

사회복지실천론

(09주~14주)

담당교수 : 조기원

사회복지실천론 목차 | Contents

09주 01차시	의사소통과 면접	003
09주 02차시	사회복지실천을 위한 면접	010
10주 01차시	사회복지실천의 과정 - 접수	013
10주 02차시	사회복지실천의 과정 - 자료수집	023
11주 01차시	사회복지실천의 과정 - 사정 1	029
11주 02차시	사회복지실천의 과정 - 사정 2	034
12주 01차시	사회복지실천의 과정 - 계획	042
12주 02차시	사회복지실천의 과정 - 개입	047
13주 01차시	사회복지실천의 과정 - 평가	054
13주 02차시	사회복지실천의 과정 - 종결	059
14주 01차시	사례관리	064
14주 02차시	사례관리의 적용	070

제9주차 1차시	
강의주제	의사소통과 면접
<div>학습 목표</div>	1) 의사소통의 중요성을 설명할 수 있다. 2) 사회복지실천에서의 의사소통 유형을 분석할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 의사소통에 대한 이해 2) 사회복지실천에서의 의사소통

[학습하기 (1교시)]

1. 의사소통에 대한 이해

1) 라포

- 라포(Rapport)는 상담 과정 중에 상담자와 내담자 사이에서 마음이 통하고, 따뜻한 공감감이 있으며 감정교류가 잘 되는 것을 의미한다.
- 라포는 사회복지사와 클라이언트의 관계를 의미하며, 원조 과정이 원활하게 이루어지기 위해서 긍정적 라포 형성은 필수적인 요소이다.

2) 경청

(1) 개요

- 모든 대화의 출발점은 잘 듣는 것이다.
- 사회복지사는 클라이언트 내면의 어려움에 대하여 함께 공감하면서 클라이언트가 하는 말을 경청함으로써, 클라이언트로 하여금 자신의 문제에 대하여 진심으로 귀 기울이고 있으며 존중받고 있다는 느낌을 가지도록 하여야 한다.

(2) 적극적 경청

- 사회복지사는 클라이언트에게 시선을 맞추고 어느 정도 몸을 앞으로 기울인

자세를 취하는 것이 바람직하다.

- 따뜻한 시선으로 바라본다거나, 자연스럽게 고개를 끄덕이는 등의 행동은 클라이언트의 심리적 저항을 낮추고 솔직한 대화를 이끌어낼 수 있다.
- 클라이언트의 감정이 표출되는 표정을 거울에 비친 것처럼 사회복지사가 따라하는 것도 강력한 경청의 한 방법이다.

(3) 반영적 경청

- 반영적 경청은 클라이언트가 말하는 것을 그냥 조용히 들어 주는 것에서 더 나아가 클라이언트가 한 말에 사회복지사가 적절하게 반응하는 것이다.
- 사회복지사는 클라이언트가 표현한 말을 정확히 듣고 그 말 속에 담긴 의미를 해석하여, 말하는 사람이 의도했던 본래의 의미가 무엇인가를 합리적으로 추측하여 이를 진술문의 형태로 되돌려 말하는 것이다.

(ex) 30년간 일한 후 실직을 당한 50대 클라이언트와의 상담

* **클라이언트** : 저는 이제 직업도 수입도 아무것도 없습니다. 회사를 위해 30년간이나 고통을 겪고 노력을 했지만 그들은 저를 해고했습니다. 저는 겁이 나고 화가 납니다.

* **사회복지사** : 당신은 수년간 회사를 위해 열심히 일해 왔는데, 회사에서 갑자기 해고를 당하여 절망감을 느끼고 계시군요.

3) 비언어적 의사소통

- 의사소통은 언어로만 이루어지는 것이 아니라 태도, 몸짓, 어조, 시선 등 여러 가지 형태의 비언어적 방법으로도 이루어진다.
- 특히, 클라이언트는 자신의 문제에 대해서 처음부터 사회복지사에게 쉽게 표현하기 어려워할 수 있으므로 사회복지사는 비언어적 의사소통에 민감할 필요가 있다.

[비언어적 태도]



[출처] <https://www.youtube.com/shorts/Tw9nmxCVT7w>

4) 의사소통에서 주의를 기울여야 하는 부분

(1) 회기를 시작하는 말과 끝맺는 말

- 면접을 시작하는 클라이언트의 말은 클라이언트를 이해하는 단서가 될 수 있다
- 사회복지사는 면접을 시작하면서 가급적 개방형 질문을 사용하는 것이 바람직하다.

(ex) "오늘 기분은 어떠세요?"

(ex) "지난 한 주는 어떻게 지내셨어요?"

- 구체적 내용의 질문보다 클라이언트가 하고 싶은 말을 묻는 것으로부터 면접을 시작할 수 있다.

(ex) "어떤 이야기로 시작할까요?"

- 클라이언트의 끝맺는 말 역시 클라이언트를 이해하는데 매우 중요하다.
- 클라이언트가 정작 하고 싶었던 말을 마지막에 할 수 있으므로 사회복지사는 이를 기억해 두었다가 다음 면접에서 다룰 필요가 있다.

(2) 반복되는 언급

- 클라이언트와의 의사소통에서 특정 사건이나 사람이 반복해서 등장할 경우 추가적인 질문을 통해 내용을 파악하거나 통찰을 유도할 필요가 있다.

(ex) 클라이언트 : "남편이 시도 때도 없이 화를 내서 나는 아무것도 할 수 없어요."

사회복지사 : "남편이 어떻게 행동하기를 바라세요?"

(3) 일관성 결여 또는 누락

- 클라이언트의 진술 중 일관성이 없거나 빠진 부분이 있을 경우 주의를 기울여야 한다.

(ex) 어머니에 대해서는 이야기하지만 아버지에 대해서는 언급하지 않는 경우

(ex) 성장과정 중 특정 시기에 대해서 건너뛰고 이야기하는 경우

(4) 화제 변경

- 클라이언트가 매우 고통스럽거나 회피하고 싶은 주제에 대해서 화제의 변경을 시도할 수 있다.
- 화제변경은 의식적일 수도 있고 무의식적일 수도 있다.

5) 의사소통의 부정적 요인

(1) 클라이언트에 대한 부적절한 예측

- 클라이언트에 대해 성급하게 일반화하는 경우 의사소통의 장애가 발생한다.

(ex) 저소득 클라이언트가 자신의 수입에 대해서 거짓말을 한 경우 이후 모든 사항에 대해 거짓말을 할 것이라고 예측

(ex) 욕을 많이 하는 청소년에 대하여 비행청소년이라고 예측

- 사회복지사는 클라이언트에 대해 이분법적인 사고를 피하고 다차원적으로 생각해야 한다.
- 사회복지학의 여러 이론들은 인간의 행동에 대하여 원인을 분석하고 미래의 행동을 예측하는 데 도움이 되지만 성급한 예측을 초래하기도 한다.

(ex) 손가락을 빠는 모든 유아들은 정서불안의 문제를 가지고 있다고 판단

(2) 고정관념

- 사회복지사가 클라이언트에 대해 고정관념을 가질 경우 의사소통의 장애가 발생한다.
- 사회복지사는 무의식적으로 알코올중독자, 비행청소년, 가정폭력가해자 등에 대하여 부정적 고정관념을 가지고 있을 수 있으며 이러한 고정관념은 낙인효과를 유발한다.

- 사회복지사는 부정적 고정관념을 가지지 말아야 한다기보다는 부정적 감정을 인식하고 이를 통제하는 것이 가능해야 한다.

(3) 면접의 목적에 대한 이해 부족

- 클라이언트와 사회복지사가 면접에 대해 서로 다른 목적을 가지고 있거나 클라이언트가 면접의 목적을 혼동하는 경우 의사소통의 어려움이 발생한다.
- 클라이언트가 면접의 목적을 명확히 이해하도록 구조화하는 것이 필요하다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천에서의 의사소통

1) 이중구속

- 이중구속(double binding)은 한 개인이 부모나 중요한 타인과의 관계에서 상호 모순되는 요청이나 요구를 동시에 받음으로써 어떤 행동을 취해야 하는 지 혼란스러운 상황을 의미한다.

(ex) 냉담하고 경직된 어머니가 아들에게 "너는 내가 반갑지도 않니?"하며 팔을 벌릴 때

2) 사티어의 의사소통 유형

(1) 일치형 의사소통 (기능적 의사소통)

- 언어적 메시지와 비언어적 메시지가 일치한다.
- 친근하고 원만하며 현실적인 문제해결 능력이 있는 사람의 의사소통이다.
- 메시지가 분명하고 직접적이며 사람을 비난하지 않고 행위를 평가하며 새로운 방향을 제시한다.

(ex) 새벽에 귀가한 대학생 딸에게 아버지가 화를 내면서 야단칠 때 딸이 보인 반응 "(아빠 눈을 바라보면서) 늦어진다고 연락 드렸어야 하는데 시험 준비에 정신이 없어 깜빡했습니다. 죄송해요. 저 기다리시느라 잠도 잘 못 주무셨죠?"

(2) 비난형 의사소통 (역기능적 의사소통)

- 자기주장이 강하고 독선적이며 지시적인 사람들의 의사소통이다.
- 잘못을 남의 탓으로 돌리고, 타인에게 복종을 강요하고 군림하려는 태도를 보인다.
- 상대방의 의견을 경청하고 반영하는 능력이 부족하다.

(ex) “아빠가 이런 식으로 야단치니까 집에 들어오기 싫잖아요. 내가 늦게 들어오는 것은 다 아빠 때문이라구요.”

(3) 회유형 의사소통 (역기능적 의사소통)

- 상대방의 의견에 무조건 동의하고 상대방이 원하는 대로 행동한다.
- 자기 탓을 많이 하여 상대방에게 죄의식을 갖게 함으로써 상대방으로부터 거부되는 것을 방어하는 의사소통 유형이다.
- 자신의 욕구를 분명하게 표현하지 못한다.

(ex) “(고개를 숙이고 손을 비비면서) 아빠, 제발 용서해주세요. 제가 정말 잘못했어요. 제가 시간을 잘 봐야 했는데.... 모든 게 제 잘못이에요.”

(4) 초이성형 의사소통 (역기능적 의사소통)

- 매사에 비판적이고 분석적이며 평가적으로 반응하는 의사소통 유형이다.
- 지나치게 이성적이며 부정적인 측면을 부각시킨다.
- 자신의 감정을 잘 표현하지 않으며 실수하지 않으려고 노력한다.

(ex) “아빠, 이렇게 무조건 야단칠 일이 아니구요. 제가 왜 늦었는지에 대해 이성적으로 생각 좀 해보시지요.”

(5) 혼란형 의사소통 (역기능적 의사소통)

- 타인의 말이나 행동과 상관없이 의사소통하는 유형이다.
- 상황을 제대로 파악하여 적절하게 반응하지 못한다.
- 의사표현에 초점이 없고 상대방과의 의사소통이 원활하지 않다.

(ex) “(다른 곳을 쳐다보며) 이런, 우리 아빠가 화가 나셨나 봐. 누가 아빠를 화나게 한 거예요?”

제9주차 2차시	
강의주제	사회복지실천을 위한 면접
<div>학습 목표</div>	1) 사회복지실천 과정에 면접 기술을 활용할 수 있다. 2) 면접에서 발생하는 도전에 적절하게 대처할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 면접 기술 2) 면접에서의 도전

[학습하기 (1교시)]

1. 면접 기술

1) 질문 (Question)

- 질문은 클라이언트가 스스로 이야기를 계속하여 자기탐색을 진행하도록 유도하기 위해 사용되는 것이 바람직하다.
- 사회복지사가 질문을 지나치게 많이 사용하여 클라이언트에게 지속적으로 대답을 요구하는 것은 바람직하지 않다.
- 사회복지사가 심문자나 조사관의 역할을 수행해서는 안 된다.
- '왜'질문, 유도된 질문 등은 클라이언트의 문제해결에 도움이 되지 않을 때가 많으며, 오히려 클라이언트로 하여금 사회복지사의 역할과 상담의 성격을 오해하게 만들 소지가 있다.
- 일반적으로 폐쇄형 질문보다 개방형 질문이 바람직하다.

* 개방형 질문

"평소 친구들과 어떠한 이야기를 나누었니?"

* 폐쇄형 질문

"학교 선생님은 체벌을 많이 하니?"

2) 바꿔 말하기 (Paraphrasing)

- 클라이언트의 메시지 내용에 초점을 두고 클라이언트가 말한 바를 재진술하는 것으로, 사회복지사는 자신의 표현 방식으로 클라이언트의 말을 바꿔 말한다.
- 사회복지사가 클라이언트의 입장을 이해하기 위해 노력하고 있다는 인상을 전달할 수 있다.
- 클라이언트가 한 말을 간략하게 반복함으로써 클라이언트의 생각을 구체화할 수 있다.
- 클라이언트가 말하고 있는 바를 사회복지사가 올바르게 이해하고 있는지 확인할 수 있다.

(ex) “그러니까 당신의 생각으로는...”, “지금 당신이 한 말은 ...하다는 말인가요?”

<놀림을 당하는 친구를 돕지 못해 괴로워하는 청소년 클라이언트와의 상담>

* 클라이언트 : “(어두운 표정으로 고개를 숙인 채) 오늘도 그 친구가 다른 아이들한테 놀림을 당하고 있었어요. 난 그 광경을 그냥 지켜만 보고 있었어요.”

* 사회복지사 : “지금 너의 말은 그 친구를 도와주고 싶었는데 돕지 못했다는 이야기니?”

3) 명료화 (Clarification)

- 명료화 또는 명확화는 클라이언트의 말 중에서 모호한 점이나 모순된 점이 발견될 때, 그 부분에 대해 질문함으로써 클라이언트로 하여금 그 의미를 명백하게 하는 기술이다.
- 클라이언트가 자신의 생각이나 감정을 분명하게 표현할 수 있도록 격려하며 사회복지사가 클라이언트의 말을 정확히 이해하기 위한 질문이다.
- 클라이언트에게 명료화를 요청할 때는 사회복지사가 클라이언트에게 도움을 주기 위해 질문하고 있다는 인상을 주도록 유의할 필요가 있다.

(ex) “~라고 말한 것은 구체적으로 무엇을 뜻합니까?”

<사교성이 부족한 아이를 가진 학부모 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : “우리 아이가 학교에서 영 친구들과 어울리질 못해요. 문제가 있는 것 같아요.”
- * 사회복지사 : “아이가 친구들과 어울리지 못한다는 것이 구체적으로 무엇을 뜻하는 건가요?”

4) 해석 (Interpretation)

- 클라이언트의 심리 내면에 대한 역동의 가능성을 사회복지사가 설명해 주는 것이다.
- 클라이언트에게 새로운 관점을 제공한다는 점에서 클라이언트의 자기 이해에 도움이 될 수 있다.
- 성급한 해석을 시도할 경우, 클라이언트가 방어적으로 나올 수 있으므로 해석의 시기에 유념할 필요가 있으며 관계형성이 선행되어야 한다.

<부모의 이혼 직후 부모와의 갈등을 겪고 있는 청소년 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : “저는 어머니가 지금 무척 힘들어 하고 있고, 그래서 제가 잘 해야 한다는 것을 알아요. 하지만 지금 제 나이로서는 너무 힘들어요.”
- * 사회복지사 : “아버지와 어머니 이혼 때문에 생긴 분노가 어머니와의 갈등으로 이어지는 것이 아닌가 생각할 수도 있을 것 같구나.”

5) 직면 (Confrontation)

- 사회복지사가 클라이언트의 말과 행동에 있어서 문제 해결에 방해되는 불일치나 모순을 직접적으로 지적한다.
- 클라이언트가 자신의 모습을 되돌아보고 통찰의 순간을 경험하도록 하는 직접적인 자기대면 방법이다.
- 클라이언트를 평가하거나 비판하는 인상을 주지 않도록 하기 위해서 사회복지사는 클라이언트가 보인 객관적인 행동과 인상에 대해 서술적으로 표현하는 것이 바람직하다.

- 클라이언트가 정서적으로 감당할 수 있을 때 제공하는 것이 좋으며, 때로는 유머를 사용해서 부드럽게 직면할 수 있다.
- 클라이언트가 습관적으로 사용하는 방어기제도 직면의 대상이 될 수 있다.

<평소 공부를 소홀히 하면서 성적부진으로 고민하는 청소년 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : “그 친구도 저와 함께 어울려 노는데요, 성적은 저보다 훨씬 좋아요.”
- * 사회복지사 : “너는 공부는 하지 않으면서 성적이 좋기를 바라는구나.”

6) 초점화 (Focusing)

- 클라이언트와의 의사소통에 있어서 중요한 부분을 강조하거나 집중시키고자 할 때 사용한다.
- 클라이언트가 특정한 관심사나 주제에 대해 주의를 집중하도록 돕는다.
- 특히 클라이언트가 문제의 본질에서 벗어난 주제에 대해 이야기할 때 목표를 향해 나아가도록 새롭게 방향을 되돌리거나 주의를 기울이고자 할 때 유효하며, 상담과정에 있어서 특정 목표에 집중할 수 있도록 하여 시간낭비를 방지한다.

<정학 위기에 처한 청소년 클라이언트와의 상담>

- * 사회복지사 : “학교에서 정학 처분을 내리겠다고 했다고?”
- * 클라이언트 : “예, 저도 학교를 옮기고 싶은 걸요. 학교 교육과정이나 선생님들 수업방식이 마음에 들지 않아요.”
- * 사회복지사 : “학교 교육과정이나 선생님들의 수업방식에 대한 이야기보다는 정학 처분의 이유와 해결방법에 대해 알아보는 게 먼저라는 생각이 드는구나.”

7) 재명명 (Relabeling)

- 클라이언트가 처한 상황에 대한 인식을 새로운 관점으로 이해하도록 돕는 기술이다.
- 특정 문제에 대해 클라이언트가 부여하는 의미를 수정해줌으로써 클라이언트의 시각을 긍정적인 방향으로 변화시키는 기술이다.

<부모로부터의 독립과 의존의 문제로 고민하는 청소년 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : “우리 부모님은 항상 나를 통제하려고 해요. 내가 학교 끝나고 어디에 가는지, 누구와 가는지 꼬치꼬치 캐물어요. 심지어 휴대폰까지 확인하는 걸요. 정말 미칠 것만 같아요.”
- * 사회복지사 : “네가 부모님 때문에 숨이 막힐 것처럼 느끼는구나. 만일 부모님이 네게 정말 관심이 없으시다면 네가 어떻게 행동을 하던지 개의치 않으시겠지. 부모님이 너를 염려해서 그러실 수도 있어”

8) 요약 (Summarizing)

- 매 회기 상담이 끝날 무렵 클라이언트의 생각과 감정을 정리하는 것이다.
- 지금까지 다루어온 내용을 정확하고 간결하게 제시함으로써 상담 도중에 나타난 문제점, 진행 정도 및 다음 단계에 대한 계획을 파악하는 데 도움을 준다.
- 새로운 회기를 시작할 때 이전 회기의 내용을 요약하여 말해줌으로써 회기를 자연스럽게 연결하여 상담과정을 촉진할 수 있다.
- 클라이언트가 스스로 요약하도록 하는 것도 필요하다.

(ex) “지금까지 말한 것을 정리해보면...”

<긴 수험기간으로 인해 힘들어 하는 고3 수험생 클라이언트와의 상담>

- * 사회복지사 : “오늘 여러 가지 이야기들을 했어. 우선 수험기간 동안 많은 일들을 하지 못한 채 공부에만 열중하여 우울한 감정을 느꼈고 담임선생님과도 상담을 해보았지만, 그저 열심히 하라는 말뿐이었지. 여기까지가 네가 이야기한 내용이야.”

9) 조언 (Suggestion)

- 조언 또는 충고는 클라이언트가 해야 할 것을 추천하거나 제안하는 기술이다.
- 사회복지사의 조언은 자칫하면 클라이언트의 반발과 저항을 야기할 수 있다.
- 성급한 조언은 클라이언트의 자기이해, 자기탐색, 자기성장의 기회를 박탈하기 쉽고, 클라이언트를 열등한 위치로 만들기 쉽다.
- 조언을 자주 사용하는 것은 피하는 것이 좋다. 다만, 신속한 의사결정이 필요한 경우나 위기 상황 등에서는 적절히 사용하는 것이 효율적이다.
- 미성년자 및 중고등학생을 상담하는 경우 다소간 지시적인 방법으로써 직접적으로 조언을 하거나 정보를 제공하는 것이 유용할 수 있다.

<공부에는 취미가 없고 술과 담배에 빠져있는 고등학생 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : 고3인데도 불구하고 공부에는 취미가 없어요. 최근 배운 술과 담배가 좋아 수업시간도 온통 그 생각뿐이에요.
- * 사회복지사 : 성장기에 술과 담배는 굉장히 해로울 수 있어. 공부에 취미가 없다면 진로에 대해서 같이 생각해보자.

10) 자기노출 (Self Disclosure)

- 사회복지사가 자신의 경험이나 사고 또는 생각을 클라이언트에게 전달하는 것이다.
- 사회복지사의 자기노출은 클라이언트에게 단순한 정보의 제공을 뛰어넘어 공감의 효과를 기대할 수 있으나, 클라이언트와의 사적 관계형성이 공적 관계를 방해할 수 있다.
- 사회복지사의 자기노출은 꼭 필요한 경우에 한하여 제한적으로 사용되어야 한다.

<무단결석을 하는 청소년 클라이언트와의 상담>

- * 클라이언트 : "요즘 들어 학교 공부에 흥미가 없어졌어요. 아이들과 노는 것도 재미가 없고요."
- * 사회복지사 : "나도 과거에 학교 가는 것이 싫어서 부모님 몰래 수업을 빼먹은 적이 있단다."

11) 나 전달법 (I-Message)

- '나'를 주어로 하여 사회복지사의 생각과 감정을 솔직하게 표현하는 의사소통 방식이다.
- 나 전달법과 대비되는 '너 전달법(You-Message)'은 상대방에 대한 충고나 위협으로 인식되어 저항에 부딪칠 수 있다.
- 나 전달법은 상대방에 대한 비난이나 책임을 묻는 것이 아니며 변화의 필요성을 암묵적으로 전달한다.

<상담에 비협조적인 청소년 클라이언트와의 상담>

* 사회복지사 : “나는 네가 자주 시간 약속을 어겨서 상당히 곤란한 경우가 많아. 왜냐하면 다른 업무에 지장이 있기 때문이야”

[학습하기 (2교시)]

2. 면접에서의 도전

1) 침묵

- 상담과정에서 클라이언트가 종종 침묵을 지속하는 경우가 있다. 대개의 경우 클라이언트가 자기 자신을 돌아보거나 생각을 간추리는 과정에서 침묵이 발생할 수 있다.
- 사회복지사는 침묵을 깨뜨리려 하지 말고 인내심을 가지면서 어느 정도 기다려 보는 것이 바람직하다.
- 클라이언트의 침묵이 부적절하다고 판단하여 주제를 갑자기 변경하는 것은 일반적으로 바람직하지 않다.
- 사회복지사에 대한 불만이나 저항으로서 침묵하는 경우에는 무조건 기다릴 것이 아니라 클라이언트의 숨은 감정을 언급하고 다루어야 한다.

2) 저항

(1) 개념

- 클라이언트의 저항은 마음을 터놓고 논의하지 않고, 고의적이든 아니든 긍정적인 변화 노력을 방해하거나 주저하는 행동과 태도를 의미한다.

(2) 저항의 원인

- 양가감정 : 변화를 원하는 마음과 원하지 않는 마음이 동시에 공존하는 것
- 서비스 개입에 대한 오해와 선입견
- 사회복지사에 대한 부정적 감정

(3) 저항의 유형

- 침묵 : 클라이언트가 갑자기 말을 하지 않거나 할 말이 생각나지 않는다고 하는 경우
- 주제와 관련 없는 이야기하기 : 핵심에서 벗어난 이야기에 집중하는 경우
- 비관적인 태도나 무력한 태도 : “난 아무것도 못해요”, “해 봤자 소용없죠.” 라는 식의 무력감을 표현하는 경우
- 문제를 축소하거나 마술적 해법을 기대함 : “다 잘되겠죠.”라고 말하면서 문제를 직면하지 않고 회피하는 경우
- 저항을 행동화함 : 약속된 면담에 지각하거나 오지 않는 경우, 면담 중 산만한 행동을 하는 경우 등

(4) 저항 다루기

- 저항을 부정적인 것만으로 받아들이지 않고 변화의 자연스러운 과정으로 생각하는 것이 중요하다.
- 저항이 상담 과정의 진전을 심각하게 방해할 경우에만 다루는 것이 바람직하다.
- 저항의 저변에 내재된 현재의 감정에 초점을 둔다.
- 서비스와 개입의 절차를 클라이언트가 잘못 이해하는 것에서 비롯된 저항은 서비스와 기관의 특성을 명확히 설명해 주고 서로의 역할을 분명히 하며, 클라이언트의 자기결정을 옹호하는 것이 필요하다.
- 사회복지사는 클라이언트에게 양가감정은 자연스러운 것임을 알려주어 클라이언트가 양가감정을 수용하고 자유롭게 표현할 수 있도록 돕는다.

제10주차 1차시	
강의주제	사회복지실천을 위한 과정 - 접수
<div>학습 목표</div>	<ul style="list-style-type: none"> ● 가족의 개념에 대해 설명할 수 있다. ● 가족의 역할과 기능에 대해 설명할 수 있다. ● 가족의 형태를 분류할 수 있다. ● 현대사회 가족 변화와 특성을 파악할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족의 개념 2. 가족의 역할과 기능 3. 가족의 형태 4. 현대사회 가족 변화와 특성

[학습하기 (1교시)]

1. 접수에 대한 이해

1) 사회복지실천과정

- 사회복지실천과정을 학자에 따라 상이하게 구분하는데 3단계, 4단계, 6단계 구분이 있다.
- 3단계 구분 : 초기-중간-종결
- 4단계 구분 : 접수 및 자료수집-사정 및 계획-개입-종결 및 평가
- 6단계 구분 : 접수-자료수집-사정-계획-개입-종결 및 평가
- 각 과정은 명확하게 구분되기보다는 내용이나 과제가 중복되고 순환되기도 한다.

2) 접수의 개념

- 문제나 욕구를 가진 사람이 사회복지기관을 방문했을 때 그의 문제와 욕구를 확인하고 기관에서 서비스를 제공할 수 있는지 여부를 판단하는 과정을 접수(intake)라고 한다. 적격성 혹은 적격 여부 판단과정이라고도 한다.

- 접수를 통해 기관에서 서비스를 제공할 수 있다고 판단되면 기관을 찾아 온 사람은 클라이언트가 되며 적합한 서비스를 받게 된다.

[학습하기 (2교시)]

2. 접수 시의 주요 과업

1) 클라이언트의 문제 확인

- 잠재적 클라이언트의 문제가 무엇인지 확인한다. 기관을 찾아온 이유가 바로 문제일 수 있으므로 잠재적 클라이언트의 실제 문제가 무엇인지 정확하게 파악하고, 기관에서 서비스를 제공할 수 있는지 평가한다.
- 심층적인 분석보다는 표면적으로 드러나거나 잠재적 클라이언트가 호소하는 문제를 중심으로 접근한다. 구체적인 분석은 접수 이후 단계에서 이루어진다.

2) 의뢰

- 잠재적 클라이언트의 문제를 확인하여 클라이언트의 욕구가 기관의 서비스 방향이나 내용과 맞지 않거나, 더 적합한 기관이 있을 경우 클라이언트에게 그 기관을 소개하여 연결시켜 주는 일이다.
- 의뢰할 때는 클라이언트의 동의가 필요하므로 다른 기관에서 제공되는 서비스와 기관에 대한 충분한 협의가 있어야 하고, 클라이언트가 거부감을 느끼지 않도록 정서적으로 지지해주고 적절한 정보를 제공해야 한다.
- 클라이언트에게 특정 기관으로 가라고 말로만 끝내는 것이 아니라 의뢰되는 기관 이름과 위치, 담당자 이름 등에 대한 구체적 정보를 제공하고, 가능하다면 그 기관의 담당자와 직접 연결해주어야 한다.
- 사회복지사는 자신이 속한 기관 근처의 다양한 사회복지기관의 기능과 역할, 제공하는 서비스 내용, 강점과 약점, 접촉 가능한 담당자 등에 대한 정보를 가지고 있어야 한다.

3) 참여 유도

(1) 관계 형성

- 관계 형성이란 기관을 찾는 클라이언트들이 일반적으로 보이는 두려움과 불안 등을 해소하기 위해 사회복지사와 상호 긍정적인 유대관계, 즉 라포를 형성하는 것이다.
- 라포를 형성하면 클라이언트와 사회복지사는 의사소통을 효과적으로 할 수 있는데, 이는 원조관계에서 매우 중요하다. 클라이언트는 자기 문제를 좀 더 솔직하게 노출하고 앞으로의 과정에 지속적으로 참여하려는 동기를 갖게 된다.
- 라포 형성은 클라이언트를 개입과정에 적극적으로 참여하게 하므로 성공적인 개입의 필수조건이 된다.
- 사회복지사는 클라이언트를 따뜻하게 이해하고 진정으로 도우려는 의지가 있으며, 진실성을 보여 주어야 관계가 형성될 수 있다.

(2) 동기화

- 원조과정은 기본적으로 변화를 일으키는 과정이기 때문에 클라이언트가 변화하고자 하는 동기나 의지가 없다면 실패할 가능성이 높아진다. 따라서 클라이언트가 원조과정 동안 적극적으로 참여할 수 있도록 동기를 부여해야 한다.
- 지나치게 낙담하고 더 이상의 변화를 기대하지 않는 클라이언트에게는 그동안의 고통을 이해하고 이제까지 견뎌 온 의지를 격려하며, 문제가 해결될 수 있다는 희망을 갖게 하여 동기화시킨다.

(3) 양가감정 수용과 저항감 해소

- 양가감정이란 '변화를 원하는 마음과 원하지 않는 마음이 동시에 공존하는 것'인데 변화에 앞서 누구나 양가감정을 가질 수 있다.
- 저항은 양가감정, 도움을 수용하길 꺼리는 마음, 지위나 자원의 상실에 대한 두려움, 변화가 불가능하리라는 생각 등에서 기인하는데 원조과정에 비협조적인 태도 등으로 표현된다.
- 클라이언트의 양가감정을 수용하고 자유롭게 표현하도록 하여 저항감을 해소하는 것이 필요하다.

4) 접수양식과 접수내용

(1) 초기면접지(intake sheet)

- 초기면접지란 사회복지사가 클라이언트를 접수한 내용을 기록하는 양식이다.
- 각 기관마다 구체적인 내용이나 형식은 다르지만 일반적으로 공통된 내용이 있다.
- 클라이언트가 기본적인 내용을 기록하기도 하고, 사회복지사가 면접을 하면서 혹은 면접이 끝난 후에 기록하기도 한다.

(2) 초기면접지(intake sheet)에 포함되는 내용

(1) 기본정보

- 이름, 성별, 나이, 결혼관계, 주소, 전화번호, 직업 등

(2) 주요문제

- 사회복지사의 도움을 청하게 된 문제가 무엇이며, 문제가 언제부터 어떤 과정을 거치면서 지속되었는가에 대한 내용
- 클라이언트가 자신의 문제를 보고 느끼는 방식

(3) 기관에 오게 된 동기

- 기관을 어떻게 알고 찾아오게 되었는가에 대한 내용으로서 타 기관의 의뢰인지, 기관 홍보를 보고 왔는지, 누구로부터 소개를 받았는지 등

(4) 의뢰 이유

- 타 기관 혹은 가족으로부터의 의뢰인 경우에 의뢰한 이유 등

(5) 사회복지서비스를 받은 경험

- 과거 어떤 기관에서 어떤 서비스를 받았는지에 대한 내용

(6) 기본적인 가족관계

- 현재 동거 중인 가족을 중심으로 가족원의 이름, 나이, 직업, 교육정도, 종교, 관계 등

5) 접수단계의 지침

- 클라이언트는 흔히 자신의 기대를 명확하게 표현하지 않기 때문에 사회복지사는 이를 명확히 해야 한다.
- 클라이언트의 욕구는 종종 가장 사적인 자기노출일 수 있기 때문에 관계가 형성되기 전에는 지나치게 캐묻지 않는 것이 적절하다. 자기노출을 지나치게 빨리 요구하는 것은 클라이언트를 방어적으로 만들 수 있다.

- 클라이언트가 자신의 어려움을 표현하고 사회복지사의 민감한 이해와 선의의 의지를 인정하도록 충분한 기회를 준 후에, 자연스러운 이야기를 통해 클라이언트의 기대를 탐색해야 한다.
- 클라이언트에게 기관의 목적과 사회복지사의 역할, 기관에서 제공 가능한 서비스에 대해 명확히 설명한다.
- 돕고자 하는 의도를 표현한다.
- 클라이언트의 비현실적인 기대가 충족될 수 없는 이유를 설명한다.
- 클라이언트가 문제해결을 위해 활발하게 참여하도록 개입활동의 협력관계를 정의한다.
- 클라이언트의 약속 준수와 클라이언트의 책임을 강조한다.
- 변화의 과정에서 어려움은 당연하다는 것을 알려준다.
- 사회복지사는 클라이언트를 도와 자신의 문제를 더욱 잘 이해하도록 하는 노력 자임을 강조하는 것이 바람직하다.
- 클라이언트의 긴장감, 두려움, 양가감정 등을 완화시키고 비자발적인 클라이언트는 동기를 가질 수 있도록 도와야 한다.
- 클라이언트 문제가 기관에서 다룰 수 있는 문제인지 판단해서 서비스 제공 여부를 결정해야 한다. 만일 기관에서 다루기 적합하지 않은 문제일 경우, 적합한 기관으로 의뢰할 수 있다.
- 클라이언트를 모두 개별화해야 한다. 특정 문제를 가진 사람으로 유형화해서는 안 된다.

제10주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 자료수집
<div>학습 목표</div>	1) 자료수집에 대하여 설명할 수 있다. 2) 클라이언트에 대한 자료를 주요 영역별로 수집할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 자료수집에 대한 이해 2) 자료수집의 주요 영역

[학습하기 (1교시)]

1. 자료수집에 대한 이해

1) 자료수집의 특성

- 자료수집은 클라이언트의 문제와 욕구를 파악하고 앞으로의 개입 방향을 정하는 데 필요한 정보를 클라이언트와 주변 사람들로부터 모으는 과정을 의미한다.
- 원조 과정 전반에 걸쳐서 새로운 정보가 나타날 수 있으므로 자료수집의 완결 기간은 없으나 사정을 위한 집중적인 자료수집은 원조과정의 초반에 이루어진다.
- 자료수집과 사정은 동시에 반복해서 진행되는 것이 일반적이다.
- 사정을 위해 충분한 자료를 수집하는 것이 중요하다. 그러나 너무 많은 자료를 수집하느라 필요한 변화 과정이 지체되지 않도록 유의해야 한다.

2) 자료수집의 출처

(1) 클라이언트의 자기보고

- 클라이언트의 자기보고는 가장 중요한 정보 출처이다.
- 클라이언트는 자신의 문제와 상황에 대해 가장 잘 아는 사람으로서 객관적인 사실에 대한 정보와 함께 그의 신념이나 생각을 나타내는 정보를 제공해준다.

- 자기보고 과정에는 클라이언트가 말하는 언어적 보고, 구조화된 양식에 기입하는 정보, 클라이언트의 자기행동에 대한 관찰보고 등 다양한 형태가 있다.
- 클라이언트로부터 자신이 처한 문제, 문제의 지속기간, 문제해결을 위해 했던 노력, 문제에 대한 자신의 감정 등에 대한 정보가 파악되어야 한다.
- 클라이언트가 자신의 어려움과 자원에 대해 보고하는 내용은 대개 정확하지만 때로는 당황스러움, 편견, 잘못된 기억, 강한 감정 등으로 인해 무의식적으로 왜곡될 수 있다.
- 또한 법적 처벌에 대한 두려움 등으로 인해 고의적으로 문제행동을 부인할 수 있다.
- 사회복지사는 클라이언트가 보고하는 내용의 진위와 객관성을 판단하기 위해 다른 출처의 정보와 비교하는 것을 고려해야 한다.

(2) 클라이언트의 비언어적 행동에 대한 관찰

- 클라이언트의 비언어적 행동에 대한 관찰은 실제로 클라이언트가 무엇을 느끼고 생각하는 가에 대한 추가적인 정보를 제공해준다.
- 사회복지사는 클라이언트의 말투, 목소리의 떨림, 얼굴표정의 변화, 꼭 다문 입, 눈의 움직임, 옷차림이나 신체적 외모 등에 대하여 민감하게 주의를 기울여야 한다.

(3) 사람들과의 상호작용에 대한 관찰 및 가정방문

- 클라이언트가 실생활에서 가족구성원, 친척, 친구, 집단 성원 등과 어떻게 상호작용하는 가를 관찰하는 것은 상담실에서의 대화를 통해 얻을 수 있는 정보와 다른 측면의 정보를 확보할 수 있게 해 준다.
- 가정방문은 전반적인 가정환경을 관찰하는 목적 뿐 아니라 클라이언트가 가족구성원과 어떻게 상호작용하는 지를 자연스러운 상태에서 관찰할 수 있는 기회이다.

(4) 이차적 출처로부터의 정보

- 사회복지사는 클라이언트와 관련된 정보를 제공해줄 수 있는 클라이언트의 친척, 친구, 이웃, 교사, 고용주, 다른 사회복지기관의 전문가 등으로부터 정보를 얻을 수 있다.

- 이차적인 출처로부터 자료를 수집할 경우 원칙적으로 클라이언트의 동의 하에 이루어져야 한다.
- 사회복지사는 이러한 정보가 정보제공자와 클라이언트 사이의 감정적 유대 정도나 관계의 특성에 의해 영향을 받을 수 있음을 고려해야 한다.

(5) 심리검사 및 사정도구를 이용한 평가

- 지능검사, 성격검사, 적성검사 등과 같은 심리검사 결과를 활용하여 정보를 수집한다.
- 심리검사는 자격 있는 전문가에 의해 실시된 검사 결과를 활용하는 것이 바람직하다.
- 간단한 심리검사일 경우 사회복지사가 직접 실시할 수 있으며 자아 개념, 정신 건강, 사회적 기능 및 가족 관련 척도 등을 활용할 수 있다.

□ 청소년이 지각한 부모양육행동에 대한 척도 (일부 발췌)

번호	아버지				문항	어머니			
	전혀 아니 다	다소 아니 다	다소 그렇 다	매우 그렇 다		전혀 아니 다	다소 아니 다	다소 그렇 다	매우 그렇 다
1	1	2	3	4	내가 방과 후에 어디에 가는지 알고 계셨다.	1	2	3	4
2	1	2	3	4	같은 일에 대해서 화를 낼 때도 있고 안낼 때도 있다.	1	2	3	4
3	1	2	3	4	부모님의 결정에 무조건 따르게 하기보다는 왜 그래야 하는지 설명해 주셨다.	1	2	3	4
4	1	2	3	4	나의 사생활에 대해서까지 잔소리하셨다.	1	2	3	4
5	1	2	3	4	모든 면에서 남보다 잘해야 한다고 강조하셨다.	1	2	3	4
6	1	2	3	4	나를 좋아한다는 표현을 하셨다.	1	2	3	4

[출처] 아동척도집. 이봉주 외, 나눔의집, 2014 (86page)

□ 낙상 효능감 (일부 발췌)

1: 전혀 할 수 없다. ~ 10: 아주 잘 할 수 있다.

활동	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
나는 넘어지지 않고										
1. 목욕이나 샤워를 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 선반에 손을 뻗어 닿을 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. 가벼운 집안일(장롱 정리 등)을 할 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. 양로원 주위를 걸을 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. 밤에 일어나 화장실을 갈 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. 혼자 옷을 입고 벗을 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

[출처] 노년학적도집, 한국노년학포럼, 나눔의집, 2010 (196page)

□ 노인의 성생활 인식도 (일부 발췌)

문항		아주 그렇지 않다.	대체로 그렇지 않다.	대체로 그렇다 .	아주 그렇다 .
성욕구	비록 몸은 늙어도 마음은 굴뚝같다.				
	요즘 많은 성도구나 정력제들이 나온다고 하는데 구할 수 있으면 한 번 사용해 보고 싶다.				
	배우자가 없더라도 성생활을 하고 싶다.				
	노인이 되어서도 성에 대한 관심은 줄어들지 않는다.				
성태도	노인이 되어서도 성생활에 대해 누군가에게 터놓고 상의하는 것이 현명하다.				
	나이가 들어서 성적 능력을 유지하기 위해서는 성생활을 자주 해야 한다.				
	젊었을 때나 필요한 것이지 늙으면 필요없다. *				

[출처] 노년학적도집, 한국노년학포럼, 나눔의집, 2010 (345page)

(6) 직접적인 상호작용을 통한 사회복지사의 경험

- 클라이언트는 타인과의 관계에서와 마찬가지로 사회복지사와 상호작용하므로 사회복지사는 직접적인 경험을 통해 클라이언트에 대한 정보를 수집한다.
- 사회복지사는 클라이언트에게 느끼는 감정과 판단을 자료로 활용한다.

3) 자료수집의 지침

- 잘못된 정보를 줄 수 있는 자료에 주의한다.
- 선입견을 지지하는 자료만을 수집하지 않도록 한다.
- 신뢰도와 타당도가 높은 측정도구를 채택한다.
- 여러 출처에서 자료를 수집한다.
- 클라이언트의 행동에 중요한 영향을 미치는 사람을 포함시킨다.
- 수집된 자료의 정확성을 비판적으로 분석한다.
- 자료출처에 영향을 미치는 문화적 차이를 고려한다.
- 관심의 대상인 행동을 선행사건과 결과를 포함한 맥락에서 기술한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 자료수집의 주요 영역

1) 문제와 관련된 정보

- 문제는 구체적으로 무엇인가?
- 클라이언트는 문제를 어떻게 보고 있는가?
- 누가 문제의 체계에 관여되어 있는가?
- 참여자들은 어떻게 관여하고 있는가?
- 문제의 원인은 무엇인가?
- 어디 상황에서 문제행동이 일어나는가?
- 언제 문제행동이 일어나는가?
- 문제행동의 빈도, 강도, 기간은 어떠한가?
- 문제행동의 역사는 어떠한가?

- 클라이언트는 무엇을 원하는가?
- 문제를 해결하기 위해 어떤 시도를 했는가?
- 문제를 해결하기 위해 클라이언트는 어떤 기술이 필요한가?
- 문제를 해결하기 위해 필요한 외부자원은 무엇인가?

2) 클라이언트와 관련된 정보

(1) 개인력 (Personal History)

- 클라이언트가 살아온 역사로서 유아기, 학령기, 청소년기, 성인기, 노년기 등 발달주기에 따른 인간관계, 생활사건, 클라이언트의 감정 등을 파악한다.

(2) 클라이언트의 기능

- 클라이언트의 지적 · 정서적 · 행동적 · 신체적 기능과 대인관계 · 업무능력 · 문제해결 능력 정도 등을 파악한다.

(3) 클라이언트의 강점과 약점

- 클라이언트의 문제해결과정에서 작용될 수 있는 강점과 약점을 파악한다.

3) 클라이언트의 환경과 관련된 정보

- 클라이언트의 문제는 환경과의 상호작용이 적절하지 못하여 생긴 경우가 많으므로 사회복지사는 클라이언트와 환경이 어떤 영향을 주고받는지, 환경 내 어떤 체계가 문제에 관련되는지를 파악해야 한다.
- 가족력(Family History)과 관련하여 가족상황과 가족관계 등 가족이 형성되어 현재까지 지내온 과정을 파악한다.
- 사회복지사는 미시적, 중간, 거시적 수준의 환경에 대한 자료를 수집한다.
- 사회적 지지에 대한 자료의 수집도 중요하다.

제11주차 1차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 사정 1
<div>학습 목표</div>	1) 사정의 개념과 특성에 대하여 설명할 수 있다. 2) 사정의 영역과 대상에 대하여 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 사정에 대한 이해 2) 사정의 주요 내용

[학습하기 (1교시)]

1. 사정에 대한 이해

1) 사정의 개념

- 자료를 수집해서 종합·분석하는 과정이며 사실적 자료를 해석하고 의미를 부여함으로써 최종적으로 욕구와 문제를 규정하여 실천의 방향을 결정하는 일이다.
- 자료수집이 클라이언트의 문제를 이해하는 데 도움이 될 만한 자료를 모으는 것이라면, 사정은 수집 및 정리된 자료를 분석하고 심사숙고하여 욕구와 문제를 규정하는 작업이다.
- 일반적으로 자료수집과 사정은 순환적으로 진행된다. 자료수집 후에 사정이 진행되지만, 필요할 경우 자료수집단계로 다시 돌아갈 수 있다.

2) 사정의 특성

(1) 지속적인 과정

- 사정과 자료수집은 개입의 전 과정 동안 지속된다.
- 실천 과정 동안 새로운 정보가 드러남에 따라 새롭게 자료를 수집하고 분석하며 종합적으로 판단하는 역동적인 과정이다.

(2) 이중초점

- 클라이언트를 사회환경적인 맥락에서 이해하고 개입 계획의 토대를 준비한다.
- 모든 인간은 그를 둘러싼 다양한 체계에 속해 있다는 관점을 반영한다.

(3) 상호작용

- 사정은 클라이언트와 사회복지사의 상호작용으로 이루어진다.
- 사회복지사의 일방적인 판단이 아니라 클라이언트의 반응을 이해하고 사정에 반영시킨다.

(4) 사고 전개 과정

- 사정은 사회복지실천과정 전체를 통해 필요한 정보를 수집하고, 그 정보를 바탕으로 클라이언트의 상황을 이해하는 과정이다.
- 사정은 부분적인 정보들을 전체적인 맥락 속에서 통합하여 사고를 전개하는 과정이다.

(5) 수평적·수직적 탐색

- 초기과정에서는 수평적인 정보(현재의 인간관계, 능력, 기능 등)를 중심으로 클라이언트의 욕구를 발견하고, 시간이 경과하면서 수직적인 정보(개인력, 문제력 등)를 수집한다.
- 사회복지사는 필요에 따라 수평적·수직적 탐색을 적절하게 사용할 수 있어야 한다.

(6) 지식에 근거

- 클라이언트의 상황을 이해하기 위해 전문적 지식을 활용해야 한다.
- 인간행동, 가족관계, 집단과 지역사회, 정책, 행정, 특정 관련 분야에 대한 지식(정신의학, 심리학, 아동, 노인 등)이 필요할 수 있다.

(7) 생활 상황에서의 이해

- 사정은 병리적이거나 독특한 상황에서만이 아니라 자연스러운 일상적 생활 상황 하에서 욕구를 발견하고 규명하며, 그 의미와 패턴을 설명하는 것이다.

(8) 개별화

- 클라이언트는 각자 독특한 상황에 처해 있는 개별적인 사례이다.
- 인간의 상황은 모두 다르므로 개별화되어야 한다.

(9) 판단

- 어떤 지식을 클라이언트에게 어떻게 적용할 것인지 등을 판단하는 과정이 필요하다.

(10) 한계 인식

- 클라이언트를 완전히 이해하는 데는 항상 한계가 있다.
- 사정으로 클라이언트를 완벽하게 이해할 수는 없다.
- 사정은 클라이언트를 이해하는 기초적인 수단이다.

3) 사정의 접근방법

(1) 양적 접근 방법

- 경험적 · 실증적 관점을 강조한다.
- 클라이언트의 심리와 상황을 측정가능하도록 조작적으로 정의하며, 사정의 결과를 수치로 표시한다.
- 인간의 복잡하고 충동적인 심리를 충분히 반영하지 못할 수 있다.

(2) 질적 접근 방법

- '질(quality)'은 어떤 대상이 가지고 있는 성질, 속성 또는 독특한 특징을 의미한다.

(ex) 벽돌의 양과 질

(ex) 부모와 아동 간의 대화의 양과 질

- 사회적 관점에서 '질'은 현상에 참여하고 있는 행위자들이 환경, 타인, 사건 등에 대해서 부여하고 있는 의미와 이러한 의미를 바탕으로 하는 행위를 뜻한다.

(ex) 빈곤한 클라이언트에게 쌀을 지원

(ex) 부부 사이의 침묵

- 질적 접근 방법은 사회현상 또는 사회적 현상의 참여자들의 경험을 심층적으로 해석하고 이해하는 해석학적 입장에 근간하고 있다.
- 질적 접근 방법에서는 연구대상의 세계를 연구대상의 관점에서 바라보는 것을 중요하게 여긴다.

(ex) 결혼이민자

[학습하기 (2교시)]

2. 사정의 주요 내용

1) 사정의 영역

- 클라이언트의 정서 · 심리상태, 역할 수행 상의 문제, 생활력, 자아방어기제, 클라이언트의 강점과 대처방안, 가족구조와 가족기능, 사회적 지지와 관계망 등

2) 사정의 대상

(1) 문제 표명

- 자발적인 클라이언트의 경우 대부분 자신의 문제를 직접 설명한다.
- 비자발적인 클라이언트의 경우 종종 자신의 문제를 의뢰한 기관과는 다르게 설명할 수 있다.

(2) 강점과 약점 및 자원

- 클라이언트의 잠재적 강점과 약점 그리고 동원가능한 자원을 환경적(가족과 지역사회)인 요소에서 개인적인 요소에 이르기까지 복합적으로 사정한다.
- 클라이언트는 문제에 어떻게 대처하였으며, 문제 해결을 위해 요구되는 기술은 무엇인가?
- 어떤 지지체계가 존재하며 클라이언트를 위해 생성되어야 할 지지체계는 무엇인가?
- 클라이언트에게 필요한 외부자원은 무엇인가?

(3) 관련된 사람과의 상호작용 방법

- 문제와 관련된 핵심적인 사람을 확인하고, 더 깊이 있게 탐색함으로써 클라이언트의 어려움에 관련된 개인 · 집단 · 조직 등을 이해할 수 있다.
- 문제를 야기하는 타인과의 상호작용 방식을 분석한다.

(4) 클라이언트의 문제에 대한 태도

- 문제를 유발하는 요소에 관한 클라이언트의 생각과 태도는 문제 개선을 위한 변화 과정에서 중요한 의미가 있으므로 이에 대하여 사정한다.

(5) 문제행동의 현장

- 문제가 주로 발생하는 장소를 파악함으로써 문제행동과 관련된 요소에 대해 좀 더 깊은 탐색을 할 수 있다.

(6) 문제행동의 빈도

- 문제행동의 빈도는 역기능적 행동의 정도와 그것이 클라이언트 및 가족의 일상적 기능에 어느 정도로 영향을 미치는지 명확하게 해준다.
- 문제행동의 빈도는 변화를 위한 표적행동의 기초선을 제공해준다.

(7) 문제행동의 지속기간

- 문제가 발생한 이후 현재까지 흘러온 과정에 대한 판단이 필요하다.
- 클라이언트의 문제행동 지속기간을 사정하여 서비스 내용과 개입 방향을 달리할 수 있다.

(8) 기타 내용

- 클라이언트의 개인적 기능
- 표적문제 해결에 대한 클라이언트의 동기화 수준
- 부부·가족체계와 관련된 기능
- 문제체계와 관련된 환경적 요인

제11주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 사정 2
<div>학습 목표</div>	1) 사정 도구(가계도와 생태도)를 활용할 수 있다. 2) 사정 보고서를 작성할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 사정 도구 2) 사정 보고서

[학습하기 (1교시)]

1. 사정 도구





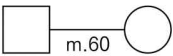
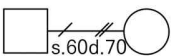
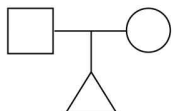
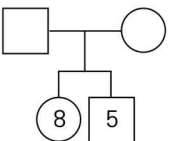
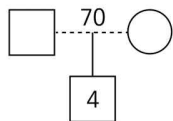
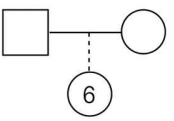
1) 가계도

(1) 개념

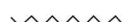
- 가계도(genogram)는 보웬(Bowen)의 가족 체계 이론에 근거한 사정 도구로서 3세대 이상에 걸친 가족 성원에 대한 정보와 그들 간의 관계를 표로 작성하는 방법이다.
- 사회복지사는 클라이언트에 대한 정보를 신속하게 파악하고 가족 내 역동을 이해하거나 상호관계를 살펴보기 위한 도구로 활용할 수 있다.
- 클라이언트는 가계도를 통해 자신과 자신의 가족 관계에 대한 인식 수준을 높일 수 있다.

(2) 가계도 작성 방법

- 가족 성원이 생물학적, 법적으로 어떻게 연관되어 있는지를 도표로 묘사한다.
- 가족 성원에 대한 정보를 기록한다.
 - 가족 성원의 이력 : 연령, 출생 및 사망 시기, 형제서열, 결혼상태, 직업, 교육수준 등
 - 가족 역할 : 가족 성원의 신체, 정서, 행동에 대한 객관적 정보 등
 - 중요한 생활 상의 사건 : 인간관계의 변화, 상실과 성공 등

 40세 남성	 35세 여성
 40세 남성 클라이언트	 35세에 사망한 여성
 60년에 결혼한 부부	 60년에 별거 70년에 이혼
 임신 중인 부부	 8세 된 딸과 5세 된 아들을 둔 부부
 70년 이후 동거 4세 아들이 있음	 6세 된 양녀를 둔 부부

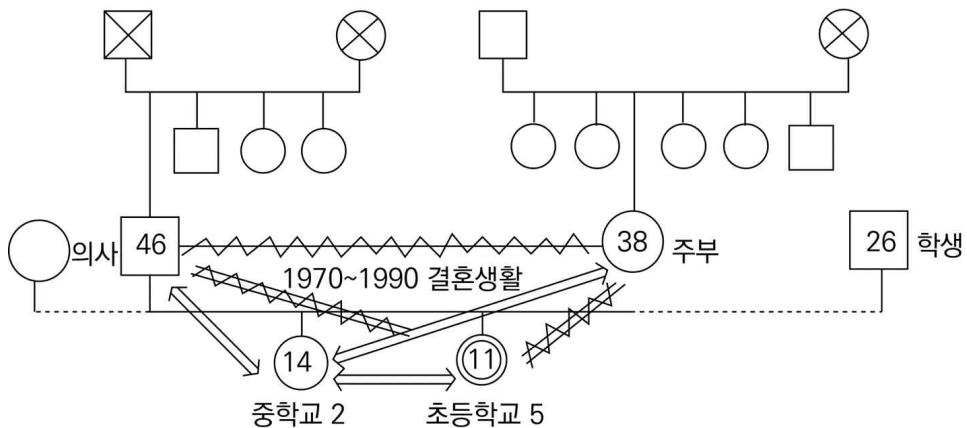
- 가족 관계를 기록한다. 가족이 진술한 내용과 사회복지사의 관찰에 근거하여 가족 관계의 관계를 다양한 기호로 표현한다.

 친밀한 관계	 소원한 관계
 밀착된 관계	 단절된 관계
 갈등관계	 융합 및 갈등

(3) 가계도의 해석

① 가족의 구조

- 가계도에서 가장 주목해야 할 사항은 가족의 기본 구조이다. 즉, 가계도 상의 선이나 기호가 어떤 유형으로 연결되어 있는가에 대해 분석한다.
- 형제순위, 가족 형성 시기 등에 대한 관찰을 통해 가족에 대한 가설을 세울 수 있고 필요할 경우 더 상세한 정보를 수집하여 검증할 수 있다.



② 생활주기의 적합성

- 한 가족의 생활주기 변천에 관하여 파악한다.
- 가계도 상의 연령과 시기 등을 고려하여 생활주기 사건이 통상적인 범위 내에서 일어나고 있는 지 여부를 파악할 수 있다. 통상적 범위를 벗어나는 경우 주목해 볼 필요가 있다.

③ 세대를 통해 반복되는 유형

- 가족 유형이나 특징이 세대에서 세대로 전달될 가능성이 있으므로 가계도를 통해 점검해 볼 필요가 있다. 과거로부터의 영향은 미래에도 영향을 미칠 수 있다.

④ 인생의 중대사와 가족의 역할

- 가계도에 기록된 가족 역사의 중대사를 통해서 가족의 역할 변화가 어떻게 서로 연관되어 있는지를 파악할 수 있다.

⑤ 가족 내 관계 유형

- 가족 성원 간에 나타나는 친밀, 융합, 적대, 갈등, 소원, 단절 등의 특징을 파악하는 것이 필요하며 보웬은 특히 삼각화에 따른 문제에 관심을 두었다.

(4) 가계도 작성 시 유의사항

- 개입의 초기에 이루어지는 과제이므로 모든 가족 성원이 참여하도록 해야 한다.
- 사회복지사는 클라이언트와 가족이 가계도 작성을 부담스럽게 느끼지 않도록 자연스럽게 진행할 필요가 있다.
- 가계도 작성 후 가족에 대한 각자의 의견과 느낌을 공유하는 것이 필요하다.

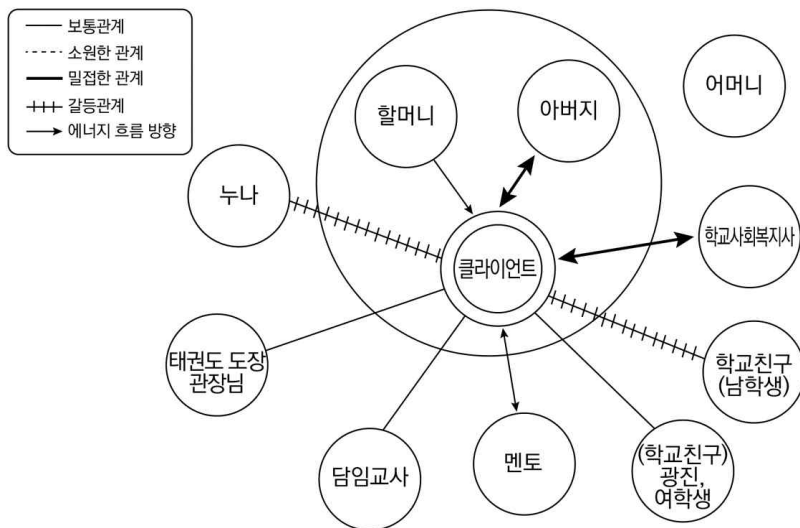
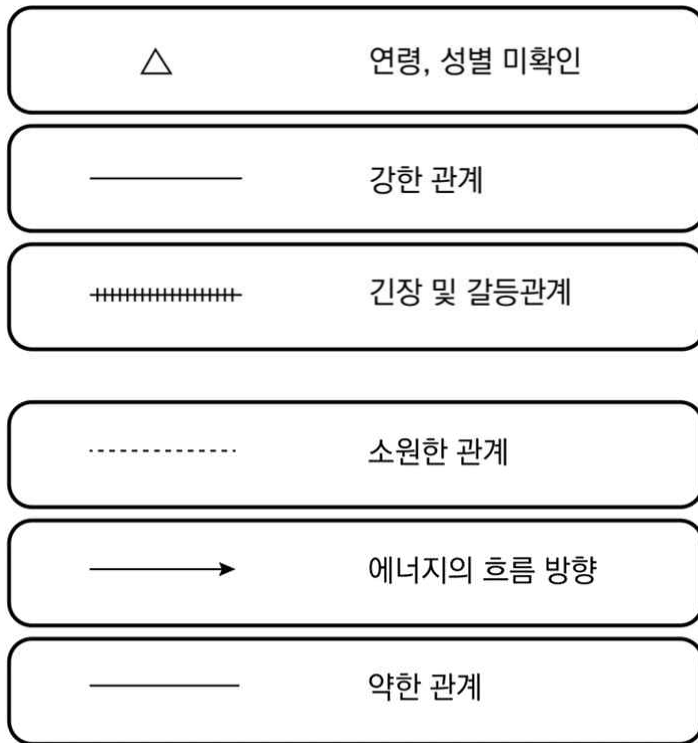
2) 생태도

(1) 개념

- 하트만(Hartman)에 의해 개발된 도구로서, 가족과 환경 또는 자원 간의 연계 등을 그림으로 나타내는 것이다.
- 생태도(ecomap)는 가족과 환경체계와의 관계를 이해하기 위한 도구로서 가족과 환경체계 간의 자원 교환, 에너지의 흐름, 스트레스와 관련된 자료, 중재되어야 할 갈등, 활성화되어야 할 자원 등을 시각적으로 나타낸다.
- 가계도가 가족의 내적 역동을 잘 나타낸다면 생태도는 가족의 외부 환경과의 관계에서 발생하는 역동을 잘 나타낸다.

(2) 생태도 작성 방법

- 큰 원을 그리고 간단한 가계도를 그린다.
- 원 주위에 가족 체계에 영향을 미치는 주변 환경체계들을 그린다.
- 가족 체계와 주변 환경체계와의 교류 상황을 생태도의 기호에 따라 선으로 그린다.
- 선 옆에 간단한 설명을 기록할 수 있다.



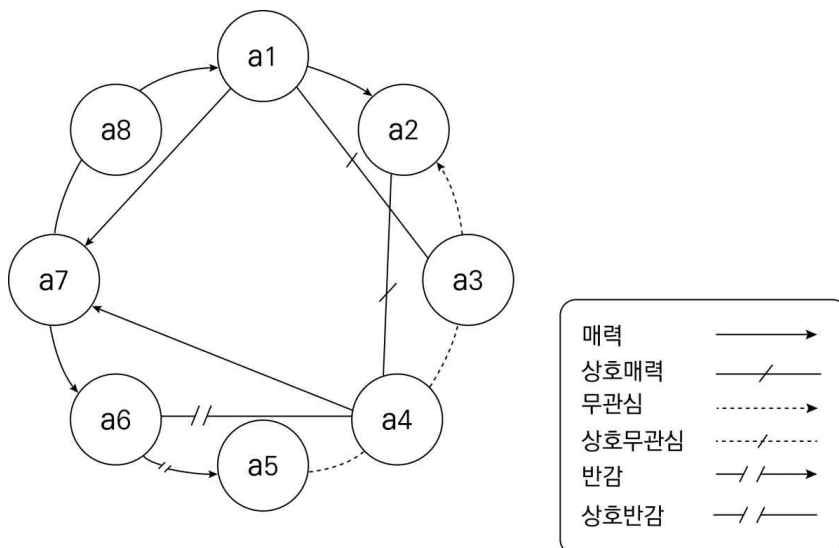
(3) 생태도의 분석

- 생태학적 환경을 고려하여 가족을 전체적으로 이해한다. 가족이 이용할 수 있는 주요 자원은 무엇인지, 부족한 자원은 무엇인지 등을 파악한다.
- 가족과 환경과의 경계에 대해서 파악한다.
- 에너지의 방향이 쌍방인지 일방인지를 파악한다.
- 가족 내부에 대해서 이해한다. 가족 성원이 외부 체계와 어떻게 연결되는지, 외부와 단절된 성원이 있는지, 외부와 긴장 관계인 성원이 있는지 등에 대해서 파악한다.

3) 사회도 (Sociogram)

(1) 개념

- 집단성원 상호 간의 반응을 파악하여 집단의 구조, 역동성, 상호 간의 관계, 집단응집력 등을 분석하는 방법이다.
- 한 개인이 집단 동료들에 의해 어떻게 지각되는 가를 평가하는데 활용된다.
- 집단성원 상호간의 선호 및 배척을 개괄하여 나타내는 도형적 방법으로서, 집단성원을 표시하는 도형과 여러 가지 종류의 선으로 구성된다.
- 사회도를 통해 각 개인이 집단 내에서 차지하고 있는 위치, 집단의 구조적 특성 등을 시각적으로 확인할 수 있다.



(2) 사회성 측정 결과 유형

① 인기형

- 한 사람이 다른 집단성원들로부터 많은 선택을 받은 경우이다.
- 지나치게 많은 선택을 받은 경우에 항상 바람직한 것은 아니며 집단 역동에 문제가 될 수도 있다.

② 삼각형

- 세 사람의 선택이 연쇄형으로 되어 있거나 상호 선택하는 경우이다.
- 상호작용이 특정 대상들에게 국한되므로 파당이 형성되는 것으로 해석될 수 있다.

③ 커플형

- 집단성원 두 사람이 상호 선택하는 경우이다.
- 삼각형과 마찬가지로 폐쇄적인 동료관계가 형성될 수 있다.

④ 배척형

- 집단성원들의 배척의 화살이 특정 대상에게 많이 모이는 경우이다.
- 집단따돌림이나 희생양의 위치에 처할 가능성이 있다.

⑤ 고립형

- 다른 대상을 선택하지도 배척하지도 않을 뿐만 아니라 자신 또한 선택이나 배척을 받지 못하는 경우이다.
- 다른 집단성원의 관심을 끌지 못하며, 자신도 집단에 대해 무관심한 경우이다.

⑥ 소외형

- 자신이 다른 집단성원을 선택한 것만큼 다른 성원들에게서 선택을 받지 못하는 경우이다.
- 다른 집단성원들에게 호감을 주지 못하여 따돌림의 대상이 될 수 있다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사정 보고서

1) 사정 보고서의 내용

- 기본적 정보(이름, 생년월일, 주소 등)
- 보고의 이유
- 사회복지사와 기관의 개입 이유
- 클라이언트의 문제나 욕구에 대한 기술
- 클라이언트의 가족 배경
- 현재 가족의 구성과 가구를 구성하는 동거인
- 중요한 타인과의 관계
- 인종, 종교
- 신체적 기능, 건강상태, 영양, 가정의 안정성, 질병, 장애, 의료 상태
- 교육적 배경, 최종학력, 지적 기능
- 강점, 대처방식, 문제해결능력
- 고용, 소득, 직업 경험
- 주택, 이웃과의 관계, 교통수단
- 현재와 최근의 지역사회 및 전문적 서비스 이용
- 사회복지사의 소견
- 개입 및 서비스 계획

2) 사정 보고서의 초점

- 문제 또는 욕구가 무엇이며, 문제의 이유가 무엇인가를 제시한다.
- 문제의 변화 가능성에 대한 평가가 포함되어야 한다.

제12주차 1차시	
강의주제 사회복지실천의 과정 - 계획	
<div>학습 목표</div>	1) 사회복지실천 과정에서 계획을 실행할 수 있다. 2) 사회복지실천 과정에서 계약을 실행할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 계획 2) 계약

[학습하기 (1교시)]

1. 계획

1) 개요

- 계획 단계는 클라이언트의 문제와 상황에 대한 자료수집 및 일차적 사정이 끝난 후 실질적인 문제해결 과정이 시작되는 단계이다.
- 사회복지사와 클라이언트는 표적문제를 선정하고 개입목표를 설정한다.

2) 계획의 과정

(1) 표적문제의 선정

① 표적문제의 정의

- 사정 과정에서 드러난 복잡한 여러 가지 문제 중에서 가장 중요하고 시급히 해결해야 할 문제를 표적문제라고 한다.
- 클라이언트의 문제는 일반적으로 여러 가지 요소가 얹혀 있는 복합적인 형태를 띠므로 여러 문제 중에서 가장 중요하고 시급히 해결해야 할 문제를 선정해야 한다.
- 개입목표를 설정하기 위해서는 우선 표적문제를 결정해야 한다.

② 표적문제 선정 지침

- 클라이언트가 중요하게 생각하고 시급히 해결되기를 원하며, 문제 상황을 대표하되, 해결 가능성이 비교적 뚜렷한 문제를 선정한다.
- 표적문제가 너무 많으면 계획된 시간 안에 해결하기 어렵다.
- 주어진 시간 안에 모든 문제를 다루기가 어려우므로 3가지를 내외의 표적 문제를 선정하는 것이 바람직하다.
- 사회복지사와 클라이언트 간 협의가 중요하다.
- 사회복지사와 클라이언트 양자가 모두 '문제'라고 여기며 해결하기를 바라는 합의된 문제를 표적문제로 선정해야 한다. 어느 한쪽만의 의견에 따라 정하면 안된다.

(2) 개입 목표 설정

① 목표 설정의 의미

- 표적문제 설정이 끝나면, 그 문제를 해결하기 위해 개입의 목표를 설정한다.
- 개입의 목표란 클라이언트가 현 상황에서 벗어나기 위한 바람직한 변화의 방향이다. 즉, 문제가 해결된 상태, 개입을 통해 일어나기를 바라는 변화를 의미한다.

② 목표 설정의 중요성

- 변화가 필요한 부분과 변화를 일으키기 위한 방향을 명확히 제시함으로써 일관된 개입이 가능하다.
- 개입이 종결된 후 그 결과를 효과적으로 평가할 수 있는 근거가 된다.
- 클라이언트의 변화 정도를 모니터할 수 있다.
- 목표 설정에 클라이언트가 참여함으로써 변화의 의지가 커지며, 원조 과정에 효과적으로 참여하게 된다.

③ 목표 설정의 지침

- 클라이언트가 원하는 결과와 관련이 있어야 한다.
- 명시적이며 측정 가능한 형태여야 한다.
- 현실적으로 달성 가능한 것이어야 한다.
- 사회복지사의 지식과 기술에 상응하는 것이어야 한다.
- 성장을 강조하는 긍정적인 표현으로 기술한다.

- 사회복지사는 자신의 가치나 권리에 맞지 않는 목표에는 동의하지 말아야 한다.

- 기관의 기능과 일치해야 한다.

④ 목표 설정의 우선순위 기준

- 클라이언트에게 가장 시급한 문제
- 단기간에 달성을 통해 성취감을 느낄 수 있는 것
- 클라이언트에게 다른 목표에 도전할 수 있는 동기를 부여하는 것
- 사회복지사의 능력과 기관의 기능상 무리 없이 달성할 수 있는 것

3) 산출목표와 성과목표

(1) 산출목표

- 산출목표는 사회복지사가 제공한 서비스를 대변할 수 있는 변수들에 대한 수치나 자료를 의미한다.
- 작업량, 실적, 프로그램에 참여한 클라이언트 연인원과 실인원 등이 대표적인 평가 대상이다.

(ex) 치매예방을 위한 인지프로그램의 산출목표 '월 4회 6개월 동안 24회 프로그램 실시' 또는 '프로그램 참석률 80% 이상'

(2) 성과목표

- 성과 목표는 사회복지사의 활동이 목표했던 바를 성취하는 정도에 대한 평가이다.

(ex) 자아존중감 향상을 위한 청소년 집단 프로그램의 성과목표
'자아존중감 30% 향상'

- 면접이나 관찰, 설문조사 등을 이용해서 클라이언트의 욕구상태와 긍정적 변화 정도를 측정할 수 있다.
- 절대적 성과목표 기준 : 성과목표를 사전에 정해두고, 달성 여부를 평가의 기준으로 하는 것이다. 실행과정에서 예상하지 못한 결과들에 대해서는 평가할 수 없다는 단점이 있다.
- 상대적 성과목표 기준 : 평가기준을 상대적인 개념으로 제시하는 것으로서 성과지표의 엄격성이 떨어진다는 단점이 있다.

(ex) 유사한 활동을 수행하는 다른 프로그램들과 비교

[학습하기 (2교시)]

2. 계약

1) 개념

- 목표 설정과 그것을 달성하기 위한 전략, 클라이언트와 사회복지사의 역할, 시간, 장소, 비용, 개입기법, 평가방법 등에 대해 사회복지사와 클라이언트가 명시적으로 합의하는 것이다.

2) 계약의 중요성

- 계약은 계획을 달성하는 데 있어서 서비스의 소비자인 클라이언트의 권리를 보장해주고, 클라이언트의 심리적 안정을 높인다.
- 계획을 수립하고 수행하는 데 있어서 클라이언트의 통제능력을 증대시킨다.
- 계약은 사회복지사에 의해 일방적으로 좌지우지되지 않고, 클라이언트의 의견이 충분히 반영될 수 있게 한다.
- 계약은 클라이언트에게 개입의 구체성을 전달하고 참여감을 주기 때문에 문제와 과업을 수행하려는 동기를 촉진시킨다.

3) 계약에 포함될 내용

- 시간적 조건 : 개입기간, 회기의 빈도와 시간, 시작일 등
- 사회복지사의 역할, 클라이언트의 역할 및 서명
- 클라이언트와 사회복지사가 합의한 목표
- 클라이언트의 기대
- 계약변경 조건
- 사용되는 개입형태 및 기법
- 평가방법
- 약속취소와 변경의 조건
- 비용 등

4) 사회복지사와 클라이언트의 역할

(1) 사회복지사의 역할

- 클라이언트가 문제를 충분히 이해할 수 있도록 돕는다.
- 클라이언트가 새로운 관점에서 문제를 볼 수 있도록 원조한다.
- 클라이언트가 미처 생각해보지 못한 해결책을 제시하고 이를 고려해 볼 수 있는 기회를 갖게 한다. 그러나 최종 결정은 클라이언트에게 있음을 명심해야 한다.
- 목표성취에 장애가 되는 요인들을 예측하고 장애요인들을 극복하거나 최소화 할 수 있는 전략을 수립할 수 있도록 원조한다.

(2) 클라이언트의 역할

- 클라이언트는 계약단계에 적극적으로 참여하여 자신의 감정이나 욕구, 원하는 바 등을 분명히 표현하고 계약에 반영될 수 있게 한다.
- 문제를 해결하는 주체는 사회복지사가 아니라 클라이언트 자신이며 사회복지사를 협력적 동반자로 인식한다.

제12주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 개입
<div>학습 목표</div>	1) 사회복지실천 과정에서 미시적 차원의 직접적 개입을 효과적으로 수행할 수 있다. 2) 사회복지실천 과정에서 거시적 차원의 간접적 개입을 효과적으로 수행할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 미시적 차원의 직접적 개입 2) 거시적 차원의 간접적 개입

[학습하기 (1교시)]

1. 미시적 차원의 직접적 개입

1) 심리사회적 모델

(1) 개요

- 심리사회적 모델은 인간의 문제를 심리적인 문제와 사회적인 문제로 이해하면서 '상황 속의 인간'을 강조한다.
- 개인의 심리적 특성뿐만 아니라, 신체 . 생리적인 현상과 함께 사회적인 환경 까지도 모두 고려한다.
- 초기 심리사회모델은 정신분석이론의 영향을 받아 개인의 정신적 측면을 상대적으로 중시하였으나 점차 개인의 사회적 환경을 중시하는 방향으로 발전하였다.
- 클라이언트가 자신의 행동과 감정에 대해 이해하고 통찰함으로써 자신의 문제를 해결하기 위한 능력을 향상시키도록 주로 대화를 통한 개입에 초점을 둔다.

(2) 기법

① 지지

- 감정과 행동을 지지하기 위해서 관심사를 충분히 공유하고 클라이언트의 불안을 감소시키면서 클라이언트의 문제해결능력에 대하여 확신을 표현하며 격려한다.
- 사회복지사는 경청, 관심과 수용, 감정이입적 이해, 격려, 불안이나 죄책감에 대한 비심판적 태도, 신뢰감을 표현하는 등 다양한 언어적, 비언어적 의사소통기법을 사용하여 지지를 전달한다.
- 예를 들어, 고개를 끄덕임, 미소, “그동안 얼마나 힘드셨어요.”, “좀 더 자세히 말씀해 보시지요” 등과 같은 표현 등이 가능하다.

② 직접적 영향주기

- 사회복지사는 문제해결을 위하여 제안이나 조언 등을 통해 클라이언트의 동기와 행동을 강화한다. 이러한 기법은 클라이언트와 강한 신뢰가 형성되었을 때 그리고 클라이언트에 대해서 충분한 정보를 가지고 있을 때 사용하는 것이 바람직하다.
- 사회복지사는 클라이언트의 제안을 격려하고 강화하기, 직접적으로 제안이나 조언하기, 현실적 제한 설정하기 등의 기법을 사용한다.
- 예를 들어, “제 생각에는 ~하시는 것이 좋겠습니다.”, “이번에는 ~하는 것이 나을 것 같습니다” 등의 표현이 가능하다.

③ 탐색-기술-환기

- 클라이언트가 자신의 상황과 환경과의 상호작용에 관련한 감정을 스스로 탐색하고 자신이 경험하는 그대로의 사실을 이야기하며, 나아가 이들에 대한 감정을 표출함으로써 감정정화와 긴장 완화를 이끌어낼 수 있다.
- 상담수의 경우 클라이언트가 자신의 감정을 표출하는 환기만으로도 자연스럽게 문제가 완화된다고 볼 수 있다.
- 사회복지사는 이를 위하여 초점화, 부분화하기, 화제 전환하기 등의 기법을 사용한다.
- 예를 들어, “가족 여행을 갔을 때 아버지와 불편한 점은 있었습니까?”, “동생과의 관계는 어떠신 지 구체적인 예를 들어 말씀해주세요.” 등이다.

④ 개인-상황과의 관계 고찰

- 클라이언트가 자신의 상황과 관련된 생각과 감정에 대하여 더 잘 알 수 있도록 또는 현실적으로 파악할 수 있도록 하는 의사소통 형태이다.
- 고찰에는 타인, 상황, 사건 등에 대한 클라이언트의 생각을 알아보는 외부 고찰과 상황이 클라이언트 자신에게 어떤 영향을 주는 가를 생각해보게 하는 내부 고찰로 나뉘어진다.
- 사회복지사는 이를 위하여 논리적 토의 및 추론, 설명, 일반화, 명확화, 직면, 요약, 역할극, 교육 등의 기법을 활용할 수 있다.
- 예를 들어, "당신을 그토록 화나게 하는 남편의 행동은 무엇입니까?", "반항적인 따남에 대하여 아버지로서 어떤 원인을 제공하지는 않았을까요?" 등이다.

⑤ 유형-역동성에 대한 고찰

- 클라이언트의 성격과 행동 유형, 사고방식 및 감정 상의 특징, 방어기제, 초자아와 자아의 기능 수행 등 심리내적 역동에 대하여 클라이언트 자신이 이해할 수 있도록 돕는 의사소통 기법이다.
- 사회복지사는 이를 위하여 명확화, 해석, 통찰 등의 기법을 활용한다.
- 예를 들어, "당신은 남편과 불화가 있을 때마다 아들에게 화풀이하는 것 같지 않습니까?", "당신은 자신을 비난하거나 자학하고 있다고 느낀 적이 있었나요?" 등이다.

⑥ 발달적 고찰

- 클라이언트의 성격과 사회적 기능 수행에 영향을 미치고 있는 과거와 현재의 경험을 고찰함으로써 클라이언트의 유년기의 경험과 가족과의 경험 등 과거와 현재 행동 간의 인과관계를 자각하도록 하는 기법이다.
- 사회복지사는 논리적 토의 및 추론, 설명, 일반화, 명확화, 해석, 직면 등의 기법을 활용한다.
- 예를 들어, "당신의 유년기와 청소년기에 특별히 중대한 사건은 어떤 것들이 있습니까?", "조부모님에게 다섯째 딸이라고 구박당어리로 취급받으면서 성장하신 어머니가 당신을 딸이라고 차별하시지는 않으셨나요?" 등이다.

2) 정신역동 모델

- 프로이트는 자유연상과 꿈의 해석 등을 통해 무의식 세계를 연구하는 정신분석 이론을 창안하였다.
- 인간의 행동과 감정, 생각 등의 원인이 과거 경험과 관련된 무의식적 충동에 의한 것이라는 결정론적 관점의 이론이다.
- 무의식적으로 내재화되어 있는 성적 혹은 공격적 충동을 이해하고 클라이언트가 이러한 충동과 경험에 대해 이해할 수 있도록 통찰력을 가지게 하는 것이 필요하다고 주장한다.
- 정신분석이론은 클라이언트의 문제를 해결하기 위해 무의식을 분석하여 현실에 적용할 수 있도록 원조한다.

3) 행동수정 모델

- 행동수정모델은 행동주의 심리학 이론을 기반으로 하고 있는데, 행동주의에서는 인간을 자극에 반응하는 생물학적 기계의 관점으로 바라보았고, 환경에 수동적으로 반응하는 유기체로 파악한다.
- 심리내면의 동기, 자아 등에 대해서 관심을 두지 않고 관찰 가능한 행동에 대해서 초점을 두는 이론이다.
- 인간의 모든 행동을 외부 환경으로부터 주어지는 자극과 이에 대한 반응으로 설명한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 거시적 차원의 간접적 개입

1) 사회적 지지체계 개발

(1) 자연적 지지체계의 활성화

- 사회복지사가 기존의 비공식적 체계들이 클라이언트의 욕구에 맞게 적절히 기능하도록 원조하는 것이다.

(2) 공식적 지지체계 활용

- 클라이언트의 욕구에 환경이 반응할 수 있도록 기존의 공식적 지지체계를 활용하는 것이다. 사회복지기관 등의 프로그램 혹은 서비스를 활용하는 것이 이에 속한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 특수한 욕구를 만족시킬 수 있는 지역사회 내 다양한 기관과 프로그램에 대한 충분한 정보를 가지고 있어야 한다.

2) 서비스 조정에 관련된 활동

(1) 개요

- 조정(coordination)이란 두 가지 이상의 서비스 제공자들과 함께 일하는 것을 말한다.
- 다양한 문제를 가진 클라이언트에게 포괄적인 서비스가 주어질 때 서비스의 중복과 누락을 방지하기 위하여 서비스 조정이 필요하며 서비스 연결, 의뢰, 사례관리 등의 형태가 있다.

(2) 서비스 연결

- 복합적인 서비스를 제공하는 한 기관의 여러 전문가들이 특정한 클라이언트에게 관심을 가지고 서로 연결되는 것이다.

(3) 의뢰

- 서로 다른 기관의 전문가들이 필요한 서비스를 의뢰하고, 의뢰한 서비스가 제대로 전달되고 있는지, 그 결과가 어떤지 평가하는 과정을 포함한다.

(4) 사례관리

- 클라이언트의 문제와 욕구를 평가하여 클라이언트가 필요로 하는 서비스나 자원을 찾고 이를 연계하고, 조정, 점검 및 평가하는 것이다.

3) 프로그램 계획과 개발

- 사회복지사는 클라이언트의 욕구와 문제를 해결할 수 있는 프로그램이나 서비스를 개발한다.

4) 클라이언트 옹호

- 옹호는 클라이언트에게 불리한 영향을 미치는 상황이나 절차, 정책들을 개선하기 위해 클라이언트와 함께 또는 클라이언트를 대표해서 일하는 것이다.
- 개인에 대한 옹호는 특정 개인에게 사회복지 서비스가 주어지도록 노력하거나 이미 제공되고 있는 서비스가 클라이언트의 존엄성을 인정하도록 그들을 대표해서 일하는 것이다.
- 집단에 대한 옹호는 특정 집단이 불이익을 받을 때 이들을 위해 제도적 또는 법률적인 체계를 변화시키도록 노력하는 활동이다.

5) 지역사회 내 기관 간의 협력

- 클라이언트의 욕구를 효과적으로 충족시켜주기 위해서 지역사회 내에 존재하는 다양한 조직이나 기관 간에 협력이 필요하다.
- 많은 경우 클라이언트의 문제가 복잡하고 다양하기 때문에 한 기관에서 클라이언트의 문제를 모두 해결할 수는 없다. 따라서 기관 간에 정보를 교환하거나 협조체계를 구축하여 클라이언트의 욕구에 적극적으로 대응해야 한다.

6) 환경 조정

- 클라이언트의 사회적 기능을 강화하기 위해서 클라이언트의 환경을 변화시키는 것이다.
- 클라이언트의 대인관계를 포함한 생활환경의 개선을 위하여 사회자원을 사용하기도 하고, 심리적 원조를 제공하여 사회환경과 관련된 부정적 요인들을 감소시키거나 제거하여 생활기능을 강화한다.

(ex) 학대에 시달리는 아동을 쉼터 등 보호시설이나 위탁가정에서 보호

제13주차 1차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 평가
<div>학습 목표</div>	1) 평가의 개념을 설명할 수 있다. 2) 평가의 종류를 나열할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 평가에 대한 이해 2) 평가의 종류

[학습하기 (1교시)]

1. 평가에 대한 이해

1) 평가의 의의

- 사회복지실천 과정에서 평가는 클라이언트와 사회복지사에 의해 계획된 목적과 목표가 계획대로 수행되었는지, 목표한 것이 실제로 달성되었는지를 객관적이고 과학적인 방법으로 알아보는 것이다.
- 평가는 사회복지실천의 효과성을 측정하는 것으로서 개인이나 가족, 집단, 지역사회를 대상으로 실시한 사회복지사의 개입이 얼마나 긍정적인 변화를 결과했는지에 대하여 분석하는 과정이라고 할 수 있다.
- 평가의 결과에 따라서 사회복지사의 개입과 사회복지프로그램을 중단, 축소할 것인지 아니면 보완, 확대할 것인지를 결정할 수 있다.

2) 평가의 필요성

(1) 전문직으로서의 책임

- 사회복지사가 책임감 있는 실천을 하기 위해서는 평가가 필수적인 과정이다.
- 사회복지사가 제공하는 서비스, 프로그램, 정책 등에 대하여 효과성을 측정함으로써 전문성과 책무성을 객관적으로 인정받을 수 있다.

(2) 사회복지실천의 지침 제공

- 서로 다른 문제, 특성, 환경을 가진 클라이언트에게 상대적으로 효과적인 개입 방법을 선정하기 위한 기준을 확보할 수 있다.
- 평가를 통해 추상적인 개념과 이론을 구체화하고 새로운 관점과 아이디어를 제공함으로써 사회복지사의 전문지식 향상에 기여한다.

(3) 클라이언트의 이익 제고

- 평가 과정을 통해 개입의 효과성에 관한 정보를 제공함으로써 클라이언트에게 최대한 도움이 될 수 있다.
- 클라이언트에 대한 실천 계획을 변경하거나 서비스 종결을 결정할 때도 평가는 중요한 역할을 한다.

3) 사회복지실천 평가의 한계

- 일반화의 문제
- 평가 도구의 잘못된 선택
- 평가 과정에서의 클라이언트 배제
- 평가 및 평가 결과에 대한 서비스 제공자들의 불신
- 평가 과정이 서비스 제공을 방해
- 프로그램 성과에 대한 대안적 설명
- 예측하지 못한 결과

[학습하기 (2교시)]

2. 평가의 종류

1) 평가 차원에 따른 분류

(1) 형성 평가

- 사회복지사의 개입 과정에 대하여 주기적으로 진전 상황을 평가하는 것이다.
- 활동 진행 과정의 부분적인 수정과 보완 및 개선이 필요한 정보 획득을 위해서 실시하는 평가이다.
- 과정 지향적 평가라고도 한다.

(2) 총괄 평가

- 사회복지사의 활동이 종결된 이후에 종합적으로 평가하는 것이다.
- 사회복지사의 개입이 목표를 얼마나 잘 성취했는지에 대하여 평가하는 것으로서 개입 방법의 성과와 효율성 및 효과성을 평가한다.
- 목적 지향적 평가라고도 한다.

(3) 실무자 평가

- 실무자 즉 사회복지사에 대한 평가로서 사회복지사의 행동, 태도 등이 개입 과정에 어떤 영향을 미쳤는지에 대하여 피드백을 요청하는 것이다.
- 클라이언트나 동료 사회복지사가 평가할 수 있다.

2) 평가 주체에 따른 분류

(1) 내부 평가

- 사회복지사가 자신의 활동을 스스로 평가하거나 사회복지사가 소속된 사회복지기관 내부에서 다른 구성원이 평가의 주체가 되는 것을 의미한다.

(2) 외부 평가

- 사회복지사가 소속된 기관이 아닌 조사연구기관, 지방자치단체, 타 사회복지기관 등 외부의 제3자가 평가의 주체가 되는 것을 의미한다.

(3) 클라이언트 만족도 평가

- 클라이언트가 받은 서비스 또는 참여한 사회복지프로그램에 대하여 클라이언트가 어떻게 느끼고 있는지에 대한 평가이다.
- 클라이언트의 주관적 인식을 조사하기 위한 평가이며 개입의 효과성과 일치하는 것은 아니다.

3) 평가 자료의 속성에 따른 분류

(1) 양적 평가

- 계량화가 가능한 자료에 대한 평가로서 설문지나 표준화된 척도를 활용하는 경우가 많다.
- 광범위한 자료를 처리할 수 있고, 상대적으로 객관성을 확보할 수 있다는 장점이 있으나 표준화된 척도의 개발이 어렵다.

(2) 질적 평가

- 계량화가 곤란한 자료에 대한 평가로서 일반적으로 소수의 사례를 대상으로 한다.
- 상황적이고 맥락적이며 해석적인 특징을 가진다.
- 클라이언트의 개별적 상황을 잘 반영할 수 있으나 평가 결과를 일반화하기 어려운 단점이 있다.

4) 평가의 관점에 따른 분류

(1) 효과성 평가

- 사회복지사의 개입이 계획했던 목적과 목표를 얼마나 성취했는지 그리고 그 결과가 사회복지사의 개입에 의해 발생한 것인지에 대하여 판단하는 것에 중점을 둔다.
- 통제집단 사전사후 검사설계, 단일사례설계 등의 평가방법이 활용된다.

(2) 효율성 평가

- 목적과 목표 달성에 소요된 비용의 효율성을 다루는 것으로서 투입된 비용과 성과를 대비하여 경제성을 확인하려는 목적의 평가이다.

① 비용-편익 분석(cost-benefit analysis)

- 프로그램에 투입되는 비용과 성과 모두를 화폐적 단위로 나타내어 '프로그램으로 인한 비용-편익'의 산술적 비율을 구해내고자 하는 분석방법이다.

(ex) 지적장애인 고용을 위한 프로그램에 투입된 비용과 그 결과로서 생긴 편익(지적장애인의 수입 증가, 기초수급권자를 위한 정부 지출 감소 등)을 비교

- 장점: 모든 비용과 편익을 화폐로 환산함으로써 서로 다른 목표를 갖는 프로그램까지도 비교 가능

- 단점: 사회복지 프로그램으로 인한 편익을 화폐로 환산하기가 어렵다는 점에서 한계

② 비용-효과 분석(cost-effectiveness analysis)

- 비용 측면만을 금전적 가치로 분석하고 편익(성과)에 대해서는 화폐단위 환산을 하지 않는 분석방법이다.

- 비용-성과분석(cost-outcome analysis)이라고도 한다.

- 동일한 목표를 가진 프로그램들을 각각의 소요 비용들로 비교하여, 최소 비용으로 최대 효과를 내는 프로그램이 가장 효율적이라고 판단한다.

(ex) 지적장애인 고용이라는 동일한 효과를 달성하기 위하여 소요된 A프로그램의 비용과 B프로그램의 비용을 비교

제13주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 과정 - 종결
<div>학습 목표</div>	1) 종결의 유형을 분류할 수 있다. 2) 종결 과정에서 감정을 적절히 다룰 수 있다. 3) 사후관리를 진행할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 종결의 유형 2) 종결 과정에서 감정 다루기 3) 사후관리

[학습하기 (1교시)]

1. 종결의 유형

1) 상호합의에 의한 종결

(1) 종결시기가 미리 정해진 경우

- 개입 시작 단계에서 종결 시기를 미리 정해 놓은 경우이다.
- 사회복지사와 클라이언트 모두 종결 시기를 알고 있으므로 진행 과정의 속도를 적절히 조절할 수 있고 종결에 대한 정서적 준비가 가능하다.

(2) 종결 시기에 대해 나중에 합의하는 경우

- 개입이 종결되는 시기로서 합의되는 시점은 대체로 클라이언트의 주요 문제가 해결되었거나 더 이상 개입이 필요 없다고 사회복지사 또는 클라이언트가 판단하는 때이다.
- 사회복지실천에서 개입의 달성 정도는 상당히 추상적인 개념일 경우가 많으므로 사회복지사와 클라이언트 간의 합의가 항상 용이한 것은 아니다.
- 사회복지사는 클라이언트가 현재 당면한 문제 뿐만 아니라 미래의 문제에 대해 자신감을 가지도록 도와야 한다.

2) 종단으로 인한 종결

(1) 사회복지사에 의한 종결

- 사회복지사가 일방적으로 개입을 종결하는 경우이다.
- 클라이언트가 사회복지사의 결정을 수용할 수 있도록 충분한 설명과 노력이 요구되며 필요할 경우 타 사회복지사나 타 기관에 클라이언트를 의뢰한다.
- 구체적으로 다음과 같은 상황에 해당한다.
 - 사회복지사가 새로운 직장이나 부서로 옮겨가게 되는 경우
 - 해당 사례를 자신이 다루기에 적합하지 않다고 생각되는 경우
 - 사회복지사의 개인적 사정 (입원 등)
 - 치료 목적을 달성할 수 없다고 판단되는 경우
 - 클라이언트가 변화할 준비가 되어 있지 않은 경우

(2) 클라이언트에 의한 종결

- 클라이언트가 약속된 회기에 아무런 연락 없이 나타나지 않거나 향후 회기에 참여하지 않겠다고 일방적으로 결정하는 경우이다.
- 사회복지사는 상황에 대하여 충분히 탐색한 후 가급적 클라이언트의 의견을 존중하는 것이 바람직하다.
- 구체적으로 다음과 같은 상황에 해당한다.
 - 문제가 해결되거나 발생하지 않아서 더 이상 원조가 필요 없다고 판단하는 경우
 - 거주지 이동이나 질병 등으로 인한 경우
 - 원조 과정이 만족스럽지 않은 경우
 - 비용의 문제로 인한 부담

2. 종결 과정에서 감정 다루기

1) 사회복지사 자신의 감정 다루기

(1) 사회복지사의 긍정적 감정 다루기

- 사회복지사가 종결 과정에서 경험하는 긍정적인 정서적 반응은 만족감, 기쁨, 성취감, 자신감 등이 있다.
- 사회복지사는 클라이언트를 돕고 이에 따른 긍정적 변화를 경험함으로써 자

신의 전문성을 인정받고 되돌아볼 수 있는 기회이며 나아가 자신의 삶에 반영해 볼 수 있는 기회로도 작용한다.

- 긍정적 감정이 과도한 자신감이나 오만으로 이어지는 것은 경계해야 한다.

(2) 사회복지사의 부정적 감정 다루기

- 사회복지사는 종결 과정에서 분노, 실망감, 상실감, 불안 등을 경험할 수 있다.
- 특히 클라이언트가 초기 면접 이후 일방적으로 종결을 선언하고 상담 과정에 나타나지 않아서 조기 종결되는 경우 사회복지사는 좌절감을 느끼게 된다.
- 문제 해결에 의한 종결이라고 하더라도 사회복지사는 클라이언트가 미래에 혼자서 잘 해나갈 것인지에 대한 불안감을 가질 수 있고, 클라이언트와의 분리
에 대한 공허감을 경험할 수 있다.

2) 클라이언트의 감정 다루기

(1) 클라이언트의 긍정적 감정 다루기

- 문제가 해결되었을 경우 클라이언트는 만족감, 성취감, 자신감 등의 정서적 반응을 보이게 된다.
- 사회복지사는 클라이언트가 도움을 요청할 수 있었던 용기, 문제 해결 과정에서 클라이언트의 노력으로 이룬 성취, 클라이언트의 문제해결 능력 향상 등에 대하여 함께 고찰해보고 지지할 필요가 있다.

(2) 클라이언트의 부정적 감정 다루기

- 클라이언트의 문제가 성공적으로 해결된 경우에 클라이언트는 사회복지사에 대하여 의존감을 강하게 표출할 수 있다.
- 종결을 하지 않도록 이전 문제가 재발했다고 보고하기도 하고 새로운 문제를 가지고 오기도 한다. 믿었던 사회복지사에게 버림받았다는 분노를 표출하기도 하는데 사회복지사는 이러한 부정적 감정을 적절하게 다루어야 한다.
- 클라이언트는 문제가 해결되지 않은 상황에서 종결이 이루어지는 경우 분노, 좌절, 슬픔, 불안 등의 감정을 느낄 수도 있다. 사회복지사는 문제 해결을 위한 대안적 방법에 대해서 다루는 것이 필요하다.

3) 집단의 종결

- 집단의 종결은 개별 클라이언트의 종결과 대부분 공통적인 특성을 가진다.
- 공통적인 특성 외에 집단으로서의 특징을 감안한 종결 과정이 필요한데, 종결에 다가갈수록 집단 응집력이 약화되어 참가자 숫자가 줄어들 수도 있고 반대로 응집력이 더욱 강해져 종결을 거부하고 사회복지사 없이 집단을 진행하겠다는 반응이 나타나기도 한다.
- 집단지도자는 집단의 개별 성원들의 감정과 반응을 세심하게 관찰하면서 적절한 종결 과정을 진행해야 한다.

[학습하기 (2교시)]

3. 사후관리

1) 개요

- 사회복지사의 개입이 성공적이었다면 개인, 가족, 집단, 지역사회의 문제 해결 능력은 향상되었을 것이며 개입 종결 후 미래에 클라이언트가 스스로 자신의 문제를 해결할 가능성이 높아졌을 것이다.
- 그러나 긍정적 변화가 항상 지속되는 것은 아니고, 문제 유형에 따라 (예를 들어, 알코올 중독 등) 재발이 빈번하게 이루어질 수 있다. 따라서 사회복지사가 종결단계에서 다루어야 할 핵심적인 과제 중 하나가 사후관리에 대한 접근이다.

2) 과정에 대한 재검토

- 사회복지사는 원조 과정을 종결하기 전에 클라이언트와 전문적 관계가 시작되었을 때부터 현재까지의 과정을 재검토하는 것이 필요하다. 이를 통해, 사후관리의 필요성 여부와 그 방식을 클라이언트와 논의하여야 한다.

3) 변화 유지 저해 요인에 대한 대응

- 원조 과정을 통해 성취된 변화를 유지하지 못하고 문제가 재발되는 것이 예상된다면, 사회복지사는 클라이언트와 함께 변화 유지를 저해하는 요인을 밝히고 이에 대처할 수 있는 전략을 세우는 것이 필요하다.

- 변화 유지를 저해하는 요인들은 아래와 같다.
 - 음주, 약물, 공격적 행동 등 습관적 반응 패턴으로 되돌아가려는 성향
 - 개인적 또는 환경적 스트레스 요인
 - 사회활동과 여가생활을 위한 기회 부족
 - 긍정적 지지체계의 부족
 - 부적절한 사회기술
 - 기능적 행동에 대한 강화의 부족
 - 환경 변화에 대한 부적절한 준비
 - 또래의 압력을 거절할 수 있는 기술 부족
 - 역기능적인 가족환경으로 복귀

4) 사후 모임

- 일정 기간 후 개입의 결과로서 클라이언트의 실생활에 어떠한 긍정적인 영향이 지속되고 있는지 그리고 새롭게 발생한 문제는 있는지 등을 점검하고 평가할 목적의 사후 모임이 필요할 수 있다.
- 사후 모임에서는 다음과 같은 내용을 다룰 수 있다.
 - 개입을 통해서 학습한 내용을 클라이언트 자신의 실생활에 적용한 경험
 - 클라이언트가 현재 직면한 문제와 긍정적 경험
 - 개입 당시에 대한 기억
 - 개입 효과의 지속성에 대한 평가

5) 의뢰

- 클라이언트의 문제 상황이 복잡하고 다양한 욕구로 구성되어 있는 경우 사회복지사 개인 또는 단일한 사회복지기관이 모든 문제를 해결하기 어려울 수 있다.
- 사회복지사는 지역사회 내 다양한 복지 자원을 파악하여 클라이언트를 적절한 기관으로 의뢰할 수 있다. 의뢰는 사회복지사의 개입과 병행될 수도 있고, 종결 이후에 진행될 수도 있다.
- 의뢰 과정에서 유의할 점은 클라이언트에게 여러 가지 의뢰 대안들을 제시하는 것이 사회복지사의 역할이지만 최종적인 선택은 클라이언트의 몫이라는 점이다.

제14주차 1차시	
강의주제	사례관리
<div>학습 목표</div>	1) 사례관리의 등장 배경을 설명할 수 있다. 2) 사례관리의 개념과 원칙을 설명할 수 있다. 3) 사례관리의 현황을 분석할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 사례관리의 등장 배경 2) 사례관리의 개념과 원칙 3) 사례관리의 현황

[학습하기 (1교시)]

1. 사례관리의 등장 배경

1) 탈시설화에 따른 지역사회 보호의 중요성

- 사례관리가 등장하게 된 직접적인 배경은 1960년대부터 본격화된 탈시설화 경향이다.
- 탈시설화의 영향으로 가정 및 지역사회로 복귀한 정신장애인들은 그들의 복합적인 욕구가 지역사회 내에서 잘 충족되지 못한다는 현실에 부딪혔다.
- 정신장애인들은 지역사회에서 생활하면서 다양한 서비스를 필요로 하였으나, 어떤 기관에서 어떤 서비스를 받을 수 있는 지에 관한 기본적 정보조차 부족한 상태에 놓이게 되었다.
- 복잡하게 분산되어 있는 지역사회서비스를 통합하고 클라이언트의 욕구에 부응하는 서비스를 연계하거나 개발하여 장애인 클라이언트가 적절한 시기에 적합한 서비스를 받고 있는 가를 점검하고 종합적으로 관리하는 사례관리자의 필요성이 대두되었다.

2) 전통적 사회복지실천에 대한 비판

- 20세기 전반까지 사회복지실천은 의료적 모델에 입각하여 복지관에 내방한 클라이언트의 문제해결에 초점을 둔 심리치료적 접근방식이었다.
- 사례관리에서는 지역사회에 고립된 클라이언트를 찾아나서는 아웃리치를 강조한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사례관리의 개념과 원칙

1) 개념

- 사례관리는 복합적이고 장기적인 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능 회복을 위해 서비스 운영체계를 확립하고, 이를 기반으로 체계적 사정과 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지속적이고 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 통합적 실천 방법이다.

2) 사례관리의 원칙

(1) 클라이언트의 역량 강화

- 사례관리의 궁극적인 목적은 클라이언트가 사례관리자의 도움 없이 자신이 원하는 삶을 살 수 있도록 돕는 것이다.
- 클라이언트의 역량 강화는 클라이언트가 자신이 원하는 자원을 얻을 수 있는 힘을 갖추는 것으로서 강점과 역량을 키우고, 사회관계를 회복하며, 클라이언트가 스스로 자신의 생활을 관리할 수 있는 힘을 키우는 것을 의미한다.

(2) 서비스의 개별화

- 서비스들은 클라이언트의 확인된 욕구들마다 각기 구체적으로 개발되거나 고안되어야 한다.
- 클라이언트의 개별적인 욕구와 상황에 맞는 맞춤형 서비스를 제공한다.

(3) 서비스 제공의 포괄성

- 포괄적 서비스란 클라이언트 생활의 모든 부분(주거, 여가선용, 고용, 정신보건, 사회적·경제적·의료적 보호 등)을 포함하는 것으로서 충족되지 않은 욕구가 없도록 원조함에 중점을 두는 것이다.

(4) 서비스 통합성(연계성) 증진

- 복합적이고 변화하는 이용자의 욕구를 해결하기 위해 복잡하고 분리되어 있는 여러 기관의 서비스와 자원이 연계되고, 조정될 수 있는 통합관리체계가 확보되어야 한다.
- 서비스 통합은 서비스의 파편화와 중복을 감소시키고 제공된 서비스들의 상호작용을 촉진시킨다.
- 지역사회에 분산되어 있는 서비스 정보를 제공하고 서비스들을 서로 연결하여 서비스의 효과성을 높인다.

(5) 클라이언트의 자율성 극대화

- 클라이언트의 자기결정을 최대화하여 존중한다.

(6) 서비스 지속성(연속성) 보장

- 클라이언트의 욕구 충족을 위해 일정한 장소나 기간 동안 서비스를 지속적으로 제공하는 것이다.
- 시간의 경과에 따라 변화하는 개인의 욕구에 반응하는 서비스를 지속적으로 제공해주는 것을 의미한다.
- 사례관리의 대상이 되는 클라이언트의 대부분은 만성적 문제들로 인해 고통받는 경우가 많으며 빠른 회복을 기대하기 어렵기 때문에 인생 전체의 시기에 걸쳐 도움을 필요로 할 수 있으므로 지속적 관리가 필요하다.

(7) 서비스의 접근성 증진

- 서비스 이용자의 적격성, 기준, 정책, 절차 등과 관련된 서비스의 접근에 대한 장벽을 극복하고, 필요한 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 원조하는 것이다.
- 인종, 종교, 성적 지향, 사회경제적 계층, 장애 정도와 관계없이 서비스에 접근할 수 있는 평등한 기회가 보장되어야 한다.
- 찾아가는 서비스, 교통편의 제공 등과 같은 적극적인 방법이 필요하다.

(8) 서비스의 체계성

- 사례관리자는 서비스를 제공하는 공식적 지원체계 간의 조정뿐만 아니라 가족이나 친구 혹은 친지 같은 비공식적 지원체계를 통합하고 기능적으로 연결하여 다양하고 체계적인 지지 망을 구축한다.

3) 사례관리 표준 지침 (미국 사회복지사협회)

- 사례관리자는 학사학위 또는 이에 해당하는 과정을 졸업한 자로서 사례관리실천 수행에 필요한 지식, 기술, 경험을 보유하고 있어야 한다.
- 사례관리자는 자신의 전문적인 기술과 능력으로 클라이언트를 도우며 클라이언트의 이익을 우선적으로 고려해야 한다.
- 사례관리자는 사례관리실천의 모든 과정에 클라이언트가 참여하도록 한다.
- 사례관리자는 클라이언트의 사적 권리를 보장하고 타인으로부터 클라이언트에 관한 정보를 요청 받았을 때 적절한 비밀보장을 지켜야 한다.
- 사례관리자는 클라이언트와 그 가족에게 직접 서비스를 제공하거나 클라이언트가 조정할 수 있는 수준에서 개입해야 한다.
- 사례관리자는 현재 제공할 수 있는 서비스 수준에서 개입하며 서비스에 대한 접근성을 높여야 한다.
- 사례관리자는 자원 활용 가능성이나 서비스 비용, 재정적 한도를 알고 있어야 하며 사례관리실천의 책임성이 요구된다.
- 사례관리자는 서비스전달체계의 적절성과 효과성을 모니터링하는 평가활동에 참여해야 한다.
- 사례관리자는 사례관리의 과업을 효과적으로 수행하기 위해 합리적인 사례 수를 담당하도록 한다.
- 사례관리자는 동료 및 타 기관의 전문가와 협력을 강화하기 위해 노력한다.

3. 사례관리의 현황

1) 사례관리의 도입

- 우리나라의 경우 1990년대 이후 사회복지의 방향이 지역사회복지 중심으로 전환되면서 사례관리가 도입되었다.

- 1993년 『효과적인 복지서비스를 위한 사례관리 실천론』이라는 책이 발간되었고 그 이후 다양한 연구논문이 발표되었다.
- 실천현장에서의 사례관리는 1997년 「정신보건법」시행을 계기로 한국정신보건사회복지학회가 정신보건전문요원 인턴십 과정에 사례관리를 정식 과목으로 포함시키면서 시작되었다.
- 지역정신보건센터는 만성정신장애인들의 재활과 사회복귀에 핵심적인 역할을 담당하였는데 보건복지부는 지역정신보건센터의 업무를 규정하면서 사례관리를 필수 업무 중의 하나로 지정하였다.
- 2003년부터 서울시에서는 종합사회복지관 평가 시 사례관리수행에 관한 항목을 포함하였다.

2) 사례관리의 확대

- 2013년에는 사회복지관에서 사례관리 영역을 별도로 편성하여 운영하도록 의무화되었다.

□ 지역사회복지관의 3대 기능

(1) 사례관리기능

- ① 사례발굴 : 지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자를 발굴하여 개입계획 수립
- ② 사례개입 : 지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입
- ③ 서비스연계 : 사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰

(2) 서비스 제공 기능

(3) 지역조직화 기능

- 아동복지분야의 드림스타트센터, 건강가정지원센터 등에서도 사례관리의 개념을 도입하여 활동하고 있다.
- 공공부문에서도 사례관리의 적용이 확대되고 있다. 보건복지부는 2010년부터 저소득층 등 사회적 서비스가 필요한 계층에 대하여 사례관리자를 선임하여 대상자 발굴, 욕구조사, 서비스 제공계획 수립, 서비스 연계 및 점검, 종결에 이르는 각 단계별 사례관리를 시행하고 있다.

- 2015년부터 서울시에서는 동 단위 사례관리를 핵심으로 하는 ‘찾아가는 동주민 센터’ 사업을 확대하고 있다.
- 전국적으로 읍면동 주민센터에 설치된 희망복지지원단의 통합사례관리사업은 지역주민의 다양한 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 지역주민의 삶을 안정적으로 지원·지지하고, 복지제도의 효과성·효율성 향상하기 위해 운영되고 있다.

제14주차 2차시	
강의주제	사례관리의 적용
<div>학습 목표</div>	1) 사회복지실천현장의 장애아동 사례를 분석할 수 있다. 2) 사회복지실천현장의 노인 사례를 분석할 수 있다. 3) 사회복지실천현장의 학교사회복지 사례를 분석할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1) 사례관리의 적용 : 장애아동 사례 2) 사례관리의 적용 : 노인 사례 3) 사례관리의 적용 : 학교사회복지 사례

[학습하기 (1교시)]

1. 사례관리의 적용 : 장애아동 사례

1) 사례 개요

- 성명 : ○○○
- 연령 : 만 6세
- 성별 : 남
- 거주지 : 시흥시
- 의뢰 경로 : 주민센터 사회복지전담공무원에 의해 종합사회복지관으로 의뢰
- 주 욕구 : 수술 및 교육
- 문제 : 희귀성 질환으로 인해 발목이 뒤틀리고, 앉거나 기는 것만 가능한 상태이며 수용언어와 표현언어의 격차가 커서 말을 거의 하지 못하는 상태. 팔약근의 문제로 배변 조절이 되지 않아 기저귀를 착용하고 있음.
- 가족사항 : 엄마와 누나 세 명과 함께 생활. 친가나 외가와는 거의 교류가 없는 상태임. 엄마의 경우 지적장애는 아니지만 전반적인 기능이 다소 떨어지고 우울감이 있으며 큰 딸에게 의지를 많이 하는 편임. 큰 누나(13세)는 엄마와 동생들에 대한 책임감이 강하지만 사춘기에 접어들면서 매사에 짜증이 늘어난 상태이며 나머지 두 누나는 아직까지 엄마의 보살핌에 대한 욕구가 큰 상태임.

2) 사정

(1) 클라이언트

- 의료적 사정 : 뒤틀린 발을 고정하기 위한 수술과 근력을 키우기 위한 의료재활이 시급한 상태임.
- 교육적 사정 : 하루 종일 집안에서 생활하고 있어 지적 자극이 이루어지지 못하고 있고 일상생활능력 또한 2세 정도 수준에 머무르고 있음. 장애로 인해 초등학교 입학은 전혀 고려하지 못하고 있으며 가정 내에서도 교육적 상황이 미비한 환경임.
- 사회적 사정 : 하루 종일 집안에서 혼자 지내고 있기 때문에 또래 관계의 기회를 가지지 못하고 있음.

(2) 가족

- 엄마가 가장으로서의 역할을 하고 있으나, 경제적으로 빈곤한 상황이고 우울감으로 힘들어하고 있으며 자존감 또한 매우 낮아져 있는 상태임. 엄마의 무력감으로 인해 가정환경이 자녀들에게 다소 부적절함.
- 누나들의 경우 엄마의 관심이 주로 클라이언트에게 집중되어 있기 때문에 거의 방임 수준으로 생활하고 있는 상태임. 방과 후 시간은 대부분 이불이 펴진 방안에서 네 명이 함께 뒹굴면서 지내는 상황으로 누나 세 명은 모두 학업성적이 좋지 않은 편임. 특히 큰 딸과 엄마의 관계는 최근 악화되고 있는 상태임.

(3) 클라이언트 및 가족의 강점

- 클라이언트 : 지적 및 사회적 자극이 많지 않음에도 불구하고 호기심이 많은 편이며 호기심이 가는 대상이나 인물에 대하여 적극적인 탐색을 시도함.
- 가족 : 엄마의 양육 역량이 다소 떨어지고 경제적인 어려움을 겪고 있으나 가족이 함께 살고자 하며 클라이언트에 대한 애정이 높은 편임. 누나들의 경우에도 장애를 가진 동생에 대하여 애정과 관심이 많은 편임.

3. 개입

(1) 클라이언트

- 의료적 개입 : 가장 시급한 것은 의료적 지원이라는 판단 하에 대기업 공익법인에서 운영하고 있는 대형병원 사회사업실과 연계하여 클라이언트 상황에 대한 설명과 옹호활동을 통해 무료수술을 연계하였으며, 수술 후 인근 장애인복지관에서 물리치료를 지속적으로 받을 수 있도록 대기 중인 상태임.

- 교육적 개입 : 수술 후 인근 장애아동통합보육시설에 다닐 수 있도록 대기자 명부에 등록한 상태임.

(2) 가족

- 엄마 : 신경정신과 진료를 받았으나 약물치료가 필요한 상태는 아니라는 답변을 받음. 엄마의 자존감을 높이기 위해 정기적인 상담을 통해 어려운 여건 가운데서도 자녀들을 보호하면서 생활해 온 강점을 부각시키며 지지와 격려를 지속적으로 제공함. 평소 배우고 싶었던 제빵 기술을 배울 수 있도록 인근 여성인력개발센터와 연계한 상태임. 엄마의 양육 및 가정생활을 지원하기 위해 가정봉사원을 파견하고 사례관리자가 주1회 가정을 방문하여 엄마와 상담을 실시 중임.
- 누나들 : 누나들의 학교 성적과 욕구를 고려하여 지역 내 학원을 연계하고 주 1회 인근 대학의 대학생을 자원봉사 멘토로 연결함.
- 가정환경을 개선하기 위해 관내 도배학원과 자활센터를 연계하여 집수리와 환경개선작업을 진행함.
- 인근 장애인복지관의 가족캠프 참여를 통해 유사한 문제를 겪는 가족들과 교류할 수 있는 기회를 제공함.

* 출처 : 사례관리론, 김성천 외 2명 공저, 한국사례관리학회, 2020, 학지사

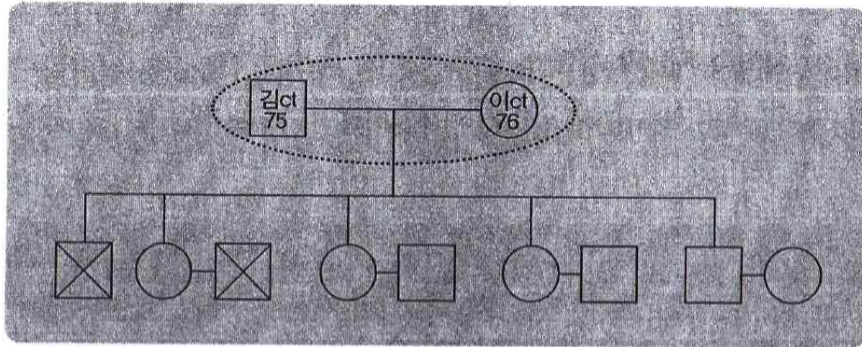
[학습하기 (2교시)]

2. 사례관리의 적용 : 노인 사례

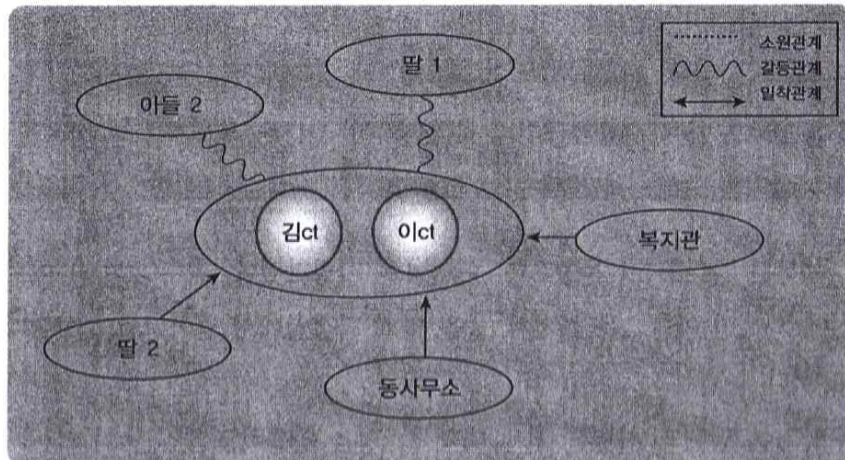
1) 사례 개요

- 이순자 어르신은 평소 무료급식 등 복지관을 이용하는 어르신으로 남편의 폭행에 대하여 자주 호소하였다. 현재 거주하는 집은 있으나 며느리가 담보로 빚을 지면서 집이 경매에 넘어가게 되었다고 한다.
- 인적사항 : 김수영(남, 75세), 이순자(여, 76세)

- 가족력



- 사회적 지원망 사정



- 건강 측면 : 김수영 어르신-당뇨

이순자 어르신-보청기 사용, 치아 상태 부실

- 경제적 측면 : 둘째 딸이 월 2~3만원 지원. 집은 경매 진행 중

이순자 어르신이 폐휴지 수집으로 하루 2~3천원 수입

2) 개입

(1) 시작하기

- 이순자 어르신과의 만남 : 남편 이수영 어르신의 학대를 불평하였으며 남편을 피해서 독립을 원함. 방을 구할 만큼 돈이 많지 않으므로 둘째 아들에게 도움을 요청할 생각이다. 이순자 어르신과 과제중심모델 적용에 대하여 설명하고 함께 노력하기로 하였다.
- 김수영 어르신과의 만남 : 경제적 어려움에 대하여 의견을 나누는 것으로 상담을 시작하였고 기초수급권에 대한 정보를 제공하였다. 이순자 어르신이 욕설을 하는 것에 대하여 화가 나서 폭행을 가하게 된다고 한다. 폭행에 대해서 따로 언급하지 않고 그렇게 욕을 들으면 화가 나겠다고 정서적으로 지지하였다.
- 시작하기 : 앞으로 3개월 동안 사회복지사와 어려움을 해결하기 위해 함께 노력할텐데, 쌀을 제공한다던가 물질적 도움을 주는 것은 아니라고 설명하였다.

(2) 문제의 규정

- 문제 1 : 부채로 인한 거주지 불안정으로 경제적, 심리적 어려움이 있다.
- 문제 2 : 부부간에 신체적 폭행과 욕설이 반복된다.
- 문제 3 : 이순자 어르신이 우울 증세가 있다.

(3) 계약하기

어르신이 바라는 점	김수영	1) 집 경매 문제가 잘 해결되어 경제적 어려움 해소 2) 잔소리 듣지 않기
	이순자	1) 신체적 폭행 없애기 2) 먹을 것을 차려 주었을 때 바로 먹기
문제	공통문제	1) 부부간의 신체적 폭행과 욕설이 반복된다.
	김수영	2) 부채로 인한 거주지 불안정으로 경제적, 심리적 어려움이 있다.
	이순자	3) 우울증세가 있다
목표	김수영	1) 부채로 인한 거주지 불안정 해소 2) 부인을 폭행하지 않기

어르신이 해야 할 일	공통문제	1) 주 1회 상에서 식사를 함께 하기
	김수영	1) 국민기초생활수급권 신청하기 2) 욕을 들으면 외부로 나가기 3) 주 1회 이순자 어르신에게 밥상 차려 주기
	이순자	1) 욕하지 않기(x새끼, xx을 맞아 xx라)
사회복지사가 해야 할 일		1) 경제적 어려움 해소를 위한 정보제공(수급권 및 경매 관련) 2) 주 1회 정기적인 상담진행(정서적 지지 제공) 3) 재가복지서비스 제공(두유 등)

* 출처 : 사회복지실천현장 사례관리 적용과 이해-과제중심모델을 중심으로-,
부천오정구노인종합복지관, 2007, 학현사

3. 사례관리의 적용 : 학교사회복지 사례

1) 사례 개요

- 접수일시 : 2008. 09. 20.
- 의뢰자 : ct 어머니
- 의뢰동기 : ct의 또래관계 부적응, 폭력성
- 내담자 : 최○○(15세, 남)

2) 개인력 및 가족력

(1) 아버지 (46세, 건설회사 노동직)

- 현재 건설현장 일을 하다가 일거리도 없고 몸도 좋지 않아 일을 쉬고 있음. ct의 임신 때부터 ct 어머니를 상습적으로 폭행함. ct가 초등학교 이전 후부터 또래 아이들과 잘 어울리지 못하고 이해력이 떨어지는 것 같아 자주 야단을 치고 때리는 경우가 많음(주로 술을 먹은 후)

(2) 어머니 (43세, 대학 학생식당 보조원)

- 현재 거주지역 대학 식당에서 일함(방학 중은 일이 없음). ct 임신 시 남편의 폭행이 심해 스트레스가 매우 컸음. 임신 시 폐결핵 및 녹막염으로 약을 먹은 적이 있었음. 가정의 경제적 문제, ct 문제 등으로 정서적으로 매우 지친 상태임. 가능하다면 본인 또한 전문가의 심리상담을 받고자 희망하고 있음

(3) ct (15세, 중2)

- 초등학교 때 특성 : 말이나 행동이 또래아이들보다 많이 느리고 친구들과 잘 어울리지 못했음. 스스로 분노조절을 잘 못하는 것 같았음
- 현재 특성 : 눈빛이 안정되어있지 않고 주로 흘겨보는 눈빛임. 늘 욕을 섞어 말을 하며 투덜대는 말투임. 같은 반 여학생들을 이상한 눈빛으로 보고 여학생들 가슴을 계속 쳐다본다고 하여 학생들이 담임에게 피해를 호소한 적이 있음. 주로 PC방 또는 집 근처에서 놀다가 들어감. 동네 빈집에서 노는 것을 이웃이 자주 목격함. 학교나 주변사람들에게 가족구성원들을 말할 때 형들이 없다고 말함

(4) 형제들 (고3형, 고2형, 초6남동생)

- ct형들은 ct를 싫어하고 어렸을 때는 아빠와 마찬가지로 자주 때렸다고 함. 지금도 때리지는 않지만 귀찮아 함. ct 또한 형들을 별로 좋아하지 않음. ct남동생은 ct가 매우 좋아함.

3) 경제력

- 현재 살고 있는 집이 돌아가신 ct의 할머니 명의로 되어있음(사실상 형제들 공동 소유로 되어 있음). 현재 방학 전 받았던 월급(50~60만원)으로 생활하고 있으며 고정적인 수입이 없음. 동사무소에 정부지원을 요청했으나 집 때문에 못 받는다고 응답받음. 카드 연체금과 대출금 1,000만원이상 되어 있으며 ct학교 급식 및 학교운영비가 30만원이상 미납되어 있음(형들 학교의 급식비도 모두 미납된 상태). 각종 공과금이 연체되어 있음. 집(건물) 1층에 부채(800만원과 매달 이자) 있음. 이를 ct가정에서 맡아 갚고 있음.

4) 사정 및 개입계획

(1) 주요 문제

- ct의 심리정서적 진단 및 치료 필요
- 가정의 경제적 안정(연체되어 있는 공과금 및 급식비 등 긴급지원 포함), 아버지의 안정된 일자리

(2) 기타 문제

- 집의 명의 및 집(건물) 부채 문제에 대한 법률 상담 필요

- ct가족 상담 및 개입(부-알코올 의존 및 직장 안정화, 모의 심리.정서적 지지, 상담, 형제들의 ct. 이해 및 정서적 지지)

(3) 개입 계획

- 학교 특수학급 교사, 담임, 교감과 ct. 학생 치료 및 교육에 대한 사례회의 개최
- ct 심리.정서 및 장애 여부 검사
- 지역복지관을 통한 가정 상담 및 경제적 지원 방법 논의
- 특수학급을 통한 ct. 교육 및 정서적 지원
- 위기가정 경제적 지원

*** 출처 : 학교사회복지론, 홍봉선, 2020, 공동체**