

문제해결치료

1. 문제해결치료란?

- 효과적으로 문제를 해결하도록, 즉 부정적으로 인식하기 보다는 긍정적으로 인식하고, 문제를 회피하기 보다는 자신감을 가지고 충분히 여러 가지를 고려하여 계획적이고 체계적으로 접근하도록 함으로써 사람들이 문제에 부딪혔을 때 보다 좋은 해결자가 되도록 돕는 상담방법
- 인지행동치료의 원리를 적용하여, 단기간에 구조화된 접근 방식을 통해 문제해결 대처기술을 가르침으로써 부정적인 생애사건이나 일상생활의 문제를 해결하도록 돕는 접근 방식

2. 문제해결치료의 발전

- 1960년대 말~1970년대 초에 개발되어 현재까지 보완 발전해옴

- 문제해결치료 발전의 영향요인

① 1950년대 창의성 교육에 대한 관심 증가

: 창의성과 문제해결 능력 간의 공통점

② 정신병리와 심리치료의 의학모델에 대한 대항

: 사회적 능력과 정신병리 간의 반비례 관계에 주목함.

사회적 능력에 결함이 있는 사람들이 일상생활에서 겪는 어려움을 효과적으로 처리하지 못하게 되어 그 결과로 부정적인 심리상태, 즉 정신병리에 이르게 되는 것으로 보고 적극적인 임상 개입을 하게 됨.

--> 학습기법을 활용한 행동수정 및 행동치료의 발전

--> 1970년대 긍정심리학이 강조되면서 학습기법을 문제해결 기법에 도입함. 기존 심리학의 잘못된 것을 제거하거나 줄여야 한다는 것에서 잘되는 것을 찾아 촉진시키는 과제를 주는 것으로 전환됨

③ 인지행동치료 : 1960년대 후반 행동수정에 인지적 개입을 추가함.

④ Lazarus의 스트레스 관계 모형 : 스트레스를 유발하는 상황과 정서적 반응 간의 관계에서 인지적 평가(1차적 평가, 2차적 평가)와 대처가 매개요인으로 작용함.

-1차적 평가: 환경 속에서 겪는 스트레스가 자신의 행복에 실질적, 잠재적으로 미칠 영향에 대한 평가

-2차적 평가: 특정 스트레스 상황에서 자신이 가진 대처자원과 선택의 여지를 분석해보는 과정

--> 문제해결모형으로 개발됨

: “1970~1980년대 초에 스트레스 관계모형과 사회적 문제해결 이론을 통합하여 모형을 개발함. 문제해결 기술이 스트레스와 스트레스의 부정적 효과를 감소시키고, 관리 및 통제능력을 향상시키는 일반적 대처전략으로서의 역할을 수행하게 됨. 이로써

pst를 지지하는 이론적 근거를 제공하게 됨

-스트레스성 생활사: 부정적인 생활사건 + 일상적인 문제.

-정서적 스트레스 반응: 스트레스성 생활사에 대한 사람들의 즉각적인 정서반응으로
긍정적 정서와 부정적 정서로 나타남

-문제해결식 대처: 스트레스성 생활사와 정서적 스트레스 반응 사이에서 매개체 역할을 수행함

∴ 문제해결식 대처전략을 수행하는 사람은 스트레스 상황을 '해결해야 할 문제'로 간주하고 자신이 문제를 성공적으로 해결할 수 있다고 믿으며, 다양한 '대안적 해결책'을 고안해내고, 최선의 해결책을 선택하여 효과적으로 실행한 후 성과를 세심하게 관찰하여 분석함.

3. 개념 정의

1) 문제

• 정의 : 본질적으로 현재의 상태(what is)와 당신이 원하는 상태(what I want)간의 차이를 말한다. 목적을 달성하는 길을 막고 있는 다양한 장애물이 존재하기 때문에 이러한 차이를 문제라고 한다.

• 일반적으로 목적달성을 막는 상황은 다음과 같다.

- 새로움 또는 익숙지 않음 (“나는 무엇을 해야 할지 모르겠다”)
- 복잡성 (“이것은 매우 복잡하다”)
- 상반된 목표 (“나는 무엇을 선택할 지 매우 혼란스럽다”)
- 기술 부족 (“나는 어떻게 할 지 몰라서 할 수가 없다”)
- 자원 부족 (“나는 그것을 다루는 데 충분한 시간이 없다”)
- 불확실성 (“앞으로 무엇이 일어날지 잘 모르겠다”)
- 감정적 어려움 (“나는 실패하는 것이 두려워 아무것도 하고 싶지 않다”)

• 문제의 유형 및 특성

- 단일 사건 VS 지속적인 사건

문제는 출근하다 지갑을 잃어버리는 것과 같이 단일 사건이나 상황일 수 있다. 또한 배우자와의 갈등, 직장동료와의 불화 또는 계속되는 재정적 문제 등 지속적인 일련의 사건들일 수 있다.

- 만성적인 문제 VS 갑작스런 문제

문제는 친숙한 관계를 두려워하거나 만성적 통증을 갖고 있거나 또는 가족을 잃은 슬픔을 극복할 수 없는 깊고 복잡한 문제일 수 있다.

- 같은 상황이 어떤 사람에게는 문제가 되고 다른 사람에게는 문제가 되지 않기도 한다.

2) 해결

• 해결은 그것이 더 이상 문제가 아니게 하기 위해서 상황의 특성을 변화하는 것(즉 장애물이 극복되고 목적이 성취되는), 변화할 수 없는 특정 상황에 대해 자신의 부정적인 반응

을 변화시키는 것과 같은 개인의 노력이다. --> 문제를 해결하기 위해 노력하는 자기 주도적 인지행동과정

- 목적을 달성하는 것뿐만 아니라 효과적인 해결은 또한 긍정적인 결과를 최대화하고, 부정적인 결과를 최소화하는 것이다.

4. 문제해결의 5가지 측면

○ 문제수용태도

- 문제에 대한 인식에서 시작하여, 문제 귀인, 문제평가, 통제가능성 및 시간/노력의 투자 등으로 구성된 일반적인 변인들의 집합
- 일반적인 문제수용태도는 긍정적 정서나 부정적 정서, 또는 두가지 모두를 불러 일으킬 수 있음

○ 문제해결 유형

- 사람들이 특정 문제의 해결책을 찾기 위해 노력하는 과정에서 드러남
- 문제의 정의 및 공식화, 해결책 생성, 해결책 선정, 해결책 실행 및 확인, 문제해결의 수준과 성과, 과제 수행과정 등에서 긍정적 정서나 부정적 정서가 유발됨

○ 정서와 문제해결간의 관련성

- 정서의 주관적 특질, 강조, 지속기간과 문제해결자의 능력에 따라 문제해결이 촉진되거나 방해받을 수 있음
불안, 우울, 걱정 같은 부정적 정서와 문제해결능력 간에 관련성이 매우 높음
- 정서는 문제 인식, 문제해결 동기, 목표설정, 해결책 선호, 해결성과의 평가, 미래 문제의 해결행동 가능성, 문제해결활동의 효율성에 영향을 미침
- 즉 정서 반응이 문제 해결에 중요하게 작용하므로, PST는 다양한 스트레스 관리법에 대한 훈련(인지재구조화기법, 자기교시법, 이완/둔감법)을 포함함

차원	측면	특징
문제 지향 (수용)의 차원	긍정적인 문제지향	①문제를 도전(이익을 얻을 수 있는 기회)으로 평가함. ②문제가 해결가능하다고 믿음(낙관주의). ③문제를 성공적으로 해결할 수 있는 자신의 능력을 믿음(문제해결 자기효율성). ④성공적인 문제해결은 시간과 노력이 든다는 것을 충분히 이해함. ⑤회피하기보다 문제를 해결하기 위해 신속하게 참여함.
	부정적인 문제지향	①문제를 건강에 심각한 위협(심리적, 사회적 또는 경제적)으로 봄. ②문제를 성공적으로 해결하기 위한 개인의 능력을 의심함(문제해결에 대한 낮은 자기효율성) ③문제에 직면했을 때 쉽게 당황하고 혼란스러워하는 경향 있음.
문제해결	합리적인	(효과적인 문제해결기술을 이성적이며 세심하고 체계적으로 적용하는

의 유형	문제해결 유형	<p>것으로 정의되는 건설적인 문제해결유형)</p> <p>① 문제정의와 형성 : 문제에 대해 가능한 많은 특징적이고 상세한 정보를 수집하고, 요구와 장애물을 파악하고, 실제적인 문제해결목표를 수립함.</p> <p>② 해결대안의 마련 : 문제해결을 목표로 일반적인 해결방안을 포함하여 가능한 많은 해결방안을 찾아내려고 시도함.</p> <p>③ 의사결정 : 다른 해결책에 대한 결과를 예상하고 판단하고 평가한 후, 최선의, 가장 효과적인 방법을 선택함.</p> <p>④ 해결방안의 수행과 검증 : 실제 문제상황에서 해결방안을 수행한 후 해결방안의 결과를 평가함.</p>
	충동적/ 부정적 문제해결 유형	<p>(역기능적인 문제해결 유형)</p> <p>① 문제해결전략과 기술을 실제로 수행하였으나, 그 시도가 편협하고, 충동적이고, 부주의하고, 서둘고, 미완성적임.</p> <p>② 이러한 문제해결유형을 가진 사람은 전형적으로 소수의 해결대안을 제시하고 처음 떠오르는 생각을 충동적으로 선택함.</p> <p>③ 해결방안과 결과를 서둘러 살펴보고, 그 결과를 부주의하게, 그리고 불충분하게 모니터함.</p>
	회피적 문제해결 유형	<p>(역기능적인 문제해결유형)</p> <p>① 지연, 수동성 또는 비활동성과 의존성이 회피 유형의 특징을 지님.</p> <p>② 회피하는 문제해결자는 문제를 직면하는 것 보다 문제를 피하고, 가능한 한 오래 미뤄놓고, 문제가 저절로 해결되도록 기다리며, 자신의 책임을 남에게 전가함.</p>

(출처: Maydeu-Olivares & D'Zurilla(1995, 1996)

- 긍정적 문제수용태도/합리적 문제해결 유형 : 긍정적 적응과 행복 촉진
- 부정적 문제수용태도/충동적, 회피적 문제해결 유형 : 부정적 행동과 부정적 심리적 결과 유발

※SPSI-R(사회적 문제해결 검사 개정판): 52개 문항 리커트형 척도를 활용하여 진단 가능함
문제지향(수용)태도: 긍정적 태도 5문항, 부정적 태도 10문항
문제해결 유형: 합리적 문제해결 20문항, 충동적 문제해결 10문항, 회피적 문제해결 7문항

5. 문제해결의 목표

- ① 긍정적인 문제지향 향상
- ② 부정적인 문제지향 감소
- ③ 합리적 문제 해결 기술 증진
- ④ 충동적이고 부주의한 문제해결 유형 감소
- ⑤ 회피적 유형 감소

6. 문제해결을 촉진하는 방법

1) 외재화(externalization)

- 문제의 속성, 해결방안과 해결결과에 대한 정보를 가능한 한 눈에 보이게 정리하는 것이다.
- 예: 쓰기, 관계를 보여주기 위해 다이어그램 그리기
- 이 과정은 많은 정보를 머릿속에 기억할 필요가 없으며, 정보를 해석하고 이해하는 활동에 집중할 수 있도록 해준다.

2) 시각화(visualization)

- 문제해결과정에서 가능한 한 시각과 시각적 이미지의 사용을 강조하는 것이다.
- 이 방법을 적용하기 위해서는 문제 상황의 모든 측면을 직접 관찰하고, 역할극을 통해 대안적 해결방안을 연습하며, 실제 상황에서 적용해 봄으로서 검증해야 한다.
- 이러한 연습을 할 수 없다면, 개인의 상상을 통하여 문제 상황을 시각화하고, 대안을 검증하거나 연습할 수 있다.
- 시각화가 언어적 정보를 이해하는 것 뿐 만 아니라 기억을 촉진시키는 유용한 도구라는 것이 연구에서 증명이 되었다.

3) 단순화(simplification)

- 문제를 다루기 쉽게 나누거나 단순화시키는 노력을 말한다.
- 이 방법은 필요한 정보에 집중하고, 복잡한 문제를 해결 가능한 작은 문제로 나누고, 복잡하고, 모호하고 추상적인 개념을 단순하고, 특정의 구체적인 언어로 바꾸는 것이다.

6. 문제해결치료의 과정

1) 문제해결치료의 5단계: ADAPT

(출처: Nezu, A.M. Nezu, C.M. & D'Zurilla, T.J.(2007). Solving life's problems: A 5step Guide to enhanced well-being. New York: Springer.)

- ① A=Attitude(태도) : 이 단계에서는 문제해결을 시도하기 전에 문제에 대한, 그리고 문제를 해결할 자신의 능력에 대한 긍정적이고, 합리적이고, 낙천적인 태도를 가져야 한다.
- ② D=Define(정의) : 긍정적인 태도를 취한 다음 단계는 모든 관련사실을 수집하고, 문제를 해결하는데 방해가 되는 장애물을 찾아내며, 현실적인 목적을 구체화시킴으로써 문제를 정확하게 정의하는 것이다.
- ③ A=Alternative(대안) : 문제를 잘 정의한 다음, 장애물을 극복하고 목표를 성취하기 위해 다양한 해결 대안을 마련해야 한다.
- ④ P=Predict(예측) : 해결대안 리스트를 작성 후 각각의 해결대안이 가질 수 있는 긍정적이고 부정적인 결과를 예측해야 하며, 비용을 최소화하고 이익은 극대화 시키며 목적을 달성할 수 있는 최선의 대안을 선택해야 한다.
- ⑤ T=Try out(시도) : 행동계획을 마련한 후, 실제생활에서 해결방안을 시도하고 결과를 확인한다. 만일 결과에 만족한다면 문제를 해결한 것이다. 만일 결과에 만족하지 않는다면 다시 A 단계로 돌아가 더 나은 해결방안을 찾도록 노력해야 한다.

2) 7단계

(출처: Hegel, M.T. & Arean P.A.(2000). Problem-solving treatment for primary care(PST-PC); A treatment manual for depression)

* attitude 단계의 생략 : 노인이 어려워하기 때문

- ① 1단계: 문제를 명확하고 구체적인 용어로 정의하고, 다루기 쉽게 나누기
- ② 2단계: 성취 가능한 목표를 설정하기
- ③ 3단계: 브레인스토밍을 통해 다양한 해결방안 찾아내기
- ④ 4단계: 해결방안들의 장점과 단점을 살펴보기
- ⑤ 5단계: 유용한 해결방안을 선택하기
- ⑥ 6단계: 해결방안을 실행에 옮기기 위한 실행계획 수립하기
- ⑦ 7단계: 결과를 평가하기

7. 치료자/상담가의 태도

훈련의 효과를 극대화하기 위해서 참가자와 치료자 간의 관계가 협력적이고 긍정적으로 문제-해결 훈련이 진행되는 것이 중요하다. 관계형성의 발전을 위해 치료사들에게 도움을 줄 수 있는 일반적인 지침을 보면 다음과 같다.

① 따뜻함, 공감과 진심어린 마음

치료사의 주요한 세 가지 특성인 따뜻함, 공감과 진심어린 마음은 치료사와 긍정적으로 관계를 형성하도록 돕는다.

- 내담자의 안녕(well-being)에 대한 관심을 미소와 친절함 그리고 부드러운 모습으로 나타낼 때 따뜻함이 전달 될 것이다.

- 공감은 내담자가 가지고 있는 문제와 관심, 인식, 느낌 등을 이야기할 때 주의 깊게 듣고 이해하며, 그들의 생각과 느낌에 반응하는 것이다.

- 진심어린 마음은 내담자의 질문에 대답을 하거나 내담자가 치료자의 성공적인 문제-해결 경험을 물을 때 생색내거나 겸손한 척 하지 않고 솔직하고 존중하는 마음으로 대답함으로써 진정한 인간관계를 맺는 것이다.

② 열정적이고 낙천적인 태도

내담자들에게 그들의 삶에 문제-해결 훈련이 효과가 있음을 강조하여 희망과 기대를 최대한 갖게 한다.

- 문제 해결이 일상생활의 문제를 좀 더 효과적으로 대처할 수 있도록 해주며, 내담자들의 신체적 안녕감과 정신적 스트레스의 부정적인 충동을 감소시킨다는 것을 설명한다.

- 훈련은 문제를 잘 해결하지 못하는 사람을 대상으로만 하는 것이 아니라는 것을 가르쳐준다. 문제를 해결을 보다 잘 하는 선생님(예: 학생들에게 문제를 잘 해결하도록 가르치는 것)과 나이든 사람들이 문제-해결 기술을 배우는 경우(예: 일을 시도하는 것), 새로운 문제를 효과적으로 해결하는 것(예: 관계의 증진을 위해서 요구되는 것들) 등 문제를 잘 해결하는 사람들에게 더 효과적으로 풀 수 있도록 도와준다는 사실을 강조할 필요가 있다.

③ 내담자들에게 용기 복돋워 주기

문제-해결 훈련은 상호작용 속에서 내담자들에게 할 수 있다는 용기를 준다.

- 내담자들에게 용기를 주기 위한 훈련 방법은 리허설과 과제 주기이다. 리허설은 실제 문제와 가상으로 설정한 문제를 해결하는 것을 연습을 통해 가르쳐주고, 과제 주기는 현재 일어나고 있는 문제를 자연스러운 환경에서 해결 할 수 있도록 이끌어 준다.

8. 문제해결치료 진행시 주의사항

① PST를 기계적인 방법으로 진행하지 않아야 한다.

PST는 치료 분위기가 결연된, 기계적인 방법으로 진행하지 말아야 한다.

문제-해결 기술에서의 훈련은 가능한 상호작용으로 해야 한다.

② 특정한 클라이언트 또는 집단에 관련된 PST를 진행한다.

내담자와 관련된 구체적인 훈련 예시를 활용한다.

치료자는 PST를 내담자 또는 집단의 구체적인 욕구에 맞도록 적용한다.

개인 내담자 또는 집단의 삶의 경험에 관련이 없는 '진부한' 치료를 전달하지 않는다.

③ 숙제 내주는 것을 포함한다.

실천은 PST의 중요한 구성요소이다. 내담자가 PST 치료를 받는 동안 많이 실천하도록 유도한다.

④ 치료와 마찬가지로, 환자에 초점을 둔다.

PST를 정확하게 수행할 때 효과가 있으므로 중요시 되지만 항상 주의의 일차적 초점은 내담자에게 맞춰져 있어야 한다. 내담자의 생각과 정서를 존중해야 한다.

⑤ 단지 표면상의 문제에만 초점을 두지 않는다.

치료자는 논의된 문제가 내담자에게 가장 중요한지를 사정하기 위해 임상적 의사결정 기술의 사용이 필요하다. 그렇지 않으면 치료의 효과성이 제한될 수 있다.

⑥ 해결 수행에 초점을 둔다.

내담자 또는 집단은 가능한 가장 좋은 피드백을 얻기 위해 훈련 기간 동안 가능한 한 많은 해결을 수행하도록 격려되어야만 한다. (예, 문제 재해결)

⑦ 문제-해결 대처와 문제-초점 대처를 동일시 하지 않는다.

문제-해결 대처는 문제-초점 대처(예, 상황의 본질을 변화시키려는 전략)와 감정-초점 대처(예, 문제에 관련된 감정 고통을 최소화하도록 조정 하는 전략) 모두를 포함한다. 그리하여 치료자는 상황의 본질에 따라 대처의 두 형태가 적당한 것임을 내담자에게 전할 필요가 있다. 예를 들어, 문제 상황이 변화하지 않는 것으로 파악된다면 (예, 대인관계 문제를 포함하는 다른 사람이 변화를 내키지 않는 것), 가능한 한 실행가능하고 효과적인 해결 대안은 상황이 변화할 수 없는 것으로 받아들일 수 있다.

⑧ 훈련에 부가물로서 유인물을 사용한다.

문서 유인물은 치료 사이에 기술을 기억하고 실천할 수 있도록 돕는다. 종종 현재 그리고 미래의 참고물로 유인물을 축적하도록 가제식(loose-leaf) 형태 노트를 구입하도록 내담자를 격려하는 것이 유용할 수 있다. 다시, 주어진 표적 집단에 관련된 유인물을 채택하는 것이 중요하다.

⑨ 개별적인 문제-해결 강점과 약점을 충분히 사정한다.

모든 환자가 똑같다고 생각하고 PST를 진행하면 안 된다.(통제된 임상조사연구의 부분으로 필요하지 않으면)

문제해결의 단계별 이해

1. 1단계: 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

1) 왜 낙관적인 태도를 취해야 하는가?

- 긍정적 문제 지향은 문제해결과 스트레스 상황에 성공적으로 대처하는데 유의미하게 영향을 미친다.
 - 문제해결에 대한 강한 긍정적인 태도는 문제를 성공적으로 해결하고, 높은 희망과 더 나은 정서적 건강과 밀접한 관련이 있음
 - 부정적인 태도는 우울, 불안, 분노, 희망 없음, 낮은 자아존중감과 회의주의와 관련있음
- 문제는 정상적인 삶의 한 부분이며 시간과 노력을 들인다면 충분히 해결할 수 있다. 하지만 이는 문제를 지니고 있는 것이 괜찮다는 것을 의미하는 것이 아니라, 문제를 지니고 있다면, 그 문제가 더 나빠지지 않기 위해 문제를 해결할 수 있는 단계가 있다는 것이다. 낙천적으로 시도하는 것이 중요하다.

2) 긍정적 지향(positive orientation)을 방해하는 흔한 장애물 극복하기

(1) 긍정적 지향을 방해하는 장애물

① 낮은 자신감

※ 낮은 자신감 극복하기: 성공의 시각화

가. 긍정적인 성공의 시각화는 꿈을 이루거나 삶의 목표를 달성하는데 도움 된다. 성공에 대한 희망을 갖게 하며 더 나은 미래에 대한 긍정적인 자세를 갖게 한다.

또한 문제해결에 더욱 긍정적으로 됨을 배울 수 있다.

나. 시각화 연습

- ① 당신이 어떻게 거기 -문제가 해결된 상태- 에 도달한지를 생각하지 마세요.
- ② 눈을 감고, 당신이 어디에, 누구와, 무엇을 생각하고, 무엇을 느끼고 있는지를 집중하세요.
- ③ 문제가 어떻게 해결되었는지는 생각하지 말고 단지 당신의 어려운 문제가 말끔히 해결되었다는 것만을 기억하세요.
- ④ 당신이 경험해야 하는 어려움을 하나 선택하세요.
- ⑤ 문제가 해결된 후 당신의 삶은 어떻게 달라지는가?
- ⑥ 당신은 감정이 어떠한가?
- ⑦ 문제가 해결되기 전과 비교하여 지금 당신은 어떻게 느끼는가?
- ⑧ 문제가 해결되면 연계 될 긍정적인 결과를 모두 상상해보세요.
- ⑨ 긴 터널의 끝에 있는 빛을 보도록 노력하세요.

② 부정적 사고

※ 부정적인 사고 극복하기: 건강하게 생각하는 법을 배우기

가. 사람들이 건강하게 생각하기 방법을 문제해결 도구로 사용하면, 삶을 다른 시각에서 볼 수 있다.

나. “건강하게 생각하기” 규칙

이 규칙은 당신이 더욱 현실적이고 객관적으로 생각하도록 도움을 주어 정서적 고통을 최소화하도록 도울 수 있다.

- ① 규칙 1 : 우리가 생각하고 있는 것이 우리가 느끼는데 영향을 미친다.
내가 상황에 대해 느끼는 것은 내가 상황에 대해 생각하는 것에 기반한다.
당신이 똑같은 상황에 대해 다르게 설명하고 혹은 다르게 생각한다면, 당신은 다르게 느낄 것이다.
 ABC 사고 모델 ;
A = 활동적인 사건 또는 상황 (당신이 경험한 사건)
B = 신념 (상황에 대하여 당신 스스로 믿거나 말하는 것)
C = 정서적 결과 (당신의 신념에 기초한 당신의 정서적 반응)
- ② 규칙 2 : 100% 완벽한 것은 없다 -문제는 삶의 정상적인 부분이다- 나는 전 세상을 통제할 수 없다.
당신은 바람을 지휘할 수 없지만, 항해를 조절할 수는 있다” - Dolly Parton
- ③ 규칙 3 : 모든 사람은 실수를 한다 - 나를 포함하여.
- ④ 규칙 4 : 내가 부정적 생각으로 보내는 매순간 내가 긍정적 측면을 생각할 때 얻을 수 있는 기쁨에서 멀어진다.
- ⑤ 규칙 5 : 나쁜 관계나 갈등을 지니는 두 사람의 관계에서 두 사람 모두 책임이 있으며 최소한 당신이 30%의 책임이 있다. 따라서 당신이 할 수 있는 일이 있다는 것을 의미한다.
- ⑥ 규칙 6 : 이기거나 진 것은 잊어라. 내가 그 상황에서 배우는 것이 중요하다.
- 나는 문제를 위협이 아닌 도전으로 생각할 수 있다.

√도움이 될 만한 규칙 1·2개에 초점을 두어 종종 스스로 말하도록 한다.

√슬픔, 불안, 분노, 고통을 느낄 때, 규칙 1의 사고의 A, B, C 모델을 적용하시오.

- “B”를 확인하려는 시도는 당신이 고통스럽게 느끼는 사건 “A”에 대하여 당신 스스로 말하거나 믿는 것이다.
- ‘~이어야만 한다(should, must, ought, 또는 have to)’는 단어를 당신이 사용한다면 (예, 나는 승진을 해야만 한다, 그녀는 나를 좋아해야만 한다.), 당신이 건강하지 못한 사고를 하는 것이다.

√부정적 self-talk를 제거하는 방법 ; 실제 낙천적인 self-talk로 바꾼다.

√self-talk 지도하기

- 부정적인 self-talk가 어떤 영향을 미치는지 설명한다.
- “반드시 해야 한다.” “하지 말아야 한다.” 등, 자기 자신에게 매우 엄격한 규칙과 높은 가치 기준을 설정하는 것이 삶에 어떤 영향을 미치는지 살펴본다.
- “나는 매우 이기적이기 때문에 끔찍한 사람이다.”와 같이 상황에 대한 극단적인 단어 사용하는 것이 어떤 작용을 하는지 검토해 본다.
- “이것은 그 누구도 해결할 수 없는 문제야.” 등의 과도한 일반화가 미치는 영향을 탐색해 본다.

□ 긍정적 자기-표현을 할 수 있도록 유도한다.

다. 멈추고 생각하기

역기능적인 자동적 사고로 문제 상황을 회피하거나 기분에 따라 충동적으로 처리하여 문제해결이 지연되고 해결되지 않을 때 주로 이 방법을 사용한다. 자신의 충동적이고 부주의한 스타일과 회피 스타일의 경향과 결과들을 살펴본다. 이 방법은 특히 문제해결 테스트의 회피 척도 점수가 높게 나온 사람들에게 실천하도록 지도한다.

③ 부정적 정서 반응

※부정적인 정서 극복하기: 부정적인 감정을 적절히 사용하는 방법 배우기

가. 감정의 역할 설명

- 문제해결에서 감정의 역할을 설명하고 토론한다.
- 부정적인 감정은 문제 해결의 효율성을 감소시키거나 제한할 수 있음을 강조한다.
예: 부정적 감정이 높을 경우에 비생산적인 염려, 부정적인 자기 판단, 위협적인 문제 인식 및 평가, 불안한 신체적 반응과 같은 부적절한 반응으로 문제 해결을 하는데 효율성이 떨어지는 경향이 있음.
- 문제를 도전으로 인식할 때 나타나는 긍정적인 감정(예: 희망, 위안)은 문제 해결을 촉진 시킨다.

나. 문제 해결을 위해 감정을 활용하는 방법

- ① 개인의 부정적인 감정을 낳게 한 문제 상황이 무엇인지 찾게 한다.
- ② 부정적인 감정을 경험하는 것이 문제를 풀어야 한다는 동기를 강화시켜 주는 긍정적인 태도를 갖게 해 준다는 것을 인식한다.
- ③ 부정적인 감정 해결이 문제 해결의 목표가 될 수 있다.
- ④ 의사결정을 하는 과정에서 해결 결과를 예상할 때 감정을 활용한다.
- ⑤ 해결 결과를 평가하기 위한 기준으로 활용한다.
- ⑥ 문제를 해결하여 얻어지는 긍정적인 감정을 다음 문제 해결 행동을 효과적으로 하도록 하는 촉진 방법으로 활용한다.

다. 감정이 무엇을 말하는지 알아차리기

- ① “나의 정서가 나에게 무엇을 말하려는가”에 대한 질문에 답하도록 돕는다.
- ② 감정이 당신에게 말하려는 정보는 당신이 무언가 필요로 하는 실제상황을 지적한다.

라. 부정적 감정을 줄이기 위한 다양한 방법들

- ① 역할극
- ② 호흡을 활용한 이완훈련
- ③ 명상

- ④ 운동
- ⑤ 다양한 취미활동

(2) PST 검사에서 긍정적 태도점수가 낮거나 부정적 태도가 높은 경우 이 단계의 연습을 많이 해야 한다.

3) 긍정적인 문제지향 갖기 : 자기 효율적 믿음 증진시키기

- 문제지향은 사람들이 그들이 경험한 문제에 주의를 기울이고, 예측하고, 생각하고 해석하고 예측하는 태도이다.
- 이러한 문제지향이 강점과 행동적 반응에 큰 영향을 미치기 때문에 중요하다.

① 문제지향을 기술하고 토론한다.

일상생활 문제와 그 문제를 해결할 수 있는 그의 능력과 관련된 개인의 일반적인 인식, 믿음, 가정, 그리고 경험과 같은 문제지향을 정의한다. 개인의 문제지향이 그들이 경험하는 스트레스뿐 만 아니라 실제로 어려움에 대처하는 방법에 큰 영향을 미친다. 이러한 지향은 “삶속의 문제에 직면할 때 우리가 끼고 있는 안경”으로 묘사할 수 있다.

- ② 부정적 또는 부적응적 문제지향에 대해 기술하고 논의한다.
- ③ 긍정적 또는 긍정적 문제 지향에 대해 기술하고 토론한다.
- ④ 긍정적 자기효율성에 대한 인식 높이기

● worksheet : 문제해결능력 검사지(SPSI-R)

2. 2단계 문제를 정의하고 현실적인 목표를 수립하기

1) 목표

- 개인이 문제의 특성을 더 잘 이해하고 실제적인 목표를 세우는 것을 도와주는 것이다.

2) 문제정의 및 목표설정 5단계

① 가능한 사실을 찾아낸다.

가. 스트레스를 일으키는 상황이 있다면, 쉽게 알 수 없는 사실이나 정보를 찾아내는 것이 중요하다. 만일 우리가 실제로 문제가 무엇인지 모른다면, 우리는 일을 망칠 수 있다.

나. 어떻게 사실을 알아낼 수 있는가?

- 외재화(externalization): 정보를 적는다.
- 현재의 문제와 그에 대한 답안을 적는다.
- 답안을 읽어 본다 - 충분한 사실을 알아냈는가?
- 더 알아봐야 할 필요가 있지 않는가?
- 필요하다면 “탐정모자”를 쓰고 더 많은 사실을 알아낸다.

- 시각화 : 관련된 정보를 모으기 힘들다면 시각화의 방법을 이용한다.

② 그 사실을 명확한 언어로 표현한다.

가. 단순화 (simplification) 규칙

- 사람들은 화가 나면 과장되게, 격하게, 원색적으로 상황으로 표현하는 경향이 있다. 따라서 명확한 언어로 표현하는 것이 중요하다.
- 개인에게 명확하고 구체적인 용어로 사실을 설명하도록 지도한다. 이것은 객관적인 사실과 입증되지 않은 가정, 추론과 해석뿐만 아니라, 관련된 정보와 관련 없는 정보를 보다 쉽게 구분 할 수 있도록 도와준다.

③ 가정과 사실을 분리시킨다.

가. 정확한 문제정의를 방해할 수 있는 왜곡과 오해를 수정하기

- 문제와 관련된 정보를 수집한 후, 문제의 특성을 더 잘 이해하기 위해 수집된 정보를 해석하고 평가한다. 정보를 구성한 후 주관적으로 경험한 감정이나 가치관이 해석과 평가에 영향을 줄 수 있으며 왜곡을 낳는다. 왜곡된 정보는 문제의 부정확한 이해를 야기하며, 이는 비효과적인 문제해결로 이끌 수 있다.
- 사람들은 특히 감정적일 때 자신의 자동사고 과정에 대해 신경 쓰지 않으며 가정을 한다. 가정은 그 상황이 사실인지 결정하기 전에 이미 사실이 되어버리게 한다. 기자나 과학자의 자세를 가지고 그러한 사람들은 객관적인 사실은 간과한다는 것을 기억해야 한다. 사실(Facts)은 대부분의 사람들이 진실이라고 동의하는 무엇이다. : 가정 (assumption)은 타당도에 대한 결정 없이 개인의 믿음, 의견 또는 해석을 포함한다.
- 잘못된 가정을 하게 하는 흔한 생각 실수들: 실수들은 잘못된 문제정의를 낳는다. 다음의 질문들이 이러한 문제들을 규명하고 그것들을 수정하는데 도움이 될 것이다.

나. 왜 이것이 문제인지 규명하기

- (a) 문제와 관련된 실제적인 정보를 충분히 획득한 후, 아래 사항을 검토하도록 지도한다.
- (b) 변화를 위한 조건들과 변화를 방해하는 장애물들은 모두 환경적 사건 혹은 개인적 사건, 그리고 환경과 개인 간의 상호작용을 포함한다.
- (c) 변화의 필요는 환경(예, 직업요구)에서 또는 개인 내부(개인적인 목표, 가치와 책임) 안에서 나올 수 있다. 대부분의 경우, 이 두 가지 요인 모두 변화가 필요로 하는 것에 해당 된다.

④ 실제적인 목표를 세운다.

가. 목표를 세울 때 가장 중요한 것은 실제로 attainable, reasonable한 것을 찾는 것이다.

- 사람들이 우울해 하는 주된 이유는 목표가 너무 높거나 절대로 성취될 수 없기 때문이다. 이때는 단순화 원리를 따라서, 최종 목적지는 가슴에 계속 담아두고 문제를 작은 크기로 나누어야 한다. 성취 가능한 목표를 세운다.

나. 문제중심 목표(Problem-focused goals): 더 이상 문제가 안 되도록 상황을 변화시키는 목표들로 상황을 변화시킬 수 있을 때 적합하다.

다. 감정중심 목표(Emotion-focused goals): 상황을 변화시킬 수 없을 때 또는 정서적 반

응이 변화하지 않는다면 결국 다른 문제를 발생시킬 때의 목표들이다.
라. 목표를 정할 때 당신이 다루고자하는 문제에 적합한 것을 찾아야한다.

⑤ 극복해야하는 장애물을 규명한다.

가. 현실적인 목표를 정한 다음, 중요한 질문은 “무엇이 현재 내가 목표를 달성하는데 방해하는가?”이다. 문제는 일반적으로 극복해야할 장애물들, 다양한 요인들을 포함한다. 이러한 요인들을 규명하는 것이 현실적인 목표에 도달하는데 도움이 된다.

나. 문제정의를 올바르게 하기 위해 우리는 다음 질문들에 대답해야 한다.

다. 이때 당신은 현재 다루고 있는 문제로 돌아가 당신이 생각하는, 당신의 상황을 문제로 만드는 장애물, 상충된 목표들, 복잡함, 자원의 부족, 정서적 어려움, 또는 모르는/익숙하지 않은 측면들을 적어본다. 이때, 명확한 언어를 사용하며, 가정과 사실을 구분해야 함을 기억해야한다.

● worksheet : 노인대상 문제리스트, 문제체크 리스트, 문제정의 리스트

3. 3단계: 창의적으로 해결방안 도출하기

1) 목표

- 최선의 해결책을 만들기 위하여 가능한 대안적 해결책을 도출한 후 그 중에서 최상의 것을 선택하는 것이다.

2) 주요 훈련 활동

① 창조적으로 되기 위해 주요 장애물을 극복한다.

과거에 문제를 해결하는데 사용했던 방법들이 하나의 습관이 되어서 방해요인이 된다. 그러므로 창조적인 해결방안을 도출하는 과정에는 브레인스토밍이 적합하다.

② 해결방안 만들어 내기 위해서 브레인스토밍 기술을 사용한다.

- 해결대안을 위한 “브레인스토밍” 원칙

가. 양의 원칙 : 다양한 해결 방안이 있을 때 더 유용하다는 원리이므로 될 수 있는 대로 많은 해결 방안을 만들어 본다. 진부한 해결방안, 평범한 해결방안, 또는 과거의 잘 수행되었던 해결방안들을 제한하지 않고, 가능한 많은 대안적인 해결방안에 대해 생각하도록 지도한다. 즉, 양분된 흑백논리 사고를 최소화하는 것을 돕고 여러 가지 대안을 되도록 많이 생각하게 만든다.

나. 판단의 연기 원칙 : 더 좋은 해결 방안을 모색하기 위하여 각각의 해결방안에 대한 평가는 잠시 보류하고, 가능한 많은 해결방안을 모두 생각해낸다.

다. 다양성의 원칙 : 더 많은 양의 다양한 해결방안을 생각해내고, 그중에서 가장 좋은 해결 방안을 찾을 수 있다.

③ 적절한 해결방안을 결정한다.

해결방안을 생각하는 것이 상상력과 독창력을 강조하는 창조적인 과정이지만, 그것이 자유연상은 아니다. 중요한 것은 문제해결이라는 목표에 달성하는 것에 적합한 최선의 해결

방안이다. 따라서 문제가 복잡할수록 장애가 동반할 수 있기 때문에 각 목표에 맞는 해결 방안을 만들어야 한다.

가. 문제 중심 대 감정 중심 해결

- 문제 중심 목표: 문제를 변화시키는 것을 목표로 하는 것.
- 감정 중심 목표: 문제를 변화시키거나 변화를 가져올 수 없는 상황에서 목표로 하는 것.
- 문제 중심 목표를 설정할 경우에는 문제 중심 해결 방안을 만들어 내고, 감정 중심 목표를 설정할 경우에는 감정 중심 해결 방안을 만들어 낸다.

나. 구체적인 해결 방안 도출

- 가능한 한 행동전략은 구체적인 행동지침으로 쪼개는 작업이 반드시 필요하고, 의사결정을 촉진시키며, 구체적인 해결방안을 생각해낸다.
- 진술 수준의 해결은 모호하기 때문에, 나중에 평가하기가 어려운 문제가 있고, 그렇기 때문에 전략이라는 것은 행동지침이 아니라 여러 가지의 지침을 묶어 놓은 상위 개념이다.

다. 해결 방안 도출 연습하기

- 창조적으로 생각하는 것을 연습하기 위해서 브레인스토밍의 3가지 원칙을 활용하고, 외재화 원칙에 따라 아이디어를 목록으로 적어본다.
- 매우 중요한 것은 개인적으로 관련된 문제 적용에 이 원칙을 사용하도록 클라이언트를 지도하는 것이다.
- 다양한 PSSM, 문제 해결 워크시트, PDF 양식에 기술한 문제를 활용한다.

④ 전략과 전술 둘 다를 생각한다.

가. 해결 아이디어의 양과 질을 높이기 위한 추가적 도움

• Combinations (연합)

“해결대안의 리스트를 점검하고, 각각의 해결이 어떻게 새로운 해결 아이디어를 만들어 내기 위해 결합될 수 있을까에 대해서 생각한다.”

• Modifications and elaborations (수정과 섬세하게 다듬기)

“해결대안의 리스트를 점검하고, 다른 해결이 생각을 향상하거나 또는 새로운 것을 만들어 내기 위해 어떻게 수정될 수 있고, 또는 섬세하게 다듬을 수 있는지에 대해서 생각한다.”

• Role models (역할 모델)

다양한 해결 방안을 생각해내기 위해서, 당신이 좋아하는 영웅을 떠올리고, 그 사람이라면 이 상태에서 어떻게 했을 지를 생각해보는 것이다. 예를 들어, “내가 여자를 만날 때, 여자 친구가 많은 내 친구는 어떻게 했을까를 떠올려 보는 것”, “대통령이라면 이 문제를 어떻게 다루나요?”

• Visualization (시각화)

시각화 원칙을 사용하여, 보다 효과적인 해결방안들을 생각해낼 수 있다. 이 절차를 사용하기 위해, 상상으로 문제적 상황을 정확하게 그려본다. 그리고 상황의 대처와 문제해결 목표 달성을 시도하는 당신 스스로를 상상한다. 당신의 상상은 새로운 접근을 발견하는 것을 돕는다.

나. 해결 방안에 관한 정보 찾기

어렵거나 심각하거나 혹은 자주 경험하지 않는 문제들의 경우에는, 정보를 찾거나, 서적, 전문가, 주요정보처들로 부터 해결책에 대한 정보와 조언을 구할 필요가 있다.

- 아무리 생각해도 좋은 해결책에 대한 생각을 할 수 없는 경우
- 해결방안 리스트가 짧을 때 (제한되었을 경우)
- 생각해낸 해결방안이 의사결정, 문제해결에 연결되지 않을 경우

다. 창의적인 해결방안을 방해하는 정서적 장애물

- 불안, 또는 우울과 같은 고통스러운 감정들은 흔히 창조적으로 생각하는데 필요한 주의, 집중과 일반적 능력을 방해 할 수 있다.
- 해결방안을 생각하는데 개인적 어려움이 있다면, PST 상담가는 정서적 방해요인을 극복하기 위해 문제-지향 연습(예, 역할교대를 활용한 역할극, 성공적인 문제해결의 시각화)으로 다시 돌아감으로써, 이 사람의 금기사항을 극복하도록 도우며, 아울러 이완 또는 다른 스트레스 관리 훈련은 이 단계에서 적절할 수 있다.

● worksheet : 문제해결 대안리스트

4. 4단계: 결과를 예측하고 실행계획 세우기

1) 목표

효과적인 의사결정을 위해 각 해결 방안을 훑어보고 결과를 예측하고 평가해봄으로써 효과적인 해결 대안을 찾아내고 해결 계획을 세우는 것을 목표로 한다.

2) 해결 방안들을 대강 훑어보기

(1) 대강 살펴보는 이유

어떤 해결방안을 선택하기 전에 가능성 있는 최선의 결정을 하기 위해서 할 수 있는 첫 번째 방법은 가능한 해결 방안을 대충 훑어보는 것이다.

(2) 효과가 없는 방안을 추려내는 방법

가. 심각한 부정적 결과가 나올 것 같은 것을 제외한다. (수용할 수 없는 위험)

나. 실행하기 매우 어려운 대안은 제외한다. (낮은 실행 가능성)

3) 결과 예측하기

(1) 가능성 평가

① 주어진 해결 방안이 정해진 문제-해결 목표를 실제 성취할 수 있는지를 평가하기. 즉, '이 해결방안이 나의 목표를 이루는데 도움이 되는가?'

② 문제 해결자가 이 해결방안을 선택했을 때 최적의 방법으로 실제 해결을 수행할 수 있을 것인가 하는 가능성. 즉, '내가 그것을 실행할 수 있을까' 긍정적 결과 (예: 이익, 증대)와 부정적 결과 (예: 비용, 손실) 평가하기

(2) 가치평가

- 긍정적 결과(예: 이익, 증대)와 부정적 결과(예: 비용, 손실)를 평가하기

① 개인적인 결과 예측

- Ⓐ 정서적인 안녕에 미치는 효과 (기쁨 대 고통)
- Ⓑ 필요로 하는 시간과 노력의 증가
- Ⓒ 육체적 건강에 미치는 효과
- Ⓓ 심리적인 안녕에 미치는 효과 (예: 우울증, 불안, 자기존중감)
- Ⓔ 경제적인 안정에 대한 효과 (예: 직업안정성)
- Ⓕ 자기향상 (성취, 지식)
- Ⓖ 타인의 목표, 가치, 중요하다고 생각하는 것에 미치는 효과

② 사회적 결과 평가

- Ⓐ 개인 혹은 중요한 타인의 사회적 안녕에 미치는 효과
- Ⓑ 타인의 권리에 미치는 효과
- Ⓒ 중요한 대인 관계에 미치는 효과
- Ⓓ 개인 또는 사회적 수행 평가에 미치는 효과 (예: 평판, 지위, 명성)

4) 해결방안 결과 평가하기

(1) 각 방안별로 해야 할 4가지 질문

- ① 이 해결 방안이 문제를 해결하는가?
- ② 나는 실제로 이것을 실행할 수 있는가?
- ③ 나에게 미치는 장·단기 영향은 무엇인가?
- ④ 타인에게 미치는 장·단기 영향은 무엇인가?

(2) 각 방안별 4가지 질문에 대한 등급 정하기

- ① 간단한 등급 척도: '+' 긍정적, '-' 부정적, '0' 중립 또는 '+1' '-1'로 표기
- ② 복잡한 등급 척도: 5점 척도 (1=매우 조금 만족, 5=매우 만족)
- ③ 문제해결방안 의사결정 워크시트
- ④ 결과 예측하기 (Predicting Consequences)

5) 해결 방안의 예측과 평가의 어려움

느낌과 감정과 같은 주관적인 결과에 대해 경험하기 전에 해결의 구체적인 결과를 예측하고 평가하는 것은 쉽지 않다.

- 시각화(visualization) 절차로 행동 리허설과 상상의 리허설이 있다. 행동 리허설 또는 역할극(PST 상담가 또는 다른 집단 성원과 함께)은 대인관계 문제를 해결하는 데에 구체적으로 유용하다(예: 다른 사람의 불쾌한 행동을 다루는 것)
- 상상 리허설은 시각화를 통해 여러 대처방법을 사용하는 것을 상상하는 것으로 이러한 리허설 절차는 여러 가지 해결대안들의 사회적, 정서적 결과를 확인하고 평가하는데 도움이 된다.

6) 효과적인 해결방안의 선택과 실행 계획 세우기

(1) 해결 대안의 체계적 평가를 위한 세 가지 질문

(각 대안마다 등급을 정한 후 질문을 함)

- ① 문제는 해결할 수 있는가? (만족스러운 해결 방안인가?)
- ② 해결 방안을 선택하기 전에 정보가 더 필요한가?
- ③ 실행을 위해서 어떤 해결 방안 또는 해결 방안의 조합을 선택해야만 하는가?

√문제가 ‘해결할 수 없는’ 것으로 평가되거나 두 번째 질문에 ‘긍정적’으로 답한다면, 내담자는 해결하기 위하여 더 많은 정보를 수집하고 문제의 정의를 재검토할 필요가 있다.

√문제가 ‘해결할 수 있는’ 것처럼 보이거나 두 번째 질문에 ‘부정적’으로 답한다면, 내담자는 세 번째 질문으로 돌아가 진행하고, 전반적인 해결 계획을 개발하도록 지도한다.

√해결방안 계획은 단순할 수도 있고 복잡할 수도 있다. 단순한 계획이라면 당신은 하나의 해결계획을 선택할 수 있다. 그러나 만일 문제가 더 어렵다면, 복합적인 해결방안 계획이 필요하다. 다음은 복합적인 계획의 두 가지 유형이다.

㉠ 해결 조합(solution combination)

- ㉡ 장애물이 연속적으로 있거나 동시에 여러 가지를 장애물을 극복해야할 때 해결방안 조합을 선택할 수 있다.
- ㉢ 단독 해결보다 조합하였을 때 더 효과적인 결과가 나올 거라 예측 될 때 활용된다.
- ㉣ 삶의 많은 문제들은 복잡하고 효과적인 문제해결에 앞서 극복해야할 다양한 장애물이 있는 경우가 많으므로 큰 해결방안 아래에 구체적인 해결기술을 정의하는 것이 필요하다.

㉤ 조건부 계획(contingency plan)

- ㉡ 의존적으로 수행되어지는 해결의 조합 선택을 포함한다. 즉, 처음에 수행 해결 A를 실행하고 만일 그것이 이루어지지 않는다면, 수행 해결 B; 만일 이루어지지 않는다면, 해결 C로 성취해 낸다. 또는 A행동을 수행하고, A의 결과에 따라 B를 할 것인지, C를 할 것인지를 결정한다.
- ㉢ 긴급사태 계획은 첫 번째 행동이 실패한 경우 시간을 절약할 수 있다.

● worksheet : 문제해결방안 의사결정 워크시트

5. 5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

1) 목표

- 효과적인 문제 해결자가 되기 위해서 수행한 후에 해결 계획의 실제 성공을 점검하고 평가하는 마지막 단계로 해결계획을 수행하고 결과를 객관적으로 평가한다.

2) 당신의 해결을 시도하기 위한 단계

- ① 당신의 해결을 수행하는데 스스로 동기화되기
- ② 당신의 행동계획을 수행하기

- ③ 당신의 결과를 관찰하고 점검하기
- ④ 당신의 문제-해결 노력에 대해 스스로 보상하기
- ⑤ 어려움의 영역을 조정하기 (Troubleshoot, 고치기)
- ⑥ 전문가 도움 받을 때를 알기

(1) 해결계획을 수행하도록 자신을 격려하기

① 동기화 워크시트

- 때때로 해결계획을 수행하기 전에 자신의 변화 또는 문제 상황의 변화 때문에 행동을 실행하는데 걱정이 들기도 하며, 이때 자신을 격려하는 것이 중요하다.
- 동기화 워크시트를 이용할 수 있는데 해결되지 않은 문제에 대해 브레인스토밍을 하여 다음 워크시트를 작성해본다. 문제를 해결하지 않은 경우 문제의 개인적, 사회적 영향과 단·장기에 관한 비용과 이익을 작성한다. 비현실적이거나 부정적으로 왜곡된 문제를 만드는 것이 아니라 해결되지 않은 문제의 현실적 결과를 예측하도록 한다. 또한 목적이 달성되었을 경우의 개인적·사회적 결과와 단·장기에 관한 비용과 이익 결과를 작성한다. 이 목적은 문제를 해결하지 않음으로써 겪게 되는 위험과 비용을 알게 해주면서 목적이 달성된 경우 얻는 이익을 비교할 수 있도록 한다.

② 예상치 못한 새로운 장애물 극복하기

- 해결방안을 실행에 옮기는 경우 예상치 못한 장애물을 만날 수 있다.
 - 문제가 악화되거나 자원이 감소될 수 있다.
 - 해결계획을 수행하고자 하는 의지를 갖고 있어도, 걱정이 남아있을 수 있다.
 - 갖고 있지 않은 지식이나 능력을 필요로 할 수 있다.
- 만일 이러한 이유로 계획을 실행하기 어렵다면,
 - √더욱 효과적으로 수행할 수 있는 해결 대안을 찾기 위해 문제해결 과정 이전 단계로 되돌아간다.
 - √새롭게 발견된 장애물들을 극복하기 위해 문제해결 과정 5단계를 사용한다.

(2) 해결계획 수행하기

① 의사결정을 통해 최선의 해결 방안을 선택하고, 행동 계획을 수행하는 단계이다. 이때 당신의 아이디어를 행동에 옮길 단계별 계획을 갖는 것이 중요하다.

② 해결계획을 최적으로 수행하는데 도움을 주는 방법

- 해결방안을 실행에 옮기기 전에 상상 속에서 계획을 수행해 본다.
- 당신이 신뢰하는 사람과 함께 행동 계획을 역할극으로 해 본다.
- 생각을 분명히 한다.(예를 들어, 첫째로 나는 내 목표를 분명히 정하고 내가 문제를 해결할 때 나타날 긍정적인 결과에 대해 생각하는 것이 필요하다. 지금 나는 심호흡을 하고 전진하여 해결방안을 수행할 필요가 있다. 내가 사장에게 말할 때 당황할 수 있다. 따라서 나는 그를 만나기 전에 그에게 할 말을 연습해야 한다. 그 다음 나는 내 자신에게 침착하고 신중하게 말하라고 할 것이다.)
- 수행해야 할 단계를 훈련 교재나 사용자 매뉴얼과 비슷하게 자세히 기록한다.

(3) 결과를 관찰하고 점검하기

가. 자기모니터링

- 성과와 같이, 해결 수행에서 당신의 실제 수행을 점검하는 것이 중요하다.
- 자기모니터링은 자기관찰과 해결방안 수행기록으로 이루어진다.
- 특정문제에 따라 모니터링 방법이 다양하나 공통적으로 다음 항목을 들 수 있다.
 - ① 반응 빈도: 반응의 횟수를 세는 것.
 - ② 반응 기간: 반응을 수행하는 데 걸리는 시간의 양 기록.
 - ③ 반응 간격: 특정 사건의 발생과 특정 반응의 시작 사이의 시간을 기록.
 - ④ 반응 강도: 특정 행동과 관련된 반응의 정도를 측정한다. 불안등급, 우울등급, 만족도와 같은 강도의 등급을 평가할 수 있으며 1~5점 척도를 사용할 수 있다.
(간단한 평가 척도 : 1에서 5점, 1 = 거의 불안하지 않음, 5 = 매우 불안함.)
 - ⑤ 반응 생산: 행동자체가 아니라 행동으로 인한 결과 또는 행동으로 인한 부산물을 포함한다. (예 : 공부한 페이지 수, 문제해결 된 수)

나. 자기 평가

- ① 수행 평가 워크시트를 활용하여 실제로 수행한 해결방안을 기록, 평가한다.
 - ② 수행 평가 워크시트
 - ③ 기대했던 결과와 얻은 결과가 얼마나 일치하는가에 대한 질문
가. 문제는 해결되었는가
나. 당신에게 미치는 영향은 긍정적인가
다. 타인에게 미치는 영향은 긍정적인가
- 만일 위의 질문에 대해 문제가 해결되었고, 개인과 타인에 대한 영향이 긍정적이라면 다음 단계로 넘어간다.

(4) 자기 보상

- ① 실제 결과와 기대했던 결과가 비슷하게 나타나면 최소한의 자기 만족도를 느끼게 되며, 이때 자기보상을 통해 일을 더 잘 할 수 있다.
- ② 자기보상을 여러 가지로 나타낼 수 있는데 “축하해, 너의 문제를 너는 잘 다룰 수 있어”와 같이 간단하게 긍정적인 자기-진술을 하게 한다. 또한 좋아하는 여가 활동을 하는 것 또는 갖고 싶었던 물건을 사는 것과 같이 좀 더 물질적인 보상도 포함한다.
- ③ 강력한 보상으로 문제를 잘 다룰 수 있는 능력이 증가된다.
- ④ 성공적인 해결에 대해서만 자기-보상을 하는 것이 아니라 노력에 대해서도 자기-보상을 한다. 노력 결과에 관계없이 문제해결을 시도하고 과정을 점검하는 것을 통해 기술을 향상시키는 것만으로도 자기보상을 할 수 있다.

(5) 어려운 점을 해결하기(troubleshoot)

- ① 기대했던 결과와 실제 결과가 다를 경우 불만족으로 느끼고 처음으로 돌아가 해결해야 할 필요성을 느끼게 된다. 즉, 문제 해결 과정과 결정을 하는 상황으로 다시 돌아가 좀 더 효과적인 해결 방안과 시행계획을 수정을 할 필요가 있다. (예: “해결방안 계획이 최선의 것이었는가?” “다른 대안이 더 좋은 해결 방안이 아니었는가?” “목표는 현실적이었는가?”)
- ② 문제해결 과정에서 새로운 기술을 배우고 향상시키기 위해 관찰하고 자기 점검하는 시

도가 중요하다

(6) 전문가 도움 받을 때를 알기

- ① 문제-해결 노력을 점검하고 평가할 때, 같은 유형의 문제가 반복적으로 일어날 때 전문가의 도움을 요청한다.
- ② 다음과 같은 증상을 경험할 때도 전문가의 도움을 청한다.
 - 가. 지속되는 절망감
 - 나. 본인 또는 다른 사람을 해치거나 상처를 입히려는 생각
 - 다. 본인 또는 다른 사람을 위협에 처하게 하는 자기-파괴적 행동
 - 라. 정신 혼란으로 문제 해결을 할 수 없는 경우, 짧은 주의집중조차 할 수 없는 경우
 - 마. 같은 내적장애물(불안, 우울)이 지속되는 경우

● worksheet : 동기화 워크시트, 수행평가 워크시트, 문제해결 워크시트

1. 사회적 문제해결 검사

사회적 문제해결 검사(SPSI-R)

다음에 나오는 글은 우리가 일상생활에서 당면하게 되는 문제들에 대하여 당신이 어떻게 생각하고 느끼고 행동하는지에 대한 것들을 모아 놓은 것입니다. 각 문항에 대해 자신의 생각과 일치하는 하나의 번호를 골라 오른쪽의 답란에 √표 해주십시오.

		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	문제를 해결하기보다는 걱정을 많이 한다					
2	중요한 문제가 생겼을 때 두려움을 느낀다					
3	결정을 할 때, 내가 확인할 수 있는 모든 해결책에 대해 꼼꼼히 확인하지 않는다					
4	결정을 할 때, 각각의 해결책이 다른 해결책에 미칠 수 있는 영향들을 생각해보지 않는다					
5	문제들을 해결할 때, 더 나은 해결책을 만들기 위해 여러 가지 다른 방법을 생각해보고 그것들을 여러 방법으로 종합시켜 본다					
6	중요한 결정을 할 때, 내 자신에 대해 확신하지 못한다.					
7	문제를 해결하기 위한 첫 번째 시도가 실패했을지라도 포기하지 않으면, 그 문제는 해결될 것이라고 믿는다.					
8	문제가 있을 때, 나는 가장 먼저 떠오르는 생각대로 행동한다.					
9	나는 내 문제가 잘 해결될 것이라고 믿는다.					
10	내 문제를 스스로 해결해 보기 전에 문제가 저절로 해결되는지 보려고 기다린다.					
11	문제를 해결할 때, 내가 원하는 것을 얻고자 하는데 있어서, 방해가 되는 것이 무엇인지 찾으려고 한다.					
12	문제를 해결하기 위한 첫 번째 시도가 실패했을 때, 나는 매우 좌절한다.					
13	내가 아무리 노력한다 할지라도 어려운 문제를 해결할 수 있을지는 의심스럽다					
14	문제해결을 가능한 한 뒤로 미룬다					
15	어떤 해결책이 얼마나 잘 되어가고 있는지를 알아보기 위한 시간을 갖지 않는다.					
16	문제 해결을 회피하기 위해 그 문제가 아닌 다른 일을 한다.					
17	어려운 문제들은 나를 아주 기가 죽게 만든다.					
18	결정을 할 때, 각 해결책의 앞뒤를 예측해하려고 한다.					
19	가능하면 빨리 문제를 해결하고 싶다					

		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
20	문제에 대해 창의적이면서 근본적인 해결을 생각하려고 한다.					
21	문제를 해결하려 할 때, 맨 처음 떠오른 좋은 생각을 따른다.					
22	문제를 해결할 때, 여러 가지 좋은 방법들이 생각나지 않는다.					
23	문제를 해결하려고 하기보다는 문제에 대해 생각하기를 회피한다.					
24	결정을 내릴 때, 각 해결책의 단기적인 결과와 장기적인 결과에 대해서 생각한다.					
25	해결책을 쓰고 난 뒤에, 잘 되어 가는 것과 잘못되어 가는 것을 알아보기 위해 확인을 한다.					
26	문제를 해결한 후, 내 기분이 얼마나 나아졌는지 확인한다.					
27	해결방법을 실행에 옮기기 전에, 성공 가능성을 높이기 위해 그 해결방법을 연습해본다.					
28	내가 열심히 노력하기만 한다면, 어려운 문제도 스스로 해결할 수 있다고 믿는다					
29	나는 문제가 있을 때, 그 문제에 대해 가능한 한 많은 사실을 모은다.					
30	너무 늦어서 아무것도 할 수 없게 될 때까지 문제해결을 미룬다.					
31	문제를 해결하기보다 회피하는데 더 많은 시간을 보낸다.					
32	문제가 생겼을 때 너무 심란해서 생각을 분명하게 할 수 없다.					
33	문제를 해결해보려고 하기 전에 내가 무엇을 goid 하는지 정확히 알도록 목표를 먼저 만든다.					
34	결정을 할 때, 각각의 결정에 대해서 생각해볼 시간을 갖지 않는다.					
35	문제를 해결하기 전에 실패했을 때, 잘못된 것을 찾아내고 다시 시도한다.					
36	문제를 해결하기 싫다.					
37	문제를 해결하고 나서, 그 문제가 얼마나 더 나아졌는지를 보기위해 확인한다.					
38	나는 나의 문제를 도전해 볼만한 것으로 여긴다.					
39	문제를 해결할 때, 여러 가지 가능성에 대해서 생각한다.					
40	결정을 할 때, 결서의 결과를 가늠해 본다.					
41	중요한 문제가 있을 때, 우울해지고 아무것도 못한다.					
42	어려운 문제를 해결할 때, 도움을 받기 위해 누군가를 찾아간다.					

		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
43	결정을 할 때, 각 해결책의 결과들이 나의 감정에 미칠 영향에 대해서 생각한다.					
44	문제가 있을 때, 그 문제의 이유가 될지도 모르는 것들을 내 주위에서 찾는다.					
45	결정을 할 때, 그 결과가 어더할 지에 대해서 생각하지 않고 그냥 직감에 따라 한다.					
46	결정을 할 때, 최상의 해결책을 찾아 낼 수 있는 체계적인 방법을 사용한다.					
47	문제를 해결할 때, 목적을 항상 염두에 둔다.					
48	문제를 다른 각도에서 본다.					
49	문제를 잘 이해하지 못했을 때, 문제에 대해서 더 많이 알아내려고 한다.					
50	문제 해결을 위한 첫 번째 노력이 실패했을 때, 힘이 빠지고 우울해진다.					
51	해결 방법이 왜 잘 실행되지 않았는지를 확인하기 위해서 따로 시간을 갖지 않는다.					
52	결정을 할 때, 마음이 너무 급해서 행동하기 어렵다.					

2. 노인대상 문제리스트

노인문제 리스트

<p>1. 관계와 관련된 문제</p> <ul style="list-style-type: none"> • 배우자 또는 파트너 • 가족구성원: 자녀, 손주 • 다른 가족구성원 • 친구 • 이웃 	<p>7. 일상에서 즐거운 일이 없음</p>
<p>2. 일이나 자원봉사활동에 관한 문제</p>	<p>8. 성적활동에 관한 문제</p>
<p>3. 재정적인 문제</p>	<p>9. 종교나 도덕적 가치에 관한 문제</p>
<p>4. 일상생활에 관한 문제</p>	<p>10. 자아이미지에 관한 문제</p>
<p>5. 교통수단 이용에 관한 문제</p>	<p>11. 노화에 관한 문제</p>
<p>6. 건강에 관한 문제</p>	<p>12. 외로움에 관한 문제</p>

3. 문제체크리스트

문제체크리스트

ID _____ 이름: _____ 날짜: _____

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

4. 문제정의 워크시트

문제정의 워크시트

ID _____ 이름: _____ 날짜: _____

1. 문제정의
2. 이것이 나에게 왜 문제인가?
3. 현실적인 목표
4. 장애물

5. 문제해결 대안 리스트 (brainstorming때 사용)

문제해결 대안 리스트

ID _____ 이름: _____ 날짜: _____

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.

6. 문제해결방안 의사결정 워크시트

문제해결방안 의사결정 워크시트

ID _____ 이름: _____ 날짜: _____

해결대안	문제를 해결할 수 있는가?	내가 할 수 있는가?	나에게 미치는 장·단기 영향은 무엇인가?	타인에게 미치는 장·단기 영향은 무엇인가?
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

7. 동기화 워크시트

동기화 워크시트

ID _____ 이름: _____

날짜: _____

	문제를 해결하지 않은 경우		주어진 목표를 달성한 경우	
	비용	이익	비용	이익
개인적 결과				
사회적 결과				
단기적 결과				
장기적 결과				

8. 문제해결 워크시트

문제해결 워크시트

이름: _____

날짜: _____

지난 한 주 동안의 노력에 대한 평가입니다.

당신의 노력에 얼마나 만족하는지 적어주세요. (0-10) (0=전혀 만족스럽지 않다; 10=매우 만족한다) _____

문제가 어느정도 해결되었다고 느끼십니까? (0-10): _____

회기: _____

1. 문제: _____

2. 목표: _____

3. 항목/해결책

4. 이익과 비용

1)	1) 이익(+) 이 방법이 왜 좋다고 생각하셨나요?	1) 비용(-) <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">적음</td> <td style="text-align: center;">보통</td> <td style="text-align: center;">많음</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">노력</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">시간 투자</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">돈</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">감정적 소모</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">다른 사람들의 도움</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">기타:</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> </table>		적음	보통	많음	노력	[]	[]	[]	시간 투자	[]	[]	[]	돈	[]	[]	[]	감정적 소모	[]	[]	[]	다른 사람들의 도움	[]	[]	[]	기타:	[]	[]	[]
	적음	보통	많음																											
노력	[]	[]	[]																											
시간 투자	[]	[]	[]																											
돈	[]	[]	[]																											
감정적 소모	[]	[]	[]																											
다른 사람들의 도움	[]	[]	[]																											
기타:	[]	[]	[]																											
2)	2) 이익(+) 이 방법이 왜 좋다고 생각하셨나요?	2) 비용(-) <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">적음</td> <td style="text-align: center;">보통</td> <td style="text-align: center;">많음</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">노력</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">시간 투자</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> <td style="text-align: center;">[]</td> </tr> </table>		적음	보통	많음	노력	[]	[]	[]	시간 투자	[]	[]	[]																
	적음	보통	많음																											
노력	[]	[]	[]																											
시간 투자	[]	[]	[]																											

9. 수행평가 워크시트

수행평가 워크시트

ID _____ 이름: _____ 날짜: _____

	1점 전혀 아님	2점 아님	3점 보통	4점 그림	5점 매우 그림
1. 당신의 해결계획의 결과에 얼마나 만족스러운가?					
2. 당신의 해결계획이 당신의 목표를 얼마나 잘 달성했습니까?					
3. 당신에게 미치는 영향에 대해 얼마나 만족스러운가?					
4. 당신이 이전에 예측한 자신에 대한 결과와 얼마나 부합하는가?					
5. 타인에 대한 영향에 대해 당신은 얼마나 만족스러운가?					
6. 당신이 이전에 예측한 타인에 대한 결과와 얼마나 부합하는가?					
7. 전체적으로 당신은 이 결과에 얼마나 만족스러운가?					