

문제해결치료의 이해

임연옥(한림대 고령사회연구소)

1. 문제해결치료의 정의

- 문제를 부정적으로 인식하기 보다는 **긍정적으로 인식하고**, 문제를 회피하기 보다는 **자신감을 가지고 충분히 여러 가지를 고려하여 계획적이고 체계적으로 접근**하도록 함으로써 사람이 문제에 부딪혔을 때 보다 **좋은 해결자**가 되도록 돕는 상담방법
- **인지행동치료의 원리**를 적용하여, 단기간에 **구조화된 접근** 방식을 통해 문제해결 대처기술을 가르침으로써 **부정적인 생애사건이나 일상생활의 문제를 해결하도록 돕는 접근 방식**

2. 문제에 대한 이해

- 정의

- ✓ 본질적으로 **현재의 상태(what is)와 당신이 원하는 상태(what I want)간의 차이**
- ✓ 목적을 달성하는 길을 막고 있는 다양한 **장애물이 존재하기 때문에** 이 차이가 발생

- **목적달성을 막는 상황**

- ✓ 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**

- ✓ 단일 사건 VS 지속적인 사건
- ✓ 만성적인 문제 VS 갑작스런 문제
- ✓ 개인간 차이

3. 해결의 정의

- 그것이 더 이상 문제가 아니도록 하기 위해서 **상황의 특성을 변화**하는 것
- 변화할 수 없는 특정 상황에 대해 **자신의 부정적인 반응을 변화**시키는 것 → 자기주도적 인지행동과정
- 효과적인 해결은 **긍정적인 결과를 최대화**하고,
부정적인 결과를 최소화하는 것

4. 문제해결치료의 기본원리

- 창의성과 문제해결의 관계
- 학습기법을 활용한 행동수정
- 인지행동치료
- 스트레스 관계 모형의 문제해결모형으로의 전환
 - ✓ 스트레스성 생활사 : 부정적 생활사건 + 일상적 문제
 - ✓ 스트레스 상황에 대한 정서적 반응
 - ✓ 문제해결식 대처 : 다양한 해결책

5. 문제해결의 5측면- 문제수용태도

차원	측면	특징
문제 수용태도 (문제지향)	긍정적	<ul style="list-style-type: none"> ①문제를 도전(이익을 얻을 수 있는 기회)으로 평가함. ②문제가 해결 가능하다고 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.
	부정적	<ul style="list-style-type: none"> 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.

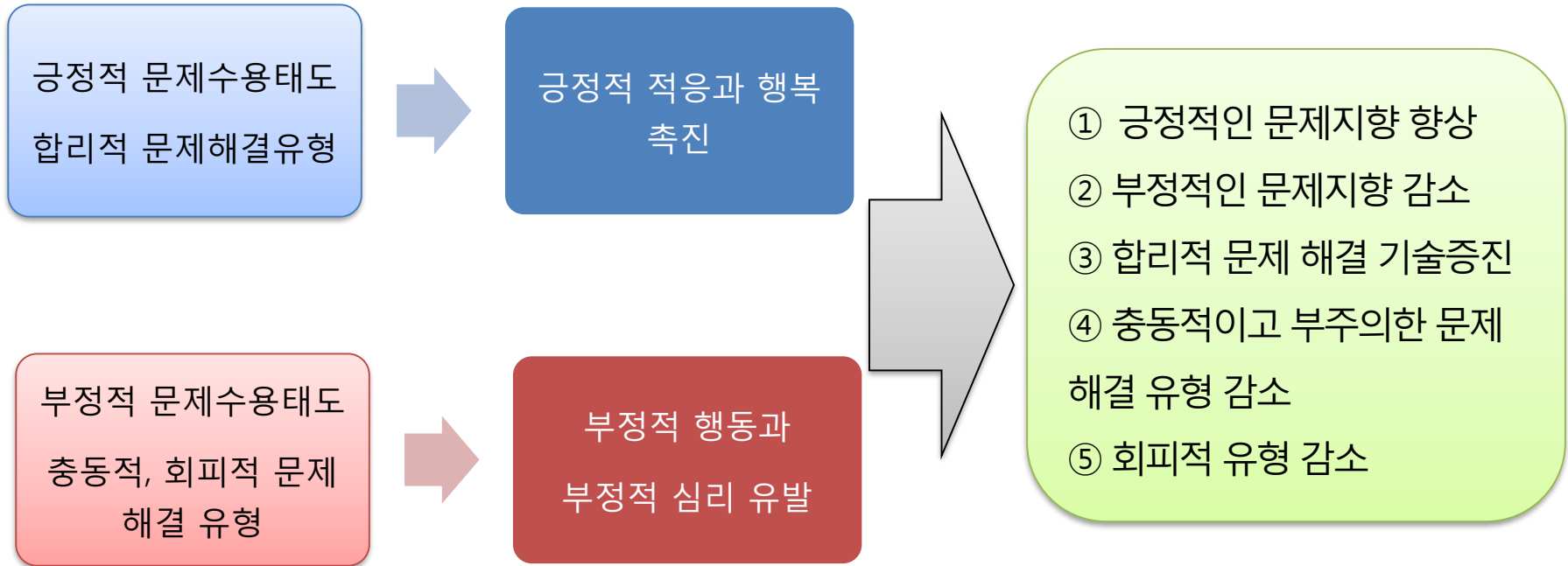
5. 문제해결의 5측면- 문제해결의 유형

차원	측면	특징
문제해결 유형	합리적	<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	<p>① 문제해결전략과 기술을 실제로 수행하였으나, 그 시도가 편협하고, 충동적이고, 부주의하고, 서툴고, 미완성적임.</p> <p>② 소수의 해결대안을 제시하고 처음 떠오르는 생각을 충동적으로 선택함.</p> <p>③ 해결방안과 결과를 서둘러 살펴보고, 그 결과를 부주의하게, 그리고 불충분하게 모니터함.</p>
	회피적	<p>① 지연, 수동성 또는 비활동성과 의존성이 회피 유형의 특징을 지님.</p> <p>② 문제를 직면하는 것 보다 문제를 피하고, 가능한 한 오래 미뤄놓고, 문제가 저절로 해결되도록 기다리며, 자신의 책임을 남에게 전가함.</p>

사회적 문제해결 검사(SPSI-R)

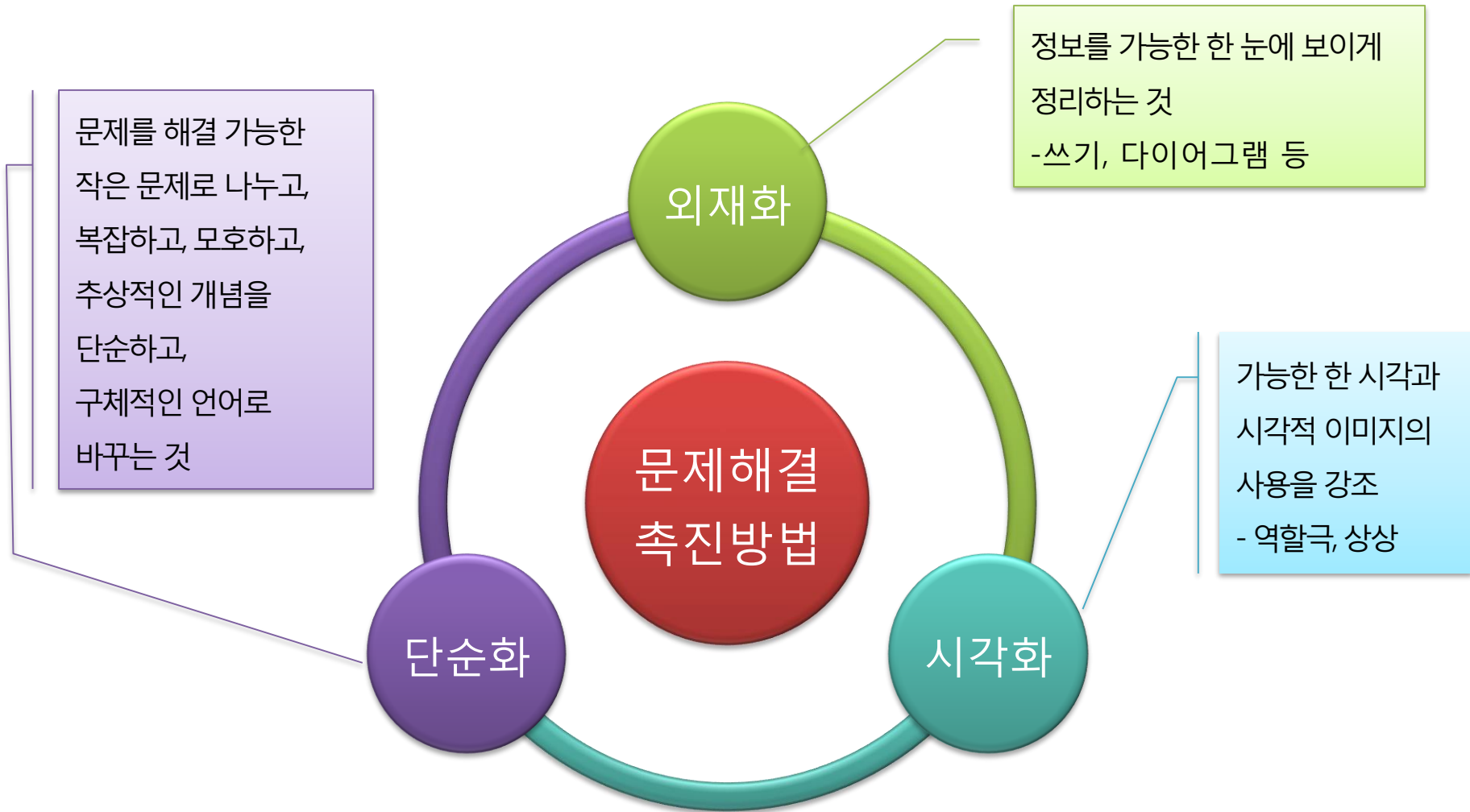
차원	측면	문항 수
문제수용태도 (문제지향)	긍정적	5
	부정적	10
문제해결의 유형	합리적	20
	충동적/부정적	10
	회피적	7
계		52문항

6. 문제해결치료의 목표



정서가 문제 인식, 문제해결 동기, 목표설정, 해결책 선호, 해결성과의 평가, 미래 문제의 해결행동 가능성, 문제해결활동의 효율성에 영향을 미침

7. 문제해결을 촉진하는 방법



8. 문제해결치료시 주의사항

- ① PST를 기계적인 방법으로 진행하지 않아야 한다.
- ② 특정한 클라이언트 또는 집단에 관련된 PST를 진행한다.
- ③ 숙제 내주는 것을 포함한다.
- ④ 내담자에게 초점을 둔다.
- ⑤ 단지 표면상의 문제에만 초점을 두지 않는다.
- ⑥ 해결 수행에 초점을 둔다.
- ⑦ 문제-해결 대처와 문제-초점 대처를 동일시 하지 않는다.
- ⑧ 훈련에 부가물로서 유인물을 사용한다.
- ⑨ 개별적인 문제-해결 강점과 약점을 충분히 사정한다.

문제해결치료 5단계 적용하기

문제해결치료의 5단계(ADAPT)

A=Attitude(태도) : 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

D=Define(정의) : 문제를 정의하고 현실적인 목표를 수립하기

A=Alternative(대안) : 창의적으로 해결방안 도출하기

P=Predict(예측) : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

T=Try out(시도) : 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

1단계: 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

- 목표

1. 긍정적 지향을 방해하는 흔한 장애물 극복하기
2. 낙관적인 태도의 중요성에 대한 이해하기
3. 긍정적 문제지향 갖기

- worksheet : 문제해결능력 검사지(SPSI-R)

1단계: 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

1. 낙관적인 태도의 중요성에 대한 이해하기

- 긍정적 문제 지향은 문제해결과 스트레스 상황에 성공적으로 대처하는데 유의미하게 영향을 미친다.
- 문제는 정상적인 삶의 한 부분이며, 시간과 노력을 들인다면 충분히 해결할 수 있다.

1단계: 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

2. 긍정적 지향을 방해하는 장애물 극복하기

방해요인	극복 방법
낮은 자신감	성공의 시각화
부정적 사고	건강하게 생각하는 법 배우기-건강하게 생각하기 규칙
	낙천적인 Self talk 하기
	멈추고 생각하기
부정적 정서반응	감정의 역할을 이해하기
	문제해결을 위해 감정을 활용하기
	감정이 무엇을 말하는지 알아차리기
	부정적 감정을 줄이기 위한 여러 방법들 활용하기

성공의 시각화

- 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 얻게 될 긍정적인 결과를 모두 상상해보세요.
- ⑨ 긴 터널의 끝에 있는 빛을 보도록 노력하세요.

건강하게 생각하기 규칙

규칙1 : 우리가 생각하고 있는 것이 우리가 느끼는데 영향을 미친다.

내가 상황에 대해 느끼는 것은 내가 상황에 대해 생각하는 것에 기반한다.

□ 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)

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

규칙 3 : 모든 사람은 실수를 한다 - 나를 포함하여.

규칙 4 : 내가 부정적 생각으로 보내는 매 순간 내가 긍정적 측면을 생각할 때 얻을 수 있는 기쁨에서 멀어진다.

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.

규칙 6 : 이기거나 진 것은 잊어라. 내가 그 상황에서 배우는 것이 중요하다.

나는 문제를 위협이 아닌 도전으로 생각할 수 있다.

낙천적인 Self Talk 하기

- 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.

문제해결을 위해 감정을 활용하기

- 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.

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.

부정적 감정을 줄이기 위한 다양한 방법들

- ① 역할극
- ② 호흡을 활용한 이완훈련
- ③ 명상
- ④ 운동
- ⑤ 다양한 취미활동

1단계: 문제에 대한 긍정적이고 낙천적인 태도 갖기

3. 긍정적 문제지향 갖기 : 자기 효율적 믿음 증진시키기

- ✓ 문제지향 : 사람들이 그들이 경험한 문제에 주의를 기울이고, 예측하고, 생각하고 해석하고 예측하는 태도
- ✓ 이러한 문제지향이 강점과 행동적 반응에 큰 영향을 미치기 때문에 중요하다.

- ① 문제지향을 기술하고 토론한다.
- ② 부정적 또는 부적응적 문제지향에 대해 기술하고 논의한다.
- ③ 긍정적 또는 적응적 문제 지향에 대해 기술하고 토론한다.
- ④ 긍정적 자기효율성에 대한 인식 높이기

2단계: 문제를 정의하고 현실적인 목표를 수립하기

- 목표
개인이 문제의 특성을 더 잘 이해하고 실제적인 목표를 세우기
- worksheet
 - ① 노인문제 리스트
 - ② 문제체크 리스트
 - ③ 문제정의 워크시트

2단계: 문제를 정의하고 현실적인 목표를 수립하기

1. 문제정의 및 목표설정 5단계

① 가능한 사실을 찾아낸다.

- 스트레스를 일으키는 상황이 있다면, 쉽게 알 수 없는 사실이나 정보를 찾아내는 것이 중요함
- 어떻게 사실을 알아낼 수 있을까?
 - 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.

- 단순화의 원칙
 - 명확한 언어로 표현
 - 객관적인 사실, 입증되지 않은 가정, 추론과 해석, 관련 정보와 관련 없는 정보를 구분

③ 가정과 사실을 분리시킨다.

- 정확한 문제정의를 방해할 수 있는 왜곡과 오해를 수정하기

문제 → 주관적 해석과 평가 → 왜곡 → 문제에 대한 부정확한 이해 → 비효과적 문제해결

감정적일 때의 자동적 사고

- 왜 이것이 문제인지 규명하기 : 변화의 필요를 환경 또는 개인 내부에서 느낌

④ 실제적인 목표를 세운다.

- 목표를 세울 때 가장 중요한 것은 실제로 attainable, reasonable한 것을 찾는 것

- 문제중심 목표(Problem-focused goals) : 상황을 변화시킬 때

- 감정중심 목표(Emotion-focused goals) : 상황을 변화시킬 수 없을 때

- 목표를 정할 때 다루고자 하는 문제에 적합한 것을 찾아야 함

⑤ 극복해야 하는 장애물을 규명한다.

- 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.

3단계 : 창의적으로 해결방안 도출하기

- 목표

가능한 대안적 해결책을 도출한 후 그 중에서 최상의 것을 선택하기

- worksheet : 문제해결 대안 리스트

3단계 : 창의적으로 해결방안 도출하기

● 주요 훈련활동

① 창조적으로 되기 위해 주요 장애물을 극복한다.

- 과거에 습관적으로 사용한 방법들에서 벗어나기

② 해결방안 만들어 내기 위해서 브레인스토밍 기술을 사용한다.

• 해결대안을 위한 “브레인스토밍” 원칙

가. 양의 원칙 : 많은 해결방안을 제안

나. 판단의 연기 원칙 : 가능한 많은 해결방안을 모두 생각하기 위한 판단 보류

다. 다양성의 원칙 : 다양한 해결방안 중에서 가장 좋은 해결방안 도출 가능

③ 적절한 해결방안을 결정한다.

• 문제가 복잡할수록 장애가 동반할 수 있기 때문에 각목표에 맞는 해결방안을 만들어야 한다.

▪ 문제 중심 목표 vs 감정 중심 목표

▪ 구체적인 해결방안 도출

④ 전략과 전술 둘 모두를 생각한다.

- 해결 아이디어의 양과 질을 높이기 위한 추가적 도움
 - Combinations (연합)
 - Modifications and elaborations (수정과 섬세하게 다듬기)
 - Role models (역할 모델)
 - Visualization (시각화)
- 해결 방안에 관한 정보 찾기
 - 어렵거나 심각하거나 혹은 자주 경험하지 않는 문제의 경우
 - 아무리 생각해도 좋은 해결책에 대한 생각을 할 수 없는 경우
 - 해결방안 리스트가 짧을 때 (제한되었을 경우)
 - 생각해낸 해결방안이 의사결정, 문제해결에 연결되지 않을 경우
- 창의적인 해결방안을 방해하는 정서적 장애물
 - 불안, 또는 우울과 같은 고통스러운 감정들은 창조적으로 생각하는데 주의, 집중과 일반적 능력을 방해 할 수 있다.

4단계 : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

- 목표
 - ① 각 해결 방안을 훑어보고
 - ② 결과를 예측하고
 - ③ 평가해봄으로써
 - ④ 효과적인 해결 대안을 찾아내고 해결 계획을 세우기

- worksheet : 문제해결방안 의사결정 워크시트

4단계 : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

1. 해결방안을 대강 훑어 보기

1) 대강 살펴보는 이유

가능성 있는 최선의 결정을 하기 위해서

2) 효과가 없는 방안을 추려내는 방법

✓ 심각한 부정적 결과가 나올 것 같은 것을 제외한다.

✓ 실행하기 매우 어려운 대안은 제외한다.

4단계 : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

2. 결과 예측하기

1) 가능성 평가

- ① '이 해결방안이 나의 목표를 이루는데 도움이 되는가?
- ② '내가 그것을 실행할 수 있을까?'

2) 가치평가

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

① 개인적인 결과 예측

- ㉠ 정서적인 안녕에 미치는 효과
- ㉡ 필요로 하는 시간과 노력의 증가
- ㉢ 육체적 건강에 미치는 효과
- ㉣ 심리적인 안녕에 미치는 효과
- ㉤ 경제적인 안정에 대한 효과
- ㉥ 자기향상
- ㉦ 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)

4단계 : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

3. 해결방안 결과 평가하기

1) 각 방안 별로 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 방안 별 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

3) 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.

4단계 : 결과를 예측하고 실행계획 세우기

4. 효과적인 해결방안의 선택과 실행 계획 세우기

- 해결 대안의 체계적 평가를 위한 세 가지 질문
 - 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 보이나 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.

5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

- 목표 : 해결계획을 수행하고 결과를 객관적으로 평가하기
- worksheet :
 - 동기화 워크시트
 - 문제해결 워크시트
 - 수행평가 워크시트
- 당신의 해결을 시도하기 위한 단계
 - ① 당신의 해결을 수행하는데 스스로 동기화되기
 - ② 당신의 행동계획을 수행하기
 - ③ 당신의 결과를 관찰하고 점검하기
 - ④ 당신의 문제해결 노력에 대해 스스로 보상하기
 - ⑤ 어려움의 영역을 조정하기
 - ⑥ 전문가 도움 받을 때를 알기

5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

1. 해결계획을 수행하도록 자신을 격려하기

- ① 동기화 워크시트
- ② 예상치 못한 새로운 장애물 극복하기

2. 해결계획 수행하기

- ① 의사결정을 통해 최선의 해결 방안을 선택하고, 행동 계획을 수행하는 단계.
→ 아이디어를 행동에 옮길 단계별 계획을 갖는 것이 중요.
- 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.
 - ✓ 수행해야 할 단계를 훈련 교재나 사용자 매뉴얼과 비슷하게 자세히 기록한다.

5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

3. 결과를 관찰하고 점검하기

1) 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, ② 반응 기간, ③ 반응 간격, ④ 반응 강도, ⑤ 반응 생산

2) 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
 - ✓ 문제는 해결되었는가?
 - ✓ 당신에게 미치는 영향은 긍정적인가?
 - ✓ 타인에게 미치는 영향은 긍정적인가?

5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

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 자기보상의 방법: 간단한 긍정적인 자기 진술, 또는 물질적인 보상도 가능.
- ③ 강력한 보상으로 문제를 잘 다룰 수 있는 능력이 증가된다.
- ④ 성공적인 해결에 대해서만 자기 보상을 하는 것이 아니라 노력에 대해서도 자기보상을 한다.

5. 어려운 점을 해결하기(troubleshoot)

- ① 기대했던 결과와 실제 결과가 다를 경우 불만족으로 느끼고 처음으로 돌아가 해결해야 할 필요성을 느끼게 된다.
- ② 문제해결 과정에서 새로운 기술을 배우고 향상시키기 위해 관찰하고 자기 점검하는 시도가 중요하다.

5단계: 해결방안을 실행하고 결과를 평가하기

6. 전문가 도움 받을 때를 알기

- ① 문제해결 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 위험에 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