2018 복지고용

자활사례관리 우수사례

목차

부산사하지역자활센터_김지현 7

부천소사지역자활센터_김상필 37
부천원미지역자활센터_김선경 76
전남여수시민지역자활센터_김애향 112

포항지역자활센터_김윤희 141
광주서구상무지역자활센터_홍미순 153
대구북구지역자활센터_이화정 164
부산수영지역자활센터_권지현 184
양천지역자활센터_이은란 196
경기시흥작은자리지역자활센터_김관형 207
인천서구지역자활센터_이순미 226

I

최우수상

부산사하지역자활센터_김지현

부산사하지역자활센터_김지현

앞길이 보이고 미래를 꿈꿀 수 있어요

- 2018. 8. 재사정상담시 참여자의 말 중에서 -

1 사례 선정 이유

☆우수사례 **폭력과 이혼의 개인적 고통에서 기인한 우울, 대인기피, 낮은 자존감의 Ct.**

폭력과 이혼의 개인적 고통에서 기인한 우울, 대인기피, 낮은 자존감의 Ct. 자활근로 참여자 김○○ (48세, 여)(이하 ct.)가 고학력(고졸)이고 많지 않은 나이대임에도 불구하고 가정폭력에 의한 이혼과 생활고를 겪으면서 우울, 대인기피, 삶의 방향성 상실을 보였다. ct.에 대해 부담감이나 어려움, 자활근로의 방해요소들을 해결해 나가는 자활사례관리의 일련의 과정을 진행하였고 동시에 참여자가 가지고 있는 내적 강점을 적극적으로 활용하도록 이끌어내는 사례관리프로그램을 통하여 ct.가 스스로를 부끄러워하던 모습에서 탈피, 자존감을 회복하고 자원을 활용하여 계획하고 긍정적인 사회적 경쟁력을 쌓을 수 있는 경험을 가지게 하였다.

⇒ 사례관리프로그램 자활봉사단 참여는 ct.에게 있어서 자신의 강점을 인지하고 직접 적용하여 활용해봄으로써 자신의 삶에 큰 전환점이 되었고 **“이제 사람답게 사는 것 같아요.”**, “ 앞길이 보이고 미래를 꿈꿀 수 있어요“ 라는 참여자의 말속에서, 밝은 표정에서 삶에 대한 만족감과 경제적 자립, 자활로 나아가는 디딤돌이 되었음을 볼 수 있었다. ct.는 현재 센터의 자활근로사업단에서 성실하게 근로하며 ct.와 기관이 상호협의하여 수립한 합의된 목표에 따라 취업을 위한 미래의 직업군을 선택하여 자격증취득과정을 앞두고 있어, 심리적으로 중요한 요인인 **정서적 자활을 이끌어 낸 부분이 가장 큰 성과**임에 우수사례로 선정하게 되었다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담(인테이크)

(1) 가족사항

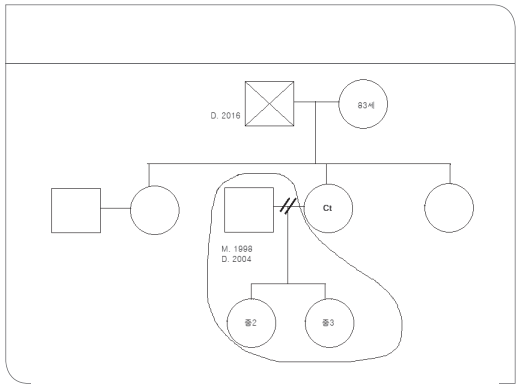
세대 유형	▸ 1인 독신가구 ▸ 보호유형 : 차상위								
가족 사항	관계	성명	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	비고
	본인	김○○	48	여	동거	자활근로	고졸	이혼	-

▶ 본 센터는 자활사업으로 진입하는 게이트웨이과정에서 자활사업 및 사업단에 대한 안내와 참여자에 대한 초기상담을 진행하고 있다. 게이트웨이 담당자, 자활사례관리자, 자산형성지원사업담당자로 사례팀이 구성되어 있고 초기상담을 통해 문제발생 후가 아닌 발생 전 참여자가 직면한 문제와 욕구를 파악하고, 자활근로 참여자의 자활근로방해요소를 사정, 개입방향에 대해 사례회의, 사례관리팀회의를 통해 진행하고 있다.

▶ **초기상담** : ct.는 2004년 가정폭력과 시댁식구의 집단 따돌림, 배우자의 외도로 이혼한 1인 독신가구로 왕래하는 이웃, 친구가 거의 없고 ct.의 어머니(83세)로부터 식료품지원을 받고 있으며, 10년 전 생계비명목의 카드돌려막기로 인한 부채가 있어 삶에 회의적인 면, 고용불안에 대한 부담감이 있음을 발견함.

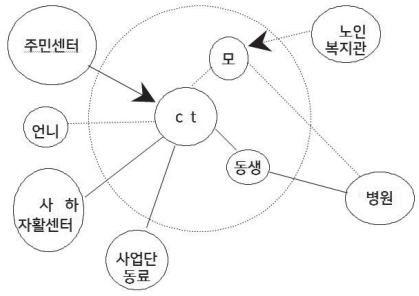
▶ **사례관리자 과업** : ct.와의 라포형성으로 마음의 문열기를 시도하여 수립한 IAP를 토대로 참여자의 욕구를 반영한 자립경로와 참여자와 합의된 ISP를 바탕으로 정서적 자활에 기초한 자립역량강화교육과 안정적인 근로지원, 자산형성지원에 집중하였다.

(2) 가계도 & 생태도(전, 후)

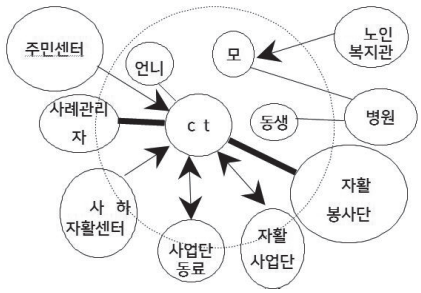


- ▶ **개인력** : 고졸. 이혼. 구직영 자활에서 도서관 사서보조 3년 근로 후 자활 재참여
- ▶ **가족력** : 1인 가구. ct.의 모(83세)와 여동생(백혈병)은 수급권자
- ▶ **질병 및 건강상태·심리 및 사회적 성향** : 저체중에 창백함, 우울증이 있으나 약복용 안함. 고용불안에 따른 부담감이 큼. 대인관계가 원활하지 않고 먼저 말을 걸지 못함.
- ▶ **주거환경 및 경제상황** : 전월세 거주. 10년 전 카드돌려막기로 신용불량자가 됨.

생태도 <개입전>



생태도 <개입전>



2) 사정단계

(1) 욕구사정

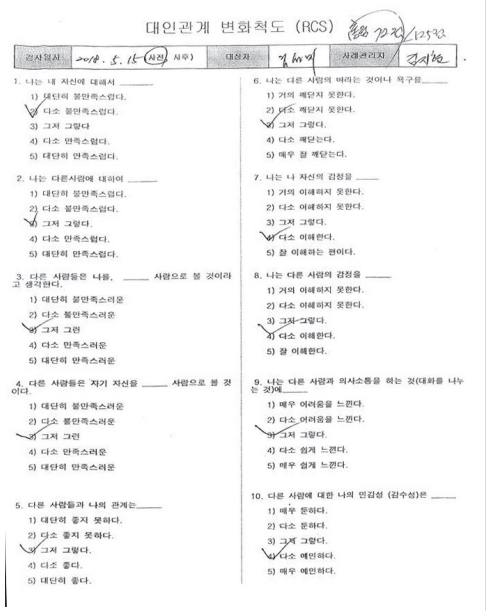
욕구	파악내용	우선순위	비고
생리적욕구 (의식주)	▸ 1인 가구 ▸ 수급권자인 어머니에게서경제적(식료품)지원을 받고 있음. ▸ 어머니는백혈병인 셋째자녀(ct.의 여동생)간병중임.	1	본인의 생계 비 유지
안전에 대한 욕구 (신체적, 감정적안정)	▸ 고용불안, 사회진출에 대한 불안감 내재되어 있음. ▸ 불안감등으로 섭취량이 적어 저체중과 우울증 동반	2	소양역량강화 교육
소속감과 애정욕구 (타인과의 관계, 인정)	▸ 가족들과는 이혼과 취업에 대한 스트레스로 관계가 서먹해진 상태임. ▸ 자신이 어머니와 여동생을 돌봐야 하는데 실제로 그 역할을 수행하지 못하고 있어 슬프다고 함. ▸ 이혼 전 배우자의 폭행과 외도, 시댁식구들의 집단 따돌림, 폭언 등에 대한 트라우마로 대인관계를 어려워하고 자신을 드러내는데 어색해함.	3	정서적 자활지지
자아존중의 욕구 (내적, 외적성취감)	▸ 자격증을 취득하고 싶고 4대보험이 가입되는 직장 취업을 희망하나 언제나 자신의 선택은 실패를 거듭 했기에 이제는 방법을 모르겠다고 함. ▸ 부채를 해결하는 능력을 가지고 싶어함.	2	역량강화 교육
자아실현의 욕구 (자기계발, 자기발전)	▸ 가족과 타인에게 인정받길 희망함. ▸ 자격증을 취득하고 더 나아진 자신을 발견하고 싶어함.	4	정서적자활통한 경제적자립유도

(2) 우선순위 정하기

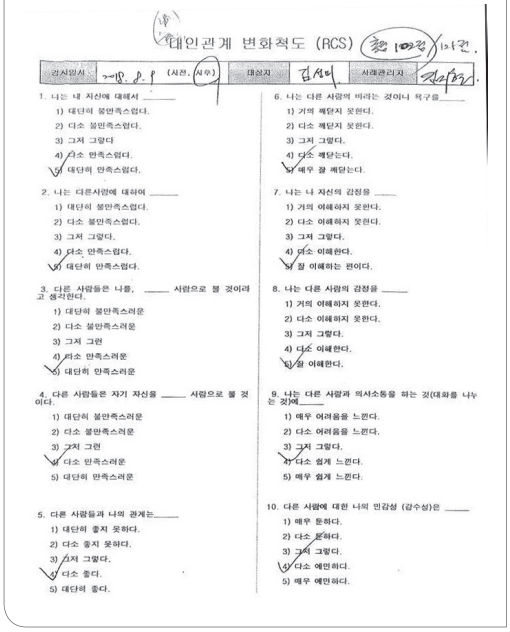
우선순위	목표
1	▶ ct.의 일자리 확보를 통한 경제적 안정화 (주1회 상담을 통한 사업단 근로 출결확인하기)
2	▶ ct.의 근로의지 및 능력강화를 위한 역량강화 교육 (1개 이상 자격증 취득하기, 직무, 소양교육 4회이상 참여하기, 1회 이상 부채해결 위한 재무교육참석하기, 내일키움통장을 통한 목돈 마련)
3	▶ 자활봉사단 참여를 통한 ct.의 강점 활용과 정서적 자활(10회기 자원봉사 참여하기)
4	▶ 진로탐색 및 취업활동 강화(취업처 정보제공)

▶ **사례관리자 과업** : ct.가 욕구를 충분히 드러낼 수 있도록 상담 진행하였으며 척도검사(RCS)(표1), 자신의 강점발견하기(표2), 대표강점검사(표3) 등을 이용하여 현 상황에 대한 충분한 인지를 도왔다.

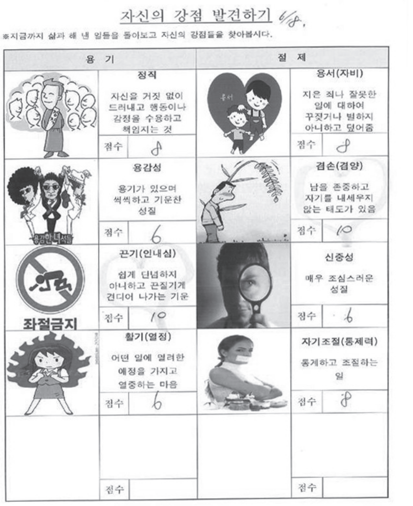
RCS척도검사(사전)


대인관계 변화척도 (RCS)

RCS척도검사(사후)


대인관계 변화척도 (RCS)

자신의 강점 발견하기

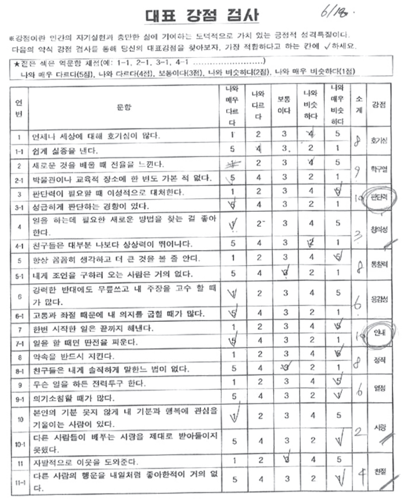


자신의 강점 발견하기

※지금까지 삶과 해 낸 일들을 돌아보고 자신의 강점들을 찾아봅시다.

용 기		절 제	
	정직 자신을 거짓 없이 드러내고 행동이나 감정을 수용하고 책임지는 것 점수 8		용서(자비) 지은 죄나 잘못한 일에 대하여 꾸짖거나 벌하지 아니하고 덮어줌 점수 8
용감한 녀석들	용감성 용기가 있으며 씩씩하고 기운찬 성질 점수 6		겸손(겸양) 남을 존중하고 자기를 내세우지 않는 태도가 있음 점수 10
좌절금지	끈기(인내심) 쉽게 단념하지 아니하고 끈질기게 견디어 나가는 기운 점수 10		신중성 매우 조심스러운 성질 점수 6
	활기(열정) 어떤 일에 열렬한 애정을 가지고 열중하는 마음 점수 6		자기조절(통제력) 통제하고 조절하는 일 점수 8
	점수		점수

대표 강점 검사



대표 강점 검사

※강점이란 인간의 자기실현과 충만한 삶에 기여하는 도덕적으로 가치 있는 긍정적 성격특질이다. 다음의 약식 강점 검사를 통해 당신의 대표강점을 찾아보자. 가장 적합하다고 하는 칸에 ✓하세요.

★진한 색은 역문항 채점(예: 1-1, 2-1, 3-1, 4-1 ....)
나와 매우 다르다(5점), 나와 다르다(4점), 보통이다(3점), 나와 비슷하다(2점), 나와 매우 비슷하다(1점)

연번	문항	나와 매우 다르다	나와 다르다	보통이다	나와 비슷하다	나와 매우 비슷하다	소계	강점
1	언제나 세상에 대해 호기심이 많다.	1	2	3	4	5	8	호기심
1-1	쉽게 싫증을 낸다.	5	4	3	2	1		
2	새로운 것을 배울 때 전율을 느낀다.	1	2	3	4	5	9	학구열
2-1	박물관이나 교육적 장소에 한 번도 가본 적 없다.	5	4	3	2	1		
3	판단력이 필요할 때 이성적으로 대처한다.	1	2	3	4	5	10	판단력
3-1	성급하게 판단하는 경향이 있다.	5	4	3	2	1		
4	일을 하는데 필요한 새로운 방법을 찾는 걸 좋아한다.	1	2	3	4	5	3	창의성
4-1	친구들은 대부분 나보다 상상력이 뛰어나다.	5	4	3	2	1		
5	항상 꼼꼼히 생각하고 더 큰 것을 볼 줄 안다.	1	2	3	4	5	8	통찰력
5-1	내게 조언을 구하러 오는 사람은 거의 없다.	5	4	3	2	1		
6	강력한 반대에도 무릎쓰고 내 주장을 고수 할 때가 많다.	1	2	3	4	5	6	용감성
6-1	고통과 좌절 때문에 내 의지를 굽힐 때가 많다.	5	4	3	2	1		
7	한번 시작한 일은 끝까지 해낸다.	1	2	3	4	5	10	인내
7-1	일을 할 때면 딴전을 피운다.	5	4	3	2	1		
8	약속을 반드시 지킨다.	1	2	3	4	5	8	정직
8-1	친구들은 내게 솔직하게 말한느 법이 없다.	5	4	3	2	1		
9	무슨 일을 하든 전력투구 한다.	1	2	3	4	5	6	열정
9-1	의기소침할 때가 많다.	5	4	3	2	1		
10	본인의 기분 못지 않게 내 기분과 행복에 관심을 기울이는 사람이 있다.	1	2	3	4	5	2	사랑
10-1	다른 사람들이 베푸는 사랑을 제대로 받아들이지 못했다.	5	4	3	2	1		
11	자발적으로 이웃을 도와준다.	1	2	3	4	5	4	친절
11-1	다른 사람의 행운을 내일처럼 좋아한적이 거의 없다.	5	4	3	2	1		

(3) 참여주민의 강점과 약점

우선순위	목표
강점	▶ 절약하는 생활태도, 가족에 대한 애정, 돈을 벌고자하는 욕구, 사회적(Social) 유형으로 인내와 남을 돕는 직업선호, 젊은 나이, 컴퓨터활용능력
약점	▶ 낮은 자신감, 대인관계에 대한 어려움, 호감가지 않는 외모관리, 부정확한 발음

(4) 사회적 관계 및 자원

<table>
<tr><th colspan="2">우선순위</th><th>제공자</th><th>내용</th></tr>
<tr><td colspan="2">내적자원</td><td>어머니</td><td>▶ 식료품 및 생필품지원</td></tr>
<tr><td rowspan="5">외적
자원</td><td rowspan="4">공식
자원</td><td>부산사하지역자활센터</td><td>▶ ct.의 사례관리 총괄 지원 : 근로기회 제공,
내일키움통장가입,역량강화교육,자격증 취득과정 지원</td></tr>
<tr><td>주민센터</td><td>▶ 기초생활수급 – 차상위</td></tr>
<tr><td>희망복지금융지원센터</td><td>▶ 채무관련 상담제공</td></tr>
<tr><td>사하자활봉사단</td><td>▶ 자원봉사를 통한 정서적 자활유도</td></tr>
<tr><td>비공식
지원</td><td>사업단동료</td><td>▶ 정서적 지지</td></tr>
</table>

▶ ct.가 사례관리 대상자로 마음을 열기까지 센터와 사례관리자는 8회기에 걸친 인문학 프로그램, 직무교육, 소양교육, 참여자 힐링과정, 사례관리 프로그램 - 가족사진촬영에 의도적인 참여를 선행하여 유의미한 결과를 도출하였다.

대중문화로 배우는 소통의 인문학프로그램 (8학기과정)

인문학-사례관리프로그램

참여자힐링과정-사례관리프로그램

3) 계획수립 및 실행단계

(1) 서비스계획수립

▶ 사례관리자의 과업 : 권한부여모델*에 따라 ct.를 문제중심으로 보는 것이 아니라 강점중심으로 봄으로써 ct.의 잠재역량 및 자원을 인정하고 내외적 탄력성이 있음을 전제하여 ct. 자신의 삶에 통제를 할 수 있도록 하는 힘을 부여하고자 하며 욕구의 우선순위 중 가장 급하게 해결되어야 할 단기목표와 장기적인 지원이 필요한 장기목표를 선정하고 효율적인 계획단계를 사정하였다.

구분	목표	하위목표	과제	담당	개입기간
단기 목표	일자리 확보를 통한 경제적 안정화	본인의생계유지를 위한 성실한 자활근로사업단 출근	▶ 주1회 상담을 통한 ▶ 사업단 근로출결확인	사례관리자 사업단담당자	2018.5.14 ~ 8.23
단기 목표	역량강화 교육	직무·소양교육, 자격증취득교육 참여를 통해 근로의지 및 능력강화	▶ 1개 이상 자격증 취득하기 ▶ 직무·소양교육 4회이상 참여 ▶ 1회이상 부채해결 위한 재무교육 참석 ▶ 내일키움통장유지하기	사례관리자, 외부강사연계 자산형성지원 사업담당자	2018.6.22 ~10.12.
장기 목표	자활봉사단 참여를 통한 ct.의강점 활용 과정서적자활지원	자활봉사단 활동을 통한 대인관계개선	▶ 10회기 자원봉사 참여 ▶ 매회기 봉사활동일지 작성 ▶ 매회기 자활봉사단미션수행	사례관리자	2018.6.22 ~12.13
장기 목표	진로탐색 및 취업활동 강화	취업을 위한 자격요건조성 및 정보제공	▶ 취업관련 자격증 취득하기 ▶ 월1회 취업을 위한 문서작성, 면접, 상담	사례관리자, 게이트웨이 담당자	2018.6.8 ~

* 양옥경 외 4명 (2006,개정3판3쇄) 〈사회복지실천론〉, 나남출판

▶ 사례회의 실시 : 매월 2회 사례회의 실시 (내부, 외부)

일시	2018년 4월 13일 14:00	회의 장소	부산사하지역자활센터 2층 센터장실
참석자	센터장,과장,사례관리자,게이트웨이 담당자, 자산형성사업담당자	회의 안건	■서비스지원, □자원연계, ■기타(사례관리대상자선정)
대상자명	회의내용	회의결과	
김 ○○	▶ 상담을 통해 사례관리대상자로 발굴 코자 함. ▶ 2017년 3월 참여자로 1인가구. ▶ 자활근로와 상담 및 연계를 통해 자립하고자 하는 욕구를 가짐. ▶ 정서적자활을 위한 지지와 최종취업과 탈수급을 목표로 함.	▶ Ct.의 욕구에 대한 정확한 사정 후 개입 방향을 설정하고 사례관리대상자로 선정 예정.	

일시		2018년 4월 24일 10:00	회의 장소	부산사하지역자활센터 2층 센터장실
참석자	내부	센터장,과장,사례관리자,게이트웨이 담당자, 자산형성사업담당자	회의 안건	■서비스지원, □자원연계, ■기타(사례관리대상자선정)
	외부	외부슈퍼바이저		
대상자명		회의내용	회의결과	
김 ○○		▶ 슈퍼비전 회의 자료참조 ▶ 자활센터를 통해 근로의지 강화 ▶ 심리적,경제적문제점을 해소하고 자립자활의 가능성을 키워 탈수급 욕구를 이끌어냄. ▶ 취업연계희망함. 〈참여자과제〉 ▶ 채무관계관련 상담후 채무조정진행요함. ▶ 다양한 교육에 적극적 참여 〈사례관리자과제〉 ▶ 채무문제 해결 할 수 있는 서비스 연계 및 진행여부 확인 ▶ 교육에 적극적으로 참여할 수 있도록 상담과 관리를 실시	▶ 김ㅇㅇ참여자가 개인회생중임을 감안할때 자산관리 교육 진행함. ▶ Ct. 스스로 경제관념을 가지고 생활할 수 있도록 지원. ▶ 재취업에 대한 두려움제거를 위해 성공 사례 등을 경험토록 함	

슈퍼비전	내부	▸ 참여자가 긍정->강화->취업조건을 가질수 있는 사례개입이 필요. 참여자의 역량강화를 위한 적극개입바람
	외부	▸ 1인가구로 주변요소(가족)에 대한 부담감을 덜어줄 수 있는 방안모색. 병력있는 가구원을 케어할 수 있는 다른 방법이 있는지에 대해서 거주지 행정복지센터나 복지관연계를 알아보는 것도 방법임.

(2) 실행 및 점검

▶ 사례회의[별첨. 상담일지 및 사례회의록 참조]

일자	내용
5월11일	▸ 자산관리교육, 내일키움 통장 가입자로 자산형성 사례관리 함께 진행. ▸ 본인의 자아존중감과 경쟁력 향상을 위한 교육 및 상담연계진행, 자격증 취득과정 독려
5월25일	▸ 합의 된 목표 중 1순위인 자활근로에 대한 사업단 출결확인 2순위인 능력강화의 일환으로 대인관계향상사례관리 진행 수행과정에 대한 평가실시. ▸ 사례관리 지표화를 통한 변화과정 확인
6월 8일	▸ 취업관련 정보제공과 더블어 ct. 스스로 의욕을 가지고 찾아보도록 유도.
6월22일	▸ 자존감 향상과 역량강화를 목표로 자격증과정 등 교육 참여독려. ▸ 자활봉사단 참여를 통한 정서적 자활방향잡기
7월13일	▸ 요양보호사자격증 과정 알아보기. ▸ 자활봉사단 1차 전문교육 이수예정:노인심리자격증1급과정(7월12일~13일,8h)
7월27일	▸ 대상자의 사례서비스목표에 따른 3개월 경과 시점에서 목표달성내용과 사례관리 ▸ 점검표에 따른 재 사정 진행
8월10일	▸ ct.의 자존감이 향상되었음을 척도검사를 통해 확인함. ▸ 자활봉사단 교육 4회기 참석을 통한 자활봉사에 대한 의욕이 향상됨을 볼 수 있음. ▸ 노인심리상담사 1급 자격증 취득함. ▸ ct.가 체계적인 자기능력 향상과 자격증 취득을 위해 스스로 계획을 세우며 이행하도록 독려
8월24일	▸ 복합적인 욕구와 원할한 사업단 근로 방해 요소는 일부 해소되었다고 평가되어 재 사정을 통해 “집중형”이 아닌 “일반형”으로 탈수급과 취업을 위한 사례관리 진행 ▸ 내일배움카드 발급과 요양보호사 자격증 과정 정보제공 ▸ 대상자 스스로 방법을 찾는 발전을 보임. (카드발급 대기중으로 자격증취득학원 알아보고 직접 찾아가서 일정을 계획하여 9월10일부터 수강예정)

일자	내용
9월14일	▶ 학원수강확인 상담진행결과 학원변경과 수강기간을 변동시켰다고 함.(12월수강예정) ▶ 사유:1.학원을 비교해보고 보다 본인에게 적합한 곳을 찾음. 2.자활봉사단 활동과 사업단 근로에 집중하고자 함. ▶ 스스로 자원을 활용하여 계획하고 적극적인 해결의 의지를 보여 정서적지지.
9월28일	▶ 동료참여자에게 내일배움카드 발급법과 활용도에 대해 전달, 길잡이의 역할을 함. ▶ 자격증 취득에 대한 욕구보임. (국가 자격시험 포털사이트 큐넷 정보제공 **www.q-net.or.kr**/고객센터**1644-8000**)

▶ 진행보고(작성일: 2018. 8. 6.)

대상자	case 사유	상담	결과목표	서비스 목표	서비스 내용	평가방법	
김○○	자활센터를 통해 근로의지를 얻고 문제점을 해소하고 정서적 자활을 통한 자립자활의 가능성을키워 탈수급,취업연계	7회	자존감향상 척도검사 점수 사후 5점올리기	정서적 자활	상담을 통한 점검 척도지이용 검사	지표	점수향상율
						자료원	척도지
						자료수집 방법	상담일지작성
						자료수집 시기	사례관리 상담일지
			자격증 취득을 위한 역량강화	4회이상 교육 참여하기	자격증과정 취득지원	지표	자격증취득
						자료원	한국지식자원 개발원
						자료수집 방법	자격증 대장작성
						자료수집 시기	자격증 취득완료후
참여 주민	▶ 요양보호사자격증과정알아보기 ▶ 자활봉사단 1차 전문교육 이수예정(노인심리자격증 1급 과정(7월12일~13일, 양일간 8시간) ▶ 사례관리 점검기록지 첨부						

▶ 사례관리 점검기록(재사정 회의자료)

사례번호	03416201801280009	클라이언트	김ㅇㅇ	사례관리자	김지현
일시	2018.08.09	점검	□계속	□재사정	□ 종결준비

영역	합의된 목표	실천계획	개입기간	목표달성 수준	점검내용
심리·정서	▶ 자존감향상 ▶ 척도검사점수 사후 5점 올리기	사례관리자는 주1회 상담실시를 통한 점검. 척도지이용	2018.06.02 ~ 2018.08.09	상	▶ 주1회 상담으로 ct,가 목표 ▶ 설정이행 여부를 확인하였음. ▶ 사례관리자는ct.의 자존감이 향상되었음을 척도검사를 통해 확인함. ▶ ct.가 이를 인지할 수 있도록 도움.
영역	합의된 목표	실천계획	개입기간	목표달성 수준	점검내용
교육	▶ 자격증 취득을 통한 역량강화	자활봉사단 이수교육을 통한 노인심리상담사 1급자격증 과정 학습독려	2018.06.02 ~ 2018.08.11	상	▶ 자활봉사단 교육 4회기 참석을 통한 자활봉사에 대한 의욕이 향상됨을 볼 수 있음. ▶ ct는 자격증 필기시험에 합격하고 노인심리상담사 1급 자격증 취득확인함.

※ 첨부자료 : 사전, 사후 척도지, 노인심리상담사 자격증 및 수료증

종합의견

▶ct의 강점

- ct는 노모와 여동생을 돌보고자 하는 따뜻한 마음
- 요양보호사로 명확한 진로선택

▶ct의 약점

- 이혼과 수급권자로 모에게 인정받는 딸이 아니라는 생각이 지배적이고 피해의식이 있음.
- 어려운 경제형편으로 ct. 스스로 자활할 수 있는 발판이 없다는 생각을 가지고 있음.

▶사례관리자의 의견

- ct가 체계적인 자기능력 향상과 자격증 취득을 위해 스스로 계획을 세우며 이행하도록 독려할 필요 있음.
- ct.는 향후 노모와 아픈 여동생을 돌보기를 원하고 스스로 자립할 수 있기를 희망하고 있음. 자립경로설정에 대한 논의 필요함.
- ct. 가 자기계발을 통해 사회경쟁력을 강화시킬 필요 있다고 사료됨.

▶ 중간평가보고서(재사정 회의자료)

① 사례개요

작성일시	03416201801280009	클라이언트	김ㅇㅇ
이름	김ㅇㅇ	주민등록번호	700712-2******
연락처	010-0000-0000	기간	2018.05.09 ~ 2018.08.23

② 목표달성정도

합의된 목표	▶ 자존감향상 척도지 점수 사후 5점 올리기	변화정도	중 〈 상
합의된 계획	진행내용	변화내용	
주1회 이상 상담실시를 통한 점검.척도지이용	▶ ct 는 사례관리자와 주기적 상담을 통해 대인관계에 있어서 유연성을 습득해 나가고있고 대화법과 주제를 정해 상담을 나눔. ▶ 자활봉사단 참여로 자존감 향상을 가져옴.	▶ ct.는 타인을 도울 수 있다는 확신과 자활봉사단 참여로 자신이 더 이상 도움 받을 위치가 아닌 도움을 줄 수 있다는 정서적 변화를 보임.	
합의된 목표	▶ 자격증 취득을 통한 역량강화	변화정도	중 〈 상
합의된 계획	진행내용	변화내용	
자활봉사단 이수교육을 통한 노인심리상담사 1급자격증 취득	▶ 노인심리상담사 1급자격증 취득함.	▶ ct.는 필기시험을 통한 1급자격증 취득으로 자신감이 생겼다고 하고 항상 감사인사를 표함.	

척도이용평가	진행내용	변화내용
	▶ 1. 대인관계 변화척도(RCS) ▶ 2. 대인관계변화 체크리스트 ▶ 3. 대표강점 검사	▶ 척도분석 결과 초기상담 시 72점에서 102점으로 상승함.(사전/사후검사) ▶ ct는 자원연계(교육 및 자격증 취득) 및 정기상담 진행으로 스스로 자신의 문제에 대한 고찰과 외부자원 연결로 자신감을 찾아가고 있음이 나타남.

③ 클라이언트 만족도

	평균 102점 /125점
평가결과	▶ ct.는 자활봉사단 활동과 사례관리자와의 정기상담으로 심적으로 안정되고 매우 기쁘다고 함. ▶ ct.는 센터에서 제공되는 지원에 감사하고 앞으로 열심히해서 꼭 자활에 성공하겠다고 함. ▶ ct.는 스스로 무엇인가를 단계적으로 해본 적이 없는데 요양보호사자격증 학원선정이나 신청을 직접해보니 자신감이 생기는 같다고 함.

④ 사례관리 평가결과

	□ 종결 □ 유지 (□재사정 □사례관리) □ 의뢰
평가결과	▶ ct. 의 복합적인 욕구와 시급한 문제는 일부 해소되었다고 평가되어 재사정을 통해 "집중형"이 아닌 "일반형"으로 탈수급과 취업을 위한 사례관리 진행이 필요하다고 판단됨.

▶ 과정기록지

연번	일자	방법	내용	비고
1	2018.5.9	방문	▶ 김00ct.는 상담을 통해 취업이나 창업에 대한 욕구 발견함. ▶ 대인관계변화 체크리스트(12문항)작성 :소극적이고 먼저 나서는 성격은 아님. 응답 칸을 비워놓음.	▶ 주1회 사업단 출결 확인상담
2	2018.5.15	방문	▶ 김00 ct.대인관계변화척도(RCS) **총점 72/125** 의사소통 | 만족감 | 11 | 친근감 | 8 | 개방성 | 14 11 | 신뢰감 | 7 | 민감성 | 7 | 이해성 | 14 ▶ 척도지 검사시 질문에 대해 "잘모르겠다, 내가 그런가?"라며 그저그렇다는 표현이 많았음.	▶ 총점 90점 이상이면 대인관계 긍정적 변화 성공
3	2018.6.11	방문	▶ 적성흥미체크리스트 작성 후 직업군에 대해 구체적으로 흥미도를 분석하고 상담 함. :사회적유형(Social) 으로 인내와 관용, 남을 돕는 직업을 선호하는 것으로 나타남.(복지간병, 노인돌보미 등 사회서비스사업에 적합한 직업유형)	▶ 적성검사실시 ▶ 자활봉사단 내용안내

<table>
<tr><th>연번</th><th>일자</th><th>방법</th><th>내용</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>4</td><td>2018.6.18</td><td>방
문</td><td>▸ 대표강점검사 실시
48문항검서지와 강점 카드이용 ct.의 강점을 도출해 내고 각 각의 대표강점에 대한 지지와 상대적으로 약한 부분에 대한 상담진행.</td><td>▸ 자활봉사단
내용안내</td></tr>
<tr><td>5</td><td>2018.6.29</td><td>유
선</td><td>▸ 참여자전문자격(기술)취득지원사업(광역자활센터)
신청건에 대한 상담나눔.</td><td>-010.****.2210
휴대폰 번호변경</td></tr>
<tr><td>6</td><td>2018.7.2</td><td>방
문</td><td>▸ 참여자 전문자격(기술)취득지원사업 (광역자활센터)2차 모집이고 2명만 선정되는 것이긴 하나 지원해보자 얘기됨. 지원서 작성을 돕고 상담함.
▸ 노인심리상담사1급자격증 과정 설명,자활봉사단 참여신청서작성</td><td>▸ 광역자활센터
전문자격증취득
과정지원서작성
▸ 자활봉사단
신청서작성</td></tr>
<tr><td>7</td><td>2018.7.12</td><td>방
문</td><td>▸ 노인심리상담사자격증 과정 진행에 앞서 상담 나누고 자활봉사단취지에 대해 전달
▸ 자격증 취득이라는 부분에 대해서도 만족하고 다른사람을 돕는 과정에 대해 흥미로워 함.</td><td>▸ "사회속에서
고립된 노인"
동영상을 보고
눈물 흘림</td></tr>
<tr><td>8</td><td>2018.8.2</td><td>방
문</td><td>▸ 참여자 전문자격(기술)취득지원사업 (광역자활센터)에 선정되지 못함을 내용전달하고 다른방법을 찾아보자 격려함. 하반기 자격증 과정도 있으니 계속해서 관련 공부하도록 권유함
▸ 선정되지 못했음에도 실패에 대한 두려움 감소를보임, 대안을 찾는 모습보임.
▸ 내일배움카드에 대한 정보제공만 함.</td><td>▸ 참여자
전문자격(기술)
취득지원사업
(광역자활센터)에
선정되지 못함을
유선통보받음</td></tr>
<tr><td>9</td><td>2018.8.9</td><td>방
문</td><td>▸ 김00 ct. 대인관계 변화척도(RCS)
<table><tr><th colspan="7">총점 102/126</th></tr><tr><td>의사소통</td><td>만족감</td><td>19</td><td>친근감</td><td>12</td><td>개방성</td><td>18</td></tr><tr><td>14</td><td>신뢰감</td><td>12</td><td>민감성</td><td>9</td><td>이해성</td><td>18</td></tr></table>▸ 대인관계 긍정적인변화보임.
▸ 자활봉사단활동을 통한 강화유도.</td><td>▸ 총점
90점이상이면
대인관계
긍정적 변화
성공</td></tr>
<tr><td>10</td><td>2018.8.23</td><td>내
방</td><td>▸ 자활봉사단 활동에 대한 만족도 매우 큼.
▸ 스스로 내일배움카드 신청 후 9월10일부터 요양 보호사자격증 과정 시작예정</td><td>▸ 봉사일지작성
▸ 내일배움카드
이용계획세움</td></tr>
</table>

▶ 자원봉사활동 자료

일지1 자원봉사활동일지(8.23)

자활봉사단 자원봉사 활동일지

성명	김성미	성별(생년월일)	남/여 (70.7.12)
주소	사하구 낙동대로 189번길 27-5	연락처	010-8948-2210

자원봉사 활동 내역

일자	활동 내용	자원봉사시간
2018.8.23	을숙대Ⓐ 208동 402호 〃 208동 502호. 〃 211동 910호. 곰국·선물세트 전달. 메뉴판 냉장고 부착. 식단표와 스티커 냉장고에 붙여 드리고 다음에 받을 날짜를 달력에 ~~활동평가~~ 체크해 드리고 지금은 곰국 드시지 않으신다기에 해동하기 위해서 냄비에 부어 드렸다.	오전: 10:30 11:00 오후: 13:00 13:30

<활동사진>

일지2 자원봉사활동일지(8.30)

자활봉사단 자원봉사 활동일지

성명	김성미	성별(생년월일)	여. 1970.07.12
주소	사하구 낙동대로189번길 27-5	연락처	010-8948-2210

자원봉사 활동내역 (봉사시간:10:00~11:30총 1시간30분간)

No	일시 및 장소		봉사내용	봉사자평가 및 다짐	전달사항	어르신 말씀
1	일시	8월30일	어묵선물 전달. 저번 곰탕을 너무 맛있게 먹어서 아픈데 없이 힘이 난다고 하셔서 너무 기분이 좋았다.	열심히 하고 싶다. 항상 좋은생각으로 봉사를 하고 있다.	식혜·곰국··· 전달	너무 고맙다고 하면서 잘 먹었다고.
	장소	208동 402호				
2	일시	8월30일	어묵 선물 전달. ·저번 곰탕은 맛있게 드셨다고 한다. 이번것도 ~~다 드셨다고~~ 잘 드시겠다고 하셨고, 어묵탕 요리법을 알려 드렸다.	봉사의 기쁨을 느끼기 시작. 〃	〃	맛이 좋았다며 흐뭇해하심.
	장소	208동 502호				
3	일시	8월30일	어묵 선물 전달 (사회에 대한 불만이 많음) 그런데 봉사단 우리에게는 호의적이심. 안부인사드리고, 레시피 알려드리니 약간 웃으셨음.	다리 장애를 가지고 계셔서 우울증이 심하신 듯함. 밝은 얼굴로 대하며 찾아 뵈어야겠다.	〃	〃
	장소	211동 910호				

활동사진

일지3 자원봉사활동일지(9.13)

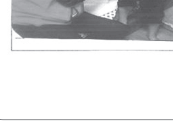
자활봉사단 자원봉사 활동일지

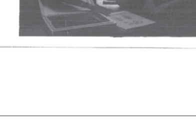
성명	김성미	성별(생년월일)	70.7.12 (여)
주소	낙동대로 189번길 27-5	연락처	010-8948-2210

자원봉사 활동내역 (봉사시간:10:00~11:30총 1시간30분)

No	일시 및 장소		봉사내용	봉사자평가 및 다짐	전달사항	어르신 말씀
1	일시	9월13일	안부인사와 곰국, 식혜 다 드셨는지 확인. 손지압법 가르쳐드리고 시계침 바르게 맞춰드림.	봉사를 하고나면 내가 기쁨이 좋아 항상 열심히 생각을 하면서 열심히 하자 다짐했다.	9월27일에 방문한다고 전달함.	다음에 너무 고생한다며 칭찬해주심.
	장소	208동 502호				
2	일시	9월13일	불고기 전달. 말벗. 안부인사. 손지압법 알려드리며 손을 잡아드리니 매우 고마워 하시고 눈물을 흘리셨음.	봉사활동 이유 있는 생각에 선해집니다.	식사 제때 챙겨 드시라고 전달함. 고기는 잘게 다져서 국에나 볶음밥에 넣어드시면 된다고 알려드림.	반갑게 맞아 주시고 떡 많이 내게 하시며 안동기 들어주심.
	장소	208동 402호				
3	일시	9월13일	불고기 전달. 말벗. 안부인사. 오늘은 불만이 조금 적어지심을 보임. "반찬이 맛있네"	·	〃	다음에 또 오라고 묻으니 "네"라고 대답해주심.
	장소	211동 910호				

활동사진





일지4 자원봉사활동일지(9.27)

자활봉사단 자원봉사 활동일지

성명	김성미	성별(생년월일)	여. 1970.7.12
주소	사하구 낙동대로 189번길 27-5	연락처	010-8948-2210

자원봉사 활동내역 (봉사시간:10:00~11:30총 1시간30분간)

No	일시 및 장소		봉사내용	봉사자평가 및 다짐	전달사항	어르신 말씀
1	일시	9월27일	추석에는 혼자 보냈다고 하심. 가족도 없이.. 어묵세트 전달. 안부인사. 말벗. 어린순행.	항상 최선의 다하자	·추석안부인사 ·레시피 설명 ·제사음식 확인.	항상 감사하고. 고맙다는 말씀..
	장소	208동 402호				
2	일시	9월27일	추석에는 혼자 보냈다고 하심 - 가족도 없이.. 어묵세트 전달. 안부. 애기를 많이 들어드림. 말벗. 어린순행.	너무 마음이 아팠다. 추석에, 혼자 지내셨다하셔서 더욱 애기를 많이 들어드림	〃	〃
	장소	208동 502호				
3	일시	9월27일	추석에는 혼자 보냈다고 하심. 가족도 없이(남) 어묵세트 전달. 안부인사.	〃	〃	항상 불만적 얼굴에서 우리 갈때는 "잘가라"고 인사하심.
	장소	211동 910호				

활동사진

부산사하지역자활센터

▶ 사례관리자 과업

ct.와 합의된 ISP를 바탕으로 정서적 자활에 기초하여 사례관리 진행 중이고 자활봉사단참여는 총10회기 중 4회기를 진행하였는데 ct.의 큰 변화를 볼 수 있었다.

상담을 통해 일하는 목적의 변화를 볼 수 있었고 취업을 위한 미래의 직업군을 선택하여 자격증취득과정을 앞두고 있어 ct.가 목표달성을 할 수 있도록 지지할 예정이다.

Ct의 변화	
변화 1	▸ Ct. 환경적 여건에 맞는 일을 할수 있음에 감사함을 타인에게 표현함
변화 2	▸ Ct. 위축된 모습의 비언어적 행동양식이 줄어듬을 관찰함
변화 3	▸ Ct. 자원봉사활동 참여 날 활기찬 모습이 관찰되고 봉사활동 중 만난사람들과 대화 하며 "감사하다"라는 표현을 듣는 것에 보람을 느낀다고 상담 시 표현함

(5) 평가 및 종결

▶ ct.와의 합의하에 자활목표의 달성여부 확인 및 사례회의를 통한 사후관리 계획 설정

(6) 사후관리

▶ 사례회의를 통한 사후관리 계획에 따라 사후 모니터링 진행, 유선/대면의 방법이용

3 사례관리 성과 및 함의

(1) 자활참여자 변화

- ▶ 참여자가 자활사업에 참여하면서 욕구에 따른 개별적인 지지와 자활근로 방해요소 제거를 경험하면서 사례관리자와 신뢰를 형성하게 되고 **위축되고 부정적이었던 자신의 문제를 인식하고 드러내었던 점.**
- ▶ 참여자가 자활봉사단 참여를 통해 스스로를 긍정적으로 바라보는 시각과 자신과 주변에 대한 신뢰를 가지게 된 점.
- ▶ 참여자가 **소극적이었던 성격에서 자신감 회복과 정서적 자활을 이루면서 필요한 정보를 스스로 찾아 계획하고 적극적인 해결의 의지를 보여준 점.**
- ▶ 참여자가 처음 몇 개월간 같은 사업단동료들과 대화단절로 지냈으나 현재는 자신의 경험을 동료참여자에게 전달하고 교류하며 **길잡이로써의 역할을 하는 점.**
- ▶ 생애 처음 가지는 자격증취득을 비롯 (정리수납2급, 노인심리상담사1급, 요양보호사), 취업에 대한 계획과 실행단계를 밟아가는 내재된 가능성을 보여준 점

(2) 사례관리 담당자 성과

- ▶ 자활사례관리는 자활참여자가 수급권자라는 대상자의 특성과 생계안정이이라는 욕구에 근거하여 의뢰되기 때문에 참여자가 사업단에 안정적으로 참여토록하고 **자활성공을 위해서 자활의지 및 근로 의욕의 향상을 우선**하여 지속적인 직업훈련을 통한 취업 또는 창업 및 이를 유지할 수 있는 능력의 확보, 자활의 장애요소로 작용하는 다양한 생활상의 문제해결이라는 다각적인 접근과 통합적인 서비스제공이 이루어져야 함을 다시금 확인하였다.
- ▶ 이에 경제적 자활의 전제조건인 정서적 개입의 필요성을 자각하여 진행하였고 **강점관점, 문제해결중심 사례관리를 진행**하여, Ct. 가 주체적인 변화의 핵심 주체로 인정하고 이끌어내기까지 신뢰구축과 옹호자, 능력부여자, 상담가로서 역할을 수행할 수 있었다.
- ▶ Ct. 가 문제점은 인식하고 개선의 욕구는 있었으나 실천의 방향으로 인도하기까지 난제가 있었으나 **지속적인 간접개입 과정과 슈퍼비전을 통해,**

사례관리자로서의 임파워먼트가 향상 되어감을 느꼈다.

- ▶ 공공근로, 판매업 등 3년여의 직업 경험이 있었음에도 오랜 기간 심리적, 경제적, 사회적으로 위축되고 부정적인 면에서 벗어나지 못한 상태로 반복된 삶을 살아왔던 Ct.가 상담, 교육, 사례관리프로그램, 연계를 통해 수동적인 모습에서 사례관리가 진행된 이후 주체적이고 독립적인 모습이 관찰됨으로써 **정서적 자활에 주완점을 두고 사례관리 진행한 것이 옳음을 확인**하였다.
- ▶ 각 사업단의 자활생산품을 이용한 자활봉사단 조직은 사례관리자가 센터의 사업단 특성을 보다 더 잘 이해할 수 있는 계기가 되었고 **사업단 담당 실무자와의 유기적 협업**을 이룬 좋은 기회였다.
- ▶ 자활사례관리를 담당 하며, 자활성공을 위한 가장 큰 변화의 중심이 자활참여자들이고 참여자 스스로 빈곤을 극복하려는 의지와 자신감이라는 점을 공통적으로 보아 왔다. 이에 전문가 중심의 경제적 자활에서 **이용자중심의 패러다임 전환을 위한 정서적 자활에 주목**하였고, 자활봉사단 조직은 우리센터 참여자들의 **자활성공을 위한 심리적 장벽 낮추고자 정서적 자활**을 이끌어낸 사례로 자활참여자들 중심의 사례관리를 하고자 내부회의 시 자문자답을 통해 방향을 잡고자 했다.

자활센터를 찾는 참여자들은 대게 본인의 의지와는 상관없이 지자체를 통해 자활사업을 권유 받게 된다. 그들에게는 자립에 대한 정보가 없고 심리, 정서적 어려움으로 인해 자활 의지가 낮기 때문이다. 최종 결과로는 경제적 지원을 바탕으로 스스로 자립할 수 있는 자활 성공자가 되는 것이 목표이지만 현 상황

질문1 "우리 센터 참여자들의 진짜 욕구는 무엇인가?"

에서는 진단하여 개입하여야할 목적으로 당장 잡을 수 없다. 그러므로 지금 참여자가 가지는 내적 욕구파악을 하는 것이 중요하다. 우리 센터 참여자들이 가지는 공통적인 문제에서 시작하면 부정적인 개인적 경험에서 비롯된 우울감과 낮은 자아존중감이다. 그리하여 **진짜 욕구는 심리적·정서적 낮은 성취상황을 변화 하는 것이라고 논의하였다.**

자활근로 참여자들은 자활근로 사업단에 소속되어 참여를 하게되어 자활근로 사업단 업무가 가장 익숙하고 편안하게 느낀다. **참여자들의 심리적인 장벽을**

낮게 하기 위해서는 익숙한 자활근로 사업과 연관되어 참여하는 것이 거부감

질문2 "목표를 이루기 위해 현재 우리가 가진 자원은 무엇인가?"

이 적다.

자활근로사업단 생산품을 활용하여 **자활봉사단을 조직**하여 자활참여자로 하여금 성취와 자존감향상의 기회로 삼고 대인관계를 맺음으로 우울감을 해소하여 자활 근로의욕의 기반을 닦도록 하자

질문3 "자원을 활용하여 목표를 이룰 수 있는 활동은 무엇인가?"

자활사례관리프로그램 자활봉사단 조직은 자활근로참여자와 저소득 독거어르신이 본 프로그램에 참여함으로써 독거어르신은 영양불균형 해소 및 소외감을 감소하고 자활근로 참여자는 자원봉사활동으로 정서적 자활 구현을 목표로 한다. 지금까지 수혜적 복지서비스를 받는 복지서비스 대상자였던 자활근로참여자가 자원봉사활동을 통해 제공자의 역할을 해봄으로써 지역사회의 구성원으로서 기능적 역할을 담당하는 계기를 마련하였다. 본 센터의 착한고깃간 사업단의 한우곰국, 사하어묵카페 사업단의 부산어묵세트 등을 이용한 자활생산품 제공으로 사업단 매출액상승과 더불어 자신이 속해있는 사업단에 대한 자긍심을 가질 수 있었고 위기군에 있던 자활근로참여자의 정서적 자활을 이끌어 내는데 큰 도움이 되는 사례관리프로그램이다.

자원봉사활동을 매개체로 하여 자활근로 참여자가 매회기 저소득 독거어르신에게 자활생산품 제공과 미션을 수행하는 과정에서 스스로의 생각을 조직화하고 전달해봄으로써 참여자 개개인의 자활목표설정과 문제해결을 할 수 있는 역량강화를 도모하였다.

사업단의 형태를 벗어난 자활봉사단 조직으로 참여자들이 나눔 활동에 직접 참여함으로서 느끼는 변화를 자립역량 강화에 효과적으로 활용될 수 있도록 노력하였고, 취창업, 탈수급을 통한 도약도 필요하지만 그에 앞서 이웃을 돕고, 함께하는 정신을 함양함으로써 정서적으로 자활체계를 스스로 구축하고 이를 통해 경제적, 사회적 자립, 자활을 공고히 한다면 지역과 더불어 살아가

는 공동체로 성장하는데 도움이 될 것이다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

(1) 자활 사례관리에 효과성 향상을 위한 프로그램 계획 및 자원연결 지원

센터에서는 참여자에 사례관리를 진행함에 있어 참여자의 긍정적 변화를 이끌어 낼 수 있는 사례관리 프로그램의 필요성을 인식하고, **각종 자원을 사례관리 프로그램으로 연결하고 있다.**

참여자의 욕구와 특성, 프로그램의 효과성, 지역적 특성 등을 고려하여 프로그램을 만들고, 이를 지역사회와 함께 해 나갈 수 있도록 센터에서 지원하고 있다. 자활 참여자의 가족적 특성을 고려하여 가족관계성 증진을 위한 "가족사진촬영 지원(사진1)"은 지역의 사진관과 협력하여 진행한 사례관리프로그램으로서 효과성과 참여자 만족도가 높게 나왔으며, 사진2와 같이 참여자들로 구성된 "사하자활봉사단"은 센터에서 외부후원을 개발하고, 치아로 인해 섭식에 어려움을 가지고 있는 지역 어르신에게 우리센터 사업장에서 직접 생산하는 물품 중 섭식이 쉬운 어묵, 곰탕 등을 매월 2회 찾아가는 자원봉사와 어르신발굴을 위한 지역복지관과 협약을 통해 활동하고 있으며, 이를 통한 자활참여자의 자

사진1 사례관리프로그램 신문게재

국제신문

뉴자활센터, 주민 가족사진 촬영 봉사

사진2 자활사례관리 "자원봉사단 활동모습"

존감향상과 자립역량 확대에 큰 효과성을 나타내고 있다.

이와 같이 지역자활센터에는 자활 사례관리의 효과성을 극대화 할 수 있도록, 프로그램을 계획하고 지역자원과 예산을 연결시키고 있으며, 이는 사례관리에 참여하는 참여자들의 정서적 자립역량 및 가족관계 증진 등에도 큰 도움이 되고 있다고 볼 수 있다.

(2) 지역과 연계한 자활사례관리 운영 지원

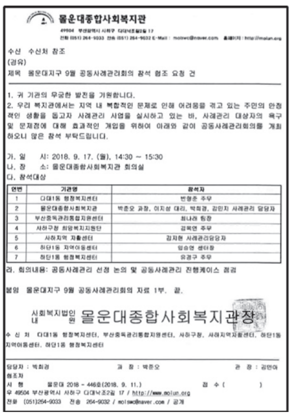
우리 센터의 자활사례관리의 대상이 지역주민인 만큼 지역의 자원을 적극적으로 활용할 필요가 있다. **다대1동 행정복지센터, 몰운대종합사회복지관, 부산중독관리통합지원센터, 사하구청 희망복지지원단, 하단1동 지역아동센터, 하단1동 행정복지센터 등과 함께 매월 1회 몰운대지구 공동사례관리회의를 참여함(아래.사진3참조)**으로써 지역자원을 조직화 하고 이를 자활 사례관리에 접목 지원함으로써 지역자원 활용, 사례관리의 전문성 향상을 꾸준히 진행하고 있다.

(3) 자활사업 운영 속 자활 사례관리 접목지원

자활사업에서의 사례관리는 **자활사업단과의 협업을 통해 연결고리를 찾고, 사례관리와 자활사업단을 접목하는 과정속에서 참여자가 스스로 변화하고 또 본인 가치를 확인할 수 있다는 센터의 방향을 설정**하고 있다.

매월 1회 진행되는 자활사업단 별 회의 시 사례관리자의 참석 또는 자원정보

사진3 지역 공동사례관리 회의 진행


몰운대종합사회복지관
49504 부산광역시 사하구 다대낙조2길 17
전화 (051) 264-9033 전송 (051) 264-9032 E-Mail : molswc@naver.com 홈페이지 : http://molun.org

수신 수신처 참조
(경유)
제목 몰운대지구 9월 공동사례관리회의 참석 협조 요청 건

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 우리 복지관에서는 지역 내 복합적인 문제로 인해 어려움을 겪고 있는 주민의 안정적인 생활을 돕고자 사례관리 사업을 실시하고 있는 바, 사례관리 대상자의 욕구 및 문제점에 대해 효과적인 개입을 위하여 아래와 같이 공동사례관리회의를 개최하오니 많은 참석 부탁드립니다.

가. 일 시: 2018. 9. 17. (월), 14:30 ~ 15:30
나. 장 소: 몰운대종합사회복지관 회의실
다. 참석대상

연번	기관명	참석자
1	다대1동 행정복지센터	변형준 주무
2	몰운대종합사회복지관	박준오 과장, 이지성 대리, 박희경, 김민지 사례관리 담당자
3	부산중독관리통합지원센터	최나래 팀장
4	사하구청 희망복지지원단	김옥연 주무
5	사하지역 자활센터	김지현 사례관리담당자
6	하단1동 지역아동센터	임승연 센터장
7	하단1동 행정복지센터	유경구 주무

라. 회의내용: 공동사례관리 선정 논의 및 공동사례관리 진행케이스 점검

붙임 몰운대지구 9월 공동사례관리회의 자료 1부. 끝.

사회복지법인 내원 몰운대종합사회복지관장

수 신 처 다대1동 행정복지센터, 부산중독관리통합지원센터, 사하구청, 사하지역자활센터, 하단1동 지역아동센터, 하단1동 행정복지센터

담당자 : 박희경 과 장 : 박준오 관 장 : 김연아
협조자
시 행 몰운대 2018 - 446호(2018. 9. 11.) 접 수 ( )
우 49504 부산광역시 사하구 다대낙조2길 17 / http://www.molun.org
전화 (051)264-9033 전송 264-9032 / molswc@naver.com / 공개

사진4 신규 참여자 월 1회 오리엔테이션 모습

를 사업담당자와 공유하여 실효적으로 전달하고 있으며, 사업별 참여자 현황 조사를 통해 사례관리의 대상자를 지속적으로 발굴하고 있다.

(4) 사례관리팀을 통한 참여자 사례관리 접근성 강화

우리센터로 들어오는 **신규참여자를 대상으로 매월 1회 "사하자활 오리엔테이션"을 사례관리팀이 진행**(위. 사진4 참조)하고 있으며, 이를 통해 센터 및 사례관리에 대한 참여정보(사례관리사업을 포함한 자산형성 등)를 선행하여 교육시켜 드림으로써 참여자들이 센터에 안착할 수 있는 방향을 마련하고 있으며, 이어 게이트웨이사업을 연결함으로 자활의 기초적인 접근에 용이하게 하는 발판을 강화하고 있다.

(5) 자활 사례관리 전문가 양성을 위한 슈퍼비전과 교육지원

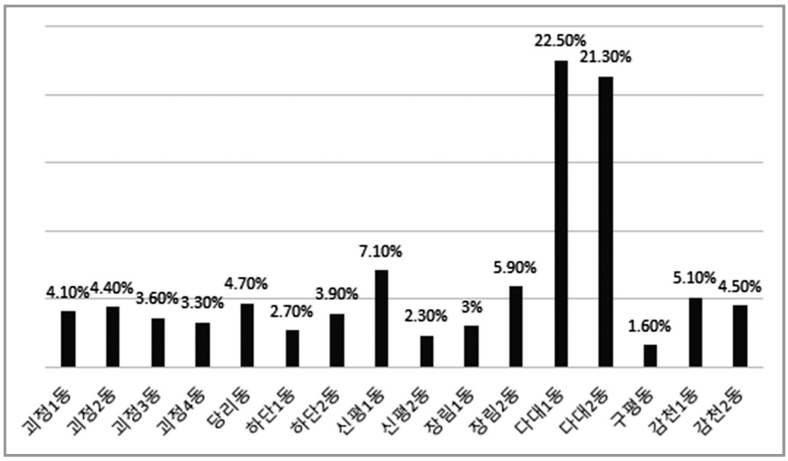
우리센터는 사례관리 전문가 양성을 위하여 외부전문가를 통한 슈퍼비전과 객관화된 지표, 검사지, 사례관리자 주관지표 등을 사용하기 위한 자체교육과 참여를 지속함으로써 자활 사례관리자의 전문성을 높이는 방향을 지속 모색하고 있다.

1) 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

(1) 지역적 특색 정리, 기술

① 부산광역시 사하구 지역적 특색과 사례관리 1 _ 저소득층 집중지역

위의 표와 같이 우리 센터가 위치한 다대동은 사하구에서 수급자의 비율이 가장 높은 지역이다. 다수의 참여자가 다대1동과 다대2동에 거주하고 있으



〔사하구 동별 국민기초생활수급권자 비율〕

사하구청 2017 통계연보

며, 이에 따른 지역적 사례관리의 체계를 강화함이 필요하다고 생각하고 있다. 자원의 접근성과 대상자의 서비스 수급의 안정성을 센터에서는 보다 강화하고 지역적 자원을 효과적으로 조직할 필요성이 있다고 판단하고 있다.

② **부산광역시 사하구 지역적 특색과 사례관리 2 _ 지역적 소외성**

부산광역시 사하구의 경우 지도와 같이 서부산 끝자락에 위치하고 있어, 정보 및 이용기관의 참여 효과성이 다소 미약함을 알 수 있다. 자활 사례관리에 필요한 자원은 해운대, 동래 등 동부산권을 중심으로 이용할 수 있는 자원과 정보가 집중되어 있어 지역적 소외성이 존재하지 아니할 수 없다. 우리 지역의 자활 사례관리는 지역에서 개발할 수 있는 자원을 다양한 협조기관과 긴밀히 협조하여 자원목록화 할 필요가 있다고 판단된다.

(2) 지역적 특색을 반영한 사례관리자 혹은 소속기관 고유의 사례관리 노하우

① **부산사하지역자활센터 참여자 욕구 및 현황조사를 통한 정서적 자활을 바탕으로 강점관점, 문제해결중심에 따른 사례관리 진행**

부산사하지역자활센터 참여자 71명 대상으로 진행한 설문조사 중 개인적 주 호소 문제를 조사한 결과 건강(심리, 신체)문제로 응답한 참여자가 26명(36.6%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 부양 및 자녀문제가 18명(25.3%)으로 나타났다. 그 외 부채문제가 6명(8.4%), 심리불안 3명(4.2%), 무지에 따른 교육필요가 3명(4.2%)로 각각 나타났다.

이는, 참여자의 나이와 함께 살펴보면 전체 자활참여자 중 50대,60대가 45명으로 63.3%를 차지하고 있으며, 그 결과 참여자의 건강(심리, 신체)문제가 높게 나타나고 있다고 판단되어 지며, 30대,40대가 25명으로 35.1%를 차지하여 한부모가정이 다수인 관계에 따른 자녀문제를 주 호소 문제로 응답한 참여자가 높게 나타났다. 그 외 문맹에 따른 교육 필요, 북한이탈주민 사업단에 참여하고 있는 북한이탈주민의 잠재적인 외상 후 장애스트레스의 문제점도 보여 진다고 판단된다.

부산사하지역자활센터의 참여자 중 생활에 어려움을 겪는 참여자들도 있는

반면에 어려움을 극복하려는 의지가 강한 참여자들도 조사 상담과정에서 확인할 수 있었다. 설문조사 결과 문제를 가지고 있지만 전체참여자 중 15명(21.1%)이 자활을 통한 능동적인 자립계획을 희망하고 있으며, 이에 따른 안정적인 자활성공지원을 위한 지원 시스템에 대한 욕구를 나타내었다.

참여자의 긍정적 자아인식과 자활사업의 효과에 대한 믿음을 토대로 한 정서적 자활과 자립과정에 대한 긍정적인 지원을 통한 경제적, 사회적 자립은 향후 참여자 자신의 삶을 더욱 공고히 하는 한편 지속가능하고 안정적인 자립 환경을 만들어 주는 자활사례관리의 역할이 필요하다.

② 지역적 특색(북한이탈주민 밀집지역)에 대한 사례관리

부산사하지역자활센터가 위치한 다대5지구 영구임대아파트 및 인접한 다대4지구 영구임대아파트 내에는 부산에서 북한이탈주민이 밀집하여 거주하고 있는 단지이다. 이에 대한 자활을 통한 정착 유도를 위하여 남북하나재단에서 지원을 받아(2016년~현재) 자활사업(사하어묵)을 진행중에 있으며, 자활사업에 참여하고 있는 북한이탈주민에 대한 사례관리를 통하여 보다 안정적인 지역정착을 유도하고 있다.

③ 지역적 소외성에 따른 지역기관과의 밀접한 사례관리체계 형성

사하구의 지역적 특성으로 자원과 정보의 전달이 참여자들에게 다소 부족함에 따라 지역 복지단체와 공공단체가 긴밀히 협조하며, 매월 몰운대지구 공동 사례관리, 북한이탈주민지원기관네트워크에 참여하여 진행하고 있다. 이를 통해 지역의 자원을 보다 효과적으로 조직화하고 자활 사례관리 대상자들에게 안정적인 사례관리 서비스를 이끌어 내고 있다.

- **복지유관기관 :** 몰운대종합사회복지관, 사하구종합사회복지관, 사하구정신건강증진센터, 부산중독관리통합지원센터, 다대1동 행정복지센터 등 참여자들이 거주하는 복지관 및 전문기관과의 협약, 월1회 정기적인 통합사례회의의 개최를 통한 자활 참여자 환경개선에 대해 활발함.
- **청소년지원기관 :** 사하구 꿈드림센터, 사하구청소년상담복지센터, 사하구청소년 문화의집과 협약 및 동반자 프로그램 공유 등을 통한 지원체계를 확보함.
- **북한이탈주민지원기관 :** 부산북한이탈주민지원네트워크 회원기관으로 진입하여 15여개 단체와 교류 하고, 부산하나센터 협약, 부산인권상담센터,

부산인권과 민주화실천연합 등과 협약 및 공동사업 진행에 대한 지원체계를 확보하고 있음.

④ 자활 성공가능성이 높은 참여자에 대한 자활사례관리 시도

일반적인 사례관리는 복합적인 문제해결과 자활참여에 대한 안정적인 유도를 목표로 두고 사례관리를 진행해야 한다고 일반화 되어 있다. 하지만 부산사하지역자활센터는 자활 성공가능성이 높은 참여자를 대상으로 사례관리팀이 적극적으로 참여하여 진행하고 있다. 본 사례관리는 사례관리팀이 업무를 분장하여 참여자들의 자활기업 계획에서부터 참여하게 되고, 창업 후에도 정기적인 상담과 자활기업 운영에 함께 참여함으로서 지속가능한 자활체계를 만들고 있다.

⑤ 지역복지(자원봉사활동)를 통한 사회복지 권한부여모델 적용

우리 센터는 다대5지구 영구임대아파트 단지(2017세대)의 중심상가에 위치하고 있으며, 지역주민이 도움의 손길이 많이 필요한 상황이다. 우리센터에서는 우리 참여자들의 잠재능력 및 자원, 그리고 회복력을 전제하고, 자활을 통해 삶을 결정을 스스로 할 수 있는 있도록 권한부여모델에 대하여 강조하여 왔다.

참여자들에게 잠재해 있는 능력과 회복력을 살리기 위해 지역봉사를 자발적으로 할 수 있는 계기를 마련함이 필요하고 이를 통한 자신의 강점과 자질을 스스로 인식하도록 하는 계획을 가지고 “사하자활 자원봉사단”을 진행하고 있다. 사하자활 자원봉사단은 사하지역자활센터에서 생산되는 상품들을 필요한 가정(치아로 인해 섭식이 어려운 노인세대)에 직접 배달하고 안부확인과 상담함으로써 생산자로의 자부심과 봉사자로서의 자부심을 동시에 느끼게 하고 있으며, 이는 자신의 강점을 이끌어내어 스스로 변화할 수 있는 계기를 만들고 있다.

↓

부산사하지역자활센터는 지역적 위치 특수성, 거주가구의 특수성, 사례관리 대상의 다양화, 참여자에 대한 강점활용 및 권한부여모델 적용 프로그램 등을 지역 자원을 활용하여 참여자 사례관리를 진행하고 있으며, 자활 사례관리가 자활사업의 운영에 효과성을 나타내고 있음을 확인하고 있다.

〈 참고문헌 〉

- 오민수, 이문국, 김춘아, 박경아[정책보고연구2013-08]「경기도 지역자활센터 자활사례 관리 모형 개발연구」
- 권민숙, 윤영석, 김근식「자활사업 참여자의 자활의욕에 영향을 미치는 요인에 관한연구」「한국자치행정학보」제3호: 435-454,2012.
- 엄태영,주은수(2011),자활사업 참여자의 정서적 자활영향요인 연구, 서울도시연구,12(2) pp.169-187
- 최상미(2016),경제적자활에서 정서적자활로의 패러다임 전환을 위한 정서적 자활 성과지표도입, 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집,pp.173-78.

〈 붙임서류 〉

1. 기본면접지
2. 개인정보동의서
3. 욕구조사지
4. 사례관리동의서
5. IAP, ISP
6. 상담일지
7. 자활사정지(전문상담지)
8. 사례회의록
9. 사례관리서비스계획표
10. 과정기록지
11. 자격증, 수료증
12. 척도지
13. 체크리스트

II

우수상

부천소사지역자활센터_김상필

부천원미지역자활센터_김선경

복지-고용-금융 자활사례관리 우수 사례 공모

1 사례 선정 이유

본 사례 이○○씨는 2004년도 남편의 의처증과 상습적인 폭력으로 인해 이혼한 뒤 슬하에 두자녀(1남1녀)를 홀로 양육하면서 일용직과 아르바이트를 하며 생계를 이끌어가야만 했다. 그 해 첫째가 초등학교 수업을 마치고 귀가하던 중 성폭행을 당하는 사건이 발생하면서 자녀를 지켜주지 못했다는 미안한 마음의 죄책감과 더불어 남성에 대한 기피현상이 발생하기 시작했다. 이로 인해 생계의 수단이었던 일용직과 아르바이트마저 그만두게 되었고 가계 형편은 자연스레 더 악화되기 시작하였다.

대인관계 단절과 사회활동이 중단되면서 C't의 오랜 칩거생활은 10년 가까이 지속되게 되었고 부천무한돌봄센터의 권유로 2017년도 10월에 자활근로를 위한 초기상담을 진행하게 되었다.

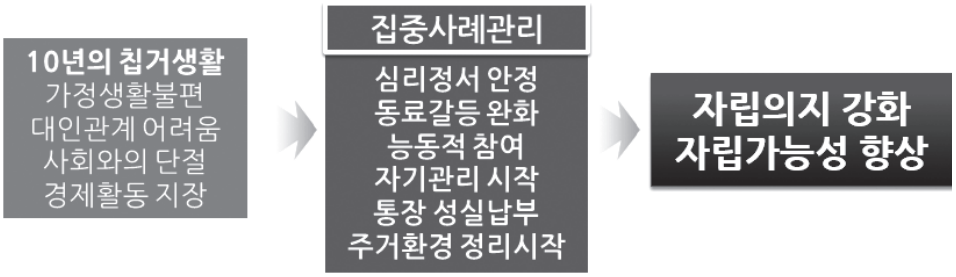
자활사업 초기에는 저장강박증으로 거주 환경의 불편과 우울증, 남성기피 등의 대인관계의 어려움 등으로 심리정서를 비롯하여 생활이 엉망이었다. 근로를 위해 출근을 하고 어쩔 수 없이 사업단 내 동료와 소통을 해야 하는 구조에서의 생활은 어려움의 연속이었다. 하루가 멀다하고 눈물을 흘리고, 상담을 요청하고, 주변 동료들이 자신을 미워하고 싫어한다는 착각까지 더해졌다.

그래서 사례관리자는 C't 자신의 절제력과 인식 개선을 위해, 수시 상담을 미술치료를 활용한 정기적인 상담으로 전환하며, 일을 해야 하는 이유와 즐거움에 대한 지지와 격려가 있었다.

개입계획을 수립하고, 실행을 하면서, 대인관계 개선과 관계망 확대를 위한 웰에이징 프로젝트에 참여하였다. 자연스럽게 동료와의 잦은 활동을 유도하고, 본인이 할 수 있는 일들에서의 성취감으로 좀 더 편안해졌다. 또한 집단상담으로 실시하고 있는 인지행동치료에 참여하여 좀 더 깊은 관계를 만들면서 따뜻

한 위로와 함께 타인을 위로할 수 있는 심리정서 상태로의 변화가 있었다.
10월 현재는 사업단 동료와의 갈등도 거의 없고 내일키움통장 가입과 더불어 상위사업단의 전환을 목표를 두고 자활근로를 지속하고 있다.
자활사업 초기 심리정서적, 주거환경 및 사회와의 단절로 복합적인 어려움이 있는 사례였지만 사례관리를 통해 자신의 삶이 개선되고, 나아가 생활이 행복을 찾아가는 단계로 진행되어 우수사례로 선정하고자 한다.

기초교육 참여하면서 과정의 변화 성장된 모습이 담긴 프로그램 활동지



2 사례관리 과정

1) 초기상담

2005년도 남편의 의처증과 가정폭력으로 인해 이혼을 하였음. 이후 10년 이상의 장기간동안 외부활동과 사회생활을 거의 단절하면서 지내고 있었음. 이로 인해 대인관계 및 사회관계망 형성에 어려움이 발생하여 안정적인 직장을 얻지 못하고 일용직과 단기성 알바로 생계를 이어나갔음. 안정된 직장생활에 대한 욕구가 있어 초기상담을 진행하였음.

▶ 참여주민 기본사항

참여경로	이○○	초기상담일	2017.10.17
건강사항	우울증, 저장강박증	참여경로	타기관의뢰(무한돌봄센터)
가구형태	한부모가구	수급유형	조건부수급
가구형태	고졸	수급유형	2018.05.09 ~ 2018.08.23

○ 가족사항

No.	관계	성명	나이	성별	동기여부	소득	직업	C't가 생각하는 문제상황
1	본인	이□□	53	여	ㅍ동거	80	자활근로	우울증, 남성기피, 대인관계, 취업(경제력)
2	자녀	정□□	24	여	동거	130	서비스	대인관계, 안정된 직장
3	지녀	정□□	20	남	동거		무직	취업

○ 초기상담에 대한 사례관리자의 실천 내용

C't는 무한돌봄센터의 의뢰로 자활센터에 왔으며, 안정적인 직장생활과 경제적인 기반 마련을 위해 자활사업에 참여 의사를 밝혔음. 하지만 남성기피가 심하여 본 사례관리자(남자)와의 상담이 어려웠고, 상황 판단에 따라 사례팀과장(여자)이 상담을 진행하였음.

상담을 통해 대인관계 형성이 매우 어려움이 확인되었고, 무한돌봄센터에서 의뢰된 만큼 복합적인 문제가 있어 향후 명확한 파악을 통한 사정이 필요하였음. 또한 본 사례의 경우 사례팀의 협업으로, 사례관리자는 지속적인 모니터링을 하고, 향후 이관받는 형태로 진행하기로 함.

○ 활용 도구

① 초기상담카드(개인정보수집・이용동의서)

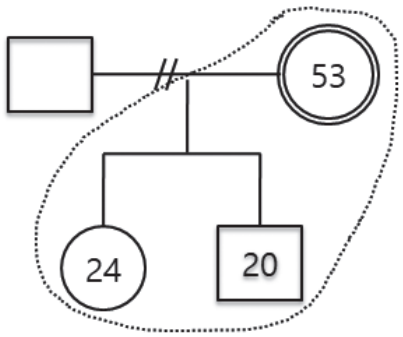
② 기본면접기록지

③ 가계도 및 생태도

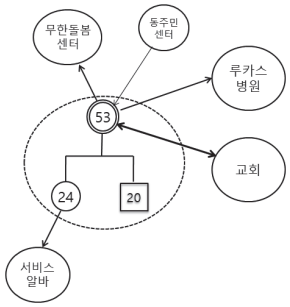
2) 사정단계

(1) 가계도 및 생태도

가계도



생태도



(2) 문제 및 욕구사정 [우선 순위별 정리]

건강	문제사정	C't욕구	우선순위
심리 정서	▶ 사업단 환경적응에 대한 불안감	▶ 사업단 환경적응에 대한 불안감 해소	1
사회 관계	▶ 10년 이상의 칩거생활로 인해 주변 사람들과의 관계가 무너지고 지지체계가 없음	▶ 자활근로사업에 참여해서 많은 사람들과 친해지기	2
	▶ 남편의 지속적인 폭력으로 이혼 후 남성을 기피하는 증상이 있음	▶ 남성 동료들과 원활한 의사소통하기	3
근로	▶ 양재 관련 기술 및 자격증이 없음	▶ 양재 관련 교육기관 연계 및 자격증 취득	4
	▶ 양재 관련 근로경험 없음	▶ 양재 관련 사업단 전환, 향후 자활기업 취업	5
건강	▶ 췌장염 및 류마티스 관절염 외	▶ 아프지 않고 건강상태 유지	6
경제	▶ 저축한 돈이 없어 경제적으로 여유가 없음	▶ 내일키움통장 가입을 통한 경제적인 자립 희망	7

건강	문제사정	C't욕구	우선순위
주거 환경	▶ 저장강박증으로 인해 집안이 많이 어지럽고 불편함	▶ 저장강박증으로 인해 집에 쌓아둔 물건 정리하기	8

(3) 강점 및 자원사정

구분		제공자	내용	
C't		**본인**	▶ 말투가 상냥하고 친절하다. ▶ 매사 성실하다. ▶ 판매업무를 잘할 수 있다.	
		가족	▶ 자녀가(1남1녀) C't에 대해 각별한 애정이 있어 심리정서적으로 지지해준다.	
내적자원		**사업단**	근로기회제공	▶ 안정적인 사업단 근로제공을 통해 경제적 기반을 다지고 직무와 관련된 다양한 교육을 진행하여 근로 만족도 향상에 기대
		사례관리팀	내일키움통장 가입 (자산형성지원사업)	▶ 근로장려금, 키움장려금 등 국가지원 매칭금 목돈 마련
			심리정서 지원사업	▶ 사례관리자와의 월1회 이상 정기적인 상담 제공 ▶ 웰에이징 프로젝트 참여 ▶ 우울증, 분노 호소 주민 심층집단상담 진행 (한국카운슬링센터)
		교육지원팀	직무 교육 연계 및 교육비 지원	▶ 봉제 및 양재 기술과 관련된 학원 정보 제공 및 자격증 취득에 필요한 교육비 지원방안 마련
외적 자원	**공식 자원**	**루카스병원**	▶ 정신과 의사와의 면담을 통한 우울증 관리 및 약처방, 우울 관련 심리검사를 통한 변화 측정	
		부천시 무한돌봄 센터	▶ 대상자와의 월1회 정기적인 상담 진행과 위기상황 발생시 개입	
		동주민센터	▶ 수급비 지원 및 기타 물품 지원	
	비공식 자원	**교 회**	▶ 주말을 활용한 교회 성가대에 출석하여 사람들과 교류하면서 C't 심리정서에 도움을 줌	

(4) 주요활용 척도

No	도구명	세부내용	
1	**개인별기초 욕구조사**	구성	▶ 건강, 가족관계 및 돌봄, 사회적 관계, 가정 경제, 자활근로 참여, 자립방향 등의 6가지 영역, 43문항으로 이루어진 욕구조사지를 활용하여 개인의 욕구에 대해 객관적으로 사정함.
		활용 동기	▶ 초기 상담시 조사하며, 매년 3~4월 재사정의 도구로 활용하고 있음. 1년 단위로 참여주민의 욕구 및 환경 변화여부를 점검하고 계획수립에 반영하도록 하며, 문항 이외의 욕구는 사례관리자가 개별 심층 상담을 통해 확인하고 있다.
		결과	▶ 각 영역별 욕구들을 사정하여 재상담을 통해 실행계획을 수립하고 있으며 필요시 사례관리팀에서 지원하고 있음. ▶ **건강 :** 류마티스 관절염 및 췌장염으로 약물복용을 꾸준히 하고 있음. 허리가 좋지 못해 병원에서 물리치료를 받고 있음. ▶ **가족관계 및 돌봄 :** 자녀들이 C't의 마음을 잘 헤아려주고 있음. ▶ **사회적 관계 :** 10년 이상의 칩거생활로 아는 지인이 거의 없음. ▶ **가정 경제 :** 목돈이 없어 경제적으로 늘 여유가 없음. ▶ 자활근로참여 시 애로사항 : 대인관계 형성 어려움. 남성기피, 우울증으로 인한 사업단 적응에 대한 애로사항이 있음. ▶ 향후 자립방향 : 사업단 적응과 건강 회복 후 수미인사업단 전환 및 향후 자활기업 취업으로 자립방향을 계획하고 있음.
2	**자기효능감 척도**	구성	▶ 총 30문항으로 구성되어 있으며 1~5까지의 리커트로 측정. 본 척도는 최저23점부터 최고 115점 사이의 점수가 산출, 높은 점수가 나올수록 자기효능감이 높다는 것을 의미한다.
		활용 동기	▶ 자기효능감에 대한 일반적 인식과 대인관계에서의 자기효능감을 측정하는데 의도가 있다.
		결과	▶ 척도 검사 결과 50점으로 나왔으며, 전반적으로 대인관계 및 자기효능감에서 점수가 현저히 낮은 것으로 보였다.
3	**사회적 지지 지각척도**	구성	▶ 개인이 지각한 사회적 지지를 측정하며, 이해, 격려, 관심 등에 관한 정서적지지 문제 해결과 관련된 정보를 제공해주는 정보적 지지, 자신을 평가해주는 것과 관련한 평가적 지지, 필요한 물건을 제공해주는 것을 포함하는 물질적 지지로 총4개의 하위영역으로 구성되어 있다. 총25문항으로 모두 그렇지 않다(1)에서 모두 그렇다(5)의 5점 척도로 최저 25점에서 최고 125점 사이에 분포, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다.
		활용	▶ 주위 사람들로부터 얼마나 도움을 받고 있다고 느끼는지에 관한 내용으로 사회구성원으로 얼마나 소속감을 느끼는지에 대해 의도가 있다.
		결과	▶ 척도 검사 결과 65점으로 나왔으며, 사회구성원으로 소속감을 다소 못느끼고 있다는 결과가 도출되었다.

No	도구명	세부내용	
4	**사회정서적 고독감 척도**	구성	▸ 총15문항으로 구성되어 있으며, 45점 만점에 29점 이상인 경우 상당히 고독감을 느끼고 있으며 상담이 필요하다고 볼 수 있음.
		활용 동기	▸ C't는 검사결과 33점으로 확인되었고, 검사 결과 상담을 진행한 결과 새로운 환경 적응에 대한 불안감을 확인할 수 있었음.
		결과	▸ 새로운 환경적응에 대한 불안감으로 인해 적응시까지 사례관리자의 꾸준한 심리정서 지지가 필요하다고 사료되었음.
5	**미술상담카드 (질문카드)**	구성	▸ **퀘스천 질문카드** – 총 50장의 카드로 구비되어 있으며, C't가 좋아하는 취미생활부터 하고싶은 일, 지금 현재 마음의 상태 등 다양한 질문을 할 수 있도록 구성되어 있다. – 총 50장의 카드를 질문이 안보이는 방향으로 펼쳐놓고 C't와 사례관리자가 카드를 한 장씩 번갈아 가면서 뽑고 카드 뒤에 적힌 질문에 대해 답변을 하면 된다. (경우에 따라 3장씩 뽑아도 됨)
		활용 동기	▸ 초기상담시 폐쇄적인 태도를 역력하게 나타내었으며, 또한 남성기피가 있어 라포형성에 어려움이 있었음. C't의 개인 심리적인 내용을 표출함에 어려움이 있어 이의 표현을 용이하게 하고하 하였음. ▸ 특히, 스스로 질문을 뽑고, 답을 함으로써 타인의 의지와 의도가 아닌 C't 주도로 상담을 진행할 수 있음.
		결과	▸ C't의 흥미를 유발하고 라포형성을 함에 있어 큰 도움이 됨. ▸ C't와의 원활한 상담과 라포형성을 위해 질문카드를 활용을 하였으며, 총 3가지의 카드를 선별하여 진행했다.. ▸ 질문1. 지금 현재 나의 마음 상태를 날씨에 비유한다면? ▸ 질문2. 나의 성격은 부모님중 누구를 닮았을까? ▸ 질문3. 상대방의 좋은점 한가지 찾기 ▸ C't는 질문카드에 대한 궁금증과 흥미를 유발하였으며, 카드뒤에 적힌 질문에 대해 자연스럽게 이야기를 풀어나갔다. 상담이라는 긴장되는 분위기 보다는 편안한 분위기를 연출하였고, C't의 마음상태, 가족사항 등 정보수집에 탁월한 효과를 보인 것으로 사료된다.

○ **사정 단계에서 사례관리자의 실천 내용**

본 센터는 개인별기초욕구조사서를 통해 참여주민의 욕구 및 생활영역에 대해 총괄적으로 확인하여 재사정을 진행하고 있다. C't에게 시급하고 중요하게 해결되어져야 할 욕구에 대해 C't에게 우선순위를 결정하게 하였고, C't의 문제해결에 도움이 되고 개인의 능력을 활용할 수 있도록 강점과 자원을 함께 사정하였다.

또한 남성기피가 있는 C't를 위해 남성기피에 대한 문제해결과 더불어 본 사례관리자와의 관계 형성을 위해 미술상담카드를 개별상담 시에 적용하여 진행하였음. C't의 흥미와 함께 본인 스스로 자문자답을 통해 문제에 대한 인식과 욕구를 명확히 하는데 많은 도움이 되었음. 나아가 본 사례관리자와의 관계도 크게 개선되었고, 다른 남성 동료에 대한 거부감도 많이 줄어드는 효과가 있었음.

○ **활용도구**

① 자활사정지 ② 가계도 및 생태도 ③ 개인별기초욕구조사서 ④ 자기효능감 척도
⑤ 사회정서적 고독감 척도 ⑥ 사회적지지 지각척도 ⑧ 상담일지 ⑨ 미술상담카드

3) 계획수립

(1) 자립경로계획(IAP)수립

▶ 자가진단

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	▸ 건강이 좋지 못하다. ▸ 마땅한 직업 기술을 보유하고 있지 못하고 나이가 많다.
장점 (잘하는것, 하고 싶은 것 등)	▸ 물건판매와 친절하게 전화를 받을 수 있다. ▸ 성실한 성격이다.

▶ 자신의 자활계획

단기목표 (1년이내)	▸ 사업단 환경적응하기 ▸ 집청소 및 집안정리 (집안에 물건이 많이 쌓여있어 정리가 필요함) ▸ 내일키움통장 가입

장기목표 (3년 이내)	▸ 양재자격증 취득하기 ▸ 자활기업 취업하기(양재관련분야)

▶ 합의된 자활경로 및 요청사항

단기목표 (1년이내)	▸ 사업단 환경적응하기 ▸ 집청소 및 집안정리 (집안에 물건이 많이 쌓여있어 정리가 필요함) ▸ 내일키움통장 가입
장기목표 (3년 이내)	▸ 양재자격증 취득하기 ▸ 자활기업 취업하기(양재관련분야)

○ 자립경로(IAP)에서 사례관리자의 실천 내용

대상자 본인 스스로 IAP의 작성과 내용을 어려워하여 IAP 샘플을 통한 상세한 설명을 통해 직접 작성할 수 있도록 지도하였으며, 각 문항에 대해 다시 한번 설명하여 이해도를 높였다.
또한 현재 자신이 먼저 해결해야 될 과제와 목표에 대해 설명을 하였으며 이를 기반으로 목표를 구체화하여 개인의 목표가 설정되도록 하였고, 스스로 작성하는 것에 대한 자기결정권과 작성한 목표의 실행에 대한 책임성을 다시 한번 강조하였다.

○ 활용 도구

① 자립경로계획서(IAP) ② IAP샘플 정보제공

(2) 자활지원계획(ISP)수립 (우선순위별 정리)

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
심리 정서	사업단 환경적응에 대한 불안감이 있음.	사업단 환경 적응	사업단 근로 정기상담	2018.1~ 2018.6	사업단 적응 정기 상담	게이트웨이 사업단
사회 관계	10년이상의 칩거생활로 지지체계가 거의 없음.	센터 내 동료들과 친해지기	심리정서지원 p/g 참여	2018.3~ 2018.12	대인관계 상담진행	공동모금회 웰에이징 프로젝트
	남성을 기피하는 증상이 있음.	남성동료들과 원활한 소통하기	심리정서지원 p/g 연계	2018.1~ 2019.12	대인관계 상담진행	한국 카운슬링 센터 웰에이징 프로젝트
근로	양재관련 자격증이 없음.	양재 자격증 취득	자격증 교육 기관 연계	2019.5~ 2020.12	양재자격증 취득	역곡 문화센터
	양재 근로 경험이 없음.	양재관련 사업단 전환	수미인사업단 전환	2019.2~ 2020.4	상위사업단 전환	수미인 사업단
건강	췌장염 및 류마티스관절염 건강 미약함.	아프지 않고 건강관리하기	건강관련 정기상담	2018.1~ 2018.12	사례관리팀 정기상담	사례관리팀
경제	저축한 돈이 없어 경제적으로 여유가 없음.	내일키움통장 가입해서 경제적 자립	내일키움통장 가입 안내	2018.5~ 2021.4	내일키움 통장 가입안내 및 유지관리	사례관리팀
주거 환경	저장강박증으로 집안이 많이 어지럽고 불편함.	집에 있는 불필요한 물건정리하기	청소서비스 연계	2018.1~ 2019.5	집안 물건 정리하기	무한 돌봄센터 청소사업단

(3) 자활지원계획(ISP)단계별 목표 수립

구분	기간별 세부목표	실행계획	실행 기간
단기 목표	▶ 자활근로 적응	▶ 수앤수사업단 배치	6개월 이내
	▶ 새로운 환경에 대한 적응	▶ 근로의욕 고취를 위한 정기상담 진행 ▶ 심리상담카드 활용 상담 진행	
	▶ 내일키움통장 가입	▶ 내일키움통장 가입 및 사례관리 계획 수립	
	▶ 공동모금회 주관 "웰에이징 프로젝트" 참여	▶ 중,장년1인가구 심리정서지원사업에 참여함으로써 타사업단 주민과의 교류를 통한 사회성 향상	
	▶ 참여주민 심리정서지원 집단상담「마음이 쉬어가는 자리」인지행동치료 프로그램 참여	▶ 총5회기로 구성되어 있으며 분노, 우울, 불안 등과 같은 부정적인 감정들을 행동수정함으로써 긍정적인 생각으로 전환할 수 있도록 하는 프로그램	
중기 목표	▶ 수앤수사업단 근로	▶ 안정적인 자활근로 사업을 통한 정기소득 발생	1년 이내
	▶ 상위사업단으로의 검토 진행	▶ 상위사업단 전환과 관련된 사례회의를 주관하여 전환 여부 결정	
	▶ 내일키움통장 유지	▶ 내일키움통장 성실납부 점검 및 사례관리 진행	
	▶ 양재기술 자격증 학원 수강	▶ 학원 수강을 통한 양재기술 향상 훈련	
	▶ 수미인사업단 파견근로	▶ 기술숙련과정과 자격증 취득 전단계로 향후 내 적성에 맞는지 탐색하는 과정	
장기목표	▶ 양재 전문 자격증 취득	▶ 직무 과련 전문 자격증 취득으로 기술력 증진 및 취업판로 개척	3년 이내
	▶ 수미인 자활기업 파견근로 진행 및 향후 취업	▶ 수미인에 파견근로를 진행하여 근로적합 여부 판단 후 취업 여부 결정하기 (판매기술 및 옷수선, 판매행사 진행 등)	
	▶ 내일키움통장 만기 수령	▶ 취업 3개월 유지 후 내일키움통장 본인적립금 및 수익금 수령하기	

○ **자활지원계획(ISP)의 사례관리자의 실천 내용**

C't의 욕구와 IAP를 통해 작성된 목표를 기반으로 자립지원 계획을 수립하였다. 계획을 수립함에 있어 기관의 한계에 대한 기초적인 안내가 있었으며, 무엇보다 본인 스스로 할 수 있다는 의지가 중요함을 상기시켰다.

C't가 기관에 필요로 하는 부분과 기관에서 지원 가능한 부분을 단기목표부터 장기목표까지 대상자에게 순차적으로 서비스를 지원할 계획이다. 특히 대상자는 현재 사업단에서 근로를 진행하면서 일자리 구직와 대인관계에 대한 불안함이 상당부분 감소한 모습을 보이고 있었는데, 이 부분에 대한 사례관리자의 긍정적 지지를 C't에게 했으며, 본인 스스로도 심리정서적으로 더 건강하려는 의지를 표방하였다.

사례관리자로서 C't의 역량강화관점에 초점을 두고 자기결정에 대한 적극적 지지가 있었고, 향후 긍정적 결과로 나타날 것에 대한 신뢰를 공감하였다.

더불어 C't의 IAP를 근간으로하여 기관차원에서 지원할 수 있는 방안과 외부 자원연계 방안 등을 검토하여 ISP를 수립에 참고하였으며, 관련하여 목표를 설정하였다.

이와 같은 실천 활동은 C't와의 합의를 통해 참여의지를 높이고자 하였다.

○ **활용 도구**

① 자활지원계획서(ISP) ② 사례관리 동의서 ③ 개별상담일지

4) 실행 및 점검

영역별 우선순위					
①심리정서	②근로	③사회적관계	④경제	⑤건강	⑥주거환경

(1) 사례실행내용

① 심리 · 정서 영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.1~현재	▸ **정기적인 개별상담 및 심층상담 진행** ① 사업단 환경적응을 위한 개별상담 진행 ② 카드, 사진 등과 같은 미술심리도구를 심리, 정서지원 심층상담 진행
2018.3~현재	▸ **공동모금회 주관 "중,장년 1인가구 웰에이징프로젝트" 사업 참여** 올해1월부터 시행한 사업으로 노후인식설계, 건강, 정서, 살림, 경제의 다양한 분야로 현재 나의 삶을 돌아볼 수 있는 기회와 타사업단 동료들과 함께 어울릴 수 있는 기회의 장 마련
2018. 7	▸ **참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램「마음이 쉬어가는 자리」인지행동치료 프로그램 관련 간이 심리검사 진행 (다차원 심리검사)** 참여주민의 정신건강증진을 위한 집단프로그램으로 우울, 분노, 불안 등의 요소를 탐색하고 척도 검사를 진행하여 고득점자 중심(총점70점 이상)으로 참가자를 선별하였으며 본 사례관리팀에서는 해당자뿐 아니라 C't는 척도 점수 결과 77점으로 척도 결과가 나왔으며 프로그램에 참여할 것을 권고하였음.
2018.8	▸ **참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램「마음이 쉬어가는 자리」인지행동치료 프로그램 참여자 확정 및 개별상담 진행** 인지행동 프로그램의 원활한 진행을 위해 1차 자발적인 참여주민 모집 순으로 프로그램을 접수하였음. C't도 자발적으로 본 사례관리팀에 프로그램에 활동할 것을 접수하였고 이와 관련하여 개별상담을 진행하였음. 사람들과 친해지고 싶은 욕구는 항상 존재하고 있으나, 사람들에게 다가가는 것이 늘 두렵고 떨리기만 한 일이라면서 프로그램 참여에 걱정반 기대반을 보였음.
2018.9~10	▸ **참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램「마음이 쉬어가는 자리」인지행동치료 프로그램 참여 (총 8회기)** "사고의 변화를 통해 우울, 분노, 불안 등의 부정적인 정서를 감소시키고 다양한 상황에 보다 적절한 방식으로 대처하게끔 하는 프로그램"으로 총5회기 중 3회기를 진행하였으며 첫회기보다 우울감과 불안, 분노와 같은 감정들이 많이 해소되었으며 집단상담을 통해 공감과 사회성이 증가하는 모습을 보이고 있음.
2018.10	▸ **2018년 자활사업 참여자 힐링캠프 도봉숲마을 프로그램 참여** 원예치료 및 도봉숲마을 다수 프로그램(비움과 채움, 스트레칭, 숲속교실 등)에 참여하였으며 심리, 정서 영역을 치유하고 지지하는 프로그램으로 오전부터 오후 온종일 참여하여 근로와 주변에서 지친 감정들을 해소하고 집단 프로그램들을 통해 참여주민과의 소통과 사회관계망 형성에 도움을 주고 있음.

② 근로영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.1~현재	▶ 자활근로사업 “수앤수사업단” 파견근로 배치
2018.1~현재	▶ **소양교육 다수 참여** : 합리적인 소비방법, 여름철 건강관리 외 다수 참여
2018.3	▶ 자활근로 사업 “수앤수사업단” 파견근로 종결 후 **정식사업단 계약**
2018.1~현재	▶ 자활근로사업 “수앤수사업단” 파견근로 배치
2018.1~현재	▶ **소양교육 다수 참여** : 합리적인 소비방법, 여름철 건강관리 외 다수 참여
2018.3	▶ 자활근로 사업 “수앤수사업단” 파견근로 종결 후 **정식사업단 계약**
2018.5	▶ **사업단 워크숍 – 부천시 생태공원 방문** : 사업단의 주민들과 근로에 지친 마음을 달래고 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련하여 정서 안정에 도움을 주고 사업단 동료들과 어울릴 수 있는 기회를 마련함.
2018.7	▶ **민간전문자격증 수료증 및 자격증 취득** : 청소관리사2급 자격증 교육 수료 및 자격증 취득 예정으로 청소의 개념과 이해, 세제 및 약품, 장비 사용 등의 이론 및 실습 교육으로 사업단 관련 교육 이수로 직무에 대한 전문성을 향상시키고 자격증 취득을 통해 근로의욕과 자신감을 향상시키는 계기가 되었음.

③ 사회적관계영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.3~현재	▶ **중,장년 1인가구를 위한 웰에이징 프로젝트 참여** : 프로젝트에 참여하면서 다양한 소양교육 및 판매행사 진행 등을 통해 타사업단 주민과의 원활한 소통의 장 마련하였다.
2018.4~현재	▶ **웰에이징 프로젝트 공동농작활동 “공동텃밭” 운영** : 소그룹별 구역 및 작물을 정하여 공동 농작활동을 진행하고 농작물을 관리함. 수확의 기쁨과 보람 그리고 사업단별 동료들과 많은 교류로 사회성이 향상된 것으로 사료된다.
2018.7~현재	▶ **참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램「마음이 쉬어가는 자리」인지행동치료 프로그램 참여** : 우울, 불안, 분노 등과 같은 감정을 행동수정을 통해 긍정적인 사고방식으로 전환 (총5회기 중 3회기 진행)

진행시기	세부내용
2018.10	▸ **공동모금회 주관 음식나눔장터 판매행사 진행** 웰에이징 프로젝트에 참여하는 주민들을 구성으로 음식나눔장터를 개최하여 부침개와 음료수 등을 판매하는 행사를 가졌다. 본 행사에서 나온 수익금으로 송편을 구입하여 전체 주민과 함께 풍성한 추석을 함께 나누는 자리를 가졌다.
2018.11	▸ **부천시사회복지협의회 주관 외부 후원물품(세탁세제)지원**
2018.8	▸ **사회복지네트워크 주관 후원물품 우유(유제품) 지원**

④ 경제영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.7	▸ **내일키움통장 가입 및 성실납부를 통한 목돈 마련(3년 만기)** : 본인적립금 1:0.5매칭과 더불어 사업단의 수익금 매칭 지원금이 있음.
2018.11	▸ **공동모금회 웰에이징프로젝트 일환 살림영역 교육 진행(11월중)** : 미니멀라이프(삶의 공간 단순화)를 통한 절약 있는 삶 교육 진행 계획 ▸ **공동모금회 웰에이징프로젝트 일환 및 경제교육 진행 계획(12월중)** : 재무관리 및 경제교육, 재취업의 기회요인 탐색

⑤ 건강영역의 실행

진행시기	세부내용
2019년 상반기 예정	▸ **여성건강검진 진행 예정(아름다운 가게 및 외부 후원금 연계)** : 건강상의 사유로 근로가 단절되지 않도록 종합검진을 실시하여 체계적으로 사례관리를 진행할 계획임.

⑥ 주거환경 영역의 실행나. 자원활용목록

진행시기	세부내용
2018년 9월	▸ **청소서비스 연계 및 자가 점검을 통한 주거환경 정리** : 지나다니는 길이 생길 정도의 많은 양의 물건과 생활용품들이 정리되지 않은 상태에서 차츰 종류별로 정리를 시작함. 아직은 서툴지만 그래도 함께 고민하면서 진행하고 있음.

○ **실행에 대한 사례관리자의 실천 내용**

IAP, ISP 계획에 따라 실행할 수 있도록 개입과 관련한 내외부 자원과의 연계를 진행하였다. 특히, 우선순위로 정리된 목표에 대한 C't의 이해와 정기적 상담시마다 상기시켜 성취할 수 있도록 독려하였다.

무엇보다도 실행을 함에 있어 C't가 긍정적인 마인드를 갖도록 하였으며, 개인과 가족 등 여러 가지 문제에 대해 진행하고 있는 과업에 집중할 수 있도록 하였다. 그래서 심리정서적인 부분과 근로, 사회적관계 부분이 준비한 과정을 진행하면서 많이 향상되었다. 또 사업단 적응에 근간을 두어 사례관리자와 사업단 담당자가 정기적인 회의를 통해 C't가 업무에 잘 적응할 수 있도록 업무협업을 상시적으로 진행하였다.

○ **활용 도구**

① 상담일지 ② 자원활용목록 ③ 직능교육, 사회복지서비스 관련 목록

(2) 자원활용목록

진행시기	자원명	세부내용
심리검사	**사례관리팀**	▶ 정기상담 및 심층상담 진행
	공동모금회	▶ 공동텃밭운영을 통한 사회관계망형성프로그램
	한국카운슬링센터	▶ 참여주민 심리정서지원 사업 집단상담(인지행동치료)진행
	부천시	▶ 자활참여자 힐링프로그램 실시
	루카스병원	▶ 우울 및 불안으로 인한 낮은 자존감 회복 프로그램 정기적 참여 및 약물투여 등
사회관계	**공동모금회**	▶ 음식나눔장터 참여를 통한 전체참여주민 화합의 장 마련
		▶ 웰에이징 프로젝트 참여자간의 "함께 떠나는 나들이"로 대인관계 확대 계기 마련
근로	**역곡문화센터**	▶ 양재 관련 기술 및 자격증 취득 교육 진행
견강	**대전여민회**	▶ 종합검진 진행 연계

진행시기	자원명	세부내용
경제	**사례관리팀**	▸ 내일키움통장 가입을 통한 자산형성
주거환경	**무한돌봄센터**	▸ 저장강박증 관련 주거환경 개선 밀착상담 진행
	소사자활 청소사업단	▸ 청소사업 서비스 진행으로 주거환경개선사업 진행

(3) 실행에 대한 점검

▶ 정기사례회의

회자	일정	회의구분	주요내용	결과
1	2018.1	C't 초기 자활사업 참여 관련 사례회의 진행	자활사업 참여 초반 적응 관련 상담 및 향후 사업단 근무 배치 결정	▸ Gateway참여 초반 계약서에 명시된 이행사항을 준수하여 현재 실습사업단 정식사업단으로 전환 확정
2	2018.2	C't 초기사정 관련 사례회의 진행	개인별기초욕구조사를 통한 사정내용 공유 및 근로방해 요소 및 개입방향 결정	▸ 근로방해요인을 위한 정기상담 지속 진행 및 사업담당자와 사례관리자의 꾸준한 모니터링을 통해 향후 발전방향 논의
3	2018.7	C't의 우울 및 적응관련 사례회의 진행	동료들과의 지속적인 갈등으로 인한 근로방해요소 해결 및 개입방향 결정	▸ 집중사례관리자로 분류하여 사례관리자와의 정기상담 및 심리정서지원사업에 적극참여하도록 권장하여 갈등해결을 위해 지속적으로 모니터링 진행

▶ 수퍼비전

구분	수퍼바이저	진행일정	주요내용 및 역할
내부수퍼비전	센터장	정기사례회의 진행	▸ 사정 및 자립계획 평가, 개입방법에 대한 자문, 행정적 지도 외
외부수퍼비전	외부	2018. 7.4	▸ 복지경력20년/현 충현복지관 사무국장
	외부	2018.1.30	

○ **점검에 대한 사례관리자의 실천 내용**

대상자의 계획 실행을 위해 정기적인 개별상담 진행과 개인별욕구조사서, IAP, ISP를 근간으로 정기적으로 분석하고 사례회의를 진행하였다.

점검을 통해 사례 개입 계획과 실행에 있어 객관적으로 진행되었는지를 알 수 있었으며, 상황에 따른 적절한 슈퍼비전과 피드백으로 실행을 함에 있어 많은 도움이 되었음. 또한 본 사례관리자는 목표와 관련하여 어느 한 곳에만 치우치는 것이 아니라 전반적인 부분에 대한 모니터링을 위해 노력하였고, C't 스스로 점검하는 것에 대해서도 상담 시에도 상시시켜 자신의 목표에 대한 스스로의 긍정적 피드백을 줄 수 있도록 하였음. 또한 자신의 감정에 대해 정서적 통제를 할 수 있도록 하여, 동료가 주는 피드백에 대한 소감을 객과화시켜 점검을 할 수 있도록 노력하였음.

더불어 향후 계획을 토대로 점검과 사례회의를 통해 효과적인 계획을 실행할 수 있도록 노력할 것임

○ **활용 도구**

① 사례회의록 ② 개인별기초욕구조사서, IAP, ISP 등

5) 평가 및 종결

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		결과	
	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	비고
심리 정서	사업단 환경적응에 대한 불안감이 있음.	사업단 환경 적응	사업단 근로 정기상담	2018.1~ 2018.6	사업단 적응 정기 상담	**종결**
사회 관계	10년이상의 칩거생활로 지지체계가 거의 없음.	센터 내 동료들과 친해지기	심리정서지원 p/g 참여	2018.3~ 2018.12	대인관계 상담진행	**진행중**
	남성을 기피하는 증상이 있음.	남성동료들과 원활한 소통하기	심리정서지원 p/g 연계	2018.1~ 2019.12	대인관계 상담진행	**진행중**

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		결과	
	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	비고
근로	양재관련 자격증이 없음.	양재 자격증 취득	자격증 교육 기관 연계	2019.5~ 2020.12	양재자격증 취득	**추진예정**
	양재 근로 경험이 없음.	양재관련 사업단 전환	수미인사업단 전환	2019.2~ 2020.4	상위사업단 전환	**추진예정**
건강	췌장염 및 류마티스관절염 건강 미약함.	아프지 않고 건강관리하기	건강관련 정기상담	2018.1~ 2018.12	사례관리팀 정기상담	**진행중**
경제	저축한 돈이 없어 경제적으로 여유가 없음.	내일키움통장 가입해서 경제적 자립	내일키움통장 가입 안내	2018.5~ 2021.4	내일키움 통장 가입안내 및 유지관리	**진행중**
주거 환경	저장강박증으로 집안이 많이 어지럽고 불편함.	집에 있는 불필요한 물건정리하기	청소서비스 연계	2018.1~ 2019.5	집안 물건 정리하기	**진행중**

진행시기	기간별 세부목표		
단기목표	▸ 자활근로 사업단 적응	■달성 □진행중 □미실시	종결
	▸ 새로운 환경에 대한 적응	■달성 □진행중 □미실시	종결
	▸ 내일키움통장 가입	■달성 □진행중 □미실시	종결
	▸ 웰에이징 프로젝트 참여	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 참여주민 심리정서 집단상담 참여	□달성 ■진행중 □미실시	연장
중기목표	▸ 내일키움통장 유지하기	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 상위사업단 전환하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 상위사업단 적응하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 양재관련 학원 등록하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정

장기목표	▸ 자활근로 지속참여로 정기소득 발생	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 내일키움통장 10만원 성실완납	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 양재 관련 자격증 취득하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 수미인 자활기업 취업	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정

※ 향후 진행 예정 사항

현재 C't는 단기목표는 90% 이상 달성한 것으로 확인된다. 심리, 정서분야에서 상당히 안정적인 모습이 관찰되고 있고, 차기년도에는 상위사업단 전환과 자격증 취득을 위해 사례관리를 지속적으로 진행할 계획이다.

○ 평가 및 종결에 대한 사례관리자의 실천 내용

평가 및 종결은 위와 같이 단기부터 장기목표까지 C't의 목표달성을 위해 체계적으로 수립된 계획의 실행의 완결과 향후 진행 예정으로 정리됨. 이와 관련하여 사례관리자만의 개인적 평가와 종결이 아닌 C't와 함께 평가하고 목표 완수에 대한 종결을 인지하게 하였음. 또한 향후 예정되어 있는 목표에 관해서도 지속적으로 점검하도록 함에 있어 C't와 함께 병행할 예정임.

6) 사후관리

진행시기	기간별 세부목표	달성정도	중간종결여부
단기목표	▸ 웰에이징 프로젝트 참여	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 참여주민 심리정서 집단상담 참여	□달성 ■진행중 □미실시	연장
중기목표	▸ 내일키움통장 유지하기	□달성 ■진행중 □미실시	연장
	▸ 상위사업단 전환하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 상위사업단 적응하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 양재관련 학원 등록하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정

진행시기	기간별 세부목표	달성정도	중간종결여부
장기목표	▸ 양재 관련 자격증 취득하기	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정
	▸ 수미인 자활기업 취업	□달성 □진행중 ■미실시	향후예정

본 사례의 경우, 전체 계획했던 부분에 대해 종결이 아닌 연장선에 있음. 특히, 단기목표로 잡았던 심리정서적 부분에 대해서도 연장으로 진행할 예정임. 상위사업단과 관련한 부분과 자격증취득, 자활기업 실시는 계획했던 대로 2019년 초부터 진행하여 자립의 길을 모색할 것임.

○ 사후관리에 대한 사례관리자의 실천 내용

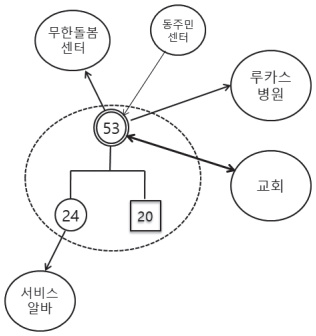
현 사례에 대해서는 자기결정의 중요성에 대한 C't의 자기 인식을 확장할 계획임. 또 지속적인 모니터링과 함께 관심과 격려를 통한 긍정적 의지가 감소되지 않도록 정기상담을 통해 점검을 이어갈 것임.

상위 사업단과 관련하여 관련 담당자들과 사전 조율로 안정적으로 사업에 참여하여 진행할 수 있도록 준비할 계획임

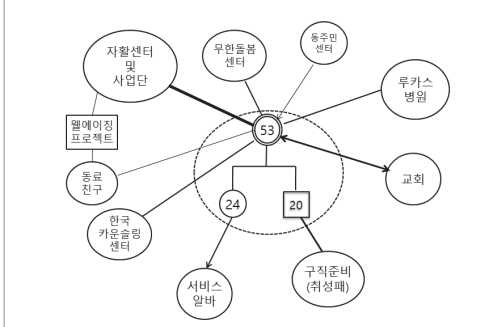
3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

초기 생태도



현재 생태도



자활근로 초기 사례 개입 전 교회 및 병원, 동주민센터 등의 기관 중심으로 사회관계망이 형성되었으나 집중사례대상자 선정 후 다양한 심리정서지원사업에 참여하여 사회관계망이 확대된 것을 한눈에 볼 수 있다.

(1) 심리정서영역

C't는 자활근로 참여 초기에 사업단 동료들과의 갈등이 발생할 때면 화장실에 가서 우는 모습을 보였다. 또한 다른 동료들이 자신의 업무에 대해 수정할 사항이 있어서 말을 건네면 날이선 태도로 분노를 참지 못하는 등의 행동양상을 보였다.

C't는 웰에이징프로그램 사회관계망 형성 프로그램과 한국카운슬링센터의 집단 상담 프로그램에 참가하게 되면서 부정적인 정서에서 C't를 긍정적으로 변화시켰다.

사업단에서 동료들간의 갈등발생 빈도가 월1회 미만으로 상당히 감소하였고, 화장실로 뛰어가 우는 모습은 더 이상 보이지 않았다. 또한 C't는 나는 할수없어!에서 나는 할수 있어! 라고 부정적인 관점에서 긍정적인 관점으로 변화되었다.

한국카운슬링센터 자활참여주민 집단상담(인지행동치료)

부천시 자활참여주민 힐링프로그램

(2) 사회관계영역

자활근로 초기 C't는 오랜 칩거생활로 사회관계 형성 자체가 거의 전무한 상태였다. 병원과 교회 외에는 사람들과 왕래조차 하지 않은지 10년 이상의 세월이 지났다.

C't는 올해 초 웰에이징프로젝트에 참여하게 되면서 건강, 정서, 살림, 경제영역에 이르기까지 다양한 소양교육을 이수하였다. 더불어 음식나눔장터 진행에 자발적으로 보조진행요원을 신청하면서 행사관련 장보기, 부침개 제작, 행사장 청소 등 다방면으로 동료들과 협력적으로 일을 하려는 모습들이 두드러지

게 보였다.
타사업단과의 교류와 동료들의 긍정적인 피드백으로 인해 C't는 나도 할 수 있다! 라는 긍정적인 마인드 함양과 자신감 상승! 주변 동료들로부터 좋은 평판을 얻을 수 있는 기회가 주어졌다. 최종적으로 C't는 수앤수사업단 및 타사업단의 동료들과 관계형성이 활발하게 이루어지고 있으며, 다양한 심리정서 교육 참석 등으로 사회관계망이 확대된 것을 확인할 수 있다.
더불어, 자활센터내에서의 동료관계가 개선됨에 따라 자신감을 얻어, 교회와 주변 이웃과의 관계에서 먼저 다가가 인사도 하는 등 사회 전반의 영역으로 확대 향상되고 있는 상황이다.

C't의 사회관계망 형성 프로그램 관련 사진 "웰에이징 프로젝트"

(3) 근로 및 건강영역

수앤수사업단 참여 초반에는 동료들과 잦은 갈등으로 인해 혼자 근로하는 시간이 많고 동료들과의 대화를 단절하는 등의 태도가 관찰되었다.
사례 개입 후 C't는 같이 일하는 동료들과의 갈등 상황이 발생하지 않고 있으며, 자신의 문제 행동으로 인해 동료들이 불편했을 것이라며, 동료들에 대한 배려심과 인내, 끈기가 있는 모습을 보이고 있다. 또한 수앤수 사업단의 규칙(근태 및 휴식시간)을 정확히 이행하고 있어 근로의욕이 매우 향상된 모습을 보이고 있다.
더불어 사업단 담당자에 대하여 일방적인 태도나 초기 사례관리자(남성)에게 대했던 냉소적인 행동에도 긍정적인 변화가 발생하였다.
개인사유로 조퇴 또는 부재시 사업단 담당자 또는 사례관리자에게 즉시 보고하는 등의 근로에 적극적으로 임하는 자세가 보이며, 사례관리자에게 C't가 먼

저 안부인사를 하는 등의 남성기피증상이 상당히 감소된 것으로 보인다.
C't는 우울증으로 인해 매사 무기력함을 호소하였으며, 류마티스관절염과 췌장염 등으로 신체적인 병명으로 수앤수사업단에서 근로하는것 조차 자신에게는 매우 버거운 일이라고 의견을 보였으나 현재는 초기 당시의 모습이 상상이 되지 않을 정도로 의욕적으로 사업단에서 근로를 진행하고 있음.

C't의 사회관계망 형성 프로그램 관련 사진 "웰에이징 프로젝트"

(4) 경제영역의 안정화

2018년 6월 사회서비스형 수앤수 사업단으로 진입하면서 내일키움통장 가입 관련한 내용을 공지하였다.
근로 초기 매월 5만원 납입의 정기예금에 C't는 부담감을 느꼈다. 정기적인 병원비와 생활비 등의 고정지출로 인해 경제적으로 여유가 없어 빠듯한 생활을 하곤 했다. 하지만 C't는 자신의 경제적인 자립을 위해 내일키움통장에 가입을 희망하였으며, 불필요한 생활비 지출을 자제하여 내일키움통장에 성실납부를 위해 노력하고 있다.
현재는 목돈 마련을 위해 현재까지 미납금 없이 성실납부하고 있는 상황이며 최종 취업을 통해 내일키움통장 3년만기 수급을 목표를 두고 있다.

(5) 주거환경영역

저장강박증으로 인해 집안에 온갖 물건을 쌓아둔 C't는 자활근로 참여 초기에는 물건을 정리할 의사가 전혀 없었으나 현재 자신의 상태에 문제가 있음을 직시하고 집안에 있던 불필요한 물건들을 정리해 나가고 있다.
현재 부천무한돌봄센터에서 C't의 가정에 월1회 정기적인 방문을 통해 일상생

활영역에 대한 점검과 기타 상담을 진행하고 있다. 향후 저장강박증에 의한 집안 정리에 대한 개입이 지속적으로 이루어 질 것으로 사료되며, 필요시 C't의 주거환경 개선을 위해 본센터 종합청소사업단에서 정리정돈및 소독 서비스를 진행할 계획에 있다.

저장강박증으로 인한 집안 상태 변화 전후

2) 사례관리 담당자 성과 및 변화

(1) 사례관리자가 본 참여주민 시각의 변화

본 사례를 보면서 주민의 불안과 분노 등의 정서적으로 취약해 근로부분이 의심되었던 초기 과정을 잘 적응하고 현재 잘 성장하고 있는 C't를 바라보면서 사례관리자 또한 긍정적인 시각으로 확대된 계기가 되었다.

현재 C't가 더 큰 무한한 발전과 가능성에 대해 큰 기대와 감동이 있다. 전반적으로 힘이 들었던 C't를 긍정적인 시각으로 바라볼 수 있고 **그 어떤 주민도 희망이 없는 주민은 없다라는 긍정적인 인식을 불러온 계기가 되었다.**

(2) 사례관리자의 전문성 향상

미술치료 자격을 가지고 있었지만 초기에는 몇 년전에는 다소 실험적으로 이 기법을 활용했었다. 하지만 이제는 많은 참여주민과 함께 하다보니 상황에 따라, 참여주민의 특성에 따라 미술치료 기법을 적절하게 활용하게 되었다.

올해는 심리상담카드를 더 보완해서 이것을 미술치료와 함께 활용하다보니 효과성이 더 높아진 것을 느끼고, 상담하고 진행하는 나로서도 임상경험이 더욱 풍부하다보니 주민에 대한 이해도와 상담의 기술이 향상되어 아직도 많이 부

족하지만 전문성이 향상됨을 실감한다.

(3) 사례관리에 대한 고민과 프로그램 개발

심신의 근로미약자와 더불어 50대 이상의 고령자가 증가함에 따라 사례관리에 대한 지속적 고민과 논의가 있었으며, 이는 곧 프로그램 개발로 이어지게 되었다.

처음 출발은 그냥 단순한 프로그램으로 함께 모여서 음식을 만들어 먹으면 어떨까의 수준에서 넘어서 "웰에이징"이라는 컨샙으로 프로그램을 기획하고 공동모금회의 지원을 받으면서 참여주민에게 더욱 풍부하고, 시기 적절한 프로그램을 제공할 수 있게 되었다.

또한 사례관리자로서 개별적으로 상담하는 것과 정신병원에서의 폐쇄적 상담에 대한 일부 한계와 관련한 고민들은 한국카운슬링센터와 연계한 집단상담을 개발하여 진행하게 되는 결과를 만들었다. 인지행동치료법을 중심으로 소그룹으로 구성되어 개별상담과는 또다른 효과를 양산했다.

때때로 프로그램이 많아져서 이 또한 고민스럽기도 하지만 그래도 참여주민들의 변화를 눈으로 실감하며 많은 보람을 느끼고 있다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

구분	세부내용
초기상담	▸ C't의 질병에 대해 확인하고, 자주 발생하는 질병에 대해 지식을 갖출 것 ▸ 정신과 진료경험 및 진료중일 경우, 약물복용은 잘하는지, 약의 개수는 얼마나 되는지 반드시 확인해야되며, 자활근로사업 참여 시 약물관리가 잘안되는 C't에게 지역사회 정신건강복지센터 등 관련기관에 연계하여 사례관리를 진행할 것
사례관리	▸ 개인별 기초욕구조사 관련 사례회의 진행시 사례관리자가 C't에 대한 문제에 초점을 두는 것이 아니라 C't 개인의 욕구를 파악하고 욕구에 맞는 사례관리를 진행할 것 ▸ 사례관리자는 이성적이고 객관적이어야 하며, 사회복지 이론과 더불어 사례관리를 판단하고 진행하는 것이 중요함. ▸ 사례관리 재상자 선정 시 가족이 아니라 C't에게 집중해야하는 것을 강조하였으며, 사례관리자가 C't의 모든 문제를 해결해줄 수 없음과 자원 및 본 센터의 지원의 한계점을 인정하고 주민과 공유할 것 ▸ C't의 사업단 이전과 관련하여 사업단 내 큰 문제를 발생시켰다 하더라도(성적인 문제 제외)상대방이(동료) 괜찮다고 동의하면 타 사업단에서 근로 기회를 줄 것
지원사항	▸ 사례관리를 위한 사업 진행시, 필요한 예산에 대한 후원금 등의 예산 지원 ▸ 사업단 배정, 참여주민의 상담, 프로그램, 후원관련 진행시 적극적 활동에 대한 지원 ▸ 안정적 사례관리를 위한 상담실 및 프로그램실 등의 확보 운영

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

(1) 사례관리팀의 지원

구분	세부내용
개인별 기초욕구조사	▸ C't의 실제적인 욕구 및 자립방해요소 해결을 위해 초기 게이트 과정에서 '개인별기초욕구조자'를 진행하고 있다. 이후 영역별(건강, 자녀, 재무, 주거 등)사회복지서비스의 정보제공과 개인별맞춤 사회복지서비스 연계 및 문제 해결을 위해 사례관리팀과 협력하여 정기사례회의를 진행하고 있다.
자원연계	▸ 사례관리팀에서 수시로 보완하여 정리하고 있는 자원목록표를 참고하여 C't에게 적합한 자원을 연계하고 있다. 이를 통해 C't의 근로적응과 근로의욕 향상을 지원하고 있다.

구분	세부내용
초기상담 및 사례관리	▶ C't개별 및 매월 모집된 C't들의 집단 특성을 파악하기 위해 초기상담시 사례관리자가 상담을 진행하고 있다. 필요시 사례관리팀 사업으로 진행하고 있는 미술치료프로그램(자활사례관리자 담당)과 MBTI성격유형검사 및 해석프로그램(사례관리팀과장 담당)을 의뢰하여 C't의 정보수집을추가적으로 진행하고 있다. 이에 미술치료 프로그램을 통해서는 C't의 자기자신과 타인에 대한 이해를 돕고, 스트레스를 완화하여 심리, 정서적 위험에 대한 예방과 관련하여 도움을 받고 있다. 또한 MBTI 성격유형검사 및 해석프로그램은 C't의 의사소통 방향에 대해 성격을 통해 이해함으로써 사례관리 진행 및 대인관계 형성 지원에 긍정적인 도움을 받고 있다. ▶ 자활사례관리자가 초기자활근로에 참여하는 주민을 대상으로 프로그램을 진행하다보니 C't와 라포형성에 긍정적이며, 사업단에 배치를 받은 후에도 사례관리가 지속적으로 잘 진행되고 있다.
상호보완적 업무수행	▶ 본 센터는 자활사례관리자(남성), 사례관리팀과장(여성), 게이트웨이과장(여성) 총3명이 사례관리 업무를 맡아 진행하고 있으며, C"t의 특성 및 성별에 따라 사례를 맡거나 담당자 부재시 상담을 진행하는 등 상호간의 업무이관이 잘 되어있어 사례관리가 원활히 진행되고 있다.

(2) 사업단의 지원

구분	세부내용
사업단 배치 배려	▶ 사업단 근무시 건강상의 문제로 소속 사업단 업무를 수행할 수 없을때, C't가 일을 하지 못함으로 소득이 중단되어 생계에 지장이 없도록 사례관리를 진행하고 있다. 사업단 담당자 및 구성원의 동의를 구해 현재 건강상태와 적합한 사업단에 지속적인 근로가 가능하도록 사례관리를 진행하고 있다. ▶ 최근 근로미약자의 증가와 갑작스런 개인별 사고 등에 있어 상호간 협력적이고 우호적으로 배치에 대한 배려가 이루어지고 있다.
사례관리 사업 지원 및 참여	▶ 건강검진 및 집단상담 프로그램 등의 계획 시 C't가 관련 분야의 사례관리를 잘 받을 수 있도록 사업단 담당자 및 구성원의 이해와 동의를 얻는다. 이에, 자활근로 근무시간 및 업무 내용을 조정하여 사례관리를 지원하고 있으며, 본인 혹은 동료의 참여시 적극적으로 참여하고 지원을 하고 있다. **(경기부천소사자활센터 참여주민 일반형황)**

1 웰에이징(Well-aging) 프로젝트

저소득 중·장년 1인 가구의 건강한 노후준비를 위한 사회관계망 형성 프로그램

1) 개 요

▶ 기 간 : 2018년 3월~2018년 12월

▶ 참여인원 : 50-60대 중 · 장년 1인 가구 자활참여주민 20명

▶ 지 원 : 경기사회복지공동모금회

2) 필요성

프로그램 참여자 선정기준	▸ 1순위 : 프로그램에 자발적으로 참여 의지가 있는 자 ▸ 2순위 : 본 센터 사례관리팀의 회의를 통해 추천된 자

아래의 표는 경기부천소사지역자활센터의 2012년과 2017년의 참여주민 일반현황 빈도 일부를 비교해 놓은 것으로, 참여주민 연령, 보호유형, 가구유형, 혼인관계에 대한 것이며, 최근 5년간 중년 1인 가구의 증가 추세를 비교해 볼 수 있다.

2012년도에는 50세 이상의 참여주민이 42%를 차지하였으나, 2017년에는 68%로 26%가 증가하였다. 이중 단독가구의 비율도 최근 5년 사이 21%가 증가(2015년 27%⇨ 2017년 48%) 된 것을 볼 수 있다. 자활사업에 참여주민 중위에서 언급한 중년 1인 가구의 사회단절이나 고독사 등이 우려되는 잠재 대상의 비율이 높다고 할 수 있다.

구분		2012년	2017년	구분		2012년	2017년
연령	20~30세	4명(5%)	6명(7%)	보호유형	수급자	49명(58%)	54명(61%)
	31~40세	9명(11%)	5명(6%)		차상위자활	35명(42%)	35명(39%)
	41~50세	35명(42%)	17명(19%)				
	51~60세	29명(34%)	31명(35%)				
	61세 이상	7명(8%)	30명(33%)				
	합계	84명(100%)	89명(100%)			84명(100%)	89명(100%)

구분		2012년	2017년	구분		2012년	2017년
가구 유형	부부가구	20명(24%)	15명(17%)	혼연 관계	미혼	15명(18%)	23명(26%)
	단독가구	23명(27%)	43명(48%)		기혼	20명(24%)	13명(15%)
	한부모가구	36명(43%)	23명(26%)		이혼	37명(44%)	44명(49%)
	기타	5명(6%)	8명(9%)		기타(사별 등)	12명(14%)	9명(10%)
	합계	84명(100%)	89명(100%)		합계	84명(100%)	89명(100%)

위의 내용을 토대로, 소득 중장년층, 특히 1인 가구는 빈곤의 악순환, 사회적 단절, 고독사 등의 사회적 문제에 노출되어 있고 현실 장벽 속에 무기력과 고독감으로 위기에 쳐해 있다. 이러한 사회적 문제를 예방하기 위해 본 사업을 진행하여 심리 정서적인 측면에 기반을 다지고 현실 적응과 더불어 제2의 인생이모작을 할 수 있는 자신감을 심어주고자 한다.

또한 자기효능감 향상이라는 본사업의 성과목표가 단지 현상을 극복하는 기능에서 한 발짝 나아가 '어려운 환경과 상황에 있을 때 적절한 준비와 노력을 하여 이를 적극적으로 대비한다'라는 저항력과 행동 결정의 힘이 될 수 있도록 지지하며, 저소득 중·장년 1인가구가 주도적이고 적극적인 삶을 살아갈 수 있도록 지원하고자 한다.

지역자활센터는 이러한 사회현상을 사전에 예방할 수 있는 대표적인 1인가구의 사회적 안전망이다. 이에 자활사업에 참여하고 있는 중년 1인 가구에 대해 다가올

1)노년에 대한 건강한 노후를 인식하고,

2) 생활에 필요한 기술과 힘을 기를 수 있도록 하며,

3) 지역 내의 사회적관계망을 형성하여 지속적인 사회활동이 유지되도록 하여 삶의 전 영역에 걸쳐 균형 있는 노후와 긍정적인 노년의 삶을 준비할 수 있도록 지원하고자 한다.

3) 사업내용

<table>
<tr><th colspan="2">세부 사업명</th><th>활동(수행방법)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">웰에이징
STEP1.</td><td rowspan="2">노후인식
및
인생설계</td><td>▸ 인생2막! 긍정으로 인생을 설계하라! / 2회 실시
- 노후 실업과 대비책이 없는 것에 대한 근심과 불안감을 극복할 수 있는 방안을 함께 모색하며, 자기수용, 인생의 목표, 긍정적인 관계 등을 형성할 수 있는 동기강화 프로그램 진행
- 전문 강사 초청 집단교육</td></tr>
<tr><td>▸ 프로그램 참여자 대표단 구성 및 정기모임(회의) / 월 1회 실시
- 대표단을 구성하여 참여자들의 의견을 프로그램에 적극 반영할 수 있도록 정기모임(회의) 진행
- 대표단 선정은 소그룹(5명씩 4그룹)의 대표 1인으로 총 4명 구성
- 참여자 스스로가 주도적으로 과업을 정하여 프로그램 세부사항 진행
- 향후 자조모임으로 발전 가능성을 고려하여 진행</td></tr>
<tr><td>웰에이징
STEP2.</td><td>라이프
기술강화</td><td>▸ 일상생활의 각 영역별 라이프기술 강화 교육 진행
<table><tr><th>구분</th><th>내용</th></tr><tr><td>건강</td><td>▸ 올바른 식습관, 반찬 만들기, 생활 속 건강 외 / 월 2회</td></tr><tr><td>정서</td><td>▸ 스트레스 및 우울감 관리 외 / 월 2회</td></tr><tr><td>살림</td><td>▸ 미니멀라이프(삶과 공간의 단순화) 외 / 월 2회</td></tr><tr><td>경제</td><td>▸ 재무관리 및 경제교육, 도전! 재취업 외 / 월 2회</td></tr></table>- 일상생활의 다양한 영역에 걸쳐 균형 있고 건강한 노후를 준비할 수 있도록 하며, 각 영역별로 대상자가 실제 불편함을 겪고 있거나 우려되는 내용을 교육을 반영하여 진행
- 전문 강사 초청 집단교육(소그룹형태 진행)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">세부 사업명</th><th>활동(수행방법)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">웰에이징
STEP2.</td><td rowspan="3">라이프
기술강화</td><td>▸ 공동 농작활동 진행(5명씩 4그룹으로 나눠 진행)
<table>
<tr><th>구분</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>도시농업 교육</td><td>▸ 작물별 재배법, 텃밭 채소와 건강한 밥상 외/ 3회</td></tr>
<tr><td>텃밭 가꾸기</td><td>▸ 소그룹별 구역 및 작물을 정하여 공동 농작 진행/주2회</td></tr>
<tr><td>우수작물
콘테스트</td><td>▸ 참여도 높이고 성취감 고취를 위한 콘테스트 진행/ 1회</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>▸ 지역사회 나눔(음식나눔장터, 송편잔치) / 각 1회 실시
– 생산 농작물을 활용하여 음식나눔장터를 진행하며, 발생 된 수익금으로 곡물(콩, 깨, 쌀 등)을 재구입하여 추석맞이 송편재료 구입에 사용함. 송편잔치를 통해 자활에 함께 근무하는 저소득 동료들과 함께 나눠 먹는 이벤트를 진행하여 더욱 풍성한 동행이 될 수 있도록 함.</td></tr>
<tr><td>▸ 함께 떠나는 나들이 / 1회
– 프로그램 참여자 간의 친목을 도모하고, 유대관계가 지속 유지 될 수 있는 장 마련</td></tr>
<tr><td colspan="2">사업보고대회</td><td>▸ 연간 활동보고 및 화합의 시간 마련 / 1회</td></tr>
</table>

4) 목표 및 평가 방법

(1) 산출목표

진행시기	자원명	세부내용
노후인식 및 인생설계	▸ 노후 인식 및 인생설계 프로그램 2회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부 / 교육일지 확인
	▸ 프로그램 참여자 대표단 구성 및 정기모임월 1회 / 총 10회 실시	▸ 회의록 작성
라이프기술 강화	▸ 건강교육 2회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부 / 교육일지 확인
	▸ 정서교육 2회 실시	
	▸ 살림교육 2회 실시	
	▸ 경제교육 2회 실시	

진행시기	자원명	세부내용
함께하는 동행	▸ 도시농업교육 3회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부 / 교육일지 확인
	▸ 그룹별 공동 농작(텃밭 가꾸기) 4-8월(5개월) 주 2회 / 총 40회 실시	▸ 조별 활동일지 확인
	▸ 우수작물 콘테스트 1회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부
	▸ 나눔장터 및 송편잔치 각 1회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부
	▸ 함께 떠나는 나들이 1회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부
	▸ 사업보고 대회 1회 실시	▸ 프로그램 계획 / 결과보고서 작성 ▸ 출석부

(2) 성과목표 및 평가 방법

성과목표	평가 도구 및 방법	측정 시기
자기효능감 향상	▸ 성과지표: 자기효능감 20% 향상 ▸ 평가도구: 자기효능감 척도 ▸ 평가방법: 사업 참여자 20명 대상 사전·사후 설문조사	사전(3월),사후(12월)
사회적지지에 대한 지각도 향상	▸ 성과지표: 사회적지지에 대한 지각도 20% 향상 ▸ 평가도구: 사회적지지 척도 ▸ 평가방법: 사업 참여자 20명 대상 사전·사후 설문조사	사전(3월),사후(12월)
고독감 감소	▸ 성과지표: 고독감 20% 감소 ▸ 평가주체: 고독감 척도 ▸ 평가방법: 사업 참여자 20명 대상 사전·사후 설문조사	사전(3월),사후(12월)

5) 웰에이징 프로젝트 활동의 의미 및 결과

(1) 노년의 건강에 대한 인식

저소득 1인가구의 자활근로 종결(노후실업) 이후 막연하고 대비책 없는 것에 대해 노후 준비에 대한 필요성을 인식시킬 수 있는 계기가 되었다.

(2) 정보 제공 및 공유

혼자 살아가면서 일상생활에서 불편함을 느끼고 있는 다양한 생활의 고충들을 정보제공과 기술습득을 통해 어느 정도 불편함들이 해소되었다.

(3) 동료와의 단합 및 심리정서적 안정감

활동을 통해서 동병상련의 동료들과 유기적인 관계들을 지속적으로 맺음으로써 사회적 단절을 통한 우울증, 고독감, 고독사 등에 대해 심리정서적 안정감을 얻으며, 향후 관련한 문제를 예방하고 건강한 노년의 삶이 영위될 수 있을 것으로 기대된다.

(4) 지역내 사회관계망 형성 및 확대

아직까지는 다소 미흡하지만 사업단 동료뿐만 아니라 살고 있는 거주지 이웃들과의 나눔을 통해 사회관계망의 형성과 확대를 기대한다. 특히, 텃밭을 지역에 이웃들과 향후 함께 가꾸고 나누는 활동들이 지속될 것을 기대한다.

사진설명회

공동텃밭 교육

노후교육

공동텃밭 가꾸기

공동텃밭 가꾸기

수확물

노후교육(수제청만들기)

음식나눔장터

음식나눔장터 준비

6) 사업종료 후 지향점 및 계획

(1) 지원기간 이후, 자조모임 활동

본 사업을 기반으로 저소득 중·장년 1인 가구의 자조모임을 통한 네트워크 활동을 활발히 진행할 예정이며, 결속력과 의미성을 연속하여 지원기간 이후에도 자체적으로 활동할 수 있도록 기관에서는 공간, 시간적인 지원과 더불어 지역사회 환원사업을 통해 지역 저소득주민들이 상호 정서적 교류를 지속 진행할 수 있도록 협력한다.

(2) 지역자원(기관) 지속 연계

본 사업을 통해 연계된 지역사회 기관과의 계속적인 협력관계를 유지하여 자조모임과의 연대를 도모하며, 자조활동을 지원 받을 수 있는 자원을 지속 발굴하여 자조모임이 연속될 수 있도록 한다.

(3) 주민 욕구를 반영한 정서지원사업 계속 운영

본 사업을 통해 저소득주민의 자기효능감 향상, 사회적지지에 대한 지각도 향상, 고독감 감소 등의 목표를 달성하여 프로그램에 대한 효과성을 확인하고, 이를 바탕으로 저소득 중·장년 1인 가구 뿐 아니라 우리기관에 소속된 한부모가구, 청년 1인가구 등 다양한 대상들의 욕구를 반영하여 기관차원에서 저소득 주민들의 정서를 지원하고자 한다.

뿐만 아니라 그들의 가족기능회복을 위한 가족집단프로그램, 문화공연지원사업 등 다양한 프로그램 개발하여 저소득주민들이 자립-자활하는 데에 필요한 근로의욕증진을 도모할 것이다.

2 집단상담(인지행동치료프로그램) "마음이 쉬어가는 자리"

1) 개 요

○ 기간 : 2018년 9월 3일 ~10월 29일/ 매주 50분씩 총 8회 진행

○ 강사 : 주강사 - 한국카운슬링센터 부소장 최금례(상담심리학 박사)

○ 대상 : 경기부천소사지역자활센터 내 다차원심리검사에서 고득점자 중 자원하는 자

no	이름	총점	분호	불안	대인관계	신체화	우울
1	최○○(57세)	94점	18점	18점	20점	18점	20점
2	임○○(63세)	93점	19점	18점	16점	21점	19점
3	한○○(63세)	90점	16점	17점	17점	22점	18점
4	이○○(54세)	77점	15점	16점	19점	14점	13점
5	전○○(48세)	77점	15점	17점	15점	16점	14점
6	최◎◎(60세)	77점	13점	15점	16점	15점	18점
7	함○○(56세)	70점	14점	13점	11점	17점	15점
8	김○○(45세)	59점	11점	11점	11점	14점	12점

2) 필요성 및 목표

지난 4월 중에 본 센터 참여주민 70명에게 다차원심리검사(총 23문항/ 5점척도로 구성)를 실시한 결과 75점 이상이 16명이고 이중 90점 이상도 4명이나 나왔다.

점수가 높은 사람의 경우 사업단 내에서도 감정기복이 심하거나 동료와의 다툼이 있거나, 우울감이 있어 타인과의 소통이 부재하는 등 실제 활동에 있어 어려움이 있었다.

이러한 해결 부분에 있어 사례관리자와 사업담당 실무자의 상담과 근로역량 강화를 위한 다양한 프로그램이 있으나 이러한 부분을 넘어서는 치료적 접근이 필요하다는 판단이 있었다.

매년 어려움이 심각한 참여주민의 경우 정신병원과 연계하여 개별 상담을 진행했었는데, 올 해는 집단을 구성하여 치료를 진행하고자 기획되었다.

특별히, 집단을 구성하여 치료를 진행하고자 하는 이유는 개별 상담을 통해 마음을 다잡았다해도 실습이 이뤄지지 실제 대인관계에서 진전이 미비하기 때문이다. 집단상담으로 실제 행동으로 옮김을 통해 적용력 향상을 기대하며, 함께 상담을 진행하는 구성원간의 관계 향상으로 동료의식의 강화를 기대하는 바이다. 이와 관련하여 목표는 다음과 같다.

○ 사고의 변화를 통해 우울, 분노, 불안 등의 부정적 정서를 감소시킨다.
○ 다양한 상황에 보다 적절한 방식으로 대처하게 한다.
○ 본 프로그램은 부정적 사고와 자동적 사고의 변화를 통해 행동수정을 한다.

#. 참고 : 인지행동치료에 대해서

인지행동치료란 사고·신념·가치 등의 인지적 측면과 동시에 구체적으로 나타난 정신신체 행동(paychomotor behavior)의 측면에 관련된 개념·원리·이론을 체계적으로 통합하여 부적응행동을 치료하려는 정신치료의 경향을 의미한다. 일반적으로 조건화이론에 근거한 행동수정과, 켈리(Kelly)·엘리스(Ellis) 등의 인지적 접근을 하는 인지치료를 통합하려는 카운슬링과 정신치료의 시도를 가리키는 개념이다.

인지행동치료에서는 참여주민의 과거보다는 현재의 삶에 더 초점을 맞추고, 체계적으로 구조화된 방식의 훈련을 통해 내담자가 현재 겪고 있는 문제의 해결을 촉진하는, 단기적인 접근을 시도한다. 인지행동치료에서는 '인지(cognition)', 즉 우리의 생각이 감정과 행동 및 대인관계에 중요한 영향을 미치며, 이것들이 서로 밀접하게 연결되어 있다고 가정한다. 참여주민의 인지에 초점을 맞추어 심리적인 문제를 이해하고 설명하며, 다양한 기법을 사용하여 인지의 변화를 촉진한다.

3) 사업내용

회기	주제	진행내용
1	좋은 생각, 좋은 느낌을 찾아서 – 만남	▶ 프로그램 소개, 진행자 소개, 일정소개 ▶ 촉진적 관계형성을 위한 워밍업 (스펙트로그램, 신체활동)
2	My Story	▶ 내 삶의 이야기 ▶ 내가 원하는 삶은 ?
3	뇌, 마음, 습관	▶ 짧은 강의 : 사고-정서-행동의 관계 이해하기 ▶ 나의 머릿속에서는 어떤 일이 일어나고 있을까?
4	좋은 생각과 행동	▶ 즐거웠을 때, 행복을 느꼈을 때 ?
5	부정 생각과 행동	▶ 우울할 때, 슬플 때, 불안할 때?
6	보이지 않는 '나'	▶ 부정의 고리, 긍정의 고리
7	보이는 '나'	▶ 행동은 선택이다. (W.D.E.P)
8	좋은 생각, 좋은 느낌 – 새로운 행동으로	▶ 다시 쓰는 My Story, 새로운 시작 (좋은 행동습관 형성을 위한)

4) 중간 결과 및 의미

: 아직 최종 마무리가 되지 않았으나, 본 프로그램에 대한 의미로는 다음과 같다.

(1) 동료에 대한 편안함

함께 일을 했던 동료임에도 불구하고 어색하고, 어렵기만 했었는데, 프로그램을 통해서 편안하고, 오히려 따스한 눈빛까지 느낄 수 있었다고 함.

(2) 눈물, 그리고 위로

프로그램 전에 흘린 눈물은 공격이고, 다른 사람들을 불편하게 했으며, 본인 스스로 후회되고 부끄러운 상황이었음. 하지만 프로그램에서 흘렸던 눈물을 통해 서로 공감하고 소통하며, 함께 위로되는 상황으로 더 이상 눈물을 흘리지 않을 것 같은 생각이 들었음.

(3) 상담에 대한 부담을 깨뜨리다.

상담실, 개별 상담, 병원 등을 떠올리면 편안함보다 불편함, 그리고 꼭 해야 하나 하는 생각이 더 컸음. 하지만 함께 프로그램을 통해 자연스럽게 치료가 되고 있음을 구성원 모두 정도의 차이는 있으나 느끼고 있었음.

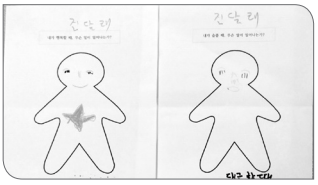
무엇보다도 생각의 변화가 있었고, 행동의 변화로 이어져 기관 전체 분위기가 좋아지는 효과도 있음.

초기 라포형성

손으로 체감

관련 현수막

허그 타임(괜찮아!)



심리상태 표현

설명과 발표

인식차이 알아보기

긍정과 부정 표현

빈의자 기법

부천원미지역자활센터_김선경

세상을 향한 첫걸음을 내딛다. – 청년의 자립도전 일기

1 사례선정 이유

지역자활센터에 신규로 유입된 참여자는 보편적으로 GateWay 과정을 거치며, 교육 및 상담을 통해 자립목표를 설정하게 된다. 이에 GateWay 담당 사례관리자에게는 참여자의 자립목표설정과 더불어 근로의지고취, 스스로 살아갈 수 있는 힘을 길러내는 주요한 역할이 부여되어 왔다.

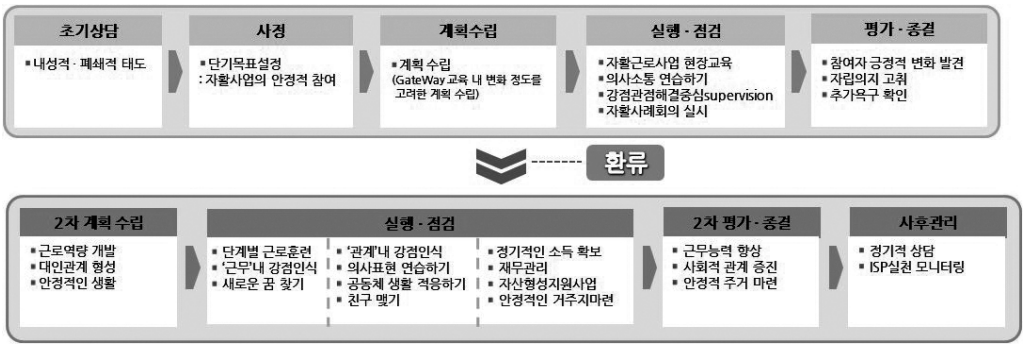
대부분의 지역자활센터가 신규 참여자 특성에 알맞은 사례개입의 노하우를 쌓아갈 때 쯤, 지역자활센터에 입문하는 참여자의 특성이 변화되었다. 특히 참여비율이 증가하고 있는 청년층은 기존 참여자와의 연령차이가 존재하였고, 기본적인 라포를 형성하는 과정 속에서 폐쇄적이고 미온적인 태도를 보임으로써 대상에 알맞은 사례관리 과정 및 기능의 점검이 다시 한번 요구되었다.

아래 제시되는 사례는 앞서 설명하였던 부천원미지역자활센터 사례관리 과정 중 초기단계에 해당하는 사례이다. 참여자는 초기과정에서 폐쇄적인 태도를 일관하였고, '어떠한 일을 하고 싶은지'에 대한 근로 목표 또한 부재하여 자활사업에 안정적으로 정착하는 단기목표를 설정했었다. 하지만 GateWay과정을 거치며 근로의욕이 향상되어갔고, 추가욕구가 발견되며 재계획을 수립함으로써 근로역량 개발, 대인관계 형성, 안정적인 생활이라는 확장된 장기목표를 수립 및 실천할 수 있었다.

위 과정에서 외부자원이 수시로 연계되었던 것도 아니지만 '청년'이라는 대상의 욕구 및 특성을 반영하여 메신져를 활용한 의사소통, 적극적인 개입이 아닌 적절한 관계 유지, 참여자-사례관리자 역할 구분 등 개입방법을 상이하게 적용함으로써 변화를 이끌어낼 수 있었다.

이처럼 초기단계에 형성된 관계와 참여자의 이해정도를 바탕으로 '참여자가 스스로 살아갈 수 있는 힘을 이끌어내는 것'이 GateWay 사업의 주요과업임을

확인하고, 이와 더불어 지역자활센터 현장에서 대두되고 있는 청년층의 자립 도전 과정이 돋보이는 사례라 판단되어 선정하게 되었다.



2 사례관리 과정

1) 인적사항

최초 접수 일자	2018.01.10	참여경로	일시청소년쉼터 의뢰
건강사항	남OO	연령	20세
가구형태	▶ 일시청소년쉼터 내 거주 ▶ 전무한 근무경험 (1개월 인턴생활 제외)	▶ 내성적이고 폐쇄적인 성향 ▶ 대인관계, 의사소통의 단절	

2) 접수

맨 처음 일시청소년쉼터 수녀로부터 "스무살 친구가 일자리를 알아보고 있어서 자활상담도 받아보고 싶은데.. 혼자 가는걸 워낙 힘들어해서요. 제가 같이 가도 될까요?"라는 연락을 받았다. 흔쾌히 가능하다고 답했고, 이후 수녀와 함께하는 첫 만남이 성사되었다. 상담을 위해 방문한 참여자는 앳된 모습이었지만, 세상을 향한 경계의 눈빛은 날이 서있는 듯 했다. 상담과정 내내 눈을 마주치지 않았고 질문에 답하지 않거나 단답형으로 응하는 등 매우 폐쇄적인 모습으로 일관하였다. 또한 자활근로사업 참여를 희망하는 것이 아니었기에 자활근로사업에 대한 기본 정보만 안내하였음에도 이해하는 것을 버거워했고, 수녀에게 대답을 미루거나 동일한 내용을 전달해주기를 바라는 등 의존적인 모

습을 보였다. 이처럼 참여자의 이야기, 목소리를 듣기란 여간 어려운 일이 아니었으며, 자활근로사업 참여 여부 또한 고민하는 시간을 갖기로 했다.

구분	참여자의 언어
근로 희망	▶ "쉼터에 있으려면 일을 해야 되요"
정보 재전달 요청	▶ "아직 잘 모르겠어요. 수녀님한테 얘기해주세요"
자활근로사업 참여 고민	▶ "참여할지, 안할지 고민해볼게요"

가. 참여자가 표출한 욕구

▶ 이외의 언어표현 및 기타 욕구는 접수과정에서 전혀 발견할 수 없었다.

나. 지역사회 의견

▶ 일시청소년쉼터 수녀는 참여자가 이해력이 낮은 편이므로 쉬운 표현과 반복적인 안내가 필요하며, 그간 근로활동을 시도해왔지만 단기간 내 종결되거나 면접과정에서 탈락하는 경우가 대다수였기에 근로 지속에 대한 우려가 있음을 전하였다.

다. 사회복지사 의견

▶ 접수단계에서 자활근로사업을 이해하는 것은 누구나 어려운 일이므로, 이해력이 낮다고 바라보는 등의 의미부여를 하지 않았다.

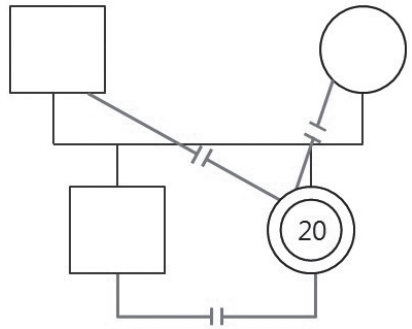
▶ 단, 의사소통에 어려움을 겪는 참여자가 의존할 수 있는 수녀의 존재를 지역사회의 강점으로 바라보았고, 다양한 실패를 경험하면서도 지속적으로 근로를 시도하는 참여자의 힘에 중점을 두었다.

3) 초기상담

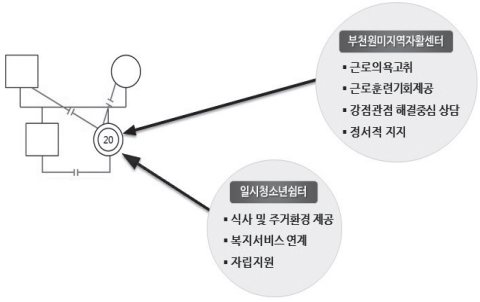
참여자는 약 6일간의 고민 끝에 자활근로사업 참여를 확정지었고, 수녀님과 함께 내방하여 초기상담을 실시하였다. 하지만 1:1로 마주한 참여자는 고개를 떨군채 침묵만을 지켰다. 사례관리자 또한 침묵을 지키며 참여자를 기다렸다. 누군가 이 과정을 지켜보았다면 의아해했을 것이다. 그러나 의외로 시간이 지나고 침묵을 깨트린 건 참여자였다. 참여자의 입에서 "일하려면 어떻게 해야 되요?"라는 질문이 나온 후에야 그녀의 목소리를 들을 수 있었고, 짧을지언정

기본면접기록지 내 이야기들을 파악할 수 있었다.

가계도



생태도



라. 기초정보

1. 개인력	▶ 자퇴로 인해 학업이 중단되어 다른 또래에 비해 이해도가 낮다고 인식함. ▶ 스스로 내성적인 성향을 갖고 있어 다른 사람과 지내는 것이 어려울 것이라고 생각함.
2. 가족력	▶ 부모님의 지속적인 폭력으로 인해 친오빠와 가출하였음. ▶ 이후 오빠를 포함한 모든 가족과 연락을 하지 않고 있음.
3. 경제상황	▶ 생계급여 이외 수입이 전무한 상황임. ▶ 일시청소년쉼터에서 생계급여를 함께 관리하고 있으며, 대부분 저축으로 지출됨. ▶ 2018.06까지 쉼터에서 거주하는 것으로 계약된 상황이며, 계약유지 및 연장조건이 근로를 하는 것임.
4. 건강상황	▶ 주관적인 신체적, 심리적 건강상태는 보통이라고 답함. ▶ 음주량은 주 3회, 1회당 2병 정도임.
5. 주거상황	▶ 일시청소년쉼터에서 거주 중임.
6. 사회심리적 상황	▶ 마음을 터놓고 이야기를 나누는 사람이 부재함. ▶ 홀로 웹툰을 보거나 길에서 생활하는 강아지, 고양이를 바라보며 편안함을 느낌.

마. 지역사회 의견

▶ 자활근로사업을 통해 근무경험을 쌓고 자립할 수 있길 희망하였으며, 과

거 우울증을 겪은 바 있고 현재도 곁에 의지하는 사람이 없기에 정서적인 부분에 대한 개입이 필요하다고 보았다.

바. 사회복지사 의견

▶ 참여자는 심리적 어려움을 겪은 바 없다고 하였으나, 유관기관에서는 과거 우울증을 겪었다고 하는 상충적인 모습이 관찰되었다. 하지만 과거의 진위여부를 가리기보다는 **현 시점에서 어떻게 변화되길 바라는지에 초점을 두었다.**

▶ 또한 참여자와의 관계형성이 필요하다고 판단하여, 참여자의 **주 관심사인 웹툰 등을 통한 접근을 시도**하고자 했다.

4) 사 정

가. 참여자가 표출한 욕구

우선순위	참여자 욕구	강점	자원
1	“쉼터에 있으려면 일해야 되요”	단기간 내 일자리 종결, 아르바이트 면접 탈락 등을 경험하면서도 지속적으로 시도해온 ‘끈기’	자활근로 및 희망디자인사업 (자활사업, 일반취업지원 등)
2	“편의점 일을 배워보고 싶어요”		지역자활센터 내 편의점사업
3	“하고 싶은 일을 찾고 싶어요”	일을 해야 한다는 인식, 근로의지	GateWay 자립역량강화교육 (MBTI, IAP 수립 등)
4	“사람들이랑 얘기하는게 어려워요”	타인의 말을 이해하기 위해 경청하는 태도	자활근로사업 내 공동체 활동, TIP활동

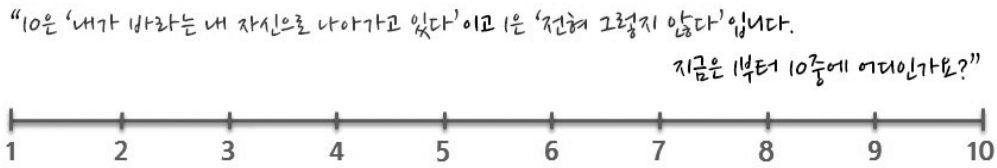
▶ 참여자는 쉼터 내 생활을 유지하기 위해 ‘일을 해야 한다’는 인식을 갖고 있음이 분명하였다. 하지만 내가 바라는 것이 쉼터 내 생활인지, 근로인지, 그 속에서 내가 하고 싶은 일이 무엇인지에 대해서는 큰 혼란을 겪고 있었다.

▶ 또한 말수가 적고 의사소통에 어려움을 겪는 참여자가 ‘사람들이랑 얘기

하는 것이 어렵다'는 점을 꺼낸 것은 그 속에 참여자의 욕구가 내재함을 의미하는 것으로 해석하였다.

▶ 이에 참여자가 표출한 욕구를 반영하여 다양한 경로 설정이 가능하도록 자활근로사업 안내, 나와 타인을 이해하는 TIP, MBTI 검사 등 전반적인 내용이 포함되어 있는 GateWay 교육 참여를 안내하였다.

나. 척도검사



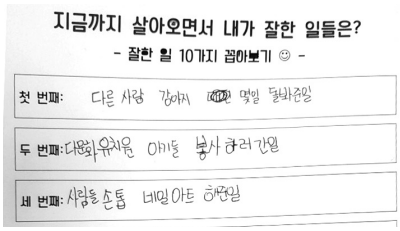
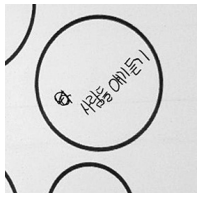
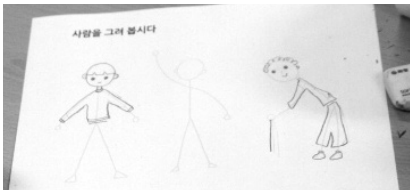
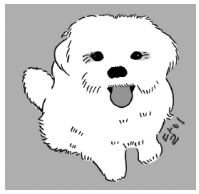
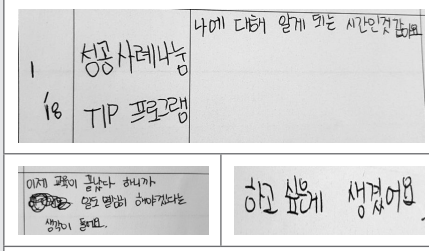
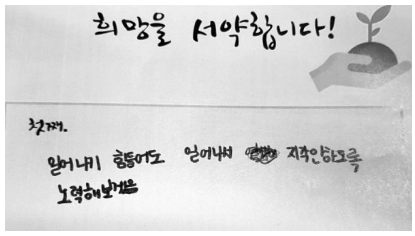
▶ 자가평가 형태인 척도검사를 통해 참여자의 현재 상황 및 앞으로 나아가기 위한 방향성을 확인하고자 하였으나 "잘 모르겠어요"라는 답변으로 일관하여 파악할 수 없었다.

5) 계획수립

▶ 내성적이고 폐쇄적인 모습을 보이고 있는 참여자의 보다 깊이 있는 이해를 위해 총 10일 간 진행되는 'GateWay-자립역량강화교육' 내 참여자의 변화 정도를 측정하였고, 자립역량강화교육 및 현장교육 과정을 거치며 IAP· ISP를 수립하였다.

가. GateWay 자립역량강화교육 – 2018.01.17~2018.01.30

① 주요 활동내용 및 기록지

<table>
<tr><th>프로그램명</th><th colspan="3">활동내용 및 기록지</th></tr>
<tr><td rowspan="2">TIP</td><td> 
</td><td>내가 잘할 수 있는 것
 
</td><td>내가 잘하고 싶은 것
</td></tr>
<tr><td colspan="3">▸ 지금까지 살아오면서 잘한 일들을 되돌아보며 ‘내가 얼마나 괜찮은 사람이었는지’를 인식하고, 자신이 타인 혹은 동물 등 무언가를 돌보는 일에 굉장한 보람을 느낌을 확인함.
▸ 더불어 다른 사람과 잦은 의사소통을 하는 것에는 어려움이 있지만 진심으로 경청할 수 있다는 강점이 있으며, ‘친구 사귀기’를 잘하고 싶다고 응답하여 타인과의 관계 형성 및 회복에 큰 욕구가 있음을 파악하게 됨.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">만화교실</td><td>표정 상상하기
 
</td><td>만화명함 만들기
  </td><td>머그컵
 </td></tr>
<tr><td colspan="3">▸ 표정 상상하기 활동을 통해 현재 나는 웃지 않는 경우가 많지만(왼쪽그림), 오랜 시간이 지나면 웃음이 많은 사람(오른쪽 그림)이 되고 싶다고 표현함.
▸ 만화명함 및 머그컵을 제작하며 반려견에 대한 큰 애정을 드러냄. 이를 통해 의지하며 지내는 사람은 없지만, 반려견을 통해 위안과 행복을 얻고 있음을 확인함.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">졸업식</td><td>자립역량강화교육 일지
 
</td><td colspan="2">희망 서약서
 
</td></tr>
<tr><td colspan="3">▸ 매회기 교육이 종료된 후 작성하는 자립역량강화교육 일지와 TIP 내 희망서약 활동을 통해 스스로에 대한 인식의 변화와 더불어 근로의지가 고취되었음을 확인함.
▸ 더불어 이전부터 ‘일을 해야 한다’라는 인식은 있었지만, 무엇을 하고 싶은지는 정작 몰랐던 참여자가 ‘하고 싶은게 생겼다’는 엄청난 변화를 이끌어내었음.</td></tr>
</table>

② 감정표현카드(적응정도 및 변화시점 파악)

- 매회기 교육이 마무리 된 후, 감정표현카드 및 일지 작성을 통해 참여자의 느낀점과 변화시점 등을 파악하였다.

"안 받던 교육을 받으려니 피곤해요"	**"나를 좋게 생각할 수 있어서 마음이 편해요"**	**"이제 시작될 일이 조금 걱정되요"**

- 교육 초기에는 '피곤한' 감정표현카드를 주로 사용하였으나 점차 감소되었으며, 자활성공사례 나눔·TIP·만화교실·재무교육·MBTI 활동에서 평화로운 감정을 느낀 것으로 확인되었다.
- 또한 교육 종료 시기가 다가올수록 '막막한' 감정표현카드를 선택하기 시작했는데, 이는 '곧 시작될 일에 대한 걱정' 때문이라는 답변을 받았다. 감정 자체로는 다소 부정적인 측면이 존재하지만, 이 또한 일을 잘 해내고 싶은 마음에서 비롯된 것이기에 긍정적 표현으로도 해석할 수 있다.

③ 욕구별 모니터링 내용

욕구	일자	내용
희망하는 자활 근로사업 정하기	2018.01.17	▸ 지역자활센터, 자활근로사업에 대한 전반적인 안내가 이루어졌지만 이해하는데 어려움을 겪음.
	2018.01.23	▸ 각 사업단에 대한 세부 설명이 진행되면서 사업 이해도를 높임.
	2018.01.24	▸ 편의점 근무 시 포스기 사용, 재고 관리 등을 수행해야 하나 계산과 관련된 업무에 자신이 없어 현장교육 사업단에 대해 고민하기 시작함.
	2018.01.25	▸ 공원매점사업단 업무에 대해 문의한 뒤, 현장교육 가능 여부를 확인함.
	2018.01.26	▸ IAP를 수립하며 희망 자활근로사업단을 최종 변경함(편의점사업단→공원매점사업단).
적성에 맞는 일 찾기	2018.01.22	▸ 적성흥미 체크리스트 결과를 토대로 흥미를 느끼는 일을 찾아보기로 함.
	2018.01.24	▸ 반복적인 단순 업무나 무언가를 돌보는 것에 흥미, 보람을 느낌을 발견함.
	2018.01.26	▸ 일과 취미활동을 구분하기 시작함(일:반복적인 단순 업무 희망, 취미:애완동물 돌보기 등).
	2018.01.31	▸ 참여자의 적성 및 욕구를 반영하여 공원매점사업단 현장교육을 연계함.

욕구	일자	내용
대인관계 형성 훈련	2018.01.18	▶ 1회기, 2회기 프로그램 진행 시 유일하게 타 참여자와의 교류가 전무하였음.
	2018.01.19	▶ 옆자리에 착석한 참여자가 질문을 하자 간략히 대답하는 모습을 보임.
	2018.01.22	▶ 쉬는 시간이나 대기시간에 핸드폰을 자주 사용하며, 타 참여자와 교류가 적음을 확인함.
	2018.01.24	▶ 상담을 통해 타 참여자분들과는 어떤지 묻자 "그냥 그래요"라고 간결히 답함
	2018.01.26	▶ 옆자리에 착석한 **타 참여자와 대화하는 모습이 증가**함(평균 0회 → 1.5회).
	2018.01.29	▶ 교육 시작 전 **사례관리자에게 눈인사를 건넴.**
	2018.01.31	▶ 현장교육 예정인 공원매점사업단 참여자와 인사 및 단답형 위주의 교류가 있었음.

- 참여자는 편의점 근무를 가장 희망하면서도 계산 업무에 대한 두려움으로 공원매점사업단 현장교육을 원했으며, 추후 업무 적응이 될 경우 편의점사업단 일을 배우고 싶어 했다.
- 이에 사례관리팀·자활사업팀 회의를 통해 참여자 욕구를 기반으로 한 자활경로를 점검하였고, 공원매점사업단이 상대적으로 계산업무가 간소하고 계산실수 시 타 참여자가 보완가능한 점, 타 참여자와의 관계를 통해 의사소통 및 대인관계 형성 훈련이 가능한 점 등을 고려하여 공원매점사업단으로 연계하기로 하였다.
- 또한 추후 참여자가 편의점사업단 전환을 희망할 경우, 전환 시기 등을 조정하여 진행하기로 하였다.

④ IAP·ISP에 근거한 계획수립

우선순위	욕구	전략(접근방법)	수행방법
1	'나의 적성'과 맞는 자활근로 사업 참여	▶ 실습 오리엔테이션	▶ 실습처, 실습시간 및 기간 등 관련 세부내용 확인
		▶ GateWay 현장교육	▶ 현장 적응모니터링 실시
		▶ 단계별 근로훈련	▶ 업무일지를 통한 직무 모니터링
		▶ 사업단 관련 욕구 점검	▶ 사업단 전환여부 및 시기 조정 등 욕구점검

우선순위	욕구	전략(접근방법)	수행방법
2	대인관계 연습하기	▶ 나에게 맞는 소통방법 찾기	▶ 스스로 할 수 있는 소통 범위 찾기
		▶ 사례관리자와 1:1 관계 형성	▶ 강점관점 해결중심 1:1 상담
		▶ 타 참여자와 관계 맺기	▶ 기존 사업단 참여자와 멘토-멘티 역할 부여, 실시
		▶ 공동체 생활 적응하기	▶ 사업단 내 공동체 활동 실시

나. 계획수립 방법

▶ IAP, ISP에 근거하여 더욱 많은 계획을 수립하고 싶었으나, **사례관리자가 중요하다고 여기는 것이 아니라 이용자가 바라는 변화에 중점**을 두기 위해 2가지 목표를 설정하였다.

▶ 욕구별 접근방법 또한 참여자와 논의하며 세부적인 규칙과 방법을 정하였다(예시 : '의사표현 연습'을 위해 궁금한 점이 생기면 참여자가 사례관리자에게 직접 물어보기/단, 일·돈과 관련된 것은 사례관리자가 수녀에게도 안내해주기 등).

다. 사회복지사 의견

▶ 자립역량강화교육 과정에서 참여자의 주 관심사인 웹툰 등을 통해 관계 맺기를 시도하였으나, 오히려 적극적으로 다가갈 경우 부정적인 피드백이 발생함을 발견하였다.

▶ 이에 사례관리자 개입 정도에 따른 참여자 반응을 세세히 관찰한 후, 강점관점 해결중심 supervision을 받아 자활경로 및 사례관리자 개입 효과성 등을 점검하였다.

6) 실행 및 점검

가. 자활근로사업 현장교육 ··· 욕구 1. '나의 적성'과 맞는 자활근로사업 참여

▶ 참여자는 자립역량강화교육 과정을 통해 근로의욕이 점차 고취되는 모습을 보였으며, 개별상담 및 계획수립과정에서 공원매점사업단 참여 후 적응정도에 따라 편의점사업단 전환을 원한다는 의견을 제시하였다.

▶ 이에 참여자의 욕구를 반영하여 공원매점사업단에서 2개월간 현장교육을 실시(2018.02~2018.03)하였으며, 모니터링 상담과 업무일지, 사업단 현장학습 평가서를 토대로 적응정도를 면밀히 살펴보았다.

참여자	사업단 현장학습 평가서
▸ 매장 진열 업무는 적응하였으나, 계산 업무에 대한 걱정이 큼. ▸ 특히 손님이 몰리거나 물건을 많이 살 경우 혼란스러움. ▸ 하지만 사업단 내 업무에 만족하며, 사업단에서 적응하는 기간을 기다려주고 있어 공원매점사업단 참여를 희망함.	▸ 평가서 내 업무수행 심화 능력 부분을 발췌해서 살펴보면, '0점, 매장 내 수행 가능한 업무가 없다'에서 '2점, 물품판매 및 진열이 가능하다'로 향상되었음을 확인함.
▸ 참여자는 공원매점사업단 업무에 만족감을 드러내며, 지속적인 참여를 희망하고 있음을 파악함. ▸ 사업단 현장학습 평가서 내 업무수행 심화능력 변화정도를 살펴보아도, 업무 적응 정도가 향상되고 있음을 확인함. ▸ 이에 상담 및 평가서 내용을 토대로 자활사례회의를 거쳐, 사업단 전환 여부를 확인하고 단계별 근로훈련 계획을 수립하고자 함.	

나. 의사소통 연습하기 ··· 욕구2. 대인관계 연습하기

▶ 의사소통 훈련 계획을 수립하기에 앞서 '참여자가 자신에게 맞는 소통방법, 관계를 맺는 방법, 접촉 횟수 등'에 대해 고민하는 시간을 가졌으며, 참여자의 의견을 적극적으로 반영하여 실천계획을 세웠다.

▶ **의사소통 횟수 증가**

- 사례관리자의 질문에 답하는 것이 아니라 스스로 궁금한 점을 묻는 형태로 의사소통 방향이 바뀌었으며, 급여 및 내일키움통장 가입기준 등 문의사

항이 생길 경우 수녀가 아닌 사례관리자에게 직접 질문하는 변화를 보였다.

▶ **사례관리자와 관계 형성**

- 정기적인 상담을 실시하기 위해 사업단에 방문할 경우, 살짝 미소를 짓거나 자연스레 사례관리자를 맞이하기 시작하였다. 다만, 사업담당자와 관계 맺는 것에 어려움을 겪는 모습이 포착되었다.

▶ **타 참여자와의 교류 증가**

- 사업단 방문 상담 시 타 참여자와 대화를 나누는 모습이 미세하게 증가하였으며, 본인이 먼저 대화를 시도하진 않지만 질문에 간략히 대답하거나 웃는 모습이 관찰되었다.

다. 강점관점 해결중심 supervision(월 1회 실시)

사례관리자	강점관점 해결중심 supervision	개입내용
굉장히 소극적, 폐쇄적인 참여자와 관계를 맺고 싶은데 어떻게 해야 되나요?	▶ 참여자가 스스로 마음을 열 수 있는 시간이 필요함. ▶ 오히려 친해지려고 적극적으로 말을 건네며 다가갈 경우, 관계가 더 멀어질 수 있음. ▶ 실무자는 참여자의 방어적인 태도를 인정하며 내가 참여자를 기다려주고 있다는 것을 인지시켜주어야 하며, 적절한 관계를 유지해야 함. ex) 헤어스타일을 변경하고 온 참여자에게 관심을 표할 때 '오늘 헤어스타일 바꾸셨네요.' (X) → 직접적인 표현 / 참여자의 입장 : 부담으로 느낌 '오늘 무언가 달라 보이네요.'.(O) → 간접적인 표현 / 참여자의 입장 : 관심으로 느낌	▶ 적극적인 태도 철회 ▶ 태도 변경 후 참여자 반응 관찰 ▶ 긍정적 피드백 확인 후 철회 유지
폐쇄적인 참여자의 현장교육 기간에 어떻게 모니터링 하는 것이 적절한가요?	▶ 현장교육 기간은 참여자가 반드시 겪어야 할 과정이기에 받아들이고 격려와 지지를 해줄 필요가 있음. ▶ 단, 격려와 지지를 할 때 순서가 중요함. 예를 들어, 일을 시작하지도 않았는데 '넌 할 수 있어!, 잘 할거야!' 라고 격려하는 것은 오히려 해당 참여자에게 큰 부담을 주는 것임. ▶ 중요한 것은 참여자가 실제로 직접 현장에서 경험하고 나서 느낀 것에 대해 격려와 지지를 해주는 것이 중요함.	▶ 현장교육 사업단 방문 ▶ 관찰한 내용을 토대로 모니터링 상담 ▶ 근거 있는 격려와 지지 ▶ 적절한 관계 유지 ▶ 정기적인 모니터링 실시

▶ 강점관점 해결중심 supervision 내용을 토대로 적절한 관계를 유지한 결과, 참여자의 태도가 점차 개방적으로 변화되는 모습을 관찰함.

▶ 정신질환, 알코올릭의 경우만 접근을 달리해야 하는 것이 아니라 **성격유형, 혹은 참여자 개개인의 성향에 따라 접근방법이 상이해야 함을 재확인**하는 계기가 됨.

라. 자활사례회의실시(자활사업팀·사례관리팀)

▶ 신규 자활근로사업 참여자의 자활경로를 조정하기 위한 사례회의를 매월 1회 실시(2018.02,03)하였다.

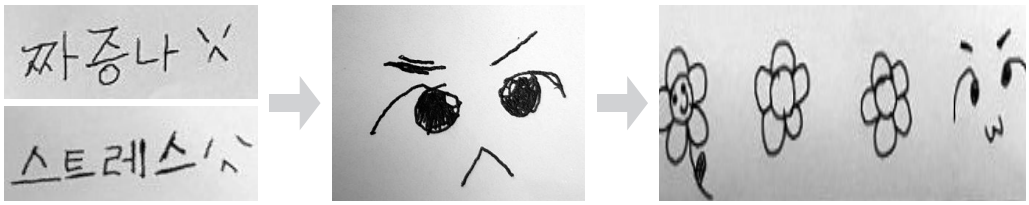
사례관리자	사례관리자	자활사업 담당자
2월	▸ 공원매점사업단 업무에 점차 적응해가는 모습을 보임. ▸ 다만, 사람이 몰리거나 물품이 많은 경우 발생하는 실수에 대한 걱정이 큼.	▸ 업무속도가 느리지만 점차 적응해가는 모습을 보임. ▸ 단, 계산실수가 지속적으로 발생하고 있어 1개월 후 적응 경과를 살펴볼 필요가 있음.
3월	▸ 참여의지가 높아져, 사업단 전환 및 내일키움통장 가입을 희망함. ▸ 과거 단기간 내 종결되었던 일자리와 달리 꾸준히 근무를 유지하고 있으며, 일시청소년쉼터 내에서도 긍정적인 변화가 포착되고 있음.	▸ 지각 및 결근 없이 근무를 유지하고 있음. 간혹 계산 실수가 발생하고 있지만 점차 감소하고 있음. ▸ 사업담당자, 타 참여자와의 관계 및 서비스 태도가 다소 아쉽지만, 원활히 적응하고 있음.
▸ 점차 자활근로사업 참여 의지 및 적응도가 높아지고 있어 **사업단 전환의 가능성이 농후**함. ▸ 하지만 사업담당자 및 타 참여자와의 관계를 형성하는데 어려움을 겪고 있어, **사례관리자의 지속적인 개입이 필요**함. ▸ 또한 **사례관리자와의 라포형성으로 새로운 욕구가 발견**되고 있어, 추가 계획을 수립하기로 함.		

7) 평가 및 종결

가. 참여자의 개념 변화

사례관리자	사례관리자	자활사업 담당자
근로의 의미	▸ 쉼터 내 생활을 유지하기 위한 전제조건 ▸ 무엇이든지 '해야 하는' 일	▸ 안정적인 자립을 위한 필수조건 ▸ 내가 '하고 싶은 일'
사회적 관계	▸ 대부분의 사회적 관계 단절 ▸ 유일한 사회적 관계는 쉼터 내 수녀	▸ 보다 넓은 범위의 사회적 관계 형성 (사례관리자, 타 참여자) ▸ 사회적 관계의 회복을 향한 욕구 확인
자활근로사업 참여	▸ 쉼터에서 연계한 일자리 ▸ 편의점 일을 해볼 수 있는 아르바이트	▸ 하고 싶은 일을 함께 찾아가고 실현하는 과정 ▸ 앞으로 더 나아가기 위한 발판

나. 참여자가 표현하는 그림의 변화

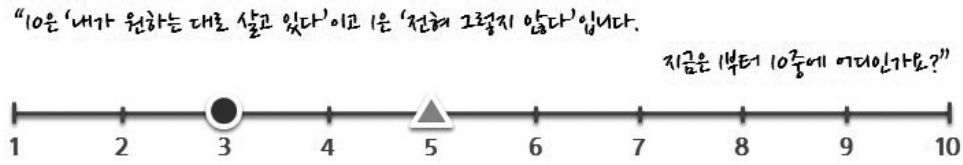


부정적인 감정 표출 | 눈 모양의 변화 | '웃고 있는 꽃'의 모습을 형상화

▶ 자립역량강화교육 및 현장교육이 종료된 후 매일 작성하는 일지에 참여자는 간혹 그림을 그렸는데, 평가 과정에 있어 **참여자의 작은 그림이 큰 변화를 증명하는 자료로 활용**될 수 있었다.

▶ 참여 초기 짜증, 스트레스 등 부정적인 감정을 표출하는 그림이 주를 이루었다면, 시간이 경과될수록 표정이 완화되었고 마지막 일지에는 '웃고 있는 꽃'의 모습을 형상화함으로써 참여자의 심경변화를 세세히 포착할 수 있었다.

다. 자가 평가 척도를 활용한 효과성 평가



-	사전검사(2018.01.16)	미응답	"잘 모르겠어요."
-	2차검사(2018.01.30)	미응답	"생각해볼게요."
○	3차검사(2018.02.28)	3점	"3점인 것 같아요. 앞으로 어떻게 할지는 잘 모르겠어요."
△	4차검사(2018.03.30)	5점	"지금은 5점이에요. 이제 일이랑 이모들(타 참여자)한테 조금 적응한 것 같아요."

▶ 4차 척도질문 시 "5점에서 앞으로 더 나아가기 위해서는 무엇이 달라져야

할까요?"라는 질문에, 참여자는 "제가 조금 더 용기를 내야 할 것 같아요. 집이라던지 새로운 걸 시도하는거 말이에요."라고 답하였다.

▶ 이를 미루어보았을 때, 참여자 스스로 자립을 도전하는 것 자체가 미래를 향한 긍정적인 계기, 효과로 작용될 수 있음을 확인하였다.

Photovoice 사전		"고기가 먹고 싶어서 이 사진을 골랐어요."
Photovoice 사후		"저의 마음인지, 미래인지 모르겠지만 무엇인가 조금은 밝아진 것 같아요."

라. 사진으로 말하다 – photo vioce를 활용한 평가

▶ 참여자가 교육 전·후 직접 선택한 사진과 이를 표현하는 언어를 통해 참여자의 변화 정도를 파악하기 위한 photo voice를 실행하였다.

▶ 사전검사에서는 단순히 '고기가 먹고 싶다'고 표현하며 내성적이고 폐쇄적인 성향을 드러내었지만, 사후검사에서는 '무엇인가 밝아진 것 같은' 긍정적인 변화를 표출하였다. 이를 통해 대화를 나누는 것조차 거부하고 방어적이었던 참여자가 자신의 마음을 보다 구체화하여 전하고 긍정적인

참여자	일시청소년쉼터
▸ 처음에는 힘들었는데 조금씩 일이 재미있어 계속 참여하고 싶음. ▸ 또한 쉼터에서 나와 혼자 자립하고 싶고, 스스로 돈 관리도 하고 싶음.	▸ 과거의 모습과 달리 결근 없이 근무를 지속하는 점, 타인과의 관계가 확대되고 있는 점을 굉장히 긍정적으로 바라봄. ▸ 앞으로도 자활근로사업에 꾸준히 참여하여 자립에 대한 가능성을 함께 다져나갈 수 있길 바람.

현재, 미래에 대한 생각이 확대되었음을 확인하였다.

마. 당사자 · 각 담당자 의견 및 평가

참여자	사업단 현장학습 평가서
▸ 매장 진열 업무는 적응하였으나, 계산 업무에 대한 걱정이 큼. ▸ 특히 손님이 몰리거나 물건을 많이 살 경우 혼란스러움. ▸ 하지만 사업단 내 업무에 만족하며, 사업단에서 적응하는 기간을 기다려주고 있어 공원매점사업단 참여를 희망함.	▸ 평가서 내 업무수행 심화 능력 부분을 발췌해서 살펴보면, '0점, 매장 내 수행 가능한 업무가 없다'에서 '2점, 물품판매 및 진열이 가능하다'로 향상되었음을 확인함.

▸ 참여자, 일시청소년쉼터, 사례관리자, 자활사업 담당자 모두 참여자의 사업단 전환을 희망하고 있음.
▸ 이에 4월부터 공원매점사업단으로 전환하여 참여하기로 하였으며, 사례관리자의 지속적인 개입을 통해 참여자의 자립의사가 확인되고 있어 계획 및 실행 내용을 점검해보기로 함.

8) 계획 재수립

가. 참여자가 표출한 추가 욕구

○ "스스로 살아가고 싶어요(자립 도전)"

→ 지역자활센터를 넘어 언젠가 지역사회 내에서 홀로 살아갈 수 있는 힘을 키워나가길 바람.

→ 이를 위해서는 '근로'가 수행되어야 함을 인지하고, 스스로 경쟁력을 갖출 수 있는 분야 개발에 대한 고민을 갖게 됨.

○ "친구를 사귀고 싶어요"

→ 고등학교 자퇴, 쉼터 내 일시적인 관계 등으로 인해 사회적 교류 없이 홀로 생활하며 지내옴.

→ 하지만 자활근로사업 참여를 통해 사람들과 관계를 맺어가기 시작하며, 다른 사람과 더불어 살아가는 것에 대한 갈증과 공감대를 형성할 수 있는 또래관계에 대한 욕구를 갖게 됨.

○ “쉼터에서 나오고 싶어요”

- 거의 전무한 근무경험, 계속되는 아르바이트 탈락으로 인해 일에 대한 불안감을 경험해 본 바 있어 정기적인 근로활동을 원함.
- 또한 부모님의 지속적인 폭언, 가출 등으로 주거의 불안감을 경험해왔기에 정기적인 소득 확보를 통하여 안정적인 거주지 마련, 자산형성에 대한 계획을 고려하고 있음.

나. 계획 재수립

▶ 참여자의 자립의지가 점차 고취되면서 추가 욕구가 발생됨에 따라 계획을 재정비하고, 참여자가 희망하는 ‘자립을 향한 도전’이 가능토록 함께 노력하였다.

욕구 및 목표	자활지원계획	전략	활용 가능한 자원
근로역량 개발하기 (자립 도전)	▸ ‘근무’ 내 강점인식	▸ 내가 잘한 일 찾기	▸ 솔루션센터 김윤주 소장
		▸ 사실에 근거한 칭찬 나누기	
	▸ 단계별 근로훈련	▸ 무단결근, 지각없이 근무 유지하기	▸ 사례관리자, 자활사업 담당자
		▸ 단계별 근로훈련 제공	▸ 사례관리자, 자활사업 담당자 및 참여자
		▸ 근무적응 및 유지 모니터링 실시	
		▸ 근로변화정도 체크	
	▸ 새로운 꿈 찾기	▸ 잠재력 개발하기	▸ 사례관리자, 자활사업 담당자 및 참여자
		▸ 희망 직업 모색하기	▸ 참여자 및 사례관리자
		▸ 최종 목표에 대한 계획 수립하기	

욕구 및 목표	자활지원계획	전략	활용 가능한 자원
대인관계 형성하기 (정서적·사회적 자립 도전)	▸ '관계' 내 강점인식	▸ 내가 잘한 일 찾기 ▸ 사실에 근거한 칭찬 나누기	▸ 솔루션센터 김윤주 소장
	▸ 의사표현 연습하기	▸ 의사표현 횟수 늘리기 ▸ 의사표현 대상 확대하기	▸ 참여자 및 사례관리자
	▸ 공동체 생활활 적응하기	▸ 사업단, 타 참여자의 강점 찾기	▸ 참여자 및 사례관리자
		▸ 관계 변화 모니터링	▸ 사례관리자, 자활사업 담당자 및 참여자
	▸ 친구 맺기	▸ 마음을 열고 싶은 친구 찾기	▸ 참여자
		▸ 의사표현 실현해보기	▸ 참여자 및 사례관리자
안정적인 생활 (경제적 자립 도전)	▸ 정기적인 소득 확보	▸ 자활사업 참여 및 유지 독려 ▸ 향후 계획 수립하기	▸ 사례관리자, 자활사업 담당자
	▸ 재무관리	▸ 수입, 지출구조 파악 ▸ 가계부 작성하기, 재무관리	▸ 희망디자인사업 담당자
	▸ 자산형성 지원사업	▸ 사업안내 및 가입상담 진행 ▸ 내일키움통장 유지 독려 상담 진행	▸ 내일키움통장사업 담당자 ▸ 부천시 내일키움통장 담당 주사
	▸ 안정적인 거주지 마련	▸ 거주지 마련 계획 수립 및 정보 수집	▸ LH주택공사 ▸ 행정복지센터 정보 공유

9) 계획 재수립에 기반한 실행 및 점검

(1) 근로역량 개발하기

가. 단계별 근로훈련

① 근로훈련 계획 수립

○ 사례관리자가 “아침에 일하는 것이 힘들다고 했었는데.. 어떻게 지각 없이 출근할 수 있었나요?”라고 묻자 “예전에 하던 일보다 재미있고 같이 일하는 이모들이 좋아요.”라고 답하였다.

○ 이를 통해 일의 **흥미 및 타인과의 대인관계 형성이 고취되고 있음을 확인**하였으며, 근무 모니터링을 통해 계산 실수 감소 및 커피 제조가 가능함을 확인하고 **근무 요일 및 시간 범위를 재조정하여 주말근무까지** 확장하였다.

② 기존 참여자와 1:1 교육 매칭

▶ 공원매점사업단 내 기존 참여자와 1:1 멘토-멘티 역할을 부여하여, 사업단 내 원활한 적응을 도모하고 긍정적인 상호작용의 기회를 제공하여 공동체성을 강화하고자 하였다.

▶ 실제로 참여자는 기존 참여자를 통해 사업단 내 기본규칙, 근무내용, 업무 노하우 등을 숙지할 수 있었고, 추후 개인 근무 역량이 강화되는 근본이 되었다.

▶ 더불어 타 참여자에 비해 멘토 역할을 수행한 참여자와의 상호교류 횟수가 많았으며, 간혹 사례관리자가 아닌 기존 참여자(멘토)를 통해 본인의 의사를 전하는 변화된 모습이 도출되었다.

○ 기존 참여자는 사업 담당자에게 **"OO이가 살고 있는 곳에서 나오고 싶어 하는 것 같아요. 김선경 선생님한테 꼭 전달해주세요."**라고 전하였다.

○ 이를 통해 **참여주민의 자립의지를 파악**할 수 있었으며, 본인이 바라는 바를 타인에게 전할 수 있는 **의사표현 기술이 향상되었음을 확인**하였다.

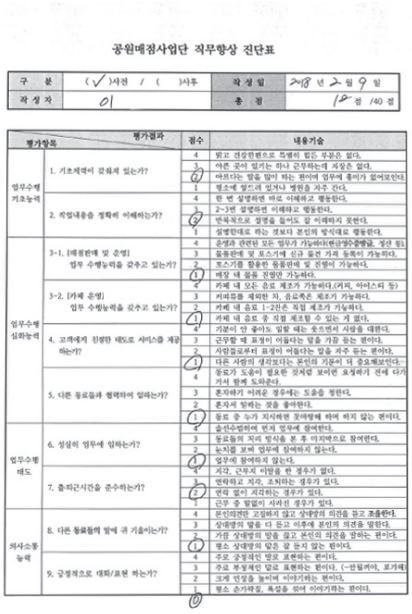
○ 더불어 기존 참여자 또한 참여자-사례관리자간의 관계를 인지하고 주요 정보를 전달하는 기지를 발휘하였다.

③ 근무 모니터링 및 변화정도 체크

근무 모니터링

시기	사례관리자	자활사업 담당자
2018.04	▸ 2층 매장 청소, 1층 물품 진열, 계산 업무 수행 가능함.	청소 및 물품 진열 가능, 계산 업무 적응
2018.05	▸ 사업 담당자 및 멘토 참여자를 통해 계산 실수가 확연히 감소되었다는 의견을 전달받음.	계산 실수 감소
2018.06	▸ 쉼터에서 연계한 일자리 ▸ 편의점 일을 해볼 수 있는 아르바이트 **사례관리자** "선생님이 만들어주는 커피라 더 맛있네요^^" **참여자** (수줍게 미소 지음)	커피 제조 훈련, 일부 메뉴 제조 가능 (아메리카노)
2018.07	▸ 근무의 범위가 확장되었음을 확인함(커피제조 가능).	커피 제조 가능 (라떼 등 모든 음료)
2018.08	▸ 타 참여자가 시럽횟수 등을 점검하며 격려하는 과정 속에서 별다른 반응을 보이지 않았지만 무리 없이 제조함.	재고관리 및 수량 체크 가능
2018.09	▸ 숫자에 어려움을 겪었던 참여자가 매출정산 후 근무교대자에게 인수인계를 실시함.	매출정산 및 인수인계 가능
2018.10	▸ 편의점사업단 신규 참여자에게 업무의 일부를 안내하기도 함.	멘토 역할 일부 수행 (계산업무)

변화정도 체크

공원매점사업단 직무향상 진단표(멘토 참여자 작성)	변화측정 결과
	▶ 직무향상 진단표는 업무수행 기초 및 심화능력, 업무수행 태도, 의사소통 능력을 세분화하여 총 10개의 평가항목, 40개의 하위내용으로 구성되어있음. ▶ 측정은 총 3회 실시(사전검사 2018.02, 중간검사 2018.06, 사후검사 2018.09)함. ▶ 총점을 비롯한 모든 항목이 향상되는 긍정적인 결과가 도출되었으며, 이 중 **업무수행 심화능력 및 의사소통능력이 가장 두드러지게 변화됨.** ▶ **업무수행 심화능력(4점→8점→14점)** - 매점 및 카페 운영, 동료들과의 협력관계, 서비스 제공 등 전반적으로 증진하였음. - 특히 매점판매 및 운영, 카페운영 항목은 최하점인 2점(사전)에서 8점 만점(사후)에 도달하는 수직상승의 결과를 얻음. ▶ **의사소통능력(1점→1점→6점)** - 다른 동료들의 말에 귀를 기울이는지, 긍정적으로 대화 및 표현을 하는지에 대해 묻는 항문임. - 특히 긍정적으로 대화 및 표현하는 항목은 사전검사, 중간검사에서 0점으로 측정되는 결과를 도출하였으나, 사후검사에서 3점으로 증가하는 효과를 얻음.

▶ 참여자 개별상담, 근로 모니터링 내용, 공원매점사업단 직무향상 진단표 등을 전반적으로 미루어보았을 때, 근무능력의 범위가 확장되었으며 타인과의 관계형성 또한 변화되고 있음을 확인하였다.

▶ 이는 참여자가 초기단계부터 희망해왔던 근로유지, 대인관계 훈련과 적합한 효과임에 따라 **참여자 욕구에 기반한 실천이 적절하게 수행되었다고 평가**하였다.

나. '근무' 내 강점인식

① '내가 잘한 일' 찾기

	사례관리자	자활사업 담당자
2018.04.06	▸ 유선상담 시도하였으나 연결되지 않음.	지각 및 결근 없이 성실한 태도로 근무 중임.
2018.04.09	▸ 유선상담 시도하였으나 연결되지 않음. ▸ 사업 담당자에게 결근 여부를 확인하였으나 꾸준히 참여 중이라는 회신을 받음.	
2018.04.10	▸ 유선상담에 성공하여 상담 실시하였으나 단답형 위주의 답변만 받음. **사례관리자** "연락이 안 되서 걱정했었어요.." **참여자** "(어떠한 설명없이) 네"	유선상담이 아닌 대면 상담의 필요성을 재확인함.
2018.04.27	▸ 상담을 위해 2층 매장으로 장소를 이동하자, 스스로 해낸 일에 뿌듯함을 전함. **참여자** "(2층 매장을 보여주며)오늘 여기 제가 청소했어요."	사례관리자가 질문을 건네기도 전 참여자가 스스로 전한 첫 칭찬임.
2018.05.25	▸ 서비스직임을 고려하여 머리색을 바꿨다고 말함.(밝은 노란색 → 검은색) **참여자** "매점에서 일하다 보니까 신경이 쓰여서 검은 머리로 염색했어요."	근로환경에 맞춰 외적 요소를 변화하는 모습을 발견함.
2018.06.21	▸ 타 참여자가 커피 제조 방법을 알려주었다고 하자 할 수 있다고 답함. **참여자** "네. 이제 커피 만들 수 있어요"	근무능력이 향상됨.
2018.07.31	▸ 손님에게 적절한 정보를 제공한 사실을 전하며, 살짝 미소지음. **참여자** "손님에게 커피를 추천해줬어요"	손님을 응대하는 대처 능력 또한 향상됨.
2018.08.21	▸ 계산 오류가 줄어드는 점을 '잘한 일'로 꼽음. **참여자** "이제 계산 실수는 거의 없어요. 편의점 일도 할 수 있을 것 같아요"	계산업무의 실수가 감소되며 편의점 근무에 대한 자신감이 생김.
2018.09.20	▸ 근무에 자신감이 생기며, 기존에 희망했던 사업단을 요청 **참여자** "새로운 편의점사업단으로 갈게요."	신규 사업단 내 주요 인력으로 활동하고 싶은 욕구를 드러냄.
2018.10.03	▸ 편의점 점주교육 과정을 견딘 자신을 칭찬함. **참여자** "편의점 점주 교육 듣기 힘들었는데.. 끝까지 들었어요."	편의점 점주교육 과정을 힘들어하였으나 끝까지 이수함.

② 사실에 근거한 칭찬 나누기

▶ 월 1회 정기적으로 대면상담을 진행하며, 참여자·사례관리자가 나누는 칭찬 이외에도 타 참여자 및 사업 담당자의 의견을 공유하는 시간을 가졌다.

▶ 무작정 '잘하고 있어요'라고 전하는 것이 아니라 관찰한 내용 혹은 주변인에게 전달받은 근로환경 내 강점을 토대로 응원, 지지함으로써 칭찬이 보다 명확하게 전달될 수 있도록 하였다._

참여자의 칭찬	사례관리자의 칭찬	사업담당자의 칭찬	타 참여자의 칭찬
"다른때보다 더 열심히 하려고 했어요."	"아침에 일어나는 걸 너무 힘들어했었는데 결근, 지각없이 일을 유지하는 것 자체가 대단해요."	"매장에 문을 열고 들어갈 때 마주치는 표정부터 바뀌었어요. 예전보다 밝아져서 좋아요."	"계산 업무 실수가 많이 줄었어요. 빠르지는 않지만 커피도 열심히 만들려고 해요."

다. 새로운 꿈 찾기

① 잠재력 개발 및 희망직업 모색하기

▶ 이전에 탐색한 적성, 흥미를 토대로 발전해 나갈 수 있는 직업들을 모색하기로 하였으며, 참여자 역할과 사례관리자 역할을 구분하여 실행해나가기로 하였다.

참여자 역할	사례관리자 역할
▸ 희망직업 알아보기(인터넷 검색, 쉼터 질문 등) ▸ 직업에 대한 정보, 기본조건 알아보기	▸ 참여자 의견을 존중하기 ▸ 직업 관련 계획 함께 수립하기

▸ 참여자는 본인이 할 수 있는 선까지 해본 후 사례관리자가 도움을 주거나, 본인이 획득한 정보 안에서만 함께 논의하며 방안을 찾아가주길 희망하였다.

▸ 이에 참여자가 스스로 해낼 수 있다는 힘을 믿고, 높은 자립의지에 대한 지지를 전하며 기다리는 시간을 가졌다.

② 자립경로 계획 수립(미래직업 선정 및 최종목표 선정)

▶ 참여자는 그간 반려동물에 대한 큰 애정을 드러냈으며 '지금껏 살아오면서 잘한 일'을 꼽을 때에도 누군가를 돌보는 것에 가장 큰 보람을 느낀다고 전한바 있다.

▶ 이에 참여자는 고민 끝에 '애견미용사'를 본인의 희망 직업으로 선정하였으며, 이와 관련된 세부 계획을 별도로 수립하는 과정을 거쳤다.

▶ 단기간 내 취업을 희망하는 것이 아니라 자활근로사업 참여 및 내일키움통장 만기를 우선적인 목표로 두고 있어, 교육비 마련 및 자격증 취득 준비를 진행하기로 하였다.

〈 대인관계 형성하기 〉

가. '관계' 내 강점인식

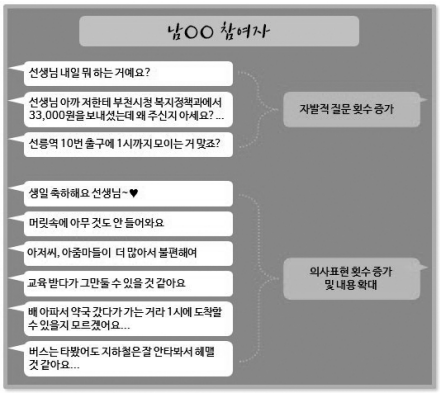
▶ 자립역량강화교육, 현장교육, 사업단 근무 등 일련의 과정을 미루어보았을 때, 참여자는 집단적 접근보다는 1:1 개별적 접근에 보다 긍정적인 피드백을 보여왔다. 이에 사례관리자는 정기적으로 1:1 개별상담을 실시하

며 관계를 맺어왔고 참여자의 의사표현 및 욕구 변화 등을 기다리며 면밀히 살펴보았다.

▶ 사례관리자는 참여자에게 '자활근로사업 참여'가 단순히 일하는 것이 아니라 공동체 생활의 경험, 대인관계의 훈련과정임을 재인식하도록 도왔고, 참여자 또한 사례관리자와의 개별관계를 넘어 사업단 내 타 참여자, 그리고 사업단으로 사회적 관계망이 점차 확장되어가는 모습을 보였다.

	본인이 생각하는 강점	타 참여자가 생각하는 강점		공통점
'관계' 내 참여자 강점	한 순간만으로 사람을 오해하지 않아요.	무관심한게 아니라 한 사람, 한 사람을 천천히 바라보며 이해해요.	▶	관찰
	다른 사람의 이야기를 잘 들어줘요.	우리의 이야기를 듣고 탓하는 것이 아니라 지켜주려는 것 같아요.	▶	경청

나. 의사표현 연습하기



▶ 그간 유선 및 대면상담, 수녀를 통한 의사전달 등을 통해 의사표현이 진행되어왔으나, 2018.07을 기점으로 메신져를 통한 참여자의 자발적 의사표현 횟수가 확연히 증가하였다.

4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월 (~10/16)
0회	1회	1회	3회	4회	6회	6회

▶ 이처럼 참여자가 희망하는 의사소통 방법을 선택하여 활용함으로써 '의사표현 증진'을 도모할 수 있었고, 수시로 발생하는 질문에 대처하여 보다 원활한 이해가 가능토록 기능하였다.

▶ 또한 참여자는 타인에 대한 관심이 증대되어 사례관리자의 생일에 맞춰 축하메시지를 건네는 등의 행동적 변화를 보이기도 했다.

다. 공동체 생활 적응하기

▶ 참여자는 본인의 강점뿐만 아니라 근무하고 있는 사업단의 강점, 그 속에서 협력하며 일하는 타 참여자의 강점을 파악하는데도 주력을 다했다.

▶ 특히 사업단 내 타 참여자들에 대해 “제가 도시락을 잘 못 챙겨오는데.. 이모들이 제 것까지 가져와주세요”, “몸이 안 좋으면 업무량이나 근무시간을 배려해주세요.”라고 언급한 점을 미루어보아 참여자간의 진심과 배려가 상호간에 긍정적인 영향을 미쳤음을 확인하였다.

▶ 더불어 사업단 강점으로 “과거에 실패했던 경험이 있는 커피 제조 업무를 가능하게끔 기다려줬어요.”, “다른 사람들과 함께 일해볼 수 있다는게 어렵지만 좋아요.”라고 꼽았다. 이를 통해 개인적 관계조차 두려워했던 참여자가 공동체 생활에 점차 적응해감을 확인하는 계기가 되었다.

라 친구 맺기

▶ 다른 사람과 관계를 맺어가고 공동체 생활을 적응해나가며, 참여자는 과거 일시청소년쉼터에서 친구관계를 맺었던 친구에 대한 기억을 더듬기 시작하였다.

▶ 가장 마지막으로 접한 소식은 해외에서 지내다 올해 3월에 입국할 예정이라고 들었으나, 이후에 어떠한 연락도 오지 않고 있어 먼저 연락을 시도하고 싶은 욕구가 가장 컸다.

▶ 사례관리자는 친구가 연락에 응하지 않거나 부정적으로 답이 오는 경우 등이 우려되었지만 참여자는 그동안 고민만 해왔기에 반응과 상관없이 속이 후련할 것 같다고 답하였다.

▶ 이후 참여자는 고민 끝에 연락을 시도했고 다행히도 입국하는 일정이 연기된 것이라는 답변을 받게 되었다. 참여자는 스스로 용기를 내어 연락을 시도한 점, 그리고 그 용기 덕분에 친구의 소식을 접한 것에 대해 큰 행복감을 느꼈고 사회적 관계 안에서의 긍정적 경험을 하나 더 쌓게 되었다.

〈 안정적인 생활 〉

가. 정기적인 소득확보

▶ 자활참여 전 일시청소년쉼터에서 연계한 꽃집 인턴생활(1개월)이 유일한 근무경험이었지만, 참여자의 무기력함과 더불어 업무적응 및 손님응대 등의 어려움으로 정기적인 소득확보로 이어지기에는 어려움이 있었다.

▶ 하지만 안정적인 생활을 위해서 정기적인 소득은 제외될 수 없는 주요 요소이기에 정기적인 근무를 통한 소득 확보가 가능하도록 노력했고, 1개월의 근무도 버거워하던 참여자가 현재 10개월째 근무를 유지 중에 있다.

▶ 더불어 공원매점사업단 내 근무경험을 토대로 신규 편의점 사업단 전환에 성공하였으며, 신규 사업단의 주요 인력으로까지 꼽히는 효과를 초래하였다.

나. 재무 관리

▶ 일시청소년쉼터에서 도맡아오던 재무관리를 참여자 스스로 관리하고 싶다는 의사를 표출함에 따라 정확한 수입-지출 구조를 파악한 후, 재무목표를 수립해야 할 필요성이 대두되었다.

	수입	지출	
수지구조 현황	자활근로사업 급여(월 평균 100만원)	50% 저축	50% 필요경비 지출

▶ 참여자는 수입의 절반을 저축하고 있음에도 애견미용사 교육비 및 안정자금 마련 등을 위해 필요경비 지출을 일부 감소하고 지출액을 늘리는 계

획을 수립 중에 있다.

제무목표	목표시기	필요자금
애견미용사 교육비 마련(3급 자격증)	2019.09	약 1,100,000원
안정자금 마련(주거 보증금 등)	2019.03	7,000,000원 (예상금액)
비상금 확보	수시	-

▶ 또한 자활근로사업 급여를 통해 2018.10 기준 총 4,000,000원의 금액을 저축하였고, 현황을 유지해가며 주거 보증금 등 안정자금을 확보하고자 한다.

▶ 장기적인 목표 수립을 위해 생애주기별 재무목표 계획을 고려하였으나 가족관계 내 폭력, 단절의 경험이 있는 참여자에게는 다가가기 어려운 부분으로 작용됨에 따라 단기간 내 재무목표를 우선 설립하기로 하였다.

다. 자산형성지원사업

일자	세부내용	주요사항
2018.04.27	▸ 내일키움통장 안내, 가입상담	*내일키움통장 유지 지지
2018.05.02	▸ 내일키움통장 신청서 작성	
2018.05.18	▸ 내일키움통장 참여 결정 통지(부천시청)	
2018.05.23	▸ 통장개설 및 본인적립금 입금 확인	
2018.06.20	▸ 본인적립금 입금 확인	
2018.06.26	▸ 내일키움통장 교육 안내	
2018.07.20	▸ 내일키움통장 유지에 대한 지지, 본인적립금 입금 확인	
2018.08.20	▸ 내일키움통장 유지 독려 상담, 본인적립금 입금 확인	

라. 안정적인 거주지 마련

① 거주지 마련 계획 수립

▶ 참여자, 사례관리자, 일시청소년쉼터 수녀는 안정적인 거주지 마련을 위해 LH임대주택 등과 관련된 정보를 취득해왔으나, 동주민센터 및 LH한국토지주택공사로부터 다음과 같은 답변을 받았다.

관할 주민센터	"쉼터에 있다 해도 등본에 피부양자로 등록이 되어 있어서 단독세대가 아니잖아요. 그러면 **어떠한 것도 신청할 수 없으세요.**"
LH한국토지주택공사	"주민센터에서 가입조건에 적합 여부를 확인한 후, 발송한 명단으로 선정하기 때문에 **답을 드릴 수가 없습니다.**"

▶ 가정폭력과 관련된 재판이 종료된 후, 주민등록등본 발급 제한 및 쉼터 내 거주지 등록을 위하여 쉼터 수녀의 피부양자로 등록한 것이 거주지를 마련하는 걸림돌로 작용되고 있었다.

▶ 이에 참여자, 사례관리자, 일시청소년쉼터 수녀는 '일시청소년쉼터 계약해지'라는 결단을 내려 단독세대로 분리한 후, 거주지 계약 체결 혹은 정부 지원 주택정보 등을 활용하는 계획을 수립하게 되었다.

~2018.10						2018.11~
일시청소년쉼터 계약해지	▶	단독세대 분리	▶	거주지 계약체결	▶	LH임대주택 및 청년 주택 등 신청

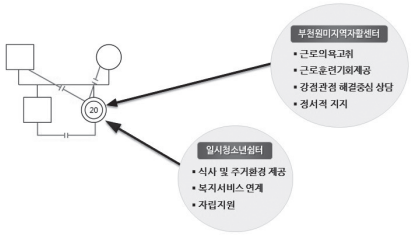
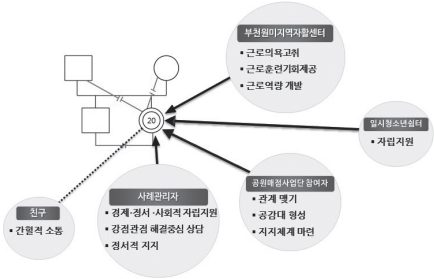
② 계약체결 및 LH임대주택 관련 정보 확인

▶ 참여자는 본인에게 알맞은 보증금, 근무지 위치 등을 고려하며 주거 정보를 알아보았고, 보증금 500만원, 월세 및 관리비 30만원의 거주지 계약 체결까지 완료하게 되었다.

▶ 보증금 500만원 중 400만원은 참여자 저축금액을 활용하고 이외 100만원은 일시청소년쉼터에서 지원하기로 했다. 하지만 수입 대비 월세금액이 높은 편임에 따라 정부지원 주택정보 등에서도 지속적으로 신경을 곤두세울 예정이며, 2018.11 월세지원사업 신청을 통해 약 3개월간의 월세 비용 부담을 경감시키고자 한다.

10) 계획 재수립에 기반한 평가 및 종결

가. 지역자활센터

구분	개입 전		개입 후	
주거상황	일시청소년**쉼터 내 거주**		일시청소년쉼터 계약 해지, **주거 마련**	
경제상황	근로소득 0원		평균 근로소득 **100만원**	
생태도				
근무가능 요일 및 시간	**평일, 09:00~18:00**		**평일·주말·공휴일, 07:00~23:00**	
근무능력	청소, 진열 이외 **근무 불가**		매점 및 편의점사업단 내 **모든 근무 가능**	
척도질문 결과	미응답	측정불가	7점	"하나 둘씩 해나가면서 **할 수 있다!** 는 자신감이 생겼어요"

나 일시청소년쉼터

쿠폰	지역자활센터 참여 전	지역자활센터 참여 후
쉼터 내 관계	담당 수녀에게만 본인 이야기 전달	쉼터 내 모든 수녀에게 본인 이야기 전달
생활의 변화	무기력한 모습	직장인으로서의 모습 (깨우지 않아도 스스로 일어나는 등)
사회적 관계	온라인 위주의 관계 형성(단기적, 일시적)	부정적인 온라인 관계 단절, 오프라인 관계 형성 (장기적, 긍정적)
꿈의 변화	노숙자	애견미용사
공감능력	공감능력이 아예 없음	타인에 대한 감정을 인지하기 시작함

▶ 위처럼 지역자활센터 및 일시청소년쉼터는 참여자의 다양한 변화를 확인하였고 참여자의 높은 자립 및 실천의지를 고려하였을 때, 충분히 스스로 헤쳐 나갈 수 있는 힘이 강화되었다고 판단하였다.

▶ 이에 참여자와 평가 및 종결하는 과정을 거쳤고, 참여자 또한 사례관리자와의 관계가 완전히 중단되는 것이 아니라고 한다면 사례관리를 종결하는 것에 대해 찬성한다는 의견을 전했다.

▶ 이로써 일련의 집중사례관리과정은 잠시 멈추었지만 참여자와 사례관리자의 성장은 나날이 진행하고 있다.

11) 사후관리

▶ 사후관리 방법 및 시기 또한 참여자와 논의하였고, 분기별 1회 사후관리 상담을 진행하기로 정하였다.

▶ 이외에 참여자가 상담을 요청할 경우에는 당연히 응하기로 하였으며, 사업담당자와의 모니터링을 통해 욕구 변화 및 ISP 실천 정도를 확인하기로 했다.

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

가. 참여자의 자가평가(2018.10 – 참여자 인터뷰 내용 일부 발췌)

인식의 변화	"예전에는 항상 무기력하고 왜 살아야 되는지 몰랐어요. 그리고 **내가 망가지면서 살아가는 것이 가족에게 복수하는거라고 생각**했었어요. 그런데 선생님들과 이야기하고, 일을 시작하니까 그런 생각을 할 시간도 없더라고요. 그러다 보니 그렇게 지내온 시간들이 아까워졌어요. **이제는 과거에 얽매이지 않고 저를 위한 삶을 살고 싶어요."**
대인관계의 변화	"사실 좋지 않은 만남도 많이 유지했고 사람을 사귀는 방법을 몰라서 온라인으로 관계를 맺어왔어요. 그러다보니 오히려 현실 속에서 사람들과 대화하는게 너무 어려웠어요. 그런데 일하면서 사람들을 접하고 나니 최근에 직장을 다니는 남자친구도 생기게 되고, 조금씩 **제 주위에 얼굴을 맞대며 이야기를 나누고 힘이 되어주는 사람이 늘어난 것 같아요."**

스스로에 대한 평가	"사실 이렇게까지 오래 일하고 있을 줄 몰랐어요. 처음에는 여기가 뭐하는 곳인지도 몰랐고, 아르바이트 소개해주는 줄 알았어요. 그런데 지금까지 하고 있는 **제가 너무 신기하고 기특해요."**

비자발적으로 유입되어 폐쇄적인 태도로 일관하던 참여자가 근무능력 및 자립의지 향상과 더불어 인식의 변화, 대인관계의 변화로까지 이어지는 유의미한 과정을 경험했다. 이러한 긍정적인 경험은 참여자에게 좋은 자양분이 되어 더 큰 시작을 유도할 것이고, 본인이 바라는 삶의 목표를 향해 달려 나가게 하는 원동력이 될 것이라는 기대를 갖게 한다.

앞으로도 참여자는 다양한 경험을 하게 될 것이다. 하지만 누구나 그러하듯 모든 경험이 긍정적일 수는 없다. 그러나 참여자가 10개월간 보여준 작지만 강한 그 힘이 존재한다면 어떤 것이든 물리쳐나갈 것이라 믿으며, 그 험난한 길을 지역자활센터 또한 함께 걷겠다고 다짐한다.

나. 일시청소년쉼터 수녀 의견서

안녕하세요. OO이와 함께 지역자활센터에 방문한지도 벌써 10개월이 지났습니다. 선생님께는 죄송하지만.. 그때까지만 해도 OO이, 저 모두 지금까지 일을 하고 있다는건 상상도 하지 못했었지만 지금 현재 제가 느끼는 가장 큰 변화라고 하면 세가지를 꼽을 수 있겠네요.

*** 첫째는 '노숙자'를 꿈꿨던 아이가 '애완미용사'를 꿈꾸게 된 점입니다.**

맨 처음 OO이가 쉼터에 왔을 때 돈을 벌지 않고 살아가는 노숙자가 대단하다며 노숙자가 되고 싶다고 했습니다. 그리고 삶에 대한 의욕 없이 정말 무기력하게 생활했고, 그것이 가족에게 복수하는 일이라고 스스로 다짐하였죠. 하지만 지역자활센터에 참여하며 애완미용사라는 꿈을 키우게 되었다는 것이 아직까지도 믿기지 않을 정도로 기쁘답니다.

*** 두 번째는 할 수 있다!는 긍정적인 경험이 생긴 것입니다.**

OO이는 그동안 살아오면서 긍정적인 경험을 해본 적이 없습니다. 오히려 가족에게 폭언, 폭행을 당하는 등 보편적으로 겪기 힘든 다사다난한 일들은 경험해봤음에도, 작은 일이라도 성취하는 기쁨의 경험이 부족한 아

이입니다. 하지만 지금은 일로써 긍정적인 경험을 쌓았고, 그것이 관계로 이어지고, 저축과 미래를 향한 자산으로 남겨지고 있어 앞으로의 미래가 저절로 기대됩니다.

* **마지막으로 세 번째는 주변에 좋은 사람들이 생겨난다는 점입니다.**
  OO이는 그동안 온라인을 통해서 관계를 맺어왔고, 일시적인 관계로 인한 상처 혹은 대화증거를 통한 협박 등 또 다른 상처를 낳아왔습니다. 하지만 지역자활센터에서 사람들과 어우러지며 살아가는 방법을 터득해가며 센터 이외의 곳에서도 주변 사람들이 생겨나고 있습니다.

이처럼 쉼터 안에서도 OO이가 차근차근 자립을 준비해나가는 모습에 큰 감명을 받고 있고, 좋은 사례로 손꼽히고 있습니다. 이에 지역자활센터와의 유기적인 관계를 유지하여 지속적인 연계가 가능토록 하는 방안 또한 고려 중 입니다. 작지만 해당 의견서를 통해 센터 내 모든 관계자분들에게 감사하다는 말을 전합니다.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

해당 사례를 통해 비자발적으로 의뢰되어 내성적, 미온적, 폐쇄적인 태도로 무장하였던 참여자가 점차 본인의 힘을 찾아가며 삶의 주인공으로써 자리를 잡아가는 변화과정을 경험하였다.

그간 사례관리 업무를 수행하며 '내 몸이 여러 개여서 모든 참여자에게 동일한 힘을 쏟고, 상담과 자원연계도 더욱 빈번히 할 수 있다면 좋겠다..'라는 생각을 했었다. 하지만 위 사례를 경험하며 사례관리자가 얼마나 많이 에너지를 투여했는가 혹은 얼마나 많은 자원을 연계했느냐만이 자립을 도모하는 것은 아님을 깨닫게 되었다.

참여자는 사례관리자와 함께 할 날들보다 스스로 살아가야 할 날들이 더욱 많다. 그렇기에 사례관리자가 능력을 발휘하여 모든 것을 감당해내는 것이 아니라 '참여자가 스스로 살아갈 수 있는 힘을 갖도록 하는 것'이 중요하다.

특히 남OO 참여자는 첫 걸음을 내딛기 시작하는 청년층이었기에 사례관리자가 어떠한 태도를 갖고, 개입하느냐에 따라 또 다른 결과물이 나타났을 것이다. 예를 들어 사례관리자가 적극적인 개입태도를 유지하고 모든 정보를 제공했다면 의존적인 성향을 띠었을 수도 있고, 누군가가 또 해주겠지.. 라는 안일한 태도로 이어질 수도 있었다.

이에 사례관리자는 참여자가 갖고 있는 강점과 힘을 믿고 과거 정보를 획득하는 것보다 현재의 모습에 주안점을 두었으며, 최소한으로 개입하고 참여자가 최대한의 힘을 발휘할 수 있도록 하였다. 이로써 참여자는 쉼터 내 거주 청소년이 주로 보이는 종결경로(갑작스러운 연락두절 혹은 남자친구와의 동거 등)와 상이하게 지역사회 환경 속에서 어우러지며 살아가는 방법을 터득하는 결실을 거두었다.

위와 같은 일련의 사례관리 과정을 통해 사례관리자는 '참여주민의 힘을 키워가는 것'이 지역자활센터에서 수행해야 하는 주요 기능이며 진정한 자활·자립임을 확인하였고, 그 속에서 사례관리자가 어떠한 역할과 기능을 가져야 하는지 재인식할 수 있었다.

4 사례관리자를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

사례관리 과정 속에서 가장 인상 깊었던 센터의 슈퍼비전 및 지원은 '신뢰'이다. 먼저 사례관리자-참여자간에 형성된 관계를 신뢰하여 원활한 접근 및 개입이 가능토록 지지하였으며, 참여자의 욕구를 바탕으로 한 사례관리자의 행보를 지지하였다.

더불어 사례관리자가 참여자의 강점과 힘을 믿었듯 센터는 사례관리자의 강점과 힘을 신뢰하였으며, 정기적인 외부·내부 supervision을 통해 일련의 과정 속에서 겪게 되는 고충 및 어려움 또한 해소할 수 있는 경로를 마련해주었다.
이러한 센터의 지원을 통해 사례관리자는 자신의 힘을 믿고 참여자의 이야기

에 경청할 수 있었으며, 참여자에게 집중함으로써 적절한 개입경로를 실천할 수 있었다고 확신한다. 세부적인 지원 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 '실무자의 성장지원'을 꼽을 수 있는데, 복합적인 어려움을 가지고 있는 참여주민과 마주하면서 어떤 방식으로 주민을 대하고 상담을 진행해 나가야 주민들이 지금보다 조금 더 나은 삶으로 한발 더 내딛을 수 있을지 고민이 시작될 무렵 강점관점 해결중심 슈퍼비전의 기회를 제공해주었다.

단순히 일회성에 그치는 교육지원이 아니라 연중 정기적으로 외부슈퍼바이저와 소통할 수 있는 기회가 확보됨에 따라 막연한 두려움이 줄어들고 내가 할 수 있는 다양한 방법에 대한 시도와 작은 성취들을 경험할 수 있는 시간이 되었다. 또한 비자발적이고 소극적인 태도의 참여주민과 이야기를 이어갈 수 있는 실제적인 도움부터 주민을 바라보는 관점의 변화까지 실무자의 성장에 의미 있는 변화가 이루어졌다.

아울러 이러한 변화시도에 대해 외부컨퍼런스 발표, 공개사례회의 참여 등의 기회와 시간적 배려를 받게 됨에 따라 보다 큰 틀에서 사고하고 다른 실무자들과 교류하여 좀 더 발전된 모습으로 진일보할 수 있는 계기가 될 수 있었다. 이러한 다양한 교육자극을 통해 실무자가 참여주민의 자활과 그를 지원하는 과정으로의 사례관리에 대한 보다 풍부한 층위를 얻을 수 있게 되었다.

다음으로는 '지역네트워크를 극대화한 자원연계'를 꼽을 수 있다. 해당 사례의 참여주민이 처음 자활사업에 의뢰된 계기가 지역사회 네트웍을 통해 인적교류가 있는 기관장간의 대화에서 청소년 자활에 대해 이야기를 나누었던 상황에서부터 시작되었다.

부천원미지역자활센터장은 참여 가능한 사업단과 참여시 경험하게 될 교육과정 등에 대한 안내를 진행하였고, 자활사업에 대한 인식이 생소함에서 괜찮을 수도 있는 매력적인 사업으로 전환되는 계기가 되어 이후 참여주민을 적극적으로 의뢰하게끔 하였다.
또한 참여주민이 적응은 잘하고 있는지, 사례관리자가 놓치는 부분은 없는지

친근하게 묻고, 들어주며 다양한 접근방법에 대한 아이디어를 제공해주어 보다 촘촘한 사례관리가 될 수 있도록 관심과 지원을 아끼지 않았다.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

본 센터 사례관리팀은 신규로 진입하는 참여자를 단순히 GateWay 참여자로만 구분하는 것이 아니라 사례관리팀에 입문한 참여자로 인식하여 공통적으로 상담 및 교육 등의 업무를 수행하고 있다. 이는 주 사례관리자가 부재하여도 참여자에 대해 동일한 관점 및 이해를 갖고 있는 사람이 항상 존재하고, 참여자가 언제든지 이야기 할 수 있는 소통구조로 기능하여 수시로 변동되는 상황에 적절한 응대와 개입이 가능할 수 있었다.

더불어 사례관리팀-자활사업팀이 협력하여 공통 사례관리를 수행함으로써 다방면의 개입 경로를 모색할 수 있었고, 1:1 멘토-멘티의 관계를 형성하여 사업단 내 기본규칙, 근무내용, 업무 노하우 등을 숙지함으로써 원활한 적응을 도모하였다. 이러한 1:1 멘토-멘티 관계를 기반으로 홀로 고립되어 있던 참여자의 사회적 관계망이 확대되는 긍정적인 효과를 도출할 수 있었다.

이처럼 전반적인 사례관리 과정은 사례관리자 혼자 해낸 것이 아니라 지역자활센터, 사례관리팀-자활사업팀, 사업단 내 타 참여자들의 힘이 모두 모였기에 가능했고, 함께 이루어낸 성과임을 재확인하였다.

전남여수시민지역자활센터_김애향

빚을 빛으로 바꾸다!

1 사례 선정 이유

안○○ 참여주민은 20년 전 남편과 사별한 후 가족과 친지의 지원 없이 힘겨운 상황 가운데 한 부모 가장으로서 자녀 2명을 양육, 교육하는 데 매진하며 살아왔다.

참여주민은 2014년부터 전남여수시민지역자활센터 사업단에 근무하면서 사업단에서는 반장으로, 운전직 업무 등을 수행해오며 내일키움통장도 가입하여 자활자립에 적극 힘을 쏟는 참여주민이었다.

어느날부터 말수가 줄어들고, 혼잣말을 중얼거리고, 전체 참여주민 직무교육시간에 아프다고 책상에 엎드려있는 등 직무 태도의 부정적 변화와 더불어 자활사업단 동료 참여주민들에게 수면제를 구한다는 등의 위험신호가 있어 상담을 진행하게 되었다.

“잠을 자려고 여러 번 시도해도 잘 수가 없어요. 수면제를 먹지 않으면 잠을 못 자요. 가슴이 터질 것같이 아플 때는 웅크리고 울거나 밖에 나가 한참을 방황하다가 들어올 때도 있었네요.”라고 하면서 수면제를 먹어야 잠을 잘 수 밖에 없는 고통스러움을 호소하였다.

참여주민의 심적 고통의 이유는 매달 갚아 나갈 빚이 늘어가고 있기 때문으로 빚을 갚기 위해 카드 대출을 받게 되었고, 이자가 늘어나면서 이자를 갚기 위해 또 다른 카드로 빚을 내게 되어 부채가 증가 되었다고 한다. 빚이 눈덩이처럼 늘어나는 것을 알면서도 또 추가로 빚을 낼 수밖에 없는 상황을 누구에게도 말하지 못하고 혼자 끙끙대며 감당해 나가다 보니 ‘왜 이렇게 힘들게 살아야 하는가?’에 대한 좌절감 및 취업을 준비 중인 자녀들에게는 미안함으로 절망스럽기만 했다고 한다.

이에 금융사례관리를 통해 금전적 해결방법을 찾고 정서적 안정감을 형성하

게 되면 신체적, 직무적인 안정을 찾을 수 있을 것으로 판단하여 전남 광역자활센터의 희망플랜 금융사례관리 역량강화지원 프로젝트Ⅱ 사업의 주 사례관리 대상자로 안○○ 참여주민을 선정하게 되었다.

안○○ 참여주민은 자녀들의 성장과 취업으로 인한 수급권 탈락을 목전에 두고 있음에도 불구하고 사회적으로 자립하지 못한 자녀들에게 빚을 짐 지워야 한다는 압박감으로 인해 수면제 복용을 하지 않으면 잠을 자지 못함을 호소해 왔다.

상담, 교육, 서비스 지원 등 금융사례관리 결과,
첫째, 부채를 혼자서 감당하려고 했던 것을 신용회복위원회의 워크아웃제도를 활용한 해결 방안을 상담을 통해 도출하였다.
둘째, 자녀들과 가정경제에 대해 의사소통을 하게 되어, 사회제도를 이용하지 않고 부채에 대한 사회적 책무를 다하겠다는 자녀들의 의사결정과 지지를 받게 되었다. 자녀들이 “저희를 키우시느라 진 빚인데, 엄마가 신용불량자가 되고 워크아웃 신청 후 카드사로부터 받을 채권추심을 감당하려면 혈압이 올라 일도 못 하고 힘들 것 같아요. 이제 저희가 취업을 해서 엄마를 도와 그동안 진 빚을 갚아나갈게요.” 하면서 취업 후 급여통장을 엄마인 안○○ 참여주민에게 맡겼다고 한다.
셋째, 자녀들의 자립기반이 취약함에도 불구하고, 탈수급에 대한 심리적 불안감의 원인이었던, 자녀 1(아들, 25세)이 8월 취업하여 9월에 수급탈락이 예정되어 있었지만, 청년자립 지원공제 혜택으로 수급권을 3년간 유예 받음으로써 자립기반을 마련하는 시간을 가질 수 있게 하였고, 자녀2(딸, 24세/취업준비 중)의 취업 시 안○○ 참여주민의 탈수급이 예상되므로 자립자활을 위한 계획으로 요양보호사 자격증취득을 하여 일반시장에 취업하는 목표를 세우는 것에 동의하여 자격증취득 또한 지원받을 수 있도록 하였다.

결과적으로, 수면제 복용 횟수와 복용량이 절반으로 줄어들었고, 사업단 내 동료들과 의사소통을 시작하고 자신을 비하하고 자격지심에 쌓여 상대적 박탈감으로 힘들어했던 심리적 상태가 행복한 가정을 설계하는 긍정적인 자아로 바뀌게 되었다.

금융사례관리 결과, 안○○ 참여주민은 “그동안 자녀들을 키우며 살아왔던 원동력은 자활센터의 지지와 격려였습니다.”라고 하면서 자격증취득을 하여 일반시장에 취업하는 미래에 대한 꿈을 세우고 그려나갈 힘을 가지게 되었다.

전남여수시민지역자활센터는 균형 있는 복지-고용-금융지원을 위해 전남광역자활센터 희망플랜 금융사례관리 역량 강화지원 프로젝트Ⅱ를 통해 지역자활센터 내 사례관리체계를 재정비하여 종사자들의 사례관리역량을 향상시키고 동일한 관점을 가지는 데 역점을 두었다.

또한, 공동모금회 등 각종 지역자원 서비스 지원 연계사업을 확대 지원함으로써 참여주민의 행복한 자립. 자활을 지원하고, 인정받는 지역사회구성원으로 세우기 위해 노력한 복지-고용-금융 분야의 균형있는 지원 사례로서 안○○ 참여주민을 우수사례로 선정하였다.

2 사례관리 과정

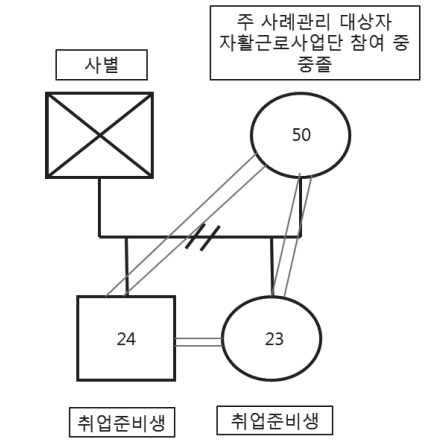
1) 초기상담(인테이크)

(1) 인적사항

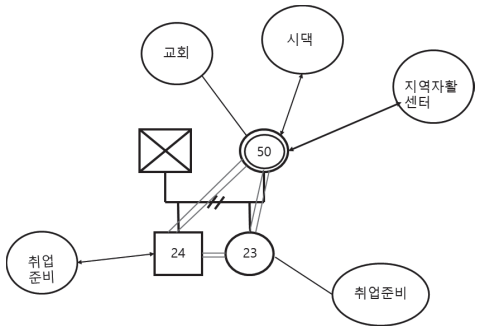
대상자	○○○				**생년월일**		19○○.○○.○○	
보호 대상 구분	☑수급 ☐ 조건부수급 ☐ 저소득/차상위 ☐ 기타( )							
가구 형태	☐ 독거 ☐ 노인부부 ☑한부모 ☐ 조손 ☐ 기타( )							
결혼 관계	☐ 기혼 ☐ 미혼 ☐ 이혼 ☐ 동거 ☑사별 ☐ 재혼 ☐ 별거 ☐ 기타 ( )							
건강 상태	**건강 정도**	☐ 양호 ☑보통 ☐ 허약			**장애명(등급)**		(등급)	
	질환명	혈압, 근골격계 질환, 불면증						
가족사항	**관계**	**성명**	**나이/성별**	**직업**	**결혼 상태**	**동거여부**	**연락처**	**기타**
	본인	○○○	50/여	자활사업 참여주민	사별	동거		
	자	○○○	25/남	취업준비생	미혼	동거		
	자	○○○	24/여	취업준비생	미혼	동거		

(2) 가계도 및 생태도

가계도



생태도



(3) 초기상담 내용

〈가정환경 파악〉

▶ 월수입: 850,000원/ 월 지출: 1,500,000원

▶ 한부모 가정으로 자녀 2명 교육. 양육함.

〈신체적, 심리적 건강상태〉

▶ 본인이 생각하는 건강상태는 양호

〈**근무태도** 파악〉

▶ 동료들과 갈등은 없으나 말수가 없음.

〈자활 근로 참여 경력〉

▶ 2014년 3월 19일 ~ 5월 청소사업단 반장

▶ 2014년 6월 ~ 2016년 12월 아름 물내 반찬 점 운전업무

▶ 2017년 1월 ~ 현재 / 달콤 앤 고소사업단 참여

〈사업단 업무수행 파악〉

▶ 업무수행에 대한 불만을 말한 적이 없으나 가끔 물품출납 업무서류 작성에 오류가 발생하기도 함.

2) 사정 단계

(1) 욕구 사정

구분	참여주민 욕구	우선순위	문제원인	사례관리과제
일자리 문제	자활 사업단에서 근무	2	▸"자활사업단에서 근무한 지 벌써 5년이 되었어요. 다른 곳에서 일하는 것은 생각할 수 없네요. 이곳에 와서 아이들을 키웠기 때문에, 앞으로 더 일하고 싶어요."라고 지속적인 근로활동을 희망함.	▸안정적인 일자리를 제공할 수 있는 방법 모색
신체 건강 문제	통증 치료	4	▸"골반을 다친 후부터는 다리도 붓고 발목도 아파서 약을 먹고 있지만, 잦은 통증으로 힘듭니다."라고 질병에 대한 호소	▸건강한 생활
심리. 정서 문제	수면 장애를 해소	3	▸"밤에 잠을 못 자서 졸리고 우울증인지 많이 불안합니다." 수면제 복용과 혼자 말을 중얼거리게 되는 불안감 호소	▸수면제 복용을 줄이는 방법과 불안감 해소를 위한 지지
금융 문제	빚을 지지 않는 방법	1	▸"아이들에게 가난을 물려주고 싶지 않아서 공부를 시켰어요. 빚을 지긴 했지만, 아이들이 취업하면 괜찮아지겠지요. 앞으로 목돈을 마련하고 싶어요." 빚에서 해방되고 목돈을 마련하고 싶어 함.	▸부채상태 파악과 목돈 마련방법 제시하기
직무 문제	사업단 업무 수행을 잘하고 싶어 함	5	▸사업단에서 물품출납대장 작성 내용에 오류 사항을 사업단 팀장이 발견하고 수정하는 일이 생긴다고 함.	▸담당 실무자와 동료와의 협조 및 공유

(2) 욕구 재사정 (금융사례 상담 후) 욕구의 심각성, 중요성 등에 따라 우선순위 결정

구분	참여주민 욕구	우선순위	문제원인	사례관리과제
일자리 문제	일반기업 취업	4	▸자녀들의 취업으로 탈수급될 상황에 대비하여 요양보호사 자격 취득 지원 및 일반기업 취업준비	▸요양보호사 자격증 취득하여 한사랑노인복지센터 취업연계
신체 건강 문제	건강상태 점검	11	▸다리 통증과 부종 외 질병 파악	▸건강상태 점검 ▸자녀 2명의 지지체계 마련
	질병 치료	6	▸비급여 의료비에 대한 부담이 있음.	
	건강한 생활 유지	5	▸저녁 시간에 피곤하여 누워있다고 함.	
심리 · 정서 문제	불안감 및 수면장애 해소	2	▸잠을 자지 못하는 불안감 호소	▸희망플랜Ⅱ, T.I.P 정서적 자활프로그램 지원
	자녀와 의사소통	3	▸현재 심리적인 상황에 대해 자녀들에게 말하지 못하고 그저 미안하다고 함.	▸의사소통교육지원
	신뢰구축과 미래설계	8	▸평소 짜증을 내는 얼굴과 책상에 엎드린 자세 등의 비언어적인 표현을 하며 막막한 현실에 대한 걱정만 나타냄.	▸전남공동모금회 인문학, 문학기행 지원 ▸T.I.P 정서적 자활 프로그램 지원
금융 문제	금융역량 강화	1	▸가정경제 안정을 원하지만, 남들과 비교하는 상대적 박탈감과 무기력한 태도	▸희망플랜Ⅱ 통합사례회의 지지
		7	▸교육비. 생활비 지출로 부채 증가	
직무 문제	사업단 업무수행을 위한 직무 역량 강화	10	▸물품출납 대장 오류	▸실무자와 공유
		9	▸동료들 앞에서 말수가 줄어듦.	

(3) 자원 연계

구분	제공자	내용	근거
내적 자원	자녀 2명	부채상환 지지	▸자녀1(아들, 25세/ 8월에 취업) ▸자녀2(딸, 24세/ 취업예정)
	내일키움통장 가입	2017.07~ 현재	▸통장 유지- 지급요건 충족을 위한 자격증 과정 진행 중
외적 / 공식 자원	전남여수시민지역 자활센터	사례관리 총괄 지원	▸일자리, 금융, 복지서비스 및 자원연계
		전남사회복지공동 모금회 사업 지원	▸의사소통 교육, 셀프리더십, 인문학교육, 청설 다례 문화체험, 스트레스 관리지원
		전남 동부 근로자 건강 센터	▸건강 유지를 위한 프로그램 지원
		전남 금융 복지상담 센터	▸채무조정 상담 연계
		국립자연 숲 체험	▸나눔 숲 캠프 지원(장성편백치유의 숲)
		T.I.P 정서적 자활 프로그램 제공	▸장점, 강점 발견, 행복한 미래설계를 위한 격려와 지지
	전남광역 자활센터	전남 광역자활 희망플랜 ‖ 금융 사례관리 역량 강화지원 프로젝트2	▸통합사례회의, 전문가 슈퍼비전 ▸센터 내 전 실무자 금융사례관리 정기적 교육 지원
		러닝 자활플래너	▸T.I.P 정서적 자활 프로그램 촉진자 양성지원
	전남금융상담복지 센터	채무조정 상담	▸신용회복제도 및 워크아웃 접수 지원
	한사랑 노인복지센터	요양보호사 교육 지원 (교육비 포함)	▸요양보호사 자격증취득 후 취업 보장
	국동주민센터	일반수급 3년 유예	▸자녀1(25세, 아들/8월 취업)만 일반수급 탈락

3) 계획수립

(1) 서비스계획 수립

구분	하위목표	참여주민 과제	사례관리 과제
일자리 문제	1-1 자활사업단에서 근무	▸상위능력 키우기 ▸실무자, 동료들과 업무공유하고 적극적인 태도 보이기	▸직무능력 향상을 위한 정보제공 ▸담당자와 공유하기
	1-2 일반기업 취업	▸요양보호사 자격증 취득하기 위해 야간 교육 참여하기 (시험일시:2018.11.10/토요일)	▸교육참여 점검 ▸토요일 시험문제풀이 학습 지원 (10월 20일/11월 3일)
신체 건강 문제	2-1 건강상태 점검	▸다리 통증 외 혈압과 근력 상태 파악하기	▸건강상태 점검 ▸비급여 지출 여부 확인하기 ▸저녁 식사 후 산책 여부 점검 ▸전남동부 근로자건강센터 연계 스트레칭 교육지원
	2-2 질병 치료	▸병원방문 치료받기	
	2-3 건강한 생활 유지	▸스트레칭, 산책 및 운동하기	
심리 · 정서 문제	3-1 불안감 및 수면장애 해소	▸수면제 복용 줄이기	▸수면제 복용 횟수, 복용량 파악 ▸관심과 격려로 지지하기
	3-2 자녀와 의사소통	▸자녀들과 식사 후 산책하면서 이야기하기	▸자녀들과 미래 설계 지지하기
	3-3 신뢰구축과 미래 설계	▸사례관리사 개입과 프로그램에 적극적으로 참여하기	▸주 2회 이상 문자, 프로그램 일정안내 및 공유하기
금융 문제	4-1 금융역량 강화	▸자녀들과 경제 소통하기	▸희망플랜Ⅱ 사례자로 선정 지속적인 사례관리 ▸부채 통지서 확인 ▸소비관점, 의식 변화 유도
		▸생활비와 부채에 대해 이해하고 파악하기	
직무 문제	4-2 직무역량 강화	▸현재 사업단에서 물품출납대장작성 수행	▸업무수행 격려하기 ▸실무자와 공유하기 ▸직무교육 지원하기

(2) 서비스 진행 과정

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
2/05 8시간 (480분)	센터장 / 사업단 팀장 자활의욕 고취 교육 및 사업단 간담회 수행	▸집중을 못해서 잘못 작성하게 되었다고 함.	▸간담회 과제: 물품출납대장 오류가 늘어나 실무자와 직무교육 진행	
2/07 1시간 (60분)	사업단 팀장 / 전남동부 근로자건강센터 도선영 간호사 통증 완화를 위한 스트레칭	▸"일해야 하는데 이런 걸 왜 하라고 하는지. 어렵네요."라고 대충하는 모습	▸사업단에 스트레칭 자세가 소개된 포스터를 붙여 놓고 따라 하도록 함.	붙임1 활동사진 대장 (스트레칭 모습)
2/21 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 셀프리더십 교육 '삶의 주인이 되자'	▸교육시간에 오래 앉아 있으므로 다리가 아프고 지루하다고 함.	▸쉬는 시간에 스트레칭 동영상 지원	
3/20 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 자극과 반응(stop, think, choose) 기질	▸아픈 표정을 하고 있음.	▸다리와 발의 통증으로 아프다고 하여 병원치료 권유	
3/30 3시간 (180분)	청설다례문화원 정성자 대표 우리나라 차의 고유문화, 고추장 만들기 체험	▸우리나라의 차와 중국차에 대한 비교에 관심 있는 태도를 보임.	▸정서적인 편안함과 쉼을 느낄 수 있는 프로그램 제공하기.	붙임2 설문지
4/03 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 건강하고 효과적인 의사소통. 갈등대처 방법	▸엄마와 자녀의 대화 상황극 도중에 말을 이어가지 못하고 중지함.	▸자녀와의 효과적인 의사소통을 위한 연습	붙임3 검사지 (사티어 의사소통)
4/10 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 일상생활에서 습관적인 대화의 태도	▸자녀에게 미안해서 말을 못하고 혼자서 중얼거리게 된다고 함.	▸자녀들에게 현재의 심리상태를 전달할 수 있는 용기 심어주기.	

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
4/12 3시간 (180분)	전남동부근로자건강센터 도선영 간호사 건강상태 유지증진을 위한 파악 및 상담	▸근력, 유연성, 혈압, 당뇨 등 진행에 불편한 모습으로 협조	▸건강상태 노출에 대한 불안감을 해결할 방법 찾아 지원하기.	붙임1 활동 사진대장 *ISP 실행
4/17 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 비폭력대화 – 관찰, 느낌, 욕구, 부탁의 모델과 제안	▸짜증 난 말투로 인해 사업단 동료와 자녀들에게 상처를 줄까봐 말을 못한다는 반응을 보임.	▸상대방의 눈치를 보는 행동 패턴 관련 문제 알아보기.	
4/24 3시간 (180분)	김진수 시인, 김애향 사례관리사	▸행복은 멀리 있지만, 아직 바라지는 않는다고 함. ▸옷깃만 스쳐도 인연이라는 말에 웃음으로 공감함.	▸희망적인 미래설계가 필요해 보임.	
5/08 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 건강한 관계 형성을 위한 대화	▸가끔 고개를 끄덕이며 반응 ▸사업단과 가정에서 '소통이 잘되면 행복할 수 있다'라는 부분에 반응함.	▸지난 과제 수행 파악 : 자녀들과 주2~3회 저녁 식사 후 주변 산책 30분 정도 실천했다고 함.	붙임1 활동 사진 대장
5/15 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 의사소통을 방해하는 장애요소 이해	▸자녀들의 취업문제로 걱정이 되어 즐거운 대화를 할 수 없게 된다고 함.	▸자녀와의 소통을 위한 비폭력 대화법 교육으로 지지	
5/28 3시간 (180분)	김진수 시인, 김애향 사례관리사 서론, 본론, 결론으로 글쓰기	▸연필만 들고 있고 작성해 보지 않음.	▸삼행시 짓기를 망설이는 심리상태 격려하기.	
6/01 30분	김애향 사례관리사 근로 장애요소에 대한 상담 진행	▸잠을 못 자는 이유를 신용카드 돌려막기에 대한 스트레스와 "왜 이리 힘들게 살아갈까요?"라는 힘든 상황과 어려움 호소	▸금융문제 상담 진행 ▸심리적 지지	붙임4상담일지 *ISP 실행

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
6/05 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 말하기와 공감하기	▸경청하는 자세가 지속됨.	▸동료들과의 대화에 참여하는 분위기 조성	
6/09 5시간 (300분)	**통합사례회의 1차** 전남광역자활센터 구문정 부장 / 괜찮아요. 협동조합 한 선경 대표 / 센터장, 실장, 사업단팀장 3명, 사례관리사 ▸사전욕구파악: 가정경제 양식작성 ▸희망플랜 II 금융사례관리 대상자로 가정경제파악양식을 토대로 한 사전욕구 분석 추후 상담 과제 합의 도출		▸구체적인 부채 파악 ▸금융 유기 상태 인식과 문제를 이해하고 해결하려는 의지 파악 ▸센터 지원 내용 파악 ▸금융상담연계 ▸지속적인 심리 정서 지지	
6/11 5시간 (300분)	센터 / 허현주 실장, 사업단 팀장 아모레퍼시픽 화장품(립스틱) 및 샴푸, 린스, 치약 등 생활용품 제공	▸덤덤한 표정이지만 "고맙게 잘 쓰겠습니다."라고 인사함.	▸지속적인 후원 연계로 복지서비스 지원	붙임1 활동사진 대장
6/18 7시간 (420분)	전남광역자활센터 구문정 부장 / 괜찮아요. 협동조합 한선경 대표 / 김애향 사례관리사 2018 희망플랜 사례관리 역량 강화지원 프로젝트 II 참여주민 금융역량 강화 1-day 집합 교육 제공	▸가정 부채문제 상황에 대해 촉진자와 소통하고 해결할 수 있도록 협조하기로 함.	▸돈에 대한 자기 기준 세우기. ▸가정 월 고정 지출, 수시지출, 연 지출에 대한 파악 지원하기.	붙임5 출장 보고 1부
6/19 2시간 (180분)	금융복지상담센터 송승현, 박미진 강사 김애향 사례관리사 내일키움통장 가입자 자립역량교육 동행	▸자산형성에 대한 이해를 할 수 있었다고 함.	▸재무관리 및 채무조정에 대한 지속적 지지	

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
6/29 3시간 (180분)	청설다례문화원 정성자 대표 차와 건강, 장아찌 만들기	▸동료들과 함께 즐기면서 장아찌 만들기에 적극적으로 참여함.	▸사회적, 문화적 소외감 해소 ▸장점에 대해 칭찬하기.	
7/03 50분	김애향 사례관리사 지출이 수입보다 많으므로 문제해결을 위한 방법 찾기	▸자녀와의 경제 소통이 어려운 것은 자녀들에게 부담을 줄까봐 염려되어 혼자서 감당하고 있어 우울하다는 현재 처지를 호소함.	▸자녀들에게 부채 내용을 알려서 혼자 해결하려는 부담감을 줄여 나갈 수 있도록 지지	
7/06 1시간 (60분)	김애향 사례관리사 내일키움통장 가입자 IAP 작성	▸IAP 작성하여 제출함	▸IAP 작성 내용으로 상담 진행하기	붙임6 IAP 1부
7/10 1시간 (60분)	김애향 사례관리사 부채에 대한 영수증을 확보했는지 알아보기	▸부채가 많아지고 있어서 힘들지만, 자녀들이 취업하면 좀 나아질 수 있다고 함.	▸신용카드사용 명세와 대출 관련 영수증이 있는지 확인해보기.	
7/17 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 듣기 싫은 말을 들을 때 반응하기	▸듣기 싫은 말을 듣다 보면 혈압이 오르기 때문에 아예 거부한다고 함.	▸혈압약을 잘 복용하기 ▸스트레스 조절에 대한 지지	
7/24 3시간 (180분)	강성희 강사, 김애향 사례관리사 감사하는 표현에 대해	▸“교육내용을 잘 배워서 다른 사람들에게 도움이 되어야 하지 않겠습니까.” 라고 표현함.	▸동료들과 사소한 것이라도 표현하도록 권유	

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
8/03 5시간 (300분)	**통합사례회의 3차** 전남광역자활센터 구문정 부장 / 괜찮아요. 협동조합 한 선경 대표 / 실장, 사업단팀장 3명, 사례관리사 ▸참여주민의 가족 사항 ▸참여주민의 자원과 강점으로 지원할 수 있는 부분정리 ▸부채정리 권유		▸부채 해결에 대한 의지가 있으므로 채무변제방법에 대한 지속적인 상담과 재진단	붙임1 활동 사진 대장 붙임7 사례 회의록 1부
8/07 3시간 (180분)	김진수 시인 김애향 사례관리사 시의 재미와 끌림	▸시인이 여순 사건에 대해서 안내하자 “경남사람이라 몰랐는데 비극이네요”라고 반응을 보임.	▸책을 읽지 않으므로 시인의 책을 읽어보도록 권유함.	붙임1 활동 사진 대장
8/22 1시간 (60분)	김애향 사례관리사 자녀취업으로 가정환경 변화 및 채무조정 상담 독려	▸채무조정 상담 희망함.	▸채무조정 상담 진행을 위한 시간 조율	
8/31 10분	김애향 사례관리사 ▸건강 유지를 위한 신체 활동 안내 ▸내일키움통장 만기지급요건 충족을 위한 안내	▸몸이 아파서 쉬고 싶어서 저녁 식사 후에 일찍 자려다 보니 운동을 못 한다고 함. ▸자격증 과정 접수 희망한다고 함.	▸운동 및 산책 실행 점검 ▸신용불량자에 대한 두려움으로 금융센터 방문 지연에 대한 지지 필요	
9/03 40분	해양공원 엔제리너스 카페 김애향 사례관리사 ▸카드원금 및 이자에 대한 신용회복 접수 일자 정하기 ▸국가자격증취득 안내	▸워크아웃 신청을 하게 되면 빚 갚으라는 독촉을 감당할 수 있을지 걱정이 되어 머뭇거림. ▸요양보호사 자격증을 취득하고 싶다고 함.	▸수급자일 때 워크아웃 신청하면 감면 혜택을 받을 수 있다고 안내 ▸취업한 자녀의 부채상환 의지 파악	

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
9/05 5시간 (300분)	**통합사례회의 4차** 전남광역자활센터 구문정 부장 / 괜찮아요. 협동조합 한선경 대표 / 실장, 사업단팀장 2명, 사례관리사 ▸ 건강상태 및 심리상황 점검 ▸ 채무조정방안 모색: 자녀들의 지지에 대한 점검 ▸ 지출에 대한 인식 및 부채를 바라보는 관점 변화	▸ 자녀들이 빚을 갚는 것을 지원한다고 하여 워크아웃 접수 보류하겠다고 함. ▸ 요양보호사 시험공부 지속	▸ 자녀들의 생활비와 미래 계획에 대해 고민할 필요가 있음. ▸ 야간 교육 지원	붙임1 활동 사진 대장 붙임8 사례 회의록 1부
9/06 8시간 (480분)	센터장, 실장, 사업단팀장3명, 사례관리사 장성 문화예술공원, 임권택 시네마테크 방문 및 장성편백 치유의 숲 캠프 참여	▸ 동료들과 손뼉 치고 노래도 부르면서 웃는 얼굴로 참여함. ▸ 걷는 것이 힘들지만 자녀2(딸, 24)와 자주 산책을 해왔던 것이 많은 도움이 되어 예전보다 한결 나아졌다고 함.	▸ 동료들, 자녀와 의사소통이 되는 모습을 볼 수 있게 됨. ▸ 자녀들과 함께하는 산책에 대한 과제를 성실히 수행하여 지지함. ▸ 수면제 복용 줄이기 지지	붙임1 활동 사진 대장
9/09 50분	김애향 사례관리사 워크아웃, 워크아웃 전 단계 지원 접수에 대한 참여주민 입장과 자녀들의 입장에 대해 파악	▸ 자녀1(아들, 25세/ 8월 취업)이 아버지 없이 혼자 힘으로 키워준 보답으로 빚을 갚겠다고 하여 이번 달 신용카드 대금(장기대출 일부)을 갚았다고 함.	▸ 신용카드 빚 외 담보 대출과 신용대출 원금과 이자 상환 계획 여부 확인하기.	
9/10 1시간 (60분)	한사랑 요양보호사 교육원 양승남 원장 김애향 사례관리사 요양보호사 야간교육 동행 및 격려	▸ 두통이 있어서 병원에 가서 주사 맞고 요양보호사 교육원에 가려니 교육시간에 늦을 것 같아서 동행을 요청함.	▸ 퇴근 후 버스 타고 야간에 교육 가는 것이 힘들어서 동행 –지속적인 시험공부 지원이 필요해 보임.	붙임1 활동 사진 대장
9/12 1시간 50분 (110분)	전남 금융복지 상담센터 동행 방문 서한규 팀장 구체적인 채무파악 및 부채 해결을 위해 금융상담 연계	▸ 워크아웃 신청할 때 3개월 동안 채권추심을 받으며, 신용불량자가 된다는 부분에 대해 자녀들과 의논하기로 함. ▸ 부채 해결을 위한 의지가 보임.	▸ 자녀2(딸, 24세/ 취업예정)가 취업 되면 탈수급 되므로 대책 마련 필요	

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
9/12 1시간 (60분)	김애향 사례관리사 요양보호사교육원 야간 교육 동행	▸추석 명절 기간동안 사업단 일이 많아 교육 참석이 어려움.	▸추석 명절 기간에는 개인 공부하기로 함.	
9/13 30분	김애향 사례관리사 ▸자녀 수입으로 인한 일반수급탈락통지 (9월 말에 수급탈락 된다고 함) ▸국동주민센터, 여수시사회복지과 상담 진행	▸자녀 수입으로 인한 일반수급 탈락통지를 받고 자활센터에서 근무를 못하게 될까 봐 불안한 심정으로 전화함.	▸주민 센터와 사회복지과 수급자 관리 담당자와 전화 상담으로 수급탈락이 아님을 확인(3년 유예) 취업한 자녀1(아들, 25세)만 수급탈락 확인	
9/21 30분	김애향 사례관리사 참여주민과 취업예정인 자녀는 일반수급 3년 유예됨을 안내	▸일반수급 3년을 유예 받았지만, 자녀2(딸, 24세)가 취업하면 탈락한다는 것과 (자녀1(아들, 25세/8월 취업)이 수입이 증가할 때도 탈락)함을 이해함.	▸자녀 결혼자금을 모으려는 방안에 대해서 고민하고 계획 세우기 ▸요양보호사 자격증을 취득하면 취업연계 진행	붙임9. 상담 일지
9/27 5분	김애향 사례관리사 요양보호사 교육원 교육 참여 독려		▸주말을 이용하여 시험공부 할 수 있도록 독려하기.	
9/29 3시간 (180분)	청설 다례문화원 정성자 대표 차 생활의 좋은 점 나누기. 꽃 절편 만들기 체험	▸“이렇게 체험을 하니까 기분이 좋아지고 차도 맛있어서 기쁘네요.”라고 웃으며 말을 하고, 옆 동료에게 차를 따라주기도 함. ▸또한 주변을 정리하는 등 적극적인 자세를 보임.	▸꽃 절편을 동료들과 나누고 소통하는 적극적인 모습을 볼 수 있음. ▸실무자들이 차량운행으로 힘들었지만, 참여주민들과 꽃 절편을 만들면서 함께 나누는 시간을 갖게 됨.	붙임1 활동 사진 대장

일시 및 시간	촉진자	참여주민	사례관리사	비고
	내용	반응/ 변화 정도	실행 점검/ 과제	
10/01 2시간 (120분)	전남 광역자활 구문정 부장, 괜찮아요. 협동조합 한선경 대표	▸교육을 듣고 나니 지금 상황에서 어떻게 해야 하는지에 대해 다시 생각해 보는 시간이었고 도움이 되었다.	▸자녀들과 미래 계획을 세워보기로 함. ▸요양보호사 공부를 하면서 활동하는 시간이 많이 늘어남. ▸수면제를 복용 복용량 감소됨.(초기 3알 → 현재 반알)	
	희망플랜 II 사례관리 역량강화 지원 사업 2, 참여주민 소규모사업장 경영 활성화 직무교육 2기 가정경제 관리 실행에 대한 회계 실행, 부채상환과 조정 등에 능동적인 대처 방법, 가정경제 관리 역량 배양 및 강화의 필요성을 이해하기			
5시간 (300분)	전남광역자활센터 구문정 부장 / 괜찮아요 협동조합 한 선경 대표 / 실장, 사업단팀장 2명, 사례관리사			
	통합사례회의 5차 ▸건강상태 및 심리상황 점검 ▸자녀1(아들, 25세/8월 취업)의 취업으로 채무변제 하겠다고 하여 부채상환을 어느 정도까지 할 수 있는지에 대해 지속해서 사례 관리하기 ▸사후 관리 논의			
10/02 5분	김애향 사례관리사	▸시험공부가 힘들어도 몇 문제라도 풀어보겠다고 함	▸시험문제풀이와 전체과정 요약 정리지 제공	
	한사랑 요양보호사 교육원 자체 예비시험 일정안내			

4) 실행 및 점검

(1) 평가 종결

사후 관리 목표와 내용			사후 관리 일정	자원연계 및 네트워크 활용
사후 관리 계획	**직무역량 강화**	1. 자율적 선택지지 1) 자활사업단 근무 등 자기 주도적인 선택유도 2) 사업단 내 회계 관련 업무 수행보장 3) 직무수행평가 관리 및 지지 2. 탈수급 가능성을 위한 대비 1) 요양보호사 자격증취득 후 취업연계	2018년 10월 이후 ~ 2019년 03월까지	▸전남여수시민 지역자활센터 ▸한사랑 요양보호사 교육원 ▸한사랑 노인복지센터
	심리 정서 자활 /신체적 건강 유지	1. 잠을 잘 자고 있는지 확인 1) 수면제 복용량 파악 2. 스트레스 관리 교육 1) 스트레스 해소 방법 교육 참여시 태도 파악 3. 건강상태 체크 1) 산책. 걷기운동 여부와 스트레칭 체크 2) 질병 관련 약 복용 (꾸준한 복용)과 효과 체크 3) 비급여 비용지출 여부 체크 4. 가족 치유 프로그램 제공 1) 자녀들과 함께하는 치유 프로그램 지원 2) 행복한 가정유지를 위한 자발적인 가치관 변화 유도	2018년 10월 이후 ~ 2019년 6월까지	▸사례관리사/ 실무자와 교육 강사와의 협력 체계 ▸전남 동부 근로자 건강지원 센터 ▸여수시 건강가정지원센터
	금융자활	1. 소득증가 변동 적응 1) 월 소득액 정확한 예측과 파악(자녀1(아들, 25세)에게 지원받을 수 있는 금액) 포함 2) 자녀1(아들, 25세)도 금융계획(저축과 결혼자금에 대한) 세우기와 실천을 유도하여 지속적인 근로 가능성 확보하기 2. 소득 증가로 인한 소비항목 변화 파악 및 대응능력 강화 1) 매월 지출항목 정하기 2) 연간 지출항목 정하기 3) 매월 결산하기 3. 부채 원금과 이자 상환하기 1) 매달 상환할 부채 원금과 이자파악 및 상환 4. 미래 소비계획 세우기 1) 자녀 2(딸, 24세/ 취업예정)가 취업을 하게 될 때 달라지는 가정경제에 대해 예상하고 미리 계획해보기 5. 내일키움통장 유지 관련 직무교육 및 관리 1) 내일키움통장 유지를 위한 교육 지속 및 지지	2018년 10월 이후 ~ 2019년 6월까지	▸전남금융복지 상담센터 ▸자녀 2명 ▸사례관리사 ▸센터 총무팀 ▸전남 광역자활/ 괜찮아요. 협동조합 금융사례관리 지원

3 사례관리 성과 및 합의(평가)

1) 자활참여주민의 변화

합의된 목표	정서적 자활 프로그램으로 미래 목표 세우기	변화 정도	더 나아진 미래를 계획해보고 기대감이 생겨남. 변화하고 있다 ⑤ ④ ③ ② ① 전혀 아니다
합의된 계획	**진행내용**		**변화 내용**
현재 나의 모습 알기	현재 나의 모습, 나의 삶을 되돌아보고 변화되기 위한 나의 모습을 생각하기		▸현재의 위치와 미래에 해야 할 일에 대해 생각하고 자녀들과 하고 싶은 일을 생각하게 됨.
잘하는 일에 대해 작성하고 나 자신을 알아보기	지금까지 잘한 일을 돌아보고 나의 강점과 자원들에 대해 알고 앞으로 키우고 싶은 강점에 관해 이야기하기		
미래의 모습 계획해 보기	미래의 나와 가족의 모습을 생각하면서 목표와 계획 세워보기		

합의된 목표	건강한 자활 근로	변화 정도	건강한 근로활동을 하게 됨. 변화하고 있다 ⑤ ④ ③ ② ① 전혀 아니다
합의된 계획	**진행내용**		**변화 내용**
동료들과 원만한 관계 유지해 나가기	동료들에게 수면제를 구해달라고 부탁하고, 혼자 중얼거리고 아프다고 책상에 엎드려 있을 때 동료들이 격려하고, 병원치료 여부 확인과 함께 스트레칭을 하도록 지속적인 관심과 지지하기		▸동료들에게 수면제를 구해달라고 하지 않게 됨(복용횟수, 양 줄임). ▸근무시간에 동료들과 소통하게 됨. ▸실무자와 협업으로 물품출납대장작성 오류를 줄여나가게 됨.
사업단 행정업무 수행에 책임감 있는 모습 보이기	물품출납대장 작성 시 생긴 잦은 오류의 정확한 기록을 위해 신경 쓰고 실무자와 소통하면서 업무 수행하기		

합의된 목표	일반시장 취업을 위한 자격 취득	변화 정도	자격증취득 교육참여 변화하고 있다 ⑤ ④ ③ ② ① 전혀 아니다
합의된 계획	**진행내용**		**변화 내용**
일반시장 취업을 위한 자격증취득 합의	▸국가자격증 취득을 위한 정보제공 ▸한사랑요양보호사 교육원 연계하여 교육비 지원받기로 함. ▸야간 교육이므로 피곤하여 참석하지 못할 수도 있으므로 수시로 격려하고 교육 알림 문자를 보냄.		▸야간 교육 성실히 참여 중 ▸본인이 교육비 일부를 스스로 마련하기도 함.

합의된 목표	자녀와 소통하기	변화 정도	자녀 2명에게 참여주민의 걱정에 관해 이야기하기 변화하고 있다 ⑤ ④ ③ ② ① 전혀 아니다
합의된 계획	**진행내용**		**변화 내용**
저녁 시간에 함께 산책하기	▸자녀들과 함께 식사하는 시간을 갖고 산책을 하면서 공감대 형성해나가기 ▸참여주민 혼자 감당하면서 겪었던 가정형편과 힘들었던 일을 이야기하기		▸자녀들이 성인기에 접어들었음에도 공부하고 취업준비를 한다는 이유로 돈 문제를 소통하지 않고, 혼자서 부채와 생활비로 인한 고통을 겪어왔으나, 금융문제 개입을 통해 자녀들과의 경제문제를 소통해야 함을 이해하고 부채상환에 대해 자녀와 의논을 하고 대안을 모색하였으며. 이로 인해 심리적 부담감이 많이 줄게 됨. ▸취업한 자녀가 첫 월급으로 신용카드 대금 상환함. 지속적인 부채 상환 의지 보임.
가정경제에 대해 소통하기	▸자녀들의 교육과 양육으로 부채가 증가 된 것과 현재 부채상태를 이야기 나누기		
자녀와의 효과적인 의사소통 교육 참여하기	▸자녀들에게 아버지가 없는 상황에서 가난하게 생활하고 있는 것에 대한 미안한 마음으로 제대로 이야기를 나눈 적이 없어서 효과적인 의사소통을 위한 교육에 참여하기		

합의된 목표	가정경제 안정을 위한 희망플랜II 프로그램 참여	변화 정도	부채와 매달 소비되는 지출항목에 대한 인식 변화하고 있다 ⑤ ④ ③ ② ① 전혀 아니다
합의된 계획	**진행내용**		**변화 내용**
금융역량 강화	*〈희망플랜II 참여 시점 이후 금융역량에 대한 변화 정도〉 참조		

*** <희망플랜 II 참여 시점 이후 금융역량에 대한 변화 정도>**

욕구 사정		내용		연계 기관
초점	**신용카드 돌려막기 어려움 호소, 부채상환 어려움 호소**	희망플랜 II 사례자로 선정하여 지속적인 지지 및 상담	▸1-day 금융교육 시행 ▸수입과 지출을 파악하는 방법 제시 (월수입, 월 지출 파악 시행함) ▸소비만족감 이해를 통한 소비관점 변화 유도 ▸세부적인 부채 파악과 해결방안제시를 위해 전남금융복지상담센터를 동행하여 상담을 실행함. ▸자녀와의 경제문제 소통방법 제시 ▸소규모사업장 회계역량을 위한 직무교육 1회 실시	전남 광역 자활 센터

구분	자활참여 시점	프로그램참여 시점	프로그램참여 이후
금융에 대한 심리 정서 가치 지향, 목표	▸자녀 교육과 양육에 힘겨움을 호소함. ▸부채상환을 위해 신용카드 돌려막기를 한다는 표현을 하였고, 그로 인해 말수가 없고 다리를 떨고 있거나 책상에 엎드려있는 불안한 심리상태를 드러내는 상태	▸증가하는 부채로 초조하고 불안하며, 신용카드 결제를 못 할 수도 있다는 두려움으로 잠을 자지 못한다고 표현 ▸신용카드 대출한도가 올라가는 것이 유리하다고 판단하고 있는 금융 취약 상태임. ▸자녀 2명 양육비 및 생활비 부담감을 드러냄.	▸사례관리자에게 부채에 대한 정보를 공개하고 사례관리자의 안내에 협조적임. ▸열악한 재무 상태와 부채로 인한 열등감을 인정하고 해결안을 모색하려 하고 있음. ▸수면제 복용이 줄어들면서 심리적인 안정을 조금씩 찾게 됨.
금융에 대한 태도, 실천기술	▸주민 센터로부터의 지원 등 외부 자원에 의존함. ▸생활비 보충을 위해 아르바이트를 함.	▸신용카드 3개의 단기대출액 및 이자 증가로 지인에게 빌려서 신용카드대금을 결제함. ▸자녀 및 지지체계와 의논하지 않고 혼자서 고민하며 부채를 해결하려 함. ▸지출계획 없이 급한 지출부터 해결해 나가는 모습을 보임.	▸부채 해결을 위해 사례관리자의 안내에 따라 금융복지상담센터를 방문하고 상담하여 해결방안을 모색함. ▸자녀들과 돈 문제를 소통하여 지지를 받음. ▸월별 지출내용을 상세히 파악하였고, 예산계획을 하려 함. ▸건강회복을 위해 긍정적인 의료비지출(비급여 영양제 처방을 받음)을 하게 됨.

구분	자활참여 시점	프로그램참여 시점	프로그램참여 이후
재무구조 (수입과 지출 및 자산과 부채의 변화)	▸구체적 파악이 되지 않음.	▸부채정보 파악을 유도함.	▸부채에 대한 구체적인 파악이 됨. – 신한카드 단기대출: 4,800,000원 카드론: 6,000,000원 – 제일 은행: 1,400,000원 단기대출 724,000원 – KB 국민은행 현금서비스: 1,600,000원 – LG 카드 4,800,000원 LG 캐피탈 6,600,000원 – 주택담보대출(2017년) 24,000,000원 30년 상환 이자 70,000~80,000원 – 새마을금고 신용대출: 10,000,000원 매달이자 70,000원 – 생활안정자금대출: 10,000,000원 (자녀 명의) ▸자녀1(아들, 25세/ 8월 취업)의 소득 발생
미래설계 (향후 삶에 대한 생각과 계획 및 준비 직업, 교육, 가족 구성 등)	▸자녀들이 취업하면 안정될 것이라는 막연한 희망을 가짐. ▸운전면허취득, 조리사 자격증 취득하면서 지속해서 근로 활동함.	▸자녀 2 취업준비 중	▸센터와 공유하는 근로역량교육 참여로 자율적, 주도적 근로활동 가능 ▸자녀들과 경제소통으로 돈 문제에 대한 안정감을 가지게 됨. ▸일반수급 3년 유예 혜택 받음. ▸수입증가에 따른 지출항목을 파악하게 됨. ▸만족한 소비생활을 하게 됨. ▸자산형성에 대한 의지를 보임. ▸자녀 결혼자금 계획, 향후 20년 미래설계 등을 실행함. ▸일반기업 취업을 위해 요양보호사 자격증 과정을 수강 중임.

2) 사례관리담당자 성과 혹은 변화

자활사례관리사로 오기 전 경력으로 전남 ○○ 복지재단 산하기관 등에서 평생교육 진행, 노인. 장애 가구 서비스 지원 및 상담 업무를 해오면서, 사람의 일부분이 아닌 통합적인 변화가 그의 삶의 질 향상과 지속가능성을 이끌 수 있다는 신념을 가지게 되었다.

그럼에도 불구하고 처음 사례관리를 접했을 때 당황스러움과 어려움의 감정이 앞섰다면, 이제는 내가 몸담고 있는 지역자활센터 자활사례 관리사의 역할이 참여주민의 직무역량, 정서역량, 금융역량을 강화하는 통합적 사례관리를 통해 자율적 성장과 자립·자활을 지원하는 큰 의미와 역할을 가지고 있다고 생각하게 되어 실무 자신감과 더불어 사명감도 가지게 되었다.

첫째, 금융사례관리를 직접 수행할 수 있게 되었다.

〈2018년 러닝 자활플래너- 금융사례관리 특화 교육, 2018년 희망플랜 금융사례관리 역량강화지원 프로젝트Ⅱ〉에 전남여수시민지역자활센터가 참여함으로써 자활사례관리사의 직무역량을 강화할 기회를 얻게 되었다.

이를 통해 금융사례관리를 직접 수행할 수 있게 되었다. 가족 간의 돈 문제 소통, 자신의 경제문제에 대한 객관적 수용(부채문제의 심각성 받아들이기, 열등감 인정), 객관적인 파악(부채 금액, 지출내용과 금액파악 등), 매달의 예산 세우기와 소비만족감 실현과 확인, 미래소비계획 등에 초점을 두었다. 그 결과 부채로 고단했던 삶을 인정하게 되고 부채에서 벗어나고자 하는 의지들이 부채상환을 실천하는 결과로 나타났다.

또한, 자산 형성지원 사업을 통해 내일키움통장에 가입하고 지급요건 충족을 위한 계획을 실천하게 되어 안정적인 일자리를 확보하여 경제적 자립의 희망을 품게 했다.

둘째, T.I.P 정서적 자활 프로그램 촉진자로서 역할을 할 수 있게 되었다.

2018년 전남 광역자활센터 자활사례관리 인력 직무역량 강화사업으로 “러닝 자활플래너”를 통해 T.I.P 정서적 자활 프로그램 촉진자로 양성 〔(지역자활센터에서의 정서적 자활 프로그램 도입방안 모색, 중앙자활센터, 2017)의 연구결과에 따라 개발된 “ 한국형 정서적 자활 프로그램” 길잡이 운영 전문가 양성 교육〕 되었기에 개입과 적용을 할 수 있었다.

그 결과 참여주민 자신의 가치, 긍정적인 전환을 통한 목표 지향적 삶, 스스로 주체적인 자아 등과 같은 내면의 힘을 강화하는 목적을 가지고 진행하였으며 더는 수면제에 의지하지 않고 자녀들과 행복한 미래를 설계하고 적극적인 자세로의 변화와 자신의 자원과 강점을 현실에 적용하는 성과가 있었다.

3) 이론

(1) 임파워먼트 관점

안○○ 참여주민은 20년 전 남편과 사별하였지만, 한 부모 가정으로서 모성애로 자녀 2명을 양육하고 교육하였으며 자녀들은 어머니의 삶의 노고와 경제적 압박감에 대해 이해하고 격려할 수 있을 정도로 성장하여 안○○ 참여주민의 지지기반이 되어주고 있다.

(2) 강점 관점

안○○ 참여주민의 채무는 자녀 2명을 양육하고 교육하기 위한 삶의 과정에서 증가한 것으로 부채 증가에 대한 심적 어려움이 있었으나 금융사례관리 상담을 통해 주어진 임무를 잘 이행하고 해결해 사례관리의 어려움이 줄어들었다.

(3) 저소득층을 위한 금융코치 프로그램의 개념 및 가능성 탐색

〈남서울대학교 장동호 교수〉을 통해 가계부채 문제가 우리나라 저소득층의 삶을 크게 위협하고 있으며 저소득층의 빈곤 예방과 경제적 자립을 위해 결정적으로 중요한 것이 자산형성임을 말하고 있다. (이순성·주영선·정선경, 2011; Beverly, Sherraden, Zhan, Shanks and Nam, 2008; Birkenmaier, Sherraden and Curley, 2013).

또한, 금융 코칭이 현재 우리나라 금융복지 프로그램의 한계점들, 즉 '다양한 자산형성 프로그램의 부족', '지역사회기반 민간복지기관의 참여 미흡', '금융목표 달성과 관련한 개별적·주기적·심리·사회적 역량 강화 프로그램 부재'에 대한 효과적인 대안이 될 수 있을 것으로 예상 (Klontz, Kahler and Klontz, 2008, Collins and Murrell, 2010; Wolfsohn, 2012; Collins, Olive and O'Rourke, 2013; Birkenmaier, Sherraden and Curley, 2013)하여, 저소득층 개인, 즉 클라이언트가 금전 관리 및 금융과 관련하여

의미 있는 목표를 수립하게 하고 이를 스스로 달성할 수 있도록 지원함으로써 이들의 경제적 안정을 강화하는 새로운 유형의 금융역량 강화 프로그램으로 (Collins, Olive and O' Rourke, 2013). 〈서비스통합모델〉을 제시하였다.

유형	서비스통합모델
특징	다양한 복지서비스를 제공하는 기관에서 클라이언트의 금전적 성과(경제적 자립 등)를 유도하기 위해 금융코치를 제공함. 사례관리 차원에서 다른 프로그램과 결합 되고 제공될 수 있음. 비교적 장기간 프로그램이 지속함으로써 다양한 형태의 금융코치가 가능
코치	유급직원. 사회복지사, 휴먼서비스 종사자 중 금융 코칭이나 금융교육 훈련을 받은 사람
코칭 기간	약 3개월~1년 사이

이에 금융 코칭을 통한 저소득층의 빈곤 예방과 경제적 자립이라는 새로운 목표와 가능성을 한국사회 복지와 본 센터에 제시한다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

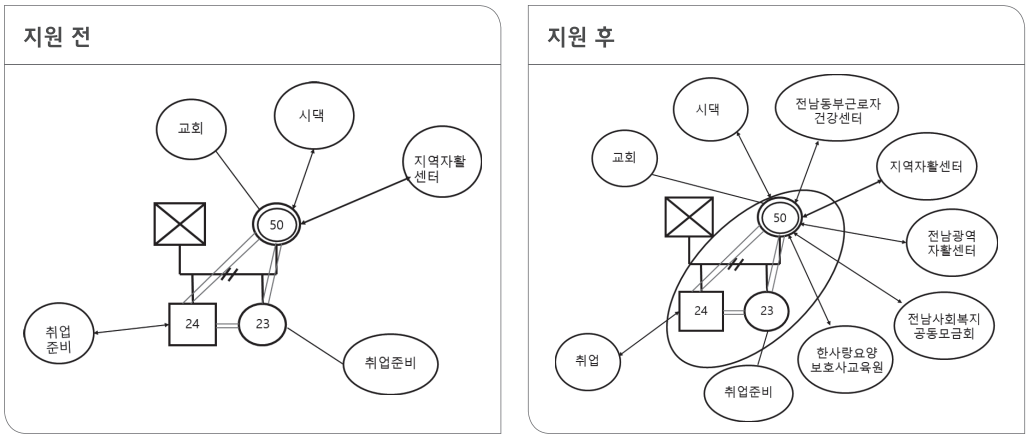
1) 지역자활센터의 지원

우리 센터는 참여주민이 행복한 일터에서 건강하게 근로할 수 있도록 다양한 장애요소들과 문제들을 해결하고 지원하는 것을 목표로 한다.

(1) 전남광역자활센터의 희망플랜 금융사례관리 역량강화지원 프로젝트Ⅱ를 통한 전 실무자 교육, 참여주민 교육, 통합사례회의 등으로 센터 내부 긴밀한 협조체계 구축 및 유지를 위해 노력하고 지원함.
(2) 전남광역자활센터의 T. I. P 정서적 자활 프로그램 도입센터로 지정되어 참여자의 취·창업 장애요인 파악 및 취·창업 욕구증진을 위한 환경체계의 역량강화를 지원함.
(3) 공동모금회지원사업 '일하는 저소득계층의 자립역량 강화를 위한 교육문화프로그램 운영을 통해 실무자와 참여주민, 동료들 간의 소통과 잠재

된 능력배양, 공동체로서 책임감과 연대의식이 확장되는 효과를 기대하는 촉매제가 될 수 있도록 외부공모사업에 적극적으로 참여함.

(4) 전남 동부 근로자건강센터와 협약을 통해 참여주민들의 건강 유지를 위한 정기적인 프로그램 실시와 전남 금융복지 상담센터와 연계하여 채무조정 상담 및 교육 등 참여주민의 역량강화를 위해 다각도로 노력함.



2) 지역 특성 및 기관 고유의 사례관리 노하우

2018년은 근로 빈곤층 참여주민과 만성질환자, 정서(불면증. 우울증. 알코올 의존증. 노숙경험자. 정신장애. 학교 중도 탈락 청소년 등), 금융(신용불량. 통장 압류. 금융 위기를 알지 못하는 자 등) 위기의 참여자가 증가 되었다.

또한, 원룸이나 상가에서 거주하는 독신 가구나 미혼모인 동시에 한 부모 가구 참여주민이 증가하여 복합적인 문제에 대응할 다양한 서비스가 필요하다.

여수시는 중소도시로 지역사회보장협의체, 희망복지팀, 정신건강증진센터, 복지관 등 사회복지서비스 자원망이 잘 구축되어 있다.

그러나 정서, 금융 등의 복합적인 문제를 가진 참여주민에게 맞는 사례관리를 진행하기 위해서는 자활기관에 맞는 자원영역을 구축할 필요가 있다.

이에 본 센터는 참여주민들이 사업단에 참여하기 전 적성검사, 자기이해, 직

업체험, 문화체험프로그램 등의 사회적응훈련프로그램을 운영한 경험을 갖고 있으나 좀 더 체계적인 자활사례관리 구축을 위한 고용-복지-금융의 종합서비스 사례관리에 대해 고민하게 되었다.

참여주민의 정서와 직무수행을 위한 기본교육이 필요함을 인식하여 공동모금회 지원사업 공모 후 선정되어 2018년 1월부터 12월까지 진행 중에 있으며, 센터 내 사례관리 체계 구축, 실무자들의 사례관리에 대한 이해증진, 사례관리사와 긴밀한 협조, 사례관리사의 역량강화 및 참여주민의 다양한 장애요소 해결을 위한 전남광역자활센터의 희망플랜 금융사례관리 역량강화 지원 프로젝트Ⅱ, T. I. P 정서적 자활 프로그램 외 다양한 지역연계 프로그램을 실시하여 고용-복지-금융 자활사례관리구축을 위해 힘을 쏟고 있다.

여수시 원도심 구) 고소동에 아담하게 자리 내린 '땀 흘려 일하는 사람들의 행복한 일터' 전남여수시민지역자활센터는
- "하나 된 마음! 하나 된 열정!"을 가지고 안정된 일자리를 제공하는 경제공동체,
- 건강한 신체와 심리. 정서적 안정, 소비 자존감 회복과 행복한 미래설계를 위한 다양한 서비스를 지원하는 복지공동체,
- 지자체, 전문기관 등 다양한 자원과의 연계를 지원하여 지역 사회의 사회적 기능과 소속감을 바탕으로 적응력을 키우는 나눔 공동체,
- 일과 사람 중심으로 지역 사회 빈곤계층의 삶 속에서 개별적인 능력배양과 더 나은 삶을 공유하는 울타리공동체로 자리매김해 나갈 것이다.

III

장려상

포항지역자활센터_김윤희

광주서구상무지역자활센터_홍미순

대구북구지역자활센터_이화정

부산수영지역자활센터_권지현

양천지역자활센터_이은란

경기시흥작은자리지역자활센터_김관형

인천서구지역자활센터_이순미

포항지역자활센터_김윤희

자활사례관리 우수사례

1 사례 선정 이유

센터를 방문하는 자활참여자는 평균적으로 나이가 50대·60대 이거나 어딘가 아픈 곳이 있거나 자격증이 없고, 우울증 또는 스트레스로 인한 수면장애를 호소한다. 그들이 자활을 하기 위해서는 다양한 변화와 성장의 노력이 필요한데 우수사례로 소개하고 싶은 ○○ 참여자는 이미 많은 것을 가지고 있음에도 불구하고 낮은 자존감과 패배의식에 사로잡혀 있는 우울한 20대로 미래를 꿈꾸지 않고 있었다.

친밀한 라포 형성 후 ○○ 참여자가 가지고 있는 강점을 중심으로 지지와 격려 속에 본 센터의 게이트웨이 3개월 기초교육을 받으면서 성장하였고 긍정적인 에너지를 쌓아 자존감회복과 함께 취업에 성공하고 부모님과의 갈등도 완화 되는 등 자활·자립하여 성장하는 모습을 보여 우수사례로 선정하게 되었다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담

CT는 2017년도 5개월 지자체 협력 사업단에 참여하였고 기간만료 종결로 인해 gate way로 다시 환류 하여 초기 상담을 하게 되었다. 내방 당시 말이 없고 매우 지쳐보였으며, 젊은 20대 여성인데도 불구하고 활기찬 젊은 모습을 찾아보기 힘들었다. 말을 할 때 눈을 잘 마주치지 못하거나 말끝을 자주 흐려지는 등 자존감이 낮은 모습을 보였다. 대화 할 때 질문에 “예”, “아니요” 짧은 대답만 하였고 아버지에 대한 미움이 많이 표출되기도 하였다. CT

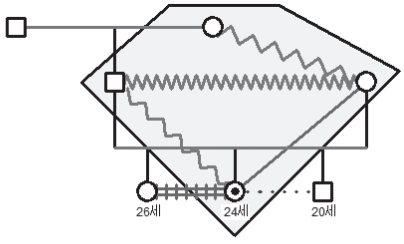
는 20대의 젊은 여성으로 실업계 고등학교를 졸업 후 대학을 진학하지 않고 구미에 있는 전화기 부품 조립하는 회사에 취업을 하여 직장생활을 하였다 그러나 소심하고 내성적인 성격으로 직장동료들과 관계형성에 어려움이 많아 퇴사를 하였고 친구들과 다르게 진학도 취직도 하지 못하고 있다는 열등감으로 인한 우울감이 높았다. 가족구성원은 부모님과 언니와 남동생이 있으며. 평소 주사가 심한 아버지로 인한 상처로 어른남자들과 대화하는데 어려움이 있었다.

(1) 기본 클라이언트 인적사항

성 명	생년월일	성 별	연 령	보장구분	가족유형	특이사항
○○○	19○○.○○	여	2○세	차상위자활	공동체 가정	우울감이 높음

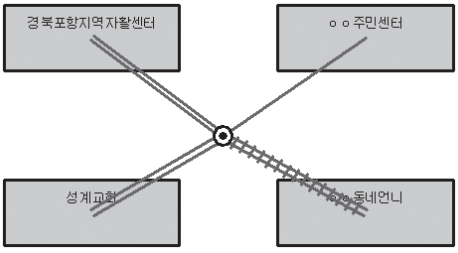
(2) 주변관계망

1. 가계도



가계도 : Genopro 활용

2. 생태도



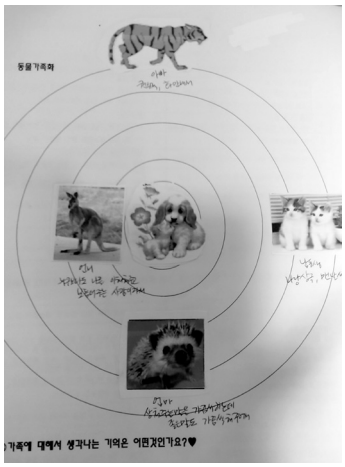
2) 사정단계

(1) 초기 욕구 (클라이언트 주요 호소 내용)

CT는 일반취업을 하여 현재 살고 있는 면소재지에서 벗어나는 것을 꿈꾸고 있으나 현실은 취업을 위한 어떤 구직활동도 하지 않고 있었다. 취업이 되지 않아 적은 금액이지만 자활근로 사업단에 참여하여 안정적이고 고정적 수입을 원한다고 했다. 아버지가 알코올 중독으로 인해 술 취해서 하는 행동에

고통스러움을 호소하면서도 아버지를 이해하고 싶어 하고 소통이 안 되고 대화가 단절된 것에 대해서 관계개선을 희망하고 있다. 가족을 위해 고생하는 엄마에게는 마음과 달리 항상 상처 주는 태도를 바꿔 위로해 주는 다정한 딸이 되고 싶어 하고 있다. 소심하고 내성적인 성격으로 자기표현이 서툰 것을 바꾸고 싶어 하고 운전면허증은 있으나 자신감이 없어 도전하지 않은 운전도 하고 싶어 한다. 늘 외로워하면서도 언니처럼 집을 떠나서 혼자 독립된 주거환경을 원하고 있다.

(2) 클라이언트 주변 환경 및 욕구

영역	환경	욕구
가족 (4명)	▸아버지(57세): 평소 과묵하고 말 수가 없으나 술을 마시면 주사가 심해 폭력적인 행동을 하심. ▸어머니(61세): 작고 왜소한 체구에 집안일과 밭일을 하면서도 간간히 요양보호사 일도 하고 있어 항상 피곤해 하고 여기저기 아픈 데가 많아 자상하지만 불평이 많고 잔소리가 심하다고 함. ▸언니(26세): 고등학교 졸업 후 타지에서 직장생활을 하고 있고 집에 잘 오지 않지만 부모님 보다 친밀한 관계를 유지하고 있으며 이해해주고 보듬어준 좋은 언니라고 함. ▸남동생(20세): 대체복무로 방위산업체에 근무하는 남동생과는 어릴 때부터 많이 싸웠다고 함.	▸가족관계 중 특히 아버지와 관계회복을 희망함. ▸동물 가족화 – 
주거	▸면에 있는 시골 부모님 집에서 함께 살고 있으나 집을 떠나서 독립하고 싶어 함.	▸부모님에게서 독립하여 혼자만의 새로운 주거 공간을 찾고 있음.
건강	▸알레르기 비염이 있으나 신체 건강함. ▸우울감이 높으나 약을 복용하지는 않음.	▸우울감을 낮추고 무기력하지 않고 활력있는 생활을 희망함.
경제	▸직장생활을 2년 가까이 하였으나 저축금은 없음.	▸규모 있는 자산관리를 위해 자산형성을 위한 재무교육이 필요함.

영역	환경	욕구
경력	▸구미 ○○○(주) 1년 11개월 근무 (2015.02~2016.12) ▸포항지역자활센터 지자체 협력 사업단 (2017/09~12) 참여 ▸포항지역자활센터 2018년도 gate way 참여	▸일반취업으로 사회경험과 자활근로 사업단 등 근로경험이 있으며, 운전 면허증과 전산회계 자격증을 보유하고 있어 이를 활용할 수 있는 직장에 취업 하고자 함.
교육	▸컴퓨터 학원을 다녀서 ITQ 한글, 엑셀, 파워포인트 자격증을 취득하고 싶어함.	▸일반취업을 희망하고 있어 컴퓨터 기본적인 활용능력은 있으나 전문적인 자격증을 취득하고 싶어함.
강점	▸문제해결을 위해 적극적인 자세와 노력하는 모습이 보임. ▸부모님을 사랑하고 책임감이 강함. ▸배우려고 하는 자세가 있음. ▸소심한 성격을 바꾸려고 하는 의지가 있음.	▸운전 주행 연습을 하려고 함. ▸아버지와 소통 부제의 어려움을 극복하고 부모님과 소소한 대화를 하는 딸이 되기를 희망함.
약점	▸우울감이 높고 과한 스트레스를 받고 있음.	▸우울증에 이해가 필요하고 우울감을 해소 할 수 있는 취미 생활하기를 희망함.

3) 계획수립단계

CT가 자활과정에서 예측되는 애로사항을 해결하고 합의된 욕구를 기반으로 필요한 서비스 계획 수립하여 참여자가 원하는 정서지원, 취업지원, 역량강화, 건강관리 등으로 구분 각각에 대한 지원목표를 수립, 제공 서비스, 실행방법을 구체적으로 수립하였다.

(1) 자립경로(IAP: Individual Action Plan)

CT는 취업을 하는데 장애요인으로 지금 살고 있는 시골을 벗어나고 싶어 하지만 막상 새로운 환경에 대해서는 낯설어하고 적응도 못하고 소극적인 성격으로 인해 자신의 감정표현을 잘 못하며 자존감도 낮았다. 강점으로는 아직 젊기 때문에 적극적으로 변화하려고 노력하는 자세와 의지가 있으며 주어진 일은 꼼꼼하고 성실하게 할 수 있다고 하였다. 컴퓨터 자격증은 없지만 활용능력은 좋고 전산회계자격증과 운전면허 자격증이 있다고 한다. 단기목표로 자활사업단 참여 또는 외부취업을 하여 구직에 성공하고 싶어하고 ITQ

한글, 엑셀, 파워포인트 컴퓨터 전문 자격증을 따고 싶다고 한다. 도로연수를 하여 운전도 배우고 싶고 장기적으로는 부모님으로 부터 독립하여 혼자만의 주거공간 마련하기을 희망하고 있다.

(2) 개인별 자활지원계획서 (ISP: Individual Service Plan)

영역	참여자의 제시된 욕구	서비스 지원 목표	지원계획 및 연계
아버지와의 관계 개선	▸ 아버지와 소통의 어려움이 있어 대화가 없어요.	▸ gate way 기초교육실시 (자기이해, 자존감향상, 관계형성, 성격유형검사 프로그램참여)	▸ gate way 사업참여 ▸ 집단상담 참여 ▸ 중독관리통합지원센터 안내
취업 일반취업 자활사업단	▸ 임금 및 근무조건을 충족하는 안정된 직장으로 취업하고 싶어요.	▸ 취업 정보 제공 및 구직활동 지원 ▸ 면접방법 알기, 자기소개서작성 및 이력서 작성방법 익히기	▸ 무료직업소개 문자 발송 ▸ 상설취업박람회참여
정서안정	▸ 친구들과 달리 혼자 시골집에서 있어 우울하여 힘들어요.	▸ 심리정서를 지원 할 수 있는 집단상담 ▸ 스트레스 관리를 위한 취미생활을 할 수 있도록 함.	▸ gate way 기초교육 ▸ 정신건강복지센터 안내
교육 컴퓨터	▸ 컴퓨터 자격증을 취득해서 컴퓨터 활용능력을 높이고 싶어요.	▸ ITQ 한글, 파워포인터, 엑셀 자격증 취득 희망	▸ 학원 안내 ▸ 교육비 지원 ▸ 사업안내
경제	▸ 2년이 넘는 직장 생활을 하였는데 가진 돈이 없어요.	▸ 희망키움통장 (1.2) ▸ 내일키움통장 ▸ 재무교육 실시	▸ gate way 자산형성교육 참가 ▸ 국민연금공단 자산교육 참여

(3) 초기 합의된 목표

CT가 취업을 하려고 하는 의욕이 있으며 gate way 기초교육 프로그램에 참여하여 자존감 향상시켜 보다 적극적이고 긍정적인 사고를 함으로써 자신감을 회복하여 자활사업단 참여를 할 수 있도록 하며 아버지와의 관계개선을 위해서 알코올중독에 대한 이해력을 높여 아버지의 건강관리를 돕는다. 집단상담 프로그램을 통해 부모이해와 원활한 소통을 할 수 있도록 대화법을 익혀서 아버지와 소통 할 수 있도록 한다. 목돈마련을 위해자산형성 교육 등 계획적인 경제 관리를 하여 합리적인 소비를 할 수 있도록 한다.

(4) 사례회의

▶ **회의결과 -** CT의 자활을 위한 근로의욕 고취시키면서 소극적이고 내성적인 성격변화를 위해 여러 참여자들과 소통하면서 밝고 긍정적으로 변화할 수 있도록 gate way 기초 교육 프로그램에 3개월 참여하도록 한다. 참여자가 가지고 있는 강점을 중점으로 지지 격려를 해주고 일반취업이나 자활사업에 참여할 수 있도록 정보를 제공한다.

▲ 사례회의 모습

4) 실행 및 점검

CT가 가지고 있는 강점에 초점을 두고 사례관리를 하였다. CT는 변화하고자 하는 본인 요구가 강하고 배우려고 하는 의욕이 있어 gate way 기초교육 프로그램을 통해서 자존감을 향상 시켰고 소심한 성격을 긍정적인 변화로 성장 할 수 있도록 하였다. CT 집은 센터와 1시간 이상의 먼 거리 임에도 불구하고 기초교육을 참여하기 위해서 3개월간 45회 교육을 참석하는 등 성실함과 강한 책임감을 보여 주었으며 교육에 참석하는 태도가 처음에는 다소 소극적이고 발표력도 낮았지만 점점 좋아지는 성장하는 모습을 보였다. 2년 정도의 일반직장 생활과 2017년도 지자체협력 사업단에 참여로 다양한 경험을 가지고 있어 기본적인 직장예절은 잘 지켰다. 엄마를 걱정하고 생각하는 마음이 깊고 항상 힘들게 했던 아버지에 대한 부정적인 생각을 바꾸고 어렵지만 다가가려고 하는 마음은 있었다.

(1) 교육 지원 – gate way 기초교육 내용 3개월 (45회) –2018.01.08~2018.03.26

교육명	교육 목적	소속기관
해결중심 (자존감향상) 긍정마인드 고취	▸아주 작은 성공의 경험에서 성공할 수 있었던 요인을 찾고 그렇게 할 수 있었던 평소와 달라던 차이점을 발견하고 긍정적인 변화를 위해서 무엇을 더 할 수 있는지에 대해서 알 수 있음.	가족 & 솔루션
커뮤니케이션 관겨형성교육	▸참여자간 소통을 위해서 대화향상을 위한 유용한 대화기술 익힘. ▸회복탄력성을 이해하고 자기조절능력과 대인관계 능력을 향상시킴.	긍정심리학 강사
안전교육 심폐소생술	▸심혈관 이해와 응급처지 심폐소생술을 배움.	국민안전교육
치매예방 교육	▸행복한 노년을 위해 치매예방과 대응능력을 배움.	국민연금공단
이미지메이킹	▸self 메이킹을 위한 내 자신과 만나기를 통해서 긍정적인 이미지를 메이킹 하여 자신의 이미지를 관리 할 수 있음.	글로벌인재연구원
IAP 작성	▸개별자립 계획(IAP)의 작성 방법 안내 ▸본인의 장단점과 분석하고 단기와 장기 목표를 설정 수립하기	본센터 gate way 담당
자산형성교육	▸급여 관리로 저축, 합리적인 소비습관 형성 안정적인 재무관리 ▸희망키움(1),(2) 내일키움통장을 통한 목돈마련 통장교육	본센터 희망키움담당
성격유형(DISC)	▸성격유형분석 (DISC)분석을 통해 자기측정하여 자신의 성격유형 이해를 통해서 자기이해력 증진 할 수 있음.	배준호 교수
집단상담 (관계형성, 자존감, 자기이해)	▸자활사업 참여자의 자기이해와 타인 공감을 통해서 자아존중감 증진과 참여자간 친밀감을 향상 시킬 수 있음. ▸자기 존재의 소중함을 알고 작은 성공의 경험과 칭찬과 격려를 통해서 자존감을 향상 통한 긍정적인 태도를 가질 수 있음. ▸자기이해를 통해서 자아존중감과 타인이해와 이타정신과 배려심을 향상시킬 수 있음.	경북인생개발 연구원
MIND교육	▸정신건강을 위해서 우울과 스트레스 관리방법을 바로 알고 건강한 자기관리를 할 수 있음.	포항시중독관리통합센터
국민연금	▸흡연이 건강 끼지는 악 영향을 바로 이해하고 건강관리 증진	경북금연지원센터
MBTI 성격유형검사	▸MBTI 성격유형검사를 통해서 자기성격유형의 올바른 이해와 자기탐색 성격유형별 이해, 유형별 특징, 상호이해 및 다양성 인정	MBTI 강사
자활사업의 이해	▸지역자활센터와 자활사업에 대한 기본적인 정보제공 ▸사업단 소개(9개), 임금의 지급내용 ▸2018년도 포항지역자활센터의 추진사업에 대한 이해를 위한 정보제공 자활사업의 미래와 비전 제시 및 질의응답	권대근 관장

교육명	교육 목적	소속기관
웃음치료	▸웃음 치료효과를 알고 밝고 긍정적인 마인드 만들고 웃는 생활과 더불어 행복한 삶을 준비함.	웃음치료사
국민연금 (재무교육)	▸국민의 생활안정과 복지증진에 기여하기 위하여 마련된 국민연금에 대한 올바른 이해 증진하여 국민연금을 통한 안전적인 인생 재무 설계	국민연금공단
팀워크 향상	▸직장 내 협력하는 팀워크를 다지고 참여자간 갈등을 줄이면서 협동심의 중요성을 알기위한 활동으로 협력해서 글씨쓰기, 미로 찾기, 협력해서 물병 균형 잡기 등 활동체험을 통한 협동심 증가	글로벌인재개발
성폭력, 가정폭력예방교육	▸찾아가는 성폭력예방 교육과 가정폭력예방 교육을 통해서 성폭력에 대한 올바른 이해를 돕고 성폭력 예방 및 적절한 대처방법을 알수 있음.	찾아가는 성폭력예방교육
취업특강 이력서 작성법 면접교육 **직장예절교육**	▸생활정보지, 고용센터 Work-net,상설책용박람회,구직방법 안내 ▸이력서 작성 방법을 바로 알고 자기 표현력을 향상 올바른 서류작성법을 익힘. ▸면접에서 호감을 줄 수 있는 면접화법 익히기, 구인회사가 원하는 인재상을 알고 및 표현력 익히기 ▸직장 내의 예절, 행동, 복장, 인사, 대화예절에 대한 교육	글로벌인재개발원
건강관리 (당뇨·고혈압)	▸당뇨·고협압 등 질병의 대처능력을 키우고 바로 알며 건강한 생활을 위한 식습관 및 생활습관 익혀서 건강생활을 증진함.	포항시건강증진복지센터
시청각교육	▸어느 95세 노인의 후회 ▸솔개의 꿈 (동기강화 동영상) ▸세바시 진정한 위로는 방향까지 제시한다 – 이철환 ▸스스로 행복을 허락하라 – 문요환 ▸감탄하라 –김정운 ▸서로 인정하는 순간 생기는 놀라운 변화 – 세바시 박지웅 ▸당신을 봅니다, 그래 여기까지 잘 왔다 – 세바시 김창옥 ▸건강한 방식으로 힘을 행사하는 말하기 – 박재연 ▸당신과 나 사이에 필요한 거리 ▸한 눈의 어머니	
외부초청특강	▸다양한 직업의 안내와 8가지의 직업 체험기 소개	방송인 이재선

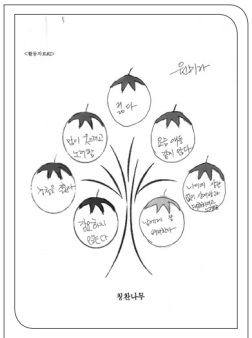
(2) gate way 기초교육 교육프로그램 활동사진 및 프로그램 활동지

이야기하는 것이 재미있어요.

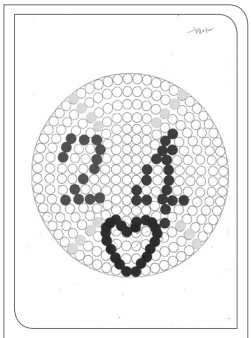
나도 자신 있어요.

협력하여 하나 된 우리

소리지르지 마세요.



칭찬이 열리는 나무



나의 나이를 사랑해

나는 매력 있어요!

(3) 재사정

CT가 집근처 회사에 취업을 하게 되고 부모님과의 관계개선의 긍정적인 모습이 보였다. 부모님과 함께 계속 살게 되어 독립된 주거공간을 위해 준비하고 있던 목돈마련 사용처를 다시 계획하기하면서 재 사정을 하였다. 급여를 규모 있는 재무관리를 통해서 현명한 지출방법을 할 수 있도록 재무관련 교육을 할 수 있도록 했다.

5) 평가 및 종결

CT는 아버지와의 대화의 단절로 관계개선의 어려움을 겪고 있어 gate way 기초교육 프로그램 3개월 동안 ○○○ 참여자에 짝이 되어 참여하게 하였다. 000참여자는 CT 아버지 연배로 아들과 소통에 어려움 있었다. ○○○ 참여자와 함께 참여하면서 부모가 자식 생각하는 깊은 정을 알게 되었다 아버지도 자녀에게 다가가는 방법을 모르고 마음과 달리 감정표현을 잘 못한다는

것을 알게 되어 ○○○ 참여자를 통해서 아버지의 마음을 이해하는데 도움이 되었다. 집단상담과 이미지 메이킹 웃음치료를 통해서 긍정적인 자기상을 만들 수 있었다. MBTI-ISFP형, DISC-S형 성격유형알기를 통해서 틀림이 아닌 다름을 인정하게 되었다. 특히 취업특강을 통해서 구인활동 하는 방법과 이력서 작성, 면접방법, 직장예절교육이 취업을 하는데 실질적으로 활용할 수 있는 교육이 도움이 되어 gate way 3개월 종결하면서 꾸준히 구직활동을 한 결과 지금 살고 있는 면소제지의 ○○○ (주)에 취업에 성공하였다.

6) 사후관리

취업 후 1개월에 한번 정도 안부 전화로 꾸준한 모니터링 하였다. CT는 많은 나이 차이에도 불구하고 직장 동료들과 소통하데 어려움이 없이 잘 적응하고 있었다. CT가 면소재지에 있는 소규모 영세 업체에서 최저시급정도의 급여를 받고 있어 근로하고 있어 저소득근로자에 대한 사회보험료 지원사업인 두리누리지원사업 안내하여 사업자와 근로자가 함께 사회보험 혜택을 받을 수 있도록 안내를 하였다. CT가 최저임금 수준으로 받고 있어 일자리 안정자금을 신청할 수 있도록 일자리 안정자금 사업에 대한 안내와 신청방법에 대한 안내도 함께 하였다. 앞으로도 유선으로 상담을 하면서 지속적인 사후관리를 할 계획이다.

3 사례관리 성과

▶ 가족 - 게이트웨이 다가섬 중독 치유프로그램을 통해 우울증 치료 시 약물복용의 중요성을 인식하게 되었다. 알코올 중독의 증상에 대해서 자세히 알게 되어 중독은 본인의 의지로 되는 것이 아니고 주변과 전문가의 도움이 필요하다는 것을 인지하게 되었다. 가해자로 밉기만 했던 아버지를 이해하고 도와줘야겠다는 생각의 변화가 있었다.

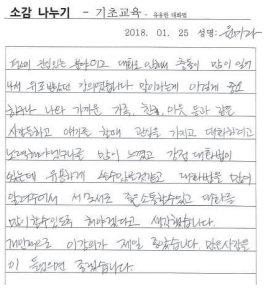
부모님과의 소통 부재가 어른들과의 대화에 어려움으로 이어져 지자체협력사업단 참여시 참여자간 관계형성에 어려움이 있었는데 집단상담을 통해서 자기이해와 타인 공감 프로그램의 참여로 자존감이 향상 되었다. 자신을 다

시 돌아보는 여유를 가지고 타인과의 관계 속의 나를 생각하는 시간을 가지면서 친밀한 관계를 형성하여 혼자 외롭고 힘든 시간을 보내던 과거와 달리 더불어 함께하는 긍정적인 미래의 자신의 모습을 꿈꾸게 되었다.

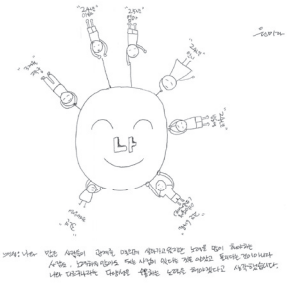
- ▶ **동기강화** - 어려움 속에서도 자신의 꿈을 이루기 위해서 열정을 가지고 노력하는 성공스토리 동기부여 동영상을 보고 감동과 함께 희망을 꿈꾸게 되었다. 또한 다양한 건강에 관한 상식을 통해서 질병관리 및 대처방법을 알게 되어 운동의 중요성을 인식하여 기초체력을 위한 운동을 할 계획도 세우게 되었다.
- ▶ **취업** - 취업교육을 하면서 면접방법 및 자기소개서 작성 방법을 알게 되고 무료직업 소개 안내를 통한 지속적인 외부취업정보제공과 상설취업박람회 참여로 ○○(주)에 사무경리로 취업을 하게 되었다.

기초교육 참여하면서 과정의 변화 성장된 모습이 담긴 프로그램 활동지

초기 기초교육 참여시 집이 나에게 주는 감정을 표현한 것



유용한 대화법 기초교육을 마치면서 작성한 소감문



"틀리다는 것이 아니라 나와 다르구나!"

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) gate way 기초교육 45회 지원

gate way 기초교육 3개월 동안 월 15회 기초교육 실시하면서 심리정서 지원, 자존감향상, 자기관리, 관계형성을 위한 대화법, 스트레스관리, 중독관리, 자산형성교육, 성교육, 취업특강 등 다양한 동기강화를 위한 시청각교육을 포함한 기초교육을 실시하였다.

2) 정보제공

중독관리통합지원센터 안내와 두리누리지원사업 안내 및 일자리 안정자금 사업에 대한 안내와 신청방법 안내 하였다.

3) 서비스 연계 – 지속적인 무료직업안내 소개

CT가 취업을 하여 근로를 하고 있지만 경력과 역량을 키워서 급여 및 근무환경이 보다 좋은 조건으로 근로하기를 계속 희망하고 있어 지속적인 무료직업 안내를 하기로 하였다. 작은 성공 경험이 바탕이 되어 더 큰 도전을 할 수 있는 발전된 모습으로 성장할 수 있도록 외부자원 정보를 지속적으로 제공하고 참여자 스스로 자립의 의지 키울 수 있도록 지지자의 역할을 다 할 계획이다.

광주서구상무지역자활센터_홍미순

게이트웨이, 인큐베이팅사례관리

1 사례 선정 이유

자활공동체 속에서 자활·자립의 꿈! 곧 자활의 성공은 취·창업 성과에만 그치지 않고 정서적인 안정과 지속 가능한 심리·정서적 자립에도 그 목표를 두고 진행되어야 한다고 생각한다. 이를 위하여 대상자들에게는 스스로 마음을 지킬 힘이 필요하다. 대상자는 사례관리자의 지지와 격려를 통하여 힘을 얻을 수 있다. C't는 심리적 안정은 물론 정서적으로 변화된 모습을 넘어 스스로 자립·자활의 길을 제시해 보이는 '심리,정서적 사례관리'의 중요성을 그대로 보여주는 사례이다. 진정한 사례관리자의 역할과 자활사례관리의 페러다임 변화를 제시하기 위해 선정하였다.

C't는 단독가구 미혼 남성(56세)으로 어린시절 부유한 교육자 집의 6남매의 다섯째로 그 당시 서울에 있는 미술대학 진학할 만큼 여유로웠고 대학원까지 진학하였으나 부모의 갑작스런 사망으로 형제들이 다 흩어지는 최악의 상황으로 아르바이트로 대학원(홍익대학원 산업디자인 전공)을 졸업하고 시간강사 등의 일을 하던 중 결핵(척추)이 발병 여러 차례 수술과 입.퇴원을 반복하는 동안 결혼도 못하고 일자리는 물론 가족단절, 관계단절, 실업, 건강악화로 절망된 날을 보내야만 했다.

2017년 12월 구청 위탁의뢰로 GateWay교육 과정을 참여하면서 초기상담과 소양교육을 통한 역량강화를 위한 심리·정서적 지지로 자립·자활의 디딤돌을 세우기 시작했다.

초기 교육 참여 시 과거 오랜 병원생활로 인한 대인관계에 어려움이 컸다. 고용노동부 취업성공패키지 초기단계에서 중단되어 실망감을 안고 자활교육에 의뢰된 분이다.

C't의 표정과 태도에 관심을 가지고 어제 모습이 지난 주 모습보다 나아지

고, 오늘 표정이 어제 보다 밝아 보이면 안도하고 교육 시간까지 출근을 하지 않은 분이 있으며 걱정하면서 아무 일 없기를 기도하고 확인 하면서…… GateWay교육 3개월, 인큐베이팅(공모사업, 6개월)사업단에서 사업단 파견 근무와 자활참여자들의 기능(미싱)교육을 하는 등 다양한 기회를 제공하려고 노력한 결과 9월부터 드림공방사업단에서 당당하게 일하고 있으며, 자신의 기술을 나누고 자산형성지원사업인 내일키움통장을 가입 3년 후 당당하게 자활하겠다고 선언한 상태이다.

만난 지 어느덧 열 달이 되었다. 7년을 넘게 혼자서 생활하면서 그 마음이 얼마나 아팠을까? 몇 번이고 나쁜 마음을 먹은 것이 어쩌면 당연했던, 살아났다. 살 수 있게 되었다. 자활사업단에 참여하면서 작은 일이지만 행복하다고 한다. 자활사례관리자인 우리는 심리·정서적으로 미약한 참여자들에게 지지자가 되어주고 촉진자로서, 교육자, 옹호자로서 역할을 충분히 수행함으로써 새로이 제2, 제3의 삶을 설계할 수 있다는 자신감 회복과 시작! 할 수 있는 자활의 열쇠 '키(Key)'를 선물할 수 있기를 바란다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담 (GateWay교육과정. 2017.12.11.)

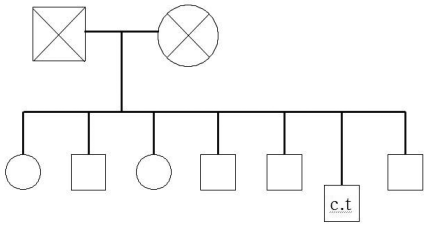
성 명	박 ○ ○	성별	남	연령	만 57세
최종학력	대학원	건강상태	☐ 상 ☐ 중 ☑ 하		
혼인관계	☐ 기혼 ☐ 별거 ☐ 사별 ☐ 이혼 ☑ 미혼 ☐ 사실혼관계 ☐ 기타( )				
세대유형	☑ 독신가구 ☐ 부부 ☐ 부부+자녀 ☑ 한부모+자녀 ☐ 3세대가구 ☐ 형제자매 ☐ 기타( )				
보호유형	☐ 일반수급자 ☑ 조건부수급자 ☐ 자활특례 ☐ 차상위				
의료급여	☐ 의료급여1종 ☑ 의료급여 2종 ☐ 건강보험				

가족사항

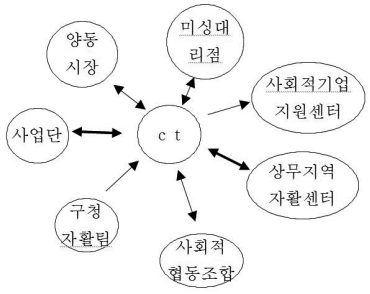
본인 포함 가구원 수 : 1명						
성명	연령	관계	동거여부	직업	건강상태	비고
박○○	57	본인		무	허약	가족단절

주거형태	LH전세임대(보증금:175만원, 월임대료:41만원) – 주택 (2층)
경력사항	직업전문학교 강사 (의상디자인)
자격사항	운전면허 (하지 않음)
부채상태	없음

가계도 및 사회적관계망(생태도)



스스로 가족과 단절(짐이 된다고 생각)



▶ **사례관리자의 의견**: 고개를 들지 않고 대화가 안 될 정도로 작은 소리로 이야기함. 묻는 말에 대답하는 정도로 상담에 어려움이 예상됨. Gateway 과정 참여를 동의하였고, 라포형성이 우선되어야 하며 심리적 안정을 찾을 수 있도록 격려가 필요함.

2) 사정단계

▶ **가족관계**

- 전남 진도군. 중등 4남 3녀의 여섯째.(스스로 단절)
- 형제들에게 짐이고 골칫덩이라고 표현하면서 어떠한 이야기도 하지 않음.

▶ **사회적관계**

- 단절
- 직업학교 교사, 전문대 강사 등의 경력을 가지고 있으며 가끔 연락이 옴.

▶ **정서·심리적 상황**

- 초기 단계에 심한 우울과 대인기피증상으로 어려움을 겪음.
- 장기간 사회활동 중단으로 자신을 잃음.
- 지지체계가 전혀 없음.
- 낯가림이 심해서 관계형성에 어려움이 있으며, 과거에 집착

▶ **경제상황**

- 단독가구로 주거, 의료, 식료품비 등의 간단한 지출로 어려움은 없음.
- 교육 참여하면서 매월 수입으로 사는데 불편하지 않다고 함.

▶ **주거 및 생활환경**

- 1층(매장용: 미용실을 혼자 개조 인테리어 함. 보증금 500만원 월 15만원)
- 2층(숙소: 방, 거실, 화장실. 총 9평정도. LH전세임대)
- 수리와 인테리어를 본인이 함. 깔끔하게 정돈이 잘됨.

(1) 욕구 및 문제사정

우선순위	대상자 욕구 및 문제	합의된 욕구
1	대인기피 현상	Gateway과정 프로그램 참여.
2	자활사업 참여를 통해 새로운 시작	인큐베이팅사업단 근무
3	일을 할 수 있는 자신감 회복	교육자의 역할 지지
4	컴퓨터 관련 실무 습득	정보화교육(엑셀, PPT)
5	창업(사회적 기업, 협동조합)	정보제공과 연계
6	목돈마련(자산형성지원사업)	자활사업단 참여 연계

(2) 자원 및 강점사정

구분		내 용	
내적 자원		**전문적 기술소유**	대학원 산업디자인 전공, 의상(드레스) 제작의 풍부한 경험
		성격	섬세하고 꼼꼼함.
외적 자원	공식자원	**상무지역자활센터**	심리, 정서적지지 정보제공 및 교육지원을 통한 역량강화 등 총괄사례관리
		서구청 통합사례	의료급여 지원
		동구 창업지원센터	상담 및 정보제공
	비공식자원	**가족(형제,자매)**	현재는 스스로 단절, 경제적으로 넉넉함.
		참여주민	적극적 지지와 할 수 있다는 자신감을 줌.
강 점		숙련된 기술과 관계가 형성된 사례관리자에 대한 긍정적 신뢰	

▶ **사례관리자의 의견**: Gateway과정에 참여하는 동안 관계형성에 긍정적 변화를 보이며 표정에 미소가 보이기 시작하였다. 이야기 자체를 하려들지 않는 참여자로 상담보다는 알아차림이 우선이었던 대상으로 상담자로 인정할 때까지 기다림이 필요했다.

(3) 계획수립

우선 순위	참여자가 제시한 욕구	합의된 욕구	목표	실행 계획		
				실천방법	실행기간	자원연계
1	**대인관계**	Gateway과정 프로그램참여	원만한 대인관계 형성	Gateway 과정 프로그램 지원	2017.12.11 ~ 2018.02.28	상무자활 Gateway
2	**경제적 안정 자활사업 참여**	인큐베이팅 후 자활사업단 참여	사업단 참여	자활사업단 (인큐베이팅)	2018.03.02 ~ 2018.08.31	상무자활사업단
3	**자신감 회복**	실습을 통한 생산품 평가	훈련과 판매	사업단 파견	2018.03.02 ~ 2018.08.31	드림공방
				제품 시장판매		기능교육
4	**컴퓨터 자격과 운영 능력향상**	외부교육 구 정보화교육	자격증 취득	매월 진행되는 정보화교육 참여	2018.04 ~ 08	정보화 교육
5	**목돈마련(창업) -사회적 기업**	내일키움통장	자산형성 지원사업	금융교육 및 내일키움통장 가입	2018.09. ~	자활사례관리

▶ **사례관리자의 의견**: 여러 가지 복합적인 문제(심리,정서적)가 혼재되어 있었지만 자신만의 새로운 창업에 대한 꿈을 가지고 있으며, 사진으로 손수 만든 작품들을 계속 보여주고 이야기 하는 것으로 자신감 회복과 함께 계획(ISP)을 수립하고 지역자원과 지속적인 연계 속에 문제를 해결하기로 하였다.

(4) 실행 및 점검(진행과정-요약)

일자	내용(지원/상담)	사례관리자 의견 및 지역네트워크
2017.12.11	▸구청 위탁의뢰 ▸초기 상담 시 대인기피 현상을 보임. (심리, 정서적 안정 지원요청)	▸교육 위탁대상자로 자활지원팀에서 적응에 문제가 없도록 의뢰 ▸심리, 정서적 문제 ▸라포형성에 집중
2018.01.08	▸미술심리(OTP) 교육 연계 참여 ▸그림을 통한 내면의 세계를 표출 ▸피드백을 통해 드러내기	▸미술치료 연계(심리상담 전문가) ▸그림에 대한 자신감과 색 표현의 자유로 자신을 표현함. ▸지지와 격려
2018.01.24	▸교육(대인관계 기술) ▸거의 아무말도 표현도 하지 않음.	▸교육 진행자와 함께 자신을 표현하고 끌어내기 위한 노력 ▸강하게 거부함 ▸지지와 격려
2018.01.29	▸점검을 위한 상담 ▸살고 있는 집(LH전세) 1층을 임대 ▸ 매일 조금씩 리모델링하고 있음.	▸새로운 도전을 위한 작업공간 만들기 ▸방문지지 ▸건강관리와 유지 ▸지지와 격려
2018.02.23	▸사회적 기업에 관심(2/7 상담) ▸사회적기업지원센터 동행 방문 상담 (장애인 지원 가능성 여부)	▸여성복관련 창업 경험: 지지와 자신감 향상 (사회적기업지원센터 연계 방문) ▸지원체계에 대한 상담지원 ▸격려
2018.03.02	▸파견(드림공방 사업단): 생산품 전시할 수 있는 작품 제작 ▸쿠션, 파우치 외	▸사례회의를 통한 자신감 회복에 중점 ▸자신 만이 할 수 있는 일: 자신감 회복에 집중 ▸지지와 격려
2018.03.12	▸동구 창업지원센터 (소장 이일범): 창업관련 교육 참여 ▸관련 서류 준비와 기간에 문제	▸공방(여성소품)관련 창업 정보 탐색을 위한 지원센터 연계 및 교육 참여기회 제공(2일)

일자	내용(지원/상담)	사례관리자 의견 및 지역네트워크
2018.03	▸인큐베이팅 사업계획 수정: 파견 시 문제점으로 파악되는 참여자들과 분리되는 점과 부적응 시 사업단 참여자들의 불안과 불만을 고려 사업계획을 변경 수정함 : 파견 대상자의 성별에 문제	▸기능교육을 통한 공동체 역할부여 ▸새로운 일에 대한 자신감 회복 ▸지지와 격려
2018.04.24	▸인큐베이팅 사업계획서 변경: 기능(미싱)교육 실시 (교육자 역할을 부여하고 진행함)	▸승인(기능교육) ▸자신감 회복과 교육자로서의 역할부여 ▸지지와 격려
2018.05.02	▸미싱교육 시작 (GateWay 교육장 13:00~16:00)	▸미싱 및 작업용 테이블 준비 ▸실습용 재료구입 및 작업 지원 ▸지지와 격려
2018.07.27	▸'아름드리 가족장터' 행사 참여 (무릎덮개 50장, 손가방 15개, 소형파우치 25개…) 완판	▸상품성 인정 ▸자신감 회복
2018.09.01	▸자활사업단(드림공방) 이관: 사업단 적응에 문제가 없음. ▸대인관계 능력 향상	▸성공 : 사업단(드림공방) 이관 ▸기능교육 계속 가능 ▸외부 행사(장터) 참여 ▸신제품과 계절상품 개발에 주력
2018.09.18	▸'아름드리 가족장터' 행사 참여: 자활센터와 사회적 기업이 함께하는 장터 참여 신규사업단(바느질) ▸자산형성사업 기간(3년) 동안 자활 참여를 희망하고 있음.	▸인큐베이팅사업단에서 신규 사업단 전환 가능성 확인 ▸사업단으로서의 가능성 인정 ▸'19년 신규사업단 출범 예정 ▸개인 창업에 대한 기대

▶ **사례관리자의 의견**: 참여자는 라포형성에 많은 어려움이 있었으나, 스스로 일(작품)에 대한 개성이 강하며, 본인의 의견을 정확하게 이야기 하는 분으로 실행 과정 중 여러 차례 어려움이 있었지만 누구보다 성실히 임해 주었다. 매일 반복되는 지지와 격려를 통하여 긍정적인 변화가 확인되었고, 본인의 자립의지와 더불어 자활공동체로서 참여자들의 기능교육과 희망의 꿈을 이어갈 수 있는 개기가 마련되었다.

(5) 평가

목표	실행계획			성과내역
	실천방법	실행기간	자원연계	
원만한 대인관계 형성	소양교육 및 상담연계	2017.12 ~ 02	상무자활 Gateway	▸라포형성 ▸출석률 100%
경제적 안정과 일자리	인큐베이팅 사업단근무	2018.03 ~	인큐베이팅 (공모사업)	▸급여(1인가구) 지급 ▸LH전세임대 (주거비 지급)
자신감 회복	기능교육	2018.05 ~	기능교육	▸사업단 참여자 대상교육 (교육자로서의 역할부여)
	상품 시장판매		구청 생산품전시장	▸상품성 인정 (완판) ▸자신감 회복 ▸사전 판매를 위한 주문제작
			통합사례팀	▸지속적 지지와 격려를 통한 대인관계 회복 시작
창업을 위한 컴퓨터교육	정보화 교육 참여	2018.03 ~ 05	서구청 정보화교육장	▸3월 : 한글문서 작성 ▸4월 : 엑셀기초 ▸5월 : 프리젠테이션(PPT)
창업 (목돈마련)	자활사업 참여	2018.09 ~	사업단 드림공방	▸사업단 참여 (09월~)
	자산형성 지원사업		내일키움통장	▸내일키움통장 신규가입 ▸창업(자활기업)의 꿈 실현을 위한 적극적 지지와 노력

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자의 변화

초기상담 일지를 보고 첫 만남(GateWay교육 참여)이 기다려졌다.
신체적으로 아픈 참여자들도 걱정이지만 더 마음이 가는 대상자는 박○○선생님처럼 심리적으로 정서적으로 안정을 찾지 못하고 방황하는 참여자들이다. 관심이 가고 변화를 위한 기대를 그 누구보다 더 할 수 있는 것은 교육을

담당하는 사례관리자 모두의 생각일 것이다. 오랜 병원 생활, 가족과의 단절, 대인기피 등 아픔을 가지고 있으면서 아픔인 줄 모른채 교육장으로 출근한 박○○선생님은 끝나고 퇴근할 때까지 고개를 한 번도 들지 않고 자리를 지키고 있었다. '안녕하세요? 박○○선생님, 교육담당자입니다'라는 이야기에 눈을 초점을 잃었고 파리한 얼굴로 한 번 쳐다보고는 다시 고개를 숙여 묵묵부답으로… 그러기를 2주~3주. Gateway과정에 참여면서 일주일, 넉넉잡아 2주면 변화를 보이는 다른 분들과는 다르게 눈을 마주치고 '반응'까지 참 지루하고 길었다. 마음으로 기다려야하는 시간이 필요했다. 어느 누구와도 이야기도 하지 않았으며, 적확한 시간에 출근하고 교육 종료를 알리면 그대로 정리하고 인사도 없이 사라지시는 분! 지금도 일에 대한 관심 외에는 관심이 없다. 그러나 가끔 농담도 하시고, 조용하게 웃고, 감각이 없다고 나무라는 것으로 변화되었다는 것을 보여주고 자신을 표현하며 으쓱댄다. 어찌하여도 상관없다. 분명한 것은 살아났다. 자립이다.

2) 사례관리 담당자 성과, 변화

참여자는 GateWay교육(3개월), 공모사업인 인큐베이팅(6개월), 드림공방 사업단(9월) 이관이라는 자활의 프로세스를 잘 통과하고 있는 수범사례 대상자이다. 교육, 사례관리자, 사업단 담당팀장들의 노력과 기다림으로 긍정적 라포형성을 통해 자신감을 회복하고 역량강화 교육을 통한 자립·자활을 위한 자신의 꿈을 한걸음씩 내딛고 있다. '말을 건다.' 참여 선생님들에게 말을 거는 것은 당연한 일이다, 사례관리자들에게 당연한 한 마디의 말은 밤새 누구도 자신에게 말을 거는 사람 없고 자신에게 관심을 보일 그 누구도 없는 우리 고운 선생님들께는 '삶(살아있다)'이 된다. '고독死'의 순간이 '고독生'이라 말하는 것을 얼마 전 들었다. 센터 사례관리자는 대상자의 변화에 따른 빠른 적응으로 심리·정서적 자활에 대한 관심과 참여자들과의 진정성 있는 라포형성을 통한 변화를 이끌어 내려고 최선의 노력을 해야 한다. 본 사례는 사례관리자들의 적극적 역할과 변화에 대한 **자활사례관리** 중요성을 인식케 하며, 관계를 통한 심리적 안정과 일을 통한 자신감 회복으로 사례관리의 소중함을 알게 해주었다. 자활사례관리의 방향을 사례관리자들에게 제공해 주었다는 생각이 대상자와 사례관리자 서로에게 준 성과라 생각한다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

본 센터는 사례관리 팀원들이 서로 집중할 수 있도록 지지하며, 내·외부 사례회의 시 대상자 선정에 대한 믿음과 그들의 강점에 초점이 맞춰진 슈퍼비젼을 제시하고 있다.
상담의 중심에 강점관점모델에 집중하고 있으며 대상자가 말하는 어려운 상황적 문제가 아닌 감춰진 강점을 찾아 활용하고 스스로 그 자원을 인정하고 결정할 수 있도록 권한을 주는 기다림이 있는 진행을 하고 있다.
사례관리자 서로를 신뢰하고 좀 더 천천히 기다려주는 배려가 있다.
중간관리자들의 무조건적 긍정적 지지는 사례관리자들에게 채찍과 당근으로 느껴진다.

▣ 지역적 특색이 반영된 사례관리

광주서구는 영구임대주택과 고급아파트가 공존하는 지역으로 도시빈민층이 많고 소비성이 많은 지역으로 자영업과 요식업 위주의 개인사업체가 많아 상대적인 박탈감과 빈부의 격차가 심각하게 드러나는 특성을 보이고 있는 곳이다. 고용과 복지의 개념에서 단순한 일시적인 성과(취·창업)와 복지서비스(생계, 의료, 주거)지원으로는 가난이 반복 될 수밖에 없다. 2017년부터 자활참여자들 중 대부분이 신체적 문제를 가진 참여자에 비해 심리·정서적으로 미약한 참여자들이 증가하고 있는 상황으로 참여자들의 교육프로그램과 자활·자립계획 수립에 변화를 요구하고 있다. 이 변화는 대상자의 특성에 맞는 심리·정서적 안정을 위한 맞춤형 프로그램 및 상담과 복지서비스 지원의 절대적 필요성을 이야기하고 있으며 구체적이고 체계적인 사례관리의 접근과 지역자원과의 관계 및 전문적 자원네트워크 구축이 요구되고 있다. 지역사회와 함께한 통합적이고 체계적인 사례관리를 통해 생활안정을 회복하고 자활의지 및 근로 역량강화하며 안정된 일자리 참여, 삶의 질을 좌우할 수 있는 자존감 향상만이 성공적 자활이라 할 수 있다. 본 센터 GateWay 교육 과정에서는 참여하는 모든 사람들에게 적극적 지지와 내일이 오늘보다 조금은 더 나아질 것이라는 확신을 심어주고, 끝없는 관심과 격려로 참여자와 더불어 한 단계 한 단계를 함께하고 있다.

※ Gateway 프로그램 / 사업단 참여모습

주요활동내용	GateWay과정 및 활동사진
소양교육 ▸ 동물가족화 그리기 정보제공 및 공유 ▸ 의료급여	
소양·직무교육 ▸ 직장예절 ▸ 자립역량 강화를 위한 참여자 소양교육 참여	
현장활동 ▸ 인큐베이팅 실물제단교육	

대구북구지역자활센터_이화정

자립의 밑거름이자 지름길! 내일키움통장!

1 사례 선정 이유

자산형성사업 사례관리를 통해 대상자에게 단순한 목돈마련의 기회뿐만이 아닌 저축을 통한 전문지식과 정보 전달, 심리적 지지 및 격려를 통해 자립성공을 위한 다양한 문제를 함께 해소함. 취업능력 향상과 자립성공 등 사례관리 과정에서 대상자의 긍정적인 변화 및 발전된 모습이 타 가입자들에게 모범이 된다 사료되어 우수사례 대상자로 선정하였음.

○ 대상자 문제와 욕구에 기반한 체계적인 금융사례관리
→ 통장 가입(재가입) 및 자발적 취업을 통한 지급해지
○ 자활사례관리자 및 사업단 담당자와의 유기적 협력을 통한 대상자 자활근로 사례관리
→ 대상자 직무기술 증진, 상위유형 사업단 변경을 통한 근로의욕 고취
○ 심리적 문제 파악 및 완화
→ 대인관계 개선, 심리적 문제 긍정적 변화, 취업 가능성 향상

▶ 대상자 김○○씨는(69년생, 만 48세) 1994년 남편의 사고로 사별 후 홀로 2명의 자녀를 키우며 2004년 수급자로 등록됨. 이후 구청 자활근로사업에 참여하다 2014년 4월 16일 대구북구지역자활센터 자활근로사업에 참여함. 이전 8년간의 구청 자활근로에도 성실하게 참여하였으며, 요양보호사 자격증을 취득하는 등 주어진 업무에 대한 근면 성실함과 책임감 및 자립의지가 강함. 반면, 내성적이고 외골수적인 성향이 있음. 2남 1녀의

막내로 심리적으로 오빠들에게 많이 의존해 왔으며, 남편과의 사별 후 자녀에 대한 애착이 더욱 강해지는 등 심리적으로 많이 위축된 상태였음. 일상생활과 관련된 다양한 정보와 의사 결정에 있어서도 주체적이고 능동적인 모습보다는 가족, 지인, 담당자의 지시에만 따르는 모습을 보임.

▶ 센터 자활근로사업 참여 초기, 자녀 교육비 마련을 위해 고금리의 제3금융 대출을 받는 등 경제적으로 어려운 상황이었으며, 금융 및 자산관리 관련 정보가 거의 전무한 상황. 이에 대상자 가정에 대한 면밀한 경제적 상황 파악 및 금융 상담을 통해 2014년 8월 처음 내일키움통장에 가입함. 그러나 통장을 유지하던 중 부채 문제로 여유자금이 부족하여 환수해지 하였음. 이후 지속적으로 경제적 상황의 완화 정도를 파악하기 위해 자산형성 사례관리자의 상담과 참여 사업단 담당자의 상담이 이루어졌으며, 대상자의 자립에 대한 의지를 바탕으로 다시 본인적립금 납입이 가능하다고 판단된 2015년 11월 내일키움통장에 재가입 함.

▶ 김○○씨는 높은 자립의지에 반하여 내성적 성향과 대인관계 기술 부족으로 인해 처음 배치된 사업단에서 관계의 어려움을 겪거나 본인의 적성과 흥미를 명확하게 파악하지 못하는 등 스스로의 생각을 전달하고 소통하는데 어려움을 호소함. 사업단 내 소통의 부재 속에서도 대상자의 근로의욕은 높았음.

▶ 이에, 김○○씨의 취업 관심분야를 명확히 파악하여 담당 사업단 사회복지사와의 논의를 통해 관련 직무경험 습득을 위한 '병원간병사업단'으로 직무를 변경함. 이후 직접적인 대상자 케어 경험을 위해 '장애인주간보호시설' 업무보조 직무인 상위유형 사업단으로 변경하기도 하였음. 또한 사례관리자는 높은 취업욕구에 대한 지지와 격려를 바탕으로 향후 취·창업 및 자녀 양육을 위한 준비를 할 수 있도록 내일키움통장 유지에 대해 적극적으로 독려하고 사례관리함. 매 월 본인적립금 납입 안내와 관리, 자립역량강화교육 참여, 금융정보 제공을 지속해오며 상시 상담을 실시해왔음.

▶ 그 결과 2018년 8월 사회복지재단 복음실버타운 소속의 요양보호사로 취업에 성공하였음. 이러한 과정 속에서 내일키움통장 적립금을 전액 수령하였으며, 자녀 학자금 대출 완납뿐만 아니라 C't의 오빠들의 도움으로 본인 명의의 아파트가 생기는 등 주거문제도 해결함.

2 사례관리 과정

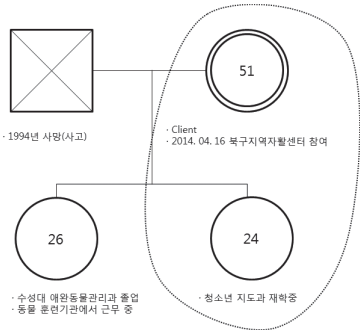
1) 초기상담(인테이크) : 2014. 04. 16

① 인적사항

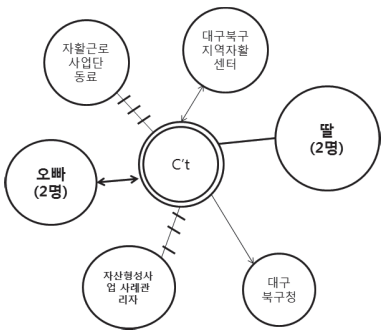
성 명	김 ○ ○			주민등록번호		690723-2******		
혼인관계	사별(사고사)		학력	고졸		종교	무	
참여유형	조건부수급자		최초 수급시기	2005년 08월		의료급여	의료급여 2종	
가족관계 (본인포함)	관계	이 름	성별(나이)	동거여부	학력	건강상태	장애(질병)	소득정도
	본인	김○○	女(46)	○	고졸	양호	-	80만원
	자	김○○	女(22)	×	대학생	양호	-	-
	자	김○○	女(20)	×	대학생	양호	-	-
세대유형	한부모+자녀		주거 현황	주거형태 : 아파트 ※ 오빠소유 아파트에 무상거주		자격증	요양 보호사	
경제적 현황	- C't의 자활근로 수입 및 정부 지원금을 포함하여 약 115만원의 수입 발생 - 2명의 자녀는 대학생으로 가정 내 경제활동은 C't 혼자임. - 가족구성원의 식비와 교통비, 기타생활비 및 자녀 학교생활 관련 지출로 대부분 사용 되어 여유자금 마련에 어려움을 겪고 있음.							
	소득구조	월 115만원 (자활근로 80만원+공공부조35만원)				부채금액	1,300만원/교육비	

② 가계도 및 생태도

1. 가계도



2. 생태도



대상자 김○○씨는 과거 환수해지 후 2015년 내일키움통장 재가입한 대상자로 자산형성사업에 대한 기본 정보는 숙지하고 있음. 이에 내일키움통장 초기 상담에서는 신뢰구축 및 라포 형성에 초점을 맞추어 상담을 진행함.

*** 대상자 센터 참여 이력**

- 김○○씨는 2014년부터 자활근로사업에 참여중이며, 요양보호사 및 서비스 직종으로 취업을 희망함. 최초 참여 사업단인 '하이키즈'사업단에서 쿠키 제조 업무를 하였으며 이러한 근로경험으로는 희망하는 직종인 요양보호사로의 취업이 어려움을 호소함. 이에 사례관리자는 김○○씨를 병원간병으로 사업단 변경하며, 병원간병 등 근로경험 습득을 위해 실습을 연계할 계획임. 김○○씨가 취업을 통한 자립에 성공할 수 있도록 지지하도록 함.
- 2014년 08월 내일키움통장에 가입하였으나, 부채 상환을 위해 환수 해지한 대상자로 2015년 11월 취업을 통한 안정적인 일자리 및 자녀교육비 마련을 위한 목적으로 내일키움통장에 재 가입함.

*** 대상자 가족력**

- 김○○씨는 1994년 남편과 사별하고 홀로 두 자녀를 양육함. 첫째 딸은 대학 졸업 후 동물 훈련기관에서 애완동물관리사로 일하고 있으며, 둘째 자녀는 보육교사로 취업을 희망하여 청소년 지도과에 재학 중임.

*** 대상자 경제적 상황**

- 1994년 사고로 남편과 사별 후 친정이 있는 대구로 자녀들과 내려옴. 경제적으로 어려움을 호소하는 C't는 친정오빠 소유의 아파트에 무상으로 거주 중.
- 첫째 자녀 학자금 명목으로 1,300만원의 부채가 있으며, 그중 500만원은 제3금융권 대출로 경제적인 어려움을 호소함. 2015년 7월 내일키움통장 환수해지를 통해 제3금융권 부채는 해결하였으며, 2015. 11월 내일키움통장 재가입함. 내일키움통장 유지와 함께 남은 부채 800만원을 상환하기 위해 금융상담 및 교육을 실시할 계획임.

---

2) 사정단계

▶ 사정단계를 통해서 대상자가 내일키움통장 유지와 관련한 장애요소 파악

▶ 탈수급·취업·창업 등 지급해지 요건을 충족하기 위한 요건 파악과 대상자의 강점·약점 등을 파악

① 문제파악

구 분	문 제 사 정
정서적	▸24년 전 남편의 죽음으로 약간의 우울감을 호소하였으나, 전반적인 감정 및 심리상태는 건강한 편임.
가족적	▸자녀 2명이 있으며 첫째는 독립하여 홀로 살고 있음. 그리고 둘째는 대학생이며 보육교사로 취업을 희망함. ▸자녀와 마찰은 없으며, '부'의 부재로 김○○씨와 자녀들 서로 간에 많이 의지하는 것으로 보임. 특히 함께 생활하는 둘째와의 애착관계가 강함.
신체적	▸근로 및 사회생활에 방해되는 요소 없음.
사회적	▸친정 오빠들과 사이가 매우 좋으며, 김○○씨의 어려움에 정서적, 경제적으로 많은 도움을 주고 있음. ▸내성적이고, 소극적인 태도 등 사업단 내 참여자들과 마찰이 있음.
경제적	▸수입(115만원)과 지출(약 120만원)으로 경제적 어려움이 있음. ▸자녀 교육비 명목으로 1,300만원의 부채가 있으며, 조금씩 상환하고 있음.

② 강점·약점 파악

구 분	강점	약점
내용	▸취업 및 자립에 대한 강한 적극성으로 교육 욕구가 높음. ▸근로의욕이 매우 높음.	▸근로경험 부족, 취·창업 정보 부족 ▸불안정한 주거형태 ▸경제적 어려움

③ 대상자 중심의 욕구

우선순위	구 분	대상자 욕구	합의 된 목표
1	경제적	내일키움통장 유지	▸내일키움 본인적립금 성실히 납부 ⇒ 3년 후 내일키움 적립금 수령
2	경제적	자녀교육비 마련	▸한국장학재단 내 장학금 신청 및 학자금 대출 등 안내
3	사회적	근로경험 습득	▸근로경험 습득을 위해 C't 욕구에 기반한 유사 직종 사업단으로 변경 ⇒ 사업단 변경
4	사회적	취업	▸취업 관련 직무교육 및 정보제공 ▸기타 교육기회 제공

3) 계획수립

내일키움통장 유지뿐만 아니라, 앞으로 취업 준비를 위해 대상자와 개인별 자립지원계획(ISP)을 함께 작성함. 대상자와 ISP를 작성함으로써 자립에 대한 목표 설정을 구체화하고 향후 계획에 대해 의논하면서 아울러 자립의지를 다시 한 번 다지는 계기가 됨.

① 사례관리 대상자 중심 서비스 실천계획

대상자 욕구	합의된 목표	서비스 실천 계획
내일키움 통장 유지	내일키움 본인적립금 성실히 납부 ⇒ 3년 후 내일키움 적립금 수령	▸내일키움통장 36개월 성실 납부 ▸자립역량강화교육 매회 참여(연 2회) ▸매월 20일 전에 납부안내 메시지 발송 ▸분기별 수익금 현황 공개
자녀교육비 마련	한국장학재단 내 장학금 신청 및 학자금대출 안내	▸상시적으로 한국장학재단 공지사항 열람 ▸자산형성 사업을 통한 목돈마련
근로경험 습득	근로경험 습득을 위해 C't 욕구에 기반한 유사 직종 사업단으로 변경 ⇒ 사업단 변경	▸복지간병으로 사업단 변경 ▸병원 간병 상시적인 파견으로 다양한 간병경험 습득 ▸매월 12일 이상 사업단 성실 근무(근로조건 이행)
취업	취업 관련 직무교육 및 정보제공	▸자격증 취득(레크레이션지도사1급, 웃음지도사1급, 노인건강운동지도사1급, 뇌건강지도사1급, 실버건강운동지도사1급, 실버체조지도사 1급) 및 관련직종 취업정보 제공

4) 실행 및 점검

① 내일키움통장 유지 및 독려

▶ **실행사항**

- 매월 납입 독려 문자 발송 : 본 센터에서는 내일키움통장 가입자들의 본인적립금 납입을 동기화시키기 위해 매월 20일 전에 납입독려 문자를 발송하고 있음. 또한 내일키움통장 정부지원금에 대해 궁금해하는 대상자들이 센터 방문 시 언제든지 열람할 수 있도록 안내하고 있음.
- 근로의지 독려 : 사업단 내 매출 증대가 내일키움 적립금에도 긍정적 영향을 미친다는 내용을 상기시키며, 통장 가입을 통한 자립·자활의 가능성을 지속적으로 안내하며 독려함.

▶ **점검사항**

- 매달 20일 자활정보시스템을 통해 미납자를 확인하고 있으며, 미납 안내와 더불어 대상자의 경제적 상황 등을 점검함.

② 자녀 교육비 마련

▶ **실행사항**

- 학자금 대출 안내 : 김○○씨는 한국장학재단에서 운영하는 학자금 대출을 통해 2명의 자녀 교육비를 마련하였으며, 2016년부터 2018년 1월까지 소액의 이자 및 대출금을 성실 납부하고 있음.

▶ **점검사항**

- 내일키움통장 지급해지 수령액을 통해 나머지 학자금 대출 상환계획을 구체적으로 수립함.

③ 근로경험 습득

▶ **실행사항**

- 사업단 변경 : 최초 참여 사업단은 수제쿠키 제조 사업단으로 김○○씨의 희망직종인 요양보호사 직종의 근로경험을 습득하기에 맞지 않아 병원간병 사업단으로 사업단 변경을 결정함.
- 사업단 변경 후 김○○씨는 강북요양병원에서 4주간의 실습을 완료하였으며, 간병요청에 의한 상시적인 병원간병 파견이 이루어짐. 매사에 성실하고 책임감 있는 근무 태도로 무료 간병서비스가 유료 간병으로

까지 이어지는 등 사업단 매출 증대에 크게 기여함.

▶ **점검사항**

- 매월 12일 성실한 근로 이행 여부 확인함.(참여자 출근표 확인)
- 사업단 담당자와의 지속적인 소통을 통한 참여자 근무태도 및 적응 정도 파악함.

④ 취업

▶ **실행사항**

- 본 센터 내일키움 사례관리자는 김○○씨가 가진 긍정적인 요소들을 활용하면 대상자의 취·창업 욕구에 도달할 수 있는 강화제가 될 것이라 판단하여 강점관점에서 사례관리를 실시함.
- 본 센터에서는 김○○씨의 욕구인 요양보호사로의 취업을 위해 2016년 03월부터 2017년 12월까지 다양한 교육을 지원함.
- 취업 관련 정보제공은 물론 주도적인 구직활동을 위해 취업정보 확인 사이트(워크넷 등)를 안내하였음.

▶ **점검사항**

- 자격증 취득 및 발급 여부 확인
- 취업정보제공 후 이력서 제출 여부 확인

5) 대상자 사례관리 세부사항

<대상자 참여시기 별 주요 사례관리 흐름도>

사업참여 초기	사업참여 중기	사업참여 말기
▸2014. 04. 16 북구지역자활센터 배치 ▸2014. 10. 18 내일키움통장 최초가입	▸2015. 07. 01 내일키움통장 해지 ▸2015. 11. 06 내일키움통장 재가입 ▸2016. 03. 01 사업단 변경(복지간병) ▸2016. 12 ~ 2017. 12 자격증 취득	▸2018. 04. 01 사업단 변경(누리보듬) ▸2018. 08. 01 취업 ▸2018. 09. 14 내일키움통장 지급해지

구분	상담일자	상담내용	개입계획
사업 참여 초기	2014. 04. 16	▸북구지역자활센터 최초 참여 상담 – 개인력 : 특별한 자격증 없으며, 서비스 직종에 관심이 있음. (요양보호사 자격증 취득 중에 있음) – 가족력 : 남편과 사별 후 자녀 2명과 거주 중 – 경제적 상황 : 자녀 2명이 대학생으로 자녀 등록금 마련을 위해 최근 제3금융에 대출(500만원)을 받아 경제적인 어려움 호소. 부채 문제로 오빠와 상의하는 등 상담에서의 부채 질문은 꺼려하여 정확한 사태 파악이 어려움. – 심리적 상황 : 부채 문제로 심리적으로 불안함을 호소. 소극적이고 조용한 성격으로 자신 없는 모습을 보임.	주요사항: **참여자 인적사항 및 경제적·심리적 상황 파악** – 서비스 직종인 '하이키즈' 사업단으로 배치 – 제3금융권의 높은 이자를 저금리로 전환하기 위해 햇살론에 관한 정보제공 – 자녀 학비 마련을 위해 학자금 대출 및 내일키움통장 정보제공
	2014. 05. 07	▸요양보호사 국가자격증 취득 – 자활 종료 시 취업에 대한 불안감을 가지고 있으며, 무엇을 해야 할지 모르겠다고 함. – 북구자활로 배치되기 전 취업성공패키지를 통해 요양보호사 자격증 취득함. – 교육에 대한 욕구가 높음	주요사항: **교육욕구 확인** – 자격증 발급 확인 – 지속적인 상담을 통해 요양보호사로 취업을 독려할 계획
	2014. 10. 18	▸내일키움통장 최초 가입 상담 – 참여자가 금융 관련 지식이 매우 부족하고, 경제적으로 어려워 적금은 없는 상황임. – 자녀 교육비 마련 및 부채상환을 위한 목돈마련 명목으로 내일키움통장 가입 독려함.	주요사항: **내일키움통장 가입 욕구 파악** – 내일키움통장(2014.9기) 가입 완료 – 매월 20일 본인적립금 납입 독려, 상시 상담 실시
	2014. 12. 17	▸활동보조인 교육 수료 – 요양보호사 및 서비스 직종으로 취업을 독려하기 위해 교육 수강을 제안하였으며, 장애인에 대한 인식 개선 계기가 되었다고 함.	주요사항: **교육욕구 확인** – 활동보조인 수료증 발급 확인
	2015. 02. 15	▸웃음치료사 1급 취득 – 교육의 욕구가 높은 대상자로 개인 시간을 할애하여 자격증 취득함. – 센터 지원 없이 개인이 취득한 자격증으로 상담 초기보다 자립의 적극성을 보임.	주요사항: **교육욕구 확인** – 자격증 발급 확인 – 상담을 통해 대상자의 긍정적인 변화를 지지하고 자립을 독려할 계획
	2015. 06. 01	▸학자금 대출 및 국가장학제도 안내 – 지난 상담에서 자녀 학비 마련을 위해 제3금융에서 고금리의 대출을 받아 어려움을 호소함. – 지난 상담에 500만원의 부채가 1,300만원으로 늘어난 것을 확인함. 부채 사용 용도는 자녀 교육비와 생활비로 부채상환에 대한 이야기는 하지 않으려고 함. – 둘째 자녀가 대학교 재학 중으로 국가에서 지원하는 학자금 제도 및 국가장학제도에 대한 정보를 제공함.	주요사항: **금융정보제공** – 지속적인 상담을 통해 경제상황 파악

구분	상담일자	상담내용	개입계획
사업 참여 중기	2015. 06. 22	▸내일키움통장 해지 상담 – 대상자는 제3금융에 매월 부채상환을 하고 있으나, 고금리로 높은 이자를 내고 있다고 함. 내일키움통장 적립액으로 부채상환을 완료하고자 함. – 가계경제상황 파악 *수입 : 115만원(임금:80만원, 유족연금:35만원) *지출 : 120만원(생활비 및 부채상환 등) – 수입을 넘어서는 지출로 내일키움통장 유지보다 부채상환으로 인한 불필요한 지출을 감소시키는 것이 옳다고 생각됨. – 부채상환 후 가계경제가 안정을 찾으면 재가입하기로 함. – 2015. 07. 01 내일키움통장 환수해지 완료	주요사항: **수입·지출 자산현황 파악** – 부채 증감 여부 확인 – 추후 내일키움통장 재가입 유도
	2015. 11. 06	▸내일키움통장 재가입 상담 – 부채 1,300만원 중 제3금융의 500만원 부채상환 완료함. 남은 부채 800만원은 오빠에게 빌린 것으로 이자가 발생하지 않음. 대상자의 경제상황을 고려해 매월 10만원씩 부채 상환하기로 함. – 가계경제상황 파악 *수입 : 115만원(임금:80만원, 유족연금:35만원) *지출 : 90만원(생활비: 80만원, 부채상환: 10만원) – 고금리의 부채 청산으로 25만원의 여유가 있어 내일키움통장 10만원 가입을 희망함.	주요사항: **내일키움통장 재가입 욕구 파악** – 내일키움통장(2015.11기) 가입 완료 – 매월 20일 본인적립금 납입 독려 및 상시적으로 상담 실시
	2016. 02. 26	▸사업단 내 참여자들과 갈등 – 최근 사업단 내 참여자들과 갈등 발생함. 의견 차이로 말다툼이 발생하는 등 심리적으로 불안함을 표출하며 위축된 모습을 보임. – 대상자가 요양보호사 자격증을 보유하고 있으며, 자립을 위한 간병 근로경험 습득을 위해 복지간병 사업단으로 변경을 제안함.	주요사항: **참여자간의 갈등 해소** – 사업단 내 문제 발생 경위 파악 및 사업단 담당자와 논의 – 심리적 안정을 위한 지지체계 마련
	2016. 03. 01	▸사업단 변경(하이키즈 → 복지간병) – 강북요양병원에서 4주간(2016.03.15. ~ 04.08) 간병 실습 진행 – 성실하고 책임감 있는 모습으로 간병 파견에 임하는 등 환자들로부터 긍정적인 서비스 평가를 받음. 그리고 무료 간병서비스 이용자의 유료 간병으로 전환 사례가 자주 발생하는 등 사업단 매출액 증가에 기여함. – 개별적 파견 형태의 근로로 내향적이고, 수동적이던 이전 모습과 달리 주도적이고 적극적인 모습을 보임. – 환자들에게 서비스하고 긍정적인 평가를 받는 것이 즐겁고, 뿌듯하다고 함.	주요사항: **사업단 변경에 대한 만족도 파악** – 긍정적인 근로경험 습득을 통한 자존감 향상 유지 – 자립에 필요한 다양한 경험 습득(자격증 취득, 근로경험 등)

구분	상담일자	상담내용	개입계획
사업 참여 중기	2016. 12. 05	▸레크레이션지도사1급, 웃음지도사1급, 노인건강운동지도사1급 취득	주요사항: **교육욕구 확인** – 자격증 발급 확인
	2016. 12. 09	▸동화구연지도사2급 취득	주요사항: **교육욕구 확인** – 자격증 발급 확인
	2017. 12. 21	▸뇌건강지도사1급, 실버건강운동지도사1급, 실버체조지도사 1급 취득	주요사항: **교육욕구 확인** – 자격증 발급 확인
사업 참여 말기	2018. 04. 01	▸사업단 변경(복지간병 → 누리보듬) – 내일키움통장 만기 7개월 전으로 상위 유형(시장진입형) 파견형 사업단으로 변경 제안함. – 간병 파견 경험과 더불어 다양한 대상자를 돌봄으로써 근로경험의 폭을 높일 뿐만 아니라 임금 및 내일키움 지원금이 상승되는 경제적인 부분을 강조하여 설명함. – 가계경제상황 파악(예상) *수입 : 135만원(임금:100만원, 유족연금:35만원) *지출 : 100만원(생활비: 80만원, 부채상환: 10만원, 내일키움통장 10만원) – 기존 사업단과 비교하여 임금 20만원 정도 상승됨. (자립성과금 45만원, 내일키움수익 45만원, 지원금5만원 추가발생 될 것으로 예상)	주요사항: **사업단 변경에 대한 만족도 파악** – 변경된 사업단에서 잘 적응할 수 있도록 관리
	2018. 06. 12	▸취업정보제공 및 독려 – 재가노인복지센터(나경재가복지센터, 가족재가노인복지센터) 취업정보제공 2건 제공 – 워크넷 앱 설치 및 정보 검색 방법 안내	주요사항: **취업욕구 파악** – 상시적인 취업정보 확인 및 정보제공 – 자발적 구직활동 독려
	2018. 07. 31	▸부동산재산 증가로 탈수급 – 오빠 명의로 된 아파트에 무상 거주하던 중 오빠 소유 아파트를 명의 이전 받음.	– 자활근로사업단 종료 – 내일키움통장 지급해지 상담 및 사후관리
	2018. 08. 01	▸복음실버타운 취업 – 대상자의 자발적인 구직활동으로 취업성공 – 3개월 수습기간을 거치고 정규직 전환됨. – 월 180만원의 임금수령 예정으로 2교대로 근무가 이루어짐. – 최종 가계경제상황 파악 *수입 : 215만원(임금:180만원, 유족연금:35만원) *지출 : 100만원(생활비: 80만원, 부채상환: 10만원, 내일키움통장 10만원) – 대상자의 취업으로 지출 후 115만원의 여유자금 발생 – 매월 10만원씩 상환하여 부채 800만원 중 200만원 상환하였으며, 600만원의 부채가 존재함. 부채상환액을 증액하여 월 20만원을 상환하기로 함.	주요사항: **자산현황 파악 및 부채관리** – 취업유지 독려 – 성실한 부채상환 독려

구분	상담일자	상담내용	개입계획
사업 참여 말기	2018. 09. 18	▸내일키움통장 지급해지 - 탈수급으로 인한 지급해지 진행 - 내일키움통장 총 수령액 : 8,955,440원 *본인적립금 : 3,600,000원 *내일키움장려금 : 3,100,000원 *내일근로장려금 : 1,760,530원 *내일키움수익금 : 494,910원 - 사용용도 증빙서류 제출 : 2,713,500원 *국민연금보험료 납입 : 2,263,500원 *주택청약종합저축 : 450,000원 - 자녀 앞으로 학자금 대출금이 남아 있는 상황으로 내일키움통장 수령금으로 부채상환을 계획함.	주요사항: **최종 평가** - 내일키움통장 지급해지 서류작성 및 해지승인 요청. - 매월 1회 전화상담(3개월)을 통한 사후관리

6) 평가 및 종결

① 내일키움통장 유지 및 독려

▶ 자산형성 사례관리자가 매월 20일 납입 안내 문자 및 전화 상담을 진행하여, 대상자는 1회의 미납도 없을 정도로 성실히 납부할 수 있었음. 그리고 상담을 통해 정부지원금 및 수익금에 대해 안내하였으며, 분기별 쌓인 지원금을 통해 자립 및 주거안정에 대한 의지를 키울 수 있는 촉진제 역할을 함.

② 자녀 교육비 마련

▶ 김○○씨는 과거 금융정보 부족으로 제3금융권의 고금리 대출을 받아 경제적인 어려움을 호소함. 한국장학재단에서 운영하는 학자금 대출 정보 제공으로 2명의 자녀는 무사히 대학 졸업하였으며, 2016년부터 2018년 1월까지 소액의 이자 및 대출금을 성실 납부함. 또한 내일키움통장 만기 지원금을 적극 활용해 학자금 대출 전액 상환 완료함.

③ 근로경험 습득

▶ 2번에 걸친 사업단 변경을 통해 병원간병 근로경험 및 장애인시설 파견 등 다양한 돌봄 경험을 습득하였음. 그 결과 다양한 현장에서 근로활동을 통한 긍정적인 평가를 받음.

▶ 김○○씨는 내일키움통장 가입 후 자활·자립을 위해 자격증 취득 및 근로경험 습득 등 사업단 업무에 성실히 임하였으며, 그 결과 요양보호사 자격증 외 6개의 자격증을 취득하였음.

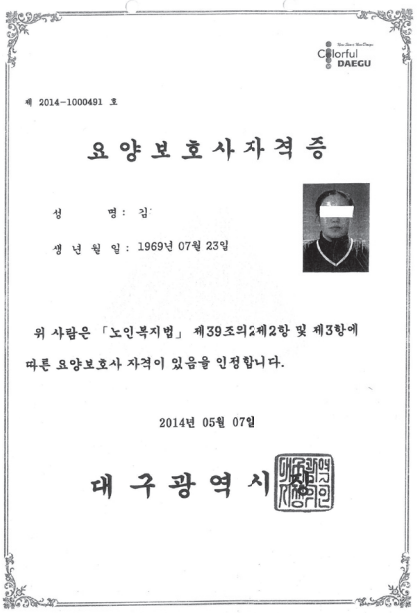
④ 취업

▶ 본 센터에서는 김○○씨의 욕구인 요양보호사로의 취업을 위해 2016년 03월부터 2017년 12월까지 다양한 교육을 지원함. 그 결과 김○○씨는 요양보호사 자격증 외에 뇌건강지도사1급, 실버건강운동지도사1급, 실버체조지도사1급 등 노인 케어와 관련한 7개의 자격증을 취득함.

▶ 김○○씨는 그간 사업단 참여를 통한 자격증 취득 및 근로경험을 습득하였으며, 북구 내 몇몇 노인복지센터에 이력서를 제출함. 그 결과 김○○씨는 2018. 08 복음실버타운에 합격 통보를 받음.

< 대상자 취득 자격증사본 및 취업확인서 >

자료1 : 요양보호사 자격증



Colorful DAEGU

제 2014-1000491 호

요 양 보 호 사 자 격 증

성 명 : 김

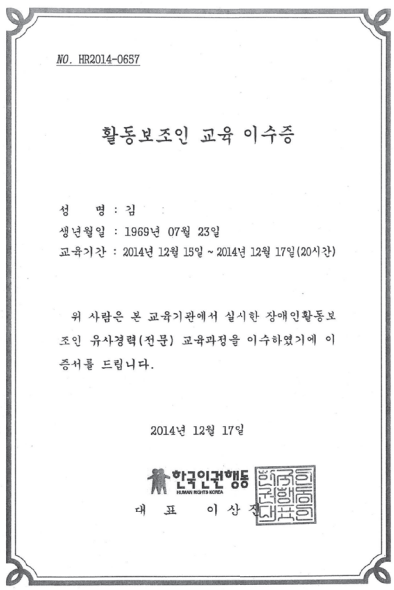
생 년 월 일 : 1969년 07월 23일

위 사람은 「노인복지법」 제39조의2제2항 및 제3항에 따른 요양보호사 자격이 있음을 인정합니다.

2014년 05월 07일

대 구 광 역 시

자료2 : 활동보조인 교육수료증



NO. HR2014-0657

활동보조인 교육 이수증

성 명 : 김

생년월일 : 1969년 07월 23일

교육기간 : 2014년 12월 15일 ~ 2014년 12월 17일(20시간)

위 사람은 본 교육기관에서 실시한 장애인활동보조인 유사경력(전문) 교육과정을 이수하였기에 이 증서를 드립니다.

2014년 12월 17일

한국인권행동

대 표 이 상

자료3 : 웃음치료사1급 자격증

특허청 등록번호 제41-0185451 Refer. No. 15 - 372

Certificate of Qualification

웃음치료사 1급
Laughing Therapist Level 1

Name in full : 김

This is to certify that above mentioned person has completed 1148th full course of our requirements and has passed the examination of qualification. Whereas, the undersigned confers this certificate of entertainer with full authority of the name of the Association and allow him a privilege of the 1 class of Laughing Therapist

위 사람은 본 협회에서 제 1148 기 과정을 수료하고 웃음치료사 1급 시험에 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함

2015. 2. 15

웃음치료사 창시기관
사단법인 국내·국제법인 국제웃음치료협회
총재 한 광 일 박사

교육: 국제웃음치료협회 http://www.ha.or.kr
카페: 한국강사은행 http://cafe.daum.net/lecturebank
The Association of The Laughter Therapy Inc

자료4 : 레크레이션지도사 외2개 자격증

자 격 증 Certification

자 격 종 목: 레크리에이션지도사1급
자격등록번호: 2015-004060
자격증 번호: PM* 601175
성 명: 김
생 년 월 일: 1969.07.23
자격교육기관: 대한레크리에이션협회
자격관리기관: (사)국제여가문화위원회
유 효 기 간: 2016.12.02-2021.12.02

위 사람은 본 협회에서 교육 이수 후 "국가민간자격기본법" 제17조2항에 따라 한국직업능력개발원에 등록된 시험과정을 통과하여 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함.

사단법인 국제여가문화협회

자 격 증 Certification

자 격 종 목: 웃음지도사1급
자격등록번호: 2015-004591
자격증 번호: Ref. 601174
성 명: 김
생 년 월 일: 1969.07.23
자격교육기관: 글로벌웃음치료협회
자격관리기관: (사)국제여가문화위원회
유 효 기 간: 2016.11.29-2021.11.29

위 사람은 본 협회에서 교육 이수 후 "국가민간자격기본법" 제17조2항에 따라 한국직업능력개발원에 등록된 시험과정을 통과하여 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함.

사단법인 국제여가문화협회

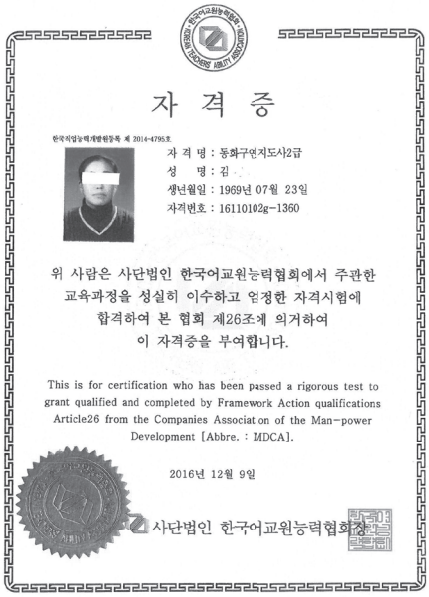
자 격 증 Certification

자 격 종 목: 노인건강웃음지도사1급
자격등록번호: 2015-004059
자격증 번호: Ref. 601176
성 명: 김
생 년 월 일: 1969.07.23
자격교육기관: 대한치매예방협회
자격관리기관: (사)국제여가문화위원회
유 효 기 간: 2016.12.05-2021.12.05

위 사람은 본 협회에서 교육 이수 후 "국가민간자격기본법" 제17조2항에 따라 한국직업능력개발원에 등록된 시험과정을 통과하여 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함.

대한치매예방협회

자료5 : 동화구연지도사2급 자격증


자 격 증

한국직업능력개발원등록 제 2014-4795호

자 격 명 : 동화구연지도사2급
성 명 : 김
생년월일 : 1969년 07월 23일
자격번호 : 16110102g-1360

위 사람은 사단법인 한국어교원능력협회에서 주관한 교육과정을 성실히 이수하고 소정한 자격시험에 합격하여 본 협회 제26조에 의거하여 이 자격증을 부여합니다.

This is for certification who has been passed a rigorous test to grant qualified and completed by Framework Action qualifications Article26 from the Companies Associat on of the Man-power Development [Abbre. : MDCA].

2016년 12월 9일

사단법인 한국어교원능력협회

자료6 : 뇌건강지도사1급 자격증

Refer No. 17-12313

Certificate of Qualification

뇌건강지도사1급
Brain Health Expert

Full Name : 김
Resident registration : 1969.07.23

This is to certify of that mentioned person has completed the full course of our requirements and has passed the examination of qualification. whereas, the undersigned confers this certificate of entertainer with full authority of the name of the Association and allow person a privilege of the 1st class of Brain Healty Expert.

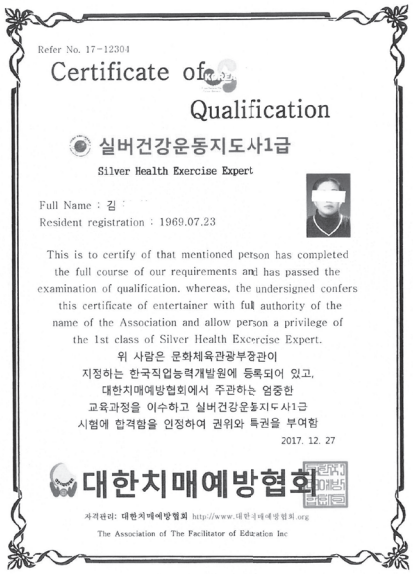
위 사람은 보건복지부 심의를 거쳐 보건복지부장관이 지정하는 한국직업능력개발원에 등록되어 있고, 대한치매예방협회에서 주관하는 엄중한 교육과정을 이수하고 뇌건강지도사 1급 시험에 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함

2017. 12. 21

대한치매예방협회

자격관리:대한치매예방협회 http://www.대한치매예방협회.org
The Association of The Facilitator of Education Inc

자료7 : 실버건강운동지도사1급 자격증



Refer No. 17-12304

Certificate of Qualification

실버건강운동지도사1급

Silver Health Exercise Expert

Full Name : 김
Resident registration : 1969.07.23

This is to certify of that mentioned person has completed the full course of our requirements and has passed the examination of qualification. whereas, the undersigned confers this certificate of entertainer with full authority of the name of the Association and allow person a privilege of the 1st class of Silver Health Excercise Expert.

위 사람은 문화체육관광부장관이
지정하는 한국직업능력개발원에 등록되어 있고,
대한치매예방협회에서 주관하는 엄중한
교육과정을 이수하고 실버건강운동지도사1급
시험에 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함

2017. 12. 27

대한치매예방협회

자격관리: 대한치매예방협회 http://www.대한치매예방협회.org

The Association of The Facilitator of Education Inc

자료8 : 실버체조지도사1급 자격증

Refer No. 17-12324

Certificate of Qualification

실버체조지도사1급

Silver Gymnast Expert

Full Name : 김
Resident registration : 1969.07.23

This is to certify of that mentioned person has completed the full course of our requirements and has passed the examination of qualification. whereas, the undersigned confers this certificate of entertainer with full authority of the name of the Association and allow person a privilege of the 1st class of Silver Gymnast Expert.

위 사람은 문화체육관광부장관이
지정하는 한국직업능력개발원에 등록되어 있고,
대한치매예방협회에서 주관하는 엄중한
교육과정을 이수하고 실버체조지도사1급
시험에 합격함을 인정하여 권위와 특권을 부여함

2017. 12. 22

대한치매예방협회

자격관리: 대한치매예방협회 http://www.대한치매예방협회.org

The Association of The Facilitator of Education Inc

자료9 : 취업 확인서

[양식-1] 취업확인서

성명	김		
성별	남( ) / 여(√)	연령	만 (49)세
주소	대구광역시 북구		
취업처명	복음실버타운	업종	노인요양시설
업체주소	사업등록번호 : 504-82-11077 대표자 성 명 : 오정석 주 소 : 대구광역시 북구 침곡중앙대로7길14 전 화 번 호 : 053-323-9343 업체규모(근무자 수) : 170명		
월급여	(183.5)만원	취업년자	2018. 8. 6
		퇴직년자	
주당근무시간	주( )시간 / 총 (월 186)시간		
4대보험 가입여부	■ 건강보험(노인장기요양보험포함) ■ 국민연금 ■ 고용보험(★고용보험 사업장관리번호 : 504-82-11077-0) ■ 산재보험		
확인자 성명	서석영	확인자 전화번호(H.P)	

상기인은 (2018)년 (8)월 (6)일부터 현재까지 근무 중임을 확인합니다.

2018 년 9월 28 일

회사명 : 복음실버타운
대표자 : 오 정 석
용 도 : 기관제출용

▶ 그간 사업단내에서 성실근무를 수행하며 자립을 위한 다양한 직무능력을 습득한 김○○씨는 2018년 08월 대구 북구 소재의 실버타운에 취업하여 현재까지 성실히 근무하고 있음. 요양보호사 2교대 근무로 월 1,800,000원의 임금을 지급받고 있으며, 취업성공으로 2018년 09월 내일키움통장 지급해지 완료함.

▶ 김○○씨는 내일키움통장 지급해지로 총 8,955,440원을 수령함. 본인적립금 및 세부 수령 내역은 아래 표와 같음.

본인적립금	내일키움장려금	내일근로장려금	내일키움수익금
3,600,000원	3,100,000원	1,760,530원	494,910원
총 수령금		**8,955,440원**	

▶ 김○○씨는 내일키움통장 수령액으로 자녀 학자금 대출금 전액 상환함. 가계 지출의 가장 큰 걱정거리였던 학자금을 모두 상환함으로써 물리적인 여건과 함께 대상자의 심리적 부담감이 많이 해소되었으며, 이러한 심리적 변화는 근로의욕 증진과 삶의 활력으로 작용하여 긍정적이고 활발한 성향을 띄게 되는데 영향을 끼침.

▶ 그리고 현재 거주지인 아파트가 친오빠의 명의였으나 취업 후 가족들과의 회의를 통해 대상자가 직접 관리가 가능할 것으로 판단되어 아파트를 김○○씨에게 명의 이전한 상황으로 주거문제 또한 해소되었음.

7) 사후관리

본 센터에서는 김○○씨가 자립 및 자활을 유지할 수 있도록 2018년 8월부터 현재까지 총 3회 전화상담을 진행하였으며, 내일키움통장 이외에 은행에서 진행하는 금융상품에 대한 정보를 제공함으로써 자산관리에 관심을 갖도록 유도하였음. 그리고 근로가 중단되는 시기인 노후를 위해 국민연금공단에서 운영하는 재무설계 상담을 받도록 권유할 계획임.

3 사례관리 성과 및 함의

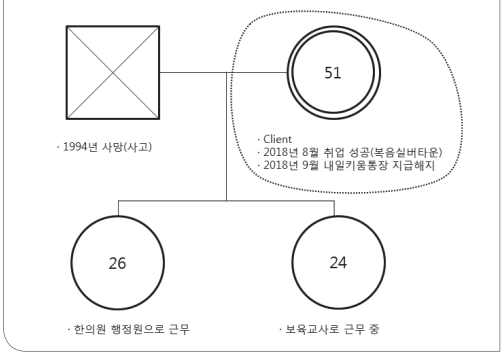
1) 자활사업 참여자 변화

▶ 처음 내일키움통장 가입을 위해 김○○씨와 상담을 진행할 당시만 해도 취·창업 욕구 및 근로의욕은 높았으나 구체적인 방법 및 계획이 없었음. 그리고 안정적인 주거마련 및 자녀 교육비 마련에 대한 욕구를 호소하였음. 그러나 내일키움통장 가입 2년 9개월이 지난 지금은 복음실버타운에 요양보호사로 취업하여 성실히 근무하고 있음. 또한 내일키움통장 지원금으로 자녀들의 학자금 대출금을 상환하고 오빠로부터 아파트 명의를 양도받는 등 환경적으로 큰 변화가 있었음.

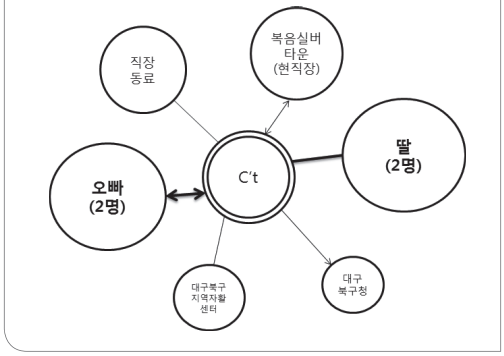
▶ 김○○씨의 부채상환 및 취업을 통한 자립은 안정적인 가계경제변화뿐만이 아닌 삶에 긍정적인 영향을 주는 등 심리적인 변화를 가져왔음. 자신의 노력과 함께 '내일키움통장'이라는 좋은 제도적 장치를 잘 활용하여 근로동기 및 의욕이 증진되고, 나아가 자립·자활에 큰 영향을 미치는 것을 확인함.

2) 가계도 및 생태도 변화

가계도



생태도



▶ 김○○씨의 2자녀는 대학 졸업 후 독립하여 생활하고 있음. 첫째 자녀는 동물훈련기관에서 근무하다 퇴사하고 한의원 행정원으로 근무하고 있으며, 둘째 자녀는 졸업 후 보육교사로 취직함. 자녀들과 분리되면서 심리적

인 공허함을 느끼지 않을까 염려되었으나 취업 이후 자신의 일에 만족하면서 오히려 긍정적인 태도로 매사에 임하는 것을 확인할 수 있었음.

▶ 김○○씨는 자활근로사업 종료와 더불어 복음실버타운에 취업함. 취업으로 월 180만원의 임금을 수령하게 되면서 경제적인 안정을 도모하였을 뿐 아니라, 이러한 경제적 안정은 심리적 안정에도 긍정적 영향을 끼쳐 자녀와의 사이는 물론 친정 가족들과의 관계도 더욱 돈독해짐. 근무 직장 내 사회복지사와 전화상담을 실시한 결과 직무에 잘 적응하고 있으며 취업한 지 몇 달 되지 않았으나 대상자들로부터 불만사항이 전혀 없는 것으로 파악됨. 특유의 근면 성실함으로 직장에서의 평가도 긍정적임.

3) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

① 대상자의 자율성을 기본으로 한 지지자, 조력자의 역할

▶ 자산형성 사례관리에 있어서 1차적으로 가장 중요한 목적은 목돈마련을 통해 경제적 자립을 하는 것이라 생각함. 그렇기 때문에 사례관리자는 김○○씨가 목돈마련 이후에도 습득한 기술을 통해 안정적이고 장기적인 경제활동이 가능하도록 필요한 교육지원을 하였으며, 자립에 필요한 근로경험 습득을 위해 사업단 이동을 진행하였음.

▶ 그러한 과정에서 대상자에 대한 지나친 개입이 아닌 대상자의 강점을 바탕으로 한 자율성에 초점을 두었음. 자산형성 사례관리자의 개입이 면밀히 이루어지더라도 개인의 자립의지와 노력이 바탕이 되지 않는다면 긍정적 성과를 달성하기가 어려움. 다양한 자료와 맞춤 정보연계를 통하여 지지 및 조력자의 역할을 하되, 개인의 책임과 자발성에 대한 부분을 중요하게 다루며 참여자의 자립의지를 강화시키고 동기부여할 수 있도록 상담 개입함.

② 대상자 강점 파악을 통한 개별화된 통장사례관리 실시

▶ 이번 대상자의 사례관리를 통해 개개인의 강점을 파악하여 자활근로의욕과 자립의지에 대한 동기부여 방법을 달리하는 것이 매우 중요하며, 그 결과 또한 크다는 것을 확인하였음.

▶ 대상자가 가지고 있는 다양한 심리적, 개인 성향적 요소 중 자립·자활을

하는데 가장 긍정적으로 영향을 미칠 수 있는 사항에 대해 면밀하게 파악하였음. 개인의 강점을 파악하여(김○○씨의 경우 맡은 업무에 대한 성실함과 높은 자립의욕) 내일키움통장 사업에 참여하면서 탈수급 의지를 향상시키고 유지할 수 있도록 상담하고 독려함. 이 외에도 타 통장 가입자들의 동기부여와 통장 유지 사례관리를 실시할 시 단순히 통장의 금전적 수익에 대해서만 강조하는 것이 아닌 개인의 특성을 활용하여 사례관리를 하였을 때 더 큰 성과를 이루어 낼 수 있다는 것을 확인함.

4) 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

① 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원을 구체적으로 기술

▶ 대상자가 가진 다양한 욕구와 통장 유지 저해요인 등을 해소함에 있어 중간관리자 및 센터장의 다양한 경험과 경력을 바탕으로 한 통합 슈퍼비전을 받고 있음. 또한 통장 가입과 해지 신청에 대한 서류를 내부결재로 기록하고 있으며, 특히 해지 신청 시 관련 서류를 면밀히 검토하기 위해 내부결재를 통하여 해지 관련 첨부서류에 대한 여러 번의 확인을 거칠 수 있도록 함.

▶ 또한 광역자활센터와의 사례관리 컨설팅 시 금융 및 자산형성 사례관리가 필요한 대상자에 한하여 회의에 함께 동석함으로써 중간관리자와 센터장은 물론 외부 교수님을 통한 객관적인 슈퍼비전이 이루어지도록 함. 다양한 시각과 의견을 종합하여 금융사례관리에 참고하고 있음.

② 사례관리팀 및 사업단의 지원을 구체적으로 기술

▶ 대상자에게 내일키움통장 정보제공 후 가입에 대한 최초 욕구 파악이 사업단 담당자 및 사례관리팀을 통해 주로 이루어지고 있음. 통장 가입자 상담과 통장 발급이 사업단 근로시간에 이루어지고 있는 상황으로 담당 사회복지사와의 긴밀한 협조를 통하여 원활히 이루어질 수 있도록 함.

▶ 사례관리팀과 상시, 유기적으로 협력하여 자산형성 사례관리자가 발견하지 못하는 정보와 자원의 한계를 극복하고 있음. 대상자에게 최적의 서비스 지원이 가능하며, 대상자 관리가 용이함.

▶ 사례관리팀과 매월 2회(2, 4주차 월요일) '사례관리회의'를 진행함. 사례

관리자, 게이트웨이 사례관리자, 자산형성 사례관리자와 팀장, 실장, 센터장이 참석하고 있으며 회의를 통해 대상자의 사업단적응력, 심리상태 등 다양한 요인과 변화 상태에 대해 민감하게 파악함. 각자의 역할에 따른 정보제공과 소통을 통해 대상자의 자립성공 가능성을 더욱 증대시킬 수 있음.

부산수영지역자활센터_권지현

게이트웨이

1 사례 선정 이유

사례관리 대상자 김○○은 34세의 1인 가구로 2017년 11월 본 센터에 위탁·의뢰되었음. 의뢰 당시 8개월의 구치소 수감 생활을 막 끝낸 상태였으며 자활근로 참여는 조건이행과 사회복귀 전 시간을 벌기 위한 선택일 뿐임을 피력하였음. 불우한 자신의 삶과 사회에 대한 분노가 매우 높았으며 자신의 인생에 있어 미래란 언급조차 무의미함을 강조하며 심신의 정리가 되는 대로 종결하기를 희망하였음.

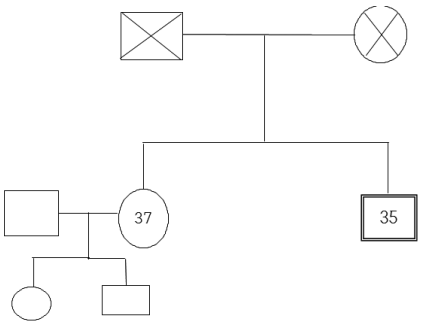
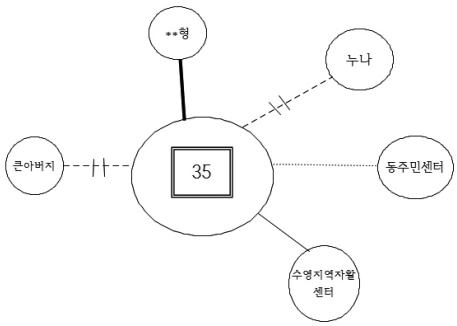
또한 시간제 일자리 외 직무 경험이 없어 근로 유지 자체를 장담하기 어려운 상태였음. 그러나 공동부업장을 거쳐 현재는 폐자원재활용 작업장에서 근무하고 있으며 매우 양호한 근태를 보이고 있음. 의뢰 당시 단절되었던 가족관계를 회복한 것은 물론 내년 3월 상위학력 취득을 위한 특성화고교 병설 성인 고등학교 입학을 앞두고 있음.

안정적인 취업으로 괄목할 만한 자립성과를 이루었다고는 할 수 없으나 자신의 잘못된 생활습관 하나부터 고쳐가며 자활을 향해, 세상 속으로 다시 발을 내딛고자 하는 김○○의 노력과 변화들이 많은 참여주민들에게 영감과 용기를 실어줄 모범적 사례라 판단, 선정함

2 사례관리 과정

1) 초기상담

성 명	김○○	성별/나이	남성/34세	가구현황	1인 가구	수급유형	조건부
최종학력	고등중퇴	보유 자격증	없음	주거형태	원룸/ 월세37만원	참여경로	지자체 위탁의뢰
가족상황	고아원에서 성장했으며, 중학교 2학년 재학 중 누나도 함께 고아원에서 살고 있었음을 알게 됨. 누나가 가끔 안부를 확인하러 찾아왔으나 '가족'이란 생각도, 별다른 감흥도 없었다고 함. 고등학교 2학년 재학 당시 시설의 억압적 분위기를 견디지 못해 시설을 나오게 되었으며 이후 누나와도 연락이 단절됨. 20대 후반 부모를 찾던 중 백부를 찾았으며 그를 통해 부친이 알코올의존증으로 사망했음을 확인함. CT가 고아원에 맡겨지기 전 집을 나갔던 모친 또한 친지를 통해 사망했음을 확인함. 이후 누나와 연락이 닿았으나 1~2년에 한두 번 유선으로 안부 확인만 하며 왕래는 하지 않고 있음.						
경제상황	개인 채무 해결을 위해 대출을 알아보던 중 전세대출 사기, 2012년 ○○ 새마을금고 억대 대출 사기 사건 등에 연루됨. 현재 신용불량자로 형사사건 및 새마을금고 대출 사기 건, 통신사 연체 및 신용카드 미납액 등 부채금액이 약 3억9천만 원을 초과함. 월 지출 중 월세 부담(37만원)이 커 생계곤란을 느끼며 월세를 줄일 수 있는 곳이 있다면 즉시 이사하기를 희망함.						
개인이력	부모의 이혼으로 유아기 때 고아원에 맡겨짐. 시설의 강압적 훈육과 규칙을 견디지 못해 17세 때 시설을 나와 배달직 및 기타 일용직으로 생계를 유지함. 안정적인 소득을 위해 구직활동을 해보긴 하였으나 중등졸업이란 학력과 전문기술이 없어 취업은 하지 못했으며 지인을 통한 일용직 근로, 야식 배달 등을 전전하였음.						
사회적 지지체계	일용직 근로를 하며 알게 된 형들 외 대인관계는 없음. 구치소 수감 및 신용불량 등 문제로 누나와도 연락을 끊고 지내다 출소 후 유선연락만 주고받고 있음. 백부와 누나 등 혈연관계에 대한 그리움과 애착은 생기고 있으나 현재 상황이 좋지 않아 왕래는 하지 않고 있음.						
기타	취미나 여가생활은 일절 없으며 식사는 기상 후 배가 고프면 인스턴트 음식으로 허기를 채우고 있음. 일정한 일이 없어 뚜렷한 일과는 없으며 주로 집안에 머물며 게임과 잠으로 시간을 보내고 있음. 돈이 없어 외부 활동을 거의 하지 않으며 특별히 할 만한 것도, 하고 싶은 것도 없다고 함.						
초기상담 평가	▸ 억대 채무로 인한 사회적 제약이 큼. 채무 및 신용문제 해결을 위한 노력이 선결되어야 함. ▸ 원만한 사회복귀 및 적응을 위한 직무경험, 사회생활 훈련이 필요함. ▸ 밤·낮이 바뀐 생활은 물론 식생활 관리도 하지 않음. 시간관리 및 불규칙한 생활 습관 개선이 시급함. ▸ 부모에 대한 원망, 사회에 대한 분노가 큼. 심적 지지와 위로가 필요함. ⇒ 게이트웨이 종결 후 자활근로사업단으로 전환할 수 있도록 독려할 필요가 있음. CT의 온전한 자립을 위해 자활근로사업 참여 기간을 활용, 신용문제 해결을 위한 노력과 자기개발, 자기관리를 위한 훈련이 병행되어야 할 것으로 사료됨.						

가계도	생태도
	

2) 사정단계

① 욕구 사정

구분		내용
제시된 욕구	순위	
경제	1	▸채무 정리 및 신용회복 – 빚이 많아 은행이나 휴대전화 개통 등 생활의 불편함이 너무 커요. 또 신용불량으로 어디에도 이력서를 넣을 수가 없어요. – 빚을 한 번에 정리할 수 있는 방법이 있는지 알고 싶어요.
	2	▸주거비 경감을 위한 임대주택 입주 – 월세가 한 달에 37만원이라 월세를 내고 나면 생활비가 너무 부족해요. 월세를 줄일 수 있는 곳이라면 언제라도 이사 가고 싶어요.
정서	3	▸심리·정서 자활 – 아무 생각이 없어요. 뭘 할 수 있습니까? 신용문제가 걸려 뭘 할 수도 없고, 자활에서 일을 한다고 해도 그 돈으로 빚을 갚을 수도 없어요. – 가족도, 아는 형들도 만나야겠다는 생각은 있지만, 지금은 아무것도 하고 싶지 않습니다.
자립	4	▸근로능력 함양 및 취업 – 안정적으로 돈을 벌고 싶어요. 그런데 학력도 낮고, 자격증도 없고, 자동차운전은 가능하지만 오토바이나 자동차 운전은 절대 하고 싶지 않아요. – 학력이 낮지만 공부는 더 하고 싶은 생각이 없어요. 나이도 많고…

② 강점 사정

【 강점 사정 】

건강상태	양호함.(과거 수술이력이나 현재 복용 중인 약 없음)
근로능력	신체 건강하며 육체노동에 대한 강한 자신감을 피력함.
심리유형 (적성)	(성격유형 : ISTP) 주어진 일에는 최선을 다하며 목표가 명확할 경우 실행력 또한 높음. 시간 약속에 철저하며 상황 적응력이 양호함
직업경험	원동기 및 자동차 운전가능. 기계 조작 및 도구를 사용하는 직종에 흥미가 높음.
인적자원	심적 지지체계(큰아버지, 누나와 조카)

③ 자원 사정

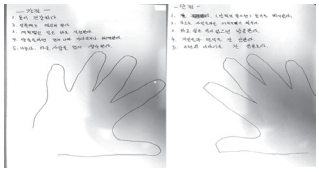
구분	내용
희망금융복지지원센터	채무 정리 및 신용회복에 관한 전문상담
수영구청(법률 홈닥터)	신용회복 관련 법률문제 상담
신용회복위원회	채무 정리 및 신용회복에 관한 전문상담
LH 공사	임대주택 입주
동 주민센터	임대주택 입주 신청, 물품 지원
수영지역자활센터	일자리 제공, 제반 복지 자원 안내 및 연계

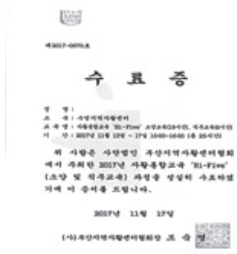
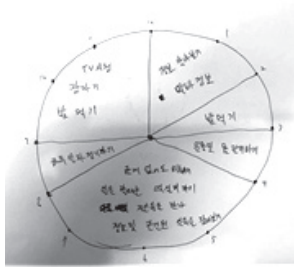
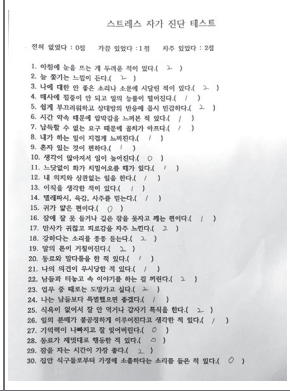
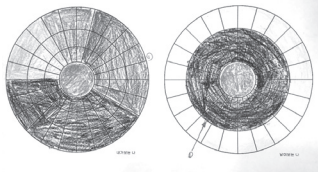
3) 계획 수립

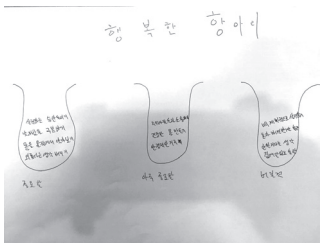
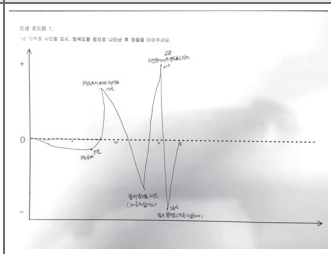
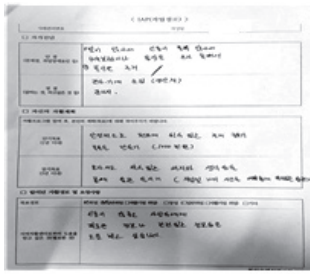
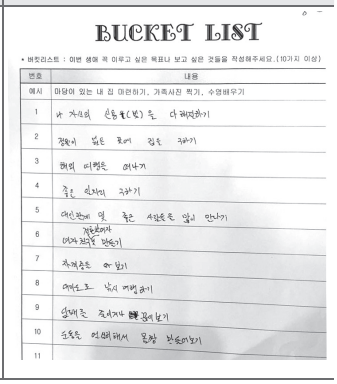
신용문제 해결에 많은 시일이 소요됨을 인지하고 있으나 생활개선을 위한 일체의 노력을 하지 않으려 함. 현재 자신의 모든 문제의 원인을 '신용문제'로 귀결시키며 개인의 노력이나 변화가 무의미함을 주장함. 이에 즉시 실행 가능한 목표를 우선 순위로 선정, 당면한 생활고와 생활습관 개선을 통한 변화를 유도하고자 함.

순위	구분	합의된 목표	점검
1	자립	게이트웨이 과정 참여 : 자가 점검을 통한 구체적 자립목표 수립	게이트웨이사업단
2		자활근로 성실 참여를 통한 소득활동 유지 - 월 15일 이상 1년 연속 근무 - 주기적 방문·상담을 통한 독려	게이트웨이사업단/자활근로사업단
5		근로 능력 함양 - 기술 자격증 취득 : 지게차운전기능사	자활근로사업단
7		상위 학력 취득 : 고등학력 이수(검정고시)	자활근로사업단
3	경제	채무 해결 및 신용회복 방안 모색 - 희망복지지원단 방문 상담 - 법률홈닥터 방문 상담	게이트웨이사업단/자활근로사업단
4		주거지 이전 : 월세 경감을 위한 임대주택 입주	게이트웨이사업단/자활근로사업단
6		목돈 마련하기 : 3년 이내 1,000만원 모으기	게이트웨이사업단/자활근로사업단
8	정서	가족 관계 회복 - 주1회 유선 연락을 통한 안부 확인 - 명절 방문	게이트웨이사업단/자활근로사업단

4) 실행 및 점검

구분	기간	내용		
게이트웨이	2017.11.06 ~ 2017.11.30	1주	기초생활보장법 및 자활사업 안내, 자립역량평가체크리스트	
			자아탐색 : 심리유형척도검사(MBTI), 나의 장점과 단점	
			MBTI	손 본뜨기(장점과 단점)
				

<table>
<tr><th>구분</th><th>기간</th><th colspan="2">내용</th></tr>
<tr><td rowspan="7">게이트웨이</td><td rowspan="7">2017.11.6. ~
2017.11.30</td><td>2주</td><td colspan="2">자활통합교육‘Hi – Five’(취업특강, 리더쉽, 웃음코칭, 생활법률, DISC/CS 교육, 긍정마인드, 재무관리, 직업특강, 생애조망하기 등)</td></tr>
<tr><td></td><td>Hi – Five 수료증
(총25시간/직무6시간/소양19시간)</td><td> 
수 료 증</td></tr>
<tr><td rowspan="5">3주</td><td colspan="2">자기관리 : 시간관리, 습관, 스트레스 관리(감정다루기), 자존감</td></tr>
<tr><td colspan="2">신용회복 상담 : 희망복지지원단, 법률홈닥터, 신용회복위원회</td></tr>
<tr><td>나의 24시</td><td>스트레스 자가 척도</td></tr>
<tr><td>  </td><td> 
스트레스 자가 진단 테스트</td></tr>
<tr><td>내가보는 나, 남이 보는 나(만다라)</td><td>빗속의 사람</td></tr>
<tr><td></td><td>  </td><td> </td></tr>
<tr><td>4주</td><td colspan="2">경로설정 : 소중한 것과 버려야 할 것, 인생그래프, 버킷리스트, IAP, ISP</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">임대 주택 신청 및 물품 후원 관련 상담 : 동주민센터</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>기간</th><th colspan="3">내용</th></tr>
<tr><td rowspan="6">게이트웨이</td><td rowspan="6">2017.11.6. ~
2017.11.30</td><td rowspan="6">4주</td><td>행복한 항아리</td><td>인생그래프</td></tr>
<tr><td>  </td><td>  </td></tr>
<tr><td>IAP</td><td>ISP</td></tr>
<tr><td>  </td><td> </td></tr>
<tr><td>ISP</td><td>버킷리스트</td></tr>
<tr><td> </td><td>  </td></tr>
<tr><td rowspan="7">자활근로
사업
(공동
부업장)</td><td rowspan="7">2017.12.01
~
2018.04.30</td><td>2017.
12.01</td><td colspan="2">사업단 전환 – 공동부업장/물품 후원(햇반)</td></tr>
<tr><td>12.05</td><td colspan="2">사업단 방문 상담(근황 확인 외)</td></tr>
<tr><td>12.06</td><td colspan="2">물품 후원(김치)</td></tr>
<tr><td>12.14</td><td colspan="2">물품 후원(전기장판)</td></tr>
<tr><td>12.29</td><td colspan="2">사업단 담당자 상담(근태 확인 외)</td></tr>
<tr><td>2018.
01.15</td><td colspan="2">사업단 방문 상담(근황 확인 외)</td></tr>
</table>

구분	기간	내용	
자활근로 사업 (공동 부업장)	2017.12.01 ~ 2018.04.30	02.05	사례회의
		02.14	사업단 방문 상담(근황 확인 외)
		04.06	사업단 방문 상담(경로 설정 상담 외)
		04.30	종결(취업)
자활 근로 사업 (폐자원 재활용)	2018.07.24 ~ 현재	07.23	재 위탁·의뢰에 따른 상담
		07.24	사업단 배치 – 폐자원재활용
		08.10	지역특화사업 – 풍물교실 참여(주1회)
		09.19	내방상담(경로 설정 상담 외)
		10.01	사업단 방문 상담(상위 학력 취득 건)
		10.12	사업단 방문 상담(근황 확인 외)

5) 평가 및 종결

순위	목표	평가	향후 계획
1	**자립 경로 설정**	게이트웨이 과정 성실 참여함. 단, 목표 및 계획 수립에 상당한 어려움을 토로함. 성공경험의 부재에서 기인한 자신감 결여, 낮은 자존감을 회복하는데 장기적인 노력이 필요함.	주기적 방문·상담을 통한 자립 계획 점검 및 실행 독려
2	**꾸준한 소득 활동을 통한 경제적 안정**	직장 생활에 필요한 대인관계 기술, 규칙에 대한 이해도 및 수용도가 현저히 낮으며 정해진 일과 준수를 힘겨워 함.	자활근로 유지(3년) – 원만한 사회복귀 및 적응훈련 필요
3	**채무 해결을 통한 신용회복**	금융상담기관을 연계, 신용회복상담을 진행·변제 가능한 채무에 한해 변제 계획을 수립함. 그러나 일괄 변제 외에는 무의미함을 주장, 실행하지 않음. 채권의 소멸시효 기간을 고려, 재수립 예정임	– 변제 가능한 채무 해결 독려 – 채무 변제 계획 재수립을 위한 금융상담 재진행
4	**임대주택 입주**	동주민센터 임대 주택 신청 안내 및 지원 – 2018.02.25. 임대주택 입주 완료	원만한 일상생활 영위를 위한 주거환경 확인
5	**전문기술 습득**	지게차 운전기능사 자격 미취득	2지게차 운전기능사 자격 취득 (2019.05.30.이내) – 제44회 필기 응시 (2018.12.16.)

순위	목표	평가	향후 계획
6	**3년 이내 1,000만원 모으기**	소비진단을 통한 불필요한 지출 관리 실행 - 2018년 1월부터 금연을 실행, 현재까지 금연을 유지하고 있음. 주 담배구매액 2만원은 식재료를 사는데 보태고 있음	지출관리 및 저축 실행 - 가족명의(누나)통장 발행 - 월15만원 저축
7	**고등학교 학력 취득**	- 2019년 3월 부산○○고등학교 병설 성인 고등학교 과정 입학 예정 - 담당자 및 동료상담을 통해 상위학력 취득을 독려	- 학력이 자립 장애 요인임을 인지하나 실행 의지가 낮음. 담당자 및 동료 상담을 통한 격려 필요
8	**가족관계 회복**	- 누나와 상시적인 연락을 통한 안부 확인 - 2018년 설, 추석 누나와 백부 집 방문	방문상담을 통한 근황 확인 - 가족원으로서의 역할 수행 독려

6) 사후관리 계획

구분	사후관리 계획	실행 및 점검
근로지원	근로 유지를 통한 사회 적응 훈련 및 경제적 안정 도모	게이트웨이 담당자/사업단 담당자
복지서비스 지원	신용회복 상담 재개·채무 변제 계획 재수립	게이트웨이 담당자
	주거 환경 실태 확인	게이트웨이 담당자
	재무설계 및 저축계획 수립, 통장 개설을 통한 실행	게이트웨이 담당자
	지게차 운전기능사 자격 과정 교육비 지원 및 실행 독려	게이트웨이 담당자/사업단 담당자
	고등학교 입학 및 학업 이수 관리	게이트웨이 담당자
	주기적 방문 상담을 통한 근황 및 욕구 변화 확인	게이트웨이 담당자/사업단 담당자

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

① 저항감의 감소

자활센터 위탁·의뢰 당시 기초생활수급권자에게 부과되는 조건과 자활근로 급여 등 복지제도를 비롯한 사회전반에 걸친 불만이 팽배하였음. 게이트웨이과정 참여를 통해 CT의 자존감, 스트레스 정도, 심리유형 등에 대해 확인, 불필요한 자기비하와 사회에 대한 왜곡된 시선을 수정할 수 있도록 격려, 지지하였음. 또한 게이트웨이 종료 후에도 주기적인 방문상담을 통해 CT 스스로의 가치, 역량에 대해 자각할 수 있도록 독려하였으며 물품후원을 통한 사회적 지지체계도 인지할 수 있도록 하였음. 근로 초기 프로그램 참여와 개별상담 시 보이던 분노와 부정적 언사가 감소했으며 양호한 근태를 통해 저항감의 감소를 확인할 수 있음

② 노동을 통한 삶의 활기 회복

생활시설에서 나온 후부터 하루하루 생계를 위한 소득활동 외에는 꾸준한 근로의 경험이 전무하였음. 또한 식생활은 물론 일상생활 관리도 전혀 되지 않고 있었음. 따라서 꾸준한 소득활동이 CT의 생활습관을 개선하고 자립의 동력이 될 수 있을 것이라 판단, 성실한 자활근로 유지를 목표로 선정하였음.

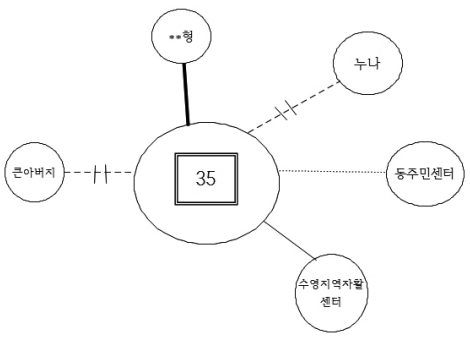
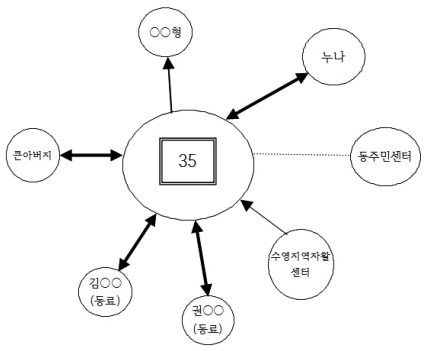
참여 초기 자신의 미래는 없음을 얘기하며 시종일관 비관적 태도를 고수하던 CT가 현재는 고등학력 취득과 기술자격 과정을 준비 중에 있음. 이에 '노동'을 통한 건강한 소득활동이 심신의 기능 회복에 일조했음을 확신함.

③ 가족관계 회복

근로소득 활동에 참여하며 가족관계 회복에 강한 의지를 보였음. 현재 누나 가족과의 관계를 회복, 주기적인 안부확인과 만남을 가지고 있음. 또한 부친에 대한 원망으로 백부와의 관계가 좋지 않았으나 추석에 함께 차례를 지내는 등 관계 회복을 위해 노력 중임.

④ 자존감 회복을 통한 사회관계망 확대

주1회 진행 중인 풍물 수업에 참여 중이며 적극적인 자세와 월등한 수행력으로 팀의 리더를 맡고 있음. 또한 성실한 근태와 과업 수행력에 대한 긍정적 평가로 동료들과의 관계도 양호하며 근로역량이 취약한 동료를 배려하는 등 모범적 모습을 보이고 있음.

생태도 (2017년)	생태도(2018년)
	

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

① 심리·정서자활의 중요성 체감

자존감 회복 및 자기긍정이 가장 큰 자립의 동력임을 체감할 수 있었음. 단, 심리·정서 자활을 위한 기술의 어려움, CT의 변화를 체감하기까지 소요되는 시간에 대한 공감, 동의와 지지를 얻기에 어려움이 있음

② 고용시장의 경직성

자립준비를 위해 필요한 자격증 취득에 많은 노력과 자원이 투입되고 있음. 그러나 현재 일반노동시장의 경우 단순노무직을 제외하고는 고등학교 이상의 학력과 청년층을 희망함. 시장의 경직성과 편견은 개인의 노력으로 극복하기에는 한계가 큼

③ 서비스의 연속성

자립계획의 내실 있는 수행을 위해 게이트웨이에서 자활근로사업단으로 이

어지는 서비스의 연속성, 관리의 중요성에 대해 체감함. 자립이란 목표 달성까지의 지난한 과정들을 이겨내기 위해서는 일관성 있는 물적·심적 지지가 필요함

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) **월 2회 정기 사례회의** : 참여자 욕구 변화 및 근황에 따른 지원 방향 논의
2) **관할구청지역사회보장협의체** : 구 지역사회보장협의체 활동을 통해 복지서비스 동향에 따른 자원 파악 및 후원 연계
3) **동지역사회보장협의체** : 동 지역사회보장협의체 위원으로 활동, 지역 자원 파악 및 후원 연계
4) **사업단 담당자 상담** : 연중 수시, 상시적 상담을 통해 참여자 현황 파악 및 지원 방향 논의

5 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) **동 행정복지센터 정기 통합사례회의** : 본 센터 소재 동 행정복지센터와 월 1회 정기 통합사례회의를 진행, 관내 위기가구의 복합적 문제 해결 과정에 참여함으로써 담당자의 역량 강화 및 복지 자원망 확대·구축에 효과적임.
2) **월 1회 민관협력 복지사각지대 발굴 사업 참여** : 기초생활수급자 선정율이 높은 동 행정복지센터 민관협력 복지사각지대 발굴 사업에 참여함으로써 민관협력을 통한 적시적 서비스 제공은 물론 관내 사회복지서비스 기관으로서의 역할 수행에 효율적임.

양천지역자활센터_이은란

자산형성 사례관리

1 사례 선정 이유

내일키움통장이란 자활사업에 참여하는 대상자의 자활, 자립 지원을 목적으로 시행하는 자산형성지원사업이다. 단순히 목돈 마련만이 목적이 아니라, 사례관리 시스템안으로 들어와 대상자의 심리적·정서적 지지와 기반 또한 응원한다. 내일키움통장 지침에 의하면 자활근로 종료 후, 반드시 취업이나 국가자격증 취득, 탈수급이 되면 지원금(내일키움장려금·내일근로장려금) 및 내일키움수익금도 받아갈 수 있다. 이에 자격증을 취득하고 일자리를 찾고, 구하고, 탐색하는 과정에서 대상자의 의지와 사례관리자의 독려가 무척 중요하다.

내일키움통장에 가입한다는 것은 '나는 앞으로 취업 할 의사가 있다'라는 대상자의 의지의 표현이라고 볼수 있다. 물론, 취약계층을 대상으로 취업역량을 키우고 근로의지를 끌어올리는 것은 어려운 일이지만, 내일키움통장이라는 매개체가 무언의 취업 압박과 욕구를 촉진시키는 기폭제 역할을 한다는 것을 통장 사례관리자로써 매번 느끼고 있다.

이번에 우수사례로 소개하고자 하는 엄○○님도 어떻게든 내일키움통장 수령조건에 부합하고자 애를 쓴 대상자로 내일키움통장에 가입한 이후, 많은 부분에서 변화를 보여왔다.
처음 엄○○님을 사업단에서 만났을 때는 나이에 비해 젊어보이고, 흔히 자활 사업에서 만날 수 있는 60대의 근로의지 미약한 참여자로 보였다. 그러나 통장 만기 시점이 다가올수록 그 어느 누구보다 취업에 대한 의지와 적극성을 보이는 참여자로 변해갔다.

엄○○님이 작성한 IAP를 근거로 ISP를 작성하고 실행함에 있어서 참여자에게 필요한 정보를 제공하고, 자신감과 자존감을 높였으며, 내일키움통장 유예기간내(2018년 3월~8월까지)취업을 위해서 지역의 일자리 중 참여자가 원하는 취업처를 발굴, 이력서 작성 및 동행면접을 지원하였다. 2~3번의 취업낙방과 중도퇴사로 인해 위기가 여러차례 있었으나 지속적인 전화상담을 진행하며 독려하는 가운데 2018년 5월 〈(주) 파○○○ 시스템: 한○ ○○ 학교〉 청소원으로 재취업에 성공 하였다. 현재, 내일키움통장 지원금 수령 및 3개월 이상 취업을 유지하고 있으며 누구보다도 큰 만족감을 갖고 자신의 일터에서 최선을 다하고 있다.

위 사례는 포기하지 않고 끝까지 노력하고 부딪치는 오뚜기같은 자세와 만 65세가 넘었음에도 불구하고 특별중도해지(만 65세 도래)대신 취업을 통해 제 2의 인생을 살고 있는 대상자의 모습이 다른 내일키움통장 가입자들에게도 소개 할 만한 사례라고 생각되어 이번 2018년 내일키움통장 우수사례 대상자로 선정하게 되었다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담

참여자 기본사항

성명	엄○○	소속사업단	지역경제협력단(택배)
생년월일	1953.○○.○○	가구유형	1인가구
수급유형	차상위	참여기간	2014.12.1. ~ 2018.2.28

2014년 7월, 양천구 임대 아파트에 거주하는 엄○○님은 몇 년간 일을 하고 있지 않아 임대 아파트(SH) 임대료와 관리비 미납으로 쫓겨날 위기에 처하자, 002동 주민센터에 도움을 요청하여 지역자활센터를 안내 받고 참여하게

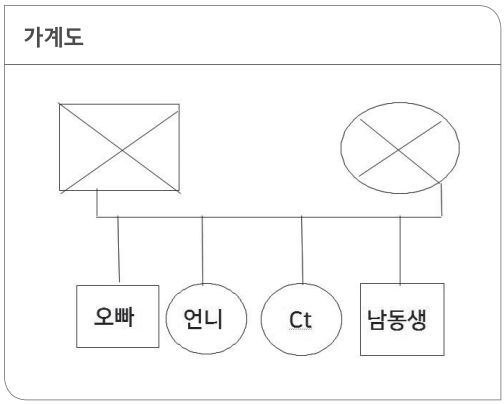
되었다. 2003년부터 10여년간 공공근로로 생계를 유지해 오다가 기만만료로 종결되었다. 그 이후에 취업을 하려고 했으나 번번히 실패하고 실업상태가 길어지면서 생활고에 시달리게 되었다.

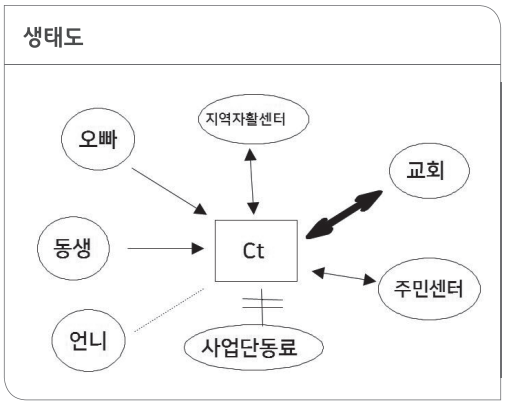
엄○○님은 미혼으로, 첫 초기상담 때는 직계가족, 사촌은 모두 죽어서 왕래하는 가족이 없어 도움을 받을 만한 곳이 없다고 애기를 했으나, 상담이 계속 진행되는 가운데 형제(2남 2녀)가 있고 큰 오빠와 남동생하고는 종종 연락을 취하고 있다는 것을 알게 되었다. 대상자의 어린시절은 꽤 부유했다고 한다. 주변 사람들한테 피아노 기초 레슨을 할 정도의 실력이 있으며, 그동안도 피아노 레슨과 공공근로 일로 생계유지를 해 왔음을 알수 있었다.

건강상태는 치아가 3개나 빠질 정도로 풍치가 있으며 힘든 일을 하면 치아가 아프고 약해져서 힘든 일은 할 수가 없다고 하였다.

앞으로 안정적인 일자리가 있었으면 한다며, 운전면허를 취득해서 남동생이 살고 있는 인천 영종도로 가 묵 장사를 하고 싶다는 바램도 전했다.

통장 가입 동기는 게이트웨이를 이수하고 행복드리미 사업단(사회서비스형)에 소속되어 일을 하면서 목돈 마련을 할수 있다는 얘기를 전해 듣고 가입하게 되었다고 한다.





<스크리닝 판정 및 사유>

판정결과	일반자활사례관리(　), 집중자활사례관리(○)
판정사유	▸2015년 3월 내일키움통장을 가입한 대상자는 사회경험이 전무하다 보니 직장생활의 생리나 의사소통 부분에서 어리숙한 면이 엿보임. 근로의지 또한 미약함. ▸성향 또한 타인에 대한 불만이 많으며 개인주의, 자기 고집으로 인해 사업단 참여자와 잦은 충돌이 예상됨. ▸60대 초반에 부채가 1,200만원이 있으며 집 관리비와 월세가 계속 밀리는 상황이며 경제적인 어려움과 조울증을 인식하고 있으나 변화하고자 하는 의욕 및 문제 해결을 위한 정보가 부족함.

2) 사정단계

통장가입자를 대상으로 척도 검사를 진행하는데 어려움이 있어 사전검사를 진행하지 않았으며, 참여자의 표면화된 문제로 욕구 파악을 하였다.

개인력/건강	▸과거의 삶을 전혀 내색하지 않으나 부유한 어린시절을 보냄. – 피아노 기초 레슨을 할 정도의 실력 ▸치아 건강(풍치)이 좋지 않음.
가족력	▸미혼, 부모님 별세 후, 1인 가구로 생활해 옴. ▸첫 상담에서는 직계가족이 다 사망했다고 하였으나, 2남 2녀의 형제관계이며 큰오빠와 남동생하고는 종종 연락을 취함.
사회적 관계/근로	▸일 경험은 2004년부터 시작한 공공근로 및 주변인들 피아노 레슨 아르바이트 ▸교회 출석을 통한 신앙생활 및 고민거리가 있으면 기도원을 찾음. ▸소속 사업단에서 미숙한 일처리 및 책임을 회피하는 행동과 언행으로 지속적인 갈등을 유발함. ▸새로운 환경 적응에 대한 불안감이 있고, 독자적으로 하는 일보다는 여럿이 함께 일하는 일을 선호함.
경제	▸관리비 및 월세가 밀림(독촉장이 날라옴). ▸아파트 보증금 1,200만원 부채가 있음. ▸저축한 돈이 없어 생활자금 여유가 없음.

강점/약점	▸자활근로 전, 요양보호사 자격증 취득 ▸나이에 비해 풍치 외에 특별한 질병이 없음. ▸내일키움통장 가입기간 및 적립금에 대한 집착이 강함. 매월 성실 납입하고자 노력하며 금액이 누적될수록 어떻게 하면 지급해지(취업, 자격증 취득) 요건을 충족할까 고민함. ▸지인과 관련기관 방문을 통해 많은 정보를 알아보고 찾는 적극성은 있으나 본인한테 유리한 쪽으로 해석하다 보니 오해가 자주 생김. ▸현실을 무시하는 허황된 목표의식과 꿈이 있음.
대상자의 욕구	▸내일키움통장 3년 만기까지 소속 사업단에서 일을 하기를 원함. ▸내일키움통장 적립 유무 확인 및 지급해지 요건에 충족하고자 함(안정적인 일자리를 원함). ▸치과 진료를 받기를 원하며, 밀린 관리비, 월세 문제를 해결하고자 함.
사례관리자의 의견	▸생계를 책임지던 부모님 별세 후, 경제관념이 없어 혼자 사는 세월동안 생활고에 시달림. 힘든 일이나 어려운 일들을 회피하는 경향이 있으며, 불평 불만이 많아, 소속사업단 동료들에게 공분을 사는 경우가 잦음. ▸취업정보 및 사례관리 연계를 통해 대상자의 욕구를 충족하고 이를 기반으로 지속적인 상담과 독려가 있다면 취업 가능성은 높아 보임. ▸단, 여럿이 같이 움직이고 일하는 업무는 맞지 않으며 혼자서 하는 일 분야가 적당할 것으로 보여짐(청소원, 요양보호사).
서비스 계획	▸전문기술 자격증 취득 ▸희망·내일키움통장 자립역량교육을 통해 건전한 경제관념 교육 ▸대상자의 미래계획에 맞추어 알맞은 일자리 제공 ▸치과진료 및 주거비 지원 방안

3) 계획수립

〈IAP〉

강점	성실
약점	나이(만 65세)가 걸림돌, 취업시장에서 불리
단기목표	취업, 내일키움통장 혜택을 받는 것
장기목표	피아노 학원 운영
목표경로	일반 취업
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	▸내일키움통장 만기 수령까지 도움을 받고 싶다. (일자리 알선, 구직등록, 이력서 작성)

〈ISP〉

▶ 1순위: 취업, 안정된 일자리

제시된 욕구	합의된 욕구	제공서비스	실행기간
내일키움통장 전액 수령을 위해 사업단 종료 후 취업	▸사업단종료시까지 근로유지 ▸취 업	▸구직등록 ▸취업정보제공 ▸이력서 작성 및 지원 ▸동행면접	2018.1월 ~ 2018.8월

▶ 2순위: 내일키움통장 납입

제시된 욕구	합의된 욕구	제공서비스	실행기간
내일키움통장 만기납입 기간까지 성실히 납입하고 싶다.	▸매월 20일 적립금 납입 ▸매월 12일 이상 사업단 성실근무 ▸자립역량강화교육 (6회) 참여	▸내일키움통장 유지 독려 상담 ▸본인적립금 입금 확인 ▸자활근로상황점검 및 적응상담	2015.3월 ~ 2018.8월

▶ 3순위: 전문자격증 취득

제시된 욕구	합의된 욕구	제공서비스	실행기간
묵 장사를 할 때 실운전이 가능해야 함.	▸자동차 운전면허 취득(1종)	▸서울광역지역자활센터 운전면허 취득지원 연계	2015.1월 ~ 2015.12월

▶ 4순위: 복지자원 연계

제시된 욕구	합의된 욕구	제공서비스	실행기간
치과 진료 및 주거비 문제를 해결하고 싶다	▸치과 진료와 긴급주거비 지원 가능 여부 확인 검색	▸복지 자원 연계 ▸비타민공제회 신청 ▸지출내역 파악, 저축독려	2015.3월 ~ 2018.2월

4) 실행 및 점검

(1) 취업지원

2018년 1월: 2018년 양○○ 공원녹지분야 기간제 근로자 지원(결과: 탈락)
2018년 녹지관리 기간제 근로자 공개채용 응시(결과: 탈락)
2018년 2월: 신○ 2동 롯○○○A 청소원 지원(결과: 탈락)
2018년 4월: 양○A 청소원 지원(결과: 합격, 한달 후, 권고사직)
2018년 5월: 대○ 교회 청소원 지원(결과: 탈락)
(주) 파○○○ 시스템: 한○○○ 학교 청소원 지원(결과: 합격, 현재까지 재직중)

(2) 전문자격증 취득

▶ 자활기반 조성을 위한 자격증 취득지원 및 자격증 취득(2종 자동차 운전면허)

▶ 2015년 3월, 서울광역지원센터에서 자격증 취득지원에 합격하여 1종 자동차 운전면허 지원을 했으나, 기한(2015.12월까지)안에 취득을 못하였다. 8전9기의 정신으로 1종 → 2종 면허로 변경해서 드디어 2016년 4월에 운전면허 자격증 취득

(3) 복지자원 연계

▶ 2015년 6월 비타민공제회(주거비) 50만원 지원

▶ 2016년 12월 비타민공제회(치과 진료비) 100만원 지원

▶ 2017년 (사)한국의료복지사회적협동조합 주민건강돌봄리더 가정방문 및 생활나눔 지원

(4) 내일키움통장 적립(35개월)

〈개인별 내일키움통장 적립현황〉이라는 서류를 통해 35개월동안(1회 미납) 내일키움통장 총 적립금 합계를 한 눈에 볼수 있도록 하였고, 분기별 1회 대상자에게 공지하였다.

5) 평가 및 종결

내일키움통장 만기 및 자활근로 사업 종료 시기가 2018년 2월이었다. 2018년 1월부터 취업을 위해 적극적으로 노력을 했으나 번번히 면접에서 탈락하였다. 사례관리의 측면에서는 대부분 수립, 계획된 목표를 달성하였다. 내일키움통장 유예기간이라는 시간이 있기에 그 기간(2018.3월~8월)안에 취업할 수 있도록 최대한 노력하기로 하였다.

6) 사후관리

참여사업단	지역경제협력단	**자산형성 지원내역**	본인 적립금	3,500,000원
참여유형	사회서비스형		내일키움장려금	1,750,000원
통장사업기간	2015.3~2018.2		내일근로장려금	2,600,000원
가입기수	2015-3월(1기)		내일키움수익금	1,697,250원
지급사유	지급해지(취업)		**총 금액**	**9,547,250원**

번호	일자	사후관리	비고
1	2018.6.22	취업유지 문의 및 지급해지 관련 증빙서류 제출안내	전화
2	2018.8.29	내일키움통장 증빙서류 제출 및 해지, 만족도 조사지	방문
3	2018.9.10.	내일키움통장 수령안내	전화

내일키움통장 유예기간 안에 어렵게 취업한 엄○○님은 아침에 일 하러 갈 곳이 있다는 것이 너무 좋다고 한다. 일을 하면서 돈도 벌고, 마음의 평화도 얻었다고 한다. 내일키움통장의 가장 큰 장점 중 하나인 〈목돈 마련〉을 통해서 대출금 900만원을 갚고 이제 남은 부채가 3백만원 정도 라고 한다.

2019년안에 나머지 부채도 갚을 수 있을 거라면서 내일키움통장이 아니면 어떻게 이런 일이 가능했겠냐며 하루하루 감사하게 살아가고 있다. 앞으로 희망키움통장II에도 가입하겠다고 하니 지속적으로 지원하고 격려 할 예정이다.

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

(1) 자활사업단에 참여하던 최초 시기에 참여자는 비협조적, 비자발적인 모습으로 일관하며 근로능력 또한 미약해 다른 동료들한테 공분을 많이 샀다. 그러나 내일키움통장 가입 이후, 지속적인 근로활동이 필요하다는 생각이 들자 사업단 일이나 취업활동에 매우 적극적으로 일하는 모습으로 변화 했다.

(2) 만 65세라는 나이에 머물지 않고 경제적 자립에 대한 희망을 놓지 않았다. 일과 함께 시작하는 하루라는 시간의 뿌듯함, 기쁨, 삶의 생기가 좋다고 한다. 또한 저축하는 습관을 통해 앞으로 남은 부채 문제도 스스로 해결해 나갈 것으로 보여진다.

(3) 참여자가 자원을 취합하고 이를 운영하며 스스로의 문제를 해결해 본 경험들을 가지게 되면서 자활근로 사업 종료 후에도 이를 일상생활에 적용하는 모습이 보인다.

(4) 보다 더 긍정적이 되었고, 성실하고 강한 의지를 보였다. 한달 이상 아파트 청소원으로 일을 하던 엄○○님은 청소상태·근태 불량으로 인해 청소원 일을 그만 두어야 했던 적이 있었다. 내일키움통장 유예기간도 얼마남지 않는 시점에서 끊임없이 면접을 보러 다니면서도 포기하지 않았고 좌절하지 않았다. 새롭게 취업한 곳에서는 매사 열심히 하겠다는 자세로 일을 해주어 성실성을 인정받고 있다.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

(1) 참여자가 처한 현실적인 상황을 파악하라!

최근, 지역자활센터에 의뢰되는 비자발적, 비협조적인 태도를 지닌 참여자와 소통을 하는 것은 언제나처럼 어려운 일 중에 하나이다.
참여자를 만나고 상담하는 가운데, 본인의 상황에 맞추어서 유리하게 변명

을 하거나 알려주었던 통장정보를 제대로 이해하지 못하는 상황에서 서로간의 오해가 생기고 부정적인 시각으로 참여자를 바라보게 되는 것 또한 사실이다.

하지만 참여자의 삶을 함께 공유하고 현 자활사업 지침을 기반하여 대상자들과 소통을 해보면 그 끝은 현실적인 문제와 맞닿아 있다. 현실적인 문제를 다 해결할 수는 없고 만나는 대상자마다 현실적인 문제는 다 다르지만, 이 부분을 빨리 알아내고, 공감을 이끌어내는 것이 중요하다고 본다. 엄○○님도 경제적인 어려움으로 힘들었을 때 내일키움통장을 만났다. 참여자가 변화하지 않기 위해 노력하는 것이 아니라 변화하고자 하나 환경이 허락하지 않아 변화에 동참하기가 어렵다는 것을 이해하게 되었다. 그런 제약이 따르는 환경을 사례관리자가 알고 함께 하려는 진실을 보여줄 때 조금씩 변화되어 가는 참여자를 만날 수 있을 것이다.

(2) 기다림과 격려

자활근로 사업 종료 이후, 내일키움통장 6개월(2018년 3월~2018년 8월) 유예기간이 다 되어갈때까지 참여자를 믿고 포기하지 않았다. 1~2차례 취업알선이나 이력서 작성은 2018년 1월부터 진행을 하였으나, 참여자가 확신을 갖고 취업을 기대하던 구청 녹지과 기간제 일자리에 2회나 탈락 되었다. 그 후 참여자는 더욱 적극적이 되어 주변의 인맥(교회), 일자리 플러스 센터에서 제공하는 면접이라는 면접은 다 보았다는 후문이다. 5월 어렵게 취업한 아파트 청소원 자리도 권고사직을 당해 낙심하고 있을 때조차 대상자의 행동력은 놀라웠다. 100% 다 해주는 사례관리보다는 참여자들에게 기회를 주고 기다려주는 것도 중요하다고 본다. 자신의 문제를 스스로 해결하게 하는 방법이 최선의 사회복지 실천 방법의 하나가 될 수 있다는 것을 이번 기회에 알게 되었다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 사례관리팀 및 사업단의 지원을 구체적으로 기술

본 센터는 게이트웨이·자활사례관리·자산형성 사례관리자까지 3명이 사례관리팀으로 구성되어 있다.

관련 사업팀장들과의 사례관리 회의를 주기적으로 진행하고 있으며, 늘 회의를 통해 대상자의 욕구사정, 경로설정등에 맞는 지원계획을 논의하고 있다.

엄○○님의 소속 자활사업팀장과 협력이 활발히 이루어졌다. 지역경제협력사업단이 택배 사업을 하는 곳으로 거점이 3곳이 있다. 엄○○님은 그 3곳을 다 파견하고 일 경험이 있음에도 불구하고 계속해서 업무를 쉬운 것만 하려고 하는 모습을 보이며 같은 팀원들을 욕하고 이로 인해 참여자들이 배려해주고 싶어하지 않는 분위기를 만들었던 분으로 사업팀장을 힘들게 한 적이 여러번 있었다.

여러 어려움에도 불구하고 근로활동을 지속할수 있게 사업단 동료들에게 엄○○님의 성향을 이해시키고 팀웍 간의 화합을 유도하는데 사례관리팀과 사업팀장의 격려와 지지가 있었다.

경기시흥작은자리지역자활센터_김관형

하나의 문제해결로 연쇄적 효과를 누리다

1 사례 선정 이유

▶ 사실혼 관계인 두 조건부 수급자 부부의 새로운 시작
▶ 사례관리의 궁극적인 문제는 본인의 문제이나 해결의지를 이끌어내는 것은 사례관리자의 몫
▶ 사례관리의 묘미, 하나의 문제가 해결되자 다른 문제들도 연쇄적으로 눈 녹듯 사라지다.

ct를 만난 건 2016년 5월을 앞둔 어느 날 이었다. 게이트웨이 담당자가 주거문제로 어려움을 겪고 있는 가구가 있다며 자원연계를 요청하여 처음 만나뵙게 되었다. 두 분 모두 수급 책정된 지 얼마되지 않은데다 자활사업에 의뢰된지 며칠 지나지 않은 상태였다. 안색이 좋지 못하고 왜소한 체구에 시선을 잘 마주치지 못하는데다 남편의 경우 청력에 문제가 있는지 ct가 담당자의 이야기를 듣고 큰 소리로 화내듯이 이야기를 전해야 겨우 의사소통이 가능한 상황이었다. 살고 있는 곳이 고시원 방 한칸인데 월 주거비용이 40만원이나 지출되고 있어 주거환경에 비해 고시원비로 나가는 금액이 상당해서 당장 그 달의 고시원비를 내지 못하면 고시원에서도 쫓겨날 수 있는 긴급상황이었다. 다행히 작은자리종합사회복지관에서 진행하고 있던 희망나눔플러스사업을 신청하여 해당 월의 고시원비를 급한대로 지급할 수 있었다. 주거문제 이외에도 복잡다단한 문제를 가져 작은자리종합사회복지관의 사례관리사에게 의뢰하였으며 복지관에서는 공적인 영역의 복지가 더 필요하다 하여 대야신천행정복지센터로 연계해 주었다. 그러나 이 가정의 경우 본인

들이 삶을 개선해 보려는 의지가 너무 희박하여 공적, 사적영역에서 모두 사례관리를 진행하려 해도 진척이 잘 안되는 경우가 너무 많았다.
그러나 사례관리의 묘미인 하나의 문제가 해결되자 다른 문제들도 연쇄적으로 해결되어 삶의 질이 결국은 나아졌고 앞으로 더 좋은 환경에서 살아 갈 수 있게 된 이 가정을 소개해 본다.

2 사례관리 과정

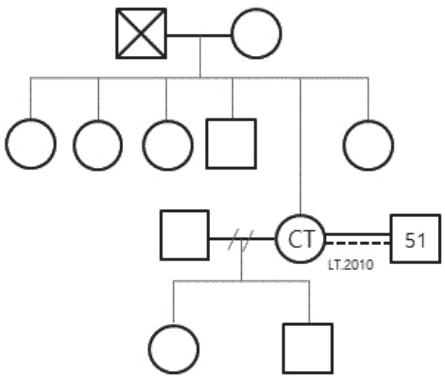
1) 초기상담

① 개인 및 가족사항

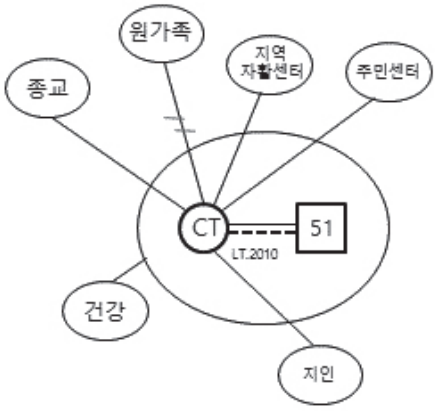
가구 특징	▸수급상황 : 조건부 생계급여, 의료 · 주거급여 수급자 ▸세대유형 : 사실혼 1인가구 (조건부수급자 김○○과 동거중, 센터로 함께 의뢰됨.) ▸거주상황 : 고시원 거주						
가족 사항	**관계**	**성명 (나이, 성별)**	**장애 등록**	**학력**	**직업**	**ct의 욕구 및 문제**	**우선 순위**
	본인 (ct)	김○○ (46세, 女)	-	중졸	자활 근로	근로를 통한 소득 유지	1
						안정된 주거지 마련	2
						건강문제 해소	3
						정서적, 심리적 어려움	5
	동거인	김○○ (51세, 男)	추진 예정	중졸	자활 근로	건강문제(청력 소실)	4

② 가계도 및 생태도

가계도



생태도



▶ **가계도** : 원가족에서 1남 5녀 중 다섯째임. 어린시절 결혼한 남편과의 사이에 1남 1녀를 두었으며 오래전 남편과 이혼하였음. 두 자녀는 전 남편이 양육하고 있으며 원가족 및 전남편, 자녀들과 모두 연락 두절된 상태로 어머니가 살아계시다는 것만을 알고 있다 함.

▶ **생태도** : ct는 교인으로 교회와의 관계는 긴밀하며 지역자활센터와 주민센터는 일자리 제공 및 사회복지 정보, 행정업무 처리 등으로 연계점이 있음. 위 가구가 시흥으로 올 수 있던 계기가 된 옷가게를 하는 지인정도가 사회적 관계망이라 할 수 있음.

※ 초기상담 내용 :

조건부 수급자로 사실혼 관계인 김○○과 함께 자활 위탁 의뢰됨. 동거인과는 8년 전 일을 하다가 만나 함께 살고 있으며 그동안 서울에 거주하였음. 동거인의 지인이 시흥에 일자리가 있다고 하여 이사를 왔으나 실상 일할 만한 곳을 찾을 수가 없었다고 함. 시흥으로 이사한 후 월세로 거주하다가 소득이 없어 보증금을 모두 월세비용으로 소진한 후 어쩔 수 없이 월 40만원짜리 고시원에 들어가 살기 시작하였음. 주위에서 어려운 형편을 알고 수급신청을 도와주어 2016년 4월 수급자가 됨. 센터에는 동거인과 함께 같은 달 조건부 수급으로 의뢰되었음.

※ 신체적 어려움 상세기술 :

- 알콜 문제 : 2010년 알콜 문제로 인해 알콜병동에 입원하기도 하였음. 알콜로 인한 간경화로 한동안 일을 하지 못하였음. 7년 전 부터는 술을 아예 마시지 않고 있으며 현재는 많이 호전된 편이라고 함.
- 치아 문제 : 앞니가 부러지고 어금니도 빠진 상태, 음식물 섭취에 어려움을 겪고 있음.
- 위장기관 문제 : 만성 표재성 위염, 급성위염, 소화불량과 식도염을 앓고 있음. 계속되는 소화불량으로 인해 병원 방문하여 위 내시경 검사 시행, 소화기능이 저하되어 소화불량이 생긴 것이라는 진단을 받음. 이후 통증이 심해져 검사한 결과 위염과 식도염 진단이 나왔으며 증상이 개선되지 않을 경우 복부 CT등의 추가검사 필요 소견을 받음.

2) 사정단계

① 욕구 및 문제 사정

구분	욕구 사정	문제 사정
신체적 사항	**근로할 수 있는 신체 여건 마련**	▸알콜로 인한 간경화 증세 완화여부 확인 ▸치아 문제와 연결되는 위장기관의 불편함. ▸건강문제가 미치는 사업단 참여도
정서적 사항	**연계자원의 활용**	▸무기력, 의욕이 없으며 미래 계획이 없음. ▸자원을 연계하더라도 의지 부족으로 자원 활용성이 떨어짐.
경제적 사항	**문제발생 원인 제거를 위한 정보제공**	▸거주환경이 불량한 고시원 거주 ▸월 40만원의 고시원 비용부담 ▸기본자산 없음으로 인한 전반적 가정경제의 어려움
사회적 사항	**자존감 향상**	▸건강 및 정서적 문제로 자신에 대한 자신감이 떨어져 있음. ▸외적 이미지의 개선이 필요

② ct 강점 사정

강점	내용
내적 강점	▸경제적 어려움을 오래 겪어 일에 대한 애착이 있음. ▸성실하고 사업단 참여에 충실함. ▸사실혼 관계인 동거인과의 관계가 나쁘지 않음.
외적 강점	▸왜소한 체구이지만 체력이 좋은 편이라 체력을 요하는 일을 선호 ▸반복적 작업에 능숙

③ ct와 사례관리자의 과업 우선순위 선정

순위	ct의 욕구 및 문제	목 표
1	**신체적 사항 (근로가능 일자리찾기)**	▸본인이 할 수 있는 분야의 자활근로사업단 또는 일자리 찾기 ▸내과적 질환에 대한 원인분석 및 건강관리
2	**정서적 사항 (연계자원의 활용)**	▸미래에 대한 가능성을 높임으로써 스스로 계획을 수립할 수 있도록 함. ▸연계 자원 이행여부 및 진행 과정 점검
3	**경제적 사항 (원인 제거 위한 정보 필요)**	▸주거복지센터 연계를 통한 거주환경 개선 ▸공공임대주택 입주 정보제공 ▸한마음주민협동회를 통한 목돈 마련 ▸내일키움통장 가입으로 자산형성 기반 마련 ▸동거인의 외부 취업
4	**사회적 사항 (자존감 향상)**	▸건강, 정서적 문제 해결을 통한 자존감 및 자기효능감 향상 ▸교육과 사업단 및 담당자의 정서적 지지를 통한 자존감 향상

④ 지역자원을 활용한 개입

구분		개입자원	지원처
내적자원		▸정서적 지지 관계 ▸경제공동체	동거인
외적자원	공식자원	▸자활사업 참여를 통한 소속감 및 경제 활동 ▸의료서비스 연계 ▸자존감 향상교육, 소양·직무교육 실시 ▸생활 및 문제 상담을 통한 지지와 신뢰 형성, 문제해결 ▸사회복지 자원 정보제공 ▸후원물품 지급 ▸공동체성 학습 및 강화(춘계야유회,한마음주민협동회, 천원의 행복)	시흥작은자리 지역자활센터
		▸수급관리 ▸각종 사회복지 정보제공 ▸행정서비스 제공	주민센터
		▸전문 의료서비스 연계	신천연합병원
		▸치과적 치료 서비스 연계	경기도 수원병원
		▸고시원 비용 부담 감소	작은자리복지관
		▸주거환경 개선 및 공공임대아파트 정보제공	시흥시주거복지센터
		▸보증금 마련	한마음주민협동회
		▸동거인의 청력문제 자원연계	삼보보청기
		▸동거인의 취업처 연계	희망디자인
	비공식자원	▸정서적 지지와 안정 ▸부업거리 제공(소액)	교회
		▸정서적 지지 및 지역의 사적 정보 공유	지인

3) 계획수립

구분	합의된 목표	목표에 따른 과제		자원
		ct 과업	사례관리자과업	
신체적 사항	근로할 수 있는 신체 여건 마련	▸내과적 질환 치료	▸지속 진료 및 상태 확인 ▸사업단 참여 모니터링	사례관리자 사업단 팀장
	적성에 맞는 사업단 찾기	▸자활근로 성실참여	▸사업단 적성여부를 판단하기 위한 사례관리	사례관리자 사업단 팀장
정서적 사항	미래에 대한 가능성 찾기	▸소양교육 참여	▸교육담당자와 적합한 소양교육 설계, 참여 독려	사례관리자 교육담당자 소양교육 강사
	근로의지 강화	▸직무교육 실시	▸적성을 고려한 직무교육 설계, 참여 독려	사례관리자 교육담당자
	연계 자원의 활용	▸자원 활용 및 결실맺기	▸자원의 활용 독려 ▸활용여부 모니터링	사례관리자
경제적 사항	안정된 주거지 마련	▸보증금 모으기 ▸청약저축통장 가입	▸공공임대 입주 정보제공 ▸목돈 마련방법 안내 ▸기관 내 주택사업 제안	관, 실장 사례관리자
	자산형성지원사업 가입	▸내일키움통장 가입	▸적립금 미납 관리 ▸장려금 지원내역 정보제공	사례관리자
	한마음주민협동회 가입	▸출자금 납입 ▸협동회 행사 참석	▸주민협동회 가입 독려 ▸출자금 및 행사 참석 여부 확인	사례관리자 한마음 담당자
	동거인의 취업	▸동거인 취업독려	▸취업처 연계	희망디자인 시흥시 공원관리
사회적 사항	자존감, 자기효능감 향상	▸자존감 향상교육 이수	▸자존감 향상 교육 설계 및 참여독려	사례관리자 교육담당자
	사회적 관계망 확대	▸기존 비공식 자원과의 관계 점검 ▸관계망 확대	▸관계망 정보제공 ▸사업단 내 적응여부 모니터링	사례관리자 사업단 팀장

① 신체적 문제

강점관점의 측면에서 보면 일에 대한 애착이 있고 왜소한 체구에도 불구하고 체력이 좋은 편이라 근로할 수 있는 여건은 되지만 만성적인 내과적 질환과 치아 문제로 인해 언제든지 근로하기 어려운 상황에 놓일 수 있음. 근본적인 질병의 원인을 밝혀 내기 위해 전문 의료서비스를 연계하고자 함. 또한 적성에 맞는 자활사업단으로 이동할 수 있도록 하고 성실근로 할 수 있도록 지속적인 모니터링이 필요함.

② 정서적 문제

미래의 계획에 따른 근로의지를 다져야 하며 근로를 하는데 있어 어려움을 느끼고 있는 부분들을 삭제해 나가면서 자활참여 할 수 있도록 해야 함.
그러나 복합적 문제를 안고 있는 만큼 연계 자원도 많은데 자원을 연계 하더라도 자원을 활용할 능력이 되지 않고 지속적으로 그 자원을 자기 삶으로 끝까지 가져가지 못하는 경우가 발생, 자원연계 후 지속적으로 모니터링하고 문제의 단절과 해결을 위해서라도 자원을 효과적으로 사용할 수 있도록 하는데 중점을 두어야 함.

③ 경제적 문제

주거문제가 가장 크게 작용하고 있는 가운데 현재와 같은 상황으로 계속 생활해 나간다면 보증금 마련은 물론이고 현재 거주하고 있는 고시원비도 내기가 빠듯한 상황임. 그래도 임대주택에 들어가게 되면 월 40만원씩 소요되던 주거비용이 월 10만원대로 낮아지면서 연쇄적으로 이 가정이 겪고 있는 경제적 문제는 해결될 것이라 사료됨. 또한 보증금 마련을 위해 저축하는 습관을 기르면서 생활비를 절약하고 미래를 대비하는 연습을 할 수 있다는 점을 인식시켜 드리고 자활을 종료하게 되었을 때 마주하게 될 경제적 문제를 자활에 참여하면서 미리 조금씩 준비할 것을 당부드림.
또한 동거인이 자활사업에 참여하고 있는 것 보다는 1명이라도 외부취업을 해서 자산을 마련하는 것이 더 나을 것으로 판단되어 동거인의 외부취업처를 알아봐 드릴 계획임.

④ 사회적 문제

왜소하고 병약해 보이는 외적 이미지로 인해 스스로 자존감이 저하되어 있

으며 게다가 내과, 치과적 질환을 앓고 있어 자신감이 많이 떨어져 있음. 건강과 정서적 문제 해결을 통해서 자존감을 높이고 교육과 사업단 담당자 및 사례관리자의 지지와 독려로 자존감과 자기효능감을 상승시켜 전반적인 문제해결을 위한 토대를 마련해야 할 것임.

4) 재사정

① 신체적 사항

ct가 어려움을 겪고 있는 치아문제는 경기도의료원 수원병원의 도움을 받아 1차 검진 진행하였으나 문제가 되는 치아를 발치한 이후 너무 통증이 심하고 치아에 관련된 시술을 받지 않겠다고 하여 치과 치료는 보류된 상태임. 간경화 진행정도 및 위의 더부룩함과 관련해서는 1차 병원에서 원인불명으로 나와 신천연합병원 301네트워크를 통해 전반적인 검진을 받아 보고 그에 따라 해결방안을 찾아보기로 하였음. 정밀검진 결과 만성 위염으로 병원에서 해 줄 수 있는 것은 기존대로 약 처방 밖에 없다하며 원인은 스트레스라는 진단을 받음. 고시원 거주 등으로 예민한 ct가 주거환경과 미래에 대한 불안정으로 정신적 스트레스를 받고 있어 단순히 신체적 문제를 해결하는 것에서 벗어나 사안을 전체적으로 바라보고 하나씩 어려움을 끊어내는 작업이 필요함.

② 정서적 문제

남편의 청각장애 등급 신청 및 보청기 제작과 전세임대 주택 선정되어 추진하려 하였으나 두 사람의 의지부족으로 연계 자원을 충분히 활용하지 못하고 사장되었음.

추후 진행해야 할 필요성이 있으나 자원을 연계하더라도 본인들이 과정중의 번거로움을 견디지 못하고 중도 포기하는 경우가 생겨 미래에 대한 계획과 삶에 대한 의욕을 불러일으킬 수 있는 자원들을 하나씩 연계하여 성공경험을 가질 수 있도록 하고 자존감 향상교육을 통해 '내 삶의 주인공은 나'이며 '내 문제는 내가 해결해야 한다'라는 것을 재 인식 시켜야 함.

③ 경제적 사항

거주환경이 불량한 고시원에 거주하고 있어 무한돌봄에서 전세임대 신청하

여 선정되었으나 보증금 마련 및 집을 알아보는 과정에서 번거롭다는 이유로 포기, 고시원을 벗어나지 못하고 있음. 월 고시원 이용료가 40만원으로 작은자리종합사회복지관에 연계하여 일회성으로 이용료를 지원받은 바 있으나 장기적인 관점으로 주거복지센터의 '함께 살아요'사업에 연계할 필요성이 있음. 해당 사업은 보증금을 무이자로 지원하며 대상자에게 보증금 전체금액을 다달이 나누어 적립하도록 하여 계약 만료 시 대상자가 목돈을 마련하여 본인의 자금으로 집을 얻을 수 있도록 하는 사업임.

5) 모니터링 : 지지와 신뢰, 지속적인 관심

누룽지사업에 참여하여 무기력한 가운데에서도 자활사업에 결근없이 성실참여하고 있음.

두 사람이 같은 사업단에 함께 참여하다 보니 사업단을 자활기업으로 키워내고자 하는 막연한 바램도 가지고 있어, 무기력을 타파하고 미래에 대한 가능성을 열어 놓는 차원에서 그들의 계획을 지지하고 계획이 실행될 수 있도록 사업단 팀장이 상담 진행중임.

본인들의 신체적, 정신적 어려움에 대해서는 그동안 살아온 삶의 이력이 있어서 적당히 그냥 넘기려고 하는 경향이 있고, 번거롭고 귀찮은 것을 싫어해서 그것을 없애기 위해 관심을 갖고 하나씩 병변들에 대한 대응을 하고자 함.

4) 실행 및 점검

① 개입내용

월 구분	서비스 내용	담당자
2016.4월	▸2016.04월 게이트웨이사업 참여 ▸2016.07월 누룽지사업단 배치	신민희/김관형
5월	▸취업성공교육 ▸희망플러스 행복드림 프로젝트 주거비 지원 연계 ▸통합사례회의 의뢰에 대한 사례회의 진행	신민희/김관형
6월	▸정신건강연극제 '4번 출구' 관람 ▸경기도의료원 수원병원 행복나눔 이동진료 연계	김관형

월 구분	서비스 내용	담당자
7월	▸누룽지사업단 배정, 자활근로 시작 ▸한마음 주민협동회 가입 ▸자활사업단 경영컨설팅 교육(고객서비스편) ▸위생용품(바디클렌저)자외선 차단제 지원	신민희/김용현/유희경/김관형
9월	▸정리를 통한 소비습관 교육, MBTI, 명상교육 ▸희망디자인 재무교육(합리적인 소비를 통한 소비자존감 향상교육) ▸한가위 한마당 참여	김용현/김관형 이복순/기관TF팀
10월	▸매출관리 및 마케팅교육 ▸미곡 20kg 1포 지급	김용현/김관형
11월	▸조직비전 설계교육, 협동과 단합을 위한 공동체성 향상교육 ▸김장김치 5kg 지원 ▸천원의 행복 가입	김용현/김관형 기관TF팀
12월	▸천원의 행복 가입(상호부조사업) ▸정신건강 증진교육, 지속가능한 돈 관리방법에 대한 이해 교육 ▸자활기업 창업교육, 함께하는 꿈, 힘을 내요, 슈퍼파워 케이크 만들기 교육	김용현/김관형
2017.1월	▸정서적 자활 TIP교육(4회기/1월~2월) ▸리더십 교육 ▸설맞이 행사 참여	이복순/김관형 기관TF팀
2월	▸나의 변화, 세상의 변화 교육 ▸풀 짚업 자켓 지원	김관형
3월	▸진로설계 프로젝트 교육, CS교육 ▸기존주택전세임대 선정(보증금 마련 계획 설계)	김용현/김관형
4월	▸고혈압, 당뇨관리 교육, 온라인 마케팅 입문교육 ▸주민 단합야유회(남이섬) ▸남편 김○○ 청각장애 및 수술과 보청기 지원의 건에 대한 사례회의 진행	김관형/김용현 기관TF팀
5월	▸기존주택전세임대 포기와 관련한 사례회의 ▸커뮤니케이션 교육	김관형
6월	▸CS 심화 세부교육	김관형
7월	▸취업교육	이현주
8월	▸웃음치료	이현주
10월	▸미곡 10kg 후원	김관형

월 구분	서비스 내용	담당자
11월	▸MBTI를 통해 보는 다름의 이해	이현주
2018.2월	▸질병 및 고시원 탈피를 위한 사례회의 진행	김관형 사례회의팀
3월	▸신천연합병원 301네트워크 의료비 지원 ▸취업코칭교육	김관형/이은영
4월	▸내일키움통장 가입 ▸작업화 지원 ▸홍보 마케팅교육	김관형/이은영
5월	▸시흥시주거복지센터 '함께 살아요' 보증금 지원사업 연계 ▸의사소통교육, 알콜중독의 이해	김관형/이은영
7월	▸재무교육, 공감소통교육	김관형
8월	▸남편 김○○ 시흥시 공원관리 취업 ▸취업을 위한 이미지메이킹, 스트레스 관리 교육	오선영/김관형

② 내부 사례회의

일자	회의 안건	논의 결과
2016. 05.02	ct 통합사례회의 상정의 건	▸희망플러스의 1회성 지원 이후 장기적인 주거와 관련한 공적서비스가 필요함에 따라 통합사례회의에 의뢰하기로 함. ▸원인불명의 질환(위장장애)를 해결하기 위한 검사를 위해 301네트워크 의료지원 연계
2017. 04.03	동거인의 청각문제 해결 및 취업	▸남편 김○○ 청각장애 등급 신청 ▸1%복지재단 장애진단 검사비 지원 신청, 보청기 업체 연계 ▸가정경제 안정을 위한 동거인의 취업처 정보 제공, 연계
2018. 02.08	ct 질병 및 주거환경 개선	▸신천연합병원 301네트워크 연계 ▸시흥시주거복지센터 '함께 살아요' 사업 연계

③ 관점 및 이론

강점 관점	▸강점관점에서는 클라이언트가 성취할 수 있는 것과, 이미 가지고 있는 자원, 무기력함을 타파하는 것에 초점을 두었으며 그로인해 **스스로 자신의 삶에 대해 의지를 갖고 건강하게 유지해 나가는 것을 돕는 방식**으로 진행하였음.
생태 체계 관점	▸원가족과의 관계단절, 새롭게 이룬 가정생활에서도 경제적인 문제와 주거의 어려움이 닥치면서 교류할 수 있는 부분들에 대해 알지 못하거나 거부하며 살아오고 있었음. 그것들이 본인에게 주어진 어떤 일이든, 어렵고 힘든 일이 예상될 경우 무기력하게 반응하여 자원을 연계하더라도 좋은 결과를 내지 못하고 있었음. 차차 자원을 연계하는 것에서 더 나아가 연계자원을 활용하여 단기적으로 자원이 역할을 다 하는 것에서 벗어나 ct의 삶에 구체적인 도움이 될 수 있도록 하는 것이 필요함. 연계 자원이 꼬리를 물고 교류함으로써 ct가 어려움을 겪는 동안 **본인을 둘러싼 환경 및 자원들을 질적, 양적으로 늘려야 할 필요성**이 있어 해당 이론을 선택함.

5) 평가 및 종결

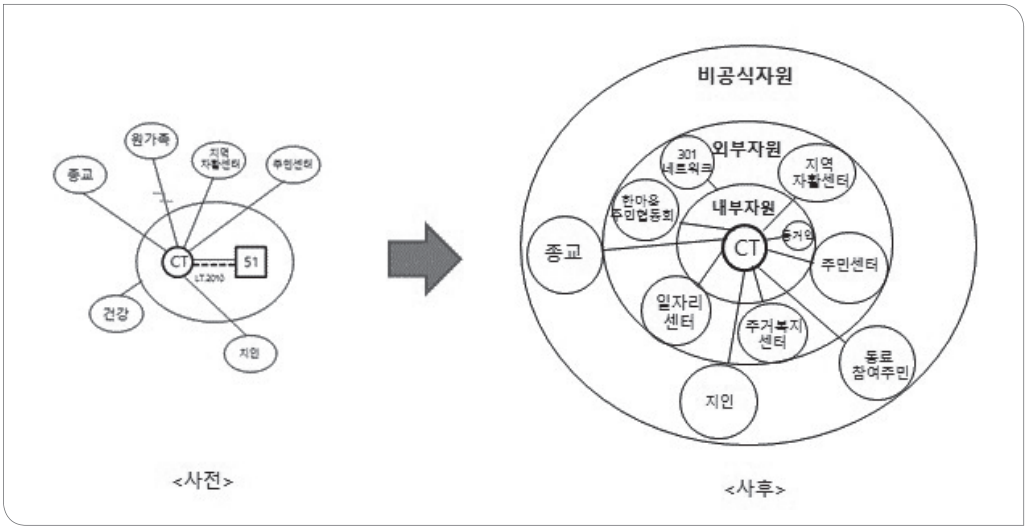
① 목표달성 평가

욕구 및 문제	합의된 목표	평가 기준	평가도구	개입결과
신체적 문제	▸근로할 수 있는 신체 여건 ▸내과적 질환 제거 및 건강관리	▸검사 결과 및 건강 호전	▸상담일지 ▸사례회의록	▸누룽지사업단 근로 지속 ▸301네트워크 연계 ▸내과 질환에 대한 처방 및호전
정서적 사항	▸미래에 대한 가능성 찾기 ▸무기력 타파 ▸연계 자원 성실 이행	▸소양·직무교육 수료여부 ▸연계 자원 활용도	▸교육출석부 ▸연계보고서	
경제적 사항	▸거주환경 개선 ▸공공임대주택 입주정보 제공 ▸자산형성 기반 마련 ▸동거인의 외부 취업	▸고시원 탈피 ▸공공임대주택 입주여부 ▸내일키움통장 가입 ▸취업 여부	▸의뢰서 ▸가입신청서 ▸취업확인서	▸보증금지원사업선정 (주거지 이전) ▸공공임대주택선정 ▸내일키움통장가입
사회적 사항	▸자존감 및 자기효능감 향상	▸자존감 향상교육 참여여부	▸교육출석부	▸원만한 자활근로 참여시흥시주거복지센터 '함께 살아요' 사업 연계
	▸정서적 지지를 통한 자존감 향상	▸담당자와의 상담 여부	▸상담기록지	

② 양적평가 : 사전 · 사후척도 검사 결과

척도	검사 결과	
	사전	사후
일반건강척도 (GHQ)	▸ 전반적 정신건강수준 : 45점(높음) ▸ 사회생활 부적응 : 14점(낮음) ▸ 불안과 우울 : 27점(보통)	▸ 전반적 정신건강수준 : 44점(높음) ▸ 사회생활 부적응 : 21점(높음) ▸ 불안과 우울 : 18점(낮음)
Beck 우울 척도 (BDI)	▸ 우울척도 : 27점(중등도의 우울)	▸ 우울척도 : 9점(정상)
자활의지 척도	▸ 자활의지 : 42점	▸ 자활의지 : 58점(상승)

③ 자원연계 결과



구분	사전	사후	비고
내부자원	동거인	동거인	1→1
외부자원	지역자활센터, 주민센터	지역자활센터, 주민센터, 주거복지센터, 301네트워크, 한마음주민협동회, 일자리센터	2→6
비공식자원	종교, 지인	종교, 지인, 동료참여주민	2→3

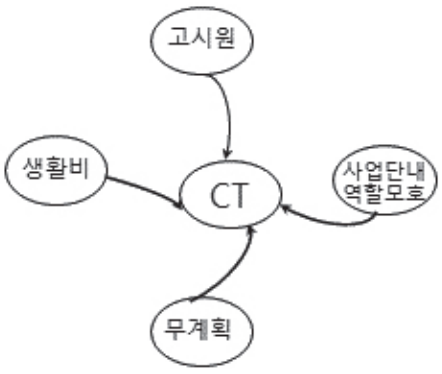
6) 사후관리 계획 및 내용

구분	계획	내용
신체적 문제	▸질병 재발방지를 위한 자기관리	▸주기적인 검진 및 약 복용 여부 확인
정서적 사항	▸지속적인 교육 ▸자원연계(동거인 청각문제 해결)	▸소양, 직무교육 이수 ▸동거인의 청력문제를 심각한 사안으로 받아들여야 함.
경제적 사항	▸보증금 납입 여부 확인 ▸전세임대주택 신청 ▸동거인의 취업유지	▸보증금 지원사업으로 마련한 자금을 전세임대 선정 시 보증금으로 사용할 수 있도록 유도 ▸취업 후 주기적인 근로유지 모니터링
사회적 사항	▸정서적지지 및 상담	▸담당자와의 관계맺기 ▸상담진행

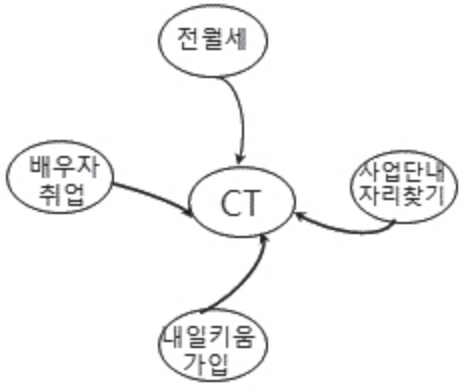
3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

변화 전



변화 후



① 자활사업 참여 내내 문제되었던 주거문제의 해결

중간에 전세임대 선정이라는 호재가 있었음에도 불구하고 번거로움을 이겨내지 못하는 마음이 앞서 연계 자원을 활용하지 못하였음. 그러나 센터에서 주거복지센터의 '함께 살아요'사업을 재연계하여 고시원을 벗어나게 되었음. 보증금만을 지원하는 것이 아닌 2년동안 보증금 만큼의 금액을 본인이 적립하게 하여 스스로 자립할 수 있도록 하는 자원으로 당장의 문제를 해결하고 자금도 마련하는 1석2조의 자원연계가 가능하였음 자활사업 참여 내내 문제되었던 주거문제가 해결되면서 연쇄적으로 원인불명이었던 위 통증 증세도 사라지게 됨. 문제가 된 요인의 연결고리가 끊어지면서 다른 문제들도 문제의 사안의 크기가 상대적으로 줄어들게 되었음. 그동안 느끼고 있었던 무기력감도 지역사회의 자원들이 연계되고, 자원을 활용할 수 있도록 센터에서 견인하면서 점차 무기력감은 사라지고 미래에 대한 자신감을 가지게 되었음.

② 동거인의 취업으로 인한 경제적 어려움 감소

같은 사업단에서 자활근로를 하던 동거인이 일자리센터 연계를 통해 시흥시 공원관리사업에 취업하면서 동거인은 수급탈피 하였으며 동거인의 높아진 소득으로 경제적 어려움이 일부 해소되어 여러 복합적인 문제의 원인이었던 경제적 어려움을 벗어나게 됨.

③ 사업단 내에서의 분명한 역할 설정으로 본인의 자리찾기 성공

사업단 내 구성원들이 줄어들면서 1인 1역할의 필요성이 강조되었음. 그 과정에서 누룽지를 제조하기 전 밥을 짓는 일을 맡게 되면서 '이 일을 내가 하지 않으면 작업 자체를 할 수 없게 돼요'라며 본인의 업무에 대한 자부심을 갖는 과정을 거치게 됨. 사업단 내에서의 자기자리 찾기에 성공하여 사업단 구성원들과의 관계 또한 좋아짐. 자활 사례관리 측면에서 보면 안정된 사업단 참여를 통해 과거 중국집에서 전화받는 일을 하고 싶다던 ct가 사업단을 자활기업으로 키워내 보고 싶다 할만큼 자활사업과 자신의 미래를 보는 관점이 많이 성장하였음.

④ 내일키움통장과 함께 하는 미래 계획

경제적 부담으로 인해 내일키움통장을 가입한 지는 얼마 되지 않았지만 동거인의 취업과 맞물려 자산을 모아야 겠다는 의지가 나타난 점만으로도 고무적임. 내일키움통장 장려금을 지급받게 되면 주택 보증금 지원사업에서 적립하고 있는 자금을 합쳐 거주지 안정화에 더 도움을 받고자 함.
또한 상호부조사업인 천원의 행복과 한마음 주민협동회에도 월 22,000원씩 꾸준히 자산을 적립하고 있어 미래에 대한 청사진을 그리는데 더욱 도움이 되고 있음.

"자활에 참여하면서 많은게 바뀌었어요. 예전에는 미래를 생각하면 불안하고, 고시원도 불편하기만 하고 이렇게 살다가 가는게 아닐까 걱정하다 보면 속까지 쓰리고 몸도 안 좋았는데 남편도 취업해서 돈도 잘 벌고, 이제는 미래를 생각하면 슬며시 웃음이 나요."
- ct 인터뷰 中

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

복합적 문제를 가진 가구로 문제해결을 위한 자원연계로 ct를 처음 만나게 되었다. 우울해 보이는 인상과 눈을 잘 마주치지 못하는 등, 어려운 길을 예상하게 하였지만 예상치 못했던 복병은 자원을 연계하더라도 그것을 끌고 나가는 힘이 없어 매번 자원 연계 시도만 하다가 끝나곤 하였다.
이러다 보니 담당자도 이 가구에 대한 실망감이 커져 자원연계를 하더라도 큰 기대를 하지 않게 되었다. 그러다가 강○○님이 내일키움통장 가입자가 되면서 내가 관리해야 하는 대상임을 명확하게 하게 되면서 이 가구를 대하는 자세가 달라졌다.
자원 연계 이후에도 지속적으로 상담을 통한 관리를 지속함으로써 연계 자원의 활용도를 높이고 사후관리까지 진행하여 자원의 흐름과 사용결과까지도 파악할 수 있게 되었다.
이렇게 자원을 연계하고 통장사업을 유지하게 하는 일이 어렵게만 느껴졌으나 지지와 독려, 어느때는 잔소리로 느껴질 수도 있었을 만큼 ct를 변화하게 하는데 어려움이 느껴졌지만 ct는 지금도 점점 달라지고 있다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

자원연계를 해도 결과가 나오기도 전에 본인이 포기하고 제대로 자원을 활용하지 못하는 모습을 보면서 이 가구에 자원연계는 소용이 없을 것 같아 포기하면 사업팀장이자 중간관리자인 실장님은 위 가구의 어려운 점을 하나씩 끊어내어 단기적으로 문제점을 해결해 나가는 방식으로 담당자가 해결해 나갈 수 있도록 하였다.

센터장님께서는 ct의 변화를 이끌어 내는 것이 매우 어려운 일이라는 점, 자원연계 시 하나의 문제가 해결되면 다른 문제들도 연이어 해결된다는 마음으로 최선을 다 해야 함을 알려주셨다. 또한 해결의지가 없는 것을 해결의지가 있도록 독려하는 것도 사례관리자의 몫이라는 점을 매번 일깨워 주셨다. 그리고 자원연계를 할때 연계기관이 가지고 있는 사업내용에 맞춰 기본조건들을 갖춰야 하는데 조건을 맞추지 못하여 지원을 받지 못하는 경우가 생기는 것을 방지하고자 기관 자체 복지지원사업을 직접 운영하는 방식도 마련하였다. 그 예로 이번에 시흥시 주거복지센터의 사업을 연계하면서 기관 내에서는 자체 주거복지 프로그램을 새롭게 진행하였다. ct의 문제해결 과정에서 또 다른 솔루션을 개발, 센터 내부에서 주거와 관련된 사회주택사업을 진행하게 되는 등, 단순 자원연계에서 끝나는 것이 아니라 새로운 사업을 발굴해 내고 실현시켜 자활주민들의 삶의 질을 더 나아지게 만드는데 우리의 목적이 있다 하겠다.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

사례관리팀에서는 사례회의를 통해 협업체계를 이루며 자원연계를 논의하였고 사업단에서는 사업단 팀장이 지지와 독려를 통해 ct가 마음의 안정을 찾고 안정적으로 자활근로를 유지할 수 있도록 하였다. 또한 사업단에서는 ct의 취업과 주거마련의 과정에서 대상자 개개인의 상황에 맞춰 최대한 ct가 빠른 시일내에 어려움에서 벗어날 수 있도록 시간적 측면과 정서적 지지를 통해 지원하였다.

경기도의료원 수원병원의 치과진료 시에도 사업단과 사례관리팀이 인력지

원과 질병에 대한 내용 공유 등을 함께하며 ct의 보다 나은 삶의 질 향상을 위해 협력하였다. 사업단에서는 사례관리 종료 이후에도 지속적인 ct의 모니터링을 통해 같은 사안으로 다시 사례관리팀에 의뢰되지 않도록 긴밀한 협조체계를 이루어 나가고 있다.

5 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) 시흥지역 복지네트워크를 활용한 자활사례관리 진행

네트워크	내용
취약계층 건강권 수호 지원사업 '301네트워크'	▸사회복지공동모금회에서 지원하고 대한의료사회복지사협회가 컨소시엄기관과 협력하여 진행하는 취약계층 보건 · 의료 · 복지 지원사업 ▸대야동에 위치한 신천연합병원이 컨소시엄 기관 중 하나로 자활참여주민을 의뢰하여 지원받고 있음.
시흥시 주거복지센터	▸주거복지사업 중 '함께살아요'사업은 시흥시에서만 진행 ▸시흥지역의 독지가들이 후원한 재원으로 저소득 취약계층의 주거안정과 자금마련에 도움을 주고 있음.
시흥시 1%복지재단	▸공적영역에서 더 이상 지원이 불가능한 지역주민들을 대상으로 의료검진비, 생계비, 치과치료에 대한 자원을 연계 ▸후원물품 및 자원연계 활성화

2) 사회적경제 영역까지 아우르는 자원연계

작은자리지역자활센터는 사회적협동조합으로 사회적경제 영역에서도 활발히 활동하고 있음.

사회적경제의 자원도 연계 가능하여 사회복지만을 대상으로 할 때보다 연계 영역의 범위와 종류가 많아져 참여주민들의 삶에 질에 기여하는 바가 커짐.

인천서구지역자활센터_이순미

자활사례관리 우수사례

1 사례 선정 이유

▶ 본 사례는 ct가 위탁 의뢰당시 남편의 사업실패 후 가정폭력과 함께 부채문제, 자녀양육문제, 친정노모 부양문제, 주거문제 등 여러 가지 복합적인 문제들로 우울증과 스트레스가 심해 심리적으로 매우 불안한 상황이었음. 그러나 자활근로를 통해 우울증을 극복하고 자립계획을 성실히 수행하여 문제를 해결하고 근로역량 강화와 기초적인 자립기반이 조성되어 2018년 10월, 내일키움통장 기간만료로 취업예정으로 우수사례 선정함.

▶ ct는 2015년 2월 게이트웨이과정 참여당시 식당 및 파트타임 등 일용근로를 하며 생계를 유지하였으나 생활비가 턱없이 모자라고 1년 이상 월세를 내지 못해 보증금도 거의 사라지고 3개월의 월세까지 밀려 임대인의 이사독촉과 공과금 체납되어 수시로 붙여지는 독촉장으로 매우 불안한 생활을 하고 있다가 자활에 참여하면 임대주택 입주가 유리하다는 정보를 가지고 참여함.

▶ 남편은 사업실패로 시설수감을 마친 후 에도 제대로 경제활동을 하지 않고 가정을 돌보지 않아 부부갈등이 심화되어 가정폭력이 수시로 발생되어 동반자살을 생각하게 되고 우울증이 심해짐.

▶ 2015년 3월, 부채문제 해결을 위하여 대한법률구조공단의 파산관련 상담을 받고 개인파산 신청과 자활근로 활동을 위한 현장실습 중 교회를 마치고 귀가중인 ct와 자녀들을 공원으로 데리고 가 자녀들이 보는 앞에서 ct에게 폭력을 행사해 말리는 자녀들까지 때려 자녀들이 충격을 받았고

남편의 행동을 이상하게 여긴 교회 지인이 경찰에 신고를 하여 위치추적으로 현장을 발견함.

▶ 이후 남편에 대한 두려움과 자녀들의 권유로 이혼을 결심하게 됨.

▶ 사례회의에서 가정폭력에 노출된 ct와 자녀들이 상담을 받을 수 있도록 1366과 정신건강복지센터에 의뢰하기로 하고 조건유예를 검토하고 한달 후 재위탁 의뢰되어 사례회의를 통해 경로설정과 사례관리방향 설정을 논의하고 복합적이고 해결과제가 많아 집중관리대상자로 선정함.

▶ ct의 가장 큰 욕구는 지속적인 근로활동으로 경제적인 안정을 찾고 안정된 주거지 확보와 자녀양육, 남편과의 문제를 해결하고 싶어 자활사업 참여를 희망하였으나 약한 체력과 한 번도 경험하지 못한 자활근로에 대한 부담감과 두려움을 호소함.

▶ 사례관리자는 자활근로 활동 시 받을 수 있는 혜택과 자활에 참여하는 동안 ct가 해결해야 할 과제들을 구체화하여 해결가능성을 어필하고 설득하여 자활근로에 대한 두려움을 줄이고 희망을 가질 수 있도록 노력하였으며 상담시간 마다 우는 ct의 이야기를 많이 들어주고 어려운 상황에서도 포기하지 않고 가장을 역할에 책임을 다하는 ct를 독려하고 격려하는 과정을 통해 라포를 형성함.

▶ 또한, 자립계획수립 시 ct의 욕구를 반영하고 구체화 하여 실천 가능한 계획부터 우선순위에 두고 각자 역할을 정하였으며 자립계획수행에 있어 ct의 자립태도와 의지에 따라 외부자원연계 및 지원 여부가 결정됨을 안내하고 적극적으로 참여할 것을 다짐받음.

▶ ct가 자활근로를 결정함에 따라 2주의 현장실습 과정을 거쳐 ct의 심리적 상태와 역량을 고려한 ○○사업단 배치되어 자활근로를 시작하였고 화초를 재배하고 돌보며 ○○체험학습장에서 원예치료 자격증을 따고 유아들을 대상으로 강의를 하며 동료들과의 관계 속에 우울감이 조금씩 완화됨.

▶ 2016년 6월, 자립계획에 따라 ct는 상위학력과 사회복지사 자격 취득을 위해 사이버대학에 등록을 하고 사례관리자는 밀린 월세와 체납공과금 해결을 위해 지역 외부자원을 공모 신청하였으나 임대인의 독촉과 월세의 부담으로 이사가 불가피한 상황에서 거주지 확보를 위해 보증금도 필

요 없고 생활비가 적게 드는 ○○모자시설 입주와 LH공사 임대주택 정보를 제공하고 ct가 선택을 하도록 함.

▶ 2015년 7월, 외부자원공모가 선정 되어 밀린 월세와 체납공과금이 해결되었고 남편과 법적인 이혼문제도 해결되어 이사를 결정하고 자녀들과 친정엄마와 함께 ○○모자시설로 입주하게 됨.
▶ 2015년 9월, ct는 모자시설 입주 후 경제적으로 매우 어려운 형편임에도 미래를 위해 자립자금 마련을 위한 내일키움통장에 가입하고 적립금을 성실히 납부함.
▶ 2016년 3월, 자녀의 양육비 부담을 줄이기 위해 외부자원 공모를 통해 2년간 장학금을 지원함.
▶ 2017년 1월, ct의 우울증이 많이 호전되었고 ○○사업단의 사정으로 사업단 변경이 불가피한 상황에서 센터 사례회의를 통해 경제적 자립에 조금이라도 도움이 될 수 있는 시장형 ○○사업단 전환을 검토하고 ct에게 적극적으로 추천하여 ○○사업단으로 전환 함.
▶ 2018년 8월, ○○○모자시설 거주 만료기간이 다가옴에 따라 실행점검과 사례회의를 통해 지원방안을 모색하고 외부자원 공모를 통해 보증금을 지원하기로 하고 ct는 LH공사 임대주택을 신청하여 7월 말 보증금이 지원되어 매입 임대주택에 입주함에 따라 주거문제도 해결됨.

▶ 이외 수시로 ct를 모니터링하고 자립계획을 점검을 하여 ct가 한부모 가장으로 경제적 어려움을 극복하고 자활근로활동에 집중할 수 있도록 독려하며 자립자금 마련을 위한 내일키움통장 납입을 유지할 수 있도록 건강검진 지원, 치과치료 치원, 자녀 교복지원, EBS 교재지원, 후원물품 지원 등 외부자원을 연계하여 경제적 지원을 함.
▶ 이로 인해 ct의 자립계획에 따라 주거환경을 개선하고 부채해결, 남편과의 문제해결, 건강검진 및 치과치료지원, 자격증 취득, 노모 부양과 자녀양육에 필요한 도움을 받아 자립기반조성에 필요한 기초적인 단계가 다져진 것으로 보임.

▶ 2018년 9월, 내일키움통장 기간이 만료됨에 따라 취업예정이었으나 ct의

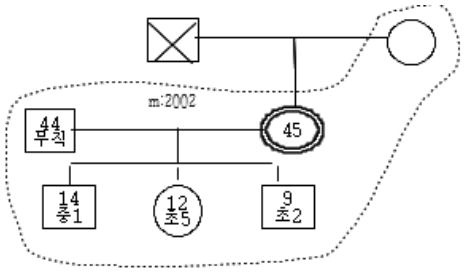
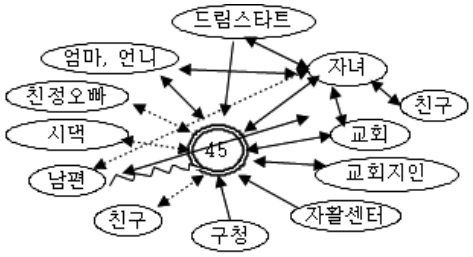
건강에 문제가 생겨 정밀검사가 필요한 상황이 발생하여 취업 시기를 10월로 조정함. 다행히 수술을 하지 않고 정기적인 검진과 약물복용으로 건강관리를 할 수 있게 되어 현재 ct 욕구와 능력, 건강상태를 고려하여 일자리지원센터에 등록을 하고 구직준비 중으로 취업 가능성이 매우 높아 ct의 밝은 미래가 기대됨.

2 사례관리 과정

1) 초기상담 주요내용

상담일	2015.02.09	상담유형	내방
상담자	이순미	자활사업 참여형태	신규
대상자 정보	▸나이: 45세 ▸성별: 여 ▸최종학력: 고졸 ▸종교: 기독교 ▸자활센터 선택이유: 월세가 부담되어 주거문제 해결에 도움이 된다고 하여 참여함. ▸특이사항: 단정한 용모에 호감 가는 인상, 상담 시 많이 움.		
건강상태	▸신체적: 편두통, 약한 체력 ▸심리적: 스트레스 및 우울증 호소		
기초정보	▸혼인관계: 기혼 ▸세대유형: 부부가구 ▸기초생활 수급사항: 조건부 수급자		
경제사항	▸소득 : 약80만원 ▸부채: 남편의 사업부도, 신용카드 채무가 많음.(금액x)		
주거사항	▸주거사항: 보증금1,000만원/월세50만원/관리비포함(1년이상 월세를 내지 않아 보증금x)		
근로경력	▸주요 근로경력: 20년 전 미용사로 재직, 2012년부터 식당 홀써빙 및 부업 등		
자활경력	▸없음		
자격증	▸운전면허 1종(운전가능), 미용사자격증, 한식조리사 자격증		
가족사항	▸6인 가구(ct, 남편, 자녀 3명, 친정모) ▸ct(45세), 6인가구의 실질적인 가장 ▸남편(44세): 무직, 사업실패로 부채가 많아 신용불량자임. ▸자1(14세): 중1, 여아, 학교 수영선수로 활약, 2013년부터 ○○스타트 이용 ▸자2(12세): 초4. 여아, 2013년부터 ○○스타트 이용 ▸자3(9세): 초2. 남아. 아빠와 대화를 거의 안함. 2013년부터 ○○스타트이용 ▸ct의 친정모(83세): 아들과 며느리가 불편하여 ct의 집에서 거의 지냄.		

초기상담 주요내용	▸자활참여 이유는 월세의 부담이 커서 임대주택 신청을 위하여 참여함. ▸20년 전 미용사로 근무 한 적이 있고 2012년부터 식당이나 부업 등의 일을 함. ▸갑자기 이사를 오는 바람에 월세가 비싼 집으로 이사를 와서 월 50만원의 월세를 1년이상 내지 못해 보증금이 거의 남아있지 않고 수개월의 월세와 공과금까지 체납된 상태로 이사를 해야 하는 상황이나 남편이 경제활동을 하지 않음. ▸이로 인해 부부갈등이 심해지고 남편의 가정폭력으로 심한 스트레스와 우울증으로 죽고 싶다는 생각과 이혼을 하고 싶지만 자녀들 때문에 못하고 있음. ▸자녀들은 엄마와의 관계가 좋으나 아빠와는 대화가 없고 묻는 말에만 대답함. ▸ct는 경제적으로 어려워 자녀들에게 제대로 해주지 못한 것에 대해 많이 미안해 함. ▸부채는 남편이 사업할 때 쓴 신용카드 채무가 많아 이로 인해 한동안 시달림. ▸어려울 때 친정언니 도움을 많이 받고 있고 자신의 처지로 인해 친구들은 만나지 않고 힘들 때는 교회에 나가 기도를 함. 남편과 시댁 때문에 스트레스를 받고 있는데 노령의 친정엄마까지 계셔서 더욱 힘들다고 호소함. ▸ct의 가장 큰 욕구는 지속적인 근로활동으로 경제적인 안정을 찾고 밀린 월세와 체납공과금 해결, 월세부담이 적은 곳으로 이사하여 안정된 주거지 확보와 자녀양육, 남편과의 문제해결, 부채문제 해결을 위한 자활사업 참여를 희망하였으나 약한 체력과 한 번도 경험하지 못한 자활근로에 대한 부담감과 두려움을 호소함. ▸ct는 자신의 상황을 척도로 평가하는 질문에 마이너스인 것 같다며 0점을 줌.(0~10점)

가계도	생태도
	

2) 사정단계

: 참여자의 욕구, 욕구우선순위, 자원 및 강점 등을 다차원적으로 사정하여 기술

① 참여자의 욕구

- ▶ 지속적인 근로활동으로 경제적인 안정을 위한 자활근로 참여
- ▶ 밀린 월세와 체납공과금 해결 후 월세부담이 적은 곳으로 이사하여 주거 안정
- ▶ 남편이 사업할 때 쓴 신용카드 빚이 좀 많아요.
- ▶ 어렸을 때부터 자주 아팠어요. 소화능력이 떨어지고 편두통이 심하고… 치아통증도 심해서
- ▶ 스트레스로 죽고 싶다는 생각을 자주해요. 동반 자살하는 가족들도 이해가 되고.
- ▶ "제가 지금 이렇게 사니까 애들이 해달라는 것도 못해주고 애들한테 미안하죠.
- ▶ 차 안에서부터 저를 때리는 거예요. 애들이 말리다가 애들도 남편한테 맞아 충격을 받았어요. 남편 행동을 이상하게 여긴 교회의 지인들이 신고를 하여 위치 추적으로 경찰이 출두했고. 그전에는 큰애가 이혼을 반대했는데 이번에는 애들이 이혼하라고 하네요"
- ▶ 하고 싶은 일에 대해 묻자 "보육교사와 사회복지사 자격증을 따고 싶어요. 이유는 다른 사람 말 들어 주는 일도 잘하고 상담사 쪽에 관심이 있고 자격증을 취득하면 아무래도 취업하기가 더 쉬울 것 같아서"
- ▶ 건강도 신경 쓰이고 애들도 아직 제가 필요해서 애들 돌보며 일할 수 있는 곳으로 취업하고 싶어요. 어린이집 조리직 같은…

② 욕구우선순위

- ▶ 욕구우선순위 선정은 ct가 가장 시급하다고 생각하는 것과 현실적으로 가장 해결하기 쉬운 문제를 ct와 조정하여 우선순위를 두고 ct의 역할과 사례관리자의 역할을 구분함.
- ▶ 사업단 배치를 위한 현장실습 중 남편의 가정폭력으로 우선순위 조정함.

구분	CT의 주요 욕구(해결과제)	합의된 목표	우선순위
부채문제	▸부채문제 해결	▸게이트웨이과정 기간 내 개인파산과 개인회생 상담	1
남편문제	▸차안에서부터 저를 때리는 거예요, 큰애가 이혼을 반대했는데 이번에는 애들이 이혼하라고 하네요.	▸남편과의 이혼문제 해결하기	2
자녀양육	▸애들이 말리다가 애들도 남편한테 맞아 충격을 받았어요.	▸드림스타트 자녀상담 및 안아주기	3
심리적 건강	▸스트레스로 죽고 싶다는 생각을 자주해요. 동반 자살하는 가족들도 이해가 되고.	▸우울증 전문상담 및 치료	4
근로활동	▸지속적인 근로활동으로 경제적인 안정을 위한 자활근로 참여	▸자활근로 참여	5
주거문제	▸밀린 월세와 체납공과금 해결 후 월세부담이 적은 곳으로 이사	▸밀린 월세와 체납공과금 해결 및 월세부담이 적은 곳으로 이사	6
자격증 취득	▸보육교사와 사회복지사 자격증을 따고 싶어요	▸자격증 취득을 위한 학비지원 대학 등록	7
주거문제	▸주거안정	▸임대주택 신청 및 보증금 마련을 위한 청약저축 가입	8
신체적 건강	▸치아통증이 심한데 치료 엄두를 못내요	▸구강검진으로 치아상태 확인 및 치료	9
신체적 건강	▸소화능력이 떨어지고 편두통이 심하고	▸건강검진으로 자신의 건강상태 확인 및 관리	10
자녀양육	▸“제가 지금 이렇게 사니까 애들이 해달라는 것도 못해주고 애들한테 미안하죠.	▸자녀양육에 필요한 후원금 등 지원	11
자산형성	▸목돈을 마련해서 나가고 싶어요	▸내일키움통장 가입으로 목돈 마련	12
취업	▸건강도 신경 쓰이고 애들도 아직 제가 필요해서 애들 돌보며 일할 수 있는 곳으로 취업하고 싶어요. 어린이집 조리직 같은…	▸어린이집 조리사 취업	13

③ 해결과제에 따른 ct와 사례관리자의 역할구분

순위	합의된 목표	ct 역할	사례관리자 역할
1	▸게이트웨이과정 기간 내 개인파산과 개인회생 상담	▸게이트웨이과정 기간 내 개인파산과 개인회생 상담	▸정보제공 및 점검
2	▸남편과의 이혼문제 해결	▸1366가정폭력 및 법률상담	▸정보제공 및 기관연계
3	▸드림스타트 자녀상담 및 안아주기	▸드림스타트 자녀상담 및 안아주기	▸자녀상태 모니터링
4	▸우울증 전문상담 및 치료	▸우울증 전문상담 및 치료	▸기관연계 및 모니터링
5	▸자활근로 참여	▸성실한 자활근로	▸모니터링 및 지지 ▸자립방해요소 파악 및 지원
6	▸밀린 월세와 체납공과금 해결 및 월세부담이 적은 곳으로 이사	▸보증금 마련을 위한 청약저축 가입	▸월세와 체납공과금 자원연계, 주택관련 정보제공
7	▸자격증 취득을 위한 학비지원 대학 등록	▸자격증 취득을 위한 대학 등록	▸세계 사이버대학 정보제공
8	▸임대주택 신청	▸매입임대 및 전세임대 주택 신청	▸보증금 자원연계
9	▸치과방문을 통한 구강검진 및 치아치료	▸치과방문을 통한 구강검진 및 치아치료	▸협력 치과소개 및 자원연계
10	▸건강검진으로 자신의 건강상태 확인 및 관리	▸건강검진으로 자신의 건강상태를 확인하고 스스로 관리하기	▸지역 내 건강검진센터 자원연계
11	▸자녀양육에 필요한 후원금 등 지원	▸필요한 상담 및 서류제출	▸후원금 등 자원연계
12	▸내일키움통장 가입으로 목돈 마련	▸내일키움통장 가입 및 성실납부	▸정보제공 및 모니터링
13	▸어린이집 조리사 취업	▸일자리지원과 구직등록	▸일자리 정보제공 및 필요시 동행면접 지원

④ 자원 및 강점

구분		자원	강점
내적자원		ct	▸근로의지가 강함.
		ct	▸인상이 좋고 용모가 깔끔하고 단정함.
		ct	▸운전가능, 한식조리사 자격증 보유
외적 자원	공식 자원	지자체(구청, 주민센터)	▸조건부 수급자
		드림스타트	▸자녀들의 상담 및 프로그램 지원
		지역자활센터	▸근로기회제공 및 자활 프로그램 제공 및 사례관리
		경찰서	▸남편의 가정폭력 현장 확인 및 위험방지 협조
		1366 가정폭력 상담소	▸가정폭력 및 이혼관련 법률상담 및 지원
	비공식 자원	교회	▸교회활동을 통한 심리적 위안
		교회 지인들	▸같은 교회에 다니는 지인들과의 교류로 정서적, 경제적 도움
		친정 언니 및 엄마	▸ct가 어려울 때 경제적, 정서적 지원
		ct의 자녀들	▸ct의 삶의 원동력이 됨

3) 계획수립 : 참여자의 IAP/ISP 및 IAP/ISP를 수립하게 된 전반 과정 등을 기술

① IAP(자립경로)

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	▸경제적 어려움(월세 및 공과금 체납), 주거문제(이사), 건강문제(우울, 불안, 편두통, 치아통증) 남편문제(이혼) 돌봐줄 사람이 많아 버겁다.(어린 아이들, 노령의 엄마)
장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	▸책임감이 있고 어떤 일이든 주어진 일은 열심히 할 것이다. ▸사업단 참여해서 애들도 잘 키우고 기술도 배우고 공부도 하고 싶다 ▸주거문제, 부채문제, 양육문제, 건강문제를 해결하고 자격증 취득해서 지역아동센터 사회복지사로 취업 하고 싶다.
단기목표 (1년 이내)	▸부채상담 및 해결 ▸경제적인 안정과 근로역량 강화를 위한 성실한 자활근로 활동 ▸우울증 치료를 위한 상담 참여 ▸보육교사 및 사회복지사 자격증 취득을 위한 대학교 입학 ▸남편과의 이혼문제 해결, 주거문제 해결

장기목표 (3년 이내)	▸ 건강관리(건강검진, 치과치료) ▸ 내일키움통장으로 목돈을 마련하기 ▸ 안정적인 주거지 확보하기 ▸ 취업하기(사회복지사, 보육교사, 어린이집 조리사 등)
목표경로	▸ 취업(일반)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	▸ 주거 및 자녀양육 관련 정보제공 ▸ 주거문제 해결을 위한 정보제공, 보증금 지원, 자녀양육에 필요한 후원금 지원, 치과치료비 등 경제적 도움 ▸ 취업지원

② ISP(자활지원계획) 수립

합의된 욕구 및 목표		자활지원계획	
욕구(서술)	목 표	제공서비스	실행기간
자녀가 아직 어려 취업의 어려움이 있어 자활에 참여하고 싶다	현장실습으로 능력을 인정받아 자활사업 참여하기	사업단 현장실습	15년 03월~15년 05월 ☑게이트 □사업단
자녀가 아직 어려 취업의 어려움이 있어 자활에 참여하고 싶다	성실히 자활근로 참여해서 근로역량 강화하기	자활사업단 배치	15년 06월~18년 05월 □게이트 ☑사업단
부채문제를 빨리 해결하고 싶다	개인파산 상담 및 신청	개인파산 관련 정보제공	15년 02월~15년 12월 ☑게이트 ☑사업단
남편과의 이혼	가정폭력 및 이혼 법률상담	정보제공 및 연계	15년 03월~15년 12월 ☑게이트 ☑사업단
남편으로 인해 스트레스가 심하고 우울해서 이혼하고 싶다	전문가의 지속적인 상담 및 치료 참여	모니터링 및 점검, 법률상담 정보제공	15년 03월~년 월 ☑게이트 ☑사업단
임대주택 입주로 안정된 주거지 확보	안정된 주거지 확보	정보제공 및 외부자원연계	15년 06월~18년 10월 □게이트 ☑사업단
자립자금 마련	내일키움통장 가입으로 목돈 마련하기	내일키움통장 정보제공	15년 09월~18년 09월 □게이트 ☑사업단
경제적인 어려움으로 애들이 상처를 받지 않고 건강하게 자라줬으면 함	건강한 자녀의 성장과 양육 지원하기	정보제공 및 외부자원 연계	15년 06월~18년 09월 □게이트 ☑사업단
취업에 필요한 자격증 취득하기	자활에 참여하는 기간동안 취업에 필요한 자격증 취득 공부하기	교육 및 자격증 취득관련 정보제공	15년 06월~18년 06월 □게이트 ☑사업단
자녀들 양육하며 일할 수 있는 곳에 취업하고 싶다	자녀 양육하며 일할 수 있는 곳에 취업하기	정보제공	18년 08월~18년 10월 □게이트 ☑사업단

4) 실행 및 점검 : 서비스 제공 등 구체적 개입 내용 및 점검, 재사정 등을 기술

① 사례회의

차수	회의일자	구분	내용	결과	슈퍼비전
1차	15.03.09.	센터	**○○사업단 현장실습 관련 논의**	▸15.03.16~○○사업단과 ○○사업단 2곳 실습 진행하고 우울증 상담 및 치료를 위한 정신건강증진센터 서비스의뢰하기로 함.	
2차	15.03.23	센터	**가정폭력으로 인한 사례관리방향 설정 논의**	▸1366 및 ○○정신건강증진센터 의뢰 ▸지자체 담당자와 논의하여 조건유예 검토하기로 함.	▸1366 등 가정폭력 지원기관과 연계하여 참여자 및 자녀가 전문상담 서비스를 받을 수 있도록 하고 집중사례관리 및 지속적인 모니터링 필요함.
3차	15.04.22	센터	**○○사업단 현장실습 및 사례관리 방향설정 논의**	▸○○사업단 현장실습 결정 ▸집중대상자 선정	▸현재 참여자의 심리상태가 불안정하여 사업단 담당자와 사례관리자가 관심을 가지고 현장실습을 할 수 있도록 지원하기 바람.
4차	15.05.27	센터	**사업단 배치 및 주거문제 관련**	▸15.06.01~○○사업단 배치하기로 함. ▸월세 등 주거문제 해결을 위한 아름다운가게 사업 신청하기로 함.	▸서비스의뢰기관 담당자를 통해 참여자의 상담 진행과정 모니터링 하여 사업단 배치 후의 일정 조정 등 협의해야 하고 지속적인 사례관리를 통하여 가족문제 및 주거문제, 자녀양육문제에 있어 지원 필요함.
5차	16.12.12	센터	**사업단 전환관련 논의**	▸○○사업단 전환 재검토 하기로 함.	
6차	16.12.28	센터	**사업단 전환관련 논의**	▸시장형인 ○○사업단 전환	
7차	18.05.21	센터	**주거문제 관련 논의**	▸초록우산 어린이재단에 매입임대 보증금 공모하기로 함.	▸사례관리 시 주거지원 외의 참여자의 자활참여기간을 확인하여 참여자가 종결에 대비하여 준비할 수 있도록 안내하고 점검 필요함.

② 실행점검

합의된 욕구 및 목표		제공서비스	지원기간	제공서비스 실행점검
욕구(서술)	목 표			
자녀가 아직 어려 취업의 어려움이 있어 자활에 참여하고 싶다.	현장실습으로 능력을 인정받아 자활사업 참여하기.	실습연계	15년 03월~15년 05월 ☑게이트 □사업단	▸15.03.16.~ 2주간 사업단 2곳을 실습예정이었으나 ○○사업단 현장실습 중 남편의 가정폭력으로 조건유예를 받고 다시 05.07~05.22까지 현장실습 진행함.
자녀가 아직 어려 취업의 어려움이 있어 자활에 참여하고 싶다.	성실히 자활근로 참여해서 근로역량 강화하기.	○○사업단 배치	15년 06월~18년 10월 □게이트 ☑사업단	▸참여자의 심리적인 부담을 줄이기 위하여 화초 재배 및 체험활동 지원하는 ○○사업단으로 배치함. 사업단 사정으로 17.01~ 시장형 ○○사업단으로 전환함.
부채문제를 빨리 해결하고 싶다	개인파산 상담 및 신청	개인파산 신청	15년 02월~15년 3월 ☑게이트 ☑사업단	▸대한법률구조공단 개인파산 무료법률 정보제공으로 15.03.09 개인파산 신청
남편과의 이혼	가정폭력 및 이혼 법률상담	외부자원 연계	15년 03월~15년 07월 ☑게이트 ☑사업단	▸1366 연계하여 가정폭력 및 이혼과정 법률상담 진행됨.
남편으로 인해 스트레스가 심하고 우울해서 이혼하고 싶다.	전문가의 지속적인 상담 및 치료 참여	외부자원 의뢰	15년 03월~15년 06월 ☑게이트 ☑사업단	▸15.03.27. ○○정신건강증진센터 의뢰하여 전문상담 진행 하였으나 사업단 배치 후 업무시간 조정으로 상담을 지속하고자 하였으나 동료들에게 미안하고 우울증이 완화되어 5회기 상담 후 종결함.
임대주택 입주로 안정된 주거지 확보	안정된 주거지 확보	주거관련 정보제공 및 외부자원 연계	15년 07월~18년 08월 □게이트 ☑사업단	▸15.07 아름다운가게 희망나누기 지원사업 신청으로 수개월의 밀린 월세 및 체납공과금 해결 ▸월세의 부담과 보증금 마련이 어려워 ○○모자시설 정보제공 및 연계로 15.08~18.07까지 거주함. ▸18.07. 초록우산 어린이재단 주거지원 지원신청으로 보증금을 마련하여 18.07.31. 매입임대주택 입주함.

합의된 욕구 및 목표		제공서비스	지원기간	제공서비스 실행점검
욕구(서술)	목 표			
자립자금 마련	내일키움통장 가입으로 목돈 마련하기.	내일키움 통장 가입	15년 09월~18년 09월 □게이트 ☑사업단	▸내일키움통장사업 안내 및 가입권유로 15.09월~18.08.내일키움통장 저축을 성실히 납부하여 취업 시 목돈마련의 기회가 생김.
경제적인 어려움으로 애들이 상처를 받지 않고 건강하게 자라줬으면 함.	건강한 자녀의 성장과 양육 지원하기	자녀양육 지원을 위한 외부자원 연계	15년 06월~18년 09월 □게이트 ☑사업단	▸16.03. 에듀윌 반딧불이 장학재단 추천하여 2년간 매월 일정금액 지원받음. ▸17.02. 아름다운재단의 교복지원으로 동복과 하복지원 됨 ▸15년~18년. 초등, 중등ebs교재 지원
취업에 필요한 자격증 취득하기	자활에 참여하는 기간 동안 취업에 필요한 자격증 취득 공부하기	대학 전형 정보제공	15년 06월~16년 06월 □게이트 ☑사업단	▸ct가 상위학력과 사회복지사 자격증 취득을 희망하여 2015년 06월에 ○○사이버 대학에 등록하였으나 힘들어서 1학기 수강 후 휴학계 제출함. ▸○○사업단 참여 중 원예치료 상담사 자격증 취득함.
자녀들 양육하며 일할 수 있는 곳에 취업하고 싶다.	자녀 양육하며 일할 수 있는 곳에 취업하기.	일자리지원 센터 소개 및 구직정보 제공	18년 08월~18년 10월 □게이트 ☑사업단	▸내일키움통장 기간만료로 ○○일자리지원센터 등록하였으며 문자 및 전화로 일자리 정보제공 받는 중으로 18.10.31. 자활근로 종결하고 일주일 정도 휴식을 취한 후 ct의 건강 및 자녀들의 양육을 고려하여 어린이집 조리사로 취업예정임.

③ 개입전략

구분	내용
상담 및 모니터링	▸사례관리에 있어서 ct의 다양한 문제해결을 위하여 ct의 욕구와 적성, 능력, 여건에 따라 자립계획을 수립하고 ISP에 기반하여 서로의 역할을 분담과 자립계획 실행과정을 수시로 모니터링 및 점검 함. 또한, ct의 문제 해결과정을 독려하고 지지하여 ct가 긍정적인 마음으로 동기부여가 되어 근로활동에 집중하고 자신의 역할을 성실히 수행할 수 있도록 중점을 둠.
근로활동	▸매월 센터에서 진행되는 참여자 역량강화 교육일자에 맞춰 정기적으로 근로활동을 점검하고 사업단 팀장과의 협력을 통해 ct의 건강상태와 욕구에 따른 사업단 전환 등으로 근로역량을 강화하고 유지할 수 있도록 함.
신체적 건강	▸종합건강검진으로 ct가 자신의 건강상태를 확인하고 건강에 대한 관심을 가져 스스로 건강을 관리할 수 있도록 하였으며 치과치료 지원을 통하여 치아건강과 경제적 부담을 줄이기 위해 노력함.
정서적 건강	▸우울증으로 힘들어 하는 ct의 심리적 안정을 유도하기 위해 사업단 배치 시 화초재배 등 업무에서 스트레스를 덜 받을 수 있는 사업단에 배치하고 정신건강지원센터를 통한 전문상담을 통해 지원을 받도록 연계함.
부채해결	▸ct가 심리적 부담에서 벗어나 자활근로활동에 집중할 수 있도록 개인파산관련 정보제공 하여 게이트웨이 과정중 개인파산 상담을 받아 문제를 해결하도록 설득하고 유도 함.
주거해결	▸ct의 가장 힘들어 하고 해결하고자 했던 욕구가 안정적인 주거지 확보로 외부 공모를 통하여 수개월의 밀린 월세를 지원하고 00모자시설 입주에서 보증금을 마련하여 매입임대주택 입주까지 정성을 많이 쏟았던 과제임.
자녀양육	▸장학금 지원, 교복지원, 학습교재 지원 등 외부자원 연계로 자녀들의 양육에 대한 부담감을 덜어주고자 함.
자산형성	▸외부자원 연계로 심리적·경제적 부담을 줄여 내일키움통장 적립금을 성실히 납부하여 목돈을 마련, 자활종결 시 자립자금으로 사용할 수 있도록 지원함.
자격증 취득	▸ct가 희망하는 사회복지사의 직업을 실현하기 위해 세계사이버 대학에 등록, 2년 과정 중 1년을 수료하고 ct의 건강과 집안사정으로 휴학계를 제출하였으나 여건이 조성되면 언제든지 다시 도전예정으로 기대됨.
취업지원	▸내일키움통장 기간만료로 2018년 10월 말이면 자활사업을 종결해야 하는 ct의 취업활동을 지원하기 위하여 일자리지원센터 구직등록 신청을 하고 취업에 필요한 구직정보를 받아 조기 취업할 수 있도록 조치함.

④ 사례관리에서 고려한 관점

▶ 본 사례의 ct는 경제적 어려움을 기본으로 가족문제, 부채문제, 건강문제, 자녀양육 등 다양하고 복합적인 해결과제가 많은 대상자로 ct의 욕구와 적성, 능력, 여건에 따라 해결과제를 구체화하고 강점과 자원, 자립방해요소를 파악하여 ct의 욕구와 해결가능성, 심각성과 중요성 등에 따라 우선순위를 결정하고 ISP에 기반하여 서비스를 제공하고 사례관리를 실천하였음.

▶ 또한, ct와 센터 사업단 입장과 상황을 고려하여 해결방법을 찾고 사업단 담당자와 협의, 사례회의 논의과정을 거쳐 협력관계를 유지하고 센터 자활사업팀과 사례관리팀(게이트웨이과정, 자산형성지원, 자활사례관리)의 긴밀한 협조로 ct의 해결 과제를 공유하고 협력하여 지원하고 지역사회 외부자원을 적절히 활용하여 ct의 복합적인 과제를 해결할 수 있었음.

⑤ 적용이론

▶ **강점관점 해결중심** : ct가 어려운 환경에서도 포기하지 않고 자신의 문제를 해결하려는 높은 근로의지와 성실하고 책임감 있는 강점에 집중하여 다양하고 복합적인 문제해결에 초점을 두고 ct와 사례관리자가 역할을 나누어 문제를 해결하는 과정을 거쳐 긍정적인 동기부여와 자신감을 가지고 자신의 문제를 적극적으로 해결하려는 의지를 가지고 참여하도록 함.

⑥ 실천도구와 실천방법

구분	실천도구	실천방법
초기상담	초기상담지	▸초기상담지의 활용하여 ct의 기본정보와 가구특성 파악
사정단계	전문상담지	▸전문상담지를 활용하여 ct의 경력 및 욕구파악
계획단계	IAP	▸ct의 욕구에 따라 우선순위를 정하고 자활경로설정 함
	사례회의록	▸사례회의를 통하여 사업단 현장실습 및 개입단계 계획함.
실행단계	ISP	▸사례회의를 통한 사업단 전환 및 다양한 자원연계 등
	사례회의록	▸ct의 사례관리 방향설정 등 논의
	외부자원연계 의뢰서	▸ct의 다양한 문제해결을 위한 외부자원 공모 및 의뢰
점검단계	ISP	▸자활지원계획 실행 점검

5) 평가 및 종결 : IAP/ISP 성취와 관련한 평가 및 종결내용 등 기술

① 목표달성 평가

CT의 욕구	제공서비스	달성정도 (1~10)	비고
자활근로 참여로 경제적인 안정	○○사업단 현장실습	10	
	○○사업단 참여	10	
부채문제 해결	개인파산 상담 및 신청(정보제공)	10	파산면책
남편과의 이혼	가정폭력 및 이혼 법률상담 연계(1366)	10	
스트레스 및 우울증 완화	우울증 상담 및 치료 의뢰(정신건강증진센터)	10	5회기
건강증진	건강검진 지원 연계(석남건강검진센터 연계)	10	
	치과치료 자원연계(300만원)	10	
안정된 주거지 확보	밀린 월세 및 체납공과금 자원(145만원)	10	
	○○모자시설 정보제공 및 자원연계	10	
	매입임대주택 보증금 자원연계(500만원)	10	
자립자금 마련	내일키움통장 만기유지	10	
자녀양육지원	장학금 지원 (2년간, 매월 10만원)	10	
	교복지원(동복, 하복)	10	
	EBS 학습교재 지원 연계	10	
자격증 취득	세계사이버대학 등록	5	휴학 중
취업(2018.10.31. 종결예정 후 취업)	일자리지원센터 구직등록	5	취업예정

6) 사후관리

▶ ct는 2018년 10월 말 내일키움통장 기간이 만료되어 자활근로를 종결되어 취업예정임.

▶ ct의 욕구에 따라 구직활동 지원예정이며 필요시 동행면접 지원예정임.

▶ 취업 후에도 근로를 유지할 수 있도록 독려하며 모니터링 점검 예정임.

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

사례관리 개입 전	▸2015년 2월 위탁의뢰 당시 ct는 남편이 가정을 돌보지 않아 수개월을 월세와 공과금을 체납하여 집주인과 기관으로부터 독촉을 받는 상황으로 이사가 불가피한 상황이었음. ▸또한, 남편의 가정폭력으로 심한 우울증이 있었으며 부채문제, 자녀양육, 건강문제 등 복합적이고 다양한 해결과제가 있었음.
사례관리 개입 후	▸사례관리 개입 후 ct의 문제가 단계적으로 해결되면서 심리적 안정과 긍정적인 동기부여로 작용되어 우울증을 극복하고 적극적인 자세로 근로활동을 하게됨. ▸또한, 자활자립계획을 성실히 수행하여 주거문제, 부채문제, 가족문제, 자녀양육문제가 해결되었으며 특히, 주거안정과 자산형성으로 자립기반의 기초가 마련된 것으로 보임. ▸2018년 10월 말 자활근로가 종결되는 ct는 일자리지원과를 방문하여 구직등록을 하는 등 적극적으로 취업준비를 하고 있어 미래가 기대됨.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

▶ ct는 자활사업 참여당시 경제 문제, 가족문제, 주거문제, 자녀양육부담, 부채문제, 심리적 문제 등 다양하고 복합적인 해결과제와 욕구가 있었음.

▶ ct의 욕구와 적성, 능력, 여건에 따라 스스로 결정하고 계획을 수립할 수 있도록 다차원적인 면에서 정보를 제공, 의견을 존중하고 해결방법을 찾기 위한 논의하여 해결과제를 구체화하고 우선순위를 정해 자활자립계획을 수립, ct가 가장 힘들어 하는 과제와 빠른 개입으로 해결 가능한 문제를 순차적으로 해결하여 매우 긍정적인 성과를 내어 ct의 자립기반조성에 이바지 하였다고 평가함.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 사례관리팀 및 사업단의 지원

▶ 본 센터는 자활사례관리에 있어서 매주 1회 실무점검회의에 전체 실무자가 참여하여 참여자의 문제를 점검하고 논의하여 다양한 지원방안을 검토할 수 있도록 자활사업팀과 사례관리팀(게이트웨이과정, 자산형성지원, 자활사례관리)의 긴밀한 협조체계가 잘 형성되어 있음. 이로 인해 참여자의 문제 발생 시 사례관리팀의 조기개입이 가능하여 문제를 예방하고 해결할 수 있는 시스템이 원활히 작동됨. 또한, 매월 1회 사례관리팀 회의와 민·관 자활사업기관과의 통합사례회의를 개최하여 참여자의 사례관리 방향설정 및 외부자원연계, 자립계획실행 점검 등 자활사례관리가 효과적으로 운영됨.