

사회복지실천기술론

담당교수 : 최미영

목 차

1주차 1차시	사회복지실천기술의 개관	1
	1. 사회복지실천기술의 개념	3
	2. 사회복지실천의 토대	4
	3. 사회복지사의 실천지식	6
	4. 사회복지사의 실천기술	8
1주차 2차시	사회복지실천과정에서의 실천기술	11
	1. 사회복지실천기술의 적용에서 사회복지사의 과제	13
	2. 자기개방 체크리스트를 통한 가치명료화	15
	3. 대상별 사회복지실천 과정과 실천기술	16
	4. 인간관계 원리의 이해와 실천기술	18
2주차 1차시	사회복지실천현장에 대한 이해	21
	1. 사회복지실천현장과 행정기관에 대한 이해	23
	2. 지역사회복지실천 현장에 대한 이해	25
	3. 아동복지실천 현장에 대한 이해	27
	4. 학교사회복지실천 현장에 대한 이해	29
2주차 2차시	분야별 사회복지서비스 시설 및 기관	31
	1. 노인복지실천 현장에 대한 이해	33
	2. 장애인복지실천 현장의 이해	35
	3. 의료사회복지 및 정신보건 사회복지실천 현장의 이해	37
	4. 여성복지와 가족복지실천에 대한 이해	40
3주차 1차시	사회복지실천과정에서의 의사소통 기술	43
	1. 사회복지 의사소통의 이해	45
	2. 언어적·비언어적 의사소통 기술	46
	3. 효과적인 의사소통 기술	49
	4. 나 전달법	52

3주차
2차시

표현적 의사소통기술

55

1. 표현적 의사소통 기술의 이해 57
2. 목적, 역할 및 기대의 명료화 58
3. 초점화의 개념 및 기술 59
4. 세분화의 개념 및 기술 60
5. 정보공유 60
6. 직면 61

4주차
1차시

초기 상담면접기술

65

1. 상담면접의 기초기술 67
2. 적극적 경청기술의 이해 71
3. 상담면접의 질문 기술 74

4주차
2차시

중간, 종결시 상담면접기술

79

1. 내용확인 기술의 이해 81
2. 핵심과 목적을 유지하는 기술 84
3. 상담면접 시 종결기술 88

5주차
1차시

개인대상 실천기술의 이해

91

1. 개인대상 사회복지실천의 개입기술 93
2. 개인대상 사회복지실천기술의 구분 95
3. 개인대상 사회복지실천의 직접적 개입기술 97
4. 개인대상 사회복지실천의 간접적 개입기술 100

5주차
2차시

개입 과정별 실천기술

103

1. 사회복지 개입과정별 실천기술 105
2. 준비/초기/탐색 단계의 기술 106
3. 사정/계약/개입 단계의 기술 108
4. 평가 및 종결 단계의 기술 110

6주차
1차시

정신역동모델의 이론적 배경

113

1. 정신역동모델의 이론적 배경 115
2. 의식의 수준과 성격의 구조 116
3. 심리성적 발달단계의 이해 118

6주차 2차시	정신역동모델의 개입과정과 개입기법	123
	1. 방어기제의 유형	125
	2. 정신역동모델의 개입목표 및 개입과정	128
	3. 정신역동모델의 개입기법	130
7주차 1차시	심리사회모델의 이론적 배경	133
	1. 심리사회모델의 등장배경 및 특징	135
	2. 심리사회모델의 이론적 기반	138
	3. 심리사회모델의 실천 과정	140
7주차 2차시	심리사회모델의 개입기법 및 한계점	143
	1. 심리사회모델의 개입기법	145
	2. 심리사회모델의 주요 적용 영역 및 한계점	148
	3. 심리사회모델의 개입과정과 사례 적용	149
8주차	중간고사	153
9주차 1차시	인지행동모델의 이론적 배경	155
	1. 인지행동모델의 이론적 배경	157
	2. 인지행동모델의 이론적 기반	158
	3. 인지행동모델의 구분과 치료모델들	161
	4. 인지행동모델의 주요 가정 및 적용	163
9주차 2차시	인지행동모델의 개입과정과 사례적용	167
	1. 인지행동모델의 특징 및 개입방법	169
	2. 인지행동모델의 개입과정 및 개입 전략	171
	3. 인지행동모델의 개입 기술	173
10주차 1차시	위기개입모델의 이론적 배경	179
	1. 위기개입모델의 이론적 배경	181
	2. 위기상태의 특징 및 구성요소	182
	3. 위기개입모델의 등장배경 및 주요 가정	184

10주차 2차시	개입 과정과 사례 적용	189
	1. 위기개입모델의 개입과정	191
	2. 위기개입모델의 사례 적용	194
11주차 1차시	사례관리모델의 이론적 배경	199
	1. 사례관리모델의 이론적 배경	201
	2. 사례관리의 기본 원칙 및 기능	203
	3. 사례관리의 주요 가정	206
11주차 2차시	사례관리모델의 개입과정과 사례적용	209
	1. 사례관리모델의 주요 적용 영역	211
	2. 사례관리 개입단계 및 사례 예시	213
	3. 사례관리 개입 실천과정 및 사례 적용	213
12주차 1차시	가족대상 실천기술의 개요	219
	1. 가족복지실천의 개요	221
	2. 가족복지실천의 과정 - 준비단계	226
12주차 2차시	가족복지실천과정	231
	1. 가족복지실천 과정 - 초기단계	233
	2. 가족복지실천 과정 - 사정단계	236
	3. 가족복지실천의 과정 - 개입단계	238
	4. 가족복지실천의 과정 -종결단계	242
13주차 1차시	집단대상 실천기술의 개요	245
	1. 집단대상 실천기술의 개요	247
	2. 다양한 집단의 유형	249
	3. 집단대상 실천과정 - 준비단계	253
13주차 2차시	집단대상 사회복지실천과정	259
	1. 집단대상 실천과정 - 초기단계	261
	2. 집단대상 실천과정 - 사정단계	262
	3. 집단대상 실천과정 - 중간단계	264
	4. 집단대상 실천과정 - 종결단계	267

14주차
1차시

사회복지실천의 기록기술

271

1. 사회복지실천 기록기술의 개요 273
2. 기록에서 고려해야 할 사항과 실천단계별 기록의 요소 275
3. 기록의 종류와 특성 278

14주차
2차시

사회복지실천의 평가 및 종결기술

287

1. 사회복지실천 평가기술의 개요 289
2. 사회복지실천의 평가기술 292
3. 사회복지실천의 종결기술 295

15주차

기말고사

299

1주차 1차시 사회복지실천기술의 개관

학습 목표

- 사회복지실천기술의 개념을 정의할 수 있다.
- 사회복지실천의 토대를 설명할 수 있다.
- 사회복지사로서 습득해야할 전문적인 실천지식과 실천기술을 나열할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지실천기술의 개념
2. 사회복지실천의 토대
3. 사회복지사의 실천지식
4. 사회복지사의 실천기술

1. 사회복지실천기술의 개념

1) 사회복지실천기술의 의미

- 능력, 습씨, 지식, 재능, 성격이나 자원을 능숙하게 활용하는 것

2) 여러 학자들의 정의

① Sheafor(1997) : “클라이언트와 사회복지사 간의 관계에 영향을 주며, 협력적 작업관계가 사회복지사와 클라이언트 간에 협력적 작업관계 또는 원조관계 형성에 긍정적인 영향을 주며, 사회복지실천의 성과물에 영향을 주는 기술”

② Barker(1991) : “대화나 클라이언트의 문제, 욕구, 능력에 대한 사정, 자원개발과 사회구조를 변화시키는데 있어서의 숙련성”

- 이러한 사회복지실천은 개략적으로 면담기술, 사정기술, 개입기술, 팀워크 기술, 지지망 구축기술, 협상기술, 평가 및 종결 기술로 구분.
- 사회복지실천의 상황에 따라 별도로 활용되기도 하지만 통합 또는 혼합되어 사용되는 경우가 더 많음.

③ Shulman(1984) : “사회복지사가 가지고 있는 실천기술들이 종합적으로 잘 활용될 때 긍정적인 원조관계가 형성되고, 긍정적인 원조관계는 사회복지실천의 결과에 영향을 줌”

④ 전재일(2006; 2015) : “사회복지실천의 지식과 가치, 윤리, 의무에 기초하여 클라이언트와 관련된 특별한 상황의 변화를 위하여 심리사회적 개입을 할 수 있는 사회복지사의 인지적이고 행동적인 능력”

⑤ 엄명용(2005) : “사회복지실천을 통해 긍정적인 결과를 얻어내기 위해 실천에 필요한 모든 기술들을 익히고, 긍정적인 원조관계 형성을 위해 사용하는 기술”

⑥ 이영호(2015) : “클라이언트 체계(개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회)와의 관계에서 사회복지실천의 가치와 지식에 기초하여 클라이언트와 관련된 특별한 상황의 변화를 위하여 심리사회적 개입을 할 수 있는 사회복지사의 능력”

1.2 사회복지실천현장과 사회복지사의 역할

1) 사회복지실천현장과 전문인력

① 사회복지실천 현장 : 공공기관, 사회복지관, 사회복지시설, 병원, 상담기관, 정신건강증진센터, 학교, 군, 교정기관, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 등 실천영역이 점차 확대됨.

② 사회복지 전문인력 : 사회복지사

2) 사회복지사의 역할

① 다양한 이론적 이해를 바탕으로 사회복지실천의 목적 달성과정을 촉진시키기 위한 실천기술을 활용함.

② 사회복지와 관련된 전문지식을 가지고 사회복지전문직의 가치를 이해하며 그러한 지식과 기술을 활용하여 클라이언트와의 협력적 관계로 문제해결을 도움

③ 개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회 등과 함께 일을 할 때 각 상황에 필요한 실천 기술을 활용할 수 있어야 함.

2. 사회복지실천의 토대

2.1 사회복지실천의 토대

① 사회복지실천의 토대는 클라이언트의 욕구나 문제를 해결하기 위해 사회복지사가 개입·활동하는 밑바탕으로 사회복지실천의 성격과 방향을 정당화하는 중요한 개념임(최옥채 외, 2011).

② 사회복지실천의 토대는 가치, 목표, 지식, 기술, 환경으로 요약될 수 있음

1) 사회복지실천의 가치

- ① 인간에 의해 호평 받는 착안, 인간을 위해 호평 받는 결과, 인간을 대하는데 호평 받는 수단
- ② 실체가 드러나지 않으면서 사회복지실천을 안내해주는 확고한 신념으로 간주
- ③ 클라이언트의 욕구나 문제를 해결하기 위해 원조하는 활동에서 사회복지사가 지녀야 할 정신적 목표
- ④ 실제로 사회복지실천의 중요한 가치로서 서비스를 제공해야 하는 사회의 책임성, 클라이언트의 존엄성과 개별성 등을 강조하고 있음

2) 목표

- ① 개인 등 클라이언트의 변화, 서비스제공과 관련하는 체계의 운용, 사회복지실천 관련 제도의 변화를 의미
- ② 회복이 어려운 클라이언트의 보호, 클라이언트의 기능을 회복시키는 치유, 현존하는 제도의 개혁과 같은 사회변화 등을 강조하는 사회복지실천의 임무와 일맥상통함
- ③ 사회복지실천의 궁극적 목표는 개인의 문제해결능력 강화, 자원과 서비스를 제공하는 체계에 개인을 연결, 서비스와 자원을 제공하는 체계의 효과적 운용, 사회정책의 개발과 향상에 있음

3) 지식

- ① 여러분야로부터 응용된 것이며, 특히 사회과학과 행동과학의 영향을 크게 받음
- ② 사회복지사는 클라이언트를 직접 돕고 나아가 클라이언트의 환경을 변화시킬 수 있는 지식을 갖추어야 함
- ③ 클라이언트가 안고 있는 문제나 욕구의 이해를 비롯하여 클라이언트를 둘러싼 배경과 사회변화를 통찰할 수 있는 지식을 갖추어야 함

4) 기술

- ① 사회복지실천과정에 따라 단계별로 특정 기술을 강조할 수 있음
- ② 계획단계 : 면접, 조사, 사정, 계획 등에 관한 기술 필요
- ③ 문제해결단계 : 상담, 치료, 조직화 등에 관한 기술이 요구됨
- ④ 평가와 종결단계 : 평가에 관한 기술 필요

- ⑤ 전통적 사회복지실천방법(개별사회사업, 집단사회사업, 지역사회조직사업)에서는 상담, 치료, 집단운동, 지역사회 주민조직화 등에 대한 기술을 강조
- ⑥ 통합적 접근 및 사례관리에서는 연계망(networks), 체계, 조직 등에 관한 기술 강조

5) 환경

- ① 사회복지실천에서는 환경속의 개인에 관심을 둠
- ② 이는 사회복지실천에서 개인, 개인과 환경 간 상호작용에 관심을 두고 있음을 강조. 즉 클라이언트 개인은 물론 그를 둘러싼 가족과 동료집단과 지역사회를 함께 이해 해야함
- ③ 환경은 사회복지사가 클라이언트를 이해하는 데뿐만 아니라 자원을 동원하여 활용하는 데도 중요한 개념으로 받아들여져야 함

3. 사회복지사의 실천지식

3.1 사회복지사의 실천지식

1) 기초지식

- ① 사회복지실천에 관한 관점이나 이론적 이해를 돕는 기초적인 지식
- ② 미국사회복지교육협의회(1992) : 사회복지실천의 맥락과 대상자를 이해하는 데 도움이 되는 교과내용에 사회, 문화, 과학, 역사, 예술, 철학 등의 기초교양과목
- ③ 사회의 소외계층이 겪는 문제가 발생하는 사회적 맥락과 바람직한 사회변화에 관한 다양한 관점과 시각을 위한 심리학, 사회학, 정치학, 경제학, 문화인류학 등 기초 사회과학 지식

2) 전문지식

- ① 사회복지실천과정에 직접적으로 도움이 되는 전문적인 실천지식
- ② Siporin(1975)의 사회복지실천에서 사용되는 지식 : 기능적으로 사정에 필요한 지식(assessment skill), 개입에 필요한 지식(intervention knowledge)으로 분류.
 - 상황 속의 개인이 갖는 욕구와 문제, 영향을 미치는 환경 등을 이해하기 위한 지식

- 사회복지사가 개입 이전에 클라이언트의 심리적, 사회적, 문화적, 환경적 특징들을 이해하고, 클라이언트의 문제가 발생하는 상황적 맥락을 분석하는 지식
- 사회복지사가 개인이나 집단, 지역사회를 사정한 다음 그들을 돕기 위한 실천과정에서 활용되는 실천이론과 개입방법에 관한 지식

③ 인간행동과 발달에 관한 지식 : 인간의 행동적 특성을 이해하고 환경의 상호적 영향력을 파악하기 위해 인간의 정서적, 심리적, 사회적 발달단계와 환경의 물리적, 사회적, 문화적 특성 등과 관련된 지식

④ 인간관계와 상호작용에 관한 지식 : 개인, 가족, 집단, 지역사회 내 조직이나 기관들 간의 관계와 상호작용을 촉진시키며 효과적인 의사소통에 필요한 지식

⑤ 실천이론과 모델에 관한 지식 : 다양한 실천상황에 적합한 전문적인 원조관계와 실천과정의 개입방법과 전략 등을 선택하는 데 필요한 지식

(ex : 아동의 잘못된 행동을 수정하거나 개입할 때는 행동수정이론, 적응에 어려움을 겪는 여성결혼이민자나 새터민의 안정적 정착과 조손가정의 안정적 기능을 지속적으로 원조하고자 할 때는 사례관리 모델, 알코올 중독을 앓고 있는 아버지와 청소년 자녀 간의 갈등과 가정적 문제를 원조하기 위해 심리사회모델을 선택하여 개입할 수 있음)

⑥ 특정 분야나 대상집단에 관한 지식 : 군 사회사업, 새터민(북한이탈 주민)을 위한 사회사업, 다문화가정 지원사업 등 특정 클라이언트 집단이나 실천상황, 기관 등에 효율적으로 원조할 수 있는 지식

⑦ 사회정책과 서비스에 관한 지식 : 도움을 필요로 하는 대상자(여성, 장애인, 노인, 다양한 가족유형, 아동·청소년 등)에게 서비스를 제공하는 전문가와 기관을 포함하여 사회복지서비스 전달체계에 관한 지식 등이 필요

⑧ 사회복지사 자신에 관한 지식 : 사회복지사 자신에 대한 지식은 클라이언트 체계(개인, 가족, 집단, 지역사회)와의 실천에 영향을 미치는 전문직으로 사회복지사 자신의 감정이나 가치, 태도, 행동 등을 인식하고 책임감을 갖도록 원조

4. 사회복지사의 실천기술

4.1 사회복지사의 실천기술

1) 사회복지실천에 필요한 필수적 기술(12가지)

- ① 전문가적인 목적과 이해를 기초로 타인의 말을 경청하는 기술
- ② 자료를 찾아 의미 있게 조합하는 능력
- ③ 전문적 원조관계를 형성, 발전시키며 자신을 도구로 활용하는 기술
- ④ 언어적, 비언어적 행동을 관찰, 해석하며 성격이론이나 사정방법을 활용하는 기술
- ⑤ 클라이언트와의 초기관계를 맺고 신뢰감을 형성하는 기술
- ⑥ 민감한 정서적 주제(ex : 학대, 에이즈, 폭력, 이혼 등)를 지지적 방식으로 다루는 기술
- ⑦ 클라이언트를 위한 창의적인 해결책을 찾는 기술
- ⑧ 치료적 관계의 종결 여부를 결정하고 실행하는 기술
- ⑨ 조사연구의 결과나 전문적 자료를 해석하는 기술
- ⑩ 갈등적 관계에 놓인 양측을 중재하고 협상하는 기술
- ⑪ 조직 간에 연계와 협조 서비스를 제공하는 기술
- ⑫ 후원자, 시민 또는 입법자에게 사회적 욕구를 해석하고 전달하는 기술

2) 사회복지사가 갖추어야 할 14가지 능력

- ① 명확히 말하고 기록하는 능력
- ② 다른 사람을 교육하는 능력
- ③ 소진되었거나 위기상황에서 지지적으로 반응하는 능력
- ④ 전문적 관계에서 역할모델이 되는 능력
- ⑤ 복잡한 심리사회적 현상을 해석하는 능력
- ⑥ 주어진 책임에 따른 업무량을 적절히 조정하고 조직하는 능력
- ⑦ 타인을 돕는 데 필요한 자원을 파악하고 확보하는 능력
- ⑧ 타인의 능력이나 정서상태를 파악하고 도움이나 자문을 주는 능력
- ⑨ 집단활동에 참여하고 집단을 지도하는 능력

- ⑩ 스트레스하에서도 객관성을 유지하며 업무를 수행하는 능력
- ⑪ 갈등적 상황이나 논쟁적인 성격을 다루는 능력
- ⑫ 사회이론이나 심리이론을 실천상황에 적용하는 능력
- ⑬ 문제해결에 필요한 정보를 파악하는 능력
- ⑭ 기관이나 자신의 실무에 관해 조사연구를 수행하는 능력

정리하기

- 사회복지실천기술은 클라이언트 체계와의 관계에서 사회복지실천의 가치와 지식에 기초하여 클라이언트와 관련된 특별한 상황의 변화를 위하여 심리사회적 개입을 할 수 있는 사회복지사의 능력임
- 사회복지실천의 토대는 가치, 목표, 지식, 기술, 환경 등 다섯 가지로 요약되며 이에 대한 이해를 바탕으로 사회복지실천 현장에서 클라이언트의 욕구와 문제해결을 도와야 함
- 사회복지실천과정에 직·간접적으로 도움이 되는 전문적인 실천지식과 다양한 실천기술에 대하여 잘 이해하고 있어야 함

1주차 2차시 사회복지실천과정에서의 실천기술

학습 목표

- 사회복지실천기술의 적용에서 사회복지사 자기인식과 가치에 대해 설명할 수 있다.
- 다양한 대상의 사회복지실천과정에 대해 설명할 수 있다.
- 대상별 사회복지실천과정에서의 실천기술을 정의할 수 있다.
- 인간관계원리와 사회복지사의 역할을 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지실천기술의 적용에서 사회복지사의 과제
2. 자기개방 체크리스트를 통한 가치명료화
3. 대상별 사회복지실천과정과 실천기술
4. 인간관계 원리의 이해와 실천기술

1. 사회복지실천기술의 적용에서 사회복지사의 과제

1.1 사회복지사 자신의 이해와 성장

1) 사회복지사 자신의 이해

- ① 사회복지실천에서 사회복지사는 자신을 무엇보다도 중요한 도구로 활용함
- ② 사회복지사는 원조과정에서 바람직한 변화를 가능하게 하는 변화매개체

2) 사회복지사의 자기인식

- ① 사회복지사의 자기인식(self awareness) 과정은 사회복지직을 수행하는 동안 자신과 클라이언트를 위해서 끊임없이 수행해야 할 과제임
- ② 사회복지사의 자기인식은 사회복지실천의 교육 및 실습과 훈련과정에 있어서도 중요한 부분을 차지함
- ③ 사회복지사는 클라이언트가 보이는 성격과 특성, 문제에 대해 민감성, 유연성, 적절성, 직관력을 가지고 반응해야 함
- ④ 사회복지사의 자기인식을 통해 선입견이나 편견, 자신의 경험 등을 이해하고, 클라이언트의 서비스 제공에 방해가 되지 않도록 함
- ⑤ 사회복지사의 자기인식은 자신에 대한 이해와 함께 사회복지 관련 기술, 지식, 가치 및 개인적 경험을 의도적으로 활용하여 자신의 업무를 효과적으로 진행, 향상시키는 원동력이 됨을 의미함
- ⑥ 충분한 자기인식을 통해 사회복지사는 필요 이상으로 클라이언트에게 개입하는 것을 예방하고, 클라이언트와 전문적인 원조관계를 형성할 수 있음

1.2 사회복지사의 가치와 성장

1) 사회복지실천의 본질적 3대 요소

- ① 사회복지전문직의 가치
- ② 전문적 활동에 필요한 지식

- ③ 가치와 지식을 현장에 옮기는 과정에서 필요한 기술 또는 기법
- ④ 이들 3대 요소를 갖추기 위해 노력하는 것이 사회복지전문직의 훈련과정임

2) 사회복지사의 가치

- ① 훈련과정 중에서 가장 먼저 점검해야 할 것은 사회복지사 개인의 가치임
- ② 가치란 어떤 사회현상이나 관계가 어떠해야 한다는 주관적 생각이나 무엇이 옳고 바람직한가에 대한 신념, 선호, 가정 등을 말함
- ③ 사회복지전문직의 가치는 개인의 존엄성과 독특성에 대한 존중, 자기결정의 원리, 사회적 형평성의 원리, 개인의 복지에 대한 사회와 개인 공동의 책임 등이 있음
- ④ 존중, 공감, 진실, 역량강화 등의 핵심가치는 사회복지사의 개인적 가치관과 함께 클라이언트를 돕는 실천과정에서 클라이언트의 변화에 많은 영향을 미치게 됨
- ⑤ 사회복지사 자신의 가치, 사회복지전문직의 가치, 사회복지사와 클라이언트 간의 합의된 목표를 가지고 원조과정에서 강조되는 핵심가치 등이 조화를 이루도록 하기 위해서는 사회복지사 자신의 가치체계에 대한 이해가 선행되어야 함

3) 사회복지사의 가치갈등과 딜레마의 예

① 우리사회의 가치갈등의 예

- 법에 저촉 되지 않고 돈을 많이 벌면 문제될 것이 없다 / 돈이 아무리 중요하더라도 양심을 저버리면서까지 돈을 많이 버는 것은 의미가 없다
- 학교 선생님들은 아이의 올바른 훈육을 위해 회초리를 사용할 수 있다 / 학교 선생님들은 어떤 경우라도 아이에게 회초리나 매를 사용해서는 안 된다
- 소득이 높은 사람은 소득이 낮은 사람에 비해 더 높은 비율의 세금을 내야한다
- 고령사회라도 노인보다 청소년들에게 더 많은 투자를 해야 한다
- 사회복지서비스는 모든 국민에게 권리로써 주어져야한다

② 사회복지사의 가치갈등과 딜레마(dilemma)

-딜레마란 두 가지 이상의 상충되는 가치문제 중 어느 하나를 선택해야 하는 경우 어떤 쪽을 선택하더라도 불만족스러운 상황이 되거나, 선택하기 매우 어려운 상황을 의미함

③ 최근 우리 사회와 사회복지영역에서 많은 관심의 대상이 되고 있는 다문화가정,

새터민가정, 다양한 형태의 가족유형, 외국인 노동력의 증가와 관련된 인권침해, 심각한 양극화 현상에서 파생된 빈곤층에 대한 지원과 제도, 개입 등에서 딜레마에 봉착할 수 있음

④ 예를 들면, 여성결혼이민자나 외국인 노동자와 내국인 남편이나 사업주간의 폭력이나 임금과 관련된 갈등적 문제와 의료, 법률적 문제 등과 관련하여 개입하게 될 때 국적을 떠나 클라이언트 보호와 원조에 최선을 다하는 것과 법률과 인권문제에 휘말리는 것을 별로 좋아하지 않는 기관이 추구하는 정책과 상충될 때, 사회복지사는 자신이 지니는 갈등과 딜레마에 봉착하게 됨

4) 사회복지사로서의 개인적 성장

① 사회복지실천 현장에서 다양한 클라이언트를 원조할 때 자신의 지식, 가치, 기술 등에 부가하여 자신에 대한 정직한 성찰을 할 수 있는 것은 사회복지사 개인을 위해서뿐만 아니라 사회복지사가 개입해야 할 클라이언트를 위해서 갖추어야 할 자질이며 의무임

② 자신에 대한 성찰은 사회복지사로서 개인적 성장과 밀접한 관련이 있음

③ 사회복지사로서 자기성찰의 중요성을 인식하여 자신의 가치에 대한 인식 증진을 도모하기 위하여 활용할 수 있는 것은 가치명료화 및 자기개방 훈련 활동임

2. 자기개방 체크리스트를 통한 가치명료화

1) 가치명료화 과정

① 사회복지사로서 자신이 살고 있는 현 시대와 자신에게 보다 적합한 가치를 스스로 발달시켜나가는 과정

② 가치란 “극히 개인적인 것으로서 그 개인의 행동에 영향을 끼치고 그의 생각을 구체화하며, 그의 감정을 조절하도록 하는 인간존재의 가장 중심에 있는 어떤 실체”

③ 가치명료화의 과정을 통해 사회복지사 자신의 성장과정 동안 자신도 모르게 가지게 된 가치를 발견하고, 자신과 현 시대에 보다 적합한 가치를 계속적으로 발달시킴

④ 가치화의 과정은 스스로 선택하고, 존중히 여기며, 선택한 바를 행동으로 나타내

고 이를 반복함으로써 생활화하는 단계를 거침

2) 자기개방 체크리스트를 통한 가치명료화 (p.31)

- ① 나의 일반적 가치 인식 (직업 목표, 좋아하는 사람의 유형, 인생에서 중요한 것 등)
- ② 인간태도와 가치인식 (사람들이 다른 사람을 돕는 이유, 아동을 성폭행한 가해자에 대한 나의 느낌, 알코올 중독자에 대한 나의 느낌 등)
- ③ 감정 인식을 통한 가치 인식 (나는 언제 나 자신에 대해 긍지는 느끼는가, 상대방이 나에게 어떻게 할 때 기분이 언짢은가, 나는 어떠한 때 당혹스러운가, 상대가 나에게 무슨 말을 할 때 기분이 좋은가, 상대가 나에게 어떠한 말이나 행동을 할 때 자존심에 상처를 받는가 등)
- ④ 정체감 (나는 누구인가? 나는 어떤 사람인가?)에 대해 즉흥적으로 대답을 함
- ⑤ 강점과 약점을 열거

3. 대상별 사회복지실천 과정과 실천기술

3.1 다양한 수준의 사회복지실천 과정

1) 사회복지실천과정의 이해

- ① 개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회의 이해와 인간존중을 전제로 한 전문적인 대인관계의 기반위에서 클라이언트가 직면하고 있는 문제상황을 분석하고 검토하여 클라이언트의 생활상의 욕구를 충족시켜 나가는 전문적인 방법의 돕는 과정의 전개
- ② Turner(1978)의 실천과정 : 초기단계, 중간단계, 종결단계
- ③ Compton & Galaway(1999) : 접촉단계, 계약단계, 중재단계, 평가단계, 종결단계
- ④ Sheafor 등(1997) : 인테이크와 계약단계, 자료수집과 사정단계, 계획과 계약단계, 중재와 점검단계, 평가와 종결단계
- ⑤ 사회복지실천과정은 학자들마다 취하는 이론이나 입장의 차이가 다르며, 모든 과정은 실제로 중복될 수 있고, 동시에 일어날 수도 있음

3.2 대상별 사회복지실천과정에서의 실천기술

1) 개인대상 사회복지실천 과정

- ① 준비 단계
- ② 초기 및 탐색 단계
- ③ 사정 단계
- ④ 계약 단계
- ⑤ 개입 단계
- ⑥ 평가 및 종결 단계

2) 집단대상 사회복지실천 과정

- ① 준비 단계
- ② 초기 단계
- ③ 개입 단계
- ④ 종결 단계

3) 가족대상 사회복지실천과정

- ① 준비 단계
- ② 초기 단계
- ③ 조사 및 사정 단계
- ④ 개입 단계
- ⑤ 종결 및 평가 단계

4) 대상별 실천과정에서의 실천기술

- ① 의사소통 기술 (기본적 의사소통 기술, 표현적 의사소통 기술)
 - 목적 및 역할과 기대의 명료화, 초점화, 세분화, 정보공유, 직면
- ② 상담면접 기술
 - 적극적 경청기술 (내용반영, 감정반영, 내용 감정 의미의 결합적 반영)
 - 질문기술 (개방적 질문, 폐쇄적 질문)
 - 내용확인기술 (명확히 하기, 요약하기, 피드백 주고 받기)

- 핵심과 목적을 유지하는 기술 (핵심과 목적에 집중하기, 고취시키기, 침묵다루기, 자기노출하기)
- 종결기술 (첫 회기 종결기술, 일반회기 종결기술)

4. 인간관계 원리의 이해와 실천기술

4.1 인간관계 원리

- 1) 개별화의 원리
- 2) 의도적 감정표현의 원리
- 3) 통제된 정서적 관여의 원리
- 4) 수용의 원리
- 5) 비심판적 태도의 원리
- 6) 자기결정의 원리
- 7) 비밀보장의 원리

4.2 인간관계 원리와 사회복지사의 역할

1) 개별화의 원리

- ① 개별화 : 클라이언트의 독특한 특성을 인정하고 이해하는 것
- ② 사회복지사의 역할 : 편견이나 선입관으로부터의 탈피, 인간행동에 대한 지식, 경청하고 관찰하는 능력, 클라이언트의 보조에 맞는 활동능력, 인간의 감정을 들어다보는 능력, 관점을 유지하는 능력
- ③ 개별화의 수단 : 자세한 배려, 면접의 내밀성, 약속을 지키는 것, 면접을 위한 준비, 클라이언트의 참여, 융통성 등

2) 의도적 감정표현의 원리

- ① 의도적 감정표현 : 클라이언트의 감정, 특히 부정적인 감정을 자유롭게 표현하려는 욕구에 관한 인식으로서, 클라이언트가 가진 부정적인 감정과 정서상태를 자유롭게 표현할 수 있도록 격려
- ② 사회복지사의 역할 : 클라이언트를 침착하게 맞이하는 것, 사소한 일로 마음이 혼란되어 있지 않을 것, 주의 깊게 목적을 가지고 경청하는 것, 감정을 표현하도록 격려하는 것, 클라이언트의 변화속도를 민감하게 인식하는 것, 비현실적 보증이나 너무 빠르거나 많은 해석을 하지 않을 것 등

3) 통제된 정서적 관여의 원리

- ① 통제된 정서적 관여 : 클라이언트의 상황과 자신의 개인적 감정을 분리하는 것
- ② 사회복지사의 역할 : 클라이언트의 감정을 있는 그대로 보고 듣는 것, 클라이언트와 자신의 문제를 관련지어서 감정의 의미를 이해하여 문제해결에 도움을 줄 것, 클라이언트의 행동에 대한 객관적이고 솔직한 피드백을 통해 통제된 정서적 관여

4) 수용의 원리

- ① 수용 : 클라이언트의 장점과 단점, 호감적·비호감적 성격, 긍정적·부정적 감정, 건설적·파괴적 태도와 행동을 포함하여 현재 있는 그대로의 클라이언트를 지각하고 다루는 행동상의 원리
- ② 사회복지사의 역할 : 클라이언트의 가치와 존엄성을 인정하며, 클라이언트가 가진 고유의 강점과 자원을 인식하며 성장을 도모하기 위한 전문적 책임을 수행

5) 비심판적 태도의 원리

- ① 비심판적 태도 : 클라이언트를 비난하거나 경솔한 평가를 하지 않으며, 클라이언트 스스로가 가치판단을 하도록 돕는 것
- ② 사회복지사의 역할 : 어떤 편견이나 선입견을 가지지 않고, 너무 빨리 결론에 도달하려고 하지 않으며, 다른 사람과 비교하거나 어떤 유형으로 분류하지 않는 것, 적개심 같은 클라이언트에 대한 부정적 감정의 표현을 하지 않는 것 등

6) 자기결정의 원리

- ① 자기결정 : 클라이언트가 자신의 선택과 결정을 할 자유에 대한 권리와 욕구를 실제로 인정하는 것
- ② 사회복지사의 역할 : 클라이언트가 명백한 전망을 가지고 그의 문제나 욕구를 이해하도록 돕는 것, 클라이언트가 지역사회 내의 적절한 자원을 알도록 하는 것, 클라이언트 자신의 잠재자원을 활용하도록 자극하는 것, 클라이언트가 성장할 수 있고 자신의 문제를 해결하는 데 관련되는 환경을 조성하는 것 등

7) 비밀보장의 원리

- ① 비밀보장 : 전문적 관계에서 노출되는 클라이언트에 대한 비밀정보를 지켜주는 것
- ② 사회복지사의 역할 : 클라이언트의 사생활에 대한 권리와 서비스 제공 과정에서 공유된 내용에 대해 전문가와 기관으로부터 비밀을 보장받을 권리가 있음을 의미

정리하기

- 사회복지실천기술의 적용에서 사회복지사의 자기인식은 자신에 대한 이해와 함께 사회복지관련 기술, 지식, 가치 및 개인적 경험을 의도적으로 활용하여 자신의 업무를 효과적으로 진행, 향상시키는 원동력이 되며, 사회복지실천의 교육 및 실습과 훈련과정에 있어 중요한 부분을 차지함.
- 사회복지실천의 본질적 3대 요소 : 사회복지전문직의 가치, 전문적 활동에 필요한 지식, 기술 또는 기법.
- 사회복지사로서 자기성찰의 중요성을 인식하여 자신의 가치에 대한 인식증진을 도모하기 위하여 활용할 수 있는 기술은 가치명료화 및 자기개방훈련 활동 등이 있음.
- 개인대상 실천과정 : 준비단계-초기 및 탐색단계-사정단계-계약단계-개입단계- 평가 및 종결단계.
- 인간관계의 7원칙 : 개별화, 의도적 감정표현, 통제된 정서적 관여, 수용, 비심판적 태도, 자기결정, 비밀보장

2주차 1차시 사회복지실천현장에 대한 이해

학습 목표

- 행정기관에서의 사회복지행정 업무와 사회복지서비스 업무를 나열할 수 있다.
- 지역사회복지실천 현장에 대해 기술할 수 있다.
- 아동복지실천 현장에 대해 설명할 수 있다.
- 학교사회복지사업에 대해 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지실천현장과 행정기관에 대한 이해
2. 지역사회복지실천 현장에 대한 이해
3. 아동복지실천 현장에 대한 이해
4. 학교사회복지실천 현장에 대한 이해

1. 사회복지실천현장과 행정기관에 대한 이해

1.1 사회복지실천현장에 대한 이해

1) 사회복지실천현장과 사회복지사업

① 사회복지실천현장 : 사회복지사업법(제2조)에 의거, 사회복지서비스를 제공하는 시설 및 기관

② 사회복지사업 : 국민기초생활보장법, 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법, 한부모가족지원법, 영유아보육법, 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률, 정신보건법, 사회복지공동모금법, 의료급여법, 기초연금법, 긴급복지지원법, 다문화가족지원법, 장애인연금법 등)에 의한 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 부랑인 및 노숙인 보호, 직업보도, 무료숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자 사회복귀에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말함.

2) 사회복지사의 활동 영역

① 행정기관 : 정부기관(중앙정부, 지방정부), 민간기관

② 서비스대상 및 분야별 기관 : 아동복지시설, 청소년복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 여성·가족복지시설, 지역사회복지시설, 의료사회복지, 정신보건사회복지, 학교사회복지, 교정사회복지 등

1.2 행정기관

1) 행정기관이란

① 정부와 지방자치단체 간의 서비스 전달체계를 구축하고, 보건복지부, 여성가족부를 비롯하여 특별시, 광역시·도, 시·군·구, 읍·면·동 등의 주민복지·문화센터, 그리고 사회복지단체 등에서 행정업무 및 사회복지서비스 업무를 동시에 담당함

- ② 보건복지부 및 여성가족부와 시·도에 근무하는 사회복지사(사회복지전담공무원)는 주로 산하기관의 업무 지도와 감독에 따르는 행정업무에 치중함.
- ③ 읍·면·동의 사회복지전문요원은 「국민기초생활보장법」과 관련한 업무를 중심으로 활동하고 있고, 「사회복지사업법」에서 규정하고 있음.
- 보육에서 노인복지에 이르기까지 생애주기별 맞춤형 복지제도를 안착시키고, 복지 사각지대 해소를 목적으로 업무를 수행함.
 - 클라이언트에게 찾아가는 서비스, 맞춤형 통합서비스, 민간자원 연계활성화 등을 추진하고 있음.
 - 찾아가는 서비스는 지역사회 통장, 이장, 읍·면·동 지역사회보장협의체 위원들과 협력해 도움이 필요한 주민을 발굴하고, 장애인, 노인 등 거동이 어려운 주민을 방문해 상담 등의 업무를 추진함.
 - 맞춤형 통합서비스는 심층상담을 통하여 수요자 입장에서 필요한 여러 가지 복지를 통합적으로 지원하는 일을 추진함.
 - 민간자원 연계활성화는 사회복지공동모금회, 종합복지관 같은 지역사회복지관, 지역사회보장협의체 등 다양한 공공 및 민간 복지자원과의 연계를 통해 복지수혜 대상자들을 맞춤형으로 통합 지원하고, 사회안전망을 강화하는 업무를 추진함.
- ④ 사회복지단체 : 한국사회복지사협회, 한국사회복지협의회, 사회복지공동모금회, 각 사회복지시설연합회, 전국 규모 사회복지법인의 본부 등이 있음.
- ⑤ 사회복지사가 주로 담당하는 클라이언트는 국민기초생활보장법, 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법, 한부모가족지원법 등이 규정하는 서비스 대상자들임.
- ⑥ 행정기관에서 사회복지사의 업무 : 조사, 재활상담, 전달, 의뢰, 행정실무 등

2) 정부기관

- ① 중앙정부 : 사회복지행정을 담당하는 주무부서 ⇒ 보건복지부, 여성가족부
- 노인복지시설, 아동복지시설, 청소년복지시설, 장애인복지시설, 한부모가족복지시설, 정신보건시설, 부랑인·노숙인시설 및 사회복지관, 자활후견기관 등의 사회복지시설에 관한 업무 관장
- ② 지방정부 : 정부기관으로서 사회복지전달체계는 보건복지부에서, 광역자치단체와 기초자치단체로서 시·도, 시·군·구를 거쳐 읍·면·동의 사회복지전담공무원을 통해 복지대상자에게 서비스가 전달됨

- 사회복지전담공무원은 사회복지사 자격소지자로서, 1987년부터 시·군·구청 및 읍·면·동사무소에 배치되기 시작하였고, 행정업무와 더불어 국민기초생활보장법에 의한 기초생활보장 대상자 및 아동, 노인, 장애인, 한부모가족 등의 대상자에 대해 상담 및 조사, 급여, 관리에 이르기까지 전반적인 사회복지서비스를 담당하고 있음.

3) 민간기관

- ① 사회복지사협회 : 사회복지사의 자질 향상을 위한 교육훈련 및 복지증진 도모
 - 사단법인이며, 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 개발·보급함.
- ② 사회복지협의회 : 사회복지에 관한 조사·연구 및 정책 건의, 사회복지 관련 기관·단체 간의 연계·협력·조정, 사회복지 소외계층 발굴 및 민간사회복지자원과의 연계·협력, 그밖에 사회복지사업의 조성 등에 관한 업무를 수행함.
- ③ 사회복지공동모금회 : 사회복지사업 기타 사회복지활동의 지원에 필요한 재원조성과, 민간단체의 자율적인 공동모금을 통해 민간참여 활성화 및 재원 확충 조직.
- ④ 그밖에 사회복지관협회 등의 협의체와 직능별로 아동복지연합회, 청소년개발원, 노인복지시설협회, 장애인복지시설협회, 부랑인복지시설연합회, 치매협회 등의 단체들이 있음

* 사회복지실천현장

- ① 1차 현장 : 아동복지시설, 청소년복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 여성·가족복지시설, 지역사회복지시설 등
- ② 2차 현장 : 의료사회복지, 정신보건사회복지, 학교사회복지, 교정사회복지 기관 등

2. 지역사회복지실천 현장에 대한 이해

1) 지역사회복지 실천 현장의 개념

- ① 지역사회복지는 지역사회 수준에서 사회복지실천 활동을 하는 영역으로 지역사회 내에서의 사회복지실천과 지역사회를 대상으로 한 사회복지실천이 동시에 포함되는 개념임

② 대체로 지역사회기반 사회복지서비스 활동, 지역사회계획 활동, 지역사회개발 활동, 그리고 지역사회조직화 활동 등을 포함함.

2) 지역사회복지 활동

① 지역사회기반 사회복지서비스 활동 : 대인사회복지서비스를 제공함에 있어서 지역사회의 일반적인 삶을 준거로 하여 원조활동을 전개하는 것으로 대표적으로 일반적인 클라이언트를 위한 사례관리, 노인이나 장애인 등을 위한 재가복지프로그램, 정신장애인을 위한 사회화 프로그램 등이 있음.

- 이 활동은 주로 지역사회복지관, 재가복지센터, 지역사회 정신보건센터 등에서 진행되는 업무들이 많음.

② 지역사회계획 활동 : 지역사회계획보다는 좁은 지역을 중심으로 이루어지는 활동
- 지역사회 구성원 간의 구조적인 관계를 변화시키거나 지역사회 구성원들이 지역 문제에 대처하거나 이를 극복할 수 있도록 구체적인 실천과정을 계획하고 결정하여 수립하는 활동을 함.

- 지역사회복지계획은 욕구 및 문제분석, 복지정책의 우선순위 결정, 자원 및 서비스 공급체계의 설계 등을 통해 지역사회의 구성원들이 인간다운 삶을 추구할 수 있는 지역사회를 만드는 데 그 목적이 있음.

- 이러한 역할을 수행하도록 하기 위해 시·군·구에 지역사회보장협의체를 설치하고 여기에 지역사회복지계획을 수립·시행하고 있음.

③ 지역사회개발 활동 : 첫째, 저소득계층과 불이익 지역주민의 삶의 질 향상을 위한 경제적·사회적 개발활동과, 둘째 지역사회의 요구와 문제에 대처하는 지역사회 자원개발 활동이 있음.

- 경제적·사회적 개발활동은 지역주민으로 하여금 지역의 개발을 주도하게 하며, 개발의 이익이 주민에게 돌아갈 수 있도록 하는 실천임.

- 지역자원개발활동은 지역의 사회복지활동을 위해 내외부적 자원을 개발하는 것으로 자원봉사자가 개발, 모금활동, 후원자개발 등의 활동을 포함함.

- 대표적 활동으로 공동모금회, 자원봉사센터, 지역사회복지관의 후원관리 등이 있음

④ 지역사회조직화 활동 : 주민이 공유하고 있는 문제를 위해 함께 협력하고 주민의 삶에 영향을 주는 결정에 대해 주민 스스로 참여할 수 있게 이끄는 지역사회복지실천 활동임.

- 지역사회조직화를 위해서는 주민의 욕구를 해결하고 발전시킬 수 있는 영속적인 지역사회조직체가 필요하며, 지역 주민의 힘을 집약시키고 조직화함으로써 주민의 문제해결 능력을 강화시킴.

3) 지역사회복지 담당 기관

① 사회복지관 : 지역사회복지의 대표적인 서비스 기관으로 1983년부터 저소득층 밀집지역을 중심으로 설치됨. 이는 사회복지사업법에서 사회복지관 운영에 관한 규정에 근거하여 지역사회 문제를 해결하고 주민의 복지욕구를 충족하기 위한 목적으로 운영되고 있음.

- 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설임.

- 사회복지관의 주요 사업 : 가족복지사업, 지역사회보호사업, 지역사회조직사업, 교육·문화사업, 자활사업 등

② 지역자활센터 : 「국민기초생활보장법」상의 기초수급자 및 차상위계층을 대상으로 자활촉진에 필요한 사업을 실시하는 기관

- 근로능력이 있는 저소득층에게 집중적·체계적인 자활지원 서비스를 제공함으로써 자활의욕 고취 및 자립능력 향상을 지원하는 기능을 담당함.

③ 사회복지공동모금회

④ 자원봉사센터 등

3. 아동복지실천 현장에 대한 이해

3.1 아동복지의 대상 및 서비스시설

1) 아동복지의 대상

① 아동복지법 제2조에서 아동을 ‘18세 미만의 자’로 규정.

- 전통적으로 아동은 가정에서 양육되어 왔으나, 사회가 현대화·산업화 되면서 가정만으로는 아동의 양육을 담당할 수 없게 되어 새로운 사회적 대처방안 요구

② 아동복지는 모든 아동이 가족과 사회의 일원으로서 육체적·정신적으로 건강하게 성장 발달할 수 있도록 보호·지원하기 위한 분야임.

2) 아동복지시설의 설치

- ① 국가 또는 지방자치단체는 아동복지시설을 설치할 수 있음.
- ② 그 이외의 자는 관할 시장·군수·구청장에게 신고하고 시설을 설치할 수 있음.

3.2 아동복지시설의 유형 및 사업

1) 아동복지시설의 종류(제52조 제2항)

- ① 아동양육시설 : 보호대상아동을 입소시켜 보호, 양육, 취업·자립지원서비스 제공
- ② 아동일시보호시설 : 보호대상아동을 일시보호하고, 양육대책 수립 및 보호 조치
- ③ 아동보호치료시설 : 아동에게 보호 및 치료서비스를 제공하는 시설
 - 불량행위를 하거나 불량행위를 할 우려가 있는 아동으로서 보호자가 없거나 친권자나 후견인이 입소를 신청한 아동 또는 가정법원, 지방법원소년부지원에서 보호위탁된 19세 미만인 사람을 입소시켜 치료와 선도를 통하여 건전한 사회인으로 육성하는 것을 목적으로 하는 시설
 - 정서적, 행동적 장애로 인하여 어려움을 겪고 있는 아동 또는 학대로 인하여 부모로부터 일시 격리되어 치료받을 필요가 있는 아동을 보호·치료하는 시설
- ④ 공동생활가정 : 보호대상아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호, 양육, 자립지원서비스를 제공하는 시설
- ⑤ 자립지원시설 : 아동복지시설에서 퇴소한 사람에게 취업준비기간 또는 취업 후 일정 기간 동안 보호함으로써 자립을 지원하는 시설
- ⑥ 아동전용시설 : 어린이공원, 어린이놀이터, 아동회관, 체육·연극·영화·과학실험전시시설, 아동휴게숙박시설, 야양장 등 아동에게 건전한 놀이·오락, 그밖의 각종 편의를 제공하여 심신의 건강유지와 복지증진에 필요한 서비스를 제공하는 시설
- ⑦ 지역아동센터 : 지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설

2) 아동복지시설의 고유업무 외 사업

- 아동복지시설은 각 시설의 고유의 목적사업을 해치지 아니하고, 다음의 사업을 추가로 실시할 수 있음.

- ① 아동가정지원사업 : 지역사회 아동의 건전한 발달을 위하여 아동, 가정, 지역주민에게 상담, 조언 및 정보를 제공하여 주는 사업
- ② 아동주간보호사업 : 부득이한 사유로 가정에서 낮 동안 보호를 받을 수 없는 아동을 대상으로 개별적인 보호와 교육을 통하여 아동의 건전한 성장을 도모하는 사업
- ③ 아동전문상담사업 : 학교부적응아동 등을 대상으로 올바른 인격형성을 위한 상담, 치료 및 학교폭력예방을 실시하는 사업
- ④ 학대아동보호사업 : 학대아동의 발견, 보호, 치료 및 아동학대의 예방 등을 전문적으로 실시하는 사업
- ⑤ 공동생활가정사업 : 보호대상아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호 제공 사업
- ⑥ 방과후 아동지도사업 : 저소득층 아동을 대상으로 방과 후 개별적인 보호와 교육을 통하여 건전한 인격형성을 목적으로 하는 사업

4. 학교사회복지실천 현장에 대한 이해

4.1 학교사회복지의 개념 및 실천대상

1) 학교사회복지의 개념

- 학교가 학생 개개인의 지적·사회적·정서적 욕구와 문제해결에 관심을 갖도록 도와주며, 이를 통하여 모든 학생들이 학교에서 공평한 교육기회와 성취감을 제공받을 수 있도록 학교현장에서 활동하는 전문적인 사회복지실천 분야임.

2) 학교사회복지의 대상

- ① 학교사회복지의 일차적인 실천대상 : 학생
- ② 학생에게 영향을 미치는 교사와 부모, 학교가 모두 사회복지의 실천대상이 됨

4.2 학교사회복지의 목적 및 서비스 내용

1) 학교사회복지의 목적

- ① 학교교육의 목적을 달성할 수 있도록 지원
- ② 학교 사회복지사의 활동은 1997년 교육부에서 학교사회사업 시범연구사업을 시작한 것에서 출발하지만, 아직까지 공식적인 학교사회복지 제도화가 이루어지지 않은 상태임.

2) 학교사회복지의 서비스 내용

- ① 학생의 개인적 문제, 가족 또는 대인관계상의 문제, 학교적응과 관련된 문제를 가지고 있는 학생들을 위해 사회복지서비스를 제공.
- ② 가정·학교·지역사회 간의 연계를 강화하여 학생들에게 최적의 교육환경 제공.
- ③ 학교사회복지의 실천형태는 학교사회복지사가 학교에 계약직 또는 정규직 교직원으로 채용되어 활동하거나 학교사회복지사가 지역사회기관에 소속되어 있으면서 학교에 파견돼 상주하며 활동하는 형태가 있음.
- ④ 지역사회복지관의 사회복지사가 학교에 파견되어 서비스나 프로그램을 제공하거나 학교로부터 학생을 의뢰받아 프로그램을 운영하는 지역사회 중심형의 학교사회복지 실천형태가 있음.
- ⑤ 지역사회복지관에서 초등학교 학생 및 부모를 대상으로 심리검사, 놀이치료, 치료레크리에이션, 가족치료 프로그램 등 학교연계서비스를 시도
- ⑥ 지역사회 중·고등학교와 사회복지관을 연계하여 가출청소년과 그 부모를 대상으로 자원봉사 프로그램, 가족치료, 집단 및 개별상담, 부모교육을 실시하기도 함.

2주차 2차시

분야별 사회복지서비스 시설 및 기관

학습 목표

- 노인복지실천 현장에 대해 설명할 수 있다.
- 장애인복지실천 현장에 대해 설명할 수 있다.
- 의료사회복지 및 정신건강 실천 현장을 기술할 수 있다.
- 여성 및 가족복지 실천현장을 정의할 수 있다.

학습 내용

1. 노인복지실천 현장에 대한 이해
2. 장애인복지실천 현장의 이해
3. 의료사회복지 및 정신보건 사회복지실천 현장의 이해
4. 여성복지와 가족복지실천에 대한 이해

1. 노인복지실천 현장에 대한 이해

1.1 노인복지의 정의 및 실천대상

1) 노인복지의 정의

- ① 노인복지 : 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 가족과 사회의 일원으로서 통합하는 데 필요한 자원을 제공하는 것과 관련된 공적·사적 차원에서의 조직적 활동
- ② 접근방법 : 거시적 접근(정책영역), 미시적 접근(임상실천)

2) 노인복지의 실천대상

- 사회적 보호를 필요로 하는 노인, 일정 연령(만 65세) 이상의 모든 노인

1.2 노인복지실천의 목적 및 서비스 유형

1) 노인복지실천의 목적

- 최저수준 이상의 생활 유지, 사회적 욕구 충족과 생활문제의 예방과 해결, 사회적 응과 통합의 성취 등 노인의 삶의 질 향상을 목적으로 함.

2) 노인복지시설의 설치

- 국가 또는지방자치단체는 재가노인복지시설을 설치할 수 있음.
- 그 외의 자가 노인복지시설을 설치하고자 하는 경우 시장·군수·구청장에게 신고하여야 함

3) 노인복지시설의 종류

- ① 노인주거복지시설 : 양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택
 - 양로시설 : 노인을 입소시켜 급식과 그밖에 일상생활에 필요한 편의 제공 시설
 - 노인공동생활가정 : 노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그밖에 일상생활에 필요한 편의 제공 시설
 - 노인복지주택 : 노인에게 주거시설을 임대하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의 제공 시설

- ② 노인의료복지시설 : 요양시설, 노인요양공동생활가정
 - 요양시설 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 일상생활에 필요한 편의 제공
- ③ 노인여가복지시설 : 노인복지관, 경로당, 노인교실
 - 노인복지관 : 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설
 - 경로당 : 지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공
- ④ 재가노인복지시설 : 방문요양, 주·야간보호, 단기보호, 방문목욕 서비스 등
 - 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
 - 주·야간보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 노인의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
 - 단기보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스
 - 방문목욕서비스 : 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문, 목욕을 제공하는 서비스
- ⑤ 노인보호전문기관 : 지역간의 연계체계를 구축하고, 학대받는 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고, 노인 학대를 예방하기 위한 업무를 수행하는 기관
- ⑥ 노인일자리전담기관 : 노인의 능력과 적성에 맞는 일자리지원사업을 전문적·체계적으로 수행하기 위한 전담기관 : 노인인력개발기관, 노인일자리지원기관, 노인취업알선기관

2. 장애인복지실천 현장의 이해

2.1 장애인의 개념 및 장애인복지의 기본이념

1) 장애인의 개념

- ① 장애인 : 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말함(장애인복지법, 제2조 제1항).
- ② 신체적 장애 : 주요 외부 신체기능의 장애, 내부기관의 장애 등을 말함.
 - 세부적으로는 지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 안면장애, 신장장애, 심장장애, 간 장애, 호흡기 장애, 장루 요루장애, 간질장애 등을 포함.
- ③ 정신적 장애 : 정신지체 또는 정신적 질환으로 발생하는 장애를 말하며, 정신지체, 정신장애, 발달장애(자폐증)를 포함.

2) 장애인복지의 기본이념과 장애인복지법

- ① 장애인의 완전한 사회참여와 평등을 통하여 사회통합을 이루는데 있음
- ② 인간의 존엄성과 가치를 누리며 사회구성원이 받는 권리와 기회를 평등하게 받음
- ③ 장애인복지법
 - 장애인의 인간다운 삶과 권리보장을 위한 국가와 지방자치단체 등의 책임 규정
 - 장애발생 예방과 장애인의 의료·교육·직업재활·생활환경 개선 등에 관한 사업을 정하여 장애인복지대책을 종합적으로 추진
 - 장애인의 자립생활·보호 및 수당지급 등에 관하여 필요한 사항을 정하여 장애인의 생활안정에 기여
 - 장애인의 복지와 사회활동 참여증진을 통하여 사회통합에 기여함을 목적으로 함.

2.2 장애인복지시설의 설치 및 유형

1) 장애인복지시설의 설치

- ① 국가와 지방자치단체는 장애인복지시설을 설치할 수 있음.
- ② 그 외의 자가 장애인복지시설을 설치 운영하려면 해당 시설 소재지 시장·군수·구청장에게 신고하여야 함

- 장애인 거주시설의 정원은 30명을 초과할 수 없음.
- 의료재활시설의설치는 의료법에 따름.

2) 장애인복지시설의 유형

① 장애인 거주시설 : 거주공간을 활용하여 일반 가정에서 생활하기 어려운 장애인에게 일정 기간 동안 거주·요양·지원 등의 서비스를 제공하는 동시에 지역사회생활을 지원하는 시설

- 종류 : 장애유형별 생활시설, 중증장애인요양시설, 영유아 시설 등이 있음.

- 장애유형별 생활시설 : 장애유형이 같거나 또는 유사한 장애를 가진 사람들을 입소 또는 통원하게 하여 그들의 장애유형에 적합한 의료·교육·직업·심리·사회 등 재활서비스와 주거서비스를 제공(지적장애인시설, 지체장애인시설, 청각장애인시설, 시각장애인시설 등)

- 중증장애인 요양시설 : 장애의 정도가 심하여 항상 도움이 필요한 사람을 입소하게 하여 상담·치료 또는 요양서비스 등을 제공하는 시설

- 장애 영유아시설 : 6세 미만의 장애 영유아를 입소 또는 통원하게 하여 보호함과 동시에 이들의 재활에 필요한 의료·교육·직업·심리·사회 등 재활서비스를 제공하는 시설

② 장애인 지역사회재활시설 : 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 일상생활, 여가활동 및 사회참여활동 등을 지원하는 시설

- 장애인복지관, 의료재활시설, 주간보호시설, 단기보호시설, 공동생활가정, 체육관, 심부름센터, 수화통역센터 등이 있음.

③ 장애인 직업재활시설 : 일반 작업환경에서는 일하기 어려운 장애인에게 특별히 준비된 작업환경에서 직업훈련을 받거나 직업생활을 할 수 있도록 하는 시설

- 장애인의 직업능력에 따라 장애인 보호작업장, 장애인 근로작업장으로 구분

3. 의료사회복지 및 정신보건 사회복지실천 현장의 이해

3.1 의료사회복지실천 현장의 이해

1) 의료사회복지의 개념 및 실천현장

- ① 의료사회복지 : 질병에 대한 생리·심리·사회(bio-psycho-social)적 모델에 기반하여 질병이나 장애로 인해 환자가 경험하는 심리사회적 문제를 해결하고, 사회적 기능을 회복할 수 있도록 도움을 제공하는 전문적 활동
- ② 의료사회복지의 실천현장 : 지역사회보건의료사업, 호스피스 사회사업, 재활사회사업, 병원에서의 사회사업 등
 - 의료사회복지사협회는 의료사회복지사업에 대해 의료사회복지사 자격제도를 운영하는 등 의료사회복지사의 전문성 확보에 노력을 기울이고 있음.
 - 의료사회복지는 협회 수련의료사회복지사 수련과정을 이수한 자만이 의료사회복지사 자격시험 응시자격이 주어짐.

2) 의료사회복지 주요 사업

- ① 지역사회보건의료 사회사업 : 지역사회보건기관에서 지역주민의 건강 향상과 복지를 증진시킬 목적으로 지역사회 자원을 효과적으로 활용할 수 있도록 돕는 영역
 - 지역사회 건강관리자의 일원으로서 지역사회와 주민의 건강 및 복지를 대상으로 지역사회 유관기관 및 지역주민과 함께 그들의 치료, 재활 및 사회복귀 그리고 예방 등의 포괄적 보건의료를 달성하기 위하여 지역사회에서 행해지는 모든 전문적 의료사회사업활동을 총칭
- ② 호스피스 사회사업 : 사회복지사가 의료팀의 일원으로서 죽음을 자연스러운 삶의 한 과정으로 이해하고 수용하며, 말기 환자, 개인과 그의 가족 및 호스피스 요원은 물론 의료제도 등을 대상으로 하는 의료사회사업의 전문적인 실천분야 중 하나
 - 임종을 앞둔 말기 환자가 남은 생애를 인간으로서의 존엄성과 질 높은 삶을 유지하면서 인생을 정리하고 마지막 순간을 평안하게 맞이하도록 도와주기 위한 사업
- ③ 재활 사회사업 : 인간의 존엄성 및 생존권 보장과 사회연대성의 이념하에 장애인의 전인적 인격을 존중하며, 장애인의 의료적·사회적·교육적·정신적·직업적 장애로부터 그의 잠재능력을 최대한 개발할 수 있도록 돕는 의료사회사업의 한 분야.

- 이를 돕기 위해 재활기관에서 재활 팀의 일원으로서 모든 재활과정에서 주로 심리 사회적 진단과 치료, 사회자원의 동원과 조정, 사회운동, 직업보도 등의 서비스 제공

3) 의료사회복지사의 역할

① 법적 근거 : 의료사회복지사가 의료기관에서 근무할 수 있는 법적 근거는 ‘의료법 시행령’ 제24조에 ‘종합병원에는 사회복지사업법의 규정에 의한 사회복지종사자 자격을 가진 자 중에서 환자의 갱생, 재활과 사회복귀를 위한 상담 및 지도업무를 담당하는 요원을 1인 이상 둔다’ 고 규정하였음.

② 의료기관의 사회복지사의 업무에 대해서는 의료보험 요양급여 기준 및 진료수가 기준에 의해 정신의학적 사회사업료와 재활의학적 사회사업료가 지급되고 있음.

③ 의료기관 사회복지사는 치료보다는 예방과 재활영역의 의료사회사업을 담당

④ 의료서비스 증진 목적의 임상 위주의 프로그램뿐 아니라 지역사회와 연계된 예방 차원의 활동과 자원 확보, 공급 등 사회체계와 연계된 프로그램 담당

⑤ 환자관련 임상 업무와 의료기관 및 지역사회의 거시적 환경체계와의 상호작용 속에서 이루어지는 업무

- 환자관련 임상 업무 : 치료팀의 일원으로 해당 임상과의 특성과 환자군의 특성에 따라 환자의 원활한 치료가 이루어지도록 치료적 여건을 조성하고, 환자의 회복과 사회복귀를 원조하는 다양한 프로그램들을 수행하는 것

- 거시적 환경체계와 관련된 업무 : 지역사회와의 연계성을 가지고 환자와 그 가족 또는 의료기관 이용자의 편의를 높이기 위한 서비스를 제공하거나 지역사회를 대상으로 의료욕구를 조사하거나 건강교육을 실시하고, 병원의 정책 및 운영에 참여하는 활동 등

3.2 정신보건 사회복지실천 현장의 이해

1) 지역사회 정신보건의 개념 및 사업의 종류

① 지역사회 정신보건 : 정신기제를 대상으로 한 지역사회 보건의 실천영역

- 일정한 지역사회 내의 인구집단을 대상으로 정신장애의 예방과 정신건강의 증진을 위해 가능한 방법을 모두 동원하여 수행하는 보건활동

- 정신장애인이 정신병원의 입원치료로 인하여 지역사회와 격리됨으로써 지역사회 환경 내에서 예방·홍보·재활·치료 등 다양한 서비스를 좀 더 개방적으로 제공함
- ② 지역사회 정신보건 사업의 종류 : 단기입원서비스, 정신과 외래서비스, 낮 병동 부분입원, 주간치료소, 정신과 응급서비스, 거주시설, 직업재활서비스, 가정방문 및 사례관리 등 포함

2) 지역사회 정신보건 시설 및 주요기능

- ① 지역사회 정신보건센터 : 지역사회 내 정신질환 예방, 정신질환자 발견·상담·사회복귀훈련 및 사례관리
 - 정신보건시설 간 연계체계 구축 등 지역사회 정신보건사업 기획 및 조정
- ② 정신의료기관 : 지역사회 정신보건사업 지원 및 정신질환자 진료
- ③ 정신요양시설 : 만성 정신질환자 요양 및 보호
- ④ 사회복귀시설 : 병원 또는 시설에서 치료 및 요양 후 사회복귀 촉진 훈련 실시
- ⑤ 알코올 상담센터 : 알코올 중독 예방, 중독자 상담 및 재활훈련 실시

3) 정신장애인 사회복귀시설의 종류 및 활동 내용

- ① 정신장애인 생활훈련시설 : 정신질환으로 인해 가정에서 일상생활을 영위하기 곤란한 정신장애인을 위하여 일상생활에 적응할 수 있도록 저렴한 비용으로 거실, 기타 시설을 이용하게 하고 필요한 훈련 및 지도를 함으로써 정신질환자의 사회복귀 촉진
- ② 정신장애인 직업훈련시설 : 고용되기 곤란한 정신장애인이 자활할 수 있도록 저렴한 요금으로 거실, 기타 시설을 이용하게 하고 필요한 훈련을 하며, 직업을 알선함으로써 사회복귀 촉진 도모
- ③ 정신장애인 주거시설 : 정신장애로 가정에서 생활하기 곤란한 자에 대해 저렴한 비용으로 주거를 제공하는 시설
- ④ 정신장애인 종합훈련시설 : 정신장애인에 대하여 저렴한 비용으로 생활훈련과 작업훈련 등을 실시

4. 여성복지와 가족복지실천에 대한 이해

4.1 여성복지시설의 종류 및 주요 사업

1) 여성복지시설의 종류

- 여성복지분야 : 일반 여성보다는 특수한 욕구를 가진 여성을 위한 사업 중심으로 운영

2) 주요 사업

- 성매매피해자 보호사업, 폭력피해 이주여성 보호사업, 가정폭력·성폭력 방지 및 피해자 보호사업, 일본군 위안부 피해자 지원사업, 여성장애인 역량강화사업 등

4.2 가족복지실천분야에 대한 이해

1) 가족복지실천의 대상

- 혼인율과 출산율의 감소, 독신율·이혼율·재혼율·한부모가족의 증가, 맞벌이 가족·다문화가족·조손가족·입양가족의 증가 등 다양한 수준의 가족

2) 가족복지실천의 주요 사업

- 사회복지관, 건강가정지원센터 등을 통해 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스 지원사업, 아이돌보미 지원사업, 다문화가족 지원사업, 한부모가족 지원사업 등 실시

3) 가족복지실천 현장의 이해

① 건강가정지원센터 : 가족문제 발생을 사전에 예방하고, 일반가족 및 다양한 가족을 대상으로 통합적인 가족지원 서비스를 제공

- 가족교육, 가족상담, 가족친화문화조성, 가족돌봄지원서비스, 다양한 가족 통합 서비스, 지역사회연계 등의 사업 수행

② 아이돌보미 사업 : 양육자의 야근·출장·질병 등 일시적이고 긴급한 돌봄이 필요한 가정에 서비스를 제공함으로써 시설보육의 사각지대를 해소하여 아동의 안전한

보호 및 가족의 아동양육 부담을 경감시키며, 저소득 중장년 여성에 대해서는 사회적 일자리 제공 및 돌보미 교육을 통해 전문가를 양성하는 사업

③ 다문화가족 지원 사업 : 결혼 이민자가 증가하는 상황에서 언어소통문제, 사회적 편견과 차별, 자녀교육 등으로 어려움을 겪는 가족에게 생애주기별 맞춤형 서비스 제공 및 다문화가족의 사회통합 서비스 지원

- 다문화가족지원센터 : 한국어교육, 다문화사회 이해교육, 가족교육, 상담, 취업

· 창업 지원사업 등의 필수사업과 통번역서비스 자조모임, 다문화 인식개선 사업 등의 기타 사업 실시로 안정적인 가족생활과 사회 적응 지원

- 다문화가족 방문교육사업 : 경제적 어려움과 지리적 접근성으로 교육에 참석하기 어려운 결혼이민자 및 그 가족을 대상으로 전문지도자를 양성하여 맞춤형 서비스를 제공하는 것으로 다문화가족 한국어교육, 다문화가족 아동양육 지원, 임신·출산 지도 서비스 등을 다문화가족지원센터를 통해 실시

④ 한부모가족 지원사업 : 모자가족, 부자가족, 조손가족을 보호대상으로 함

- 저소득 한부모가족, 미혼가족, 조손가족 등이 가족기능을 유지하며, 건강하고 문화적인 생활을 영위할 수 있도록 지원

- 한부모가족의 생활안정과 자립기반 조성 및 복지증진에 기여

- 자녀학비지원, 아동양육비 지원, 복지자금 대여, 무료법률구조사업, 미혼모(부) 지원 거점기관 운영, 취약가족 역량강화사업, 한부모가족 상담사업, 저소득 한부모가족 주거지원, 한부모가족 취업지원 등

- 한부모가족복지시설 : 모자·부자 보호시설 및 자립시설, 일시보호시설 등

정리하기

- 노인복지의 정의 : 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 가족과 사회의 일원으로서 통합하는데 필요한 자원을 제공하는 것과 관련된 공적·사적 차원에서의 조직적 활동
- 노인복지실천의 목적 : 최저수준 이상의 생활유지, 사회적 욕구 충족과 생활문제의 예방과 해결, 사회적응과 통합의 성취 등 노인의 삶의 질 향상
- 장애인의 개념 : 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자
- 장애인복지의 기본 이념
 - 장애인의 완전한 사회참여와 평등을 통하여 사회통합을 이루는데 있음
 - 인간의 존엄성과 가치를 누리며 사회구성원이 받는 권리와 기회를 평등하게 받음
- 의료사회복지의 개념 : 질병에 대한 생리·심리·사회적 모델에 기반하여 질병이나 장애로 인해 환자가 경험하는 심리사회적 문제를 해결하고, 사회적 기능을 회복할 수 있도록 도움을 제공하는 전문적 활동
- 의료사회복지의 실천현장 : 지역사회보건의료사업, 호스피스 사회사업, 재활사회사업, 병원에서의 사회사업 등
- 여성복지
 - 특수한 욕구를 가진 여성을 위한 사업 중심으로 운영
 - 주요사업 : 성매매피해자 보호사업, 폭력피해 이주여성 보호사업, 일본군(위안부) 피해자 지원사업, 여성장애인 역량강화 사업 등)
- 가족복지
 - 대상 : 한부모가족, 맞벌이 가족, 다문화가족, 조손가족, 입양가족 등 다양한 수준의 가족
 - 주요사업 : 건강가정지원센터, 아이돌보미 사업, 다문화가족 지원사업, 한부모가족 지원사업 등

3주차 1차시 사회복지실천과정에서의 의사소통기술

학습 목표

- 언어적 의사소통의 기반이 되는 태도와 규칙에 대해 설명할 수 있다.
- 비언어적 의사소통기술을 설명할 수 있다.
- 효과적인 의사소통기술을 나열할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지 의사소통의 이해
2. 언어적 · 비언어적 의사소통 기술
3. 효과적인 의사소통기술
4. 나 전달법

1. 사회복지 의사소통의 이해

1.1. 사회복지 의사소통의 특성

1) 의사소통의 정의

- ① 사회복지사와 클라이언트 간의 의사소통으로 사회복지개입의 주요한 도구
 - 사회복지실천의 모든 단계와 모든 형태의 실천 현장에서 필요
 - 의사소통기술은 인간의 사회적 관계의 모든 측면에 적용
 - 긍정적인 전문적 관계에서 성공적 결과를 가져오기 위한 기술
- ② 전문적 관계에 바탕을 두고 정보수집, 과업수행, 클라이언트의 문제나 욕구해결 등과 같은 목적을 수행하는 시간제한적 대화(Johnson, 1989)
 - 사회복지사 : 면접을 통한 의사소통 촉진, 신뢰관계 형성, 문제 사정, 개입계획, 효율적 개입을 하는 역할 수행

2) 사회복지 의사소통의 특성

- ① 맥락이나 세팅을 가지고 있음
 - 클라이언트에게 서비스를 제공하는 특정한 기관이 있고, 면담의 내용은 특정 상황에 한정되어 있음.
- ② 목적과 방향이 있음
 - 면담은 구체적인 목적을 달성하기 위해 수행되는 과정
- ③ 계약에 의함
 - 클라이언트와 사회복지사가 목적달성을 위한 일련의 과정을 상호합의한 상태에서 진행
- ④ 관련자들 간의 특정한 역할관계가 규정
 - 면담인과 피면담인에게 각각 정해진 역할이 있으며 그 역할에 따라 상호작용을 함

1.2 사회복지 의사소통의 조건

1) 물리적 조건

- ① 적절한 채광과 조명, 적절한 온도
- ② 넓은 공간(답답하거나 갇힌 느낌이 들지 않을 정도), 비밀을 이야기할 수 있을 정도의 독립적 공간
- ③ 어울리는 가구와 실내장식
 - 등을 편안하게 받쳐주는 의자,
- ③ 소음이나 타인으로부터 방해받지 않는 분위기
- ④ 참여자들 사이의 개방적 공간 등

2) 라포(Rapport) 형성

- ① 신뢰감 형성
- ② 좋은 첫인상
- ③ 클라이언트를 따뜻하게 맞이하기

2. 언어적·비언어적 의사소통 기술

2.1 사회복지사로서 바람직한 언어적 의사소통 기술

1) 좋은 의사소통의 기반이 되는 태도

- ① 모든 인간은 독특하며, 어느 정도의 오해가 있을 수 있음을 예상하고 문제를 최소화하려는 자세
- ② 다른 사람이 이해하기 쉽도록 자신의 생각을 가다듬어 효율적으로 표현하고자 하는 의지
- ③ 다른 사람이 하고자 하는 말을 있는 그대로 들을 수 있도록 자신의 방어를 줄이고자 하는 의지
- ④ 자신에게 말하고 있는 사람의 말을 주의 깊게 들으려 하는 의지
- ⑤ 자신의 생각, 느낌, 행동에 대해 책임지고자 하는 의지
- ⑥ 상대방을 이해하고, 이해시키기 위해 의사소통에 필요한 충분한 시간을 가지려는 의지

2) 메시지의 수신자 입장에서 좋은 의사소통 규칙

- ① 상대방이 말하는 것을 잘 경청함.
- ② 메시지 전달자를 편안하게 해주고 전달자의 불안을 줄이기 위해 노력함
- ③ 주의를 집중하여 말이나 행동으로 내가 듣고 싶어 한다는 것을 보임
- ④ 말하는 사람을 참을성 있게 대하고 말을 끊지 않음
- ⑤ 전달자가 자신의 메시지를 명확히 하도록 돕기 위해 적절한 질문을 함
- ⑥ 슬픔, 짜증, 화 같은 감정을 통제함
 - 어떠한 내용의 말이라도 감정적으로 동요하거나 의사소통을 가로막는 비판이나 논쟁을 하지 않음

3) 메시지의 전달자 입장에서 좋은 의사소통 규칙

- ① 명확하고 단순한 말을 사용하고, 분명하고 너무 빠르지 않게 말함
- ② 메시지 내용과 몸짓이 일치되도록 하며, 적절한 시선 접촉과 몸짓을 사용함
- ③ 너무 많은 정보로 수신자를 압도하지 않음
 - 길고 복잡한 메시지는 몇 개의 부분으로 나누어 보다 쉽게 이해할 수 있게 함
- ④ 수신자가 잘 이해했는가를 확인하기 위해 질문이나 코멘트 등 피드백을 요구함
- ⑤ 슬픔, 짜증, 화 같은 감정을 통제하고, 의사소통을 가로막는 비판이나 논쟁을 하지 않음

2.2 비언어적 의사소통 기술

1) 비언어적 의사소통 기술의 적용

- ① 일상적인 대면적 의사소통의 약 90%가 비언어적 의사소통과 관련
- ② 모든 메시지의 약 50%가 얼굴 표정
 - 특히 눈을 통해 전달되며, 약 30%는 목소리의 어조나 음조 등을 통해 표현
- ③ 클라이언트의 비언어적 의사소통에 집중하면, 클라이언트의 사고나 감정의 일치 여부를 알 수 있음
- ④ 클라이언트가 사회복지사를 어떻게 인식하고 있는지 파악할 수 있음

2) 시선접촉

- ① 의사소통의 중요한 수단으로 우리의 감정 상태를 보여줌
- ② 의사소통에 참여 여부를 알리는 표시를 나타내고, 민감성과 이해를 나타내는 지표
- ③ 시선접촉이 없는 것은 진실성이나 흥미가 없는 것으로 해석되기도 함
- ④ 클라이언트에게 눈을 맞추고 있는 것이 중요하지만, 지나치게 응시하거나 노력하게 되면 무례함이나 분노로 받아들여질 수 있음

3) 목소리의 어조

- ① 목소리의 어조는 감정을 나타내기도 함
- ② 크고 힘이 있는 어조는 공격성, 통제, 그리고 힘이 있음을 나타냄
- ③ 단조로운 어조는 흥미가 없음을 나타냄
- ④ 미소, 고개를 끄덕이거나 흔드는 것, 인상 쓰는 것 등의 얼굴 표정을 잘 관찰
 - 사회복지사에게 보내는 메시지를 파악

4) 팔과 손의 동작

- ① 강하지만 표현되지 않은 감정을 나타냄
- ② 다리를 꼬거나 팔짱을 끼는 등의 신체적 표현은 방어적인 태도를 나타내기도 함
- ③ 편안해 보이는 자세는 타인에 대한 개방성을 나타냄
 - 그러나 주먹을 쥐고 있으면 분노나 불안의 표시
 - 손발을 까딱이거나 다리를 떠는 등 안절부절 못하는 것은 불안과 신경질적인 모습의 표현

5) 신체적 자세

- ① 여러 가지의 태도와 의도를 나타냄
- ② 사회복지사는 클라이언트를 만날 때 정중하게 대하는 자세 취함
 - 적절한 거리를 유지하면서 클라이언트의 몸동작을 잘 파악하고, 클라이언트의 선호에 맞추어 의자의 위치를 잘 조정해야 함

6) 옷차림과 외모

- ① 비언어적 의사소통의 중요한 형태
- ② 사회복지사는 자신의 의복이나 머리모양에 신경을 써야 함
- ③ 예를 들면, 청소년 클라이언트에게는 받아들여질 수 있는 의복이 나이 든 클라이언트에게는 가볍고 무례하게 느껴질 수 있음
- ④ 신참 사회복지사는 슈퍼바이저에게 적절한 의복의 선택 등에 대해 조언을 받아 자신이 속해 있는 기관의 특성에 맞는 옷차림과 외모를 갖추 필요 있음

3. 효과적인 의사소통 기술

3.1 사회복지실천에서 사용되는 효과적인 의사소통 기술들

1) 분위기 조성 기술

- ① 의사소통을 위해 심리적으로 편안한 분위기를 만드는 기술
 - 의사소통은 클라이언트와의 상호작용이 특징적이므로 서로에 대한 이해와 개방성을 촉진하는 방향으로 분위기를 형성하여야 함
- ② 공감, 진심, 온화함 등
 - 공감 : 사회복지사가 클라이언트를 수용하고 그에게 관심이 있음을 전달하는 능력으로, 클라이언트의 감정을 공개적으로 수용하고 인정하는 것
 - 진심 : 클라이언트에게 사회복지사가 믿을 만한 사람임을 전달하는 것으로, 사회복지사의 언어적 · 비언어적 표현이 일치함으로써 전달됨
 - 온화함 : 친밀하고자 하는 욕구를 전달하는 것으로, 친밀감 속에서 클라이언트는 긍정적 · 부정적 감정을 표현할 수 있고 자신을 가치 있는 존재로 느낄 수 있게 됨

2) 자신을 소개하는 기술

- ① 의미 있는 의사소통의 중요한 첫 단계는 사회복지사가 자신을 소개하는 것
- ② 자신이 누구이고, 원하는 메시지나 정보의 교환에서 그의 역할이나 책임이 무엇인지 간단하게 묘사

[ex] “안녕하세요, 00이 어머니시죠. 저는 서00입니다. 이 센터 복지팀의 사회복지사입니다.”

3) 관찰기술

- ① 클라이언트가 말하고 행동하는 것에 주의를 기울여 그를 이해하는 것
- ② 초기면담 이전에 클라이언트가 대기실에서 기다리고 있는 상황에서부터 시작됨
- ③ 면담 중에는 클라이언트의 언어적 표현뿐 아니라 비언어적 표현에도 민감해야 함
- ④ 클라이언트의 비언어적 표현이 언어적 표현과 일치하는가 하는 것은 클라이언트의 감정과 표현의 차이를 밝히는데 매우 중요한 단서가 됨
 - 그러나 비언어적 표현을 관찰한 결과의 판단은 사람에 따라 다를 수 있으므로 신중해야 함. 예를 들면, 클라이언트가 고개를 숙이고 손가락을 만지작거리는 모습이 사람에 따라서는 불안한 것으로 보이기도 하고 혹은 면담에 대한 거부반응으로 보일 수도 있기 때문에 판단에 신중을 기해야 함

4) 해석기술

- ① 클라이언트의 표현과 행동상황 저변의 단서를 발견하고 그 결정적 요인들을 이해하여 클라이언트가 깨달을 수 있도록 원조하는 기법
- ② 이 기법은 특정상황에 대한 해석이 다양할 수 있으므로 조심스럽게 사용하여야 함
[ex] 남편이 자상하지 못한 것에 불만을 표현하는 여성의 경우, 그 불만의 저변에 남편에 대한 의존적 욕구가 있을 수 있거나, 어린 시절 자신과 어머니를 버린 아버지에 대한 분노를 남편에게 전치(displace)했거나, 자신의 열등감의 표현으로 남편에 대해 불만을 늘어놓는 것일 수도 있기 때문.
- ③ 이처럼 사회복지사는 다양한 가설을 가지고 하나씩 점검하여 최종확인 된 것을 클라이언트가 이해할 수 있도록 설명해야 함

5) 메시지를 계획하는 기술

- ① 어느 정도의 시간을 메시지 전달에 사용할 수 있는가?
- ② 내가 전달하고자 하는 메시지의 핵심적인 내용이 무엇인가?
- ③ 내 메시지의 어느 부분에 오해의 소지가 있고 혼란스러운가?
- ④ 나의 메시지를 상대방이 잘 이해하고 받아들일 수 있도록 어떻게 구성할 것인가?
- ⑤ 나의 메시지를 받는 사람이 언제, 어디에서 관심과 주의를 잘 기울일 것인가?
- ⑥ 나는 이 메시지를 전달할 신뢰성과 지위를 가지고 있는가? 혹은 다른 사람이 이것을 전달하는 것이 더욱 효과적일 것인가?를 계획하는 기술
- ⑦ 메시지의 가장 중요한 부분은 전체의 앞이나 끝부분에 두는 것이 좋음

6) 의사소통의 목적을 설명하는 기술

- ① 이 기술은 전달자가 메시지를 전달하는 이유를 설명하고 언급하는 것임
[ex] 지역아동센터의 사회복지사가 아동학대 담당 경찰에게 : “아시다시피, 우리 기관에서는 철수를 위탁가정에 보냈습니다. 저는 김00경사님이 언제 철수를 경찰서에서 진술하게 하려는지 알고 싶습니다. 왜냐하면 학교에 결석계를 제출해야 하고, 철수를 경찰서까지 데리고 올 교통편을 미리 알아봐야 해서요”
- ② 이를 통해 수신자는 적절한 맥락에서 메시지를 파악할 수 있게 됨

7) 비언어적 의사소통을 따라가는 기술

- ① 수신자가 메시지에 동의하고 있지 않거나 혼란스러워 하거나 건성으로 대하고 있음을 비언어적 의사소통을 통해 보이게 될 때 활용하는 기법
- ② 사회복지사는 이를 놓치지 않고 따라가면서 반응하는 시도가 필요
[ex] “영희씨, 제가 영희씨에게 저희 기관에서 도움을 받을 수 있는 절차를 설명할 때 영희씨가 조금 혼란스러워 보였는데, 궁금한 점이 있으면 편안하게 물어 보세요”

8) 질문에 응답하는 기술

- ① 질문에 대해 적합한 답을 분명하게 하는 기술
 - 질문을 제대로 듣지 못하거나 딴 생각으로 놓치는 경우도 있으므로 정확하게 응답
- ② 질문을 주의 깊게 듣고 필요 없는 부가사항을 첨가함 없이 응답하는 기술

9) 메시지 수신을 확인하는 기술

- ① 사회복지사의 메시지를 수신자나 클라이언트가 정확하게 이해했는지 확인하기 위해 활용하는 기술
- ② 여러 가지 질문과 탐색을 사용
[ex] “제가 설명 드린 회의안건에 대해 어떻게 이해했는지 내게 다시 말해 주시겠어요?”

10) 단어의 의미를 확인하는 기술

- 의사소통을 하는 사람들이 주요 단어들을 같은 의미로 생각하고 있는지 확인하기 위한 기술

4. 나 전달법

4.1 의사소통을 가로막는 You- Message

1) 개념

- ① 다른 사람의 필요한 행동변화를 요구하는 것을 목적으로 지시나 명령 또는 해결책을 주는 언급, 위협을 하는 등의 메시지
- ② 이러한 메시지는 잘 전달되더라도 수신자의 기분이 상하게 되는 이유가 되며, 대개는 변화에 대한 부가적인 저항으로 끝나는 경우가 많음

2) You- Message의 사례

[ex] “네 방은 네가 알아서 좀 치워라” , “너는 나를 정말 화나게 만들고 있어” , “너는 그 생각을 버리고, 내 충고를 듣는 게 좋겠어” , “네가 만약 이걸 하지 않는다면, 난 널 그냥 두지 않겠어” 등

4.2 나 전달법 (I- Message)

1) 개념

- ① 매우 널리 적용할 수 있는 기본적인 의사소통 기술
- ② 일반적인 대인관계의 문제를 스스로 해결할 수 있도록 원조하는 기술
- ③ 상대를 비난하거나 책임을 묻는 대신에 “난 당신이 당신 행동에서 변화가 필요하다는 결심을 할 것으로 믿는다” 는 것을 암묵적으로 전달하는 기법

2) I- Message의 사례

① “이것이 나의 관심사다” , “이게 내가 느끼는 것이다” , “그 일로 난 이렇게 당황하게 되었다” 고 표현

[ex] 오전에 자활참여 주민이 작업장으로 가기 위해 모이기로 했던 시간보다 40분 정도 늦게 왔을 때 : “허태만씨가 저와 약속한 시간보다 40분이나 늦게 오셔서 저는 속상하고 당황스럽습니다(감정). 왜냐하면 오전 시간을 그냥 허비하는 것이 속상하고 오늘 오전 스케줄이 어렵게 되었어요(명백한 영향)”

[ex] 아동보육시설에 근무하는 사회복지사가 자신의 방을 치우지 않고 어지럽히기만 하는 아동에게 : “길동아, 네가 오늘 오전처럼 방을 어지럽히고 정리를 하지 않아 (특정행동에 대한 분명한 묘사), 선생님은 당황스럽고 속상했단다(경험된 감정). 왜냐하면 나는 다른 할 일이 많은데, 네 소지품 정리까지 하고 나니 내가 해야 될 일을 다 마칠 수가 없었단다(명백한 영향)”

② 특정 행동에 대해 간결하지만 분명하게 묘사하고, 그 특정 행동으로 인해 경험된 감정과 그 행동으로 인한 명백한 영향을 묘사함

③ 유능한 사회복지사는 클라이언트나 다른 전문직과의 대화에 I- Message를 활용

정리하기

- 사회복지 의사소통의 이해 : 사회복지 의사소통의 특성(의사소통의 정의, 특성), 사회복지 의사소통의 조건(물리적 조건, 라포형성)
- 언어적·비언어적 의사소통 기술 : 사회복지사로서 바람직한 언어적 의사소통 기술 (좋은 의사소통의 기반이 되는 태도, 메시지의 수신자 입장에서 좋은 의사소통 규칙, 메시지의 전달자 입장에서 좋은 의사소통 규칙). - 비언어적 의사소통 기술(비언어적 의사소통 기술의 적용, 시선접촉, 목소리의 어조, 팔과 손의 동작, 신체적 자세, 옷차림과 외모 등)
- 효과적인 의사소통 기술 : 사회복지실천에서 사용되는 효과적인 의사소통 기술들(분위기 조성 기술, 자신을 소개하는 기술, 관찰기술, 해석기술, 메시지를 계획하는 기술, 의사소통의 목적을 설명하는 기술, 비언어적 의사소통을 따라가는 기술, 질문에 응답하는 기술, 메시지 수신을 확인하는 기술, 단어의 의미를 확인하는 기술 등)
- 나 전달법 : 의사소통을 가로막는 You-Message의 개념 및 사례, 의사소통에 유용한 나 전달법(I-Message)의 개념 및 사례

3주차 2차시 표현적 의사소통기술

학습 목표

- 표현적 의사소통 기술을 나열할 수 있다.
- 목적, 역할 및 기대의 명료화를 설명할 수 있다.
- 초점화, 세분화하기를 나열할 수 있다.
- 정보공유와 직면하기를 정의할 수 있다.

학습 내용

1. 표현적 의사소통기술의 이해
2. 목적, 역할 및 기대의 명료화
3. 초점화의 개념 및 기술
4. 세분화의 개념 및 기술
5. 정보공유
6. 직면

1. 표현적 의사소통 기술의 이해

1) 표현적 의사소통 기술

- ① 클라이언트의 인식적 토대보다는 사회복지사 자신의 전문적인 지식, 경험에서 비롯되는 인식적 토대에서 의사소통을 하는 것
- ② 사회복지사가 새로운 주제를 소개하거나 클라이언트가 시작한 주제를 보다 확장하여 표현하도록 하는 기술
- ③ 집단 성원들이 사회복지사의 역할, 의도적인 집단 경험과 참여자에 대한 사회복지사의 기대를 이해하도록 원조
- ④ 집단성원들 간의 상호작용을 향상시키고, 강화하는 데 사용될 수 있음
- ⑤ 클라이언트들이 인식하지 못하는 부가적인 자원을 깨닫게 하고, 새로운 방식의 생각, 느낌, 행동들을 고려하도록 원조
- ⑥ 일반적으로 사용되는 기술 : 목적, 역할 및 기대의 명료화, 초점화, 세분화, 정보 공유, 직면 등

2) 표현촉진기술

- ① 정보를 이끌어내기 위해 클라이언트의 표현을 촉진하는 기술
- ② 클라이언트의 정보노출을 촉진하기 위해 사회복지사가 고개를 끄덕이거나, “그래서요?”, “그렇군요” 등의 반응을 보이면서 클라이언트를 수용하고 이해하고 있음을 느끼게 해 주는 것
- ③ 클라이언트가 말한 것을 간단히 반복해주거나, 새로운 단어로 바꾸어 재진술
[ex] “제가 얼마나 기가 막히겠어요?” ⇒ “정말 기가 막히겠네요”
“뭐 하나 제대로 되는 것도 없고 뭘 해야 할지 막막해요” ⇒ “매우 절망적인 것 같군요” 라고 인지적인 말로 바꾸어 표현하는 것 등
- ④ 클라이언트의 표현뿐 아니라 사회복지사의 표현도 구체적이어야 함
[ex] “전보다 분노조절이 잘 되시는 것 같네요” ⇒ “어제 어머니가 야단치실 때 화내지 않고 그럴 수밖에 없는 상황을 잘 설명하신 것으로 보아 지난번에 비해 화를 잘 참으시게 된 것 같네요” 라고 분명하고 구체적으로 표현

2. 목적, 역할 및 기대의 명료화

1) 명료화의 개념

- ① 사회복지사가 클라이언트에게 면접의 일반적인 목적에 대한 자신의 관점을 명확하게 언급함
- ② 사회복지사의 역할을 명백하게 설명
- ③ 사회복지사가 클라이언트에게 가지는 기대감을 분명하게 말함
- ④ 클라이언트로 하여금 여러 가지 관련된 부분들에 대한 염려를 줄이도록 명확히 함

2) 목적, 역할 및 기대의 명료화 기술

- ① 사회복지사가 면담과정에서 지켜야 할 어느 정도의 규범을 알림
- ② 클라이언트에게 계약 단계나 개인, 집단, 조직 등에 개입을 하기 전에 목적과 역할에 대해 충분한 설명을 할 수 있어야 함
- ③ 목적, 역할 및 기대의 명료화 기술은 집단 수준의 실천에서 더 강조 되는 기술

3) 예시(주교재, p.55)

사회복지사 :

- 반갑습니다. 오늘 프로그램에서는 우선 저를 소개한 뒤에, 이 시간을 어떻게 보낼 지에 대해 말씀드리도록 하겠습니다.
- 제 이름은 김00이고, 이 센터에서 사회복지사로 일하고 있습니다.
- 이번 상담 프로그램의 일반적 **목표**는 가정에서 폭력과 학대를 경험하는 여러 사람들과 함께 여러분들의 문제, 관심사, 희망을 나눌 수 있는 기회를 갖는 것입니다.
- 저는 여러분들의 문제를 들어주고, 여러분들이 어떻게 해야 할지를 직접적으로 알려주기보다는 여러분들이 서로 도울 수 있도록 원조하는 **역할**을 할 것입니다.
- 저는 우리들이 만나는 시간마다 가정폭력에 대한 정보를 나누고, 모든 사람들이 서로 들을 수 있는 기회를 갖도록 노력할 것입니다.
- 저는 이 집단에서 여러분들 각자 원하는 것과 여러분 자신의 관심사, 경험과 생각을 서로 이야기하면서, 다른 사람들이 자신에 대해 표현하는 것을 듣고, 나타난 문제를 해결하기 위해 함께 협력할 것입니다.
- 여러분들은 이러한 접근방식을 어떻게 생각하십니까?

3. 초점화의 개념 및 기술

1) 초점화의 개념

- ① 사회복지사가 사회복지실천에서 중요한 어떤 부분을 강조하거나 집중시킬 때 사용되는 표현적 의사소통 기술 중 하나
- ② 사회복지사와 클라이언트와의 관계에서 합의한 목표와 목표에서 벗어난 주제를 이야기할 때 그들의 목표를 향해 나아가도록 새롭게 방향을 되돌리는 기술

2) 초점제공기술

- ① 제한된 시간에 최대의 효과를 보기 위해 전문적인 관계에서 불필요한 방향과 시간 낭비를 막아주는 효과적인 기법
- ② 클라이언트의 산만한 사고와 감정을 정리하여 중심이 되는 문제를 좀 더 깊이 탐색하고 원하는 변화를 이끌어낼 수 있도록 원조

[ex] 아이의 학습부진 문제로 면담하는 경우, 사회복지사는

“유해환경도 중요하지만, 우선 아이의 학교생활에 대해 좀 더 이야기를 나눈 뒤, 시간이 남을 경우 그 이야기를 마저 하는 것이 좋겠어요” 라며 학습부진으로 초점을 맞춤

- ③ 한 주제에서 다른 주제로 넘어갈 때 그동안 논의된 바를 간단히 요약하여 장황한 클라이언트의 말을 정리하는 기술로, 클라이언트로 하여금 보다 명확한 관점을 가질 수 있도록 원조

3) 예시(주교재, p.57)

사회복지사 : (한 집단성원이 대인관계를 향상시키고 싶다고 표현한다면 다음과 같이 초점화 할 수 있음)

- 00씨, 당신은 살아오면서 만났던 남자가 무책임하고 믿을 수 없었다고 이야기 했는데, 저도 남자이고 이 집단에는 다른 남성들도 있는데, 당신이 우리들에게는 어떤 생각을 가지는지에 대해 이야기를 해주셨으면 합니다.

4. 세분화의 개념 및 기술

1) 세분화의 개념

- ① 부분화
- ② 클라이언트가 어떠한 문제나 주제 혹은 근심 등의 복잡한 현상을 쉽게 다루기 위해 처리가 용이한 단위로 나누는 기술

2) 세분화 기술

- ① 탐색과정에서 매우 유용
- ② 사회복지사와 클라이언트가 많은 문제를 한꺼번에 다루려고 한다면 원조관계에서 매우 혼란스러울 수 있으므로, 전체적인 것을 한번에 하나씩 탐색하면서 전체를 부분적으로 나누고 정리하는 기술

3) 예시(주교재, p.58)

사회복지사 :

- 한꺼번에 많은 일들로 매우 힘든 상황에 있는 것 같습니다.
- 남편과 아들이 동시에 힘든 문제를 여러 가지 가지고 있어서 00씨께서 어찌할 바를 모르고 계신 것 같군요.
- 해결해나가야 할 문제들(남편의 행동과 아들에 관한 클라이언트의 감정)이 너무나 많기 때문에 한 번에 한 가지씩 살펴보는 게 어떻겠습니까?
- 어떠한 부분의 문제가 00씨를 가장 힘들게 하고 있고, 해결이 되었으면 하는지, 그것부터 시작하는 것이 좋을 것 같습니다.

5. 정보공유

1) 정보공유의 개념

- ① 지역사회 환경 가운데 이용할 수 있는 자원에 대해 안내하고 공유하는 기술
- ② 사회복지사가 지역사회 프로그램과 서비스에 대한 정보를 클라이언트에게 제공

2) 정보공유기술

- ① 사회복지사의 역할 : 교사, 훈련가, 정보제공자의 역할 수행
- ② 정보는 클라이언트에게 매우 확실한 자원이 됨
- ③ 훈련이나 교육목적의 집단을 지도할 때 교사의 역할로 많은 양의 정보를 성원에게 제공
- ④ 사회복지사가 소유하고 있는 정보를 클라이언트의 욕구에 맞게 전달하고 공유
- ⑤ 현재의 목적과 상황과 관련된 정보를 적절하게 제공
- ⑥ 그러나 사실과 의견을 분명하게 구분해야 하며, 클라이언트가 자유롭게 받아들이거나 거절할 수 있는 여건에서 자료나 정보를 전달

3) 예시(주교재, p59)

사회복지사 :

- 제 생각으로는 아이들이 성장함에 따라 부모들도 점차적으로 규칙을 완화하고 훈계의 방법을 바꾸는 것이 현명하다고 봅니다.
- 저는 대부분의 13세 청소년과 17세 청소년은 매우 다른 방식으로 대해야 한다고 생각합니다. 당신의 생각은 어떻습니까?

6. 직면

1) 직면의 개념

- ① 클라이언트에게 말과 행동 사이에 불일치나 모순을 직접적으로 지적하는 것
 - 문제를 지속시키는 클라이언트의 감정, 행동, 사고의 모순을 직접 지적해 주는 것
- ② 그러나 이를 받아들이기 어려운 클라이언트에게는 방어적 반응을 일으킬 수 있으므로, 직면에 앞서 깊은 이해를 바탕으로 공감적 대화가 전제되어야 함
- ③ 클라이언트로 하여금 행동과 가치, 사고의 관계를 한번 스스로 생각해보도록 질문을 하는 것 (=자기직면)
- ④ 직면은 다른 사람들을 공격하거나 비평할 때 쓰는 기술이 아니라 그들의 행동이 역기능적으로 되거나 언어적 메시지와 비언어적 메시지가 일치하지 않을 때 이용

2) 직면기술

- ① 직면기술은 클라이언트의 자기인식을 증진시키고 변화를 촉진시키기 위한 기술
- ② 사회복지사는 개인이나 집단이 생각, 감정, 행동을 나타내는 데 있어서 분명한 불일치나 모순을 살펴야 함
- ③ 클라이언트가 직면하게 되었을 때 매우 강한 감정적 반영(사회복지사의 비판, 비난, 불쾌감 등)을 경험할 수 있으므로, 직면기술은 신중하게 사용되어야 함
- ④ 직면이 사용될 때는 개인과 집단 성원들에게 온정, 이해, 관심을 가지고 의사소통을 해야 함
- ⑤ 직면 전과 후에 공감적 의사소통을 충분히 사용
- ⑥ 사회복지사는 메시지의 내용에 대해 책임감을 가지고 다른 사람들이 달리 볼 수도 있다는 점을 인정하는 방식으로 직면하게 함
- ⑦ 기본적인 신뢰감이 형성된 후에 지지하는 기술과 함께 사용하면 효과적

3) 예시(주교재, pp.60-61)

- ① 두 가지 언어적 진술 사이의 모순(앞말과 뒷말이 다를 때)
 - 사회복지사 : 00씨는 아무런 문제가 없다고 하는데, 그 사람이 당신에게 좀 화가 났다고 하지 않으셨나요? 아까 한 말은 이 말과는 좀 다른 것 같군요.
- ② 말과 행동 사이의 불일치
 - 사회복지사 : 00씨는 아내와의 관계를 긍정적으로 회복시키기 위해 필요한 것은 무엇이든지 할 의향이 있다고 하였고, 아내와 두 번의 데이트를 하기로 약속했습니다. 하지만 당신은 아내와 데이트를 하기로 한 날, 밤늦게까지 일했고, 한 번도 약속을 지키지 못하였는데, 이것이 무엇을 뜻하는 것 같습니까?
- ③ 말과 행동사이의 불일치
 - 사회복지사 : 상담에 와서 좋은 성적을 내고 싶다고 말은 늘 하고 있어도 대부분의 시간은 잠자는 데 쓰고 있으시군요., 당신은 대학원에 진학하고 싶다고 말은 하면서도 전혀 공부를 하는 것 같지 않군요.
- ④ 두 가지 감정과 행동 사이의 모순
 - 사회복지사 : 요즘 마음이 행복하다고 하셨는데, 표정은 쓸쓸해 보이시네요. 입 모양은 웃고 있지만 이를 악물고 계시네요.

⑤ 두 가지 감정 사이의 불일치

- 사회복지사 : 00씨는 당신 누이에게 화가 났다고 하시는데, 다른 사람이 누이 칭찬을 하면 왜 그렇게 좋아하시나요?

⑥ 가치관과 행동 사이의 불일치

- 사회복지사 : 00씨는 본인이 매우 점잖은 분이라고 말씀하셨는데, 다른 사람을 놀리는 것도 되게 좋아하시고, 친구들을 놀려 대시는 것 같은데요.

⑦ 자기개념과 실제 대인관계에서의 경험 사이의 불일치

- 사회복지사 : 00씨는 친구 중에 아무도 00씨를 좋아하지 않는다고 그러셨는데, 지난주에 누가 같이 점심 먹자고 했다고 하지 않으셨어요?

정리하기

○ 표현적 의사소통 기술

- 클라이언트의 인식적 토대보다는 사회복지사 자신의 전문적인 지식, 경험에서 비롯되는 인식적 토대에서 의사소통을 하는 것
- 사회복지사가 새로운 주제를 소개하거나 클라이언트가 시작한 주제를 보다 확장하여 표현하도록 하는 기술

○ 목적, 역할 및 기대의 명료화

- 명료화 : 사회복지사가 클라이언트에게 면접의 일반적인 목적에 대한 자신의 관점을 명확하게 언급함
- 목적 및 역할 기대의 명료화 기술 : 클라이언트에게 계약 단계나 개인, 집단, 조직 등에 개입을 하기 전에 목적과 역할에 대해 충분한 설명을 할 수 있어야 함

○ 초점화 : 사회복지사가 사회복지실천에서 중요한 어떤 부분을 강조하거나 집중시킬 때 사용되는 표현적 의사소통 기술 중 하나

○ 세분화 : 클라이언트가 어떠한 문제나 주제 혹은 근심 등의 복잡한 현상을 쉽게 다루기 위해 처리가 용이한 단위로 나누는 기술

○ 정보공유

- 지역사회 환경 가운데 이용할 수 있는 자원에 대해 안내하고 공유하는 기술
- 사회복지사가 지역사회 프로그램과 서비스에 대한 정보를 클라이언트에게 제공

○ 직면 : 클라이언트에게 말과 행동 사이에 불일치나 모순을 직접적으로 지적하는 것

4주차 1차시 초기 상담면접기술

학습 목표

- 개인, 집단, 가족 대상의 사회복지실천 현장에서 공통적으로 활용되는 상담면접의 기초기술을 이해할 수 있다.
- 적극적 경청기술에 대해 자세히 이해할 수 있다.
- 상담면접에서의 질문기술에 대해 구체적으로 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 상담면접의 기초기술
2. 적극적 경청기술의 이해
3. 상담면접의 질문기술

1. 상담면접의 기초기술

1.1 상담면접 준비단계의 중요성 및 의의

1) 면접(interview)의 개념

- ① 상담이 이루어지는 대면관계 속의 만남
 - 사회복지사와 클라이언트와의 만남을 의미
- ② 사회복지실천 현장에서 수차례의 면접을 통해 상담이 이루어짐
- ③ 면접은 사회복지실천에서 대단히 중요한 역할을 함

2) 상담면접 준비단계의 중요성과 의의

- ① 상담면접의 준비단계 : 클라이언트의 생각, 감정을 미리 헤아려 클라이언트의 상황에 맞추려는 준비활동이 일어나는 단계
- ② 상담면접을 통하여 의사소통을 촉진하고, 가능케 하고, 문제를 사정하고, 계획을 세우고, 개입하고 서비스를 제공하는 역할을 함
- ③ 의사소통기술과 함께 클라이언트를 직접 만나 서비스를 제공할 때 이용될 뿐만 아니라 다른 전문가, 가족 성원, 이웃과 일반 대중들과 의사소통을 잘할 수 있게 함
- ④ 상담면접의 방법 : 목적을 가지고 대화하는 것
 - 구체적이고 의도적인 목적을 충족시키기 위해 계획됨
- ⑤ 훌륭한 계획과 준비는 성공적인 면접을 보증함
- ⑥ 사회복지사가 클라이언트를 만나기 전 준비단계에서 원조과정 전반을 체계적으로 검토하고 준비하는 것은, 사회복지실천의 효과를 향상시키는 초석을 놓는 것과 같음

3) 상담면접의 유형

- ① 상담면접의 목적은 클라이언트의 문제와 욕구에 의한 과제형태에 따라 다름
 - 면담의 목적에 따라 : 정보수집을 위한 면접, 정보제공을 위한 면접, 사정을 위한 면접, 변화를 위한 면접 등이 있으나 서로 중복되는 경우가 많음
- ② 무엇에 초점을 더 두느냐에 따라 면담의 목적이 달라질 수 있어 사전 고려가 필요
- ③ 예 : 국민기초생활보장 수급권자를 선정하기 위하여 적격성 여부 확인 위한 면접, 클라이언트의 인지적, 정서적, 행동적 문제 해결 위해 직접적인 상담서비스 제공 등

1.2 상담면접 전 사회복지사의 태도와 준비사항

1) 사전 검토

- ① 클라이언트의 이전 기록과 기관의 정보를 검토하고 클라이언트의 기본적 배경을 검토하는 것
- ② 그러나 클라이언트에 대한 편견이나 선입견을 갖는 것에 대해 주의를 요함

2) 사전 탐색

- ① 접수나 초기 면접을 담당한 사람과 클라이언트의 의뢰자에게서 클라이언트 및 그의 상황에 대한 질문을 통해 정보를 수집하는 것
- ② 종종 클라이언트가 같은 기관의 다른 사회복지사로부터 서비스를 제공받았다면, 서비스를 제공했던 동료 사회복지사로부터 정보를 수집하는 것도 이에 해당함

3) 사전 협의

- ① 슈퍼바이저나 동료에게서 조인을 구하는 것을 의미
- ② 예 : 우울증을 보이는 여자 청소년을 면접할 예정인 사회복지사는 우울증 및 잠재적인 자살 가능성을 파악하기 위한 질문목록을 슈퍼바이저, 동료와 협의할 수 있음

4) 사전 정리

- ① 첫 면접을 위해 체계적인 물리적 준비를 의미
- ② 사전 정리의 예 : 약속시간 확인, 면담실 사용을 위한 충분한 시간 확보, 비밀보장이 가능한 공간 확보, 면담실 사전예약, 가구배치, 교통편의 및 주차, 장애인을 위한 편의시설, 아동의 발달연령과 사회문화적 배경에 맞는 장난감과 그림 등 준비

5) 사전 공감

- ① 클라이언트가 초기 면접에 오기 전 그들이 겪을 수 있는 느낌 등에 공감해 봄
- ② 현재의 문제 및 상황에 민감하게 반응할 수 있도록 사전 공감을 실천해 봄

6) 사전 자기탐색

- ① 자기인식, 전문적인 자질향상과 관련
- ② 자기분석의 형태로서 타인과의 상호작용에서 어떻게 영향을 주고받는지를 파악
- ③ 사회복지사 자신의 가족력과 개인력을 파악하고, 자신의 특징, 욕구, 선입관, 가치관, 편견, 정서적 약점, 행동양상 등을 이해하는 것

7) 철저한 자기관리

- ① 사회복지사의 개인사정이 전문가로서의 의무와 서비스 전달에 방해가 되지 않도록 하기 위한 것
- ② 자기관리의 예 : 집안 문제나 개인문제로 상담면접에 집중하기 어렵거나 클라이언트와의 면담에 있어서도 집안 문제가 자꾸 떠오르면 사회복지사는 적절한 조치를 취해야 함
 - 클라이언트에게 양해를 구하고 면접을 취소하거나 재조정하는 것 등

8) 사전 계획

- ① 상담 면접 전 면접의 목적과 목표를 검토하고, 면접에서 논의할 주요 과제를 임시적으로 설정하는 것을 의미
- ② 사회복지사 : 클라이언트와의 면접이 심리적 고통을 감소시키기 위한 것인지, 생계수단의 강구를 위한 것인지, 이혼을 위한 법률적 조언을 구하러 온 것인지, 가정폭력의 피해자로서 재발방지책을 모색하기 위한 것인지, 자신의 성격변화 및 자아성장을 위한 것인지 등에 따라 면접의 방향은 다르게 됨
- ③ 클라이언트가 ‘지금 여기에서’ 얻기를 원하는 것이 무엇인지를 정확히 파악하고 그에 대한 해결방안을 강구해 봄으로써 면접의 목적을 명료하게 할 필요가 있음

1.3 상담면접 장소

1) 상담면접 장소의 구분

- ① 물리적 공간, 인터넷(사이버) 공간 등
- ② 상담면접이 이루어지는 현장

- 사회복지시설 및 기관, 학교, 병원, 가정 및 성폭력 상담센터, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 교정시설, 정신건강증진센터, 청소년 상담센터, 개인시설 상담소

- 최근 사회복지실천 영역에서 사실 상담소를 운영하는 경우 증가 : 이 경우 개인이나 팀워크로 출자하여 직접 운영하며, 정부나 지방자치단체가 운영하는 상담면접 관련 기관과 달리 내담자에게서 비용을 받음

2) 상담면접 장소의 조건

- ① 조용한 상담 공간 주변의 분위기
- ② 편안한 실내 가구 배치
- ③ 단정한 느낌을 주는 장소 및 공간
- ④ 사람의 이목을 끌지 않고 내담자가 편안하게 다닐 수 있는 장소 선택이 중요

14 상담면접의 기초기술

1) 시작과 맞이하기 기술

- ① 첫 면담은 사회복지사와 클라이언트 모두 상대방에게 첫인상을 심어준다는 측면에서 후속 면담 및 관계형성, 그리고 문제해결 및 서비스의 효과성에 많은 영향을 줄 수 있음
- ② 성공적인 첫 면담은 조기종결이나 중도탈락을 예방할 수 있는 기회를 제공할 뿐만 아니라 비자발적이거나 참여의지가 미약한 클라이언트의 참여 동기를 강화할 수 있기 때문에 중요함
- ③ 신뢰감 있고 좋은 첫인상
- ④ 비공식적인 대화로 시작
- ⑤ 전문적 관계 속에서 존중

2) 상담면접의 시작기술

- ① 상담면접의 시작단계 : 접수, 치료관계의 착수, 상담면접 시간의 처음 진입 등
- ② 사회복지사의 과업 : 자기소개, 클라이언트에게 클라이언트 자신 및 동행인에 대한 소개를 요청하기, 첫 면담의 목적 설명, 클라이언트의 역할 설명하기, 기관의 정책 및 윤리적 조건에 대해 설명하기, 피드백 요청하기 등과 같은 과업 수행

2. 적극적 경청기술의 이해

2.1 경청의 개념 및 경청기술

1) 경청의 개념

- ① 면접의 기본이 되며, 비지시적(비개입적) 면접기법 중 대표적
- ② 상담면접은 클라이언트의 말을 듣는 것부터 시작

2) 경청기술

- ① 클라이언트가 하는 말을 주의 깊게 들음
- ② 클라이언트의 비언어적 제스처나 자세를 관찰함
- ③ 클라이언트가 자유로이 표현할 수 있도록 적극 격려함
- ④ 사회복지사와 클라이언트 양자 간의 대화내용을 기억하는 것을 모두 포함

2.2 적극적 경청과 경청기술 과정

1) 적극적 경청

- ① 공감적 의사소통기술로서 클라이언트 입장에서 그들의 감정, 생각과 표현을 존중하고 이해하며 인정하는 것을 의미
- ② 적극적 경청을 통한 공감적 이해는 사회복지실천에 있어서 클라이언트의 관계에서 가장 중요한 부분을 차지
- ③ 적극적 경청은 경청에 더하여 사회복지사가 클라이언트의 메시지를 정확하게 받아들이고 이해하고 있음을 클라이언트에게 전달해 줌으로써 클라이언트가 자신이 정확히 이해받고 있다는 생각을 갖도록 하는 행위를 포함함
- ④ 사회복지사가 적극적 경청을 통해 공감적으로 의사소통을 할 때, 클라이언트는 자신이 이해와 존경을 받고 있고, 수용되고 있음을 느낌
- ⑤ 또한 사회복지사가 클라이언트와 라포를 형성하여 지지를 할 때, 그들이 더욱 가치 있는 존재로 느끼고 긍정적인 자아상을 개발할 수 있는 효과가 있음.

2) 적극적 경청기술의 3단계 (p. 81)

- ① 1단계 : 주의를 끄는 초대(inviting)의 단계
 - 신체적 자세와 얼굴 표정, 목소리, 어투 등의 준비자세를 의미하며, 클라이언트가 편안한 마음으로 말할 수 있도록 분위기를 조성함
- ② 2단계 : 경청(listening)의 단계
 - 클라이언트의 말을 듣고, 관찰하고, 격려하며, 기억하는 등의 과정으로, 클라이언트의 메시지를 수용하고 보유하기 위해 귀와 두뇌를 활용하는 것을 의미
- ③ 3단계 : 반영(reflecting)의 단계
 - 클라이언트의 진술에 대해 주기적으로 해석하는 것으로, 클라이언트가 하는 진실한 말속에 숨겨져 있는 의미를 파악해 내는 것을 의미

2.3 적극적 경청기술 중 반영기술 [81-87]

1) 내용 반영(reflecting contents) 기술

- ① 클라이언트의 메시지나 정보에 대한 이해를 전달하기 위한 감정이입기술로서 클라이언트가 말한 내용을 부연하고 다시 클라이언트에게 표현하는 것을 의미
- ② 사회복지사는 대부분 클라이언트에게 문제와 상황에 대해 말하도록 요청하는 것으로 시작함
- ③ 클라이언트가 어느 정도 말을 하고 난 후, 사회복지사가 클라이언트의 사실적 메시지 내용에 중점을 두며, 이를 정확하게 다시 말하는 것은 그 내용에 대해 잘 경청하고 있고, 이해하고 있음을 표현하는 것임
- ④ 전형적인 도입문구 : “당신은 ~~을 말하고 있는 것이군요.” , “내가 정확하게 이해를 하고 있다면, 당신은 ~~하다는 것 같군요.” 등을 사용할 수 있음
- ⑤ 예시 : 사회복지사(공감적으로)- 지금 그 얘기는 여자 친구가 갑자기 당신의 선물 등을 택배로 보내왔고, 헤어지기를 원한다는 말인 것 같군요. 맞나요?
 - 집단대상의 실천의 경우에도 전체집단이나 하위집단이 드러내거나 표현된 내용을 반영할 수 있는데, 사회복지사는 집단에서 확인된 관심이나 상황을 이해하고 있음을 나타내는 말로서 “집단이 ~~을 말하고 있군요.” 라고 할 수 있음.

2) 감정 반영(reflecting feelings) 기술

- ① 클라이언트가 자신의 문제나 상황, 다른 성원들 또는 사회복지사에 대해 느끼는 언어적·비언어적 표현을 이해하는 의사소통 기술
- ② 클라이언트의 말에서 표현된 주요 감정의 내용을 사회복지사가 다른 참신한 말로 되돌려 주는 시도라 할 수 있음
- ③ 사회복지사는 클라이언트의 대화수준에 머물면서 클라이언트에게 어떤 충고나 해결방법의 제시 또는 해석이나 위로를 전달하지 않아야 함.
 - 이러한 반영 기술은 클라이언트 자신이 잘 이해받는다라는 느낌을 주기 때문에 촉진적 상담면접 관계를 형성하는 데 도움을 주며, 사회복지사와 클라이언트가 서로 신뢰하고 안정감 있는 관계를 맺는데 도움이 되는 기법임.
- ④ 전형적인 도입문구 : “당신은 ~(클라이언트가 표현한 말속에 들어 있는 감정을 표현하는 적절한 단어)하게 느끼시는군요.” , “ ~ 때문에 ~를 느끼는군요.” , “ ~하게 느끼시는 것 같네요.” , “ ~하게 들리는데요.” , “ ~라 이해가 되는데요.” , “ 정말 ~한가 보네요.” 등을 사용할 수 있음.
- ⑤ 예시 : (아버지의 술주정으로 부모 간의 싸움이 잦은 00이가 사회복지사에게)
 - 클라이언트 : “선생님, 저는 집에 가기 싫어요. 아버지가 자주 술에 취해 어머니를 때리고 어머니와 치고박고 서로 싸워요. 집에 들어가기 무서워요.”
 - 사회복지사 : “그래, 부모님이 화목하지 않고 자주 싸워 마음이 매우 아프겠구나. 그리고 어떻게 해야 좋을지 몰라 많이 답답하겠구나.” 또는 “그랬구나, 집에서 부모님이 자주 싸우셔서 무섭고 불안하겠다. 그래서 집에 들어가기 정말 싫겠구나.”

3) 결합적 반영기술

- ① 클라이언트가 말하는 내용, 감정, 생각, 의미를 혼합하여 직접적이거나 간접적으로 표현하는 것에 대해 반응하는 것
- ② 적극적 경청과 공감적 의사소통의 더욱 완벽한 형태로, 메시지의 감정적 측면 뿐만 아니라 사실적 부분도 전달하는 것
- ③ 반영하기 기술의 가장 복잡한 형태이며, 감정과 의미를 함께 반영하는 기술임
- ④ 전형적인 도입문구 : “당신은 ~ 때문에 ~ 느끼고 계시는군요.” , “당신은 ~하게 느끼지만, ~하게 생각하시는군요.” 등을 사용할 수 있음.

- ⑤ 예시 : (얼굴이 경직되며 이야기 하는 클라이언트에게 사회복지사가)
- 클라이언트 : “나의 어머니는 내가 죄를 진 것 같이 생각하게 만들어요.”
 - 사회복지사 : “00씨는 어머니가 당신에게 죄책감을 심어주고 있다는 생각 때문에 어머니를 불쾌하게 느끼고 계시는군요.”

3. 상담면접의 질문 기술

3.1 질문기술의 의의 및 내용

1) 질문기술의 의의

- ① 사회복지사가 필요한 정보를 얻기 위해 상담면접에서 활용되고 있는 기법 중 하나
- ② 클라이언트의 생각과 느낌을 표현하도록 돕기 위해 활용됨

2) 질문기술의 영향

- ① 사회복지사의 개방적이고 탐구적인 자세로의 진지한 질문은 클라이언트의 자기탐색을 촉진하고,
- ② 당연하다고 여겼던 기존의 사고방식과 행동방식의 객관성에 대한 평가와,
- ③ 상담면접자의 질문태도를 내면화하여 클라이언트가 지금까지 살아온 타성으로 삶을 살아가려는 부분과,
- ④ 그것을 검토하고 수정하려는 부분 간의 내적 대화로까지 영향을 미침
- ⑤ 클라이언트의 자기탐색과 표현을 방해하지 않도록 해야 함.

3.2 개방적 질문과 폐쇄적 질문

1) 개방적 질문

- ① 클라이언트에게 자신의 대답을 선택할 책임과 기회를 가능한 한 많이 주는 것
- ② 주로 초기면접이나 첫 만남에서 이용하는 것이 유용하지만, 클라이언트가 자신이 말하고 싶을 때 자신의 생각과 감정을 표현할 수 있는 선택의 자유를 허용함
 - 그러므로 탐색하기 위한 충분한 시간을 가지는 것이 중요함

③ 예시 :

- 개방적 질문 : “당신의 아이들에 대해 이야기해 주시겠어요?” , “00씨의 직업에 대해 이야기해 주세요.” , “00씨의 직업에 대해 어떤 점을 좋아하고, 어떤 점을 싫어하세요?” 등
- 초기면접이나 사정을 위한 개방 질문 : “제가 어떻게 도와드릴 수 있을까요?” , “(기록대장을 보며) 무슨 일이 일어났는지에 대해 조금은 알고 있지만, 이에 대해 00씨가 저에게 자세히 말씀해 주셨으면 좋겠어요.”
- 생활력을 알기 위한 면접 : “00씨에 대해 제가 알 수 있도록 자신에 관해 무엇이든지 말씀해 주면 좋겠어요.”

2) 폐쇄적 질문

- ① 클라이언트가 “예, 또는 아니오” 로 답할 수 있거나 자신의 이름, 주소, 연령 등에 대해 단지 몇 마디로 간단하게 답하게 하는 질문
- ② 클라이언트에게 선택할 자유를 주지 않고 제한을 두는 것으로 구체적인 상황에 초점을 둬으로써 클라이언트가 대답할 수 있는 범위를 제한하는 질문의 형태
 - 사회복지사가 특정한 구체적 정보를 필요로 하거나 또는 클라이언트가 너무 당황하고 혼란스러워할 때 방향과 초점을 유지하기 위해 활용하기도 함
- ③ 예시 :
 - 폐쇄적 질문 : “00씨가 자녀들로 인해 괴로워하는 것은 등록금 때문인가요?”
 - 기본적인 정보를 얻기 위한 질문 : “이름과 주소를 말씀해 주시겠어요?” 등

3.3 간접 질문과 ‘무엇’ 질문

1) 간접 질문과 직접질문의 예

- ① 공감과 같은 다른 기술과 결합될 때, 간접 질문은 단조로움과 계속되는 질문의 경직성을 완화하는 데 효과적임
- ② 물음표가 없는 것이 보통이지만, 그러면서도 질문을 하는 것이고, 직접적인 개방적/폐쇄적 질문보다 덜 위협적인 경향이 있음.
- ③ 간접질문은 질문이 질문처럼 느껴지지 않을수록 더 좋은 질문이며, 관심을 보여 주면서도 질문처럼 들리지 않는다는 점에서 가치가 있음.

④ 예시 :

- 간접 질문 : “낮에 일하고 밤에 공부한다는 것은 확실히 고된 일일 겁니다.
- 직접 질문 : “낮에 일하고 밤에 공부한다는 것은 고된 일입니다. 그렇지 않나요?”
- 간접 질문 : “그런 상황에 대해 어떻게 생각하세요?”
- 직접 질문 : “그런 상황에 대해 어떻게 생각하시는지 궁금하네요.”

2) ‘무엇’ 질문

① 단기가족치료에서 특히 유용하며, 과거보다는 현재를 강조

② 클라이언트의 힘든 상황과 관련된 광범위한 이슈나 지속적으로 문제에 작용하는 요인들 또는 관련이 있는 다른 사람들에 대해 탐색하려고 할 때 유용한 질문

③ 예시 :

- “가족 내 이러한 상황을 계속 악화시키는 요인이 **무엇**인가요?”
- “이 문제에 계속 영향을 미치는 것이 **무엇**일까요?”
- “이 문제를 해결하거나 변화하기 위해 **무엇**이 필요하겠습니까?”
- 자신의 노력으로 이루어진 변화는 **무엇**을 보면 알 수 있을까요?”

3.4 피해아 할 질문

1) 유도하는 질문

① 클라이언트에게 특정한 방향의 응답을 하도록 이끄는 질문

② 예시 : “당신은 그것이 잘못되었다고 생각하지 않나요?”, “나는 당신이 윗사람에게 일을 나가지 않은 이유를 설명했을 거라고 생각합니다.”, “당신이 싸우고 싶어 했던 게 사실이죠?” 등

③ 유도하는 질문은 클라이언트가 당황해하거나 사회복지사의 견해에 솔직하게 반대하기보다는 거짓말을 하도록 할 수 있으므로 주의해야 함.

2) 모호한 질문

① 클라이언트가 질문의 방향을 분명하게 이해하지 못하거나 받아들이지 못하는 형태의 질문

② 특히 대인관계가 복잡한 상황에서 누가 누구와 어떤 관계 속에서 문제가 발생하였는지 파악할 때 많이 발생

③ 예시 : “00씨가 집에 있고, 부모가 싸울 당시 누가 무엇을 어떻게 했나요?”

④ 초점을 좁히는 질문 : 사회복지사는 클라이언트가 그의 관심사나 상황을 더 구체적으로 묘사하도록 초점을 좁히는 기술을 사용하여 재질문 할 수 있음.

- 초점을 좁히는 질문의 예시 : (클라이언트 : “집이 엉망이에요.”)

(사회복지사 : “엉망이라는 게 어떤 걸 말하는 거죠? 구체적으로 말해 주겠어요?”)

3) 이중(중첩) 질문

① 한 번에 두 가지 이상의 내용을 질문하는 것

② 이런 경우 클라이언트는 두 가지 질문에 대해 어떻게 대답해야 할지 몰라 혼란스러워하게 됨

③ 예시 : “00씨 이야기를 들어보니 아버지가 직장에 나가지 않고 있는 것이 걱정이겠네요. 아버지께서 직장에 나가지 않은 것이 얼마나 되었죠?, 직장에 나가지 않을 때 무엇을 하시나요? 술을 마시나요? 어머니는 그것에 대해 어떤 반응을 보이나요?”

③ 따라서 두 가지 이상의 질문을 모두 물어볼 필요가 있으면 하나씩 따로따로 질문

4) ‘왜’ 질문

① ‘왜’ 질문을 지나치게 사용하면, 비난하려고 하는 말로 받아들이기 쉬우므로 주의깊게 사용해야 함.

② 이런 점에서 클라이언트는 ‘왜’ 라는 말을 들을 때마다 자신을 방어하거나 자신의 행동을 정당화하거나 그 상황에서 회피 또는 공격적이 될 가능성이 있음.

③ 예시 : “00씨는 왜 공부하기를 싫어하세요?” , “00씨는 집단에서 함께 하기로 했던 과제를 왜 안 해왔습니까?” , “오늘은 왜 아무말도 안하세요?” 등

④ 따라서 ‘왜’ 라는 질문대신에 무엇, 언제, 어디서, 어떻게 라고 질문하는 것이 바람직함. - “00씨는 친구들과의 갈등이 무엇 때문에 생겼는지 아세요?” , “00이는 성적이 무엇 때문에 떨어졌다고 생각하니?” , “00이는 아버지와 어머니가 어떻게 다투게 되었다고 생각하나요?” 등

정리하기

- 상담면접의 기초기술 : 상담면접 준비단계의 중요성 및 의의(면접의 개념, 상담면접 준비단계의 중요성과 의의), 상담면접 전 사회복지사의 태도와 준비사항(사전 검토, 사전 탐색, 사전 협의, 사전 정리, 사전 공감, 사전 자기탐색, 철저한 자기관리, 사전 계획), 상담면접 장소(상담면접 장소의 구분 및 조건), 상담면접의 기초기술(시작과 맞이하기 기술, 상담면접의 시작기술) 등
- 적극적 경청기술의 이해 : 경청의 개념 및 경청기술, 적극적 경청과 경청기술 단계(주의를 끄는 초대단계, 경청단계, 반영단계), 적극적 경청기술 중 반영기술의 유형(내용반영, 감정 반영, 결합적 반영 기술)
- 질문기술 : 질문기술의 의의, 개방적 질문과 폐쇄적 질문, 간접질문과 ‘무엇’ 질문, 피해야 할 질문(유도하는 질문, 모호한 질문, 이중 질문, ‘왜’ 질문 등)

4주차 2차시 중간, 종결시 상담면접기술

학습 목표

- 클라이언트와 의사소통을 해온 내용과 의미를 설명할 수 있다.
- 핵심과 목적을 유지하는 기술을 정의할 수 있다.
- 종결기술에 대해 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 내용확인기술의 이해
2. 핵심과 목적을 유지하는 기술
3. 상담면접 시 종결기술

1. 내용확인 기술의 이해

1.1 내용확인 기술이란

1) 내용확인 기술의 정의

- ① 사회복지사가 지금까지 클라이언트와 의사소통을 해온 내용과 의미를 이해했다는 것을 확인하는 것
- ② 클라이언트가 말한 것을 반영하거나 요약을 하여 말한 의도를 탐색하고 이해받고 있음을 제공하는 기술

2) 내용확인 기술의 유형

- ① 명확히 하기
- ② 요약하기
- ③ 피드백 주고받기 등

1.2 내용확인 기술의 유형

1) 명확히 하기

- ① 클라이언트가 사고, 감정, 행동, 상황의 중요한 측면에 대해 더 명확하게 말하도록 격려하고 클라이언트가 말한 것에 대해 사회복지사가 이해했음을 입증하기 위해 질문하는 것
- ② 경험의 세세한 측면이나 단어의 구체적인 뜻을 명확히 하는 것은 사회복지사와 클라이언트가 더욱 완전하고 현실적으로 이해할 수 있도록 해 줌
- ③ 명확히 하기를 위한 형식 : “ ~라고 말할 때 구체적으로 무엇을 의미합니까?” , “ ~에 대해서 더욱 자세히 이야기할 수 있습니까?” , “ ~에 부연 설명을 할 수 있습니까?”

④ 예시 :

- 클라이언트 : “제 아버지와 나는 사이가 좋지 않습니다. 오랫동안 그래왔죠. 나는 이러한 관계가 정말 싫습니다.”
- 사회복지사 : “이러한 관계가 정말 싫다고 하셨는데, 구체적으로 어떠한 것을 의미합니까?”

2) 요약하기

① 클라이언트의 여러 가지 생각과 감정을 간략하게 묶어 정리하는 것

② 요약하기 기술의 유용한 점 :

- 사회복지사가 새로운 회기를 시작할 때, 이전 회기에서 다룬 내용을 요약하여 말해줌으로써 회기 간 연결을 자연스럽게 하고 상담을 촉진시킬 수 있음
- 지금까지 다루어온 것에 관해 정확하고 간결한 부분이나 자세한 내용을 제공할 수 있음 (Ex : 클라이언트와 그의 부적절한 감정에 대하여 대화를 나눈 후 상담이 끝날 무렵 “당신이 가정이나 학교, 현재의 직업에 대해 말한 것을 보면 모든 생활에서 실패감을 느낀 것 같군요” 라고 요약할 수 있음.
- 회기가 방향을 잃게 되거나 방향 없이 시작할 때, 적절한 시기에 간략하고 정확한 요약하기는 유용한 면접기술로 활용될 수 있음.

③ 요약하기의 기본은 대화의 내용과 감정의 요체, 그리고 일반적인 줄거리를 잡아내는 것

④ 클라이언트가 너무 많은 말을 하면 중간중간에 클라이언트의 이야기를 정리할 필요가 있음

⑤ 예시 : 클라이언트가 상담 장면에서 20여 분간 계속해서 이야기를 했다면, 상담자는 그 중에서 특히 클라이언트에게 중요한 내용에 초점을 맞추어 요약해 줌

- 상담자는 클라이언트에게 : “지금까지 이런저런 이야기를 많이 하셨는데, 이제는 조금 정리를 해보고, 이 중에 좀 더 관심이 가고 본질적인 문제가 어떤 것인지 잠깐 쉬면서 살펴보도록 하죠.” 라고 메시지를 전달함
- 사회복지사 : “그래, 이제 마칠 시간이 되었구나. 자 한번 보자. 오늘 우리는 가족문제와 그것이 학업에 미치는 영향과 해결책을 찾아야 된다는 이야기를 했어.”

- 사회복지사 : “ 오늘 00씨께서 많은 이야기를 하셨습니다. 남편분의 부당한 실직 이야기와 자녀들의 학업 뒷바라지의 어려움, 어머니의 건강문제에 대한 걱정과 불안, 막막함을 느끼고 있네요. 오늘 상담면접 과정에서 정리한 내용에 대해 어떻게 생각하세요?” 등

3) 피드백 주고받기

① 사회복지사는 클라이언트와 일하는 전 과정을 통해 주기적으로 피드백을 주고받을 수 있음

② 사회복지사가 클라이언트에게 피드백을 주는 경우는 상담이나 집단 초기의 목적과 역할을 설명하고, 기관의 정책과 윤리적 요인들에 대해 논의한 것에 대해 피드백을 주고받을 수 있음

③ 예시 : (‘화’ 조절능력 강화 부모교육 프로그램에 참여한 00씨는 3회기 때 많이 우울해하며 집단에서 힘들어 하는 모습을 보임)

- 사회복지사 : 00씨가 오늘은 다소 힘이 없고 편치 않아 보입니다.

- 클라이언트 : 네, 지난 2회기 이후에 많이 힘이 듭니다. 제가 성장할 때도 제 어머니는 제가 무엇을 하면 늘 비난하며 잘못한다고 나무랐죠. 이번 교육을 받으면서도 선생님이 저에게 집에서 과제수행에 관해 이야기를 요청해오면 저는 제가 잘 못하고 있는 것 같고, 그동안 아이 둘 키우며 제가 너무 형편없고 참으로 부족한 어머니였다는 생각이 많이 들어 우울한 생활이었어요.

- 사회복지사 : 네, 그러셨군요. 과거 경험과 현재 교육과 관련하여 자신을 돌아보며 반추하는 과정에서 잘 못한 것만 생각이 나서 힘드셨겠네요.

④ 사회복지사와 클라이언트의 피드백은 사회복지실천에서 점차 중요해지고 있음

- 과거 부정적인 피드백으로 상처를 받아온 클라이언트는 사회복지사로 하여금 재경험하는 것을 염려하거나, 기관에 대한 책임과 전문직으로서 역량을 인정받고 유지할 책임이 있는 사회복지사는 클라이언트의 부정적인 피드백에 지나치게 민감해질 수 있고 상처를 받을 수도 있음.

- 따라서 상담이나 서비스를 제공하는 과정에서 슈퍼비전을 정기적으로 주고받는 것이 좋음

2. 핵심과 목적을 유지하는 기술

2.1 핵심과 목적을 유지하는 기술의 정의 및 내용

1) 핵심과 목적을 유지하기 위한 기술의 정의

- ① 사회복지사가 면접의 핵심과 목적을 유지하려는 것은 클라이언트가 보다 적절한 이슈를 탐색하게 하기 위함
- ② 사정의 목적을 위해 정보를 얻거나, 토의되어야 할 이슈를 탐색한 것을 확인
- ③ 구체적인 목적을 효율적으로 실현하기 위해 필요

2) 핵심과 목적을 유지하는 기술의 내용

- ① 핵심과 목적에 집중하기
- ② 고취시키기
- ③ 검증하기
- ④ 침묵다루기
- ⑤ 자기개방(자기노출)

2.2 핵심과 목적을 유지하는 기술의 유형

1) 핵심과 목적에 집중하기

- ① 사회복지사와 클라이언트 간의 라포나 신뢰를 방해받지 않고 면접의 목적에 충실할 수 있게 하는 기술
- ② 핵심과 목적에 집중하기 기술의 적용
 - 다른 이슈들을 제외하고 한 가지 이슈에 지나치게 초점을 두게 될 때
 - 다룰 내용이 없어지고 의사소통의 반복되고 있을 때
 - 토의가 주변적이거나 부적절한 이슈로 바뀌어 질 때
 - 토론이 정서적으로 부담을 가지게 되어 침착함과 균형을 필요로 할 때
- ③ 예시 (충분히 다루지 못한 이슈에 초점을 두어 핵심에 충실하게 하기)
 - 사회복지사 : “나는 00씨 어머니의 건강문제가 그리 심각하지 않은 것으로 여겨 집니다. 그래서 나는 우리가 이쯤에서 당신이 말한 아이의 교육문제에 대해서 좀 더 이야기할 수 있도록 어머니의 건강문제에서 벗어나는 것이 좋지 않을까 생각합니다.”

- 사회복지사 : “이쯤에서 이전에 00씨가 말한 것으로 되돌아가서, 자녀들이 아버지와 만나는 것에 관하여 더 자세히 말할 수 있습니까? 자녀들은 얼마나 자주 아버지를 만납니까?”

2) 고취시키기

- ① 면접을 시작하거나 면접을 받는 사람을 격려하는데 사용
 - 더 많은 대화를 격려하기 위하여
 - 어떤 이야기와 다른 이야기를 연결시켜 주거나
 - 미완성한 문장이나 설명으로 직접 암시를 하여 더 많은 설명을 끌어내는 것
- ② 클라이언트의 생각과 감정을 사회복지사의 말로 설명하되 차단하지 않도록 주의
- ③ 시기 맞추기, 민감성, 친절한 어조를 동반한 관심을 보임으로써 그 사람이 억지로 말을 계속하기를 강요받고 있다고 생각하지 않도록 접근하는 것이 중요
- ④ 최소 격려의 형태로 판소리의 추임새와 비슷 : “계속하시죠”, “아, 네...”, “그래서요”, “음...”, “흠...”, “네.. 그랬군요”, “그렇죠” 등을 연결음으로 사용

3) 검증하기

- ① 보다 구체적인 부가적 정보가 필요하거나 처음의 대답이 불충분하고 부적당하고 불분명하고 이전의 정보와 일치하지 않을 경우에 하는 질문
- ② 클라이언트로부터 더욱 상세하고 구체적인 정보를 끌어내는데 사용되며, 잘못된 의사소통의 형태를 위하는 경향이 있는 개인으로부터 정보를 수집할 때 유용한 기술이 될 수 있음
- ③ 검증하기는 지금까지 일어난 것을 이해하도록 돕는 기술임
- ④ 예시 (반응을 격려하도록 설명하기)
 - 사회복지사 : 좋아요 아마 내가 당신에게 너무 많은 것을 기대하고 있는 것 같군요.
저는 권리의 형평성을 찾으려고 했던 것입니다.
한 발 물러서 볼까요?
당신이 해야하는 일 중에 가장 어려운 것이 무엇인가요?

4) 침묵다루기

- ① 침묵은 사회복지사와 클라이언트 모두에게 어려운 감정을 초래할 수 있음
- ② 기본 가정 : ‘이야기하는 것이 이야기하지 않는 것보다 좋다’
- ③ 침묵은 거절이나 불만의 신호로도 사용될 수 있지만 침묵으로 무엇이 의사소통되고 있는지, 침묵이 어떻게 사용되고 있는지를 명백히 하는 것은 중요함
- ④ 창조적 침묵 : 클라이언트나 그가 처한 상황에 관한 의미 있고 중요한 것을 혼자 생각하고 있는 침묵으로, 그 자신에 관한 긍정적인 생각이나 감정에 몰두하는 침묵
- ⑤ 사회복지사의 침묵은 조용한 관찰자로서의 역할로 인식되며, 관심을 가져야 할 중요한 점은 클라이언트의 침묵
- ⑥ 침묵다루기 기술 :
 - 무엇을 생각하고 있는가를 묻는 방법
 - 다른 직접적인 질문을 던지는 방법
 - 단순히 클라이언트가 다시 이야기하기를 기다리는 방법
- ⑦ 예시 1 (말하지 않은 생각에 대해 질문하여 침묵을 깨뜨리기 : 00씨는 지난 며칠 동안 어머니가 아팠고 병간호를 하며 지냈다는 이야기부터 시작하다가 잠시 침묵,... 사회복지사는 약 10초 동안 기다리다가 질문을 하며 침묵을 깬)
 - 사회복지사 : (격려하며), 지금 무엇에 관해서 생각하고 있는지 말해보세요.
 - 클라이언트 : 아무 것도 생각하고 있지 않아요(침묵)
 - 사회복지사 : 마음속에 떠오르는 어떤 것이라도 얘기해보시겠어요.
 - 클라이언트 : (웃음), 내 마음은 정말 텅 비어 있는 것 같아요.
 - 사회복지사 : 처음에는 그렇게 생각될지 모르지만, 00씨의 심장이 항상 뛰고 있듯이 당신의 마음속에는 언제나 어떤 생각들이 떠오르고 있죠..
 - 클라이언트 : 심장이라는 말을 들으니 어제 의사가 나의 어머니에게 심장이 약하다고 알려준 게 생각나는군요.
- ⑧ 예시 2 (직접적인 다른 질문을 하여 침묵 깨뜨리기 : 몇 년 전 돌아가신 아버지께 대해 어느 정도 이야기를 한 후 클라이언트의 침묵 다루기)
 - 사회복지사 : (잠시 기다린 후) 그 후로 00씨의 어머니는 살아가기 위해서 무슨 일을 하셨습니까? (사회복지사가 관심 있는 정보를 듣기 위해서 침묵 깨뜨리기)

⑨ 예시 3 : (클라이언트가 얘기를 계속하기를 기다리는 경우 : 3회 면담 동안 00씨가 침묵하여 사회복지사는 그녀가 계속하기를 조용히 기다림)

- 클라이언트 : 왜 선생님은 뭐라고 말하지 않으세요?

- 사회복지사 : 나는 다음의 00씨의 생각이 무엇인지 들으려고 기다리고 있습니다.

- 클라이언트 : 내가 의아해하는 것은 왜 선생님이 더 이상 말을 하지 않느냐는 거예요.

- 사회복지사 : 나는 도움이 되는 어떤 말을 하기 전에 00씨에 대해서 많은 것을 알아야 합니다. 그래서 지금 내가 하는 일은 00씨가 대부분 얘기하는 동안 듣는 것입니다. 그러나 때가 되면 얘기할 테니까 걱정하지 마세요.

⑩ 전문적인 역할을 수행하는 사회복지사는 클라이언트가 자신들의 생각을 말로 나타내도록 격려하면서 그들의 느린 보조에 끈기 있게 맞춰나가야 함.

⑪ 사회복지사는 그 사람이 어떤 형태의 침묵을 한다는 것을 이해하기 위하여 면접의 흐름에 방해를 받지 않고 시간을 확인할 수 있도록 시계를 향해 앉는 것이 좋음

5) 자기개방(자기노출)

① 사회복지사가 특수한 상황이나 만남이 효과적이기 위하여 사회복지사 자신의 경험, 태도, 느낌 같은 사적인 이야기를 클라이언트에게 털어놓는 기술

② 훌륭한 사회복지사는 클라이언트에게 도움이 될 것 같을 때 자기 이야기를 털어놓을 수 있음

③ 사회복지사의 자기노출에 의해 클라이언트의 사고와 감정을 함께 공유하는 것은 클라이언트가 사회복지사를 전문가로서 뿐만 아니라 사회복지사가 자신을 공감하고 있다고 느끼게 하며, 자신을 이해하는 데 도움을 줌

④ 그러나 자기노출은 때로는 위험을 수반하기 때문에 민감하게 다루어야 함

⑤ 예시 : (과거 경험 자기노출하기 : 우울)

- 사회복지사 : 나도 과거에 우울 상태에 빠진 적이 있어요. 그래서 저는 00씨께서 어떻게 느끼고 있는가에 관해 생각을 조금 해보았지만, 사람들마다 다른 방식으로 우울을 경험하니까요. 00씨는 어떻게 우울하며 그런 기분이 언제 시작되었는지를 말해주실 수 있겠습니까?

- 클라이언트 : 아니요, 지금은 괜찮습니다.

- 사회복지사 : 우울을 벗어날 수 있다고 말하는 것은 중요합니다. 제가 관심을 가지고 있는 것은 00씨가 우울을 극복할 수 있도록 돕는 것입니다.

3. 상담면접 시 종결기술

3.1 종결기술의 의의

1) 종결기술이 중요한 이유

- ① 사회복지사와 함께 성실히 해온 문제해결과정과 실천 활동을 전문가의 도움 없이 실제 생활에서 독립 할 기회를 제공하기 때문에 중요
- ② 면접의 결과가 종결 또는 재상담 방향에 중대한 영향을 주기 때문에 중요

2) 상담면접 종결기술의 적용

- ① 첫 회기의 끝맺음
- ② 상담면접의 과정에서 회기의 끝맺음
- ③ 전체 면접과정의 종결

3.2 상담면접의 종결기술

1) 상담면접 첫 회기의 종결기술

- ① 상담 첫 면접은 클라이언트가 자신의 문제를 타인에게 최초로 드러내는 기회가 되므로, 면접이 끝날 무렵에 클라이언트의 관심사를 이야기하는 기회를 주는 것이 중요
- ② 사회복지사는 클라이언트가 이야기한 관심사를 요약해 주고, 클라이언트가 말한 것과 일치하는지 확인해야함
- ③ 요약의 경우 클라이언트가 직접 하도록 유도하기도 하며, 소감을 들어보거나 격려를 해줄 수도 있음
- ④ 예시 :
 - 사회복지사 : 00씨는 ~~에 대해 걱정이 많아 보여요. 거기에 신경을 쓰다 보니 일의 집중력이 떨어지고 있는지도 모르죠. 학생의 입장으로 일을 어떻게 해결해나가야 할지 난감하게 느껴지는 게 충분히 이해가 갑니다. 이렇게 상담실을 찾아와 의논하는 것이 현명하고 적극적인 태도라고 생각해요.

- 사회복지사 : (요약 유도 및 소감 들어보기) 오늘 했던 얘기들을 한번 정리해 보시고, 그 다음으로 소감을 말해 주시겠어요?

⑤ 상담면접 종결 시 : 사회복지사는 다음 면접을 언제, 어떻게 할 것이며, 클라이언트에게 당부하고 싶은 말들을 상세히 이야기 해줌

2) 상담면접과정 중 회기(session)의 종결기술

① 상담면접과정은 변화가 많으며, 시간조정기술이 필요

② 클라이언트가 중요하고 고통스러운 정보를 면접의 끝맺음 시기에 나타낼 경우에는 제한된 시간을 융통성 있게 맞추려는 의지를 보이는 것이 중요

③ 면접의 종결이 가까워질 때 어려움을 이야기하는 클라이언트에 대처하는 방법은 클라이언트를 위해 무엇이 좋은지 조기에 이야기 하도록 기회를 제공하여야 함

④ 예시 : (회기 끝 무렵에 장황한 토론이 요구되는 질문이나 사교적인 대화, 또는 개인적인 이야기를 함으로써 면접시간을 제 시간에 마치지 못하게 하는 클라이언트)

- 사회복지사 : 좋아요. 10분 정도 남았는데, 오늘 우리가 나눈 이야기들에 대해 조금 정리를 해 볼까요?

- 클라이언트 : 그런데요, 선생님. 남편이 교도소에서 나왔을 때 어떤 일이 생길지 이야기할 수 있겠습니까?

- 사회복지사 : 아, 그런데, 지금은 오늘 나눈 것에 대해 정리를 하고 지금 말씀하신 내용은 다음시간에 얘기하면 어떨까요? 00씨가 다음회기에 다른 이야기로 시작하려고 마음을 정하기 전에 제가 상기시켜드리도록 할게요. 괜찮아요?

⑤ 효과적인 개입을 위해 필수적인 상담면접기술의 배양 기법(Evans, 1998)

- 유능하고 경험 많은 사회복지사가 실시한 상담녹음 테이프를 듣는 방법

- 숙련된 사회복지사가 진행하는 상담을 관찰하는 방법

- 슈퍼바이저의 지도하에 자신이 상담면접을 해본 후 슈퍼비전을 받는 방법

⑥ 따라서 상담면접에서의 전문 사회복지사가 되려면 기술의 원리와 이론적인 부분을 충분히 이해하고 실제적인 기술을 배양할 수 있는 부단한 노력을 기울여야 함

정리하기

- 내용확인 기술의 이해 : 내용확인 기술의 정의 및 유형(명확히 하기, 요약하기, 피드백 주고받기 등)
- 핵심과 목적을 유지하는 기술의 이해 : 핵심과 목적을 유지하는 기술의 정의 및 유형(핵심과 목적에 집중하기, 고취시키기, 검증하기, 침묵다루기, 자기개방 또는 자기노출)
- 상담면접 시 종결기술의 이해 : 상담면접 첫 회기의 종결기술, 상담면접과정 중 회기의 종결기술 등

5주차 1차시 개인대상 실천기술의 이해

학습 목표

- 개인대상 사회복지실천의 개념 및 특징을 설명할 수 있다.
- 개인대상 사회복지실천기술을 구분하여 설명할 수 있다.
- 사회복지사가 다룰 수 있는 개인대상 사회복지실천의 직접적 개입기술과 간접적 개입기술의 차이를 알고 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 개인대상 사회복지실천의 개입기술
2. 개인대상 사회복지실천기술의 구분
3. 개인대상 사회복지실천의 직접적 개입기술
4. 개인대상 사회복지실천의 간접적 개입기술

1. 개인대상 사회복지실천의 개입기술

1.1 개인대상 사회복지실천의 개입방법

1) 전통적인 사회복지실천 개입방법

- ① 개별사회사업
- ② 집단사회사업
- ③ 지역사회 조직사업

2) 개별사회사업의 개념

- ① 개인과의 일대일 관계를 통해 이루어지는 접근 방법
- ② 대부분의 사회복지실천 현장에서 가장 빈번하게 활용되는 접근 방법
- ③ 개별지도라고도 함
- ④ 클라이언트의 문제에 대한 조사와 과학적인 접근을 강조
- ⑤ 사회복지 최초의 전문화된 방법론
- ⑥ 리치몬드(Richmond)에 의해 체계화됨
- ⑦ 개별사회사업 : 개인과 사회환경 간의 개별적인 의식적 조정을 통해 인격발달을 도모하는 과정으로 정의(Richmond, 1944)
 - 개인의 기능에 영향을 미치는 환경의 영향을 인식하며, 개인의 부적응에 대한 치료적 개입을 강조

1.2 개별사회사업의 변천과정

1) 초기 사회복지실천의 흐름

- ① 다수가 경험하는 사회문제에 대한 거시적 관점보다는 개별화된 문제의 다양성과 적응방식에 초점을 둔 미시적 접근 중심
- ② 개인에 대한 심리 내적 적응과 개입을 강조하는 개별지도 강조
 - 사회복지사의 역할을 한정시키는 역할에 치중

2) 1950년대 이후

- ① 사회복지실천의 체계가 “인간의 존엄성과 사회정의의 실현을 통해 개인의 최적인 삶의 질을 보장하려는 기본목적”을 중심으로 구성됨
- ② 특히 개인의 문제를 사회적 환경과의 관련성 속에서 삶의 문제로 이해하고 다양한 수준에 체계적으로 개입할 것을 강조하는 통합적 접근이 등장
- ③ 인간과 환경 간의 상호작용적 변화를 가능하게 하는 개입방법에 관심을 가짐
- ④ 대상체계의 수준을 강조하는 ‘개인대상의 실천’과 개인을 대상으로 개입하게 되는 실천영역이 확대되고 있음

3) 최근 개인대상의 실천 방법

- ① 개인의 인격존중을 전제로 한 전문적인 대인관계의 기반 위에서 클라이언트가 직면하고 있는 문제 상황을 분석, 검토하고,
- ② 클라이언트의 생활상의 욕구를 조직적이고 체계적으로 충족시켜 나가는 전문적, 통합적 방법으로 확대

1.3 개인대상 사회복지실천의 개념 및 문제해결 방법

1) 개인대상 사회복지실천의 개념

- ① 클라이언트의 기능이나 외부 환경조건이 불충분하면 클라이언트의 욕구충족이 정상적으로 이루어지지 않음
- ② 클라이언트의 욕구충족이 정상적이지 않으면 외부의 전문적 도움을 통한 변화가 필요로 하게 됨
- ③ 개인대상의 사회복지실천은 개인이 갖는 문제에 관심을 갖고, 사회복지사와 클라이언트의 긴밀한 관계 속에서 개입이 이루어지는 사회복지실천 기법의 하나임

2) 개인대상 사회복지실천 문제해결 방법

- ① 클라이언트와의 일대일 관계 속에서 이루어지는 직접적인 만남을 통해 문제해결
- ② 주변체계에 대한 개입이나 간접적인 원조기술의 비중보다는 대면접촉을 통한 면접기술이나 상담기법을 실천과정 전반에 걸쳐 더 빈번하게 활용됨

1.4 개인대상 사회복지실천기술의 특징

1) 1인 클라이언트 체계

- ① 개별 클라이언트 체계가 갖는 문제에 초점
- ② 클라이언트의 개별화된 원조과정을 진행
- ③ 개인의 존엄성과 자기결정권을 강조하는 가치 원칙
- ④ 개별 클라이언트와의 협력적인 문제해결과정 속에 반영되어 클라이언트의 선택권을 중요시
- ⑤ 개인의 개별적인 욕구와 특성, 상황에 알맞은 방법과 전략을 활용하도록 함

2) 클라이언트와 사회복지사의 전문적 관계 강조

- ① 개인대상 실천에서는 사회복지사가 클라이언트와의 일대일 관계 속에서 관계형성
- ② 전문적 관계형성과 의사소통의 기술을 도구로 활용하여 클라이언트의 문제해결과정에 개입하는 특징

3) 개인의 문제해결을 위해 다양한 개입모델 활용

- ① 개인대상 실천에서 다양한 학문적 배경을 가진 실천모델을 활용함
- ② 실천모델의 유형 : 전통적인 심리사회모델, 인지모델, 행동주의모델, 단기개입, 위기개입, 과제중심모델 등 활용
- ③ 개인의 변화 또는 개인과 환경의 상호작용을 변화시킴

2. 개인대상 사회복지실천기술의 구분

2.1 개인대상 사회복지실천기술의 개념 및 특징

1) 개인대상 사회복지실천기술의 개념

- ① 클라이언트와의 일대일 관계 속에서 문제해결 및 욕구충족을 위한 개입
- ② 개인의 정서적·인지적·행동적 변화를 위한 임상적인 개입기술과 기법을 활용하여, 개별 클라이언트의 다양한 문제 상황에 효과적으로 개입하기 위한 전문기술

2) 특징

- ① 간접적인 실천보다는 직접적인 대면접촉을 통한 면접기술이나 상담기법을 실천과정 전반에 걸쳐 보다 빈번하게 활용
- ② 클라이언트뿐만 아니라 주변체계에 대한 통합적 접근을 함

2.2 개인대상 사회복지실천기술의 구분

1) 기능 및 목적에 따라

- ① 기능에 따라 관계형성이나 의사소통에 도움이 되는 대인관계기술
- ② 목적지향적 원조과정을 효과적으로 진행하는데 필요한 실천과정기술로 구분
- ③ 관계론, 면접론, 과정론

2) 직접 실천 vs 간접 실천

- ① 직접 실천 : 대면접촉을 통한 서비스 제공, 임상사회사업 분야에서 클라이언트와의 면접이나 상담을 주로 활용하여 접근하는 방법
- ② 간접 실천 : 자원연계나 환경적 조정과 같은 개입, 지역사회를 중심으로 클라이언트의 주변체계에 개입하여 사회지지체계나 관련자원들을 활용하는 방법

3) 개입자의 수에 따라 단독형 vs 지지망형

- ① 단독형 : 1인의 사회복지사가 1인의 클라이언트에게 개입, 클라이언트의 문제에 대한 개입의 초점을 개인에게 두며, 개인의 심리 내적 기능이나 대인관계적 측면을 강조하던 개발지도의 개념에 가까움
- ② 지지망형 : 1인의 클라이언트에게 사회복지사 외에 다수의 전문가 개입 모형으로 사회복지사는 공식적·비공식적 지원체계를 조직하고 활용함
 - 클라이언트 체계는 개인이지만, 다양한 행동체계와 자원을 활용하기 때문에 통합적 접근에 가까움

3. 개인대상 사회복지실천의 직접적 개입기술

3.1 직접적 개입기술의 유형

1) 직접적 개입기술의 개념

- ① 직접치료(direct treatment)라고 불리기도 함
- ② 클라이언트의 심리적·내적 측면에 직접적으로 도움을 제공하는 방법
- ③ 개입수준에 따라서 상담, 심리치료라고 불리기도 함

2) 직접적 개입기술의 유형

- ① Hollis(1972)의 분류체계
- ② 지지, 직접적 영향, 환기법 등이 있음

3.2 Hollis(1972)의 분류체계

1) 지지 기술

- ① 클라이언트의 성격에 큰 문제는 없지만 현실에 직면하고 있는 문제로 괴로워하는 클라이언트의 긴장, 불안, 실망 등의 상태를 완화시키기 위하여, 사회복지사가 수용하고 적극적인 관심과 이해를 나타내며, 격려와 칭찬을 함으로써 클라이언트 스스로 환경에 적응하도록 돕는 기술
- ② 일반적으로 환경치료와 병행하여 구체적인 도움과 함께 심리적 지지를 해줌으로써, 클라이언트 자신이 문제를 이해하고 극복하려는 의욕을 갖고 사회생활을 영위하도록 태도나 의식의 형성에 영향을 미침
- ③ 지지기술의 유형
 - 관심 : 지지 중에서 가장 중요한 것으로 공감적인 경청을 의미함
 - 수용 : 클라이언트가 자신에 대하여 이야기한 것을 사회복지사가 그것을 시인하든 안하든 간에 클라이언트에 대해 긍정적이고 이해적인 태도를 계속 전달하는 것으로, 행동에 관한 의견을 표현하는 것이 아니라 클라이언트에게 계속적인 선의를 표현

- 격려 : 자신감이 부족하거나 어려운 문제에 직면하고 있는 경우 또는 정상적인 자신감이 약화되어 불안한 상태에 있는 성인들에게 효과적. 고취시키기와 비슷한 기술이나 ‘최소한의 격려’와 같이 “음, 그렇군요, 계속하세요.” 등과 같은 표현과 함께 비언어적 표현으로 ‘머리를 끄덕이는 것’ 등이 포함됨.

- 재보증 : 클라이언트를 안심시키는 기술이며, 클라이언트의 죄책감과 불안감에 관하여 실제적인 재보증을 함으로써(예시 p117 참조) 클라이언트가 자신의 삶에서 경험하는 사건이나 문제들로 인해 자신의 문제를 객관적으로 바라보지 못하거나 판단이 흐려질 때 매우 유용하게 활용될 수 있음(사회복지사는 클라이언트의 판단이나 문제 상황이 잘못된 것이 아니라 제대로 진행되고 있는 것이라는 점을 확인해 줌으로써 클라이언트가 판단이나 문제상황에 대한 자신의 결정에 확신을 갖도록 확인을 해주는 방법.

※ 그러나 지나치게 낙관적이거나 지나치게 자주 재보증을 시켜 원하던 결과가 예상만큼 나오지 않을 경우 클라이언트를 실망시키게 되므로 주의를 요함.

- 선물주기 : 아동을 다룰 때 특히 효과적이며, 아동을 사회복지사의 무릎에 앉힌다거나 머리를 쓰다듬어 준다거나 또는 안아주는 것 등이 있음. 성인의 경우 사회복지사가 보통 사무실에서 클라이언트를 만나지만 클라이언트가 생업에 바쁠 경우 가정을 방문하여 만나는 것도 선물의 한 유형이 됨.

2) 직접적 영향

① 충고와 설득

- 클라이언트가 달성해야 할 목표를 설정해 놓고 사회복지사가 그의 생활 속에 개입하여 클라이언트로 하여금 사회복지사의 지시대로 행동하게 하는 것

- 사회복지사가 클라이언트보다는 클라이언트의 문제상황을 객관적인 입장에서 볼 수 있고, 그 해결방법에 대해서도 더 잘 알고 있다고 가정하고 있는 것

- 예시 : “만약 내가 당신이라면...” , “당신은 ~~해야 할 것으로 생각합니다” , “그 외 다른 도리가 없다고 봅니다” 등으로 표현되며, 최근에는 점차 사용하지 않음

② 충고나 설득을 점차 사용하지 않는 이유 : 자율성을 가지고 있는 사람은 자신을 지키기 위하여 이러한 지시에 반항할 것이고, 의존성이 강한 사람에게는 점점 더 그렇지 않다는 경향을 조장시키는 것이 되기 때문임

③ 충고와 설득을 사용하기 위한 세 가지 조건 :

- 사회복지사는 클라이언트에 대해 최선책이 무엇인지 충분히 알고 있어야 함.
- 충고의 필요성이 사회복지사가 아닌 클라이언트에 있다는 것이 확실해야함.
- 가능한 한 클라이언트가 스스로 모든 것을 생각하도록 설득해야함.

④ 지시 : 클라이언트가 몹시 불안해 할 때 사용.

- 예시 : 표면적으로 당연하다고 생각하는 승진을 요구하는 것을 망설이고 있는 클라이언트에게 00씨 직장에서는 여러 사람이 승진을 하고 있고, 승진 가능성에 대해 알아보기 위해서는 승진을 요구해보세요.

⑤ 암시 : 강력하지 않는 방법으로 사회복지사가 클라이언트에게 영향을 주기 위해 암시를 사용할 수 있음.

- 예시 : “사장에게 승진을 요구해 보려고 한 일이 있습니까?” 라고 질문함으로써 암시를 통한 어떤 행동을 하게끔 영향을 미칠 수 있음.

⑥ 강조 : 너그러운 형태의 직접적 영향으로 클라이언트 자신이 이미 심사숙고한 행동과정을 강조 하는 형태.

- 예시 : 승진을 바라는 사람이 사장에게 승진에 대하여 알아보려고 생각하고 있다고 말할 때, 사회복지사는 클라이언트의 생각에 찬성하는 듯 고개를 끄덕일 때(강조)

⑦ 주장 : 직접적 영향의 극단적인 경우로써 충고의 이면에 어떤 강요가 주입된 방법

- 예시 : 사회복지사는 클라이언트에게, 사장에게 승진을 요구하는 것은 일이 잘못 되면 해고당할지도 모른다고 이야기함으로써 클라이언트가 충동적이어서 일의 전후를 생각하지 않고 행동함으로써 중대한 결과나 위험성을 초래할 가능성이 있거나, 클라이언트가 상황을 충분히 이성적으로 검토할 여유가 없다고 판단될 때 효과적임.

⑧ 직접적 영향에 있어서 고려되어야 할 점은 클라이언트의 자기결정의 원리에 관련 되는 문제로서 자기결정은 어디까지나 상대적인 것으로 모든 경우에 절대적으로 적용되면 안 됨

3) 환기법

① 정화법, 카타르시스

② 단순히 클라이언트의 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 분위기를 마련해 주는 것. 의식하고 있는 공포나 스스로 알고 있는 죄책감에서 클라이언트를 해방시켜 줄 뿐만 아니라 계속적인 환기를 통해서 행동에 영향을 주고 깊이 잠재해 있는 태도를 밝게 표출시킬 수 있는 하는 것

③ 특히 클라이언트가 감정적·정서적인 문제를 가진 경우 사회복지사는 클라이언트가 자유롭게 표현하는 감정에 귀를 기울여 들어주기만 해도 상당한 치료효과를 기대할 수 있는 기법.

4. 개인대상 사회복지실천의 간접적 개입기술

4.1 간접적 개입기술의 개념 및 유형

1) 간접적 개입기술의 개념

- ① 간접 치료(indirect treatment)라고 부르기도 함
- ② 사회복지사가 클라이언트의 인적·물적 환경을 변화시키는 것으로 환경치료라고도 함
- ③ 환경치료 : 사회자원의 활용과 그 활용을 위한 소개, 인간관계의 개선 또는 충족, 클라이언트에 대한 관계자의 태도 수정, 가족, 학교, 직장 등에 있어서 행동의 이해 촉구나 인간관계의 조정, 시설에의 입소조치나 의뢰 등으로 클라이언트의 환경조건의 장애를 경감 내지 완화시켜 문제를 해결해나가는 방법
- ④ 간접적 개입기술은 클라이언트가 직면하고 있는 문제에 영향을 미치는 환경적·인간관계적 억압이나 장애를 경감시키거나 완화시킴으로써 간접적으로 클라이언트의 적응과정을 용이하게 하여 적응에 따른 환경조건을 정비해나가는 데 중점을 둠

2) 간접적 개입기술의 유형

- ① 구체적 서비스의 제공
- ② 환경조정
- ③ 의뢰

4.2 구체적 서비스의 제공

1) 구체적 서비스의 제공이란?

- ① 전형적으로 클라이언트의 궁핍한 생활이나 생활환경을 개선하기 위해 사회복지 서비스 또는 공공부조 분야에서 현금이나 현물 등의 서비스를 제공하는 것을 의미

2) 구체적 서비스 제공과 관련된 체계

- ① 후원자(provider) : 클라이언트의 문제를 해결하는 데 필요한 자원을 제공하는 사람
- ② 클라이언트(client, or receiver) : 수혜자, 고객, 내담자 등 클라이언트 체계
- ③ 사회복지사(worker) 또는 기관 : 클라이언트의 문제해결 및 욕구충족을 위해 도움을 주는 사람 또는 기관 등 매개체계

4.3 환경조정 기술

1) 환경조정의 개념

- ① 환경관리 또는 사회관계의 조정이라고도 함
- ② 환경조정 : 사회복지사가 타 전문직에 비해 가장 차별성 있는 역할부분이자 역량으로 물질적 환경과 정서적 환경을 동시에 고려하는 것

2) 환경조정의 예

- ① 가정환경이 나쁘거나 비행 때문에 클라이언트를 일시 교정시설에 수용보호
- ② 가족관계와 생활조건의 개선을 계획하거나 실업 중인 클라이언트에게 직업을 제공하며, 기술의 습득을 위한 교육과 훈련에 참가시키는 것 등
- ③ 클라이언트의 대인관계를 포함한 생활환경의 개선을 위하여 사회자원을 사용
- ④ 심리적 도움을 주어 사회환경에 있어서 좋지 못한 요인들을 경감시키거나 제거하여 생활기능을 강화
- ⑤ 구체적인 서비스의 제공과 함께 병행될 때 보다 효과적
- ⑥ 예시 : 정신분열증 장애우의 경우 일정 기간 동안 시설에서 한시적으로 생활하며 스트레스 대처 훈련과 자기주장 훈련, 취미개발, 학업지도 등을 받으며 지내도록 하며, 부모는 그동안 가족교육과 상담을 받도록 하는 것
- ⑦ 환경조정을 위해 사회복지사는 클라이언트를 위해 다양한 인적자원을 활용할 수 있음
 - 인적자원 : 클라이언트의 가족 및 친지, 교사, 이웃, 가족상담원, 의사, 변호사, 자원봉사자, 양부모, 사회복지시설의 직원, 자녀양육도우미 등

4.4 의뢰 기술

1) 의뢰의 개념

- ① 클라이언트의 욕구가 새로 발생하거나 처음에 찾아간 기관에서 문제해결이 되지 않는다면, 타 기관에 위탁하거나 의뢰할 수 있음.
- ② 타 기관에 의뢰를 할 때에는 클라이언트의 문제를 전문적으로 취급하는 기관이나 적절한 사회자원을 소개 또는 위탁하여 클라이언트의 욕구와 문제를 해결하도록 돕는 것을 의미함

2) 의뢰 기술의 적용

- ① 사회복지사는 그 지역사회의 의뢰 가능한 사회자원에 대해 지식과 정보를 가지고 클라이언트를 돕는 데 적극 활용하여야 함.
- ② 의뢰기술은 자칫 클라이언트가 거부당하고 있다는 감정을 가질수 있으므로 이를 잘 환기하도록 돕는 것을 포함
- ③ 또한 클라이언트가 의뢰를 받아들이도록 동기를 부여하고 클라이언트가 자원을 활용하도록 지지하는 것을 의미함

정리하기

- 개인대상 사회복지실천의 개입기술 : 개인대상 사회복지실천의 개념, 개별사회사업의 변천과정 등
- 개인대상 사회복지실천기술의 구분 : 기능 및 목적에 따라, 직접실천 vs 간접실천, 개입자의 수에 따라 구분
- 개인대상 사회복지실천의 직접적 개입기술 : 직접적 개입기술의 개념 및 유형 (지지, 직접적 영향, 환기법 등)
- 개인대상 사회복지실천의 간접적 개입기술 : 간접적 개입기술의 개념 및 유형 (구체적 서비스의 제공, 환경조정 기술, 의뢰기술 등)

5주차 2차시 개입 과정별 실천기술

학습 목표

- 사회복지 개입과정별 실천기술에 대하여 설명할 수 있다.
- 준비/초기/탐색단계의 기술에 대하여 설명할 수 있다.
- 사정/계약/개입단계의 기술에 대하여 설명할 수 있다.
- 평가와 종결단계의 기술에 대하여 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지 개입 과정별 실천기술
2. 준비/초기/탐색단계의 기술
3. 사정/계약/개입단계의 기술
4. 평가와 종결단계의 기술

1. 사회복지 개입과정별 실천기술

1.1 사회복지실천 과정의 단계별 기술

1) 실천 과정의 단계별 기술의 개념

- ① 클라이언트의 문제에 효과적으로 개입하여 해결해나가는 원조과정에 필요한 기술
- ② 개인대상의 실천에서는 개별 클라이언트의 문제에 대한 이해와 규명, 개입을 위한 계획과 실행, 원조과정을 점검하고 평가하는 기술 포함

2) 실천과정 기술의 활용

- ① 클라이언트의 상황과 문제에 적합한 실천기술을 선택하고 활용하는 능력에 직접적인 영향을 주는 과정
- ② 개인, 가족이나 집단, 조직, 지역사회를 대상으로 다양한 사회복지실천현장에서 목적지향적인 원조과정을 효과적으로 진행하는데 활용되고 있음.

1.2 사회복지실천 과정의 단계별 기술

- 1) 준비 단계의 기술
- 2) 초기/탐색 단계의 기술
- 3) 사정 단계의 기술
- 4) 계약 단계의 기술
- 5) 개입 단계의 기술
- 6) 평가/종결 단계의 기술

2. 준비/초기/탐색 단계의 기술

2.1 준비단계의 기술

1) 준비단계 기술의 활용

- ① 클라이언트와의 첫 만남은 앞으로의 원조과정에 중요한 영향을 미치므로 소홀히 다루어져서는 안 됨
- ② 이에 사회복지사는 개인적으로나 전문적으로 준비단계에 필요한 기술을 활용함으로써 서비스의 효과적인 전달이 초기부터 가능하도록 해야 함

2) 구체적인 준비단계의 기술

- ① 초기 접촉 이전에 기관이나 사회복지사에게 주어진 정보를 검토하고 점검하는 기술은 클라이언트에 대한 중요한 기초정보를 파악하도록 도와줌
- ② 초기 면접자나 의뢰인, 이전에 사례를 담당했던 직원 등으로부터 클라이언트(이름, 연령, 연락처, 주소, 기타 인적 사항 등)와 문제상황(문제의 특성, 심각성, 위급성, 활용 가능한 자원 등)에 관해 알아보는 기술이 필요
- ③ 클라이언트와의 첫 만남이 이루어지기 전에 슈퍼바이저나 동료에게 조언을 구하는 기술은 면접의 효과성을 높이는데 중요하게 작용
- ④ 면접을 방해하는 요소를 사전에 차단하고 의사소통을 원활하게 하기 위한 첫 만남을 구체적으로 준비할 필요가 있음
 - 약속시간, 적절한 장소, 면접장소의 분위기, 자신의 외모 등 점검
 - 기관 외부에서 면접이 이루어지는 경우 분위기 등 장소의 적절성 확인
 - 클라이언트의 가정을 방문하는 경우에도 세심한 주의가 필요
- ⑤ 직접적 대면접촉이 일어나기 전에도 클라이언트 상황에 대한 공감적 이해가 가능
 - 서비스를 찾게 된 배경이나 클라이언트의 동기, 초기에 느낄 수 있는 클라이언트의 생각이나 감정, 관련된 이슈에 대해 클라이언트의 입장에서 생각하는 기술 필요
 - 초기 신뢰관계 형성에 도움이 됨
- ⑥ 효과적인 면접을 위해 사회복지사는 클라이언트와 만나기 이전부터 면접의 목적이나 동기, 방향성, 예상되는 결과, 전문가의 역할, 질문의 내용, 과정 등에 관한 잠정적인 계획을 세워봄으로써 면접을 일관되게 이끌 수 있음

2.2 초기/탐색 단계의 기술

1) 초기단계 기술의 활용

- ① 클라이언트와의 첫 만남으로 시작, 접수 면담 포함
 - 클라이언트와의 첫 만남이 긍정적이며 클라이언트에게 뭔가 도움이 될 것 같다는 느낌과 인식이 들도록 신뢰감이 형성되어야 함
- ② 초기 만남에서 서로의 소개가 이루어지고, 면담의 목적이나 방향이 설정되고, 클라이언트의 기대가 확인되며, 기관의 정책이나 규정, 윤리적 원칙들에 대한 검토가 이루어짐으로써 클라이언트는 서비스가 제공되는 맥락을 이해할 수 있음
 - 클라이언트와의 피드백이 중요하며, 클라이언트가 혼란스럽거나 복잡하게 느끼는 내용들을 명확히 밝혀주는 것이 필요

2) 탐색단계 기술의 활용

- ① 클라이언트의 사고나 감정, 서비스를 요청하게 되는 주요 관심사나 상황 등에 대해 클라이언트가 공유할 수 있도록 격려하는 기술 필요
- ② 필요한 정보를 수집하고, 클라이언트의 문제와 상황에 대한 이해가 가능해짐
- ③ 클라이언트 문제나 욕구체계에 대한 사정에 유용한 질문들 :
 - 구체적으로 무엇이 문제인가?
 - 클라이언트는 문제를 어떻게 보며 문제에 대한 정서적 반응은 어떠한가?
 - 문제나 욕구체계에는 누가 관련되어 있는가?
 - 참여자들이 어떻게 관련되어 있는가?
 - 문제의 원인은 무엇인가?
 - 문제행동이 어디에서 일어나는가?
 - 언제 문제행동이 유발되는가?
 - 문제행동의 빈도, 강도, 지속기간은 어떠한가?
 - 문제해결의 역사는 어떠한가?
 - 클라이언트가 원하는 것이 무엇인가?
 - 클라이언트는 문제해결을 위해 어떤 노력을 해왔는가?
 - 클라이언트는 문제에 대처하기 위해서 어떤 기술이 필요한가?
 - 문제에 대처하기 위하여 필요한 외적 자원이 무엇인가?

- 클라이언트 자신의 자원, 기술, 강점은 무엇인가?
- 치료계획 또는 개입계획은 어떠한가? 등
- ④ 탐색단계에서 활용될 수 있는 구체적인 기술들 :
 - 질문, 격려, 고취시키기, 탐색, 명확화, 반영, 세분화, 이해와 공감 등 활용

3. 사정/계약/개입 단계의 기술

3.1 사정단계의 기술

1) 사정단계 기술이란?

- ① 탐색단계를 통해 수집된 정보를 파악하고 분석하는 기술
- ② 클라이언트의 문제 및 욕구를 파악하여 문제해결을 위한 계획을 수립하는 기술

2) 사정단계에서 요구되는 기본적 기술 :

- ① 탐색단계에서 수집한 정보를 정리하는 기술
 - 클라이언트의 표출문제와 상황, 사회력, 강점과 자원, 대처노력, 필요한 외부자원, 병력, 정신상태 검사, 발달력, 사회경제적 상황, 인간발달 관련 구체적 사항들, 자해 및 타해의 위험성, 약물남용 등에 대한 이해
- ② 임시적인 사정틀을 구성하는 기술
 - 사정을 통해 클라이언트의 문제상황에 영향을 주는 요소들에 대한 이해
 - 문제의 정의, 주요 클라이언트 체계 결정
 - 개입과정에 참여하게 되는 체계들을 명확히 함
 - 변화목표 설정 및 변화결과 예측
 - 변화과정에서 발생할 수 있는 위험요소나 장애요소 파악
 - 자원이나 클라이언트의 강점 발견 등 문제해결에 활용될 수 있는 전략 준비
- ③ 사정단계에 필요한 과제들을 체계적으로 기술하기 위한 다양한 양식들을 기관이나 사례의 성격에 맞게 선택하여 활용하는 기술

3) 사정틀에서 클라이언트의 강점을 찾을 때 사회복지사가 인식해야할 내용

- ① 클라이언트를 정직하고 신뢰할 만한 사람이라는 믿음
- ② 강점에 관심을 나타냄
 - 클라이언트의 상황을 보다 좋게 만드는 클라이언트의 능력, 기술, 관련된 자원, 그리고 변화동기를 나타내는 언행에 귀 기울여 듣고, 그것을 클라이언트에게 환기시킴
- ③ 클라이언트 자신이 현재 무엇을 하고 있는가를 명확히 인식
 - 기관에서 기대하는 것을 정교화하도록 돕기 위해 노력하며, 특별히 클라이언트 자신의 상황에 관해 변화하고 싶은 것을 설명하도록 돕고 격려
- ④ 사정하되 진단은 하지 않으며, 클라이언트나 다른 사람들이 이전에 실패한 것에 대한 논의나 비난은 피함
- ⑤ 문제해결을 위해 지금-여기(here and now)에 초점을 두며, 클라이언트의 가족, 사회관계망, 지역사회를 유용한 자원으로 인식하고, 원조과정에서 이들을 활용

3.2 계약단계의 기술

1) 계약단계 기술이란?

- ① 클라이언트의 상황과 관련된 문제들에 대한 사정을 기초로 함
- ② 구체적인 목표와 개입 프로그램, 방법 등에 관한 실행과 평가계획을 세우고 합의 하는데 필요한 기술

2) 계약단계의 구체적 기술

- ① 문제에 대한 상호이해를 통해 문제를 구체화
- ② 목표 설정
- ③ 효과적인 접근방법 개발
- ④ 단계적 행동방법 구상
- ⑤ 평가계획을 세우고 합의하는 실천기술 필요

3.3 개입단계의 기술

1) 개입단계의 기술이란?

- ① 클라이언트의 문제해결을 위한 접근 시 필요한 실천과정의 기술
- ② 문제해결이나 작용, 성장·발달을 위한 능력을 향상시키고 회복시키는 기술
- ③ 사회적 기능을 향상시킬 수 있는 자원을 연결시키는 기술
- ④ 서비스·기회 등을 제공할 수 있는 지역사회 체계와 연결시키는 기술

2) 효과적 개입을 위한 구체적 기술

- ① 전문가로서의 지식과 신념, 경험 등이 필요
- ② 특정한 개입바업을 선택하는 데 따르는 명확한 근거와 전문가적인 판단이 중요
- ③ 개인에게 적용되는 구체적 개입기술 :
 - 모델링, 인지적 재구조화, 연습 등의 상담기술이나 조언, 교육 등의 기술 활용
 - ※ 모델링 : 다른 사람의 행동을 관찰하면서 새로운 행동을 학습하게 하는 기법
 - ※ 인지적 재구조화 : 개인이 인식하고 있던 역기능적 사고와 관념을 재구성해서 순기능적으로 사고의 방식을 전환하도록 원조하는 기법

4. 평가 및 종결 단계의 기술

4.1 평가 및 종결단계 기술의 이해

1) 평가단계 기술

- ① 사회복지실천 과정의 효과성을 평가
 - 서비스를 제공받는 클라이언트와 서비스 전달체계, 사회에 대한 책임성 측면에서 전문가에게 매우 중요한 실천기술
- ② 목적달성을 위해 진행해온 과정을 다양한 평가방법을 통해 검토
- ③ 평가를 통해 변화가 없거나 부정적인 결과를 보이는 경우 :
 - 이전의 사정단계나 계약단계, 개입단계에 대한 점검 필요
 - 타 기관에 의뢰하거나 타 전문가에게 의뢰

2) 종결단계 기술

- ① 과정에 대한 검토와 최종평가를 통해 함께 진행과정 및 향후 방향에 대한 논의
- ② 최종평가와 함께 원조관계를 끝내는 데 대한 클라이언트의 종결소감을 공유

4.2 개인대상 실천기술 적용 사례

1) 사례 내용

- ① 00양은 중학교 2학년생으로 불량교우들과 어울려 금품을 갈취하고 다님
- 성적 부진, 흡연 등 품행 불손하여 학생주임교사가 학교사회복지사에게 상담 의뢰
 - ② 00양은 부모님과 고3 오빠, 고1 언니와 함께 월세방에서 생활
- 오빠와 언니는 성적 우수하고 대학을 목표로 공부, 00양은 그렇지 않아 어머니에 의해 심부름과 청소를 주로 담당
 - ③ 3년 전까지 집안이 부유하다가 아버지 사업이 부도가 나서 아버지는 채무자들을 피해 다니면서 공사장 인부로 일을 하고, 어머니가 파출부 일을 나가게 되었음.
 - ④ 00양은 중학교 1학년부터 불량한 또래와 어울렸고, 노래방 출입, 흡연, 남자 친구 사귀기 등에 몰두하여, 1학년 담임교사가 부모에게 이를 알려 아버지에게 심하게 매를 맞은 적이 있었고, 이후 부모와의 관계가 더욱 악화되었음
- ⑤ 학교사회복지사는 어머니와의 면담을 통해 그동안 00양의 비행 때문에 어머니가 속상하고 힘들어 한 부분을 적극 공감해 주었고, 어머니가 학교에 자주 불러 다님을 알게 되었음.
 - ⑥ 학교사회복지사는 00양의 비행이 가정에서는 소외되고, 학교에서는 인정받지 못하는 것, 3년 전 집안이 망하면서 전업주부이던 어머니의 관심이 생업에 쏠린 점 등과 관련이 있음을 설명해 주었고, 언니나 오빠처럼 공부를 못하는데 대한 열등감도 해석해 주었음.
 - ⑦ 학교사회복지사는 몇 가지 심리검사 등의 결과를 제시하면서 00양이 문제아가 아니며, 특별한 성격적 결함이 있지 않다는 것을 설명해 주었고, 00양의 심리적 고민을 부모님이 이해하여 가정에서 지지적으로 반응해줄 것을 부탁하였음.

- 또 비행을 처음 알았을 때 심한 구타 대신 정서적으로 따뜻한 대화가 필요했음을 설명하면서 부모교육의 필요성을 언급하여 저녁에 부모교육을 실시하는 기관을 소개

⑧ 그 후 00양의 어머니는 그동안 아무 생각 없이 00양에게만 집안일을 시키던 것을 다른 자녀에게 골고루 분배하였고, 일을 잘 처리한 경우 칭찬을 아끼지 않았음.

⑨ 아버지도 00양을 심하게 때린 것을 사과하며 관심과 사랑을 표현하였음

⑩ 어머니는 00양의 일상생활에 대한 것을 경청하는 태도를 보이며, 진정으로 걱정과 관심을 보여, 00양은 더 이상 불량한 또래들과의 생활이 자신에게 즐거움을 주지 않는다는 것을 알게 되었음

⑪ 00양은 학교사회복지사에게 요즈음은 집에 일찍 들어가서 어머니가 귀가하기 전에 집안 청소를 해놓고 싶다고 했고, 그녀는 특히 어머니가 그녀를 차별대우하지 않아서 기쁘다고 말했으며, 이후 성적이 향상되었고, 불량한 또래와의 어울림도 자연스럽게 없어졌음

정리하기

- 개입과정별 실천기술 : 준비단계, 초기/탐색단계, 사정단계, 계약단계, 개입단계, 평가/종결단계
- 준비/초기/탐색 단계의 기술에 대한 이해
- 사정/계약/개입 단계의 기술에 대한 이해
- 평가/종결 단계의 기술에 대한 이해

6주차 1차시 정신역동모델의 이론적 배경

학습 목표

- 정신역동모델의 개념 및 기본 가정을 설명할 수 있다.
- 의식 수준과 성격의 구조를 설명할 수 있다.
- 프로이드의 심리성적 발달단계를 설명할 수 있다.

학습 내용

1. 정신역동모델의 이론적 배경
2. 의식의 수준과 성격의 구조
3. 심리성적 발달단계의 이해

1. 정신역동모델의 이론적 배경

1.1 정신역동모델의 개념

1) 프로이드의 정신역동모델

- ① 프로이드는 자유연상과 꿈의 해석 등을 통해 무의식 세계를 연구하는 정신역동모델의 창시자
- ② 인간행동의 동기로 작용하는 무의식의 내용을 가장 중요하게 생각

2) 정신역동모델의 개념

- ① 정신분석이론 : 인간의 정신과 여러 가지 힘 사이의 관계를 분석하는 이론
- ② 인간의 마음속 깊은 곳에서 일어나는 서로 다른 다양한 힘들의 역동적인 상호작용을 강조

1.2 정신역동모델의 기본 가정

1) 정신결정론에 기초

- ① 정신분석이론의 기본적 원리
- ② 우리의 정신도 우연히 또는 되는데로 일어나는 일은 없다는 것
- ③ 인간의 모든 정신활동에는 목적이 있으며, 이는 자나온 과거의 발달과정에서 경험한 것에 의하여 결정된다고 보는 것

2) 정신역동모델의 기본 가정

- ① 인간의 동기 중 생물학적 욕구가 일차적으로 중요하다고 가정
- ② 인간의 행동은 무의식적 동기에 의해 크게 좌우됨
- ③ 인간의 마음 혹은 정신은 다양한 힘들이 상호작용하는 에너지 체계
- ④ 에너지 체계(마음, 정신)는 에너지를 방출시키고 긴장을 감소시키려는 작용을 함
- ⑤ 에너지를 방출하고 긴장을 감소하고 싶은 개인과, 통제를 가하는 사회는 갈등을 겪음

2. 의식의 수준과 성격의 구조

2.1 의식의 수준

1) 의식

- ① 현재 느끼거나 알 수 있는 모든 경험과 감각
- ② 이에 관한 관심에서 벗어나면 이 영역의 자료들은 전의식의 부분이 되어 더 이상 의식되지 않음
- ③ 프로이드는 정신생활의 극히 일부분만이 의식의 범위 안에 있다고 하였음

2) 전의식

- ① 의식 속의 자료들이 저장되는 영역
- ② 현재는 의식되지 않지만 주의를 집중하면 쉽게 의식될 수 있음
- ③ 예 : 지난주에 맛있게 먹었던 음식, 친구가 입었던 옷 등의 내용은 관심이 사라지면서 전의식의 자료가 됨

3) 무의식

- ① 프로이드가 가장 크게 공헌한 영역
- ② 마음을 구성하는 사고, 감정, 본능, 욕구, 동기, 갈등 등의 자료들이 저장되어 있음
- ③ 무의식 속의 대부분의 자료들이 의식되지 못한 채 인간의 행동을 결정한다고 봄
- ④ 무의식은 의식되지 못하는 영역으로 대부분의 자료들은 억압이라는 기제를 통해 무의식 속에 들어감
- ⑤ 이렇게 억압된 자료들은 인간으로 하여금 원하지 않는 감정이나 행동을 일으키도록 자극하는 요인이 됨
- ⑥ 프로이드는 무의식의 증거 : 말실수, 망각, 꿈의 존재 등
 - 특히 꿈은 무의식에 이르는 왕도이며, 꿈의 해석을 통해 무의식의 자료들을 알 수 있다고 함
- ⑦ 꿈의 해석과 최면, 자유연상을 비롯한 무의식의 자료들은 정신분석의 기법과 노력을 통해서 의식될 수 있으며, 이러한 노력 없이는 현재의 행동을 무의식의 자료와 연결하여 인식할 수 없다고 봄

2.2 성격의 구조

1) 이드(id)

- ① 성격의 가장 원초적인 부분으로 타고 나는 것
 - 무의식 안에 감추어진 일차적 사고과정의 힘
 - 일차적 사고과정은 바람직한 목적에 대한 상을 만들어냄으로써 소원을 충족하거나 긴장을 해소하려고 시도하는 과정으로서 무의식적이고 원초적인 정신기능
 - 예 : 목이 마를 때 물을 마시는 상상을 하거나 꿈을 꾸는 것을 의미
- ② 성격의 기초가 되는 기본욕구와 충동을 대표함
- ③ 쾌락원리의 지배를 받음
- ④ 일생 동안 그 기능과 분별력은 유아적인 수준에 머물러 있음

2) 자아(ego)

- ① 원초아의 욕구를 현실적인 방법으로 충족시키기 위해 기능함
- ② 자아는 마음의 이성적인 요소이며, 출생하면서부터 경험을 통해 발달
- ③ 원초아에 비해 조직적이고 구체적인 정신구조
- ④ 성격의 조정자로서 인간의 생각과 행동을 통제
- ⑤ 현실원리에 따라 사회적으로 수용될 수 있는 방법을 발견할 때까지 만족을 유보하거나 연기
 - 이성적인 차원에서 행동의 결과를 평가하고 자신의 행동과정을 결정
- ⑥ 이차적 사고과정을 활용 :
 - 이차적 사고과정은 본능적인 욕구를 충족시키기 위해 현실적이고 합리적인 방법을 찾을 수 있도록 하는 것
 - 예 : 배가 고픈 경우 음식에 대한 이미지나 환상을 갖는 것이 아니라 환경이 마련될 때까지 기다리거나 욕구 충족을 보류시킴

3) 초자아

- ① 3-5세 사이에 발달하며, 부모가 아이에게 전달하는 사회의 가치와 관습을 말함
- ② 자아로부터 발달하며, 주요 기능은 옳고 그른 것을 결정하는 일을 함
- ③ 정신구조의 최고단계로서 이를 양심이라 함

- ④ 쾌락보다는 안정을 추구하고 현실적인 것보다 이상적인 것을 추구함
- ⑤ 초자아는 성격의 도덕적인 부분이며, 심판자로서 자아와 함께 작용하여 개인이 스스로 자신의 행동을 조절할 수 있게 해줌

3. 심리성적 발달단계의 이해

3.1 성격 발달단계의 이해

1) 심리성적 발달단계의 개념

- ① 정신역동이론에서는 성격이 심리성적 발달단계에 따라 형성된다고 봄
- ② 프로이드는 인간의 성격이 성적인 욕구와 관련하여 발달한다고 보았음

2) 심리성적 발달단계의 특징

- ① 인간은 유아기부터 청소년까지 5단계에 걸쳐 성격이 발달한다고 보았으며, 청소년기 이후의 단계에 대해서는 그다지 중요하게 생각하지 않았음
- ② 각 발달단계는 리비도가 신체의 어느 특정 부위에 집중되느냐에 따라 구분된 것
- ③ 5단계 중에서 특히 구강기, 항문기, 남근기가 성격형성에 가장 중요한 역할을 한다고 봄
- ④ 각 발달단계에서 개인은 특정 신체 부위에 에너지를 투입하고 집중함
- ⑤ 각 발달단계를 성공적으로 통과하기 위해서는 적절한 정도의 만족을 얻어야 함
- ⑥ 특정 단계에서 만족이 지나치거나 과도한 에너지를 투입한 경우 고착이 일어남
- ⑦ 고착은 개인이 완전한 성장에 도달할 수 있는 능력을 방해함.

3.2 심리성적 발달단계

1) 구강기 (출생- 18개월)

- ① 유아의 일차적 활동은 젖을 먹는 것에 집중되어 있으며, 그 활동은 입, 입술, 혀 같은 기관에 집중해 있음

- ② 생존을 위해 타인에게 전적으로 의존하는 단계
- ③ 리비도가 추구하는 방향은 타인이 아닌 자기 자신에게만 국한함
- ④ 유아는 생후 6개월까지는 주로 빠는 행위에서 쾌감을 느끼고, 이후에는 깨무는 것으로 쾌감을 느낌
- ⑤ 구강기에 신체적·정신적으로 무시당하거나 박탈당한 아이는 성인이 된 후 충족되지 못한 보살핌에 대한 강한 갈망을 경험하기 쉬우며, 타인에 대한 불신으로 대인관계가 어려울 수 있음
- ※ 구강수동적 성격 : 유아에게 먹는 것이 너무 과도하거나 혹은 불충분한 경우 발달하는 성격. (낙천적이고 타인에게 의존적이며, 희생을 감수하면서도 인정받고 싶어함. 이런 유형의 사람은 수동적, 미성숙, 과도한 의타심을 보이고 잘 속는 경향이 있음)
- ※ 구강공격적 또는 구강가학적 성격 : 이가 나면서 깨물고 물어뜯음으로써 불쾌 또는 불만족을 표현함. 논쟁적이고 비판적이며 비꼬기를 잘 하며 타인을 이용하거나 지배하려 함

2) 항문기 (18개월- 3세)

- ① 에너지의 초점이 구강영역에서 항문영역으로 이동.
- ② 배변으로 생가는 항문자극에 의해 쾌감을 얻으려고 하는 시기
- ③ 변을 참거나 내보내는 활동은 즐거움을 주는 동시에 공격의 무기가 됨
- ④ 부모나 사회와의 갈등 : 변을 보유하거나 방출하는 유아의 즐거움은 배변훈련으로 통제하려는 부모 내지는 사회와 갈등을 겪게 됨
- ⑤ 엄격한 배변훈련 : 유아는 일부러 지저분한 행동을 하기도 하고, 성인이 되면 권위에 대한 불만을 불결, 무책임, 무질서, 고집, 인색함, 난폭, 분노, 적개심을 보이는 행동으로 표출하기도 함
- ⑥ 항문기의 성취 : 항문기 경험으로 아동은 구강기의 전적인 의존에서 벗어나 자기 조절, 자립, 자부, 자존 등을 경험하고 배우게 됨.
- ⑦ 적절한 배변훈련은 창조성과 생산성의 기초가 됨

3) 남근기 (3세- 6세)

- ① 아동의 관심은 생식기에 집중되어 있음
- ② 자기중심적인 성향이 있으며, 사랑하고 사랑받기를 원하며 특히 칭찬을 갈망함

- ③ 남아는 외디푸스 콤플렉스를 경험하며, 여아는 엘렉트라 콤플렉스를 경험함.
 - ④ 프로이드는 이 시기에 **고착**된 사람은 남성의 경우 대부분 경솔하며, 과정보고, 야심적이며, 항상 남자다움을 나타내려고 노력한다고 보았으며,
 - ⑤ 여성의 경우 난잡하고 유혹적이며 경박한 기질을 갖거나 아니면 강하게 자기주장을 하여 남성을 능가하고자 하는 노력을 한다고 봄
- ※ 외디푸스 콤플렉스 : 남자아이가 어머니를 성적으로 사랑하게 되면서 경험하는 딜레마로, 아버지를 경쟁자로 생각하고 적대적인 감정을 가지며, 점차 거세불안을 느낌. 억압이라는 방어기제를 통해 어머니에 대한 사랑과 아버지에 대한 적개심을 억압하고, 반동형성이라는 방어기제를 통해 아버지를 오히려 긍정적으로 인식하려고 함
- ※ 엘렉트라 콤플렉스 : 여아의 경우 남아와 비교하여 자신에게 없는 남근선망을 가지며, 이런 실망을 아버지에게 보상받고자 아버지와 결혼하고자 하나 그것이 현실적으로 불가능하다는 것을 알면서 아버지에 대한 근친상간적 욕구를 포기함. 프로이드는 여아보다 남아에게서 초자아가 더 많이 발달되었다고 주장하여 최근 여권주의자들로부터 강한 비판을 받음

4) 잠복기 (6세- 12세)

- ① 잠재기라고도 함
- ② 성적 관심은 수면상태로 활동하지 않는다고 봄
- ③ 리비도는 승화되어 지적관심, 운동, 동성 간의 우정, 공부 등으로 표출됨
- ④ 이드보다 자아와 초자아가 더욱 강화되면서 외디푸스적 욕망을 억제함
- ⑤ 잠복기에 고착된 성인은 이성애에 대한 정상적 관심을 발달시키지 못하고 동성 간의 우정에 집착할 수 있음

5) 생식기 (사춘기- 성인기 이전)

- ① 사춘기가 시작되어 이성애에 대한 관심이 생기면서 생식기가 시작됨
- ② 이 시기에는 호르몬과 생리적 요인들로 인해 그동안 억압되었던 성적 감정들이 강화되어 성적 에너지가 성인과 마찬가지로 직접적으로 표현됨
- ③ 외디푸스 감정이 의식 속으로 올라와 청소년들은 부모 앞에서 불안하고 오히려 떨어져 있어야 편안한 안정감을 느낌

- ④ 프로이드는 사춘기 이후 중요한 과제는 ‘부모로부터 자유로워지는 독립’ 이라고 하면서 이러한 독립이 오랫동안 부모에게 의존하여 오던 상태에서 쉽게 이루어지지 않고 독립이 매우 고통스럽게 받아들여질 수 있다고 하였음(최옥채 외, 2011).
- ⑤ 정신분석이론에서는 생식기적 성격을 가장 이상적인 성격유형으로 보고 이런 성격의 사람은 일하고 사랑할 수 있는 능력을 갖추어 사회적, 성적 인간관계가 원만하고 책임감이 잘 발달되어 이성과의 사랑이 만족스럽다고 하였음

3.3 고착과 퇴행

1) 고착

- ① 각각의 발달단계에서 더 이상 성숙하지 못하고 특정단계에 머물러 있는 것을 의미
- ② 특정단계에서 과도한 심리적 만족이나 좌절을 경험하여 심리성적 발달의 초기단계를 원만하게 거치지 못했거나 애착 대상을 바꾸지 못함으로써 고착 발생

2) 퇴행

- ① 불안을 일으키게 하는 내적 위협에 대하여 마음의 안전을 유지하기 위한 방어기제
- ② 적응이 곤란한 때 이전 단계로 되돌아 가는 것을 의미
- ③ 이미 특정한 단계로 발달이 이루어진 뒤에 어떤 원인으로 이전 발달단계로 되돌아가는데, 고착이 일어난 단계로 퇴행을 일으킴
- ④ 성인이 된 후에 불안이 발생했을 경우 불안에 대처하기 위해 퇴행행동을 보이는데, 어렸을 때 불만이 쌓였던 시기, 예를 들면 구강기에 고착이 일어났다면 구강기로 퇴행하여 퇴행된 행동을 보이게 됨

3) 사회복지사의 역할

- ① 사회복지사는 클라이언트를 사정할 때 클라이언트가 어느 단계에 고착되어 있는지 혹은 어느 단계로 퇴행했는지 파악함
- ② 클라이언트가 개인적인 성장을 이루기 위해 겪어야 하는 갈등은 어떤 것이 있는지, 이를 해결하기 위한 노력에는 어떤 것들이 있는지 파악하고 이해할 수 있도록 원조함

정리하기

- 정신역동모델의 이론적 배경 : 정신역동모델의 개념 및 기본 가정
- 의식의 수준과 성격의 구조 : 의식의 수준(의식, 전의식, 무의식), 성격의 구조(원초아, 자아, 초자아)
- 심리성적 발달단계의 이해 : 구강기 - 항문기 - 남근기 - 잠복기 - 생식기

6주차 2차시 정신역동모델의 개입과정과 개입기법

학습 목표

- 다양한 방어기제의 유형에 대해 이해한다.
- 정신역동모델의 개입목표 및 개입과정에 대해 이해한다.
- 정신역동모델의 개입기법과 사회복지사의 역할에 대해 이해한다.

학습 내용

1. 방어기제의 유형
2. 정신역동모델의 개입목표 및 개입과정
3. 정신역동모델의 개입기법

1. 방어기제의 유형

1.1 방어기제의 개념 및 의의

1) 방어기제의 개념

- ① 프로이드의 막내 딸인 안나 프로이드에 의해 체계화되었음.
- ② 주로 사회적, 도덕적으로 용납되지 못하는 성적 충동, 공격적 욕구, 미움, 원한 등은 어떤 위협으로 간주되어 갈등이나 불안을 느끼게 하는데, 이러한 갈등이나 불안을 처리하려는 자아의 무의식적 노력을 방어기제라 함
- ③ 자아의 무의식 영역에서 일어나는 심리기제
- ④ 인간이 고통스러운 상황에 적응하려는 무의식적 노력
- ⑤ 주로 갈등이나 불안, 좌절, 죄책감 등으로 인한 심리적 불균형이 초래될 때 심리 내부의 평형상태를 유지하기 위해 일어남

2) 방어기제의 의의

- ① 불안은 인간에게 닥친 위협을 알리는 신호인데, 인간은 불안을 원치 않으며 불안으로부터 벗어나고 자신을 보호하기 위해 방어기제를 사용함
- ② 어떤 방어기제는 매우 긍정적이고 유용하나, 또 어떤 것은 인간이 갈등에 직면하는 것을 회피하게 하는 부정적인 면도 있음
- ③ 방어기제는 고통에서 우리를 보호한다는 점에서 유용하지만 무분별하고 충동적으로 사용될 때는 병리적이 될 수도 있음

1.2 방어기제의 유형

1) 억압

- ① 가장 보편적이고 일차적인 방어로, 받아들이기 수 없는 욕망, 감정, 기억, 사고 등을 의식 수준에서 몰아내어 무의식 깊은 곳으로 집어넣는 것
- ② 아예 안 보고, 안 들음으로써 불안을 일으킬 소지가 있는 대상을 자아가 깨닫지 못하도록 하는 경우
- ③ 가장 흔한 예 : 알람시계 소리를 듣지 못해 약속시간에 늦는 것, 기억이 나지 않는 것 또한 억압의 예가 됨

2) 반동형성

- ① 억압된 무의식적 충동과 반대되는 수용 가능한 행동이나 태도를 보이는 것
- ② “미운 놈 떡 하나 더 준다”, “눈 먼 자식이 효도한다” 와 같은 맥락
- ③ 불안을 막기 위해 자신의 진정한 감정과 반대되는 감정을 표현하는 것
- ④ 예 : 남편에 대한 지나친 원망이 남편의 건강에 대해 지나치게 걱정하는 것으로 나타나거나 치료자에 대한 분노가 지나친 복종으로 나타나는 경우
- ⑤ 특성 : 표현되는 감정은 불안을 피하고자 하는 목적이 있어 자연스럽지 못하고 상당히 융통성 없이 표현

3) 퇴행

- ① 좌절을 당했을 때 그동안 이루었던 발달의 일부를 상실하고 안정적이었던 과거로 돌아가 어린아이처럼 행동하는 것
- ② 대소변을 잘 가리던 아이가 동생이 태어나자 어머니의 관심을 끌기 위해 다시 대소변을 가리지 못하는 것
- ③ 이러한 퇴행은 성인에게서도 나타나는데 잘 적응하던 사람이 중병에 걸리면 어린아이처럼 관심을 요구하고 요구를 들어주지 않으면 화를 내고 짜증을 내는 것

4) 투사

- ① 자신이 받아들일 수 없는 충동이나 사고를 다른 사람의 것으로 전가시키는 것
- ② 예 : 누군가에 대한 증오를 강하게 느끼는 사람이 오히려 그 사람이 자신을 증오한다는 두려움을 갖는 것. 또는 “나는 그가 싫다” 를 “그가 나를 싫어한다” 로 바꾸는 것
- ③ 이는 주체와 객체를 바꿈으로써 불안을 감소시킬 뿐 아니라 상대방의 증오와 공격에 대한 방어로 공격성을 표현할 수 있으므로 적대적 충동을 만족시킴
- ④ “그가 나를 싫어하기 때문에 나도 그가 싫다” 라는 식으로 자기 안의 적대감을 만족시킬 수 있음
- ⑤ 예 : 강한 성적 충동을 가진 여성이 오히려 “남자는 다 늑대다” 라며 두려워하는 것이나 “서투른 무당이 장구만 나무란다” , 또는 “안되면 조상 탓”

5) 합리화

- ① 행동 속에 숨어 있는 실제 동기를 받아들이기 어려울 때 자아가 의식에서 용납할 수 있는 ‘그럴듯한 이유’, 즉 합당하고 도덕윤리에 어긋나지 않는 이유를 대는 것
- ② 예 : 동료의 잘못을 상관에게 보고한 경우 동료에 대한 적대감보다 진정 그 동료를 위해서 그렇게 했다고 믿는 경우

6) 승화

- ① 의식적으로는 받아들이기 어려운 본능적 욕구들을 수용 가능한 형태로 대리 만족하는 것
- ② 예 : 공격적 충동을 운동으로, 아버지에 대한 의존심을 종교로, 성적 욕구를 예술로 만족하는 경우
- ③ 대리적인 활동을 통해 환경에서의 요구도 따르고 배척되었던 원래의 충동도 만족시키는 것으로 방어기제 중 가장 능률적이고 창조적임

7) 보상

- ① 자신의 실제 또는 상상의 결점과 열등감을 실재나 상상의 우월감으로 채우려는 것
- ② 예 : 키 작은 사람이 공격성을 가지는 경우(나폴레옹 콤플렉스)

8) 취소

- ① 스스로 용납할 수 없거나 죄책감을 일으키는 행동, 사고, 감정을 상징적인 방법을 통해 취소 또는 무효화하는 것
- ② 예 : 어린아이가 적대적인 동생을 때리고나서 그 행동을 취소하기 위해 동생에게 뽀뽀를 하는 행위
- ③ 무의식 속의 위협적인 소망이나 감정 등을 반증하거나 취소하는 것

9) 부정

- ① 무의식적으로 현실을 거부함으로써 현실과 관련된 정신적 고통을 피해 보려는 것
- ② 예 : 불치병에 걸려 3개월밖에 살 수 없음을 알면서도 미래의 계획을 화려하게 세우는 환자 또는 어머니가 아이의 죽음을 부정하여 마치 아이가 살아 있는 것처럼 행동하는 것 등

10) 동일시

- ① 어떤 사람이 자신이 이상화하는 사람(부모, 친척, 유명인 등)의 행동, 태도, 속성을 자신의 것으로 취하는 것
- ② 초자아가 형성되는 발달과정에서 일어나는 것으로 방어기제로 볼 수 있는가에 대한 논란의 여지가 있음
- ③ 자신의 무의식적 욕구를 가진 사람을 닮음으로써 자신의 욕구를 받아들이는 과정
- ③ 경우에 따라서는 제일 닮지 말았으면 하는 사람의 속성을 닮는 적대적 동일시가 있음 : 부모의 가장 싫다고 생각했던 점을 자신이 닮아 그대로 행동하는 것

11) 격리

- ① 특정 대상(기억, 경험, 사고 등)을 그와 관련된 감정과 분리하여 마치 그 대상에 대해 아무런 감정이 없는 것처럼 보이는 것
- ② 예 : 누군가에 대한 분노를 언급하면서도 아무런 표정 없이 이야기하여 분노에 따른 감정이 의식에 떠오르지 않도록 하는 것

2. 정신역동모델의 개입목표 및 개입과정

2.1 정신역동모델의 개입목표

1) 심리적 문제의 원천

- ① 자아가 효과적으로 대처하기 어려워 억압과 같은 방어기제를 사용해야만 하는 어린 시절의 상처가 무의식적인 자극제로 작동하여 문제를 야기
- ② 해결되지 못한 외디푸스 콤플렉스가 다양한 성적 문제를 야기할 수 있음
- ③ 발달단계에서의 고착이 바람직하지 못한 성격발달을 야기하여 문제가 일어날 수 있음
- ④ 불안과 이를 극복하려는 병적 방어기제가 건강한 성격의 발달을 저해하여 심리적 문제가 일어남

2) 개입목표

- ① 클라이언트가 과거의 경험에서 갖게 된 불안한 감정이나 무의식적 갈등을 의식화
- ② 이러한 것들이 어떻게 현재 자신의 행동에 영향을 주고 있는지를 통찰하도록 도움
(통찰 : 이전에는 이해하지 못했던 개인의 무의식적 갈등의 요소를 자각하게 되는 것)
- ③ 문제를 일으키는 무의식 속의 정서를 의식 속에서 표현하게 하여 통찰력을 갖도록 하는 것
- ④ 이 과정을 통해 의식 속에서 카타르시스를 경험하고 그 문제를 해결하도록 원조

2.2 정신역동모델의 개입과정

1) 관계형성단계

- ① 사회복지사와 클라이언트가 신뢰관계를 형성하는 단계
- ② 불안에 직면한 클라이언트에게 명확한 해석이나 통찰기법을 적용하는 것이 어려우므로, 신뢰관계를 형성하여 클라이언트가 덜 방어적인 태도를 갖게 하는 게 중요

2) 동일시를 통한 자아구축단계

- ① 클라이언트가 사회복지사와 동일시하기 시작하여 사회복지사의 생각과 태도 중 많은 부분을 받아들이는 단계
- ② 클라이언트에게 더 큰 현실감을 부여함으로써 세상을 현실적으로 볼 수 있게 함

3) 클라이언트가 독립된 정체감을 형성하도록 원조하는 단계

- ① 클라이언트가 독립적으로 세상을 향해 나아가도록 정체감을 확립하도록 원조
- ② 사회복지사 : 클라이언트를 이해해주는 강하고 공정하며 일관성 있는 모습

4) 클라이언트의 자기이해를 원조하는 단계

- ① 클라이언트가 자신의 행동과 그 행동의 과거의 뿌리를 이해할 수 있도록 원조
- ② 클라이언트가 자신의 방어기제에 대해 의식하며, 유치한 정서적 행동에 빠지지 않으면서 좌절과 실패에 대응하는 방법을 생각할 수 있게 원조

3. 정신역동모델의 개입기법

3.1 전이의 해석

1) 전이의 개념

- ① 정신역동모델의 개입과정에서 전이와 역전이 현상에 대한 해석이나 활용은 중요
- ② 전이 : 클라이언트가 사회복지사를 자신의 과거 속 중요한 인물로 느끼는 것
- ③ 역전이 : 전이의 반대현상으로 전이에 대한 치료자의 정서적 반응을 말함

2) 전이 해석

- ① 클라이언트가 부모나 다른 사람들에 대하여 지녔던 부정적이고 적대적인 감정과 사고를 치료자에게 투사하는 것을 해석하는 기술
- ② 개입과정에서 클라이언트는 인생초기의 의미 있는 대상(주로 부모)과의 관계에서 억압 또는 무의식에 묻어두었던 감정, 신념, 욕망을 자기도 모르게 사회복지사에게 표현하는 현상
- ③ 클라이언트가 치료상황 밖의 세상에서 인간관계를 어떻게 수립하며 어떻게 해석하고 있는가에 관해 매우 중요한 실마리를 제공해 줌
- ④ 정신역동모델에서는 클라이언트의 과거 관계에 속하는 것으로 보이는 행동, 사고 감정 등을 치료자 사이에서 반복할 것이라고 봄
- ⑤ 사회복지사는 중립적인 태도와 반영적 태도로 클라이언트의 전이를 유발시키고 전이를 다루어 주어야 함
- ⑥ 또한 클라이언트가 보이는 전이의 행동과 정서적 반응을 분석하고 해석하여 클라이언트가 자신의 기본적인 반응형태를 통해 통찰할 수 있도록 원조

3.2 자유연상

1) 자유연상의 개념

- ① 머릿속에 떠오르는 감정, 생각, 기억, 환상, 꿈 등을 아무런 방해 없이 자유롭게 말하게 하는 것

- ② 클라이언트가 편안한 자세에서 특정한 자극을 주지 않고 마음에 떠오르는 것을 차례차례 말하게 함

2) 자유연상 기술

- ① 클라이언트의 마음속에 떠오르는 감정, 생각, 기억, 환상, 꿈 등을 자유롭게 말하게 하는 개입 기술
- ② 떠오르는 모든 것들을 있는 그대로 말하게 하는 것이 중요하며, 연관이 없다고 생각되더라도 억제하지 말고 이야기하는 것이 중요함을 설명해 줌
- ③ 사회복지사는 생각과 감정을 클라이언트의 과거 경험 및 현재의 문제와 연관하여 분석하고 이해하며, 이를 클라이언트에게 해석해줌으로써 클라이언트의 문제 이해 및 통찰력을 향상시킴
- ④ 자유연상기법을 통해 클라이언트는 억압된 충동을 발견하고 무의식을 의식 수준으로 전환할 수 있음

3.3 훈습

1) 훈습의 개념

- ① 클라이언트가 자신의 내면적 문제 또는 갈등의 원인과 역동성을 통찰하도록 함
- ② 클라이언트가 현실상황에서 그와 유사한 문제를 맞게 될 때 이를 스스로 해결해 갈 수 있도록 문제를 반복적으로 경험하게 하는 과정

2) 훈습의 목표

- ① 전이현상이나 생활문제의 갈등, 과거 문제의 갈등에 대한 클라이언트의 이해 및 관점의 수준을 확장시킴
- ② 클라이언트 자신의 문제나 상황을 좀 더 통합적인 관점으로 이해하게 함

3) 사회복지사의 역할

- ① 점점 의식화되어 가는 현상을 클라이언트가 계속 탐색하고 이해할 수 있도록 반복적으로 상황을 설명하고 이해시킴
- ② 클라이언트가 가장 잘 이해하도록 문제에 대해 조리 있는 설명을 반복적으로 전달하여 통찰이 발달하고 자아통합이 확대되도록 도와주어야 함
- ③ 똑같은 말이나 해석을 되풀이하지 않도록 주의

34 꿈의 해석(분석)

1) 꿈의 해석

- ① 꿈꾸는 동안 무의식의 자료들이 상징을 통해 의식에서 나타난다고 가정
- ② 꿈꾸는 자의 개인적 정신세계와 연결하여 꿈의 상징을 해석해 주는 것

2) 꿈의 해석 기술

- ① 꿈을 해석하기 위한 꿈의 자료를 자유연상하게 함
- ② 꿈에 나타나는 무의식적인 소망과 욕구, 두려움을 해석함으로써 무의식적으로 억압했던 것들을 풀어내고 새로운 통찰력을 갖게 하는 기법

35 직면

1) 직면

- ① 클라이언트에게 나타나는 저항인 부정응적인 행동 및 특정 현상에 주의를 기울임
- ② 저항을 극복하거나 동기화할 때 유용

2) 직면 기술

- ① 클라이언트의 말과 행위 사이의 불일치, 표현한 가치와 실행 사이의 모순, 회피 등을 클라이언트 자신이 주목할 수 있도록 하는 기법
- ② 지금까지는 회피해왔으나 앞으로는 이해해야 할 문제로 인지하도록 원조

정리하기

- 방어기제의 유형 : 억압, 반동형성, 퇴행, 투사, 합리화, 승화, 보상, 취소, 부정, 동일시, 격리
- 정신역동모델의 개입목표 및 개입과정 : 정신역동모델의 개입목표(심리적 문제의 원천, 개입목표). 정신역동모델의 개입과정(관계형성단계, 동일시를 통한 자아구축단계, 클라이언트가 독립된 정체감을 형성하도록 원조하는 단계, 클라이언트의 자기이해를 원조하는 단계)
- 정신역동모델의 개입기법과 사회복지사의 역할 : 전이의 해석, 자유연상, 훈습, 꿈의 해석, 직면,

7주차 1차시 심리사회모델의 이론적 배경

학습 목표

- 심리사회모델의 등장배경 및 특징에 대해 설명할 수 있다.
- 심리사회모델의 이론적 기반에 대해 설명할 수 있다.
- 심리사회모델의 실천과정에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 심리사회모델의 등장배경 및 특징
2. 심리사회모델의 이론적 기반
3. 심리사회모델의 실천과정

1. 심리사회모델의 등장배경 및 특징

1.1 심리사회모델의 등장배경 및 특징

1) 심리사회모델의 등장배경

- ① 이 모델은 특정 이론에만 근거해서 발달한 모델이 아니라 사회복지실천 활동이 체계를 갖추는 과정에 직·간접적 영향을 미친 여러 요소들이 절충되어 만들어졌음.
- ② 기원 : 메리 리치몬드(Mary Richmond)가 자선조직협회에서 체험한 사실들을 체계적으로 정리 -> 자선사업활동만으로 충분한 원조 제공이 어렵고, 개인은 가족과 집단 등의 환경 속에서 이해되어야 함을 강조함으로써 전문 사회복지실천 활동으로 승화시키는데 결정적 역할을 함
- ③ 이후 고든 해밀튼(Gordon Hamilton)은 ‘심리사회이론’을 정리, ‘상황속의 인간’ 개념을 함께 설명함
- ④ 1960년대에 플로렌스 홀리스(Florence Hollis)는 심리사회모델을 사회복지실천 이론으로 체계화함

2) 심리사회모델의 특징

- ① 인간을 단순히 심리적인 측면으로만 보는 것이 아니라 심리적인 측면과 사회적인 측면, 그리고 양자의 상호작용에 의한 결과도 동시에 고려하면서 이해
- ② 상황속의 인간의 개념 중요
- ③ 인간의 사회경제적 상황을 포함한 포괄적·전체적 시각으로 이해하고 접근
- ④ 정신역동이론의 영향을 받았지만 생물학적, 심리사회적, 환경적 영향과 체계의 상호작용에 관심을 가짐
- ⑤ 사회복지사와 클라이언트 간의 관계를 중요시 여김
- ⑥ 사회복지사와 클라이언트의 관계 형성을 위해 클라이언트를 수용하고 클라이언트의 자기결정권을 존중하는 것이 중요
- ⑦ 클라이언트가 자신의 사고, 감정, 행동 등에 대해 이해하고 고찰할 수 있도록 원조
- ⑧ 실천원칙 : 수용, 개별화, 자기결정, 클라이언트의 현재 상황에서 출발

1.2 심리사회모델의 기본 전제 및 실천의 초점

1) 심리사회모델의 기본 전제

- ① 인간은 태어나면서 존엄성을 가지고 있음
- ② 모든 인간은 성장하고 학습할 수 있으며, 적응하고, 사회 또는 물리적 환경을 변화시킬 수 있는 능력을 가지고 있음
- ③ 개인의 심리체계는 생물학적, 사회적 체계와 끊임없는 상호작용을 함
- ④ 클라이언트의 문제상황을 다룸에 있어 차별성이 강조됨
- ⑤ 인간의 현재 행동을 이해하기 위해 과거를 중요시함
- ⑥ 인간의 무의식은 인간의 경험에 중요한 영향을 미치지만 행동을 결정짓는 요소는 아님

2) 사회복지실천의 초점

- ① 개인과 환경과의 상호작용에 초점을 두고 사회복지실천이 이루어짐
- ② 클라이언트의 문제를 개인의 내적 문제, 사회환경적 문제, 개인과 환경과의 상호작용의 문제로 보고, 이들 문제의 해결을 위해서 개인, 환경, 개인과 환경과의 상호작용의 문제에 대해 각각 또는 복합적으로 개입을 행함

1.3 심리사회모델의 실천 원칙

1) 수용

- ① 클라이언트의 태도와 행동에 상관없이 온화함과 선한의지를 보여주는 태도를 사회복지사가 유지하는 것(클라이언트의 있는 그대로를 인정하는 것)
- ② 사람들의 내적 감정이나 주관적 상태 속으로 들어가서 받아들이는 능력

2) 개별화

- ① 각 클라이언트가 개별적인, 독특한 특성을 가지고 있다는 것을 인정하고 이해
- ② 개별 클라이언트를 원조하는 내용과 방법, 과정에서 개별적으로 다루어야 함
- ③ 개입과정은 클라이언트의 욕구에 따라 개별적으로 이루어져야 하며, 문제상황을 다룸에 있어 차별성이 강조됨

3) 자기결정

- ① 클라이언트의 자기지시 또는 자기결정은 클라이언트의 중요한 권리이며, 가치
- ② 클라이언트 스스로 결정을 내리고 주체적인 태도를 지닐 수 있도록 다양한 정보제공과 클라이언트가 분명히 생각할 수 있도록 원조

4) 클라이언트가 있는 곳에서 출발하기

- ① 클라이언트의 현재 상황에서 시작
- ② 클라이언트가 인식하는 문제를 존중하며, 클라이언트의 관점에서 접근하고 개입

1.4 클라이언트가 원조를 받게 되는 문제 상황

1) 현재 생활상의 압력

- ① 질병이나 이혼, 실직 등의 스트레스 상황
- ② 사회적 기능을 약화시키는 상황이나 상태

2) 사회적 상황의 부적응

- ① 자아와 초자아가 성숙하지 못하거나 불균형 상태
- ② 사회적 불만이나 주변 상황의 부적응 상태

3) 경직된 자아방어기제 및 지나친 초자아 기능

- ① 억압적이거나 경직된 자아방어기제
- ② 지나친 초자아 기능의 발달로 과제를 성실하게 수행함에도 만족을 모르고 경직됨

1.5 심리사회적 개입 절차

1) 문제 상황을 해결하기 위한 과정

- ① 라포형성하기
- ② 제안하기, 정보 모으기
- ③ 클라이언트의 갇힌 감정을 해소하고 원조하기
- ④ 클라이언트의 현재 상황과 행동 패턴에 대한 반성적 성찰 격려

- ⑤ 클라이언트의 초기 생활 경험이 현재 태도와 행동에 준 영향에 대해 반성적 성찰을 하도록 격려하기 등

2. 심리사회모델의 이론적 기반

2.1 정신분석 이론

1) 기여한 점

- ① 1900년대 초 사회복지사에 대한 전문적인 훈련과 교육을 시작하면서 전문직으로 발돋움할 때 정신분석이론은 사회복지실천의 이론적 체계를 갖추
- ② 개인이 가지고 있는 문제의 원인을 이해할 수 있는 이론적 틀을 제공
- ③ 개별사회복지실천의 전문적 체계화에 기여, 심리사회모델에 큰 영향을 줌

2) 정신분석 이론의 특징

- ① 문제의 원인을 과거 경험의 무의식에서 찾음(과거 중요시)
- ② 클라이언트는 통찰력을 갖게 됨으로써 자신의 현재 문제를 이해하게 됨
(심리사회모델의 직접적 기법에 많은 영향을 미침)

2.2 대상관계 이론

1) 기여한 점

- ① 프로이드의 정신분석이론 이후에 등장한 정신역동이론 중 하나
- ② 클레인(Klein), 위니콧(Winnicott) 등에 의해 발전
- ③ 개인이 속해 있는 환경과의 경험에서 발전한 대인관계를 강조한다는 측면이 심리사회모델에 영향을 미침

2) 대상관계 이론의 특징

- ① 인간은 양육자(주로 어머니)와의 관계에서 경험했던 이미지나 기대에 따라 현재의 대인관계를 형성한다는 이론

- ② 생애 초기에 경험되는 애착대상과의 관계가 이후의 대인관계 유형을 결정하는 중요한 요인이 됨을 강조
- ③ 정신분석학에서는 인간을 ‘욕망에 의해 살아가는 존재’로 본다면, 대상관계이론에서는 ‘대상과의 관계에 의해 살아가는 존재’로 봄

2.3 체계이론 / 자아심리이론

1) 체계이론과 생태체계 관점

- ① 개인체계와 환경체계는 서로 영향을 주고받는 개방체계
- ② 개인의 행동은 상호작용하는 개방체계의 맥락에서 이해되어야 한다는 측면에서 체계이론의 영향을 받음
- ③ 체계에 대한 개념은 심리사회적 접근방법을 매우 적절하게 표현해줌

2) 자아심리이론

- ① 개인의 내적 상태와 외부환경 사이의 상호작용을 강조
- ② 개인 스스로의 존재 가치, 안정감, 만족을 느낄 수 있도록 외부의 압력에 대처할 수 있는 개인의 능력을 개발하는 것을 강조
- ③ 스트레스는 정신적 문제나 신체적 문제해결을 악화시키기 때문에 스트레스로 인한 부적절한 대처기술이 문제를 더욱 심화시킴
- ④ 부적절한 대처기술은 개인으로 하여금 불안과 염려를 조성하며, 극도로 심한 경우 정신 병리를 일으킨다고 보는 이론
- ⑤ 이 이론은 개인의 적응능력에 영향을 미치는 환경적 요인에 관심을 갖는다는 측면에서 심리사회이론에 영향을 미침

2.4 기타 사회과학 이론들

- 역할 이론, 의사소통 이론 등

3. 심리사회모델의 실천 과정

3.1 초기단계 : 심리사회적 조사 단계

1) 내용 및 의의

- ① 사실 수집에 초점
- ② 클라이언트의 문제에 초점, 문제의 원인, 해결방법, 현재 문제상황 관련 요소 수집
- ③ 문제와 관련된 클라이언트의 초기 발달과정 및 원가족에 대한 정보 수집
- ④ 클라이언트는 자신의 문제를 인식하고 다시 생각해 보게 됨

2) 사회복지사의 과제

- ① 질문을 통해 클라이언트의 문제나 상황을 사회복지사가 이해하고 있다는 것을 보여주고, 클라이언트의 행동과 문제, 상황에 대해 새로운 관점으로 볼 수 있게 원조
- ② 클라이언트가 사회복지사의 원조를 활용할 수 있도록 사회복지사와 클라이언트 관계를 확립시키며, 클라이언트를 원조에 참가시킴

3.2 사정단계 : 심리사회적 사정

1) 심리사회적 사정 (상황속의 인간의 사정)

- ① 심리사회 조사단계에서 수집된 정보에 대해 비판적으로 검토
- ② 수집된 사실로부터 추론을 전개하는 과정
- ③ 사정과정을 통해 사회복지사는 개인과 개인을 둘러싼 환경을 통합한 전체 틀 속에서 여러 체계들이 어떻게 상호작용하여 문제를 발생시켰는지 알아내야 함
- ④ 문제의 성격을 상세하고 엄밀하게 이해하기 위해 클라이언트와 상황의 복합체와 도움이 요청되는 문제에 대해 비판적으로 검토
- ⑤ 사회복지사는 개인과 상황 간의 상호작용 속에서 많은 체계들이 서로 어떤 관계를 맺고 있는지 파악
- ⑥ 사정의 내용 :
 - 문제가 어떻게, 왜 발생하였는가?
 - 인간과 환경(상황)의 상호작용 속에서 누가, 무엇이 변화를 위해 접근 가능한가?
 - 변화를 위해 관여되어야 할 사람과 자원은 무엇인가?

2) 사정의 세 가지 영역

- ① 역동적 영역 : 클라이언트 인성의 제 측면이 어떻게 상호작용하는가를 검토
- ② 원인론적 영역 : 문제의 원인이 현재의 상호작용 내에 있는지, 현재까지 영향을 미치는 과거의 사건에 있는지, 또한 클라이언트의 딜레마의 원인 속에 있는지 탐색
- ③ 임상적 영역 : 클라이언트의 여러 가지 기능적 측면을 분류

3) 사정의 방법

- ① 클라이언트가 말하는 것에 귀 기울이고 인간-상황에 대해 알고 있는 것을 모두 종합하여 사정의 3가지 질문을 함
 - 문제가 무엇인가?
 - 문제 유발 요인은 무엇인가?
 - 변화되고 수정될 수 있는 것은 무엇인가? 에 대한 답을 찾기 위해 노력함

3.3 개입단계

1) 개입목표

- ① 클라이언트가 경험한 과거의 사건이나 경험들 혹은 현재의 경험들과 관련된 심리 내적인 갈등과 어려움을 클라이언트가 이해하고 통찰할 수 있게 원조
- ② 클라이언트 스스로 자신과 환경을 변화시키려는 노력을 하는 과정에 최대한 원조
- ③ 이전 단계에서 이루어진 심리사회 조사 및 진단을 바탕으로 개입의 방향이 설정되어야 하며, 이에 근거해서 구체적인 목표를 설정

2) 개입방향 및 목표 설정의 예

- ① 최근에 장애를 입은 사람이 등록프로그램에 신청하기 위해 도움이 필요하다면, 그 사람을 필요한 자원에 연결하는 데 초점을 두는 개입방향 설정
- ② 실직자가 직업육구를 약화시키는 약한 충동억제의 전력을 가지고 있으면, 자아기능 향상에 목표를 두는 개입을 해야 함
- ③ 나이 어린 어머니가 양육에 대한 지식이 부족하다면, 양육에 대한 정보제공 및 정보의 사용을 원조

- ④ 우울증이 있는 노인이 낮은 자존감 때문에 친구를 사귀는 데 어려움을 겪는다면, 자신을 비하하는 이유를 이해하고, 자신에 대해 긍정적으로 느낄 수 있도록 원조

3) 개입방법

- ① 목표를 달성하기 위해서는 개인과 환경의 변화가 필요하며 이들 모두에 개입
- ② 개인, 부부, 가족 또는 환경체계들에 개입하게 되며, 필요한 경우 집단사회복지 실천의 방법을 사용
- ③ 클라이언트의 권익을 옹호하거나 지역사회 자원을 공급해야 할 경우 사회복지사는 클라이언트의 환경에 직접 개입

3.4 종결단계

1) 종결단계 기술

- ① 클라이언트의 문제가 해결되거나 개선되어 개인 및 가족의 기능이 회복되었으면 종결단계를 맞음
- ② 사회복지사의 종결기술과 민감성, 자기인식 등 필요
- ③ 클라이언트와 사회복지사의 합의(동의)하에 이루어짐

2) 사후관리

- ① 사회복지사와 클라이언트 모두에게 어려운 과정으로 이별에 대한 감정을 다룸
- ② 사회복지사와 형성된 관계 및 감정을 다루고, 분리에 대한 충격을 최소화
- ③ 종결 이후 사후관리를 통해 현재의 적응 상태를 점검

정리하기

- 심리사회모델의 등장배경 및 특징 : 심리사회모델의 등장배경, 특징, 심리사회모델의 기본전제 및 실천의 초점, 심리사회모델의 실천원칙(수용, 개별화, 자기결정, 클라이언트가 있는 곳에서 출발하기)
- 심리사회모델의 이론적 기반 : 정신분석 이론, 대상관계 이론, 체계이론/자아심리 이론, 기타 사회과학이론(역할 이론, 의사소통 이론)
- 심리사회모델의 실천 과정 : 초기단계, 사정단계, 개입단계, 종결단계

7주차 2차시

심리사회모델의 개입기법 및 한계점

학습 목표

- 심리사회모델의 개입기법에 대해 설명할 수 있다.
- 심리사회모델의 주요 적용 영역 및 한계점에 대해 설명할 수 있다.
- 개입과정과 사례적용에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 심리사회모델의 개입기법
2. 심리사회모델의 주요 적용 영역 및 한계점
3. 심리사회모델의 개입과정과 사례적용

1. 심리사회모델의 개입기법

1.1 직접적 개입기법

1) 지지하기 : 감정과 행동 지지하기

- ① 클라이언트의 불안을 감소시키고 동기화를 촉진하여 원조관계를 수립
- ② 클라이언트에 대한 사회복지사의 신뢰나 존중, 태도 등을 직접적인 표현으로 전달
- ③ 클라이언트가 문제해결 능력이 있다는 확신을 표현함으로써 자존감을 증진
- ④ 지지하기 기법
 - 재보증(안심) : 클라이언트가 가진 죄의식, 불안, 분노의 감정에 대해 이해를 표현하여 클라이언트를 안심시키는 것. 너무 근거 없는 확신은 본질탐색 기회 상실
 - 격려 : 클라이언트의 능력에 대해 신뢰를 표현하며, 성과를 인정하고 성공에 대한 기쁨 표현
 - 경청 : 따뜻한 표정, 눈을 마주치고 토닥거리기, 가볍게 어깨를 두드리는 비언어적 표현방법 등을 통해 경청
 - 클라이언트가 당면한 문제에 대해 실질적인 도움 제공하기 : 경제적 지원, 보육서비스 등
- ⑤ 클라이언트가 당면한 문제에 대해 실질적 도움(가정봉사원, 보육서비스, 경제적 지원, 자원봉사자 연결 등)을 제공함으로써 사회복지사가 클라이언트를 수용하고 지지
- ⑥ 수용, 공감적 이해, 재보증, 격려를 위한 언어적, 비언어적 의사소통 포함

2) 직접 영향주기 : 제안이나 조언 등을 통해 직접 영향주기

- ① 사회복지사가 조언이나 지시 등을 함으로써 클라이언트의 행동을 향상시킴
- ② 클라이언트가 특정한 행동을 할 수 있도록 사회복지사의 의견을 다양한 강도와 방식으로 전달
- ③ 클라이언트의 욕구에 따라 조언
- ④ 직접적인 조언과 대면적인 행동은 클라이언트와의 강한 신뢰관계 형성시 사용
- ⑤ 클라이언트 스스로 답을 찾을 수 있도록 이끌어 줌

⑥ 직접 영향주기 기법 :

- 클라이언트 자신의 제안을 격려하거나 장려하기
- 현실적인 제안을 설정하기
- 직접적인 조언하기
- 대변적인 행동하기

3) 탐색-기술(묘사)-환기 : 사실을 말하고, 감정탐색 및 환기할 수 있게 하기

- ① 사실 및 사실과 관련된 감정을 클라이언트가 이해하도록 표출하게 하여 긴장 완화
- ② 클라이언트가 자신 및 환경에 대해 어떤 관점을 가지고 있는지 이해하고 감정을 표현하도록 원조하는 기술

- ③ 탐색 : 클라이언트 자신의 주변에 어떤 일이 일어나고 있는지 상황을 둘러보는 것
 - 기술 : 단순히 자신이 보는 그대로의 사실을 기술하거나 말하는 것
 - 환기 : 사실과 관련된 감정을 이끌어 냄으로써 카타르시스(감정의 정화)를 경험하도록 원조하는 것으로, 이들은 서로 병행되어야 함

- ④ 자학적이거나 정신장애가 있는 클라이언트, 감정이 격해지거나, 불안감이 높아질 가능성이 있는 클라이언트에 대해서는 조심스럽게 사용해야 함

⑤ 기법

- 초점 잡아주기
- 부분화하기
- 화제 전환하기 등

(예) “지금의 문제에 대해 조금 더 이야기를 해 보시겠어요? 00씨와 가족이 함께 있을 때 어떤 일이 일어나나요?” “그 일이 발생했을 때 어떻게 느끼셨어요?”

4) 개인-환경에 대한 (반성적) 성찰 : 상황 속의 인간의 관점 고려하기

- ① 클라이언트를 둘러싼 현재의 사건에 대해 고찰하게 하여 현실 파악하게 함
- ② 클라이언트와 그를 둘러싸고 있는 환경 및 주변 인물들과의 상호작용에 초점
- ③ 사회복지사가 클라이언트에게 자신과 환경의 상호작용과 관련된 인식, 사고와 감정들을 잘 알 수 있도록 원조
- ④ 기법 : 논리적 토의 및 추론, 설명, 일반화, 변화, 역할극, 강화, 명확화, 교육 등

5) 유형- 역동성 고찰 : 성격과 행동, 심리 내적 역동 고찰하기

- ① 변화의 동기를 촉진시키면서 클라이언트 자신의 성격유형, 특징, 행동유형, 방어기제, 자아기능수행 등 심리 내적 역동에 대해 이해하도록 원조
 - ② 클라이언트의 행동 경향 혹은 사고와 감정 유형이 무엇인지 밝혀내는 개입기법
 - ③ 클라이언트 스스로 자신이 어떤 행동과 사고유형을 가지고 있는지 이해
 - ④ 클라이언트의 성격, 자아방어기제, 초자아, 자아기능 수행 정도 등에 대해서 고찰
 - ⑤ 현재의 상태보다는 그것의 원인에 대해 이해하고자 하는 것
 - ⑥ 기법 : 명확화, 해석, 통찰 등
- (예) “00씨가 남편에게 불만을 느낄 때 아들과 싸우는 것 같지 않나요?”, “가까워지기 어려운 사람과 가까워지려는 경향이 있나요?”, “당신의 생각을 평가절하하거나 비판하는 것은 어떻게 알게 되나요?”

6) 발달적 고찰 : 과거 경험이 현재 기능에 미치는 영향 고찰하기

- ① 유년기의 문제와 현재 행동의 인과관계를 클라이언트가 자각하게 함
 - ② 클라이언트의 현재 성격이나 기능에 영향을 미친다고 생각되는 원가족의 경험 또는 유아기의 경험에 대해 생각해볼 수 있도록 원조하는 기법
 - ③ 과거의 문제가 현재의 문제에 어떤 영향을 미치는지 파악
 - ④ 성인기 이전의 문제와 현재 행동 간의 인과관계를 깨닫게 함으로써 변화 유도
 - ⑤ 생애 초기의 경험 및 대상과의 관계와 현재의 관련성을 설명
 - ⑥ 정신분석 이론과 대상관계 이론의 영향을 많이 받음
 - ⑦ 기법 : 명확화, 해석, 통찰, 논리적 토의 및 추론, 설명, 일반화, 변형, 역할극, 강화, 교육 등
- (예) “이와 같은 감정을 이전에도 경험한 적이 있나요?”, “00씨의 청소년기와 현재의 문제는 어떤 관계가 있나요?”, “00씨의 아버지께 느꼈던 대로 선배 앞에서는 위축되고 불안한가요?”

1.2 간접적 개입기법

1) 환경조정하기

- ① 클라이언트를 둘러싼 인적·물적 환경에 관련된 문제를 해결

- ② 환경에 관련된 사람과의 관계에 개입하거나 사회 환경 변화를 추구하는 활동
- ③ 클라이언트가 필요로 하는 자원을 발굴하여 제공
- ④ 클라이언트에 대한 옹호 및 중재활동
- ⑤ 클라이언트 스스로 주변을 변화시킬 수 있도록 원조
- ⑥ 기법 : 클라이언트에게 필요한 자원 발굴, 클라이언트와 다른 체계 간 중재, 클라이언트 옹호, 직접적 개입 기법 활용 포함

2) 사회복지사의 역할

- ① 클라이언트의 문제해결과정에서 주변의 사회 환경 자원을 최대한 활용
- ② 사회복지사는 기관의 정책, 기관이 가지고 있는 자원, 기관의 권력구조, 타 전문직의 문화 또는 분위기 등에 대해 이해하고 있어야 함
- ③ 환경에 개입할 때 클라이언트의 신상에 대한 정보가 공개되지 않도록 비밀유지

2. 심리사회모델의 주요 적용 영역 및 한계점

2.1 심리사회모델의 주요 적용 영역

1) 주요 적용 영역

- ① 심리 내적 부분과 환경이라는 부분의 상호작용을 강조하는 모델
- ② 개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회 환경 등에 폭넓게 적용
- ③ 의사소통을 통해 클라이언트에게 도움이 될 만한 사람들과 관계형성

2) 장점

- ① 다양한 자원을 활용하도록 하고, 사회복지사가 클라이언트를 위해 행동하는 역할
- ② 자원 창조, 발견, 제공하는 역할, 클라이언트와 다른 사람들 간 중재자의 역할
- ③ 클라이언트의 문제를 밝히고 성찰을 높이는 접근과 사정

2.2 한계점

1) 개인/가족적 측면

- ① 인간과 환경 간의 상호작용을 강조하고 있지만, 심리 내적 요인에 더 초점을 둠
 - 문제의 원인을 사회적 요인보다 개인이나 가족에서 찾으려는 면이 더 강함
- ② 개인의 변화나 적응을 촉구하고 강조하는 면이 강하지만, 사회적 약자이거나 사회구조적 측면에서 개입해야 하는 클라이언트의 문제를 다루기에는 한계가 있음
- ③ 사정을 바탕으로 사회복지실천현장에서 구체적 적용과 개입을 하려고 할 때 실증적 부분이 부족하다는 측면에서 약점이 됨

3. 심리사회모델의 개입과정과 사례 적용

3.1 개입과정

1) 예시

- ① 16살 된 00이는 여러 가지 문제로 어머니가 사회복지사에게 데려온 청소년임
 - 00이는 복지관 옆에 있는 임대아파트에서 살며, 어머니는 일용직 노동자임
 - 00이는 학교에서 친구들과 싸우고 어린 동생을 괴롭히고 있음
- ② 아버지는 몇 년 전에 동맥경화증으로 진단을 받았고, 건강악화로 실직 상태
 - 아버지는 우울하고, 까다로우며, 00에게 비판적
- ③ 어머니는 남편을 간병하면서 많은 걱정과 책임감을 느끼며 아들에게 엄격함
- ④ 00이와 부모의 갈등은 00이가 사춘기가 되어 부모로부터 해방되고 개인적 생활이 필요하게 되자 더욱 심해짐
- ⑤ 00이의 아버지는 오랫동안 강한 남성이었지만, 비판적이고 힘 있는 아버지임에도 불구하고 육체적으로 약했기 때문에 존경을 받을 수 없을 것으로 보임
- ⑥ 사회복지사의 도움으로 부모는 아이의 선생님과 의논을 함께 준비하기로 함
- ⑦ 부모는 00이가 가족의 슬픔과 두려움의 무게로 희생양이 되어 왔음을 알게 됨

2) 사회복지사의 개입

- ① 사회복지사는 가족을 동사무소의 사회복지전담공무원과 연결해서 어머니가 일용직 일 외에 정기적 일자리 교육을 받아 직업 활동을 할 수 있게 원조
- ② 또한 아버지의 병과 관련해서 의료사회복지사와 연결하여 지속적 관리를 받을 수 있게 함
- ③ 종결 전에 부모의 요청으로 00은 가족모임에 동의했고, 집안에 흐르던 긴장 감소

3.2 사례 적용

1) 가족에게 위기를 가져오는 요인에 대한 사정

- ① 부분적으로 어머니의 변화 가능성을 사정함으로써 가족이 좀 더 편해질 수 있도록 가족 내에 힘의 균형을 가져오는 치료가 유효해짐
 - 어머니의 힘을 알아채고, 치료를 지속하도록 이끌게 함으로써, 아버지의 문제를 억압하지 않고 드러내고 지지하도록 원조
- ② 이 과정에서 어머니가 새로운 일자리를 얻음으로써 경제적 문제를 해결하고, 가족의 희생양이었던 00이가 가족 내에서 자신의 목소리를 낼 수 있도록 원조
- ③ 사회복지사가 비자발적인 00이를 도우려고 했거나 병든 아버지를 위한 개별치료 회기를 주장하기보다 상황 속의 개인의 문제로 이해하여 접근하여 성공적 변화 가능

2) 가족의 강점

- ① 어머니가 변화에 대해 두려워하지 않고, 변화에 대한 의지를 보여 궁극적으로 가족 체계의 평형에 변화를 가져옴
- ② 사회복지사 : 가족의 위기나 역동에 대한 사정이 필요하며, 개입에 반영시킴

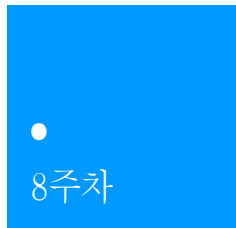
3) 사례의 실제 적용 예시

- ① 심리사회모델을 배경으로 하는 사회복지사와 클라이언트 간의 의사소통 사례
 - 00는 사회복지사를 찾아와 엉망진창인 부인과의 관계를 불평함(환기)
 - 00는 사회복지사가 반대 의견을 내지 않을까 주의 깊게 살핌(탐색)
 - 사회복지사는 고개를 끄덕이면서(비언어적 의사소통), “이해해요” (격려)
 - 결혼생활에 어떤 일이 일어났는지 더 자세하게 얘기해 보세요(지지)

- 사회복지사는 관심어린 태도로 상황을 탐색하면서 00를 도움(지지와 탐색)
 - 00는 더 자세하게 부적절한 감정과 자기의심을 표현하자(환기)
 - 사회복지사는 가까운 관계는 종종 혼란과 강한 감정이 가득하죠 재보증(지지)
 - 00는 사회복지사에게 부인과 욕하며 싸우는 상황을 설명하고, 부끄러움과 후회의 감정을 사회복지사와 나눔(환기)
 - 00의 감정을 알아가는 동안 사회복지사는 00와 밝혀진 것을 정확하게 논의하도록 격려(지지와 탐색)
 - 사회복지사는 00에게 00씨 부인에게 언제 욕을 하게 되나요?(언어적 의사소통)
 - 사회복지사에게 부인이 자신을 거부할 때 화가 난다고 말함(개인과 상황의 성찰)
 - 사회복지사 : “00씨에게 부인이 거부하는 것은 어떤 의미이죠?”
 - 클라이언트 : “나를 거부하는 건, 나를 떠나려하기 때문이에요.” (패턴-역동의 성찰)
- ② 그 이후의 회기를 지나면서 00는 자신의 어린 시절을 말하기 시작
- 그 결과, 00 아버지는 자주 집을 비웠고, 어머니는 만성적인 병을 앓고 있는 여동생을 돌보는데 전념하다보니, 오래전부터 00이 부모로부터 관심을 받지 못함
 - 00이 부인과의 관계에서 강한 반응을 보이는 것이 어린 시절의 무관심과 거부받는 것 같은 감정들과 관계가 있다는 것을 알게 됨(발달단계의 성찰)

정리하기

- 심리사회모델의 개입기법(직접적 개입기법, 간접적 개입기법)
- 심리사회모델의 주요 정용 영역 및 한계점
- 심리사회모델의 개입과정과 사례적용 예시



중간고사

9주차 1차시 인지행동모델의 이론적 배경

학습 목표

- 인지행동모델의 이론적 배경에 대해 이해할 수 있다.
- 인지행동모델의 이론적 기반에 대해 설명할 수 있다.
- 인지행동모델의 구분과 치료모델들에 대해 설명할 수 있다.
- 인지행동모델의 주요 가정 및 적용에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 인지행동모델의 이론적 배경
2. 인지행동모델의 이론적 기반
3. 인지행동모델의 구분과 치료모델
4. 인지행동모델의 주요 가정 및 적용

1. 인지행동모델의 이론적 배경

1.1 인지행동모델의 등장배경

1) 통합이론의 필요성

- ① 다양한 클라이언트의 증가
- ② 복잡한 문제에 모두 적용할 수 있는 통합이론의 필요성
- ③ 클라이언트와 환경 간의 상호작용에 대해 포괄적으로 이해할 수 있는 모델 필요
- ④ 정신분석모델의 치료에 대한 거부 및 그 효과성에 대한 의문 제기

2) 인지행동모델의 인간관

- ① 인간은 외부 자극에 수동적으로 반응하는 존재 아님
 - 정신분석이론에 비해 긍정적이고 환경에 인간이 능동적으로 적응한다는 측면에서 인간의 성장 가능성을 시사
- ② 인간은 심리 내적인 힘에 의해 결정되는 존재 아님
 - 인간을 다분히 충동적 존재로 보는 정신역동이론과 달리, 인지이론에서는 인간의 의식에 초점을 두고 인간을 사고하는 합리적 존재로 인식함
- ③ 인간의 행동은 개인과 환경 간의 상호작용의 결과
 - 정신역동이론에서는 인간과 환경과의 관계를 무의식 속성을 가진 인간이 환경에 어떻게 대처해 나가는가를 중시하지만, 인지이론에서는 환경적 원인들이 인간에 의해서 어떻게 지각되고 인식되느냐에 더 크게 중점을 두고 있음

1.2 인지행동모델의 출현 및 개입목적

1) 다양한 인지행동모델의 출현

- ① 인지이론과 행동주의 및 사회학습이론에서 나온 개념들을 통합적으로 적용
- ② 1960년대부터 1980년대 사이에 다양한 모델 탄생
- ③ 가장 널리 알려진 모델 : 합리정서치료, 인지치료, 문제해결치료 등

- ④ 기타 : 불안관리훈련, 스트레스 개선 훈련 등
- ⑤ 주요 학자 : 벡(Beck), 엘리스(Ellis), 미켄baum(Meichenbaum), 마호니(Mahoney) 등

2) 인지행동모델의 개입목적

- ① 문제의 원인이 되는 비합리적 신념이나 왜곡된 사고를 확인 및 점검
- ② 비합리적 신념이나 왜곡된 사고를 재평가하여 수정할 수 있도록 원조

2. 인지행동모델의 이론적 기반

2.1 인지이론

1) 개념

- ① 인지 : 사고능력을 의미, 넓은 의미로는 사고 이외에 지각, 기억, 지능, 언어 등을 포함하는 정신과정 전체를 지칭
- ② 인지발달 : 다양한 인지기능의 복합적인 발달과정
- ③ 인지이론 : 인간의 경험과 사회적 상호작용의 결과로 인간의 인지능력이 발달한다는 이론
 - 인간의 지적능력뿐만 아니라 인간의 사고, 태도, 동기 등 비지적 능력의 발달에 관한 인지발달이론과 클라이언트의 왜곡된 인지구조를 변화시켜 새로운 인지구조로 재구조화하여 문제해결을 돕는 인지치료 이론이 포함됨
- ④ 환경에 대한 인간의 사고, 인식, 해석이 정서와 행동의 결정요인

2) 인지이론의 인간관과 문제에 대한 관점

- ① 인간을 매우 주관적인 존재로 봄
- ② 객관적이고 절대적인 현실은 존재하지 않음
- ③ 개인마다 의미를 부여하는 주관적 현실 존재
- ④ 왜곡된 인식이나 해석으로 인해 인간의 문제가 발생한다고 봄

2.2 행동주의

1) 행동주의 이론의 배경 및 특징

- ① 정신분석이론의 한계를 지적하고 이를 반대하면서 제시
- ② 인간은 과거의 경험이나 심리 내적 역동보다는 외부환경이나 자극에 의해 학습된다고 봄
 - 클라이언트가 잘못된 혹은 부정적인 행동을 모방하거나 학습한 결과로 역기능적 행동을 보인다고 주장
- ③ 내적인 동기와 욕구 및 지각에 초점을 두기보다는 구체적으로 관찰할 수 있는 행동에 초점을 둠
 - 개인과 환경사이에서 일어나는 거래를 향상시키고 클라이언트의 생활기술을 증진시키며, 환경을 변화시키기 위하여 계획된 직접적 개입활동에 초점
 - 구체적이고 정확한 문제의 규정과 변화목표, 개입과정을 강조
- ④ 임상사회사업의 어떤 이론이나 모델보다 인간을 환경속에서 보려는 사회복지의 전통적 노력에 가장 가까이 접근하고 있음
- ⑤ 행동주의는 학습에 초점을 두며, 선행조건과 결과에 의해 행동이 형성된다는 입장
- ⑥ 초기 행동주의(고전적 조건화, 조작적 조건화) : 정신, 의식, 내적 과정과 같은 정신적 구성개념을 거부하고 실험적으로 증명할 수 있는 관찰 가능한 행동을 연구하는 것을 강조하며, 인간행동에 영향을 미치는 내적과정은 중요하지 않다고 보았음
- ⑦ 사회학습이론(대리적 조건화) : 인간의 내적과정을 중요시하며, 학습된 행동은 사고, 기대, 정서에 의해 전달되고, 관찰 가능한 학습이나 모델링의 중요성 강조
- ⑧ 행동주의 이론은 20세기에 걸쳐 심리적 사고에 영향을 받은 파블로프, 왓슨, 손다이크의 연구를 통해 발전
- ⑨ 행동주의 학습원리는 인간행동의 변화를 위한 이론과 기술적인 면에 있어서 큰 공헌을 하고 있으며, 스키너의 강화이론, 반두라의 사회학습이론, 그리고 이러한 이론들의 융합인 인지행동 이론은 인간행동을 이해하기 위해 지속적으로 활용되고 있음

2) 고전적 조건화

- ① 파블로프의 조건화, 반응적 조건화
- ② 연상에 기초하여 발생하는 학습을 강조하며, 이는 자연스럽게 만족시키는 자극이 중립적 자극과 연결될 때 발생 : 고깃덩어리, 종소리

- ③ 행동을 유발시키는 힘이 없는 중성자극에 반응유발 능력을 붙여넣어 조건자극으로 변화시키는 과정 (개에게 종소리를 울리면서 고깃덩어리를 지속해서 줄 경우 종소리만 울려도 개는 고깃덩어리를 연상하여 침을 흘리는 반응을 함)
- ④ 특정자극에 반응해 행동하는 것
- ⑤ 반응적 조건화에 의해 학습된 반응적 행동은 선행자극에 대한 반응으로서 나타난 행동

3) 조작적 조건화

- ① 스키너의 조작적 조건형성으로, 행동은 주동 또는 욕구에 의해 동기화되고 보상과 처벌이라는 형태의 강화에 의해 견고해지거나 약화됨
- ② 조작적 : 유기체가 원하는 결과를 얻기 위해 선택적으로 환경에 작용하는 것
- ③ 조작적 조건화 : 어떤 반응에 대해 선택적으로 보상함으로써 그 반응이 일어날 확률을 증가시키거나 감소시키는 방법으로 강화를 중요하게 생각함
- ④ 고전적 조건화는 무의식적 반응에 근거한 것이지만, 조작적 조건화의 행동은 개인의 의식적 통제 아래 있음
- ⑤ 고전적 조건화는 행동이 발생하기 전에 ‘종소리’ 자극이 주어진 것인데 비해, 조작적 조건화는 행동 이후에 대한 ‘기대되는 결과’ 때문에 강화되어 학습이 이루어짐.
- ⑥ 강화와 처벌의 조건부
 - 강화 : 바람직한 행동을 증가시키기 위해 사용
 - 처벌 : 바람직하지 않은 행동을 감소시키기 위해 사용
 - 정적처벌을 사용하는 경우에는 처벌의 효과와 윤리적인 문제, 학대의 가능성 등을 고려해야 함
 - 강화의 조건부에서 행동은 강화물 혹은 자극을 제공하는 사람의 의도가 아니라 효과에 의해 결정됨

4) 대리적 조건화

- ① 반두라의 사회학습이론에 소개된 개념으로 행동은 관찰이나 모델링을 통해서 학습되며, 관찰된 행동이 행동적인 재생산을 하기 이전에 내적인 인지적 과정에 의해 먼저 형성됨

- ② 대리적 조건화 : 다른 사람의 행동결과를 관찰함으로써 새로운 행동 학습
- ③ 직접적인 보상이나 처벌 없이 타인의 행동을 관찰함으로써 행동 습득
- ③ 실천기법과 프로그램 : 모델링, 행동시연, 역할연습, 사회기술훈련 등

3. 인지행동모델의 구분과 치료모델들

3.1 인지행동모델의 구분

1) 인지재구조화 접근

- ① 합리적 정서치료
- ② 합리적 행동치료
- ③ 인지치료
- ④ 자기지시훈련

2) 대처기술 접근

- ① 불안관리 훈련
- ② 스트레스 면역 훈련

3) 문제해결치료 접근

- 문제해결 치료

3.2 인지재구조화 접근에 의한 구분

1) 합리적 정서치료

- ① 학자 : 엘리스(Albert Ellis)
- ② 문제의 원인 : 비합리적 신념
- ③ 기본 가정 : 인간의 부정적 감정들과 심리적 증상들은 비합리적 신념에서 비롯
- ④ 개입 목적 : 비합리적 신념을 밝혀내어 재구조화
- ⑤ 비합리적 신념 : ABCDE모형

2) 합리적 행동치료

- ① 학자 : 몰츠비(Maxie Maultsby)
- ② 기본 가정 : 인식(A)과 평가적 사고(B)가 반복적으로 결합하여 적절하거나 부적절한 정서 및 행동상의 반응을 이끌어 냄
- ③ 자기 패배적 인지적 습관
- ④ 엘리스의 합리적 정서치료와 ABCDE모형의 영향을 받아 이론과 치료기법이 유사

3) 인지치료

- ① 학자 : 벡(Aron Beck)
- ② 문제의 원인 : 인지 왜곡 및 오류
- ③ 기본 가정 : 감정이나 행동을 결정하는 것은 사건이나 상황 자체가 아니라 그것에 대한 해석이나 평가에 달려 있음
- ④ 인지적 오류, 도식, 자동적 사고, 핵심적 믿음체계

4) 자기지시훈련

- ① 학자 : 미켄바움(Meichenbaum)
- ② 기본 가정 : 개인의 자기지시가 행동과 행동변화를 중재
- ③ 내적 대화와 겉으로 드러나지 않은 자기진술을 하게 함으로써 어려운 생활사건에 대처하고 행동문제를 해결하게 하는 기법
- ④ 언어적 자기지시와 행동 간의 관계에 초점

3.3 대처기술 접근

1) 불안관리 훈련

- ① 학자 : 쉰과 리처드슨(Suinn & Richardson)
- ② 가정 : 불안은 학습된 혹은 이차적 동인임.
- ③ 불안과 관련된 반응은 회피행동을 촉진하고 유지시키는 지시으로써 작용
- ④ 상호적 억제과정을 통해 불안을 제거하는 반응으로 차별적인 지시에 반응하도록 클라이언트를 조건화할 수 있음
- ⑤ 대처기술을 향상시켜 불안을 극복하기 위한 방법 : 역조건화 원리에 기초하며, 심상법, 체계적 둔감법, 이완훈련 등이 이용됨

2) 스트레스 면역 훈련

- ① 학자 : 미켄바움(Meichenbaum), 터크(Turk)
- ② 가정 : 경미한 스트레스에 적응하는 방법을 배운 클라이언트는 극심한 스트레스를 극복할 수 있는 힘을 갖게 된다고 가정
- ③ 대처기술의 체계적 습득과 경미하고 관리 가능한 수준의 스트레스에 대처하는 것을 배우는 것을 강조

3.4 문제해결치료 접근

1) 문제해결 치료

- ① 학자 : 즈릴라 & 골드프라이드(D' zurilla & Goldfried)
- ② 가정 : 일상생활에서 직면하는 문제상황에 대처할 수 있도록 문제해결절차나 기술을 개인에게 훈련시킴으로써 문제해결 능력을 효과적으로 향상시킬 수 있음
- ③ 문제해결 5단계 : 문제지향 - 문제정의와 형성 - 가능한 대안의 모색 - 의사결정 - 문제해결책의 실행과 검증

4. 인지행동모델의 주요 가정 및 적용

4.1 인간과 환경 간의 관계에 대한 가정

1) 인간

- ① 인간은 심리 내적인 힘이나 외부환경 및 자극에 의해 반응하는 수동적인 존재가 아니라, 환경과 상호작용하면서 행동하는 존재
- ② 인간의 행동은 보상이나 처벌에 의해 자동적으로 형성되는 것이 아니라, 환경이 제공해주는 정보와 개인의 인지적 과정이 상호작용한 결과로 이루어짐

2) 환경

- ① 환경은 인간에게 경험과 정보를 끊임없이 제공해줌
- ② 환경의 영향은 기대, 반응, 관심 같은 개인의 인지적 과정에 의해 중재됨

4.2 인지행동모델의 공통된 기본 가정

1) 인간과 환경의 관계

- ① 인간은 개인적·환경적·인지적 영향력 사이에서 끊임없이 상호작용하면서 행동
- ② 상호결정론적 입장 : 환경조건은 개인의 행동을 만들고, 개인 조건은 환경 형성
- ③ 인간은 고유한 인지과정을 통해 환경에서 자신의 주관적 경험을 해석하고 행동함
- ④ 행동결과는 다시 주위 반응에 영향을 받는 순환적 상호과정임

2) 인지행동모델의 공통된 기본 가정

- ① 인지활동은 행동에 영향을 줌
- ② 인지활동을 모니터링하고 바꿀 수 있음
- ③ 인지를 변화시킴으로써 행동 변화가 가능함

4.3 인지행동모델의 개입 목표 및 사회복지사의 역할

1) 인지행동모델의 개입 목표

- ① 개인이 가지고 있는 비합리적 신념이나 인지적 오류, 자기패배적인 사고를 변화하게 함으로써 그의 감정이나 행동을 수정하게 함
- ② 클라이언트가 자기 자신과 다른 사람들, 그리고 삶에 대해 정확하고 객관적인 평가를 내리게 함으로써 좀 더 합리적 인지들을 창출하거나 발견할 수 있도록 원조

2) 사회복지사의 역할

- ① 클라이언트가 상황을 왜곡하여 해석하는 방식과 정서를 변화시킬 수 있도록 원조
- ② 새로운 행동기술을 습득하고 실제 상황에 적용할 수 있도록 강화를 통해 행동의 변화를 유지시키도록 원조

4.4 인지행동 접근방법의 장점 및 한계점

1) 주요 적용 영역

- ① 아동, 청소년, 장애인, 노인 등 다양한 대상에게 서비스를 제공하는 사회복지실천 현장에서 활용되고 있음
- ② 인간은 본래 가치 있고 자기결정권을 가진다는 사회복지실천 가치 적용

2) 장점

- ① 인간과 환경의 호혜적 상호교류를 잘 설명
- ② 사회복지의 직접적 실천에 쉽게 적용될 수 있는 개입전략과 지침을 포함하고 있음
- ③ 클라이언트를 수동적이 아닌 적극적인 참여자로 간주함

3) 한계점

- ① 사회(환경)적 개입에 대한 이론적 언급 있으나, 치료적 접근이 주로 심리지향적임
- ② 사회(환경)적 개입의 부재는 개인의 문제를 왜곡된 사고의 기능으로 보게 함
- ③ 인지에 대한 명확한 정의가 없음
- ④ 인지와 감정의 상호작용을 설명하는 데 개념적 명료성 떨어짐
- ⑤ 드러나지 않은 변수들을 조작화하는 것과 관련하여 방법론적 어려움 있음
- ⑥ 현재에만 집중함으로써 과거에 발생한 상처, 억압된 분노, 적개심을 과소평가함
- ⑦ 지적 수준이 낮거나 현실감이 부족한 클라이언트에게 적용하기 곤란함
- ⑧ 일반적으로 4-14회 정도의 치료기간이 소요되므로, 즉각적 개입을 요하는 클라이언트(자살의도 가진 C' t, 가정폭력의 피해자 등)에게는 적용하기 어려운 한계가 있음

정리하기

- 인지행동모델의 이론적 배경 : 인지행동모델의 등장배경, 인지행동모델의 출현 및 개입목적
- 인지행동모델의 이론적 기반 : 인지이론, 행동주의, 고전적 조건화, 조작적 조건화, 대리적 조건화(사회학습이론)
- 인지행동모델의 구분과 치료모델들 : 인지재구조화 접근(합리적 정서치료, 합리적 행동치료, 인지치료, 자기지시훈련), 대처기술 접근(불안관리 훈련, 스트레스 면역 훈련), 문제해결치료 접근(문제해결 치료)
- 인지행동모델의 주요 가정 및 적용 : 인간과 환경 간의 관계에 관한 가정, 인지행동모델의 공통된 기본 가정, 인지행동모델의 개입 목표 및 사회복지사의 역할, 인지행동 접근방법의 장점 및 한계점

9주차 2차시

인지행동모델의 개입과정과 사례적용

학습 목표

- 인지행동모델의 특징 및 개입방법에 대해 이해할 수 있다.
- 인지행동모델의 개입과정 및 개입 전략에 대해 이해할 수 있다.
- 인지행동모델의 개입 기술에 대해 구체적으로 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 인지행동모델의 특징 및 개입방법
2. 인지행동모델의 개입과정 및 개입 전략
3. 인지행동모델의 개입 기술

1. 인지행동모델의 특징 및 개입방법

1.1 인지행동모델 개입의 특징

1) 클라이언트의 주관적 경험의 독특성 중시

- ① 클라이언트의 주관적 경험, 문제 및 관련 상황에 대해 느끼는 주관적 의미 중요시
- ② 클라이언트의 경험이나 의미를 치료자의 관점에서 해석하고 이해하는 것이 아니라, 클라이언트가 경험하고 느끼고 해석하는 방식, 신념체계 등을 존중하고 이해

2) 클라이언트와 사회복지사의 협조적 노력

- ① 클라이언트 : 자기 자신, 다른 사람들, 세계를 보는 시각 등 사회복지사에게 제공
- ② 사회복지사 : 문제와 치료, 개입 사정, 전략, 도구 등에 대한 정보를 제공
- ③ 기본적으로 클라이언트와 사회복지사의 협조적 노력 요구됨

3) 구조화되고 직접적인 접근

- ① 개입은 구조화된 절차를 거치면서 이루어짐
- ② 일정한 방향성을 가지고 문제해결과정 수행
- ③ 개입에 있어 두 사람 간 협력이 중요하지만, 궁극적 책임은 사회복지사에게 있음

4) 클라이언트의 적극적인 참여

- ① 클라이언트는 스스로가 능동적으로 문제해결에 참여
- ② 개입전략 형성 이후에 클라이언트는 치료 상황에서뿐만 아니라 일상생활에서도 변화를 위해 노력해야 하며, 이를 위해 과업 수행
- ③ 사회복지사의 개입이 없는 상황에서도 클라이언트 자신이 치료자가 되어 재발을 방지하고 문제해결 능력이 형성되기 위해 적극적 참여가 중요

5) 교육적 접근

- ① 개입초기에 인지행동치료에 대해 클라이언트가 이해하고 협조할 수 있도록 충분히 설명하고 교육하며 이에 대해 논의함
- ② 대처기제를 학습하기 위해 독서요법, 문서, 오디오 테이프, 비디오 테이프 사용, 강의와 세미나 참여와 같은 교육방법 활용

- ③ 클라이언트가 문제에 대해 파악하고 인지행동치료의 개념을 이해하는 것이 효과적인 개입을 위해 중요

6) 소크라테스식 문답법(문답식 방법)

- ① 소크라테스식 문답법 : 상대방에게 계속 질문을 해서 결국에는 진리를 깨달을 수 있도록 도와주는 방법
- ② 클라이언트의 문제를 논박을 통해 인지적 왜곡이나 오류가 있음을 밝혀내고, 질문을 통해 자기발견과 타당화의 과정을 거치게 되어 사건이나 행동의 의미를 재발견함
- ③ 소크라테스식 질문이나 논박을 통해 클라이언트의 인지과정 발견이 중요
- (예)

- 클라이언트 : 나는 겸손합니다.
- 소크라테스 : 그래요 당신은 겸손하죠. 그런데 겸손은 자신을 스스로 드러내지 않는 것이라고 할 수 있지요?
- 클라이언트 : 물론 그렇지요.
- 소크라테스 : 자신이 어떨어떨하다고 말하는 것은 자신을 드러내는 일이라고 할 수 있나요?
- 클라이언트 : 그렇다고 할 수 있죠.
- 소크라테스 : 그런데 당신은 자신이 겸손하다고 말했습니다. 이는 자신을 스스로 드러내는 일이라고 할 수 있지 않나요?
- 클라이언트 : 아, 그런가요? 당신의 말에 동의할 수밖에 없군요.^^

7) 경험적 초점

- ① 클라이언트의 인지적 기능은 정서적·행동적 반응과 연관되므로 경험적으로 탐색
- ② 클라이언트의 개념, 생각, 신념, 태도, 기대가 밝혀지면 표적이 되는 인지가 유용한지, 합리적이며 적용 가능한지 검증함

8) 시간제한적 개입

- ① 설명과 논의 등을 통해 클라이언트가 이해하게 되면 개입기간은 단축되고 효과성 커짐
- ② 목표지향적, 구조화된 접근방식으로 개입이 단기화될 수 있음

9) 문제 중심, 목표지향, 현재 중심

- ① 기본적으로 단기접근이기 때문에 클라이언트가 호소하는 문제 중심으로 개입
- ② 목표 지향적 접근
- ③ 문제해결과 원인탐색을 위해 과거 경험이나 무의식이 아닌 현재 중심으로 탐색

10) 다양한 개입방법 활용

- ① 사고, 정서(기분), 행동을 변화시키기 위해 다양한 기법 활용
- ② 인지적 기법 : 문답식 대화, 논박 등
- ③ 정서적 기법 : 합리적, 정서적 심상법, 내담자 수용
- ④ 행동적 기법 : 역할연습, 역할 바꾸기, 과제 수행 등

2. 인지행동모델의 개입과정 및 개입 전략

2.1 인지행동모델의 개입과정

1) 초기단계

- ① 접수, 호소문제 듣기
- ② 우선순위 결정 : 개입에서 우선적으로 다루어져야 할 문제의 우선순위 결정
- ③ 부정적 인지의 사고체계 탐색 : 문제의 원인이 되는 역기능적이고 비합리적인 신념, 인지적 왜곡이나 오류 등을 찾아내도록 원조
- ④ 정보수집 : 평가를 위해 문제의 발생 빈도, 강도나 정도, 지속기간 등 정보수집

2) 개입단계

- ① 개인의 대처능력을 증대시키고 긴장을 감소시키는 방향으로 개입
- ② 클라이언트의 왜곡된 인지를 재구성하기 위해 인지·행동주의적 기법 병행
- ③ 인지적 전략, 행동적 전략, 정서적 전략, 사회환경적 전략 등 사용

3) 종결단계

- ① 개입의 효과성 및 목표달성정도를 평가
- ② 문제가 되었던 역기능적 인지체계나 사고체계(비합리적 신념, 자동적 사고, 인지적 왜곡 등)가 어느 정도 합리적인 대안체계로 변화되었는지 확인하고 평가
- ③ 인지 및 사고체계의 변화가 일상생활 속에서 어떻게 적용되고 있는지 확인

2.2 인지행동모델의 개입 전략

1) 인지적 전략

- ① 부정적 인지(사고)체계의 분석 : 클라이언트로 하여금 부정확한 인식이나 잘못된 생각 등을 갖게 한 상황이나 사건을 스스로 분석하여 자신의 생각이나 믿음의 합리성 정도를 평가하게 함
- ② 순기능적 인지(사고)체계로 전환 : 역기능적이고 자기파괴적 인식체계를 순기능적 자기진술로 바꾸어 보게 함
- ③ 예 : 새로 산 내 옷을 보고 “그 옷 어디서 샀니?” 라고 묻는 것은 ‘새로 산 내 옷이 촌스러워서’, ‘새로 산 내 옷이 예뻐서 자신도 사려고 “
- ④ 기법 : 비합리적 신념 논박하기, 인지적 과제 부여, 소크라테스식 대화법, 합리적 자기진술 연습하기, 독서 및 시청각 치료기법, 자신의 상담을 녹음한 내용 들어보기

2) 행동적 전략

- ① 클라이언트의 학습목표를 성취 가능한 과업으로 조직
- ② 클라이언트의 행동연습을 가르치고 격려하며, 성공을 확신시켜주고, 실수를 교정하는 것에 대한 적절한 제안을 해줌
- ③ 기법 : 역할 연기, 역할 바꾸기, 과제부여, 강화와 체벌 사용, 기술 훈련 등

3) 정서적 전략

- ① 클라이언트가 자신의 감정을 객관적으로 인식하기 위해서는 그러한 상황을 떨어져서 관찰해 보게 함
- ② 정서적 장애를 제거하는 방법 : 숨을 깊이 들이쉬고 근육을 이완시키는 법 등을 가르치며, 불안과 관련된 신체적 단서를 인식하는 법, 근육긴장과 불안을 줄이는 이완절차 교육

③ 기법 : 합리적·정서적 상상(심상)법, 클라이언트를 무조건적 수용하기, 치료자의 자기개방, 유머스러운 기법의 활용, 수치감 공격 연습 등

3. 인지행동모델의 개입 기술

3.1 엘리스의 합리적 정서치료 [합리정서행동치료]

1) 주요개념

- ① 자기언어 : 모든 정서적 문제의 주요 원인이 그 상황에 대해 스스로 말하는 자기언어(self-talk)에 달려 있다고 전제
- ② 자기 언어에 따라 감정과 행동이 달라지므로 자기언어가 변화되면 감정과 행동도 변화될 것이라고 봄
- ③ 예 : 오랜만에 만난 친구가 새로 산 내 옷을 유심히 보면서 이 옷을 어디서 샀느냐고 물을 때, 자기언어가 긍정적 혹은 부정적으로 나타날 수 있음
- ④ 자기언어가 “내 옷이 촌스럽다고 비웃는 것이다” 라면 감정은 ‘불쾌하거나 화가 나며’, 행동은 ‘친구의 말에 대꾸하지 않고 무시하는 것’ 으로 나타남
- ⑤ 자기언어가 “내 옷이 너무 괜찮아 보여 자신도 사려고 하는구나” 라면 감정은 ‘유쾌하거나 우쭐해지고’, 행동은 ‘옷을 산 장소를 친절하게 알려 주는 것’ 이 될 수 있음
- ⑥ 그러므로 우리의 정서와 행동은 자기언어에 의해 결정되므로 일어난 사건은 변화시킬 수 없어도 자기언어를 변화시킴으로써 정서와 행동을 통제할 수 있음.
- ⑦ 이러한 자기언어는 그 사람의 신념에서 나오는데 엘리스는 비합리적 신념이 정서적 문제의 원인으로 봄
- ⑧ 성격형성 : 자기언어는 인간의 성격을 형성하는 기본적 요소
 - 어떤 사건이 일어나면 자동적으로 익숙한 자기언어를 보이고, 이것이 반복되면 태도, 가치, 신념을 형성하게 되고, 결국 자신에 대한 자아개념에 영향을 주어 그 개인의 전반적인 감정과 행동을 결정하며, 이것이 성격!

2) ABCDE 모형 (인지정서행동치료) 치료기법

- 인지적 기법 외에 행동적 기법을 활용하여 상황에 관련된 감정과 신념을 변화시킴

- 치료자와 역할연기를 통해 내담자가 두려워하는 상황을 직접 시연하게 함으로써 연관된 감정과 비합리적 신념을 변화시킴

① A (activating event) : 사건 (시험에 불합격)

② B (belief system) : 비합리적 신념체계

- ‘시험에 불합격하다니 얼마나 끔찍한가!’
- ‘나는 이러한 일을 참을 수가 없어’
- ‘시험에 불합격하다니 나는 쓸모없는 인간이야’
- ‘나는 또 시험에 떨어질거야...’

③ C (consequence) : 정서적·행동적 결과

- 바람직하지 않은 정서적 결과 (극심한 우울, 분노, 불안, 무가치함)
- 바람직하지 않은 행동적 결과 (다음에 또 떨어질 것이라고 생각하여 공부 안함)

④ D (dispute) : 비합리적 신념에 대한 논박

- 논리성 : 시험에 불합격한 것이 그토록 끔찍한 일인가?, 시험은 한 번에 합격해야 하는 법이라도 있나?, 시험에 떨어진다고 해서 무가치한 인간이라 할 수 있나?
- 현실성 : 모든 사람들이 시험에 다 합격하는가? 나만 시험에 떨어지는 것인가?
- 효용성 : 시험에 한번 떨어졌다고 해서 공부를 하지 않는다면 나에게 어떤 이익이 있나?

⑤ E (effect) : 비합리적 신념에 대한 논박의 효과

- 논박의 인지적 효과 : ‘시험에 떨어지는 것이 편한 일은 아니지만 그렇다고 해서 끔찍할 것까지는 없어’ , ‘조금 실망스럽지만 다음에 다시 도전 해야겠다’
- 논박의 행동적 효과 : ‘실망스럽지만 우울해하지 않음’ , ‘불안하지 않음’
- 논박의 행동적 효과 : 시험공부를 열심히 함

3) 개입목적 및 변화의 표적

- ① 개입의 목적 : 비합리적 신념을 밝혀내고 도전함으로써 재구조화 함
- ② 적절한 부정적 감정은 합리적 사고의 결과일 수 있지만, 부적절한 부정적 감정이 문제 (예 : 가까운 사람이 사망했을 때, 슬퍼하는 감정은 적절한 부정적 감정이지만, 이것으로 인해 우울증에 걸릴 만큼 지나치게 슬픈 감정에 빠지는 것은 부적절한 부정적 감정임)
- ③ 따라서 슬픔이라는 감정 자체보다는 그 감정을 과장하거나 확대하게 되는 비합리적 신념이 초점이 됨.

3.2 벡의 인지치료

1) 주요 개념

- ① 자동적 사고 : 한 개인이 어떤 상황에 대해 내리는 즉각적이고 자발적인 평가
 - 이 사고는 심사숙고하거나 합리적으로 판단하여 내리는 것이 아니라 자동적으로 그 상황에서 툭 튀어나오는 생각
 - 예 : 길거리에서 누군가 나를 쳐다보면, 그 순간 ‘나를 무시한다’ 는 자동적 사고는 **불쾌한 감정**을 유발함
- ② 스키마 혹은 도식(schema) : 정보를 받아들이고 조직화하는 인지구조로서 개인의 발달초기단계에서 사고패턴을 제시함
 - 도식은 핵심 신념을 수반하는 ‘정신 내의 인지구조’ 로서 기본적인 신념과 가정을 포함하여 사건에 대한 한 개인의 지각과 반응을 형성함
 - 모든 상황은 다양한 자극들로 구성되어 있지만 개인은 자신의 인지구조에 따라 특정 자극에만 선택적으로 주의를 기울여 반응하는데, 이 인지구조가 도식임
 - 도식은 비교적 안정적 인지 패턴으로, 유사한 상황을 일정하게 해석하는 경향
 - 도식 (예 : 개는 무섭다)은 특정 대상에 대한 이전 경험(예 : 개에 물린 경험), 타인이 겪는 경험의 관찰(예 : 타인이 개에게 물리는 것을 관찰), 그리고 그 대상에 대한 타인과의 대화(예 : 개를 가까이 하면 물린다는 부모의 이야기) 등으로 인해 형성됨
 - 도식에는 핵심믿음과 중간믿음이 있음

- ③ 핵심믿음체계 : 클라이언트의 경험을 조직하는 인지구조(schema)로, 아주 근원적이고 깊은 수준의 믿음이기 때문에 자기 자신도 인식하지 못하는 경우가 많음
- ④ 중간믿음체계 : 핵심믿음과 자동적 사고 사이에 존재하는 믿음체계
 - 태도나 규칙, 가정들로 구성되며 핵심믿음에 의해 영향을 받아 자동적 사고에 영향을 미침
 - 자신의 중간믿음을 잘 인식하지 못하는 경우가 많음
- ⑤ 정리하면, 어떤 특정 상황에서 한 사람의 내재된 믿음(핵심믿음)은 그 사람의 지각(중간믿음)에 영향을 주고, 이것은 상황 특정한 자동적 사고를 통하여 표현됨
 - 이러한 자동적 사고는 그 사람의 감정에 영향을 주고 더 나아가 행동에 영향을 주며, 생리적 반응에도 영향을 줄 수 있음
 - 예 : 대부분의 사람들이 한번 읽어서는 이해하기 어려운 책을, 처음 읽었을 때 이해되지 않는다 하여, 자신을 무능력하다고 판단하는 사람의 예

2) 인지적 오류 (왜곡, 잘못된 정보처리)

- 정보처리에 오류가 있어 자신의 생각이 잘못된 것이라는 증거가 있음에도 자신의 생각이 옳다고 믿는 것

- ① 임의적 추론 또는 자의적 유추 : 결론을 지지할 만한 증거도 없고, 오히려 반대 증거가 있음에도 특정 결론을 내려 버리는 것
 - 충분하고 적절한 증거가 부족하거나 부적절함에도 불구하고 결론에 도달하는 것
 - 예 : “아침부터 그릇이 깨지다니 이번 여행에서 좋지 않은 일이 일어날 거야”
 - 의사가 고개를 가우뚱하는 것을 보고, “난 불치병에 걸린 게 틀림없어”
 - 의사가 아무리 아니라고 하여도 자신의 결론을 믿는 것
- ② 선택적 추상화(요약) : 맥락에서 벗어난 세부사항에 초점을 두는 것
 - 사소한 한두 가지 특성만으로 전체를 일반화하는 것
 - 예 : 3 과목의 시험성적 중 두 과목은 우수하고 한 과목만 평균이하, 전체적으로 성적이 향상되었음에도 잘못된 과목에만 집착하여 자신의 무능력을 탓하는 것
 - 타인으로부터 긍정적 평가와 부정적 평가를 같이 받았을 때 부정적 평가에 초점
- ③ 과잉 일반화 : 사소한 사건에 기초하여 그것과 관련되지 않는 상황에까지 광범위하게 적용하는 것

- 예 : 남편이 회사에서 너무 바빠 미처 전화하지 못했다는 말에, ‘이제 그의 사랑이 식었어’ 라고 결론 내리는 것
- ④ 과장과 축소 : 어떤 사건의 중요성이나 정도를 심하게 왜곡하여 평가하는 오류
 - 예 : 위궤양이라는 진단을 위암으로 받아들이거나, 반대로 위암을 위궤양으로 받아들이어 의사가 오진했을 것이라고 믿는 것
- ⑤ 개인화 : 전혀 상관없는 사건을 근거 없이 자신과 관련짓는 것
 - 예 : 여행가서 비가 오면 ‘재수 없는 내가 오랜만에 여향을 오니 역시 재수 없는 일이 일어나네’ 라고 결론짓는 것
- ⑥ 흑백논리 / 이분법적 사고 : 모든 경험을 양극단 중 하나로 평가하는 것
 - ‘순결하지 않으면 불결하다’ , ‘착하지 않으면 악한 것’ 으로 나누는 것

3) 치료방법

- ① 클라이언트의 자동적 사고 점검하기
- ② 인지, 정서, 행동의 관계에 대해 인식하게 하기
- ③ 자동적 사고의 타당성 검토하기
- ④ 왜곡된 사고를 좀 더 현실적인 인지로 대체하기
- ⑤ 왜곡된 인지의 근간이 되는 가정이나 신념을 확인하고 바꾸게 하기
- ⑥ 개입기법 : 독서요법, 문서, 오디오 테이프나 비디오테이프의 사용, 강의와 세미나 참여와 같은 교육적인 지도방법, 소크라테스의 문답법 등 활용

3.3 기타 개입기법 (문,124-128)

- 1) 체계적 둔감법
- 2) 모델링
- 3) 이완훈련
- 4) 사회기술훈련
- 5) 시연
- 6) 자기대화관리훈련 등을 절충하여 활용할 필요가 있음

정리하기

- 인지행동모델의 특징 및 개입방법
- 인지행동모델의 개입과정 및 개입 전략
- 인지행동모델의 개입 기술 : 엘리스의 합리적 정서치료(합리정서행동치료), 벡의 인지치료, 기타 개입기법

10주차 1차시 위기개입모델의 이론적 배경

학습 목표

- 위기개입모델의 등장배경에 대해 이해할 수 있다.
- 위기의 정의와 위기의 영역을 설명할 수 있다.
- 위기의 구성요소에 대해 이해할 수 있다.
- 위기개입의 주요 가정을 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 위기개입모델의 등장배경
2. 위기상태의 특징 및 구성요소
3. 위기개입모델의 등장배경 및 주요 가정

1. 위기개입모델의 이론적 배경

1.1 위기의 개념 및 특성

1) 위기의 개념

- ① 위기 : 위협적 또는 외상적 위험사건 경험으로 인해 취약해지면서 지금까지의 대처전략으로는 스트레스나 외상에 대처하거나 경감할 수 없는 불균형 상태
- ② 개인의 현재 자원과 대처기제로는 감당하기 어려운 사건이나 상황을 지각하거나 경험하는 것
- ③ 개인이 어떤 문제를 평상시의 방법으로는 해결하지 못해 심각한 정서적 혼란을 경험하는 상태

2) 위기의 특성

- ① 위험과 기회의 공존 :
 - 위험 : 위기상황의 개인은 타살이나 자살 등 심각한 병리상태가 될 수 있음
 - 기회 : 고통을 경험하고, 이러한 고통으로 도움을 구함
- ② 복잡한 증상
 - 위기는 이해하기 복잡하고 어려움
 - 단순한 원인과 결과로 설명하기 어려운 경우가 많음
- ③ 성장과 변화의 씨앗 : 위기에 나타나는 불안은 긍정적 추진력이 되기도 함

1.2 위기의 분류

1) 발달적 위기

- ① 인간이 성장하고 발달해나가는 가운데 자연스럽게 발생하는 사건
- ② 이 사건으로 인하여 비정상적 반응을 일으키는 경우
- ③ 예 : 청소년의 정체성 위기, 중년의 위기, 노년의 위기 등 개인의 생애주기에 따른 위기와 결혼, 자녀의 출생 등으로 인한 가족의 생애주기에 따른 위기 포함

2) 상황적 위기

- ① 사람이 예견하거나 통제할 수 없는 드물고 이례적인 사건이 발생할 때 나타남
- ② 예 : 자동차 사고나 갑작스러운 질병, 배우자 사별, 이혼, 실업, 자살 등의 사건

3) 실존적 위기

- ① 목적이나 책임감, 독립성, 자유, 헌신 등 중요한 인간적 이슈에 동반되는 갈등이나 불안과 관련된 위기
- ② 어떤 사람이 중년에 자신이 어떤 특정 전문직이나 조직에 중요한 영향력이 없음을 깨달으면서 경험하게 되는 위기
- ③ 예 : ‘내가 별거 아니구나..., 내가 없어도 조직이 잘 굴러가네...’

4) 환경적 위기

- ① 개인이나 집단에 자연이나 인간이 일으킨 재해가 갑자기 덮쳤을 때 발생
- ② 자연재해 : 태풍, 홍수, 화재, 지진, 폭풍, 눈보라, 산불 등
- ③ 여객기 추락사고, 교통사고, 건물 붕괴, 다리 붕괴, 사람과 동물에 의한 전염병 등

2. 위기상태의 특징 및 구성요소

2.1 위기상태의 발생요인 및 특징

1) 위기상태의 발생요인

- ① 위협을 포함하는 위협한 사건의 존재
- ② 그 위협은 갈등을 일으키는 초기 위협과 상징적으로 연관되어 있음
- ③ 현재 또는 과거의 본능적 욕구를 위협하는 것
- ④ 개인이 적절한 대응기제로 대처해 나갈 수 없는 경우

2) 위기상태의 특징

- ① 위기상태에서는 심리적인 무방비 상태가 고조되어 있으며, 방어기제 약함
- ② 문제해결 능력이 고도로 제한되어 있음

- ③ 초기단계에서 주어지는 타인의 도움을 받아들이기 쉬움
- ④ 감정의 균형을 잃은 경험이 있는 사람들은 균형을 찾으려고 노력
- ⑤ 일반적으로 급격한 위기상태는 일시적이며, 단기간임(6주-8주)
- ⑥ 위기는 삶에서 야기되는 다양한 사건의 대처방법을 배울 수 있다는 점에서 성장의 기회라고 생각할 때 잘 대처할 수 있음

2.2 위기의 다섯 가지 구성요소 (Golan, 1979)

1) 위협사건

- ① 위기는 대개 위협사건에 의해 시작
- ② 개인, 가족, 집단, 지역사회, 국가에서 언제든지 일어날 수 있음
- ③ 외부적 스트레스, 내부적 압력, 하나의 재앙사건, 또는 연속적 사건일 수 있음
- ④ 하나의 위협사건 : 갑작스러운 배우자의 죽음, 교통사고로 인한 장애, 해고, 이혼, 강간, 이민 등
- ⑤ 연속적 사건 : 상사와 갈등이 있는 여성이 남편의 질환과 시집과의 갈등, 자녀의 성적부진 등을 연속적으로 경험하면서 위기에 빠지는 경우

2) 취약상태

- ① 위협사건으로 항상적 균형을 잃으면 취약상태가 됨
- ② 취약상태에서는 이전의 평형상태를 회복하기 위해 평소 사용하던 문제해결기제를 시도하며, 이에 성공하지 못하면 위기상황에 대처하기 위한 새로운 방법 강구

3) 위기촉발요인

- ① 촉발요인 : 긴장과 불안을 최고봉으로 올려놓음으로써 취약상태를 불균형 상태로 만드는 요인
- ② 어떤 위기상황에서는 위협사건이 압도적이어서 동시에 촉발요인이 되지만, 어떤 경우에 촉발요인은 위협사건과 직접 관련이 없을 수도 있음
- ③ 예 : 최근 이혼한 여성이 운전 중 접촉사고를 당하고 가까스로 유지해 오던 평형상태가 깨지면서 실제 위기를 맞는 경우

4) 실제 위기상태

- ① 혼란, 불안, 염려, 절망, 분노와 같은 감정을 동반하는 격심한 정서적 혼란상태
- ② 위기에 처한 개인은 심리적 취약성, 방어기제의 위축, 문제해결 대처능력의 와해를 경험

5) 재통합(회복)

- ① 위기에 대해 인지하고, 위기와 관련된 감정 표현, 변화수용, 새로운 대처능력 개발
- ② 위기상황을 성공적으로 극복함으로써 자기효능감과 자아존중감 증진되는 경우
- ③ 새롭게 학습한 적응기제는 미래 문제에 대처하는 데 적용될 수 있음
- ④ 부적절한 대처기제를 학습한 경우, 앞으로의 상황에 적절히 대처하는 능력에 손상을 입어 위기상황 이전보다 전반적 기능이 떨어질 수도 있음
- ⑤ 예 : 위기상황에서 음주습관을 형성하거나 ‘아무 소용없다’ 는 학습된 무기력감을 습득하는 경우 위기상황 이전보다 전반적인 기능이 떨어질 수 있음

3. 위기개입모델의 등장배경 및 주요 가정

3.1 위기개입모델의 등장배경

1) 위기개입모델의 개념

- ① 위기상황에 즉각적으로 개입하여 단기 전문원조를 제공하는 모델
- ② 개인이나 가족이 갑작스럽고 심각한 위협에 처했을 때 단시간 안에 집중, 개입
- ③ 위기에 처한 클라이언트가 자신의 심리적 능력과 사회적 자원을 동원할 수 있도록 원조하는 것
- ④ 스트레스 사건의 영향을 최소화하기 위한 심리사회기능적인 접근방법
- ⑤ 현장 실무자나 조사자, 이론가들이 공동으로 만들어 낸 기법

2) 위기개입모델의 등장배경

- ① 제2차 세계대전 이후 전쟁으로 인한 후유증과 이별이나 사별에 따른 심리적 문제 등에 신속하고 숙련된 전문서비스가 요구됨에 따라 연구에 탄력을 받기 시작
- ② 1950년대 : 사회사업이 정신보건 부문에 적극적으로 개입하게 되면서 위기개입모델을 적극 활용
- ③ 1960년대 : Caplan(1964) 등의 지역사회 수준에서 예방정신의학 연구 등이 위기개입이론의 토대를 형성하면서 급격하게 성장
- ④ 사회복지이론은 물론 심리학, 사회학, 정신분석학 등에 뿌리를 두며, 위기에 처한 개인이나 가족을 중심으로 임상적 접근법 강조
- ⑤ 특히 지역사회서비스 체계의 중요성을 주장하게 됨에 따라 개인의 심리적 문제뿐만 아니라 환경에 대한 접근 중시
- ⑥ 인간의 위기가 사회구조적 측면과 사회체계적 측면에 의해 제기된다는 인식 확산, 심리중심의 위기개입과 생태학적 측면의 환경중심접근 강조

3.2 위기개입의 주요 가정 및 기본원리

1) 위기개입의 주요 가정 185(교재)

※ Gilliland & James(1997)의 위기개입 시 고려해야 할 기본 가정

- ① 인간이 처한 다양한 상황에서 초래되는 직접적 스트레스와 위협한 사건에 직면했을 때, 이때 겪는 격심한 정서적 불균형과 사회적 해체현상은 정상적으로 간주
- ② 위기상황으로 인해 겪는 격심한 고통은 정상적인 삶의 경험으로 일시적 혼란으로 보며, 누구나 일생을 통해 겪을 수 있는 현상임
- ③ 정서적 불균형을 경험하는 사람은 본능적으로 정서적 균형 찾으려는 경향 있음
- ④ 사람들은 정서적 균형을 회복하려고 노력하는 과정에서 일시적이고 격심한 심리적 유약성 경험 가능
- ⑤ 심리적으로 현저히 약해져 있을 때, 일반적으로 사람들은 심리적 치료 서비스를 수용하는 태도 갖게 됨
- ⑥ 위기는 부정적 결과를 가져올 수도 있지만, 성장과 발전의 기회가 되기도 함

2) 위기개입의 기본원리

- ① 신속한 개입 : 시간제한적인 본질 때문에 즉각적 개입 필요, 위기단계에서 6주 이내에 해결
- ② 행동기술 : 위기와 그 위기에 대한 클라이언트의 행동에 초점을 둠
 - 클라이언트의 과거를 탐색하는 데 비중을 두지 않음
- ③ 위기개입의 목표는 직접적으로 위기상황과 관련된 구체적 문제에 초점을 두고 설정되어야 함.
 - 목표는 너무 장황하지 않고 간결해야 함
- ④ 위기개입 사회복지사는 다른 실천접근에서보다 더 적극적이고 직접적 역할 수행
- ⑤ 희망과 기대 : 절망하는 클라이언트에게 희망을 고취시킴
- ⑥ 지지 : 사회복지기관이나 병원 등 여러 자원의 실제적 정보를 제공하거나, 정서적 지지, 사회적 지지체계를 개발하고 형성하도록 해야 함
- ⑦ 초점적 문제해결 : 문제파악과 해결에 초점을 두면서 클라이언트가 조정할 수 있을 만큼 현실에 직면하도록 원조
- ⑧ 자기상 : 클라이언트와 신뢰관계를 조성하여 클라이언트의 방어를 줄여 자기상을 보호하고 건전한 자기상을 확립하도록 원조
- ⑨ 자립 : 클라이언트의 자신감 회복을 위해 효과적으로 대처할 수 있도록 지원

3.3 주요 적용 영역 및 한계

1) 주요 적용 영역

- ① 높은 스트레스 상황에 있는 개인 및 가족들과 일할 때 사회복지사들이 전통적으로 사용해오던 접근방법들과 많이 부합하기 때문에 다양한 실천분야에서 적용되고 있음
- ② 스트레스로 인한 개인의 심리적 문제, 특정한 행동적 문제, 사회체계의 문제 등에 개입할 수 있는 틀을 제공
- ③ 위기개입 실천가들은 지속적으로 확장되는 위기의 범주에 대응하기 위해 많은 노력을 기울여 왔으며, 동시에 적극적이고 예방적인 개입을 발달시키기 위해 노력
- ④ 초반 : 지역사회 정신보건 프로그램, 자살방지센터, 가족서비스센터, 의료체계 등에 있던 사회복지사에 의해 발달

⑤ 최근 : 아동복지체계, 학교, 성폭력상담센터, 가정폭력상담센터, 여성긴급전화 1366, 정신건강증진센터, 자살예방센터, 다문화가족지원센터, 재난구조체계 등의 장으로 위기개입 활동영역의 확대와 사회복지실천 현장에서 광범위하게 활용되고 있음

2) 한계점

- ① 효과성 검증에 대한 실증적 자료가 부족
- ② 이론적 체계가 미흡하다는 비판이 대두되고 있음
- ③ 위기개입 실천을 위한 구체적 기술이 개발되지 못한 한계성 있음

정리하기

- 위기개입모델의 이론적 배경
- 위기상태의 특징 및 구성요소
- 위기개입모델의 등장배경 및 주요 가정

10주차 2차시 개입 과정과 사례 적용

학습 목표

- 위기개입모델의 개입 과정에 대해 나열할 수 있다.
- 위기개입모델의 사례를 적용하여 실천기술을 익힐 수 있다.

학습 내용

1. 위기개입모델의 개입 과정
2. 위기개입모델의 사례 적용

1. 위기개입모델의 개입과정

1.1 위기개입과정의 학자별 분류

1) 학자별 분류

- ① Golan(1978) : 초기, 중기, 말기 (3단계)
 - 초기(시작)단계 : 계약 형성, 위기파악
 - 중간단계 : 계약이행, 과업 확인, 자료의 조직과 이의 수행 활동, 행동변화 초래
 - 종결단계 : 개입상황 점검, 대처유형 및 성취한 과업 확인, 미래에 대한 계획수립, 종료시기 결정
- ② McKee : 개시, 사례의 취급, 사례의 종결, 사후처리 (4단계)
- ③ Gililand(1982) : 경청하기(3단계), 행동하기(3단계), 세부 6단계 모델
 - 경청하기 : 문제의 정의, 클라이언트의 안전 확보, 지지하기 (3단계)
 - 행동하기 : 대안탐색하기, 계획세우기, 참여 유도하기 (3단계)
- ④ Aguilera & Messick : 사정, 계획, 개입, 위기대비계획 (4단계)
 - 문제해결모델을 적용하여 사회복지실천 현장에서 유용하게 적용

2) 위기개입과정

- ① 사정단계 : 클라이언트의 정서적 고통을 완화하거나 경감시키는 것, 개인과 문제에 대한 사정을 수행
 - 사회복지사 : 사건 및 위기에 대한 정확한 사정을 위해 초점화 기술을 적극적으로 활용
 - 사정의 목적 : 위기상태의 특성과 수준, 위기가 클라이언트에게 주는 의미와 영향, 위기상황을 초래한 사건과 요소, 클라이언트의 대처능력, 위기상황을 완화시킬 수 있는 자원 등을 결정하는 것
- ② 계획단계 : 사정을 통해 확보된 정보와 자료들을 근거로 대안적 대처방안 강구
- ③ 개입단계 : 사정에 근거하여 설정한 목적과 목표를 달성하기 위하여 개입, 클라이언트의 행동변화 초래
- ④ 위기대비계획단계 : 클라이언트가 미래의 다른 위기를 준비하도록 원조

1.2 Aguilera & Messick의 위기개입의 세부 과정

1) 사정단계의 세부영역

① 위기와 선행 사건에 관한 파악 : 클라이언트에게 무슨 일이 있었는지, 왜 오늘 도움을 받으러 왔는지를 파악하는 것.

- “무슨 일로 여기에 오셨나요?” , 또는 “무슨 일로 그렇게 화가 나셨나요?”라는 질문으로 위기상황 체크

② 현재의 위기와 선행사건에 관한 클라이언트의 인식 : 클라이언트가 위기와 선행 사건을 어떻게 인식하고 있는지 파악하는 것.

- “이 사건에 대해 어떻게 느끼세요?” , “이 사건이 앞으로 당신에게 어떤 영향을 줄 것 같습니까?” 등으로 클라이언트의 인식 체크

③ 자원에 대한 고려 : 클라이언트에게 도움을 줄 만한 지지적 자원을 파악하고, 자원의 지지수준이나 질을 고려해 봄

- “주변에 이 일에 관해 이야기를 나눌 수 있는 사람이 있습니까?” , “이야기를 나누기 가장 편한 사람은 누구입니까?”

④ 과거의 문제경험과 대처기술 “ 클라이언트가 과거에 비슷한 문제를 겪은 적이 있는지, 있다면 어떻게 해결했는지 고려하여 클라이언트의 대처기술을 파악, 기존의 대처기술이 현재의 위기극복에 도움이 될 수 있는지 탐색하는 것.

- “전에도 이와 비슷한 일을 겪은 적이 있습니까? 있었다면 그때는 어떻게 해결하셨나요?” 등

⑤ 클라이언트의 자해 또는 타해의 위험 정도 : 클라이언트가 자해나 타해의 위험이 있는지 그 심각성 정도를 사정하여야 하고, 자해의 위험성이 판단되면 입원이나 타기관 의뢰와 같은 절차를 연결

- 자살의 위험을 파악하기 위해서는 자살에 대한 구체적 계획을 가지고 있는지, 그 방법이 어느 정도 치명적인지, 그리고 일상생활의 변화가 어느 정도인지 등을 본인과 가족을 통해 자세히 알아보아야 함.

- 또는 타해의 위험을 파악하기 위해서 클라이언트의 폭력적 표현이나 약물남용 등에 대해 조사, 구체적 대상에 대한 적개심을 보이거나 해칠 가능성이 있는 경우 당사자에게 알려주는 것이 중요

2) 계획단계

① 촉발사건과 위기에 대한 정확한 사정이 이루어진 후, 위기로 인해 나타난 증상 감소를 위해 확보된 정보와 자료들을 근거로 대안적 대처방안을 강구

- 위기로 인한 클라이언트의 기능 손상 정도와 회복 가능성, 주변 자원들의 반응과 도움을 줄 수 있는지에 대한 평가 이루어져야 함.

- 가능한 잠재적 대안 고려, 이들의 장단점을 평가하고 무엇을 추구할 것인지에 대한 행동 계획

- 개입활동을 위한 계획단계 기술들 : 클라이언트가 위기를 이해하고 자신의 감정을 인정하고 토로하도록 원조하는 기술, 클라이언트의 대처기제를 찾을 수 있도록 원조하는 기술, 사회적 지지망을 활용하는 기술, 현실적 목표를 세울 수 있는 기술 등이 요구됨

3) 개입단계

① 클라이언트가 표현하기 힘든 감정을 드러내도록 원조 : 감정을 억압하는 것은 사람을 움직이지 못하도록 하는 원인이 됨

- 클라이언트의 이러한 감정을 인정하고 표현할 수 있도록 원조

② 대처기제를 탐색 : 클라이언트가 변화하도록 돕는 것이 목표

- 클라이언트가 새로운 대안을 확인하고 접근할 수 있도록 원조

- 사회복지사가 직접 해결을 위해 무엇을 해야 할지 방향 제시

- 직접적이고 단기적인 개입이므로 사회복지사의 적극적 역할이 요구됨

③ 사회적 활동 재개 원조 : 클라이언트가 사회적 지지체계를 유지하거나 새로운 지지체계를 재형성할 수 있도록 돕는 것

- 이미 존재하는 지지자원을 확인하고 이용하도록 하며, 기존의 자원이 존재하지 않거나 부적절한 경우 새로운 자원 개발 및 새로운 관계를 형성할 수 있도록 원조

4) 위기 대비 계획 단계

① 클라이언트가 미래의 다른 위기를 준비하도록 돕는 것

- 클라이언트가 위기를 다루는 과정에서 무엇을 배웠는지를 정리하는 단계

- 사회복지사의 과제 : 클라이언트가 대처행동을 명확화 하도록 원조

- 미래에 위기를 맞았을 때 학습한 대처기술을 활용할 수 있도록 원조

- 미래에 필요할 때 언제든지 도움을 받을 수 있다는 것과, 사후 지도 설명
- 평가의 초점은 효과적 대처기제를 중심으로 이루어져야 하며, 위기개입의 경우 타 기관에 의뢰해야 하는 경우가 많기 때문에 의뢰하고 난 후의 사후 관리 필요

2. 위기개입모델의 사례 적용

2.1 사례 개요

1) 사례 예시

- ① 클라이언트 김00씨(41세)는 남편 이00씨(45세)와 15년 전에 결혼
- ② 자녀 둘(15세, 13세)
- ③ 김00씨의 결혼생활은 약간의 기복은 있었으나 대체로 행복했음
- ④ 남편 중소기업, 부인 시간제 일을 하며 가계를 도움
- ⑤ 사회경제적인 면 : 자가 소유, 약간의 저축을 하는 중산층

2) 드러난 문제와 자원 및 기회

- ① 위기 : 갑작스러운 교통사고로 남편의 사망
- ② 상황 : 김00씨는 이 사건 이후 비탄에 빠졌고, 자녀의 장래가 염려되고 불안하여
- ③ 지금까지의 가정생활을 유지하기 힘들 정도로 우울과 불안심함
- ④ 자원 : 누구에게도 도움을 구하지 못하고 집 밖에 나오지 못할 정도
- ⑤ 기회 : 전화상담기관에 전화를 해 지역 내 정신보건센터를 소개받고 도움 요청

2.2 위기해결을 위한 개입 목표

1) 1단계 기본 목표

- ① 라포포트(Rapoport)가 위기해결을 위해 최소한 달성해야 하는 기본목표 제시
- ② 위기로 인한 증상의 완화
- ③ 위기 이전 수준으로 기능 회복
- ④ 불균형 상태를 야기한 위기촉진요인 이해

- ⑤ 클라이언트나 가족이 지역사회 자원을 통해 얻을 수 있는 치료방법 모색

2) 2단계 추가 목표

- ① 현재의 스트레스를 과거의 경험이나 갈등상황과 연결시킴
- ② 즉각적인 위기상황을 넘어서는 데 유용한 새로운 적응 방법 지도
- ③ 위기상황 해결의 대처반응 파악 및 발전시키도록 새로운 방법 지도

2.3 위기 사례개입 과정의 실제

1) 사정단계

- ① 클라이언트가 인식하는 위기사건 : 남편의 죽음과 자녀양육 문제
- ② 위기사건에 대한 인식 : 남편 없이 생활하는 것에 대한 막막함, 두려움, 외로움, 미래에 대한 염려로 인식
- ③ 유용한 자원 : 집 근처에 살고 있는 언니와 친한 친구들이 클라이언트를 염려하고 있어 정서적 지지가 됨
- ④ 과거경험과 대처기제 : 5년 전 어머니와의 사별, 이후 가슴이 답답하고 우울, 언니와 친구의 지지로 극복 가능
- ⑤ 자살 위험성 : 자살에 대해 생각한 적이 없고, 과거에도 자살을 시도해 본적이 없으므로 자살 위험성은 없음

2) 계획단계

- ① 일상생활 수행기능 손상정도 :
 - 남편의 죽음으로 우울감에 압도되어 무력감 호소
 - 최소한의 가사생활은 수행하지만 외부와의 교류는 거의 이루어지지 않고 있음
 - 자녀양육에 대한 염려로 무력감을 호소
- ② 회복 가능성을 고려한 개입계획 및 대안탐색과 대처전략 세우기 :
 - 사별한 사람들을 위한 자조집단인 애도자 모임 참석을 권유할 예정
 - 배우자와의 사별 전부터 시간제 임시직 가지고 있음 ⇒ 전일제 직장을 구할 수 있도록 직업훈련 프로그램을 연계할 계획
 - 재정문제에 대한 염려가 커서 재정 설계(교통사고 보상금, 산업재해 보상금 등

의 문제)를 도와줄 자원이 필요 ⇒ 기관 내 전문 사회복지사의 원조와 재정설계 담당 은행원인 자원봉사자와 연계

- 자녀양육에 대한 염려와 심리적 외로움 호소에 대해 ⇒ 자녀와의 면담결과 자녀들은 대체로 예측되는 문제가 없다는 점을 상기시키고, 언니와 친구의 정서적지지 받도록 개입계획

3) 개입단계

① 위기사건에 대한 이해 돕기 : 남편과의 사별 후 자신의 삶에 대해 객관적으로 이해하도록 도와줌

② 감정표현 돕기 : 남편과의 사별로 인한 슬픔, 두려움, 분노 등의 감정표현을 원조

③ 대처전략의 효과성 점검 :

- 재정설계 전문가와의 만남을 통한 재정 운영 및 두려움 극복의 효과성 점검

- 언니, 친구와의 접촉과 자조집단의 참여로 심리적 안정감을 회복하고 자녀에 대한 염려 완화

④ 사회적 활동 재개 격려와 점검 :

- 교회참석 재개로 목회자와 교우들의 정서적지지

- 시간제 임시직에서 전임직 전환을 신청하고, 직업훈련 프로그램에 신청하여 희망 고취

- 자녀들의 학교행사에 참석하여 자녀에 대한 금지

- 언니와 친구뿐만 아니라 사고 이후 참여하지 않았던 친구모임에 참석하여 정서적지지

4) 위기 대비 계획 단계

① 진전을 검토 : 재정적 위기에 대한 구체적 도움, 자조집단을 통한 정서적지지, 직장 유지, 언니와 친구를 통한 지원관계 유지, 교회 출석과 목회자 및 교우들 지원의 유용성 확인

② 향후 있을 위기에 대비한 계획 수립 : 앞으로 어떤 위기를 만나더라도 이 과정을 통해 획득한 전략을 계속 사용하기로 함.

정리하기

- 위기개입모델의 개입과정
- 위기개입모델의 사례적용

11주차 1차시 사례관리모델의 이론적 배경

학습 목표

- 사례관리모델의 등장배경을 이해할 수 있다.
- 사례관리모델의 정의 및 주요개념을 설명할 수 있다.
- 사례관리모델의 주요 가정을 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 사례관리모델의 등장배경
2. 사례관리의 기본 원칙 및 기능
3. 사례관리의 주요 가정

1. 사례관리모델의 이론적 배경

1.1 사례관리의 개념 및 등장배경

1) 사례관리의 개념

- ① 대상 : 다양하고 복합적 문제를 가진 클라이언트
- ② 자신의 문제를 해결하기 위한 자원 부족 또는 자원을 활용할 능력이 부족한 경우
- ③ 클라이언트의 문제와 욕구를 해결할 서비스 발굴 및 연계, 조정 필요
- ④ 클라이언트에게 지속적이고 포괄적인 도움을 제공하는 실천방법
- ⑤ 전통적 사회복지실천방법의 통합적 형태
 - 개별적 실천, 직접적 실천, 지역사회실천 등

2) 등장배경

- ① 최근 20여 년 동안 사회복지실천의 대인서비스 전문영역 중 주요 전략으로 급부상
- ② 지역사회에서 다양하고 복합적인 욕구를 가진 클라이언트의 증가
 - 단편적 프로그램에 의해 그들의 욕구와 문제의 한정된 측면만을 해결하는 결과
- ③ 기존 서비스들이 복잡·분산되어 있어 클라이언트의 욕구에 적절히 대응을 못함
- ④ 서비스의 효과성 및 책임성에 대한 사회적 요구가 증가되었기 때문
- ⑤ 클라이언트와 그의 환경 간 상호작용을 중시하는 사회복지실천 특성과 일치
- ⑥ 클라이언트를 위한 서비스 및 보호를 조정, 통합하고자 하는 시도 등장

3) 사회복지 사례관리의 발달과정

- ① 1863년 설립된 미국 매사추세츠 주의 자선위원회에서의 활동을 최초의 선례로 봄
- ② 19세기 후반부터 발달되기 시작(미국)
 - 정신보건, 발달장애, 재활, 아동복지, 재가복지 및 노인복지 등의 대인서비스 영역에서 서비스 조정과 책임성을 강조하기 위한 과정으로 이용되면서 발달
- ③ 1960년대와 70년대 : 대인서비스의 증가로 전문화된 사회복지실천 프로그램 등장
- ④ 1976년 사회복지실천의 관심이 치료(cure)에서 보호(care)로 변화
- ⑤ 1980년대 이후 사회복지실천방법에서 보다 진보된 방법론으로 부각

- ⑥ 1990년 종래의 케이스워크라는 항목이 사라지고 사례관리 항목이 새롭게 등장
- 사례관리가 조정기능의 간접실천뿐 아니라 클라이언트에 대한 직접실천 모두를 포괄하는 통합적 모델임을 제시, 미국 사회복지실천에서 사례관리의 중요성 ↑
- ⑦ 최근 사회복지의 방향이 시설복지에서 지역사회복지로 이행되는 탈시설화 현상과, 사회복지서비스의 지방분권화로 지역사회에 기반을 둔 서비스의 필요성 증가
- ⑧ 상황속의 인간이라는 체계적 관점을 통해 클라이언트와 그들을 둘러싸고 있는 환경 간의 상호작용을 강조하는 사회복지실천의 특성에 매우 적합한 방법으로 급부상

4) 사회복지 사례관리의 부각 원인

- ① 탈시설화
- ② 서비스의 지방분권화
- ③ 복합적 욕구를 가진 서비스 인구의 증가
- ④ 서비스의 단편성
- ⑤ 사회적 지지체계와 지원망의 중요성에 대한 인식 증가
- ⑥ 서비스 비용 억제 등

1.2 사례관리모델의 정의 및 특성

1) 다양한 학자들의 사례관리 정의

- ① 전통적 사회복지실천방법의 통합적 형태, 클라이언트의 다양하고 복합적인 욕구 및 사회적 기능 향상을 위하여 고안된 사회복지실천의 새로운 접근방법
- ②全美 사회복지사협회(NASW, 1984)의 정의 : “서비스 전달체계 속의 요소들을 조정하고 연결하는 것으로 개인의 욕구를 충족시키는 포괄적 프로그램이 확실히 이루어지게 하는 하나의 기제”
- ③ Moxley(1989)의 정의 : “사례관리자 혹은 사례관리팀이 다양하고 복합적 욕구를 가진 클라이언트를 대상으로 공식적·비공식적 지원망과 클라이언트의 기능과 복지를 최대화하기 위해 고안된 활동을 조직하고, 조정하며, 유지하는 것”
- ④ Rothman의 정의 : “실천행동과 행정구조의 두 가지 기능을 모두 가지며, 지역사회에서 클라이언트에게 개별화된 충고, 상담, 치료를 제공하는 것과 클라이언트를 위한 지역사회서비스 기관 간의 협력의 기능을 통합한 것”

2) 사례관리의 목표

- ① 클라이언트가 서비스와 자원들을 더 잘 이용하고 접근하도록 클라이언트 자신의 기술 증진
- ② 클라이언트의 복지와 기능화 증진을 위해 사회적 관계망과 관련된 대인복지서비스 제공자들의 능력 발전
- ③ 가장 효과적인 방법으로 전달되는 서비스 및 자원의 서비스 효과성 증진

3) 사례관리모델의 특성

- ① 다양하고 복합적인 욕구를 가진 클라이언트를 대상으로 함
- ② 클라이언트의 문제해결과 치료보다는 욕구충족과 보호에 더 중점을 둠
- ③ 클라이언트의 사회적 기능 및 독립 극대화를 위해 보호의 연속성과 책임성 보장
- ④ 서비스의 효과성과 효율성을 높이기 위해 포괄적 서비스 제공
- ⑤ 서비스의 조정과 점검 실시
- ⑥ 클라이언트와 그들의 사회환경과의 상호작용에 관심을 집중
- ⑦ 다양한 자원체계의 광범위한 서비스 활용
- ⑧ 아웃리치, 안내와 의뢰 등과 같은 클라이언트와의 적극적 접근 강조
- ⑨ 클라이언트 수준에서 클라이언트의 각자의 욕구 개별화
- ⑩ 개입과정에서 클라이언트의 참여와 자기결정을 촉진시킴
- ⑪ 개별적 실천기술과 지역사회실천기술을 통합한 형태

2. 사례관리의 기본 원칙 및 기능

2.1 사례관리의 기본 원칙

1) 서비스의 개별성

- ① 클라이언트의 독특한 신체적·정서적·사회적 상황에 따라 욕구 확인
- ② 클라이언트의 확인된 욕구에 따라 구체적으로 개발되거나 고안된 서비스 제공

2) 서비스의 포괄성

- ① 클라이언트 생활의 모든 부분의 충족되지 않은 욕구에 대한 원조
 - 주거, 여가선용, 고용, 정신보건, 사회적·경제적·의료적 보호 등
- ② 다양한 욕구 충족을 위해 지역의 사회적 기능 향상 위한 지지 연결 및 조정, 점검

3) 규모 있는 서비스

- ① 서비스의 중복을 피하고, 서비스 비용의 낭비 방지
- ② 중복서비스 제공에 대한 서비스 조정 및 규모 있게 효율적 서비스 제공

4) 클라이언트의 자율성 증대

- ① 클라이언트의 자기결정을 최대화
- ② 지나친 보호를 하지 않도록 하며, 클라이언트 스스로 자신을 돌볼수 있게 함

5) 서비스의 지속성

- ① 클라이언트의 욕구에 대한 지속적인 확인 및 점검 실시
- ② 단편적 서비스 제공이 아닌, 욕구 변화에 따른 지속적 서비스 제공

6) 서비스의 연계성

- ① 복잡하고 분리되어 있는 서비스 전달체계의 연결 및 조정
- ② 자원이 부족한 클라이언트에 대한 서비스 및 자원의 연계

2.2 사례관리의 기능

1) 클라이언트에게 필요한 서비스의 연결 기능

- ① 클라이언트의 욕구 충족을 위해 서비스 연결 필요
- ② 클라이언트에게 유용한 서비스의 권리를 클라이언트에게 위임하고 양도
- ③ 사례관리자 : 클라이언트에게 유용한 자원이 무엇인지 인식
- ④ 클라이언트와 서비스의 효과적 연결을 위해서 클라이언트 옹호
- ⑤ 공식적 체계와 비공식적 체계를 동시에 활용

2) 비공식 지원체계와 클라이언트 상호작용의 촉진 기능

- ① 지역사회 자원을 통한 비공식적 지원체계 구축
- ② 클라이언트의 경제적·사회적 안정, 신체적·정신적 건강, 정서적지지, 안내, 지역사회 생활의 향상 등에서 결정적 도움을 받고 있음
- ③ 클라이언트를 돕는 비공식 지원체계 : 가족, 친척, 친구, 이웃, 자원봉사자, 종교단체, 자조집단 등

3) 사례관리 기관 상호 간의 조정 기능

- ① 공식적 정책이나 비공식적 기관 상호 간 협정을 통해 기관 사이의 연계를 촉진
 - 예 : 다문화가족지원센터 한국어교실, S시 00 초등학교 한국어교실, D여성회관 한국어교실 협정을 통해 기관 간 상호 조정 및 연계
 - 공식적 정책이란 국가의 정책적 차원에서 이루어짐
 - 비공식적 협정은 기관의 행정적 차원에서 또는 사례관리자에 의해 프로그램 차원으로 이루어짐
- ② 기관 상호 간의 협정(예: YWCA 외국인 노동자 가족지원 프로그램과 다문화가족지원센터 간)은 서비스 유형, 클라이언트의 수, 재정적 여건 등과 밀접한 관련이 있으며, 프로그램이 진행되기 전이나 진행 중에도 언제나 이루어질 수 있음
- ③ 사례관리기관 상호 간의 조정은 사례관리의 효과성 및 효율성 증진

4) 상담 기능

- ① 사례관리과정에서 클라이언트가 서비스에 접근할 수 있도록 유용한 정보를 제공
- ② 클라이언트의 욕구와 문제에 대한 이해 증진
- ③ 클라이언트의 사회환경에 대한 이해 촉구 및 서비스 제공기관 간의 접촉 향상
- ④ 클라이언트에 정서적지지 제공, 고립감과 문제에 대한 압박감 감소
- ⑤ 클라이언트로 하여금 문제를 스스로 해결할 수 있도록 동기부여 기능 수행

5) 문제해결 기능

- ① 클라이언트의 사례관리 과정에서 문제를 잘 해결하고 극복할 수 있도록 원조
- ② 클라이언트의 생활에서 발생할 수 있는 성격상의 문제, 위기상황 또는 실직, 부부갈등과 같은 일상생활상의 문제를 극복할 수 있도록 도움을 제공하는 기능

- ③ 사례관리자 : 클라이언트의 문제해결을 위해서 클라이언트에게 격려, 지지, 안도감 등을 제공
- ④ 자신의 문제를 해결하려는 동기 부여 및 문제해결에 필요한 기회와 자원에 접근할 수 있도록 원조
- ⑤ 클라이언트의 문제에 대한 지각능력 및 대처능력을 극대화할 수 있도록 원조

6) 옹호 기능

- ① 클라이언트와 클라이언트 집단의 사회적 기능을 향상시키기 위해 그들의 무기력과 무능력을 제거하는 것
- ② 명확한 욕구를 가지고 있는 개인 또는 집단에게 힘과 자원을 적절하게 분배
- ③ 자원 획득 불리한 조건의 클라이언트가 서비스 또는 자원획득 가능하도록 원조
- ④ 클라이언트에게 불리하게 작용하는 현재의 정책, 절차, 관례를 수정
- ⑤ 필요한 자원이나 서비스 제공할 수 있도록 하는 새로운 입법이나 정책적 조장
- ⑥ 클라이언트의 권익, 갈등해결 등을 위해 함께 일하는 과정
- ⑦ 클라이언트 개인이나 집단에게 서비스의 공정성을 보장하기 위한 노력
- ⑧ 클라이언트를 대신하여 주장, 논쟁, 교섭, 협상, 환경조성 등의 역할 포함

3. 사례관리의 주요 가정

3.1 사례관리 실천을 위한 주요 가정

1) 강점 관점의 클라이언트

- ① 클라이언트를 학습, 성장, 변화할 수 있는 존재로 봄
- ② 클라이언트의 강점, 능력, 관심사 등을 지닌 원조과정의 주체로 가정
- ③ 사례관리 과정에서 클라이언트의 문제보다 강점을 찾아 역량 강화 및 참여 중시

2) 클라이언트의 자기결정권

- ① 클라이언트 자신의 욕구를 스스로 인식하고, 욕구충족을 위해 자발적 자원 접촉
- ② 사례관리 과정 중 자기결정권을 통해 삶을 스스로 통제할 수 있도록 함

3) 자원으로서의 지역사회 환경

- ① 지역사회는 클라이언트를 위한 잠재적 자원을 보유한 중요한 환경
- ② 사회복지사는 지역사회 자원에 대한 지식을 높이고, 자원을 발굴, 연결, 조정
- ③ 클라이언트와 지역사회 간 상호작용 증대

4) 욕구충족과 보호에 초점을 둔 개입과정

- ① 개입과정 : 클라이언트의 문제해결과 치료보다 욕구충족과 보호에 초점
- ② 사례관리의 대상이 되는 클라이언트들은 대부분 복합적이고 장기적
- ③ 다양한 욕구를 가진 클라이언트의 개별적 문제해결과 치료보다는 지속적 · 포괄적 욕구 충족 및 보호과정 필요

정리하기

- 사례관리모델의 이론적 배경
- 사례관리모델의 기본원칙 및 기능
- 사례관리모델의 주요 가정

11주차 2차시

사례관리모델의 개입과정과 사례적용

학습 목표

- 사례관리모델의 주요 적용 영역 및 한계점을 이해할 수 있다.
- 사례관리모델의 개입과정을 이해할 수 있다.
- 사례관리모델의 사례적용을 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 사례관리모델의 주요 적용 영역
2. 사례관리 개입단계 및 사례 제시
3. 사례관리 개입 실천과정 및 사례 적용

1. 사례관리모델의 주요 적용 영역

1.1 사례관리의 대상 및 클라이언트의 특성

1) 사례관리의 대상

- ① 다양하고 복합적인 욕구를 가진 사람들
- ② 사회적 기능상의 심각한 문제로 스스로 욕구를 충족시키지 못하는 사람들

2) 클라이언트의 일반적 특성

- ① 복합적 욕구를 충족시킬 수 있는 사회적 자원의 존재를 모르거나 연계의 어려움
- ② 만성질환을 가지고 있거나 신체적·정신적 건강의 어려움
- ③ 보호할 가족이 없거나 가족이 있어도 적절한 보호가 어려움
- ④ 공적 서비스뿐만 아니라 비공식 지원체계의 보호를 필요로 하는 경우가 많음
- ⑤ 자기보호능력이 상실되어 있으며, 개별적 옹호 필요

1.2 사례관리의 주요 적용 영역

1) 노인복지 분야

- ① 대상 : 만65세 이상 노인
- ② 노인문제 및 서비스 유형 :
 - 의·과학의 발달로 평균수명 연장
 - 노인의 4고(질병, 빈곤, 고독, 무위 등), 부양부담
 - 전문적 보호서비스가 필요한 노인의 증가

2) 장애인복지 분야

- ① 대상 : 서비스가 필요한 신체·정신장애인
- ② 탈시설화의 영향으로 지역사회 중심 재활서비스 증가
- ③ 후천적 장애인의 증가 및 재가복지 서비스

3) 아동복지 분야

- ① 대상 : 18세 미만의 아동(아동복지법)
- ② 가족해체 및 맞벌이 부부의 증가 등으로 보호가 필요한 아동 증가
- ③ 아동학대 등 가정폭력의 증가로 지속적 관심 및 보호 필요

4) 가족복지 분야

- ① 대상 : 한부모가족, 맞벌이 가족, 다문화 가족 등 부모 및 부부, 자녀 등 가족체계
- ② 최근 다문화가족의 정착과정에서 발생하는 가정폭력 및 부부 갈등문제 심각
- ③ 이혼 및 재혼을 증가에 따른 가정 폭력 및 부부갈등 문제 심각

※ 사회복지 서비스 대상자들을 돕는 적절한 개입방법이 사례관리로 인식되어 가고 있음

1.3 사례관리의 한계점

1) 확고한 실천모델의 미비

- 클라이언트의 다양한 문제와 욕구를 해결해 주는 효과적 사회복지실천방법이 널리 인식되고 있지만, 사회복지의 확고한 실천모델의 정착 미비한 실정

2) 지역사회 자원 및 재정 미흡

- 포괄적이고 지속적으로 클라이언트의 욕구를 충족할 수 있는 다양한 지역사회 자원과 재정 미흡

3) 지지망 및 네트워크 구축 미흡

- 사회적 관계 지지망 및 네트워크의 구축 미흡으로 자원부족 및 지지체계 미흡

2. 사례관리 개입단계 및 사례 예시

2.1 사례관리 개입단계

개입 단계	내 용
1) 사례개발 및 접수단계	사례발견과 사전 적격 심사 실시 및 접수
2) 사정단계	클라이언트의 욕구와 자원에 대한 자료 수집 및 분석
3) 개입계획(기획)단계	사례관리 목표 설정 및 보호계획 수립
4) 개입 및 조정단계	보호계획을 수행하고 보호를 통합하는 조정
5) 점검 및 옹호단계	보호를 점검하고 재사정하는 점검 및 옹호
6) 평가 및 종결단계	결과평가와 종결을 실시하는 평가 등 수행

2.2 사례 예시

- OO이는 16세의 소년소녀가장으로 중학교 1학년의 남동생과 함께 영구임대아파트에서 거주.
- 아버지는 자살하였고, 어머니는 뇌출혈로 사망하여 두 형제만 살고 있음.
- 가장인 OO이는 비행청소년으로 보호관찰을 받고 있고, 중학교 3학년을 중퇴하고 중국집 배달 일을 하며 생활하고 있음.
- 최근 OO이가 살고 있는 아파트 주민들이 OO이가 밤마다 친구들과 혼숙을 하고 술과 담배를 피우며 복도에서 소변을 보는 등 주변환경을 해친다고 민원이 들어와 사회복지사가 개입하게 되었음.

3. 사례관리 개입 실천과정 및 사례 적용

3.1 사례관리 개입 실천과정

1) 사례개발 및 접수단계

- ① 클라이언트 혹은 가족에 의한 기관 방문, 타 기관으로부터 의뢰, 사례관리자가 지

역사회로 클라이언트를 찾아나서는 아웃리치 출장 원조를 통한 사례의 개발 및 접촉

② 개략적인 클라이언트의 욕구 파악과 서비스 제공의 적합성을 결정하는 사전 적격 심사를 통해 클라이언트로 확정

③ 서비스를 제공할 것을 약속하고 계약하는 과정

2) 사정단계

① 사례관리 서비스를 제공하기로 결정한 클라이언트를 대상으로 그들의 복합적 욕구, 현재의 기능, 장점과 잠재능력, 공식적·비공식적 지원체계에 대한 보호능력 등에 관한 전반적인 자료 수집 및 종합적인 분석 과정

② 클라이언트의 가치와 이익에 가장 부합되는 해결방안과 클라이언트 관련 체계에 관한 사항들을 검토

③ 사례관리과정에서 사례관리자의 서비스에 대한 관여의 수준과 본질, 서비스 전달의 양과 질을 결정하는 과정

3) 개입계획(기획)단계

① 클라이언트에 대한 장·단기의 목표를 설정

② 목표달성을 위한 가장 적절한 해결방안 모색을 위해 클라이언트에 대한 개별적 보호계획을 수립하는 과정

③ 클라이언트를 위해 제공되는 서비스에 대한 청사진을 작성

④ 서비스 제공을 위한 세부 목표와 우선순위 설정

⑤ 이러한 목표에 상응하는 활동과 서비스를 개발하고 계획하는 과정

4) 개입 및 조정단계

① 사례관리자가 클라이언트에게 직·간접적으로 서비스를 제공하는 과정

② 클라이언트와 클라이언트를 둘러싸고 있는 환경 간의 상호작용을 변화시키기 위해 조정 등 서비스를 제공하는 과정

③ 클라이언트와 그가 필요로 하는 서비스를 연결하고, 개입을 통해 서비스의 획득과 활용에서의 장애를 극복하며, 적절하게 서비스를 배치하고 정리하는 과정

5) 점검 및 옹호단계

- ① 점검단계 : 보호계획이 적절하게 실행되고 있는가, 클라이언트가 기대하는 서비스를 제공받고 있는가, 클라이언트에게 제공되는 서비스가 필요하고 적절한가, 클라이언트의 지원체계가 서비스 제공과 지지의 역할을 제대로 수행하고 있는가를 클라이언트와의 전화 및 면접을 통해 점검하고 감독(관리)하는 과정
- ② 옹호단계 : 점검을 통해 클라이언트가 공평하게 서비스에 접근하지 못하거나 부당하게 적절한 서비스를 받지 못하는 경우, 클라이언트의 이익을 대변하고 적절한 서비스를 받을 수 있도록 보호하는 과정

6) 평가 및 종결단계

- ① 평가단계 : 클라이언트에게 제공된 서비스, 클라이언트의 진척사항, 보호계획, 서비스 활동 및 서비스 체계의 효과성과 효율성을 종합적으로 판단하는 과정
- ② 종결단계 : 사례관리의 전문적 판단에 근거하여 클라이언트에게 서비스가 더 이상 필요하지 않을 때 사례관리의 과정을 종결하는 과정
 - 이 단계는 사례관리의 효과성과 효율성 분석을 통하여 제공하고 보호계획, 프로그램 및 서비스체계 수정의 중요한 수단이 됨

3.2 사례관리 실천과정의 사례 적용

1) 사례개발 및 접수단계

- ① 지역사회 주민의 민원으로 사회복지사가 가정방문을 통해 클라이언트를 접촉
- ② 초기 면접을 통해 미성년인 00 형제만 생활하고 있는 임대아파트의 주거상태와 클라이언트의 상태, 경제적 상황, 지지망으로서의 가족과 친척, 친구에 대한 정보를 파악
- ③ 지역주민과 클라이언트의 욕구를 파악함

2) 사정단계

- ① 가정방문을 통해 클라이언트의 일상생활 및 학교생활, 경제적 상태, 대인관계, 가족과 친척의 보호능력, 클라이언트의 장점과 잠재능력, 생활변화를 가로막는 장애요인 등을 분석
- ② 해결해야 할 지역주민과 클라이언트의 욕구를 충족하기 위한 자료수집 및 분석

3) 개입계획단계

- ① 민원의 해소를 위해 친구들과의 관계 재설정
- ② 경제적 문제해결을 위해 취업알선 및 후원 기획
- ③ 가사문제 해결을 위해 가사도우미 원조
- ④ 가족 및 친척과의 관계 재정립을 위해 긴밀한 관계 유지 계획 수립
- ⑤ 학력에 대한 문제를 해결하기 위해 복학 및 검정고시 등 개입계획 수립
- ⑥ 직업에 대한 문제 - 직업훈련을 통한 기술 습득 및 직장 알선 등 계획 수립

4) 개입 및 조정단계

- ① 주위 민원의 해소를 위한 개입 : 클라이언트의 집에 놀러오는 아이들의 귀가시간 조정, 혼숙금지 등 한계 상황 설정 및 조정
- ② 지역 주민과 통장에게, 문제발생 시 사회복지사에게 연락할 것을 부탁
- ③ 경제적 문제 해결을 위한 개입 : 후원자 연결, 클라이언트의 월급관리, 소비습관의 변화, 클라이언트와 함께 저축을 통한 미래계획 세우기
- ④ 가사문제 : 정서 및 가사 후원을 위한 후원자 연결
- ⑤ 가족 및 친척관계 재정립 : 클라이언트의 가족 내 폭력금지, 클라이언트의 친척 연락, 정기적 방문 요청
- ⑥ 학력문제 : 클라이언트의 복학 거부로 검정고시 학원 모색, 사회복지관 내 검정고시 프로그램 등록, 직업훈련 시작
- ⑦ 직업문제 해결 : 중국 음식점 배달, 주유원 등의 일을 하다가 기술을 배우겠다고 클라이언트가 희망하여 직업훈련으로 요리를 배우 음식점 주방장으로 취업알선 중

5) 점검 및 옹호단계

- ① 사례관리자는 00이 형제와의 지속적 만남과 전화통화를 통해 그들의 욕구와 문제를 해결하기 위한 서비스가 제공되고 있는지를 점검함
- ② 또한 00이 형제가 살고 있는 임대아파트의 이웃 주민, 통장, 관리사무소 직원과의 전화통화 및 면담을 통해 그들의 생활상황과 문제에 대해 점검함
- ③ 민원해소를 위해 : 클라이언트에 대한 지속적 방문과 설득, 지역주민에게 이해를 구하여 더 이상의 민원은 발생하지 않음

- ④ 경제적 문제에 대한 점검 : 저축생활과 소비성향에 대해 사회복지사가 클라이언트와 함께 관리
- ⑤ 가사문제 : 후원자의 가사 지원이 있으나 클라이언트의 가사활동에 대한 습관은 여전히 미해결 상태
- ⑥ 가족 및 친척과의 관계 : 호전을 보임. 중요 친척들과 지속적 만남
- ⑦ 학력문제 : 중학교 졸업자격 획득, 고등학교 과정 검정고시 준비 중
- ⑧ 직업문제 : 직업훈련에서 요리기술을 배워 음식점 주방장으로 취업

6) 평가 및 종결단계

- ① 소년소녀가정 세대에 대한 개입으로서, 사례관리자가 미성년인 클라이언트의 보호자 역할을 수행함
- ② 동시에 클라이언트의 자기결정을 존중하고 사회복지사에 대한 의존심을 조장하지 않도록 유도하는데 어려움을 겪음
- ③ 성인이 될 클라이언트가 사례관리자에게 의존적이지 않도록 주의하며, 스스로 판단하고 결정하며, 행동하게 하여 미성년자에서 성년으로 성장해나갈 수 있도록 지속적으로 돕고 있음.

정리하기

- 사례관리모델의 주요 적용 영역
- 사례관리 개입단계 및 사례 예시
- 사례관리 개입 실천과정 및 사례 적용

12주차 1차시 가족대상 실천기술의 개요

학습 목표

- 가족복지실천의 개념 및 구조와 기능을 이해할 수 있다.
- 가족복지실천의 과정 중 준비단계에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 가족복지실천의 개요
2. 가족복지실천의 과정 중 준비단계

1. 가족복지실천의 개요

1.1 가족복지실천의 개념

1) 가족의 개념

- ① 협의의 가족 : 서로에 대한 의무를 가지고 함께 거주하는 사람으로 구성
 - 혈연, 입양, 혼인을 기반으로 하는 1차 집단으로, 성관계가 허용된 최소한의 성인 남녀와 그들에게서 출생하거나 양자로 된 자녀로 구성되어 경제협력을 특징으로 하는 사회집단
- ② 광의의 가족 : 그들 스스로를 가족으로 정의하고, 지속적으로 서로에게 가족체계의 핵심적 요소로 간주되는 의무감이 있는 둘 이상의 개인으로 구성된 집단
 - 한부모가족, 확대가족, 혈연, 입양, 결혼 등으로 제한되지 않는 친족의 개념, 레즈비언과 게이 부부 그리고 그들의 자녀를 포함하는 등 가족형태의 다양성 인정
- ③ 민법 상의 가족 : 우리나라 민법 제4편 친족편, 제779조(가족의 범위)에 의거하여,
 - 배우자, 직계혈족 및 형제자매
 - 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매
- ④ 기타 다양한 정의 : 가족은 한 명 혹은 그 이상의 자녀를 포함하거나 포함하지 않을 수도 있는 사회집단이며, 자녀는 결혼생활에서 탄생할 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있음

2) 체계로서의 가족

- ① 가족체계이론 : 가족을 하나의 체계로 보는 관점으로, 가족성원 개개인에 초점을 맞추기보다는 전체로서 가족에 중점을 두는 이론
- ② 체계로서의 가족 : 가족구성원 개개인으로 구성된 전체
 - 지역사회를 구성하고 이에 적응하는 부분으로서의 체계이며, 가족은 사회체계의 한 유형 (체계의 특성과 성격을 가짐)
- ③ 가족구성원은 상호의존하는 관계에 있음
- ④ 체계론적 관점은 문제의 본질보다는 그 문제의 맥락과 관계 및 의미에 더 초점

3) 가족복지의 개념

- ① 가족의 집단성을 확립하도록 하고, 개개 가족구성원의 인격의 성장과 발달을 원조하며, 항상 변화하는 사회에 대응하여 적응적인 적응능력을 가질 수 있도록 원조
- ② 전체로서의 가족은 물론 그 구성원들의 사회적 기능 수행을 효과적으로 증진시킴으로써 가족구성원들 모두에게 행복을 도모하게하기 위한 사회복지실천의 한 분야

4) 가족복지실천의 개념

- ① 목적 : 국민 생활권의 기본이념에 의거하여 가족의 행복 유지
- ② 주체 : 가족을 포함한 사회구성원 전체
- ③ 대상 : 가족구성원 개개인을 포함한 ‘한 단위로서의 가족 전체’
- ④ 수단 : 제도적·정책적·기술적 서비스 등 조직적인 제반 활동
- ⑤ 범위 : 사회복지실천의 한 분야
- ⑥ 가족복지실천기술 : 다섯 가지 요소를 포함하여 적용하는 구체적인 지침, 기법
- ⑦ 가족성원 개개인의 문제를 다루는 것이 아니라 가족을 하나의 전체로 보고 개입

1.2 가족 구조와 기능의 이해

1) 가족의 하위체계

- ① 2세대의 양부모와 자녀들로 구성된 핵가족의 경우 4개의 하위체계가 존재
- ② 각각의 하위체계가 건강하게 기능하는지 정도를 파악할 수 있음
- ③ 가족의 하위체계
 - 부부하위체계 : 부부간 상호협동 및 존중, 독립적이면서 의존적인 상호의존성, 부부 사이의 경계의 특성(경직된 경계, 명확한 경계, 밀착된 경계)
 - 부모하위체계 : 자녀의 양육에 있어 자녀의 성장·발달에 따른 역할전이의 유연성
 - 부모자녀 하위체계 : 자녀에 대한 엄격함과 허용성의 정도, 부모-자녀 간의 관계 양식
 - 형제자매 하위체계 : 어른들로부터 자신을 보호할 필요가 있을 때 쉽게 연합 형성

2) 가족경계

- ① 경계 : 체계 간의 차이를 보호하는 기능을 의미
- ② 미누친의 가족구성원의 관계를 규정하는 개념 : 경계, 제휴, 권력
- ③ 가족구성원 간의 경계, 가족 내 하위체계간의 경계, 가족외부와의 경계
 - 가족구성원 간의 경계 : 성격이 소원한 가족, 밀착된 가족
 - 하위체계 간 경계 : 성격이 명확한 경계, 혼돈된 경계, 경직된 경계
 - 부부체계와 자녀체계의 세대 간 경계를 넘어서서 세대 간 연합하거나, 자녀를 통하여 부부문제를 드러내는 하위체계 간 경계의 문제
 - 가족외부와의 경계 : 개방형 가족, 폐쇄형 가족

3) 가족규칙

- ① 가족들 간에 지켜야 할 의무나 태도에 대한 지침이나 권리 등 구성원들이 서로의 행동규칙을 규정하고 제한하는 관계상의 합의
- ② 가족의 항상성 유지를 위해 가족성원들에게 특정한 방식으로 행동하는 것을 허용하거나 허용하지 않을 수 있음
- ③ 가족규범은 가족집단 내에서 적절한 행동이라고 간주되는 것을 구체화한 것
- ④ 가족원들이 가족규칙을 어떻게 유지하고 변화시킬 것인가에 관한 규칙 혹은 가족 규칙에 대한 규칙을 ‘메타규칙’ 이라 함
 - 예 : 우리 집의 가족규칙은 우리 아빠만 바꿀 수 있다.
 - 메타규칙이 유연할수록 체계는 순기능적으로 움직임

4) 가족신화

- ① 가족원들 모두 공유하고 있는 가족 혹은 가족원에 대한 잘못된 신념과 기대
- ② 현실에 대한 왜곡이나 부정은 물론 현실을 위장하는 요소를 가짐
- ③ 예 : 정신질환을 앓고 있는 가까운 친척 혹은 이혼한 형제를 미화하여 자녀들에게 전달하거나 대화의 내용에서 삭제해 버리는 가족
 - 이때 가족구성원 중 누가 신화의 희생양인지 파악해야 하며, 가족의 문제가 가족 신화로 인한 것이면 가족 신화가 무엇인지, 그로 인해 어떤 영향을 받는 있는지 알게 하여 그 신화를 변화시키기 위해 노력하도록 원조

5) 가족의 권력구조

- ① 가족 내에서의 권력이란 : 다른 가족구성원의 행동을 변화시킬 수 있는 능력
- ② 가족 내에서는 다른 가족구성원의 경제적 · 사회적 · 애정 · 사랑 · 인정 등의 욕구 실현을 위한 자원을 많이 가진 가족구성원일수록 권력을 많이 가짐
- ③ 가족원 중 누구에게 권력이 집중되어 있는지, 누가 가장 영향력을 행사하는 사람인지, 가족원 사이에 권력이 어떤 양상으로 분포되어 있는지 사정하는 것이 중요

6) 가족의 의사소통

- ① 가족구성원 간 언어적 · 비언어적 정보의 교환에 관한 내용으로 구성
- ② 기능적 의사소통의 특징 : 가족원들이 서로 억압받지 않고 자유롭게 사실이나 감정을 표현하는 긍정적인 의사소통 유형
 - 예 : 나 전달법(I-Message)
 - 나를 주어로 자신의 감정을 표현하기 때문에 상대방을 존중하면서 자기 주장
 - (상황) 친구와 만나기로 약속을 해서 약속장소에서 기다리는데 한 시간을 기다려도 나타나지 않음. 전화도 받지 않아 속상하고 화가 난 채로 집으로 돌아옴. 다음 날 친구를 만나서 하는 표현
 - “약속을 했는데, 연락도 없고 오지도 않아 무슨일이 생기지 않았나 걱정했어. 내가 기다리는 거 알면서 연락도 안하니까 섭섭하고 화도 났어. 무슨 일 있었니?”
 - “너는 아무 말도 안하고 약속에 안 나타나니?” , “앞으로 너하고는 약속 안하고 싶다” , “네가 하는 일이 다 그렇지 뭐...” , “너 나 무시해?”
- ③ 역기능적 의사소통의 특징 : 서로 눈치를 보면서 주제를 선택하거나 표현을 주저하고 회피적인 태도를 보이는 의사소통 유형
 - 애정적 표현보다는 비난적인 표현을 더 많이 하고, 의사소통이 원만하게 잘 이루어지지 않음
 - 애매모호하고 간접적인 방식의 의사소통
 - 언어적 메시지와 비언어적 메시지의 의미가 일치하지 않음
 - 심각한 가족문제를 유발하고, 가족구성원에게 고통을 안겨줄 수 있음
 - 예 : 이중구속메시지, 위장, 너 전달법(You-Message)
 - 이중구속 메시지 : 언어적 수준과 비언어적 수준이 서로 다른 모순적 메시지
 - 위장(신비화 또는 거짓꾸밈) : 가족 내에서의 갈등이나 어려움을 드러내지 못하

고 오히려 모호하게 하거나 가면을 쓰고 거짓반응을 하는 것

- 너 전달법(You-Message) : ‘너(you)’가 주어가 되는 대화형식, 일반화시키거나 지시나 명령 혹은 비난을 섞어서 표현하며, 상대방에 대한 평가를 담은 표현을 많이 하고, 상대방에게 행동변화를 요구하지만, 상대방이 받아들이기 어렵고 저항하게 만듦

- “너는 꼭 바보처럼 행동하는구나”, “너는 항상 그래”

1.3 사티어(Satir)의 의사소통 5유형과 가족치료

1) 일치형 의사소통 : 기능적 의사소통

- ① 언어적 메시지와 비언어적 메시지가 일치하는 의사소통 유형
- ② 친근하고 원만하며 책임감 있고 문제해결 능력이 있는 사람이 많이 사용함
- ③ 메시지가 분명하고 직접적이며, 사람을 비난하지 않으면서 행위를 평가하고 방향 제시를 할 수 있음

2) 비난형 의사소통 : 역기능적 의사소통

- ① 자기주장이 강하고 독선적이며, 명령적이고, 지시적인 사람들이 많이 사용
- ② 잘못을 남의 탓으로 돌리며 자신에게는 충성과 복종을 요구함
- ③ 타인을 향한 자신의 욕구를 숨기고 타인에게 공포를 유발하게 함으로써 스스로 강한 자로 군림하고 싶어함
- ④ 상대방의 결점을 발견하며, 목소리는 딱딱하고 긴장되어 있으며 큰소리를 지름
- ⑤ 상대방의 의견을 경청하거나 적절하게 행동할 수 있는 지식, 기술, 능력이 매우 부족함

3) 회유형(아첨형) 의사소통 : 역기능적 의사소통

- ① 상대방의 의견에 무조건 동의하고, 상대방이 원하는 대로 행동하며, 자기 뜻을 많이 하여 상대방에게 죄의식을 갖게 함으로써 상대방으로부터 거부되는 것을 방어
- ② 자신의 욕구를 분명히 표현하지 못하며, 희생적으로 행동함

4) 초이성형(계산형) 의사소통 : 역기능적 의사소통

- ① 매사에 비판적이고 분석적이며, 평가하는 반응을 많이 사용
- ② 지나치게 이성적이고, 잘 따지며 부정적인 측면을 잘 지적함
- ③ 자신의 감정을 잘 표현하지 않으며, 실수하지 않으려고 노력함

5) 혼란형(주의산만형) 의사소통 : 역기능적 의사소통

- ① 타인의 말이나 행동과는 상관없는 의사소통을 함
- ② 상황을 제대로 파악하여 적절하게 반응하지 못하고, 의사표현에 초점이 없고 요점이 없음

6) 경험적 가족치료모델과 사티어

- ① 경험적 성장모델이라고도 함
- ② 인간에 대한 긍정적 사고와 성장에 대한 믿음을 기초로 하며, 수많은 가족에 대한 치료경험을 바탕으로 한 기법들을 사용
- ③ 가족의 의사소통 유형도 이러한 맥락에서 도출
- ④ 체계론적 개념의 가족치료모델 : 보웬, 사티어, 미누친, 헤일리 등이 있지만, 가족체계를 중요한 치료단위로 인식한 것은 사티어임
- ⑤ 사티어의 경험적 가족치료는 의사소통의 과정을 중요시하며 특히 역기능적 의사소통 유형에 관심을 두었고, 주로 쓰는 대표적 기법은 가족조각과 재구조화 기법임

2. 가족복지실천의 과정 - 준비단계

2.1 가족문제에 대한 이해

1) 기본 전제

- ① 문제를 드러내거나 호소하는 클라이언트가 가족을 대표해서 가족이 안고 있는 문제의 증상을 앓고 있는 경우가 많으므로, 가족 전체를 대상으로 개입해야 함
- ② 가족을 하나의 체계로 이해하고, 한 성원의 문제는 다른 성원에게 영향을 미칠 수 있고, 한 성원의 변화는 다른 성원에게 변화를 가져올 수 있다는 시각에서 접근

③ 예시

- 34세인 아빠 클라이언트의 알코올 문제는 자신의 인간관계와 건강, 직장일에 영향을 줄 뿐만 아니라 술좌석에서 집으로 돌아와 심한 술 주사(때리고, 소리 지르고, 던지고, 부수는 등 술 취한 행동)와 더불어 난장판을 벌일 때는 부인에게도 영향을 미치고, 또한 세 자녀에게도 심각한 영향을 미침. 그리하여 부인은 남편이 잠든 사이에 아이들과 야밤에 친정이나 언니 집으로 피신하는 일들이 있었음

2) 사회복지사의 역할

- ① 사회복지사는 가족과의 실천에서 누구를 활동에 참여시키고, 누구에게 초점을 두어 도움을 주어야 하는가를 고려해야 함
- ② 개인이나 가족들의 문제해결을 돕는 데 있어 보다 폭넓은 관점을 가져야만 하고 광범위한 기술이 필요
- ③ 가족의 문제 : 배우자 간의 어려움, 부모-자녀관계, 개인의 문제, 외부환경의 문제

2.2 첫 가족상담 전 준비사항

1) 가족단위 개입 필요성 여부 판단

- ① 가족상담의 요청은 가족 중 한 사람이 기관에 전화를 하거나 기관을 방문함
- ② 또는 다른 기관이나 사회복지사 혹은 주변 사람들의 권유 및 의뢰 요청
- ③ 사회복지사는 전화나 방문 또는 의뢰에 의해 사회복지사에게 온 문제가 가족상담의 대상인지 개입 필요성 여부를 판단

2) 개입 가능성 여부 판단

- ① 도움을 요청한 문제로 인해 가족구성원 모두가 영향을 받고 있다고 판단되면,
- ② 사회복지사는 자신과 그가 속해 있는 기관이 그 문제를 진단하고 개입할 수 있는 지식과 경험을 갖고 있는지 판단
- ③ 예 : 약물중독, 알코올중독 등과 같이 생리·심리적 문제, 신체질환이 개입된 문제, 공포증과 같은 개인적 문제, 가정폭력문제 등 가족구성원 전체에게 영향을 주는 문제

④ 사회복지사가 단독으로 가족상담을 통해 해결하기 어려운 복합적인 문제는 선임 사회복지사 또는 슈퍼바이저와 상의하여 다루기 벅찬 가족문제는 적절한 곳으로 의뢰를 하며, 같은 기관 내에서도 자신이 다룰 수 없으면 다른 전문가에게 의뢰함

3) 전체 가족을 만나는 것의 중요성

- ① 가족 전체의 상호작용을 관찰할 수 있고, 가족의 역동성을 이해하는 기회가 됨
- ② 모든 가족성원들의 시각에서 문제를 더 잘 이해하고 사정할 수 있게 되어, 사회복지사의 능력이 공정하고 객관적이 되도록 해 줌
- ③ 사회복지사가 가족의 의사소통 양상을 알아볼 기회가 됨
- ④ 그러나 문제의 상황에 따라 한 명 혹은 두 명의 가족성원들을 만나는 것이 유용할 수도 있고, 효과적인 변화를 위해서 전체 가족과 활동하는 것이 필수적일 수도 있음
- ⑤ 전체 가족을 만나는 것이 효과적일 때 사회복지사는 첫 가족상담 회기나 초기에 전체 가족성원이 참여하여야 문제해결에 도움이 된다는 점 등을 자세하게 설명하고 설득하는 노력 필요

4) 가족문제에 대한 대처상황의 파악

- ① 가족문제해결을 위해 가족 안에서 지금까지 어떤 노력을 기울여 왔는가를 파악
- ② 다른 곳에서의 상담이나 치료경험, 지금 가족상담을 받고자 하는 이유 등을 질문
- ③ 첫 면담에서 가족문제와 관련된 기본적인 정보와 적절한 사항들에 대화가 집중될 수 있도록 해야 함
- ④ 이 단계에서 적극적 경청 기술이 요구되며, 성급한 충고나 문제해결 방안이 제시되지 않도록 주의

5) 기타 행정적인 측면에 대한 언급

- ① 상담료, 상담료 납부방식, 상담횟수, 1회 상담시간의 길이, 상담약속의 방법, 약속의 준수 및 취소에 대한 원칙들을 언급
- ② 초기 접촉의 적절한 시점에서, 늦어도 가족단위와의 첫 면담 전에 가족상담의 일반적 형태, 시간, 상담료 등에 대해 언급함

2.3 상담의 효율성 향상을 위한 준비기술

1) 가족상담의 물리적 공간에 대한 준비기술

- ① 가족구성원 모두가 참석할 수 있는 상담 장소 마련
- ② 가족 상담과정을 녹화하여 나중에 다른 전문가들과 사례회의를 통해 보다 좋은 개입방법을 강구하려할 경우 실내에 녹화(녹취)시설을 준비할 수 있음
 - 녹화(또는 녹취)를 하기 전에 가족에게 녹화의 취지를 설명하고 미리 동의 구함
 - 동의를 구하는 논쟁 예시(주 266)

2) 가족 맞이하기 준비기술

- ① 상담실로 가족이 들어오면 그들이 자리에 앉을 때까지 가족구성원 모두에게 관심을 갖고 최대한 배려함
- ② 가족구성원 모두를 개별적으로 존중하고, 상담과정에 적극적으로 참여하게 함
- ③ 가족이 자리에 앉으면, 사회복지사는 가족상담 관련 기능에 대해 간략히 소개하고, 가족상담의 진행절차, 횟수, 사회복지사의 역할, 사회복지사가 가족에게 갖고 있는 기대 등을 간략히 소개함
- ④ 사회복지사 자신을 가족에게 소개하고, 가족구성원 각자 간략히 소개하도록 함
 - 호칭 : 아버님, 어머님, 어린 자녀들의 경우 이름을 부르기도 하며, 성인자녀의 경우 ‘(첫째)아드님’, ‘(둘째)따님’, ‘사위께서는’, ‘며느리께서는’ 등 관계적 호칭을 사용

3) 질문내용의 준비(주 267-269)

- ① 첫 회기에서 필요한 간단한 질문요령 :
 - “어떤 부분에 대해 도움을 받기를 원하십니까?”
 - “도움을 받았으면 하는 부분에 대해서 말씀해 주시겠어요?”
 - “무엇이 가족을 가장 어렵게 만들고 있습니까?”
 - “어떤 점이 해결되었으면 하고 바라십니까?”
 - “이곳을 다녀가신 후 무엇이 달라졌으면 좋겠습니까?”
- ② 가족의 어려움에 대해 가족구성원 모두의 견해를 끌고루 듣도록 함

정리하기

- 가족복지실천의 개요 : 가족복지실천의 개념, 가족 구조와 기능의 이해, 사티어의 의사소통유형과 가족치료
- 가족복지실천의 과정 중 준비단계 : 가족문제에 대한 이해, 첫 가족상담 전 준비사항, 상담의 효율성 향상을 위한 준비기술

12주차 2차시 가족복지실천과정

학습 목표

- 가족복지실천과정 중 초기단계에 대해 이해할 수 있다.
- 가족복지실천과정 중 사정단계에 대해 이해할 수 있다.
- 가족복지실천과정 중 개입단계에 대해 이해할 수 있다.
- 가족복지실천과정 중 종결단계에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 가족복지실천 초기단계
2. 가족복지실천 사정단계
3. 가족복지실천 개입단계
4. 가족복지실천 종결단계

1. 가족복지실천 과정 - 초기단계

1.1 접수

1) 내용

- ① 사회복지실천과정을 시작하는 단계
- ② 사례의 적격여부를 판별하여 접수를 결정
- ③ 서비스 제공이 불가능하다고 판단되면 의뢰
- ④ 접수된 사례에 대해 클라이언트와 긍정적 원조관계를 수립함으로써 클라이언트의 참여를 유도

2) 사회복지사의 과제

- ① 의뢰하기 : 타기관 또는 소속기관의 타 전문가
- ② 참여유도하기 : 관계형성(라포형성)하기, 클라이언트 동기화시키기, 저항감 해소와 양가감정 수용하기
- ③ 가족에의 합류하기
- ④ 자료수집 및 사정 등

1.2 상담회기 진행과 관련된 기술

1) 초기긴장과 어색함 완화를 위한 관계형성 기술과 가족에의 합류기술

- ① 사회복지사 : 개입대상 가족의 세계 속으로 안심하고 자리 잡고 들어가는 것
- ② 가족의 입장에서 사회복지사를 자신의 세계 속에 받아들이는 것
- ③ 사회복지사와 가족구성원이 편안한 상태에서 대화할 수 있는 바탕을 마련하는 것
- ④ 본격적으로 가족의 문제에 대해 대화를 나누기 전 날씨나 교통, 주차문제 등 가벼운 사교적 대화를 통해 서먹한 느낌을 줄이도록 노력
- ⑤ 가족구성원이 대화할 때 적극적으로 경청하고, 적절한 시선, 가족이 말하는 것에 진지한 흥미를 가지고 있음을 적극적으로 표현하면서 가족을 있는 그대로 수용

⑥ 가족의 종교, 사회 경제적 지위, 정치적 성향, 옷차림, 외모, 말씨 등에 대해 편견이나 부정적 시각을 표출하지 않음(개별성 인정, 공감적 이해, 수용)

2) 가족의 저항(양가감정) 이해 기술

① 가족은 자신들의 문제로 사회복지사를 찾아오긴 했어도 가족체계의 변화를 위한 노력에는 불편함을 느끼고, 그러한 노력을 요구하는 사회복지사 제안에 위협을 느낌

② 이처럼 사회복지사는 저항에 부딪힐 때 치료의 양상으로 간주하며, 가족을 이해하는 것이 좋음

③ 가족의 변화에 대한 저항이나 두려움을 느낄 때 사회복지사는 양가감정이 있을 수 있음을 가족에게 알리고, 정서적 지원을 제공함

④ 예 :

- 사회복지사 : “변화란 쉽지 않죠. 때로는 두렵고, 불편하기도 하죠” , “상당 받는 것이 자존심 상하는 일이라고 인식되기도 하죠” , “새로운 것을 시도하는데 방해되는 무엇인가가 있는 것 같군요”

3) 사회복지사에 대한 신뢰문제를 다루는 기술

① 가족이 사회복지사의 가족개입 능력을 신뢰하지 못한다면, 사회복지사는 가족이 그런 생각을 가질 수 있다는 것을 인정하면서 방어적인 태도로 자신을 합리화하지 말고 있는 그대로 자신을 당당하게 내보이도록 노력

② 자신의 임상실천 경험과 가족문제와 관련된 실습경험을 설명

③ 기관의 상황에 따라 자신이 혼자 문제를 파악하고 개입하는 것이 아니라 경험 많은 슈퍼바이저나 팀원과 상의하여 가족에게 최대한 도움을 제공하고자 노력한다고 설명

④ 가족이 담당 사회복지사를 신뢰하지 못하는 이유를 정확히 파악한 후 사회복지사 자신이 가족이 요구하는 기대를 충족시킬 수 없는 경우 다른 기관이나 전문가에게 의뢰

- 예시 1) “제가 미혼이고, 아이를 키워 본 적이 없는 점을 걱정하시는 것에 대해 충분히 이해가 갑니다. 그렇지만 저는 가족문제의 유형과 성격에 대해 공부를 많이 했고, 그 문제들을 해결하기 위해서는 어떻게 해야 하는지에 대한 연구와 실습을 많이 거쳤습니다.”

- 예시 2) “지금까지 기관에서 일하면서 가족상담을 줄곧 담당해왔고, 000 가족이 갖고 있는 것과 비슷한 유형의 문제에 개입한 경험이 많이 있습니다.”
- 예시 3) “제가 가족상담에 대해 공부를 했고, 실습을 했습니다만 경험이 부족한 것은 사실입니다. 하지만 저의 팀원이 뒤에서 저를 도와주고 있고, 경험 많은 슈퍼바이저가 저의 일을 확인하고 감독하십니다.”

1.3 효율적인 회기운영 기술

1) 사회복지사의 회기 운영 기술

- ① 사회복지사 자신의 주장, 논리, 입장, 충고 등을 밝히기 전에, 가족이 갖고 있는 가치, 믿음체계, 문제에 대한 관점, 문제해결 의지 등을 충분히 파악
- ② 가족이 경험하고 있는 문제에 대한 해결방안을 빨리 제시해야겠다는 마음의 압박을 스스로에게 주지 않도록 함
 - 예 : “글쎄요. 그것에 대해 잠시 생각 좀 해봐야겠어요.”, “그 문제에 대한 답을 지금으로서는 제시할 수가 없어 유감이네요.”
- ③ 신중한 판단과 결정을 통해 사례를 성공으로 이끌기 위해 충분한 자료를 입수하여 판단에 확신이 섰을 때 결정이나 답을 내도록 함

2) 문제의 명료화를 위한 구체적 진술 요구하기 기술

- ① 가족이 자신의 상황을 애매모호하게 설명할 때 사회복지사는 공손하고 침착하고 단호한 태도로 질문을 계속함
 - 예 : “죄송하지만, 그 부분에 대해 조금만 더 자세히 얘기해 주시겠어요? 제가 잘 이해하지 못해서요”, “그렇게 생각하게 된 구체적인 사건이나 계기가 있었습니까?”
- ② 가족의 진술이 인과적 흐름 없이 꼬리에 꼬리를 물로 이리저리 이어질 경우, 사회복지사는 단 하나의 사건이나 상황에 초점이 맞춰질 수 있도록 방향 제시
 - 예 : “00님의 마음속에 많은 문제들이 한꺼번에 떠오르는 것 같군요. 하지만 어떡하죠? 많은 문제들을 한꺼번에 말씀하시면 제가 다 따라잡을 수가 없습니다. 지금 가장 중요한 문제라고 생각되는 것을 먼저 말씀해 주시겠어요?”

3) 가족관계에 집중하며 가족상황에 대한 재구성 기술

① 첫 면담의 마지막 단계에서 가족이 지금까지 나름대로 문제해결을 위해 노력해온 것에 대한 칭찬과 함께 노력의 내용에 대한 긍정적 재구성을 제공

- 예 : (딸의 도벽문제에 대처하기 위해 지금까지 딸을 꾸짖고 벌주면서 때로는 감금까지 해 왔던 부부에게 사회복지사가.. “딸을 사랑하는 마음이 얼마나 크셨으면 딸을 ‘안전지대’에 두려고 하셨겠어요?”)

- (딸에게 사회복지사가.. “부모님이 과격한 사랑을 표현하시는데도 그것을 잘 참았구나. 요즘 아이들은 그렇게 견뎌 내기가 참 힘든데 말이야.”)

② 첫 면담을 끝내고 돌아가려는 가족에게 앞으로 문제해결에 대한 기대와 희망을 갖고 사회복지사와 함께 자기 가정의 문제해결을 위한 노력을 지속해야겠다는 마음을 갖도록, 개입대상 가족이 갖고 있는 긍정적인 부분을 찾아내 인정해주고 칭찬함

- 예 : “어려운 가운데서도 가족들 모두가 마음을 열고 자신의 심정을 얘기해 주시는 모습이 아주 좋았습니다.” , “아버님께서서는 직장 때문에 이곳에 올 형편이 아니었음에도 이곳에 오신 것을 보면 가족을 사랑하는 마음이 대단하신 것 같습니다.”

2. 가족복지실천 과정 - 사정단계

2.1 사정 내용 및 관련기술

1) 사정내용 및 과제

- ① 자료해석, 의미부여, 문제규정, 개입방향 결정
- ② 수집정리된 자료를 분석하고 심사숙고하여 문제를 규정해내는 작업
- ③ 사정과 자료수집은 동시에 일어나며 순환적으로 진행됨

2) 관련 기술

- ① 면담, 관찰, 생활주기표, 가족조각, 원가족 척도, 생활력도표 등으로 사정 가능
- ② 가족문제 사정을 위해 가계도, 생태도, 생활력도표 등 사정도구 활용 가능

2.2 가족사정도구

1) 가계도(주, 286)

- ① 3세대 이상에 걸친 가족성원의 정보와 가족성원들 간의 관계를 도표화한 도구
- ② 결혼이나 별거, 이혼, 재혼, 질병, 사망 등 주요 생활사건이나 인종, 민족, 종교, 직업 등 인구사회학적 특성이 표시되어 있어 각 세대의 가족에 대한 중요한 정보를 얻을 수 있음.
- ③ 가족 내에서 반복되는 정서적·행동적 패턴, 여러 세대에 걸쳐 발전된 가족역할, 유형, 관계 등을 알아볼 수 있음
- ④ 가족에 대한 정보가 그림으로 표시되어 있어서 복잡한 가족유형의 형태를 한눈에 확인할 수 있음
- ⑤ 보웬 가족치료모델에서 많이 사용되지만 일반적 가족대상 사회복지실천에 활용

2) 생태도(주, 292)

- ① 1970년대 앤 하트만에 의해 개발된 것으로 개인 및 가족의 사회적 맥락과 개인 및 가족을 둘러싼 사회체계들과의 상호작용 상태를 하나의 그림으로 나타낸 사정도구
- ② 개인 또는 가족의 삶의 공간에 존재하는 생태체계들, 개인 및 가족과 그들 체계와의 관계, 자원, 에너지의 유입과 유출을 표시함으로써 클라이언트에게 유용한 자원이나 환경이 무엇인지 파악할 수 있음
- ③ 환경속의 인간에 초점을 두기 때문에 클라이언트를 생태학적 관점에서 이해하는데 도움이 됨
- ④ 생태도를 그린 후 사회복지사와 클라이언트는 클라이언트의 체계의 적응과 대처능력을 향상시킬 수 있는 외부요인을 찾고 조정되어야 할 갈등요소, 연결 및 동원되어야 할 자원들을 확인해야 함

3) 사회적 관계망표 (주, 293)

- ① 개인, 가족의 사회적 관계망 혹은 사회적 지지를 사정하는 도구
- ② 사회적 관계망표에 클라이언트의 사회적 관계망 내에 있는 사람들이 클라이언트와 어떤 관계에 있는 사람들이고 그들이 클라이언트에게 물질적·정서적·정보적 지지를 어느 정도 주고 있으며, 도움은 일방적인지 쌍방적인지, 관계망 구성원과의 근접성과 접촉빈도 및 최초 접촉시기 등이 표시됨

③ 효과적인 사회적 지지를 사용하여 자신의 문제나 어려운 상황을 극복할 수 있도록 돕기 위해 사회복지사는 클라이언트와 함께 잠재적인 사회적 관계망과 그들로부터 받는 사회적 지지를 확인해야 하는데, 이를 확인하기 위해 사회적 관계망표를 활용

3. 가족복지실천의 과정 - 개입단계

3.1 가족개입 초기과정

1) 가족복지실천의 원칙

- ① 가족을 돕는 가장 좋은 장소는 그 가족의 집
- ② 가족이 스스로의 문제를 해결하도록 가족의 역량을 강화시킴
- ③ 가족개입은 개별화되어야 하며, 특정 가족의 사회, 심리, 문화, 교육, 경제, 신체적 특성에 대한 사정에 토대를 두어야 함
- ④ 가족의 즉각적인 욕구에 우선적으로 반응하고 장기적인 목표를 추구하여야 함
- ⑤ 가족은 하나의 사회체계로, 한 가족원에 대한 개입노력은 전체가족에게 영향을 줌
- ⑥ 사회복지사와 가족 간에는 협력적인 원조관계가 이루어져야 함
- ⑦ 가족을 위한 사회복지실천의 목표는 인종, 믿음, 국가와 상관없이 모든 집단을 위한 사회정의를 증진하는 것임

2) 가족개입 초기과정 : 가족 관여

- ① 가족관여 : 동의서와 계약서 : 가족에게 원조를 제공하는 경우 외부에서 가족의 특별한 문제에 개입하는 것은 가족구성원들의 동의하에 이루어짐
- ② 가족구성원과 신뢰를 바탕으로 관계형성을 해야 함
- ③ 가족문제 정의 시 가족성원 모두의 인식을 고려해야 함
- ④ 목표를 설정하고 개입과정을 명확히 해야 함
- ⑤ 구체적인 내용을 포함한 계약서를 작성

3) 가족개입 초기과정 : 가족 사정

- ① 가족사정 : 가족을 하나의 단위로 보고 가족 내부 및 가족 외부요인 그리고 이들 양자 간의 상호작용을 파악하기 위해, 자료를 수집 및 분석하여 그 가족에 대한 개입을 계획하는 일련의 과정
- ② 가족을 관찰하고 사정하는 전문가 입장에서 주로 이루어지는 객관적 상황에 대한 내용으로, 경청을 통해 제시하는 욕구나 문제를 인정하면서 가능한 모든 가족이 동의할 수 있는 합의된 욕구나 문제로 전환하는 노력을 해야 함

3.2 가족개입 - 중간과정

1) 가족개입 중간과정의 내용

- ① 변화의 가시화
- ② 변화를 위한 다양한 기법의 활용

2) 가족개입을 위한 기법들

- ① 원가족 포함하기 : 원가족과의 면접은 한쪽 배우자가 자신의 원가족을 직접 만나거나 대체로 상담실에서 빈의자 기법이나 어머니 면접과 같은 기법을 통해 간접적으로 만나는 방법으로 자신과 원가족 간 해결되지 않은 과제, 오해, 미움, 원망, 분노, 사과, 용서, 고백 등을 표출하고 주고받는 것을 통해 지금-여기에서 비롯되는 문제를 이해하고 해결하게 하는 기법
- ② 탈삼각화 : 보웬의 세대 간 접근기법으로서, 가족 내 두 사람 간 갈등해결 방법으로 제3자를 끌어들이는 것에서 벗어나게 하는 것
 - 가족성원의 분화가 이루어지지 않은 가족일수록, 두 성원 간 불안 수준이 높아지면, 다른 성원을 끌어들이어 삼각관계를 형성하려 함
 - 탈삼각화는 두 성원의 감정영역에서 제3의 성원을 분리시키는 과정
 - 예 : 부부갈등 시 부부 중 한명이 자녀가 자신의 편을 들어 자신의 정당성을 확보하려는 태도를 취할 때, 자녀를 우회하지 않고 부부가 직접 문제를 해결할 수 있게 함으로써 자녀가 부모의 갈등에서 벗어나게 하는 것을 의미

③ 경계만들기 : 미누친의 구조적 기법으로, 가족 내 성원이 지나치게 밀착되거나, 분리되어 있는 경우 적절한 경계를 만드는 것을 의미

- 지나치게 밀착된 관계를 맺고 있는 가족은 어느 정도 거리를 두어 개인의 독립성과 자율성이 확보될 수 있도록 하고, 지나치게 분리되어 있는 가족은 상호작용이 더욱 활발해질 수 있도록 지원

④ 균형 깨트리기 : 구조적 접근 기법으로, 가족 내 역기능적 균형을 깨트리는 것으로 가족체계 내에서 지위나 권력구조를 변화시키기 위한 활동

- 하위체계 간의 관계를 재배치하거나 낮은 지위에 있는 성원에게 힘을 부여함으로써 가족을 재구조화하는 기법

⑤ 가족규칙 다루기 : 명확하지 않은 가족규칙을 공개적으로 다루고, 규칙이 시기적으로 적절하지 않거나 공정하지 않으면 가족이 규칙 유지 여부를 결정하도록 원조

⑥ 실연 : 가족의 상호작용 행동을 면담 상황에서 그대로 재현하게 하는 것

- 예 : 자녀가 문제를 일으킬 때 부모가 어떻게 하는지 면담 상황에서 행동으로 해보게 하는 것

⑦ 가족조각 : 가족성원으로 하여금 가족관계를 표현하는 조각을 만들어 보게 하여 가족관계에 대한 성원의 인식을 파악하는 기법

- 한 가족성원에게 다른 성원을 배치하게 하여 표현된 가족성원의 위치, 몸짓, 자세를 통해 가족관계에 대한 가족성원의 인식을 알아보고, 참여한 성원이 각자의 느낌을 이야기 또는 질문하도록 하여 가족관계에 대한 성원의 생각이나 느낌을 이해

- 가족관계, 의사소통 유형, 가족규칙 등 가족의 역동성을 시각적으로 사정하고 새로운 대처방법을 찾아보는데 활용

- 가족이 바라는 가족관계를 조각으로 표현해 보게 함으로써 가족관계 변화의 목표를 설정하는데 활용할 수 있음

⑧ 역할연습 : 새로운 행동양식을 익히고, 실행해 보기 위해 주로 활용하며, 가족상황을 역할극으로 표현하게 하여 역할재현을 통해 가족상황을 이해하는 방법으로 활용

- ⑨ 가족과제 : 다양한 과제를 제시하여 일상생활 속에서 변화의 노력을 확장시킴
- ⑩ 재구성 : 가족이나 가족성원의 행동이나 경험, 관점을 긍정적 시각으로 재구성
- ⑪ 순환적 질문하기 : 전략적 접근 기법으로, 가족성원이 문제에 대해 제한적이고 단선적인 시각에서 벗어나 문제의 순환성을 깨닫도록 돕기 위한 질문을 연속적으로 하는 기법
- 예 : “철수가 우울하면 누가 가장 힘들지?” , “아버지가 영희를 야단치면 그 다음에 어떤 일이 일어나지?”
- ⑫ 역설적 지시 : 전략적 기법으로, 문제행동을 유지하거나 또는 강화하는 행동을 오히려 수행하도록 지시하는 기법
- 예 1 : 부부가 계속 싸우는 것이 문제가 되는 경우 매일 시간을 정해 놓고 계속 싸우도록 하는 것(증상처방)
 - 예 2 : 불면증이 있는 클라이언트에게 밤새워 책을 읽으라고 하는 것, 손을 지나치게 강박적으로 씻는 클라이언트에게 시간을 정해주고 시간에 맞춰 손을 씻으라고 하는 것(시련기법)
- ⑬ 예외질문 : 해결중심모델에서 주로 사용하는 기법, 가족이 해결하기 원하는 그 문제가 나타나지 않은 예외상황을 찾고 그 예외를 확장시키기 위해 가족이 무엇을 할 수 있을지에 대한 단서를 찾게 하는 질문
- 예 : “지금까지 생활하는 동안 문제가 일어나지 않거나 덜 심각한 때는 언제입니까?” , “문제가 발생하지 않을 때는 무엇을 합니까? 다른 가족은 무엇을 합니까?”
- ⑭ 기적질문 : 가족의 문제가 모두 해결되었다면 어떤 일이 일어나겠는지를 상상하게 하여 변화 이후 일어날 현실을 구체화하는 질문
- 바뀐 현실을 꿈꾸고 희망을 가질 수 있게 할 뿐만 아니라 희망을 현실 속에서 수행할 수 있도록 구체적인 상황에 대한 정보를 얻을 수 있게 함
 - 예 : “밤에 자는 동안 기적이 일어나 지금 해결하고자 하는 문제가 모두 해결되었다고 합시다. 그러나 잠자는 동안 무슨 일이 있었는지는 아무도 모릅니다. 아침에

일어나 눈을 떴을 때 무엇을 보면 지난 밤 동안에 기적이 일어났다고 생각할 수 있겠습니까?”, “당신에게 변화가 일어난 것을 다른 가족은 무엇을 보고 알 수 있을까요?”, “기적이 일어난 것 같이 하려면 무엇부터 시작해야 할까요?”

⑮ 척도질문 : 현재의 문제, 관계, 동기 등의 수준을 수치로 표현해 보게 하거나 변화하기 원하는 상태의 정도를 수치로 표현해 보게 함으로써 현재 상황이나 변화하기 원하는 상태의 정도에 대한 탐색과 구체화를 돕는 질문 기법

- 예 : “문제가 가장 심각한 상태를 1점이라 하고, 문제가 다 해결된 상태를 10점이라고 한다면, 오늘은 몇 점에 해당된다고 할 수 있을까요?” ... 이때 클라이언트가 현재의 상태를 4점이라고 표현했다면, “4점이 5점으로 되려면 무엇이 달라져야 할까요?” 처럼 현재의 상황이 조금이라도 더 나아지기 위해 무엇을 할 수 있을지 구체적으로 생각해 보도록 원조

⑯ 문제의 외재화 : 이야기 접근에서 주로 사용하는 기법으로, 사람과 문제를 동일하게 간주하는 문제의 내재화를 벗어나 가족문제를 사람과 분리시켜 별개의 존재로 보게 하는 기법

- 예 : “우리 아들이 난폭해서 걱정이예요” 진술을 “난폭이라는 놈이 아들을 휘어잡고 있어서 걱정이예요” 진술로 전환하게 하는 것

⑰ 그 밖에 기법들 : 의사소통 및 문제해결 기술, 전화, 편지, 방문과 가족의례의 활용, 환경자원의 개발 연결 및 서비스 조정, 가족옹호, 가족관계망 개입 등

4. 가족복지실천의 과정 - 종결단계

4.1 종결단계의 과업

1) 종결시기결정과 고려사항

- ① 개입목표의 달성 정도
- ② 서비스 시간 내 제공 완료 여부
- ③ 클라이언트의 문제상황의 해결 정도

- ④ 사회복지사와 기관의 노력
- ⑤ 클라이언트의 의존성
- ⑥ 클라이언트에 대한 새로운 서비스 필요성의 여부

2) 클라이언트와 사회복지사의 정서적 반응 다루기

- ① 상호 분리과정 동안 경험하는 정서적 반응 해결하기
- ② 클라이언트의 정서적 반응 다루기

3) 개입을 통해 획득한 효과의 유지와 강화

- ① 획득된 성과를 유지하고 일반화하고, 클라이언트가 계속 발전할 수 있도록 계획
- ② 사후관리 : 종결 후 일정기간(1-6개월 사이)이 지나서 클라이언트가 잘 적응하고 있는지 변화의 유지 정도를 확인하는 것

4) 의뢰하기

- ① 목표가 달성되지 않았거나 혹은 달성되었더라도 클라이언트에 대한 새로운 서비스의 필요성 여부를 확인
- ② 새로운 서비스가 필요한 경우 의뢰

5) 평가하기

- ① 원조과정의 결과를 평가하고, 개입의 효과성과 효율성을 측정
- ② 무엇이 클라이언트에게 도움이 되었고, 어떤 것들이 달리 진행되었어야 했는지 알 수 있음

정리하기

- 가족복지실천 초기단계의 이해
- 가족복지실천 사정단계의 이해
- 가족복지실천 개입단계의 이해
- 가족복지실천 종결단계의 이해

13주차 1차시 집단대상 실천기술의 개요

학습 목표

- 집단대상 실천기술에 대한 기초개념을 이해할 수 있다.
- 다양한 집단의 유형에 대해 나열하고, 설명할 수 있다.
- 집단대상 실천과정 중 준비단계에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 집단대상 실천기술의 개요
2. 다양한 집단의 유형
3. 집단대상 실천과정 중 준비단계

1. 집단대상 실천기술의 개요

1.1 집단사회사업의 개념

1) 집단의 개념

- ① 공통의 관심사를 지닌 사람들이 공동의 목표를 달성하기 위해 지속적으로 상호작용을 하는 두 사람 이상의 집합
- ② 2인 이상의 일정한 구성원이 있으며, 성원들은 소속감 및 공통의 목적이나 관심사를 가짐
- ③ 성원들끼리 정서적 결속과 함께 상호의존적이며, 상호작용이 이루어지고, 성원의 기능과 역할을 규제하는 규범을 갖고 있는 인간 집합체

2) 상호작용과 정서적 결속 정도에 따른 구분

- ① 일차집단 : 아주 친밀하면서 자주, 긴밀하게 개인적으로 접촉하면서 관계를 맺는 가족, 친구, 소규모 집단 등을 말함
- ② 이차집단 : 목적을 달성하기 위해 인위적으로 계약에 의해 형성된 집단
 - 직접 대면해서 접촉하는 경우는 드물거나, 혹은 전혀 접촉하지 않는 경우도 있음
 - 공식적으로 연관되어 있고, 약간의 관심만 공유

3) 구성방법에 따른 구분

- ① 자연발생적 집단 : 자연적으로 발생한 사건이나 인간관계상의 매력 혹은 성원의 욕구 등을 기초로 하여 자연발생적으로 구성된 집단 (가족, 또래집단, 친구 등)
- ② 인위적 형성집단 : 외부의 영향이나 개입을 통해 의도적으로 만들어진 집단
 - 집단의 목적성취를 위해 일반적으로 외부의 후원이나 협력 필요(치료집단, 위원회 등)

4) 집단사회사업의 정의

- ① 집단을 대상으로 하는 사회복지실천
- ② 집단의 영향력을 활용한 서비스 활동

③ 집단지도 : 사회사업방법 중 하나로서 전문가에 의한 의도적인 집단과정과 경험을 통해 개인의 사회적 기능수행을 향상케 하며, 개인, 집단, 지역사회의 당면 문제들에 대해 보다 효과적으로 대처해 나갈 수 있도록 도움을 주는 것(남세진·조흥식, 1995)

1.2 집단의 장점 및 단점

1) 집단의 장점

- ① 희망의 고취 : 집단은 클라이언트에게 그들의 문제가 개선될 수 있다는 희망을 심어주고 이러한 희망은 그 자체로 치료적 효과가 있음.
- ② 보편성 : 클라이언트는 종종 자기만이 유독 끔찍하거나 용납될 수 없는 문제, 생각, 충동 등을 가지고 있다고 생각하는데, 집단을 통해 다른 사람들도 자신과 비슷한 갈등과 생활경험 또는 문제를 가지고 있다는 것을 알고 위로를 얻음.
- ③ 정보전달 : 클라이언트는 집단사회복지사의 강의를 통해 자신의 문제를 보다 명확하게 이해하며, 집단성원으로부터 직간접적인 제안, 지도, 충고 등을 얻게 됨.
- ④ 이타심 : 집단성원들은 서로 위로, 지지, 제안 등을 통하여 도움을 주고받게 되는데, 자신도 타인에게 도움을 줄 수 있고, 중요한 존재로서 자존감이 향상됨.
- ⑤ 1차 가족집단의 교정적 재경험 : 클라이언트는 부모형제들과 상호작용하는 방식으로 사회복지사 및 집단성원들과 상호작용을 재현하는데, 그 과정을 통해 그동안 해결되지 않은 가족갈등에 대해 탐색하고 도전함.
- ⑥ 사회기술의 발달 : 집단성원으로부터의 피드백이나 특정 사회기술에 대한 학습을 통해 대인관계에 필요한 사회기술을 개발함.
- ⑦ 모방행동 : 집단사회복지사와 집단성원은 새로운 행동을 배우는 데 좋은 모델이 됨.
- ⑧ 대인관계 학습 : 클라이언트는 집단성원 간의 다양한 상호작용 속에서 자신의 대인관계에 대한 통찰을 얻게 되고, 자신이 원하는 관계형성에 대한 아이디어를 가질 수 있음. 또한 집단은 대인관계 형성의 새로운 방식을 시험해 볼 수 있는 장이 됨.
- ⑨ 집단응집력 : 집단 내에서 자신이 인정받고, 수용된다는 소속감은 그 자체로서 집단성원의 긍정적인 변화에 영향을 미침
- ⑩ 정화 : 집단 내의 비교적 안전한 분위기 속에서 집단성원은 그동안 억압되어온 감정을 자유롭게 발산할 수 있음.

- ⑪ 실존적 요인 : 클라이언트는 집단성원과의 경험 공유를 통하여 자기 자신이 다른 사람에게 아무리 많은 지도와 후원을 받는다 할지라도 자신들의 인생에 대한 궁극적인 책임은 스스로에게 있다는 것을 배움.
- ⑫ 집단을 진행하면서 사회복지사는 집단이 가지는 장점들을 집단성원과 실제 집단에서 효율적으로 작용하는지 점검하며, 이 요인들에 대한 체험이 극대화될 수 있도록 의도적인 노력을 기울여야 함

2) 집단의 단점

- ① 성원의 순응과 성원 간의 의존성을 조장할 수 있음
- ② 집단 희생양
- ③ 집단을 형성하는 그 자체만으로 집단의 장점이 우연히 생성되지는 않으며, 사회복지사에게는 클라이언트의 자기이해와 변화를 격려할 수 있는 어떤 형태의 상호작용을 만들 책임이 있음.

2. 다양한 집단의 유형

2.1 집단의 분류

1) Corey & Corey(1992) : 치료집단

- ① 치료집단 : 치료, 상담, 개인성장, T-집단, 구조화된 집단, 자조집단

2) Toseland & Rivas(1995) : 집단의 목적에 따라

- ① 치료집단 : 개별 성원의 사회심리적 욕구를 충족시키는 데 주목적을 둠
 - 지지, 교육, 성장, 치료 및 사회화 집단 등
- ② 과업집단 : 과업달성 목적
 - 위원회, 행정집단, 대표회의, 팀, 치료회의, 사회행동 집단 등

2.2 치료집단의 유형

1) 지지집단

- ① 성원들이 스트레스를 주는 생활상의 사건을 잘 대처하고 효과적으로 적응할 수 있도록 원조
- ② 사회복지사 : 자조 및 상호원조를 통해 대처기술을 향상시키도록 동기화
 - 미래에 대한 희망을 촉진시킴
- ③ 지지집단의 성원은 대개 유사한 문제를 갖고 있어서 유대가 빨리 형성되며, 자기표출의 정도가 매우 높음
- ④ 지지집단의 예
 - 이혼한 부부의 자녀 집단, 암환자나 그 가족으로 구성되어 질병의 영향과 대처방법을 논하는 집단, 아동양육의 어려움을 함께 나누는 한부모 집단, 정신병원에서 퇴원하여 지역사회에서의 적응을 다루는 집단, 가정폭력 피해자 지지집단

2) 교육집단

- ① 성원들의 지식, 정보 또는 기술의 향상에 목적을 둠
- ② 정보의 제공은 주로 전문가에 의해 강의형태로 이루어지며, 성원 간의 토의를 통해 학습 강화
- ③ 학습에 대한 공통의 관심사를 가진 사람들로 구성됨
- ④ 사회복지사 : 성원의 지식, 기술, 경험 등을 고려하여 모든 성원이 최상의 학습효과를 얻도록 함
- ⑤ 주로 강의를 중심으로 구조화되므로, 성원들의 자기표출이 비교적 낮음
- ⑥ 교육집단의 예
 - 성교육을 받는 청소년 집단, 예비부모교육을 받는 미혼 성인집단, 위탁가정의 부모가 되려는 집단, 특정 약물이나 질환에 대해 정보를 획득하는 집단, 가정폭력 가해자 집단 등

3) 성장집단

- ① 성원들에게 자신과 타인에 대해서 그들의 생각, 감정, 행동을 인식, 확장, 변화시킬 수 있는 기회를 통하여 자신의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 데 목적을 둠

- ② 사회심리적 병리를 치료하기보다 사회심리적 건강을 향상시키는데 초점을 둠
- ③ 집단은 성원들이 통찰력을 얻고, 새로운 행동을 시험하며, 피드백을 얻고 성장할 수 있는 지지적인 분위기 형성
- ④ 성장집단의 결속력은 특성이 다양한 성원으로 구성되는 경우 이질성 그 자체로 성장을 강화할 수 있으며, 유사한 특성을 가진 성원으로 구성되는 경우 성원 간의 감정이입과 지지를 증가시킬 수 있음
- ⑤ 성장집단에서 자기표출의 정도는 높은 편
- ⑥ 성장집단의 예
 - 결혼생활 향상 집단, 청소년 대상의 가치명료화 집단, 여성을 위한 의식고양집단, 퇴직준비집단, 부부를 위한 참만남 집단, 인간관계 훈련집단, 잠재력개발 집단 등

4) 치료집단

- ① 목적 : 성원들의 행동변화, 개인적인 문제의 개선 또는 상실된 기능회복을 원조
- ② 집단성원 : 전문가에 의해 치료집단이 적합한지 사정 후 공통의 문제를 겪고 있는 클라이언트들로 구성
- ③ 사회복지사는 전문가, 권위적인 인물 또는 변화매개인으로서의 역할 수행
- ④ 집단의 공동목적 내에서 개별성원의 목적을 구체적으로 수립하여 원조
- ⑤ 자기표출의 정도는 비교적 높은 편이나 성원들이 겪는 문제에 따른 차이 있음
- ⑥ 치료집단의 예
 - 정신역동 치유집단, 인지행동 치유집단, 외상 후 스트레스 장애 치유집단, 마약 중독자 치료집단, 공황장애 치료를 받는 외래환자로 구성된 집단, 금연집단 등

5) 사회화집단

- ① 목적 : 사회관계에 어려움이 있는 집단성원들이 사회생활에 필요한 사회적 기술을 학습 또는 증진
- ② 성원들이 사회적 기술을 습득하고 사회적으로 수용되는 행동유형 학습함으로써 지역사회 생활에서 효과적으로 기능할 수 있도록 원조
- ③ 사회화집단 : 게임, 역할연습, 레크리에이션 활동 등의 특정 프로그램 활동에 참가하여 결속력을 발전시키며, 대인관계 기술을 향상시킴
- ④ 구분 : 사회기술 훈련집단, 자치집단, 여가집단

⑤ 사회화집단의 예

- 학교에서 공격적인 아동들의 집단, 과거 정신장애로 고통받았던 사람들의 자조 모임, 치료센터에 입소되어 있는 아동들의 주별 모임집단, 소풍, 춤과 같은 여가활동을 포함하는 한부모 집단, 퇴원한 정신분열증 환자들의 사회기술 및 일상생활, 상황대처 훈련집단 등

※ 유의할 점 : 사회복지실천현장에서 집단은 대개 여러 목적을 가지고 있음
(예 : 다운증후군의 자녀를 둔 부모집단은 지지, 교육, 성장 등의 목적을 가지며, 알코올 중독자 집단은 지지, 교육, 성장, 치료, 사회화의 목적을 가지고 있음)

2.3 과업집단과 자조집단

1) 과업집단

- ① 목적 : 조직이나 기관의 문제에 대한 해결책 모색, 새로운 아이디어 개발, 효과적 원조전략 수립 등의 과업수행
- ② 집단과 함께 일하고 노력할 주제에 대해 관심이 많은 사람이나 특별한 재능을 가진 사람들로 구성
- ③ 조직적인 문제에 대한 해결책을 찾고 새로운 아이디어를 내며 결정
- ④ 집단성원의 개인적인 성장보다는 방침 및 의사결정, 산출물을 만드는데 초점
- ⑤ 과제가 수행되고 나면 기능이 정지되어 집단이 해체되며, 자기개방수준 낮음
- ⑥ 과업집단의 예
 - 운영위원회, 자문위원회, 처리위원회, 직원발전집단, 이사회, 사회행동집단, 연합체, 대표위원회, 행정집단, 협의체, 치료회의, 사례회의 등

2) 자조집단

- ① 유사한 어려움이나 관심사를 가진 성원들이 자발적으로 집단을 만들어 동료끼리 경험을 나누어 개인적으로 바람직한 변화를 가져오도록 노력하는 상호 원조 집단
- ② 목적 : 집단성원 상호 간 문제 상황에 대처할 수 있는 능력을 고양하도록 원조
- ③ 리더십과 통제는 집단구성원들에게 주어지며, 전문가의 도움보다는 집단성원의 경험에 기초하여 도움을 주고받음

- ④ 대인간의 상호지지, 자신의 삶을 책임질 수 있는 능력 개발과 향상에 초점
- ⑤ 장점 : 성원 간 서로 도움을 주고받음으로써 스스로에 대해 긍정적으로 느끼며, 자신의 삶에 대해 적극적으로 대처하고 통제
- ⑥ 사회복지사의 역할 : 집단에 대한 통제와 운영보다는 물질적 지지의 제공이나 다른 체계와의 연결기능, 정보와 지식, 자원 등을 알려주는 자문기능 등 수행
(예 : 모임장소 물색, 기금마련 원조, 개인을 집단에 소개 혹은 의뢰하기 등)
- ⑦ 자조집단의 예
 - 단주친목모임, 마약이나 암 또는 비만, 공격적 행동, 정신질환, 가정폭력 등
- ⑧ 지지집단과의 비교 : 핵심적인 공동관심사가 있다는 점에서 지지집단과 비슷하며, 사회복지사는 집단에서 주도적인 역할을 하지 않고, 다만 지지와 상담을 제공하거나 집단 밖에서 자원의뢰자 정도의 역할을 한다는 점에서 지지집단과 차이가 있음
 - 지지집단에서는 사회복지사의 역할 비중이 높지만, 자조집단은 전문가의 도움 없이 운영되는 경우가 많음.

3. 집단대상 실천과정 - 준비단계

3.1 집단대상 사전준비 및 계획

1) 사전준비의 중요성

- ① 효과적으로 집단을 운영하기 위해서는 집단의 형성과 관련해서 충분한 시간을 가지고 계획해야 함
- ② 사전준비 및 계획과정을 통해 사회복지사는 집단에 대한 설계를 할 수 있고, 집단을 잘 운영할 수 있는 자신감을 심어 줌
- ③ 집단성원의 개개인에 대한 특성을 파악할 수 있고, 집단 전체 그리고 집단을 둘러싸고 있는 주변 환경을 파악할 수 있음

2) 집단 운영 전 계획할 사항

- ① 집단의 목표
- ② 집단의 크기

- ③ 집단 구성원
- ④ 모임의 빈도, 기간, 장소
- ⑤ 평가방법

3.2 집단계획

1) 집단계획안

- ① 세부적 계획안은 집단의 예비성원, 전체집단, 후원조직, 사회복지사활동, 모임환경 등을 고려하여 집단실천의 근거를 명확히 할 수 있는 수단이 됨
- ② 사전계획은 집단이 취할 방향과 집단을 위한 지도자의 목표에 도달하는 합리적 구성을 선별하는 것이므로 명확하게 설계함

2) 집단목적

- ① 클라이언트 개개인의 욕구를 고려하여 집단지도자 또는 기관 직원에 의해 결정
- ② 기관이나 조직 자체의 승인, 목적, 임무의 틀 안에서 설정
- ③ 클라이언트의 실제적인 욕구에 바탕을 두며, 기관 및 사회복지사의 목표와 조화를 이룸
- ④ 중요한 세 가지 목표 유형
 - 기관이나 조직의 목표, 사회복지사의 목표, 집단성원들의 목표

3) 잠재적 성원의 모집과 사정

- ① 사회복지사 : 모집절차를 통하여 적절한 수의 잠재적 성원을 확보하여야 함
- ② 모집과정에서 전문가는 잠재적 성원을 확인하고 이들이 집단에 관심을 가질 수 있도록 다양한 방법을 활용하여야 함
- ③ 성원모집 : 기관 내부, 타기관 및 타조직, 지역사회에서 모집
- ④ 성원모집 홍보방법 : 성원과의 직접적 접촉, 안내문 제시, TV 또는 라디오, 신문, 인쇄물 배포, 온라인 매체, 지방자치단체 홈페이지 등
- ⑤ 모집 시 고려사항 :
 - 모든 잠재적 성원이 집단 구성원으로 다 적합한 것은 아님
 - 어떤 클라이언트가 집단을 통하여 도움을 받을 수 있는지 확인

- 클라이언트의 면접, 클라이언트에 대한 관찰, 가족이나 클라이언트를 아는 사람과의 면접 등을 통하여 그들의 관심사, 욕구, 문제 등에 대해 구체적 정보 수집 및 집단의 목표와 연결
- 잠재적 성원의 사회정서적 능력

4) 집단참여에 대한 비자발성의 극복

- ① 클라이언트의 이야기를 기꺼이 들어줌(적극적 경청)
- ② 클라이언트의 고통에 진솔한 관심을 보여줌
- ③ 클라이언트의 생각과 감정을 이해해 줌
- ④ 사회복지사의 목표와 자세 : 정서적 유대관계 수립, 협조관계 시작
- ⑤ 클라이언트의 분노, 좌절, 적개심, 두려움, 기대 등에 대해 경청

3.3 집단의 구성

1) 동질적 집단

- ① 동질성 : 성원들의 집단참여 동기, 목적, 문제 등과, 유사한 인구사회학적 특성
- ② 동질적 집단 : 집단성원 개개인의 참여 동기, 목적이 집단의 목적과 동일할 때, 집단성원들의 연령, 교육수준, 문제유형 등이 유사할 경우 집단성원들 간의 상호작용 활발해짐
- ③ 그러나 집단성원 특성이 지나치게 동질적일 때 부정적 결과 초래 (예 : 아동학대 가해부모 집단 프로그램의 경우, 아동의 처벌에 대한 정당성을 주장할 가능성이 높아 가해자들의 잘못된 인식을 강화시켜 줄 수도 있음)

2) 이질적 집단

- ① 이질성 : 성원들의 주요 특성에 차이가 있음을 의미
- ② 집단성원들의 대처능력, 인생경험 등의 이질성은 각기 다른 능력과 경험을 지닌 성원들이 상호 배울 수 있는 기회 제공
- ③ 집단성원들의 특성이 지나치게 이질적이면, 집단 전체 및 개별 성원에게 역효과를 가져올 수도 있음 (예 : 성원들이 모두 남성인데 유일하게 여성이거나, 정신분열증을 앓고 있는 환자 대상에 우울증을 가진 환자 등이 포함되어 있을 경우 집단운영에 초점과 목적이 흐려질 수 있음)

3) 개방형집단

- ① 집단이 진행되는 동안 새로운 집단성원이 참여할 수 있는 집단
- ② 장점 : 새로운 집단성원의 참여가 집단과 성원들에게 자극이 되며, 집단가입과 탈퇴조건이 유연함
- ③ 단점 : 집단성원의 잦은 교체는 집단응집력을 약화시킬 수 있으며, 새로운 집단성원이 집단 소속감을 갖는 데 문제가 있음
- ④ 개방형집단이 적합한 예 : 거주시설, 병원 등에서 운영되는 치료집단, 단주친목 모임, 위기상황에 처해 있는 사람들

4) 폐쇄형 집단

- ① 집단이 진행되는 동안 새로운 성원을 받아들이지 않는 집단
- ② 장점 : 집단성원의 역할과 집단규범이 안정적이며, 집단응집력이 강함
- ③ 단점 : 다수의 성원이 탈퇴할 경우 나머지 집단 성원에게 미치는 영향이 크며, 새로운 정보나 내용이 없을 수 있으므로 지루할 수 있음
- ④ 폐쇄형 집단이 적합한 예 : 교육집단, 10대 미혼모 집단, 심리치료 집단

3.4 집단의 구조

1) 집단의 크기

- ① 집단의 규모는 집단성원의 연령, 유형, 목적, 공동치료자의 참여 등을 고려하여 적정규모의 집단을 유지하도록 해야 함
- ② 아동과 청소년의 경우, 성인보다 관심을 더 많이 기울여야 하므로 성인집단보다 규모가 작은 것이 좋음
- ③ 성인집단의 경우 일반적으로 8명-10명 정도로 구성하는 것이 좋음
- ④ 집단성원이 너무 많을 경우 집단을 통제하기 어렵고, 집단규모가 너무 작으면 성원들 간 풍부한 상호작용을 기대하기 어려움

2) 집단모임의 빈도와 시간

- ① 아동과 청소년의 경우 성인에 비해 인내심이 적고 산만하기 때문에 모임 시간은 짧게 하면서 자주 모임을 갖는 것이 좋음
- ② 성인의 경우 일주일에 1회 모임을 갖는다면, 아동 및 청소년의 경우 1주일에 2회 정도 모임 계획이 좋음
- ③ 개방형 집단에서는 집단성원의 교체가 잦기 때문에 집단성원들의 참여의 지속성을 유지하기 위해 자주 모임을 가질 필요가 있으며, 위기집단에서는 긴급한 개입을 위해 여러 차례 모임을 가질 수 있음
- ④ 모임 시간 : 성인의 경우 90분- 120분 정도, 아동 및 청소년의 경우 60-90분 정도
- ⑤ 모임시간 배려 : 학생들의 경우 수업일정 고려와 직장인의 경우 점심이나 저녁시간을 이용하는 것이 좋으며, 주부의 경우 자녀나 남편이 학교나 직장에 등교 및 출근한 후와 이들이 집에 돌아오기 이전이 좋음

3) 집단의 지속시간

- ① 집단의 지속시간을 집단을 시작할 때 미리 알려주는 것이 좋음
- ② 집단의 기간이 지나치게 짧으면 집단성원들이 생산적이고 의미 있는 변화를 이룩기에 부족할 수 있으므로 집단의 기간을 결정할 때 신중해야 함

4) 집단모임의 장소

- ① 비밀이 보장될 수 있는 장소 선택 및 집단성원들의 신분이 밖으로 노출되지 않는 장소 선택
- ② 집단성원들에게 편안함과 안락함을 제공할 수 있는 장소
- ③ 좌석배치 : 집단성원과 눈맞춤이 가능하고, 비언어적 행동을 관찰할 수 있는 원형

5) 공동진행자에 대한 고려

- ① 집단을 운영할 사회복지사와 동등한 위치에서 집단운영에 참여하게 되는 것으로 보조진행자나 자원봉사자로 집단에 참여하는 사람들의 역할과 구별됨
- ② 사회복지사가 집단운영 과정에서 미처 파악하지 못한 부분을 확인해주고, 협력관계가 형성되면 집단운영에 많은 혜택을 제공할 수 있음

- ③ 예 : 성교육 집단 프로그램에서 사회복지사와 공동진행자가 남녀 사회복지사로 구성되어 있으면, 남녀의 관점차이와 이에 대한 극복과정을 집단과정에서 표출함으로써 성원들에게 다양한 관점과 이에 대한 이해를 제공하는 장점이 됨
- ④ 그러나 사회복지사와 공동진행자 간에 갈등 혹은 경쟁관계가 발생하면, 집단운영에 차질을 가져올 수도 있음
- ⑤ 회기 종결 시 : 집단의 긍정적인 점과 목적을 방해한 요인들에 대해 검토하고, 적용된 기술에 대해서 인식을 공유함

정리하기

- 집단대상 실천기술의 개요 : 집단사회사업의 개념, 집단의 장점 및 단점
- 다양한 집단의 유형에 대한 이해
- 집단대상 실천과정 중 준비단계의 이해

13주차 2차시 집단대상 사회복지실천과정

학습 목표

- 집단대상 실천과정 초기단계의 기술에 대해 이해할 수 있다.
- 집단대상 실천과정 사정단계의 기술에 대해 이해할 수 있다.
- 집단대상 실천과정 중간(개입)단계의 기술에 대해 알 수 있다.
- 집단대상 실천과정 종결단계의 기술에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 집단대상 실천과정 - 초기단계
2. 집단대상 실천과정 - 사정단계
3. 집단대상 실천과정 - 중간단계
4. 집단대상 실천과정 - 종결단계

1. 집단대상 실천과정 - 초기단계

1.1 초기단계의 특징 및 과업

1) 초기단계의 특징

- ① 집단 성원들은 다른 집단의 경험, 이전의 관계, 역할 기대와 상호작용에 기초한 기대 등을 가지고 있음
- ② 집단의 구체적인 목적에 대해서는 완전하게 알지 못할 수도 있음
- ③ 성원들은 첫 만남에서부터 서로를 탐색함
- ④ 서로에게 친숙해지기 위한 전형적인 대화를 나누게 됨
- ⑤ 첫 모임에서 집단성원들은 서로와 사회복지사에 대해 접근하면서 동시에 회피하려는 성향을 가지고 있음(양가감정)

2) 초기단계의 과업 및 기술

- ① 집단 성원이 처음 집단에 모이면 낯설고 어색한 분위기를 경험하므로 대안 필요
- ② 사회복지사는 집단성원을 대상으로 오리엔테이션을 실시하여 향후 진행될 집단에 대한 정보를 제공함
- ③ 오리엔테이션은 일반적으로 첫 번째 모임에서 실시함

3) 집단 초기단계에서 필요한 개입기술

- ① 오리엔테이션
- ② 사회복지사 소개
- ③ 집단의 성원 소개
- ④ 집단의 목적 소개
- ⑤ 집단 성원의 역할 소개
- ⑥ 개별성원의 목표 설정하기
- ⑦ 집단규칙 설정하기(비밀보장의 한계 등)
- ⑧ 집단 참여에 대한 동기부여와 능력 격려하기
- ⑨ 신뢰감 조성하기 : 불안과 저항 다루기

⑩ 계약 : 집단 초기에 집단 성원들은 집단 사회복지사의 역할, 집단성원의 역할, 그리고 그들에게 기대되는 것 등에 대해 잘 알지 못하므로 계약을 통해 상호 간의 기대와 의무, 책임을 명백히 할 수 있음

2. 집단대상 실천과정 - 사정단계

2.1 집단대상 사정의 개념 및 특징

1) 집단대상 사정의 개념

- ① 사정은 원조과정에서 절차와 결과(산물)라는 두 가지 측면을 포함함
 - 과정으로서의 사정은 정보를 수집하고 조직화하며 판단하는 것
 - 결과로서의 사정은 집단과 성원의 기능에 대해 언어 또는 문서로 진술하는 것
- ② 집단에 따라 사정의 초점이나 내용이 달라짐
 - 예 : 치료집단에서는 개별성원이 경험하는 문제가 사정의 초점
 - 과업집단에서는 집단의 생산성에 초점을 둠
- ③ 집단은 계속 변하므로 사정은 집단발달에 따라 지속적으로 이루어져야 하며, 사회복지사는 개별성원과 전체로서의 집단 양자에 초점을 맞추어 사정해야 함

2) 집단발달단계별 사정의 특징

- ① 초기 : 집단 및 성원의 기능 수행에 대한 체계적 사정
- ② 중기 : 초기사정 내용에 대한 타당성을 검토하여 그 성공 여부에 기반하여 개입계획 수정
- ③ 말기 : 집단 및 성원의 기능 달성 정도를 사정하며, 추가적인 개입이 필요한 영역에 주목함
- ④ 따라서, 사정은 특정 단계에서만 이루어지는 것이 아니라 연속적으로 이루어지며, 각 단계마다 사정의 내용은 조금씩 달라질 수 있음

2.2 집단대상 사정 방법

1) 성원의 자기관찰

- ① 자기모니터
- ② 도표
- ③ 기록지나 일지

2) 사회복지사의 역할

- ① 자연스럽게 일상적인 상황을 관찰
- ② 역할극, 소시오드라마, 사이코드라마
- ③ 모의검증 : 특수한 역할극을 수행하는 상황에서 성원의 기능을 사정하는 방법
 - 성원들에게 실제 상황을 가상하여 실생활과 같은 역할을 하게 함으로써 그 성원의 기능을 사정하는 방법

3) 외부전문가의 보고

- 집단 외부의 사람들에 의한 보고서나 정보를 활용하는 방법

4) 사정도구

- ① 우울증 진단 척도, 자존감 척도, 부모-자녀관계 측정 척도, 스트레스 척도 등 표준화된 척도 등
- ② 소시오그램 : 모레노와 제닝스(Moreno & Jennings)가 개발한 것으로, 상징을 사용해서 집단 내 성원 간 상호작용을 표현한 그림
 - 집단 성원 간의 개인적 수용과 거부, 집단 내의 대인관계를 평가하기 위한 도구
 - 집단 내 대인관계에서 끌리는 정도, 집단성원들 간의 사회적 유대관계를 측정
 - 일반적인 소시오그램에서는 남성을 세모로, 여성을 원으로 표시함.
 - 화살표가 있으면 일방적인 우호관계, 소원한 관계, 거부적 관계로.. 화살표가 없이 가운데 선이 하나 있으면 상호우호적, 상호무관심, 그리고 가운데 선이 두 개이면 상호거부적 관계를 나타냄. (문, 347)

>	/	>	/	//	>	//
우호적	상호우호적	무관심 (소원한 관계)	상호무관심	거부적	상호거부적	

③ 의미분화척도(의의차별척도) : 두 개의 상반된 입장 중에서 하나를 선택하도록 요청하는 척도로서, 5개 혹은 7개의 응답범주를 가지고 있음

- 동료 성원에 대한 평가, 동료 성원의 잠재력에 대한 인식, 성원의 활동력에 대한 인식 등 집단 성원이 동료 집단성원을 사정하는데 활용될 수 있음

5) 집단 환경의 사정

① 기관사정 : 기관이 집단의 목적에 미치는 영향, 집단에 배분된 자원, 기관 내에서 사회복지사의 지위를 사정함

② 기관 간의 환경 사정 : 비슷한 목적을 가진 집단이 다른 기관에서 운영되고 있는지, 다른 기관에서도 집단활동에 대한 욕구가 있는지, 다른 기관의 집단활동에서 사용하는 프로그램 중에서 자신의 집단에 유용한 프로그램이 있는지, 타 기관과 협력함으로써 얻을 수 있는 이점은 무엇인지 등을 사정함

③ 지역사회 환경 사정 : 집단의 관심이나 문제에 관계된 지역사회의 태도에 대해 사정함

3. 집단대상 실천과정 - 중간단계

3.1 집단대상 중간단계의 과업

1) 집단모임을 준비하기

- ① 과제나 의제의 준비
- ② 역할극 개발
- ③ 프로그램 활동 선정
- ④ 지난 회합의 검토 및 평가
- ⑤ 다음 회합에 대한 일정 제시 및 사전연습 등

2) 집단을 구조화 하기

- ① 구조화 : 집단과 성원들이 애초에 설정한 목표를 향해 바람직한 방향으로 변화하도록 돕기 위해 계획적이고 체계적이며, 시간제한적으로 개입하는 것을 의미
- ② 집단 구조화의 예 : 정해진 시간에 시작해서 정해진 시간에 마침을 알리거나 모임의 의제를분명히 제시하여 토론이나 집단 진행에 초점을 유지하게 하는 방법 등
- ③ 집단 구조화가 잘 되면 집단의 목표달성이 촉진되며, 집단성원 간 상호작용이 원활하게 되고, 사회복지사의 계획적이고 체계적인 개입이 가능

3) 성원의 참여 유도과 능력 고취

- ① 사회복지사는 집단성원으로 하여금 집단에 완전히 참여하게 함
- ② 집단 내부와 외부에서 성원 자신의 삶에 대해 책임을 질 수 있도록 능력을 고취시키고, 새로운 활동을 시도하도록 격려함

4) 성원들의 목표달성 원조

- ① 성원들이 자신의 목표를 인식하여 구체적인 치료계획을 발전시킴
- ② 성원들이 직면하는 문제를 극복하고, 치료계획을 실행에 옮기도록 원조

5) 저항하는 집단성원 독려

- ① 자신의 문제에 대처하지 않음으로써 발생하는 결과에 초점을 맞추어 성원들 간에 건설적인 직면을 하게 함
- ② 신념체계를 변화시키거나 외부환경을 활용할 수 있음

6) 집단진행과정의 점검과 평가(모니터링)

- ① 각 회합이 끝날 때마다 또는 2-3회의 회합 후에 평가의 시간을 마련하여, 평가서를 작성하거나 이야기를 나눔
- ② 서면이나 구두보고의 방법으로 집단의 전 과정에 대해 점검하고 평가함
- ③ 집단진행과정을 점검함으로써 집단성원과 사회복지사는 피드백을 주고받음

3.2 집단대상 중간단계의 개입 기술

1) 집단성원의 내적 변화에 초점을 두는 개입기술

- ① 집단성원의 역기능적이고 불합리한 사고유형 또는 신념체계를 보다 기능적이고 합리적인 신념체계로 대체할 수 있도록 원조하는 기술 활용
- ② 인지재구성을 위한 5단계
 - 1단계 : 선행사건에 대한 신념, 사고 또는 해석이 그 사건에 대한 정서적 반응을 결정한다는 것을 집단성원이 수용하도록 원조
 - 2단계 : 집단성원이 문제의 원인이 되는 역기능적 신념 또는 사고유형을 밝히도록 원조
 - 3단계 : 집단성원이 역기능적인 인지를 야기하는 상황을 밝히도록 원조
 - 4단계 : 집단성원이 역기능적인 인지를 기능적인 인지로 대체할 수 있도록 원조
 - 5단계 : 집단성원이 성공적인 대처노력을 한 자신에게 보상을 하도록 원조

2) 집단성원의 대인관계 변화를 위한 개입기술

- ① 모델관찰을 통한 학습(모델링) : 타 집단성원의 행동을 직접 관찰
- ② 역할극을 통한 학습 : 역할연습을 통해 특정행동을 터득할 수 있는 기회를 제공하기 때문에 집단대상의 사회복지실천은 대인관계상의 문제를 다루는데 매우 유용함
- ③ 사회기술훈련 : 대인관계 기술의 향상을 목적으로 하는 가장 대표적인 프로그램으로 사회복지실천현장에서 널리 활용되고 있음
 - 사회기술훈련에서 다루는 기술은 프로그램 대상자의 문제와 세팅에 따라 다양하나, 양육기술, 자기주장기술, 말하기와 경청하기 등과 같은 의사소통기술, 친구 만들기 기술 등으로 의사소통 기술이 부족하거나 만족스러운 대인관계를 형성하는 데 어려움을 가지고 있는 클라이언트들에게 특히 유용
 - 예시 : 실제 예를 통한 진행 예시 (주, p. 241 참조)

3) 집단 전체에 개입하는 기술

- ① 집단성원이 고르게 집단에 참여하게 하고, 의사소통 내용이 초점에서 벗어나지 않도록 명료화하기

② 집단응집력 향상시키기 : 집단 성원들이 서로에게 끌리는 정도를 응집력이라 하며, 흥미 있는 집단토의 및 프로그램을 실시하고, 집단 성원들이 인간적인 만남을 가질 수 있는 기회를 부여하여 응집력을 향상시킴

4) 집단성원의 환경변화에 초점을 두는 개입기술

- ① 성원이 필요로 하는 특별한 자원을 연결
- ② 성원의 사회적 관계망 확대
- ③ 집단을 후원하는 기관의 지원을 확대
- ④ 지역 간 연계망 구축 및 지역사회 인식 증진

4. 집단대상 실천과정 - 종결단계

4.1 집단대상 종결단계의 특징 및 과제

1) 종결의 의미 (주, p. 244)

- ① 종결은 완결로서 또 다른 시작을 위한 전환점으로서 의미가 큼
- ② 집단경험을 정리함으로써 집단에 대한 헌신, 열정, 성취한 것, 서로에게 도움이 되고 감사했던 것 등을 충분히 나누고, 격려하고 표현하는 시간이 되는 것이 중요
- ③ 만나고 헤어지는 것은 자연스러운 이치이고, 만남을 충실히 한 만큼 만남에 대해 의미를 부여하고, 이를 기반으로 새로운 만남과 자신의 미래를 계획할 수 있는 역량을 갖도록 원조
- ④ 지도자와 성원 모두에게 가장 강한 정서적 경험의 시기이며, 그동안의 집단경험을 완결하는 아주 중요한 시기
- ⑤ 집단성원들이 집단에서 경험한 것을 집단 밖에서 실행해봄으로써 배운 것들을 통합하는 단계로서, 집단에서 성취한 것을 성원들이 잘 유지하도록 원조해야 함

2) 집단대상 종결단계의 특징

- ① 성원들과 집단이 목표를 달성했을 때 종결하는 것이 가장 효과적
- ② 그러나 집단성원이 중도탈락하거나 집단이나 성원의 목적을 달성하지 못한 채 종결할 수도 있음

- ③ 집단과정을 통해 획득된 변화나 기술, 기법 등은 집단이 종결된 이후에도 유지될 수 있도록 사후관리 계획 수립

3) 사회복지사의 과업과 실천기술

- 효과적인 종결을 위한 지도자의 주요 과업은 종결감정 다루기, 집단의 영향력 검토하기, 피드백 교환, 미완성 과제의 완수, 배운 것의 수행과 통합, 응집력의 감소(2), 사후관리 및 평가, 의례행위 등

- ① 종결감정 다루기 : 집단성원들에게 집단의 모임이 얼마 남지 않았음을 상기시킴으로써, 집단성원들 각자가 다가오는 종결에 대비하고, 집단의 성공적 종결을 준비할 수 있게 클라이언트의 감정 다루기
- ② 집단의 영향력 검토 : 집단성원 모두가 집단경험을 통해 배운 것에 대해 구체적으로 알고 실제로 활용할 수 있도록 검토하게 함
- ③ 집단성원들과 피드백 주고받기 : 집단 모임 때마다 자신들의 감정과 생각 등을 주고받아 왔지만, 종결단계에서 집단성원들이 자신들에 대해 어떻게 인식하고 어떤 갈등이 명확해졌는지, 집단에서 배운 것을 토대로 무엇을 할 계획인지 이야기하게 하고, 집단 활동의 의미를 되새기게 함
- ④ 미완성 과제의 완수 : 집단성원들 사이의 상호작용에서 완결되지 않은 과업이나 집단의 목적과 관련하여 해결되지 않은 과제에 대해 이야기 나누는 시간 필요
- ⑤ 성취된 변화를 유지하고 일반화하기 : 집단 내에서 배운 것을 집단 밖으로 확장하고 일반화하는데 있어 여러 자원체계들과의 관계 속에서 배운 것을 수행해보고, 개인상담 등 성장을 위한 지속적인 노력을 하도록 집단성원들을 격려
- ⑥ 집단에 대한 의존성 감소시키기 : 개별성원의 독립적 기능을 촉진하고, 다른 만남을 준비하도록 전환을 돕기 위해 의존성을 감소시키는 기술 필요
- ⑦ 사후관리 : 집단성원들에게 미친 영향력을 현실적으로 점검할 수 사후관리 계획을 세우고, 집단종결 후의 경험에 대해 이야기를 나눌 수 있는 사후관리 모임을 논의
- ⑧ 평가하기 : 집단활동을 시작하기 전과 집단활동 종결 후에 검사도구를 이용하여 결과를 비교하거나, 집단성원들과 직접 인터뷰를 하는 등 다양한 방법의 평가를 함

4) 종결단계에서 활용할 수 있는 기술 예시

- ① 집단의 종결은 집단경험을 통한 성과를 잘 유지하도록 강화하는 것이 중요하므로, ‘최상급 표현’이라는 주제를 가지고 종결과정에 활용하는 활동의 예
- ② 목적 : ‘긍정적으로 집단을 종결하기’
- ③ 준비물 : 모든 집단원의 이름이 적힌 종지와 필기구
- ④ 방법 :
 - 집단을 종결하고자 하는 마지막 회기에 집단성원들에게 자신을 포함한 모든 집단성원의 이름이 적힌 목록을 나누어 줌
 - 각 집단성원에게 집단경험을 하고 난 후 그 사람이 성취할 수 있어 보이는 긍정적인 행동을 “가장 ~~할 것 같다”라는 최상급의 표현을 사용하여 적어줌
 - 예를 들면, “A는 미루는 버릇을 가장 먼저 없앨 것 같다”, “B는 가장 먼저 학교를 졸업할 것 같다” 라고 적을 수 있음
 - 모든 집단성원이 다 쓴 후에 이름이 적혀 있는 내담자에게 돌려줌
 - 내용을 읽어보고 느낀 점과 생각한 바를 이야기하고, 이에 대한 피드백을 함
 - 긍정적으로 확신을 주는 말과 집단으로부터 피드백을 주고받음으로써 종결을 맞는 집단성원들에게 긍정적인 효과를 기대할 수 있음

정리하기

- 집단대상 사회복지실천과정 초기단계
- 집단대상 사회복지실천과정 사정단계
- 집단대상 사회복지실천과정 개입단계
- 집단대상 사회복지실천과정 종결단계

14주차 1차시 사회복지실천의 기록기술

학습 목표

- 사회복지실천의 기록기술의 기초를 이해할 수 있다.
- 기록에서 고려해야 할 사항과 실천단계별 기록의 요소에 대해 이해할 수 있다.
- 기록의 종류와 특성에 대해 알 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지실천의 기록기술의 개요
2. 기록에서 고려해야 할 사항과 실천단계별 기록의 요소
3. 기록의 종류와 특성

1. 사회복지실천 기록기술의 개요

1.1 기록의 중요성과 용도

1) 개요

- ① 기록은 사회복지실천과 사회복지행정에서 특히 중요
- ② 사회복지사의 책무성과 밀접한 관련
- ③ 클라이언트의 상황을 확인, 기술, 사정하고, 서비스의 목적과 활동을 비롯한 서비스 전달과정을 나타냄
- ④ 클라이언트에 대한 개입의 효과 여부를 평가하는 근거 제공
- ⑤ 의사소통은 물론 클라이언트와 사회복지사에게 환류를 제공하는 실무도구로 사용
- ⑥ 효과적인 기록 능력은 사회복지사에게 매우 중요한 역량
- ⑦ 전문가로서 전문적 판단과 개입 여부, 개입과정과 결과의 적절성, 윤리적 문제 등 전문성 입증
- ⑧ 기록을 통한 보다 나은 서비스의 제공 및 사회복지사와 클라이언트의 성장의 도구

2) 기록의 중요성

- ① 사회복지실천 활동 문서화 : 사회복지실천 개시부터 종결단계까지 클라이언트, 제공한 서비스 내용과 과정, 목표달성 여부와 성과 등을 기록으로 남겨 문서화함
 - 기관측면에서는 프로그램과 지침을 실제로 수행하고 있음을 보여주는 것
 - 사회복지사는 자신의 전문적인 활동을 입증할 수 있는 자료가 됨
 - 재원확보나 법정에서 증언할 때에도 필요
- ② 효과적인 서비스를 위한 모니터 : 실천과정을 기록하면서 사회복지사 자신의 활동을 객관적으로 조직할 수 있음
 - 체계적 기록은 제공한 서비스를 검토·평가하고 수정하는 데 중요한 역할을 함
 - 각 사례에 대한 것뿐 아니라 기록한 전체 사례를 검토하면서 그 기관의 서비스 제공방법이나 전달체계, 그 외 부분들을 모니터할 수 있음.
- ③ 사례의 지속성 유지 : 담당 사회복지사가 부득이한 사정으로 사례를 다른 전문가에게 인수인계해야 할 때, 또는 다른 기관에 의뢰해야 할 경우 지금까지 진행된 실천 과정 기록자료를 통해 지속적인 서비스가 제공될 수 있음.

- 이것은 서비스의 중복을 막고, 프로그램의 효율적 운용과 시간 절약 가능
- ④ 전문가 간에 의사소통 활성화 : 다양한 실무현장에서 전문직 간 협조체계를 활성화하는 도구가 되며, 전문직의 관점을 공유해서 실천에 활용하는 팀활동에 기여
- ⑤ 슈퍼비전의 활성화 : 사회복지실천과정을 가르치는 유용한 교육도구
 - 실습생이나 신입 사회복지사는 자신의 활동을 기록하고 그 내용을 토대로 슈퍼비전을 받게 됨
 - 일선 사회복지사도 기관의 관리자나 슈퍼바이저에게 자신의 활동에 대한 피드백을 받으면서 훈련할 수 있음
 - 슈퍼비전으로 사회복지사의 자질 향상 및 서비스 질 향상을 도모할 수 있음
- ⑥ 클라이언트의 정보공유 : 기록은 클라이언트와 정보를 공유하고 의사소통하며 치료방법 활용 도구로 유용함
 - 최근 소비자 권리를 존중하는 경향에서 기록을 클라이언트나 가족에게 공개하는 경우가 증가하고 있으므로, 사회복지사와 클라이언트 간 정보공유 차원에서 중요
- ⑦ 행정과 조사연구 자료로 활용 : 클라이언트의 욕구, 서비스 유형, 직무수행과 관리, 자원배분 등 기관에서 행정적인 문제를 결정하는 데 중요한 자료가 됨
 - 사회복지실천 현장에서 다양한 주제로 연구할 때 기록은 풍부한 자료가 됨

3) 기록의 용도

- ① 클라이언트 욕구 파악 및 개입을 위한 기초자료를 얻음
- ② 기관의 수급자격을 입증할 문서로 활용
- ③ 클라이언트와 서비스에 관한 정보가 필요할 때 이용할 수 있도록 보존
- ④ 전문가들 간에 협조체계를 원활하게 해 줌
- ⑤ 담당 사회복지사가 부득이하게 바뀌는 경우, 기록을 보고 현재까지 진행한 서비스 과정을 알 수 있음
- ⑥ 사회복지사의 사고를 구조화하는 데 도움이 됨
- ⑦ 클라이언트와 사회복지사 간의 정보공유로 의사소통을 촉진
- ⑧ 슈퍼비전, 자문, 동료들의 피드백 등을 받을 수 있는 근거가 됨
- ⑨ 교육훈련과 연구조사 자료로 활용
- ⑩ 서비스 효과성과 효율성, 서비스 질을 평가하는 데 사용
- ⑪ 사회복지사와 기관이 행정절차 규정 등을 준수하는 지 알려줌

- ⑫ 행정상의 결정을 내려야 할 때, 정보를 제공해줌
- ⑬ 서비스 비용을 청구하고 프로그램을 실시하기 위한 재원을 확보하는 데 사용

2. 기록에서 고려해야 할 사항과 실천단계별 기록의 요소

2.1 기록에서 고려해야 할 사항

1) 책무성

- ① 사회복지실천의 기록은 일반적으로 서비스 제공을 중심으로 구성
- ② 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 취해진 전문적 의사결정, 근거, 내용, 결과를 기록
- ③ 기록을 통하여 사회복지기관의 활동과 효과를 입증할 책임이 있음

2) 효율성

- ① 서비스 효과성, 서비스 질을 평가하는 데 사용
- ② 초점이 분명하고 간결한 기록을 통하여 효율성이 높은 기록이 되어야 함

3) 사생활 보호

- ① 클라이언트의 비밀보장은 매우 중요하므로 기록 관리를 철저히 하여야 함
- ② 기록 시 클라이언트의 동의를 구함
- ③ 클라이언트가 기록을 보여 달라고 요청하면 보여주어야 함

4) 시간성

- ① 서비스 중심적인 기록은 서비스 진행과정에 따라 즉각적이고 지속적으로 문서화
- ② 서비스 제공 내용 및 초점이 시간의 흐름에 따라 기록되고 관리되어야 함

2.2 실천단계 별 기록의 요소

- 기록내용의 요소 : 실무현장, 서비스의 강조점, 전달방식에 따라 기록내용과 방법이 다양해지며, 서비스 중심기록은 사회복지실천과정에 따라 달라짐
- 서비스 중심 실천과정 : 서비스 탐색단계, 형성단계, 실행단계, 종결단계

1) 서비스 탐색단계

- ① 날짜(년도, 월, 일)
- ② 클라이언트 특성(인구학적 정보) : 이름, 주소, 생년월일, 성, 교육수준, 가족구성, 직업, 수입, 종교, 결혼상태 등
- ③ 서비스를 개시하는 이유 :
 - 클라이언트가 직접 의뢰하였는가?
 - 다른 기관에서 의뢰하였는가?
 - 의뢰하게 된 이유는 무엇인가?
- ④ 현재와 과거의 내담자 및 상황에 대한 서술(사회력) :
 - 클라이언트의 문제를 역사적·생태학적 맥락에서 이해
- ⑤ 자원과 제약 :
 - 이용 가능한 공식적·비공식적 자원은 무엇인가?
 - 자원활용에 제약이 있는가?
 - 자원이 구체적으로 어떻게 되는지, 얼마나 클라이언트에게 도움이 되는가?
(정서적 자원, 물질적 자원, 도구적 자원)
- ⑥ 사정 : 클라이언트의 주관적 정보와 객관적 정보를 토대로 문제의 원인과 해결 자원을 평가하고 해결방향을 위한 목표와 계획을 진술하는 내용 포함

2) 서비스 형성단계

- ① 서비스에 영향을 미치는 결정 : 클라이언트에게 전달되는 서비스의 종류, 양에 영향을 미치는 중요한 결정들의 성격과 정당성 기록
 - 서비스 제공자나 클라이언트, 그 가족 등이 결정
 - 예 : 사회적 급여에 관한 자격요건 결정
 - 클라이언트와의 결정은 계약을 통해 이루어지고, 문서로 보관(서비스 목적, 방법, 시간, 비용, 과제 포함)

- 구두계약도 기록으로 남김(내용, 참여자, 정당성 등)
- ② 서비스 목적 : 무엇을 달성할 것인가 하는 것으로, 모호한 용어를 피하고 구체적으로 기록
 - 예 : 학교적응력을 향상 ⇒ 대인관계능력과 과제수행기술 향상
- ③ 서비스 계획 : 어떻게 목표를 달성할 것인지, 목적성취를 위해 취해질 행위 서술
 - 다른 기관에 의뢰하거나, 다른 프로그램에 의뢰 또는 개입의 초점이 취해질 조치나 행동에 대한 기록
- ④ 서비스 특성 : 많은 기관들이 표준화(구조화)된 서비스 특성에 대한 기록양식(체크목록)을 활용함

3) 서비스 실행단계

- ① 중간노트 (서비스 과정 기록) : 일단 계획된 서비스가 시작되면, 내담자의 상황과 서비스 교류에 대해 정기적으로 기록하고 사정
 - 내담자 및 상황의 상태와 변화에 대한 서술 및 사정을 기록, 새로운 정보 기록
 - 서비스 활동과 서비스 과정에 대하여 기록 : 날짜, 장소, 참석자, 주제와 내용을 기록, 다른 사람과의 면담, 전화통화 내용 기록 등
 - 중요한 사건의 기록 : 위협, 공격을 하거나 받는 것, 자살, 반사회적 행동, 피해자, 가해자, 목격자 ⇒ 슈퍼바이저에게 보고, 즉시 기록
 - 서비스의 목적이나 계획에 대한 사정 및 변화를 기록 : 서비스의 효과성을 위해서 중요하며, 목적과 계획을 사정하고 필요한 경우 수정이 이루어지면 기록
- ② 서비스 재검토 (중간요약) : 서비스 결정과 서비스 활동에 대한 공식적 재평가에 대한 기록
 - 재검토 과정은 정기적인 사례관리 활동으로, 책무성을 위해 기록됨
 - 예 : 위탁가정에 배치된 아동들을 정기적으로 검토하는 아동복지기관
 - 재검토 기록은 구조적 양식을 따르며, 그동안의 중간 노트기록을 구조적 특에 맞춰 요약 및 정리함

4) 서비스 종결단계

- ① 서비스 종결의 방법과 이유 : 서비스 종결의 이유와 방법을 기록
 - 책무성을 위해, 서비스 평가를 위해, 향후 서비스 계획을 위해 필요
- ② 서비스 활동과 결과에 대한 요약 (종결 요약) : 서비스 개시이유, 진행 동안의 내담자와 그 상황, 서비스 목적, 계획과 과정, 중요한 사건들, 종결 시의 클라이언트 및 상황의 위치, 서비스에 대한 평가, 향후 서비스와 사후 검토를 위한 제안 등을 기록
- ③ 추후 점검 (사후 지도) : 클라이언트와 그 상황에 대한 현재의 상태와 향후의 서비스에 대한 제안 등을 기록

3. 기록의 종류와 특성

- 사회복지기관의 사업목적과 내용에 따라 기록의 종류와 양식은 달라짐
- 기관의 특성, 제공되는 서비스의 유형, 활용목적 등에 따라 달라짐

3.1 과정기록

1) 과정기록의 개념

- ① 클라이언트와 그 사회상황에 대해 클라이언트가 면담하면서 이야기한 내용을 대본처럼 생생하게 기록하는 것
- ② 클라이언트의 행동, 사회복지사가 관찰한 것과 판단한 것 등 클라이언트와 사회복지사의 상호작용을 그대로 세밀하게 기록하는 방법

2) 과정기록의 내용

- ① 면담에 참석한 사람의 이름
- ② 날짜, 장소, 상담면접 회기 진행시간
- ③ 목적
- ④ 계획
- ⑤ 상호작용 내용
- ⑥ 사회복지사의 역할과 활동

- ⑦ 클라이언트의 관심사, 상황 또는 문제, 클라이언트의 반응, 클라이언트의 반응에 대한 사회복지사의 사정(분석)
- ⑧ 세션 중 사회복지사 활동에 대해 스스로 분석한 내용
- ⑨ 다음 면담 계획

3) 과정기록의 방법

- ① 면담 중에 사회복지사와 클라이언트의 상호작용 내용을 대본처럼 직접 인용으로 기록할 수도 있고, 간접적으로 풀어서 기록할 수도 있음
- ② 상호작용과정을 세밀하게 표현하기 위해 면접내용, 사회복지사의 의견, 슈퍼바이저 코멘트 부분으로 나누어 기록

4) 과정기록의 장점

- ① 사회복지 실습이나 교육방법으로 유용
- ② 슈퍼바이저는 기록내용을 보면서 실습생의 기능수행능력을 전반적으로 파악
- ③ 더 효과적으로 기법들을 활용할 수 있도록 구체적으로 지도할 수 있음
- ④ 기록자 자신은 자신이 진행한 과정을 세밀하게 기록하면서 자신에 대해 새롭게 인식할 수 있고, 서비스 과정에서 자아를 활용하는 정도가 향상됨
- ⑤ 기관은 기록한 내용을 보면서 사례진행에 대해 점검
- ⑥ 잘못된 경우가 있으면 사전에 문제를 예방할 수 있음

5) 과정기록의 단점

- ① 기록하는 데에 시간이 너무 많이 소요됨
- ② 면접에서 실제로 일어난 일을 완벽하게 재현하기가 어려움
- ③ 기록하는 데에 너무 집중하면 오히려 면담에 방해가 될 수 있음
- ④ 불완전하고 왜곡된 정보 제공 가능성 있음

6) 과정기록의 유의사항

- ① 정직하게 기록
- ② 내용을 생생하고 사실 그대로 기록하기 위해서는 면접 직후에 가능한 빨리 기록
- ③ 과정 기록내용을 공식적으로 활용할 경우, 클라이언트의 이름 등 개별적인 사항은 비밀로 해야 하며, 슈퍼바이저가 검토하고 승인한 후 별도로 보관

7) 과정기록의 예시

- 면접내용 vs 사회복지사의 느낌 및 분석

상담실에 클라이언트가 문을 열고 들어왔다. (걸음걸이가 불편하게 보였다)

W : 안녕하세요? 무슨 일로 오셨는지요?

C : 어젯밤에 남편하고 싸우고 나서 속상해서요(시선을 내리깔면서 작은 목소리로)

W : 남편과 자주 싸우시나요?

C : 싸운다기보다는 남편이 술만 마시면 저를 때려요. 어제도 남편이 술을 마시고 와서 제가 소리를 질렀더니 저를 때렸어요.

W : 남편이 상습적 폭행자인가요?

C : 상습적 이라면요?

W : 어제도 많이 맞으셨나요?

C : 예. 걸음으로 보이는 데는 없지만, 저를 바로 차서 지금 허리가 아파요. 이런 일이 한두 번도 아니고, 저는 정말 어떻게 하면 좋을지 모르겠어요(울음을 터트림).

W. 병원에 가셔야 되지 않겠어요?

3.2 이야기체 기록

1) 이야기체 기록의 개념

- ① 사회복지사가 클라이언트의 상황, 서비스에 대해 이야기하듯 서술하고 기록
- ② 많은 내용을 기록하기 위해서는 기록내용을 조직하는 것이 필요
- ③ 세부적인 면담내용을 제외
- ④ 이야기체 기록의 질은 정보들을 효과적으로 조직하는 데 달려 있음

2) 이야기체 기록의 방법

- ① 이야기체 보고서는 주제별 혹은 시간의 흐름별로 조직화 되어 있음
- ② 사회복지사는 기록해야 할 중요한 내용을 선택하고, 시간의 순서에 따라 혹은 주제별 제목하에 조직하여 기록
- ③ 과정기록에 비해 시간이 적게 들지만, 무엇을 기록하고 무엇을 뺄지 결정해야 하기 때문에 더 많은 생각과 조직화를 요함

3) 이야기체 기록의 장점

- ① 사회복지사가 중요하다고 판단한 것을 포괄할 수 있어 기록에 융통성이 있음
- ② 클라이언트와 그 상황, 그리고 서비스가 갖는 나름의 특수한 본질을 개별적으로 반영할 수 있음

4) 이야기체 기록의 단점

- ① 기록내용을 조직화하는 사회복지사 재량에 상당부분 의존함
- ② 면담내용을 지나치게 단순화해서 초점이 불명확할 수 있음
- ③ 실제로 제공한 서비스 질보다 사회복지사의 문장능력이나 기록하는 데 투자한 시간에 따라 기록의 질이 좌우될 수 있음
- ④ 기록내용을 개별적으로 구성하기 때문에 추후에 원하는 정보를 쉽게 찾기 어려움
- ⑤ 기록하는데 시간이 많이 걸려 비효율적

5) 이야기체 기록의 유의사항

- ① 복합적이고 개별화된 서비스에 대해서만 이야기체 기록을 활용
- ② 단기서비스나 전형적인 일상서비스는 구조화된 양식이나 체크리스트를 활용
- ③ 기록에 포함해야 할 내용과 포함하지 말아야 할 내용에 대해 지침을 만듦
- ④ 면담 후 가능한 즉시 기록해서 정확도와 신뢰도를 확보
- ⑤ 장기개입의 경우 이야기체 기록방법이 유용
- ⑥ 매일 면담내용을 기록할 수 있는 사례노트를 활용해 시간에 따라 기록

6) 이야기체 기록의 예시

- ① 2018년 6월 1일 오전 10시 클라이언트(홍 00, 33세, 여)와의 개별면담
- ② 제시된 문제 :
 - 클라이언트는 어젯밤 남편이 술에 취한 상태에서 언쟁하다가 남편이 발로 차서 넘
 - 어지면서 탁자에 허리를 부딪혀서 다침.
 - 이로 인해 허리통증과 걸음걸이가 불편함.
 - 남편이 술만 취하면 아내를 구타하며 점점 더 이런 일이 심해지기 때문에 본 기관에 도움을 요청하기로 결심함

③ 가족기능 :

- 클라이언트는 결혼한 지 7년차.
- 고졸 후 다니던 직장에서 남편을 만나 1년의 교제 후 결혼함
- 자녀 (6세, 남) 한명 있음.
- 남편 (대졸, 35세)은 IMF사태 이후 대규모 구조조정으로 8개월 동안 실직 상태.
- 남편은 남편 친척이 운영하는 작은 사업체에서 일함.
- 결혼 후 6개월 때 언쟁 후 따귀를 맞은 게 결혼 후 처음 폭력을 당한 경험.
- 그 이후에는 폭력이 없다가, 실직상태 이후부터 남편의 음주와 폭력 증가
- 남편의 폭력에 대한 아내의 반응은 함께 소리 지르고 울며 대드는 것
- 남편은 전에는 때린 다음 날 클라이언트에게 사과하기도 했지만, 최근 사과 없음
- 남편이 아이들 때리지는 않지만, 아이가 이런 일을 여러번 보았기 때문에 아빠를 무서워함
- 클라이언트는 나가서 일을 하고 싶어도 특별한 기술도 없고, 아이가 어려서 아직은 업두를 못 냄. 그러나 아이가 초등학교에 들어가면 취업을 원함

④ 현재 상태에 대한 클라이언트의 인식 :

- 결혼 지속의사에 대해 클라이언트는 그동안 특별히 이혼절차를 알아본 적은 없음
- 그러나 가끔 이혼을 생각해 보았으며, 오늘은 더욱 강하게 든다고 함
- 남편이 음주 및 구타 습관만 고치면 좋겠다는 희망을 피력함
- 허리의 통증에 대해서는 내일까지 계속되면 병원에 가볼 예정임
- 구타 후 경찰에 연락해 본 적은 없으며, 여성의 쉼터에 대해서 들어본 적 없음
- 클라이언트는 당분간 집에 들어가고 싶지 않으며, 쉼터에 가고 싶지 않으며, 짐을 싸서 친정 언니네 집에 가 있을 계획임

⑤ 사정 :

- 클라이언트는 면담 시 여러 번 울음을 터트렸으며, 어젯밤의 구타사건으로 정서적으로 혼란된 상태로 보임
- 본 접수에서는 많은 정보를 얻기보다는 위기개입으로서 당장 필요한 조치 및 정서적지지 제공에 주력함
- 클라이언트가 남편과 분리하여 언니네 집에서 당분간 머물겠다는 결정은 향후 계획을 보다 이성적으로 세우는데 도움이 될 것임

- 남편의 사회경제적 스트레스가 부부문제에 영향을 끼치는 것으로 보이고 남편 역시 도움이 필요하므로, 남편에 대한 개입도 필요하다고 사료됨
- 결혼 지속 여부에 대해 클라이언트는 아직 확고한 의사를 밝히지 않고 있음
- 부부상담을 할지 여부는 아내의 남편에 대한 개별상담을 몇 회기 한 후 결정할 예정
- 클라이언트는 ‘매 맞는 아내’가 보이는 정서적 증상을 가지고 있을 가능성이 있으므로 당분간 집중적인 지지적 개입이 필요할 것으로 보임
- 또한 클라이언트는 가정폭력방지법을 비롯하여 주변의 지원체계에 대한 지식이 전혀 없으므로 이에 대한 지식 필요

⑥ 계획

- 내일 다시 클라이언트와 면담하여 지적 개입을 계속할 예정

3.3 문제중심 기록

1) 문제중심 기록의 개념

- ① 현재의 문제를 중심으로 문제영역 규정, 사정, 목록화하여 각각 문제에 대해 무엇을 할 것인지 계획하고 그 진행사항을 기록하는 방법
- ② 기록의 주요 목표가 문서화뿐만 아니라 정보교환에 있기 때문에 다른 전문직과 함께 일하는 현장에 더욱 효과적

2) 문제중심 기록의 요소

- ① D-Base 구축 : 클라이언트의 문제를 목록으로 작성하기 위한 기본자료
 - 클라이언트가 제시하는 문제, 클라이언트의 일상생활, 사회심리적 정보, 현재 질병, 과거력, 주변환경, 신체적인 건강에 대한 내용 등 포함
- ② 문제목록 작성 : 팀을 구성해 클라이언트 문제목록을 작성하고 새로운 문제 발견 시 추가
- ③ 각 문제에 대한 계획 : 개별적·독립적으로 각 문제에 대해 계획
- ④ 계획 실행 : 서비스 진행과 변화내용에 대해 문제목록에 기재된 번호에 따라 기록

3) 문제중심 기록의 내용

- ① 클라이언트와 면담에 관련된 기본적인 자료 : 나이, 성별, 결혼관계 등
- ② 초기단계에서 클라이언트와 관련된 사람들이 언급한 문제목록
- ③ 각 문제에 대한 목표와 계획
- ④ 활동을 통해 이룬 것과 결과에 대한 진행 기록

4) 문제중심 기록 방법 (SOAP)

- ① S (subjective information, 주관적 정보) : 클라이언트의 자기보고에 근거한 것
 - 클라이언트가 자신의 상황을 어떻게 인식하고 느끼고 있는지를 나타냄
- ② O (Objective information, 객관적 정보) : 전문가의 직접적인 관찰, 임상적 실험, 체계적인 자료수집 등에서 얻어짐
- ③ A (Assessment, 사정) : 주관적 정보 및 객관적 정보의 검토를 통해 추론된 전문가의 개념화와 결론을 의미
- ④ P (Plan, 계획) : 전문가가 특정한 문제를 제기하거나 해결하는 방법을 나타냄

5) 문제중심 기록의 장점

- ① 타 전문직과의 의사소통을 촉진하며, 여러 분야 간의 공조를 원활하게 해줌
- ② 목록화된 각 문제에 초점을 맞추어 다루어야 하고, 모든 치료계획에 대해 문서화된 추후 점검을 할 책임이 있으므로 책무성이 향상됨
- ③ 기록이 간결하고 통일되므로, 기관감독자, 조사연구자, 외부 전문가 등이 더욱 쉽게 질 높은 기록검토를 할 수 있음

6) 문제중심 기록의 단점

- ① 클라이언트의 강점, 욕구, 자원보다는 문제를 강조함으로써 사회복지실천의 관심 폭이 한정됨
- ② 주관적 정보와 객관적 정보를 토대로 전문가의 판단에 따라 사정
 - 이를 위한 훈련이 되지 않으면 항목 간 구분이 안 되고, 중복하여 기록되는 경우가 많음

7) 문제중심 기록의 예시

- 입원환자의 퇴원준비를 위한 퇴원계획 면담의 예

S : 퇴원하고 싶어요. 퇴원하면 다시는 입원하지 않을 거예요. 특별한 계획은 없어요.

O : 퇴원계획 면담에 관해 협조적인 태도로 임함.

- 클라이언트의 차트를 보니 입·퇴원을 3번 반복하였고, 퇴원 후에는 주로 집에 방치되고 치료 유지가 안 되는 것으로 기록되어 있음.

A : 퇴원 자체를 목표로 하고 있어, 퇴원계획을 위한 면담에는 협조적

- 퇴원 후 지역사회 적응을 위한 클라이언트와 가족의 자원이 직계가족 정도로 협소하나, 모두 생업에 종사하여 주로 집에서 지내게 될 것이고, 이는 그동안 재입원의 악순환을 반복할 것으로 보임.

P : 퇴원계획의 목표에 대한 분명한 인식을 갖도록 돕고, 재입원 경험에 대한 클라이언트의 입장을 경청하여 퇴원 후 생활에 대한 예측과 계획을 알아봄.

34 녹음 및 녹화 기록

1) 녹음 및 녹화기록의 특징

- ① 음성녹음과 화면녹화를 이용하여 면접과정을 관찰하고 재조사하며 분석하는 것
- ② 면담이나 개입장면의 전체를 기록하는 것이므로 직접 필기하는 것보다 효과적
- ③ 기록 보관의 보충적 역할로 활용

2) 녹음 및 녹화기록의 장점

- ① 교육용으로 유용
- ② 가족치료 및 실천에 대한 과정지향적인 접근법을 지도 또는 감독할 때 유용

3) 녹음 및 녹화기록의 단점 및 유의사항

- ① 클라이언트가 녹화나 녹음을 지나치게 의식하여 집중력이 떨어지거나 평소처럼 자연스럽게 못하고 어색할 수 있음
- ② 녹음이나 녹화 시 클라이언트에게 사전에 알리고 반드시 동의를 구해야 함

정리하기

- 사회복지실천 기록기술의 개요 : 기록의 중요성과 용도
- 기록에서 고려해야 할 사항과 실천단계별 기록의 요소
- 기록의 종류와 특성

14주차 2차시

사회복지실천의 평가 및 종결기술

학습 목표

- 사회복지실천 평가기술의 기초를 이해할 수 있다.
- 사회복지실천의 평가기술에 대해 구체적으로 이해할 수 있다.
- 사회복지실천의 종결기술에 대해 이해할 수 있다.

학습 내용

1. 사회복지실천 평가기술의 개요
2. 사회복지실천의 평가기술
3. 사회복지실천의 종결기술

1. 사회복지실천 평가기술의 개요

1.1 사회복지실천의 평가 개념 및 평가 이유

1) 사회복지실천의 평가 개념

- ① 광의 : 사회복지실천 활동이 효과적이었는지, 효율적이었는지 판단
- ② 협의 : 사회복지사의 개입 노력을 사정하는 것
 - 사회복지실천의 효과성 평가로, 개인이나 가족, 집단, 지역사회를 대상으로 실시한 개입이 변화를 일으켰는지, 어느 정도의 변화가 생겼는지를 사정하는 것
- ③ 효과성 : 목표의 달성 여부
- ④ 효율성 : 비용 대비 효과성을 의미하는 것으로, 사용된 자원과 결과의 비율로 표현

2) 사회복지실천의 평가 이유

- ① 개별 클라이언트에 대한 특정 개입의 효과성에 관한 정보를 통해 클라이언트에게 최대한 도움이 되기 위해 평가를 실시
- ② 서로 다른 문제, 특성, 환경을 가진 클라이언트들에게 상대적으로 효과적인 개입 방법을 선정하기 위해 평가를 실시
- ③ 기관, 클라이언트, 전문가 그리고 지역사회에 대한 책무성을 향상시키기 위해 평가를 실시

1.2 사회복지실천의 평가 유형

1) 결과평가

- ① 결과평가는 설정했던 목표들이 얼마나 달성되었는가를 평가하는 것
- ② 개입과정을 통해 원하던 변화가 일어났는지를 평가함
- ③ 클라이언트의 변화는 개입 외에도 다른 여러 가지 요인에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에 결과가 개입으로 인해 일어났다는 것을 증명해야 함

④ 결과평가를 하는 방법은 크게 개입 전후를 비교하는 단일집단 사전-사후 비교방법과, 개입을 한 실험집단과 개입을 하지 않은 통제집단을 비교하는 방법이 있음

- 예1) 단일집단 사전-사후 비교방법 : 자기효능감 향상 집단 프로그램의 효과성을 평가하기 위해 개입 전에 자기효능감 점수를 측정하고, 개입 후 자기효능감 점수를 측정하여 그 차이가 크면 자기효능감 프로그램은 효과가 있다고 할 수 있음.

- 예2) 통제집단 실험집단 비교방법 : 이 방법은 윤리적 문제를 일으킬 수 있어서, 단일집단 사전-사후 비교방법에 비해 많이 사용하지 않으며, 두 집단 간에 다른 요인이 영향을 미치지 말아야 하는데, 실제로 그러한 효과를 통제하기가 어려움.

2) 과정평가

① 사회복지실천 과정을 평가하기 위한 것으로 결과평가에서 간과되기 쉬운 프로그램의 준비, 진행, 종결과정에서 환경적인 요인과의 관련성을 개입과정에 따라 분석

② 클라이언트가 개입과정을 긍정적 또는 부정적으로 지각하는지 평가할 수 있음

③ 과정평가의 결과는 결과평가의 결과와 차이가 있을 수 있음 (개입 목표는 달성되었지만, 개입과정에 대한 클라이언트의 과정평가 내용은 부정적일 수 있기 때문)

3) 실무자 평가

① 실무자에 대한 평가로서, 사회복지사의 행동, 태도, 속성 등이 개입과정에 어떤 영향을 미쳤다고 생각하는지에 대한 피드백을 요청하는 것

② 사회복지실천 과정 및 결과가 보다 효과적이기 위해 사회복지사는 실무자 평가에 대한 내용을 긍정적으로 받아들이고 개선을 위해 활용해야 함

4) 형성평가

① 활동의 진행과정에서 개입을 부분적으로 수정, 개선, 보완하는 데 필요한 정보를 얻기 위하여 주기적으로 진전 상황을 평가하는 방법

② 사회복지사가 실천과정을 점검하도록 평가하고, 필요한 경우 개입계획을 수정할 수 있도록 해 줌

5) 총괄평가

- ① 활동이 종결되었을 때, 그 활동의 결과로서 산출된 성과와 효율성에 대해 종합적인 가치판단을 하는 평가
- ② 사회복지실천에서 개입(프로그램)이 종결되었을 때, 개입목표 달성여부와 관련한 효과성에 대한 요인을 분석하여 평가
- ③ 개입방법의 효과성과 효율성을 평가하는 것으로, 형성평가와 대조적

cf 1) ▶ 결과평가와 총괄평가 : 개입의 효과성을 평가한다는 점에서 유사함. 그러나 총괄평가는 개입의 효율성까지도 평가한다는 점에서 차이가 있음.

cf 2) ▶ 형성평가와 과정평가 : 개입과정에 대한 평가라는 측면에서 유사함. 그러나 형성평가는 개입이 이루어지는 중간 중간에 개입이 계획에 따라 제대로 수행되고 있는지를 평가하는 것이라면, 과정평가는 개입 도중에 이루어지기도 하고 개입이 끝난 후에 이루어지기도 하는 것으로 개입이 클라이언트에게 도움이 되었는지 또는 클라이언트가 원조과정을 어떻게 인지하는지 평가하는 점에서 차이가 있음.

6) 클라이언트 만족도(주관적) 평가

- ① 개입 기간 동안 클라이언트가 받은 서비스 또는 프로그램에 대해 클라이언트의 의견을 구하는 평가방법
- ② 단일사례 또는 비슷한 서비스를 받은 모든 클라이언트 또는 특정 사회복지사의 서비스를 받은 모든 클라이언트에게 행할 수 있음
- ③ 개입의 결과에 대한 클라이언트의 주관적 인식을 알 수 있을 뿐 개입의 효과성을 측정하는 것은 아님
- ④ 프로그램이나 서비스 등 개입에 적극적으로 참여했거나 좋은 인상을 받은 클라이언트는 만족도가 높게 나타나는 경향이 있음
- ⑤ 서비스에 만족하지 못했거나 소극적으로 참여한 클라이언트는 조사에 응하지 않았을 가능성이 크기 때문에 만족도 결과가 긍정적인 방향으로 치우칠 가능성 있음

7) 동료 평가

- ① 사회복지사의 사회복지실천활동에 대해 동료 사회복지사가 평가하는 것
- ② 동료평가의 목적 : 사회복지사 개인의 개입과정에서 나타나는 문제점을 수정하고 개선하며, 기관의 정책이나 절차에 대한 수정이 필요할 때 요구할 수 있음
- ③ 개입의 결과보다는 개입의 과정에 초점을 두는 것으로서 사회복지사 자신들이 좋은 실천활동이란 어떤 것인지에 대한 기준과 원칙을 논의하면서 평가에 반영하고, 자신들의 실천활동 수준을 발달시킬 수 있음.

2. 사회복지실천의 평가기술

2.1 단일사례설계의 개념 및 특징

1) 단일사례 설계의 개념

- ① 개인 및 가족, 소집단 등을 대상으로 문제를 해결하기 위한 개입의 효과를 과학적으로 입증하는 조사설계 방법
- ② 클라이언트에 대한 개입 및 결과의 인과관계를 살펴보기 위해 통제된 환경에서 개입 전과 개입 후의 변화를 시계열적으로 반복해서 측정하여 평가하는 것
- ③ 일반적으로 평가의 대상은 한 사람의 개인, 하나의 집단, 하나의 가족, 하나의 기관이 되지만, 한 명 이상의 클라이언트 대상으로도 적용 가능

2) 단일사례설계의 특징

- ① 어떤 표적행동에 대한 개입의 효과성 분석 (가설의 검증 X)
- ② 표본의 크기 (분석단위 $=1$, $N=1$) : 단일의 대상, 단일 사례(개인, 집단, 조직, 지역사회 등), 하나의 대상 또는 하나의 사례를 대상으로 함
 - 집단구성원들의 정보는 개별적으로 취급되는 것이 아니라 집단 전체의 평균이나 빈도 등으로 요약되어 하나의 사례로 취급됨
- ③ 반복적인 관찰 : 경향과 변화 정도를 알 수 있도록 반복적인 관찰을 함
 - 통제집단이 없는 대신 하나의 사례를 반복적으로 측정함으로써 개입 효과 파악
- ④ 즉각적인 환류(feedback) : 반증적이고 연속적으로 자료를 수집하기 때문에 개입으로 인한 조사대상의 변화를 주기적으로 파악할 수 있음

- 사례를 진행하는 도중에 도출되는 정보는 환류-수정의 반복적인 과정을 통해 새로운 개입방법을 수립하거나 개입방법을 수정함으로써 개입효과를 높임
- ⑤ 통제집단 없음 : 클라이언트 스스로 통제집단이 되기 때문에 통제집단이 없음
 - 클라이언트의 문제, 상황, 목적에 관련된

2.2 집단연구설계의 특징 및 한계점

1) 집단연구설계의 특징

- ① 연구대상 : 모집단으로부터 무작위 표본추출
- ② 연구목적 : 가설의 검증
- ③ 실험처치 : 실험집단과 통제집단으로 나누어 사전·사후 검사값을 비교하여 실험처치의 효과를 평가함

2) 사회복지실천에서 실험집단설계 활용의 한계점

- ① 양적연구에 적합한 사례 수를 확보하는 데 어려움이 있음
- ② 통제집단에 대해서 의도적으로 개입을 하지 않는다는 점에서 사회복지실천상 윤리문제가 제기될 수 있음

2.3 기타 평가방법

1) 과업성취 척도

- ① 사회복지사와 클라이언트가 합의한 개입과제를 성취한 정도를 평가하는 방법
- ② 사례에 대한 개입활동이 기초선을 설정하거나 단일사례설계를 이용하기 어려울 때 유용하게 사용됨.
(기초선이란 : 단일사례연구설계에서 변화의 정도를 측정하기 위해 개입시점에서 설정하는 기준선으로 개입하기 이전단계로서 A로 표기함)
- ③ 단기서비스 상황에 적용되는 것으로, 과제중심 실천에서 개발되었음
- ④ 과제중심 실천은 목표를 위한 작업을 여러 개의 독립적인 활동과 과제로 세분화하고, 이를 약 1-2주 안에 수행하는 것을 목적으로 함

- ⑤ 보통 4점 척도(1점. 최소한 달성 또는 전혀 달성되지 않음, 2점. 부분적 달성, 3점. 상당히 달성, 4점. 완전 달성)를 사용
- ⑥ 시간과 자료가 부족할 때 사용할 수 있는 장점이 있음
- ⑦ 과업성취척도의 예

과업(과제)	성취수준	등급
도시락 배달 서비스 확보	다음달 1일부터 시작	1
돌봄 서비스 연계	대기자 명단에 등록	2
가족과의 연락	딸과 연락이 닿아 방문	3

2) 목표달성 척도 (GAS : Goal Attainment Scale)

- ① 개념 : 클라이언트가 개별화된 목표에 도달한 정도를 측정하는 평가도구
- ② 특징 : 목표를 설정한 후 그 목표를 얼마나 달성했는지 목표달성 정도를 측정함
 - 표준화된 척도 또는 측정을 위한 내용이 미리 정해져 있지 않음
 - 클라이언트 개인 목표에 따라 자유롭게 정할 수 있는 장점이 있어 개별화의 원리에 부합됨
 - 클라이언트와 사회복지사의 목표가 의미하는 바를 명확히 이해할 수 있게 하며, 목표달성 정도를 수치로 표시할 수 있는 장점이 있음
- ③ 절차 :
 - 클라이언트의 목표를 결정
 - 목표달성 정도의 척도화 (5점 척도 : -2점, -1점, 0, 1점, 2점)
 - 목표달성 척도표를 작성
 - 목표달성 척도를 만든 후 평가를 위한 기간을 정하고, 사회복지사와 클라이언트가 함께 목표달성 정도를 평가함
- ④ 목표달성척도의 예
 - Client : 홍길동
 - 목표수립 당시 수준 (2018. 3. 30)
 - 개입이나 활동 후 수준 (2018. 6. 15)

성과의 수준	목표 1	목표 2	목표 3
	이웃과 친해지기	자원봉사활동에 참여하기	개인적인 성숙
-2점	만나면 인사도 없음	수동적인 자원봉사	나 혼자 잘 산다는 마음
-1점	이름을 외우고 인사를 꼬박꼬박 함 (V)	참여에 의의를 두는 자원봉사 (V)	속으로는 불만이지만, 외부로 보여지는 행동에 관심 (V)
0	같이 있는 동안 재미있는 대화를 함	참여일이 정해지면 열심히 임함	나 스스로 곁과 속이 만족스럽게 열심히 산다
1점	이웃이 먼저 웃으며 말을 걸어 옴	내가 먼저 봉사 날짜를 챙겨 자원봉사에 참여	나 이외에 다른 사람에게 관심을 가짐
2점	서로 대화가 잘 되고 말이 잘 통함	다른 사람을 격려해 함께 자원봉사활동을 함	개인적 이기심을 넘어 진실로 도움을 주려함
코멘트	아직은 이름만 알지만, 점점 친해지고 있음	봉사활동이 아직은 부담스러움. 편해지기를...	봉사활동뿐만 아니라 내생활과 인간관계 성숙

3. 사회복지실천의 종결기술

3.1 종결기술의 개념 및 특징

1) 종결기술의 개념

- ① 개인, 가족, 집단과의 실천 과정 모두에서 클라이언트의 문제해결을 위해 함께 노력해 왔던 사회복지사와 클라이언트 간의 원조관계를 끝내는 것
- ② 클라이언트 입장에서는 지금까지 자신의 일에 관심을 갖고 경청하며 자신과 함께 노력해 왔던 사람, 그리고 믿고 의지할 수 있었던 사람과 헤어지는 것을 의미
- ③ 사회복지사 입장에서는 지금까지 자신의 도움으로 문제해결노력을 해 왔던 클라이언트가 사회복지사의 도움 없이 혼자 독립적인 생활을 영위할 수 있도록 돕는 이별의 과정

2) 종결기술의 특징

- ① 사회복지실천에서 클라이언트와의 전문적인 관계의 종결은 개인, 가족, 소집단 등 대상에 따라 약간의 차이가 있음
- ② 종결에는 계획된 종결과 계획되지 않은 종결이 있을 수 있음
- ③ 어느 유형의 종결이든 종결과정에서는 다양한 감정이 출현할 수 있음

- ④ 종결과정에서는 분노, 좌절, 불안, 섭섭함 등이 있을 수 있고, 계획되지 않은 종결과정에서 부정적 감정들이 더 경험될 수 있음
- ⑤ 감정의 처리와 함께 종결 이후 클라이언트와 사회복지사가 개입 전 과정에서 이룩한 성취를 유지하기 위한 사후관리가 필요

3.2 종결의 유형

1) 종결 시기가 미리 정해져 있는 경우

- ① 종결 시기를 미리 정해 놓고 하는 종결
- ② 상호개입 초기에 회기에 대한 안내 과정에서 사회복지사가 “우리는 앞으로 6회에 걸쳐 만날 것입니다. 한 회기는 70분씩 진행될 것입니다” 라고 밝혔을 경우, 개입의 성과 여부에 관계없이 약속대로 개입이 종결
- ③ 개입목적의 달성과 미리 정한 원조관계의 종결날짜는 가장 이상적인 종결 유형

2) 종결시기에 대해 나중에 합의를 하는 경우

- ① 사회복지사와 클라이언트가 사전에 회기의 횟수에 대해 명확한 합의를 해 두지 않았을 경우 양자 간 상호합의에 의해 개입이 종결될 수 있음
- ② 개입이 종결되는 시기는 대체로 클라이언트의 주요 문제가 해결되었거나, 더 이상의 개입이 필요 없다고 사회복지사가 판단할 때 종결
- ③ 사회복지사는 종결시점을 잘 파악하여 클라이언트와 이에 대해 상의함으로써 상호동의를 의한 종결이 되도록 노력해야 함

3) 중단으로 인한 종결

- ① 개입의 종결이 미리 계획되거나 합의되지 않았음에도 불구하고 개입의 목적이 달성되지 못한 상태에서 사회복지사나 클라이언트의 사정에 의해 개입이 종결되는 경우에 해당
- ② 사회복지사에 의한 종결 : 사회복지사가 일방적으로 개입을 종결하는 경우
 - 사회복지사가 새로운 직장이나 부서로 옮겨 가게 되었을 경우
 - 해당 사례가 자신이 다루기에 적합하지 않다고 판단된 경우
 - 사회복지사의 개인적 사정 (입원, 이사 등)

- 치료목적을 달성할 수 없다고 판단되는 경우
 - 클라이언트가 변화할 준비가 되어 있지 않은 경우
 - 이때, 사회복지사는 클라이언트를 기관 내 다른 사회복지사 또는 다른 기관에 의뢰할 수 있으며, 다른 사회복지사와 함께 인수인계 과정 속에서 개입을 지속하다가 자신이 종결해야할 시점에서 간단한 역할을 하면서 개입을 종결할 수 있음.
- ③ 클라이언트에 의한 종결 : 클라이언트가 약속된 회기에 아무런 연락 없이 나타나지 않거나, 회기에 참석했지만 구체적인 이유를 제시하지 않은 채 앞으로 회기에 참석할 수 없다고 선언하는 경우, 또는 회기에 참석을 하지만 자신의 문제에 대해 사회복지사와 구체적인 논의를 거부하는 경우 등이 해당
- 문제라고 생각했던 것이 사라져, 더 이상 원조를 필요로 하지 않는 경우
 - 직업의 전환과 거주지 이동
 - 질병으로 인한 경우
 - 원조과정에 만족하지 않은 경우
 - 비용적인 부담 문제로 인한 경우
 - 이때, 사회복지사는 클라이언트가 회기를 중단하고자 하는 이유를 파악한 후 그에 대해 나름대로 관심과 이해를 표현하고, 클라이언트의 결정을 존중하면서 원만한 종결을 유도하는 것이 좋음.

3.3 종결에서 다루어져야 할 과제와 사후관리

1) 종결 과제

- ① 종결과 관련된 감정 다루기
- ② 목표성취 정도 및 남은 기간 다루어져야 할 과제 점검
- ③ 앞으로의 계획 검토
- ④ 원조과정에 대한 전반적인 평가

2) 개입효과를 지속시키기 위한 실천기술 : 사후관리

- ① 클라이언트와 사회복지사의 전문적 관계가 종결된 이후에도 만족스럽고 독립적인 삶을 영위할 수 있도록 원조하는 기술

- ② 사회복지사의 전문적 관계가 성공적이었다 하더라도 지속적이지 않을 수 있음
- 알코올 및 약물남용 클라이언트 중 상당비율은 다시 약물을 사용하여 치료 이전 상태로 되돌아가는 비율이 70%에 이를 정도로 매우 높음
 - 따라서 클라이언트의 향상된 문제해결 능력과 변화가 원조과정이 종결된 이후에도 최대한 지속될 수 있게끔 원조하는 것은 매우 중요하며, 이는 사회복지사가 종결 단계에서 핵심적으로 다루어야 하는 과제임
- ③ 사후관리를 위한 과제
- 과정에 대한 재검토
 - 변화유지 저해요인에 대한 대응
 - 사후모임을 통해 클라이언트 자신의 생활 속에서 적용한 경험 나누기

정리하기

- 사회복지실천 평가기술의 기초
- 사회복지실천의 평가기술
- 사회복지실천의 종결기술



15주차

기말고사

회 원 용

무단 복사·도용·판매를 금함