



사회복지실천기술론

좌 현 숙

위기개입모델

사회복지실천기술론 목차



1 사회복지실천의 전문적 기반



2 사회복지실천의 현장



3 **실천모델과 기술(6) 위기개입모델**



4 개인 대상 사회복지실천



5 가족 대상 사회복지실천

위기개입모델

- ▶ 위기상황에 **즉각**적으로 개입하여 **단기** 전문원조를 제공하는 모델
- ▶ 위기에 처한 클라이언트가 자신의 심리적 능력과 사회적 자원을 동원할 수 있도록 원조하고, 스트레스 사건의 영향을 최소화하는 개입 모델



이론적 배경

위기의 정의 및 특징

▶ 위기의 정의

- 위협적 혹은 외상적 위험 사건을 경험함으로써 취약해지면서 여태까지의 대처전략으로는 스트레스나 외상을 대처하거나 경감할 수 없는 불균형의 상태가 되는 것

▶ 특징

- 사건 자체보다는 사건에 대한 개인의 주관적 현실에 기초함
- 같은 상황에서도 어떤 사람은 위기를 느끼는 반면, 다른 사람은 위기를 느끼지 않기도 함

위기의 분류

▶ 재해(=환경적 위기)

- 수재, 화재, 지진, 여객기 추락사고, 건물붕괴, 다리 붕괴 등의 자연 재해 혹은 인간에 의한 재해

▶ 발달적 위기/변천적 위기

- 청소년의 정체성 위기, 중년의 위기, 노년의 위기 등 **개인**의 **생애주기**에 따른 위기와 **가족의 생애주기**에 따른 위기
- 이혼, 재혼, 이민 등으로 인한 **변화에 따른** 위기

▶ 상황적 위기

- 누구에게 언제라도 일어날 수 있는 신체적 질병, 강간, 자살 등

위기 이론의 가정 : 위기의 구성요소 ★



위기 이론의 가정 1:

위험사건

- 위기는 '위험사건'에 의해 시작됨
- 위험사건
 - 외부적인 스트레스 사건/ 내부적인 압력/재앙사건/ 연속적 사건 등
 - 갑작스런 배우자의 죽음, 교통사고로 인한 장애, 해고, 이혼, 강간, 이민
 - 직장상사와 갈등있는 여성이 남편의 질환, 시집과의 갈등, 자녀의 성적 부진 등 위험사건을 연속적으로 경험하면 위기에 빠질 수 있음

위기 이론의 가정 2 : 취약상태

- ▶ 위험사건으로 균형을 잃으면 취약상태가 됨
- ▶ 취약상태에서는 이전의 평형 상태를 회복하기 위해 평소 사용하던 문제해결 기제를 시도
 - 이에 성공하지 못하면 새로운 방법 시도

위기 이론의 가정 3 : 촉발요인

▶ 촉발요인

- 긴장과 불안으로 최고봉으로 올려놓음으로써 취약상태를 불균형 상태로 만드는 요인

예: 최근 이혼한 여성이 운전중 사고를 당하고 가까스로 유지하여 오던 평형상태가 깨지면서 실제 위기를 맞음

위기 이론의 가정 4 : 위기에 대한 인식차이

- ▶ 위기 상황이 진행되면서 일부 사람은 '위협으로 인식
- ▶ 다른 사람들은 능력에 대한 상실로 인식
- ▶ 다른 사람은 '도전으로 인식

위기 이론의 가정 5 : 정서적 반응의 차이

- ▶ 위기 상황을 주관적으로 어떻게 인식하고 해석하는지에 따라 이에 대한 정서적 반응은 달라짐
- ▶ 위협: 높은 수준의 불안 경험
- ▶ 상실: 우울, 결핍감, 애도
- ▶ 도전: 어느 정도의 불안을 경험하지만 희망과 기대

위기 이론의 가정 6 : 과거 갈등의 재현

- ▶ 위기 상황은 과거의 해결되지 않았거나 부분적으로 해결된 갈등을 재활성함으로써 현재의 대처능력을 저하시키기도 함

위기 이론의 가정 7 : 예측가능한 반응

- ▶ 위기는 다양한 상황을 포함하지만 특정 위기 상황은 예측할 수 있는 단계를 거치며 각 단계에서 사람들은 예측할 수 있는 정서적 반응과 행동을 드러냄
- ▶ 따라서 특정 단계에 고정되거나 단계를 생략한다는 것은 위기를 해결하기 위해 어떤 부분에 초점을 맞추어야 하는지에 대한 단서를 제공함

위기 이론의 가정 8 : 위기의 시간 제한성

- ▶ 위기는 오랜 기간 지속되는 것이 아니라 시간제한적
- ▶ 일반적으로 4주-6주동인 지속됨
- ▶ 위기개입은 실제 위기기간을 넘지 않는 4주-6주이내에 이루어짐

위기 이론의 가정 9 : 위기개입의 효율성

- ▶ 위기상황에서 사람들은 현재 자신의 대처기제가 적절하지 못하다는 것을 경험하고 외부의 영향과 원조에 쉽게 반응함
- ▶ 따라서 외부 원조에 개방적인 위기상황에서 사회복지사는 적은 원조로 큰 효과를 가져올 수 있음

위기의 구성요소 10: 재통합

- ▶ 일어난 문제에 대해 인지적으로 이해하게 되고, 위기관련 감정을 방출하고 변화를 수용하여 새로운 대처행동 유형 개발
- ▶ 위기상황을 극복함으로써 숙달감, 자기존중감 증진경험
- ▶ 그러나, 위기상황에서 부적절하고 부적응적 행동유형을 학습하면(예: 음주습관형성, ‘아무것도 소용없다’는 학습된 무기력감) 위기상황이전보다 전반적 기능이 나빠짐

위기의 구성요소 ★



위기개입의 목표

반드시
달성

1. 위기로 인한 증상제거
2. 위기 이전의 기능수준으로 회복
3. 불균형 상태로 만든 촉발 사건에 대한 이해
4. 클라이언트나 가족이 사용하거나 지역사회자원에서 이용할 수 있는 치료 기제 규명

상황이나
기회 클라
이언트의
성격 등이
허락하는
경우 달성

5. 현재의 스트레스를 과거의 생애 경험, 갈등과 연결
6. 새로운 인식, 사고, 정서 양식을 개발하고 위기 상황 이후에도 사용할 수 있는 새로운 적응적 대처 기제 개발

위기개입 과정: 초기(p.116)

1 위기 상황에 즉각적으로 초점을 맞추기

- ▶ 클라이언트가 찾아오게 된 사건(=촉발요인)에 초점을 두고 범위, 관련인물, 결과, 영향 등 탐색
 - ..에 대해 이야기 좀 해주시겠어요? ...
 - 어떻게 된 것인지 얘기를 해보시겠어요?
- ▶ 사건에 대한 주관적 반응 이끌어냄
 - 현재 상황에 대한 정서적 반응(울음, 분노, 비난)표현케 함
- ▶ 감정 누그러짐에 따라 위험사건과 악화시점 탐색
- ▶ 취약상태의 성격과 지속기간 확인
 - 사정시작: 클라이언트의 불안수준, 정서반응의 정도, 감정과 현실인식의 적절성, 사고와 감정 수준 등
- ▶ 실제 위기에 대한 사정
 - 행동, 생리적 능력, 기능수준, 이전 문제해결 유형 등

위기개입 과정: 초기

2. 현재 클라이언트의 곤경에 대해 평가하기

- ▶ 클라이언트가 상황을 어떻게 이해하는지, 가장 중요한 문제는 무엇으로 보는지, 가장 먼저 하고 싶은 것은 무엇인지 묻기
- 클라이언트와 함께 하나의 표적 문제를 설정

3. 앞으로의 활동에 대해 계약하기

- ▶ 구체적 목표와 과제에 대해 계약하기

위기개입 과정: 중기(6: 1-4)

1. 위험 사건 이후의 자료를 조직화

- ▶ 무슨 일이 일어났고 현재 진행중인지에 대해 탐색
- ▶ 클라이언트의 주요 주제(상실감, 자존감 손상) 등에 대해 탐색. 필요한 경우 과거에 대해서도 탐색

2. 행동변화초래

- ▶ 목표와 목표를 달성하기 위한 과제에 대해 작업함으로써 행동변화초래
- ▶ 클라이언트가 자율성을 회복함에 따라 사회복지사는 소극적 역할로 전환. 클라이언트의 일상생활에서 활용할 수 있는 자원과 지지체계를 찾아내어 클라이언트가 활용할 수 있도록 지원

위기개입 과정: 종결기

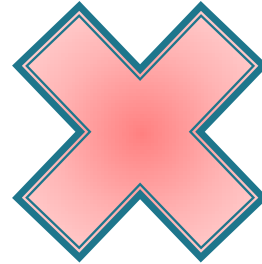
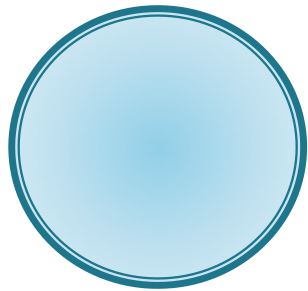
- ▶ 마지막 한 두 회기
- ▶ 성취한 과제, 목표, 변화와 성취하지 못한 것들에 대해 점검
- ▶ 클라이언트의 활동 계획에 대해 논의
 - 현재 상태와 장래에 대한 클라이언트의 계획에 대해 논의
- ▶ 클라이언트가 사회복지사에게 의존하지 않도록 격려함과 동시에 필요한 경우 언제든지 사회복지사를 찾아올 수 있도록 함

자살에 대한 위기개입



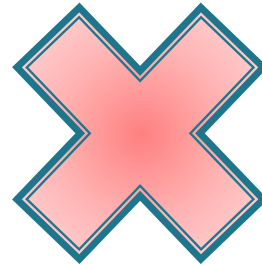
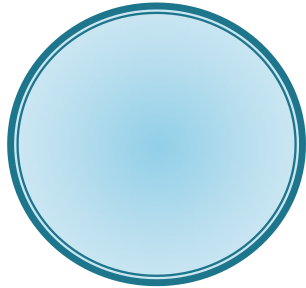
자살에 대한 진실 혹은 거짓...

- ▶ 대부분의 자살은 하나의 갑작스런 외상적 사건에 의해 일어난다



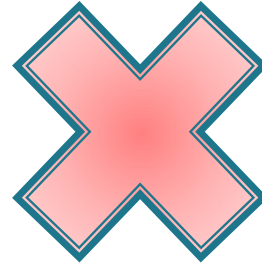
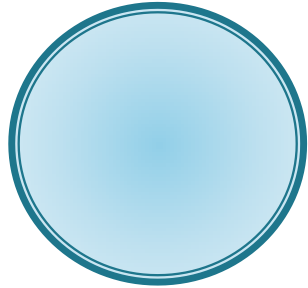
- ▶ 일반적으로 자살에 기여하는 사건이나 감정은 오랜 기간에 걸쳐 일어난다

대부분의 자살은 사전 경고 없이 일어난다



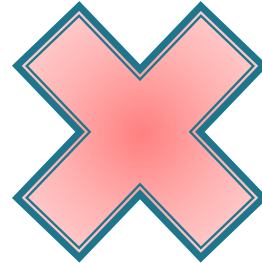
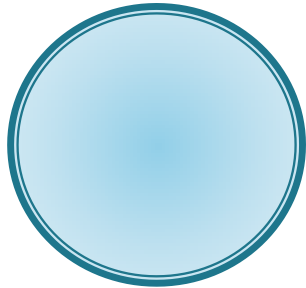
- ▶ 자살의 위험이 있는 사람들은 자살로 이끄는 사건에 대한 반응과 감정에 대해 경고 신호를 보낸다.
- ▶ 언어적 신호
 - ▶ 내가 없으면 모든 사람들이 행복할 것이다
 - ▶ 내 모든 문제는 곧 끝날 것이다.
- ▶ 신체적 신호: 외모에 대한 무관심, 식욕부진, 수면장애
- ▶ 행동적 단서: 소유품나눠 줌, 직장 결근, 결석, 자해

자살의 위험이 있는 사람과 자살에 대해 이야기해서는 안된다.



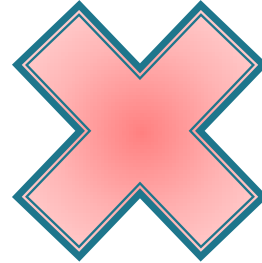
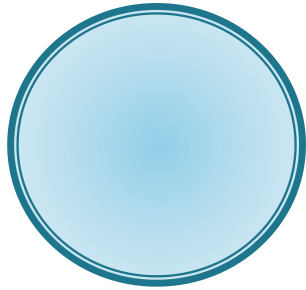
- ▶ 자살에 대해 이야기함으로써 자살의 위험은 증가하는 것이 아니며, 오히려 감소함
- ▶ 자살 가능성을 규명하기 위한 가장 좋은 방법은 자살에 대해 직접 묻는 것
- ▶ 자살에 대해 생각하고 있는 사람과 이에 대해 개방적으로 이야기하고 솔직한 관심을 보이면 자살의 즉각적 위험을 예방할 수 있음
- ▶ 공감해 줄 수 있는 사람과 자살에 대해 대화하는 것은 클라이언트에게 안도감을 줌

자살에 대해 이야기하는 사람은 자살하지 않을 것이다



- ▶ 자살을 시도하는 대부분의 사람들은 이를 행동으로 옮기기 전에 자신의 의지에 대해 직·간접적으로 이야기함
- ▶ 다른 사람들이 이를 심각하게 받아들이지 않는다면, 이는 자살을 촉발하는 요인이 될 수도 있음

치명적 결과를 가져오지 않는 자살시도는 주의를 끌기 위한 행동이므로 도움을 제공할 필요가 없다



- ▶ 치명적이지 않는 자살시도는 절박하게 도움을 요청하는 행동일 수 있다.
- ▶ 도움을 제공하지 않는다면 자살의 위험은 더욱 증가

치명적 결과를 가져오지 않는 자살시도는 주의를 끌기 위한 행동이므로 도움을 제공할 필요가 없다

자살하는 사람은 정말 죽기를 원한다

이전에 자살을 시도한 사람은 다시는 자살하지 않은 것이다

자살하는 사람들은 문제를 해결하기 위한 쉬운 방법을 선택한 것이며 따라서 도움받을 자격이 없다

자살을 예측할 수 있는 변인

현재

자살계획

- 자살에 대한 실제 계획을 가지고 있을수록, 자살 계획이 구체적일수록 자살 위험 증가
- 사회복지사는 클라이언트가 어떤 방법을 계획하고 있는지, 이에 대해 어떤 준비를 하고 있는지, 언제 시행하려고 하는지 직접 물어보아야 함

이전

자살행동

- 자살시도를 여러 번 한 사람일수록 다시 자살시도가능성 높음
- 가족중 자살경험 있는 사람의 자살위험 증가

자원

- 자아존중감, 자신감, 현실적인 기대, 희망, 대처기술, 문제해결 기술, 정신적 건강, 종교적 믿음 등 **내부 자원**이 감소하거나 기능을 수행하지 못하면 자살 위험 증가
- **외부자원**: 관심을 가지고 돕기를 원하는 가족과 친구, 재정적 안정, 만족스러운 직업, 종교기관의 지원 등. 외부자원은 절망감과 무기력감을 감소시킴으로써 자살의 위험을 줄임

자살 위험에 대한 평가

» 교과서 124페이지

자살에 대한 개입



자살에 대한 개입

▶ 자살 개입의 목표

- 자살의 발생을 예방하는 것
- 따라서 자살생각이나 행동을 유발하는 **오래된 문제나 생활 유형을 해결하기 보다는 자살의 즉각적 위험을 줄이고** 클라이언트가 지지 자원을 활용할 수 있을 때 까지 개입

자살에 대한 개입 1: 탐색단계

- ▶ 클라이언트의 상황에 대해 탐색
- ▶ 위기사건 자체보다는 위기사건에 부여하는 클라이언트의 감정이나 의미에 대해 탐색
- ▶ 자살생각이 있는지 규명하기 위해 자살에 대한 생각을 직접적으로 물어봄
 - “자살을 생각하고 있습니까?”

자살에 대한 개입 2; 이해단계

- ▶ 자살이유를 클라이언트의 시각에서 이해, 자원과 강점에 대해 질문, **자살 위험의 정도 평가**
 - 클라이언트는 자신의 문제와 자살에 대한 생각을 이야기하고 감정을 환기함으로써 자살에 대한 몰두에서 벗어날 수 있음
- ▶ 자살시도하는 사람의 이중적 사고
 - 자살하고자 하는 생각, 살고자 하는 생각
 - 사회복지사는 자살 측면에 집착할 수 있지만, 클라이언트가 사회복지사와 자살에 대해 이야기한다는 것은 삶에 대한 생각을 가지고 있기 때문
 - 클라이언트의 삶에 대한 의지를 활용하여 문제해결활동을 제안할 수 있음
- ▶ 자살의 위험정도를 평가하기 위해
 - 현재 자살 계획, 이전자살행동, 자원에 대해 직접적으로 질문하기
- ▶ **"어떤 방법으로 자살할 계획을 가지고 있나요?" "언제 시행할 예정입니까" "가까운 사람중에 자살한 사람이 있나요?"**

자살에 대한 개입 3: 행동단계

- ▶ 사회복지사는 자살의 즉각적인 위험을 예방하기 위한 행동을 계획하고 실행
- ▶ 행동계획은 위험 정도에 따라 비지시적이거나 협력적, 지시적일 수 있음
- ▶ 행동계획에 대해 클라이언트와 계약하고 자원에 대한 정보를 제공하며 주요한 타자를 관여시킴
- ▶ 자살에 대해 적극적, 직접적, 분명한 태도로 개입하는 것이 중요

2010 9회

23. 다음 사례에 대한 위기개입 방법으로 옳지 않은 것은?

A씨가 자녀의 취업으로 수급자격을 잃게 되었다. 수급 자격 탈락 이후 미래의 불안으로 자살충동을 보이고 탈락 원인으로 담당 사회복지사가 자녀의 취업상황을 동사무소에 보고했기 때문이라고 생각하고 일체의 접촉을 거부하였다.

- ① 수급탈락의 이익과 불이익을 객관적으로 이해할 수 있도록 돕는다.
- ② A씨에게 수급탈락이라는 촉발사건의 의미가 무엇인지 확인한다.
- ③ 자살충동을 막고 안전을 확보한다.
- ④ A씨의 의존적 성격의 원인을 분석한다.
- ⑤ A씨 가구의 실제 수입변화를 확인한다.

-
- ▶ 해설
 - ▶ 위기개입에서는 위기이전수준으로 기능을 회복시키고, 불균형 상태를 야기한 위기촉진요인들을 이해할 수 있도록 원조해야 한다. 즉각적인 위기상황을 넘어서는데 유용한 새로운 적응 및 대처반응을 파악하고 발전시키도록 새로운 방법을 가르치는 것이 중요하다. 따라서 의존적 성격의 원인을 분석하는 것은 적절치 않다.