

안심만들기 안전탐색 어프로치에 의한 노인학대방지연수

2016년 1월 29일 한국사회복지협의회대강당(서울)

1

소에다 아카데미

관동학원대학

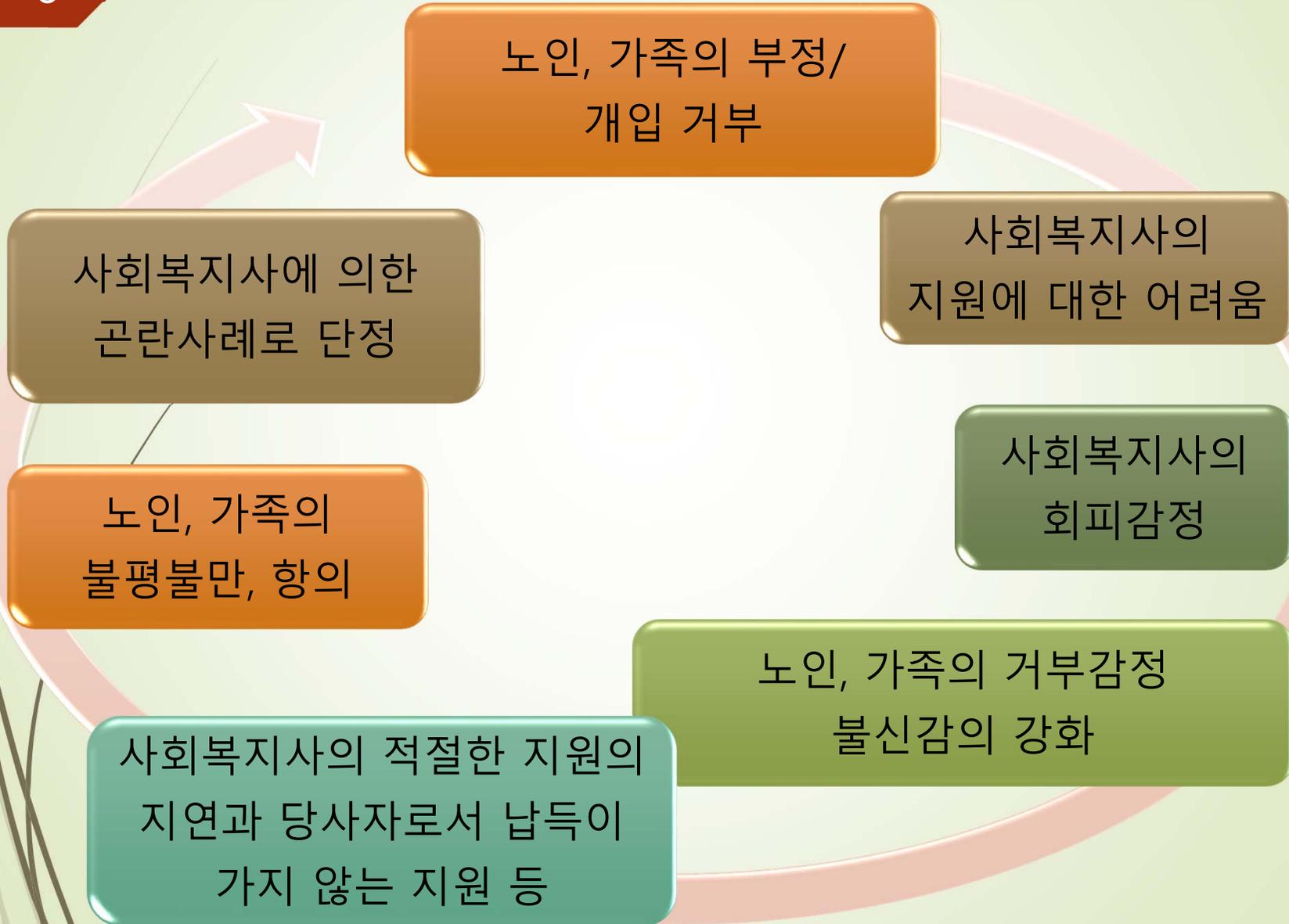
안심만들기 안전탐색 어프로치연구회 대표

목차

- 1. 노인학대사례로 알아보는 상담원조 관계 형성의 어려움
- 2. AAA에 의한 노인학대 상담·신고 시의 면접
- 3. 상담·신고 시 면접의 역할놀이
- 4. 가정방문조사
- 5. 타임시트를 이용한 면접
- 6. 타임시트 면접의 역할놀이
- 7. 안심만들기 시트를 이용한 면접
- 8. 안심만들기 시트 면접의 역할놀이

1. 노인학대 사례로 알아보는 상담원조 관계 형성의 어려움

3



원조관계 형성에 초점을 맞춘

안심만들기 안전탐색 어프로치

4

- ▶ 안전신호접근법과 해결중심접근법을 기반

사실에
기초한
칭찬

관계형성,
대처 가능성

위험·리스크의
확인 뿐 아니라
안전의 확인

2. AAA에 의한 노인학대 상담·신고 시의 면접

학대대응의 흐름 (지역포괄지원센터에 의한 노인학대 대응의 경우)

6

기본정보
의 확인

<보고 들은 것이지만 **정보가 있는 경우**>
위험리스크확인시트, 안전탐색시트 등으로 긴급성을 판단

<전해 듣거나 소문으로
정보가 거의 없는 경우>
상담·신고에 대한
감사인사/관계형성

【긴급하지 않은 경우】
정중하게 위험요인, 안전
확인, 상담·신고에 대한
감사인사, 협력의뢰

【긴급할 경우】
감사인사, 협력의뢰 즉시
기존 정보 수집,
팀에서 판단

기존 정보를 수집

방문조사

비긴급대응 : 지역포괄지원센터·
사회복지사에 의한 방문면접,
관계형성, 정보확인, 정보수집

긴급대응 : 행정직원, 지역포괄지원
센터직원(복수직종)에 의한 방문면접
정보확인, 정보수집, 관계형성

관계형성
동기만들기

사례회의

당사자를 포함한 팀으로
안전체제형성

사례회의

즉시대응
(긴급 입소 등)

분리대응 지속 / 팀 접근법에
의한 서비스 지원체제

기본정보의 확인

- ▶ **기본정보를 확인한다.**
 - ▶ 어디의 누구에 대한 이야기인가?
 - ▶ 상담·신고자의 입장
 - ▶ 본 것인가? 들은 것인가? 예상/걱정인가?
- ▶ **상담·신고자의 마음을 생각한다.**
 - ▶ 지원하고 싶은가?
 - ▶ 역할 상 책무라고 생각하는가?
 - ▶ 자신은 아무 것도 할 수 없지만 행정부서에서 어떻게든 해 주기를 원하는가?

상담·신고자의 이야기를 들을 때의 요령

8

실수로라도 '학대'라는 말을 사용하지 말고, 상담·신고자가 말한 언어를 그대로 사용한다.

- '상처가 있는 것 같다.' 라고 말하는 상황
- '본인이 아들에게 맞았다고 말했다.' 라고 하는 것
- '가족이 전혀 돌봐 주고 있지 않다.' 라는 상황

전문가가 부주의하게 '학대'라는 말을 사용하면
상담·신고자는 마음이 떠나 오히려
본심을 말하지 않을 수 있다.

전해들음·소문으로 정보가 별로 없는 경우

- ▶ 불확실한 정보로는 바로 대응할 수 없지만 그 후의 정보를 받을 수 있는 관계 형성이 중요하다.
 - ▶ 상담·신고에 대한 격려는 필수.
 - ▶ 가능한 범위에서 '정확히 신고(통보)받았다. 대응하겠다.' 라고 회답한다.
 - ▶ 조금이라도 협조할 의사가 있는 경우에는 앞으로의 협력을 의뢰한다.
 - ▶ 접수가 끝난 후 기존의 정보와 대조하고 그 후의 대응을 검토한다.

정보가 비교적 있는 경우 : 다양한 시점에서 전체적인 정보 수집

- ▶ 위험리스크확인시트 (자료1)
- ▶ 안전탐색시트(자료2)

이러한 시트를 활용하여 노인, 가족을 둘러싼 상황을 균형 잡힌 시각에서 최대한 빠른 시간부터 전체적으로 확인한다.

위험리스크확인시트

- ▶ 위험과 리스크를 확인하는 시트
- ▶ 위험상황(노인에게 일어난 일, 그것이 노인에게 미치는 영향)은 확실히 확인
- ▶ 이후의 위험을 예측할 수 있게 하는 것은 과거의 위험 패턴
- ▶ 리스크=앞으로의 상황을 복잡하게 할 수 있는 요인

안전탐색시트

- 안전으로 연결되는 강점, 자원을 확인하는 시트
- 안전=위험상황에서도 일어나고 있는 '예외'
- '예외'를 만들어내는 것은 당사자들의 강점, 자원
- 노인과 가족의 강점(자기자원, 원조자원)을 최대한 많이 알아낸다
- 방문조사 면접 시 이러한 정보를 활용한다

위기상황의 확인

13

- ▶ '위기상황'이 레드에 해당되는 경우 :
긴급대응이 필요 (충분한 정보를 얻을 수 없어도 바로 긴급대응을)
그러나 레드의 경우에도 '안전'으로 연결되는 강점을 찾는 시각을 잃지 않는다.
- ▶ '위기상황'이 옐로우에 해당되는 경우 :
긴급대응이 필요할 경우를 의식하며 '리스크'나 '강점'을 주의 깊게 묻는다.

긴급대응이 필요한 경우

- 상담·신고자에의 대응
 - 상담·신고에 대한 감사와 격려의 말
 - 향후 대응에 대한 전망을 말해준다
 - 상담·신고자의 기분에 맞춘 협력 의뢰를 부탁한다
- 팀으로 판단하고 긴급대응
 - 빠르게 기존 정보를 수집한다
 - 신속한 가정 방문을 실행한다

긴급대응이 필요하지 않은 경우

- ▶ 위험리스크확인시트와 안전탐색시트를 활용하여 이야기를 정중히 듣는다.
- ▶ 상담·신고에의 대응
 - ▶ 상담·신고에 대한 감사와 격려를 한다
 - ▶ 향후 대응에 대해 전달한다
 - ▶ 상담·신고자의 의도에 맞는 협력의뢰를 부탁한다

상담·신고자로부터 이야기를 들을 때의 요령

16

상담·신고자의 이야기하는 내용의 흐름에 맞추어 적절하게 질문한다.

- 시트 항목을 차례로 질문하는 것이 아니라 상담·신고자가 이야기하고 싶은 것에 맞추어 질문한다
- 상담·신고자의 이야기 속에서 신경 쓰이는 점이 있으면 앵무새 대화법을 고려하여 적절히 질문한다
- 시트의 항목을 읽어 내려가지 않는다
- 한 번에 모든 정보를 파악할 필요는 없다
- 한 번의 상담·신고로 바로 결론을 내려고 하지 않는다

상담·신고자에 대한 격려와 감사의 필요성

- ▶ 상담·신고에 불안을 느끼며 주저함
- ▶ 고민 끝에 연락
- ▶ 감사와 격려를 함으로써 불안이나 고민을 경감, 안심감을 느낌



- 접수창구의 담당자나 기관에 대해 바람직한 감정을 가져줄 수 있는 가능성
- 향후 정보제공 등에서 협력해 줄 가능성
- 함께 해당 사례에 관계해 줄 가능성

상담·신고자에 대한 협력의뢰의 예

18

협력하고 싶은 마음을
가지고 있으면
구체적인 '행동'을 의뢰

**“가정방문을 하게 될
것 같습니다. 그때 함께
동행해 주시겠습니까?”**

별로 관여하고 싶지
않다는 마음을 가지고
있으면 비밀보장을
약속하고 정보제공만
의뢰

**“이후라도 신경
쓰이는 것이 있으면
연락해 주세요.”**

3. 상담·신고 시 면접의 역할놀이

장면설정과 과제

20

- ▶ 상담·신고 시 면접 시나리오(자료3)을 준비합니다.
- ▶ 상담자와 상담기관의 상담원의 역할을 정하여 해당 대사를 읽습니다.
- ▶ 상담원의 대사 중 **두껍고 고딕체**로 되어 있는 부분은 지시대로 즉흥적으로 말해봅니다.
- ▶ 시나리오 안의 '**역할을 교환합니다**' 부분에서는 역할을 교대하여 이어갑니다.
- ▶ 빨리 끝난 부분은 위험리스크확인시트나 안전탐색시트에 정보를 기입해주세요.
(들으며 기입해도 됩니다)

4. 가정방문조사

방문조사의 목적과 사전준비

22

목적

- (1) 관계형성
- (2) 위험·리스크·안전의 확인
- (3) 어려움·욕구의 초기사정

사전준비

- ▶ 상담·신고를 접수한 후 방문조사를 위한 준비를 한다.
 - ▶ 기존 정보의 수집, 통합, 긴급성, 중요성의 판단은 확실히!!
 - ▶ 협력해 줄 만한 사람들의 목록을 만든다
 - ▶ 대상자나 가족이 관심을 가질 수 있는 서비스 자원에 대한 정보 수집
- ▶ 위험, 리스크, 강점, 자원을 의식하며 대상자나 가족이 저항감 없이 받아들일 수 있도록 방문에 대한 방법 강구

부드러운 표정을 만들자

자신의 선입견, 자세를 체크

사회복지사의 얼굴이 굳어있지
않은지?

편향된 이미지를 가지고 있지는
않은지?

사정시트의 확인

위험, 리스크

안전탐색

균형 잡힌 시각

자신의 표정 체크

아주 중요한 사람과 같이 있는 표정으로

부드러운 표정

동행방문의 종류와 의의

- ▶ 행정직원 등의 동행
권한과 전문성 활용
긴급 시·중증의 경우에는 행정부서에
보고·상담 후 행정직원과 동행방문
- ▶ 정신질환을 가지고 있는 수발 가족에의
대응은 정신보건사회복지사의 도움을
얻어 불안을 줄이도록 한다.

현관문이 열리지 않을 경우

25

- ▶ 몇 번이나 연락해도 만날 수 없다
 - 매일 혹은 이틀에 한 번 정도 집 앞을 지나간다
 - 일상의 방문 경로에 대상자의 집을 넣는다.
 - 편지를 두고 간다지역포괄지원센터를 알기 쉽게 소개, 상대에 대한 걱정의 메시지, 연락처를 명기

- ▶ 인터폰으로 대화가 가능한 경우
 - 목표는 현관문을 여는 것
 - "동네 소식을 가지고 왔는데요..." "우리 동네 어르신 댁을 한 집 한 집 돌고 있습니다."
 - "다시 방문해도 괜찮으시겠습니까?" 라고 말할 수 있는 관계형성을 목표로 한다.

현관이 열렸을 때

【사회복지사와의 동행방문】

- ▶ 사회복지사가 소개
 - ▶ “제가 신뢰할 수 있는 상담기관의 ○○입니다. ○○씨는 좋은 지원을 위해 함께 애써 주실 것입니다.”
- ▶ 자기소개
- ▶ 기법으로서의 가벼운 대화

【단독방문】

- ▶ 자기소개
 - ▶ “우리 동네 어르신 덕을 한 집 한 집 방문하고 있습니다.”
 - ▶ “우리동네 소식의 최신호가 나와서 소개해 드리겠습니다.”
- ▶ 기법으로서의 가벼운 대화

관계형성 기법으로서의 가벼운 대화

27

목적을 가진 가벼운 대화

- ▶ 이야기하기 더 쉬워진다
- ▶ 긴장감, 경계심 완화
- ▶ 본인/가족의 생활 모습을 폭넓게 파악
- ▶ 본인/가족의 가치관, 노력이나 생각 등을 알 수 있다

가벼운 대화의 기법

- ▶ 본인/가족이 좋아하는 일, 즐거워하는 것부터 시작
- ▶ 느긋한 말투로
- ▶ 때때로 시선을 주고 받음
- ▶ 질문 투로 하지 않는다
- ▶ 격려나 공감의 말을 적절히 한다

방문조사의 진행방법

- ▶ 한 번의 방문으로 모든 목적을 달성하려 하지 않는다
- ▶ "다시 방문해도 될까요?" 라고 말할 수 있을 정도의 관계를 만들고 조금씩 이야기해가는 것이 중요
- ▶ 반복하고, 인내심을 가지고 방문하여 경계심을 낮추고 조금이라도 신뢰받을 수 있도록
- ▶ 일방적으로 질문하는 것이 아니라 따뜻한 공감과 격려, 존경의 말을 적절히 전한다
 - ▶ 이것은 "칭찬"이라는 개입기법이다

“칭찬”이라는 개입기법

29

- 모든 사람에게
공통으로 해야 할 개입

- 상담·신고자에게
- 방문조사의 대상자에게

- 칭찬이란

- 칭찬하다, 칭송하다
- 위로, 격려하다
- 존경의 마음을 표현
- 사실에 근거한 말이며
아부나 아첨이 아니다

- 왜 칭찬인가

- 상대에 대해 존중이나
경의를 표현하기
위해서
- 상대가 가지고 있는
강점, 힘을 깨닫게
하기 위해서

- 균형을 잡기 위해서
필요하다

- 문제의 지적뿐 아니라
본인이나 가족의 좋은
점이나 힘, 지지망에
대한 지적도 한다

“힘드셨겠네요”를 연발하지 않는다

30

나는 정말로
힘들구나. 힘든
일에 얽매어
있구나.

보호자

힘들었지만
잘해 왔겠지?

힘드셨겠네요

힘드셨겠네요

힘드셨겠네요

이러한 말은 듣는 사람의
마음 속에 남게 된다.
남게 되더라도 부담이 되지
않을 말을 건넨다.

사회복
지사

힘드셨겠네요

정말 잘해
오셨습니다

정말 노력하셨습니다

5. 타임시트를 이용한 면접

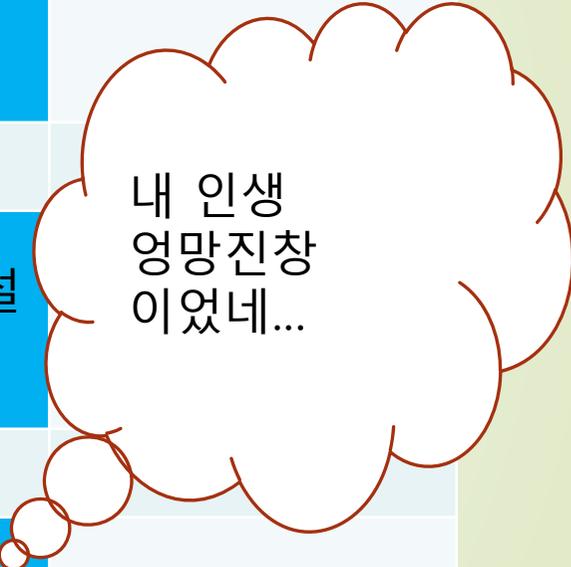
타임시트의 사용법

32

- ▶ 대상자가 기상할 때부터 시작되는 하루의 생활과 가족이 하고 있는 수발 내용, 이용하고 있는 서비스의 세가지 항목에 대해 시간을 따라 정중히 묻고 기술하는 시트
- ▶ 관계형성에 도움이 된다
- ▶ 위험·리스크, 안전 확인에 도움이 된다
- ▶ 지원의 실마리를 발견할 수 있다
- ▶ 수발의 어려움이 드러나도록 자세히 기입한다. 가족이 보살피는 시간대를 색연필로 그려도 좋다.
- ▶ 시각적으로 '수발의 어려움'이 보이게 되므로 '어려운 일', '곤란한 일'을 말하기 쉽고 물어보기 쉬워진다.
- ▶ 제대로 보살피지 못하는 점을 파헤치려는 것은 아니다.

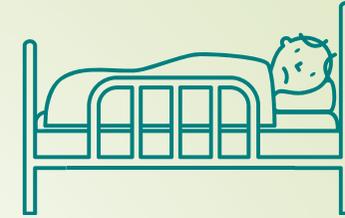
B씨의 타임시트 기입 예

B씨	대상자의 생활	가족의 돌봄 상황	서비스, 사회자원
5:00	눈을 뜬		
6:00	기상, 배뇨	배뇨 수발	
7:00	TV 시청	세탁	
8:00	기상, 배뇨	쓰레기 버림, 배설 수발	
9:00	TV 시청	아침식사 준비	
10:00	식사/배뇨	배설 수발	
11:00			



생활모습/원조욕구의 시각화에 의한 자각의 촉진

타임시트 면접 (이세씨의 사례)



- ▶ A씨, 80세, 여성
- ▶ 치매 있음 / 요양등급(3등급)
- ▶ 58세의 아들이 수발
- ▶ 아들은 어머니의 수발을 위해 7년 전 직장을 그만둠, 어머니의 연금으로 생활 중
- ▶ 신고자 : 이웃의 나카노씨
- ▶ 신고내용 : 치매 어머니를 열심히 수발하는 아들이 재활이라는 명목으로 무리한 작업을 시키고 있다. 어느 날 밖에서 어머니가 변 실금을 했다는 이유로 큰 소리를 지르고 손을 들고 있는 아들을 목격했다. 어머니를 학대하고 있는 것은 아닌지 우려된다.
- ▶ 자료4 (타임시트 기입예)

걱정되는 일이 일어나기 쉬운 패턴

35

악순환!
어디서
끊으면
좋을까

치매 예방을 위한 색칠
그림과 퍼즐이 잘 안 된다

계기

2시간 간격의 배설 수발
기진맥진

짜증이 나서
무심결에 소리를
지른다

걱정되는 일

수발의 어려움이
늘어났다

대상자의 긴장,
화장실에 가는
횟수가 늘어남

타임시트 활용에 의한 수발자의 깨달음

수발자 자신이 놓여있는 상태를 객관적으로 이해할 수 있다

예) 나는 하루 종일 수발만 하고 있어...
누구에게도 의지하지 않고 혼자 떠안고
왔는지도 몰라...

- ★ 수발자 자신이 매일의 삶 속에서 자신이 해오고 있었던 노력들을 깨닫게 된다.
- ★ 해결하고 싶은 삶의 이미지를 스스로 자각할 수 있다.

타임시트 면접 활용에 의한 사회복지사의 깨달음

사회복지사가 수발자의 상황을 공감적으로 이해할 수 있다. (단순한 가시화가 아니다!)

예) 이 분이 이렇게나 노력해 왔구나...

자신이 세웠던 계획에 문제가 있음을 깨닫는다. (수정할 수 있다)

예) 몰랐었네. 낮보다는 야간에 방문요양을 도입하는 게 더 좋겠다...

★해결의 실마리가 보인다

★모든 것은 상대방 상황의 올바른 이해부터!

6. 타임시트 면접의 역할놀이

타임시트 면접의 역할놀이

- ① 2인 1조로 합니다.
- ② 말하는 사람과 듣는 사람을 정합니다.
 - 10분 정도 이야기를 들으며 메모해 주세요.
- ③ 교대 시에는 신호를 보냅니다.

- 주제 : “바쁜 나의 하루”
 - 시트(자료5)에 기입하며 어떤 하루를 보냈는지 이야기를 들어봅니다.
 - 아는 척 하지 말고 모르는 것에 대해서는 구체적으로 질문을 하며 ‘힘들다는 것’을 함께 실감할 수 있도록 해주세요.
 - 힘들겠다고 생각되면 반드시 위로를 해주세요.

정리의 방법

40

- <정리하는 방법의 요령>

요약

- 이렇게 하루를 보내셨군요.

위로

- 특히 ~~한 점 등은 정말로 열심히 노력해오셨다고 생각합니다.

보충질문

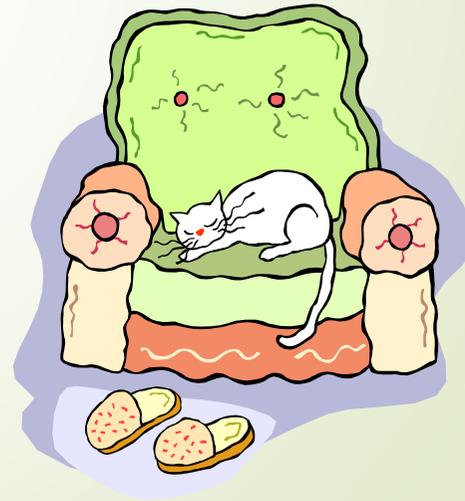
- 어떻게 이런 생활을 지속할 수 있었나요? 무엇이 버팀목이었나요?

긍정적인 부분은 앵무새대화법으로 자신이 어떻게 느꼈는지를 전달한다.

- 자신을 다독거리며 가족의 웃는 얼굴을 위해 노력해오셨네요. 그 태도에 저도 감동을 받았습니다.

- '정리'를 함으로써 '대화의 의의, 의미'가 명확해진다.

7. 안심만들기 시트를 이용한 면접



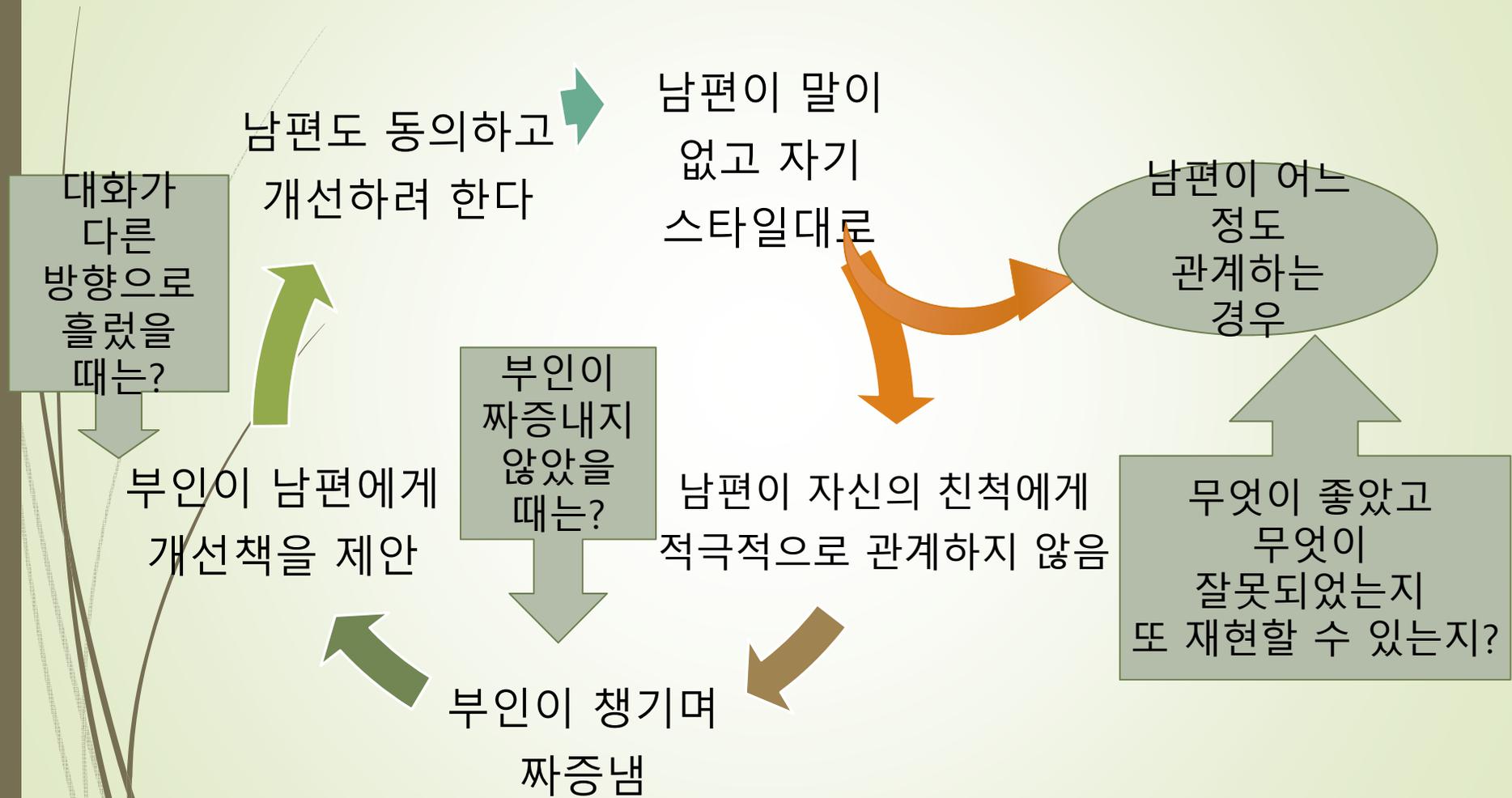
안심만들기 시트란

42

- ▶ 안심만들기시트(자료6)의 세 가지 부분
- ▶ <문제가 일어나기 쉬운 유형과 그 예외나 대처>를 탐색
문제의 패턴(악순환)을 깨닫고 어떤 부분을 바꿀 수 있는지 검토한다.
- ▶ <자원>의 확인, 탐색
대상자나 수발자가 어떻게 살아왔는지, '양보할 수 없는' 부분은 어디인지, 소중히 여기는 가치관 등의 탐색
지원 시 배려해야 할 포인트에 대해 정보수집을 하기 위함
- ▶ <바라고 있는 모습과 실현할 수 있는 과제>
본인, 수발자가 원하는 '미래의 상태'

문제의 패턴과 예외, 대처

43



패턴에 포함되지 않은 점을 찾아 강화한다.

문제의 패턴과 예외

44

- ▶ 문제의 패턴을 탐색한다.
 - ▶ 곤란한 일을 하나의 장면으로 압축한다.
 - ▶ <조건> 언제, 어디서, 누구와 있을 때
 - ▶ <일어난 일의 연쇄> 어떤 것이 동기가 되어, 무엇이 발생하고, 그 결과는 어떻게 되었는가?
- ▶ 문제의 예외에 주의한다
 - ▶ 곤란한 일, 걱정거리가 (예외적으로) **조금이라도 적거나 더 좋았을 때, 가벼웠을 때**가 있었는가? 있었다면 **왜 그렇게 되었는가?**
 - ▶ **조건이나 동기가** 달랐다면 문제는 어떻게 변화할 것인가? 시간(계절), 장소, 타인이 관계하는 경우에도 발생했는가? 그렇지 않은가?

문제 대처 방법

- ▶ 문제 대처 방법을 탐색
- ▶ 어려운 일, **걱정거리**에 **굴복하지**
않고 '노력해온 것', '어떻게든 분발해온 것',
'중요하게 생각해온 것(자기자원)'을 가능한
한 많이 묻는다.
"그리고?" "그 외에도?"
"힘든 상황에서 어떻게 그렇게 해 오셨나요?"
- ▶ 당연하다고 생각하지 말고 역경을 견디는 힘,
버팀목을 정중히 묻고 존중한다.

예외나 대처에 대해 상의하는 의미

46

- ▶ **질문하여 생각하는 것의 중요함**
 - ▶ 타인으로부터 “당신은 참 잘 해오신 사람이네요.” 라는 말을 듣는 것보다는 스스로 “정말 노력해왔지.” 라고 말했을 때 “정말 그렇네요.” 라는 말을 듣는 것이 긍정적인 평가(승인)를 받는다는 느낌이 강해진다.
- ▶ **지지망은 그 사람 자신의 강점이라고 말로 전달한다**
 - ▶ “다른 분들께 폐를 끼쳐서...” 혹은 “내 일도 스스로 못 해서” 라는 기분에 심한 공감을 하지 않도록 한다.
 - ▶ 다른 사람의 힘을 빌리는 용기, 겸손함, 신뢰감, 균형 잡힌 판단력 등, 본인·가족의 **강점**을 말로 전달하는 것이 중요

자원의 확인·탐색

47

- ▶ 가족구성원에 대해 묻는다 : 과거에서 현재까지의 자원
 - ▶ 인생사의 사건이 있었을 때의 가족 에피소드를 묻는다
 - ▶ 당신이 결혼했을 때 부모님은?
 - ▶ 아버님이 돌아가셨을 때 어머니는?
 - ▶ 직장을 그만두었을 때 다른 가족은?
- ▶ 현재 이용하고 있는 서비스의 정보 : 현재 주위에 있는 자원
 - ▶ 직장, 병원, 담당 사회복지사, 이용 서비스에 대한 평가, 소감
 - ▶ 험담을 하는 경우에는 공감하지 말고 "그렇습니까?"
 - ▶ 활용할 수 있는 지원 창구를 찾는다
- ▶ 취미, 비공식적 교류의 정보 : 자원
 - ▶ 취미를 위해 노력할 수 있는 사람은 의외로 많다
 - ▶ 취미를 잃어버렸다는 것은 수발자에게 고통이 된다



이러한 것을 통해 대상자나 가족이 중요하게 생각하고 있는
가치관을 탐색

바라는 모습은 무엇인가

48

- ▶ 가족이나 대상자 자신의 말을 중요하게 생각

수단

이 둘을 확실히 구분

상태

목표에 대해 이야기를 하면 무엇을 할 것인가 라는 수단이 화제가 되기 쉽다.

서비스 이용은 목표가 아닌 수단

목표로서 상의하는 것은 '도달하고 싶은 상태'

8. 안심만들기 시트 면접의 역할놀이

이세 카즈오씨에게 안심만들기 면접

- ▶ 타임시트 면접 중 이세 카즈오씨는 문제행동에 대해 무의식적으로 고백함
- ▶ 날을 바꾸어
안심만들기시트를 활용하여
면접 실시
 - ▶ 다시 한 번 카즈오씨가 직접 문제에 대해 말하도록 하여 상황을 어떻게 생각하고 있는지에 대해 알아본다.
 - ▶ 문제의 예외나 조금이라도 잘 되었을 때, 가치관이나 생각 등에 대해 물어보고 카즈오씨나 하나코씨의 강점에 대해 정보를 수집한다.

역할놀이시나리오 (자료7)

- ▶ 카즈오씨와 사회복지사의 역할을 정합니다.
- ▶ 시나리오 안의 '역할교대' 부분에서 교대합니다.
- ▶ 자료8
(안심만들기시트 기입예)를 봅시다.

부정적인 감정에 접했을 때

- ▶ 가족이 대상자에 대한 적의나 분노 또는 과거의 원조에 대한 불신이나 분노를 제시하면 사회복지사는 겁을 먹거나 몸이 굳어질지도 모릅니다.
 - ▶ 조용히 깊은 숨을 내쉰다
 - ▶ 부정적인 감정은 괴로움이나 고독감의 표현
- ▶ “그러셨군요... 솔직하게 마음을 표현해 주셔서 감사합니다.”
- ▶ “그렇게 분명히 마음을 말씀해주시면 저희도 어떻게 하면 좋을 지 생각할 수 있게 됩니다. 말씀 못하신 부분이 있으시면 언제든지 말씀해 주세요.”
 - 대부분은 안심하여 분노가 누그러진다.

안심만들기 면접의 의의

52

안심만들기 면접의 의의

- ▶ 문제 상황에 대해 대상자와 상의한다.
- ▶ 대상자나 수발자의 생각을 소중히 여기며 지원 계획을 고안해가기 위한 기초가 된다.
- ▶ 대상자나 수발자도 누군가로부터 일방적으로 추궁당하는 것이 아니므로 다소 안심하고 이야기를 계속할 수 있다.

안심만들기에서 얻은 정보

- ▶ 문제의 패턴을 분석하는 것은 개입전략을 생각하는 재료.
- ▶ 대상자나 수발자가 중시하는 가치관이나 자원에서 어떠한 원조상의 배려가 필요한지 알 수 있다.
- ▶ 미래의 바람직한 모습을 현실적으로 이야기하는 것은 관계하는 모든 사람들의 동기부여를 높이고 단순히 서비스를 밀어붙이는 것이 아니라 지원하는 것이다.

안심만들기 안전탐색 어프로치(AAA)의 특징

- ▶ 가능한 한 빠른 시간에 '학대 위험'을 발견하여 가족 전체를 지원함으로써 '학대방지'
- ▶ 위험, 리스크와 안전으로 연결되는 강점, 자원을 모두 파악하고, 포괄적인 사정을 할 수 있다.
- ▶ 이러한 다양한 시점은 상담, 신고를 받은 시점부터 종결(대상자가 안전하다고 할 수 있는 상태가 지속됨을 확인)될 때까지 일관성을 가진다.
- ▶ 도구를 사용한 면접을 하여 어려운 학대자(수발자)와의 관계형성을 목표로 한다.
- ▶ 대화할 수 있는 관계를 통해 해결상을 구축하고, 차근차근 변화를 향해 나아간다.
- ▶ 생활 속의 작은 변화가 대상자나 수발자의 상황 개선으로 이어지고, 학대 예방 및 악화방지가 결과로 나타난다.

오늘은 시간 관계상 사회복지사가 하는 사례회의 방법에 대한 이야기를 하지 못했습니다.

다음에 기회가 된다면 소개해드리고 싶습니다. 이 부분에 대해서는 책에 실려있습니다. 꼭 읽어봐 주세요.

감사합니다.

AAA(쓰리에이)의 홈페이지에는 블로그도 게재되어 있습니다. 또한 각종 시트도 다운로드하실 수 있습니다. 찾아와주십시오. 또한 질문 및 의견도 보내주세요.

<http://elderabuse-aaa.com/>

메일주소도 위의 홈페이지에서 확인가능