

사회복지실천론

(01주~07주)

담당교수 : 조기원

사회복지실천론 목차 | Contents

01주 01차시	사회복지실천의 개념과 구성 요소	003
01주 02차시	사회복지실천의 이념과 철학	009
02주 01차시	서구 사회복지실천의 역사	014
02주 02차시	한국 사회복지실천의 역사	020
03주 01차시	사회복지실천의 가치와 원리	025
03주 02차시	사회복지실천과 윤리적 의사결정	030
04주 01차시	사회복지실천 현장에 대한 이해 1	035
04주 02차시	사회복지실천 현장에 대한 이해 2	040
05주 01차시	사회복지실천의 관점 1	045
05주 02차시	사회복지실천의 관점 2	053
06주 01차시	사회복지실천과 다양성	057
06주 02차시	사회복지실천의 주요 접근	062
07주 01차시	사회복지실천과 관계	067
07주 02차시	전문적 관계의 원칙	072

제1주차 1차시	
강의주제 사회복지실천의 개념과 구성 요소	
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지실천의 개념을 설명할 수 있다. 2. 사회복지실천의 목적, 지식, 방법, 공인을 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천의 개념 2. 사회복지실천의 구성 요소

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천의 개념

1) 사회복지실천의 정의

(1) 일반적 정의

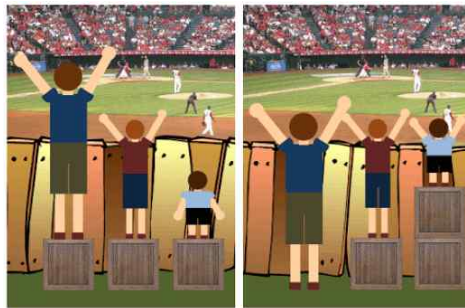
- 사회복지실천은 클라이언트의 사회기능(Social Functioning)을 직접적 또는 간접적으로 원조하는 전문활동이다.
- 사회기능은 인간의 기본욕구를 충족하기 위한 과업과 활동을 완수하고 사회에서 요구하는 사회적 역할을 수행하는 능력을 의미한다.

(2) 미국사회복지사협회의 정의

- 사회복지실천은 개인, 집단, 지역사회가 자신들의 사회기능을 발휘하기 위하여 능력을 향상하거나 회복하도록 원조하고, 이들이 자신의 목표에 알맞은 사회조건을 조성하도록 원조하는 전문활동이다.

(3) 국제사회복지사연맹의 정의

- 사회복지전문직은 사람들의 안녕(Well-being)을 향상하기 위하여 사회변화와 인간관계의 문제해결, 역량강화(Empowerment), 인간해방을 도모한다.
- 사회복지실천은 인간행동과 사회체계에 관한 이론들을 활용하여 사람들이 환경과 상호작용하는 지점에 개입한다.
- 인권과 사회정의의 원칙들은 사회복지실천의 근본이 된다.



[출처] <https://medium.com/@CRA1G/the-evolution-of-an-accidental-meme-ddc4e139e0e4>

2) 인간과 환경의 상호성

- 사회복지실천에서 핵심적인 개념 중 하나는 '환경 속의 인간'이다. 즉, 인간을 환경과 지속적으로 상호작용하는 존재로 이해한다.
- 대부분의 사람들은 태어나면서부터 가족과 상호작용하게 되고 성장하면서 가족 뿐 아니라 집단, 조직, 지역사회와 지속적으로 상호작용한다.
- 사람들은 사회환경과 상호작용하면서 환경의 영향을 받을 뿐 아니라 동시에 환경에 영향을 미친다.

3) 실천의 분류

(1) 직접 실천과 간접 실천

① 직접 실천

- 직접 실천은 사회복지사가 개인이나 가족, 집단 등 실천대상과 접촉하면서 사회복지서비스를 직접 전달하는 실천을 의미한다.
- 대부분의 사회복지사들은 복지관, 센터, 상담기관, 생활시설 등과 같은 다양한 실천현장에서 대면 면접을 통해 또는 전화통화, 전자메시지 교환 등의 방법으로 클라이언트에게 사회복지서비스를 직접 전달한다.

② 간접 실천

- 간접 실천은 사회복지사가 클라이언트와 직접 접촉하지는 않지만, 간접적으로 영향을 미치는 사회복지실천을 의미한다.
- 사회복지사는 중앙 또는 지방정부, 연구소, 사회복지단체 등에서 복지프로그램과 서비스에 관한 정책을 기획하고 사회복지행정 업무를 수행하며 조사연구를 수행하는 등의 방법을 통해 클라이언트에게 간접적으로 영향을 미친다.
- 간접 실천에서는 사회환경과 조건, 자원에 초점을 둔다.

(2) 실천 수준에 따른 분류

① 미시 수준의 사회복지실천

- 미시 수준의 사회복지실천은 주로 개인, 가족 또는 소집단을 대상으로 개입하는 실천을 의미하며 중간 범위의 실천보다는 초점 대상의 규모가 작다.

(ex) 가정폭력 피해 아동에 대한 상담, 가해부모 상담 및 지도, 가족과 지역사회 자원의 연계 및 조정

② 중간 수준의 사회복지실천

- 중간 수준의 사회복지실천은 주로 지역사회 내 조직, 단체, 기관 등의 환경체계 또는 지역사회를 대상으로 개입하는 실천을 의미한다.

(ex) 지역 내 조직(학교, 병원, 복지시설 등) 대상 교육, 지역주민 대상 학대예방 캠페인 실시

③ 거시 수준의 사회복지실천

- 거시 수준의 사회복지실천은 사회정책, 제도 또는 행정의 변화를 위한 활동을 의미한다.

(ex) 아동 학대 예방을 위한 법 개정, 제도와 행정의 변화를 위한 활동

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천의 구성 요소

1) 목적

- 사회복지실천의 궁극적인 목적은 모든 사람들의 안녕과 삶의 질을 향상시키기 위해 개인과 사회에게 유익한 상호작용을 증진 또는 회복시키고 개인의 기본 욕구(Needs)를 충족하도록 원조하는 것으로 규정할 수 있다.
- 사회복지사는 모든 사람들에게 원조를 제공하지만, 특히 사회적으로 취약하고 억압받거나 빈곤한 사람들의 욕구와 역량강화에 보다 많은 관심을 둔다.

(ex) 빈곤으로 인해 자원과 기회의 제한을 받고 있는 취약계층 아동, 교육과 노동시장에서 차별당하는 장애인, 가정에서 학대받으며 사회적으로 고립된 여성, 소외된 독거노인, 무기력감을 경험하는 노숙인, 다문화 가족 등

2) 가치

- 사회복지실천은 가치중립적인 활동이 아니라 가치지향적인 활동이다. 즉, 사회복지전문직에서 중요하게 고려하는 특정한 가치가 있으며, 이러한 가치는 사회복지실천 전반에 걸쳐 반영된다.
- 일반적으로 사회복지실천의 가치는 다음의 내용을 포함한다.
 - 모든 인간은 존엄성을 지닌 존재이다.

- 모든 인간은 독특한 존재이므로 사회복지사는 각 개인의 독특성과 개별성을 존중해야 한다.
- 사회는 모든 사람들이 자신의 잠재력을 최대한 실현하도록 자원과 기회를 제공해야 한다.
- 사회복지사는 사회정의를 위해 사회변화에 관여해야 한다.
- 사회복지사는 빈곤, 차별, 억압으로 고통받는 사람들의 인권을 향상시키기 위해 노력해야 한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 자기결정권을 존중해야 한다.
- 사회복지사는 개입과정에서 획득한 클라이언트의 개인정보에 대해 비밀을 보장해야 한다.
- 사회복지사는 다양한 문화적 맥락에서 실천을 개발하고 적용한다.

3) 지식

- 사회복지실천은 사회복지학에서 축적해온 지식 뿐 아니라 사회과학, 자연과학 등에서 가져온 순수 또는 응용지식을 실천에 적용함으로써 이루어진다.
- 이러한 의미에서 사회복지학을 응용학문 또는 실천학문이라고 한다.
- 사회복지사에게 필요한 핵심적 지식은 인간과 사회환경에 대한 기초 지식과 사회복지실천을 위한 전문지식으로 구분할 수 있다.
- 기초지식은 인간행동과 발달에 관한 지식, 인간관계와 상호작용에 관한 지식, 사회 변동 이론 등을 포함한다.
- 전문지식은 클라이언트에 대한 실천이론과 모델에 관한 지식, 특정 분야나 대상 집단에 관한 지식, 사회정책과 서비스에 관한 지식을 포함한다.

4) 방법

(1) 일반적 방법

- 사회복지실천의 일반적인 방법은 모든 대상과 실천현장, 영역에 적용되는 실천방법으로서 주로 사회복지사와 클라이언트의 관계 형성, 의사소통과 면접, 개입과정과 평가 등을 포함한다.

(2) 전문적 방법

- 개별 사회복지실천, 가족 사회복지실천, 집단 사회복지실천, 지역사회조직, 행정, 정책개발과 분석, 조사연구 등과 같이 실천방법론으로 구분할 수 있다.
- 아동, 여성, 장애인, 노인 등 실천 대상에 따른 방법으로 구분할 수 있다.
- 복지관, 자활센터, 상담소, 병원, 학교, 생활시설 등 실천 현장에 따른 방법으로 구분할 수 있다.
- 고용, 빈곤, 중독, 자살, 학대, 성폭력 등 클라이언트의 주요 욕구와 문제에 근거하여 실천 영역에 따른 방법으로 구분할 수 있다.

5) 공인

- 사회복지사의 전문적 활동은 법, 자원, 특정 사회기능에 대한 책임 부여 등을 통해 사회에서 공식적으로 승인된다.
- 우리나라에서 사회복지전문직의 전문 활동을 인정하고 있는 가장 기본적인 법률인 『사회복지사업법』에 의하면, "사회복지서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.
- 사회복지실천은 자격증을 취득한 사회복지사에 의해 이루어져야 한다.

제1주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 이념과 철학
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지실천의 이념(인도주의, 민주주의, 개인주의)을 파악할 수 있다. 2. 사회복지실천의 철학(클라이언트의 권익 옹호, 클라이언트의 자기결정 존중, 강점 접근, 변화 지향, 현재 지향, 다양성 존중, 과학성, 예술성)을 사회복지실천에 적용할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천의 이념 2. 사회복지실천의 철학

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천의 이념

1) 인도주의

- 사회복지실천은 사람들의 안녕과 복지를 증진하도록 돕는 것을 목적으로 한다는 점에서 인도주의(Humanitarianism)를 근본 이념으로 한다.
- 사회복지실천은 클라이언트의 인종, 민족, 국적, 성, 종교, 연령, 경제적 지위, 정치적 신념, 정신 또는 신체장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위 등과 상관없이 모든 사람들에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중하고 이들의 복지를 증진하기 위해 전문적으로 원조하는 활동이다.

☐ 집단선택(Group Selection)이론

- 이타주의 이론 중의 하나인 집단선택이론은 진화론의 개념이 개인 뿐 아니라 집단에게도 적용된다는 주장이다. 즉, 자연선택이 개인의 수준 뿐 아니라 집단의 수준에서도 작동한다는 의미한다.
- 종 내의 어떤 집단은 서로에게 이타적이고 어떤 집단은 그렇지 않을 경우 이타적인 집단이 살아남고 이기적이거나 비협동적인 집단은 살아남지 못한다는 것이다.

2) 민주주의

- 클라이언트는 시혜 차원으로 정부 또는 민간의 복지서비스를 제공받기보다는 시민의 기본적 인권으로서 복지서비스에 대한 권리를 가진다.
- 민주주의의 기본 원리인 자유권 개념은 사회복지실천에서 클라이언트의 자기결정권으로 이어진다. 즉, 클라이언트가 자신의 문제에 관여하고 자신이 원하는 방향으로 결정할 수 있는 권리가 매우 중요하게 여겨진다.
- 민주주의의 평등권 개념은 모든 클라이언트가 빈곤, 차별, 억압으로부터 벗어날 수 있는 동등한 기회를 가질 권리를 중요하게 여기는 실천으로 이어진다.

☐ 인권의 상호의존성

- 나의 권리와 타인의 권리가 대립하거나 경쟁하는 것으로 본다면, 결과적으로 자신의 권리 또한 보장받을 수 없다.
- 타인의 인권이 무너질 때 나의 인권도 무너질 수 있다. 즉, 내가 인권 침해의 당사자가 아니라는 이유로 침묵한다면, 그 화살은 나에게도 향할 수 있다.
- 따라서, 타인의 인권을 지키려는 노력은 동시에 자신의 인권을 지키는 과정이다.

3) 개인주의

- 개인주의는 국가나 사회집단에 우선하는 개인의 가치를 인정한다는 면에서 사회복지실천에 깊은 영향을 미친다.
- 사회복지실천에서는 개인의 능력계발을 위한 활동을 중요하게 여기고 개인의 잠재력을 최대한 실현할 수 있도록 자원과 기회를 제공하는 활동을 강조한다.
- 개별화(Individualization) 원칙에 따라 클라이언트의 개별적 특성과 상황을 고려한 개입을 매우 중요하게 여긴다.

4) 다양성 존중

- 사회복지실천에서는 다양한 사람들이 성장하고 발전할 수 있는 가능성을 중요하게 여긴다.
- 사회복지실천은 인종, 계층, 성별, 문화, 이념 등을 하나의 기준이나 관점에서만 보는 것이 아니라 여러 가지 상대적인 관점에서 바라보고 인정하는 것이 중요하다.
- 다양성을 존중함으로써 사람들의 강점과 변화 의지, 잠재가능성 등을 최대화하여 이들의 능력을 강화한다.

5) 과학성

- 사회복지실천의 과학성이란 논리적이고 체계적인 탐구를 통해 확실성이 입증된 지식과 이론, 방법 등에 의해 사회복지실천이 이루어지는 것을 의미한다.
- 사회복지사는 선의 또는 자신의 주관적인 선호에 의해 실천하는 것이 아니라 전문원조자로서 과학적 또는 경험적(Empirical)으로 입증된 자료에 근거하여 실천한다.
- 사회복지사는 과학자로서 객관적, 경험적으로 입증된 이론과 방법을 적용할 뿐 아니라 실천의 효과성과 효율성에 관한 증거를 체계적으로 확인하고 분석, 평가하는 증거기반실천(Evidence-based Practice)을 행하는 것이 바람직하다.
- 사회복지사는 과학적으로 입증된 실천을 하기 위해 비판적으로 사고하는 기술, 정보를 수집하고 체계적으로 검토하는 기술, 연구 또는 조사평가와 관련된 지식 등에 대해 교육과 훈련을 받는다.

6) 예술성

- 사회복지실천의 예술성이란 실천을 위한 지식, 가치, 기술을 실천 대상이나 상황, 영역 등에 맞추어 직관적이고 창의적으로 실천이 이루어지는 것을 의미한다.
- 사회복지실천의 예술성은 클라이언트와의 전문적 관계형성, 클라이언트에 대한 감정이입적 의사소통, 창의적 사고, 적합한 가치, 직관적 능력, 건전한 판단력, 인간의 고통에 직면할 수 있는 용기, 의미 있고 상생적인 원조관계를 수립할 수 있는 능력, 변화에 대한 장애물을 극복하는 창의성, 변화과정에 에너지와 희망을 불어넣

는 능력 등을 통해 발휘될 수 있다.

- 사회복지사는 예술가로서 개별 사례와 상황에 적합한 방법을 창의적으로 모색하고 응용하기 위해 경험과 훈련, 슈퍼비전 등을 통한 숙련 과정을 거친다.
- 사회복지실천이 효과적으로 이루어지기 위해서는 과학적 기반과 예술적 기반이 조화를 이루어야 한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천의 철학

1) 클라이언트의 권익 옹호

- 사회복지사가 실천현장에서 만나는 클라이언트들은 사회적 욕구(Needs)를 충족하기 위한 자원이나 경험이 부족한 사람들이다.
- 사회복지사는 클라이언트의 권리를 옹호함으로써 사회기능을 향상하도록 원조한다.
- 특히, 사회구조적으로 차별, 배제, 불의, 부당한 대우를 받는 클라이언트의 권리를 옹호하기 위해 사회환경을 변화시키려는 노력을 기울인다.
- 옹호활동은 흔히 다른 체계와의 갈등을 수반한다. 사회복지사는 갈등을 해결하기 위한 방법에 익숙해야 하며 필요한 경우에 다른 체계와 협력한다.

2) 클라이언트의 자기결정 존중

- 전문 원조과정에서 문제해결의 주체는 클라이언트이고 사회복지사는 클라이언트가 최선의 대안을 선택해 문제를 스스로 해결해 나가도록 원조하는 전문가이다.
- 사회복지전문직에서 클라이언트의 자기결정에 대한 존중은 주요 가치와 철학으로서 강조된다.

3) 강점 접근

- 강점 관점은 클라이언트의 강점을 강화시키는 과정을 통해 클라이언트의 역량과 잠재능력을 향상시킴으로써 긍정적 변화를 달성하는 것에 초점을 두고 있다.

- 강점 접근에서는 이미 가지고 있는 것, 잘하고 있는 것, 예전에 잘 했던 것 등을 통해 보다 효과적으로 변화와 성장을 이룰 수 있다는 점을 강조한다.
- 강점 관점은 병리적 관점 또는 문제 중심적 관점과 대치되는 개념이다.
- 사회복지사는 클라이언트의 결핍과 문제의 원인을 다루는데 익숙하기 때문에 강점보다는 약점, 긍정적인 부분보다는 부정적인 부분에 초점을 맞추기 쉬우나, 강점 관점을 가진 사회복지사는 클라이언트가 자신의 문제보다는 강점을 볼 수 있도록 원조한다.
- 클라이언트의 변화와 성장을 효과적으로 지원하기 위해서는 클라이언트에게 남아 있는 역량과 자원을 동원할 필요가 있다.
- 사회복지사는 클라이언트의 능력, 자원과 열망 등에 대한 깊은 이해와 존중을 통해 강점을 발견하고 이끌어낼 수 있어야 한다.

4) 변화 지향

- 사회복지사는 변화 전문가 또는 변화 매개인이다.
- 사회복지사는 '환경 속의 인간'의 개념 틀에서 주로 '인간'에 초점을 두고, 클라이언트의 문제해결능력, 대처 기술 등의 사회기능을 향상하도록 원조한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 욕구에 부응하는 사회조건을 형성하기 위해 활동한다.
- 사회복지사는 클라이언트와 다양한 환경체계의 상호작용 변화를 위해 활동한다. 즉, 인간과 환경의 최적화를 위해 노력한다.
- 체계이론에 따르면, 모든 체계는 항상성을 가지기 때문에 변화에 저항하려는 속성이 있다. 따라서 사회복지사는 개인뿐 아니라 환경체계의 저항에 대한 이해와 이를 극복하기 위한 지식과 기술이 필요하다.

5) 현재 지향

- 사회복지실천은 현재 클라이언트의 안녕과 복지의 향상을 위해 개입한다.
- 현재 상황을 이해하기 위해 과거를 탐색하기도 하지만, 현재에 효과적으로 개입하기 위한 과정이며 주요 초점은 항상 현재에 둔다.

제2주차 1차시	
강의주제	서구 사회복지실천의 역사
<div>학습 목표</div>	1. 서구에서 사회복지실천이 태동된 과정을 설명할 수 있다. 2. 서구에서 사회복지실천 방법론이 발전된 과정을 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천의 태동 2. 사회복지실천 방법론의 발전

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천의 태동

1) 자선조직협회

(1) 시대적 배경

- 제도적 차원의 사회복지 발달은 영국을 중심으로 한 유럽에서 주도한 반면 사회복지실천은 개인주의적 문화를 바탕으로 하는 미국에서 발달하였다.
- 1800년대 후반 미국에서는 남북전쟁, 산업화 등으로 인해 사회갈등과 빈부격차가 심화되었다.
- 이 시기에 빈곤한 사람들에 대한 사회 주류의 시선은 '게으르고, 의존적이어서 도움을 주면 줄수록 빈곤한 사람들을 더욱 나태하게 만들 것'이라는 가정이었다.
- 사회진화론을 주장한 스펜서는 '최소한의 자선'만이 정당화될 수 있다고 주장하였다.

(2) 과학적 자선

- 미국의 빈곤예방협회는 빈곤한 가정을 방문하여 그들의 가정환경을 조사하고 절약과 저축을 실천할 수 있도록 원조하는 활동을 하였으며 이후 이들의 활동은 자선조직협회(Charity Organization Society)로 이어지게 된다.
- 미국 최초의 자선조직협회는 1877년 뉴욕의 버펄로에서 다양한 민간의 기관들이 참여하여 조직되었다.
- 자선조직협회는 자선활동을 과학적으로 수행하기 위해 '클라이언트 등록 중앙시스템'을 만들어 서비스의 중복을 방지하고, 빈민에 대한 체계적인 조사를 진행하였다.

(3) 우애방문원

- 자선조직협회에서 자선활동을 실천하기 위한 인력이 우애방문원이었는데 초기에 이들은 대부분 부유한 계층의 부인들로 이루어진 자원봉사자들이었다.
- 그러나 과학적 자선을 보다 체계적으로 진행하기 위해서는 자원봉사자가 아닌 유급 직원이 필요하게 되었고, 이러한 직업으로서의 우애방문원이 사회복지사의 출발점이 되었다.
- 우애방문원들은 가정방문을 통해 빈곤한 가정을 돕고, 상담을 진행하면서 개별사회사업의 기초를 마련하였다.

2) 인보관 운동

(1) 개요

- 1884년 최초의 인보관(隣保館)인 영국의 토인비홀이 세워진 이후 많은 인보관들이 영국과 미국에 설립되었다.
- 인보관 운동(settlement house movement)의 실천가들은 도시 이민자로나 공장 노동자들이 거주하는 빈곤 지역의 불량한 주택과 위생, 실업, 낮은 교육 수준 등에 주목하였다. 즉, 빈곤의 원인이 개인의 도덕적 결함이 아니라 사회구조에 있다고 파악하였으며 사회개량적인 접근을 시도하였다.

- 인보관 운동의 실천가들은 빈곤 지역에 함께 거주하면서, 생활 환경을 개선하고, 직업교육을 실시하였으며 사회와 국가의 정책을 바꾸기 위해 노력하였다.
- 인보관 운동은 집단사회사업, 지역사회조직, 사회행동의 기초가 되었다.

(2) 헐 하우스

- 미국의 인보관 운동에서 가장 대표적인 실천가는 1889년 헐하우스를 세운 제인 아담스였다.
- 제인 아담스는 시카고 지역의 이민자들과 빈민들의 생활조건을 개선하고 여성과 아동을 위한 다양한 프로그램을 진행하여 지역사회복지관의 전형적 모델을 실천하였으며 궁극적으로 빈민들의 자활능력을 향상시키기 위해 주력하였다.



[출처] https://en.wikipedia.org/wiki/Jane_Addams



[출처] https://en.wikipedia.org/wiki/Hull_House

3) 전문적 직업으로의 전환

- 1800년대 후반부터 과학적 자선을 위한 자금 관리와 행정적 정비를 위해 자선조직협회나 인보관에서 유급의 사무국장을 채용하기 시작하여 서비스의 지속성과 책임성이 높아졌다.
- 또한, 병원, 학교, 법원, 아동센터 등 다양한 실천 현장에서 사회복지사들이 유급 직원으로 활동하기 시작하였다.
- 유급 사회복지사의 출현으로 인해 전문적 교육과정의 필요성이 제기되었고, 1898년 뉴욕 자선조직협회가 최초로 사회복지 훈련과정을 6주 단기 과정으로 개설하였다.
- 1904년에는 뉴욕 박애학교라는 명칭의 1년 과정 프로그램이 시작되었고, 1919년까지 사회복지대학이 17개 설립되었다.
- 필라델피아 자선조직협회에서 근무하던 메리 리치몬드는 1917년 최초의 사회복지실천 관련 전문서인 <사회진단>(Social Diagnosis)을 출간하였다. 이 책은 당시의 의료모델을 완전히 탈피하지는 못하였으나 환경에 대한 개입을 통해 개인의 긍정적 변화를 이끌어낼 수 있다는 '환경 속의 인간'이라는 관점을 제시했다는 면에서 의료전문직과 구분되는 사회복지실천의 정체성을 보여주었다.

학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천 방법론의 발전

1) 정신분석의 영향

- 1900년대 초부터 프로이트의 정신분석이론은 서양의 사회 전반에 걸쳐 영향력을 발휘하기 시작하였고, 정신분석적 개념들은 과학적인 속성을 갈망하던 사회복지실천가들에게 매우 유용한 도구로 받아들여졌다.
- 정신분석적 관점을 도입한 사회복지사들은 클라이언트의 정신 내적 과정을 강조하였고 '작은 정신과 의사'라고 불리기도 했다. 이러한 배경 하에 사회복지사들은 클라이언트가 자신이 처한 상황에 적응하도록 원조하는 데 초점을 두었으며 환경에 대한 관점은 강조되지 않았다.

2) 3대 방법론의 발전

- 1920년대 전후까지 의료사회사업, 학교사회사업, 정신의료사회사업, 가족사회사업 등의 영역에서 클라이언트 개인과 가족을 상담하고 치료하는 개별사회사업이 발전하였다.
- 1930년대 이후에 집단사회사업이 전문적인 사회복지실천의 방법론으로 인식되었고 1946년 미국 사회복지사회의에서 사회복지실천기술로 공식 인정되었다.
- 1930년대 경제공황으로 빈곤을 포함하여 미국의 사회문제가 심화되면서 사회개혁과 환경에 대한 개입의 필요성이 강조되는 계기가 마련되었다.
- 이러한 배경 하에서 사회복지사들은 민간기관 뿐 아니라 정부의 공적 영역에서 활약하기 시작하였고 지역사회조직이 주요한 사회복지실천의 방법으로 자리잡게 되었다.

3) 진단주의와 기능주의 논쟁

- 진단주의 학자들은 환경적 관점을 배제한 것은 아니었지만 클라이언트 개인의 심리 내적인 개입을 강조했다는 면에서 의료전문가가 환자를 진단하는 것과 크게 다르지 않은 입장을 취하고 있다.
- 대표적인 진단주의 학자는 메리 리치몬드, 고든 해밀턴, 플로렌스 홀리스 등이다.
- 기능주의 학파는 클라이언트의 과거의 심리사회적인 문제보다 현재의 사회적 기능에 초점을 두었다.
- 대표적인 기능주의 학자는 랭크, 태프트, 로빈슨 등이다.
- 진단주의학파는 정신분석이론의 영향을 받아 인간을 결정론적 관점에서 바라보았다. 즉, 인간은 무의식에 의하여 좌우되며 유년기에 내면화된 부모의 영향력에서 벗어나지 못한다고 보았다. 이에 반해 기능주의학파는 인간을 의지적, 낙관적 관점에서 바라보며, 긍정적 변화를 창조할 수 있는 존재로 파악하였다.

4) 통합방법론

- 통합적 접근은 개인, 집단, 지역사회를 대상으로 개입하고 실천함에 있어서 공통된 원리나 개념에 기반하여 실천방법을 통합하는 것을 의미한다.

- 사회복지사가 하나의 방법론만으로 실천을 하는 것이 바람직하지도 않고 현실적으로 가능하지도 않다는 입장이다.
- 통합방법론은 특정 이론이나 모델에 얽매이지 않고 다양한 이론과 실천 모델을 절충하여 활용함으로써 클라이언트를 다각적인 방법으로 원조한다는 의미로 확장되었다.

5) 다양한 실천 모델의 등장

- 1970년대 이후 생태체계이론, 역량강화이론 등이 사회복지이론에 도입되었고, 과제중심모델, 해결중심적 가족치료 등 단기적 개입을 강조하는 실천 모델이 다양하게 발전하였다.
- 탈시설화와 지역사회 중심적 접근이 강조되면서 사례관리가 중요한 방법론으로 대두되었다.
- 1973년 피셔는 사회복지실천이 효과성을 입증할만한 증거가 없으며 오히려 클라이언트의 상태를 악화시킨 경우가 있다는 논문을 발표함으로써 개입의 효과성에 대한 논쟁이 촉발되었다.
- 1980년대 이후 사회복지실천의 효과에 대한 측정과 증거기반실천이 강조되고 있다.

제2주차 2차시	
강의주제	한국 사회복지실천의 역사
<div>학습 목표</div>	1. 한국에 사회복지가 도입된 과정을 설명할 수 있다. 2. 한국 사회복지실천의 발전 과정을 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 근대적 사회복지의 도입 2. 사회복지실천의 발전

[학습하기 (1교시)]

1. 근대적 사회복지의 도입

1) 외원단체의 활동

- 우리나라에서 근대적 사회복지의 도입 시기는 태화여자관(현 태화기독교사회복지관)이 설립된 1921년이라고 할 수 있다.
- 태화여자관은 미국식 인보관을 한국에 처음 설립한 것으로 현재 지역사회복지관의 원형이라고 할 수 있다.



[출처] <http://www.taiwhafound.org/foundationintro/history>

- 미국의 사회복지실천 방법이 본격적으로 도입되기 시작한 것은 일제강점기와 6.25 전쟁이 끝난 이후인 1950년대 초반이라고 할 수 있다.
- 6.25 전쟁으로 인한 고아와 난민 구호를 위해 외국의 다양한 민간단체들이 구호 사업을 전개하였다.
- 대표적인 외원단체는 기독교 아동복지회(현재 한국어린이재단), 선명회(현 월드비전), 홀트아동복지회, 한국지역사회복지회(현 세이브더칠드런) 등이다.
- 외국의 원조단체들은 구호활동과 종교적 선교를 중심으로 활동하였으므로 사회복지 전문성을 갖춘 실천으로 평가하기는 어렵지만 사회복지의 개념조차 정립되지 않은 시기에 이들의 활동은 우리나라 사회복지실천의 출발점으로서 중요성을 인정할만하다.
- 외원단체들은 초기에 일시적인 긴급 구호사업을 전개하다가 점차적으로 학교, 병원, 고아원 등과 같은 기관을 설립하여 운영하였고, 지역개발사업 등 중장기적인 사업으로 확대해 나갔다.
- 우리나라 최초의 의료사회사업가도 1958년 한노병원, 1959년 국립중앙의료원 등 외원단체들이 설립한 병원에서 일하던 유급 사회복지사들이었다.

2) 사회복지 교육

- 외원단체를 중심으로 근대적 사회복지가 도입됨에 따라 자연스럽게 사회복지 전문인력에 대한 교육과 양성의 필요성이 대두되었다.
- 1947년 최초로 이화여대 사회사업학과가 개설되었고, 1953년에 중앙신학교(현 강남대학교)에 사회사업과가 개설되었다. 이후 서울대, 중앙대, 성심여대, 서울여대, 숭실대 등으로 확대되었다.

3) 사회복지 제도와 실천의 정체기

- 1960년대부터 1980년대까지 우리나라는 정치적으로 군부독재 시기였고, 경제적으로는 빈곤 탈출을 위해 국력이 집중되던 시기였다.
- 급격한 산업화와 도시화로 인한 부작용이 짧은 기간에 급격하게 나타났음에도 불구하고 경제 우선 논리와 독재 정치 하에서 분배나 복지의 가치는 사회적 관심

의 뒷전으로 밀려나 있었던 시기이다.

- 제도적으로는 1961년 생활보호법, 1970년 사회복지사업법, 1980년 장애인복지법 등의 제정이 이루어졌지만 입법 취지가 제대로 실현되었다고 보기는 어렵다.
- 사회복지실천의 관점에서 정부의 역할은 거의 없었고, 민간 외원 단체들을 중심으로 하는 실천 현장도 20~30년간 별다른 변화 없이 지속되었다.
- 1965년 개별사회사업가협회가 설립되었고 1967년 한국사회사업가협회로 변경되었다.
- 1970년에 제정된 사회복지사업법에 '사회복지사업종사자'라는 공식 명칭이 최초로 명시되었다.
- 1982년 사회복지사 윤리강령이 처음으로 제정되었다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천의 발전

1) 배경

- 1988년 제 6공화국 출범 이후 민주화된 정치가 서서히 시작되면서 사회복지실천과 제도적인 면에서 확대되기 시작하였다.
- 사회적으로 인권의 중요성이 인식되면서 모든 인간의 평등한 권리와 삶의 질에 대한 강조는 복지의 필요성으로 이어졌다.

2) 사회복지사 자격제도

- 1983년 사회복지사업법이 개정되면서 '사회복지사업종사자'가 '사회복지사'로 명칭이 변경되었고 공식화되었다.
- 사회복지사협회는 1996년에 임상사회복지사제도를 실시하였고, 이후 전문사회복지사제도로 명칭을 바꾸어 시행되었으나 실효성이 높지 않아 실질적으로 폐지되었다.

- 1997년 개정된 사회복지사업법에 따라 2003년부터 사회복지사 1급 자격을 취득하기 위한 국가시험이 신설되었다.
- 사회복지 교육에서 전통적인 3대 사회복지실천방법(개별사회사업, 집단사회사업, 지역사회조직)에 대한 통합 필요성이 제기되면서 기존의 교과목이 사회복지실천론, 사회복지실천기술론, 지역사회복지론으로 개편되었다.
- 1998년 정신보건사회복지사 2급 자격시험이 실시되었고, 2002년에는 첫 1급 승급시험이 있었다.

3) 사회복지전담공무원

- 사회복지전담공무원 제도는 1987년 서울시 관악구에서 시범사업으로 도입되었고 저소득층 밀집지역에서 생활보호업무를 주로 담당하였다.
- 사회복지전담공무원 제도는 사회복지서비스의 공적 전달체계에 사회복지 인력이 공식적으로 진입했다는 의미가 있다.

4) 사회복지실천의 양적 및 질적 발전

- 1988년 '사회복지관 설치운영규정'이 만들어지면서 저소득 밀집지역에 지역사회복지관이 의무적으로 설치됨에 따라 사회복지관이 대폭 확대되었다.
- 1990년대 후반 외환위기를 겪으면서 사회안전망의 필요성에 대한 공감대가 형성되었고 생산적 복지, 보편적 복지 등이 사회복지실천과 서비스전달체계의 주요한 이슈로 떠올랐다.
- 2000년대에 탈시설화가 본격적으로 논의되면서 장애인복지를 중심으로 지역사회 중심의 서비스가 강조되기 시작하였다.
- 아동 및 청소년 분야에 대한 사회적 관심이 높아지면서 드림스타트 등 예방적 프로그램이 확대 실시되었다.
- 우리나라는 국제사회에서 사회복지 수혜국에서 공여국으로 위상이 변화하였으며 국내비영리단체들의 국제사회복지실천은 매우 활발하게 전개되고 있다. 또한 저개발국가에서 한국의 사회복지를 모델로 삼는 경우도 증가하고 있다.
- 인종적 다문화 사회로의 진입 속도가 빨라지면서 관련된 사회복지서비스의 필요성이 강조되고 있다.

- 희망복지지원단은 공공과 민간의 협력을 통해 복합적인 욕구를 가진 복지대상자에게 통합사례관리를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형서비스사업을 총괄하는 중심 역할을 수행하고 있다.
- 2022년 현재 사회복지관은 477곳에서 운영되고 있으며, 제5기 지역사회보장계획(2023~2026)이 진행 중이다.

제3주차 1차시	
강의주제	사회복지실천의 가치와 윤리
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지실천의 가치를 설명할 수 있다. 2. 사회복지사 윤리강령의 주요 내용을 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천의 가치 2. 사회복지실천의 윤리

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천의 가치

1) 개요

- 사회복지실천에서 가치는 지식 및 기술과 더불어 사회복지실천을 구성하는 핵심적인 요소이다.
- 일반적으로 가치는 바람직하고, 소중한 것으로 여겨지는 신념을 의미한다.
- 사회적 가치, 사회복지전문직의 가치, 사회복지기관의 가치, 사회복지사의 가치, 클라이언트의 가치 등이 사회복지실천에 영향을 미친다.
- 사회적 가치를 비롯하여 대부분의 가치는 시대와 사회에 따라서 변한다.
- 가치는 단일한 체계가 아니므로 서로 다른 가치 간에 충돌이 가능하다.

2) 가치의 역할

- 사회복지사 개인의 가치는 어떤 클라이언트를 도울 것인가에 대하여 영향을 미친다. 예를 들어, 어떤 사회복지사는 아동, 청소년 클라이언트와 일하기 원하는 반면 어떤 사회복지사는 노숙인, 범죄인과 일하고 싶어 할 수 있다.

- 가치는 사회복지실천에서 개입방법의 결정에 영향을 미친다. 예를 들어, 어떤 사회복지사는 인본주의적 개별상담을 선호하는 반면 어떤 사회복지사는 정부에 대한 사회행동을 선호할 수 있다.
- 가치는 사회복지실천 과정에서 발생하는 윤리적 딜레마를 분석하고 해결하는 과정에서 중요한 역할을 한다. 윤리적 의사결정은 어떤 가치를 더 우선시할 것인가의 문제이다.

3) 사회복지실천의 중심 가치

(1) 서비스

- 사회복지사의 궁극적인 목표는 도움을 필요로 하는 사람들을 돕고 사회적 문제에 대응하는 것이다.
- 사회복지사는 자신의 이익에 앞서 타인에게 서비스를 제공한다.

(2) 사회적 정의

- 사회복지사는 사회적 불의에 도전해야 한다.
- 사회복지사는 약하고 억압받는 개인과 집단과 함께 그리고 그들을 위해서 사회 변화를 추구한다.

(3) 인간에 대한 존엄성과 가치

- 사회복지사는 인간의 존엄성과 가치를 존중해야 한다.
- 사회복지사는 개인적 가치와 문화적, 민족적 다양성을 염두에 두고 개개인을 배려와 존중으로 대하여야 한다.

(4) 인간관계의 중요성

- 사회복지사는 인간관계의 중요성을 인식해야 한다.
- 사회복지사는 사람들 간의 관계가 긍정적 변화를 위해 중요한 매개체임을 이해한다.

(5) 성실

- 사회복지사는 신뢰할 수 있게 행동해야 한다.
- 사회복지사는 정직하고 책임있게 행동해야 하며 소속된 조직에 기반하여 윤리적인 실천을 해야 한다.

(6) 능력

- 사회복지사는 자신의 능력 범위 안에서 실천활동을 해야 한다.
- 사회복지사는 자신의 전문적 실천 기술을 개발하고 향상시켜야 한다.

4) 사회복지사의 자기 인식

- 사회복지사는 자신의 가치에 대하여 인식해야 하며 자신의 가치가 사회복지실천에 어떤 영향을 미치는가에 대하여 인식해야 한다.
- 사회복지사는 개인적 가치와 반대되는 문화적, 종교적 가치를 가진 클라이언트를 만날 수 있으며 이러한 과정에서 개인적 가치와 전문적 가치 사이에서 갈등이 발생할 수 있다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천의 윤리

1) 개요

- 윤리는 가치로부터 나오는 것으로 가치를 실현하는 행동의 기준이나 원칙을 의미한다.
- 가치가 추구해야 할 이상적인 것과 관련된다면 윤리는 옳고 그름을 판단하는 기준이 된다.
- 사회복지사가 전문가로서 가치, 지식, 기술을 바탕으로 내린 거의 모든 결정에는 윤리적 측면이 포함된다.

2) 윤리강령의 기능

- 사회복지실천 현장에서 윤리적 갈등이 발생했을 때 지침과 원칙을 제공한다.
- 비윤리적인 실천을 행하는 무능한 사회복지사로부터 공공을 보호한다.
- 전문가집단이 합의한 윤리강령을 통해 전문직 스스로 실천을 규제함으로써 정부와 같은 외부의 통제와 규제로부터 전문직으로 보호한다.
- 동료 전문가와의 상호작용을 위한 기준을 제시하고 윤리적인 동료관계가 가능하도록 한다.
- 윤리강령을 준수한 사회복지사를 소송으로부터 보호한다.

3) 사회복지사 윤리강령의 주요 내용

(1) 전문가로서의 윤리적 책임

- 사적 행위 금지의 원칙 : 전문적 책임의 수행을 제한하는 어떠한 사적 행위를 해서는 안된다.
- 개인적 손상에 관한 원칙 : 사회복지사는 개인적 문제, 심리적 스트레스, 법적 문제 등으로 인해 전문적 판단과 직무 수행에 어려움을 초래하거나 클라이언트에게 불이익을 초래해서는 안된다. 필요할 경우 업무량 조정, 사례 종결 등 필요한 조치를 취해야 한다.

(2) 클라이언트에 대한 윤리적 책임

- 클라이언트 이익 우선의 원칙 : 클라이언트의 이익은 사회복지실천 활동에서 가장 우선시되어야 한다. 그러나 사회적 책임 또는 법적 의무가 클라이언트의 이익보다 앞서는 예외적인 상황도 있다.
- 고지된 동의의 원칙 : 클라이언트나 잠재적 클라이언트에게 정보를 수집하거나 서비스를 제공할 때 클라이언트에게 필요한 정보를 제공하고 사전에 동의를 얻어야 한다.
- 비밀보장과 사생활 존중의 원칙 : 클라이언트의 사생활을 존중하며 필요한 경우가 아닌 한 클라이언트의 사적 정보를 묻지 않으며, 일단 얻은 사적 정보에 대해서는 비밀을 보장한다. 또한 비밀보장의 한계에 대하여 알려야 한다.

(3) 동료에 대한 윤리적 책임

- 학제 간 협력의 원칙 : 다른 전문직과 협력하는 다학문 팀의 일원으로서 사회복지사는 클라이언트를 위한 논의와 의사결정에 참여해야 한다.
- 비윤리적 행위나 무능력한 동료에 대한 책임 원칙 : 동료의 개인적 문제, 무능력 또는 비윤리적 행동을 알게 되었을 때 그 동료와 상담하거나 필요한 조치를 취해야 한다.

(4) 조직에 대한 윤리적 책임

- 슈퍼비전의 원칙 : 사회복지사는 슈퍼비전을 적절하게 수행하기 위한 지식과 기술을 가져야 하며, 슈퍼바이저의 업무 수행을 공정하게 평가해야 한다.
- 행정의 원칙 : 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위해 필요한 자원을 기관 내외로부터 동원하며, 자원의 할당 절차를 공정하고 개방적으로 운영한다.

(5) 사회에 대한 윤리적 책임

- 사회행동의 원칙 : 사회복지사는 사회적으로 취약한 위치에 있거나 억압되고 착취받는 사람들의 기본적 욕구 충족을 위해 정치적, 사회적 행동에 참여해야 한다.

제3주차 2차시	
강의주제	사회복지실천과 윤리적 의사결정
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지실천 과정에서 경험하는 윤리적 딜레마를 분석할 수 있다. 2. 윤리적 의사결정 모델을 사회복지실천에 적용할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천과 윤리적 딜레마 2. 윤리적 의사결정 모델

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천과 윤리적 딜레마

1) 윤리적인 딜레마

(1) 비밀보장에서의 윤리적인 딜레마

- 비밀보장은 사회복지 전문직의 기본적인 원칙으로 사회복지사는 전문적인 서비스를 제공하는 과정에서 얻은 정보의 비밀을 지켜야 한다. 그러나 비밀보장의 예외적 상황이 존재할 수 있다.
- (ex) 부부상담에서 남편이나 아내가 자신의 배우자에게 꼭 비밀로 해달라고 하는 정보가 있다면 (예를 들어, AIDS 감염 사실) 사회복지사는 배우자에게 비밀을 지켜야 할지 아니면 알려야 할지에 대해 갈등을 겪을 수 있음
- (ex) 타라소프 사례

(2) 클라이언트의 자기결정권에서의 윤리적인 딜레마

- 사회복지실천 과정에서 클라이언트는 자유로운 선택과 결정을 할 수 있는 권리와 욕구가 있다. 그러나 클라이언트의 자기결정권은 사회복지사의 온정주의와 상충될 수 있다.

- (ex) 거리에서 노숙 중인 할머니를 강제적으로 보호시설에 입소시키는 것이 정당한 것인지의 윤리적인 딜레마

(3) 전문적 가치와 개인적 가치 사이의 윤리적인 딜레마

- 사회복지사는 자신의 개인적인 가치가 사회복지의 일반적인 가치와 또는 자신이 소속된 기관이 표방하는 주요 가치와 불일치하는 윤리적인 갈등을 겪을 수 있다.
- (ex) 자신의 클라이언트에게 최선을 다하기 위하여 기초수급자 탈락을 막기 위한 차명 계좌를 권유

(4) 전문적 경계에서의 윤리적 딜레마

- 사회복지사는 클라이언트와의 관계에서 분명한 경계를 유지해야 하지만 이중 관계는 개입의 목적과 과정을 훼손할 수 있다.
- (ex) 사회복지사가 자신의 클라이언트에게 사적으로 후원
- (ex) 클라이언트가 사회복지사를 저녁 식사에 초대

(5) 제한된 자원의 할당에서의 윤리적 딜레마

- 사회복지실천현장에서는 필요로 하는 서비스나 프로그램에 비하여 자원이 제한되어 있어서 사회복지사는 어려운 결정을 내려야 할 경우가 많다.
- (ex) 위중한 상태의 노인 클라이언트와 천재적 재능을 가진 청소년 클라이언트

(6) 규칙 및 법의 준수에서의 윤리적 딜레마

- 사회복지사들은 때로는 부당하다고 생각되는 규칙이나 법과 마주치게 된다. 이러한 상황에서 사회복지사는 클라이언트를 심각한 위해로부터 보호하기 위하여 법이나 규칙을 위반할 것인지의 딜레마에 처하게 된다.
- (ex) 단기청소년쉼터 입소 기간 제한 3개월

(7) 전문적 동료 관계에서의 윤리적 딜레마

- 만일 사회복지사가 동료의 불법적인 행위를 발견하게 된다면 사회복지사는 혼란스럽게 된다. 부정 행위를 둘러싼 상황이 애매할 수도 있고 동료와 기관에 미칠 결과를 고려하지 않을 수 없다.
- (ex) 거주시설에서 사회복지사 개인의 영리행위에 해당하는 경로로 물품 구입

(8) 조사와 평가에서의 윤리적 딜레마

- 사회복지 분야에서 욕구조사, 임상적 실천 및 프로그램에 대한 평가, 기관 운영 전반에 대한 평가 등의 중요성이 강조되면서 사회복지사들이 조사와 평가 활동에 참여하는 정도가 증가하고 있으며 이와 관련된 윤리적인 문제가 발생할 수 있다.
- (ex) 1년간 진행한 프로그램의 효과성이 없다는 조사 결과가 도출되었을 때 이를 어떻게 보고하고 공개할 것인지의 딜레마

[학습하기 (2교시)]

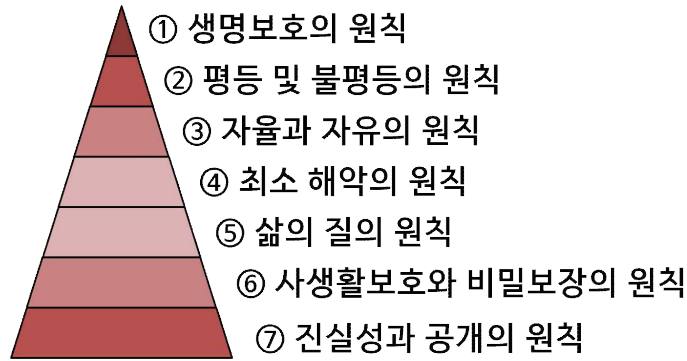
2. 윤리적 의사결정 모델

1) 윤리적 의사결정의 특성에 대한 이해

- 윤리적 의사결정은 다양한 가치 사이에서 이루어지는 절충 과정이다.
- 윤리적 결정은 단순히 올바른 것과 틀린 것 사이에서 하나를 구별하는 것처럼 쉬운 경우는 거의 없으며, 충돌하거나 양립할 수 없는 가치 사이에서 하나의 행동을 선택해야 하는 것을 의미한다.
- 윤리적인 의사결정은 순간적이거나 직관적인 판단이 아니라 체계적으로 이루어져야 하며 주어진 상황과 관련된 다양한 측면들을 고려하기 위하여 훈련이 필요하다.
- 윤리적 의사결정은 사회복지사에 의해 독단적으로 결정되는 것은 아니며 모든 관련 당사자들이 전체적으로 참여하여야 한다.
- 사회복지사는 의사결정과정에서 선택과 판단의 재량을 가진다.
- 윤리적 의사결정에는 사회복지사 개인의 가치, 조직의 가치, 사회복지직의 가치, 사회의 가치가 반영되어야 한다.

2) 윤리적 의사결정 모델의 종류

(1) 로웬버그와 돌고프의 윤리적 원칙 심사표



[출처] 김혜란, 사회복지실천론, 나남, 2013

① 생명보호의 원칙

- 인간의 생명보호가 다른 모든 것에 우선한다.

② 평등 및 불평등의 원칙

- 능력이나 권리가 같은 사람은 똑같이 취급받을 권리가 있고, 능력이나 권리가 다른 사람은 다르게 취급받을 권리가 있다.

③ 자율과 자유의 원칙

- 클라이언트의 자율성과 독립성, 자유는 중시되지만 무제한적인 것은 아니며 자신이나 타인의 생명을 위협하거나 학대할 권리 등은 없다.

④ 최소 해악의 원칙

- 선택 가능한 대안이 모두 유해할 경우 가장 최소한으로 유해한 것을 선택해야 한다.

⑤ 삶의 질의 원칙

- 지역사회는 물론이고 개인과 모든 사람의 삶의 질을 증진시킬 수 있는 것을 선택해야 한다.

⑥ 사생활 보호와 비밀보장의 원칙

- 클라이언트에 대해 알게 된 사실을 다른 사람에게 공개해서는 안 된다.

⑦ 진실성과 공개의 원칙

- 클라이언트 및 관련된 당사자에게 진실만을 이야기하며 모든 관련 정보를 완전히 공개해야 한다.

(2) 리머의 윤리적 갈등 해결 지침

- 인간 활동에 필수적인 생명, 건강, 음식, 주거지, 생활필수품 등에 대한 권리는 부, 교육, 여가와 같은 추가적인 재화에 대한 기회 및 비밀에 대한 권리에 우선한다.
- 개인의 기본적인 복지권은 다른 사람의 사생활, 자유 혹은 자기결정에 대한 권리에 우선한다.
- 개인이 가진 자기결정에 대한 권리는 자신의 기본적인 복지권에 우선한다.
- 자유로운 상태에서 자신이 자발적으로 동의한 법률·규칙·규정을 준수해야 하는 의무는 법률·규칙·규정과 상충되는 방식으로 자유롭게 행동할 수 있는 개인의 권리보다 우선한다.
- 개인의 기본적 복지권은 그와 상충되는 법률·규칙·규정 및 자발적인 협정보다 우선한다.
- 기아와 같은 기본적인 위해를 방지하고 주거, 교육, 공공부조와 같은 공공재를 제공하는 공익적 의무는 개인이 가지는 재산관리권에 우선한다.

제4주차 1차시	
강의주제	사회복지 현장에 대한 이해 1
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지사의 역할을 실제 수행할 수 있다. 2. 사회복지 전문직의 정체성을 확립할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지사의 역할 2. 사회복지 전문직의 정체성

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지사의 역할

1) 미시적 차원

- 사회복지사는 클라이언트가 처한 문제를 잘 극복할 수 있도록 상담을 비롯한 문제해결과정에 참여한다.
- 클라이언트가 문제해결 능력을 향상시키고 서비스나 자원을 확보할 수 있도록 돕는 역할 수행하며 클라이언트에게 직접적인 서비스를 제공한다.

(1) 조력자 (enabler)

- 개인, 가족, 집단 클라이언트의 역량강화에 주력한다.
- 클라이언트와 원조 관계를 형성하고 변화를 모색하며 주로 클라이언트의 역량을 강화하기 위해 행동이나 관계유형, 환경의 변화를 시도한다.
- '조성자' 또는 '가능케 하는 자'라고도 한다.

(2) 중개자 (broker)

- 클라이언트에게 필요한 외부의 자원이나 서비스를 발굴하여 연결하는 역할을 한다.
- 클라이언트의 상황을 사정하고 이용 가능한 자원을 연결하며 연결 후에는 사후 관리를 진행한다.

- 자원 개발에 대한 사회복지사의 적극적인 노력이 요구되는 역할이다.
- '연계자'라고도 한다.

(3) 옹호자 (advocate)

- 사회정의를 지키고 유지하려는 목적으로 개인이나 집단, 지역사회의 입장에서 직접적으로 대변과 보호, 개입, 지지를 하며 필요한 행동을 제안한다.
- 클라이언트가 필요한 것을 스스로 얻을 수 있는 능력이 약할 때 요구되는 역할이다.
- '대변자' 또는 '변호자'라고도 한다.

(4) 교사 (teacher)

- 클라이언트의 사회적 기능을 향상시키는 데 필요한 지식과 기술을 가르치고 교육 프로그램을 제공한다.
- 정보를 명확히 전달하고 이해시키기 위해 의사소통 기술이 필요하다.

2) 중범위 차원

- 조직이나 공식적 집단에서의 사회복지사의 역할을 의미한다.
- 기관 내부의 상호작용이나 기관 간의 연결망을 강화하며 조직 차원에서 전문성 개발을 위한 교육을 담당하는 역할을 한다.

(1) 촉진자 (facilitator)

- 집단이나 조직의 기능을 향상시키기 위하여 상호작용, 정보 교환 등을 통해 구성원들의 변화 노력을 촉진한다.

(2) 중재자 (mediator)

- 집단 혹은 조직 간의 네트워크를 구축하고 집단이나 조직 내 협의를 증진시키며 갈등을 해결한다.
- 견해가 다른 개인이나 집단 사이의 의사소통을 향상하고 타협하도록 돕는 중재자는 갈등 상황에서 어느 한 쪽 편도 들지 않으며 중립을 유지하면서 양측이 서로의 입장을 이해하고 있는지를 확인해야 한다.
- 조정자라고도 한다.

(3) 훈련가 (trainer)

- 사회복지 관련 기관이나 조직의 직원개발을 위한 세미나, 워크숍, 슈퍼비전 등의 활동을 통하여 교육이나 훈련을 담당한다.

3) 거시적 차원

- 거시적 차원에서 사회복지사는 사회정책을 개발하고 발전시키는 역할을 담당한다.
- 지역사회 문제를 해결하고 사회적 불평등을 줄여나가기 위한 적극적인 역할을 하며 정책수립과 프로그램 개발, 사회변화를 위한 연대적 활동, 홍보, 교육활동 등을 포함한다.

(1) 계획가 (planner)

- 정책 등의 거시 차원에서 지역사회나 사회구조에 관심을 갖고 지역주민의 욕구 파악을 진행하며 기존 서비스의 개선을 위해 계획하는 역할을 한다.
- 정책 분석 및 개발자라고도 한다.

(2) 행동가 (activist)

- 클라이언트의 권리를 침해하는 사회적 불평등을 인식하고 인간의 기본권을 행사할 수 있도록 사회변화를 위해 적극적인 노력을 전개한다.
- 클라이언트의 욕구충족을 방해하는 사회 조건들을 인식하고 사회 행동을 통해 사회적 변화를 도모한다.

(3) 현장개입가 (out-reacher)

- 직접 지역사회로 나아가 서비스가 필요한 클라이언트를 파악하여 적절한 서비스를 제공하거나 필요한 정보를 제공하기 위해 지역사회에서 활동하는 역할을 한다.

4) 전문가 집단 차원

- 사회복지사를 포함한 관련 전문가 집단 내에서 이론적이고 실천적인 발전과 서비스의 개선을 이루기 위한 제반 활동을 의미한다.

(1) 촉매자 (catalyst)

- 변화의 촉매자로서 주로 다학제 전문가들과 협의하여 서비스 전달을 개선하고 사회정책 등을 개발한다.
- 전문가 집단의 자기 평가와 협조적 분위기를 형성하고 의사소통을 촉진시키며, 문제 파악을 자극하고, 변화 가능성에 대한 신념을 고무하는 기능을 의미한다.

(2) 동료 (colleague)

- 전문직의 위상을 제고하기 위하여 사회복지 전문가로서 전문가의 윤리지침을 지키고 전문가 조직에 참여하여 동료 간에 서로 지지하는 역할을 수행한다.

(3) 연구자 또는 학자 (researcher or scholar)

- 연구자로서의 사회복지사는 사회복지실천의 전 과정에서 사회과학적 연구 방법론과 부합하는 실증적 사회복지실천을 수행한다.
- 사회복지실천의 결과를 지속적으로 평가하고 보다 효과적 개입을 제공하며 이를 동료와 공유함을 의미한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지 전문직의 정체성

1) 타 전문직과의 팀 접근에서 사회복지사의 역할

- 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 포괄적인 서비스를 제공하기 위해 사회복지사는 타 직종의 전문가와 협력 및 연계를 필요로 한다.
- 다학문적 팀(multidisciplinary team) 또는 학제간 팀(interdisciplinary team)은 다양한 분야의 전문가로 구성된 팀원들이 상호작용을 통해 클라이언트에 대한 개입 활동을 조정하는 것을 의미한다.
- 학교, 병원, 교도소 등과 같은 사회복지 2차 현장이 증가하면서 타 직종 전문가와 협력하는 경우가 점점 많아지고 있다.
- 인구의 노령화와 만성질환의 증가로 보건의료 전문가와의 협력은 매우 필수적이다.

- 팀 접근에서 중요한 과제 중의 하나는 각 전문가의 역할을 명확히 규정하는 것이며 팀에 참여하는 다양한 사회복지사들 사이에서도 역할의 구분이 필요하다.
- 사회복지사의 역할을 타 전문가에게 적극적으로 알릴 필요가 있고, 사회복지사에게 기대되는 역할을 반영하는 과정의 의사소통이 필요하다.
- 사회복지직이 타 전문직과의 협력에서 주도적인 역할을 할 수 있도록 노력이 필요하다.

2) 사회복지 전문직으로서의 정체성

- 어떤 직업이 전문직으로 인정되기 위해서는 전문적인 이론적 지식과 기술, 업무 수행에 있어서의 자율성, 장기적인 교육 기간, 평생 직업으로서의 성격, 전문직 단체의 존재, 직업 윤리, 면허제도, 사명감, 높은 금전적인 수입, 사회적 신뢰와 존경, 사회적 영향력 등이 요구된다.
- 사회복지직은 가치에 기반한 전문직으로서 사회적으로 취약한 계층의 사람들을 원조하는 것을 일차적인 사명으로 출발하였다.
- 개인과 환경의 상호작용에 사회복지실천의 초점을 두며 개인의 변화와 사회적 개혁 모두에 관심을 두고 있는 것은 원조전문직 중에서도 사회복지직의 독특함이라고 할 수 있다.

제4주차 2차시	
강의주제	사회복지실천 현장에 대한 이해 2
<div>학습 목표</div>	1. 사회복지실천 대상을 분류할 수 있다. 2. 사회복지실천 현장을 분류할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 사회복지실천 대상 2. 사회복지실천 현장

[학습하기 (1교시)]

1. 사회복지실천 대상

1) 대상 체계에 따른 분류

(1) 개인

① 개념

- 개인 대상의 사회복지실천은 과거에 '개별사회사업(case work)'이라고 하였으며, 사회복지실천 방법 중 가장 먼저 체계화되어 발전한 이후 모든 사회복지실천의 토대가 되었다.
- 개인 대상의 사회복지실천은 20세기 초반에 자선조직협회와 인보관에서 활동하던 사회복지사들이 개인과 가족을 지원하는 것으로부터 시작되었다.
- 리치몬드(Richmond)는 <사회진단>(1917)을 통해 개인을 돕는 방법으로서 개별사회사업의 접근 방법을 체계화하였다.
- 초기의 개별사회사업은 개인에 대한 심리 내적 적응과 개입을 강조하였다.
- 그러나 점차 개인의 문제를 사회환경과의 관련성 속에서 이해하고 다양한 환경수준에 체계적으로 개입하는 것을 강조하는 통합적 접근이 대두되었다.
- 현재 개별사회복지실천, 사례관리 등의 용어가 활용되고 있다.

② 특징

- 개별 클라이언트와의 협력적인 문제해결 과정에서 클라이언트의 선택을 존중하며, 개인의 개별화된 욕구와 특성, 상황 등에 적합한 방법과 전략을 선택한다.
- 클라이언트의 문제를 해결하기 위해 클라이언트와 사회복지사 간의 전문적 관계를 변화의 매개체로 활용한다.
- 개인 대상 사회복지실천에서는 심리사회모델, 인지모델, 행동주의모델 등 다양한 실천모델을 활용하여 개인 또는 개인과 환경과의 상호작용을 긍정적으로 변화시키기 위해 노력한다.

(2) 가족

① 개념

- 가족 대상의 사회복지실천은 가족구성원 중 한 사람의 문제 또는 가족구성원들 간의 문제를 해결하기 위해 가족을 단위로 서비스를 제공하는 사회복지실천 활동이다.
- 가족의 문제는 가족구성원 개인의 행동 또는 정서·심리상의 문제, 가족구성원들 간의 관계상의 갈등이나 대화 단절, 경제적인 문제 등을 포함한다.

② 특징

- 가족 대상의 사회복지실천은 개인을 단위로 하는 것보다 가족을 단위로 개입하는 것이 보다 효과적일 때 필요하다.
- 가족실천모델의 대부분은 가족구성원 개인의 문제 원인을 개인적 차원이 아니라 가족구성원들 간의 상호작용 패턴과 관계에서 찾고자 하며, 문제해결을 위해 가족구성원들 간의 상호작용 방식의 변화에 초점을 둔다.
- 가족의 의사를 존중하고, 의사결정과정에 가족의 의견이 최대한 반영될 수 있도록 한다.
- 가족이 가지고 있는 문제보다는 가족의 강점에 초점을 두고 접근한다.

(3) 집단

① 개념

- 집단 대상의 사회복지실천은 집단의 역동성을 활용해 구성원들의 개별 목표와 집단의 공동 목표를 달성할 수 있도록 원조하는 실천방법이다.
- 집단은 구성원 간의 상호작용을 통해 성장하고 발전하는 경험을 촉진한다.

② 특징

- 집단사회복지실천에서 추구하는 목적에는 집단구성원의 지지와 교육, 사회화와 개인적 성장, 문제해결, 지도력 개발 등이 포함된다.
- 집단구성원의 활발한 상호작용이 필수적이기 때문에 주로 소집단활동으로 진행된다.
- 집단은 문제가 있는 개인뿐만 아니라 심리사회적으로 건강한 개인들로 구성될 수 있다.

2) 문제 및 욕구에 따른 분류

- 사회적 기능 수행에 어려움을 경험하거나 사회적 이탈로 인해 지원과 개입이 필요한 대상에 따른 분류이다.
- 장애인, 만성질환자, 비행청소년, 범죄인, 학대피해자, 약물남용자 등이 해당된다.
- 경제, 주거, 의료, 직업 등에 관련된 사회적 기능 수행과 욕구 충족이 결핍된 경우도 해당된다.

3) 생애주기에 따른 분류

- 아동, 청소년, 성인, 노인 등과 같이 연령에 따른 인구집단으로 분류될 수 있다.
- 전 생애에 걸친 발달과업을 이해함으로써 클라이언트의 욕구와 문제를 효과적으로 조사하고 사정할 수 있다.

4) 사회적 소수에 따른 분류

- 사회적 소수자라는 이유로 경험하는 차별이나 편견은 다양한 적응 상의 문제들을 야기할 수 있다.
- 여성, 외국인 근로자, 결혼이주여성, 성소수자, 미혼모 등이 해당된다.

[학습하기 (2교시)]

2. 사회복지실천 현장

1) 시설의 기능과 목적에 따른 분류

- 1차 현장은 기관의 주된 기능과 목적이 사회복지서비스를 제공하는 현장이며 구성원의 다수가 사회복지사이고 기관의 모든 개입활동에서 사회복지사가 중심적인 역할을 수행한다.

(ex) 지역사회복지관, 노인복지관, 장애인거주시설

- 2차 현장은 일차적인 기능이 따로 있으나 필요에 의해 사회복지서비스를 제공하는 현장을 의미한다.

- 즉, 해당 조직의 일차적인 목표달성에 기여하기 위해 사회복지실천을 부분적, 보완적으로 수행하는 현장이다.

(ex) 학교, 병원, 군대, 교도소

2) 서비스 제공방식에 따른 분류

- 직접서비스 기관은 클라이언트와의 대면 접촉을 기반으로 직접적 서비스를 제공하는 기관이다.

(ex) 아동상담소, 노인복지관

- 간접서비스 기관은 사회복지서비스 전달체계를 효율적으로 운영하기 위하여 행정업무를 수행하고 기관 간의 연계 및 협의, 조정, 지원업무를 담당한다.

(ex) 사회복지협의회

3) 주거서비스 제공 여부에 따른 분류

- 이용시설은 지역사회의 일반 가정에서 생활하는 주민들을 대상으로 상담, 직업훈련, 청소년활동, 학습활동, 여가선용 등 다양한 서비스를 제공한다.

(ex) 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관

- 생활시설은 가정에서 양육·보호할 수 없는 사람, 재활이 필요한 사람들을 보호하는 기능을 수행한다.

(ex) 노인요양시설, 아동양육시설, 장애인거주시설

4) 탈시설화

(1) 개념

- 사회복지시설 내에서 생활 및 거주하는 장애인이 시설에서 벗어나서 재활, 사회 복귀 그리고 자립을 할 수 있도록 지역사회에서 적절한 사회복지서비스를 제공하기 위한 방안으로 대두된 것이 탈시설화(deinstitutionalization)이다.
- 장애인, 노인 등에 대한 전통적인 보호 방식인 지역사회에서 멀리 떨어진 곳에 위치한 대규모의 생활(거주)시설 보호에서 벗어나, 지역사회 중심으로 보호 방식을 전환하는 것을 의미한다.
- 대규모의 시설에서 생활하는 것은 자기결정권에 기초한 일반적인 삶과 다른 점이 많으며 시설 운영자 중심의 방식이 불가피하다.

(2) 우리나라의 탈시설화

- 장애인복지에서는 생활시설을 거주시설로 명칭을 바꾸었다.
- 신설되는 장애인거주시설의 경우 규모를 30명 이하로 제한하고 있으며 기존 시설의 규모 또한 점차 줄이기 위한 노력이 진행되고 있다.
- 탈시설화는 구체적으로 공동가정시설, 주간보호시설, 단기보호시설, 독립생활지원 등을 의미하며, 기존 거주시설의 규모를 소규모화하고 운영방식을 지역사회화하는 것도 주요한 방법이다.

제5주차 1차시	
강의주제	사회복지실천의 관점 1
<div>학습 목표</div>	1. 체계 관점을 사회복지실천에 적용할 수 있다. 2. 생태체계 관점을 사회복지실천에 적용할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 체계 관점 2. 생태체계 관점

[학습하기 (1교시)]

1. 체계 관점

1) 체계의 개념

- 체계는 구성단위들의 단순 집합이 아니라 구성단위 간의 상호작용을 포함하는 하나의 전체 또는 단위를 의미한다.
- 체계는 상호의존적이고 상호작용하는 각각의 부분들의 전체로서 부분들 사이의 관계를 맺고 있는 일련의 단위들이다.

2) 체계 관점의 인간관

- 인간을 신체, 심리, 사회적 부분으로 분리된 존재가 아니라 통합된 전체로서 기능하는 존재로 파악한다.
- '환경 속의 인간'이라는 관점을 취한다.
- 인간은 외부체계와 끊임없이 상호작용하며 상호의존하는 존재이다.
- 인간행동은 집단, 가족, 또는 다른 사회적 단위를 포함하는 전체적인 사회적 상황의 결과이다. 따라서, 한 개인의 부적응적 행동의 원인은 한 개인에게만 있는 것이 아니라 그를 둘러싸고 있는 사회체계와의 역기능적 상호작용에 있는 것으로 이해할 수 있다.

3) 주요 개념

(1) 순환적 인과성

- 개인과 사회의 문제를 직선적인 원인-결과로 해석하기보다는 상호연결된 전체로 파악한다.
- 개인과 환경은 어느 한 쪽이 다른 한 쪽에 일방적으로 영향을 미치는 관계가 아니며 양자가 모두 원인인 동시에 결과인 순환적 인과관계를 형성한다.
- (ex) 가출청소년의 귀가 후 부모와의 상호작용

(2) 체계 간 경계

- 체계를 외부환경으로부터 구분해주는 눈에 보이지 않는 테두리이다.
- 건전한 체계는 반투과성의 경계를 가지며 이러한 경계를 유지한다. 반투과성 경계는 체계가 성장하고 발달하기 위해 적절한 수준에서 개방적인 체계를 의미한다.
- 개방체계(open system)는 반투과성의 경계를 갖고 있는 체계이다. 체계의 성장 및 발달에 필요한 정보나 에너지를 외부로부터 자유롭게 받아들임으로써 체계 자체의 기능을 유지 혹은 발전시킬 수 있다.
- 폐쇄체계(closed system)는 다른 체계와 상호작용하지 않아 고립되어 있는 체계이다. 정보나 에너지의 투입(input) 또는 산출(output)이 제한적이고 거의 없다.
- 가족의 경계가 지나치게 투과적이어서 성원들의 유대감이나 응집력이 부족한 경우도 바람직하지 않으며, 가족 경계가 지나치게 경직되어 외부와의 교류 없이 폐쇄된 경우 또한 바람직하지 않다.

(3) 항상성 (homeostasis)

- 모든 체계는 변화하려는 동시에 현상을 유지하려는 속성을 지닌다. 이 사이에서 균형을 유지한 상태가 항상성이다.
- 체계가 균형을 위협받았을 때 이를 회복하고자 하는 체계의 경향을 의미하며 비교적 안정적이며 지속적인 균형 상태를 유지하기 위한 체계의 속성이다.
- 환경과 지속적으로 상호작용하면서 정적인 균형보다는 역동적인 균형을 이루고 있는 상태로서, 이 때 체계의 구조는 크게 달라지지 않는다.
- (ex) 부부가 심각한 갈등을 반복하는 과정 중에 자녀가 아프면 자녀를 치료하는 동안에는 잠시 덮어두었다가 자녀가 완쾌되면 예전과 같이 갈등상태에 돌입하게 되는 경우

4) 핀커스(Pincus)와 미나한(Minahan)의 4체계이론

(1) 변화매개체계

- 사회복지사 또는 그가 속한 사회복지기관 및 조직을 말한다. 계획된 변화를 실행하는 주체로서 사회복지사는 변화매개인이며, 사회복지실천 현장에 소속되어 원조 업무를 돕는 사람과 변화노력을 주도하는 사람 전체를 포함하여 이르는 개념이다.

(2) 클라이언트체계

- 원조를 요청하여 변화매개인의 서비스를 제공받는 사람을 의미한다.
- 사회복지시설이나 기관에서 일정한 수속절차에 의해 동의하여 사회복지사와 접촉이 개시된 시점에서의 서비스 이용자를 말하며 전문가의 원조를 요청한 체계이다.

(3) 표적체계

- 변화매개자들이 그들의 목표를 달성하기 위해 영향을 주거나 변화를 시키는 것이 필요한 사람들을 의미하는 개념이다.
- 표적체계의 행동, 신념, 태도 등을 변화시키기 위해서 사회복지사가 다양한 개입 방법을 활용한다.
- 클라이언트 체계와 일치하지 않을 수 있다.

(4) 행동체계

- 변화매개인들이 표적체계의 변화를 달성하기 위해 서로 상호작용하는 사람들을 행동체계라고 한다.
- 일반적으로는 이러한 변화에 도움이 되는 이웃, 가족, 타인 등이 해당하며 4체계 가운데 가장 광범위하다.

5) 콤톤(Compton)과 갤러웨이(Galaway)의 6체계이론

- 콤톤과 갤러웨이는 핀커스와 미나한의 4체계이론에 전문가체계와 문제인식체계를 추가하여 6체계 이론을 제시했다.

(1) 전문가체계

- 전문가체계는 사회복지사의 활동에 정당성을 부여하고 사회복지사들이 기본적으로 갖추어야 하는 가치체계와 윤리강령을 마련하여 사회복지사로 하여금 그것을 실천하게 하는 역할을 한다.
- 사회복지사의 권익과 전문성을 높이기 위한 사회복지사협회나 또는 시설들의 연합으로 구성된 사회복지협의회 및 사회복지대학교육협회 등이 이에 해당된다.

(2) 문제인식체계(의뢰-응답체계)

- 잠재적 클라이언트를 사회복지사의 관심영역으로 끌어들이기 위해 행동하는 체계를 말한다.
- 비자발적인 클라이언트의 경우 변화매개체계와의 접촉 초기에는 잠정적인 클라이언트체계로 고려될 수도 있다. 그러나 문제인식체계는 본질적으로 클라이언트체계가 아니다.

6) 체계 관점과 사회복지실천과의 연관성

(1) 장점

- 체계적 관점은 사회복지실천과 잘 부합된다고 할 수 있는데, 문제의 파악 및 개입의 초점을 개인 또는 환경의 어느 한 곳에 두기보다는 상호작용하며 영향을 주고받는 전체에 두기 때문이다.
- 개인과 사회의 문제는 원인-결과의 관계로 해석되기보다는 상호연결된 전체로 파악된다. 즉, 개인과 환경은 어느 한 쪽이 다른 한 쪽에 일방적인 영향을 끼치는 것이 아니라 양자가 모두 원인인 동시에 결과인 상호적 원인관계로 파악한다. 따라서, 문제 사정과 개입체계를 분석함에 있어서 유용하다.

(2) 단점

- 체계 관점은 체계에 영향을 미치는 요인의 범위가 너무 방대하기 때문에 구체적 상황에 적용하기 어렵다. 따라서 이론이라기보다는 관점에 머무른다는 비판이 제기된다.
- 개인마다 상황을 해석하는 방식이 다를 수 있기 때문에 어느 것이 옳은지 판단하기 어려우며 결과적으로 구체적 개입 방법을 선택하기 어렵다.

- 핀커스(Pincus)와 미나한(Minahan)의 4체계이론, 콤프튼(Compton)과 갤러웨이(Galaway)의 6체계이론은 문제해결접근에 있어서 개인의 범위를 벗어나 집단, 조직체, 지역사회 등에서 유용한 분석틀로서의 적용성을 보이고 있으나, 이러한 이론들은 문제해결을 위한 완전한 이론이라기보다는 과정에 해당한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 생태체계 관점

1) 개요

- 생태(生態, a mode of life)는 생물과 환경과의 관계에 있어서 생활 상태를 의미한다. 유기체로서 개인이 경험하거나 혹은 개인과 직간접으로 연결되어 있는 환경적 상황을 포괄하는 개념이다.
- 생태적 관점은 환경과 유기체가 역동적인 평형상태를 유지하면서 성장하는 과정에 관심을 두는데, 이것을 인간 행동에 적용하여 인간과 주변 환경 간의 상호작용, 상호의존성 또는 역동적 교류와 적응에 초점을 둔다.
- 클라이언트가 가진 어떠한 문제도 클라이언트 개인의 책임만으로 보지 않고 클라이언트를 둘러싸고 있는 환경과의 상호작용의 산물로서 본다. 특히, 클라이언트의 내적 욕구와 환경자원간의 불일치에서 문제가 비롯된다고 보고 있으므로, 변화를 위한 다양한 가능성이 존재한다고 본다.

2) 주요 개념

(1) 적응 (adaptation)

- 인간이 환경에 대한 적합성을 높이기 위해 사용하는 지속적이고 변화지향적이며, 인지적, 감각적, 지각적, 행동적인 과정을 말한다.
- 환경 변화를 위한 행동이나 자기 스스로 환경 변화에 맞춰가는 것을 포함한다.
- 한 개인이 효과적으로 기능하기 위해서는 새로운 조건과 환경에 따라 변화하고 조절하는 적응력이 필요하다.
- 적응은 대개 노력이라는 형태의 에너지가 필요하며, 사회복지사는 사람들이 이러한 에너지를 가장 생산적으로 사용하도록 돕는다.

(2) 적합성(goodness of fit)

- 적합성은 인간의 적응 욕구와 환경 자원이 부합되는 정도이며, 개인적 욕구와 사회적 요구 사이의 조화와 균형 정도를 의미한다.
- 인간과 환경 간의 부적응적 교류가 계속되면 인간발달과 건강, 사회적 기능은 손상되고 부적합성이 야기되지만, 적응적인 상호교류가 계속되면 인간은 성장하고 발달하며 적합성이 높아진다.

(3) 적소(niche, 니치, 벽감)

- 특정 집단이 공동체의 사회적 구조에서 차지하는 직접적 환경이나 지위들을 의미한다.
- 체계 내에는 다양한 적소가 존재하며 각각의 적소는 수용할 수 있는 능력이 한정되어 있다.

2) 브론펜브레너의 생태체계이론

- 브론펜브레너는 발달심리학의 관점에서 유아의 발달이 이루어지는 주변 세계와의 관계를 이해하려고 하였고 유아들의 주변 세계에 대한 해석과 그 해석들이 어떻게 변화하는지에 초점을 두었다.

(1) 미시체계(micro system)

- 개인 혹은 인간이 속한 가장 직접적인 사회적, 물리적 환경을 의미한다.
- 개인과 직접적이고 대면적인 상호작용을 함으로써 개인에게 영향력을 미친다.
- 개인의 특성과 성장 시기에 따라 미시체계는 달라진다. 예를 들어, 어릴 때는 가족이 미시체계이지만 청소년기에는 또래집단이 미시체계로서 더 큰 영향을 미칠 수 있다.
- (ex) 부모, 친구, 학교, 지역사회, 집 근처 놀이터의 시설물, 교사의 신념 등

(2) 중간체계(meso system)

- 두 가지 이상의 미시체계들 간의 관계 혹은 특정한 시점에서 미시체계들 간의 상호작용을 의미한다. 구체적으로, 가족, 직장, 여러 사교집단 등 소집단이나 가족과 같은 개인을 둘러싸고 있는 두 가지 이상의 환경에서 일어나는 과정과 연결성을 의미한다.

- 중간체계는 발달하는 개인이 새로운 환경으로 이동할 때마다 형성되거나 확대된다.
- 개인은 각 미시체계와 관련되어 각각의 역할을 수행하는데, 미시체계 간의 연결이 제대로 이루어지지 못하면 어려움을 겪는다.
- (ex) 학교(교사)와 가정(부모) 간의 관계, 형제 간의 관계, 가정과 또래 집단과의 관계 등

(3) 외체계(exo system)

- 개인과 직접 상호작용하지는 않으나 미시체계에 영향을 주는 사회적 환경을 의미한다.
- 개인은 외체계에 직접 참여하지는 않지만 이러한 환경들은 인간행동에 여러 가지 영향을 미친다.
- (ex) 부모의 직장, 대중매체, 교통통신시설, 문화시설 등

(4) 거시체계(macro system)

- 개인이 속한 사회의 이념이나 제도의 일반적인 형태 혹은 개인에게 영향을 미치는 전반적인 환경 요소를 의미한다.
- 개인의 생활에 직접적으로 개입하지는 않지만 간접적으로도 강한 영향력을 발휘하며, 하위체계에 대한 지지 기반과 가치 준거 틀을 제공한다.
- 개별 미시체계(개인)는 사회환경 속에서 상호작용하는 거시체계의 영향을 지속적으로 받는다.
- 사회복지실천에서 거시적 접근은 사회 전반을 개선하고 바꾸는 일에 참여하는 것이 포함된다.
- (ex) 정치, 경제, 사회, 법, 문화, 관습 등

(5) 시간체계(chrono system)

- 개인의 전 생애에 걸쳐 일어나는 변화와 역사적인 환경을 포함하는 체계이다.
- 어떤 시대에 출생하여 성장했는지에 따라서, 개인은 발달과 삶에 큰 영향을 받는다. 부모, 가족, 친구, 학교 등 개인을 둘러싼 미시체계에서부터 문화, 관습, 이념 등의 거시체계에 이르기까지 모든 생태체계는 개인에게 영향을 미치며, 이러한 생태환경은 과거, 현재, 미래의 시간체계 변화 속에서 작용한다.

4) 생태체계 관점과 사회복지실천과의 연관성

(1) 장점

- 생태체계 관점은 체계 관점에서 충분한 설명이 없었던 적응과 적합성이라는 개념의 중요성을 강조한다.
- 생태체계적 관점은 체계 관점보다 실제 생활 속에서 살아가는 인간의 문제에 관심을 가지기 때문에 실천적인 경향을 나타내고 있다.
- 클라이언트가 사회복지사와의 상호작용과 긍정적 생활경험을 통해 성장할 수 있다고 파악하기 때문에 사회복지의 인본주의적 철학을 뒷받침해 준다.
- 사회복지사가 클라이언트체계의 자원을 발견하고, 클라이언트의 회복과 역량을 강화하는 과정에서 개념적 틀을 제공한다.

(2) 단점

- 생태체계 관점은 체계 관점에 비하여 구체적 상황에 적용하는 것을 강조하고 있으나, 생태체계 관점 역시 구체적 기술과 개입기법을 제공하지 못한다는 점에서 동일한 한계를 보여준다.
- 인간과 환경 간의 복잡한 상호보완성을 설명하는 데 초점을 둔다고 할 수 있다. 반면, 체계 관점과 마찬가지로 인과관계의 규명에는 한계가 있다.
- 사회복지실천의 책무성을 담보하기 위하여 개입의 효과성을 계량적으로 측정하는 것도 매우 어렵다.

제5주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 관점 2
<div>학습 목표</div>	1. 강점 관점을 사회복지실천에 적용할 수 있다. 2. 역량강화 관점을 사회복지실천에 적용할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 강점 관점 2. 역량강화 관점

[학습하기 (1교시)]

1. 강점 관점

1) 강점 관점의 개념

- 강점 관점은 장애인의 강점을 강화시키는 과정을 통해 장애인의 역량과 잠재능력을 향상시킴으로써 사회적응을 보다 용이하게 하는데 초점을 두고 있다.
- 강점 관점은 병리적 관점 또는 문제 중심적 관점과 대치되는 개념이다.
- 사회복지사는 클라이언트의 결핍과 문제의 원인을 다루는데 익숙하기 때문에 강점보다는 약점, 긍정적인 부분보다는 부정적인 부분에 초점을 맞추기 쉬우나, 강점 관점을 가진 사회복지사는 클라이언트가 자신의 문제보다는 강점을 볼 수 있도록 원조한다.
- 사회복지사는 장애인의 능력, 자원과 열망 등에 대한 깊은 이해와 존중을 통해 강점을 발견하고 이끌어낼 수 있어야 한다.

2) 강점 관점의 원칙

- 모든 개인, 가족, 집단과 지역사회는 강점을 가지고 있다. 강점이 전혀 없는 경우는 없으므로, 원조 과정의 초점을 강점, 능력, 역량에 두어야 하며 진단, 결함, 약점에 두지 않아야 한다.

- 클라이언트의 강점을 찾기 위해서 사회복지사는 클라이언트의 의견을 경청해야 한다. 이러한 과정을 통해 클라이언트는 사회복지사가 자신의 긍정적 변화와 성장에 대한 믿음을 가지고 있음을 확인할 수 있다.
- 사회복지사는 클라이언트에 대해 높은 기대를 가지고 있어야 하고 그들의 희망, 비전, 가치를 소중하게 다루어야 한다.
- 장애로 발생한 신체적, 정신적 손상 경험은 도전과 기회의 원천이 될 수 있다. 역경 속에서 새로운 생존 방식을 획득한 장애인은 도전에 맞서 싸웠다는 성취감을 가질 수 있다.
- 클라이언트를 둘러싼 환경은 자원으로 가득차 있음을 인식한다. 공식적 자원 외에도 비공식적 자원의 활용에 관심을 가져야 한다.
- 클라이언트가 속한 체계는 그들의 상황을 가장 잘 알고 있으며, 대안이 주어진다면 가장 좋은 해결책을 결정할 수 있다. 이를 위해 체계 간의 상호교류 과정에서 도전과 관심을 제기해야 한다.
- 클라이언트와 협력함으로써 클라이언트를 잘 도울 수 있다. 장애인의 강점을 가장 잘 발견할 수 있는 사람은 장애인 당사자이기 때문이다. 또한 변화와 회복의 주체는 클라이언트 자신이며 사회복지사는 이러한 과정에서 협력한다.
- 과거를 분석하기보다 미래의 성장을 위해 이용될 수 있는 자원을 발견하기 위해 현재를 탐색한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 역량강화 관점

1) 역량강화의 정의

- 역량강화는 임파워먼트(empowerment)를 번역한 개념인데, 사전적 의미는 힘이나 권위를 주는 것, 능력을 주는 것, 가능하게 하는 것, 허용하는 것 등으로 풀이된다.
- 임파워먼트는 자신과 타인에 대한 통제, 권위, 영향력을 소유하는 것이며 개인 자신의 삶을 통제하는 데 도움이 되는 원조를 제공하는 것이다. (반덴버그와 쿠퍼의 정의)

- 요구하는 행동을 잘할 수 있다는 믿음이나 판단, 즉 자기효능감을 형성해주고, 자신의 능력에 대한 신념을 촉진시키는 경험과 기회를 제공해주는 과정이다. (반두라의 정의)

2) 역량강화 관점의 개요

- 권리나 분배의 기회를 상실하고 무능력을 경험한 클라이언트를 대상으로 자신의 삶에 대한 집단적 통제력을 획득하도록 돕는 것이 핵심적인 가치이다.
- 장애인이 경험하는 고통을 사회경제적 지위, 성역할, 육체적 또는 정신적 기능 등과 관련된 차별성에 근거한 외부적 억압으로 이해하며, 이러한 차별성으로 인한 장벽에 장애인이 직면하도록 하는 데 원조의 초점을 둔다.
- 역량강화 관점의 전형적인 대상자로는 장애인을 포함하여 사회적인 불평등, 차별과 억압을 받거나 기회를 균등하게 보장받지 못하는 클라이언트 집단이라고 할 수 있다.
- 요보호 계층, 권리나 혜택을 상실한 무능력을 경험하는 사람들을 대상으로 하여 개인과 집단, 지역사회의 수준에서 클라이언트로 하여금 자신과 상황에 대한 내·외적인 통제력을 스스로 획득하도록 돕는다.
- 역량강화 관점에서 임파워먼트란 힘이나 자기결정을 추구하는 사람들 스스로에 의해서만 개시되고 유지되는 반영적 활동(reflective activity)으로 규정하고 있으며 사회복지사를 포함한 타인들은 이러한 과정을 단지 도와줄 수 있는 존재로 간주한다.
- 사회복지사는 클라이언트가 자신의 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 가능성을 파악할 수 있도록 도움을 제공하게 된다. 이러한 과정을 통해 클라이언트로 하여금 자신의 삶에 영향을 미치는 결정을 스스로 내리고, 억압되거나 차별받는 상황에 대하여 반대할 힘을 가지도록 돕는다.

3) 역량강화의 차원

(1) 개인적 차원

- 개인 차원의 역량강화는 개인의 역량, 강점, 변화능력을 향상시키는 것이다.
- 자신의 요구가 무엇인지 표명할 수 있도록 격려하고 자신을 명확하게 설명할 수 있도록 한다.

(2) 대인관계 차원

- 다른 사람에 대해 영향력을 미칠 수 있도록 하는 것으로서 어느 일방에 의해 주거나 혹은 받기만 하는 것이 아니라 상호교환하는 관계를 형성하는 것이다.
- 사회복지사는 클라이언트에 대한 타인의 이해를 격려하며 동시에 클라이언트가 타인에 대해 올바르게 이해할 수 있도록 돕는다.

(3) 구조적 차원 (사회·정치적 차원)

- 정치적, 사회적 상황과 같은 사회구조를 바꿈으로써 힘을 얻고, 새로운 기회를 창출할 수 있다. 사회적 수준에서의 자원 창출은 그 사회의 모든 장애인 클라이언트에게 힘을 부여한다.

4) 역량강화 관점의 원칙

(1) 맥락화

- 사회복지사의 지식이나 방침보다는 자신의 “사회적 존재성”에 대한 클라이언트 나름의 이해에 초점을 맞추는 것을 의미하며, 클라이언트의 현실에 기초하여 대화를 시작하는 것을 의미한다.
- 이러한 대화 속에서 클라이언트는 삶에 대한 자신의 느낌과 이해를 표현하고, 성찰할 수 있게 된다.

(2) 집합성

- 같은 어려움을 겪는 다른 클라이언트를 대인관계로 연결하는 데 초점을 두고 소외감을 감소시킨다.
- 이러한 유형의 사회화 경험은 클라이언트로 하여금 자기 자신의 가치를 보다 강하게 느낄 수 있게 해 준다.

(3) 자원의 활성화

- 클라이언트 체계가 개인 차원 및 사회 환경 내에서 활용 가능한 자원에 접근하도록 도모하는 것으로서 자기효능감의 향상, 대인 관계 상의 능력 배양, 강점의 구축, 변화의 유도, 문화적 자원의 발굴 등과 같은 활동들이 포함된다.
- 자원들을 조정하고 관리하기 위한 이러한 전략들에 대해서 사회복지사는 클라이언트와 함께 협의하여 진행한다.

(4) 기회의 확대

- 사회적 구조 안에서 기회의 확대는 사회개혁, 정책개발, 입법적 옹호 활동 및 지역사회 변화 노력 등을 통해 이루어질 수 있다.
- 공정한 자원의 분배를 추구하는 사회복지의 가치와 직결된다.

제6주차 1차시	
강의주제	사회복지실천과 다양성
<div>학습 목표</div>	1. 다문화의 개념을 설명할 수 있다. 2. 인권과 평등의 사회복지적 의미를 설명할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 다문화의 개념 2. 인권과 평등

[학습하기 (1교시)]

1. 다문화의 개념

1) 개요

- 다문화라는 용어는 1970년대부터 사용되기 시작하였으며, 소수인종의 문제, 민족 간의 갈등 문제를 다루는 것으로 출발하여 현재 장애인, 동성애 등 사회적 소수자 집단을 포괄하는 개념으로 의미를 확장하고 있다.
- 다문화복지의 궁극적인 목표는 소수집단의 정체성 혹은 고유 문화를 사회적으로 인정받고 민족적, 문화적 다양성을 사회의 기본원리로 받아들이면서 사회발전을 이루는 것이다.

2) 문화적 역량의 필요성

- 문화적 역량은 문화적 다양성 속에서 문화적 차이에 대한 인식과 민감성을 높이며 다른 문화의 관점을 존중할 수 있는 능력을 의미한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 문화적 다양성과 관련하여 당사자가 아니기 때문에 클라이언트의 욕구나 클라이언트가 받는 차별에 대하여 둔감할 수 있다.
- 사회복지사는 사회복지실천현장에서 다양한 문화적 배경을 가진 클라이언트를 만나게 되므로 문화적 다양성에 대한 훈련이 필요하다.

- 사회복지사의 문화적 역량은 다문화 상황에서 효과적으로 서비스를 전달할 수 있게 하는 일관된 행동이나 태도, 소속된 기관의 정책 등을 의미한다.

3) 문화 적응 모형

(1) 통합 모형 (공존 모형)

- 이주민이 자신의 고유성과 모국의 문화를 유지하면서 새로운 정착국의 문화를 받아들이는 것을 의미한다.
- 이주민이 두 문화를 모두 받아들여서 성공적으로 통합하는 것을 의미하는데 개인적 성장과 집단 간의 조화에 가장 바람직한 모형이다.

(2) 동화 모형

- 이주민이 자신의 고유한 전통이나 정체성을 버리고 새로운 사회에 완전히 흡수되는 것을 의미한다.
- 모국의 문화를 거부하고 새로운 문화를 받아들이면서 자신의 민족적 정체감을 상실하게 된다. 또한 소수집단에 속한 사람이 자신의 고유한 정체성을 숨기고 주류 집단의 구성원인 것처럼 가장하면서 사는 것을 의미하기도 한다.

(3) 분리 모형

- 정착한 사회의 문화와 연결성이 없이 자신의 고유한 집단의 주체성만을 유지하면서 주류사회와는 분리되는 것을 의미한다.
- 새로운 문화를 거부하고 국수주의적인 경향을 보이며 사회경제적 활동에도 고립된 경향을 보인다.

(4) 주변화 모형

- 두 문화 사이에서 망설이고 어느 것도 선택하지 못하며 두 문화가 서로 양립할 수 없다고 느낄 때 나타나는 현상이다.
- 자신의 고유 집단, 그리고 새로운 정착세계 양쪽과의 관계를 모두 단절한 상태를 의미한다. 이러한 상태는 다른 유형보다 더 심한 개인적인 혼란과 스트레스를 동반한다.

4) 다문화와 사회복지실천과의 연관성

(1) 인종적 다문화에 대한 이해의 필요성

- 세계화의 영향으로 국가 간의 인구 이동은 일상화되고 보편화되어가는 추세이다.

- 오랜 이민 역사를 가진 서구의 국가들의 경험을 살펴보면 주류 사회에 편입되지 못한 이민자와 그 자녀들이 다양한 사회문제의 원인 및 결과와 관련되면서 사회통합의 저해요인으로 작용하고 있다.
- 우리나라 사회의 문화적 역량을 높이기 위한 사회적 노력이 필요하며 그 수준에 따라서 다문화사회로의 진전 속도를 조절할 필요가 있다.

(2) 다문화에 대한 사회복지 개입의 관점

① 개인적 관점

- 사회복지사 개인의 가치관이나 문화적 배경은 실천의 전 과정에 영향을 줄 수 있다.
- 문화적으로 효과적이고 민감한 서비스를 제공하기 위해서 사회복지사는 자신의 선입견이나 편견, 그리고 문화적으로 다른 집단에 관한 우리 사회의 잘못된 정보나 충분하지 않은 정보를 다루어야 한다.

② 전문적 관점

- 사회복지라는 전문직은 서구 유럽과 미국의 관점에서 발전되어 왔다. 사회복지가 보편적인 가치와 윤리를 추구함을 기본으로 하지만, 서양 문화 중심의 가치관이 사회복지에 기반이 되고 있으므로 다양한 문화의 차이를 반영하여야 한다.

③ 조직적 관점

- 사회복지사는 대부분 사회복지조직을 통해서 업무를 수행하게 된다. 사회복지조직이 다문화와 관련된 사회복지 서비스 과정에 민감하게 반응하는 지를 인식하는 것이 중요하다.

④ 사회적 관점

- 사회정책이나 지역사회가 다문화에 대하여 폐쇄적이라면 사회복지사는 이를 변화시키기 위한 노력을 기울여야 한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 인권과 평등

1) 인권

- 인권(人權, Human Right)은 사람이 개인 또는 국가의 구성원으로서 마땅히 누리고 행사하는 기본적인 자유와 권리를 의미한다.
- 민족, 국가, 인종 등에 상관없이 인간이라면 누구에게나 인정되는 보편적이고 필수적인 권리 또는 지위로서 인간은 누구나 인간답게 살 권리를 가진다.
- ‘인권의 상호의존성’ 관점에서 사회적 소수에 대한 인권이 지켜지지 않고 존중되지 않으면 그 사회 전체적 인권 수준이 낮아지게 되고 낮아진 인권 수준으로 인한 피해가 대다수의 사람들에게 돌아가게 된다.

2) 평등

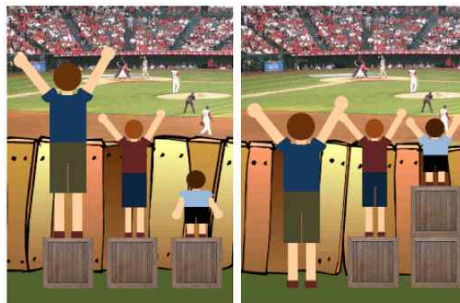
(1) 수량적 평등과 비례적 평등

① 수량적 평등

- 모든 사람을 똑같이 취급하여 사람들의 욕구, 능력, 기여의 차이에 관계없이 사회적 자원을 똑같이 분배하는 것이다.
- 수량적 평등은 보편적 복지의 관점에서 접근되어지고 있다.

② 비례적 평등

- 개인의 욕구, 노력, 능력, 기여에 따라 사회적 자원을 상이하게 배분하는 평등을 의미한다.
- 정치적, 경제적으로 소외된 소수 집단에게 더 많은 혜택과 자원을 배분함으로써 빈곤, 불평등한 삶의 조건의 극복을 적극적으로 추구한다.



[출처] <https://aninjusticemag.com/justice-vs-equality-116f61657efd>

(2) 기회의 평등과 조건의 평등

① 기회의 평등

- 개인은 자신의 소질과 능력을 자유롭게 개발할 수 있는 평등한 권리와 기회를 가져야 한다는 의미한다.
- 드림스타트 사업의 경우 저소득 가정의 아동이 건강, 교육 등의 혜택을 받지 못해 빈곤이 대물림하는 것을 방지하고 공평한 출발 기회를 보장해주기 위해 실시되고 있다.
- 기회의 평등은 균등한 기회를 주는 것에만 중점을 두고 결과의 평등을 경시함으로써 사회의 책임을 회피하고 불평등을 정당화한다는 비판이 제기된다.

② 조건의 평등

- 개인의 경쟁 과정에서 동일한 조건을 통해 경쟁하도록 하는 것을 추구한다.
- 능력이나 자원이 부족한 개인에게는 기회의 평등만으로는 부족하며 다른 사람들과 동일한 조건에서 경쟁할 수 있도록 사회적 지원이 필요하다.

[장애인 육상선수 피스토리우스]



[출처]

https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Oscar_Pistorius,_the_first_round_of_the_400m_at_the_London_2012_Olympic_Games.jpeg

3) 제한된 자원의 공정한 분배

- 사회복지실천에서 제한된 자원을 효율적으로 운영하며 가장 서비스를 필요로 하는 클라이언트에게 서비스를 우선적으로 제공하는 사회복지사의 판단이 중요하다.

제6주차 2차시	
강의주제	사회복지실천의 주요 접근
<div>학습 목표</div>	1. 전통적 접근을 사회복지실천에 활용할 수 있다. 2. 통합적 접근을 사회복지실천에 활용할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 전통적 접근 2. 통합적 접근

[학습하기 (1교시)]

1. 전통적 접근

1) 정신분석 이론

- 정신분석 이론의 실천적 목표는 클라이언트가 과거의 경험으로부터 유발된 불안한 감정이나 무의식적 갈등을 의식화하여 이러한 갈등이 현재 자신의 행동에 어떻게 부정적으로 영향을 미치고 있는지에 대하여 통찰력을 갖도록 돕는 것이다.
- 정신분석 이론은 프로이트 이후 여러 학자들에 의해 다양한 후속 이론이 제시되면서 정신역동모델로 확장되었고 20세기 전반 동안 사회복지사들에게 절대적인 영향을 미친 이론적인 기반이었다.
- 무의식에 대한 프로이트의 발견이 위대함에도 불구하고 20세기 중반 이후 과학적 접근에 대한 한계가 지적되면서 이론적 및 실천적 영향력은 낮아진 상태이다.
- 클라이언트의 자기결정권, 소비자 관점이 강조되면서 정신분석 이론의 영향력은 더욱 약화되고 있다.
- 그럼에도 불구하고 통찰과 방어기제 등은 현재 사회복지실천에서 빼놓을 수 없는 중요한 개념이라고 할 수 있으며 정신분석적 치료 기법의 아이디어는 다른 실천 모델들의 개입 기법에 영향을 주었다고 할 수 있다.

2) 행동주의 이론

- 행동주의 이론에서는 인간의 모든 행동을 외부로부터 주어지는 자극과 환경에 대한 반응으로 설명한다.
- 인간을 자극에 반응하는 생물학적 기계의 관점으로 바라보았고, 환경에 수동적으로 반응하는 유기체로 파악하였다.
- 심리내면의 동기, 자아 등에 대해서 관심을 두지 않고 관찰 가능한 행동에 대해서 초점을 두는 이론이다.
- 클라이언트의 부정적인 행동을 포함한 모든 행동은 학습된다고 보기 때문에 부정적 행동을 소거하고 긍정적 행동을 증가시키기 위해 클라이언트를 원조하는 것이 실천의 목표가 된다.
- 행동주의 이론에 기반한 사회복지실천은 클라이언트가 자신의 생각과 요구를 더 강하게 주장하고 표현할 수 있도록 돕는 것, 비현실적인 공포나 불안을 제거하도록 클라이언트를 돕는 것 등이 포함될 수 있다.

3) 심리사회적 이론

- 심리사회적 이론에서는 클라이언트의 심리적 내면과 환경의 영향을 모두 강조하면서 클라이언트와 환경 간의 상호작용에서 나타나는 역기능을 완화 또는 해결하려고 시도한다.
- 사회복지사가 클라이언트의 변화를 직접적으로 이끌어나가는 것이 아니라 클라이언트 스스로가 자신과 환경을 변화시키는 노력을 하는 과정에서 최대한 도움을 제공하고 자원을 제공하는 것을 목표로 한다.

4) 인지 이론

- 클라이언트의 사회적, 행동적 역기능이 사건이나 상황에 대한 잘못된 인지와 비합리적 사고로 인해 발생한다고 파악한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 비합리적 신념이나 인지적 오류, 자기패배적인 사고를 변화하게 함으로써 클라이언트의 감정이나 행동을 수정한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 잘못된 사고의 영향을 확인하고, 모니터하고, 재평가하고 수정하여 합리적인 사고로 재인식하도록 원조한다.
- 클라이언트가 자신의 생활 경험을 보다 현실적이고 긍정적으로 인식, 사고, 해석하는 방법을 학습하도록 하여 궁극적으로 사회적 기능을 향상시키는 데 있다.

5) 인본주의 이론

- 20세기 중반까지 심리학은 정신분석 이론과 행동주의 이론이 근간을 이루며 발전해 왔는데 그 이후 인지이론과 함께 인간에 대한 긍정적인 관점을 제시하는 인본주의 심리학이 대두되었다.
- 인간은 근본적으로 자신의 잠재력을 발현하며 성장하려는 건강한 동기를 지니고 있는 존중 받을 만한 존재라고 간주되며 자신의 어려움을 극복하고 성장할 수 있는 역량을 가지고 있다.
- 따라서, 사회복지실천의 목표는 클라이언트에게 이미 내재해 있는 성장의 힘을 발굴해내는 것이다.
- 특정한 기법, 이론, 지식을 적용하기보다는 내담자를 무조건적으로 수용하고 공감적으로 이해하는 사회복지사의 태도가 강조된다.
- 사회복지실천 과정에서 가장 중요한 것은 상담자와 내담자의 의미 있는 관계이다.

6) 가족치료

- 클라이언트를 둘러싸고 있는 사회체계의 하나로서 가족의 사회기능을 증진시키고 가족 성원들의 상호작용을 긍정적으로 변화시키기 위한 실천이다.
- 클라이언트 문제의 원인이 가족의 부정적 역동에서 발생할 수 있으므로 문제의 해결과정에서 가족의 참여가 필요할 수 있다.
- 클라이언트의 긍정적 변화를 유지하기 위해서 가족의 협력은 많은 경우 필수적이다.

[학습하기 (2교시)]

2. 통합적 접근

1) 통합적 접근의 필요성

- 사회복지사는 클라이언트가 처한 상황과 어려움을 이해하고 이를 극복하기 위한 방법을 모색하기 위해 전문적으로 원조한다.
- 사회복지실천 과정에서 대부분의 경우 하나의 이론보다는 다양한 이론과 모델, 실천 기법등 중에서 필요한 부분을 두 가지 이상 선택하여 적용하게 된다.

- 따라서 사회복지사는 인간 행동과 사회 현상을 설명하는 다양한 이론들에 대해 잘 알아야할 뿐 아니라 클라이언트에 필요한 이론, 모델, 기법을 적절하게 선택적으로 적용할 수 있어야 한다.

2) 통합적 접근의 원칙

- 경험적으로 지지되는 개입을 우선적으로 적용해야 한다.
- 두 가지 개입이 모두 효과적일 때에는 적은 시간과 비용, 노력으로 효과를 도출할 수 있는 개입이 바람직하다.
- 개입 방법과 기법이 구체적으로 제시되어야 한다.
- 사회복지실천의 가치와 윤리에 부합하는 개입인가에 대하여 중요하게 고려해야 한다.
- 사회복지사에게 개입과 관련된 지식과 기술이 있어야 한다.
- 사회복지실천은 문화적 민감성과 적절성을 갖추어야 한다.
- 기관, 지역사회, 사회환경의 맥락을 고려해야 한다.

3) 예방적 접근

(1) 개요

- 예방은 문제를 유발하는 사회적, 심리적 조건들을 최소화하거나 제거하기 위한 활동을 의미한다.
- 예방은 문제가 발생하기 전에 또는 심각해지기 전에 개입함으로써 클라이언트에게 바람직할 뿐 아니라 사회비용의 절감이라는 효용성을 가진다.
- 전통적으로 사회복지실천은 이미 발생한 문제에 대하여 개입하는 것에 초점이 두어졌으나, 예방적 개입에 대한 필요성이 계속 증가하고 있다.

(2) 예방의 수준

① 1차 예방

- 문제의 발생을 방지하기 위한 사회복지실천 활동을 의미한다.
(ex) 일반인을 대상으로 알코올 남용 예방 교육

② 2차 예방

- 문제 발생 초기에 문제가 더 이상 악화되지 않도록 하기 위한 사회복지실천 활동을 의미한다.
(ex) 경미한 알코올 남용에 대해 대처 방안 교육

③ 3차 예방

- 이미 발생한 심각한 문제에 대하여 개선 후 재발하지 않도록 하기 위한 사회복지 실천 활동을 의미한다.

(ex) 알코올 중독에 대한 재활 치료 및 재발 방지 상담

제7주차 1차시	
강의주제	사회복지실천과 관계
<div>학습 목표</div>	1. 전문적 관계의 개념과 특성을 설명할 수 있다. 2. 전문적 관계의 기본 요소를 나열할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 전문적 관계의 개념과 특성 2. 전문적 관계의 기본 요소

[학습하기 (1교시)]

1. 전문적 관계의 개념과 특성

1) 전문적 관계의 개념

- 사회복지실천의 발달 초기부터 사회복지사와 클라이언트의 관계는 중요하게 다루어져 왔다.
- <사회적 진단>을 저술한 메리 리치몬드는 '관계'를 마음과 마음이 만나는 것이며, 클라이언트의 최선의 이익을 위해 원조하는 과정에 영향을 미친다고 주장하였다.
- <개별사회사업관계론>을 저술한 바이스텍은 '관계'란 사회복지사와 클라이언트 간의 태도와 정서의 역동적인 상호작용으로서 관계를 기술과 분리할 수 없는 것으로 파악하였다.
- <관계론>을 저술한 필만은 '관계'를 타인과의 정서적 유대감으로 정의하였으며 좋은 관계는 문제해결과 목표 달성을 촉진하게 하는 힘이 있다고 서술하였다.
- 일반적으로 사회복지사와 클라이언트 간에 좋은 관계가 형성되면 클라이언트는 자신의 가치를 높이 평가하고 문제해결에 대한 동기와 자신감이 높아진다.

2) 전문적 관계의 특성

- 전문적 관계는 사회복지사와 클라이언트 간에 서로 인정되고 합의된 목적을 위해 형성된다.

- 전문적 관계는 시간제한적이다. 전문적 관계는 상호 합의한 목적이 달성되거나 클라이언트의 동기, 능력, 그리고 사회복지사의 자원이 허용하는 한계에 도달하면 종결된다.
- 전문적 관계는 클라이언트를 위한 것이다. 개인적인 관계와 달리 사회복지사가 일방적으로 관심과 호의를 베푸는 것이다.
- 전문적 관계는 권위를 수반한다. 원조 전문가로서 사회복지사는 전문적인 지식과 기술에 기반하는 영향력을 가지며 이에 따른 책임에 대하여 인식해야 한다.
- 전문적 관계는 통제된 관계이다. 사회복지사는 자기 자신의 감정과 충동에 대하여 인식하고 원조 과정에서 클라이언트에게 바람직하지 않은 영향을 통제해야 한다.

[학습하기 (2교시)]

2. 전문적 관계의 기본 요소

1) 타인에 대한 관심

- 클라이언트의 삶이 어떠한 상황에 처해 있는가에 대하여 진정한 관심을 가지고 표현하는 것이다.
- 클라이언트에 대한 관심은 클라이언트를 좋아한다는 것과 혼동되어서는 안되며 클라이언트의 삶과 욕구에 대해서 조건 없이 긍정적으로 인정하는 것을 포함한다.
- 사회복지사는 자신이 싫어하는 클라이언트를 만나더라도 무의식적인 분노와 거부 반응을 보이지 않도록 유의해야 한다.

2) 공감

- 공감은 타인의 내면 깊숙한 감정을 민감하고도 정확하게 인식하고 그 감정을 이해하고 있음을 전달하는 능력이다.
- 사회복지사는 클라이언트의 입장에서 보고 느끼고 공감적인 반응을 할 수 있어야 한다.
- 공감(empathy, 감정이입)은 동정(sympathy)과 달리 차별적 지위를 전제하지 않으며 동등한 관계를 의미한다.

[맨발의 노숙인]



[출처] <https://www.youtube.com/watch?v=VINar2NMqOw>

- 클라이언트의 경험과 느낌에 몰입하되 한편으로는 자신을 잃지 않으면서 감정적으로 거리를 유지할 수 있어야만 이성적으로 클라이언트의 문제를 다루고 해결책을 찾아나갈 수 있다.
- 공감적인 반응을 위해서는 경청과 세심한 관찰이 필요하며 적절한 단어를 활용하여 감정에 대한 표현을 할 수 있어야 한다.

3) 진실성

- 관계에서 진실성은 서로에게 정직하고 위선되지 않음을 의미하는 것으로 일치성이라고도 한다.
- 일치성은 사회복지사의 내적인 경험과 외적인 표현이 일치되는 것이다.
- 사회복지사는 자신의 감정을 솔직하게 인정하고 클라이언트의 진솔한 감정표현을 유도함으로써 클라이언트와의 관계에서 개방적인 표현이 이루어지도록 노력하는 것을 의미한다.
- 이러한 일치성을 통해 클라이언트도 진실한 감정 표현이 용이하며, 의사소통이 촉진된다.

4) 신뢰

- 사회복지사는 클라이언트를 원조함에 있어서 자신의 능력에 대한 자신감이 있어야 하며, 클라이언트 또한 사회복지사가 원조 능력이 있음에 대하여 신뢰해야 한다.

- 사회복지사와 클라이언트 모두 클라이언트의 인간적 가치에 대하여 신뢰가 있어야 한다.
- 사회복지사와 클라이언트 모두 클라이언트의 변화 능력에 대한 신뢰를 가져야 한다.

5) 헌신과 의무

- 헌신은 원조 관계에서 책임성을 의미한다. 사회복지사는 최선을 다하여 클라이언트의 긍정적 변화에 몰입해야 한다.
- 사회복지사는 사회복지 전문직으로서 그리고 사회복지 조직에 속한 구성원으로서 윤리적 책임과 의무를 수행해야 한다.
- 클라이언트에게도 원조절차 상에 지켜야 할 의무가 부과된다.

6) 문화적 민감성

- 문화적 민감성이란 사회복지사와 클라이언트 간의 문화적 차이를 이해하고 수용하면서 존중하는 것을 의미한다.
- 사회복지사는 자신의 문화를 중심으로 다른 문화에 대해 선입견과 고정관념을 가지지 않으면서 클라이언트의 생활방식을 진정으로 이해하며 클라이언트의 문화에 적합한 방식으로 의사소통할 수 있어야 한다.

7) 전이와 역전이에 대한 이해

1) 전이

- 전이는 클라이언트가 다른 사람과 과거에 경험하면서 느꼈던 감정을 사회복지사에게 보이는 것으로서 사회복지사에게 비현실적인 인식과 반응을 보인다.
(ex) 클라이언트가 사회복지사를 자신의 어머니와 같이 느끼는 현상
- 전이 반응이 문제 해결 과정에서 방해가 되기도 하지만 클라이언트의 왜곡된 행동이나 인지의 원천을 파악할 수 있는 단서가 되기도 한다.
- 사회복지사를 포함한 타인들을 고유한 개인으로 인식할 수 있도록 도와야 한다.

2) 역전이

- 역전이는 사회복지사가 다른 사람과 과거에 경험하면서 느꼈던 감정을 클라이언트에게 보이는 것이다.

- 사회복지사의 객관적인 인식을 방해하고 클라이언트와의 긍정적인 상호작용에 부정적이라는 시각이 다수이다.

(ex) 권위주의적인 부모에 대한 분노의 감정을 해결하지 못한 사회복지사는 반항적인 청소년 클라이언트를 지나치게 동일시하여 클라이언트의 부모를 비난하는 감정을 경험할 수 있다.

- 사회복지사는 자기성찰을 통해 자기자신과 분석적으로 대화함으로써 역전이를 해결하는 것이 필요하다.

제7주차 2차시	
강의주제	전문적 관계의 원칙
<div>학습 목표</div>	1. 바이스텍의 관계의 원칙을 사회복지실천에 적용할 수 있다. 2. 원조관계에 영향을 미치는 요인을 분석할 수 있다.
<div>학습 내용</div>	1. 바이스텍의 관계의 원칙 2. 원조관계에 영향을 미치는 요인

[학습하기 (1교시)]

1. 바이스텍의 관계의 원칙

1) 개요

- 사회복지실천에서 바이스텍(Biestek)이 제시한 관계의 7대 원칙은 사회복지 분야에서 널리 받아들여지고 있으며 사회복지실천의 기본적 원칙으로 자리잡고 있다.
- 도움을 구하는 클라이언트에게는 정도의 차이가 있으나 대체로 공통적이고 기본적인 형태의 정서와 태도가 있는데, 이와 관련하여 사회복지사는 적절하게 반응하여야 한다.
- 사회복지실천 모델을 적용함에 있어서 이론적인 지식과 기술에 대한 습득도 중요하지만 사회복지실천의 관계의 원칙이 기반이 되지 않는다면 실천 모델의 전문성은 발휘되기 어렵다.

2) 사회복지실천의 관계의 원칙

(1) 개별화 (Individualization)

① 의미

- 사회복지실천은 클라이언트를 포함하여 모든 인간이 개별적으로 대우받기를 원

한다는 기본적인 욕구에 기반을 두어야 하며, 모든 클라이언트를 각각 독특한 개인으로 존중하는 것이 필요하다.

② 사회복지사의 역할

- 클라이언트의 언어적 및 비언어적 표현을 경청한다.
- 클라이언트의 감정과 사고를 민감하게 포착하고 공감한다.
- 클라이언트의 욕구와 상황을 배려한다.
- 클라이언트와 보조를 맞추어 개입을 진행한다.

(2) 의도적인 감정 표현 (Purposive Expression of Feeling)

① 의미

- 자신의 감정을 표현하고자 하는 인간의 욕구에 기반하고 있는 원칙이며, 특히 클라이언트의 입장에서는 비난받을지 모른다고 여겨지는 감정을 숨기거나 공개하지 않을 가능성이 높는데, 이러한 감정들은 클라이언트의 문제 해결을 위해 표출되는 것이 바람직할 경우가 많다.

② 사회복지사의 역할

- 클라이언트에게 감정표현이 바람직한 것임을 설명한다.
- 클라이언트의 감정에 민감하게 반응하며, 비난하거나 실망하지 않는다.
- 클라이언트가 자신의 감정을 표현하도록 지지하고 격려한다.
- 클라이언트가 자신의 상황과 문제를 정확하게 이해할 때까지 충고나 해결책을 제시하지 않는다.

(3) 통제된 정서적 관여 (Controlled Emotional Involvement)

① 의미

- 자신의 문제에 대해 공감적 반응을 얻고 싶은 인간의 욕구에 기반하고 있으며, 클라이언트가 표현한 감정에 대해서 사회복지사가 민감성과 이해 그리고 적절한 반응으로 대하는 것을 의미한다.
- 사회복지실천의 목적과 클라이언트의 욕구 그리고 사회복지사의 전문적 판단에 따라서 정서적 관여의 방향을 설정해야 한다.

② 사회복지사의 역할

- 사회복지사는 클라이언트의 주관적 감정에 대하여 공감적 이해를 하는 것이 필수적이며 동시에 객관성을 유지하기 위하여 적절한 거리를 유지하는 것 또한 중요하다.

- 클라이언트의 감정에 지나치게 몰입하거나 또는 지나치게 냉담하게 반응하는 것은 둘 다 바람직하지 않으며 적절하게 통제된 수준에서 클라이언트에게 감정이입하는 것이 필요하다.

(4) 수용 (Acceptance)

① 의미

- 타인으로부터 가치 있는 인간으로 인정받고 싶어하는 인간의 욕구에 기반을 두고 있으며 사회복지사가 클라이언트의 장점과 단점, 강점과 약점, 바람직한 성격과 그렇지 못한 성격, 긍정적인 감정과 부정적인 감정 등을 모두 포함하여 있는 그대로의 모습을 인정하고 존중해 주는 것을 의미한다.
- 클라이언트는 사회복지사로부터 수용받는 경험을 통해 있는 그대로의 자신을 표현하고 안정감을 느끼게 된다.

② 사회복지사의 역할

- 사회복지사는 편견이나 선입견을 최대한 배제해야 하며 진심으로 클라이언트를 받아들이지 않으면서 말로만 안심시키는 것은 바람직하지 않다.
- 수용이 클라이언트의 일탈적인 행동을 허용하거나 인정하는 것을 의미하는 것이 아니며 사회복지사는 윤리적 기준과 법, 전문적 가치 등에 기반하여 필요한 판단을 해야 한다.

(5) 비심판적 태도 (Non-judgemental Attitude)

① 의미

- 타인으로부터 심판받지 않으려는 인간의 욕구에 기반한다.
- 사회복지실천 과정에서 사회복지사는 문제의 원인이 클라이언트의 잘못 때문인지 혹은 클라이언트에게 책임이 있는지 등을 심판하지 말아야 하며, 클라이언트의 특성 및 가치관을 비난하지 않는 태도를 유지하는 것을 의미한다.
- 사회복지사가 비심판적 태도를 유지해야만 클라이언트는 방어나 저항 없이 자신의 문제와 욕구에 대하여 이야기할 수 있다.

② 사회복지사의 역할

- 사회복지사는 클라이언트를 존중하는 태도에 기반하여 클라이언트의 이익을 추구해야 한다.

- 사회복지사 개인의 가치관이나 특성으로 인하여 비심판적 태도의 원칙을 지키기 어려울 경우에는 타 사회복지사 또는 타 기관에 의뢰하여야 한다.

(6) 자기결정 (Self-determination)

① 의미

- 자신의 삶에 대하여 스스로 선택과 결정을 내리고자 하는 인간의 권리와 욕구에 기반을 두고 있으며, 사회복지실천 전 과정에 걸쳐 클라이언트가 모든 의사결정 과정에 참여하여 스스로 선택하고 결정하는 자유를 누리는 것을 의미한다.
- 클라이언트가 결정의 전 과정에 참여하여 자신의 문제를 스스로 해결하는 과정을 통해 잠재력을 개발하고 인격적 성장을 이룰 수 있다.

② 사회복지사의 역할

- 사회복지사는 문제 해결 자체 뿐 아니라 클라이언트의 문제 해결 능력 향상에 초점을 두어야 하며, 궁극적으로 문제 해결 당사자가 클라이언트 자신임을 강조하여야 한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 자기결정을 돕기 위해 문제해결을 위한 다양한 대안을 알고 있어야 하고 다양한 의견을 제시할 수 있어야 한다.

(7) 비밀보장 (Confidentiality)

① 의미

- 자신의 비밀스러운 경험이나 사생활 등을 타인으로부터 보호받고자 하는 인간의 권리와 욕구에 기반하고 있으며, 사회복지실천 과정에서 클라이언트가 사회복지사와의 전문적 관계에서 노출한 비밀스러운 정보를 사회복지사가 실천의 목적 외에 타인에게 공개해서는 안된다는 원칙이다.
- 개인의 신상 정보에 대한 기본적인 원칙일 뿐 아니라 클라이언트와의 협력적인 진행을 위해서도 반드시 필요한 요소이다.

② 사회복지사의 역할

- 클라이언트에 대한 비밀보장이 기본적인 원칙이지만 비밀보장을 지킬 수 없는 상황과 윤리적 딜레마에 대하여 적절하게 대처해야 한다.

(ex) 클라이언트 생명이 위협되는 상황, 범죄와 관련되는 상황 등에서는 비밀보장의 원칙을 지킬 수 없는데, 이러한 경우 대부분 불명확한 판단이 동반되므로 딜레마로 표현된다.

[학습하기 (2교시)]

2. 원조관계에 영향을 미치는 요인

1) 사회복지사의 부정적 행동

- 클라이언트가 경험하는 중요한 감정을 인식하지 못하는 것
- 클라이언트를 비난하거나 어리석다고 여기는 것으로 해석할 수 있는 언어적, 비언어적 표현
- 클라이언트에게 무관심하거나 무시하는 것
- 클라이언트가 성취한 점진적인 성장을 인정하지 못하는 것
- 내용적으로나 시기적으로 부적절하게 직면 기술을 사용하는 것
- 클라이언트가 이전에 밝힌 중요한 정보를 기억하지 못함을 드러내는 것
- 약속시간에 늦거나 약속을 취소하는 것
- 졸려 보이거나 조바심을 보이는 것
- 논쟁하거나 과도하게 충고하는 것
- 클라이언트가 계획한 행동과정을 용인하지 않는 것
- 클라이언트와 대립되는 쪽을 편드는 것처럼 보이거나 실제로 그렇게 하는 것
- 논의를 지배하거나 클라이언트의 말을 자주 중단시키는 것
- 자신의 실수를 인정하지 않는 것

2) 사회복지사와 클라이언트의 인구사회학적 차이

- 사회복지사와 클라이언트가 성별, 연령, 경제적 수준 등의 다양한 차이 때문에 거리감을 느끼거나 갈등이 발생할 수 있다.

(ex) 젊은 사회복지사와 노인 클라이언트

(ex) 미혼의 사회복지사와 여러 아이를 키운 부모 클라이언트

- 사회복지사는 자신의 고정관념이나 편견을 인지하고 있어야하고, 클라이언트와 서로 다르다는 사실을 이해하며 포용할 수 있어야 한다.

3) 사회복지사의 복장과 습관

- 사람들은 신체적인 외모에 근거하여 타인에 대한 인상을 형성하는 경우가 많으므로 사회복지사는 클라이언트에게 부정적으로 해석될 수 있는 복장을 하지 않도록 유의해야 한다.

- 사적 관계에서는 용인되는 습관이라고 하더라도 클라이언트의 주의를 다른 곳으로 돌리거나 불쾌하게 만들 수 있는 습관을 중단할 필요가 있다.

(ex) 연필 돌리기, 머리 긁기, 손가락 관절 소리내기, 눈살 찌푸리기 등

4) 클라이언트의 불신에 대한 반응

- 어떤 클라이언트는 사회복지사가 관심을 기울임에도 불구하고 사회복지사를 쉽게 신뢰하지 못하고 사회복지사를 시험하거나 방어적인 태도를 보일 수 있다.
- 사회복지사가 원조과정을 지나치게 재촉할 경우 관계가 악화되거나 중단될 수 있으므로 인내심을 가지고 지속적으로 노력해야 한다.