

전문적 관계와 윤리적 딜레마

6조

2118034 심소연

2210010 김숙연

2318006 김서은

CONTENTS

01

사회복지
전문적 관계의
정의

02

충실성의 상충

- 다수의 클라이언트
- 클라이언트의 이익과
사회복지사의 이익
- 클라이언트의 이익과
기관의 이익

03

전문적 관계의
경계와 이중관계

- 이중관계의 유형
- 사회복지 실천에서의 지침

04

서비스의 비용

05

영상 시청

06

토론 사례



PART 1.

사회복지 전문적 관계의 정의



사회복지 전문적 관계의 정의

사회복지사와 클라이언트의 관계는 **의도적 목적성**, **시간제한성**, **클라이언트에 대한 헌신성**, **권위성**, **통제성** 등의 특징을 가지는 전문적 관계다.

사회복지사는 클라이언트와의 관계에서 **명확한 경계**를 유지해야 하며,
클라이언트의 이익을 최우선시해야 한다.

전문적 관계는 **클라이언트의 입장에서** 클라이언트의 이익을 위해 이루어져야 한다.

PART 2.

충실성의 상충



충실성의 상충이란?

(클라이언트의 이익) 과 사회복지사의 이익 과 (기관의 이익) 이 충돌한 것이다.

기관 행정가의 결정이나 실천방법이

특정 클라이언트에게 해가 되거나, 이익을 감소시킨다고 판단될 경우,

사회복지사는 충실성의 상충 문제에 직면하며

고용된 기관의 이익을 우선할지, 클라이언트의 이익을 우선할지 결정해야 한다.

다수의 클라이언트

Step 1

인간은
사회적인 존재로서,
독립적으로 존재하지 않으며,
이에 따라
클라이언트 개인의
관계망이 생성된다.



Step 2

클라이언트 개인이 겪는 문제는
단면적이지 않고,
다면적인 성격을 지니며
즉, 표면에 드러나는 것만으로
문제의 본질을 파악하기 어렵다.



Step 3

주 클라이언트 외에도
주변 클라이언트와의
관계 속에서,
문제를 해결할
숨겨진 실마리가
발견되는 경우가 있다.



Step 4

사회복지사는
주 클라이언트와
주변 클라이언트 간의
관계에서 비롯되는
딜레마 문제를 다룬다.



클라이언트가 다수일 때 원칙

1. 개별적 접근: 각 클라이언트마다 처한 상황과 가진 욕구가 다르므로, 이에 따라 각 클라이언트의 개별성을 존중하는 태도로 맞춤형 접근을 해야 한다.
2. 비밀 보장과 정보 관리: 모든 클라이언트의 비밀을 철저히 지키며, 정보 공유는 반드시 전문적 필요에 따라 엄격히 제한해야 한다.
3. 자원의 배분과 우위 : 자원이 한정된 상황에서, 각 클라이언트의 필요도와 긴급도, 기관의 정책 등을 고려해 우선순위를 합리적으로 정한다.

클라이언트가 다수일 때 실천 방법 및 주의점

1. 체계화: 각 클라이언트의 상담 내용, 상황, 목표 등을 체계적으로 기록·관리하여 중복 혹은 누락을 예방한다.
2. 팀워크: 필요 시 동료 사회복지사와 협력하여 업무를 분담하고, 각 클라이언트의 상황을 공유함으로써 일관성 있게 대응한다.
3. 정서지원: 클라이언트가 안정감을 느낄 수 있도록 수용적이고 공감적인 태도를 유지한다.

이처럼, 클라이언트가 다수일 경우, 체계화, 팀워크, 정서지원이 핵심이다.

클라이언트의 이익과 사회복지사의 이익

- 사회복지사는 클라이언트의 권리와 이익을 최우선 순위를 두고 헌신해야 한다.
- 사회복지사는 자신의 이익을 위해, 전문직의 가치와 권위를 훼손하거나, 클라이언트와의 전문적 관계를 이용해서는 안 된다.
- 사회복지사는 자신의 권력과 권위를 사적인 이득을 얻는 데 활용하지 않도록 주의해야 한다.
- 클라이언트는 자신의 불리한 상황에 이용당하지 않도록 보호를 받아야 한다.

클라이언트의 이익과 사회복지사의 이익

사회복지사가 하는 희생의 비용과 클라이언트가 얻는 이익을 비교하여,
더 긍정적인 결과를 가지고 오는 선택을 해야 한다.

기관의 이익

사회복지사가 소속된 기관의 정책 및 규칙, 자원의 한계 등 중요한 **고려 요소**가 있다.

상충의 상황

시간제한적 서비스 정책으로 인해 한 가족의 모든 문제를 충분히 다루지 못하는 경우,
기관의 규칙을 지키는 것과 **클라이언트의 이익**을 모두 충족시키기 어렵다.

클라이언트의 이익과 기관의 이익

사회복지사는 소속된 기관의 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장 및 발전을 위해 임해야 한다.

사회복지사는 클라이언트의 이익과 소속된 기관의 이익을 최대화하기 위해 노력해야 한다.

클라이언트와 소속기관의 이익이 상충되는 경우, 명확한 원칙이 제시되어 있지 않으므로 갈등이 발생한다.

클라이언트와 기관, 양쪽의 매개인으로서 어느 쪽의 이익을 추구해야 할지 고민이 되지 않을 수 없다.

한 아동이 자신에게 맞는 시설로 옮기고자 할 때,
사회복지사는 아동과 기관 사이에서
어느 쪽의 이익을 추구해야 하는가?

한 클라이언트에게 일정 시간의 서비스만 제공하도록 기관의 제한된 정책이 있는 경우,
제한된 시간 내에 다루어야 하는 클라이언트의 욕구나 필요가 모두 충족되지 않았을 때
사회복지사는 어떻게 해야 하는가?

PART 3.

전문적 관계의 경계와 이중관계

전문적 관계의 경계

[경계] 관계에 있어서 편안함을 가질 수 있는 한계로,
한 개인의 신체적 · 심리적으로 필요한 공간과 다른 사람의 공간 간의 구분.

사회복지사와 클라이언트의 전문적 관계에서,
신체적 접촉, 개인의 정보 공유, 전문적 관계 종료시기의 결정 등에 관련하여
확실히 구분짓는 것이 쉽지는 않지만 적절한 경계와 원칙을 유지하는 것이 필요하다.

이중관계

사회복지사가 클라이언트와 불명확한 전문적 관계의 경계를 가질 경우

전문적 관계 외에도 또 다른 관계를 형성하는, 이중관계와 같은 윤리적 갈등 상황을 겪을 수 있다.

클라이언트와 명확한 경계를 유지하지 못하고, 친밀한 관계를 맺거나 성적인 접촉을 가지는 것이 포함된다.

미국의 경우 경계를 제대로 지키지 못한 비율이 전체 윤리적 위반행위의 29.1%를 차지하며,

그 중 72.7%가 성적인 이중관계로 위반했다.

이중관계의 유형

경계 건너기

- 사회복지사가 클라이언트나 동료 사회복지사와 의도적으로 착취, 조정, 기만, 강압적이지 않은 의미에서의 이중관계를 갖는 것을 말한다.
- 이해할 수 있는 특별한 상황 안에서, 클라이언트에게 해를 끼치지 않는 선에서, 일반적으로 받아들일 수 있는 행동의 기준을 어기는 것이다.
- 예를 들어, 자살을 할 염려가 있는 클라이언트에게 사회복지사의 집 전화번호를 알려 주는 것이나, 외투를 살 돈이 없는 클라이언트에게 사회복지사가 겨울 외투를 사 주는 것은, 전문적 관계의 경계를 넘는 일이지만, 이는 정당화 될 수 있는 일이다.
- 개인적 · 사회적 · 사업적 · 부과적인 재정관계와 같이, 성과 관련되지 않은 이중관계는 경계 건너기에 해당된다.
- 권력의 차이와 혼란스러운 역할 때문에 문제가 될 가능성이 많으며 클라이언트 · 상황 · 위반사항에 따라 전문적 관계를 방해하는 걸림돌이 될 수 있다.

이중관계의 유형

경계 위반

- 사회복지사가 클라이언트나 동료 사회복지사와 의도적으로 착취, 조정, 기만, 강압적인 이중관계를 갖는 것을 말한다.
- 관계를 이용하여 개인적 필요를 충족하며, 보다 심각한 경계위반이기 때문에 절대로 정당화될 수 없다.
- 이중관계로 객관성을 잃기 쉬우며, 문제에 부정확한 사정을 하거나, 사회복지사로서 소진될 수 있다.
- 전문적의 성실성 손상, 서비스 접근성에 부정적 영향을 줄 수 있고, 클라이언트가 해를 입거나 이용당할 수 있다.
- 도움을 받고 도움을 제공하는 권력의 불균형 때문에 사회복지사에게 의존성이 높은 관계가 되기 쉽다.
- 성적인 이중관계가 이에 해당되며, 그 관계로 인해 클라이언트는 삶에 대한 자기결정권에 영향을 받을 수 있다.
- 이중관계 및 경계의 불명확성이 전문적 관계에 미치는 좋지 않은 영향 때문에 사회복지 실천에서는 이중관계를 금하고 있다.

사회복지실천에서의 지침

정기적으로 클라이언트와의 관계를 동료 사회복지사와 논의함으로써,

자신이 전문적 관계의 경계를 잘 유지하고 있는지 확인해야 한다.

사회복지사는 정신적·심리적으로 약해져 있을 경우에는,

경계위반이 일어나기 쉽기 때문에 자신의 정서적인 욕구를 살펴볼 필요가 있다.

사회복지실천에서의 지침

사회복지사는 클라이언트와의 전문적 관계에 악영향을 끼치고,
경계위반을 일으킬 수 있는 **역전이**가 일어나지 않도록 주의해야 한다.
예를 들어, 자신이 아버지가 무능하고 무책임했던 사회복지사는,
40대 후반의 도박중독성 남성 클라이언트에게 비난과 거부감을 보이게 되는 경우가 있다.
역전이는 사회복지사의 객관성을 잃게 할 수 있으며,
클라이언트를 부정확하게 사정할 수 있으며, 사회복지사의 경계를 위반할 가능성도 높다.
사회복지사는 클라이언트에 대한 자기노출의 한계를 정해 놓아야 한다.
자신의 관점이나 입장을 이해하기 위해서는
자신과 비슷한 가치, 경험 등을 가지고 있어야 한다고 생각하고, 이를 확인하려 하기도 한다.

네, 결혼했어요

제가 도와드릴 수 있을까봐
좀 걱정되시나 봐요?

개인적으로 교회를 다니지는 않지만,
주위에 다니시는 분들이 많아
기독교 문화나 교리에 대해서는 잘 알고 있어요

사회복지실천에서의 지침

사회복지사와 클라이언트 간의 출처: Davidson(2005) 경계 혼돈의 신호

- 사회복지사의 중립성이 점진적으로 사라짐
- 다른 클라이언트에 대한 정보를 특정 클라이언트에게 누설함
- 사회복지사 자신에 대한 정보를 거리낌 없이 누설함
- 특정 클라이언트의 선택에 대해 매우 분노하거나 슬픔
- 직장에 있지 않을 때에도 특정 클라이언트에 대한 생각으로 방해됨
- 한 클라이언트의 행동을 변화시키기 위해 이례적으로 투자함
- 클라이언트의 사회복지사에 대한 의존도를 중진시킴
- 클라이언트를 유익한 지지체계와 분리시키도록 장려함
- 특정 클라이언트와 직접 만나거나 전화를 하는 데 보통보다 많은 시간을 보냄
- 하루 일과가 끝나면 클라이언트를 만나 시간을 더 보내려고 함
- 클라이언트를 혼치 않은 장소에서 만나거나 클라이언트의 집에서 만남
- 지나치게 청구비용에 대해 관대함
- 선물을 주고받음
- 클라이언트의 좋은 특성과 배우자의 덜 좋은 특성을 비교함
- 클라이언트에 대한 공상을 함
- 특정 클라이언트의 다음 면접을 기다림
- 특정 클라이언트와의 약속이 있을 때 무슨 옷을 입을지 계획함
- 클라이언트의 하루하루 삶의 세부사항을 지시함
- 클라이언트 인생의 선택을 내리는 데 사회복지사가 전문가라 생각함
- 클라이언트의 자기주장을 용납하지 않음
- 클라이언트에 대해 질투함
- 클라이언트와의 관계에 대해 물어오면 방어적이 됨
- 신체적 접촉이 시작

PART 4.

서비스의 비용



서비스의 비용

전통적인 박애활동 및 자선의 형태로 시작

—— 사회복지실천 ——

전문화 · 체계화 형성 및 발달

박애 · 자선 · 봉사의 가치는 여전히 사회복지실천의 근간을 이루고 있지만,
사회복지직은 전문적인 지식과 기술이 요구되는 직종이므로 제공하는 서비스 비용을 합당하게 받는 것이 정당하다.
클라이언트의 이익을 최우선으로 하면서도 서비스 비용을 청구해야 하는 상황은 **갈등 요소**가 될 수 있다.
갑작스럽게 경제적으로 힘들어진 클라이언트는 서비스 비용이 부담스러워, 사회복지 서비스를 중단할 수도 있다.
사회복지사는 클라이언트의 현재 변화되는 욕구에 따라,
서비스 비용을 차등적으로 부과 · 조정해 주어야 할지 또는 지불을 연기해 주어야 할지 갈등하게 된다.
클라이언트의 최선의 이익과 경제적 부담을 고려하다 보면, **사회복지사나 기관의 기준**에 맞지 않은 서비스 비용이 책정될 수도 있다.
클라이언트 이익을 최선으로 하는 가치와 사회복지사의 필요한 수입 사이에서 **적절한 균형점**을 찾아야만 한다.

PART 5.

영상 시청



<https://youtu.be/Q1us3C7kdxM?si=9Oi0pkXFZC0rDDv>



https://youtu.be/PCtV_zp01uo?si=RnmKKF6qqf-dRfe6



PART 6.

토론 사례



이혼한 박 씨는 아동복지관에서 일하고 있는 사회복지사다. 박 씨는 친구모임에서 예전 클라이언트였던 이 씨를 우연히 만나게 되었다. 1년 전, 이 씨는 남편과의 화해를 위해 이혼 전 마지막 시도로 사회복지사 박 씨에게 부부상담을 받았다. 하지만 채 한 달이 못 되어 이 씨 부부는 상담에 나오지 않았으며, 사회복지사 박 씨와도 연락이 닿지 않았다. 이 씨는 결국 남편과 이혼했다고 박 씨에게 털어놓았다. 사회복지사 박 씨 역시 몇 년 전에 이혼을 하였고, 그 상실감으로 매우 괴로워하고 있었다. 사회복지사와 클라이언트는 비슷한 경험을 한 공통점 때문에 서로 친밀감을 느꼈고, 자주 전화 통화를 하며 퇴근 후에 같이 어울리는 사이가 되었다.

감사합니다