

2019년 2월23일 서울시(추가) 사회복지직 공무원 사회복지학개론(A책형)

1. 길버트(Gilbert)와 스펙트(Specht)가 제시한 모든 사회가 공통적으로 수행해야 하는 다섯 가지 주요기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사회구성원들이 일상생활을 영위하는 데 필요로 하는 재화와 서비스를 생산, 분배, 소비하는 과정과 관련된 기능은 주로 경제제도에 의해 수행된다.
- ② 사회가 향유하고 있는 지식, 사회적 가치 그리고 행동양태를 사회구성원에게 전달하는 사회화의 기능은 가장 일차적으로 가족제도에 의해 수행된다.
- ③ 공공부조를 시행하면서 자활사업의 참여를 강제하는 조건부 수급은 사회구성원들이 사회의 규범을 순응하게 만드는 사회통합의 기능을 수행한다.
- ④ 현대 산업사회에서 주요 사회제도에 의해 자신들의 욕구를 충족할 수 없는 경우 필요한 상부상조의 기능은 정부, 민간사회복지단체, 종교단체, 경제단체, 자조집단 등에 의해 수행된다.

정답 ③

③ 공공부조를 시행하면서 자활사업의 참여를 강제하는 조건부 수급은 사회구성원들이 사회의 규범을 순응하게 만드는 사회통합의 기능을 수행한다. → **사회통합을 기능은 보편주의 영역에 해당되나, 공공부조를 시행하면서 자활사업의 참여를 강제하는 것은 선별주의 영역에 해당됨으로 옳지 않은 표현이다.**

참고적으로, 해당 문제는 보편주의와 선별주의 영역을 길버트(Gilbert)와 스펙트(Specht)가 제시한 다섯가지 주요기능으로 설명하려 하였다.

* Gilbert & Specht 의 지역사회의 기능은 다섯가지 분류

1. 생산.분배.소비의 기능이다.	일상생활을 영위하는데 필요로 하는 재화와 서비스를 생산.분배. 소비하는 과정과 관련된다. 재화와 서비스를 생산하고 분배하는 기능은 주로 기업을 통해 이루어지지만 정부를 비롯한 각종 전문 기관, 종교단체, 교육기관등도 경제적 기능을 담당하기에 지역 사회가 유지되고 확대되어진다.
2. 사회화의 기능이 다.	사회가 향유하고 있는 일반적인 지식, 사회적 가치, 그리고 행동 양태를 그 사회구성원들에게 전달시키는 과정을 말한다. 이 과정을 통해 사회성원들은 다른 사회의 성원들과 구별되는 생활양식을 터득하게 된다. 사회화의 과정은 개인의 어린 시절에 특히 중요하나 일생을 통해 계속되는 것이 보통이다.
3. 사회통제의 기능 이다.	지역사회 구성원들이 사회의 규칙을 준수하도록 일정한 강제력을 행사하는 것이다. 사회통제의 기능이 결여되면 사회질서가 파괴 되어 비행과 범죄가 만연되는 사회해체 현상이 일어난다. 사회통제를 담당하는 일차적 기관은 정부로서, 경찰력과 사법권을 통해 강제력을 발휘하고 가정, 학교, 종교기관, 사회기관들은 부분적으로 이 기능을 수행한다.
4. 사회통합의 기능 이다.	사회체계를 구성하는 사회단위 조직들 간의 관계와 관련된 기능을 말한다. 사람들 스스로 규범을 준수하여 바람직한 행동을 하

	도록 하는 수단이며, 정상적인 기능을 위해 어느 정도의 결속력과 사기를 갖지 않으면 안된다.
5. 상부상조의 기능이다.	사회구성원들이 갑작스런 질병, 사망, 실업, 사고 등의 개인적 이유와 경제적 제도의 부적절한 운용으로 인해 앞에서 제시한 사회 제도로도 욕구를 충족할 수 없는 경우 필요한 사회적 기능이다. 과거 가족, 친척, 동네, 친목단체를 통해 수행 되었고, 현대사회는 정부, 민간, 종교단체 등으로 이행되어 보다 전문적인 사회제도가 생겨나게 되었다.

2. 사회복지실천의 가치에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사회복지사는 클라이언트가 사회적으로 용납할 수 없는 특별한 행동을 하거나 신념을 지녔더라도 인간으로서의 존엄성을 인정해야 한다.
- ② 사회복지사는 고정관념이나 편견에서 벗어나기 위해서 클라이언트 개인의 독특성 (uniqueness)을 존중해야 한다.
- ③ 클라이언트의 자기결정권은 다른 사람들의 권리를 침해하거나 법률을 위반할 위험이 있는 경우 제한된다.
- ④ 원조를 목적으로 하는 모든 경우에 클라이언트에 대한 정보는 전문가들 사이에서 공유될 수 있다.

정답 ④

- ④ 원조를 목적으로 하는 모든 경우에 클라이언트에 대한 정보는 전문가들 사이에서 공유될 수 있다. → 원조를 목적으로 하더라도 클라이언트의 동의를 얻은 후, 관련 정보는 전문가들과 공유할 수 있다(트래킹)

3. 사회복지행정 모델에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 과학적 관리모형은 조직의 생산성을 높이기 위해서는 분업화, 개개인의 기본동작과 형태와 소요시간의 표준화, 수행과정과 보상의 연결 등을 통한 관리를 요구한다.
- ② 인간관계모형은 물리적 환경보다 노동자의 사회, 심리적 요소가 조직의 개별 생산성에 더 많은 영향을 미친다고 가정한다.
- ③ 관료제모형은 조직 내부의 개별 구성원의 행동과 조직외부의 환경에 대한 이해가 중요하다고 가정한다.
- ④ 정치경제이론은 조직의 생존과 서비스의 생산에 필요한 정치적 자원과 경제적 자원을 확보하는 것이 중요하다고 강조한다.

정답 ③

- ③ 관료제모형은 조직 내부의 개별 구성원의 행동과 조직외부의 환경에 대한 이해가 중요하다고 가정한다. → 고전모델인 ‘막스 베버’의 관료제모형 뿐만 아니라, ‘테일러’의 과학적 관리모형 그리고 인간관계모델 역시도 외부환경보다 조직내부의 생산성을 올리는 초점을 두고 있는 폐쇄체계에 해당한다.

4. 신자유주의에 기반한 복지국가의 변화 경향에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 복지비용을 삭감하고 지출구조를 변화시킨다.
- ② 공공부문의 민영화, 기업규제를 통해 정부의 역할을 축소하였다.
- ③ 빈곤층에 대한 복지제공의 조건으로 근로를 요구하는 근로연계복지를 강화하였다.
- ④ 만성적 불안정 고용층, 저숙련 노동자 등에 대한 복지제도의 축소는 사회적 양극화 문제를 초래하였다.

정답 ②

② 공공부문의 민영화, 기업규제를 통해 정부의 역할을 축소하였다. → 복지국가 위기이후, 재편기에 신자유주의가 등장하면서, 복지비용을 삭감하고 지출구조를 변화시켰다, 특히 공공부문의 민영화, 기업규제를 완화(법인세 인하)하여 기업하기 좋은 환경을 만들어 줌으로서 정부의 역할을 축소하게 되었다.

5. 사회복지실천과정에서 수행되는 사회복지사의 역할에 대한 설명을 옳게 짝지은 것은?

- ① 옹호자(advocate) -클라이언트의 정당한 권리를 대변하고 정책적 변화를 추구하는 활동을 한다.
- ② 교사(teacher) -클라이언트에게 적합한 서비스를 연결하고 그러한 서비스를 활용하도록 조정한다.
- ③ 중개자(broker) -클라이언트에게 부정적 영향을 주는 프로그램이나 정책을 변화시키기 위한 운동을 지지한다.
- ④ 계획가(planner)-전문적 사회복지실천 이론의 발전과 프로그램의 향상을 꾀한다.

정답 ①

오답 피하기

- ② 교사(teacher) -클라이언트에게 적합한 서비스를 연결하고 그러한 서비스를 활용하도록 조정한다. → 교사(teacher): 정보 제공, 행동과 기술의 지도 등 클라이언트의 능력을 강화시킬 수 있도록 가르치는 역할을 한다.
- ③ 중개자(broker) -클라이언트에게 부정적 영향을 주는 프로그램이나 정책을 변화시키기 위한 운동을 지지한다. → 중개자(또는 연계자,broker): 클라이언트에게 적합한 자원과 서비스를 연결하는 역할이며, 사례관리의 핵심적 기능을 수행한다.
- ④ 계획가(planner)-전문적 사회복지실천 이론의 발전과 프로그램의 향상을 꾀한다. → 계획가(planner): 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위한 사례계획, 치료, 서비스 통합, 기관의 협력 및 서비스망을 설계한다.

6. 고용보험에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 근로자를 사용하지 않거나 50명 미만의 근로자를 사용하는 사업주도 고용보험의 의무가입대상이다.
- ② 근로자와 사업주는 실업급여사업과 고용안정사업 및 직업능력개발사업의 보험료를 절반씩 부담한다.
- ③ 고용보험료 고지, 수납 및 체납관리는 국민건강보험공단에서 한다.

④ 구직급여는 연령과 상관없이 가입기간에 따라 90일~240일 동안 받을 수 있다.

정답 ③

오답 피하기

① 근로자를 사용하지 않거나 50명 미만의 근로자를 사용하는 사업주도 고용보험의 의무가입 대상이다. → 1998년 10월 1일부터 1인 이상의 근로자가 있는 사업주는 의무적으로 고용보험에 가입하여야 합니다. 즉, 1인 이상의 근로자를 고용하는 사업 및 사업장을 대상으로 적용합니다.

② 근로자와 사업주는 실업급여사업과 고용안정사업 및 직업능력개발사업의 보험료를 절반씩 부담한다. → 고용보험은 근로자와 사업주가 각각 절반씩 부담하고 있으며, 사업주는 추가적으로 고용안정사업 및 직업능력개발사업의 보험료 전액을 부담하고 있다.

④ 구직급여는 연령과 상관없이 가입기간에 따라 90일~240일 동안 받을 수 있다. → 구직급여는 연령(30세 미만, 30세이상~50세 미만, 50세 이상 및 장애인)과 가입기간(1년 미만, 1년이상~3년미만, 3년이상~5년미만, 5년이상~10년미만, 10년 이상)으로 구분하고 있다.

7. 최근 노동중심적 복지국가의 한계가 부각되면서, 실현가능한 대안 중 하나로 논의되고 있는 ‘기본소득(Basic Income)’의 개념적 특성이 아닌 것은?

① 보편성(universality)

② 재정적 지속가능성(financial sustainability)

③ 무조건성(unconditionality)

④ 개별성(individual base)

정답 ②

기본소득은 재산이나 소득의 많고 적음, 노동 여부나 노동 의사와 상관없이 개별적으로 모든 사회 구성원에게 균등하게 지급되는 소득이다. 토머스 모어의 소설 《유토피아》에서 처음 등장하였으며, 1970년대 유럽에서 논의가 시작되어 2000년대에 들어 논의가 급속히 확산되었다.

기본소득은 일부에 한정되지 않고 전체에 걸친 정당성은 모든 인간이 품위 있게 살아갈 수 있게 한다는 것으로, 특히 여성의 자율성을 촉진할 뿐만 아니라 많은 시민이 정치·사회 문제에 더 집중으로 대처하고 생활의 민주주의에 적극적으로 참여할 수 있는 더 많은 시간과 경제상 가능성이 있다.

1. 기본소득의 필요성

첫째, 현재의 불안정노동체제가 더 이상 ‘일자리=생존’을 보장할 수 없기 때문이다.

둘째, 생태적 위기로 인해 더 이상 (물질적) 성장 지향 사회가 가능하지 않기 때문이다.

2. 기본소득과 미래 사회의 지향성

첫째, 경제를 다시금 사회의 통제 아래 두는 것이다.

둘째, 개인이 충분한 자기 시간을 누릴 수 있게 하는 것이다.

물론 이러한 사회는 새로운 기술과 조직, 새로운 윤리를 필요로 할 것이다.

8. 마셜(Marshall)의 「시민권론」에 대한 비판의 내용에 해당하지 않는 것은?

- ① 남성 백인에게만 유효한 권리 범주에 불과하며, 여성과 흑인 등 다른 집단의 권리는 보장하지 못했다.
- ② 영국의 사례에 국한된 측면이 있다.
- ③ 시민권의 발전을 자연적인 진화의 과정으로 간주하여, 투쟁을 통해 실질적으로 획득될 수 있다는 것을 간과하고 있다.
- ④ 관찰 시점에 따라 상이한 유형으로 구분될 수 있으며, 명확한 구분이 어려운 애매한 사례도 존재한다.

정답 ④

④ 관찰 시점에 따라 상이한 유형으로 구분될 수 있으며, 명확한 구분이 어려운 애매한 사례도 존재한다. → 시민권의 요소를 공민권·정치권·사회권(복지권)의 세 가지로 구성되며, 시대적으로 볼 때 공민권(18세기), 정치권(19세기), 사회권(20세기)에 조성되었으며, 이 사회권이 바로 복지 국가의 이념적 기초가 되었다고 본다.

9. 롤스(Rawls)의 「정의론」에서 제시하는 정의의 원칙으로 옳지 않은 것은?

- ① 평등한 기본적 자유의 원칙
- ② 차등의 원칙
- ③ 공정한 기회균등의 원칙
- ④ 부정의의 시정 원칙

정답 ④

롤스가 제시하는 정의의 원칙은 ‘모든 사람에게 동등한 최대의 자유를 보장하는 제1원칙(기본적 자유의 평등원칙)’과 ‘가장 빈곤한 사람들의 복지(福祉)(→사회복지)에 대해 우선적으로 배려해야 하는 제2원칙(차등의 원칙)’ 두 가지이다. 제2원칙(차등의 원칙)은 다시 최소극대화원칙과 공정한 기회균등의 원칙으로 구분된다.

10. 「사회복지사업법」상 용어에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사회복지사업이란 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 사회복지사업을 통한 서비스를 제공하여 삶의 질이 향상되도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.
- ② 지역사회복지란 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 전개하는 사회복지를 말한다.
- ③ 사회복지시설이란 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설을 말한다.
- ④ 보건의료서비스란 국민의 건강을 보호·증진하기 위하여 보건의료인이 하는 모든 활동을 말한다.

정답 ①

① 사회복지사업이란 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 사회복지사업을 통한 서비스를 제공하여 삶의 질이 향상되도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다. → 사회복지사업법 제2조(정의) “사회복지사업”이란 다음 각 목의 법률에 따른 보호·선도(善導) 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지(在家福祉), 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과

이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말한다.

참고적으로, 사회보장기본법 제3조(정의)

"사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.

11. 한국 사회복지행정의 대표적인 변화 가운데 시기적으로 가장 빠른 것은?

- ① 사회복지통합관리망 행복e음 구축
- ② 노인장기요양보험제도 실시
- ③ 지역복지계획수립 의무화
- ④ 사회복지시설 및 기관평가제도 도입

정답 ④

- ① 사회복지통합관리망 행복e음 구축 → 2010년
- ② 노인장기요양보험제도 실시 → 2008년 시행(2007년 제정)
- ③ 지역복지계획수립 의무화 → 2003년
- ④ 사회복지시설 및 기관평가제도 도입 → 1997년 법제화(1998년 시행)

12. 사회복지기관에서 사용하는 예산양식 중 품목예산(Line-Item Budget)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전체 예산 지출항목을 열거하고 지출비용을 계산하는 방식으로 이루어진다.
- ② 상대적으로 단순하고 사용하기에 간편하다.
- ③ 기관의 투입(input)요소에 주의를 집중하는 예산양식이다.
- ④ 기관이 성취하고자 하는 성과나 목표를 제시한다.

정답 ④

- ④ 기관이 성취하고자 하는 성과나 목표를 제시한다. → 성과주의 예산

13. 「사회복지사 윤리강령」상 사회복지사의 윤리기준으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어도 된다.
- ② 클라이언트의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 한다.
- ③ 전문가단체 활동에 적극 참여하여 사회복지사의 권익옹호를 위해 노력하여야 한다.
- ④ 기관의 부당한 정책이나 요구에 대해 즉시 사회복지윤리위원회에 보고해야 한다.

정답 ①

- ① 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어도 된다. → 사회복지사 윤리강령 중, 클라이언트에 대한 윤리기준에서 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어서는 안된다. 반면 적법하고도 적절한 논의가 있을 경우에는 전문적 관계를 맺고 자신의 클라이언트처럼 동반자로 인정하고 최선을 다해야 한다.

14. 「사회보장기본법」에서 사회보장수급권에 대해 금지하고 있는 행위로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사회보장수급권은 타인에게 양도할 수 없다.
- ② 사회보장수급권은 포기할 수 없다.
- ③ 사회보장수급권은 담보로 제공할 수 없다.
- ④ 사회보장수급권은 압류할 수 없다.

정답 ②

② 사회보장수급권은 포기할 수 없다. → 사회보장수급권은 정당한 권한이 있는 기관에 서면으로 통지하여 포기할 수 있다. 또한 사회보장수급권의 포기는 취소할 수 있다(사회보장기본법 제14조).

15. 사례관리(case management)의 과정을 순서대로 바르게 나열한 것은?

- ① 기획→사정→개입→점검→평가
- ② 사정→기획→점검→개입→평가
- ③ 사정→기획→개입→점검→평가
- ④ 기획→사정→점검→개입→평가

정답 ③

③ 사정→기획→개입→점검→평가

16. <보기>에서 설명한 오류는?

<보기>

자료분석은 자료가 수집된 이후에 수집된 자료를 분석하고 해석하는 일인데, 이는 이론 또는 실제적 목적과 관련해서 수집된 자료를 일반적으로 통계적 방법을 사용하여 분석하고 분석결과와 의미를 해석하는 과정이다.

이때, 분석단위의 적용상 오류가 발생할 수 있다. 집단 또는 집합체에서 발견된 내용을 개인에게 적용할 때, 즉 특정지역의 노령화비율이 높고 그 지역에 특정 정당 지지율도 높다고 해서 해당 지역의 노인이 그 정당을 더 지지한다고 잘못된 결론을 내리는 것을 말한다.

- ① 퇴행적 오류
- ② 인과관계적 오류
- ③ 생태학적 오류
- ④ 환원주의적 오류

정답 ③

③ 생태학적 오류 → 자료분석은 자료가 수집된 이후에 수집된 자료를 분석하고 해석하는 일인데, 2차 자료를 분석시 타당도 및 신뢰도의 문제, 생태학적 오류의 문제 등이 발생할 수 있다.

오답 피하기

② 인과관계적 오류 : 어떤 사건의 원인과 결과를 혼동하거나, 단순한 선후 관계를 인과 관계로 혼동함으로써 발생하는 오류를 말한다.

④ 환원주의적 오류 : 어떤 현상을 설명하는 실제 원인이 여러개 인데, 이것을 단일한 원인으로 줄이려고 하는 오류를 말한다.

17. 엘리자베스 구빈법(The Elizabeth Poor Law, 1601)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 근로능력이 있는 건강한 빈민(The able-bodied poor)이 교정원 또는 열악한 수준의 작업장에서 강제노역을 하도록 하였다.
- ② 공동작업장을 설치하여 임금지불과 직업보도 등을 처음 시작하게 되었다.
- ③ 빈민의 도시 유입을 막기 위해 농촌 노동력의 이동을 통제하는 제도이다.
- ④ 저임금 노동자의 생활비를 위해서 임금을 보충해주는 빈민의 처우 개선 제도이다.

정답 ①

오답 피하기

- ② 공동작업장을 설치하여 임금지불과 직업보도 등을 처음 시작하게 되었다. → **작업장법(1722년)**
- ③ 빈민의 도시 유입을 막기 위해 농촌 노동력의 이동을 통제하는 제도이다. → **정주법(1662년)**
- ④ 저임금 노동자의 생활비를 위해서 임금을 보충해주는 빈민의 처우 개선 제도이다. → **스핀햄랜드법(1795년)**

18. 「사회복지사업법 시행규칙」상 사회복지관의 사업 중 지역조직화 기능으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스연계사업
- ② 주민조직화사업
- ③ 자원개발 및 관리사업
- ④ 복지네트워크 구축사업

정답 ①

「사회복지사업법 시행규칙」상, 사회복지관 사업

- ㉠ 사회복지관의 기능은 크게 사례관리기능, 서비스제공기능, 지역조직화기능으로 구분한다.
- ㉡ 서비스제공기능에 해당하는 지역사회보호사업의 세부사업에는 급식서비스, 보건의료서비스, 재가복지봉사서비스 등이 있다.

• 사회복지관 사업의 3대 기능분야

기능	사업분야
사례관리 기능	① 사례발굴, ② 사례개입, ③ 서비스 연계
서비스 제공기능	① 가족기능강화, ② 지역사회보호, ③교육문화, ④ 자활지원등 기타
지역 조직화 기능	① 복지네트워크 구축, ② 주민 조직화, ③자원 개발 및 관리

19. 길버트(Gilbert)와 테렐(Terrell)이 제시한 사회복지정책 분석틀의 네 가지 구성요소로 옳지 않은 것은?

- ① 할당(allocation)의 기반
- ② 사회적 위험(social risks)의 포괄 범주
- ③ 전달체계(delivery)의 전략
- ④ 급여(social provision)의 형태

정답 ②

길버트와 테렐(Gilbert & Terrell)가 제시한 사회복지정책 분석틀

- ① 누구에게 줄 것인가? - 할당체계 또는 대상체계
- ② 무엇을 줄 것인가? - 급여체계
- ③ 자원은 어떻게 마련할 것인가? - 자원체계
- ④ 어떻게 전달할 것인가? - 전달체계

20. <보기>와 같은 실천 개입기술에 해당하는 것은?

보기	
ㄱ. 클라이언트의 말 행동 생각 간에 모순을 지적하는 것	
ㄴ. 클라이언트가 특정 행동이나 경험 혹은 생각에서 벗어나도록 하거나 그런 쪽으로 행동을 취할 수 있도록 도움을 제공하는 것	

- | | |
|---------------------|-------------------|
| ① 재보증(reassurance) | 재명명(reframing) |
| ② 직면(confrontation) | 격려(encouragement) |
| ③ 중재(mediation) | 격려(encouragement) |
| ④ 조언 | 정보제공 |

정답 ②

ㄱ. 클라이언트의 말, 행동, 생각 간에 모순을 지적하는 것 → 직면(confrontation)

ㄴ. 클라이언트가 특정 행동이나 경험 혹은 생각에서 벗어나도록 하거나 그런 쪽으로 행동을 취할 수 있도록 도움을 제공하는 것 → 격려(encouragement)

오답 피하기

- 재보증(reassurance): 사회복지사가 신뢰를 표현함으로써 클라이언트의 자신감을 향상시키는 기법이다.
- 재명명(reframing): 문제상황에 대한 클라이언트의 관점을 변화시키기 위해 클라이언트가 부여하는 의미를 수정하는 의사소통 기법이다.
- 중재(mediation): 갈등이나 의견 차이를 중립적 입장에서 조정하는 기법이다.
- 조언: 클라이언트가 다른 사람에게 어떻게 보이고 어떤 영향을 미치는지에 대해 솔직하게 알려주고 조언하는 기법으로 피드백이라고도 한다.
- 정보제공: 클라이언트가 어떠한 결정을 내리고 과제를 수행하는 데 필요한 자료를 제공하는 기법이다.