

과정명	
03차시	심리 지원

1. 인지 상태 파악 및 욕구 파악

- 대상자를 파악하기 위해서 개인력 검사, 사회 환경 조사를 통해 대상자의 심리 지원 계획을 수립하게 된다.
- 사회 환경 조사의 내용은 대상자의 가족 배경과 성장 과정, 질병의 유무, 사회적·심리적 요인을 파악하고자 한다.

① 대상자별 정신 건강 특징

1. 노인

- 아무리 건강하고 정력적인 삶을 이끌어온 사람일지라도 노인이 되면 자신의 기력과 역량이 감퇴하고 있다는 사실을 깨닫고 삶의 방식을 조절하지 않으면 안된다.
- 노인은 대부분 한두 가지의 질병이나 가벼운 손상을 가지고 있는 경우가 보통이다. 또 배우자와 주변인의 죽음으로 인한 상실, 사회적 지위 상실, 노화와 신체적 질병으로 인하여 신체적으로는 삶을 영위할 수 있는 반면에 상실감과 경제적 어려움, 가족 간의 단절 등으로 다양한 정신 질환이 발생한다.

(1) 기능적 정신 장애

(가) 정신병

정신분열증, 정동장애, 정신우울 반응, 편집장애

(나) 신경증

불안신경증, 강박신경증, 히스테리성 신경증, 공포신경증, 우울신경증, 건강염려신경증

(다) 정신 신체 장애

정신적 스트레스가 생리적, 신체적 기능에 장애를 일으키는 상태

(2) 기질적 정신 장애

(가) 급성 기질성 뇌증후군

(나) 만성 기질성 뇌증후군: 노인성 정신병, 치매, 알츠하이머 병 등

(다) 전노인성 치매: 알츠하이머 병, 피크씨 병, 빈스방거씨 병 등

(3) 우울증

정신의학과에서는 우울증이 노인들의 정신질환 중 가장 흔한 것이라고 보고하고 있다. 노년기 인구의 약 15~25%가 우울 증상을 호소하고 있으며 유병률이 점차 증가하고 있다. 노인의 우울은 신체적 질환과 연계성이 높고 인지기능장애가 성인의 우울보다 더 심하게 나타날 뿐만 아니라 치매 유병률과 노인의 자살을 높이기 때문에 심각한 문제로 여겨진다.

(가) 우울에 영향을 미치는 요인

다양하고 개인적, 사회경제적 변인에 따라 차이가 있지만, 교육수준이 낮고, 사별한 사람일수록, 신체 및 정신적 건강상태가 나쁠수록 우울이 높게 나타난다.

(나) 개인 심리적 요인

우울증과 같은 부정적 측면을 막아주거나 개선해주는 중요한 요소 중의 하나로 대표적으로 자아존중감이 있다. 자아존중감이란 인지행동력, 정서적, 평가적 부분을 포함하는 광범위한 자아 표상을 의미한다.

에릭 에릭슨(Erik Erikson)에 따르면 무엇보다 이 시기의 주요한 발달 과제는 자아 통합이다. 자아 통합에 이른다는 것은 외부 세계와 자신 내면에 있는 결함들, 고통스런 감정의 근원들과 화해하고 삶의 의미와 가치를 발견하는 것이다. 이런 경지에 이른 사람들은 노년을 쓸쓸함이나 절망감 없이 살아갈 수 있으며 죽음과 타협할 수 있다.

2. 장애인

장애인이라고 해서 특별히 다른 심리적·정서적 특성을 가지고 있는 것은 아니다. 다만 장애를 겪으면서 생기게 되는 심리적인 문제와 후천적으로 갑작스런 사고로 인하여 발생한 장애의 경우 정서적 어려움을 겪고 있는 것이다.

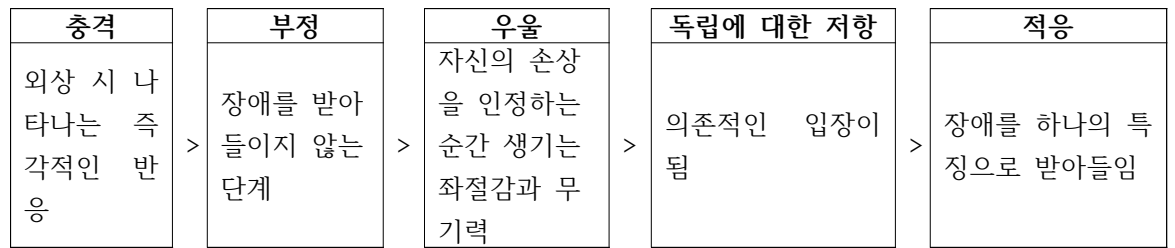
(1) 장애로 인한 심리적 영향

- ① 신체상의 변화가 심리적인 부적응을 반드시 일으키지는 않는다.
- ② 신체 불능자에게 정서적인 장애가 있을 경우, 그 장애는 불능으로 곧장 일어나지 않고 사회적인 변인의 작용을 거쳐서 일어난다.

(2) 장애인의 적응과 관련된 심리적인 상태

- ① 한번도 경험해 보지 못한 까닭에 새로운 사태에 놓인다. 신체적 불능자는 많은 사태가 미경험인 까닭에 새것일 수밖에 없고, 따라서 이를 적절히 처리하기 어렵게 된다.
- ② 문화가 요청하는 행동 수단을 갖지 못했기 때문에 새로운 사태에 놓이게 된다.
- ③ 불능자에 대해 사회가 자극하는 가치의 정도로 말미암아 새 사태에 놓이게 된다.

(3) 장애 반응 5단계



충격을 받은 개인은 사고의 심각성 혹은 정도를 이해할 수도 없는 상황이며 정서적, 신체적으로 비탄 상태에 처하게 된다. 부정의 경우 반드시 나타나는 단계로, 초기 외상 자체를 부정하는 것이다. 현실 인정과 그것을 부정하고 회피하는 것 간에 상호 충돌은 갑자기 혹은 한 번에 이루어지는 것이 아니라 점차적으로 양자 간에 번갈아 가면서 진전된다. 우울은 상실을 인정하는 순간 생겨난다. 만일 우울이 일어나지 않거나 일시적으로 지나가면 더욱 더 조심해서 지켜보아야 한다. 이는 곧 정서적으로 신체손상을 인정하지 않고 있음을 의미하기 때문이다. 우울의 다른 측면은 이제 더이상 자존심을 지킬 수 없다는 무기력감에 대한 반응으로 발생한다. 독립에 대한 저항은 독립적으로 자기 간호나 재활 노력을 하게 되어 퇴원이나 퇴소를 앞두고 될 무렵, 마음속에서 독립을 방해하거나 반대하려는 반작용이 생길 수 있다. 이러한 과정들을 거치지 않고 선천적으로 장애를 겪고 있는 사람들에게 나타나는 정서적 특성으로는 소외감과 상실감, 사회적 배척, 우울증 등이 있다. 적응의 기간이 되면 장애를 하나의 특징으로 받아들이게 된다.

② 상담 및 기록 방법

1. 상담의 정의

상담이란 상담을 원하는 사람들의 욕구를 확인하고, 이러한 욕구를 만족시킬 전략과 서비스를 계획하기 위해 관계를 형성하는 과정이다. 상담 활동들은 언어로만 전개된다는 특성상 사라져 버리는 경향들이 있기 때문에 기억 체계로 남겨 두고 자료로 활용하기 위해서 반드시 기록을 남기는 것이 중요하다. 이러한 상담은 대상자별, 발달 연령별, 활동 상태별, 문제 유형별로 다양한 상담 방식으로 이루어지고 있다.

(1) 활동 상태별 상담 유형

가족 상담, 부부 상담, 위기 상담, 전화 상담, 목회 상담, 산업 상담 등

(2) 발달 연령별 상담 유형

아동 상담, 청소년 상담, 대학생 상담, 장.노년 상담

(3) 문제 유형별 상담

학습 상담, 성 문제 상담, 비행 청소년 상담, 직업 및 진로 상담, 가정 폭력 상담

2. 대상자별 상담 방법

(1) 노인 상담

도움을 필요로 하는 노인이 전문적 훈련을 받은 상담자와의 대면관계에서 개인적, 가족적, 경제적 및 신체적 문제를 해결하고 감정, 사고, 행동 측면에서 인간적인 성장을 가져와 성공적인 노후생활을 영위하기 위하여 노력하는 과정이다. 노인 상담을 할 때는 노인의 신체적, 정신적, 사회적 특성에 관심을 두고 중요한 사항에 주목하며 적극적인 경청을 해야 한다. 또한, 불명확하거나 관련 있는 사항에 대해 물어보아야 하며, 사실과 감정의 탐구가 중요하다. 말을 할 때는 분명하게 이해할 수 있도록 더욱 유사한 말로 바꾸어 표현하고 노인은 대개 자신에게 도움이 필요하게 되어 이전에 노화로 인해 나타나는 문제와 그 문제를 해결할 수 있는 지원을 접할 기회를 갖지 못하기 때문에 해결을 위한 교육을 제공해야 한다.

(2) 장애인 상담

장애에 대한 진단, 일상생활 및 직업 기술, 심리사회적 기능과 가족 지원 확인이 필요하고 무엇보다 장애를 가지고 있는 대상자를 지지하고 이해하는 것이 중요하다. 또한, 재활이 가능한 장애인의 경우 직업 상담 기능을 통해 자립할 수 있는 기회를 제공하고 가족 상담을 통해 보호자들의 욕구, 문제 및 정서적 상태 파악과 함께 가족 관계 개선에 도움을 주어야 한다.

3. 상담 기록 업무

(1) 상담 기록은 상담으로 인해 발생된 내용들을 기록한 것이다.

(2) 기록 내용으로는 내담자가 주로 호소하는 고민과 그 고민에 대해 상담자가 논의한 대화 내용이다.

(3) 기록에는 개인의 이름, 주소, 나이 등 개인 인적 사항 및 내담자의 가정 환경, 발달과정 등의 내면 세계의 이해 내용들도 포함되어 있다.

(4) 내담자의 개인 정보들이 들어 있는 기록지를 관리하고 보호하는 일은 남기는 일보다 중요하다.

4. 상담 기록의 향후 방향

(1) 상담 기록은 상담 과정과 결과를 처리하기 위한 활동들이 포함되고 있지만 상담 기관이 발전하기 위해서는 상담 기록들을 분석하고 정리하여 상담 방법에 대한 경험들로 축적한다.

(2) 상담 기관에서의 상담의 질을 높이기 위한 자료들로 사용되기도 한다.

(3) 상담자가 기록을 통해 슈퍼비전을 받아 자기 반영의 시간을 갖고 상담의 효율성을 높이는 계기가 된다.

- (4) 상담 기록은 단순히 상담자가 담당한 사례를 증거로 남기는 기록을 넘어서 다양한 사례가 담긴 살아 있는 상담을 위한 자료이다.

2. 활동 프로그램 지원 및 자원 연계

- 대상자들의 심리적 지지의 방법으로 사회복지 현장에서 다양한 프로그램들이 활용되고 있다. 프로그램 기획 방법에 대해서는 앞서 설명한 것을 참조하여 효과적이며 효율적인 프로그램에 따라 심리적 지지를 지원하게 된다.

① 심리적 지원 활동 프로그램

다양한 프로그램이 각 심리 지원 활동의 목적에 따라 이루어지며 대상자의 특성, 인지 정도, 문제와 욕구 등을 잘 파악하여 활동이 이루어져야 한다.

1. 심리적 지원 치료 활동

강점 관점 상담 기법, 해결 중심 상담 기법, 지지 치료 기법이 있다.

(1) 강점 관점 상담 기법

(가)의미

대상자가 정신 질환이 있음에도 불구하고 그 문제를 넘어서 자신의 삶을 건설할 수 있다는 전제를 기초로 문제에 초점을 두었던 것에서 그들의 재능과 자원, 그리고 능력에 초점을 두는 상담 기법이다. 따라서 건강하고 긍정적인 것을 강조라도 자원과 강점을 발견하는데 초점을 둔 기법이다.

(나) 상담자가 알아야 할 사항

대상자의 협력자로서 활동하고 그들에게 생각의 변화가 어떻게 일어나는지 잘 파악해야 한다. 또한, 대상자들은 복합적인 문제를 가지고 있는 가운데서 지속적으로 배우고 성장하며 변화되어 가고 있는 존재임을 상담자는 인식하고 있어야 한다.

(2) 해결 중심 상담 기법

(가) 의미

강점 관점과 비슷한 상담 기법으로 내담자의 문제점 보다는 장점을 활용하고 문제의 원인 분석보다는 문제 해결에 초점을 두는 상담 치료법이다. 내담자가 이미 자신의 문제 해결 방안이 무엇인지 알고, 자신의 문제를 해결할 능력이나 자원을 갖고 있다는 가정하에서 상담이 이루어진다.

(나) 종류

- 기적에 관한 질문 : 오랜 기간 우울이나 불안증을 겪다 보면, 자신이 진정으로 원하는 바람이나 삶의 의미를 잊고 살게 되는데 이런 경우 도움이 되는 질문이다.
- 척도 질문 : 자신의 현재 상태를 평가하면서 앞으로의 목표를 세우는 데 도

움이 된다.

- 대처 질문 : 자신을 칭찬하고 격려하는 기법으로 작은 일이라도 자신을 칭찬해 주는 것이다.

-

(3) 지지 치료

실제로 임상 정신과 진료에서 많이 사용하는 방법 중 하나이다. 지지 치료에는 인지 행동 치료, 대인 관계 치료가 혼합되어 있다. 환자에게 안정감을 주고 격려를 복돋아 주며, 스트레스 상황에 대해서 치료 방법으로 사용되고 있다. 지지 치료는 대상자의 증상, 감정, 기억에 초점을 두고 대상자 스스로가 인지하고 있는 정서나 사고를 표현하게 하며 대상자와 상담자 간에 긍정적인 라포를 형성한다. 갈등이나 문제에 초점을 맞추지는 않는다.

2. 프로그램의 필요성

다양한 사회 문제와 불안정한 심리 상태들로 인하여 지원이 필요한 대상자들이 늘어나고 있는 추세이다. 그러나 전문가의 수는 한정되어 있으므로 여러 가지 유해한 영향들로부터 예방 하기 위한 프로그램 지원이 필요하다.

- (1) 치료, 예방 그리고 스스로의 문제를 해결할 수 있는 활동들이다.
- (2) 인지적 학습 및 인간적 성장 경험을 통합적으로 이루어진다.
- (3) 1:1 상담 활동에서 간과될 수 있는 대상자의 특성을 발견하고 발견과 치료, 예방의 세 가지 효과를 누릴 수 있다.

3. 프로그램의 종류

프로그램에 참여하는 대상자의 특성, 연령, 증상, 문제와 욕구, 진행하는 기관의 특성 등의 요건으로 프로그램은 다양하게 진행될 수 있다. 프로그램 기획에 대한 것은 앞부분에 설명된 프로그램 기획안 작성 방법을 참조하면 된다. 현장에서 사용되고 있는 프로그램들은 크게 다섯 가지 정도로 살펴볼 수 있다.

(1) 예술 요법

미술 치료, 음악 치료, 무용 치료, 연극 치료, 놀이 치료, 작문 치료, 독서 치료 등이 있다.

(2) 긍정 심리 프로그램

인간이 근본적으로 행복과 성장을 추구하는 존재라는 가정 하에 대상자의 긍정적인 특성을 고양하고 강점들을 발전시키며 대상자 내부의 긍정적인 변화를 위한 자원들을 확인하고 최상의 기능 상태로 향상시키는 치료방법이다.

(3) 심리 교육 프로그램

대상자들이 가지고 있는 문제에 대해서 올바르게 인식할 수 있도록 잡아 주고 그 문제들을 교육적 활동들을 통해 해결할 수 있도록 하는 프로그램이다.

(4) 동작 심리 프로그램

몸과 마음이 연결되어 서로 상호 작용한다는 심리기법이론에 기반을 두어 개인의 신체적, 정서적, 인지적, 그리고 사회적 통합을 위해 움직임을 변화시킴으로써 정신을 변화시킬 수 있고 나아가 건강한 성장을 돕는 방법이다.

(5) 종교 활동 및 명상

마음의 안정을 찾을 수 있는 존재를 찾아 심리적으로 의지를 하면 안정감을 찾고 명상을 통한 자신의 내면을 바라보며 마음을 다독여 주는 방법들도 있다.

② 지역사회 자원 네트워크

네트워크는 “자원, 기술, 사회 관계, 지식, 신뢰 등을 공유할 수 있는 사람들 또는 조직의 공식적 혹은 비공식적 관계의 망으로 유대 또는 연계”이다. 원활한 자원연계 활동을 위해 사회복지 현장에서는 민간, 기관 등의 다양한 방법으로 네트워크를 형성하고 있다. 지역적으로 활용 가능한 자원을 확보하고 이 자원을 균형적으로 분배하는 것이다. 복합적인 욕구를 가지고 있는 대상자가 있기에 다양한 자원의 연계가 효율적으로 이루어져야 한다.

1. 심리적 지원의 경우에도 심리적 문제가 야기되는 것은 건강, 경제, 가정 환경, 학교 문제, 개인의 특성 등 다양한 문제를 가지고 있기에 이를 해결하기 위해서는 한가지 요소로만 가능한 것이 아니다.
2. 예산의 효율성과 문제해결의 효과성을 높이고 서비스의 누락을 예방하기 위해서 지역사회자원을 연계하여 통합적인 서비스를 제공한다.

3. 네트워크 수립 단계

단계		과제	기법
준비단계	네트워킹 적합성 검토하기	실천과 네트워킹 방법과의 적합성 검토	문제 해결을 위해 자원을 연계해야 하는가에 대한 점검, 연계해야 하는 자원 목록표 작성
		네트워킹 전제 조건 만족시키기	외부 조직과의 자원 흐름 점검, 교환에 대한 대안 점검, 과업 환경과의 연계 검토
	네트워크 승인받기	조직 네트워킹 방법에 대한 승인 가능성 진단	조직 차원에서의 네트워킹에 대한 정당화 작업
		과업 환경 체크	재정 자원의 출처, 대상자 출처, 승인의 출처, 자원
구성단계	네트워크 찾기	네트워크 찾기	2차 자료를 통한 관련 네트워크 파악, 리스트 작성
		찾아낸 네트워크와의 네트워킹 가능성에 대한 정보 입수하기	리스트 상의 고유의 특성, 목적, 미션 파악
		네트워킹 가능한 네트워크 리스트 작성하기	이름, 자료의 출처, 미션, 조직 특성 등 기입
	접촉하기	관계 맺기	네트워킹 틀 작성
		신뢰 형성하기	기존 신뢰 구조와 감성적 교류 등
		상호 호혜성 활용 및 형성하기	본성 존중, 관습 활용, 호혜적 관계 형성
		계약하기	교환 세트 구성
실행단계	영역 구축하기	도메인 합의하기	욕구, 대상 집단, 실천 기술 자원 출처
		크기 정하기	관리 가능한 크기 정하기
		합의하기	협력 또는 조정
	실행하기	교환의 대칭성 만들기	교환 내용 기록하여 균등한지 점검
		기관 성원의 지위 결정하기	한계점 보완하기 위한 대책 마련
		권위기 위치 확인	강점, 한계점 인식시키기
관리단계	갈등 관리하기	의존성과 영향력 관리하기	대칭성 확인
		중심성 관리하기	조직 간의 상호 관계 기록하기
		조정과 통제	상호 관계를 조정하여 소회 단위가 없도록 함. 교환이 평등하게 이루어질 수 있도록 서로의 유익을 문서로 작성함.
	유지하기	응집력 관리하기	
		밀도와 복잡성 유지하기	관계의 수를 기록하고 적절히 유지하기
		상호 호혜성과 신뢰 관리하기	구축된 자발적 보상 체계와 신뢰 관계 유지, 격려 보상