

사회복지 실천기술의 이해



제10장 해결중심모델

해결중심모델이란?



- 클라이언트에게 이미 존재하고 있는 **과거의 성공경험**은 내담자의 문제를 해결하기 위한 중요한 자원
- 문제행동의 중지, 변화보다 클라이언트가 가지고 있는 **성공적인 행동패턴**을 반복
- 문제 진단, 처방보다는 내담자의 **장점, 강점, 건강한 특성** - 클라이언트의 자원을 발견하여 문제해결의 방안을 찾아줌

1. 기본개념-기본원리



1) 병리적인 것 대신 **건강한 것**에 대한 초점을 둔다 -문제
보단 성공하였던 경험에 초점을 둠

2) 클라이언트가 지니고 있는 **장점, 강점, 건강한 특성들**
을 최대한 찾아내어 실천에 활용한다.

-클라이언트를 수용하고, 클라이언트가 지닌 긍정적인 자원을 활용

3) 변화는 **불가피**하다

-자연스럽게 일어나는 변화는 단지 확인하고, 그 변화를 해결책으
로 활용

1. 기본개념-기본원리



4) 작은 변화가 큰 변화로 이끈다

-클라이언트 자신이 할 수 있는 한도 내에서 작은 문제를 해결한 성공경험을 기억한다면 다른 문제의 해결을 시도 할 수 있음

5) 클라이언트의 자율적인 협력을 중요시한다

-사회복지사와 클라이언트가 함께 해결방안을 발견하고 구축함

6) 현재와 미래를 지향한다

-과거에 대한 정보는 클라이언트가 현재 살아가는 방법을 반영하여 주는 것에 불과함

1. 기본개념-기본원리



7) 탈이론적, 비규범적인 입장을 취하며 내담자가 결정한 관점을 존중한다

-클라이언트가 표현하는 모든 것을 수용, 클라이언트의 관점 그대로 수용, 개별성을 최대한 존중

8) 해결중심모델은 다음의 철학을 중요시한다

- 클라이언트가 문제 삼지 않거나, 기능을 하고 있으면 고치지 말 것
- 일단 무엇이 효과가 있는지를 알게 되면 그것을 더 많이 실천하게 할 것
- 하고 있는 그 어느 것도 효과가 없으면 다른 방법을 시도할 것

1. 기본개념-클라이언트의 유형과 관계

1) 고객형 클라이언트와의 관계

- 자신의 문제를 객관적으로 인지하고 있으며, 문제해결을 위한 동기가 강하고, 진심으로 도움을 요청하는 고객형 클라이언트
- 사회복지사와는 **긍정적이고 협력적인** 관계를 쉽게 형성할 수 있음
- 가장 이상적인 유형
- 비율이 낮음



1. 기본개념-클라이언트의 유형과 관계

2) 불평형 클라이언트와의 관계

- 자신의 문제를 인식하고 있으나, 사회복지사에게 불평, 불만을 토로함으로써 해답을 얻기를 원하는 수동형인 클라이언트
- 자신의 변화보다는 다른 요인이나 다른 사람의 변화를 통해서만 자신의 문제를 해결할 수 있다고 믿음
- 문제해결에 대한 욕구는 크지만 동기 수준은 낮아서 행동으로 옮기는 경우는 드뭄



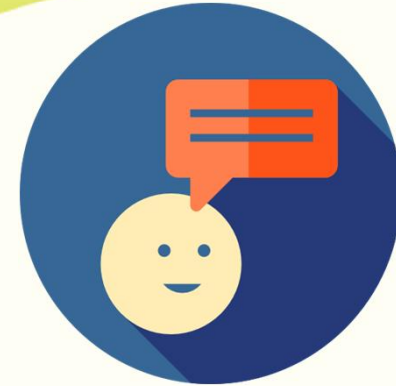
1. 기본개념-클라이언트의 유형과 관계

3) 방문형 클라이언트와의 관계

- 자신의 고민과 갈등, 문제만 있고, 변화와 해결에 대한 동기는 낮은 클라이언트
- 주로 타의에 의해서 사회복지사를 찾아오는 비자발적인 클라이언트
- 비협조적인 태도 , 다른유형으로 발전하도록 도움



2. 실천목표



1) 클라이언트에게 중요한 것을 목표로 한다.

목표는 클라이언트에게 중요한 것이어야 하며, 직접 관찰 가능한 것이어야 함

2) 목표는 작은 것이어야 한다.

성취 가능한 작은 목표로 성공할 수 있는 가능성을 높일 때 클라이언트는 성공과 희망을 느낌

2. 실천목표



3) 목표는 구체적이고 명확하며 행동적인 것으로 설정한다.

목표의 진행 상태와 다음의 목표의 변화과정을 쉽게 예측할 수 있음

4) 클라이언트에게 없는 것보다는 있는 것에 관심을 둔다.
할 수 있는 것에 관심을 두고 실생활 속에서 그러한 행동들을 찾아
내어 목표를 설정

2. 실천목표

5) 목표달성을 종결이 아닌 시작으로 간주한다.

결과보다는 변화를 위한 행동으로 시작하는 것 그 자체에 많은 의미를 부여하면 성취할 가능성이 높음

6) 클라이언트의 생활에서 성취 가능한 것을 목표로 설정

클라이언트는 자신의 목표를 이루기 위한 가장 중요한 자원으로, 사회복지사는 달성 가능한 목표를 설정하도록 조정하여야 함

7) 클라이언트는 변화를 위해 노력하는 것이 힘든 일이라고 인식하는 것이다.

달성 가능한 작은 목표를 설정하고 달성했을 때, 클라이언트는 자신에 대한 가치와 존엄성의 감정을 높게 느낄 수 있음

2. 실천 과정



(1) 해결방안 모색의 시작단계

- 클라이언트와 **Rapport** 형성
- 클라이언트와 **긍정적인 관계유형**으로 발전
- 문제분석보다는 더 나은 상태 모색

(2) 해결중심적인 목표를 설정하는 단계

- 클라이언트가 **분명한 목표**를 갖도록 도움

2. 실천 과정



3) 해결방안을 찾는 실천단계

- 명확하고 간결한 **질문기법**을 통해 해결방안 찾기
- 질문기법은 클라이언트가 문제를 보는 관점에 영향을 주고, 자신의 잠재능력과 자원을 활용할 수 있게 함

4) 변화의 평가단계

- 실천효과의 평가, 확인, 유지, 강화 및 실천효과의 감소와 약화 등을 지속적으로 다룸

3. 실천기법-해결지향적 질문



1) 첫 만남 이전의 변화에 관한 질문

- 내담자가 사회복지사의 도움 이전에 이미 보여준 해결 능력을 인정, 칭찬, 강화, 확대하도록 격려하는 것

2) 예외질문

- 어려움이 발생할 것으로 예상했지만 실제 어려움이 발생하지 않은 상황에 대해 물을 우연히 성공했던 과거의 경험과 강점을 클라이언트가 스스로 찾아낼 수 있도록 돕는 질문

3. 실천기법-해결지향적 질문



3) 기적질문

- 문제 자체를 감소하거나 제거하지 않고, 문제와 떨어져서 해결책을 상상하게 하는 질문기법
- 작고 구체적이며, 행동으로 옮기 쉬운 질문

4) 척도질문

- 클라이언트의 과거 및 현재 상태와 변화의 정도, 느낌 인식하고 있는 것 등을 좀 더 명확하고 구체적인 숫자로 표현하는 질문기법

3. 실천기법-해결지향적 질문



5) 대처질문

- 위기에 관련된 문제나 만성적인 어려움에 처해 있는 클라이언트에게 그 당시의 **대처행동**에 관한 질문기법
- 클라이언트가 성공적으로 대처한 상황을 발견하여 강조함으로써 클라이언트가 자신의 자원과 강점을 인식하도록 함

6) 관계성 질문

- 클라이언트와 중요한 관계에 있는 사람들의 행동이나 생각, 반응 등에 대한 질문기법
- 클라이언트가 타인의 입장에서 문제를 객관적으로 판단할 수 있음

3. 실천기법-해결지향적 질문



7) 악몽질문

- 다른 유형의 질문기법들이 효과가 없을 때, 사용할 수 있는 **문제 중심적인 질문**

8) 간접적 칭찬: ‘어떻게 그렇게 할 수 있었습니까?’

클라이언트의 긍정적인 면과 강점을 지지하는 질문

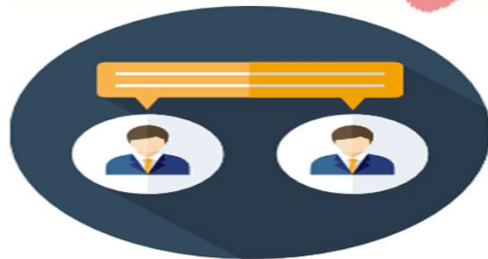
클라이언트가 스스로 자신의 강점과 자원을 발견 하여
직접적인 칭찬보다 큰 효과를 보임

9) ‘그 외에 또 어떤 것이 있습니까?’

예외를 더 많이 발견하고, 클라이언트의 강점, 자원, 성공적인
경험 등을 더 찾아내려는 질문기법

3. 실천기법 - 피드백 제공

- 클라이언트의 강점, 긍정적인 변화를 위한 노력과 구체적인 행동 등에 대해서 긍정적인 피드백을 제공
- 고객형 클라이언트 - **행동**과제
- 불평형 클라이언트 - **관찰**과제, **생각**과제
- 방문형 클라이언트 - 과제 보단 어려운 문제 상황에서 도 도움을 받기 위해 참여한 것에 **칭찬**과 **지지**



The image features a stylized logo consisting of the letters 'S', 'T', and 'U' in a grey, sans-serif font. The letter 'T' is replaced by a thick, red, hand-painted brushstroke. The words 'THANK YOU' are written in a green, serif font across the middle of the 'T'. The background is a light yellow gradient with green geometric shapes in the corners and a vertical line of yellow dots on the right side.

STU
THANK YOU