



# 실습을 위한 상담의 기본과 기록

2016학년도 사회복지현장실습 예비교육

# 사회복지실천을 위한 기본 상담



-관계 형성을 중심으로-



# 예비사회복지사에게 던지는 질문



## 인생 동반자로서의 사회복지를 생각해 보기!!

1. 사회복지사가 되는 것이 살아가는 데 의미있고 가치 있는 방식일까?
2. 개인적인 신념·가치·욕구와 사회복지 전문직의 가치와 욕구가 서로 좋은 조화를 이루는가?
3. 사회복지 실천이 나의 독특한 재능능력기술을 발휘하는데 적절하고 만족스러운가?
4. 사회복지사가 되는 것이 나의 신체적·정신적 건강, 지적 발달, 종교적 신념과 활동, 경제상태에 어떠한 영향을 미치는가?
5. 사회복지사라는 직업이 나의 가족과 친구들에게 긍정적 또는 부정적인 영향을 미칠 것인가?
6. 사회복지사가 되는 것이 내 삶의 전반적인 질에 어떠한 영향을 미치는가?

사회복지사로서 얻게 되는 일과 보상은 사회복지사의 신념우선권과 일치하여야 한다.

# 실습기관 직원들과의 관계



○ 인사는 처음부터 마지막까지

○ 당신은 대접받는 손님?

NO!!!

○ 배우고자 하는 겸손하고 예의바른 막내 신입?

YES!!!!

○ 궁금하면, 잘 모르겠으면?

“선생님~제가 궁금한게 있는데 여쭙어봐도 될까요?”

“선생님~ 여쭙어 볼게 있는데 시간 내 주실 수 있으신지요?”

○ 대답(응답, 반응) 셋트(3총사)

“네, 알겠습니다~”

“네, 그렇게 하겠습니다~”

“네, 감사합니다~”

○ 이견을 제시할 때는?

“선생님, 죄송합니다. 저는 조금 다른 의견입니다(다른 생각이 있습니다).”



# 실습 슈퍼바이저와의 관계 형성



- 바쁘시더라도 슈퍼비전을 요구하자!
- 궁금한 사항은 늘 메모해서 여쭙자!
- 감사의 마음을 말로 전해라!  
“새로운 것을 알게 해주셔서 감사합니다.”  
“사회복지사가 된다는 게 얼마나 어려운 일이지 선생님을 보면서 절감합니다. 저도 선생님처럼 훌륭한 사회복지사가 되도록 열심히 해야겠습니다.”
- 배울점이 많으면, 계속 관계를 유지하기 위해 표현하라~  
“실습 끝나고도 선생님 일하시는 것을 도우며 더 배우고 싶습니다.”
- 불만스러운 점이나 이해 불가능한 면이 있으며, 정중하게 묻되, 분위기 상 의견 표시가 어려우면?
  - 메모해 두었다가 세미나 수업에서 교수님께 슈퍼비전을 받자~~

# 클라이언트와의 대면 1



## 태도 및 자세

- 상대의 거부 반응을 두려워하지 말자!
- 학생 신분임을 인정하고 당당하자!
- 상냥하되 비굴하지는 말자!
- 실수는 누구나 할 수 있다! 당당히 인정하고, 진심으로 사과하고, 같은 실수를 반복하지 않도록 반성(성찰) 하자!!!!
- 당신도 거절할 수 있다!!
  - **정당한 이유가 있는 거절은 자기 주장이다!!!!**



# 클라이언트와의 대면 2



## 언사(言辭)

- 사용하는 단어는 그 사람의 인격과 지식을 대변한다!!!!
- 상대와 눈높이를 맞추어 개념을 설명하자!
- 목소리 톤은 그 사람의 정서를 이야기 해 준다~
  - *어떻게 해야 할까?*
- 거절, 사양할 때는 ‘고맙지만, 어렵겠다는 맘으로’
  - *“죄송합니다. 그것은 제가 할 수 없는 일입니다. 부탁을 들어드리고 싶지만, 어렵겠습니다.”*

# 클라이언트와의 관계 형성



- 전문적 관계에서의 친밀감은 무엇인가?
- 관계에 대한 기대치를 낮추자!
  - 아직은 친밀한 관계보다는 대화만 제대로 해도 성공임을 스스로에게 위안하자!
  - 신뢰를 바탕으로 하는 관계는 단 몇 번의 만남, 한정적인 책임감으로 어려운 법!!



# 클라이언트와의 의사소통



전문적 상호작용의 목적이 무엇인가에 따라 사회복지사가 발달시키고자 하는 관계와 클라이언트에게 전달되는 메시지의 유형이 결정!!



시각과 청각 같은  
감각 기관



두뇌의 인지활동: 주의집  
중, 지각, 기억, 언어, 개념  
화, 추론, 의사결정



의사소통을 위한 우리의 노력에 내재된 한계와 복잡성에 대한 인식 필요  
의사소통에 영향을 미치는 가장 중요한 요인 중의 하나는 사람들의  
자기개념(self-concept)

# 클라이언트와의 의사소통



의사소통이 명확하게 이루어지지 않는 것은 가족, 조직, 기타 사회적 체계들에서 발생하는 여러 문제들의 공통적 원인!!

- 다른사람이 스스로 말하게 두지 않고, 우리가 대신 말해줄 때
- 듣기 위해 시간이나 노력을 기울이지 않을 때
- 다른 사람이 말하는 것을 해석하면서 그에 대한 편견이나 선입견이 영향을 미치도록 방치할 때
- 믿고 느끼는 것을 남들이 거부할 것 같아 말하지 않고 혼자 담아둘 때
- 느끼고 생각하는 것을 남들이 이미 아는 것 같아서 이야기하려 하지 않을 때
- 지시나 위협, 설교, 판단, 비난, 비웃음 등으로 의사소통을 억누를 때
- 스스로에 대한 부정적인 느낌(낮은 자존감) 때문에 내가 남들에게 할 말도 없고 남들도 내 이야기를 들으려 하지 않을 것이라 여겨 말하지 않을 때

# 클라이언트와의 의사소통



## 언어적 의사소통

### 메시지 전달 시 규칙

- 명확하고 단순한 말 사용
- 몸짓과 메시지 내용과의 일치
- 길고 복잡한 메시지는 몇 개의 부분으로 나누어 보다 쉽게 이해되고 다루어지도록 구성해서 전달
- 상대(수신자)의 이해정도를 확인하기 위해 질문이나 코멘트 등 피드백 요구

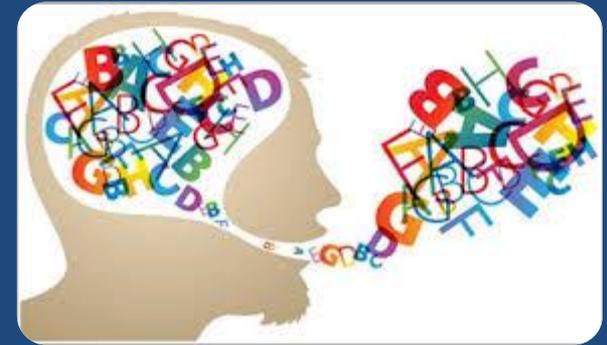
### 메시지를 계획할 시 기술

- 의사소통에 어느 정도의 시간을 쓸 수 있는가?
- 메시지 수신자의 주의를 언제 어디서 가장 잘 집중시킬 수 있나?
- 내 메시지의 핵심적인 내용은 무엇인가?
- 내 메시지 어느 부분에 오해의 소지가 있고 혼란스러운가?
- 수신자에게 잘 이해되고 받아들여질 수 있도록 내 메시지를 어떻게 조직할 것인가?
- 나는 이 메시지를 전달할 신뢰성과 지위를 가지고 있는가?

# 클라이언트와의 의사소통

## 언어적 의사소통

- 자기를 밝히는 기술
- 의사소통의 목적을 설명하는 기술
- 비언어적 의사소통을 염두에 두는 기술
- 나 전달법
- 메시지 수신을 검토하는 기술
- 수신자 측에 자신의 메시지 수신 확인 기술
- 초점화된 질문
- 질문에 답변
- 단어의 의미를 확인



# 클라이언트와의 의사소통

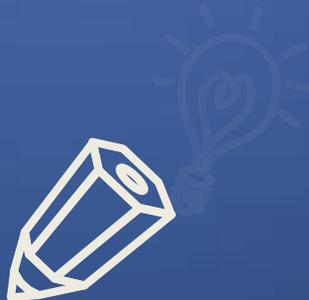


## 비언어적 의사소통

- 환영의 몸짓
- 개인적 공간
- 얼굴 표정
- 손길(touch)
- 말과 손짓



# 사회복지 기록



기록의 의미와 실습 일지(일일 보고서) 중심으로



# 실습일지 작성방법 1



○ No 일지, Yes 보고서

○ 실습일정과 내용의 분리

● See P57-58

○ 일과에 대한 실습생의 의견

● See P59

○ 내일의 과업과 계획

● See P59

○ 슈퍼바이저의 의견

● See P60



# 실습일지 작성방법1-2



것에 대해 편안함을 느끼지 못하셨을 경우, 먼저 다가와 주시는 분들도 많아서 더욱 빨리 회원분들에 대해 알게 될 수 있어 좋았다.

**\* 하루 일과에 관한 소감.**  
실습을 시작한 것일이라 긴장감이 있었지만, 조금씩 하루를 보낸 것 같다. 생각했던 것 보다 회원분들의 친절함이 인상 깊었고, 대화에도 적극적으로 참여 하는 모습을 보였는데, 회원분들에게 다가가기 위해 노력해야겠다고 다짐하는 마음으로 일하는 사람이 되기 위해 노력해야겠다.

회원분들과 대화를 할 때에는 '저분들' 이라 부르지 않고 회원분들 이라는 명칭을 사용해주세요.  
실습일지는 하루 회원분들과 어떻게 관계했고, 관찰내용 중 주요한 정보들을 간추리고, 사실적 전달에 집중하여 기록해 주고, 주관적 표현과 명확한 단어 선택을 하는 것이 좋을 것 같습니다.

### 실습일지

No. \_\_\_\_\_

실습지도사 

2013년 7월 2일( 화요일) 9시 00분 - 18시 00분	
실습일정	09:00-10:00 - 실습생 오리 10:00-11:00 - 오전 부서 활동 참석 11:00-12:00 - 오전 부서 프로그램 (탁구대회) 12:00-13:00 - 점심식사 13:00-14:00 - 청소 및 대화의 대화 14:00-16:00 - 주간 생활 프로그램(야외 노래방) 16:00-18:00 - 실습생교육(스터디)
실습내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>*실습생 오리</li> <li>-오후 스터디 관련 자료 안내를 함.</li> <li>*오전 부서활동</li> <li>-7월 새로 선출된 부사장 김*와 회원님이 부사장 역할을 시작하심</li> <li>-회원분들이 많을 부서활동과 청소 역할을 정함</li> <li>*오전 부서 프로그램(탁구대회)</li> <li>-남성 회원님과 여성 회원님으로 대진표를 구성하여 탁구대회를 함</li> <li>*청소 및 대화의 대화</li> <li>-청소를 마치고, 오키나 이음표 붙이는 작업을 함</li> <li>-회원분들과 대화 시간 가지기를 함.</li> <li>*오후 프로그램(야외 노래방)</li> <li>- 일정상 오키나리나 수업을 하지 못하고 회원분들이 의견을 제시하고 다수결로 야외노래방을 가지로함.</li> <li>*실습생 교육, 스터디(스터디)</li> <li>- 안내하신 교육자료를 토대로 궁금한 사항에 대해 질문하고, 담당 선생님의 피드백을 받음</li> </ul>
실습생의 의견 (소감, 과제, 건의)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 하루 일과에 관한 소감.</li> <li>어제 담당 선생님께서 progress 노트 작성을 위해 담당 회원분들을 칭해주셔서 오늘은 그분들의 행동을 관찰하고 대화를 많이 하도록 노력했다.</li> <li>회원분들이 적극적으로 다가와 주셔서 대화를 하는데 있어 불편한 사항이 없었다. 몇몇 회원분들은 실습생이라 힘든 것이 많겠다며 오히려 좋은 말 많이 해주셔서 감사했다.</li> </ul>