

사회복지실천 관계의 7대 원칙(Biestek)

비에스텍(Biestek, 1992)은 사회복지실천에서 사회복지사와 클라이언트의 관계의 중요성을 강조하고 원조관계의 기본원리를 소개하였음. 비에스텍은 도움을 구하는 모든 사람에게서 공통적인 기본 감정 및 태도 유형이 존재한다고 믿고, 이를 바탕으로 관계의 7대 원칙이라 불리는 관계론을 정립함

1) 개별화

* 개념

- 클라이언트가 자신만의 **개별적인 특징을 가지고 있는 독특한 개인으로 대우 받고자 하는 욕구와 권리에 기반한 원칙임**
- 클라이언트를 보편적인 인간 존재로서가 아니라 자신만의 개성을 지니고 있는 인간으로 보아야 한다는 입장임
- 모든 인간은 각자 타고난 유전적인 요서, 개인적 환경, 내면적인 특성과 지적 능력, 개인의 의지 등이 다르고 각기 다른 생활의 경험과 환경의 산물임
- 개인의 감정과 기억은 개별적인 방식으로 각자의 사고, 감정, 행동에 영향을 주는 것임

사회복지실천 관계의 원칙

- 사회복지사는 클라이언트를 어떤 계층 혹은 유형의 한 사람으로서 이해하기보다는 독특한 개체로 인식하고 반응해야 함.
- 개별화의 원칙은 각 클라이언트의 특성이 인정되고 이해되며, 클라이언트를 원조하는 내용과 방법에 있어서도 상이한 원리나 방법을 통해 개별적으로 다루어져야 함을 말함
- 개별화는 개인의 권리이며 욕구이기 때문임

* 사회복지사의 역할

- 편견이나 선입견으로부터 자유로워야 함
- 인간행동과 사회환경에 대한 지식을 갖추어야 함
- 클라이언트의 의사소통 내용을 경청해야 함
- 클라이언트와 보조를 맞추어야 함
- 클라이언트의 감정에 대해 민감하게 파악하고 반응하여야 함

사회복지실천 관계의 원칙

- 클라이언트가 자신이 다른 사람과 구별되는 독특한 개인으로 대우 받고 있음을 느끼게 하려면 다음과 같은 방법을 기억할 필요가 있음
 - 세심하게 배려함
 - 약속시간을 존중하며 면담에 집중해 줌
 - 면담 준비를 철저히 함
 - 융통성을 발휘함
 - 비밀을 보장함

2) 의도적인 감정 표현

* 개념

- 클라이언트가 **자신의 감정을 자유롭게 표현하도록 하는 것**
- 특히 자신이 비판받게 될지도 모르는 감정들을 자유롭게 표현하게 하는 것임
- 일상생활에서 사람들은 자신의 부정적인 감정을 자유롭게 표현하는 데 부담을 느껴 이를 억압하는 경향이 있는데 사회복지사는 이를 표현하도록 촉진함
- 사회복지실천에서 클라이언트의 감정표현을 의도하는 것은 억압된 또는 부정적인 감정을 표현하면서 클라이언트가 스트레스나 긴장으로 부터 해방되고 자기의 문제를 보다 명확하고 객관적으로 인식하게 된다고 보기 때문임
- 클라이언트의 자유로운 감정표현을 통하여 사회복지사는 클라이언트가 진술한 문제가 클라이언트에게 무엇을 의미하고 있으며, 어떻게 문제를 보고 있는지 클라이언트가 문제에 대해서 어느 정도 집착하고 있는지 등을 파악할 수 있음
- 이를 통해 클라이언트의 약점에 대한 이해뿐만 아니라 강점까지도 파악하여 적절한 사정과 개입을 계획하는데 도움을 받을 수 있음

사회복지실천 관계의 원칙

* 사회복지사의 역할

- 클라이언트가 긴장을 풀고 자신의 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 안정된 환경을 조성하고 허용적인 태도와 편안한 분위기를 마련해 주어야 함
- 누구나 부정적 감정을 가질 수 있으며, 사회복지실천 관계는 이러한 감정의 표현이 허용되는 안전한 관계임을 알려 줌
- 감정표현을 격려하고 정서적 지지를 제공함
- 클라이언트와의 면접을 위해 사회복지사가 시간적·정신적 여유를 가지고 미치 준비함
- 클라이언트의 속도에 민감하게 반응해야 함
- 사회복지사가 관계를 안정시키려는 마음이 급해서 비현실적인 보장이나 과한 해석을 하지 않도록 주의함

3) 통제된 정서적 관여

* 개념

- **문제에 대해 공감을 얻고자 하는 욕구와 관련됨**
- 사회복지사가 클라이언트의 감정에 민감성과 이해로서 반응하는 것임
- 사회복지실천에 있어서 사회복지사와 클라이언트 간의 의사교환은 대체로 면접을 통해 이루어짐
- 두 사람 사이의 의사교환은 언어적인 부분과 비언어적인 부분 모두를 통해 전달되며, 의사교환의 내용에는 생각과 사실도 있지만 감정이 차지하는 비중도 매우 큼
- 사람들은 자신의 감정이 표현되었을 때 상대방의 반응을 기대함
- 사회복지사에게 클라이언트의 감정에 대한 민감성과 감정이입적 이해, 그리고 클라이언트의 감정에 대한 의도적이고 적절한 반응을 할 수 있어야 하며, 사회복지사의 반응은 사회복지실천의 목적에 맞게 적절하게 통제되어야 함

* 사회복지사의 역할

- 민감성임. 민감성은 인간의 존엄성을 인정하는 데 기반을 두고 있으며, 이는 클라이언트의 감정을 이해하는 초석과도 같음. 사회복지사의 민감성은 클라이언트의 감정을 잘 관찰하고 경청하는 데서 비롯됨
- 감정이입적 이해임. 사회복지사가 클라이언트의 주관적 경험과 감정을 같이 경험함으로써 의미를 찾아내는 일임
- 사회복지실천의 정서적인 관여에 있어서의 반응임. 반응은 클라이언트에 대한 민감성이나 이해만으로는 충분하지 못한 것을 채워주는 역할을 함. 내면적인 반응은 사회복지사가 의도적으로 클라이언트의 감정과 동일화하는 것으로서 사회복지사가 클라이언트의 감정을 분담하는 것임

4) 수용

* 개념

- 인간의 존엄성과 가치 그리고 휴머니즘에 기초하여 사회복지사가 클라이언트를 있는 그대로 받아들이고 존중하는 것임
- 여러 약점을 가진 개인을 존재하는 그대로 편견 없이 받아들이는 것으로서 클라이언트의 장점과 단점, 잠재력과 제한점, 바람직한 행동이나 그렇지 않은 행동을 모두 받아들이는 것임
- 수용적 태도는 정중함, 인내심, 경청하려는 의지를 통해 전달됨
- 사회복지실천에 있어서 수용적인 태도는 클라이언트와 사회복지사 간에 긍정적인 관계를 수립하고 유지하는데 가장 기본적인 원칙임

사회복지실천 관계의 원칙

* 사회복지사의 역할

- 수용을 위해서 사회복지사는 클라이언트를 존재하는 그대로 받아들여야 함
- 사회복지사는 클라이언트와 가치관 차이를 인정해야 함
- 수용과 동의의 차이를 인식하고 있어야 함
- 수용과 비심판적인 태도는 유사하나 동일한 것은 아님. 사회복지사는 클라이언트와 함께 이루고자 하는 어떤 변화에 대해 평가·판단을 해야 하므로 클라이언트의 생각과 행동에 대한 평가는 필요하지만 '비난'이 섞이지 않은 것이어야 함

사회복지실천 관계의 원칙

- 수용의 장애 원인
 - 인간행동과 성장발달에 관한 지식이 충분하지 못한 경우
 - 사회복지사 자신의 개인적인 가치관이 개입되는 경우
 - 사회복지사가 자신의 감정을 클라이언트에게 전이하는 경우
 - 사회복지사가 클라이언트에게 말로만 하는 재보증
 - 수용할 수 있는 일과 수용할 수 없는 일의 구분이 모호할 경우
 - 인간에 대한 존엄성과 가치의 존중
 - 사회복지사의 편견이나 선입관

5) 비심판적 태도

* 개념

- **판단 받고 싶지 않은 욕구와 관련됨**
- 클라이언트는 타인으로부터 심판 받을 것이라는 두려움 때문에 자신의 감정이나 문제를 은폐하려는 경향이 있음
- 문제나 욕구가 개인과 환경 간의 상호작용의 결과라고 보는 생태체계적 관점에서는 클라이언트 개인에게 책임을 돌리지 않음
- 비심판적 태도란 클라이언트의 문제나 욕구의 원인이 클라이언트의 인격과 같은 개인 내적인 요소에 의한 것이든 클라이언트의 외부 환경에 의한 것이든 간에 그 문제의 책임이 클라이언트에게 있다고 판단하고 비판하지 않는 것임

사회복지실천 관계의 원칙

* 사회복지사의 역할

- 사회복지사의 클라이언트에 대한 비심판적 태도가 클라이언트에게 전달되어야 함
- 클라이언트의 행동이나 태도, 가치기준 등에 대해 편견과 선입관을 버리고 객관적으로 평가하고 이해하여야 함
- 사회복지사는 자기 인식을 통한 개방적 태도를 유지하여 클라이언트도 스스로 행복을 추구할 권리가 있는 존재임을 인식해야 함

6) 클라이언트의 자기 결정

* 개념

- 인간은 자기의지가 있으며, 자기 스스로 결정하고자 하는 욕구가 있고, 동시에 누구나 자기결정 능력을 가지고 있음
- 클라이언트의 자기 결정원칙이란 클라이언트가 사회복지실천의 모든 의사결정 과정에 참여하여 스스로 선택하고 결정할 역량이 있다는 것을 뜻함
- 클라이언트 자신이 아닌 어느 누구도 이러한 권리를 대신 행사할 수 없다는 것을 말하며 사회복지사는 클라이언트의 이러한 권리를 존중하고 인정해야 함
- 클라이언트의 상황에 따라 자기결정권이 제한되는 경우도 있음
- 클라이언트의 인지능력에 한계가 있다거나 사회제도와 법에 따른 제한은 인정되지만 이때에도 사회복지사는 클라이언트에게 도움이 될 수 있는 다양한 정보를 제공하여 클라이언트가 최선의 결정을 내릴 수 있도록 지원하여야 함

* 사회복지사의 역할

- 클라이언트로 하여금 자신의 문제와 욕구를 명확하게 인식하도록 도움
- 클라이언트가 지역사회 내 인적 자원을 포함한 활용 가능한 자원에 대한 정보를 제공하고 각기 다른 선택 가능한 대안들의 특성과 중요성, 각각의 대안들의 장단점 등의 필요한 정보를 구체적이고 상세하게 제안하여 줌
- 클라이언트 자신의 잠재적인 자원을 적극적으로 개발하고 활용할 수 있도록 자극을 주어야 함
- 사회복지사는 클라이언트가 사회복지실천 전 과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 돕고 더불어 경청하고 수용적인 태도로 클라이언트가 자기 자신이나 자신의 문제에 대해 깊이 이해할 수 있도록 원조해야 함

1. 사회복지실천 관계

사회복지실천 관계의 원칙

- 클라이언트의 자기결정을 위해 사회복지사가 피해야 할 사항
 - 사회복지사가 결정하고 그 결정한 내용을 클라이언트가 그대로 따르도록 유도하는 일을 피해야 함
 - 사회복지사 중심의 서비스 계획을 수립하고 지원 내용과 방법 등을 결정하는 일은 반드시 피해야 함
 - 사회복지실천과정에서 사회복지사의 판단에 따라서 행동의 양식을 선택하거나 결정하도록 직간접적으로 조정하는 일은 피해야 함
 - 통제와 같은 방법으로 클라이언트를 설득하는 일 또한 피해야 함. 클라이언트를 통제하고 설득하는 일은 클라이언트 자신의 선택과 결정 권한을 제한하는 일이기 때문임

7) 비밀보장의 원칙

* 개념

- **개인의 정보나 비밀을 보호받고자 하는 욕구와 관련됨**
- 전문적 관계로 이루어진 사회복지실천 과정에서 알게 된 클라이언트에 관한 정보를 누설하지 않는 것임
- 클라이언트의 비밀을 보장하는 일은 사회복지사의 윤리적인 의무이고 성공적인 사회복지실천 관계 유지를 위해 반드시 지켜야 하는 원칙임
- 사회복지실천 과정에서 클라이언트는 자신이 원하는 도움이나 원조의 필요성 때문에 자신의 사적인 정보까지도 사회복지사에게 털어놓게 되는데, 자신의 정보가 자신의 담당 사회복지사 이외에 다른 사람에게까지 알려질 것이라고 생각하지 않음
- 이와 같은 이유로 인하여 사회복지실천에서는 적어도 개별 클라이언트의 정보는 비밀로 보장될 것이라는 약속이 반드시 지켜야 함
- 클라이언트의 정보가 담당 사회복지사뿐만 아니라 관련 기관의 모든 직원에게도 적용되는 집단비밀로서 보장되어야 함

사회복지실천 관계의 원칙

* 사회복지사의 역할

- 클라이언트의 사생활을 존중하고 전문적 서비스 과정에서 알게 된 모든 정보에 대해 비밀을 보장한다는 사실을 알려 주어야 함
 - 클라이언트의 정보를 수집하는 목적과 활용 내용을 충분히 설명 함
 - 사회복지사는 클라이언트가 자신에 대한 공식적 기록을 잘 이해하도록 해야 함
 - 클라이언트가 알게 되는 다른 사람의 비밀을 보장해야 함을 설명함
 - 사회복지사는 클라이언트에게 비밀보장에도 한계가 있음을 명확히 설명해야 함
-
- 비밀보장 원칙의 예
 - 법원의 정보공개명령이 있는 경우
 - 비밀보장이 클라이언트나 타인의 생명에 위협이 되는 경우에는 비밀보장의 원칙이 우선하지 않음
 - 클라이언트를 위한 전문가 회의나 슈퍼바이저에게 보고할 때
 - 교육적 목적으로 사례를 발표할 때 등

사회복지실천 관계의 원칙

사회복지실천 관계 원칙	클라이언트의 욕구
개별화	개별적인 개인으로 대우받고자 하는 욕구
의도적인 감정표현	자신의 감정을 자유롭게 표현하고자 하는 욕구
통제된 정서적 관여	문제에 대해 공감을 얻고자 하는 욕구
수용	있는 그대로 인정받고자 하는 욕구
비심판적 태도	판단 받고 싶지 않은 욕구
클라이언트의 자기결정	자기 스스로 선택하고 결정하고자 하는 욕구
비밀보장	개인의 정보나 비밀을 보호받고자 하는 욕구



수고하셨습니다.