

사회복지실천론 10주차 강의안

10주차 주제: 사회복지실천의 과정론II (사정(2), 계획)

1교시: 사정의 과정 및 내용

1. 문제의 발견과 문제정의
2. 정보/자료수집
3. 문제형성

2교시: 사정도구

1. 개인차원 사정도구
 - 1) 생활력(life history) 2) 사회적 관계망 3) 심리학적 검사도구
2. 가족차원 사정도구
 - 1) 가계도(family genograms) 2) 생태도(ecomap) 3) 가족조각
3. 집단차원 사정도구
 - 1) 소시오그램(sociogram)

3교시: 계획

1. 계획과정 이해
2. 표적문제: 목표설정의 전략
3. 목표설정
4. 계약

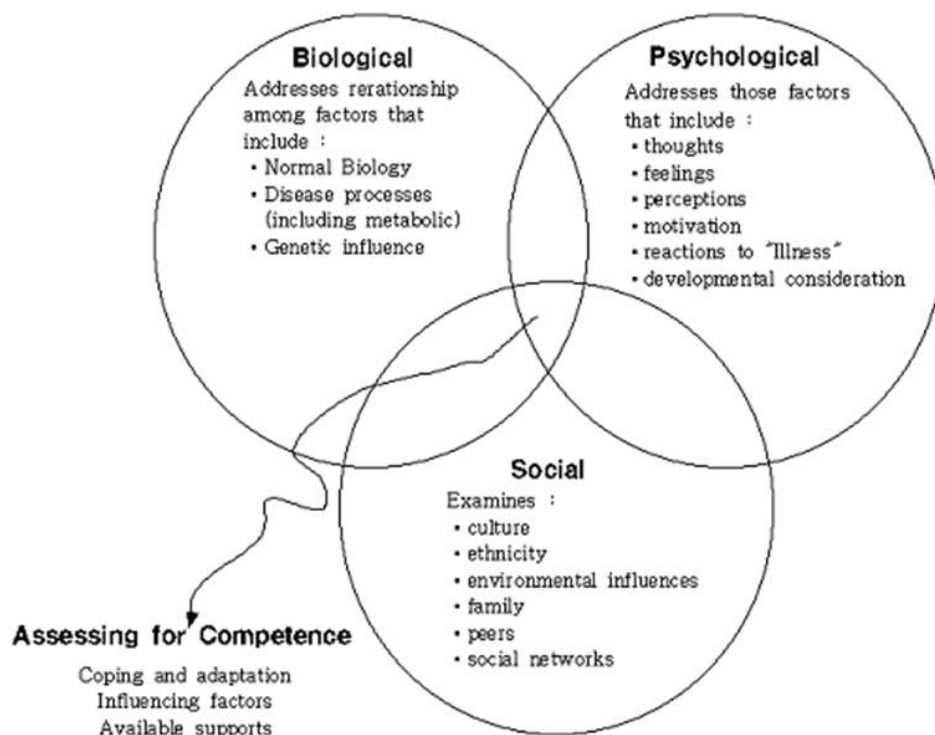
1교시: 사정과정 및 내용

※ 사정의 과정(or 사정과정): 1) 문제의 발견과 문제정의 → 2) 정보/자료수집 → 3) 문제형성

1. 문제의 발견과 문제정의

- 클라이언트가 제시한 문제에 초점을 두고 시작하여 탐색해나감
- 클라이언트가 제시한 문제가 가장 시급하게 느끼고 있는 문제이며, 그것 때문에 도움을 청하는 경우가 많다. but 제시된 문제를 곧바로 문제라고 단정하지 말고 더 깊이 탐색해야 한다. 클라이언트가 제시하는 문제보다 더 본질적인 문제가 있을 수 있다. (예: 부모가 제시한 문제: 자녀의 tic 장애 → 역기능적 부부관계가 자녀 tic장애에 영향 → 부부관계탐색이 필요)
- 문제설정(문제정의)은 클라이언트 중심이어야 하며, 문제설정(문제정의)에 대한 최종적 권위는 클라이언트에게 주어져야 함(결국 문제정의는 클라이언트의 과업이다.)

2. 정보/ 자료수집: 사정의 영역



1) 주요사정의 영역

(1) 일반적인 사정영역: Ct의 정서·심리상태, 역할수행상의 문제, 생활력, 자기방어기제, Ct의 강점과 대처방안, 가족구조와 가족기능, 사회적 지지와 관계망 등

(2) Hepworth와 Larsen(1990)의 4개의 사정영역

: 문제체계, Ct의 내적 체계, 클라이언트 상호작용 체계, 환경 체계

- ① 문제체계 사정: 문제를 명확히 규명하는 것.
- ② Ct의 내적체계 사정: 생리신체적기능, 인지/지각 기능, 정서적기능, 행동적기능 등
- ③ Ct의 상호작용체계 사정: 클라이언트와 관련을 맺는 중요 체계에 대한 사정. 가족, 또래, 학교나 직업, 지역사회 등.
- ④ 환경체계의 사정: 긍정적, 부정적 사회지지체계, 개인과 사회적 지지체계와의 상호작용 등

2) 개인과 가족의 사정영역**1) 개인에 대한 사정**

생태체계(기능과 상호작용)	▪가족과 확대가족, 사회적 망(친구, 이웃 등), 공적 제도(직업, 교육, 의료 등), 개인적 서비스 제공자(의사, 미용사 등) 등
발달적 욕구와 필요 (문제형성)	▪미충족 욕구와 필요사정: Ct의 문제는 개인의 욕구와 환경의 자원이 부합되지 않는데서 오는 미충족 욕구와 필요를 내포함(문제= 미충족 욕구와 필요)
	▪욕구와 필요 사정시 발달단계를 고려한다. 예) 청소년기: 또래관계, 정체감 발견, 부모로부터의 독립 등의 욕구 노년기: 의료보호, 소득, 사회적 관계와 의미있는 활동
	▪자원은 있으나 이용못했다면 자원활용에 장애가 되는 요인을 탐색
생애전환시기와 관련된 스트레스	▪결혼, 출산, 이사, 별거, 빈둥지 시기, 은퇴, 사별 등등 생애 전환시기의 스트레스는 매우 높아서 일시적으로 개인 혹은 가족의 대처능력을 압도할 수 있음. ▪스트레스 대처와 적응에 환경(사회적 지지망 등)은 핵심적인 역할을 수행한다. → 생애전환기 스트레스 문제일 경우 사회적 지지망에 대한 사정을 포함해야 함.

2) 가족에 대한 사정

가족의 의사소통유형		▪효과적 의사소통: 일치형 ▪역기능적 의사소통: 비난형, 회유형(복종형), 지성화, 산만형
가족구조	가족체계	▪'경계(가족외부/ 가족내부)' ▪'하위체계(가족내부)'
	가족규범	▪가족규범: 무엇이 적절한 행동을 받아들이는가?를 구체화하는 규칙 ▪가족규범은 암묵적인 경우가 많다. ▪비효과적·비생산적 규범은 규명하여 변화 꾀 / 긍정적인 규칙은 개발·강화
	가족역할	▪가족역할: 가족의 기대와 규범에 의해 강화되는 개별적이고 규정된 행동패턴 ▪공식적 역할: 부모역할, 자녀역할 등 비공식적 역할: 문제아, 억눌린자, 말쑥꾼, 완벽주의자, 희생양 등 ▪가족역할이 가족에게 이익 or 불이익이 되게 작용하는지 평가되어야 함.
	가족체계 내에서의 권력 균형	▪power: 한 성원이 다른 가족성원의 행동을 변화시키는 능력. ▪권력은 구체화하기 어려운 모호한 개념, 가족은 다중적인 힘의 구조 가짐. ▪가족성원들이 가족내 권력배분이 적절하고 공정하다고 인식하는지 여부가 중요
	세대간의 양상	▪조부모 - 부모 - 자신세대의 각 세대의 행동 및 생활방식이 어떻게 영향을 미쳤는가? 알콜중독, 아동학대, 범죄 등의 역사가 있는가?

3) 사정시 정보를 수집하는 유용한 지침: 12가지 질문(브라운과 레빗, 1979)

- ✓ 누가 문제체계에 관여되어 있는가?
- ✓ 참여자들은 어떻게 관여하고 있는가?
- ✓ 클라이언트가 문제에 어떤 의미를 부여하는가?
- ✓ 어디서 문제행동이 일어나는가?
- ✓ 언제 문제행동이 일어나는가?
- ✓ 문제행동이 일어나는 빈도는 어느정도인가?
- ✓ 문제행동은 언제부터 있어왔는가?
문제와 관련하여 채워지지 않은 욕구는 무엇인가?
- ✓ 문제에 대한 클라이언트의 정서적 반응은 어떠한가?
- ✓ 클라이언트는 그동안 문제에 어떻게 대처해 왔으며, 문제를 해결하는 데에는 어떤 기술이 필요한가?
- ✓ 클라이언트는 어떤 장점과 기술을 가지고 있는가?
- ✓ 필요로 하는 외적자원은 무엇인가?

3. 문제형성(formulation of problem)

1) 문제형성이란?

- ▶ 수집한 정보들은 분석하여 사회복지사가 전문적인 시각에서 문제판단하는 과정
- 문제형성은 클라이언트가 호소하는 문제와 욕구 그리고 욕구충족을 방해하는 요인들을 고려하여 문제를 형성하고, 그것을 통해 목표설정과 개입계획을 세우는 것

2) 문제형성의 핵심

(1) “문제” ➡ “미충족 욕구와 필요”로 전환

- ▶ 욕구(needs): 인간이나 사회체계가 주어진 상황에서 합리적 기대에 맞게 기능하는데 반드시 필요한 것(기본적인 자원, 심리사회적 발달욕구, 인간관계상의 욕구, 적절한 역할수행의 욕구 등)
- ▶ 필요(wants): 행동을 유발하는 강력한 욕망으로 만족과 안녕을 증대시키기 위한 것(반드시 채워져야하는 것은 아님. 필요보다 욕구가 인간생존에 더 기초적임)
- ▶ 문제 = 미충족 욕구와 필요: 문제는 개인의 욕구와 환경의 자원이 부합되지 않는에서 오는 미충족 욕구(needs)와 필요(wants)를 내포함.
⇒ 문제가 욕구와 필요의 용어로 전환되면 클라이언트의 문제를 새로운 각도에서 볼 수 있게 된다. 또한 미충족 욕구와 필요 규명은 문제해결을 위해 어떤 자원을 연계 혹은 개발해야하는가의 지침이 됨.

(2) 욕구충족 방해요인 파악 ➡ 개입목표 모색

(3) 문제형성을 위한 두가지 핵심질문(존슨, 1989)

- ① 충족되지 못한 욕구가 구체적으로 무엇인가?: 문제를 미충족욕구와 필요로 전환하기.
 - ▶ 문제 = 미충족 욕구와 필요
- ② 어떤 요인들이 욕구충족을 방해하는가?: 욕구가 분명히 규명된 다음 단계의 질문.
 - ▶ 욕구가 분명히 규명되었다면, 그 욕구를 충족시키지 못하게 하는 요인이 무엇인지를 파악하여 문제형성을 하게 된다.

※ 문제형성(사정결과)의 예

★사례: 남편이 자신을 도외시하고 직장에만 몰두한다고 불만을 가지고 온 Ct

☑ 충족되지 못한 욕구가 구체적으로 무엇인가?: '불평(문제)'를 '욕구와 필요'로 전환시킴

•Ct가 제시한 문제: 남편 일중독

•Ct욕구: “남편으로부터 존중받고 싶고, 자신이 남편에게 소중한 사람으로 여겨지고 싶음”

☞ 남편의 일중독(문제) → 남편으로부터 존중받고 소중한 존재로 인정받고 싶음(욕구)

☑ 어떤 요인들이 욕구충족을 방해하는가? : 욕구충족 방해요인 탐색

•남편: 새로 회사를 옮김, 새로운 업무와 직장분위기에 적응하는 과정, 지나친 업무부담, 경기불황에 따른 파면위협 등으로 몹시 피곤한 상태

•부인: 이사한지 6개월밖에 되지 않아 친한 사람 없음. 살던 곳과 너무 멀어 왕래불편함
+ 내성적 성격, 친구가 적음. 결혼 2년인데 아이없어 남편이 결혼생활에 회의느낌까 불안한 상태

☞ 문제형성(사정결과)

▶새로운 환경에 적응 어려움: 남편은 직장에, 부인은 지역사회에 적응이 필요

▶대화능력 부족: 남편은 직장의 어려움을 부인에게 표현하지 못하고,
부인은 불안한 마음을 남편에게 표현하지 못하고 있음

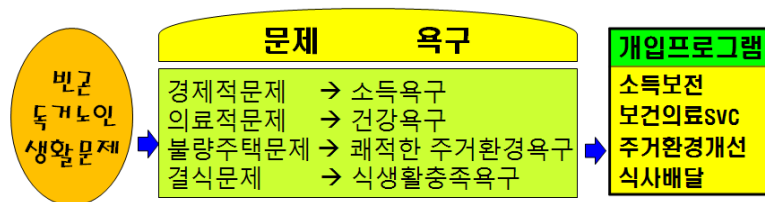
☞ **개입목표:** 새로운 환경(지역사회, 직장)에 적응하기, 부부대화기술향상

※사례요약: 남편이 자신을 도외시하고 직장에만 몰두한다고 불만을 가지고 온 Ct



•문제: 남편 일중독 → 욕구: 남편에게 사랑받고 싶다 → 개입계획: 부부대화기술향상 등

※ 참고: 프로그램 개발시 문제를 욕구와 개입계획으로 전환하는 과정의 예(황성철, 2005. 99p)



★ 사정 = 종합적 해석 + 문제해결계획수립 과정 → 사정이 정확할수록 개입효과가 큼 !!

☞ 사정작업이란 우선 조사를 통해 자료를 수집하여 이 자료에서 중요한 의미가 있는 항목을 택하여 이러한 항목에 대해 워커가 숙고해석하여 그 케이스에 의미를 내리는 것. 초기면접을 하면서 작업사정이 작성된다. 초기의 사정은 어디까지나 잠재적인 것이며, Ct에 대해 더 자세하게 알게 됨에 따라 사정을 더욱 보완정정해나가게 되는 것이다. 사정은 의료적 진단과는 달리 케이스의 진전에 따라 수시로 변경·조절될 수 있다.

2교시: 사정도구

1. 개인차원 사정도구

1) 생활력(life history) 도표(*도표에 가족이 포함됨으로 가족차원 사정도구로 보기도 함)

(1) 생활력도표란?

■ Ct의 생애동안 발생한 사건이나 문제의 발전과정을 사정하는 사정도구.→ Ct와 Ct 가족의 중요한 사건을 시계열적으로 나열한다. 다양한 시기의 자료를 조직화하여 도표로 표현함

(2) 생활력도표의 활용

■ 출생부터 개입시전까지 Ct 삶의 다양한 시기에 관련된 여러 특징들을 조사하여 다른 자료들과 종합함으로써 Ct의 현재를 이해하는데 도움이 됨./ 특정발달단계의 생활경험을 이해하는데 도움이 되며, 아동과 청소년대상의 활동에서 유용하게 사용됨

[생활력조사 도표 샘플]

연도	연령	가족	학교	건강	활동	문제
1990	90.3.25출생 (경기도00군)	母21/ 外祖母50/ 外祖父54		8개월 조산		인큐베이터 3주
1991	1			심한 아토피		
1992	2					
1993	3(수원시)	母 취업	어린이집	수두2일입원		분리불안 심함
1994	4		``	천식3일입원		
1995	5	外祖父 사망	``	폐렴4일입원		
1996	6	母 전근				외톨이임
1997	7	母 재혼으로 떠남	초1			학교싫어하고 자주아픔
1998	8		초2			학교에서 자주싸움
1999	9		초3			학업성적 떨어짐
2000	10(00시)	조모 병환	초4(성적부진)	복통자주호소		
2001	11	이모네와 합침	초5(전학)	천식재발	축구	조모와 자주 다툼
2002	12	모 재혼사실 알게됨	초6(무단결석)			흡연
2003	13		중1(성적부진)		금연학교	흡연, 음주

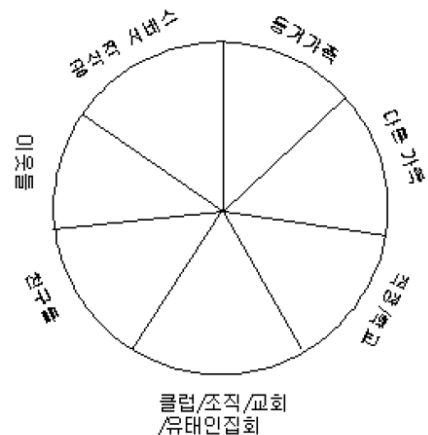
2) 사회적 관계망

(1) 사회적 관계망 지도

사회적 관계망을 그림으로 보여준다.

사회적 관계망 지도: 표 안에 이름을 적어 넣으면서 관계망을 검토

날짜 -----
응답자 -----
번호 -----



(2) 사회적 관계망 격자(도표)

- 개인의 사회지지체계의 사정, 가족의 사회적 지지체계의 사정에 사용됨.
- 사회적 관계망을 그림이나 표로 보여줌으로 Ct의 관계망을 전체적으로 볼수 있다.

[사회적 관계망 격자(도표)]

▶ 클라이언트 이름:

▶ 조사일자: 년 월 일

사회적 관계망에서 한 인물 (지지제공자)		생활영역	물질적지지	정서적 지지	친밀감	만나는 정도	알고지낸 기간
		가족원, 다른가족, 직장/학교, ...	1.거의없다 2.가끔 3.자주 ...	1.거의없다 2.가끔 3.자주 ...	1.가깝지않음 2.가까움 3.매우가까움 ...	1.1년에 서너번 2.한달에 한번 3.매주마다 ...	1.1년이하 2.1년~3년 3.3년이상 ...
통장							
교회목사님							
친구(김00)							
후배(박00)							
생태도	* 실제 사회복지실천 현장에서는 사회적 관계망 도표 아래에 추가로 생태도와 약도를 그릴 수 있게 하기도 함.				약도		

3) 심리학적 검사도구

(1) 투사법 검사(projective test)와 객관적 검사(objective test)

•투사법검사(projective test):

→ 애매모호한 자극

반응의 폭 다양, 자유스러운 반응



•객관적 검사(objective test):

→ 구체적, 명확한 자극

반응범위 제한됨



(2) 심리검사도구 Full battery



① 웨슬러 지능검사(K-WAIS; KEDI-WISC)

- ▶ 동작성 검사: 빠진곳 찾기, 차례 맞추기, 토막짜기, 모양맞추기, 바둑쓰기
- ▶ 언어성 검사: 기본지식문제, 숫자 외우기, 어휘문제, 산수문제, 이해문제, 공통성 문제



② 다면적 인성검사(MMPI)

③ 로샤 검사(Rorschach Test)

④ 주제통각검사(Thematic Apperception Test :TAT)

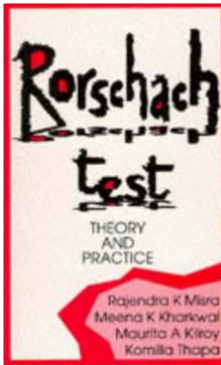
⑤ 인물화 검사(Draw-A-Person Test) 또는 HTP 검사

⑥ 지각 및 기억력검사(벤더-게슈탈트 검사 : BGT)

⑦ 문장완성검사 (SCT; Sentence Completion Test))



[로사검사]



[주제통각검사 TAT]



일련의 그림을 피검자에게 제시하면서 이 그림들에 대해 이야기해보도록 함. 이야기들이 피검자의 주요한 성격 측면을 나타내준다고 봄.(Murray, 1943)
→ 근거: 사람들은 모호한 상황을 그들의 과거 경험과 현재의 소망에 따라 해석하는 경향이 있음. 경험의 축적과 의식적, 무의식적 감정과 욕구와 일치되는 방향으로 이야기를 만드는 경향이 있음.

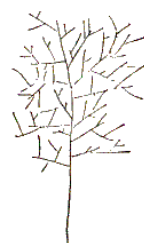
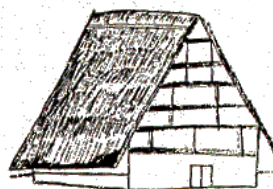
[HTP 그림검사]

HTP:

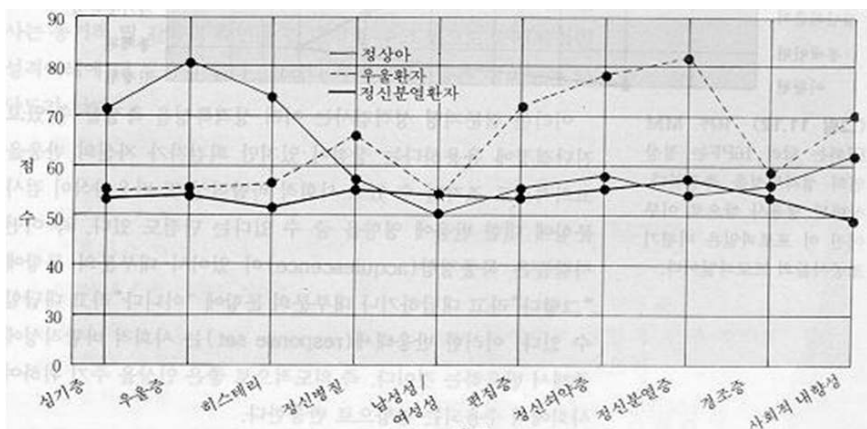
house

tree

person



[MMPI 검사; Minnesota Multiphasic Personality Inventory]



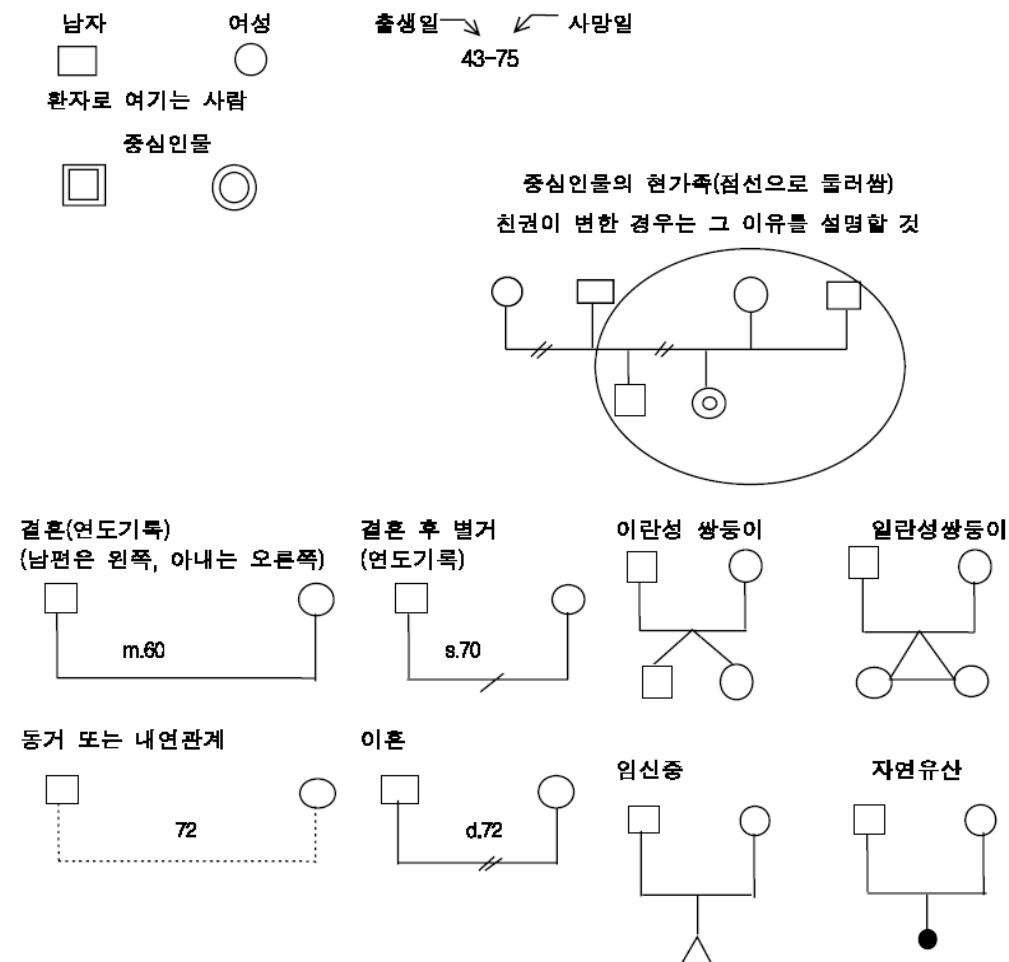
2. 가족차원 사정도구

1) 가계도(family genograms)

(1) 가계도의 개념

- 특정기간동안의 클라이언트 가족의 역사와 그 과정에서의 주된 사건을 한눈에 볼 수 있게 해주는 사정도구
- 가족계보를 중심으로 그 가족의 2-3세대 이상에 관한 정보를 보여줌. 사회복지사와 가족성원들이 세대간 맥락에서 정서, 행동상의 문제행동 패턴을 검토하는데 유용함
- 각 세대의 가족에 대한 중요한 정보를 얻을 수 있음
- 가족내 역동이나 여러세대에 걸쳐 발전된 가족역할, 유형, 관계 등을 알아볼 수 있음

(2) 가계도의 상징들

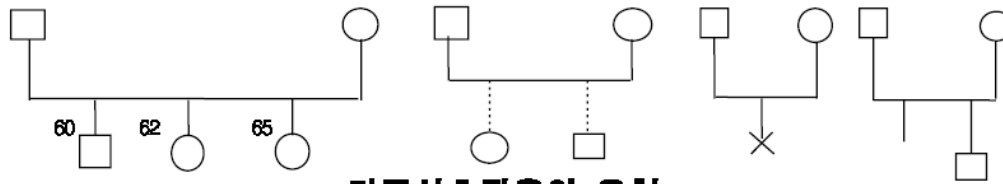


자녀 : 출생순위 순으로 왼쪽부터

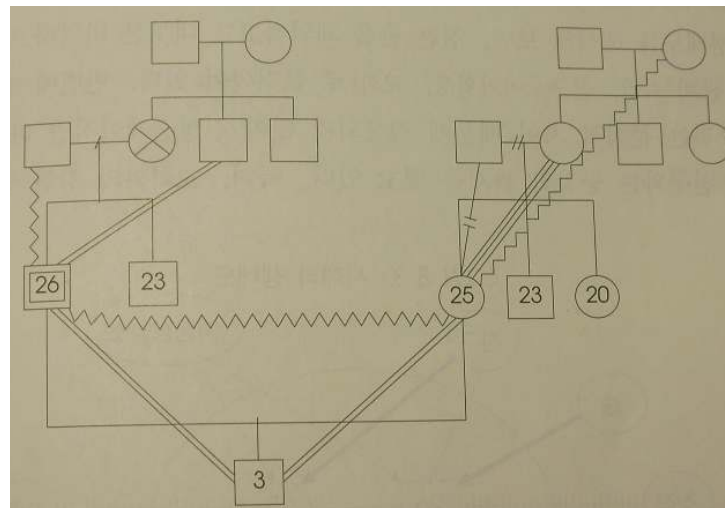
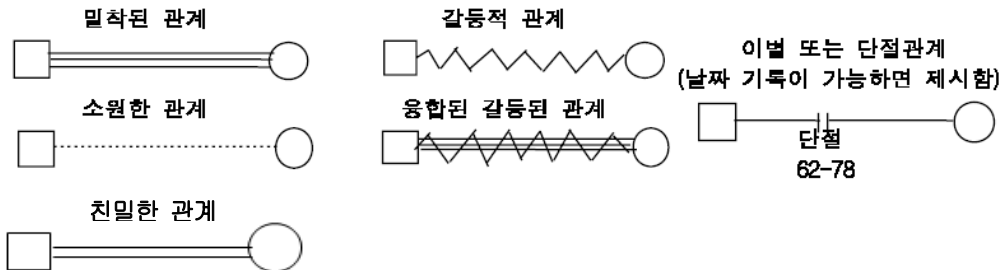
입양 혹은 위탁아동

인공유산

사산



가족상호작용의 유형



[가계도 샘플(부교재 193p)]

※가계도의 상징을 통해 위의 가계도를 해석해보세요.

- ① 중심인물(Ct)은 몇 살인가? 성별은 ? (26세, 남자)
- ② Ct의 부모님은 별거했다. (yes)
- ③ Ct의 어머니는 돌아가셨다. (yes)
- ④ 아버지와 어떤 관계인가? (갈등관계)
- ⑤ 큰외삼촌과는 어떤 관계인가? (친밀한 관계)
- ⑥ Ct의 부인은 몇 살인가? (25세)
- ⑦ Ct 부인의 부모님은 이혼했으며, Ct 부인은 현재 아버지와 단절된 관계다. (yes)
- ⑧ Ct 부인은 어머니와는 어떤 관계인가? (밀착된 관계)
- ⑨ Ct 부인은 할머니와는 어떤 관계인가? (갈등관계)
- ⑩ 이들 부부 모두 아들과는 어떤 관계인가? (친밀한 관계)

3) 가족조각 (family sculpting)

(1) 가족조각(family sculpting)이란?



- ▶ 어떤 위치, 의사소통과 관계유형 어떻게 지각하는지 보여줌.
- ▶ 진흙으로 작업하는 조각가처럼, 안무choreograph하는 family therapy의 한 기법.
- ▶ Ct나 가족체계가 중요한 가족사건을 행동화함
 - 자기 + 가족 구성원의 감정/행동 이해 可
 - 가족치료에서; 가족행동의 중요한 측면을 재연하여 완화시키도록 도움.
- ▶ 치료방법이자, 사정도구(가족을 사정할 수 있음)

(2) 가족조각(family sculpting) 방법



"좀 색다른 것을 해보려 합니다. 이제 말없이 가족을 조각하실 조각가를 한분 원합니다. 누가 누구와 가까이 있고, 누가 멀리 떨어져 있는지는 것도 방법이 되구요, 어떤 조각가는 아버지는 신문만 보고 있고, 또는 침대인대 어머니 무릎에 앉아있는 모습을 조각 하기도 하구요,,가족조각을 할 때 나머지 가족들은 조각가가 조각하는 대로 있어야 합니다. 진흙처럼요."



[청소년 Ct의 가족조각: 실제 사례]

☺ 스스로 생각해보는 시간

※ 위와 같은 가족조각을 한 Ct는 15세 청소년입니다. Ct에게 평소 가족모습을 조각해보라고 했을 때, 조각한 가족모습입니다. 위의 가족조각을 보고, 이 Ct 가족에 대해 어떤 느낌(생각)이 가장 먼저 떠오르셨나요?

※ 위의 가족의 역동(관계)에 대해 생각해보세요.

·아버지와 Ct의 관계는 ?

·어머니와 동생의 관계는 ?

·Ct가 느끼는 가족구성원에 대한 주요 감정은 ?

3. 집단차원 사정도구

1) 소시오그램(sociogram)

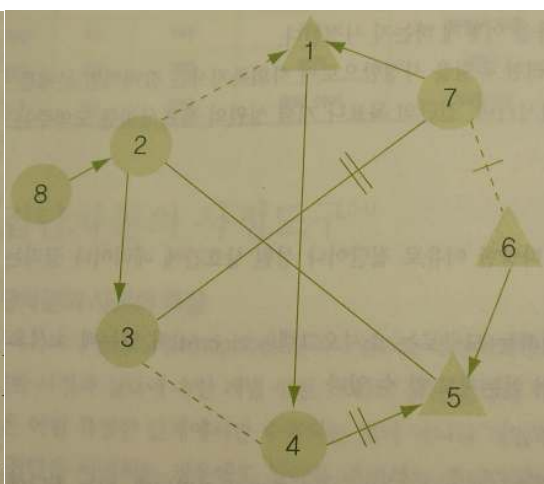
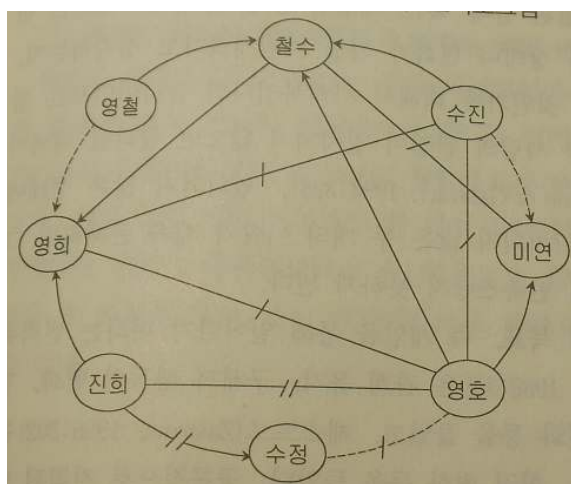
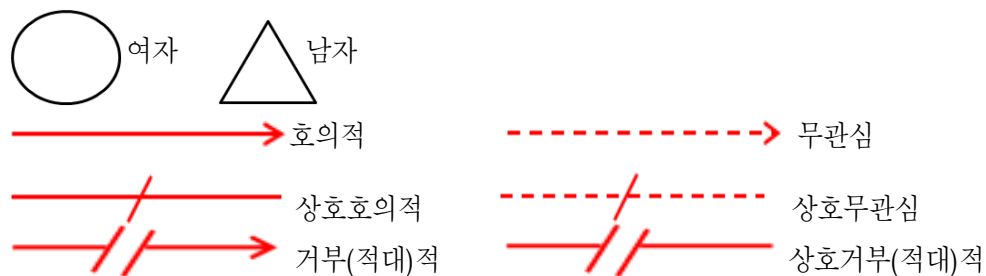
(1) 소시오그램이란?

- 모레노와 제닝스(1950)가 개발.
- 상징을 사용해서 집단내 성원간 상호작용을 표현한 그림이다.
- 집단성원간의 개인적 수용과 거부, 집단내의 대인관계를 평가하기 위한 사정도구
- 집단내 대인관계에서 끌리는 정도, 집단성원들간의 사회적 유대관계를 측정함
- 다양한 시점에서 작성된 집단의 소시오그램을 비교해보면, 집단성원들간의 안정성과 변화를 살펴볼 수 있다.

(2) 소시오그램을 통해 알 수 있는 정보

- : 선호도와 무관심, 배척정도와 유형을 파악할 수 있으며, 하위집단 형성여부 등
- ▶ 집단성원의 성별, 성원간의 친화력과 반감의 유형과 방향(일방인지 쌍방향인지)
 - ▶ 하위집단형성여부, 소외된 성원여부, 삼각관계 등
 - ▶ 결속의 강도(대체로 친밀한 성원끼리는 가깝게, 소원한 성원을 멀게 그림)

(3) 소시오그램 상징



[소시오그램 예(부교재1; 양옥경 저, 195p)]

*구성원을 성별없이 원(O)으로 표시하기도 함

[부교재2; 나눔의 집, 330p]

*적대적(상호거부적)은 사선 두 개의 사이가 끊어지게 표시되어야하는데, 이어져 있음(잘못그려짐)

3교시: 계획

1. 계획과정 이해

1) 계획과정이란?

- 계획과정은 사정단계와 개입단계의 다리역할을 함.
- 계획과정의 핵심 = 개입목표 설정하기 + 계약하기

접수 (관계형성)	자료수집과 사정	계획 1. 개입목표 설정 2. 계약	개입	평가와 종결
--------------	----------	---------------------------	----	--------

2) 계획과정의 7단계(커스트 애쉬먼과 헐, Kirst-Ashman & Hull)

단계		내용
1단계	Ct와 함께 작업하기	계획과정에서 Ct를 참여시킴으로서 동기화를 부여함
2단계	문제의 우선순위정함	사회복지사와 Ct는 어떤 문제에서부터 접근할지 우선순위를 정하고, 최우선적으로 해결할 문제에 합의하도록 함
3단계	문제를 욕구로 전환	문제를 욕구개념으로 전환하면 문제해결을 위해 무엇을 해야 하는지 구체화시킬수 있다.
4단계	개입수준평가 -전략의 선택	문제는 미시, 중범위, 거시 실천방법으로 접근될 수 있음. 문제해결전략수립시 Ct강점을 활용하고 각 전략에 대한 찬반 양론을 검토하여 효율적·효과적 전략을 선택함
5단계	목적설정	목적은 왜 개입하는지를 명료화시켜줌. 분명하게 진술된 목적은 개입의 성공여부를 평가할 수 있도록 한다.
6단계	목표구체화	목적을 성취하려면 이를 세분화하여 구체화된 목표를 설정하여야 한다. 목표의 구체화에는 누가 무엇을 언제 까지 수행할 것이며 이는 어떻게 측정될 것인지를 포함시키도록 한다.
7단계	Ct와 계약 공식화하기	계약은 사회복지사와 Ct간에 개입과정에 무엇이 일어날 지에 관한 합의사항이다. 목적, 목표, 개입기간, 역할 등이 포함됨

2. 표적문제: 목표설정의 전략

1) 표적문제란?

- 사정과정에서 드러난 복잡한 여러 가지 문제중에서 가장 중요하고 시급히 해결해야할 문제.
(클라이언트의 문제는 여러 가지 요소가 얹혀있는 복합적인 형태를 띠므로 여러 문제 중에서 가장 중요하고 시급히 해결해야할 문제를 선정해야한다.)

2) 표적문제 선정의 지침

- Ct가 중요하게 생각하고 시급히 해결되기를 원하며 문제상황을 대표하며 해결가능성이 비교적 뚜렷한 문제로 선정한다.
- 2~3가지 정도 선정함

- Ct와 사회복지사 간의 협의가 중요: 양자 모두 문제라고 여기며 해결하기를 바라는 합의된 문제를 표적문제로 선정한다.

3. 목표 설정

1) 목표란?

- 목표는 문제가 해결된 상태, 혹은 개입을 통해 일어나기 바라는 변화를 의미.



- ▶ 목적: ■ 해결책을 제시하는 방향, 목표보다 광범위하고 추상적 개념.
- ▶ 목표: ■ 사회복지사와 Ct의 노력이 궁극적으로 향하고 있는 바람직한 결말.
 - 문제가 해결된 상태, 개입을 통해 일어나기를 바라는 변화.
 - 목적을 세분화한 것으로 단기적이며 구체적임

2) 목표설정의 중요성

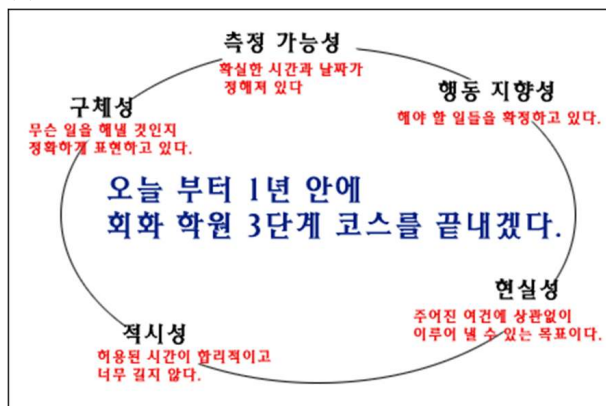
- 개입방향을 명확히 제시해준다.
- 평가할 수 있는 근거가 된다.
- 목표설정에 Ct가 참여함으로 변화의 의지가 커지며, 원조과정에 효과적으로 참여하게 된다.

3) 목표의 설정 지침

(1) 웹위스와 라슨의 목표설정 지침 7가지

- ① 목표는 클라이언트가 원하는 결과와 관련이 있어야 한다.
- ② 목표는 명시적이며 측정 가능한 형태로 진술되어야 한다.
- ③ 목표는 달성 가능한 것이어야 한다.
- ④ 목표는 사회복지사의 지식과 기술에 상응하는 것이어야 한다.
- ⑤ 목표는 상징을 강조하는 긍정적 형태여야 한다.
- ⑥ 사회복지사는 자신의 가치나 권리에 맞지 않는 목표에는 동의하지 말아야 한다.
- ⑦ 목표는 기관의 기능과 일치하여야 한다.

(2) SMART한 개입목표 설정



- ① 구체성 (Specific)
- ② 측정가능성 (Measurable)
- ③ 성취가능성 (Achievable 또는 행동지향성)
- ④ 현실성 (Realistic 또는 결과지향성 Result-oriented)
- ⑤ 적시성 (Time-bounded 또는 시기적절성 Timely)

<출처: 성공하는 시간관리와 인생관리를 위한 10가지 자연법칙 132~133p>

(3) 개입목표중 우선순위를 정하는 기준

▶ 목표들 중 우선순위를 정하는 것은 개입 시 목표의 중요성을 상기시키고 어느 것이 더 시급한 것인지를 인식하여 정확한 개입방향을 설정하기 위한 것이다.



- ① 클라이언트에게 가장 시급한 문제
- ② 단기간에 달성할 수 있어 성취감을 느낄 수 있는 것
- ③ 클라이언트에게 다른 목표에 도전할 수 있는 동기를 부여하는 것
- ④ 사회복지사의 능력과 기관의 기능상 무리없이 달성할 수 있는 것

4. 계약

1) 계약이란?



▶ 목표설정과 그것을 달성하기 위한 전략, 역할, 개입, 평가방법 등을 구체적인 활동용어로 기술한 계획한 따라 사회복지사와 클라이언트가 서로 동의하는 것을 계약이라고 한다.

(※ 계약은 계획된 변화과정에서 계획단계의 결정체라고 할 수 있다. 계약은 소비자입장에 있는 클라이언트의 권리를 보장해줄 뿐 아니라 서비스의 효과를 향상시키는데도 기여함. 계약의 핵심은 사회복지사와 Ct가 동의하였다는 사실이다. 동의한 내용을 집약적으로 나타내주는 것이 계약이다.)

2) 사회복지 계약의 특징 및 필요성

- 사회복지실천에서의 계약은 융통적이다. 새로운 중요한 정보가 밝혀진다면 상호동의하에 계약을 변경해야 한다.
- 계약은 구조와 구체성, 참여감을 제시함으로써, 과업을 수행하려는 Ct 동기를 배양 및 강화시킴
- Ct가 자신의 활동을 통해서 합의된 목적과 목표에 도달하는 것은 '자아존중감 향상', 상황에 영향을 미칠 수 있다는 '자신감'을 갖게 함

3) 계약의 내용



▶ 계약서의 형식은 기관의 목적, 클라이언트의 욕구, 계약의 목적에 따라 다르지만, 계약의 목표를 명료화해야 함. 즉 책임을 명확히 기재하고 완수일자, 목적이 측정 가능하도록 하며 성취여부에 의문이 제기되지 않도록 해야 함.

(1) 계약에 포함될 내용

- ① 목적
- ② 참여자의 역할
- ③ 개입 혹은 기법
- ④ 시간적 조건과 세션의 빈도 및 길이

- ⑤모니터링 과정의 수단
- ⑥계약 재타협 조건
- ⑦시작날짜, 세션의 변경 및 취소요청, 비용 등

(2) 계약의 주요핵심내용

① 사회복지사와 클라이언트의 역할의 명료화



- Ct의 비현실적 기대와 다급한 심정을 안정하고 감정이입하며,
- 돕고자 하는 의도를 전달하고,
- 왜 Ct의 비현실적 기대가 근본적인 문제해결에 도움이 되지 않는지를 설명하고,
- 원조과정을 명료화할 뿐 아니라 Ct는 문제해결과정의 파트너로서 적극 참여할 책임이 있다는 사실을 확실히 하여야 함.

② 개입기법

- 계약과정에서 목적을 달성하는데 활용될 개입기법을 구체화하는 작업이 포함됨.
- 개입기법을 클라이언트가 이해하도록 설명하고 의논하고 동의를 얻는 것이 중요.

③ 시간적 조건

- 계약에는 개입기간, 세션의 빈도와 시간 등이 포함됨.

4) 계약의 형식

- 서면계약과 구두계약

구분	서면계약	구두계약
특징	■ 가장 공식적인 형태의 계약 ■ 사회복지사, Ct, 그 외 관련있는 사람들이 동의한 사실을 서면으로 작성, 서명함 ■ 개입목표, 누가, 무엇을 언제 할것인지 명시	■ 서면계약과 근본적으로 같지만, 구두로 계약한다는 차이점 ■ 목표의 우선순위는 사회복지사가 개인적으로 기록하는 것이 좋다
장점	■ Ct는 서면계약으로 의지를 더 강화함. ■ 필요시 언제든지 계약내용 검토가능.	■ 서면계약과 비교할 때 신속하고 쉽다 ■ 서명을 거부하거나 저항감 및 불신감 가진 Ct에게 유용함
단점	■ 서면계약의 준비는 많은 시간이 소요됨	■ 서면계약과 같은 결정적 힘은 없음 ■ 합의한 내용의 자세한 부분을 잊을 수 있음