

과정명	
25차시	고령자의 문제 해결 교육

1. 문제 해결 교육 프로그램 기획

① 문제 해결의 과정

1. 문제 해결 과정

(1) 목표발견

문제를 해결하기 위해 가장 중요한 점이나 시발점을 찾기 위하여 내담자가 중요하게 생각하는 목표나 개인적으로 문제를 다루는 스타일을 고려하는 것을 말한다. 주요 관심사는 창의적 문제 해결 노력이 바르게 나아갈 수 있도록 목표와 영역을 정하는 것이다. 이를 위해서 목표 진술문을 작성하는데, 목표 진술문은 명쾌하고 간결한 형태의 문장으로 나타내며, 교육을 통하여 나아가기를 원하는 방향을 제시한다. 또한, 다양한 목표 진술문은 내담자들의 흥미와 영향력, 상상력의 활용 여부와 중요성, 즉시성의 정도에 따라 평가되고 선정된다.

(2) 사실 발견

이전 단계에서 수집한 모든 정보를 검토하는 단계에서 시작되고 문제를 더 잘 이해하기 위해 그 문제를 둘러싼 모든 정보인 사실, 느낌, 의문점, 스스로 느끼는 예감과 관심, 걱정들을 면밀히 검사하게 된다.

(3) 자료 발견

자료 발견 단계에서는 학습 과제나 문제 상황과 관련된 모든 정보를 고려하게 된다. 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 왜, 어떻게라는 6개의 의문사로 시작되는 질문들을 제안하고, 바라는 미래의 상태와 현재의 실제 모습을 다양하게 기술해 봄으로써 제안하고 바라는 미래의 상태와 현재의 실제 사실들에 대한 다양한 자료를 찾을 수 있다. 따라서 지식, 경험, 지각, 느낌, 의문점 등과 관련된 풍부한 자료 중에서 실제의 상황을 이해하는 데 도움이 될 수 있는 자료들만 선별하고 분류하여 조직해야 한다.

(4) 문제 발견

문제 발견 단계에서의 중요한 일은 이전 단계에서 접했던 중요한 정보를 가지고 한 문제를 형식화하는 것으로 즉, 문제를 정하는 것이다. 다시 말해, 해결하고자 하는 학습 문제나 관심이 있는 구체적인 영역을 진술하는 것이라 할 수 있다. 이때 작성된 진술문에는 문제 소유자, 목적, 방법, 행위 동사가 포함되어야 한다. 또한, 부정적인 표현이나 사고를 억제하는 진술은 지양되어야 하며, 간결하면서도 새로운 아이디어를 발견할 가능성이 있도록 표현하고 사고를 제한하는 기준들로부터 벗어나 원하는 논쟁점을 진술해야 한다. 다양한 문제 진술문 중에서 새로운 아이디어나 가능한 해결안을 고무하고 상황의 본질이

가장 적절하게 정의된 문제 진술문을 선정해야 한다.

(5) 아이디어 발견

아이디어 발견 단계에서는 일단 적합하고 작업 가능한 문제를 정리하여 문자화한 후에 가능한 많은 아이디어를 산출해야 한다. 즉, 확산적 사고에 보다 강조를 두는 것으로, 이 단계를 거치는 동안 새롭고 특이한 아이디어를 생산하기 위해 여러 가지 다양한 기술 또는 전략을 사용하게 된다. 이때 판단을 유예하는 것은 많은 도움이 된다. 가능한 많은 아이디어를 찾으려 할 때에 너무 빨리, 또는 너무 많은 평가를 하는 것은 생각을 억제할 수도 있고, 매우 특이하고 가능성 있는 아이디어를 간과하는 원인이 되기도 한다. 아이디어의 평가를 나중에 하는 것이 평가로 인하여 잃어버리거나 거부당한 아이디어를 재생시키는 것보다 훨씬 더 쉽다.

(6) 해결책 발견

아이디어를 목록화한 후에 문제를 해결하는 데 가장 가능성이 높은 해결책을 결정하는 단계이다. 이 단계에서 먼저 아이디어를 평가하는 데 쓰일 기준을 만들고 기준을 토대로 아이디어들을 상세하고 조직적으로 평가한다. 이때 완벽한 아이디어만을 찾는 것이 아니라 지금 가지고 있는 아이디어들 중에서 문제 해결에 가장 가능성이 있다고 생각되는 것을 찾아야 한다.

(7) 수용안 발견

해결책 발견이 아이디어를 해결책으로 바꾸는데 초점을 둔다면, 수용안 발견은 현재의 상황을 바라는 미래 상태로 바꾸는 행동에 초점을 둔다. 이때 행동으로 옮기는 데 있어 영향을 미치는 요인들을 확인해야 하고 영향을 미치는 요인 중 방해가 되는 요인과 제한점을 확인하고 그것을 극복하는 방법을 구안해야 한다. 또한, 해결안을 수용하기 위해 취해야 할 잠재적인 행동 단계를 산출하고 계획을 수립해야 한다.

② 문제 해결 교육 프로그램 고려 사항

1. 문제 해결 교육의 의미

개인이 가지고 있는 문제를 인식하고 이 문제를 해결하기 위한 방안을 도출하여 실행하는 능력을 키우는 심리 교육 프로그램으로, 문제가 발생하면 먼저 주어진 상황과 조건을 파악한 후 일련의 행동을 통해 목표를 달성함으로써 문제를 해결할 수 있게 된다. 문제 해결 과정으로는 주어진 조건과 상황 속에서 해결 과정을 통해 목표에 맞는 최선의 해결방안을 찾는다. 일반적으로 제시된 문제를 정의하고 실천 가능한 해결 방안을 찾은 후에 최선의 해결 방법을 선택하고, 계획을 세워 행동으로 옮기고, 선택한 결과에 대한 평가를 하는 등의 단계로 구성된다고 볼 수 있다. 이처럼 문제 해결 교육은 가족 치료, 정신 분열증 환자의 재발 방지 및 심신 장애인들에게 도움을 주는 데 흔히 사용되며, 더불어 환자의 문제와 장애가 부족한

문제 해결 능력에 기초한다는 것이 인식될 수 있는 경우에도 문제 해결 교육의 사용이 일반적으로 행해지고 있다.

2. 문제 해결 교육 프로그램의 유용성

삶 속에는 정답이 없는 문제들이 존재한다. 유일한 정답이 아닌 보다 나은 해결 방법을 찾기 위한 발견적 학습이 필요하며, 인지 행동 치료의 한 구성 요소로써 어떤 문제가 발생했을 때 행동으로 옮기기 전 생각하는 과정을 통해 보다 바람직한 결과를 얻을 수 있음을 알아야 한다.

3. 문제 해결 교육 프로그램의 대상

유치원생부터 초, 중, 고등학생, 성인에 이르기까지 다양한 연령대를 대상으로 실시되며, 그 중에서도 특히 충동적으로 문제를 해결하려 하거나 행동의 결과를 예측하는 데 어려움을 겪는 이들을 대상으로 한다.

4. 문제 해결 교육 프로그램의 목표

참가자들이 자신들의 문제를 통찰할 수 있는 능력을 키우고, 행동으로 옮기기 전 문제를 해결할 수 있는 다양한 방안을 검토하여 문제를 해결해 볼 수 있는 기회를 제공한다.

5. 비효율적인 문제 해결자의 특징

- (1) 자신감 및 추진력 부족하고 빨리 포기한다.
- (2) 문제 해결 방법은 능력에 따라 다르다고 본다.
- (3) 낮은 동기 수준을 가지고 있다.
- (4) 문제를 다루는 것을 회피하고 충동적으로 행동하기 쉽다.
- (5) 결정을 내리는 데 어려움을 느낀다.
- (6) 정서 중심 대처를 사용하는 경향이 있다.
- (7) 지각 부족과 도움이 되는 자원을 덜 사용한다.

2. 문제 해결 교육 프로그램 개발

① 문제 해결의 5단계 전략

문제 정의하기를 시작으로 해결책 도출하기, 행동 방침 결정하기, 해결책 실행하기, 평가하기 순으로 이어진다.

1. 문제 정의하기

정보와 데이터를 모은 후 분석하고 그 문제를 잘 알고 있는 사람과 대화해 본다. 가능하다면 직접 문제를 조사해 보며 모든 발견한 사실들을 증명하도록 한다.

2. 해결책 도출하기

문제에 관한 자료를 수집한 후, 선택 가능한 해결책을 도출한다.

3. 행동 방침 결정하기

문제 해결을 가능하게 하는 답을 결정하고 선택하는 단계로 해결 방침 결정을 위해서는 아이디어에 대한 논리와 분석이 중점이 되어 선택해야 한다.

4. 해결책 실행하기

문제 해결을 위해 필요한 행동들을 계획하고 성공적으로 실현하기 위해 시간과 자원을 분배한다,

5. 평가하기

문제 진술에 있어 기준이 충족되었는지, 원칙에 위배됨은 없는지 되돌아보고 확인할 필요가 있으며, 평가 기준으로는 문제가 정말로 해결되었으며, 이 해결책이 최상의 방안인지, 해결책은 혁신적이고 새로우며 기발한지, 윤리적으로 문제가 없으며 안전한지 등이 있다.

② 문제 해결 교육의 대표적 기법

1. 자기 지시 훈련법

(1) 자기 지시의 의미

특정 문제에 부딪혔을 때 문제 해결을 위한 모든 과정을 자기 자신에게 직접 지시하는 내면적 대화 방법을 의미한다.

(2) 자기 지시 훈련의 절차

(가) 진행자가 큰 소리로 혼잣말을 하면서 과제를 수행하는 모델링을 해준다.

(나) 참가자가 진행자의 말을 따라 큰 소리로 말하면서 같은 과제를 수행하는 외현적인 지도를 수행한다.

(다) 참가자가 진행자의 모델링 없이 혼잣말로 크게 하면서 과제를 수행하는 외현적인 자기 인도를 한다. 이 수행을 통해 외현적인 자기 인도가 감소하게 된다.

(라) 참가자가 마음속으로 혼잣말을 하면서 과제 수행을 인도한다.

2. 도표 만들기

도표 만들기는 직면한 문제에서 해결해야 할 사항들을 명료하게 하고, 모든 가능한 해결방안들을 검토함으로써 최적의 방안을 시도해 볼 수 있다. 진행자는 참가자가 직면한 문제를 명료화할 수 있도록 돕고, 해결해야 할 사항들을 명료하게 설명해 주어야 한다. 또한, 해결법을 찾기 위해 가능한 해결 방안을 나열하며 각 방안을 실행했을 때 예상되는 결과에 대해 예측해 보고, 최적의 방법을 선택해 직접 시행해보도록 한다.

3. 문제 해결 교육 프로그램 실시

① 문제 해결 교육 프로그램의 실행 단계

1. 실행 3단계

(1) 도입

도입 단계에서는 프로그램의 목표를 인식하도록 유도하고 활동 동기를 유발한다. 프로그램의 취지와 전체 과정에 대해 오리엔테이션을 실시하고, 프로그램에 대한 관심과 동기를 유발시키고 집단의 구조화와 집단원 간 유대감을 조성한다.

(2) 전개

전개 단계에서는 본격적으로 프로그램을 실시한다. 활동 요소 간의 논리적 순서와 체계적 순환성을 고려하여 유기적으로 실시해야 한다. 참여자 간의 갈등을 비롯한 과도기적 현상이 나타날 수 있고 대인 관계 역동과 활동의 내적 경험에 다루어져야 하며, 집단 상담에서의 다양한 기술들을 활용될 수 있다는 특징을 가지고 있다.

(3) 정리

정리 단계에서는 교육된 내용을 정리, 요약하여 의미와 성과를 검토한다. 성공적으로 진행되었을 경우, 참여자는 프로그램을 통한 성취감과 더불어 종결에 따른 아쉬움을 경험하게 되며, 지속적인 변화와 적용을 위한 실천 과제를 구체화시킬 필요가 있다. 또한, 미처 다루지 못한 주제나 미진한 부분을 다루고 보완하는 시간을 마련할 수 있고, 참여자 간의 피드백을 나눔으로써 긍정적으로 활용 가능하다.

② 기법

사고력은 발생하는 문제를 해결하기 위하여 요구되는 기본요소로 창의적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력을 말한다. 이러한 창의적, 논리적, 비판적 사고는 정보의 적절한 선택과 다른 사람과의 의견을 공유하기 위해 필수적이며, 다양한 형태의 문제에 대처하고 자신들의 의견 및 행동을 피력하는데 중요한 역할을 한다.

1. 창의적 사고

(1) 창의적 사고의 의미

당면한 문제를 해결하기 위해 이미 알고 있는 경험과 지식을 해체하여 다시 새로운 정보로 결합함으로써 가치 있고 참신한 아이디어를 산출하는 사고를 말하며, 발산적 사고로서 아이디어가 많고 다양하고 독특한 것, 새롭고 유용한 아이디어를 생산해 내는 정신적 과정, 통상적인 사고가 아닌 기발하거나 신기하며 독창적인 것, 유용하고 적절하며 가치를 가지는 것, 기존의 정보들을 특정한 요구조건에 맞거나 유용하도록 새롭게 조합시킨 것 등의 의미를 포함하

고 있다.

(2) 특징

(가) 정보와 정보의 조합이다. 여기서 정보는 내부정보와 외부 정보의 두 종류가 있으며, 창의적 사고의 첫 걸음은 이러한 정보를 조합하고 최종적인 해답으로 통합하는 것이다.

(나) 사회나 개인에게 새로운 가치를 창출한다.

(다) 창조적인 가능성이 있다.

(3) 창의적 사고 개발을 위한 방법

(가) 자유 연상법

어떤 생각에서 다른 생각을 계속해서 떠올리는 작용을 통해 어떤 주제에서 생각나는 것을 계속해서 열거해 나가는 방법이다.

(나) 강제 연상법

각종 힌트에서 연결 지어서 발상하는 방법이다.

(다) 비교 발상법

주제와 본질적으로 닮은 것을 힌트로 하여 새로운 아이디어를 얻는 방법이다.

2. 논리적 사고

(1) 논리적 사고의 의미

다른 사람들을 설득하는 과정에서 필요로 하는 것으로, 사고의 전개에 있어 전후의 관계가 일치하고 있는지 살피고 아이디어를 평가하는 능력을 의미한다. 이러한 논리적 사고는 다른 사람을 공감시켜 움직일 수 있게 하며, 짧은 시간에 헤매지 않고 사고할 수 있게 한다.

(2) 논리적 사고의 5가지 요소

(가) 생각하는 습관

늘 지니고 있어야 하는 논리적인 사고의 기본이 되는 것이다.

(나) 상대 논리의 구조화

상대 논리에서 약점을 찾고 자신의 생각을 재구성하여 자신의 논리로만 생각하여 독선에 빠지기 쉬운 것을 예방하기에 필요하다.

(다) 구체적인 생각

상대가 말하는 것을 잘 알 수 없을 때 시행하는 것으로 숫자를 적용한 표현이나 방법 등으로 구체적인 이미지를 활용하면 논리를 이해하는 데 큰 도움이 된다.

(라) 타인에 대한 이해

상대 주장의 전부를 부정하는 것이 아닌 논의를 통해 좋은 방향으로 이끌어 나가기 위해 필요하다.

(마) 설득

자신이 깨닫지 못한 새로운 가치를 발견하고 생각해 내거나 미처 깨닫지 못했던 중요한 포인트를 발견할 수 있게 한다.

(3) 논리적 사고 개발을 위한 방법

(가) 피라미드 구조화 방법

하위의 사실이나 현상부터 사고함으로써 상위의 주장을 만들어가는 기법이다.

(나) So what 기법

눈앞에 있는 정보로부터 의미를 찾아내어, 가치 있는 정보를 이끌어 내는 기법이다.

3. 비판적 사고

(1) 비판적 사고의 의미

어떤 주제나 주장 등에 대해서 적극적으로 분석하고 종합하며 평가하는 능동적인 사고를 말하며, 어떤 논증, 추론, 증거, 가치를 표현한 사례를 타당한 것으로 수용할 것인가 아니면 불합리한 것으로 거절할 것인가에 대한 결정을 내릴 때 요구되는 사고력이다. 문제의 핵심을 중요한 대상으로 하며, 정보를 바탕으로 한 합당한 근거에 기초를 두고 현상을 분석하고 평가한다.

(2) 비판적 사고 개발에 요구되는 태도

(가) 지적 호기심

여러 가지 다양한 질문이나 문제에 대한 해답을 탐색하고 사건의 원인과 설명을 구하기 위해 왜, 언제, 누가, 어디서, 어떻게, 무엇을 등에 관한 질문을 제기하는 것을 의미한다.

(나) 객관성

결론에 도달하는 게 있어서 경험적 증거나 타당한 논증을 근거로 하는 것을 의미한다.

(다) 개방성

편견이나 선입견에 의하여 결정을 내리지 않는 것을 의미한다.

(라) 융통성

개인의 신념이나 탐구방법을 변경할 수 있는 것을 말하며, 고정적, 독단적 태도, 경직성을 배척한다.

(마) 지적 회의성

적절한 결론이 제시되지 않은 한 결론이 참이라고 받아들이지 않는 것을 의미한다.

(바) 지적 정직성

어떤 진술이 자신이 바라는 신념과 대치되는 것이라도 충분한 증거가 있으면 그것을 진실로 받아들이는 것을 의미한다.

(사) 체계성

결론에 이르기까지 논리적 일관성을 유지하고, 논의하는 문제의 핵심에서 벗어나지 않도록 하는 것을 의미한다.

(아) 지속성

쟁점의 해답을 얻을 때까지 끈질기게 탐색하는 인내심을 갖도록 하여 증거, 논증의 추구를 포기함이 없이 특정 관점을 지지하는 것을 의미한다.

(자) 결단성

증거가 타당할 땐 결론을 맺는 것을 의미한다.

4. 문제 해결 촉진을 위한 사고 기법

다양한 문제를 해결하기 위해 특정한 한 가지 사고 방법만이 도움을 주는 것이 아니므로 문제와 상황에 따라 적절한 사고 방법을 선택하여 사용하는 것이 좋다. 문제 해결 촉진을 위한 사고기법들의 예를 들어보면, 브레인스토밍, 브레인라이팅, 마인드 맵, PMI, 육색 모자 사고, 스캠퍼, 그림 사고, 강제 결합, 시네틱스, CORT, 시간축, 연상법 등이 있고, 시각적 사고, 다중 지능, 형태분석, 희망 열거와 결점 열거 등의 기법이 있다.

③ 문제 해결 교육 과정에서 겪는 심리적 어려움

문제 해결 교육과정에서 겪는 주요 심리적 어려움에는 고정 관념의 함정, 현상 유지의 함정, 매몰 비용의 함정, 증거 찾기의 함정, 구성의 함정, 지나친 자신감의 함정, 회상 능력의 함정, 기본값의 함정, 신중함의 함정, 우연성 넘겨 집기의 함정, 자라 보고 놀란 가슴의 함정 등이 있다.

1. 고정 관념의 함정

인지되는 현상을 바라보는 시점에서 아집으로 인하여 나만의 사고 영역만으로 자신 또는 타인의 상황을 풀이하여 정의를 내리려는 경향을 뜻한다.

2. 현상 유지의 함정

대다수의 문제 해결자들이 현재 상황을 지속시키는 대안을 특별히 선호하는 경향을 뜻한다.

3. 매몰 비용의 함정

과거에 선택한 결정이 그 정당성의 근거를 상실한 경우에도 사람들이 과거의 선택을 정당화하는 방향으로 현재 결정을 선택하는 경향을 뜻한다.

4. 증거 찾기의 함정

처음에 느꼈던 직감이나 견해를 뒷받침해 줄 만한 정보만을 찾기 때문에 이와 대치되는 다른 정보는 쉽게 간과하는 경향을 뜻한다.

5. 구성의 함정

질문을 구성하는 방법에 따라 강조되는 목표가 달라지기 때문에 같은 질문이라도 내용을 다르게 구성하면 사람들이 이에 대해 상이한 반응을 보이는 경향을 뜻한다.

6. 지나친 자신감의 함정

결정적으로 중요한 변수들에 대한 예상 수치 범위를 너무 과대 또는 과소 평가하게 되면 훨씬 큰 위험에 자신을 노출시키는 경향을 뜻한다.

7. 회상 능력의 함정

기억과 경험을 바탕으로 사건 발생 확률을 추정하여 기억에 강하게 남아 있는 사건에 지나치게 영향을 많이 받는 경향을 뜻한다.

8. 기본값의 함정

무의식적으로 사고하는 방향으로만 편견을 가지게 되는 경향을 뜻한다.

9. 신중함의 함정

의사 결정을 선택할 때 최선을 다하려는 노력이 때로는 오류를 야기시키는 경향을 뜻한다.

10. 우연성 넘겨 집기의 함정

심리적으로 어떤 패턴을 찾으려 하는 경향을 뜻한다.

11. 자라 보고 놀란 가슴의 함정

어떤 놀랄 만한 일이 발생했을 때 이를 현실적으로 되새겨 보지 않는 경향을 뜻한다.

4. 문제 해결 교육 프로그램 평가

① 문제 해결 교육 프로그램의 평가 내용

1. 반응 평가

문제 해결 교육 프로그램 참가자들이 프로그램을 어떻게 생각하는지 평가하고 강사, 진행자에 대한 문제 해결 교육 프로그램 참가자들의 반응을 평가한다.

2. 학습 평가

참여자들의 태도 변화, 지식 증진, 기술 향상의 정도를 평가하고, 인지행동적 문제 해결의 5가지 단계를 적절하게 이해하고 있는지 평가한다. 그리고 문제 해결 교육 프로그램에서 다룬 구체적인 문제 해결 기술을 적절히 이해하고 있는지 평가한다.

3. 행동 평가

문제 해결 교육 프로그램 참여 후, 참가자가 경험하고 있던 문제 영역의 행동에 있어 실제로 일어난 변화를 평가하는 것이고 문제 해결 교육 후 사후 점검이 필요하기 때문에 반응 평가나 학습 평가보다 비용과 시간이 더 소요되고 어려움이 따를 수 있음을 기억해야 한다.

② 문제 해결 교육 프로그램의 평가 내용

1. 질적 평가

반응 평가는 프로그램 종료 후 참가자들의 반응을 자유롭게 기술하도록 하며, 학습 평가는 참가자들이 프로그램을 통해 새롭게 알게 된 내용과 참가자들이 학습한 문

제 해결 기술을 자신의 문제에 어떻게 적용할 계획인지를 자유롭게 기술하도록 한다. 행동 평가는 프로그램 종료 후 일정 기간이 지난 후 프로그램 참가자나 보호자 등이 프로그램 이수 이후 일어난 변화를 자유롭게 기술하도록 한다.

2. 양적 평가

반응 평가는 프로그램 종료 후, 참가자들의 느낌, 만족도 등을 간단한 질문지를 통해 평가한다. 학습 평가는 교육 내용에 대한 참가자들의 이해도를 교육 종료 시마다 간단한 퀴즈 등으로 평가하고 정량화가 용이하지만 평가가 교육 참여를 부담스럽게 느끼게 해서는 안된다. 행동 평가는 프로그램 참여 전, 참여 당시의 문제 수준과 참여 이후 일정 기간 후의 문제 수준을 정량적인 도구를 사용하여 평가한다.

③ 문제 해결 능력 평가 척도

문제 해결 태도와 행동에 대한 인식도를 측정하는 자기 보고식 검사이다.

1. 문항 구성 및 해석

총 32문항으로 '매우 그렇지 않다(1)'에서 '매우 그렇다(6)'의 6점 척도로 최저 32점에서 최고 192점 사이에 분포하며, 문항 총점이 높을수록 성공적인 문제 해결과 관련이 있다.

2. 문제 해결력 검사 요인

문제 해결력 검사 요인은 문제 해결 확신, 직면-회피 형태, 자신의 통제가 있다. 문제 해결 확신은 자신의 문제 해결 능력에 대해 얼마나 긍정적으로 생각하는가를 측정한다. 직면-회피 형태는 자신이 스스로 문제를 해결할 수 있다고 믿는 자신감의 정도를 측정하는 것으로 얼마나 적극적으로 문제에 접근하는가를 측정한다. 자신의 통제는 문제 해결 과정에서 얼마나 정서적인 통제를 가능하게끔 하는가를 측정한다.