

■ 2023년 전문자료집 ■

팀 스터디



남동강애인종합복지관

■ 2023년 전문자료집 - 팀스터디

☐ 목 차 ☐

1. 기획홍보팀	
◦ 23-01 업무 관련 정보공유를 통한 업무추진방안	5
2. 기능향상지원1팀	
◦ 23-02 ABA 교육	11
◦ 23-03 조기개입 방향과 현황	21
3. 기능향상지원2팀	
◦ 23-04 경계선 지능을 가진 아동의 특성	33
◦ 23-05 PNF Basic course 전달교육	43
4. 가족문화지원팀	
◦ 23-06 효율적인 팀워크개발을 위한 척도를 활용한 팀진단 및 해석	55
◦ 23-07 조향체험(향수만들기) 강좌	65
5. 지역연계팀	
◦ 23-08 2023년 달라지는 사회보장급여	69
◦ 23-09 ‘사례관리 전문가 기초교육’ 전달교육	81
◦ 23-10 생성형 인공지능을 활용한 맞춤형 평가도구 개발	89
6. 직업지원팀	
◦ 23-11 인천형 권리중심 중증장애인 맞춤형 복지일자리 지원 사업의 이해	99
◦ 23-12 직원의 위기대응 능력 향상을 위한 매뉴얼 숙지 및 실습	113
7. “늘푸른동산” 주간보호센터	
◦ 23-13 2023년 복지요결	119
◦ 23-14 유니버설 디자인의 개념과 필요성	125
8. 보호작업장 “열린일터”	
◦ 23-15 생성형 인공지능을 활용한 사업계획 및 작성	1133
◦ 23-16 발달장애인 사법절차 지원	145
9. 남동정신재활시설 “그루터기”	
◦ 23-17 찾아가는 위기대응 교육 ‘사회복지 현장 적용 방법 연구’	155
◦ 23-18 정신장애인 자립생활 지원 ‘사례관리 매뉴얼’	169

팀스터디 23-01

업무 관련 정보공유를 통한 업무추진방안



팀 명	기획홍보팀
일 시	2023년 11월 30일(목) 13:00~14:00
발표자	고광원
장 소	1층 회의실



남동강애인종합복지관

I. 2023년 장애인복지관 인사·노무 관리방안

1. 2023년 근로기준법 개정사항

- 1) 큰 틀에서 변경된 큰 개정사항은 없음.
→ 지속적인 법령 개정사항 검토를 실시하여 운영규정 및 취업규칙 최신화할 수 있도록 함.
- 2) 인사·노무 관리 시 근로기준법과 더불어 각 지자체에서 발행하는 종사자 처우 개선 및 운영계획 등을 참고하여야 함. 특히, 사회복지시설이라는 이유로 예외 적용되는 사항들은 절대 없음. 근로기준법은 사업장 상황에 따라 해석이 달라지는 것이 아님.
→ 인천광역시 사회복지시설 종사자 지원기준, 인천광역시 장애인복지 사업안내, 보건복지부 사회복지시설 관리안내 등 활용하여 업무를 진행함.
- 3) 주 52시간 근무의 경우 1주 동안 총 52시간이라고 생각하는 것보다, 1주간 '연장근로' 시간을 12시간 이내로 하는 것이 핵심임. 즉 52시간이라 함은 법정 근로시간 40시간과 연장근로시간 12시간을 합산한 시간임.
→ 현재 우리 기관에 적용하여 진행하고 있으며, 조퇴/외출/지참 사용 시 연장근로를 사용하지 않도록 지속적인 관리가 필요함. 특히, 월1회 출근부 검토 시 재확인 절차를 지속해야함.
 - 기존에는 1년(365일) 계약직의 경우 만근 시 월차 11개와 연차 15개가 발생하여 총 26개의 연차가 사용가능했음. 이후 대법원 판례에 따라 365일 근무 시 월차 11개만 발생하여, 366일 근무해야 연차 15개가 추가 발생됨.
- 현재 우리 기관에서는 1년(365)일 근로자가 발생되지 않았으나, 추후 발생 시 해당사항을 적용하여 반영이 필요함.

2. 사회복지시설의 공개모집원칙과 예외

- 채용 절차법 상 채용 시 “공개채용”을 법률상 의무화 하고 있는 관련된 조항은 없음. 근로기준법 6조(균등한 처우)에 사용자는 근로자에 대하여 남녀의 성(性)을 이유로 차별적 대우를 하지 못하고, 국적·신앙 또는 사회적 신분을 이유로 근로조건에 대한 차별적 처우를 하지 못한다. 라고만 되어 있음.
- 공개모집이란 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하여, 경쟁을 통해 능력 있는 자를 임용하는 제도를 뜻 함.
- 근로기준법에는 없지만 사회복지시설 관리안내에 공개모집 원칙이 담겨져 있으며, 정부에서 인건비를 지원하는 시설의 시설장 및 종사자 신규채용은 직위에 관계없이 공개모집을 원칙으로 한다고 되어있음.
- 사무국장을 내부승진 방식으로 동일 시설의 시설장으로 임용하거나 동일 법인의 산하 시설 중 다른 시설로 직원을 내부인사이동 하는 경우 공개모집이 원칙임.
- 사회복지시설의 공개모집원칙에도 예외가 있으므로 전제사항이 모두 충족된다면

예외사항 적용이 가능함.

- 채용과 관련하여 공개모집을 원칙으로 진행하고 있으며, 채용공고문 및 입사지원서 양식에도 차별적인 내용(학교명, 종교, 추천인, 생년월일, 나이, 신체적 조건, 출신지역, 혼인여부, 재산, 직계존비속 및 형제자매의 학력, 직업, 재산내용 등)이 포함되지 않도록 하고 있음. 또한, 채용의 공정성을 위해 외부 면접위원을 위촉하여 진행하고 있음.

3. 근로계약서 체결 등에 관한 실무

- 근로계약서는 입사 시 외에도 변경되는 사항이 있으면 재작성해야 함.(임금, 소정근로시간, 제55조에 따른 휴일, 제60조에 따른 연차 유급휴가, 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건)
- 근로계약서에 명시되어야 하는 사항은 근로계약기간, 근로시간 및 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목, 계산방법 및 지불방법에 관한 사항, 휴일 및 휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로일 및 근로일별 근로시간(단시간 근로자에 한함)이며, 위반 시 1개 항목당(1인당) 30~50만원, 최대 240만원의 과태료 부과 가능함. 또한, 2014년 8월 1일부터 근로감독관 직무규정 개정을 통해 적발 시 무조건 과태료를 부과함.
- 우리 기관은 호봉제로 매년 급여가 변동되기 때문에 2024년도부터 연1회 근로계약서를 작성할 예정이며, 급여기준이 1월 1일자로 나오지 않기 때문에 근로계약서상 승급전/후 호봉을 기록하고 추후 급여기준표를 배부하고자 함.

4. 장애인복지관 시간외근로 및 연차휴가제도의 이해

- 시간외근로는 3가지로 나눌 수 있음.
- 연장근로 : 법정근로시간(1일 8시간, 1주 40시간)을 초과하는 근로
- 야간근로 : 오후 10시부터 다음날 오전 6시까지의 근로
- 휴일근로 : 법정휴일이나 약정휴일에 하는 근로
- 대체휴무라는 표현은 법적으로 없는 표현임. 보상휴가가 올바른 표현임.
- 연차휴가는 회계연도 기준, 입사일 기준으로 부여할 수 있으며, 퇴사 시 두 가지 방법으로 산정하여 근로자에게 유리하게 지급하는 것이 합당함.(중요한 것은 근로자에게 불리하게 적용되면 안 됨)
- 2012년도까지 연차수당이 지급되었으며, 이 시기까지 재직하던 종사자들은 매년 연차를 정산한 것으로 판단할 필요가 있음. 이에, 퇴사 시 2012년 이전 입사를 했더라도 연차 계산의 시작일을 2013년 1월 1일자로 정산할 필요가 있음. 대체휴무가 아닌 보상휴가라는 명칭을 사용해야하지만 업무에 지장이 가지 않는다면 유지해도 될 것으로 사료됨.

II. 개인정보보호 관련 컨설팅 적용방안

1. 개인정보보호규정 및 개인정보보호 내부관리계획 개정

- 전체적으로 잘 운영되고 있지만 최근 법령 등 적용되지 않은 사항들이 있어 아래와 같이 개정이 필요하며, 지속적인 관리가 필요함.

조문	개정전	개정후
개인정보보호 규정 2조 (용어의 정의)	<p>7. “개인정보보호 관리담당자”라 함은 개인정보처리자의 지휘, 감독을 받아 개인정보보호와 관련한 실무를 담당하는 자를 말한다.</p> <p>8. “영상정보처리기기”란 일정한 공간에 지속적으로 설치되어 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 일체의 장치로서 시행령 제3조에 따른 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 네트워크카메라를 말한다.</p>	<p>7. “개인정보보호 담당자”라 함은 개인정보 책임자가 업무를 수행함에 있어 보조적인 역할을 하는 자를 말하며, 개인정보보호 책임자가 일정 요건의 자격을 갖춘 이를 지정한다.</p> <p>8. “개인정보취급자”란 개인정보 책임자의 지휘, 감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 담당하는 자로서 직접 개인정보에 관한 업무를 담당하는 자와 그 밖에 업무상 필요에 의해 개인정보에 접근하여 처리하는 모든 자를 말한다.</p> <p>9. “고정형 영상정보처리기기”란 일정한 공간에 설치되어 지속적으로 또는 주기적으로 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 일체의 장치로서 시행령 제3조에 따른 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 네트워크카메라를 말한다.</p> <p>10. “이동형 영상정보처리기기”란 사람이 신체에 착용 또는 휴대하거나 이동 가능한 물체에 부착 또는 거치하여 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 장치로서 대통령령으로 정하는 장치를 말한다.</p>
개인정보보호 규정 9조 (개인정보 관리조직 구성)	<p>1. 개인정보보호 책임자는 기획팀 팀장으로 하며, 개인정보 보호와 관련한 전반적인 관리는 기획팀에서 담당한다.</p>	<p>1. 개인정보보호 책임자는 사무국장장으로 하며, 개인정보 보호와 관련한 전반적인 관리는 기획홍보팀에서 담당한다.</p>

조문	개정전	개정후
개인정보보호 규정 9조 (개인정보 관리조직 구성)	4. 개인정보보호를 체계적으로 수행 하기 위해서 개인정보보호 책임자, 관장, 사무국장, 사례관리담당 및 해당팀장이 포함된 개인정보보호위 원회를 구성하여야 한다.	4. 개인정보보호를 체계적으로 수행 하기 위해서 개인정보보호 책임자, 관장, 부관장, 사례관리담당 및 해 당팀장이 포함된 개인정보보호위원 회를 구성하여야 한다.
개인정보보호 규정 부칙 제3조	(개인정보 취급방침 수립 및 공지)	제3조(개인정보 처리 방침 수립 및 공지)

- 위 내용과 같이 개인정보보호 내부관리계획도 동일하게 수정이 필요함.
- 개인정보보호 책임자(사무국장), 개인정보보호 담당자(각 팀장), 개인정보취급자(사례관리 담당 등 개인정보를 취급하는 모든 종사자)로 3단계로 분류되며, 전반적인 관리 및 개인정보보호 관련 고충처리는 기획홍보팀 팀장이 수행함.
- 이 외 개인정보취급방침은 개인정보처리방침으로 명칭을 변경하고 전반적으로 수정 후 홈페이지에 업데이트하고자 함.

팀스터디 23-02

ABA 교육



팀 명	기능향상지원1팀
일 시	2023. 12. 14. (목) 12:30~13:30
발표자	임은주
장 소	2층 상담실



남동장애인종합복지관

ABA 교육

1. ABA란 무엇인가?

- ABA(Applied Behavior Analysis)는 행동주의 심리학에서 기원됨
- 인간의 행동(O)을 (심리X) 다루는 학문
- 사회적으로 중요한 행동에 초점을 두어 행동 변화 절차를 체계적·기술적 방법으로 설명하는 과학적 연구
- 객관적인 관찰과 예측 가능한 행동을 통해 인간의 행동을 연구

- * 일반성 : 어떤 환경, 상황, 사람에서도 동일한 결과가 나와야 한다
- * 응용적 : 많은 방법 중 내 아이에게 맞는 효과적인 방법(평식, 배변, 자조기술 등)
- * 행동적 : 마음에 안들어서 화를 낸다(X), 하루 중 언제, -상황에서 행동을 한다
- * 분석적 : 실험, 원인과 결과를 말해준다
- * 기술적 : 동일한 결과가 나올 수 있도록 명확하게 기술되어 있어야 한다
- * 효과적 : 그래프로 행동 변화(이전보다 % 증가되었다)
- * 체계적 : 원인의 기반이 있다

우리 아이 ABA 치료해요

첫째, 문제 행동의 기능(원인)을 파악한다

둘째, 기능(원인)에 따라 치료계획을 세우고 적용한다

셋째, 환경구조화 및 대체 행동을 교수하여 문제행동의 발생을 방지한다

2. 문제행동 접근법

우리 아이가 떼쓰고, 바닥에 눕는 행동 왜 이런 행동을 할까요?

행동은 같아도 이유는 다릅니다 기능분석→대체행동

3. 문제행동

1) 문제행동의 기능 4가지

- ① 엄마가 날 보게 할거야 - 관심(Attention)
- ② 내가 원하는 걸 줘 - 요구(Demand)
- ③ 나 그거 하기 싫어 - 회피(Escape)
- ④ 난 재밌어 계속 할래 - 감각추구(Sensory)

예시) 친구를 때린다 → 친구의 노래 소리가 멈춤 (관심)

→ (무료한 상황에서) 친구를 때리면서 웃음 (감각추구)

→ 선생님이 혼을 냄 (회피)

→ 친구의 게임기를 얻음 (요구)

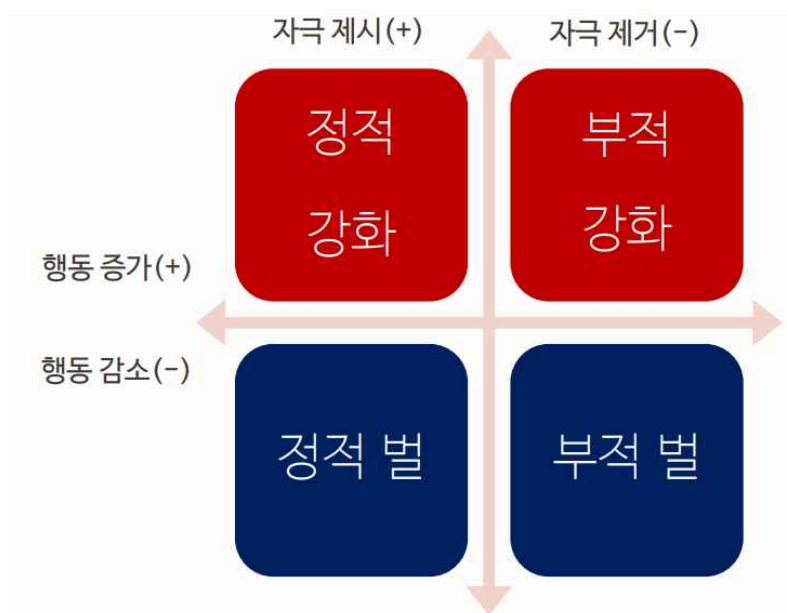
2) 문제행동의 종류

구분	예시
불순응	지시 무시하기, 자신이 원하는 것만 지속하기, 과제 회피하기
공격	때리기, 꼬집기, 물기, 발로 차기, 침 빨기 등
자해	자신의 얼굴을 때리기, 얼굴 박기, 자기를 물기, 딱딱한 면에 머리카나 신체 부위 박기 등
부적절한 행동하기	떼쓰기, 허락 없이 돌아다니기, 수업에 방해되는 말 하기, 고의로 물건 부러뜨리기, 소리 지르기, 2가지 이상의 복합적인 행동하기 등
섭식문제	음식 거부, 편식, 느리게 먹기, 되새김질, 씹기 문제, 이식증
수면문제	불규칙한 수면 스케줄, 불면증, 수면무호흡증, 야경증
배설문제	유뇨증, 유분증, 변비

4. 행동의 원리

문제행동, 고칠 수 있을까요?

타고난 것(기질, 유전, 신경학적 원인), 부모의 양육방식으로 대체행동증가, 문제행동감소
 아이는 부모의 행동에 의해 영향을 받는다



강화 → 행동에 뒤따르는 후속결과(강화제)로 인해 미래에 이 행동이 증가되는 것

“과자 → 울고 떼쓰면 내가 원하는 과자를 얻을 수 있어 → 투정부리는 횟수 증가”

강화 → 정적강화(칭찬 받고 싶어), 부적강화(아픈게 사라졌으면 좋겠어)

· 여러 번 강화된 행동은 방해를 받더라도 지속될 가능성이 높다

벌(소거) → 행동 후에 어떤 후속결과를 제공함으로써 행동이 감소하거나 약해지는 것

“과자 → 울고 떼써도 내가 원하는 과자를 얻을 수 없구나 → 투정부리는 횟수 감소”

벌(소거) → 정적벌(벌금 내기 싫어), 부적벌(원하는 걸 빼앗기기 싫어, 타임아웃)

- 소거 : 어떤 행동에 대한 강화를 주지 않는 것
- 처벌의 문제점 : 도피/회피, 공격성, 억압, 처벌자에 대한 모방

처벌이 아닌 강화를 사용하기

차별강화 : 바람직하지 않은 문제행동의 발생의 감소를 목적으로 함, 강화를 철회하지 않고 혐오 자극을 제시하지 않음으로써 가장 우선으로 고려되는 중재 개입방법

1. 그 행동이 나타나지 않았을 때 : 타행동 차별강화(DRO)
2. 대체행동이 나타났을 때 : 대체행동 차별강화(DRA)
3. 이전보다 적게 나타났을 때 : 저비율 차별강화(DRL)

5. 중재TIP

어떤 방법을 써야 하나요?

말로 설명한다, 겁을 준다

→ 장애아동에게 효과적인 중재방법은 시각적 자료를 사용하는 것

6. 문제행동 선정하기

“문제행동” 이 행동은 어떤 상황에서 어떤 방식으로 나타나는가

- ① 객관적이고 관찰 가능한 행동으로 표현하기
- ② 분명한 용어를 사용하기
- ③ 기준을 정확하게 정하기

예시) · 우리 아이는 집중을 못해요 → 숙제를 할 때 고개를 돌리고 책을 들었다 놔다 해요

· 우리 아이는 땀이 심해요 → 장난감을 치우면 소리를 지르거나 머리를 때려요

· 우리 아이는 친구와 못 놀아요 → 친구가 가까이 가서 말을 걸면 대답하지 않아요

문제행동 선별하기 : 각 아이 별로 문제행동으로 관찰되는 행동들을 선별함

표적행동 선정하기 : 문제행동으로 관찰된 행동 중 몇 가지를 표적행동으로 선정함

중재 필요성 알아보기 : 표적행동 우선순위 평가, 사회적 중요도 평가

우선순위 작성하기 : 중재 절차에 영향을 미칠 수 있는 요인들에 따라 우선순위가 달라질 수 있음

7. 기능행동평가

문제행동 관찰을 통해 행동의 기능을 파악하는 것

직접평가 : 자연스러운 상황에서 문제 행동 관찰 및 평가하기, ABA 관찰&분석, 행동발생산포도, 일화기록

간접평가 : 주변인으로부터의 정보로 평가하기, 체크리스트, 면담&인터뷰

기능분석 : 문제행동 전 후의 관계를 실험적으로 검증하기

1) 직접평가 - ABC기록

A-B-C개념

- ① 선행사건 (Antecedent) : 행동이 발생하기 직전의 환경적 사건
- ② 행동 (Behavior) : 선행사건 이후 일어난 행동
- ③ 결과 (Consequences) : 행동 뒤에 오는 후속결과

예시)

날짜	시간/장소	선행사건(A)	행동(B)	결과(C)
		문제행동이 일어나기 바로 전 상황을 적는다	아이가 보인 문제 행동을 적는다	문제행동을 보였을 때 주위 사람들이 어떻게 행동했는지 적는다

- 자연적인 상황에서 관찰함
- 문제행동이 미치는 환경에 대한 구체적인 정보를 수집함
- 가장 문제가 되는 행동 1-2가지를 선택하여 기록하며, 행동(B)의 정의를 객관적이고 관찰 가능한 행동으로 기술함

예시) 산만한 행동을 한다(X) → 문제를 풀라고 하자, 책상을 치며 수업 내용과 관련 없는 노래를 부른다

- 관찰자의 해석 혹은 행동에 대한 결론을 내리지 않아야 함
- A-B-C간의 패턴을 찾아 문제행동의 기능을 파악할 수 있음

2) 간접평가 - 면담 및 인터뷰

- 검사 대상의 보호자 또는 부모의 보고에 의한 내용을 검사자가 작성하는 방식으로 이루어짐
- 인터뷰를 통해 각 문제행동에 대해 구체적으로 자세한 정보를 수집할 수 있음
- 문제행동의 빈도, 정도, 일어나는 시기, 의사소통 방식, 강도 및 지속시간에 대한 정보를 얻음

8. 문제행동 측정하기

어떻게 기록하고 측정할 것인가

총 4가지로 구분 → 빈도(횟수), 지속시간, 지연시간, 강도

- ① 빈도 : 반복성을 띄는 행동 or 시작과 끝이 분명한 행동을 측정할 때는 주로 빈도(횟수)를 기록한다
 - 계수기 등으로 측정할 수 있음
 - 가장 손쉬운 방법, 횟수의 총합을 구하고 분당 반응률 (비율)로 환산하여 기록할 수 있음.
 - 행동의 예시 자리에서 일어나기, 친구 때리기, 던지기 등

② 지속시간 : 시간적 범위를 가지는 행동의 측정하는 방법

- 전자시계, 스톱워치, 타이머 등으로 측정,
- 총 지속시간 : 각 관찰 회기에 따른 발생량을 합산하여 기록하는 방법
(예) 1시간의 수업 시간 동안 행동이 일어날 때마다 지속시간을 기록하여 수업이 끝나고 각 지속시간을 합산한다
- 평균 지속시간 : 총 지속시간을 발생 빈도로 나누어 평균 지속시간을 계산하는 방법
(예) 돌아다니는 행동을 측정할 때 이러한 행동이 어느 정도 지속되는지를 측정한다

③ 지연시간

- 시간적 위치를 가지는 행동의 측정
- 선행사건이 제시되고 행동이 시작되기 전까지의 시간을 측정하는 기록법
(예) 학생이 수업시간에 질문을 받았을 때 대답을 시작하기까지 시간이 오래 걸리는 경우
(예) 어떠한 지시를 하였을 때 지시를 따르기 시작할 때까지의 시간을 측정해야 하는 경우

④ 행동의 강도

- 문제행동의 횟수만으로 정확한 행동의 변화를 알아보기 힘들 때 강도를 함께 측정할 수 있음
- 강도의 기준을 정하여 측정함
(예) 0점 : 하루 종일 한번도 없었을 때, 1점 : 10cm 이하 , 2점 : 10-30cm 이하, 3점 : 30cm 이상 거리에서 얼굴을 때림

9. 선행중재(문제행동 예방)

행동의 원리

A(선행중재) → B(대체행동) → C(후속중재)

- 문제행동이 일어나기 전에 예방하자
- 기능에 따라 대체될 수 있는 행동을 가르치자
- 대체행동(긍정적 행동)을 했을 때에 칭찬하자 → 증가시키자

① 선행중재

- 문제행동이 일어나는 동기나 상황을 바꿔주는 것

1-① 환경을 변화시킨다.

- 좋은 컨디션을 유지할 수 있는 조건 찾기
- 특정 자극은 차단 & 집착하는 선호물 제거
- 자리 재배치, 환경 구조화
- 가까운 사람의 반응 변화시키기

1-② 일정표를 보여준다.

- 오늘의 일과를 미리 알려주기
- 해야 하는 행동, 하고 싶은 놀이의 시간이 언제인지 미리 파악하기

1-③ 활동의 순서를 바꾼다.

- 하기 싫어하는 행동 → 하고 싶은 행동
- 좋아하는 것을 활용하여 학습의 동기 높이기

1-④ 선택권을 준다.

- 부모의 통제권 아래 자율성을 주기
- 2-3가지 중 스스로 결정하게 하기

1-⑤ 기준을 낮춘다.

- 과제에 대한 저항이나 거부감 줄이기
- 쉬운 행동부터 성공 경험 늘리기

1-⑥ (시각적) 신호를 사용한다.

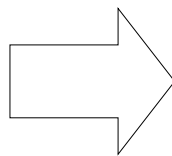
- 적절한 행동을 하기 위한 지원 도구 사용하기
- 눈으로 보이는 촉진판(그림, 목록화, 타이머 등)

② 대체행동 교수

- 문제행동의 기능을 충족시켜 줄 대체행동을 가르치는 것
- 인지, 언어, 학습 기술 등 새로운 행동을 가르치는 것

2-① 가르쳐야 하는 새로운 기술

- 지시 따르기 기술
- 자조기술
- 의사소통 기술
- 놀이 기술



아이의 연령과 기능.
현재 수준에 맞는
장·단기 목표를 설정한다.

③ 후속중재

- 강화, 소거, 벌

3-① 강화 : 이 행동 더 할래

- 강화제는 다양하게
- 칭찬은 필수
- 적당한 양, 특별함 더하라
- 의존하지 않도록

3-② 소거 : 계획된 무시

- 강화가 없을 때 행동은 줄어든다(눈길, 스킨십, 손짓, 원하는 반응X)
- 소거폭발 & 자발적 회복이 나타나기도 함

3-③ 벌 : 최소한으로 사용하기

- 반응대가 → 문제행동 시 토큰제거

- 타임아웃
- 처벌

10. 개별시도학습

① 개별시도학습(DTT)

: 가르쳐야 하는 기술을 작은 단위와 단계로 나누어 집중적으로 반복하여 학습시키는 방법

첫째, 아동의 주의를 집중시킨다.

둘째, 아동이 변별자극(지시)에 정확하게 반응 할 수 있도록 촉구와 모델링을 제공한다.

셋째, 반응 후에 즉각적인 강화를 통해 정반응의 횟수 및 학습동기를 높인다.

1-① 지시따르기 훈련

1단계 : 말로 지시한다. 예) “-해”

2단계 : 보여주기. 예) 따라하게 함

3단계 : 신체적으로 도와줌. 예) 강제로 따라하도록 함

· 정반응의 경우

변별자극 - 정반응 - 강화자극

· 오반응의 경우

변별자극 - 오반응 - 무관심 - 오류수정

1-② 오류 수정 절차 : 촉구 → 시각 촉구 모델링 신체적 촉구

첫째, 지시를 했을 때, 아동이 오반응을 보임 (오류)

둘째, 지시와 함께 시각적 촉진판을 보여줌 (촉구)

셋째, 촉진판 없이 다시 지시한다 (촉구)

넷째, 다시 쉬운 지시로 전환한다 (쉬운 지시)

다섯째, 지시를 다시 반복한다 (반복)

② 기능적 의사소통_언어행동분석

2-① 맨드

- 동기적 상황(내적 동기) - 특정 강화제
- 아기가 가장 먼저 습득하는 언어행동
- “사과” “물” “밥” 등의 단어
- “-주세요” “안아” “싫어” 등의 동사
- 맨드를 통해 자신의 환경을 조절함

2-② 에코익

- 듣고 따라 말하기 - 일반화된 강화제
- 따라서 말할 때 강화한다
- 여러 가지 단어, 낱말을 학습시킨다
- 따라 말하는 것을 넘어 요구하기를 가르친다

2-③ 텍스트

- 명명하기, 언급하기
- 선행자극 - 일반화된 강화제
- 특정 사물을 보고 가르키며 언급하는 것
- 오감을 통해 들어온 정보를 말함
- 수용적, 표현적 반응을 목표로 함

2-④ 인트라버벌

- 질문하면 대답하기 - 일반화된 강화제
- 청자와 화자의 주고받는 대화 형식으로 진행됨
- 노랫말 잇기, 빈칸 채우기로 쉽게 가르칠 수 있음
- 기본적인 언어 상호작용에 필요한 것들을 우선적으로 가르침(“이름이 뭐야?”, “이건 무슨 색이지?” 등)

③ 바람직한 행동을 가르치는 기법

3-① 행동형성

- 목표 행동에 대한 연속적 접근을 차별적으로 강화하는 방법
- 보상 기준을 점진적으로 높여 목표 행동과 더 유사한 행동을 보일 때 강화한다
- 이전에 강화를 받았던 행동은 다음에서는 강화 받지 못함
- 처음에는 이미 할 수 있는 것으로, 마지막 단계에서는 종착 행동까지 도달함

3-② 연쇄

- 목표행동을 작은 단계로 나눈다(과제분석)
- 첫 단계를 수행하면, 첫 단계와 두 번째 단계를 연결해서 수행하게 한다
- 특정한 순서로 이어져 있으며, 개별 요소의 연결이 최종결과를 만든다
- 전체 / 순행 / 역행연쇄로 나뉨

④ 토큰시스템 : 바람직한 행동을 하였을 때 토큰을 주어 원하는 것과 교환하는 제도

→ 모아서 바꾸자 예) 칭찬스티커

강화제 ≠ 뇌물

- 구체적인 행동
- 한 번에 1-2가지 행동만 충분한 강화제 : 좋아하는 음식/ 활동/ 감각
- 엄마의 칭찬도 함께
- 초반엔 쉽게/ 즉각적으로 받을 수 있어야 함

11. 결론

복지관을 내관하고 있는 이용인들 중에 문제행동이 대두되어 자문을 받아 볼까 고민하고 있던 찰나에 좋은 기회에 타복지관에서 하게 된 ABA교육을 듣게 되었다.

ABA교육에 대해서 구체적으로 알지 못하고, 보호자 상담 시 듣고, 검색 정도만 해본 상황이라 구체적으로 어떻게 하는지, 어떤 상황에 쓰고, 어떤 이용인에게 적합한지에 대해 몰랐던 정보를 알게 되어 도움이 되었다.

이번 교육을 가지고 장애 이용인에게 매우 효과적으로 사용 될 것으로 사료되며, 배웠던 교육 자료를 반영하여 프로그램 진행 시 먼저 문제행동을 객관적인 시각으로 바라보고, 이용인의 행동을 기억하고 중재를 시각적 효과로 보여줌으로써 인식을 시킬 수 있도록 반영을 하겠다.

팀스터디 23-03

조기개입 방향과 현황



팀 명	기능향상지원1팀
일 시	2023.12.21. 12:30~13:30
발표자	작업치료사 임주성
장 소	1층 상담실



남동장애인종합복지관

조기개입의 방향과 현황

1. 영유아 관련 현황

1) 장애영유아 발생 현황

① 발달선별검사에 따른 발생 현황

○ 한국영유아발달선별검사(K-DST) 결과(2021년)

검진연령(개월)	전체(명)	%
양호	1,537,894	85.20
추적검사 요망/주의	209,841	11.63
심화평가 권고/정밀평가 필요	43,880	2.43
지속관리필요	13,353	0.74

출처 : 건강보험공단(2021년) 자료갱신일(2023.02.28)

* 추적검사 요망 및 심화평가 권고 아동이 14.06%

* 이미 장애 진단된 아동(지속관리 필요) 0.74%

* 지역적 차이도 큼

○ 인천시 한국영유아발달선별검사(K-DST) 결과(2021년)

검진연령(개월)	전체(명)	%
양호	100,310	80.91
추적검사 요망/주의	12,694	10.24
심화평가 권고/정밀평가 필요	9,829	7.92
지속관리필요	1,148	0.93
합계 아동수	123,981	100.0

출처 : 건강보험공단(2021년) 자료갱신일(2023.02.28)

* 추적검사 요망 및 심화평가 권고 영유아수 18.16%

* 심화평가 권고는 전국 평균보다 높음 / 제주도도 높음

○ 발달에 어려움이 있는 아동이 어린이집에 있다면, 교사도 부모도 힘들어 함

○ 어린이집에 가장 힘들어하는 부분: 부모가 인정하지 않는 것

- 아동의 부모가 인정하지 않으면, 신청할 수 없어 지원하고 싶어도 하지 못함

○ 코로나 이후에 행동문제나 언어발달 지연, 생활/수면패턴 변화, 미디어 노출 강화 등으로 인해 정서적, 언어적 문제가 발생되기도 함

② 장애등록 영유아 수와 출생아 수

○ 등록장애 영유아 수 증가

년도	전체 출생아		장애등록 영유아		
	명	증감	명	증감	%
2012년	484,550	-	9,886	-	1.6
2021년	260,500	▼224,050	9,692	▼194	3.7

출처 : 국가정보포털, 2021년 출생아수, 2021년 전국 연령별 등록장애인수(0~5세)(2021년)

- 출생아 수의 급감: 2012년 대비 2021년 53.8%, 올해는 더 줄었을 것임
- 전체 출생아 수는 반 이상 줄고 있지만, 대비 장애아동은 점점 늘고 있다.
⇒ 조기개입이 중요하다
- 장애위험군인 이른둥이(조산아)도 증가하는 추세이다.
* 이른둥이: 임신 37주 미만 출생아, 출생시 2.5kg 이하 저체중 출생아

2. 영유아의 뇌 발달 이해하기

아이들을 기르다보면 하루에도 계속 바뀌는 아이들의 태도에 속이 탈 때가 많다. 때로는 그냥 울거나 떼를 쓰기도 하는데, 아이들이 왜 그런지 알면 필요한 부분을 해 줄 수 있을 텐데, 모르기 때문에 해줄 도리가 없어서 부모도 화가 난다.

이런 아이들의 행동을 이해하고, 왜 그런지 알려주고 적절한 행동을 할 수 있게 도와주기 위해 “부모 코칭”이 필요하다.

① 뇌 발달의 개요

일반적으로 영유아기는 출생 후 뇌 발달이 가장 빠른 시기입니다. 만 2세까지 뇌의 신경 연결인 시냅스가 성인의 2배 정도로 많이 연결됩니다. 이후에는 불필요한 연결은 정리하고, 자주 사용하는 연결은 강화하는 형태로 가지치기가 진행됩니다. 이런 뇌 발달과정을 거치면서 앞으로 살아갈 뇌의 기초를 형성하게 됩니다. 뇌는 신경조직으로 이루어져 있기에 신경발달을 위한 자극이 필요합니다. 이 시기에 가장 많이 아동과 생활하는 가족이나 양육자가 아동발달에 많은 영향을 줄 수 있습니다.

○ 신경세포

신경세포는 화학적 반응을 통해 전기적 자극을 전달하게 된다. 전체 신경세포에서 이런 화학적 자극이 발생한다면, 신경의 전달속도는 매우 느려질 것이다. 따라서 화학적인 전달속도를 높이기 위해 수초화를 사용한다. 신경세포에서 연결통로를 절연체로 감싸 화학적 반응을 억제함으로써 전기적 자극이 점프를 통해 빠르게 이동하도록 만들어 줍니다. 이런 수초화를 통해 전기적 자극이 빠르게 전달될 수 있게 됩니다.

○ 시냅스 : 뇌 세포 간의 연결

인간은 태어날 때부터 뇌세포를 가지고 살아감. 뇌세포는 피부조직과는 달리 재생되지 않음. 신경세포의 연결인 시냅스를 만들어 가면서 발달해 나감.

○ 뇌의 성장

뇌의 성장은 신경 연결이 얼마나 효율적이고 효과적으로 이루어졌냐에 따라 결정된다. 신경연결이 부족하면, 상대적인 기능들이 떨어질 수밖에 없다. 신경발달이 많이 이루어지는 영유아기에 집중적인 개입이 중요한 이유라 할 수 있다. 이런 집중적인 개입이 이루어지려면, 주위에서의 끊임없는 자극을 제공해야 한다.

아이는 환경과 상호작용하면서 세상을 알아가게 된다. 이 과정에서 상호작용을 가장 많이 하는 부모와 양육자가 적절하게 조절해준다면 발달된 뇌를 형성할 수 있을 것이다.

○ 신경 가소성: 뇌가 자극에 반응하여 스스로 재구성하는 능력

- 신경세포를 새로 구성하는 것이 아니라 새로운 시냅스(세포연결)를 만듦.
- 영유아기에 가장 활발함 : 조기개입이 신경생리학적으로 매우 중요
- 성인은 상대적으로 느리기에 F-MRI 상 변화가 상대적으로 크지 않다

신경이 파괴되어 회복되지 않는 상황에서 그 역할을 수행하기 위해 지속적으로 반복하다보면, 파괴되지 않는 부위에서 파괴된 부위의 역할을 조금씩 수행하게 되다는 변화를 이야기 한다. 뇌의 이상이 있는 영유아의 경우에도 마찬가지이다. 성인기 치료적 접근에서는 이 이론을 기본 이론으로 진행하고 있다. 사람의 두뇌는 외부 자극에 적응하기 위해 지속적인 변화와 조절, 그리고 두뇌 발달을 일으키게 됩니다. 따라서 변화를 만들어내기 위해서는 아이들의 일상을 만들어줘서 당연한 것을 만들어 주는 것이 중요합니다.

③ 영유아기의 뇌 변화

○ 뇌발달 순서 : 뇌간과 소뇌 - 변연계 - 대뇌피질

뇌간(파충류 뇌)	생명유지
변연계(포유동물의 뇌)	감정의 뇌, 감정관장, 기억 (시상 : 중계소)
대뇌피질	이성적 뇌, 정보처리, 문제해결, 말하기, 창의활동 등

뇌 발달은 신경계의 성숙과정과도 연결되어 있다. 하위 단계에서의 문제가 발생하면, 상위 단계에서의 성숙도 진행되기 어렵다. 따라서, 영유아가 생명과 관련되거나, 부정적인 정서적 자극(관계형성, 불안)을 받게 되면, 대뇌피질의 상위 두뇌 발달에 부정적인 영향을 받을 수 있다.

③ 아동과 어른의 뇌 차이

어떠한 과제를 수행할 때 F-MRI를 촬영하여 그 결과를 비교해 보면,

- ▷ 어른은 뇌의 전체적인 부분을 사용한다.
- ▷ 아동은 뇌의 부분적인 일부만을 사용한다.
- ⇒ 따라서, 어른이 쉽게 생각하는 것들도 아이들은 매우 어려워 할 수 있다.
- ⇒ 아이들의 뇌는 성인들과 다르다.

④ 뇌사용의 개인차

모든 아이가 다 동일하게 뇌를 사용하지 않는다. 일란성 쌍둥이도 뇌를 사용하는 것이 다르다.

○ 자폐 범주성 장애 관련 연구

- 일반적 발달 아동은 외부 자극이 잘 연결되도록 뇌 속의 신경망 연결에 대한 청사진을 가지고 있음
- 자폐성 장애 아동은 유전적 변이로 인해 발생할 수 있음
- 외부에서 자극이 들어왔을 때, 어디에 수용할지 몰라서 정신없이 뇌의 연결이 일어남. 수용할 것과 덜어낼 것을 구별하지 못함. 특히 변연계의 연결도 미성숙함. 감정이입이 힘들어 이해하지 못하는 행동을 많이 함. 의사소통의 어려움도 보임.

○ 다운증후군 관련 연구 - 발달장애아동과도 유사

- 너무 단순한 뇌세포 연결구조
- 뇌에서 먼 쪽으로의 연결이 되지 않음
- 가까운 특정 부분에 너무 많은 뇌세포 시냅스 연결
- 지능이 낮을수록 더 강한 특정영역의 연결이 나타남.

⇒ 두뇌 영역간의 연결이 되는 활동. 다양한 자극에 의한 변화 적응력

출처: Abnormal Brain Synchrony in Down Syndrome. Anderson, et. al. (2013)

- 앉아서 계속 똑같은 활동하지 말고, 일상에서 밖에서 나가서 많이 활동하라

○ 이른둥이(조산아, 저체중아를 포함하는 순수한 우리말)

- 조산아 : 임신 37주 이전에 출생(요새는 27주도 태어나는 상황)
- 저체중아 : 출생시 2.5kg 미만(평균체중 3.1~3.2kg)
- 저체중아의 2/3은 조산아 임
- 아이들은 태내 37주 이후에 뇌가 급격한 성장을 보이게 됨. 이 시기에 태내에 있는 것이 아니라, 외부로 태어난 아이들의 경우, 이러한 뇌의 성장이 쉽게 이루어질 것이라 기대하기 어렵다.
- 여러 가지 연구 결과 중에서 이른둥이의 예후가 가장 좋았던 사례는, 부모와의 상호작용이 많았던 아동이 뇌발달이 많이 이루어졌다는 것이다.
- 조산아의 신체접촉에 대한 두뇌반응의 차이

다른 반응속도	지속시간
느린반응 신경연결에 시간이 걸림	자극 이후 지속적인 반응 자극에 대한 자기조절능력이 떨어짐 자극에 반응하게 기다려주는 시간이 필요

3. 영유아의 뇌 발달 지원하기

행복한 두뇌 발달	창의적 두뇌 발달	효율적 두뇌 발달
-----------	-----------	-----------

① 행복한 두뇌 발달 : ‘감정’이 “뇌 발달”의 열쇠다

- 영유아기의 스트레스는 뇌 세포, 구조, 기능의 변화를 초래(스트레스 내면화 연구)
- 지속적인 스트레스에 살고 있는 영유아는 자기 감정조절을 하는 법을 배우지 못하여 이후의 더 많은 학습과 행동, 정신적 문제를 가질 확률이 높음(변연계 발달 지체)
- 한 연구에서는 집중적 재활치료가 뇌성마비 영유아의 코티솔 수치를 높임을 보여줌
- 우리는 쉽게 아동의 감정을 무시하기도 한다. 발달이 늦는다고 지속적인 학습만을 반복한다면, 학습된 무기력증에 걸리기도 한다. 즐겁고 행복하고 해야 발달을 한다.
- 치료만 많이 받으면, 아이의 삶이 즐겁지 않다. 스트레스에 노출이 되며, 뇌가 경직형이 될 수 있음. 코티솔에 매우 취약하며, 이 호르몬이 나오면, 뇌의 연결이 줄어들게 됨.

② 창의적 두뇌 발달 : 발견 학습

- 실패, 실수, 불균형을 느끼며 발전
- 활동 과정이 두뇌 발달을 이끄는 과정
- 활동 결과는 단지 학습의 한 부분
 - 일상생활의 습관화는 수초화의 지름길이다.
- 치료실에서 한 것을 집에서 하도록 연결을 시켜야 함. 치료사보다 부모가 더 강력한 영향을 줄 수 있음. 집에서 어떻게 해야 하는지 알아야 함.
- 비행기 탑승 시에도 비상시는 산소호흡기를 어른이 먼저 끼도록 함. 어른이 잘 할 수 있게 도와줘야 함. 즉, 보호자가 먼저 할 줄 알아야 한다(부모교육의 필요성)

③ 효율적 두뇌 발달 : 반복적인 일상을 만들어 주는 것

- 총체적 뇌 사용
 - 뇌는 부분적으로 사용하지 않고 모든 부분이 연결되어 사용됨(총체적으로 반응함)
 - 발달 영역별(운동, 인지, 언어, 사회성) 반응이 아닌 전체 두뇌가 연결되어 반응
 - 모든 사람의 뇌는 다르게 연결됨(경험과 유전에 의해)
 - 아이는 뇌 사용방법을 스스로 만들어 감
 - 단순히 언어치료를 많이 간다고 언어중추인 측두엽이 발달하는 것은 아님.

④ 가족중심 조기개입

○ 부모 이해하기

- 아이를 위해 부모가 스트레스를 많이 받는 경우가 많다. 이성적인 상태를 유지하기 어렵다.
- 부모는 스스로를 “발달의 조력자”라고 생각하지만, 아이는 스스로 발달한다.
- 부모는 환경제공자이며, 아이는 선택자이다.

환경제공자	선택자
언제, 누가, 어디, 어떤	먹는 것은 말의 선택

○ 가족중심의 조기개입의 필요성

- 장애, 발달지연, 장애위험군 영유아 발달지원과 가족지원을 같이 지원하는 일원화한 서비스
- 가족의 욕구와 필요에 대응(정신적, 경제적 어려움, 육아, 교육, 치료 및 지원제공 정보부족, 가족 기능의 어려움 등)
- 아동의 재활치료/교육프로그램이 통합된 서비스 제공
- 영유아의 뇌발달 연구 및 증거에 기초한 서비스 필요(장애 및 발달지연 영유아 발달의 키는 가족)
- 특히, 영유아는 생활하고 있는 환경(가정, 어린이집, 지역사회)에서 전(Whole child) 아동적인 발달을 지원하는 서비스

“현재의 분절된 평가, 지원, 정보, 서비스에서 종합적인 평가와 직접 서비스 지원이 필요하다”

○ 목적

- 장애위험, 발달지연, 장애 영유아가 사회의 일원으로 성장하게 지원하는 것
- 이를 위해 가족이 아동발달을 지원할 수 있게 역량을 키워주고, 가족과 아동이 지역사회활동에 참여하는 것이 가능하게 하는 것

○ 주요 전략

- 부모의 역량강화(가정방문, 어린이집 방문)
- 자녀와 같이 살고 영향을 가장 많이 주는 사람
- 부모에게 적절한 정보 제공과 양육 지원, 심리적, 경제적 지원으로 역량 강화
- 가정과 어린이집, 유치원 등 아이가 살고 있는 환경에서 아이 지원(사회 통합의 첫 단계)
- 지나친 재활서비스 지양(경제적 부담 큼. 근거에 기반한 방법이 아니며, 상업화 되어 있음)

○ 양육자의 역량강화

아이를 지원하는 것은 짧게 진행이 되지만, 가족을 지원하게 되면 그 가족이 아이와 살아가면서 모든 순간에 지원할 수 있다.

“영유아기에 부모들에게는 누군가가 와서 알려주는 것이 큰 힘이 될 수 있다.”

4. 영유아 관련 조기개입사업의 최근 동향

① 외국의 사례

유럽에서는....

**“ 조기개입에 1달러를 투자하면,
성인에게 17달러를 사용하는 만큼의 효용이 있다. ”**

교육비 절감 / 직업획득 확률 증가 등등

미국법에서는 만 3세 이전에 조기개입을 국가가 한다. 이 조기개입은 아이에 대한 직접적인 개입이 아니라 가정으로 파견하는 방법으로 이루어진다. 대부분 선진국에서는 국가체계의 조기개입 시스템이 마련되어 있다. 조기개입의 많은 과정이 일상 안에서 발달할 수 있게 도와주며, 모든 지원체계를 연결하여 시스템화 시켜 놓았습니다.

② 우리나라의 사례

- 국정과제 47
 - 장애인 맞춤형 통합지원을 통한 차별없는 사회 실현
 - : 장애 조기발견-조기개입을 위한 서비스체계 구축
- 제 6차 장애인정책종합계획(23'~27')
 - 장애아동 복지 지원체계 고도화
 - : 지역장애아동지원센터 장애 조기발견 및 조기개입 등 장애아동 복지지원 강화를 위한 지역장애 아동지원센터 신규 설치 추진
- 장애아동 지원체계 강화를 위한 장애아동복지지원법 개정(6.13 개정)

변경 전

제12조(장애의 조기발견)

① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 「국민건강보험법」 제52조, 「의료급여법」 제14조 및 「모자보건법」 제10조제1항에 따라 영유아에 대하여 정기적인 건강검진·예방접종을 실시하는 경우 장애의 유무를 조기에 발견하기 위하여 선별검사를 실시할 수 있다. <개정 2011. 12. 31., 2020. 12. 29.>

② 국가와 지방자치단체는 장애의 조기발견을 위하여 방송·신문 및 인터넷 등 다양한 매체를 이용하여 홍보하여야 한다.

변경 후

제12조(장애의 조기발견)

① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 「국민건강보험법」 제52조, 「의료급여법」 제14조 및 「모자보건법」 제10조제1항에 따라 영유아에 대하여 정기적인 건강검진·예방접종을 실시하는 경우 장애의 유무를 조기에 발견하기 위하여 선별검사를 실시할 수 있고, 장애가 의심되어 추적검사나 심화평가가 필요한 경우 정밀검사를 실시할 수 있다. <개정 2011. 12. 31., 2020. 12. 29., 2023. 6. 13.>

② 국가와 지방자치단체는 장애의 조기발견을 위하여 방송·신문 및 인터넷 등 다양한 매체를 이용하여 홍보하여야 한다.

- ③ 국가와 지방자치단체는 영유아의 보호자에게 장애의 조기발견을 위한 교육을 실시할 수 있다. <신설 2023. 6. 13.>
- ④ 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 정밀검사 비용을 지원할 수 있다. 다만, 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제23조제2항에 따라 발달장애 정밀진단 비용의 지원을 받는 경우에는 그 범위에서 이 법에 따른 지원을 하지 아니한다. <신설 2023. 6. 13.>
- ⑤ 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 정밀검사에서 장애가 있거나 장애로 발전할 가능성이 있는 것으로 진단된 영유아에 대하여 제10조 각 호에 따른 기관 또는 단체와 연계·협력하여 해당 영유아와 그 가족에게 장애의 예방·치료에 관한 정보제공, 영유아의 정상발달 및 양육방법에 관한 정보제공, 가족상담 등 필요한 지원을 할 수 있다. <신설 2023. 6. 13.>
- ⑥ 제1항에 따른 정밀검사 절차, 제4항에 따른 비용 지원 및 제5항에 따른 지원 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2023. 6. 13.>[시행일: 2024. 6. 14.] 제12조

③ 우리나라의 실제 조기개입 모델의 사례

● 조기개입 연계 프로그램 모델 - 서초구 영유아 조기개입 시스템 사례

- 2014년부터 서초구립한우리정보문화센터에서 원스톱 조기개입 프로그램 시행
- 2021년 서초구 조례(장애아동복지지원법 근거)로 서초아이발달센터 개소
- 이른둥이는 모두 무료. 퇴원 후 집에 오면 바로 자동으로 연계됨(2018'~)
- 가정 및 어린이집 방문 서비스로 영유아와 가족지원(일상생활 속에서 발달을 촉진하는 재활치료사와 특수교사의 부모 코칭 및 상담/지역사회 관련 정보 제공)
- 관련 기관들(의료, 행정, 보육, 교육 등)과 연계 체계 구축 = 상호 의뢰 및 모니터링
- 관련 전문영역의 전문가들로 구성된 팀이 서비스 제공
- 높은 부모 만족도 유지 (매년 가족설문을 통한 부모만족도조사, family survey)
- 지역장애아동지원센터 영유아기 운영체계의 모델

구와의 협력이 잘 되어있어서 안내문도 산모에게 기본적으로 배부해주고, 보건소와 연결하여 바로 연결이 이루어지게 되어 있음. 복지관, 육아종합지원센터, 어린이집, 대학병원과도 연계되어 서로 소개하고 정보 공유하는 네트워크가 형성되어 있음

○ 지역연계서비스의 연계체계 구성요소들

- 상호의뢰: 진료, 조기개입, 어린이집 서비스, 상담 등
- 협업: 조기발견 후 모니터링, 사례관리, 교육 등
- 지자체: 조기발견을 위한 홍보/의뢰 및 정보, 제도 지원
- 연계기관: 의료기관(병원, 보건소), 지자체(구청, 주민센터), 교육기관(특수교육지원센터, 유치원), 보육기관(육아종합지원센터, 어린이집), 상담기관(건강가족지원센터), 기타(드림스타트, 다문화가족지원센터 등)

○ 조기개입 모델

- 원스톱 서비스: 접수가 되면 평가부터 가족지원 서비스계획까지 모두 다 함. 평가도 집에 가서도 하고, 부모 욕구에 따라 서비스 계획도 하고, 다음단계 전이도 연계한다.
- 찾아가는 서비스: 일상적인 상황 안에서 적용하도록 가정방문으로 진행한다. 서비스 제공은 보호자와 상담하여 유동적으로 진행한다.

- 효율적 서비스: 모든 치료사가 부모교육에 직접적으로 투입되면 부모에게 혼동을 줄 수 있다. 주 서비스제공자 모델로 최소한의 인원으로 진행하는 것이 좋다. 보호자의 욕구에 따라 진행하며, 부모에게 모든 치료사들의 의견을 모아서 한 가지로 전달을 한다.
- 초영역팀: 각자 자신이 아는 것을 다른 사람에게 알려줘서 기본적인 것은 전달이 이루어질 수 있도록 함.

● 조기개입 연계 프로그램 모델 - 부산시

○ 부산의 발달지연 영유아 출현율 매년 증가

- 부산지역 2017년부터 전국 4위권
- 영유아 건강검진 결과, 주의 및 정밀평가 필요 아동비율 20.64%(2021년)
- 장애위험군 영유아의 출현율은 매년 증가하나 이들에 대한 국가적인 사후관리 체계의 부재로 장애위험군 관련 정보와 지원의 사각지대 발생
- 장애발견 평균 7.3세, 장애진단 평균 11.8세(2021년 발달장애인 실태조사. 2022)

○ 우리아이 발달지원단의 “발달지연 조기발견 및 지원사업”

- 사업특성 : 발달지연 영유아와 가족을 위한 전문적 선별 및 지원을 통하여 그들의 건강한 성장 발달 도모
 - * 다영역 팀접근의 one-stop 지원
 - * 일상생활 기반 가족중심 조기중재
 - * 지역사회 중심의 wrap around 서비스
- 투입인력 및 예산 : 특수교사 3인, 사회복지사 1인, 임상심리사 1인, 작업치료사 1인 / 전액 시비지원
- 사업개요
 - * 장애조기발견 및 지원사업
 - * 발달지원 네트워크 사업
 - * 조기개입 인식개선을 위한 제반 사업

○ 발달지원 네트워크 사업

- 맞춤형 가족중심 조기중재, 서비스 연계, 네트워크 구축/운영, 인식개선/정보제공, 공동협력사업, 장애 조기발견
- 기관 컨설팅: 부산시내 장애인복지관, 경남도내 장애인복지관 등 희망기관
- 시 네트워크 체계: 민간,공공,네트워크가 하나된 부산형 장애위험군 영유아 지원모델 구축(2021.04)

4) 결론

현재 사업을 진행하고 있는 우리아이돋보기 사업과 관련하여, 사업의 효과적인 운영을 위해 슈퍼비전 받은 타 기관의 유사 프로그램을 조사하게 되었다. 중구장복영종분관에서 진행하는 아이자람 사업에 대해 정보를 얻을 수 있었으며, 담당 팀장과의 통화를 통해 전달을 받고, 콘서트에 대한 정보를 얻어 조기개입에 대한 실제 사례와 이론적 배경을 알게 되었다. 2024년도에는 사업이 통합되는 과정에서 이러한 교육이 돋보기 사업을 진행하는 담당자뿐 아니라 모든 치료사가 공감하고 조기개입의 필요성에 대해 다시 생각해볼 필요가 있다고 생각되었다. 조기개입의 필요성은 우리 모두가 인지하고 있는 상황이지만, 현황에 대한 내용은 접하기 어려운 내용이다. 이론적 배경과 더불어 현재 상황 및 사례에 대한 정보를 얻고, 향후의 계획을 확인하게 되는 것을 통해, 향후 재활치료 서비스의 질을 높이고 보다 효율적인 개입이 이루어질 수 있도록 도움이 될 것이다.

경계선 지능을 가진 아동의 특성



팀 명	기능향상지원2팀
일 시	2023년 5월 25일 목요일
발표자	언어재활사 정애진
장 소	대회의실



경계선 지능을 가진 아동의 특성

1. 경계선 지능이란 무엇일까?

1) 경계선 지능이란?

(1) 경계선 지능의 뜻

- 현재 미국 정신장애 진단 및 통계편람(DSM-IV)에서 '경계선 지적 기능' 으로 분류
- IQ 70~85 사이에 속하는 아동으로 정의하였고 실제로는 IQ 70~79 사이의 지능
- 그동안 학습장애나 지적장애가 아니며 ADHD와는 다른 독특한 인지와 정서, 행동, 사회성 발달을 보이며 그동안 늦되는 아이, 답답한 아이, 공부를 못하는 아이, 눈치를 못하는 아이로 불렸음
- 현재 우리나라에서 '느린 학습자' 라고 불리고 있음
- 대부분 일반학교에 다니고 있지만 성적이 낮고 눈치 없는 행동 등으로 자주 야단을 맞거나 소외되고 따돌림을 당하는 적응의 어려움을 겪고 있음

(2) 경계선 지능의 분포

- 경계선 지능은 평균보다 낮지만 지적장애보다 높은 수준의 인지능력
- 노력에 따라 평균수준의 성장이나 장애 수준으로 퇴보가 모두 가능한 위치

(3) 경계선 지능 진단의 어려움

- 전문가들에게는 매우 혼란스러운 존재였음
- 어릴 때 '발달지체' 의심하게 하거나 유독 언어발달만 느려서 '언어발달지체' 또는 '언어장애'로 오해
- 눈맞춤이나 대인관계 형성이 잘 안되어 '자폐적 특성'
- 과잉행동은 없으나 어딘가 부주의한 행동으로 인해 'ADHD' 로 오해
- 시간이 지나면서 조금씩 나름 성장하는 모습을 보임(느리게 성장하는 아이, 느리게 배우는 아이)

2) 경계선 지능의 특성

(1) 인지적 특성

① 주의집중의 어려움

- 주의집중시간이 비교적 짧음
- 좋아하는 과제나 활동에 대한 주의집중시간은 일반아동만큼 길지만, 보통의 경우 주의집중시간이 짧아서 쉽게 과제를 이탈
- 과제가 어렵다고 느껴지거나 자신의 능력으로 해내기 어렵다고 느끼는 경우 쉽게 주의가 산만해지고, 과제를 어떻게 해낼지 생각조차 하지 않으려고 함

② 저조한 기억능력

- 기억용량이 부족하거나 주의력이 부족하여 과제를 명확히 탐색하는 어려움
- 명확하게 기억하지 못하고 대충대충 기억하게 되어 나중에 상기시키려고 하면 기억나지 않는 경우가 생길 수 있음
- 기억책략의 부족에서 비롯되며, 다양한 기억책략을 적절하게 사용하기 어려움

③ 복잡한 인지과제에 대한 부담감

- 복잡한 생각을 싫어함
- 쉽게 의욕을 상실하고 위축됨
- 복잡한 인지적 조작에 대한 부담감을 크게 느끼며 부담감을 느낄 때 더 산만해짐

④ 개념학습과 추상적 사고의 어려움

- 개념적사고: 여러 가지 사물들 간의 관계를 이해하고 유사점과 차이점을 구분, 이미 알고 있는 지식과 새로운 정보를 연결하여 이해하는 과정이 요구됨
- 새로운 지식을 습득하는 시간이 오래 걸리며, 자기 스스로 학습하기보다 누군가가 옆에 앉아서 쉽게 설명해주어야 학습이 이루어짐
- 말로 추상적으로만 설명하면 제대로 이해가 어려움

⑤ 전략적인 문제해결력 부족

- 중요한 것이 무엇인지, 어떤 순서로 문제를 해결할 것인지, 어떤 결과가 발생할 것인지 미리 생각하는 능력
- 주의 폭이 좁고, 복잡한 사고에 대한 부담감이 크다보니 적절한 전략을 세우기 어려움
- 기존에 자신이 사용했던 방법을 버리고 새롭고 효과적인 방법을 찾는 것에 어려움

(2) 정서적 특성

① 미성숙한 정서적 욕구

- 어린아이와 같이 다소 의존적이고 관심 받고자 하는 욕구가 큼

② 위축

- 야단을 맞거나 평가의 대상이 되면 심히 위축, 주눅
- 단순한 조언에도 혼났다고 인식, 또래들과 비교되거나 다른 아이만 칭찬하면 쉽게 토라짐

③ 다른 사람들을 쉽게 수용하고 이해하는 태도

- 단순하고 순수함이 있어 고집을 부리기도 하지만 쉽게 상대방을 용서하고 즐겁게 지내기도 함

④ 우울감

- 인지적 한계보다 환경적 피드백과 낮은 자존감에 의해 우울감을 쉽게 보임
- 잘하고 싶지만 학습에서 좋은 결과를 얻지 못하고 놀림받거나 무능하다 비판함

⑤ 공격성

- 고유한 특성이기보다 낮은 자존감과 방어적 태도
- 자신의 좋은 의도와 노력이 인정받지 못하게 되면 속상, 억울한 마음이 생겨 공격적인 행동과 말투가 나타남

⑥ 충동성

- 인지적 한계와 연관이 있으며 주변에 대한 정확한 인식이 어렵고 상황마다 적절한 행동을 어떻게 해야할지 결정하는 것에 어려움을 겪기 때문에 익숙하지 않은 상황을 접하거나 빠르게 일처리를 해야하는 상황이 되면 당황하여 침착함을 잃고

허둥대다가 급한 판단을 내림

- 전후관계를 따져보고 어떤 결과가 나올지 예측해야하는 상황임에도 체계적으로 해
니기 어려워 적절하지 않은 행동을 하거나 충동적인 판단을 자주 내림
- 그러나 익숙한 상황과 과제에서는 충동성이 낮아지고 비교적 침착하고 합리적인
행동을 하는 것이 가능, 미리 대비했던 상황이라면 충동적인 행동이 감소

(3) 의사소통 및 사회적 특성

① 어휘력 부족

- 또래에 비해 주의력이 약한편, 성장할 때 주변에서 받아들여야 할 수많은 어휘를
학습하는 것에 어려움
- 유아기 어휘학습이 부진

② 언어표현력 부족

- 언어 이해력에 비해 표현력이 상대적으로 낮음
- 자기 표현이 부족, 의사나 의견말하기 어렵고 '몰라요' 라는 말을 자주함
- 자신의 생각을 어휘력과 조리있게 말로 표현하는 능력이 부족함

③ 부족한 눈치

- 사회적 단서에 대한 감수성이 부족: 상대가 어떻게 생각하고 어떤 감정인지 파악
- 집단속에서 사회적 눈치는 부족하여 상황을 파악하는 속도가 늦음
- 청소년 시기에 눈치가 부족한 친구를 배려하는 학생들이 많지 않아 끼지 못하고
외톨이가 됨

④ 사회적 기술의 부족

- 사회적 기술: 집단내 규칙을 이해하고 규칙에 맞게 행동하는, 규칙을 이해하고 행
동으로 옮기는 것
- 예: 지나치게 감정적으로 행동하지 않기, 고집부리지 않기, 합의하에 게임이나 놀
이하기, 이기고 지는 과정에 승복하기, 양보하기, 서로 돕기 등
- 사회적 기술에 한계가 있음에도 친구들과 어울리고 싶어 하는 마음이 큼

3) 학습장애, 학습부진, 지적장애, ADHD와 무엇이 다를까?

학습장애	신경정보처리과정상의 결함
학습부진	평범한 지능을 가지고도 환경, 습관, 정서 등의 외적인 요인에 의해 학습의 잠재력을 발휘하고 있지 못한 경우
지적장애	전반적인 인지능력이 떨어져서 학습, 일상생활 등에서 현격히 어려움을 나 타내는 경우(-2표준편차)
ADHD	기질적이거나 환경적인 이유로 주의력, 충동성, 과잉행동의 문제를 보이는 경우
학습지진	지능발달이 늦고 학습 및 또래관계 형성에 어려움이 크게 눈에 띄는 경우 로, 경계선 지능과 유사한 의미로 해석

(1) 학습장애와 다른점

㉠ 학습장애(Learning Disabilities: LD)

- 지능이 정상범주에 속하지만 읽기, 쓰기, 수학과 같은 특정 영역에서 학습의 어려움을 보이는 아동
- 지능은 IQ 85이상이지만 읽기 또는 쓰기, 수학 중 어느 특정 영역에서 자기 학년 수준보다 2학년 이상 낮은 수준을 보이는 경우
- 특히 언어의 이해와 사용과 관련된 정보처리과정의 결함

㉡ 다른점

- 학습장애 아동은 추상적인 이해나 논리적 이해 및 추리와 예측과 같은 고차원적 사고능력에는 큰 어려움을 보이지 않음
- 경계선 지능은 기본적으로 인지능력이 평균 이하의 수준, 기본적인 정보처리과정(기억, 주의, 지각 등)의 어려움, 추상적 사고나 논리적 사고에 큰 어려움을 느낌
- 모든 학습영역에서 낮은 학습능력을 보임

(2) 학습부진과 다른점

㉠ 학습부진(school underachievement)

- 지능은 정상수준이지만 또래에 비해 현저하게 낮은 학습능력을 보이는 경우
- 대개 환경적 결손이나 부적절한 양육방식으로 인해 학습태도 습관 형성이 잘 이루어지지 않는 경우
- 정서적으로 불안한 가정에서도 학습부진이 발생

㉡ 다른점

- 학습부진은 학습장애와 지능이 정상수준이라는 공통점이 있지만 정서적 문제와 습관형성이나 학습지도 방식에 문제에서 비롯되는 행동적 문제가 원인
- 동기가 낮고 자신의 학습능력에 대한 기대감이 낮지만 적절한 도움을 주었을 때 학습부진의 문제를 얼마든지 극복이 가능

(3) 지적장애와 다른점

㉠ 지적장애(Intellectual Disability: ID)

- 기본적으로 표준화된 지능검사 점수로 확정, 평균보다 2표준편차 미만(-2SD)
- 인지능력이 또래보다 월등히 떨어지는 아동, 장애 아동으로 분류, 특수학교나 특수학급에 배치

㉡ 다른점

- 경계선 지능 아동은 일반학급에 배치되어 일반적인 생활과 교육을 받음
- 그러나 일반학급에서도 현저히 학습의 어려움을 보이고 또래 관계 유지에 어려움을 보임

(4) ADHD와 다른점

㉠ ADHD; Attention Deficit Hyperactivity Disorder)

- 지속적으로 주의를 기울이는 능력이 부족하여 산만하고 과다활동, 충동성을 보임
- 지나치게 활동적, 한가지 과제를 꾸준히 하는 데 어려움, 대화시 주의집중이 어려워

상대방의 이야기를 끝까지 듣지 못하는 경우가 많고, 대인관계가 어려움

㉔ 다른점

- 겉으로 보기엔 산만하고 주의집중력이 낮다는 유사점이 있으나 ADHD는 뇌촬영을 했을 때 정상인에 비해 활동과 주의집중을 조절하는 부위의 뇌활성이 떨어지는 소견이 관찰
- ADHD는 환경적 요인(학대, 방임, 가정불화, 부적절한 양육 등)에 의한 원인도 있음
- ADHD는 낮은 지적능력이 주원인이 아님

4) 경계선 지능의 원인

(1) 출산과정에서의 손상 및 질병

- 근시, 약시 난청 등 직접적인 지능저하를 가져오진 않지만 학습과 관련된 정보를 처리하는 과정에서 지장을 줄 수 있음
- 코나 편도선 이상과 같은 질병으로 인해 주의력과 지속력에 어려움을 느끼고 지적 발달의 저하가 나타날 수 있음
- 인공분만에 따른 출산당시의 미세한 전두엽 손상 등도 과잉활동성과 주의력 부족, 충동억제력 부족한 아동으로 성장하는 데 영향

(2) 부모의 지능

- 부모가 지적장애인 경우 아동도 지적장애의 경우가 많음
- 부모의 낮은 지적능력이 교육적 환경에도 영향

(3) 가정환경

- 부모가 자녀교육에 무심하거나 방임을 하면 적절한 학습습관이 형성되지 못하고 기초학력이 길러지기 어려움
- 경제적 빈곤이나 가정불화가 심각한 가정은 부모 자신들의 심리문제가 크기 때문에 자녀의 성장과 발달에 무관심한 경우가 많음
- 정서적 갈등상황이 자주 생기고 학습문제, 교우문제, 규칙준수와 같은 도덕적·사회적 문제 행동을 일으키기도 함

5) 경계선 지능 아동의 지능은 향상될 수 있을까?

- 지적능력은 '불변의 고정적 특징'을 가지고 있지만 어떤 부분은 '변화가 충분히 가능한 특징'을 가지고 있음
- 취약한 영역을 돕는다면 전반적인 지적능력 향상은 물론이고 일상생활 대처에서도 큰 발전이 있을 것임
- 지능지수의 수치의 변화보다 아동들이 겪는 부적응 문제를 어떻게 극복하고, 극복을 한다면 일반학생들처럼 생활하게 할지의 문제
- 하지만 경계선 지능의 아동들의 한계를 인식해야함, 느린속도에 맞는 지도와 배려가 주어진다면 또래들과의 격차를 줄이는 것이 가능

2. 경계선 지능 아동의 성장과 발달 특성

1) 영유아기 성장과 발달의 특성

(1) 경계선 지능을 가진 영유아의 특성

- 경계선 지능을 가진 영유아는 명확한 진단을 내리기 어려움
- 영유아기 발달특정상 주의집중시간이 짧고 언어적 발달에 제한이 있기 때문에 명확한 심리검사를 하기에 제약이 있음
- 발달적 특성을 조기에 진단하는 것은 아동이 가지고 있는 부족한 기능을 보완하는데 결정적인 역할을 하며 경계선 지능 영유아가 보이는 발달적 특징을 중심으로 전조증상을 살펴보도록 해야함

■ 전조증상

- 던지기, 잡기, 점프, 걷기, 뛰기 등의 대근육 기술에서 어색함을 보임
- 단추채우기, 지퍼잡그기, 필기구잡기, 가위질, 풀칠 등의 소근육 운동기술이 서투름
- 음성학적 인식, 변별, 청각적 차례 및 혼합 포함과 같은 청각처리에 어려움
- 시각변별, 기억, 처리에 어려움을 겪음, 이로 인해 네모, 세모 등의 도형을 따라그리기 어려움을 보이고, 미술활동을 할 때에도 또래에 비해 형태를 알아보기 어려움
- 타인의 언어이해, 자신의 생각과 감정 표현 혹은 의사소통에 어려움을 보임
- 부주의하여 과제에 집중하기 어렵고 쉽게 산만해지며 한가지를 끝까지 지속하거나 심사숙고하지 못하고, 자신의 행동의 결과를 생각하기 전에 먼저 행동함, 주의력과 집중력에 기복이 있음

(2) 경계선 지능을 가진 영유아는 발달지연 영유아와 어떻게 다른가?

- 전반적인 발달이 더디고 다른 사람과 의사소통이 원활하지 않기 때문에 발달 지연 영유아와 비슷하게 보이기도 함
- 감각 수용이 예민하기 때문에 식습관이 까다롭거나 대소변가리기기가 또래보다 늦고 신체활동, 언어이해 및 표현 등에서 발달 지연 영유아처럼 또래보다 수행이 더딜 수 있음
- 경계선 지능영유아의 경우에는 눈맞춤이나 상호작용을 연습하면 빨리 습득하기도하고 반복학습의 효과가 좋은 경우가 많음

(3) 경계선 지능을 가진 영유아는 애착장애 영유아와 어떻게 다른가?

- 경계선 지능을 가진 영유아는 갑작스레 화를 내기도 하고 혼자만의 놀이를 즐기거나 반복적인 놀이패턴을 보이기도 함
- 애착장애 영유아도 놀이나 상호작용, 언어발달이 더딤
- 순수 애착장애 아동은 부모자녀관계가 향상되고 부모와 자녀가 함께 놀이하는 방법을 배워 연습하면 언어적 능력이나 상호작용 기술이 빠르게 향상
- 경계선 지능아동은 부모자녀 관계가 향상되더라도 다른 기능이 향상되는 속도가 애착장애 영유아보다 느리고 발달정도도 경미함

2) 아동기(학령기) 성장과 발달의 특성

- 학교 학습의 어려움, 또래간의 문제, 심리·정서적 문제
- 인지 기능이 경계선으로 발달되어 읽기, 쓰기 등의 기초학습 영역 습득에 오랜시간이 걸림
- 눈치가 없어서 또래들로부터 환영받지 못하는 경우가 많음
- 불안, 우울, 위축 등으로 인해 사회적 관계에서 부적응을 겪거나 또래와의 상호작용을 거의 시도하지 않고 사회적 기술이 부족
- 전반적인 학습영역에서 어려움이 있고 학급의 진도를 따라가기 어렵고 수업시간에 흥미를 못 느끼거나 내용을 이해하기 어려워서 멍하게 앉아 있는 경우가 많음

■ 경계성 학령기 아동 특성

- 지시를 되풀이해서 말해달라고 여러 번 요구함
- 청각 집중력이 떨어지고 짧은 이야기에만 집중
- 수업시간에 빨리 착석하지 못하고 수업준비를 재빠르게 하지 못함
- 시각-공간조직에 어려움, 자르거나 색칠하기 같은 정교한 활동에 서툼
- 책을 읽을 때 줄을 빠뜨리거나 위치를 잊어버리고, 단어를 빼놓고 읽음
- 쉽게 지치고 산만해짐
- 자신의 요구가 관철될 때까지 억지를 부리고 떼쓰는 모습을 보이며 다른 사람의 설명을 들으려 하지 않음
- 단체나 가족활동에서 관계상 지켜야하는 규칙을 이해하기 어렵고 또래 간 타협하기, 협응하기, 다른 사람들을 이해하기 어려움
- 지시를 잘 이해하지 못하고, 잘 기억하지 못해 정보를 반복해서 주어야함
- 다른 아이들을 방해함
- 친구나 어른들과 대화하고 싶어하지 않는 것처럼 보이며, 다른 사람과 관계 맺기가 어려움
- 또래에 비해 미성숙하고 제한된 어휘를 사용, 자기생각을 표현할 때 친숙한 단어도 잘 구사하지 못함
- 원하는 것 표현하기, 부탁하기, 주문하기, 의견말하기, 질문하기 등이 어려움
- 기본 읽기, 쓰기, 셈하기, 성취수준이 저조하며 교과서 읽기, 받아쓰기, 연산에서 또래보다 성취가 낮아 보충학습이 필요
- 눈치 없는 행동
- 또래에게 인기가 없음
- 학교 적응에 어려움

3) 청소년기 성장과 발달의 특성

- 반복된 학업실패로 인한 인지적 무능감과 부정적 자기효능감 및 자아개념이 가장 문제가 됨
- 학습에 흥미를 느끼지 못하거나 성취가 기대에 미치지 못하여 좌절하는 아이들이 많고, 집중력이나 충동성에 문제가 되는 인터넷이나 게임 중독을 보이기도 함

- 우울감과 스트레스로 인하여 가슴이나 어깨가 아프거나 사물이 겹쳐보이거나 눈이 잘 안보이는 신체화 증상을 보이기도 함
- 병원을 수시로 드나들고 병원진료 시에는 크게 문제로 드러나지 않아서 피병을 부리는 아이처럼 보이기도 함
- 가끔은 자살충동을 느끼기도 하고 또래나 미래에 대한 환상이나 현실과는 동떨어진 지나친 갈망을 보이는 등의 문제가 두드러지면 망상, 환청 등이 나타나기도 함

4) 성인기 성장과 발달의 특성

- 직업과 사회적 부응이 가장 커다란 문제
- 청소년기에 학업과정을 안정적으로 성취하지 못하여 졸업을 못하거나 이후 대학진학을 하지 못하거나 직업교육을 받지 못하는 경우가 많음
- 안정적인 경제활동이 어렵고 경제적인 어려움에 처하게 됨
- 주변에 믿고 이야기를 나눌 친구가 부족하고 사회·경제적 어려움이 지속되다보니 타인에 대한 분노와 공격성이 표출, 타인에게 신체나 재산상의 피해를 입히거나 공격적인 행동으로 인하여 2차적 부적응 문제가 초래됨

■ 경계선 지능 아동을 위한 지도

- 다른 사람의 말을 여러번 되묻지 않도록 청각적으로 주의 깊게 듣고 기억하기 능력을 길러주기
- 시각적으로 중요한 부분을 빨리 찾아내고, 그에 따른 답을 말하거나 적는 연습하기
- 전체 배경과 핵심을 구별할 수 있어야 사회적인 자극에 빨리 변별하고 이에 따라 문제를 해결하는 능력이 길러짐
- 기본적인 언어 이해, 표현, 상식이 부족하므로 중학생이 알아야 하는 단어목록 등을 토대로 단어에 대한 상식에 대해 이야기하고 적는 연습을 꾸준히 하면 좋음

결론

본 스터디는 경계선 지능에 대한 정의를 알아보고 경계선 지능을 가진 아이들의 인지적, 정서적, 의사소통 및 사회적 특성에 대해 알아보았다. 또한 비슷한 특징을 가진 지적장애, 애착장애, ADHD와 무엇이 다른지에 대해 알아보고, 경계선 지적장애 원인과 연령별로 발달과 특성에 대해서 알아보았다.

경계선 지능이란 IQ는 평균보다 낮으나 장애에는 속하지 않는 특징이 있어 국내에서는 공식적으로 장애 및 질병에 포함시키지 않는다. 발병률은 전 세계 인구 중 13.6% 정도의 흔한 발생이지만 국내에서는 비장애에 속한다는 이유로 맞춤형 교육이나 상담이 부족한 실정이다. 성인 10명중 1명은 느린학습자 즉, 경계선 지능이라고 추정하는데 상당수는 학교생활에 적응하기 어렵고, 또래관계에서 따돌림을 당하거나 학교폭력의 피해자가 되기도 한다. 장애로 보진 않으나 지능이 정상수준인 사람들과 어울리기에 어려운 사람들이 우리 사회에서 소외되고 있다. 그러나 이들에게 적절한 교육과 지도를 하였을 때 충분히 큰 발전이 있을 수 있으며, 노력을 통해 부적응 문제를 극복하고 일반학생처럼 생활이 가능하다. 그리하여 이들의 특성과 원인을 알고 전조증상에 대해 알고 있다면 경계선 지능을 가진 아동들을 만났을 때 당황하지 않고 특별한 지도와 배려가 필요한 대상임을 이해할 수 있을 것이라 사료된다.

*참고자료

느린 학습자와 발달취 건기: 경계선지능을 가진 아이들, 박찬선·장세희 지음, 이담북스

팀스터디 23-05

PNF Basic course 전달교육



팀 명	기능향상지원 2팀
일 시	2023년 11월 23일
발표자	임재희
장 소	물리재활실



남동강애인종합복지관

PNF Basic course

1. PNF의 철학

PNF란?

고유수용성(Proprioceptive) : 몸의 움직임과 자세와 관련된 정보를 받아들이는 감각 수용기를 자극한다.

신경근(Neuromuscular) : 신경과 근육을 포함한다.

촉진(Facilitation) : 보다 쉽게 한다.

근 수축 패턴과 사선 움직임으로 구성된 운동 방법으로 신체 내부와 외부의 감각을 받아들이는 고유수용성의 자극을 통하여 신경근 시스템의 움직임을 촉진하는 중재 방법이다. 인간은 정상적 자연 상태의 동작은 모두 대각선적, 나선적인 패턴을 따르고 있으며 자연스러운 동작일수록 그 동작에 관여하는 근육의 협조가 잘 이루어지고 힘도 보다 잘 발휘되며 속도도 빠르다. 근육이 상호간 촉진하게 되므로 힘이 약한 근육에 있어도 강한 근육의 촉진적 영향을 받고 단독일 때보다 강하게 작용한다.

1) 긍정적 접근

*긍정적 평가 : 장점을 평가하여 장점을 치료에 사용

*긍정적 치료 : 성공할 수 있게 치료 계획 설정, 환자가 잘할 수 있는 것부터 시작, 통증 없이 평가 및 치료, 긍정적인 피드백

2)기능적 접근

*국제 기능, 장애, 건강 분류(ICF)를 이용한 평가와 치료

*신체 구조와 기능, 활동과 참여

3)잠재력의 극대화

*능동적 참여

*강도 높은 훈련

*가정 운동

*다양한 반복

*다른 사람과의 협력

4)전인적 고려

*국소적으로 보지 않고 전체적인 것을 고려

*전신, 환경적, 개인적 요소, 심리적, 사회적 요소

5)운동학습, 운동조절

*운동학습 : 인지→연합→자동화

*운동조절 : 운동성→안정성→안정성에 따른 운동성→기술(skill)

2. 기본 원리와 절차

-외수용성 자극-

1)촉각 자극

*touch와 관련된 감각자극

*촉각지각을 증진시키기 위해 사용 : 피부와 압력 수용기를 자극하여 움직임에 대한 정보를 제공

*환자에게 안전과 자신감 제공

*치료사 : 도수접촉(lumbrical grip), 치료사의 몸을 이용하여 제공

-lumbrical grip(MP joint flexion, IP joint extension) : MP joint를 flexion하여 압력 제공

통증과 너무 과한 압력을 피함

적절한 방향에 대한 정보 제공

움직임과 저항 조절 가능

*환경적 요소도 촉각 자극의 일종(환경적 요소로 촉각 자극 제공)

안정성 요소 : 벽, 테이블, 평행봉 등

불안정 환경요소 : 짐볼, 발란스패드 등

2)청각 자극

*환자에게 제공하는 구두 명령

*운동조절과 운동학습을 도와주는 청각적 피드백 요소

-움직임의 시작을 가이드함

-청각자극을 통해, 근력강화를 촉진하고, 근 수축의 결과로 이완을 촉진함(강직, 통증이 있는 부분)

-청각 시스템으로부터 피드백을 제공함

-환자에게서 집중을 이끌어낼 수 있음

-깨끗하고 정확하게 제공(불필요한 단어들을 사용하지 않음)

*과제집중을 위한 구두명령을 사용

*환자의 동기부여를 이끌어낼 수 있는 긍정적 피드백 제공

*목소리 볼륨 : 통증, 근 약화, 강직 등을 고려하여 조절

*구두명령의 타이밍(간단하게, 짧게, 정확하게)

-예비령 : 움직임을 준비할 때

-본령 : 움직임의 시작 시

-수정령 : 움직임을 수정, 교정할 때

3)시각자극

*운동조절과 운동학습을 시각적 피드백 사용

-움직임 또는 과제를 가이드

-동기부여를 증진

-시각자극을 통한 눈동자의 움직임은 머리, 목, 몸통, 팔, 다리에 영향을 줌

-환자와 치료사 간의 의사소통과, 협력에 도움

*과제 집중된 시각 자극은 환자의 동기부여와 협응력을 증진시킬 수 있음

-환자의 취미, 직업 등을 고려

-비디오, 스티커, 초시계, 체중계 등을 사용

*환자와 치료사간의 눈 맞춤은 의사소통과 협력을 위해 필요

-고유수용성기 자극-

4)저항

*적절한 저항

-환자의 가능성(능력)에 따라 제공

-목표에 따라 제공

-적절한 저항의 목적

테크닉과 함께 사용하여 근력, 지구력, 운동 조절력 증진

방산 촉진

신경계 손상 환자의 움직임을 도와줌

-외부에서 가해지는 힘을 고려해야 함

근육, 중력, 신체의 자세 및 치료사의 신체 역학

*목적

-근 수축을 촉진

-환자의 움직임, 방향에 대한 인식증진에 도움

-근력 증진

-저항의 적절한 양 제공

활동 또는 과제 목표에 따라 제공

환자의 근력과 컨디션에 따라 제공

-움직임과 방산을 위한 3방향으로 저항을 제공

-근 이완에 도움

*3가지 종류의 근 수축

-등장성 수축(동적) : 환자가 움직이려는 의도가 있음

동심성(구심성, concentric) : 주동근 길이가 짧아짐

편심성(원심성, eccentric) : 주동근이 힘을 주면서 길이가 늘어남

정적 동심성 수축(stabilizing isotonic) :외부힘(저항)에 버티려는 수축

-등척성 수축(정적수축) : 환자와 치료사가 움직이려는 의도가 없음

5)견인

*치료사가 제공하는 견인에 의해 팔, 다리, 혹은 몸통이 늘어남

*목적

- 운동성을 증진
- 신장반사를 이용하여 근육의 늘어남이 더해짐
- 통증이 있는 관절을 치료할 때 효율적

6)압축

*치료사가 제공하는 압축에 의해 팔, 다리, 혹은 몸통의 압축

*목적

- 안정성을 촉진

7)신장자극

*목적

- 움직임을 위한 근 수축 촉진
- 협력근의 근 수축 촉진
- 수축의 시작을 촉진

*금기증 : 신체 구조에 위험성이 있는 경우(근육, 건, 뼈, 관절, 통증, 마비 등)

8)강화(reinforcement)

*강한 근육에 저항을 제공한 결과로 약한 근육을 강화시킴

-기본 절차-

9)패턴

*협력근과 함께 덩어리 움직임, 기능적인 정상 움직임의 구성요소

*3가지 방향의 움직임 : 모든 면에서의 모션이 통합된 움직임

*적절한 대각선과 나선형 요소 : 근육 사슬은 늘어난 상태에서 적절한 긴장도를 가짐

*groove 안에서 움직임

*패턴의 이름은 몸쪽분절의 움직임

모든 패턴은 함께 통합하여 사용 가능

*목적

- 신체 기능과 구조 수준을 촉진 관절의 운동성, 근력, 근육의 긴장도, 근육의 지구력 등
- 활동 수준을 준비
- 방산을 촉진

10)타이밍

*움직임의 연속성

*정상 타이밍 : 가장 협응되고, 효율적인 움직임은 먼 쪽 분절에서부터 몸 쪽 분절로 움직임을 연속성이 나타남

*강조의 타이밍 : 정상 움직임 연속성을 변화하여 특정 근육 혹은 특정 활동을 강조함

*목적

-정상 타이밍 : 과제가 완성될 때까지 협응된 움직임을 촉진함

-강조의 타이밍 : 강한 근 수축을 이용하여 약한 근육 촉진을 도움

11)치료사의 신체 역학

*효율적인 운동성과 안정성을 가이드함

*치료사

-환자에게 효율적인 운동성을 제공하기 쉬움

-치료사가 저항의 방향을 조절하기 쉬움

-저항 제공 시 도움

-치료사의 피로도를 감소

-안정성을 지공함

12)방산

*자극에 대한 반응이 퍼져나감

*협력근들의 저항 운동 시 나타나는 효율적 근 수축의 결과로 자연적이고 자동적인 반응

*목적

-손상 및 상해가 있는 신체 부위의 간접 치료를 위해

-기본 원리의 적절한 사용을 위해

3. 기법

-agonist-

1)움동적 개시

*목표로 하는 움직임을 위해 한 방향으로 반복적으로 리듬감 있게 적용하는 것

*적용 방법

-수동→능동보조→저항→능동

-각 단계별 전환 시 리듬이 이어지도록 연결

*목적

-움직임이나 패턴의 방향, 속도, 근 긴장도 조절 능력 증진

-협응이나 운동감각 인식 증진

2) 등장성 혼합

*목표로 하는 근육의 이완 없이, 협력근의 concentric, eccentric, isometric 수축을 적용하는 것

*적용 방법

- concentric 또는 static 수축으로 시작
- 패턴의 끝 위치나 목표하고 있는 움직임의 위치에서 static 저항
- 이완 없이 천천히 eccentric 수축을 유도
- static 또는 concentric으로 다시 목표된 움직임 쪽으로 이동
- 위에 과정을 반복

*목적

- 근력과 근지구력 증진
- 협응 증진
- 일상생활에서 필요한 움직임 조절 능력을 증진
- eccentric 수축 훈련

3) 시작범위에서 반복 신장

*기본원리 중 신장 자극을 적용한 후 긴장도가 있는 근육의 시작 범위에서 빠른 신장을 반복적으로 적용하는 것

*적용 방법

- 수동으로 근육을 연장한 후 구두 명령과 동일한 타이밍으로 빠른 신장을 하여 환자의 능동적 반응을 유도
- 환자의 능동적 움직임이 가능한 범위까지 저항을 제공
- 위의 과정을 반복

*목적

- 시작 범위에서 근수축이나 움직임의 시작을 촉진
- 운동 단위를 동원
- 근력이나 관절 가동 범위를 증진

4) 전범위에서의 반복 신장

*수축하고 있는 근육들에 반대방향으로 전범위에서의 빠른 신장을 적용하는 것

*적용 방법

- 환자가 능동적으로 수축하는 동안에 필요한 범위에서 치료사가 반대방향으로 구두 명령과 동일한 타이밍으로 빠른 신장
- 반복 신장 시 근수축의 이완없이 움직임이나 패턴을 구성하는 모든 움직임의 반대방향으로 반복 신장

*목적

- 필요한 범위에서 근수축이나 움직임을 촉진

- 운동 단위를 동원
- 근력이나 관절 가동 범위를 증진

5)복제

*목표로 하는 자세나 패턴의 끝 자세 등에서 유지 후에 치료사가 수동적으로 반대방향으로 작은 범위를 이동한 후 저항을 이용하거나 능동적으로 처음 시작했던 자세 및 위치를 찾아갈 수 있도록 적용하는 것

*적용 방법

-패턴의 끝 자세나 치료 목표로 하는 과제 of 특정한 위치에서 static 저항과 동시에 환자에게 현재 위치나 현재 사용되어지고 있는 근육 느낌에 대해서 집중할 수 있도록 구두 명령으로 유도

-치료사의 지지하에 현재의 위치에서 변화 없이 이완

-이완 후 치료사가 수동적으로 반대 방향으로 이동

-환자의 기능적 수준에 따라 목표 위치로 능동적으로 이동하거나 가이드 하는 저항으로 유도

-환자의 성취도에 따라 범위를 점진적으로 늘림

-위의 과정을 반복

*목적

-패턴의 끝 위치나 기능적 움직임에서 필요한 위치 감각 증진

-목표의 위치에서 유지하는 능력이나 다양한 위치에서 목표하는 위치로 복귀할 수 있는 능력을 평가

-relaxation or stretching-

6)수축 이완

*적절한 저항을 이용하여 isotonic contraction(등장성 수축)을 유도하지만 움직임은 치료사의 저항에 의해 나타나지 않으며, 근 수축 후 바로 이완을 통해 새로운 범위를 획득하는 것

*적용 방법

-뻣뻣한 위치를 찾은 후 그 위치에서 시작

-동적 구두 명령과 함께 6~10초간의 정적 저항을 제공

-치료사의 완전한 지지하에 이완, 깊은 호흡을 통해 이완을 유도

-새로운 범위로 수동, 능동 보조, 저항, 능동 중 하나로 이동

-새로운 범위에서 위의 과정을 반복

*목적

-이완, 근육 신장을 통한 관절가동범위 증진

7)유지 이완

*치료사는 환자와 서로 비슷한 크기의 저항을 이용하여 isometric contraction(등척성 수축)을 유도한 후 이완을 통해 새로운 범위를 획득하는 것

*적용 방법

- 통증이 발생하기 전의 위치에서 시작
- 정적 구두 명령과 함께 6~10초간의 정적 저항을 제공
- 치료사의 완전한 지지하에 이완, 깊은 호흡을 통해 이완을 유도
- 새로운 범위로 수동, 능동 보조, 저항 중 하나로 이동
- 새로운 범위에서 위의 과정을 반복

*목적

- 이완, 근육 긴장을 통한 관절가동범위 증진
- 통증 감소

-antagonistic-

8)동적 반전

*저항을 이용하여 concentric(구심성) 수축을 한 방향으로 유도한 후 반대방향으로 쉬거나 이완 없이 실시하는 것

*적용 방법

- 양방향 중 잘하는 방향의 패턴 또는 움직임에 저항을 주어 시작
- 한 방향이 끝나기 전에 도수 접촉을 원위부위부터 변경한 후 구두 명령과 함께 반대 방향으로 움직임 유도
- 반대 방향으로 움직임이 시작되면 근위부위의 도수 접촉을 변경 후 움직임이 끝나기 전에 원위부위 도수 접촉을 변경한 후 구두 명령과 함께 다시 반대 방향으로 움직임 유도
- 양방향 중에서 약한 방향의 패턴 또는 움직임에 강조를 하며 마무리
- 기법을 적용하는 동안 이완이 발생하지 않도록 주의
- 패턴이나 움직임의 전체 범위 또는 목표로 하는 범위에서 적용

*목적

- 근력과 지구력 증진
- 능동 관절가동범위 증진
- 주동근과 길항근 수축 변화의 협응력 증진
- 근 피로도 감소
- 근 긴장도 조절 능력 증진

9)안정적 반전

*새롭게 획득한 자세의 안정성을 촉진하기 위하여 도수 접촉의 변화를 통해 교대적인 정적 수축을 유발하는 것

***적용 방법**

- 목표로 하는 위치나 자세에서 환자가 강한 방향쪽을 저항을 주며 시작
- 동적 구두 명령 사용
- 치료사의 저항에 충분한 반응이 느껴지면 한 손을 다른 곳으로 이동하여 천천히 저항을 주어 반응을 유도
- 충분한 반응이 느껴지면 서서히 반대손을 떼서 필요한 곳으로 접촉 후 천천히 저항을 주어 반응을 유도
- 기법을 적용하는 동안 이완이 발생하지 않도록 주의
- 도수 접촉의 순서나 방향은 치료 목적에 따라 무작위로 이동 가능
- 환자의 기능적 수준에 따라 속도 등을 다르게 적용하거나 이중 과제 등을 같이 적용

***목적**

- 안정성, 자세 유지 및 조절 능력, 협응력 증진
- 근력과 근지구력 증진

10) 율동적 안정화

*도수 접촉을 바꾸지 않으며, 근육의 이완 없이 치료사의 저항에 따라 교대적인 등척성 수축(isometric contraction)을 적용하는 것

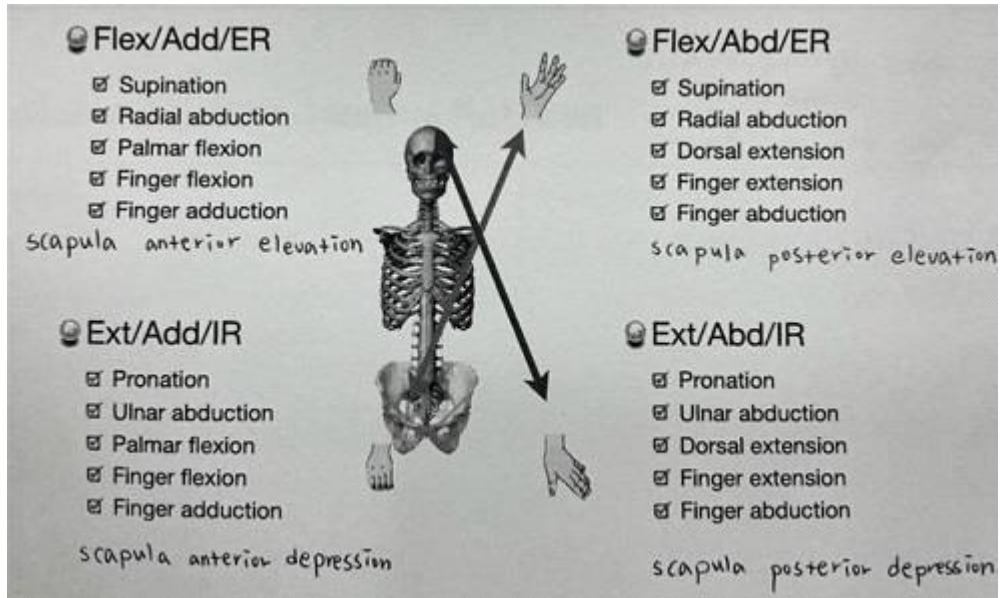
***적용 방법**

- 목표로 하는 위치나 자세에서 양쪽 방향을 모두 조절할 수 있는 도수 접촉을 한 후 환자가 강한 방향쪽으로 저항을 주기 시작하여 모든 움직임 또는 패턴 방향에 저항을 천천히 점진적으로 제공
- 환자의 반응을 느끼며 저항의 방향은 무작위로 변경
- 목적에 따라 견인이나 압축을 같이 사용
- 정적 구두 명령 사용
- 도수 접촉의 위치는 고정

***목적**

- 동시수축과 같은 안정성 증진
- 자세유지 및 조절, 균형능력 향상

4. 상지 패턴



<Reference>

1. 고유수용성 신경근 촉진법

팀스터디 23-06

효율적인 팀워크개발을 위한 척도를 활용한 팀진단 및 해석



팀 명	가족문화지원팀
일 시	2023.09.18. / 18:30~20:30
발표자	박성묵
장 소	프로그램실



문화유산은 따뜻한 사랑

남동장애인종합복지관

효율적인 팀워크개발을 위한 척도를 활용한 팀진단 및 해석

1. 벨빈의 팀역할조사결과

유형	특징	인원		
창조자/새싹형	아이디어뱅크	서희석	박성묵	
자원탐색가	혁신적, 비관습적	박성묵		
지휘/조정자	변화를 받아들이게 만드는			
추진자/조각가	아이디어를 구체화			
실행자	손과발	권기현	윤혜림	
감시평가자	리스크를점검			
완결자	완벽주의자			
분위기조성자	섬세함	서희석	박은영	
전문가	타분야에관심이없음 자기영역에전문가적포스	권기현	김진배	고형식

○ 과잉되면 안되는 유형 - 분위기조성자 - 감시평가자	○ 팀원일 때 어려운 유형 - 지휘/조정자 - 감시평가자
○ 결핍되면 안되는 유형 - 창조자 - 추진자	○ 부서장이 맡아야 할 유형 - 감시평가자 - 분위기조성자
- 완결자	- 지휘/조정자 - 자원탐색가
- 실행자	

2. 유형별특징

유형	특징
창조자(Plant) 새싹형	<p>끊임없이 아이디어가 샘솟는 유형으로 이들은 고정관념을 거부한다. 새싹형은 한 팀에 한두 명이면 충분하다. 너무 많을 경우 이들은 자신의 생각을 관철하기 위해 상대방의 의견에 지나치게 비판적이 되어 팀워크를 해치기 때문이다. 팀활동은 새로운 아이디어를 제시하는 데서 출발한다. 좋은 아이디어는 반드시 실천되어야 한다. 그러나 아이디어를 실천하는 것은 새싹형이 아닌 다른 구성원들의 몫이다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 창의적이고 상상력이 풍부하여 어려운 문제들을 잘 풀어나간다. · 단점 - 다른 사람들을 잘 다루지 못한다.

유형	특징
<p>자원 탐색가 (Resource Investigator)</p>	<p>이들은 아이디어를 실행할 혁신적 방법을 생각한다. 관행을 거부하고 이전해 사용되지 않던 새로운 시스템을 검토한다. 뿐만 아니라 새로운 아이디어로 만들어진 제품이나 서비스를 판매할 새로운 고객층을 찾아내는 데도 이들은 최선을 다한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 외향적이고 열성적이며 대화하기를 좋아한다. 집단 외부의 아이디어와 자원을 탐구하고 많은 외부자원과의 연락망을 구축한다. · 단점 - 쉽게 지루해한다. 초반의 열의가 식어지면 대상에 대한 관심이 줄어든다.
<p>전문가 (Specialist)</p>	<p>전문지식을 활용해서 첨단제품이나 서비스를 만들 때 이들 없이는 불가능하기 때문이다. 이들은 기술적인 전문성은 물론, 전문지식을 제품으로 현실화하는 능력을 갖추고 있다. 팀이 경쟁력을 갖추는데 이들의 역할은 가히 절대적이라 할 수 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 한 가지 일에 전념하고 솔선하며 헌신적이다. 전문분야의 지식과 기능을 잘 제공한다. · 단점 - 기여하는 폭이 좁은 편이다.
<p>실행자 (Implementer) - 실천가</p>	<p>이들은 아이디어를 제품이나 서비스로 구체화하는데 있어서는 전문가와 유사하다. 단지 제품이나 서비스가 시장을 선도할 첨단기술로 만들어진 게 아닐 뿐이다. 만약 실천가가 없다면 조직 내에 넘쳐나는 아이디어가 생명력을 얻기 어렵다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 절제를 잘 하고 신뢰할 수 있으며 보수적이고 능률적이다. 아이디어를 실행에 옮긴다. · 단점 - 다소 융통성이 부족하다.
<p>감시-평가자 (Monitor Evaluator)</p>	<p>벨빈의 아폴로 팀에는 바로 감시평가자가 너무 많았다. 이들은 핵심역량과 거리가 먼 아이디어를 검토하고 폐기하는 것은 물론 막연하지만 가능성이 있는 아이디어를 정교화하는 역할을 한다. 또한 새 제품이 시장에 출시되기 전 제품의 문제를 개선함으로써 고객 불만으로 인해 엄청난 추가비용이 발생하는 것을 최소화 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 절도있고 분별력이 있으며 전략적인 측면이 있다. 온갖 선택방안을 두루 살핀 후 판단을 내린다. · 단점 - 추진력이 부족하고 다른 사람에게 힘을 불어넣어 움직이게 만드는 능력이 부족하다.

유형	특징
감시-평가자 (Monitor Evaluator)	<p>벨빈의 아폴로 팀에는 바로 감시평가자가 너무 많았다. 이들은 핵심역량과 거리가 먼 아이디어를 검토하고 폐기하는 것은 물론 막연하지만 가능성이 있는 아이디어를 정교화하는 역할을 한다. 또한 새 제품이 시장에 출시되기 전 제품의 문제를 개선함으로써 고객 불만으로 인해 엄청난 추가비용이 발생하는 것을 최소화 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 절도있고 분별력이 있으며 전략적인 측면이 있다. 온갖 선택방안을 두루 살핀 후 판단을 내린다. · 단점 - 추진력이 부족하고 다른 사람에게 힘을 불어넣어 움직이게 만드는 능력이 부족하다.
지휘/조정자 (Coordinator)	<p>팀에는 조정자 역할을 할 사람이 필요하다. 이들은 팀워크를 유지하는데 중요한 역할을 한다. 예를 들어 새로운 아이디어나 시스템이 도입될 때, 이를 거리낌 없이 받아들이기란 쉽지 않다. 아무리 좋은 제도가 도입되더라도 조직구성원의 80%가 일단 반대부터 한다고 하지 않는가? 조정자들은 팀구성원들이 새로운 것에 관심을 갖도록 할 뿐 아니라 이를 수용하도록 분위기를 만들어 간다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 원숙하고 자신감에 넘치며 신뢰감을 준다. 리더쉽이 뛰어나 CEO의 역할에 적합하다. 목표를 분명히 제시하고 의사결정을 촉진한다. · 단점 - 지나치게 조종하려는 경향이 있다.
완결자 (Completer-Finisher) - 최종 완성자	<p>고객들은 자신의 취향이나 필요에 맞지 않는 제품은 절대 구매하지 않는다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 근면성실하고 매우 열심이어서, 실수나 빠진 것을 찾아내고 제시간에 일을 처리해 낸다. · 단점 - 지나치게 노심초사하고 일을 다른 사람에게 넘겨주려 하지 않는다.
분위기 조성자 (Teamworker)	<p>팀워크를 유지하고 발전시킬 사람이다. 이들은 팀원들의 감정적인 부분을 다루는데 있어서 전문가이다. 팀원들 간의 갈등을 해결하고 팀워크를 다지면서, 팀이 주어진 성과를 차질없이 달성하도록 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 사교적이고 부드러우며 예민하고 융통성이 있다. 남의 이야기에 귀를 기울이며 다른 사람과의 마찰을 피하기 때문에 구성원 간 의사소통을 개선한다. · 단점 - 어려운 상황에서는 우유부단한 모습을 보이기도 한다.

유형	특징
추진자 (Shaper) - 조각가	<p>팀에는 조각가가 필요하다. 이들은 사업가적 기질을 갖춘 사람들로 새로운 아이디어를 구체화하고 추진한다. 이들에게서까지 새로운 아이디어를 기대할 필요는 없다. 이들의 역할은 어디까지나 새로운 아이디어에 생명력을 불어넣는 것이기 때문이다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 장점 - 활동적이고 외향적이다. 도전적이고 높은 긴장상태를 유지하며 여러 가지 장애를 극복하는 방안을 찾는다. · 단점 - 감정을 자제하지 못하는 성향을 보인다.

3. 조직관계유형 진단결과

1) 전체결과

관계	총점	평균	해석
협조적관계	163	23.3	과업이 느슨하거나, 정말 팀워크 좋은
적대적관계	62	8.9	개입이 없으면 팀원을 적으로 인식
지배적관계	75	10.7	갈등관계에서 정리당했다고 느끼면 점수가 높음
고립적관계	77	11.0	포기단계, 스스로문을닫음 (19점이상고위험, 21점이상즉시개입)

2) 그룹 간 차이

관계	팀장	팀원
협조적관계	24	23
적대적관계	10	9
지배적관계	11	11
고립적관계	11	11

3) 리더에 적용되는 점수

번호	내용	팀장	팀원
2	주도자 한사람에 의해 의사결정이 이루어진다	3	2
6	의사소통이 이루어지지 않는다.	4	2
3	자신의 뜻을 좇도록 한다	2	2
24	자신의 요구를 더 이상 제시하지 아니한다	2	2
9	요구들은 충족되지 않는다	2	1
14	계속적인 갈등상태가 있다	2	2
22	문제들은 해결되지 않는다	3	2

부정적인 평가는 팩트일 가능성(안 좋으면 원인을 찾아야함)

구분	내용	
협조적 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 사람들의 요구를 들어주기 위해 노력합니다. • 나보다 실력이 나은 사람들을 인정합니다. • 서로 간에도 신뢰하고 존중합니다. • 개인이 가지고 있는, 전문기술, 창의성을 서로 공유합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 문제해결을 위해 함께 노력합니다. • 건설적인 관계를 유지합니다. • 좋은 관계를 유지하기 위해 함께 노력을 합니다. • 계속해서 신뢰 관계를 쌓아 갑니다.
적대적 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 자신의 뜻을 쫓도록 합니다. • 다른 사람에 대하여 호전적인 행위를 합니다. • 다른 사람을 자신의 길을 가로막는 장애물로 여깁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 주도권을 잡기 위한 싸움을 합니다. • 지속적인 갈등상태를 유지합니다. • 조직은 주도권을 잡은 승자와 패자로 구분되어 집니다.
지배적 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 주도권을 쥔 승자는 패자를 짓누릅니다. • 패자의 인격은 무시됩니다. • 서로 간에 존중심을 상실합니다. • 패자의 창의성과 전문 기술을 사장됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 패자가 자신의 요구를 이루기 위해 잔재주나 속임수를 부려보지만 실패합니다. • 패자는 상황이 절망적이라는 결론을 내리고 자신의 요구를 이루기 위한 어떠한 시도도 그만 두게 됩니다.
고립적 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 마음의 벽을 쌓는다. • 의사소통이 이루어지지 않는다. • 서로 간에 불신하게 된다. • 문제들은 해결되지 않는다 	<ul style="list-style-type: none"> • 요구들은 충족되지 않는다. • 서로 간에 무관심해 진다. • 생산성이 급격하게 저하된다. • 조직의 관계가 끝나게 된다.



< 관계 와해 시 진행현상 >

○ 소감 및 제언

1. 소감

- 박성목 : 팀역할조사를 통해 우리 팀의 강점과 약점을 파악할 수 있었음. 기존업무를 진행하며 느꼈던 사항이 결과로 나타나기도 하였으며, 팀원이 힘들어했던 팀장의 업무스타일을 점검하고, 서로 공존할 수 있는 방안을 논의를 통해 결정할 수 있는 좋은 기회가 되었음.

조직관계유형에서는 관리자와 팀원 모두 협조적 관계를 유지하고 있다는 결과가 긍정적인 결과가 나타났음. 과업의 문제인지 실제 관계에서 협조적인 관계를 유지하고 있는지를 점검하고 지금의 관계가 지속적으로 유지되어 업무에 도움이 될 수 있도록 팀을 운영하고자 함.

또한 팀장으로써 권위적이고 일방적인 업무지시등이 이루어지고 있는지 항상 점검하고 팀원의 의견을 적극적으로 반영할 수 있도록 노력해야 한다는 고민을 하게 되었음.

- 고희식 : 가족문화지원팀의 조직진단을 하고 각 팀원 간의 유형을 파악할 수 있는 시간이 되었음. 각자 팀원들이 가지고 있는 장점 및 보완해야할 점들을 보며 사업적인 협력(협업)에서 효율적이고 갈등 없이 사업을 진행할 수 있는 조합을 찾을 수 있겠다라는 생각이 들었음. 또한 팀에 없는 유형(추진자, 조각가, 감시평가자)을 보완한다면 좀 더 건강하고 효율적인 팀이 될 수 있을 것으로 생각됨.

검사를 통해 현재의 팀의 조직관계를 따져보았을 때, 전체적인 긍정적 결과도 있지만, 개개인별이 느끼는 문제와 고립된 생각을 건강한 소통으로 풀어나가야 할 필요성이 있다고 느꼈다. 내(개인이)가 느끼지 못하는 팀분위기와 고립된 상황이 지속되지 않도록 긍정적 소통의 창구가 생긴다면, 더 나은 건강한 조직이 될 것으로 생각됨.

- 윤혜림 : 회사라는 공간은 개인이 모여 각자의 일을 담당하기도 하지만 전체가 유기적으로 연결되어 있어 개인별 업무는 다른 개인에게 영향을 미친다. 조직의 문화뿐만 아니라 업무처리 방식, 개인이 가지고 있는 능력, 가치관이 모두 다르기 때문에 일처리에 있어서 긍정적 에너지를 내기도 하지만 개인의 부족한 점은 조직 전체의 단점이 될 수도 있다.

인생에서 나를 아는 것이 중요하듯, 회사에서 개인의 역량(강점, 보완점)을 객관적으로 파악하고, 더 나아가 조직의 역량을 점검하는 것은 좋은 성과를 내는데 필수적인 요소라고 생각한다.

이번 조직문화점검을 통해 강점을 더욱 발휘하고, 보완할 수 있는 개별적인 부분이 무엇인지 확인해 볼 수 있는 좋은 시간 이었고, 나에게 실행자 역할이 강점이라면, 새로운 업무를 추진하거나 감시 평가자로 업무를 점검하는 부분을 어떤 식으로 보완하면 좋을지 몇 가지 질문을 정리해서 읽어보면서 업무를 점검하면 보다 좋은 성과를 낼 수 있을 것 같다.

- 박은영 : 팀스터디를 통해 나와 팀원들의 팀역할에 대해 알아보고 조직 관계를 점검할 수 있어 유익한 시간이었음. 팀원의 팀역할 중 없는 역할이 무엇인지 알아보고

이를 보완할 방법에 대해 함께 고민해보는 시간을 가짐으로써 더욱 견고한 팀이 되는데 도움이 될 것으로 생각됨. 또한 각자의 팀역할의 장점과 단점에 대해 알고 나의 단점을 보완할 방법에 대해 생각해 볼수 있었음. 각자가 생각하는 조직관계 유형에 대해 알아보았으며 현 가문팀은 협조적관계의 점수가 가장 높게 나타났음. 협조적관계를 유지하기 위해 팀원 간의 존중, 협조 등 지속적인 노력이 필요할 것으로 생각됨

- 권기현 : 팀 내에서 나의 역할 유형에 대해 확인함으로써 좀 더 조직을 위해 역할을 수행할 수 있도록 노력해야겠다는 생각이 들었고, 내가 부족한 유형에서의 역할 수행에 대해서는 팀원들과의 유기적인 협력을 통해 보완해나가도록 노력해야겠다는 생각이 들었음.

현재의 조직관계에 대해서 각 조직원들의 생각이 다르므로 건강한 조직관계 형성을 위해 공통의 조직유형모델의 방향을 설정하여 함께 조직문화를 만들어갈 수 있도록 노력할 필요가 있어보임.

- 김진배 : 딱딱한 주제로 생각되었지만 그 주제를 풀어가며 해당 내용을 작성 발표하면서 점차 흥미로워졌음. 나의 제1유형을 알게 되었고 팀에서 어떤 역할을 할 수 있는지도 잘 알게 되는 기회가 되었음. 특히 팀원들의 성향을 파악하는데 도움이 되어 업무를 하는데 도움이 될 것 같음. 팀 내에서 부재되어 있는 유형을 알게 되었으며, 그 유형을 내가 노력한다면 보완할 수 있지 않을까 하는 생각을 하였음.

조직관계유형을 진단했을 때 나와는 다른 관계를 가지고 있는 팀원이 있다는 것에 놀라움 왔으며, 주위를 잘 살피며 지내야겠다고 느꼈음. 개인적인 mbti와는 다르게 업무에서 필요한 팀역할 유형을 알게 되어 유익한 시간이었음.

- 서희석 : 조사결과 1유형으로 분위기 조성자와 창조자 새싹형인 것을 확인하였고, 가족문화지원팀의 경우 지휘/조정자, 추진자/조각가, 감시평가자, 완결자 유형을 가진 사람이 없음. 벨빈의 팀역할조사에서 결핍되면 안되는 유형은 창조자, 추진자, 실행자인데 가문팀엔 추진자가 없기에 팀원들끼리 충분한 상의를 통해 아이디어를 구체화할 수 있도록 노력해야겠다는 생각이 들었음.

조직관계유형의 경우 협조적 관계가 정말 높게 나옴. 입사한지는 얼마 되지 않았지만 그동안 팀원들과의 관계를 생각해보면 조직관계유형이 올바르게 나온 것 같다는 생각이 들었고, 앞으로 직장생활을 하면서 팀원들과 독립적 관계나 적대적관계가 되지 않도록 관심을 갖고 생활할 수 있도록 노력하고자 함.

2. 제언

1) 기관 내 조직문화개선을 위한 도구로 활용

현재 조직문화개선을 위한 회의가 정기적으로 이루어지고 있고, 중간관리자를 대상으로 동일한 도구를 활용했을 때 상이한 결과가 나온 것을 확인할 수 있었음.

부서 또는 기관전체로 확대하여 해당도구를 활용하여 점검한다면, 기관의 장·단점을 파악하고 개선을 위한 방안을 찾는 데 도움이 되리라 사료됨.

2) 정기적인 점검을 통해 협력관계 유지

본 스터디에서 활용한 도구 뿐만 아니라 조직진단을 위한 다양한 진단도구를 활용하여 정기적으로 팀진단을 실시하고 팀내에서 원활한 의사소통이 가능한 관계로 발전·유지하도록 노력하고자 함.

팀스터디 23-07

조향체험(향수만들기) 강좌



팀 명	가족문화지원팀
일 시	2023.12.27. / 13:00~15:00
발표자	박성묵
장 소	프로그램실



남동강애인종합복지관

조향체험(향수만들기)

1. 운영내용

1) 목표

- ① 취미프로그램구성 익히기
- ② 업무스트레스 감소

2) 일시 : 2023년 12월 27일(수) / 13:00~15:00

3) 장소 : 프로그램실

4) 참여인원 : 6명(박성묵, 고희식, 윤혜림, 권기현, 김진배, 서휘석)

※ 병가 : 박은영(독감)

5) 진행내용

- ① 유기농 향료 20가지를 알고, 아로마테라피를 통한 힐링
- ② 천연/합성향료의 차이점 알기
- ③ 나에게 맞는 향료 선택하여 배합하기

2. 활동사진



3. 소감 및 제언

1) 소감

① 박성목 : 조향과정에서 자신의 취향과 경험 등을 이야기하며, 오롯이 자신에게 집중하는 시간을 가지고 동료간에 공통된 부분을 공유하여 정서적지지가 원활하게 이루어졌고, “향수”라는 매개를 통해 정체성을 회복하고, 많은 업무로 지쳐있는 팀원에게 신체·정서적지원을 하는데 많은 도움을 주었음.

또한 향수만들기의 효과성을 직접 체험하며 각 프로그램영역에서 적용가능한 주제의 활동으로 고민하고, 2024년 활동계획시 적극적으로 반영하여 운영하도록 도움을 주었음.

② 고희식 : 팀스터디로 진행된 조향 수업을 경험하여, 다양한 프로그램의 적용방법을 생각하였으며, 이를 통해 개인별 향수를 만들어, 민감한 부분인 후각을 자극하여, 심리상태의 긍정적 영향을 주어 이용인의 심리적 휴식을 취할 수 있는 프로그램 개발을 할 수 있을 것으로 사료된다.

③ 윤혜림 : 전문강사의 지도하에 기초 향기에 대한 이해의 시간을 갖고, 특정 향기의 원료와 향기 분류에 대한 이해를 토대로 여러 가지 향료의 특성을 확인하고 나만의 향수를 제작 할 수 있었음.

향료를 조합하기 전 천연향료 사용에 대한 이해를 설명 들었으며, 피부에 민감한 반응을 일으킬 수 있으므로 직접 바르거나 먹는 행위는 하지 않도록 주의사항을 들었음.

번호를 매겨서 순차적으로 시향하였는데, 시트러스 계열(레몬, 오렌지, 자몽), 허브계열(라벤더)의 혼합향을 가장 선호하는 향으로 확인하였고, 여러 가지 향료를 조합으로 혼합 시 새로운 향을 나타내는 것을 확인해 보았음. 나는 시트레스와 허브계열을 혼합하여 나만의 향수를 완성하였음.

조향수업을 통해 향기가 뇌에 영향을 주고, 신체, 마음, 정신적인 건강에도 환기가 되어 일상에서 스트레스 관리에 긍정적인 효과가 있다는 것을 알게 되었고, 바쁜 업무 중에도 적절한 스트레스 관리를 통해 회복되고 성장하는 내년을 준비해야겠다고 다짐하였음.

④ 권기현 : 아로마향수의 각 향이 가지는 효능에 대해 인지하여 개인이 선호하는 향으로 적절하게 조합함으로써 조향체험의 테라피적인 요소를 경험할 수 있어 연말연시 과도한 업무에 지친 심신을 위로할 수 있는 기회가 되었음. 평소 쉽게 지치고 스트레스에 민감한 경우가 많아 상쾌한 허브 계열의 향들로 조향하여 향수를 만들어보았는데 어느 정도 효과를 볼 수 있을지 기대되고, 이용인뿐만 아니라 보호자들도 함께 체험할 수 있는 프로그램으로 계획한다면 좋은 사업 아이템이 될 수 있을 것으로 생각됨.

⑤ 김진배 : 연말연시로 몸과 마음이 지쳐있는 상황에서 향수만들기 수업은 몸과 마음의 힐링타임이었음. 내가 좋아하는 향기와 좋아하지 않는 향기가 다른 사람에게는 좋기도 하고 나쁠 수 있다는 것이 신기했으며 나만의 향수를 만들 수 있다는 것에 좋았음. 하지만 내가 완전 좋아하는 향기를 낼 수는 없는 것이 아쉬웠지만 이런 수업자체가 신선하고 좋았음.

⑥ 서희석 : 강사님께서 직접 오셔서 향수에 대한 기본 설명을 진행해주셨고, 향에 대한 조합과 효능에 대해서도 설명해 주셨다. 이후 직접 향을 맡아보며 나만의 향수를

만들어보았다. 향수 만들기를 진행하는 동안 선물해줄 사람을 떠올리면서, 잠깐이나마 바쁜 업무 속 즐거움을 느낄 수 있었고, 스트레스를 해소할 수 있었다.

이번 팀 스터디를 통해 직장 내에서 업무가 아닌 새로운 경험을 해볼 수 있어 좋았고, 새로운 경험의 중요성과 스트레스 관리(새로운 경험)에 대한 해답을 찾은 것 같았다. 앞으로도 새로운 경험들을 해볼 수 있도록 노력해야겠다.

2) 제언

① 이용인 및 부모를 대상으로 한 프로그램운영

‘향수’라는 매개가 주는 심리·정서적 효과에 대해 경험하여 2024년 진행되는 사업에서 일일강좌형태의 본 체험활동을 구성하여 다양한 대상에게 제공할 수 있음을 확인하였고, 이에 대한 만족도 역시 높을 것으로 기대함.

② 직원연수 및 교육을 통한 직원의 정서적지원

직원교육 또는 동아리활동 등의 직원대상 프로그램에서도 본 체험활동을 활용하여 직원의 정서적지원을 실시하고, 업무스트레스를 감소할 수 있을 것으로 사료됨.

팀스터디 23-08

2023년 달라지는 사회보장급여



팀 명	지역연계팀
일 시	2023년 3월 14일(화) 16:00~17:00
발표자	유명현
장 소	1층 대회의실



남동강애인종합복지관

I. 주요 사회보장급여별 제도

1. 국민기초생활보장

가. 지원대상

- 근로능력여부·연령 등에 관계없이 국가의 보장을 필요로 하는 급여종류별 최저 보장수준 이하의 모든 가구

※ (원칙) 가구단위 보호, 필요한 경우 개인단위 보호

나. 선정기준 및 급여

<p>소득인정액 기준</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 보장가구의 소득인정액이 다음의 급여종류별 선정기준 이하인 경우 생계급여 : 기준 중위소득 30% 이하 의료급여 : 기준 중위소득 40% 이하 주거급여 : 기준 중위소득 47% 이하 교육급여 : 기준 중위소득 50% 이하 ※ 소득인정액 = 소득평가액 + 재산의 소득환산액
<p>부양의무자 기준</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 생계급여 <ul style="list-style-type: none"> · 2021.10.1. 이후 부양의무자 기준 폐지 ※ 단, 부양의무자가 연 소득 1억원(월 소득 834) 및 일반재산 9억원을 초과하는 경우 생계급여 대상에서 제외 • 의료급여 <ul style="list-style-type: none"> · 범위 : 수급권자의 1촌의 직계혈족 및 그 배우자 (단, 사망한 1촌의 직계혈족의 배우자는 제외)
<p>급여 종류 및 지원액</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 생계급여 : 기준 중위소득 30%에 해당하는 금액과 가구의 소득인정액과의 차액을 지급 • 의료급여 : 근로능력 유무에 따라 1종, 2종으로 구분하여 지급 • 주거급여 : 국토교통부 장관이 정하는 기준에 따라 지급 • 교육급여 : 교육부 장관이 정하는 기준에 따라 입학금, 수업료, 교육활동지원비 지급 • 해산급여 : 수급자가 출산 시 1인당 70만원 지급(단, 교육급여만 받는 수급자는 제외) • 장제급여 : 수급자 사망 시 80만원을 장제를 실제 행하는 자에게 지급(단, 교육급여만 받는 수급자는 제외)

2. 기초연금

가. 지원대상

- 만 65세 이상 노인으로 소득인정액이 보건복지부장관이 매년 결정·고시하는 금액 이하인 자

나. 선정기준 및 급여

선정기준액	<ul style="list-style-type: none"> • 소득인정액이 보건복지부장관이 매년 결정·고시하는 금액이하 - '23년 고시금액: 노인단독 202만원, 노인부부 323.2만원 - 소득인정액 = 소득평가액 + 재산의 소득환산액
지역연금 기준	<ul style="list-style-type: none"> • (원칙) 공무원, 사립학교교직원, 군인, 별정우체국직원 등 지역연금 수급권자 및 그 배우자는 기초연금 지급대상에서 제외 • (예외) 연계퇴직연금 또는 연계퇴직유족연금 수급권자 중 직역재직기간이 10년 미만인 경우, 유족연금일시금, 장해일시금, 등 일시금을 받은 이후 5년이 경과된 경우
급여 종류 및 지원액	<ul style="list-style-type: none"> • 기초연금 급여액 : 월 최고 단독가구 323,180원, 부부가구 517,080원

3. 영유아 보육(보육료, 양육수당)

가. 지원대상

- 대한민국 국적 및 유효한 주민번호를 보유한 만 0~5세 영유아(단, 장애아보육료, 다문화보육료 등은 해당 지원 요건을 충족한 자에게 한함)

나. 급여

급여 종류 및 지원액	<ul style="list-style-type: none"> • 양육수당(0~85개월) : 100~200천원 • 장애아동 양육수당(0~85개월) : 100~200천원 • 농어촌 양육수당(0~85개월) : 100~200천원 * 22년 이후 출생아는 24개월 미만까지는 부모급여 지급, 24개월 이상부터 가정양육수당 지원 • 영유아(만0~2세)보육료 : 소득무관 전(全)계층 전액지원 • 영유아(만3~5세)누리공통과정 : 소득무관 전(全)계층 월 280천원 * 만3~5세 누리장애아보육료 : 월 559천원 • 장애아 보육료 : 월 559천원(정부지원시설 기준) • 방과후 보육료: 만12세 이하 차상위(법정포함) 이하 취학아동 100천원 • 장애아 방과후 보육료: 만12세이하 등록 장애아 또는 만8세 이하 특수교육대상 취학아동 279천원 • 다문화 보육료: 소득무관 연령별 정부지원단가 전액지원
-------------	---

다. 2023년 보육료 지원단가

(월 기준, 단위:원)

구분	만0세반	만1세반	만2세반	만3~5세반	만3~5세반	장애아
적용시기	('23.1.1~)	('23.1.1~)	('23.1.1~)	('23.1.1~2.28)	('23.3.1~)	('23.1.1~)
계	1,113,300	778,000	596,000	280,000	280,000	1,212,000
부모보육료	514,000	452,000	375,000	280,000	280,000	559,000
기관보육료	559,000	326,000	221,000	-	-	653,000

4. 장애아동수당

가. 지원대상

- 만 18세 미만의 등록 장애인으로 국민기초생활보장수급자 및 차상위계층
- 장애정도
 - 중증장애인: 장애인연금법상 중증장애인에 해당하는 자(중전 1급, 2급 및 3급 중복)
 - 경증장애인: 장애인연금법상 중증장애인에 해당하지 않는 자(중전 3~6급)

나. 급여

구분	생계 또는 의료급여 수급자	주거 또는 교육급여 수급자	차상위 계층	보장시설 수급자 (생계 또는 의료)
중증장애인	월 22만원	월 17만원	월 17만원	월 9만원
경증장애인	월 11만원	월 11만원	월 11만원	월 3만원

5. 장애인 연금

가. 지원대상

- 만 18세 이상의 등록된 중증장애인(장애인연금법 상의 중증장애인) 중 본인과 배우자의 소득인정액이 선정기준액 이하인 자
- * 제외: 공무원연금법, 공무원재해보상법, 사립학교교직원연금법, 군인연금법, 별정우체국법 등에 따른 직역연금 수급권자 및 그 배우자는 장애인연금 수급대상에서 제외

나. 선정기준 및 급여

- 2023년 선정기준액: 단독가구 122만원, 부부가구 195.2만원
- 기초급여: 323,180원(감액이 없는 최고 지급액 기준)

다. 참고

- 만 65세가 되는 달의 전달까지 기초급여 지급, 만 65세가 되는 달부터 기초연금 지급 대상자가 됨(별도 신청필요)
- 만 65세 이상 국민기초생활보장 수급자의 경우, 기초연금 수령액이 생계급여에서 차감됨에 따른 전체수급액 감소분을 장애인연금 부가급여에서 보전하여 지급

6. 장애아동가족지원(바우처)

가. 지원대상

- 만 18세 미만 장애아동(시각, 청각, 언어, 지적, 자폐성, 퇴행성 장애아동), 다만, 장애가 예견되어 발달재활서비스가 필요하다고 인정한 발달재활서비스 의뢰서 및 검사자료로 대체 가능

나. 서비스 내용

- 언어재활 · 청능재활 · 미술심리재활 · 음악재활 · 행동재활 · 놀이심리재활 · 재활심리 · 감각발달재활 · 운동발달재활 · 심리운동 등 발달재활서비스 제공(의료행위인 물리치료와 작업치료 등 의료기관에서 행해지는 의료지원 불가)

다. 바우처 지원액 및 본인부담금

소득기준	총 구매력		바우처 지원액		본인부담금
기초생활수급자	월 25만원	=	월 25만원	+	면제
차상위			월 23만원		2만원
중위소득 65%이하			월 21만원		4만원
중위소득 120%이하			월 19만원		6만원
중위소득 180%이하			월 17만원		8만원

7. 드림스타트

가. 지원대상

- 만 12세 이하(초등학생 이하) 취약계층 아동 및 가족, 임산부
- 기본대상: 국민기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가정 등
- 특화대상: 사회적으로 취약한 법정한부모 외 한부모가정, 다문화, 조손가정

나. 서비스 내용

- 지원기구 구성 및 운영(운영위원회, 아동복지기관협의체, 슈퍼비전)
- 아동통합사례관리
- 자원관리
- 아동복지서비스 통합 및 조정

다. 남동구 드림스타트 프로그램

- 신체/건강 분야: 가정 구급함 및 안전용품지원, 아동건강교육, 아동 발달검사 등
- 인지/언어 분야: 방문교육, 학습지, 학원 연계, 학습멘토링
- 정서/행동 분야: 심리검사 및 치료, 정신건강의학과 연계, 아동대상 경제교육, 스마트폰기기 사용법, 성교육 등
- 부모/가족 분야: 부모교육, 푸드테라피, 주거환경개선, 가족행사 등

8. 긴급복지지원제도

가. 지원대상

- 생계곤란 등 위기상황의 발생으로 생계유지 등이 곤란한 가구 = 위기상황에 처한 가구

나. 위기상황

- 주소득자가 사망, 가출, 행방불명, 구급시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
- 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
- 가구구성원으로부터 방임 또는 유기되거나 학대 등을 당한 경우
- 가정폭력 또는 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
- 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란한 경우
- 주소득자 또는 주소득자의 휴업, 폐업 또는 사업장의 화재 등으로 인하여 실질적인 영업이 곤란하게 된 경우

- 주소득자 또는 부소득자의 실직으로 소득을 상실한 경우
- 보건복지부령으로 정하는 기준에 따라 지방자치단체의 조례로 정한 사유가 발생한 경우
- 그 밖에 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 경우(이혼, 단전, 출소, 방임, 유기 등)

다. 소득기준: 기준 중위소득의 75%

가구규모	1인	2인	3인	4인	5인	6인
원/월	1,558,419	2,592,116	3,326,112	4,050,723	4,748,016	5,420,986

라. 재산기준

지역	대도시	중소도시	농어촌
기준금액 (주거용재산 공제한도액 적용시)	241,000,000 ~310,000,000	152,000,000 ~194,000,000	130,000,000 ~165,000,000

마. 금융재산기준: 6백만원 이하(단, 주거지원은 8백만원 이하)

바. 지원내역

종 류		지원내용	지원금액	최대횟수	
금전 · 현물 지원	위기 상황 주지원	생계	· 식료품비, 의복비, 냉방비 등 1개월 생계유지비	1,6202천원/월 (4인기준)	6회
		의료	· 각종 검사 및 치료 등 의료서비스	3,000천원 이내	2회
		주거	· 국가·지자체 소유 또는 타인 소유의 임시거소 제공 -지원상한액 내 실비 지원	662.5천원/월 이내 (대도시 4인기준)	12회
		복지시설 이용	· 사회복지시설 입소 또는 이용서비스 -지원상한액 내 실비 지원	1,4941천원/월 이내 (4인기준)	6회
	부가 지원	교육	· 가구원 내 초·중·고등학생의 학 용품비 등	초 127.9천원 /분기 중 180천원 /분기 고 214천원 /분기 및 수업료·입학금	2회 (4회)
		그밖의 지원	· 위기상황 발생으로 생계유지가 곤란한 사람에게 연료비, 해산비 등 지원 -동절기(10월~3월) 연료비: 110천원/월 -해산비(700천원), 장제비(800천원), 전기요금(500천원 이내): 각 1회		1회 (연료비 6회)
민관기관·단체 연계지원 등		· 사회복지공동모금회, 대한적십자사 등 민간의 긴급지원프로그램으로 연계 · 상담 등 기타 지원		횟수제한 없음	

9. 발달장애인주간활동서비스

가. 지원대상

- 만 18세 이상~만 65세 미만의 장애인복지법상 등록된 지적 및 자폐성 장애인
- 취업 및 직업훈련 등 다른 공공 및 민간서비스 이용자 제외

나. 서비스 내용

- 이용자는 수급자격(제공시간)을 받아 원하는 지역내 주간활동 제공기관에 등록하여 소그룹을 구성하고, 제공기관 및 외부 협력기관을 통해 주간활동 이용
- 기본형 132시간, 확장형 176시간 등 2가지 유형으로이용자 선택권 보장

다. 남동구 발달장애인주간활동서비스 기관

기관명	주소	연락처	비고
다지기심리운동연구소	인천시 남동구 구월로 223, 3층 303호(구월동, 위너스프라자)	032-437-2144	
강민혜운동발달전문센터	인천시 남동구논고개로 123번길 17, 아이플렉스 6층(논현동)	070-4304-4322	
누리장애인자립생활센터	인천시 남동구 소래로 634, 4층(만수동)	032-719-8008	
조기옹발달장애인지간활동센터	인천시 남동구 구월말로 103번길 25(만수동) 2층(만수동, 우정빌딩)	010-6411-2014	
참빛문화예술학교	인천시 남동구 장자로 35, 1,2층(장수동)	032-508-7003	
함께걸음인천장애인자립생활센터	인천시 남동구 선수촌공원로23번길6-17, 302호(구월동, 메이채프라자)	032-429-6039	

10. 인천교통약자 이동지원센터(장애인콜택시)

가. 이용대상

- 2019년 7월 이전 장애등급자(1,2급), 장애3급 중 뇌병변, 하지기능장애
- 2019년 7월 이후 보행 상 장애가 있는 심함 장애인
- 이동지원서비스 종합조사결과 '적격판정'을 받은 장애인
- 65세 이상 휠체어 이용자
- 일시적 휠체어 이용자
- 위 모든 사항에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자

나. 서비스 내용

- 평일이용: 06:30~21:30. 심야이용: 21:30~06:30
- 연락처: 1577-0320 / 032-430-7000

Ⅱ. 기타자료

1. 2023년도 기준 중위소득

(단위 : 원)

가구규모 구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구
기준 중위소득	2,077,892	3,456,155	4,434,816	5,400,964	6,330,688	7,227,981	8,107,515

※ 8인 이상 가구는 7인가구 기준 중위소득에서 6인가구 기준 중위소득의 차액을 7인가구 기준 중위소득에 더하여 산정

2. 2023년도 급여종류별 수급자 선정기준

(단위 : 원)

가구규모 구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구
생계급여수급자 (기준중위소득 30%)	623,368	1,036,846	1,330,445	1,620,289	1,899,206	2,168,394	2,432,255
의료급여수급자 (기준중위소득 40%)	831,157	1,382,462	1,773,927	2,160,386	2,532,275	2,891,193	3,243,006
주거급여수급자 (기준중위소득 47%)	976,609	1,624,393	2,084,364	2,538,453	2,975,423	3,397,151	3,810,532
교육급여수급자 (기준중위소득 50%)	1,038,946	1,728,077	2,217,408	2,700,482	3,165,344	3,613,991	4,053,758

※ 생계급여 수급자 선정기준 기준 중위소득 30%는 동시에 생계급여 지급기준에 해당

※ 8인 이상 가구의 급여별 선정기준: 1인 증가시마다 7인가구 기준과 6인가구 기준의 차이를 7인가구 기준에 더하여 산정

- 8인가구 생계급여수급자 선정기준 : 2,696,116원 = 2,432,255원(7인기준)
+ 263,861원(7인기준-6인기준)

3. 실질사례(최고금액 기준)

(단위 : 원)

구분 \ 급여종류	생계 급여	기초 연금	장애인 연금	부가 급여	장애(아동) 수당	계	장기 요양	활동 지원
1인가구 수급자 중증 청년장애인	623,368		323,180	80,000		1,026,548		만6세~ 만65세미만 등록장애인 기본급여 936,000~ 7,475,000
1인가구 수급자 경증 청년장애인	623,368				60,000	683,368		
1인가구 수급자 중증 노령장애인	623,368			403,180		1,026,548	624,600~ 1,885,000	
1인가구 수급자 경증 노령장애인	300,188	323,180			60,000	683,368		
수급자가족 중 경증장애아동					110,000	110,000		
수급자가족 중 장애아동(중증) (초중등 재학중)					220,000	220,000		
부모급여 (만0세)						700,000		
부모급여 (만1세)						350,000		

- 노인성 질환이 있는 65세 미만의 등록장애인도 활동급여를 신청할 수 있음
- 활동지원 보전급여: 활동지원 수급자였다가 만 65세 이후 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여를 신청하여 받지 못하거나 시간이 줄어든 사람은 활동지원급여와 장기요양급여 간의 차이만큼을 활동지원급여로 지원
- 발달장애인이 주간활동서비스를 이용하는 경우 서비스 이용시간에 따라 최대 56시간 만큼의 활동지원서비스 시간을 차감하였으나 2023년부터는 발달장애인 돌봄 서비스 강화를 위해 주간활동서비스의 이용자의 활동지원시간 차감을 축소하거나 폐지(주간활동 기본형: 차감없음, 주간활동 확장형: 22시간 급여 차감)

※ 팀스터디 사진



팀스터디 23-09

‘사례관리 전문가 기초교육’ 전달교육



팀 명	지역연계팀
일 시	2023년 4월 13일(목) 15:00~16:00
발표자	전기훈
장 소	2층 상담실



남동강애인종합복지관

‘사례관리 전문가 기초과정’ 주요 내용

1. 사례관리의 기초와 이해

가. 사례관리의 목적

1) 클라이언트의 역량강화

- 가장 중요한 목적이며 당장의 변화가 없더라도 향후 어려움이 발생했을 때 대처할 수 있는가도 큰 변화임
- 사례관리자의 도움 없이도 자신이 원하는 삶을 살 수 있는 역량, 자신이 원하는 자원을 얻을 수 있는 힘을 갖추는 것

2) 보호의 연속성

3) 서비스의 통합성 증진

4) 서비스 접근성 향상

5) 사회적 책임제고

6) 성과와 평가의 중요성

나. 사례관리의 이론

1) 생태체계 관점 : 가족 외 자원에 대한 파악 강조

2) 강점 관점 : 과거의 어려움보다 클라이언트가 잘 할 수 있는 것, 실천 가능한 것을 중요시 하며 다양한 강점을 파악하는 것보다 1가지 강점을 실천하는 것이 중요

3) 임파워먼트 접근 : 조력자, 동행자의 역할로 궁극적인 목표는 사례관리자의 필요성 소멸

4) 옹호 접근 : 임파워먼트 접근과 유사

5) 네트워크 이론

다. 사례관리 윤리와 인권 : 표준지침

1) 사례관리자는 사회복지전문가로서 사회복지 가치를 준수하고 사회복지사 윤리강령을 따라야 한다. 특히, 클라이언트의 생명과 인권에 대한 존중, 자기결정권, 비밀보장 등의 가치를 반영해야 한다.

2) 사례관리자는 전문적 실천을 함에 있어서 무엇보다도 클라이언트의 이익을 우선적으로 고려해야 한다.

3) 사례관리의 모든 과정에 클라이언트가 참여해야 한다.

- 선택·결정은 클라이언트의 권리이자 책임임. 그에 따른 긍정적인 변화가 없더라도 사례관리자의 책임이 아니며 사례관리자는 다양한 선택지를 제공하는 역할을 해야 함.

4) 사례관리자는 클라이언트의 사적 권리를 보장하고 타인으로부터 클라이언트의 정보를 요청 받았을 때 적절한 비밀보장을 해야 한다.

- 5) 사례관리기관은 사례관리를 효과적으로 실천하기 위하여 사례관리 전담인력과 전담조직, 사례발굴 및 의뢰체계, 자원체계, 사례회의 및 슈퍼비전체계, 내·외부 지원체계 등의 운영체계를 갖추어야 한다.
- 6) 사례관리자는 현재 제공할 수 있는 사례관리 서비스 수준에서, 그리고 필요한 서비스 접근성을 높이는 서비스 체계수준에서 개입해야 한다.
- 7) 사례관리의 질적 수준을 유지하기 위하여 사례관리 수는 사례관리 전담인력 1인당 20사례를 넘지 않도록 해야 한다.(사례관리학회의 입장은 12~15사례)
- 8) 기관에서는 사례관리자의 교육 참여를 적극 지원하고 관련 전문 지식과 풍부한 경험이 있는 슈퍼바이저를 위촉하여 정기적인 슈퍼비전을 시행해야 한다. 또한 사례관리자의 안전보장 및 소진 예방을 위한 대책을 마련해야 한다.
- 9) 사례관리자는 자격 유지와 전문성 향상을 위하여 지속적인 사례관리 교육에 참여해야 하며 적절한 슈퍼비전을 받아야 한다.

2. 사례관리 직접실천기술 : 강점관점 중심

가. 면접의 기초 기술

- 1) 경청 : 누가, 무엇이 이용자에게 중요한가에 대한 초점. 이용자가 생각하는 가치와 관점을 파악하여 그 관점으로 문제를 바라봐야 함(제공자의 관점이 아님). 이용자가 말하는 내용을 판단하지 않고 그대로 듣기만 해야 함.
- 2) 요약 : 이용자의 생각, 행동, 느낌에 대해 요점을 간추려 그대로 이용자에게 되돌려 진술하는 것. 제공자의 의견과 다르더라도 이성적으로 끝까지 집중해서 들어야 하며 이 자체만으로 이용자에게 존중받는 느낌을 전할 수 있음.
- 3) 이용자의 용어 사용하기 : 이용자가 사용하는 말, 단어, 용어를 따라 하기. 제공자(기관)이 자주 사용 하는 ‘의뢰, 강점, 사례관리’ 등의 용어는 일반적으로 사용하지 않는 단어로 이해에 어려움이 있거나 거리감이 들 수 있음.
- 4) 재진술 : 이용자가 한 이야기의 핵심을 정리하여 다시 이용자에게 말하는 것. 예) 직장에서 일어나는 일 때문에 정말 화가 나요→ 직장 문제에 대한 해결책을 찾고 하고 싶은 것 같은데...
- 5) 실천가의 비언어적 태도
 - 이용자와 일치하는 어조, 눈맞춤, 고개 끄덕이기, 말에 반응하는 표정, 적절한 미소, 손동작, 적당한 속도로 말하기 등
- 6) 공감 : 이용자의 입장에서 듣고 반응하는 것.
- 7) 구체적으로 이야기 하도록 질문하기 : ‘누가, 무엇을, 언제, 어디에서, 어떻게’ 등. ‘왜, 그러나, 그런데’ 등 위축되는 질문은 삼가야 함.
- 8) 열린질문 : ‘그것에 대해 좀 더 얘기해 주시겠어요?’, ‘~에 대해 어떻게 생각하세요?’
- 9) 칭찬 : 이용자와의 의사소통, 관찰에서 도출된 현실에 기초하여 구체적인 근거를 표현하며 칭찬해야 함.

나. 협력관계 구축 기술

- 1) 이용자와 첫 만남에서 염두에 두어야 할 것
 - 당사자 강점에 초점, 당사자 준거틀 수용, 알고 싶어 하는 자세, 존중 표현
- 2) 비자발적 서비스 이용자에 대한 접근
 - 이용자가 어떤 생각과 행동을 하는데 타당한 이유가 있다고 가정하라
 - 판단을 보류하고 이용자의 지각에 동의하라(있는 그대로 인정하라)
 - 일반적인 정신과적 상담 기술은 자발적인 이용인을 대상으로 개발되었으며 비자발적인 대상과 신뢰관계 형성에는 상당한 시간이 필요함.

다. 사정 기술

- 1) 욕구 사정
 - 욕구란 이용자가 자기 삶에서 달라지기를 바라는 것
 - 이용자가 가장 먼저 해결하기 원하는 것은 무엇인가(우선순위 설정)
 - ‘욕구가 해결되면 구체적으로 어떻게 달라질까요?’ 등의 기적질문 사용
- 2) 강점 사정
 - 지금까지 시도했던 노력, 어려운 환경에서 견딜 수 있었던 이유나 힘, 과거의 성공 경험 또는 예외 상황 질문
 - ‘여태 힘드셨던 것 같은데 어떻게 버티셨나요?’ 등의 질문 사용

3. 사례관리 과정의 이해 및 적용

가. 초기면접

- 1) 사례관리의 의미 및 주요 과정을 설명하는 과정부터 시작하여 사례관리자와 관계형성, 욕구파악, 정보수집을 통한 잠재적 사례관리 대상 여부를 판단하는 과정
- 2) 초기면접지, 사례관리 이용 동의서 등의 양식 활용

나. 사정

- 1) 이용자의 욕구에 관한 정보를 수집하고 분석하며 순위화, 종합화 하는 과정
- 2) 이용자의 문제를 확인하고 해결하기 위한 도움이나 서비스 내용을 결정하는 것에 국한된 것이 아니라 이용자의 삶을 종합적으로 이해하기 위한 과정임에 더 초점을 두어야 함
- 3) 욕구사정
 - 생태체계적 사정, 강점관점의 사정, 전문성이 기반 된 사정이어야 함
- 4) 사례관리 사정 결과표 등의 양식 활용
 - 표현한 욕구 해결을 위해 시도해 본 것이 있는지 질문

다. 계획수립

- 1) 계획과정 목표수립 시 제공자의 목표가 아닌 이용자의 목표인 어떤 변화를 기대하는지 정해야 함

제공자의 목표	이용자의 목표
...를 제공(지원, 연계)	...지원을 통한 심리적(경제적) 안정
정신건강복지센터의 심리지원서비스 연계	정신건강복지센터 심리지원서비스 연계를 통한 우울감 감소
아동 학습지원 멘토링 연계	아동 학습지원 멘토링 연계를 통한 학업 향상

- 2) 장기목표와 단기목표 설정
 - 장기목표 : 사례관리 종결 시점에서 어떤 변화가 이루어질 것인지에 대한 현실적인 목표 상태나 수준. 6개월~1년 이내 달성 가능한 목표.
 - 단기목표 : 장기목표를 단계적으로 수행해 나가는 세부적인 목표. 1~3개월 이내 달성 가능한 목표.
- 3) 구체적인, 측정 가능한, 달성 가능한, 결과지향적인, 시간제한이 있는 계획을 수립

라. 실행 및 점검

- 1) 자원개발 : 단순한 자원 연결이 아닌 서비스의 통합 필요
- 2) 과정기록지 작성
- 3) 점검평가표를 활용한 달성, 진행 정도 파악

마. 평가

- 1) 목표하지 않았으나 긍정적인 변화도 발견해야 함. 예) 복지기관에 대한 긍정적인 인식 향상 등
- 2) 제공자의 평가뿐만 아니라 이용자가 사례관리 서비스 과정을 평가하는 과정도 포함해야 함. 변화의 만족도, 변화를 위한 본인의 노력 등
- 3) 10점 척도 등 객관식 문항과 주관식 문항을 활용하여 평가하며 양적 평가보다 질적 평가가 중요

바. 종결

- 1) 준비된 종결이 가장 효율적임
- 2) 눈에 보이는 변화가 없어도 사례관리를 통해 현상을 유지했다는 것도 큰 효과임
- 3) 추후 다시 개입이 필요할 것으로 예상되는 경우 제공자의 예상일뿐, 추후 재개입이 가능하므로 위기상황이 해소된 경우에는 종결과정은 필수임
- 4) 사후관리를 통해 안정화 여부를 모니터링하고 재개입 필요성을 판단

4. 지역자원 목록화의 필요성

- 본 교육 참여를 통해 사례관리기관에서는 이용인이 어떤 담당자가 되더라도 동일한 질적 자원 연계가 중요함을 강조함. 특히 종합사회복지관의 경우 동별 맞춤형서비스를 하며 권역별로 담당자가 배정되어 담당자의 연차, 역량에 따라 서비스의 질적 차이가 크다고 함.
- 담당자와 무관하게 기관 이용인들에게 동질의 서비스를 제공하고 신입직원 등 담당자가 변경되더라도 즉시 자원활용이 가능하도록 기관에서 활용 가능한 자원을 목록화 하여 안정적인 서비스 연계를 지원해야 함.
- 지역연계팀에서 활용 가능한 자원을 경제/의료/교육 등으로 목록화 하여 신속하고 안정적인 서비스를 지원하고자 함. 또한 지속적인 자원 최신화와 정기적인 정보공유를 통해 업무 효율성을 향상시키고자 함.

5. 지역연계팀 지역자원 목록화 자료

*지역연계팀 자원관리

대분류	소분류	지역기관(사업명)	연락처	비고	자격조건	지원규모	접수시기	홈페이지
교육	학습지원	남동구 드림스타트	032-453-5800	방문학습, 재활치료비, 학습용 지원 등	저소득 초등학생 이하	-	-	https://www.dreams1st.go.kr/ind/
교육	장학금	부스라기 사랑나눔회	02-365-1265	장학금, 위기기정 현물지원 등	-	-	-	https://www.busragi.or.kr/
교육	장학금	아이들과미래재단	02-843-8478	재능 지원	저소득가정 학생	-	모종 3~4월	www.kidsfuture.or.kr
교육	특수교육지원	인천 특수교육지원센터	032-547-8553	-	-	-	-	https://www.ice.go.kr/sub/info.do?m
교육	특수학교	인천형선학교	032-340-8445	유치원, 초, 중등과정	-	-	-	http://ice.icesc.kr/
교육	특수학교	마추출학교	032-473-0176	고등, 전공과 과정	-	-	-	http://mch.icesc.kr/
교육	학습지원	인발장애인사회복지공동체	032-472-0123	방문학습 / 국민행복카드 필요 / 수급-차무담 10%	저소득 만5세~만18세	1년(연장 1회 가능)	-	http://www.mdp31.inocall/bbs_read
교육	아동지원	인천교동학차이동지원센터	1577-0320	장애인물막시	중증 뇌병변, 하지장애 / 휠체어 이용자(의사소견)	-	-	https://www.inha.or.kr/
교육	아동지원	인천장애인생활아동지원센터	032-427-0822	장애인물막시	중증 시각장애인	-	-	www.ibmsccall.com
권익증호	권익증호	인천장애인권익증호기관	032-425-0900	장애인 차별, 학대 등	-	-	-	https://icaand.or.kr/
권익증호	권익증호	민천남부아동보호전문기관	032-424-1391	아동학대	-	-	-	https://www.hollor.kr/ice_nambu
권익증호	권익증호	인천노인보호전문기관	032-426-6792	노인학대	-	-	-	https://www.ice1389.or.kr/
권익증호	권익증호	순말미음센터	국번없이 107	수화통역 지원	-	-	-	https://107 relaycall.or.kr/user/main
권익증호	권익증호	인천해바라기아동센터	032-423-1375	장애인 성폭력피해 지원(19세 미만)	-	-	-	http://www.sunflower.or.kr/
권익증호	권익증호	인천지역장애인복지협회 장애인성폭력상담소	032-424-1366	장애인 성폭력피해 지원	-	-	-	인천사회복지지원 707호
금융	법률상담	법률홍익대	032-437-7432	-	-	-	-	https://lawhomedoctor.mol.go.kr/
금융	채무상담, 부실채권	주말리온은행	1661-9736	-	-	-	-	https://www.ubliwebank.kr/
금융	채무상담, 채무조정	서민금융진흥원	1397	-	-	-	-	https://www.sinfo.or.kr/
금융	채무상담, 채무조정	신용회복위원회	1600-5500	-	-	-	-	https://www.scrcs.or.kr/
발달재활센터	발달재활센터	근노이비 발달지원센터	070-4129-2760	-	-	-	-	https://bina.naver.com/growing-i
발달재활센터	발달재활센터	너나우리 아동청소년발달센터	032-461-5242	-	-	-	-	https://www.nouna.modoo.at
발달재활센터	발달재활센터	연세대학교통화발달센터	010-3343-7091	-	-	-	-	https://bica.naver.com/yonseiserao
발달재활센터	발달재활센터	김태우 삼진영어 연구소 논현점	032-424-2752	-	-	-	-	http://speech-center.com
발달재활센터	발달재활센터	미래아동청소년 발달센터	0507-1425-6681	-	-	-	-	https://migaadongnaek.modoo.at
발달재활센터	발달재활센터	우리아이 발달지원센터	0507-1321-1871	-	-	-	-	http://wooi-i.edw.kr
보조기기	보조기기	인천보조기기센터	032-540-6989	-	저소득 우선	-	-	http://www.icalf.or.kr/bbs/board.php
보조기기	시청각 장애인용 TV	시청각미디어재단	1688-4596	-	장애정도, 연령에 따른 우선순위	-	-	https://tv.kcmf.or.kr/caption/content
복합지원	생계/주거/의료/교육	하트더재단	021430-2000	-	저소득 아동가정	100-300만원	상시	https://www.heart-heart.org/foundation
복합지원	생계/주거/의료/교육	월드비전 위기아동 지원	02-2078-7000	-	24세 이하의 아동이 출생 생활하는 저소득가정	50만원~1,000만원	상시	https://hlpchild.or.kr/hlp/board/busin
복합지원	생계/주거/의료/교육	남동구 긴급복지지원제도	032-453-2240	복지정책팀/사례관리팀	저소득차의 소득상실/방역, 학대 등(수급가정은 의료비만 가능)	-	상시	https://www.namdong.go.kr/web/br/
복합지원	생계/주거/의료/교육	적십자 위기기정 긴급지원	1577-8179	-	저소득 가정	-	-	http://www.redcross.or.kr/business
복합지원	생활편의시설/시력교정지원/기기 보급, 교육/멘토링	장애인 재활협회	032-438-0420	멘토링, 생활편의시설-보통 1문기에 진행	-	-	-	http://www.icsc.or.kr/bbs/board.php
복합지원	식료품, 장학금, 의료비	살뜰리온 복지재단	032-850-4345	-	의료비-병원 사회사업실에서 신청	-	-	https://www.calltrionwelfare.com/
복합지원	식료품/생필품	무양재단	02-384-0455	거주지 행정복지센터	-	-	-	https://www.woyang.org/
복합지원	지역사회서비스보수복지사업	지역사회서비스보수복지사업	거주지 행정복지센터	성인심리지원, 정신건강토론회, 시각장애인 안내, 보조기기 등	-	-	연초	https://www.socialservice.or.kr/444/
유관기관	가족센터	남동구 가족센터	032-467-3904	-	다문화, 건강가정	-	-	namdong.familynet.or.kr
유관기관	노인복지관	남동구 노인복지관	032-435-1950	-	-	-	-	www.ssibkr.or.kr
유관기관	동부교육지원청	인천동부교육지원청	032-460-6000	-	-	-	-	dongbu.ice.go.kr
유관기관	시각장애인복지관	인천시각장애인복지관	032-876-3500	-	-	-	-	www.ibu.or.kr
유관기관	인천발달장애인지원센터	인천발달장애인지원센터	032-715-4363	-	발달장애인	-	-	https://www.icosg.or.kr/incheon
유관기관	인천하늬센터	인천하늬센터	032-437-1173	-	북한이탈주민	-	-	http://www.hihana.org/
유관기관	자활센터	남동지역자활센터	032-422-4318	-	자활근로	-	-	http://www.ndlabwaj.co.kr/
유관기관	장애인가족지원센터	인천남부장애인가족지원센터	032-719-7882	장애인가족지원	-	-	-	http://www.famsupport.or.kr/
유관기관	종합복지관	민수종합사회복지관	032-463-8161	민수 1, 4, 6동, 잠수서당동	-	-	-	http://www.mansoo.or.kr/
유관기관	종합복지관	만왕종합사회복지관	032-471-9070	만수 2, 3, 5동, 구월2동, 안석3동	-	-	-	http://www.manwat.or.kr/
유관기관	종합복지관	성산종합사회복지관	032-437-2500	관석 1, 2, 4동, 구월 1, 3동	-	-	-	http://www.sungsanwelfare.or.kr/
유관기관	종합복지관	논현종합사회복지관	032-446-9339	논현동, 고잔동, 남촌, 도림, 수산동	-	-	-	www.nhy.or.kr
유관기관	중독관리통합지원센터	남동구중독관리통합지원센터	032-468-6412	-	-	-	-	nd-jungdok.or.kr
의료	의료비(건강성)	원곡의료지원재단	02-6212-2887	의료비 지원	의료수급권자 불가(중위소득 100% 이하)	최대 300만원	상시	http://komf12.or.kr/bbs/bbs_main_20
의료	의료비(노년성질환 위주)	보건소	032-464-4001	방문건강관리, 노인무릎안과관, 노인계간수술 등	-	-	-	https://www.namdong.go.kr/clinic/bu
의료	재활치료비, 보조기기	무로재단	02-720-7002	-	장애인(수급자 우선)	-	-	https://pumf.or.kr/board/distribution/
의료	치과치료비-보철치료	스마일재단	02-757-2835	-	만 18세~64세 기초생활수급자 중 잔존치아 18개 이하인 자	최대 400만원	연초	http://www.smilehand.org/
의료	치료비, 수술비, 치아, 보청기구인 등	KT&G복지재단 케어부의 의료지원	02-563-4459	의료활동 권역 후원	저소득 가정의 성인/2인 이상 가구 가정	최대 100만원	매월 20일	https://www.singwaikorea.com/business

지역연계망 지원기관

대분류	소분류	지원기관(사업명)	연락처	비고	자격조건	지원규모	접수시기	출처/이치
지원봉사	지원봉사	남동구지원봉사센터	032-472-1365					nd1365.kr
장애인 단체	농아인	인천광역시 농아인협회	032-880-2776					www.incaat.com
장애인 단체	장애인부모회	인천광역시 장애인부모회	032-818-2096					www.inpa.or.kr
장애인 단체	지체장애인	인천광역시 지체장애인협회	032-884-2373					www.kapratc.or.kr
장애인 돌봄	장애인주간보호	늘푸른동산	032-472-4031		성인장애인			https://www.ndin.or.kr
장애인 돌봄	장애인주간보호	하늘고든	032-508-2097		성인장애인			http://cafe.daum.net/sky2097
장애인 돌봄	장애인주간보호	백다의뽕	032-468-4647		성인장애인			http://www.ssaar.or.kr
장애인 돌봄	장애인주간보호	셋발	032-435-1147		성인장애인			https://cafe.naver.com/ratu2015
장애인 돌봄	장애인주간보호	뚝그라미	032-464-7179		성인장애인			http://cafe.daum.net/dona7179
장애인 돌봄	장애인주간보호	민달팽이	032-472-0123		성인장애인			http://www.mdpl.kr
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	강인애 운동발달 전문센터	0507-1365-6866	길로 223, 9층 303호(구합동, 워너스프리지)				https://blog.naver.com/kminhye0328
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	누리 장애인 자립생활센터	032-719-8008	고개로 123길 17, 아이플러스 6층(논현동)				https://incoicenter.moodle.at
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	다지기 심리운동연구소	0507-1413-2144	소래로 634, 4층(만수동)				https://www.dalgi.org
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	중기중 발달장애인주간활동센터	0507-1306-6252	루 103번길 25(만수동) 2층(만수동, 우정빌딩)				https://cafe.naver.com/bravocka2029
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	함빛문치예술학교	032-508-7003	중지로 35, 1,2층(잠수동)				https://cafe.daum.net/cbpschool
장애인 돌봄	발달장애인 주간활동서비스	인천장애인자립생활센터	032-429-6039	강원로23번길6-17, 302호(구월동, 태이제프리지)				http://www.cawalk.co.kr/main.php?us
장애인 돌봄	국공립 장애아 전문	세인트아이집	032-472-5004					
장애인 돌봄	국공립 장애아 전문	다비어아이집	032-435-0036	장애전문				
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	서향실래솔어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	서향푸른솔어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	문빛두달어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	하늘다솔어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	초구푸른아이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	간석부너어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	고잔어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	남동분류어나눔어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	남동어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	늘푸른어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	늘푸른어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	늘푸른어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	서향그린어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	서향꽃밭어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	서향나무어린이집						
장애인 돌봄	국공립 장애아 통합	시냇누리어린이집						
정신보건	정신보건	남동구청신리감박치센터	032-465-6412					www.ndmhc.or.kr
정신보건	정신보건	그루터기	032-472-6419		정신재활서비스			https://www.ndin.or.kr/
주거	주거환경개선	인천 광역주거복지센터	1811-7757		정수리, 주거상황 지원 등	-	-	https://www.thrc.or.kr/
활동지원	활동지원 교육기관	인천 시각장애인복지관	032-876-3500		미추홀구 위치			http://www.itu.or.kr/
활동지원	활동지원 교육기관	민들레장애인아학	032-551-9294		계양구 위치			http://www.minschool.or.kr/
활동지원	활동지원 제공기관	누리장애인자립생활센터	032-719-8008					https://incoicenter.moodle.at/
활동지원	활동지원 제공기관	남동지역자립센터	032-422-4318					http://www.ndiahwat.co.kr/
활동지원	활동지원 제공기관	함계골동	032-429-6039					http://www.cawalk.co.kr/
활동지원	활동지원 제공기관	인천장애인자립생활센터	032-710-6802					http://www.inco.or.kr
활동지원	활동지원 제공기관	함평동형 사회적협동조합	032-212-0787					
활동지원	활동지원 제공기관	대한안마사협회 인천지부	032-719-7090					
활동지원	활동지원 제공기관	굿아트재가복지센터	032-423-8006		방문목욕			
활동지원	활동지원 제공기관	경인복지회 남동지회	032-465-5590		방문목욕			
활동지원	활동지원 제공기관	사랑의 노인복지센터	032-207-4500					
정신보건	치매	남동구치매안심센터	032-453-5912		등록관리, 조기검진, 치매가족지원서비스	60세 이상 모든 치매환자	상시	https://namdongu.nid.or.kr/main/main

※ 팀스터디 사진



팀스터디 23-10

생성형 인공지능을 활용한 맞춤형 평가도구 개발

- 프로그램 양적평가 척도개발 -



팀 명	지역연계팀
일 시	2023년 10월 6일(금) 16:00~17:00
발표자	유명현
장 소	1층 대회의실



남동장애인종합복지관

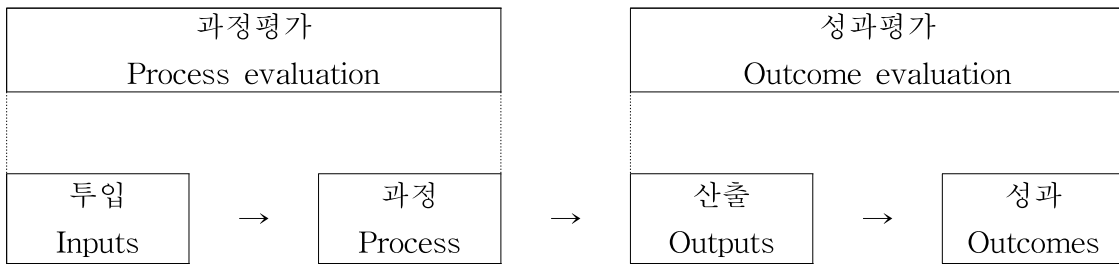
I. 양적평가의 원리

1. 성과평가의 기본 개념

가. 프로그램 평가

“서비스 품질”

“클라이언트 변화”



논리모델

구분	내용
투입	인적, 물적, 예산, 시간, 정보, 네트워크 자원
과정	사업운영 과정
산출	사업 실적(실인원, 건/회, 연인원)
성과	이용인과 지역사회변화

나. 평가의 양대 산맥

구분	과정평가	성과평가
용도	품질개선	성과입증
유사용어	품질조사, 모니터링, 형성평가	총괄평가
결과물	업무회의록, 중간평가보고서	연말 사업결과보고서
독자	내부 직원	정부, 후원자, 이용인
평가영역	투입, 과정	산출, 성과
방법	주로 질적평가	주로 양적평가
초점	품질(Quality)	변화(Change)=성과
성공판단기준	얼마나 많은 개선점을 찾아내었는가?	성과/변화를 객관적으로 입증하였는가?

2. 성과목표 작성법

가. 성과목표(Outcome Objectives)

- 1) 사업을 통해 궁극적으로 얻고자 하는 이익 : 클라이언트와 지역사회의 변화
- 2) 목표달성 여부를 분명히 확인할 수 있도록 구체적으로작성(구체적=방향+정도)

* 산출목표 (output objectives)

- 사업과정 후 도출되는 실적 목표
- 실인원, 횟수, 연인원

나. 성과목표의 바른 작성법



- 1) 참가자: 서비스 참가자, 대상자, 이용인
- 2) 서비스: 기관이 제공하는 주요 활동
- 3) 변화내용: 심리, 사회, 신체, 경제적 측면의 변화
- 4) 변화방향: 증(+) 혹은 감(-) (증가한다, 감소한다, 증진한다, 향상한다, 유지한다, 구축한다 등)

4형식에 따라 작성된 성과목표 예시

클라이언트	서비스	변화내용	변화방향
① 지역아동에게	학습멘토링을 제공해서	학업능력을	향상한다.
① 지역아동이	학습멘토링에 참여해서	학업능력을	향상한다.

※ 잘못 작성된 예시

- ① 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 향상을 도모한다.
- ② 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 향상의 기회를 제공한다.
- ③ 아동의 자아존중감 향상을 위해 학습멘토링을 제공한다.
- ④ 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 및 학업능력을 증진한다.
- ⑤ 아동 학습멘토링 활동 중 학부모 간담회를 실시한다.
- ⑥ 아동 학습멘토링을 마치고 만족도조사를 실시한다.

다. 성과목표와 산출목표 작성

1) 충실형

구분	목표	목표량
성과목표1	아동에게 병과 후 교육 프로그램을 제공해서 학업스트레스를 감소시킨다	-
성과목표2	아동에게 개별학습지도를 제공해서 학업능력을 향상시킨다.	+

산출목표1	참가아동 30명을 대상으로 지역문화탐방을 6회 실시한다.	180명
산출목표2	참가아동 30명을 대상으로 수영훈련을 20회 실시한다.	600명
산출목표3	참가아동 30명을 대상으로 대학생 학습멘토링을 10회 실시한다.	300명
산출목표4	학업부진 아동 5명을 선정하여 심층상담을 5회 실시한다.	25명

2) 간략형

구분	목표	목표량
성과목표1	학업스트레스 감소	-
성과목표2	학업능력 향상	+
산출목표1	지역문화탐방 30명*6회	180명
산출목표2	수영훈련 30명*20회	600명
산출목표3	학습멘토링 30명*10회	300명
산출목표4	심층상담 5명*5회	25명

3. 양적평가(측정을 활용하는 평가)

가. 평가체계(평가계획)

목표		지표명	평가도구	평가방법	평가시기
성과목표1	학업스트레스 감소	결석일수	수치세기	목표대비실적	12월
성과목표2	학업능력 향상	학업능력점수	시험	사전사후비교	12월
산출목표1	지역문화탐방 30명*6회	참가자연인원	수치세기	목표대비실적	12월
산출목표2	수영훈련 30명*20회	참가자연인원	수치세기	목표대비실적	12월
산출목표3	학습멘토링 30명*10회	참가자연인원	수치세기	목표대비실적	12월
산출목표4	심층상담 5명*5회	참가자연인원	수치세기	목표대비실적	12월

나. 측정방법(=>평가도구)

- 1) 수치세기(numeric counts): 인원수, 횟수, 건수, 비율, 행동 부산물 등 실적 세기
- 2) 표준화척도(standardized scale, 혹은 표준화 검사)
 - 신뢰도와 타당도가 이미 증명됨
 - 표준화란 문항, 측정절차, 해석방식을 사전에 정했다는 의미임
 - 도구의 목적, 신뢰도와 타당도 결과, 측정방법, 해석기준 등이 함께 제시됨
- 3) 비표준화척도(non-standardized scale)
 - 비표준화 척도란 표준화되지 않은 모든 척도를 의미

- 왜 신뢰도와 타당도가 입증되지 않은 도구를 사용할까?(실제 표준화된 평가 도구를 실무에서 활용하지 못하기 때문에 -> 사회복지사가 검사도구를 잘 활용하지 못하거나, 문항이 맞지 않아서)

다. RAI(간이평가도구)

- Rapid Assessment Instrument
- 신속히 클라이언트의 심리사회적 특성을 사정할 수 있는 도구
- 문항 5~30개 정도로 구성

라. RAI 개발절차

표준화척도	비표준화척도
① 구성개념 정의	① 구성개념 정의
② 문항개발	② 문항개발
③ 측정양식결정	③ 측정양식결정
④ 검사(자료수집)	④ 타당도 분석(안면, 내용타당도)
⑤ 타당도 분석(안면, 내용, 준거, 구성타당도)	⑤ 완성
⑥ 신뢰도 분석	
⑦ 완성	

마. 신뢰도(Reliability)

- 동일한 대상에 반복 측정을 통해서 측정치가 얼마나 안정적으로 산출되는가
- 점수가 안정적으로 나올수록 신뢰도가 높고, 점수가 불안정할수록 신뢰도는 낮다
- 고전적 진점수 모형: 측정값 = 진점수 + 오차
- 신뢰도 공식: 진점수/측정값
- 신뢰도 계수: 알파계수 기준 0.6이상(실무) / 0.7이상(학술연구)이면 큰 문제가 없음

바. 타당도(Validity)

- 척도가 실제 측정하고자 하는 것(내용)을 정확히 측정하는가
- 종류: 구성타당도, 준거관련타당도, 내용타당도, 안면타당도
- 방법: 구성타당도, 준거관련타당도⇒통계검증/ 내용타당도, 안면타당도⇒사람의 판단
- 최선: 타당도=구성타당도. 나머지 타당도는 구성타당도를 보완하는 수준 (Muchinsky, 2002)

II. 생성형 인공지능 활용 양적평가도구 개발

1. 인공지능 활용도구

- 가. chatGPT(<https://chat.openai.com/auth/login>)
- 나. 뤼튼(한국형chatGPT: <https://wrtn.ai>)
- 다. 딥엘번역기(<https://www.deepl.com>)

2. GPT 프롬프트(고전적 태도 모델)

- 가. 고전적 태도 모델은 감정, 행동, 인지의 세가지 관점으로 접근
- 나. GPT를 통하여 만족한 결과값을 얻기 위해 ai를 학습시킨 후에 원하는 값을 얻을 수 있는 질문을 입력

구분	질문
선행학습	<p>당신은 이제부터 프로그램을 평가하기 위한 다양한 평가도구를 개발해야 합니다. 먼저 프로그램에 대한 정보를 입력합니다. 학습하기 바랍니다.</p> <p>프로그램 이름: "WITH GO"</p> <ul style="list-style-type: none"> - outcome objective1 : 자아존중감 향상 - outcome objective2 : 학업동기 강화 - outcome objective3 : 사회성 향상 <p>프로그램 내용 : 20명의 빈곤 아동의 학업을 지원하는 프로그램. 복지관에서 아동에게 심리상담 서비스, 대학생을 활용한 멘토링, 집단 사회성 활동을 제공한다.</p>
원하는 값	<p>먼저 이 프로그램의 만족도 척도 문항을 개발해 주십시오. 사회심리학 이론인 고전적 태도모델(ABC모델)을 참고해서 문항의 하위 영역을 감정영역, 행동영역, 인지영역으로 구성해 주십시오. 영역별로 10개의 문항을 개발해 주십시오. 응답자는 아동이므로 아동의 인지 수준에 맞게 문항을 개발해 주십시오.</p>

3. GPT 프롬프트(서브퀄(SERVQUAL) 모델)

- 가. 서비스품질을 측정하는 서브퀄 모형은 서비스품질의 특성을 10개의 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 고객이해, 접근성, 커뮤니케이션, 안전성, 신용도, 능력, 예절성)으로 분류했으나 1988년 다시 5개의 차원(신뢰성, 보증성, 유형성, 대응성, 공감성)으로 축소함
- 나. GPT를 통하여 만족한 결과값을 얻기 위해 ai를 학습시킨 후에 원하는 값을 얻을 수 있는 질문을 입력

구분	질문
선행학습	당신은 이제부터 프로그램을 평가하기 위한 다양한 평가도구를 개발해야 합니다. 먼저 프로그램에 대한 정보를 입력합니다. 학습하기 바랍니다. 프로그램 이름: “WITH GO” - outcome objective1 : 자아존중감 향상 - outcome objective2 : 학업동기 강화 - outcome objective3 : 사회성 향상 프로그램 내용 : 20명의 빈곤 아동의 학업을 지원하는 프로그램. 복지관에서 아동에게 심리상담 서비스, 대학생을 활용한 멘토링, 집단 사회성 활동을 제공한다.
원하는 값	SERVQUAL 모델에 근거해서 5가지 영역으로 만족도 문항을 개발해 주십시오. 영역별로 10문항을 개발해 주십시오.

4. 심리척도 개발

가. 기존 척도를 활용하는 경우

- 아동의 자아존중감을 검사하는 척도를 찾아서 문항도 보여주십시오. 링크 혹은 레퍼런스도 함께 제시해 주십시오.(구글 학술에 교차 확인)

나. 새로운 척도를 개발한 경우

- 당신은 자아존중감을 측정하기 위한 척도를 개발해 주십시오. 먼저 construct을 정의해 주십시오. 그리고 4개의 sub-construct을 정의해 주십시오. 그리고 각 sub-construct별로 문항을 5개씩 개발해 주십시오.

5. 목표달성척도 개발

가. 목표달성척도(Goal attainment scaling)는 클라이언트에게 최적화된(개별화된) 척도로서, 기존의 심리척도가 응답자의 보편적인 특성만을 측정하는 한계를 극복한 측정도구이다.

- 프로그램 참가자 1명을 심층적으로 개입하고자 합니다. 이 사람의 주요 개입 목표는 1.학교 숙제 잘하기 2.선생님께 궁금한 것 질문하기입니다. 이 목표를 평가할 수 있는 GAS(Goal attainment scaling)을 개발해 주십시오.

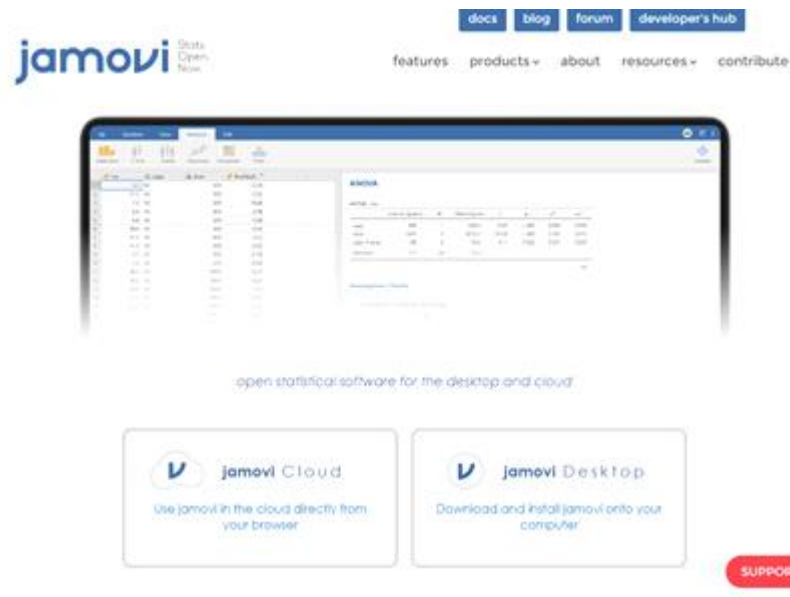
Ⅲ. JAMOVI 통계프로그램 활용 데이터 분석

1. 자모비(JAMOVI)

- 가. 사용이 직관적이고 통계 방법론의 최신 개발을 제공할 수 있는 무료 개방형 통계 플랫폼
- 나. 자모비 철학의 핵심은 과학소프트웨어가 누구나 분석을 개발 및 게시하고 이를 광범위한 대중에게 제공할 수 있는 “커뮤니티 중심”이어야 함

2. 자모비 프로그램 다운로드 및 기본설치

- 가. 자모비 홈페이지: <https://www.jamovi.org/>
- 나. 자모비 프로그램 다운로드



- ① jamovi Desktop 클릭
- ② 2.3.28 solid 프로그램을 클릭하여 다운로드
- ③ Desktop에 설치 후 설정에서 언어를 한국어로 설정

3. 자모비 프로그램 활용

- 만족도 척도 실습
- 행동기준척도 실습(회기별 행동변화 측정)
- 단일문항척도 실습(회기별 동일문항 측정)
- 기능수준척도 실습(회개별 기능수준 측정)
- 심리척도 실습(사전사후 검사)

※ 팀스터디 사진



팀스터디 23-11

인천형 권리중심 중증장애인 맞춤형 복지일자리 지원 사업의 이해



팀 명	직업지원팀
일 시	2023. 03. 09(목) 17:00~18:00
발표자	직업지원팀 전체
장 소	직업적응훈련실



남동장애인종합복지관

인천형 권리중심 중증장애인 맞춤형 복지일자리 지원 사업의 이해

I. 사업운영 계획

1. 추진근거

- 1) 장애인복지법 제21조(직업)
- 2) 2020.06 인천시장 방침에 의해 2021년 장애인 일자리 확대 추진 계획이 수립되었으며, 장애인차별철폐 인천공동투쟁단의 2021년 요구사항이기도 하였음.

2. 추진방향

- 1) 기존 민간 및 공공일자리에 배제된 중증장애인 특히 ‘최중증장애인’ 우선 참여

[최중증장애인이란]

- 중증장애인 중에서 장애인보조기구나 활동보조인 등 도움 없이는 스스로 일상생활을 영위할 수 없거나, 불편함을 느껴 사실상 경제적 활동의 기회가 거의 없는 장애의 정도가 극도로 심한 장애인.
- 뇌병변장애인, 척수장애인, 근육장애인, 자폐가 심한 발달장애인, 언어 및 청각, 시각 등 중복 장애인 등

- 2) 공공일자리 확대 및 중증장애인에 대한 신규일자리 창출
- 3) 중증장애인에 대한 종사가능 업종의 다양화 추진 및 일자리 확충
- 4) 중증장애인의 일자리 참여를 통해 지역사회 구성원으로 자립할 수 있는 환경 조성 및 취업 경제활동 촉진

3. 추진경과

1) 사업기간

- ① 2022년 4월 ~ 12월(시범운영)
- ② 2023년 3월 ~ 12월

2) 참여대상 : 만18세 이상 등록 장애인

3) 근로시간 : 주14시간 이내 월 56시간

※ 2023년에는 주15시간(1일 5시간 이내) 월79시간으로 계획되었으나 2022년 기준으로 조정되어 실행됨.

4) 직무유형(장애인 직무활동 명분으로 불법 시위 집회 참여 등 금지)

- ① 문화예술활동 : 장애인이 미술, 사진, 음악, 연극 등 다양한 문화예술 활동 참여 창작활동
 - 그리기, 글쓰기, 연주하기 등 전반적인 문화예술 활동 또는 보조업무 수행

- 장애인이 직업 자신의 생각, 소망 등을 표현하는 행위예술
- 지역 축제 및 행사(장애인인권영화제 등)
- 유튜브 공연 활동 등

② 인식개선활동 : 장애인이 비장애인을 대상으로 장애 인식 개선 활동

- 장애인 인식개선 의견 제시 토론
- 장애인 인식개선 강사 및 보조활동
- 장애인 인식개선 캠페인 등

③ 권익옹호활동 : 장애인권리협약 홍보 및 관련 장애인 권리를 이행/실현하는 활동

- 장애인 편의시설 이용 불편사항 등 각종 모니터링
- UN 장애인 권리협약 홍보 등

5) 참여 신청 제외 대상

- ① 국민건강보험 직장가입자(피부양자는 제외)
- ② 사업자등록증이 있는 자
- ③ 정부부처 및 지자체에서 추진 중인 타 재정지원 일자리사업 참여자
- ④ 장기요양등급판정을 받은 자
- ⑤ 최근 1년 이내 다른 타재정일자리사업 참여 중단조치를 받은 자(부정수급 및 횡령 등)
- ⑥ 수행기관 또는 배치기관의 법인, 기관 단체의 대표, 임직원

II. 인천 지역 장애인복지관 수행 현황

1. 수행 현황

연번	구분	2022년	2023년	직무	장애유형 / 비고
1	인천	3명	3명	문화예술	뇌병변, 정신
2	강화	3명		환경미화	뇌병변, 지적 중복
3	동구	3명	3명	문화예술, 인식개선	뇌병변, 발달
4	서구	3명	8명+1명	문화예술, 인식개선	지적
5	부평	미수행	미수행	-	발달장애인지원센터 수행
6	미추홀	3명	7명+1명	-	지적
7	노들담	미수행	미수행	-	계양구 부모연대 진행
8	중구	미수행	3명 논의 중	-	-

2. 수행기관 의견

1) 강화장애인복지관

대상이 중증이다보니 전적인 돌봄이 필요한 것이 큰 어려움이었다. 일거리가 없어 자리를 차지하는 수준일 때도 있었다. 하지만 일 경험이 전무한 중증장애인들에게 일자리를 제공하여 보호자와 당사자들의 만족도가 매우 높았고, 그것이 곧 담당자들에게도 기쁨이 되었던 것이 사실이다.

2) 동구한마음복지관

직원의 전적인 돌봄으로 인해 시간 투입이 많았다. 이 일자리사업 참여가 첫 일자리였던 중증장애인들에게 의미가 있었던 시간이었다. 2023년에는 전담인력 배치가 가능해 졌으니 인력을 지원받아 운영하는 것도 좋을 듯하다.

3) 인천장애인복지관

사업의 취지에 맞게 대상자를 발굴하고 싶었고, 다행히 적합한 참여자를 연결할 수 있었다. 에너지가 많이 들었지만 참여자 인원 3명 정도의 수준에서는 병행할 수 있었다.

4) 서구장애인복지관

기존에 있던 플루트 프로그램에 이 사업을 연결하여 진행하였고, 급여가 지급되기에 참여자들에게 레슨비를 일부 받아 회기를 늘려 진행할 수 있어 좋았다. 서류가 많지 않아 업무가 크게 가중되는 상황은 아니며, 금년에는 전담인력도 배정받았기에 무난히 진행할 수 있으리라 판단된다.

Ⅲ. 타지역 및 수행 현황

1. 전국 권리중심중증장애인 맞춤형 공공일자리 협회

1) 경쟁시장에서 최중증장애인의 노동은 ‘근로능력’이라는 개념으로 인해 ‘고용불능’으로 간주되어 노동분야에서 가장 배제된 집단으로 취급되어 왔으며, 그 결과로 높은 실업률 속에서 비경제활동인구로 살아갈 수밖에 없는 현실을 개선하고자 유엔장애인권리위원회에서 권고한 장애인권리협약을 홍보하고 권리를 이행하기 위해 공공영역에서 ‘권리’를 생산하는 ‘권리중심공공일자리’를 ‘권리옹호직무’, ‘문화예술직무’, ‘장애인인식개선직무’의 3대직무를 중증장애인에게 맞추어서 제공함으로써 노동 분야에 일자리를 창출하고, 3대 직무를 원활한 수행을 지원하기 위한 목적으로 활동하고 있습니다.

2) 주요연형

- ① 2020년 6월 8일 (가칭) 권리중심중증장애인맞춤형 공공일자리협업단 발기인대회
- ② 2020년 6월 10일 : 서울형권리중심중증장애인맞춤형공공일자리협업단 출범, 서울장애인차별철폐연대, 서울시장애인자립생활센터협의회 및 9개 사업위탁기관 및 8개 협력기관 공동사업 협약 진행
- ③ 2020년 10월~11월 : 서울형 공공일자리 위탁기관 9개 단위 사업 모니터링 지원

- ④ 2020년 11월 16일 : 보건복지부 장애인자립기반과, 한국장애인개발원 직업재활부
면담, 권리중심 중증장애인맞춤형 공공일자리 확장 및 일자리 기준 확립 제안
- ⑤ 2020년 12월 24일 : <권리중심 중증장애인맞춤형 공공일자리 토론회> ‘이것도
노동이다’ 진행
- ⑥ 2021년 4월 1일 : 2021년 서울형·경기형 권리중심 중증장애인맞춤형 공공일
자리 사업 시작

2. 2020년 권리중심 중증장애인맞춤형 공공일자리 전국확대 방안 모색 토론회

1) 중증장애인 공공일자리 정책 제안(발달장애인 중심으로)

김기룡(중부대학교 중등 특수교육과/인문산업대학원 발달장애지원학과)

① 현황 및 문제점

- 중증장애인의 낮은 고용률과 높은 실업률
- 동일 노동을 하지만 임금을 적게 받거나 승진 기회를 얻지 못함
- 장애를 고려한 정당한 편의제공 미지원으로 일하는데 어려움이 있음
- 불평등 및 불안정 노동 상황은 만성적 빈곤 상황 초래
- 빈곤 상황에 대한 사회적 안전망 부재
- 장애인 노동정책의 한계(정부의 의지) : 기업에 한없이 약한 정부, 장애인 고
용지원 예산을 일반회계가 아닌 장애인고용기금에 의존, 저임금, 불안정 구조
의 일자리 지원으로 임기응변식 대응
- 장애인 노동정책의 한계(고용주 인식) : 장애인 채용에 대한 부담
- 장애인 노동정책의 한계(직업교육) : 경증 장애인 중심의 직업교육 및 훈련 지
원, 일정 수준에 도달해야만 취업 지원(지원고용), 노동시장은 유연화되고 있
으나 직업훈련 지원 체계는 경직되어 있음, (재)취업에 필요한 직업훈련, 평생
교육 체계 부재

⇒ 이원화된 장애인 노동정책(고용노동부, 보건복지부, 교육부), 통합이 아닌 분리
중심의 노동 정책(직업재활시설의 꾸준한 확충), 개인 중심의 노동 정책(개인의 직
업적 역량 강화에만 몰두), 독점적 장애인 고용 전달체계(한국장애인고용공단 중심
의 고용서비스), 고용/소득보장/복지 등과 연계되지 못한 분절된 장애인 정책, 장애
인 고용에 대한 불성실, 미이행 기업에 대한 관리/감독 체계 부재

② 고용정책 개선 방향

- 정부의 장애인 노동 정책방향 전환



- 장애인 노동권 보장을 위한 국가의 책무 강화 : 법적 책무(정부의 권력 행사를 규정하는 법률을 준수해야 하는 책무), 정치적 책무(정부의 권력이 국민의 선거로부터 파생되었기 때문에 국민이 정부에게 부과한 책무, 도덕적 책무(국가 기관이 장애인 또는 국민에 대하여 기본적으로 갖추어야 할 책무)

③ 공공일자리 정책 제안

- 노동의 기회 평등 보장 : 기존의 장애인 의무고용제도 확대 강화 및 중증장애인을 위한 새로운 공공일자리 창출, 장애인 의무고용 적용 제외 직종 폐지, 장애인 의무고용제도의 실효성 확보, 장애인 고용장려금 현실화, **중증장애인 사회적 공공일자리 창출**
- 정의로운 노동현장 구현 : 불안정한 장애인 노동환경 개선 및 장애를 고려한 지원이 필요한 만큼 지원되는 노동 현장 구현, 최저임금적용제외 규정 폐지, 장애 근로수당 제도 도입, 근로장애인 자산형성 지원 사업 추진, 근로지원인력 확대 배치, 통합적 장애인 고용지원 체계 구축
- 장애인 고용에 대한 국가의 책무 강화 : 중증장애인 고용에 대한 국가와 기업, 시민사회의 책무 강화, 국가 중증장애인 노동권 보장 계획 수립, 장애인 고용 예산 증액 및 장애인고용촉진기금의 효과적 운영, 장애인 고용 지원 체계 개편, 사업체별 장애인 고용 계획 수립 의무화, 고용노동부 산하 장애인노동위원회 설치
- 고용 분야 사회통합 실현 : 지역사회 통합 중심의 새롭고 강력한 중증장애인 고용 정책 추진, 보호고용에서 지원고용으로의 전환, 민간 지원고용 제공기관 설치/운영, 소득보장 연계고용 정책 추진

④ 중증장애인의 노동기회 보장을 위한 사회적 공공일자리 창출의 필요성

- 고용 현장의 구성원들이 발달장애인을 이해하지 못하고 있거나, 발달장애에 대한 차별과 편견을 갖고 있음

- 전통적인 일자리 형태(주5일, 하루 8시간 근무), 직무 중심 접근이 아닌 직종 중심 접근 방식으로는 발달장애인에게 맞는 일자리를 구하기 어려움
- 직장동료, 사업주의 인식이 변화되지 않고 있음
- 선호하는 직무 또는 적성에 맞는 직무와 관련된 일자리를 구하기 위해 이를 위한 직업교육 또는 훈련을 원하지만 중증의 경우 직업훈련기관 등에 진입하기 어려움
- 취업을 하게 될 경우 생계급여/의료급여/장애인연금을 받지 못할 수 있음
- 취업을 하더라도 임금이 높지 않고 해당 직장에서의 전망이 불투명함
- 직장생활 적응에 필요한 보조인력, 보조기기 등 인적/물적 자원을 필요할 때 필요한 만큼 제공받기(기대하기) 어렵고, 이와 같은 직장새오택응과 관련된 서비스 지원/연계/조정할 수 있는 별도의 인력이 배치되어 있지 않음
- 발달장애인의 경우 직업훈련 또는 취업이 가능하다고 판정받아야만 고용서비스를 이용할 수 있으며, 직업훈련이 가능하더라도 분리된 고용 환경에서 낮은 처우를 받아야 하고, 취업이 가능하더라도 충분하지 않은 지원으로 본인의 노력과 사업장의 특별한 배려를 받아야만 취업 또는 직업유지 가능
- 그간의 직업재활사업, 고용지원 사업은 직업 획득에 이르기 전과 직업 획득 이후 유지에 필요한 지원이었다면, 이와 같은 지원만으로 비경활 인구의 취업 유인이 어려우므로 보다 획기적인 일자리 장려 정책을 통한 접근 필요
- 특히 다수의 사업체는 발달장애 등 중증의 장애가 있는 장애인에 대한 고용 의지가 높지 않고, 고용에 따른 경제적/사회적 부담을 갖고 있으므로 이들 사업체의 자발적인 노력과 정부의 기존 장애인 고용 촉진 정책에만 기댈 수 없음
- 정부 또는 공공부문에서 새로운 일자리를 직접 창출함으로써 취업 동기를 촉진하고, 실제적인 직업 획득 기회 제공을 통해 중증장애인의 소득 증대와 자아실현 기회를 제공하며, 기업의 중증장애인 채용 부담을 최소화할 수 있음
- 적극적인 공공부문 일자리 창출을 통해 이와 같은 일자리를 매개로 한 직업 획득 전 교육/훈련/재활지원 체계와 직업획득 이후 고용유지 체계를 통합/조정해 나갈 수 있음
- 4차혁명으로 인한 고용 위기 가중, 과학기술의 급격한 진보로 단순 노무직은 대부분 사라지고, 창의력과 기획력을 요구하는 직업, 사회적 상호작용을 요구하는 직업에 대한 수요는 높아질 것
- 특히 장애인을 위해 개발/적용된 일자리의 대부분이 단순 노무직에 국한되어, 4차 혁명 시대에서 요구하는 직무와 거리가 있음. 기술 진보에 따라 외와 같은 단순 노무직종도 사라지게 되고 중증장애인이 할 수 있는 일은 점점 줄어들게 될 것
- 중증장애인의 일자리에 대한 통념을 깨고, 시대변화, 사회적 수요, 장애인의 요구 등을 종합적으로 고려한 새로운 일자리 개발 필요
- 중증장애인의 노동 기회 보장을 위한 사회적 공공일자리 유형1(사회가치창출형)

중증장애인의 노동 기회 보장을 위한 사회적 공공일자리 유형1-사회 가치 창출형



- 중증장애인의 노동 기회 보장을 위한 사회적 공공일자리 유형2(개인 맞춤형)

중증장애인 개인 맞춤형 접근을 통한 사회적 공공일자리 창출 사업의 개요

- 중증장애인이 선호하는 활동(직무) 중심으로 취업을 알선하는 '중증장애인 맞춤형 방식'으로 중증장애인의 고용을 지원하는 체제 마련 필요. 다만 이와 같은 일자리를 민간 차원에서 자발적으로 창출하기 어려우므로, 일정 기간 동안 국가가 개입하여 공공일자리 창출
- 중증장애인의 선호 활동이 지역사회 구성원의 인권감수성 증진, 시민성 강화, 지역사회의 사회통합 촉진 등 사회적 가치 생산에 기여하는 경우, 이와 같은 활동을 사회적 가치를 생산하는 직무로 판단하고, 이를 공공 영역에서 사회적 일자리로 개발하여 해당 직무를 수행하는 중증장애인에게 직무 수행에 따른 임금을 국가가 지급하는 것임
- 이러한 공공일자리 창출 사업은 중증장애인에게 일자리 제공을 통한 자아실현 기회 제공뿐만 아니라, 생계보호 및 소득증대라는 공공성의 성격(노동참여를 통한 복지 지원이라는 공공근로사업의 취지*와 유사)도 함께 지니고 있는 사업임

* 공공근로사업: 1998년 4월 IMF사태 이후 대량실업 상황에서 응급대책의 일환으로 도입된 사업. 저소득 실직 노동자들의 생계보호와 일자리 창출을 목적으로 시작

중증장애인 개인 맞춤형 접근을 통한 사회적 공공일자리 창출 사업의 유형

• 맞춤형 공공일자리 유형 A(기존 연계)

중증장애인의 선호 직무에 대한 직무 수요가 있는 기존 공공일자리 사업 연계(사서보조, 요양보호사보조, 사무보조 등을 비롯하여 각 부처에서 운영하고 있는 각종 공공일자리 사업에 우선 참여할 수 있는 기회 제공)

• 맞춤형 공공일자리 유형 B(신규)

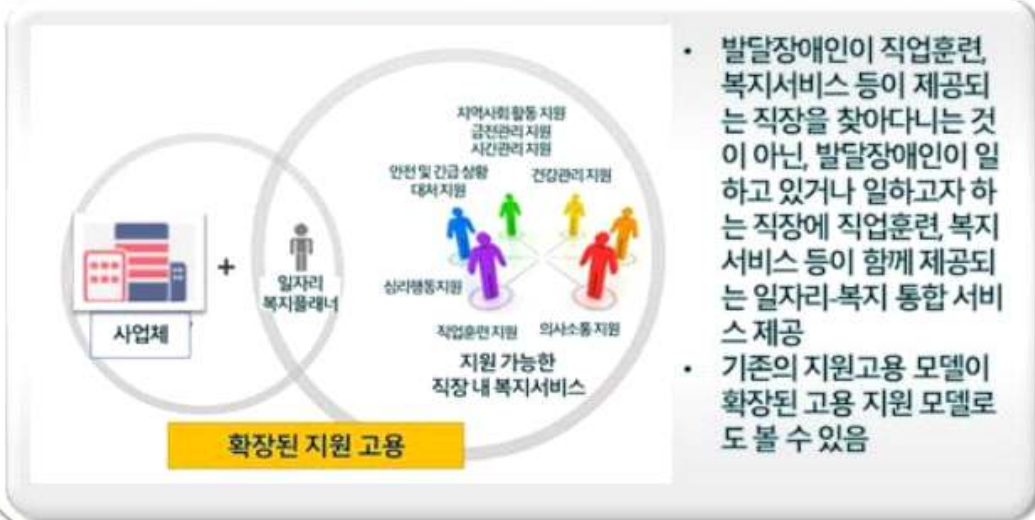
중증장애인의 선호 직무를 고려한 새로운 사회적 공공일자리 제공

예) 인사하기 -> 민원 안내 관련 일자리
 동료 장애인/비장애인의 고충 들어주기 -> (심리정서) 공감 일자리
 평생교육기관 등에서의 문화예술 참여 활동하기 -> 공공 인식 개선 일자리
 평생교육기관 등에서 문화예술(사진, 영상) 작품 만들기 -> 공공 콘텐츠 제작 일자리
 장애인단체의 장애인권 관련 행사(집회, 캠페인) 참여하기 -> 인식 개선 일자리

	전통적 접근	중증장애인 개인 맞춤형 접근
지원 대상	사업체가 요구하는 직무/직종을 고려하여 해당 직무를 감당할 수 있는 장애인 채용	중증장애인이 선호하는 활동, 강점 활동을 고려하여 사회적 가치 창출이 가능한 활동을 사회적 공공 직무로 규정하고, 사회적 공공 직무를 담당하는 일자리 제공
특징	사업체가 요구하는 직무를 감당하지 못하는 중증장애인 채용 불가	중증장애인이 하고 싶거나 할 수 있는 활동을 매개로 일자리를 제공하므로, 모든 중증장애인이 접근 가능
국가의 부담(지원) 범위	사업체가 채용한 중증장애인에 대한 임금을 지급하므로, 국가는 해당 사업체 진입 전 직업교육(훈련)과 중증장애인의 고용유지에 필요한 지원만 담당	관련된 일자리를 국가가 직접 창출하므로, 직업 획득 전 교육(훈련) 및 직업 획득 후 유지 등에 필요한 비용과 함께 일자리 제공 과정 전반에 대한 추가 비용 발생

- 중증장애인의 사회적 공공일자리 안착을 위한 검토과제

• 복지서비스가 일(직장)을 따라다니는 “Services Follow Work”, (가칭)발달장애인가용종합맞춤서비스’ 시범운영 및 모델 개발 필요



- 중증장애인이 취업하는 직장에서 필요한 복지서비스를 종합적으로 제공받을 수 있도록 일자리복지플래너를 배치하고, 인적·물적 복지서비스 연계·의뢰·직접제공 등의 방식으로 운영

※ 한국장애인가용공단이 운영하고 있는 발달장애인가용맞춤훈련센터 등이 이와 같은 일자리복지플래너 배치 및 직장 내 복지서비스 의뢰·연계 등의 기능 수행 가능

- 일을 하고 있는 중증장애인이 일하는 현장에서 보조인력, 의사소통지원, 심리행동지원 등의 서비스를 제공받을 수 있고, 일이 끝난 후에도 직업훈련 또는 평생교육 프로그램을 이용할 수 있도록 지원하는 일하는 현장 중심의 복지서비스 운영 구현

→ 이와 같은 고용종합맞춤서비스는 사회적 공공일자리 지원 사업뿐만 아니라 중증장애인 취업 관련 모든 사업체를 대상으로 확대 시행할 수 있음

• 중증장애인 사회적 공공일자리 사업의 타당성 및 확장 가능성 등을 검토하기 위한 시범사업 우선 추진 필요

- 기존 중증장애인 맞춤형 취업지원 사업인 “동료지원가 사업”의 진행 과정을 참고하거나, 공공 영역의 기존 일자리 사업의 운영 절차 등을 참고하여,

- 중증장애인 사회적 공공일자리 시범사업을 고용노동부를 중심으로 각 부처와 지방자치단체에서 실시하도록 권장하고, 이에 대한 전반적인 운영 지원 관리를 한국장애인가용공단 또는 발달장애인가용맞춤훈련센터 등에서 담당

- 중증장애인의 선호 직무 발굴 과정, 기존 공공일자리 중 진입 가능성이 높은 일자리에 대한 직무 분석, 선호 직무를 고려한 신규 공공일자리 유형 및 관련 직무 분석, 사회적 공공일 자리를 담당하는 사업체의 역할과 지원 방법 등을 개발할 필요가 있으며, 별도의 연구 용역 과정 필요

→ 특히 기존 국내외 공공 부문 일자리 창출 사업의 경험적 사례 등을 분석하여, 중증장애인 사회적 공공일자리 사업 안착을 위한 정책 마련 필요

2) 서울형 권리중심의 중증장애인맞춤형 공공일자리 : 노들장애인야학 권리중심일자리 중심으로

박경석(권리중심의 중증장애인맞춤형 공공일자리 협업단 단장)

① 이것도 노동이다

- 실업자, 비경제활동인구, 최저임금적용제외된 중증장애인 노동자
- 장애인권익활동, 문화예술활동, 장애인인식개선강사 활동의 3대 직무로 활동하는 것을 통해 ‘이것도 노동이다’라는 대안 제시

② 중증장애인의 노동을 통한 사회변화 - 문제의 원인은 장애인의 몸(손상)이 아니라 사회에 있다

- 시장, 경쟁, 실적, 이윤을 사업목적으로 하는 ‘재활중심 생산성 기준’의 일자리를 공공, 협업, 참여가능, 지역사회 변화를 사업목적으로 하는 ‘권리중심의 중증장애인맞춤형’으로 이동하는 정책의 변화
- 중증장애인맞춤형 일자리는 스스로 일자리를 포기하게 만든 사회환경을 변화시킬 수 있을 것
- ‘시혜와 동정의 대상’으로 취급되어 온 장애인과 비장애인의 관계가 ‘권리의 주체’ 변화로 나타날 것

③ 장애인고용정책 30년 최종중증장애인의 일자리 정책에서 실패한 역사 딛고, 최종중증장애인이 참여할 수 있는 새로운 노동 역사의 시작

- 최종중증장애인이 참여가능한 일자리가 될 수 있도록 ‘지원’과 ‘교육(연습)’을 기반으로 하는 ‘노동’ 3대 직무

3대 직무 4가지 유형	3대 직무 4가지 유형 내용
유형1	장애인권익옹호활동 직무
유형2	장애인권익옹호+문화예술활동 직무
유형3	장애인권익옹호+장애인인식개선활동 직무
유형4	장애인권익옹호+문화예술+장애인인식개선활동 직무

IV. 관련 기사

1. ‘고용 사각지대’ 중증장애인, 그들도 일할 권리가 있다.

2022-09-12 연합뉴스 정한솔기자

1) 사업 시행 3년째 맞는 ‘권리 중심 공공일자리’

① 권리중심 공공일자리는 중증장애인을 위한 맞춤형 3대 직무인 ▲권익옹호활동

▲문화예술 활동▲장애인식 개선 교육 활동으로 구성된다. 이 중 권익 옹호 활동은 장애인 편의시설 모니터링 및 개선 요구, 기자회견 참석 등을 통해 장애인의 권리를 보호하는 일이다. 예를 들어 ‘Disability Pride행진’도 이 활동에 포함된다.

장애인 권익옹호활동	▷지역사회 장애인 편의시설 이용시 불편사항 모니터링 ▷온라인 내 인권차별, 불법복제물, 성인물, 광고 모니터링 ▷UN장애인 권리협약 홍보
장애인 문화예술활동	▷그리기, 노래하기, 춤추기, 연극하기, 글쓰기 ▷근육장애인이 자신의 생각, 소망을 표현하는 행위 예술
인식개선 강사활동	▷비장애인 대상 장애 인식 개선 강의 ▷발달장애인이 악기 연주 등 특기 시연

② 이 사업은 2020년 7월 서울에서 처음 시행된 후 여러 지자체로 확대됐다. 2022년 현재 서울, 경기, 경남, 전남, 전북, 충청에서 약 690개 일자리를 운영 중이다. 장애 정도가 심한 장애인이 98만여명(2021년 12월 기준 복지부 통계)인 점을 생각하면 턱없이 부족하다.

2) 중증장애인만을 위한 일자리, 왜 필요한가

① 1991년부터 국가 및 지자체, 상시 근로자 50명 이상을 고용한 사업주는 장애인을 일정 비율 이상 의무적으로 고용해야 한다. 이를 어길 시 고용부담금을 낸다. 그러나 이 제도로 고용 기회를 보장받는 건 대부분 경증장애인이다. 이들은 재활과 직업훈련 등을 통해 비장애인 수준의 노동이 가능하다. 반면 상대적으로 근로 능력이 부족한 중증장애인은 장애인 의무고용제도의 보호를 받지 못한다. 실제로 2021년 한국장애인고용공단의 장애인경제활동실태조사 따르면 중증장애인의 고용률은 21.8%로 경증장애인(40.3%)의 절반 수준이다. 나운환 대구대 직업재활학과 교수는 “장애인 의무고용제도로는 장애 정도가 경한 사람들이 주로 고용된다”며 “결국 중증장애인은 경쟁시장에서 일자리를 찾지 못하게 된다”고 지적했다.

② 근로 능력이 부족하다는 이유로 취업에 실패하거나 스스로 구직을 포기한 중증장애인들은 생활고를 겪는다. 2021년 서울복지재단 연구에 따르면 서울시 권리 중심 공공일자리 참여자 275명 중 66%가 기초생활수급자나 차상위 계층이다. 이들 중 최근 4년간 다른 일자리를 경험한 비율은 15%에 불과하다. 고용시장에서 밀려난 중증장애인들에게 권리 중심 공공일 자리는 최후의 보루인 셈이다.

③ 환자로 격리됐던 중증장애인들이 어엿한 노동자로서 네트워크를 형성하는 것도 중요한 의미를 지닌다. 사회적 교류는 증가하고 소외감과 우울감은 줄어든다.

급여를 받으면 기초생활수급비가 줄어들어도 계속 일하려는 것도 이 때문이다. 전장연 우정규 활동가는 "일은 단순히 밥벌이 수단이 아니다"라며 "일해 본 경험이 전무했던 중증장애인들이 일을 통해 노동의 가치를 진정으로 알게 된다"고 말했다.

3) 권익 옹호 활동도 노동으로 인정할 수 있나

① '이것도 노동이다.'는 권리 중심 공공일자리 사업의 핵심 구호다. 장애인이 자신의 권리를 옹호하는 일은 돈을 벌어서 주지도, 상품을 대량생산해주지도 않는다. 이윤 창출이 최우선인 자본주의 사회에서 '이것'도 노동으로 인정받을 수 있을까. 장애인 권리 활동가들은 '100% 노동'이라고 말한다. 눈에 보이는 재화를 만드는 것만이 노동은 아니라는 것이다. 법, 교육, 예술, 인권 등 보이지 않는 가치를 창출하는 일도 일종의 공공재 생산 활동이며, 특히 권리 중심 공공일자리의 3대 직무는 장애 당사자가 하지 않으면 비장애인이 해야 할 일이라고 강조한다. 김상현 연세대 경제학부 교수는 "노동은 다른 사람을 이롭게 한다고 사회적으로 인정받은 활동"이라며 "정치도 사회에 필요한 노동으로 인정받는 만큼 장애인의 권익 옹호 활동도 노동이라 할 수 있다"고 말했다.

② 하지만 권리 중심 공공일자리를 노동으로 보기 힘들다는 시각도 여전히 있다. 이에 대해 장애인 권리 활동가들은 '사회적 가치'를 편협하게 해석한 결과라고 비판한다. 권리 중심 공공일자리도 사회 전체를 이롭게 하는 노동이라는 것이다. 우정규 활동가는 "한국은 아직 사회적 가치에 대해 성숙하게 고민하지 않는 것 같다"며 "그러니 중증장애인들이 하는 활동도 노동으로 인정해달라고 호소할 수밖에 없다"고 했다.

③ 시행 3년 차인 권리 중심 공공일자리는 아직 갈 길이 멀다. 가장 큰 걸림돌은 단기계약직이란 점이다. 참여자들은 일자리를 잃을 수 있다는 불안에 시달린다. 사업비 전액이 지자체 예산으로 충당되는데 예산 편성이 안 되면 언제든 사업이 중단될 수 있기 때문이다. 2020년 11월부터 참여 중인 이지숙 씨는 "내년에도 일을 할 수 있을지 항상 걱정한다"며 "사업이 안정적으로 운영될 수 있도록 중앙정부가 책임지면 좋겠다"고 했다. 나운환 교수는 "단기 계약직인 권리 중심 공공일자리 확대가 근본적인 해결책은 아니다"라며 "시장에서 선제적으로 중증장애인 적합 직무를 개발하고, 정규직 일자리를 창출해야 한다"고 주장했다.

④ 현장에선 권리 중심 공공일자리 확대가 시급하다고 한다. 시장이 앞장서 중증장애인 맞춤형 일자리를 마련해야 하는 건 맞지만 그러기엔 현실적 한계도 크다는 이유에서다. 전장연 노동권위원회 정창조 간사는 "시장에서 먼저 일자리를 창출하는 것도 당연히 필요하다"면서도 "지금 당장 실현하기엔 너무 많은 게 바뀌어야 하니, 일단 정부 예산을 통해 공공일자리를 안정적으로 제공하는 것이 중요하다"고 말했다.

V. 제언

1. 기존에 팀에서 복지동향 파악을 하며 이 사업을 알게 됐을 때, 2022년 인천에서 시범사업이 시작됐을 때만 해도 이것을 ‘일’로 볼 수 있을 것인지 확신이 없었다. 오히려 프로그램과 구분이 되지 않는 모호함으로 인해 일자리로 볼 수 없다는 생각이 지배적이었다. 금번 팀스터디를 통해 본관이 소재한 남동구에서 본 사업을 수행하는 기관에서 사업의 취지에 맞게 운영하지 않고 다른 재정지원사업들과 중복수혜를 받는 장애인이 있다는 것을 알게 되어 다시금 생각을 정비하게 되었다. 더불어 직업지원팀에서 이 사업을 담당하는 경우와 그렇지 않은 경우 담당자들의 인식 차이를 확인할 수 있었다. 따라서 사업이 확장되어 가는 시기에 최종증장애인을 위한 일자리 사업으로 대상자 물색, 직무배치 등 사업의 취지에 맞게 운영할 수 있는 역량을 가진 기관에서 진행하는 것이 좋을 것이라는 생각이 들었다. 직업에 대한 전문성을 가진 본관에서 수행할 당위성이 있다고 판단된다.

⇒ 직업지원에 대한 노하우를 가진 본관에서 진행

2. 이것을 ‘노동’이나 ‘일’로 본다면, 그리고 이렇게 방만하게 ‘사업비 집행’을 위한 방식으로 사업을 운영한다면 기존에 사람들이 가진 인식-노동력과 재화의 교환-에서는 장애인일자리사업이 부정적인 평가를 받게 될 것이라는 생각이 들었다.

⇒ 사업 취지에 맞게 최종증 장애인 매칭

3. 사업이 지속적으로 확대되고 있는 상황이기 때문에 본관도 언젠가는 사업을 수행해야 하는 시기가 올 것이라고 생각되었다. 이 일자리사업의 경우 참여자에 대한 담당자의 에너지 투입이나 공간 사용 등 타 일자리사업에 비해 투입돼야 하는 것들이 증가되므로 기존의 팀 사업을 모두 기존처럼 운영하면서 진행하기에는 무리가 있을 것이다. 따라서 장기적인 호흡으로 사업을 준비하는 것이 좋을 듯하다.

⇒ 팀 사업 준비를 통해 사업량 및 담당업무 조정

4. 본관 구직자나 훈련생들이 증증화 되는 경향으로 인해 기존의 직업재활서비스가 축소되거나 대상자를 찾는 데 어려움을 겪고 있는 것이 사실이다. 이 사업을 수행한다면 증증이거나 복합적인 상황으로 인해 직업생활을 영위할 수 없는 구직자들에게도 일자리를 마련해 줄 수 있지 않을까 기대해 보게 되었다.

⇒ 최종증장애인 발굴 및 일자리 기회 제공

팀스터디 23-12

직원의 위기대응 능력 향상을 위한 매뉴얼 숙지 및 실습



팀 명	직업지원팀
일 시	2023. 08. 14(월) 17:00~18:00
발표자	직업지원팀 전체
장 소	직업적응훈련실



남동강애인종합복지관

직원의 위기대응 능력 향상을 위한 매뉴얼 숙지 및 실습

I. 매뉴얼 주요 내용

1. 도전적 행동 관리 매뉴얼

- 1) 위기의 부정적인 영향을 최소화하고, 이용인의 권익을 위한 방향으로 개입되어야 함.
- 2) 도전행동의 예측 - 예방 - 개입 - 조치 단계가 있으며, 최근의 추세는 ‘예측’을 통한 ‘예방’ 단계가 더욱 강조되고 있음. 신체제한 폐지를 위한 노력을 해야 한다는 본관 매뉴얼의 확장된 형태라고 보여짐.
- 3) ‘도전행동’을 위기로 보는 것이 아니라 당사자의 ‘당당한 자기주장’의 한 방식으로 이해해야 한다고 논의됨. 따라서 행동 자체를 제한하는 것이 아니라 그 행동을 통해 표현하고 전달하고자 하는 의미가 무엇인지 파악하는 것이 중요함.

2. 종사자 위험관리 매뉴얼

- 1) 위험관리는 기관의 서비스 질 향상을 목적으로 함.
- 2) 서비스 관리 측면에서는 고객과 이용인에 대한 안전을 확보하며, 사회복지시설 종사자의 노동상 안전 및 스트레스 대책 마련 등 조직관리 측면의 접근이 이루어져야 함.
- 3) 위험관리 후 마지막 단계에서는 ‘같은 사고나 불만이 일어나지 않도록 이번의 조치한 대책이나 판단이 올바른 것이었는지 재평가’하는 것이 필요함.
- 4) 누가 실수나 잘못을 했는가를 찾아내는 것이 아니라 어떤 원인 때문에 무엇이 잘못 됐는가를 발견하고 다시는 이와 같은 사고(위험)가 발생하지 않도록 재발방지로 이어져야 함.
- 5) 사고 당사자에게는 가능하면 책임자가 그날 당일 인사하러 가는 것이 중요함.
- 6) 사고 당사자에 대해 종사자들이 심리적 지지를 주는 것이 중요함.
- 7) 위험관리에 대한 사전교육, 사후보고 및 원활한 의사소통 체계 유지 필요함.

3. 악성민원인 대응(2022년 사회복지 종사자 역량강화 교육) 참고

1) 불만고객의 3가지 분류

일반 불만 고객	기존의 경험과 사전정보를 충족하지 못함에 불만이 발생하는 고객
강성 불만 고객	목소리가 크고 화를 내어 본인의 주장을 강하게 내세우는 고객
악성 불만 고객	반복적으로 폭언, 협박, 폭행, 고소 등을 수반하는 상습 고객 (법적 대응 가능)

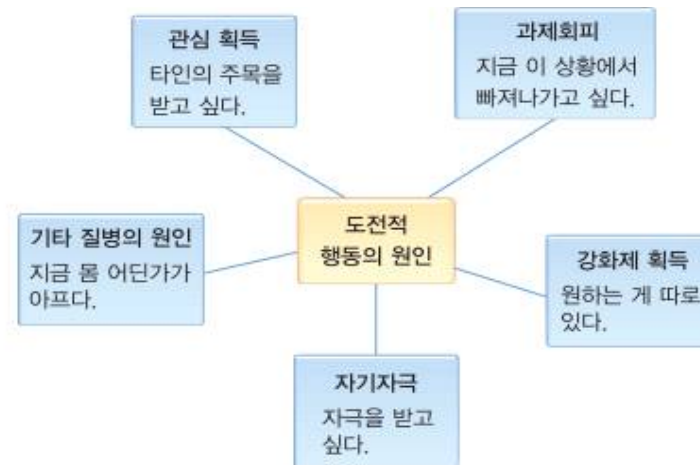
2) 업무과실보다 업무태도가 고객을 더 화나게 함. 업무과실의 경우 직원의 문제로 생각되나 업무태도는 ‘고객(나)’의 문제 때문이라고 인지하기 때문임. 따라서 업무태도를 정중히 유지하는 것이 중요함.

4. 발달장애인의 도전적 행동 중재 매뉴얼(국가장애인평생교육진흥센터 발행) 참고

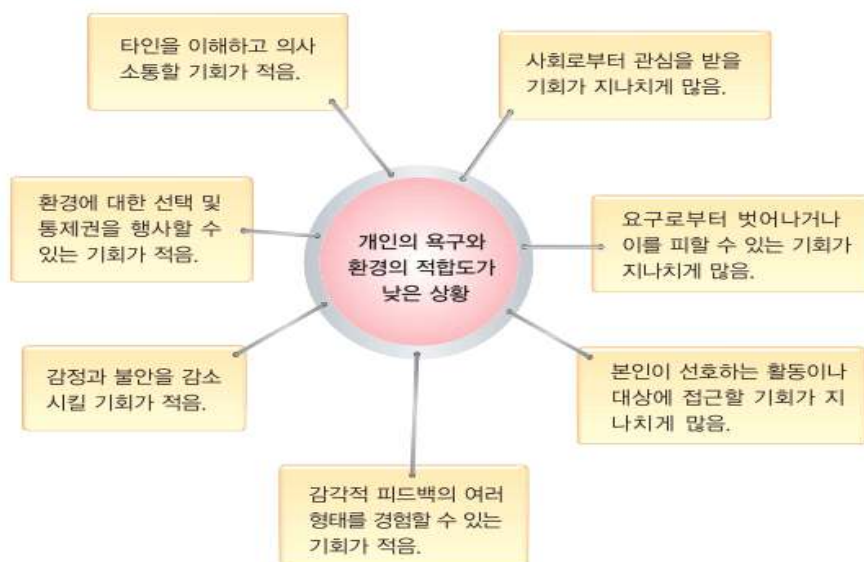
1) 도전적 행동의 정의

- ① 행동하는 사람이나 타인의 신체적 안전을 심각하게 해할 가능성이 있는
- ② ‘강도, 빈도, 기간’의 측면에서 지역사회시설을 이용하는 데 심각한 제약을 주거나 접근을 불가능하게 하는 행동
- ③ 서비스 제공자의 입장에서 발달장애인을 지원하는 데 적절한 방법을 찾는 것이 도전이 되기 때문에 ‘도전적’이라는 용어를 사용하게 됨(김미옥 외, 2014 재구성)

2) 도전적 행동의 기능적 원인



3) 도전적 행동의 환경적 원인



4) 예방적 환경의 구성 / 도전적 행동 발생 가능성을 높이는 환경 제거

2-1. 물리적 환경	<ul style="list-style-type: none">• 활동공간이나 휴식공간이 어두컴컴하거나 난잡한 경우• 정서적인 불안을 일으키는 소음 등이 많은 경우
2-2. 활동 내용	<ul style="list-style-type: none">• 스스로 할 수 있는 활동이 매우 적은 경우• 참여할 수 있는 활동이 제한적인 경우• 평생교육기관 종사자들로부터 긍정적인 관심을 받기 어려운 경우• 좋아하는 활동이나 사람들에게 다가갈 수 있는 기회가 제한된 경우
2-3. 언어 및 행동습관	<ul style="list-style-type: none">• 종사자의 칭찬과 보상의 긍정적인 언어가 필요한 경우• 종사자의 부정적 언어 사용이 많은 경우• 자극적인 복장 등의 변화가 필요한 경우• 칭찬보다 지적을 많이 하고 있는 경우

II. 실습

1. 숙지사항

- 1) 단호하고 차분한 자세 유지
- 2) 침묵(경청)하기
- 3) 행동으로 보여주기 : 아이컨택, 끄덕임, 상체 기울이기, 메모하는 모습 등
- 4) 감성으로 진정시키기 : “그렇게 느끼셨을 수 있겠네요” “고객님 상황을 들어보니 공감되는 부분이 있네요.”
- 5) 시간 바꾸기 : “제가 더욱 정확한 안내를 위해 한 번 더 확인해 보고 와도 될까요?”
- 6) 대응환경 만들기 : 별도의 공간에서의 상담(군중심리를 개인심리로 변화시킴)
- 7) 명확한 메시지 전달과 증거 만들기
 - ① 고객의 요구사항을 순서대로 요약, 기록 후 차분히 설명하고 설명된 부분에 체크하기
 - ② 정중함 유지하기
 - ③ “정확한 상담을 위해 녹음을 시작하겠습니다.” 고지 후 녹음하는 것은 지속되는 동일한 반복민원에 대한 법적 대응에도 도움이 됨.

2. 주의사항

- 1) 논쟁, 설득, 보상 약속 금지
- 2) “진정하라”는 표현 금지, ‘마음을 가라앉히고 차분히 요구사항을 말하면 잘 듣고 도울 수 있는 방법을 찾아보겠다’고 대응
- 3) 상대방이 거절이나 거부, 좌절과 같은 부정적인 느낌이 들지 않도록 유의할 것

- 4) 똑바로 서서 상대방을 위에서 내려다보지 않도록 함.
- 5) 상대방과의 사이에 약 1미터 정도의 충분한 공간 확보
- 6) 감성으로 진정시키기 전략의 경우 과잉공감 자제 : “저였어도 화가 났겠네요.”

Ⅲ. 소감 및 제언

1. 본관의 도전적 행동 관리 매뉴얼은 낙후된 느낌이 있고 명확한 지침이 부족하여 보완이 필요함.
2. 종사자를 보호하기 위한 정보공유가 보다 활성화 되면 좋겠음.
3. 연초 직원교육에서 짧게라도 교육이 진행되어 직원들이 행동 양식, 대처 방안에 대해 인지하고, 위협상황에서 매뉴얼이 정상적으로 작동할 수 있도록 훈련되면 좋겠음.
4. 잘못된 누군가를 찾아내기보다 공동으로 대응하며 정서적 지지가 제공되는 분위기가 형성되어야 할 것임.
5. 고객 대응에서 ‘관리자의 빠른 사과’는 매우 중요하다고 생각됨.
6. 사안에 따라 차이가 있겠으나 사후리포트의 경우 당사자가 작성하더라도 관리자의 대리보고를 통해 종사자의 심리적 부담을 덜어주는 방향이 좋을 듯함.

팀스터디 23-13

“2023년 복지요결”



팀 명	늘푸른동산 주간보호센터
일 시	2023년 02월 16일
발표자	김은숙, 임명호, 정지은, 윤다애, 이범주, 이민선
장 소	늘푸른동산



남동강애인종합복지관

늘푸른동산 2023년도 상반기 팀스터디 「2023년 복지요결」 내용 나눔

작성자 : 김은숙

1. 사람과 사회

1) 사람다움

- 자기 삶의 주인으로 살아야 합니다.
- 사람들과 어울려 살아야 합니다.

2) 사회다움

- 약자도 살 만해야 하고 약자와 더불어 살아야 합니다.
- 이웃이 있고 인정이 있어야 합니다.

3) 어른다움

- 당신의 복지를 이루는데 어른 구실 어른 노릇 하시게 합니다.
- 둘레 사람에게 또는 지역사회에서 어른구실 어른 노릇하시는 일을 복지관에 서는 프로그램을 주선하고, 시설에서는 생활 과업으로 지원하고, 사례관리 사업에서는 사례로 관리하시게 돕습니다.

2. 사회사업 개념

1) 근본 관점

사회사업은 당사자와 지역사회가 복지를 이루고 더불어 살게 돕는 일입니다.

2) 사회관점과 생태관점

사회관점- 사회 속에서 복지를 이루게 돕고 사회 속에 복지가 흐르게 하는 일입니다.

생태관점- 당사자와 둘레 사람 사이, 지역사회 사람들 사이, 약자와 일반 수단 쪽 사람들 사이, 그 사람살이 생태를 좋게 하는 일입니다.

3. 사회사업 가치

사회사업 가치는 어떤 대상의 속성 가운데 복지를 이루는데 유용하거나 바람직한 속성입니다. 사회사업 가치를 이야기하는 주목적은 사회사업 윤리에 있습니다. 사회사업 윤리는 사회 사업하는데 지켜야 할 도리입니다. 그 핵심은 실천 윤리 곧 돕는 행위에서의 윤리이고 그 준거는 사회사업 가치입니다. 당사자의 자주성과 지역사회 공생성을 살려 복지를 이루게 돕는 겁니다.

4. 사회사업 이상

사회사업 이상은 사회사업이 지향하는 이상 곧 사회사업으로써 이루고자 하는 목표 또는 나아가고자 하는 방향입니다.

- 1) 약자도 살 만하고 약자와 더불어 사는 사회
- 2) 정붙이고 살 만한 사회

5. 사회사업 철학

- 1) 보이지 않게 합니다
 - 복지를 이루는 행위가 ‘복지사업’으로 보이면
 - 복지를 이루는 행위가 ‘당사자의 삶, 지역사회 사람살이’로 보이면 당사자와 지역사회가 빛나고 당사자와 지역사회에 칭찬 감사 공이 돌아갑니다.
 - 복지를 이루는 주체, 수단, 관계에 달렸습니다.
- 2) 사회속에 흐르게 합니다.
- 3) 바탕이 살게 합니다.
 - 지금 이 복지뿐 아니라 다른 때 다른복지, 다른 사람의 복지까지 이룰 수 있는 바탕, 당사자와 지역사회의 복지 바탕을 살립니다.
 - 당사자와 지역사회의 복지 바탕을 놓아두고 사회사업가 쪽의 지식 기술 자원으로써 복지를 이루어 주다 보면, 당사자는 주체의식과 역량이 약해지고 자기 삶을 잃어 갑니다.
- 4) 보편적이게 합니다.

보편적이게 하고 평범하게 한다는 철학은 특히 장애인이나 시설 입주자를 도울 때 절실한 ‘반차별 철학’입니다.

6. 사회사업 주안점

사회사업 주안점은 복지를 이루는 데 사회사업이 중점을 두어 살피는 점 또는 사회사업의 중심이 되는 목표점입니다. 그 핵심은 당사자와 지역사회의 생태, 강점, 관계입니다.

7. 사회사업 방법

사회사업 방법은 당사자와 지역사회에 인사하고, 묻고, 의논하고, 부탁하고, 감사하기입니다.

●COMMENT

[김은숙]

늘푸른동산 직원은 사회복지사로 구성되어 있으며 복지요결에서 약자라고 말하는 장애인을 대상으로 서비스를 지원하고 있다. 사회복지 실천도 중요하지만, 제일 중요한 것은 사회복지 마인드를 나누고 함께 맞춰가는 것이 제일 중요하다고 생각되어진다. 그러기에 복지요결을 다시 한 번 꺼내들었고, 마침 개정판으로 나온지 얼마

안되었기 때문에 이 내용을 전체 나누고 센터 내에서 적용할 수 있는 부분을 나눌 수 있는 기회가 되었다.

사회사업은 당사자와 지역사회가 복지를 이루고 더불어 살게 돕는 일이며, 무엇보다 당사자가 사람다움으로 살 수 있게 복지사인 나 중심이 아닌 ‘당사자 중심’의 서비스를 실천해야 한다.

또한 결코 사회사업이란 당사자만을 돌보는 것이 아닌, 그를 둘러싸고 있는 환경, 즉 지역사회 안에서 사람다움, 사회다움으로 살아갈 수 있게끔 사회복지사인 우리는 실천을 해야 한다.

[입명호]

이번 팀스터디로 복지요결에 대하여 알아보는 시간을 가졌습니다.

저는 복지요결의 내용을 들으며 과거 인간행동과 사회환경이라는 수업에서 들었던 내용이 떠올랐습니다.

사회복지학과에 입학하여 가장 먼저 전공 수업으로 듣는 인행사(인간행동과 사회환경)은 사회복지사의 기초를 확립하기 위하여 1학년부터 배우고 그 내용이 4학년까지 이어집니다.

이렇듯 중요한 내용들을 필드에 나와 근무를 하며 사업에 맞추어 또는 다른 이유로 점점 잊고 지내왔다고 생각되었습니다.

이번 스터디를 통하여 사람이 무엇인지, 사회가 무엇인지, 그 속에서 사회복지사가 어떠한 역할을 해야하는지에 대하여 다시 한 번 더 생각해볼 수 있었습니다. 앞으로는 사업을 위한 사업이 아닌 사람(대상자)을 위한 사업을 계획 진행해야겠다고 마음을 다잡을 수 있는 기회가 되었습니다.

[정지은]

팀스터디를 통해 복지요결을 8년 만에 다시 읽어봤습니다.

현장에서 일하는 사회복지사가 되어 다시 읽어본 복지요결은 가장 기본적인 것이지만 지키기도 힘든 것이라는 생각이 들었습니다.

사회복지사로서 어떤 관점과 가치를 가져야하는지 알기 쉽게 쓰여져 있었고, 사회복지보다 더 큰 사회사업으로서 복지에서 중요한 가치들이 무엇인지 생각할 수 있었습니다. 그리고 ‘사람과 사회’ 부분에서 사람다움의 의미로 당사자가 삶의 주인으로 살아야한다는 문장을 우리 기관에서는 어떻게 받아드리고 실행하고 있는지 팀원들과 토론했습니다. 토론내용 중에 우리 기관을 이용하는 이용인에게 사람다움이란 과연 무엇인가에 대해서 집중적으로 토론했고 이용인이 이용인의 삶의 주인이 되기 위해서 어떤 것들이 필요하고 사회복지사가 그 안에서 어떻게 역할해야하는지 이야기 나눌 수 있었습니다.

팀스터디 전반적으로 사회복지사의 초심과 기본적인 자세에 대해서 교육받고 나 자신은 그런 마음으로 일하고 있는지 다시 생각해볼 수 있는 기회가 되었습니다.

[윤다애]

*사람

삶의 주인으로서 주도성을 가지고, 인권을 누리며, 자신과 사회에 대하여 기본적인 만족감을 느끼며 사람과 더불어 살아가는 것이 사람이고, 사람다움이라고 생각한다.

*사회

기본적인 필요와 욕구충족이 채워지며, 사람과 사람, 사람과 환경이 조화를 이루며 차별 없이 사람답게 살아가는 공동체

*사회복지

사람과 사람, 사람과 사회가 자연스럽게 어우러질 수 있도록 하는 윤활제

[이범주]

복지요결에서 사회는 마땅히 이러해야한다고 간결하지만 강렬하게 서술한다. "약자도 살만해야하고 약자와 더불어 살아야한다."

사람은 혼자서는 인간이라고 할 수 없고 그 가치를 찾기가 어렵다. 그럴수록 더 돕고 살아야하고 소외되거나 고립된 사람일수록 더 그렇게 해야한다. 약자에 집중되어 있는 것처럼 보이지만 결국에는 모두가 약자가 될 수 있고 또 모두가 약자이므로 모두를 위한 것이다.

그러면서도 모두가 자기 일에 주인 노릇 하거나 주인이 되어야 한다. 모두에게 인권이 있으며 그 인권을 지켜 주는 것이 복지가 나아가야 할 방향이고 인권을 지켜줌으로 인하여 어느 한쪽이 억압되는 일이 발생되지 않게 서로 소통해야한다. 그 균형을 이루게 하는 것이 복지라고 생각한다.

[이민선]

초심으로 돌아가자는 의미에서 이번 교육을 선택하셨다는 팀장님의 말씀을 들으며 초심의 마음으로 교육을 들었습니다.

처음 늘푸른동산에 입사했을 때를 떠올리며 내가 이용인들을 대하는 마음과 변화된 이용인들의 모습이 떠올랐습니다.

사회사업이란 사회 안에서 모두가 누리며 행복해야할 대상과 일이 아닐까 생각해 봅니다.

우리가 사회복지사로써 강자가 약자를 도와주는 것이 아닌 약자와 함께 살아가야 함을 받아들이고 앞으로 더 나은 방향을 제시하며 더불어 함께 살아가야 할 것입니다.

팀스터디 23-14

유니버설 디자인의 개념과 필요성



팀 명	늘푸른동산
일 시	2023. 08. 04(13:00~17:00)
발표자	김은숙
장 소	서구장애인종합복지관 주간보호센터



남동장애인종합복지관

유니버설 디자인의 개념과 필요성, 7가지 원리와 지침 그리고 적용 사례

[유니버설 디자인의 개념]

• 유니버설 디자인(Universal Design : UD)이란 장애, 연령, 성별, 언어 등에 관계 없이 모든 사용자가 시설물과 제품이나 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 이용 환경을 설계하는 것을 의미

• 장애인, 고령자, 어린이, 임산부, 외국인 등 사회구성원 모두를 배려한다는 의미로 모두를 위한 디자인(Design for all)이라고도 함

유니버설 디자인이라는 용어에 대해서 한번쯤은 들어봤거나 생소한 분들을 위해 유니버설 디자인이 무엇인지 알기 쉽게 설명하고, 유니버설 디자인의 7원칙에 대해 설명하고자 함. 또한 유니버설 디자인이 적용된 국내의 사례 사진을 통해 더욱 이해하기 쉽게 설명하고자 함.

‘universal’은 일반적인, 보편적인 이라는 의미를 가지고 있음

그렇기에 이 유니버설 디자인이란 사회구성원 모두를 위한 디자인을 말하는데 여기서 사회구성원이란 연령, 성별, 장애유무, 언어와 관계없이 모든 사람이 공평하고 손쉽게 사용할 수 있고, 잠재적인 불만까지 제거한 디자인이라고 말할 수 있음. 이 디자인은 제품이 될 수도 있고 우리가 생활하는 사용 환경이 될 수도 있음

● 사례1

계단만 있는 건물은 두 다리가 건강한 사람이 이용하기에는 문제가 없지만 휠체어를 사용하는 장애인이나 관절이 약한 노인, 유모차를 밀어야 하는 부모 등 이동에 불편이 있는 사람에게 계단은 큰 장애물이 됨

이런 사람들을 위해 계단에 경사로와 엘리베이터 같은 편의시설을 설치하는 것 또한 건축물에 있어서 유니버설 디자인이 적용된 케이스

● 사례2

지하철 역사 또는 고속도로 휴게소의 공중 화장실에 들어가보면 세면대의 높낮이가 다른 것을 봤을 텐데 이 또한 키가 작은 아이 또는 휠체어를 이용하는 사람을 이용하기 편리하게 적용된 유니버설 디자인이라고 할 수 있음

● 사례3

남편과 아내가 함께 일하기 쉽게 설계된 높낮이 조절 싱크대나 아이를 위해 모서리를 둥글게한 책상, 오른손 잡이와 왼손잡이 모두가 쉽게 사용할 수 있는 가위 등도 유니버설 디자인이 적용



유니버설디자인 도입 이전

기존의 환경은 평균이라는 개념을 적용하여 계획되었다. 따라서 평균에서 벗어난 많은 사람들이 오히려 불편함을 감수하여 왔다.



유니버설디자인 도입 이후

유니버설디자인은 이용자의 행태에 기반한 맞춤형 디자인의 확대라고 할 수 있다. 따라서 이용 가능한 기본이고 이용에 따르는 불편함을 최소화하고 만족감을 높여 사회참여를 촉진하는 구조를 만드는 것이다.

[유니버설 디자인의 탄생 배경 및 필요성]

유니버설 디자인이란 남녀노소를 불문하고 모든 사람이 사는데 불편하게 앓게 디자인을 해야 한다는 것으로 노약자 혹은 장애인뿐만 아니라 ‘사람’을 중심으로 한 사고의 전환을 의미

과거에는 인구 구성의 부분적 범위 내의 사람들, 주로 건강한 성인 남성을 대상으로 획일적인 디자인을 했음.

우리나라의 한 가지 사례를 들어보면 과거에 지어진 공중화장실의 경우에 장애인 전용화장실이 없거나 남녀 화장실 변기 수 차이가 많이 나서 항상 여자화장실에 줄이 길게 늘어선 것을 볼 수 있었음. 70~80년대 여성의 사회진출이 적었던 시절 대부분의 공중화장실 이용자가 남성이기에 변기 수 또는 화장실의 면적이 남자 쪽이 많고 컸었음.

미국의 경우 2차 세계대전과 1960년대 월남전 이후 장애인의 수가 급격히 늘어났지만 기존 건축물이나 상품에 대한 장애인들의 접근 및 사용은 어려웠음 이 때 미국은 이를 해결할 수 있는 디자인에 대해 고민하기 시작하였고 유니버설 디자인의 시작이 되었음.

우리나라의 경우 예상보다 빠른 고령사회 진입, 국내 장애인수의 지속적 증가로 행정환경 접근에 물리적 한계를 갖는 국민의 증가, 다문화가족, 국내 체류 외국인 증가 등 사회구성의 다양화로 물리적 접근 장애뿐만 아니라 언어, 정보격차 등으로 어려움을 겪는 대상의 증가, 어린이, 노인 등 모든 국민이 공평하게 장소에 접근 할 수 있는 사회적 가치 중심의 환경마련이 필요함에 따라 유니버설 디자인이 확산되고 있음.

처음에는 장애인과 노인을 배려하는 개념의 디자인에서 출발하였으나 점차 여성, 어린이 등 모든 사회구성원의 요구를 만족시킬 수 있는 가능성을 높이는 디자인으로 발전되었음.

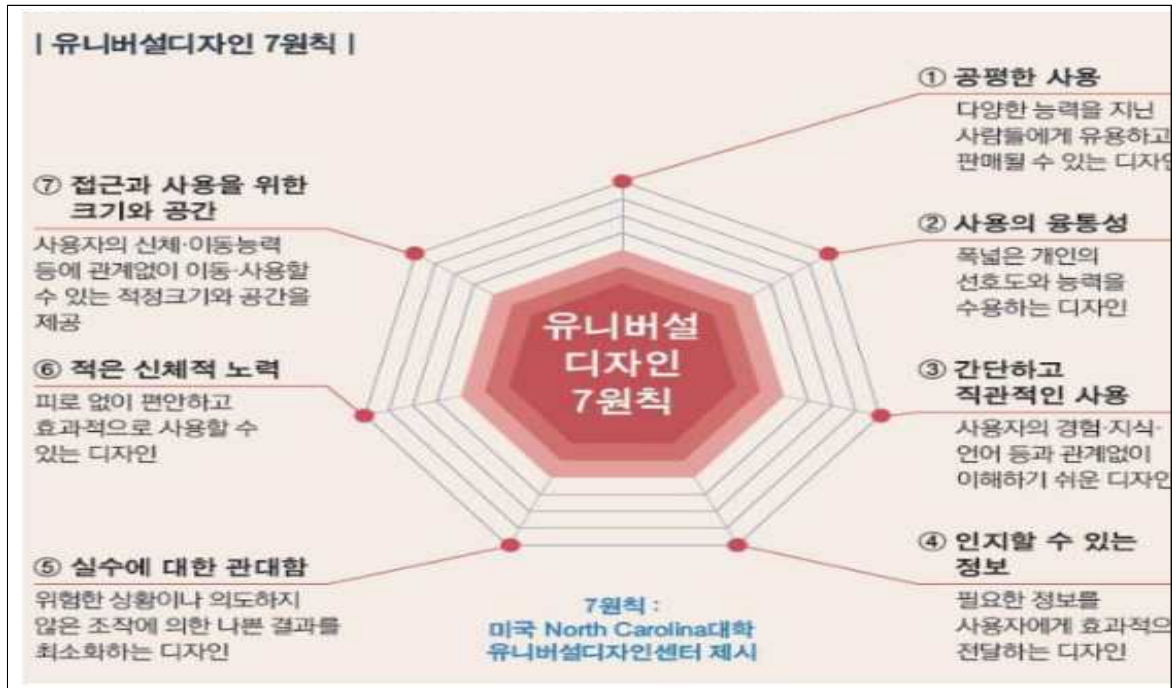
[유니버설 디자인을 통한 인식의 변화]

- 유니버설 디자인이란 용어를 만든 미국의 건축가이자 노스캐롤라이나대학 교수였던 로널드 메이스에 의하면 이 용어를 사용함으로써 생겨난 가장 중요한 변화중에 하나는 신체가 불편한 사람들에게 ‘특별한 요구’라는 라벨을 없애주었다는 것

- 이 말을 해석해보면 장애인들의 특별한 요구를 하고, 일반 사람들이 그 요구를 들어줘야 하는 것이 아니라 유니버설 디자인을 이용하면 특별한 요구 없이도 모든 사람이 편안하게 이용할 수 있고, 장애인은 일반사람보다 더 관심과 요구가 필요한 사람이라는 라벨을 없애줄 수 있다는 것

- 따라서, 유니버설 디자인의 특성은 거의 모든 사람에게 유익한 것이며 이 특성들이 일상생활 속에 수용되면 유사한 상품과 환경에 대한 요구만이 아니라 사람 간의 유사성도 더 확실해짐

[유니버설 디자인(Universal Design :UD)의 7가지 원리와 지침]



유니버설 디자인이 추구하는 이념은 이것을 처음 주장한 로널드 메이스 교수와 유니버설 디자인센터에서 제시한 7원칙을 보면 잘 알 수 있는데 현재 이 원칙들은 각 기업의 새로운 제품 개발과 평가에 활용되고 있음

[유니버설 디자인 적용을 위한 정부의 역할]

① 법률 : 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에서 장애물 없는 생활환경 인증제(BF)도입 및 공공디자인 진흥에 관한 법률에서 유니버설 디자인을 구현 공공디자인 진흥에 관한 법률 제 10조 제 2호: 연령, 성별, 장애여부, 국적 등에 관계없이 모든 사람들이 안전하고 쾌적하게 환경을 이용할 수 있는 디자인을 지향

② 조례 : 2008년 경기도 화성시가 자치단체 최초로 조례 제정 후 현재 14개 지방자치단체 등에서 유니버설디자인 환경 구현을 위한 노력중

유니버설디자인 관련 국내법 현황

장애인복지법 (1989년)	장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 (1998년)	교통약자의 이동편의 증진법 (2006년)	장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (2008년)	보행안전 및 편의증진에 관한 법률 (2012년)	공공디자인의 진흥에 관한 법률 (2016년)
-------------------	--	---------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

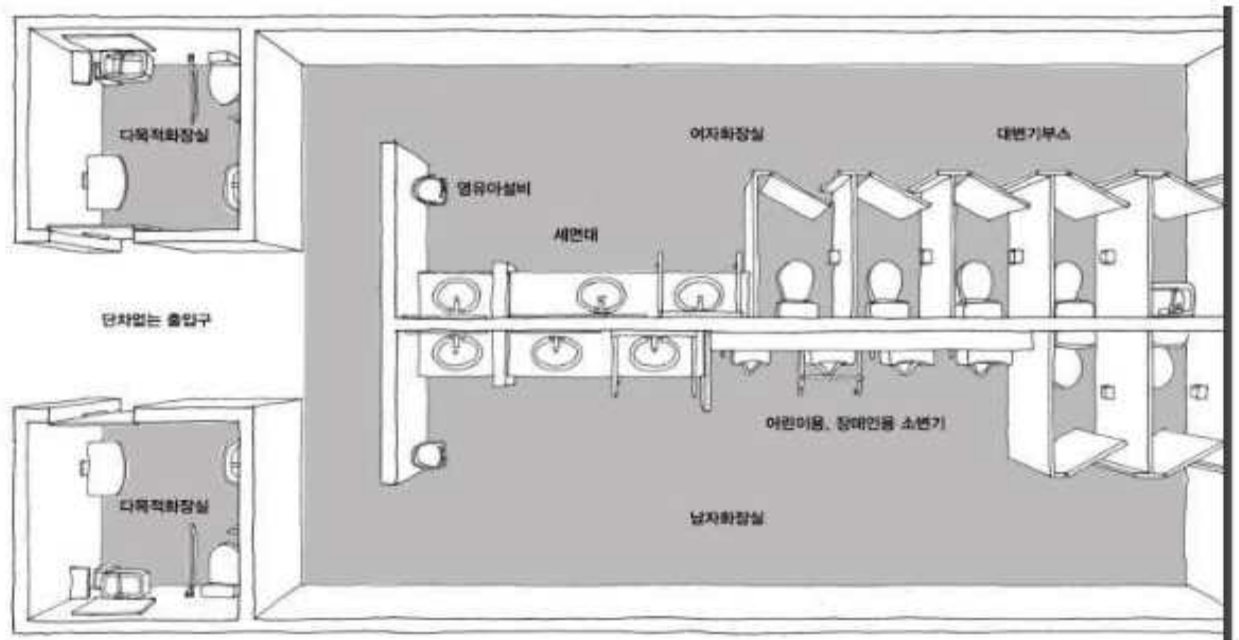
※ 관련 제도: 장애물 없는 생활환경 인증제 도입(2008년)

③ 유니버설 디자인의 적용 범위(서울시)

- 서울시 UD기본철학은 "모든 시민이 안전하고 편리하게 살아갈 수 있는 도시환경 조성"이며 이에 맞게 서울시 유니버설 디자인 통합 가이드라인에 따르면 UD의 적용범위는 가로, 공원, 광장, 공공건축물의 3개 부문과 7개 영역, 29개 세부항목으로 설정되어 있음

부문	영역	세부항목	주요내용
가로	보도	보행안전구역	보행공간
		차량진입구역	대지 내 주차장 진입구역
		대지안의 공지	건축물 전면부 영역, 공개공지
		자전거 도로	자전거 전용도로, 자전거 보행자 겸용도로, 상층구간, 안전시설, 이용편의시설
	차도	시설물 구역	보도폭에 따른 설치 기준, 포자아기준, 시설물, 안내시설, 여객시설 정류장
		국지도로	보행자 우선도로 설치
		횡단보도	횡단보도 설치, 진입부, 고원식 교차로, 교통섬
공원, 광장		속도저감 방안	차도 폭 좁힘, 도로포장 변화, 과속방지턱
		진입공간	접근로, 주출입구, 주차장
		이동공간	산책로
		위생공간	화장실
		편의공간	편의시설, 안내시설
공공 건축 물	접근 공간	휴게공간	휴게구역, 놀이터
		대지 출입구	위치, 안내
		보행접근로	유효폭과 높이, 바닥마감, 보차분리, 유도 및 안내
	진입 공간	주차장	위치, 주차구역, 유도 및 안내, 장애인전용주차구역
		주출입구	위치 및 전면공간, 주출입문, 유도 및 안전
	이동 공간	로비	접수, 안내데스크 및 유도안내
		복도	유도폭 및 보행장애물, 마감, 손잡이, 유도 및 안내
		실내출입문	형태, 문의, 구조, 유도 및 안내
		경사로	형태, 구조, 안전 및 안내
		계단	형태, 구조, 안전 및 식별
		엘리베이터	승강로비, 구조, 조작설비, 유도 및 안내
		에스컬레이터	구조, 승강장
	위생 공간	방재 및 피난시설	방재계획, 경보 및 피난시설
		화장실	접근 및 안내, 마감 및 조명, 안전 및 범죄예방, 대변기부스, 위생기구, 영유아 설비
		다목적화장실	기능 및 구조설비
		수유실	위치 및 접근, 구조 및 설비
욕실,샤워실, 탈의실		일반사향, 욕실, 샤워실, 탈의실	

이중 한가지 사례를 들어보자면,
 다목적 화장실의 경우 관련법에 따라 공중화장실에 장애인 화장실을 설치해야 하지만 다양한 사람들이 사용할 수 있도록 다목적 화장실을 만들어 이용하도록 함.
 이 다목적 화장실에는 영유아를 동반한 부모, 휠체어 이용자 등 다양한 사람들이 이용할 수 있음.



<서울시 유니버설가이드라인_다목적화장실>

유니버설 디자인이라는 것은 시설물에 국한하는 것이 아니라 우리가 생활하는 데 필요한 모든 제품에서부터 시설물 그러니까 모든 환경에 적용할 수 있는 것이 유니버설 디자인이라고 생각하면 됨

- 출처 : 1. 행안부 공공청사 유니버설 디자인 적용안내책자
 2. 서울시 유니버설 디자인 통합 가이드라인
 3. (한국디자인문화학회)유니버설디자인 개념 적용의 공공시설물 디자인 사례분석
 4. <https://why-not-now.tistory.com/entry/유니버설>

팀스터디 23-15

생성형 인공지능을 활용한 사업계획 및 작성



팀 명	열린일터
일 시	2023.10.13.(금) 17:00-18:00
발표자	금민희
장 소	열린일터 작업장



남동강애인종합복지관

생성형 인공지능을 활용한 사업계획 및 작성

-2023년 생성형 인공지능을 활용한
맞춤형 평가도구 개발교육 전달교육-

I 체계적인 사업계획서의 구조 및 작성 포인트 3

구조항목	작성포인트 3
필요성	<u>사업필요성</u> 을 한 눈에 읽기 쉽게 [논리적 글쓰기] 로 작성하라
목적	
목표	<u>사업목표</u> 를 논리 모델에 따라 [성과목표] 와 [산출목표] 로 구분해서 작성하라
내용	
예산	
평가	<u>평가계획</u> 을 [목표별] 로 제시하라
성과지표	
산출지표	
기대효과	

II. 사업 필요성 작성

1. 기본 구조

1) 문제 소개

- 문제의 현황, 실태, 심각성 수준 등을 설명
- 이왕이면 수치화할 수 객관적 자료 포함(논문 등)

2) 문제 원인 제시(★)

- 문제의 유지나 증가에 영향을 미치는 요인 제시
- 주로 개인, 집단, 지역사회 수준 안에서 제시
(개인적 원인, 관계적 원인, 지역 내 원인)

3) 욕구 제시

- 이 문제와 관련된 주요 이해관계자(당사자, 가족, 지역)는 누구?
- 이해관계자의 욕구를 설명

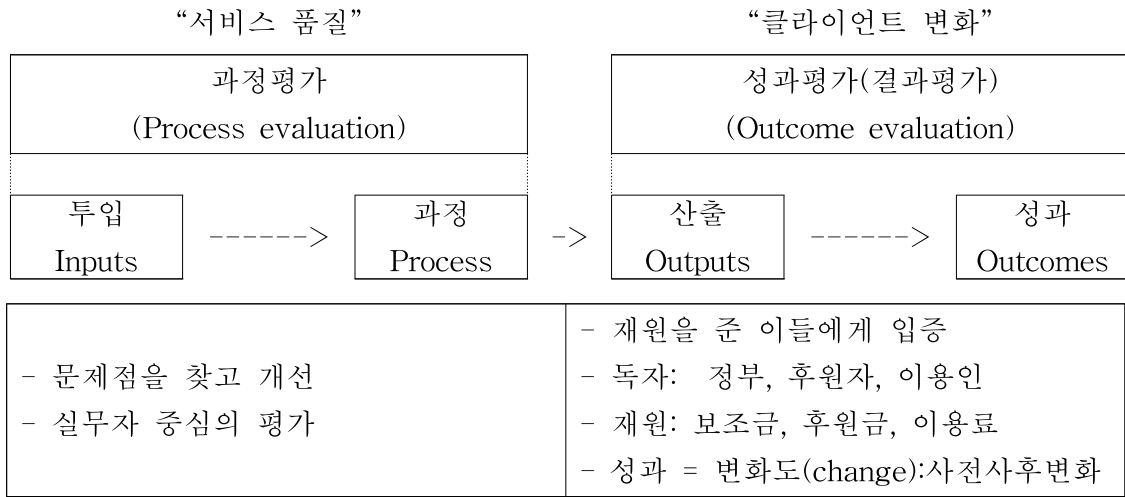
4) 해결방안 제시

- 프로그램의 핵심내용 요약, 제시
- 기대효과 간략히 작성

5) 논리적 글쓰기(비즈니스 글쓰기: 영리분야 글쓰기 해당): 귀납법보다는 **연역법**

Ⅲ. 사업목표 작성법

1. 논리모델로 이해하는 평가 개념



<과정평가와 성과평가 비교>

구분	과정평가	성과평가
용도	품질 개선	성과 입증
유사용어	품질조사, 모니터링, 형성평가, (지도)점검	총괄평가
결과물	업무회의록, 중간평가보고서	연말 사업결과보고서
독자	내부 직원	정부, 후원자, 이용인
평가영역	투입, 과정	산출, 성과
방법	주로 질적평가	주로 양적평가
초점	품질(Quality)	변화(Change)=성과
성공판단 기준	얼마나 많은 개선점을 찾아내었는가?	성과/변화를 객관적으로 입증하였는가?

* 깊게 배우기 : 논리모델의 확장과 지역사회 영향력(파급력)

심리적 변화: 1차 성과 Primary outcomes	->	행동적 변화: 2차 성과 Secondary outcomes	->	지위와 상태의 변화: 3차 성과 Tertiary outcomes	->	생태체계의 변화: 지역사회 영향력 Community impacts
---	----	---	----	---	----	---

2. 목표에 대한 이해

1) 목표 작성을 잘 하는 것이 중요한 이유

- 각 목표별 평가결과가 각각 나와야 함.
- 목표가 잘 수립되어야 평가가 잘 이루어지고, 그에 따라 평가 결과를 작성할 수 있음.

2) 목적(goal) 작성법

- 사업 성과를 “매력적인 문장”으로 1-2줄 이내 작성
- 문장 내용에는 대상자, 주요활동, 성과 혹은 가치(상징성)가 담겨야 함.

3) 목표(objectives)

- 목적을 좀 더 구체적으로 표현한 문장
- 목표 달성은 목적 달성으로 간주
- 목표달성 여부를 분명히 확인할 수 있도록 구체적으로 작성
- 구체적=방향(+정도) => up(증가, 향상, 개발, 구축) 또는 down(감소, 경감, 하락)
- 목표의 내용(content)은 [참여자의 변화(change)]를 담고 있어야 함.

4) 목표의 올바른 작성법 : 4형식

- [클라이언트]+[서비스]+[변화내용]+[변화방향]
- 참가자(클라이언트) : 서비스 참가자, 대상자, 이용인
- 서비스 : 기관이 제공하는 주요 활동
- 변화내용 : 심리, 사회, 신체, 경제적 측면의 변화(자아존중감, 신체기능, 우울, 작업기술, 소득 등)
- 변화방향 : 증(+) 혹은 감(-)(증가, 감소, 증진, 향상, 구축, 유지)
- 노인/장애인 분야에서는 현재 상태의 유지도 증으로 인정할 수 있음.

5) 잘 작성된 예시 - 꾸미는 말 빼기, 짧고 간결하게 작성

참여자	서비스/활동	변화내용	변화방향
학부모에게	정서지원서비스를 제공해서	양육스트레스를	감소한다.
아동에게	학습멘토링을 제공해서	학업능력을	향상한다.
아동이	학습멘토링에 참여하여	학업능력을	향상한다.
지적장애인이	권익옹호 프로그램을 통해	자기결정권 역량을	향상한다.

6) 잘못 작성된 예시

- 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 향상을 도모한다.
- 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 향상의 기회를 제공한다.
- 아동의 자아존중감 향상을 위해 학습멘토링을 제공한다.

- 아동 학습멘토링 활동 중 학부모 간담회를 실시한다.
- 아동 학습멘토링을 마치고 만족도 조사를 실시한다.
- => 과정중심의 결과보고서가 작성됨.=성과평가가 되지 못하는 목표
- 아동에게 학습멘토링을 실시해서 자아존중감 및 학업능력을 증진한다.
- => 두 가지 목표가 한 번에 작성됨. 목표 분리하기
- * 성과목표의 수치화 : 모금회 프로포절에서는 매력적으로 보일 수 있음. 관내 사업에서는 실패의 정도가 드러나게 되는 경우가 있어 상향 목표설정보다는 소극적인 목표가 설정될 수 있는 이슈가 있음.

7) 산출목표(output objectives) 작성

- 성과목표를 이루기 위해 제공하는 서비스나 활동의 양
- 반드시 숫자로 제시
- 예: 실인원수, 횡수, 연인원수(실인원*횡수)

8) 목표를 보고서에 작성하는 형식

- 충실형 : 문장으로 제시(아동에게 방과 후 교육 프로그램을 제공하여 학업스트레스를 감소시킨다.)
- 간략형 : 간단하게 제시(학업스트레스 감소, 학업능력 향상)

9) 다양한 목표설정

변화의 종류	변화의 예시	핵심어
상태의 변화	장애인이 건강해짐	건강
지위의 변화	공부 못하는 아동이 우수한 성적을 거둠	학업수행
행동의 변화	동료 장애인을 도와줌	봉사
기능의 변화	하루 1시간이상 걷기를 하게 됨	운동능력
태도의 변화	배우자와 친밀한 관계가 증가됨	가족관계
감정의 변화	삶에 대한 만족감을 느낌	만족감
인식의 변화	자신이 가치 있다고 여기게 됨	자아존중감
능력의 변화	역경을 극복하는 힘이 생김	탄력성
환경의 변화	빈곤장애인을 돕는 지역자원이 발굴됨	지역사회네트워크

IV. 평가계획 작성법

1. 과정평가

- 프로그램 운영 중 실시
 - 프로그램의 충실성 평가
 - 서비스가 클라이언트에게 어떻게 제공되고 있는지 파악
 - 더 적절히 제공될 수 있는 행정적 지원이 필요한지 결정
 - 평가회의, 체트리스트, 서비스 품질조사 등
 - 과정평가에서 사용하는 지표 : **품질지표(quality indicator)**
- => 프로그램 운영과정을 개선할 수 있는 것이라면 무엇이든 활용, 종류 다양

영역	품질지표	내용
투입	인적자원의 적절성	역량을 갖춘 복지사, 강사, 봉사자가 투입되었는가?
	물적자원의 적절성	필요한 물적 자원이 모두 투입되었는가?
	시간자원의 충분성	프로그램 준비 및 운영시간이 적절한가?
	예산의 적절성	예산이 부족하지 않은가?
과정	정보의 충분성	프로그램 운영에 필요한 정보가 수집되었는가?
	접근성	참여자가 이용하기 편리한 물리적 위치에서 실행되었나?
	보증성	이 서비스에 대한 참여자의 신뢰와 기대가 있는가?
	의사소통수준	참여자와 구두의사소통에 어려움을 없었나?
	예의의 적절성	참여자를 존중하며 진행하였는가?
	충실성	모든 서비스 내용이 빠짐없이 제공되었는가?
	감정이입	참여자에게 공감을 표현하였는가?
	안전성	서비스활동과 환경이 참여자에게 위험하지 않았는가?
	기록의 충실성	모든 과정을 기록으로 남겼는가?
	수퍼비전	슈퍼비전 체계가 구축되었나? 실행되었나?
	효율성	비용을 절감하며 서비스가 제공되었는가?
	적시성	적합한 시기에 참여자들이 서비스를 받았는가?
	프로세스 개선도	새롭게 개선하고 보완해야할 내용은 무엇인가?
	서비스과정에 대한 만족	참여자는 서비스 운영과정에 관해 만족했는가?
오류 혹은 실수	과정 중에서 실수, 실패, 오류는 없었나?	

2. 성과평가

- 1) 평가계획표 -> 산출목표도 각 항목별 세팅이 필요함.

목표	지표명	평가도구	평가방법	평가지기
성과목표1				
성과목표2				
산출목표1				
산출목표2				

2) 평가지표

- 평가지표 : 평가를 통해서 성과가 얼마나 있는지를 판단하기 위해서는 어떤 기준이 필요하고, 그 기준으로 우리는 “지표(indicator)”를 사용함.
- 지표 = ‘성과 있음’을 확인하는 항목
- 눈으로 볼 수 없는 ‘성과’를 눈으로 볼 수 있는 ‘지표’로 확인
- 하나의 성과 확인을 위해 여러 개의 지표를 사용할 수 있고, 그 중 가장 중요하게 선정된 성과지표를 “핵심성과지표(Key performance indicator, KPI)”라고 함.

3) 정량지표와 정성지표

구분	정량지표	정성지표
장점	신뢰도 높음	인간변화를 깊이있게 조사가능
단점	단순 객관적 사실만 조사	신뢰도 낮을 수 있음.
예	프로그램 참가 인원수 서비스 제공 횟수 후원금액 사실 여부	자아존중감 수준 자아존중감 정도 자아존중감 점수 만족도 점수 지표의 명칭

※ 연습 1. 다음 목표별로 지표를 작성하시오.

목표	지표명
성과목표1	학업스트레스 감소
성과목표2	학업능력 향상
산출목표1	지역문화탐방 30명*6회=180명
산출목표2	수영훈련 30명*20회=600명
산출목표3	학습멘토링 30명*10회=300명
산출목표4	심층상담 5명*5회=25명

3. 평가계획 표현법

구분	설명
목표	사업의 성과목표와 산출목표 제시
평가 지표	목표달성을 확인할 수 있는 증거의 명칭
평가 도구	<p>양적평가 혹은 질적평가에서 자료를 수집하는 방법을 의미</p> <p>양적평가 : [수치세기] 수치세기, 실적계산/[표준화된 측정도구]OOO검사/ [비표준화된 측정도구] OOO체크리스트,OO설문지,LOF(기능수준척도)활용</p> <p>질적평가 : [면접] 면접조사지/[사진] 사진촬영결과물, 영상촬영결과물/ [문서] 소감문 조사지, 활동일지/[관찰] 관찰기록지</p>
평가 방법	<p>양적평가 : 목표대비 실적평가/빈도분석, 평균계산, 기술통계, 추리통계/ 실험설계, 단일집단전후비교설계(사전사후)</p> <p>질적평가 : 질적평가, 심층면접, 현장관찰, FGI(초점집단면접)분석</p>
평가 시기	평가 실시 시기 : 프로그램 운영 중, 프로그램 종결 후, 특정 날짜

4. 타기관 사례 (* 사업계획 단계에서 평가도구까지 계획이 되어있어야 함.)

사업명	목표	평가지표	평가도구	평가방법
개별 상담	성과목표			
	1. 자립생활 의지 향상	자립생활점수 지역사회활동 횟수	자립생활척도 활동횟수 측정	사전/사후 척도비교 평가 목표대비 실적평가
	2. 심리적 안정 증진	심리적 안정도	심리적 안정 체크리스트	설문·통계분석
	산출목표			
	1. 실인원 10명	내담자수(실)	수치세기	목표대비 실적평가
	2. 상담 12회	상담 횟수	수치세기	목표대비 실적평가
	3. 연인원 120명	내담자수(연)	수치세기	목표대비 실적평가
개별 자립 생활 기술 훈련	성과목표			
	1. 자립생활기술 능력 향상	자립생활 기술능력 점수	자립생활 기술능력 척도	사전사후 비교
	2. 생활체험 만족도 향상	생활체험 만족도 수준	생활체험 만족 면접지	질적평가
	산출목표			
	1. 실인원 5명	생활체험 참여자수(실)	수치세기	목표대비 실적평가
	2. 횟수 11회	생활체험 횟수	수치세기	목표대비 실적평가
	3. 연인원 55명	생활체험 참여자수(연)	수치세기	목표대비 실적평가

※ 연습 1. 다음 빈칸을 완성하시오.

	목표	지표명	평가도구	평가방법	평가시기
성과목표1	전문심리상담 통한 대인관계 역량강화				
성과목표2	여가프로그램 통한 학업스트레스 감소				
산출목표1	지역문화탐방 30명*6회=180명				
산출목표2	수영훈련 30명*20회=600명				
산출목표3	학습멘토링 30명*10회=300명				
산출목표4	심층상담 5명*5회=25명				

V. 기대효과 작성법

1. 기대효과란 무엇인가?

- 1) 사업의 [우리가 프로그램을 제공한다면 사업목적/목표가 달성될 것이다] 라는 가정문
- 2) 프로그램 가설, 기대된 성과
- 3) 결국, 기대효과는 성과목표와 동의어

2. 기존 기대효과 작성의 문제점

- 1) 맨 마지막 부분에 작성하게 되므로 어떤 내용으로 작성할지 모르고 작성
- 2) 상상력을 동원해 작성하여 오류 발생
- 3) 예 : 성과목표는 <자아존중감 향상>, 기대효과는 <자기효능감 향상> (X)

3. 기대효과 작성법

- 1) 프로그램 가설문으로 작성 : 교과서적인 작성법
 - 프로그램 가설 : 어떤 서비스를 제공하면 성과목표가 달성될 것이라는 구조(if~then 문장구조)
 - 예 : 우리 지역사회 청소년들이 의사소통을 통해 학업스트레스를 낮추는 프로그램에 참여하고, 학교폭력 피해경험으로 인한 우울, 분노, 불안을 완화시킬 수 있는 의사소통 및 여가활용 프로그램을 경험한다면, 자살생각과 같은 부정적 감정을 해소함으로써 자살을 예방할 수 있을 것으로 기대된다.
=> “~한다면” 뒤에 쉽표가 있다면 기대효과/ 쉽표가 없다면 목적
- 2) 가치제한을 통해 작성 : 영리조직의 마케팅 방법
 - 영리마케팅 분야의 상품의 가치 제안에서 착안한 방법
 - 기대효과를 작성하는 세련된 방법은 그 사업이 담고 있는 가치를 선명하게 부각하고 사업이 성공한다면 가치가 실현될 것임을 강조
 - 예 : 우리 지역사회 청소년들에게 학업스트레스를 낮추는 프로그램과 학교폭력 피해경험으로 인한 우울, 분노, 불안을 완화시킬 수 있는 여가활용 프로그램을 제공한다면 자살을 예방하는 성과를 통해 청소년들의 생명권이 보호받고 행복한 일상을 누릴 권리가 실현되는 것이다.
- 3)증장기적 성과 제시 : 좀 더 현실적, 추천할 만한 작성법
 - 사업을 지속적으로 운영하면 얻게 될 좀 더 확장된 성과를 기대효과로 제시
 - 실제 작성 시 단기성과와 증장기 성과를 모두 작성하는 것이 좋음.
 - 논리모델의 확장형인 영향력/과급력 논리에 근거함.
 - 예 : 본 사업을 지속적으로 운영한다면 다음의 성과달성을 기대할 수 있다. 첫째, 청소년들이 학교폭력을 통해 경험한 정서적 문제가 완화되어 심리적 안정감을 얻게 될 것이다. 둘째, 정서적 안정을 통해 관계가 긍정적으로 개선되어 다양한 친교활동에 참여할 것이다. 셋째, 장기적으로는 지역사회 자원을 활용한 청소년 지원체계

의 강화를 통해 지역사회가 청소년들의 문제행동을 모니터링하고 청소년을 보호하는 기능이 강화될 것이다.

4) 조직 미션과 연계해서 작성

- 사업을 지속적으로 운영하면 조직의 미션과 비전 달성에 기여할 것임을 밝히는 것도 추천
- 글로 쓰기보다 표 또는 도식을 통해 기대효과를 개념적으로 제공하는 것이 좋음.

VI. 결과보고 양식

1. 산출목표 평가결과

구분	분석 및 평가내용								
	계획			실적			달성률(%)		
	연인원	실인원	건/회	연인원	실인원	건/회	연인원	실인원	건/회
산출 목표1									
산출 목표2									
산출 목표3									

2. 성과목표 평가결과

성과목표1 평가결과	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 미달성
근거	

성과목표2 평가결과	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 미달성
근거	

VII. GPT의 활용

1. 프롬프트 입력의 원칙

- 1) 맨 먼저 맥락 혹은 정보를 제공
- 2) 필요 시 학습을 먼저 시켜야 함. => 배경(background:필요성), 원인을 알려주기
- 3) 내용 : 중요한 것부터 입력
- 4) 형식 : 큰 원칙부터 입력
- 5) 점차 복잡한 질문으로 발전하기
- 6) 단계적으로 질문하기
- 7) 영어로 질문하기(추천번역기 : DeepL)

2. 주요 영단어

- 1) 사회복지프로그램 -> social work program
- 2) 사업 -> program 혹은 service
- 3) 목적 -> goal
- 4) 성과목표 -> outcome objective
- 5) 산출목표 -> output objective

3. Chat GPT 사용 시 유의점

- 1) 같은 질문을 여러 번 하면 답이 달라질 수 있으므로 같은 질문을 반복해보는 방법도 가능
- 2) 주제가 달라지면 새로운 채팅으로 바꾸어 시작해야 함.
- 3) 영어로 질문을 하는 것이 더 정확한 답변을 받을 수 있음.

연습1. 성과목표1 : 출석, 지각률(정량지표)/ 스트레스 수준·정도·점수(정성지표)

성과목표2 : 과제제출비율, 석차, 점수변화(정량지표)

산출목표1, 2, 3 : 연인원수

연습2.

목표	지표명	평가도구	평가방법	시기
성과목표1	대인관계능력 점수 자기표현능력	대인관계척도 심층면접기록지	단일집단전후 비교설계 질적평가	3월, 12월, 12월
성과목표2	학업스트레스 점수 문화경험 수준	아동스트레스척도 카메라(사진촬영)		
산출목표1	문화탐방 참여자수	수치세기	목표대비 결과평가	12월
산출목표2	수영훈련 참여자수			12월
산출목표3	학습멘토링 횟수			12월
산출목표4	심층상담 횟수			12월

팀스터디 23-16

발달장애인 사범절차 지원

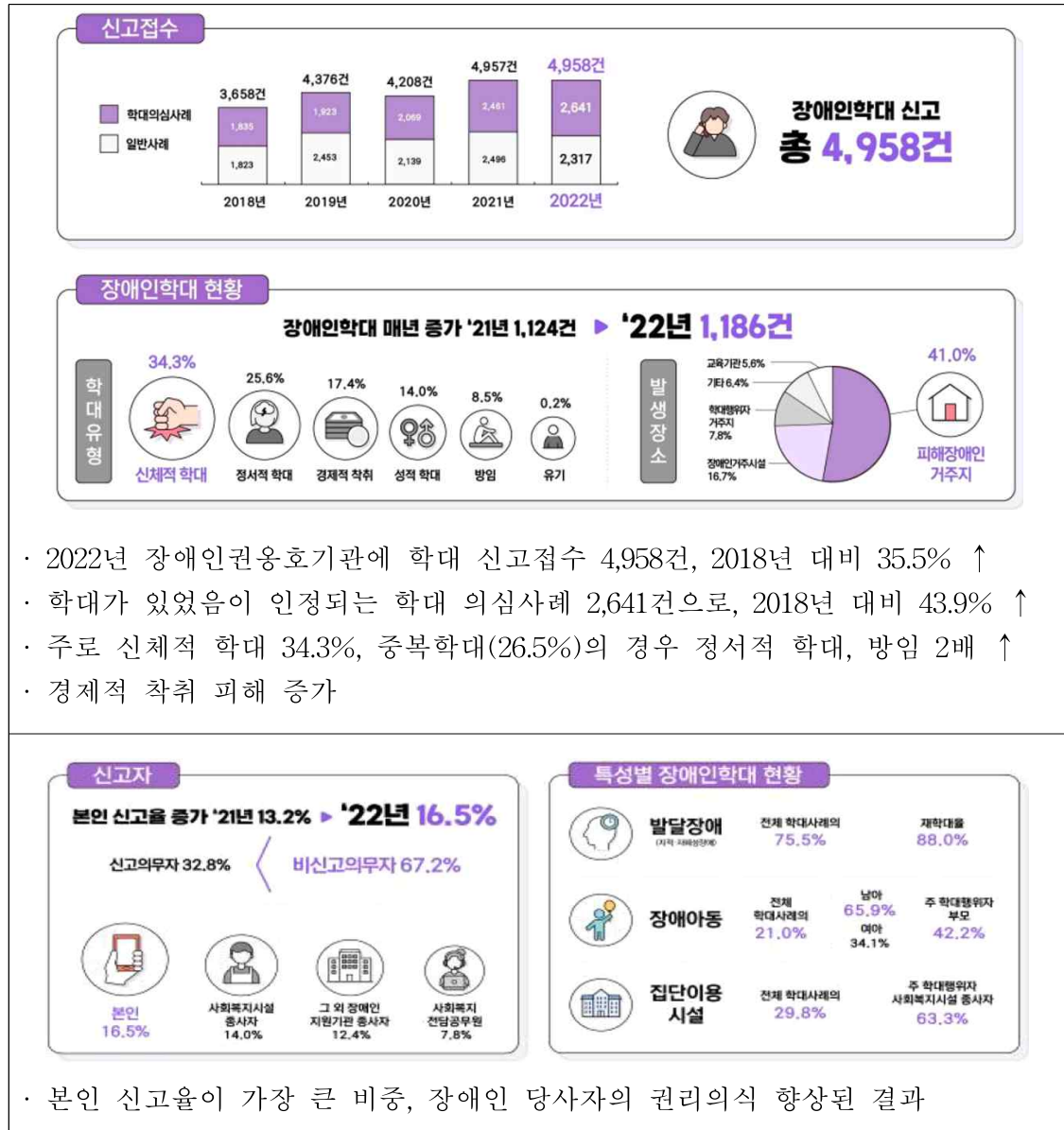


팀 명	열린일터
일 시	2023. 12. 6. 17:00~16:00
발표자	류수진
장 소	열린일터 작업장



남동강장애인종합복지관

I. 2022년 장애인 학대 현황



※ 장애인 대상 범죄의 특성

- 장애로 인한 취약성을 이용
- 행위자가 매우 다양하고, 가족이 아닌 사람이 행위자인 경우도 다수
- 발달장애인 피해자가 가장 많음
 - 진술이 어렵거나 피해 입증에 어려운 경우가 많음
 - 가해자와 밀착된 상황이 종종 발생
 - 피해를 입었다는 자체에 대한 인식이 없는 경우도 자주 발생
 - 피해 기간이 긴 경우가 많음
- 최근 가해자로 몰리는 경우가 증가 추세

II. 수사 · 재판절차의 이해

1. 범죄와 형사처벌

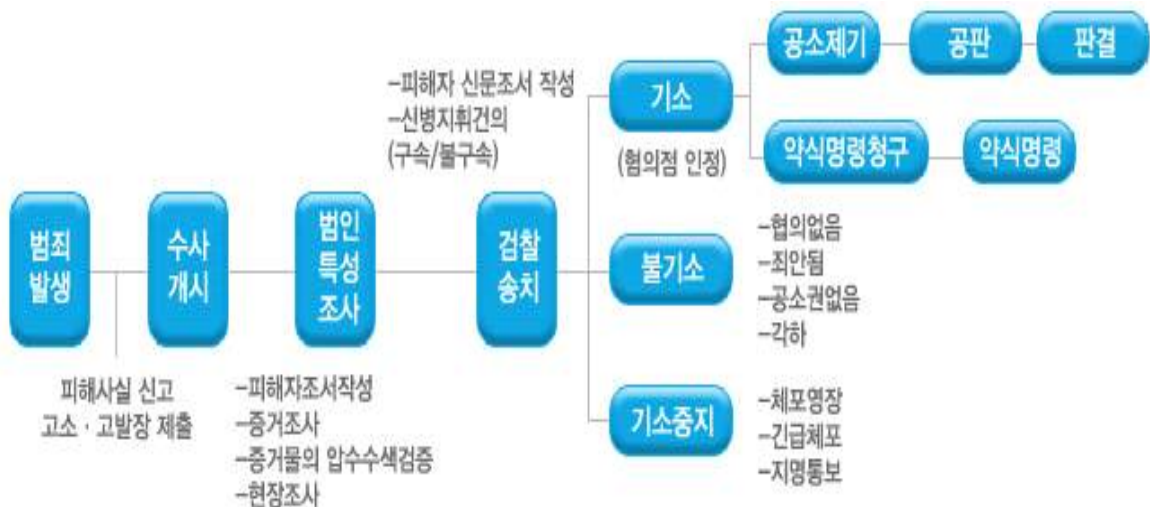
- 범죄 : 법률에서 금지하고 있고 처벌하는 행위
- 형의 9가지 종류 : 사형, 징역(강제노역), 금고(강제노역×), 자격상실, 자격정지, 벌금(5만원 이상), 구류(금고와 같으나 1일~30일 미만), 과료(2천원~5만원 미만), 몰수(범죄 행위와 관계 물건 박탈)
- 성범죄의 경우 부과처분 가능 : 신상정보 공개 등

2. 민사와 형사의 차이

- 민사 : 개인 사이의 배상의 문제
- 형사 : 국가가 형벌권을 행사하는 처벌의 문제
 - ※ 피해자는 재판의 당사자가 아님, 증인이나 참고인 자격

민사재판	주체		형사재판
피해 주장, 재판 청구하는 사람	원고	검사	범죄 처벌 주장하는 사람
원고의 주장에 의해 재판을 받게 된 사람	피고	피고인	범죄를 저질렀다고 의심을 받는 사람
원고나 피고의 편에 서서 재판을 이기게 도와주는 사람	소송 대리인	변호인	피고인의 편에서 변호해 주는 사람
재판에서 판결하는 사람	판사		재판에서 판결하는 사람

3. 형사 재판절차



※ 주요 용어 참고

- 피의자 : 범죄혐의를 받아 경찰, 검찰 수사단계에 있는 자 → 재판단계 : 피고인
- 참고인 : 수사단계에서 제3자(피해자, 목격자 등) → 재판단계 : 증인
- 체포/구속 : 영장 여부 차이, 체포는 경찰이 아니더라도 누구나 가능하고, 영장없이 72시간 이내 조사
- 변호인(형사사건에서 자격, cf. 민사사건-대리인 / 변호사(직업 통칭))
- 송치 : 경찰 수사 종결 후 검찰로 넘기는 것
- 기소(공소의 제기) : 검사가 법원에 심판 청구, 법원의 재판절차 개시
- 공판 : 형사재판에서 판결이 날 때까지 재판이 진행되는 것
- 구약식/구공판/정식재판청구
 - 구약식 : 재판 없이 벌금형을 선고해 달라는 검사의 청구
 - 구공판 : 정식재판, 재판을 열어 형을 선고해달라는 기소방식
 - 정식재판청구 : 약식명령에 불복하여 정식 재판절차 심판을 청구하는 소송
- 공소장/공소사실 : 검사가 공소장에 기재한 구체적 범죄사실
- 단독재판부/합의부 : 범죄의 경중에 따라 단독재판부는 판사 1명, 합의부는 3명
- 수사검사/공판검사 : 수사와 공판 분리원칙, 수사검사와 재판 참석 검사가 다름
- 보호사건 : 가정법원, 보호처분 부과, 형사처분 × (전과 기록 ×)

1) 체포 소식을 들었다면?

- 피의사실과 체포 이유 확인 : 경찰서 출석 이전 전화 확인
- 조사 동석
- 변호인 선임 필요성 검토

2) 피고인에 대한 지원

- 신뢰관계인 동석
- 국선변호인 지원
 - 필요적 국선 사건 : 피고인이 구속된 때, 미성년자일 때, 70세 이상일 때, 농아자일 때, 심신장애의 의심이 있을 때, 사형·무기 또는 단기 3년 이상의 징역이나 금고에 해당하는 사건으로 기소됐을 때
 - 그 외에도 피고인이 빈곤이나 그 밖의 사유로 변호인을 선임할 수 없는 경우 피고인이 청구하면 변호인을 선정하여야 함
 - 피고인의 나이 · 지능 및 교육 정도 등을 참작하여 권리 보호를 위하여 필요하다고 인정하면 피고인의 명시적 의사에 반하지 아니하는 범위에서 변호인을 선정하여야 함 (본인이 원하지 않으면 선임 ×)

3) 피해 발생 시 대응

- 사실 관계 확인 (성범죄 피해시 즉각적인 신고와 보호조치 요청)
- 증거 자료 확보
- 피해 지원 기관의 도움 요청
 - 법률상담 : 대한법률구조공단, 법률홈닥터
 - 법무부 범죄피해장애인지원센터
 - 성범죄피해 지원 : 성폭력상담소, 성폭력피해자통합지원센터(해바라기센터)
디지털성범죄피해자지원센터, 장애인권익옹호기관
- 고소(피해자 본인), 고발(누구나)
- 피해자 변호사 (성폭력, 아동학대, 장애인학대 시 국선 요청)
- 진술조력인 (법무부 자격)

4) 수사 관련 주요 질문

- (1) 고소를 당하면 제일 먼저 할 일?
 - 고소장 확인(정보공개청구), 조사 출석일 조정
- (2) 신뢰관계인이 대신 설명을 해도 되는지, 주의할 점?
 - 당사자가 진술한 것으로 간주 될 수 있음. 당사자가 발달장애인임을 드러나게
조서 작성하도록 요청
- (3) 대질조사, 거부 가능? - 가능
- (4) 증거로 확보된 CCTV 볼 수 있나? - 확인할 필요 있음
- (5) 조사날짜, 변경 가능? - 변경 가능, 출석에 불응하면 체포 가능성
- (6) 피의자신문조서 다시 확인 가능?
 - 가능, 추후 정보공개청구로 보관(이후 조사 시 일관성 있는 진술에 도움)
- (7) 핸드폰 제출 거부 가능? - 임의제출에 거부 가능, 이후 압수수색(영장)
- (8) 구속 수사되면?
 - 사선변호인이 선임되지 않은 경우, 법원이 직권으로 국선변호인 선임 지원
- (9) 경찰이 자료를 달라면 줘야 하나?
 - 안 줘도 가능, 필요서류만 추려서 제출
- (10) 합의, 꼭 해야 하나?
 - 안 해도 가능, 합의하면 양형에 유리할 수 있음
- (11) 합의서는 어떻게 써야 하나?
 - 일정 양식 없음. 쌍방 자필서명, 인감도장 날인, 인감증명서 첨부, 민·형사 합의
내용 포함, 합의 내용 명확하게 작성하여 분쟁 예방
- (12) 수사관이 편파적으로 수사한다면? - 수사관 교체 요청 가능
- (13) 변호인을 꼭 선임해야 하나?
 - 단순하고 증거가 명백하면 나 홀로 소송 진행 무방, 그 외 법리 쟁점이 있으므로 1차 조사 전 사선변호인 선임 유리

Ⅲ. 발달장애인 사법절차 과정에서의 의사소통 지원

1. 발달장애인 특성에 대한 이해

- 현재 사법부는 장애에 대한 이해가 상대적으로 낮음. 폐지된 장애 등급을 활용하여 급수별 특성을 설명하여 장애 정도에 대해 이해도를 높이는 것도 방법임. 단, 제도 변경에 대한 첨언을 하도록 함
- 경계성 지능인에 대한 이해 (전체 인구의 13.5% 추정)
 - 지능지수 : IQ 70~85 이하
 - 친구들과 소통하고 대화하는데 문제가 없지만 고학년이 될수록 학업에 문제가 생기고 집중력이 부족해지며 산만한 정도가 심해지는 문제가 종종 생김 (늦된 아이, 눈치없는 아이, 공부 못하는 아이)
 - 제도권에서 보호받지 못하고 충분한 지원 부족, 범죄 노출 높음
 - 2020년 서울시 시작으로 지자체별 조례 제정, 교육 중심 지원으로 복지와 고용 한계

2. 발달장애인 사법절차 과정에서의 법적 근거

- 장애인에 대한 성범죄, 폭행 등 악질적인 범죄 증가
- 법적 소송 절차를 준비하는데 비장애인에 비해 어려움
- 법적 격차 해소를 위해 장애인 사법지원 관련 법체계 법률에 관한 지식을 숙지하는 것이 필수

1) 장애인 사법지원에 관한 법률

(1) 헌법

- 제11조 평등권
- 제12조 변호인 조력권
- 제27조 재판을 받을 권리

(2) 형사소송법

- 제33조 국선변호인 선정
- 제163조 2, 제255조의 5 신뢰관계에 있는 자의 동석

(3) 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률

- 제26조 사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지 : 차별금지, **정당한 편의 제공, 의사소통 지원**

(4) 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률

- 제12조 보조인 및 신뢰관계자 동석
- 제13조 **발달장애인 전담 사법경찰관 지정**

- (5) 성폭력 범죄의 처벌 등에 대한 특례법
 - 제30조 제1항 성폭력 범죄 관련 영상녹화 규정(영상녹화 조사 시 진술조력 필요)
 - 제36조 제1항 **진술조력인**
- (6) 장애인복지법
 - 제59조의 5 장애인 학대 현장 출동과 조치, 현장조사
 - 제59조의 6 학대받은 장애인 조사 시 보조인, 신뢰관계인 동석
 - 제90조 장애인 학대 현장조사 거부·기피, 업무 방해한 자에게 과태료 부과

3. 진술조력인과 신뢰관계인

1) 진술조력인 제도 연혁

- 2013. 6.19. 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 개정, 진술조력인 제도 도입
- 2013.12.19. 진술조력인 제도 시행
- 2014. 1. 상근 진술조력인 배치(전국 해바라기센터 및 아동보호전문기관)
- 2014. 9.29. 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 시행, 진술조력인 지원 범위 확대
- 2022. 2. 범죄사건 피해 장애인 지원 확대

2) 신뢰관계인이 지원 시 고려사항

- 라포 형성에 노력
- 조사 전 당사자와 충분한 대화와 관찰을 통해 진술 특성을 파악하기
- 조사 전 조사실 환경이 적절한지 점검하고 종사자에게 일반적인 조사원리에 대해 꼼꼼하게 설명하기
- 신뢰관계인의 개입으로 진술이 오염되지 않도록 각별히 유의하기

<진술조력인과 신뢰관계인의 차이>

구분	진술조력인	신뢰관계인
근거 법률	·성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 ·아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법	·성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 ·형사소송법 ·장애인복지법
지원 대상	· 피해자 - 아동학대 범죄 피해자, 성폭력 피해자가 13세 미만 아동 - 장애인, 장애 의심 또는 의사소통에 어려움이 있는 경우	·피해자, 피의자 (연령, 심신의 상태, 그 밖의 사정을 고려하여 현저한 불안 또는 긴장을 느낄 우려가 있다고 인정되는 경우)
자격	·임상심리, 발달심리, 상담심리, 특수교육, 언어치료, 수화 등 아동 또는 장애인의 심리 및 의사소통 등에 전문성이 있는 자 중, 법무부가 정한 교육 이수 자격 취득	·배우자, 직계존속, 형제자매, 가족, 동거인, 고용주, 변호사 등 그 밖에 심리적인 안정과 원활한 의사소통에 도움을 줄 수 있는 사람 ·전문 자격요건 없음

역할	·심리적 안정, 의사소통 증개 · 보조 ·재판절차에서 조력인 의견 전달 가능 ·진술을 이해할 수 있는 방식으로 재설명	·심리적 안정, 의사소통 도움 ·진술에 영향을 끼치는 행위×
범죄	·성폭력범죄, 아동학대범죄	·모든 범죄
의무	중립의무, 비밀보장 의무, 성실 의무	-
활동	·사전평가 → 조사(의사소통 증개·보조) → 보고서 제출	·면담 → 조사동석 → 마무리

※ 보고서 구성 : 진술조력인의 경력, 의뢰내용, 의사소통 능력 등 평가, 결론

4. 경찰 단계에서 수사기법

1) 진술 증명력 판단 기준

피해자의 진술은 그 사실에 대한 피해 진술이 법정에서 증거로써 증명력이 인정될 것인가라는 증명력 관점에서 청취하여야 함

- 진술의 구체성과 합리성
- 진술의 일관성
- 진술 오염 가능성
- 피해 사실을 알린 시점과 경위

2) 장애인 사건 재판과정에서의 주요 쟁점

- 진술의 신빙성, 사건 당시 항거불능 여부, 피고인이 피해자의 장애인식 여부 (처벌의 가중)

3) 아동-장애인 조사 기법

- NICHD 면담조사 프로토콜 : 미국 국립아동건강발달연구소(NICHD)에서 개발한 아동 인지 및 발달적 특징을 바탕으로 한 구조화된 면담기법
- 개방형 질문을 통한 자유회상 촉진을 기본, 아동 장애인 진술의 증명력 판단의 기초

<NICHD 면담조사 프로토콜>

순서	내용
소개	·참여한 사람과 역할 소개, 장소, 영상녹화 이유 설명 ·기본 규칙 설명 : 사실대로 말하기, 모르면 모른다고 말하기, 틀리면 수정해주기
라포 형성	·관심있는 주제로 긴장감 완화 및 대화 주도권 전환 ·적극적인 경청과 정서적 지지
사전진술	·일화적 경험에 대해 자유기억회상으로 이야기하기

훈련	·개방적 질문(개방형 진술, 단서제시 진술, 후속 진술, 시간 분할 진술)
사건 관련 면담	·피암시적 방법으로 사건주제 전환 ·개방형 질문, 구체적인 서술화 촉진 ·진술자의 누락 한 정보 확인, 추가 조사 예시) ○○에 대해서 모두 말해주세요. 그런 다음에 어떤 일이 있었어요? ○○에 대해 좀 더 말해주세요. ○○부터 ○○까지 있었던 일에 대해서 좀 더 말해주세요
폭로정보	·최초 피해 내용을 누구에게 말했는지 진술 오염에 영향을 준 부분은 없었는지 탐색
종료	·조사 참여에 대한 감사 표시, 질문사항이 있는지 확인
중립주제	·중립적인 주제 및 긍정적인 주제로 전환



“판결문 쉽게 써달라” 장애인 요청에, 판사는 삽화를 넣었다

등록: 2023-01-10 07:00 / 수정: 2023-01-12

[뉴스AS]

‘원고 청구 기각’ → ‘원고가 없습니다’
장애인 ‘읽기 쉬운’ 판결문 등장한 사연



서울행정법원 제11부가 쓴 '쉬운' 알로야약한 판결문의 내용' 중 일부 일부분

*주문. 원고의 청구를 기각한다. (안타깝지만 원고가 없습니다.)

청각장애인 7씨가 수어통역이 필요한 자신이 다른 장애인과 동일한 면접시간을 배분받은 것은 차별이라며 서울 강동구 청장을 상대로 낸 장애인 일자리사업 불합격처분 취소 소송 선고 주문이다. 지난달 서울행정법원 제11부(재판장 강우찬)는 어느 판결문과 달리 괄호 안에 주문 내용을 쉽게 설명한 문장을 따로 적었다.

팀스터디 23-17

찾아가는 위기대응 교육 ‘사회복지 현장 적용 방법 연구’



팀 명	남동정신재활시설 그루터기
일 시	2023.11.29
발표자	송준규
장 소	그루터기 프로그램실 1



남동장애인종합복지관

찾아가는 위기대응 교육 ‘사회복지 현장 적용 방법 연구’

I. 위기대응 교육 사업 개요

1. 사업정의

○ 프리:패스 인권센터란 인천광역시 사회복지사협회에서 인천광역시의 지원을 받아 인천사회복지종사자의 인권보호와 건강한 사회복지현장 조성지원사업 진행

2. 사업목표

- 기관과 사회복지종사자의 인권보호 및 안전체계 구축
- 기관과 사회복지종사자의 회복지원
- 건강한 사회복지현장 조성에 대한 인식 제고

3. 프리:패스 인권센터 사업 내용

○ 인권보호

- 인권침해 구제 프리:패스: 인권침해 사례에 대한 인천광역시 인권보호관 구제 연계
- 프리:패스 회복지원

위기상황에 노출된 사회복지종사자 및 기관에 회복을 위한 심리상담 지원

- 법률&노무 프리:패스

온라인 법률&노무 전문 상담 신청 및 연계

○ 건강한 사회복지현장 조성 지원

-프리:패스 캠페인: 인천 사회복지종사자의 인권보호와 건강한 사회복지현장을 위한 캠페인 물품 제작 및 프로그램 운영

-안전체계 구축지원: 사회복지기관 및 단체에 인천 사회복지종사자 안전 보호체계 구축을 위한 지원

-건강한 조직문화 및 윤리경영을 위한 [프리:패스 컨설팅]: 건강한 조직문화 및 윤리경영 지원을 위한 컨설팅 지원

4. 필요성

○ 찾아가는 위기대응 교육에 우리가 다루고자 하는 “위기”는 이용자에 의한 폭력과 위협

○ 사회복지시설 폭력피해 경험 종사자의 경우 직·간접적으로 47%가 폭력피해 경험 (출처; 2019년 인천시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 실태조사 - 인천복지재단)

○ 폭력의 유형별 피해 경험

-언어적 폭력(79.4%) / 신체적 폭력(56.6%) / 경제적 폭력(18.3%) / 성적 폭력(13.0%)

○ 폭력 경험 이후 대처가 제대로 되지 않고 있으며 열악한 근무조건 등으로 인하여 아직 의사 위험군은 24.8%, 조직 몰입도 낮음 18.7%, 소진상태 56.4%로 조사 (출처: 2017년 인천사회복지시설 폭력 실태)

○ 사회복지사들의 위기에 대응되지 않을 경우 아래와 같은 문제점 발생 가능성이 있음.

종사자 개인의 차원	기관의 차원
우울 및 소진 업무에 대한 회의감 전문가로서의 무력감 정체성 회의 자아존중감 저하	조직 충성도 감소 종사자 이직 및 전직 증가 기관의 성과 및 사회복지서비스 질 저하 기관 이미지 하락
정신적 건강문제 및 피로감 증가 및 신체적 건강 문제 발생	기관 행정적, 재정적 손실 문제 발생

5. 폭력과 대응방안

○ 신체적 폭력: 이용자 또는 이용자 보호자가 사회복지종사자에게 **상처를 주려는 의도를 가지고 신체적인 공격과 공격시도**를 하는 것

신체적인 공격시도	이용자 또는 이용자 보호자가 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체접촉이 이루어지지 않은 것
실질적인 위협	때리려는 자세를 취하기, 화를 내며 돌아다니기, 험상궂은 표정 짓기, 물건을 던지려는 자세 취하기 등
실제적인 공격	누르기, 밀치기, 멱살 잡기, 뺨 때리기, 침 뱉기, 주먹이나 발로 차기

○ 신체적 폭력의 대응 방안

- 동료직원에게 도움 요청하여 신속히 이용자 제지 및 대피
- 다른 이용자가 있을 경우 주변 이용자들을 피신
- 전 직원이 상황에 개입, 이용자를 제지함으로써 추가 피해 및 다른 이용자 불안 최소화
- CCTV가 설치되어 있는 경우 현재 상황이 녹화되고 있음을 알림
- 신속하게 상급자 및 기관 책임자에게 상황을 알린 후 증거 확보
- 폭력적 신호를 보일 경우 필요한 조치를 취하며 이용자를 진정시키는 방법 조치 (타임아웃, 차 대접, 동료동반 등)
- 공격적으로 해석될 수 있는 행동 자제(EX 위협적인 동작 및 표정, 오랜 시간 시선 고정 등)
- 폭력 발생의 징후가 보이거나 발생할 경우 비상벨 등을 사용하여 도움 요청
- 위험한 도구를 가지고 있을 경우, 함부로 빼앗기 보다는 도구를 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제안

○ 신체적 폭력 관련 법령

- 폭력행위 등 처벌에 관한 법률 제3조(집단적 폭행 등)
- 형법 144조(특수공무방해)

- 형법 257조(상해)
- 형법 제260조(폭행)
- 형법 제136조(공무집행 방해)
- 형법 제284조(특수협박)
- 형법 제314조(업무방해)

○ 언어적 폭력: 이용자 또는 이용자 보호자가 사회복지종사자를 언어적(정서적)으로 **면전에서 혹은 전화상, 글(문자, 편지, SNS, 메일) 등으로 괴롭히는 경우**

이용자 또는 이용자의 보호자가 사회복지사와 그 가족에게 피해를 주겠다고 언어적으로 괴롭힌 경우	욕설, 모욕적 언사, 반말하기, 비하발언, 성희롱, 고함지르기, 저주, 언어를 통한 분노 표출, 과격한 감정노출, 협박(예:그만두게 하겠다. 그만두지 않겠다. 문을 닫게 하겠다), 죽음(자살)에 대한 협박(예: 자살하겠다. 죽여버리겠다 등), 불합리한 사과강요(압박), 지속적인 불평·불만의 표현(공식적 민원제기 포함)
사회복지사를 고소·고발하거나 재산상의 피해 등에 대하여 협박	

○ 언어적 폭력의 대응 방안

- 위협되는 상황과 감정을 공감하되, 말이나 행동에 대해 간단명료하게 반응
- 최대한 이용자를 자극하지 않은 단어와 표현을 사용하고 조용하고 공손한 목소리로 대화
- 언쟁에 휘말리지 않고 흥분 상황일 경우 맞대응, 농담, 유머 등을 사용하지 않음
- 흥분한 상황일 경우 옳고 그름을 판단하기 보다는 충분히 이용자의 말을 경청하며 진지한 표정으로 시선을 맞춤.
- 이용자가 원하지 않거나, 위협을 느끼는 경우 억지로 개입을 진행하지 않고 중단
- 이용자에게 물이나 음료수를 권하여 속도 조절(차 대접 시 온도는 중간 정도의 온도 유지)
- 폭언 중지를 수차례 요청해도 3회 이상 폭언을 지속될 경우 동료직원의 협조를 받아 업무지원이 불가능함을 설명
- 진정되지 않거나 위협이 커질 경우 상급자에게 도움을 요청하며, 상급자가 적극적으로 개입
- 수차례 방문하여 폭언을 반복하는 이용자에게는 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 설명

○ 언어적 폭력 관련 법령

- 형법 제283조(협박)
- 형법 제311조(모욕)
- 형법 제350조(공갈)
- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)
- 형법 제 283조(협박)

- 형법 제311조(모욕)
- 형법 제324조(강요)
- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의 7(불법정보의 유통금지 등)
- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류)
- 형법 제283조(협박)

○ 정서적 폭력: 사회복지종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자로부터 스토킹을 당한 경우, 무리한 요구를 받는 경우 등

지속적인 위협	<ul style="list-style-type: none"> -이용자로부터 지속적인 폭언과 욕설, 폭행이나 위협 -뚜렷한 목적 없이 수시로 기다리거나 찾아오거나 전화하는 행위 -이용자의 횡설수설 반복된 이야기로 지침 -종사자가 정중히 거절을 하여도 지속적으로 선물을 보내고 전화를 하는 행위
무리한 요구	<ul style="list-style-type: none"> -원칙과 기준을 넘어선 서비스를 요구하는 경우 -이용자가 공식적으로 민원을 제기하거나 소송을 하는 경우 -이용자의 자해 및 자살 시도를 통한 위협 경험 또는 실제 행동 목적
기타	<ul style="list-style-type: none"> -이용자의 자해 및 자살시도를 위협 경험 또는 실제 행동목적 -이용자로부터 질병감염의 두려움 -고위험군 이용자와의 상담 시 심리적 스트레스를 경험하는 경우 -이용자가 야기한 위협으로 인해 정신건강의학 진료 또는 약물을 복용하는 경우 -이용자가 음주 후 방문하여 불안을 조성하는 경우

○정서적 폭력의 대응 방안

지속적인 괴롭힘 (스토킹)	<ul style="list-style-type: none"> -기관에 피해 사실을 보고 -단호하게 거절의 의사를 밝힘 -종사자가 피해자임을 인식 -필요 시 증거수집 및 법적 대응 -기관에 도움 →특정 이용자 접촉 차단 -감정적 대응은 자제하며 대화는 간단하고 건조하게 대응
-------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> -관련 법령에 따라 형사처벌을 받게 될 수 있음을 설명 -연민과 동정의 감정을 가지지 않음
무리한 요구	<ul style="list-style-type: none"> -막무가내 형 : 옳고, 그름을 판단하기보다 충분히 경청하고 진지한 표정으로 시선을 맞추며 공감하는 과정을 통해 이용자의 감정을 가라앉힘 -요구사항 및 불만 제기형 : 기관의 규정과 기준에 대해 설명하며 수용과 존중의 태도 유지(관련 절차와 기간 등 자세하고 알기 쉽게 설명) -지속적인 반복 민원 : 그동안의 민원신청과 답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등의 민원해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보임 -더 이상 대화가 어려울 경우 입증 자료를 요청하고 법적 책임을 안내 -민원 제기 과정에서 폭언 또는 폭력을 행사하는 경우 신체적, 언어적 폭력 대응방법에 따라 처리

○ 정서적 폭력의 관련 법령

- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄 종류)
- 형법 제314조(업무방해)
- 형법 제283조(협박)
- 형법 제314조(업무방해)
- 형법 제319조(주거침입, 퇴거불응)

○ 경제적 폭력: 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건 또는 해당 기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우 또는 금전적인 요구와 빌려달라고 할 때를 말함.

○ 경제적 폭력의 대응 방안

- 언어적 기술을 우선적 사용(홍분조절, 자극적 태도 주의)
- 혼자 대응하지 않고 종사자들이 함께 대처하되, 이용자를 지나치게 압박하는 분위기를 조성하지 않음
- 위험한 물건을 빼앗기 보다는 책상이나 의자에 내려놓도록 조용히 제안
- 차분한 태도로 이용자를 진정시키되, 폭력적인 방법은 도움이 되지 않음을 강조
- cctv가 있는 경우 녹화중임을 알리며, 관련 법령에 따라 처벌될 수 있음을 알림
- 쉽게 진정되지 않을 경우 경찰에 알리며, 기물파손하는 이용자와 대면할 경우 언어적 기술을 우선 사용

○ 경제적 폭력의 관련 법령

- 헌법 제314조(업무방해)
- 형법 제366조(재물손괴 등)
- 형법 제367조(공익건조물파괴)

○ 성적 폭력: 성적폭력은 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기 등), 성적수치심을 자극하는 말이나 성적농담, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우, 이용자의 성기노출, 강간이나 강간시도의 경우 등을 포함

○ 성적 폭력의 대응 방안

-이용자의 행동이나 말이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 단호하게 불쾌함을 표현기술 우선 사용

-종사자가 불쾌감을 느낀 만큼 유사한 행동을 반복하지 않도록 주의

-담당자에게 반복적으로 성희롱을 할 경우, 담당자를 교체하고 이용자에게 사유를 분명히 알림

-성희롱이 피해자의 부주의로 인한 잘못이 아님을 명확히 상기

-현장에서 거부의를 표현하기 어렵다면, 증거를 확보

○ 성적 폭력의 관련 법령

-형법 제298조(강제추행)

-성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

6. 위협과 대응 방안

○ 대리외상: 이용자의 자살, 우울, 정신장애, 학대, 폭력, 중독 등의 다양한 부정적인 경험들을 경험하면서 종사자가 위협 상황에 노출되어 위기상태에 있는 것 (예: 과잉각성, 절망감, 회피, 불면증, 불안, 죄책감, 신체적 질환 등)

○ 대리외상의 대응방안

-놀이, 휴식의 균형, 창조적 활동, 신체활동, 사고 활동, 일기쓰기, 개인상담, 명상 등 개인적 대처기제를 활용

-가족 및 친구 지지체계를 적극 활용하여 충분한 감정을 나누고 해소

-외상 작업의 잠재적 위험 요소를 완화하기 위한 업무량 조정, 대리외상에 대한 교육 및 훈련

-비권위적이고 수용적인 업무환경 제공, 슈퍼비전 및 동료 슈퍼비전, 감정을 나누고 해소할 수 있는 기회 제공

○ 대리 외상의 관련 법령

-산업재해보상보험법 제37조, 산업안전보건법 제26조의 2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

○ 상실(사망): 이용자의 질병, 노환, 자살 등으로 상실(사망)로 인해 사회복지사가 충격과 혼란을 경험하며 수면장애, 죄책감, 무기력감, 대인관계의 위축 등의 모습을 보이는 경우(예: 임종목격, 예고된 죽음, 사후 상실, 행정절차)

○ 상실(사망)의 대응방안

-임종을 목격하였을 시 현장에서 나와 112, 119에 바로 신고

★ 가급적 관리자가 현장에 올 수 있도록 하고, 관리자와 함께 있도록 함

-이용자 가족에게 알리고, 무연고자일 경우 시군구담당공무원에게 보고하여 장례 절차지원

- 경찰과 동행이 필요할 경우 시신 발견 시간, 과정을 진술하여 협조
- 사회복지사는 시·군·구에 보고하고, 과정 기록을 남겨 시설에 보관
- 지금 느끼는 감정이 누구나 느낄 수 있는 당연한 감정임을 인식하며 수용
- 편안하게 느끼는 주변사람에게 슬픔 등의 감정을 충분히 표현하고 위로
- 해결이 어려울 경우 외부 전문가의 도움 요청

○ 질병(감염): 이용자의 질병에 감염될 것이 우려되는 상황과 이용자의 질병에 실제로 감염되는 상황을 의미. 공기감염, 비말감염, 접촉감염이 있음.

○ 질병(감염)의 대응방안

- 비누로 손을 씻고 알코올 손 소독제를 비치하거나 소지
- 감염가능성이 높은 질병에 대해서는 사전에 예방 접종을 실시
- 가임기여성 및 임신한 종사자는 선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병(풍진, 수두 등) 환자와의 접촉을 차단
- 감염 종류가 이용자 및 다른 종사자에게 위험을 준다고 판단되면 위기대응팀 중심으로 감염예방 및 조기 조치

II. 폭력 및 위협의 예방 - 기관차원의 예방

1. 기관차원의 예방

○ 일반적인 사항

종사자의 안전 및 인권 지침 마련	<ul style="list-style-type: none"> - 기관 내 규정 및 지침 마련(위기대응 팀 구성) - 기관 내 고충처리를 위한 건의제도 및 위원회 설치 - 기관 위기대응 매뉴얼을 적용 - 기관의 위기발생현황을 파악하고 예방시스템 마련
인권보호를 위한 조직문화형성	<ul style="list-style-type: none"> - 종사자에게 위기대응 교육을 정기적으로 실시 - 기관만의 위기대응 매뉴얼 제작 및 적용 - 위기 발생 시 종사자가 대처할 수 있는 권한 부여
시설 및 장비 구축	<ul style="list-style-type: none"> - 호신장비 구입 - 대피공간 마련 - 방범체계 마련
안전보장을 위한 정보관리	<ul style="list-style-type: none"> - 방문자 내력 확인체계 마련 - 종사자 개인정보 보호 시스템 마련
외부 업체 및 기관 협약	<ul style="list-style-type: none"> - 유관기관과의 협약을 통한 협조체계 구축
감염예방	<ul style="list-style-type: none"> - 감염성 질환 보유자 방문 차단 - 예방접종 실시 - 마스크 및 손소독제 보호장구 비치
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> -사무공간과 이용자 대면 공간 구분 -무기로 사용할 수 있는 물건은 구비 X -이용자 수칙 제작 후 공지

일반사항	<ul style="list-style-type: none"> -사무공간과 이용자 대면 공간 구분 -무기로 사용할 수 있는 물건은 구비 X -이용자 수칙 제작 후 공지 -이용자가 자주 사용하는 공간의 경우 내부가 잘 보이도록 설치 -사각지대 최소화 -응급상황 대비 안전 공간 마련 -이용자 대상 안내 문구 제작
대기실	<ul style="list-style-type: none"> -위험한 물건과 가구는 주의를 기울여 배치 -보안장비 설치
상담실	<ul style="list-style-type: none"> -적정 인원의 종사자 상주 -일정거리 유지되도록 파티션 설치 -전화기 녹음기능 설치 -위급 시 도움 요청을 위한 직원 공유 게시판 설치 -직원전용 출입구 별도 설치 -비상벨 잠금장치설치
프로그램실	<ul style="list-style-type: none"> -내부공간이 보이도록 개방적 구조 설계 -출입문에 잠금장치가 없도록 설계 -화재위험을 대비해 방염처리 및 가연성 소재 물건 사용 -날카롭거나 무기로 사용되는 도구는 안전한 곳에 보관
외부행사	<ul style="list-style-type: none"> -참여하는 이용자와 관련된 정보 파악 후 위험 가능성 검토 -위기상황 예측하여 업무분장 실시 (위기 및 안전을 책임질 담당자 배치) -비상약구비 및 간의 의무실 마련, 지정 -개인용, 또는 기관용 휴대폰, 무전기 반드시 지참 -행사장에서 장거리 이동 시 다른 직원에게 알리고 행동 (위험한 장소 가는 경우 2인 이상) -사전에 경찰서 등 사전 협조를 구하며 위기상황 발생시 즉시 신고하여 지원 요청

○ 폭력피해 예방교육

구분	사전예방		사후관리
신입 직원 (입사~ 2년)	시기	* 입사 직후 / 분기별 1회	* 분기별 1회 혹은 폭력사건 발생 후 3일 이내
	담당	* 선임 혹은 중간관리자급	* 시설장

	교육 및 개입 내용	<ul style="list-style-type: none"> * 이용자의 주요특성에 대한 정보제공 * 서비스를 제공할 때 각별히 유의할 점에 대한 사전 고지 * 폭력 발생 후 대응 및 보고 절차에 대한 체계 및 절차 안내 * 응급상황 발생 시 대응방법에 대한 안내 사항 숙지 및 실습 * 지역 내 유관기관 연락망 공유 	<ul style="list-style-type: none"> * 폭력 발생 시 즉시 가해자와 피해자 분리 * 입원 및 치료를 요하는 부상을 당했을 경우 즉각 병원 치료 조치 * 신체적 외상이 발견되지 않을 경우, 별도의 공간에서 휴식을 취할 수 있도록 지원 * 이용자에 대한 개인 및 기관차원의 사후조치 계획 논의 * 보상과 관련한 법률 및 절차 안내 * 피해종사자의 지속적인 관리 및 점검
중간 관리자 (3년차 이상)	시기	* 연 1회 (보수교육과 연계하여 분야별 시행)	* 분기별 1회 혹은 폭력 사건 발생 후 3일 이내
	담당	* 시설장 혹은 외부 전문가 (변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
	교육 및 개입 내용	<ul style="list-style-type: none"> * 이용자 특성 숙지 * 폭력 가해 경험이 있거나 폭력 가해 우려가 있는 이용자에 대한 목록 작성 * 개입에 대한 계획 작성 및 종사자 간 업무분장 공유 * 폭력 발생 시, 대응방법에 대한 안내사항 및 역할 숙지 * 폭력 발생 대응 및 처리, 보고 등 절차에 대한 보고서 작성법 교육 * 지역 내 유관기관 업무담당자와 업무 공유 및 협조 	<ul style="list-style-type: none"> * 폭력 사건 발생 이후 가해자와 피해자 분리 조치 * 분리 시 피해자 업무 대체 종사자 배치 및 역할 분장 공유 * 가해이용자에 대한 기관차원 개입 계획서 작성 * 보상과 관련한 법률 및 절차 숙지 * 피해 사회복지시설 종사자의 외상 후 스트레스에 대한 지속적 관리 및 점검
시설장	시기	연1회	* 분기별 1회 혹은 폭력 사건 발생 후 3일 이내
	담당	* 외부 전문가(변호사, 의사, 각 분야 전문강사)	
	교육 및 개입 내용	<ul style="list-style-type: none"> * 피해 종사자 대상 폭력관련 법률 규정 및 절차 이해 * 폭력 피해 예방 및 관리 담당 직원 지정 * 고위험 이용자에 대한 개입 계획 작성 및 종사자 간 업무분장 총괄 	<ul style="list-style-type: none"> * 폭력발생과 관련한 법적 조치, 대응, 보상 절차 * 폭력사고 관련 직원 재배치 및 업무변경조정 * 가해 이용자 및 보호자와 피해자간의 중재, 해결

	<ul style="list-style-type: none"> * 폭력 발생 후 대응 및 처리 절차에 대한 책임 * 폭력 상황 발생시 대응방법에 대한 기관차원의 대처방안 마련 * 시설 내외 안전에 대한 정기적 점검 * 지역 내 유관기관 업무 협약 	<ul style="list-style-type: none"> * 가해 이용자 및 피해 종사자에 대한 지속적인 모니터링 * 사고 재발 및 폭력예방을위한 교육 훈련 계획 수립
--	---	--

- 폭력피해 예방을 위한 시설 안전점검 체크리스트
- 이용자 폭력에 대한 예방전략 체크리스트
- 시설 안전장치 설치: 비상벨, CCTV, 출입문 잠금장치, CCTV 설치 안내문 등, 움직임 감지센서, 프로젝트 창문, 대기실

2. 폭력 및 위협의 예방 개인차원의 예방

- 당사자에 대한 정보 파악
- 기관의 위기대응 매뉴얼 숙지
- 보고체계 숙지
- 기관에서 운영하는 안전교육 및 훈련에 적극 참여
- 시설 구조 및 환경구조 이해 및 숙지
- 방문 전 체크사항

폭력	방문대상자가 고위험요소(정신질환, 범죄경력 등)을 가지고 있는가? 방문대상자가 방문(내방)시 방문 인력에게 폭력을 행사한 적이 있는가?
성폭력	방문 대상자 및 가족 구성원이 성범죄와 연관된 적이 있는가?
감염	방문대상자가 고위험 감염요소를 가지고 있는가?
활동정도	방문대상자의 질환 또는 장애로 인한 거동 정도는 어떠한가?
거주지	방문대상자의 거주지가 고립되어 있거나 범죄율이 높은 지역인가?
상황	방문대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움 등)를 경험하였는가?
자연재해	자연재해로 방문의 어려움은 없는가?
반려동물	방문 가정에 반려동물이 있는가?
동거 및 가족구성원	방문 가정에 다른 동거인 및 가족 구성원이 있는가?
차량	사전에 차량점검(연료, 타이어 점검 등)이 이루어 졌는가?

3. 폭력 및 위협의 사후관리

○ 기관차원의 사후관리

위기대응팀 및 위원회를 통한 공식적인 사후관리 논의	-위기대응 전담팀을 구성하여 사건 이후 처리방법에 대해 공식적으로 논의→ 폭력발생상황에 대해 보고서 작성 -위기대응 전담팀에서 해결책 및 조직적 대응에 대한 논의 및 지시 -폭력을 행사한 이용자에 대한 향후 대응방안 모색 및 검토 -폭력발생 사건에 대한 사례검토 및 대응과정 평가
법적, 제도적 보장 절차 수립	-피해가 심각한 경우, 시설 차원에서 법적대응여부를 결정하며, 실제 조치에 앞서 해당 이용자와 협의 -사회복지시설의 서비스 이용 계약서 상 이용자의 책임과 의무, 폭력 조치 등에 대한 내용 기재 및 주지 -관계자와 법적인 조치에 대해 협의 후 조직을 대표하여 경찰에 피해 신고 -전문 의료, 상담, 법률 기관에서 자문 및 치료 등을 진행
종사자 지원	-안정과 회복을 위한 휴식 기간 제공 및 적절한 업무 교대나 부서이동 조치 -종사자가 조직 내 고립되지 않도록 지원 -전문 의료기관이나 상담기관에서의 치료 및 상담 지원 -종사자 회복을 위한 프로그램 연계

○ 개인차원의 사후관리

- 소진예방을 위한 가족, 동료 등의 지지망 활용
- 상담 및 지원프로그램 적극 활용(전문가의 조언)
- 기관에 적절한 조치를 요구하며 개인적인 보상체계 검토 및 활용
- 법적 절차 검토 및 대응여부 활용(진행 시 절차에 필요한 자원 적극 활용)
- 인천사회복지사협회 프리:패스 사업

종사자 회복지원 (심리상담 지원)	심리적 위기를 경험한 현장 사회복지사에게 회복을 위한 심리상담 지원
조직 회복지원	위기상황에 노출된 집단에게 회복의 기회 제공 (예) 힐링, 건강한 조직 문화 등 필요한 특강 연계

Ⅲ. 사회복지현장의 과제

1. 사회복지종사자의 인권에 대한 인식 제고

- 사회복지종사자 인권보호 및 회복지원 필요성에 대한 인식제고
- 사회복지종사자 인권이 존중받는 건강한 사회복지현장 분위기 유도 → 인천복지 컨퍼런스, 캠페인, 홍보

2. 사회복지현장의 위기상황에 대한 실질적인 도움 제공
 - 위기대응 매뉴얼 보급 및 위기대응 교육&훈련 지원
 - 위기상황으로 인한 손상된 사회복지종사자의 심리회복지원
 - 위기상황에 대한 전문적 자문체계 구축(변호사, 노무사 등 연계)
 - 위기상황을 예방, 대응하기 위한 안전장치 마련 → 매뉴얼, 교육, 상담, 전문가 연계
3. 사회복지종사자의 인권보호와 회복지원을 위한 공식적, 제도적 체계 구축
 - (가)인천광역시사회복지종사자인권보호센터 설치 등의 법률적 근거 마련
 - 사회복지현장 위기대응을 위한 네트워크 구축 및 협력
4. 궁극적으로 추구하는 것
 - 안전하고 안정적인 사회복지 근로환경으로 질 높은 사회복지서비스 보장

IV. 정신재활시설 지원전략

1. 종사자 및 회원 내 폭력피해 경험 조사
 - 인권 침해에 있어서는 당사자가 의도를 하지 않다 하더라도 자신도 모르게 다른 사람의 인권 침해를 가하는 경우가 발생함. 그리고 자신이 인권 침해를 받고 있다는 사실 또한 인지하지 못하는 경우가 발생할 수도 있어 종사자와 회원 간 폭력 피해에 관련된 사례 또는 체크리스트를 통해 인권 침해 사례가 있었는지에 대해 조사함. 이를 통해 보다 인권에 대한 중요성과 감수성을 향상하는 것에 도움이 될 것이라 사료됨.
2. 연차별 위기대응에 관련 교육 진행
 - 근속기간 여부에 따라 위기대응 상황에 있어 유연하게 처리할 수 있다고 볼 수 없음. 이에 근속기간에 상관없이 위기대응에 대한 교육을 적극적으로 수료하며 기관에서는 근속기간에 따라 위기상황에 대한 대응 방안에 대해 숙지함. 그리고 시설장의 경우 위기상황 발생 시 종사자와 회원, 그리고 기관의 원활한 운영과 안전, 소진 예방 등 처리 방안에 대해 적극적으로 임하는 것이 필요함.
3. 실제 사례 발생에 따른 대처방안 마련
 - 위기상황은 날짜를 불문하고 어떠한 상황에서 발생될 수 있음. 이에 위기 상황이 발생될 것에 대비하여 대응방안, 행정기관, 회복지원 등 위기대응에 대한 매뉴얼을 발간하여 숙지할 수 있도록 교육이 필요함.
4. 위기상황에 대한 외부기관 연계체계 마련
 - 위기상황 발생 시 내부에서 해결하는 것이 불가능한 경우 공공 및 행정기관(지구대 및 보건소), 법률자문단 등을 통해 외부기관 연계체계를 마련하는 것이 필요함.
5. 직원과 회원 간 인권침해 예방 및 인권감수성 교육 진행
 - 장애인복지시설사업안내 제3권, 제2장 장애인거주시설, I. 장애인거주시설 공통 사항, 5. 종사자 및 이용자 인권교육에 의하면 이용자 인권교육 연1회(4시간) 이상,

연 2회(8시간) 이상 실시하도록 되어 있음. 이용자 인권 권리주장 방법, 인권침해 시 대처요령, 이용자 간 인권존중 및 직원 인권존중 등의 교육으로 전문강사를 섭외하여 인권교육을 진행하고자 함.

6. 종사자 소진예방을 위한 회복프로그램 지원

-인권침해, 폭력 등 부정적인 상황을 접했을 때에는 안정과 회복을 위해 적극적으로 지원해야하며 회복될 수 있는 적절한 프로그램이 지원되는 것이 필요함. 이를 통해 심리적 위기를 환기할 수 있도록 지원하여 다시 근속할 수 있도록 소진예방에 기관 차원에서 적절한 지원이 필요하다고 사료됨.

팀스터디 23-18

정신장애인 자립생활 지원 ‘사례관리 매뉴얼’



팀 명	남동정신재활시설 그루터기
일 시	2023.12.12
발표자	정진욱
장 소	남동정신재활시설 그루터기



남동정신장애인종합복지관

정신장애인 자립생활 지원 ‘사례관리 매뉴얼’

I. 정신장애인 자립생활 지원 사례관리 매뉴얼 개요

1. 자립생활 지원 사례관리 개요

○ 자립생활 지원 사례관리는 정신장애인이 지역사회 내 자신의 집에서 계속 살아갈 수 있도록 ‘지원 필요성’에 기초하여 제공하는 서비스이며, 자립을 원하는 정신장애인의 생활 형태는 다양하므로 이들이 지역에서 삶이 가능하도록 개인별 맞춤형 시스템 구축을 목표로 함.

○ 자립생활 지원 사례관리는 지역 내 독립주거에서 안정적인 생활유지 욕구가 있는 정신장애인을 대상으로, 각 정신장애인의 개별적 상황에 맞춰 자립생활 준비부터 자립생활 적응, 유지가 가능하도록 지원하는 ‘자립’에 초점을 둔 사례관리임.

2. 자립생활 지원 사례관리의 원칙

○ 자립생활은 정신장애인이 자기결정권을 발휘하여 자신의 삶을 주도적이고 주체적으로 만들어가고 나아가는 과정으로, 정신장애인의 참여가 핵심임. 따라서 이를 가능하도록 지원하는 자립생활 지원 사례관리는 다음이 원칙으로 강조됨.

- 정신장애인의 기능향상을 목적으로 하는 재활 접근이 아닌 정신장애인이 생활과 삶에서 만족을 경험할 수 있도록 생활 중심의 계획과 지원이 제공되어야 함.
- 정신장애인 개인의 취향을 존중한 생활지원이 제공되어야 함.
- 정신장애인의 욕구와 상황 등을 고려한 맞춤형 지원을 통해 제공되어야 함.
- 정신장애인이 사는 집과 동네(넓게는 지역사회)를 중심으로 지원서비스를 구축하고 제공되어야 함.

3. 자립생활 지원 사례관리 서비스 내용

○ 자립생활 지원 기관의 서비스제공 여건에 따라 독립주거 마련이 필요한 정신장애인의 경제적 여건 등을 고려하여 필요할 때 공공임대주택, 민간임대주택 마련 과정을 지원할 수 있음.

○ 독립주거에서 혼자 생활하는 정신장애인이 안정적으로 생활할 수 있도록 다양한 생활영역의 필요한 서비스를 제공함. 특히 자립생활 중에 발생하는 다양한 일상 문제들을 파악하여 정보제공, 일상생활 지원, 활용 가능한 지역사회 자원 등을 연결하는 등 자립생활 영위에 필요한 서비스를 우선 제공함.

○ 서비스제공 방법은 정기적인 방문 또는 정신장애인의 요청에 따라 방문상담 등을 통해 이루어지며, 서비스 제공자, 동료지원가, 자립생활 자조모임, 자립생활 동료 등을 통해 적절하고 필요한 타이밍에 제공함.

4. 필요성

- 사회활동이 상대적으로 취약한 정신질환자의 자립과 관련된 욕구가 늘어남에 따라, 정신건강복지센터 자립서비스에 대한 인프라 강화 필요
- 정신질환자가 지역사회 일원으로서 생활할 수 있도록 화성시 통합돌봄 선도사업 성과를 바탕으로 정신건강복지센터 중심의 자립지원체계 마련 필요.

5. 자립생활 지원 사례관리의 특성

- 신뢰 관계의 중요성
- 정신장애인의 집과 동네를 중심으로 제공되는 생활밀착 지원
- 개별 맞춤형 지원
- 포괄적인 서비스
- 수시대응

6. 자립생활 지원 기관의 사례관리 서비스 운영체계

- 자립생활 지원 사례관리 서비스 제공자 요건
: 최소 1년 이상 사례관리 경력이 있는 정신건강 전문요원을 권장함.
- 자립생활 지원 사례관리 서비스 제공 기간
: 12개월의 기간을 자립생활 지원 사례관리 기간으로 상정하고 이에 따라 매뉴얼의 내용을 제시하였음.
- 사례회의 및 슈퍼비전의 체계
: 효과적이고 효율적인 자립생활 지원 사례관리를 위해서는 최소 주 1회의 정례 사례회의와 슈퍼비전 제공이 요구됨.
- 자립생활 지원 서비스 제공자의 유연 근무에 대한 고려
: 서비스제공자의 유연근무와 관련하여 근로기준법을 참고하고, 노무사의 자문을 받을 것을 권고함.

7. 자립생활 지원 사례관리 서비스 제공자가 갖추면 도움이 되는 태도

- 정신장애인이 '지역사회에서 살아가야 한다'는 신념
- 신뢰관계 구축과 유지 노력
- 자립생활 정신장애인의 삶의 방식과 자기결정권의 존중
- 안전에 대한 민감성 유지

II. 제언

- 2023년 신규 프로그램_(60대 이상 / 독립주거회원) 자립지원 사업에 대한 평가/점검 필요함.

: 사업 평가/자립지원 사례관리 매뉴얼을 바탕으로 2024년 자립지원 사업 방향성 모색 및 계획 수립 필요함.

- 지원주택, 당사자 욕구에 맞춰 공동생활가정 형태 변화 등 당사자의 자립지원을 위한 인천 지역 내 인프라 마련을 위한 정책 마련 촉구 필요

2023 전문자료집 - 팀스터디

등록번호 2023-8호

- 발행일 : 2023년 2월
- 발행인 : 손 동 훈
- 편집인 : 장 선 영
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898(만수동)
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr