적 성취를 위해 의사결정 과정이나 경험의 공유, 상호 지지하는 데 적극 참여하도록 권고됨
- 치료적 요인 11가지(알롬)

구분	내용
희망	집단치료는 클라이언트에게 그들이 변할 수 있다는 희망을 심어 주고 이는 커다란 치료적 가치를 가짐
보편성	클라이언트는 종종 자신의 불행한 측면은 남들과 달리 매우 독특하다고 믿으며 치료에 임함
정보	집단 지도자로부터 클라이언트는 일반적 심리장애 및 자신들의 문제에 대한 정보를 얻을 수 있음
사회적지지	집단 성원은 조연과 격려, 그리고 동정을 통해 서로를 도움
가족 집단으로의 재현	집단은 마치 가족의 성격을 띠 수 있음
사회기술의 개발	집단 성원들로부터 받는 피드백을 통해 대인 관계적 행동에 있어서의 단점(예 : 비웃는 듯한 목소리, 경멸적 행동 등)을 수정할 수 있음
모방행동	집단의 리더와 성원들은 새로운 행동을 배우는 데 있어서 유용한 모델이 될 수 있음
집단 응집력	집단 내에서 발달하는 소속감이나 친밀감은 클라이언트에게 위로와 용기를 제공함
카타르시스	집단 내의 보호적 분위기 속에서, 성원들은 자신의 행동에 장애까지 초래해 온 억눌려 있던 감정을 자유로이 표현할 수 있음
대인관계 학습	집단과의 상호작용을 통해 클라이언트는 자신에 대한 통찰을 얻고 자신이 갖길 원하는 관계형성에 대한 아이디어를 찾을 수 있음
실존적 요인	클라이언트들은 자신들의 경험을 공유함으로써 인생은 종종 공정치 못하다는 것과 비록 다른 사람들의 지지가 매우 도움이 될지라도 그들은 자신의 스스로 결정을 내려야 한다는 것을 배움

2) 집단사회사업 모델

■ 과업형

- 집단성원 개인의 욕구보다 집단의 목표 달성에 초점을 둠
- 집단이 설정한 목표 달성에 더 초점을 둠
- 과업형 집단

예) 사례회의, 이사회, 운영위원회, 지역사회 대표자 모임 등

■ 성장형

- 집단성원이 자신의 상황에 비추어 더욱 유익한 생활인으로 발전하기 위해 참여하는 집단임
- 성장형 집단

예) 초등학교의 아람단, 사회복지관에서의 중·고등학생 모임이나 주부모임, 대학교의 다양한 동아리 등

■ 치료형

- 가정, 학교, 직장, 지역사회 따위에 부적응하는 이들로 구성되어 이들의 변화를 꾀하는 집단을 의미함
- 치료형 집단

예) 정신증 환자 집단, 알코올 중독자·약물남용자 집단, 가정폭력으로 인한 보호관찰 대상자 집단

2. 집단 계획 및 지도의 가이드라인

1) 집단의 규모

- 성원의 만족도, 상호작용 및 결과에 영향을 줌
- 클라이언트의 연령이나 목적, 문제 유형에 따라 달라짐
- 보통 5~12명이 친밀한 관계형성을 위해 적절한 수라고 간주됨
 - 8명을 초과하면 모든 성원이 자신의 문제상황을 꺼내놓기가 어려워진다고 함

2) 개방형 대 폐쇄형 집단

■ 집단의 종류

- 개방형 집단
 - 새로운 성원을 언제든지 받아들임
 - 새로운 성원을 추가함으로써 시너지 효과를 갖기도 함
- 폐쇄형 집단
 - 새로운 성원을 언제든지 받아들이지 않음
 - 개방형집단에 비해 같은 성원끼리 활동하므로 효과적으로 기능할 수 있음
 - 성원들간의 협동심이 증가할 수 있고 역할이 안정적일 수 있음

3) 집단의 지속 기간 및 회합의 빈도

- 집단의 지속 기간은 응집력이 발생할 수 있을 정도로 충분히 길어야 하지만 너무 지루하게 길어서도 안됨
- 레이드(Reid)는 약 20회의 회합을 권고하고 있음

구분	내용
시간제한을 두는 집단	보통 일주일에 한 시간씩 8주 동안 진행하는 것이 보통임
예방적 목적을 갖는 집단	8회 회합이면 충분하다고 봄
이질적 집단	다양한 문제를 다루어야 하므로 10~16회 합이 보통 필요하다고 봄

- 한 회의 회합은 1~2시간씩, 일주일에 1~2번이 적합함

4) 집단 성원의 구성

- 집단 성원을 선정하는 요인
 - 후보자가 동기가 있는지 여부
 - 다른 성원들과 조화될 수 있는지 여부
 - 실천가들은 성별, 연령, 결혼 유무, 지적 능력, 교육, 사회 · 경제적 지위, 자아의 강도, 문제 유형과 같은 특성들을 일반적으로 고려함
- 이러한 특성 면에서 동질적인가 이질적인가가 집단의 구성에 있어 중요한 이슈가 됨
 - 개인적 특성과 집단에 들어가려는 목적 면에서 상당히 동질적이어야 의사소통 및 집단 응집력이 촉진됨
- 집단 성원들과 아주 다른 사람을 집단에 포함시키는 것임
 - 그 성원이 집단에서 고립되거나 희생양이 되거나 또는 집단에 대한 부정적 감정을 갖게 되기 때문에 좋지 않음

5) 집단 준비

- 치료집단을 이끌기 위해서는 철저한 사전준비가 필요함
- 고려할 필요가 있는 질문
 - 집단의 전반적 목적은 무엇인가?
 - 이러한 목적이 어떤 방식으로 성취될 수 있을 것인가?
 - 집단성원의 특징은 무엇인가?
 - 각 성원의 개별 목적은 무엇인가?
 - 개인의 문제를 잘 다루어 나가도록 돕기 위해 어떤 자원이 필요한가?
 - 첫 미팅의 형식은 어떻게 구성할 것인가?
 - 음식물이 필요한가?
 - 의자 배열을 어떻게 할 것인가?
 - 성원들은 리더에게 무엇을 기대하고 있을 것인가?

■ 집단 성원의 질문과 관심사

- 나는 왜 이 집단에 참여하는가?
- 나의 개인적 목적이 이 집단 속에서 충족될 수 있을까?
- 집단에 참여하는 동안 불편하지는 않을까?
- 다른 성원들이 나를 수용해 줄까?
- 내가 얘기하는 것을 존중해 줄까 아니면 비웃을까?
- 다른 성원들도 나와 비슷한 배경이나 관심사를 가지고 있는 사람들일까?
- 집단에서 나는 무엇을 말해야 하고 어떻게 행동해야 할까?
- 내게 어떤 압력이 가해지지 않을까?

■ 리더는 회합 시작 이전에 오는 것이 좋음

- 일찍 와서 무엇이 필요한지 미리 체크해 보고 의자도 잘 배치해 보는 것이 좋음
 - 원으로 둘러앉는 것이 일체감을 주고 개방감을 줄 수 있음

6) 소개

■ 소개시간에 성원들이 리더에 대한 신뢰감을 가질 수 있도록 해야 함

- 성원들의 기대를 성취할 수 있다는 확신을 줄 수 있어야 함
- 리더가 누군가에 의해 소개될 경우
 - 리더는 현 분야에서 상당한 신임을 얻고 있다는 내용을 간결하게 알려 주는 것이 좋음
- 리더 본인을 소개할 경우
 - 너무 겸손할 필요는 없이 자신의 중요한 경력을 요약해서 전달해야 함
 - 지식이 많고, 도움을 줄 수 있으며, 돕길 원하는 이해심 있는 인물로서 표현되면 좋을 것임

■ 집단 성원의 이름을 빨리 외는 것이 매우 중요함

- 이를 위해 이름표를 달도록 하는 것이 좋음

■ 성원들이 자신을 소개할 때 집단에 대한 기대는 무엇인지도 표현하도록 하는 것이 좋음

7) 역할정립

■ 리더

- 자신의 역할과 책임을 분명히 이해해야 함
 - 리더가 업무의 대부분을 떠맡는 것은 좋지 않음
- 한 리더가 집단을 지배하려고 해서는 안 되며, 집단을 이끌어 나가는 데 모든 책임을 맡아서도 안 됨
 - 집단의 생산성과 응집력은 모든 성원이 공헌하는 가운데 증대됨

- 집단

- 전 성원이 공헌을 하는 경우에 가장 생산적이라고 할 수 있음
 - ☞ 성원이 집단에 공헌할수록 집단의 일부라고 느끼는 경향이 있음

- 성원
 - 때때로 역할을 교환하고 누군가의 문제에 대해 원조자가 됨

8) 라포의 형성

- 치료자는 비위협적인 집단 분위기를 조성하려고 노력해야 함
 - 성원들이 수용감을 갖고 자신의 문제를 모두 내놓을 수 있는 안전한 장을 마련해 주어야 함
 - 집단 성원의 감정을 이해하며 돕고 싶다는 메시지를 줄 수 있어야 함
- 치료자와 성원들은 집단에서 있었던 대화 내용을 비밀에 붙여야 함
 - 비밀보장의 원칙이 어겨진다면 집단의 신뢰는 급속히 파괴됨
 - 치료자는 비밀보장의 중요성을 강조할 필요가 있음

9) 회합을 시작하고 마칠 때

- 회합을 시작하고 마칠 때 리더는 다음 사항을 유의함으로써 성원들의 참여와 만족을 증대시킬 수 있음
- 미팅을 시작할 때의 절차
 - 성원들에게 오늘 회합에서 다루고 싶은 것이 무엇인지 말할 기회를 주도록 함
 - 지난 회합 이후 성원들이 성취한 사항을 서로 나누도록 함
 - 지난 회합에 대한 피드백을 주도록 함
- 미팅을 마칠 때의 절차
 - 집단 경험을 통합하고 요약할 필요가 있음
 - 오늘 집단 활동이 어떠했는지 성원들에게 물어봄
 - 집단 경험을 통해 성원들이 배우고 있는 것을 간단히 파악해 보도록 요청함
 - 다음 회합에서 탐색해 보고 싶은 주제나 문제가 있는지 물어봄
 - 집단 회합을 떠나 실제 생활에서 연습해 보고 싶은 새로운 기술이 있는지 물어봄
- 집단 회합의 시작과 종료기술을 잘 개발해야 집단 경험의 지속성을 증가시키며, 그러한 지속성은 집단 경험에서 배운 행동과 통찰력을 실제 생활로 전이시켜 주는 데 도움이 됨

10) 집단의 목적 설정

- 모든 집단은 목적을 가지고 있음
- 집단은 단기 및 장기 목적을 정하는 것이 좋음
- 집단의 효과성은 이 목표의 성취 여부로 결정되기에 목적을 분명히 정하는 것이 중요함
- 집단의 바람직한 목적설정 방법
 - 리더가 집단 목적에 대한 자신의 견해를 피력함
 - 멤버들에게 집단에 들어오게 된 개인 목적을 물어봄
 - 토론을 통해 리더와 성원들이 최종합의에 도달함

- 집단 목적은 구체적이고 측정 가능해야 함
 - 리더가 무엇을 해야 할지 쉽게 알 수 있게 해줌
 - 평가하기가 쉬움
 - 다른 그룹과 의사소통하기가 쉬움
 - 분명한 목적을 세우는 일은 시간과 노력이 많이 들지만 그만큼 가치 있는 일임

3. 집단 발달 단계와 리더의 역할

1) 제1단계(친밀 전단계)

- 성원들의 접근 - 회피행동이 나타남
- 책임을 맡거나 성원들과 상호작용을 하거나 프로그램 활동에 참여하는 데 자신의 분명한 입장을 나타내지 않는 경향이 있음
- 성원들은 불안감이나 두려움에 사로잡힌 모습으로 침묵을 지키거나 유보적인 대답을 하면서 집단활동의 참여에 주저하는 모습을 보여 주곤 함

2) 제2단계(권한 및 통제 단계)

- 성원들은 집단 경험이 잠재적으로 안전하고 가치 있다고 판단함에 따라 자치, 권한, 통제에 관한 문제에 관심을 갖게 됨
 - 집단의 역동성이나 분위기가 종종 갈등적인 시기에 접어들
- 이 단계에서 성원들의 이탈률이 매우 높음
 - 고립된 성원이나 반항을 보이는 성원은 탈락하기도 함
- 리더의 역할
 - 개인들 간의 차이를 성원들이 표현하고 받아들이도록 능력을 발휘함
 - 신뢰를 형성함
 - 집단의 자치력을 끌어냄

3) 제3단계(친밀단계)

- 갈등이 사라지고 성원들 사이에 개인적 관심이 깊어짐
- 집단 경험의 중요성에 대한 인식이 증가함
- 사기와 공동체 의식이 높아지고 집단 목적을 이루려는 동기가 높아짐
- 집단 내에 분명한 규범이 설정되고 역할도 형성되어 있으며 리더십 유형도 확고히 안정됨
- 집단의 준거들은 가족과 같은 친숙임
- 성원들은 마치 형제로, 리더는 부모로 비유되기도 함

4) 제4단계(분화)

- 확고한 집단 응집력과 조화로서 특징지어짐
- 집단의 정체감이 개발됨
- 집단은 자기 고유의 구조와 습성을 창출하며 이는 내부 준거틀이 됨
- 나타나는 현상
 - 고도의 신뢰와 자유로운 감정의 표현
 - 안정감
 - 분화된 역할
 - 개방된 의사소통
- 관계형성은 더욱 동등해짐
- 권력 갈등은 최소화됨

5) 제5단계(이별)

- 집단 목적이 성취되고 성원들이 새로운 행동 유형을 학습하게 되면 마지막 단계로 접어들
- 종결이 늘 쉽게 수행되는 것은 아님
- 집단에 매우 깊이 관여해 왔던 성원들에게는 특히 힘든 시간임
- 리더의 역할
 - 성원들의 노여움, 슬픔, 상실감, 버림받은 느낌 등을 숨김없이 드러내도록 돕고 리더 자신의 감정도 공유함
 - 집단에서 얻은 변화가 지속되도록, 그리고 실제 생활에서 일반화되도록 성원들을 도와야 함

사회복지실천방법 : 지역사회사업 / 5주차 2차시

1. 지역사회사업의 개요

■ 지역사회사업 방법

- 사회복지실천의 중범위적 접근으로 클라이언트(체계)의 규모가 개별사회사업이나 집단사회사업에서보다 월등히 큼
- 지역사회의 욕구나 문제를 해결하는 데 초점을 두기도 하지만, 사회복지사의 개별사회사업 방법과 집단사회사업 방법에 간접적으로 많은 도움을 주기도 함
- 예) 개별사회사업이나 집단사회사업에서 클라이언트나 집단성원의 욕구나 문제를 해결하기 위해 지역사회의 자원을 활용해야 할 때나 지역사회에 도움을 요청해야 할 때, 지역사회사업 방법을 이해하고 있는 사회복지사라면 이들 상황을 적절히 대처할 수 있음

1) 지역사회를 위한 주민의 조직화

■ 지역사회사업방법

- 사회복지사가 지역사회를 클라이언트체계 삼아 지역사회의 욕구나 문제를 지역사회주민의 조직화를 통해 해결하게 돕는 활동을 일컬음

2) 비슷한 개념

- 지역사회사업 외에도 지역사회조직, 지역사회보호, 지역사회개발, 지역사회복지, 지역사회만들기 등의 용어들이 혼재함
- 지역사회사업은 철저히 지역사회를 클라이언트(체계)로 보고, 사회복지실천의 전문기술을 이용하여 이의 변화를 꾀하는 것임

3) 현장의 흐름

- 최근에는 공동체 짓기가 유행하고 있음
- 서울시가 '찾아가는 동네복지'를 실시하고, 보건복지부가 '동복지 허브화'를 표방하면서 제대로 된 지역사회복지가 가능하게 되었음
- 복지의 변화
- 지역사회개발
- 지역사회보호
- 지역사회복지
- 동네(마을)복지
 - 이런 변화 속에서 지역사회사업은 이들 영역을 뒷받침하는 중요한 실천방법임에는 변함이 없음

2. 지역사회사업의 특성

- 지역사회 주민의 공통 욕구와 문제
 - 사회복지사는 전체 지역사회 주민이 갖는 공통된 욕구와 문제, 즉 주민의 공동 관심사를 해결하기 위해 개입함
- 지역사회 주민의 조직화
 - 지역사회의 욕구와 문제는 대체로 초기에 사회복지사가, 이후에는 주민이 주도하는 지역사회 주민의 조직화에 의해 해결됨
- 지역사회 자원활용
 - 개별사회사업과 집단사회사업 방법에서도 지역사회자원을 활용하지만, 특히 지역사회사업 방법은 대규모의 지역사회자원을 동원해야 함

3. 주요모델

1) 이어달리기형

- 조직화가 필요한 지역사회 주민을 일대일로 접촉하여 조직을 확대해 나가는 것을 일컬음
- 사회복지사 1명이 주요 주민 1명을 설득하고, 이 주민이 다른 주민 1명을 끌어들이도록 하여 합당한 규모에까지 주민 조직을 형성하는 방법임

2) 다단계형

- 사회복지사 1명이 지역사회 주민 2~3명을 유도하고, 유도된 지역사회 주민 각자가 다시 새로 지역사회 주민 2~3명을 조직화에 참여시키는 것임
- 다단계 판매 방식의 강점을 응용한 것임
- 조직화에 주민의 참여도가 중간 수준인 지역사회에서 유용하게 활용할 수 있는 모델이라 할 수 있음

3) 투망형

- 처음부터 조직화에 필요한 주요 인물을 선정하여 사회복지사가 이들을 바로 조직하는 것을 의미함
 - 이 모형을 적용할 때 사회복지사는 접해야 할 다수 주민의 공통된 성향을 파악하고 있어야 함
- 조직화의 신속함을 요할 때 유용함
- 대체로 참여도가 높은 지역사회 주민들에게 활용 가능함

4) 필요사항

- 지역사회 주민 모임을 위한 공간
 - 조직화는 지역사회 주민들의 잦은 모임을 요구하므로 이들이 모여 회의할 수 있는 공간이 필요함
- 훈련된 자원봉사자
 - 지역사회 욕구나 문제를 잘 알면서도 개인적 이유로 쉽게 조직화에 참여하지 못하는 지역사회에서 활동할 때, 사회복지사는 10여 명 안팎의 훈련된 자원봉사자를 활용해야 함

■ 사회복지사의 연계망

- 사회복지사는 지역사회사업 방법을 적용하려고 할 때, 무엇보다도 자신이 평소에 구축해 둔 연계망을 적극 활용할 수 있어야 함

5) 지역사회복지 실천모델

■ 지역사회 문제를 해결하는 가장 유익한 지역사회복지 모형으로, 로스만(Rothman)의 지역사회조직모형이 있음

■ 로스만은 지역사회 조직의 세 가지 모델에서 공동체의식 함양, 지역사회문제 해결, 그리고 불평등의 해소를 목표로 제시하고 있음

■ 로스만의 지역사회조직모형

- 지역사회개발모형
 - 지역사회를 유지하는 규범과 가치가 붕괴되어 가치관의 혼란과 도덕체계가 무너져 아노미 상태에 처한 구성원들 간의 이기심과 무관심을 해결하려는 모형임
 - 공동체 의식과 문제해결능력의 배양에 역점을 두고 있음
- 사회계획 및 정책모형
 - 지역사회에 존재하는 사회문제(예 : 범죄와 비행, 주택과 위생, 정신건강)를 해결하기 위한 실천모형임
 - 전문적인 조사와 분석을 토대로 합리적인 계획을 수립하기 위한 모델임
- 사회행동모형
 - 불평등과 차별(예 : 부, 권력 등)로 나타나는 지역사회 계층 간의 갈등을 사회정의에 입각하여 계층 간의 격차를 해결하려는 모형임
- 불합리한 제도와 정책의 변화를 추구함

■ 로스만의 지역사회조직모델

구분	지역사회개발	사회계획 및 정책	사회행동
목표	<ul style="list-style-type: none"> • 과정중심의 목표 (주민들의 태도와 의식변화) • 기능적 통합, 자조적 협동 • 민주적 절차와 능력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 과업중심의 목표 • 과업의 완수가 중요 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 사회문제의 해결 	<ul style="list-style-type: none"> • 특정 분야의 입법 • 복지혜택 추구 • 공공기관의 정책 변경 • 체제의 변화에 따른 결과 중시
지역사회구조	<ul style="list-style-type: none"> • 소속감 결여 • 공통적인 가치관 부재 • 사회적인 긴장 팽배 • 민주주의 의식 약화 • 사회변화를 위한 장애요인 존재 예) 인간의 존엄성 상실 	<ul style="list-style-type: none"> • 수많은 사회문제 존재 <ul style="list-style-type: none"> - 주택, 고용, 보건, 여가 - 부채 - 슬럼지역 - 비행, 범죄 만연 	<ul style="list-style-type: none"> • 혜택과 권한의 분배에 따른 계층차별 • 억압, 박탈, 무시당하는 주민 • 억압자들의 부조리와 착취가 존재

변화를 위한 전략	<ul style="list-style-type: none"> 함께 모여서 이야기하기 <ul style="list-style-type: none"> 광범위한 주민 참여, 자신들의 욕구 결정, 자신들의 문제해결 	<ul style="list-style-type: none"> 진상을 파악해서 논리적인 조치를 강구하기 <ul style="list-style-type: none"> 문제에 대한 자료 수집 문제해결을 위한 방안 모색 	<ul style="list-style-type: none"> 우리들의 억압자를 분쇄하기 위해 규합하기 <ul style="list-style-type: none"> 주민들의 합법적 인적을 규명, 집단을 조직, 적대집단에 대해 압력행사
변화를 위한 전술과 기법	<ul style="list-style-type: none"> 합의 - 의사교환과 호의 	<ul style="list-style-type: none"> 사실 발견과 분석 기술 <ul style="list-style-type: none"> 갈등이나 합의가 사용 	<ul style="list-style-type: none"> 갈등이나 대결 정면대결이나 실행행사 옹호 예) 성토, 시위, 피케팅
사회복지사의 역할	<ul style="list-style-type: none"> 조력자, 격려자 <ul style="list-style-type: none"> 절차상에 역할을 둠 	<ul style="list-style-type: none"> 기술적이고 전문가적 역할 <ul style="list-style-type: none"> 사실발견, 프로그램의 실시, 관계 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 옹호자, 행동가, 대변인 <ul style="list-style-type: none"> 클라이언트의 이익을 옹호

4. 사회복지사의 주요과제

- 표적이 되는 지역사회 파악
 - 지역사회의 욕구나 문제, 토박이 및 주요 인물, 지리적 특성, 주요 기관 따위를 철저히 이해해야 함
- 주민과 관계 형성
 - 사회복지사는 지역사회 자원을 동원하기 위해 지역사회 주민과의 원만한 인간관계, 정보망, 지원체계를 형성하고 있어야 함
- 중립적 위치
 - 사회복지사는 지역사회 주민의 욕구를 우선하고 자신의 이득을 위해 특정 주민이나 기관의 편에 서지 않음으로써 좋은 사회복지사로 남아야 함

사회복지실천현장과 사회복지사의 활동 1 / 6주차 1차시

1. 행정기관

1) 개요

- 정부와 지방자치단체 간의 서비스 전달체계를 구축함
- 각 지방자치단체 업무와 시·군·구에서 사회복지사가 담당하는 상담서비스임
 - 일선 이용기관이나 생활기관에서의 서비스와 중복되는 부분이 있긴 하나 사회복지현장으로써 사회복지관련 행정기관을 우선 꼽을 수 있음
- 행정기관에서 다수의 사회복지사들이 공무원으로 근무하고 있음
 - 이들은 행정 업무와 사회복지서비스 업무를 동시에 담당함
- 행정기관의 부류에 속하는 현장
 - 보건복지부
 - 여성가족부 및 시·도
 - 시·군·구
 - 읍·면·동 등의 주민복지·문화센터
 - 사회복지단체

2) 행정기관 사회복지사의 활동

- 사회복지사의 업무
 - 조사
 - 재활상담
 - 전달
 - 의뢰
 - 행정실무
- 기초생활보장 수급자, 성매매 여성, 요보호아동에 관한 정보를 수집하기 위해 사전조사를 실시하고, 이들을 위한 재활상담 서비스 제공과 현금·물품을 전달하는 일이 필수업무임
- 상황에 따라 클라이언트를 타 기관에 의뢰하거나 기관의 행정업무에 협력하는 역할도 수행하고 있음
- 사례관리 중인 클라이언트의 가정을 직접 찾아가서 이들의 욕구를 사정하고 개입계획을 수립하고 통합지원 전략을 짜고 개입을 시도하는 일도 포함됨

2. 지역사회복지

1) 개요

- 지역사회 수준에서의 사회복지실천으로 지역사회 내에서의 사회복지실천과 지역사회를 대상으로 한 사회복지실천이 동시에 포함되는 개념으로 이해할 수 있음
- 지역사회복지에 포함되는 활동
 - 지역사회기반 사회복지서비스 활동
 - 지역사회계획 활동
 - 지역사회개발 활동
 - 지역사회조직화 활동
- 지역사회기반 사회복지서비스 활동
 - 대인사회복지서비스를 제공함에 있어서 지역사회의 일반적인 삶을 준거로 하여 원조활동을 전개함
 - 정상화 원리를 최대한 반영하여 비록 남의 도움을 받아야만 생활이 가능한 특정 문제나 욕구를 가진 사람도 그 원조를 자신의 집이나 지역사회 내에서 수혜할 수 있도록 하는 사회적 노력임
 - 대표적인 프로그램
 - 일반적인 클라이언트를 위한 사례관리
 - 노인이나 장애인 등을 위한 재가복지프로그램
 - 정신장애인을 위한 사회화 프로그램 등
 - 주로 지역사회복지관, 재가복지봉사센터, 가정봉사원파견센터, 지역사회정신보건센터에서 진행됨
- 지역사회계획 활동
 - 지역사회 구성원 간의 구조적인 관계를 변화시키거나 지역사회 구성원들이 지역 문제에 대처하거나 이를 극복할 수 있도록 구체적인 실천과정을 계획하고 결정하여 수립하는 활동이라 할 수 있음
 - 이러한 역할을 수행하도록 하기 위해 시 · 군 · 구에 지역사회보장협의체를 설치하고, 지역사회복지계획을 수립 · 시행하고 있음

■ 지역사회개발활동

- 경제적 · 사회적 개발활동
 - 저소득계층과 불이익 지역주민의 삶의 질을 향상시킴
- 지역사회 자원개발활동
 - 지역사회의 요구와 문제에 대처함
- 지역의 사회복지활동을 위해 내 · 외부적 자원을 개발하는 것으로 자원봉사자 개발, 모금활동, 후원자개발 등의 활동을 포함함
예)
 - 공동모금회, 자원봉사센터 등
 - 지역사회복지관의 후원관리도 이에 속함

■ 지역사회조직화 활동

- 주민이 공유하고 있는 문제를 위해 함께 협력하고 주민의 삶에 영향을 주는 결정에 대해 주민 스스로 발언할 수 있게 이끄는 지역사회복지실천활동임
- 지역사회조직화를 위해서는 주민의 욕구를 해결하고 발전시킬 수 있는 영속적인 지역사회조직체가 필요함
- 지역의 많은 이들의 힘을 집약시키고 민주적 조직들을 만듦으로써 주민의 문제해결 능력을 강화시킨다고 할 수 있음

2) 지역복지 담당 기관

■ 사회복지관

- 사회복지사가 지역복지를 수행하는 대표적인 사회복지기관이 지역사회복지관임
- 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설임
- 사회복지관의 역할과 기능
 - 지역사회의 실정과 주민의 욕구파악 및 평가
 - 클라이언트의 성장과 자립을 위한 종합복지서비스 제공
 - 지역사회통합의 매개 역할 담당
 - 지역사회의 잠재자원을 발굴 및 활용
 - 주민을 위한 사회교육의 매개기능을 갖는 것
- 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구에 대한 조사결과를 바탕으로 사업 내용을 자율적으로 결정하되, 분야별 단위사업 중에서 해당 사회복지관의 실정에 적합한 프로그램을 선정하여 수행함

- 사회복지관의 주요사업
 - 가족복지사업
 - 지역사회보호사업
 - 지역사회조직사업
 - 교육 · 문화사업
 - 자활사업
- 지역자활센터
 - 국민기초생활보장법 상의 기초수급자 및 차상위계층을 대상으로 자활촉진에 필요한 사업을 실시하는 기관임
 - 근로능력이 있는 저소득층에게 집중적 · 체계적인 자활지원 서비스를 제공함으로써 자활의욕 고취 및 자립능력 향상을 지원하는 기능을 담당함
 - 지역자활센터의 주요사업 · 역할
 - 주요사업
 - ☞ 자활의욕 고취를 위한 교육
 - ☞ 자활을 위한 정보 제공
 - ☞ 상담, 직업교육 및 취업알선
 - ☞ 생업(창업)을 위한 자금융자 알선
 - ☞ 자영창업 지원 및 기술, 경영지도
 - ☞ 자활공동체의 설립
 - ☞ 기타 자활을 위한 각종 사업
 - 역할
 - ☞ 자활근로를 통한 수급자 근로기회 제공자
 - ☞ 사회복지 서비스망 개발 및 연계자
 - ☞ 자활공동체 창업 매개자 및 경영 컨설턴트
 - ☞ 근로능력 및 의욕고취를 위한 교육훈련자 및 역량강화자
 - ☞ 다양한 단위(예 : 개인, 집단, 조직체)에 대한 사례관리자
 - ☞ 사회적 지지망의 구축 및 연계자

3. 아동복지

1) 개요

- 전통적으로 아동은 가정에서 양육되어 왔으나 사회가 현대화 · 산업화되면서 더 이상 가정만으로는 아동의 양육을 담당할 수 없게 됨으로써 새로운 사회적 대처방안이 요구되고 있음
- 모든 아동이 가족과 사회의 일원으로서 육체적 · 정신적으로 건강하게 성장 발달할 수 있도록 보호 · 지원하기 위한 분야임

2) 아동복지실천현장 및 사회복지사의 역할

■ 아동상담사업

- 부모와 아동이 자기 가정 내에서 바람직한 관계를 가지며 행복할 수 있도록 지지 · 강화해주는 사업임
- 아동상담
 - 가정 내에서 부모가 생존해 있고 부모와 아동이 그들의 역할을 효과적으로 수행할 의지와 능력이 있으나 가족간 갈등(예 : 부모 - 자녀 관계의 갈등, 부부갈등, 형제간의 갈등)으로 인하여 난관에 부딪혔을 때 가족구성원의 기능을 개선하여 가족 붕괴의 위험을 방지하도록 직간접적으로 돕는 원조의 한 방식임

■ 가정위탁보호사업

- 가정위탁
 - 아동이 원 가정에서 정상적으로 양육될 수 없을 때,(예 : 부모의 사망, 실직, 질병, 학대, 방임, 알코올 및 약물 중독, 수감 등) 입양이나 시설보호가 불가능하거나 또는 바람직하지 못하나, 아동이 자신의 가정에서 도저히 양육되기 어려울 때 일정기간 동안 다른 가정에서 아동을 보호 · 양육하는 대리보호를 말함
- 위탁보호 대상 아동
 - 보호를 필요로 하는 아동
 - ☞ 가족해체 결과(예 : 부모의 실직, 가출, 이혼, 사망 등)로 인한 결손가정의 아동
 - ☞ 부모의 신체적 · 정신적 질환으로 장기 요양 및 입원이 필요한 가정의 아동
 - ☞ 부모의 장기 복역으로 보호가 필요한 아동
 - ☞ 아동 학대 · 방임으로 아동분리와 보호가 필요한 아동

■ 입양사업

- 입양
 - 자녀를 양육할 수 없거나 양육할 의지가 없을 경우 아동에게 영구적인 대리보호를 제공하는 것임
 - 국내입양과 해외입양으로 구분할 수 있음

- 보건복지부
 - 국내입양의 비율을 증가시키고자 국내입양우선추진제를 도입하였음
 - 국내입양 가정에 대한 경제적 지원 확대, 입양가능 양부모 자격 확대 등을 시행하였음

■ 보육사업

- 보육
 - 영유아를 건강하고 안전하게 보호 · 양육하고 영유아의 발달특성에 맞는 교육을 제공하는 보육시설 및 가정양육 지원에 관한 사회서비스임
- 보육사업의 종류

보육장소	보육시간	아동연령
<ul style="list-style-type: none"> • 시설보육 • 가정보육 • 직장보육 	<ul style="list-style-type: none"> • 종일제 보육 • 반일제 보육 • 주간보육 • 야간보육 • 24시간 보육 • 시간제 보육 	<ul style="list-style-type: none"> • 영아보육 • 유아보육 • 방과후 보육 • 시간제 보육

■ 장단기 시설보호

- 보호자가 없거나 보호자로부터 유기 또는 이탈된 아동과 보호자가 양육하기 곤란한 아동 중 가정보호를 할 수 없는 아동(예 : 입양, 대리양육, 가정위탁 및 소년소녀가정 지원 등)을 시설에 입소시켜 사회인으로 육성하는 제도임
- 시설보호
 - 아동들의 집단이 혈연관계가 없는 성인들에 의해 24시간 함께 거주함으로써 보호되도록 하는 서비스임
- 영구적이면서도 집단보호를 제공함

■ 아동학대예방과 치료

- 아동학대
 - 보호자를 포함한 성인에 의해 18 세 미만의 아동의 건강 · 복지를 해치거나 정상적인 발달을 저해할 수 있는 신체적 · 정신적 · 성적 폭력, 가혹행위 및 아동의 보호자에 의해 이루어지는 유기와 방임(예 : 의식주를 포함한 기본적 보호 · 양육 및 치료를 소홀히 하는 행위가 포함됨)을 말함
- 아동학대 보호사업
 - 아동발달을 위협하거나 손상시키는 모든 행위에서 아동을 보호하는 사업을 말함
 - 방임과 학대를 모두 포함함으로써 그 범주가 매우 넓음
 - 아동보호전문기관 등에서 실시함

■ 공동생활가정(그룹홈) 보호

- 아동에게 가정과 같은 주거 여건과 보호를 제공하는 것을 목적으로 하는 시설임
- 기존의 시설보호를 탈피하고 가정보호 형태를 강조하면서 지역사회
- 중심의 아동보호를 중시하는 이러한 보호형태는 선진국에서 오래 전부터
- 실시되어 온 것임
- 공동생활가정의 유형
- 남녀
- 남녀분리형
- 남녀혼합형
- 보호의 유형
- 단기보호
- 장기보호
- 치료보호

■ 지역아동센터

- 지역사회 아동의 보호 · 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전 육성을 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 것을 목적으로 함

■ 아동 · 청소년의 방과 후 돌봄 사업의 역할

- 빈곤 · 위기 아동의 지역 내 보호개념 실현
- 교육적 기능의 수행
- 정서적 지원
- 문화서비스 제공
- 지역사회 연계

4. 학교사회복지

- 학교는 아동에게 있어 가정을 제외하고는 시간적으로나 공간적으로 가장 오래 머무는 곳으로서 아동에게 많은 영향을 주는 사회환경 체계라고 할 수 있음
- 학교사회사업
 - 모든 학생이 자신의 잠재력과 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 최상의 교육환경과 공평한 교육기회를 부여함으로써 궁극적으로 교육의 본질적인 목적을 달성함
 - 학생복지를 학교에서 실현할 수 있도록 도와주는 교육기능의 한 부분임
 - 사회복지의 전문 분야라고 할 수 있음
- 대상자
 - 학교상황에서의 문제가 있는 학생
예) 학습부진, 학교공포증, 공격적·반사회적 행동, 퇴행적 행동, 무단결석, 비사교성, 지나친 정서적 불안감과 일반적인 불행감 또는 파괴적 행동 등
 - 가정환경이 복잡한 아동
 - 특수한 학급편성을 필요로 하는 아동

사회복지실천현장과 사회복지사의 활동 2 / 6주차 2차시

1. 노인복지

1) 개요

■ 노인복지

- 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 가족과 사회의 일원으로서 통합하는 데 필요한 자원을 제공하는 것과 관련된 공적 · 사적 차원에서의 조직적 활동임

■ 노인복지의 대상

- 사회적 보호를 필요로 하는 의존적인 노인뿐만 아니라 일정 연령 이상의 모든 노인을 포함함
- 다른 목적은 최저수준 이상의 생활 유지, 사회적 욕구충족과 생활문제의 예방과 해결, 사회적응과 통합의 성취라고 할 수 있음

■ 접근방법

- 거시적 접근(정책)과 미시적 접근(임상실천)으로 나뉨
- 노인이 어디에 머물고 있는가에 따라 구분됨

• 재가복지서비스

- ☞ 노인여가복지시설
- ☞ 재가노인복지시설

• 시설보호서비스

- ☞ 노인주거복지시설
- ☞ 노인의료복지시설

- 시설복지의 유형

• 입소자의 건강상태

- ☞ 노인주거복지시설
- ☞ 노인의료복지시설

• 입소자의 비용부담과 시설 특성

- ☞ 무료시설
- ☞ 실비시설
- ☞ 유료시설

■ 노인을 대상으로 하는 폭력이나 학대 등으로부터 노인을 보호하기 위해 '노인보호전문기관'이 설치 · 운영됨

■ 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되고 있음

2) 노인복지서비스

■ 재가노인복지서비스

- 지역사회 내의 일반가정에서 생활하고 있는 재가노인을 대상으로 한 사업으로는 대부분의 노인이 지역사회 내에서 거주하고 있다는 점을 감안해 볼 때 노인복지사업의 중요한 부분이 됨
- 특히 뇌졸중, 치매 등 신체적으로 의존욕구가 높은 노인의 보호문제가 심각한 상태임
 - 이러한 노인에 대한 1차적인 보호책임이 있는 가족의 부담을 경감시켜 주기 위한 가정봉사원 파견사업, 주간보호사업, 실비보호사업, 단기보호사업 등도 재가복지사업에 포함됨
- 노인의 여가활동과 사회참여를 지원하기 위한 서비스
 - 노인복지회관
 - 경로당
 - 노인교실
 - 노인휴양소
- 재가노인복지시설
 - 가정봉사원파견시설
 - 주간보호시설
 - 단기보호시설

■ 시설보호서비스

- 노인이 자신의 집에서 생활할 능력이 없거나 부양할 자녀가 없는 경우, 혹은 건강상태가 좋지 않을 경우에 시설보호 서비스가 필요함
- 치료나 주거 목적으로 운영되는 시설
 - 노인주거복지시설
 - 노인의료복지시설
- 양로시설
 - 입소노인에게 급식과 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설임
- 요양시설
 - 양로시설에 치료 기능을 추가한 시설임

■ 노인보호전문기관

- 시 · 도지사가 노인보호전문기관을 지정 · 운영함
- 노인 학대 신고, 상담, 보호, 예방 및 홍보, 24 시간 신고 · 상담용 긴급전화(1389)를 운영하고자 하는 목적에서 설치됨

■ 노인장기요양보험

- 최근 우리나라는 급속한 고령화의 진전으로 노령, 치매 · 중풍 등으로 장기요양을 필요로 하는 노인 수는 늘어나고 있으나, 가족에 의한 간병은 핵가족화, 여성의 사회참여 증가 등에 따라 약화되고 있는 실정임

■ 2009년 5월 시행된 노인장기요양보험법에 의한 노인장기요양보험제도의 목적

- 고령이나 노인성 질병 등으로 목욕이나 집안일 등 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동, 가사 지원 등의 서비스를 제공하여 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어 주기 위함임
- 노인장기요양보험 서비스 사업 내용

구분	사업내용
방문요양	<ul style="list-style-type: none"> • 신체활동지원서비스, 가사활동지원서비스, 개인활동지원서비스 • 상담 및 교육에 관한 사항 • 노인결연에 관한 사항
방문목욕	<ul style="list-style-type: none"> • 입욕·목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아 입히기 등이며, 목욕 후 주변 정리까지 포함
주·야간 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스, 급식 및 목욕 서비스 등 노인가족에 대한 교육 및 상담
단기보호	<ul style="list-style-type: none"> • 급식, 치료, 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 서비스 • 기타 노인요양시설 또는 노인요양 공동생활가정 사업에 준하는 사업

■ 노인여가복지시설

- 비교적 건강한 노인을 대상으로 노후생활을 보람 있게 보낼 수 있도록 각종 여가와 취미활동 서비스를 제공하는 이용시설임
 - 노인복지회관
 - 경로당
 - 노인교실
 - 노인휴양소

2. 의료사회사업

1) 개요

- 사회복지활동이 의료기관에 존재해야 하는 기본적인 전제로써 개인의 심리사회적 기능이 질병의 원인이 되며, 동시에 치료과정이 결과에 중요한 영향을 미치기 때문에 질병에 대한 심리사회적 접근이 반드시 필요함
- 의료사회사업의 실천현장
 - 지역사회보건의료사업
 - 호스피스 사회사업
 - 재활사회사업
 - 병원에서의 사회사업

2) 의료사회사업 서비스

■ 지역사회보건의료 사회사업

- 지역사회보건의료사업이란 지역사회보건기관에서 지역주민의 건강 향상과 복지를 증진시킬 목적으로 지역사회자원을 효과적으로 활용할 수 있도록 돕는 의료사회사업의 한 영역이라 할 수 있음

■ 호스피스(Hospice) 사회사업

- 사회복지사가 의료팀의 일원으로서 죽음을 자연스러운 삶의 한 과정으로 이해하고 수용함
- 말기환자, 개인과 그의 가족 및 호스피스 요원은 물론 의료제도 등을 대상으로 하는 의료사회사업의 전문적인 실천분야 가운데 하나임
- 임종을 앞둔 말기 환자가 남은 생애를 인간으로서의 존엄성과 질 높은 삶을 유지하면서 인생을 정리하고 마지막 순간을 평안하게 맞이하도록 도와주기 위한 사업임

■ 재활사회사업

- 인간의 존엄성 및 생존권 보장과 사회연대성의 이념 하에 장애인의 전인적 인격을 존중함
- 장애인의 의료적 · 사회적 · 교육적 · 정신적 · 직업적 장애로부터 그의 잠재능력을 최대한 개발할 수 있도록 돕기 위하여 재활기관에서 재활 팀의 일원으로서 모든 재활과정에서 주로 심리사회적 진단과 치료, 사회자원의 동원과 조정, 사회운동, 직업보도 등의 서비스를 하는 의료사회사업의 한 분야를 뜻함

■ 병원사회사업

- 의료기관인 병원에서 치료 팀의 일원으로서, 사회사업의 전문적인 방법을 활용하여 환자의 질병치료와 회복 및 사회복귀기능을 돕는 목적을 가짐
- 질병으로 인하여 파생되는 환자의 심리적 · 사회적 · 경제적 문제가 질병치료나 그 회복에 악영향을 주지 않도록 문제를 해결해 주거나 조정함으로써 환자와 그 가족을 돕는 의료사회사업의 전문적인 한 분야임

3) 의료사회복지사의 역할

■ 환자 관련 임상 업무

- 치료팀의 일원으로 해당 임상과의 특성과 환자군의 특성에 따라 환자의 원활한 치료가 이루어지도록 치료적 여건을 조성함
- 환자의 회복과 사회복귀를 원조하는 다양한 프로그램들을 수행함

■ 환자 관련 임상 업무

- 지역사회와의 연계성을 갖고 환자와 그 가족 또는 의료기관 이용자의 편의를 높이기 위한 서비스를 제공하거나 지역사회를 대상으로 의료욕구를 조사하거나 건강교육을 실시함
- 예) 병원의 정책 및 운영에 참여하는 활동 등

3. 정신보건사회사업

1) 개요

■ 우리나라의 정신보건정책

- 정신장애인을 중심으로 병원이나 시설에서 장기간 격리 · 수용하는 데 주력해 왔음

■ 정신보건법의 시행(1997 년 1 월)

- 기존의 장기입원 중심에서 벗어나 지역사회에서 정신장애인을
조기 발견 · 치료 · 재활시키는 지역사회정신보건사업으로 정책전환이 이루어졌음
 - 이들을 위한 시설로는 정신보건센터, 사회복귀를 돕기 위한 사회복귀시설, 소규모의 주거시설 등이 있음
 - 이러한 시설들은 이용자 중심의 모임을 통해 사회적응훈련, 직업재활훈련, 취업장 개발 등 다양한 프로그램을 실시함

■ 지역사회정신보건 시설 및 주요 기능

구분		주요기능
지역사회 정신보건센터		<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 내 정신질환 예방, 정신질환자 발견 · 상담 · 사회복귀훈련 및 사례관리 • 정신보건시설 같은 연계체계 구축 등 지역사회 정신보건사업 기획 · 조정
정신의료기관	국공립	• 지역사회정신보건사업 지원
	민간	• 정신질환자 진료
정신요양시설		• 만성 정신질환자 요양 · 보호
사회복귀시설		• 병원 또는 시설에서 치료 · 요양 후 사회복귀 촉진을 위한 훈련 실시
알코올 상담센터		• 알코올 중독 예방, 중독자 상담 · 재활훈련

2) 정신보건사회사업 서비스

■ 지역사회정신보건(Community Mental Health)

- 정신기제를 대상으로 한 지역사회보건의 실천이라 할 수 있음
- 일정한 지역사회 내의 인구집단을 대상으로 정신장애의 예방과 정신건강의 증진을 위해 가능한 방법을 모두 동원하여 수행하는 보건활동임
- 지역사회정신보건사업의 종류
 - 단기입원서비스
 - 정신과 외래서비스
 - 부분입원
 - ☞ 낮 병원 등 하루 중 일정기간을 병원에 머무르면서 치료받는 제도
 - 주간치료소
 - 정신과 응급서비스
 - 거주시설
 - 직업재활서비스

- 가정방문
- 사례관리 등
- 알코올 및 약물 남용
 - 알코올 및 약물 남용과 중독은 치료가 매우 어렵기 때문에 이를 조기에 밝혀내는 것이 무엇보다도 중요함
 - 복지관, 병원, 정신보건센터 그리고 지역 알코올 상담센터 등에서 클라이언트와 그들의 가족을 접하는 사회복지사는 알코올 및 약물남용 문제를 지닌 클라이언트의 조기 선별에 대한 중요성을 인식하고 이러한 문제를 선별할 수 있는 능력을 키워야 함
 - 클라이언트의 치료를 위한 프로그램
 - 해독 프로그램과 입원치료
 - 외래치료
 - 중간의 집
 - 치료공동체
 - 정신장애인 사회복귀시설을 통해 제공되는 프로그램

4. 교정복지

1) 개념

- 범죄인의 교화를 위한 전문 분야로서 범죄인의 교정과 교화를 위한 특정적 한 분야의 활동 뿐만 아니라 범죄예방의 차원에서 볼 때 각 분야의 전문인력이 협력하여 돕는 포괄적인 활동임
- 범죄자나 비행청소년의 재활과 정상인으로서의 사회복귀를 돕고 범죄사건으로 인한 제반 영향을 해결하기 위한 전문적 사회복지의 한 분야임
- 범죄자와 범죄피해자, 그들의 가족, 나아가 범죄가 발생하는 지역사회에서의 문제해결과 예방적 관점에서 범죄와 비행으로 인한 영향으로부터 정상적 상태로 회복시키고자 행해지는 일체의 활동을 말함

2) 교정복지제도

- 보호관찰제도
 - 죄를 범한 자로 재범방지를 위하여 보호관찰, 사회봉사, 수강 및 갹생보호 등 체계적인 처우가 필요한 자에게 시행되는 제도임
- 사회봉사 명령제도
 - 법원으로부터 사회봉사 명령을 받은 대상을 사회복지시설 현장에 파견하여 형에 따른 봉사시간을 부여하고 사회봉사를 하도록 하는 제도임
- 갹생보호제도
 - 출소자가 변화된 사회경험을 하기 전에 중간 처우의 보호조치로써 건전한 사회복귀를 촉진시키고 효율적인 범죄예방활동을 전개하여 개인과 공공의 복지를 증진시키기 위한 제도임

■ 치료감호제도

- 형벌만으로는 모든 범죄인을 올바르게 재활시킬 수 없다는 이유에 근거하며 범법 장애인, 범법 약물중독자는 처벌보다는 그들의 질환을 우선적으로 치료하는 제도임

3) 교정시설의 종류

■ 보호관찰소

- 재범 방지를 위하여 범죄인에 대하여 교도소, 소년원 등 시설 내에 수용하고 경우에 따라서 처벌하는 대신 자유로운 사회생활을 허용하면서 체계적인 사회 내 처우가 필요한 사람을 보호 관찰하는 곳임

■ 소년분류심사원

- 법무부의 소속기관임
- 가정법원 소년부 또는 지방법원 소년부 단독판사가 범죄소년, 측법소년, 우범소년에 대해 수용자에 대한 심사를 실시하는 기관임

■ 소년원

- 법무부 소속의 특별교육시설임
- 가정법원 소년부 또는 지방법원 소년부 단독판사가 범죄소년, 측법소년, 우범소년에 대해 보호처분에 대한 결정을 위하여 분류심사를 위탁받아 수용자에 대한 심사와 교정교육을 실시하는 교정시설임

■ 소년교도소

- 형사처분을 받은 소년범죄자와 성인범죄자를 분리 · 처분하기 위해 설립된 교정시설임
- 교정교육의 내용
 - 학과교육, 직업훈련, 정신교육, 정서교육, 소년단 활동 등을 시행하고 있음

■ 한국갱생보호공단

- 형의 집행유예, 선고유예 또는 교도소, 소년원 등에서 가석방 처분, 형의 종료 등으로 출소한 자 또는 소년원에서 출소한 자에 대한 정신적 · 물질적 원조를 제공함
- 건전한 사회인으로 복귀할 수 있는 기반을 조성하여 그들의 사회 재적응을 용이하게 하고 재범을 방지하여 개인과 사회의 안녕을 도모하려는 제도임

■ 소년보호시설

- 아동복지시설과 소년보호시설이 있음
- 소년보호시설에 수용되는 소년들은 대부분 소년법원의 해당 처분을 받은 소년들로 그들은 시설에서 학업 및 직업교육을 받음

■ 교정복지시설별 기관 현황

- 수용시설
 - 교도소, 전담교도소
- 보호시설
 - 보호관찰소, 소년원, 소년분류심사원, 치료감호소

- 민간시설

- 갯생보호기관(한국갯생보호공단), 소년보호시설, 종교 및 복지시설

4) 교정사회복지사의 역할

- 상담자 역할

- 교정시설 재소자나 비행청소년의 애로사항을 파악하여 전문적인 상담을 실시함

- 안내자 역할

- 교정시설 내에는 외부와의 정보가 차단되어 있기 때문에 다양한 정보를 신속 전달하는 안내자, 조력자로서 재소자 및 비행청소년들의 향후 진로방향에 대해 다양한 대안을 제시함

- 중재자 역할

- 교정시설의 실무자와 재소자 간의 관계를 효과적으로 갖기 위해 중재자의 역할이 중요함

- 교육자 역할

- 미래발전 및 변화를 위한 지식과 인격적 사고가 부족한 대부분의 범죄자와 비행청소년이 재화를 통해 마음의 변화가 쉽게 이루어질 수 있도록 동기를 부여해 주는 교육자의 역할이 필요함

사회복지실천현장과 사회복지사의 활동 3 / 7주차 1차시

1. 장애인복지

1) 재활의 개념

- 재활(Rehabilitation)
 - 의료적, 물리적, 심리적, 직업적 중재를 제공하여 장애를 가진 사람들이 스스로 자립하여 사회와 기능적으로 상호작용할 수 있도록 돕는 통합적인 프로그램임
- 재활의 사전적 의미
 - '회복시키다'
 - '복귀시키다'
- 라틴어 'Habitas'의 어원
 - '할 수 있다'의 의미를 갖고 있음
- 인간다운 권리, 자격, 존엄이 어떠한 원인에 의해 손상된 사람에 대해 그 권리, 자격, 존엄을 회복하는 것을 의미함
- 장애인 재활이란 개념은 단순한 치료, 훈련이라는 기술적인 것을 초월하여 장애인이 한 사람의 사회인으로서 생활이 가능하도록 적절한 욕구를 만족시키는 종합적인 접근이라고 할 수 있음

2) 장애인 재활영역

- 재활은 의료분야, 교육분야, 직업분야, 심리분야의 재활 등이 서로 유기적 연계 하에 상호보완적인 임무를 수행해야 하는 종합적 성격을 가지고 있음
- 의료재활
 - 재활분야 중 재활과정의 첫 단계로서 가장 기본적인 재활분야임
 - 목표
 - 장애를 완화하거나 장애발생을 예방하여 신체적인 기능을 최대한 증대시키는 것임
- 교육재활
 - 장애인이 가지고 있는 능력을 최대한으로 향상시키고 잠재능력을 개발하여 사회생활에 적응하도록 도움을 주는 교육적 서비스를 지칭함
 - 장애아동도 비장애아동과 동등한 교육의 의무와 권리를 가짐
 - 장애아동의 능력향상을 위하여 교육재활은 반드시 필요한 재활의 영역임
- 직업재활
 - 장애인들의 직업적인 능력을 최대한 개발하여 직업상담, 평가, 직업훈련, 정치활동 등을 통해 직업인으로서 완전한 사회복귀와 능동적인 사회참여를 돕는 과정을 의미함
 - 장애인의 통합을 위한 궁극적인 과제가 직업대책이라고 볼 때 직업재활이 장애인복지에서 차지하는 비중은 매우 중요함

■ 사회재활

- 장애인이 사회생활이나 가정생활에 적응하도록 원조하는 전문적 과정임
 - 장애인들은 장애로 인하여 일상생활과 경제적 자립에 제약을 받게 되고 사회참여와 능력발휘의 기회가 제한되며, 장애인에 대한 사회적 편견이 존재하는 우리사회에서 장애인들이 자아실현에까지 도달하기란 참으로 어려운 일임
- 목표
 - 장애인의 사회생활능력을 향상시킴
 - 장애인이 처해있는 사회에 장벽이 있다면 그것들을 제거하기 위해 사회적 환경을 개선함

3) 장애인복지시설과 지역사회중심재활

■ 장애인복지시설이라 함은 장애인이 시설에 입소하거나 통원하여 장애인복지서비스(예 : 재활에 필요한 상담, 치료, 교육, 훈련 및 요양 등)를 제공받을 수 있는 사회복지시설을 말함

■ 장애인복지시설의 종류

- 장애인거주시설
- 장애인지역사회재활시설
- 장애인직업재활시설
- 장애인 유료복지시설

■ 지역사회중심재활(Community Based Rehabilitation, CBR)

- 장애인의 재활과 사회통합을 달성하기 위하여 지역사회의 자원(예 : 장애인 자신과 가족 및 지역사회의 인적, 물적 자원)을 활용함
- 이를 위하여 지역사회를 기초로 하여 채택되어진 재활방법임

■ 시설중심재활(Institutional Based Rehabilitation, IBR)

- 전통적인 재활서비스 전달방법으로 주로 사용되었음
- 비용이 많이 들고 수혜대상 범위가 좁음
- 전문인력 확보의 어려움과 사회통합 등의 한계가 있음

■ 세계보건기구(WHO)

- 시설중심 재활접근방법으로 장애인의 2~3%만이 서비스를 받고 있고 실제로 다수의 장애인들이 재활서비스 혜택을 받지 못하고 있음
 - 이런 수요와 공급의 격차를 줄일 수 있는 가장 현실적이고 실현 가능한 방법으로 지역사회 중심재활사업을 고안한 후 적극 권장함

■ 시설중심재활과 지역사회중심재활의 비교

구분	내용	
	지역사회중심재활	시설중심재활서비스
중심단위	• 장애인, 가족, 지역사회 중심	• 전문가 중심
장애인의 태도	• 장애인이 적극적으로 참여 • 권리 지향적 재활	• 장애인이 수동적 입장 • 복지 지향적 재활
지역사회 역할	• 지역사회의 변화를 목적 • 계획과 평가과정에 지역사회가 참여	• 장애인 개인의 변화를 목적 • 지역사회와 무관하게 개인의 기능향상을 추구
자원	• 기존의 자원활용	• 제한된 자원 활용
기술수준	• 간단한 기술수준의 활용 • 지역사회에 서비스 기술 이전	• 고도의 기술 수준에 의존 • 서비스의 중앙집권화
서비스 형태	• 여러 부문의 다면적 접근 • 여러 부문의 서비스 통합	• 의료 또는 단편적 서비스 중심 • 분산된 서비스 제공

2. 여성복지

1) 여성문제

- 1990년대 이전까지 우리사회는 전통적 가부장제 사회로, 모든 사회구조 및 제도가 남성 위주로 이루어져 왔고, 여성들은 소외되고 억압받는 환경 속에서 여러가지 불평등과 불이익을 당해 왔음
- 출생에서 노년기에 이르기까지 전 생애주기를 통하여 여성이기 때문에 차별받고 겪어야만 하는 여러가지 문제(예 : 사회 전반에 걸친 성차별, 여성노인이나 여성가장의 빈곤, 가정폭력이나 성폭력 등)는 여성복지제도의 필요성을 요구하게 됨
- 성차별 문제
 - 우리나라 여성인구는 전체 인구의 과반수를 차지하고 있지만, 오랫동안 여성들은 약하고 의존적인 존재로 사회화함으로써 모든 생활영역에서 불평등한 제도, 구조와 관행을 지속시켜 왔음
- 여성의 빈곤문제
 - 여성들이 전통적으로 가정관리와 자녀양육을 맡아오다 배우자의 상실로 인해 갑작스러운 역할변화와 소득의 단절로 인해서 취약계층으로 떨어지게 되는 사회구조 때문임
 - 전 세계적으로도 모자가정은 양부모가정에 비하여 경제적으로 취약한 것으로 나타나 일반적인 사회복지를 비롯한 여성복지의 일차적인 관심의 대상이 됨
- 가정폭력문제
 - 가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법에 의하면 가정폭력은 가족구성원 사이의 신체적, 정신적 또는 재산상 피해를 수반하는 행위라고 정의함

■ 성매매 및 성폭력문제

- 성매매방지법 제정 이후 범죄 인식이 증가하여 성매매규모는 크게 줄었다고 보지만, 신종, 변종 성매매업소도 함께 늘어나고 있음

■ 여성노인의 빈곤과 질병문제

- 2000년에 고령화 사회에 진입한 우리 사회는 2018 년 고령사회가 될 것으로 예측됨
- 요보호가 필요한 후기노인인구 중 여성노인 인구의 비율이 남성노인에 비해 2 : 1로 높은 편임
 - 전형적인 노인문제인 빈곤문제, 질병문제 등도 여성노인에 있어서 남성노인에 비해 상대적으로 더욱 심각함

2) 여성복지의 개념

■ 일반적으로 여성복지란 다양한 사회 영역(예 : 정치, 경제, 교육, 가족 등)에서 차별과 여성권의

침해 등으로 인한 여러 가지 여성문제를 완화 및 해결하기 위한 공적, 사적 제반 노력임

- 여성이 국가나 사회로부터 생존권을 동등하게 보장받기 위한 법률, 제도, 프로그램과 서비스로써, 양성평등의 사회를 실현하려는 모든 실천적 노력도 포함됨

3) 여성복지정책

■ 사회복지정책 가운데에서 여성을 그 대상으로 하는 사회복지정책임

■ 여성의 욕구를 충족시키고 여성문제를 해결하거나 예방하기 위한 국가적 시책이라 할 수 있음

■ 여성복지시설의 종류

구분	내용
성매매피해자 지원시설	일반지원시설, 청소년지원시설, 그룹홈(공동생활가정), 외국인 여성지원시설
성매매피해자 상담소	성매매 피해자 등에 대한 현장상담, 법률 · 의료지원, 관련 시설 연계 등을 통해 인권유린 상황에 조기 개입하고 피해자보호와 탈성매매 지원
이주여성쉼터	가정폭력 · 성폭력 · 성매매로 인하여 정상적인 가정생활 및 사회생활이 어렵거나 기타 긴급히 보호를 필요로 하는 이주여성 및 동반아동을 보호하고, 의료 · 법률 · 출국 등을 지원
가정 · 성폭력 상담소	가정폭력 · 성폭력 피해를 신고 · 접수 및 이에 대한 상담 등
가정 · 성폭력 피해자 보호시설	가정폭력 · 성폭력 피해자를 일시 보호, 신체적 · 정신적 안정 및 가정복귀를 도움

3. 가족복지

1) 개요

- 우리나라가 겪고 있는 상당한 수준의 다양화
 - 혼인율과 출산율의 감소
 - 독신율 · 이혼율 · 재혼율 및 한부모가족의 증가
 - 맞벌이 가족의 증가
 - 다문화가족 · 조손가족 · 입양가족의 증가
- 건강가정지원센터를 통해 이루어지는 활동
 - 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스 지원
 - 아이돌보미 지원사업
 - 다문화가족 지원사업, 한부모가족 지원사업

2) 가족복지 서비스

- 건강가정지원센터
 - 가족문제 발생을 사전에 예방하고, 일반 가족 및 다양한 가족을 대상으로 통합적인 가족지원 서비스를 제공하기 위한 효율적인 전달체계를 마련하고자 실시됨
 - 가족교육, 가족상담, 가족친화문화조성, 가족 돌봄 지원서비스, 다양한 가족 통합서비스, 지역사회연계 등의 영역에서 공통필수 사업 및 선택사업을 하도록 되어 있음
- 아이돌보미 사업
 - 양육자의 야근 · 출장 · 질병 등 일시적이고 긴급한 돌봄이 필요한 가정에 서비스를 제공함
 - 시설보육의 사각지대를 해소하여 아동의 안전한 보호 및 가족의 아동양육 부담을 경감시킴
 - 저소득 중장년 여성에 대해서는 사회적 일자리 제공 및 돌보미 교육을 통해 양육 전문가를 양성하는 사업임
- 다문화가족 지원사업
 - 결혼 이민자가 늘어나고 있는 상황에서 이들의 상당수가 언어소통 문제, 사회적 편견과 차별, 자녀교육 문제 등의 어려움을 겪고 있는 것으로 파악됨
 - 가족구성원 전체를 대상으로 생애주기별 맞춤형 서비스를 제공하는 등 다문화가족의 사회통합 지원이 필요함
 - 다문화가족지원센터가 설치 · 운영되었으며, 다문화가족 지원사업은 다문화가족지원센터 운영 및 방문교육사업 확대를 통해 다문화가족에 대한 통합서비스 제공으로 안정적인 가족생활과 사회적응을 지원하고자 함
- 한부모가족 지원사업
 - 모자 · 부자 가족 및 조손가족을 보호대상으로 함
 - 목적
 - 저소득 한부모가족, 미혼가족, 조손가족 등이 가족 기능을 유지하며 건강하고 문화적인 생활을 영위할 수 있도록 지원하여 한부모가족의 생활안정과 자립기반 조성 및 복지증진에 기여함

4. 사회복지시설

1) 개요

- 사회복지실천의 대표적인 현장으로 사회복지시설을 빼놓을 수 없음
- 다수의 사회복지사들이 시설의 장, 사무국장 혹은 총무, 일반 사회복지사 그리고 생활지도교사로 근무하고 있음
- 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설을 의미함
- 1994년부터 법인이 아닌 개인도 사회복지시설을 설립할 수 있게 됨에 따라 유료화 시설이 점차 늘어날 가능성이 높은 것으로 예상할 수 있음
- 사회복지시설 관련 법 및 시설의 종류

관련법	세부종류	
	거주시설	이용시설
사회복지사업법	<ul style="list-style-type: none"> 부랑인 시설 결핵 · 한센시설 	<ul style="list-style-type: none"> 종합복지관 노숙인 쉼터 상담보호센터
노인복지법	<ul style="list-style-type: none"> 노인주거복지시설 노인의료복지시설 	<ul style="list-style-type: none"> 재가노인복지시설 노인여가복지시설 노인보호전문기관
아동복지법	<ul style="list-style-type: none"> 아동양육시설 아동일시보호시설 아동보호치료시설 아동직업훈련시설 자립지원시설 아동단기보호시설 공동생활가정 	<ul style="list-style-type: none"> 아동상담소 아동전용시설 아동복지관 지역아동센터
장애인복지법	<ul style="list-style-type: none"> 장애인거주시설 장애인유료복지시설 	<ul style="list-style-type: none"> 애인지역사회재활시설 장애인직업재활시설 발달장애인(가족) 지원센터
정신보건법	<ul style="list-style-type: none"> 정신요양시설 사회복귀시설 중 생활(거주)시설 	<ul style="list-style-type: none"> 사회복귀시설 중 이용시설
영유아보육법	-	<ul style="list-style-type: none"> 보육시설(어린이집 등)
가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 가정폭력피해자보호시설 	<ul style="list-style-type: none"> 가정폭력상담소

사회복지실천의 기술 기반 / 7주차 2차시

1. 사회복지실천과 기술

- 실천기술은 지식과 가치를 행동으로 전환하는 요소라 할 수 있음
 - 예) 지식이 행동으로 전환되는 측면을 자동차 운전의 적용해 보면 자동차 운전을 하기 위해서는 먼저 자동차의 구조, 명칭과 원리, 도로교통 법규, 교통신호 체계, 운전요령 등을 배워야 함
 - 이러한 지식 습득만으로 자동차를 운전할 수는 없으며 연습과 실전을 통해 자동차에 익숙해지면서 수월하게 운전할 수 있게 됨
 - ☞ 운전이 몸에 익숙해지는 과정이 기술적 요소를 포함하는 것임
- 사회복지사가 도움을 제공해야 하는 인간의 문제는 다양하고 복잡함
 - 이를 다룰 수 있는 실천기술이 필수적임
- 사회복지사가 숙달해야 하는 기술
 - 인지적 기술
 - 환경 속의 인간에 관해 사고하고, 개인과 환경에 관한 이해를 발전시키며, 사용될 지식을 확인하고, 계획 수립과 평가에 이 지식들을 적용하는 기술을 말함
 - 예) 인간발달 이론과 성격 이론을 클라이언트의 행동을 이해하는 데 사용할 수 있어야 함
 - 상호작용 기술
 - 개인, 집단, 가족, 조직, 지역사회를 대상으로 실천 활동을 할 때 의사소통을 하고, 서로 이해를 하며, 계획을 세우고, 그 계획에 따른 행동을 실행하는 데 사용되는 기술을 말함
 - 예) 경청과 질문이 기본적인 상호작용 기술에 속함
- 사회복지사에게 기대되는 전문성인 실천기술의 두 가지 측면
 - 지식과 가치에 기초해 다양한 가능성 가운데 최적의 선택을 해야 함
 - 이는 지식 및 가치에 기반해 클라이언트의 특별한 상황에 적합한 기법을 선택하는 능력을 말함
 - 예)
 - ☞ 클라이언트의 연령과 발달단계에 대한 민감성은 사회복지사가 그 클라이언트와 의사소통하는 가장 적합한 방법을 찾아내거나 클라이언트가 직면한 문제와 도전을 이해하는데 도움이 됨
 - ☞ 어린 아동에게 서비스를 제공할 때는 부모를 통해 도움을 주는 것이 종종 효과적임
 - ★ 사회복지사는 부모에게 전달하고 부모가 이를 아이에게 적용하는 것임

- 선택한 기법을 효과적으로 사용할 수 있는 능력이 있어야 함
 - 기술은 이해, 지식, 방법을 기반으로 하는 능력에서 나옴
 - 실천가는 적절한 사정도구를 사용해 클라이언트의 상황을 사정하고 효과적인 개입기술로 실천 활동을 전개해 나가야 함
- 사회복지사는 개인과 환경을 이해하고 사정하는데 지식을 주로 사용함
 - 개입과 관련된 결정을 하고 이에 따라 실행함
 - 사회복지사와 클라이언트는 누가 관여되어야 하는가?
 - 무슨 자원이 제공될 수 있는가?
 - 어떠한 접근이 이루어져야 하는가?
- 사회복지사의 면접기술과 의사소통 능력
 - 사회복지사의 전문적 지식이 클라이언트에게 수용되고 원조를 경험하는 것에 영향을 미침
 - 전문적 실천의 효과성이 부분적으로는 클라이언트가 사회복지사에게 문제와 관련된 정보를 적절하게 제공하고 사회복지사의 조언을 받아들이는지에 달려 있기 때문에 의사소통 및 면접 기술과 신뢰관계 형성은 매우 중요함
 - 클라이언트의 사회적 기능을 향상시키고 문제를 해결하는데 가장 활용도가 높은 기술은 클라이언트와 효과적이고 효율적인 의사소통을 할 수 있는 면접기술임
 - 면접
 - 클라이언트를 돕기 위한 목표를 가진 활동임
 - 클라이언트의 문제나 욕구를 파악하고 이를 해결하거나 충족시킬 수 있는 개입을 진행함
 - 효과적 면접을 진행하기 위해서는 관찰, 경청, 질문, 해석 등의 기술을 적절하게 활용해야 함
 - 의사소통과 관계형성은 클라이언트 체계뿐 아니라 사회복지사의 행정적 업무, 지역사회조직, 사회계획 관련 활동에도 공통적으로 적용될 수 있음
- 환경과 관련해 사회복지사는 클라이언트 체계 외의 체계들과 상호작용해야 할 때가 있음
 - 클라이언트 체계와 함께 문제해결을 시도하는 것뿐 아니라 특정한 표적체계에 변화를 일으키기 위해서 다른 전문가들, 기관, 조직, 지역사회 성원들과 합류해 행동체계를 형성함
 - 이 외에도 기록, 슈퍼비전 활용, 팀 구성, 효율적이고 효과적인 시간 관리 등 기타 실천기술을 활용함

■ 사회복지실천의 문서화

- 종류
 - 클라이언트와 상호작용을 기록하는 사례 기록
 - 기관 내 수퍼비전
 - 관리 및 행정 업무로서의 문서화
- 문서화는 클라이언트에 대한 사정과 개입 활동에서 중요한 도구이자 기관의 행정적 업무 관련 기술임
 - 윤리적인 문제 제기나 소송 등과 관련해 사회복지사와 기관을 보호하기 위한 도구이기도 함

2. 의사소통

■ 사회복지사의 주요 업무

- 클라이언트, 동료, 지역사회 내 여러 자원체계와 의사소통하는 것임
- 의사소통
 - 어떤 사람이 다른 사람에게 의도적 혹은 비의도적으로 정보를 전달하는 과정임
 - 누군가가 다른 누군가의 언어적 혹은 비언어적 행동에 의미를 부여할 때 일어나게 됨
 - 일반적으로 시각, 청각과 같은 감각 기능과 주의, 지각, 기억, 언어, 개념화, 의사결정을 포함한 뇌의 인지기능에 달려있음

■ 의사소통에 영향을 미치는 요소들

- 자아개념
 - 보고 듣는 등의 모든 경험은 물론, 다른 사람으로부터 받는 메시지를 해석하는 과정에서 일종의 스크린 혹은 렌즈와 같은 기능을 함
 - 부정적인 자아개념을 가진 사람은 종종 방어적임
 - 방어적인 사람은 지시나 건설적인 비판을 잘 받아들이지 못함
- 메시지를 정확하게 전하고 받아들이는 능력
 - 정서적 상태와 기대에 의해서 제한되거나 왜곡될 수 있음
 - 사람들은 불편한 느낌을 회피하고 정서적 욕구를 충족시키기 위해 종종 메시지를 왜곡함
- 상황적 요인 및 사회적 상호작용 관련 요인 또한 언어적 · 비언어적 의사소통에서 해석에 영향을 미침
 - 사람은 듣고 싶은 것, 기대하도록 학습된 것, 자기 이익에 부합되는 것을 위주로 듣는 경향이 있음
 - 메시지를 언제, 어떻게, 어디에서 보냈는지가 사용된 어휘의 언어적 의미만큼 중요함

- 언어적 의사소통
 - ☞ 단순할 것 같지만 결코 단순하지 않음
 - ☞ 의사소통이 메시지를 보내는 전달자와 메시지를 받는 수신자 간의 상호작용이기는 하나 전달자가 말하거나 전하려고 의도한 것과 관계없이 그 언어적 · 비언어적 행동에 의미를 부여하는 것은 수신자이므로 의사소통은 수신자 중심으로 접근하는 것이 필요함
- 비언어적 의사소통
 - ☞ 억양, 표정, 침묵, 몸짓과 움직임, 신체적 외양, 몸에서 내는 소리, 태도, 신체적 접촉, 환경 등을 포함함
 - ☞ 단어의 의미는 억양에 따라 크게 달라질 수 있음
 - ★ 억양을 달리하면 같은 말이라도 전혀 다른 의미로 전달됨

■ 메시지 전달자

- 자신의 메시지가 쉽게 이해되고 정확하게 전달되도록 해야 함

■ 메시지 수신자

- 전달자가 전하려고 하는 메시지를 정확하게 이해하도록 해야 함

■ 이를 위해 메시지 전달과 수신 규칙을 익힐 필요가 있음

1) 메시지를 전달할 때의 규칙

■ 명확하고 단순한 단어를 사용하도록 함

- 분명하고 너무 빠르지 않게 말함

■ 전달하려고 하는 메시지 내용과 몸짓이 일치해야 함

- 적절한 시선 접촉과 몸짓을 사용함

■ 너무 많은 정보로 수신자를 압도하지 않도록 함

- 길고 복잡한 메시지는 몇 개의 문장으로 나누어 보다 쉽게 이해할 수 있게 함

■ 수신자가 잘 이해했는지 확인하기 위해 질문이나 의견 등 피드백을 요구함

2) 메시지를 수신할 때의 규칙

■ 말하는 것을 멈추고 들음

- 말하는 동안에는 들을 수가 없기 때문임

■ 메시지 전달자를 편안하게 해 주고 전달자의 불안을 줄이기 위해 노력함

■ 주의를 집중하여 말이나 행동으로 자신이 듣고 싶어 한다는 것을 나타냄

■ 말하는 사람을 참을성 있게 대하고 중간에 말을 끊지 않음

■ 메시지를 더 잘 이해하기 위해서 혹은 전달자가 자신의 메시지를 명확히 하도록 돕기 위해서 질문을 함

■ 감정을 통제함

- 의사소통에 장애를 일으킬 수 있는 비판이나 논쟁을 하지 않음

3. 관계형성

- 클라이언트는 사회복지사와 의미 있는 관계를 맺을 때 사회복지사의 의견을 수용하고 새로운 사고와 감정 및 행동방식을 시도함으로써 이전의 대처방식과 대인관계방식을 변화시킬 가능성이 높아짐
- 클라이언트와 사회복지사는 원조관계가 시작되었다는 느낌을 경험할 수 있어야 함
- 원조관계의 목적
 - 클라이언트가 사회복지사를 안전하고 이해해 주며 공감적이고 도움이 될 수 있는 전문지식이 있는 사람으로 경험하게 하는 것임
- 사회복지사와 신뢰관계가 형성되면 클라이언트는 자신이 이해받고 있다고 느끼고 사회복지사와 함께 어려움을 헤쳐 나갈 수 있는 효과적인 방법을 찾게 될 것이라는 희망을 갖게 됨
- 사람들의 관계 형성은 의사소통을 통해 주로 이루어짐
 - 의사소통 구조로 보면 언어는 드러난 일부에 불과하고 비언어적 표현과 반응이 훨씬 큰 비중을 차지함

1) 관계형성과 사회복지사의 자아인식

- 클라이언트와의 관계 형성은 사회복지사의 자아인식을 기본 전제로 함
- 사회복지사의 중요한 도구 중 하나는 바로 자기자신임
 - 그 도구를 효과적으로 사용하기 위해 자아인식을 위한 끊임없는 노력이 필요함
- 사회복지사는 개인적으로 자신에 대해 잘 알아야 함
 - 자신이 무엇을 추구하는가?
 - 어떻게 자신을 표현하는가?
 - 다른 사람에게 어떻게 보이는가?
 - 어떠한 버릇이 있는가?
 - 자신의 가치관, 태도, 관심사 등에 대해 의식적으로 사고하고 성찰하는 자성적 자세를 요구함
 - 각자가 갖고 있는 개인적 욕구와 원조전문직과 관련된 동기에 대한 심도 있는 자아인식은 사회복지사 자신에 대한 이해를 향상시키고 궁극적으로는 클라이언트에게 미칠 수 있는 부정적인 영향을 여과시킬 수 있음
- 원조자가 되기를 원하는 사람의 전형적인 욕구와 동기(코리와 코리)
 - 누군가에게 영향을 미치고자 하는 욕구
 - 많은 원조자들이 세상을 더 살기 좋은 곳으로 만들고 싶다는 이타주의적 바람을 공언하지만 자신의 욕구를 충족시키기 위해서 원조전문직에 입문했다고 인정하는 경우는 드물

- 보답하기 위한 욕구
 - 어떠한 역할모델을 본받고 싶은 바람이 종종 원조자가 되고자 하는 결정에 영향을 미침
- 다른 사람을 돌보고자 하는 욕구
 - 타고난 원조자라는 말을 듣는 사람의 욕구임
 - 원조자 중에는 어렸을 때부터 가족이나 친구들의 문제 혹은 고민거리를 들어 주며 원조자 역할을 해왔다고 하는 사람들이 있음
- 자기 문제와 관련된 욕구
 - 동기의 전부는 아니지만 적어도 일부는 개인적 문제를 해결하기 위해서 원조전문직 종사자가 되기를 희망할 수 있음
- 누군가에게 필요한 사람이 되고자 하는 욕구
 - 이러한 욕구가 없는 원조자는 드물
 - 이 욕구가 충족되는 것은 원조자로서 받는 가장 큰 보상 가운데 하나임
- 명성과 지위를 얻고자 하는 욕구
 - 클라이언트로 인해 원조자에게 명성과 지위가 주어지지 않는
 - ☞ 사회에서는 원조자를 존중조차 하지 않을 수도 있음
 - 다른 사람들에 의한 명성이나 지위로 자신의 가치를 측정하기보다 자기 내면에서 스스로에게 내리는 평가가 더욱 중요함
- 답을 주고자 하는 욕구
 - 원조전문직을 택하는 사람 중에는 다른 사람들에게 조언과 올바른 답을 주고자 하는 강한 욕구를 가진 사람들이 있음
- 타인을 통제하고자 하는 욕구
 - 다른 사람들에게 조언과 답을 주고자 하는 욕구와 관련해 다른 사람을 통제하려는 욕구가 있음
 - 원조자는 원조의 목적이 다른 사람들의 인생을 통제하려는 것인가 아니면 다른 사람들에게 그들의 삶을 스스로 효과적으로 통제하도록 가르치는 것인가를 성찰해 보아야 함

2) 관계의 속성과 관계 형성 기술

■ 원조관계의 속성(필면)

- 따뜻함
 - 기쁨이나 연민으로 다른 사람을 이해하기 위해 자연스럽게 다가가는 속성임
 - 다른 사람에 대해 활발하고 적극적인 관심을 보이는 것을 의미함
- 수용
 - 상대방의 현재 상태를 있는 그대로 받아들이는 것을 의미함
 - 원조관계와 관련해 비심판적이어야 한다고 강조함
 - ☞ 비심판적이란 비난을 하지 않는다는 것을 의미하는 것이지, 판단을 해서는 안 된다는 뜻이 아님

- 공감
 - 마치 자신이 다른 사람의 입장이 된 것처럼, 그와 함께 그리고 그의
 - 마음속에 들어간 것처럼 느끼는 것을 말함
- 관심
 - 다른 사람에게 무엇인가를 제공하고 보호하며 보살핀다는 측면에서 사랑에 대한 실천임
- 진실함
 - 꾸밈이 없는 것을 뜻함
 - 원조관계에서 사회복지사는 클라이언트에게 진실하고 성실하며 믿을 수 있는 사람으로 느껴져야 함

4. 문서화

- 사회복지실천 사례에서 개입과정을 기록해야 하는 중요한 이유
 - 기록의 가장 중요한 이유는 책임성임
 - 책임성은 사례를 다루는 사람이 어떠한 결정이나 행동을 취해야 하는 사람들에게 유용한 정보를 제공하는 것을 의미함
 - 기록은 사회복지실천을 지원할 수 있음
 - 클라이언트에 대한 정보, 서비스 계획, 중요한 문서에 대해 즉시 알 수 있도록 해줌
 - 기록은 사회복지실천을 향상시킬 수 있음
 - 기록과정을 통해 사회복지사는 선택하고 정리하여 결정과 행동의 근거를 마련하며 서비스를 점검하고 평가함

사회복지실천을 위한 이론 / 9주차 1차시

1. 인간관계론

- 사회복지실천에서 인간관계론은 사회복지사가 상대하는 클라이언트, 동료, 일상생활에서 접하는 사람들과의 좋은 관계를 형성하는 법칙이나 지침이라 할 수 있음

1) 개요

- 인간관계
 - 사람이 살아가면서 타인과 함께 하는 '맺음'임
 - 본인이나 타인의 의지에 의해 형성됨
- 우리의 삶은 여러 가지 형태의 '끊임없는 대인관계'로 이루어짐
- 모든 사람은 싫든 좋든 관계를 만들어 가야하고, 서로가 도움을 주고받는 '조력관계'를 형성함으로써 생산적인 삶을 꾸려 나가는 데 활용함
- 참만남 지향
 - 인간관계의 특징으로 독특성, 대체불가능성, 상호의존성, 노출, 내적 보상, 참만남의 희소성을 들 수 있음
- 사회복지실천의 기초
 - 관계는 개별사회사업의 전체 과정의 통로가 되기 때문에 이 관계를 통해 클라이언트의 능력 변화와 필요한 자원 동원이 가능함
 - 관계를 통해 면접, 조사, 사정, 상담 · 치료가 진행됨
- 일상의 기반
 - 인간관계와 개별사회사업의 관계에 관한 개념과 특징은 인간관계가 전문 상담의 기초나 출발점이 됨을 시사함

2) 주요 개념

- 의사소통
 - 다른 사람에게 정보와 이해가 전달되는 과정임
 - 자신의 태도, 생각, 사상, 느낌 따위를 상대방에게 전달하는 매개체임
 - 의사소통을 수단으로 인간관계가 이루어짐
 - 의사소통 방식은 인간관계의 질을 결정하는 데 중요한 역할을 함
 - 상대와의 생산적인 인간관계를 위해서는 바람직한 의사소통 방법이 요구됨
 - 바람직한 의사소통 방법은 훈련을 통해 익힐 수 있음

- 의사소통을 방해하는 장애 요인을 극복하고 바람직한 의사소통을 위해 각자가 지켜야 할 주요사항
 - 상대의 입장을 이해하고 그의 말을 경청함
 - 의사소통에는 장애 요인이 있음을 의식하고 상대의 의견을 확인함
 - 상대를 수용하기 위해 노력하고 자신과 상대를 신뢰함
- 대인동기
 - 인간관계를 지향케 하고 사회적 행동을 유발하는 동기적 요인을 의미함
 - 인간은 홀로 사는 것이 아니고 가족을 포함하여 집단, 이웃, 지역사회와 함께 하거나 서로 교류하면서 자신의 특징적인 생활을 꾸려 나가게 하는 원천을 일컬음
 - 개인이 형성하고 있는 인간관계의 특성을 파악하는 열쇠라 할 수 있음
- 감성지능
 - 살로베이, 가드너, 골만은 인간의 능력을 평가하는 기존의 지능(IQ)이라는 개념을 벗어나 한층 다양한 영역을 포함시키고자 하였음
 - 예) 언어능력, 논리·수리능력, 공간능력, 음악 능력, 신체감각 능력, 대인관계 능력, 자기성찰 능력 등
 - 골만의 정의
 - 자신의 감정상태를 정확히 인식할 줄 알고 그 감정을 타인에게도 적절하게 전달할 뿐만 아니라, 충동을 자제하고 분노를 삭일 줄 알며 사물을 가능하면 낙천적으로 파악하는 능력을 일컫는 말임
- 피드백
 - 개인이 다른 사람에게 어떻게 비춰지고, 무슨 영향을 미치는지에 대해서 솔직하게 알려주고 지적해주는 것을 말함
 - 바람직한 피드백을 위한 참여자의 유의사항
 - 상대가 원할 때 함
 - 상대에게 긍정적인 것부터 먼저 하고, 부정적인 것을 나중에 함
 - 관찰 가능한 것을 함
 - 현재의 상황에서 즉각적으로 함
 - 평가적이어서는 안 되고 서술적으로 하되, 평가적일 때는 나-메세지 방법을 활용함
 - 예) "나는 네가 오늘처럼 지각을 하지 않기 위해 내일은 좀 더 일찍 집에서 출발했으면 좋겠다"
 - 피드백을 받는 사람은 특정한 단어의 의미를 제외하고는 내용에 대꾸하지 않음
 - 피드백의 내용이 절대적으로 옳거나 진리가 아님을 인정함

■ 관계의 원리

- 개별사회사업에서 관계의 목적은 개별사례의 전체 과정에서 욕구나 문제를 가진 클라이언트를 돕는 데 있음
- 바이스텍이 제시한 7가지 관계의 원리
 - 개별화 원리
 - 의도적 감정 표현의 원리
 - 통제된 정서적 관여 원리
 - 수용의 원리
 - 비심판적 태도 원리
 - 클라이언트의 자기결정의 원리
 - 비밀보장의 원리

2. 의사소통이론

1) 개요

■ 의사소통

- 서로 관계를 맺고 있는 둘이나 그 이상의 사람들 사이에서 음성, 부호, 상징, 행동 따위를 동시에 교환하는 사회과정을 의미함

■ 의사소통이론

- 상대를 설득하거나 상대와 협상하는 데 필요한 기술을 뒷받침하며, 사회복지실천에서는 기초이론으로 꼽힘
- 사회복지실천에서 사회복지사는 클라이언트를 포함하여 접하는 이들을 이해시키는 데 중점을 두고 있음
 - 이를 이해시키는 과업은 의사소통으로 이루어지기 때문임

■ 곱고 바른 전달

- 발신자는 자신의 의견을 바르게 상대에게 전해야 함
- 예부터 “가는 말이 고와야 오는 말이 곱다”고 하듯 먼저 말을 전하는 화자가 곱고 바르게 말해야 함
- 불쾌하고 불분명한 말은 상대에게 오해를 불러일으킬 가능성이 있고, 때에 따라서는 서로 좋은 관계를 형성하는데 장애요인으로 작용할 수 있음

■ 바른 이해

- 수신자는 바르게 상대의 의견을 이해해야 함
 - 그럼에도 바로 듣지 못하는 경우가 일상에서 버젓이 발생하고 있음
 - ☞ 듣는 이가 지니고 있는 고정관념에 의한 편견이 작용하기 때문이라고 볼 수 있음

■ 바람직한 의사소통

- 개인이 유의해야 할 사항

- 감정이입을 위해 노력함으로써 상대의 대화 내용을 듣는 데 그치지 않고 상대의 심정을 들을 수 있어야 함
- 모든 의사소통에는 장애요인이 있음을 미리 알고 이들 장애를 피할 수 있게 사전에 준비해야 함
- 대화 중 서로 불확실한 부분은 체면이나 번거로움을 걱정하지 말고 상대방로부터 피드백을 받음
- 상대의 말을 경청하고, 상대의 비언어적 행동을 숙지함
- 권력과 조작에 의한 전달을 피함
 - ☞ 서로의 지위에 따라 의사가 상대방에게 강압적으로 전하거나 진실이 축소 · 과장되어서는 안 됨
- 일대일로 대화함
 - ☞ 진실한 대화는 서로 상대방에게 집중하는 가운데 가능하므로 일 대 다자 대화는 피하는 것이 바람직함
- 상대의 됴됨이와 의견을 받아들이려고 노력함
 - ☞ 상대의 인격적 처지에 따라 그의 견해를 왜곡하지 않고 있는 그대로를 인간적으로 수용해야 함
- 자신과 상대를 신뢰하는 입장에서 대화함
 - ☞ 대화하는 중에 상대를 의심하거나 의심하게 해서는 안됨
- 상대방에게 예의를 지킴
 - ☞ 상대의 개인적 · 사회적 처지를 불문하고 오직 우리의 문화에 따라 상대의 모든 면을 존중하는 마음으로 대화해야 함

3. 공동체이론

1) 개요

- 본래 공동체는 지리적으로 근접된 마을, 도시, 종교단체들과 같은 좁은 지역사회에 적용되던 용어임
- 산업화와 도시화를 맞이한 이후에는 지리적 공간을 떠나 뜻을 같이 하는 사람들의 모임으로까지 변화하였음
- 전자의 개념에 더하여 20명 이내의 소규모에 중점을 두며, 이와 같은 공동체는 집단이나 조직과 구별되어야 함
- 마을에서의 공동체
 - 마을의 규모는 마을이 처한 상황에 따라 달라 공동체는 규모뿐만 아니라 수행하는 과업도 다양함
 - 예)
 - 도시에서는 마을을 대체로 아파트 단지로 한정할 수 있고, 활동 내용은 각박한 생활로부터 여유로움을 찾으려는 데 둘 수 있음
 - 농촌에서는 지형에 따라 형성되어 작게는 30~40여 가구, 크게는 80~100여 가구가 마을을 이루고, 생활환경의 개선이나 농산물 판매 따위에 중점을 두는 경우가 잦음
- 사업단에서의 공동체
 - 최근 사회경제가 대두되면서 사업단이 기반이 되어 공동체를 형성하는 사례가 늘고 있음
 - 도시나 농촌에서 흔하게 볼 수 있음
 - 예) 10명 안팎으로 구성된 마을기업이 호혜정신을 바탕으로 공동체를 이루고, 정부는 이를 지원하기 위해 협동조합기본법과 같은 제도를 마련함
- 여가에서의 공동체
 - 인간의 수명이 늘어나면서 여가는 중요한 삶의 과제로 등장하였고, 이를 선용하는 방안이 각처의 사회복지실천 현장에서 바람을 일으키고 있음
 - 예) 노인복지관에서는 어르신들이 자발적으로 당구클럽, 댄스모임, 등산모임, 봉사동아리 따위를 조직 및 운영하며 여가를 보내기도 함
- 사이버에서의 공동체
 - 인터넷을 기반으로 스마트폰을 활용하여 규모를 따질 수 없음은 물론 국내외를 막론할 수 없을 정도로 온갖 형태의 공동체를 지어 운영하고 있음
 - 건강을 위한 모임, 여행을 포함한 취미활동을 위한 모임, 학습을 위한 모임 따위가 인기를 끌고 있음
 - 앞으로 사이버 공동체는 무궁하게 확산될 것으로 예상됨

2) 사회복지실천에의 적용

- 사회복지실천에서 공동체의 적용은 '공동체 짓기'라고 할 수 있음
- 실제로 공동체와 관련하는 사업이 중앙정부와 더불어 지방정부의 주도로 유행하며 널리 퍼지고 있음
 - 예) 기획재정부, 국토해양부, 보건복지부는 물론 서울시를 비롯한 경기도, 부산시, 대전시와 같은 광역지방 정부가 마을공동체, 마을기업, 협동조합과 같은 형태로 펼치고 있음
 - 앞으로도 계속 확대될 전망이다
 - 사회복지기관에서 진작부터 실시하고 있는 주민조직화사업과 비슷한 것임
- 공동체가 사회복지실천에 구체적으로 적용되는데 필요한 과업
 - 공동체의 유형 이해
 - 사회복지실천에서 공동체와 관련하여 개입한다면 먼저 공동체의 유형을 이해하는 작업이 필요함
 - 예) 농촌에서의 공동체와 대도시에서의 공동체의 특성을 적용하여 유형을 구분할 수 있음
 - 이 유형의 이해가 중요한 것은 유형에 따라 개입의 방향이나 동원되어야 할 기술과 자원들이 달라질 것이기 때문임
 - 공동체의 조직화
 - 합당한 자격을 갖춘 개인이 자발적으로 참여하여 일정규모로 모임을 만드는 것임
 - 물론 단순한 모임이 아니고 참여 성원이 공동체가 지향하는 바를 인정해야 하고, 나아가 구성원이 합의한 규율이 존재함
 - 이런 조직화는 지역사회의 조직화와 크게 다르지 않겠지만, 공동체의 조직화에서는 성원들의 목표의식이 주민조직화보다 더 강하다고 할 수 있음
 - 공동체의 활용방안
 - 공동체를 활용할 수 있는 방안이 사회복지실천 차원에서 마련되어야 할 것으로 봄
 - 사회복지실천 영역이 아닌 다른 단체나 조직이 개입하는 것과 달리 적용되어야 한다는 점에서 이 활용 방안은 사회복지실천의 기반이 되는 지식과 기술 및 정신을 바탕으로 준비되어야 함

사회복지실천의 관점 1 / 9주차 2차시

1. 강점관점의 정의와 역사

1) 강점관점의 정의

- 사회복지사가 클라이언트를 돕는 과정에서 클라이언트의 문제와 병리현상보다는 강점에 초점을 두고 활동하는 것이 클라이언트의 문제해결에 보다 효과적이라는 관점임
- 샐리베이(Saleebey)의 정의
 - 클라이언트가 갖고 있는 목적 및 꿈을 실현하게 하거나, 클라이언트 자신의 다양한 문제로부터 벗어나도록 돕는 사회복지 실천활동의 전 과정에서 사회복지사가 클라이언트의 강점과 자원을 발견하고 드러내어 묘사, 탐색, 활용하려는 총체적인 노력임
 - 사회복지사가 클라이언트를 대할 때 표출문제에만 주로 또는 전적으로 초점을 두기보다는 클라이언트의 가능성으로 시야를 돌리는 것을 의미함
- 우리의 전통적인 사회복지실천 개입활동은 클라이언트의 문제 상황을 면밀히 조사한 후 적절한 개입을 통해 잘못된 점을 고쳐 주는 것이었음
- 의료모델
 - 문제에 초점을 두고 진행하는 실천모델을 통칭함
 - 의사가 환자를 진단하듯이 사회복지사도 클라이언트 문제의 원인과 관련된 많은 정보를 수집·분석하여 문제의 원인을 찾아낸 후 그 원인을 제거하기 위한 적절한 개입을 수행하는 것임
 - 이 과정에서 클라이언트의 의견 또는 관점보다는 사회복지사의 전문적 지식과 관점이 주된 역할을 해왔음
 - 문제에 대한 정확한 진단과 사정을 하기 위해 사회복지사와 클라이언트 간 대화는 문제를 중심으로 이루어질 수밖에 없었음
- 강점관점은 근대주의 관점에 입각한 의료모델과는 다른 시각 또는 렌즈로 개인, 가족 및 지역사회를 바라볼 것을 요구함
 - 모든 생활 단위들이 아무리 일그러지고 처참한 상황에 놓여 있다 할지라도 사회복지사는 이들의 역량, 재능, 경쟁력, 가능성, 비전, 가치, 희망 등의 관점에서 이들을 봐야 함
- 클라이언트의 부족한 것 보다는 갖고 있는 것, 모르는 것보다는 아는 것, 할 수 없는 것보다는 할 수 있는 것들을 헤아려 볼 것을 요구함
 - 이 과정에서 클라이언트의 내부와 외부에 존재하는 자원 목록들이 작성될 수 있음
- 강점관점의 저변에는 인간 정신 속에 내재하는 고유의 지혜와 역경 속에서도 발휘되는 인간의 잠재력 역량에 대한 인정과 존중이 깔려 있음
 - 사회적으로 가장 낮은 위치에서 학대, 억압, 차별, 외상, 고통 그리고 그 밖의 역경을 경험하고 있는 사람이라 할지라도 그 가운데서 희망과 변화의 싹은 돋아날 수 있음
 - 이를 실천하기 위해서는 우선적으로 클라이언트에 대한 초기 불신이 중지되어야 함

- 클라이언트의 언행이나 상태를 언뜻 살핀 후 '이 사람은 믿을 수 없는 사람', '이 사람은 도저히 어려움에서 헤어날 수 없는 사람' 또는 '이 사람은 도덕적으로 도저히 용납할 수 없는 사람'이라고 판단을 하는 것은 클라이언트의 상황과 변화 가능성에 대한 불신을 드러내는 것임
- 강점관점을 통해 이루고자 하는 것은 클라이언트 속에 숨어 잠자고 있는 '가능성'을 엿매고 있는 끈을 풀어주는 일임

■ 강점관점에 입각한 진정한 실천을 하기 위한 방법

- 실천과정에서 사회복지사에 의한 문제정의, 상황해석, 개입처방 등이 철저히 자제되어야 함
- 클라이언트가 어떤 상황으로 변화되길 원하는지, 클라이언트는 진정으로 무엇을 하고 싶어 하는지 등에 초점이 맞춰져야 함
- 심각하고 고질적인 정신장애 성인, 알코올 및 약물 문제로 힘겨워하는 사람, 심한 정서장애 아동 및 그 가족, 교정시설에 있는 사람들, 이웃 및 지역사회, 정책분석, 사례관리 등에 두루 활용되고 있으며, 많은 효과를 나타내고 있음

■ 강점관점의 활용

- 심각하고 고질적인 정신장애 성인
- 알코올 및 약물 문제로 힘겨워 하는 사람
- 심한 정서장애 아동 및 그 가족
- 교정시설에 있는 사람들
- 이웃 및 지역사회
- 정책분석
- 사례관리
 - 많은 효과를 나타내고 있음

2) 강점관점의 역사

- 클라이언트의 문제해결을 위한 원조활동 과정에서 사회복지사가 클라이언트의 강점과 자원보다는 주로 클라이언트의 문제, 결핍, 장애 또는 병리 현상에 초점을 두어 왔던 것에 대한 반발로 드러나기 시작했음
- 이러한 관점이 어느 시점에서 갑자기 나타난 것은 아님
- 사회복지실천의 틀 또는 관점 자체가 '환경 속의 인간'에서 출발했기 때문에 개인의 병리나 문제에 초점을 두기보다 개인과 환경 간의 관계 속에서 발견되고 활용될 수 있는 개인의 자질에 관심을 기울이는 과정에서 강점관점은 오래 전부터 사회복지실천의 내용 속에 담겨져 활용되어 왔음
- 웨익, 랩 및 설리번(Weick, Rapp & Sullivan, 1989)
 - 강점관점이라는 용어가 본격적으로 드러나면서 강조되기 시작함
 - '강점관점(Strengths Perspective)이란 클라이언트의 결핍 요소에 초점을 두거나 역량 한계에 대한 판단을 내리는 대신에 클라이언트가 자신의 삶을 영위해 가는 과정에서 동원할 수 있는 개인적 자원 및 공유된 자원을 찾는 것'이라고 정의함

■ 샐리베이

- 강점관점을 체계적인 사회복지실천의 패러다임 또는 실천의 틀로 승화시켰음

3) 강점관점을 나타내는 용어 및 요소들

■ 사람이 일상적으로 사용하는 언어는 그 사람의 생각과 행동에 많은 영향을 줌

- 불평, 불만, 절망의 언어를 주로 사용하는 사람
 - 삶이 어둡고 절망적일 수 있음
- 칭찬, 감사, 희망의 언어를 주로 사용하는 사람
 - 삶이 밝고 희망적일 수 있음

■ 특정 관점이 사용하는 주요 용어들 속에 그 관점의 세계관이 담겨있음

■ 강점관점의 주요 어휘(샐리베이)

- 변형성
 - 형태의 변화 가능성을 의미함
 - 인간 생활에 가장 큰 영향을 미치는 뇌의 변형 가능성과 관련하여 최근 뇌 속에 그림으로 들여다볼 수 있는 기술들에 힘입어 성인이 된 뒤에도 뇌가 미세하지만 의미있는 변형을 지속한다는 것이 드러나고 있음
 - 변형의 대부분은 특히 뇌신경세포의 자극 전달부에서 삶의 경험, 학습, 마음 상태 등에 따라서 발생함
 - ☞ 어떤 특정 환경 속에서 우리가 어떤 자극에 어떻게 노출되느냐, 어떤 것을 학습하느냐에 따라 반응(예 : 행동, 생각, 감정 등)은 얼마든지 달라질 수 있음
- 가짜 약 효과(Placebo Effect)
 - 새로 개발된 진짜 약물의 효과를 알아보기 위한 임상실험에서 등장하는 개념임
 - 약물실험에 참가한 인원들을 실험집단과 통제집단으로 분류한 다음 실험집단에 속한 사람들에게는 새로 개발된 진짜 약을, 통제집단에 속한 사람들에게는 약효가 전혀 들어 있지 않은 가짜 약을 줌
 - 통제집단에 속한 사람들도 자신이 새로 개발된 약을 먹었다고 생각하게 하기 위해 약효 없는 약을 이들에게 투입하는 것임
 - 새로 개발된 약의 효능을 증명해 보이기 위해서는 가짜 약의 효능보다 실제 약의 효능이 월등하게 높게 나타나야 함
 - 많은 실험 현장에서 가짜 약도 실제 약 못지않은 효과를 나타낸다고 보고되고 있음
 - ☞ 실험에 참가한 사람이 자신에게 주어진 약을 먹을 때 갖게 되는 생각이 약효를 발휘하게 한다는 것을 보여줌
 - 예) '나는 약점 많은 못난 사람이다'
 - '나는 이런 저런 강점을 지닌 능력 있는 사람이다'
 - ★ 실제 삶 속에서 많은 차이를 발생시킬 수 있음

- 권한 부여(Empowerment)
 - 어떤 클라이언트가 권한 부여되기 위해서는 이들을 둘러싼 환경 내에 이들이 선택할 수 있는 대안들이 먼저 마련되어야 하고, 클라이언트는 제공된 대안들을 선택할 수 있는 권한을 가져야 함
- 구성원 신분
 - 사람은 가정, 조직, 지역사회에 책임 있고 당당한 구성원 지위를 가져야 함
 - 강점관점은 우리가 도움을 제공할 대상자들이 어떤 사회 단위의 구성원이며 그 구성원의 자격에 따른 존엄, 존경, 가치, 책임 등을 보유하고 있는 존재라는 것에서 출발함
 - 실제적으로 사회복지사가 도와주어야 할 사람들은 소속될 곳도, 소속감도 없는 경우가 많음
 - ☞ 이러한 사람들이 각자의 구성원 지위를 회복하고 구성원에 따르는 권리, 책임, 안정감 등을 갖게 하는 것이 권한 부여의 첫걸음이 됨
- 탄력성
 - 인생의 극심한 역경과 혼란 가운데서도 좌절하거나 무너지지 않고 어려움을 이겨내고 승리한 인생역전의 드라마를 우리는 가끔 보고 들음
 - 멀게는 한국전쟁 중 부모·형제를 잃고 혼자 남은 사람들이 성공을 한 경우에서부터 가깝게는 알코올 중독 부모나 학대 부모 밑에서 성장한 아동이 역경을 딛고 일어서 훌륭한 인물로 성장한 것을 보게 됨
 - 하나의 과정임
 - ☞ 세상의 도전과 요구 속에서 지속적으로 자신의 역량, 지식, 통찰력을 가다듬고 신장시켜 감
- (자연)치유와 온전성
 - 자연치유
 - ☞ 장애, 질병, 상해, 평형 상실 등에 직면한 신체 또는 정신이 이와 같은 위험 요소들에 저항하여 스스로 온전한 상태로 되돌아오는 기능임
 - 역경에 직면했을 때 튀어 오르는 속성이 있듯이, 모든 유기체 또한 자연 치유 성향을 갖고 있는 것으로 보임
 - 「뇌의 혁명」의 저자 하루야마 시게오
 - ☞ 우리 몸은 자연 치유력을 갖고 있는데 긍정적 또는 플러스 생각을 뇌로 전달해 뇌로 하여금 베타-엔드르핀을 방출하게 할 때 이러한 치유력은 높아진다고 함
 - 사회복지사는 클라이언트의 주변 체계가 클라이언트에게 자연치유력을 불어넣는 방향으로 작동할 수 있도록 하기 위해 클라이언트와 협력적 작업을 하게 됨

- 대화와 협력
 - 사람은 주변 사람과의 관계를 통해서만 존재할 수 있음
 - 관계 상대방과 대화를 통한 교류가 없다면 개인의 권력, 지식, 내적 자원 등이 인식 · 확인될 수도, 발전될 수도 없음
 - 관계 상대방과 대화를 통해 우리는 자신의 중요성은 물론 타인의 중요성을 확인하게 되며, 자신과 타인, 사회 조직들 사이에 부족한 점들을 메워 나갈 수 있음
 - 강점관점에 입각한 사회복지사는 클라이언트와 상대를 수용 · 인정하는 순기능적 대화를 통해 상호 평등관계를 수립하게 됨

2. 강점관점 실천의 원리

- 모든 개인 · 집단 · 가족 · 지역사회는 강점을 갖고 있음
 - 사회복지사는 클라이언트와 대화할 때 클라이언트가 본인 삶에 대해 무엇인가를 알고 있고, 삶의 경험을 통해 무엇인가를 배웠을 것이며, 역경 극복에 대한 희망을 갖고 있고, 무엇인가에 흥미를 갖고 있으며, 어떤 특정한 일은 잘해 낼 수 있을 것이라는 진정한 생각 또는 믿음을 지속적으로 유지해야 함
- 외상, 학대, 질병 또는 그 밖의 힘겨운 삶들은 클라이언트 인생에 상처가 될 수 있지만 이들은 동시에 도전과 기회의 원천이 될 수 있음
 - 우리는 우리의 주변에서 역경을 딛고 일어나 우뚝 선 사람들을 많이 발견할 수 있음
 - 삶의 역경을 통해 삶의 지혜가 터득되고 지속적으로 삶을 지탱하고 헤쳐 나가는 데 필요한 기질과 수용력이 획득될 수 있기 때문임
 - 예) “쇠는 두드릴수록 강해진다”
 - 역경과 시련이 사람을 더욱 강하게 만들 수 있음
- 성장과 변화의 상한선은 없다는 전제하에 개인 · 집단 · 지역사회가 원하는 바를 진지하게 받아들임
 - 불가능이나 절망의 상태에 초점을 둘 때보다는 클라이언트의 희망과 가능성에 무게를 두고 일을 시작할 때 클라이언트에게서 보다 긍정적인 결과가 발생한다는 많은 보고가 있음
 - 최근 긍정심리학의 확산도 이러한 결과들을 뒷받침함
 - 긍정적 감정, 정서, 생각 등은 우리의 정신 · 신체적 건강에 긍정적인 방향으로 큰 영향을 미친다는 주장이 학계나 임상현장에서 서서히 받아들여지고 있는 추세임
- 사회복지사와 클라이언트의 협동 작업이 이루어질 때 클라이언트에게 최선의 도움이 주어질 수 있음
 - 사회복지사와 클라이언트의 협동 작업이라 함은 클라이언트가 경험하고 있는 문제의 해결 과정에 클라이언트를 적극적으로 참여시키는 것을 말함
 - 종래의 의료모델에서는 사회복지사가 전문가로서의 역할을 수행하는 과정에서 전문가의 지식과 판단이 주를 이루면서 클라이언트는 문제해결 과정에서 수동적 역할만을 담당함

- 사회복지사가 의료모델에서처럼 전문가로서 활동하고자 할 때 클라이언트의 장점이나 자원이 제대로 평가·인정되기 어려움
- 모든 환경은 자원으로 가득 차 있음
 - 우리 생활 주변에는 다른 사람이 절실히 필요로 하는 지식, 기술, 재능, 시간, 공간, 정보 등을 제공할 수 있는 개인, 집단, 조직 등이 존재함
 - 환경자원들은 보통 사회복지기관 연결망 밖에 흩어져 존재함
 - 대부분의 경우 활용 의사 또는 기회가 타진 되지 않은 상태로 존재함
- 보살핌과 그 맥락의 조화
 - 클라이언트에 대한 보살핌, 특히 사회적 보살핌은 사회복지전문직의 임무임
 - 보살핌은 클라이언트를 둘러싸고 형성되어 있는 사회적 연결망에 의해 영향을 받을 수밖에 없음
 - 강점관점은 가족, 이웃, 지역사회, 국가 및 문화를 아우르는 사회적 관계를 잇는 맥락 힘줄의 강화를 통해 사회적 보살핌을 구현하고자 함

3. 강점관점의 활용 및 적용

- 강점관점과 비슷한 관점을 갖고 활용되고 있는 것이 해결중심단기치료임
- 두 관점을 연결하여 활용하려는 시도가 국내외에서 진행되어 왔음
- 희망과 긍정심리학 역시 희망과 자신감을 갖게 될 때 사람은 해결을 향한 새로운 행동을 취한다고 주장한다는 점에서 강점관점과 기본적 원리를 공유하고 있음

사회복지실천의 새로운 관점 2 / 10주차 1차시

1. 다문화관점의 정의 및 역사

- 오늘날 사회복지사가 직면한 중대한 도전 중 하나는 인구 혼성성 증가에 따른 클라이언트 집단의 문화적 프로필의 다양성임
 - 신자유주의의 영향으로 국제이주 현상(예 : 취업이민, 결혼이민, 외국인 근로자, 난민 등)이 늘어나면서, 이주민 송출국가였던 우리나라는 2000년대부터 이주대상국가가 됨
- 국내 체류 외국인 수(2017년 12월말 기준)
 - 218만 명
 - 우리나라 주민등록인구 5,178 만 명의 약 4.2%에 해당함
- 우리나라로 이주하는 가장 큰 원인
 - 국제결혼의 증가
 - 국제결혼에 따른 다문화가족은 약 96 만 명이 넘음(2016 년 기준)
 - 2020년에는 총 100만여 명에 달할 것으로 예측됨
- 정부의 해결방안
 - 다문화지원법을 제정함(2008)
 - 한국인과 결혼한 외국인 배우자와 자녀에 대한 지원을 구체화함
 - 사회복지현장에서도 이 새로운 클라이언트 집단의 문화적 다양성에 대한 이해가 효과적 실천의 관건임을 경험하고 있음
 - 단일문화(Mono - Culture)로 인식했던 우리 사회에 다문화적 접근(Multi - Cultural Approach)이 중요해짐

1) 다문화관점의 정의

- 다문화주의(Multi - Culturalism)
 - 한 사회 내에 존재하는 다양한 인종이나 민족 집단들의 문화를 지배적인 하나의 문화에 동화시키지 않고 서로 인정하고 존중하면서 공존하게 하려는 이념체계를 말함
- 모든 문화의 가치는 동등하다는 문화상대주의로써, 문화적 차이에 대한 관용을 중시하는 입장임
- 문화
 - 한 사회 또는 사회적 집단에서 나타나는 예술, 문학, 생활양식, 가치관, 전통, 신념 등의 독특한 정신적 · 물질적 · 지적 특징임(유네스코)
 - 공유성, 학습성, 축적성, 변동성, 총체성이라는 속성을 지님
 - 한 사회의 구성원에게서 공통으로 나타남
 - 타고나는 것이 아니라 후천적으로 습득되어 사회화과정을 통해 한 세대에서 다음 세대로 전수됨

- 고정된 것이 아니라 시간의 흐름에 따라 변화하며, 문화의 각 영역은 다른 영역과 밀접하게 연관되어 총체적으로 존재함
- 한 개인의 행동과 경험의 거의 모든 측면에 영향을 미침
 - 사람들이 삶의 문제를 인식하고 경험하고 해결하는 방식도 그 사람이 속한 특정한 문화적 맥락의 영향을 받게 됨

■ 인종(Race)

- 기본적으로 생물학적 · 유전적인 근거보다는 사회적 범주에 따른 분류임
 - 예) 유럽계 백인과 아프리카계 흑인을 생물학적 부모로 둔 자녀들은 어떤 인종으로 분류되어야 하는가?
 - 이들은 부모로부터 각기 50%씩의 동일한 유전적 정보를 받았지만 현실에서 이들이 흑인으로 분류되는 것은 생물학적 결정이 아니라 그 사회의 사회적 · 정치적 결정임
- 과학이나 인류학적인 근거에 의해서보다 조상과 사회적 · 문화적 특징에 따른 분류임
- 출신 국가에 따라서도 영향을 받음

■ 민족(Ethnicity)

- 집단구성원이 동일한 역사적 유산을 공유하는지에 따른 분류임
 - 역사적 유산
 - ☞ 그 집단의 행동, 신념, 관습, 언어와 상징들을 말함
 - 유럽계 백인이라는 동일한 인종으로 분류되더라도 리투아니아계, 아일랜드계로 세분되는 것은 어떤 역사적 경험을 공유해 왔는가에 따라 생각이나 생활방식에 차이가 있기 때문임

■ 다문화주의를 표방하기 위한 조건

- 인종적 · 민족적 · 문화적으로 다원화된 인구학적 현상이 있어야 함
- 사회문화적 다양성을 긍정적으로 인식하여 가치 있게 여기고 존중하려는 사회적 이념이 존재해야 함
- 사회문화적 다양성을 보호하고 인종 · 민족 · 국적에 따른 차별과 배제 없이 모든 개인이 기회에 동등하게 접근할 수 있도록 보장하는 정부의 정책적 프로그램이 존재해야 함

■ 이념으로서의 다문화사회

- 시민 · 국민으로 누릴 수 있는 사회적 · 경제적 · 정치적 · 문화적 권리를 취득하고 향유하는데 인종과 민족이 차별의 근거가 되지 않는 사회를 뜻함

2) 다문화관점 발달의 역사

■ 다문화주의가 처음 공식적으로 등장한 시기

- 유럽이 북아메리카와 아프리카를 식민지화한 결과로 도래한 문화적 다원주의를 목격한 1800년대 말임

■ 현대적 의미의 다문화주의 재등장

- 이민국가인 캐나다와 호주에서 국가의 민족적 다양성을 관리하기 위해, 정부정책의 주요 항목으로 다문화주의를 표방하면서부터였음

- 캐나다
 - 1971년에 서구 국가들 중에서 처음으로 다문화주의를 국가정책으로 채택함
 - 소수인종 집단의 문화 보호와 기회평등을 확장함
- 다문화주의는 대부분 정체성, 평등과 차별에 관한 것으로서 현대 자유민주주의 사회에 독특한 도전이 되고 있음

2. 다문화관점과 사회복지

- 다문화관점
 - 한 국가의 정책 방향뿐 아니라 사회복지실천현장에서 사회복지사가 클라이언트와 어떻게 상호작용해야 하는지에도 영향을 미침
- 다문화주의에 기반한 사회복지실천
 - '사람들 사이에 존재하는 다양성과 차이점을 존중하고 원조관계에서 작용하는 문화적 요소를 인식하는 사회복지실천'임(럼)
 - 개인의 삶의 현실이 인종, 민족성, 언어, 문화, 성적 지향, 신체적 · 정신적 능력, 종교와 사회경제적 지위와 관련이 있고, 그 사람의 역할, 배경 그리고 인생 경험들로 수렴되는 것임을 인식하고 사회복지실천 활동을 전개하는 것을 말함

1) 사회복지정책과 다문화관점

- 사회복지의 전통
 - 사회정의 실현이라는 가치에 입각하여, 주변화되어 압박받는 사람을 돕고 사회에 봉사하며 모든 인간의 존엄성과 가치를 인정하고 지키려는 데 뿌리를 두고 있음
- 다문화주의
 - '문화적 다수집단이 소수집단을 동등한 가치를 지닌 집단으로 포용하는 인정의 정치'임(테일러)
 - 인정의 정치
 - ☞ 단지 소수집단이 다른 집단의 권리를 침해하지 않는 한도에서 자유롭게 사는 것을 인정하는 수준에 그치는 것이 아니라 소수집단의 문화가 존속하도록 적극적 조치를 취하는 것을 말함
- 사회복지실천 현장에서의 관점의 차이
 - 1960년대 이전
 - 인간의 욕구는 공통적이라는 생각이 지배적이었음
 - ☞ 다양성과 관련된 이슈들이 주의를 끌지 못함
 - ☞ 차이점을 인정하지 않음
 - ☞ 소수문화를 문화적 병리와 열등성으로 보기도 함

- 현재
 - 소수집단의 삶을 피폐하게 하는 가장 큰 요인임
 - ☞ 인종주의, 불평등과 억압이 지적됨
 - 사회복지정책이나 단위 사회복지기관의 정책에서 클라이언트의 문화적 다양성을 반영하고 있는지를 점검하고 있음

■ 한 사회가 다문화주의를 도입하는 판단 기준(킬리카)

- 다문화주의와 관련된 법률이 존재하는가?
- 학교 교육과정에서 다문화주의를 채택하고 있는가?
- 대중매체에서 인종적 문제를 다루고 있는가?
- 이중적 시민권(Dual Citizenship)을 허용하고 있는가?
- 이주자들의 문화적 활동을 지원하는 기금이 존재하는가?
- 차별받는 이주민을 위한 적극적 조치가 있는가?

■ 현재 우리나라의 사회복지정책

- 법률
 - '다문화가족지원법'이 있음
 - 복수 국적을 허용하는 국적법 개정안이 통과되어 미흡하나마 다문화주의 실현의 조건을 갖추어가고 있음(2010 년)
- 정부
 - 교육과학기술부에서 교육청을 통해 지역 '다문화교육지원센터'를 설치하고 있음
- 대중매체
 - 이주민의 고충이 가시화되거나 이들의 한국사회 적응기가 방영되고 있음

■ 이제는 차별의 철폐에서 한 걸음 더 나아가, 보다 적극적으로 이주민을 우리 사회의 또 다른 인구학적 · 문화적 강점으로 받아들이고 이를 지원하는 정책이 필요한 때임

2) 사회복지실천과 다문화관점

■ 사회복지실천 활동과 목적

- 한 사회가 적절하고 바람직하며 건강하다고 여기는 사회규범, 이상(Ideal) 또는 기준에 근거함
- 상이한 민족적 · 인종적 배경을 가진 사람은 이와 같은 동일한 문화적 상징과 이상 또는 신념에 동의하지 않거나 문화에 기반한 이론의 적절성에 의문을 제기할 수 있음

■ 다문화 클라이언트와 일하는 데 있어 사회복지사가 요구받는 노력

- 모든 문화, 언어, 계층, 인종, 민족적 배경, 종교, 그 외 다양성 요인들을 존중하여 효과적으로 반응하면서 개인과 가족, 지역사회의 가치를 인정하고 확신하며 각자의 존엄성을 보호 · 보전하는 것임

3) 다문화사회복지실천

- 클라이언트의 특성을 이해하여 보편적이면서 동시에 클라이언트의 문화적 특수성을 고려한 전략을 개입과정에 도입하고, 개인주의와 집단주의의 균형을 이루어야 함
- 우리 사회에서 다문화사회복지실천의 가장 중요한 대상은 결혼이주여성가족임
 - 타국으로 이주하게 되면 생활환경(예 : 전혀 다른 문화와 언어, 역사와 관습, 사회제도 등)에 대한 적응을 요구받음
- 외국 여성이 단신으로 한국으로 결혼이주 할 때의 문제점
 - 부적응의 문제가 큼
 - 이주여성의 소외감
 - 고독감 등
 - 한국의 독특한 가부장적 가족주의 및 자녀양육 과정에서의 갈등과 차별
 - 빈곤이 더해지면 문제는 심각해짐
- 다양한 정부기관(예 : 다문화플라자, 다문화가족지원센터 포함)과 지방자치단체에서 결혼이주여성에 대한 한국어 교육지원, 한국문화체험, 경제적 지원을 제공하고 있음
 - 결혼이주여성가족을 둘러싼 노동시장이나 지역사회의 폐쇄성, 그리고 차별을 시정하려는 노력보다는 아직은 이들을 한국문화에 동화시키려는 일방적인 접근이 더 익숙한 것이 사실임
- 다문화사회복지실천의 단계
 - 전통적인 접수
 - 라포를 형성함
 - 문제를 확인함
 - 문제해결에 대한 희망을 제시함
 - ☞ 이 과정에서 클라이언트의 문화적 배경이 중요하게 고려될 것임을 알게 해주는 것이 좋음
 - 자료수집과 사정
 - 기존의 가계도, 생태도 등의 자료수집 내용에 덧붙여 다문화 특성을 이해하기 위한 작업이 추가적으로 필요함
 - ☞ 문화도
 - ★ 클라이언트의 이주 이유, 정착 기간, 법적 지위, 이주 시 연령, 사용하는 주요 언어, 서비스기관 접촉 정도, 트라우마나 위기 경험, 가족 · 교육 · 일에 관련된 문화집단의 가치를 확인하도록 함
 - 계획
 - 자료수집과 사정 단계에서 획득한 정보를 바탕으로 계획이 이루어짐

- 개입
 - 유용한 모델
 - ☞ 임파워먼트모델이나 강점 모델임
 - 예) 구미의 경험을 보면 다문화배경을 지닌 클라이언트에 대한 사회복지실천은 권리중심, 강점관점 등의 접근이 부각되고 있음
 - 이러한 접근법에서 공통적으로 나타나는 것은 이주자의 자기결정, 권리, 주체성, 비판적 사고, 유능성의 획득과 같은 개념들로 임파워먼트에 의미를 두고 있음
 - 평가 및 종결
 - 종결의 정서적 이슈와 과정, 결과에 대한 평가가 이루어짐
- 4) 문화적 소수자 클라이언트 집단
- 초기 정착 단계에서 잦은 이사나 직장 이동 등으로 인해 높은 중도탈락률을 나타내는 경향이 있음
 - 종결이 사회복지사의 클라이언트에 대한 관심의 철회가 아님을 분명히 할 필요가 있음

3. 성인지관점의 정의, 역사, 활용 및 적용

■ 성인지관점(Gender-Sensitive-Perspective)

- 가부장주의 사회에서 당연시되던 남녀의 고정관념화된 역할분담이나 불평등과 같은 기존의 질서와 구조에 의문을 제기하면서 나타남
- 사회복지실천 이론의 대표적 관점인 생태체계적 관점과 기반이 되고 있는 심리학과 사회학 이론들에서 거의 무시되었음
- 최근 들어 여성주의로부터 폭을 넓힘
- 여성을 넘어 남녀의 사회적 성인젠더로 기인한 다양한 문제를 개선하기 위하여 각종 제도나 정책 및 실천이 남녀에게 미치는 영향과 문제점에 주목하고 그 개선안을 모색하고자 하는 관점으로 각광받고 있음

1) 성인지관점의 정의

- 여성의 불이익 문제에 관심을 두는 여성주의 관점과 공유부분이 많으면서도 남성의 성역할에까지 지평을 넓힌 접근임
- 여성주의 관점
 - 여성의 차별과 불평등의 문제에 관심을 가짐

- 성인지관점
 - 여성뿐만 아니라 남성 역시 남성이란 이유로 겪게 되는 차별과 불평등의 문제도 같이 다룸

■ 예) 공중화장실

- 남녀가 건물의 절반씩을 차지하는 방식으로 설계되어 왔음
- 그 결과 항상 여자화장실의 기다리는 줄은 남자화장실에 비해 길
 - 이러한 문제는 화장실 이용의 성별차이를 감안해 여성화장실의 증설로 이어질 것임
- 지금까지 아이 기저귀를 가는 교환대가 설치되어 있는 곳은 여성화장실뿐이었음
- 남자가 아이를 데리고 외출하는 경우도 있기에 최근 일부 공공시설 남자화장실에도 기저귀교환대가 설치되고 있음
- 이러한 정책의 변화는 성인지관점이 정부 예산에 적용된 성인지 예산정책결과의 한 예라고 볼 수 있음

■ 성인지관점의 목표는 여성을 넘어선 성 평등에 초점을 맞추고 있음

2) 성인지관점의 역사

■ 1960년대

- 여성운동이 활발하게 전개됨
 - 이 영향으로 다양한 분야에서 여성에 대한 억압과 불평등의 경험과 조건을 재개념화하고 재구조화하려는 노력은 성인지관점으로 발전하게 됨
 - 성차별문제가 사회복지에서도 사회문제로 인식되어 본격적으로 거론되기 시작함
 - 여성주의 사회복지실천을 탄생시켰음

■ 20세기 초

- 전문사회복지실천이 태동함
 - 주로 빈곤과 가족문제에 관심이 있었음
 - 가부장주의로 인한 남녀의 불평등 문제에 대해 무관심하였음

■ 성차별문제가 사회복지에서도 사회문제로 인식되어 본격적으로 거론되기 시작한 것은 1960년대 여성해방운동의 영향에서 찾을 수 있음

■ 여성운동의 영향으로 여성의 경험과 조건을 재개념화하고 재구조화하는 노력은 여성주의 사회복지실천을 탄생시켰음

3) 성인지관점의 활용 및 적용

■ 우리나라는 세계에서 드물게 여성부가 존재하는 국가임

- 그만큼 우리사회가 성불평등이 심각함을 보여 주는 반증이라고 볼 수 있음

■ 성격차 지수(세계경제포럼, 2017)

- 우리나라 : 118위

■ 성별 불평등 국가 순위(세계경제포럼, 2015)

- 우리나라 : 115위(0.651)
 - 아직도 양성불평등이 심각한 나라임

- 성차별이 심각한 사회에서 파생되는 사회문제
 - 아내학대 문제
 - 남녀고용차별의 문제
 - 남성에 비해 심각한 여성가구주 가족의 빈곤문제
 - 성폭행
 - 취업모가 겪게 되는 2중 3중의 역할 과부담 문제
- 사회복지실천의 주 클라이언트와 사회복지사들의 다수가 여성이라는 점도 간과할 수 없는 현상임
- 기존 사회복지실천모델은 젠더의 문제에 관심을 갖지 않음으로써 문제의 사정과 개입 및 서비스 전달체계에서 타당성과 효과성을 결여하고 있다고 볼 수 있음
 - 이러한 문제를 해결하기 위해 사회복지실천에서 젠더 문제에 관심을 갖는 성인지적 관점은 기존 사회복지실천 이론이 간과하고 있는 성차별로 인한 문제를 유용하게 분석하고 성차별의 사회구조적 요소들을 분석하고 해결하는 데 유용하게 활용될 수 있음

사회복지면접과 기록 / 10주차 2차시

1. 사회복지면접의 개념과 특성

- 사회복지실천의 구체적 방법은 면접임
 - 면접
 - 사회복지사가 클라이언트를 직접 만나 대화를 통해 클라이언트와 가족의 심리적 · 사회적 · 경제적 어려움을 이해하고 욕구를 파악하여 자신의 지식과 기술 및 경험을 이용하여 도움을 전달하는 기본 수단임
 - 대화
 - 참여자가 별다른 규칙 없이 이야기를 나누는 비구조화와 비공식성의 특징을 가지고 있는 의사소통임
 - 면접
 - 참여자의 역할이 규정된 공식적이고 구조화된 의사소통임
- 사회복지실천에서의 면접
 - 정보를 수집하고 문제 상황을 해결하기 위해 다양한 서비스를 전달하는 역할 외에 치유적 역할도 함
 - 면접에서 누군가가 나의 고통과 격렬한 감정을 주의 깊게 들어준다는 것만으로도 그 사람은 감정의 정화를 느끼고 일시적이거나 평정을 찾을 수 있기 때문임
 - 면접은 사회복지사의 업무 수행에서 가장 중요한 기본 기술임
- 면접에는 정서와 인지라는 두 가지 차원이 있음
 - 정서적 차원
 - 사회복지사와 클라이언트의 라포(Rapport) 성립을 통해 클라이언트가 당면한 어려움과 정서적 격랑을 공감해 주려는 정서적 차원의 면접관계를 결속시킴
 - 인지적 차원
 - 사회복지사가 클라이언트가 처한 상황과 문제를 인지하고 정교한 기술과 지식 및 자원동원을 통해 문제를 해결함
 - 면접을 성공적으로 이끄는 데 매우 중요한 요소임
- 사회복지면접은 특별한 목적을 가지고 사회복지사에 의해 전문적 · 의도적으로 이루어짐
- 사회복지면접은 인간의 행동과 반응에 대한 전문적 지식과 정교한 인간관계 기술을 갖춘 사회복지사가 도움이 필요한 클라이언트를 원조한다는 목적을 가지고 일정 기간을 설정하여 의도적으로 이끌어 나가는 계약 관계에서의 전문적 대화라고 할 수 있음

2. 사회복지면접의 목적과 유형

■ 면접의 구체적인 목적

- 자료수집
- 실천(치료)관계의 확립과 유지하기
- 클라이언트에게 정보 제공하기
- 원조과정의 장애물을 파악하고 제거하기
- 목표 달성에 필요한 활동을 계획하여 이행하기
- 원조과정을 촉진하기

■ 사회복지면접(카두신)

- 정보수집
- 욕구사정
- 변화를 위한 치료
 - 이 세 가지 차원이 혼합된 것임

1) 정보수집을 위한 면접

■ 정보 또는 자료수집을 위한 면접의 목적

- 적절한 서비스를 제공하기 위해 클라이언트에 관련된 자료를 수집하는 것임

■ 수집된 자료는 클라이언트가 호소한 문제를 해결하거나 어려움을 해소하는 데 필요한 것임

- 클라이언트의 모든 것에 대해 무제한적으로 알아야 할 필요는 없음
- 정보의 출처
 - 클라이언트 자신이 가장 큰 비중을 차지하고, 그 외 친구, 가족, 이웃, 학교나 직장, 이전에 도움을 받았던 관련 기관 등이 포함됨

2) 사정(Assessment)을 위한 면접

■ 목적

- 클라이언트가 호소한 어려움을 해결하기 위해서 어떤 서비스를 제공할 것인지를 결정함

예) 아동학대신고를 접한 아동보호전문기관의 사회복지사 아동이 처한 상황이 과연

학대인지, 그리고 아동을 안전하게 보호하고 미래의 학대피해 가능성을 최소화하기

위해서 어떤 서비스를 제공하는 것이 가장 효과적일지 결정하기 위해 면접을 하게 됨

☞ 사정면접

3) 치료를 위한 면접

■ 목적

- 클라이언트가 현재의 어려움을 극복하기 위해 변화를 가져오도록 함

■ 치료면접의 본질

- 흔히 클라이언트의 사회적 기능을 회복 또는 향상시키는 과정이라고 함
- 클라이언트의 인지, 정서, 행동과 태도의 변화를 일으켜서 자신이 처해있는 환경과의 보다 나은 상호작용 역량을 배양하는 것임

■ 환경 변화를 위한 치료적 면접 방법

예) 클라이언트가 보여 주는 어려움의 근원이 주위 사람들이나 지역사회일 때, 관련된 사람들을 면접하거나 지역사회에 클라이언트의 입장을 대변함

3. 면접의 구조적 조건과 기술

1) 면접 장소

■ 면접은 면접이 이루어지는 장소에 따라 큰 영향을 받게 됨

- 조용하면서 프라이버시가 보장되고, 사회복지사가 온전히 클라이언트에게 집중할 수 있는 환경이 필요함

■ 면접실

- 딱딱한 느낌을 최대한 피하고 안락하고 마음의 여유를 느낄 수 있게 구성하는 것이 좋음
- 안락의자에서 낮은 탁자를 사이에 두고 마주 앉거나, 테이블이라면 서로 90도 정도의 각도로 앉을 수 있는 자리 배치, 혹은 원탁이 부담을 덜어 줄 것임

■ 조명

- 간접조명이 좋음
- 사회복지사가 빛을 등지고 앉게 되면 사회복지사의 표정은 보이지 않고 클라이언트는 다 노출됨
 - 사회복지사의 권위를 강조하게 되어 클라이언트는 부담감을 느끼게 됨

■ 기타

- 간단한 다과 도구나 그림 등이 있으면 마음을 안정시키는 데 도움이 될 것임

■ 면접은 사회복지기관의 면접실(또는 상담실)에서 진행되는 것이 가장 안정적이지만, 때로는 전화를 통해서 또는 클라이언트의 가정을 방문해서 진행되기도 함

2) 면접 시간

■ 면접은 시간 약속에 따라 예정대로 진행되어야 함

■ 면접 중인 사회복지사는 가능하면 전화나 다른 사람과의 접촉을 차단하여 온전히 클라이언트에게 몰두해 주는 것이 좋음

■ 적정 면접시간

- 면접의 목적에 따라 다르기 때문에 최적의 시간을 제시하기는 어려움
- 정신과적 면접은 빈도도 잦고 시간도 길지만, 주민지원센터에서 국민기초생활보장수급자의 자격을 확인하는 면접은 상대적으로 짧은 시간에 이루어짐

■ 사회복지면접에서 사회복지사가 반드시 지켜야 하고 클라이언트에게도 확인시켜 주어야 하는 것은 비밀보장임

- 사회복지사와 클라이언트 사이에서 주고받은 내용과 정보는 클라이언트의 동의 없이는 제삼자에게 누설되지 않을 것이라는 점을 분명히 해두어야 함

3) 면접 과정

- 사회복지실천은 일정 기간을 설정하고 그 기간 동안 정기적인 면접을 통해 변화를 모색함
 - 정해진 계약 기간 동안 이루어지는 여러 번의 면접을 분석해 보면 일정한 단계적 특성을 찾아볼 수 있음
- 전체 면접
 - 시작
 - 중간
 - 종결
 - 장기간에 걸친 면접뿐 아니라 단 한 번의 면접을 진행할 때에도 시작 - 중간 - 종결의 단계가 포함되어 있음
- 시작단계
 - 사회복지사와 클라이언트가 만나서 면접을 개시하는 단계임
 - 두 사람 간의 라포형성이 시작되며, 면접의 목적에 대해 합의해 가는 단계임
 - 사회복지사
 - 주도적으로 대화를 이끌어 가게 됨
 - 클라이언트
 - 사회복지사가 신뢰할 수 있는 인물인지 가늠하면서 자신의 어려움과 문제해결의 기대를 토로하고, 어떤 도움을 받을 수 있을지 궁금해함
 - 클라이언트의 불안감과 회의 또는 적대감이 가장 높은 때임
 - 사회복지사의 역할
 - 최대한 편안하고 따뜻한 분위기를 조성하여 긴장감을 해소시킴
 - 지금부터 무엇을 기대할 수 있을지, 그리고 각자에게 요구되는 역할이 어떤 것인지를 알려주어 맥락을 명확히 해야 함
 - 모든 문제를 해결할 수 있다는 등의 비현실적인 약속이나 과도한 감정표현을 자제하여야 함
 - 현실적으로 가능하고 자신이 일하고 있는 기관에서 제공할 수 있는 서비스에 대해 명확히 안내하여 클라이언트의 최종적인 결정을 도와야 함
- 중간단계
 - 면접의 목적 달성을 위한 활동이 가장 돋보이는 핵심단계임 클라이언트
 - 자신의 문제를 보다 구체적으로 설명함
 - 그 동안의 대처 노력과 결과 그리고 장애요인에 대해 털어놓게 됨
 - 이번 면접에 어떤 기대를 가지고 있는지를 적극적으로 설명함

■ 종결단계

- 모든 면접은 시작부터 종결을 전제로 함
- 면접을 마무리하는 단계임
- 그간 진행되어 온 일과 과정을 되짚어 보면서 성공적 경험을 확인하고, 어려웠던 고비를 되돌아보며 그 이유를 분석하여 앞으로에 대비함

4) 면접의 기술

■ 관찰

- 사회복지실천의 전체 과정에서 가장 기본적인 면접기술임
- 말로 의사소통을 할 때에도 매우 중요함
- 사람들은 언어가 의사소통의 가장 중요한 도구라고 생각하지만, 비언어적 의사소통의 비중은 생각보다 매우 큼

■ 경청

- 단순한 듣기가 아니라 상대방의 사고와 감정을 이해하기 위한 적극적인 청취활동임
- 사회복지면접에서 가장 중심이 되는 기술임
- 듣기의 단계
 - 듣는 척하기
 - 선택적 듣기
 - 귀 기울여 듣기
 - 공감적 경청
- 사회복지사
 - 클라이언트가 가지고 있는 사고의 준거틀을 이해할 수 있음
 - 클라이언트에 대해 성급한 판단이나 평가를 예방하고 심도 있게 접근할 수 있음
- 클라이언트
 - 사회복지사가 자기 말을 얼마나 성의 있게 열심히 경청하는가를 평가하면서 그 정도에 따라 마음을 열게 됨
 - ☞ 사람들은 일단 하고 싶은 말을 잘 들어주는 사람에게 다 말하고 나면 감정적 정화를 통해 치유를 경험하기도 함
- 주의할 점
 - 침묵을 다루는 방법임
 - ☞ 면접이 서툰 사람일수록 면접 중의 침묵을 부담스러워함
 - ☞ 클라이언트가 말을 멈추고 침묵하면 자기의 면접기술이 서투르기 때문에 클라이언트가 말을 하지 않는 것으로 오해하여 말을 재촉하거나 자기편에서 말을 서두르는 실수를 할 수도 있음

- 면접에서 침묵 의미

- 클라이언트가 자기 생각을 정리하여 표현하기 위함
- 말을 하는 도중 감정이 격해져서 이를 다스리기 위함
- 경우에 따라서는 할 말이 없어서 침묵할 수도 있음
 - ☞ 각각의 경우에 따라 사회복지사의 반응이 달라야 할 것임
 - ☞ 이를 분별하기 위해서는 침착하고 개방적인 마음으로 클라이언트의 말을 주의 깊게 경청해야 함

■ 질문하기와 답하기

- 질문은 클라이언트의 속도에 맞추어야 하고, 적절한 시점에 이루어져야 함
- 질문의 유형
 - 개방형 질문
 - ☞ 클라이언트가 자유롭게 폭 넓게 대답할 수 있게 함
 - 예) '어떻게', '무엇을'과 같은 말이 포함되는 질문임
 - 폐쇄형 질문
 - 예) 실직으로 인해 가게가 어렵다고 호소하는 클라이언트에게 '그러니까, 생활비 보조가 필요하신 거지요?'라고 묻는 것과 응답이 '예, 아니오'로 한정되는 질문임
 - 유도형 질문
 - ☞ 사회복지사가 클라이언트의 응답의 방향을 미리 정해 놓고 이끌어 나가는 질문임
 - 예) '요양원에 할아버지를 보내시려는 건 집에서 모시기 너무 힘들어서죠, 그렇죠?'
 - 중첩형 질문
 - ☞ 한 질문에 두 가지 이상의 내용이 중첩적으로 포함된 질문임
 - ★ 클라이언트는 이러한 질문의 요점을 파악하기가 어렵고, 질문의 내용을 빠뜨리기도 쉬움
 - 왜 질문
 - ☞ 클라이언트에게 잘못을 추궁 당하는 것 같은 느낌을 주기 때문에 위협적임
 - ★ '왜 그러셨어요?', '왜요?' 등의 질문임

■ 요약과 해석

- 요약

- 클라이언트의 생각 · 행동 · 감정을 사회복지사의 언어로 정리해 줌으로써 사회복지사가 클라이언트의 말을 주의 깊게 경청하고 있었음을 보여 주는 동시에 정확히 이해했는지를 확인하는 수단이 됨

- 해석

- 요약과 달리 클라이언트가 미처 알지 못하고 있는 클라이언트의 문제까지 이해할 수 있게 되는 방법임

예) 사회복지사는 클라이언트가 명확히 이야기해 주지 않거나 인정하지 않으려 할 때라도 클라이언트의 표현이나 행동의 실마리를 연결하여 이야기의 내면으로 들어가서 피상적인 의미 이상의 것을 파악하여 클라이언트에게 말해 주어야 할 때가 있음

4. 면접의 기록

■ 사회복지면접

- 실천을 위한 정보수집의 도구임
- 사정과 개입계획을 반영함
- 실제 개입과정에서 어떤 기술이 어떻게 사용되었고, 그 결과가 어떠한지를 생생하게 보여 줄 수 있는 중요한 도구이며 자료임
 - 면접 내용을 기록으로 남기는 것은 매우 중요함

■ 면접 기록의 유형

- 개입과정 전체를 있는 그대로 기록함
- 중요사항만을 기록함

■ 기록시 유의사항

- 객관성과 논리성을 유지하여야 함
- 가급적 면접 이후 바로 이루어져야 함
 - 면접기록을 미루면 재구성 시 정확도와 신뢰도가 떨어지기 때문임

1) 기록의 목적과 활용도

- 사회복지실천과정 점검과 평가
- 서비스의 연속성 부여
- 클라이언트 정보 공유
- 수퍼비전, 자문, 동료 검토의 활성화
- 서비스 과정과 효과 모니터링
- 효과적인 사례관리
- 교육과 연구

- 조사를 위한 자료 제공

2) 기록 내용

- 면담 일시와 장소
- 면담의 목표
- 목표 달성 전략
- 면담 내용
- 평가
- 다음번 면담계획

3) 기록유형

- 과정기록
- 문제중심기록
- 요약 기록

사회복지실천의 관계 / 11주차 1차시

1. 원조관계의 개념

■ 사회복지사와 클라이언트와의 관계

- 실천관계, 원조관계, 작업동맹, 치료동맹 등으로 다양하게 표현됨
 - 이들의 관계는 명칭에 관계없이 사회복지실천이 발전되기 시작한 초기부터 실천개입의 핵심이며, 주요 결정 요인으로 간주되어 왔음

■ 관계

- 전통적으로 문제해결과 적응을 위한 촉매제로 인식되었음
- 사회복지사와 클라이언트 간의 감정과 태도 및 정서적 유대를 중시하는 개념으로 인식되어 옴

■ 전문적 사회복지실천 관계(보고)

- 클라이언트 중심의 관계임
 - 원조관계의 목적
 - ☞ 클라이언트에게 서비스를 제공하는 것임
 - 사회복지사의 업무
 - ☞ 클라이언트가 중심이며 클라이언트가 자신의 문제에 관해 이야기를 하고, 욕구를 확인하며, 현재의 문제를 해결하기 위해 무엇을 할지 생각하도록 돕는데 초점이 있음
- 사회복지사는 자신의 개인적 특성과 전문성이 실천의 결과에 영향을 미칠 수 있다는 점을 인식함
 - 사회복지사는 자아 인식을 통해 자신의 내적 상태와 개인적 반응이 자신의 성격으로 인한 것인지, 혹은 클라이언트와의 상호작용에 대한 반응인지를 구별함
 - 사회복지사의 개인적 특성은 원조과정에 영향을 미치는 중요한 요소 중 하나임
 - ☞ 사회복지사의 개인적 가치관의 문제가 클라이언트를 돕는 원조과정에 부정적인 영향을 미칠 수 있음
- 사회복지사는 의도적으로 반응을 보임
 - 예) 사회복지사의 의견은 현재의 원조과정과 바람직한 결과를 어떻게 성취할 수 있는가에 관한 생각에서 나옴
 - 전문적 관계란 친구나 가족과의 상호작용에서 나타나는 계획되지 않은 자연스러운 반응과는 다른 특징을 가짐

- 전문적 원조관계의 특성(펼면)
 - 인정되고 합의된 목적을 위해 형성됨
 - 시간 제한적임
 - 클라이언트를 위한 것임
 - 권위를 지님
 - 통제된 관계임

2. 전문적인 원조관계의 기본 요소

- 타인에 대한 관심
 - 따뜻함, 진심에서 우러나오는 호감, 친절, 지지를 나타내는 태도와 클라이언트에 대한 흥미를 말함
 - 상황 혹은 개인을 이해하고자 하는 진실한 바람을 전달함
- 헌신과 의무
 - 원조 상황에 대한 책임감을 말함
 - 신뢰성과 일관성도 관련됨
 - 사회복지사는 고통과 즐거움, 좌절과 헌신이 수반되는 타인의 세계로 들어가려는 의지가 있어야 함
- 수용
 - 클라이언트에 대한 현실적인 신뢰와 클라이언트의 감정에 대한 존중뿐 아니라 클라이언트에 대해 비심판적이고 비난하지 않는 사회복지사의 태도를 말함
 - 클라이언트가 자신의 문제를 해결할 수 있고 자신의 삶을 책임질 수 있다는 믿음을 가질 때 가능함
- 공감
 - 사회복지사가 클라이언트에게 관심이 있으며, 클라이언트의 생각을 알고, 클라이언트가 하는 말을 알아들으며, 경청하고, 이해하고 있음을 클라이언트에게 전하는 능력을 말함
- 명확한 의사소통
 - 클라이언트에게 보내는 메시지를 클라이언트가 충분히 이해할 수 있도록 의사소통하는 능력을 말함
- 진실성
 - 사회복지사 자신과 자신의 감정에 대한 정직성, 사회복지사의 경험 및 감정을 클라이언트의 경험 및 감정과 분리하는 능력을 말함
 - 사회복지사의 진실성은 클라이언트에게 자신이 원하는 존재가 될 수 있도록 허용함
 - 클라이언트가 사회복지사의 의사소통을 이해하고 편안하다고 느낄 때 그 원조관계는 진실성이 있음

■ 권위와 권한

- 사회복지사는 클라이언트가 자신의 문제 상황을 해결하기를 원하므로 자신에 대한 책임감을 갖고 최선을 다해 노력할 것이라고 기대함
 - 클라이언트가 현재의 기능 수준을 넘어서도록 격려하고 상담과 자원을 제공하여 목표를 이룰 수 있게 하는 것을 의미함
 - 클라이언트 스스로 할 수 있는 것을 하도록 강조하는 것임
- ☞ 사회복지사의 지식과 기술이 이러한 권위와 권한의 기반이 됨

■ 목적

- 원조관계는 사회복지사와 클라이언트 모두가 추구하는 목적을 가짐

3. 사회복지실천의 관계 원칙

1) 개별화

- 사회복지사는 클라이언트와의 관계에서 클라이언트를 어떤 계층 혹은 유형의 한 사람으로서 이해하기 보다는 독특한 개체로 인식하고 반응해야 함
 - 클라이언트를 대하는데 있어 클라이언트를 하나의 보편적인 인간 존재로서가 아니라 자신의 개인적인 독특한 차이를 지니고 있는 인간으로 보는 것임
- 개별화의 원칙
 - 인간 누구나 개별적인 특징을 가지고 있는 독특한 개인으로 취급되어야 할 인간의 권리에 기초함
- 각 클라이언트의 특수한 성질을 인정하고, 이해하고 개별 클라이언트를 원조하는 내용과 방법에 있어서도 개별적으로 다루어져야 함
- 클라이언트를 개별화하기 위한 사회복지사의 역할
 - 인간에 대한 편견이나 선입관으로부터 자유로워야 함
 - 편견이나 선입관이란 스테레오 타입화(Stereotyping)된 고정관념 등에 영향을 받아 클라이언트를 정확하게 판단하지 못함을 뜻함
 - 인간과 행동에 대한 지식은 대개 개인을 이해하고 원조하기 위한 분석틀을 마련하는 데 필요한 지식임
 - 클라이언트는 자신의 개인적인 특성과 욕구 혹은 문제에 관해 많은 이야기를 나누어야 하며, 사회복지사는 경청할 필요가 있음
 - 사회복지실천의 개입 시 클라이언트가 현재 처해 있는 곳에서부터 출발하며, 클라이언트에 보조를 맞추는 일은 개별화 전략을 수행하기 위한 기초가 됨
 - 조사, 사정 및 개입 과정에 클라이언트가 충분히 참여할 수 있도록 돕기 위함임
 - 클라이언트의 감정에 대해 민감하게 반응하고, 클라이언트의 감정과 경험을 사회복지사 자신의 경험으로 받아들여 이해하고 느껴야 함

- 클라이언트가 속한 환경을 포함한 클라이언트의 전체 상황을 이해하고 관여할 수 있어야 함
 - 사회복지실천 과정에서 클라이언트의 개별화에 치중하다 보면, 클라이언트가 속한 환경과 같은 전체적인 관점을 소홀히 하는 경우가 있음

2) 의도적인 감정표현

- 클라이언트가 자신의 감정을 자유롭게 표현하도록 함
 - 자신이 비판 받게 될지도 모르는 감정들을 자유롭게 표현하게 함
- 사회복지사는 클라이언트가 자신의 감정을 표현하는 일을 막거나 비난하지 말고 자유롭게 감정을 표현할 수 있도록 돕는 것이 사회복지실천 서비스의 한 부분임을 인식해야 함
- 클라이언트가 자유롭게 감정을 표현하는 것이 치료목적으로 유용한 경우
 - 사회복지사는 클라이언트의 그와 같은 감정을 오히려 적극적으로 자극하고 촉진시켜 자유로운 감정표현을 극대화시킴
 - 사회복지사는 클라이언트가 표현한 많은 것을 적극적으로 경청해야 함
- 클라이언트가 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 하기 위한 사회복지사의 역할
 - 안정된 환경을 조성하고, 허용적인 태도와 편안한 분위기를 마련해 주어야 함
 - 자유로운 감정표현을 위해서는 다음과 같은 감정표현의 방법과 수단의 적절한 활용이 필요함
 - 클라이언트의 감정과 행동의 차이점을 인식할 수 있어야 함
 - 사회복지실천에 있어서도 클라이언트와 사회복지사 간의 관계를 증진시키기 위해 감정을 표현하기에 가장 좋은 시간과 장소를 선택할 수 있도록 함
 - 자유로운 감정표현을 위하여 클라이언트에게 정서적 지지를 제공함
 - 사람을 정서적으로 지지한다는 것은?
 - ☞ 심리적으로 격려하고 안정을 유지시키는 것임
 - ☞ 용기를 주고, 믿음과 확신을 가질 수 있도록 자신감을 심어 주는 것을 의미함
 - 사회복지사의 지지는 클라이언트 개인이나 집단에게 그들의 존재와 권리를 현실적으로 인정하는 것을 뜻함
 - 클라이언트의 감정의 환기를 위한 노력이 필요함
 - 클라이언트는 환기를 통하여 자신의 생활 경험 속에 포함된 모든 감정과 생각들을 표현할 필요가 있음

3) 통제된 정서 관여

- 사회복지실천 관계에서의 통제된 정서적 관여
 - 사회복지사가 클라이언트의 감정에 민감성과 이해로써 반응하는 것임

■ 사회복지사의 역할

- 민감성

- 인간의 존엄성에 기초하고 있는 것임
- 사회복지사의 민감성
 - ☞ 클라이언트의 감정을 잘 관찰하고, 경청하는 것에 초점을 둠
 - ☞ 클라이언트가 자신의 감정을 정확한 언어로 표현하지 못하더라도 클라이언트가 무엇을 생각하고 무엇을 행하고자 하는지에 대해 감각적으로 파악하고 이에 적절히 대처하는 것을 뜻함

- 반응

- 본질적으로 사회복지사의 지식체계와 실천목적에 의해서 나타나게 되는 태도임
- 사회복지실천의 정서적인 관여와 관련된 반응
 - ☞ 클라이언트에 대한 민감성이나 이해만으로는 충분하지 못한 것을 채워주는 역할을 함
- 클라이언트에 대한 감정적인 수준에서 사회복지사의 반응
 - ☞ 사회복지실천 관계에 있어서 가장 중요한 심리적 요소임
 - ☞ 반드시 언어로 표시될 필요는 없음

- 감정이입적 이해

- 전문적인 원조자로서의 사회복지사는 감정의 의미를 클라이언트와 클라이언트의 문제와 관련시켜 이해해야 할 것임
- 이해는 계속적인 과정임

- 사회복지사는 클라이언트가 경험한 내용들의 성격을 파악하며, 클라이언트의 경험이 클라이언트 자신에게 어떠한 영향을 미치고 있는지의 의미를 민감하고 정확하게 이해하고 그의 세계를 클라이언트의 입장에서 감정이입적으로 이해하여야 함

4) 수용

- 인간의 존엄성과 가치 그리고 인간에 대한 사랑에서 비롯됨

■ 사회복지실천에서의 수용적 태도

- 정중함, 인내심 그리고 경청하려는 의지를 통해서, 클라이언트가 불평을 하고 부당한 요청을 하는 등 자기 자신을 어떠한 모양으로 표현하더라도 그것을 비판하지 않는 것임
- 클라이언트와 사회복지사 간에 긍정적인 관계를 수립하고 유지하는 데 도움이 됨
- 여러 약점을 가진 개인을 존재하는 그대로 편견 없이 받아들이는 것을 뜻함
- 편견 없이 타인을 받아들인다는 것
 - 개인적인 우정에서가 아니고 인간생활의 질적인 입장에서 따뜻함, 수용 그리고 이해를 제공함

■ 효과적인 수용을 위한 사회복지사의 역할

- 클라이언트를 완전히 이해하고자 하는 태도를 가져야 함
- 클라이언트와 가치관 차이를 극복해야 함
- 수용하는 것과 동의하는 것의 차이를 인식하고 있어야 함
- 수용과 비심판적인 태도는 기본적으로 같은 태도이지만 각기 다른 특징을 나타냄
- 사회복지사가 클라이언트를 수용하는데 있어 여러 가지 저해요인이 존재하는데, 다음과 같은 저해요인을 줄여감으로써 가능하게 됨
 - 사회복지사가 인간의 행동과 성장발달에 관한 지식이 충분하지 못한 경우
 - 사회복지사 자신의 개인적인 가치관이 개입되는 경우
 - 사회복지사가 자신을 정확하게 인식할 수 있는 능력이 부족한 경우
 - 사회복지사의 편견이나 선입견
 - 사회복지사가 클라이언트에게 말로만 하는 재보증(Reassurance)
 - 수용할 수 있는 일과 수용할 수 없는 일의 구분이 모호할 경우

5) 비심판적 태도

■ 인간이 누군가를 비판하고 판단하는 일이 가능한 일인가?

- 인간이 인간을 판단하고 비판하는 것은 불가능함
- 전문적인 지식과 도덕적인 가치 그리고 윤리로 무장되어 있는 사회복지사가 실천에 관여를 할지라도 한 인간의 옳음과 그름을 판단하고 심판하는 일은 피해야 함

■ 사회복지실천에 있어서의 비심판적 태도

- 클라이언트를 돕는 과정에서 클라이언트의 문제를 일으킨 원인(예 : 클라이언트의 인격과 같은 개인 내적인 요소에 의한 것이든 클라이언트의 외부 환경에 의한 것이든)에 대해 그 문제의 책임이 클라이언트에게 있다는 것을 언어적 · 비언어적인 것으로 표현하지 않는다는 것을 의미함

■ 사회복지사의 역할

- 사회복지사의 클라이언트에 대한 비심판적 태도가 클라이언트에게 전달되어야 함
- 클라이언트의 행위와 진술에 대해 편견과 선입관을 가지고 너무 빠른 결론을 내리는 경우, 다른 사람과 비교하거나 일정한 유형으로 분류하려는 것은 비심판적 태도를 전달하는 데 장애가 됨

6) 클라이언트의 자기결정

■ 인간은 자기의지가 있으며, 자기 스스로 결정하고자 하는 욕구가 있고, 동시에 누구나 자기결정 능력을 가지고 있음

- 사회복지사는 사회복지실천 전 과정에 걸쳐 클라이언트 개인의 권리와 욕구를 실현시키기 위한 책무를 다해야 함

■ 사회복지사의 역할

- 클라이언트로 하여금 자신의 문제와 욕구를 전체적인 관점에서 관찰하고 이해할 수 있도록 도와야 함
- 클라이언트가 지역사회 내 인적 자원을 포함한 활용 가능한 자원들이 존재하고 있음을 알려주어야 함
- 클라이언트 자신의 잠재적인 자원을 적극적으로 개발하고 활용할 수 있도록 자극을 주어야 함
- 클라이언트가 사회복지실천 전 과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 돕고, 더불어 경청하고 수용적인 태도로 클라이언트가 자기 자신이나 자신의 문제에 대해서 보다 깊이 이해할 수 있도록 원조해야 함

7) 비밀보장의 원칙

■ 사회복지실천에서의 비밀보장

- '사회복지사는 전문적 관계로 이루어진 사회복지실천 과정에서 알게 된 클라이언트에 관한 정보를 전문적 치료목적 외에 타인에게 공개해서는 안 된다'는 원칙에 바탕을 두고 있음

■ 클라이언트의 비밀을 보장하는 일

- 사회복지사의 윤리적인 의무임
- 성공적인 사회복지실천 관계 유지를 위해 반드시 필요한 책임임

■ 비밀정보의 종류

- 자연적인 비밀
 - 비밀이 타인에게 알려지면 클라이언트의 명예와 신용을 손상시키거나 상처를 주거나 혹은 클라이언트가 부당하게 슬픔을 당하게 되는 것을 말함
- 약속에 의한 비밀
 - 비밀정보를 안 후 그 비밀은 다른 사람에게 알려지지 않을 것을 확인하고 약속을 하는 일종의 계약임
- 신뢰에 의한 비밀
 - 비밀이 다른 사람에게 절대로 알려지지 않을 것임을 사전에 언어적 · 비언어적인 의사교환을 통해 클라이언트에게 전달하고 이해하도록 함으로써 전적으로 비밀보장에 대해 신뢰하게 되는 것임

사회복지실천과정 : 접수 / 11주차 2차시

1. 접수의 주요 목표와 과업

■ 접수

- 원조과정의 첫 단계임
- 사회복지사와 잠재적 클라이언트가 처음 만나 잠재적 클라이언트의 문제 혹은 욕구를 확인하면서 그가 서비스를 제공받을 수 있는 적합한 클라이언트인지 여부를 결정하는 과정을 의미함

■ 사회복지사의 역할

- 원조 제공 여부 결정의 중요한 요소임
- 잠재적 클라이언트의 문제 혹은 욕구가 기관의 정책과 자원에 부합되는지 여부를 판단해야 함
- 사회복지사와 잠재적 클라이언트는 원조과정에서 기대하는 바가 무엇인지를 명확히 해야 함

■ 원조 제공여부

- 원조를 요청하는 클라이언트의 목적뿐 아니라 기관의 목적, 기능, 자원의 맥락 속에서 결정됨

■ 기관의 목적과 기능에 비추어 클라이언트에게 적합한 서비스가 제공될 수 있다고 판단될 때 다음 원조과정이 계속되며, 그렇지 않은 경우에는 종결 혹은 다른 기관으로의 의뢰가 이루어짐

■ 주요 목표

- 잠재적 클라이언트의 문제 혹은 욕구와 원조에 대한 기대가 기관의 목적과 기능에 부합되는지를 판단해 원조 제공 여부를 결정하고, 클라이언트가 이후의 원조과정에 적극적으로 참여하도록 기반을 조성하는 것임

■ 목표 달성을 위해 사회복지사가 수행할 과업

- 잠재적 클라이언트의 문제와 욕구를 분명하게 확인함
 - 이와 더불어 잠재적 클라이언트의 원조에 대한 기대를 파악해야 함
- 사회복지사와 클라이언트 간의 신뢰관계 형성과 동기 부여임
 - 원조의 전 과정에 걸쳐 클라이언트의 참여는 사회복지실천의 성과를 좌우하는 중요한 요소임
 - 접수 단계에서 사회복지사와 클라이언트 간의 신뢰관계 구축은 클라이언트의 적극적 참여에 결정적인 영향을 미칠 수 있음

- 클라이언트가 사회복지사와 대면하면서 받은 첫인상
 - ☞ 클라이언트가 사회복지사와 사회복지기관을 인식하는 방식에 큰 영향을 줄 수 있음
 - ☞ 처음 만나서 대화하는 상황 속에서 클라이언트의 반응
 - ★ 사회복지사와 기관에 대해 긍정적인 기대와 믿음을 갖게 되는 경우 :
적극적인 참여가 촉진될 수 있음
 - ★ 신뢰 및 변화 동기가 약하거나 아예 없는 경우 :
변화를 위한 원조 활동은 효과를 거둘 수 없음
- 원조활동의 성패
 - ☞ 많은 부분에서 변화에 대한 클라이언트의 동기에 달려 있음
 - ☞ 클라이언트를 원조과정에 적극적으로 참여시키기 위해서 동기를 유발하는 것이 접수 단계의 주요 과제 가운데 하나임
- 대부분의 잠재적 클라이언트
 - 이전에 나름대로 자신의 문제를 해결하기 위해 다각도로 시도해 보았지만, 그 노력이 수포로 돌아가 실망과 좌절을 경험한 채 사회복지기관에 오게 된 사람들임
 - 자신은 원하지 않지만 타의에 의해 사회복지기관에 오게 되는 사람들도 많음
 - 이러한 실정이라 접수단계에서 잠재적 클라이언트가 사회복지사와 원조과정에 대해 의심하는 것은 일반적임
 - 사회복지사는 클라이언트가 실천가를 찾아오기 이전에 경험하고 겪었을 과정에 대해 이해해야 함
- 사회복지사의 역할
 - 사회복지사는 클라이언트와 관련된 문제를 실제로 다루기에 앞서 준비하는 과정 속에서 클라이언트의 욕구, 자원, 문화에 관해 가능한 한 많은 것을 알기 위한 노력이 필요함
 - 이 과정에서 인간의 다양성에 대한 감수성이 요구됨
 - 클라이언트의 연령, 성별, 성 정체성, 문화 등 여러 가지 다양성 변수를 인식해야 함
- 잠재적 클라이언트와 처음 만나는 사회복지사
 - 클라이언트에 대한 관심과 그의 상황을 이해하고자 하는 마음을 전달하는 데 일차적 관심이 있음
 - 이러한 입장은 언어적 · 비언어적으로 전달될 수 있음
 - 분위기를 편안하게 만들기 위해 날씨에 관해 말하거나 클라이언트가 찾아오는데 어려움은 없었는 지와 같은 가벼운 질문으로 대화를 시작할 수 있음
 - 서로에 대한 간단한 소개 후에 원조를 요청하게 된 이유에 대한 언급이 이루어지게 됨
 - ☞ 이 과정에서 종종 문제에 관한 이야기가 같이 거론될 수 있음

■ 비자발적인 클라이언트의 경우

- 유형
 - 원조를 요청하지 않을 경우 겪게 될 부정적 결과 때문에 어쩔 수 없이 오는 경우
 - 법원 명령이나 다른 서비스를 받기 위한 조건으로 원조요청을 하는 경우
 - ☞ 원치 않았던 상황에 처하게 된 클라이언트의 감정과 현실에 초점을 맞춤

■ 접수단계에서 사회복지사의 활동

- 원조과정에 대한 구조화임
 - 사회복지사가 원조과정을 구체적으로 설명해 주는 것을 말함
 - 사회복지사는 자신의 역할과 기관의 기능을 클라이언트에게 명확하게 설명해야 함
 - 이 과정에서 사회복지사는 클라이언트가 어떠한 기대를 갖고 있는지 알아봄으로써 클라이언트가 적극적으로 원조과정에 참여할 수 있도록 도움
 - ☞ 이러한 설명과 대화를 통해 클라이언트는 자신이 무엇을 기대할 수 있고, 자신의 역할은 무엇인지 명확하게 인식하게 됨

2. 문제 확인

■ 접수단계에서 사회복지사는 클라이언트 체계가 주된 관심을 갖고 있는 문제 혹은 욕구를 확인함

■ 클라이언트가 자발적 · 비자발적으로 도움을 요청하는 문제들

- 사회환경적 결핍으로 인한 문제
- 생애사건과 상황
- 대인관계
- 유전 · 체질 · 건강요인
- 성격특성, 관계 패턴, 취약성

■ 어떤 특정한 문제는 두 가지 이상의 영역 혹은 여러 영역에 걸쳐 있음
예)

- 갑자기 최근에 발생한 문제
- 만성적 문제
- 쉽게 개입에 반응할 수도 있고, 변화되기 어려운 문제

■ 다섯 가지 문제 관련 영역(골드스타인과 누넌)

- 사회환경적 결핍으로 인한 문제
 - 고용, 소득보장, 주택, 교육, 신체적 안전, 여가 등과 관련해 불충분하거나 부적절한 자원은 학습관련 문제, 학업 중단, 삶에서 만족을 얻을 기회(예 : 사회적 역할 수행 및 잠재력의 실현 등)의 감소, 허약한 신체와 정신건강, 폭력과 반사회적 행동 등을 초래할 수 있음

- 생애사건과 상황
 - 스트레스가 심한 생애사건과 상황은 개인이 직면하는 문제의 주요 원인임
 - 청소년기, 중년기, 노년기, 결혼, 이혼, 실업, 노숙, 이민, 이주와 같은 생애주기 전반에 걸친 발달적 변천과 역할의 변화가 여기에 포함됨
- 대인관계
 - 어려움이 자주 발생하는 영역임
 - 예) 부모자녀 관계, 부부 갈등 및 가족 갈등, 사회적 고립, 친구 · 또래 · 직장 · 동료 · 고용인 · 고용주 · 교사를 상대하는 어려움과 같은 문제임
- 유전 · 체질 · 건강 요인
 - 개인은 유전적 요인과 체질적 요인, 신체질환과 정신질환에서 비롯된 문제들을 가질 수 있음
 - 예) 신경 손상, 신체장애, 인지적 결함은 특별한 욕구와 취약성을 갖게 하거나 개인의 효과적 대처능력을 제한할 수 있음
- 성격특성, 관계 패턴, 취약성
 - 개인의 성격 특성, 내적 갈등, 손상된 자아 기능과 인지 능력, 부적응적 대인관계 패턴, 낮은 자존감, 자아 및 정체성 혼란 등은 병적 증상, 대인관계 갈등, 정체성 문제, 자기파괴적 행동, 전반적인 불안감과 우울, 교육 · 직업 · 관계 · 인생목표 추구와 관련된 문제를 초래할 수 있음

3. 신뢰관계의 구축

- 사람들은 문제 혹은 욕구가 있을 때 사회복지기관에 오게 됨
- 자발적으로 원조를 요청하는 클라이언트 조차 희망과 함께 두려움을 갖고 원조과정을 시작하는 것이 일반적임
- 클라이언트가 사회복지사를 찾을 때의 감정 상태
 - 종종 그들이 가진 문제의 성격을 반영함
 - '두려움, 불안과 불안정, 분노와 죄책감, 열등한 사람으로 간주되고 사회적 실패자로 취급 받는 느낌, 지지와 정서적 안정과 역할 보장의 상실, 희망이 없고 무력한 데서 비롯되는 절망, 과중된 스트레스로 인한 에너지의 고갈, 의사표현을 제대로 못하고 비난하거나 부당하게 취급되는 느낌, 의존에 대한 두려움'임(필먼)
 - ☞ 비자발적 클라이언트의 감정은 더 강렬할 수 있음
- 비자발적 클라이언트들이 취하는 감정 방식
 - 부정(Denial)
 - 자신이 아무 문제가 없고, 문제가 있어도 스스로 해결할 수 있음
 - 스스로 해결할 수 없더라도 이 문제에 대해 전혀 알고 싶지 않다고 주장함

- 투사(Projection)
 - 문제가 존재하는 것을 인정하나, 이 문제는 자신이 아닌 다른 사람이 일으킨 것이고, 다른 사람이 그만두거나 다르게 행동하면 문제가 해결될 것으로 여김
- 적개심(Antagonism)
 - 공격을 최선의 방어로 여겨 도움이 필요하다고 여겨지거나 자신이 바라는 도움이 제공되지 않는 것에 화를 내는 것을 말함
- 거리 두기(Distancing)
- 사회복지실천의 가장 오래된 실천지혜
 - '클라이언트가 있는 지점에서 시작하라'
- 비자발적인 클라이언트가 사회복지기관에 오게 된 경우 권하는 시도
 - 비자발적 클라이언트의 저항에 대한 인정과 수용을 말로 전달함
 - 클라이언트가 부정적인 감정을 표현하고 싶은 것을 사회복지사가 이해하고 이를 수용할 수 있음을 클라이언트에게 이야기하는 것임
 - 왜 그가 여기 보내졌는지 그의 생각을 말하도록 요청함
 - 현실을 명료화하고, 오해를 바로잡고, 자신이 원하지 않았던 의뢰에 관한 느낌과 태도의 표현과 반응의 기회를 갖게 함
- 사회복지사와 클라이언트는 협력적 관계 속에서 책임을 공유함
 - 바라는 결과를 성취하기 위해 함께 노력함
- 협력적 관계를 고취하기 위한 사회복지사의 활동
 - 클라이언트와 클라이언트의 행동에 영향을 미치는 중요한 사람들이 가치 있게 여기는 목적과 목표에 초점을 둠
 - 제시된 절차에 관해 클라이언트의 피드백을 요청함
 - 문화적 차이를 고려함
 - 참여에 클라이언트가 전념해 줄 것을 요청함
 - 클라이언트의 강점을 지지함
 - 무엇이 잘 진행되고 있는지 클라이언트에게 알려줌
 - 클라이언트의 제안과 피드백에 관심을 보임
 - 클라이언트와 사회복지사가 회기와 회기 사이에 수행해야 할 과제에 대해 합의함
- 사회복지사의 역할
 - 클라이언트의 동기를 촉진함
 - 클라이언트의 동기는 사회복지사가 어떠한 태도와 행동을 보이는가에 의해 영향을 받을 수 있음
 - 클라이언트가 낮은 수준의 동기를 보일 때, 사회복지사는 그 이유를 파악하여 클라이언트가 원조과정에 참여 의지를 가질 수 있도록 노력해야 함
 - 동기
 - ☞ 문제의 어떠한 측면에 대해 해결점을 찾고자 하는 욕구와 의지를 포함하는 개념임

■ 클라이언트의 동기에 영향을 미치는 요인

- 불편함과 희망
 - 자신의 문제로 인해 클라이언트가 느끼게 되는 불편함과 희망의 정도는 클라이언트마다 상당히 다름
 - ☞ 문제의 성격이나 심각성, 인생에 대한 기대와 기본적 태도, 개인적 배경과 경험, 자아개념과 자존심이 미치는 영향에 따라 결정됨
- 자발적 참여와 비자발적 참여
 - 클라이언트의 원조요청이 자발적 · 비자발적 여부는 동기에 영향을 미침
- 원조요청에 대한 과거의 경험
 - 클라이언트의 동기에 영향을 미치는 또 다른 중요한 요인은 원조 관련 과거의 경험임
 - 부정적 경험
 - ☞ 종종 원조 요청에 방해가 됨
 - 긍정적인 경험
 - ☞ 클라이언트가 기꺼이 도움을 청하게 만듦
- 원조과정에 대한 기대
 - 클라이언트는 원조과정 또는 해결책과 관련해 자신이 무엇을 원하는지와 원조과정의 특성에 대한 각각 다른 기대를 갖고 찾아옴
- 시간, 에너지와 자원을 원조과정에 투입하는 능력
 - 원조과정에 참여하는 데는 시간과 에너지가 소요되며 불편이 동반될 수 있음
 - ☞ 모든 클라이언트가 원조를 받기 위해 시간을 내거나 서비스를 활용할 만한 정서적 자원, 경제력, 사회적 지지를 갖고 있는 것은 아님
 - ☞ 기관이 지리적으로 접근하기 어렵거나 근무 시간 등의 이유로 원조과정의 참여에 불편함을 겪을 수 있음
 - ☞ 이러한 요인들은 모두 클라이언트의 동기에 영향을 미치는 현실적인 요인으로 개입계획을 수립할 때 고려해야 함

■ 접수단계의 주요 과제

- 클라이언트의 동기부여의 장애요인인 원조에 대한 저항감을 해결하는 것임

■ 사회복지사는 변화에 대한 클라이언트의 저항감에 주의를 기울여야 함

- 원조과정은 클라이언트가 지금까지 갖고 있던 익숙한 생각, 태도, 행동 등에 변화를 야기하고 이것이 클라이언트에게는 나름의 균형을 와해시키는 위협이 될 수 있어 여기서 파생되는 두려움이 원조에 대한 저항감으로 나타나게 됨

■ 이러한 저항감은 변화에 대한 두려움과 변화를 바라는 마음이 동시에 존재하는 양가감정으로 인한 반응이기도 함

- 저항감은 비자발적 클라이언트의 경우 더욱 강하게 나타남

- 원조과정의 초기에 클라이언트가 보이는 저항
 - 클라이언트의 혼란, 두려움, 무기력의 표현일 수도 있지만 사회복지사의 능숙하지 못한 면접이나 관계 형성 기술에 대한 부정적인 반응일 수도 있음
 - 사회복지사의 권위적 태도, 전문용어 남용, 도덕적으로 심판하는 태도 등이 클라이언트의 수치심, 열등감 등을 자극해 저항감을 유발하기도 함
- 정리하기
- 사회복지사는 저항감의 원인을 파악하기 위해 클라이언트의 반응을 주의 깊게 관찰하고, 이를 해소하기 위해 노력을 해야 함

사회복지실천과정 : 자료 수집 / 12주차 1차시

1. 자료 수집의 주요 목표와 과업

- 자료 수집
 - 클라이언트의 문제를 이해하고 분석하며 해결하는 데 필요한 자료를 모으는 과정을 일컫음
 - 정보를 모으는 일로써, 클라이언트 개인과 환경에 관한 자료를 확보하려는 활동임
- 자료 수집 활동
 - 시작부터 종결에 이르기까지 원조과정 전체에서 이루어지지만, 사정을 위한 자료 수집 활동에 초점을 두고 소개하고자 함
- 주요 목표
 - 사회복지사가 사정평가를 할 수 있도록 도움이 되는 자료를 광범위하게 모으는 것임
- 목표를 달성하기 위한 사회복지사의 구체적 과업
 - 문제, 개인, 환경으로 범주화될 수 있는 자료들을 수집함
 - 생태체계적 관점을 가지고 제시된 문제, 그 문제에 관련된 개인, 그리고 환경 속에 내재하는 개인과 문제, 잠재적 혹은 실질적 자원과 제약을 파악함
- 사회복지사가 초점을 두어야 하는 클라이언트의 상황(골드스타인과 누넌)
 - 호소 문제, 즉 클라이언트가 도움을 구하는 이유
 - 호소 문제와 관련된 다른 문제 또는 표면적으로 드러나지 않은 문제의 범위
 - 문제의 원인이 되거나 문제를 악화시키는 과거와 현재의 생물심리사회적 상황
 - 문제해결에 대한 동기와 원조과정에 대한 기대
 - 클라이언트를 원조하는 데 동원할 수 있는 클라이언트의 내적 역량, 강점, 외부 자원
- 초기 면접지를 통해 수집된 자료들
 - 담당 사회복지사가 본격적인 개입을 준비할 때 필요한 정보를 제공해 줌
- 숙련된 사회복지사는 초기 면접지의 자료만으로도 많은 정보를 유추해 낼 수 있음
 - 예) 이름은 그 사람과 가족의 정체성과 관련이 있음
 - 여성인데 남자 이름을 갖고 있을 경우
 - ☞ 부모가 남아선호사상이 있어 아들을 기대한다는 의미에서 딸들에게도 남자 이름을 지어 주었을 가능성이 있음
 - ☞ 당사자는 부모의 남녀차별을 경험하면서 학교나 사회에서는 자신의 이름을 설명해야 했던 불유쾌한 경험을 갖고 있을 수 있음
- 주소나 직업이나 가족관계, 결혼관계 등은 그 사람에 대해 더 많은 정보를 제공해 줌
 - 가족은 문제의 촉발요인이 될 수도 있고 클라이언트의 긍정적 자원일 수도 있음
 - 가족구조, 가족구성원의 수와 동거 여부, 연령과 직업, 종교 등은 많은 정보를 제공해줄 수 있음

- 과거 사회복지서비스나 정신보건서비스 등을 받은 경험이 있다면 클라이언트에 대한 다른 전문가 의견을 참고할 수 있음을 의미함
- 자료 수집은 사회복지실천 전 과정을 통해 이루어짐

2. 자료 수집을 위한 정보의 출처

- 클라이언트가 작성한 기본 정보
- 면접을 통해 얻은 정보들, 즉 클라이언트의 문제와 그 동안의 사건 경과, 견해, 생각 등
- 비언어적 행동에 대한 직접적 관찰
- 부부, 가족 구성원, 집단 구성원 간의 상호작용에 대한 직접적 관찰
- 친척, 친구, 의사, 교사, 고용주, 다른 전문가들로부터의 정보
- 검사 혹은 평가도구
- 클라이언트와의 직접적 상호작용에 근거한 사회복지사의 개인적 경험

1) 자료 수집 방법

- 자기 보고
 - 자료 수집에 있어서 정보 제공의 가장 중요한 출처는 클라이언트임
 - 자료 수집방법 중 클라이언트의 자기 보고에 해당되는 것
 - 클라이언트가 작성하는 기본 정보
 - 면접을 통해 얻은 클라이언트 관련 정보
 - 기본 정보 수집은 초기 면접지의 구조화된 양식을 사용함
 - 초기 면접지에 포함되는 정보들

구분	내용
클라이언트의 기본 정보	이름, 성별, 나이, 결혼관계, 주소, 전화번호, 직업 등
가족관계	동거 중인 가족을 중심으로 가족구성원의 이름, 나이, 직업, 교육 수준, 종교, 관계 등
주요 문제	클라이언트가 사회복지사에게 도움을 청하는 문제가 무엇이며 언제부터 어떠한 과정을 거쳐 지속되었는지에 관한 내용
의뢰 이유	타 기관 혹은 가족에 의한 의뢰일 경우
이전의 사회복지서비스 경험	과거에 어떤 사회복지기관에서 어떤 서비스를 받았는지에 대한 내용

- 기관에 오게 된 동기도 포함됨

■ 비언어적 행동에 대한 직접적 관찰

- 분노, 고뇌, 곤혹, 두려움 같은 정서적 상태와 반응에 관한 정보를 제공함
 - 이러한 자료를 얻기 위해 사회복지사는 클라이언트의 비언어적 단서(예 : 억양, 눈물, 짝진 주먹, 목소리의 떨림, 손 떨림, 짝 다문 입, 깨문 입술, 표정의 변화, 몸짓 등)에 주의를 기울여야 함

■ 상호작용의 관찰

- 자연스러운 상황에서 이루어질 수 있음
- 가정방문은 간접적인 설명에 근거하지 않고 가족의 어려움을 직접 파악할 수 있는 유용한 관찰 기회가 됨
- 클라이언트의 생활환경 관찰을 통해 문제와 자원이 드러날 수 있음

■ 친척, 친구, 의사, 교사, 고용주, 다른 전문가들로부터의 정보

- 사회복지사가 부수적 정보가 필요하다고 결정해서 이 정보들을 얻고자 할 때, 클라이언트와 관련된 자료 수집은 클라이언트에게 알리고 허락을 받아야 함

■ 검사 혹은 평가도구

- 수집되는 자료의 정보 출처 중에는 다양한 측정도구들이 있음
예) 심리검사, 선별도구, 사정도구 등
- 구조화된 자료 수집을 위한 면접에서 검사 또는 사정도구를 사용할 수 있음
- 일부 검사들(예 : 지능검사, 신경심리학적 검사, 투사적 검사)은 특수 훈련을 받은 심리학자 등 전문가에 의해 실시됨

■ 클라이언트와의 직접적 상호작용에 근거한 사회복지사의 개인적 경험

- 사회복지사는 클라이언트에 따라 각각 다른 반응을 보일 수 있음
- 사회복지사 자신의 반응에 대한 통찰은 다른 사람들이 클라이언트에게 어떻게 반응하는지 파악하는 데 도움을 줄 수 있음
예) 사회복지사가 클라이언트를 위축되어 있는, 매력적인, 의존적인, 따뜻한, 교묘하게 조종하는, 유혹적인, 단호한, 거만한 또는 결연한 사람으로 인식할 때 이러한 인상이 클라이언트에 대한 반응에 영향을 미칠 수 있음

3. 문제, 개인, 환경관련 자료 수집

1) 문제관련 자료 수집

■ 문제

- 사회복지사와 클라이언트가 다루기로 합의한 욕구, 관심사, 어려움을 의미함

■ 충족되어야 할 욕구가 무엇인지 혹은 제일 먼저 다루어야 하는 문제가 무엇인지를 결정하기에 앞서 사회복지사와 클라이언트는 각 문제의 범위, 지속 기간, 그리고 심각성에 대하여 분명히 이해할 필요가 있음

■ 클라이언트가 호소하는 문제를 이해하는 과정

- 문제의 내력, 배경, 의미, 결과를 포함하여 도움을 필요로 하는 문제에 대해 설명하게 함
- 도움을 필요로 하는 이유와 도움을 구하는 것에 대한 소감을 이야기 하게 함
- 문제해결을 위해 그동안 시도한 노력을 이야기하게 함
- 문제의 원인에 관해 생각해 보고 해결책을 모색하는 데 있어 클라이언트가 어떠한 능력을 갖고 있는지에 관해 서로 이야기함

■ 문제 관련 자료를 얻을 수 있는 질문들(보고)

- 문제가 무엇이고, 누가 관련되며, 어디에서 발생하는가?
- 문제가 발생한 기간과 문제의 심각성은 어느 정도인가?
- 문제가 클라이언트의 삶에 광범위하게 영향을 미치고 있는가?
- 클라이언트는 왜 지금 도움을 요청하는가?
- 무엇이 문제를 촉진시키는가?
- 무엇이 문제를 유지시키는가?
- 의뢰된 경우라면, 누가, 어떠한 이유로 의뢰했는가?
- 이전에 기관과 접촉이 있었는가, 전문적 원조를 받은 경험이 있는가?
- 클라이언트는 지금까지 문제를 해결하기 위해 어떤 시도들을 해 왔는가?
- 클라이언트는 가능한 해결책이 무엇이라고 생각하는가?

2) 개인 관련 자료 수집

■ 자료 수집에 있어서 또 다른 주요 범주는 문제를 겪고 있는 클라이언트에 관한 정보임

■ 개인과 관련해서는 클라이언트가 스트레스에 어떻게 반응하는지, 반응이 어느 정도 내적 혹은 외적으로 지향하고 있는지 이해하는 것이 중요함

예)

- 어떤 사람은 환경의 요구에 자신이 적응하고 부딪치면서 자신의 행동과 감정을 변화시킴
- 어떤 사람은 정신적으로 압도되어 버리고, 엄청난 부정적인 감정을 경험하며, 그 상황을 피해 버림
- 어떤 사람은 인간관계나 사회적 · 물리적 환경을 변화시키는 데 초점을 두어 자신의 욕구를 적절하게 충족시킴
- 관심의 초점은 문제를 지니고 있는 개인의 대처능력임

- 개인의 대처능력을 파악하기 위한 질문들
 - 클라이언트는 어느 정도까지 기능을 유지 혹은 증진시킬 수 있는가?
 - 현재의 문제 혹은 이와 유사했던 과거의 문제에 대하여 어떻게 대처해 왔으며 또 대처할 수 있었는가?
 - 클라이언트는 문제와 관련하여 어느 정도의 육체적 · 심리적 · 지적 · 경제적 · 정신적 힘을 가지고 있는가?
 - 사회복지사는 대처능력 외에 추가적으로 문제해결에 대한 클라이언트의 동기화 수준을 나타내는 단서를 찾음
- 문제해결 동기에 관한 자료를 수집할 수 있는 질문들
 - 클라이언트는 상황의 변화 혹은 문제해결을 향한 갈망을 표현하는가?
 - 클라이언트는 여건이 변화될 수 있다는 희망을 가지고 있는가?
 - 문제와 직접적으로 관련되거나 변화의 추진력이 될 수 있는 긴장, 열망, 공포 혹은 억압 등의 감정을 느끼고 있는가?
- 클라이언트의 강점과 능력을 문제해결에 활용하려면 사회복지사는 클라이언트의 강점과 능력에 대한 정보를 수집해야 함
 - 클라이언트가 변화 가능성이 거의 없는 상황에 처해 있을 때 강점과 능력을 파악하는 것은 쉽지 않음
- 때로는 클라이언트가 도움을 요청한다는 사실 자체만으로도 강점이 될 수 있음
 - 예) 퇴원하자마자 재발하는 알코올 중독 클라이언트라 하더라도 자신과 가족이 겪는 고통을 조금이라도 경감시키고자 하는 의지가 있다면 그것이 강점이 될 수 있음
 - 전반적으로 자아 기능이 손상된 클라이언트라도 손상되지 않은 기능 영역이 부분적으로 남아 있어 능력의 기반이 될 수 있음

3) 환경 관련 자료 수집

- 자료 수집의 기본 범주 중 세 번째는 개인 및 문제를 둘러싸고 있는 환경임
- 환경적 요인이나 특성 또는 체계는 자원이 될 수 있음
- 공식적 · 비공식적 자원을 확인하기 위해 사회복지사는 클라이언트 체계뿐만 아니라 환경 내의 체계에서도 자료를 수집함
- 지금까지 무엇을 시도해 보았는가?
- 지금까지 이 문제에 대한 도움을 구하기 위해 누구 혹은 어느 곳을 방문했는가?
 - 탐색은 클라이언트의 근접 환경, 즉 가족, 친구와 같은 비공식적인 자원을 살펴보는 것부터 확대된 사회환경 속의 공공 · 민간 차원의 공식적인 자원에 대한 조사에 이르기까지 광범위하게 이루어짐
- 사회복지사는 이 시점에서 '클라이언트 체계의 욕구를 충족시키기 위해 적절하고 가용한 자원은 무엇인가?'라는 질문을 함
 - 이 같은 자료 수집을 통해 개인에게 부정적인 영향을 미치거나 문제해결에 도움을 줄 수 있는 환경 내 체계나 상황에 관한 정보를 얻음

- 이는 가족, 친구, 이웃과 같은 비공식적 체계일 수도 있고 학교, 병원, 기관과 같은 공식적 체계일 수도 있음
- 클라이언트의 문제는 개인과 환경 간의 상호작용이나 상호 의존으로 인해 야기되었거나 심각해진 것일 수 있음
- 보다 구체적으로 환경 내의 어떤 체계가 관련되어 있으며 그 체계들이 어떻게 개인의 성장이나 기능 수행을 증진 또는 저해하는 것인지 살펴보아야 함
- 사회적 지지에 대한 자료 수집
 - 클라이언트의 문제해결을 위해 개입해야 할 영역과 동원 가능한 자원의 획득을 위해 필요함
- 사회적 지지체계
 - 개인의 사회적 기능 수준을 좌우하는 중요한 요소임
 - 사회적지지 체계를 파악하면 무엇이 문제 상황을 만들고 악화시키는지, 혹은 클라이언트의 삶을 변화시키기 위해 무엇이 필요한지에 대한 정보를 얻을 수 있음
- 흔히 사회적 지지체계의 긍정적 측면에 초점을 둔 자료 수집이 이루어지나, 사회적 지지체계가 클라이언트 체계의 기능상 문제를 일으키거나 지속시킬 수도 있음
- 예)
 - 과잉보호하는 부모는 자녀들의 능력, 자율성, 책임감의 발달을 저해할 수 있음
 - 반사회적인 또래집단은 집단 구성원들에게 소속감을 주는 한편, 폭력과 범죄 성향을 조장할 수 있음
- 환경과 관련해 사회복지사는 미시적 · 중간 · 거시적 수준에서 존재하는 문제와 잠재적 강점에 관한 자료 수집을 추구함

구분	내용
미시적 수준	가족구성원 간의 관계, 친구 관계, 직장에서의 인간관계와 같은 클라이언트의 중요한 대인관계를 일컬음
중간 수준	이웃과 지역사회의 특성, 직장에서의 기대와 분위기, 관련 있는 사회서비스 및 보건서비스의 전달체계를 통해 이용 가능한 프로그램과 서비스를 일컬음
거시적 수준	보건, 교육 또는 사회서비스 정책, 클라이언트의 개인적 특성으로 인해 그가 접하게 되는 태도, 장벽, 기회와 같이 클라이언트에게 영향을 주는 사회적 · 구조적 힘을 일컬음

사회복지실천과정 : 사정 / 12주차 2차시

1. 사정의 주요 목표와 과업

■ 사정

- 자료들을 해석하고 의미를 부여해서 실천적 개입을 위한 함의를 도출해 내는 활동임
 - 문제를 규정하여 실천의 방향을 결정하는 것으로 구체적으로는 문제가 무엇인지, 어떤 원인 때문인지, 그 문제를 해결하거나 감소시키기 위해 무엇이 변화되어야 하는지에 대해 대답을 하는 것임
- 수집된 자료를 토대로 하므로 순서상으로는 자료수집이 사정에 선행되지만 사회복지사는 자료를 수집하면서 분석하고 분석과정에서 필요한 정보를 다시 수집함
- 실제로는 자료 수집과 사정이 동시에 순환적으로 행해진다고 볼 수 있음
- 목표설정과 개입계획을 포함하기 때문에 선택된 개입의 효과와 궁극적인 개입 목적의 달성은 사정의 정확성에 크게 의존함
 - 결국 개입의 적절성과 효과는 사정의 정확성에 달려 있음

■ 자료수집활동처럼 사정도 원조과정 전반에 걸쳐 이루어짐

■ 종결시점에서도 사회복지사는 사정활동을 함

- 클라이언트의 종결에 대한 준비 정도를 평가함
- 종결 후 어려움을 야기할 수 있는 문제들을 검토함
- 종결에 대한 클라이언트의 감정을 확인함
- 클라이언트가 향상된 기능을 유지하도록 원조하기 위한 전략을 수립함

■ 사정단계의 목표

- 클라이언트의 문제 혹은 욕구와 관련된 다양한 출처에서 제공된 많은 정보들을 의미 있게 만들
 - 이와 관련된 사회복지사의 과업은 자료 정리와 해석임
 - ☞ 수집한 정보를 분류하고 새롭게 알게 된 사실들의 의미와 관련성에 관해 판단함
 - 사정과 자료 수집은 밀접한 관련이 있음
 - ☞ 자료수집 : 추론을 위해 객관적인 혹은 주관적인 정보들을 얻는 활동임
 - ☞ 사정 : 수집된 자료들과 관련해 해석하고 추론하는 지적인 활동임
- 다음 단계인 개입을 위한 계획을 수립하는 작업임
 - 이와 관련된 과업은 다루어야 할 표적 문제들을 선정하고, 구체적인 개입 목표를 설정하며, 목표 달성을 위한 개입활동을 구성하는 일임
 - ☞ 개입목표
 - ★ 클라이언트가 현재의 상황에서 변화되길 바라는 방향이 반영된 의미 있는 것이어야 함
 - ★ 클라이언트의 동기와 자원을 고려해서 성취 가능하고 현실적인 것이어야 함

1) 사정의 특성

■ 사정과정

- 접수단계 및 자료 수집 단계의 문제 확인보다 문제의 성격과 원인을 심층적으로 이해함

■ 문제확인

- 클라이언트가 제시한 문제에 기초하나, 문제규정은 문제에 대한 사회복지사의 평가에 비중이 실린다고 볼 수 있음
- 문제규정에서 포함하는 것은 클라이언트의 욕구에 대한 사정임

■ 욕구사정

- 이루어지는 항목
 - 욕구의 존재
 - 충족 여부
 - 욕구가 표현되는 방식
 - 욕구와 욕구표현방식의 정당성 여부

■ 일반적으로 사회복지사를 비롯한 다른 사람에 의해 확인된 객관적 욕구에 사회복지실천의 초점을 두게 되는데, 이에 못지않게 클라이언트가 확인한 주관적 욕구도 중요함

■ 사회복지사는 자신의 전문적 지식과 전문적 가치체계를 적용함

- 때로는 클라이언트의 주관적 욕구 중 관련이 없어 보이거나 현실적이지 않은 욕구를 배제할 수 있으나, 원칙적으로는 클라이언트와 그와 관련된 사람들의 주관적 욕구가 함께 고려되어야 함
- 이러한 실천이 '클라이언트가 있는 지점에서 시작하라'는 기본적인 사회복지실천의 원칙에 부합함

■ 사정의 주요 특성(존슨과 안카)

- 사회복지사의 클라이언트에 대한 이해의 과정이자 결과임
- 지속적으로 이루어짐
- 환경 속의 클라이언트를 이해하는 것과, 계획과 행동의 토대를 제공하는 것에 초점을 두는 두 가지 측면이 있음
- 클라이언트와 사회복지사가 참여하는 상호 간의 과정임
 - 클라이언트는 자신의 능력을 최대한 발휘하여 사정의 모든 면에 관여할 수 있어야 함
- 사정과정에는 순서가 있음
 - 상황에 대해 관찰함
 - 이해를 위해 필요한 정보를 검토함
 - 관련 정보를 수집함
 - 그 정보들의 의미에 대한 설명이 이어짐
 - 사실들과 여러 요소들의 의미를 전체 상황을 이해하기 위해 종합함

- 수평적이고 수직적인 탐색이 중요함
 - 사정의 초기 단계에서는 상황을 수평적으로 바라보는 것이 유용함
 - 이후에 그 상황이나 욕구 충족에 가장 중요하다고 확인된 부분들을 수직적으로 혹은 심층적으로 검토함
- 지식 기반은 이해를 하는 데 사용됨
 - 사회복지사는 자신의 지식기반을 환경 속의 클라이언트를 이해하는 수단으로 사용함
 - 개인에 대한 이해는 인간발달과 다양성의 요소들을 참조하고, 가족을 이해하기 위해서는 가족구조와 가족과정에 관한 지식이 필요함
- 생활 속의 욕구들을 확인하고 그 욕구들의 의미와 패턴을 설명함
- 사정은 클라이언트와 생태 환경의 강점을 확인하고 개입과정에서 그 강점을 강화하고자 함
 - 인간의 능력은 한정되어 있지 않고 강점을 통해 성장함
- 개별화된 것임
 - 인간의 상황은 복잡하며 정확하게 동일한 상황은 없음
 - 모든 사정이 다르며, 이는 클라이언트의 특징적인 상황과 관련이 있음
- 이해를 하는 데는 한계가 있으므로 사정이 완벽할 수는 없음
 - 어떤 상황을 완전히 이해하는 것은 불가능하며 이해를 위한 시간이 요구됨

2. 사정도구

- 클라이언트의 문제해결 혹은 욕구충족을 위한 적절한 개입방법을 모색하기 위해서는 다양한 사정도구에 대한 충분한 이해가 필수적임

- 1) 정신장애 진단 및 통계편람
- Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders : DSM-5
- 정신건강과 관련해 광범위하게 인정받고 있는 주요 진단체계임
- 주로 정신보건사회복지 영역에서 활용됨
- 정신장애를 20 가지 범주로 구분하였음

2) 가계도

- 가족
 - 문제의 근원이면서 동시에 문제해결의 근원이기도 함
 - 체계 관점이 사회복지실천에서 널리 받아들여지면서 가족에 대한 사정이 더 중요해지고 있음
- 클라이언트의 양육환경에서 가족 상황을 파악하는 데 도움이 되는 기술임
- 3대에 걸친 가족관계를 간단한 그림으로 표현하여 출생과 사망, 가족구조와 구성원에 대한 정보 및 구성원 간의 관계를 보여줌
- 가족 구성원들의 출생과 사망, 중요한 특성 및 생활사건, 관계 등 개인과 그 가족과 관련된 연대기적 정보를 제공해 줌

- 가족관계나 기능을 도식화함으로써 클라이언트가 원가족 혹은 생성가족과 어떠한 관계를 형성하고 있는지 파악하도록 도움
- 사회복지사는 가계도를 통해 개인과 가족 내에서 반복되어 나타나는 유형이나 사건들을 발견할 수 있음
- 사회복지사와 클라이언트 차원에서의 분석
 - 가족의 구성과 구조를 분석함
 - 결혼 상태(예 : 이혼, 재혼 등)와 형제순위, 자녀에 대한 부모의 기대와 태도 등을 분석함
 - 가족의 생애주기를 분석함
 - 가족이 생애주기에 따른 변화에 성공적으로 적응해 왔는지를 검토함
 - 세대 간에 유형의 반복이 있는지 분석함
 - 적응적 유형(예 : 적응 유연성, 강점, 창조성 등)과 부적응적 유형(예 : 가정폭력, 알코올 남용, 자살 등), 그리고 상호작용에서 친밀감, 소원함, 단절, 갈등, 삼각관계 등이 세대에 반복되는지 검토함
 - 가족 구성원들의 역할과 기능이 균형을 이루고 있는지 분석함
 - 부부간, 형제자매 간에 혹은 능력이나 부모의 편애, 가족 가치 등에서 차이가 있는 가족구성원 간에 힘의 균형이 어떻게 이루어지고 있는지, 불균형이 있는 경우 가족이 이 문제를 어떻게 해결하는지, 균형을 이루기 위해 가족 구성원들이 어떻게 변화해야 하는지 등에 대해 검토함

3) 생태도(Eco - Map)

- 가족을 체계적이고 생태학적인 관점에서 보는 데 도움이 됨
- 클라이언트의 가족 및 외부환경의 종류와 관계의 질, 그리고 체계 사이의 에너지의 흐름을 보여 줌으로써 가족에 대한 현재 지역사회 자원이나 체계들의 영향과 상호작용을 보여줌
- 가족이 지역사회에서 얼마나 많은 외부체계들과 관계를 맺고 있는지, 고립의 정도는 어떠한지, 관계의 질은 어떠한지를 보여 줌으로써 가족 내부에 대한 이해와 함께 외부와의 연결과 적응 정도를 파악할 수 있게 해 줌
- 가계도와 생태도는 사회복지사와 클라이언트가 공동으로 작성하는 것이 좋음
- 사회복지사와 클라이언트의 생태도 분석
 - 생태학적 환경에서 가족을 전체적으로 이해함
예)
 - 가족이 이용할 수 있는 주요 자원들이 무엇인가?
 - 전혀 없거나 있지만 부족한 자원이나 지지는 무엇인가?
 - 가족과 환경 간 관계의 본질은 무엇인가?

- 가족과 환경 간의 경계에 대해 이해함
예)
 - 에너지 혹은 자원의 투입과 산출의 흐름이 쌍방인가?
 - 환경에서 가족으로 일방적인가?
 - 가족에서 환경으로 일방적인가?
- 가족 내부에 대해 이해함
예)
 - 가족구성원들이 외부체계들과 어떻게 연결되어 있는가?
 - 일부 가족구성원이 환경으로부터 단절되어 있는가?
 - 가족구성원 중 누가 주변 환경과 긴장관계에 있는가?
 - 가족이 함께 혹은 개별적으로 다른 체계들과 상호작용하는가?

3. 개입계획의 수립

- 일부에서는 개입계획을 사정과 변화에 초점을 둔 개입을 연결하는 원조 과정의 한 단계로 따로 구분하기도 하지만 사정과정의 일부로 보는 시각이 더 많음
- 개입계획의 수립
 - 사정을 통해 확인된 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위한 목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 활동과 서비스를 구체화하는 체계적인 과정이라 할 수 있음

1) 목표설정

- 목표를 설정하기 위한 전략으로는 우선 표적 문제를 찾아내야 함
 - 많은 경우 클라이언트가 갖고 있는 문제들은 복합적임
 - 개입목표를 설정하기 위해서는 사정과정에서 드러난 여러 문제들 중에서 가장 중요하고 긴급하게 해결해야 할 문제의 우선순위를 정해야 함
- 문제의 우선순위 결정 시 고려사항(캠브린)
 - 클라이언트의 선택
 - 긴급성 혹은 위험성
 - 클라이언트 생활에서의 장애
 - 바라는 결과를 달성하는 데 있어서 쉽게 해결할 수 있는 것
 - 빠른 진전 가능성
 - 복합적인 문제에서 핵심이 되는 관심사
 - 시간, 금전, 에너지 측면에서 서비스에 소요되는 비용
 - 윤리적 승인
 - 효과 유지의 가능성
 - 희망하는 성과가 달성된 경우 가능한 결과
 - 잠재적 이득이 손실보다 큰가?

- 우선순위 결정 시 클라이언트의 선택을 가장 중요시하는 이유
 - 클라이언트의 자기 결정권을 존중해야 하기 때문임
 - 클라이언트의 동기와 의지가 문제해결에 결정적인 영향을 미치기 때문에 클라이언트의 의견에 비중을 두는 것이 실용적임
- 원조과정에서 명시된 목표의 기능
 - 달성해야 할 성과에 관해 사회복지사와 클라이언트가 합의하였음을 분명하게 해 줌
 - 원조과정에 방향, 초점, 연속성을 제공하고 혼선을 막음
 - 적절한 전략과 개입의 개발과 선택을 촉진함
 - 사회복지사와 클라이언트가 진전을 모니터 할 수 있게 해 줌
 - 특정한 개입과 원조과정의 효과성을 평가하는 데 성과를 검토하는 기준이 됨
 - 목표가 여러 가지 필수적인 기능을 하기 때문에 신중하게 목표를 선택하고 결정하는 것이 중요함
- 목표설정 시 참조할 지침
 - 자발적인 클라이언트의 목표는 그가 추구하고 바라는 결과와 관련이 있어야 함
 - 비자발적인 클라이언트의 목표는 그에게 동기부여를 해줄 수 있는 것을 포함해야 함
 - 명확하고 측정 가능한 용어로 정의되어야 함
 - 원조과정이 방향성을 갖기 위한 방법
 - ☞ 계획된 목표, 즉 바라는 최종 결과가 구체적으로 정의되어야 함
 - ☞ 모든 참여자들이 함께 달성해야 할 변화에 관한 분명한 이해가 있어야 함
 - 실현 가능해야 함
 - 목표 달성에 대한 클라이언트의 능력과 목표 달성을 방해할 수 있는 환경적 제약들이 고려되어야 함
 - 사회복지사의 지식과 기술에 상응하는 것이어야 함
 - 성장을 강조하는 긍정적인 진술로 작성해야 함
 - 사회복지사는 윤리나 법에 저촉되는 목표에 동의하지 않아야 함
 - 기관의 기능과 일치해야 함

2) 계약

- 목표가 설정된 후 문제의 정의, 목표, 클라이언트와 사회복지사의 역할, 시간, 장소, 비용, 개입기법, 평가방법 등 개입계획에 대해 사회복지사와 클라이언트가 동의하는 것임
- 공식성의 정도에 따라 구분할 수 있음
 - 서면계약
 - 가장 높은 수준의 공식적 계약의 형태임
 - 개입 목표, 과정, 기간 등에 대해 사회복지사와 클라이언트 체계가 합의한 것을 서면으로 작성하고 서명함

- 구두계약
 - 서면계약과 실질적 내용은 같지만 구두로 이루어진다는 차이가 있음
- 서면계약과 구두계약을 부분적으로 혼합한 형태도 있음

3) 계약서

- 기관의 기능과 목적, 클라이언트의 욕구나 계약의 목적에 따라 다양할 수 있음
- 기본적으로 클라이언트의 이름, 주소 등 클라이언트 관련 신상 정보, 구체적 개입목표, 서명과 날씨가 계약서에 포함됨

사회복지실천과정 : 개입 / 13주차 1차시

1. 개입의 주요 목표와 과업

■ 개입단계

- 설정된 목표를 달성하기 위해 변화를 가져오는 구체적인 개입활동이 수행되는 단계임
- 이 단계에서 사회복지사는 계획대로 진행되고 있는지를 끊임없이 점검하면서 지지와 환류를 제공해야 함
- 사회복지사가 활동을 결정할 때에 염두에 두어야 할 원칙
 - 경제성
 - ☞ 선택된 활동은 사회복지사와 클라이언트의 시간과 비용을 최소화할 수 있는 것이어야 함
 - ☞ 클라이언트가 스스로 할 수 있는 일은 사회복지사가 관여하지 말아야 하며 도움을 요구할 때만 도움을 제공하고, 클라이언트가 혼자서 할 수 없는 일만 사회복지사가 함
 - 클라이언트의 자기결정
 - ☞ 개입의 전 과정을 통해 클라이언트가 스스로 의사결정을 하도록 도움
 - 개별화
 - ☞ 클라이언트의 특성과 욕구에 맞도록 개입활동을 조정해야 하는데, 클라이언트의 능력과 상황을 고려함
 - 발달
 - ☞ 개입의 전체 방향은 클라이언트 체계의 발달적 단계에 적합한 것이어야 함
 - 상호의존성
 - ☞ 사회복지사 활동과 클라이언트의 활동은 상호 보완적이어야 하므로, 클라이언트의 변화 능력을 고려한 후 개입해야 함
 - 서비스 목표에 초점 두기
 - ☞ 사회복지사와 클라이언트의 모든 활동은 두 사람이 합의한 목표에 부합되어야 함

■ 개입과정에서 사회복지사의 역할(컴프턴과 갤러웨이)

- 중개자(Broker)
 - 클라이언트와 자원을 연결해 줌
 - 사회복지사는 지역사회의 기관과 자원에 대한 충분한 정보와 지식을 가지고 있어야 함
예) 생활 형편이 어려운 위탁가정이나 양육시설 아동에게 재정 후원자 등의 자원을 연결해 주거나 병원에서 장기이식이 필요한 환자와 장기 기증자를 연결해 줌

- 조력자(Helper)
 - 클라이언트가 자기 스스로 문제를 해결할 수 있는 능력을 기르고 필요한 자원을 찾아낼 수 있도록 도움
 - 사회복지사는 변화 매개자일 뿐 클라이언트 자신이 변화의 주체이므로, 클라이언트의 능력을 개발하는 데 최선을 다해야 함
- 교사(Teacher)
 - 클라이언트에게 새로운 정보나 지식, 그리고 기술을 배울 수 있도록 도와주고 직접 가르치기도 함
 - 예) 아동학대 부모에게 발달단계에 따른 적합한 양육방법을 전수하거나 훈육방법을 알려줌
- 중재자(Mediator)
 - 갈등을 일으키고 있는 클라이언트와 다른 사람 또는 외부체계를 조정하여 합의에 도달하도록 함
 - 예) 자퇴한 학생의 복교를 위해 학교, 학부모, 학생의 다양한 입장과 욕구를 수렴하여 해결방법을 모색함
- 옹호자(Advocate)
 - 클라이언트를 대신해서 클라이언트의 이익을 대변해 줌
 - 논쟁, 타협, 투쟁 등을 통해 클라이언트의 이익과 권리를 보호함
 - 예) 도심 재개발로 철거를 당하게 된 철거민 세입자들의 권리 확보를 위한 활동이나 학대받은 아동의 권리 옹호활동 등

2. 변화의 초점

1) 개인적 변화

- 개인의 사고, 감정, 행동의 변화를 일컬음
 - 클라이언트가 자신의 포부 · 태도 · 경험에 부여하는 의미의 변화, 지식의 저변확대, 자신에 관해 긍정적인 감정을 갖게 되는 것, 지난 일에 대한 수용과 자신의 삶에 변화를 가져올 능력을 개발하는 것을 포함함
 - 개인이 더 큰 도전에 대처하는 데 보다 유연하게 적응하는 방식을 터득하게 함
- 개인적 변화가 목표일 경우
 - 사회복지사와 클라이언트는 클라이언트의 지각, 의미, 감정과 행동 간의 관계를 검토함
 - 클라이언트가 자신과 자신의 상황에 관한 새로운 지각과 의미를 찾기 위해서는 이전에는 의식하지 못했던 감정들을 확인하도록 돕는 것이 필요할 수 있음
- 클라이언트는 감정을 표현하고, 감정에 관해 생각해 보며, 감정을 깊이 경험하도록 사회복지사의 도움을 받음
 - 사회복지사의 도움으로 분노, 슬픔 등 다양한 감정을 이끌어 낼 수 있고 혼란, 양가감정 등을 해소하게 됨

2) 관계의 변화

- 배우자, 가족구성원, 친구, 동료, 고용주 등과의 중요한 관계에서의 변화를 일컬음
 - 대인관계를 개선시킬 필요가 있는 개인들이 의사소통하고, 갈등을 해결하며, 만족을 얻는 방식을 변화시키는 것을 말함
- 관계를 변화시키기 위해서는 클라이언트가 휘말려 있거나 갈등의 원인이 되는 상호작용 패턴에 초점을 둠

3) 환경적 변화

- 개인의 복지와 사회적 기능에 중요한 영향을 미치는 환경 속의 상황이나 자원의 변화를 일컬음
- 예)
 - 월세어 사용이 가능한 주거지로 옮기는 일
 - 맞벌이 가정 자녀들의 방과 후 보호를 지원해 주는 지역사회 자원이 더 풍부한 동네로 이사하는 일
 - 가족과 함께할 시간을 갖기 위해 야근이 많지 않은 직장으로 옮기는 일 등
- 사회복지사는 개인적 문제부터 전체 지역사회에 영향을 미치는 문제에 이르기까지 다루는 문제의 범위가 광범위하고 변화의 초점이 개인, 관계, 환경 등 다양함
 - 직접적 개입방법과 간접적 개입방법을 모두 활용할 수 있어야 함

3. 직접적 개입

- 다음을 통해 클라이언트의 역량을 강화시키는 것이 목적임
 - 클라이언트 체계가 과업을 수행할 때 지지를 제공함
 - 계획된 변화가 일어나도록 클라이언트 체계를 원조함
 - 클라이언트 체계가 상호 간 도움을 얻을 기회를 조성함
 - 클라이언트 체계에 자원, 문제해결, 행동 실행에 관한 교육을 함

1) 의사소통 기법

- 클라이언트의 정서적 안정, 왜곡된 인지의 변화, 상황 인식 능력의 향상을 목적으로 다양한 의사소통 기법들이 사용될 수 있음
 - 정서적 안정
 - 낙담, 좌절, 의기소침, 무력감, 자신감 결여와 같은 클라이언트의 심적 상태를 건강하고 자신감 있는 상태로 회복시키고 불안, 분노, 죄의식 등 불합리하고 불건전한 정서 상태를 적절하게 해소하도록 도와 자아기능을 회복시키는 것을 말함
 - 유용하게 활용되는 기법들
 - 예) 지지, 재보증, 보편화, 환기법 등

■ 지지(Support)

- 클라이언트를 격려하고 고무하며 인정하는 것을 의미함
- 경청이나 칭찬, 인정 등으로 전달될 수 있음
- 문제해결 능력과 자질, 지식을 보유하고 있는 클라이언트의 능력과 동기를 최대화시키는 방법으로 효과적임
- 어려운 과제를 목전에 두고 자신감이 부족한 클라이언트에게 유용한 기법임
- 사회복지사는 클라이언트의 내적 강점, 반응방식, 의사결정, 행동방식, 관계 등을 지지할 수 있음

■ 재보증(Reassurance)

- 고심하고 있는 상황에 대한 해결책이 있다는 사실을 클라이언트에게 확신시키는 것을 의미함
- 클라이언트가 실제로 합리적이고 현실적인데, 자신의 결정이나 행동을 망설이거나 확신이 없을 때 사용하는 기법임
- 클라이언트의 능력, 감정, 성취와 관련해서 사용될 수 있음
 - 클라이언트는 개입에 대한 의문이 있거나 부정적인 느낌이 들어도 종종 문제를 제기하거나 부정적인 감정을 표현하기를 꺼림

■ 보편화(Universalization)

- 클라이언트의 생각, 감정, 행동이 비슷한 상황에 있는 다른 사람들과 비슷하다고 이야기해서 클라이언트 자신이 이상하거나 비정상적이라는 지각을 상쇄시키는 기법을 말함
 - 인간경험의 공통점과 클라이언트의 문제 상황과 유사한 상황을 성공적으로 해결한 다른 사람의 강점을 활용하는 것임
- 예) 치매에 걸린 어머니를 요양원에 입소시킨 후 어머니를 유기한 것
같은 강한 죄책감에 시달리는 클라이언트에게 '부모님을 요양원에 입소시켜야만 했던 많은 사람들이 그 심경을 지금 말씀하신 것과 똑같이 표현하더군요'와 같이 말해 줌

■ 환기(Ventilation)

- 고집어낼 필요가 있는 감정과 태도를 표면화시키고 표현하며 개방하는 것을 의미함
- 일반적으로 클라이언트의 기능에 영향을 미치고 당면한 문제에 대해 합리적으로 사고하는 것을 방해하는 감정이 환기의 대상이 됨
 - 이와 같이 감정이 제대로 표출되지 않거나 강하게 억압되어 감정 자체가 문제가 되거나 혹은 문제해결을 방해하는 경우, 문제와 상황에 관련된 감정을 클라이언트로 하여금 표출하도록 함

■ 감정의 표현

- 클라이언트가 분노, 자기 연민, 고통과 두려움에 사로잡히지 않고 이러한 감정에서 벗어나게 하는 것임

■ 직면(Confrontation)

- 클라이언트의 자아 인식을 고양하고 변화를 촉진하는 기술임
- 클라이언트의 어려움을 야기시키거나 유지시키는 사고, 감정 또는 행동의 특정 측면을 클라이언트에게 직시하게 하는 것을 말함
- 클라이언트의 사고, 감정, 행동 중에서 특히 변화에 장애가 되는 부분에 대한 인식을 높이기 위해 사용하는 기법임
- 목적 가운데 하나는 클라이언트가 행동하고 사고하며 느끼는 것에 있어서 모순을 인식하도록 돕는 것임

예) 클라이언트가 자신의 문제가 중요하지 않은 것처럼 말하지만 그의 태도와 행동에서 그 문제의 중요성이 감지된다면 직면을 시도할 수 있음

■ 재구성(Reframing)

- 클라이언트가 특정한 사건, 행동 또는 생활 경험에 부여하는 의미를 수정하도록 돕기 위해 사용됨
 - 클라이언트가 다른 관점으로, 그리고 보다 긍정적으로 특정 행동과 경험을 인식하도록 도움
- 예) '엄마와 아빠는 나를 믿어 주지 않아요'라고 말하는 클라이언트의 말은 '자녀이기 때문에 더 불안해하는 부모님들이 많지요'로 바꾸어 줄 수 있음

■ 정보(Information) 제공

- 어떤 상황이나 사건에 관한 지식을 확장시킬 수 있도록 사실이나 의견, 생각을 제공함
- 정보란 일종의 자원임
- 제공된 정보가 클라이언트의 당면 문제에 관련되고 그 정보를 아직 가지고 있지 않을 때 비로소 유용한 정보가 될 수 있음
- 클라이언트에게 도움이 될 수 있는 정보
 - 필요한 서비스를 얻을 수 있는 방법
 - 불공정하게 서비스가 거부된 경우 해결 방법
 - 자조집단 및 지지집단 찾는 방법
 - 약물치료의 부작용
 - 특정한 정보를 얻는 방법
 - 개인적 문제와 사회적 · 정치적 · 경제적 여건 간의 관계
 - 지역사회 · 근린 자원을 증진시키기 위한 선택
 - 발달과정의 규범과 관심사를 공유하는 다른 사람들에 관한 정보
 - 마약 사용과 같은 특정 행동 양식의 결과
 - 가치 있는 목표를 달성하기 위한 새로운 선택
 - 다른 사람에게 영향을 미치는 방법과 유인한 변화를 일으키는 방법

■ 조언(Advice)

- 사회복지사가 클라이언트에게 결정이나 행동을 추천하거나 권고하는 제언을 일컬음
- 사회복지사는 클라이언트가 미처 생각하지 못한 대안들을 제시하거나 대안 중의 하나를 추천하는 조언을 함
 - 클라이언트의 능력에 대한 판단을 바탕으로 조언해야 함
 - 조언의 성공과 실패는 이를 활용할 클라이언트의 능력에 달려 있지만 이 능력에 대해 타당한 사정평가를 하는 것은 사회복지사의 역량임

2) 행동기법

■ 개입의 목적이 클라이언트가 새로운 행동을 학습하거나 기존의 행동을 수정하도록 돕는 것일 때 사회복지사가 사용할 수 있는 가장 강력한 개입방법임

■ 사회복지사는 특정한 표적행동을 강화 혹은 증가시키거나 반대로 약화 혹은 감소시키기 위한 목적으로 행동기법을 적용하게 됨

■ 다양한 문제행동(예 : 과잉행동, 공격성, 비행, 확대 혹은 방임 등)에 유용하게 적용될 수 있음

■ 강화(Reinforcement)

- 표적행동이 더 빈번하게 발생할 가능성을 증가시키는 사건이나 활동을 말함
- 정적 강화
 - 표적행동을 증가시키는 효과를 얻기 위해 클라이언트가 좋아하거나 유쾌해하는 조건을 추가하거나 제공해 주는 것을 의미함
- 부적 강화
 - 표적행동을 증가시키는 효과를 얻기 위해 클라이언트가 싫어하거나 불쾌해하는 조건을 감소시키거나 제거하는 것을 의미함

■ 소거(Extinction)

- 바람직하지 않은 행동을 없애기 위해 그 행동을 무시하는 것을 의미함
- 고전적 조건화와 조작적 조건화에서 모두 가능함
 - 고전적 조건화의 소거
 - ☞ 표적행동을 발생시키는 자극이 더 이상 제공되지 않으면 반응이 나타나지 않는 것을 일컬음
 - 조작적 조건화의 소거
 - ☞ 고전적 조건화의 소거와 달리 반응을 하지 않는 것은 물론 결과와 그 결과로 이끈 관계, 즉 강화 조건을 제거하는 것을 일컬음

예)

- 학교 부적응 문제가 있는 자녀와 숙제 때문에 언쟁하는 대신 방과 후에 아이를 공부방에 일정시간 동안 혼자 있게 함

- 부모와 숙제 문제로 언쟁하는 아동은 결과적으로 숙제를 안 하게 되는데, 결국 부모와의 언쟁이 아동에게 정적 강화가 되는 셈임
 - ☞ 부모가 자녀와 숙제 문제로 언쟁하는 대신 아이를 공부방에 두는 상황은 자녀에게 강화조건을 철회하는 효과가 있음
- 처벌(Punishment)
 - 표정행동을 억제하거나 감소시키는 효과가 있는 고통스럽고 불쾌한 자극을 주는 기법임
 - 정적 처벌
 - 불쾌한 결과가 뒤따름
 - 부정적 처벌
 - 생활의 유쾌한 부분을 박탈함
- 타임아웃(Time-Out)
 - 문제행동을 감소시키는 데 흔히 사용되는 기법임
 - 목적
 - 바람직하지 않은 행동을 강화하는 환경으로부터 클라이언트를 일시적으로 격리시켜 문제행동을 감소시키거나 제거함
 - 두 사람 중 한 사람이 너무 화가 나거나 두려워서 대화를 계속할 수 없을 때 잠시 휴식을 갖는 방식이 될 수도 있음

4. 간접적 개입

- 직접적 개입
 - 사회복지사와 클라이언트 간 대면적 관계를 통한 상담, 치료, 교육이 주가 되는 개입임
- 간접적 개입
 - 클라이언트의 환경에 대한 개입과 조정, 클라이언트의 환경 내 관계망의 활동을 총칭하는 개입임
- 방법
 - 자원개발과 중개 및 의뢰
 - 옹호활동
 - 서비스의 점검과 조정 등과 함께 관료주의 대응에 대한 전략
 - 사회적 공감
 - 사회운동
 - 정책입안자인 국회의원 및 관료를 설득하는 로비활동, 법안 제안이나 개정안을 촉구하는 활동, 문제를 제기하는 소송, 언론을 통한 고발 활동 등도 포함될 수 있음
- 간접적 개입방법 가운데 우리나라 사회복지실천 현장의 사회운동은 미시적 차원의 주민운동과 정부정책과 제도에 부응하는 운동이 주가 되고 있어 제도권 사회복지운동의 한계를 보이는 것으로 분석되고 있음

사회복지실천과정 : 평가와 종결 / 13주차 2차시

1. 평가와 종결의 주요 목표와 과업

- 평가와 종결은 서로 연결되어 있음
 - 사회복지실천의 목적이 클라이언트의 문제해결 혹은 욕구충족에 초점이 있으므로 문제가 해결되거나 욕구가 충족되면 종결이 이루어짐
- 목표 달성과 문제해결, 욕구충족에 대한 결정은 평가를 통해 내려짐
 - 평가는 종결을 위한 토대가 됨
- 사회복지실천의 평가 목표
 - 사회복지사와 기관의 책임성을 입증하는 것임
- 책임
 - 사회복지사
 - 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공함
 - 전문직의 윤리와 가치를 서비스 전달과정에서 준수함
 - 소속 기관의 정책 및 지침에 맞는 프로그램과 서비스를 제공함
 - 사회복지기관
 - 기관을 지원하고 인가해 준 사람들과 지역사회에 대한 것임
- 목표를 달성하기 위한 사회복지사의 주요 과업
 - 개입의 효과성과 효율성을 객관적으로 보여 주는 적절한 평가방법의 선택과 실행임
 - 효과성
 - ☞ 클라이언트 체계의 목표 달성을 측정함
 - 효율성
 - ☞ 개입에 사용된 자원(예 : 시간, 노력, 비용 등)을 성과에 비추어 평가함
 - ☞ 투입 · 산출로 표현되기도 함
- 종결의 목표
 - 개입을 통한 클라이언트의 변화를 확인하고 원조과정에서 성취한 것들을 유지할 수 있도록 준비시킴
 - 사회복지실천이 종료된 이후에도 클라이언트가 독립적으로 자신의 문제를 해결하기 위한 역량을 발휘할 수 있어야 하기 때문임
- 사회복지사는 클라이언트가 새로운 성취를 인정하고 자신감을 유지할 수 있도록 세심한 배려로 종결을 이끌어야 함

- 종결과정에서 사회복지사의 과업
 - 적절한 종결 시기의 결정
 - 클라이언트와 사회복지사의 정서적 반응의 처리
 - 개입을 통해 획득한 효과의 유지와 강화
 - 필요한 경우 클라이언트를 다른 자원으로 의뢰

2. 평가방법

1) 평가의 기능과 평가도구

- 평가의 긍정적인 기능
 - 사회복지사의 지식기반이 증진될 수 있음
 - 서비스 질에 관한 결정을 용이하게 할 수 있음
 - 책임성을 증명할 수 있음
 - 클라이언트의 목표가 달성되었는지 여부를 객관적으로 결정할 수 있음
 - 변화와 관련 있는 변수들에 대한 정보를 얻을 수 있음
 - 개입 결과가 성공적인 경우
 - ☞ 그동안 사용했던 방법을 반복함
 - 바라는 결과를 달성하지 못한 경우
 - ☞ 개입과정을 수정할 수 있는 객관적 근거가 마련됨
 - 서비스 받는 클라이언트뿐 아니라 사회복지사, 프로그램관리자, 자원 제공자, 정책 수립자 등에게 서비스의 질에 관한 정보를 줄 수 있음
 - 클라이언트의 욕구충족 혹은 문제해결을 위한 서비스를 적절하게 제공하고, 재원을 적절하게 지출하였으며, 실천윤리와 가치에 위배되지 않는 서비스 전달을 하였다는 책임성을 증명할 수 있음
 - 클라이언트의 목표 달성을 증명할 수 있음
- 목표가 달성되었는가?(예 / 아니오)
 - 목표가 달성되었다면 혹시 개입계획 이외의 요인에 의해 달성되었는가?(외부요인)
 - 목표가 달성되지 못했다면 다음과 같은 질문들을 해 보아야 함

구분	내용
목표 달성 평가	문제가 최초로 확인된 이후로 클라이언트 체계, 행동 체계 또는 표적 체계는 목표를 어느 정도 달성했는가?
외부요인	목표 달성이 개입계획 이외의 요인에 의해 기대한 만큼 달성되지 못했는가?
시기 선택	목표 달성 시기 결정에 오류가 있었는가?
약정	과업을 수행하기로 되어 있는 개인 혹은 체계가 과업을 완수하지 못했는가?
과업	과업이 부적절하게 선택되었거나 순서가 잘못되었거나 부적절하게 기술되었는가?
목표	목표는 달성되었으나 문제가 지속되고 있다면 목표가 부정확하게 설정된 것인가?
문제	목표는 달성되었으나 문제가 지속되고 있다면 문제가 부정확하게 규정된 것인가?
내부 요인	목표 달성을 방해하는 것이 사회복지사와 클라이언트 체계의 관계와 관련된 요인인가?

- 평가에 요구되는 객관적 자료
 - 평가에 사용할 검증된 도구 및 설문지
 - 문제 상황의 변화 정도에 대한 평가
 - 참여자의 피드백
- 가장 흔한 방법
 - 클라이언트가 말하는 내용에 근거해 평가하는 것임
 - 사회복지사는 클라이언트와의 면접 시 개입과정에서 무엇을 했고, 어떻게 느꼈으며, 무슨 생각을 했는지 등을 파악함
 - ☞ 클라이언트의 진전 또는 악화에 관한 추론을 하고 이에 따라 개입을 조정함
- 때로는 클라이언트와 관련된 사람(예 : 부모, 배우자, 동료, 고용주 혹은 친구)으로부터 평가를 위한 정보를 얻음
- 드물기는 하지만 다른 기관의 기록, 병원, 학교 등으로부터 평가를 위해 정보를 얻을 수도 있음
- 표준화된 척도 같은 도구들도 평가에 쓰임
 - 예)
 - 우울증, 불안장애, 트라우마, 알코올 중독, 정신증과 같은 특정 장애와 관련된 측정도구
 - 가정폭력, 아동학대 혹은 방임, 사회적지지, 생활 만족, 삶의 질과 같은 보다 복잡한 문제나 개념을 측정하는 도구들
- 실천 평가에 있어서 사회복지사가 직접적 관찰을 통해 클라이언트의 행동을 체계적으로 측정하는 것도 평가의 또 다른 진보임

■ 평가 목적을 위해 생리적 지표들도 활용될 수 있음

예)

- 소변검사, 혈액검사, 체모 분석이 클라이언트의 불법 약물 사용을 평가하기 위해 사용됨
- 의료사회복지사는 개입의 효과를 살펴보기 위해 생리적 지표인 혈압 혹은 혈당 수치를 사용할 수 있음

2) 평가방법

■ 사례연구(Case Study)

- 실천 결과를 평가하는 가장 오래된 방법임
- 클라이언트의 변화를 평가하기 위해 이야기, 도표, 그림 등을 활용하는 질적 평가방법임
- 많은 학술지들이 사례연구를 게재하고 있음
- 몇 페이지에 불과한 간결한 것부터 책 한 권 분량에 이를 만큼 방대한 것까지 다양함
- 사례연구의 강점
 - 원인과 치료에 대한 반응에 관해 추론하는 것을 충실하게 보여 주는 임상사례를 상황적 맥락 속에서 살펴볼 수 있다는 점임

■ 단일사례설계

- 가장 널리 알려진 사회복지실천의 평가방법임
- 어떤 규모의 클라이언트 체계에도 적용될 수 있으며, 개인, 가족, 집단, 프로그램, 조직 또는 지역사회를 대상으로 할 수 있음
- 클라이언트 체계는 그 자신이 통제집단이 됨
- 단일사례설계로 평가하면 개입 결과를 그래프로 그려 평가결과를 시각적으로 쉽게 이해할 수 있음
- 강도, 빈도, 기간 차원에서 측정하기가 쉽고 명확하게 구별되는 행동에 개입의 초점이 있을 때 유용함
- 주요 용어
 - 표적행동
 - ☞ 개입을 통해 변화시키려는 행동을 말함
 - ☞ 클라이언트의 문제나 상황의 측정 가능한 측면이 표적이 될 수 있음
 - 기초선
 - ☞ 개입 이전의 표적행동의 빈도, 강도, 기간을 의미함
 - ☞ 소급하여 설정할 수도 있음
 - ☞ 개입과정 동안 관찰된 변화의 정도를 측정하기 위한 기준으로 사용됨
 - ☞ 기초선을 위한 측정횟수
 - ★ 일반적으로 많을수록 좋음
 - ★ 적어도 세 번 이상 측정하도록 권장함

- AB 설계
 - 개입 이전의 기초선을 알아보기 위해 사전측정을 여러 번 하고 개입을 하는 동안 연속적인 측정을 함
 - A는 기초선, B는 개입을 의미함
 - 기초선의 패턴과 개입 이후의 패턴에 변화가 보이면 개입이 영향을 미친 것으로 규정함
- ABA 설계
 - 일종의 실험설계임
 - 개입의 효과를 보다 명백하게 검증하기 위해 일정기간 개입을 한 후에 개입을 중단함
 - ☞ 중단 후 다시 기초선으로 돌아가면 변화가 개입의 효과였다는 것이 증명됨
 - 개입의 효과가 단기간이고 지속적이지 않을 것으로 예측될 때 유용함
- ABAB 설계
 - AB 설계를 반복함
 - 인과관계 추론이 더욱 분명해져서 강점이 있음
- 과업성취평가(Task Achievement Scaling)
 - 구체적 과업의 완수를 측정함
 - 과업중심실천에서 사용하기 위해 개발됨
 - 과업
 - 바라는 결과에 도달하기 위해 필요한 클라이언트 혹은 사회복지사의 행동이나 결정을 일컬음
 - 보통 며칠 혹은 길어야 2~3 주 내에 완수될 수 있음
 - 일반적으로 한 시점에서 3 개 이상의 과업이 부과되지 않음
 - 서비스가 상대적으로 단기적이고 활동들이 구체적일 때 유용함
 - 예) 구직활동을 하는 데 사회복지사에게 도움을 요청한 클라이언트의 경우
 - ☞ 홈페이지 구인난 공고 찾아보기, 구직신청서 작성과 제출, 면접 연습, 면접을 위한 교통편 확보, 적합한 복장 준비 등 구직을 위해 클라이언트가 해야 할 많은 과업들이 있음
 - 형식
 - 각 과업에 대한 서열척도임
 - 5점 척도로 평가함
 - ☞ 완전 성취 = 4
 - ☞ 상당한 성취 = 3
 - ☞ 부분 성취 = 2
 - ☞ 최소 성취 = 1
 - ☞ 진전 없음 = 0
 - 각 과업에 대한 평가 점수들을 합계해서 가능한 최고 점수 합계로 나누면 성취율이 계산됨

■ 클라이언트 만족도 조사

- 사회복지기관이 제공한 서비스에 관한 클라이언트의 의견을 구함
- 클라이언트에게 기관의 인상, 개입의 성공, 담당자의 역량 등 원조과정의 중요한 측면들을 평가하도록 함
- 한계점
 - 개입의 결과로 일어난 것에 대한 클라이언트의 인식만을 파악한다는 점임

3. 종결의 의미와 유형

■ 종결

- 실천과정의 최종 단계임

■ 사회복지실천의 이상적인 마무리

- 긍정적인 변화가 지속되는 것임
 - 사회복지사의 개입이 종료된 후에도 문제를 해결할 수 있는 클라이언트 체계의 능력이 유지되도록 하는 데 있음

■ 바람직한 종결

- 클라이언트에게 실천과정에서 이루어진 진전을 검토할 기회를 줌
- 실천과정에서 클라이언트 자신이 변화의 주체임을 깨닫게 도움
- 종결 이후의 생활에 대해 자신감을 갖고 원조관계를 종료하도록 도움

■ 종결과 관련해 사회복지사가 확인해야 할 사항

- 처음 제기되었던 문제는 현재 어떠한 상태인가?
- 개입 이후 어떤 변화가 있었는가?
- 개입과정에서 클라이언트가 어떤 역할을 수행했는가?
- 유사한 문제가 다시 발생한다면 클라이언트가 이를 어떻게 다룰 것인가?
- 문제에 대한 클라이언트의 생각이 어떻게 달라졌는가?
- 실천과정의 종결에 대해 클라이언트는 어떻게 느끼는가?
- 다시 개입이 필요하다고 느끼게 하는 요인들은 무엇인가?

1) 목표 달성으로 인한 종결

■ 이상적인 종결

- 클라이언트와 사회복지사가 목표가 달성되었고 충분한 진전이 이루어졌다고 믿거나, 제시된 상황이나 문제에서 벗어났을 때 발생함

■ 가장 만족스러운 종결 유형

- 개입의 목표가 달성되어 이루어지는 종결임

■ 종결이 가까워지면 클라이언트와의 접촉 빈도를 조금씩 줄이는 것이 바람직함

■ 목표 달성으로 종결을 하는 경우에도 정서적 반응을 다루는 것은 중요함

2) 시간제한에 의한 계획된 종결

- 기관의 기능 혹은 사회복지사와 클라이언트 간의 합의와 관련된 시간제한에 의해 종결이 이루어지는 경우임
- 실천현장의 현실적 조건 때문이기도 하지만, 동시에 정해진 시간 내에 성과를 기대함
 - 시간제한이 있을 때 사회복지사와 클라이언트 모두 열심히 개입에 임하게 됨
- 시간제한으로 인해 진전이 없을 때도 종결이 이루어질 수 있음

3) 계획되지 않은 종결

- 클라이언트가 공식적으로 혹은 말없이 중단하는 경우와 같은 계획되지 않은 종결은 사회복지사에게 당황스러운 상황임
- 원조관계에 이상이 있거나 서비스가 도움이 되지 않는다는 클라이언트의 생각을 반영할 수 있음
- 시간이나 장소 등 물리적으로 이용하기 어려운 클라이언트 사정 때문에 중단될 수 있음
- 계획되지 않은 종결이 발생하는 이유가 사회복지사에게 있을 수도 있음
 - 퇴직이나 업무 변동 혹은 개입이 클라이언트에게 더 이상 도움이 되지 않는다는 전문적 판단에 의해서 종결이 이루어질 수 있음

4) 종결의 구성요소

- 진전수준 검토
 - 종결이 다가온 것을 클라이언트에게 알리는 유용한 방법
 - 사회복지사와 클라이언트가 함께 해 온 과정에 대해 성찰적 논의를 하도록 클라이언트를 참여시키는 것임
 - 이 시점에서 중요한 것은 클라이언트가 노력한 부분에 특히 주목하면서 목표가 어떻게 성취되었는지를 함께 생각해 보는 것임
- 변화의 안정화
 - 진전수준을 검토하는 것에서부터 시작됨
 - 사회복지사의 역할
 - 그동안의 진전을 검토하면서 클라이언트가 변화를 가져오기 위해 무엇을 했는지 확인하고 자신이 변화의 주체임을 깨닫도록 도움
 - 이후 성취한 것을 유지하기 위해 어떤 요소와 상황이 중요한지 생각하면서 이를 극대화하고 일반화할 수 있게 됨
 - 변화의 안정화를 위해 문제점을 예상하고 이를 극복할 수 있도록 클라이언트를 준비시킴
- 정서적 유대 다루기
 - 종결은 목표 달성을 의미하므로 일차적으로 긍정적인 것으로 간주됨
 - 많은 클라이언트들이 종결을 수월하게 받아들임
 - 목표달성을 하고 종결을 앞둔 클라이언트는 자신의 역량에 대한 기대와 신뢰가 증진될 수 있음

- 사회복지사의 역할
 - 클라이언트와의 관계를 적절하게 마무리 짓는 기술을 발휘하여야 함
 - 클라이언트에 대한 관여를 점차 줄여 나가고 만남의 간격을 더 넓혀 나가면서 클라이언트 스스로 해야 하는 것을 더 강조하는 접근이 필요함

사례관리 1 / 14주차 1차시

1. 사례관리의 등장 배경

■ 사례관리의 기원

- 사례관리의 모습이 다양한 만큼 다양한 견해가 존재함
- 사례관리와 개별사회사업에는 많은 유사점이 있기에 19 세기 리치몬드가 활약하던 미국의 개별사회사업에서 서비스의 조정과 클라이언트의 참여와 자기결정이 강조되었던 실천에서 찾기도 함
- 1963년 미국의 「지역정신보건법」 제정으로 탈시설화 정책이 시도됨
 - 시설보호에서 각 지역으로 흩어진 만성정신질환자의 지역사회 보호와 적응을 돕기 위한 것에서 찾고 있음
 - 탈시설화 이후 스스로 생활이 불가능한 중증의 만성정신장애인은 지역사회에서 복잡하게 흩어져 있는 여러 종류의 자원과 서비스들에 접근하는 것이 불가능하여 그들을 지역사회 내에서 제대로 보호하고 관리하는 데 실패하였음
 - ☞ 이들이 지역사회에 거주하게 되면서 분산되어 있는 서비스를 통합적으로 제공할 수 있도록 서비스를 체계적으로 관리할 필요성이 대두됨
 - 기관 단위의 서비스를 넘어서는 사례관리 서비스라는 포괄적 대책이 요구됨
- 1980년대 이후 복지국가기의 시기가 지나가고 복지다원주의의 이념이 득세하는 가운데 국가가 복지비용을 절감하는 데 관심이 커지면서 서비스 간의 중복을 피하고 효율성을 높이는 방안으로 사례관리가 각광을 받게 되었음
 - 공공재원이 투자되는 대상에 대한 체계적인 관리를 통하여 저비용과 고효율을 지향함
 - ☞ 복지 체감도와 삶의 질 향상을 도모할 필요성이 증대됨

■ 한국의 사회복지제도

- 보편적 보장보다는 선별적 보장을 우선시하여 시설중심의 서비스 전달체계를 지향함
 - 농어촌 지역 등과 같이 서비스의 사각지대가 심각하고 대도시에서는 그나마 많지 않은 서비스가 중복되고 있는 문제가 쟁점이 되어 왔음
- 프로그램 중심으로 운영되는 많은 사회복지서비스가 고객 중심의 서비스가 아니라 공급자 중심의 서비스로 운영됨
 - 복지 체감도를 낮추고 효과성을 담보할 수 없는 구조적 문제를 지니고 있다는 비판을 받아 왔음
- 이러한 문제를 해결하기 위한 해법으로 사례관리가 사회복지서비스 전 영역에서 강조되고 있는 추세임

■ 한국의 사례관리 방법

- 1990년 초
 - 저서와 논문을 통하여 사례관리가 소개됨
 - 사회복지서비스가 재가복지와 지역사회복지로의 전환을 준비하면서 사례관리가 사회복지학이나 간호학과 관련 실천분야에서 관심을 받기 시작함
- 1993년
 - 노인복지법 개정을 통해 재가복지가 사회복지사업의 공식적인 프로그램으로 인정됨
- 1995년
 - 정신보건법에서는 지역사회정신보건사업의 필수 사업 가운데 하나로 사례관리가 지정됨
 - 사례관리에 대한 인식이 점차 확대됨
- 2005년
 - 사회복지사업법의 개정으로 시 · 군 · 구청장의 책임하에 보호 대상자 별 보호계획을 수립하도록 함
 - 사례관리의 현실화 기반이 마련됨
- 2012년
 - 공공사례관리가 전국의 시 · 군 · 구에 전면 도입됨
- 2016년
 - 읍 · 면 · 동 단위에서도 사례관리가 시행됨
- 가장 보편적인 사회복지서비스 전달방법으로 자리매김하고 있음

2. 사례관리의 개념과 정의

■ 개념

- 시대와 국가 그리고 활용 분야와 실시 주체 및 관점에 따라 다양하게 활용되고 있어서 이를 일관되게 규정하는 것은 쉽지 않음

■ 초기의 사례관리

- 중증장애인과 치매노인 등이 갖고 있는 복합적이고 장기적인 문제를 효과적 · 효율적으로 보호 및 관리하기 위해 사례관리가 도입됨
 - 이러한 전통은 미국사회복지사협회의 사례관리에 대한 정의가 대상자를 지역사회에서 지속적으로 보호하는 것으로 규정한 것에서 찾아볼 수 있음

■ 최근의 사례관리

- 제한된 시간 내에 구체적인 문제해결과 역량강화를 도모하는 데 효과적인 방법으로 사용되고 있음

■ 사례관리의 정의 검토 결과(거산스키)

- 공통적으로 강조되는 용어

- 개별 맞춤형으로서의 서비스
- 조정
- 연계
- 서비스 네트워크
- 효율성
- 비용 효과성

☞ 강조되는 것은 사례관리를 임상 또는 진보된 실천으로 규정하는 것이라고 보았음

■ 사례관리의 주요 정의

주요학자	사례관리 정의
미국 사회복지사협회 (NASW, 1984)	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스들을 연결하고 조정하여 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 포괄적인 프로그램임
목슬레이 (Moxley, 1989)	<ul style="list-style-type: none"> • 복합적인 욕구를 가진 사람들의 기능화와 복지를 위해 공식적 · 비공식적 지원과 활동의 네트워크를 조직하고 유지함 • 이러한 활동을 통해서 클라이언트의 생활기술을 증진시키고 사회적 망과 관련된 대인복지서비스 제공자들의 능력을 발전시킴 • 제공되는 서비스의 효율성과 효과성을 증진시킴
사례관리자 자격위원회 (Mullahy & Jenson, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> • 사정, 계획, 실행, 조정, 모니터링하고 클라이언트의 건강 욕구를 충족하는 데 필요함 • 삶의 질과 비용 - 효과적인 성과들을 촉진하기 위해 의사소통과 자원을 활용하는 대안과 서비스를 평가하는 협력적인 과정임
한국보건복지 인력개발원 (2009)	<ul style="list-style-type: none"> • 장기적이고 복합적인 문제를 가진 클라이언트를 대상으로 사례관리자가 오랜 기간 동안 책임지고 필요로 하는 서비스들을 다양한 원천으로부터 동원하여 연결하고 모니터링하는 활동임
한국사례관리학회 (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • 복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능회복을 위해 운영체계를 확립함 • 클라이언트와 함께 개인과 환경의 강점을 포함한 체계적 사정과 그들의 욕구와 관련된 내적자원은 물론, 다양한 지역사회 자원의 개발과 활용을 통해 클라이언트의 삶의 질을 향상시키는 통합적 실천방법임

■ 사례관리 정의의 핵심 요소(한국 사례관리학회)

- 주 대상
 - 복합적이고 장기적인 욕구를 가진 취약계층의 개인과 가족임
 - 궁극적인 목적
 - 클라이언트의 자립과 자활을 위한 사회기능의 회복과 역량강화임
 - 생태체계 사정인 임상적 접근과 자원의 개발 및 연계라는 행정적 접근이 공통적으로 중시되는 방법임
 - 개입의 효과성과 책임성을 중시함
 - 기존 사회복지서비스가 공급자 중심의 서비스인 프로그램 중심으로 실시되면서 성과 혹은 결과 측정에 약점을 보이는 데 반해 사례관리는 개별 맞춤형 개입을 통해 개인의 목표 달성 정도를 측정해 낼 수 있는 책임성 있는 방법임
 - 서비스 제공의 범위
 - 사례관리자가 속한 기관의 범주를 넘어서 타 기관과의 서비스 연계가 중시되고, 지역사회 공식적 · 비공식적인 인적 · 물적 자원을 개발하고 활용함
 - 서비스의 방법
 - 직접 서비스
 - ☞ 상담, 지원, 연계 등
 - 간접 서비스
 - ☞ 프로그램 개발, 옹호, 자원개발 등
 - 통합적으로 제공됨
 - 체계화된 운영체계를 통해 종합적으로 점검되고 관리되는 책임 있는 실천방법임
- 초기에는 복합적이고 장기적인 문제를 효과적이고 효율적으로 관리하기 위해 도입되었으나 최근에는 구체적인 문제해결과 단기개입까지 포괄하고 여러 다양한 활동을 가리키는 광범위한 의미로 사용되고 있음

3. 사례관리의 발전과정

1) 미국

■ 1960년대 초

- 탈 시설화 정책으로 정신장애인, 지적장애인이 병원 혹은 시설에서 나와 지역사회에서 생활하게 됨
- 이들의 보호와 적응을 돕는 포괄적 접근으로 볼 수 있음

■ 1970년대

- 정신보건 분야에서의 사례관리는 다양한 서비스가 필요한 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 적절한 방법으로 서비스를 전달하기 위해 필요한 것이었음
- 클라이언트가 복합적인 욕구를 가졌기 때문에 직접적 서비스 제공만으로 이를 충족시킬 수가 없었고 이러한 클라이언트에게 다양한 서비스를 연계하는 과정이 필요했음

- 서비스 연계가 핵심적인 기능이었음
- 정신장애인과 지적장애인 외에도 중증 장애인, 약물중독자, 기능손상 노인 등 복합적이고 장기적인 욕구를 가진 클라이언트들이 증가하면서 적용 대상이 확대됨
 - 지속적 보호와 통합적 원조를 필요로 하는 서비스 대상 인구가 증가하는 상황은 치료에서 보호로 서비스 패러다임이 바뀌는 것을 의미함
- 이 클라이언트들을 지역사회에서 지속적으로 보호하고 재활시키기 위해서는 지역사회 자원을 적극적으로 개발하고, 활용하며, 기존 자원을 효율적으로 전달하고, 점검하며, 관리하는 체계를 구축해야만 함

■ 1980년대

- 서비스 전달을 위해 연계뿐 아니라 서비스 조정의 역할이 강조되기 시작함
- 복지다원주의 이념의 주도로 사회서비스 비용을 절감하기 위해 정책이 강화되고 사회복지 예산 삭감, 대인 서비스 관련 비용 절감의 분위기 속에 서비스 중복을 피하고 효율성을 높이는 방안으로 사례관리가 주목 받게 되었음

2) 우리나라

■ 재가복지봉사센터 중심의 사례관리에서 아동·청소년 및 가족에 대한 사례관리로의 확장이 이루어졌음

■ 1990년대

- 사회복지관, 노인종합복지관, 장애인복지관에 부설로 설치된 재가복지봉사센터에서 노인과 장애인을 대상으로 보호서비스(예 : 가사·간병·정서·결연서비스 등)와 자립지원서비스(예 : 직업훈련, 취업알선 등)를 직접 지원하거나 연결하여 제공하였고, 보건의료서비스를 연결하였음
- 재가복지봉사센터의 사례관리
 - 직접 서비스 제공보다는 보호와 경제적 지원서비스를 연계하고 관리하는 비중이 컸음
- 재가복지봉사센터에서 제공하던 사례관리가 아동·청소년 및 가족으로 대상이 확대되면서 사례관리 대상자의 욕구도 의료, 보호, 자립지원 중심에서 삶의 전 영역(예 : 의식주, 의료, 일, 이동, 교육, 보호, 여가, 정서, 사회문화 욕구 등)으로 확대되었음
- 사례관리의 목적
 - 욕구 충족을 위한 서비스 연계에서 문제를 해결하거나 역량을 강화하기 위한 직접 서비스 제공으로 확대됨

■ 정신보건 분야

- 「정신보건법」(1995년 제정)에 규정된 사례관리 업무가 지역사회 정신보건사업의 필수사업임

■ 정신보건사회복지 분야

- 등록회원을 대상으로 제공된 서비스를 모두 포괄하며 대상자의 욕구사정, 서비스 계획 수립, 계획에 기반을 둔 서비스 제공을 의미함

■ 등록대상자

- 만 19세 이상의 정신질환자
 - 등록 단계부터 사례관리가 시작됨
- 사정평가를 통해 대상자 욕구에 따라 개인의 사례관리서비스 계획을 세우고 이에 맞게 제공되는 서비스를 통칭함
- 제공되는 서비스
 - 주간재활 및 직업재활서비스
 - 의뢰 및 연계 서비스
 - 교육 및 훈련 서비스

■ 공공 부문

- 보건복지부
 - 2009년 7월 전국 10개 지자체에서 시범적으로 실시하던 공공사례관리를 2010년 1월부터 전국적으로 확대함
 - 기초생활보장수급자, 차상위계층, 긴급지원가구를 대상으로 복지 담당공무원이 사례관리자로 대상자 발굴, 욕구조사, 서비스 제공 계획 수립, 서비스 연계 및 점검, 종결 등 사례관리 과정에 참여하고 있음
- 지역사회복지 영역
 - 「사회복지사업법 시행규칙」 개정(2012. 8)으로 사회복지관의 주요 기능이 사례관리 중심의 3 대 기능으로 변경되었음
 - 3대 기능
 - ☞ 사례관리 기능
 - ☞ 서비스 제공 기능
 - ☞ 지역조직화 기능
 - 사례관리 기능

구분	내용
사례발굴	지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기개입 대상자를 발굴하여 개입계획을 수립하는 것을 일컬음
사례개입	지역사회 내 보호가 필요한 대상자 및 위기개입 대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 하는 것임
서비스 연계	사례개입에 필요한 지역사회 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰를 의미함

- 지역사회복지
 - 사회복지관의 사례관리 기능 강화
 - ☞ 사회복지관 평가지표가 영향을 미침
 - 사회복지관 평가
 - ☞ 사례관리 기능에 대한 평가지표에 사례관리 실행체계, 사례관리 인력의 전문성, 사례관리 수행의 전문성, 사례관리 자원연계를 포함하였음

4. 사회복지실천과 사례관리의 차이점

- 사례관리
 - 전통적인 개별사회사업과 최근의 통합적 사회복지실천방법과 매우 유사하게 보임
- 사회복지실천의 전통적인 접근들이 시간 소모적이고 비효율적이라고 비판을 받으면서 이의 대안으로 부각된 사례관리는 사회복지실천과 유사한 점이 많으나 다른 특성을 지닌 방법임
- 사회복지의 주 실천모델 간 비교

구분	개별사회사업	통합방법론	사례관리
기반이론	정신분석 · 심리사회론	체계이론	생태체계적 관점 & 강점 관점
개입의 초점 · 지향성	개인의 인성발달과 적응능력 향상	체계분석과 체계변화	클라이언트와 가족의 역량강화와 내 · 외적 자원을 통한 사회적 기능수준의 유지 혹은 향상
목표	개인의 문제해결	체계의 변화	지역사회를 기반으로 한 클라이언트와 가족의 역량과 사회적 기능의 강화
주 개입 대상	사회적 적응문제를 가진 개인	개인과 관련 체계	만성적 · 복합적 문제를 가진 개인, 가족
주 역할	상담가, 치료자 등	교육자, 촉진자 등	상담가 · 교육자, 중개자, 조정자, 옹호자
과정	접수 - 조사 - 사정 - 치료 - 종결	접수 - 사정 - 개입 - 평가 - 종결	접수 - 사정(욕구, 자원, 강점, 장애물) - 계획수립(ISP) - 실행(조정, 점검) - 종결
수행 장소	사회복지기관	사회복지기관	사회복지기관을 포함한 지역사회 관련 공공 · 민간 기관

사례관리 2 / 14주차 2차시

1. 사례관리의 목적

- 사회복지 사례관리가 사회복지실천의 주요 목적과 사례관리 방법의 고유한 목적을 공유한다고 봄
 - 실천적 측면의 목적과 서비스 전달체계 측면의 목적으로 구분할 수 있음
- 사회복지실천의 기본 목적
 - 클라이언트의 사회적 기능을 회복하고 향상시키는 데 있음
 - 최근에는 서비스 이용자의 권익보호와 다양한 욕구 충족을 통한 삶의 질 개선에 주안점이 있음
- 실천적 측면의 목적
 - 클라이언트의 사회적 기능 강화와 삶의 질 향상을 추구하는 데 있음
- 서비스 전달체계 측면의 목적
 - 기존의 단편적이고 비연속적인 서비스 전달과 다름
 - 기관이나 지역사회를 기반으로 협력적 운영체계를 확립해 효과적이고 효율적으로 서비스를 전달함
 - 서비스의 포괄성, 연속성, 접근성, 책임성을 다함
- 우드사이드와 맥클램(Woodside & McClam)
 - 서비스 전달체계 측면의 목적을 제시함
 - 서비스의 통합
 - 보호의 연속성
 - 평등한 서비스의 제공
 - 보호의 질
 - 평가
 - 실천적 측면의 목적인 클라이언트 역량 강화
- 존슨과 안카(Johnson & Yanca)
 - 사례관리의 두 가지 핵심 목적을 논의함
 - 보호의 연속
 - ☞ 사례관리가 필요한 클라이언트에게 장기간 동안 적절한 서비스가 공백 없이 제공되는 것임
 - ☞ 클라이언트의 욕구 충족에 필수적인 요소임
 - ☞ 장기적으로 필요한 보살핌은 다양한 지역사회기관 및 시설에서 제공될 수 있음
 - 최대한도의 기능 수준 유지

사례관리 대상인 많은 클라이언트들이 독립적이지 못한 기능수준에서 활동하기 때문에 이 목적은 매우 현실적임

1) 사회적 기능향상에 기반한 클라이언트의 삶의 질 향상과 역량강화

■ 사례관리의 궁극적인 목적

- 클라이언트가 사례관리자의 도움 없이도 자신이 원하는 삶을 살 수 있도록 하는 것임
 - 이는 클라이언트가 자신이 원하는 자원을 얻을 수 있는 힘을 갖추는 것임
 - 강점과 역량을 키우고 사회관계를 회복하며 클라이언트가 스스로 자신의 생활을 관리할 수 있는 힘을 키우는 것을 의미함

■ 클라이언트의 삶의 질 향상

- 건강 및 생활 기능, 경제상황, 주거 및 고용, 교육, 비공식적 지지망, 지역사회 통합 등에서 클라이언트에게 나타난 서비스 효과를 의미함

■ 사례관리에서 클라이언트의 역량강화를 위해 노력하는 것

- 클라이언트에게 기본적인 조정 능력을 부여하고 훈련시키기 위함임

■ 클라이언트는 자신의 문제를 직면하고 도전하는 경험을 하면서 서비스 전달체계에 의존하지 않고 자신의 생활을 관리할 수 있도록 자립할 수 있음

■ 일차집단(예 : 가족, 친척, 친구, 이웃 등)이나 비공식적 돌봄 관계에서 이루어진 파트너십

- 클라이언트의 안정된 상태를 유지 · 보호하는 환경적 기반을 구축할 수 있는 요소가 됨

2) 보호의 연속성

■ 클라이언트가 어떤 장소나 기간 동안 서비스를 받을 수 있는 보장을 의미함

■ 클라이언트의 욕구 충족을 위해 일정한 장소나 기간 동안 서비스를 지속적으로 제공하는 것임

- 횡단적 차원의 연속성

- 주어진 시점에서 이용자의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 포괄적인 서비스를 제공하는 것을 의미함

- 종단적 차원의 연속성

- 시간의 경과에 따라 변화하는 개인의 욕구에 반응하는 서비스를 지속적으로 제공해주는 것을 의미함

■ 실제 클라이언트는 다른 기관으로 의뢰되는 과정에서 접근성, 정보 부족 등의 이유로 서비스 이용을 포기하는 경우가 많음

■ 보호의 연속성을 보장하는 것은 사례관리의 중요한 목적이 있음

3) 서비스의 통합성

■ 복합적이고 변화하는 클라이언트의 욕구를 효율적으로 충족시키는 것임

- 많은 서비스들이 단편적이고 분산되어 있어서 서비스의 중복과 누락은 물론 자원의 낭비를 초래할 수 있음

■ 사례관리자의 역할

- 분산된 서비스 체계들을 조직적으로 연계하여 효율적 방법으로 서비스와 자원을 전달해야 함

4) 서비스의 접근성

- 사례관리가 서비스 접근성을 증진시키는 것은 서비스의 접근에 대한 장애물을 극복하고 클라이언트가 필요한 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 원조하는 것을 말함
 - 서비스 이용의 자격 기준, 규정, 절차, 정책 등에서 서비스의 접근에 대한 장애 요소와 함께 클라이언트는 신체적 · 정신적 장애, 지리적 제약, 서비스 구매력의 제한, 서비스에 대한 정보 한계 등으로 인해 접근에 어려움을 겪을 수 있음
- 클라이언트가 필요로 하는 서비스에 접근할 수 있도록 장애요소를 확인하고 제거함
- 서비스 이용을 돕는 데 접근성을 높일 수 있는 방법
 - 아웃리치 서비스
 - 정보 제공과 의뢰
 - 비용 면제
 - 교통편의 제공

5) 서비스의 효과성과 효율성

- 클라이언트의 욕구에 적합하고 적당한 시기에 적절한 방식으로 서비스를 제공하는 효과성과 서비스가 중복되지 않도록 관리하는 효율성이 중요함
- 사례관리자의 역할
 - 클라이언트뿐 아니라 자신에게 주어진 시간, 에너지, 다양한 형태의 자원들을 효율적으로 활용해야 함
 - 그 결과가 클라이언트에게 효과적으로 유지될 수 있도록 관리해야 함
- 서비스의 효율성은 중복되거나 누락될 수 있는 서비스와 관련해 서비스 제공과정을 조정함으로써 필요한 서비스가 중복되거나 누락되지 않도록 함
 - 서비스 전달의 비용효과를 증진시킬 수 있음

6) 성과관리와 평가

- 성과
 - 사례관리의 목적과 관련된 결과임
 - 주로 대상자의 변화와 관련된 목표의 성취로 파악됨
- 사례관리의 성과
 - 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가와 과정의 질에 대한 평가도 중요시함
- 평가 항목
 - 사례관리가 클라이언트에게 적절하게 제공되고 있는지의 여부
 - 클라이언트의 변화와 만족
 - 서비스의 통합
 - 서비스와 성과의 질

2. 사례관리의 모델

- 사례관리 제공자, 서비스 제공기관의 형태, 사례관리의 목적, 사례관리의 포괄성, 사례관리의 기능과 조직과 같은 구조적 차원, 사례관리자의 역할 등에 따라 무수히 많은 모델이 존재함
- 모델에 따라 사례관리의 기능이 다소 다를 수 있음
- 주요 모델 비교(월시와 홀튼)
 - 중개자 모델
 - 가장 기본적인 사례관리 유형임
 - 사례관리자 개인이 지역사회 내의 적절한 자원을 클라이언트에게 연결하는 것을 책임짐
 - 중개자 모델의 사례관리자
 - ☞ 클라이언트에 대한 재정적 책임을 지지 않음
 - ☞ 의뢰자가 바라는 서비스가 적절하게 수행되는지에 대한 책임을 지지 않음
 - 적극적 지역사회 치료 모델(Assertive Community Treatment : ACT)
 - 위스콘신 주 매디슨에서 레오나드 스타인과 메리 앤 테스트에 의해 처음 개발됨
 - 클라이언트를 지역사회 내의 서비스에 연결하는 것이 아니라 ACT 팀원들이 스스로 대부분의 서비스를 제공함
 - 팀원들은 모두 가능한 한 다른 전문 영역까지 훈련받아야 하며, 사무실에서 클라이언트를 만나지 않고 클라이언트가 있는 지역사회로 찾아가서 서비스를 제공함
 - 단일사례관리자의 집중적 사례관리 모델(Intensive Case Management with Individual Case Manager : ICM)
 - 팀이 아니라 한 사례관리자에 의해 서비스가 전달되는 것 이외에는 적극적 지역사회 치료 모델과 유사함
 - 야간과 주말 동안 다른 연락망을 조치해 놓은 것을 포함해 사례관리자가 클라이언트와 많은 시간을 보낼 책임이 있다는 점에서 중개자 모델과 다름
 - 사례관리자는 클라이언트가 안정된 생활구조 속에 정착하도록 돕기 위해 주로 지역사회에서 일함
 - 기본적으로 적극적 지역사회 치료 모델의 특성을 반영하면서 팀이 아닌 사례관리자 혼자 활동하므로 클라이언트에게 많은 서비스를 제공할 수 없다는 점을 제외하고는 같은 범주의 서비스를 제공함

3. 사례관리의 구성요소

1) 클라이언트

- 사회복지 현장의 모든 클라이언트가 사례관리 대상은 아님
- 사례관리의 전형적 대상
 - 자기보호 능력이 없거나 약한 기능손상 노인
 - 중증장애인
 - 만성정신장애인
 - ☞ 복합적이고 만성적인 욕구를 가져 다양한 서비스와 자원을 통합적으로 필요로 함
 - ☞ 서비스와 자원의 소재와 이용방법에 대해 잘 모르는 경우, 사례관리가 적합함
- 유형(서울시복지재단, 2013)

구분	내용
위기사례	위기 안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 클라이언트 삶을 위협하는 요소를 제거하거나 보호 장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점을 두는 유형임
일반사례	클라이언트의 욕구를 충족시키기 위한 수단이 사례관리 수행기관 내부를 중심으로 확보 가능한 수준의 사례관리 개입 유형임
통합사례	클라이언트의 욕구 충족이 기관 내부의 자원만으로는 부족하고 지역사회와 다양한 자원의 동원, 조정을 통해서 가능한 경우를 의미함

2) 사례관리자

- 사례관리 대상자와 자원을 효과적이고 체계적인 방법으로 연계하는 역할을 수행함
 - 여러 가지 서비스 공급주체에 의한 사회자원을 클라이언트가 활용하여 욕구를 충족해 갈 수 있도록 촉진하고, 조정하고, 연결시켜 나감으로써 클라이언트의 역량을 향상시키고 서비스 공급주체들의 능력을 발전시킴
- 사례관리가 성공하기 위해서는 사례관리자의 역할이 매우 중요함
 - 사례관리자 역량에 따라서 클라이언트와의 관계 수립 정도가 달라질 수 있음
 - 지역사회 또는 기관 내부에서의 협력 정도와 활용하는 지역사회 자원의 양, 클라이언트에게 제공되는 서비스의 양과 질 등 사례관리의 제반 요소가 달라질 수 있음

3) 서비스 자원

- 인적 · 물적 서비스를 제공하고 지원하는 다양한 차원의 공급주체를 말함
- 클라이언트의 욕구를 충족하기 위해서는 클라이언트와 가족의 자원, 그리고 지역사회 자원 및 공식적 서비스 자원이 필요함
 - 개인 및 가족 자원을 파악하기 위해서는 문제 혹은 욕구와 관련하여 그 동안 어떻게 충족해 왔는지, 앞으로 어떻게 하기를 원하는지 알아보는 것이 필요함

■ 지역사회 자원

- 욕구를 충족시키기 위해 동원되는 시설, 설비, 자금이나 물자 또는 개인이나 집단의 지식과 기술 등을 의미함
- 이웃, 자원봉사자 등을 포함함

4) 사례관리 과정

- 일반적 실천과정을 준용하여 보통 접수, 사정, 개입계획, 서비스의 제공, 조정과 점검, 재사정, 평가와 종결, 사후관리로 이루어짐
- 이러한 과정은 단선적이지 않고 순환적이며 과정 간 환류 기능이 역동적으로 일어남

5) 운영체계

- 조직화된 운영체계는 사례관리의 각 요소들이 유기적으로 연결되어 일하는 구조임
- 이를 잘 구축하고 유지하는 것이 사례관리의 효과를 좌우하는 중요한 요인임
- 조직 내부 시스템
 - 기관 내에서 사례관리를 위해 협력하는 구조를 일컬음
- 외부 협력 시스템
 - 서비스 제공 기관 간 네트워크를 통해 보건의료, 심리, 교육, 문화, 주거, 고용 등 다양한 서비스 영역 간 협력이 이루어질 수 있음
- 다양한 서비스 주체들(예 : 시청, 구청, 주민센터, 보건소, 고용안정센터, 의료기관, 정신의료기관, 교육청, 학교, 복지기관 등)이 참여와 관련 사례에 대한 유연한 협력이 필요함

4. 사례관리의 실천과정

1) 사례관리 대상자 선정

■ 사례관리의 대상자

- 스스로 찾아오기도 하고 타인에 의해서 의뢰되기도 하지만, 사각지대에 놓여 있는 대상자를 찾는 일도 중요함
- 정보나 단순 서비스를 필요로 하는 분들이 아니라 복합적인 욕구가 있으면서도 당사자가 희망과 동기가 있어서 사례관리과정에 적극적으로 참여할 수 있는 분들이 대상이 되어야 성과를 기대할 수 있음

- 서비스가 가장 필요하나 스스로는 기관과 접촉하지 못하는 클라이언트, 서비스를 몰라서 어려움을 겪고 있는 분들, 서비스를 알아도 역량 부족이나 자존심으로 인해 서비스에 접근하지 않는 분들을 찾아 나서는 경우에 해당됨

2) 초기 면접

- 대상자 가구 여건과 주요 문제, 요구와 욕구 등을 종합적으로 판단하여 사회복지 대상자 유형을 분류하여 클라이언트가 어떤 서비스(예 : 사례관리, 단순서비스, 정보제공 등)를 받을 자격이 있는지를 판단하는 과정임

- 초기 면접 후 사례관리자는 클라이언트의 초기 면접 정보를 분석하여 사례관리 대상자로서의 적격성을 파악한 후 사례관리팀이 주관하는 사례회의에 상정하여 사례관리 대상자로서의 적격성을 판정하게 됨

3) 동의, 계약절차

- 초기 면접을 통하여 잠재적 사례관리 대상자로 판명된 경우
 - 사례관리 과정에 동참할 것을 권유함
 - 필요한 동의 및 계약절차를 수행함

4) 사정

- 사례관리자와 클라이언트가 함께 클라이언트의 욕구와 자원(강점) 및 장애물 등에 관한 정보를 수집하고 분석하며, 우선 순위화하고 종합화 하는 과정임
- 단지 수집된 자료에 근거하는 것이 아니라, 이를 해석하고 개입 방향을 잡는 데 있어서 사례관리자가 가진 전문적 지식과 이론 그리고 가치 등이 중요하게 작용함
- 사례관리자의 역할
 - 인간에 대한 이해와 지역사회 및 관련 정책과 제도에 대한 전문적 지식을 갖추어야 함
 - 다양한 전문가들이 참석하는 통합사례회의를 통해 사정결과와 방향을 논의하는 것이 매우 중시됨

5) 계획수립 과정

- 사정평가를 통해 밝혀진 내용에 기반을 두고 달성하고자 하는 변화 목표를 분명히 하며, 이러한 변화 목표를 달성하는 데 필요한 전략, 방법으로서의 서비스의 패키지를 구성해 가는 논리적인 과정이라 할 수 있음

6) 실행과정

- 서비스 연계
 - 사례관리의 목표를 달성하기 위해 사례관리 대상자나 그 가족을 위해 수립된 서비스 계획에 따라 서비스(예 : 상담, 교육, 자원 제공 등)를 직접 제공하거나 대상자에게 필요한 서비스 의뢰 내용을 기술하여 지역사회 기관에 요청하는 활동을 말함
- 점검과 조정
 - 사정을 잘하고 개입계획을 훌륭히 세워서 서비스를 연계했다고 해서 성과를 담보하는 것은 아님
 - 서비스가 연계되어도 다양한 장애물을 만나 효과성이 떨어질 수 있고 만족도가 낮을 수 있기 때문에 점검과 조정의 기능은 매우 중요함
 - 점검
 - 대상자에 대하여 서비스가 성과목표를 달성하기에 효과적으로 적절히 제공되고 있는지를 확인하고, 대상자의 환경 및 욕구의 변화가 발생하였는지의 여부 및 서비스에 대한 만족도 등을 점검하는 활동임

- 조정
 - 수립된 계획이 수행되는 과정에서 각각의 서비스가 클라이언트의 삶에 변화를 가져오기 위한 방향을 향해 정렬될 수 있도록 전체를 지휘하는 활동임

7) 평가

- 사회복지실천과 마찬가지로, 사례관리에서도 서비스에 대한 책무성과 이를 확인하기 위한 평가활동이 강조됨

8) 종결과 사후관리

- 사례관리의 종결 이유
 - 목표 달성
 - 클라이언트의 종결 요청
 - 클라이언트의 사망과 이사
 - 자원의 부족
 - 효과성의 부족
 - 더 이상 서비스가 불필요함
- 사례관리에 대한 평가
 - 1년에 1회 이상 정기적으로 실시하는 것으로 함
 - 평가결과에 따라 의뢰, 사정 및 개입계획 단계로의 환류, 종결 등의 과정을 따르게 됨
- 종결이 판정된 클라이언트의 경우
 - 사례관리자는 개별적인 접촉을 통해서 종결면담을 실시하도록 함