

■ 2024년 전문자료집 ■

교육·연수보고서



남동장애인종합복지관

■ 2024년 전문자료집 - 교육·연수보고서

☐ 목 차 ☐

1. 기획홍보팀	
◦ 24-01 전국 장애인복지관 중대재해처벌법 대응교육	7
◦ 24-02 전국 장애인복지관 인사·노무 교육	13
◦ 24-03 2024년 전국 장애인복지관 기획홍보 교육	19
◦ 24-04 2024년도 전국장애인복지관 신입직원 소양교육	25
◦ 24-05 2024년도 천주교 인천교구 산하 사회복지시설 신입직원 교육	33
2. 권익지원팀	
◦ 24-06 사회복지자원봉사 인증관리요원 양성교육	39
◦ 24-07 일상에서 실천하는 장애인의 권익옹호	45
◦ 24-08 2024년 직장 내 장애인식개선 전문강사 보수교육	63
◦ 24-09 2024 체인지온 컨퍼런스	71
◦ 24-10 발달장애인 사법절차지원을 위한 종사자 역량강화 교육	81
3. 기능향상지원1팀	
◦ 24-11 조기개입 전문가과정 교육보고서	93
4. 기능향상지원2팀	
◦ 24-12 Bad Ragaz Ring Method	125
◦ 24-13 K-COI 아동발달검사 워크숍	133
5. 지역연계팀	
◦ 24-14 장애인 사회사업 가치 내재화	141
◦ 24-15 2024년 사례관리 전문가 기초과정	155
◦ 24-16 2024년 차이나는 인사클라쓰 4기	175
◦ 24-17 2024년 사례관리 전문가 심화과정	187

6. 능력개발지원팀

- 24-18 2024년 발달장애인 조력인 양성 기본과정 195
- 24-19 2024 상반기 어게인 차.스.코 209
- 24-20 팀(과)장을 위한 초급리더십 215
- 24-21 2024년 장애인재활상담사 대회 및 연차학술대회 224
- 24-22 2024년 장애인직업생활생담원 양성과정(152기) 온라인교육 235
- 24-23 2024년 장애인복지관 종사자를 위한
‘정신질환 약물치료 및 평가척도의 이해’ 243
- 24-24 2024 자폐성장아인 현장 지원을 위한 실무자교육(PCT/PCP) 254

7. 운영지원팀

- 24-25 어린이놀이시설 관리주체자 안전교육 271
- 24-26 2024년 소방안전관리자 실무교육 275
- 24-27 사회복지시설안전관리심화과정 277
- 24-28 2024년 사용시설안전관리자 교육 281
- 24-29 2024년 사회복지시설 안전 및 유지관리 교육 289
- 24-30 전국 장애인복지관 하반기 회계교육 293
- 24-31 2024년 전국 장애인복지관 물품구매/일반용역 교육 301

8. 긍정행동지원팀

- 24-32 제4기 발달장애인 활동서비스 실천 워크숍 309
- 24-33 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 제공기관 복지 전문기관 워크숍 321
- 24-34 2024년 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 종사자 대면교육 329
- 24-35 제3기 발달장애인 활동서비스 지역맞춤형과정 339
- 24-36 2024년 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 종사자 대면교육 353

9. 늘푸른동산

- 24-37 우리가 만난 인권 이야기 370
- 24-38 우리가 만난 인권 이야기 375
- 24-39 2024년도 3차 종사자 인권교육 381
- 24-40 사람중심계획 교육보고 389
- 24-41 장애인주간이용시설 안전건강관리교육 397
- 24-42 2024년 제5회 장애인주간이용시설 종사자 인권교육 409

10. 열린일터

- 24-43 사람중심계획(PCP) 교육 413
- 중증장애인직업재활지원사업 2권역 네트워크지원사업
- 24-44 ‘직업재활시설의 사회적 가치 실현’ 431
- 2024년도 장애인 자립지원 리더 아카데미 교육
- 24-45 ‘발달장애인 생애주기의 이해와 지원’ 443
- 24-46 사회적 고립, 새로운 돌봄의 세계 449
- 24-47 구글 스마트워크 교육 1 455
- 24-48 구글 스마트워크 교육 2 463
- 24-49 직장 내 괴롭힘 예방교육 471
- 24-50 중대재해처벌법 및 산업안전보건법의 이해 479
- 24-51 안전보건관리책임자 신규교육[제조 및 기타업종] 487
- 24-52 사회복지사가 놓쳐서는 안 될 가치와 규범, 리더십 493
- 24-53 장애인의 건강권 497
- 24-54 코어 리더십 교육 505
- 24-55 초급 리더십 과정 교육 517
- 24-56 체인지온 컨퍼런스 523
- 24-57 올해도 수고했어, 나에게 주는 선물의 시간 531
- 24-58 술술 읽히는 사회복지 글쓰기 기술 교육 535

11. 해외연수

- 24-59 해외연수보고서(싱가포르) 541

전국 장애인복지관 중대재해처벌법 대응교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024. 8. 23.(금) 13:30~17:30
장 소		온라인교육
참석자	팀 명	기획홍보팀
	이 름	고광원
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	총 4시간



남동장애인종합복지관

2024년 전국 장애인복지관 중대재해처벌법 대응교육 보고서

1. 중대재해처벌법과 산업안전보건법

법인차원+산하시설차원	산하시설(사업장)차원
중대재해처벌법	산업안전보건법
- 경영책임자의 관리·감독을 위한 안전보건 관리체계 구축 - 안전보건관리체계 이행조치 - 안전보건 관계법령상 의무이행 관리상 조치	- 사업장 내 직접적이고 구체적인 안전·보건 조치 - 기계설비나 위험물질 등에 대한 안전조치 - 원재료, 가스, 위험작업 등에 대한 보건조치

2. 법인대표(경영책임자)와 시설장에 대한 법적 구분

- 1) 법인 : 법인이 직영하거나 지자체 등으로부터 위탁받아 시설을 운영. 위탁을 받을 경우 위탁계약의 당사자는 지자체와 법인임. 시설이 당사자가 될 수 없음. 시설은 단순히 위탁의 대상에 불과함.
 - 2) 시설 : 시설장의 경우 법인과 시설장 사이에 ‘시설장 위임계약’을 체결함. 시설장은 이 위임계약에 의거하여 시설을 관리운영하고 있고 법인에 예산결산을 보고함. 시설은 운영의 대상이지 주체가 될 수 없음.
- 따라서 법인의 대표이사가 경영책임자이고 시설장은 법인의 사업장인 해당 시설의(임의적인) 안전보건관리책임자임.

3. 중대재해처벌법의 제정 배경

- 중대재해처벌법은 2021. 1. 26. 제정, 2022. 1. 27. 시행
 - 18.12월 태안화력발전소, 20.4월 물류창고 건설현장화재사고, 20. 5월 아르곤가스 질식사고 등 각종 산업재해로 인한 사망사고 발생
 - 가슴기 살균제 사건, 해월호 사건과 같은 시민재해로 인한 사망사고 발생
 - 법령 상 제도 개편이 이어짐에도 재해가 계속되는 근본적인 이유는 기업의 안전, 보건에 대한 체계적 관리 시스템이 구축되어 있지 않기 때문임.
- 사업주과 경영책임자를 처벌함으로써 근로자를 포함한 종사자와 일반시민의 안전권을 확보하고, 기업의 조직문화, 안전관리 시스템 미비로 인한 중대재해를 방지하고자 함.

4. 중대재해의 정의

- 1) 산업재해란? : 산업산업안전보건법 제2조 제1호 “산업재해”란 노무를 제공하는 사람이 업무에 관계되는 건설물, 설비, 원재료, 가스, 증기, 분진 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다.
- 2) 공중이용시설이란? : 중대재해처벌 등에 관한 법률 제2호 제4호 “공중이용시설”이란 다음의 각 목의 시설 중 시설의 규모나 면적등을 고려하여 대통령령으로 정하는 시설을 말한다.
- 3) 사회복지 서비스업에 적용 가능한 공중이용시설의 범위
 - 노인복지법 제32조 제1항 제1호의 노인요양시설 중 연면적 1천 제곱미터 이상인 것
 - 영유아보육법 제2조 제3호의 어린이집 중 연면적 430제곱미터 이상인 것
 - 연면적 5천 제곱미터 이상의 노유자 시설

5. 중대재해처벌법의 보호대상

- 1) 중대산업재해의 보호대상 : 종사자(근로자 및 도급, 용역, 위탁 등 계약 형식에 관계없이 사업수행을 위하여 대가를 목적으로 노무를 제공하는 자
- 2) 중대시민재해의 보호대상 : 이용자(법인이 운영/관리하는 사업장에서 생산, 제조, 판매, 유통한 원료나 제조물의 이용자, 법인이 운영/관리하는 공중이용시설의 이용자

6. 중대재해처벌법에 따른 안전 및 보건 확보의무

- 1) 중대재해처벌법 제4조 안전보건 확보의무
 - 재해예방에 필요한 인력 및 예산 등 안전보건관리체계의 구축 및 그 이행에 관한 조치
 - 재해 발생 시 재발방지 대책의 수립 및 그 이행에 관한 조치
 - 중앙행정기관·지방자치단체가 관계 법령에 따라 개선, 시정 등을 명한 사항의 이행에 관한 조치
 - 안전·보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치
- 2) 중대재해처벌법 시행령 제5조 안전보건 관계법령에 따른 의무이행에 필요한 조치
 - 안전·보건 관계 법령에 따른 의무를 이행했는지를 반기 1회 이상 점검(해당 안전·보건 관계 법령에 따라 중앙행정기관의 장이 지정한 기관 등에 위탁하여 점검하는 경우를 포함한다. 이하 이 호에서 같다)하고, 직접 점검하지 않은 경우에는 점검이 끝난 후 지체 없이 점검 결과를 보고받을 것
 - 제1호에 따른 점검 또는 보고 결과 안전·보건 관계 법령에 따른 의무가 이행되지 않은 사실이 확인되는 경우에는 인력을 배치하거나 예산을 추가로 편성·집행하도록 하는 등 해당 의무 이행에 필요한 조치를 할 것

- 안전·보건 관계 법령에 따라 의무적으로 실시해야 하는 유해·위험한 작업에 관한 안전·보건에 관한 교육이 실시되었는지를 반기 1회 이상 점검하고, 직접 점검하지 않은 경우에는 점검이 끝난 후 지체 없이 점검 결과를 보고받을 것
- 제3호에 따른 점검 또는 보고 결과 실시되지 않은 교육에 대해서는 지체 없이 그 이행의 지시, 예산의 확보 등 교육 실시에 필요한 조치를 할 것

6. 중대재해처벌법 관련 주요 질의사항

- 1) 복지관 내에서 발생한 재해에만 중대재해처벌법이 적용되는지?
 - 복지관에 소속된 근로자가 외근 중 중대재해발생 시 복지관은 야외활동에 대한 교육(위험성) 등을 갖추면 되고, 해당 장소의 위험환경 등은 사고 발생된 곳의 책임임.
- 2) 직원이 이용인을 태우고 운전 중 사고발생 시 중대재해처벌법이 적용되는지?
 - 이용인이 다쳤을 경우엔 해당 안 됨.
 - 직원이 다쳤을 경우 운전자의 부주의, 상대방의 부주의로 사고가 난 경우에는 중대재해처벌법이 아닌 도로교통법 등이 적용됨.
- 3) 안전보건관리책임자 또는 관리감독자 중 한명만 있으면 되는지?
 - 5인 이상이면 관리감독자는 필수, 300인 미만이면 안전보건관리책임자는 필수는 아님.
 - 복지관 자체적으로 임의적인 안전보건관리책임자를 둘 수는 있음.
- 4) 복지관 이용인 관련 중대재해처벌법은 없는지?
 - 이용인일 경우는 해당사항이 없음. 아직까지는 판례가 없음.
 - 연면적 5,000 제곱미터를 초과하지 않는다면 해당사항 없음.
- 5) 사회복지서비스업의 경우 산업안전보건법 제29조, 30조의 교육의무를 제외하고 있는데 그럼에도 이수를 해야하는지?
 - 제외대상이기 때문에 필수는 아님.
 - 사회복지서비스업이어도 MSDS(물질안전보건교육)을 해야하는 경우도 있음.(비누, 양초 등을 만드는 시설의 경우는 사회복지시설이라고해도 실제 하는 업무에 해당되기 때문에 이수해야 함.)
- 6) 직업훈련 중 복지관 마당에 주차된 차량에 물건을 적재하는 과정에서 발생하는 사고는 중대재해처벌법에 해당이 되는지?
 - 훈련생인 경우(사대보험 가입자가 아닌 경우)는 해당 없음.
 - 장애인일자리의 경우 해당 됨. 사회복지무원/자원봉사자는 근로자가 아니라서 해당되지 않음.
- 7) 관리감독자가 관장, 사무국장, 팀장에 해당되는지?
 - 각 팀별로 관리감독자 지정이 필요함.
 - 해당팀 관리감독자가 휴가인 경우 대직을 하기도 함.(관장 또는 사무국장)

- 8) 위험성 평가는 크게 복지관(1.복지관/프로그램 서비스, 2.식당, 3.시설관리) 이렇게 크게 나누어 3파트로만 진행하면 되는지?
- 기준은 크게 상관없으며, 복지관에서 진행하고 있는 작업에 대해서는 위험성 평가를 전부 해야 함.
- 9) 예측하지 못한 타인에 의한 근로자 상해는 중대재해처벌법에 적용되는지?
- 예시로 장애인의 폭력행동으로 근로자가 상해를 입을 경우 해당될 수 있기 때문에 위험성 평가도 해야함.

※ 한장협 특별위원회에서 중대재해처벌법 매뉴얼 만드는 중

7. 소감 및 제언

- 중대재해처벌법에 대한 기본 이해 및 장애인복지관에서의 대응 방법 등을 알기 위해 교육을 신청하였으나, 상반기 진행된 교육의 연장선상으로 진행되어 중대재해처벌법에 대한 설명보다는 기업들에서 발생되고 있는 중대재해 관련 사례가 주로 다루어져 아쉬움이 있었음. 또한, 장애인복지관에서의 대응방법이 아닌 기업들의 사례를 다루고 있어 적용점을 찾기 어려웠으며, 기존 상반기 강의를 이수했다는 전제하에 교육이 지속 진행되어 교육을 이해하기에 어려움이 있었음.
- 중대재해처벌법도 중요하지만 해당법 적용 전 산업안전보건법이 기본 바탕이 되기 때문에 산업안전 보건법도 숙지가 필요할 것으로 사료됨.
- 우리 기관에서도 중대재해에 대한 대응방법, 체계 등이 수립되어야 하며, 부설시설들과도 지속적으로 소통하여 일원화된 매뉴얼이 필요할 것으로 사료됨.
- 법인의 대표가 경영책임자가 맞지만 장애인복지관은 구조상 관장이 (임의적인) 안전보건관리책임자가 될 수 밖에 없음. 이에, 복지관 자체적으로 중대재해 관련 시스템이 원활하게 적용될 수 있도록 노력이 필요함.

전국 장애인복지관 인사·노무 교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024. 10. 18.(금) 09:30~17:30
장 소		온라인교육
참석자	팀 명	기획홍보팀
	이 름	고광원
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	총 6시간



남동장애인종합복지관

2024년 장애인복지관 인사·노무 교육 보고서

I. 2024년 장애인복지관 인사·노무 관리방안

1. 사회복지시설에 혼용하여 사용되는 “공무원 복무규정”과 “노동법”상 규정 사례1
- 공무원복무규정 제14조(시간외근무 및 공휴일 등 근무)에 보면 “근무시간 외의 근무를 명하거나 토요일 또는 공휴일의 근무를 명할 수 있다”고 되어있으며, “근무를 한 경우 지방자치단체의 장과 지방의회의 의장은 그 다음의 정상근무일에 휴무하게할 수 있다”라고 되어있음. 이에, 공무원들은 보상휴가(1.5배)가 아닌 휴일대체제도(1배)로 진행되고 있음.

- 대부분의 장애인복지관들은 휴일대체제도가 아닌 보상휴가제도가 운영되고 있음. 다만, 명칭의 혼용으로 ‘보상휴가’가 아닌 ‘대체휴무’라는 용어를 사용하고 있어 지도점검 등에서 지적을 받기도 함. 보상휴가와 휴일의 대체의 내용은 아래와 같음.

- 근로기준법 제57조(보상휴가제) : 사용자는 근로자 대표와의 서면 합의에 따라 연장근로·야간근로 및 휴일근로 등에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.

- 근로기준법 제55조(휴일대체) : 사용자는 근로자에게 대통령령으로 정하는 휴일(관공서 공휴일 및 대체공휴일)을 유급으로 보장하여야 한다. 다만, 근로자 대표와 서면으로 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다.

→ 명확한 명칭구분을 통해 분류하여 사용하여야 하며, 사회복지시설 종사자는 공무원이 아니기 때문에 공무원 복무규정을 따를 필요가 없음.

2. 사회복지시설에 혼용하여 사용되는 “공무원 복무규정”과 “노동법”상 규정 사례2

- 공무원 복무에 관한 예규에 따르면 “효율적인 업무수행 및 직원의 건강관리를 위해 1일 최대 근무시간은 12시, 최소 근무시간은 4시간으로 함(점심, 저녁시간 각 1시간 제외)”라고 되어있음. 이에, 지도점검 시 사회복지시설종사자도 연장근무 시 1시간의 휴게시간을 가져야된다고 지적을 받기도 함.

→ 상위법인 근로기준법상 4시간 근무 시 30분의 휴게만 제공하면 됨. 그러므로 4시간미만은 휴게시간을 부여하지 않아도 됨. 위 조항은 공무원에게 해당되는 것이므로 사회복지시설에서 따르지 않아도 됨.

3. 4시간 근무 시 30분 휴게시간 부여와 관련된 사례

- 종사자들 및 기관에서 제일 많이 질문하는 사례가 4시간 근무 시 30분 휴게시간 부여와 관련된 것임.

- 종사자들 입장에서는 4시간 근무 시 30분 휴게를 부여받지 않고 4시간 근무 후 퇴근하고 싶어 함. 하지만 근로기준법 제54조의 휴게시간 부여 기준은 강행규정으로 노사간의 합의가 있어도 법 위반으로 해석됨.

→ 4시간 마다 30분의 휴게를 부여하는 것이기에 휴게시간을 60분 부여하는 것은 괜찮지만 부여하지 않는 것은 법 위반이며, 2019년 9월 벌금 100만원의 판결 사례가 있음.

4. 근로시간 해당여부 판단 기준 및 사례

- 교육시간의 경우 사용자가 의무적으로 실시하도록 되어 있는 각종 교육을 실시하는 경우 그 시간은 근로시간에 포함 가능함. 그러나 노동자 개인적 차원의 법정 의무이행에 따른 교육 또는 이수가 권고되는 수준의 교육을 받는 시간은 근로시간으로 보기 어려움.

- 워크숍 및 세미나의 경우 그 목적에 따라 판단하여 사용자의 지휘·감독 하에 효과적인 업무 수행 등을 위한 집중 논의 목적의 워크숍·세미나 시간은 근로시간으로 볼 수 있으며, 소정근로시간 범위를 넘어서는 시간 동안의 토의 등은 연장근로로 인정 가능함. 다만, 워크숍 프로그램 중 직원 간 친목도모 시간이 포함되어 있는 경우, 이 시간까지 포함하여 근로시간으로 인정하기는 어려움. 또한, 단순히 직원 간 단합 차원에서 이루어지는 워크숍 등은 근로시간으로 보기 어려움.

5. 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 부과가 가능함. 또한, 2014년 8월 1일부터 근로감독관 직무규정 개정을 통해 적발 시 무조건 과태료를 부과함.

6. 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 두가지 방법으로 산정하여 근로자에게 유리하게 지급하는 것이 합당함.(중요한 것은 근로자에게 불리하게 적용되면 안 됨)

7. 2024년 하반기 개정 노동계법령 주요 내용

구분	기존	변경	비고
육아휴직	- 1년(2회 분할사용)	- 특정 조건 해당 시 +6개월(최대 1년 6개월) - 3회 분할사용 가능	법 시행 시점에 기사용자 및 사용 중인 자에게도 적용
육아기 근무시간 단축	- 대상자녀: 8세(초1) - 기간: 1년+육아휴직 미사용기간 - 분할 사용 시 최소 사용단위 3개월	- 대상자녀: 12세(초6) - 기간: 1년+육아휴직 미사용기간의 2배(육아휴직 미사용 시 최대 3년 사용가능) - 분할 사용 시 최소 사용단위 1개월	법 시행 전 이미 사용중인 자에게도 적용(육아휴직 미사용 기간의 2배 적용은 법 시행 이후 남아있는 육아휴직 기간에 대하여만 적용)
배우자 출산휴가	- 10일 유급 - 출산 후 90일 이내 청구, 1회 분할사용 가능	- 20일 유급 - 출산 후 129일 이내 사용, 3회 분할사용 가능	법 시행 시점에 기사용자더라도 청구기한이 남아 있는 자 또는 사용 중인 자에게도 적용
난임치료 휴가	- 연간 3일(1일 유급)	- 연간 6일(2일 유급)	법 시행 시점에 기사용자 및 사용 중인 자에게도 적용(이미 2일 이상 사용한 경우 유급기간은 미적용)
임신기 근로시간 단축	- 대상: 임신 12주 이내, 36주 이후	- 대상: 임신 12주 이내, 32주 이후	-
연차산정	- 육아기·임신기 근로시간 단축 사용 시 근로시간 비례 연차 산정	- 육아기·임신기 근로시간 단축 사용과 무관하게 연차 산정(단축된 근로시간은 출근한 것으로 간주, 1년간 근로시간 단축하더라도 정상연차를 부여)	공포일로부터 시행
출산 전후 휴가	- 90일(다태아의 경우 120일)	- 90일(다태아의 경우 120일, 미숙아를 출산할 경우 100일)	-

※ 2024년 하반기 개정 노동관계법령 주요 내용에 대한 구체적인 시행시기 및 적용방법 등은 대통령령 및 고용노동부 시행규칙 등이 모두 확정되어야 하므로, 보다 세부적인 시행시기 및 적용방법 등에 대해서는 향후에 고용노동부의 공식적인 자료 확인이 필요함.

II. 소감 및 제언

- 개정 노동법 등 변경되고 있는 상황을 지속적으로 파악하여 운영규정에 반영하기 위해 노력하고 있으며, 크게 변경할 사항은 없는 것으로 사료됨. 다만, 내년 2월 중 변경되는 사항들이 있어 세부지침 및 시행시점을 지속적으로 확인하고자 함.
- 근로계약서의 경우 임금 등의 변동이 있을 시 재작성해야하는 것이 원칙이지만 연2회(임금상승 및 호봉승급) 전직원의 근로계약서를 재작성하는 것에 행정력이 너무 많이 소비됨. 이에, 우리 기관은 재작성하지 않고 당해연도 임금표 제공 및 서명을 받고 있으나 이것으로 같음이 되는지는 노무사마다 의견이 다름. 지속적으로 확인하여 유지 또는 변경하고자 함.
- 현재 우리기관은 근로기준법을 준수하고 있다고 생각되며, 보완이 필요한 부분은 노무사에게 질의하여 보완하고자 함.

2024년 전국 장애인복지관 기획홍보 교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024년 3월 8일(금) 09:30 ~ 17:30
장 소		온라인교육
참석자	팀 명	기획홍보팀
	명 단	이연정
	인 원	총1명
교육 시간	일 자	총1일
	시 간	총7시간



남동장애인종합복지관

1부 PIE 관점에 따른 사회복지프로그램 계획서 작성 및 성과관리

1. 사회복지프로그램의 관점변화

1) 사회복지(Social+Wel+fare)의 개념

- 사회복지란, 도움이 필요한 사회적 약자들의 문제와 고통을 경감시키거나 해결하여, 사회적으로 행복한 삶을 영위할 수 있도록 하기 위한 각종 사회적인 서비스 및 정책

2) 프로그램, 서비스의 의미

- 프로그램 : 참여한다, 이용한다와 같은 주도성을 강조함.
- 서비스 : 제공한다, 지원한다와 같은 주는 사람의 관점에서 바라봄.

2. 로직모델(Logic Model)

1) 로직모델(Logic Model)

- 자원투입(사람, 시간, 돈 등) » 전환(프로그램 진행) » 산출(명, 회, 건 등) » 성과(변화, 영향, 만족 등)
- 사업목적을 분명하게 할 것 : 큰 사과가 적게 자란 나무와 작은 사과가 많이 자란 나무는 사업목적에 따라 성과가 크게 또는 적게 나타날 수 있음.(잼을 만들 목적으로 사과를 길렀는지, 선물용으로 사과를 길렀는지)

3. 사업계획서 작성의 핵심쟁점

1) 사업명

- 사업계획서의 핵심, 당락을 결정짓는 제일 중요한 부분
- 대상, 목적, 방법을 파악할 수 있는 사업명

ex) 성인 발달장애인의 자립생활을 지원하기 위한 식생활 개선 프로그램-Rainbow 영양지원, 다양한 자립의 길! 또는 장애·비장애 청소년의 지역네트워크 형성을 통한 또래통합프로그램

- 제목만으로는 누구에게 어떤 프로그램을 진행하는지 알 수 없는 경우

ex) 내 일을 잡(job)아라!-너의 손 안에 펼쳐질 세계가 있다. 또는 색다른 문화공감, Rainbow, 빼앗긴 보금자리에서 새 희망을 안고 가는 “Happy Van”

2) 필요성

- 문제의 심각성을 제시(최근 통계치, 사진, 욕구조사 결과, 뉴스스크랩 등을 최대한 활용)
- 필요성 작성요령 : 근거자료, 스토리(경험적 이야기), 관점, 통계자료, 논리성
- 설득력 있는 글쓰기 매뉴얼 : 대상의 정보(현황) » 문제원인 » 영향과 결과 » 전

략과 자원(노력) » 장애요인 » 사업의 강점

- 공동모금회 작성양식 :

- (1) 사업 계획 배경 : 귀 기관이 관심을 가지기 전에는 어떤 상태에 있었는지, 인근 다른 지역에서도 유사한 상황이 있다면 어떻게 대응하고 있는지에 대해서도 서술
- (2) 기존 유사사업과의 차별성 : 기존의 시각이나 다른 점은 무엇입니까?
- (3) 신청기관의 강점 : 이 사업을 신청기관에서 수행해야 하는 이유에 대해 사전조사 내용, 관련 분야 수행 경험 등을 포함하여 기재

3) 참여자 선정

- 대상자가 아닌 ‘참여자’
- 참여자갈대기 :

- (1) 일반집단 : 서비스를 제공할 대상이 속해 있는 커다란 인구집단 또는 지역의 일반인구집단
- (2) 위기집단 : 일반대상 중에서 어떤 문제나 욕구를 가지고 있거나 잠재되어 있다고 추정(파악)되는 인구집단)
- (3) 표적집단 : 위기대상 중 문제, 욕구가 표출되거나 노출되어 있는 집단으로 예산이 확보된다면 반드시 문제를 해결해 주어야 할 대상
- (4) 클라이언트 수 : 이번 신청사업을 통하여 서비스나 직, 간접적인 혜택을 제공 받게 되는 인원 수를 의미

4) 목적-목표-성과의 개념틀

- SMART 세부목표의 원칙

- (1) Specific(구체적인) : 모든 사람이 같은 의미로 이해할 수 있는 용어로 작성되어야 한다, 행복한 결혼생활, 좋은 친구 관계 등은 주관적으로 해석 가능
- (2) Measurable(측정, 평가가능한) : 평가와 직결, 산출적으로 측정할 수 있거나 측정도구를 활용할 수 있어야 한다.
- (3) Attainable(성취 가능한) : 철저히 현실에 기반을 두어야 한다.
- (4) Result-driented(결과지향적) : 결과를 염두에 두고 실행되는 계획되는 활동으로 목표에는 반드시 결과가 제시되어야 한다,
- (5) Time-framed(시간제한) : 제한된 자원으로 제한된 시간 내에 실행

5) 목표의 평가방법

- 산출목표와 성과목표의 작성방식 비교

목적	산출목표	성과목표
가정폭력피해여성의 심리적 안정을 도모함	20명*주2회*2시간*3개월 미술치료를 실시한다,	프로그램 시작 전, 후 비교 심리안정지수 “매우 나아짐”(질적평가)
사회복지 실천현장 실무자들의 업무역량강화	50명의 사회복지사*연간 8시간*보수교육에 참여한다.	교육내용의 현업적용

- 참고) 척도의 활용 - 국회전자도서관에 키워드 검색

6) 활동내용

- 프로그램 진행에 대해 구체적인 기술을 하는 부분
- 세부사업, 일정표, 연계협력전략
- 충분성 : 문제의식을 충분히 반영하여, 소기의 목표를 달성하는데 충분하도록 내용을 구성
- 세부 프로그램간의 연계성 : 모든 세부 프로그램들이 설정한 목표의 달성을 위해 유의미하게 기여할 수 있도록 상호연결

7) 예산

- 기금주가 제시하는 항목별 비율, 예산편성 가이드라인 참조

8) 기대효과

- 사업종료 후 지향점(기대효과) 등
- (1) 사업 수행으로 인한 기대 효과 : 이 사업이 성공적으로 수행된다면 기대되는 효과는 무엇입니까?
- (2) 사업 결과의 활용 계획 : 사업의 효과로 나타난 결과를 어떻게 활용할 계획입니까? 사업 결과를 통해 유사기관이나 지역사회에 꼭 알리고 싶은 이야기가 있다면 무엇입니까?

4. 심사과정에 대한 이해

1) 적격심사

- 기준에 부합하는 사업인가
- 신청 기관의 자격 및 요건을 갖추고 있는가
- 사업 및 예산계획, 법인관련 증명 등 관련 자료를 구비하고 있는가
- 사업프로그램 없이 인건비 또는 운영비만 요청하고 있는가
- 동일한 사업으로 국가, 지방자치단체 또는 타 기관으로부터 지원을 받고 있는가
- 예산이 과잉책정되어 있는가

2부 쉽게 배워 바로 쓰는 사회복지 글쓰기

1. 사회복지에서 글쓰기란

1) 사회복지 글쓰기 목적

- 실천의 근거자료, 효과적인 서비스를 위한 모니터, 전문가 간 의사소통 채널, 이해관계자들과 정보공유, 교육과 슈퍼비전

2) 사회복지 글쓰기 특징

- 비문학, 공개적, 대내용과 대외용, 설명문(육하원칙), 사회적, 업무적

2. 업무용 글쓰기의 4형식

1) 대화형식

- 과정기록, 사람/대상과의 상호작용을 그대로 기록, 비언어적 행동은 괄호에 작성, 음성입력 활용

2) 스토리텔링형식

- 이야기식, 상호작용 및 비언어적 행동을 서술적으로 기술, 객관적 사실과 사건을 그대로 기록, 긴 정보 서술 시 서사를, 부분 강조 시 묘사를 활용
- 스토리텔링 표현법 : 주제설정, 기승전결 구조, 긍정적 따뜻한 말투(구어체), 생생한 표현

3) 요약/발췌형식

- 중심 생각만 정리, 장황하게 확대된 내용을 주제별로 묶어서 생략
- 요약 : 전체의 내용을 균형 있게 압축
- 발췌 : 중요한 부분을 뽑아서 정리

4) 문제중심 기록형식

- SOAP : 주관적 자료(Subjective data), 객관적 자료(Objective data), 사정(Assessment), 단기계획(Planning)

3. 가독성 좋은 글쓰기

1) 글쓰기 전

- 충분한 정보수집 : 같은 주제의 책, 같은 형식의 글, 논문, 사례수집, 설문조사, 대학원 진학 자격증 취득, 취재하기, 인터뷰, 실제 경험, 이미지와 영상자료, 타기관 사례 등

2) 글쓰기 중

- 셰익스피어 글쓰기 : 문서는 A4 1매 기준 문단 4~5개로 구성, 문단은 문장 3~5개(단어 40~60개)로 구성, 문장은 12~15 단어로 구성, 단어는 가독성 좋은 문서 구성
- 짧고 간결한 문장 작성 : 1개의 문장은 A4 1줄 이내 작성, 만연체에서 간결체로, 3~5개의 문장마다 문단 나누기, 여백 만들기
- 비즈니스에서 많이 사용되는 단어 :

목적 형용사	전략적, 계획적, 의도적, 종합적, 공식적, 체계적, 성과 지향적, 실질적, 궁극적, 본격적, 유기적, ~를 기반으로, 확고한, 철저한, 유연한, 유효한, 미래지향적
시간 형용사	지속적, 장기적, 단기적, 영속적, 끊임없는, 단절된, 주기적
동(명)사	달성, 도모, 촉진, 개선, 방식, 공유, 발전, 강화, 확보, 활용, 시도, 추구, 구축, 점유, 분류, 협업, 창출, 정착, 수익, 분석, 전개, 극대화, 해결, 확보, 확산, 탐색, 기반, 함양, 필요, 설계, 개발, 도출, 시도, 제공, 수립, 마련, 접목, 발굴, 제시, 보강, 취약, 격차, 배양, 가능, 미흡, 감소, 증대, 성장, 하락, 적용, 육성, 검증, 저조, 제공, 제고, 준수, 정립, 유도, 발현, 편중, 투입, 도입, 인식, 습득, 강화, 고취, 유치, 절감, 접근, 진출

3) 글쓰기 후

- 내용의 퇴고(맞춤법) : hwp/ ms문서 : 빠른 교정기능, 네이버 맞춤법 검사기, 네이버 블로그 맞춤법 검사기능 한국어 맞춤법 문법 검사기(부산대), 국립국어원

※ 제언

- PIE 관점에 따른 사회복지프로그램 계획서 작성 및 성과관리 교육을 듣고 지금까지 사업을 계획할 때 서비스를 받는 자, 대상자라는 수동적인 모습으로 이용인들을 바라보고 있었다는 것을 깨달았음. 향후에는 대상, 지원이란 단어보다 참여라는 단어를 상기하고 이용인들을 대해야겠다고 생각함. 또한, 사과나무를 예로 들었을 때 큰 사과가 열린 나무가 좋을지, 작은 사과가 많이 열린 나무가 좋을지는 사업목적에 따라 평가가 달라진다는 예시를 듣고, 사업목적에 따라 사업계획 전체가 틀어질 수 있다는 것을 다시금 알 수 있었음. 앞으로 사업을 계획할 때 어떤 대상에게 어떠한 목적으로 사업이 진행될지를 먼저 파악하고 전체 틀을 잡아야겠다고 생각함.
- 사회복지 글쓰기 교육을 통해 가독성 좋게 글을 쓰는 방법에 대해 익힐 수 있었음. 항상 글을 작성하다 보면 문장의 길이가 매우 길어지는데 짧고 간결하게 작성하는 것이 가독성을 높이는 데에 도움이 된다는 것을 알 수 있었음. 향후에도 A4 용지의 1줄을 넘기지 않는 문장을 작성하기 위해 노력하고자 함. 특히 홍보팀으로서 대외적으로 그 대상자에 따라 다양한 글을 작성하게 되는데 목적과 대상층에 맞는 적절한 언어를 사용해야겠다고 생각하였음.

2024년도 전국장애인복지관 신입직원 소양교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024. 02. 28
장 소		온라인 실시간 강의(Zoom)
참석자	팀 명	기획홍보팀
	이 름	장선영
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024. 02. 28
	시 간	09:30~17:30



남동장애인종합복지관

2024년도 전국장애인복지관 신입직원 소양교육

I. 환경변화와 장애인복지관의 역할

1. 장애인복지 주요정책

1) 장애인 복지 제도의 변화

- 1980년대의 모습 : 의료모델, 종합모델, 무한역할모델
- 2010년대의 모습 : 사회모델, 특성화모델, 유한역할모델
- 2020년대의 모습 : 사람중심, 지역사회접근

▶ 현재 요구되는 역할은 ? 지역사회기반 적극적 역할 수행

= 사람중심·사회모델·지역사회접근실천

2) 장애인복지 환경변화에 따른 장애인복지관의 향후 역할 도출

구분	검토사항	시사점 (장애인복지관의 향후 역할)
탈시설 (de-institution) 정책 추진	- 탈시설 개념 : 대형시설 의존의 삶에서 지역 사회 자립의 삶으로 변화 - 탈시설 고려사항 - (발달장애인) 자신의 집이나 지역사회 통합된 공간에서 개별 사회보장 급여를 받으면서 밀착된 지원서비스를 통해 독립적인 생활	- 탈시설 후 주간활동 지원을 위한 서비스 확대 - 가족(노령화된 부모 등) 등 비공식 돌봄 제공자 지원 및 개입 - 탈시설 후 당사자 및 가족 위한 심리지원 서비스 제공
지역사회 중심 복지서비스 구축	- 삶의 장소인 지역사회 중심의 서비스 강화(in the community) - 지역사회에서의 삶을 지원하는 지역사회서비스 지방정부가 주도하는 서비스(decentralization) - 이용자 참여를 위한 근거리 단위 정책 결정 - 중앙과 지방의 역할분담 - 지역사회의 자발성, 주도성 강화(by the community) - 지역사회의 이웃이 지원자, 옹호자가 되도록 지원(예, 시민옹호인 육성, 스몰스파크 등) - Public Support + Natural Support를 결합하여 지역사회 통합의 삶을 실현	지역사회 기반의 서비스 배치 - 다른 종류의 서비스가 혼합, 사람에 맞게 잘 구성되는 것이 중요 - 즉, 인프라 확충, 서비스 혼합 지원 장치 필요 - 예 : 가정 지원서비스(예, 가정을 방문하여 식사, 청소,간병, 이동지원, 정서지원 등 제공), 통소형 낯활동 서비스, 특별한 욕구에 대응하는 서비스(예, 장애인 이동지원 등), 고용지원서비스(예, 보호고용, 지원고용 등) 이용지원 전달체계 - 제한된 서비스를 할당하는 체계, 개인에 맞게 서비스를 설계하는 체계 - 공공의 책임 있는 연결과 인간의 유연한 제공역할의 조화 - 욕구를 측정하고, 서비스를 연결하는 기준과 집행하는 훈련된 인력 포용하는 지역사회(상호 의존하는 자립) - 좋은 지역사회가 필요 ※ 관심이 없이 제공되는 지역사회 표준 서비스는 '고립된 자립' - 이용자와 제공자의 협동 생산(전문가, 이용자, 가족, 이웃의 호혜적인 관계) - 지역사회 참여 촉진(사회적 약자에게 필요한 일에 주민이 자발적으로 참여)

구분	검토사항	시사점 (장애인복지관의 향후 역할)
커뮤니티케어 정책 추진	· 사회복지서비스의 변화 - 의존적인 시설보호에서 탈시설을 통한 지역사회자립 추구 - 자립의 추구는 정부가 지원하는 공식서비스의 확장을 가져왔지만, 사람들과의 자연스러운 관계를 만들어 내지 못하는 '고립'과 외로움을 경험 - 지역사회 포용 + 상호의존 강조	· 대형시설이 아닌 보통의 주거공간에서 살도록 돕는 다양한 주거 옵션 개발 지원 · 지역사회서비스의 실질적 확대와 서비스 진입체계 정비 · 이용자와 제공자의 협동적 관계 만들기 · 지역사회에서 자발적인 도움이 일어나도록 촉진하기 · 대안공동체가 만들어지도록 돕기
장애등급제 폐지에 따른 '장애인 맞춤형 전달체계 구축'	· 장애등급제 폐지에 따른 장애인의 지역사회 자립 생활을 위한 '장애인 맞춤형 전달체계 구축' 추진 · 장애인의 지역사회 자립생활 위해 찾아가는 상담을 확대하고 민관협력을 통한 지원(자원연계, 사례관리)을 강화 예 : 읍면동 맞춤형 복지팀과 장애인복지관, 발달장애인지원센터가 협력하여 독거 중증장애인 등 취약가구에 대한 찾아가는 상담 확대	· 민관협력을 통한 사례관리 : 사각지대 발굴 및 공공 민간서비스 연계 · 시군구에 장애인 전담 민관협의체를 설치하여 읍면동에서 해결이 어려운 장애인 가구에 대해서는 지역사회의 민간자원을 연계하여 지속적 사례관리를 실시

자료 : 이송희(2018). 지역사회 중심의 장애인 중·장기 발전방안 연구, 서울시복지재단.

3) 장애인 개인 예산제

- 장애인 대상 복지서비스 간의 칸막이를 제거하여 당사자 선택권 보장을 강화하는 새로운 지원체계인 개인예산제를 도입
- 장애 조기발견·개입을 위한 서비스체계를 구축하고 발달재활서비스지원과 어린이 재활의료 인프라 확대
- 제도적 사각지대 해소, 공급자 처우 개선 및 전문인력 양성기반 구축
- 4차 산업, 공공부문 등 다양한 분야에서 장애특성·유형을 감안한 적합직무모델 개발 및 맞춤형 디지털 센터 확충
- 직업재활·일자리 지원·장애인연금을 통한 소득 및 사회참여 지원

4) 장애인복지관의 역할

- 최중증 발달장애인 돌봄의 최후 보루
- 장애아동 조기발견 및 개인별 지원계획 추진(아동성장지원팀)
- 시설 자립장애인의 지지자, 지역사회 정착의 동반자
- 지역사회 장애인 서비스의 허브역할(지역자원 파악, 연계 및 관리)
- 지역 내 전문가와 다양한 협업을 통한 차세대 전문가 양성

2. 환경변화와 장애인복지관의 역할

1) 사람중심접근(Person Centered Planning) : 장애인이 무엇을 좋아하고 잘할 수 있는지 정말 알고 장애인 당사자와 주변인이 함께 계획을 수립하고 서로의 역할을 할당하고 지역 자원을 동원하는 과정

기관 중심(System-centered)	사람중심(Personal-centered)
·진단 붙여진 명칭(Label)에 초점 ·부족한 것과 필요한 것을 강조 ·정형화된 진단과 평가에 중점을 둠 ·판단을 전문가에게 맡김 ·문서화 된 보고서를 찾아보며 작성 ·사람을 대인 서비스의 대상으로 생각 ·다른 사람들과의 차이점을 강조하여 거리를 둠	·사람을 먼저 생각 ·능력과 재능을 찾음 ·당사자를 아는데 시간을 투자 ·당사자와 가족, 서비스 제공자를 맡음 ·당사자를 잘 아는 사람들로부터 정보를 모음 ·사람을 지역사회의 일원으로 생각 ·다른 사람과 공통점을 찾는데 노력

2) 개별모델과 사회모델

-개별모델에서 장애의 정의 : 위험에 처한 사람, 돌봄이 필요한 사람, 수동적 서비스 수혜자

-사회모델에서 장애의 정의 : 사회구성원에게 통상적으로 주어지는 권리와 자격에 접근하는데 어려움이 있는 사람

- 개별모델에서 사회모델로의 변화 성과 : 장애를 가진 사람들이 스스로를 ‘문제가 있는 사람이 아니라 자신의 손상 때문에 차별을 경험할 수 있는 사람’으로 정의. 좋은 서비스를 위하여 기관은 어떻게 조직화되어야 하는지, 서비스 제공환경을 어떻게 구조화되어야 하는지가 달라짐.

3) 지역사회접근

지역사회 중심으로 이동 : 서비스 조정자의 역할 변화		
기관중심관점	지역사회 중심 관점	변화를 위한 과제
의뢰나 서비스 조정으로 개인과 가족 지원	장애인과 그 가족들의 서비스 획득, 개발, 조정을 지원하기 위한 컨설턴트, 훈련제공자 역할	숙련되고 익숙한 컨설팅 기술 습득
일반인들의 이용 서비스가 아닌 장애 관련 서비스 자원에 의뢰	특수한 서비스와 일반적서비스를 개발할 수 있도록 돕거나 서비스 의뢰	일반적이고 지역사회에 기반한 서비스에 대한 지식 확대

지역사회 중심으로 이동 : 서비스 제공 장소의 변화

기관중심관점	지역사회 중심 관점	변화를 위한 과제
전문화된 서비스 기관, 병원, 주간보호센터 등에서 서비스 제공	지원고용 장소, 당사자의 가정 등 일반화된 지역사회 세팅에서 서비스 제공	지역사회의 다양한 서비스 제공자들과 새로운 네트워크 개발, 이를 위한 조정과 협상 기술 향상
위 세팅 내에서 효과적 기능수행을 위한 자원	집이나 지역사회에서 효과적 기능수행을 위한 자원	일반 가정이나 지역사회 세팅에서 성공적으로 일하는데 필요한 기술 개발

II. 실무에 바로 쓰는 공문서 작성

1. 올바른 공문서 작성 원칙

- 맞춤법과 띄어쓰기를 제대로 하자
ex) ‘되’/‘돼’, ‘이’/‘히’, ‘웬지’/‘웬지’, ‘-던지’/‘-든지’, ‘얹’/‘안’, ‘맞히다’/‘맞추다’ 등
- 접사(접두사, 접미사)는 앞 말과 뒷말에 붙여 씀
ex) (접두사)미제정, 제1회, 재편성, 친서민, (접미사)한 달여간, 100여 명
- 의존명사와 관형사는 앞 말과 뒷말에 띄어 씀
ex) (의존명사)진행 중, 추진 시, 6월 초/합성어는 붙여씀(은연중, 유사시)
(관형사) 타 시도, 전 시군, 총 100회, 첫째 날
- 연결어미와 조사는 앞 말에 붙여 씀
ex) (연결어미) 될지, 있는바/지, 2023. 3. 25.(월) *괄호는 붙여 씀
(조사) 2023. 6. 5.까지, 국내외, 분석뿐만 아니라, 지난해보다
- 한단어는 붙여씀 : 중고생, 검경, 남녀, 국내외, 임직원, 진행하다, 민형사재판
- 물결표(~)는 앞뒤를 붙여 씀 : 서울~천안, 3~78쪽, 9.12.~9.25.
- 공문서의 붙임 표현과 끝을 제대로 쓰자.
- 약어, 전문용어 표현을 쉽게 풀어 쓰자.
- 서술식 문장과 개조식 문장을 제대로 쓰자
- 문장 줄 수는 2줄을 넘기지 말자
- 한 문장 안에 하나의 정보만 담자
- 기안문 자체에 보고를 생략하자

Ⅲ. 장애인복지관에서의 슬기로운 직장생활

1. 조직이란?

- 개인이 완수할 수 없는 목적을 달성하기 위한 여러 사람들의 구조를 지닌 협동체제
- 개인의 문화 < 집단의 문화
- 수직적 vs 수평적
- 리더와 팔로워

1) 조직문화란 ? 조직행동에서 주요하게 다루고 있는 개념으로

- 개인과 집단, 그리고 조직의 태도와 행동에 영향을 주는 공유된 가치와 규범을 의미
- 조직문화를 조직 내의 개인과 집단이 상호작용하고 고객, 공급자 등 조직 외부의 사람들과 상호작용하는 방법을 통제하는 일련의 비공식적 가치, 규범 및 신념
- 조직의 전통과 분위기로서 조직의 가치관, 신조 및 행동패턴을 규정하는 기준

2) 조직 문화의 기능

- 조직을 이끄는 저력이며 밑바닥에 흐르고 있는 정신적 배경으로 구성원들의 생각과 행동의 근본
- 조직 구성원들을 결합시키고 직장생활에 의미와 목적을 부여하며 성원들의 행동을 결정하는 중요한 요소

2. 상호존중

1) X세대(1965년~1976년)

- 경제적 풍요 경험, 산업화 수혜 세대
- 청소년기 정치적, 민주화 경험
- 자신의 경력, 성장기회, 자율성, 일과 삶의 균형에 강한 가치를 둠
- 모르면 사람에게 질문, 답이 부족하면 자료 찾아보기
- 책임감, 소속감이 강함

2) Y세대(1977년~1995년)

- 경제적 풍요 속에서 성장
- 기술의 혜택, 해외 경험
- 자율성, 도전의식, 개성, 다양성, 즐거운 일과 삶의 균형, 경력에 높은 가치를 둠
- 자아 실현에 중점, 서구식 사고방식을 거부하지 않음
- 매사에 긍정적이고 참여적, 어떤 일에도 YES라고 대답

3) Z세대(1995년~2000년 초반)

- SNS와 소통하는 유튜브 시대
- 정보기술, 스마트폰, 이미지와 동영상에 친숙
- 세상의 잣대에서 자유롭고 개인주의 강함
- 수평적인 문화를 당연히 받아들임
- 모르는 것은 검색하여 찾아봄
- 정확함을 선호(매뉴얼 선호), 조직 소속감 약함

3. 슬기롭게 적응한다는 건

1) 장애인복지관의 조직이란 : 비영리조직, 사회복지경영조직, 준민간조직(정부의 재정지원), 내·외부 환경변화에 민감, 윤리경영

2) 장애인 복지관의 특수성

- 공익성
- 조직의 직원이나 사회복지사는 당사자와의 상호작용을 통해 서비스의 질을 향상시켜야 함
- 조직의 재량권을 남용하지 않아야 함
- 정부보조금, 후원금, 기부금, 자원봉사자 등 사회적 책임성

3) 장애인복지관의 윤리

- 책임성(responsibility) : 과업의 수행에 대해 책임을 지는 것
- 책무성(accountability) : 사회가 사회복지의 조직에 부여한 업무(조직의 고유목표)를 완수하는 것, 수행의 정당성까지 포함 됨
- 투명성
- 인권존중

4) 슬기로운 직장생활 : 긍정적인 태도, 상대방에 대한 존중, 충실하고 책임감 있는 일처리, 끊임없는 배움, 건강도 스펙, 암묵적인 규칙 익히기, 올바른 지시를 내려주는 사람 판별하기, 단 한명이라도 동지가 있다면 괴로움을 이겨낼 수 있다, 일단 혼자 해보고 안 될 것 같으면 즉시 보고하라

5) 슬기로운 지시이행

- 상급자의 호출이 있으면 필기도구를 준비하여 지시를 경청하고 요점 기록
- 말을 가로막지 말고 끝까지 지시내용 경청
- 지시 받은 일의 목적과 상급자의 생각, 방침이나 완급도 확실히 파악
- 육하원칙에 의하여 정확히 기록, 의문점은 다시 질문하여 정확히 확인
- 다른 상급자로부터 지시받은 경우 자기의 직속 상급자에게 내용을 보고

- 무엇을 지시 받았는가 빨리 핵심을 파악, 내용을 정확히 판단
- 시기를 놓치지 말고 실행

6) 슬기로운 보고기술

- 보고내용과 자신의 의견과는 확실하게 구분
- 선보고, 중간보고, 후보고
- 지시한 사람은 결과가 궁금할 뿐 선 결과 후 과정 설명
- 보고 순서 : 결론, 내용, 경과, 소견 순으로 사실에 입각한 객관적 보고
- 지시한 사람에게 직접 보고

7) 슬기로운 전화예절

- 벨소리가 울리면 가능한 빠르게 전화받기
- 전화를 받으면 자신의 소속과 이름 밝히기
- 통화를 마치며 마무리 인사 잊지말기
- 다른 사람의 전화가 온다면(당겨받기/돌려주기)
- 전화를 받을 때 메모는 필수

8) 알아 두면 유익한 회계 상식

- 세입과 세출의 개념 : 당해 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고 모든 지출을 세출로 한다.
- 연도는 (1.1~12.31)에 따른다.

IV. 소감 및 제언

사회의 변화와 함께 장애인 복지제도는 계속해서 발전하고 있습니다. 장애인 복지관에서 일하기 위해서는 정부 정책, 지원 프로그램, 제도적 변화 등을 적시에 파악하고, 이를 적절하게 활용할 수 있는 능력이 필요합니다. 또한, 사회적, 경제적으로 소외되기 쉬운 장애인들의 다양한 상황을 이해하고, 적절한 관점으로 접근해야 합니다. 교육을 통해 장애인 복지 제도의 기본 지식부터 최신 동향까지 배울 수 있었습니다.

또한, 조직 내 예절과 공문서 작성에 대한 교육을 통해 업무 수행에 도움을 받았습니다. 특히 공문서 작성법에 대한 이해가 부족했는데, 이번 교육을 통해 실무에 적용할 수 있는 기술을 배울 수 있었습니다.

교육에서 가장 인상 깊었던 점은 세대별로 다른 사회 경험이 있기 때문에 서로의 이해가 필요하다는 것입니다. 이를 통해 동료에 대한 긍정적인 태도와 예의 바른 직장 문화를 유지하고 싶습니다.

2024년도 천주교 인천교구 산하 사회복지시설 신입직원 교육



주 최		사회복지법인 인천가톨릭사회복지회
기 간		2024. 03. 26
장 소		천주교 인천교구사회복지센터
참석자	팀 명	기획홍보팀, 가족문화지원팀
	이 름	장선영, 서희석
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 03. 26
	시 간	09:30~16:30



남동강애인종합복지관

2024년도 천주교 인천교구 산하 사회복지시설 신입직원교육

I. 카리타스의 의미

1. 카리타스(Caritas)란?

카리타스는 사랑, 애덕, 자선이라는 뜻의 라틴어입니다. 가톨릭교회에서 카리타스는 그리스도의 계명인 ‘하느님과 이웃에 대한 사랑’을 의미합니다. 가난하고, 고통받고, 소외된 모든 이들을 위한 가톨릭교회의 모든 활동과 사업을 가리키거나, 이러한 활동을 하는 기구나 단체들을 가리키기도 합니다.

2. 카리타스의 역사

1) 국제 카리타스

가난하고 고통 받는 사람들에게 인종이나 종교나 문화의 구별 없이 사랑을 실천하고 사랑의 문화를 증진시키고자 교황청은 1951년 국제 카리타스를 설립하였습니다. 국제 카리타스는 교회법상 공법인(교회법 제116조-123조)이자 교황청 온전한 인간 발전 촉진을 위한 부서 관할 기구이며 유엔 협의 기구 지위를 가지고 있습니다.

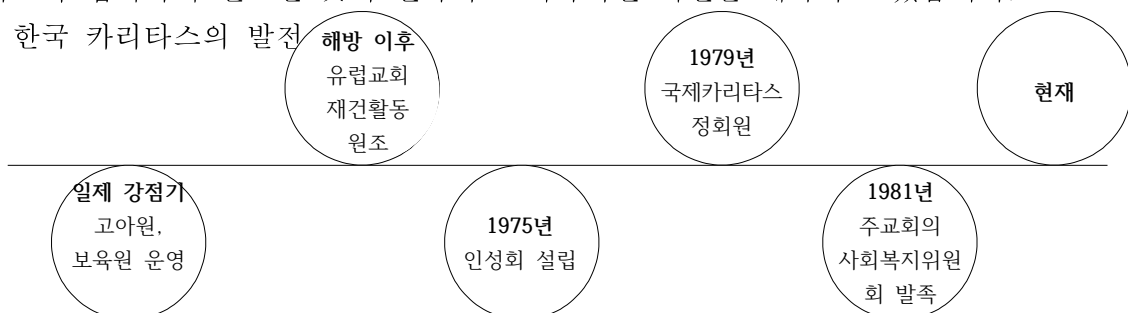
· 카리타스의 시작 : 로렌츠베르트만 신부의 위원회 발족 - 프라이부르크에서 카리타스 창립 - 세계 대전 후 연합체 형성

· 국제 카리타스 설립 : 국제 가톨릭 자선 협의회 설립 - 국제카리타스로 변경
- 사회복지 원리를 통한 구호 실현

2) 한국 카리타스

한국 천주교회의 본격적인 해외 지원 사업은 1992년부터 시작되었습니다. 이후 2010년 12월, 한국천주교 주교회의의 결정에 따라 한국 천주교회의 해외원조 업무만을 전담하는 ‘한국카리타스인터내셔널’이 설립되었습니다. 그리고 현재, 한국 카리타스는 로마 교황청에 본부를 둔 국제카리타스의 회원으로 전 세계 162개국의 카리타스와 협력하여 필요한 곳에 신속하고 지속적인 지원을 계속하고 있습니다.

· 한국 카리타스의 발전



II. 인천카리타스

1. 인천가톨릭사회복지회

1) MISSION 미션

가난한 이들에 대한 온전한 헌신으로 하느님 사랑을 증거한다

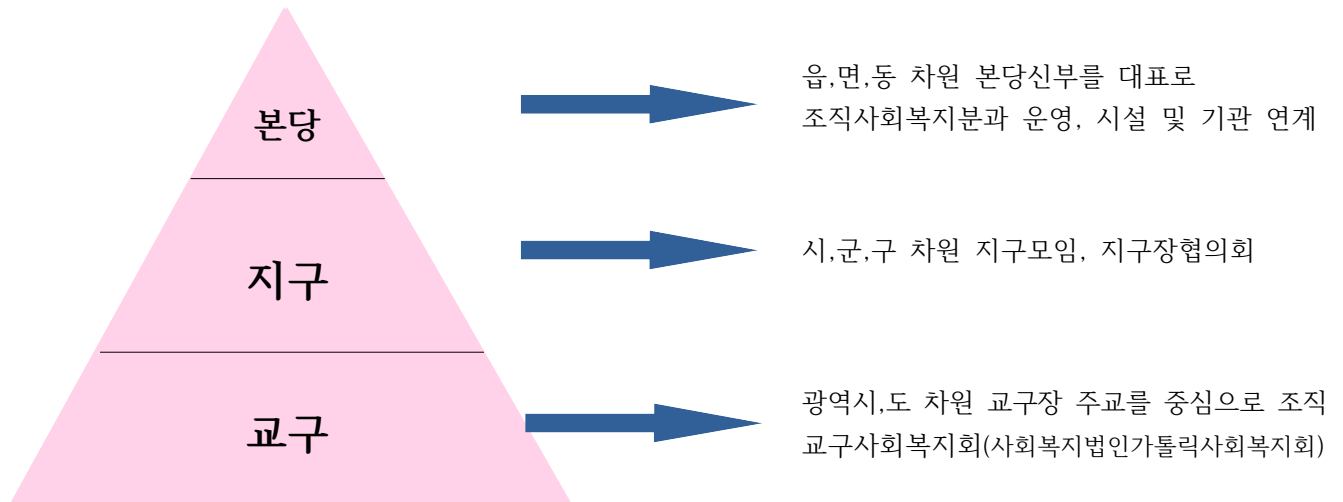
2) VISION 비전

- 참된 영성과 사회복지 전문성을 겸비한 사회복지회
- 지역사회에서 사회복지센터 역할을 수행하는 본당 사회복지
- 가톨릭 사회복지의 정체성을 실현하는 시설 사회복지

3) STRATEGY 전략



4) 본당 사회복지



5) “하느님은 사랑이십니다”에 근거한 실천 원리



Ⅲ. 법인사업소개

1) 법인운영사업

- 이사회운영 : 최고의사결정기구로써 의사결정의 신중성 및 정책집행의 정당성 마련
- 재정관리 : 법인운영 및 정관상 고유목적 사업의 원활한 운영 도모
- 재물 등 관리 : 법인 삼국의 제반사항을 관리하여 효율적인 운영 도모
- 사회복지법인 산하 사회복지기관 운영
- 직원 복리후생 : 개인의 법인에 대한 소속감과 사기진작 도모
- 신규 및 재위탁관리 및 운영 : 사회복지시설 수탁을 통한 전문적이고 투명한 사회복지시설 운영
- 시설 행정지원 : 원활한 운영을 위한 각종 행정업무 지원
- 시설지도점검 : 시설 운영의 합리화를 기하고 불편·부당한 사항 시정·보완

2) 시설지원사업

- 사회복지 시설장 회의 : 사회복지 시설장 모임을 통해 법인 주요 사안을 논의함으로써 각 시설 운영의 활성화를 도모하고자 함.
- 시설 운영자문 : 시설 운영에 대한 현황을 파악함으로써 본 법인과 의 연대감을 높임.
- 종사자 역량강화 : 가톨릭 사회복지 종사자들의 역량강화와 소속감 증진을 위한 프로그램 실시
- 지역사회 협력기관 통합사례회의 : 긴급생계·의료비 지원에 따른 사회통합을 위한 사례관리회의 진행

3) 본당지원사업

- 사회복지분과 연수 : 본당 사회복지분과의 새로운 정보 안내 및 소속감 증진
- 자료 제작 : 본당 사회복지분과 활동가의 역량강화를 위한 교육자료 제작
- 사회복지분과 회의 : 지구별 회의를 통해 사회복지활동의 문제점 해결 및 정보 공유와 지원방안 모색
- 지구협의회 : 본당사회복지분과 지구모임의 자발서오가 연대성을 기하기 위한 각 지구장들의 모임
- 시설&본당네트워크 회의 : 필요한 정보 교환, 자원을 제공하여 지역사회복지활동 활성화 도모

4) 지역복지사업, 특별사업

- 카리타스 장학사업
- 긴급생계·의료·주거비 지원사업
- 연합모금사업
- 무료법률상담
- 주거환경개선사업
- 고용창출사업

5) 후원 및 자원개발사업

- 모금사업 : 일반모금/사순절모금/사랑의 동전모금/대림절 모금/민간자원 개발
- 물품후원 : 각 지역의 자원을 활용한 나눔사업에 대한 지역주민들의 참여율 증대
- 후원자 관리 : 교회 전례력에 따른 후원자 예우를 통해 가톨릭사회복지의 이해 증진 및 후원 지속성 유지

6) 홍보사업

- 홍보물 제작 및 배포 : 사회복지법인의 인지도를 높임으로써 지역 연대망을 구성하고 협력을 도모
- 홈페이지 운영 : 인터넷을 통해 법인 홍보 및 가톨릭 사회복지시설에 대한 정보 제공 및 인식 확산 유도
- 언론홍보 : 법인의 사업에 대한 홍보를 통해 인지도 확산

7) 교육·조사·연구 사업

- 종사자 전문교육 및 영성교육
- 사회복지시설 종사자 교육
- 본당사회복지활동조사
- 사회복지 시설조사

IV. 제언 및 소감

[장선영]

입사하면서 카리타스라는 용어를 많이 접하고 개념적으로 이해하고 있었지만 익숙하지 않았습니다. 가톨릭 사회복지의 가치와 원칙은 사회적 정의, 배려, 봉사 등을 강조하고, 사회적 책임과 배려심을 바탕으로 복지를 실천하고 있는 것을 알게 되었습니다. 이 교육을 통해 카리타스의 진정한 의미를 깨닫고 가톨릭 사회복지의 정체성, 역사 등에 대해 배우면서 가톨릭 사회복지에 대한 이해를 높일 수 있었습니다. 또한 복지관에서 근무하는 일에 더욱 보람을 느끼게 되었습니다. 앞으로도 가톨릭 사회복지의 정신을 기반으로 더 많은 사람들을 돕고 지원하며 카리타스를 실천할 수 있도록 노력하겠습니다.

[서희석]

내가 속한 재단에 대해 배울 수 있었다. 무엇을 목표로 일을 하는지, 무엇을 위해 일을 하는지, 어떤 사업들을 진행하는지에 대해 알 수 있는 시간이 되었다. 천주교 역사에 대해서도 알 수 있었다. 교육 이후 나는 어떤 사명감을 가지고 일을 해야 하는지, 재단에 어울리는 사회복지사가 되려면 어떻게 노력을 해야 할지에 대해 생각하였다.

이웃에 대한 사랑을 뜻하는 카리타스를 항상 생각하며 일할 수 있는 사회복지사가 되어야겠다 다짐하는 기회가 되었다.

사회복지자원봉사 인증관리요원 양성교육



주 최		인천광역시사회복지협의회
기 간		2024. 01. 26
장 소		사회복지회관 정보화교육실
참석자	팀 명	권익지원팀
	이 름	김현아
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024. 01. 26
	시 간	13:30~18:00



남동강애인종합복지관

사회복지자원봉사 인증관리요원 양성교육

I 사회복지자원봉사 분야 개인정보관리 안내

1-1. 개인정보보호법 개요

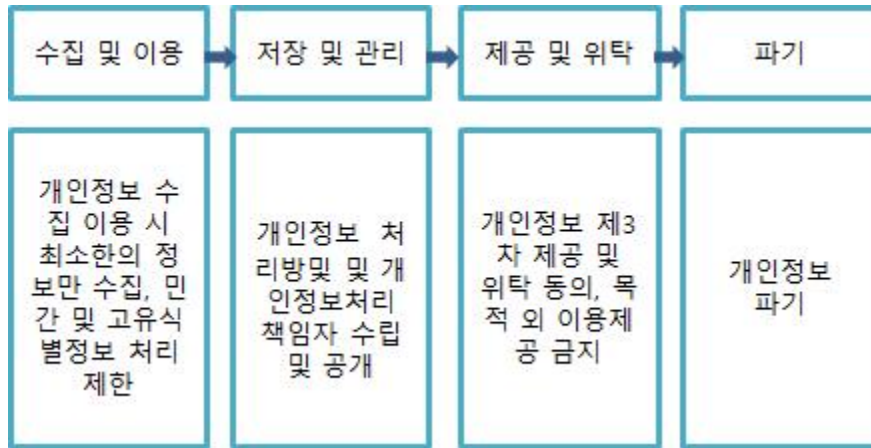
가. 용어의 정리

개인정보	- 살아있는 개인에 관한 정보 - 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 - 해당 정보만으로는 특정개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보
처리	- 개인정보의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위
정보주체	- 처리되는 정보에 의하여 알아볼 수 있는 사람으로서 그 정보의 주체가 되는 사람
개인정보파일	- 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등
개인정보 처리자	- 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등

나. 개인정보 보호 원칙(제3조)

- 수집제한의 법칙 : 개인정보는 적법하고 공정한 방법을 통해 수집되어야 한다.
- 정보정확성의 원칙 : 이용 목적상 필요한 범위 내에서 개인정보의 정확성, 완전성, 최신성이 확보되어야 한다.
- 목적 명시 원칙 : 개인정보는 수집과정에서 수집목적에 명시하고 명시된 목적 적합하게 이용되어야 한다.
- 이용 제한의 원칙 : 정보주체의 동의가 있거나 법규정이 있는 경우 제외하고 목적 외 이용되거나 공개될 수 없다.
- 안전성 확보의 원칙 : 개인정보의 침해, 누설, 도용 등을 방지하기 위한 물리적, 조직적, 기술적 안전조치를 확보해야 한다.
- 개인 참가의 원칙 : 정보주체의 개인정보 열람, 정정, 삭제 청구권은 보장되어야 한다.
- 책임의 원칙 : 개인정보 관리자에게 원칙 준수 의무 및 책임을 부과해야 한다.
- 공개의 원칙 : 개인정보의 처리 및 보호를 위한 정책 및 관리자에 대한 정보는 공개되어야 한다.

다. 개인정보 처리 단계별 유의사항



1-2. 사회복지자원봉사관련 개인정보 보호법

- 개인정보를 수집 이용할 수 있는 경우
 - ① 정보주체의 동의를 받은 경우
 - ② 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 - ③ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
 - ④ 정보주체와의 계약 이행 및 체결과정에서 정보주체가 요청하는 조치를 이행하기 위한 경우
 - ⑤ 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 - ⑥ 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우
 - ⑦ 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우
- 제3자 제공 또는 목적 외 개인정보제공이 가능한 경우
 - ① 정보주체의 동의를 받은 경우
- 고유식별번호¹⁾ 및 주민등록번호 처리의 제한
 - ① 고유식별정보 처리제한
 - ② 주민번호 처리의 제한
- 정보의 파기
 - ① 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 개인정보 파기
 - ② 다만, 다른 법령에 따라 보존해야 하는 경우에는 그렇지 않음.
 - ③ 파기 방법 : 복구 또는 재생되지 않도록 조치

1) 개인을 고유하게 구별하는 정보 (예: 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호, 외국인 등록번호)

- 1-3. 사회복지자원봉사 개인정보 관리방법
- 개인정보 처리방침 수립하여 공개해야 함.

II 사회복지자원봉사 관리규정

- 2-1. 사회복지자원봉사 개인정보 관리방법
- 개인정보 처리방침 수립하여 공개해야 함.

III 사회복지자원봉사 인증관리 매뉴얼

3-1. 용어의 정리

사회복지자원봉사 실적 인증관리	- 자원봉사자 봉사활동 내용과 실적 등의 정보를 공정하 게 관리하는 것
사회복지 자원봉 사관리센터	- 자원봉사자의 모집, 배치 등의 업무를 수행하는 기관
사회복지자원봉사 인증관리요원	- 인증관리요원으로 위촉한 자, 관리센터에 소속되어 자 원봉사자의 모집 및 배치 업무를 수행하는 자
자원봉사자	- 자원봉사활동을 참여하는 자
지역사회봉사단	- 지역사회 소외계층 등을 위하여 전문봉사활동에 참여 하는 전문봉사단

가. 관리센터 지정(제6조)

- 다음 자원봉사자가 활동하는 사업자의 대표자는 사회복지자원봉사관리센터의
지정을 신청할 수 있음.
- ① 설치 근거가 있는 법인, 단체 및 사회복지시설
- ② 사회복지사업법 사업의 목적으로 설립된 각종 법인
- ③ 비영리민간단체 지원법에 의하여 설립된 비영리 민간단체
- ④ 의료기관 중 전담 직원을 두고 사회사업실 또는 사회복지 전담 부서를 운영
중인 사업장
- ⑤ 영리사업목적의 법인 또는 산하 사업장으로서 사회공헌 또는 사회복지증진을
위한 자원봉사자를 모집하여 활동 중인 기관 또는 사업장
- ⑥ 사회적 기업 및 사회적 협동조합
- ⑦ 보건복지부 및 해당 지방자치단체로부터 사회복지 사업을 목적으로 지정 및
위탁을 받은 센터 및 단체 등
- ⑧ 사회복지법인이 운영하는 사회복지사업법의 사업을 목적으로 설립된 별도의
센터 및 단체

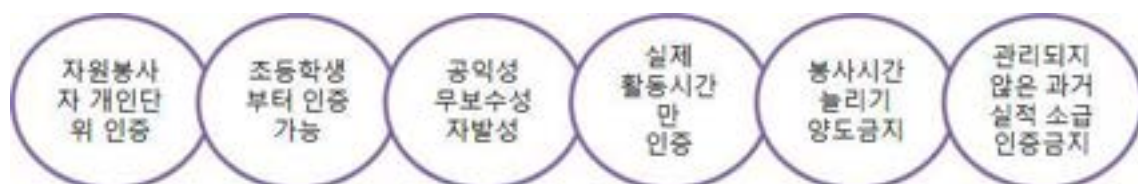
나. 관리센터 지정사항 취소 등

- 종교적, 정치적, 영리적 봉사활동 운영, 관련한 내용 포함(5년 이후)
- 실적 허위등록(5년 이후)
- 인증서 허위 등록(5년 이후)
- 자원봉사활동 관리소홀(5년 이후)
- 봉사자 개인정보 오남용 및 부정사용(5년 이후)
- 인증요원 접속 예정 공유(5년 이후)
- 모니터링 불응 및 회피(2년 이후)
- 매년 12월말기준 봉사실적 등록 無(6개월 이후)

다. 인증요원 자격제한

- 봉사자 개인정보 오남용 및 부정사용(영구제한)
- 실적 허위등록(영구제한)
- 인증서 허위 등록(영구제한)
- 인증요원 접속계정 공유(영구제한)
- 개인정보소명 불충분(2년 이후)
- 개인정보통합관계에 따른 소명 불충분(2년 이후)
- 인증요원 해촉 요구(2년 이후)
- 모니터링 불응 및 회피(2년 이후)
- 봉사실적에 관한 정보를 등록하지 않은 경우(3개월)

3-2. 사회복지자원봉사 기본원칙



가. 봉사활동으로 인정 가능한 활동범위

출발	현장 도착	준비 교육	활동	식사	활동	평가	봉사활동 후 여흥	현장 출발	센터 등도착	귀가
-	-	활동인증대상시간					-	-	-	

※이동시간 예외 인정 : 특별재난선포지역, 국가적 재난극복 봉사활동 등

나. 시간 및 활동 기본인정 기준

- 1일 8시간 이내 활동
- 이용시간 실적 인정 불가
- 인증요원 직계존비속 실적 입력 불가
- 봉사활동과 직접적으로 관련된 교육 및 회의시간 인정가능
- 공연 당일 공식적인 준비시간 및 최종연습시간 인정가능
- 단순 행사참여(인원동원) 실적입력불가(공익목적의 행사만 가능)
- 단순 캠프참가 및 수련활동 봉사활동 불인정(수면시간 불인정, 2)예외 추가2시간 연장가능)

다. 내용별 시간인정 기준(자원봉사활동인정 불가)

자원봉사활동인정	자원봉사활동시간 불인정
- 헌혈자 본인에 대해서만 회당 4시간 적용 - 코로나19백신 개발 임상시험에 참여한 본인에 한해 회당4시간(임상시험 종료 시까지) 적용	- 물품 및 현금 기부는 어떠한 경우도 봉사활동 인정불가 - 교회, 성당, 사찰 등 각종 종교행사 - 수지침, 부황 등 의료행위 관련 봉사 - 기타 민간자격소지자 및 무자격자의 의료행위

라. 주제별 특별인정 기준

- 회장 등 단체 대표자 : 단체 유지활동은 무급이라도 불인정
- 인증관리요원 : 근무시간 및 시간외 근무, 휴일근무 모두 불인정
- 사회복지요원 : 근무시간 및 시간외 근무, 휴일근무는 자원봉사활동으로 불인정

IV 소감 및 제언

자원봉사활동은 이타적 동기나 혹은 복지사회를 건설하기 위한 시민적 참여라는 순수한 의미라고 합니다. 특히, 사회복지서비스에 대한 욕구는 점점 높아지는데 비해 복지 재원은 한정되어 있어 자원봉사활동을 활용하는 것에 대해 바람직한 방향이라는 생각이 받아들여지고 있습니다. 시민옹호지원사업 “이음愛”의 경우 자원봉사활동 즉, 시민적 참여를 강조하는 사업입니다. 시민적 참여를 유도하여 시민들을 자원으로 운영하는 사업으로 자원봉사인력의 운영이 무엇보다 중요한 사업입니다. 시민옹호지원사업의 담당자로 자원인 봉사자관리는 중요한 업무이며 이에 자원봉사인증관리요원 양성교육과정을 수료하게 되었습니다. 자원봉사인증관리요원으로서 자원봉사자들 간의 협조적인 분위기를 조성하기 위해 노력하여 사업운영에 도움이 되도록 지원하고자 합니다.

2) 장애인아동 등 이동 및 수면 중 지속적인 보호가 필요한 경우

일상에서 실천하는 장애인의 권익옹호



주 최		경기도장애인복지종합지원센터 누리
기 간		2024. 3. 19~26
장 소		온라인
참석자	팀 명	권익지원팀
	이 름	김현아
	인 원	1명
교육 시간	일 자 (시간)	2024. 3. 19 14:00~16:30 (2.5h)
		2024. 3. 20 14:00~15:00 (1h)
		2024. 3. 26 13:00~17:00 (4h)



남동장애인종합복지관

일상에서 실천하는 장애인 권익옹호

I 장애인 권익옹호 이해와 실제

1. 권익옹호의 필요성

가. 장애개념-사회적 모델

- 사회적 모델 : 신체구조와 기능에 손상이 있는 사람의 경우 장애인의 삶이 나빠질 수 있으며 이때 사회의 입장이 어떠한가에 따라 다르게 적용된다.

예) 지체장애-신체손상의 경우 사회가 개입하기 어려우나 장애인주차장, 콜택시, 저상버스 등과 같은 이동지원으로 지원가능

예) 발달장애인-소통의 어려움으로 제약이 발생함으로 사회적 의사소통 지원, 의사결정지원, 주장 지원가능

- ▶ 권리옹호나 권익옹호라 말할 수 있다.

나. 장애개념-자립생활모델

- 지원과정은 당사자가 선택하고 통제하여야 한다.

2. 권익옹호의 개념

- 권익옹호는 발달장애인이 자신의 견해, 선호, 결정사항을 표현하는 것을 지원하는 것이고 선택을 표현하면 그것을 실행되도록 노력하는 모든 일련의 행위를 말한다.
- 발달장애인 당사자가 선택과 결정을 할 수 있도록 지원, 발달장애인이 선택과 결정을 하면 그것을 대신하여 말하는 것이다.

3. 권익옹호의 유형

- 권익옹호 : 자신 또는 누군가를 위해 큰소리로 말하는 것
- 당사자가 의사결정을 하는 것은 반드시 필요하다.
- 누가 주장하느냐에 따라 구분

전문가 옹호	동료옹호	시민옹호
전문가에 의한 단기적 옹호	비슷한 경험을 가진 장애인이 옹호	장애인이 옹호인과 장기적인 관계를 맺으며 서로 마음 터놓고 말함으로 옹호발생

- 스스로 옹호 : 자기 옹호, 집단 옹호
- 외부옹호 : 시민, 동료, 전문가, 법률, 비지시적, 전자 옹호

4. 권익옹호의 이론적 기반

가. 인간의 존엄성

- ‘인간은 존엄하다.’는 추상적 명제를 구체적 인권의 기준에 따라서 행동하게 된다.
- 나의 인권의 기준과 내가 생각하는 타인의 인권 기준이 다를 수 있다.→차이만큼 인권침해 발생
- 그 차이를 줄이기 위해 인권에 대해 민감해질 필요 있다. (장애인인권변화에 민감하게 대응하는 것 필요)

나. 권한 강화

- 장애인 집단의 권한이 높아져야 다른 비장애인 집단하고 대인관계에서 평등해진다.
- 장애인 집단의 세력화는 사회적 불평등이 제거되는 노력이다.

다. 자기 결정권

- 과거 온정주의가 아닌 시민권적 시각으로 자기 결정권도 동등한 권리이다.
- 동등한 자기 결정권 : 자기결정권의 권리를 동등하게 바라보는 것이며 이를 보장하기 위해 우리가 어떤 지원을 할지 고민 필요하다.
- 사소한 결정을 빈번하게 하다보면 중대한 결정도 하게 된다. (발달장애인도 일상에서 사소한 의사결정 경험을 자주 실천하는 것이 필요)

라. 사회 통합

- 과거에는 정상화시켜 사회 속으로 집어넣는 것이라며 현재는 모두 포용, 포섭하는 사회를 만드는 것 추구하고 있다. (통합사회, 포용사회)
- 지체장애의 경우 장애인주차장, 경사로 등으로 이동권이 보장함으로 대응하고 있다. 의사소통의 제약이 있는 발달장애인의 경우는 대응이 어려운 부분이 많다.
- 일상에서의 권익옹호 실천을 통해 발달장애인의 삶은 나아질 것이다.

II 장애인 인권침해와 전문가 옹호

1. 장애인 인권일반

가. 장애인 인권이 보장되지 않는 이유

- 1) 사회는 비장애인 중심으로 되어 있다.
- 2) 장애인을 동등한 인간으로 생각하지 않는다.
- 3) 많은 이들이 장애인은 다른 대우를 받아도 된다고 생각한다.
- 4) 장애인은 비장애인처럼 사회생활을 할 수 없거나 하면 안 된다고 생각한다.
- 5) 장애인은 시설에서 살아도 되는 사람이라고 생각한다.

- 6) 장애인이 비장애인과 함께 있으면 불편하다고 생각한다.
- 7) 장애인의 권리를 시혜적인 것으로 생각한다.

나. 장애인 인권이 보장될 수 있는 방법

- 사회를 장애인-비장애인이 함께 사는 공간으로 인식하는 것
- 장애인을 동등한 인간으로 생각하는 것
- 더불어 살기 위해서는 모두가 조금씩 불편함을 감수해야 한다.
- ▶ 인간으로의 존엄성과 행복을 추구할 권리는 누구에게나 보장되어야 한다.

다. 장애인을 대하는 자세

- 1) 장애 이전에 사람을 보아야 한다.
- 2) 장애인 당사자에게 물어보아야 한다.
- 3) 장애 당사자의 입장에서 생각해 보는 것이 필요하다.
- 4) 장애와 환경과의 상호작용을 잊지 말아야 한다.

2. 장애인 학대

가. 장애인 학대의 특성

- 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(장애인복지법 제2조 제3항)
- 1) 피해자와 행위자 사이의 권력관계
- 2) 피해자의 취약성을 악용
- 3) 장애인 학대는 피해가 은폐되고 장기화되며 입증이 어려운 경우가 많다.

나. 학대의 유형

- 1) 신체적 학대 : 폭행, 상해, 강금 등 직접적으로 신체에 가해지는 폭력이나 가혹행위
- 2) 정서적 학대 : 장애인에게 협박, 조롱, 따돌림 등 정신적 정서적으로 가혹행위를 가하는 것
- 3) 성적 학대 : 강제추행, 강간, 성희롱, 성매매 강요 등 성적 폭력
- 4) 경제적 착취 : 노동력 착취, 재산 갈취나 편취, 재산관리나 금전거래에서 장애를 이용한 부당한 이익을 취득하는 경우
- 5) 유기 방임 : 보호자가 보호나 감독을 받는 장애인을 버리거나 기본적인 보호나 치료를 소홀히 하는 행위

다. 장애인 학대피해 신고의무자

- 신고의무자가 장애인 학대사실을 알고도 신고하지 않으면 300만원이하 과태료 처분을 받는다.

3. 장애인 권익옹호

가. 장애인학대사건의 특징

- 1) 피해자가 피해사실을 알지 못하거나 스스로 신고하지 못하는 경우가 많다.
 - 2) 수사기관에서도 생소한 경우가 많다.
- ▶ 다양한 기관과의 협업하는 것이 필요

나. 장애인 학대피해 지원 시 유의사항

- 1) 장애인개인별 특성에 대한 이해가 있어야 한다.
- 2) 유관기관과의 적극적 협업이 중요하다.
- 3) 장애인 본인의 자기 결정권과 선택권 중중이 중요하다.
- 4) 장애 유형에 따른 접근성 확보와 정당한 편의 제공이 필요하다.
- 5) 장애인에 대한 편견은 배제되어야 한다.

다. 정당한 편의 제공

- 피해자의 심리적 안정에 도움을 줄 신뢰관계인 필요
- 법정대리인, 형제자매, 장애인권익옹호기관의 상담원 등 보조인 필요
- 성폭력처벌법에서 피해자르 르위해 보장하는 진술조력인
- 통역인
- 의사소통 조력인

4. 장애인 노동력 착취 사례

- 염전노예사건
- 타이어수리점 노예
- 중국집 노예
- 사찰노예

▶ 장애인노동 착취사건의 경우 불처벌의 관행 발생되는 경우 많다.

1) 노동력 착취 사건의 특성

- ① 학대행위자의 의사에 따라 권력적 착취 관계 시작된다.
- ② 피해자의 의사표현기회 자체 제공되지 않는다.
- ③ 권력적 착취 관계 형성에 대해 혐의 없거나 현저히 부당한 내용관계가 형성되고 피해자가 구체적 내용 이해 못하는 경우가 많다.
- ④ 근로기준법에 따른 계약서 등이 교부된 경우는 전혀 없다.
- ⑤ 학대행위자와 동거하거나 행위자 지배 장소에서 생활하는 경우가 대부분이다.
- ⑥ 생활전반에 의존관계 피해인식부족 등으로 착취 관계 해소 주장이 사실상 불가능하다.

- ▶ 수사기관이 장애인의 관점에서 수사필요

5. 인간은 존엄한가.

- 잘못된 삶이란 존중받지 못하는 삶, 하나의 개별적 존재로 인정받지 못하는 실격당한 삶이다.
- 사회구성원 모두가 개개인으로서 존중받는 삶, 자신의 이름으로 불리고 인정받는 삶일 때만 우리삶이 존엄해진다.

III 시민옹호와 지역사회

1. 시민옹호의 의미

가. 우리가 꿈꾸는 마을의 모습

- 지역사회에서 보통의 시민들이 누리는 경험, 기회, 시설, 제도 등을 누리며 이웃들과 다양한 관계를 맺으며 살아가는 것

나. 시민옹호가 무엇인가

- 시민옹호란 누군가, 특히 발달장애인과 같이 스스로 자신의 주장을 전달하는데 어려움이 있는 사람들이 자신이 원하는 것을 말하고 권리를 확보하고 필요한 서비스를 얻도록 돕는 조치를 지역사회에 함께 살고 있는 시민이 협력하며 지원하는 것
- 시민옹호인은 옹호를 필요로 하는 장애인을 자발적으로 지원, 상대방이 일상적인 지역사회의 삶속에서 역량을 발휘라고 자신의사를 표현할 수 있도록 지원하는 시민

다. 시민옹호활동의 최종성과는 장애인의 지역사회 포함이다.

라. 발달장애인이 원하는 지원

- 당사자가 중요하게 생각하는 것, 당사자가 원하는 것에 귀를 기울여야 함이다.
- 선택을 할 수 있도록 돕는 과정
- 충분한 긍정적인 수용의 경험을 제공한다.
- ▶ 바람직한 옹호활동을 위해 시민옹호인을 양성하는 체계와 교육이 반드시 선행되어야 한다.

마. 시민옹호의 체계

- 서비스기관의 역할 : 시민옹호인으로 활동할 수 있는 자발적인 역량을 가진 사람들을 모집하여 시민옹호인을 양성하고 옹호인이 옹호활동을 할 수 있도록 지원하며 발달 장애인이 원하는 활동이 진행되고 있는지 문제는 없는지 모니터링하고 필요한 지원을 제공하는 역할

2. 시민옹호인의 양성과 지원

가. 시민옹호인 양성(과천장애인복지관)

- 명칭 : 별별커뮤니티
- 단계
 - ① 자발적 역량을 가진 시민들 모으기
 - ② 함께 공부하기(장애인과 관계 맺기, 옹호인이 갖춰야할 태도와 협력관계학습)
 - ③ 시민옹호활동을 제안(대변인, 보호자, 멘토, 조력자, 친구 등의 다양한 역할 수행)

나. 시민옹호인 지원

- 서비스기관 차원에서 지속적인 지원이 이루어져야 한다.
- 활동을 지원하고 응원하는 방향으로 이루어져야 한다.
- 복지관의 프로그램으로 전락시키지 않도록 해야 한다.
- 문제 발생 시 적극적으로 해결해주어야 한다.

1) 과천의 사례

- 시민옹호인들이 한 달에 한번 만나 각자 살아가는 이야기와 마을이야기, 공감하고 참여하는 사람이 확장될 수 있도록 방법을 찾거나 해당 원의 안전을 나누는 월례회의 진행, 옹호인간의 자조모임 만들어 발달장애인의 일상적 권리를 위한 실천을 진행하기도 한다.
 - 복지관이 필요의해 요청되는 모임도 있고 자발적으로 만들어지고 운영되는 모임도 있다.
 - 적극적으로 교육을 개설해줌으로 지속적으로 시민옹호인의 역량을 강화시켜주는 것이 필요하다.
 - 시민옹호 교육은 지역사회를 변화시키고자하는 이웃, 장애인의 지역사회 삶을 함께 하는 이웃이 한명이라도 더 생긴다면 꼭 필요한 것이다.
- (복지관에서 힘을 주는 사회의 작은 불꽃, 지역사회 곳곳에 사람을 세우는 일)

다. 시민옹호인의 역할의 시작과 확대

- 발달 장애인과 지역주민의 계획적인 만남에서 시작된 관계를 자발적이고 일상적인 만남으로 관계가 전환될 수 있도록 지원한다.
 - 친목활동에서 옹호활동으로의 변화를 위한 노력을 해야 한다. 적극적인 옹호활동과 연결되지 않더라도 현재 상황에 대한 관심을 기울이고 대안을 고민해보는 과정, 그 자체만으로 향후 발달장애인 개인에 대한 적극적인 옹호활동으로 확장가능성이 높아진다.
 - 문제 중심의 개별적 옹호와 체계적 옹호는 서로 연관되어 있으며 상호작용하는 것이다.
 - 기관지원을 통한 활동에서 자치조직에 의한 주체적 활동을 지원하는 일, 자치조직의 형태로 확장하는 일이다.
- ▶ 시민옹호인의 가장 중요한 사명은 장애인의 권리를 지키고 찾는 것이다.

IV 장애인자기 옹호와 지원

1. 자기옹호 개념

가. 옹호의 의미 : 나와 다른 사람들이 필요로 하고 원하는 것을 소리 내어 말하고 세상이 이를 받아들여 변화시켜 나가는 것

나. 자기옹호

- 자기옹호는 내가 가진 불만과 불편이 없어질 수 있도록 변화시켜야 하는 것으로 당사자가 직접 표현하는 것

- 혼자가 아니라는 것을 알아가는 것

▶ 모두가 존중받아야 하는 권리, 개가 주인이 되는 삶의 권리를 다른 사람과 똑 같이 존중받아 자기 자신의 생각과 감정을 표현하고 주장하여 상황을 바꾸는 과정을 자기옹호라 한다. 자기를 표현하는 연습이 필요하다.

2. 인권관점에서의 자기옹호

가. 인권 실천 방법

- 권리를 요구할 자격이 있다(예: 법)

- 인권을 실제 즐기고 누린다. (예: 동료와 전문가들이 함께 모여 실천 전략 세우고 노력)

- 당사자의 권한 강화

- 포용

▶ 이것들이 실현된다면 인권이란 단어가 없어질 것이다. 충분히 존중받고 옹호할 일이 없다면 옹호란 말이 필요하지 않을 것이다.

3. 자기옹호지원

가. 조력자의 역할

- 발달장애인이 자기옹호를 행할 수 있도록 지원하는 사람들

- 조력자 유의사항

① 모임의 주체는 당사자임을 잊지 말아야 한다.

② 모임의 책임은 당사자분에게 있다.

③ 주제를 미리 제안하여 흐름을 주도해선 안 된다.

④ 필요한 정보를 제공해줄 수 있지만 가르쳐줘서도 안 된다.

⑤ 모두가 말해야하는 획일성이 평등이라 착각해선 안 된다.

⑥ 무조건 안전만을 강조해서 경험의 기회를 차단해선 안 된다.

4. 좋은 조력자가 되려면

- 가장 많은 지원을 필요로 하는 분에게 기준을 맞추면 모든 분들을 지원할 수 있다.

- 우리는 모두 자기옹호를 할 수 있으며 정답은 없다.

사람중심의 사회서비스

I 사람중심의 사회서비스 이해‘공동체와 함께 살 권리

1. 사람중심계획의 개념

가. 사람중심계획이란

- 미국 캐나다 중심으로 정상화 운동 일어남.
- 정상화 운동 후 탈시설 운동 발생하였으나 지역사회에서 살아가기 어려움 발생, 지역사회 삶을 충분히 이해하기 위해 사람중심계획 일어남.

나. 개념

- 장애가 있는 사람들의 잠재적 재능도 비장애인처럼 무한한데 이 무한함은 전적으로 매우 가까이 그 곁에서 살피고 경청하고 돌보며 나누는 사람들에 의해 결정된다.
- 실천공동체는 사람들 간의 친교 속에서 어떻게 지식과 기술이 창출되고 공유되는지 이해하는 방식 (존오브라이언)
- 실천공동체 : 전문적 기술을 공유하고 함께 공동사업을 꾸미려는 열정으로 뭉친 사람들
 - ▶사람중심계획이란 신체적·인지적 장애를 가진 사람도 우리 사회의 다른 구성원들처럼 동일한 시민권과 도덕적 권리를 갖고 공동체에 통합되어야 한다는 운동이다.

다. 사람중심계획 : 실천 공동체에서 기인

- 사람들의 삶에 서비스가 미치는 영향 관찰(조오브라이언)
- 장애인의 경험탐색, 새로운 생각과 기술 상호전달체계, 사회통합 운동, 정상화 원칙 확장판, 평등기반

Ⅱ 사람중심의 사회서비스 이해‘공동체와 함께 살 권리

1. 사람중심계획의 실천

가. 기존 서비스 시스템

- 기존 장애인복지실천은 시스템 중심적이고 전문가조직, 관료적 정부에 적합
- 장애인복지실천이 기대고 있는 서비스 전달 시스템은 장애를 가진 사람들을 체계적으로 비인간화

나. 사람중심계획실행

- 사람중심계획 실행을 위한 실천적 질문
 - + 우리의 서비스를 이용하는 그 사람은 구체적으로 누구인가?
 - + 그 사람은 자신을 위해 무엇을 원하는가?
 - + 그 사람이 원하는 경험과 필요한 안전을 어떻게 균형 있게 지원할 수 있을까?
- ▶ 사람중심실천가의 입장과 태도가 중요하다.

다. 실천가의 태도

- 그 사람에게 무엇이 중요한지 그 사람의 입장에서 이해 : 한 번에 한사람씩
- 강점을 축하하며, 긴밀히 경청하고 살만하다고 여기는 삶을 구축·축매
- 사람중심계획은 완전 새로운 것을 실천하는 것이 아닌 끊임없이 시도되어 온 것이다.
- 인권, 긍정, 지원 패러다임 속에서 장애인에 대한 더욱 강력한 존중과 경청에 대한 새로운 변화바람이 사람들, 조직들, 체계사이에서 일고 있는 것

라. 사람중심계획의 기본틀

- 우리 생활과 이치의 근간이 되는 이야기
 - 예) 토마스 모어의 유토피아 : 사유재산 없는 새로운 사회 이야기처럼 허풍에서 시작
- 사람중심계획에는 꿈을 담은 많은 이야기가 필요
 - + 화자와 청자사이 경험을 교환하고 관계를 형성하게 한다.
 - + 이야기를 하는 사람은 그가 겪은 특별한 경험으로 권위를 부여 받는다.
 - + 아래로부터의 역사를 형성하게 한다.
- 사람중심 사회서비스로 향하게 만들고, 공유하는 사람끼리 동지애 형성
- PCP가 지향하는 미래로 나아가기 위해 우리 모두는 새로운 이야기에 경청하고 이를 말하고 이에 기반을 두어 행동해야만 한다.
- 성공 스토리를 나누며 서로의 역량을 키워간다.

2. 사람중심계획의 정책

가. 미국

- 2014년 미국 메디케어/메디케이드 서비스센터의 가정 및 지역사회 기반 서비스 관련“ 최종규정” : 지역사회 기반 진료전화 프로그램 시작
- 2022년 3월 미국연방정부의 예산을 통해 사회적 장기 돌봄 서비스 제공 시 이용
- 2022년 사람중심계획과 자기주도 기준 마련

나. 한국

- 장애인 개인예산제
- ▶ 사회적 돌봄서비스의 최종목적 : 사람중심 사회서비스로 공동체 강화
- 질 낮은 사회서비스 이용자는 더 나은 서비스와 삶이 가능하도록 지원
- 적합한 사회서비스 이용자는 더 많은 공동체와 관계를 만들어 가도록 지원
- 모든 사람이 공동체에 기여

다. 서비스 제공자의 태도 역량중요

서비스 라이프			
+‘Important for’가 일정부분 해결된 삶 +‘Important to’를 해결하려는 조직된 노력은 없음.	오케이라이프	결속된 라이프	의미있는 라이프 +재능을 나누고 헌신할 기회를 통해 삶의 목적과 의미를 발견함.
	+‘To’나 ‘For’가 일정 부분 해결된 삶 +친밀한 사람은 유급지원자나 가족뿐임 +실제 관계는 거의 없음.	+‘To’나 ‘For’가 모두 있음. +강점위에 구축됨 +활발한 서클이 있음. +지역사회에 포용된 삶	

Ⅲ 사람중심의 사회서비스 사례 ‘그 사람을 긍정하는 기술’

1. 사람중심 서비스의 관점

가. 나에게 중요한 것들과 나를 위해 중요한 것들

- 경청 필요 : 우리의 서비스를 받는 분들, 언어로 의사표현을 잘 하지 않는 인지적 장애를 가진 분들을 위한 특별한 방법이 아니다.

1) ‘나에게 중요한 것’과 ‘나를 위해 중요한 것’을 구분해 본다.

가) 나에게 중요한 것

- + 마음 깊은 곳을 울리고 나 자신을 충만하게 해주는 것으로 나의 마음을 기쁘게 하는 것이다.

- + 친숙하고 익숙한 나의 문화
- + 내게 의미 있다고 여기는 활동, 나의 깊은 곳을 채워가는 경험
- + 나를 품위 있게 하는 사회적 역할, 공동체와 어울려 사는 것, 빼놓을 수 없는 것
- + 내 마음 속에 간직하고 있는 해보고 싶은 일, 가고 싶은 곳, 갖고 싶은 물건들
- + 안정감을 주는 소중한 일상, 반복적 의례, 내 삶의 리듬·속도도 포함

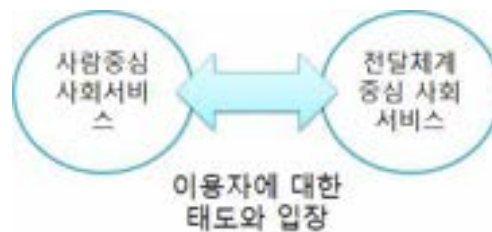
나) 나를 위해 중요한 것

- + 아프지 않게 예방하고 치료
- + 내가 생활하는 환경은 안전하게
- + 나를 가치 있게 만들어 공동체에 기여

2) To와 For사이의 균형

- 실천은 쉽지 않다.
- 나의 삶은 내가 주도하는 중요한 전략(균형점 탐색)
- 나를 위해 중요한 것만 강조될 경우 건강과 안전만 강조하는 재미없는 삶이 될 것이고 반대로 나에게 중요한 것만 강조될 경우 생명까지 위협해질 수 있다.
- 균형점을 스스로 찾아가면서 내가 바라는 삶을 위해 나를 성장시켜 나가는 것

나. 이용자에 대한 태도와 입장



- 사람중심 사회서비스와 전달체계중심 사회서비스의 연계를 통해 삶의 질 향상, 서비스 질 향상

실천하는 장애학

I 장애를 바라보는 장애학의 새로운 관점

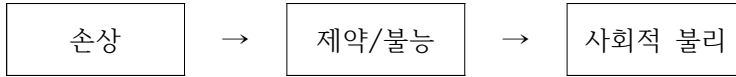
1. 장애학이란

가. 사회의 특성

- 우리사회는 비장애인 중심사회이다.
(권력이 있는 집단을 기준으로 타자화 시킨다.)
- 처음에는 장애인이란 개념이 없었다.

2. 장애란

가. WHO(세계보건기구)의 정의



나. 현 장애인차별금지법의 장애정의

“장애라함은 신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태를 말한다.”

▶ 일상생활을 할 수 없는 상태가 장애가 된다는 말, 손상 또는 손상이라 간주되는 것이란 표현의 다양한 해석이 가능하다.

예 : 휠체어 장애인의 경우 일반버스는 탈수 없으나 저상버스가 오면 탈수 있다.

(이것을 손상에 의한 사회적 불리로 볼 것이 아닌 문제는 버스에 있다.)

다. 발달장애인은 자립이 불가능하다?

- 시설의 이용인중 80%가 발달장애인이 차지하고 있다.

- 2008년 탈시설화 운동 : 탈시설지원법 발의, 탈시설로드맵 발표

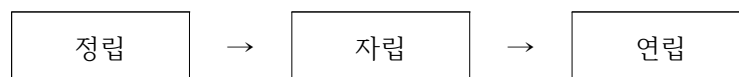
(노르웨이, 스웨덴, 뉴질랜드)

- 탈시설화 운동의 여파로 시설이 없어지니 지역사회에서 주거지원, 소득지원, 활동지원 등 자립을 위한 복지제도 필요해졌다.

- 누구든 자립이 가능한 사회(개인의 문제가 아닌 사회의 문제로 인식)

- 통념의 변화가 필요하다. (손상보다도 차별적 사회관계에서 장애가 발생한다.)

II 자립과 의존의 이분법을 넘어 공생의 세계로



1. 정의

가. 정립 : 재활을 말한다고 할 수 있다.

나. 자립 : 우리 한국사회의 장애 패러다임을 규정짓는 것, 가장 중심적인 것

다. 연립 : 함께 어울려 해석할 수 있음. 현재 자립의 패러다임이 개선점, 미래를 추구할 수 있는 가치

2. 정립

가. 왜 재활이 장애에 대한 지배적 담론이 되었나?

- 양차세계대전을 거치며 서구사회에서 장애인에 대한 사회정책이 본격화된 후 대략 1980년 대 말까지 재활의미가 지배적이었다.

- 200여 년 전 시점의 근대 자본주의로의 전환기 : 사람들을 토지에서 밀어 내며 다시 도시(공장)으로 밀어 놓기 진행되었다.

- 거리의 불항자 발생하며 구빈원이란 기관 생김. 구빈원에 들어온 사람들은 나태한 사람으로 취급되었다.
- 자본주의 체제 : 만물이 상품으로 존재하는 사회, 결정적으로 인간의 노동까지도 상품으로 생각하였다.
- 손상된 상품(사람)은 폐기 처분되지 않으려면 수선과정을 거치는 데 사람의 수선과정 즉, 재활의 과정이 요구되었다.

※ 재활의 창시자 : 하워드 러스크

- + 미 공군 군의관 시절 회복프로그램 기반하여 재활프로그램 마련
- + 손상된 노동력상품의 복원이라는 재활의 본질 드러냄.
- 노동시장에서 배제되는 존재-장애인-의존적 존재라는 낙인
(생의학적, 재활이라는 영역에서 일상생활, 셀프케어 못하는 의존적 존재로 판단=정상적인 존재로 바꿈의 의미=재활)

- 정상화개념도입
- 자립생활운동(인간의 노동력이 상품이 된 자본주의사회에서 자신의 노동력을 팔 수 있는 '자기 힘으로 살아갈 수 있는 능력')

※ 자립생활운동에서의 자립 개념

- + 표준적인 몸을 조건으로 하지 않는 마음의 과정(주디스 휴먼)
- + 자신의 삶을 스스로 통제하고 결정할 수 있는 것(마이클 올리버)
- ▶ 자기결정권이 자립의 핵심으로 자리 잡게 됨.

3. 연립

孤(고)	=	獨(독)	=	自(자)
립(립)		립(립)		립(립)

- 자립사회가 정착이 되면 주류사회가 받아들여지는 상황이 발생한다.
- 사회마다 사회가 받아들이는 인권의 개념이 다르다.

“18세기 후반과 19세기 초에 자립을 새로운 방식으로 정의되었다. 자립의 정의가 변화하면서 의존의 의미 또한 바뀌었다. 의존은 공동체의 존립을 가능하게 하는 원동력이라기보다는 결함의 표지가 되었다.”

- 전근대사회에서는 사람들이 어느 정도 자급자족적인 형태의 삶을 영위했으나(만능인) 분업화된 사회속 근대인들은 전문인으로서 존재한다. (의존성 높아짐)

“1자립은 의존하지 않는 것이 아니라 의존할 것을 선택할 수 있는 상태이다 장애인이 너무 의존하는게 아니라 의존할게 부족하기 때문에 자립이 어려운 겁니다.”(구마가야 신이치로)

- 탈시설 : 통제적 돌봄이 아닌 잘 의존하는 삶

Ⅲ 모두를 위한 노동사회를 향해

1. 자기결정권

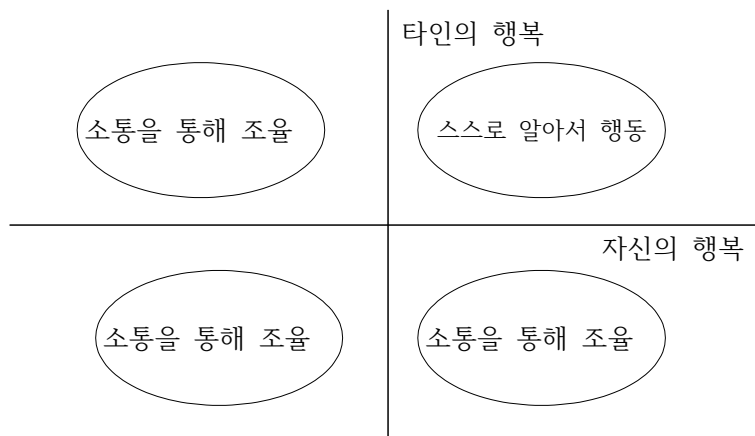
- 헌법 제10조에 기반한 헌법적 권리

“1모든 국민은 인간으로서 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진다.” 인격권과 행복추구권

- 우리사회는 발달장애인의 자기 결정권을 인정, 보장하는가?
- + 활동지원서비스의 제도화 : 발달장애인은 자립할 수 없다는 이유로 배제하려 함.
- + 성년 후견제도 : 피후견인의 자기결정권을 후견인에게 위임

2. 자기결정권과 자기결정능력의 차이

- 같은 의미로 인식되는 경우가 많으나 자기결정권의 경우 생존권과 같은 권리인 반면, 자기결정능력은 생존력과 같은 능력을 말한다.
- 능력과 권리는 별개의문제이며 능력의 여부와 관계없이 자기결정권으로 보장되어야 한다. (능력의 부족 때문에 권리의 실현이 제한되지 않도록 적절한 제도 마련 필요)
- 자기결정권보장의 실제적 의미 : 인정한 결정이 내려질 때 그 어떤 상황과 조건에서도 관련 당사자의 의견과 판단을 소통하고, 존중하고, 반영하는 과정이 보장되어야 한다는 것



- 소통과 조율의 과정 자체를 생략하거나 그 과정을 배제한다면 자기결정권의 침해이다. 경험하지 못하면 능력도 발휘할 수 없게 된다.
- 예) 성적 자기결정권 : 서로의 의사를 소통하고 존중하고 반영하는 과정을 통해서만 실현될 수 있는 것

3. 자기결정권이란

- 자유권(소극적 권리)를 넘어 사회권이다.
- 장애인 청인과 농민, 발달장애인과 비발달장애인 어느 일방이 아닌 그들 사이에 존재하는 장애를 제거할 수 있는 사회적 노력과 조치가 필요하다.
- 다양한 일상생활의 영역에서 하나의 PAS로 제공되어야 한다.

4. 자기결정권에 대한 오해

- 자기결정권과 자기결정 능력을 혼동하지 않는다.
- 자기결정권을 보장한다는 것은 혼자 하고 싶은 대로가 아닌 그의 판단이 반영되는 것이다. (과정보장)
- 자유권의 개념이 아닌 사회권의 개념으로 인식해야 한다.

IV 모두를 위한 노동사회를 향해

1. 노동에 대한 의식 변화

- 언네서세리아트(불안전노동 계층) : 4차 산업혁명시대로 오며 노동 배제적 이윤 축적 체제를 구축하고 있다.

예) 육체노동-로봇가 대체
정신노동-인공지능 대체

2. 장애인의 고용

- 장애인 실업률 63.%(장애인 비경제활동인구로 취급)

가. 장애인의무고용제도

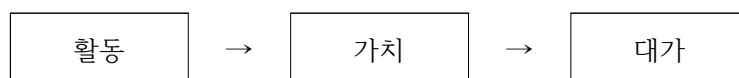
1) 1991년부터 장애인의무고용제도 실시

- 상시 고용 인원 50인 이상 의무, 미 준수 시 부담금 부과, 의무 고용률 이상 고용 업체 장려금 지급
- 이행비율 낮음.
- 장애인 의무 고용률을 최소한 장애인 출현율에 맞춰 재조정되어야 한다.

(91년 당시 장애 출현율 2.2%에서 현재 5.3%정도로 올라감.)

- 장애인 고용 부담금이 실질적인 제재효과를 발휘할 수 있는 수준으로 상향조정되어야 한다. (부담 기초액은 최저임금의 60%수준)

3. 노동이란



- 상품의 사용가치와 교환가치의 불일치로 노동의 판단기준 설정이 어렵다.

가. 공공시민노동

- 칼폴라니 : 허구상품(토지, 화폐, 노동)은 상품일 수 없다.

- 국제노동기구 : “노동은 상품이 아니다.”(유엔에서 노동이 상품이 아니라는 것을 인정했다는 점에서 중요한 의미 있다.)

- 노동이란 교육과 함께 권리가 의무로 법에 정해져 있어 공공영역에 의해 컨트롤되어야 한다.

예) 권리중심 중증 장애인 맞춤형 공공일자리 : 2020년 하반기 서울에서 시작

(장애인권익옹호활동, 장애인인식개선활동, 문화예술활동)

IV 소감 및 제언

사회복지사로서의 실천하는 장애학의 내용을 통해 느낀 것은 장애인 복지에 대한 다양한 실천방법이 있으며 그 실천 방법은 우리사회의 포용과 공정성을 높이는 중요한 역할을 한다는 것입니다. 장애와 비장애로 구분 짓기보다 개인들이 우리사회의 소중한 일원으로서 자립적으로 삶을 즐길 권리가 있다는 것입니다. 그들이 보통이 삶을 누릴 수 있도록 제도적 마련이 중요합니다. 이를 통해 장애인이 원하는 것을 선택할 수 있고 그 선택을 존중받아야 합니다. 우리는 사회적 통합과 공생을 실현하며 우리가 추구하는 지역사회복지를 현실화 시킬 수 있을 것입니다. 시민옹호와 같은 더 많은 사회적 지원과 편견 없는 사회인식개선으로 지역에 사는 누구든 동일한 삶이 될 수 있도록 노력을 기울여야 합니다.

2024년 직장 내 장애인 인식개선 전문강사 보수교육보고서



주 최		한국장애인고용공단
기 간		2024. 09. 05/2024. 09. 12
장 소		통합사무실, 재택
참석자	팀 명	권익지원팀, 능력개발지원팀
	명 단	박성묵, 이주미
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 09. 05(목) 13:00~16:30(3.5h)
	시 간	2024. 09. 12(목) 09:00~18:00(8h)



남동장애인종합복지관

I. 직장 내 장애인에 대한 이해

1. 장애인의 정의

“장애인”

장애 - 가로막혀 거리낌이 있는 것.

장애물 - 가로막혀 거리낌이 있는 사물

장애인? - 한자 풀이 뿐만 아니라 법적, 사회적, 개인의 인식 의미로 풀이됨

장애인관련법 - 장애인복지법(손상을 기준으로 한다면 우월주의. 차별의 시점이 됨)
유엔, who - 다양성의 관점. 손상 자체가 아닌 기능의 제한으로 사회적 지원이 필요한 의무이자 장애인의 권리임.

장애인고용촉진 직업재활법 - 장애인복지법을 준용하나 일상생활 및 사회생활이 아닌 직업생활 영역에서의 손상을 말함

2. 직장

일상생활에서의 장애인 - 사회적 약자, 돌봄의 대상으로 바라봄

직장에서의 장애인 - 동료로서의 장애인으로 도와야하는 양보의 대상? 승진 등 경쟁의 대상? 복잡한 직장 내 관계 역동으로 장애인 지원제도가 역차별이 될 수 있음.
일상에서의 장애인식개선교육과 직장 내 장애인 인식개선 교육이 다를 수밖에 없음,
- 장애인식개선교육이란?

사회전체의 장애감수성 제고, 장애공감 문화 조성, 포용사회 실현에 기여

○ 필수 제시 내용

1. 장애 및 장애인에 대한 이해와 긍정적 인식제고
2. 장애인의 인권과 관련된 법과 제도
3. 장애가 가지는 다양성에 대한 존중
4. 장애인의 자율성 및 자립에 대한 존중
5. 장애인 보조기구 및 장애인 편의시설 등의 접근성에 대한 이해
6. 그 밖에 장애인식을 개선할 수 있는 내용

- 직장 내 : 장애인에 대한 직장 내 편견 제거, 근로자의 근무여건 개선 및 채용 확대, 사업체별 법정 의무교육임

- 필수제시내용

- 장애의 정의 및 장애유형에 대한 이해 ->(2024년 1월 개정) 장애에 대한 이해와 장애가 가지는 차이에 대한 존중 : 사회적 맥락을 바탕으로 이해할 수 있도록 다양성에 대한 수용도를 높이고 강조함.

- 직장내 장애인의 인권 장애인에 대한 차별금지 및 정당한 편의제공

- 장애인고용촉진 및 직업재활과 관련된 법과 제도

- 그 밖에 직장 내 장애인 인식개선에 필요한 사항

● 장애를 정의하는 관점의 전환이 필요함.

일상에서 만나는 장애인과 직장에서 만나는 장애인의 관점이 다르기 때문에 직장이 라는 맥락에 대한 구체적인 이해 필요함

직장에서는 관계의 다양성과 역동이 있음. 관계가 복잡함

상사? 경쟁적 동료? 공동의 목표가 있는 동료? 부하직원? 의무고용제도 때문에 반드시 채용해야 하는 근로자가 장애인이라면.....

- 사업체의 업무환경이나 사내제도, 독특한 조직문화를 고려하여 교육의 효과성 높일 것.

3. 인식개선

자극-인식-태도로 이어짐

인식개선의 목적은 태도의 변화를 유도하는 것

태도의 구성 - 인지적 요소 : 개인의 생각, 신념, 지각

정서적 요소

행동적 요소를 고려하여 적절한 자극을 주어 인식을 개선하여 태도를 변화시키,

인식의 변화뿐만 아니라 개선은 현재 상태보다 더 나아지는 것,

- 현재 상태를 진단하는 것이 가장 중요함

현재 : 장애고용인식척도, 장애인에 대한 측정도구, 장애인에 대한 척도, 장애인환경 척도(지체 및 뇌병변 중심), 한국판 지적장애 다차원적 태도 척도, 장애태도 요인분석척도, 정신장애인에 대한 편견척도, 한국청소년 장애수용 태도 척도, 장애인에 대한 보건의료적 태도 -> 직장 내 장애포용척도(2022, 장애인고용공단)

인지, 수용, 옹호(제도적 옹호, 실천적 옹호)

수용요인-직장 내 장애인에 대한 솔직한 반응으로 수용요인이 높으면 다른 영역도 높은 경향을 보일 확률이 높음.

대기업 - 수용과 옹호를 높일 수 있는 소그룹 단위의 실천형교육이나 체험형교육
인지낮음-지식형, 정보형

수용낮음-가치관변화를 이끌어 내는 정서형 교육

실천적 옹호가 낮음 - 사회적 이슈를 통해 공감형 교육

제도적 옹호가 낮음 - 공익성, 정당성을 강조하는 실천형 교육

II. 장애인 최근 경향과 정책

1. 최근 경향

2022년 기준 5.2% 출현율이 점점 늘어나고 있음

전체 인구 감소에 따라 장애인구도 감소됨.

청각장애가 신규장애인 중 가장 많고, 지체, 뇌병변, 신장장애 증가, 65세 이상 장애인 증가, 청년 층 감소, 채용이 잘 이루어지지 않는 노년층 어르신 신규로 과반 수 이상 유입

청년층은 거의 신규 유입이 이루어지지 않음.

장애인구의 고령화는 전체 인구의 고령화보다 더욱 빠른 속도로 진행되고 있음.

고령화사회- 고령사회- 초고령사회 중 65세 이상 전체 인구는 초고령사회이나 장애인구는 이미 초초초초고령사회임

장애인의무고용제도로 장애인을 채용해야하는 사업체에서 장애인을 채용하고자 하나 채용할 장애인이 없다고 함.

○ 우리나라 장애유형별 고령인구

- 지체 60세 이상 70%
- 청각장애 90%
- 뇌병변 및 시각 신장 60%=> 경제활동인구 매우 적음
- 발달장애는 청년 층이 90%
- 이러한 상황이 계속된다면 장애인 채용을 위해 발달장애인 채용 직무 확대, 기업의 고민 필요

2. 장애인 정책의 변화

1) 장애인정 질환확대

2021년 6개 장애유형+10개 질환(사회적 판단 근거하여 제시)

- 복시(심하지 않은 장애)
- 정신장애 : 강박장애, 기질성 정신장애, 뚜렛장애, 기면증
- 백반증
- 정신장애의 경우 심하지 않은 장애 신설
- 복합부위통증증후군
- 완전요실금환자(배뇨장애)
- 간장애 : 간신증후군, 정맥류출혈

=> 오랫동안 장애인으로 인정받지 못했던 사람들이 장애인복지서비스, 고용서비스 대상 확대

2) 2023년 제 6차 장애인고용 촉진 및 직업재활 기본계획 방법

- ① 새로운 고용기여 방법 확대 : 표준사업장 설립규제 개선, 장애인 생산품 우선구매 비율 2026년까지 1% 단계적 상향
- ② 장애인 고용의무의 확실한 이행 지원 : 대기업 고용전담팀 신설하여 의무고용률 컨설팅
- ③ 장애인 대상 적극적 노동시장 정책 강화 : 장애인 구직자 도약보장 패키지, 원스톱 취업서비스인 취업브릿지 신설, 장애인인턴제 발달장애 유형 추가
- ④ 장애인이 일하기 편한 일터 조성

Ⅲ. 효과적인 교육전달 방법

1. 사업체 맞춤형 강의안 작성방법

1) 사업체 맞춤형 교육의 중요성

- 사업체 중심이어야 함 강의의 주체, 교육생이 중심이 되는 강의, 담당자의 라포형성이 선행되어야 함(사업체에 대한 정보 습득 선행)
- 교육의 몰입도 높아지고 교육의 만족도 높아짐
- 장애 감수성 향상, 인식개선의 긍정적 영향
- 맞춤형 교수방법, 교안, 콘텐츠

2) 핵심 주제로 스토리 설정

- 사전조사를 통해 사업체에 장애인 고용관련된 고민 확인하여 주제 정하기

3) 강의 환경 확인하기

- 집합교육인지?
- 물리적 환경 고려? 편의시설

4) 기승전결이 있는 강의 구성 전략

- 시간 안배
- 핵심 주제
- 킬러 콘텐츠 : 사업체에 가장 적합하고 효과적인 콘텐츠
- 상호작용 : 교육생의 참여, 반응 이끌어 내기, 퀴즈, 질문, 생각, 체험, 아이스브레이킹

- 메인주제 명확화

- 다양화 및 최신화

5) 강사의 핵심역량

- 분석
- 욕구
- 강의전달
- 강의운영
- 콘텐츠
- 상호작용

경쟁력 있고 우수한 콘텐츠의 조건 - 참신성, 다양성, 감수성, 보편성

사용하고 싶은 콘텐츠 키워드 찾기

콘텐츠 활용 사례 확인하기

나만의 콘텐츠로 리뉴얼하기

“프레임의 법칙” 고정관념 및 선입견 깨기

- 숫자 6,9는 보는 각도에 따라 다름. w, m

- 내가 보는 것이 전부가 아니라 보는 관점에 따라 다르게 보일 수 있다. 장애에 대해서도 부정적이고 잘못된 인식이 아니라 다른 관점에서 바라볼 수 있도록 콘텐츠 활용

- 간단한 선물주기, 정답 맞춘사람없을 경우 적극적으로 참여한 사람에게 보상

○ 콘텐츠를 선정하고 활용하는 방법

- 콘텐츠 생각하지 않은 곳에서 우연히 발굴되는 경우가 있어 수시로 메모

ex) 세계 실패의 날, 코이의 법칙

2. 강사의 역할 및 태도

1) 인식개선이라는 주제를 다루는 만큼 강사의 역할이 매우 중요

2) 교육생들 스스로 고민하고 답을 찾을 수 있도록 도와주는 것

3) 장애인 동료들 차별없이 받아들이는 것, 장애인 고용을 시도할 결심을 갖는 것과 관련된 질문

4) 획일화된 교육보다는 사업체 특성에 맞게 장애인 고용과 관련된 질문을 스스로 던져볼 수 있도록 하는 것

5) 교육생으로 하여금 장애인고용, 장애인과 함께 일하는 것을 다시 생각해보게 하는 것

6) 교육생으로 하여금 생각을 끄집어내게 하는 것

7) 강사들의 유연한 태도가 교육생들에게 긍정적인 영향을 미침. 유연하고, 편안하고, 자유롭고, 허용적인 태도를 가질 것

3. 강사의 장애 감수성 및 주의사항

1) 많은 강사들이 장애 감수성에 대해 고민하고 있음

2) 인권 감수성, 장애감수성은 갑자기 생겨나는 것이 아님

3) 직장 내 장애인 인식개선교육 강사라면 평소 늘 장애인의 입장에서 사회와 현상들을 바라볼 수 있도록 노력해야 함

4) 장애에 너무 압도되지 말고 편하고 자연스럽게

5) 배려는 장애인의 입장에서 생각하는 것

6) 평소 장애인의 시선과 관점에서 세상을 바라보도록 노력한다면 그 과정에서 강사의 실수에 너무 부담을 가질 필요는 없을 것임

○ 결론 및 제언

보수교육을 통해 최신 장애관련 통계에 대한 정보를 습득하여 교육대상자에게 보다 객관적인 근거를 기반한 강의진행이 가능하게 되었고, 최신 장애와 관련된 정책을 듣고 이에 대한 내용을 교육자료에 포함하는데 도움이 되었음.

또한 대상자의 특성에 따른 교육자료준비, 강의 시 필요한 기술을 배우고 자기평가를 통해 대상자에게 효과적으로 교육내용을 전달하고, 장애인권이 향상될 수 있도록 직장내장애인인식개선교육강사로서의 역량을 강화할 수 있는 기회가 되었음.

2024 체인지온 컨퍼런스

- 사랑 : 해방의 씨앗



주 최		다음세대재단
기 간		2024. 11. 21
장 소		서초구 엘타워
참석자	팀 명	권익지원팀, 능력개발지원팀
	명 단	박성목, 이주미
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2023. 11. 21 10:00~17:30
	시 간	6시간



남동장애인종합복지관

2024 체인지온컨퍼런스

1. 사랑은 생존이다

1) 사랑의 탄생 - 사랑이 없으면 죽음도 없다

(이정모 (전)국립과천과학관장)

지구는 아름답다. 파란색의 바다와 하얀색의 구름이 있어 아름다운 지구에 생명체가 살 수 있는 이유는 땅과 바다가 함께 있기 때문이다. 태양계에서 가장 큰 면적의 땅을 가진 지구는, 구조(층위) 또한 생명체가 살 수 있도록 구성되어 있다. 지구는 지각, 암석권, 암류권, 맨틀, 외핵, 내핵으로 구성되어 있고, 그중 외핵에 있는 자기장이 생명체를 살게 하는 가장 결정적 요인이다.

한편, 지구에서 가장 큰 부피를 차지하는 건 맨틀이다. 맨틀은 천천히 흐르는 고체로, 이에 따라 대륙의 분포가 바뀌고 바닷물의 흐름이 달라진다. 바닷물의 흐름이 바뀌면 기후가 바뀐다. 기후는 가장 중요한 생존 조건이므로, 기후 변화에 따라 생명이 달라진다. 이를 진화라고 한다.

새로운 생명이 생기려면 누군가 자리를 비켜줘야 한다. 생명의 역사는 생기고 사라지는 반복이다. 생명의 역사는 약 38억 년인데, 이를 1년으로 변환해 보자. 1월에는 아주 작은, 마이크로 RNA가 있었다. 5월쯤 되니까 미생물이 산소를 뿜어내기 시작한다. 온갖 박테리아가 생기며, 6~7월이 되자 산소를 사용하지 못하는 박테리아와 산소를 사용하는 박테리아 간 융합을 비롯해 다양한 박테리아들이 무성생식을 통해 공생하기 시작한다. 9월에는 유성생식(섹스)이 발견된다. 유성생식이 중요한 이유는 많은 돌연변이가 생기기 때문이다. 대부분의 돌연변이는 위험하지만, 환경이 급격히 바뀔 때는 새로운 기회가 된다. 이때가 10억년 전이다.

섹스가 생기면서 죽음도 생긴다. 똑같은 개체가 복제되는 무성생식과 달리 유성생식은 새로운 조합이 만들어지므로, 이 개체가 죽으면 이 조합의 개체는 끝난다. 그리고 이때부터 본격적으로 다양한 생명이 생긴다. 12월 25일즈음부터야 포유류가 생기고, 12월 31일에서야 직립보행하는 인류가 생긴다. 그리고 호모사피엔스는 12월 31일 자정에 가까워진 시각에 등장해 5분만에 모든 인류를 대체한다.

급격한 환경변화로 생명체가 한꺼번에 사라지는 ‘대멸종’은 지금까지 다섯 번 있었고, 현재 여섯 번째 대멸종이 진행되고 있다. 대멸종이 일어날 때, 최고 포식자와 가장 많은 생명체는 반드시 모두 멸종된다. 지금 최고 포식자와 가장 많은 생명체는 모두 인간이다. 자연사의 개념에서는 적당한 때 사라지는 게 당연하다. 진화가 일어나려면 멸종이 있어야 하고, 멸종이 있으려면 기후변화가 있어야 한다. 그러니 이 과정에서 우리는 ‘어떻게’ 살아남을까를 고민해야 한다. 어떻게 만날 것인가? 어떻게 사랑할 것인가?

지금까지 자기 잘못으로 멸종한 생명체는 없었다. 멸종은 나쁜 게 아니다. 찬란하게 멸종할 수 있다. 찬란함이 대단한 건 아니다. 무언가를 남겨서 다른 생태계가 생기는 데 기여하면 된다. 지구는 여전히 아름답다.

2) 사랑과 돌봄(노명우 아주대 사회학과 교수, 니은서점 마스터북텐더)

인간에게 사랑이 뭘까? 어느 정도 중요할까? 무수히 많이 던진 질문이지만, 쉽게 답을 내릴 순 없다. 500년 전, 1000년 전 사람도 사랑을 생각했을까? 21세기를 사는 우리와 500년 전 사람에게 사랑의 의미가 같을 순 없을 테다. 호모사피엔스의 역사는 굉장히 짧고, 그중 우리가 기억하는 인간의 역사는 아주 멀리 잡아봤자 만 년도 되지 않는다. 그 짧은 기간에, 사랑에 대한 인간의 태도는 매우 놀라울 만큼 빠르게, 여러가지 방향으로 변해 왔다.

지금은 사랑이 너무 흔해서 어려운 시대라면, 사랑이 쉽지 않았던 시대도 있었다. 나의 세대 정도만 해도 데이트가 쉽지 않았다. 1980년대 신문을 보면, 혼전순결은 주요 사회면에 주요 이슈로 등장하던 주제였다. 100년 전으로 거슬러 올라가 보자. 1924년에 실렸던 기사다. 사회면에 실린 기사인데, 한 여성이 결혼식을 앞두고 도망간 이야기다. 기사에 따르면 아버지끼리 혼인을 결정해 통보했는데, 여자의 기대치에 남자가 미치지 못했다고 한다. 이게 신문 사회면에 실렸다는 사실은 한반도에 가문의 결정으로 통보되는 결혼과 도망치는 당사자 사례가 적지 않았음을 의미한다. 이러한 시기에 이루어진 결혼에는 사랑이 끼어들 틈이 적었고, 사랑이 우리 인생에서 차지하는 만큼 결정적이지 못했음을 알 수 있다. 사랑의 의미와 중요성이 개인에게는 있었으나, 사랑으로 결혼을 결정할 수 없었다.

지금은 어떤 시대인가? 사랑이 매우 흔하다. 사랑은 더이상 금기가 아니고, 권장되기도 한다. 결혼 연령이 점점 늦춰지며 ‘평생 미혼’이라는 개념이 점점 더 유의미해지고 있다. 이제 결혼은 오롯이 개인의 결정이다. 사랑을 굉장히 진정성 있게 생각하고, 아주 높은 가치를 부여한다. 동시에, 연애와 결혼의 연관 관계가 깨졌다. 더이상 연애는 결혼으로 가는 과정이 아니고, 독립적 관계로 존재한다. 그리고 신분 개방이라는 사회적 성격의 개방성과 섹스에 대한 개방성, 인터넷의 발명으로 무수히 많아진 만남의 경로 등이 연결된 ‘선택의 과잉’은 연애와 사랑(의 대상)에 시장주의를 불러온다. 상대를 ‘반쯤 가능’한 존재로 치부하며, 언제든 끝낼 수 있고 미래가 불투명한 ‘썸’과 같은 관계가 생긴다.

가장 아쉬운 점은, 연애로 대표되는 에로스적 사랑이 너무 강해지며 사랑의 다른 형태, 특히 돌봄의 영역이 약해졌다는 점이다. 양방향과 독점, 피드백이 필수인 에로스적 사랑은 사적 영역에 머물지만, 사랑은 공적이기도 사적이기도 하다. 돌봄이 특히 그렇다. 인간과 제도, 인간과 비인간을 포괄하기 때문이다. 이러한 돌봄의 사랑이 사회로 확장되어야 할 필요가 있다. 돌봄의 주체가 개인이 아닌 사회와 국가가 되기를 요구할 필요가 있다. 국가에게 개인을 돌보는 주체가 되기를 요구할 수 있어야 한다.

2. 기술에서 사랑을 배우다

1) 사람과 세상을 이해하는 AI와 SW

(류석영 카이스트 전산학부 교수, 카카오임팩트 이사장)

소프트웨어가 세상을 이끌고 있다는 증거가 많다. 챗봇 ‘이루다’를 다들 아실 거다. 처음 만들 때, 그냥 기술을 통해 재미있는 채팅봇을 만들어야겠다고 생각했을 테다. 그러나 만든 후에 깊은 혼남을 경험했다. 그때 우리가(기술이) 생각보다 영향력이 크다고 생각했다. 카카오톡 송수신 오류가 났을 때의 영향력 또한 예상하지 못할 만큼 컸다.

굉장히 빠르게 발전하는 AI 기술에 전 세계가 당황하고, 놀라고, ‘어떻게 대비해야 할까’ 고민하고 있다. 컴퓨터가 세상을 이끄는 시대에 우리가 뭘 해야 할까에 대해 각 학교의 학과장이 모여 얘기하는 자리가 있었다. 우리는 그냥 재밌어서 시작한 일인데 이렇게 많은 영향을 끼친다니 어떻게 해야하지? 고민하며, 사람과 세상을 이해하는 개발 인재를 양성해야겠다고 생각했다. 이 자리에서는 이 얘기를 할 텐데, 크게 세 가지로 정리해 봤다.

첫째는 과학기술과 인문사회가 함께 할 필요성이다. 기술과 인문사회 영역이 함께 할 때 유의미한 방향으로 기술이 활용되고 발전될 수 있다. 일례로, 데이터 편향성은 다양한 차별과 사회적 불평등을 함의하는데, 기술 개발에 쓰이는 많은 데이터는 백인 남성 중심이다. 심지어 사실 관계가 확인되지 않은 데이터를 쓸 때도 많고, 이때, 데이터의 사실 여부를 확인하는 일은 가난한 국가에 맡긴다. 인문사회 분야와의 다양한 협업 사례를 통해 깨달은 점은, 사람과 세상을 이해하기 위해서는 ‘나의 안전지대를 넘어 다른 사람들을 만나야 한다’는 사실이다.

둘째는 학계와 산업계가 함께 할 필요성이다. 다양한 사례가 있지만, 이 자리에서는 카카오임팩트 사례를 중심으로 얘기하고자 한다. 카카오임팩트의 ‘테크 포 임팩트’ 수업은 카카오임팩트가 돕는 사람들의 활동에 기술을 더해 더 큰 도움을 만들어낼 수 있겠다는 발상에서 시작되었다. ‘이제까지는 기술로 좋은 논문을 쓰고 돈을 많이 버는 식의 생각만 했는데, 우리가 가진 기술이 아주 세계적이지 않더라도 다른 사람들에게 도움이 될 수 있고, 그래서 그 사람들의 삶이 조금이라도 나아질 수 있음을 체감했다’는 학생 한 명의 말이 기억에 남는다.

셋째는 사람과 세상을 이해하는 SW 전문가 양성의 필요성이다. 일례로, 카이스트에는 포용성위원회가 있다. 여성이 20%고 장애인도 그보다 훨씬 더 적은 환경에서, 다양성을 고려하고 모두가 수업을 들을 수 있는 환경을 만들기 위해 노력하겠다는 다짐의 실천이라고 할 수 있다. ‘공정’이 아니라 ‘형평’에 대해 말하며 고민하고자 한다. 변화를 시도할 때는 거부가 많다. 하지만 변화를 시도하고 나면, 정말 많은 것들이 바뀐다. 이를 위해 서로에게 배워야 할 부분이 많다. (인문사회 분야와 과학기술 분야라는) 전혀 다른 동네의 사람들이 함께 하려면 시간과 노력이 많이 들지만, 안전지대를 벗어나 함께 변화를 만들어가고자 한다.

2) AI기술, 우리는 어떻게 활용할 수 있을까?(김승일 모두의 연구소 대표)

AI 기술을 올바르게 사용하는 일은 정말로 중요하다. 그런 의미에서 ‘좋은’ 활용 사례를 소개하려 한다.

먼저, 구글의 아홉 가지 사례를 소개한다. 첫째로, 당뇨병이 심해지면 실명이 될 수 있는데, 이를 막아주는 데 인공지능을 활용할 수 있다. 둘째로, 홍수를 예측하는데도 인공지능이 사용된다. 셋째, 도시 교통 신호를 최적화해 배기가스를 줄이는 서비스가 있다. 넷째, 위성 사진을 활용해 전세계 건물의 윤곽을 추출한 대규모 데이터셋을 제공해 자연 재해가 발생하면 영향을 받는 건물의 수, 공식 주소가 없는 지역에 디지털 주소 시스템 제공, 인구 밀도와 정착지 정보를 활용한 의료 접근성 분석 등에 활용하는 사례가 있다. 다섯째, 누구나 쉽게 만들 수 있는 헬스케어 앱을 통해 의료 접근성을 향상하는 사례가 있다. 여섯째, 표준발화를 기준으로 개발된 기존 음성인식기의 한계를 넘어 비표준발화를 하는 사람들의 음성도 인식할 수 있도록 개발한 기술 사례가 있다. 일곱 번째는 아이들의 읽기 능력을 향상하도록 발음 교정 등을 제공하는 앱이다. 여덟 번째는 도시 내 나무의 분포와 밀도를 분석하는 기술로, 도시의 열섬 현상을 완화하고 공기 질을 향상하는 데 활용된다. 마지막으로, 고해상도 이미지를 분석해 교실 크기의 산불도 감지하고 산불 경계면을 실시간으로 지도화하여 조기 경보 시스템을 구축하여 환경 보호에 기여하는 사례가 있다.

이와 같은 구글 사례는 너무 커서 와닿기 어려울 수 있다. 그런 의미에서 국내의 ‘테크포임팩트’ 사례를 소개한다. 첫 번째는, AI 기술로 돌고래를 위협한 관광에서 지켜주고자 개발 중인 기술이다. 드론 영상을 분석해 50m 내로 돌고래에 접근 할 경우 신고가 되도록 한다. 둘째로, 챗봇 기술로 유기동물과 입양 희망자를 연결하는 기술이 있다. 입양을 한번 했다가 유기하는 경우가 많고, 입양 상담량도 굉장히 많아, 채팅 기능을 고도화해 입양 절차를 개선했다. 세 번째 사례는 누구나데이터와 함께 한 사례로, AI 기술을 통해 후원 모금 의사결정을 도와주는 거다. 모금 데이터 분석을 자동화해 의사결정을 도와주는 ‘데이터 분석가’를 비영리 재단에 넣어주겠다는 취지로 만드는 프로젝트다. 네 번째는 의료기기가 많이 구비되지 않은 나라도 백내장을 진단할 수 있도록 의료접근성을 높이는 프로젝트다. 다섯 번째는 태양광 에너지 발전량을 예측하는 기술이다. 정확한 발전량 측정이 굉장히 중요한 분야에서 안정적 에너지를 공급하도록 돕는다. 여섯 번째는 느린학습자 대상 서비스 기술이다. 현재 국민의 13.6%가 느린학습자로 추정되는데, 느린학습자와 일반 학습자의 정보 격차가 점점 커지기 쉬운 상황에서 느린학습자를 위한 콘텐츠를 자동으로 생성해내는 서비스다. 일곱 번째는 휠체어 사용자가 휠체어를 타고 운동을 재미있게 하도록 게임과 접목한 기술이다. 여덟 번째는 취약 계층의 복약 지도 상담 효율을 높이는 기술 활용 사례다. 평균 30분이 걸리는 복약 상담을 음성인식으로 기록 요약해 다음 상담에 이용할 수 있도록 하는 관리 시스템을 만든다. 마지막으로, 농난 청인과 문자통역사 매칭 서비스 앱 개발 사례가 있다.

3. 해방을 위해 사랑하자

1) 코다, 고요와 소리의 세계 사이에서(이길보라 작가/영화감독, 코다코리아대표)

우리 엄마아빠는 사진으로도 말을 할 수 있는 농인이다. 저는 엄마에게 수어를 배우며 자랐다. 농인의 자녀 중 90%는 저와 같은 청인으로 자라고, 굉장히 자연스럽게 이중문화와 이중언어 환경에서 성장한다. 밖에서는 열심히 소리를 사용하다가 집에 오면 손으로 말하고, TV도 소리 끄고 보는 게 일레다. 이렇게 농인의 부모에서 태어나 두 세계를 왔다 갔다 하는 사람을 ‘코다’라고 부른다.

어렸을 때는 지금과 같은 환경이 아니었다. 그래서 어릴 때는 늘 처음 만나는 사람에게 “안녕하세요, 저희 부모님이 청각장애인이셔서, 제게 말씀하시면 제가 통역할게요.”라고 말하곤 했다. 눈에 보이는 장애가 아니기 때문에, 농인임을 알리지 않으면 오해가 생기기 쉽기 때문이다. 그런데 “장애인”이라고 말을 하는 순간, 분위기가 바뀐다. ‘장애인은/청각장애인은 처음 만났는데 어떻게 하지?’라며 당황하시는 분도 있고, ‘대단하다, 장하다’ 하며 주머니에서 오백원을 꺼내 쥐여주시곤 했다. 오백원을 받을 때마다, 제 머릿속에서는 ‘왜 주지? 우리가 불쌍한가?’라는 의문이 생겼다. ‘우리 엄마 아빠와 나는 수어로 충분히 대화를 하는데 왜 음성언어를 사용하지 않는다는 이유만으로 사람들이 우리를 가엾어 하지?’라는 의문이었다. 동시에, ‘내 동생은/엄마 아빠는/가족은 내가 지켜야 한다’고 생각하며 가정의 마음으로 살았다. 그래서 굉장한 모범생으로 자랐다. 제가 무언가를 잘하면 “장애인 부모를 뒤흔음에도 불구하고”라는 수식어가, 제가 무언갈 잘못하면 “너는 부모가 장애인이면 잘 해야지 왜”라는 말이 붙는 경험을 하며, 모범적 언행이 저와 제 장애인 부모를 함께 지키는 생존법이라고 학습했기 때문이다.

그러던 어느날, “보라 같은 사람들을 코다라고 부른대요”라는 말을 들었다. 그리고 세상에 나와 같은 사람들이 더 있다는 걸 알게 됐다. 그리고 2012년에 미국 뉴욕에 있는 한 학교에 간다. 이 학교의 특이한 점은, 미국수어만 쓸 수 있다는 점이다. 학생은 농인이 반, 청인이 반이다. 학교의 모든 구성원이 수어를 쓴다는 것도, 농인이 교수를 할 수 있다는 것도 굉장히 충격이었다. (한국은 아직도 농인이 고위직을 가질 수 없는 환경이다.) 또한, 학교는 농인 중심인 ‘데프 스페이스(deaf space)’이다. 모두가 서로의 얼굴을 볼 수 있도록 자리가 배치되어 있고, 벽이 대체로 유리라 서로를 볼 수 있는 등, 모든 공간이 시각 중심으로 설계되어 있다. ‘한국에도 만약 그런 찬란한 농인 문화가 있었다면 우리 엄마아빠의 삶이 다른 모양이었을 수도 있겠다, 지금도 우리는 행복하지만 더 많은 가능성을 꿈꿀 수 있었겠다’라고 생각했다.

그렇게 <반짝이는 박수소리> 다큐멘터리 영화를 만들었다. 코다를 알리는 영화였고, 이후 지금까지 국내외에서 다양한 사례로 소개되며 상영되곤 한다. 그리고 이 영화가 상영된 후 “제 경험이란 똑같아요”라고 말하는 사람들이 많았다. 그런 사람들을 모으며 ‘코다코리아’가 탄생했다. 그리고 이중문화를 경험하는 게 코다만이 아님을 알게 되었다.

코다의 경험은 다양한 소수자의 경험과 교차한다. 장애인 부모를 가진 사회적 소수자로서의 경험, 집밖과 집안에서 음성언어와 수어로 나뉘는 다문화 경험, 어렸을 때부터 통역하며 부모를 돌봐 왔던 영 케어러의 경험, TCK(제3문화 아이), CCK(교차문화 아이)와 같

은 경험이 그 예다. 그렇게 연결된다.

나의 삶과 경험, 다큐멘터리와 코다코리아까지 이어지는 이야기를 관통하는 사랑, 연결, 해방이란 키워드에서 사랑과 연결 중 무엇이 먼저일지는 모르겠다. 사랑하며 연결된 것 같기도, 연결됨으로써 사랑할 수 있었던 것 같기도 하다. 그리고 이 사랑과 연결을 통해 ‘장애인’을 바라보는 사회적 분위기에서 해방될 수 있었다.

2) 해방의 씨앗뿌리기(은유 르포작가)

지금까지 열 네권의 책을 냈다. 읽는 사람의 입장에서 나를 해방시킨 글이 있고, 글을 쓰는 사람으로서 글쓰기에 대해 쓴 글이 있고, 르포작가로서 현장을 담았던 글이 있다. 그렇게 봤을 때 제 정체성은 글쓰기 강사이자 르포 작가이자 독서가였다. 그리고, 타인의 고통을 듣고 쓰는 일 십년이면 사람이 변한다.

르포 책 중 가장 공유하고 싶은 책은 <알지 못하는 아이의 죽음>이다. 현장실습을 나갔다가 직장내 괴롭힘을 당하고 자살한 특성화고 아이의 이야기다. 그때가 2014년인데, 당시엔 직장 내 괴롭힘이란 용어가 없었다. 대신 그런 말들이 많았다. ‘다 그런 식으로 배우는 거다’, ‘그걸 거쳐야 회사 사람이 되지’, ‘남의 돈 벌기가 쉽니’라는 말, ‘월급엔 모욕수당이 있다’는 식의 자조적 농담들. 지금도 많이들 한다. 폭력을 묵인하고 승인하는 말들이다.

누군가의 아픔을 안다는 건 결코 쉬운 일이 아니다. 그렇다고 포기해야 할 일도 아니다. 많은 연습과 노력이 필요하다. <알지 못하는 아이의 죽음>을 쓰며 세상에 던지고 싶었던 질문은 ‘존엄을 지키는 삶은 어떻게 가능한가’였다. 살려고 일하는데 일하다 내 삶을 그만두면 안 되지 않냐. 그런데 생각해보면 한번도 내 삶을 지키는 법을 배운 적 없다. 힘들면 그만해도 되고, 꼭 그렇게 살지 않아도 되고, 나를 지킬 줄 아는 사람이 타인도 지킬 수 있다는 걸 아는 것, 사는 방식이 여러 갈래라는 걸 아는 게 ‘해방’이다.

그런데 개인이 고통에서 해방되려면 사회적 상처를 봐야 한다. 저는 ‘가부장제와 자본주의 사회에서 개인이 행복할 수 있는가’를 질문하고 싶다. 가장이 모든 결정권을 가지는 가부장제에서는 구성원이 절대 행복할 수 없다. 개개인이 뜻을 펼치기도 어렵다. 자본주의는 사람을 쉽게 쓰고 버리는 사회로 연결된다. 한국은 OECD 국가 중 산업재해 사망률이 제일 높은 나라다. 일하다 죽는 노동자가 많다. 최근 몇 년간 화제 되어 온 쿠팡의 산재 사례를 보며 ‘난 쿠팡에서 일 안 하면 되지’라고 생각할 수 있다. 그러나 남에게 일어나는 일은 나에게도 일어날 수 있다. 남에게 관심 없는 사람은 나에게도 관심 없는 사람이다. 종이컵을 쉽게 쓰고 버리는 사회에서 사람도 쉽게 쓰고 버린다.

한 사람의 공감 능력이 어떻게 길러질까? 남의 처지와 고통을 듣는 건 굉장히 어려운 일이다. 수동적이라고 생각하는데, 사실 그렇지 않다. 내 판단과 가치를 내려놓고 상대의 처지에서 생각하는 동시에 나의 경험과 아픔도 끌어올 때 공감이 가능하다. 감수성을 가꾼다는 건 계속 노력하는 일이다.

그리고 공감의 해방이 될 때 생기는 변화들이 있다. 첫째로, 나의 생각과 감정을 존중하게 된다. 나의 경우, ‘여자로 태어나 여자로 길러진다’는 보부아르의 말처럼, ‘K-장녀’로 살면서 나보다 늘 타인의 생각과 감정을 우선하던 사고가 바뀌었다. 둘째로, 나와 남이 연결되어 있음을 인식한다. 읽고 쓰는 행위는 고통을 언어화하고 경험을 재해석하는 과정이었다. 내 삶을 소중히 여기니 남의 삶도 소중히 여길 수 있게 되었다. 마지막으로, “나는 모르겠어”라는 사실을 상기한다. 이는 1996년 노벨문학상을 수상한 비스와바 쉼보르스카의 수상 연설에서 나온 말이다. 알고 있는 유일한 것 하나로 영원히 만족하는 게 아니라 모른다는 점을 인지하는 것, 그래서 자신에게 끊임없이 새로운 질문을 던지는 것이 중요하다.

책, 글쓰기는 성장의 경험이다. 내 경험을 나누며 성장한다. 그리고 타인의 고통을 듣고 쓰는 르포 작가로서, 제가 바라는 세상은 고통이 고통을 알아보는 세상이다. 서로의 고통을 알고 나눌 수 있는 세상이기 바란다.

4. 부대 행사



5. 제언

매년 본 컨퍼런스에 참여하며 내가 속해있는 ‘비영리’에 대한 많은 생각을 정리하고 나의 업무, 나의 활동에 대해 스스로 칭찬을 하고 있다. 칭찬과 긍정적인 피드백이 각박해지는 사회에서 나의 사명을 보상받을 수 있는 일년에 한번인 기회이기도 하다.

과학자가 바라보고 이야기하는 ‘비영리’는 내가 속해 있지만 꽤나 매력적인 영역이고, 누군가의 삶에 아주 가깝게 다가가 영향을 끼칠 수 있는 중요한 부분이다.

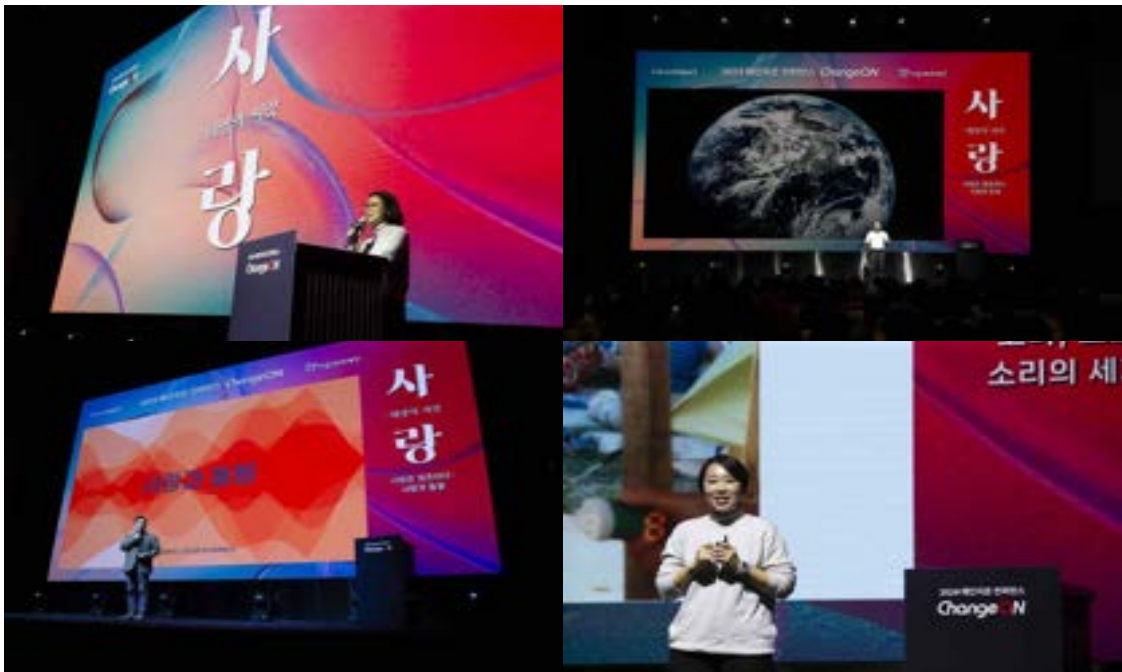
다양한 영역의 연사들의 강연을 들으면서 내가 생각하지 못했던 역할에 대해 고민하고, 동료들과의 짧은 대화를 통해 나의 부족함을 인식하고 마음을 다지는 기회가 되기도 한다.

누군가의 권리를 지키는 업무를 하는 내가 누군가를 이해하지 못하고 감수성을 키우지 못한다면, 나의 도움을 필요로 하는 그들의 권리는 지켜지지 못할 것이라고 생각한다. 마땅히 지켜져야 할 인간의 권리에 대해 다시한번 생각해보고 나의 역할을 재정립하는 좋은 기회가 되었던 것 같다.

또한 다음세대재단에서 이번 행사를 위해 기획한 다양한 부대행사들을 보며, 내가 속해 있는 기관에서 다양한 행사를 준비할 때 가져야 할 마음가짐을 보고, 새로운 아이디어를 접하며 벤치마킹할 수 있었다.

이러한 행사에 더 많은 기관 동료들과 함께하여 우리의 역할에 대한 자부심을 느끼고, 사회사업가로서 자존감을 얻을 수 있다면, 기관입장에서도 큰 재산이 될 수 있을 것이라 생각한다.

6. 사진



발달장애인 사범절차지원을 위한 종사자 역량강화 교육



주 최		인천광역시 발달장애인지원센터
기 간		2024. 06. 04.
장 소		인천장애인주거전환지원센터
참석자	팀 명	권익지원팀
	이 름	김현아, 박성묵, 박은영
	인 원	3명
교육 시간	일 자	2024. 06. 04.
	시 간	09:40~17:00



남동장애인종합복지관

I. 발달장애인 사법절차지원

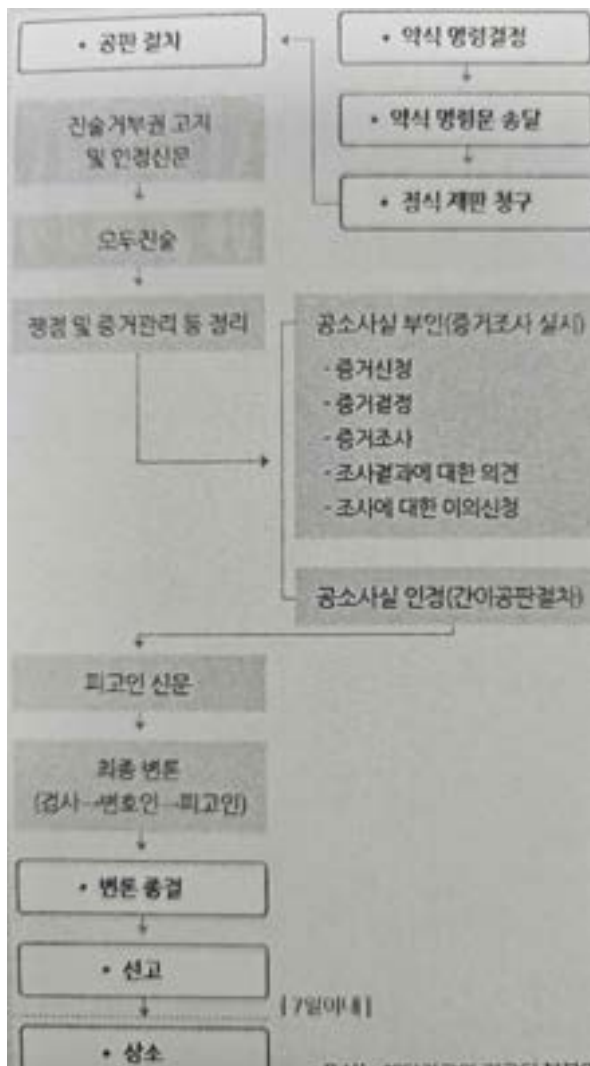
1. 수사 절차



- 1) **수사개시, 입건** : 전화 또는 방문을 통해 신고를 하게 되면 수사가 개시되고 증거가 없다면 내사종결(경찰 내부종결) 처리됨. 고소·고발 건은 접수하게 되면 사건번호가 부여되고 입건되어 내사종결이 되지 않음.
- 2) **체포** : 입건 후 체포가 되면 48시간동안 조사가 가능함. 피의자 조사는 사건마다 다르긴 하나 대부분 간단한 사건도 최소 2시간 가량 걸리며 조사절차는 다음과 같음. ①신분증 제출 ②진술거부권, 변호인의 조력을 받을 권리, 인권침해 발생 시 이의제기권 등 고지 ③영상녹화 동의여부 ④나이, 직업, 재산, 흡연, 음주, 종교, 질병 등 ⑤피의사실에 대한 문답 ⑥유리한 증거, 의견서 제출 ⑦조서 확인 및 수정 ⑧조사 완료 시점 기재 ⑨지문(도장) 날인 ⑩지문채취
- 3) **구속** : 경찰은 피의자에 대해 영장을 청구하게 되고 검사는 구속 전 피의자 심문(영장실질심사)를 실시함. 영장실질심사는 변호사가 있어야 하기 때문에 변호사를 선임하기 어려운 피의자는 신청을 통해 국선 변호인을 배정받을 수 있음. 구속은 약 20일정도이며 같은 사유로는 구속기한을 늘릴 수는 없음.
- 4) **송치/불송치** : 구속 후 경찰은 사건조사를 진행하고 송치/불송치 여부(검찰로 넘어가는지 아닌지)를 판단하게 되는데 이 단계는 경찰 수사권 종결 단계임. 송치 결정이 된다면 사건은 검사 측으로 넘어가게 되며, ①혐의없음(범죄인정안됨, 증거불충분), ②죄가 안됨, ③공소권없음, ④각하 등의 사유로 불송치가 결정 되기도 함.
- 5) **기소/불기소** : 송치된 피의자는 검찰 측으로 사건이 넘어오게 되며 검사는 경찰조사를 바탕으로 기소 또는 불기소 처분을 내릴 수 있음.

- 기소 : 약식기소와 정식기소가 있는데 정식기소는 재판이 열리는 기소이며 약식기소는 벌금형 정도일 때 재판이 열리지 않고 처분이 내려지는 것임. 만약 약식기소 결과를 받아들일 수 없을 때는 이의신청이 가능하나 재판이 진행 됨.
- 불기소 : 불기소 처분으로는 ①기소유예(범죄는 성립되나 여러 사유를 참작하여 공소를 제기하지 않는 것) ②혐의 없음(범죄인정안됨, 증거불충분) ③죄가 안됨(범죄구성요건에는 해당하나 범류상 범죄 성립을 조각하는 사유가 있는 것) ④공소권 없음 ⑤각하 ⑥기소중지(중간처분으로 어떠한 사유로 잠시 멈춰야할 때) 등이 있음.
- 검사는 경찰에게 보완수사를 요구할 수 있으며 수사가 매우 길어질 수 있음.
- 소년보호사건, 가정보호사건, 성매매보호사건, 아동보호사건 등 보호사건의 경우는 가정법원으로 송치 처분함.

2. 공판 절차



- 1) 진술거부권 고지 및 인정신문 : 피고인의 권리를 고지하고 피고인의 이름, 주민등록번호, 주소 등을 확인함.
- 2) 검사의 모두 진술 : 공소사실에 대해 진술
- 3) 공소사실 및 증거에 대한 인부
 - 공소사실 부인 : 범죄, 증거 등에 대해 부인할 때 증거 신청, 증거 결정, 증거조사 등이 이루어지고 공판 기간이 길어짐.
 - 공소사실 인정 : 공소사실에 대해 모두 인정할 때 간이공판절차가 이루어져 선고를 바로 받게 됨.
- 4) 피고인 심문
- 5) 최종변론 : 검사는 구형을 이야기 하고, 변호인은 피고인을 변호하며, 피고인은 최후 진술을 진행함.
- 6) 변론 종결
- 7) 판결선고 : 판결에 불복하면 상소 진행함.

3. 피의자 지원요령

- 1) 체포 및 경찰 조사
 - 어떤 혐의인지 확인 필요
 - 고소를 당한 경우 고소장 정보공개 청구하여 내용 열람
 - 혐의의 인정/부인 여부 확인, 수사 절차에 대한 이해
 - 신뢰관계인, 변호인 동석 여부 확인
 - 자료 제출 요구에 대한 대응 : 사건에 따라 자료 제출을 거부할 수도 수용할 수도 있음. 법률상담을 하는 것이 좋음.
 - 수사관 기피 신청
- 2) 합의
 - 2차 가해에 대해 주의해야함. 수사관을 통해 피해자와 연락하는 것이 좋음. 합의서 작성 시 형사만 합의하는 것인지 민사도 합의를 하는 것인지 명확히 인지해야함. ‘형사공탁’ 피해자에게 직접 합의금을 줄 수 없을 때 공탁하는 제도로 피해자에게도 공탁에 대해 공지가 됨.
- 3) 판결 이후
 - 판결에 대해 불복하였을 때 상소 여부 결정해야함. 상소장은 판결 선고일로부터 7일 이내로 제출해야하며 상소이유서는 상소법원의 기록접수통지일로부터 20일 이내 제출해야함.

4. 피해자 지원요령

- 1) 사실관계 확인 및 고소/고발의 준비
 - 진술오염에의 유의하며 사실관계를 확인함.
 - 장애인권익옹호기관, 성폭력 상담소 등 지원기관에의 도움요청, 증거수집, 법률상담,

사선변호사(고소대리인) 선임 혹은 피해자 국선 변호사 선임요청

2) 수사절차 지원

- 신뢰관계인의 조사동석 : 자료지참, 신변보호 등 조치요청, 조서 확인 시 도움 등
- 합의, 고소취하, 처벌불원 등
- 추가자료, 탄원서, 의견서 등 자료 제출
- 경찰의 불송치 결정, 검사의 불기소 처분에 대한 대응 지원
: 불송치 결정에 대한 이의신청, 불기소 처분에 대한 항고, 재항고 혹은 재정신청, 범죄 구성요건 확인, 추가 증거자료의 제출

3) 공판절차 지원

- 피고인의 공소사실 인부 확인
- 필요시 증인보호제도 신청
- 신뢰관계인 동석
- 배상명령 신청 : 민사에서 배상을 받아야 하나 형사와 민사 동시 진행이 어렵다면 피해액이 명확한 경우 신청 가능. 정신적 손해배상은 신청 불가함.
- 탄원서, 의견서 등 제출 : 탄원서의 경우 판사가 아예 안보는 것은 아니나 탄원서가 있다고 무조건 반영이 되는 것은 아님.

4) 범죄피해자 지원제도

범죄피해자 지원제도

1. 피해자의 신변보호

- 신변보호조치
- 가명조치
- 피해자 보호시설
- 일시안전숙소
- 다문화지원센터
- 스마트워치(위장범죄방지)

2. 형사절차상 피해자 보호

- 범죄피해자 의견진술 제도
- 범죄피해자에 대한 통지 제도
- 형사사법당국과 피해자를 위한 정보제공 제도
- 신뢰관계 있는 자의 동석 제도
- 피해자 국선변호사 제도
- 간담회제도

3. 신체·재산·재산상의 피해회복을 위한 지원

- 범죄피해구조금 제도
- 주거 지원 제도
- 경제적 지원 제도
- 범죄피해자지원센터를 통한 피해자 지원 제도
- 스마트센서를 통한 피해자 지원 제도

4. 가해자로부터의 손해배상

- 배상명령 제도
- 형사소송절차에서의 화해 제도
- 형사조정 제도
- 법률구조기금 제도
- 대안법률구조공단
- 대한변협 법률구조재단
- 한국가정법률상담소
- 대한가정법률복지상담원

▶ 지원기관: 검찰청 피해자지원실, 범죄피해자지원센터, 스마트센터, 해바라기센터 등

Ⅱ. 발달장애인의 권익옹호 지원방안

1. 발달장애인 사건 현황

(2017년 발달장애인 대상 경찰청·경찰서 조사실적)

조사 실적	계	지방청		경찰서			
		여청	기타	여청	수사·형사	교통	기타
계	1,712	1,151	18	199	320	22	2
피해자	1,211	1,027	0	98	71	15	0
피의장	501	124	18	101	249	7	2

발달장애인 조사 전담 경찰관 운영 개선 계획, 경찰청 생활안전국, 여성청소년과 2018.5

2. 발달장애인사건의 특성 (지적장애여성성폭력 판결의 판단 근거 분석, 장애 여성 공감 언론 및 수사·법적 절차의 비판적 분석에 관한 토론회자료집)

1) 발달장애인 대상 범죄 가해자 특성

- 낮은 지적 능력의 이용
- 가벼운 강제력
- 폭력이 아닌 인식의 유도
- 사회적 고립의 이용

2) 피해발달장애인 범죄 특성 (지적장애인 성폭력 사건의 경찰수사상 문제점 및 개선방안, 치안정책연구소 2013)

- 반복적이고 장기적인 피해
- 제3자에 의한 뒤 늦은 피해인지 및 수사착수
- 가해자(피의자)는 피해자와 가까운 사람
- 다수의 피해자가 장소 불문하고 성폭행에 유린
- 가해자(피의자)의 강력한 부인 및 은폐 노력

3) 발달장애인 가해사건

가) 사건의 특성

- 발달장애인의 한 사회참여 활발
- 특정범죄에 국한하지 않고, 다양한 범죄유형에 가담
- 가해와 피해의 혼재
- 교사자 또는 방조자 존재

나) 발달장애인 피해 사건의 현실

- 목격자가 없는 사례가 많음.

- 상당기간 지난 후 피해가 확인(폭로)되는 경우가 많음.
- 신체적 외상 등 뚜렷한 증거가 없는 경우가 많음.
- ↳ 발달장애인 사건의 특성으로 물적 증거는 빈약하고 진술에 대한 의존도가 높음.

3. 발달장애인 조사지원

가. 발달장애인 참여재판 고려사항

- 1) 발달장애인의 재판절차 자체 및 재판에 관여하는 사람들의 진술에 대한 이해 정도
 - : 가능한 쉬운 용어로 해당 재판 절차를 설명·진행하여야 한다. 발달장애인에게 직접 말하고 의사소통에 도움이 필요하면 발달장애인이 장애인 관련자로부터 도움을 받도록 하여 한다.
- 2) 발달장애인의 진술이 진정한 의사에 기한 것인지 여부
 - : 발달장애인은 처한 환경이나 가족 등 가까운 사람의 영향으로 제대로 의사표현을 못할 가능성을 고려한다.
- 3) 발달장애인 진술의 신빙성을 얼마나 담보할 수 있는지
 - : 발달장애인의 진술과 관련하여 적절한 수준에서 전문가의 조력을 받는 것도 검토할 필요가 있다.

2. 발달장애인 조사지원 - 장애력 조사

가. 사건 관련 사전 정보수집

- 1) 성별, 나이, 등록장애유형, 사건개요, 가족관계 등 지원자 유무
- 2) 진술인의 의사소통 능력, 가족의 지원동의 의사, 약물 투약 상황

나. 조사전 지원설계

- 1) 지원자원확인, 가족의사 확인 중요
 - ※ 지원자의 경우 대부분 발달장애인의 범죄가 성립하지 않는다고 생각하는 경우가 많음.
- 2) 사건관련 사실관계 파악(확인하고 들었던 사실 관계)
 - ↳ 피해 : 범행 피해 시간, 장소, 가해자(용모 등 가급적 상세하게), 피해내용(피해부위, 가해행위)
 - ↳ 가해 : 가해행위(주요요건만 파악하기)
 - ※ 특히 가해 사건은 지원자에게 진술한 내용과 현장 정보가 상이한 경우가 많음.
 - ※ 지원자 선입견 발생으로 객관적 지원이 곤란함.

3) 생활기록부의 제출

예) 대법원 1983.6.14 선고 83도 900판결

- 제1심 변호인의 변론요지서에 피고인이 정신저능상태라고 기재되어 있고,

원심에서 변호인은 피고인에게 그 정신상태에 대한 발문을 하였으며 피고인의 부가 작성제출한 진정서에 피고인의 정신감정을 간청하면서 정신박약에 가까워 진학지도에 효과가 없다는 내용의 생활기록부 사본을 제출하고 있음을 볼 때 피고인의 심신미약을 주장하고 있는 것으로 볼 것이므로 이점에서 관한 심리 및 판단을 하여야 한다.

4) 조사기일 상황설명 및 참여자 역할 배분

↳ 조사시 착석자리 확인

※ 신뢰관계인 진술 오염 발생 가능

5) 진술 장애요소 파악

↳ 지원자를 통하여 당사자의 진술 장애요소를 파악하고 조사전 당사자에게 필요한 정보를 제공하여 원활한 진술환경 조성

진술장애 예) ① 가해자와의 공간적·경제적 분리 문제

② 진술환경에 대한 오해, 사건 피해인지 부재

③ 가해자 처벌의사 등 심리혼돈

6) 조사전 면담

가. 당사자 대면 상담 : 조사상황 설명

예) 00씨 오늘은 00날에 00에서 00가 몸을 만졌을 때 이야기를 경찰관 선생님께 이야기를 하러 왔어요. 그 때 무슨 일이 있었는지 이야기 하실 수 있으시겠어요? 혹시 생각이 나지 않으면 앓는다고 이야기 하시면 되고요. 잘 모르는 질문이라면 다시 이야길 해달라고 부탁하실 수 있어요. 혹시 저도 00씨 옆에 있으니 도움을 요청하시면 언제든지 도와드릴게요.

7) 조사지원

가. 조사 질문 시 알기 쉬운 질문 변환

예) 스타벅스→ 커피잔 들고 있는 사람 그림이 있는 커피집

2년 전→ 2018년 00씨가 00에 다니고 있을 때

- 특정신처에 관한 질문은 질문자의 경험에 따라 많은 차이가 있으며 개념화된 단어가 아닌 그림, 사진으로도 설명이 필요할 수 있음.
- 의사소통보조도구에 의한 진술은 임의성이 떨어질 수 있음.

나. 작성된 진술조서의 확인

- 모든 질문문답에 대한 진술자의 개별적인 답변으로 확인

다. 구체적 사고와 추상적 사고

- 구체적인 사고는 사물이나 상황을 개념이나 일반화 없이 이해하는 것이며 추

상적 사고는 개념이나 일반화를 이해하고 사용하는 능력을 의미한다.

- 장피아제의 인지발달이론

감각운동기 : 출생 직후-2세

전조작기 : 2-7세

구체적 조작기 : 7-11세

형식적 조작기 : 11세 이후

- 추상적 사고의 단어사용 유의

예) 피의자A씨는 피해아동 B를 위해 최선을 다해서 돌보고 계신다고 생각합니까?

→ 피의자A씨는 피해아동 B가 아프지 않고 잘 클 수 있도록 어떻게 도와주고 있나요?

예) 피해자A씨는 왜 피의자 B가 그런 생각을 했다고 생각하시나요?

→ 피의자 A씨는 피해자 B를 괴롭혀도 된다고 생각하시나요?

↳ 진술인은 추상적 사고의 단어를 알고 있는 경우가 있으나 구체적 경험에 의하여 추상적 사고의 단어를 이해하는 수준이 다를 수 있음.

↳ 진술인이 구사하는 추상적 사고의 단어에 대하여 이해하고 있는 의미를 구체적으로 확인필요

8) 조사후 지원(피해)

가. 조사 후 진술자 지원 : 진술 후 진행 상황설명, 심리적 지원

나. 진술자의 2차 사건 예방 방지 : 가해자 합의 강요 등 사건 부수 상황 발생예 방

다. 발달 장애인 지원의 입체화

공공후견지원사업의 새로운 설계와 시도

- 법률 전문가에 의한 공공 후견인 선임

권리구제 지원한계의 극복

- 발달센터의 신변보호요청

- 피해자의 신변이 매우 위험한 상태 시 범죄신고와 함께 신변보호요청을 받을 지 구대 소속 경찰관이나 피해자를 조사한 담당경찰관은 범죄의 위험이 일상적인 수준으로 감소할 때까지 피해자의 신변을 특별히 보호해야할 의무가 있다.

공공후견인의 권리 구제지원 모델 도출

- 공공후견인의 신변보호

- 공공후견인에 의한 가정폭력 사건 피해자 보호명령청구

- 공공후견인의 범죄피해자 보호지원제도 연계

- 형사사건에 관한 손해배상 청구

3. 장애인의 소송관계

가) 피고인이 장애인인 경우

- 피고인이 미성년자이거나 성년후견·한정후견개시의 심판을 받은 경우 법정대리인이 권한을 행사할 수 있다.
(변호인선임권, 서류·증거물의 열람, 등사신청권, 보석청구권, 신뢰관계에 있는자의 동석신청권, 상소권, 상소포기·취하에 대한 동의권, 상소취하)

① 보조인

- 보조인은 피고인의 이익을 보호하는 사람으로 명시적 의사를 반하지 않는 소송행위를 할 수 있다. 변호사가 아니어도 변호사와 유사한 활동이 가능하다. 법정대리인 또는 배우자, 직계친족, 형제자매가 부여받으나 독립하여 소송행위를 하려면 보조인을 신고하여야 한다.
- 보조인이 되고자 하는 자는 심급별로 그 취지를 신고해야 한다.

② 국선변호인

- 법원은 피고인이 농아자인 때 또는 심신장애의 의심이 있는 경우에 변호인이 없을 때에는 직권으로 변호인을 선정하여야 한다.

나) 피해자가 장애인인 경우

① 피해자의 법정대리인 등이 권한을 행사할 수 있다.

(고소권, 진술권, 신뢰관계에 있는 자의 동석신청권, 공판기록 열람·등사 신청권)

② 보조인

- 장애인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 장애인권익옹호기관의 상담원 또는 변호사는 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다. 발달장애인이 재판 당사자가 된 경우 그의 보호자, 발달장애인지원센터의 직원이나 발달장애인과 신뢰관계에 있는 사람은 법원의 허가를 받아 심리과정에서 발달장애인을 위한 보조인이 될 수 있다.

③ 피해자의 변호사

- 장애인이 성폭력범죄의 피해자인 경우에도 형사절차상 입을 수 있는 피해를 방어하고 법률적 조력을 보장하기 위하여 변호사를 선임할 수 있으며 그 변호사는 형사절차에서 피해자인 장애인을 포괄적으로 대리하여 소송행위를 할 수 있다.

다) 그밖의 관계인

① 신뢰관계인

- 피고인을 신문하는 경우 피고인이 신체적 또는 정신적 장애로 사물을 변별하거나 의사를 결정·전달할 능력이 미약한 때에는 직권 또는 피고인·법정대리인·검사의 신청에 따라 피고인과의 신뢰관계에 있는 자를 동석하게 할 수 있다.
- 신뢰관계인으로 동석한 자는 법원, 소소오관계인의 신문 또는 증인의 진술을 방해하거나 그 진술의 내용에 부당한 영향을 미칠 수 있는 행위를 해서는 안된다.

② 진술조력인

- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법은 피해자가 13세미만 아동이거나 신체적 인 또는 정신적인 장애로 의사소통이나 의사표현에 어려움이 있는 경우 원활한 증인신문을 위하여 직권 또는 검사 등의 신청에 의한 결정으로 진술조력인으로 하여금 증인신문에 참여하여 증개하거나 보조할 수 있다.

↳진술조력인과 신뢰관계인은 진술인의 진술에 관여한다는 점에서 유사

↳진술조력인은 수사기관과 법원의 원활한 조사를 위한 지원자로서의 역할(중립적 지위)

↳신뢰관계인 동석제도는 피해자(또는 피의자)의 지원자로서의 역할

Ⅲ. 소감 및 제언

- 김현아 : 권익옹호의 의미를 찾아보면 국어사전에 자기 결정권을 실현하는 일이라 적혀있다. 누구든 살아가다보면 다양한 일들을 겪게 되고 그것이 법과 관련된 일일 수도 있다. 사회의 한 구성원인 발달장애인들도 경찰이나 판사 앞에서 진술 등 이야기를 해야 할 상황이 발생할 수도 있다. 현재 장애인도 동등하게 사법절차 및 서비스를 받을 수 있도록 가이드라인을 만들고 있으며 여러 기관에서 발달장애인신뢰관계인으로서의 동석에 대해 이야기 나누고 있다. 사회가 이런 저런 사법지원의 구체화를 추진하고 있다고 볼 수 있다. 사회복지사로서 내가 담당하는 장애인이 법원 통지를 받았다고 연락이 왔다면 당사자만큼이나 순간 당황할 것이다. 그러나 이런 교육을 통해 사법절차와 지원방법을 미리 숙지하고 있었다면 장애 당사자에게 큰 도움이 되었을 것이다. 이런 움직임이 장애 비장애인들이 함께 살아가는 사회 속에서 그들의 동등한 권리 찾기의 하나란 생각이 들며 서로를 이해하는 사회가 빨리 되었으면 좋겠다.

- 박성목 : 발달장애인이 경찰조사과정에서 겪을 수 있는 어려움에 대해 공감하고 이를 해결할 수 있는 다양한 지원방안을 알게 되었다.

특히 명확하게 자신의 의견을 전달하지 못하고, 인지능력 또는 강압적인 분위기 등으로 발생하는 진술번복 등의 문제로 인하여 자신에게 불리한 진술이 이루어지는 상황이 뉴스를 통해 자주 접하게 되어 이에 대한 사법절차 지원이 필요함을 느낄 수 있었다.

또한 진술조력인과 신뢰관계인의 차이와 신청방법 등 실제로 발달장애인에게 필요한 지원체계를 알고 상황이 발생했을 때 복지관에서 발달장애인에게 2차 가해가 이루어지지 않도록 적절한 지원을 할 수 있는 좋은 기회가 되었다.

이에 대한 후속스터디를 통해 경, 검찰 조사절차와 그에 따른 지원절차를 매뉴얼화 하여 기관에 비치하고, 기관 홈페이지에 이를 업로드 하여 보다 많은 장애당사자에게 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

- 박은영 : 사법절차는 어려운 영역이지만 누구에게나 일어날 수 있는 일이기에 권익지원팀으로서 절차를 이해하고 당사자 및 보호자에게 적절한 지원을 하기 위해 본 교육을 이수했다. 장애인 당사자가 사법절차를 겪을 때 여러 제도를 활용할 수 있는 것은 알고 있었으나 그 제도가 어떤 것인지 어떤 때 활용 할 수 있는지에 대해 알 수 있게 되어 매우 유익하였다. 강사가 준비한 실제 여러 사례와 함께 교육 수강생들의 현장 이야기를 함께 들으며 다시 한번 사법절차 속에서 발달장애인의 어려움에 대해 생각할 수 있게 되었다. 본 교육내용을 바탕으로 사법절차 속에서 발달장애인이 겪을 어려움과 지원 방안에 대해 지속적으로 고민하여 당사자의 권리를 지킬 수 있도록 노력하고자 한다.

조기개입 전문가과정 교육보고서



주 최		한국영아발달조기개입협회
기 간		2024. 04. 17(수) ~ 19(금)
장 소		온라인 교육
참석자	팀 명	기능향상지원1팀
	이 름	임주성
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024. 04. 17(수) ~ 19(금)
	시 간	09:00 ~ 18:00(총23시간)



남동장애인종합복지관

조기개입 전문가 기본과정 교육보고서

* 교육 시간표

일정	순서	제목	시수	강사
1일차 공통과정	1	영아기 두뇌발달과 발달지원 09:00~10:30	1.5	최진희 (한국영아발달조기개입협회 회장)
	2	가족중심 조기개입 개요 10:30~12:00	1.5	최진희 (한국영아발달조기개입협회 회장)
	3	장애아동 가족 이해 13:00~14:30	1.5	이현주 (한국영아발달조기개입협회 부회장)
	4	영아를 위한 가족지원 실제 14:30~16:00	1.5	강지현 (장애인개발원 중앙발달장애인지원센터)
	5	영아기 지원법과 제도 I 16:00~17:00	1	강지현 (장애인개발원 중앙발달장애인지원센터)
	6	영아기 지원법과 제도 II 17:00~18:00	1	박병숙 (백석대학교 유아특수교육과 교수)
	-	1일차 퀴즈	-	-
2일차 공통과정	7	영아기 장애(의료진단) 09:00~10:30	1.5	박주현 (서울성모병원 재활의학과 교수)
	8	영아기 전형/비전형 의사소통 발달 10:30~12:00	1.5	이윤경 (한림대학교 언어병리학과 교수)
	9	자폐성 장애영아 이해 13:00~14:30	1.5	서동수 (서동수위드어스 정년강의학과 의사)
	10	영아기 전형/비전형 소근육 및 감각발달 14:30~16:00	1.5	최은옥 (안산시장애인복지관 탐장, 작업치료사)
	11	영아기 전형/비전형 운동발달 16:00~17:30	1.5	김장곤 (유원대학교 물리치료학과 교수)
	-	2일차 퀴즈	-	-
3일차 공통과정	12	영아기 전형/비전형 인지/사회/정서발달 09:00~10:30	1.5	박병숙 (백석대학교 유아특수교육과 교수)
3일차 조기개입 서비스 제공 전문가 과정	13	가정에서의 영아 의사소통 발달 지원 10:30~12:00	1.5	허진 (위례언어심리발달연구소 언어재활사)
	14	가정에서의 영아 운동발달 지원 13:00~14:30	1.5	홍미은 (성동장애인복지관 물리치료사)
	15	가정에서의 영아 소근육 및 감각발달 지원 14:30~16:00	1.5	최은옥 (안산시장애인복지관 탐장, 작업치료사)
	16	가정에서의 영아 인지 및 사회정서 발달 지원 16:00~17:30	1.5	이소영 (한국영아발달조기개입협회)
	-	3일차 퀴즈	-	-

1. 영아기 두뇌발달과 발달지원

- 두뇌 = 발달의 컨트롤 타워
- 뇌신경과학(Neuro-science)과 조기개입(Early Intervention)

뇌신경과학	조기개입
순수한 과학적 연구 교육/치료적 접근법 관련 연구	뇌신경과학의 연구결과 해석(이해) 현장에 적용 필요한 연구를 의뢰

- 두뇌 연구 방법은 다양한 방법이 있으며, fMRI의 등장으로 큰 변화가 생김

■ 두뇌발달

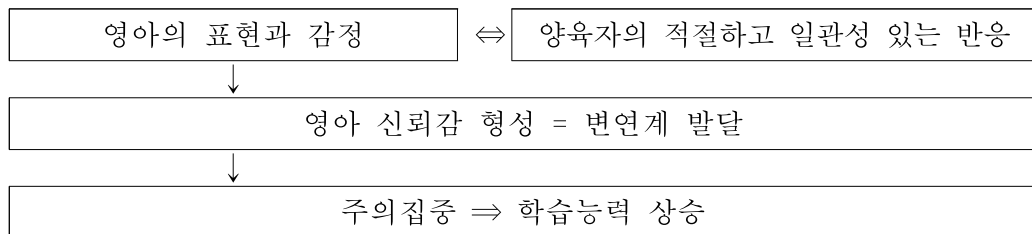
- 두뇌발달은 **수정부터 만 24개월까지**가 가장 중요한 시기임
 - 뇌의 발달은 신경세포의 성장이 아니라 시냅스의 확장을 의미함
 - 뇌는 약 850~1000억개의 세포로 구성
 - 태내부터 뇌는 발달하며, 발달 순서는 생명유지→감정→인지 순으로 발달함
 - 이성적인 판단을 하는 전전두엽은 가장 나중에 발달(수 개념은 2세 전후)
 - 전두엽의 발달 : 8개월 무렵 전두엽 피질의 활동이 증가, 영아의 자기조절이 증가
 - 영아기에는 양적으로 큰 변화가 발생함
 - 대뇌세포의 연결이 지속적으로 발생하여, 2세 때는 어른의 2배에 가까운 연결망을 형성함
 - 뇌세포의 연결에서는 시냅스 구도로 이루어져 있음. 신경세포 내에서는 전기 자극에 따른 전달이 이루어지고, 세포 사이에서는 화학작용에 따른 전달이 이루어짐(=호르몬이 중요)
 - 2세까지 시냅스 연결은 성인의 2배까지 늘어남. 감각운동기에 이루어짐. 전조작기를 거치면서, 3세 이후부터는 가지치기가 이루어짐. 불필요한 연결은 정리하고, 자주 사용하는 연결은 강화함. 즉, 뇌의 구조화가 진행됨. 감각운동기에는 행동을 하면, 전조작기에는 목적 있는 행동이 나오기 시작하는 모습
 - 신경세포는 수초화를 통해 전기적 전달속도를 높일 수 있음. 이런 수초화를 위해서는 일상생활을 통한 학습이 중요함. 그래서 조기개입의 KEY인 가정에서의 일상을 지원하는 것이 필요함
 - 총체적 두뇌발달 : 두뇌는 부분적으로 사용하지 않고 총체적으로 연결되어 사용됨. 두뇌의 사용방법은 스스로 만들어 감(경험)
 - ⇒ 영역별 접근보다 전아동적 접근이 필요함(전아동적/초영역적 접근 필요성)
- 시냅스는 경험을 통해서만 형성됨.
 - 아이가 관심과 흥미가 있어야 한다. 환경과 상호작용하며 발달을 하게 되며, 이 시기에는 부모와의 상호작용이 가장 많은 시기임
 - ⇒ 부모의 역할이 아동의 발달에 매우 중요함
 - 실수를 통한 경험으로 발달이 이루어짐. 외부자극에 적응하기 위해 지속적인

변화와 조절을 일으킴

- 신경 가소성 : 뇌가 자극에 따라 스스로를 재구성하는 능력. 영아기에는 신경 시스템을 재구성하는 것보다 새로운 시스템을 만드는 것이 더 빨리 이루어짐

■ 유전자

- 유전자는 발달의 청사진과 같다. 일상생활에서의 경험은 결과를 향상시키고, 과정을 만들 수 있다.
- 영아기의 두뇌발달이 중요한 이유: 기초공사를 진행하는 것.
- 아동과 어른의 뇌 사용의 차이: fMRI를 통해 확인한 결과, 어른은 뇌의 전체를 사용하지만, 아동은 부분적으로 사용함.
- 영아기 두뇌발달 단계: 뇌간⇒변연계⇒대뇌피질(생명과 관련된 정서적 발달은 상위 두뇌발달에 영향을 미침. 일반적으로 대뇌피질의 발달을 위해 노력하나, 영아기에는 변연계가 더욱 중요함)
- 변연계의 구성
 - 시상(정보흐름의 안내소), 시상하부(호르몬 중추), 편도(감정조절), 해마(기억담당)
- 변연계의 수초화는 2세에 완료됨 = 2세 때의 애착이 평생 간다.
- 발달에 영향을 주는 것
 - ① 양육자의 반응 ⇒ 변연계와 집중력의 관계



- 아이가 울 때, 반응을 해주는 것이 필요 = 감정에 대한 반응을 해줌
⇒ 신뢰 형성(버릇 나빠진다는 것은 이시기에 해당되지 않음)
- ② 즐거움을 주는 호르몬
 - 화학적 신경전달을 촉진하기 위해서는 즐거운 호르몬이 중요
 - 반응을 반복하게 하며, 주의력/관심을 증가시키며, 자존감을 높임

■ 스트레스가 두뇌발달에 미치는 영향

- 스트레스 호르몬
 - 스트레스 ⇒ 교감신경계 활성화 ⇒ 혈압과 심장박동 변화
 - 코티솔 : 스트레스 호르몬. 높은 코티솔=변연계의 크기를 줄임(기억/감정에 영향)
 - 아드레날린 : 스트레스 대응 호르몬. 혈액 흐름 정상화, 스트레스 원인에 관심을 가지게 함
 - 스트레스 : 시상 - 편도 - 시상하부 - 호르몬 분비

- 스트레스 대응 : 실행기능이 불활성됨. 싸우거나 공포에 질리거나 함
 - * 다운시프팅(Down Shifting) : 공포상황에서는 대뇌피질을 거치지 않고, 변연계에서 기능을 함
- 일상적인 스트레스 상황은 두뇌 구조와 기능의 변화를 초래함(신경세포 간의 연결을 줄임)
 - ⇒ 조기개입에서 영아들에 대한 스트레스 조절 훈련도 필요함

○ 발달과 환경

- 양육자와의 애착 강화 : 부모가 영아의 정서적 신호에 민감하게 반응하는 것이 영아의 자기조절능력을 키우는데 중요한 역할을 함
- 수면의 중요성 : 뇌세포에는 신경세포 사이의 교세포가 존재함. 교세포는 신경세포의 생존을 위해 부산물인 활성산소를 제거하는 역할을 함. 보통 잠 잘 때 활성화가 이루어짐. 수면 시에 신경연결이 정리가 됨
 - ⇒ 수면이 뇌 발달에 중요함

■ 뇌 발달의 개인차

○ 일란성 쌍둥이도 서로 다르게 발달한다

- 기질: 유전적 요소가 강함. 가장 일찍 드러남.
- 기질 ≠ 성격 : 기질+사회화
- 기질을 알면, 양육 환경과의 적합성을 찾을 수 있음(사용도구: 아동/부모 기질 체크)

아동/부모 기질 체크			
각 영역의 내용에서 자신과 아이의 행동에 가까운/일반적/보통/대부분의 경우에 속하는 것을 선택			
영역	일반적인 행동 형태	나	아이
활동수준(몸, 손 움직임 등)	많이 움직이는 편		
	잘 안 움직이는 편		
주의 산만성	쉽게 산만해짐(주변자극에, 배고프거나, 졸릴 때도)		
	덜 산만하고 더 집중을 하는 편		
반응강도 (긍정/부정의 감정적 반응)	강한 반응		
	무반응적		
규칙성(생물학적 기능: 섭식, 수면, 배변 등)	굉장히 규칙적(예상 가능)		
	돌발적(불규칙적)		
민감성(불빛, 소리, 재질, 온도, 음식 등)	굉장히 민감함		
	덜 민감함		
접근성/회피성 (새로운 상황, 사람 등)	적극적으로 접근함		
	피함		
적응력(새로운 활동, 상황 변화에 적응 시간)	굉장히 적응적		
	덜 적응적		
지속성(어려운 활동 시)	끈질기게 지속함		
	끈기가 적음		
감정(무드)	긍정적임		
	심각하거나 부정적		

○ 이른둥이 = 조산아

- 37주 이전 출생, 2.5kg 이하 출생아(전체 출생아의 약 10%)
- 37주 이전은 생존을 위한 발달
- 이른둥이는 두뇌 영역간의 연결이 아직 부족함. 초기 변연계 발달의 어려움.
신체적/인지적/사회성 발달도 지연 ⇒ 자극에 반응하도록 기다려주는 시간이 필요

○ 자폐범주성 장애 관련 연구

- ASD 아동의 특성에 맞는 두뇌발달 촉진
- 비전형적 사회성 및 의사소통, 감각프로세스 발달
- 뇌신경의 수초화가 불완전함, 신경연결이 잘 정리되지 못함
⇒ 적절한 가지치기와 수초화 과정을 만들어줄 필요가 있음
⇒ 일상적 활동을 이용한 의미 있는 반복활동이 중요함
- 편도체(변연계)의 이상
- 물체와 사람간의 다른 반응 제한, 거울 뇌신경 사용 제한, 공동주의(joint attention) 제한 ⇒ 다른 영역의 뇌세포간의 시냅스 형성에 제한
- ASD 아동은 결정을 할 때, 전전두엽을 주로 사용하는 전형적 아동과는 다르게, 시각처리영역과 전전두엽을 같이 사용함 ⇒ 시각적 자극을 같이 사용하면 효과성을 높일 수 있음

○ 다운증후군

- 태내에서부터의 뇌 형성의 지체 및 비조직화
- 대뇌피질-변연계-소뇌의 이상
- 전두엽에 특징적으로 적은 수의 시냅스 형성
- 뇌세포 연결 구조의 과도한 단순성(가까운 부위에 너무 많은 시냅스 연결 ⇒ 먼 거리 연결이 잘 되지 않음 = 지능이 낮을수록 가까운 연결이 강함)
⇒ 두뇌의 각 영역간의 연결이 이루어질 수 있는 활동 제시
⇒ 다양한 자극에 의한 변화 적응력 ⇒ 스스로 탐색할 수 있는 경험을 제공

○ 발달지원

- 우리는 아이를 특정한 틀 속에 넣으려는 것이 아님. 어떤 틀도 없다는 것을 아이에게 알려주고자 함

■ 영아 두뇌 발달 지원

- 효율적 뇌 발달 : 영아 발달에 있어 일상 활동의 중요성 확인
- 창의적 뇌 발달 : 일상에서 필요한 기술을 접하고, 지속적인 연습하여 습득함
- 행복한 뇌 발달 : 영아의 상호작용이 중요한 발달 요소

○ 하버드대학의 두뇌연구 결과와 적용

- 생애 첫 3년 동안 가장 융통성 있는 가소성을 지님(Flexible, Plastic)
- 지속적인 스트레스는 두뇌 손상을 초래함
- 적절한 초기경험은 두뇌발달을 촉진(반응적/안정적 관계, 환경, 영양섭취 등)
- 초기 사회적-정서적 발달과 신체-건강 상태는, 인지-언어발달의 기초가 됨

- 조기개입은 아동의 발달방향을 변화시키고, 공동체의 바람직한 결과를 가져옴.
 - 생애초기 개입이 더 효과적이고 경제적임
- 조기개입 요소

가족지원	두뇌발달 민감기에 적합한 개입
가정-지역환경에서의 서비스 제공	일상이 치료교육의 과제
상호작용에 기초한 접근	초영역적 팀접근

2. 가족중심 조기개입 개요

- 조기개입의 필요성
- 출산아 수의 감소. 대비 장애영아 등록 및. 장애고위험군 증가
 - 영아의 발달 특성 : 경험을 통해 뇌를 만듦(살아갈 뇌의 기초를 마련, 변화가 빠름). 일상생활이 발달의 장. 가족양육자와 상호작용의 질이 핵심임 ⇒ 학령기와는 질적으로 다른 발달
 - 영아기 지원 시스템 : 자연적 발달환경에서의 지원 필요. 영아와 가족을 동시에 지원. 필요한 서비스 연계 ⇒ 단순한 조기 치료/교육이 아닌, 영아와 가족을 지원하는 서비스 체계
 - 영아 발달지원 현황 : 분절된 관련 서비스들. 가족이 스스로 서비스를 찾아야 함 = 전문적, 통합적 판단 결여. ⇒ 공적인 일원화 시스템이 필요함
- 미국의 조기개입 서비스

- 미국 교육공법 IDEA에서의 조기개입 정의 : 만 3세 미만의 발달지연, 장애 또는 위험군에 있는 영아와 그 가족을 지원하는 종합적이며 통합된 서비스 체계이며 치료/특수교육/가족지원/ 및 다양한 관련서비스가 포함
- 조기개입의 목적 : 아이가 다양한 환경에서 사회인으로써 능동적이고 성공적인 참여자가 되게 함. 또한 가족이 아이를 돌볼 수 있고, 가족활동이나 지역사회 활동에 참여하는데 필요한 자원을 얻을 수 있게 함 ⇒ 가족중심 조기개입(Family Centered Early Intervention)
- IDEA : Part C - 장애영아의 초기 3년의 두뇌발달의 중요성 언급, 종합적이고 조화되며 다영역적으로 통합된 주 차원의 프로그램 시스템 요구
- 자연적 환경에서 서비스 제공 명시(비자연적 환경의 서비스는 재정지원 없음)
- IFSP 내용 명시

- 우리나라의 경우

영아 = 만 3세 미만(교육부 및 보건복지부 관련 법)
 생애 초기 2~3년과 이후 아동발달의 질적인 차이를 고려 = 연령에 따른 접근법이 필요
 우리나라 조기개입 관련법은 있으나, 연령 관련 규정은 없음

- 조기개입 실행의 어려움
- 전문가 입장 : 교육기관의 과정에 없음. 현장 훈련기회 없음. 가족중심서비스에 대한 전문가 이해 부족. 부모/가족의 이해 부족. 구체적인 방법을 모름

* 장난감 가방 : 우리나라에서는 많이 사용하는 방법이나 미국에서는 불가능한 방법임. 보조기구가 필요하면 가정에서 대여를 하는 방식으로 진행함. 현실적인 일상생활과 연결되는 것을 매우 중요시함

- 가족의 입장 : 부모의 역량 강화가 매우 중요함(엄마가 치료사가 되어야 함)

○ 조기개입의 핵심요소

- 치료사는 가족이 거쳐 가는 과정의 사람일뿐, 아이에게 가장 많이 영향을 주는 사람은 가족임. 그래서 적절한 양육지원 방법에 대한 코칭이 필요함. 그래야 전문가가 없어도 가족이 아이의 발달을 지원할 수 있다.

- 부모코칭의 전략 : 알려주는 것이 아니라 스스로 해볼 수 있도록 돕는다. 일과 기반의 조기개입이 이루어지도록 한다.

- IFSP는 부모와 전문가가 같이 설정함. 가족이 직접 참여하여 능력을 키울 수 있도록 함. 가족이 필요한 정보를 인식하고 찾을 수 있도록 지원

○ IFSP 주요 내용

발달력, 병력, 가족력	IFS 목표(가족목표, 아동목표)
일상생활에 대한 정보	서비스제공내용(횟수, 장소, 기간, 주제공자)
가족의 자원, 우선순위, 관심사	중간리뷰 및 년평가 일정
평가내용(현행 수준, 발달서술)	전이계획

○ 초영역팀 접근법

- 모든 영역의 발달을 통합한 전아동적인 서비스 제공
- 부모를 포함한 모든 팀 구성원이 서로 지식을 나누며, 가르치고 배우는 것
- 주제공자는 다른 팀원의 지원을 받아, 부모와 IFSP를 구성
- 직접 서비스를 제공하는 전문가 수를 줄여, 혼선된 정보나 서비스의 혼동을 줄임

전통적 서비스와 가족중심 조기개입 서비스의 차이

	전통적 장애영아 서비스	가족중심 조기개입서비스
초점	아동에 초점 아동의 결점과 장애에 초점	일상 환경 속의 아동에 초점 아동/가족의 강점과 기능적 발달에 초점
서비스 전달 체계	영역별 발달을 위한 치료/교육 간영역적 팀접근 인위적 치료/교육 환경	전아동적 발달을 위한 치료/교육 초영역적 팀접근 자연적 환경(가정, 지역사회)
접근법	치료사 주도의 접근 제한적 가족과 제공자간의 의사소통 부모/가족 능력 결핍으로 인식 발달이론이나 정상발달에 준거한 접근	아동과 가족 주도의 접근 가족과 의사소통에 기초한 접근 가족의 역량 강화 증거기반 접근 : 상호작용, 기능적 발달에 초점 두뇌발달에 근거한 접근

전통적인 가족의 역할		새로운 가족의 역할
회의참석자 전문가에게 아동 관련정보 제공자 적절한 치료에 대한 정보/기술 부재 치료의 관찰자 교사의 지시를 받는 사람 치료의 보조	⇒	다른 전문가와 동등한 자격 = 팀원 아동에 대한 중요한 정보제공자 아동과 가족의 중요과제를 결정하는 결정권자 아동에게 서비스 제공자 서비스를 받는 주체 아동관련 서비스에 대한 정보 요구자

○ 조기개입의 효과성

- 영아의 잠재력을 극대화하여 아이의 발달 촉진 및 2차 장애 예방
- 가족 역량 강화 및 가족의 안정된 삶
- 학령기-성인기 삶의 질 향상
- 국가와 가정의 경제적 부담 감소
- 학령기 특수교육 대상자 수를 줄임
- 장애영향을 줄여 아동에게 더 적은 양의 특수 서비스를 제공
- 장애아동의 사회 적응과 역량 증가로 사회적 경비 감소

“ 조기개입에서 1달러를 지출하면, 1.27~17달러를 사회로 환수”

3. 장애아동 가족 이해

○ 장애 가족의 어려움

- 구성원 : 개인의 심리적 어려움(소외감/불안/죄책감/우울감 등), 개인능력 실현의 어려움, 아웃팅에 대한 고민/어려움
- 가족기능 : 기능적 어려움(양육/교육/경제적/애정적/사회화 기능 등)
- 가족관계 : 부모와 자녀, 부부, 형제, 대가족 관계
- 가족 외 관계 : 이웃, 친지, 직장, 지역사회

○ 장애발견과 진단

- 장애발견 나이 : 만0세-발달지체, 지체, 지적 장애 / 만2세-자폐성 장애(심리적 수용이 더 어려움)
- 장애진단 시 어려움 : 장애를 인정하기, 맞는 치료나 교육에 대한 정보 부족
- 진단 후 가장 많은 도움을 받는 곳 : 장애부모들과의 교류(특히 영아)
- 초기치료를 위해 필요한 것 : 빠른 수용, 조기교육 서비스 확대

○ Case study : 장애의 정의가 의학적 모델에서 사회적 모델로 전환됨. 장애아동의 부모로써 전문가들이 부모에게 자신감을 주면 좋겠다.

4. 영아를 위한 가족지원의 실제

- 영아 가족에 대한 통합적인 지원의 필요성
 - 가족 내 장애자녀 출생은 가족 전체에 많은 영향을 주며, 다양성과 복잡성이 커짐. 일반 가정의 기능에 더해 독특한 기능을 요구하게 됨
- 가족지원의 목적과 유형
 - 가족지원의 정의 : 가족지원은 장애아동을 가진 가족의 가족체계를 강화하고 유지하기 위한 모든 활동. 가족들은 단순한 서비스수용자가 아니라 서비스 전반에 걸쳐 계획하고 실행하는 적극적인 파트너 역할을 수행

주요원칙	의미
가족의 기능강화	가족 스스로 선택하고 의사결정 과정에 참여하는 경험과 기회를 제공 가족의 참여를 통해 양육능력과 자신감을 높이는데 필요한 자원과 지원을 획득 개입은 가족과 지역사회 일상을 방해하지 않는 방법으로 진행
개별적이고 융통적인 지원	융통적이고 개별적인 형태로 제공되며, 가족의 선호도에 맞게 수정되어야 하며, 가정의 안녕을 향상시키는 형태로 제공 문화/민족/인종/언어/사회경제적 특성뿐 아니라 선호도에 반응적 가족의 신념 및 가치결정, 중재계획 지원과 자원의 활용에 통합됨
강점과 자원에 초점	양육능력과 양육에 대한 자신감을 강화시키는 경험에 참여하는 토대로 활용 가족과 전문가의 능력과 자신감을 높이는 기술과 지속 습득을 촉진

- 가족중심 실행-실행자의 태도
 - 경청해서 들어주기
 - 존중과 존엄을 가지고 대하기
 - 긍정적인 방식으로 봐주기
 - 개방적으로 토론하고 대화하기
 - 친절하고 존중하는 방식으로 완전하고 편파적이지 않은 정보 주기
 - 믿어주기
 - 능력을 가진 존재로 보기
 - 현재 삶의 상황을 판단하거나 비난하지 않기
 - 가족에 대한 가치 있고 유용한 정보를 제공하기
 - 가족문제에 적극적으로 참여하기
 - 격려하기
 - 의사결정에 동참하도록 지원하기
 - 개별적이고 융통적인 도움 제공하기
- 서비스 내용, 과정, 권리, 책무 등에 대한 안내
- 가족평가
 - 가족의 관심, 우선순위, 자원에 대한 충분한 정보를 수집하는 과정
 - 목적 : 가족 문제에 대해 정의하고 개념화할 수 있는 틀 제공

- 절차 : 영아 및 가족 기본 정보 수집 → 영아와 가족의 일상과 우선적 욕구 파악 → 부모 양육 특성 및 정서적 역량 등의 평가
- 영유아 가족 정보 제공서

항목	세부항목	내용
기초정보	작성정보	작성자, 이름, 영유아와의 관계, 작성일자
	영유아 관련 정보	영아명, 성별, 생년월일, 장애등록여부, 등록일자, 장애등록명
	보호자 관련 정보	보호자명, 영유아와의 관계, 생년월일, 주소, 연락처, 연락희망시간 등
영유아에 대한 정보	발달진단/교육 및 치료사항	첫 진단시기와 내용, 주요기관 진단내용, 주요서비스 이용내용
		건강정보 : 출생시-분만상태, 체중, 인큐베이터 사용여부, 울기, 수유, 수면, 뇌손상 / 출생후-예방접종, 약물복용, 뇌전증, 영양상태, 청력, 시력, 보조도구, 기타
		관련서비스 이용내용
	발달사항	운동발달, 신변처리, 언어발달, 사회정서 발달
가족에 대한 정보	강점 및 필요사항	자녀의 강점 : 좋아하는 일, 잘하는 일 필요사항 : 어려워하는 일
	가족기본사항	가족형태, 구성원 이름, 관계, 연령, 동거 유무, 연락처, 영아에 대한 사회적 역할 등
	가족과의 일상생활	가족이 함께하기 좋아하는 활동, 가족이 함께하고 싶지만 지금 할 수 없는 일, 일상생활에서 어려운 일, 희망하는 다른 일상
	가족의 사회적 현황	주거, 사회보장, 사회서비스, 지원현황 등
	사회적 관계망	물질적 지지, 정서적 지지, 유용한 정보 조언, 비판 등과 관련한 중요한 자원의 내용과 관계
	가족의 요구 관련사항	꿈꾸는 미래 모습, 목표, 출발점, 미래실현을 위해 중요한 참여자/지원자/지지자, 강점, 중요한 시작해야 할 단계, 크게 변화가 필요한 내용
	기타 필요한 지역사회 서비스 또는 관련서비스	자녀에 대한 정보, 가족과 사회적 자원, 경제적 문제, 다른 사람에게 설명하기, 자녀 돌보기, 전문적 지원, 지역사회 서비스, 옹호

- 우선적 욕구 파악

평가내용	주요작성 내용
가족의 강점과 능력	현재 가족이 갖는 개인적인 능력과 환경적 자원 가족이 과와 문제로부터 가급적 멀리 벗어나게 하고, 현재와 미래의 변화가능적인 요소를 찾아 기록 긍정적 측면, 가족이 가진 효능감, 구성원의 자존감, 위기대처능력 등의 가족탄력성을 파악 가족이 가지는 내부자원을 파악하고 인식한 내용을 기록
가족의 주요욕구 및 우선순위	사정을 통해 파악된 가족욕구를 협의를 통해 우선순위를 결정하여 서열화 기록함 객관적 긴급성, 필요성 정도, 해결가능성, 현실가능성 등을 고려함 문제해결을 위해 선택되는 욕구의 순, 실현가능성을 고려하여 조

	정함
가족의 지원, 자원	자원과 관련하여 사회적 관계망을 파악(생태도 활용) 가족구성원이 각각의 관계망과 어떤 관계를 맺고 있는지 파악 가족에게 제공되는 자원의 강도와 유형에 대해 파악 부가적으로 지원내용이 필요한 자원 파악
가족의 고려점(장애물)	제시된 욕구의 해결에 방해가 되는 장애요인을 파악 가족의 신체적/정신적 장애물과 같은 내적 장애물 파악 가족 자신보다 외적 환경의 어려움이나 장애를 초래하는 외적 장애물에 대한 파악

현재 필요한 욕구	순위	구체적인 내용
자녀에 대한 정보 - 발달정보/놀이방법/자녀지도방법/행동 문제를 다루는 방법/자녀의 상태나 장애에 대한 정보/자녀에게 필요한 서비스 정보	1 2	1) 아이의 발달에 대한 진단명이 아닌 설명 2) 아이의 장애가 앞으로 어떻게 발전하게 되는지, 어떻게 키워야 하는 지 정보
가족과 사회적 자원 - 배우자에게 자녀의 상태를 이야기하고 수용하도록 돕기/가족들이 문제의 해결책을 찾도록 돕기/내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모와 이야기하기/나 자신을 위한 시간/가족여가활동	4 5	4) 시부모님이 아이의 장애를 정확하게 이해하고 수용하게 할 수 있는 방법 5) 아이의 장애로 인한 우울감 해결하기
지역사회 서비스 - 지역 내 치료교육기관/자녀가 이용할 수 있는 지역 내 일반프로그램 정보	3	3) 아이의 발달을 위해 필요한 치료에 대한 정보(현재 치료의 적절성)

- 부모 양육 특성과 정서적 역량평가

부모양육검사, 부모스트레스검사, 부모 양육효능감 검사 등

○ 가족중심의 목표실행에서 부모와의 협력적 관계 구축을 위한 전략

영아의 개별 목표들을 확인하고 방향성을 재점검하라
활동을 통해 부모가 자녀와 상호작용 안에서 즐거움을 맛볼 수 있도록 도와라
부모가 하는 수고와 노력을 지지하고 격려하라
부모와 충분히 나눌 수 있는 시간을 확보하라

○ 가족지원 프로그램은 가족들에게 필요로 하는 특정정보를 제공해 줌과 동시에 가족들이 자신들의 다양한 욕구에 따라서 이러한 정보들을 어떻게 접근하고 취할 수 있는지를 알도록 지원해야 함

○ 가족의 역량강화 지원 프로그램

- 부모교육 : 부모의 심리적 안정감과 자신감을 배양하는 능력, 정보교환 내용, 부모와 아동의 관계 개선을 위한 노력, 기초학습 관련내용

- 아버지를 위한 프로그램 : 최근 자녀를 능동적으로 양육하는데 아버지의 역할이 부각됨. 아버지의 경우, 주변으로부터 심리적-정서적 지원을 받기 어려운 경우가 많음. 어머니와 서로 다른 가치관을 가지고 있으므로 그에 따른 지원

- 에도 차별성을 두어야 함
- 비장애 형제프로그램
- “만약 아이가 장애가 없었더라면 꿈꾸었을 가정“을 지향점으로 하여 지원하는 것

5. 영아기 지원법과 제도

- 장애영유아와 가족을 위한 지원과 제도
- 장애아동복지지원법 제2조 1항(개정)
 - “장애아동”이란 18세 미만의 사람 중 [장애인복지법] 제32조에 따라 등록한 장애인을 말한다. 다만, 9세 미만의 아동으로서 장애가 있다고 보건복지부장관이 별도로 인정하는 사람을 포함한다.(지원대상의 확대)
 - 보건복지부 장관이 별도로 인정하는 ~ : 포괄적인 기준 필요 ⇒ 조기개입의 주 대상인 발달지연/장애 및 고위험군/비전형 발달 에 대한 지원이 취약함
- 조기개입의 정의
 - 국가제도로써 ‘조기개입’이란 포괄적이고 종합적인 의미로 정의
 - 영유아기의 운동·인지·의사사통·사회정서·자조기술 발달에 지연이 있거나, 장애가 있거나, 추후 장애가 될 가능성이 많은 영유아의 발달적 필요에 맞춘 영유아와 가족을 위한 통합적 서비스
 - 현재 우리나라에서는 의료, 재활치료, 특수교육 등의 단편적 개입서비스 지칭
 - 영유아(출생~3세, 또는 5~6세 학령 전기)를 대상으로 발달을 촉진하는 체계화되고 계획된 시도, 일련의 환경적, 또는 처치적 조치를 의미
- 영유아기 국내지원체계
 - 건강검진기본법 제5조, 국민건강보험법 제52조 및 의료급여법 제14조 : 생후 4~71개월 영유아 대상 건강검진 10회 실시(구강검진 3회 포함)
 - 영유아검진은 K-DST를 사용하여 실시. 의심소견의 경우, 영유아발달장애 정밀검사비 지원사업으로 연계하고, 확정되면 특수교육지원센터로 안내
 - 장애인복지법, 장애인 등에 대한 특수교육법, 장애아동복지지원법, 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 등을 통해, 조기개입에 대한 법적 근거 마련
- 발달재활서비스 : 대상의 한계-뇌병변/시각/청각/언어/지적/자폐성 장애로 한정됨
- 최근 동향 : 국정과제 47, 제6차 장애인정책종합계획
- 향후
 - 장애 영유아의 조기발견 및 개입에 대한 사회적 이해와 필요성에 대한 인식 제고 필요
 - 조기개입 서비스와 관련된 전문가 양성과정 체계 필요
 - 영유아 시기, 지원이 필요한 대상의 규정과 범위의 확대
 - 관련법 간의 규정 마련을 통한 제도의 연계체계 필요

○ 조기발견을 위한 지원체계

- 현황 : 의무교육임에도 특수교육대상자 중 절반만 제도적으로 지원받고 있음
 ⇒ 교육법상 학급편성이 이루어져야 아이를 비치할 수 있으나, 편성이 저조함
 (23년 기준. 특수학교 40학급/지원센터 61학급 설치)
 ⇒ 나머지 절반은 일반 어린이집에서 지원받지 못하는 상황
 ⇒ 추가적으로 유보통합과 관련된 이슈도 있음
 ⇒ 현행 제도는 통일된 것이 없어, 바람직하지 않음

6. 영아기 전형/비전형적 인지 및 사회정서 발달

○ 영아의 경우, 인지발달, 사회·정서 발달, 자기 조절 등을 같이 보는 것이 용이함

○ 인지 = 지능. 머릿속에서 일어나는 일

- 기초적 인지 과정 : 주의집중 - 지각 - 기억집중
- 영아기의 인지기술 : 감각운동기술(환경에 적응하는 정신능력)

1) 수단-목적	2) 대상영속성	3) 공간관계 - 자기 중심적 공간인식 → 객관적 인식에서 탈피(2세)
4) 인과관계	5) 모방(음성/몸짓)	6) 사물과 관련된 도식(놀이) - 동화와 조절을 통해 반사작용을 도식화시키는 과정

- 기능적 인지 기술 : 자신의 세계에의 적응에 영향을 미치는, 영유아들에게 중요한 성취를 가져다주는 기술

전형적 발달을 보이는 아동들에게 중요하다고 보여지는 기술	전학문 기술들 - 학업이전 기술 : 인지, 대화, 숫자, 문자, 가상놀이, 자조기술 등	조기 문해 기술 - 리터러시

○ 인지와 언어의 상호관계

- 피아제는 인지가 선행이라 주장하며, 워프는 언어가 선행이라 주장
- 촘스키는 서로 다른 것이라 주장하며, 비고스키는 서로 상호적이라 주장

○ 인지기술의 습득을 위해서는 어떻게 해야하는가

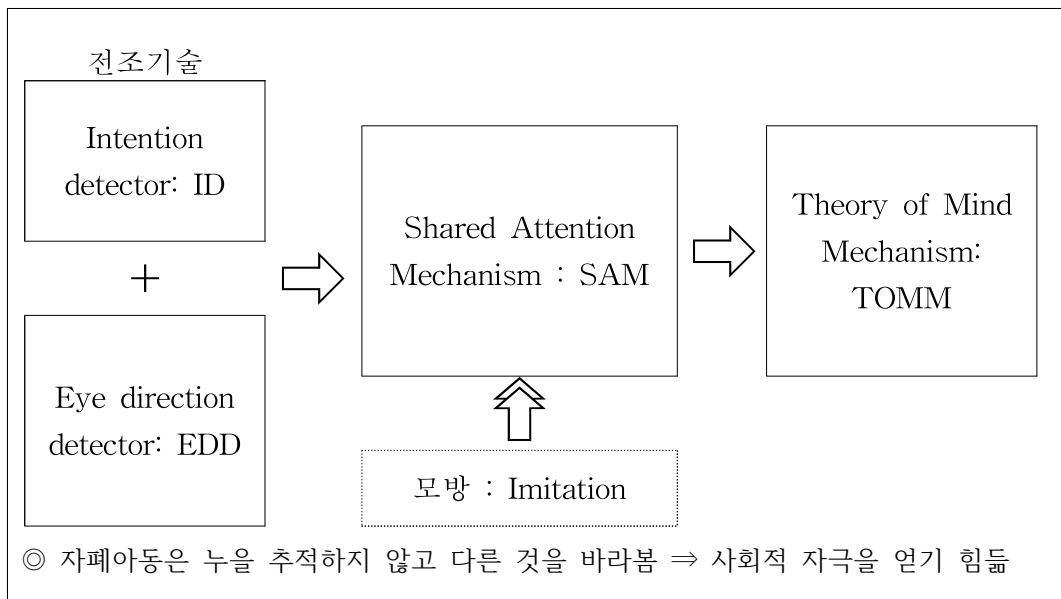
- 누리과정(3~5세)에서는 놀이를 통한 경험을 강조

○ 사회·정서능력

- 자신과 다른 사람의 정서를 이해하고 사회적 상황에 맞게 조절해가면서 나타나는 행동적 특성. 건강한 사회구성원으로서 갖추어야 할 필수 능력
- 사회적 능력 : 또래-형제-부모-그 밖의 성인들과 긍정적인 상호작용을 하고 참여하려는 행동. 어린아동들이 자신의 인간 상호적인 관계에 있어서 목적을 성공적이고도 적절하게 선택하고 수행하는 능력
- 정서적 능력 : 개인의 목표를 성취하기 위해 감정을 효과적으로 조절하는 능력

정서표현과 정서 인식	2차 정서는 자아인식이 있어야 함 기본정서 이해와 사용, 복합정서 이해와 사용, 타인얼굴/표정/몸짓 이해, 위로하기, 자랑하기/나누기 등
비구어적 사회적 기술	상황에 따라 의사소통 목적을 지닐 수도 있음 눈맞춤, 시각 응시, 시각 추적, 공동 관심, 사회적 미소, 모방
애착	안정 애착, 회피 애착, 저항 애착, 혼란 애착
의사소통 행동	쳐다보기, 울기, 미소짓기, 차례 주고 받기
놀이기술과 협력적 행동	지시 따르기(규칙따르기, 다른사람 돕기, 다른사람 참여 시키기, 사회적 기대와 관습 따르기, 연령에 맞는 행동, 상황에 맞는 행동 등), 놀이기술(놀이 제안, 놀이 참여, 놀이 규칙 이해, 게임 놀이, 가장 놀이, 나누기, 주고 받기)

○ Theory of Mind(바론코헨) : 다른 사람의 생각 이해하기



○ 모방의 사회적 의미와 중요성

- 모방은 사회정서 측면에서 중요
- 대인관계의 매개체 : 타인과의 상호작용의 기초. 상호적 상호교류. 상대방의 행동을 보며 나의 행동을 이해하게 되며, 자신의 행동을 조절할 수 있음
- 사회적 교류와 의사소통 : 타인에 대한 관심의 표현. 상호작용 대상자의 행동을 모방하면서 사회적 교류와 의사소통 기도. 영아의 행동을 모방하는 성인에게 긍정적 미소를 자주 보임. 상호적 모방을 통한 대인관계 향상
- 자신과 다른 사람 이해의 매개체 : 타인의 행동을 조절하는 기능을 지님. 상호 작용 대상자와 서로의 행동 모방하는 놀이를 통해 상대의 행동을 조절할 수 있음. 또한 자신의 행동이 타인에게 어떻게 보이는지 이해하게 됨. 자신과 타인을 이해하는데 매우 필요한 과정임

○ 애착형성의 단계

- 전애착 단계: 생후 6~12주. 신체접촉에 민감. 어머니의 냄새나 목소리에 반응. 애착대상이 고정된 것은 아님
- 애착형성 단계: 6~12주 ~ 6~8개월. 친숙한 사람과 낯선 사람을 구분. 어머니의 목소리에 특별한 반응을 보임. 엄마와의 상호작용이 확고해 짐. 엄마의 반응이 애착의 질을 결정함
- 애착단계: 6~8개월 ~ 12~18개월. 주양육자에 대한 애착행동(근접성 추구, 안전 기지 효과, 분리 저항). 잘 모르는 것에 대한 두려움. 대상영속성과 분리 불안
- 상호적 관계 형성 단계: 12~18개월 ~ 2세. 양육자와 협력적 관계 형성. 발달 진행에 따라 엄마와 자신을 분리된 사람으로 이해. 분리불안이 감소함

○ 기질과 부모의 양육행동

- 영유아의 기질과 부모의 양육 행동 상호영향을 미침
- 부모-자녀간 상호작용을 통해 영유아의 유전적 기질이 변화를 일으키며 발달함
- 영아의 기질과 부모의 양육행동간 조화 필요: 조화의 적합성. Goodness of Fit
- 영아의 기질에 대한 민감성
- 영아의 기질에 따른 융통성 있는 반응

까다로운 아이	순한 아이	더딘 아이
		⇒ 새로운 상황에 불안, 위축. 활발한 반응이 저조함. 변화 적응에 오래 걸림

○ 영아기 자기조절

- 생리적 조절 ⇒ 인지적 조절 + 정서 조절 ⇒ 문제해결, 사회적 행동
- 실행기능(주의통제/작동기억/감정과 충동조절/계획/조직/실행통제) ⇨ 자기조절 (인지조절/정서조절)
- 자기조절: 자신의 목표를 성취하기 위한 감정적 반응을 감독/평가/수정하는 능력. 행동/정서/인지뿐 아니라 스스로 동기를 생성하고 조절하는 동지적 조절 모두를 포함한 개념. 메타인지
- 성공적 실행기능 발달을 위해서는: 작동기억=지시를 기억하고 이해. 정신적 유연성=집중하고 신중하게 선택. 자제력=방해되는 것이 나타나도 집중을 유지

○ 비전형 아동의 실행기능

- 다운증후군 아동 : 목적지행적 행동 부족. 전두엽의 유의미한 감소. 놀이하는 동안 2개의 사물을 제공하여 선택하게 함(전전두엽과 변연계사이 경로 형성)
- ASD 아동 : 정서인식 및 조절문제에 영향. 영아기의 실행기능 증진을 통해 관련문제를 최소화하여 이후 학습에 도움을 줌. 가족 내의 사회화 경험에 따라 촉진되거나, 연습을 통해 개선될 수 있음 ⇒ 영아기의 조기개입 전략 활용이 필요

- 비전형적 발달의 영향요인
 - 발달 영역간의 불균형
 - 감각 경험 제한과 특성
 - 주양육자와의 관계

7. 가정에서의 영아 의사소통 발달 지원

- 의사소통의 4단계
 - 반사적 반응 단계
 - 관심 표시 단계
 - 초기 언어 단계
 - 서툰 문장 단계
- 반사적 반응단계 : 꾸준히 반응하면서 인과 인식 및 교감 형성이 필요. 쿠잉에서 웅알이로 전환이 이루어짐
- 관심 표시 단계 : 사회성을 띄면서 부모와 관계형성, 사물과 사람에 동시집중이 가능해짐
- 초기 언어 단계 : 도움 없이 50개의 단어를 사용(=어휘량 증가)하여 문장 사용의 초석을 마련함
- 의사소통 목표 설정하기
 - 상호작용 목표가 표현 목표보다 우선된다.

상호작용을 돕는 5가지 전략	3~5회 반복하기
	말에 제스처나 시각적 도우미 붙여주기
	현재 상황과 일치하는 말 하기
	짧고 정확한 문장 사용하기
	새로운 제스처, 단어, 구절을 다른 상황에서 반복하기

- 아이가 의사소통을 많이 하게 하려면, 아이가 먼저 시작하게 하는 것이 좋다.
- 아이를 이끌거나 지시하기보다, 아이가 이끄는 대로 따라가기
- 반응해줄 때, 무엇인가를 알려주는 의사소통을 확장하는데 필요한 말을 해준다.
- 아이가 이끄는 대로 따라가기
 - 얼굴을 마주 보기 ⇒ 보호자와 눈을 맞추기 쉽게 해주기(시선 높이)
 - OWL 원칙 : 지켜보고(Observe), 기다리고(Wait), 들어주기(Listen)
 - 지켜보기 : 아이가 무엇을 보는지 지켜보기/손을 가리키는 방향을 함께 보기 ⇒ 아이와 보호자가 그 순간을 공유한다.
 - 기다리기 : 상호작용할 시간을 주고, 보호자의 말이나 행동에 반응할 시간을 주게 됨. 말을 멈추기/아이 쪽으로 몸을 기울이기/기대하는 표정으로 바라보기. 아이가 무엇을 하더라도 즉시 반응해주는 것이 중요. 기다리기에서는 보호자가 기다리고 있다는 것을 아이에게 인식시켜야 함
 - 들어주기 : 아이가 내는 소리에 관심을 기울이고, 열심히 들어주기. 파악했어도 중간에 끊기지 않도록 하기. 잘 모를 때는 상황 속의 단서로 추측하기

○ 일상생활 속에서의 상호작용 전략 : 루틴

- 특정한 단계가 있다. 이 단계는 같은 순서로 나온다. 여러번 반복된다. 각 사람에게 정해진 역할이 있다.
- 루틴을 이용한 상호작용 촉진 전략 SPARK

Start	매번 똑같이 시작하기
Plan	아이 차례를 계획하기
Adjust	아이가 차례를 가질 수 있도록 루틴을 조정하기 루틴을 일시정지 하기 / 루틴에 변화주기
Repeat	매번 같은 동작/말/소리를 반복하기
Keep	매번 똑같이 끝내기

- 놀이를 하며 의사소통 목표 달성하기
 - 상호작용 시작하기 : 놀이에 끼어들기. 교대로 주고받을 수 있는 기회 만들기. 놀이 루틴을 활용한 SPARK 전략 사용하기
- 아이의 루틴을 고려한 활동 선정 및 개입 전략 계획 수립이 필요하다
- 무발화 아동의 경우, 신체기능의 저하가 있을 수 있으니, 매일 루틴하게 조음 기관 마사지가 도움 될 수 있다.

8. 가정에서의 영아 운동 발달 지원

- 태아의 발달 과정
 - 생리적 굴곡자세로 등척성 운동 형태로 움직이는 경험을 함
 - 조산아의 경우, 이런 감각 및 운동자극이 결여 ⇒ 올바른 감각정보를 입력하여 운동발달을 유도
- WHO는 조산아 가정에 교육 및 카운슬링을 제공할 것을 권고하고 있음
- 가족중심케어(FCC)
 - 가족은 아기의 움직임에 영향을 주는 가장 중요한 환경이다. 가족의 니즈를 존중하고 고민하면서 아기의 장점과 필요한 부분에 대한 교육을 하고 가정에서 할 수 있는 아기맞춤형 가정운동프로그램을 계획해야 한다.
 - 가족은 반복연습을 통해 운동기술을 학습시킬 수 있다.
 - 일상적 육아로 발달촉진의 개념을 통합시켜 도움이 되는 자세와 움직임을 경험케 한다.
- 운동발달과 인지발달
 - 운동행위는 다른 발달영역의 기술을 표현하는 방법으로 인지와 언어발달의 기초를 이룬다.
 - 생후 24개월 감각운동기로 신체를 움직이고 이동하며 탐색을 하며 지식을 습득하므로, 초기 인지 및 지각발달에서 기본운동기술의 획득/조절/통합은 매우 중요하다.

○ 조기중재의 필요성과 한계

- 영유아기는 중추신경계의 가소성을 특징으로 빠른 변화가 이루어지는 발달단계이다. 이 시기 적절한 조기개입을 통해 초래될 수 있는 장애를 최소화 할 수 있다. 신경계의 성숙은 2년 동안 급격한 발달을 보인다. 이후 지속적인 자극이 주어지는 회로는 강화되는 반면, 사용되지 않는 회로는 소멸된다. 이러한 신경의 성숙과정을 고려하였을 때, 조기개입은 어린 나이에 시행하는 것이 효과적이나, 아주 심한 발달장애가 아닌 경우에는 증상이 뚜렷하지 않아 조기 발견에 어려움이 있다.

○ 운동발달의 촉진

- 핸들링과 촉진기술
- 핸들링 : 보모나 치료사가 손으로, 아기가 스스로 근육을 조절하여 신체정렬을 바르게 유지할 수 있도록 대신 해주는 것. 점차적으로 도움을 줄여나가야 한다. 손으로 아기의 신체와 교감하며, 능동적 참여수준을 민감하게 파악해야 한다.
- 아기의 상태 조절 : 아기가 보내는 신호를 제때 파악해서 대처해야 한다.
- 시넵티브 이론 : 스트레스 받을 때 나타나는 행동

검사 : 자료수집(인터뷰 및 측정)	평가 : 수집한 정보의 연관성 평가
모니터링 : 주기적 검사 및 평가	
① 자율신경 계통(스트레스 사인)	② 운동 계통(자세)
③ 상태 계통(수면/각성/울음 등)	

○ 놀이 : 기능적 활동

- 호기심 → 주변 탐색 → 자세와 움직임 계획 및 수행
- 운동과제의 문제해결을 통해 신체, 물건, 타인, 공간, 감각피드백 등의 정보를 받아들이어 연관 짓는 법을 배움
- 운동은 놀이의 맥락에서 이루어져야 함. 움직임과 감각피드백은 신나는 놀이이며 장난감도 필요함
- 운동기술은 스스로 움직이지 않으면 학습하기 어렵다
- 기능적 움직임은 목표지향적이다.
- 아기가 흥미를 느끼는 것을 찾아 운동과제로 응용 및 통합시키는 것이 중요함

○ 생리적 뻐침

- 조산아의 경우, 부족한 재태 기간 동안 갖춰야 할 신체 굴근에 대한 발달 부족을 가진다. 출산 후 생리적 굴곡자세의 결여와 공간에서 고개를 조절함에 필수적인 목과 체간의 굴곡근의 지속적인 발달에 영향을 끼친다. 이러한 요소와 함께 터미타임을 경험하게 될 경우, 목과 어깨의 과도한 신전긴장도의 증가를 유발하며, 이는 부적절한 상지의 지지와 하지긴장도 증가로 이어질 수 있다.

9. 가정에서의 영아 소근육운동 및 감각 지원

○ 작업치료의 접근과정

- 손 사용 : 의미 있는 작업활동을 활용하여 소동작 기능발달 수준에 따른 촉진
- 도구 사용 : 다양한 일상의 도구를 사용하는 방법과 기술에 대해 알고 적응하도록 함
- 일상생활 : 지역/나라별 문화에 따라 접근방법 차이. 가정이나 지역사회 내에서 이루어지는 모든 일상생활에 필요한 기술을 분석하고 최대한의 독립생활을 유지하도록 도움
- 먹기 : 독립적인 먹기에 필요한 도구사용, 마시기, 씹기, 삼키기와 관련한 전반적인 활동 훈련
- 특성에 따른 접근 : 뇌병변, 지적, 자폐성, 뇌졸중 등의 장애 특성에 맞춘 작업 활동. 대상자의 욕구를 반영한 과제 선택 및 일상으로의 최대 독립성 확보

○ 감각통합 접근과정

- 감각입력 조절하기 : 과민/과소반응을 보이는 자극의 단계적 접근. 감각둔화와 일정량의 감각자극의 반복입력
- 자세반응 향상하기 : 다양한 위치에서의 움직임 경험. 적응반응 이끌어내기
- 운동계획 : 순서/단계가 있는 운동과제. 스스로 움직임 계획을 세우도록 도움
- 신체협응 : 정중선 너머/위아래를 가로지르는 활동. 좌우를 함께 사용하여 움직이도록 지원
- 시각/청각에 대한 반응정도 향상하기 : 시각/청각적 단서에 따라 주고받는 활동. 다양한 감각을 활용하여 반응하도록 유도함
- * 고려사항 : 순서대로 진행되는 것은 아님. 여러 단계를 동시에 지행하기도 함. 생활연령을 충분히 고려할 것. 발달단계를 확인할 것

○ 시각 단서의 활동

- 시간타이머 / 움직임 범위의 시각화 / 정리할 위치의 시각화
- 시각적 단서를 활용한 일과표 만들기 : 세로형식의 배치 ⇒ 시각적 스캐닝이 세로방식으로 진행되기 때문임
- 일과 분석 → 수면일지 와 식사습관 확인 등
- 특별한 어려움을 보이는 행동에 대한 기록: 행동 강도를 특성에 맞게 난이도 별로 정리하고 일과 안에서 수치로 기록하게 함

○ 촉각 단서의 활동

- 단계적인 감각둔감화 : 감각방어가 있는 아동은 예측하지 못한 자극이 공포로 다가옴. 단계적으로 감각자극을 받아들이면서 점차적인 적응반응을 이끌어냄. 과정에 아동을 참여시켜 적응시간을 줌
- 도구를 사용한 탐색 → 우연한 접촉 → 작은 범위에서 점차 확장

○ 일상 재료의 활용

- 일상에서 만나는 다양한 도구나 재료를 활용하여 놀이하면서 자연스럽게 발달

촉진을 도모함

- 식재료를 활용한 놀이
- 주방용품을 활용한 놀이
- 재활용품을 활용한 놀이

○ 안정적인 자극 주기

- 감각진정 또는 안정 경험은 예민한 아동에게 도움이 됨
- 특히, 감각방어가 있는 아동에게 유효하며, 신경계를 이완하는데 도움을 줌
- 감각입력에 대한 과도한 반응을 감소시킴
- 목욕하기 / 스크럽 / 관절압박 / 느린 움직임

○ 조직화 기술

- 과잉 / 저반응이 있는 아동에게 적합
- 주의집중에 도움이 되기도 함
- 구강자극 / 진동자극 / 밀거나 당기기 / 수영

○ 각성증가 기술

- 감각입력에서 저반응성/수동적/기면사애인 아동에게 주의집중을 도와줌
- 얼음 / 반짝이는 불빛 / 회전자극 / 바람

○ 활동저울

기본감각 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각	균형감각 자세, 균형, 각성, 집중, 가만히있기	직관 신체지각, 공간지각, 힘조절	힘 지구력, 체력, 유연성, 민첩성	협응 정중선, 우세측, 신체리듬, 시간인식	통제 자세잡기, 힘조절, 신체협응

감각	반사반응	운동근육

언어 음성, 신체, 음악, 상징언어

10. 가정에서의 영아 인지 및 사회정서 지원

○ 실행기능 = 영아의 인지 및 사회정서 발달의 핵심

- 주의통제/작동기억/감정과 충동조절/계획/조직/실행통제
- 자기조절 = 인지조절(목표 지향적으로 행동을 계획하고 수정) + 정서조절(감정을 억제하고 조정) / 자신의 목표를 성취하기 위한 자신의 감정적 반응을 감독, 평가, 수정하는 능력

○ 성공적인 실행기능 발달을 위해서는

- 작동기억 : 지시를 기억하고 이해
- 정신적 유연성 : 집중하고 선택
- 자제력 : 방해되는 것이 나타나도 집중을 유지

⇒ 실행기능 발달을 통해 행동을 조절하고 사회성, 정서 인지 능력 발달

⇒ 잠재력 + 가족내 사회화 경험을 통해 발달 ⇨ 민감한 양육행동의 중요성

- 집중 유지하기/작동기억 사용하기/기본적인 자기통제기루 연습하기 ⇒ 영아가 흥미를 느끼는 즐거운 활동
- 편안하다 느끼는 장소 / 아이가 신뢰할 수 있는 일관된 상호작용 기회를 주는 환경 / 기술을 연습할 수 있는 활동에 참여 / 창의적인 놀이 활동 기회를 가짐 / 점차 독립적으로 활동에 참여할 수 있도록 함 / 스트레스 요인은 제한함

○ 실행기능 지원을 위해 고려해야 할 사항

- 행동하기 전에 생각하는 시간을 갖도록 하기
- 예상치 못한 새로운 도전에 직면할 기회를 주기
- 유혹에 저항할 수 있는 능력 기르기
- 집중을 유지할 수 있는 환경 제공하기
- * 양육자는 실행기능 기술 개발의 중요성에 대해 이해해야 함
- * 발달이론에 근거한 인지나 사회성 기술 가르치기
- * 발달과제를 가르치는 것이 아니라 사고하는 과정을 고려하기
- * 일상을 통해 개입하기
- * 영아기는 각각의 발달영역을 구분하기 어려움
- * 영아는 일상의 자극에 적응하고 신경망을 형성해나감으로 자신의 학습전략을 발달시킴 ⇒ 일상생활이 학습의 기회가 됨
- * 보호자의 우울(Energy)도 고려해야 함 ⇒ 치료사는 보호자에게 긍정적인 비전을 보여줄 필요도 있음

○ 영아의 실행기능 개발을 위한 놀이

- 까꿍놀이
- 간단한 동요나 동사와 함께하는 손 유희
- 숨기고 찾기 놀이
- 따라하기 놀이
- 역할놀이
- 이야기하기
- 다양한 놀잇감을 갖고 놀 수 있는 기회 주기
- 기다리기 게임
- 움직이며 노래하기
- 아이가 하는 것에 대해 묘사해주기
- 경험했던 것에 대해 이야기 나누기
- 느낌에 대해 이야기 나누기
- 분류하기 놀이
- 간단한 퍼즐놀이
- 상상놀이

○ 가정환경이 영아발달에 미치는 영향

- 영아기 대부분의 사회적 경험이 발생하는 장소는 가정임
- 생후 몇 개월이 지나면, 가족의 사회적 상호작용 맥락이 확장되고, 확대가족과 친구들이 포함되기 시작함. 점차 사물들이 포함되어 환경적 자극에 더 많은 주의를 기울이게 됨
- 걸음마기의 환경은 이웃/놀이터/공원/마트와 같은 가정 바깥의 환경으로 확대됨
- 환경이 아동의 발달과 학습에 미치는 영향을 고려하여 환경의 특성에 대한 진단을 반드시 포함하는 것이 필요함
- Bradley, et al.(1989) : 영아기 가정환경 변인 중 어머니의 반응성과 적절한 놀이감의 구비 상태가 인지적 발달과 밀접한 연관이 있음. 초기 영아의 발달 수준과 가정환경은 이후의 발달정도를 예측하게 함
- 정미라 외(2011) : 가정환경의 질적 수준이 높은 집단이 영아의 인지/동작/언어 발달측면에서 더 높은 수준을 보임. 물리적 환경이 영아의 인지/동작발달에 영향을 미침. 자극의 다양성과 놀이감 구비 상태가 각각 수용언어와 표현언어에 영향을 미침
- 김한나(2012) : 어머니와의 상호작용을 통해 형성된 초기 경험은 영아의 발달에 긍정적인 영향을 줌

○ 일과에 참여함으로써 배우기

- 모든 영아와 가족은 저마다의 일과를 가지고 있음 ⇒ 일과활동에서 다양한 학습 기회를 갖게 되었을 때, 참여함으로써 기술을 습득할 수 있음
- 영아에게 일과란 영아의 행동에 의한 놀이, 식사, 기저귀 갈기, 씻기와 같은 반복되는 일상, 쇼핑하기와 같은 계획된 활동을 의미함 ⇒ 놀이는 조기개입의 과정과 내용을 제공함
- 놀이와 관련된 상황에서 양육자로 하여금 전략을 연습할 수 있는 기회가 제공됨
- 양육자가 실행하는 조기개입을 통해 영아의 참여수준의 변화와 발달목표 성취가 가능해짐

○ 놀이

- 놀이는 자신의 의지로 하는 행위로서, 행위 자체가 목적이며, 즐거움이 수반되는 활동임. 영아의 건강관리와 양육 일과 중에도 나타날 만큼 하루의 일과 전반에 걸쳐 이루어지는 매일의 삶에서 중심이 되는 활동임
- 놀이는 장애아동이 가족구성원과 함께 긍정적이고 자연스럽게 상호만족하는 맥락에서 기술을 발달시키고 연습하는 기회를 제공함
- 영아는 부모와의 직접적인 상호작용을 통해서 뿐만 아니라 독립적인 놀이를 하면서도 이익을 얻을 수 있음
- 놀이는 조기의 사회성/인지/표상/상징/언어발달과 긴밀한 관계를 보임
- 놀이가 영유아의 성장, 발달, 학습에 기여하는 바가 매우 큼
- 영유아는 놀이를 통해 그들의 환경 내에서 사람과 사물과 상호작용하며 활동을 즐기면서 사물을 조작하고, 원인과 결과, 상호성과 같은 개념을 배우고, 사회

성과 인지기술, 언어를 발달시킨다.

○ 발달지체 영아의 놀이

- 부모가 즐거워하는 것이 아니라, 아이가 즐거워해야 한다.
- 부모의 지원을 통해 영아는 놀이활동 중에 성공적으로 상호작용하고 배울 수 있다.
- 가정에서의 놀이 활동 중에 어머니가 참여할 때가 영아들이 과제에 보다 집중하고 지구력을 많이 보임
- 성인이 놀이를 구조화시키고 사물중심의 상호작용을 함으로써, 장애아동이 어렵다 여겨지는 주의집중과 지구력, 의도적 참여를 증진시킬 수 있음
- 장애영아의 어머니들은 아동이 할 수 있는 것을 확인하고, 학습과 발달을 지원하기 위해 놀이를 사용할 수 있음. 또한 장애가 놀이에 미치는 영향을 관찰하였고 아동의 놀이를 지원하기 위해 수정된 경험을 제공하는 역할에 대해 이해해야 한다.

○ 환경 구성 및 교수적 지원

- 가정환경 구성 및 조정
 - ▷ 흥미를 갖고 목표로 하는 활동에 접근하기 쉽도록 정리하거나 재배치함.
 - ▷ 주의산만하게 만드는 물건 제거
 - ▷ 아동이 시도해 볼 수 있는 위치에 물건 놓기
 - ▷ 물건의 위치를 정해두고 정리하기
- 사물 수정
 - ▷ 기존의 가정 내 물건을 활용하거나 조정함
 - ▷ 의자나 테이블의 높이/표면 조정하기
 - ▷ 놀이감의 위치를 조정하기
- 자세잡기 도구 사용
 - ▷ 자세를 잡기 위해 고안된 도구를 사용하여, 어른의 도움없이도 일과에 참여하도록 함
 - ▷ 의자에 안정적으로 앉아있을 수 있도록 고정
 - ▷ 롤 위에 앉기 / 목베개 사용하기
- 일과시간 조정
 - ▷ 일과시간을 바꾸거나 간격을 달리함
 - ▷ 충분한 시간을 주기
 - ▷ 식사를 하지 않을 경우, 간식을 줄이기
 - ▷ 일과의 순서 바꾸기
 - ▷ 예측가능한 일과 구성하기
- 활동 선택 및 조정
 - ▷ 활동을 작은 부분으로 나누거나 감소시켜, 복잡한 과제를 간단하게 만듦
 - ▷ 흥분이 가라앉지 않을 때, 잔잔한 음악 틀기

- ▷ 입술놀이로 발생할 수 있는 기회 주기
- 자료나 놀이감 선택 및 조정
 - ▷ 물건을 수정하여 아동이 가능한 독립적으로 일과에 참여할 수 있게 함
 - ▷ 물건이 떨어지지 않게 테이프로 고정하기
 - ▷ 책장을 넘기기 쉽도록 형질조각 붙이기
- 요구나 지시 조정
 - ▷ 아동에 대한 요구나 지시하는 방법을 수정
 - ▷ 주의집중이 짧은 경우, 짧은 이야기를 읽어주기
 - ▷ 장난감 상자에 그림이나 심볼 붙이기
- 양육자가 실행하는 조기개입
 - 성인은 학습하고자 하는 동이유발이 되었을 때 배우고자 함
 - 즉시 사용 가능한 것 / 직접 경험하는 것 / 이미 알고 있는 것과 연관되는 것을 잘 배움
 - 충분한 학습을 위해 연습과 피드백을 원함
 - 배운 것을 실제상황과 맥락에서 적용할 때 성공적으로 배우고 기억할 수 있음
 - 부모가 직배 중재를 실행할 경우, 자연적인 환경인 가정에서 개입이 이루어질 수 있음
 - 부모의; 관심과 필요를 충족시키고 부모 훈련을 통해 바람직한 성취를 이끌어 낼 수 있음
 - 부모훈련은 아동의 성과뿐 아니라 부모도 중재과정에 참여하는 것을 통해 긍정적인 성과와 변화를 경험할 수 있음
 - 부모가 중재자로 참여하는 것이 시간과 비용효율성에서도 장점을 가짐
- 가족과의 상호작용 방법
 - 가정방문 시, 상호작용 형태
 - ① 전문가와 아동 간의 상호작용(최소화)
 - ② 부모와 전문가 간의 상호작용(주요 목표)
 - ③ 3자간 상호작용
 - 효과적인 부모-아동간의 상호작용을 지지하거나 코칭
 - 특정기술이나 방법의 모델을 보이거나 가르침
 - 일과의 활동 속에서 가족을 코칭
- 팀 접근 모델 ⇒ 초영역팀
 - 부모가 팀의 구성원 됨
 - 구성원 간의 의사소통이 서비스 제공기간 동안 지속적으로 이루어짐
 - 팀 구성원들은 서로 전문지식을 지속적으로 나누면서 가르치고 배우는 것에 참여
 - 팀원간의 역할 방출이 일어남
 - 팀의 결정에 따라 주서비스 제공자가 IFSP 실행

11. 영아기 장애 의료진단

○ 소아장애진단

- 장애의 정의

한국	장애인이란 신체적/정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자
미국	의학적으로 확인할 수 있는 육체적/정신적 손상이 있으며, 이것이 적어도 12개월 이상 지속될 것으로 예상된다. 또한 이것에 의해 실질적인 소득행위를 수행할 수 있는 능력이 없는 상태

- 소아장애란? : 18세 이하의 아동에게 신뢰성이 입증된 평가도구를 사용하여 의학적으로 확인할 수 있는 육체적 혹은 정신적 손상이 단독 혹은 복합적으로 발현하여, 이것이 표준 동년배 아동에 비해 중등도 이상의 기능적 제한이 있거나, 동년배 아동에 비해 통계적으로 두 단계 표준편차 이상을 보이는 경우이며, 이러한 기능적 제한이 적어도 12개월 이상 지속될 것으로 예상되는 경우

○ 발달장애의 정의

- 정신적, 또는 신체적 손상, 또는 중복손상이 원인이다.
- 지적, 뇌성마비, 간질, 뇌손상, 자폐증, 학습장애로 인한 중증의 만성장애
 - ① 5세 이상 ~ 22세 이전에 발생하며, 만성적으로 지속되는 경우
 - ② 일상생활영역에서 3가지 이상의 상당한 기능적 제한을 갖는 경우

자기관리	수용언어와 표현언어
학습	이동능력
자기결정	경제적 자급자족

- ③ 특수한/다학문적/일차적인 서비스, 개별화된 지원이 필요하거나, 장기간에 걸쳐 일생동안 지속되거나 포괄적인 서비스의 병합이 필요한 경우

○ 장애진단서 발급기준(전문의 기준)

- 재활의학과 : 지체, 뇌병변, 언어, 지적
- 안과 : 시각
- 이비인후과 : 청각
- 소아정신 의학과 : 지적, 자폐성
- 소아청소년과 : 뇌전증

○ 장애판정 기관

- 병/의원은 장애상태에 대한 진단 소견만 제시
- 국민연금공단 장애심사센터 : 장애진단서 및 의사소견서를 토대로 장애판정기준의 해석 및 장애등급 부여 업무 수행

○ 장애판정 시기

- 전문의가 원인질환에 대해 6개월 이상의 충분한 치료 후에도 고착되었음을 진

단서/소견서/진료기록 등으로 확인하고, 필요시 타병원 진료기록 제출을 요구할 수 있음

뇌병변	지적	자폐성	언어	지체 중 신체왜소(키)
만 1세 이상	만 2세 이상	만 2세 이상	만 3세 이상	남성: 만 18세 여성: 만 16세

- 서양에서는 5세 이상부터 발달장애 진단
- 장애 재판정
 - 재판정 시기는 최초 진단일로부터 2년 이상 경과한 후
 - 소아는 성장발달에 따라 재판정을 해야 함
 - * 6세 미만 장애판정 → 6~12세 사이 재판정
 - * 6~12세 사이 최초 판정 → 12~18세 사이 재판정
- 장애 등급제의 변화 : 정도에 따른 1~6급 ⇨ 중증/경증
- 장애인 등록 절차

등록신청^(장애인) ⇨ 장애인진단서 발급^(읍면동) ⇨ 장애인단서 및 심사서류 발급^(의료기관)
 ⇨ 장애인단서 등 심사서류 접수^(읍면동) ⇨ 장애등급 심사의회^(읍면동)
 ⇨ 심사의뢰 접수^(공단지사) ⇨ 장애등급 심사 및 결정^(공단센터)
 ⇨ 심사결과 확인 및 장애인등록^(읍면동) ⇨ 심사결과 통지^(읍면동)

12. 영아기 전형.비전형적 의사소통 발달

- 의사소통 : 사람들간의 생각/감정 등을 주고받는 활동

공동의 관심사	의사소통 의도	의사소통 수단
상대방과 같이	전달하고자 하는 생각	언어/몸짓/표정

언어	음운론 / 형태론 / 구문론 / 의미론 / 화용론
말	음성 / 조음 / 유창성

- 아동기 의사소통 발달

0~1세	1~1.5세	1.5~2.5세	2.5~4세	4세 이상
언어이전기	언어로의 전환기	언어적의사소통기		
언어이전기	한낱말표현기	낱말조합기	문장표현기	담화표현기

- 말 늦은 영아 : 의사소통 외의 다른 발달영역에서 유의미한 문제없이 표현언어 발달에서 현저한 지체를 보이는 영유아
- 의사소통 장애 위험영유아
 - 형성된 위험(선천적) / 생물학적 위험(질병, 영양 등) / 환경적 위험

○ 언어발달

- 의사소통 ⇒ 언어를 통한 의사소통
- 인지 ⇒ 세상탐색
- 사회성 ⇒ 다른사람과의 관계 맺기
- 학업 ⇒ 학습의 수단

13. 자폐성 장애 영아 이해

○ 신경발달장애 특징

- 전 생애주기에 영향(발달계적)
- 가족구성원 모두에게 영향
- 다양한 스펙트럼으로 개인에 따라 양상이 다름

○ ASD의 2가지 핵심적인 증상

- 사회적 의사소통, 사회적 상호작용의 지속적인 결함 (3/3)

흥미/정서/애정의 공유 감소, 사회적 상호작용을 시작하거나 반응하기의 실패, 사회-정서적 상호성에서의 결함

비정상적인 눈맞춤과 몸짓언어 혹은 몸짓의 이해와 사용의 결함, 얼굴표정의 부족 및 비언어적 의사소통 결여에 이르기까지 사회적 상호작용을 위해 사용되는 비언어적 의사소통 행동의 결함

상상놀이를 하거나 친구사귀기의 곤란, 또래에 대한 관심 부재 등. 관계를 맺고 유지하고, 이해하기 등의 결함

- 제한되고 반복적인 행동, 흥미, 활동 (2/4)

상동적이거나 반복적인 운동, 물건 사용, 말

동일성 고집

관심사의 강도나 세기가 비정상적이거나 아주 제한되거나 고정되어 있음

감각자극에 대한 과잉행동 혹은 과소행동

○ ASD의 유병률 : 2.8%(36명 중 1명)

- 점차적으로 지적장애 동반률이 낮아지고 있음(고기능의 증가). 2020년 자폐성 아동의 1/3이 지적장애 중복임
- 부모 나이가 높을수록 유병률이 증가
- 형제가 있는 경우, 유병률이 10~20%로 높아짐

○ ASD 진단까지의 기간

15~18개월	3세 4개월	4세 2개월~5세
최초 부모의 인지	최초 의학적 평가	최초 진단

- 평가에서부터 진단까지 긴 시간이 소요됨

- 진단이 가능한 시기는 18개월 경이지만, 평균 진단 시기는 4세 6개월 경으로, 이미 상당히 많은 발달이 이루어진 이후에 진단이 이루어짐
- * 시선 추적 검사에서 ASD 아동의 경우, 이미 6개월 이전부터 저하된 것을 확인할 수 있음
- 지연의 이유 : 사회성 의사소통 및 언어능력의 결함은 어릴수록 명확하지 않음, 반복적이고 제한된 행동은 어릴수록 잘 나타나지 않음. 정상발달을 보이다 퇴행하는 경우, 언어지연이 없는 경우, 정상발달 회복의 기대감
- 조기중재의 중요성
 - ASD의 완치법은 아직 없음
 - 조기중재는 사회적 의사소통의 향상, 동반증상 최소화, 아동발달 최적화, 보호자의 스트레스 완화 및 삶의 질 증진
- ASD의 발생 : 여러 개의 유전자의 복잡한 상호작용에 의해 발생
- ASD에 대한 인식의 변화

“삶이 다르다” ⇨ “학습속도가 다르다” ⇨ **「학습방법이 다르다」**
- ASD는 생애 전반에 걸쳐서 나타나는 어려움이기에 장기 치료계획 수립이 필요함
- 보호자 지지 : 발달장애아를 둔 부모야말로 조기집중중재가 필요하다. 부모님들이 지지받지 못하고, 교육받지 못하며, 격려받지 못한다면, 아이들의 진보를 기대하기 어렵다.
- ASD 아동의 뇌 성장
 - 초기 2~4세 경에는 ASD 아동의 뇌 부피가 더 큰 모습을 보임
 - 후기 8~16세 경에는 부피가 역전되는 모습을 보임
- 가지치기(Pruning)
 - 과성장이 좋지 않은 이류는 이러한 가지치기가 일어나지 않기 때문임
 - 불필요한 연결을 제거하고 중요한 연결은 효율화하는 과정(경험에 기반)
 - 가지치기를 통해 중요한 신경교차가 일어날 수 있는 공간을 확보하는 것이 중요
- ASD 아동은 사회적 자극에 대한 신경 민감도가 저하되어 있음
 - 두정엽은 영아기동안 시청각적 사회적 자극을 처리하는 특정 영역이 있음
⇒ 시지각 영역(Visuo-perception area) = Superior Temporal Sulcus
 - 생후 1개월에는 전형적인 사회적 행동을 하는 것이 빠르고 자동화된 Sub-cortical level에서 이루어짐. 이후 점차적으로 Cortical level의 STS로 기능이 대체됨 ⇒ 조기중재가 이런 Brain activity를 정상화 시킨다는 연구결과
- “진단후 치료”에서 Bio-mark를 통한 “예상후 증진”으로 전환이 필요
- 공동관심(Joint attention)
 - Proto-declarative pointing : 자신이 보는 대상을 다른 사람이 보도록 하기 위하여 손가락으로 그 대상을 가리키면서 상대방의 눈을 살피는 능력. Pointing + Gaze monitoring
 - 영아기보다 유아기의 Sign임

○ ASD의 특징

- Limited **eye**-contact & **Social**-monitoring
- Limited Response to **NAME**
- Limited Conventional **GESTURE**(Pointing / Showing)
- Atypical **Attention** Pattern(Over-focus / Prolonged Visual-inspection)

14. 영아기 전형/비전형 소근육 및 감각발달

○ 작업치료 : 작업을 통해 일상의 활동에 참여하도록 하는 것

- 작업 = 사람들이 개인/가족/지역사회와 함께 시간을 보내고, 삶의 의미와 목적을 가져오는 일상의 활동을 말함. 필요로 하고, 원하고, 할 것으로 예상되는 일들을 포함
- 접근방법 : 연하치료, 일상생활훈련, 인지작업치료, 소근육 발달촉진
- 일상생활과 수단적 일상생활

○ 감각통합 : 자신의 신체와 환경으로부터 주어지는 감각들을 조직화하고, 환경속에서 신체를 효과적으로 사용할 수 있도록 하는 신경학적인 과정

- 각성 조절 : 뇌의 깨어있는 상태. 수면이 일상생활시 적절한 활성상태를 유지
- 전정감각 : 머리의 위치변화, 자세조절, 움직임, 속도의 변화에 따라 몸의 균형을 잡고 유지
- 고유수용감각 : 뼈, 근육에서 느끼는 감각. 자세안정감, 운동계획과 관련한 신체 내부의 감각
- 촉각 : 피부에서 느껴지는 감각
- 적응반응 : 움직임을 계획하고, 실행/계속하거나, 수정하면서 환경에 적응하는 감각통합의 과정

○ 감각통합의 접근과정

감각입력 조절하기 → 자세반응 향상하기 → 운동계획 → 신체협응
→ 시청각에 대한 반응정도 향상하기

○ 월령에 따라 점검이 필요한 과업

0~6개월	6~12개월	12~18개월	19~24개월	24~36개월
쥐기반가	두손마주잡기 (정중선인식)	포인팅	장난감 사용	식사도구 사용시도

○ 감각통합 장애 분류

- 조절장애 증상 : 회피반응, 중력불안, 촉각/청각/시각방어, 저반응
- 중추신경계의 감각정보 처리 : 시각, 청각, 전정감각, 고유감각, 촉각
- 실행장애 증상 : 양측통합과 순서화 장애, 체성감각 실행장애

15. 영아기 전형/비전형 운동 발달

○ 아동 발달

- 성장, 변화, 학습, 반응에 대한 새로운 기능을 획득하는 것
- 환경에 적응하는 역동적인 과정
- 단순히 신경학적 성숙에 의해 전개되는 것이 아님
- 생물학적 및 환경적인 영향 사이의 상호작용에 의해 형성됨

○ 신경성숙 이론 = 고전적

- 수직계층 이론 ⇨ 보바스, 루드, 감각통합 접근법, 움직임의 정상적/원시적 분류

○ “본성” 과 “양육” 의 발달적 논쟁

- 유전자나. 환경이나 ⇒ 이제는 본성과 양육이 같이 간다는 견해

○ 동적시스템 이론

- 움직임이 개인-과제-환경 내의 여러 하위 시스템의 상호작용에서 생성
- 모든 하위 시스템은 자발적으로 자기-조직화되거나, 특정방식으로 합쳐지고, 상호작용하여, 각각의 특정 과제에 가장 효율적인 움직임 방식을 만들어 냄
⇒ 발달은 비선형적인 과정으로 진행

○ 신경그룹선택 이론

- 신경군은 선택되거나, 여러 그룹으로 조직화, 또는 경험과 후성유전학적 요인을 통해 역동적으로 조직된 네트워크가 됨
- 신경계가 발달하며 요소가 어떻게 네트워크를 형성하게 되는가
- 패턴의 자연스러운 형성과 변형을 의미하는 자기조직화의 과정임

○ 신경가소성 = 신경 연결은 경험에 의해 변경될 수 있다.

- 동일한 경험의 반복은 습관화를 유도하여, 뇌가 지루함을 느낄 수 있음
- 구조적 가소성(시냅스의 형성과 소멸), 기능적 가소성(신호의 세기 변화)

○ 신경 그룹 선택 이론

- 3가지 기본 원리

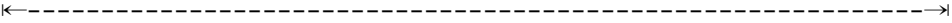
Developmental selection	GMs의 근거. 출생 전에 회로가 형성됨
Experiential selection	출생후. 경험에 따라 시냅스 연결강도의 수정
Re-entrant mapping	재유입 신호를 주고받으면서 일광된 지각구조를 형성 ⇒ 역동적인 뇌 지도를 완성해나감

- 1차 레퍼토리의 발생 : 기본적으로 설계되어 있으나, 이 또한 환경(발생 등)의 영향을 받는다.
- 2차 레퍼토리의 선택 : 경쟁을 통해 가장 효율적인 연결만 두고 나머지는 정리함. 시행착오를 통한 구심성 정보를 기반으로 함(단, 계속되는 실패는 ×)
* 운동기능의 장애 = 전략의 부재, 변이의 감소
* 치료사는 아동이 시도해서 성공을 맺을 수 있는 것을 제공해야 하며, 개입을

최소화하게 한다.

* 아동의 학습은 AI 학습과도 유사 = 핸들링을 통한 자료의 오염이 오류를 만들 수 있다.

○ 신경 네트워크 위상연결의 비용과 효율성

선형 연결	중간점	전 연결
		
저비용, 저효율		고비용, 고효율

○ 운동발달장애에 대한 조기개입

- 가족의 역할 : 지도는 아이뿐 아니라 하나의 단위로써 가족에게 접근.

* 전문가의 아이디어를 부모가 이해할 수 있도록 코칭

- 코칭 vs 훈련 (결합하는 것은 불가능)

코칭	부모 훈련
관계지향적인 가족중심서비스를 위한 조기 개입에서 사용되는 방식	개입자 주도형 형태에서 사용되는 부모교육에서 사용

16. 결론

기능향상지원팀에서 진행하던 우리아이돌보기 사업의 변경 및 확장으로 권익지원팀과 협력하여 조기중재지원 사업을 올해부터 시작하게 되었다. 사업의 진행자 중 한 명으로써 이에 대한 관련 지식의 부족함을 고려하여, 이전의 기관방문 등에서 접했던 조기개입에 대한 교육을 신청하여 수강하게 되었다. 전반적인 교육의 내용으로만 보자면 일반적인 재활 전문가의 대학교육 과정에서 나왔던 내용과 특별하게 다른 내용이 있지는 않았다. 다만, 교과과정 안에서는 아동기에 대한 개입을 설명하기 위해 이런 내용을 배경으로 사용했다면, 이번 교육에서는 보다 자세한 내용을 통해 조기개입의 효과성을 설명하며, 이에 대한 조기개입의 당위성을 설명하였다. 또한 전통적인 공급자 중심의 개입방식보다는 가정환경에서의 일반화를 목적으로 하는 보호자 코칭의 개입방식을 강조하였다. 실상 작업치료 영역에서는 가정환경에서의 재활/보상 등의 방법으로 개입을 진행하는 사항이 있기에 몸에 익숙치는 않더라도 이해할 수 있는 부분이었다. 다만, 이론적인 배경과 중요성에 대해서는 잘 이해할 수 있었으나, 실제 수행에 대한 부분에서는 확연한 이해가 부족하였다. 가족중심의 목표를 설정하고 이를 반영하는 것이 실제 사업을 수행하는데 필요한 내용이었지만, 이번 교육에서는 빠져있고, 추후 심화과정에서 다룬다 하여 그 아쉬움이 컸다. 결과적으로 이번 교육을 통해 사업 진행에 필요한 이론적 배경을 다시 한번 상기하고 재습득할 수 있었으며, 가족중심의 개입에 대한 필요성에 대해 이해할 수 있었다. 실제 사업을 진행하면서 필요로 하는 수행방법에 대해서는 추후의 심화과정 수강을 통해 정보를 습득하여, 보다 효과적인 사업운영을 준비하도록 하겠다.

Bad Ragaz Ring Method



주 최		국제수중치료협회
기 간		2024년 8월 10일(토)~12일(월) 8:30~19:00
장 소		근로복지공단 인천병원
참석자	팀 명	기능향상지원2팀
	이 름	김진봉, 임재희
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024년 08월 10일~12일
	시 간	08:30~19:00(총 32시간)



남동장애인종합복지관

Bad Ragaz Ring Method

1) Bad Ragaz Ring Method

-Bad Ragaz Ring Method는 PNF를 기반으로 링으로 누워있는 환자에게 고정점을 제공하고 물에 저항하는 활동적인 움직임을 유도합니다. 환자에게 물에서 PNF 패턴을 수행하도록 합니다.

-환자에게 저항을 제공하여 능동적으로 움직임을 유도하는 기법으로 치료사의 높은 기술과 정확성이 필요합니다. 촉진, 손 방향 등 정확한 지식과 기술이 중요합니다. 이 기법은 능동적 움직임, 3차원적 패턴(체간은 예외), 원심성 수축, 타이밍, 저항이 중요한 요소로 작용합니다.

-부력으로 인해 고정점이 없고 난류를 이용하여 저항을 제공합니다. 피부 접촉은 고유 수용기를 자극할 수 있습니다.

2) Bad Ragaz Ring Method 치료 개념

- PNF
- 기능역학
- 생체역학
- 유체역학
- 생리학

3) PNF

-자극(촉각, 언어, 시각 등), 저항, 몸의 역학, 견인과 압박, 확산, 패턴, 타이밍, 스트레칭을 활용합니다. 치료사는 환자의 몸을 촉진하여 움직임을 안내하고 저항과 압박 등을 통해 움직임을 유도합니다. 언어적, 촉각적, 시각적 자극을 주며 치료사는 환자가 움직임을 수행할 수 있는 타이밍을 제공합니다.

-PNF의 패턴

Arm pattern : Flexion은 External rotation / Extension은 Internal rotation

Leg pattern : Abduction은 Internal rotation / Adduction은 External rotation

4) PNF와 BRRM의 차이

PNF	BRRM
몸이 안정적이다.	부유 도구와 치료사에 의한 안정성이다.
신전 반사 나타난다.	몸이 고정되지 않아 신전 반사 나타나지 않는다.
치료사의 저항	유체역학으로 치료사가 저항 조절
다양한 테크닉	테크닉의 제한
끝범위 움직임	끝범위 움직임에는 제한
원위부 움직임	원위부와 근위부 둘 다 움직임

5) 대항력

- active counter force의 효과는 근육의 isotonic 혹은 isometric 수축입니다.
- activated passive counter force의 효과는 몸의 무게에 의해 나타납니다.
- ※activated passive counter force는 BRRM 기법시 저항이 **잘못** 제공되었을 때 나타납니다. 환자가 균형을 잃었을 때 평형반응으로 나타납니다. 환자가 인지하지 못하면서 운동할 수 있는 움직임입니다.

6) BRRM 원칙

- 적절한 isotonic과 isometric의 저항이 필요합니다.
- 올바른 축진은 고유수용기자극에 도움이 됩니다.
- 짧고 정확한 언어적 자극은 활동적인 움직임에 도움이 됩니다.
- 축진은 약한 근육의 확산을 제공합니다.
- 치료사는 환자의 움직임을 느끼고 저항을 변화시켜 적용합니다.
- 치료사는 최대 T9까지 물에 들어갑니다.
- 누운 환자에게 목, 골반(s2), 발목에 부유도구를 착용시킵니다.
- 치료는 15분에서 30분까지 적용합니다.
- 패턴은 다양한 저항으로 동적이거나 정적으로 적용합니다.
- 수동적인 움직임은 긴장을 풀고 이완시키기 위해 추가될 수 있습니다.

7) 테크닉

-Rhythmic initiation:

수동움직임으로 시작하여 능동 저항 운동으로 진행되는 패턴입니다. 운동의 시작을 돕거나 움직임을 알려줄 수 있습니다. 수동→능동보조→저항→능동 순서로 진행 합니다.

-Combination of isotonic:

근육의 이완 없이 concentric, eccentric, isometric 수축을 적용하는 패턴입니다. concentric 또는 static 수축으로 시작하여 이완 없이 천천히 eccentric 수축을 유도합니다.

-Hold relax:

isometric 수축을 적용하는 패턴입니다. 움직임을 없기 때문에 통증이 있을 때 사용합니다. 통증이 나타나기 전 범위에서 적용해야 합니다.

-Contract relax:

isotonic 수축을 적용하는 패턴입니다. 관절가동범위 제한이 있는 관절에 적용하여 관절 가동범위를 증진시킬 수 있습니다.

-Repeated stretch/contractions:

스트레칭을 반복하는 패턴입니다. 빠른 신장을 적용합니다.

-Timing for emphasis:

강한 근육의 움직임을 통해 약한 근육의 움직임을 확산을 유도합니다.

-Dynamic reversal:

저항을 이용하여 concentric 수축을 한 방향으로 진행한 후 휴식 없이 이어서 반대 방향 움직임을 유도하는 패턴입니다. 한 방향이 끝나기 전에 도수 접촉을 바꿔 저항을 제공합니다.

8) PNF와 Bad Ragaz

-Bad Ragaz Ring Method(BRRM)은 부력을 활용한 수중 환경에서 고유수용성 신경근 촉진법(PNF)의 원리를 적용한 특수한 수치료 기법입니다.

-고유수용성 신경근 촉진법(PNF)은 목표 근육을 대상으로 신경근계의 효율성을 향상시키는 것을 목적으로 하는 치료적 접근법입니다. PNF는 고유수용기를 자극하여 뇌가 근육을 더 잘 움직일 수 있도록 돕고, 이를 통해 유연성, 근력, 협응 능력을 개선합니다. 전통적인 PNF에서는 "수축-이완" 및 "유지-이완"과 같은 기법이 사용되어 근육의 이완과 신장을 촉진합니다.

-Bad Ragaz Ring Method(BRRM)는 이러한 PNF 기법의 아이디어를 수치료에 통합한 방법입니다. 환자는 목, 골반, 때로는 사지에 부력 기구를 착용하여 거의 무중력 상태가 되며, 이는 관절과 근육에 가해지는 부담을 줄여주고 환자가 지상에서는 어려운 동작을 수행할 수 있게 해줍니다. 물의 저항 등의 특성은 이로 인해 근육 활성화와 신경근계 협응을 강화하는 데 도움이 됩니다.

-PNF 원칙의 BRRM 적용

① 저항 훈련:

물의 점도는 움직임 동안 지속적인 저항을 제공하며, 이는 전통적인 PNF에서 치료사가 가하는 수동적 저항과 유사합니다. 이 저항은 구심성 및 원심성 근육 수축을 촉진하여 근력과 지구력을 강화합니다.

환자는 대각선 및 나선형 운동을 수행할 수 있으며, 이는 PNF 패턴과 유사하며 고유수용성 자극을 촉진하고 운동 제어를 개선합니다.

② 근육 스트레칭 및 이완:

BRRM은 수중 환경에서 PNF 스트레칭 기법인 "수축-이완"을 적용할 수 있습니다.

물의 정수압은 또한 긴장도를 줄여, 과긴장된 근육에 PNF 기법을 적용하는 것을 용이하게 합니다.

③ 운동 학습 및 신경근계 협응:

물이 제공하는 감각 피드백(온도, 압력)은 고유수용성 입력을 강화하여 운동 학습에 중요한 역할을 합니다. 환자의 몸은 여러면에서 자유롭게 움직일 수 있어, 안정화 근육을 활성화하고 전반적인 신경근계 협응을 촉진합니다.

9) 근막 재건(fascial remodeling)

- 최근 연구에서는 BRRM이 근육뿐만 아니라, 특히 근막(fascia) 조직의 재구성(remodeling)에 긍정적인 영향을 미친다고 보고됩니다. 근막은 신체의 조직과 장기를 감싸고 연결하는 연속적인 결합 조직이며, 이 조직의 건강은 전반적인 신체 기능과 밀접한 관련이 있습니다.

- Fascia는 세포, 섬유, 그리고 세포외기질(Extracellular Matrix, ECM)로 구성되어 있습니다.

- 세포: 근막 조직 내에서 주로 관찰되는 세포는 섬유모세포(fibroblasts)입니다. 섬유모세포는 콜라겐과 엘라스틴과 같은 섬유 단백질을 합성하고, 손상된 조직의 회복과 ECM의 재구성에 중요한 역할을 합니다.

- 섬유: 근막 조직에는 주로 콜라겐과 엘라스틴 섬유가 존재합니다.

①콜라겐: 고강도의 결합력을 제공하며, 조직의 구조적 안정성을 유지합니다.

②엘라스틴: 조직에 탄성 특성을 부여하여 신축성을 제공합니다.

-세포외기질(ECM): ECM은 섬유와 함께 근막의 주요 구조적 요소를 구성하며, 프로테오글리칸(proteoglycans), 글리코사미노글리칸(glycosaminoglycans, GAGs), 그리고 기타 단백질로 구성됩니다. ECM은 세포 간 신호 전달, 물질 교환, 기계적 스트레스의 분배에 중요한 역할을 하며, 이 과정에서 BRRM이 영향을 미칠 수 있습니다.

- 점성 탄성(visco-elasticity)은 근막 조직이 외부 스트레스에 어떻게 반응하는지를 설명하는 중요한 개념입니다. 근막은 점성과 탄성의 특성을 모두 가지고 있어, 운동이나 스트레칭에 따라 점차적으로 변형되고, 일정 시간이 지나면 원래 상태로 돌아가려는 경향을 보입니다.

- 점성(viscosity): 점성은 근막이 외부 압력이나 장력에 저항하는 능력을 나타냅니다. BRRM에서 물의 저항은 근막 조직의 점성을 이용하여 조직의 재구성을 촉진할 수 있습니다. 반복적인 움직임과 부드러운 스트레칭을 통해 점성 저항이 증가하며, 이는 콜라겐 섬유의 정렬을 개선하고 섬유모세포의 활동을 촉진시켜 ECM의 리모델링을 촉진합니다.

- 탄성(elasticity): 탄성은 근막이 원래 형태로 돌아가려는 능력입니다. BRRM에서 수행되는 다양한 운동은 근막 조직의 탄성을 유지하고 개선하는 데 도움을 줍니다. 물의 부력은 과도한 긴장을 방지하면서도 적절한 정도의 탄력적 반응을 유도해, 근막의 기능적 특성을 강화합니다.

- Thixotropy는 물질이 지속적인 외부의 힘(예: 압력, 움직임)에 노출되었을 때 점도가 감소하고, 힘이 제거되면 시간이 지나면서 다시 점도가 회복되는 성질을 말합니다. 즉, ECM은 정적인 상태에서는 높은 점성을 유지하지만, 반복적인 움직임이나 스트레칭이 가해질 때 점도가 낮아지면서 유동성이 증가합니다. 이 특성은 ECM이 유연하게 변화하면서 조직의 재구성을 돕는 중요한 기전입니다.

- 물속에서 수행되는 BRRM은 지속적이고 부드러운 움직임을 통해 ECM에 반복적인 기계적 자극을 줍니다. 이 과정에서 ECM의 점성이 감소하고 유동성이 증가하여, 조직의 자유로운 이동과 재구성이 가능해집니다. 결과적으로 근막의 긴장이 풀리고 유연성이 증가합니다.

- 운동 후 대상자가 휴식을 취하면 ECM은 점차적으로 원래의 점성 상태로 돌아갑니다. 이때 ECM의 구성 요소들이 더 정돈된 상태로 재배열되며, 이러한 과정은 ECM의 전반

적인 건강과 기능을 향상시키는 데 기여합니다.

- BRRM의 부드러운 수중 운동은 근막 조직에 혈류를 증가시키고, 이에 따라 대사활동을 촉진하여 섬유모세포의 활성을 증대시킵니다. 이로 인해 손상된 콜라겐 섬유의 재생이 촉진되고, ECM이 더 건강한 상태로 유지됩니다.

- 신경근 조정 및 운동 패턴 개선

BRRM은 근막과 신경근계 간의 상호작용을 최적화합니다. 물의 저항과 부력은 신경근계를 자극하여 근막 조직의 유연성과 강도를 동시에 개선하며, 이를 통해 더 나은 운동 패턴과 신체 기능을 달성할 수 있습니다.

10) 결론

Bad Ragaz Ring Method는 수중 환경에서 PNF 원리를 활용한 유용한 치료 도구입니다. PNF를 기반으로 물에 저항하는 활동적인 움직임을 유도합니다. 치료사의 촉진으로 고유수용기를 자극할 수 있으며 부력으로 인해 고정점이 없고 난류를 이용하여 저항을 제공해 환자의 근력 향상과 움직임을 재교육 할 수 있습니다. 환자 개인에게 맞는 적절한 저항을 유체역학을 통해 치료사가 조절하여 적용해야하며 촉각과 언어적, 시각적 자극을 통해 환자에게 움직임을 인지시킬 수 있어야 합니다. 물의 부력, 저항, 정수압의 조합은 PNF 기법의 효과를 극대화하여 BRRM을 다양한 환자 집단에서 신경근 기능을 개선하고 통증을 줄이며 삶의 질을 향상시킬 수 있습니다. 또한 Bad Ragaz Ring Method는 근막의 재구성을 촉진하는 데 있어 중요한 수단으로 작용할 수 있습니다. 물의 부력과 저항은 근막 조직의 점성 탄성 특성을 활용하여, 유연성, 혈류, 대사활동을 개선하며, 이로 인해 근막의 건강과 기능을 향상시킬 수 있습니다. 이러한 특징은 BRRM이 다양한 근골격계 및 신경계 질환의 재활 과정에서 중요한 역할을 할 수 있는 근거가 되며 이를 현장에서 활용하여 이용인의 기능향상에 기여할 수 있을 것으로 사료됩니다.

K-CDI 아동발달검사 워크숍



주 최		한국RT센터
기 간		2024.10.25.9:30~13:30 2024.11.08.9:30~11:30
장 소		온라인수강(실시간)
참석자	팀 명	기능향상지원2팀
	명 단	정애진
	인 원	총 1 명
교육 시간	일 자	총 2 일
	시 간	총 6시간



남동장애인종합복지관

K-CDI 아동발달검사 기초&심화

I. 조기진단

1. 조기진단의 중요성

- 영유아의 종합검사임
- 2~5세 영유아기는 뇌발달이 가장 활발한 시기
- 발달의 치명적시기, 결정적 시기, 골든타임, 언어폭발기가 있음
- 아동의 발달에 대해 기다림, 일찍이 적절한 조치가 필요한지 선별해야함

2. 부모의 중요성

- 부모가 일상에서 아동의 일과를 관찰하는 것은 중요
- 학습된 행동의 일반화와 개별화에 기여할 수 있음
- 영유아의 일상생활에서 놀이적인 상호작용과 활동에서 지속적으로 이루어지는 중재가 중요

3. 근거기반의 중요성

- 검증된 프로그램, 명확한 근거를 제시하는 조기개입 프로그램
- 영유아 발달 3D 진단모형



II. K-CDI(Korean-Child Development Inventory;아동 발달검사)

1. 검사목적

- K-CDI는 15개월 ~ 만 6세 5개월 아동을 대상으로 부모보고에 의한 검사이며, 아동의 현재 발달적 기능 수준을 사정하고 그 결과로 발달상 문제가 의심되는 아동을 선별하는 검사(screening assessment). 이차적인 문제가 의심이 될 때는 전문가에게 의뢰하여 심층 검사를 받아야 함

2. 하위 발달척도

- 사회성, 자조 행동, 대근육 운동, 소근육 운동, 표현 언어, 언어 이해, 글자, 숫자
- 아동의 발달 상태를 측정하는 8개 하위발달척도(270문항) 그리고 부가적인 정보를 제공해 주는 문제항목영역(30문항)을 포함하여 총 300문항으로 구성
- 사회성, 자조행동, 대근육과 소근육 운동, 표현언어, 언어이해, 그리고 글자와 숫자 영역을 포함
- 문제항목 영역은 아동의 청각능력, 건강, 성장, 그리고 행동상의 문제들에 관하여 현재 아동의 발달에 대해 의심되는 증상과 문제를 체크하여 발달 진단 결과를 설명하는 보충 자료를 제공

3. 해석기준

- 규준연령은 각 문항에 대한 문항 통과율이 최소 75% 이상 '예'라고 응답한 연령으로 결정된 것입니다. K-CDI는 진단 결과의 해석기준은 연령 경계선에 따라 3가지 범위로 규정

4. 검사방법

- 보호자 및 교사가 아동의 행동관찰을 토대로 모든 문항을 체크함
- 총 300문항
- 문항이 많아 다른날 나누어서 체크하는 일이 없도록 해야함(보호자가 한 날에 체크)
- 다문화 가정 보호자를 위한 검사지 있음
- 아동용
 - 만6세 5개월 아동 또는 이보다 높은 연령일지라도 이와 같은 연령범위를 나타내는 아동에게도 적용 가능
- 영아발달검사
 - 0~24개월 가능하나 실효적 적용범위는 18개월까지 사용권장

5. 해석 유의점

- 프로파일의 매커니즘에 대해 이해가 필요
- 전체발달 및 하위척도 간 경향을 확인☞전체발달 수준/연령을 기준으로 하위척도 살펴보기
- 전체발달과 언어영역 및 사회성 발달 간 관계성 확인☞전체발달 수준/연령과 언어영역, 사회성영역 관계 파악(전체 발달에 비해 표현언어와 사회성이 늦는 경우, 표현언어 지연으로 사회성 지연문제가 야기될 수 있음을 고려하고 이후 표현언어 향상에 따른 사회성 향상을 살펴봐야 함)
- 글자/숫자 영역과 연령 간 관계성 확인☞글자영역 31개월 이상, 숫자영역 21개월 이상부터 측정이 가능

Ⅲ. K-TABS(Korean-Temperament and Atypical Behavior Scale;영유아 기질 및 비전형 행동 척도 검사)

1. 검사목적

- 유아가 현재 나타나는 행동이 기질적으로 비전형성을 가지고 있는지를 판별하는데 유용한 척도

2. 결과구분

- 표준점수에 따라 정상, 위험, 비전형 범위로 구분

3. 검사방법

- 총 50문항
- 부모 또는 교사의 자기보고식 검사
- 5개 하위요인: 고립행동요인, 과민감성요인, 과활동성요인, 저반응성요인, 조절행동요인
- 결과해석: TRI점수(자기-조절지표)
- 12개월~72개월
- 결과해석: 표준점수 평균 50, 표준편차 10
(TRI점수의 표준점수 평균 100, 표준편차 15) - 정상범주, 잠재위험 범주, 비전형 범주
- 10여년 동안의 경도에서 중도의 발달문제와 연관된 기질적 형태와 자기-조절 능력에 대한 영유아들의 문제를 가지고 목록의 개발 및 연구를 통해 만들어진 검사도구

4. 척도의 내용

- 고립행동 요인(18개 문항)
 - 기질형태- 영유아의 기질형태는 위축되고 상황과 동떨어지며, 자기 생각에 몰두해 있고, 몰입하기 어렵거나 성인과 다른 아동들을 포함하는 일상의 일과와 연계가 잘 안되는 행동
 - 사람을 똑바로 보기보다는 스쳐 지나가고, 멍하여 초점이 명확하지 않으며, 자신이 처한 상황에서 진행되고 있는 것을 파악하지 못하고, 하공을 응시하거나 혹은 아무도 주변에 없는 것처럼 행동
 - 자폐범주성장애와 관련
- 과민감성 요인(9개 문항)
 - 기질형태- 아주 작은 환경적 자극에 대해 과도하게 민감하며 예민한 반응을 나타내는 행동
 - 화가 나거나 울 때, 달래기가 어렵고 자주 불안하고 초조해하며, 과민하고 까다롭음
 - 까다로운 기질과 관련
- 과활동성 요인(8개 문항)
 - 기질형태- 과도하게 반응적이고 충동적이고 과도하게 활동적이고 부정적이고

도전적인 행동

-과도하게 이것저것을 하려는 욕심이 많거나 집중이 어렵고 충동적이거나 파괴적임

-주의력결핍 및 과잉행동장애와 관련

• 저반응성 요인(10개 문항)

-기질형태- 반응이 거의 없거나 하나의 반응을 유도하기 위해서 강력한 환경적 자극이 필요하며, 각성 수준이 제한적이고 낮은 예민함, 수동성, 무기력함

-이는 참여를 적극적으로 회피하는 고립행동과는 구분

-새로운 사건에 놀라지도 않고, 좋아하는 장난감을 뺏겨도 화내지 않으며, 소리에 반응하지 않고, 혹은 재미있는 일에도 미소짓거나 소리내서 웃지 않음

-신경발달문제(뇌손상과 좀더 세밀한 신경손상과 관련된 문제 같은 신경적인 문제가 있는 것으로 간주)와 관련

• 조절행동 요인(5개 문항)

-신경생리적인 행동(수면, 울기, 스스로 편안해지기)과 소리-운동 조정(신경과민, 신체적 접촉에 대한 과도한 예민성)을 조절하거나 통제하는 것에 대한 어려움이다.

-너무 오래 울거나 잠들기 위해 오랫동안 도움이 필요하거나, 잠결에 소리를 지르는 것 등으로 달래기가 쉽지 않음

IV. CIBT(Child Interactive Behavior Test; 아동 상호작용검사)

1. 검사특성

-12개월 ~ 6세 11개월 아동의 부모를 대상으로 일상생활 중 나타나는 아동의 상호작용 유형을 객관적으로 확인하고 아동의 행동유형을 파악하기 위한 검사

-부모보고식 체크리스트로 이루어져있으며, 가정생활 및 사회생활에서 일상 중 부모, 또래 및 주변 사람들과의 상호작용 속에서 나타나는 행동유형을 확인

-관찰평가를 지필 검사 형태로 수행함으로써 자연스러운 상황에서 나타나는 아동의 상호작용 유형을 확인하고 아동발달을 촉진하기 위한 중심축 행동의 기초자료로 활용

2. 검사실시

-아동을 잘 아는 보호자가 지필 또는 모바일 체크

-모든(총 32문항) 문항에 대한 답변

3. 결과해석

(1) 결과값

-원점수, T점수, 백분위가 산출

-표준점수에 따라 4개의 상호작용유형이 ‘높음’, ‘보통’, ‘낮음’, ‘매우낮음’ 으로 분류

-T점수 60점이상 ‘높음’, 40~59점 ‘보통’, 30~39점 ‘낮음’, 29점이하 ‘매우낮음’

(2) 상호작용유형

• 사회적 상호작용(11문항)

-아동이 상대방의 주의를 이끌며 다른사람과 함께 활동을 공유하고 협력적이고 즐겁게 주고받는 상호작용을 하는 정도

• 주도적 상호작용(8문항)

-아동이 능동적으로 주변 사물을 탐색하면서 다양한 활동을 시도하고 주도적으로 상대와 상호작용하는 정도

• 의도적 상호작용(7문항)

-아동이 다른사람의 말을 듣고 자신의 감정, 생각, 의도를 다른사람에게 알도록 소리나 언어로 적절하게 표현하며 상호작용하는 정도

• 정서적 상호작용(6문항)

-아동이 양육자에 대한 신뢰와 온정적인 관계를 가지며 상대의 감정을 인식하고 반응하며 상호작용하는 정도

☞여러 상호작용 유형을 매우낮음/낮음/보통/높음 수준으로 평가하여 이를 토대로 아동의 행동에 대한 이해를 돕고 이에 맞는 양육방식 및 의사소통 방식에 대한 가이드라인을 제공함

V. 결론

어린이발달의 조기진단은 각 발달 영역의 선별 및 조기중재를 가능하게 하여 발달적 지연 또는 위험에 처한 문제를 최소화할 수 있다는 데 매우 의미 있는 일이다.

조기진단과 조기중재의 중요성과 필요성이 커지고 있는 만큼 아동의 발달수준을 빠르게 선별하여 발달의 결정적 시기에 적극적인 중재가 이루어질 수 있도록 하며, 시기를 놓치더라도 적절한 발달자극이 주어질 수 있도록 해야 한다.

아동의 발달수준을 파악하기 위한 검사로 아동의 발달적 진단 및 선별을 목적으로 하는 아동발달검사(K-CDI), 아동의 기질과 비전형 행동을 파악할 수 있는 영유아 기질 및 비전형 행동 척도 검사(K-TABS)와 영유아의 일상생활에 나타나는 부모, 또래 친구 및 주변사람들과 아동의 상호작용 행동을 객관적으로 진단하는 아동상호작용 검사(CIBT) 검사를 시행할 수 있다.

K-CDI, K-TABS, CIBT 모두 아동을 잘 아는 양육자가 체크하는 체크리스트로 일상생활에서 아동의 행동을 잘 알고 있어야 하며, 이러한 부모의 일과관찰의 중요성이 아동의 발달에 지대한 영향을 미친다고 볼 수 있다. 아동의 발달수준을 이해하여 적절한 교육 및 재활방법을 설계할 수 있으며, 상호작용 방식을 이해하여 아동과 효과적인 상호작용을 지원하고 사회적 기술과 정서적 발달을 지원하는데 도움이 된다. 또한 기질에 따른 이해를 통해 강점과 약점을 파악하고 적절한 양육 및 교육 전략을 세울 수 있게 된다.

본 워크샵을 통해 검사의 목적, 실시방법, 결과해석, 검사 하위요인의 의미와 프로파일 간의 관계성, 각 검사 간 관계성 등에 대해 심도 있게 알게 되었다. 아동의 전반적인 발

달수준과 상호작용, 기질 및 비전형행동의 동향을 파악하여 장애위험군을 신속하게 파악하고, 부모나 교사에게 적절한 양육방향과 재활방향에 대해 안내해줄 수 있도록 해야 할 것이다.

장애인 사회사업 가치 내재화



주 최		인천광역시사회서비스원
기 간		2024. 04. 03 ~ 12. 12
장 소		인천광역시사회서비스원 외
참석자	팀 명	지역연계팀
	명 단	강명진
	인 원	1명
교육 시간	일 자	4/3, 5/3, 6/4, 7/18, 9/3, 9/4, 10/28, 10/29, 11/12, 12/12
	시 간	회기별 3시간(7/18, 11/12 종일)



남동장애인종합복지관

장애인 사회사업 가치 내재화

I. 장애의 시작

장애 개념은 왜 시작되었지?

어느 날 두 딸이 역할놀이를 할 때 들려오던 사랑스러운 재잘거림에 기분이 좋던 순간 한 마디가 귀에 꽂혔다. “애는 장애인이야.”

장애인복지관에서 근무하면서 발달된 ‘장애에 대한 민감성’ 때문이었을 테지만, 두 딸의 대화에서 ‘장애인’이라는 표현은 부정적이거나 긍정적인 의미를 담고 있지는 않았다. 그럼에도 불구하고 그 표현이 나에게서는 유쾌하게 들려오지 않았다. 왜인지 명확한 이유를 알 수 없는 기분이 들었고 즉각적인 답을 찾기가 어려웠다. 누구한테 그 표현을 들었는지, 장애인에 대해 무어라 들었는지 물었으나 놀이에 심취한 딸들은 나에게 아무 것도 대답해 주지 않았다.

장애, 장애인이란 무엇일까?

나는 왜 불편한 감정을 느꼈으며, 장애인복지에 종사하는 사람으로서 아이들에게 어떤 설명을 하는 것이 마땅할까?

지금부터 그에 대한 나만의 답을 적어보자.

장애인복지관에서 오랜 시간 근무하며 얻은 좋은 교훈이 있다면 그것은 다른 사람과의 차이, 다름을 받아들이고 인정해야 한다는 것이다. ‘엄마’가 된 나는 그 덕분에 ‘그것을 가르쳐 줄 수 있는 엄마’임에 감사함을 느끼곤 한다. 내가 이 일을 하지 않았으면 몰랐을지도 모를 그 ‘다양성’에 대해 적어도 우리 아이들은 갈라 구분 짓기보다 서로를 받아들이고 더 나은 방향으로 나아가기를 소망한다. 내가 불편한 감정을 느꼈던 이유는 그것 때문이었다고 생각된다. ‘구분’짓지 않기를 바랐는데, ‘장애인’이라고 표현(명명)함으로써 ‘구분’ 짓기가 완성되었기 때문이다.

아이들이 역할놀이를 하던 그 날, 아이들이 왜 장애인이라고 불렀는지 물으니 휠체어를 탔다고 답을 했었다. 그래서 ‘장애인’보다는 있는 그대로 ‘휠체어를 탄 사람’이라고 표현하면 좋겠다고 말했던 기억이 난다. 언젠가 ‘장애란 누군가와와의 다름이 드러나는 개성에 지나지 않다’는 교육을 받았으니 있는 그대로 표현하는 가장 적당하다고 생각했던 것 같다. 그 사이에 나는 장애개념 내재화 공부를 시작했고, 과제를 하면서 ‘역사 속 장애인은 어떻게 살았을까?’ 영상을 제일 처음 보았다. 지금보다 조선시대가 더 장애인이 살기 좋은 시대였다는 이야기는 예전에도 들었는데 왜 그랬는지 소상히 알게 되어 흥미로웠다. ‘장애인 재활 사회사업의 역사적 기원 - 오혜경’도 읽고, ‘장애개념 변화와 장애인복지관 지역사회중심 재활 실천의 재구조

화 - 김용득'와 '장애의 개념과 분류 - 나은우, 정한영'도 읽었다. 여태까지 한 번도 이렇게 '장애'에 대해 심도 있게 고민해 보지 않았었기에 읽을수록 재미있었다. (더 읽어보고 싶은 자료도 많았지만 '일과 육아로 바쁘다'는 핑계는 내 발목을 놓아주지 않았고, 그렇게 앞으로도 나머지 자료를 읽지 못할 거라는 부끄러움을 내 뱉으로 남긴다.)

조선시대에는 장애를 굳이 분류하지 않고 '나이질 수 있는' 사람으로 보았기에 지금보다 오히려 인식이 나았다고 한다. 이는 유교의 천사상으로부터 근원을 찾을 수 있는데, 나라의 흥망성쇠가 왕의 덕으로부터 결정된다고 생각했기 때문에 왕들이 약자를 돌보는 복지정책에 신경을 썼다고 한다. 600여 년 전에 이미 활동지원인의 시조 격인 부양인이 있었다고 하니 정말 놀라울 따름이다. 여기서 우리는 그 시대의 문화 즉, 관점과 사상이 얼마나 다른 결과를 만들어 내는지 알 수 있다. (나의 지도자도 천사상을 가지고 있으면 얼마나 좋을까?)

장애인 재활 사회사업의 역사적 기원에서는 태고적부터 인류의 역사와 함께 해온 '장애'의 역사를 알 수 있었고, 스파르타는 자국의 육체적 강인함과 우월성을 보존한다는 목적으로 '미숙한 자, 약한 자, 그리고 손상을 입은 자는 기꺼이 제거했다'는 기록이 있다고 하니 그 시대에 태어났다면 나는 살아남아 있었을까 하는 두려움까지 든다. 초기 그리스에서는 정신질환을 육체에 악마가 들어간 것으로 인식하고 주문을 외우는 원시적인 치료방법으로 치료했다고 하는데 이런 장면은 지금도 종종 언론을 통해 마주하게 되니 몇 세기 전의 야만성을 뿌리 뽑기까지는 얼마나 더 많은 시간이 필요한 것일까. 얼마 전 읽은 사회성을 진화론적 관점에서 해석한 책에 따르면, 소수의 의견을 말하는 것이 어려운 이유도 진화론적으로 설명이 된다고 했다. 모두와 다른 의견을 말했을 때 '우리 집단과 다른 존재'로 인식되어 '살아남기 어려웠을 것'이기 때문이다. 우리가 장애를 구분 짓고 제거했던 역사는 어쩌면 진화론적인 이유가 답이 될 수도 있겠다고 생각해 보게 된다. '장애'는 '소수'이기에 그 '다름'이 '이해'되기 어렵고, 그 소수를 보호하자고 말하는 것 또한 어려운 문제였으리라. 연초에 아이들과 필리핀으로 여행을 갔을 때 피부색과 생김이 다른 직원이 다가와 말을 거니 나의 첫 딸이 매우 경계하며 내 뒤로 숨던 경험에 있다. 세상을 산 지 얼마 되지 않아 '본능'에 가까운 상태인 어린 아이의 행동에서 어떤 '의도'는 없었을 테니까 말이다.

두 번째 자료를 볼 때 또하나 아주 인상적인 지적이 있었다. '인도주의적 관심의 대상은 신체적 손상이 있는 장애인들을 **정상인으로부터 분리하여** 그들을 가정이나 시설 내에 **보호할 자선적 가치가 있는 대상으로 규정시키는 하나의 구분이라 말할 수 있다**'는 것이 그것이다. 로마시대 의학의 발전으로 야만의 시대를 벗어나게 되었고, 19세기 경부터 박애주의자들의 등장으로 정신적 장애에 대한 인식도 조금씩 나아졌다는 대목을 읽고 있었는데, 19세기 후반의 인도주의적 관점의 정의는 지금의 시선으로 바라볼 때 그 결과와 상관없이 의도가 선한 것은 아니라니..... 결국 누군가의 우월함을 드러내기 위한 방편으로 시작이 되었다는 것은 정말 생각

지도 못한 관점이었다.

결론적으로 나는 아이들에게 장애와 장애인에 대해 무어라 다시 설명해 줄 수 있을까? 아이들을 키우다보니 아주 논리적이고 구조적어야 한다. 경험과 지식이 부족한 존재에게 내 생각을 이해시키려면 ‘그냥 그런 거야’가 아니라 사고의 벽돌을 구조적으로 잘 쌓아줄 수 있는 논리가 반드시 필요하다.

지안지율아, 장애를 규범화 하는 것은 고대부터 있어왔는데, 그 이유는 다수와 다르면 살아남기 어려운 진화론적 관점에서 설명이 될 것 같다. 중요한 것은 ‘구분’하고 ‘명명’할 수 있고 그 행위 자체는 자연스러우나 어떤 가치로 ‘어떻게’ ‘이름짓기’ 하느냐에 따라 제거와 배제의 대상이 되기도 하고 더불어 살아가는 나와 같은 존재가 되기도 한다는 것이다. 며칠 전 들은 강의에서 교수님이 인권교육의 방향이 ‘다양성의 존중’이 아니라 ‘같은 인정’이 돼야 한다고 하셨다. 장애와 관련해서도 맥락이 같을 거라고 생각했다. ‘장애’인이 아니라 장애‘인’이 돼야 하며, 마지막 자료에서 언급됐던 선진국일수록 장애 인구의 비율이 높은 것은 ‘다름’을 규범화하고 배척하지 않는다는 반증이 아닐까. 장애 인구의 비율이 낮을수록 ‘소수’가 되고 ‘다수’가 될수록 ‘나와 같음’을 사람들은 더 쉽게 인식하게 될 테니까 말이다. 쌍둥이인데도 지안지와 지율이 다르게 생겼고, 잘 할 수 있는 것과 도움이 필요한 것이 다른 것처럼 세상은 너와 다른 조건의 사람들이 함께 사는 곳이란단다. 우리 그냥 휠체어가 필요한 사람, 엄마가 회사에서 주로 만나는 사람들, 쉬운 설명이 더 필요한 친구라고 조금 더 자세히 설명하면서 말해보는 게 어떨까.

참고 문헌

- 정창권(2020). 역사 속 장애인은 어떻게 살았을까?. 서울특별시교육청 고전인문아카데미 (<https://www.youtube.com/watch?v=WA3JOu-T-IA&t=156s>)
- 오혜경(1994). 장애인 재활 사회사업의 역사적 기원(고대부터 20세기 이전까지 미국의 재활사업중심). 성심여자대학교
- 김용득(2006). 장애개념 변화와 장애인복지관 지역사회중심 재활 실천의 재구조화
- 나은우(2009). 장애의 개념과 분류. 대한의사협회지

II. 다양한 장애개념과 비판

장애모델에는 재활모델, 자립생활모델과 같은 실천적 장애모델과 순수 이론적 장애모델인 도덕적모델, 의료적모델, 사회적모델, 긍정적모델(이종정, 2018), 1970년대 후반 영국과 미국에서 당사자 중심의 장애 운동에 이론적 토대를 제공한 영국의 사회적모델, 미국의 마이너리티 모델(이주화, 2022) 등이 있다.

도덕적 모델은 가장 오래된 모델이면서, 종교들의 교리에 근거하여 사람들 사에서 가장 만연하게 알려진 모델이다. 고통을 일으키는 손상(impairment)을 죄에 대한 형벌로 믿고, 이것을 장애로 본다. 의료적 모델은 법•문화•경제•행정•정책•교육 등 오늘날 우리 사회 전 분야를 구성하고 운영하는데 매커니즘으로 적용되고 있는 모델이다. 장애인은 어떤 필수요소나 기능이 부족한 사람이고, 진단과 치료를 위해 높은 수준의 기술과 지식을 지니고 있는 전문가들, 특히 의사의 도움을 필요로 하는 존재이다.

의료적 모델은 ‘정상’이라는 기준을 상정하여 ‘능력의 결핍’과 ‘비정상성’에 주목하여 독특한 특성을 지닌 개인을 사회로부터 구분시키고, 도덕적 모델과 마찬가지로 그 개인을 의존적 대상, 시혜적 대상으로 여긴다(이종정, 2018).

사회적 모델은 억압을 자본주의의 생산양식과 개인주의 이데올로기로 설명한다(Oliver, 1990). 1980년대에 들어 산업화 과정을 겪으면서 협력적 농촌 기반 시스템에서 도시와 공장 기반 시스템으로 생산양식이 변했고, 잉여를 많이 생산하기 위해 적정 생산성 기준에 도움이 안 되는 장애인들은 배제되었다. 이러한 자본주의 사회에서 노동을 함에 있어서 쓸모 있는 사람들과 쓸모없는 사람들을 경계 짓는 중요한 범주로 ‘장애’ 개념이 적용되었고, 국가는 인구 증가로 인해 사회질서를 통제하는 수단으로 장애인들을 구빈원, 수용시설을 비롯한 여러 시설에 격리시켰다. 개인주의는 자본주의 사회에서 가족과 집단의 참여를 통해 만들어지는 생산방식이 시장의 한 상품으로 개인의 노동력을 파는 생산방식으로 대체되면서 등장한 개념이다. 개인주의는 개인을 우선시하는 가치이자 신념인데, 자본주의로 이행하는 과정에서 토대가 되는 결함이 없는 ‘몸’에 주목한다. 가족, 공동체, 집단, 노동에 이바지할 수 있는 몸에 결함이 있는 것은 개인의 문제로 간주되고, 이를 판단하기 위한 의료 전문직 종사자들의 개입이 강화되었다. 그래서 비극, 불안, 인도주의적 개념보다는 의존 개념에 초점을 맞춘 정책이 만들어졌고, 장애인을 경제와 사회에서 의존적인 집단으로 만들어졌다. 즉, 사회적 모델에서 장애는 개인과 이를 둘러싼 사회적 환경과의 관계로 이해된다. 예를 들면, 손상 그 자체가 원인이기 보다는 손상을 입은 사람들이 경험하는 주된 사회생활로부터의 배제(exclusion)를 장애로 이해한다. 따라서 사회적 모델은 사회적 배제와 억압, 차별로 나타나는 환경적 장애물을 개선하는데 초점을 두고 사회적 변화를 추구한다. 이런 점에서 장애권리와 장애평등을 촉발시키고 유지시키는 근본적인 세계관이라고 할 수 있다.(이종정, 2018).

21세기에 등장한 긍정적 모델은 지금까지의 장애에 대한 모델들이 개인적인 면에

서나 장애인이라는 소수 집단인 측면에서 장애나 손상을 부정적, 비극적으로 보았다면, 긍정적 모델은 장애와 손상을 지니며 살아가는 것이 반드시 부정적이거나 비극적인 것이 아니고, 오히려 가치 있고, 내재적으로 만족스러운 경험일 수도 있다고 본다. 도덕적 모델, 의료적 모델, 사회적 모델 모두 장애의 원인이 무엇인지에 주목했다면, 긍정적 모델은 장애인이 개별적으로 가지는 장애의 의미가 무엇인지에 주목한다(이종정, 2018).

이러한 모델들이 가지는 한계점과 비판받는 지점은 아래와 같다.

도덕적 모델은 모든 것에는 원인과 결과가 있다는 신념에 기초하며, 비록 참을 수 없는 고통스러운 경험이지만 여기에는 도덕적 정의와 같은 좋은 이유 또는 신의 선한 목적이 있다고 생각하게 만든다. 문제는 이러한 신념이 조롱과 멸시, 동시에 연민을 불러일으키면서, 비장애인과 불평등을 정당화시키고 장애인의 권리를 보장하지 않는 근거가 될 수 있다. 이러한 활동들이 장애인의 환경을 변화하거나 평등한 사회적 관계를 만드는데 기여하는 것이 아니라(이종정, 2018), 상류층과 하류층의 구분을 더 강화시키고, 사회적 불평등을 확고하게 자리 잡게 한다는 비판이 따른다(Colerkidge, 1999). 의료적 모델은 ‘정상’이라는 기준을 상정하여 ‘능력의 결핍’과 ‘비정상성’에 주목하여 독특한 특성을 지닌 개인을 사회로부터 구분시키고, 도덕적 모델과 마찬가지로 그 개인을 의존적 대상, 시혜적 대상으로 여긴다(이종정, 2018). 사회적 모델의 여러 유형들마다 손상과 장애의 구분에 대한 강조점을 달리 하지만, 공통적으로 주장하는 점은 손상은 개인적이고 사적인 것으로, 장애는 구조적이고 공적인 것으로 구분하여 손상을 장애문제의 중요한 부분으로 보지 않는다는 점이다(Shakespeare, 2006: 198-199). dl 점은 손상을 지닌 사람들의 경험적 측면들을 무시하거나 실제적 경험을 제대로 설명하지 못하고(Thomas, 1999; 이지수, 2014: 40), 다른 유형의 차별과 장애 차별을 구분하기 위한 객관적인 근거로서 손상에 대한 인지를 크게 필요로 하지 않아, 장애에 대한 개념정의를 불분명하게 한다는 문제를 낳는다(Wasserman et al, 2016). 즉, 사회적 차별과 억압, 제한은 손상을 지닌 사람에게 가해지기 때문에 손상과 장애를 개념적으로 구분하는 것 자체가 문제가 있다는 비판이다. 긍정적 모델은 장애인 스스로가 긍정적인 정체성을 가져야 할 과제를 제시했지만, 비장애인을 향한 언급은 없다. 이것은 비장애인이 갖는 사회적 차별이나 편견의 문제를 간과하는 결과로 이끈다. 또한 장애유형이 같다 하더라도 경험의 이질성이 있기 마련이고, 공유하는 문화, 언어, 경험이 없을 수도 있는데 그것을 어떤 동질적인 집단으로 정체성을 규범화할 수 없다. 특정한 손상을 입은 장애인 집단에게는 적용되기 어렵다는 한계점도 있다(이종정, 2018). 그리고 장애의 정체성이 장애 문화와 맞물려 개인화된 것인지 사회화된 것인지에 대한 문제 또한 등장하기 마련인데, 때로는 정체성 형성이 집단의 가치와 타당성을 주장하는 근거로만 적용될 때 장애인과 비장애인이 평등한 입장이 되는 것이 아니라, 역설적이게도 장애인 집단의 결속과 비장애인과 분리 강화될 수 있다(이지수 역, 2013: 146).

알고 있던 범위보다 장애개념(모델)의 종류가 다양했고, 지속적으로 변화하고 있어

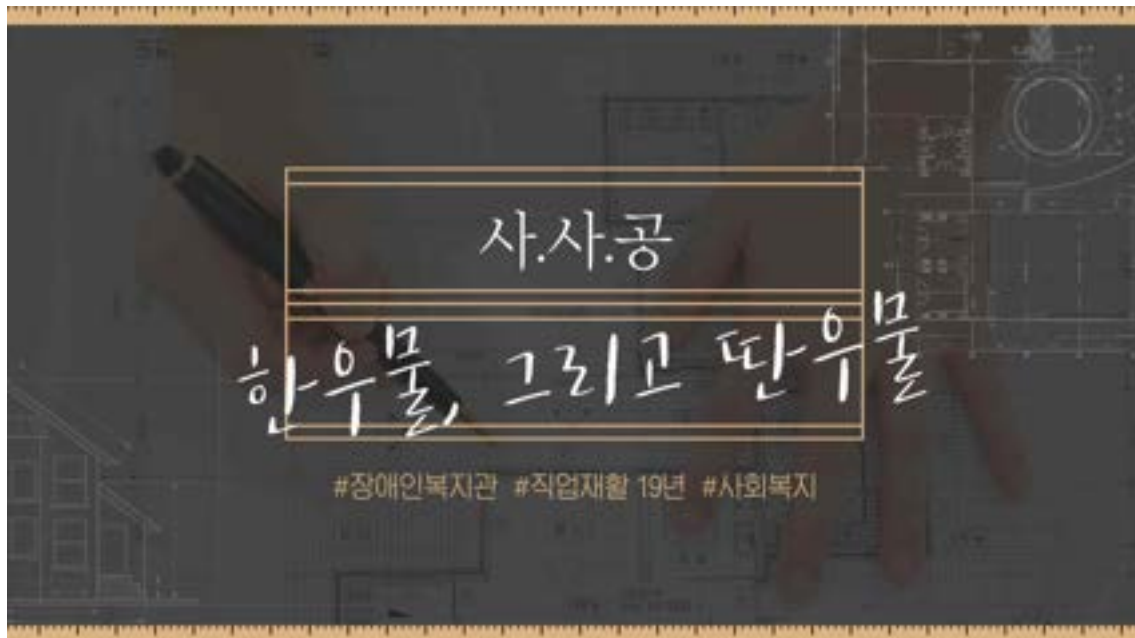
혼동되는 모델들도 많았다. 모든 개념들을 정리할 수 있었던 것은 아니나 다양한 모델을 구분해 보며 한계점과 함의에 대해서도 알아볼 수 있는 기회였다.

장애모델들에 대해 고찰해 보는 것은 매우 중요하다. 모델은 사회현상이나 인간 경험의 속성에 관한 일련의 핵심가정과 개념으로 이루어져, 인간이 만든 이해 도구이자 행동지침이기 때문에, 우리의 세계를 정의하고 우리의 태도와 행동에 영향을 미친다. 즉, 장애모델에 따라 장애인에 대한 개입 전략과 정부의 복지서비스가 달라질 수 있다. 우리가 장애모델들에 대해 고찰해야 하는 또 다른 중요한 이유는 ‘장애’가 무엇인지를 폭넓게 이해하면서 장애에 대한 개인의 편협한 사고와 사회의 왜곡된 인식을 변화시킬 수 있기 때문이다. ‘점차 장애모델의 발전 방향성이 사회의 억압된 현상을 이해하려는 시도뿐만 아니라 장애와 장애인을 이해하려는 개인에 주목하는 관점으로 변화하고 있다는 점’과 ‘뇌성마비, 장애인과 같은 범주화된 단어로 는 그 사람의 현실을 담을 수 없기 때문에, 그 사람은 그 사람 그 자체로 이해해야 한다(이종정, 2018).

참고 문헌

- 이주화(2022). 장애의 마이너리티 모델의 주요 논점 및 관련 쟁점 연구. 한국장애인 복지학
- 김진우(2010). 장애에 대한 사회적모델과 자립생활모델에 대한 이론적 비교연구. 사회복지연구
- 이종정(2018). 장애모델의 발전사를 통해 살펴 본 긍정적 장애모델의 특성과 함의. 한국장애인복지학

Ⅲ. 복지요결







IV. 소감 및 제언

한우물, 그리고 판우물

안녕하세요. 저는 올해로 20년 동안 장애인복지관에서 근무하고 있는 강명진입니다. 반갑습니다.

제가 이 공부모임을 선택했던 동기를 한우물, 그리고 판우물로 정의해 보았는데요. 저는 직업재활 전공, 장애인재활상담사로 장애인복지관의 직업지원팀에서 19년을 근무했습니다.

그런데 기관사정에 따른 인사이동으로 갑자기 지역연계팀으로 발령이 났고, 직업재활 한 우물만 파던 저에겐 정말 청천벽력같은 일이었습니다.

너무 혼란스러웠고, 잘 할 수 있을까 두려웠고, 폐가 되면 어쩌지 심히 걱정되었습니다. 제가 일하는 원동력은 누군가에게 도움이 된다는 기쁨이었습니다. 그런 제가 갑자기 다른 부서를 맡아 도움이 되지 못하면 어떡하나 하는 걱정은 정말 염려 그 이상의 두려움이었습니다.

서비스 대상도 모두 바뀌니 내가 뭘 할 수 있을까, 사회복지사인 직원들에게 제대로 된 수퍼비전을 줄 수 있을까 잠을 이룰 수 없는 날들이 두 달이나 이어졌습니다.

새해가 시작되었고, 긴장된 상태로 새로운 업무를 익히며 생활하던 어느 날 소규모 스터디그룹을 만났습니다.

사회사업의 가치와 개념에 대한 공부라니, 이걸 나를 위해 준비된 거다!! 절실한 마음으로 신청동기를 작성했고, 소규모스터디그룹을 신청한 것은 2024년에 제가 가장 잘 한 선택이 되었습니다.

집, 근본

집을 그릴 때 사람들은 보통 지붕부터 그리잖아요. 저도 마찬가지입니다. 그런데 목수는 주춧돌부터 시작해서 기둥을 올리고 서까래나 지붕을 마지막으로 그린다고 합니다.

이 말을 사회사업 공부 시간에 듣게 되었는데 바탕과 근본의 중요성을 이보다 잘 드러내는 말이 있을까 싶었습니다. 근본이 탄탄해야 사회복지, 사회사업이라는 집이 잘 버티고 견고하게 오랜 세월을 견뎌낼 수 있는 것인데 그동안 한 번도 그런 생각을 해 본 적이 없었습니다. 복지요결에 보면 ‘하다보면 알게 되는 것인지도 모른다’는 표현이 나오는데 딱 그정도 수준이었던 것이죠. 그렇기 때문에 기관에서 하는 일이 바뀌었을 때 내가 혼란스러웠고 걱정스러웠고 두려웠구나 알게 되었습니다. 저는 근본이 없는 상태였고, 사회사업은 경험해 보지 않았으니까요.

장애개념과 관점

장애는 언제 시작이 되었나, 장애와 관련된 이론, 장애개념과 비판에는 어떤 것들이 있나 박시현 소장님의 안내에 따라 논문을 찾아 읽어보고 함께 참여하는 선생님들의 자료와 생각을 나누었습니다. 현장에서는 일에 쫓겨 등한시 하게 됐던 개념에 대해 다시 점검하며, 나는 어떤 모델과 개념을 지표 삼아 실천하고 있는가 점검하고 돌아보는 시간이 되었습니다.

물론 일하는 중이라는 핑계로 매우 성실하지는 않았던 것도 사실입니다. 하지만 학부 때보다 더 신나고 재미있고 집중되었습니다. 내가 하는 일과 연관지어 생각할 수 있으니까요.

직업재활 영역에 종사하면서 종종 정체성에 혼란이 있었습니다. 나는 직업재활사, 장애인재활상담사인데 저를 보고 사회복지사 같다고 하는 사람들이 있었습니다. 그 말이 칭찬인지 아닌지 잘 몰랐습니다. 우리는 직업을 찾아주는 일을 하는 팀인데 거기까지만 할 수는 없었습니다. 당사자가 가진 역량을 알고 더 이끌어내고 향상하기 위해 지원하는 것이 기본이었는데, 그 외에도 자원을 연결해야 했고, 가족을 들여다 봐야 했고, 당사자의 삶 전반을 파악해야 직업을 잘 유지할 수 있도록 도울 수 있었습니다.

그때 저와 저희 팀원들은 개인관점과 환경관점(사회관점) 그 중간에서 이렇게도 해야 하고, 저렇게도 해야 하는 그런 위치에 있었구나, 새삼 나의 정체성도 확인하게 되어 뭔가 머리가 맑아지는 느낌이었습니다. 그리고 장애개념을 함께 읽으면서 생태관점으로도 일을 했었다는 것을 알게 되었습니다. 다만 내가 하는 일이 어디에 해당하는지 알고, 어떻게 접근해야 하는지 체계적으로 알고 개념적으로 접근한 일이 아니었기에 돌아보면 고민되는 매순간이 많았고, 수퍼비전도 근거가 부족했던 것 같습니다.

제가 종사하고 있는 기관은 꽤 오랫동안 사람중심, 지역중심, 그리고 생태중심이라는 비전을 가지고 운영되었습니다. 조금 부끄럽지만 기관의 '생태복지'를 사업에 접목할 때 저희는 '생태'의 개념을 '자연생태'에 해당하는 '환경'에 국한했습니다. 환경정화, 환경보호와 관련된 활동을 많이도 했습니다. 언젠가부터 유행하고 있는 ESG 경영에서 E에 꽤나 충실했고, ESG 경영이 유행하기 전부터 실천했으니 그 어느 기업보다 앞서있었다고 할 수 있겠습니다. 하지만 실무자로서 늘 뭔가 부족함과 한계를 느꼈습니다. 그간의 실천이 무의미했던 것은 아니지만 조금 더 사회사업 공부를 일찍 만나고 생태관점을 알았더라면 조금 더 잘 건의하고 사회사업다운 '생태중심' 사업을 해올 수 있었을 텐데 아쉬움이 큼니다.

복지요결

사회사업 공부모임에서 마지막으로 만난 것은 복지요결이었습니다.

아~~~주 예전에 기관의 선배들을 따라 복지요결 강의를 들었던 기억이 있습니다. 당시 무슨 애긴지 잘 이해하지 못했지만, 핵심은 ‘묻는 것’이라는 이미지가 남아있었습니다. 이번에 다시 읽으며, 삶의 주인으로 당사자를 인정하며 실천했는지 나의 지난 시간들을 짚어보게 되었습니다. 또한 단순히 ‘질문하는 것’이 아니라 *두루 알아보게 하기, *시간을 두고 검토 궁리해 보게 하기, *여러가지 대안 가운데 선택할 수 있게 하기 등 당사자가 주인 되게 돕는 방법을 배우게 됩니다. 과연 나는 잘 물으며 실천해 왔을까?

인사하고, 묻고 의논하고 부탁하고, 감사하기

사람과 사람 사이의 너무나 기본적인 그것이 결국 사회사업의 근간인데, 그 기본을 지키지 않거나 지키지 못해 방향이 흔들리게 되나 봅니다.

인사만 잘해도 사회사업은 반을 넘는다, 어떤 사람에게는 인사 자체가 복지가 되기도 한다고 써있습니다. 너무나도 옳은 말이다, 무릎을 치게 됩니다. 관계의 시작은 ‘인사’인데 사회적 약자인 장애인을 주로 만나면서 ‘인사’하지 않거나 제대로 하지 않는 종사자들을 종종 보게 되었고, 그것은 곧 ‘무시’를 의미하기도 했다는 것을 깨닫게 됩니다.

복지요결을 다 읽지 못했습니다. 하지만 이만큼 소개받은 것으로도 저는 충분히 매료되었고, 장애인복지관에서 ‘사회사업’의 주된 기능을 맡는 우리팀에서 어떻게 사업해야 할지에 대한 매뉴얼, 지침서를 얻게 된 것 같아 뒷배가 든든해졌습니다.

사회사업 방법의 조건

복지요결의 ‘사회사업 방법의 조건’을 보면 ‘당사자가 자존심 체면 품위를 지킬 수 있는 방법, 당사자가 빛나고 당사자에게 창찬 감사 공이 돌아가게 하는 방법을 생각합니다. 사회사업가들이 쉽게 재미있게 일할 수 있는 방법을 생각합니다’ 라는 내용이 나와 있습니다.

이렇게만 될 수 있다면, 이렇게만 할 수 있다면 팀장으로서 이 사회사업방법을 따르지 않을 이유가 없습니다. ‘장애인’이라는 표현이 주는 굴레, 그로 인해 발생했던 오해와 조롱과 천시와 분리되기 어려운 삶을 살아온 장애 당사자가 빛날 수 있다면, 늘 일에 치이며 소진을 겪는 저와 동료들이 지금보다 쉽고 재미있게 일할 수 있다면 그렇게 하지 않을 이유가 없다고 생각합니다.

복지요결을 다 읽지 못했고 다 배우지 못했습니다. 하지만 사회사업 개념과 가치에 대한 공부를 선택했던 그 때의 두려움과 절박함은 이제 확실히 희망과 자신감으로 바뀌었습니다. 근본을 다지며 실천한다면 팀장으로서 팀을 옳은 방향으로 이끌 수 있고, 사회복지사인 후배들에게 제대로 된 수퍼비전을 제시할 수 있고, 새로운 도약기를 준비하는 우리 기관에도 기여할 수 있을 것 같습니다. 그러니 더 열심히 공부

하고, 박시현소장님의 바람대로 기관에서도 함께 스터디하며 사회사업 근본에 맞게 실천해 가겠습니다. 감사합니다.

2024년 사례관리 전문가 기초과정



주 최		서울시사회복지사회협회
기 간		2024.10.15.(화)~10.16(수) / 2일
장 소		서울시사회복지사회협회
참석자	팀 명	지역연계팀
	이 름	임은기, 김은지
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024.10.15.(화)~10.16(수) / 2일
	시 간	09:00~18:00 / 09:00~19:00 / 총 17시간



남동장애인종합복지관

사례관리 전문가 기초과정

1. 사회복지 윤리와 인권

-김성천 중앙대 교수

가. 사회정의와 인권

- 사회복지실천에서 사회정의의 실종→ 인권 실천의 실종
- 한국 윤리강령 전문
: “사회복지사는 인본주의·평등주의 사상에 기초하여, 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다. 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장선다.”

나. 사례관리 윤리와 인권

- 신뢰관계의 중요성과 복잡한 문제를 해결함에 있어서 윤리에 대한 민감성은 매우 중요한 실천 요소임.
- 전미사회복지협회: 사례관리자들을 위한 사례관리 표준 지침을 제공함
- 미국의 사례관리 표준 지침과 한국의 사례관리 표준(2016)의 고찰을 통해 윤리와 인권의 중요성을 모색함.

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.
- 4) 사례관리자는 클라이언트의 사적 권리를 보장하고 타인으로부터 클라이언트의 정보를 요청받았을 때 적절한 비밀보장을 해야 한다.
- 5) 사례관리기관은 사례관리를 효과적으로 실천하기 위하여 ①사례관리 전담인력과 전담조직 ②사례발굴 및 의뢰체계 ③자원체계 ④사례회의 및 슈퍼비전체계 ⑤내 외부지원체계 등의 운영체계를 갖추어야 한다.
- 6) 사례관리자는 현재 제공할 수 있는 사례관리서비스 수준에서 그리고 필요한 서비스 접근성을 높이는 서비스 체계수준에서 개입해야 한다.
- 7) 사례관리의 질적 수준을 유지하기 위하여 집중사례관리 수는 사례관리 전담인력 1인당 20사례를 넘지 않도록 해야 한다
- 8) 기관에서는 사례관리자의 교육 참여를 적극 지원하고, 관련 전문지식과 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 기초와 이해

-김성천 중앙대 교수

가. 사례관리 학회의 범용 사례관리 정의

: 사례관리란 복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 그 가족의 사회적 기능 회복을 돕는 통합적 실천방법이다. 이를 위해 운영체계를 확립하고, 클라이언트와 함께 강점관점의 체계적인 사정을 해야 하며, 클라이언트의 내적 자원 및 지역사회 자원을 개발하고 활용하여 삶의 질 향상을 위해 노력해야 한다.

* 사례관리는 3차 의료기관의 의술행위와 유사함.

사례관리를 위한 운영체계



나. 사례관리와 서비스 관리 특성 비교

- 1) 기성서비스(단순서비스): 정형화된 서비스, 제공이 빠름, 대상자의 참여 필요 없음, 공급 내용과 양에 의존
 - * 도시락(밀반찬)이 C't에게 독이 될 수 있는 이유: 당뇨, 혈압과 상관없는 음식을 먹어야함, 운동을 안하게 됨..
- 2) 맞춤서비스(사례관리): 욕구에 맞는 탄력적 서비스, 제공이 느릴 수 있음,

대상자의 참여와 협력이 필수, 수요에 따른(자원)공급방법개발 필요

* 먹거리를 요구했을 때의 욕구=건강해지고 싶다/ 좋은 먹거리를 제공하기 위해서는 잠도 더 자고 운동도 해야 함.

- 사례관리는 많은 문제에 대해 한 발짝 나아갈 수 있는 방법을 찾아야함. 결국은 할 수 있는 것을 찾아서 나아가야 함. 단순서비스로 해결할 수 없는 문제를 해결하는 것.

다. 사례관리의 목적

- 1) 클라이언트의 역량 강화(=사회적 역량 강화)
- 2) 보호의 연속성
- 3) 서비스의 통합성 증진
- 4) 서비스 접근성 향상
- 5) 사회적 책임 제고
- 6) 성과와 평가의 중요성

- 사례관리는 목표의 수단임. 자원연결 해주는 것이 목표가 되면 안 됨.

라. 사례관리의 이론

- 1) 생태체계 관점
 - ① 상황 체계, 정책, 제도, 법: 사회계층, 교육체계, 경제제도
 - ② C't가까이 둘러싼 체계: 교회, 직장, 기관 등 지역사회
 - ③ 개인에게 직접 영향 미치는 체계: Ct의 성향과 가족, 동료 등
- 2) 강점 관점
- 3) 임파워먼트 접근
- 4) 옹호 접근
- 5) 네트워크 이론

3. 직접실천기술

-김수영 해결중심실천연구소 대표

가. 사례관리 직접실천기술: 강점관점 중심

1) 면접의 기초기술

가) 알고싶어하는 자세

- 서비스 이용자를 자기 삶의 전문가로 존중하고 서비스 이용자의 준거 틀을 탐색하기 위한 실천 전략
- 실천가는 서비스 이용자에게 묻지 않으면, 서비스 이용자의 경험과 행동의 의미를 아는 것이 불가능함을 인정- 서비스 이용자의 인식과 해석에 의지함
- 실천가를 권위있는 자리에서 나오도록 변화시키고 의사소통을 위해 열려

있는 태도를 가지도록 함.

- 알고싶어하는 자세를 취하는 실천가는 서비스 이용자 문제와 변화에 대한 자기 선입견이나 기대를 전달하는 대신 이용자의 생각을 더 알고 싶어하는 태도를 보이며 행동

나) 경청

- 누가, 무엇이 이용자에게 중요한가에 대해 초점
- 이용자에게 중요한 준거들에 초점
- 이용자가 말하는 내용을 판단하지 않음
- 사례관리자가 성급하게 문제를 해결하려는 것을 방지

다) 요약하기

- 대화에서 이용자의 생각, 행동, 느낌에 대해 요점을 간추려 그대로 이용자에게 되돌려 진술하는 것
- 요약을 주기적으로 하면, ①실천가가 이용자의 이야기를 잘 듣고 있음을 전달할 수 있고, ②내담자가 더 많은 이야기를 하게 권유하는 효과가 있으며, ③이야기를 들을 때 판단하려는 경향을 막아주고, ④생소하고 불쾌하게 느껴질 이야기도 침착하게 듣는데 도움이 되며, ⑤대화가 정황하지 않도록 조절하는데 도움이 됨.
- 이용자의 이야기에 대해 자세히 들은 후 활용

라) 이용자의 용어 사용하기

- 이용자가 자신의 의미있는 경험, 생각, 느낌, 관계 등을 표현하기 위해 사용하는 단어나 표현을 반향
- 이용자 준거들을 이해하는 좋은 도구
- 이용자 언어를 함께 사용함으로써 이용자가 존중받는 경험을 하고 사례관리자와 신뢰의 기초가 되기도 함

마) 재진술: 간략하게 바꾸어 말하기

- 서비스 이용자가 한 이야기의 핵심을 다시 서비스 이용자에게 말하는 것
- 서비스 이용자가 한 이야기를 축약하고 명료화 함
- 서비스 이용자의 핵심용어를 포함하는 것이 효과적
- 서비스 이용자의 이야기를 잘 듣고 있다는 것을 보여주고, 대안으로 생각하도록 권유하는 효과가 있음

(예) 부모님과 매주 이 일로 싸워요. 저처럼 10시가 귀가시간인 친구는 아무도 없어요! : 그러니까 요즘 부모님과의 관계에서 뭔가 달라지기를 바란다는 건가요?

바) 실천가의 비언어적 태도

- 이용자와 일치하는 어조
- 눈맞춤
- 고개를 끄덕이는 행동

- 하는 말에 반응하는 다양한 표정
- 적절한 시점에 따뜻한 마음과 이해심을 전달하는 미소
- 가끔 하는 손동작
- 가까이 다가가 앉기
- 적당한 속도로 말하기
- 관심과 집중도를 알 수 있게 몸을 앞으로 약간 기울이기

사) 공감하기

- 공감은 사례관리자가 서비스 이용자의 생각과 감정, 경험 등에 대해 자신의 주관적 입장에서가 아니라 서비스 이용자의 입장에서 듣고 반응하는 것
- 감정 뿐 아니라 이용자에게 어떻게 지각하고 있는지 물어보고 그대로 긍정해주면 이용자는 자신이 이해받는다고 느낌.
- 서비스 이용자의 말을 잘 듣고 있으며, 이해한다는 것을 전달하기 위해 진정성과 관심을 보이는 반응을 서비스 이용자에게 전달하는 과정에서 공감이 이루어짐.
- 공감을 전달하는 방법은 다양함. 요약하기, 잘 알고 있다는 것을 나타내는 고개를 끄덕이는 것과 같은 비언어적인 반응, 따뜻한 어조의 사용 등이 모두 공감을 전달하는 방법임.

*불안, 공포감을 증폭하는 공감은 지양해야 함.

아) 구체적으로 이야기하도록 질문하기

- 누가, 무엇을, 언제, 어디에서, 어떻게 에 대해 묻는 것
- 자세한 것을 묻지만 분석하지 않음
- ‘왜~’라는 질문 대신 ‘어떻게~’라고 하기

자) 그럴만한 좋은 이유..

- 어떤 경우에서도 서비스 이용자에게는 그럴 만한 나름의 이유와 사정이 있을 것이라 믿고, 서비스 이용자에게 그렇게 생각하는 그럴 만한 좋은 이유가 무엇인지 물어보는 것이 오히려 도움이 됨.
- 잘못을 알려주려는 직면이나 훈계, 설득으로 변화하는 경우가 없는 것은 아니지만, 일반적으로 사람은 자신이 문제라고 느끼지 않은 상태에서 훈계나 설득하려 하면, 오히려 더 방어적인 자세를 취하면서 화를 내거나 관계를 끊는 방식으로 반응하기가 쉬움.

차) 열린 질문하기

- 열린 질문 vs 닫힌 질문
 - 닫힌 질문: 이용자의 초점 제한. 확실한 사실을 묻는 경향. 실천가 준거를 반영
 - 열린 질문: 이용자가 지각하는 영역을 넓혀 줌. 이용자의 준거들에 초점. 애매모호한 질문과 혼동하지 않아야 함
- (예) 아이가 부모님을 좋아하나요?- 아이와는 어떻게 지내는지

이야기해주세요.

아이를 때렸나요?- 때때로 아이와 힘들텐데.. 그럴 때 어떻게 하세요?

밥은 누가 챙겨주니?- 밥은 어떻게 먹어?

밀반찬서비스가 필요하세요?- 식사는 어떻게 해서 드세요?

*사실이 중요한게 아니라 변화, 도움이 필요한지가 중요

카) 칭찬

- 이용자가 자신의 강점, 자원, 긍정적 변화에 주목하게 하기 위해 활용
- 이용자와의 의사소통이나 관찰에서 도출된 현실에 기초한 것이어야 함
- 칭찬의 3가지 유형: ①직접 칭찬 ②간접 칭찬 ③자기 칭찬
- 직접칭찬만 하지 않고 간접 칭찬을 붙여서 하기, 칭찬은 하는 사람의 몫이다.

카) 첫만남에서 협력관계 구축하기

: 첫만남에서 염두에 두어야 할 것(당사자와 어떻게 협력할 것인가?)

- 당사자 강점에 초점
- 당사자 준거틀 수용
- 알고 싶어하는 자세
- 서비스 이용자에게 존중 표현
- 당사자의 기대를 알아보기(어떻게 알고 오셨나요?, 여기서 뭐가 도움이 되었으면 하셔서 이렇게 찾아오셨나요?)
- 대화주제 정하기
- 오늘 어떤 이야기를 나눌지는 이용자가 직접 정하도록 함

나. 사정이란?

- 서비스 이용자의 욕구와 우선순위를 규명하고 이를 위해 활용 가능한 자원임
- 개인적, 환경적 측면에서의 강점을 찾고, 강점을 더욱 발휘하기 위한 과정

다. 욕구사정

- 이용자가 지금보다 아주 조금이라도 나아지기 원하는 것이 무엇인지 알고 자신의 삶에 도움이 되기 위해 서비스 활용하게 하기(지금까지 살아온 대로 살아가면 되는가?...)

라. 강점사정 ‘바라는 변화’를 위한 힘은?

- 지금까지 시도했던 노력
- 어려움 속에서 견딜 수 있었던 이유 또는 힘
- 과거의 성공 경험 또는 예외상황

4. 사례관리 운영체계의 이해와 구조

-남성주 도봉서원종합사회복지관 관장

가. 전담체계

1) 사례관리자

- 사례관리자는 클라이언트와 가족을 대상으로 초기 정보수집 및 사정, 개입계획의 수립과 조정 및 점검, 평가, 종결 등 사례관리의 전 과정을 총괄하는 전문가이다. 사례관리자는 클라이언트와 그들 가족의 문제와 욕구해결에 필요한 직접 서비스와 간접 서비스를 제공 또는 연계한다. 사례관리자는 인간 중심의 가치와 철학을 바탕으로 클라이언트에 대한 임상적 능력과 자원개발과 연계 및 네트워킹, 옹호적인 실천 기술 등의 행정적 능력을 겸비해야 한다.

가) 사례관리자의 역할

- 직접 서비스 역할: 이행자, 상담자, 교육자, 정보제공자, 조력자
- 간접적 역할 : 중개자, 연결자, 조정자, 옹호자

2) 사례관리팀

가) 사례관리팀의 구성과 기능

구성	기능
• 슈퍼바이저 • 사례관리자 • 시간제 사례관리자 • 준사례관리자 • 기타(실습생 혹은 인턴 등)	• 사례관리 전 과정 총괄 • 슈퍼비전 체계의 구축 및 정기적 운영 • 기관 내부 연관 부서 및 자원 조직화 • 통합사례관리팀의 구성과 운영 • 지역사회 네트워크 및 자원 조직화를 위한 협력 등

나) 팀 간 사례관리팀의 구성과 기능

구성	기능
• 기관장 혹은 사례관리 팀장 • 슈퍼바이저 • 사례관리자 • 기관 내 사례관리 관련 팀과 교육, 훈련을 필요로 하는 모든 직원	• 공식석상에서의 사례발표 훈련 • 사례에 대한 각 부서의 개입 여부 확인 • 사례판정 여부에 대한 논의 및 결정 • 전체 참여자들에 대한 교육 및 훈련

3) 통합사례회의

- 통합사례회의는 지역을 기반으로 조직된 통합사례관리팀에서 실시하는 사례회의를 말한다. 각 기관의 사례관리팀, 연계된 지역사회 제공기관의 실무자, 기관 내부의 지원체계, 지역사회 전문가, 전문 슈퍼바이저가 참석한다. 기관 내부의 지원체계에는 프로그램과 서비스 지원팀의 전문가와 자원개발을 담당하는 전문가가 포함된다.

가) 통합사례회의 운영

- 통합사례회의는 사례관리기관 혹은 조직의 사례관리 팀장이 주관하며,

월1회(1회 2시간) 실시하는 것을 원칙으로 한다.

나. 자원체계

- 1) 지역사회 자원망
- 2) 통합사례관리팀
- 3) 통합사례회의

다. 지원체계

- 1) 전문 슈퍼바이저
 - 전문슈퍼바이저의 자격과 역할

구성	기능
사례관리에 대한 이론적·실천적 전문성을 가진 자로서 대학교수나 현장전문가	• 임상적 훈련과 자문 • 행정적 지도와 자문 • 사례관리 실천에 필요한 교육과 훈련 • 사례관리기관의 체계구성과 운영관련 자문 • 사례관리기관의 조정과 중재 • 사례관리자의 소진 예방과 극복을 위한 지원

2) 솔루션 위원회

- 솔루션위원회의 구성과 기능

구성	기능
• 사회복지 현장전문가 • 사례관리 전문가 혹은 관련 분야 교수 • 의사 • 정신과 의사 • 상담전문가 • 변호사 • 지자체 의원 • 지역복지 대표협의체 위원 등	• 사례에 대한 임상적 자문 • 사례에 대한 행정적 판단 • 사례관리를 위한 정책적 건의 • 사례에 대한 자원제공 및 정보제공

3) 솔루션 회의

5. 사례관리 과정의 이해 및 핵심과업

-백은령 총신대 사회복지학부 교수

가. 사례관리 도입 전 준비작업

- 1) 사례복지 서비스 클라이언트 유형 이해
 - 단순한 서비스 연결을 통해 다양한 서비스를 제공하는 것은 공급자 중심임. 서비스 간의 충돌이나 분절 등의 문제가 발생하는 것에 초점을 두고 그것을 조정하기 위한 노력을 기울여야 된다.
 - 기존의 서비스 이용자와는 다른 접근이 필요하며, 제공자가 마련한 서비스의

이용 적격 여부에 의해 서비스를 결정하는 것과의 차이를 이해해야 한다.

- 제공자 중심이 아닌 ‘이용자 중심 서비스’ ‘맞춤 서비스’라는 용어가 혼용되는 배경에 대한 이해가 필요함.

2) 클라이언트별 서비스 제공 방식

구분	정의	주요 개입방법 및 목표
정보 이용자	• 복지정보 부족으로 당면한 문제해결이나 욕구 충족에 어려움을 겪고 있는 대상	• 1회성 상담을 통해 직접적이고 구체적인 정보제공 • 획득한 정보를 활용하여 스스로 자원 획득을 도모
서비스 이용자	• 개인과 가족의 특정 영역의 기능 향상이나 복지수준 향상을 위해 기관의 단위 서비스를 필요로 하는 대상	• 서비스별 이용자 기준에 따라 적절한 대상자에 대한 서비스 제공 • 각 서비스 목표에 따른 개인과 가족의 도모
잠재적 사례관리 대상자	• 포괄적이고 만성적인 욕구 미충족 상태를 경험하고 있어서 지속적인 사회적 지원을 통해 개인과 가족의 삶의 회복, 복지수준 향상이 요구되는 대상	• 지소적인 모니터링을 통해 적절한 수준의 개입을 할 수 있는 구조 마련
사례관리 대상자	• 잠재적 사례관리 대상자 중 기관의 사례관리 운영지침에 의한 선정기준에 부합되는 대상 • 이들 중 개인과 가족의 복지수준 향상을 위해 사례관리의 주요 절차와 업무수행방식에 동의하고 필요한 서비스 계약을 수립한 대상	• 사례관리 유형구분에 따른 서비스 제공방식 결정 또는 사례관리자의 업무 관리 • 유형: 기본, 일반, 통합, 단순, 전문, 사후, 집중관리 등
위기관리 대상자	• 긴급한 사회적 지원이 없다면 개인과 가족의 물리적 안전이나 심리 정서적 안전을 확보하기 어려운 클라이언트	• 최대 3일 이내에 개인과 가족의 최소한의 안전 확보를 위해 필요한 직·간접 서비스 제공 • 총 개입기간은 1개월이 넘지 않도록 하며, 필요시 사례관리 대상자로 등록

3) 서비스 선택권과 자율성의 범위

- 가) 정보 이용자 : 위험도 매우 낮음 / 서비스 선택권 자율성 수준 매우 높음
- 나) 서비스 이용자 : 위험도 낮음 / 서비스 선택권 자율성 수준 높음
- 다) 잠재적 사례관리 대상자 : 위험도 보통 / 서비스 선택권 자율성 보통
- 라) 사례관리 대상자 : 위험도 높음 / 서비스 선택권 자율성 수준 낮음
- 마) 위기관리 대상자 : 위험도 매우 높음 / 서비스 선택권 자율성 수준 매우 낮음

나. 초기면접

1) 초기면접의 의미 및 중요성

- 사례관리의 의미 및 주요 단계를 설명하는 과정이다, 사례관리자와의 관계형성 과정, 좀 더 세부적인 삶의 상황을 이해하는데 필요한 정보의 수집을 위한 과정을 모두 포함한다.
- 초기면접을 포함한 모든 상담의 과정에는 효과적인 의사소통이 필요하며 초기

면접 과정에서 확보된 제한된 정보로 형성된 클라이언트에 대한 인식이나 평가에 매몰되지 않도록 노력해야 한다.

2) 동의 및 계약

가) 동의 및 계약의 절차가 중요한 이유

- 사례관리 대상의 문제해결이나 변화, 욕구충족 과정은 장기적인 접근이 필요한 경우가 많기 때문
- 사례관리자의 자원연결을 위한 노력은 물론, 대상자에게 제공되는 자원을 이용하는 것에도 많은 에너지와 노력이 투입되기 때문
- 서비스의 의미, 방향, 주요 목적에 대한 충분한 이해가 없다면 단순히 국가나 사회복지기관이 일방적으로 제공하는 것을 소극적으로 보다는 과정으로만 이해하기 때문

다. 사정

1) 사정의 개념

- 사례관리자와 대상자가 함께 욕구에 관한 정보를 수집하고, 분석하고, 우선순위를 정하고, 종합화하는 과정
- 현재 대상자의 문제를 확인하고 그것을 해결하기 위한 도움이나 서비스의 내용을 결정하는 것에 국한된 것이 아니라, 대상자의 삶의 종합적으로 이해하기 위한 과정임에 좀 더 초점을 두어야 한다.

2) 욕구

- 욕구는 변화목표, 성과와 직접적인 관련을 가지고 있으며, 서비스 자체에 대한 요구와는 구분이 되어야 한다.
- 요구나 희망을 그대로 들어주는 역할이 아니다. 그 의미를 이해하고 더 나은 대안을 찾아 주는 데서 전문성을 발휘해야 한다.
- 대상자의 요구나 희망사항이 물질적 자원이나 특정 서비스에 국한되어 있더라도 궁극적으로 더 나은 삶, 온전한 삶의 회복을 지향하는 쪽으로 나아가도록 이끌어야 한다.

라. 욕구사정하기

1) 욕구사정 영역

- 서비스 제공계획을 위해 유용한 것일 뿐, 개인의 삶에서는 구분하기 어려울 정도로 영역 간에 서로 밀접한 관련을 가진다.
- 욕구는 포괄적이고 통합적으로 사정되어야 한다.
- 욕구의 영역을 구분하고 영역별로 면밀하게 사정하는 것도 중요하지만 각자의 영역을 분절적으로 보지 않고 인간 삶의 전체성을 보기 위한 노력도 병행해야 한다.

2) 욕구사정 방법

- 대상자의 능력과 대인 서비스 욕구에 대한 사정
- 대상자의 사회적 네트워크와 이러한 네트워크 구성원이 대상자의 욕구에 부응하는 능력에 대한 사정
- 대인 서비스 제공자에 대한 사정과 이러한 제공자가 대상자의 욕구에 부응하는 능력에 대한 사정

마. 계획 수립

1) 계획 수립의 의미

- 사정을 통해 밝혀진 내용에 기초하여 달성하고자 하는 변화목표를 분명히 하고, 그 목표를 달성하는데 필요한 전략, 방법으로서의 서비스 패키지를 구성해 가는 논리적인 과정

2) 계획 수립의 과정

가) 욕구사정 내용에 대한 숙고

- 욕구사정 내용에 대한 종합·정리 및 분석을 통해 적절성에 대한 최종 검토가 이루어져야 한다.
- 향후 대상자들이 살아가야 할 바람직한 지향점에 대한 밑그림을 그리는 작업

나) 중장기적 변화목표 수립

- 사례관리자의 일방적인 작업에 따른 것이 아니 대상자와의 충분한 상담을 통해 합의된 것이어야 하며, 또 대상자의 자율성과 참여가 충분히 보장된 것이어야 한다.
- 장기적 변화목표는 대개 6개월 이상의 기간이 소요되며 경우에 따라 수년이 필요할 수 있다.
- 단기적 변화목표는 대개 3개월 이내에 달성 가능한 목표이다. 단기목표는 장기목표와 무관한 별도의 과정이 아니며, 단기목표를 지속적으로 추구하고 달성하면 장기목표를 달성하게 된다는 전망이 반영되어야 한다. 이와 함께 욕구 영역별로 구체적인 목표 및 과업이 제시되어야 한다.

다) 중장기적 변화목표 수립

- 사례관리자의 일방적인 작업에 따른 것이 아니 대상자와의 충분한 상담을 통해 합의된 것이어야 하며, 또 대상자의 자율성과 참여가 충분히 보장된 것이어야 한다.
- 장기적 변화목표는 대개 6개월 이상의 기간이 소요되며 경우에 따라 수년이 필요할 수 있다.
- 단기적 변화목표는 대개 3개월 이내에 달성 가능한 목표이다. 단기목표는 장기목표와 무관한 별도의 과정이 아니며, 단기목표를 지속적으로 추구하고 달성하면 장기목표를 달성하게 된다는 전망이 반영되어야 한다.

마. 계획 실행

1) 계획 실행의 개념

- 사례관리의 전 과정에서 가장 가시적인 과정이며 사례관리의 중심기능인 서비스의 조정이 강조되는 단계이다.
- 직접적인 개입활동을 수행하기도 하며, 간접 서비스 제공자로서 대상자의 욕구에 적합한 서비스를 연결·조정하는 기능을 수행하며 서비스의 분절이나 중복분제가 발생할 때 그것을 적절히 관리하고 조정하는 능력을 갖추어 한다.

2) 계획 실행의 기능

가) 자원개발

- 사례관리자의 직접 서비스만으로 대상자 욕구를 충족시키기는 어렵다. 따라서 지역사회 다양한 자원을 확인하고 이를 개발하기 위한 노력을 해야 한다.
- 사례관리자 간에 자원 공유가 충분히 이루어져야 하며 개발된 자원에 대한 정보관리를 통해 활용도를 높이려는 노력이 필요하다.

나) 점검 및 조정

- 상호 합의한 목적을 여전히 공유하고 있는지, 초기의 약속대로 잘 협조하고 있는지, 협력관계 속에 갈등 혹은 위기가 잠재되어 있지는 않은지, 현 상황에 적절한 수준의 서비스와 협력 범위를 확보하고 있는지 등을 확인하여 조정하여야 한다.

3) 실행 단계의 기록

- ‘사례관리 계획 및 점검표’를 실행에 옮기는 과정으로 대상자가 자신을 포함한 다양한 자원의 참여 내용을 기록한다.
- 진행상황을 점검하고 서로 간의 역할과 기능을 조정하는 소통의 허브로서 기능하고 그 과정을 면밀하게 기록하여야 한다.
- ‘사례관리 과정기록지’, ‘서비스 의뢰서’의 양식을 중심으로 기록한다.

바. 평가 및 종결

1) 평가

가) 평가의 목적

- 서비스를 통해 어떠한 변화가 생겼는지를 판단하기 위해 양적·질적 방법을 적절히 활용해야 한다.
- 계획은 효과적이었는지, 계획대로 수행한 결과가 대상자의 기능 향상과 복지를 개선했는지, 이에 대한 답에 따라 종결 여부를 결정하게 된다.
- 사례관리가 대상자의 변화만을 도모하는 것이 아니므로 대상자의 사회적 지지체계가 더욱 활성화되었는지, 대인 서비스 제공자가 대상자와 유사한 문제에 대응하기 위한 전달체계의 개선을 이끌어 냈는지 등에 대한 평가도 포함할 수 있다.

나) 평가에서의 도전적 이슈

- 부정적 요인: 동기 부족, 느슨하게 형성된 목표, 대상자의 저항, 대상자의 꾸준하지 않은 참여, 비협조적인 기관, 시간제한과 일에 대한 압력 등
- 성과목표가 강조될수록 서비스의 효과성 평가만 강조되고 수행에 해당하는 효율성 지표에 대한 관심은 줄어들게 된다. 따라서 효율성 평가와 효과성 평가의 균형 잡힌 설계가 필요하다.
- 대상자의 삶에도 성공 경험이 필요한 것처럼 사례관리 수행기관이나 사례관리자에게도 성공 경험이 필요하다. 전반적인 과정의 노리성을 확보하는 것, 전후 맥락에 맞는 활동을 수행하는 것은 사례관리사업의 성공 가능성을 높일 수 있다.

2) 종결

가) 종결의 개념

- 사례관리자의 실천적 개입이 종료되며 전문적인 관계의 기능이 종료되는 것을 의미한다.

나) 종결의 결정

- 기대되는 변화가 달성된 경우, 주거지 이전이나 사망, 장기간 연락두절, 이용자 본인이나 보호자의 의사 반영 등이 일반적이다.
- 사례관리자는 대상자와 함께 종결 시기를 결정하고 사후관리 계획을 수립해야 한다.

다) 사후관리

- 서비스 종결 이후 일정 기간을 두고 종결 이후의 변화상황 안정화 여부를 점검하고 재개입 필요성을 조기에 판단하기 위해 수행된다. 사례관리자는 사후관리의 기능과 목적을 설명하고 담당자, 기간, 방법 및 빈도에 대해 합의한다.

6. 간접실천 기술

-박영숙 영등포노인종합복지관 관장

간접실천에는 사례관리자가 대상자와의 직접 접촉을 통해 서비스를 제공하지는 않지만 욕구해결을 위한 자원 획득을 할 수 있도록 도움을 줄 수 있다.

목표		기술	기대효과
자원접근성 향상	욕구해결을 위한 서비스 자원 획득	중개 / 의뢰	효율적 자원의 획득 자원접근의 장애물 해소
자원의 반응역량 강화	욕구에 대응하는 서비스와 자원의 능력에 영향을 미침	옹호 조정 점검 자원개발 및 자원망 지원활동	서비스 이용성과 접근성 증가 서비스 제공자의 팀워크 증진 자원출처의 증가 지속성 유지 지원망의 반응적 역량 강화

가. 자원접근성 향상 기술

1) 중개

가) 개념: 대상자가 실행계획에 포함될 서비스를 전달할 최선의 기관이나 자원을 선택하는데 사례관리자가 관여하는 것을 의미한다.

나) 주요과업: 자원을 명확화·조직화하고 이를 활용하여 대상자로 하여금 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

다) 중개를 위한 기술

- 자료 분석관 정리
- 자원 목록에서 선택하도록 돕기
- 협력과 서비스 요청하기

2) 의뢰

가) 개념: 서비스의 이용성을 보장하기 위해 각 분야의 전문가가 서로의 전문성을 인정하고 목표달성을 위해 전문성에 의거한 명확한 역할분담을 한 후 협력하여 서비스를 연계하는 것을 의미한다.

나) 효과적 의뢰 기술

(1) 대상자 준비 과정

- 의뢰의 필요성을 인식하도록 돕기
- 의뢰에 대한 대상자 감정 다루기

- 의뢰를 통한 서비스 내용과 달성 가능한 내용 알게 하기
- 의뢰기관 선정하기
- 대상자의 서비스 접근성 확보하기
- 정보 공유범위에 대한 합의하기

(2) 의뢰받을 기관의 준비 과정

단계	주요 과업
개발 단계	• 기관에 대한 확인 - 사례관리 모델에 근거하여 함께 일할 동기의 확인 - 적절한 서비스 배치 유무 확인 - 서비스 능력 확인
협력 단계	• 핵심정보의 이전 - 의뢰목적, 욕구, 지원계획을 이해하도록 제공 - 사례관리 전체 계획표와 함께 의뢰서 전달 • 의뢰받는 기관의 서비스 제공이 원활하도록 장애요소 제거 - 예시: 이동문제 등 • 연결모임의 상설 운영 - 사례관리자, 대상자, 대상자의 대행자, 의뢰기관 담당자 • 점검체계 설치 및 운영 - 사례관리자의 정기적 점검 (전화통화, 서신왕래, 정기 모임 운영, 이메일 등)

나. 자원의 반응역량 강화 기술

1) 옹호

가) 개념: 기관이나 개인의 서비스 제공 의지를 높여 주고, 자원의 접근성과 활용성을 증진시키는 활동이다.

나) 주요과업: 대상자의 욕구에 반응하지 않으려는 자원의 경향을 조정하여 대상자에게 진정한 자원이 되도록 반응역량을 이끌어 내는 것이다.

2) 점검

가) 개념: 대상자의 실행계획에 따른 서비스와 자원의 전달과 상호작용이 잘 이루어지고 있는지 추적하기 위해 사례관리자가 행하는 활동 과정이다.

나) 주요과업: 핵심 활동의 품질과 진전도 등이 계획대로 실행되고 있는가를 검토하고 어려움이 있다면 그 내용을 분석, 해석하여 원인 및 해결대안을 마련하는 것이다.

다) 과정: 사례관리의 핵심이라고 할 수 있을 만큼 중요하다. 대상자 점검, 자원망 점검, 대상자와 자원 간의 상호작용 점검 크게 세 가지 차원을 포함해야 하며 사례관리자는 계획 당시부터 자기보호, 상호 보호, 전문가 보호와 관련된 점검 과업과 활동을 정하고 점검 유형을 적용하여 세 차원의 점검이 모두 이루어지도록 고안해야 한다.

라) 점검내용

- 계획 이행도 점검
- 목표성취 점검
- 점검 내용

1. 노력	• 지원망 구성원이 목표를 달성하는가? • 지원망 구성원이 특정 활동을 적절히 수행하는가? • 지원망 구성원의 시간 안배가 적정한가? • 지원망 구성원의 책임이 실행되고 있는가?
2. 적절성	• 계획에 적절한 서비스와 자원이 있는가?
3. 질	• 서비스 지원계획이 잘 이행되는가?
4. 결과	• 서비스 계획이 성공적 결과를 가져오는가, 아니면 역행적 결과를 가져오는가?

3) 조정

가) 개념: 사례관리자가 대상자의 욕구에 대응하는데 필요하다고 판단해서 조직한 서비스 제공자와 사회관계망 구성원의 서비스가 조화롭고 적합한 방법에서 수행되도록 관여하는 활동을 말한다.

나) 주요과업

- 목표달성을 위해 적절한 노력이 이루어지도록 자원 간의 조정을 돕는다.
- 실행계획이 의도에 따라 진행되기 어려울 때, 그 어려움을 알아내고 이를 조정한다.
- 사례회의, 점검회의 등 자원 간의 정기적 의사소통을 통해 계획 수행의 장애요인, 새롭게 발견된 문제 등 어려움을 함께 공유하고 해결함으로써 자원망의 협력과 사례관리 체계로서 소속감을 가지도록 한다.

다. 자원망 개발과 지원활동

1) 비공식 자원망 개발

가) 개념: 가족, 친구, 비공식적 원조자, 여타의 사람으로 구성된 망으로, 공식적 전달 체계를 이용하여 욕구를 충족할 수 없는 대상자에게 자원을 제공하는 자원망을 말한다.

나) 이점: 대상자의 주변에 있고 대상자와 상호작용할 수 있는 비공식 자원이 필요하며 대상자의 문제에 대한 감정적 지지와 현실적 도움을 줄 수 있다.

다) 기술

(1) 대상자의 이전 해결방법 알아보기

- 과거 대상자와의 상호작용이 있었던 비공식 지원망에 대하여 알아본다. 특히 문제해결을 위해 활용해 보았던 자원이 있었는지, 중단 되었다면 이유는 무엇인지 등 자원개발의 장애물이나 가능성과 그에 따른 자원개발 방법을 탐구한다.

(2) 지역 내 문제해결 자원 찾기

- 대상자 주변에서 발견할 수 없는 자원은 지역사회 내에서 찾아보아야 한다. 이를 위해 지역사회를 자주 탐문하고 지역주민과 유대관계를 형성해 두어야 한다.

(예시: 구멍가게, 분식점, 약국, 세탁소, 교회, 순찰지구대, 영세 공장, 병원 등)

(3) 지원망 조직하기

- 지역문제에 대한 관심을 불러일으키고 주민조직을 만들어 활동하게 한다. 때로는 사례관리 종결 대상자를 중심으로 자조집단의 형성을 지원하고 그들이 또 다른 사례관리 대상자의 지원망이 될 수 있도록 하기도 한다. 이는 자신의 문제해결 역량을 강화시키는 역할을 하는 장점이 있다.

2) 자원망 지원

가) 개념: 지원망이 소진되거나 어려움에 처하지 않도록 장애요인을 파악하고 해결함으로써 지속적으로 대상자를 돕게 하는 것으로 대상자에게 직접 도움을 제공하는 것이 아닌 대상자 원조자에게 자원을 지원하는 개입활동이다.

나) 사례관리자의 개입활동

(1) 교육적 활동

- 비공식 자원망은 전문 서비스 제공자와는 달리 대상자에 대한 이해나 지원 기술이 부족할 수 있어 그 역량을 보완하기 위한 교육활동을 전개한다.

(2) 대안적 지지체계 연계활동

- 자조집단, 소비자단체 등 조직화된 네트워크에 참여하도록 도와 자신들의 활동에 대한 전문성과 지속성 등을 유지하도록 한다.

(3) 기술적 지지와 협상을 제공하는 활동

- 사례관리자가 대인 서비스 기관에 새로운 지식, 정보, 인식을 소개하는 변화의 매개 기능을 함으로써 전달되기 어려웠던 서비스가 전달되도록 하는 것을 의미한다.

(4) 실무자에게 격려와 지지해주기

- 사례관리의 선의와 현실적 제약 사이에서 갈등이나 소진을 경험하는 경우가 발생할 수 있다. 따라서 사례관리 실무자의 협력을 지지하고 격려하며 참여동기를 높일 수 있도록 지지하여야 한다.

소감 및 제언

[임은기]

- 사례관리 과정은 대상자 중심의 접근 및 맞춤형 서비스를 연계해야 된다고 강조하고 있음. 복지 현장에서의 실질적 효과성을 높이기 위해 준비 작업부터 초기면접, 욕구사정, 계획수립 및 실행, 평가와 종결에 이르기까지 단계별로 구체적인 가이드라인을 잘 파악했으며 특히, 욕구와 요구의 차이점이 크다는 것을 느꼈음.
- 대상자와의 신뢰관계가 중요하다고 판단됨. 담당자의 직접적인 물음은 추후 거부감이 형성될 수 있음을 알게 되었고 간접질문을 최대한 사용하여 관계유지를 지속해야 되며, 서비스 계획 과정에서 실천 가능한 목표를 설정하여 현실성 있는 사례관리가 이루어져야 됨. 대상자가 스스로 자원을 발굴하여 지역사회에 참여될 수 있도록 역량강화가 필요함.

[김은지]

- 단순서비스와 사례관리, 그리고 요구와 욕구의 차이점에 대해서 명확하게 인지하게 되었고 사례관리는 목표의 수단임을 기억하고 대상자가 할 수 있는 것을 찾아주고 나아갈 수 있도록 노력해야겠다고 느끼게 되는 계기가 되었음.
- 또한 강점관점은 대상자의 좋은 점이나 잘하는 점만 보는 게 아닌 이제까지 애써왔던 것, 노력했던 점을 찾는 것이라는 점을 염두하여 대상자 역량 강화를 위한 실천을 하고자 함.
- 현 일반사례관리 대상자의 경우 실제 욕구에 대한 개입보다는 금전지원 위주로만 하고 있고, 팀 사업 등을 함께 담당하고 있어 사례관리는 후순위로 밀리게 되었음. 이에 사례관리 방향성에 대한 회의감이 있었으나 이번 교육과 아울러 내년도부터 실제 사례개입이 필요한 대상자로 사례 수를 축소한다면 보다 질적인 사례관리가 가능할 것으로 기대됨.

2024년 차이나는 인사클라쓰 4기



주 최		인천시사회복지사협회
기 간		2024.03.23.(수)~04.11(목) / 총 6일
장 소		과주 지지향 및 인천사회복지회관
참석자	팀 명	권익지원팀, 지역연계팀
	이 름	박은영, 전기훈
	인 원	총 2명
교육 시간	일 자	총 6일
	시 간	총 37.5시간



남동장애인종합복지관

I. 교육 내용

1. 매력적인 리더십, 나이스한 팔로워십

- 박정아 인천시사회복지사협회 사무처장

1) 차이나는 리더의 매력적인 리더십 10

- 모든 구성원들이 존엄한 존재인 것을 명심하고, 존중하는 말씨와 배려하는 마음으로 진정성 있게 대합니다.
- 열린 자세로 다양한 의견과 생각을 수용하고, 진실된 마음을 담아 공감과 경청으로 소통합니다.
- 구성원들의 노력과 성과를 칭찬하고 자신의 실수에 대해 인정하며, 일치된 언행으로 신뢰를 줍니다.
- 솔선수범하는 모습을 보여주며 보고 배울 수 있도록 선한 영향력을 발휘합니다.
- 왜 이 일을 하는가를 생각하게 해주고, 스스로 동기를 갖고 실천할 수 있도록 권한을 부여하여 즐겁게 일을 펼칠 수 있게 지지해줍니다.
- 조직의 균형적인 발전을 위해 구성원들의 성향과 강점을 고려한 역할과 기회를 부여합니다.
- 상황에 맞는 적절한 피드백을 제시하고 시기적절하게 문제 해결을 도와, 더 나은 방향으로 이끌어줍니다.
- 일관되고 합리적인 판단으로 책임지는 모습을 보여주어 구성원들이 믿고 따를 수 있도록 합니다.
- 탄탄한 실력을 바탕으로 경험과 노하우를 아낌없이 내어주고, 전문가의 위상을 높이는 활동으로 자랑스러운 리더의 모습을 보여줍니다.
- 변화하는 현장에 적응하기 위해 끊임없이 배우고 성찰하며 성장하는 리더가 됩니다.

2) 차이나는 팔로워의 나이스한 팔로워십 10

- 긍정적인 에너지를 담은 응원과 격려로 조직의 분위기를 밝게 만들고 활력을 불어넣습니다.
- 이해와 배려의 자세로 다양성과 차이를 인정하며, 편견 없는 관점을 가지고 실천합니다.
- 원활한 소통과 적극적인 협력으로 조화를 이루며, 더 나은 현장을 만들기 위해 노력합니다.
- 가치와 윤리를 바탕으로 전문적인 사회복지실천을 행하여, 전문가의 품위와 자질을 갖추습니다.
- 조직이 나아갈 방향을 이해하고 공동의 목표를 실현하기 위해 주어진 역할을 다합니다.
- 자신의 업무에 성실하게 임하고, 주도면밀하게 수행하며, 책임감 있게 마무리합니다.

- 주체적으로 생각하고, 자발적으로 나서며, 적극적으로 도전하는 자세를 가집니다.
- 자신의 성장과 조직의 발전을 위하여 의욕적으로 배우고 익히려 노력합니다.
- 다양한 사람들과 관계를 만들어 전문과 시야를 넓히고, 폭넓은 네트워크를 구축합니다.
- 변화의 흐름을 읽고, 열린 사고와 유연한 대응으로, 시대에 발맞춰 나가는 사회복지환경을 만듭니다.

2. 리더십보다 언리더십이 필요한 시대

-방대욱 다음세대재단 대표이사

1) 영리 vs 비영리

가. 영리

- 1원이라도 이익을 남기는 것이 목표
- 이익을 마음대로 사용 가능
- 가치보다는 숫자(실적, 수익 등)가 중요
- 적은 비용으로 최대 이익을 위한 효율을 중요시 함

나. 비영리

- 이익이 발생하더라도 사업목적에 맞게 다시 사용해야 함
- 숫자보다는 가치가 중요
- 효율을 중요시 하면 가치를 잃을 수 있음

다. 비영리의 발전을 막는 요소

- 이익 : 이용인에게 이익이 되는 사업이 있더라도 제안사업은 담당자의 업무가 증가됨.
- 시간 : 보통 복지관 사업은 1년 단위 예산운영으로 당장 성과가 보이는 안정적인 사업만 운영함.
- 위험감수 : 미래를 위한 투자라는 개념이 없으며 모든 사업 평가서에 효과·성공이 있어야 함.

라. 기타

- 영리는 비영리의 언어를 사용하여 마케팅 함(예: 초코파이는 ‘情’을 나눔, 화이트데이의 사탕은 ‘사랑’을 주는 것)
- 비영리는 영리의 언어를 사용하기 시작함(예: 효율). 이용인과 라포형성 등 복지는 비효율적인 과정이 필요함(자주 만나고 자주 연락하는 등). 효율성과 사회복지 가치실현은 방향이 다를 수 있음.
- 비영리조직의 평가방식을 영리조직의 평가방식대로 하는 경우가 많아 괴리감과 불만이 발생함(실적, 평가등급, 순위 등).
- 관료화된 복지행정, 성과내기에 급급한 복지경영, 복지현장을 좌지우지하는 복지자본, 행정과 경영, 자본을 따라가기 바쁜 복지사들.

2) 관리자의 탄생

- 아돌프 케틀레 : 벨기에 통계학의 아버지, ‘평균=정상’이라는 개념을 도입하였으며 평균에 속하지 않으면 정상이 아니라는 생각을 갖게 됨.
- 프레더릭 윈슬로 테일러 : 미국, ‘관리자’라는 단어 사용 시작. 산업혁명 시 공장 직원들의 생산능력을 평균화 하여 평균 이하인 사람을 평균 이상으로 끌어올리도록 관리하기 시작함.
- 직원은 목적 달성을 위한 도구로 인식되었으며 누구든 대체 가능함.
- ‘관리자’가 아닌 ‘리더’가 필요함.

3. 인권감수성과 조직문화

-박정아 인천시사회복지사협회 사무처장

- 세계 인권선언 가로·세로 퀴즈를 풀어보며 인권선언의 내용을 알아봄.
- 학술연구기관 SSK 인권포럼의 인권 감수성 측정.
- 외국인 노동자, 결혼이주여성, 학생인권, 난민, 흉악범처벌 등 현안 및 정책에 대한 감수성과 다양한 인권관련 사례에 대해 생각해보기.
- 각자 측정한 결과를 공유하고 문항별 인권감수성을 생각하며 재접근 해보기.
- 인권감수성은 학습을 통해 향상시킬 수 있으며 사회복지 종사자는 새로운 사회문제에 대해 지속적으로 고민해보고 당사자의 입장에서 생각해보며 인권감수성을 학습을 하여야 함.

4. 발코니 위에 올라서기

-박정아 인천시사회복지사협회 사무처장

1) 영화 ‘12인의 성난 사람들’ 관람 후 생각 나누기

- 영화 내용 : 한 미성년자 남학생이 부친을 살해한 혐의로 재판을 받는 과정에서 12인의 배심원의 유죄·무죄 만장일치가 되어야 하는 상황. 11인은 유죄를 주장, 1인은 무죄를 주장하며 토론을 통해 의견을 만장일치 하는 내용.
- 상황(재판)에 관심이 많은 사람, 관심이 없는 사람, 무죄추정, 명확한 근거가 없는 유죄 주장 등 다양한 생각이 나오지만 감정적인 주장을 하던 사람들도 이성적인 판단으로 생각이 변화함.
- 수차례의 토론과 투표 과정에서 각자의 의견과 발언시간을 공정하게 제공하는 의사소통 과정을 보여줌.
- 축구장의 선수로 뛸 때보다 관중석(발코니)에서 바라 볼 때 시야가 넓어지며 일상에서도 발코니 관점으로 세상을 바라보는 훈련이 필요함.

5. 탁월하고 성숙한 나로 나아가는 태니지먼트 워크숍

-박정아 인천시사회복지사협회 사무처장

- 1) Tanagement : Talent Management의 합성어로 모든 사람이 자신의 강점을 발견하고 개발하여 자신만의 탁월한 삶을 살기를 바라는 마음에서 만들어짐.
- 2) 태니지먼트 검사지를 통한 각자의 결과를 확인하여 본인의 욕구, 재능, 강점, 태도를 확인하여 내가 몰랐었던 나의 강점은 강화시키고 보완해야 할 것들은 무엇인지 분석하기.
- 3) 모든 결과는 장점과 단점이 아니라 각자의 결과에 따라 강점과 보완해야 할 점임. 이상적인 모델은 없으며 각자의 상황에 따라 조화를 이루어야 함.

6. 창의혁신 리더십-미래와의 소통

-안병민 열린비즈랩 대표

1) 시대의 변화

가. 지상파, 영화관의 추락

- 유튜브, 넷플릭스 등 다양한 매체의 등장으로 지상파, 영화관의 수요가 적어짐.
- 방송사, 영화관에서 제공하는 시간에 ‘나’를 맞추는 것이 아니라 내가 보고 싶을 때, 언제든지 바로 볼 수 있는 환경을 선호함.

나. 빠르게 발전하는 기술

- 키오스크, 차량 소프트웨어의 발전, 챗GPT, Ai 등
- 간단한 텍스트 입력으로 원하는 그림, 영상의 결과물을 만들어내는 시대임.
- 간편함과 효율성을 위한 발전은 당연함. 발전하는 기술에 따라가지 않는 것은 뒤쳐질 수밖에 없으며 빠르게 발전하는 기술을 습득해야 함.

2) 일의 미래, 어떻게 바뀔 것인가?

가. 기술의 급속한 발전 : 중간관리자가 사라진다.

- 첨단기술의 발전으로 단순 노동은 컴퓨터로 대체됨. 컴퓨터 시스템을 관리하는 최소한의 인력만 필요함.

나. 고령화 : 80년 노동시대

- 평균수명이 높아지며 80세 이상까지 노동을 해야함. 지속적인 학습을 통해 자기발전 해야 함.

다. 세계화

- 인터넷, 기술발달로 근로시장의 경쟁자는 전 세계인임.

라. 개별 존재의 특별함을 지닌 ‘나’

- 일의 의미를 되물으며 자발적으로 직장을 그만두는 ‘대퇴사 시대’
- 예전과 다른 문제지를 받아들이고 예전과 같은 답을 쓰면 백전백패.
- 일의 목적을 찾아야 함. 내가 이 일을 하고 있는 이유를 찾아라. ‘이유’를 가진 자는 쉽게 포기하지 않는다.

7. 내 역할이 무엇인지 현실 직면하기①

-양원석 푸른복지사무소 소장

1) 책 ‘어서와 리더는 처음이지?’를 읽고 자유로운 질의응답

Q: 지시받는 것을 편안해하는 팀원이 있어요. 권한을 부여하면 그것에 불편함을 느끼고 진도가 안 나가요. 그냥 정해서 시켜달라고 해요. 그럼 그렇게 따라주어야 하나요? 아니면 변화할 수 있도록 도와야 하나요?

A: 팀원들에게 수평적인 역할을 하느냐, 수직적인 역할을 하느냐는 팀원 개별접근해야 함. 누군가는 수직적인 업무지시를 선호하는 경우, 팀원의 성장을 위해 수평적인 업무지시를 한다고 그 직원이 받아 들일거란 보장이 없음. 이미 질문에 답이 정해져 있듯 그 직원은 수직적 업무지시를 원하고 있음. 다만 개인의 성장을 위해서는 수직보다는 수평적인 업무가 도움이 될 것이라는 정답을 제시. 신입직원의 경우 수직적인 업무지시 비중이 높을 수밖에 없음. 상황에 따라, 팀원에 따라 맞춰야 함.

Q: 후배 직원 중 업무를 의욕적으로 열심히 하고 동료관계도 좋으나 업무능력이 낮습니다. 잔실수가 많고 경위서가 요구되는 일까지 다양합니다. 함께하고 싶은 사람이라고 느끼지만 반복되는 업무문제로 권한부여에 있어 고민을 느낄 때가 많습니다.

A: 직장생활에 성격도 중요한 요소이나 업무능력이 낮아 다른 직원들에게 피해가 반복되면 안 됨. 그 직원을 성장시킬 수 있으면 제일 좋으나 그게 어려울 경우 리더는 다른 직원들에게 피해가 가지 않게 하는 것이 최선임. 협력이 필요한 업무를 최소화 하여 단독 사업을 담당하게 하고 짧은 기간마다 업무진행 상황을 보고하도록 하여 위험요소를 줄이도록 해야 함. 이후 성장이 되었을 시 협력 사업을 하는 순서로 해야 함.

8. 인권이 살아있는 사회복지현장, 노동 바로 알기부터 시작

-하종강 성공회대학교 노동대학 학장

1) ‘근로자’와 ‘노동자’

- 영어권 나라에서는 직책이 높던 낮던 직장인을 ‘worker’ 곧 ‘노동자’로 생각한다.
- 한자 사용권 나라들은 5월 1일을 ‘노동절’로 표기하는데 대한민국만 유일하게 ‘근로자의 날’로 표기함.

2) 다른나라의 노동조합에 대한 인식

- 유럽 사회에서는 파업을 비난하거나 노동운동을 이해하지 못하면 교양이 부족한 사람처럼 취급하는 대중적 정서가 있음.
- 미국의 버락 오바마, 바이든 대통령 등 대통령이 연설에서 노조 가입을 권하고 노조운동을 지지하는 발언을 함.

- 독일에서는 교과과정에 모의 단체교섭 관련 수업이 의무적으로 들어가 있으며 노조에 대한 긍정적인 역할을 이해함.
- 경찰노조, 소방관노조, 판사노조, 변호사노조, 공무원노조, 비밀정보국 요원노조 등 노동자들이 있는 곳에 노동조합이 있음.

3) 노동인권교육의 필요성

가. 노동3권(우리나라 헌법 제33조에서 보장)

- 단결권 : 노동자들이 단결할 수 있는 권리(노동조합을 만들 수 있는 권리).
- 단체교섭권 : 노동자들이 기업이나 정부에 개별적으로 요구하지 않고 집단적으로 같이 요구할 수 있는 권리.
- 단체행동권 : 노동자들이 자신들의 요구가 받아들여지지 않을 경우 파업 등의 행동을 통해 기업과 사회에 경제적 손해와 불편을 초래함으로써 목적을 달성할 수 있는 권리.
- 전 세계 대부분 노동3권을 기본적인 권리로 보장하고 있음.
- 회사에 경제적 손실을 끼치고 시민들에게 불편을 초래할 수 있도록 하는 권리를 노동기본권으로 보장하고 있는 이유는? 사회 전체에 유익하기 때문. 자본주의 이행 과정 속에 노동자들에게 그러한 권리를 보장하는 것이 경제적 손실을 발생시키고 시민의 불편을 초래할지라도 사회 전체에 유익한 영향을 끼친다는 사실이 여러 경험과 연구를 통해 검증되었기 때문.

9. 내 역할이 무엇인지 현실 직면하기②

-양원석 푸른복지사무소 소장

1) ‘왜’ 일하는가?

- 짜여진 프로그램, 회사에 들어가는 것이 아니라 내가 하고 싶은 일을 프로그램과 회사를 통해 실현한다.
- 요즘 세대는 주인의식이 없다? 자유, 권한을 부여하여 주인으로 만들어 주면 됨.

2) 역할, 권한, 책임 삼면 등가 원칙

	+		+		=	당황
역할		권한		책임		
	+		+		=	억울
역할		권한		책임		
	+		+		=	황당
역할		권한		책임		
	+		+		=	방탕
역할		권한		책임		

- 감정의 문제가 아닌 구조의 문제를 해결해야 함.

3) 시대의 변화 읽기

- 중국의 노숙인 : 중국은 현금사용이 적어지고 알리페이가 대중화 되었으며 구걸하는 노숙인도 QR을 만들어 구걸함 ->시대의 흐름을 읽고 변화함.
- MZ세대는 나쁜 것인가? 아님. 이전세대처럼 '정(情)'으로 사는 사회 분위기가 아니며 평생직장이란 생각이 없음. / 예) 상조회 - 젊은 세대는 장기근속을 생각하는 자가 없음. 상조회를 정이 아닌 계산적으로 혜택이 적으면 가입을 하지 않는 행위는 매우 합리적인 선택임. ; 서울시 일부 기관들은 상조회를 없애기도 하고 있으며 이 모습을 부정적인 것으로 생각하면 안 됨.

4) 수직적 조직, 수평적 조직

- 수직적 조직과 수평적 조직의 정답은 없음. 기관에 따라, 상황에 따라 변화해야 함.
- 수직적 조직의 대표적인 예: 군대, 교도소. / 합리적인 논의과정보다 빠른 상황판단과 실행을 위한 리더의 자질이 중요함.

5) 팀장의 의무, 역할, 권한

- 팀장은 팀원의 성장시킬 의무가 있는가? X
- 평생직장으로 생각하는 세대가 아니며 N번째 직장으로 생각하는 경우도 많음. 성장을 원하는 직원이 있을시 적극적인 지원을 하면 됨.
- 팀원들에게 수평적인 역할을 하느냐, 수직적인 역할을 하느냐는 팀원 개별접근 해야 함. 누군가는 수직적인 업무지시를 선호하는 경우, 팀원의 성장을 위해 수평적인 업무지시를 한다고 그 직원이 받아 들일거란 보장이 없음. 다만 개인의 성장을 위해서는 수직보다는 수평적인 업무가 도움이 될 것이라는 정답을 제시. 신입직원의 경우 수직적인 업무지시 비중이 높을 수밖에 없음. 상황에 따라, 팀원에 따라 맞춰야 함.
- 직원채용 과정에서 본인 팀원을 채용할 경우 팀장과 팀원의 참여와 권한이 중요함. 팀장의 의견과 다른 관리자가 채용한 직원의 업무수행 능력이 낮으면 관리자에 대한 불신, 불만 발생과 신입직원에 대한 열정이 낮아질 수밖에 없음. 반면 팀장의 권한을 높게 부여하여 직원채용을 했을 경우 업무수행능력이 낮더라도 책임감을 가지고 성장시키고자 함.

10. 민낯과 페르소나, 성찰과 성숙

-박정아 인천시사회복지사협회 사무처장

1) 다양한 페르소나 속 진짜 나의 모습은?

- 이해관계 앞에 놓였을 때 나는?
- 권한과 권력의 정도에 따라 나는?

2) 내가 가진 기득권을 인식하고 사는가?(시간엄수, 손님맞이, 전화받기 등)

- 스스로에게 관대하고 면죄부를 주는가?

- 잠재적으로 혹은 의식적으로 “나는 괜찮아”하지는 않는가?
- 나의 리더나 팔로워가 똑같이 두려도 괜찮은가?
- 3) 혹시 모를 나의 착각을 살피고 있는가?
 - 나는 나의 확증편향을 알고 있는가?
 - 나는 내가 지향하고 생각하고 말하는 가치대로 실제로 행하는가?
 - 나에게 직언을 해주는 사람이 있는가?
 - 착각하고 있다면 그것에 대한 두려움이 있는가?
- 4) 언행일치, 공사구분, 인격존중, 실력장착
 - 나는 이 덕목 또는 자질을 갖추고 있는가? 노력하고 있는가?

11. 현실 속에서 할 수 있는 역할 공리하기

-양원석 푸른복지사무소 소장

- 팀장이 그냥 말하는 것도 팀원은 위협적으로 느낄 수 있음.
- 표정, 단어, 말투 모두 팀원들에겐 민감하게 전달됨.
- 명확한 업무 배분하기(정식 업무가 아닌 경우에도 배분을 명확히 해야 함)
 - ; 손님 방문 시 응대, 차 준비 등은 누가? - 본인 손님은 본인/돌아가며 당번
 - ; 기관 우편물, 소식지, 신문 정리는 누가? - OOO 선생님/돌아가며 당번 등
 - ; 명확한 업무 배분 없이 늘 하던 사람은 착해서가 아니라 불만을 참고 있는 것일 수 있다.
- 규범화 : 명확한 업무 규범. 사람마다 다르게 해석하면 오해, 갈등 유발.
- 회의 취지를 명확히 설명
 - ; 회의에 나온 의견을 참고만 할 것인지, 의견을 합의하여 결정하는 것인지 명확히 설명해야 함.
 - ; 결정하는 회의라면 팀원들의 합의에 불만이 있더라도 절대 수용해야 함(필요시 최소한의 범위 설정). 팀원들의 의견이 대립할 경우 결정권은 팀장이 역할.
- 회의 시 발언 자체를 칭찬해야 함. 의견이 이상하다고 평가하는 순간 침묵하는 것이 더 안전하게 됨. 어떠한 의견이라도 발언 하는 것에 칭찬을 해야 하며 침묵하는 것이 더 좋지 않음을 생각해야 함.
- 팀원에게는 맥락정보를, 리더에게는 실무정보를 명확하게 전달해야 함.

12. 카이로스적 시간을 만들 수 있는 사람

-방대옥 다음세대재단 대표이사

1) 비전, 기술, 보상, 자원, 실행계획의 상관관계

비전 +	기술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 결과, 변화
바전 +	기술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 혼란
비전 +	커술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 불안
비전 +	기술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 저항
비전 +	기술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 불만
비전 +	기술 +	보상 +	자원 +	실행 계획	= 잘못된 시작

2) 경험의 무가치화

- 과거와 미래 사이에 '차이'가 클수록 경험은 위험하다.
- 나의 경험만이 정답이 아니며 세상의 모든 것들을 내가 경험하는 것은 불가능함. 독서, 공부 등을 통해 다른 사람들의 경험과 생각을 간접적으로 학습해야 함. 아는 만큼 보이고 생각할 수 있으며 아는 만큼 더 많이 배워야 할 것들이 보임.
- 현장에서의 경험만으로 미래를 예측하기 어려우며 지속적인 공부를 해야 함.

3) 알수록 어렵다.

- 생각이란? 견해를 갖는 것, 본 것은 떠올리고 조합하는 행위
- 본 것이나 경험이 없으면 생각의 폭이 적지만 아는 것이 많으면 그 만큼 생각해야 할 폭이 넓어지기 때문에 고민도 복잡함도 증가하게 됨. 지속적으로 공부해야 하며 이는 기분 좋은 고민과 복잡함으로 다가오게 됨.

II. 소감 및 제언

* 박은영 : 방대옥 강사의 교육을 통해 현 사회복지의 상황을 객관적으로 살펴보는 계기를 가지게 됨. 현 사회복지의 복지자본에 의해 복지현장이 좌지우지되며 행정이 관료화 되었고, 성과내기에 급급한 복지경영이 주를 이루고 있음. 이러한 상황의 복지현장에서 사람을 원천으로 보고 그대로 이해하고 인정할 줄 아는 리더가 되도록 의식적인 의심을 하여 생각을 확장하고자 함.

안병민 강사와 하종강 강사의 교육을 통해 일의 목적에 대해 생각할 수 있었음. 주어진 업무를 하는데 급급한 것이 아닌 현재 나의 업무, 팀과 복지관의 목적이 무엇인지 생각하고 나무처럼 뿌리부터 명확한 방향성을 설정하고 함께 나눈다면 더욱더 발전하는 회사가 되지 않을까 생각되기에 모두 다함께 복지관의 운영 목적에 대해 수립하는 것이 좋을 것으로 생각되어 하반기에 진행 될 미션비전 수립교육이 매우 중요하다고 생각됨.

Develop 시간에 좋은 리더십과 팔로워십은 무엇인가, 인권감수성, 발코니관점, 사람과 일 등 다양한 주제를 가지고 생각을 해보고 타인과 나누는 시간을 가질 수 있어서 좋았

음. 특히 발코니 관점에서 생각하기라는 주제를 통해 나를 객관적으로 바라보는 것은 매우 중요함을 느낌. 사회복지 업무는 사람과의 관계를 통해 업무가 이루어지는 것이 많은데 나의 감정, 나의 생각에 빠진다면 일의 결과가 좋다하더라도 과연 그것이 다인가에 대해 생각하게 됨.

본 교육을 이수하면서 리더의 자리란 어려운 자리임을 느꼈으며, 건강한 조직문화를 위해서는 연차에 맞는 리더십과 팔로워십 교육이 매우 필요함을 느꼈음. 또한 타기관의 중간관리자들과의 네트워크를 통해 각자의 위치에서의 어려움을 이야기 나누며 어떠한 리더가 되는 것이 좋을가에 대한 고민을 나눌 수 있어 매우 유익한 교육이었음.

* 전기훈 : 내가 왜 이 일을 하고 있는지를 먼저 생각해보며 일의 의미를 찾는 것이 중요하다고 생각하였으며 이러한 동기가 없다면 일의 목적을 찾기가 어렵다고 생각됨. 하고자 하는 방법은 다를지라도 가야하는 방향을 직원들이 모두 알고 있어야 하며 팀원들에게도 일의 의미, 동기부여를 하는 동료가 되어야 하겠음.

시대는 끊임없이 변화, 발전하고 있으며 상대적으로 사회복지도 변화에 민감하지 않는데 세상의 변화에 관심을 가지고 눈앞에 다가온 인공지능 발전 등 끊임없는 관심과 공부를 해야 함. 또한 세대의 사고도 항상 변화하고 있으며 현재 나의 생각으로 리더들을 바라보거나 신입직원들을 바라보는 것 모두 이해하기 어려울 수 있음. 이러한 문제는 끊임이 없을 것이며 얼마나 더 빠르게 이해하고 공감하는지가 갈등을 줄여줄 방법임. 리더의 관점에서 기관과 직원의 성장을 방해하는 장애물은 무엇이 있는지 끊임없이 점검하고 이 일을 하는 목적을 달성하도록 함께 노력해야겠다고 생각함.

사회복지 실무로만 배울 수 없는 좋은 리더가 되기 위한 별도의 협회교육을 듣게 되어 좋았으며 개별 기관에서도 신입직원교육처럼 리더로 역할이 바뀌는 직원을 위하여 본 교육처럼 리더의 준비사항, 역할, 도움이 되는 이론, 기대하는 수준 등의 기초교육이 준비되어 있으면 좋을 것 같음. 또한 지역 내 유관기관들의 실무자가 참석하여 정보공유와 네트워크 형성을 할 수 있어 유익하였음.

2024년 사례관리 전문가 심화과정



주 최		서울시사회복지사회협회
기 간		2024.05.16.(목)~05.20(월) / 3일
장 소		서울시사회복지사회협회
참석자	팀 명	지역연계팀
	이 름	전기훈
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024.05.16.(목)~05.20(월) / 3일
	시 간	09:00~17:00 / 총 21시간



남동장애인종합복지관

사례관리 전문가 심화과정

I. 사례관리 윤리와 인권

-김성천 중앙대 사회복지학부 교수

- 인간은 동·식물보다 존엄한가? 존엄하다면 근거가 있나?
- 2차 세계대전 이후, 1948년이 되어서야 세계인권선언이 채택됨.(매우 최근임)
- 현대는 국가순위를 정하는데 국가의 경제력보다 국민행복도가 중요해짐.
- 미국의 사례관리센터 : 자격, 조건 심사가 매우 까다로움.
예) 전담인력 1인당 최대 20사례, 슈퍼비전 매뉴얼, 종사자 소진예방 지원 계획 등
- 단순서비스는 공급자 중심임. 복지관에서 여러 단순 프로그램을 만들어 놓고 욕구가 있는 이용인이 신청하면 됨.
; 의료 서비스의 약국역할(진통제 주세요) → 밑반찬 주세요.
- 사례관리는 이용인 중심임.
; 의료 서비스의 종합병원 역할(의사의 진료 후 처방, 전문성, 협진)
→ 밑반찬이 왜 필요하시죠?
- 아동학대 시 부모와 가정 분리가 정답은 아니라고 통계자료가 있음.
; 분리시킨 담당자(복지사)와 갈등관계, 소통 어려움.
; 아동의 시설에서 부적응, 비행.
; 원가족에서 학대가 발생하지 않도록 예방하는 것이 최선의 방법.
- 인간존엄과 사회정의
; 사회정의란 개인의 학업, 생명, 자유를 방해하는 사회제도 시정을 위한 노력임.
; 인간존엄에 대해서는 많이 접하지만 사회정의에 대한 교육은 매우 생소함.
; ‘환경속의 인간’이란 말의 유래 - 인간은 태어나는 순간부터 외부와 끊임없는 상호작용을 함. 부모, 형제, 학교, 친구, 회사, 사회 등
; 어떠한 문제 발생 시 개인에게 문제가 있다고 여기는 경우가 많았음. 그러나 동네·지역별 서비스 불균형(병원, 특수학교 등)으로 인한 문제는 개인의 문제가 아님.
; 중증 발달장애인의 신변처리 불가 등으로 시설입소를 거부당하여 집에만 있게 되는 것은 개인의 문제가 아닌 국가의 책임이 부족한 것임. 시설입소 거부당했을 시 대안을 마련해야 하는 게 국가의 역할임.
- 욕구기반 vs 인권기반
; 결이 매우 다르게 접근됨.
예)가정폭력으로 인한 분리(해체) 거부 시 : 욕구기반은 안정적인 동거를 위한 지원 / 인권기반은 가해자의 처벌과 피해자의 정서피해 회복 지원
; 사례관리는 인권도 존중해야 하나 욕구기반을 더 중요시해야 함. 옳지 않다고 생각 하는 것은 제공자 중심임. 설득은 할 수 있으나 거부 시 절대 다루지 말아야 함.

II. 사정과 목표

-김성천 중앙대 사회복지학부 교수

1. 사정단계의 어려운 점

- 비자발적인 C't

- ; 의사, 경찰의 경우 검사결과, CCTV 등 과학적인 데이터로 해결할 수 있음.
- ; 단순서비스는 신뢰관계가 필요 없으나 사례관리의 상담은 모든 과정을 대화로 알아내는 경우가 많으며 몇 번의 만남으로 신뢰관계 형성을 못하는 것이 당연함. 상담(면접) 횟수가 늘어날수록 파악하기 유리함.
- ; 신뢰관계 형성에도 상당한 시간이 필요한데 사례관리를 통해 어떠한 성과를 내야 한다는 압박이 있음 → 현실 가능한 쉬운 성과만 지원하게 됨
- ; C't의 문제를 제공자 중심으로 바라보지 말고 C't의 입장에서 생각·공감해야 함. 문제를 다루기 싫어하는 비자발적 C't에게 당장 개입하기 보다는 잠재적 대상으로 두고 필요시(동의 시) 개입해야 함.

2. 욕구, 요구, 욕망 파악

- 욕망은 끝이 없는 것이며 단순욕구(매슬로우의 욕구 5단계)와 요구를 통해 최종 욕구(목표)를 찾아야 함.

예)

욕구 (매슬로우)	요구	최종 욕구(목표)
배고픔	도시락서비스	주2회 도시락 서비스 연계(X) -균형 잡힌 식사해결을 통한 건강 개선
위생관리	목욕서비스	주1회 목욕서비스 연계(X) -위생관리를 통한 대인관계 개선, 사회참여 증진
정신건강	우울증 치료(상담)	정기적인 병원진료 지원(X) -병원진료를 통한 일상생활능력 개선

- 단순서비스=요구(도구)≠욕구
- 최종 욕구를 찾기 어려우면 요구라도 파악해야 함.
- 한국의 장애인구는 전체 인구의 약 5%수준으로 복지국가로 불리는 나라들 대비(30% 이상) 매우 적음. 복지국가는 장애에 대한 문턱이 낮으며 이는 지원서비스가 많다는 것임. 예)여드름 환자(장애) - 피부치료비 지원

3. 사례관리의 기록

- 문제가 아니라 요구·욕구에 집중해야 하며 문제(과거)를 파악하지 말라는 것이 아님.(해결중심, 강점관점 등 포함)

예) C't는 과거 허리수술을 받았으나 예후가 좋지 않아 통증이 심함.

→ 재수술을 원함 / 일상생활지원을 원함

- if, then 사용하면 안 됨(A가 해결되면 B가 될 것이다)

예) 치료비 지원을 통해 우울증이 완화되면 아동방임이 줄어들 것이다.

→ 아무 근거가 없음.

- 자원 및 강점 : 연관이 깊으며 같을 수도 있음.
 - 사정의 욕구부분은 앞의 상담 내용에 근거가 있어야 함.
 - 욕구는 방향성이 있어야 함. 보통 긍정적인 방향으로 향해야 함.
 - 다각적 차원의 정보를 수집해야 함. 보통 미시적인 정보(C't, 가족, 지인, 유관기관) 위주만 파악하는 경우가 많으며 중시(지역사회의 자원), 거시(사회구조-제도, 정책, 문화)도 파악해야 함.
- ; 현실적으로 즉각적인 변화는 매우 어려우나 추구해야 함.

4. 목표

- 목표설정 시 000의 역량강화 : 역량강화 자체가 매우 어려운 행위임. 기존에 알고 있는데 하지 못하는, 할 수 있는 것을 할 수 있도록 회복시키는 것이 목표가 될 수 있음.
- 목표는 서비스 참여, 서비스 제공, 연계가 아닌 성과목표여야 함.
; 상담해서 뭘 원하는가? / 후원 받아서 뭘 원하는가?
- 목표설정 단계에서 종결(끝 그림)도 그려야 함. 미완성된 목표가 목표로 될 수 있음. 목표를 무리하게 잡지 말고 만족도가 10점 중 1점인 사람이 1년 뒤 3점 향상을 목표로 하는 것도 달성하기 어려울 수 있음.
- 달성할 수 있는 최저선을 목표로 삼아야 함.
- 목표 설정 : 명확한 서비스, 기간을 정하는 것은 지양해야 함
예) 요구 : 외출지원 / 욕구 : 정서지원
활동지원 서비스 연계를 통한 주 1회 외출지원을 통해 정서안정을 돕는다.
↳ 이웃 등 다른 자원도 가능함 ↳ 주 1회 이상/가능성 열어둬

III. 사례관리 평가

-유서구 숭실대학교 사회복지학부 교수

1. 사례관리 평가의 목표

- 사례관리의 평가는 이용자의 이익을 위한 과정임. 이용자의 이익과 무관한 담당자의 업무 부담을 증가시키는 것은 지양해야 함.

2. 평가의 준비

- 평가는 사례관리 실천의 부분 집합이다.
; 계획·실천 단계의 목표와 평가부분에서 확인하고자 하는 것이 일치해야 함.
예) 이용인의 욕구와 자기결정권을 중요시 하면서 평가에서는 제공자 중심의 평가를 하면 안 됨.
; 계획단계에서 제공자 중심 계획은 지양해야 함.
- 실천만큼 평가를 위한 시간과 환경도 마련되어 있어야 함.
- 이용인의 변화에 대한 평가와 담당자, 협력기관의 평가도 포함해야 함.

- 사례관리 실무자의 근무환경이 잘 조성되어 있는지, 능력이 성장하고 있는지, 장애물이 있는 것은 아닌지 수시로 확인해야 함.

3. 성과 평가, 과정평가

- 성과평가와 과정평가도 필요함 : 성과가 잘 안 나온 경우 과정에서 어려움이 있던 것은 아닌지 확인해야 함.
- 평가도구가 없을 경우 C't의 목소리를 통한 평가가 가장 효과적임.
; 해결중심 척도질문, 기적질문 등 활용.
; 저희 기관의 어떤 것이 제일 도움이 되었나요?
; 어르신과 비슷한 분을 저희가 또 만난다면 저희가 어떤 노력을 더 하면 더 효과적일까요?
- 제공자 기준 적합한 서비스를 이용하도록 강요·설득하는 것은 사례관리자의 과업이 아님. 정보제공과 이용인의 자기결정 존중.
- 성과영역 : C't의 삶의 변화(건강, 일상생활, 경제, 주거, 교육 등)가 우선순위이며 이후 지역사회 자원, 네트워크 구축도 중요함.
- 과정평가 : 담당자, 유관기관 실무자의 평가도 중요하지만 이용인의 평가가 가장 중요함.
; '서비스가 적절하였는가? 도움이 되었는가?'에 대한 질문을 세분화 하여야 함. 현물 지원, 방역, 상담 등 세부 서비스별 평가.
- 우리 기관이 활용 가능한, 연계되어 있는 자원을 확인하고 부족한 자원은 무엇인지 파악하여야 함.
- 점검평가는 과정을 평가, 달성정도는 성과를 평가하는 것임.

4. 사례관리의 과정

- 이용인의 문제 원인과 증상 때문에 사례관리를 하는 것이 아니라 복지욕구에 의해 하는 과정임.
- 이용인의 모든 행동은 인정받아야 함.
; 학교 밖 청소년의 등교거부, 학교생활에 대한 걱정은 학교 선생님의 역할임. 청소년이 원하는 복지욕구는 무엇인지 파악해야 함. 신변, 안전 등 위험상황이 아닌 이상 자기결정권을 존중해야 함.
; 정신질환자에게 정신건강복지센터, 병원연계를 생각하는 것은 제공자 중심임. 원하는 복지욕구는 무엇인지 파악해야 함.
; 비자발적인 경우 기대하는 변화의 수준을 낮춰야 함. 안타깝더라도 악화를 늦추는 것도 목표가 될 수가 있음.
- C't의 지식, 기술, 능력, 태도의 변화를 목표로 삼아야 함. 궁극적인(장기) 목적은 달성 어려운 것이 당연함.

5. 환경에 대한 평가

- 사례관리자를 지원하는 운영체계, 교육훈련, 슈퍼비전 체계와 근로관련 직무수행 환경, 업무 스트레스, 기관의 지지적 환경 등에 대한 평가도 필요함.

6. 성과측정 방법과 자료수집

- ‘이전에 이런 어려움이나 불편함이 있으셨는데 저희를 만나시고 달라진 생각이나 모습이 있으신가요?’ : C’t의 역량강화 평가
- 이용인의 만족도는 보통 성과평가이며 과정평가 내용을 넣을 수 있음.

IV. 자원개발 및 조직화

-박영숙 영등포노인종합복지관 관장

가. 자원망 파악 및 개발

- 어떻게 살아왔는지, 어려운 상황에서도 버틸 수 있던 요인은 무엇인지 질문
- 대답하기 꺼려지는 상처가 있는 과거들을 직접적으로 묻지 말고 C’t의 입에서 나오게 해야 하며 사회적 관계를 질문해야 함.
- 매슬로우의 욕구 5단계 중 1~2단계는 결핍욕구, 3~5단계는 성장 욕구임. 대개 결핍욕구는 국가, 지자체가 담당하며 결핍욕구 충족 후 성장욕구로 연결하는 역할이 필요함.
- 시대에 따라 새로운 사회문제가 발생하며 현대는 고립, 외로움, 사회적응, 비혼, 관계, 환경, 기후 등의 사회문제가 있음.
- 자원은 공식자원과 비공식자원이 있으며 공식자원은 유효기간이 있음. 비공식자원 연계가 더 중요함.
- 모든 사람은 ‘나’를 중심으로 세상을 바라보며 C’t 중심의 생태체계를 안정화해야 함.
- 사례관리사는 ‘나’를 버려야 함. 그들의 삶을 지원하는 것이지 나의 삶, 나의 방식으로 들어오게 만들면 그들의 삶을 부정하고 지적하게 됨.
- 사례관리사는 이용인을 만날 때 본능적으로 결핍을 먼저 보게 됨. 그들에게 어떤 것이 필요한지 묻지 않고 어떤 것을 지원해주어야겠다 라고 생각하는 것은 그들과 동등한 관계형성을 하기 어려움.

나. 복지기관의 변화 필요성

- 공공기관에서도 프로그램, 사례관리를 하고 있으며 복지기관의 정체성을 개발해야 함.
예1) ‘쌀’을 수급자에게 후원해주는 것. 이미 국가에서 기본적인 쌀은 지원해주고 있지 않는가?
예2) 공공기관에서 지원하지 않는 간병비, 치과치료비, 검사비 등 비공식자원을 지원해야 살아남음.
- 인구감소, 노년층 증가로 복지예산의 비중은 줄어들 수밖에 없음(수급비, 장애연금 등 공적부조 우선 사용). 지금처럼 안정적으로 보조금을 통해 복지관 운영을 하기 어려워 질 수 있음.

다. 사례관리 담당업무 애로사항 질의응답

- 1) 사례관리 외 다른 사업 담당과 사례수가 많음. 업무량은 많고 시간은 부족함.

; 인력을 늘리기는 매우 불가능하며 기관, 팀에서 업무조정을 해주어야 함. 행정복지센터 등 공공기관에서 복지전담공무원은 늘어나고 있으며 기관에서 감당하기 어려운 고난이도 사례는 이관하는 것도 방법임. 감당할 수 있는 사례와 수를 유지해야 함.

; 평가항목 위주의 복지관 운영을 하다보면 일의 의미, 가치를 잃을 수 있음. 현 평가제도가 현장 실무와 거리감이 있는, 크게 중요하지 않은 서류를 만드는데 시간을 투자해야 하며 개선을 위해 노력해야 함.

2) 기관에서 슈퍼비전이 잘 이루어지지 않음.

; 본 강사는 실무자 때 사례관리 경험이 있으며 이후에도 사례관리에 지속적으로 공부를 하고 있어 현재 강사로까지 활동 중임. 대다수의 관리자들은 사례관리를 직접 경험해보지 못하고 관련 교육을 들은 경험도 매우 적을 것으로 예상함. 이로 인해 건강한 슈퍼비전이 이루어지지 못할 수밖에 없는 구조며 슈퍼비전을 해준다고 해도 이론이나 지식을 활용하기 보다는 경험을 기반으로 하는 경우가 많음.

; 의료계와 비교하면 병원장은 병원 운영도 하면서 진료, 수술, 교수도 하는데 복지계는 기관장과 사회복지교수, 현장과 학문의 교집합이 매우 적음. 내부에서 교육받은 슈퍼바이저가 없다면 외부 슈퍼바이저를 활용하는 것도 방법임. 외부 슈퍼바이저는 최소의 인원으로, 1년 이상 소통하는 것이 좋으며 슈퍼바이저가 많거나 기간이 짧으면 혼란이 발생할 수 있음.

3) 이용인의 폭력성 등 도전적 행동이 걱정되는 대상을 만나는 데 어려움이 있음.

; 대부분 초기상담이나 신뢰 형성 단계에서는 2인 1조로 상담을 잘 가는데 이후 사례관리 대상이 된 후에는 업무효율 때문에 담당자만 가는 경우가 많음. 안전이 걱정되는 대상은 철저하게 2인 1조를 유지하거나 가족, 요양보호사 등 제3자가 있을 때만 상담을 진행해야 함. 사고 발생 시 기관의 책임이 높아 이와 관련하여 기관에서 예방책을 마련해 놓아야 함.

V. 소감 및 제언

- 사례관리에서 제공자 중심이 아닌 이용자 중심을 항상 강조하고 있음. 발달장애, 치매 등 의사소통에 지원이 필요한 대상이 아닌 경우 제공자가 판단한 적합한 서비스를 제공하는 것이 아니라 정보제공 수준으로만 해야 하며 이용인의 욕구에 따라 지원해야 함을 잊지 말아야 함.
- 신뢰형성이 되지 않은 상태에서 제공자가 필요한 정보를 직접적으로 물어보는 것은 거부감을 형성할 수 있는 좋지 않은 방법이며 간접질문을 최대한 하여야 함. 상담과정에서 항상 유의하여 질문해야겠다고 생각함.
- 사례관리의 목표는 이용인의 긍정적인 변화이며 그 변화는 사례관리 중단 후에도 유지가 되어야 함. 이용인의 역량을 강화시키거나 주변의 자원을 연계하여 유지하여야 하며 자원 연계를 위하여 지역 내 자원을 탐색하고 유관기관들과 네트워크를 형성해야 함.

- 실무와 직접적인 관련이 있는 사례관리 관련 이론을 다시 공부하고, 놓치고 있던 부분들을 확인 할 수 있었으며 특히 사정단계에서 욕구 파악, 목표설정, 평가방법에 대해 집중적으로 다루며 실무에서 보완해야 할 것들을 생각 할 수 있었음. 팀스터디를 통해 팀원들과 교육내용을 공유하고 실무에 활용하고자 함.

2024년 발달장애인 조력인 양성 기본과정



주 최		인천광역시발달장애인지원센터
기 간		2024. 04. 23. ~ 2024. 05. 30.
장 소		온라인교육(ZOOM)
참석자	팀 명	능력개발지원팀
	이 름	유은별
	인 원	1
교육 시간	일 자	2024. 04. 23. ~ 2024. 05. 30.
	시 간	10:00 ~ 12:00 (24h)



남동장애인종합복지관

발달장애인 조력인 양성 기본과정

I. 발달장애인의 이해

1. 발달장애인이란?

① 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 (제2조)

- 지적장애인 : 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회 생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람
- 자폐성장애인 : 소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람
- 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

② 지적장애인+자폐성장애인을 포함하여 발달장애인이라고 칭함.

③ 우리나라 전체 인구의 약 0.5%를 차지함.

2. 발달장애인을 이해하는 키워드

① 사회적

- 장애를 질병으로 장애를 설명하던 시대
- 장애를 신체구조와 기능의 손상으로 설명하는 방식
- 장애를 사회적 기능의 어려움으로 설명하는 방식
- 장애를 사회정치적 의미로 설명하는 방식

* 발달장애인의 처한 사회적 위상을 통해서 이해하는 것이 전제가 되어야 함.

② 스펙트럼

- 사회적 상호작용에서의 질적 결함, 의사소통의 질적 결함, 제한적이고 반복적인 행동적 특징을 보이는 행동 중 최소한 한 가지 이상의 영역에서 발달 지체나 비정상적인 기능이 3세 이전에 나타남.

③ 정당한 편의제공

- 장애인이 비장애인과 동등하게 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치
- 삶을 잘살 수 있도록 조건을 만드는 것
- ✓ 쉽게 이야기 하는 것
- ✓ 구체적으로 설명하는 것
- ✓ 시간을 고려하는 것
- ✓ 정말 도움이 되는지 살펴보는 것

④ 차별

- 차별은 공기와 같아 기득권에게는 아무리 눈을 크게 떠도 보이지 않지만, 권리를 박탈당한 사람들은 삶의 모든 순간을 차별과 함께 살아감.

II. 발달장애인의 권리

1. 피플퍼스트란?

- ① "장애인이기 전의 사람이다"라는 의미로, 1974년 북미에서 진행되었던 발달장애인 권익옹호대회에서 한 발달장애인이 "나는 발달장애인이기 이전에 인간으로서 대우 받고 싶다"라는 말을 발언한 계기로 시작된 운동
- ② 현재 "피플퍼스트"는 발달장애인이 자신의 권리를 주장하는 권익옹호 운동이며, 선생님이나 사회복지사, 부모님도 함부로 나를 대신 하려 하지 말고 "나에게 필요한 것은 내가 직접 결정한다"라고 말하는 활동

2. 진행하고 있는 활동

① 권익옹호 활동

- 자조모임 운영현황 모니터링
- 장애인권리옹호 활동
- 발달장애인 참정권 확보 활동
- 발달장애인 통신사 차별 대응
- 발달장애인 학대예방 책자 및 영상 제작

② 동료상담

- 개별 동료상담

③ 개인별 자립지원

- 개인별 자립지원 프로그램
- 재가발달자립이야기
- 성평등 워크숍

④ 거주시설 탈시설 자립지원

- 탈시설 장애인 조직사업

3. 발달장애인 활동가 역할

- ① 여러 발달장애인들과 만나 이야기 하고 서로 친해지면서 활동가로서의 역할
- ② 찾아오는 발달장애인 동료들에게 상담도 해주고 발달장애인 권리옹호 활동을 함께 할 수 있도록 정보제공

Ⅲ. 발달장애인의 자립생활

1. 시설의 생활

- ① 나만의 공간 없음
- ② 함께 거주하고 싶은 사람 선택 불가
- ③ 친구 초대 어려움
- ④ 공동생활 (나만의 것이 없음.)
- ⑤ 선택권이 없이 정해진 삶
- ⑥ 스스로 금전관리 불가
- ⑦ 다른 당사자 돌봄

2. 자립실패의 원인

- ① 돈관리의 어려움
- ② 관계맺기의 어려움
- ③ 지원서비스의 부재

3. 사회적 지원에 대한 아쉬운점

- ① 주거코디서비스
 - 실제로 일정 조율이 어렵고 실질적인 도움 제공이 없음.
- ② 활동지원서비스
 - 어떻게 활용해야하는지 잘 모르겠음. 남은 서비스 시간 계산 또한 어려움.

Ⅳ. SDP(자기결정프로그램을 통한 발달장애인의 삶 중심 지원)

① SDP 전환에 필요한 역할

- 당사자(Participants)
- 가족/지원 모임(Circle of Support)
- 서비스 코디네이터(Service Coordinator)
- 서비스 제공자(Service Providers)
- 독립 협력자(Independent Facilitator, IF)
- 재정 관리 서비스(Financial Management Service, FMS)

② PCP(Person Centered Planning)

- 개인의 미래와 목표 / 꿈과 희망
- 개인에 의해 주도
- 개인에게 중요한 것(to)/ 개인을 위해 중요한 것(for)
- IPP(Individual Program Plan)상에 개인의 목표와
- 필요한 서비스 및 지원을 포함하여 목표를 달성하는데 필요한 사항을 제시

V. 발달장애인의 사회적 의사소통

1. 사회적 의사소통의 특성

① 사회적 의사소통

- 가족, 또래, 다른 사람과 관계를 맺으면서 놀이를 하거나 대화함,
- 자신의 의도, 감정, 관심을 파트너에게 표현하고 경험을 공유함.
- 발달장애인은 사회적 의사소통 능력이 향상되면서 사회적 동기가 증가하고 놀이하거나 대화할 때 적극적인 참여자가 됨.

② 의사소통의 중요성

- 발달장애인은 말이나 제스처, 몸짓 같은 비구어 수단을 적절하게 사용하여 요구하거나 거절하고 선택하거나 관심을 끌기 어려움.
- 발달장애인은 사회적 의사소통 능력이 향상되지 않으면 사회적으로 수용되기 어려운 방법으로 강력하게 자신의 감정을 표현하거나 거절하거나 관심을 끌려고 시도함.
- 발달장애인의 사회적 의사소통 능력이 향상되면 이와 같은 어려운 행동이 예방되거나 감소함.

③ 공동관심

- 다양한 파트너 및 사회적 맥락에 따라 사회적 상호작용에 참여하는 능력의 토대
- 즉, 관심 공유하기, 정서 공유하기, 의도 공유하기로 표현

④ 자폐성 장애인의 공동관심 발달 어려움

- 관심 공유, 감정 공유, 의도 공유할 때 심각한 어려움
- 특히 관심을 적절하게 끌거나 정서를 나누거나 시선을 옮길 때 어려움
- 파트너를 시각적으로 관찰하는 능력에 결함이 있어 다른 사람의 다양한 의사소통 의도를 파악하는데 어려움
- 다양한 파트너와 상황에서 상호작용하려고 할 때 명확하게 어려움

⑤ 상징 사용능력

- 공유된 의미를 이해하는 능력의 토대
- 다른 사람이 사용하는 비구어, 구어 의사소통 신호를 이해
- 파트너를 쳐다보면서 상호작용함으로써 몸짓과 단어를 이해하고 습득
- 얼굴표정, 몸짓, 발성, 단어나 단어조합, 문장, 사물을 적절히 사용하는 능력, 상상놀이, 다양한 사회적 상황에서 적절한 대화 규칙에 대한 이해를 포함

⑥ 자폐성장애인의 상징 사용 발달 어려움

- 관습적인 행동과 공유된 의미 습득에 어려움
- 비구어 및 구어 이해능력이 부족

- 사물을 기능적으로 사용하는데 어려움
- 다른 사람이 알아차리기 어려운 비상징적인 행동
- 관심을 끌기 위해, 과제나 상황을 회피하기 위해, 일정 변화를 거부하기 위해, 예측 가능한 방법으로 사회적 상호작용을 조절하기 위해 문제행동을 하는데 이는 상징 사용 능력이 제한되었음.

2. 의사소통 파트너

① 의사소통파트너의 중요성

- 사회적 의사소통은 당사자와 파트너가 서로 영향을 미침.
- 당사자가 사회적인 노력을 시작할 때 파트너는 상호적, 우호적으로 반응하며 사회적으로 적절한 방법으로 반응해야 함.
- 파트너는 자기 반성적이어야 함.
- 파트너는 발달장애인의 사회적 의사소통 능력을 촉진하기 위해 자신의 상호작용 스타일을 수정하는 방법을 학습해야 함.

② 비상징적 의사소통 지원

- 제스처, 발성, 응시, 몸짓과 같은 자신만의 방식으로 의사소통 하며, 언어발달 초기단계에 있음.
- 파트너는 당사자의 비상징적인 의사소통 행동과 맥락을 수집하여 이를 해석하고 적절하게 반응하는 것이 중요함.
- 의사소통 행동에 적절한 반응이 일관되게 이루어지지 않으면 어려운 행동으로 이어질 수 있음. 이를 위해 의사소통 차트를 작성해야 함.
- 초기 의사소통자의 경우, 비상징적 의사소통 행동의 레퍼토리가 증가하는 것이 초기 목표가 될 수 있음.
- 앞으로 요구하기, 거부하기, 정보 공유하기 등 사회적 상호작용에 참여하기 위해 도구적 상징, 비도구적 상징을 사용하는 법을 배워야 함.

③ 수용적 의사소통 지원

- 언어의 복잡성 조절하기

✓ 예시

“앉아서 저녁 먹을 시간이야”

“차 타러 가야 되니까 빨리 가서 코트 입고 오너라”

“지금 엘리베이터 고장 났으니까 엘리베이터 타지 말고 계단으로 올라가세요”

↳ 천천히 말하기

↳ 몸짓과 시각적 지원 제공하기

↳ 구어를 반복하기

- 의사소통 기회 대화 주제 확대
- ✓ 일과
- ✓ 정기적으로 가는 장소/좋아하는 장소
- ✓ 정기적으로 만나는 사람/좋아하는 사람

④ 조절 장애 신호 인식

- 활동을 하는 동안 집중과 흥미를 유지하거나 진정하기 위한 전략 사용 및 흥미가 없을 때 하는 신호를 확인해야 함.
- 피로움, 극도의 흥분 상태로 인해 각성 상태가 너무 높아서 참여가 힘들어질 때 적절한 지원(조직화된 적절한 감각자극)을 제공함.
- 그 활동이 끝날 때를 미리 알려주는 말과 시각적 지원을 추가로 제공함.
- 휴식이 필요할 때는 휴식을 제공함.
- 휴식을 위해 간단한 말, 몸짓, 그림을 사용하도록 격려함.
- 휴식한 다음 참여가 준비되었다고 판단되면 그 활동에 참여하도록 요구함.

VI. 발달장애인의 행동지원

1. 발달장애지원의 원칙

① 중재나 지원을 시작할 때 초기진단을 시행한다.

- 일상적인 지원이든 어려운 행동과 관련한 중재 및 지원이든 지원의 방향과 목표, 내용을 담은 공식적인 서류를 상시 준비해야 함.
- 중재나 지원이 필요하다고 판단되면 “현재의 수준”을 점검할 수 있는 서류, 검토, 회의, 관찰 등을 우선 실시해야 함.
- 만약 초기 단계에서 검토할 만한 문서가 없다면 초기진단을 계기로 발달장애인 당사자의 건강과 기능수행, 환경 등을 총체적으로 점검하는 작업을 진행해야 함.

② 분석적 & 과학적 근거에 기반한 지원을 계획해야 한다.

- ‘원인없이, 그냥’ 행동이 나타난다는 자세를 극복하고
“모든 행동에는 배경과 원인이 있다”는 전제를 세워야 함.
↳ 기능기반
- 매 상황이나 맥락에서 모든 요인이 동일하게 적용되는 것은 아님.
↳ 발달장애인과 삶을 공유하는 사람들이 협력해야 하는 이유
- 발달장애인 당사자의 선호, 요구, 회피, 불편함, 사회적 관계 및 감각처리 등의 필요와 쓸모로 인해 어려운 행동이 나타나는 것임.
↳ 행동의 형태와 더불어 행동의 기능을 살펴야 하는 이유

③ 발달장애 친화적인 환경을 조성하는 데 주력해야 한다.

- 발달장애인 당사자의 입장에서 환경을 점검해야 함.

- 개인의 강점에 초점을 둔 개별화 지원을 계획해야 한다.
- 모든 개인과 가족이 처한 상황, 능력, 요구와 선호는 각기 다름.
- 세밀한 관찰과 소통을 통해 파악된 강점/어려운 점 중에서 강점을 기준으로 하는 중재와 지원이 계획되어야 함.

2. 발달장애를 고려한 지원 방법

시각적 자료 사용하기	구체적으로 단계를 나누기
- 시각화 지원 모델링	- 과제분석 촉구
예측가능한 일과 만들기	집중적 상호작용
- 루틴/ 예측가능한 환경 만들기	- 비언어적 상호작용과 의사소통

① 시각화 지원 모델링

- 시각적 정보의 장점
- ✓ 발달장애인에게 정보처리의 수월성, 속도, 취약한 실행기능의 보완
- 시각 정보다 더 구체적이고 직관적
- 구체적, 사실적 정보를 제공
- 의사소통의 도구
- ✓ 자신의 필요와 요구사항 표현
- 불안과 행동 문제를 줄여줌.
- 모델링: 기대행동의 샘플을 제공하고 모방을 유도함.

② 과제분석

- 해야 할 일에 대한 순차적 처리에 도움
- 과제를 수행하는 일반적인 순서를 관찰
- 과제를 잘 수행하는 사람에게 자문을 얻기
- 과제를 직접 수행해보기
- 필요할 경우 분석한대로 직접 실행해보고 수정
- 촉구: 기대행동을 유도하기 위한 도움주기
- 어떤 촉구가 필요한지 꼼꼼히 살펴보기

③ 루틴

- 어떤 사건이나 동작의 예측 가능한 계열을 말하는데 이는 과제나 활동을 구조화하여 연속성과 예측가능성을 부여
- 활동의 순서와 그 활동을 위한 과제수행 단계의 계열로 구분
- 일상의 많은 과제들을 의식하지 않고 완수할 수 있도록 도와줌.
- 정신적 에너지를 낭비하지 않게 해줌.

④ 의사소통

- 사회적으로 고유하고 친밀감을 유지하며 관계를 구축할 권리
- 원하는 물건, 행위, 사건 및 사람을 요구할 권리
- 원하지 않는 사물, 행위, 사건 또는 선택을 거부하거나 거부할 권리
- 개인의 선호와 감정을 표현할 권리
- 의미 있는 대안 중에서 선택할 권리
- 의견진술 및 의견 공유권
- 일상변경에 관한 정보를 포함한 정보를 요구하고 제공할 권리
- 자신의 삶에서 일어나는 일에 대해 정보를 받을 권리
- 의사소통을 개선하는 개입 및 지원에 접근할 권리
- 통신행위를 인정하고 이를 옹호할 수 있는 권리
- AAC에 대한 접근권 및 기타 서비스 및 장치를 상시 사용할 권리
- 동료를 포함한 타인과 완전한 의사소통 파트너로서의 참여를 촉진하는 환경적 맥락, 상호작용 및 기회에 접근할 권리
- 존중과 예우를 받을 권리
- 직접 발언할 권리
- 명확하고 의미 있으며 문화적으로 언어적으로 적절한 권리를 가질 권리

⑤ 의사소통의 가치

- 발달장애인의 의사소통 지원은 권리이며 그들의 방식은 존중되어야 함.
- 발달장애인은 이미 각자의 방법으로 의사소통을 하고 있음.
- 발달장애인과 의사소통은 말하기를 넘어선 것으로 다양하고 의미있는 소통을 만들어 가는 과정임.
- 말하는 사람의 준비와 태도가 발달장애인의 의사소통의 적극성에 영향을 주며, 어떻게 정보를 주는가에 따라 의사소통의 내용은 달라질 수 있음.

⑥ 행동지원이 필요한 이유

- 어려운 행동을 보이는 발달장애인은 그 사람의 강점, 개성, 능력과 상관없이 “어려운 행동을 보이는 발달장애인”으로만 평가됨.
- 어려운 행동으로 인해 필수적인 지원이나 서비스로부터 배제 당함.
- 발달장애인의 일상과 문화여가 생활은 선호와 필요, 요구에 따라 선택할 수 있지만 어려운 행동은 어디에서나 발생할 수 있기 때문에 행동지원은 반드시 필요함.

⑦ 행동지원이 어려운 이유

- 눈으로 보이는 행동의 모습 뒤에는 다양한 원인과 배경이 존재하므로 단일 가족, 기관이 해결하기 어려우며 많은 인력과 전문성이 필요함.
- 평상시에 제공되는 서비스나 지원은 어려운 행동의 예방과 감소에 도움이 될 수 있지

만, 오히려 어려운 행동의 원인, 촉발을 제공할 가능성도 있기 때문에 발달장애인을 위한 서비스와 지원의 방향과 방식에 대한 점검과 논의가 필요함.

2. 행동지원의 시작

① 정보 모으기

- 직접 관찰
- ✓ 사전의 선입견 없이 중립적인 입장에 있는 사람이 관찰
- ✓ 어려운 행동을 구경하는 것이 아니라 환경, 상황, 맥락을 살피기 위함.

② 동영상 사후 검토

- 어려운 행동이 벌어지는 현장을 촬영하기 보다는 다양한 상황이 담긴 여러 개의 영상을 여러 사람들이 공유하기 위함.

③ 기존 서류

- 서비스 제공계획서, 개인별 지원계획서, 개별화교육계획안
- 발달장애인 당사자를 위한 지원의 방향을 이해하는 데 도움

④ ABC 서술기록

- 어려운 행동의 선행사건 및 후속결과 파악에 유리
- 어려운 행동의 ‘발생과 후속적인 피해‘에 지나치게 주목하게 되는 단점

⑤ 열린 인터뷰

- 발달장애인 당사자와 가장 많은 시간을 보내는 사람이 참여
- ✓ 가족, 활동지원사, 교사, 담당자, 지원인력 등
- 가능하면 사람들이 함께 모여 인터뷰하고 협의함
- 최근 일어난 어려운 행동의 에피소드 2~3가지를 생생하게 논의
- 어려운 행동의 선행상황- 후속결과, 대처에 대한 정보 나누기
- 이후에 진행될 행동지원 및 중재의 계획과 실행 절차에 대해 이야기
- 인터뷰 참가한 사람들이 우려하는 바에 대해 솔직하게 이야기 나누기

3. 정보 나누기

① 정보를 나누는 자리 마련하기

- 시간을 허비하지 말고 신속하게 회의 소집하기
- 행동중재에 관해 전문성을 가진 사람 참여하기
- 어려운 행동의 결과, 피해에 대해서만 집중하지 않기
- 어려운 행동의 피해, 지원자의 소진을 간과하지 않기
- 일회성 회의로 그치지 말고 상시적인 만남을 계획하기

VII. 발달장애인 성인권

1. 발달장애인의 편견

2. 발달장애인의 삶

- ① 독립, 자립
- ② 시설에서 살기
- ③ 지역사회에서 살기

3. 발달장애인은 왜 통제의 대상인가(통제의 연속성)

- ① 편견과 비하, 차이가 아닌 차별로 인식, 사회적 인식의 부재로 인해 미성숙함.
- ② 미성숙의 악순환
 - 미성숙하다는 관념
 - 보호 및 통제의 강화
 - 참여할 기회, 실수할 기회 차단
 - 성숙할 기회, 책임질 기회 차단
 - 미성숙의 무책임화
- ✓ 위의 단계가 지속적으로 악순환
- ✓ 함께 살아가기 위해 발달장애 감수성을 인지하고 긍정성, 가능성에 초점을 맞춰야 함.

4. 비장애인의 성 행동

- ① 사춘기
- ② 성장과정
- ③ 지나가는 과정으로 인식

5. 발달장애인의 성 행동

- ① 문제행동
- ② 고착
- ③ 범죄로 인식하는 경향이 있음.

6. 발달장애인에게 성교육의 의의

- ① 교육을 받는 동안 그 과정 속에서 배우고 터득하는 것
- ② 다양한 경험의 집합체 기회 제공
- ③ 삶과 소통을 통한 경험

7. 발달장애인의 사회생활

- ① 서로에 대한 표현과 행동을 통해 서로 알아가는 시간(탐색)
- ② 친밀감 교육

③ 행동과 대인관계의 조절력이 필요

- 발달장애인 성에 대한 편견과 고민점

- ✓ 발달장애인을 성적인 존재로 여기지 않는 것
- ✓ 발달장애인의 성교육에 회의적인 것
- ✓ 성교육은 가장 늦게 하는 것(미룰 수 있을 때까지 미루는 것)
- ✓ 성교육을 성행위에 대한 정보제공으로만 여겨 발달장애인의 성교육을 못 마땅하게 여김
- ✓ 부모나 기관종사자의 불안 혹은 민감한 부분으로 성교육이 제대로 이루어지지 않음
- ✓ 발달장애인의 개인별 특성에 맞는 성교육의 부재
- ✓ 발달장애인의 성적 욕구를 문제행동으로 여기는 시선

8. 발달장애인 성욕구에 대한 관점

① 생애주기 별 아동, 청소년의 발달단계에 따라 올바른 성 정보를 받지 못해 발생하는 행동

② 친밀함의 표현을 성적인 방식으로 잘못 학습 된 경우

③ 학교나 치료실 등에서 성적인 대상이나 놀이의 대상이 되었던 경우

④ 장애 유형별, 인지 정도에 따라 개인별 맞춤형 성교육이 이루어지지 않아 올바른 정보가 부족한 경우

⑤ 사회적 고립이 문제행동을 양산

- 가해의 경우

- ✓ 발달장애인의 장애 특성을 알지 못한 채 교육 횟수만 채운 경우
- ✓ 발달장애인의 인지 정도에 맞는 교육의 부재로 재발의 우려
- ✓ 사회적으로 허용되는 말과 행동에 대한 교육을 당사자와 양육자가 함께 교육받기

- 피해의 경우

- ✓ 사회적으로 고립된 경우 고립을 해결하기 위한 방법을 찾아야 함.
- ✓ 심리적 고립감 높음(왕따, 은따, 괴롭힘)
- ✓ 친밀한 관계에 대한 다양한 방법의 교육(관계 맺기의 어려움)
- ✓ 일관성 있는 교육의 부재
- ✓ 성폭력 방지 교육에만 집중하는 것이 문제
- ✓ 피해 당사자의 전반적인 삶과 폭력의 연결고리를 살펴보아야 함.
- ✓ 기관의 중첩성으로 인한 혼란

- 발달장애인 성적인 행동 시

- ✓ 행동 관찰(지켜보기)
- ✓ 자극하지 않기
- ✓ 대체행동 찾기

VIII. 발달장애인과 조력자

1. 조력자란

- ① 발달장애인 당사자들이 활동을 할 때 옆에서 도와주는 사람
- ② 발달장애인 당사자가 하는 일을 옆에서 도와주는 사람

2. 조력자의 역할

- ① 조력자는 발달장애인이 선택하기 어려운 일이 있으면 스스로 결정할 수 있도록 쉽게 알려주거나 그림 및 사진 등을 통해 다양한 정보를 제공
- ② 속도가 느린 발달장애인을 충분히 기다려주고 조력해주는 역할
- ③ 발달장애인이 직접 목소리(의견)를 낼 수 있도록 충분히 설명하고 조력
- ④ 당사자가 요청했을 경우에만 옆에서 지켜보면서 스스로 할 수 있도록 옆에서 도움
- ⑤ 조력자는 투명인간이 아니며, 당황한 상황을 겪었을 때 옆에서 함께 해결해주는 사람

3. 센터(일)에서의 조력

① 예산편성

- 사업계획서에 나와 있는 대로 예산 부분을 조력자와 함께 확인 후, 이후 자조모임이나 권익옹호 등 다양한 활동을 할 때 사용하면서 사용했던 금액도 확인하면서 결과보고 작성

② 자립이야기

- 이야기자리 준비, 진행조력, 멤버들에게 공지 보내기, 전화하기

③ 신나고 알찬 모임

- 멤버들과 함께 활동 준비, 진행 조력 멤버들에게 공지 보내기, 전화하기

④ 평생교육

- 평생교육에 참여하는 당사자 맞춤 교육 자료 준비

⑤ 결과보고 작성

- 내가 한 활동에 대한 결과보고 작성, 활동하면서 얻었던 것들을 바탕으로 결과보고 작성 식비나 다과비 등 사용했던 돈을 보고하기 위해 작성

✓ (영수증 보관 후 회계 담당자에게 전달하기)

✓ 활동 내용 정리, 작성하기

4. 좋은 조력자

- ① 혼자 하기 어려운 것을 할 수 있게 조정해주는 조력자
- ② 잘못 된 일을 보면 지적하는게 아니라 알려주는 조력자
- ③ 편안하게 대화를 할 수 있는 조력자
- ④ 컨디션이 안 좋을 때 기다려줬다가 다시 제안해주는 조력자

5. 좋지 않은 조력자

- ① 내가 하는 일에 소극적 조력 (요청할 때 조력하지 않는)
- ② 잘하는 사람, 못하는 사람 차별하는 조력
- ③ 자기 마음대로 하려고 하는 조력 (간섭, 조종, 막무가내)

IX. 발달장애인 자조모임

1. 자조모임이란

- ① 주제나 상황에 맞게 활동내용을 짜서 모이는 것
- ② 당사자가 원하는 것을 이야기하고 못해봤던 여가활동도 하고 움직임을 크게 하는 것
 - 참여자들이 스스로 하고싶은 것을 정해서 진행
- ③ 지역사회를 알아보고 적응하는 것
- ④ 여가활동을 함께 하며 시간을 보내는 활동
- ⑤ 대중교통, 문화생활을 위한 활동
- ⑥ 자조모임은 강사나 담당자 없이 당사자와 조력자가 함께 만드는 모임
 - 각자 특성에 맞게 적응시간, 활동방법 고려
- ⑦ 긍정적으로 사람들 만나기
 - 어렵더라도 눈 마주치고 대화하기, 올바르게 표현하기 등 다른 동료를 존중하며 표현할 것

X. 제언

- 직업적응훈련반을 담당하고 있는 실무자로서 ‘발달장애인 조력자’를 주제로 한 교육이 흥미로웠음. 발달장애인의 이해부터 행동지원까지 폭넓게 접할 수 있어 유익하였으며, 발달장애인 당사자가 진행하는 교육이 마련되어 있어 그들을 이해하는데 도움 되었음.
- 발달장애인이 시설에서 생활하는 것과 자립생활 하는 것의 차이에 대해 생각해 보는 계기가 마련 됨. 자립생활이 주는 자유와 선택권이 발달장애인에게 얼마나 중요한지 알 수 있었으며, 실패의 원인으로 돈관리, 관계맺기, 지원서비스의 부재 등이 언급되었는데, 이는 사회적 지원의 필요성을 다시금 느낄 수 있었음.
- 성인권 문제 또한 깊이 생각해볼 수 있었음. 발달장애인도 성적인 존재로서 존중받아야 하며, 적절한 성교육을 통해 건강한 성적 삶을 영위할 수 있어야 한다는 점이 매우 중요하다는 것을 느낄 수 있었음. 사회적 편견과 차별을 없애기 위해 지속적인 교육과 인식 개선이 필요함을 깨달을 수 있었음.
- 이번 교육을 통해 발달장애인에 대한 이해와 지원에 대해 깊이 생각해볼 수 있는 기회가 마련 됨. 발달장애인은 단순히 보호의 대상이 아니라, 권리를 주장하고 자립할 수 있는 능력을 가진 사람들이며, 이를 위한 사회적 지원과 이해가 절실히 필요함을 느꼈음. 지속적으로 발달장애인에 대한 이해와 지원을 위해 지속적으로 노력하고, 그들의 권리를 보호하는 데 기여하고자 함.

2024 상반기 어게인 차.스.코



주 최		인천광역시사회복지사협회
기 간		2024. 5. 14(화) 10:00~18:00
장 소		부평아트센터 세미나실
참석자	팀 명	권익지원팀, 능력개발지원팀
	명 단	박성묵, 이주미
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 5. 14(화) 10:00~18:00
	시 간	총 7시간



남동장애인종합복지관

I. 타 기수와와의 만남

1. 차이나는 인사클라쓰, 코어 리더십, 스위치 아카데미 인사이트 공유

- 1) 사람좋은 팀장만은 될 수 없다 - 슈퍼비전, 잔소리하는 사람, 어차피 욕먹음
- 2) 내가 잘해야 누군가에게 피드백을 주고 잔소리를 할 수 있음
- 3) 팀회의 안건이 없더라도 주 1회씩은 서로 마주 앉아 얼굴보고 이야기 나누는 시간이 필요함. 회의라고 딱딱하게 안건, 전달만 할 것이 아니라 서로의 일주일간 업무 및 근황공유)
- 4) 본능적 삶이 아니라 성찰적 삶을 살아야 함. 오염에 저항하는 삶
- 5) 여백이 있어야 고민도 하고 변화가 가능한 법
- 6) 좋은 사람이 결국에는 좋은 리더이다
- 7) 끊임없이 팔로워들에게 질문하고 역질문을 활용하라
- 8) 가슴설레이는 리더가 되고 싶는데 그러려면 열정이 필요함. 모든 것은 내가 건강해야 가능한 것이므로 평소 자기관리 및 건강관리에도 신경써라
- 9) 방향만 쫓느라 방법에 대한 고민은 해보지 않음. 방향만 보고 쫓아갈 것이 아니라 가면도 쓰고 논리도 배워 올바른 방향으로 갈 수 있는 방법을 연구하는 것이 필요함
- 10) 최고관리자도 고충이 많다. 왜 최고관리자는 실이 따로 있는 줄 아나? 혼자서 울고싶어서.... 최고관리자의 고충도 알아줘라

II. 더 나은 방향을 고민하고 성장하기 위한 스터디

***상반기 어게인 차스코 신청 시 사전질문을 받아 다음세대재단 방대옥대표와 참여자들 간 Q&A형태로 진행함.**

Q1. 다양성과 차이를 존중하면서 조직의 방향을 잃지 않는 방법은?

A1. 사회복지계통은 다양성이라는 것 자체가 별로 없음. 배경이 비슷함. 영리조직은 각자의 전공도 모두 다르고 근무경력도 다양한 사람들이 모여있는 반면, 사회복지조직은 대부분 사회복지전공에 복지관련 비영리기관에서 근무한 경력이 많고 그로 인해 기본적인 가치가 비슷함.

그러나 이전에는 서로 주장하는 목소리가 달라도 본인의 의견을 드러내지 않았으나 요즘 젊은 사람들을 그렇지 않음. 계속 근무하고 있던 어른들은 그런 부분이 당황스럽고 기존 조직의 방향을 와해시킨다고 생각함. 자기 표현의 시대이므로 기존 어른들이 시대의 변화를 받아들이고 수용해야 함.

조직의 방향은 미션, 비전인데 직원들의 다양성과 차이로 인해 미션, 비전이 흔들린다면 잘못 설계된 것. 어떤 사람이 오더라도 흔들리지 않을 미션, 비전을 수립해야함.

Q2. '경험의 함정에 빠지지 마라' 리더의 경험으로 새로운 시도를 받아들이기 힘든 상황일 때 리더는 어떻게 해야하는가?

A2. 사람은 본인 스스로의 판단으로 되는 것은 없음. 리더가 새로운 시도를 받아들이지 못할 때 제일 한심한 답변은 '개가 이상해'임. 사람은 바뀌지 않기 때문에 스스로 받아들일 수 있도록 상황을 바꿔야 함.

우리는 둘러싸고 있는 체계는 실패를 용인하지 않고 성공한 것을 그대로 가져다 쓰는 경향이 있는데 사회복지현장에서 매우 빈번하게 나타남. 이것이 바로 경험의 함정임.(프로포절 공모에서 신규사업 및 우수사업으로 선정되면 우수축순으로 해당프로그램 늘어나는 경우)

이것은 문제가 아니라 조직 내부의 환경, 외부 환경, 개인 환경이 모두 이전의 성공경험을 추구함. 새로운 변화에 대해 개인의 몫으로 돌리지 말고 기관자체에서 새로운 시도를 지속할 수 있도록 함께 움직여야 함.

=> 좋은 리더가 되기 위한 질문

- 1) 미래를 예측하기 위해 뭘 하고 있나?
- 2) 네트워크가 얼마나 다양한가?
- 3) 당신의 성공 경험을 버릴 용기가 있나?

본인의 경험을 버리는 것은 리더의 숙명임. 그렇지 않으면 본인의 경험을 계속 전달해야하기 때문에 리더는 바뀔 수 밖에 없음. 피드백하느라 바쁜 리더는 망함.

Q3. 조직규범과 개인의 권리가 상충할 경우 합의점은?

A3. (질문은 주간보호센터 기관장이 하였으며 주간보호센터 직원의 휴게시관과 관련된 질문임) 사회복지사를 날개 없는 천사인가? 노동자인가? 사명은 있지만 사회복지사도 엄연한 노동자임. 노동권, 휴게권을 보장받을 수 있도록 기관 대 직원이 아닌 기관 대 사회와 싸워야 함. 휴게권을 요구하는 것은 당연하나 현장에서는 휴게권을 줄 수 없음. 노동인권에 대한 주장, 근무환경 변화/노동자가 주장할 수 있는 부분이므로 조합을 만들어 지속적으로 휴게권을 주장해야함. 이용인 귀가 후 자유 휴게시간을 보장하는 기관도 늘어나고 있음. 우리가 싸워야 할 대상자는 시설장이 아니라 구청, 시청임. 사회복지기관의 집단성을 발휘하여 힘없는 사람끼리 뭉쳐야 함. 김민석 작가의 '대리사회' 中 갑은 숨어있고 약자끼리 싸움.

Q4. 개인주의적인 직원은 어떻게 조직에 융화시켜야 하나?

A4. 썩은 사과라는 이야기. 그 사람이 수용할 수 있는 범위 내에서 긍정적인 피드백을 줘야 함.

Q4-1. 못하는 직원에게 리더의 에너지를 많이 쏟을 경우, 잘하는 직원들의 소진? 차별? '왜 팀장님은 왜 저렇게 일 못하는 직원에게 신경을 몰두할까?'

A4-1. 썩은 사과에 집중하게 되면 다른 팀원들도 다 같이 따라 오게 됨.

- 과연 썩은 사과를 누가 규정하는지? 그 초점자체가 문제임. 팀에 썩은 사과가 있을 경우 계속 회복하기 힘든 상황이 되기 때문에 팀에서 해결하려고 하지 말고 상급자에게 부탁하여 팀장의 에너지를 공정하게 분배할 수 있도록 해야 함. 건강한 팀원에게 썩은 사과에 대한 솔직한 소통, 현재 상황 공유, 리더의 생각 전달로 서로 잘 이끌어갈 수 있도록 유도해야함. 꼭 상급자에게 도움을 받지 않더라도 동료상담 효과를 볼 수 있도록 해야 함.

Q5. 조직 내 최고리더, 중간, 초급 리더의 차별화된 역할은?

A5. 사회복지현장은 조직의 규모는 크지 않은 것에 비해 단계가 너무 많음

- 최고리더 : 게이트키퍼로 조직을 보호하고 직원을 보호하는 문지기 역할
- 중급리더 : 제일 어려운 그룹으로 다방면으로 커넥팅을 해야함. 언어해석능력 뛰어나야하고 중재적 입장이어야 함.
- 초급리더 : 에너지레벨이 제일 높고, 문제의 소지가 가장 많고, 이야기가 많아 하는 투쟁그룹임. 초급인데 조직에 잘 어울리면 이상한 것임.

Q6. 동기부여가 어려운 직원을 위한 처방

A6. 동기는 생기는 것이지 리더에 의해 부여되는 것이 아니다. 입사 시에는 누구나 동기가 있는데 그 동기를 빼앗아 가는 것이 무엇인가를 생각해봐야함. 필요없는 절차를 거치기 위해 다양한 동기가 묵살됨.(예 교육보고서) 당근과 채찍은 동기부여를 할 수 없음. 상, 벌은 점점 더욱 강도가 세져야 하는 단점이 존재함. 내적동기 형성을 위한 개인시간을 주는 것이 최고의 복지임. 동기가 안에 있는지, 공부하고 있는지, 자치성이 보장되어있는지 확인이 필요함.

Q7. 직원 간 연령차를 좁히고 서로 이해하는 방법

A7. 불가함. 세대가 다르고 연령차가 나는 것은 당연한 것이고 시대적 배경이 다르기 때문에 서로를 인정해야함. 점점 직급과 나이에 상관없이 할 이야기는 하는 시대가 도래함. 팀장들도 본인이 타당하고 맞다고 생각하면 이야기 할 줄 알아야 함. 리더도 과도하게 눈치 볼 필요 없음. 자유롭게 의견이 오고가는 문화를 만들어야 함. "심리적 안정감"이 높은 조직 형성.

대의보다는 동의,, 결과보다는 과정 - 시대가 바뀌었기 때문에 이 부분은 수용해야함.

Q8. 최고 리더와 팀장급의 의견차이 간극을 좁히는 방법

A8. 최고 리더와 팀장사이에 보통 사무국장이 있기 마련, 국장이 중간매개자의 역할을 수행해야 함.

Q9. 관행과 관습을 따르도록 지시할 때 많은 자괴감이 드는데 어떻게 극복해야하나
 A9. 외부적인 요인으로 자괴감을 느끼는 것을 팔로워에게 솔직하게 전달하되 받아들일 수 있는 내용으로 전달 해야함. 혼자서 결정하기 전에 솔직하게 터놓고 어떻게 할지 고민하고 토론하는 습관을 가져야 함. 외부적인 요인이 아니라 내부적인 관행과 관습은 없애야 함. 팔로워들에게 어떻게 하고 싶은지 질문 및 아이디어 수렴 후 실천해보고 좋은 점과 문제점 확인해 나가면서 방향을 잡을 수 있어야 함.

IV. 소감 및 제언

- 박성묵 : 지속적으로 ‘조직문화’라는 카테고리에 관심을 가지고 다양한 교육에 참석하였고, 특히 작년 인천사회복지사협회에서 진행한 ‘코어리더십 세미나’를 통해 다양한 관점으로 조직문화를 바라보고 긍정적인 변화를 위한 방법을 배울 수 있었지만, 많은 이유로 실제 현장에서 이를 적용시키기는 매우 제한적이었습니다.

업무가 바쁘다보니 ‘조직문화’라는 과업은 시간이 남았을 때 관심을 갖게 되는 영역으로 밀려나게 되고, 교육을 통해 다짐했던 인사이트들도 희미해져가고 있던 시기에 ‘어게인 차.스.코’ 교육에 참여하면서 그 때 내가 고민했던 문제들과 교육을 통해 받았던 영감을 다시 리마인드 하면서 ‘조직문화’를 변화시키기 위한 동력을 얻을 수 있었습니다.

또한 다양한 관점에서의 조직에 대한 동료들과의 토론을 통해서 기존에 내가 추구하던 방식이 정답이 아닌 많은 방법 중에 하나라는 것을 다시 한 번 느낄 수 있었습니다.

조금 더 혁신적이고, 급진적인 변화를 통해 문화를 변화시키고자 했던 나의 관점이 직급에 따라, 성향에 따라 개개인에게 부담이 될 수 있다는 생각과, 모든 조직원이 변화를 찬성하고 있지 않음을 점검할 수 있었습니다.

이번 교육을 통해 다양한 관점에서 우리기관의 문화에 대해 생각해보고 교육을 통해 고민하였지만, 잊고 있었던 방안을 고민해 볼 수 있었고, 함께 고민하고 논의하는 과정이 꼭 필요하다는 것을 느끼게 되었습니다.

개인적으로는 조직 내에서 단순히 ‘조직문화의 변화’가 누군가의 업무가 되어 주어진 과제를 하고, 정해진 회의만 참석하는 것이 아니라 구성원 스스로 “변화”에 대한 필요성을 인식할 수 있도록 교육내용을 공유할 수 있도록 노력해야겠다는 생각을 할 수 있었습니다.

- 이주미 : 지난 해 차이나는 인사클라쓰를 총 8회기를 수료하면서 초급 리더를 위한 교육이긴 했지만 스스로 ‘나는 과연 좋은 팔로워였나?’라는 고민을 많이 했었다. 대리라는 직급이 있기는 했지만 팀 내 팀장-대리가 존재하기에 리더라고 하기보다는 팔로워에 더 가까웠었기 때문이다.

상반기 어게인 차.스.코 교육이 있다는 정보를 듣고 이제는 정말 팀의 리더가 된 상황에서 다시 한 번 리더에 대한 개념을 정립하고자 신청하게 되었다. 지난 해 교육을 들으며 스스로 정리한 인사이트에 정말 좋은 내용이 많았으나 현실로 돌아와 업무를 진행하면서 많은 부분을 놓쳤다.

특히 정기적인 슈퍼비전 및 피드백 시간을 팀원들과 함께 갖는 것에 대한 중요성을 알고 주 1회씩 전달사항이나 논의사항이 없더라도 팀 회의를 진행하고자 다짐했던 내용이 인상 깊었다. 실제로 년 초에 별다른 회의거리가 없을 때는 팀 회의를 안 하기도 했으나 시간이 지나면서 팀원들과 서로 대면하여 마주보고 이야기를 나누는 것에 대한 대단한 효과를 체감하고 있다. 팀원들과 함께하는 시간, 대화, 한마디 한마디가 팀을 조직적으로 움직이고 어떠한 영향을 미치는지 깊게 깨닫고 ‘팀원들과 함께 하는 시간 중 쓸모없는 시간은 없다.’라는 마음으로 사소한 이야기부터 중대한 결정사항까지 함께 할 수 있도록 유념하도록 하겠다.

또한, 방대욱 대표와의 Q&A 시간을 통해 초급리더, 중급리더, 최고리더의 역할차이와 실제 기관장님들이 많이 참석하였는데 최고 리더의 고충을 조금이나마 알게 되었다. 초급 리더들에게 ‘최고 리더들의 입장을 헤아리려고 우리는 무슨 노력을 했나?’라는 질문을 하였는데 조직에 대한 변화, 팀원들의 고충 및 변화에 대해서만 목소리를 내었고 실제로 왜 변화가 어려운지, 조직의 특성이나 최고 리더의 입장에서 한번도 문제를 생각해본 적이 없는 것 같다. ‘역지사지’라는 개념을 잊지 말고 변화를 위해 도약하는 우리 기관을 위해 교육받은 내용을 항상 잊지 않고 조화롭게 변화를 추구해야겠다는 다짐을 하였다.

팀(과)장을 위한 초급리더십



주 최		푸른복지사무소
기 간		2024. 6. 11(화)
장 소		온라인
참석자	팀 명	능력개발지원팀
	이 름	이주미
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024. 6. 11
	시 간	13:00~18:00(4h)

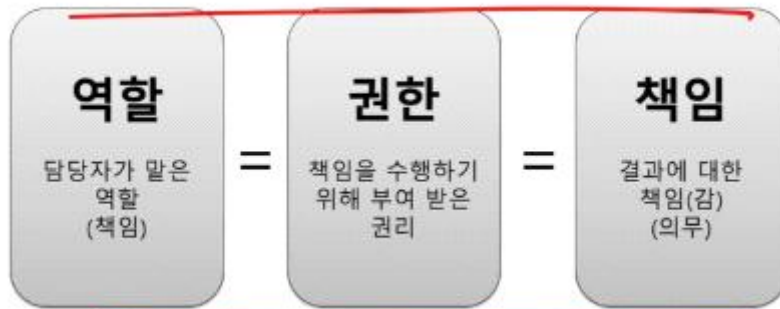


남동장애인종합복지관

팀(과)장을 위한 초급리더십

I. 기초원리

1. 삼면등가의 원칙 : 역할 권한 책임이 동등한 상태



a. 당황 : 역할은 낮고 권한, 책임이 높은 상태

- 삼면등가의 원칙이 깨지면 감정소모가 심해짐. 감정다스리는 법을 아무리 시도해 봐도 삼면등가의 원칙을 회복해야함. 삼면등가의 원칙이 기본적인 것인데 사회복지계는 이걸 모르니 개인의 문제라고 생각함.

b. 억울 : 역할과 책임은 높지만 권한이 낮은 상태

- 소식지 담당자이나 시안결정은 상급자에게 있음. 역할과 권한이 일치하지 않음. 시안은 관리자가 결정하는데 소식지가 나왔는데 맘에 안들 때 담당자 소환

c. 황당 : 책임만 높은 상태

- 가족갈음을 지향하는 복지관에서 종종 나타남. 다 같이 책임지자. 한두번은 괜찮지만 반복되면 황당함.

d. 방탕 : 역할과 권한을 썼는데 책임은 안지는 것은 방탕함.

⇒ 감정을 다스리려고 하지 말고 일을 하다가 감정이 깨지게 된다면 삼면등가의 원칙이 잘 지켜지고 있는지 생각해볼 것.

⇒ 팀원이 당황, 억울, 황당해하거나 감정이 휘둘러질 때 개인문제라고 생각하지 말고 팀장이 삼면등가의 원칙이 깨지지 않았나 잘 확인할 것.

⇒ 삼면등가의 원칙은 권한이 있는 팀장이 하는 것.

⇒ 팀장의 상급자에게 월권하지 말아야 할 것

⇒ 팀장은 책임을 위임받는 것이 아닌 책임감을 갖는 것. 권한은 위임할 수 있지만 책임은 리더가 가져가야 함.

⇒ 리더에게 계속 '이렇게 해야한다'라고 권한을 침해하려는 팀장 - 리더는 부당, 억울/감정이 나빠지고 좋은 제안을 했더라도 생각할 수 없음. 팀장은 내 권한인지, 리더의 권한인지 구분이 필요함. 팀장은 제안을 할 수 있지만 몰아붙이는 것은 권한 침해 및 감정을 상하게 함. 팀장이 리더에게 권한을 침해하지 않아야 팀원도 팀장의 권한을 침해하지 않음.

⇒ 팀장은 권한을 써야함. 그러나 요즘은 끈대문화라는 말 때문에 주저하는 경우가 많은데 재량권한이 필요할 때는 꼭 써야함.

⇒ 팀장이 “저에게는 아무 권한이 없어요.”라고 하지만 팀장에게 아무 권한이 없지는 않음. 팀장으로 작은 역할과 권한이 분명히 존재함. 본인의 범위 내에서는 권한을 발휘해야함. 팀장으로서 책임 회피 하지 말 것.

⇒ 팀장은 과연 진짜 리더인가?

삼면등가의 원리에 따라서 주어진 역할과 권한 내에서 제한된 리더십을 갖는다. 예를 들어 큰 사고가 났을 때 최고경영자가 책임을 지는 것이지 팀장이 책임을 지지 않는다. 팀장은 제한된 리더십을 발휘하는 리더임. 할 수 있는 범위 내에서 변화를 이끌어 내야 함.

2. 수직(위계)조직과 수평(역할)조직



리더 - 맥락정보(거시적), 정책, 지 자체 입장, 법인 의견

담당 - 실무정보(미시적), 목적 및 목표, 평가, 실적

1) 수직조직

- 문제발생 : 리더는 실무정보를 잘 알고 있어야 함. 리더가 결론을 내리고 실행지시 후 실무자가 실행함. 수직조직의 의사결정과정임. 잘되는 곳은 실행지시 시 맥락까지 함께 전달하여 담당자가 가지고 있는 실무지식과 결합하여 실행할 수 있도록 함.

- 중간관리자의 역할 : 보고사항 및 결정사항 전달, 중계자

- 리더: 기획지시

- 실무자 : 실행자

⇒ 비상상황, 전형적인 업무에서 선호

2) 수평조직

- 문제발생 : 리더가 가지고 있는 맥락정보를 실무자에게 전달하여 담당자가 결론을 내리고 실행해야함. 실무자가 결정권한을 가지고 있음.
 - 중간관리자의 역할 : 맥락정보 전달, 전달자, 실무지원, 코칭
 - 리더 - 실무자 직접 전달 및 보고
- ⇒ 대처시간이 존재, 비전형적 창의업무(지역사회에 나가서 하는 프로그램. 당사자의 욕구 반영한 프로그램), 요즘시대에 적합한 리더십

⇒ 수직이라고 나쁘고, 수평이라고 좋은 것은 아님. 연속선 상의 위치임.

⇒ 제일 나쁜 것은 일관되지 않은 조직, 혼돈의 리더십. 말과 행동이 다른 시스템

3. 단순, 명확한 결론

- 다른 정보를 덧붙여야만 해석할 수 있는 결론 : 혼란 초래, 수수께끼 같은 결론은 안 좋음. 회의 끝난 후 팀원들끼리 팀장의 발언에 대해 논의 함. 추측, 확신이 없음
- 상호 확인이 필요함. 결론 문장을 반복하며 상호의사 확인. 문서공유(구글독스)
- 단순명확한 것을 방해하는 것? 명확한 결론이라는 것은 누군가에게는 좋은 것, 누군가에게는 나쁜 것. 인기관리 때문에...욕 먹을까봐,, 팀장은 어차피 기본값으로 욕먹는 건데 누군가에게 욕먹을지 선택해야 함. 팀장 개인의 인기관리하면 팀원의 혼란을 야기함. ⇒ **착한 팀장 콤플렉스, 이세상에 착한 팀장은 없음!!!**
- 팀장은 복잡성과 싸워야 함. 복잡하게 이야기 하면 팀원들이 못 알아듣고 불안해함.

4. 자기객관화

- 팀장 스스로 의지와 역량을 확인하여 못하는 것과 안하는 것이 무엇인지 확인해야함.
- 되고 싶은 나를 생각하며 전략을 세워야 하는지? 현재 나를 생각하며 전략을 세워야 하는가? '현재 나'
- 동경하는 리더상 vs 객관적인 내 역량

II. 장으로서 팀장 역할

1. 팀장 권력 이해하기

- 스스로 생각하는 팀장 권력은 매우 작지만, 팀원이 인식하는 팀장 권력은 매우 크고 위협적임. 사실의 문제가 아니라 인식의 문제임. 권력+위협
- 팀장이 그냥 말해도 팀원은 위협적으로 느낌. 긍정적 해석보다 부정적 해석을 함.

- 팀장의 작은 표정, 언어 모두 부정적으로 민감하게 느낌.
 - 심리적 안전감을 가질 수 있도록 팀장이 노력해야 함. 안전을 보장해야함.
- ⇒ 언어 + 메타커뮤니케이션(억양, 눈빛, 표정, 태도, 자세, 몸짓 등), 스스로의 모습을 녹화하여 본인의 메타커뮤니케이션 확인해야함(후면카메라)

2. 업무배분이 우선

- 팀장 : 팀원이 잘하게끔 + 개인 역할 잘하기, 팀장인데 팀원처럼 개인 역할만 잘하면 본인은 돋보일 수 있으나 팀은 잘 안됨. 성공의 역설. 팀원일 때 개인 역할을 잘해서 팀장이 되었는데 그걸 그대로 가지고 간다면 팀장은 실패, 팀원->팀장일 때는 별도의 역할 수행
- 팀장이 우선해야 할 역할 : 팀원이 잘하게끔 역할 배분에 집중 -> 다수행동 -> 팀장 개인 역할 수행
- **‘팀원에게 일을 주는 것이 미안해서 배분을 못하겠어요’=> 좋은 사람이고 싶은 욕구가 팀과 팀원의 성과를 방해하는 겁니다’**
- ‘시간이 없어서 업무배분을 못하겠어요 => 업무배분을 못해서 시간이 없는 거예요
- 팀원을 위해서 팀원 업무를 많이 맡았습니다(인기관리) => 바쁘다는 메시지를 보내 팀원의 도움요청을 차단하는 겁니다.(수퍼비전 및 피드백을 할 수 있는 시간이 없음)
- 포스트잇에 전체 업무 작성. 팀장으로서 팀원을 지원하는 업무 작성, 팀원이 할 수 있는 업무도 작성, 내가 배분. 이 이상은 내가 맡을 수 없다고 배분해야함.

3. 업무배분 시 역할 명확하게 하기

- 업무량이 아니라 공정함의 문제가 발생할 경우 문제가 커짐
- 술자리에서 화해하는 건 그때뿐, 구조가 바뀌지 않기 때문에 지속적인 갈등 발생
- 표면 현상이 아닌 이면구조를 파악하고 구조를 바꿔야 함. 사건의 내면을 보면 ‘함께하는 아름다운 조직문화’라는 정신모델, 함께 하기로 했으나 시간되는 사람만 수행하는 구조 발생. 하는 사람만 맡는 현상이 반복해서 발생하는 패턴 발생, 직원들 간의 충돌 발생
- 충돌이 발생한다면 역할 중첩 및 모호 확인, 역할 명확 분리, 갈등 완화
- 규범화해야 자율도 가능한 것, 규범없는 자율은 방종이고 타인의 자율을 침해함.
- 규범은 누가 정하는가? 배달의 민족, 에브리온tv, 서울동남어르신돌봄센터, 전체직원회의

4. 회의진행(1)

1) 회의의 취지 설명

- 참고 : 결정은 내가 할 것이지만 여러분들의 의견은 참고하겠습니다. 짧은시간에

떠오르는 생각을 팀원들이 전달하여 참고 후 팀장 결정. 참고한다고 해놓고 의견에 대해 평가하면 팀원은 분노

- 위임 : 여러분이 결정해주세요. 팀원 간 합의를 위해 치열하게 토론하는 것. 팀원들의 의견대로 결정되는 것이기 때문에. 이럴 경우 팀장은 절대 수용해야 함.
- ⇒ but, 대부분의 리더들은 말은 위임이라고 하면서 참고로 하는 경우가 많음. 이 경우에는 팀원들이 소진되고 회의에 회의적임.

2) 정보격차 방지

- 개별적, 개인적 논의가 많아질수록 정보격차가 발생함.
- 함께 고민이 필요한 부분, **개별적으로 이야기 하지 말고 회의 때 논의 할 수 있도록**
- 조건정보는 미리 공유해야함. 고민시작 전에 미리 조건에 대해 공유해야 함.
- 직원의 회의감 줄어듬

5. 회의진행(2)

1) 누구에게 상을 줘야 하는가?

- 발언하는 사람. 좋은 의견을 내는 사람은 그 일을 해야 함. 벌을 주는 꼴
- 발언하는 사람 중 이상한 의견 내는 사람은 혼이 남. 벌
- 침묵하는 사람은 아무일도 없고 안전함. 다들 회의 시간에 침묵하는 이유
- 누가 직원의 입을 막는가? 리더의 불공정성!!
- 좋은 의견 낸 것 자체만으로 고마워하고 칭찬해줘야 함. 이상한 의견을 낸 사람도 발언 자체에 감사해야함. 이상한 의견인지 아닌지는 아무도 판단할 수 없음. 낯선의견일 뿐 나쁜 의견은 아님.

6. 회의진행(3) - 집단사고, 집단지성

- 집단사고 : 획일적으로 가는 것. 획일한 생각을 밝혀 동일한 방향으로 가는 것
- 집단지성 : 다양한 의견을 내서 새로운 방향으로 가는 것
- 포스트잇으로 집단사고 방지
- 집단사고 발생 사고 : 안전 제시 -> 순서대로 발언 1의 의견에 2에 대한 의견 동조, 다른 의견에 대한 반박이 어려움, 집단압력, 앞사람이나 권력자 의견에 수렴
- 집단지성 장려 : 안전 제시 후 각자 최선책을 포스트잇에 작성(생각 정리 후 작성), 포스트잇을 찍고 사진으로 공유하면서 순서대로 발언 - 사회적 압력 최소화
- 심리적 안전감을 주는 회의. 아이디어 시간과 평가시간을 분리하기
- 아이디어 시간 : 비판금지, 적극 경청/포스트잇에 사안에 대한 아이디어 작성, 추가 아이디어->더 이상 의견이 안 나올 때 -> 이제 평가시간, 나온 의견에 대한 단점평가 시작

7. 팀조직 구축의 5가지 단계

- 조직력붕괴의 단계 : 신뢰의 결핍(친함과 다름), 충돌의 두려움, 헌신의 결핍, 책임의 회피, 결과에 무관심

1) 신뢰를 쌓기 : 공동목표를 설정하고 집중, 친하면 좋지만 친하다고 끝이 아니라 신뢰를 쌓아야함.

2) 과감한 의견 표명 : 공격이 아닌 신뢰가 있어야 함

3) 헌신의 유도 : 충실한 과정으로 승복

4) 적극적 역할, 상호 자극 : 합의 동기화

5) 결과에 대한 공동책임 : 팀원의 공으로 인정

- 팀장이 겪는 어려움

1) 공동목표 부재 : 팀안에서라도 공동목표 세우기

2) 충돌의 두려움 : 정서적 위협감, 나를 무시하나,(초급 팀장의 경우)

3) 불명확한 과정, 결론(인기관리) : 헌신의 결핍

4) 책임의 회피 : 안전감, 신뢰, 과정결론을 정확히 못 낸 것 아닌가, 비난 본능

5) 결과의 무관심 : 1~4단계 붕괴, 팀 및 팀원 포기

● 회의 목적을 계속 상기시키고 공격이 아닌 의견제시라고 계속 이야기해야 함. 말을 독점하는 경우 가능한 짧게 이야기 해달라고 요청 후 나중에 발언기회를 드릴 수 있도록 해야 함. 진진 없이 논의가 반복되기만 하면 팀장의 결정권한 발휘해야함. 모든 결정은 누군가에겐 서운함을 준다. 모호하게 결정하거나 미루면 결국 모두 다 서운해 함. 마냥 좋은 사람이 팀장은 아니다 어떻게 하던지 욕을 먹는 자리인데 어떤 욕을 먹을지 선택해야 하는 자리임.

Ⅲ. 소감 및 제언

- 이주미 : 지난해 차이나는 인사클라쓰에서 인상깊게 들었던 푸른복지사무소에 소초급리더십에 대한 주제로 강의를 하여 신청하여 듣게 되었다. 단순하게 2시간 과정으로 듣던 내용을 세밀하에 강의를 들으면서 올해 팀을 맡은 나에게 정말 많은 도움이 되었다. 스스로 팀장을 맡으면서 가장 부족하다고 느꼈던 점이 회의진행과 관련된 부분이고 기관에서도 회의진행방법을 변경해보면 좋겠다는 생각을 했는데 포스트잇을 활용하여 각자의 생각을 정리하고 자유롭게 발표하는 방식을 바로 적용해보면 좋겠다고 생각했다. 그리고 '이 세상에 착한 팀장은 없다'라는 강사님의 발언도 인상깊었다. 처음 중간관리자가 되어 팀원의 눈치와 상급자의 눈치를 함께 보면서 중간역할을 해야함에 고충을 알게 되었는데 착하기보다는 팀원들에게 도움이 되는 중재자의 역할, 전달자의 역할을 잘 할 수 있도록 나의 감정을 잘 살피며 삼면등가의 원칙을 잊지 말아야 할 것이다. 그리고 메타커뮤니케이션의 중요성을 지난해부터 알고 있지만 연습하거나 적용하지 못하고 있는 것 같아 이 교육을 통해 다시금 메타커뮤니케이션을 잘 할 수 있도록 연습해야겠다.

2024년 장애인재활상담사 대회 및 연차학술대회



주 최		한국장애인재활상담사협회
기 간		2024. 06. 28
장 소		서울 이룸센터
참석자	팀 명	능력개발지원팀
	명 단	이주미, 이정진
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 06. 28
	시 간	10:00~18:00



남동장애인종합복지관

I. 장애인직업재활사업의 방향성 재설계와 과제

대구대학교 직업재활학과 나운환 교수

1. 재설계의 필요성

1-1. 직업재활 대상인구의 급격한 변화 : 고령화, 경제활동인구 감소, 발달장애 중심

- 기존 서비스 대상이었던 15~40세의 직업재활가능 연령인구의 감소하며 56세 이상의 장애인구가 늘어남.
- 장애인구는 늘어나는데 등록장애인의 수가 줄어드는 이유는 ICF 기준으로 우리나라는 장애범주를 확대하지 않음.
- 이전에는 지체장애가 가장 많은 비중을 차지했다면 의료기술을 발전으로 지체장애보다는 선천적 및 후천적인 발달장애인구가 늘어남. 또한 고령화로 인해 청보청기 사용으로 인한 청각장애, 신장장애인이 증가하고, 정신장애인의 인원도 증가함.

1-2. 대상인구의 중증화

- 구직자 중 2010년 기준 중증장애인의 비율이 46.96%였으나 2023년 기준 중증장애인의 비율이 86.3%로 증가함.
- 취업자 중 2010년 기준 중증장애인의 비율이 67.02%였으나 2023년 기준 중증장애인의 비율이 82.2%로 증가함.

1-3. 직업재활서비스 적격정기준의 변화

- 장애등급이 폐지되면서 특수교육법, 장애아동지원법률, 장애인차별금지법, 장애인복지법 상의 장애인의 기준 및 중증의 기준이 다르기 때문에 직업적으로 적격성을 판단할 수 있는 명확한 기준이 필요함.
- 경계선 지능인 및 미등록장애인의 경우 구직활동 및 직장생활을 하는데 어려움이 있으면 장애범주로 속해야하는데 우리나라는 아직 관련 제도 및 정책이 미흡함.

1-4. 실적위주의 직업재활서비스

- 서비스대상이 축소함에 따라 기존 양적 중심의 서비스를 위해 장애인의 근속을 유지하기보다는 한사람의 장애인을 1년에 3번 취업시키도 3건의 취업실적을 카운트 하는 방식의 전환 필요함.
- 많은 실적보다는 개별 맞춤형으로 실적에 연연하기보다 질적인 서비스를 제공하기 위해 노력해야함.

1-5. 사회복지와의 차별성

- 재활상담 사례관리체계는 기존 사회복지와 다르게 전문직제로 하여 새로 구성해야 함.

2. 재설계를 위한 과제

“10명이 취업해서 3개월 근무하는 것보다 3명이 장기 근무하는 것이 가치 있는 일”

2-1. 기본이념 : 장애를 가진 국민의 노동기본권 실현

2-2. 대상인구

- 장애인복지법상 장애인보다 넓은 범위의 직업적 제한이 있는 사람으로 확대
- 장애인이 아니더라도 지속적으로 취업에 실패한다면 ***직업적 장애**가 있는 것
- 경계선 지능인 및 미등록의 경우도 마찬가지

but, 한가지 우려되는 점은 경계선 지능인도 모두 직업재활서비스 대상으로 한다면 진짜 장애인, 중증장애인은 차별받을 가능성이 높아질 수 있음.

2-3. 기본방향

- indicontextural(개별화, 개별구조), custimized(개개인의 욕구 맞춤), tailoring(맞춤)

2-4. 서비스 : 전국적 사례관리체계 구축, 서비스창구의 통합 및 통합적 서비스, 중증장애인 서비스 우대

2-5. 정책 : 교육 + 노동 + 복지 통합 혹은 정책 조정 기능 강화

2-6. 재원 : 고용촉진 및 직업재활기금 용도 적용(고용부담금은 벌금이 아니라 사회연대 비용)

* 직업적 장애(다음 사항 중 2가지 이상으로 개별직업재활계획에서 적합직무를 찾지 못하는 경우)

- 지난 5년동안 경쟁 통합고용 없음
- 최근 1년간 4회 이상의 취업실패
- 12개월 이상 장기실업
- 적합 직무수행을 위하여 근로시간의 8할 이상의 근로지원인이 필요한 경우
- 직무 수행과정에서 자신과 타인을 위험에 빠뜨릴 수 있는 폭발적 행동, 신체적 공격성, 자기 학대와 같은 지속적인 행위와 증거기반 기록
- 최근 1년간 항정신병 약물 3회 이상 변화
- 취업에 성공하기 위한 감각보조장치, 통신기기, 보조기기 및 또는 보완의사소통기기 등의 보조기술이 필요한 경우

II. AI시대 장애인 직업재활의 미래 전망

한신대학교 교육대학원 AI융합교육 김애영교수

1. AI아트코딩

- 말하는 AI 아바타 만들기
- ① 클로드 : 아바타 생성을 위한 프롬프트 만들기(텍스트→텍스트)
- ② 미니저니 : 아바타 생성학(텍스트→이미지)
- ③ 챗GPT : 대본만들기(텍스트→텍스트)
- ④ 네이버 클로버 보이스 : 한국어음원만들기(텍스트→음성)
- ⑤ 스튜디오 디아이드 : 말하는 아바타 만들기(이미지,음성→동영상)
- AI아트코딩 : 대화+명령어를 통해 이전에는 기계어 번역만 가능했다면 현재는 명령어를 통해 글, 그림, 동영상, 게임컨텐츠, 음악 등등 아이템 생성이 가능함.
- 그림을 그리거나 예술영역을 창작하는 것은 AI지만 선택하는 것은 사람임. 어떤 것을 선택하느냐에 따라 가치가 달라짐.

2. AI에 대한 활용능력 : 직업에서의 변화



- 창의역량 : 사람이 무엇을 상상하든 상상에 대한 다양한 입력시도(프롬프트엔지니어링)
- 비평역량 : 만들어진 결과 중 최고의 생성물 선별하여 최적의 결과물 획득
- 윤리이슈에 대한 고려 필요함.
- “생성형AI의 환각상태” 유의해야함 : 편향적 데이터 학습으로 인한 윤리, 저작권 침해, 창의성 저하
- 우리가 사용하고 있는 생성형 AI는 지금이 가장 낮은 기술력이므로 무서운속도로 개발되고 있는 AI를 통해 안되는 것이 무엇인지에 대한 고민에서 부터 직업적으로 AI를 활용할 수 있음.

3. AI시대 직업재활 도입부문에 대한 고민

- 시각장애인 스마트 지팡이(길안내), 지체장애인의 웨어러블 로봇(직립 보행지원), 청각장애의 인공지능 스마트 안경(음성 텍스트 자동변환)등 장애영역에서 이미 많은 부분 일상생활과 교육을 지원하고 있음.
- 최중증장애인의 도전적 행동 감소를 위한 AI돌봄서비스로 도전 행동을 자동 기록, 통계화하여 행동중재 전문가 컨설팅을 통해 도전행동을 교정

3-1. 직업적응훈련 : 직업탐색기술

3-2. 직업상담 : 자기소개서 첨삭, 면접지도(잡플래닛, 잘쓸랩, 뷰인터와 퓨터랩 등)

3-3. 구직장애인의 AI기술 분석 및 활용에 대한 체계적인 교육 이수

3-4. 직무개발

3-5. 채용 인공지능에서의 장애인 형평성 문제 연구

3-6. 장애학생 대상 인공지능 교육 프로그램 개발

3-7. 취업장애인 이직 예측모형 연구 및 개발

서울장애인종합복지관 적용사례

1. 문서작성 효율성 증대

- 사업계획서 작성, 일지 및 회의록 작성, 사업홍보글 작성, 공문서 작성지원

2. 당사자 안전 및 정보수집 능력강화

- 취업자 대상 생성형 AI 활용교육, 독자 자조모임 운영, 발달장애인 자기소개서 작성 도우미

3. 데이터 수집 및 분석

- 사업의 근거 찾기, 데이터분석

4. 자폐성 장애인을 위한 의사소통훈련 GPTs 제작

5. AAC 이미지제작 GPTs

직업재활분야의 예상되는 변화

1. 장애인

- 장애인 구직자 인공지능 활용 능력에 따른 직업기회 및 근로조건 차이 발생
- 생성형 AI를 통한 장애인 구직자의 독립성 강화

2. 직업재활기관

- 직업재활 서비스의 접근성 확대
- 개인별 맞춤형 직업훈련
- 데이터 분석을 통한 서비스 개선
- 기관의 결과물 질 향상 요구 증가
- 휴먼터치 서비스 강화 필요성 증가
- 생성형AI의 부정확성을 보완하는 시니어 직원의 중요성 강화

변화에 대한 대응

1. 데이터 보호와 관리
2. 장애인 구직자 맞춤형 직무개발 및 리스킬링 지원체계 마련
3. AI시스템의 투명성
4. 정책적 지원과 기술 인프라 구축
5. 인공지능 법적 규제 마련
6. AI기술 교육 강화

Ⅲ. 경계선지능인의 직업재활과 장애인재활상담사의 역할(경계선지능 청년의 일 역량강화 및 일경험 시범사업을 중심으로)

한국장애인고용공단 고용개발원 변민수 선임연구위원

1. 경계선지능인에 대한 이해

1-1. 경계선지능인 개념 정의

- “경계선지능인”이란 지적장애에 해당하지는 않지만 평균지능에 도달하지 못하는 인지능력으로 인해 소속되어 있는 사회에 적응하지 못하여 지원과 보호가 필요한 자를 말한다.
- “느린학습자”란 지적장애에 해당하지는 않지만 평균지능에 도달하지 못하는 인지능력으로 인해 소속되어 있는 사회에 적응하지 못하여 지원과 보호가 필요한 사람을 말한다.
- 표준화된 개인용 지능검사(웍슬러 지능검사), 사회적응력검사, 초중고등학교 생활기록부 등의 자료와 정신건강의학과적 평가 등을 참조하여 판단

1-2. 경계선지능인의 특성

발달영역	특성
인지	추상적이고 복잡한 내용 이해에 어려움, 문제해결을 위한 전략적 사고의 부족
적응행동	개인 및 사회적 환경에서 요구되는 대처 능력의 제한
언어	어휘가 한정적이며 내면 의미의 이해를 어려워하고 상황에 맞지 않는 언어 사용
사회성	사회적 관계형성의 기술 부족
심리정서	낮은 자존감, 무기력, 외로움, 감정조절의 어려움 등 정서적 불안정
운동능력	정교한 운동 협응능력이 필요한 활동의 어려움

2. 일 역량 강화 및 일 경험의 직업재활

2-1. 경계선지능 청년 고용 지원 정책의 필요

- 경계선지능 청년 필요 정책지원 1순위 고용지원 48.4%(지속가능한 일자리가 없는 경우 당사자의 범죄 연루, 부모의 사회생활 저해 등 사회적 비용 증가)
- 차별화된 맞춤 훈련 필요(그룹형 직무 개발 필요, 업무와 동료관계 조율하는 잡코치 필요)

2-2. 23 경계선 지능인 대상 고용서비스 지원 방안 연구

- 장애인 고용 서비스 적격성 검토 : 23년 고용개발원 연구(경계선 지능인 대상 고용서비스 지원 방안)에 대해 검토하여 체계적인 사업 구상-경계선 지능인(74명)의 약 75%가 장애인 고용 서비스 적격성이 있는 것으로 나타남)

2-3. 24 연구사업 진행

- 서울시 경계선지능인평생교육지원센터(밈센터) & 청년재단, 경계선 지능 청년모집 및 예산 지원, 고용개발원 프로그램 개발 및 운영

①(참여자모집) 밈센터, 청년재단 통해 시범사업 참여희망자 모집(1,2차 각 50명)

②(진로설계) 임상심리사(3명)가 진로성숙도, 고용서비스 다양성 검사, 직업흥미 및 적성검사

③(맞춤훈련) 공통소양(24시간), 공통직무(12시간), 개별직무(12시간)

2-4. 24 연구사업 진행

- 경계선지능 청년 맞춤훈련과정

○(공통소양) 직장생활에 필요한 교육(시간관리, 의사표현, 대인관계 등)으로 구성

○(공통직무) 컴퓨터 활용(이메일 작성, 엑셀 자료 정리 등), 개인정보 보호 등

○(개별직무) 일배움 지원기업에서 실제 수행해야 할 업무를 미리 배우는 과정

2-5. 24 연구사업 진행

- 경계선지능 청년 1차 일경험 사업체

- 1) 아이유아이(홀로그램 렌즈 출판 업체) : 업체에서 사용하는 전문 프로그램을 활용한 사진 촬영 직무, 용어에 대한 숙지가 필요(홀로그램 렌즈, 디지털 트윈, 레이어 등)
- 2) 이스토닉(IT 교육 관련 업체) : 이메일 발송 등 사무보조 업무, 구글 협업 툴 사용하기(구글스프레드·구글문서) 줌 설정하는 방법 교육
- 3) 인채널(온라인커머스 업체) : 업체에서 판매하는 제품의 크기 측정하고 전산화 하는 작업(폴필먼크 작업), 목록 작성을 위한 엑셀 작성

2-6. 25 시범사업 진행

- 시범사업 진행 과정

- ①(참여자모집) 수행기관을 통해 시범사업 참여희망자 모집
- ②(1차 진로설계) 직업능력평가사·임상심리사가 구직욕구, 적성, 흥미, 역량 등을 평가, 결과를 기반으로 직업훈련반 편성
- ③(맞춤훈련)직업활동을 위한 공통소양, 직무훈련 과정 진행(3개월 이상)
- ④(일배움)일배움 지원
- ⑤(2차 진로계획)개인의 진로 설계 구체화하고 사업 성과 평가

2-7. 25 시범사업 진행

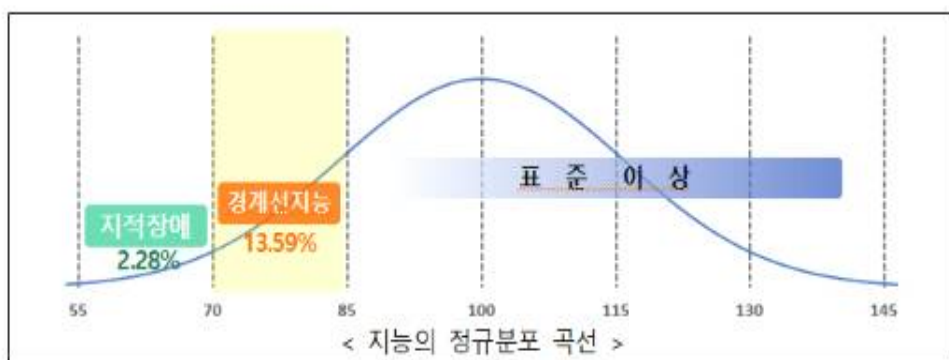
- 시범사업 지원 내용

(사업체 지원) 참여자·일배움 매니저 임금, 사업주 보조금(일배움 지원 환경 조성)
 사업체에서 참여자·일배움 매니저와 근로계약 체결하여 임금 지급
 (지원조건) 사업체에서 경계선 지능 청년 그룹(5명 이상)을 5개월 이상 고용하고, 일배움 매니저 1명 이상 배치하는 조건으로 일배움 근로자 1명당 약 200만원 지원, 참여자는 주 15시간 이상 근무, 일배움 매니저는 전일제 근로 기준

3. 경계선지능인 직업재활 제도화의 과제

3-1. 경계선지능인에 대한 명확한 기준이 있는가?

<경계선 지능인의 정의와 규모>



3-2. 기존 취약계층 고용 지원 체계와 중복성은 없는가?

- 지자체 행정복지센터 : 개인별지원계획 수립, 지원서비스 제공기관 등의 연계

- 평생교육 연장선상의 직업교육까지는 가능하나 취업과 연계될 수 있는 맞춤형 취업지원까지는 수행하기 어려움
- 자립, 고용 및 직업재활 지원
- 비장애인을 위한 기존 정책에서 흡수하기 어려운 고유의 특성

4. ‘경계선 지능인을 위한 직업훈련 및 고용지원의 방향성’ 토론문

1) 특수교육대상자와 청년 그 사이에 경계선 지능인이 있다.

- 최근 들어서는 ‘자립지원청년’, ‘고립·은둔청년’, ‘금융취약청년’, ‘가족돌봄청년’ 등 사회 진출이 가장 폭발적으로 이뤄지는 청년층을 대상으로 자립 및 취업에 어려움을 겪는 자들을 발굴하여 적극적으로 고용정책을 펼쳐나가고 있다. 경계선 지적 기능 혹은 느린 학습자라고 불리고 있는 ‘경계선 지능인’은 지능지수 71-85 사이에 속하는 사람을 통칭한다. 이들은 성인기에 접어들면서 지체된 자기 조절 및 관리 능력의 누적으로 인해 정신건강 문제에 직면하거나 일자리를 구하기가 어렵고 취업을 하더라도 고용유지에 매우 큰 어려움을 겪게 된다. 특히 타인과 대화하는 의사소통 능력, 사회적 상황에 대한 처리 및 적응능력의 결함으로 대인관계 형성이 원활하게 이루어지지 않아 사회적응에 심각한 제한이 발생한다.

2) 고용사각지대에 놓인 경계선 지능 성인을 위한 국가 차원의 직업훈련 및 고용 지원이 필요하다.

- 경계선 지능인의 성공적인 성인기로의 전환 과정을 지원하기 위해서는 학령기와 학령기 이후의 진로설계와 취업을 위한 직업준비 과정 지원이 중요하며, 더불어 취업 이후의 유지에도 관심을 기울일 필요가 있다. 이것이 청년의 자립지원을 돕는 길이고, 국가적으로도 인력을 공급하는 길이다.

3) 경계선 지능인의 직업훈련과 고용지원을 위한 핵심 키워드는 개별화와 맞춤형이다.

- 경계선 지능인은 조례에서도 볼 수 있듯이 ‘지적장애(또는 발달장애)에 해당하지 않는다’말 그대로 ‘경계에 있는’ 이들을 통칭한다. 경계선 지능인을 위한 법령을 제정하며 이 법의 적용대상을 정의하기 위해 또 다른 진단기준을 마련한다면, ‘새로운 진단기준에 의한’ 경계선이 또 존재하게 된다. 고용센터 및 종합복지관 등 비장애인을 대상으로 운영되는 기관에서도 경계선 지능인의 특성을 고려한 고용 및 복지서비스가 마련되어야 하고, 장애인고용공단 및 장애인복지관 등 장애인을 대상으로 운영되는 기관에서도 경계선 지능인도 지원받을 수 있도록 대상을 확대한다면 말 그대로 경계에 있기에 경계선 지능인이라 불릴 수 밖에 없던 이들에게 가장 적절한 지원을 제공할 수 있을 것이다.

5. ‘경계선 지능인의 직업재활과 장애인재활상담사의 역할’ 토론문

느린학습자시민회는 경계선지능과 그와 유사한 특성으로 사회적인 어려움을 겪는 천천히 배우는 그들의 특성에 따라 느린학습자라고 명명하고 있습니다. 4차 산업, IT산업, 6차 산업 등 점점 고도화되는 사회속에서 노동은 기계로 대체되며, 단순반복 일자리가 많이 줄어들게 되어 우리 청년들이 차지했던 취업시장의 영역은 점점 축소되어 역할이 매우 줄어들게 되었습니다.

또한, 청년 당사자들에게는 같은 교육이라도 최소 2~3회 반복을 해야 익숙해지고 취업까지 고려해볼 수 있을텐데 현재는 쉽지 않고, 업무기술을 익히는 것도 매우 어려운 현실입니다. 느린학습자 청년들을 위한 직업훈련기관이나 프로그램을 별도로 선정해주고, 이곳에서는 이들의 특성에 맞게 세세한 커리큘럼과 반복되거나 장기적인 교육 기간이 제공되길 요청합니다. 집중력이 약한 이들에게는 소규모인원으로 직업과정을 배울 수 있도록 하면서 당사자의 개별적인 어려움을 해소하고 지원해주는 교육훈련이 필요합니다. 또한 직장문화에 대한 기본소양교육과 다른 사람들과 어울릴 수 있는 직장 내 대인기술도 포함되면 좋을 것입니다.

지원이 필요한 이유는 당사자가 처한 환경에 따라 지능이 더 낮아져 지적장애, 정신장애로 등록할 확률이 매우 높습니다. 그러나 반대로 자신의 능력에 맞는 적절한 환경이 조성되면 지능이 향상되거나 지능수치에 변화가 없다고 하더라도 사회생활 적응력은 향상될 수 있습니다. 저출생 사회로 접어들어 한 명의 젊은 노동인력이 부족해지는 현실입니다. 느린학습자들은 적절한 교육과 지원으로 노동시장에 진입할 수 있고, 사회적 비용을 문제로 기회를 제공하지 못한다면 인구의 약 14%에 해당하는 약 700만, 청년 인구인 경우 100만 명의 노동인력을 버리는 것으로 사회적 비용을 포함한 물리적·인적 손실을 방지하기 위해서라도 직업 교육과 지원이 매우 필요합니다.

더불어 직장 내 원활한 적응을 위해서 당사자의 정서적·심리적 지원이 필요로 하며, 매뉴얼화하기 어려운 직장 내 문화를 이해하기 위해서라도 이를 관찰하고 안내해줄 잡코칭이 매우 필요하다고 봅니다.

IV. 제언

- 이주미 : ‘경계선 지능인’에 대해 지난해부터 사회복지 및 직업재활영역에서 주제로 다루어지는 대상이라 연차학술대회에서는 직업재활 전문가들을 위한 자리이던 어떠한 관점으로 바라볼 것인지 궁금하여 교육에 참여하였다. 나운환 교수의 이야기 중 ‘경계선 지능인이 직업재활서비스 대상으로 편입될 경우 기존의 장애인 및 중증장애인의 기회가 사라질 것이다.’라는 예상이 매우 새로운 관점이었는데 현장에서 근무하고 있는 사람으로 반박할 수가 없었다. 현재 장애인복지관에 있는 서비스 대상은 점점 중증화가 되고 있는데 경계선 지능인이 있다면 우선적으로 취업의 기회를 제공하게 될 것이다. 더 쉽게 일을 할 수 있는 길을 두고 중증장애인을 대상으로 서비스를 제공할 수 있는 재활상담사가 얼마나 있을지 고민이 생기게 되었다. 본관에서도 미등록장애인 및 경계선 지능인을 대상으로 진로교육 및 직업지원서비스의 필요성이 대두되고 있는데 기존의 서비스 이용인들과 함께 융화되어 서비스를 제공할 수 있는 방향을 고민해봐야 할 것이다.

또한, AI시대와 관련하여 행정적인 측면., 직원들의 정보수집 및 데이터 분석을 하기 위한 교육 및 실천이 진행되고 있는데 당사자들의 역량강화를 위해 AI를 활용하고 있는 복지관 및 보호작업장의 사례들을 보면서 본관에서도 기존 디지털역량강화를 단순히 스마트폰이나 키오스크에 한정짓지 않고 AI를 활용하여 자립생활기술 향상, 정보탐색 능력을 향상시킬 수 있도록 프로그램을 개발하고 진행해봐야 되겠다고 생각이 들었다.

- 이정진 : 인공지능 시대에서 직업재활의 전망에 대해 살펴보고 장애인재활상담사의 역할에 대하여 알 수 있었다. 정서적, 심리적인 부분까지 인공지능이 해결할 수 없는 분야이기에 휴먼터치가 필요한 영역에서 담당자의 역할이 중요하다고 생각하였다.

경계선지능인 700만 시대이기에 이들을 위한 사업 진행의 대비가 필요하다는 생각이 들었다. 적절한 지원을 받지 못할 경우 장애등록 할 확률이 매우 높다는 것에 큰 공감을 했고 장기적으로 손실을 방지하기 위해 경계선지능을 위한 사회적 제도 마련이 시급해보였다. 학령기 학습적인 어려움을 시작으로 성인이 된 후 직업과 직장 적응의 어려움까지 발달장애인과 유사한 어려움을 겪고 있지만 제도적인 부분에서 도움 받을 부분이 없다는 것이 안타까운 현실이다. 취업 업무를 진행하는 담당자로서 의무고용제도에 근거하여 장애인을 채용하는 회사가 대다수임을 잘 알고 있어 이러한 부분들을 보완하기 위해 경계선 지능인에 대한 고용 서비스가 체계적으로 진행되기를 바란다.

2024년 장애인직업생활상담원 양성과정(152기) 온라인교육



주 최		한국장애인고용공단 EDI사이버연수원
기 간		2024.09.03.~09.04(12H)
장 소		통합사무실
참석자	팀 명	능력개발지원팀
	명 단	이주미
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024.09.03.~09.04
	시 간	11:00~18:00(12H)



남동장애인종합복지관

I. 장애인직업생활상담원의 의의와 역할

1. 장애인직업생활상담원이란?

- 「장애인고용촉진 및 직업재활법」

제75조에 의거 상시 20인 이상의 장애인을 고용하는 사업주는 장애인근로자의 직장 적응 및 직업생활 지원을 위하여 의무적으로 장애인직업생활상담원을 배치

- 장애인 직업생활상담원이란 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따라 20명 이상의 장애인근로자를 상시 고용하는 사업주가 선임하도록 규정한 장애인고용 관련 전문 인력

- 장애인직업생활상담원의 역할

직업상담사는 내담자와 상담 시 다양한 직업적성검사, 흥미검사 등을 통해 내담자에게 적합할 것 같은 직업들을 추려서 추천해주는 역할을 한다. 그러나 우리 사회에서 장애인들은 비장애인에 비해 양질의 일자리를 얻을 수 있는 기회가 적은 것이 현실임. 이 때, 장애인들이 원활하게 직업을 찾고 일을 할 수 있도록 도움을 주는 것이 장애인직업생활상담원입니다. 내담자가 ‘장애’라는 특수성이 있기에, 상담자는 해당 ‘장애’에 대해 좀 더 깊게 공부를 해야할 것이며 내담자가 ‘장애’를 가졌어도 이에 영향을 받지 않고 수월하게 일을 할 수 있도록, 그런 일을 선택할 수 있도록 도움을 주는 역할을 하는 사람

II. 장애와 장애인

1. 장애 이해하기

[1] 장애의 개념 : 장애란 무엇을 뜻하고 우리는 어떻게 바라보아야하는가?

1) 장애의 개념 : 장애란 신체적, 정신적 기능의 손상으로 인하여 오랜기간동안 일상생활이나 사회생활 또는 직업생활에 상당한 제약을 받는 경우를 뜻함.

① 협의의 장애개념

• 신체 또는 정신 기능의 저하나 이상, 상실 또는 신체 일부의 손상 등을 의학적 수준에서 판단하는것

② 광의의 장애개념

• 세계보건기구에서 규정한 기능장애와 능력장애, 사회적 장애의 세가지 분류기준을 포함

• 선천적, 후천적 원인에 의해 신체적 기능장애가 발생하면 이로 인해 일을 할 수 없는 능력장애가 발생

- 이로 인해 사회적 불이익을 받는 사회적 장애가 발생
- 개인적 차원과 사회적 차원을 포괄하는 개념

2. 우리나라 장애의 개념변천

- 장애라는 용어는 언제부터 사용되었을까?

: 명확한 기록은 없으나 대개 해방 전후로 유추하고있음

- 1981년에 「심신장애자복지법」이 처음 제정되면서 장애인 용어를 사용함
- 1989년 - 1989년 「장애인고용촉진등에관한법률」의 제정과정에서 국회 노동위원회가 이를 수용하면서 법적·일상적 개념으로 장애인이라는 용어가 자리 잡게됨
- 1989년 보건사회위원회에서도 「심신장애자복지법개정법률안」을 「장애인복지법」으로 개정하면서 ‘장애인’이라는 용어로 수정

- 「장애인복지법」에 따른 장애 유형 -

대분류	중분류	소분류 (15유형)	세분류
신체적 장애	외부기관의 장애	①지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애, 척수장애
		②뇌병변장애	뇌의 손상으로 인한 복합적인 장애
		③시각장애	시력장애, 시야결손장애
		④청각장애	청력장애, 평형기능장애
		⑤언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		⑥안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부기관의 장애	⑦신장장애	투석치료 중이거나 신장을 이식받은 경우
		⑧심장장애	일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상
		⑨호흡기장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 호흡기 기능 이상
		⑩간장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 간기능 이상
		⑪장루·요루장애	일상생활이 현저히 제한되는 장루·요루 장애
		⑫뇌전증장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 뇌전증
정신적 장애	발달장애	⑬지적장애	지능지수가 70 이하인 경우
		⑭자폐성장애	소아청소년 자폐 등 자폐성 장애
	정신장애	⑮정신장애	조현병, 조현정동장애, 양극성정동장애, 재발성우울장애

3. 장애인현황

1) 등록 장애인수

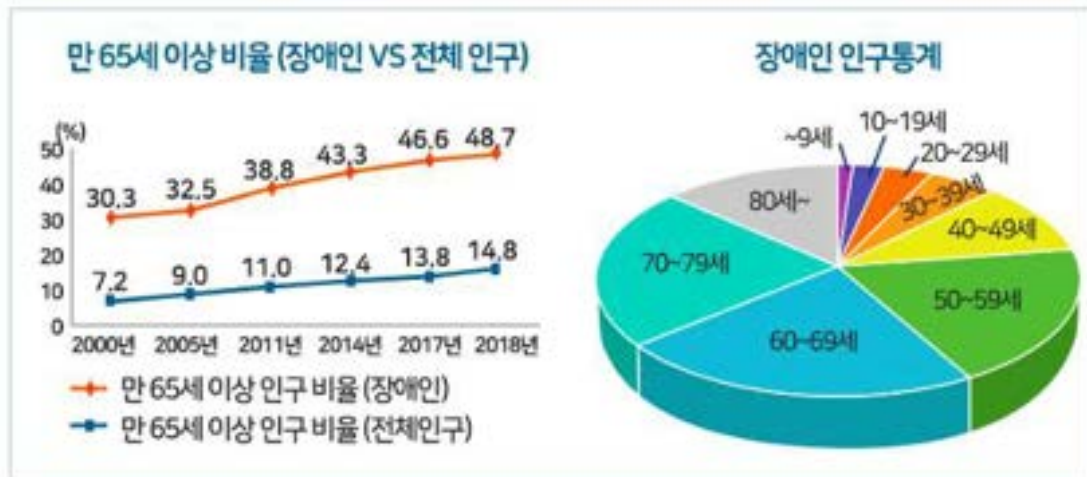
- 우리나라 등록장애인 수는 2018년 기준 약 259만명으로 출현율은 5%, 즉 인구 100명 중 5명이 장애인

2) 남/여 장애인 비율

- 전체 장애인구 중 남성장애인이 58%, 여성장애인이 42%로 남성장애인의 수가 더 많음.
- 그러나 10년 전에 남성장애인이 61%, 여성장애인이 39%인 것에 비하면 여성장애인의 비율이 점차 늘어나고 있는 추세임.

3) 장애인구 추계

- 우리 사회가 점차 고령화 사회로 접어듬에 따라 장애노인이 지속적으로 증가하는 추세로 고령화로 인해 장년장애인 수가 더욱 많아질 것으로 예상



자료 : 보건복지부, 「등록장애인 현황(2018.12)」, 행정안전부, 「주민등록 인구통계(2018.12.)」

4) 장애원인 측면 통계

- 장애인구 중 청년층(0~39세) 비율이 가장 높은 장애유형은 발달장애인 반면 신체적 장애는 중, 장년층의 비율이 가장 큼.
- 이는 대부분의 발달장애가 선천적 요인에 의해 발생하는 반면에, 신체적 장애는 질병이나 사고와 같은 후천적 요인에 의해 발생하기 때문임.

Ⅲ. 장애인 관련 정책

1. 분야별 장애인 관련 법률

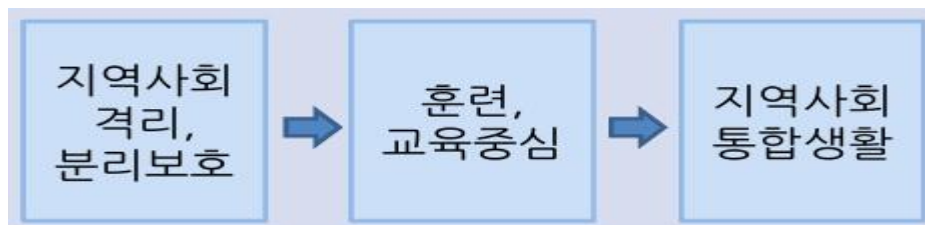
장애인의 욕구	관련법
의료보장	장애인건강권 및 의료접근성에 관한 법률
소득보장	장애인연금법, 중증장애인생산물우선구매 특별법
고용 및 직업재활	장애인고용촉진 및 직업재활법
교육	장애인 등에 대한 특수교육법
주거	장애인 고령자 등 주거약자 지원 법률

일상생활 및 사회참여지원	장애인활동 지원에 관한 법률 장애인·노인 등을 위한 보조기기 지원 및 활동촉진에 관한 법률
접근권	장애인·노인·임산부 등의 편의증진에 관한 법률
차별금지	장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률
기타	발달장애인권리보장 및 지원에 관한 법률, 한국수화언어법

IV. 장애인복지시설

1. 장애인 복지시설의 역사

1) 장애인복지시설 패러다임 변화



- 장애인 당사자 선택권(자기결정권)
- 자립생활 패러다임(정상화, 탈시설화)
- 시설의 소규모화(2011년 장애인복지법 개정 이후 신축 거주시설 인원 30명 제한)

2. 장애인 복지시설 유형

유형	내용	시설
장애인거주시설	장애인생활시설-> 거주시설 (2011년) 탈시설과 정면으로 배치되는 기능에 대한 비판 전국 1,505개소/30,000여명 거주	장애유형별 거주시설 중증장애인 거주시설 장애영유아시설 장애인단기거주시설(1개월) 장애인공동생활가정(최대9명)
장애인 지역사회 재활시설	장애인을 전문적으로 상담, 치료, 훈련하거나 장애인의 일상생활, 사회참여활동을 지원하는 시설	장애인복지관, 점자도서관, 장애인 체육시설, 장애인생활이동지원센터, 장애인 수련시설, 장애인주간이용시설, 장애인재활치료시설, 수화통역센터

장애인직업 재활시설	근로사업장, 보호작업장, 직업적 응훈련시설	-
장애인의료 시설	장애인을 입원 또는 통원하게 하여 상담, 진단 및 판정, 치료등의 의료재활서비스를 제공하는 시설	
장애인생산 품판매시설	장애인 생산품 판매활동 및 유통을 대행, 장애인 생산품과 서비 스 용역 상담, 홍보, 판로개척 및 정보제공	

3. 장애인 자립생활

1) 자립생활의 이념적 요소

- 자리관리, 자기선택
- 심리적 자기확신, 자존감
- 인지적 자립성
- 환경

2) 자립생활의 개념 : 자기결정 및 책임, 주체성, 개인적 및 사회적 노력과 지원

3) 장애인 자립생활 서비스

“장애인 자립생활센터”

- 특성 : 다양하고 삶의 질을 높이는 서비스 제공, 권익옹호, 소비자 주도
- 운영 : 의사결정기구 과반수 이상 장애인 구성, 장애인 동료상담가 의무배치, 센터장 및 직원 중 1인 이상은 장애인으로 구성
- 기능 : 장애인 동료에 의한 서비스 지원, 지역사회통합, 권익옹호, 중증장애인에게 적합한 서비스 제공

V. 직업상담의 기초

1. 초기면담

1) 초기면담의 주요요소

- (1) 라포형성 : 내담자의 긴장을 풀어주고 비밀유지에 대해 설명하여, 내담자의 불안을 감소시키고 친밀감을 형성시킴
- (2) 감정이입 : 상담자 자신이 내담자의 세계 속에서 공감을 시도하는 기법
- (3) 언어, 비언어적 행동
 - 언어적 행동: 내담자가 쉽게 이해하는 언어를 사용하는 것, 내담자의 신호에 반응하는 것 등은 성공적인 상담관계의 유지에 도움이 됨
 - 비언어적 행동: 미소, 몸짓, 기울임 등은 상담자가 관심을 갖고 있음을 나타내므로 내담자를 끌여드리는 효과가 있음
- (4) 직업상담자 노출하기 : 상담자의 사적인 정보를 드러내어 내담자의 측면에서 성공적인 상담을 위해 필요한 경우가 있음.

(5) 즉시성 : 상담자는 내담자의 느낌, 인상, 기대 등에 대해 깨닫고 대화를 나누는 것임

- 관계 즉시성: 상담자-내담자의 관계에서 생산적인 것 인지, 긴장되어 있는지 직접 이야기를 나누는 것으로 상담자의 능력이 필요함

- 여기-지금에서의 즉시성 : 상담 중 발생하고 있는 교류에 대해 이야기하는것을의 미함

- 즉시성이 유용한 경우: 방향성이 없는 경우, 긴장감이 없는 경우, 신뢰성에 의문이 제기 될 경우, 상담자-내담자 간 상당한 사회적 거리가 있는 경우, 내담자가 의존성이 있을 경우, 역의존이 나타나는 경우, 상담자-내담자 간 친화력이 있는 경우

(6) 유머 : 상담자-내담자 간 긴장을 제거하며, 내담자를 심리적 고통에서 벗어나도록 도울 수 있음

(7) 직면 : 내담자로 하여금 행동의 측면을 검토, 수정, 통제하도록 도전하게함

(8) 계약 : 내담자에게 상담의 목적이 의미하는 것을 분명히 해주고, 변화를 위한 것 이라는 것을 알림. 목표 달성에 포함된 과정과 최종결과에 초점을 두고있음

(9) 리허설 : 계약이 설정되면 상담자는 내담자에게 선정된 행동을 연습하거나 실천하도록 하여 계약을 실행하는 기회를 최대화 할 수 있도록 지원

2. 구조화된 면담법

1) 생애진로사정

(1) 특징 : 작업자, 학습자 개인의 역할을 포함한 다양한 생애역할의 정보를 탐색하며 진로사정, 전형적인 하루 , 강점 및 장애, 요약으로 이루어짐. 내담자의 진로계획을 향상시키며, 내담자의 문제해결 및 장애 극복을 위한 목표달성 계획을 수립할 수 있도록 함.

2) 직업 가계도

- 직업과 관련된 내담자의 가계력을 알아보는 기법으로 내담자의 직업의식, 선택, 태도에 대한 가족의 영향력을 분석하는 대표적인 질적 평가기법

VI. 직업상담의 이론

1. 특성-요인 직업상담

- 지시적 상담
- 개인의 특성과 직업을 구성하는 요인을 연결시킴
- 특성 : 성격, 적성, 흥미
- 요인 : 책임감, 성실성, 직업성취도 등

2. 홀랜드의 성격이론

- 개인의 특성과 직업세계의 특징이 최적의 조화를 이루는 것을 강조
- 6가지 유형 : 현실형, 탐구형, 예술형, 사회형, 진취형, 관습형

- 검사도구 : 직업선호도검사, 자기방향탐색, 직업탐색검사, 자기직업상황, 경력의사 결정검사
- 3. Dawis와 Lofquist의 직업적응이론
 - ‘인간은 생존과 안녕을 위한 요구조건, 욕구를 지나고 있으며 이를 만족시키려는 행동을 한다’라는 가정을 전제로 하는 이론
 - 개인과 환경간의 상호작용을 통한 욕구충족 강조
 - 직업적응은 개인과 직업환경의 조화를 성취하고 유지하는 과정
- 4. ROE의 욕구이론
 - 개인의 욕구는 어린시절의 부모-자녀 관계에 기인
 - 매슬로우의 욕구이론
 - 부모-자녀 관계와 직업선택
 - 비판점 : 실증적인 근거가 결여된 이론으로 진로상담의 구체적인 절차를 제공하지 못함.
- 5. ginzberg의 직업발달이론
 - 환상기 : 6~11세, 욕구중시
 - 잠정기 : 11~17세, 자신의 흥미, 능력, 취미에 따라 직업선택
 - 현실기 : 직업의 요구조건과 자신의 능력을 고려하는 단계
- 6. super의 직업발달이론
 - 성장기, 탐색기, 확립기, 유지기, 쇠퇴기로 제시
 - 자기개념 지향적이고 직업발달 측면만을 강조한다는 비판. 자기개념을 기반으로 진로발달과정을 체계적으로 기술하고 있어 가장 역동적이고 포괄적인 이론

IV. 제언

- 이주미 : 장애인일자리사업으로 법인 내 장애인고용담당자로 직업생활상담원 배치 필수이기에 들었지만 지난 10년 넘게 종사한 업무를 다시한번 되돌아볼 수 있는 시간이 되었다. 다양한 장애유형 및 장애에 대한 이해부터 직업상담이론 및 기법을 되짚어볼 수 있었다. 직업상담이론을 통해 올해 장애학생들을 대상으로 프로그램을 진행하면서 도입할 수 있는 부분을 고민해보게 되었다. 학생들을 대상으로 홀랜드성격유형검사를 많이 진행했었는데 직업상담과 이어져 상담을 할 수 있다는 것을 보고 내년 사업에 반영하면 좋겠다는 생각이 들었다. 또한, 직업생활상담원 자격을 취득하면서 본관에서 관리하고 있는 업체에도 이 제도를 안내하여 사업체에 직업생활상담원이 1명정도 배치된다면 취업자들이 더욱 편안한 환경에서 근무할 수 있을 것이라는 생각을 하게 되었다.

2024년 장애인복지관 종사자를 위한 ‘정신질환 약물치료 및 평가척도의 이해’



주 최		국립정신건강센터
기 간		2024. 8. 27 (화)
장 소		온라인
참석자	팀 명	권익지원팀, 능력개발지원팀
	이 름	박성묵, 박은영, 김현아, 이주미
	인 원	4명
교육 시간	일 자	2024. 8. 27
	시 간	13:30~17:30(4h)



남동장애인종합복지관

2024 장애인복지관 종사자를 위한 ‘정신질환 약물치료 및 평가척도의 이해’

I. 장애인복지관에서 활용가능한 정신건강평가척도

1. 자가검진 및 평가척도의 이해

가. 측정

1) 측정의 정의

- 어떤 상태, 태도 특성 등의 이론적 개념을 계량화하는 과정
- 조사 대상자의 속성 또는 변수에 대해 일정한 규칙에 따라 숫자나 기호를 부여하는 체계적이고 과학적인 관찰 과정
- 측정에서의 규칙의 정확성이 곧 측정의 정확성을 결정하는 것과 같음.

2) 측정 도구

- 척도를 만드는 방법에 관한 것으로 인간의 행위나 내면적 태도를 측정하는 일종의 잣대를 만드는 것

나. 척도

1) 척도 : 진단, 선별, 증상 심각도, 사례개념화, 치료 반응 및 결과

- 척도를 사용이유 : 스크리닝 및 모니터링(객관적 평가 및 증상변화관찰)
- 좋은 척도란?

1) 객관성, 신뢰성, 타당성

2) 표준화(다른 그룹과 비교가 가능한지)

3) 사용 편리성(시간, 인력 등)

다. 신뢰도와 타당도

1) 신뢰도

- 여러 번 측정하였을 때 동일한 결과가 나오는 것 (평가의 일관성문제)
- 측정도구에 의해 측정된 값이 얼마나 일정하게 산출되는 지 나타내는 것
- 측정의 일관성

가) 신뢰도의 3요소

(1) 평가문항간의 신뢰도

(2) 검사 재검사 신뢰도

(3) 평가자간 신뢰도

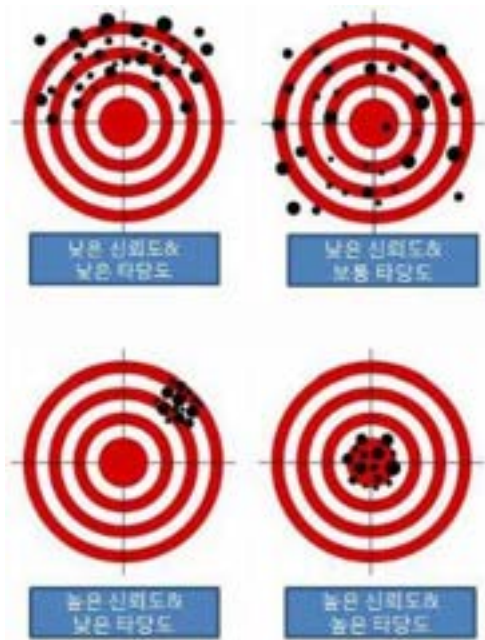
2) 타당도

- 변수 값이 실제 대표하려는 값과 일치하는 정도
- 측정의 정확성(검사결과의 의미와 정확도)

- 측정하고자 하는 개념이 실제로 측정 되었는가의 문제

3) 신뢰도와 타당도의 관계

- 신뢰도와 타당도는 매우 중요한 요소지만 두 가지를 확보하는 것은 쉬운 일이 아니다.
- 신뢰도와 타당도는 측정도구의 적합성을 평가하는 방법으로 서로 분리된 속성이지만 서로 밀접한 관련이 있다.



- 측정에서 가장 중요한 점은 측정하고자 하는 바를 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가에 있다고 볼 때 신뢰도 보다 타당도가 중요할 수도 있다.
- 신뢰도가 높다고 반드시 타당도가 높은 것을 의미하는 것은 아니다.
- 신뢰도는 타당도를 높이기 위한 필수조건이다.
- 타당도가 높으면 반드시 신뢰도가 높다.
- 타당도가 낮다고 해서 반드시 신뢰도가 낮은 것은 아니다.
- 신뢰도가 낮으면 항상 타당도가 낮다.

라. 민감도와 특이도

1) 민감도

- 실제 그 질병이 있는 집단에서 질병이 맞다고 진단할 수 있는 능력(선별검사에서 현재 질병을 찾아내고자 높은 민감도를 선택할 수도 있다.)

2) 특이도

- 실제 장애나 문제가 없는 집단에서 질병이 아니라고 진단할 수 있는 능력(그 병이 아닌 사람을 빼고 정말 그 병이 있는 사람을 찾아내고자 하기 위해 사용할 수 있다.)

3) 절단점

- 절단점을 낮추면 민감도는 올라가지만 특이도는 낮아짐=> 질환을 가진 사람을 많이 찾아내야하는 목적이라면 적절
- 절단점을 높이면 민감도는 낮아지지만 특이도는 높아짐=> 만약 부작용 등 위험이 높은 치료를 적용할 진짜 환자를 찾아야 한다면 적절

마. 자기 보고형 척도

- 1) 장점 : 매우 간단, 간편하게 사용, 평가자 도움 없이도 가능

2) 단점

- 대상자가 얼마나 신뢰도 있게 작성했는지
- 병식이 없거나 증상 과장 또는 축소 가능성
- 문맹, 이해가 어려운 대상자

2. 2020년 정신건강 검진도구 및 사용에 대한 표준지침
가. 측정영역별 정신건강 측정도구

항목	도구	내용
일반정신 건강	한국어판 정신건강 선별도구(K-10)	- 전반적인 정신건강상태측정 - 절단점 13점 이상일 때 정신건강 영역에 문제 가 있을 수 있음 의미
	한국어판 정신건강 선택도구(K-6)	- 절단점 8점이상일 때 정신건강영역에 문제가 있을 수 있음 의미
우울	역학 연구를 위한 우울척도(CES-D)	- 지난 1주일동안의 기준으로 측정 - 소척도명 : 신체저하, 긍정정서, 대인관계, 우울정 서 - 결과에 따라 정상, 경미한 우울, 중한 우울, 심한 우울로 구분됨.
	우울증 건강 설문-9(PHQ-9)	- 초개개입위한 가이드라인 : 심한 우울의 경우 개 입 필요
	노인우울척도(GDS)	- 노일대상
불안	일반화된 불안장애 척도-7(GAD-7)	- 절단점 5점
스트레스	지각된 스트레스 척도(PSS)	- 청소년 이상 대상 - 최근 1개월 기준 측정 - 진단적 목적으로 개발된 도구가 아니므로 절단점 제시하지 않음.
불면	한국판 불면증 심각도 척도(I(SI-K)	- 구분 : 불면증 아님, 경미한, 수준, 중한 수준, 심 각한 수준
공격성 및 충동성	한국판 BussPerry공격성 질문지(BPAQ)	- 소척도명 : 신체적 공격성, 언어적 공격성, 분노감, 적대감 - 점수가 높을수록 해당 특징이 강함의미
	한국판 Barratt충동성 검사(KBIS-11)	- 역문항 : 3)인지충동성, 4)운동 충동성, 무계획성 충 동성5) - 점수가 높을수록 해당충동성이 높음 의미

3) 외부나 내부의 여러 가지 자극에 대한 반응속도가 빠른것

4) 생각없이 말하고 행동하는 경향성

5) 미래에 대한 예측이나 예견 능력이 부족한 것

항목	도구	내용
중독	한국판 위험음주자 선별도구(AUDIT-K)	- 절단점(남자10점, 여자6점) - 구분 : 정상, 위험음주, 알코올사용장애
	한국어판 니코틴 의존도 설문도구(FTND)	- 문항에 따라 점수배점 다름 - 구분 : 중독문제 없음, 강한의존, 심한의존
	스마트폰 중독 측정척도(S-scale)	- 구분 : 일반, 잠재적 위험군, 고위험군
	인터넷 중독 자가진단 간략형(KS-A)	
정신증	정신증 고위험군 선별도구(KPQ-16)	- 1단계 : 예/아니오 문항총점이 6점이상일 때 정신증 고위험군 선별을 위한 심층면담 대상자로 선정 - 2단계 : 예라고 응답한 문항의 불편감이 어느 정도 인지 파악하기 위해 사용. 14점 이상일 때 불편감이 높음을 시사
위기 및 응급	정신과적 위기 분류 평정도(CRI)	- 정신과적 응급상황에서 위험평가(자태해 위험성, 정신상태, 기능수준, 지지체계) - 분류 : 극도의 위기, 위기, 고위험, 주의, 위기상황아님
	자살행동 척도(SBQ-R)	- 문항들의 반응을 총점이 7점 이상일 때 자살행동의 위험이 높음을 의미 - 문항들마다 보기와 점수배점이 일치하지 않으므로 채점 시 주의 요망
전반적 평가	전반적 임상척도(CGI-S)	- 구분 : 정상, 정상-경도, 경도, 경도-중증도, 중증도, 심함, 극심함.

II. 정신건강의학과 약물치료의 이해

1. 정신과 약물의 이해

가. 정신과 약물에 대한 오해

1) 정신과 약물의 안정성

- 모든 약물에 부작용이 있는 것과 같이 정신과 약물에도 부작용이 있음
- 환자와 궁합이 잘 맞는 약을 찾는 것이 관건
- 규칙적인 약물치료 지속이 중요

2) 약물복용을 하지 않는 이유

- 병식의 결여 또는 병에 대한 부정

- 약물에 대한 부정적인 생각(중독성, 편견, 낙인)
- 경제적인 문제
- 3) 약물복용과 관련된 의사 면담 시 필수사항
 - 경험한 증상/부작용의 기간, 정도, 생활에 미치는 영향
 - 생활에서 스트레스의 유무와 견뎌내기 위한 방법 등
 - 본인의 질환이나 현재 나타나는 증상 및 부작용에 대한 의문점과 해결방법
- 4) 효과적인 약물치료
 - 처방한 용량대로 꾸준히 제시간 복용
 - 약을 눈에 잘 띄는 곳에 두기
 - 기억하기 쉽도록 일상생활과 연관 복용(알람, 즐겨보는 프로그램 시간 등)

2. 정신과 약물의 분류

분류	종류
항정신병약물 (Antipsychotics)	정형/비정형 항정신병약물
기분조절제 (Mood stabilizers)	Li, Carbamazepine, Valproate, 기타
항우울제 (Antidepressants)	SSRI, SNRI, DNRI, NaSSA, 기타
항불안제 (Antianxiety drugs)	Benzodiazepine, 기타
인지기능개선제 (Cognitive enhancers)	Psychostimulant, Cholinesterase inhibitors

가. 항정신병 약물

1) 적응증

- 정신병적 증상을 동반한 정신장애 : 기분장애, 기질성 정신장애, 치매
- 공격성 혹은 폭력적 행동 : 정신분열병, 충동조절장애
- 기분장애 : 급성조증, 양극성 조울증, 주요 우울장애
- 강박장애 : 치료 저항성 강박장애
- 인격장애
- 운동장애 : 틱장애 및 뚜렛장애

2) 부작용

- 추체외로 증상 : 급성 근긴장곤란증, 파킨슨병, 정좌불능증. 지연성 운동장애, 항정신병약물 악성 증후군

나. 기분조절제(리튬)

- 1) 적응증 : 주요 우울증 치료에서 항우울제에 반응이 없는 경우 보조적 치료에 이용
- 2) 부작용 : 갑상선, 심장, 신장, 조혈기관에 영향, 혈중농도에 영향, 여드름, 탈모, 식욕감소

다. 항우울제

- 1) 적응증 : 양극성 장애의 우울성 삽화, 불안장애, 강박장애, ADHD

2) 부작용 : 구역, 설사, 입마름. 두통, 식욕 및 체중증가
라. 항불안제(벤조디아제핀)

1) 적응증 : 불안장애, 기분장애, 알콜금단, 수면유도

2) 부작용 : 졸립, 기억력장애, 빈맥, 혈압상승 등

3. 약물치료에 대한 질문

가. 약물의 필요성

1) 신경전달물질의 불균형을 바로 잡음

2) 증상감소로 인한 재발 및 재입원 감소

3) 약물을 복용하지 않는 기간 중 재발할 때보다 약물복용 중 재발하면 증상
회복이 빠름

나. 약물치료의 효과

1) 환각 및 망상 등의 증상 경감

2) 환자의 사고 및 언행이 체계적으로 되도록 도움

3) 위축되거나 의사결정의 어려움 등과 같은 음성 증상을 경감

4) 재발 예방

다. 약물치료에 대한 흔한 질문

1) 담배 : 약의 효과 떨어지며 하루 10개피 이상 피우면 중독

2) 술 : 약효가 낮아지고 부작용이 더욱 자주 일어남

3) 한약 : 약의 효과를 감소시키거나 부작용 악화

4) 감기약 및 소화제 : 정신과 약물의 혈중 농도 증가 또는 감소

5) 임신과 항 정신병약물 : 임신 초기 3개월은 피하는 게 좋음

라. 부작용 관리하기

1) 어지러움 : 자세를 바꿀 때는 천천히 일어나기

2) 졸음, 피로 : 모든 약을 저녁 혹은 자기 전 복용 처방, 짧은 휴식, 낮잠, 운전
및 기계조작 피하기

3) 입마름 : 껌 씹기, 수분 보충

4) 건조 : 순한 샴푸나 비누사용, 로션 사용

5) 체중증가 : 적당량의 식사 및 규칙적인 운동

마. 가족의 역할

1) 환자가 약물을 잘 복용하도록 챙겨주기

2) 치료 초기에 약물이 유발할 수 있는 문제 발견하고 도움주기

3) 약물 준비와 복용 돕기

4) 환자의 옹호자 역할하기

Ⅲ. 소감 및 제언

- 박성묵 : 장애인복지법 제 15조가 개정됨에 따라 정신장애인으로 다른 유형의 장애인과 마찬가지로 장애인복지관의 서비스를 이용할 수 있게 되었고, 정신장애인의 사회참여와 재활환경에 큰 변화가 이루어지고 있다. 이러한 변화와 더불어 본 교육을 통해 장애인복지관 종사자들이 정신장애인의 특성과 요구에 맞는 서비스를 개발하고, 정신장애인의 인권과 자기 결정권을 존중하는 태도를 갖는데 많은 도움이 되었다. 특히, 다양한 평가척도소개를 통해 장애인복지관을 이용하는 정신장애인과 그 가족을 대상으로 정신건강 문제의 조기 발견과 개입을 위한 평가 및 선별도구를 알고, 정신건강 평가척도를 사용하여 장애인의 정신건강 상태를 주기적으로 평가하고, 프로그램진행과정에서의 진전정도를 모니터링을 위한 활용이 가능하게 되었다. 또한 약물치료 및 관리에 대한 교육을 통해 약물치료에 대한 전문적인 지식을 습득하여 장애인과 그 가족이 약물치료에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하고, 부작용으로 인한 문제가 발생할 경우 적절한 도움을 제공할 수 있으며, 약물치료에 대한 지식과 이해를 바탕으로 정확한 정보를 제공하고, 그들의 의견을 존중하며 협력적인 관계를 유지하는데 도움이 될 것으로 사료된다. 이번 교육을 통해 정신장애인 자조모임운영을 계획하고 있는 권익지원팀원이 정신건강 전반에 대한 이해를 높이고, 역량을 강화하여 정신건강을 지원하고, 서비스의 효과성을 높일 수 있는 기회가 되었다.
- 박은영 : 정신장애인을 대상으로 활용할 수 있는 다양한 척도에 대해서 알 수 있었으며, 이를 활용하여 정신장애인을 대상으로 진행되는 프로그램의 효과성을 어떻게 파악해야할지 알 수 있었다. 또한 정신약물에 대한 상세한 설명으로 정신과 약물의 작용과 부작용에 대해 알게 되었고 현장에서 약물을 복용하는 당사자를 대면했을 때 어떤 도움을 제공할 수 있을지 알 수 있었다. 장애인복지법 제15조가 폐지됨에 따라 앞으로 많은 정신장애인이 장애인복지관을 이용할 것으로 생각되는데 본 교육과 함께 정신장애인을 주제로 진행되는 다양한 교육을 수강하여 전문성을 향상하고자 한다.
- 김현아 : 장애인복지법 개정 이후 장애인복지 현장에서 정신 장애인 대상 서비스에 대한 욕구가 높아지고 있다. 정신장애인을 포함한 장애인 복지 영역의 확대를 필수이며 장애인복지관 종사자로서 정신장애의 이해과정이 필요할 것이다. 이에 해당 교육을 신청하게 되었으며 뉴스를 통해 익숙한 조현병 외에도 우울증, 중독, 불면, 불안 등 다양한 항목으로 구분되어 있음을 알 수 있었다. 표준화된 척도를 통해 장애등급을 경증, 중증으로 구분하듯 항목에 따라 극도의 위기, 위기, 고위험, 주의, 위기 상황 아님 등 세분화된 진단을 할 수 있는 것도 알게 되었다. 복지사로서 진단을 할 수는 없지만 어느 정도의 지식이 있다면 이용인 상담 시 개별화 서비스에 큰 도움이 되지 않을까 생각된다.
- 이주미 : 구직장애인들을 상담하다보면 정신장애인이 내방하는 경우가 많은데 정

신장장애인을 대상으로 하는 직업평가가 별도로 없다보니 사회진단만 하는 경우가 많았다. 이전에는 장애인고용공단에 구직욕구검사가 있어서 진행하였으나 검사가 폐지되었다. 장애인복지법 개정으로 복지관에서 정신장애인을 대상으로 서비스가 확대되었으나 실질적으로 팀에서 정신장애인을 대상으로 하는 프로그램이나 서비스가 무엇이 확대될 수 있는지 고민이 필요했다. 기존에도 구직서비스는 제공이 되었지만 정신장애인관련 척도는 무엇이 있는지 궁금하였고, 질문을 하였으나 취업이나 구직관련된 척도는 별도로 마련된 것은 없다고 하였다. 교육을 들으면서 정신장애인의 경우 직장생활에서 가장 어려움을 겪는 경우가 타인에 대한 오해로 대인관계에서 문제가 발생하는 경우가 많아 한국판 BussPerry공격성 질문지를 한번 살펴보고 구직상담 시 적용할 수 있는지 검토가 필요할 것이다.

2024 자폐성장애인 현장 지원을 위한 실무자교육(PCT/PCP)



주 최		한국자폐인사랑협회
기 간		2024. 07. 22 ~ 08. 21 (7/22, 7/29, 8/21 총 3회)
장 소		이룸센터 2층 교육실2
참석자	팀 명	능력개발지원팀
	명 단	정다예, 권기현
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 07. 22 / 07. 29 / 08. 21
	시 간	10:00~17:00



남동장애인종합복지관

사람중심생각(PCT)과 사람중심계획(PCP)

1. 사람중심생각

1) PCT 교육의 목적

- 사람들을 더욱 잘 지원하는 기술의 향상
- 알게 된 내용을 쉽게 공유하기 위한 기록과 정리 및 지원의 유지

2) 사람중심생각 표준

- 자신을 가장 잘 알고 지원하는 사람들(내용전문가)을 찾아 계획과정에 참여시킴
- 우리가 지원하는 사람들과 협력하여 그들에게 의미 있는 삶이 어떤 것인지 파악
- 그들에게 필요한 지원을 듣고, 인정하고, 소중히 여기기
- TO/FOR 사이의 연관성을 찾아 그들이 원하는 삶에 대한 이해하는 과정을 시작
- 우리가 지원하는 사람에게 중요한 것과 생존과 번영의 균형을 맞추는 계획을 공동으로 실행
- 자신이 원하는 삶을 향해 계속 나아가는 궤도 위에서 사람을 지원하기 위한 균형과 유연성을 위해 어떤 지원이 핵심적인지 검토

3) 사람중심생각 기술 요약



4) PCT에서 문화의 의미

- 다양성을 수용하고 포용을 지원
- 사람 전체를 고려
- 모두를 하나에 맞추려 하지 않음
- PCT는 사람을 지지하는 것
- 하나의 옳은 방법이 있는 것은 아님
- 우리는 모두의 독특한 강점, 재능, 기술, 문화, 정체성으로 구성

5) PCT에서 문화의 역할

① 문화그룹

- 모든 문화 집단은 독특하며 사람들이 속한 집단이나 동일시하는 집단을 이해함으로써 전체 사람을 더 잘 이해하고 지원할 수 있음
- 사람들은 소속감을 느끼고 싶어함
- 같은 가치, 믿음, 전통을 공유하는 사람들의 그룹에 속한 것은 그 필요를 충족시키는 데 도움이 될 수 있음

② 문화적 역량

- 여러 문화권의 사람들을 이해하고, 소통하고, 효과적으로 상호작용하는 능력
- 자신의 세계관을 인식
- 문화적 차이에 대한 긍정적인 태도를 개발
- 다양한 문화 관행과 세계관에 대한 지식을 얻고자 하는 마음

③ 문화적 유능감

- 문화가 무엇이고 그것이 사람들의 삶에서 얼마나 중요한지를 이해함
- 문화 간의 차이를 이해하고 존중하며 다양성을 이점으로 봄
- 다양한 문화 그룹 사이에서 그리고 다양한 문화 그룹 안에서 풍부한 지식과 충분한 존중을 담아 상호작용이 이루어질 수 있음
- 조직 운영에서 문화를 인정하여 이를 업무에 통합시킴
- 사람을 조직에 적응하라고 요구하는 대신 조직이 사람에게 적응함

④ 문화적 겸손

- 자신의 암묵적인 가정, 편견 및 가치를 인식하는 평생 자기 성찰과 자기 비판 과정에 참여할 수 있는 능력
- 자신의 암묵적인 가정, 편견 및 가치가 개인 관계에 어떻게 영향을 미치는지 이해
- 문화적 차이를 반영하여 힘의 균형이 잡힌 관계를 형성
- 개방적이고 다른 사람들로부터 배우려고 함
- 우리 각자는 우리가 살아온 경험의 맥락에서 전문가라는 것을 기억해야 함
- 겸손한 질문과 자기인식의 추구
- 안전하고 환영받는 환경을 지원하며, 그 사람이 있는 곳에서 시작

6) 한 페이지 설명(OPD)

- 그 사람을 좋아하고 존경하는 이유
- 그 사람에게 가장 중요한 것
- 그 사람을 가장 잘 서포트하는 방법
- 위 세가지 항목은 항상 OPD에 포함되어야 함
- 실행을 전제로 하는 존경이 가득 담긴 경청을 강조하고 안내함으로써 지원을 받는 사람은 **자신의 삶을 스스로가 적극적으로 통제하고 만족감을 찾고**, 지역사회에 대한 그들의 기여(현재와 잠재적인)를 인정받아 **가치를 평가 받고**, 지역사회에 있는 자연적 관계와 유급의 관계 **모두가 연결된 관계망에 의해 지원을 받음**

2. 사람중심실천 핵심개념

1) 그 사람에게 중요한 것(Important TO)

- 우리가 만족하고, 위로 받고, 행복해하고, 성취하도록 하는 것
- 예) 함께하는 사람 그리고 관계, 목적과 의미, 문화와 정체성, 지위와 통제권, 하고 싶은 일 그리고 가고 싶은 곳, 일상과 의례, 삶의 리듬이나 속도, 갖고 싶은 것
- 삶의 질에 대한 자신만의 정의(definition)에 입각해 그 사람에게 가장 중요한 것
- 그 사람에게(to) 중요한 것은 그 사람이 “말한 것(say)”만을 포함해야 함(그들의 언어로/그들의 행동으로)
- 언어와 행동이 상충할 때 행동에 주목하고 ‘왜’라고 질문(이유를 파악)

2) 그 사람을 위해 중요한 것(Important FOR)

- 다른 사람이 그 사람을 위해 열망하는 것
- 예) 건강문제(질병의 예방, 의료적 상태의 치료, 건강 증진 등), 안전문제(환경, 물리적/정서적 웰빙, 두려움으로부터의 자유 등) 등
- 타인이 그 사람을 지원하는 데 필히 알아야 할 것들(가치 있게 보이게 하는 것, 공동체의 구성원들에게 기여할 수 있는 것)

3) TO와 FOR 사이의 균형

- 그 사람에게(to) 중요한 것과 위해(for) 중요한 것은 서로 연결되어 있음
- 그 사람에게(to) 중요한 것의 일부가 아닌 한, 누구도 그 사람을 위해(for) 중요한 것을 기꺼이 할 사람은 없음
- 행복하거나(or) 건강한 것, 만족하거나(or) 안전한 것이 아닌, 행복하고(and) 건강한 것, 만족하고(and) 안전한 것이어야 함
- 균형은 역동적인 것(변화하는 것)이며, 항상 거래(상충성/trade offs)를 포함 → 여러 “important to” 들 사이에서, “important to”와 “for” 사이에서 거래

3. 발견한 정보를 조직화하기

1) 사람중심설명(PCD)

- 항상 목적으로 시작
- 그 사람이 누구인지, 최상의 서포트가 무엇인지에 대한 긍정적 인상을 그림
- 그 사람, 가족, 서비스 제공자 간의 좋은 서포트에 대한 공통의 이해를 구축
- 실행계획을 알림
- 가장 잘 맞는 제공자나 스태프를 모집하고 선택할 수 있도록 지원
- 여러 페이지로 작성

2) 한 페이지 설명(OPD)

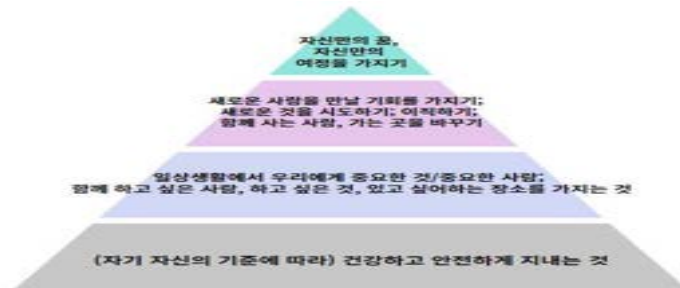
- 특정 목적에 적합하게 누군가를 소개하기 위해 사용(새로운 직업, 개인기록 등)
- 사람들이 나에 대해 좋아하고 존경하는 점들/ 나에게(to) 가장 중요한 것들/ 나를 가장 잘 서포트하는 방법/ 들에 대해 한눈에 보이게, 긍정적인 정보를 제공

3) 설명을 위한 전문가 필요

- 내용전문가: 설명에 들어가는 정보를 가진 사람으로 자신에 대한 정보를 공유함(당사자, 가족, 직접 돌봄 제공자, 친구 등)
- 과정전문가: 사람 중심의 서술을 전개할 줄 아는 사람으로 정보를 개발하고 정리하는 데 도움을 줌(사례관리자, 프로그램 매니저, 치료사, 의료전문가 등)

4) 변화 촉진 및 지원

- 불만은 변화의 원동력
- 냉소적 불만: 희망이 없는 불만 → 부정(Denial), 왜곡(Distortion), 떠나버림(Departure)
- 낙관적 불만: 신뢰를 바탕으로 하는 희망을 필요로 함 → 행동(변화될 수 있는 것들에 대한 즉각적 시행), 정직(변화에 시간이 걸릴 것이라는 정직함), 진전(시간이 걸리는 일들에 대한 시작)
- 변화수준: 1수준(서비스를 이용하는 사람이나 일하는 환경에 있는 사람들의 삶에 긍정적인 차이를 가져다주는 모든 변화), 2수준(사람들의 삶에 긍정적인 차이들을 가져다주는 실천, 구조, 규칙을 만드는 조직에서의 모든 변화), 3수준(시스템 수준에서 이루어진 실천, 구조, 규칙의 변화/많은 조직에 영향을 미침에 따라 사람들의 삶에 영향을 줌)



<주도적인 삶을 설계하기>

5) 환경의 중요성



6) 사람중심실천의 세 가지 약속

① 경청에 대한 약속

- 이야기된 것 그리고 그것이 의미하는 바를 경청하는 것
- 지속적으로 경청하는 것

② 우리가 들은 대로 행동하겠다는 약속

- 우리가 바로 실행할 수 있는 것을 항상 찾아내는 것
- 우리가 경청한 바를 지속적으로 실행에 옮기는 것

③ 정직하겠다는 약속

- 사람들이 우리에게 말한 바를 이행하는 데 시간이 걸린다면 그들에게 그대로 알려주는 것
- 사람들이 요청한 것을 얻을 수 있는 방법을 우리가 모를 때
- 이용자가 우리에게 말하고 있는 것이 건강/안전을 유지하는 것과 상충되고, 이용자에게 중요한 것과 이용자를 위해 중요한 것 사이에 좋은 균형을 찾을 수 없을 때

7) 지원하는 사람에 대해 대답할 수 있어야 하는 7가지 질문

- ① 그 사람에게 중요한 것(to)은 무엇인가?
- ② 그 사람을 위해 중요한 것(for)은 무엇인가?
- ③ 1 과 2 사이에 연결고리가 있는가?
- ④ 1 과 2 사이에 균형이 “잘” 잡혀 있는가?
- ⑤ 그 사람이 알고 싶어 하는 것은 무엇인가, 우리가 더 알아야 하는 것은 무엇인가?
(균형을 위해 우리는 무엇을 알아야 하는가?)
- ⑥ 무엇이 변하지 않아야 하는가? (유지되거나 향상되어야 하는가?)
- ⑦ 무엇이 변화되어야 하는가?

8) 이해를 위한 경청

- 주의 집중: 상대방의 말을 의식하고 수용하려는 의도
- 마음챙김 통합하기: 상대방을 존중하고 현재 순간을 의식하며 온전히 주의를 기울이고 있음을 의미
- 질문하기: 질문을 통해 혼란을 없애고 정확한 정보를 수집
- 명확히 말하기/의역하기/요약하기: 말하는 사람에게 다시 정보를 반복하면 두 사람 모두 이해의 공백을 메우는 데 도움이 될 수 있음
- 바디랭귀지: 정보를 표현하거나 전달하는 의식적, 무의식적 제스처와 동작
- 공감: 다른 사람이 경험하는 것을 자신의 기준 프레임 내에서 이해하거나 느끼는 능력(다른 사람의 입장에서 생각)
- 가지형 대화: 상대방에게 초점을 맞추고 대화에 참여, 개방형 질문 필요, 만트라(추측 Guess, 질문 Ask, 기록 Write)를 통한 가정하지 않기

9) 고치려(OVER)하기와 서포트(WITH)하기

- ① 힘으로 지배하는(Power OVER) - 권한이 없는
- 그 사람을 도움이 필요한 사람으로 가정

- 그 사람을 가장 잘 알고 있다고 생각해서 묻지도 않고 그 사람의 ‘선택’을 결정
- 당사자를 옆에 두고 그 사람에 대한 질문에 대신 답하기
- 지원자가 원하는 것을 하도록 당사자에게 강화제 사용
- 실수 한 사람을 벌 주기

② 힘을 나누는(Power WITH) - 힘을 나누는

- 당사자에 대한 질문에 대해 당사자에게 직접 묻도록 유도
- 그 사람에게 도움이 필요하다고 가정하지 말고 물어보기
- 긍정적인 의견, 도움이 되는 말, 행동에 대한 칭찬
- 선택과 결정을 할 수 있도록 북돋아주기
- 오늘 하루가 왜 안 좋았는지 묻고 공감하기

10) 2분소개

- 누군가에 관한 중요한 정보를 식별하는 방법으로 지원하는 데 도움이 되는 정보의 본질을 파악하도록 설계되어 사람들을 위한 더 나은 토론과 지원으로 이어짐
- 추측(Guess): 무엇이 쓰여져 있는지 보고 머릿속에서 추측
- 질문(Ask): 추측이 맞는지 물어보고 대화
- 기록(Write): 알게 된 정보를 글로 표현

11) 의사결정: 긍정적인 통제의 핵심

- 긍정적인 통제력은 그 사람의 “어떻게”를 결정
- 선택에는 제약이 있고 결과에 대한 책임이 따름을 안내
- 좋은 지원은 균형을 찾는 것을 의미
- 이용자가 선택하고 싶은 “매력적인 선택지”가 있어야 함
- 사회가 부과하는 것/내가치관/파급효과/자원중심/관련된 위험을 고려

12) 관계지도

- 누군가의 삶에 누가 있고 그들이 누구에게 관심을 갖고 있는지에 대한 그림을 제공
- 그 사람에게 중요한 것이 무엇인지, 누구와 이야기해야 하는지에 대한 아이디어 제공

13) 의사소통차트

- 행동에 경청하고 의사소통을 기록하기

일어난 일	내가 한 행동	이 행동의 의미	내가 원하는 바
#2	#1	#3	#4
- 어떤 환경에서 - 방금 일어난 일은 무엇인가? - 방아쇠(trigger)가 된 것	- 행동 - 다른 사람이 발 견한 것 - 다른 사람이 보 고, 듣고, 느낄 수 있는 것	- 행동의 의미 - 이에 대한 감정 과 느낌은? - 내면에서 일어나 고 있는 것	- 그에 대한 반응 으로 다른 사람 이 말하거나 해 야 하는것 - 혹은 말하지 않 거나, 하지 말아 야 하는 것 - 어떻게 지원해야 하는가?

14) 발견과 경청

① 일상과 의례

- 아침 일상에 대한 기록(잠에서 깨어날 때부터, 집을 떠날 때 혹은 당신의 아침 일상이 끝났다고 느낄 때 까지)
- 충분한 정보를 수집하는 방법을 익힐 수 있도록, 공개할 수 있는 범위 내에서 가능한 상세히 기록

② 보통의 날/좋은 날/나쁜 날

- 추측하고, 물어보고, 기록하기 과정을 따라 그 사람에게 중요한 것이 무엇인지를 파악하고, 도움이 되는 최고의 지원이 무엇인지에 대한 고민

일터에서 정말 좋은 하루 (정말 좋은 날)	일터에서 너무 힘든 하루 (너무 힘든 하루)
- 좋은 하루에 기여한 일은 무엇인가? - 무엇을 하기를 기대하는가? - 누구를 만나기를 기대하는가? - 어려운 상황에 대처할 수 있는 에너지를 주는 일은 무엇인가? - 직장에서 또는 일을 하는 날, 동기와 흥미를 부여하는 것은 무엇인가?	- 무엇 때문에 하루를 날렸나? - 무엇이 나쁜 하루를 만들었나? - 실망하게 만든 것/지루하게 한 것 - 재미 없었던 것 - 힘든 일상은 꼭 필요한가?

13) 평판의 재구성

① 평판을 살펴보는 목적

- 사람들이 그 사람에 대해 좋아하고 존경하는 점 파악
- 자신만의 소개서를 작성하는 방법 학습(긍정적인 평판과 부정적인 평판을 기록)
- 부정적인 평판 리스트를 갖지 않고 부정적인 평판을 해결하는 방법을 학습

② 부정적인 상황에 직면했을 때

- 부정적인 것을 긍정적으로 볼 수 있는 상황이 있는가?(긍정적인 측면 파악)
- 부정적인 것이 그 사람에게(to) 중요한 것을 반영하는가?
- 부정적인 것이 정말 부정적인 것이라면, 다른 사람이 그 사람을 지원하기 위해 알거나 해야 할 필요가 있는 것은 무엇인가?

14) 오케이와 낫 오케이

① 협상기술

- 모두가 경청 되고 있다고 느껴야 하며 파트너십 속에서 이루어져야 함
- 공통 기반에서 시작하며 어떤 조건에서도 건설적인 상태를 유지해야 함
- 기록 시 유지해야 할 것들, 변화가 필요한 것들의 아젠다를 수립해야 함

	오케이 (What's Working)	낫오케이 (What's Not Working)
이용자의 관점		
보호자의 관점		
직원(지원자)의 관점		

<오케이/낫오케이 기록지>

② 학습기록

- 사람들이 특정 활동에 참여할 때 오케이/낫오케이 작업에 대한 세부정보를 기록
- 어려운 상황에 처한 사람들을 가장 효과적으로 지원하는 방법을 이해하는데 도움
- 무엇이 중요한지, 최선의 지원방법은 무엇인지 확인할 수 있음
- 모두가 다른 관점에서 의견을 반영하여 합당한 의견으로 계획을 짜야 함

날짜	그사람은 무엇을 했나요? (무엇을, 어디서, 언제, 얼마나 오랫동안 등)	누가 거기 있었나? (직원, 친구, 다른사람의 이름 등)	오케이를 통해 무엇을 배웠나? 그 사람이 좋아한 것, 이를 유지하기 위해 필요한 것은?	낫오케이를 통해 무엇을 배웠나? 그사람이 좋아하지 않는 것은? 이를 바꾸기 위해 필요한 것은?

<오케이/낫오케이 세부정보 기록지>

15) 4+1 질문

당신은 무엇을 하였습니다?	당신은 무엇을 배웠나?	당신은 무엇에 만족합니까?	당신은 무엇에 대해 우려하고 있습니까?
#1	#2	#3	#3
■ 앞에 점을 찍어서 형식을 갖춘다. ■ 당신이 지금까지 한 일을 모두 기록 한다. ■ 아무것도 시도되지 않았다면 그대로 써 놓으라.	■ 특정하여 구체적으로 쓴다. ■ 종종 ‘예상치 못한 일’이 될 수 있다. ■ 이것은 종종 ‘새로운’ 질문이며, 다른 생각으로 이어진다.	■ 실제로 아주 잘된 측면이 무엇인가? ■ 무엇이 당신과 동료들에게 에너지와 만족감을 주는가? ■ 계속해서 일어나기 원하는 것	■ 의도한 결과를 가져오지 못함 ■ 옳지 않다고 느껴지는 것 ■ 또 일어나서는 안 되는 것 ■ 올바른 방향으로 가고 있지만 조정이 필요한 것

- 4(질문) + 1(지원계획)에 해당
- 4가지 질문 기록지 작성 후 정보를 전체적으로 확인하고, 모든 것을 신중하게 고려해야 함
- 취해야 할 매우 특정한 조치를 찾아 실행해야 함

16) 도넛(찰스 핸디의 작품을 각색)

- 역할 내에서 책임을 정의함

① 핵심책임

- 이 지원을 잘못한다면 후회하게 됨
- 완료되지 않았거나 올바르게 수행되지 않은 경우 이에 대한 대화가 있어야 함
- 지시에 따라 노력해야 함

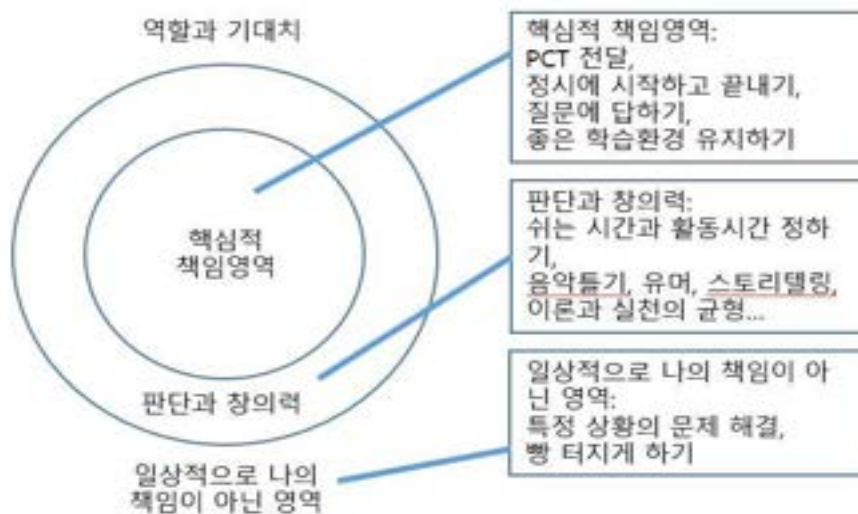
② 판단과 창의성

- 학습에 대한 큰 기회/기대가 있음
- 사람들은 그 순간 최고의 판단력과 최고의 창의력을 발휘할 것으로 기대됨
- 시도한 것들은 효과가 있으나, 일부 작업은 작동하지 않을 수 있음

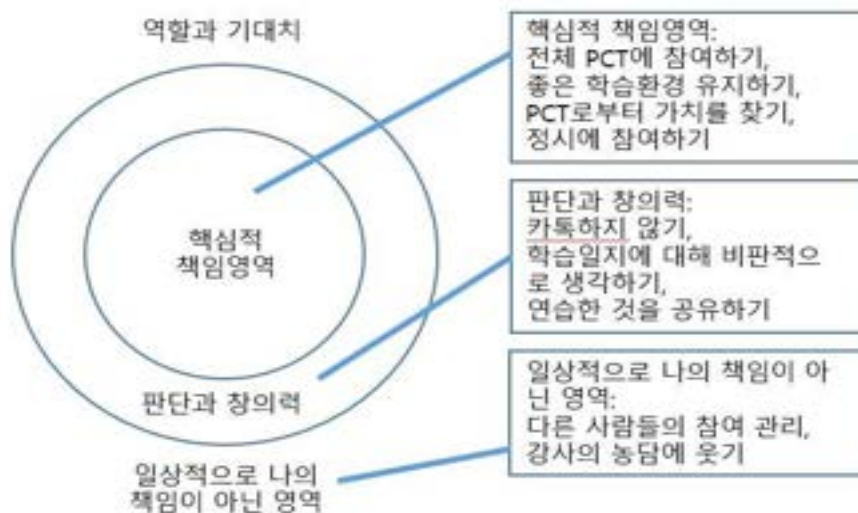
③ 우리의 일상적인 책임이 아닌 영역

- 역할의 일반적인 경계를 벗어남
- 우리가 할 일이 아님
- 우리가 '피해야 할' 일이 될 수 있음
- 관계 및 신뢰 수준의 영향을 받을 수 있음

PCT 강사로서 나의 도넛



PCT 참여자로서 나의 도넛



17) 매칭

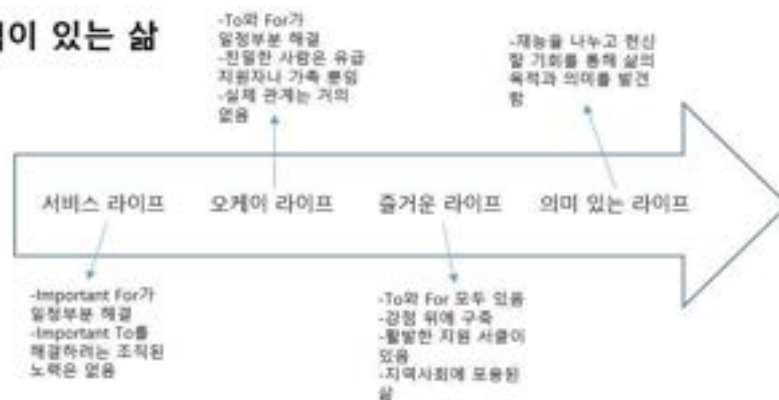
- 매칭 기술의 목적은 특정 사람에 대한 좋은 매칭을 확인하는데 도움이 되는 정보를 구성하는 것

필요한 지원	필요한 기술	성격특성 (있어야하는/없어야하는)
■ 개인이 원하거나 필요로 하는 지원 ■ 원하는/필요한 것을 달성하기 위해 다른 사람들이 무엇을 해야 할까요?	확인된 지원을 수행하려면: ■ 그 사람이 이미 가지고 있어야 할 기술 ■ 그 사람이 빨리 배울 수 있는 기술	■ 그 사람이 선호하는 사람들의 특성은 좋은 관계를 맺고, 그 사람의 장점을 최대한 이끌어내고, 그 사람의 하루를 기분 좋게 만들 ■ 그 사람의 나쁜날에 함께 하기 어려운 사람들의 특성, 최악의 상황을 이끌어 내는 것
필요한 지원과 필요한	기술은 서로 관련됨	공통 관심사/ 가지고 있으면 좋은 것
		■ 실무에 대해 이야기하거나 참여하는데 관심이 있는 사람 ■ 할 일, 갈 곳, 갖고 싶은 일, 공통점 등

18) 한데 모으기

- 나에게(TO) 중요한 것과 나를 위해(FOR) 중요한 것 사이의 좋은 균형
- 경험 그리고 선택할 수 있는 능력
- 지지적인 관계
- 역할과 기대치의 명확성
- 새로운 지식을 포착하는 것
- 형식이 중요치 않음을 깨닫는 것
- 우리가 지원하는 사람들의 가치와 문화를 존중하는 것

의미와 목적이 있는 삶



4. 실무자가 전하는 긍정행동지원 사례(서울시립발달장애인복지관 좋은 지원팀 사례 중심)

1) 긍정행동지원 프로그램

- 당사자의 삶에 집중하는 것
- 욕구파악: 배경사건 및 선행사건 분석, 도전행동 기능 분석, 선호도 및 욕구분석
- 보통의 삶: 의미 있는 낮 활동, 지역사회에서 사람들과 함께 살아가기
- 긍정행동지원: 일상적 예방 전략, 위기 개입 전략, 긍정적 의사소통

2) 당사자 욕구를 반영한 의미 있는 활동 사례

① 색칠활동을 좋아하는 당사자

- 서점에서 컬러링북 구매
- 인터넷에서 색칠도안 검색
- 그림/사진 전시회 관람
- 동료에게 작품 선물
- 작품 포트폴리오 제작
- 관내 개인 전시회 개최

② 꽃, 향기나는 것을 좋아하는 당사자

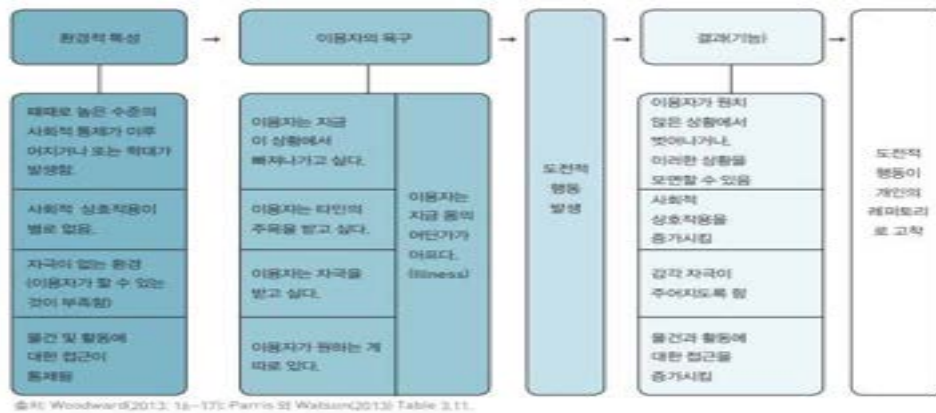
- 화원에서 식물 구매
- 식물 기르기
- 꽃 전시회 관람
- 비누 만들기
- 상점에서 핸드크림 구매
- 향기나는 비누를 활용하여 손씻기 지원
- 함께 핸드크림 바르기

③ 먹는 것 좋아하는 당사자

- 요리 레시피 찾기
- 장보기
- 요리활동
- 설거지 및 청소
- 주변에 음식 나누기
- 장보며 자연스럽게 걷기운동 효과
- 직접 만든 건강한 음식 먹기

3) 도전행동의 매커니즘

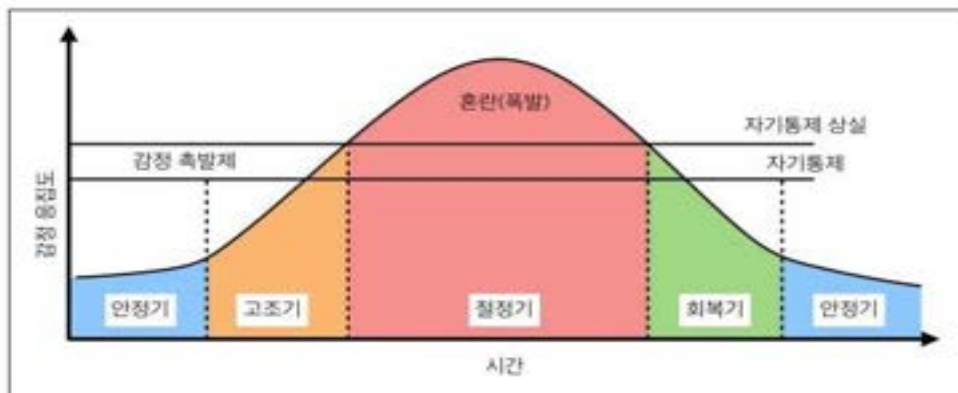
- 이용자가 도전적 행동을 함으로써 개인적 요구가 충족되거나 문제가 해결될 경우, 도전적 행동은 그 기능을 갖게 되며 이용자는 향후 동일한 상황에 대해 이러한 행동을 반복함
- 이용자의 도전적 행동에 ‘레퍼토리’가 정착되는 결과를 가져오게 됨



<도전적 행동의 매커니즘>

4) 도전행동의 단계

- 도전행동 시 이용자의 감정단계를 안정기-고조기-절정기-회복기-안정기와 같은 5 단계로 이해할 수 있음
- 이용자의 감정단계에 따른 도전행동의 발생은 일상생활 속에서 다양한 ‘감정촉발제’에 의해서 감정의 안정과 폭발이 반복적으로 일어날 수 있음



<도전행동의 단계>

5) 유능환경 조성

① 물리적 환경

- 활동 또는 휴식하는데 편안하고 안전한 공간
- 당사자 연령, 성별, 성향 등을 고려한 그룹 구성
- 구성원간 역동을 고려한 테이블 및 자리 배치
- 당사자 욕구와 흥미를 반영한 활동 자료 배치
- AAC 시각자료 배치
- 도전행동을 일으키는 자극 최소화하는 환경 등

② 정서적 환경

- 당사자 존중, 신뢰
- 긍정 언어 사용
- 반응적 상호작용 등

6) 사례

- 활동하는데 편안하고 안전한 환경을 조성하기 위해 그룹활동이 가능한 공간, 개별 활동이 가능한 공간으로 배치하여 프로그램 운영
- AAC를 활용하여 당사자가 하루 일정을 계획하고 계획대로 운영될 수 있도록 지원
- 성인이 된 이후 고착화된 도전행동에 대한 개입, 수정에 대한 지원보다는 환경을 제공, 변화시키는 과정을 통해 도전행동의 횟수가 감소할 수 있도록 지원
- 긴 끈을 좋아하여 당기려고 하는 당사자: 전체 직원 명찰을 부착형으로 변경
- 등원하자마자 쓰레기장으로 빠르게 뛰어가서 쓰레기를 뒤적이는 당사자: 분리수거함 주변으로 철제 가드레일 설치
- 운전자의 운전습관에 직접 관여하거나 타해가 있는 당사자: 복지관 차량에 투명 칸막이(고정형/탈부착형) 설치
- 휴지통을 옆에서 원하는 물건을 찾는 당사자: 장 안으로 넣어 보이지 않게 배치

7) 긍정적으로 소통하기

- 눈을 맞추고 밝은 표정으로 소통하기
- 당사자의 의사소통 방식에 따르기
- 비언어적 의사소통 방법 사용하기
- 시각자료를 활용하여 소통하기
- 이해하기 쉬운 단어, 짧은 문장으로 말하기
- 긍정적인 언어 사용하기
- 서로 주고 받는 의사소통하기
- 긍정적인 기대와 칭찬으로 소통하기
- 상황에 따라 목소리 크기, 톤 조절하기

5. 실무자가 전하는 PCP 사례(안산시장애인복지관 사례 중심)

1) 사람중심의 의미

- 존엄성과 존경심을 가지고 대한다
- 개인의 강점과 재능을 기반으로 발전시킨다
- 사람들을 자기가 속한 지역사회와 연결시켜주는 것, 대인관계 형성을 돕는다
- 개개인의 의견을 듣고 그들이 선호하는 것에 맞춰 행동한다
- 사람들이 소통하고 자신을 표현하는 모든 방식에 귀 기울인다
- 문화적 겸손과 그에 대한 민감성을 실천한다

2) 사람중심이란

- “그 사람이 가진 능력과 재능을 존중하고 기회를 제공하면, 지역사회 내에서 자신의 역할을 할 수 있는 존재”라는 신념을 가지고 그 사람을 **궁금해** 하는 것
- 당사자 개개인의 특성과 배경을 이해하는 것이 중요
- 당사자 개인의 욕구와 설호를 파악하고 지원하는 것이 핵심
- 당사자에게 중요한 것(to)과 당사자를 위해 중요한 것(for)의 균형

3) 사람중심생각, 사람중심계획, 사람중심실천의 차이

구성요소	내용
사람중심생각 (기초)	-언어, 가치, 행동 등의 일관성을 요구하는 기본원칙 -한 사람과 자발적 조력자들을 그 사람의 전문가로 성장 -삶의 질, 몸과 마음의 건강, 정보에 입각한 선택 등을 중시
사람중심계획	-개인의 관심사를 파악하고, 이를 달성하기 위한 지원방안 모색 -당사자의 다양한 욕구를 충족시키는 과정에서 수반되는 주변인들의 지원
사람중심실천	-누구나 지역사회 생활의 모든 혜택을 누릴 수 있도록 서비스 및 체계 조정 -개개인이 원하는 결과를 달성할 수 있도록 총체적인 서비스 제공

- 사람중심계획은 도구(PATH, MAPS 등)에 초점을 맞추며, 사람중심실천은 생각과 계획을 통합하여 실천하는 방법

4) 사람중심생각 핵심 개념

당사자에게 중요한 것 (Important To)	당사자를 위해 중요한 것 (Important For)
만족하고 위로받고 행복해하고, 성취하도록 하는 것(당사자가 원하는 것, 이야기하는 것)	타인이 당사자를 돕기 위해 필요하다고 생각하는 것(가치있는 것, 지역사회 구성원들에게 기여할 수 있는 것)
-함께하는 사람/관계 -목적과 의미 -문화와 정체성 -지위와 통제 -하고 싶은 일 & 가고 싶은 곳 -일상과 의례들 -삶의 리듬이나 속도 -갖고싶은 것	-건강문제: 질병의 예방, 질병/의료적 상태의 치료, 건강의 증진(식사, 운동) -안전문제: 환경, 웰빙, 두려움으로부터의 자유 -타인이 그 사람을 지원하는데 필히 알아야 할 것들: 가치 있게 보이게 하는 것, 공동체의 구성원들에게 기여할 수 있는 것

5) 사람중심계획이란?

- 가족구성원, 지원전문가와 ‘그 사람’의 삶에서 중요한 다른 사람들을 모아 함께 팀을 만들고, 당사자의 강점을 축하하며, 삶의 질을 향상시키는 중요한 단서를 파악하기 위해 긴밀하게 경청하고, 그 사람이 의미 있게 생각하는 삶을 이룰 수 있도록 도움
- 계획은 결과도, 고치는 것도, 치료하는 것도 아님
- 계속되는 융통성있고 즉각 반응하는 과정(완료형이 아님)
- To와 For의 균형
- 당사자가 선호하는 삶을 지원하는데 초점
- 당사자가 이끄는 회의가 진행될 수 있도록 지원하며 중요한 목표의 경우 개인에게 힘을 주어 스스로의 지휘 하에 중요한 결정을 하게 함
- 팀 구성원은 당사자가 선택하도록 함(예: 친구, 지역사회 구성원, 학교나 직장에서의 전문가들, 가족과 동료 등)

- 존중과 지역사회를 경험할 수 있는 기회를 만들
- **자기결정**과 표현의 선택
- 자연적인 지원은 맞춤형으로(현재 있는 서비스에 지나치게 의존하는 것은 피함)
- 개인의 **강점을 중심으로 목표와 행동을 설정**(약점이 아니라)
- 장기목적과 단기 행동은 당장 최상의 삶의 질 변화에 집중
- **의미있는 관계 형성** 및 유지

6) 사례

- 강점, 관계, 주도성을 살리는 사례지원 실시
- 당사자도 이해하기 쉽도록 「이해하기 쉬운 사례지원 설명서」 제작
- 사례지원 과정 수립 및 용어 변경

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> * 인사하기(초기면접) * 담당자 정하기(선정회의) * 친해지기(관계형성) : 일반적인 과정에는 없으며 안산장복 필요에 의해 추가함.
-예: 함께 여가활동 하기, 외부에서 대화 나누기 등 * 의논하기(사람중심계획회의) * 시도하기(실행지원) * 돌아보기(중간평가) / 매듭짓기(종결평가) * 안부묻기(사후지원) |
|--|

- 여러번 만나며 욕구를 명확하게 파악하고, 긍정적인 욕구(원하는 것)를 파악함
- **사람중심계획 서식 제작**
- **계획 수립은 철저하게 당사자의 주도 하에 진행**(카페에서 만나서 논의하기, 전지 또는 A3 용지를 활용하여 함께 계획을 작성 해 보기 등)
- 지원전문가가 수립한 계획을 실천할 수 있도록 지원하는 것이 아님
- 어떻게 물을지 어렵다면 사람중심생각 도구를 활용하기
- 당사자가 의미 있는 삶을 살 수 있도록 지원하기

6. 실무자가 전하는 PCP 사례(GSC 송파지원주택 나에안식 사례 중심)

1) 사람중심계획이란

- 주인공에 대한 존중이 담긴 경청을 통해 그분이 하고자 하는 바와 그분을 위해서 해야 하는 것에 대한 균형을 찾아 지속적으로 지원하는 과정
- 개인이 자신의 요구를 충족하기 위해 중요한 것이 무엇인지(Important For) 그리고 선호에 근거하여 자신에게 중요한 것이 무엇인지(Important To) 반영해야 함
- 어떤 유형의 장애, 연령을 가진 사람들이 그들에게 가장 잘 작동하는 서비스와 서포트가 혼합된 서비스를 선택함으로써 가정에서 자립을 유지하는 것
- 가정 및 지역사회에 살면서 서비스나 지원을 받고자 하는 프로그램 참여자와 가족들에게 **높은 수준의 선택, 통제권을 부여하여 역량을 창조**하는 서비스모델
- 자기주도에 필요한 자원의 양은 서비스/지원계획을 토대로 하며 서비스/지원계획은

- 참여자의 욕구, 선호, 필요, 능력에 대한 개별적 사정(PCP)을 기반으로 함
- 계획 수립 후 유지해야할(Ok)것과 변화되어야 할 것(Not Ok)에 대한 지속적인 확인이 필요함

2) 관점에 따라 달라지는 지원방법(인권의 변화)

- ① 거주시설 패러다임: 세계 인권선언, 이주노동자 권리보호
 - ② 재활 패러다임: 인종차별 철폐
 - ③ 자립생활 패러다임: 여성차별 철폐, 장애인 권리협약
 - ④ 서포트 패러다임: 아동권리협약, 대한민국
- 제도중심에서 사람중심으로 변화

제도중심	사람중심
-프로그램이 일생토록 계획됨 -분리된 프로그램들이 제한되게 선택됨 -장애인에 관한 고정관념에 기초 -서류철, 결재라인, 마감에 집중 -기술과 치료적 전략을 지나치게 강조 -계획을 후원자, 규제기관, 정책, 규범에 맞춰 조직	-원하는 개별화된 프로그램이 수립됨 -횟수가 한정되지 않는 개별적 도전의 설계 -각각의 사람마다 새로운 재능을 찾기 -삶의 질에 집중하기 -꿈, 욕망, 의미있는 도전을 강조 -계획을 사람들의 지원에 맞춰 구성

3) 지원패러다임

- 서비스 제공자로부터 서비스 이용자료의 권한 이양을 의미하는 당사자의 권리와 개별유연화 그리고 사람중심접근의 개념이 자리함
- 장애인 당사자의 자기결정 및 자기옹호 운동과 떼어놓고 설명할 수 없음

4) 사례

- 지원과정: 어려운 소통에 대한 지원, 직장에 대한 지원, 주거환경에 대한 지원, 재정 관리 지원 등
- 샤워를 싫어하는 당사자: 남성다움을 어필하는 것에 대한 To를 확인함→지원 전문가와 함께 헬스장 등록→헬스 후 샤워할 수 있도록 자연스럽게 지원
- 어려운 의사소통(도전행동)으로 인한 직접 지원인력의 잦은 퇴사→한페이지 설명서(OPD)를 활용한 당사자의 To, For 파악, 도전행동이 일어나는 이유에 대한 소통 과정을 통해 퇴사 감소

7. 교육소감 및 제언

1) 권기현

PCP와 관련하여 이론적인 교육은 들어 왔지만 실무에 적용할 수 있을 정도의 깊이 있는 교육이나 스킬 습득을 위한 교육은 많이 수강하지 못했음. 그러나 이번 교육은 지금까지 들어왔던 교육에 비해 이론적인 부분보다 실습 위주의 활동으로 PCP 실천을 위한 지식이나 기술을 습득하는데 도움이 된 것 같음. 함께 교육을 수강한 정다예 담당자와 실제로 다양한 기술을 반영하여 실습에 참여해봄으로써 막연하게만 느껴졌던 PCP 관련 지식과 기술들에 대해 조금이나마 더 이해할 수 있었던 것 같음. 반면에 실무에 어떻게 적용할 것인지에 대한 막막함 또한 느껴져 많은 고민과 노력이 필요할 것 같음.

2) 정다예

평소 PCP의 개념 정도만 이해하고 있었는데, PCP와 관련된 교육을 3회에 걸쳐 수강할 수 있어 기대가 되었음. 권기현 담당자와 함께 수강한 1회차 및 2회차 교육의 경우 미국 SDA(Support Development Associates)가 발급하는 PCT 트레이너 자격을 받은 강사가 사람중심생각에 대한 기본 원칙, 실천 방법 등을 알려주었으며, 교육 참가자들이 직접 PCP를 활용 해 볼 수 있도록 실습 형식으로 교육을 운영하여 도움이 되었음. 다만 미국에서 제작된 PCP 시스템을 국내로 도입하였기 때문에 핵심 용어들이 한국어로 번역된 형태로 교육 및 활용되고 있어 용어나 의미가 어색하게 다가오는 부분도 있었음. 실습을 진행 해 보긴 했으나 2회기 안에 PCP 핵심 기술에 대한 모든 부분을 학습하기에는 다소 시간이 부족하게 느껴졌음.

교육을 들으며 팀 안에서 PCP를 어떻게 활용할 수 있을지 고민이 되었으며, 현재 우리 팀에서 PCP를 기반으로 하고 있었던 프로그램들도 사실은 완벽한 PCP가 아니며 지원 전문가의 의견이나 계획이 많이 담겨있다고 느껴짐. PCP를 실천 한다면 철저히 당사자 중심으로 이루어져야 한다는 생각이 많이 들었음.

1회기 및 2회기 교육과정은 도전적행동이 있고 언어적 소통이 어려운 중증장애인들을 PCP를 통해 지원하는 방법에 대해 교육이 이루어졌기에 능력개발지원팀 서비스 대상자인 직업적응훈련생, 구직자, 취업자 등은 어떻게 지원할 것인가에 대한 고민이 많았음. 3회기 실무자가 전하는 PCP 사례 중 안산시장애인복지관 사례가 고민에 대한 답변이 될 수 있었음. 개별 계획을 세우고 회의를 통해 지원하는 과정 자체는 동일하지만 당사자가 원하는 것이 무엇인지 파악하는 부분에 있어서는 잘 이루어지지 못한 것 같아 반성하는 마음이 들기도 함. ‘사람중심계획을 세웠으니 우리는 사람중심실천을 하고 있다’는 생각이 자리했었는데 당사자가 원하는 의미있는 삶을 살 수 있도록 돕는 것이 가장 중요한 것임을 이해하게 됨.

SDA의 PCP 교육을 바탕으로 서비스를 진행하는 서울장애인종합복지관, 안산시장애인복지관, 엠마우스장애인복지관 등에 기관견학을 진행하거나 SDA에서 진행하는 PCP 교육 과정을 수강해도 좋을 것임.

어린이놀이시설 관리주체자 안전교육(법정의무)



주 최		한국안전협회
교육 기 간		4H
장 소		인천 부평구 대정로 66
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	김병혁
	인 원	1인
교육 시간	일 자	2024.01.24
	시 간	13:30 ~ 17:30



남동장애인종합복지관

어린이놀이기구 관리주체자 안전교육

1. 어린이놀이기구 안전관리 제도에 대한 이해

1) 정의

“어린이놀이기구”란 어린이가 놀이를 위하여 사용할 수 있도록 제조된 그네, 미끄럼틀, 공중놀이기구, 회전놀이기구 등으로서 [어린이제품 안전 특별법] 제2조 제9호에 따른 안전인증대상어린이제품을 말한다.

2) 목적

어린이들이 안전하고 편안하게 놀이기구를 사용할 수 있도록 어린이놀이기구의 치유지 및 보수 등에 관한 기본적인 사항을 정하고 어린이놀이기구를 담당하는 행정기관의 역할과 책무를 정하여 어린이놀이기구의 효율적인 안전관리체계를 구축함으로써 어린이놀이기구 이용에 따른 어린이의 안전사고를 미연에 방지하기 위함이다.

3) 어린이놀이기구의 소독 의무(법 제 51조)

어린이놀이기구는 감염병 예방법에 따라 정기적으로 소독을 실시하여야 한다.

2. 어린이놀이기구 등록 및 관리

1) 어린이놀이기구의 정기검사

- 관리주체는 제1항의 규정에 따라 설치검사를 받은 어린이놀이기구가 제11조의 규정에 따른 시설기준 및 기술기준에 적합성을 유지하고 있는지 확인하기 위하여 대통령령이 정하는 방법 및 절차에 따라 안전검사기관으로부터 2년에 1회 이상 정기 시설검사를 받아야 한다.

- 관리주체는 제1항 및 제2항의 규정에 따른 설치검사 및 정기시설검사에 합격된 어린이놀이기구에 대해서는 사용자가 알 수 있도록 대통령령이 정하는 바에 따라 설치검사 및 정기시설검사에 합격되었음을 나타내는 표시를 하여야 한다.

- 어린이놀이기구 보험(사고배상책임보험) 가입

- 안전관리자 지정 및 안전교육 받아야 한다

- 어린이놀이기구 안전관리법 위반에 대한 처벌

3. 중대사고의 신고 및 처리

1) 어린이놀이기구 안전관리법 제 22조(사고보고의무 및 사고조사)

- 관리주체는 그가 관리하는 어린이놀이기구로 인하여 대통령령이 정하는 중대한 사고가 발생한 때에는 즉시 사용중지 등 필요한 조치를 취하고 해당 관리감독기

관의 장에게 통보하여야 한다.

- 제1항의 규정에 따라 통보를 받은 관리감독기관의 장은 필요하다고 판단되는 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 관리주체에게 자료의 제출을 명하거나 현장 조사를 실시할 수 있다.

- 관리감독기관의 장은 제2항의 규정에 따른 자료 및 현장조사 결과에 따라 해당 어린이놀이시설이 안전에 중대한 침해를 줄 수 있다고 판단되는 경우에는 그 관리주체에게 사용중지, 개선 또는 철거를 명할 수 있다.

제언

어린이놀이시설 관리주체자 교육을 통해 복지관에 있는 어린이놀이시설에서도 일어날 수 있는 사고가 있다는 것도 새롭게 배웠습니다. 아차 사고 및 위험요소를 제거하여 사고가 일어나지 않도록 해야겠다고 다짐하는 교육이 되었습니다.

2024년 소방안전관리자 실무교육



주 최		한국소방안전원
교육 기간		온라인교육 2H, 대면교육4H
장 소		소방안전원 인천지부
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	김병혁
	인 원	1인
교육 시간	일 자	2024.01.30.(화) 14:00 ~ 16:00
	일 자	2024.02.06.(화) 14:00 ~ 18:00



남동장애인종합복지관

소방안전관리자 실무교육

1. 소방안전관리자의 업무

(화재의 예방 및 안전관리에 관한 법률 제24조)

- 1) 소방계획서의 작성 및 시행
- 2) 자위소방대 및 초기대응체계의 구성, 운영 및 교육
- 3) 피난시설, 방화구획 및 방화시설의 관리
- 4) 소방시설이나 그 밖의 소방 관련 시설의 관리
- 5) 소방훈련 및 교육
- 6) 화기 취급의 감독
- 7) 소방안전관리에 관한 업무수행에 관한 기록 유지(3,4,6의 업무)
- 8) 화재발생 시 초기대응
- 9) 그 밖에 소방안전관리에 필요한 업무

2. 피난계획 및 대책 이론

- 1) 피난계획 수립 개요
- 2) 피난계획 실습
 - 건축물의 현황 파악
 - 건축물의 일반현황을 고려하여 피난계획을 수립한다.
 - 피난계획 수립의 적정성을 검토한다.
 - 피난계획 수립내용에 대하여 대상물의 관계인 등에게 의견을 청취한다.
 - 최종 결정된 피난계획을 대상물의 관계인 등에게 공유하여 공유한다.

3. 소방시설의 점검실습

- 1) 펌프관련 점검방법 실습
- 2) 옥내소화전 점검방법 실습
- 3) 스프링클러의 점검방법 실습

제언

대형화재가 많이 발생하고 있어 소방안전관리자 역할이 점점 중요해 지고 있습니다. 펌프 및 옥내소화전, 스프링클러 실습을 통해 소방안전관리자로서 복지관의 위험요인을 사전에 예방 및 재산을 보호하는데 노력하겠다고 다시금 마음을 다지고 왔습니다.

사회복지시설안전관리심화과정



주 최		한국보건복지인재원
기 간		7H
장 소		온라인교육(2층 상담실)
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	김병혁
	인 원	1인
교육 시간	일 자	2024.4.11.(목)
	시 간	09:30~17:30



남동장애인종합복지관

I. 사회복지법인

사회복지법인 및 시설 정책방향

1. 사회복지사업법

- 총칙 : 기본이념, 사회복지사
- 사회복지법인 : 민법의 특별법 개념(공익법인법 준용)
- 사회복지시설:시설의 설치 기준 등

2. 사회복지법인의 정의

- 사회복지사업법 상 사회복지사업을 수행하기 위해 만들어진
- 사회복지사업법 상 절차에 따라 설립된 법인만을 의미

3. 임원 및 이사회

1).임원의 구성

- 대표이사를 포함한 이사 7명 이상 + 감사 2명 이상

2). 임기

- 이사 3년(연임 가능), 감사 2년(연임 가능)

3). 임원의 임면 보고

- 시, 도에 지체없이 (과태료 300만원 이하)

4). 이사, 감사 결원시 2개월 이내 보충

5). 임원의 겸직금지

4. 재산 및 사업

- 1). 재산 : 법인은 사회복지사업 운영에 필요한 재산을 소유해야함.
-목적사업 추가 시 사업 수행에 필요한 수준의 재산 보유시에만 정관변경인가 가능
- 2). 기본재산 : 재단법인을 구성하는 존립의 근간인 재산

II. 사회복지시설 안전관리의 이해

1. 사회복지시설 안전관리

- 자연재난 : 태풍, 홍수, 호우, 폭풍, 해일, 폭설, 가뭄, 지진, 황사, 적조
- 인적재난 : 화재, 폭발사고, 붕괴, 교통사고, 화생방사고, 환경오염사고
- 사회적재난 : 에너지, 통신, 교통, 금융, 의료, 수도등 국가기반체계의 마비와 전염병 확산

2. 이용현황 : 시설 60,594개소, 종사자 660,659명 (21년말 기준)

- 생활시설 : 8511개소,(생활자 221,163명), 종사자 158,524명
- 이용시설 : 52,083개소, 종사자 502,171명

3. 정부기관의 재난관리 4단계

예 방	대 비	대 응	복 구
- 관리체계구축	- 상황관리체계구축	- 수색과 구조	- 합동조사단 구성
- 예방대책수립	- 대응계획개발	- 대피소운영	- 피해배상
- 안전문화운동	- 교육훈련	- 의료서비스 지원	- 자원봉사단활용
- 위험지구관리대책	- 행동요령 홍보	- 이재민대책운영	- 재발방지책마련
- 피해저감제도개선	- 자원동원계획	- 구조구급지원	- 피해조사
- 취약시설점검	- 매뉴얼 정비	- 구호물자공급	- 복구비용지원대책
- 정보시스템개선	- 비상연락체계정비	- 응급복구	

4. 주요 안전점검

1. 국가안전대진단(17년부터 하절기 안전점검으로 갈음)
2. 하절기 안전점검(풍수해, 태풍, 장마 대비)
3. 동절기 안전점검(폭설, 한파 동파사고 대비)

Ⅲ. 사회복지시설의 화재 안전관리

1. 화재의 정의

-사람의 의도에 반하거나 고의에 의해 발생하여 소화설비 등을 사용하여 소화할 필요가 있는 연소현상 또는 폭발현상

2. 화재안전 대비활동

- 시설의 자위소방대를 조직하여 대원 등에게 통보한다.
- 조직원으로 편성된 자위소방대원은 당해 “조직별 임무”를 성실히 수행해야한다.
- 자체 실정에 맞는 화재예방계획을 수립하여 시행한다.

Ⅳ. 소감 및 제언

사회복지시설안전관리 심화과정 교육을 들으면서 사회복지에 대한 개념과 정부 및 지자체와 협력하여 사회적 약자를 보살펴야 한다는 생각을 하게 되었고, 안전관리를 확인하고 있는 담당자로서 여러 가지 업무가 있다는 걸 알았습니다.

(교육, 점검, 확인, 보고 등 행동들을 정리하여야 한다는 것을 느꼈습니다.)

화재사례 등을 보면서 스프링클러나 소화설비가 동작되고 안되고에 따라 인명 및 재산의 피해는 차이가 엄청 발생하므로 평상시 훈련과 시설정비를 잘해야 한다고 생각이 들었습니다.

2024년 사용시설안전관리자 교육



주 최		한국가스안전공사
교육 기간		30H(ZOOM 17h, 현장실습 13h)
장 소		천안가스안전교육원
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	김병혁
	인 원	1인
교육 시간	일 자	2024. 09. 05. 09:20 ~
	시 간	2024. 09. 06 15:00



남동장애인종합복지관

2024년 사용시설안전관리자 교육

1. 가스의 분류

1) 분류방법의 이해

- 압축가스 (수소, 산소, 질소, 메탄등)
- 액화가스 (프로판, 염소, 암모니아, 이산화탄소, 산화에틸렌등)
- 용해가스 (아세틸렌)

2) 연소성에 따른 분류

- 가연성가스
공기와 혼합하여 점화원에 의해 빛과 열을 발생하면서 연소하는 가스
- 조연성가스
산소, 공기등과 같이 다른 가연성물질과 혼합되었을때 폭발이나 연소가 일어나도록 도움을 주는 가스
- 불연성가스
스스로 연소하지 못하며, 다른물질을 연소시키는 성질도 갖지않는 연소와 무관한 가스

3) 독성유무에 따른 분류

- 독성가스 (암모니아7,338ppm, 염화메탄5,133ppm, 모노실란19,000ppm)

4) 압력

- 단위면적당 수직으로 작용하고 있는 힘
- 대기압 760mm
- 게이지 압력 : 공기의 압력을 0MPa로 하고 측정한 압력
1기압 = 1.0332kgf/cm²
- 절대압력 : 완전 진공을 기준으로 표시한 압력으로 공기의 압력을 0.1013MPa로 하고 측정하는 압력
- * 절대압력 = 게이지압력 + 대기압

5) 온도

물체의 차갑고 더운 정도를 나타낸 것
섭씨온도 와 화씨온도 차이

6) 가스비중

기준이 되는 유체(액체, 기체)와의 동일 부피 하에서의 질량비

2. LNG 와 LPG

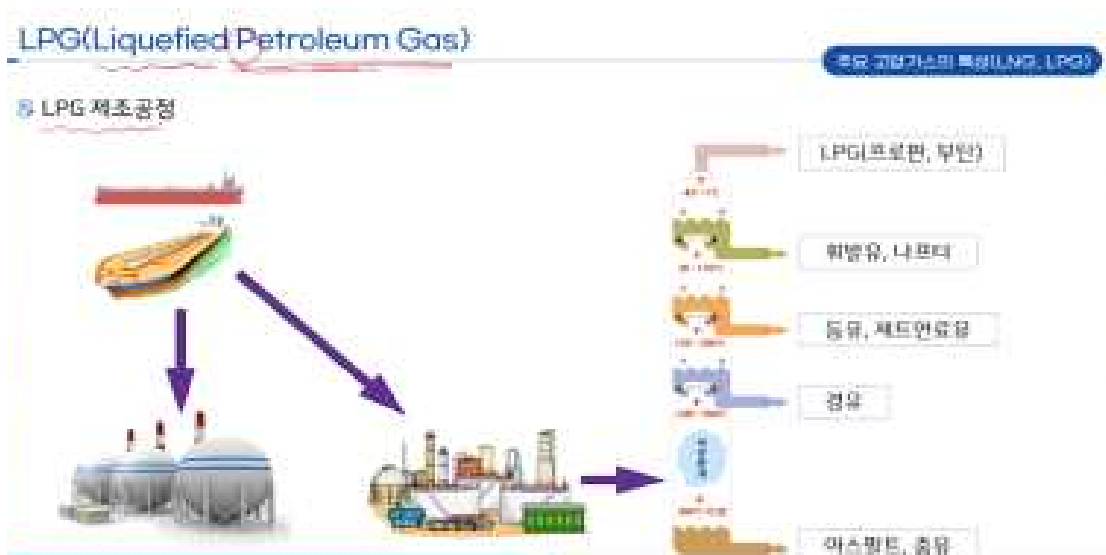
1) LNG (액화천연가스)

메탄을 주성분으로 하는 천연가스를 액화시킨 것



2) LPG (액화석유가스)

- 프로판, 부탄을 주성분으로 하는 액화석유가스



2. 가스설비의 종류 및 특성

1) 이음매 없는 용기

- 산소, 수소, 질소, 알곤, 천연가스 등 압력이 높은 압축가스를 저장하거나, 상온에서 높은 증기압을 갖는 이산화탄소 등의 액화가스를 충전하는 경우에 사용되는 용기이다.

2) 용접용기

- LP가스, 후레온, 암모니아 등 상온에서 비교적 낮은 증기압을 갖는 액화가스를 충전하거나, 용해아세틸렌 가스를 충전 하는데 사용되는 용기이다.

3) 초저온용기

- 액화가스를 충전하기 위한 용기로서 단열재로 피복하여 용기 내의 가스 온도가 상용의 온도를 초과하지 아니하도록 조치한 용기로서 액화질소, 액화산소, 액화알곤, 액화천연가스 등을 충전하는데 사용되고 있다.

4) 납붙임 또는 접합용기

- “살충제, 화장품, 의약품, 도료의 분사제 및 부탄가스 등 다방면으로 사용하고 있다.

3 조정기

1) 기능

- 용기내의 엘피지는 그 조성 및 온도에 따라서 압력이 변화하고 더욱이 그 압력이 높아서 그대로 연소기에 공급할 수 없다. 그래서 엘피지를 연료로 사용하는 경우에는 조정기를 설치하여 연소시키기에 가장 적당한 압력으로 감압시키는 것이 필요하다.

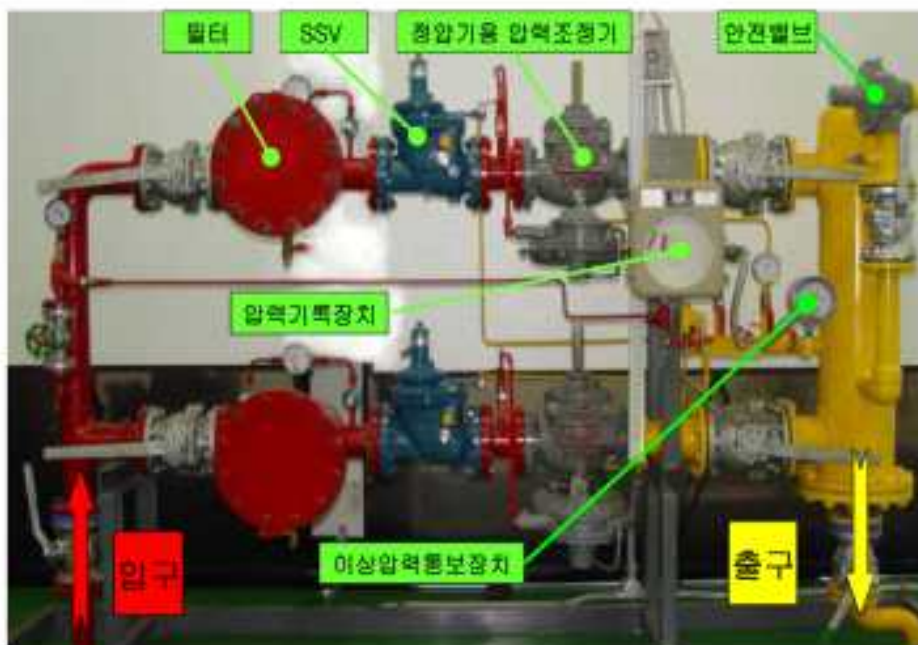
나. 조정기의 구조 및 명칭



4. 정압기

정의

- 정압기란 가스가 통과하는 배관의 적당한 곳에 설치하며, 1차압력(입구측압력) 및 부하용량(사용량)의 변동에 관계없이 2차압력(사용압력)을 일정한 압력으로 유지하는 기능을 가지고 있으며, 시간별 가스 수요량의 변동에 따라 공급압력을 소요 압력으로 감압하기 위한 감압장치, 안전장치, 감시장치등이 조합된 하나의 설비를 말한다.



[그림 3-12] 정압기의 구조

5. 소형저장탱크

- 액화석유가스를 저장하기 위하여 지상 또는 지하에 공정 설치된 탱크로서 그 저장능력이 3톤 미만인 탱크를 말한다.

6. 연소기

- 정의 :

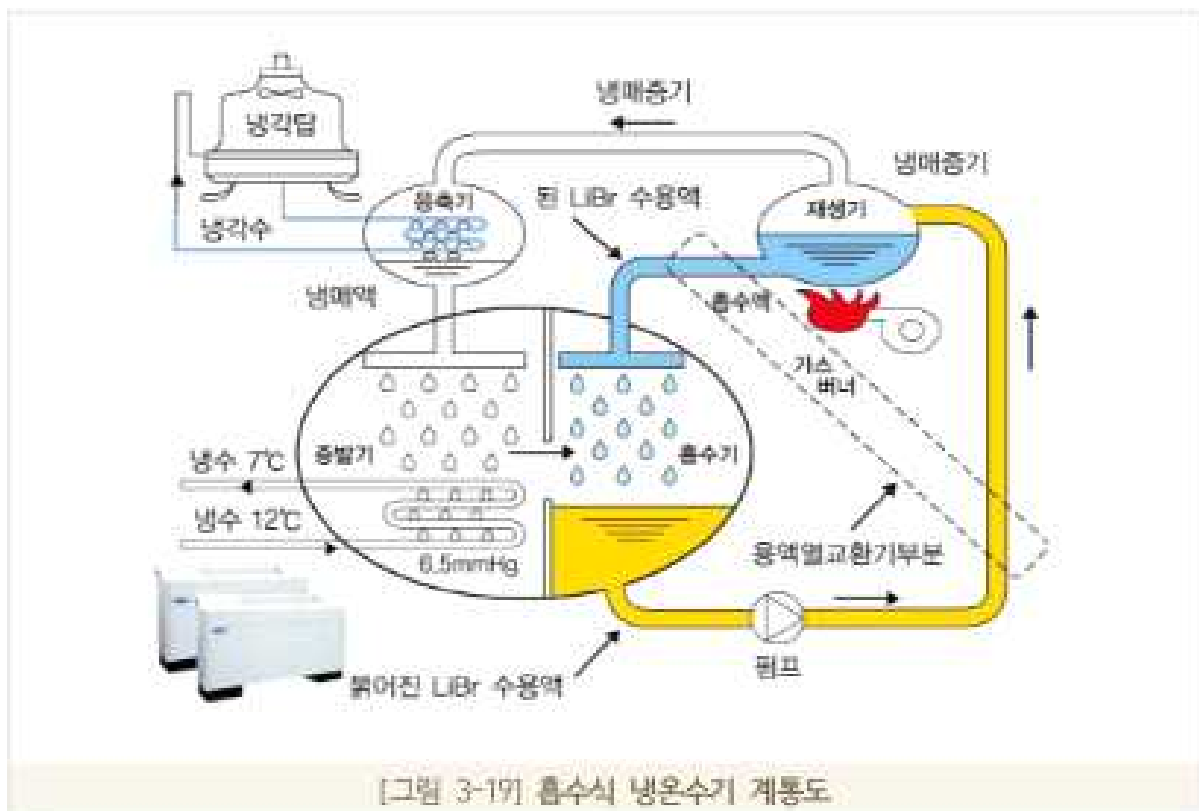
연소기란 가스를 연소시켜 발생하는 열을 이용하는 기기를 말한다. 연소기는 가정용, 업소용, 산업용 등 여러 용도로 사용되며 종류도 다양하다.

7. 흡수식 냉온수기 원리

- 높은 산악지대에서 물은 100℃보다 낮은 온도에서 증발한다. 이러한 원리를 이용하여 흡수식 냉온수 유니트가 제작된다.

LiBr수용액은 흡습성을 가지고 있어 [그림 3-19]와 같이 냉매를 넣은 증발기 용기와 LiBr수용액을 넣은 흡수기의 용기를 연결하면 증발된 냉매는 LiBr수용액에 흡수되어, 냉매를 넣은 용기는 일정 압력으로 유지된다. 이때 증발기에 냉수가 통과하는 전열관을 설치하고, 증발기 속을 6.5Torr 정도의 진공상태를 유지하고 전열관 위에 냉매를 떨어뜨린다.

- 증발기의 내부는 6.5Torr 의 진공상태로 되어 있으므로 물방울은 전열관내의 냉수로부터 기화열을 빼앗아 5℃에서 증발한다. 이 때문에 전열관내를 흐르는 물은 차가워지고 냉방용의 냉수로서 사용하는 것이 가능하다. 한편 흡수기의 내부에 농축된 흡수액을 떨어뜨리면 증발한 수증기는 이 흡수액에 흡수된다.
- 흡수액은 수증기를 흡수하여 농도가 묽어지면 흡수 능력이 약해지므로 항상 농축된 흡수액을 공급하여야 한다. 따라서 수증기를 흡수하여 묽어진 흡수액이 모여 있는 흡수기의 하부에서 펌프를 이용하여 재생기에 보내 외부에서 열을 가하게 되면 흡수된 수증기는 추출되어 농축된 흡수액이 얻어진다.



제언

남동장애인종합복지관에 흡수식냉온수기 및 식당에 사용하는 가스설비는 우리가 생활하면서 꼭 필요한 것입니다. 이번 교육을 통하여 가스안전관리법에 대하여 배우고 자격을 취득하여 선임하고 가스시설 안전관리 업무를 할 것입니다. 교육 및 실습으로 배운 지식을 기초하여 가스시설 위험을 예방하고 안전한 사용을 위하여 노력하겠습니다.

필요한 사항에 대해서는 교육도 해서 안전한 가스사용으로 사고가 없도록 노력할 것입니다.

2024년 사회복지시설 안전 및 유지관리 교육



주 최		보건복지부
교육 기 간		4H
장 소		녹화형 온라인 교육(통합사무실)
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	김병혁
	인 원	1인
교육 시간	일 자	2024.11.27(월)
	시 간	13:00 ~ 17:00



남동장애인종합복지관

2024년 사회복지시설 안전 및 유지관리에 관한 교육

1. 사회복지시설의 중대재해처벌법

1) 배경

- 태안화력발전소 압사사고 및 이천 물류창고 화재사고등 산업재해 지속 발생
- 가슴기 살균제 및 세월호 사고 등의 시민재해로 인한 사고가 사회적 문제발생

2) 목적

- 사업 또는 사업장, 공중이용시설 및 대중교통수단을 운영하거나 인체에 해로운 원료나 제조물을 취급하면 안전보건 조치 의무를 위반하여 인명피해를 발생하게 한 사업주, 경영책임자, 공무원 및 법인 처벌을 규정함으로써 중대재해를 예방하고 시민과 종사자의 생명과 신체를 보호

3) 중대산업재해내용

- 사망자 1명 이상
- 동일한 사고로 부상자 2명 이상 발생(6개월 이상 치료)
- 동일한 유해요인으로 직업성 질병자 3명 이상 발생

4) 처벌

- 사업주와 경영책임자의 사업장/도급, 용역, 위탁등의 관계에서 안전 및 보건 확보 의무 미이행 시

- 사업주 또는 경영책임자 : 1년 이상의 징역 또는 10억원 이하의 벌금
7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금
- 법인 또는 기관 : 50억 이하의 벌금(사망자 1명 이상)
10억원 이하의 벌금(부상자2명, 질병자 3명 이상)

5) 안전 및 보건 확보 의무

- 재해예방에 필요한 인력 및 예산 등 안전보건관리체계의 구축 및 그 이행에 관한 조치(참조 : 산업안전보건법 : 안전보건관리규정_300인 이상 사회복지 서비스업)

2. 사회복지시설 보험제도

1) 보험가입 확인 여부 (보장 한도 등 점검필요)

- 사회복지시설은 화재 및 안전사고로 인한 손해배상책임의 이행을 위해 책임보험 “또는 책임공제”에 가입할 의무가 있음(사회복지사업법 제 34조의 3)

2) 처벌

- 시.군.구는 사회복지시설 이용자와 생활자의 안전을 확보하기 위하여 보험에 가입하지 않는 사회복지시설에 대해 법 제58조제2항 및 시행령 제26조[별표 5]에 따라 300만원 이하의 과태로 처분을 할 것

3. 전기안전관리 법규 및 안전점검

1) 정의

- “전기수용설비”란 수전설비와 구내배전설비를 말한다.
- “수전설비”란 타인의 전기설비 또는 구내발전설비로부터 전기를 공급받아 구내배전설비로 전기를 공급하기 위한 전기설비로서 수전지점으로부터 배전반까지의 설비를 말한다.
- “구내배전설비”란 수전설비의 배전반에서부터 전기사용기기에 이르는 전선로, 개폐기, 차단기, 분전함, 콘센트, 제어반, 스위치 및 그 밖의 부속설비를 말한다.
- “저압”이란 전기사업법 시행규칙 제2조제8호에 따른 저압을 말한다.
- “고압”이란 전기사업법 시행규칙 제2조제9호에 따른 고압을 말한다.
- “특고압”이란 전기사업법 시행규칙 제2조제10호에 따른 특고압을 말한다.

4. 가스안전관리 법규 및 안전점검

1) 정의

- “저장소”란 산업통상자원부령으로 정하는 일정량 이상의 고압가스를 용기나 저장탱크로 저장하는 일정한 장소를 말한다.
- “용기”란 고압가스를 충전하기 위한 것으로서 이동할 수 있는 것을 말한다.
2의2. “차량에 고정된 탱크”란 고압가스의 수송, 운반을 위하여 차량에 고정 설치된 탱크를 말한다.
- “저장탱크”란 고압가스를 저장하기 위한 것으로서 일정한 위치에 고정설치된 것을 말한다.
- “냉동기”란 고압가스를 사용하여 냉동을 하기 위한 기기로서 산업통상자원부령으로 정하는 냉동능력 이상인 것을 말한다.
- 4의2. “안전설비”란 고압가스의 제조, 저장, 판매, 운반 또는 사용시설에서 설치 사용하는 가스검지기 등의 안전기와 밸브 등의 부품으로서 산업통상자원부령으로 정하는 것을 말한다.
- “특정설비”란 저장탱크와 산업통상자원부령으로 정하는 고압가스 관련 설비를 말한다.
- “정밀안전검진”이란 대형가스사고를 방지하기 위하여 오래되어 낡은 고압가스 제조시설의 가동을 중지한 상태에서 가스안전관리 전문기관이 정기적으로 첨단장비와 기술을 이용하여 잠재된 위험요소와 원인을 찾아내고 그 제거방법을 제시하는 것을 말한다.

5. 시설물 안전점검

1) 목적

- 사회복지를 필요로 하는 사람에 대하여 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장하고 사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지서비스의 질을 높여 사회복지 증진에 이바지함.

2) 시설 안전점검 실시

- 사회복지시설 자체 안전점검(사회복지사업법 제34조)
- 정기점검 : 반기에 1회 (안전진단 전문기관에 의뢰)
- 수시점검 : 위험발생 우려(시설장/전문기관 의뢰)

3) 보건복지부와 협의하여 무상점검을 제공

- 국토안전관리원 소규모 취약시설 안전점검(KALIS)
- 소규모 취약시설 안전관리시스템 활용(SFMS)

4) 사회복지시설 안전점검표 상세안내

- 안전관리계획 수립 및 교육훈련
- 책임보험 가입 여부
- 소방안전관리
- 전기,가스,시설물 안전관리
- 급식위생 안전관리
- 감염병 관리대책
- 하절기 재난대응 대책

5) 시설물의 유지관리 주요내용

- 안전 및 유지관리계획의 수립과 시행
- 안전점검의 실시, 소규모취약시설의 안전점검 등
- 정밀안전점검 또는 정밀안전진단 실시결과에 대한 평가
- 시설물의 중대한 결함 등의 통보, 긴급안전조치 등
- 시설물의 유지관리 및 성능평가

제언

사고는 내가 조절할수 있는 것이 아니다. 혹시 모르는 사고에서 나 또는 이용인들이 다칠수도, 사망할수도 있다. 나는 안전관리자로서 내가 먼저 안전불감증에 빠지지 않도록 노력해야 한다.

1996년 개설된 시설이라 개선이 필요한 부분이 많다.. 작은 이상징후를 보고 별거 아니야라는 생각을 버리고 더 큰 재난을 생각하는 지혜를 얻도록 노력한다.

전국 장애인복지관 하반기 회계교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024. 11. 01 (금)
장 소		온라인교육
참석자	팀 명	운영지원팀
	이 름	한다혜, 김지선
	인 원	2
교육 시간	일 자	2024. 11. 01 (금)
	시 간	9:30~17:30 (7h)



남동장애인종합복지관

2024년 귀속 연말정산 실무

1. 2024년 인건비 신고

1) 지급명세서 제출 기한

(1) 근로소득: 다음연도 3월 10일까지 제출

(2) 사업소득: 다음연도 3월 10일까지 제출

(3) 기타소득

- 원칙: 다음연도 2월 말일 단, 간이지급명세서를 제출한 인적용역 기타소득은 제출 의무면제

- 예외: 다음연도 3월 10일까지 제출(근로소득, 퇴직소득, 사업소득, 종교인 기타소득) 단, 간이지급명세서를 제출한 사업소득(연말정산 사업소득 제외)은 제출 의무 면제

(4) 일용근로소득

- 원칙: 지급일이 속하는 달의 다음 달 말일까지 제출

- 예외: 휴업, 폐업, 해산일이 속하는 달의 다음 달 말일까지 제출

(5) 폐업 또는 휴업 지급명세서: 폐업 또는 휴업일이 속하는 달의 다음 다음달 말일

2) 간이지급명세서 제출 기한

(1) 근로소득

- 원칙: 지급일이 속하는 반기의 마지막 달의 다음 달 말일(1월말/7월말) => 26년 부터 매월로 변경적용될 예정

- 예외: 휴업, 폐업, 해산일이 속하는 반기의 마지막 달의 다음달 말일

(2) 원천징수대상 사업소득, 기타소득(인적용역)

- 원칙: 지급일이 속하는 달의 다음 달 말일

- 예외: 휴업, 폐업, 해산일이 속하는 달의 다음 달 말일

2) 원천징수 개념

- 예납적원천징수: 미리납부함(기납부세액)

- 완납적원천징수: 납부완료함(분리과세)

3) 원천징수 세율

- 이자소득: 일반적인 경우 14% / 비실명이자소득 45% / 비영업대금이익 25% / 장기채권이자소득 14%

- 배당소득: 일반적인 경우 14% / 비실명이자소득 45% / 출장공공사업자배당소득 25%

- 사업소득: 부가가치세면세용역: 3%또는20% / 접대부 등 봉사료 5%

- 근로소득: 상용근로자 기본세율(간이세액표적용) / 일용근로자 6%

- 연금소득: 공적연금소득 기본세율(연금소득간이세액표) / 사적연금소득 중 이연퇴직소득 연금수령한 것으로 가정할 때의 이연퇴직소득세원천징수세액 * 70%(10년 초과 60%)

- 기타소득: 일반적인 경우 20% / 소기업소상공인 해지 일시금 및 연금계좌에서 연금외수령하는소득-소득금액의 15% / 복권당첨금, 승마투표권, 승자투표권 등-소득금액의 3억까지20% 23억초과30%

- 퇴직소득: 기본세율(연분연승법 적용)

4) 인건비 신고종류

(1) 근로소득자: [근로소득 간이세액표]원천징수 / (중도퇴사/차기2월)연말정산 / 매월4대보험료

- 4대보험: 근로소득자 매월 4대보험료(국민연금, 건강보험, 장기요양보험, 고용보험) / 과세대상근로소득*각각의 4대보험율

- 비과세대상근로소득제외: 식대 20만원, 차량유지지 20만원, 출산육아수당 20만원, 설비변상적급여 20만원 혹은 전액, 생산직근로자시간외수당 연240만원

(2) 사업소득자: 프리랜서 3.3% (사업자번호, 사업자등록증이 없는 사업자, 한곳에 소속되지 않음, 지역연금보험료, 지역건강보험료)

- 강사, 헤어디자이너, 보험모집인, 운동선수, 통역사, 번역사

- 사업소득자는 연말정산이나 매월 4대보험료를 징수하지 않음

(3) 일용직근로자: [소득세법]3개월 미만고용(건설업은 1년), [4대보험]1개월미만고용, 국민연금 8일미만

- 원천세: (일급여액-150,000원) * 6% * (1 - 55%)

- 분리과세로 종결

- 소액부징수로 소득세가 1,000원 미만이면 징수X (일급여액이 187,000원이면 징수하지X)

(4) 기타소득자: 일시적 출연료 및 강연료, 일시적인 라디오 및 TV출연, 일시적 문예창작, 일시적 원고료 등 (만약 일시적이지 않으면 사업소소득자) / 그밖의 고용관계 없이 이와 유사한 용역(만약 고용관계라면 근로소득자)

- 기타수입금액 - 필요경비금액 = 기타소득금액

- 필요경비금액: 실제필요경비 / 수입금액의 60%(일시적인 문예창작소득, 일시적인 인적용역) 혹은 80%(주무관청승인을 받은 공익법인으로부터의 상금, 경쟁하는 대회에서의 상금 등)

- 기타소득금액 > 3,000,000원 => 종합소득 합산과세!

- 기타소득금액 ≤ 3,000,000원 => 선택가능(종합소득 합산과세(5월신고)) 혹은 분리과세

- 소득금액의 22%(20%소득세+2%지방세)

- [기타소득 과세최저한]: 일반적인 경우 기타소득금액이 건마다 50,000원 이하(60%인정된 금액이 5만원) / 복권당첨금 건별로 200만원이하 / 승마투표권 등 환급금

2. 2024년 개정세법 및 연말정산 프로세스

1) 연말정산제도

(1) 대상: 근로소득자(일용근로자 제외) / 간편장부대상자 보험모집인, 방문판매원, 음료
품배달원 / 공적연금소득

(2) 연말정산시기

- 원칙: 해당 과세기간의 다음연도 2월(공적연금소득은 1월) 연말정산대상 소득을 지급
하는때

- 예외: 근로소득자-퇴직하는 달의 근로소득 지급시 / 보험모집인 등- 계약 해지 달의
사업소득 지급시 / 공적연금소득자-사망일 속하는 달의 다음 다음달 말일까지

(3) 연말정산 신고 납부기한

- 월별신고자: 다음연도 3월 10일까지

- 반기별신고자: 다음연도 7월 10일까지(환급신청시 3월 10일)

2) 연말정산프로세스

(1) 근로소득자: 계속근무자와 중도퇴사자는 12월31일 기준으로 함 / 12월31일 퇴사자는
중도퇴사자

- 3월 10까지 신고

- 총결정세액 < 기납부세액 : 환급 / 총결정세액 > 기납부세액 : 추징

- 총급여액 (-) 근로소득공제 = 근로소득금액 (-) 종합소득공제 = 과세표준 * 세율 =
산출세액 (-) 세액공제 = 총결정세액 (-) 기납부세액 = 환급 혹은 추가납부세액

(2) 사업소득자: 3.3% 연말정산(보험모집인, 방문판매원, 음료품배달원)

3. 총급여액과 비과세 및 소득세 산출세액 계산방법

1) 근로소득: 고용관계 + 종속적인 지위 + 근로를 제공 + 모든대가

2) 과세근로소득

- 근로를 제공함으로써 받는 봉급, 급여, 보수, 세비, 임금, 상요, 수당과 이와 유사한 성
질의 급여

- 법인의 주주총회 사원총회 또는 이에 준하는 의결기관의결의에 따라 상여로 받는 소득

- 법인세법에따라 상여로 처분된 금액(인정상여)

- 퇴직함으로써 받는 소득으로서 퇴직소득에 속하지 아니하는 소득

- 종업원 등 또는 대학의 교직원이 지급받는 직무발명보상금

- 교제비, 판공비, 기밀비 등의 명목으로 받은 것

- 연월차수당

- 직무보조금, 의료보조금, 교통비보조금

- 위로금, 공로금, 학자금, 장학금, 축하금 등

- 사택제공이익, 주택자금대여이익

2) 비과세근로소득

- 학자금 및 교육비(요건: 업무와 관련성이 있을 것, 회사의 지급기준에 의해서 지급될 것, 교육기간 초과하여 근무)
- 실비변상적인 급여(일직료, 숙직료, 여비, 자가운전보조금(시내출장으로 월20만원까지), 연구보조금, 취재수당, 위험수당, 피복, 천재지별 등 재해로 인한 급여)
- 사용자가 부담하는 4대보험금
- 식대(현물식대는 전액, 식사대는 20만원, 현물식대+식사대 경우 식사대는 전액 과세 / 야근시 현물식대 제공 받을시 비과세)
- 출산수당(자녀수에 상관없이 월20만원), 보육수당(만 6세이하 보육수당으로 과세기간 개시일 기준)
- 생산직 근로자의 초과수당금(연 240만원한도)
- 직무발명보상금(연 700만원한도)
- 기타 비과세 근로소득(국외 근로소득 / 실업급여 / 육아휴직급여 / 출산전후휴가급여 / 복무중인 병이 받는 급여/ 유족보상금)

3) 근로소득 수입시기

- 급여: 근로를 제공한 날
- 잉여금 처분에 의한 상여: 잉여금처분 결의일
- 인정상여: 근로를 제공한 날
- 주식매수선택권: 행사일
- 퇴직소득세법상 임원티직금 한도 초과: 받거나 받기로한 날

4. 소득공제

1) 소득공제: 소득이 발생하기 위해서는 비용이 들어감을 인정하여 '세금 부과대상이 되는 소득을 줄여주는 것', 벌어들인 소득에서 일정금액을 공제하여 과세표준을 줄여주는 제도.

- 근로소득공제, 인적공제, 신용카드 공제, 보험료, 주택마련저축공제 등이 속하며 소득에서 이러한 항목들을 조항에 맞추어 계산하여 뺀 값이 과세표준이 된다.
- 총급여가 7천만원이하인 경우 300만원한도, 총급여가 7천만원초과인 경우 250만원
- 추가공제: 총급여가 7천만원 이하면 전통시장/대중교통/도서 공연 사용분에서 300만원 까지, 총급여가 7천만원 초과인 경우 동일항목에서 200만원까지 추가로 공제

(1) 인적공제(기본공제, 추가공제)

- 대상: 근로자본인, 배우자, 생계를 같이하는 부양가족 / 1명당 연150만원
 - 배우자와 부양가족의 연간 소득 금액이 100만원 이하
 - 나이: 직계존속 60세이상, 직계비속 20세이하, 형제자매 20세이하/60세이상
 - 추가공제대상: 경로우대100만원, 장애인 200만원, 부녀자 50만원, 한부모 100만원
- (2) 연금보험료공제: 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 교직원연금 등
- (3) 주택자금공제: 주택임차차입금 원리금 상환액의 40%공제되며 주택마련저축과 합하여 400만원 한도

- (4) 사용금액공제(신용카드 등): 연간 합계액이 총급여액의 25%를 초과하는 금액에 대해서 공제
- 총급여액이 7천만원 이하 300만원 한도, 7천만원 초과 200만원 한도
- (5) 기타소득공제: 개인연금저축, 청약저축, 주택청약종합저축 등

5. 세액공제 및 세액감면

1) 세액공제: 계산된 세액에서 또 한번 빼주는 항목 즉 과세표준에 세율을 곱해 산출된 세금을 직접적으로 공제해 주는 제도.

- 자녀세액공제, 월세세액공제, 근로자본인 대학/대학원, 정치자금, 고향사랑 등
- 소득공제는 공제 이후의 세율이 곱해지므로 소득이 높을수록 감면혜택이 높아지게 되는 특징, 세액공제는 소득에 상관없이 해당하는 항목에 대해서는 동일하게 감면받게 된다.

(1) 근로소득세액공제: 근로소득 산출세액 기준으로 계산, 근로소득산출세액 130만원 이하의 경우 근로소득산출세액의 55%, 130만원 초과하는 경우 초과분에 대해서는 30%가 공제됨

- 한도: 총급여액 3,300만원이하: 74만원공제 / 총급여액 3천3백만원 최고7천만원이하: 최고66만원공제 / 7천만원초과1억2천만원이하: 최소 50만원공제 / 1억2천만원초과: 최소20만원공제

(2) 자녀세액공제

- 기본공제: 자녀1인 연15만원 / 2명 연35만원 / 4명이상 연65만원 / 3명째부터 1명당 30만원을 추가로 공제 -> <24년부터 변경> 1명 25만원 / 2명 30만원 / 3명이상 40만원
- 출산(입양)공제: 첫째 30만원 / 둘째50만원 / 셋째이상 연 70만원
- 조건: 나이 8세이상 만 20세이하(단, 장애인은 예외) / 연간소득금액이 100만원 초과하지 않아야함 / 부모와 자녀관계가 주민등록상으로 확인되어야함 / 출산(입양)공제조건은 해당과세기간에 출산하거나 입양한 경우에 적용

(3) 연금계좌세액공제: 연간 900만원까지 세액공제

- 연간 근로소득이 5,500만원이하 납입금액에서 16.5%공제 / 5,500만원 초과인 경우 납입금액에서 13.2% 공제

(4) 월세세액공제

- 대상자: 과세기간종료일 기준 무주택세대의 세대주, 총급여액이 7,000만원 이하인 근로자, 종합소득금액이 6,000만원 초과하는 경우는 제외
- 주택요건: 전용면적 85m이하 또는 기준시가가 4억원 이하여 주택
- 공제율 및 한도: 총급여액 5,500만원이하 월세액의 17% / 5,500만원초과 7,000만원 이하 월세액의 15% / 공제한도는 연간 최대 750만원까지

(5) 보험료세액공제

- 보장성보험(생명보험 상해보험등) 세액공제 대상금액 한도: 연100만원까지 / 장애인전용 보장성보험(장애인을 피보험자 또는 수익자로 하는 장애인전용 보장성보험료) 세액공제 대상금액 한도: 연 100만원

(6) 의료비세액공제

- 총급여액의 3%초과분에 대해 적용 최대 15%(105만원)까지 공제 받을수 있음,
- 본인, 65세이상자, 미숙아, 건강보험 산정특례자, 장애인, 난임시술비로 지출한 의료비는 공제한도 없이 가능 / 24년도부터는 6살이하의 부양가족에게 지출한 의료비도 전액 세액공제가 가능
- 의료비로 공제되지 않는 비용: 실비보험등으로 보전받은 금액, 본인부담금상한제 사후 환급금, 외국소재의료기관에 지출한 비용, 간병인 지급비용, 미용성형수술을 위한 비용 및 건강증진 의약품 구입비용 등

(7) 교육비세액공제

- 근로소득자가 근로자 본인, 기본공제 대상자를 위하여 해당 과세기간에 교육비를 지급한 경우 그 금액의 15%해당하는 금액을 종합소득 산출세액에서 공제
- 근로자 본인 세액공제대상금액: 전액 / 기본공제대상자: 취학전아동,초,중,고 1명당 연 300만원한도, 대학생 연900만원한도, 대학원생은 공제대상이 아님 / 장애인특수교육비는 전액 세액공제 대상금액

(8) 기부금세액공제

- 거주자 및 기본공제를 적용받는 부양가족이 해당 과세기간에 지급한 공제한도 내의 기부금에 대하여 기부
- 고향사랑기부금에 10만원 기부시 90,909원이 소득세공제액이며 추후 소득세공제액의 10%인 9,090원은 지방소득세에서 자동 반영되어 공제됨

2) 세액감면: 세액공제와는 구분되는 항목으로 세액의 일정부분의 납부의무를 감소해 주는 것을 의미, 중소기업취업자에 대하여 소득세 90%감면정책이 있음

(1) 중소기업취업자 세액감면: 주점, 비알콜음료점, 금융보험업 등을 제외한 중소기업에 취업한 청년 노인 장애인에 대해 취업후 3년간 감면해주는 정책, 청년취업자는 최대 5년간 소득세의 90%까지 감면 받을 수 있음

- 대상자: 청년, 고령자, 장애인, 경력단절여성 등
- 청년취업자: 중소기업에 재직중이며, 근로계약 체결일 현재 15세에서 34세 이하인자, 군복무 기간을 차감한 연령이 34세이하인 경우에도 감면대상에 포함 / 5년간 최대 90%까지 소득세를 감면해주면 한도는 최대 150만원

3) 공제항목에 해당한다고 해서 모든 항목을 적용하여 공제해주는 것은 아니다.(특별소득공제, 특별세액공제, 월세액공제를 적용한 값과 표준세액공제(13만원)를 적용했을 때 더 큰 결과값을 적용하여 공제

제 언

연말정산은 한 해 동안의 소득과 세금을 정산하는 과정으로 교육 자체가 이론 위주의 교육이 아닌 실무 중심 사례를 바탕으로 교육을 진행함에 따라 연말정산의 과정을 더 쉽고 정확하게 이해할 수 있도록 진행되었다. 중도퇴사자의 소득세를 연말정산 해주지 않는 기관이 꽤 많았는데 번거로운 과정이지만 우리 기관에서는 절차대로 하고 있어 그동안 해왔던 업무에 자부심을 갖게 되는 시간이었다. 연말정산 공제항목은 매해 변동되고 추가되는 만큼 항상 관심을 가지고 교육을 찾아 듣는 습관을 가져야 함을 느꼈다.

연말정산시 세액공제와 세액감면이 각각의 경우의 수가 너무 많다보니 교육을 받았지만 이해가 쉽지는 않았다.. 교육시간이 타이트해서 강의진도가 빨라서 아쉬운 것도 있었고 자세히 알기 위해 따로 찾아보고 변화되는 세법에 대해 공부해야겠다는 생각이 들었다.

2024년 전국 장애인복지관 물품구매/일반용역 교육



주 최		한국장애인복지관협회
기 간		2024년 4월 30일(화) 10:00 ~ 17:00
장 소		온라인교육
참석자	팀 명	운영지원팀
	명 단	한다혜
	인 원	총1명
교육 시간	일 자	총1일
	시 간	총7시간



남동장애인종합복지관

나라장터 전자입찰 실무교육

1. 법령 및 용어

1) 국가계약법과 지방계약법

- 국가계약이란 국가계약법/시행령/시행규칙으로 기획재정부 계약예규를 따르며 정부입찰과 계약집행기준, 적격심사 및 협상에 의한 계약체결의 기준이 된다.
- 지방계약이란 지방계약법/시행령/시행규칙으로 행정안전부 예규를 따르며 지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준, 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준(적격심사, 협상에 의한 계약체결 등) 이 된다.

2) 계약의 원칙

- 정부계약은 사법상 계약이며 민법을 적용한다.

- ① 계약자유 원칙
- ② 신의성실의 원칙
- ③ 사정변경의 원칙
- ④ 권리남용금지의 원칙

* 분쟁발생시 민사소송을 진행함.

3) 관련 법령

- 입찰이란 다수 희망자로부터 낙찰 희망가격 입찰서를 접수 받아 그 중 가장 유리한 내용을 제출한 자와 계약을 체결하는 방식이다.
 - ① 국가계약법(제8조) : 경쟁입찰에 의하는 경우에는 입찰에 관한 사항을 공고 또는 통지하여야 한다.
 - ② 지방계약법(제10조) : 입찰에 부치는 경우에는 입찰에 관한 사항을 공고하거나 통지하여야 한다.
 - ③ 전자조달법(제6조) : 경쟁입찰을 전자적으로 처리하려는 경우에는 입찰에 관한 사항을 전자조달시스템을 통하여 공고하여야 한다.
 - ④ 추정가격 2,000만원 이하의 수의계약대상 건도 전자조달시스템 이용 가능.

4) 고시금액

- 고시금액이란 국제입찰 적용대상 기준금액이며 2년마다 고시된다. 국가계약법에서는 기획재정부 장관이 고시하는 금액이 되고 지방계약법에서는 행정안전부 장관이 고시하는 금액이 된다.
- 현행 고시금액으로는 기획재정부장관(2.2억원) 행정안전부장관(3.3억원)이다.

5) 주요용어

① 입찰 : 수요기관에게 가장 유리하게 입찰한 자와 계약을 체결하기 위한 행위이며 이를 위해 다수의 입찰방식(최저가 입찰, 적격심사, 협상에 의한 계약, 규격 및 가격동시 입찰 등)을 규정하고 있음.

수요기관은 낙찰방법을 정하여 입찰에 부침.

② 예가 : 입찰참가 업체들이 투찰할 수 있는 금액의 상한선이며 낙찰하한선 선정의 기준금액이 되며 투찰을 산출의 기준금액이 된다.

예정가격 산출은 나라장터에서 복수예비가격 15개를 생성 후 15개 중 2개씩 랜덤 추첨하여 추첨된 예비가격 중 추첨상위 4개 예비가격을 산출평균내어 생성된다.

(국가계약법은 기초금액 기준 $\pm 2\%$ 내 랜덤금액 산출, 지방계약법은 기초금액 기준 $\pm 3\%$ 내 구간 랜덤 산출)

③ 예가를 적용한 입찰 : 대부분 입찰 방식은 예가를 적용하여야 한다. 배정예산을 기준으로 예가가 산출되나 예가는 아무도 모른다.(입찰관도 알 수 없음.) 예가를 알 수 없으므로 예가를 추정하여 투찰할 수 밖에 없다.

④ 비예가(예가를 적용하지 않는 입찰) : 일부 입찰방식에 비예가를 허용하고 있으며 사업금액(배정예산)이 투찰금액의 상한선이며 협상에 의한 계약은 비예가 허용되는 입찰방식이다.

⑤ 기초금액 : 예정가격 산출의 기준이 되는 금액으로 조달업체들이 투찰금액 결정을 위한 기준이 되는 금액이다.

⑥ 추정가격 : 기초금액에서 부가가치세, 관급자재비를 제외한 가격이다. '예산'에 계상된 금액이나 설계서 등에 따라 산출된 금액 등을 기준으로 부가가치세법에 따른 부가가치세와 관급자재로 공급될 부분의 가격을 제외하고 산정된 가격이다.

* 추정가격 = 배정예산 - 부가가치세 - 관급자재비

* 물품, 용역분야 : 추정가격 = 배정예산 - 부가가치세

* 공사 : 추정가격 = 배정예산 - 부가가치세 - 관급자재가격

⑦ 낙찰하한율 : 부실공사, 납품 등을 막기 위해 도입하였으며 기존의 최저가 낙찰방식과는 상반되는 개념이다. 조달업체는 입찰시 기초금액을 기준으로 투찰한다.

6) 입찰담당자가 숙지하여야 할 주요 법규

① 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률/시행령/시행규칙

② 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률/시행령/시행규칙

③ 조달 사업에 관한 법률(조달청)

④ 중소기업제품 구매 촉진 및 판로지원에 관한 법률(중소벤처기업부)

⑤ 지방자치단체 입찰 및 계약집행기준

⑥ 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정 기준 : 협상에 의한 계약 참고

⑦ 정부 입찰 계약집행 기준(기획재정부)

7) 중소기업자간경쟁제품(중소벤처기업부 관리대상) : 입찰시 직접생산 필수로 중소기업자간 경쟁하는 제품으로 2년마다 약 630개 정도를 지정함. 제조물품으로 등록하기 위해서는 공공구매종합정보망 회원가입 후 직접생산확인 실사를 통해 ‘직접생산확인증명서’를 발급 받아야 함.

일반제품(조달청 관리대상)은 입찰시 공급물품도 가능함. 중소기업외 대기업도 경쟁 가능한 제품으로 약 10,000개의 제품이 있음. 제조물품으로 등록하기 위해서는 나라장터시에 제조물품 등록 신청을 통해 가능함(조달청 직접생산 확인 기준에 의해 등록 가능)

※ 중소기업자간경쟁제품 입찰공고 주의점

① 중기간 경쟁제품 ‘세부품명번호’ 10자리를 **제조물품**으로 나라장터 시스템에 등록하여야 함.

② 직접생산확인증명서 보유(유효기간 이내 유지 확인)

③ 중소기업확인서 보유(중기업, 소기업, 소상공인으로 입찰 참가 자격 부여)

- 1억이상, 고시금액 미만: 중기업, 소기업, 소상공인으로 입찰 제한

- 1억 미만: 소기업, 소상공인으로 입찰 제한

④ 낙찰자 결정방식 : 계약이행능력 심사 기준 적용시 중기간경쟁제품 계약이행능력심사 세부기준을 적용해야 함.

⑤ 판로지원법 제9조(직접생산의 확인 등)에 의거하여 공공기관의 장은 중소기업자간 경쟁의 방법으로 제품조달계약을 체결하거나 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 대통령령으로 정하는 금액 이상의 제품조달계약을 체결하려면 그 중소기업자의 직접생산 여부를 확인하여야 한다.

2. 입찰방법

1) 계약방법의 종류

- 가격을 우선으로 하는 입찰방법 : 소액수의 건적입찰, 적격심사 입찰 등
- 제안서 내용을 우선으로 하는 입찰 방법 : 협상에 의한 계약, 규격 및 가격 동시 입찰 등

2) 입찰 및 계약의 종류

① 계약목적물 : 물품제조/구매, 공사(종합/전문전기/정보통신/소방/문화재), 용역(기술/일반용역)

② 계약체결형태 :

- 확정계약, 개산계약, 사후원가검토조건부계약
- 총액계약, 단가계약, 제3자단가계약, 다수공급자계약
- 단년도계약(주로사용), 장기계속계약, 계속비계약
- 단독계약, 공동계약

③ 경쟁형태 :

- 경쟁입찰계약(일반경쟁계약, 제한경쟁계약, 지명경쟁계약)
- 수의계약

④ 낙찰자결정방법 : 적격심사, 희망수량경쟁, 2단계 경쟁입찰, 협상에 의한 계약, 규격가격동시입찰, 경쟁적대화에 의한 계약(국가계약), 종합낙찰제 등

3) 조달청 전자입찰 주요 계약방법

① 제한(총액) → 물품, 공사, 용역분야에서 다수 진행되고 있음

- 지역제한, 중소기업 제한, 실적 제한, 재무제표 등의 제한을 토대로 1식의 입찰 금액을 다수의 입찰자에게 접수 받아 예정가격이내 낙찰하한율 이상 투찰자를 대상으로 낙찰자를 결정하는 방식(낙찰하한율 이상 최저가 업체부터 적격심사 1순위 후보가 됨)

② 협상에 의한 계약(물품, 용역 분야에서 다수 진행)

- 기술점수와 가격 점수를 합산하여 고득점자를 낙찰자로 결정
- 기술점수 80점, 가격점수 20점 배점을 기준으로 함(90점대 10점도 가능)

※ 단순용역은 금지

③ 제한(총액) 규격가격동시입찰(2단계경쟁과 유사)

- 기술점수를 통과한 업체에 한해서 가격을 개찰하여 최저가 입찰자에게 낙찰을 함.(수요기관 입장에서 가장 유리한 입찰 방식임)

4) 일반경쟁과 제한경쟁

① 일반경쟁(총액)/협상에 의한 계약

- 각 종 인허가, 면허, 신고, 등록, 확인 등 관계법령 조건 충족업체에 한해서 입찰 참가 자격을 제한하는 경우

② 제한경쟁(총액)/협상에 의한 계약

- 지역제한 : 본점 또는 사업장 소재지로 제한하거나 분야별 고시금액 미만에서 지역제한 가능함. (동일실적, 기술보유현황에 한해 중복으로 제한 가능)
- 실적제한 : 물품/용역 실적(추정가격 고시금액 이상부터 제한 가능), 건설공사 30억원, 전문공사 및 기타공사 등 3억원 이상
- 중소기업자 제한하는 경우 : 중소기업자로 제한 가능하며 일반제품은 추정가격 기준으로 고시금액 미만 중소기업자로 제한, 1억원 미만 소기업/소상공인으로 제한(모든 제한 항목과 중복으로 제한 가능)

5) 입찰공고 제한경쟁 시 주의사항

① 시공능력, 실적 : 입찰참가신청서류 제출마감일(입찰서 제출마감일까지 자격 계속 유지하여야 함)

② 지역제한시 본점소재지 : 입찰공고일 전일(계약체결일까지 계속 유지)

③ 업종면허, 자격, 등록 등 : 입찰서 제출 마감일까지 유지

6) 전자입찰의 취소

- ① 낙찰자선정 통보 이전에 수요기관 등의 예산사정, 사업계획의 변경 등 불가피한 사유가 있을 때에는 해당 입찰을 취소할 수 있음.
- ② PC 또는 전자조달시스템의 오류 등으로 공정한 입찰 집행이 곤란하다고 판단될 경우 해당 입찰 전체를 취소할 수 있음.
- ③ 전자입찰자는 상기 조치에 대하여 이의제기나 그로 인한 손해배상을 청구할 수 없음.

7) 전자입찰의 무효

- ① 입찰참가자격이 없는 자가 한 입찰(입찰공고문에 명시된 입찰참가자격기준)
- ② 동일입찰건에 동일인이 2통 이상 입찰서를 제출한 경우(대표자는 동일하나 업체의 상호, 법인명이 다른 경우)
- ③ 입찰보증금 미수납인 경우(입찰보증금은 주로 면제함. 단, 전과가 있는 업체는 제외함)
- ④ 나라장터 경쟁입찰참가자격등록증 상에 등록된 정보 미 변경
(ex 대표자가 개명을 하고 이후 나라장터 시스템에 변경신고를 하지 않아서 입찰 무효가 된 사례가 있음.)

3. 제안서 평가 및 협상

1) 협상적격자 및 협상순위 선정(협상에 의한 계약체결기준)

- ① 협상적격자 선정
 - 제안서 평가 결과 기술능력평가점수가 기술능력평가분야 배점한도의 85% 이상인 자를 협상적격자로 선정
- ② 협상순위 선정
 - 협상적격자의 기술능력평가 점수와 입찰가격평가 점수를 합산한 점수의 고득점순에 따른다.
 - 합산점수가 동일한 제안자가 2인 이상일 경우 기술능력평가 점수가 높은 제안자를 우선순위자로 결정한다.
 - 기술능력 평가점수도 동일한 경우에는 기술능력의 세부평가항목 중 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 우선순위자로 결정한다.

2) 협상방법

① 협상의 내용과 범위

- 제안서의 사업내용, 이행방법, 이행일정 등 제안서 내용이 대상

② 가격협상

- 협상기준가격 : 협상대상자가 제안한 가격(투찰가격)

※ 예정가격을 작성한 경우에는 예정가격이 기준임

- 사업예산 범위 내에서 가감되는 사업 내용에 따라 가격 조정 가능
- 제안한 내용의 가감조정이 없는 경우 가격 증감 조정 불가

③ 협상기간

- 협상대상자 통보일~15일 이내(사업특수성 등에 따라 5일 내 조정 가능)
- 협상 불성립 시 10일의 범위 내에서 연장 가능
- 협상 성립 후 10일 이내 계약 체결
- 협상결과는 상호 날인하여 서면으로 교환/계약문서의 효력을 가짐

3) 평가위원회 구성

① 평가위원

- 국가/다른 지자체 공무원, 계약에 관한 학식과 경험이 풍부한 자
ex) 해당분야 전문기관/단체 임직원, 전문가/대학교수

② 평가위원 수(위원장 포함) : 7인 이상 10인 이내

③ 위원장은 위원회의 위원 중에서 호선으로 선출

④ 3배수 이상 평가위원 예비명부 작성 → 고유번호 부여

- 제안서 제출 시 업체가 추천
- 추천서 다빈도 순으로 평가위원 선정(추첨수 동일 시 연장자 순 선정)

4) 협상적격자 및 협상순위 선정

① 협상적격자 선정

- 제안서 평가 결과 기술능력평가점수+가격점수=70점 이상인 자를 협상적격자로 선정함(SW사업 : 기술능력평가 배점한도 85% 이상인 자)

② 협상순위 선정

- 협상적격자의 기술능력평가 점수와 입찰가격평가 점수를 합산한 점수의 고득점 순에 따름
- 합산점수가 동일한 제안자가 2인 이상일 경우 기술능력평가 점수가 높은 제안자를 우선순위자로 결정
- 기술능력 평가점수도 동일한 경우에는 추첨으로 결정

5) 협상방법

①기술제안서 협상

- 제안서의 사업내용, 이행방법, 이행일정 등 제안서 내용이 대상
- 협상을 통해 제안서 내용 일부 조정 가능함

② 가격협상

- 협상기준가격 : 협상대상자가 제안한 가격(투찰가격)
- 사업예산 범위 내에서 가감되는 내용에 상응하는 금액만큼 조정
- 제안한 내용의 가감조정이 없는 경우 가격 증감 조정 불가

③ 협상기간 : 협상대상자통보일~15일 이내(사업규모, 특수성, 난이도에 따라 10일 안 범위 안에서 협상기간 조정 가능)

④ 협상결과는 상호 날인하여 서면으로 교환/계약문서의 효력을 가짐

※ 제언

- 나라장터를 통한 전자입찰을 생각하면 막연한 느낌부터 들었는데 이번 교육을 통해 전반적인 흐름을 익힐 수 있어서 좋았습니다. 입찰 준비 후 공고문을 잘 이해하는 것이 중요함을 알았고 공고문을 천천히 읽고 이해하면서 불이익 가능성이나 금전 또는 입찰 제한 등의 내용이 있는지 잘 숙지해야 한다는 생각을 했습니다. 짧은 시간 안에 조달업무를 완벽히 이해함에 있어서는 용어부터 진행과정 기간 등 실무과정이 충분하지 않아 어렵게 느껴졌습니다. 이번 교육을 통해 나라장터 홈페이지 조작 로그인 할 기회가 없었는데 조금이나마 경험 할 수 있어 좋았고 매우 어려운 내용이지만 차근차근 반복적으로 익힐 수 있도록 더 많은 교육을 접해야 함을 느꼈습니다.

제 4기 발달장애인 활동서비스 실천 워크숍



주 최		한국보건복지인재원
기 간		2024. 09. 10. ~ 2024. 09. 11.
장 소		한국보건복지인재원 광주교육센터
참석자	팀 명	긍정 행동지원팀
	이 름	김영미, 강지원
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 09. 10. ~ 2024. 09. 11.
	시 간	09:00 ~ 17:00, 10:00 ~ 18:00



남동장애인종합복지관

I. 사람중심기반 활동서비스 지원계획 수립 방법

1. 활동서비스 방향과 원칙

가. 사람중심실천이란

- 1) 발달장애인을 지원의 중심에 두고 그들의 욕구, 특성, 환경을 종합적으로 고려하여 지원하는 것
- 2) 발달장애인이 원하는 지역사회, 활동, 함께 하고 싶은 사람 등을 생각하며 획일적인 방식이 아닌 개인의 필요에 따라 지원하여 자기주도적 활동을 지원
- 3) 사람중심실천의 주요 구성

구분	주요 내용
동등한 권리와 기회	- 발달장애인은 동등한 권리를 가지고 있으며, 다른 사람들과 동일하게 모든 기회와 선택권에 대한 자격을 가짐
지원에 기반한 선택과 통제	- 준비모델(충분한 능력과 기술이 갖춰졌을 때 자립)→ 지원모델(필요한 지원 전제 하에 자립)
권한 나눔	- 발달장애인의 선택과 통제권을 지원하기 위해서 지원하는 다양한 사람들과 권한을 나눌 필요가 있음
지역사회 통합	- 지역사회 내 차별, 사회적 배제, 억압을 줄이고, 다른 사람들과 지역사회 보편적 시설물을 함께 이용, 이웃들과 관계를 형성하고, 다양한 인적 네트워크에 포함될 수 있도록 지원함
협력활동	- 지역사회 삶을 위해 지원하는 여러 사람들과 필요한 협력 활동을 계획하고 수행함 ➤ 권한을 나누면 자연스레 협력관계 형성

나. 발달장애인과 파트너십 형성

- 1) 좋은 활동서비스 실천은 이용자와의 파트너십에서 출발
- 2) 이용자와 지원자는 서로 도움을 주는 관계
- 3) 이용자와의 파트너십은 주간활동서비스에 이용자 참여를 촉진하고 만족과 성장을 도모

다. 활동서비스 지원자의 관점과 역할 : 옹호자

- 1) 발달장애인을 사회적, 관계적 관점 이해
- 2) 발달장애인을 집단화하지 않고 개인 삶의 경험 이해
- 3) 발달장애인 활동서비스를 같이 만들어가는 관점 형성
- 4) 하루를 의미있게 보내는 권리를 기본적 권리로 이해

- 5) 발달장애인의 편에 서는 지역사회 옹호자로서의 역할
- 6) 이용자에 대한 이해 소통 중 당사자와의 의사소통 우선
- 7) 기다리는 자세, 관찰자적 자세, 협력하는 자세
- 8) 의사소통 시 지원자의 의사소통 패턴 파악 필요

2. 서비스 과정별 실천

가. 초기면접 : 서비스 이용에 대한 이용자와 보호자의 기대와 욕구를 탐색하고 평가하며, 서비스 제공에 필요한 기본정보를 알고 서비스 제공에 필요한 동의를 구하는 과정

- 1) 라포형성 중요
- 2) 의사소통능력과 관계없이 이용자 중심으로 면접
- 3) 다각적 방식 적용 필요
- 4) 활동지원에 필요한 모든 정보 파악 필요

나. 활동계획 : 초기면접 과정에서 파악한 내용을 기초로 이용자의 욕구를 반영하여 주간활동 진행내용과 실행방안을 구체화하는 단계

- 1) 이용자의 자기결정, 자기선택, 자기주도적 서비스 제공에 대한 구체적 계획 필요
- 2) 이용자가 원하는 의미 있는 하루에 초점을 맞추어 역동적 유동적 필요
- 3) 이용자의 자립생활 고려
- 4) 지역기반 활동 필요
- 5) 적절한 그룹구성 필요
- 6) 욕구조사는 AAC를 통한 선택지 제공, 그룹화를 통한 그룹 논의, 부모 간담회, 솟품 영상 제공 ⇒ 새로운 활동을 선택지에 추가하여 권유하고 새로운 경험을 제공하는 것이 중요
- 7) 선택지 제공 시 매체는 영상>사진>그림 순으로 효과적

다. 서비스제공 : 수립한 활동계획을 실행하는 것으로 본격적으로 주간활동 이용자에게 의미 있는 하루, 좋은 하루를 위한 활동을 지원하는 단계

- 1) 이용자와 좋은 관계 맺기
- 2) 정보제공, 교육, 의사소통 지원, 지지 및 격려, 위기 개입 등 다양한 접근 필요
- 3) 협력기관 이용 시 이용자의 원활한 참여 지원 필요
- 4) 이용자의 원활한 참여를 위해 필요한 편의 및 환경 구성 필요
- 5) 그룹활동 지원 : 이용자간의 관계형성, 이용자간의 갈등 해소, 지원자와 이용자의 관계 형성 등
- 6) 안전한 활동 지원 : 체험활동 시 위험요소를 미리 파악(사전답사 등), 위험요소의 목록화, 활동에 대한 안전교육 및 생활화 된 안전교육
- 7) 활동 전 점검 사항과 활동 후 성찰을 위한 체크리스트 활용

라. 서비스 평가 및 반영 : 주간활동서비스에 대한 평가는 이용자의 욕구가 반영되어 주간활동서비스 제공이 이루어지고 있는가를 점검하며 서비스를 이용하는 이용자의 만족도를 파악하는 단계

- 1) 이용자와 보호자의 소통 및 피드백 필요
- 2) 기관 차원에서 이용자의 서비스 평가 및 고충처리 체계 구축 필요
- 3) 이용자와 보호자 등 관련인들이 쉽게 의견을 개진할 수 있는 장치 필요
- 4) 협력기관에 대한 평가 필요
 - ▶ 매 활동 마다 스티커로 만족도 표현 시 욕구 사정까지 연계 가능

3. 사람중심기반 활동서비스 지원계획 수립 워크숍

가. 활동욕구 사정 사례 및 방법(사람의 다양성 고려)

- 1) 욕구사정을 위한 이용인별 포트폴리오 작성 : 이용자 욕구, 보호자 욕구, 종사자의 모니터링 내용 ▶ OPD로 활용 가능
- 2) 보호자와의 상담 진행 및 이용인의 활동 선택권 제공(스티커 붙이기)
- 3) 매월 이용인 만족도 조사 및 연말 보호자 만족도 조사 진행
- 4) 이용자와 보호자에게 원하는 활동에 대한 우선순위 조사 진행
- 5) 3가지 차원의 욕구조사 : 가족, 기관, 당사자 ▶ 권한나눔으로 연계 가능

나. 원활한 참여 지원사례 및 방법(사람의 다양성 고려)

- 1) 이용인이 좋아하거나 잘하는 활동에 대한 역할 부여
- 2) 존중하는 태도를 통한 활동 욕구 증진
- 3) 개인별 욕구 파악을 통한 맞춤형 활동 진행
- 4) 칭찬 스티커를 통한 적극적 참여 장려

다. 발달장애인 중심의 활동지원을 위한 제도 개선사항

- 1) 활동의 개별화
- 2) 성인지 교육 필요

Ⅱ. 사람중심 실천과 사람중심생각

1. 최근 장애인복지 동향과 사람중심

가. PCP가 주목되고 있는 이유

1) 당사자의 요구와 PCP 실천들

가) 권리기반의 자기주도적 삶에 대한 지원

나) 각 개인의 특성에 따른 유연화 된 지원

다) 당사자 중심의 일관된 지원

2) 맞춤형 지원과 개인별예산제도 ➤ 제 6차 장애인종합정책계획

3) 장애인구 변화 ➤ 장애인 인구 고령화, 최중증 장애인 증가

4) 개인별 지원 정책 확대 및 낮활동서비스 고도화

5) 평가기준 변화 및 질적 서비스 강조

나. 주간활동서비스의 변화

1) 중장년 발달장애인의 좋은 삶 지원

2) 지역사회 삶에 참여

3) 사람중심의 유연한 지원

4) 의미 있는 관계망 확대

2. 인권과 사람중심 실천

가. UN 장애인 권리 협약 : “온전한 사람됨(personhood)”

나. 자기결정권 : 가고 싶은곳, 먹고 싶은 것, 본인의 욕구에 따라 자유롭게 선택할 권리

다. 상호의존성은 사람들의 본성 : 지원을 이유로 발달장애인의 자유권을 박탈·억압하는 것은 인간의 자유권을 오해한 것

라. 좋은 지원이란 : 사람중심에서 시작

1) 장애·비장애 모두가 매순간 자신이 원하는 삶을 사는 것

2) 지원자의 생각과 습관에 따라 당사자가 요구하는 것과 다른 방식·태도가 적용될 수 있음을 유의할 것

3) 당사자의 방식과 순서, 중요한 것을 존중

4) 당사자를 통제하는 것이 아닌, 당사자에 맞추어 지원자가 스스로를 통제하며 변화할 것

마. 각자의 문화 : 모든 사람을 고유의 문화를 갖고 있는 존재로 볼 것

1) 같은 문화여도 선호도는 다를 수 있기에 미리 추측하고 가정하지 말 것

- 2) 개개인의 믿음, 가치관, 선호·비선호의 기준을 존중
- 3) 각자 자신의 문화를 가지고 있음을 인지할 것⇒왜 저래가 아닌 왜 그럴까?

바. 적극적으로 경청하는 7단계

- 1) 주의를 기울이기
- 2) 개방형 질문하기
- 3) 명료한 설명을 요청하기
- 4) 다른 말로 바꾸어 표현하기
- 5) 개방된 신체언어 사용
- 6) 공감을 보여주기
- 7) 요약하기

사. 말할 때 고려할 점

- 1) 다른 사람을 비하하는 언어인지, 힘을 실어주는 언어인지
- 2) 지역사회에서 누군가의 지위에 영향을 미치는 언어인지
- 3) 개인 또는 공동체의 역량을 약화시키는 언어인지

아. 지원에 대한 학습 : Power Over VS Power With

1) 힘으로 지배하는(Power Over)

- 가) 당사자를 도움이 필요한 사람으로 가정
- 나) 당신이 가장 잘 알고 있다고 생각해서 묻지도 않고 당사자의 ‘선택’을 결정
- 다) 당사자를 옆에 두고 그 사람에 대한 질문에 답
- 라) 당신이 원하는 것을 하도록 당사자에게 강화제 사용
- 마) 수치심이나 두려움을 이용하여 당사자 행동 관리
- 바) 함께 있는 당사자에 대해 마치 없는 사람 취급하며 이야기
- 사) 실수 한 사람 벌 주기

2) 힘을 나누는(Power With)

- 가) 어떤 사람이 당신이나 옆 누군가에게 당사자에 대해 질문할 때 당사자에게 직접 묻도록 유도
- 나) 당사자에게 도움이 필요하다고 가정하지 말고 묻기
- 다) 긍정적인 의견, 도움이 되는 말, 행동에 대한 칭찬
- 라) “자세히 말해 주세요”, “듣고 있으니 천천히 말해도 돼요”라며 경청하는 자세
- 마) 선택과 결정을 할 수 있도록 격려
- 바) 오늘 하루가 왜 안좋았는지 묻기
- 사) 트라우마 이해하기 : 트라우마는 작은 경험에도 생성
- 3) 당사자에게 안전한 존재로 다가가 트라우마를 공감할 것

3. 사람중심생각 소개

가. 사람중심의 의미

- 1) 존엄성과 존경심을 가지는 것
 - 2) 개인의 강점과 재능을 기반으로 발전
 - 3) 사람들을 소속한 지역사회와 연결하고 대인관계 형성을 지원하는 것
 - 4) 개개인의 의견을 듣고 선호하는 것에 맞추어 행동하는 것
 - 5) 소통하고 자신을 표현하는 모든 방식을 경청하는 것
 - 6) 문화적 겸손과 그에 대한 민감성을 실천하는 것
- ⇒ 당사자의 능력과 재능을 존중하고 기회 제공, 지역사회 내에서 자신의 역할을 할 수 있는 존재로 인식하고 알고자 하는 자세를 가지는 것

나. 사람중심계획의 배경

- 1) 1970년대 울펜스버거의 정상화 원리 교육 실시 후 1973 ~ 1986년, PASS교육에 참가한 사람들을 중심으로 정상화 원리를 실천
- 2) 개별 서비스 설계(Individual Service Design), 개인미래계획(Personal Futures Planning; PFP), 패스와 맵스(PATH and MAPS), 에센셜 라이프 스타일 계획(Essential Lifestyle Planning; ELP)를 아울러 사람중심계획(Person-Centered Planning; PCP)로 명칭

다. 사람중심생각이란

- 1) 사람중심생각(Person Centered Thinking) :
 - 가) 당사자의 삶의 질과 웰빙, 충분한 정보가 고지된 선택이 지원자의 말, 가치, 행동에서 일관되게 나타나야 함
 - 나) 당사자 존중을 드러내고, 당자와 그를 사랑하는 사람들을 당사자 삶의 전문가임을 인정
- 2) 사람중심계획(Person Centered Planning) : 존중이 담긴 경청과 실행, 자신이 원하는 삶을 살도록 하는 서포트
 - 가) 당사자가 바라는 삶을 구성할 수 있는 선호와 관심을 파악하고 이를 성취하는 데, 필요한(유급, 무급의) 지원 방안 모색
 - 나) 당사자에 의해 주도되어야 하며 당사자에 의해 선택된 사람에 의해 지원 받음
- 3) 사람중심실천(Person Centered Practices)
 - 가) 당사자의 지역사회 내 사람의 충분한 혜택에 접근할 수 있도록 서비스 및 체계 조정
 - 나) 당사자가 바라는 변화를 성취할 수 있도록 총체적인 서비스 제공

라. 사람중심생각 훈련의 목적, 역할, 기술

- 1) 당사자를 더욱 잘 지원하는 기술의 향상으로 알게 된 내용을 쉽게 공유하기 위한 기록과 정리 그리고 지원의 유지 ► 생각은 계획서에 담을 내용을 결정하는 관찰렌즈
- 2) 사람중심생각은 사람중심계획을 실행하고 유지하는 기술과 도구
- 3) 당사자를 수정, 훈련, 치료하는 것이 아니며, 계획은 지속되어야 하고 내용은 변화 가능
- 4) 개인이 선호하는 삶의 방식을 지원하는 것

마. 사람중심생각의 핵심 개념

- 1) 그 사람에게 중요한 것(Important To) : 누군가에게 중요한 것은 당사자가 만족하고, 위로 받고, 행복해하고, 성취하도록 하는 것(예: 함께 하는 사람/관계, 목적과 의미, 문화와 정체성, 하고 싶은 일, 가고 싶은 곳 등)
► 언어와 행동이 상충할 때는 행동에 주의를 기울이고 질문할 것

바. 그 사람을 위해 중요한 것(Important For) : 건강문제, 안전문제 등 타인이 당사자를 돕기 위해 필요하다고 생각하는 것(예: 질병 예방, 치료, 식사, 운동 등)

- 지원자가 당사자에 대해 답변할 수 있어야 하는 질문

- 가) 당사자에게 중요한 것(to)은 무엇인가
- 나) 당사자를 위해 중요한 것(for)은 무엇인가
- 다) (1), (2) 사이에 연결고리가 있는가
- 라) (1), (2) 사이에 균형이 잘 잡혀 있는가
- 마) 당사자가 알고자 하는 것은 무엇인가, 우리가 알아야 하는 것은 무엇인가
- 바) 무엇이 유지되거나 향상되어야 하는가
- 사) 무엇이 변화되어야 하는가

사. 사람중심실천

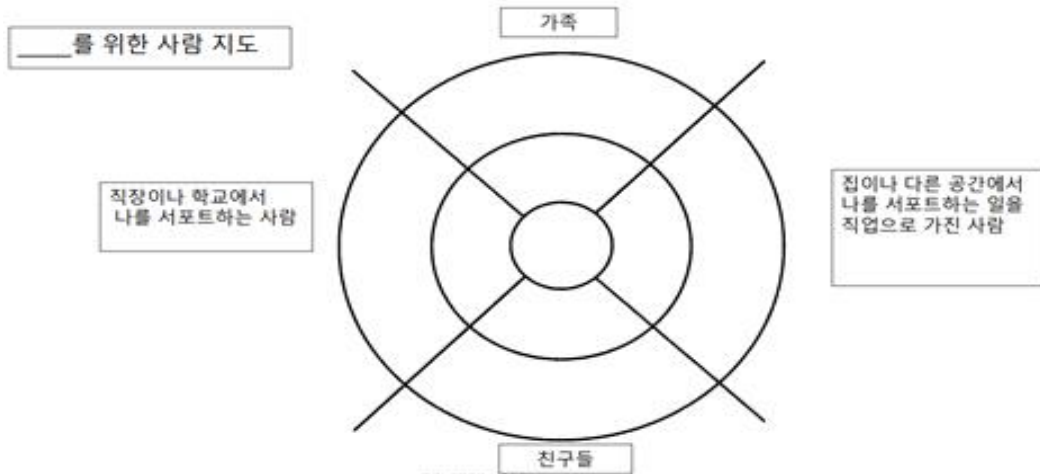
- 1) 사람중심생각의 내재화를 통해 지속적으로 당사자로부터 배울 것
- 2) 과잉약속 보단 경청과 정직으로 파트너십 실천
- 3) 정직하겠다는 약속
- 4) 사람중심과 지역중심의 결합 : 지역사회에서 당사자의 의미 있는 삶 지원

Ⅲ. 사람을 이해하는 전략

1. 관계지도와 의사소통 차트

가. 관계지도

- 1) 당사자를 기준으로 관계지도를 작성해보면서 당사자 삶에서 의미 있는 사람들을 파악



가. 의사소통 차트

- 1) 복잡해지는 의사소통에 따라 다양한 의사소통 방식에 관심을 갖게 되고 언어를 사용하지 않고 소통하는 방식을 강구

무엇이 일어났나	내가 한 행동	무엇을 의미하나	내가 당신에게 원하는 것
②	①	③	④
- 어떤 환경 - 방금 일어난 일 - 방아쇠가 된 것	- 행동 - 다른 사람이 발견한 것 - 다른 사람이 보고, 듣고, 느낄 수 있는 것	- 행동의 의미 - 이에 대한 감정과 느낌 - 내면에서 일어나고 있는 것	- 그에 대한 반응으로 다른 사람이 말하거나 해야하는 것 - 혹은 말하지 않거나, 하지 말아야 하는 것

2. 관계지도와 의사소통 차트

가. 일상과 의례 : 당사자에게 일관성, 편안함, 통제력을 이끌어주는 의례를 파악하고 존중하는 것

- 1) 아침 루틴
- 2) 잠자리 들기 전 루틴

- 3) 식사
- 4) 전환기
- 5) 생일
- 6) 문화
- 7) 종교 등

3. 평판 바꾸기, 오케이 낫오케이

- 가. 긍정적인 평판과 부정적인 평판을 파악하고 부정적인 것을 긍정적으로 볼 수 있는 방안 모색
- 나. 부정적인 것이 당사자에게 중요한 것(to)을 반영하고 있는지 파악
- 다. 부정적인 것이 긍정적으로 볼 수 없는 것이라면 서포트하기 위해 알거나 해야 할 필요가 있는 것을 파악
- 1) 오케이 낫 오케이

오케이	낫 오케이
당사자가 괜찮다고 말하는 것은 무엇인가	당사자가 괜찮지 않다고 말하는 것은 무엇이며, 그것은 향상시킬 수 있는가
당사자 가족이 괜찮다고 말하는 것은 무엇인가	당사자 가족이 괜찮지 않다고 말하는 것은 무엇이며 향상시킬 수 있는가
지원자/교사/치료사(등)가 괜찮다고 말하는 것은 무엇인가	그들이 괜찮지 않다고 말하는 것은 무엇이며 향상시킬 수 있는가

4. 사람중심설천 시작하기

- 가. 사람중심생각 훈련의 목적 : 더욱 잘 지원하는 기술의 향상, 알게 된 내용 공유 및 기록과 정리, 지원의 유지
- 나. 조직화 방법 : 사람중심설명(Person Centered Description), 1페이지 설명(One Page Description)
- 다. 사람중심설명(Person Centered Description)
- 1) 필요성 : 당사자가 지원자를 재교육시키는 일을 방지하고 생활이 유지될 수 있도록 도움
 - 2) 내용 : 당사자가 누구인지와 당사자를 가장 잘 서포트하는 방법은 무엇인지에 대한 창의적 제시, 개인·가족·지원자 간의 공통 이해 구축
 - 3) 과정 : 알고 싶은 내용에 대해 생각 → 정보 수집 → 초기 계획 작성 → 지속적으로 파악

라. 1페이지 설명(One Page Description)

- 1) 특정 목적을 위해서 누군가를 소개하기 위한 방법
- 2) 당사자를 좋아하고 존경하는 이유, 당사자에게 가장 중요한 것, 당사자를 가장 잘 서포트하는 방법 ► 최소 해당 3가지 포함, 각 상황 별로 작성 가능
- 3) 과정 : 작성 동의 → 사전 설명 및 사전 질문지 배포 → 가족, 당사자, 지원자를 통한 자료 수집 → 당사자와 함께 내용 작성 → 최종 정리 및 수정

마. 사람중심실천 핵심 4가지

- 1) 사람중심생각의 내재화
- 2) 파트너십의 실천
- 3) 정직
- 4) 사람중심과 지역중심의 결합을 통한 의미있는 삶 지원

IV. 소감 및 제언

Comment - 교육에 참여하여 사람중심실천에 대한 많은 생각을 하게 되었습니다. 특히, 도전행동지원보다는 발달장애인에 대한 긍정적 이해부터 시작해야 한다는 것을 깨달았습니다. 이를 위해 독특해도 괜찮아, 어느 자폐인의 이야기, 행복한 삶을 살도록 돕기, 나는 그림으로 생각한다 등의 도서를 추천받았습니다.

사업 진행에 앞서 사전 오리엔테이션과 각종 동의서 수령이 필수적입니다. 이용자, 보호자, 기관 간의 상호 협력이 중요하며, 오리엔테이션을 통해 기관과 지원 계약서에는 기관, 지원자, 보호자의 책임과 역할이 명확하게 명시되어야 합니다. PCP 사람중심 실천 모델을 활용하여 서로의 다름을 인정하고 이해하는 것이 중요합니다. PCD, OPD를 이해하고 활용하여 개인에게 중요한 것, 좋은 것, 건강과 안전을 돕는 것 등을 파악하는 것이 필요합니다. 또한, 사람들이 좋아하는 것, 나를 잘 지원하는 방법 등을 파악하는 것도 중요합니다. 이를 통해 종합적인 사람중심 실천을 실현할 수 있습니다.

Comment - 해당 교육을 통해 여태 이용인을 지원함에 있어 당사자가 주도가 아닌 종사자가 주도하는 활동 위주로 계획하고 지원해왔다는 사실을 새삼 깨달았습니다. 한때, 누군가를 처음 만나면 당연한 주제처럼 꺼내어 나누던 MBTI, 애니어그램 등 다양한 성격유형검사와 적성검사 등 상대와 나를 파악하고자 했던 많은 방법들이 있었는데, 정작 이용인을 파악하는데에 내가 활용했던 정보들은 장애유형, 성별, 연령, 운동수행능력, 도전행동유형, 식생활, 등원 시간, 하원 시간 등과 같은 지극히 종사자 위주의 정보들 뿐이었다. 이용인을 나와 소통하는 상대가 아닌 서비스 수혜자로만 대한 셈이었다. 해당 교육을 통해 이런 방식의 지원에 대해 반성하

는 시간을 가질 수 있었다. 앞으로의 업무에서는 당사자를 나와 함께하는 파트너로 인식하고 존중하며 당사자가 가지고 있는 정보에 좀 더 귀를 기울이는 것부터 노력해보고자 한다. 그럼으로써 받은 교육의 본질을 이해하고 수행할 수 있지 않을까 생각한다.

최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 제공기관 복지 전문기관 워크숍



주 최		한국장애인종합복지관협회
기 간		2024. 12. 09(월) ~ 10.(화)
장 소		대전 선샤인호텔
참석자	팀 명	긍정 행동지원팀
	명 단	김영미, 최중진
	인 원	총 2명
교육 시간	일 자	총 2일
	시 간	총 8시간



남동장애인종합복지관

제1강

최중증발달장애인 통합돌봄 서비스 사업 현황 및 향후 계획

중앙장애인아동발달장애인지원센터 강지현 팀장

1. 사업개요

- 사업 목적 : 최중증 발달장애인에 대한 맞춤형 1:1 돌봄 지원체계 구축을 통해 돌봄 사각지대에 있는 발달장애인과 가족의 삶의 질 향상
- 사업개요 :
 - ① 24시간 개별 1:1 - 340명 전국 340 개소이상
 - ② 주간 개별 1:1 - 500명 전국 125 개소
 - ③ 주간 그룹 1:1 - 1,500명 지역별여건에 따라 유동적

2. 추진경과

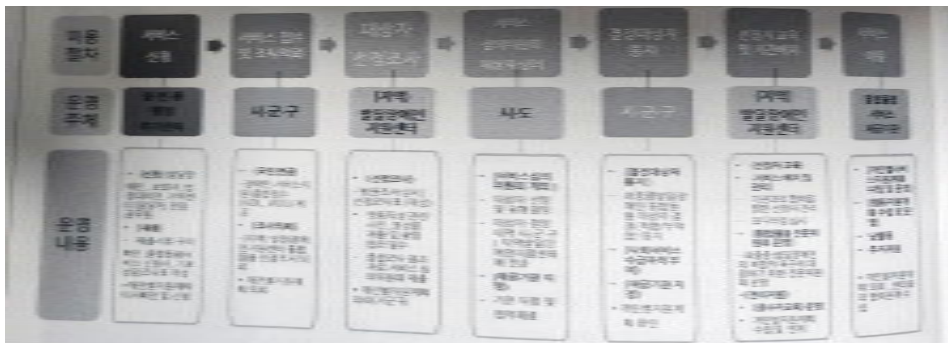
- ‘최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 지원계획 마련을 통한 지원체계 강화를 위한 법
적근거 마련

[발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률] 제29조의3 ①국가와 지방자치 단체의 정도가 극히 심한 발달장애인(최중증발달장애인)에게 일상생활 훈련, 취미활동, 긴급활동, 자립생활 등을 지원하는 서비스(통합돌봄서비스)를 제공할 수 있다.

* 개정 ‘22.6월11일 시행’24.6월11일

- 24시간 돌봄 시범사업 실시[광주광역시]

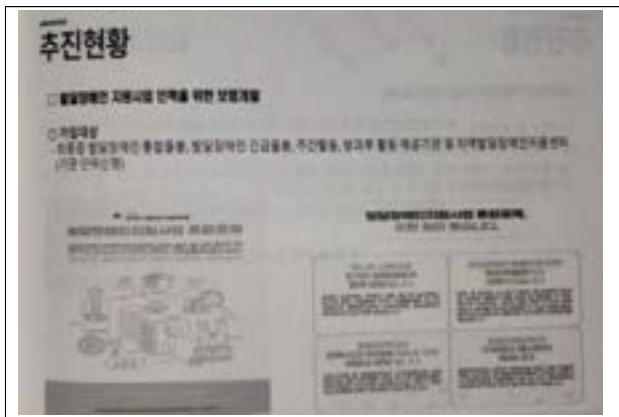
- 22년~24년 24시간 돌봄시범사업 (최중증발달장애인 융합돌봄사업 실시)
- 최중증 발달장애인 통합돌봄 사업 국비 예산 확보 : 23년 12월 국비예산 722억원
- 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 사업 운영 체계 마련
- 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 사업 운영 체계 구축 진행
- 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 사업 운영 체계



- 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 선정 이용자 현황 (2024.11.15. 기준)

구분	신청자	방문조사자	선정자	선정유형			
				24시간 개별1:1	주간 개별1:1	주간 그룹 1:1	비고
전국	1,483	1,397	855	119	231	505	기관 85기관 전담인력 211명
서울	350	314	194	30	72	92	기관 17기관 전담인력 136명
인천	67	64	35	1	14	20	기관 4기관 전담인력 14명
광주	81	71	42	11	2	29	기관 4기관 전담인력 7명

- 최종증 종사자 지원 : 발달장애인 온라인교육 과장 홈페이지 (<http://e여-broso.or.kr/>)
- 최종증 발달장애인 종사자 지원 : 최종증 발달장애인 교육과정 개발 및 운영 (42시간)



3. 24년 주요성과

- 최종증발달장애인 통합돌봄서비스 운영을 위한 기초 운영 및 지원체계 구축
- 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 필요성에 대한 사회적 인식제고 및 참여 유도
- 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 제공인력 교육과정 개발 및 운영을 통한 역량강화지원
- 발달장애인지원 서비스 종사자 및 이용자의 안정망 강화를 위한 보험개발 : 공제보험 개발
- 지역발달장애인지원센터의 지역사회역할 및 인식 제고
- 전문가 인력풀 초기 구성 추진

4. 향후 계획

- 보건복지부 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 모니터링 연구진행
- 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 종사자 처우개선 지속적 추진
- 전자바우처 시스템 운영
- 최종증발달장애인 긴급돌봄 센터 설치
- 발달장애인지원사업 사회복지공제 보험 고도화
- 체계적인 제공인력 교육 운영 과정 확대 운영을 통한 역란지원
- 최종증 발달장애인 통합돌봄서비스 이용자의 접근성 강화
- 지역발달장애인지원센터를 중○심으로 제공기관 전문지원 강화

제2장

최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 주간 개별형 1:1

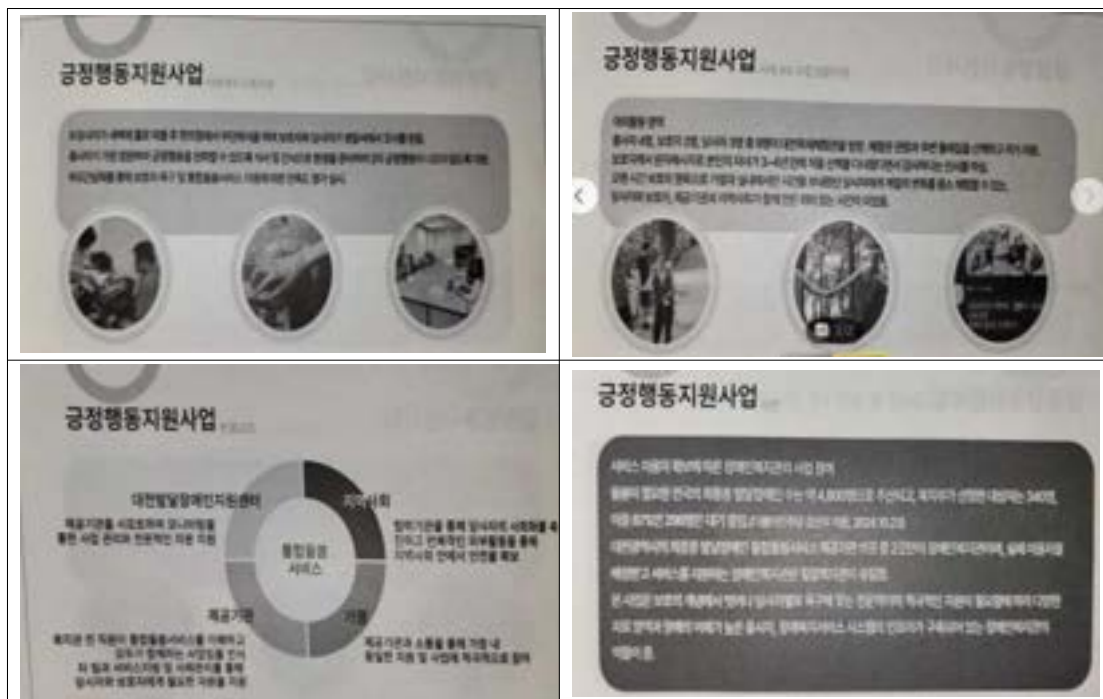
밀알복지관 김철구 팀장

1. 밀알복지관 소개

- 개관 : 2004.09.1. / 운영법인 : 사회복지법인 밀알복지관
- .. 장애인 지역사회 안에서 의미 있는 삶을 살도록 지원하는 것이 우리의 존재 이유
- 비전 : 대전지역시장장애인의 자립과 권익옹호를 선도하는 기관이 된다.

세부비전 1	세부비전 2	세부비전 3	세부비전 4
개인별 맞춤 서비스 지원기관이된다	자립을 실현하는 복지관이 된다	권익옹호를 선도하는 복지관이 된다	이웃과 지역사회를 연결하는 징검다리가 된다

- 긍정행동지원사업 대전광역시 발달장애인 총8,662명 중 최중증발달장애인 통합돌봄서비스 사업 대상자 선전기준인 18세이상 장애인은 6,573명(대전역시청, 2024.9)이며 이중 개별형 1:1 이용 대상 인원은 20명임.
- 복지관 수행중인 사업과 발달장애인에 대한 이해가 높은 종사자의 인프라를 통해 치료 및 지역연계지원을 포함한 다양한 영역의 서비스 제공이 가능하여 당사자 뿐만아니라 보호자지원을 통한 기관과 가정의 통합돌봄 서비스 지원이 가능함.



제3강

사업수행중 발생하는 어려운 점과 개선이 필요한 토론 및 제안점

1. 사업 수행 중 발생하는 어려운 점과 개선이 필요한 사항

1) 예산 및 재정 문제

- 밀알복지관: 자부담으로 식비만 받고 있는 상황.
▷ 제안: 국비·시비·구비 증액 요청 및 다양한 후원 유치 필요.
- 순천장애인복지관: 2025년 예산이 2024년과 동일, 5인 인력 예산 편성 어려움.
▷ 제안: 예산 증액을 위한 구체적 사업 성과 자료 제출 및 지자체 협력 강화.
- 행복한 우리 복지관: 사고 발생 시 공제회 보장 금액이 부족함.
▷ 제안: 공제회의 보장 내역 확대 및 추가 보험 상품 도입 검토.
- 양산시 복지관: 2025년 예산 부족.
▷ 제안: 예산 확충 및 시의회와 협력 강화.

2) 인력 및 고용 안정

- 부산광역시 장애인복지관: 전담 인력의 고용 안정성 부족.
▷ 제안: 정규직 전환 프로그램 검토 및 근로 계약의 안정화.
- 서울 충현북장애인복지관: 종사자가 여성만 채용되고 계약직 위주.
▷ 제안: 채용 기준 재검토 및 성별 불균형 해소 방안 마련.
- 시흥장애인복지관: 호봉 상승이 이루어지지 않고 있음.
▷ 제안: 종사자의 경력 반영 호봉 체계 개선.

3) 운영 시간 및 업무 과중

- 부산광역시 장애인복지관: 근무 시간(10~16시)으로 인한 스트레스.
▷ 제안: 이용 시간 조정(월, 화, 목, 금 운영) 또는 추가 지원 인력 투입.
- 서울 충현북장애인복지관: 종사자 휴게시간 부족, 정비기간 없음.
▷ 제안: 휴관일 및 종사자 휴게시간 제도화.
- 양산시 복지관: 송영 문제와 운영시간 비효율성.
▷ 제안: 송영 차량 및 운전 인력 지원 확대.

4) 교육 및 자문

- 강원도 춘천 복지관: 종사자 교육 및 전문수당 부족.
▷ 제안: 전문수당 현실화 및 교육 예산 증액.
- 시흥장애인복지관: 긍정행동지원사업에 대한 전문가 자문 비용 과다.
▷ 제안: 정기적인 자문 지원 체계 확립 및 비용 효율화.
- 행복한 우리 복지관: 종사자가 슈퍼비전 부족.
▷ 제안: 전문가 네트워크 구축 및 정기 자문 도입.

5) 시설 및 운영 관리

- 순천장애인복지관: 자산 취득비 사용 문제.

▷ 제안: 예산 배분 계획 및 우선순위 설정.

- 여주시 장애인복지관: 통합돌봄 사업 계획에 대한 피드백 필요.

▷ 제안: 발달장애인지원센터와 협업하여 구체적 사업 방향 수립. 등등

2. 토론 및 제안 사항

1) 종사자 처우 개선

① 전담 인력의 고용 안정성을 강화하기 위한 법적 및 제도적 지원 필요.

② 의료비 및 안전비용 지원 예산의 현실화.

2) 운영 효율화

① 근무 시간 및 운영 시간을 조정하여 이용자 및 종사자의 만족도 제고.

② 정비기간 및 휴게시간 제도화.

3) 전문성 강화

① 종사자의 역량 강화를 위한 정기 교육 및 슈퍼비전 체계 도입.

② 긍정행동지원사업 등의 시범사업 확대 및 전문가 자문 체계 마련.

4) 예산 확대 및 관리

① 지자체 및 중앙정부와 협력하여 예산 증액 요청.

② 후원 및 외부 지원금 확보 방안 논의.

5) 지속 가능성 강화

① 공제회 보험 및 사고 보장 체계 강화.

② 인력 부족 문제 해결을 위한 중장기 계획 수립.

... 최종중 발달장애인을 위한 통합돌봄서비스 사업은 우리 사회에서 가장 취약한 계층의 삶의 질을 향상시키고, 이들이 지역사회에서 안정적으로 생활할 수 있도록 돕는 중요한 역할을 하고 있습니다. 이번 논의를 통해 현장의 현실적인 어려움과 개선이 필요한 다양한 과제를 명확히 인식할 수 있었습니다.

우선, 예산 및 재정 문제는 각 기관이 겪는 공통적인 어려움 중 하나였습니다. 특히, 국비·시비·구비의 한정적인 지원과 자부담으로 인해 사업의 확대 및 운영에 제약이 많았습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 구체적인 사업 성과 자료를 기반으로 예산 증액을 요청하고, 민간 후원과의 협력을 통해 안정적인 재원을 확보하는 노력이 절실합니다.

또한, 인력 및 고용 안정 문제는 서비스의 질과 직결되는 핵심 과제입니다. 전담 인력의 고용 불안정, 성별 불균형, 경력 반영 부족 등은 종사자들의 사기를 저하시키고, 결과적으로 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있습니다. 이에 대한 해결책으로 정규직 전환, 호봉 체계 개선, 채용 기준 재검토가 필요하며, 종사자들에게 안정적인 근무 환경을 제공하는 것이 시급합니다.

운영 시간 및 업무 과중 문제 역시 종사자와 이용자 모두에게 큰 부담이 되고 있음

을 확인했습니다. 근무 시간과 이용 시간을 보다 유연하게 조정하고, 휴게시간 및 정비기간을 제도화하는 등의 개선책이 마련되어야 합니다. 이는 궁극적으로 서비스의 지속 가능성을 높이고, 종사자와 이용자 모두에게 긍정적인 영향을 미칠 것입니다.

한편, 교육 및 자문의 필요성도 중요하게 다가왔습니다. 전문성을 갖춘 인력을 지속적으로 양성하고, 종사자들에게 정기적인 교육과 슈퍼비전을 제공하는 체계가 필요합니다. 긍정행동지원사업과 같은 시범사업의 확대와 자문 체계의 효율화는 최중증 발달장애인을 위한 서비스 질을 더욱 높이는 데 기여할 것입니다.

마지막으로, 공제회 보험 및 사고 보장 체계의 강화와 같은 지속 가능성 확보 방안도 큰 과제로 다가왔습니다. 이는 종사자와 이용자의 안전을 보장하고, 서비스 운영에 대한 신뢰를 높이는 중요한 요소입니다.

이번 논의를 통해 최중증 발달장애인을 위한 통합돌봄서비스 사업이 해결해야 할 과제들이 명확히 드러났으며, 이를 기반으로 구체적이고 실행 가능한 개선 방안을 모색할 필요성을 느꼈습니다. 최중증 발달장애인과 그 가족들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해, 종사자들과 지역사회가 협력하여 지속 가능한 발전을 이루어나 가길 기대합니다.

2024년 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 종사자 대면 교육



주 최		중앙장애아동·발달장애인지원 센터
기 간		2024. 11. 22.
장 소		스페이스웨어 서울중부센터
참석자	팀 명	긍정행동지원팀
	이 름	김영미, 김예찬
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2024. 11. 22.
	시 간	09:30 - 17:30



남동장애인종합복지관

I. 통합돌봄서비스 지원 전략

1. 낮활동 지원 전략 및 계획

1) 통합돌봄지원 구조

- 사람중심정보모음
 - 낮활동 지원계획
 - 행동지원계획
 - 주거지원 계획
 - 개인별 지원계획
- 위의 3가지의 계획을 통해서 개인별 지원계획을 수립해야 함.

2) 의미있는 낮활동

- 중증 발달장애인이 도전 행동을 하더라도 그들의 하루에 의미 있는 활동을 제공하는 것
- 당사자가 자신의 관심사를 탐색하고 그 관심사를 통해 다른 사람들과 연결될 수 있도록 지원하는 것

3) 낮활동 지원을 위한 준비

- 낮활동 지원 원칙 점검
- 낮활동 서비스 계획을 위한 사전 점검
- 낮활동 지원 전략 점검
- 보호자와의 신뢰로운 관계 형성
- 행동 지원 계획과의 연동
- 낮활동 지원을 위한 서비스 제공자 역량 강화

4) 낮활동 지원 실천

- 상호작용을 위해 우리의 행동을 조정하기
- 이용자가 하는 행동을 의사소통으로 대하기
- 발달장애인 주도로 의사소통하기
- 민감한 관찰을 사용하여 상호작용이 잘 진행되고 있는지 판단하기
- 소통을 위한 시간 할애하기
- 유연하고 열린 마음, 인내심과 존중으로 소통하기

2. 도전행동 지원 전략

1) 단계별 도전행동 지원 전략

- 일상적 예방 전략
 - 요구에 부합한 상황
 - 환경을 변화
 - 충분한 선택권 부여
 - 성취감 기회 포함
 - 도전행동을 대체할 수 있는 사회적으로 수용되고 가치있는 활동을 수행할 수 있는 기회 제공
 - 장기간 유지할 수 있는 활동을 제공하여 1차적으로 예방 필요
- 완화 전략
 - 심각한 폭력 또는 공격으로 발전되는 것을 방지하기 위한 예방단계
 - 위험상황을 축소시키기 위한 분리, 주의환기시키기, 진정, 완화시키기 등의 위험 약화기술 적용
 - 목표행동이 점차적으로 감소되도록 적용
- 긴급개입 전략
 - 도전행동이 발생했을 때 적절한 대응을 위해 개별전략 수립 후 원칙적으로 적용되어야 함
 - 행위제한 전략
 - 1,2차 개입 시행 후 최후의 수단으로, 최소한으로 사용되어야 함.
 - 사후조치 전략

2) 일상적 예방전략

- 일상생활에서 도전행동을 하지 않고도 가치있게 살아갈 수 있는 방법을 고민하는 것
- 일상적 예방전략의 지원 방법
 - 유능한 환경 구성
 - 물리적 환경 구성
 - 적극적인 상호작용과 의사소통 전략
 - 서비스 지원 전략 사용
 - 당사자의 기능 향상시키기
 - 일상의 기회 제공 및 대체 행동 수립

3) 완화 전략

- 도전행동이 심각한 폭력 또는 공격적으로 폭발하기 직전에 진정시켜서 상황을 확대시키지 않는 전략
- 완화 전략 지원 방법

- 위험약화 전략 사용하기 - 촉발요인 제거, 기분 전환, 주의 끌기 등
- 자극이 되는 요소의 제거 - 눈 마주치지 않기, 신체적 표현 하지 않기 등

4) 긴급개입 전략

- 최종증 발달장애인의 행위를 제한하는 신체적 개입을 수행하는 단계
- 긴급개입 전략 시 고려사항
 - 도전행동에 대한 모든 대처들이 실패 또는 앞의 전략이 효과가 없거나 부적절하다고 판단되었을 때 사용
 - 서비스 제공자가 사전에 철저히 계획된 행동지원에 따라 수행
 - 허용되는 신체적 규제와 금지되는 신체적 규제의 내용 구분하여 숙지
 - 미리 당사자나 보호자로부터의 동의서를 반드시 받은 후 시행
 - 긴급개입전략을 사용하지 않은 상황이 더 위험하다고 판단될 때 시행

3. 의사소통 지원 전략

1) 의사소통 정의 및 목적

- 의사소통이란 2명 이상의 청자 화자가 서로 가지고 있는 뜻과 생각을 서로 주고받는 것
- 다중양식 의사소통 : 사람과 사람이 각자의 의견과 뜻, 감정 등을 공유할 수 있는 모든 의사소통 수단 및 방법으로 다중양식을 존중

2) 의사소통 특성 및 단계

- 의사소통 프로파일
 - 의도성 - 전의도적, 초기 의도적, 의도적의 단계에 따라 의사소통을 함.
 - 의사소통 복잡성 - 비상징적, 전상징적, 기초 상징, 간단한 상징, 확장된 상징, 상징의 정교한 사용의 단계로 의사소통을 함.
 - 주고받기 - 전체 촉진, 단일 Turn, 초기 상호 관계, 간단한 사회적 교환, 복합적 대화 교환의 단계로 의사소통을 함.
 - 의사소통 시도 - 성인 시도, 이용자 시도(비구체적), 이용자 시도(구체적)의 단계로 의사소통을 함.

3) 돌봄에서 의사소통 지원

- (1) 개인의 선호도 및 의사소통 능력 고려
- (2) 개별화된 의사소통 체계 수립
- (3) 상황 및 기능 분석
- (4) 일관되고 반복적인 의사소통 기회 제공 및 선택권 존중
- (5) 환경 내 시각적 단서 제공
- (6) 제공인력 및 가족에 대한 의사소통 훈련

(7) 긍정적 행동지원과의 연계

(8) 제공인력 및 가족에 대한 의사소통 훈련

4) AAC 이해 및 적용

- AAC란 자연어를 대체하거나 지원하는 모든 유형의 다양한 의사소통 방법을 의미 = 다중양식 의사소통 방법
- 상징 체계 및 상징의 유형
 - 수어 및 제스처 사용
 - 실물 사용
 - 사진 사용
 - 그래픽 상징 사용
 - 올바른 그래픽 상징을 선택하려면 어떻게 해야 하는가?
- AAC를 사용하는 이용자와 효과적인 의사소통을 위한 기술과 전략
 - 질문하기
 - 선택하기
 - 피드백
 - 물어보기

4. 서비스 활동 지원

1) 최종중 돌봄과 활동

- 통합돌봄서비스 : 교육 활동보다는 돌봄을 중심으로 구성하는 것이 바람직함
- 돌봄 : 교육적 접근보다는 이용자의 요구에 기반하여 지원을 제공하는 데 초점
- 최종중 발달장애인의 개별적인 특성을 고려해야 한다.
- 최종중 발달장애인의 요구를 철저히 확인해야 한다.
- 최종중 발달장애인의 요구를 확인하는 과정에서 자기 결정권의 오류에 빠지지 않도록 주의해야 한다.
- 돌봄 활동 중 ‘선택’의 제시에 대한 심도 깊은 고민이 필요하다.
- 최종중 발달장애인의 활동을 개별화하기 위해서는 개별적인 감각 및 학습 스타일을 고려해야 한다.
- 최종중 발달장애인의 활동은 감각 활동을 중심으로 구성되어야 한다.

Ⅱ. 통합돌봄서비스 구조 및 고유성

1. 통합돌봄서비스 지원 틀과 고유성

1) 주요 관점

- 통합돌봄서비스는 사회적 모델이 기반
- 통합돌봄서비스는 사람중심 접근에 기초
- 통합돌봄서비스는 생태체계 관점에 기반
- 포괄적이고 장기적 관점
- 성장 기반 관점
- 임파워먼트 관점

2) 기관의 리더십 및 관리

- 통합돌봄서비스는 서비스 담당자만이 홀로 감당하고, 지원하는 서비스가 아님
- 서비스 제공기관 내에서는 기관장을 중심으로 팀협력 구조 및 문화와 안전한 지원환경을 조성하고 슈퍼바이저를 중심으로 슈퍼비전 체계를 구성해야 함.
- 서비스 기관장 - 슈퍼바이저 - 담당자가 한 팀이 되어 움직일 때, 효과적인 지원체계 구축이 가능함.

3) 의미 있는 상호작용 강화를 통한 ‘의미 있는 일상’ 구조화

- 생태체계관점에서 보면, 도전적이라고 여겨지는 많은 행동은 ‘부적응적인 환경에 대한 적응적 행동’ 또는 어려운 환경과 상황에 대한 ‘정당한 대응’으로 이해될 수 있음.
- 발달장애인의 개인의 특성뿐만 아니라 사회적, 환경적 요인 등을 총체적으로 점검하고 지원해야 함.

4) 발달장애인이 주인공이 되는 맞춤형 전문서비스

- 이 서비스에서 최중증 발달장애인은 그동안 한 번도 누려보지 못한 ‘주인공’으로서 그를 위해 계획된 맞춤형 일대일 서비스를 이용하게 됨.
- 이 과정에서 그가 세상과 소통의 도구로 활용된 도전행동은 환경의 산물로 이해되고, 해석되고, 개인별 지원계획이 수립되는 것

2. 통합돌봄서비스에서의 도전행동 이해

1) 도전행동의 매커니즘

- 환경적 특성
 - 때때로 높은 수준의 사회적 통제가 이루어지거나 학대가 발생함

- 사회적 상호작용이 별로 없음
- 자극이 없는 환경
- 물건 및 활동에 대한 접근이 통제됨
- 이용자의 욕구
 - 이용자는 지금 이 상황에서 빠져나가고 싶다
 - 이용자는 타인의 주목을 받고 싶다
 - 이용자는 자극을 받고 싶다
 - 이용자가 원하는 게 따로 있다
 - 이용자는 지금 몸의 어딘가가 아프다
- 도전 행동 발생
- 결과(기능)
 - 이용자가 원치 않은 상황에서 벗어나거나 이러한 상황을 모면할 수 있음
 - 사회적 상호작용을 증가시킴
 - 감각 자극이 주어지도록 함
 - 물건 및 활동에 대한 접근을 증가시킴
- 도전행동이 개인의 레퍼토리로 고착

2) 발달장애인에게 갖는 의미

- 도전행동을 보이는 발달장애인에게 제한 요소들
 - 효과적으로 의사소통하는 능력
 - 의미 있는 관계를 형성하는 능력
 - 삶을 전반적으로 통제할 수 있는 능력
 - 의사소통과 관련된 지식이나 기술
 - 주변의 지지자
- 발달장애인에게 도전행동의 의미
 - 개인의 상태에 대해 주의를 끌기 위한 수단
 - 통제되는 것에 대한 불만을 표출하는 방법
 - 자기결정과 관련
 - 상황과 권력에 대한 정당한 행동
 - 발달장애인 당사자 입장에서의 문제해결

3) 서비스 제공자에게 갖는 의미

- 서비스 제공자에게 도전행동의 의미
 - 소진 : 전문가로서 지원의 방향이 불명확/아무리 지원해도 달라지지 않음
 - 이직 등의 갈등 : 왜 하필 나의 이용자인가?
 - 서비스 제공자가 인권침해의 '피해자'로서의 가능성 : 맞거나 다치거나 등

- 서비스 제공자가 인권침해의 ‘가해자’로서의 가능성 : 신체적 개입과정 등

3. 사람중심 적극적 지원

1) 정의 및 구성요소

- 발달장애인 개인에 맞게 일상생활 전반에 걸쳐 활동성을 향상시키고 및 일상에 대한 참여 확대를 통해 이들의 도전행동을 예방함과 동시에 효과적인 지원을 모색하는 통합적 접근
- 참여를 촉진하기 위한 상호작용
- 활동 지원 계획
- 지속적으로 평가하기

2) 최중증 발달장애인 지원의 초점

- 사람중심 적극적 지원 모델은 당사자의 도전행동에만 초점을 두는 것이 아니라, 발달장애인의 삶 전반에 초점을 두도록 함.
- 발달장애인 당사자가 다양한 삶의 영역 즉, 활동 및 관계에 스스로 관여할 수 있도록 지원하는 데 중점을 둠.

3) 지원 목적

- 적극적 지원 모델은 최중증 발달장애인이 일상 속에서 다양한 활동에 관계하고 참여하여 좋은 삶, 더 나은 하루, 더 즐거운 일상을 제공하기 위한 것
- 동떨어진 곳에서의 안전한 환경이나 다른 지역, 공간이 아닌 지역사회의 자신이 속해 있는 생활환경에서 지원받을 수 있도록 구조를 만드는 것
- 우리의 삶의 현실에서 일상적 삶이 잘 구조화됨으로써, 의미 없고 지루하게 하루를 보내는 것이 아니라 의미 있고 바쁘지만 유익하게 돌아갈 수 있는 계획과 실천이 마련될 필요성 강조

4) 사람중심 적극적 지원 모델의 4 핵심 원칙

- 원칙 1 : 매 순간에서 가능성 찾기
- 원칙 2 : 조금씩, 그리고 자주
- 원칙 3 : 이용자에게 성공의 경험으로 이어질 수 있도록 단계별 지원
- 원칙 4 : 발달장애인의 선택과 영향력 행사를 최대화하기

Ⅲ. 소감 및 제언

- 김영미 : 통합돌봄서비스는 단순히 지원을 제공하는 것을 넘어, 발달장애인을 중심으로 한 사람의 일상, 환경, 관계, 그리고 성장 가능성을 종합적으로 바라보는 접근법입니다. 이 서비스가 지향하는 바는 단순히 "돌봄"에 그치지 않고, 발달장애인의 삶의 질을 향상시키며, 그들을 사회의 주체로 자리매김하도록 돕는 데 있습니다.
- 1. 의미 있는 낮활동과 도전행동 지원 : 낮활동은 단순한 시간 채우기가 아니라, 발달장애인의 흥미와 잠재력을 발견하고, 그들이 사회와 연결될 기회를 제공하는 중요한 기반입니다. 낮활동을 통해 발달장애인의 하루가 의미로 가득 찰 수 있도록 맞춤형 지원을 강화하고, 도전행동의 예방부터 완화, 긴급개입에 이르기까지 단계별 전략을 철저히 계획하고, 인권을 존중하며, 특히, 행동지원계획과 낮활동계획의 연계를 강화하여 이용인 스스로 긍정적 경험을 만들어 갈 수 있도록 돕겠습니다.
- 2. 의사소통의 다각화와 존중 : 의사소통은 단순한 정보의 교환이 아니라, 관계를 형성하고 세상과 소통하는 핵심 도구이며, 이용자의 의사소통 특성과 선호도를 철저히 분석하고, 상황에 적합한 다중양식(AAC 등)을 적극 도입하고자 하며, 돌봄 인력과 가족 모두가 의사소통 훈련을 통해 동일한 언어로 이용인과 소통할 수 있도록 체계적인 지원을 마련하고자 합니다. 또한 의사소통을 통해 발달장애인이 자신의 의사를 표현하고, 존중받을 수 있는 환경을 조성하도록 노력하고자 합니다.
- 3. 사람중심적 지원과 팀워크 : 통합돌봄서비스의 성공은 팀워크에 달려 있다고 생각합니다. 사람중심 적극적 지원 모델의 4대 원칙(가능성 찾기, 단계적 지원, 성공 경험, 선택과 영향력)을 기반으로 한 체계적 접근을 강화하고 발달장애인의 삶 전반을 이해하며, 그들이 주도적으로 참여할 수 있는 환경을 만들고자 노력하겠습니다. 팀원들과 지속적인 소통과 협업을 통해 서비스를 점검하고 개선하는 데 주력하겠습니다.
- 4. '좋은 삶'을 위한 비전 공유 : 이번 교육을 통해 무엇보다도 강조하고 싶은 것은, 발달장애인이 지역사회에서 의미 있는 하루를 보내며 자신의 삶을 통제하고 선택할 수 있는 기반으로 제공하는 것을 생각해봅니다. 돌봄은 단순한 보호가 아닌 모든 순간이 배움과 성장의 기회가 될 수 있도록, 작은 변화에서 부터 이끌어내는 데 주력하겠습니다. 통합돌봄서비스는 발달장애인 한 사람 한 사람의 이야기를 느끼고 듣고, 그들의 가능성을 존중하며, 팀 전체가 한마음으로 실천할 때 성공할 수 있을 것으로 생각합니다. 긍정행동 팀과 함께 노력하며, 실천하겠습니다.
- 김예찬 : 최종중 발달장애인들의 의미있는 낮활동을 위해서 해야 할 것들에 대해 정리할 수 있는 시간이었다. 그들이 도전행동을 한다고 할지라도

그 날이 의미 있는 날이 되어질 수 있도록 하는 것이 우리가 해야 할 일이라는 것을 느낄 수 있었다. 또한 도전행동을 지원하는데 있어 단계적으로 접근하는 것이 꼭 있어야하겠다는 것을 느꼈다. 각 상황에 맞는 전략들이 있지만 제일 중요한 것은 일상적 예방 전략이라고 느껴졌고 관찰을 통해 사전에 모든 것을 예방하는 것이 담당자와 이용인 서로에게 제일 좋은 상황이라는 것을 느꼈다. 그리고 이들의 도전행동은 모두 우리에게 보내는 의사소통이라는 것을 다시 한 번 느꼈다. 우리의 입장에서만 도전행동이지만 그들의 입장에서만 대화의 수단일 수 있겠구나 라는 것을 교육을 들으며 느꼈고 그들이 하고 싶은 말을 알아차리는 것이 중요하겠다고 생각했다. 이처럼 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스를 함에 있어 제일 중요한 것은 사람중심 생각으로 그들을 지원하며 서로 같이 성장하는 시간들이 되었으면 좋겠다는 마음으로 임해야하겠다는 생각이 들었다.

제 3기 발달장애인 활동서비스 지역맞춤형과정



주 최	한국보건복지인재원	
기 간	2024. 08. 28.	
장 소	한국보건복지인재원 대전교육센터	
참석자	팀 명	긍정행동지원팀
	이 름	김영미, 강지원, 김예찬, 원영희, 천명주
	인 원	5명
교육 시간	일 자	2024. 08. 28.
	시 간	10:00 - 17:00



남동장애인종합복지관

I. 발달장애와 도전적 행동 이해

1. 최중증 발달장애인 도전행동의 이해

1) 신경발달장애

- 중추 신경계, 즉 뇌의 발달지연 또는 뇌 손상과 관련되어 있음
- 심리 사회적 문제라기보다는 뇌의 발달 장애임
- 생의 초기부터 발현되고 최소 6가지 하위장애로 나타남
 - 지적장애
 - 자폐
 - 의사소통
 - 특정 학습장애
 - 주의력 결핍/과잉행동 장애
 - 틱과 운동장애
- 한 대상자는 여러 진단명을 가질 수 있음

2) 자폐범주성장애

- 진단기준은 아래 3가지로 나뉘어짐
 - **사회성기술 결핍** : 눈맞춤, 호명반응, 공동주의 낮음/ 다른사람의 감정을 잘 이해하지 못함, 사회적 관계 형성의 어려움
 - **제한되고 반복적인 행동 및 관심** : 장난감이나 물건의 특정부분에만 관심을 두거나 어떤 움직임을 되풀이함. 변화를 힘들어 함
 - **제한적인 언어 및 의사소통 기술** : 발화가 제한되고 상호대화가 잘 되지 않음 / 같은 주제를 계속 반복함.
- 발달초기부터 행동양상으로 나타남

3) 자폐범주성 장애의 특징

- 같은 자폐인이라도 어떤 영역(의사소통, 사회적 상호작용, 반복적 행동 등)에 영향을 많이 받는가에 따라서 그 증상과 정도가 모두 다름
- 자폐인 중 40%는 평균 이상의 지적능력을 가지고 있음
- 25~50%는 무발화(또는 최소한의 소리로 의사소통), 학습을 통해 보완대체의사소통 시스템(AAC)을 배워 사용 가능함
- 모두에게 해당되는 것은 아니지만 자폐인 중에는 수학이나 음악, 미술, 읽고 쓰기 등에 뛰어난 능력을 보이는 경우도 흔히 있음

4) 행동이란?

- 유기체와 환경간의 상호작용의 일부로 유기체의 특정 부분이 시공간 내에서 관찰가능한 식으로 이동하는 특성을 가지며 적어도 환경의 어느 한 측면에 측정가능한 변화를 남김

5) 응용 행동분석 행동원리

- 행동은 외부 자극에 의해서 영향을 받고 변함
- 사회적으로 의미 있는 행동을 증가, 감소, 유지시키는 것은 외부 환경 자극과 행동과의 관계 파악으로 가능함

6) 학습된 행동

- 과거의 경험에 의해서 배운 행동
- 자극 → 행동 → 강화(3유관)
- 강화 이력
- 새로운 행동 (대체행동) 교수

7) 강화

- 정적 강화 : 행동이 발생한 다음에 새로운 자극이 더해지면서 미래에 이 행동의 빈도와 강도가 증가함
- 부적 강화 : 행동이 발생한 다음에 존재하는 자극을 없애주자 이 행동의 빈도와 강도가 증가함
- 강화할 행동을 구체적으로 명시할 것
- 즉각적으로 강화할 것
- 적절한 양/빈도로 강화 할 것
- 동기조작으로 학습자가 강화제에 결핍되어 있어 동기가 올라간 상황을 만들 것
- 점차 인위적인 강화제를 자연적으로 발생 가능한 강화로 대체

8) 소거

- 이미 강화되어 오던 행동이 더 이상 강화를 받지 못하면 미래의 이 행동의 빈도와 강도는 감소됨
- 예방차원이 아니라 행동이 발생한 후 후속결과로 작용
- 자발적 회복과 소거폭발

9) 발달장애 대상자의 행동적 지원 기본 사항

- 예측 가능하고 반복된 일과는 편안함을 주고 독립적으로 생활하는 데 도움이 됨
- 갑작스러운 상황이나 루틴이 변하면 “도전적 행동”이 발현할 가능성이 높음
- 예방차원의 지원은 반복적인 일과와 시각적 지원을 통해서 사전에 충분히 지원하는

것을 의미함

- 성인 대상자도 감각 추구적인 행동 양상이 지속적으로 발현됨
- 특정 감각을 회피하기도 함(예, 시끄러운 곳, 사람이 많은 상황 등)

10) 도전 행동의 형태

방해가 되는 행동	위험할 수 있는 행동	위험한 행동
- 소리지르기 - 손가락 튕기기 - 다리 떨기 - 같은 질문 반복하기	- 화가 나면 자기 얼굴 때리기 - 팔 물기 - 가슴 치기 - 보호자 없이 배회하기	- 기물파손 - 자해 - 타해
- 자기 감각추구 - 시간과 상황에 대한 이해의 어려움 - 사회적 의사소통의 어려움	- 적극적인 대체행동 - 교수가 절실한 행동 양상 - 개별 행동 계획서	- 즉각적인 개입이 필요 - 위기관리 매뉴얼 & 안전한 예방과 지원 훈련

11) 행동의 조작적 정의

- 행동을 정확하게 측정하기 위해서는 조작적 정의를 통해서 행동을 정의하는 것이 중요함
- 상황, 변인, 횟수, 지속시간, 발생량 등을 포함한 구체적인 행동의 묘사

도전행동	조작적 정의
과잉행동	- 그룹이 함께하는 시간에 자기 자리에서 이탈하여 활동실을 돌아다닌다. - 작업 중에 갑자기 소리를 지르며 큰 소리로 웃는다.
공격행동	- 다른 직원이나 지원자의 얼굴을 주먹으로 가격하는 행동
자해행동	- 원하는 것을 받지 못하면 자기의 얼굴을 손가락으로 긁는 행동

11) 행동의 기능 평가

- QABF, MAS, ABC 데이터, 산포도, 직접관찰, 인터뷰 등을 통해 평가함

Ⅱ. 도전행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식

1. 도전행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식 ①

1) 도전행동에 대한 연구

- 1380명의 연구 대상자 중에 56%가 돌봄 실무자에게 현재 폭력적인 행동을 보임
- 32%가 자신과 상관없는 사람들에게 폭력을 행사함
- 68%가 돌봄 실무자(가족 포함)에게 한번이라도 폭력을 행사한 적이 있음
- 49%는 한번이라도 자신과 상관없는 사람들에게 폭력을 행사함
- 14379명의 연구 대상자가 포함된 37개의 논문을 분석했을 때 42%의 자폐 스펙트럼을 가진 개인이 자해행동을 보임
- 가장 많은 (23%) 형태의 자해 행동은 손으로 치는 행동

2) 안전한 습관

- 우리 활동실은 안전한가?
- 물건들이 잘 정리되어 있는가?
- 바닥이나 천장에 움직임에 방해가 되거나 사고로 이어질 만한 요소는 없는가?
- 익숙한 물건이 위협이 될 수도 있음
- 내 옷차림은 안전에 위협이 될 만한 소지는 없는가?
- 선행사건 및 전조행동 이해
- 평소 관찰과 데이터 분석을 통해서 위기상황을 예상하고 예방 가능
- “내 기분” 이해하기
- 지원인력의 자기조절이 가장 위기상황에서 안전한 선택과 대처로 연결
- 슈퍼바이저, 팀원들과 소통

3) 이용인과 상호작용 중의 안전한 습관

- 안전거리 : 이용인이 손을 뻗었을 때 닿지 않을 만큼의 충분한 거리 유지
- 활동실에서 나의 위치 확인
 - 전체를 모니터 가능한 곳
 - 위기상황에서 출구의 위치
 - 책상, 의자를 이용
- 안전하게 서 있는 자세(대기자세)
- 늘 주위 상황을 인지
- 위기 상황에서 혼자되는 상황을 가급적 피해야 함
- 가장 적은 힘을 이용하여 이용자의 공격적인 행동이나 위협적인 움직임을 방어하는 습관

4) 신체촉구

- 새로운 기술을 익히는 과정에서 주로 사용되는 촉구의 종류
- 가능하면 손을 펴서 힘을 뺀 상태를 유지
- 관절을 피하고 가급적 적은 힘으로 짧게
- 신체 촉구가 꼭 필요한 경우는 전문가의 자문을 통해서 지원
- 성인 이용자가 신체 촉구를 피하거나 신체접촉을 특별히 선호하게 되는 경우 다른 종류의 촉구를 통해서 지원(모델링이나 시각적 촉구)

5) 구어적 의사소통

- 판단 없이 들어주기
- 의미를 파악하며 들어주기
- 잠시 침묵할 때는 함께 기다려주기
- 한번에 한 사람씩 이야기하기
- 정리해서 다시 말해주기

6) 비구어적 의사소통

- 위치 : 정면으로 마주보지 않고 45도 각도나 이용자 뒤에 위치할 것
- 자세 : 균형을 잡고 쉽게 피할 수 있는 자세를 유지
- 거리 : 이용자가 손을 뻗어도 닿지 않을 거리를 유지

7) 안전한 대응과 위기 대응의 지침

- 위기 상황을 최소화
- 모두의 안전이 최우선
- 이용자 권리 보호
- 실무자간의 합의된 계획
- 안전한 대응(신체개입)은 마지막 수단

8) 안전하지 못한 대응

- 이용자와 대화를 시도
- 충고를 하거나 요구사항을 피력
- 신체접촉을 시도하거나 이용자를 다른 곳으로 옮기려는 행위
- 눈 맞춤
- 공간을 벗어나는 일

2. 도전행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식 ②

1) 공격행동

1. 도움을 요청하며 시야를 확보한다.

2. 안전거리를 유지하며 블라킹으로 안전을 확보한다.
3. 계속해서 움직이며 공간을 이용한다. 하지만 공간을 떠나지는 않는다.
4. 30초 기다린 후, 간단한 지시를 주고 수행할 경우 즉각적 강화한다.
5. 이용자의 긴장이 다시 고조될 경우 2,3,4의 과정을 되풀이한다.
6. 상황이 종료되면 ABC데이터를 작성하고 자문이 필요한 경우 도움을 요청하여 개인별 행동계획이나 위기관리 계획을 수립한다.

2) 큰 기물 파손의 상황

1. 도움을 요청하며 시야를 확보한다.
2. 던진 물건에 다치지 않도록 거리를 충분히 확보한다.
3. 가능하다면 이용인이 타겟으로 삼을 만한 물건이나 공격 무기로 쓰일 만한 것을 치운다.
4. 30초 기다린 후, 간단한 지시를 주고 수행할 경우 즉각적 강화한다.
5. 이용자의 긴장이 다시 고조될 경우 2,3,4의 과정을 되풀이한다.
6. 상황이 종료되면 ABC데이터를 작성하고 자문이 필요한 경우 도움을 요청하여 개인별 행동계획이나 위기관리 계획을 수립한다.

3) 자해행동

1. 도움을 요청하며 시야를 확보한다.
2. 가능하다면 자해가 불가능하도록 막는다.
3. 눈 맞춤을 피하고 이용자 가까이에서 대기한다.
4. 30초 기다린 후, 간단한 지시를 주고 수행할 경우 즉각적 강화한다.
5. 이용자의 긴장이 다시 고조될 경우 2,3,4의 과정을 되풀이한다.
6. 상황이 종료되면 ABC데이터를 작성하고 자문이 필요한 경우 도움을 요청하여 개인별 행동계획이나 위기관리 계획을 수립한다.

4) 도망가기

먼저 도움을 요청하고, 이용자를 늘 시야안에 둔다.

가능하면, 출구 가까운 쪽을 먼저 확보한다.

조심하며 원래의 활동 공간 쪽으로 이용자를 가이드한다. 간단한 지시를 주고 수행할 경우 즉각적 강화한다.

갑자기 이용자가 다시 도망을 가거나, 바닥에 눕는 경우도 있다. 손바닥을 펴서 어깨를 감싸 안고 가까운 쪽 손을 잡는다. 바닥으로 누우려고 하는 경우는 절대 팔을 잡아당겨 일으켜 세우거나 원래 자리로 옮기려고 시도하지 않는다.

이용자의 긴장이 장시간 고조되어 있고 건물 밖으로 나갈 위험이 감지될 경우는, 2~3명의 실무자들이 함께 출구를 확보하는 등, 이용자를 지원한다.

상황이 종료되면 ABC데이타를 작성하고 자문이 필요한 경우 도움을 요청하여 개인별 행동계획이나 위기관리 계획을 수립한다.

5) 물기

1. 도움을 요청하며 시야를 확보한다.
2. 이용인의 입이 다가올 경우 가능하면 손을 짹 펴서 상대의 이마를 밀어 앞으로 다가오는 움직임을 블락킹한다. 단, 눈을 가리거나, 이마를 가격한다거나 너무 세게 밀지 않는다.
3. 일단 이빨과의 접촉이 생긴 경우는, 절대 물린 부분을 당기지 않는다.
4. 손가락 펴서 이용인의 콧구멍을 살짝 막는다. 입이 열리지 않을 경우 이 과정을 반복한다.
5. 상황이 종료되면 ABC데이타를 작성하고 자문이 필요한 경우 도움을 요청하여 개인별 행동계획이나 위기관리 계획을 수립한다.

Ⅲ. 도전행동 중재전략의 이해

1. 도전행동 중재

1) 도전행동 중재의 기본 원리

- 관찰되는 행동의 기능을 이해하는 것이 중재의 시작
- 대체행동을 찾고 가르치는 것이 중재의 핵심

2) 행동의 기능

- 회피
- 무언가를 얻기 위해서
- 관심을 받고 싶어서
- 감각 추구

3) 방해가 되는 행동

- 본인이나 상대방의 몸을 부적절하게 터치하는 행동
- 마스크나 장갑 끼는 것을 거부하는 행동
- 소리에 민감한 행동

4) 중재가 필요한 위험한 행동

- 목욕을 거부하는 행동, 편식
- 주위사람에 순응이 전혀 안되는 경우

5) 즉각적인 위험이 예상되는 행동

- 혀를 깨물어 피가 나는 일이 일주일에 2~3회 반복적으로 발생
- 본인이나 상대방의 얼굴에 침을 뱉는 행동
- 남의 눈을 찌르거나 핏대를 흘리는 행동
- 머리카락을 뽑는 행동

6) 도전행동 접근하기

- 기다리고 관찰한다.
- 도전행동 자체에 집중하기보다, 그 원인(기능)을 파악하여야 한다.
- 여러 도전행동이 고조에 다를 때는 오히려 침착하게 대처하고, 반대로 무거운 도전행동을 보일 경우 가볍게 대처하면서 분위기를 전환한다.
- 여러가지 형태의 도전 행동을 보일 때는 가장 위험하고 위급한 도전행동에 한 번에 한 행동씩 접근한다.
- 일관성과 지속성은 필수다!
- 실무자 및 지원인력 스스로가 긍정행동을 유발하는 강화제가 되도록 노력한다.
- 다양한 대체행동을 고민한다.

IV. 소감 및 제언

- 김영미 : 제3기 발달장애인 활동서비스 지역맞춤형과정으로 발달장애와 도전적 행동 이해

1. 도전적행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식- 도전행동의 이해

- ① 신경발달장애(Neurodevelopmental Disorder) : 중추 신경계, 즉 뇌의 발달지연 또는 뇌손상과 관련, 심리 사회적 문제라기보다는 뇌의 발달 장애, 생의 초기부터 발현되고(생후 3년 이내)최소 6가지의 하위장애 [지적장애, 자폐, 의사소통, 특정학습장애, 주의력 결핍/과잉행동장애(ADHD/ADD), 틱과 운동장애] 진단명은 바뀔수 있으나, 한 대상자는 여러 진단명을 자질수 있음

② 자폐범주성장애(Autism spectrum Disorder)

- 진단기준 : 사회성 결핍(눈맞춤, 호명반응, 공동주의 낮음/ 다른 사람의 감정을 잘 이해하지 못하고 사회적 관계 형성의 어려움), 제한되고 반복저기인 행동 및 관심(장난감이나 물건의 특정부분에만 관심을 두거나 어떤 움직임을 되풀이 함. 변화를 힘들어 함), 제한적인 언어 및 의사소통 기술(발화가 제한되고 상호대화가 잘 되지 않음 / 같은 주제를 계속 반복함)
- 발달 초기부터 행동양상으로 나타난다고 함.

- ③ 자폐범주성 장애의 특징 : 같은 자폐인이라도 어떤 영역(의사소통, 사회조적 상호작용, 반복적 행동 등)에 영향을 많이 받는가에 따라서 그 증상과 장도가 모두 다르다. 자폐인 중 40%는 평균 이상의 지적능력을 가지고 있다. 25-50%는 무발화, 학습을 통해 보완대체의사소통 시스템(AAC)을 배워 사용 가능하다. 모두에게 해당되는 것은 아니지만 자폐인 중에 수학이나 음악, 미술, 읽고 쓰기 등에 뛰어난 능력을 보이는 경우도 흔히 있다.

④ 에어트 ABA 행동연구

- 효과적인 교육과 치료 접근법 :유아동기, 학령기, 성인기를 거치며 개별화된 목표를 이루기 위한 중재방법, 도전행동을 지원하기 위한 방법, 한가지보다는 복합적인 방법을 이용한 접근 방법, 다학제적 접근의 필요성
- 학습된 행동 : 과거의 경험에 의해서 배운 행동
- 자극 → 행동 → 강화(3유관)
- 강화이력(history of reinforcement) : 정적강화, 부적강화의 차이, 새로운 행동(대체행동)

■도전 행동의 형태 : 방해가 되는 행동, 위협할 수 있는 행동, 위협한 행동

- 위협행동의 조작적 정의

■양식

- 간접 행동 기능평가 설문지 : QABF 문제행동 기능 평가
- 산포도: 행동이 발생하는 패턴을 파악

- ABC 데이터
- 개인별 지원 계획서
- 개인별 행동 계획서
- 자기조절계획서
- 안전한 습관 양식
- 교과목 아이디어 노트
- 주위환경이나 사람들에게 순응이 어려운 행동 “같이 걸어요 프로토콜“
- 자기실천계획
- 현장 적응 계획서

■도전행동 중재 전략의 이해

- 실습

: 위 내용들을 통하여 교육과 팀 재 정비를 위한 예방에 최상의 노력 및 감정의 응집도가 고조될 때 “디에스칼레이션”의 미학 외 위기는 최소화하고 개인 보다는 팀워크에 의지하여야 하며, 모든 가능성을 담은 개인별 행동 계획서가 존재 하여야 하고, 의사소통의 효율성을 위한 문서화 디브리핑을 통한 안전한 기관문화를 만들도록 노력하고자 합니다. 예방적인지원으로 리커버리(사람, 장소, 문서화)하도록 노력하고자 합니다.

- 원영희 : 발달장애인 활동서비스 지역맞춤형과정 교육을 통하여 발달장애와 도전적 행동을 이해하고, 도전적 행동에 대한 안전한 신체 대응 방식을 숙지하는 시간이었다. 도전적 행동에 대한 기본덕인 사항을 다시금 점검하고, 행동의 형태, 행동의 기록방법, 기능평가에 대하여서도 교육을 받았다. 도전행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식에 대하여 다양한 영상자료를 접하고 실제 옆 사람과 시연을 해 볼 수 있어서 몸으로 익힐 수 있는 교육이었다. 위기상황에서의 안전한 대응법으로는 팀원들의 도움과 시간과 공간을 주며기다리기, 주위정돈(사람,물건),지나친 반응(관심)과 눈맞춤 자제, 등에 대한 교육내용을 알게 되었다. 교육생들과 도전행동참여사례에 대하여 토론하고 궁금한 사항에 대하여 피드백을 갖는 유익한 교육이었다.

- 강지원 : 교육을 듣기 전 팀스터디를 통해 ‘도전행동 발달장애인 긍정행동 지원 매뉴얼 개발’ 중 1,2단원인 개발의 필요성과 도전행동과 긍정행동지원의 이해를 읽고 이야기를 나누었던 부분이 많음 도움이 되었다. 교육 중 강사가 말하는 용어를 빠르게 인지할 수 있었고 덕분에 강사가 말하고자 하는 바에 대해서 빠르게 이해할 수 있었다. 전체적인 내용을 살폈을 때 앞으로 팀스터디를 하게 될 교재를 속성으로 공부하는 느낌이 있어 교재의

내용 이해에 있어서도 도움이 되지 않을까 생각한다. 교육 중에는 기능평가를 할 수 있는 다양한 양식들이 소개되어 있어서 업무에 많은 참고가 되었다. 또한, 도전적 행동이 발생되었을 때에 종사자가 이용인의 안전과 종사자의 안전을 모두 지킬 수 있는 안전한 대응 방법 등을 직접 실습해볼 수 있어서 좋았으며 몸에 익을 수 있도록 여러번 연습해봐야겠다는 생각을 했다. 하지만 이 실습을 하면서도 도전적 행동을 예방하는 데에 중점을 두어야 한다는 것을 강조하여 다시 한번 새길 수 있었다.

- 김예찬 : 발달장애인활동서비스 지역맞춤형 과정을 통해 도전행동을 이해하고 어떻게 신체적 대응을 해야 하는지 알 수 있었다. 발달장애 대상자의 지원 기본 사항에서 예측 가능하고 반복적인 일과가 편안함을 줄 수 있다고 하였는데 나의 생각과 달라 놀랐다. 반복적인 일과는 비장애인의 입장에서 볼 때는 지루한 일일 수 있어 도전행동이 더 나오지 않을까 생각했는데 발달장애인들에게는 그것이 편안한 느낌일 수 있겠다는 것을 느꼈고 프로그램 구성 시 참고해야겠다고 느꼈다. 또한 프로그램 사이 공백 시간이 길어질수록 이들은 심심하니까 감각 추구가 심해질 것이라는 이야기 또한 공감되어 공백 시간을 잘 활용해야겠다고 느꼈다. 또한 이용자와 항상 거리를 유지해야 한다는 것 또한 다시 생각하게 되었다. 이용자를 지원하다 보면 어느새 이용자의 곁에 있는 경우가 많았는데 그렇게 되면 이용자가 나를 건드리기 쉽겠구나라는 생각이 들었다. 물론 지원하다보면 항상 거리를 유지할 수는 없겠지만 어느 정도의 거리감은 항상 유지해야겠다는 것을 느낄 수 있었다. 그리고 도전행동이 일어났을 때 어떻게 신체적으로 대응해야 하는지 시연을 보고 직접 몸으로 해보니 더 쉽게 이해할 수 있었다. 도전행동이 일어나면 배운 그대로 할 수는 없겠지만 계속 생각하고 연습해서 돌발상황에서도 올바른 신체적 대응을 할 수 있도록 항상 준비하고 있어야겠다는 생각이 들었다. 이처럼 도전행동에 대한 이해와 신체적 대응을 직접적으로 배울 수 있어 유익한 교육이 되었다고 생각한다.

- 천명주 : 발달장애인활동서비스 지역맞춤형 과정을 통해 발달장애 및 도전적 행동을 이해하고 도전적 행동에 대한 안전하게 신체 대응할 수 있는 방식을 숙지할 수 있었다. 도전 행동의 다양한 형태를 알아보았으며, 이용인과의 안전거리를 유지하는 것이 항상 중요하다는 것을 다시 한 번 숙지할 수 있었고, 또한 이용인과 상호작용 중에는 되도록 낮은 자세를 피하고 대상자 시선 밑에 있으면 안된다는 것을 알게 되었다. 대상자보다 자세가 낮으면 머리를 잡히는 등의 위험이 있기 때문에 항상 서서 안전한 대기 자세를 취해야 한다는 것을 알고 주변 상황을 인지해야 된다는 것을 새롭게 배울 수 있었음. 그리고 옷이 잡히거나 머리카락이 잡힐때, 물렸을 때 대응 방법을 숙지하고 실제로 도전행동 상황을 가정하고 실습해볼 수 있는 시간을 가져서 유익한 교육이었다.



2024년 최중증 발달장애인 통합돌봄서비스 종사자 대면교육



주 최		인천광역시발달장애인지원센터
기 간		24. 12. 21
장 소		멜로다인
참석자	팀 명	긍정 행동지원팀
	이 름	원영희, 강지원
	인 원	2명
교육 시간	일 자	24. 12. 21(토)
	시 간	11:00-20:00



남동장애인종합복지관

I. 의사소통 지원 전략

1. 발달장애인의 의사소통 특성

1) 의사소통 특성 및 단계

- 자폐성 장애의 의사소통 특징
 - 언어 발달 지연 또는 결여
 - 반향어 사용 및 대명사 사용의 어려움
 - 비유적 언어 이해의 어려움
 - 제한된 비언어적 의사소통
 - 독특한 운율과 음성 패턴
 - 제한된 주제에 대한 과도한 몰입
 - 사회적 의사소통의 어려움

2) 돌봄에서의 의사소통 지원

- 의사소통 능력 제한
 - 최중증 발달장애인의 공통적인 특징
 - 개인의 선호도와 의사소통 능력을 고려
 - 개별화된 의사소통 체계 수립
 - 상황 및 기능 분석
 - 일관적이고 반복적인 의사소통 기회 제공과 선택권 존중
 - 환경 내 시각적인 단서 제공
 - 제공 인력과 가족에 대한 의사소통 훈련
 - 긍정적 행동 지원과의 연계
- 의사소통 전략: 기능적 의사소통 훈련(FCT)을 중심으로
 - FCT 훈련 내용 및 방법
 1. 기능적 행동 평가(Functional Behavior Assessment, FBA) 실시
 2. 대체 의사소통 선정
 3. 대체 행동 훈련
 4. 문제 행동에 대한 대응(소거 전략)

3) AAC 이해 및 적용

- 보완 대체 의사소통(AAC)의 정의 및 목적
 - AAC란 자연어(말)를 대체하거나 지원하는 모든 유형의 다양한 의사소통 방법을 의미
 - 일반적인 말(Speech)이 어려운 경우 이를 대체하거나 보완할 수 있는 모든 의사소통 방법
- 상징 체계 및 상징의 유형
 - 수어 및 제스처 사용
 - 실물 사용
 - 사진 사용
 - 그래픽 상징 사용

4) 시각적 지원과 시각 스케줄

- 시각적 지원 적용 방법
 - 지속적으로 혼란이나 어려움을 유발하는 상황을 식별한다.
 - 사용할 시각 자료 유형(실물, 그림, 사진, 동영상, 글자)을 고려한다.
 - 사용하는 상징은 반드시 이용자가 이해할 수 있는 것에 근거해야 한다.
 - 사진이 그림보다 이해하기 쉬운 경우, 이용자 상황을 고려한다.
 - 적절한 시각적 지원 유형을 선택한다.
 - 시각적 지원을 위한 공간을 준비한다.
 - 이용자가 쉽게 볼 수 있는 곳에 시각 자료를 배치한다.
 - 이용자와 시각적 지원 내용의 효과를 지속적으로 모니터링한다.

5) 의사소통 지원 전략 현장 적용을 위한 Tips

- 의사소통은 모두를 위한 것이며, 돌봄의 근본이다.
- 모든 소통 방법은 타당하며 존중받아야 한다.
- 관찰하고, 또 관찰한다.
- AAC란 다중 양식 방법으로 소통하는 것이다.
- 진정한 소통이란 양방향의 상호작용이다.
- 시각 지원 및 시각 스케줄은 정보의 변화를 안내하는 자료이다.
- 의사소통은 곧 관계이다.

Ⅱ. 통합 돌봄 서비스 지원 틀과 고유성

2) 1. 통합 돌봄 서비스 지원 틀

1) 주요 관점

- 통합 돌봄 서비스는 사회적 모델(Social Model)에 기반
 - 개인적 비극이 아니라 우리 사회의 사회 문제로 인식하는 것에서 출발
 - 사회 문제 중 하나라는 인식은 사회적 돌봄 지원 체계를 구현해야 할 당위성을 제공
- 통합 돌봄 서비스는 사람 중심 접근(Person-centered Approach)에 기초
 - ‘한 사람’에 집중하도록 하는 사람 중심 접근에 기초
 - 사람 중심 접근을 통해 통합 돌봄은 발달장애인 한 사람에 대한 깊은 존중과 인정을 바탕으로 함
- 통합 돌봄 서비스는 생태계 관점에 기반
 - 문제의 원인과 해석, 그리고 대응 방안을 환경과의 상호작용 안에서 탐색하도록 함
 - ‘환경 속의 인간(Person-in-Environment)’이라는 관점으로 현상을 인식하고 해석하도록 함
- 포괄적이고 장기적인 관점
- 성장 기반 관점
- 임파워먼트 관점
 - 통합 돌봄은 최중증 발달장애인 당사자뿐만 아니라 그 가족의 임파워먼트를 지향함
 - 당사자와 그 가족이 스스로 삶의 통제력을 회복할 수 있도록 돕는 것이 매우 중요함

2) 주요 가치

- 최중증 발달장애인의 인권, 존엄, 존중, 옹호 등의 가치는 상호 밀접하게 연계되어 있음

3) 고품질 전문 서비스

- 통합 돌봄 서비스는 이용자와 서비스 제공 인력의 비율을 1:1로 유지하는 매우 집중적이고 전문적인 서비스
 - 서비스 과정: 절차적 정당성과 전문성을 확보
 - 서비스 전략: 개인 맞춤형 지원을 위한 창의적 접근
 - 서비스 효과: 극대화를 위해 체계적이고 구조적인 접근 지향
 - 사람 중심 개인별 지원 계획의 구조

4) 한 사람에 주목하는 ‘사람 중심성’

5) 의미 있는 상호작용 강화를 통한 ‘의미 있는 일상’ 구조화

6) 발달장애인이 주인공이 되는 맞춤형 전문 서비스

7) 혼자가 아닌 상호 역량 강화를 통한 협력 체계

Ⅲ. 통합 돌봄 서비스에서의 도전 행동의 이해

1. 도전 행동에 대한 안전한 신체 대응의 방식 - 도전 행동의 이해

1) 신경발달장애

- 신경발달장애는 중추 신경계, 즉 뇌의 발달 지연 또는 뇌 손상과 관련된 장애로, 심리·사회적 문제가 아닌 뇌 발달 장애에 해당함
- 생애 초기(생후 3년 이내)부터 발현되며, 최소 6가지 하위 장애가 포함됨
 - 지적장애, 자폐, 의사소통 장애, 특정 학습장애, 주의력 결핍/과잉행동장애(ADHD/ADD), 틱 및 운동장애
- 진단명은 변경될 수 있으나, 한 대상자가 여러 진단명을 가질 수 있음

2) 자폐성 범주 장애

- 사회성 결핍
 - 눈 맞춤, 호명 반응, 공동 주의가 낮음
 - 다른 사람의 감정을 이해하지 못하고, 사회적 관계 형성이 어려움
- 제한적이고 반복적인 행동 및 관심
- 제한적인 언어 및 의사소통 기술
 - 발화가 제한되고 상호 대화가 원활하지 않음
 - 같은 주제를 반복적으로 언급함
- 발달 초기부터 이러한 행동 양상이 나타남

3) 자폐 범주 장애의 특징

- 자폐인의 증상과 정도는 어떤 영역(의사소통, 사회적 상호작용, 반복적 행동 등)에 영향을 많이 받는가에 따라 모두 다름
- 자폐인의 약 40%는 평균 이상의 지적 능력을 가지고 있음
- 25~50%는 무발화 상태이며, 학습을 통해 **보완 대체 의사소통 시스템(AAC)**을 배워 사용할 수 있음
- 음악, 미술, 읽기와 쓰기 등 특정 분야에서 뛰어난 능력을 보이는 경우도 흔히 있음

2. 도전 행동이 발달장애인에게 갖는 의미

1) 도전 행동을 보이는 발달장애인에게 제한 요소들

- 효과적으로 의사소통하는 능력
- 의미 있는 관계를 형성하는 능력
- 삶을 전반적으로 통제할 수 있는 능력
- 의사소통과 관련된 지식이나 기술 부족
- 주변의 지지자 부족

2) 발달장애인에게 도전 행동의 의미

- 개인의 생애에 주의를 끌기 위한 수단
- 통제받는 것에 대한 불만 표출
- 자기 결정과 관련

- 상황과 권력에 대한 정당한 행동
- 발달장애인 당사자 입장에서 문제를 해결하려는 방법

3) 도전 행동 특성에 대한 이해

- 동시 발생과 지속성(Co-occurrence and Persistence)
- 성별, 장애 정도, 의사소통 기술, 감각 장애, 낮은 기분, 애착 등 개인별 특성에 따라 다름

4) 도전 행동 지원에서의 가치

- 도전 행동을 하는 이용자를 위한 서비스 제공 원칙
 - 서비스 제공자는 발달장애인이 비장애인과 동등한 권리를 가짐을 유념해야 함
 - 서비스는 이용자의 지역사회 내에서 제공해야 함
 - 지원 서비스는 기관이나 프로그램 중심이 아니라, ‘이용자’ 개인, 즉 서비스를 필요로 하는 사람 중심(Person-centered)으로 제공해야 함
 - 이용자가 서비스를 선택하고 제공 과정에서 영향력을 행사할 수 있도록 해야 함
 - 이용자를 학대, 폭력 등 각종 위협으로부터 안전하게 보호해야 함
- 도전 행동 지원에서의 가치 기반
 - 도전 행동 지원은 발달장애인에게 최선의 이익이 되어야 함
 - 발달장애인은 존경과 정중함으로 대우받아야 함
 - 도전 행동에 대한 강제적인 제지가 필요할 경우에도, 발달장애인은 자신의 삶에 영향을 주는 결정에 참여하고 선택할 권리가 있음
 - 도전 행동에 대한 지원은 발달장애인에게 적합한 학습 기회를 제공해야 함

IV. 도전 행동의 지원 전략

1. 도전 행동 지원 전략의 이해

1) 도전 행동 발생·진행 단계

- 일상적 예방 전략 → 완화 단계 → 긴급 개입 전략 → 사후 대처 → 디브리핑

2) 단계별 도전 행동 지원 전략

- 일상적 예방 전략
 - 요구에 부합된 상황 조성
 - 환경의 변화를 통해 스트레스 요인을 줄이기
 - 충분한 선택권 제공
 - 성취감을 느낄 수 있는 기회 포함
 - 도전 행동을 대체할 수 있는 사회적으로 수용되고 가치 있는 활동을 수행할 기회 제공
 - 장기간 유지할 수 있는 활동을 제공하여 1 차적으로 예방
- 완화 전략
 - 심각한 폭력 또는 공격으로 발전되는 것을 방지
 - 위험 상황을 축소하기 위해 분리, 주의 환기, 진정, 완화 적용
 - 목표 행동이 점차적으로 감소되도록 유도
- 긴급 개입 전략
 - 안전하게 상황을 관리하기 위한 전략
 - 도전 행동이 발생했을 때 적절히 대응하기 위해 개별 전략을 사전에 수립하여 원칙적으로 적용
 - 행위 제한 전략은 1 차 및 2 차 개입 후 최후의 수단으로 최소한으로 사용
- 사후 조치 전략
 - 행동의 원인 분석과 재발 방지 계획 수립

V. 사람 중심 적극적 지원

1. 정의

- 사람 중심 적극적 지원: 발달장애인 개인의 일상생활 전반에 걸쳐 활동성을 향상시키고, 일상 참여를 확대하여 도전 행동을 예방하고 효과적으로 지원하는 통합적 접근

2. 구성 요소

- 사람 중심 적극적 지원은 다음 세 가지 구성 요소로 이루어짐:

1. 참여를 촉진하기 위한 상호작용(Interacting to Promote Participation)
2. 활동 지원 계획(Activity Support Plans)
3. 지속적인 평가(Keeping Track)

3. 적극적 시민권

- 지역사회 참여와 다양한 형태의 위험 및 안전에 대한 고려
- 자신의 삶에 대한 자율성 증진 및 타인에 대한 영향력 행사 능력 향상을 강조

4. 사람 중심성(Person-Centeredness)

- 지원 서비스는 이용자 개인의 필요와 선호에 초점을 맞추어 제공되어야 함

5. 사람 중심 적극적 지원 모델의 4 가지 핵심 원칙

- 매 순간에서 가능성 찾기
 - 가사 및 일상생활 과업
 - 사회 활동
 - 직업 및 교육 활동
- 조금씩, 그리고 자주(Little and Often)
 - 이용자가 성공 경험을 쌓을 수 있도록 단계별 지원
- 발달장애인의 선택과 영향력 행사 최대화
 - 자율성과 자기결정권을 존중
- 지원 서비스의 일관성 향상
 - 서비스의 예측 가능성을 높이고, 도전 행동의 가능성을 낮추는 데 매우 중요

6. 활동 내에서의 일관성

- 지원 서비스의 예측 가능성(Predictability) 향상
 - 도전 행동을 보이는 사람들에게 하루의 조직화와 활동 순서가 매우 중요
 - 발달장애인의 활동성 강화를 중심으로 한 AS 모델(Active Support Model) 적용
 - 기관 서비스 및 활동의 순서를 미리 예측할 수 있는 장치 도입 고려

VI. 낮활동 지원 전략 및 계획

1. 의미 있는 낮활동 지원의 핵심 방향

1. 기능을 향상시킬 수 있는 기술, 능력, 가능한 기회를 최대한 개발하고 유지하기
2. 친구 및 동료, 지역사회 사람들과 관계를 경험하기
3. 독립성을 지원하고 향상시키기 위한 새로운 기술을 배우거나 개발하기
4. 자신의 생각과 감정을 표현하고 새로운 관심사를 찾을 수 있는 방법을 발견하기
5. 낮 시간의 어떤 순간에도 참여할 수 있는 기회를 제공하기
6. 도전 행동을 나타내더라도 자기 주도적으로 삶을 살아가기

2. 의미 있는 낮활동 지원을 위한 서비스 원칙

1. 구조(Structure): 예측 가능성과 일관성을 확립하기
2. 의사소통(Communication): 당사자의 의사소통 기술과 요구를 이해하고 이에 대응하기
3. 참여를 위한 적극적 지원: 의미 있는 활동, 상호작용, 관계에의 참여를 지원하기
4. 도전 행동에 대한 긍정적인 접근: 당사자의 소통 방식을 이해하여 도전 행동을 수용하기
5. 관계 형성 지원: 타인과의 관계를 통해 당사자의 삶의 질을 향상시키기
6. 열망: 당사자가 성취감을 느낄 수 있는 삶을 위해 함께 노력하기

3. 낮활동 지원의 실천 지침

1. 이용인 중심 지원
2. 도전 행동 대응 고도화 지원
3. 의미 있는 낮활동 지원
4. 지역사회 통합 지원
5. 돌봄자와의 파트너십 지원
6. 물리적 환경 지원
7. 안전관리 지원

4. 낮활동 지원을 위한 준비

1. 낮활동 지원 원칙 점검
2. 낮활동 서비스 계획을 위한 사전 점검
3. 낮활동 지원 전략 점검
4. 보호자와의 신뢰로운 관계 형성
5. 행동 지원 계획과의 연동
6. 낮활동 지원을 위한 서비스 제공자의 역량 강화

VII. 주거지원 전략 및 계획

1. 의미 있는 주거지원의 이해

1) 주거서비스 실천 지침

- ‘살기에 괜찮은 집’: 주거의 질 보장
- 안전과 보호를 제공하는 주거: 안전한 주거 환경 구성
- 안정적 주거 생활 유지: 주거 안정성 확보
- 이용자 중심의 성장과 발전 지원: 필요한 지원 서비스 제공
- 보통의 삶을 위한 지원: 일상적인 생활 유지
- 주거 환경의 영향을 고려한 도전 행동 지원: 도전 행동에 대한 지원 제공

2) 주거 지원을 위한 준비

- 낮활동 및 주거지원 공유 내용
- 낮활동과 주거지원 연계 협력 준비
 - 낮활동과 주거지원의 정보 공유 및 전달 명확히 하기
 - 서비스 기록의 공유 방식을 체계화하기
 - 주기적으로 사례 회의나 슈퍼비전을 진행하기

3) 주거서비스의 주요 영역

- 수면 지원
- 위생 관리 지원
- 의생활 지원

- 식생활 지원
- 건강 관리 지원
- 여가 지원
- 낮활동 지원

4) 주거 공간의 환경 구성

- 주거환경과 도전 행동의 연관성을 고려하여 감각적 자극을 최소화하기
- 지원 주택은 안정성과 편안함을 제공하는 공간이어야 함
- 지원 주택은 스트레스 관리를 위한 통제력과 선택권을 제공하는 공간이어야 함
- 지원 주택은 지속적인 관심 및 참여를 위한 지원을 제공하는 공간이어야 함
- 지원 주택의 물리적 환경이 당사자의 요구를 충족해야 함
- 지원 주택의 공간 구성은 유연하게 적용되어야 함

VIII. 행동지원 계획

1. 행동지원 계획의 이해

1. 행동지원 계획이란

- 최중증 발달장애인의 개인별 지원 계획으로, 낮활동 지원 계획 및 주거 지원 계획과 함께 당사자의 긍정적인 행동 변화를 지원하는 구조화된 문서

2. 행동지원 계획 수립의 목표

- 최중증 발달장애인의 도전 행동을 다각적인 시각에서 바라보고 도전 행동의 원인을 파악
- 다양한 방식의 예방과 완화 전략을 통해 도전 행동 없이도 편안한 삶을 살 수 있도록 지원

2. 행동지원 계획 준비

1. 도전 행동 지원의 궁극적인 목적은 도전 행동의 소거(제거)에 있지 않음
2. 도전 행동에만 집중하기보다는 이용자의 행동과 의사소통 향상에 초점을 맞추어야 함

3. 행동지원의 주요 특징 이해

- 예방에 중점

- 협업과 관계: 욕구와 권리의 충족
- 행동의 이해와 포용성 조성
- 사회적으로 타당한 기법의 사용: 비협오적이고 윤리적인 기법 적용
- 통합적 기획

4. 행동지원 계획 구성

1. 도전 행동을 하지 않고도 긍정적으로 생활할 수 있는 예방 전략
2. 도전 행동 직전 감정을 완화시킬 수 있는 완화 전략
3. 도전 행동이 발생한 후 안전하게 대처할 수 있는 긴급 개입 전략

5. 행동지원 계획의 핵심 구성 요소

1. 선행 사건/배경 사건
2. 대체 행동/기술
3. 일상적 예방 전략
4. 완화 전략
5. 긴급 개입 전략(위기 관리 전략, 행위 제한 전략)
6. 이용자 및 보호자 동의와 의견
7. 장기 지원 계획

6. 행동지원 계획 수립 절차

1. 도전 행동 확인
 - 파괴 행동, 방해 행동, 경미한 방해 행동의 식별
2. 행동 평가
 - 기능 분석과 선별 도구를 활용
3. 예방 전략(긍정 행동 지원)
 - 일상적 예방 전략 중심으로 수립
4. 긴급 개입 전략
 - 도전 행동 후 안전한 상황 정리를 위해 필요한 단계
5. 사후 대처
 - 이용자를 진정시키고 일상으로 복귀 지원
6. 지원 점검
 - 보호자와 함께 상황을 점검하고 성찰

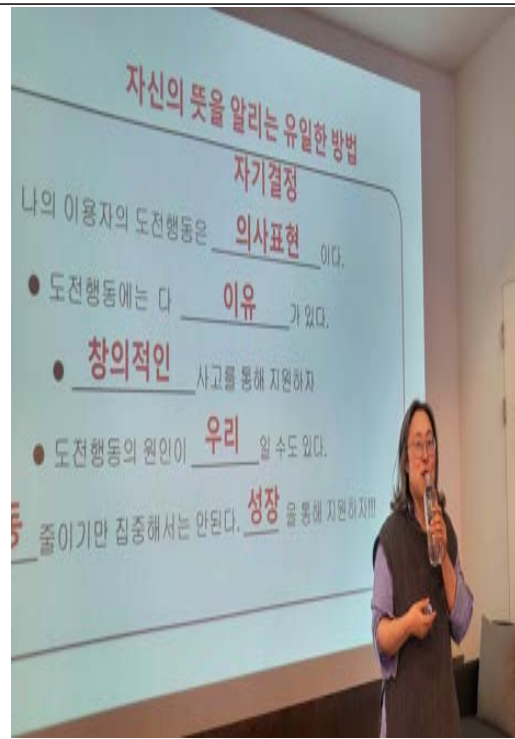
7. 행동지원 계획 작성

1. 행동지원 계획의 지속적인 검토의 중요성과 수행 방법 이해
2. 행동지원 계획의 근거와 용도를 명확히 이해
3. 모범적인 지원을 위한 사례 학습과 전문 지식 지속적으로 탐구
4. 평가와 모니터링에 포함된 지표와 방법 파악
5. 체계적인 지원 및 평가에 대한 깊은 이해
6. 행동지원에서 작동하지 않는 요소를 파악하고 개선

나. IX. 소감 및 제언

원영희 : 통합돌봄서비스 대면교육을 들으면서, 개인별로 다르고 복합적인 요구를 가진 최중증 발달장애인은 그 개인의 욕구와 환경, 맥락, 사용 가능한 자원 및 도구가 모두 적절히 조화되지 않으면 타인과의 소통, 활동 참여, 그리고 적절한 돌봄과 지원이 이루어질 수 없음을 다시 점검하는 유익한 시간이었다. 그러나 PCP(Person-Centered Planning, 사람중심계획)의 경우, 최중증 발달장애인을 대상으로 현장에서 적용하기에는 현실적인 어려움이 많다는 점도 고민하게 되는 교육이었다.

강지원 : 이용인의 도전행동을 지원함에 있어 예방, 완화, 긴급개입 전략에 대한 정확한 개념을 파악할 수 있었다. 각 전략 별로 구체적인 내용과 함께 단계별 개입 방법에 대한 매뉴얼 정비가 필요하다고 판단되었다. 또한 각 이용인 별로 보이는 전조증상이 도전행동으로 이어지는 데에 대한 시간이 굉장히 짧게 느껴져 완화에 대한 전략도 필요하지만 예방 전략이 제일 중요함을 느낄 수 있었다. 예방전략을 위해서는 각 이용인의 도전행동의 기능이 무엇이었는지 파악해야하며 어떤 활동 혹은 어떤 지원을 받고 있을 때 가장 안정적인지 파악해야 할 필요가 있다고 생각되었으며, 이를 파악하기 위해 더 세밀한 관찰 과 팀 내 논의가 필요하다고 생각되었다.



우리가 만난 인권 이야기

2024년 한국장애인주간이용시설협회 종사자 인권교육



주 최		한국장애인주간이용시설협회
기 간		2024. 09. 24.(화)
장 소		실시간 온라인교육(사무실)
참석자	팀 명	늘푸른동산
	명 단	윤다애
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	09.24.(화)
	시 간	13:30~17:30(총 4시간)



남동장애인종합복지관

우리가 만난 인권 이야기

- 이민미 원장(하례장애인 주간이용센터)

1. 언어 감수성

자신이 일상생활 중에 사용하고 있는 언어가 누군가를 차별하거나 배제하고 있는 것은 아닌지 누군가를 비하하거나 갈등을 만드는 것은 아닌지 고려하는 것.

■ ‘인권’이란 인간으로서 당연히 가지는 기본적 권리, 누구나 인간답게 살 권리

■ ‘인권침해’란 반드시 보장되어야 하는 최소한의 기본적 권리들을 침해하는 일

■ ‘권리’와 ‘의무’

권리란 어떤 일을 행하거나 타인에 대하여 당연히 요구할 수 있는 힘이나 자격, 특별한 이익을 누릴 수 있는 법적인 힘을 의미함. 의무는 사람으로서 마땅히 해야 할 일, 맡은 직분, 사회적 질서유지를 위해 규범에 의하여 부과되는 부담이나 구속을 의미함.

■ ‘학대’와 ‘차별’

학대는 몹시 괴롭히거나 가혹하게 대우함. 또는 그러한 대우를 의미함. 차별은 둘 이상의 대상을 차이를 두어 구별하는 것, 개인이나 집단의 특성을 이유로 부당하게 구별하는 행위를 말함.

■ ‘차이’와 ‘차별’

차이는 서로 같지 않고 다른 것, 서로를 구별할 수 있는 특성을 의미하며, 차별은 차이를 이유로 불이익을 주는 것을 의미함.

■ ‘다름’과 ‘틀림’

다르다는 비교가 되는 두 대상이 서로 같지 않은 것, 틀리다는 셈이나 사실 따위가 그르게 되거나 어긋난 것을 의미함.

[차별표현 언어]

유모차	유아차
일반인	비장애인
결정장애	우유부단
장애를 앓다	장애가 있다
병어리 장갑	손모아 장갑
정신지체	지적장애
눈 먼 돈	대가 없이 얻은 돈
꿀 먹은 병어리	말문이 막힌
귀 먹었나	잘 들어
눈 멀었나	똑바로 봐

2. 인권 감수성

일상생활에서 일어나는 어떤 사건이나 문제를 해결하기 위해 인권적인 관점에서 고민하고 고려하는 것, 어떤 상황이나 문제를 인권의 관점에서 생각하고 해결하는 능력, 인권문제에 대한 예민함

■ 인권감수성의 원칙

- 역지사지가 시작이다.
- 인권이 무엇인지 알아야 한다.
- 바라보는 방향을 바꾸어야 한다.
- 끊임없이 자신을 성찰해야 한다.
- 가해자와 피해자로 바라보는 1차원적인 구조에서 벗어나 역사적, 사회적 구조가 빚어내는 인권 조건에 대해 생각해 보아야 한다.

■ 장애별 에티켓에 대한 인권 감수성

‘먼저 도움이 필요한지의 여부와, 어떻게 도와야 하는지 물어보기’

- 시각장애인: 한 발자국 앞에서 팔꿈치 내밀기, 안내견을 쓰다듬거나 음식물을 주지 않기
- 청각장애인: 반말이나 험한 말 하지않기, 바른 입모양으로 간략히 말하기, 중요한 전달사항은 단문 위주로 써서 전달하기
- 지체장애인: 보조기기 함부로 만지지 않기, 눈높이에서 대화하기, 동의없이 휠체어 밀지 않기
- 발달장애인: 주체성 및 자기결정권 존중하기(선택을 대신하지 않기), 기다려주기, 성인의 경우 성인에 맞는 대우하기, 범주화하지 않고 개인에 맞는 태도 취하기(개인별지원계획), PCP(사람중심계획), AAC(보완대체 의사소통체계 구축)

* 자기결정권: 사적인 영역에서 국가권력의 간섭 없이 스스로 결정할 수 있는 권리
ex) 먹고 싶은 간식과 메뉴 선택하기, 가고 싶은 장소 선택하기, 참여하고 싶은 활동 선택하기

■ 인권감수성을 높이기 위한 방법



■ 사회복지(인권실현의 도구) + 인권(복지의 목적가치)

- 사회복지란 사회구성원의 삶의 질을 향상시키는 것이다.
- 인간다운 삶을 영위토록 하는 것이다.
- 인간존엄성 존중을 위해 인권에 기반한 사회복지 실천이 이루어져야 한다.
- 사회복지 실천과 인권은 상호보완적인 관계다.
- 사회복지 전문직=인권 전문직
- 사회복지 종사자=인권 옹호자

■ 인권을 지키기 위한 자세

- 가장 먼저 나를 소중히 여기는 자세
- 책임, 의무(내가 해야 하는 것)
- 공정성(차별하지 않는 마음)
- 나의 감정을 적절히 표현하기
- 다른 사람의 말에 귀 기울이기
- 다른 사람을 차별하지 않기
- 나와 다른 것을 인정하기
- 인권을 지키기 위한 내가 지킬 규칙 정하고 구체적으로 실천하기

■ 인권을 친화적 복지시설 조성을 위한 과제

- 인권 감수성을 높이기 위한 교육이 지속적으로 필요
- 시스템, 제도적 감시가 필요 (서로 주의깊게 살피자)
- 정책개선에 관심이 필요, 잘못된 것 부족한 것, 나쁜 것들이 고쳐져 더 좋게 만들어지기 위한 방안을 살피자
- 지금의 현장이 어떻게 변하고 있는지, 관심 주제가 무엇인지, 새로운 정책이 무엇인지
- 뉴스, 간담회, 토론회, 교육, 유관기관 소식, 협회소식등을 통한 복지 패러다임 관심필요

- [사회복지 패러다임의 변화]

구분	의료적 모델	재활모델	사회통합모델
시기	17C 이전	18C 이후	19C 이후
시각	개인적 문제	유전적 문제	사회적 문제
이해	생물학적 비정상 신이 내린 벌	치료의 대상 환자, 클라이언트	사회적 제약 소비자, 고객
인식	살해, 유기, 자살 방임	전문가 치료에 의존 특수교육 제공	사회적 환경 개선

의료적 모델	재활모델	사회통합모델
안전, 보호중심시대	재활시대	인권 - 자립 - 독립시대
일률적 프로그램 (안전, 치료, 교육, 훈련중심)	의사, 물리치료사, 작업치료사 등에 의한 전문가 개입	개인별 맞춤형 서비스 지원 총총한 사회서비스망 구축 (교육, 일, 문화활동 등)

[제언]

- 실제 현장 종사자의 강의로 이루어짐에 따라 실질적인 주간이용시설 안에서 이루어지는 인권문제들을 짚어볼 수 있었다. 이외에도 다양한 대상과 상황에 따른 사례를 통해 인권 감수성을 고찰 할 수 있었다. 다만, 현장 강의를 아닌 실시간 온라인 강의로 많은 인원이 수강함에 따라 소통이 제한적이며, 소극적이었다.
- 이번 교육은 인권, 인권감수성에 대한 전반적인 개념정리와 다양한 차별 언어들을 살펴봄으로써 언어가 얼마나 인권과 인권 감수성에 큰 영향을 미치며 중요한 부분인지 생각해 볼 수 있었다.
- 발달장애인의 주체성과 자기결정권 보장 부분에서, 다양한 프로그램 사례를 살펴볼 수 있었다. 본 센터에서는 이미 이용인의 자기결정강화 프로그램이 원활하게 진행하고 있음을 파악할 수 있었다. 다만 자기결정 프로그램 안에서, 또한 그 외 일상생활과 프로그램에서 이용인의 주체성 이 좀 더 발휘될 수 있는 부분에 대한 고민과 노력이 필요하다고 느꼈다. 예를 들어 사진동아리의 경우 이용인이 직접 다른 사람의 사진을 직접 찍어주는 사진작가로 활동할 수 있는 기회를 주는 프로그램등을 기획하면 좋을 것이라 여겨졌다.

우리가 만난 인권 이야기



주 최		한국장애인주간이용시설협회
기 간		2024. 08. 20(화)
장 소		서구가재울꿈어린이도서관
참석자	팀 명	늘푸른동산
	명 단	이민선
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	08.20(화)
	시 간	13:30~17:30(총4시간)



남동장애인종합복지관

우리가 만난 인권 이야기

- 이민미 강사(하례장애인주간이용센터 원장)

1차시 ‘인권을 정리하다’

●인권은 인간이 태어날 때부터 가지는 기본적인 권리로, 모든 사람은 인종, 성별, 종교, 사회적 지위 등에 상관없이 평등하게 존중받아야 함

■권리 & 의무

권리	의무
- 어떤 일을 행하거나 타인에 대하여 당연히 요구할 수 있는 힘이나 자격 - 특별한 이익을 누릴 수 있는 법적인 힘	- 사람으로서 마땅히 하여야 할 일 - 맡은 직분 - 사회적 질서 유지를 위해 규범에 의하여 부과되는 부담이나 구속

■‘권리’로서의 행복추구권

대한민국 헌법 제 10조

모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다
국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

■인권 침해

반드시 보장되어야 하는 최소한의 기본적 권리등을 침해하는 일

차별로 인한 인권침해	자유권을 보장하지 않은 인권침해
성별, 연령, 성정체성, 결혼여부, 신체적조건, 종교, 사상, 정치적의견, 사회적 신분, 학력, 장애, 가족상황, 병력, 출신 지역, 출산국가, 출산민족, 인종, 피부색을 이유로 한 차별행위	생활/통신/개인정보 간섭, 종교/신념/양심에 따라 행동과 자유롭게 표현할 권리 제한, 집회/결사의 자유 제한, 선거권/피선거권 제한, 징계 절차 권리 무시하는 행위

폭력으로 인한 인권침해	교육권, 노동권을 보장하지 않은 인권침해
신체적폭력, 언어적폭력, 억지로 술을 마시거나 못하도록 강요하는 행위	- 안전하고 적절하게 교육받을 권리 침해 - 합당한 노동의 보수를 주지 않거나 최저임금에 미달하는 보수를 지급하는 행위

■ 차이 & 차별

차이	차별
- 서로 같지 않고 다른 것 - 서소를 구별할 수 있는 특성	차이를 이유로 불이익을 주는 것

■ 다름 & 틀림

다름	틀림
비교가 되는 두 대상이 서로 같지 않은 것	셈이나 사실 따위가 그르게 되거나 어긋난 것

■ 우리가 해야 할 일

인권을 존중하기 위해 권리와 의무를 다하고 차이와 차별, 다름과 틀림을 알아야 함

2차시 ‘감수성을 이야기 하다’

●인권감수성이란? 일상생활에서 일어나는 어떤 상황이나 문제를 해결하기 위해 인권적인 관점에서 고민하고 고려하는 것 → 인권문제에 대한 예민함

●언어감수성이란? 자신이 일상생활 중에 사용하고 있는 언어가 누군가를 차별하거나 배제하고 있는 것은 아닌지 누군가를 비하하거나 갈등을 만드는 것은 아닌지 고려하는 것

■ 인권감수성의 원칙

- ① 역지사지가 시작임
- ② 인권이 무엇인지 알아야 함
- ③ 바라보는 방향을 바꾸어야 함
- ④ 끊임없이 자신을 성찰해야 함

→ 가해자, 피해자로 바라보는 1차원적인 구조에서 벗어나 역사적, 사회구조가 빚어 내는 인권 조건에 대해 생각해보아야 함

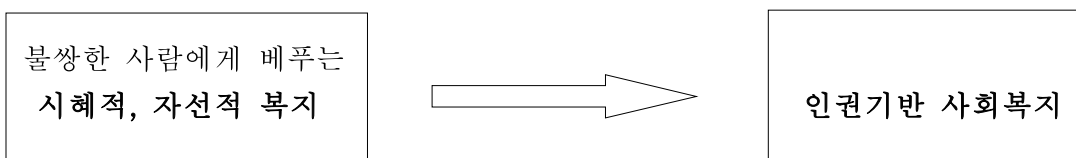
3차시 ‘인권친화적인 현장을 이야기 하다’

■ 인권기반 사회복지 패러다임

구분	의료적모델	재활모델	사회통합모델
시기	17c이전	18c이후	19c이후
시각	개인적문제	유전적문제	사회적문제
이해	생물학적 비정상 신이 내린 벌	치료의 대상 환자, 클라이언트	사회적 제약 소비자, 고객
인식	살해, 유기, 자살 방임	전문가 치료에 의존 특수교육 제공	사회적 환경 개선

■ 인권기반 사회복지 패러다임

의료적모델	재활모델	사회통합모델
안전, 보호 중심시대	재활시대	인권-자립-독립시대
일률적 프로그램 (안전, 치료, 교육, 훈련 중심)	의사, 물리치료사, 작업치료사 등에 의한 전문가 개입	개인별 맞춤형 서비스 지원 촉진한 사회서비스망 구축 (교육, 일, 문화활동 등)



■ 개인별 지원 계획

- ① PCP(사람중심계획)
- ② AAC(보완대체의사소통체계)

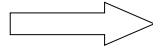
■ 인권 친화적 복지시설 조성을 위한 과제

- ① 인권감수성을 높이기 위한 교육이 필요함
- ② 시스템, 제도적 감시가 필요함
- ③ 정책개선에 관심이 필요함
- ④ 정책기선에 관심이 필요

사회복지는 사회구성원의 삶의 질 향상

인간다운 삶 영위

인간존엄성 존중을 위함



인권에 기반한 사회복지 실천

■ 우리가 할 수 있는 것

- ① 나의 소중함 알기
- ② 감정 표현하기
- ③ 다른 사람의 말 잘 들어주기 (=경청)
- ④ 다른 사람을 차별하지 않기

[제언]

- 이번 교육은 ‘우리가 만난 인권 이야기’란 주제로 우리 주변에서 일어날 수 있는 인권침해에 관한 다양한 경험이나 목격한 사례들을 함께 이야기 나누는 방식으로 교육이 진행되었다.

- 발달장애인에게 있어서 인권은 매우 중요한 주제이며 이들의 인권은 다른 사람들과 마찬가지로 존중받고 보호되어야 함에도 불구하고 현실에서는 다양한 차별과 어려움을 겪는 경우가 많다.

또한 자신의 삶에 대한 중요한 결정을 내릴 때도 보호자나 주변인이 발달장애인의 의사를 무시하고 대신 결정을 내리는 경우가 종종 있다. 이러한 점들을 생각할 때 우리 이용인들이 어떠한 상황에서 스스로 결정하고 선택할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

- 따라서 센터에서 이용인들과 생활할 때 이지리드 및 AAC등 보완대체의사소통 체계를 구축하여 이용인들이 스스로 본인의 의사를 좀 더 쉽게 표현할 수 있도록 진행하고자 하며, 이를 통해 프로그램 및 일상생활에 도움을 주고자 한다. 또한 장래에 이르러 삶의 결정을 내리는 상황에서 보다 쉽게 본인의 의사표현을 할 수 있도록 지원 하고자 한다.

2024년도 3차 종사자 인권교육



주 최		인천주간이용시설협회
기 간		2024.7.16
장 소		인천가재울꿈어린이도서관
참석자	팀 명	늘푸른동산
	명 단	이범주
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024.7.16.
	시 간	13:30 ~ 17:30



남동장애인종합복지관

장애 인권 감수성

인권교육센터 “틀” 박지연 강사

1. 사회복지사로서 가장 듣기 싫은 말은 00이다.

- 힘든 일 하시네요, 고생하시네요
- 좋은 일 하시네요.
- 천사 같으시네요.
- 봉사하면서 하는 일이니까 보람되겠네요.
- 돈 밝히면 이 일 못하지.

↳ 희생과 헌신을 강요

2. 인권 감수성은 어떤 변화를 불러오는가?

1) 어떤 이야기가 말을 걸어올 때

- 급식실 공사로 임시 급식실을 사용할 때, 이동편의시설이 없어 휠체어를 이동하는 학생들은 학습도움실에서 식사를 해야 했다. 특수교사는 매일같이 식판을 학습도움실로 나르다 음식을 쏟게 됐다. 엉망이 된 복도 바닥을 치우고 있는데, 마침 교직원 식당에서 식사를 마치고 지나가던 학교장이 말했다. **“힘든 아이들 때문에 윤선생이 고생이 많네.” ‘나의 고생은 정작 당신들 때문이거든요.’**

「누구를 위해 특수교육은 존재하는가」 윤상원

↳ 학교장이 인권 감수성이 있었다면 특수교사가 고생할 일이 없었을 것이다.

↳ 힘든 아이들이라는 표현이 부적절하다.

2) ‘언어’를 선택하고 사회적 대화를 나눌 때

장애인 수용, 보호 ↓ 장애인 갱생, 재활 ↓ 장애인 자립생활	불법체류자 VS 미등록이주민

↳ 시대적으로 사회적 표현이 변화한다. 변화의 이유는 당사자를 바라보는 관점이 인권 감수성에 의해 달라졌기 때문이다.

3) 다른 잣대로 판단하지 않는지 돌아보기

- 비장애아가 무언가를 모으면 ‘수집’
- 발달장애아가 무언가를 모으면 ‘집착’
- 비장애아가 다리를 떨면 ‘습관’

- 발달장애아가 다리를 떨면 ‘상동행동’
- 비장애아가 소리를 지르면 ‘화났구나’
- 발달장애아가 소리를 지르면 ‘문제행동’
- 비장애아가 그림을 잘그리면 ‘적성’
- 발달장애아가 그림을 잘 그리면 ‘서번트’

4) 사회문제를 호명하고 분석할 때

- “그때 깨달았어요. 이 사람은 왜 자꾸 몸에 상처가 생기는지, 이런 것들에 대해 그동안 생각을 안 했다는 걸요. 이 사람이 겪는 불편함을 내가 좀 더 구체적으로 파악하지 못하고 둔감했구나. 무엇이 필요한지 구체적으로 물어보지 못했구나. 이 사람은 그냥 여기에 맞춰 살아도 되는 존재라고 생각했던 거죠. 그동안 내가 대강대강 봤구나. 오래만 만났지, 잘 몰랐구나. 사람에 대한 고민을 많이 하지 않았구나. 일하느라고 땀땀이 돌기 바빴지 이 사람이 정말 어떤 고민을 하는지 질문을 별로 갖지 않았구나. 허울뿐이었구나.”

「집으로가는 길, 시설사회를 멈추다」 향유의집 강민정 전사무국장

- “우리를 노동자로 호명하는 것, 그게 제 꿈입니다.” 박경석 활동가
- “발달장애인도 부모 없이 잘 살고 싶습니다.” 박경인
- ↳ 어떤 상황을 인권 감수성으로 바라보면 무엇이 문제인지 보이게 된다.

3. 장애인권 쟁점 짚어보기

1) 사회복지 종사자와 인권의 관계는?

사회복지 종사자, 나는 누구인가?	시민	사회구성원인 시민으로서 누려야 할 권리의 주체 시민으로서 타인과 사회의 인권에 관심을 기울여야 할 책임
	일하는 사람	고용된 사람으로서 존엄하게 일할 권리 부당한 관계 속에 놓이거나 모욕 받지 않을 권리
	인권 옹호자	인간의 존엄성에 기반한 사회복지, 사회적 약자들의 권리 보장을 위해 함께 일하는 책임을 다하기 위한 권리

2) 인권옹호자, 실천가로서의 사회복지사

“나는 언제나 소외되고 고통받는 사람들의 편에 서서...” -사회복지사 선서-

- 공공재로서의 사회복지에 대한 관점 확립
- 인권 현장에서 활동하는 전문가로서의 자기 인식
- 사회적 약자/소수자의 자력화 지원
- 인권 감수성, 사회적 약자와의 연대
- 자기 권리를 지킬 줄 아는 사람

4. 모둠 활동

- 하나의 사례를 선택해 권리의 언어로 바꿔보고 이를 응원할 수 있는 근거는 무엇인지 찾아봅시다.

쟁점 : 이용인에 대한 보호자의 지나친 관심 또는 무관심

1. 어떤 때 그렇게 행동하게 되나?

- 지나친 관심 : 피해의식을 느낄 때, 의사소통이 원활하지 못할 때
- 무관심 : 지침, 장애의 정도(자녀의 특성) 이해 부족, 방관

2. 어떤 바람 욕구

- 지나친 관심 : “왜 우리 아이만 해주지 않나요?”, “우리 애를 특별히 봐주세요.”
- 무관심 : “아무리 해도 변하지 않아요”, “우리 애는 그 정도는 아니예요.”

3. 어떤 접근

- 부모교육, 보호자 간담회 실시

‘주간이용센터’ 일상에서 마주치는 인권사례

한주협 인권강사 - 권순정 강사

1. 장애인복지법

- 모든 장애인에게는 국가, 사회를 구성하는 일원으로서 정치, 경제, 사회, 문화, 기타 모든 분야의 활동에 참여할 기회가 보장된다.

↳ **헌법에서 보장하고 있는 기본적 인권이 장애인에게 역시 동등하게 보장되고 있음**

2. 장애인 인권 보장 내용

- 1) 평등권 : 한사람이 개인으로서 존중받을 권리를 의미 연령, 성, 장애 정도, 장애 유형, 종교, 출신 지역, 가족 배경 등 어떠한 이유에서라도 장애인차별이 금지되어야 함을 의미
- 2) 생존권 : 기본적인 의식주 등 생존과 관련함
학대 등으로부터 보호를 의미하는 신체적, 정신적 안전의 권리 등도 강조됨
- 3) 자유권 : 선택과 자기결정권 강조
종교의 자유, 사생활 보호권, 외부와의 소통, 입·퇴소 자유, 표현 및 정보의 자유 등
- 4) 사회권 : 가족권, 사회보장권, 교육권, 경제권 등
장애인복지에 포괄적으로 장애인에게 강조되는 영역

3. 우리가 만나는 발달장애인

- 1) 지적장애인
 - 선·후천적 원인으로 지능과 적응 행동 기능이 비장애인보다 낮은 장애
- 2) 자폐성장애
 - 신경 발달장애로 의사소통이 어려우며, 사회적 상호작용 이해가 어려움

↳ **현장에서는 중복장애를 흔히 볼 수 있음**

4. [평등권] 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률

제8조 자기결정권의 보장

- ① 발달장애인은 자신의 주거지의 결정, 의료행위에 대한 동의나 거부, 타인과의 교류, 복지서비스의 이용 여부와 서비스 종류의 선택 등을 스스로 결정한다

↳ **AAC 활용**

- ② 누구든지 발달장애인에게 의사결정이 필요한 사항과 관련하여 충분한 정보와 의사결정에 필요한 도움을 제공하지 아니하고 그의 의사결정능력을 판단하여서는 아니된다.

- ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 스스로 의사를 결정할 능력이 충분하지 아니하다고 판단할만한 상당한 이유가 있는 경우에는 보호자가 발달장애인의 의사결정을 지원할 수 있다. 이 경우 보호자는 발달장애인 당사자에게 최선의 이익이 되도록 하여야 한다.

↳ 결정을 대신 X, 결정을 지원 O / 이용인의 연령을 존중

5. [자유권] 이지리드(Easy-Read)

- '이지리드'란 AAC와 비슷한 개념으로 발달장애인 등의 정보 접근성을 높이기 위해 짧은 문장, 쉬운 어휘와 서술어, 삽화 등을 사용해 문해력이 낮은 사람도 쉽게 정보를 이해할 수 있도록 만든 문서를 의미
- 발달장애인의 의사소통 방법 존중
- 발달장애인의 정보수집
- 발달장애인 특성에 맞게 표현하고 수용할 수 있는 방법 찾기

↳ 이지리드를 이용하여 분리수거 교육 진행, 평소에 센터 내에서 나오는 쓰레기를 사진으로 찍어서 분리수거 함에 사진으로 붙여서 분리수거에 대한 정보전달력을 높임

6. 환경권을 위한 대한민국 헌법

제35조

- ① 모든 국민은 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리를 가지며, 국가와 국민은 환경보전을 위하여 노력하여야 한다.
- ② 환경권의 내용과 행사에 관하여 법률로 정한다.
- ③ 국가는 주택개발정책등을 통하여 모든 국민이 쾌적한 주거생활을 할 수 있도록 노력하여야 한다.

↳ 코로나가 끝나고 이용인들을 보고 느낀점은 '똥똥해졌다.', '늪었다', '퇴행되었다'. 코로나 기간 동안 집밖으로 나가지 못해서 쾌적한 삶을 살 수 없었음

7. [사회권] 소중한 1DAY

- 환경 프로그램 진행
- 환경에 대한 소중함, 환경지킴이 인식개선 활동
- 플로깅, 재활용분류
- 지역사회 제로웨이스트샵, 행정복지센터 우유갑 전달

↳ 환경에 관한 활동적인 프로그램으로 환경권과 사회권을 지킬 수 있었음

8. 장애인 건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률

제35조

- ① “장애인”이란 「장애인복지법」 제2조에 따른 장애인을 말한다.
- ② “건강권”이란 질병, 치료 및 재활, 영양개선, 재활운동, 보건교육 및 건강생활의 실천 등에 관한 제반 여건의 조성을 통하여 최선의 건강 상태를 유지할 권리를 말하며, 보건과 의료서비스를 제공받을 권리를 포함한다.
- ③ “장애인 건강보건관리”란 장애 유무, 장애 유형 및 정도, 성별 등의 특성에 따라 장애인과 비장애인 간 또는 장애인 간 건강수준의 격차가 발생하지 아니하도록 보건의료 접근성을 향상하는 등 장애인의 건강권 보장을 위한 제반 보건의료활동을 말한다.
- ④ “장애인 건강보건관리사업”이란 장애인을 위한 건강검진, 주기별 질환 관리, 진료 및 재활, 건강증진사업 등 장애인 건강보건관리를 위한 각종 활동 및 지원 사업을 말한다.

9. [생존권] 건강

- 생애주기별 건강검진 진행
- 질병 예방, 건강한 생활, 의료서비스
- 최선의 건강 상태 유지
- 장애인과 비장애인 간 건강 수준의 격차가 발생하지 않고 건강한 삶 유지

소감 및 제언

- 1교시 ‘다른 잣대로 판단하지 않는지 돌아보기’에서 장애인과 비장애인의 행동에 차이는 없지만 불리는 명칭이 다르다는 것을 인식하였음. 이용인을 대할 때 비장애인과 다름없음을 인식하여 서비스 대상자(고객)으로서 존중되어야 함
- 1교시 ‘쟁점 짚어보기’의 조별 활동에서 조원들의 억울하고 힘들었던 상황과 사례를 공유함. 이후 이용인과 보호자의 입장에서 욕구 바라보기를 하였을 때 억울했던 상황이 이해되는 방향으로 흐름. 업무의 연속 안에 있는 것이 아닌 항상 클라이언트의 욕구가 무엇인지 먼저 생각 해야함
- 2교시 인권의 세부 내용을 법률과 대조하여 강의가 진행됨. 강사가 일하는 센터에서의 프로그램이 인권을 기반으로 사업을 구성하였고 관련 사례 공유함
- 우리 센터에서도 많은 프로그램이 인권을 기반으로 하고 있으며 각 프로그램이 어떤 인권의 세부사항을 근거로 진행되는지 알아보고 사업목표와 연결되는지 고려해야 함

사람중심계획 교육보고 (Person Centered Planning)



주 최		엠마우스복지관
기 간		2024.09.03.(화)~2024.09.04.(수)
장 소		5.18 교육관(전라도 광주)
참석자	팀 명	늘푸른동산
	명 단	임명호
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024.09.03.(화)~2024.09.04.(수)
	시 간	12시간



남동강애인종합복지관

I. 사람중심계획(PCP) 가치와 철학

1. PCP 발달배경과 기원

1) 발달배경

- 인권 의식의 변화

(51년 난민, 65년 인종차별, 79년 여성, 89년 아동, 2006년 장애인)

- 대형시설의 비판

(뉴욕 월로우브룩, 펜실베이니아 펜허스트)

- 의료, 교육이 발전

- 복지철학의 변화

(Normalization Movement)

- 유럽에서의 정상화 이론 : 정상적인 삶의 패턴이나 조건, 장애인의 동등한 경험과 공유의 권리 요소는 다음과 같다. ①하루의 평범한 리듬, ②한주의 평범한 리듬, ③한 해의 평범한 리듬, ④삶의 평범한 경험, ⑤존중, ⑥문화의 평범한 성인권, ⑦생산과 소비의 경제활동, ⑧통합환경

- 미국에서의 정상화 이론 : 1965년 대통령특별위원회 ‘정신지체 위원회’에서 로버트 케네디가 뉴욕의 월로우브룩 장애인주립학교 방문(‘마치 감옥 같았다’)

이에 70년대부터 캐나다와 미구쟁서 정상화에 대한 교육을 시작, 사회통합을 위한 정상화 이론을 확장 1983 Social Role Valorization(SRV)를 “가능한 문화적으로 가치 있는 수단을 사용하여 사람들, 특히 평가절하에 처한 사람들을 위한 가치있는 사회적 역할의 가능성, 확립, 향상, 유지 및 방어”로 정의함

- SRV의 7가지 주제

①무의식의 의식화, ②상징과 이미지, ③취약성의 예방, ④긍정적 모방, ⑤개별 발달모델, ⑥역할기대, ⑦참여와 통합

1) 실천가와 유형

- 정상화 원리의 적용과정에서 실천공동체는 특정 리더에 따라, 역사와 지역에 따라 다양한 기법과 서비스 계획의 틀을 개발, 보급함

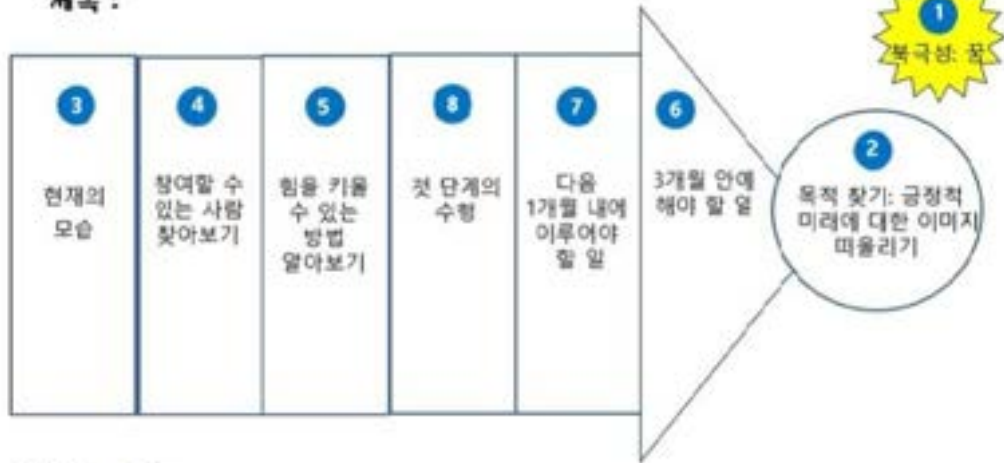
- 존 오브라이언, 코니 라일 오브라이언 : ①주인공은 자신의 삶에 권한을 갖는다. ②함께 걷는 사람들에 의해 만들어 진다. ③존중. ④생활패턴을 바꾼다. ⑤지역사회와 정책의 변화를 꾀한다. ⑥가치 있는 미래 자원.

- 잭 피어포인트, 린다칸 : ①사람 중심적, ②주인공 중심의 자기결정권, ③존중, ④의사소통과 경험 이를 위한 도구로 PATH를 사용한다.

Planning Alternative Tomorrow with Hope(PATH)

Jack Pearpoint 개발

제목 :



참여자 소감 :

* PATH 진행 시 지속적인 질문이 필요함.

- 베스 마운트 : 모든사람에게는 재능이 있다.(경청, 재능, 연계)



- 마이클 스멜 : 주인공을 지원하는 과정에서 발생하는 위험을 이와 같이 관리해야 한다. ①일상적 위험을 관리할 수 있도록 돕는 것, ②우리가 그들의 삶을 통제할 때 생기는 위험, ③자신이나 타인을 위태롭게 했을 때 존재하는 위험.

3) 사람중심계획

- PCP란 주인공과 가족, 꿈을 지지하는 사람과 함께 모여 그의 꿈과 희망, 삶의 목적을 찾고, 실천하기 위한 계획과 필요한 자원을 연계하는 실천과정이다.

시스템 중심	사람 중심
진단명(라벨, 낙인)	사람을 먼저 생각
문제와 기술 강조	꿈, 능력, 재능을 찾음
진단과 평가 근거	주인공을 이해하는 시간
전문가 중심	주인공을 잘 아는 사람의 지원
프로그램, 수혜, 대상자	지역사회 구성원
차이점강조	재능과 관심사 근거

3) 특성과 영향

- 서비스 및 지원을 계획 제공을 위한 전문가 패널 및 합의 2000년 워크숍 결과 8개의 일반적 특성과 23개의 관련 지표 도출

8개의 일반적 특성
① 모든 지원은 주인공의 꿈, 관심, 좋아함, 힘, 능력에 기초를 두어야 한다. ② 삶의 방향을 계획할 때, 당사자에게 중요한 사람들이 참석 해야 하며, 자신의 삶을 자신이 통제할 수 있는 기회를 갖고, 정보가 제공된 상태에서 결정을 내릴 수 있어야 한다. ③ 자신이 경험한 것들에 근거하여 결정을 내리는 의미 있는 선택을 하도록 한다. ④ 가능한한, 지역사회 안에서 자연스럽게 이루어지는 지원을 활용한다 ⑤ 활동, 지원, 서비스는 대인관계, 지역사회통합, 존경, 지역사회에서 가치 있는 일들을 수행할 수 있는 기술을 증진 하여야 한다. ⑥ 최대한의 기회와 경험을 가지며, 현재의 예산과 규정 내에서 유연성 있게 제공되어야 한다. ⑦ 계획은 공동으로 이루어지며(협력), 계속 반복되고, 그 사람에 대한 지속적인 책임이 포함된다. ⑧ 서비스에 본인이 만족해야 한다.

II. 사람중심계획(PCP)의 실천 및 실제

1. 사람중심계(PCP) 목적

1) 사람중심계획은 : 주인공과 가족, 그리고 주인공의 꿈을 지지하는 사람들이 함께 모여 주인공의 꿈과 희망, 삶의 목적을 찾고, 성취하기 위한 계획과 필요한 자원을 연계하는 실천과정이다.

* 사람중심계획은 기관중심(시스템 중심) 서비스와 다름

2) O'Brien이 주장한 삶의 질에 영향을 미치는 요소

- 지역사회 현존 : 지역사회 안에서 생활하며, 평범한 장소를 공유하고, 지역사회에 참여한다.
- 관계 : 사람들과의 만족스러운 관계를 만들며, 이를 유지한다.
- 선택 : 본인이 좋아하는 것을 표현하고, 일상생활 속에서 그것을 선택하도록 한다.

- 존경 : 재능을 찾고, 전인적인 인간으로서 존엄성을 유지하며 산다.
- 역량 : 개인적 능력을 지속적으로 개발하며, 존경받는 역할을 수행할 기회를 갖는다.
- 사람중심계획이란 주인공이 가지고 있는 꿈을 찾아내고, 기억하며, 실현하기 위한 모든 수단.

*엠마우스복지관 사람중심계획(PCP)진행 과정

1단계 사람중심계획(PCP)회의 진행 전
* 꿈을 위한 준비
2단계 사람중심계획(PCP)회의 진행
* PCP회의
3단계 사람중심계획(PCP)회의 진행
* 꿈 실행하기
4단계 꿈 확장하기
* 새로운 꿈 찾아보기



*사람중심계획 양식 모음

사람중심계획(PCP) 회의 : 엠마우스복지관 [예]

이름	생년월일	년월일
회의 일시		
* 000 나의 꿈		
- 주인공의 꿈을 찾아보기, 구체적으로 기록 - 회의 중에 가시화 한다. 변화할 수 있다.		
* 나의 이야기 (역사)		
- 나의 스토리 (그 안에 의미 있는 일들) - 주인공의 과거사에 객관적 사실만 기록 - 과거의 경험과 환경에 대해서 기록 - 건강관련 사항은 자세히 기록		
* 나를 가장 잘 지원하는 방법		
- 주인공이 어떤 방식으로 지원하기를 원하는가? - Good Day / MATCHING - 주인공과의 의사소통 방법 - 선호도(좋아하는 것, 거부하는 것) - 예: 음식, 사람, 환경, 공간, 감각... - 환경변화에 따른 행동 - 개인의 학습 스타일		

사람중심계획(PCP) 회의 : 엠마우스복지관 [예]

나에게 중요한 것 (Important to)	나를 위해 중요한 것 (Important for)
● 우리가 살면서 만족이 되고, 위트가 되며, 행복해지고, 성취하도록 하는 다음과 같은 것들을 포함한다. - 함께 하는 사람 / 관계 - 목적과 의미 - 자신의 지위와 자율성(통제권) - 하고 싶은 일 & 가고 싶은 곳 - 갖고 싶은 것 (소유) - 일상과 의례(Routines routines) - 삶의 리듬과 속도 ● 그 사람에게 중요한 것(to)은 그 사람이 "말한 것 (say)"만큼 포함해야 한다. - 그들의 언어로 - 그들의 행동으로 ● 언어와 행동이 상충할 때 행동에 주목하고 "행!" 라고 질문하라. - 존중이 담긴 감정 - 우리는 주인공의 말과 행동에 관심을 두어야 한다	● 사람을 위해(For) 중요한 것은 다음과 같은 것들을 포함한다. ● 건강, 안전의 지원 - 건강문제 : 질병의 예방, 질병/의료적 상태의 치료 건강 (wellness)와 증진(에이서, 운동) - 안전문제 : 환경, 질병(물리적인 것 / 심리적인 것), 두려움에서 벗어나기 ● 다른 사람이 주인공을 지원하는데 물적 알아야 할 것들 - 가치있게 보아게 하는 것 - 공동체의 구성원들에게 기여할 수 있는 것 (지역사회 구성원이 되기 위해 주인공에게 중요한 것)

사람중심계획(PCP) 회의 : 엠마우스복지관

영역	팀	지원
자기관리 · 재정 · 안전 · 건강	- 영역별로 주인공이 말하는 것, 좋아하는 것, 관심있는 것 등을 기록 - 안전, 건강 부분에서는 충분히 공유 - 1단계에서의 사전정보 외에도 다양하고 많은 정보 찾기	당사자에게 경험이 있거나 지원이 필요한 부분
대인관계		
의사소통		
지역사회 참여		
직업		
학습		
여가생활		
기타		

사람중심계획(PCP) 회의 : 엠마우스복지관 [예]

장기목표	꿈을 위한 구체적인 실행 기록			
서비스 (단기 목표)	담당자	시기	방법	
꿈을 실현하기 위한 구체적인 프로그램				
참석자	소속,관계	서명	소속,관계	서명
	주인공			
	부모님		당사자에게 물어서	
	친구		소속,관계	
	자녀자			
	기록자			
참여자 소감				
주인공과 회의 참석자들의 소감 나누기				

서비스 지원 기록지

이름	지 원 자
서비스 기간	년 월 일 - 년 월 일
* 서비스 동의	(서명) * 동의 일자: 년 월 일
서비스 목표	- 프로그램이 끝날 때 주민공의 보육을 행동에 대해서 기록 - 다양한 활동에 참여하고 본인이 선호하는 활동을 찾는다.
PCP 사정결과	- 이 서비스 결정에 대한 배경, 이유 (PCP에 나타난 대안이 중상으로 적임)
서비스 지원방법	- 서비스 지원 방법 = 주민공을 잘 지원하는 방법 (예: 주민공의 스키일, 선호도, 사정, 환경 ...) - 서비스 지원의 주도권 = 주민공 - 서비스 담당은 주민공에게, 지원자를 위한 협력자이다. - 주민공을 지도할 수 있는 방법 고려한다. - 서비스 지원 방법은 고정이 아니다. 서비스 지원 과정 중에 변수가 발생하면 슈퍼비전을 통해 수정한다.
참 가 소 건	• 006(주민공)의 소견 • 발달자 소견 • 슈퍼비전

무엇을 시도 했나요? 1	무엇을 배웠나요? 2	만족한 것은 무엇인가요? 3	우려되는 것은 무엇인가? 4
당신이 한 일? 언제 그것을 했는가? 거기에서 누가 있었는가?	이번 교육을 통해 무엇을 배웠는가?	이번 교육에서 좋았던 점은 무엇인가? 무엇이 잘 되었는가? 당신에게 잘 맞는 것은 무엇인가?	노력한 것에 놀랐던 점은 무엇인가? 어떤 문제에 직면했는가? 당신에게 잘 맞지 않은 것은 무엇인가?
그리고 그 다음 "+1" 질문			
교육에서 배운 것을 토대로 앞으로 더 해야하는 것 (시도해야 하는 것) 은 무엇인가?			

Ⅲ. 소감 및 제언

- 본 교육은 현재 이슈가 되고 있는 사람중심계획(PCP)의 전반적인 배경과 실행에 관한 내용으로 1박 2일 진행됨.
- 사람중심계획(PCP)의 발전 및 실현의 배경은 장애인의 인권을 보호하고자 하는 것에서 시작되었으며, 첫 시작 50년이 지난 지금에서도 지속적인 발전 및 변화가 지속되고 있다고 생각됨
- 지금껏 대부분의 교육의 경우 인권 혹은 위기 대응 시 위기 대응을 할 수 있는 교육을 진행하였으나, PCP의 경우 클라이언트의 욕구(꿈)을 이루어주기 위하여 초기 개입을 하여 위기 자체를 감소하는 교육으로 생각됨.
- 하지만 PCP의 경우 최중증 장애인을 대상으로 하기에는 현실적인 어려움이 많다고 판단되어지며, 특히 클라이언트 개개인 꿈 실행 과정이 자칫 종사자의 업무과중으로 넘어올 수 있음에 PCP진행 시 다양한 문제점을 염두해두고 진행해야 할 것임

장애인주간이용시설 안전건강관리교육



주 최		한국장애인주간이용시설협회
기 간		2024.6.24.(월)
장 소		실시간 ZOOM교육
참석자	팀 명	늘푸른동산
	명 단	임명호
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024.6.24(월)
	시 간	13:00~18:00



남동장애인종합복지관

I. 긍정적 행동지원과 위기행동에 대한 안전한 물리적개입

1. 긍정적 행동지원과 위기 신체 개입

1) 긍정적 행동지원의 필요성

- 신체개입을 하지 않기 위해서는 긍정적 행동지원이 선행적으로 필요함.
- 예방전략과 대응적 개입 행동전략은 신체개입 계획서 및 대상자의 행동에 대한 계획서에 필수적으로 들어가야만 하며, 이러한 대응으로 대상자의 행동 및 도전적 행동을 관리 해야함.
- 위 내용으로 감당이 되지 않을 경우에만 물리적 개입을 진행해야함.

*긍정적 행동지원 시 친절하고 당황하지 않은 태도를 갖는 것이 가장 중요함
(상대방에 대한 존중을 기본 원칙)

- 긍정적 행동중재 5원소

긍정적 행동중재 5원소 (선행적 개입)

1. 기록/차별강화
2. 의사소통
3. 규칙설정
4. 감정조절
5. 시각지원



2) 위기 신체 개입

- 위기 신체 개입에서 가장 중요한 것은 사전에 합의(계획)된 대로 하는 것이 중요하며, 순간 순간적인 대응 및 담당자 별로 상이한 대응으로 진행을 하면 안됨.
(행동계획서를 작성 이에 따른 대응 방법을 팀 및 직원간의 합의 도출이 필요)
- ‘Techniques’의 습득이 아닌 ‘Approach’
- Problem Solving 의 과정
- 행동 지원이 아닌 Emergency Response
- 개인적 특성에 맞추어 적용
- 개인의 기술이 아닌 “Team skills”

- 개인의 권리의 중요성 강조
- 도전적 행동은 대체행동으로 대체될 수 있다는 믿음과 이해를 갖는 것
- 위기 상황에 “react”하는 것이 아니라 “planned way”대로 대응하는 것
- “primary plan”이 작동하지 않을 때 적용함
- “back-up plan”이 작동하지 않을 때 적용함
- 부상의 위험이 있을 때 사용함

2) 대응적 개입

- 도전적 행동을 증가시키지 않는 대응이 필요함
- 반응적 중재에만 의존해서는 안됨
- 처벌 절차의 윤리적 문제와 부작용에 대한 인식 필요
- 대응적 개입의 목표
- 도전적 행동이 만드는 긍정적 또는 원하는 결과를 감소시키기
- 도전적 행동 악화를 예방
- 자연스럽게 합리적인 후속결과 제공
- 대안적이고 적절한 방법으로 행동하도록 가르침

3) 대응적 개입 시 참고해야할 내용

- 이용인이 도전적 행동을 할 경우 원하는 욕구를 해소 시켜주면, 이용인의 경우 교육이 되어 지속적으로 도전적 행동을 보임
- 도전적 행동을 보이는 이용인에게 제지하는 행동으로 더 강한 행동을 보이지 않을 생각
- 공격행동을 얼마나 자주 하는지, 이러한 행동을 통하여 이용인이 얻는 것이 무엇인지 기록을 통해 정보를 획득해야함.
- 대안은 반복적 지속적으로 진행해야함.
- 처벌은 좋은 대안이 될수 없음.

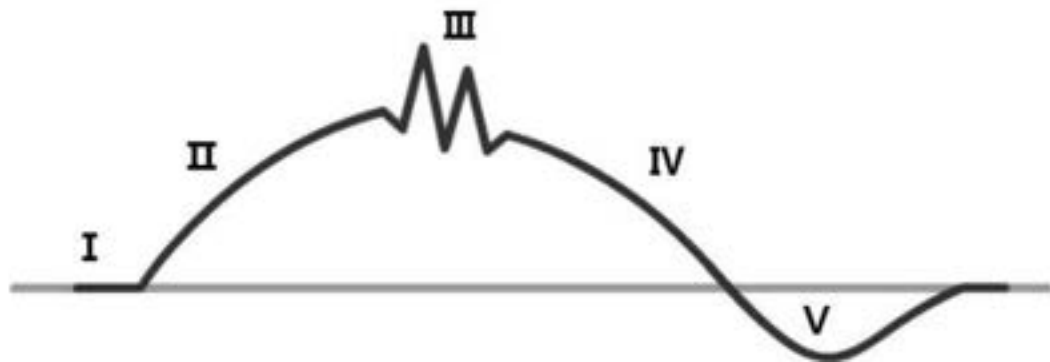
4) 위험 상황 관리

- 위험 상황 사정단계 : 팀 구성, 도전적 행동 영향 평가, 데이터 수집, 물리적 개입 여부 판정
- 물리적 개입 계획단계 : 개입방법과 절차 수립, 당사자와 보호자 동의 문서화된 계획서 작성, 위험 상황 관리팀 승인, 직원 교육과 훈련, 주의사항 숙지
- 위기상황 관리단계 : 대신할 수 있는 방법 시도, 덜 억압적 방법 시도, 계획과 절차에 따른 물리적 개입 실행, 종료 후 이용인과 직원의 회복 지원
- 물리적 개입 평가단계 : 안전 확보 평가, 방어전략 평가, 확대 관련성 검토, 긴급 지원 체계 가동평가
- 개입계획 수정단계 : 물리적 개입 지속/철회 판단, 행동지원계획 목표 수정

5) 위기 행동 단계

위기 행동 그래프

- 1단계: 촉발 단계
- 2단계: 감정 고조
- 3단계: 위기
- 4단계: 회복
- 5단계: 위기 후 침체기 (Post-crisis depression)



- 1단계(촉발 단계) : 요인

내적요인	개인이 싫어하는 생각이나 기억이 떠오르는 경우 심리적 육체적 고통이 심하거나 불안한 경우 배고픔, 목마름 등 생리적 욕구가 해결되지 못하는 경우
외적요인	자극을 주는 소리 또는 소음 타 이용인의 도전적 행동 누군가 이용인에게 소리를 지름 목표달성이 가로막힘 추위나 더위를 심하게 느낄때

- 2단계(축적 단계) : 신호

더 시끄럽고 과격하게 행동하기 시작, 더 조용하게 침묵 상동행동이 심해짐, 눈맞춤이 증가하거나 눈맞추기 꺼림 눈을 크게 뜬다., 흥분할 때 하는 소리나 말한다 다른 사람으로부터 떨어지려고 한다, 신체동작이 뻣뻣해 진다 표정이 굳는다, 얼굴 색이 변한다, 웃는다, 목소리가 경직된다.

- 3단계(위기 단계) : 위기 신체 개입

방어 전략의 사용	이용인과 얼굴을 맞대고 서지 않는다. 한쪽 팔은 배 위에, 한쪽 팔은 얼굴을 감싸는 자세로 약간 옆으로 돌아 있는 것이 좋다. 보호할 곳에 따른 방어 자세 취한다. (예, 주먹은 손 바닥 이용, 귀를 가리며 머리를 보호, 넘어졌다면 발 길질을 막기 위해 발을 상대방에게 향하게 함) 칼과 같은 도구를 가지고 있을 경우, 뺏으려 하지 말고 의자나 칠판 같은 방어물을 사용한다. 112 경찰지원, 119 안전신고, 129 병원 이송의 일반적 지원체계 활용

- 4단계(회복 단계)

홍분이 가라 앉고 진정되 는 단계	공허함과 우울감, 탈진을 경험할 수 있다. 수분을 섭취하고 잠시 쉬도록 지원한다. 도전적 행동 직후 이용인을 대하는 태도가 중요함. 직후 위로하거나 잘못을 지적하지 않는다. 다친 곳이 없는지 살펴 적절한 지원을 하고 일상적 지원을 제공한다.

- 5단계(발생 이후 단계)

이후 필요한 조치	진정되고 안전한 환경에서 이야기 나눈다. 어떤 일이 일어났고, 어떤 영향력이 있었는지 이야기 나눈다. 물리적 개입 방법에 대한 이용인의 이해와 느낌에 대해 서로 이야기 나눈다. 필요한 의료적, 심리적 치료 제공한다. 사고 보고서를 작성, 보고한다. 직원 지원 방안 마련한다. 지원인에 대한 안전 조치를 마련한다. 산재 보험 및 상해보험 등을 미리 가입하여 활용한다. 직원들의 심리적치유를 위한 지원을 제공한다.

6) 신체 개입

- 기본수칙 : 즉각적인 도움 요청(비상벨 및 이용인과 1:1 상황으로 있지 않기), 예측하고 준비(복장 점검, 얼굴을 가까이 대지 않기), 물러나기, 자기통제계획 세우기, 안전 장비 사용, 지지체계 필수
- 손으로 공격 시 : 측면에 위치하여 몸통을 돌린 후 다른 대체행동 전환
- 발로 공격 시 : 측면을 보이도록 위치하여 발을 들어 방어, 일정 간격 유지, 한쪽다리로 단단히 지지하여 균형을 잃지 않기
- 무는 경우 : 물린 부위를 기인 후 인종을 입이 벌어질 만큼 세게 누르거나 반복

적으로 두들겨 입을 벌리게 함.

* 금지된 신체적 제지 예시

금지된 신체적 제지의 예			
		Arre-bar An officer pulls a suspect's arm behind his back to control him.  Lateral vascular neck restraint An officer applies pressure to the arteries on the sides of the neck, causing loss of consciousness.  Leg sweep An officer inserts a leg between a suspect's legs and sweeps one of the suspect's legs out. 	
		 Backed hold	
신체적 제지는 경찰이나 경호원들이 범인을 제압하는 과정이 아니다. 따라서 · 이용인에게 굴욕감을 느끼게 하는 행위 · 이용인에게 상처를 입히거나 정서적 고통을 주는 행위 · 보호가 아닌 공격(또는 위협) 행위 · 가슴과 배 등 몸을 직접 누르는 행위 · 성적 수치심을 연상케 하는 행위들은 금지된다. · 그 밖에 이용인 개인의 신체적, 심리·정서적 특성에 따라 금지되는 행위 이상과 같은 신체적 제지는 <u>신체적 학대</u>에 해당한다.			

Ⅱ. 발달장애인의 약물관리

1. 의료적인 관점에서의 발달장애인 이해

1) 발달장애의 특징

자폐스펙트럼(ASD) 장애는 신경발달장애로 전 생애주기에 영향을 미침. 개인별로 다양한 스펙트럼이 나타나 양상이 각기 다르고 가족구성원 모두에게 영향을 미침. 개인별 치료교육 및 지원계획 수립이 필요함.

2) 발달장애인 의료지원



<그림 1> 발달장애인의 의료적 지원방법

2. 발달장애인의 신체 및 정신건강

1) 발달장애인의 신체건강

(1) 발달장애인에게 발생할 수 있는 신체적 문제는 수면장애, 소화기장애, 비만, 고지혈증, 고혈압, 뇌전증, 심혈관계 질환, 파킨슨 질환이 대체적으로 나타남.

(2) 검사, 치료가 가능한 다양한 신체질환이지만 발달장애인의 경우 건강 문제를 제대로 인지하고 표현하기가 어려워 진료를 받지 못하는 경우가 많음

(3) 의료인들조차도 발달장애에 대한 인식과 이해가 적은 경우가 많고 발달장애인에 대한 진료경험이 적은 경우가 많음

1-2) 뇌전증(간질)

발달장애인에게 가장 많이 동반되는 질환이며 발달장애인 인구에서 20~30%가 뇌전증을 동반함. 주로 청소년기에 처음 경련을 경험하고 지적장애를 동반하고 있을 경우 뇌전증 발생확률이 더 높음. 뇌의 손상을 예방하기 위해 의학적치료가 중요하며 약물을 복용하는 경우 약물명, 용량, 부작용에 대해 숙지해야함.

(1) 뇌전증 응급처치 방법

- 발작은 다른사람이 멈출 수 없으며 발작이 시작되면 자연적으로 멎을때까지 가만히 있도록 해야함
- 발작 환자 주위에 딱딱하거나 날카롭고 뾰족한 것과 같은 위험한 물체 제거
- 환자를 편하게 눕히고 옆으로 눕게하여 입에 고인 침이나 타액이 옆으로 흘러나 오게 해야함
- 옷의 단추가 벨트 등을 풀어서 느슨하게 함
- 발작이 일어난 시간이 몇 분동안인지 파악해야함
- 발작이 끝나면 환자가 쉴 수 있도록 해야함
- 10분이상 전신발작이 지속되면 병원으로 옮겨 응급치료를 받아야 함

뇌전증이 있는 발달장애인이 일상생활에서 지켜야할 원칙

- ① 규칙적인 생활을 합니다. 수면 부족이나 과로, 불규칙한 생활은 뇌전증을 일으키는 유발 요인이 됩니다.
- ② 뇌전증 치료약을 성실하게 복용합니다. 약 먹는 시간을 기억하기 위해 알람을 맞추고 휴대용 약통으로 1회 복용량을 확인합니다. 또한 약물 처방을 다시 받아야 할 날짜를 달력에 표시해둡니다. 약물의 부작용이 있을 수 있으므로 몸의 상태나 기분의 변화를 세심히 관찰하고 일상생활의 리듬을 유지합니다.
- ③ 고온다습한 곳을 피하는 등 개인별로 발작을 일으키기 쉬운 상황을 미리 알아두고 주의를 기울입니다.
- ④ 뇌전증이 발생하면 이후 최대한 편안하고 안전하게 쉴 수 있도록 하고, 위급한 상황이 생기면 병원에 연락합니다.

1-3) 소화기 질환

비장애아동에 비해 발달장애 아동은 8배 이상 소화기계 불편감이 있음. 주로 만성 변비, 복통, 위식도역류, 염증성 대장질환 등이 있으며 소화기질환으로 불편감이 있는 경우 불안, 초조한 행동이 나타날 수 있음.

(1) 식이문제와 영양

- 기관에서 식사패턴, 배변패턴에 대한 파악이 필요하며 평상시 패턴과 달라졌다면 보호자와 상의하여 추가적인 의학적 평가가 필요함
- 자폐성장장애의 특징인 감각에 대한 과민성으로 극도로 제한된 음식을 먹거나 특정 음식의 향이나 맛을 거부하는 모습이 나타남
- 음식을 먹는 것이 스스로를 안정시키는 감각행동인 경우가 있음
- 과식을 하는 경우 음식을 섭취해도 포만감을 느끼지 못하는 경우도 있음. 식이문제나 영양문제가 있을 경우 식사를 거부하는 행동이 공격적으로 표현되거나 과민성이 증가하여 도전적 문제 행동을 악화시킬 수 있음

1-4) 대사증후군

발달장애 성인의 경우 고혈압, 고지혈증, 비만, 당뇨병 발병확률이 높음. 대사증후군이 발생하면 뇌졸중, 뇌출혈 등의 위험이 증가하기 때문에 정기적인 체중, 혈압, 콜레스테롤, 혈당 검사가 필요함.

2) 발달장애인의 정신건강

- (1) 스웨덴 연구에 따르면 발달장애 성인의 70% 가량이 한 번 이상의 우울증을 경험한다고 함
- (2) 아동청소년기부터 성인기까지 정신건강문제가 지속될 수 있으며 발달장애인의 일상생활과 건강서비스를 이용하는데 어려움이 증가될 수 있음

2-1) 우울증

발달장애인이 우울증을 많이 경험하는 이유로 발달장애의 특성으로 인해 여러 상황에서 스트레스를 받게됨. 그리고 트라우마, 차별, 의사소통의 부재로 우울증 증가 2주 이상 의욕이 적거나 무기력하고 슬픈감정을 보이면서 식사, 수면에 변화가 생기고 집중력이 저하되며 일상생활에 변화가 있다면 우울증 가능성 염두할 것

2-2) 주의력결핍과잉행동장애(ADHD)

집중하거나 주의를 유지하는 능력이 짧고 과잉행동, 충동성을 보이는 질환이며 발달장애인의 30~60%에서 나타남. 증상이 약물치료로 호전되는 경우가 많은데 발달장애가 있는 경우 약물의 효과가 적고 부작용이 자주 나타남.

2-3) 수면문제

발달장애인의 50%이상이 수면문제를 보이고 대략 70~80%가량 만성적인 수면 문제가 있음. 수면문제가 동반될 때 도전적행동 문제가 악화되고 학습이나 전반적인 삶의 질에 부정적 영향을 미침. 복용하는 약물에 의해서 수면문제가 악화되기도 하며 염증이나 통증으로 수면문제가 발생할 수 있어 수면문제가 지속될 경우 신체건

강, 복용약물, 환경변화 등 다양한 원인에 대해서 확인이 필요함.

3. 발달장애인의 도전적행동과 약물복용

1) 도전적행동의 원인

(1) 내과적인 문제(통증, 뇌전증, 수면장애, 위장문제 등)

(2) 역기능적인 강화패턴, 감각 과민

(3) 기능적인 의사소통 방법의 부재, 심리사회적 스트레스

(4) 관심을 끌기위해서나 요구되는 과제 및 활동을 피하기위해서 혹은 원하는 것을 얻기 위해서 행동

2) 도전적행동의 약물치료

정신건강의 어려움, 도전적행동의 유형이나 정도에 따라 대상자 개인의 특성에 따라 약물의 종류와 용량, 치료기간이 정해짐. 도파민에 주로 작용하는 항정신병 약물은 발달장애인의 자극에 대한 과민성, 사회적위축, 상동행동, 과잉행동, 부적절한 언어와 행동을 예방할 수 있음

우울, 불안, 자극과민성, 심한 감정기복, 강박증, 틱증상, 과잉행동, 부주의함, 수면 문제, 공격적인 행동, 자해에 약물치료가 도움이 되는 경우가 있음

(1) 약물치료 고려상황

- 안전을 위협하는 경우
- 현재의 기능수준을 상당히 방해할 경우
- 다른 치료 및 교육적 방법이 효과가 없는 경우
- 문제행동의 원인을 잘모르는 경우

(2) 약물치료 모니터링

- 치료 반응의 모니터링(보호자보고, 직접관찰, 객관적 척도 사용)
- 측정가능한 치료목표 설정(공격적 폭발행동의 빈도 30% 감소 등)
- 3개월마다 재평가 실시

3) 약물의 종류

부작용이 약물을 복용하면서 적응되어 사라지는 경우도 있고 불편감이 지속되어 약을 중단해야하는 경우도 있음. 약물 부작용으로 도전적행동이 악화되거나 수면패턴이 변하거나 집중력이 떨어지거나 변비, 불안함 증상이 나타나기도 함.

(1) 리스페리돈

도파민 세로토닌 수용체 차단제이며 상동행동, 공격적인 행동, 자해행동, 짜증, 산

만한 행동에 효과가 큼.

- ① 사용용량 : 0.5mg~2mg
- ② 부작용 : 진정작용, 체중증가, 피로, 침흘림

(2) 아리피프라졸(아빌리파이)

리스페리돈과 유사한 약물이지만 틱장애에도 효과가 있음. 치료효과가 다소 늦게 나타나는 특징이 있음.

- ① 사용용량 : 0.5mg~2mg
- ② 부작용 : 두통, 메스꺼림

리스페리돈 vs 아리피프라졸			부작용
구분	리스페리돈	아리피프라졸	소화기 부작용-소화불량, 복부 팽만감, 변비 등
부작용 EPS NNH	7	20	운동부작용-떨림, 움직임이 느려짐
수면 NNH	2	16	졸림 또는 불면
체중 조절	3.1	?	식욕의 변화
효과성 NNT	2	3	침흘림
			입마름, 안구건조
			짜증, 자극에 대한 과민성

3) 약물복용 및 관리법

(1) 처방받은 약물을 정확하게 복용하는 것이 중요하며 진단서, 약물처방전을 보관해야함.

(2) 약물을 복용하는 중에 수면, 식사패턴, 배변활동, 통증유무 등을 확인하고 복용 중에 새로운 문제가 발생하거나 악화될 경우 신체적, 정신적, 약물 등의 영향인지 관심을 가지는 것이 중요함

(3) 약물의 보관방법에 대해 확인하고 부작용을 숙지함. 피해야하는 음식과 의약품이 있는지 확인하고 일정한 시간에 약물을 복용하는게 좋음.

(4) 약물을 다른사람과 공유하지 않고 아이들과 애완동물이 쉽게 접근할 수 있는 곳에 약물을 보관하지 않음.

Ⅲ. 소감 및 제언

- 본 교육은 1교시(긍정적행동지원 및 위기행동에 대한 안전한 물리적 개입), 2교시(발달장애인의 약물관리)로 나누어 Zoom을 이용한 실시간 수업으로 진행됨.
- 1교시의 경우 이용인들의 도전적 행동(위기행동)으로 인하여 물리적 개입이 불가피할 시 이용인과 직원들 모두 안전하게 개입할 수 있는 동작을 영상을 보여주며 설명을 하였는데, 원격수업이다 보니 실제로 따라 하고 연습하기 어려웠음.
- 또한 위기발생 시 안전한 개입이라고 보여주는 동작의 경우 2인 일조로 진행되는 것이 대부분임에 이용인이 많고 상대적으로 직원이 부족한 주간이용시설에서의 효과성에 대한 궁금증이 생김.
- 2교시는 발달장애인들이 복용하는 약물에 대하여 교육이 진행됨. 교육중 리스페리돈과 아리피프라졸의 경우는 늘푸른동산을 이용하고 있는 이용인중에서도 복용하고 있는 약물임에 직원 스스로 부작용 및 효능에 대하여 더욱 공감할 수 있었음.
- 현재 주간이용시설의 이용인들의 장애정도가 중증화가 됨에 따라 도전적 행동(자·타해)을 하는 인원이 지속적으로 나타나고 있는 상황임. 이에 안전을 위한 물리적 개입이 불가피하게 이루어져야 할 경우가 있음. 이 경우 담당자 마다 다른 위기개입이 아니라 위기개입 계획서를 작성하여 동일한 개입을 진행하여야 할 것이며, 특히 가정과의 협의로 인권적인 개입이 필요할 것으로 생각되어짐.

2024년 제5회 장애인주간이용시설 종사자 인권교육



주 최	인천광역시 사회복지사협회	
기 간	2024년 10월 17일 13:30~17:30	
장 소	가재울꿈어린이도서관 프로그램 1실	
참석자	팀 명	늘푸른동산
	이 름	임명호
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	4시간



남동장애인종합복지관

당사자의 권리보장을 위한 종사자의 역할 (경기북부장래인권익용호기관 강사 이소나, 이육제)

1. 장애인과 비장애인의 협업강의

- 1) 뇌성마비 당사자 이소나 강사와 비장애인 이육제 강사
 - 장애인의 입장과 비장애인의 입장에서 본 당사자의 권리보장과 비장애인과 함께 인권강사로 활동하게 된 계기 설명

2. 장애·비장애 벽 허문 무장애 놀이터

- 1) 무장애 놀이터
 - 장애 비장애 아동이 모두 이용할 수 있는 놀이터
 - 국내 1호 무장애 놀이터 서울 어린이대공원 ‘꿈틀꿈틀 놀이터’
 - 무장애 놀이터의 경우 유니버설 디자인을 기초로 하여 기획 제작됨
 - 전국 놀이시설 82,084개 중 약 0.037%를 차지함
 - 전국적으로 점차 증가하는 추세, 하지만 각 지자체에서 계획 진행이 되어 함에 따라 지자체 별로 무장애 놀이터 퀄리티 및 숫자의 차이가 있음



영등포구 ‘너와 나 우리 모두의 놀이터’



인천 서구 ‘주자어린이공원 무장애 통합놀이터’



수원시 ‘The 큰 통합놀이터’

3. 당사자의 권리보장을 위한 종사자의 역할

종사자는 모든 스포트라이트를 받지는 못하지만 당사자의 옆에서 삶의 maratons을 완주할 수 있도록 함께하는 페이스메이커의 역할을 해야함.

제언

- 뇌성마비 장애를 가진 강사와 비장애인 강사의 협업으로 진행되는 것이 인상 깊었음.
- 장애인과 비장애인 강사가 번갈아 한가지 상황을 각기 다른 시각으로 생각하고 바라 보며, 이야기를 나누는 모습에서 나 역시 장애인의 입장이 아닌 비장애인의 시각에서 상황을 대처한다는 것을 알게됨.
- 현재 장애인의 인권문제가 심화 되어 다양한 인권교육을 진행하고 있음. 하지만 대부분의 교육이 인권의 이론적인 내용을 중심으로 교육을 진행함. 이는 현장에 나와 실질적인 서비스를 진행하는 사회복지사들에게는 교육 내용이 피부로 다가오지 않는 경우가 다수임. 하지만 금일 교육의 경우 이론적인 내용이 아닌 장애인 강사의 시각에서 생각하는 종사자의 역할에 대하여 교육을 함에, 종사자의 입장이 아닌 장애인이 생각하고 원하는 역할을 알게되며 많은 생각을 가지게 되는 교육이었음.

사람중심계획(PCP) 교육



주 최		엠마우스복지관
기 간		2024.7.3.(수)~7.4.(목)
장 소		5.18 민주화운동 교육관(광주광역시)
참석자	팀 명	열린일터
	명 단	금민희
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2023.7.3.(수)-7.4(목) 2일
	시 간	1일차 10:30 - 17:30, 2일차 09:00 - 16:00 (총 12시간)



남동장애인종합복지관

사람중심계획(Person Centered Planning)

I. 사람중심계획(PCP)의 가치와 철학

강사 : 박선영(엠마우스복지관장)

1. 발달배경과 기원

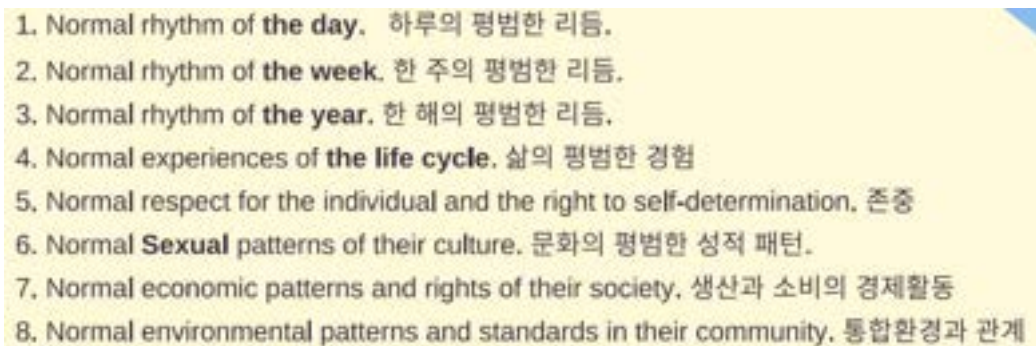
1) 발달배경

- (1) 인권의식의 고취 - 난민, 인종차별, 여성근로자, 장애인 등의 취약계층
- (2) 대형 시설의 비판 - 시설에서의 비인권적 생활, 열악한 환경과 처우 등
- (3) 의료, 교육의 발전 - 아비뇽의 야생소년을 교육으로 변화해보겠다는 시도
- (4) 재정적 지원 증가 - 교육적 재정지원 확대
- (5) 복지철학의 변화 - 정상화 이론

2) 정상화 이론

(1) 벤트 니에르(스웨덴)

- 정상적인 삶의 패턴이나 조건, 장애인의 동등한 경험과 공유의 권리요소는 다음과 같다.(1-4: 일상들, 5-8:가치들)

- 
1. Normal rhythm of the day. 하루의 평범한 리듬.
 2. Normal rhythm of the week. 한 주의 평범한 리듬.
 3. Normal rhythm of the year. 한 해의 평범한 리듬.
 4. Normal experiences of the life cycle. 삶의 평범한 경험
 5. Normal respect for the individual and the right to self-determination. 존중
 6. Normal Sexual patterns of their culture. 문화의 평범한 성적 패턴.
 7. Normal economic patterns and rights of their society. 생산과 소비의 경제활동
 8. Normal environmental patterns and standards in their community. 통합환경과 관계

- 무조건 이동한다!(어디로든 와야함)=>다양한 주제의 발달장애인 자조 모임 구성

(2) 울프 울펜스버거(미국) : SRV(Social Role Valorization) 정의

- 70년대부터 캐나다와 미국에서 정상화에 대한 교육(67년 니에르와 만남)
- 사회통합을 위한 정상화이론을 확장
- 장애뿐만 아니라 가치 절하된 사람들에게 확장
- 1983년, SRV 정의 : 가능한 문화적으로 가치 있는 수단을 사용하여 사람들, 특히 평가절하에 처한 사람들을 위한 가치 있는 사회적 역할의 가능성, 확립, 향상, 유지 및 방어

3) SRV의 7가지 주제 : 무의식의 의식화 / 상징과 이미지 / 취약성의 예방 /

긍정적 모방 / 개별 발달모델 / 역할기대 / 통합과 참여

1. 무의식의 의식화

1. 우리 사회, 문화에서 가치 인식
2. 나의 의식화를 높이는 일에 노력

무의식은, 거의 모든 영역에서 나타나며, 서비스에 영향을 미친다.
개인/집단의 무의식 : 가정, 교육, 사회로부터 기억과 이미지 부정적인 감정이 발전적으로 기능하기 위해서는 의식화 필요
'무의식을 의식화 하지 않으면 무의식이 우리의 방향을 결정하게 된다(칼 융).'



- 학교 교육 환경 안에서의 모습
- 편견과 고정관념을 주는 서비스를 피해야 지위를 회복할 수 있다.



- 간호사
- 의사 소방관
- 개소리

2. 상징과 이미지



PHENOMENON OF
IMAGE TRANSFER



1. 이미지의 중요성
2. 이미지가 전달하는 메시지를 관찰
3. 모든 채널에서의 이미지 관찰
4. 이미지를 분석(상태, 관계, 정체성 등)

3. 취약성의 예방

1. 취약성이 높아진다는 생각을 인식
2. 줄일 수 있는 지원 방식
3. 선택의 지원 방식

개인차원 : 개인이 갖고 있는 낙인 찍힐 요소를 축소하고, 가치 있는 역할을 첨가한다.



집단차원 : 한 집단 안에 일탈자의 비율을 최소화



4. 긍정적 모방

5. 개별 발달모델(일관성)



모방의 힘 -

1. 많은 것들이 모방 행동
2. 강력한 모방력(긍정적)
3. 적응적인 기능
4. 소속과 성장

교육은,
가르치는 것이 아니라
보여주는 것이다.

역량은,
성장 잠재력을 가지고 있다.
의미 있는 활동에 참여함으로써
더 큰 행복을 얻는다.
다른 사람들과 함께 하며 성장
한다.

1. 통합된 서비스 환경
2. 구성원으로 동일한 기회와 경쟁
3. 개별 지원(장비, 자료 등)
4. 물리적 접근성
5. 스스로 선택하고 삶을 통제

6. 역할기대

사회적으로 가치 절하를 받은 사람들의 경우에는 그들에게 주어지는 역할기대가 부정적인 것들이 많다. 이러한 결과로 그들은 할 수 있는 능력보다는 훨씬 낮은 능력을 발휘하게 된다.

사람들이 다른 사람들에
의해 인식되고
대우받는 방식



연령에 맞는 매력적인 외
모와 서비스 개발, 호칭과
사용하는 언어도 지위를
높일 수 있다.



그에게 역할을 기대하고
행동이 나타나면, 그 기대
는 강화된다.



7. 통합과 참여

물리적 통합의 전제로 사회적인 통합을 기대한다.
가치 있는 역할로 참여



콜튼의
춤바 루틴



현재 SRV에서는,



2. 실천가(리더)와 유형

1) 배경

- 현장에서 서비스가 어떤 방식으로 바뀌어 가야 하는가에 대해 고민하면서 정상화 원리를 지역사회에서 실천하는 집단이 생겨남
- 1979년 미국과 영국에서 실천 공동체 형성
- 정상화 원리의 적용과정에서 실천공동체는 특정 리더에 따라, 역사와 지역에 따라 다양한 기법과 서비스계획의 틀을 개발, 보급함.

2) 존 오브라이언, 코니 라일 오브라이언

- 철학자 출신, PCP의 가치와 개념 등 철학적으로 접근

- 주인공은 자신의 삶에 권한을 갖는다 : 관계에서 찾는 정보는 중요, 개인 삶의 맥락을 이해.
- 함께 걷는 사람들에 의해 만들어진다 : 창의적인 시도와 갈등을 줄이고 조화와 협상.
- 존중 : 평등하고 비강압적인 관계, 존중에 대한 이해와 실천의 방법.
- 생활패턴을 바꾼다 : 장애인 격리, 고정관념, 낮은 기대 등의 변화, 지역사회의 환대와 참여.
- 지역사회와 정책의 변화를 꾀한다 : 주인공을 바라보는 방식, 지역사회와 관련된 방식, 예산 지원방식, 전문가들의 일하는 방식, 그리고 주인공 당사자가 권한을 행사하는 방식의 변화.
- 가치 있는 미래의 지원 : PCP를 단순한 기술로만 생각한다면 계획과 미래는 소용없다.

3) 잭 피어포인트, 린다 칸

- PCP는 저녁식사 초대와 같다. : 당사자와의 소통을 중시, PATH일러스트 사용

‘사람 중심’이 어색한 단어임에도 서비스 현장에서 신중하게 선택되었다.

이는 과거 서비스에서 주인공이 나쁜 경험을 하게 했기 때문이다.

사람중심적 - 이란

주인공 중심의 자기결정권

존중

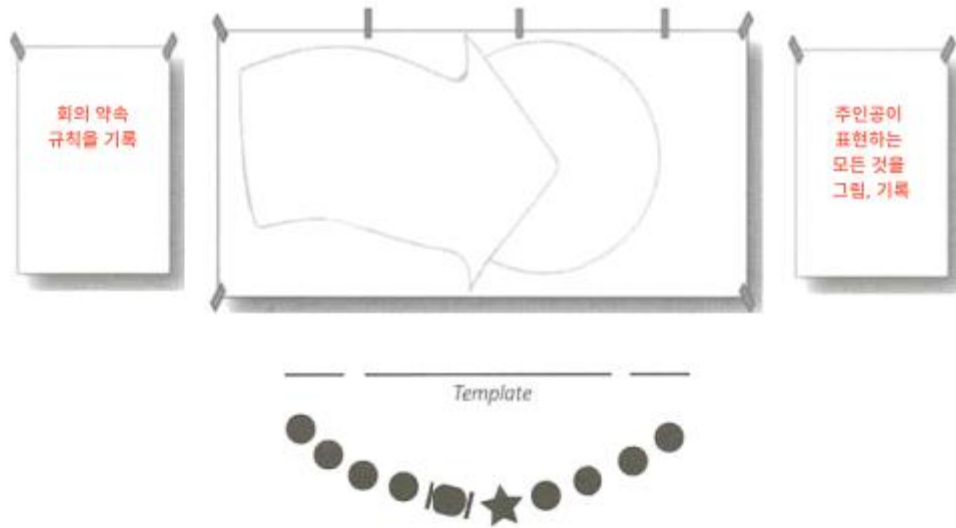
의사소통과 경청

실천방식의 체계화를 위한 핵심 가치와 철학이 필요하게 되었다.

실천에는 시간이 소요된다.

새로운 것을 배우고 다양한 방식의 지원에 대한 경험이 필요하다.

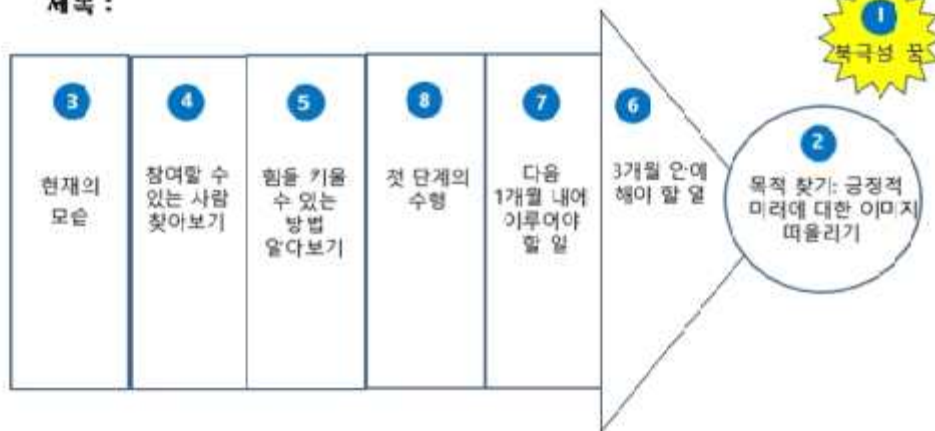
Planning Alternative Tomorrow with Hope(PATH)



Planning Alternative Tomorrow with Hope(PATH)

Jack Pearpoint 개발

제목 :



참여자 소감 :

- 계속 질문하세요, 꿈이 뭔지 어떻게 가능하게 할 것인지 대화를 시작하세요, 호기심을 가지고 바라보세요, 사람들을 초대하세요, 함께 하는 것입니다.

4) 베스 마운트

- Everyone has a GIFT. 모든 사람에게는 재능이 있다.
- Listen with care(경청) / Find the key(재능) / Connect to a place(연계)
- PFP(Personal Futures Planning) 창시자
- MAP을 사용함.
- Dream Map(꿈) / Preferences Map(선호도) / Relationship Map(관계)



5) 마이클 스털

- 실천가들을 위한 툴 적용 및 보급(PCT Tools)
- 주인공을 지원하는 과정에서 위험 관리

ex) 범죄에 대한 리스크->범물을 몰라서 가해자가 될 수도 있는 발달장애인

- Important TO(주인공에게 중요한 것)/Important FOR(주인공을 위해 중요한 것)



3. 사람중심계획

1) PCP(Person Centered Planning)란? -존 오브라이언의 철학을 반영

(1) 주인공과 가족, 꿈을 지지하는 사람들이 함께 모여

그의 꿈과 희망, 삶의 목적을 찾고,

실천하기 위한 계획과 필요한 자원을 연계하는 실천과정이다.

(2) 사람중심을 위한 우리의 생각, 용어의 사용이 변해야 함.

시스템 중심	사람중심
진단명(라벨, 낙인)	사람을 먼저 생각
문제와 기술의 강조	꿈, 능력, 재능을 찾음.
진단과 평가 근거	주인공을 이해하는데 시간을 들임.
전문가 중심	주인공을 잘 아는 사람의 지원(지지해줄 사람)
프로그램, 수혜, 대상자	지역사회 구성원
차이점 강조	재능과 관심사 근거

(3) 주디스는



- 그녀는 모자를 좋아합니다.
- 모험을 좋아했고, 카누, 암벽타기를 좋아합니다.
- 핑크색을 좋아합니다.
- 코끼리를 사랑합니다(힌두교 코끼리신 가네샤가 장벽을 깨는 존재이기 때문)
- 예술을 사랑했고, 토론토 미술관에서 그림 전시회를 옴.
- 변화와 정치에 도전함.
- 모든 사람의 가능성을

(4) 함께 참여하는 사람들의 생각(PCT)이 중요하며, 무엇이 가능한지에 대해 더 많은 생각과 조직 변화를 항상 수반하며, 더 창의적인 서비스를 위해 우리는 우리가 했던 방식을 바꾸는 것

2) PCP의 특성과 영향

(1) 실천가들의 워크샵

- 서비스 및 지원을 계획하고 제공함에 있어 사람 중심 접근 방식의 주요 특성을 정의하고자 2000년에 시도한 워크샵에서 전문가 패널 및 합의 결과
- 8개의 일반적 특성과 23개의 관련 지표 도출 : 23개의 지표를 담고 있어야 PCP
- 지표의 4개 영역 : 역량과 선호도/주인공의 의사결정을 위한 참여도 확대/지역사회 연계와 관계망/삶의 질과 주인공 만족도(중요;주인공의 삶의 패턴에 변화가 있어야 함=만족스러워야 함. & PCP는 과정이다!)

(2) 8개 특성

- 모든 지원은 주인공의 꿈, 관심, 좋아함, 힘, 능력에 기초를 두어야 한다.
- 꿈이 분명하게 드러나야 하며, 서비스를 유도한다.: 공유하고 지지하기, 짝꿍선생님과 사진찍고 꿈을 적으며 동기부여하기
- 개별화 되어야 하며, 기관에서 가지고 있는 서비스에만 의존해서는 안 된다.: 기관 서비스를 제시하지 말아야 함.
- 주인공이 표현하는 것의 '가치'를 찾는 것이 중요함.
- 삶의 방향을 계획할 때, 당사자에게 중요한 사람들이 참석해야 하며, 자신의 삶을 자신이 통제할 수 있는 기회를 갖고, 정보가 제공된 상태에서 결정을 내릴 수 있어야 한다.
- 결정이 이루어지는 계획 과정과 토론에 당사자와 그를 옹호하는 사람이 참여한다.
- 그가 다양한 사람들을 초대해 계획을 세우고, 토론할 때 도움을 주도록 한다.
- 선택을 위한 정보(옵션)가 있어야 함.
- 자신이 경험한 것들에 근거하여 결정을 내리는 의미있는 선택을 하도록 한다.
- 선택을 하기 전에 여러 가지 대안적인 것들을 경험하는 기회를 가져야 한다.

- 활동, 일, 인간관계와 관련된 선택을 그가 하도록 한다.
- 의사결정의 기회가 일상생활 속에서 이루어져야 한다.
- 결정이 어려운 정도의 너무 많은 선택지를 제공하지 않도록 유의하기
- 가능한 한 지역사회 안에서 자연스럽게 이루어지는 지원을 활용한다.
- 그의 동의로 가족, 이웃, 동료 직원들의 지원이 활발히 이루어지게 한다.
- 지역사회 안에서 이루어지며, 가능한 한 일반적인 자원을 활용한다.(동호회 등)
- 활동/지원/서비스는 대인관계, 지역사회통합, 존경, 지역사회에서 가치 있는 일들을 수행할 수 있는 기술을 증진하여야 한다. (배제된 사람은 없는가)
- 일반적이고 다양한 지역사회 안에 있어야 하며, 분리된 서비스나 장소는 최소한으로 제한되어야 한다.
- 원하는 경우 지역사회 안에 살고, 지역사회 안에 있는 일터에 갈 수 있어야 한다.
- 사회 구성원으로 사회에 공헌할 수 있는 기회를 가져야 한다.
- 최대한의 기회와 경험을 가지며, 현재의 예산과 규정 내에서 유연성 있게 제공되어야 한다.
- 그의 욕구와 희망에 따라 서비스와 재정지원이 이루어져야 한다.
- 예산의 제한 때문에 지원에 우선순위를 결정해야 한다면, 옹호인이 결정한다.
- 활용가능한 경제적 자원을 그가 적절히 통제할 수 있어야 한다.
- 계획은 공동으로 이루어지며(협력), 계속 반복되고, 그 사람에 대한 지속적인 책임이 포함된다.(서비스에 대한 지속성, 책임성)
- 계획하는 것은 정기적으로 일상의 과정으로 이루어진다. '삶의 방식'에 대한 결정은 계속 반복된다.
- 그 사람을 잘 알고 있고, 가치를 공유하며, 서비스를 제공하는 책임을 가지고 있는 사람은 그대로 계속 포함된다.
- 서비스에 본인이 만족해야 한다.
- 사람과의 관계, 집, 일상적인 일, 생활 등에 그가 만족을 표시해야 한다.
- 그가 만족하지 못한 삶의 영역이 있다면 실제로 바꾸어야 한다.

(3) 사람중심계획에 따른 서비스 현장의 변화

- 개인예산제(미국 메디케이드 중 사람중심계획보조금)
- 의료 계획의 기본 모델을 기관 및 제공 기관의 요구에 의해 지시되는 모델에서 개인의 요구에 대응하는 모델로 변경(의료모델->사회모델)
- 자원이 필요한 사람의 강점, 가능성, 선호도, 요구
- 건강과 삶의 질 결과를 식별하는 방법을 개발하는데 있어 주 및 지방을 지원
- 핵심요소 - 비공식자원의 연계와 네트워크(주인공 중심의 네트워크 구축)/지원자교육(미국은 중요하게 보는 지원자 자격)/지속적인 유대관계 구축
- 개인 중심의 서비스 전환 필요
- 지원자의 역량 강화
- 개인의 가치, 목표를 성장, 변화 - 개인적인 차이의 이해와 존중, 틀 사용, 의

미있는 결과, 포괄적인 주인공 관점

- 모든 자원의 연계 - 개인의 이해, 선호도와 관련된 매칭, 공동체
- 권리와 역량 - 위험의 존엄성, 서비스의 권리 옹호, 예산관리, 통제권
- 협력 관계 - 존중과 방식(협력과 전문성, 촉진 등): 모든 목소리에 귀 기울여 목표에 초점 유지
- 문서화, 시행, 모니터링

(4) WHAT, HOW, WHY : 예전엔 뭘, 어떻게 줄지(할지)를 고민했다면, ‘왜 하는지’ 가치를 고민해야 함.

II. 사람중심계획(PCP) 실천 및 실제

강사 : 오미애(엠마우스복지관 사무국장)

1. 사람중심계획(PCP) 목적; 기본원칙

1) PCP(Person Centered Planning)란?

- (1) 주인공과 가족, 그리고 주인공의 꿈을 지지하는 사람들이 함께 모여 주인공의 꿈과 희망, 삶의 목적을 찾고, 성취하기 위한 계획과 필요한 자원을 연계하는 실천 과정
- (2) 사람중심계획은 기관중심(system centered, 시스템 중심) 서비스와 다름.

2) 사람중심계획의 기본원칙

(1) 지역사회 현존(Participation)

- 지역사회 안에서 생활하며, 평범한 장소를 공유하고 지역사회에 참여
- 지역사회의 자연스러운 자원 활용
- 가치 있는 사회 참여로 연결
- 지역안에서, 지역사람과 함께, 일상적인 삶의 기회!

(2) 관계(Relationship)

- 사람들과의 만족스러운 관계를 만들며, 이를 유지
- 다양한 관계와 구성원을 만들며, 유지
- 자연스러운 만남 추구
- 관계지도(관계망) 살펴보기 =>가족, 이성, 친구, 동료

(3) 선택(Choice)

- 본인이 좋아하는 것을 표현하고, 일상속에서 그것을 선택
- 당사자 자신이 경험한 것들에 근거하여 결정을 내리는 ‘의미있는’ 선택
- 충분한 정보제공: 이미지 활용
- 선택의 딜레마: 선택에 따른 ‘결과’도 고려 => 안전 및 규범에 맞는 선택을 지원하기, 책임을 인식하도록 지원
- 균형 찾기

- 선택권, 일상의 일에서 자기 선택이 가능한 자율성 찾기, 선택의 요령과 정보 제공, 지지

- 많은 선택에는 ‘우선순위’ 찾아주기, 선택하지 못할 때는 경험 기회를 늘리거나 대안 제시(적절한 수준의 정보제공)

(4) 존경(Respect)

- 재능을 찾고, 전인적인 인간으로서 존엄성을 유지하며 살기

- 사회에서 존중받을 수 있는 활동 / 예의

- 지역사회 구성원으로 사회에 공헌할 수 있는 기회

- 사회에서의 소중한 역할, 가치있는 일

- 재능 찾기와 지역사회에서 재능 확장

- 외모, 예의, 사회공헌

- 주인공의 태도, 생각, 강점 등에서 가치를 생각해보고 주인공이 사회적으로 가치로운 일을 하도록 지원

(5) 역량(Competence)

- 개인적 능력을 지속적으로 개발하며, 존경받는 역할을 수행할 기회 갖기

- 사회에 기여하는 능력을 개발하고 키우기

- 새로운 일, 의존의 최소화, 독려, 사회공헌활동

2. 사람중심계획(PCP)에서의 꿈(Vision)

1) 사람중심계획(PCP)

(1) 주인공이 가지고 있는 꿈을 찾아내고, 기억하며, 실현하기 위한 모든 수단

=>PCP는 계획이 아닌 지속적인 실천 과정임.

2) 사람중심계획(PCP)에서의 꿈이란?

(1) 이루고 싶은 가치, 꿈이라는 표면적 표현 이면의 뜻을 파악해야 함.

(2) 질문을 구체적으로 하고, 이유(왜?)를 묻기 => 꿈 찾기를 편하게 하도록 지원

(3) 일상적인 선택

- 예: 활동, 환경(공간/사람), 음식, 재능(내가 잘하는 것), 기타

- 먹고 싶은 것, 사고 싶은 것, 갖고 싶은 것, 하고 싶은 것, 함께 살고 싶은 사람, 가고 싶은 곳, 하고 싶은 일 등

(4) 주인공이 좋아하는 것을 표현

(5) 다양한 정보제공과 경험을 통한 선택

(6) 꿈은 주인공과 가족, 옹호인, 모든 참여자의 충고와 정보를 모두 포함

(7) PCP회의가 진행되는 동안 꿈에 대한 반응, 흐름으로 유연성 갖기

=> 꿈은 계속해서 바뀔 수 있으며, ‘왜’라는 질문을 계속 하기

(8) 방향이 혼란스러우면 모두는 힘들어질 수 밖에 없음.

3) 사람중심계획(PCP)이 약속

(1) 경청에 대한 약속

- 주인공이 말하는 것, 그리고 말한 것의 의미를 경청하는 것
- 주인공의 말을 계속 경청하는 것

(2) 행동에 대한 약속

- 우리가 들은 것을 바로 실행하겠다는 것
- 우리가 실행할 수 있는 것을 항상 찾아내는 것
- 우리가 들은 것을 계속 실행하는 것

(3) 정직에 대한 약속

- 우리에게 말한 것을 실행하는데 시간이 걸린다면 그들에게 그대로 알려주기

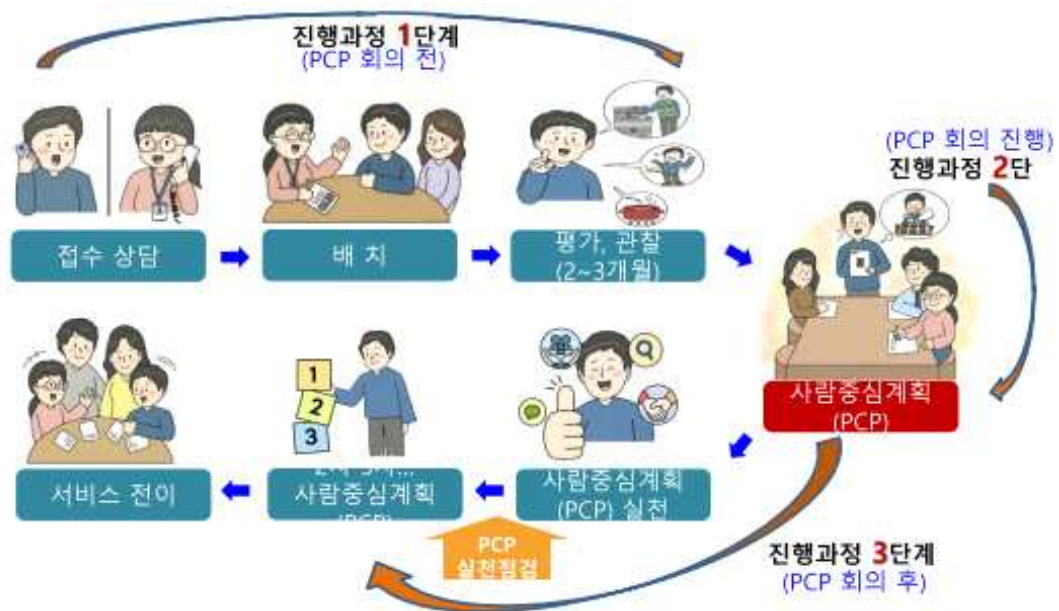
3. 사람중심계획(PCP) 진행

1) 진행과정

(1) 엠마우스복지관의 진행과정

- 1단계(꿈을 위한 준비) : 사람중심계획(PCP)회의 진행 전
- 2단계(PCP회의) : 사람중심계획(PCP)회의 진행
- 3단계(꿈 실행하기) : 사람중심계획(PCP)회의 진행 후
- 4단계(새로운 꿈 찾아보기) : 꿈 확장하기

엠마우스복지관 사람중심계획(PCP) 진행 과정



2) 참여자

(1) 주인공(Focus Person) : 이용인, 당사자

(2) PCP진행자(Facilitator) : 사전준비, 회의진행, 담당자 매칭, 서비스 점검

- 주인공과 가족에게 PCP에 대한 설명

- 주인공의 꿈 찾아보기
- 회의 관련 사항 점검(날짜와 시간, 장소, 참여자 범위, 회의자료, 환경조성)
- (3) 서비스 지원자 : 내·외부 기관 담당자, 구체적인 서비스 지원자
- 다양한 활동에 참여 기회
- 주인공에 대한 정보 탐색 : 관찰과 기록(프로그램 작성, AAC, 차트제작)
- 흥미도 관찰 및 가정방문
- (4) 옹호인 : Key Worker(작공선생님), 친구/이웃/지역사회 지지자
- 주인공과 친밀한 관계, 특별한 관심과지지
- PCP 설명, 꿈 이야기, PCP 참여
- 가정방문 실시(가정 내에서의 역동, 모습을 관찰하기 위해)
- 주인공의 서비스에 대한 점검

3) 1단계

(1) PCP에 대한 설명

- PCP가 무엇인지, 누구와 어디에서 어떻게 하는지 안내
- 일상의 이야기: 주인공의 경험이 중요한 자원, 주인공이 경험한 것을 중요시 함.
- 꿈에 대한 이야기, 꿈 생각하기

(2) 꿈 찾아보기

- 다양한 활동에 참여하기 : 문화활동, 여가, 직업, 스포츠 지역사회 활동 등에 2~3개월 유지하며 참여하기
- 주인공의 정보탐색 : 관찰과 기록, 흥미도 관찰, 가정방문을 통한 가족들과의 이야기 나눔
- 정보 탐색에 사용하는 것들 : 주인공 이야기, 나의 아침일과, 관계지도



● 나의 소개

● 나의 꿈, 희망

- 나에게 가치 있는 것
- 내가 좋아하는 것과 싫어하는 것 / 내가 잘하는 것(재능)

● 나의 이야기

- 나의 경험 (예: 학교, 직장, 기억나는 사람/일/활동, 중요한 날)
- 나의 현재 상황
- 일상과 의례: 1주일을 어떻게 보내는지
- 지역사회와 관계망(예: 가족, 친구, 직장/학교, 지역사회 자원)

● 나의 스타일

- 자기관리: 개인위생, 가사, 재정
- 안전 / 건강
- 감정표현 및 의사소통
- 직업생활(직업훈련 / 취업 경험)
- 선택(권)
- 가치 있는 사회 참여 활동

나의 아침 일과

● 일상과 의례(Rituals Routines)는

- 우리의 하루를 이끌고, 일관성, 편안함, 통제력을 가져다 준다.
- 중요한 일과
- 일상의 단계들 적기



- 당사자의 삶에 누가 있고 누구에게 관심 갖고 있는지에 대한 그림
- 당사자에게 중요한 것이 무엇인지 알기 위해 누구의 말을 들어야 하는지 알고 싶다면 질문해보세요.
 - 그 사람의 어떤 점을 좋아하나요?
 - 당신은 그 사람의 어떤 점을 존경합니까?
 - 마지막으로 함께 즐거운 시간을 보낸 때는 언제이고 무엇을 했나요?
- 관계 지도 그리기
 - 원에 이름 쓰기
 - 주인공의 삶에 등장하는 사람을 이름 적기 (이름은 한번만, 예환동불도 가능)
 - 그 사람이 주인공 삶에서 얼마나 중요한지에 따라 이름 쓰기 (당사자의 삶에 가장 중요한 사람들은 내부 서클 가까이)

(2) PCP 회의 정하기

- 회의 일정, 회의 장소 정하기(장소 사용에 대한 협조, 주인공이 원하는 어디든 될 수 있도록 함.)
- 회의에 초대할 사람 정하기, 초대장 만들기
- 초대장 직접 전달하기
- 참여자(초대받은 사람)에게 PCP 설명

4) 2단계

(1) PCP회의 준비

- 회의 장소에 회의 준비 : 자료, 편안한 환경 분위기 조성, 노트북
- 참여자 맞이하기
- 회의 참여자의 역할 : 회의 참여 전 주인공에 대한 관심과 이해갖기, 정보탐색 및 관찰하기, 회의 참여 시에는 회의에 집중하기
- 회의 진행자(퍼실리테이터)의 역할 : 주인공에 대한 이해, 갈등의 완충제 역할(주인공 위주의 갈등 해소 노력), 다양한 접근방법 및 창의적 방법 사용, 지역사회 참여와 정보수집 및 공유, 가족의 우선참여 지원, 유머 사용, 본인 스스로 참여자에 대한 편견을 가졌는지 점검하기
- 회의 기록자가 고려할 것들 : 이해하기 쉽고, 구체적이고 명확한 단어 사용, 일상

적이고 친숙한 언어 사용, 능동태 사용, 긍정적 용어로 작성, 오타 주의, 객관적인 작성, 당사자가 표현한 언어 보존(해석어 아닌 있는 그대로, 워딩 그대로, 따옴표)

(2) PCP회의 진행

- 초기단계 : 소개와 역할, 규칙 설명
- 환영인사, PCP소개, 참여자 역할 설명,
- 참여자 소개(주인공이 소개하고 초대할 이유 듣기), 참여자의 초대받은 소감
- 기본규칙 설명 및 참여자 다짐하기
- 중기단계 : 꿈 이야기, 정보탐색과 공유
- 주인공의 이야기를 들어주기
- 1단계에서 얻은 정보에 대해 확인, 상세정보 탐색
- 이야기 속에서 주인공이 가진 강점, 원하는 것 찾기
- PCP의 5가지 목적(지역사회-관계-선택-존경-역량)을 기억하며
- 가장 중요한 주인공의 꿈과 가치를 기억하면서
- 회의 중기에 이야기되는 것들 : 주인공의 꿈과 이야기(역사), 주인공을 잘 지원하는 방법(지원방법, 잘 맞는 사람, 의사소통, 선호도 등), 주인공에게 중요한 것(Important To), 주인공을 위해 중요한 것(Important For)

사람중심계획(Person Centered Planning)

이름	생년월일	년월일
회의 일시		
* 000 나의 꿈		
- 주인공의 꿈을 찾아보기, 구체적으로 기록 - 회의 중에 가시화 한다. 변화할 수 있다.		
* 나의 이야기 (역사)		
- 나의 스토리 (그 안에 의미 있는 일들) - 주인공의 과거사에 객관적 사실만 기록 - 과거의 경험과 환경에 대해서 기록 - 건강관련 사항은 자세히 기록		
* 나를 가장 잘 지원하는 방법		
- 주인공이 어떤 방식으로 지원하기를 원하는가? - Good Day / MATCHING - 주인공과의 의사소통 방법 - 선호도(좋아하는 것, 거부하는 것) - 예: 음식, 사람, 환경, 공간, 감각... * 환경변화에 따른 행동 * 개인의 학습 스타일		

나에게 중요한 것 (Important to)	나를 위해 중요한 것 (Important for)
● 삶에서 만족이 되고, 위트가 되며, 행복해하고, 성취하도록 하는 다음과 같은 것들을 포함한다. 만족되는 삶 - 함께 하는 사람 / 관계 - 자신의 자립과 자율성(통제권) - 하고 싶은 일 & 가고 싶은 곳 - 갖고 싶은 것 (소유) - 일상과 의례들(Rituals routines) - 해여할 일과 가여 할 곳 - 삶의 리듬과 속도 ● 주인공의 삶과 행동으로 표현하는 것 → 우리는 주인공의 삶과 행동에 관심을 두어야 한다.	● 꿈을 향해 가는 실천적인 이야기들 ● To를 위한 지원 ● 건강, 안전의 지원 - 건강문제 : 질병의 예방, 질병/의료적 상태의 치료 - 건강(wellness)의 증진(예: 의사, 운동) ● 안전문제 : 환경, 열병(물리적인 것 / 심리적인 것), 두려움에서 벗어나기, 가치있는 것 ● 주인공을 돕는데 필요하다고 생각되는 것 ● 지역사회 구성원이 되기 위해 주인공에게 중요한 것

- 후기(마무리) 단계 : 꿈 실현을 위한 구체적인 계획 수립
- 다양한 방법 찾기 : 세부적인 목표 계획과 실천방법 찾기
- 참여자 소감 : 주인공 및 참여자들(주인공에게 묻기, 꿈 실천에 대한 약속)
- 서명(참여자 소속/관계)

장기목표	꿈을 위한 구체적인 실천 기록			
서비스 (단기 목표)	담당자	시기	방법	
꿈을 실현하기 위한 구체적인 프로그램				
참석자	소속,관계	서명	소속,관계	서명
	주인공		당사자에게 물어서	
	부모님			
	친구		소속,관계	
	카뎀가			
	친형자			
	가족자			
참여자 소감				
주인공과 회의 참석자들의 소감 나누기				

5) 3단계

(1) PCP 후 진행자의 역할

- 회의결과 보고 : 내부기안 처리
- 서비스 연계 : 담당자 매칭, 주인공이 좋아하는 지원자로 매칭, 매칭할 담당자가 초대받지 못한 경우 상세히 설명하기

(2) PCP실천 (=> 사례관리 관점 경계하기, 성공률 높을 당사자 먼저 실천하기)

- PCP 실천은 개별화: 그룹, 집단 안에서 실천하지 않고 개별적으로 실천하기
- PCP회의에서 결정된 단기 목표는 프로그램 담당자에 의해 진행
- 프로그램 담당자가 회의에 참석하지 못한 경우 서비스 실행계획을 위한 정보탐색을 할 필요가 있음.
- PCP 실천 계획(계획서)은..
 - 프로그램이 끝났을 때 주인공이 보여주었으면 하는 행동(단기목표)
 - 구체적(행동적인)인 말로 표현
 - 어떻게 할 것인가(서비스 지원방법-실시 방법)
- 실천 목표에 담겨 있을 것들 = 5가지 목적이 담겨야 함.
 - 주인공이 좋아하는 것, 흥미있어 하는 것인가?
 - 주인공의 강점에 관련이 있는가?
 - 다른 사람과의 긍정적인 관계를 유지하고 관계를 새로 갖게 하는가?
 - 기회를 제공하는가?
 - 선택, 참여, 능력, 존중과 관련된 목표인가?
 - 주인공의 주변 환경에 대한 경험을 확장하는 것인가?
 - 비장애인들과 접촉하는 사회적인 관계망을 증진시키는 것인가?

(3) PCP실천 점검 =>서비스 과정평가

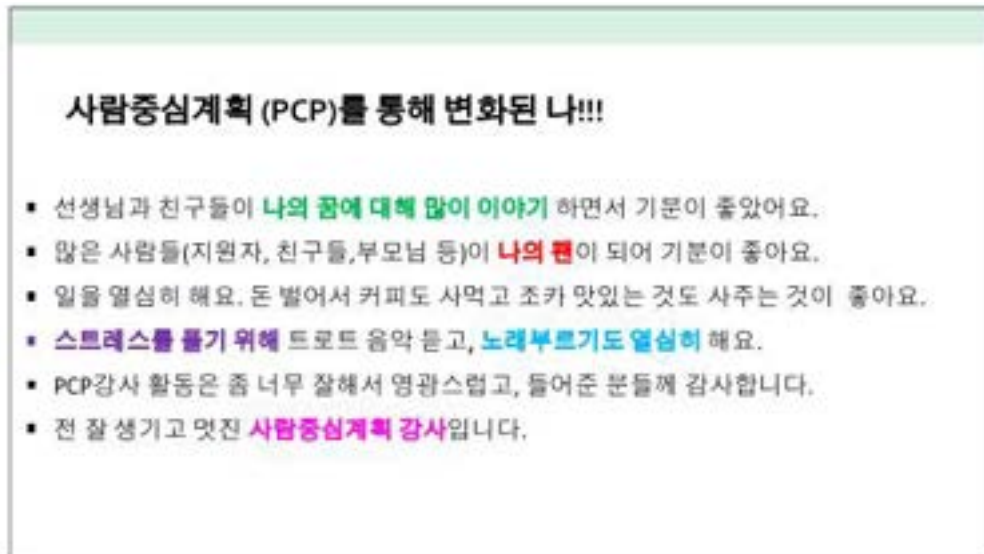
- PCP 팀은 최소 연1회 이상 만나기 : 서비스계획 점검 및 조정(주인공 동의)
- 주인공의 욕구, 생활의 변화에 따라 만나는 빈도 증가(새로운 계획을 위해)
- PCP 다시 시작(1단계부터) : PCP는 한번에 완성시키는 이벤트가 아니다.
- 주인공의 더 나은 삶을 위한 것
- 더 나은 서류를 위한 것이 아니므로 내용과 당사자와의 관계에 집중

6) 4단계

(1) 꿈 확장하기

- 주인공의 꿈 확장하기
- 새로운 꿈 찾아보기
- 주인공의 속도에 맞추어 함께 하기
- 주인공의 꿈을 찾아가는 과정에서 새로운 꿈 찾을 수 있음.

7) 엠마우스복지관 인사위원인 박동준님의 PCP소감



Ⅲ. 소감 및 제언

18년 동안 매년 이용인 31명과 열린일터에서 함께 하면서, 이용인을 먼저 생각한다는 우리 시설의 마인드를 나의 나름대로 열심히 실천해왔다고 생각하던 중 PCP가 크게 다가왔다. 교육을 통해 나에게 부족한 것과 내가 잘못 실천하고 있던 것은 무엇인지에 대해 해소하고 싶었고, 우리 기관에서 지원하는 것이 PCP와 얼마나 부합하는지 확인도 해보고 싶었다.

이틀 동안 숨가쁘게 진행된 교육은 이러한 궁금증을 해소해주고 확인해 주었다기 보다는, PCP의 철학을 몸에 베이도록 하고 늘 사람을 먼저 생각하면서 이용인의 입장을 확인하고 관심을 계속 가지는 것이 중요하다는 것을 반복해서 알려주는 듯했다.

이용인들에게 더 나은 서비스와 더 노력하였으나 그것이 정말 그가 원하는 것인지

자주 확인해야 하고, 그가 꿈꾸고 있는 이면에 가치들을 진정으로 가치롭게 바라볼 수 있어야 함을 반복해서 듣는 교육 과정 속에 많은 반성이 되었다.

단순히 우리의 지원과 서비스, 나의 실천방법이 맞는 것인지를 확인받는 것이 중요한 것이 아닌, 이곳에서 우리와 함께 하는 여러 주인공들과 함께 일상을 원활히 누리며 실천하기 위한 마음가짐을 단단히 하고 사람을 중심으로 생각하는 전환이 필요함을 교육을 통해 느끼게 되었다.

단번에 우리 조직에서 PCP를 적용할 수는 없겠지만, 동료들과 함께 PCP의 가치나 실천에 바탕이 되는 마인드 셋을 위해 함께 스터디 하고 정보를 교류하며 31명의 주인공들의 꿈을 이룰 수 있도록 지원하는 것이 필요하다고 생각되었다.

이번 교육에서 크게 남는 것은 주인공인 이용인이 바라는 것을 우리의 기준으로 판단하지 않고 이면의 가치를 바라보며 지원하는 것이 중요하다는 것과 우리의 주인공인 이용인에게 많은 관심과 관찰을 실천하는 것이 중요하다는 두 가지이다.

단순히 기관에서 만나는 관계로 끝나지 않고 진심을 나누면서, 배운 것을 잊지 않고 최선의 지원할 수 있도록 앞으로도 포기하지 않고 함께 노력하고자 한다.

중증장애인 직업재활지원사업
2권역 네트워크지원사업
‘직업재활시설의 사회적 가치 실현’



주 최		샘물자리
기 간		2024.6.13.(목) 10:00-16:00
장 소		부천 산울림청소년센터 소강당
참석자	팀 명	열린일터
	명 단	금민희, 김원진
	인 원	2명
교육 시간	일 자	2023.6.13.(목) 1일
	시 간	10:00-16:00(2시간)



남동장애인종합복지관

중증장애인직업재활지원사업 네트워크 지원사업 직업재활시설 2권역 시설장 및 전담인력 교육 장애인직업재활시설의 사회적 가치 실현

I. 직업재활시설의 변화와 사회적 가치 측정

강사 : 김동주(우석대 재활상담학과)

1. 가치

1) 가치의 의미

- (1) 아리스토텔레스의 가치 개념=>정의(justice)에 부수적인 것
- (2) 효용(사용가치에서의 효용)의 형태를 띠며 노동으로 측정
- (3) 아리스토텔레스의 ‘공정가격(just price)’은 노동의 질 파이를 고려하는 고전 아래에서, 즉 노동이라는 측면에서 동일한 가치를 교환
- (4) 일상적 대화에서 ‘가치(value)’라는 단어는 문맥에 따라 다양한 의미를 지님.
- (5) ‘임의의 대상이 인간에 대해 가지고 있는 유의미성’이 대표적
- ‘유의미성’이란 어떤 대상이 독자적으로 가지고 있는 것이 아니라 인간의 삶과 관련해서 가지고 있는 그것을 뜻함.

2) 가치 개념이 분류와 유의미성

- (1) 철학적 관점에서의 의미 : 참과 거짓이라는 판단의 문제가 아닌 좋음과 나쁨, 인간의 행복과 삶의 의미라는 가치 판단의 문제들과 관련한 관점
- (2) 정치경제학적 관점에서의 의미 : 일상적 대화에서 가격과 유사한 뜻으로 사용 (ex. 어떤 상품에 대한 상인의 ‘가치있는 상품’이라는 표현이 그 물건의 고급스러움 뿐만 아니라 가치 또한 높다고 하는 것을 의미)
- (3) 위 두 가치와 유사 맥락에서 사용되나 전혀 다른 뜻으로 사용되는 경우 : 어떤 이가 ‘그 물건은 내게 매우 가치 있는 물건’, ‘그는 내게 매우 가치 있는 사람’ 이라고 할 때 가치가 지닌 의미는 상황에 따라 매우 복잡한 양상을 띠.

3) 가치의 변화

신	=>	인간	=>	교환가치	=>	경제적 가치	=>	사회적 가치
르네상스 이전		르네상스 이후		산업혁명 이후				4차산업혁명 이후

2. 사회적 가치

1) 사회적 가치의 이력

- (1) 애덤 스미스 ‘국부론’, ‘도덕감정론’ : 이기심 vs 공감과 동정

- (2) 로버트 오웬 : 이윤 추구보다 노동자 권익 우선
- (3) 칼 폴라니 : 공동체 협동조합을 통한 상호부조의 호혜, 시장을 통한 재화의 교환, 국가를 통한 사회 서비스를 재분배 => 세 가지를 통합한 유형
- (4) 포드 : '기업은 돈을 버는 것이 전부는 아니다.', 임금 인상 및 근무시간 단축, 주주배당 금지 선언
- (5) 프리드만 : '기업의 최우선 목적이란 장기적 관점에서 경제 이윤을 창출함으로써 주주 또는 투자자 가치를 높이는 것이다. 기업은 사회의 기대에 부응함에 있어서 이 목적을 항상 잊지 않아야 한다.'
- (6) 카메론 총리 : 'Big Society' - 사회혁신 기금 조성->사회적경제 조직 육성-> 지역주민 참여 공공서비스 위탁 사업
- (7) 마이클 포터 : 공유가치 창출
- (8) 90년대 이후 : KLD, DJSI, SORI, IMP 등 => 가치를 화폐단위로 환산하는 측정

2) 사회적 가치의 개념 논의

- 사회적 가치는 경제적 가치와 구별되는 개념으로, 개인을 초월(또는 포함)하여 지속가능한 공동체를 위하여 지향하는 바람직한 가치
- 사적 편익에 대한 관심 요구를 넘어 타인과 공동체의 관심과 지향점을 중요시
- 문화와 규범, 경험, 인간관계의 상호작용, 교육, 종교, 지역, 결사체 등에 의해 영향을 받음.
- 개인이 아닌 공동체를 지향한다는 점에서 공공성(공익)이라는 가치를 본질적으로 내재

3) 사회적 가치의 특성

- 공공성 : 공개적이고, 공통의 관심사를 형성
- 유동성 : 시대와 사회의 변화에 따라 재구성
- 다양성 : 사회적 합의체로써 공동체를 지향하므로 다양한 형태로 발현
- 협의성 : 가치들이 서로 상충 될 때, 이를 조정하고 협의하는 역할 수행

4) 사회적 가치의 유형

- 기본적 가치 / 상대적 가치-보편적 가치, 특수한 가치
- 사회적 가치는 공동체 및 사회마다 각각 중요시하는 가치 및 영역이 상이함.
- Walzer는 복합적 다원주의를 기초로, 공공성을 위해 사회적 가치의 실현을 중요시하였으며 국적이나 시민권, 안전과 복지, 돈과 상품, 공직, 노동, 교육, 자유, 정치권력 등을 사회적 가치로 강조하였음.
- 사회적 가치는 사회 및 시대마다 공동체가 중요시하는 가치가 다를 수 있으며, 하나의 규범적인 가치가 아닌 여러 영역으로 구분될 수 있음과 함께 각 국가가 중시하는 가치는 헌법 및 기본법에 내재되어 있음을 강조함.

5) Walzer의 사회적 가치론

- (1) 사회적 가치는 ‘사회 구조에 의해 직접적으로 다뤄지는 권리와 자유, 권한 및 기회, 그리고 소득과 재산 등과 같은 가치들’을 의미
 - (2) 공동체에 의해 부여되고 공유되는 가치, 사회에 의해 의미가 부여되는 것을 의미(다원주의적 정의관)
 - (3) Walzer의 분배와 관련된 사회적 가치의 특성
 - 사람들은 사회적 과정을 통해 가치의 의미를 공유함. 따라서 사회에 따라 사회적 가치들은 상이한 의미를 부여받음.
 - 사람들은 그들 자신이 사회적 가치들을 구상하고 창출하여 그것들을 소유하고 사용하는 방식에 따라 구체적인 정체성을 갖게 됨.
 - 모든 도덕적, 물질적 세계를 관통하는 기본 가치들을 요소로 하는 단일 집합을 구상하는 것은 불가능함.
 - 분배의 기준들과 제도들은 사회적 가치에 내재 되어 있음. 즉, 사회적 가치를 공유하고, 사람들이 그 의미를 이해한다는 것은 가치의 분배 방식, 분배 주체, 근거들을 이해하게 되는 것임.
- => 모든 사회적 가치는 특정한 기준과 제도가 적합한 고유의 분배 영역을 구성하며, 이의 자율성이 확보되어야 함.

6) 사회적 가치의 정의

- 사회적 삶의 영역이 다양하며, 각각의 영역마다 사회적으로 중요한 것으로 인식되는 가치들도 각각 다름. 따라서 각 사회 및 영역에서 부여하는 사회적 의미에 따라, 상이한 원칙에 따라 사회적 가치를 분배.
- 가치는 불변적인 상수로 존재하는 것이 아니라 시대적, 공간적 제약을 받음.
- 사회 구성원들이 가지고 있는 세계관이나 신념, 삶의 방식이 변하면 사회적 가치의 내용이나 가치의 분배 방식에 대한 생각이 변화
- 사회적 가치와 그 사회적 가치에 따른 분배 방법은 현재의 사회의 현상과 제도 등에 대한 관찰을 통해 도출할 수 있음.
- “사회적 가치의 실현”이란 공동체의 발전을 위한 공공의 이익 실현, 즉 “공익(public interest)의 실현”이라고 할 수 있음.
- 사회적 가치란, 공공의 이익과 공동체의 발전에 기여할 수 있는 가치

7) 사회적 가치의 구성요소

- 공익은 “행정 및 정책, 국가 등의 권력행위에 대한 정당성을 부여하는 기능”을 하며, 그 실현 과정에서 “다양하고 복잡한 이해관계들이 상호 조정”됨.
- 공익의 실현 여부는 “행정 및 정책 등에 대한 핵심적인 평가 기준”이 될 수 있음.
- 사회적 가치를 실현하는 구성요소 : 인권의 보호, 재난 등으로부터 안전한 근로 및 생활환경 유지, 노동권 보장, 양질의 일자리 창출, 건강한 생활을 위한 복지제

공, 사회적 약자 배려, 대기업과 중소기업 간의 상생협력, 지역활성화 및 공동체 복원, 지역 경제 공헌, 윤리 경영을 포함한 사회적 책임 이행, 참여를 통한 민주적 의사결정 등이 있음.

8) 사회적 가치에 대한 국내외 논의

(1) 사회적 가치와 관련한 국제기구들의 지침 중 인권, 안전, 노동, 건강 및 복지, 사회적 취약계층 지원, 상생협력, 지역경제, 일자리, 공동체 복원, 환경지속성 등이 공통적으로 제시되고 있음.

(2) 영국 ‘공공서비스(사회가치)법’

- 공공기관이 위탁하거나 조달하려는 서비스에 대해 사회적, 경제적, 환경적 가치의 창출을 고려하도록 하기 위해 2013년 3월 제정
- 적용대상 : 공공기관, 정부부처, 지자체, NHS재단, 교통, 화재예방 및 안전서비스 제공기관, 주택조합 등 -> 보건, 주거, 교통, 폐기물 수거 등 모든 공공 서비스와 관련하여 공공기관의 조달과 위탁 행위
- 방법 : 공공기관이 계약과정을 시행하기 전에 사회적, 경제적 환경적 편익을 고려하는 것을 필수 조건으로 하며, 사회적 가치와 관련한 이슈 등을 관계 기관과 반드시 상의하도록 함.
- 성과 : 사회적 가치 확산 및 공공서비스의 효율화로 공공기관의 공공서비스 전달 체계의 효율성이 제고되어 비용절감효과를 가져온다고 함.
- 이 법에서의 사회적 가치의 정의 : 위탁 및 조달과정에서 재화와 서비스의 직접 구매와 그에 따른 결과 이상으로 창출되는 공동체를 위한 편익
 - 공공서비스법에서 사회적 가치에 대해 명확하고 구체적인 정의와 그 구성요소들이 없음을 인정하고 규범적인 접근을 시도하고 있음.
 - 즉, 사회적 가치는 지역사회의 필요와 공공기관의 전략적 목표 등에 따라 유동적으로 정해질 수 있는 개념으로 인식
 - 예로, 특정 지역에서 청년 실업이 심각한 사안이더라도 다른 지역에서는 의료 불평등이 더 시급할 수 있으며, 각각의 사안은 사회적 환경 및 맥락에 따라 다르게 평가될 수 있음.

(3) 서울 ‘CSR(사회적 책임 경영: Corporate Social Responsibility) 평가’

- 2012년부터 사회적 가치를 반영한 공공조달 정책 추진
 - 2012년 이전부터 중증장애인생산품 생산시설, 사회적 기업, 마을기업, 여성기업, 중소기업 등 다양한 기업을 대상으로 경쟁력 강화 정책 실시
 - 정책적 지원은 물론, 공공조달 분야에서 이들에게 좀 더 집중적인 지원을 할 수 있도록 이들 모두를 통칭하는 새로운 개념을 개발
- 사회적 가치 증대를 위한 공공조달 조례 제정 : 우리 사회 전반에 사회적 가치를 확산시킬 수 있는 제도적 기반을 마련하고 제도의 실효성 확보를 위해 지방자치단체 최초로 새로운 공공조달 조례 제정

- 이 제도의 사회적 가치에 관한 개념

- 좋은 일자리 확대, 취약계층 고용 기회 증진, 협력업체와의 상생협력 및 공정거래, 지역경제 기여, 지역공동체 발전, 사회적 공헌 등과 같이 공공의 이익을 중시하는 가치
- 공공기관 구매와 관련하여 2013년 사회적책임경영(CSR)의 기초 마련
- 국제표준기구(ISO)26000, 유엔시지(UNCG)지표, GRI(Global Reporting Initiative) 가이드라인을 통합 117개 이행지표 풀 마련
- 117개 이행지표 풀에 대한 전문가와 담당공무원 의견을 반영하여 사회적 가치를 가장 잘 반영할 수 있는 25개 지표 도출

지표명	가산점	배점
노사 간 상생협력	노사문화우수기업	0.5
가족친화문화 조성	가족친화경영 우수기업	0.5
장애인 권익보호, 편익증진	장애인 고용 촉진 기업	1.0
	장애인 신규 채용 기업	2.0
근로자의 고용 안정	비정규직 정규직화 기업	2.0
노동착취 근절활동	임금체불 및 하도급부조리센터 확인 기업	-5.0
	공정거래 자율준수 인증	0.5
공정경쟁 실시	불공정거래행위 시정조치 및 과징금 부과기업	-0.5
동반성장 활동	하도급 거래 모범업체	0.5
	하도급 상습 위반자로 통보받은 기업	-0.5
소비자 불만 및 분쟁해결활동	소비자 중심경영인증	0.5
일자리 창출	신규채용 우수기업	1.0

<서울시 계약분야 CSR 평가지표>

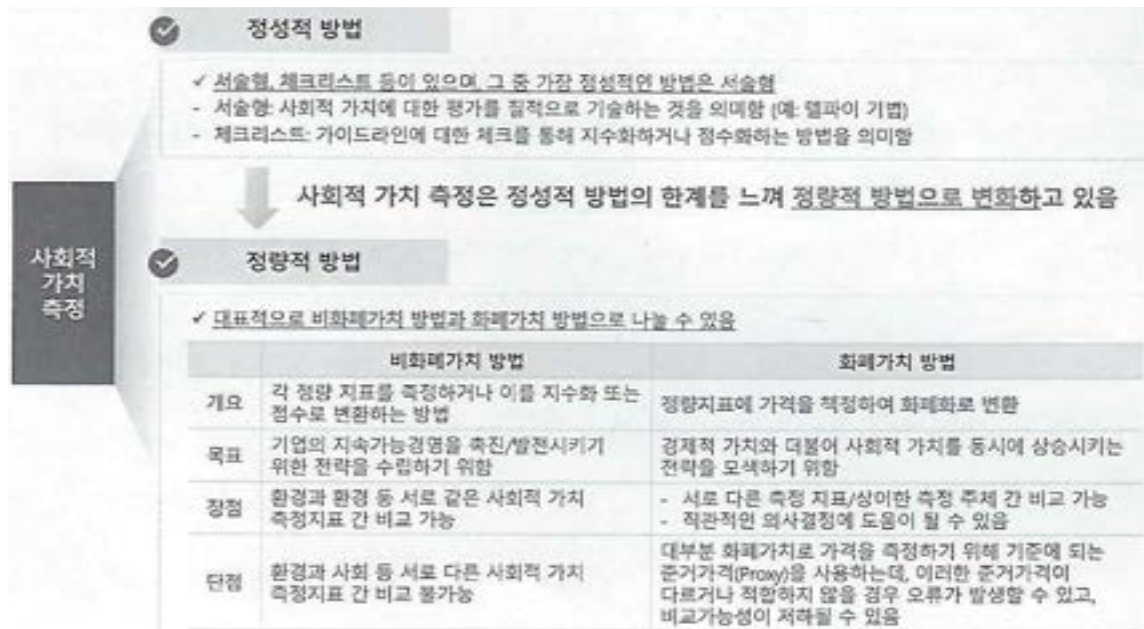
3. 사회적 가치의 측정

1) 사회적 가치 측정의 어려움

- (1) 사회적 가치 측정을 저해하는 복잡성 : 사회적 가치 측정을 저해하는 네 가지의 복잡성 때문임
- 사회과학분야에서의 명확한 법칙의 결여(자연과학처럼 명확한 법칙이 존재하지 않음.)
 - 사회적 가치에 대한 국민들 간 명확한 합의에 도달하기 힘들.(사람들 간 원하는 결과가 각기 달라 비용-편익만 고려한 가치측정은 제대로 적용되기 힘들.)
 - 사회적 가치 측정 지표에는 본질적인 신뢰 문제가 있음.(예로, SROI-사회적 투자 수익률-의 경우에는 비용과 보상을 임의로 추정하는 문제가 있음.
 - 시간(할인율)이 문제(즉, 지금 어떠한 것을 구현하는데 얼마나 많은 비용이 드는가와 비교하여 미래에 얼마나 많은 이익을 얻을 수 있는지에 대한 측정의 어려움이 있음.)
- (2) 사회적 가치는 객관적인 사실이 아니며 수요와 공급의 상호작용에 의해 나타남.
- 따라서 시간, 사람, 장소, 상황에 따라 변할 수 있음.
 - 공급의 상호작용에 의해 나타남. 따라서 시간, 사람, 장소, 상황에 따라 변할 수 있음.

2) 사회적 가치의 측정 방법

(1) 사회적 가치의 측정



(2) 사회적 가치의 계량적 측정

- 사회적 가치에 대한 관심이 증대되어 사회적 가치를 계량적으로 측정하고 화폐화 하고자 하는 다양한 시도가 이루어짐.
- 사회성과 측정 원칙(이해관계자 회계원리)
 - “기업이 창출한 사회적 성과는 각 이해관계자들의 편익과 비용을 합산한 값”
 - 예) 월소득 100만원 취약계층(근로소득 50만원+생활보조금 50만원)을 고용하여 근로자의 소득을 150만원으로 상승시킨 기업의 고용성과는 근로자 가처분소득 증가분인 50만원과의 차년도 정부 생활보조금 절감 50만원을 합쳐 100만원이 최종 사회성과라고 볼 수 있음.

(3) SROI(Social Return On Investment)

- SROI는 투입되는 비용에 대비하여 창출되는 사회적 성과의 가치를 매기는 작업을 실행하는 과정으로 미국의 비영리조직인 REDF(Robert Enterprise Development Fund)에 의해 개발되어 SROI network에 의해 확산되었음.
- 평가항목의 구성 및 특징 : SROI를 이용하여 사회경제적 가치를 측정하며 명확한 투입 비용과 이에 대비되어 창출된 효과를 화폐의 가치로 전환하여 표현하는 것이 뚜렷한 장점임.
 - 사회적 편익 : 이해관계자 편익 - 사회적기업의 기업활동으로 이해관계자가 지닌 사회적 자산가치가 증가한 양
 - 사회적 비용 : 이해관계자 비용 - 사회적 기업 활동을 위한 추가 비용
 - 사회적 회수 : 사회적 편익 - 사회적 비용 = 사회적 부가가치

- (4) 사회적 가치 측정 방법의 분석 결과 : B-Corp인증, IRIS(임팩트 측정도구), 일본 제3자 평가, Co-op Index, Simply Performance에서 공통적으로 거버넌스와 구성원 참여에 대해 평가하고 있음

- 해외의 경우 SROI, LM3와 같이 사회적 가치를 구체적인 화폐가치로 환산하여 측정하는 것에 초점을 두고 있으며, IRIS 및 B-Corp는 SROI 측정과의 연계성을 가지고 있음.
- GIIRS(Global Investment Rating System)는 B-Corp인증의 평가 시스템으로써 IRIS를 기반으로 구축되어 투자자와 기업, 이해관계자들에게 평가 간의 비교성과 신뢰성을 제공함.
- ‘일본 제3차 평가’의 경우, 사업운영 관련 법적절차 준수 및 경영활동의 문서화 여부를 중점적으로 평가하고 있다는 특징이 있음.

3. 사회적 가치 지표

1) 정의 : 사회적 경제 기업이 사회적 목적을 가지고 조직 운영을 통해 창출하는 사회적 성과와 그 영향을 보다 종합적·객관적으로 측정하는 지표

2) 관점

- 사회적 성과 : 조직이 사회적 성과를 실현하기 위해 각종 기제를 설정하고 실행하고 있는지 여부를 측정=>사회적 미션의 관리, 주사업활동의 사회적 성과, 사회적 경제 생태계 구축 노력, 이윤의 사회적 목적 재투자, 조직 운영의 민주성, 근로자 지향성 등
- 경제적 성과 : 조직이 효율적으로 인적·물적 자원을 투입하여 나타난 사업활동의 경제적인 결과를 측정=>고용 창출 및 재정성과, 노동 성과
- 혁신 성과 : 기업활동에서 제품 및 서비스의 혁신성이 제대로 발현되고 있는지 여부를 측정

3) 사회성과(SPC : Social Progress Credit) : 사회성과 인센티브에서 정의하는 사회성과란 ‘기업이 경영활동을 통해 직접적으로 창출한 사회적 가치’

4) 사회적 가치 지표 : ‘사회적기업진흥원’의 사회적 가치 지표

관점	범주	영역	측정지표	배점
사회적 성과 (60)	조직 미션(7)	사회적 미션(7)	1. 사회적 가치 추구 여부	2
			2. 사회적 성과 관리체계 구축 여부	5
	사업 활동(35)	주 사업 활동의 사회적 가치(15)	3. 사업활동의 사회적 가치 지향성 (비계량 지표)	15
			4. 사회적경제기업과의 협력 수준	5
		사회적경제 생태계 구축(10)	5. 지역사회와의 협력 수준	5
		사회적 목적 재투자(10)	6. 사회적 환원 노력도(비계량 지표)	10
	조직 운영(18)	운영의 민주성(5)	7. 참여적 의사결정 비율	5
		근로자 지향성(13)	8. 근로자 임금수준	8
			9. 근로자 역량강화 노력	5
경제적 성과 (30)	재정 성과(30)	고용창출 및 재정성과(25)	10. 고용성과	10
			11. 매출성과	10
			12. 영업성과	5
		노동성과(5)	13. 노동생산성	5
혁신 성과(10)	기업 혁신(10)	기업 활동의 혁신성(10)	14. 혁신노력도(비계량 지표)	10
계		14개 지표		100

4. 직업재활시설의 사회적 가치 측정

1) 직업재활시설의 사회적 가치

- 경제적 가치와 사회적 가치가 혼합된 혼합가치 : 생산활동을 하므로
- 근거 이론->스테이크 홀더 이론: 이해관계자 이론->생태학적 접근
->퍼지 세트 : 돈(화폐가치)으로 환산해야 함.
- 전략 및 프로그램 문서(서비스 과정 및 결과 문서) + 심층 인터뷰 및 조사(이해관계자 인터뷰) + 직접 관찰

2) 이해관계자를 중심으로 측정 : 기관 중심이 아닌 이해관계자 입장의 가치로 선별하여야 함.

3) 사회적 가치 측정을 위한 프레임

- 조직 내부 : 단위산출물당 투입 = 프로그램에 투입된 자본, 프로그램 수행을 위한 행위, 생산된 산출물
- 조직 외부 : 대상에 대한 결과 = 즉각적인 영향, 중간단계의 영향, 최종적인 영향

4) 직업재활시설의 사회적 가치 측정의 원칙 : SROI를 중심으로 한 측정

- 이해관계자를 참여시킨다.(본인 및 보호자, 활동지원인, 자원봉사자, 공무원 등)
- 변화사항에 대해 이해한다.
- 그러한 사항들을 가치화한다.
- 오로지 중요한 것들을 포함시킨다.(미션, 비전 등)
- 과대산정되어서는 안된다.
- 명백하고 투명해야 한다.
- 결과를 검증한다.

=> 민감성, 즉각적 반응

5) SROI분석을 위한 체크리스트 : www.thesroinetwork.org

단계	내용	확인여부
1. 목표 및 범위 정의	분석의 목적을 명확하게 정의했습니까?	
	평가할 프로그램인 투자를 식별했습니까?	
	분석의 범위를 정의했습니까?	
2. 이해관계자	주요 이해관계자를 식별했습니까?	
	그들의 필요와 기대를 이해했습니까?	
3. 영향 지표	프로그램이나 투자의 영향을 측정할 양적 및 질적 지표를 개발했습니까?	
	지표는 SMART(구체적, 측정가능, 달성가능, 관련성 있고, 시간제한)입니까?	
4. 데이터수집	영향지표를 측정하는데 필요한 데이터를 수집할 수 있는 체계가 있습니까?	
	데이터 수집 방법은 윤리적이고 투명합니까?	
	더 많은 지표가 있음.	

6) 직업재활시설의 사회적 가치 측정 지표-대구대박사 박경숙 박사학위논문 인용

항목	내 용					중요도
관점	목적	중요도	목표	중요도	부업	중요도 (가중치)
경영인	사회적 목적 실현	27.7	지역사회에 기여	7.8	일자 창출 업로드	8.9
	지속가능한 성장	9.2	두벌한 사회적기업운영	4.9	민주적 의사결정 및 참여	4.8
			합리적 사회서비스제공	10.2	이해당	15.5
			안정적인 수익확보	8.0	리더십	7.8
전문직종사자	장애인 역량강화	5.0	맞춤형 직업재활서비스 제공	5.7	전문적 기술	4.5
	근로장애인의 직장 적응	12.6	근로장애인 지원	3.0	개별화된 직업재활서비스	9.5
			안정적인 생산시스템구축	6.1	생산활동	3.7
			중증장애인의 직장 적응	2.9		
장애인근로자	경제적 자립	10.6	안정적인 소득보장	8.3	노동	4.1
	사회참여기회 증진	11.5	지역사회에 대한 소속기회확대	3.5	지역사회참여	8.9
	개인의 능력향상	3.1	근로자로서의 권리확대	10.8	직무훈련참여	7.1
			일터 내의 상위기회 확대	4.6	재활활동	7.2
정부	중증장애인 노동권 확보	7.7	중증장애인 일자리 확대	7.3	예산	1.5
	생산적 복지실현	2.6	사회보장대상탈락	1.0	제도적 개선	2.7
			정부예산절감	2.0	정부의 정책	6.1
보호자	가정회 안정화	5.4	장애자녀의 경제적 자립	2.0	식단	3.8
	가족원의 정서활동을 통한 소득증대	2.5	이웃생활고 당면	1.3	활동	2.5
			장애자녀의 권리옹호	4.6	금전	1.6
합계		100		100		100
총합계			600			

항목	내 용					중요도
관점	활동	중요도	산출	중요도	결과	중요도 (가중치)
경영인	장애인노동조합형 사회적기업운영	1.59	지역사회공헌	1.39	지역사회기여	5.0
	다양한 이해관계자 운영참여	3.8	기업이미지제고	5.1	고객만족도 향상 및 브랜드부족	1.31
	고객화보 및 신규시장개척	1.21	재무관선설화보 및 신규시장점유	1.41	중증장애인의 노동기회 확대	5.1
	서비스 제공	5.4	사회서비스 이용자수	3.7	지속가능한 합리적 장애인 일자리 확대	1.77
전문직종사자	개별화된 직업재활서비스	7.8	동양교를 장애인수	6.7	장애인 고용의 큰 향상	6.2
	직무훈련 및 적지배지	6.9	직업재활서비스 실적	4.9	장애인 이직률감소	2.8
			재활생산 및 서비스 향	4.4	중증장애인 근로자의 노동생산성 향상	3.6
	체계적인 사례관리	2.9	재활프로그램 수	1.7	중증장애인 고용확대	5.1
장애인근로자	재활서비스 및 생산활동	1.26	장애인 근로자의 임금	10.9	경제적 소득증가	6.2
	지역사회활동 참여	5.3	대입관련향상	5.4	사회부적응현상 감소	3.1
			사회참여 활동 및 실적	5.0	소득 및 안정감 확보	3.2
			생산성 증가율	4.6	근로자 지위하락	6.7
정부	프로그램 참여	4.3	서비스 및 생산물 품질 향상	2.1	근로자 근로능력 향상	6.1
	언어지원	4.6	정부예산지원 직무성 확보	2.5	세수 증가	2.1
	제도지원	1.5			사회보험료 수입	1.5
	사회적기업 생산품 우선구매지원	2.6	장애인실업률 감소	1.8	복지수당감소	2.6
보호자	제도 개선	1.4	사회적기업 생산품우선구매 제공	6.0	실업감소	4.1
	직업재활서비스 연계	1.3	부양부담 감소	5.1	장애자녀의 미래에 대한 불안감감소	4.2
	장애자녀의 직장생활 지원	4.6	장애자녀의 안정적인 취업유지	1.7	부양비용감소	2.4
	부모회 활동	2.0	가족원의 정서활동 참여	0.9	가족소득증가	1.3
합계		100		100		100
총합계			600			

VIII. 소감 및 제언

1) 김원진

“직업재활시설의 변화와 사회적 가치 측정”이라는 주제로 전문가 특강을 들었다. 시대별로 변화된 가치의 개념과 의미에 대한 설명을 듣고 어느 곳에 관심을 두느냐에 따라 가치의 방향이 달라짐을 이해할 수 있었다. 현대 사회에서 강조되고 있는 가치는 경제적 가치와 더불어 사회적 가치이다. 사회적 가치는 시대, 사회에 따라 변화할 수 있으나 공익의 실현과 지속적인 공동체 발전을 지향한다는 점에서 개인의 사회에 반드시 강조되어야 할 가치이다. 다만 사회적 가치의 성과를 증명하기 위한 객관적 지표의 신뢰 문제와 비용-편익의 불확실성으로 인한 문제가 존재하여 사회적 가치를 계량적으로 측정하고 화폐화 하고자 하는 시도가 이루어지고 있다.

이러한 문제들은 직업재활시설의 사회적 가치 증명에도 적용된다. 장애인을 고용하여 지역사회에 기여하고 수익 창출을 통해 경제적 가치도 추구하고 있으나 증명하기에는 역시 한계가 있으며 유사 서비스를 제공하는 시설도 증가하고 있다. 다른 시설과 구별되는 직업재활시설만의 특수성, 차별성을 정립하고, 사회적으로 증명하기 위해 추구해야 할 가치의 방향을 고민해야 할 것이다.

2) 금민희

사회적 가치의 개념을 알아보고 가치로움이 무엇인지에 대해 생각해 볼 수 있는 교육이었다. 강의자인 김동주 교수님은 강의 초반에 우리 직업재활시설에 투입되는, 즉 이해관계자로부터 나오는 비용이 많은 편임에도 그들의 투입에 따른 산출은 투입하는 이해관계자의 입장에서 충분하지 않을 수 있다고 말씀하셨다. 종사자들 대부분은 장애인생산품 외에 사회적 가치와 관련한 산출을 이야기했고, 이해관계자 입장에서는 종사자들만이 생각하는 가치로움이 전혀 가치롭지 않을 수 있으므로 “그 가치”를 어떻게 설득하고 납득 시킬 것인지에 대해 깊이 고민해 봐야 한다는 화두를 던졌다. 이에 대해 직업재활시설에서 직, 간접적으로 제공하는 서비스나 이용인 지원이 가치롭다고 여기면서 스스로 높게 평가하고 안일하게 대처하며 자만한 것은 아닌지 자성이 필요한 시기임을 인식하게 되었다.

이어진 직업재활시설 샘플자리의 PCP 적용 사례를 들으며 직업재활시설만의 특수성과 차별성을 더욱 고민하고 적용하는 노력이 필요함을 생각할 수 있었다. 우리 시설 역시 중장기 계획 중 하나인 사람중심 복지실천을 위해 이용인 중심의 개별화 서비스 실천을 하고 있어 이에 대한 내실을 갖추며 우리 시설만의 가치의 방향을 함께 논의하고 만들어가는 것이 필요함을 돌아볼 수 있었다.

전체적인 교육은 경제, 경영 관련 내용이 많아 다소 이해하는 것이 어려웠으나, 사회적 가치에 대한 개괄적인 내용을 파악할 수 있어 도움이 되었다. 또한 사회적 가치를 화폐로 환산할 수 있어야 한다는 내용에 대해서는 조금 더 학습하고 정보를 탐색하여 적용하는 것도 도움이 될 것이라는 점에서 의미 있는 교육이었다.

2024년도 장애인 자립지원
리더 아카데미 교육
‘발달장애인 생애주기의 이해와 지원’



주 최		인천광역시 장애인주거전환지원센터
기 간		2024.9.10.(화) 14:00-17:00
장 소		인천광역시 장애인주거전환지원센터 교육실
참석자	팀 명	열린일터
	명 단	김원진
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	총 3시간



남동장애인종합복지관

I. 생애주기에 대한 기본적인 이해

1. 생애주기와 발달과업

1) 생애주기

- 인간의 발달과 성장 과정 전체, 출생으로부터 사망에 이르는 일련의 생물·심리·사회적 단계
- 에릭슨(E.Erikson): 생애주기란 인간을 생물·심리, 사회적 존재로서 통합적으로 이해하려는 것. 이를 발달단계적으로 보려고 노력하였음.
- 생애주기에 대해서는 학자에 따라 다소 차이가 있으나 임신을 통한 태아(내)기와 출산 과정을 거쳐 영아기, 학령전기(유아기), 청소년기, 청년기(결혼에 이르는 성인 초기), 출산, 육아, 자녀독립 등을 경험하는 중·장년기, 은퇴 후 노후 생활을 하게 되는 노년기에 이어 죽음에 이르게 되는 인간의 전 생애에 걸친 시간적 변화(조흥식 외, 2010)로 정의.

2) 발달과업

- 생애주기의 여러 가지 단계에서 인간이 환경에 적응하기 위하여 각 발달 단계에서 반드시 성취해야 할 역할이나 해결해야 할 일들, 신체적/인지적/사회적/정서적/영적 발달을 의미. 각 단계에서 발생하는 문제를 극복하고 갈등을 해결하여 다음 발달 단계로 옮겨갈 수 있게 하는 것.
- 헤비거스트(Havighurst)는 개인이 한 단계에서 발달과업을 잘 성취하면 행복하게 되고 다음 단계의 과업을 원만히 수행할 기초를 마련하나, 그렇지 못하면 불행해질 뿐만 아니라 장차의 과업 수행에 곤란을 겪게 된다고 함(학지사 심리학 사전).

2. 생애주기 관점의 의미와 중요성

1) 생애주기 관점의 의미

- 발달장애인과 비장애인과 마찬가지로 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기, 노년기로 향하는 단계적 변화과정을 경험하게 되며 각 단계마다 독특한 욕구와 과업이 있다는 관점으로 발달장애인의 전 생애 과정을 이해하고 지원하는데 도움이 됨.

2) 생애주기 관점의 중요성

- 생애주기 관점은 환경 속의 인간(PIE) 관점과 직결되어 인간발달을 설명하는데 유용성을 제고 해줌.
- 생애주기 관점은 개인발달 수준 외에도 개인발달에 영향을 주는 가족, 집단, 조직, 지역사회 등의 특이성, 역사성, 인생사건, 사회문화적 경험, 경제 상황, 역사적 위치, 가치관들이 총체적으로 고려되어 변화를 이해하고 접근하도록 해줌.
- 전 생애적 과정에 초점을 두며 개인의 생애주기를 이해하고 고려함으로써 개인의 발달과 성장에 영향을 미치는 요인을 파악하고 지원과 개입 제공에 관심.
=> 발달 이해, 특정 단계에 맞는 지원, 정책 및 프로그램 개발, 복지와 삶의 질 향상
생애주기별로 공통된 사회 욕구와 사회 문제, 사회적 위험을 파악하게 되면 자원 배분의 우선순위를 세우는 데 도움이 됨(조흥식 외, 2010)

II. 발달장애인의 생애주기별 경험과 욕구

1. 발달장애인의 생애주기와 지원제도에 대한 이해

1) 발달장애인의 생애주기(발달 단계) 구분

연구자	생애 단계 구분		관련 근거	내용
	생애 단계	연령		
오혜경 외(2007)	영유아기	0~7세	선행연구	지적장애인 가족지원방안에 관한 연구
	아동기	8세~13세		
	청소년기	14세~20세		
	성인기	20세 이후		
	청장년기			
	중년기	40대~50대		
노년기	50대 이후			
양희택 외(2012)	학령전기	0~6세	에릭슨 발달이론	경기도 발달장애인 생애주기별 복지욕구 연구
	학령기	7세~13세		
	청소년기	14세~21세		
	성인기	22세~60세		
	노년기	61세 이상		

2) 발달장애인 규모

(단위: 명, %)

구분	지적장애		자폐성장애		전체	
	규모	비율	규모	비율	규모	비율
영유아기(0~6세)	3,359	1.5	2,861	9.3	6,220	2.5
학령기(7세~17세)	32,158	14.8	12,593	40.9	44,751	18.1
청장년기(18세~49세)	132,018	60.8	15,292	49.6	147,310	59.4
중고령기(50세 이상)	49,573	22.8	56	0.2	49,629	20.0
전체	217,108	100.0	30,802	100.0	247,910	100.0

3) 생애주기별 발달장애인 지원제도

구분	학령기 전 (0~7세)	학령기 (8세~19세)	성년기 (20세~64세)	노년기 (65세 이상)
전통적	- 발달장애인 지원센터 - 장애인 가족지원센터 - 발달장애 사회활동지원센터	- 발달장애인 평생 교육센터 - 장애 복지서비스 발달장애인센터 운영 - 장애인 전문서비스센터	- 수학교 동계 - 간접과 운영 - 특수교육지원 - 센터 - 통계청 - 직업교육 - 거점학교	- 직업 재활서비스 - 시각 및 다수교통 - 직업 재활시설 운영 - 장애인 - 일자리통합지원센터 - 장애인 보조 직업장 - 중증장애인지원사업 - 장애인복지 일자리
복지 서비스	- 장애정보자료 지원 - 장애인 활동 지원서비스 - 장애인가족 상담지원 - 발달장애인 가족복지 지원 - 장애인 주간 보호사업(주간활동 서비스) - 장애인 단기거주시설 - 발달장애인 가족지원 서비스: 발달장애인 부모 상담지원서비스 2016년 특수학교 배치 - 특수교육대상자 2,853명(발달장애인 기준)			
교육	- 특수학교 운영 - 특수교육 학년 할 편성: 유치원(44명), 초등학교(42명), 중학교(45명), 고등학교(63명) - 특수학교 운영(2016년 중 지적장애 15명)			
고용			- 장애인 공동주택 특별공급 - 중증장애인 건설 주택 세입자	
주거			장애아동 수당	
소득			- 장애연금 전담비 - 및 중서비 지원 - 발달장애서비스 - 장애인 의료비 지원	
의료			- 발달장애 - 서비스	- 장애연금 - 서울형 장애연금 부가급여

2. 발달장애인 생애주기별 욕구에 대한 이해

1) 생애주기별 발달장애인과 가족의 경험, 지원 욕구

생애주기	발달장애인과 가족의 경험	지원 욕구
영유아기	·드러나지만 판단이 어려운 장애 ·장애에 대한 이해 부족 및 장애수용의 어려움 ·발달장애 아동 사이에서의 경쟁과 교육환경의 미흡	·정확한 진단과 예후에 대한 설명 ·장애라는 용어의 의미에 대해 이해하고 친숙해지기 ·치료사 및 교사들로부터의 지지
아동기	·장애아동에 대한 과도한 헌신 ·학교 입학 수단으로서의 장애인단과 낙인 ·발달장애 아동의 그늘에 가린 비장애 자녀 아동	·전문가들과의 긍정적인 관계 형성 ·가족과 아동에게 적절한 교육 관련 정보 모으기 ·맞춤형 정보제공과 상담
청소년기	·이성과 성에 대한 관심 ·또래 관계의 어려움 ·비정규적으로 운영되는 서비스 ·졸업 이후 진로에 대한 두려움	·성적인 문제들에 대한 고려 ·왕따나 또래로부터의 거부 등에 대한 고려 ·학교로부터 성인기의 삶의로의 전이에 대한 계획
초기성인기(청년기)	·돌봄 부담으로 인한 가족의 소진 ·진로 및 낮 활동의 어려움 ·서비스 제공인력 부족	·사회적인 활동 및 참여의 기회 ·가족 이외의 사회화 기회요구에 대한 계획 ·직업 프로그램 시작
중(장)년기	·상호 돌봄과 의존의 세대로 전환 ·자녀와 부모의 노화 ·지역사회 관계망의 단절	·가족 돌봄 기능 약화에 따른 지원 ·발달장애인의 노후에 대한 형제, 자매의 준비
노인기	·고령장애인 지원서비스 부족	·일상생활에서의 도움의 욕구 증가 ·사회적 고립(주 돌봄 제공자 사망 이후) ·주거계획

Ⅲ. 전환기에 대한 이해와 지원(성인기 이후 중심)

1. 발달장애인의 전환기

1) 발달장애인의 전환기 주요 과업과 지원 방법

전환기	주요 과업	지원 방법
유아기에서 아동기	·언어 및 의사소통 기술 발달, 사회적 상호작용 시작, 기본적 자립 능력 습득	·조기 개입 프로그램, 언어 치료, 부모 교육
아동기에서 청소년	·자아 정체성 형성, 학업 성취 및 학습 능력 향상, 친구 관계 및 사회적 책임 형성	·개별화 교육 계획, 사회성 프로그램, 정신 건강 지원

청소년기에 서 성인	·직업 준비 및 직업 기술 습득, 독립생활 준비, 성인 관계 및 사회성 책임 형성	·직업 탐색 및 훈련 프로그램, 독립생 활 기술 교육, 상담 서비스
학교에서 직장	·직업 선택 및 적응, 직업 기술 습득 및 유지, 직장에서의 사회적 관계 형성	·직업 재활서비스, 직업 유지 지원
가정에서 독립생활	·주거지 마련 및 생활 관리, 독립생활 기술 습득, 사회적 관계 유지 및 확장	·주거 지원 프로그램, 독립생활기술 훈련, 사회적 지원서비스
성인기에서 노년기	·노화 적응, 은퇴 준비 및 경제적 안 정성 확보, 건강 관리 및 유지	·노인 복지 서비스, 경제적 지원, 사 회적 지원 네트워크 강화

2) 성공적인 전환을 위한 성공요인과 장애물

(1) 성공요인

- 사람 중심의 접근, 포괄적인 지원체계, 가족과 사회적지지 체계, 사회적 인식과 포용 등

(2) 장애물

- 낮은 기대와 사회적 고립, 의사소통과 대인관계 기술 부족
- 돌봄 훈련을 받지 않은 성인 돌봄 제공자
- 성인 돌봄에 들어가는 것에 대한 십대들의 저항
- 전환에 대한 가족의 저항, 돌봄에 대한 보상의 부재
- 종합적인 돌봄의 부족, 부족한 자원과 서비스
- 건강 문제(성적, 부인과적, 정신건강 등)
- 사회적 편견과 차별

2. 발달장애인의 노화

1) 발달장애인의 노화 관련 이슈

- 발달장애인의 노화는 비교적 조기에 시작되며 의사소통 상의 문제로 타인이 이해할 수 있도록 노화와 관련된 경험을 표현하기 어려울 수 있음.
- 장애 유형에 따라 다소 차이가 있긴 하지만 신체적, 정신적, 인지적, 심리사회적 측면에서 변화가 일어남.
- 인지적 변화: 인지 능력의 저하, 기억력 감퇴, 일상 활동·의사소통·문제해결력 저하
- 사회적 관계 및 네트워크 변화: 관계의 감소, 사회적 연결성 축소 등
- 건강문제와 의료서비스: 조기에 건강문제 경험, 정기적인 건강 체크, 약물 관리 필요

2) 평생계획과 전환계획

- 평생계획: 일차적인 보호자가 발달장애인을 더 이상 보호할 수 없을 때를 대비하여 준비하는 계획. 장애 자녀, 가족, 전문가와 함께 자녀의 인생에 대한 포괄적인 계획을 수립하는데 주거, 교육, 고용, 사회활동, 의료보호 등에 대한 계획을 포함
- 전환계획: 평생계획을 교체하는 것은 아니지만 노화 과정에서도 삶의 질을 유지할 수 있도록 지원하기 위한 목적으로 평생계획의 맥락 내에서 이루어짐. 노년의 삶의 질 유지, 노화 과정의 지원 욕구 변화에 대한 계획 등 발달장애인이 반드시 참여.

3) 고령발달장애인 지원 시 고려 사항

- 심신의 건강 증진, 유지 관리
- 질병의 예방, 치료
- 인지기능 지원
- 정신적, 물리적 환경의 안전과 권리 옹호
- 생산적 활동의 지원
- 사회적 네트워크 유지
- 가족 및 보호자 지원

IV. 소감 및 제언

‘발달장애인 생애주기의 이해와 지원’이라는 주제의 교육을 듣고 초고령사회로의 진입을 앞둔 현시대의 사회 문제인 발달장애인의 노화에 대해 고민해보게 되었다.

생애주기의 후반부에 다다를수록 인지 능력의 저하, 사회적 관계 및 연결성 축소, 건강 악화 등의 문제로 인해 급변하는 사회에 적응하기 어려워지는데 발달장애인의 경우 정보 취약, 사회적 편견과 차별, 지원체계의 부족 등 복합적인 문제들로 비장애인보다 사회 적응에 더욱 어려움을 겪을 수 있다고 했다.

직업재활시설의 이용자는 대부분 성인기 장애인으로 독립적인 생활, 사회적 관계 유지 및 확장의 주요 과업을 수행해야 하는 ‘가정으로부터의 독립 시기’를 겪고 있는 사람들이다. 시설에서는 직업재활서비스를 통해 이들이 지역사회에서 독립적인 생활을 영위할 수 있도록 지원하고 있지만, 누구에게나 찾아오는 노화는 독립적인 삶의 영위를 어렵게 만드는 요인이다. 따라서 생애주기별 혹은 필요 수준에 따라 개별화된 서비스의 제공이 필요할 것이라는 생각이 들었다. 또한 발달장애인이 건강, 경제적 안정, 은퇴, 가족 형태의 변화 등 노화에 따른 변화에 적응할 수 있도록 장애인의 노력뿐만 아니라 장애에 대한 편견 개선, 지역사회 연계 등 다각적인 지원 필요할 것이라는 생각을 하게 되는 교육이었다.

사회적 고립, 새로운 돌봄의 세계



주 최		휴먼임팩트 협동조합
기 간		2024.11.1.(금) 13:00-17:00
장 소		휴먼임팩트 협동조합 교육장
참석자	팀 명	열린일터
	명 단	김원진
	인 원	총 1명
교육	일 자	총 1일
시간	시 간	총 4시간



남동장애인종합복지관

I. 기후변화와 돌봄

1. 기후변화의 영향

1) 열대화(global boiling)

- 2023년 북반구의 여름이 과거 2,000년 사이 가장 무더웠음
- 세계기상기구(WMO) 보고서에 따르면 지난 12개월(23년 6월~24년 5월)내내 매달 지구의 최고 기온 기록이 세워졌고, 이 기간만 따지면 지구 평균 기온이 산업화 이전 평균치보다 1.63도 높은 역대 최고 수준이라고 분석
- 2024년 7월 안토니우 쿠테흐스 유엔 사무총장은 세계기상기구의 분석을 바탕으로 온난화의 시대가 끝나고 열대화의 시대가 시작되었다고 선언

2) 세계 기후변화에 대한 대응

- 2015년 195개국이 '파리 기후변화 협약'을 통해 협력하자고 합의
- 지구 평균 기온을 산업화 이전보다 2도 이상 높아지지 않게 하되, 우선 1.5도 이상 올라가지 않게 노력하자는 합의

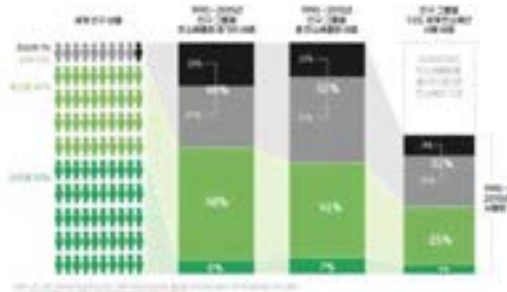
2. 기후변화의 문제점

1) 자연재해

- 건조한 지역에서 산불 위험이 커지고 가뭄 발생 초래하며 고온 현상은 수온을 상승시켜 폭우와 폭풍을 만들어 내기 때문에 습한 지역일수록 홍수가 잦아지게 됨
- 2019년 9월 호주에서 6개월간 진행된 산불
- 2022년 파키스탄 대홍수로 인해 국토 1/3 가량이 물에 잠겼으며 파키스탄 인구의 15%에 달하는 3천3백만 명 이상이 피해를 입었음

2) 사회적 불평등 고착화

- 존 머터는 재난당 사망자 수에서 가장 중요한 요소가 빈곤이라 강조
- 국가 차원에서 보면 형태가 동일한 재난에서 부유한 국가의 사망자 수는 빈곤한 국가의 30% 수준임
- 일반적으로 가난한 이들은 안전하지 못한 부실한 건물이나 환경에서 거주할 가능성이 큰 탓에 재난에 취약
- 파키스탄의 탄소 배출량은 세계 전체 배출량의 0.3% 수준이지만 기후변화로 인한 피해를 떠안게 됨



*1인당 소득 기준 그룹별 탄소 배출량 증가치 비중

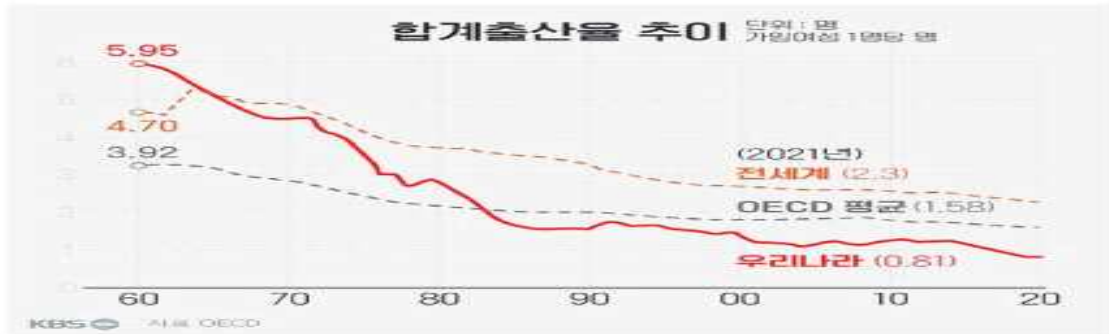


*기후위기와 불평등의 악순환

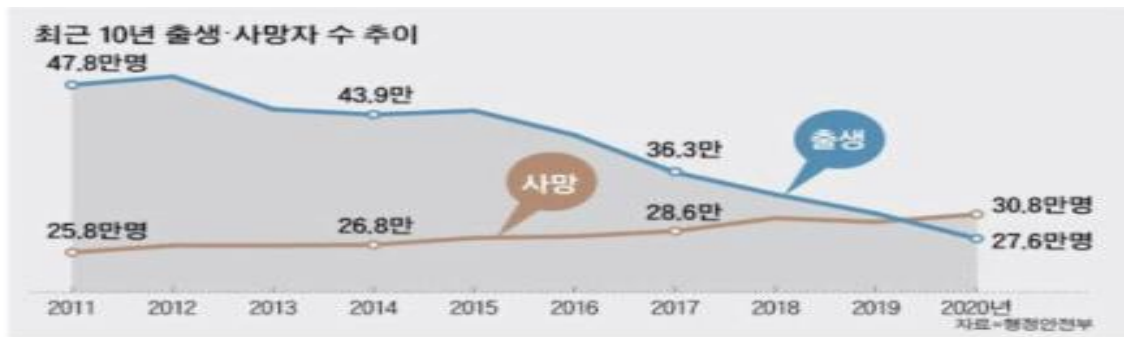
II. 인구감소와 고령 그리고 돌봄

1. 우리나라의 인구 현황

1) 출산율 추이(2023년)



2) 인구 데드크로스(2020년)



- 0.7명의 출산율이 유지된다면 한 세대를 구성하는 200명이 다음 세대에 70명으로 줄어들게 되며 이 같은 인구감소는 14세기 흑사병으로 인한 인구감소를 능가함

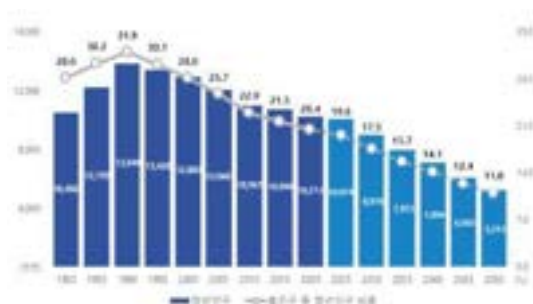
2. 인구감소의 문제점

1) 경제 쇠퇴

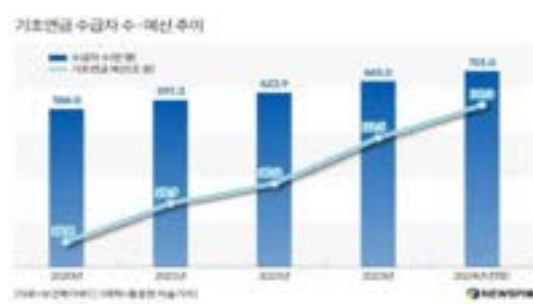
- 출산율이 낮아질수록 노동인구는 감소하고 연령대는 높아지는 탓에 생산성과 성장률이 감소할 수 있음
- 꾸준한 수요는 경제 성장에 필요한 요소이지만 고령 소비자는 지출이 소극적임

2) 후세대 부담 가중

- 청년세대 감소 대비 기초연금 수급자 수 상승에 따른 부담



*청년 인구 비중 예측

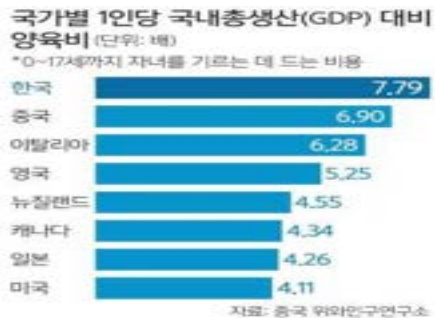


*기초연금 수급자 수·예산 추이

3. 인구감소 대응방안

1) 비용 지원

- 우리나라의 경우 GDP 대비 양육비가 높은 반면 가족에 대한 공공지출은 매우 낮은 편임으로 정책적 개선을 통해 공공지출을 늘릴 필요가 있음



*GDP 대비 양육비



*OECD 가족복지 공공지출 현황

2) 돌봄 체계의 재구축

- 출산을 어렵게 만드는 요인: 경력 단절, 돌봄 서비스 부재, 양육 부담 등
- 성 역할 고정관념 탈피, 관계 개선 등 인구감소 상황에서의 돌봄 체계 재구축 필요



*조건별 출산의향 응답률



*2018년 자녀양육 및 가사분담 비율

Ⅲ. 디지털 기술의 발전과 고립 그리고 돌봄

1. 4차 산업혁명: 디지털 혁명

1) 4차 산업혁명

- 기술의 혁신적 발전이 바뀌어가는 삶의 변화, 특히 자본과 노동 방식의 변화를 의미
- 클라우스 슈밥: “4차 산업혁명은 디지털혁명인 3차산업혁명에 기반을 두고 있으며 디지털, 바이오, 물리학 등 기존 영역의 경계가 융합하는 기술혁명”
- 이런 기술의 변화를 이해하고 변화에 활용 가능한 크라우드의 출현

2) 제2의 기계시대

- 컴퓨터를 비롯한 디지털 기술로 우리의 정신적 능력(뇌를 써서 환경을 이해하고 변모시키는 능력)이 대폭 강화되는 시대
- 전체적으로 일자리를 늘리지 못하고 있으며 상대적으로 충분한 소득을 보전하지 못하고 사회보험과 노동3권을 해체하는 방식으로 발전
- 팬데믹 이후 중요성이 강화됨

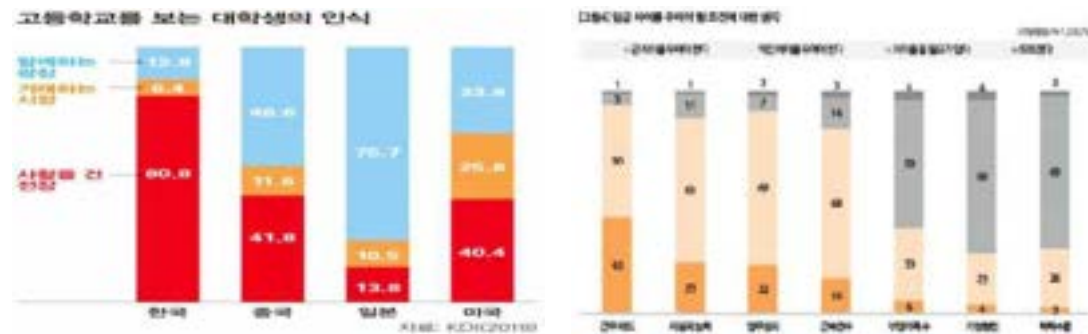
2. 디지털화에 따른 문제점

1) 양극화 분배

- 디지털 기술은 유달리 빠른 속도로 능력을 습득하므로 기술의 격차 발생
- 기술의 격차에 따른 소득의 격차 발생(2018년 평균 연봉 10분위: 9,931만원, 1분위: 689만원)

2) 능력주의화

- 고등학교 과정은 입시를 위한 수단으로의 인식 비율이 높으며 임금 차별성 조건에 대한 의견에 중에서도 능력에 따라 임금 차별성을 두어야 한다는 비중이 높음



*고등학교를 보는 대학생의 인식

*임금 차이를 두어야 할 조건에 대한 생각

3) 고립, 은둔 청년 증가

- 고립 청년: 한 달 사이 직업이나 구직활동이 없는 청년 중에서 정서적·물리적 고립상태가 6개월 이상 유지되고 있는 경우
- 은둔 청년: 외출을 거의 하지 않은지 최소 6개월이 된 경우
- 전국 60만 명으로 추정되며 계기로는 45.5%가 실직 또는 취업에 어려움, 40.9%가 심리적·정신적 어려움, 40.3%가 인간관계를 맺기 어려움을 꼽음
- 고립·은둔 생활 지속 기간은 1~3년이 28.1%, 3~5년이 16.7%, 10년 이상은 11.5%

IV. 소감 및 제언

돌봄의 필요성과 중요성에 대해 다양한 사회문제적 측면에서 생각해볼 수 있는 교육이었다. 일반적으로 돌봄 서비스의 대상자는 아동, 노인, 장애인 등 사회적 약자로 여겨져 왔다. 하지만 기후위기, 인구감소, 디지털 격차 발생 등 사회 변화로 인해 발생하는 다양한 문제들은 모든 사람을 돌봄의 대상으로 변화시켰음을 이해할 수 있었다.

돌봄은 누구에게나 필수적인 요소로 인간이 잘 살 수 있도록 세상을 바로잡으며 지속시키고 유지하기 위해 우리가 하는 모든 활동이다. 예외적인 경우를 제외한다면 돌봄은 일방적인 것이 아니므로 돌봄으로부터의 사각지대가 발생하지 않아야 한다. 서로 주고받는 돌봄이 삶의 기반으로 인정받을 수 있도록 국가적 관심과 정책적 지원이 필요할 것이다.

구글 스마트워크 교육



주 최		휴먼임팩트
기 간		2024. 11. 7.(목)
장 소		남동장애인종합복지관 2층 상담실(온라인 교육)
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김은총
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	총 8시간



남동장애인종합복지관

I. 구글 스마트워크 도입기

1. 스마트워크란 무엇일까?

* 스마트워크 : 업무시간, 장소, 방법의 자율성을 토대로 업무 효율의 극대화를 꾀하는 것

* 클라우드 시스템 : 내가 가진 기기에 저장되는 것이 아니라 필요시에 접속하여 관리할 수 있는 시스템

* 스마트워크를 이루기 위한 6가지 요소

- 자율 / 책임 : 자율은 주어지면 주어질수록 스스로 책임지려 함
- 동기 : 무엇을 위해서 일하는지 명확하게 있다면 자율이 주어져도 방임으로 가지 않음
- 신뢰 : 신뢰가 무너지면 자율도 동기도 주어지지 않음
- 유연성 : 경직된 구조에서 일어날 수 없음
- 학습 능력 : 누군가의 지식을 수동적으로 학습하는 것이 아닌 스스로 공부할 수 있는 능력
- 글쓰기 능력 : 상대방에게 내 생각을 정리해서 보낼 수 있는 능력

* 사회복지 안에서의 스마트워크

- 우리의 사명을 이루기 위해 우리가 일하는 총체적인 방법과 문화를 끊임없이 개선해 나가는 과정

* 구글 워크스페이스 : 구글에서 만든 기업을 위한 업무 도구

- 구글 드라이브
- 구글 캘린더
- 지메일
- 스프레드시트
- 구글 문서
- 구글 프레젠테이션
- 구글 설문지
- 구글 사이트도구
- 킵(메모)
- 구글 포토

- 구글 지도
- 구글 채팅
- 구글 Meet

*** 테크숍(techsoup)**

- 세계 최대 규모의 비영리단체 대상 IT 나눔 비영리단체
- 전 세계 64개지부와 900,000개 가입단체 (2017 기준)
- 공익단체에 기술, 제품, 서비스를 무료 또는 저렴한 가격에 제공

2. 구글 스마트워크 사회복지시설 도입 이야기

*** 서류 시간을 단축하기 위한 노력**

- ms 활용한 일정 관리
- 파일 서버 도입
- 자체 시스템 구축
- google apps 도입

*** 구글 스마트워크 도입 단계 예시**

- 기관 홈페이지로 각자의 업무 메일 만들기
 - 전임자의 사용 메일을 후임자에게 물려줄 수 있음 (인수인계 용이)
- 함께 쓰는 업무용 캘린더
 - 실시간으로 업무를 공유할 수 있음
- 꾸준한 직원 교육
- 스프레드시트로 회의 자료 취합
 - 작성 및 수정 시간 단축 및 정보격차의 해소

*** 업무파일 구글 업로드 시 주의사항**

- 업무파일을 구글에 업로드했을 경우 다른 사람이 어떤 업무를 하는지 알 수 있다는 장점이 있으나, 개인정보가 담긴 파일을 공유할 수 있는지가 문제가 됨.

*** 구글을 사용하여 얻을 수 있는 일하는 방식의 변화**

- 말할 수 있는 분위기
- 업무 소통 플랫폼 일원화
- 개방적인 의사소통 구조
- 데이터부터 일과 삶의 분리

- 내가 사용할 도구를 내가 생산 및 관리
- 꾸밀 수 없어 자연스럽게 본질에 집중
- 문서 외에도 창의적인 스마트 도구 활용
- 죽어 있는 사진, 영상, 문서, 기타 자료의 활용

II. 구글 드라이브의 이해

3. 구글 드라이브의 이해1 - 내 드라이브 편

* 구글 드라이브

- 파일을 생성, 저장, 공유하는 가상의 공간(클라우드)
- PC의 '파일 탐색' 역할
- 인터넷 익스플로러보다 크롬 브라우저가 더 적합함

* 버전 기록 열기 : 작업 기록 확인 및 특정 시점으로의 복구가 가능하며 자동으로 저장됨.

* 파일 공유 방법

- 기존에 가지고 있는 엑셀 등 MS Office 파일을 업로드하여 별도의 프로그램 없이 크롬에서 즉시 열람, 수정, 협업이 가능함.
- [파일]-[공유](우클릭)-[사용자 그룹 추가]에 내가 공유하고자 하는 대상의 이메일/업무용계정을 입력하거나 직접 이름 검색이 가능함.
- 공유받은 계정의 경우 실명으로 접속할 수 있으나 링크만 받은 경우, 익명으로 표시됨.

* 권한 정도 설정

- 뷰어 : 파일을 확인만 가능하고 댓글 및 편집은 불가능
- 댓글 작성자 : 댓글을 작성이 가능하나 파일은 수정 불가
- 편집자 : 댓글 작성 및 파일 편집이 가능

* 링크가 있는 모든 사용자에게 공개

- 링크를 복사하여 공유 가능
- 계정을 모르는 공유 상대나 불특정 다수에게 보낼 경우에 유리
- 업무자료의 경우 보안을 위해 조직 내부로 공개범위를 설정

*** 내 드라이브**

- [내 드라이브]에 존재하는 모든 파일이나 폴더는 소유자가 있음.
- 파일 및 폴더의 소유자가 최종 공유, 수정, 삭제, 복원 권한을 가지고 있음.
- 공유된 폴더도 소유자에게 용량 할당이 됨. (개인당 용량은 30GB)

4. 구글 드라이브의 이해2 - 공유 드라이브 편

*** 공유 드라이브**

- 네트워크 상의 공유폴더
- 모든 파일 소유는 조직이고, 조직의 관리자도 열람 가능
- 업무용 보안자료는 저장하더라도 직원의 사적 자료는 저장 금지
- 멤버 관리
 - 제한됨 : 주소 링크가 있어도 파일 확인 불가
 - 뷰어 : 파일을 확인만 가능
 - 댓글 작성자 : 파일 확인 및 댓글 작성 가능
 - 참여자 : 파일 추가 및 수정 가능
 - 콘텐츠 관리자 : 파일 추가, 수정, 이동, 삭제 가능
 - 관리자 : 콘텐츠 사용자 및 설정 관리

*** 데스크톱용 구글 드라이브**

- 전용 설치 프로그램
- 구글 드라이브와 PC 동기화
- 드라이브의 모든 파일 및 폴더를 수정, 복사, 삭제, 생성 가능하나 최상위 공유 드라이브는 권한부여를 위해 크롬에 접속 필수
- 구글 문서는 링크 상태
- 읽기 전용이 없음
- MS Office 파일은 열람, 수정 상황만 확인 가능
- HWP 파일은 협업이 권장되지 않음 (버전관리에서 확인 가능)
- Google Workspace Marketplace : 드라이브용 앱스토어, 다양한 외부 프로그램을 설치 가능
- 우선순위 기능으로 내가 자주 사용하는 파일을 모아서 보는 것이 가능

5. 구글 드라이브의 이해3 - Q&A 편

*** 기관에서 기존에 사용하던 Gmail계정의 구글 드라이브 데이터를 workspace**

계정으로 손쉽게 이전할 수 있나요?

- 1안 : 일괄 다운로드 후 재업로드
 - 장점 : 소유권 걱정없이 모든 문서 이동
 - 단점 : 구글문서가 오피스 문서로 변환
- 2안 : 기관으로 소유권 이전
 - 고유 드라이브 생성 후, Gmail계정에 관리권한 부여
 - Gmail계정에서 공유 드라이브로 원하는 파일 드래그 앤 드롭
 - 장점 : 구글문서를 그대로 이동할 수 있음
 - 단점 : 소유권이 있는 파일만 이동 가능, 폴더이동 불가

* 구글문서는 무제한으로 만들 수 있나요?

- 구글문서는 용량을 차지하지 않아 무제한으로 만들 수 있음.
- 2022년 2월 이 후 생성한 문서는 구글계정 내 용량이 사용됨.

* 공유 드라이브는 안전한가요? 기관 이용자의 정보를 업로드해도 괜찮나요?

- 일반적으로 민감정보는 내 드라이브 활용하고, 꼭 필요한 업무 담당자와만 공유
- 조직 내 합의 필요
- 공유 드라이브로 이용자 관리 가능

* 이용자에게 구글 드라이브 활용을 위한 개인정보 활용 동의가 필요한가요?

- 개인정보의 위탁 및 국외이전에 대한 동의 필요

제4조(개인정보의 위탁 및 국외이전)

참고 : <https://www.megazone.com/privacy-policy/>

본사는 원활한 서비스 제공, 이용자의 상담 처리를 위해 이용자의 개인정보를 국외로 이전하고 있으며, 보안조치를 함으로써 처리된 개인정보를 이용자에게 전송하고 있습니다.

1. 개인정보 위탁업무 내용

수탁업체	제공목적(위탁업무 내용)	보유 및 이용기간
하이웨이정보㈜	SMS 발송	이용목적 달성 또는 위탁계약 종료 시까지
인포뱅크㈜	SMS 발송	이용목적 달성 또는 위탁계약 종료 시까지
Google LLC,	상담정보 관리 및 서비스 이용	이용목적 달성 또는 위탁계약 종료 시까지
Amazon Web Services, Inc.	데이터 보관 및 전송의 관리	이용목적 달성 또는 위탁계약 종료 시까지

※ 관계 법령의 규정에 의해 보존의 필요가 있는 경우는 해당 기간까지 이용 및 보관합니다.

2. 개인정보 국외이전

위탁업체	연락처	이전목적	이전되는 항목	이전되는 국가	이전일시 및 방법	개인정보 이용기간
Google LLC.	Google LLC Privacy Team googlekrsupport@google.com	상담정보 관리	회사명, 이름, 연락처, 이메일 및 상담 상담 정보	미국, 대만, 일본, 싱가포르, 홍콩, 영국	상담문의 시 데이터베이스를 통한 전송	상담업무 종료 시

※ 관계 법령의 규정에 의해 보존의 필요가 있는 경우는 해당 기간까지 이용 및 보관합니다.

3. 본사는 위탁계약 체결시 개인정보 보호법 제25조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

4. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

Ⅲ. 구글 문서, 프레젠테이션, 스프레드시트의 이해

6. 구글 문서의 이해

* 구글 문서

- MS워드와 호환
- 문서의 작성과 편집 기능
- 공유 기능으로 동시작업이 가능

* 구글 문서의 기능

- 음성메모 : 도구-음성입력-마이크-권한 허용
- 목차 생성 : 내용을 자동으로 좌측[개요]에 추가 (목차로 활용 가능)
- 폰트 : 일반 텍스트로 기본설정이 되어있어 원하는 글꼴로 변경
- 이미지 : 삽입-이미지 버튼 (웹검색 및 구글포토에서 사진 불러오기 가능)
- 스타일 : 원하는 문서스타일 선택
- 사본 만들기 : 원하는 목적지 선택 혹은 폴더 생성

* 구글 문서를 한글HWP 파일로 전환

- 파일-다운로드-docx-HWP에서 열기-다른이름으로 저장-hwp

7. 구글 프레젠테이션의 이해

* 구글 프레젠테이션

- 기본 사용법은 MS PPT와 유사
- 새로운 슬라이드 레이아웃 클릭 시 다양한 프리셋 사용 가능
- 테마, 애니메이션 적용 가능
- 영상 및 이미지 등의 자료를 구글을 활용하여 사용 가능
- 소식지 홍보지 등 공동 디자인작업에 있어 유용
- 화상회의 시 소통 도구로도 활용 가능

* 구글 프레젠테이션의 기능

- 현재 슬라이드 번호 옆에 있는 옵션을 눌러 발표도구 활용 가능
- 레이저포인터 기능은 사용 가능하나 펜 기능은 사용 불가
- 자막 사용 가능 (현재는 영어만 가능)

- 청중 도구, 발표자 보기 등을 통하여 실시간 소통 가능 (질문 및 투표 가능)
- 테마 수정 : 폰트, 색상 등의 슬라이드 테마 편집 가능 (작업 전 폰트 설정)

8. 구글 스프레드시트의 이해

* 구글 스프레드시트

- MS 엑셀과 호환되는 데이터 관리 도구 (고도의 자동화 엑셀의 경우 그대로 넘어가지 않는 경우가 있음)
- 종이 대신 실시간 구글 문서로 회람하며 필요한 프로젝트를 확장해서 진행 가능

* 구글 스프레드시트의 활용

- 하나의 온라인 명단을 통해 공유 가능
- 프로그램에 참여하는 모두가 실시간으로 작성 및 확인이 가능
- 출석부, 예산, 일정, 연락처 관리 등으로 사용 가능
- FILTER 함수를 사용하여 기초적인 업무일지 및 상담기록 가능
- 피벗 테이블을 사용하여 통계 및 데이터 관리 가능
- 수식을 활용하여 다양한 인쇄양식 제작 가능

IV. 제언

- 이미 우리의 삶에는 많은 기술들이 깊이 들어와 있다. 이렇게 활용할 수 있는 기술을 먼저 업무에 적용한 선례들을 살펴볼 수 있어서 좋은 공부가 되었다. 또한 그러한 예시들을 바탕으로 실제 내가 하고 있는 업무에 적용한다면 어떻게 활용할 수 있을지를 생각해 볼 수 있었다. 물론, 관내 메신저인 액티브나 관 홈페이지 등 필요한 프로그램들이 잘 운영되고 있으며 구글 워크스페이스의 폰트로 인한 호환 문제 등으로 당장에 업무 전반적으로 적용하기는 어렵겠지만, 추후 활용할 수 있는 다양한 자원 중 하나로 구글 워크스페이스를 고려해 볼 수 있게 되었다. 추가적으로 비영리 단체에 도움을 주는 테크숍 등의 비영리 단체가 있다는 사실을 알게 되었다.

구글 스마트워크 교육



주 최		휴먼임팩트
기 간		2024. 11. 25.(월)
장 소		남동장애인종합복지관 1층 상담실(온라인 교육)
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김은총
	인 원	총 1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	총 3시간



남동장애인종합복지관

I. 구글 스마트워크 이야기 part 2

1. 시간 단위의 기록 및 공유 ‘구글 캘린더’

* 기본 일정관리

- 내 일정 등록하기 / 감추기
- 반복일정 등록하기
- 알림 사용하기
- 근무시간 등록하기
- 다른 사람의 일정 구독하기

* 기본 인터페이스

- 만들기 : 일정, 할일, 근무시간 등의 내용을 직접 입력하여 제작
- 참석자 추가 : 타 사용자 기본캘린더의 임시 검색 및 참석자 추가 가능
- 내 캘린더 : 내가 제작한 캘린더 및 공유관리 권한을 가진 캘린더를 확인 가능
- 다른 캘린더 : 타 사용자의 캘린더를 구독 및 공유 받았을 때 확인 가능

* 세부일정 관리

- 일정의 제목 혹은 내용을 설정 가능
- 반복/반복 안함 버튼을 눌러 반복여부를 설정 가능
- 구글 Meet와 연동하여 화상회의의 링크를 생성 및 진행 가능
- 설정한 사람의 계정으로 구분

* 캘린더 설정

- 각 캘린더 [옵션] - [설정 및 공유] - [일반] / 우측 상단의 [설정메뉴] - [설정]
- 내 캘린더를 어떤 동료에게 공개할지 선택 가능
- 검색이 될 경우 일정의 세부내용 공개여부 설정 가능

* 공유 캘린더 사용하기 : 캘린더별 주소 수집 후 스프레드시트로 목록 작성

- 설정 → 일정의 액세스 권한 → 설정 해제
- 설정 → 특정 사용자와 공유 → 그룹 등록
- 설정 → 캘린더 통합 → iCal 형식의 공개주소
- 공용 캘린더 : 다른 캘린더 추가 → 새 캘린더 만들기 → 이름 정하기 → 캘린더 만들기
- 메일로 초대장 발송 가능

- 초대받은 공용 캘린더에 일정을 입력할 때, 해당 캘린더를 선택하였는지 확인

* 일정 관리

- 일정 변경 : 일반적인 방법으로 초대받은 사람은 다른 캘린더에서 확인 가능
- 변경 및 고용 관리 : 공유설정과 삭제 권한까지 부여

* 리소스 기능

- 관리자 권한을 가진 사람을 통해 리소스 등록
- 장점 : 기관 리소스를 중복 없이 체계적 활용
- 단점 : 다른 사람이 대신 등록해 줄 수 없음

* 회의 관리 기능

- 회의록 기능
- 구글미트 연동이 가능
- 다른 사람 일정 확인 후 일정 조율 가능

2. 인수인계 가능한 업무용 메신저 ‘구글 채팅’

* 구글 채팅

- 기본적인 대화 기능 탑재
- 1:1 대화 및 그룹 대화 가능
- 업무용 계정을 통하여 인수인계 용이
- 최초 1:1 대화를 위해서는 이름 및 이메일 검색을 통하여 상대 추가 필요
- [멤버 보기]를 통해 상대를 초대하면 채팅방 자동생성
- 그룹 채팅으로 변경 후 계속 초대 가능
- 나중에 참여한 사람도 이전 채팅내용 열람 가능

* 스페이스

- 프로젝트 단위로 소통을 위한 공간
- 파일 및 사진 업로드 시 유효기간 없이 열람 가능
- 채팅 외에도 파일 및 일정관리 가능
- 스페이스의 이름을 설정 후 상대 초대
- 스페이스의 성격에 따라 액세스 제한 여부 꼭 확인 필요 (개인정보 등)
- 채팅방 관리자는 [스페이스 삭제]를 통해 특정 멤버의 재입장을 방지 가능

*** 스페이스의 기능**

- 구글 문서를 불러와서 실시간 수정 가능
- 캘린더 초대를 통해 멤버에게 회의 초대장 발송이 가능
- 스페이스의 파일을 한 번에 모아서 확인 가능
- 스페이스 내에서 할 일을 관리할 수 있으며, 구성원 지정 역시 가능
-

*** 스페이스 멤버 관리**

- 참가자 : 스페이스에서 초대를 받거나 그룹에 등록 시 [스페이스 탐색]에서 찾아 입장 가능
- 관리자 : 기관의 워크스페이스 관리자에게 그룹원 변경 요청이 필요하며, 탈퇴 그룹원의 경우 [스페이스 삭제] 확인 필요

*** 데스크톱 앱**

- 주소창에서 앱 추가 가능 (크롬 옵션 → 도구 더 보기 → 바로가기 추가)
- 설치 시 약식 형태의 크롬 브라우저로 실행되며, 아이콘 생성

3. 쉽고 직관적인 화상회의 ‘구글 Meet’

*** 구글 Meet**

- 쉽고 직관적인 화상회의
- 최대 100명 가능
- 24시간 무료

*** 구글 Meet의 기본 기능**

- 새 회의 만들기
- 코드 입력으로 참여하기
- 자동 수락 방법 (메일 초대, 그룹 초대)
- 녹화는 유료 버전에서만 가능

*** 호스트 제어 기능**

- 호스트 관리 : 참여자가 화면공유 등에 대한 권한을 제어 가능
- 공동 호스트 : 무료 버전에서는 공동 호스트 기능이 불가능
- 빠른 액세스 : 참여자는 대기없이 바로 입장 가능

*** 발표 및 화면 공유**

- [내 전체화면] : 발표화면 전체를 공유할 수 있으나 소리는 공유 불가

- [창] : 발표하고자 하는 특정 프로그램을 공유함 (소리가 나지 않음)
- [탭] : 탭 하나를 공유, 영상/소리에 최적화, PC에 저장된 영상/음악도 발표 가능
- 소리 송출은 크롬 브라우저를 통해 실행해야 가능

* 캘린더와의 연동

- 캘린더 일정에서 회의 링크 만들기 가능
- 반복 일정 회의 링크 생성 시 반복 종료 시까지 링크 유지

4. 모든 소통과 업무의 중심 ‘구글 Gmail’

* Gmail

- 업무용 메일이므로 사적 사용 방지
- 모든 업무 요청이 메일을 중심으로 진행되면 효과적
- 대화형 메일 관리
- 내용이 보관되어 목록 관리에 효과적

* 기본 Gmail 인터페이스



* 기본 기능

- 작성하는 내용은 실시간으로 임시 보관함에 자동 저장
- 드라이브에 저장된 파일은 링크 형태로 전송
- 25MB 이상의 첨부파일은 드라이브 링크의 형태로 공유
- 드라이브에 저장된 파일 첨부 시 수신자의 수정권한 수준 설정 가능
- 수신 확인 요청은 조직 내에서만 가능
- 예약 및 비밀모드 활용 가능
- 주고받은 메일은 3통까지 연속으로 확인 가능(대화형 열람)

* 라벨

- 폴더가 아닌 라벨로 관리
- 하나의 메일에 다중 라벨 지정 가능
- 받은 편지함 역시 하나의 라벨
- 신규 라벨 부착 시 좌측 중간에 목록 생성 (색상 설정으로 구별 가능)
- 타 메일처럼 하나의 메일함을 지정했을 때의 문제점을 라벨로 보완
- 확인하거나 완료된 메일의 경우 [보관처리]
- 보관된 메일은 검색 가능, 추후 전체보관함에서 확인 가능

* 필터

- 받은 편지를 자동으로 분류 및 관리
- 말머리 규칙을 만들어서 배포가 가능
- [유사한 메일 필터링]으로 조건 설정 후 [필터 만들기] 클릭
- 사전에 만들어둔 필터를 [내보내기]로 배포 가능

* 소통 방식의 변화

- 실시간 소통 → 비동시(시간차) 소통
- 스피치 소통 → 텍스트 소통
- 글쓰기의 역량이 중요 / 한 번에 요약해서 전달

* 이메일로 업무 요청할 때 장점

- 실시간 소통이 아니기에 요청하는 사람이 잘 정리 후 요청
- 정리된 업무를 전달받기에 오해 및 오류 감소
- 자연스럽게 상호 감정 소모 감소
- 명확하고 쉽고 간결한 소통 가능

* 위임

- 나의 메일을 다른 사람에게 읽고 쓸 수 있도록 권한을 부여 (비밀번호 비공개의 장점)
- 기관 대표메일을 직원에게 위임
- 위임받은 사람은 메일만 위임되기에 다른 앱은 접근 불가

5. 구글 워크스페이스의 사내 게시판 ‘구글 그룹스’

* 그룹 생성

- 그룹스 → 그룹 만들기 (그룹 이름 및 이메일 주소 설정)
- 관리콘솔 → 디렉터리 → 그룹
- 그룹 단위로 메일 발송 및 자료 공유

- 그룹의 종류 : 폐쇄형, 승인형, 개방형 (그룹의 가입 가능 범위에 따른 분류)
- 대화를 볼 수 있는 사용자 : 일반적으로 '그룹 회원'으로 설정
- 게시할 수 있는 사용자 : 다른 사람의 메일 수신을 위해 '전체 조직'으로 설정
- 회원을 볼 수 있는 사용자 : 조직 내 알려진 그룹은 '전체 조직', 그 외는 '그룹 회원' 추천

* 구글 그룹스 사용 팁

- [새 대화]로 그룹대화 시작 가능, 그룹원 전체에게 메일 발송 가능
- 그룹 메일에 답장 시 그룹 전체로 [전체 메일]이나 메일을 보낸 당사자 1명에게 [답장]가능 (여러 명에게 보낼 경우 메일보다 그룹스가 용이)
- [모든 그룹] 클릭 시 폐쇄형 그룹 외 모든 그룹의 목록을 확인 가능
- 드라이브 자료를 그룹 단위 공유 가능
- 캘린더 및 일정의 그룹 단위 공유 가능

* 주의 사항

- 그룹원이 되면 이전의 모든 그룹메일을 확인 가능
- 권한 설정에 따라 그룹 외부에서도 메일을 열람 가능

* 관리 콘솔 권장설정 (조직 내부용 그룹)

액세스 설정	그룹 소유자	그룹 관리자	그룹 회원	전체 조직	외부
그룹 소유자에게 연락할 수 있는 사용자	☒	☐	☐	☐	☐
대화를 볼 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☐	☐
게시물을 올릴 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☒	☐
회원을 조직할 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☐	☐
회원을 관리할 수 있는 사용자 (추가, 초대, 승인)	☒	☒	☐	☐	☐

그룹에 참여할 수 있는 사용자
그룹에 사용자를 추가하는 방법을 다음 중 선택합니다.

- ☐ 조직에 있는 모든 사용자가 요청할 수 있음
조직에 속한 사용자가 그룹에 가입하려면 요청자에 승인을 받아야 합니다.
- ☐ 조직에 있는 모든 사용자가 가입할 수 있음
조직의 사용자가 직접 그룹에 자신을 추가할 수 있습니다.
- ☒ 초대된 사용자만
초대받은 사용자만 그룹에 참여할 수 있습니다.

* 관리 콘솔 권장설정 (외부 공지용 그룹)

역세스 설정	그룹 소유자	그룹 관리자	그룹 회원	현재 조직	외부
그룹 소유자에게 연락할 수 있는 사용자	☒	☐	☐	☐	☐
대화물 볼 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☐	☐
게시물을 올릴 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☒	☒
회원을 조회할 수 있는 사용자	☒	☒	☒	☐	☐
회원을 관리할 수 있는 사용자 추가, 초대, 승인	☒	☒	☐	☐	☐

그룹에 참여할 수 있는 사용자
그룹에 사용자를 추가하는 방법을 다음 중 선택합니다.

- ☐ 조직에 있는 모든 사용자가 요청할 수 있음
조직에 속한 사용자가 그룹에 가입하려면 요청하여 승인을 받아야 합니다.
- ☐ 조직에 있는 모든 사용자가 가입할 수 있음
조직의 사용자가 직접 그룹에 자신을 추가할 수 있습니다.
- ☒ 초대된 사용자만
초대받은 사용자만 그룹에 참여할 수 있습니다.

II. 제언

- 지난 part1에서는 구글 워크플레이스의 전반적인 소개와 그 중 사무에서 큰 비중을 차지하는 구글 드라이브, 구글 문서, 프레젠테이션, 스프레드시트를 자세히 다루었다면, part2에서는 전에 다루지 않았던, 구글 캘린더, 구글 채팅, 구글 미트, 지메일, 구글 그룹스를 자세히 다루었다. 교육 이전에는 다소 비중이 떨어지는 듯한 프로그램이라는 인식이 있었으나, 교육을 듣게 되니 알지 못했던 장점들을 잘 알 수 있었다. 구글 캘린더는 서로의 일정을 쉽게 확인하고 조율할 수 있어서 편리하게 사용할 수 있을 것이다. 또한 지메일의 자동 임시 저장 기능은 백업 기능이 없을 경우에는 유용하게 사용할 수 있을 것이며, 동시에 팬데믹과 같은 상황이 다시 생긴다면, 구글 미트와 같은 화상회의 프로그램 또한 빛을 발할 것이다. 또한 업무 메신저가 없는 조직이라면 카카오톡과 같은 프로그램 대신 구글 채팅과 구글 그룹스를 통하여 다른 프로그램과 연계를 활용한다면 더 좋은 시너지를 낼 수 있을 것이다.

직장 내 괴롭힘 예방교육



주 최		인천광역시사회복지협의회
기 간		2024. 4. 29. (금)
장 소		인천광역시 인재개발원
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김지혜
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	3시간



남동강애인종합복지관

직장 내 괴롭힘 예방교육

김정순 노무사(노무법인 천지)

I. 직장 내 괴롭힘의 개념 및 정의

1. 정신적 괴롭힘

- 1) 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 거는 행위
- 2) 욕설이나 위협적인 말을 하는 행위
- 3) 부적절하게 의심하거나 누명을 씌우는 행위
- 4) 다른 사람 앞에서(온라인 상에서) 모욕감을 주는 행위

2. 정서적 괴롭힘

- 1) 업무 능력이나 성과를 인정하지 않고 조롱하는 행위
- 2) 사적인 일을 시키는 행위
- 3) 개인사 뒷담화나 소문을 퍼트리는 행위
- 4) 회식/음주 강요

3. 직장 내 괴롭힘은 개념 특성상 ‘직관적인 판단’이 어려움

- 1) 직장 내 괴롭힘은 근로자의 인격권과 밀접한 관련 침해 시 완전회복이 어려우며, 피해 정도도 명확히 측정하기 어려움.

4. 피해자의 양자 관계뿐 아니라 조직 전체 구성원에게 영향

- 1) 직장 내 괴롭힘은 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 전제로 한 개념인데, 다양한 구성원 간 관계가 얽여 있는 경우가 많음
- 2) 직장 내 괴롭힘에 관한 최종적인 판단에 따라 향후 직장 내 업무수행 방식이나 조직 가치관에 큰 변화가 생길 수 있음.

5. 직장 내 괴롭힘의 판단요소 (3가지 요소를 모두 충족해야 함)

- 1) 행위자 : 괴롭힘 행위자가 사용자, 근로자인 경우
- 2) 행위요건 : 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것, 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것, 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것
 - 우위성 : 피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높

은 관계를 의미

- 지위의 우위 : 괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용한다면 인정
- 관계의 우위 : 우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됨.
- 우위성의 이용 : 직장에서의 지위나 관계 등 우위를 이용한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음.

3) 행위장소 : 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳, 회식이나 기업 행사 현장 등, 사적 공간, 사내 메신저·SNS 등 온라인상의 공간

II. 직장 내 괴롭힘 관련 법률

1. 근로기준법 제76조의 2(직장 내 괴롭힘의 금지)

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하“직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

2. 근로기준법 제76조의 3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치의무)

조문	내용	의미	벌칙규정
제1항	누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 사용자에게 신고 가능	• 신고 대상자를 피해자에 한정하지 않음	없음
제2항	사용자는 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 지체없이 사실 확인을 위한 객관적 조사를 실시해야 함.	• 직장 내 괴롭힘 조사는 지체없이 실시되어야 함. • 개정법(21.10.14 시행)은 ‘객관적인 조사’의무를 부과	500만원 이하의 과태료 개정법 (21.10.14 시행)
제3항	사용자는 조사기간 동안 피해자 또는 피해 주장 근로자를 보호하기 위하여 적절한 조치를 하여야 함. ※ 조치 - 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등	• 제3항은 ‘조사 기간’ 동안의 보호를, 제4항은 ‘직장 내 괴롭힘 발생 사실 확인’ 이후의 보호 조치를 구별하여 규정함.	없음

제4항	사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 적절한 조치를 해야 함. ※ 조치 - 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등	• 직장 내 괴롭힘이 확인되고, 피해근로자가 요청한 경우 적절한 보호 조치를 하여야 함. • 조치 방법에 제한은 없으나, 제3항과 달리 ‘배치전환’이 명시되어 있음.	500만원 이하의 과태료 개정법 (21.10.14 시행)
제5항	사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체없이 행위자에 대하여 필요한 조치를 해야 함. 이 경우 징계 등의 조치를 하기 전에 피해근로자의 의견을 들어야 함.	• 괴롭힘 사실이 확인된 경우 지체없이 필요한 조치를 해야 하며, 조치는 징계, 근무 장소 변경 등이 있음. • 이때 피해근로자의 의견을 듣도록 함.	500만원 이하의 과태료 개정법 (21.10.14 시행)
제6항	사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 됨.	• 개정법(21.10.14 시행)이 전 유일하게 벌칙규정 적용. 최근 하급심 법원에서 실형(집행유예)선고사례 있음.(징역 6개월, 집행유예 2년, 보호관찰 및 사회봉사 120시간)	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 (형사처벌)
제7항	직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람, 그밖에 조사과정에 참여한 사람은 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 됨.	• 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사하거나, 보고받거나, 조사과정에 참여한 사람은 조사과정에서 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 됨. • 개정법(21.10.14 시행)의 핵심 내용	500만원 이하의 과태료 개정법 (21.10.14 시행)

3. 직장 내 괴롭힘 산재 및 실업급여 수급 사유 인정

- 1) 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병에 포함(산업재해보상보험법 제37조)
- 2) 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인으로 퇴사한 경우 실

업급여 수급 사유 인정(고용보험법 시행규칙 별표 2)

Ⅲ. 직장 내 괴롭힘 판단 및 관련 사례

1. 폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담

- 1) 하급자를 밀폐된 공간에서 장시간 질책하고, 업무 실수를 비난함.
- 2) 상사가 사적인 일로 기분 나쁘면 트집 잡아서 서류를 던지는 등의 행동을 함.

2. 강요(음주, 흡연, 회식, 장기자랑 등)

- 1) 회사에서 행사 때마다 직원들에게 장기자랑 준비를 강요하며 점심시간 등 휴식 시간까지 연습을 지시함.

3. 집단따돌림, 의도적 무시·배제

- 1) 다른 근로자들보다 집중적으로 근태관리를 하고 고강도 업무지시 계획을 세워 실제로 해당 방안과 유사하게 피해자의 근무환경을 악화시킴

4. 사적 용무 지시

- 1) 상사가 직원에게 대학원 박사학위 논문을 쓰게 하고, 개인적인 강의를 위한 프레젠테이션 자료작성, 시험문제 출제, 채점 등의 업무를 시킴

5. 감시

- 1) 회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가 중간관리자의 자리에 설치되어 있어 CCTV로 직원들을 실시간 관찰하면서 경고 메일, 메시지 등을 보내면서 감시 사실을 주지시킴.

6. SNS, 모바일 메신저를 통한 괴롭힘

- 1) 상사가 퇴근 이후 저녁 시간, 주말 등에 단체 채팅방에 개인적인 글을 올리고 답을 요구함.

Ⅳ. 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응

1. 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응

- 1) 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응체계 : 직장 내 괴롭힘의 유형 및 판단 기준 관련 세부 규정 제정을 통해 구성원들로 하여금 괴롭힘 유형에 대해 명확히 인식시켜 경각심을 갖게 함.

2. 직장 내 괴롭힘 처리 절차

1) 사건 접수	신고, 인지		
2) 상담	신고인 및 피해자 상담을 통해 사건 개요 및 피해자 요구 파악 → 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정		
	행위자로부터 분리만을 원하는 경우	행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우	회사 차원의 조사를 통한 해결을 원하는 경우
3) 조사	조사 생략	약식조사 후 사업주에게 조사 보고	정식조사
4) 괴롭힘 사 실 확인 및 조치	괴롭힘 상담보고서 작성, 사업주에게 보고하여 적절하게 조치	행위자에게 피해자 요구 전달 및 합의 도출 ※ 합의결렬 시 피해자 재상담 후 정식조사 의뢰 등 피해자 의사 확인	행위자에 대한 징계 등 조치
5) 모니터링	합의사항 이행 여부, 피해자에 대한 후속 괴롭힘 피해 여부 등		

V. 직장 내에서 알아야 할 MZ 세대의 특징

1. 불이익에 민감함

- 1) MZ 세대는 자신이 받는 불이익에 대해 타 세대보다 민감한 반응을 보임
- 2) MZ 세대에게 불이익을 부여하는 경우, 불이익을 부과하는 이유를 명확히 설명해주는 것이 필요함.

2. 효율성 중시

- 1) 빠르게 변화하는 시대에 성장한 MZ 세대는 업무에 있어서도 효율성을 중시함.
- 2) MZ 세대와 업무를 수행하는 경우 효율성을 중시하는 그들의 성향을 이해하고, 업무수행 시 불필요한 회의 진행이나 형식에 매몰된 보고서 작성은 지양하고, 결재 절차를 간소화하는 등 MZ 세대가 업무 진행을 원활히 할 수 있도록 함.

3. 소통 중시

- 1) SNS에 익숙한 MZ 세대는 업무뿐만 아니라 회사 전반에 대한 소통을 원함. 이러한 MZ 세대의 성향은 사무직 노조 결성, CEO에 의견 건의 등의 형태로 나타나고 있음.
- 2) MZ 세대의 성향을 반영해 인트라넷 익명게시판, 소통함 등을 통해 MZ 세대의 의견과 고충을 듣는 것이 필요함.

4. 명확한 업무지시와 피드백 원함

- 1) 직관적인 성향의 MZ 세대는 업무지시도 상사가 원하는 바를 명확하게 제시해 주길 원함.
- 2) MZ 세대 부하직원에게 업무지시를 할 당시 무엇을 원하는지, 결과물이 어떻게 도출되어야 하는지 구체적으로 설명해주는 것이 필요함.

5. 워라밸 중시

- 1) 주 40시간제 시행 이후에 사회 진출한 MZ 세대는 일과 생활의 양립을 중시하는 성향을 보이므로 불필요한 연장, 휴일근로 지시는 지양해야 하며, 연차휴가 사용을 독려해야 함.

6. 공평한 기회 중시

- 1) 평등을 중시하는 사회문화에서 성장한 MZ 세대는 공정성, 공평한 기회 제공을 중시함.
- 2) 기업에서 MZ 세대를 평가하는 경우, 인사평가 결과와 평가 기준, 절차를 함께 제공하는 것이 필요하며 직원 개개인에게 본인의 강점은 무엇인지, 보완점은 무엇인지 피드백을 제공해주는 것이 필요함.

VI. 제언

최고 관리자의 직장 내 괴롭힘 예방교육을 통해 직장 내 괴롭힘 관련 법률, 직장 내 괴롭힘이 발생했을 때의 대응 절차 및 예방법까지 자세하게 알 수 있었다. 직장 내 괴롭힘 관련 사례를 통해 그동안 알지 못했거나 중요하지 않게 여겼던 부분도 괴롭힘이 될 수 있다는 것을 알게 되어 직장 내 동료와의 관계에서 더욱 민감하게 생각하면서 말하고 행동해야 함을 깨달았다. 건전한 조직문화를 만들어가기 위해 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 하는 것이 가장 중요하므로 직원 및 이용인이 행복하고 안전하게 이용할 수 있는 근무환경을 만들기 위해 모두 함께 노력하는 것이 필요하다.

중대재해처벌법 및 산업안전보건법의 이해



주 최		인천시장애인직업재활시설협회
기 간		2024. 8. 26. (월)
장 소		부평아트센터 세미나실
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김지혜
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	4시간



남동장애인종합복지관

중대재해처벌법 및 산업안전보건법의 이해

이성흠 노무사(이성흠노무컨설팅)

I. 중대재해처벌법의 이해

1. 중대재해처벌법 개요

1) 중대재해처벌법의 목적

- 사업주 또는 경영책임자 등에게 안전보건확보의무를 부여하고, 이를 위반(안전보건확보의무 미이행)하여 중대재해에 이르게 한 경우 형사처벌(+징벌적 손해배상)을 하는 법률

2) 산업안전보건법과 중대재해처벌법의 차이

구분	산업안전보건법	중대재해처벌법
처벌대상	◦ 사업장 중심 ◦ 사업주의 안전·보건 조치 위반 시 → 안전보건관리책임자 처벌	◦ 법인 중심 ◦ 안전 및 보건확보 의무 → 경영책임자 등 처벌
규제성격	◦ 최저기준 지향 ◦ 사업장 대상 규제 ◦ 전문기술·공학적 규제	◦ 적정기준 지향 ◦ 전사대상 규제 ◦ 경영관리적 규제
책임구조	◦ 재해발생 여부와 무관 ◦ 안전보건조치의무 위반 처벌 ◦ 중한 결과에 대해서 가중 처벌	◦ 안전보건확보의무 불이행 자체는 불처벌 ◦ 결과가 발생한 경우에만 처벌 → 인과관계 중요
수사기관	◦ 고용노동부, 검찰	◦ 중대산업재해 → 고용노동부, 검찰 ◦ 중대시민재해 → 경찰, 검찰

2. 중대산업재해

1) 산업재해 중 다음 어느 하나에 해당하는 결과를 야기한 재해

- 사망자가 1명 이상 발생
- 동일한 사고로 6개월 이상 치료가 필요한 부상자가 2명 이상 발생
- 동일한 유해요인으로 급성중독 등 직업성 질병자가 1년 이내에 3명 이상 발생

2) 안전보건관리체계 구축 및 이행조치

- 사업 또는 사업장의 안전·보건에 관한 목표와 경영방침을 설정할 것
- 산안법에 따라 두어야 하는 인력이 총 3명 이상이고 상시근로자수 500명 이

상인 사업 또는 사업장, 시공 능력 상위 200위 이내의 건설사업자는 안전·보건에 관한 업무를 총괄·관리하는 전담조직을 둘 것

- 사업 또는 사업장의 특성에 따른 유해·위험요인을 확인하여 개선하는 업무절차를 마련하고, 해당 업무절차에 따라 유해·위험요인의 확인 및 개선이 이루어지는지를 반기 1회 이상 점검한 후 필요한 조치를 할 것. 산안법상 위험성평가로 대체 가능
- 안전·보건에 관한 인력, 시설 및 장비의 구비, 유해·위험요인의 개선 등 이행에 필요한 예산을 편성하고 그 편성된 용도에 맞게 집행하도록 할 것
- 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전보건관리담당자가 업무를 충실히 수행할 수 있도록 업무수행에 필요한 권한과 예산을 주고, 해당 업무를 충실히 수행하는지를 평가하는 기준을 마련하고, 그 기준에 따라 반기 1회 이상 평가·관리할 것
- 안전관리자, 보건관리자, 안전보건관리담당자 및 산업보건의를 배치하고 겸직시 업무 수행시간을 보장할 것
- 사업 또는 사업장의 안전·보건에 관한 사항에 대해 종사자의 의견을 듣는 절차를 마련하고, 그 절차에 따라 의견을 들어 재해 예방에 필요하다고 인정하는 경우에는 그에 대한 개선방안을 마련하여 이행하는지를 반기 1회 이상 점검한 후 필요한 조치를 할 것, 산안법상 산업안전보건위원회 및 안전 및 보건에 관한 협의체에서 대체 가능
- 사업 또는 사업장에 중대산업재해가 발생하거나 발생할 급박한 위험이 있을 경우 작업중지, 근로자 대치, 위험요인 제거 등 대응조치, 구호조치, 피해방지조치 매뉴얼을 마련하고 해당 매뉴얼에 따라 조치하는지를 반기 1회 이상 점검할 것
- 제3자에게 업무의 도급, 용역, 위탁 등을 하는 경우에는 종사자의 안전·보건을 확보하기 위해 산재예방 조치능력과 기술에 관한 평가 기준과 절차 등을 마련하고, 그 기준과 절차에 따라 도급, 용역, 위탁 등이 이루어지는지를 반기 1회 이상 점검할 것

3) 안전·보건관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

- 안전·보건 관계 법령에 따른 의무를 이행했는지를 반기 1회 이상 점검하고, 직접 점검하지 않은 경우에는 점검이 끝난 후 지체 없이 점검 결과를 보고받을 것
- 제 1호에 따른 점검 또는 보고 결과 안전·보건 관계 법령에 따른 의무가 이행되지 않은 사실이 확인되는 경우에는 인력을 배치하거나 예산을 추가로 편성·집행하도록 하는 등 해당 의무이행에 필요한 조치를 할 것

3. 중대재해 대응방안

1) 1단계 : 현재 우리 회사의 안전보건 확보의무 이행 수준 파악

- 2) 2단계 : 안전보건 확보의무 이행을 위한 시스템 구축
- 3) 3단계 : 예산이 소요되는 구체적 이행 및 문서상 근거 확보
- 4) 경영책임자 역할 : 보고받고 조치 지시, 안전보건경영방침 설정, 예산 편성 집행

4. 시설 내 안전보건관리체계 구축방안

	계획	실행	환류
목표와 경영방침	·측정 가능 지표 선정 ·유해위험요인 감소 실적, 점검 횟수	·종사자에게 전파, 안전보건 리더십 ·이행률 평가	전년도 실적(미비점), 재해발생 당해연도 목표, 계획 반영
유해위험 요인점검	·위험성 평가 규정/지침/기준 ·전사 위험성 평가 계획	·작업자 참여, 의견 반영 ·고위험/비정형 작업-구체적 대책	반기 1회 이상 점검 - 감소대책 작업절차서, 교육 내용 반영
필요한 예산편성, 집행	·인력, 설비, 장비, 위험성 감소 대책 ·예산항목 구분, 안전 조직 리뷰	·용도 맞게 집행 ·추가 예산 등 필요 절차 수립	관리, 감사체계 마련 개별사업장 사용 현황 관리
관리책임자 등 평가	·권한/예산부여 ·평가 기준 설정	·관리책임자 등의 의견 청취/반영	권한/예산조정 반기 1회 평가:결과 상응 조치
종사자의견 청취	·의견청취 절차 마련 ·산안위, 협의체/제안 제도 등	·의견평가/반영-개선대책 시행 ·미반영-합리적 이유 존재/증빙	반기 1회 이상 점검 청취절차&개선대책
대응 절차	·대응 매뉴얼 마련, 법정 항목 포함 ·발생&발생할 급박한 위험 있을시	·재해발생 시 매뉴얼에 따라 대응 ·교육, 시나리오 훈련	반기 1회 이상 점검-보완조치
수급인 등 안전 역량	·조치 능력과 기술/관리 비용/기간 ·평가기준/절차마련	·규정, 작업절차, 교육, 위험성평가 ·적격수급인 매뉴얼	반기 1회 이상 점검 (선정, 수행 중 평가)
안전보건 점검	·적용되는 관계 법령 파악, 관리 ·외부 위탁 가능	·반기1회 이상 점검 ·결과 보고받는 절차(수준, 내용)	필요 조치-process 또는 R&R 변경, 교육강화, 시스템 보완
안전보건 교육	·종사자 교육실시 확인 정례화 ·사업장별 보고, 통합 전산등록	·반기1회 이상 점검 ·결과 보고받는 절차	필요 조치-이행 지시, 예산 확보

II. 산업안전보건법의 이해

1. 산업안전보건법의 특징

- 1) 복잡 다양성 : 기계·설비의 다양성, 유해물질 사용량 급증, 작업공정 및 기계장치
의 복잡성, 유해·위험요소는 복잡·다양·대형화
- 2) 기술성 : 각종 기계·기구 설비 및 유해물질 등에 의한 유해·위험요소를 제거하
기 위해 전문성 필요
- 3) 사업주 규제성 : 사업주는 산업재해에 총체적 책임, 사업주에게 안전보건확보
의무를 부과
- 4) 강행성 : 예방을 위한 임의규정은 실효성 담보가 어려움. 산업안전보건법령은
당사자의 의사에 불구 당연적용

2. 산업안전보건법의 목적

- 1) 목적 : 근로자의 안전과 보건을 유지·증진
- 2) 목표 : 산업재해 예방, 쾌적한 작업환경 조성
- 3) 수단 : 산업안전보건에 관한 기준 확립, 책임의 소재를 명확히

3. 사업주 등의 의무(법 5조)

- 1) 일반적 의무
 - 법과 법령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지킬 것
 - 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경
을 조성하고, 근로조건을 개선할 것
 - 해당 사업장의 안전과 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공할 것
- 2) 산업재해 발생 기록 및 보고 의무
 - 사망, 3일 이상의 휴업이 필요한 부상을 입거나 질병에 걸린 경우 1개월 이내
에 ‘산업재해조사표’를 관할 지방고용노동관서의 장에게 제출
- 3) 법령 요지 게시 등의 의무
 - 산업안전보건법과 이 법에 따른 명령의 요지를 상시 각 작업장 내에 근로자가
쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 갖추어 두어 근로자로 하여금 알게 하여
야 한다.
 - 사업주는 산업안전보건위원회 의결사항 등을 근로자 대표가 요구하는 경우 성
실히 통지하여야 한다.
- 4) 안전보건 표지 부착 등의 의무
 - 유해하거나 위험한 시설 및 장소에 대한 경고
 - 비상 시 조치에 대한 안내
 - 그 밖에 안전의식의 고취를 위하여 안전보건 표지를 근로자가 쉽게 알아볼 수
있는 장소, 시설 또는 물체에 설치하거나 부착하여야 한다.

- 외국인 근로자를 채용한 사업주는 해당 근로자의 모국어로 된 안전보건 표지를 작성하여야 한다.

4. 근로자의 의무 (법 6조)

1) 일반의무

- 근로자는 법과 법령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜야하며, 사업주나 그 밖의 관련단체에서 실시하는 산업재해 방지에 관한 조치에 따라야 한다.

2) 그 밖의 업무

- 산업안전보건위원회의 심의, 의결 또는 결정사항을 성실히 이행하여야 한다.
- 수급인의 근로자는 도급인이 하는 조치 또는 요구에 따라야 한다.
- 사업주가 실시하는 건강진단을 받아야 한다.
- 역학조사 실시 시 협조하여야 한다.
- 공정안전보고서의 내용 및 안전보건 개선계획을 준수하여야 한다.
- 안전보건관리규정을 준수하여야 한다.
- 방호조치에 대한 근로자 준수사항 : 근로자는 방호조치를 해제하고자 하는 경우 사업주의 허가를 받아야 하며, 방호조치를 해제한 후 그 사유가 소멸한 때에는 원상회복해야하고, 방호조치의 기능 상실된 것을 발견한 때에는 지체없이 사업주에게 신고해야 한다.

5. 산업재해발생 기록 및 보고 등

- 1) 산업재해가 발생한 날부터 1개월 이내에 지방고용노동관서에 산업재해조사표를 제출하여야 하며, 중대재해는 지체없이 관할 지방고용노동관서에 보고토록 의무화(산업안전보건법 제10조, 위반 시 1,000만원 이하의 과태료 부과)
- 2) 산업재해가 발생하였을 때에는 재발 방지를 위해 재해 발생 원인과 재발 방지 계획 등을 사업주가 기록하고 보존하도록 의무화(산업안전보건법 제10조, 위반 시 300만원 이하의 과태료 부과)

6. 유해·위험 예방 조치

- 1) 사업주의 안전조치 의무 - 위험으로 인한 산업재해를 예방하기 위한 필요 조치를 해야 한다.
- 2) 안전조치 의무 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(사망의 경우 7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금)
- 3) 작업 중지
 - 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
 - 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖

에 부서의 장에게 보고하여야 한다. 관리감독자 등은 이 경우 안전보건에 대한 적절한 조치를 해야 한다.

- 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을만한 합리적인 이유가 있을 때에는 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 이를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안된다.

4) 서류의 보존 - 사업주는 산업재해 발생기록, 근로자 건강진단 서류 등 산업안전보건 관련 서류를 일정기간 동안 보존하여야 한다.(위반시 300만원 이하의 과태료)

Ⅲ. 위험성 평가

1. 위험성 평가

- 사업주가 스스로 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인의 위험성 수준을 결정하여 위험성을 낮추기 위한 적절한 조치를 마련하고 실행하는 과정

2. 위험성 평가 실시 시기 및 범위

- 1) 최초평가 : 전체작업 대상(사업개시일로부터 1개월이 되는 날까지)
- 2) 정기평가 : 전체작업 대상(최초평가 후 1년마다)
- 3) 상시평가 : 위험성 평가 또는 점검(매일, 매주, 매월 1회 이상)
- 4) 수시평가 : 해당 계획의 실행 착수 전에 실시, 계획의 실행이 완료된 후에는 해당 작업을 대상으로 작업을 개시하기 전에 실시

3. 사업주 및 관리감독자의 책임과 역할

1) 사업주 방침

- 위험성 평가는 안전보건관리의 기본이며 회가경영의 중요한 요소이다.
- 사업주는 위험성 평가 의지를 명확하게 천명하고, 사업장 관계자를 이해시킨다.
- 위험성 평가를 실시할 때는 계획→실시→확인→검토의 단계에 따라 성과 창출이 이루어져야 한다.

2) 관리감독자의 역할

- 사업주의 위험성 평가에 대한 의향을 근로자에게 올바르게 전달
- 위험성 평가를 실시하기 위한 적정 인원의 배치
- 위험성 평가의 실시 및 근로자에 대한 교육훈련 실시
- 위험성 평가의 유해위험 요인의 파악 및 그 결과에 따른 개선조치 시행

4. 위험성 평가 구축 시 기대효과

1) 경제적 이익

- 산업재해 감소로 산재보험료 및 손실 비용 절감
 - 선별투자과 단계적 투자로 산재 예방 투자 총액 감소
 - 정기감독 면제로 과태료 감면 등 벌칙성 소모경비 최소화
- 2) 산업안전보건 자기규율 관리체계 구축 및 선진화
- 사업장 자율안전보건관리 시스템 구축 기반 강화
- 3) 노동인력 보호 및 기업 이미지 제고
- 실질적 유해위험 요인 제거 및 사업장 안전보건 수준 향상

IV. 제언

인천장애인직업재활시설협회 시설장 교육을 통해 중대재해처벌법과 산업안전보건법에 대해 알 수 있었고, 위험성 평가가 무엇인지 어떻게 해야하는지에 대해 알 수 있었다. 장애인직업재활시설은 사회복지시설이지만 생산을 중심으로 한다는 부분에 있어서는 일반 사업장과 다르지 않다. 그러므로 작업장에서 사고가 발생하지 않도록 주의를 기울이고, 중대재해처벌법과 안전보건법에서 제시하는 사항을 철저하게 지켜 시설 운영에 반영해야 한다. 사고는 한 순간에 발생하는 것이고, 어떤 상황에서 발생할지 알 수 없으므로 최선을 다해 사고가 발생하지 않도록 예방하고 조치를 취하는 것이 중요하다. 교육을 통해 알게 된 내용을 시설 운영에 반영하여 이용인과 종사자 모두 안전하게 이용할 수 있는 근무환경을 만드는 것이 필요하다.

안전보건관리책임자 신규교육 [제조 및 기타업종]



주 최		한국표준협회
기 간		2024. 10. 7. (월)
장 소		한국표준협회 퓨처밸류캠퍼스 강남
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김지혜
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	6시간



남동장애인종합복지관

안전보건관리책임자 신규교육[제조 및 기타업종]

한국표준협회 전문강사

I. 안전보건관리책임자의 책임과 역할 (산업안전보건법 안전보건 조치사항)

1. 중대재해 감축 로드맵

- 1) 위험성 평가 중심의 자기규율 예방체계 확립
 - 예방과 재발 방지를 위한 핵심수단으로 위험성 평가 개편
 - 자기규율 예방체계 뒷받침 위한 감독행정, 법령·기준 정비
- 2) 중소기업 등 중대재해 취약분야 집중지원·관리
 - 중소기업 집중지원
 - 스마트 기술·장비 중점지원
 - 8대 요인 현장 중심 특별관리
 - 원하청 상생 협력 강화
 - 산업구조 및 기후변화 대비
- 3) 참여와 협력을 통한 안전의식·문화 확산
 - 근로자의 안전보건 책임과 참여 강화
 - 안전문화 캠페인 확산(중앙-지역-업종)
 - 현장 중심 안전보건교육 강화
- 4) 산업안전 거버넌스 재정비
 - 전문기관 간 연계 협업
 - 응급의료 비상상황 대응체계
 - 중앙-지역 협업·거버넌스

2. 안전보건관리책임자의 선임기준

- 1) 산업안전보건법 시행령 제14조(안전보건관리책임자의 선임 등)
 - 법 제15조 제2항에 따른 안전보건관리책임자를 두어야 하는 사업장의 종류 및 사업장의 상시근로자 수(건설공사의 경우에는 건설공사 금액을 말한다.)는 별표2와 같다.
 - 사업주는 안전보건관리책임자가 법 제15조 제1항에 따른 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 권한·시설·장비·예산, 그 밖에 필요한 지원을 해야 한다.
 - 사업주는 안전보건관리책임자를 선임했을 때에는 그 선임 사실 및 법 제15조

제1항 각호에 따른 업무의 수행내용을 증명할 수 있는 서류를 갖추어 두어야 한다.

2) 안전보건관리책임자의 선임 및 증빙서류 비치 의무

- 개인 사업주 또는 법인의 대표이사가 사업장에 상주하는 경우에는 해당 사업을 실질적으로 총괄·관리하는 사람으로 안전보건관리책임자가 되고, 사업장에 상주하지 못하는 경우에는 사업경영의 실질적인 권한과 책임을 위임하여 안전보건관리책임자로 선임할 수 있다.
- 사업주는 안전보건관리책임자를 선임하였을 때에는 그 선임 사실 및 업무의 수행 내용을 증명할 수 있는 서류를 갖추두어야 한다.(시행령 제9조 제3항)

3) 위반에 대한 조치

- 안전보건관리책임자를 선임하지 않거나, 해당 업무를 수행하도록 하지 않은 경우 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 안전보건관리책임자의 책임과 역할

1) 산업재해 예방계획의 수립

2) 안전보건관리규정의 작성 및 변경

- 안전 및 보건에 관한 관리조직과 그 직무에 관한 사항
- 안전보건교육에 관한 사항
- 작업장의 안전 및 보건 관리에 관한 사항
- 사고 조사 및 대책 수립에 관한 사항
- 그 밖에 안전 및 보건에 관한 사항

3) 안전보건 교육

4) 작업환경 측정 등 작업환경의 점검 및 개선

5) 근로자의 건강진단 등 건강관리

6) 산업재해의 원인 조사 및 재발 방지대책 수립

- 사고의 원인이 되는 근본적인 유해·위험 요인을 발굴하고 다음과 같은 우선순위를 정하고 대책을 수립(제거 → 대체 → 공학적 대책 → 관리적 대책 → 보호구 착용)

7) 산업재해에 관한 통계의 기록 및 유지

- 사업주는 산업재해로 사망자가 발생하거나 3일 이상의 휴업이 필요한 부상을 입거나 질병에 걸린 사람이 발생한 경우에는 해당 산업재해가 발생한 날부터 1개월 이내에 관할 지방고용노동관서의 장에게 산업재해 발생 보고

8) 안전장치 및 보호구 구입 시 적격품 여부 확인

9) 위험성평가 실시에 관한 사항

- 최초평가 : 처음 위험성평가를 실시하는 것을 말하며, 전체작업과 모든 유해 위험요인을 대상으로 한다.
- 정기평가 : 최초평가 이후 이전 실시한 위험성평가 결과를 1년마다 정기적으

로 재검토 실시한다.

- 수시평가 : 기계·기구 등의 신규도입·변경으로 인한 추가적인 유해·위험요인에 대해 실시
 - 위험성평가 결과의 공유 : 사업주는 위험성평가 결과 법 제22조 제2호의 중대 재해로 이어질 수 있는 유해·위험요인에 대해서는 작업 전 안전점검회의 (TBM : Tool Box Meeting) 등을 통해 근로자에게 상시적으로 주지시키도록 노력하여야 한다.
- 10) 산업안전보건 기준에 관한 규칙에서 정한 근로자의 위험 또는 건강장해의 방지

II. 중대재해처벌법 개요 및 이해

1. 안전보건관리체계의 구축 및 그 이행에 관한 조치

- 1) 사업 또는 사업장의 안전보건 목표와 경영방침의 설정
 - 사업 또는 사업장의 유해·위험요인 등 특성과 조직규모에 적합한 것으로 수립
 - 달성 가능한 내용으로서 측정 가능하거나 성과평가가 가능한 것으로 수립
 - 안전·보건에 관한 목표와 경영방침 간의 일관성
 - 종사자 및 이해관계자 등이 공감할 수 있어야 하며, 종사자와의 협의를 통해 수립
 - 목표를 수정할 필요가 생겼을 때는 필요에 따라 목표를 수정하여 추진
- 2) 안전보건 업무를 총괄/관리하는 전담조직 설치
- 3) 사업 또는 사업장의 유해위험요인 확인/개선에 대한 점검(위험성평가)
- 4) 재해 예방에 필요한 예산의 편성 및 용도에 맞게 집행
- 5) 안전보건관리책임자 등의 충실한 업무수행을 위한 조치
- 6) 산업안전보건법에 따른 전문인력 배치
- 7) 종사자의 의견 청취절차 마련, 청취 및 개선방안 마련/이행 여부 점검
 - 사내 온라인 시스템 / 건의함/ 회의 등을 통해 의견 개진
- 8) 중대산업재해 발생 및 발생할 급박한 위험에 대비한 매뉴얼 마련 및 점검
 - 작업 중지, 근로자 대피, 위험요인 제거 등 대응조치
 - 중대산업재해를 입은 사람에 대한 구호 조치
 - 추가 피해방지를 위한 조치
- 9) 도급, 용역, 위탁 시 등의 경우 종사자의 안전 및 보건확보를 위한 조치
 - 도급사업 산업재해 예방 조치에 필요한 도급인의 안전보건 요구사항 제시
 - 도급인의 안전보건 요구사항에 대한 수급인 자체평가 결과 검토
 - 검토 결과, 최소기준 이상이 되는 업체 중 다른 분야 평가결과를 반영하여 업체 선정

2. 안전보건관리체계 구축 시 고려사항

- 1) 현실적인 체계 구축
- 2) 최소한 동종·유사업계 수준의 안전보건관리체계 구축
- 3) 협력업체의 안전보건관리체계 점검 및 개선방안 강구
- 4) 전문가를 활용한 대응

3. 중대재해처벌법 대응 방안

- 1) 안전보건 표준제정 및 개정
- 2) 모든 근로자가 사내 안전보건 표준을 지키는 문화
- 3) 상시적으로 유해·위험요인 확인 및 개선
- 4) 중대산업재해로 이어질 수 있는 유해·위험요인 발굴 및 매뉴얼 마련
- 5) 반기 1회 이상의 확인, 점검으로 지속적인 안전보건관리체계 이행

Ⅲ. 제언

안전보건관리책임자 신규교육 참석을 통해 안전보건관리책임자가 무엇이고 어떤 역할을 수행해야 하는지 알 수 있는 계기가 되었다. 장애인직업재활시설은 사회복지시설이지만 생산을 중심으로 하고, 작업 중 사고가 발생할 수 있는 가능성이 있으므로 중대재해처벌법과 산업안전보건법에서 제시하는 사항을 철저하게 지켜 사고가 발생하지 않도록 하는 것이 중요하다. 사고는 어떤 상황에서 발생할지 알 수 없으므로 사고가 발생하지 않도록 예방하는 것이 가장 중요하므로 위험성평가 등을 통해 위험요소를 제거하여 사고가 발생하지 않도록 하는 것이 매우 중요하다. 교육을 통해 알게 된 내용을 시설 운영에 반영하여 이용인과 종사자 모두 안전하게 이용할 수 있는 근무환경을 만드는 것이 필요하다.

사회복지사가 놓쳐서는 안 될 가치와 규범, 리더십



주 최		휴먼임팩트 협동조합
기 간		2024. 11. 12(화)
장 소		휴먼임팩트 교육장
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	김지혜
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	7시간



남동장애인종합복지관

사회복지사가 놓쳐서는 안 될 가치와 규범, 리더십

승근배(양지노인마을 원장)

1. 가치와 규범의 조직

- 우리 조직은 규범이 있는가(규정이 아닌 규범)
- 조직의 미션, 비전을 달성하기 위해서는 규범이 있어야 한다.
- 규범은 조직 구성원이 함께 만들어서 합의하는 것이다.
- 가치와 규범을 통해 자유로워지고, 자유로울 때 일을 잘할 수 있다.

2. 핵심가치와 행동규범

- 핵심가치는 의사결정의 기준이다.
- 판단의 기준 : 어떠한 상황이 발생하였을 때 적응적으로 판단하게 하는 기준
- 행동의 기준 : 핵심가치에 의한 판단을 통해 구성원들은 새롭거나 난해한 상황에서 자신감을 가지고 행동
- 평가의 기준 : 핵심가치에 의한 판단과 행동을 통해 평가를 함으로써 핵심가치가 실제 서비스에서의 차이를 서로 보완
- 서비스의 기준 : 판단과 행동과 평가에 의해 지속적으로 개선해나감으로써 성장을 도모

3. 경쟁가치 모델

- 가치가 서로 의존하고 보완하는 것

4. 조직 민주주의

- 구성원이 주인되어, 구성원을 위한 경영을 하는 것이다.
- ‘주인된다’는 것은 조직에게 주어진 사회적 문제와 사람의 욕구를 해결하는 주체가 구성원이라는 의미이다.
- 구성원은 조직에게 주어진 목표와 규범 안에서 자유로우며 모든 구성원들은 그것을 해결하는 데에 있어서 평등하다.

5. 목표를 달성하는 조직

- 피터 드러커가 말하는 경영자는 목표를 달성하는 사람
- 목표는 가능한 것에 적응하는 것이 아니라 무엇을 달성하는 것(뛰어넘는 것)
- 경영자에게 필요한 능력은 목표를 달성하는 능력
- 목표를 달성하는 능력은 배울 수 있다.

- 목표를 달성하면 사람들에게 영향 미치게 되고 그것이 리더십이다.

6. 목표달성 능력을 성취하는 법

1) 어떻게 시간을 관리할 것인가(시간 관리)

- 비생산적인 시간 제거(주어진 시간 안에 목표달성)
 - 목표달성이란 시간이 다 되었다는 의미
 - 시간은 대체제가 없다.
- 회의 성격의 명확화(회의와 전달사항 구분)
 - 회의 없이 실행하는 문화 필요
 - 완전한 결론 내리지 않기 - 중요한 것은 결정이 아니라 실행
- 권한위임 및 자기 기준 정하기
- 경로 의존성 줄이기(축적된 관행을 제거)
- 한계 시간 정하기
- 생산적인 시간 관리 : 시간의 기록, 관리, 통합

2) 무엇을 공헌하고자 하는가(일의 목적)

- 목표를 달성하는 사람은 공헌에 초점을 맞춘다.
 - 나의 조직은 어떤 공헌을 하는가
 - 그 일을 하는 조직에서 나는 어떤 공헌을 하는가
 - 조직은 나에게 어떤 공헌을 원하는가
 - 그 공헌을 다하기 위해 나는 어떤 일을 해야 하는가
- 목표를 달성하는 공헌의 조건
 - 직접적인(구체적인) 결과
 - 가치 창출(가치 창출을 통해 사회를 변화시켰는가)
 - 인재의 확보 및 개발
- 목표를 달성하는 방법
 - 전문가가 되어야 한다.
 - 생산적인 인간관계를 형성한다.
 - 생산적인 인간관계 조건 : 의사소통, 팀의 협력, 자기개발, 인재육성

3) 무엇을 활용할 것인가(강점중심)

- 강점중심 인재육성
 - 약점에 초점을 두는 관계는 취약하다
 - 좋은 사람이 아니라 일 잘하는 사람
 - 강점에게는 밥을 주고 약점은 굶겨라
- 강점중심 질문법

- 그 직원의 강점은 무엇인가
- 그 직원의 역할은 무엇인가
- 그 직원이 하는 역할은 강점을 활용하는 일인가

4) 어떻게 결정할 것인가(의사결정)

- 의사결정의 원칙 : 중요한 결정에 집중한다.
- 의사결정이 중요한 것은 목적을 위한 실행이다.
- 의사결정 과정의 요소
 - 누가 결정할 것인가
 - 결정의 기준은 무엇인가
 - 절차는 어떻게 할 것인가
 - 개선주기는 어떻게 할 것인가
- 목표를 달성하는 의사결정
 - 사실을 파악하라
 - 문제를 해체하라(원인, 현상, 결과)
 - 가능한 모든 대안을 검토하라(대립의 수용)
- 목표를 달성하는 경영자의 자세 : 경청, 질문, 단호한 결정
- 문제해결능력 : 해답이 분명하지 않은 상황에서 문제를 파악하고 이를 해결하는 역량

7. 제언

최근 조직의 미션, 비전, 핵심가치 등을 결정하고, 세부실천과제를 준비하는 과정에 있는데 이번 「사회복지사가 놓쳐서는 안 될 가치와 규범, 리더십」 교육을 통해 연결되는 부분에 대해 다시 한번 정리하는 계기가 되었다. 특히, 우리 조직의 미션, 비전과 핵심가치를 달성하기 위해서는 행동규범이 있어야하고, 행동규범은 조직 구성원이 함께 논의하고 합의하여 지킬 수 있도록 만들어야 함을 알게 되었다. 직원들과의 논의를 통해 가치에 따른 행동규범을 만들어 실천하는 조직이 되도록 할 계획이다.

조직을 진단하고 시설장의 리더십에 대해서도 점검하는 시간이 있었고, 나는 조정자, 감독자, 생산자의 리더십이 부족하다는 것을 알게 되었다. 내게 부족한 리더십을 채워갈 수 있도록 필요한 교육을 듣고, 책을 읽으면서 리더십을 배워나갈 계획이다. 또한, 조직 내에 내가 부족한 부분인 조정, 감독, 생산을 잘하는 구성원이 있다면 권한을 위임하여 책임을 맡도록 하는 것도 필요하다. 미션비전 회의를 진행하면서 사업별 팀장제를 추진하는 부분도 있으니 이와 결합하여 진행하면 좋은 결과를 도출할 수 있을 것으로 사료된다.

리더는 행동으로 실천하는 사람이고, 실천하기 위해서는 능력이 있는 사람이 되어야 한다. 우리 조직에서 필요한 리더가 되기 위해 더 많이 공부하고 실천하도록 노력하는 것이 필요하다.

장애인의 건강권



주 최		한국장애인복지학회·한국장애학회
기 간		2024년 5월 31일
장 소		이룸센터
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	류수진
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	6시간



남동장애인종합복지관

장애인의 건강권

I. 발달장애 인구의 고령화에 따른 실천현장의 도전과제

김현승 / 서울시복지재단 팀장

1. 장애 인구 고령화 추이

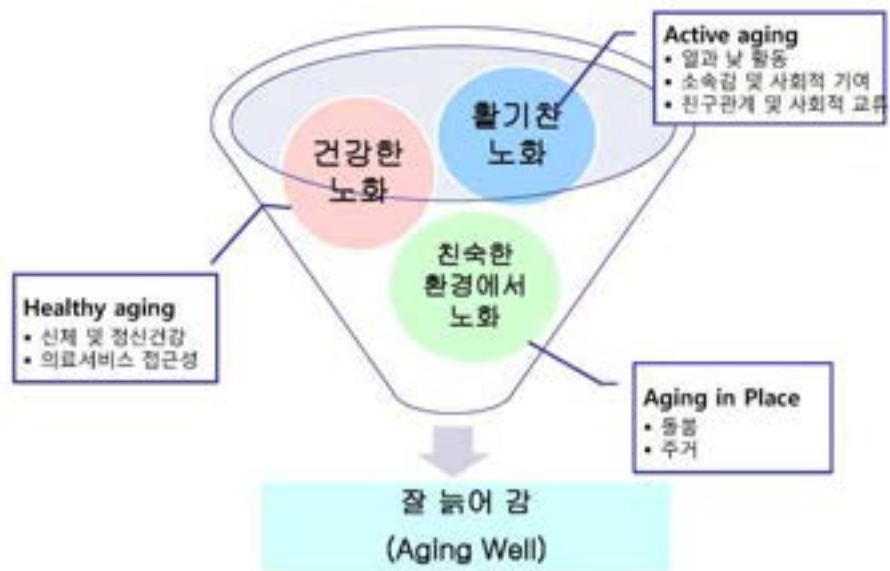
- 1) 장애인구 고령화는 비장애인 대비 약 3배 정도 높은 수준
 - 지난 20년간 전체 장애인 중 65세 이상은 41.7% 증가 (전체 인구는 11.0% 증가)
- 2) 1900년대 대비 발달장애인의 기대수명 약 2배 향상
 - 30세에서 55세, 다운증후군 최장수 87세

2. 발달장애 인구 고령화에 대한 논의 필요성

- 1) ‘발달장애인’과 ‘노인’의 중첩적인 특성을 가진 새로운 인구집단
 - 기존 발달장애에 더해 노화에 대한 이중고
 - 과거에는 조기사망하여 이들의 중노년기 삶에 무관심
 - 오래 살더라도 거주시설이나 병원에서 평생을 지내다가 생을 마감
- 2) 우리사회에서 드러나기 어려운 ‘숨은 인구집단’
 - 어디에서 누구와 어떤 삶을 살아가고 있는가?
 - 발달장애와 노화가 오묘하게 얽혀있는 양상으로 나타나 서로 구분이 모호
 - 발달장애인과 노인 중 어느 집단에도 소속되기 어려워 사회적으로 소외
 - 돌봄 기간의 장기화, 부모의 노화 및 사망에 따른 발달장애 자녀의 돌봄 공백
 - 사회적으로 은둔화로 인해 위기 상황이 이미 발생한 긴급한 상태에서 발견 및 도움 요청
- 3) ‘노화의 역설’
 - 노화에 따른 신체 및 인지기능 저하로 인해 돌봄 욕구는 증가하나, 가족지지체계는 약화되고, 이용 가능한 서비스는 감소
- 4) 기존 제도를 통해 포용하기 어려운 ‘사각지대 인구집단’
 - 국내 장애인복지정책은 역사적으로 성인기 이전에 집중되어 발전
 - 장애인복지제도와 노인복지제도의 이원적 운영에 따른 제조적 간극 발생
 - ‘장애인복지제도’ → ‘노인복지제도’ 전환 과정에서 서비스 단절 / 급여량 감소
- 5) 정책적으로 합의된 ‘고령 발달장애인의 기준 부재’

- 노인과 장애인을 각각 정의하는 것이 쉽지 않아 합의된 정의를 도출하는 것은 난제
- 장애인노인, 장애어르신, 고령장애인, 중고령 장애인, 등 다양한 용어 혼용
- 현행법 60~65세 이상 '노인' / 50~55세 이상 '준고령자' 또는 '고령자'로 규정
- 발달장애인은 조기 노화와 가족 상황의 변화를 고려하여 40세 이상을 중고령으로 지칭

6) 잘 늙어가기 위한 조건



3. 발달장애인 고령화에 따른 실천 현장의 도전과제

1) 건강

(1) 조기노화

- 노화관련 질환은 청년기부터, 치매는 중년기-장년기부터 두드러진 격차 관찰
- 특히, 다운증후군은 비장애인 대비 이른 시기에 조기노화 증상 관찰
- 장애유형 중 치매 발생률은 발달장애 남성이 가장 높게 나타남. (치매 판정의 어려움)

(2) 조기사망

- 사망 시 평균 연령 55.8세로 전체 국민(83.5세), 타 장애유형(73세) 대비 현저히 낮음
- 발달장애인의 조기사망률은 전체인구 대비 2.7~3.5배 높은 수준

(3) 신체적 건강상태

- 발달장애 자녀와 부모 및 보호자 모두 나이 들어감에 따라 건강상태 악화
- 부모 및 보호자의 활동력이 저하됨에 따라 자녀의 집 밖 활동에 영향 : 고립/외로움

(4) 심리적 건강상태

- 불확실한 미래에 대한 걱정과 사회적 고립으로 인해 부정적 감정 경험
- 발달장애인 : 불안(49.3%), 외로움(46.3%), 무기력 및 분노 (각 38.8%)
- 부모 및 보호자 : 불안(78.6%), 두려움(47.6%), 무기력(38.1%), 외로움(29.8%)

(5) 고령화에 따른 건강 영역 / 실천 현장의 도전과제

발달장애인의 노화 특성/욕구	실천 현장의 도전 과제
·조기노화, 이차장애, 노인성 질환 등 예방 관리	·복지영역을 넘어서는 조기노화, 이차장애, 치매 등 조기 발견 및 치료, 정신건강문제 지원 요구
·정서적 변화(우울, 불안 등)	→ ·발달장애인의 나이 들에 따른 변화에 대한 이해 및 실천 경험 부족
·부모 및 보호자의 건강관리 지원	·발달장애와 노인 영역에서 경험을 두루 갖춘 인력의 제한
·의료서비스 접근성	·병원 동행 건강검진 지원
·의료비 지출 부담	·의료비 지원

2) 사회참여

(1) 낮활동

- 40세 이상 발달장애인 가운데 4명 중 1명은 집에서 지냄
- 건강 및 기능상태 악화, 이용료 부담, 외출 지원의 어려움, 적합 서비스 부재 등으로 낮활동 공백

구분		전체 기관	기관유형별			
			장애인 주간보호시설	최중증 장애인 낮 활동 지원기관	발달장애인 평생교육센터	장애인직업 재활시설
이용자 연령 제한	연령제한 있는 기관	56.5%	55.2%	100.0%	100.0%	38.7%
	허한 연령	18.6세	18.6세	19.0세	18.0세	18.9세
	상한 연령	52.0세	48.5세	45.0세	50.0세	56.1세
이용자 평균 연령		34.9세	33.4세	26.9세	27.4세	37.5세

출처: 김현승 외(2023), 발달장애인 안심통합돌봄체계 구축을 위한 기초 연구

(2) 일과 은퇴

- 비장애인과 젊은 장애인 대비 노동시장 진입 장벽이 높고, 저임금 및 비정규직
- 대체적으로 장애 정도가 심한 발달장애인은 보호고용 영역에서 종사
- 조기 노화로 인해 비장애인 대비 은퇴시기가 일찍 도래, 은퇴 이후 활동 공백

(3) 고령화에 따른 사회참여 영역 / 실천 현장의 도전과제

발달장애인의 노화 특성/욕구	실천 현장의 도전 과제
·의미있는 활동이나 일을 통한 활력 유지, 사회적 교류, 소속감 및 기여 ·기능 저하에 따른 작업능력 감소 ·돌봄과 문화여가 욕구의 증가 ·낙상 및 안전사고 발생 위험 증가 ·잦은 결근, 장시간 근무의 어려움, 불량을 증가로 인한 생산성 감소 ·은퇴 준비 및 은퇴 이후 대체 활동 탐색	·지역 내 이용 가능한 서비스/시설 부족 ·고령 발달장애인 낮 활동 개발 및 운영 ·작업과 돌봄·문화여가 지원의 이중부담 ·근로시간과 일수 조정, 적합한 직무로 재배치 필요 ·이동 및 안전사고 예방 지원 ·실적(매출) 압박과 임금지급 부담 가중 ·은퇴전환지원 ·지역사회 대체 서비스 연계

3) 돌봄·주거

(1) 돌봄

- 극소수의 발달장애인을 제외한 대다수는 가족 돌봄에 의존
- 주 돌봄자의 평균연령 56.6세, 40세 이상 발달장애인의 부모연령은 70대
- 기대수명 향상으로 노화 병행, 가족 돌봄의 장기화, 부모 사후 대비 필요
- 미래에 대한 불안감은 상당하나, 부모 사후 준비 미흡

(2) 주거

- 전체 발달장애인의 60~70%가 가족과 거주, 40대 전후로 거주지 이동 관찰
- 부모 사후 주거 선택지 제한, 대부분의 경우 시설 입소로 귀결
- 고령 발달장애인을 위한 주거지원제도의 부재

(3) 치매 동반 발달장애인은 누가 담당해야 할 역할인가?

- 거주시설 내 치매 동반 고령 발달장애인 증가
- 잦은 다툼, 다른 이용자의 불안감 상당
- 종사자의 치매 관련 전문지식과 실천기술 부족
- 야간 배회 등 상시 모니터링이 필요하여 업무 과중
- 치매 동반 이용자 전담실과 설비(배회로) 부재
- 노인의료복지시설은 노인요양시설 치매전담실과 치매전담 노인요양공동생활가정 별도 운영

(4) 고령화에 따른 돌봄·주거 영역 / 실천 현장의 도전과제

발달장애인의 노화 특성/욕구	실천 현장의 도전 과제
·부모의 노화에 따른 돌봄 역량 감소, 병환이나 사망 시 돌봄 공백 ·부모의 활동력 저하와 사회적 관계망 축소에 따른 사회적 은둔과 고립 ·미래준비 필요성에 대한 인식 부족 ·부모 사후 대비 ·부모 사후 안전한 거주지 탐색 및 확보 ·기존 이용자의 노화에 따른 요양 욕구 증가	·일상생활 및 가사 지원, 긴급 돌봄요구 대응 ·고령 발달장애인과 노부모로 구성된 사회적 고립 ‘老老가구’ 발굴 및 지원 ·부모 및 비장애 형제자매 인식 제고 ·부모 사후 대비 미래계획 수립 지원 ·고령 발달장애인 특화 주거지원 모델 개발 및 운영 ·치매 등 동반 발달장애인 지원을 위한 전문 인력과 주거환경 마련

4. 결론 및 제언

1) 장애인복지와 노인복지 영역에서 각각 고령발달장애인 특화 서비스 개발 및 지원

- 기존 서비스 전달체계 내 전문인력 지원 및 기능과 역할 부여
- 장애인복지서비스와 노인복지서비스 조정 및 연계 협의체 기구 마련

2) 실천과제

- (1) 노인성 질환 예방 및 관리, 건강지원 체계 마련
- (2) 특화 일자리 마련 및 은퇴준비 지원
- (3) 평생교육 및 낮 활동 프로그램 운영 및 인프라 확충
- (4) 가족 휴식 지원 및 긴급 돌봄 서비스
- (5) 주거 모형 개발 및 전담 요양시설 설치 및 운영
- (6) 부모 사후 대비 미래계획수립 지원
- (7) 노인복지서비스 정보 제공 및 연계
- (8) 종사자 실천역량 강화를 위한 교육과정 마련 및 실시
- (9) 발달장애인과 노인지원기관 간의 협업 강화

II. 장애와 건강에 대한 몇 가지 질문들

김승섭 / 서울대학교 교수

1. 본다는 것의 의미와 장애의 역사

- 다양성을 인정하기 위해 기존의 관점과 분석 틀에서 과감히 결별해야 함
- 인간이 가진 암묵적 편견과 명시적 편견, 고정관념, 차별의 문제 제기
- 편견과 고정관념은 차별의 원인이 되는 혐오를 일으킴
- 인간의 의지와 무관하게 사회가 만든 편견, 차별, 고정관념에서 자유로울 수 없음

2. 장애의 역사와 우생학

- 장애에 대한 인식은 시대가 요구하는 정상성에서 벗어나 있다는 이유로 차별과 혐오의 대상이 됨.
- 고대는 신의 저주나 벌로, 중세는 자선의 대상으로, 근대 이후는 산업화로 노동력에서 배제되며 사회적으로 격리되기 시작함.
- 이민 제한법, 강제 단종법 등 법적 제도로 억압

3. 건강의 정의

- 건강이란 단지 질병이나 허약함이 없는 상태가 아니라 신체적, 정신적, 사회적으로 완전히 온전한 상태 (1948. 세계보건기구)
- ‘신체적, 정신적, 사회적으로 완전히 온전한 상태’를 가진 사람은 있을 수 없고, 인류 역사상 존재한 적도 없기 때문이다. 인간은 불완전하게 태어나 불완전하게 살다 종국에는 죽는다. 그런 점에서 세계보건기구의 건강의 정의는 인간의 가장 기본적인 본질인 불완전성을 무시하고 있다. 이 완벽함에 대한 지향은 ‘우생학적 강박’과 깊은 친화성을 가지며 결함을 가진 자로 만든다. (건강은 없다 / 신영전)

4. 건강의 새로운 정의

- 사람이 환경에 계속적으로 잘 대처해 나갈 수 있는 신체적, 감정적, 정신적, 사회적 능력의 정도 (브래트니커 백과사전)

5. 장애인의 건강 영향

- 사회적 경험이 몸속으로 들어오고, 몸속으로 들어올 때 질병의 형태로 들어옴.
- 사회적 차별과 배제는 심리적 스트레스에 그치지 않고, 신체적 질병으로 나타남.

Ⅲ. 정리

발달장애인의 고령화 증가 추이가 가파르다. 부모의 노화와 장애인 당사자의 고령화가 맞물리면서 어려움은 배가 되는 것이 현실이다. 연구자료들을 살펴보면 장애인 당사자의 미래를 위한 필요한 지원 중 보호자 역할이 가장 높은 비율을 차지한다. 보호자 역할은 대체불가능한 영역이지만, 사회적으로 보완될 수 있는 서비스를 어떻게 연결하고 지원해야 할지 짚어볼 수 있었다.

정책방향에 따라 주거전환서비스가 확대되고 있지만, 지속적인 돌봄과 지원이 필요한 발달장애인은 시설보호 중심으로 고려되고 있다는 점이 지금의 현실임을 확인하는 시간이었다. 고령 발달장애인을 위한 요양서비스 체계가 공공에서 마련되어야 할 것이고, 사업재편을 통해 거주시설이 이 역할을 할 수 있겠다는 생각을 했다.

열린일터 이용인은 40대 1명을 제외하고 20~30대이다. 과거에 비해 이용인의 평균연령이 높아지지는 않았지만 열린일터를 둘러싼 환경을 고려하면 장기적으로 이용인의 중증화, 고령화될 것이 예상된다. 이에 대비하여 첫째, 우선적으로 이용인의 조기노화에 따른 건강문제를 대비할 수 있도록 건강검진과 정보를 제공한다. 둘째, 고령 발달장애인 지원을 위한 직원 역량 강화가 필요하다. 셋째, 가족지원으로 미래 계획을 준비할 수 있도록 정보제공과 서비스 연계 방안 마련이 필요하다.

코어 리더십 교육

사회복지조직의 든든한 중심역할을 하는 중간리더를 위한
인권기반 리더십 교육



주 최	인천광역시사회복지사협회	
기 간	2024년 6/19~21, 7/4, 7/11, 7/25	
장 소	파주 지지향, 인천사회복지회관 교육장	
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	류수진
	인 원	1명
교육 시간	일 자	6일
	시 간	39시간



남동강애인종합복지관

중간리더를 위한 인권 기반 리더십 교육

■ 코어 리더십 세미나 강의

I. 창의혁신 리더십(미래와의 소통)

안병민 / 열린비즈랩 대표

1. 지금 왜 노자인가?

- 경계가 없는 세상이다.
- 노자, 변화와 경험을 긍정하다.
- 변화에 판단하지 말고 질문하라 : 과거 경험에 근거하여 판단하면 꼰대다.
- 리더십의 핵심은 자기객관화, 사고의 유연성이 중요하다.

2. 노자철학 : 자연, 관계, 사실, 포용

- 공자철학은 仁을 토대로 ‘본질과 가치’ 지향하는 철학이다.
특정 기준이 권력이 되어 개인의 개성과 창의성이 도외시된다.
- 공자철학(유교 문화권)에 적응된 우리에게 노자는 혁신을 말한다.
- 가치가 아니라 ‘사실’, 본질이 아니라 ‘관계’를 중심에 두는 유연함이다.
- 본성을 강조하면 갇힌다. 변하지 않는 것은 없다.
- 전체나 중앙이 아니라 ‘개인’이 주인이 되다.
- 경계에 서서 다름을 품어 안다.

3. 유무상생 + 무위자연

- ‘있음’과 ‘없음’의 상호보완적 ‘관계’
 - 1) 입체적인 시선, 신중해야
 - 균형 : 반대되는 두 생각을 동시에 유지한다. (가능성을 열어둔다)
 - 세상은 모순의 공존, 광신과 속단을 경계하라.
 - 2) 창의적인 시선, 연결해야
 - 융합, 복합, 크로스오버, 하이브리드의 세상이다.
 - 관계들의 관계로 돌아가는 세상, 원인없는 결과는 없다.
 - 3) 객관적인 시선, 무위해야
 - 봄날 얼음 풀리듯이 하라 → 모호함을 품어 안아라.
 - 손님처럼 행동하라 → 협소한 믿음에 갇히지 말라.
 - 내공은 확신하지 않는 힘이다.
 - 드러내지 않아도 드러나는 무위의 리더십

4. 인사이트

- 경험에 기반한 판단, 높은 기준과 견고해진 틀로 거슬러지는 것이 많아진 끈대가 된 내 모습을 마주하게 된 시간이다. 나는 왜 이 일을 시작했는지, 부끄럽지 않은 모습으로 지속하려면 어떻게 해야 하는지 생각할 거리가 많아졌다. 물은 바다로 흘러가는게 목적인데 사소한 일로 막혀 멈춰서 있던 날들이 많았다. 신중하게 모호함을 견디며 '갈지자'로 나아갈 수 있는 유연한 힘을 길러야겠다는 자극을 받았다.
- 적용하고 싶은 부분 : 판단 유예, 하는게 힘! 하고 싶은 것 시작하기, 어떤 말을 해도 안전한(괜찮은) 회의 분위기 조성하기

II. 흐름을 타면서도 본질은 잃지 않는 코어 리더십

방대욱 / 다음세대재단 대표이사

1. 리더십의 핵심

- 리더십을 가지는 것은 자기 자신을 다시 발견하는 과정이다.
- 리더십은 인생에 관한 것이다.
- 자기 자신이 된다는 것의 3가지 의미
 - ① 자기의 목표와 열정을 추구 ② 자신이 되는 것 ③ 정체성을 찾는 것

2. 좋은 노동

- 1) 좋은 노동의 요건
 - 직업적 안정성, 자율성(책임과 권한), 숙련과 몰입, 작업의 의미('왜'만 있어도)
- 2) 진짜 노동 vs 가짜 노동
 - 관료화된 복지행정, 성과내기에 급급한 복지경영, 복지현장을 좌지우지하는 복지 자본, 행정과 경영, 자본을 따라가기 바쁜 복지사들 → 당연하지 않는 것을 당연하게 여기게 된다.
 - 가짜 노동 : 읽지 않는 보고서(교육보고서 등), 필요없는 회의, 바쁜척하기, 다단계 결재구조, 지나친 교육, 상사 눈치보기
→ 쓸모도 없는데 의미도 없으면 최악이다.

3. 조직의 성과를 내기 위한 6가지 원칙 (이브 모리악)

- 조직을 움직이는 두가지 기둥은 하드(시스템)와 소프트(조직문화, 인간관계)한 기둥이 있는데 둘 다 쓸모없음. 이유는 이 두 기둥은 보완관계가 아니라 상충관계에 있기 때문이다.
- 하드(시스템)가 잘 갖춰지면 절대 소프트가 좋아지지 않음. 소프트가 좋아지면 하드(시스템)는 절대 좋아지지 않음. 즉, 시스템이 강화되면 강화될수록 사람은 배제되고, 관계가

좋으면 시스템을 적용하기에 어려움이 있음.

- 조직의 성과를 내기 위한 6가지 원칙은

1) 내 옆의 동료는 무슨 일을 하는지 알기

2) 각 부서(혹은 팀원)를 연결하는 직원을 적극 지원하기

(이들은 업무 효율은 낮지만, 조직을 굴러가게 하는 따뜻한 팀원이다.)

3) 재량권을 확대하기

4) 상호 의존의 필요성을 높이기 (칸막이를 없앤다.)

5) 조직의 미션과 비전을 제시하기

(지금은 삼절처럼 보이는 이 일이 미래에는 이런 그림임을 제시한다.)

6) 비협조적인 사람에게 책임을 묻기 (협력자에게 상을 준다.)

4. GOOD TO GREET (좋은 조직이 위대한 조직으로 가기 위한 5가지 원칙 중)

- 고슴도치 원칙

'여우는 많은 것을 알지만 고슴도치는 큰 것 하나를 안다'

위험에 처했을 때 고슴도치가 생존 가능성이 높음.

지켜야 할 심플한 원칙 하나(미션, 비전)가 조직을 살릴 수 있음.

5. 복잡성은 바로 리더의 적이다

- 조직구조가 복잡해지고, 해석이 복잡해지는 순간 리더는 관리를 해야 한다.

- 관리를 시작하면 사람은 보이지 않고 시스템만 보이게 된다.

6. 좋은 리더기 되기 위해

1) 공부해야 한다

- 아는 만큼 보이고, 아는 만큼 사랑하게 된다.

- 공부를 하기 위해서 내 시간을 만들고 지켜야 한다.

(시간자결권 : 온전히 내가 기획해서 사용하는 내 시간을 확보한다.)

- 이론없는 경험은 맹목적이고, 경험없는 이론은 지적유희에 불과하다.

- 경험은 유통기한이 있어, 차곡차곡 쌓인 경험이 우리의 발목을 잡을지 모른다.

- 공부하는 비판적인 자기 견해를 갖는다는 것이다.

2) '왜'를 늘 생각해야 한다

- 우리의 일은 의미를 잃으면 아무 의미가 없다.

- 의미는 없던 힘도 생기게 한다.

7. 인사이드

- 리더가 갖추어야 할 자질을 모호하게 높은 수준으로 설정했었다. 교육을 통해 리더십을 가지는 것은 궁극적으로 자기 자신을 다시 발견하는 과정으로 새롭게 알게 되

었다. 내가 통제할 수 있는 것은 나 자신이라는 한계를 인식하며 안도하였다. 이 일을 왜 하고 싶고, 무엇을 향해 가는지 다시 점검하고 성찰하며 내 꼴을 잘 다듬으며 가면 되겠다는 생각을 했다.

- 주어진 업무에 집중하느라 협조나 연결하는 역할에 적극적이지 않았다. 업무능력은 별개로 성과가 바로 드러나지 않지만, 조직 전체를 위해 연결고리 역할을 하는 팀원을 인정하고 격려해야겠다는 생각이 들었다.

- 온전히 내가 기획해서 사용하는 내 시간을 확보해서 일상 속 좋은 습관을 형성해야겠다.

- 적용하고 싶은 부분 : 과업 중심에서 벗어나 다양한 방식으로 기여하는 팀원을 인정하고 격려하기, 과업 중 가짜노동을 가려내어 쓸모있는 일에 집중하기, 독서와 기록 루틴 만들기

Ⅲ. 조직의 긍정적 역동을 위한 리더십과 팔로워십

김미경 / 비영리컨설팅 웰핍 공동대표

1. 내적동기를 주는 리더십

1) 외적동기

- 가치와 협업능력을 저하시킨다.
- 승진 등을 통해 서열을 세우게 된다.(열등의식, 고유한 전문가로 인정하지 않는 것, 팀제에 대한 개념 인식의 필요)

2) 내적동기

- 사랑, 소속감, 가치(인식하지 않는 가치는 없는 것), 기여(확인받으면 느끼는 것으로, 확인시켜주는 것이 팀장의 역할)

2. 팔로워십 강조하는 Yes, We Can!

- Yes, I Can은 리더십 강조
- 구성원이 성과에 기여하지 못하더라도 지적하고 배제하지 말아야 한다.
- 성과중심에서 벗어나 함께 가야 할 동료로 인식하고 지원해야 한다.

3. 팔로워가 리더를 따르는 조건

- 존경할 때 (전문성과 인격을 갖춘/ 인격은 높지만 전문성이 낮으면 무능)
- 공동체의 이익과 자신의 이해관계가 맞을 때
- 의견이 상이할 때 리더가 보이는 태도에 따라
 - * No라도 했는데 그 후 보복이 올 때 Yes라고 대답하고 따름.
 - * 의견이 다를 때 나는 어떤 방법과 태도를 취하는가 돌아봐야 함.

- * 불완전한 정보와 경험을 기반으로 판단할 때 오류가 있음을 인식해야 함.
- * 내가 항상 옳다고 믿는 신념을 지워야 함.

4. 팔로워 구분

- 1) 방관자 : 무임승차, 에너지가 없는 조직이 됨.
- 2) 참여자 : 리더를 지지하는 경우 협조, 반대하는 경우 설득함.
- 3) 운동가 : 리더를 반대할 때 나타나, 여론과 지지세력을 만들어 대립함.
- 4) 완고주의자 : 목숨 걸고 반대함. 내부고발자, 조직의 문제를 내부에 먼저 말할 수 있도록 도와줘야 함.

5. 인사이트

- 올 2월에 기관 내부에서 김미경 선생님과 이 과정을 함께 했다. 벨빈의 팀역할조사와 조직관계 유형의 결과에서 팀원 개개인이 경험하고 느꼈던 조직문화가 포지션과 역할에 따라 다르다는 점을 알게 되었다. 조직문화개선을 위해 팀회의로 합의된 후속 계획들을 상기할 수 있었다.
- 적용하고 싶은 점 : 나의 경험과 신념을 의식적으로 의심하기, 나는 공동의 이익을 위해 선택하고 본을 보이는지 점검하기, 일 중심으로 지적하고 채근하기 전에 지원할 일이 있는지 묻고 돕도록 노력하기, 각자의 강점을 통해 우리의 목적사업에 기여하고 있다는 것을 인정하고 확인할 수 있도록 하기

IV. 건강한 조직, 본질은 조직문화

이재현 / NPO스쿨 대표

1. 리더십과 동기유발

1) 왜 리더십이 중요한가

- 리더십의 주요 역할 : 의사결정, 동기부여, 성과관리
- 리더는 기준을 제시하며 구성원 감정에 영향을 미침.
- 리더는 규칙을 해석하며 그것을 넘어서는 영향력
- 리더의 언행은 정서적 전염과 조직문화 형성의 재료

2) 회의할 때 : 권한이 많은 사람이 참여하면 위축된다. 회의 진행 시 역할분담을 통해 권한을 나눈다. (소집의 역할, 진행자, 기록자, 조정자, 점검자, 결정자 등)

3) 리더십의 변천

- 정치학(통치의 수단) → 경영학(경영기법) → 심리학(경영의 내면/사람의 이해)

4) 조직만족과 조직몰입

- 만족요인 : 조건에 대한 충족감, 외재적 요인(보수, 지위, 관계, 조건, 직무안정성)
- 몰입요인 : 조직/업무와의 일치감, 내재적 요인(보람, 성취감, 사명감, 인정, 성장)
- 조직만족도가 높아져도 조직몰입이 되지 않는다. 몰입도가 높으면 불만요인을 참을 수는 있다.
- 기획단계부터 참여해야 조직몰입도(주인의식)가 높다.
- 역할의 차이가 있지만 공유된 가치가 있어야 성공한다.

2. 조직을 체계화하면 조직문화가 좋아지지 않는다.

1) 조직은 제도와 규칙 사이에 그 빈칸의 힘을 믿어야 한다. 그것이 조직문화이다

- 규칙기반의 조직은 개인의 능동성과 자발성을 낮춘다.
- 조직이 바뀌려면 좋은 제도, 규칙이 아닌 그것을 만들어가는 과정에서의 좋은 경험 필요하다. (합의되고 내재화된 목표 중시, 비효율을 견뎌야 한다.)
- 체계(규칙, 규정, 시스템)와 문화(자율성, 능동성)는 관련성이 낮다.

2) 의자를 통해 본 조직문화 : 신입직원이 허리가 아프다며 안마의자를 가져왔다.

- 의자 허용에 대한 찬반의 의견보다 중요한 것은 이 과정에서 대화가 필요하다. 합리적 판단이란 합리적 의사결정이 뭘 의미하는 것일까? 팩드로 서로 논쟁하고 설득하면 방어기제만 더 세진다. 이 사안에 매몰되기보다 영향은 어디서 받는가로 환기할 필요가 있다. 조직이라는 큰 공감대에서 찾아야 한다. 우리 조직의 업의 본질과 특성이 뭘까? 너는 왜 여기에 있는 걸까?
- 결론은 조직에 따라 정답이 되고, 오답이 되는 기준을 보면 알 수 있다. 우리 현장에 맞는 몸매에 맞는 옷을 찾아야 한다. 그 기준은 바로 업의 본질이다.

3) 기획서 하나를 쓰더라도 꼭 그 위에 미션 비전부터 쓴다.

- 그것이 조직의 문화이다. 쓰면서 한번 더 환기하고 주지시킨다. 큰 방향성에 맞춰서 해야지 내가 하고 싶은 거 하는게 아니다. 큰 공감대가 있는 사람들끼리는 작은 공감대를 쉽게 만들어간다.

4) 조직문화 좀 좋게 했으면 한다.

- 조직문화를 위해 우리는 무엇을 노력해왔는가? 조직의 규칙, 규정, 시스템을 더 정교하게 만들었다. 모든 것을 다 규칙과 규정으로 다 정리했는데 거기서 무슨 자율성과 능동성을 기대하는가?
- 결국 능동성, 몰입, 이 힘은 어디서 나오는 것일까? 자율성은 자율성이라고만 해석되는 게 아니다. 자기주도성이 있어야 되는 것은 과정을 통해서 나온다. 과정 자체가 늘 재밌지는 않다. 그러나 끝나고 나면 느끼는 묘한 감정들, 그것이 사회복지현장, 비영리 현장에서 맛볼 수 있는 유일한 강점이다.

3. 좋은 질문이 필요하다.

1) 업무의 본질에 집중한 좋은 질문이 필요하다.

- 첫 번째 업무점검, 실무점검도 중요하지만 의견과 생각을 물어볼 수 있어야 한다. 물어본다고 시원하게 대답을 안해도 물어볼 수 있어야 한다. 강압적으로 물어보면 문제가 되겠지만 물어보지 않는 것 자체는 조직의 활력을 상당 부분 떨어뜨리고 사고력을 키우는데 방해가 된다.

2) 회의가 왜 싫은가의 설문조사에서 압도적 1위는?

- 단순 정보만 교환돼서, 실무점검만 하니까 회의가 길다고 느껴진다. 물리적으로 긴 게 문제가 아니라 의미 없는 시간이 5분이라도 있으면 길다고 느낀다. 잘못 해석하면 '회의를 싫어하는구나 그럼 빨리 끝내자 돌아가면서 일정만 나열하고 끝내자'고 한다.

3) 옳고 그름으로만 얘기하지 말자, 좋고 싫음도 물어볼 수 있어야 한다.

- 개인에게 책임을 추궁하는 순간 그 조직의 능동성은 사라지기 시작한다. 구글은 이것을 지식 은폐라고 표현했다. 알면서도 말하지 않는 것, 잘할 수 있는데 못하는 척하기, 조용한 퇴사, '하마터면 열심히 할 뻔했다'

4) 긍정적 피드백을 하라는 것 아니다.

- 우리는 잘못된 것을 잘못했다고 말해야 한다. 그러나 지지적 자세는 모든 것을 완화시킨다. 지지적 자세가 없으면 지적은 지적으로만 들린다.

* 좋은 질문이란?

- 1) 업무점검이 아닌 생각을 묻는 질문
- 2) 답을 정해놓지 않고 던지는 질문
- 3) 단답형보다 열린 대답을 이끄는 질문
- 4) 옳고 그름이 아니라 좋고 싫음을 묻는 질문
- 5) 자문자답하지 않고 답을 기다려주는 질문
- 6) 개인에게 책임을 추궁하지 않는 질문
- 7) 정답을 요구하지 않고 해답을 찾는 질문
- 8) 지지적 피드백과 공감의 이어지는 질문

4. 적용하고 싶은 부분

- 기획단계부터 참여하여 정보공유하고 의사결정하기
- 업무성과 / 태도와 조직문화에 기여하는 팀원을 구분하여 인정하고 격려하기
- 정교한 시스템, 규칙, 규정이 우선이라는 생각에서 벗어나기

■ 코어 타임

1. 발코니 위에 올라서기

영화 <12인의 노한 사람들>를 보고

- 누구나 말하고 주장할 수 있는 동등한 지위, 다수가 예스여도 노라고 말할 수 있는 용기, 설득될 수 있는 유연함, 미션과 비전이 내재화되어 있다면 각자 우왕좌왕 흔들려도 함께 같은 방향으로 나아갈 수 있다는 것, 완고하고 모호함을 견디는 힘이 약한 나는 어떤 모습과 태도를 보완해야 하는지 생각했다.

2. 탁월하고 성숙한 나로 나아가는 테니지먼트 워크숍

- 처음 접한 테니지먼트, 재능과 강점에 집중하려는 의도적인 노력이 필요하겠다. 약하고 개발되지 못한 항목에 집중하여 리더가 갖춰야 할 재능이 부족해 스스로 한계를 두지 않았나 돌아보게 되었다.
- 팀원들과 함께 한다면 '서로 어떻게 보완하며 기여하고 있는지' 확인할 수 있겠다. 팀워크를 위해 활용하기 좋은 도구이다.
- 나는 운이 좋게도 '조정'(복잡한 일을 정리하여 체계화)과 '완성'(집중하여 일을 완벽하게 마무리)의 재능과 강점이 충분히 발휘할 수 있는 과업이 주어져 만족감과 성취감, 열정을 낼 수 있었다. 나를 알아봐 준 리더에 대한 고마운 마음이 들었다. 재능과 주어진 역할의 불일치로 과도하게 애쓰는 팀원이 있는지 살펴보고 격려할 필요를 느꼈다.
- 나의 강점이 탁월하게 활용되는데 보완해야 하는 태도는 '관용'이다. 일을 하면서 관용(내가 동의하지 않는 의견이나 행동을 허용하고 받아들이는 마음)의 부족으로 관계 악화를 유발시킨 경험이 있어 주의하고, 보완할 필요가 있다.
- 관용 태도 보완 방법
 - 1) 자신이 실수했을 때, 다른 사람이 용납하고 이해해 준 경험을 생각해본다.
 - 2) 타인이 자신과 다른 생각을 가졌을 때 어떻게 대처할지 미리 생각해둔다.
 - 3) 아직 용서되지 않은 사람이나 상황을 적어보고 상대방의 입장을 적어본다.

3. 사람과 일, 경계와 연속성

- 코어타임 질문에 답을 하며 나는 대체로 사람과 일의 경계가 있음을 인식하였다. 나의 상황과 방식이 있듯이 각자의 상황, 방법, 속도를 고려할 수 있는 여유와 관용이 필요하겠다.

4. 민낯과 페르소나, 성찰과 성숙

- 1) 어떤 상황 속에서도 내 존엄을 유지하기 위한 마지노선 '민낯'

- 다양한 페르소나 속 진짜 나의 모습은?
- 내가 가진 기득권을 인식하고 사는가?
- 혹시 모를 나의 착각을 살피고 있는가?
- 언행일치 / 공사구분 / 인격존중 / 실력장착

2) 성숙한 사람이 보이는 7가지 심리 및 행위

- 약속을 반드시 지킨다.
- 호언장담하지 않는다.
- 꾸준히 지식을 쌓고 내면을 확장한다.
- 타인에 대한 포용력이 있다.
- 자기중심적이지 않다.
- 잘못을 인정한다.
- 확고한 의지가 있다.

3) 인사이트

- 기득권을 인식하지 못했거나, 알면서도 지나쳤던 일들을 돌아보게 된 계기가 되었다. 팀원들과 동일한 입장에 서기 위해서 자신에게 엄격한 잣대를 들이대야겠다는 생각을 했다.
- 민낯을 들추는 상황과 사람을 만났을 때 나의 취약성을 인정하고 최소한 남 탓은 하지 말아야겠다. 교육과 나눔을 통해 알게 된 성숙한 장치를 활용해야겠다.

■ 정리

나는 중간관리자 차원에서 요구되는 역량이 부족하다고 평가한다. 팀장이 되어 좌충우돌하며 보수적이고 경험에 기반해서 판단하는 경향에서 벗어나 유연한 사고와 태도를 갖출 필요를 절감했다. 변화는 어려웠고, 이상과 현실의 차이는 벌어졌다. 팀장의 역할을 제대로 인식하고 배울 필요가 있었고, 본 교육과정에 참여하게 되었다.

교육 전반을 통해 사회복지사로서 왜 이 일을 시작했고, 부끄럽지 않은 모습으로 지속하려면 어떻게 해야 하는지 다시금 점검하는 계기가 되었다. 현재 진행 중인 기관의 미션비전 수립을 통해 팀원들과 좀 더 명확한 방향을 설정해 나아가면 좋겠다는 생각을 했다.

교육을 통해 세 가지 배움이 있다. 첫째, 리더십은 궁극적으로 자기 자신을 다시 발견하는 과정으로 자기객관화가 핵심임을 새롭게 알게 되었다. 내가 통제할 수 있는 것은 나 자신이라는 한계를 인식하며, 모호하게 높게 설정한 리더의 자질에 대해 현실적으로 바라보게 되었다. 차근차근 나로부터 시작하는 공부를 해야 하고, 공부를 통해 자기개신을 하며 스스로를 잘 돌봐야겠다는 생각을 했다. 공부하려면 온전히

내가 기획해서 사용하는 내 시간을 확보할 필요를 느꼈다.

둘째, 열린일터에서 일을 통해 만족감과 성취감을 가질 수 있었던 것 중 하나가 내가 가진 재능과 주어진 역할의 일치였다는 새로운 인식이다. 개발되지 않은 역량은 분명 있지만, 내가 가진 강점을 집중적으로 활용하며 일할 수 있었던 것에 감사했다. 재능과 주어진 역할의 불일치로 과도하게 애쓰는 상황에 놓이게 된 팀원이 있는지 살펴봐야겠다. 또한 과업중심에서 벗어나 팀 내에서 다양한 방식과 역할로 기여하는 팀원을 인정하고 격려할 필요를 느꼈다. 이런 차원에서 우리 기관은 ‘다감상’이라는 협력과 친절한 직원을 인정하고 격려하는 좋은 포상이 있다. 다만 업무성과보다 낮은 보상으로, 상대적으로 낮은 평가로 비춰질 수 있어 포상제도에 대해 논의할 여지가 있겠다.

셋째, 교육 중 코어타임 전반을 통해 관용과 유연함이 부족한 나를 마주한 시간이었다. 여전히 비효율을 감내하고 판단을 유예하며 차이를 얼마나 인정할 수 있을지 의문이지만, 우선 말과 태도를 점검해야겠다. 팀 내에서 각자가 할 수 있는 역량과 기여의 차이 인정, 기대감 낮추기, 다름의 인정, 권한의 위임, 그럴 수 있다는 유연함 등 교육에 참여한 중간관리자들과 함께 나눈 성숙한 장치들을 적용해야겠다.

각 기관의 중간관리자들과 각자의 위치에서 동질한 고민을 나누며 함께 공부하고 힘을 낼 수 있는 시간이였다. 네트워크를 형성해 지속적으로 관계를 맺으며 교류할 계획이다. 팬클럽 리더와 팔로워가 되기 위해 직급과 상관없이 리더십 교육을 받을 필요가 있겠다. 팀원들도 교육 참여의 기회가 있기를 바란다.

초급 리더십 과정 교육



주 최		푸른복지배움터
기 간		2024년 12월 10일
장 소		재택 (온라인 강의)
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	류수진
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	5시간



남동장애인종합복지관

초급 리더십 과정 교육

양원석 / 푸른복지배움터 대표

I. 기초원리

1. 삼면등가의 원칙

- 역할 = 권한=책임(의무)
- 원칙이 깨지면 직원은 당황, 억울, 황당한 감정을 경험함.
팀장의 역할은 직원이 이런 감정에 놓이면 삼면등가를 점검하고 조정해야 함.
- 리더는 팀장(직원)에게 역할, 권한 위임, 책임은 위임되는 것이 아님.
팀장은 책임감을 갖을뿐, 책임은 실제 리더가 지는 것임.
팀장이 리더의 권한을 침해할 때 리더는 부당, 억울한 감정을 경험함.
리더의 권한이면 제안 정도만 하고, 부당, 비윤리, 불법 제외하고 인정하기.
- 리더가 상당한 재량 권한을 갖지만, 팀장이 권한이 없는 건 아님.
- 팀장은 역할 범위 내에서만 제한된 리더십을 가짐.
- 최고경영자 = 완전한 책임 (완전한 유일한 리더)
- 팀장 = 제한된 리더십

2. 수직(위계)조직과 수평(역할)조직

1) 조직 구조의 이해

- 조직의 수직, 수평구조에 따라 역할과 지시방식이 달라짐.
- 이 두 구조 모두 등가로 갈 수 있으며 어느 것이 좋고 나쁜 것이 아님.
- 수직구조: 리더의 권한이 큰 조직, 위계적 지시, 명령의 일관성, 시급 상황이거나 전형적인 업무인 경우 효과적임.
- 수평구조: 리더의 권한이 적고 팀원에게 권한이 위임된 조직, 복잡하고 비전형적인 창의 업무인 경우 효과적임.

2) 수직구조의 의사결정 과정

- 리더는 맥락정보를 갖고, 실무자에게 지시를 내림.
- 실무자는 본인이 알고 있는 실무정보에 맥락정보를 결합하여 기획하고 실행함.
- 중간관리자는 보고, 전달, 실무자의 실무정보 보완을 맡음.

3) 수평구조의 의사결정 과정

- 리더는 권한을 위임받아 실무자에게 전달함.
- 실무자는 본인이 알고 있는 실무정보에 맥락정보를 결합하여 기획하고 실행함.
- 중간관리자는 실무자의 실무정보를 보고하고, 전달하는 중개자의 역할을 맡음.

4) 리더십이라 말할 수 없는 방식

- 말은 수직적, 행위는 수평적 → 혼돈되면 나쁜 리더십
- 혼동적인 리더십은 조직 내에서 혼란을 야기하며 직원들의 역량을 저해함.

3. 단순 명확하게 결론을 내려야

- 다른 정보를 덧붙여야만 해석할 수 있는 결론은 혼란을 초래함.
- 해석할 여지 없게 단순 명확한 결론 공유 방법
 - 언어: 결론 문장 반복하여 상호 확인
 - 문자: 문서 공유하며 상호 확인
- 왜 명확한 결론을 못 내리는가
 - 인기관리 : 좋은 사람이고 싶은 욕망, 한 명도 서운하게 하고 싶지 않아서
 - 팀장은 기본값으로 욕먹는 것을 감수하며 팀의 성과를 관리해야 함.

4. 자기객관화_못하는 것 구분하기

- 할 수 있는 것과 못하는 것 구분하기
- 자기객관화 : 부족한 인격, 강한 선호, 부족한 실력, 휘둘리는 감정, 어려운 상황
- 내 역량을 밝히고 도움 요청 → 혼란과 원망 예방

II. 장으로서 팀장 역할

1. 팀장 권력 이해하기

- 권력 = 위협
- 팀장도 팀원에게는 권력있는 존재임.
- 그냥 말하는 것도 팀원은 위협적으로(부정적으로) 느낌.
- 팀장의 작은 표정, 언어, 팀원은 민감하게 느낌.
- 팀장은 권력이라는 속성을 이해해야 함.
- 심리적 안전감 보장 노력 : 언어와 비언어 소통이 충돌하지 않도록 함, 의도에 맞게 해석되도록 전달하는 연습 필요함.
- 팀원 한 명에게 하는 건 결국 모든 팀원에게 보내는 메시지가 됨.

2. 업무 배분이 우선

- 팀원 = 개인 역할 잘하기
- 팀장 = 팀원 지원업무가 핵심(업무로 인식해야) + 개인 역할 잘하기
- 팀원에게 일을 주는 것이 미안해서 배분을 못하겠다. → 좋은 사람이고 싶은 욕구가 팀과 팀원의 성과를 방해함.

3. 업무는 명확하게 구분 배분

- 모호한 업무는 함께 한다는 인식 버려야 함.
- 역할 중첩 또는 모호 확인 → 역할 명확 분리 → 갈등 완화
- 규범 없이 자율 없음. (규범이 없으면 무임승차자가 창궐)
- 규범이 없으면 이기주의자를 상주고 이타주의자를 벌주게 됨.

4. 회의 진행

- 1) 참고 또는 위임, 조건 공유
 - 위임인지 참고인지 회의 취지 먼저 밝히기
 - 의견 참고 후 팀장이 결정, 위임했으면 팀원이 합의하면 절대 수용함.
 - 조건 정보 사전 공유해서 회의 참여자에게 동등한 맥락정보 제공함.
 - 회의 전 개별 논의하지 않도록 함.
- 2) 발언 칭찬, 전략적 모호
 - 발언 자체를 칭찬함.
 - 침묵이 안전하지 않고 불편감을 갖도록 함. (팀장은 침묵자에게 질문함)
 - 이상한 의견을 팀장이 해도 됨.
 - 팀장은 의견을 먼저 밝히지 않도록 함.
 - 팀장이 의견이 다를 때 팀원은 위협적으로 느끼게 됨.
 - 팀장이 이미 정한 답이 없어 보여야 최선책을 발언함.
 - 팀장 의중이 있다면 지시하던가 들키지 않도록 함.
 - 집단사고 유발 : 안전제시 → 순서대로 발언 → 앞사람, 권력자 의견에 수렴
 - 집단지성 장려 : 안전제시 → 포스트잇 작성 → 공유 후 순서대로 발언
 - 아이디어 시간과 평가 시간을 분리하기
 - 비판 없는 안전한 환경으로 풍성한 의견 도출하도록 함.

5. 팀 조직 구축의 5가지 단계

- 1) 조직력 붕괴 과정
 - 신뢰의 결핍 → 충돌의 두려움 → 헌신의 결핍 → 책임의 회피 → 결과에 무관심
- 2) 조직력 구축
 - 신뢰를 쌓기 → 과감한 의견 표명 → 헌신의 유도 → 적극적 역할, 상호자극 → 결과에 대한 공동책임

Ⅲ. 리더십 팀원으로서 역할

1. 거시 미시 구조를 정합적으로

- 지역사회 요구, 기관(장) 및 법인요구, 정부(지방, 평가) 요구
- 내가 어떤 구조적 조건에 있고 무엇을 할 수 없고 할 수 있는지 구분하기
- 상수는 빨리 채워주고 자유 얻기

2. 맥락정보를 명확히 확인하기

- 복지계 흐름, 정책변화, 사회변화, 법인요구, 지자체 요구 등 리더가 가진 맥락정보를 담당에게 전달해야 함.

3. 실무정보를 손실없이 전달하기

- 모호한데 평가가 두려워 확인하지 못하면 팀원이 맥락없이 일하게 만듦.
- 추측하지 말아야 함.
- 자리에 돌아와 복기하다가 불명확하면 30분안에 재확인하기
- 지시사항을 들으면 그 자리에서 반복 언급하며 확인하기
- 의사소통 단계가 늘어날수록 정보손실 됨.
- 작은 조직은 한 번에 모여서 결정 (팀원+팀장+리더 동시 소환)

4. 주장할 때 필요한 전략적 접근법

- 권위는 어디에서 오는가? = 얼마나 기여했는가?
- 조직, 구성원에 기여했는가?
- 기여없이 옳은 말만 하면 맞는 말이라도 호응을 얻지 못해 소수로 전략함.

IV. 팀원의 업무 지원

1. 7번 이상 전해야 팀원이 이해한다

- 맥락정보는 반복 공유
- 시간을 두고 다양한 상황에서 공유
- 단순 노출이 많아지면 저절로 인식함.

2. 처음부터 끝까지 팀원에게

- 자기가 결정하면 더 큰 내재동기가 발현됨.
- 팀장의 최선이 결과적으로 최악이 될 수도 있음.
- 팀장에겐 차악책이 우리 조직의 현실적 최선책임. (=팀원의 최선책)

3. 안전하되 안주하지 않게

- 어디까지 도전할지도 팀원 스스로 정하도록 : 안전보장 전제
- 도전이 기준이면 평가 기준도 도전이어야 함.

4. 원팀이어야 도전

- 언제든지 후방지원을 받을 수 있다는 믿음이 있어야 도전 가능함.
- 믿음을 깨는 언행 : '팀장인 나를 설득하라', '당신이 했으니 책임져'

5. 믿음의 영역, 확인 지원의 영역

- 무작정 믿지 말고 정기적 확인하기
- 정기적 만남은 팀원에겐 SOS 칠 수 있는 기회, 팀장은 수습하고, 팀 성과를 지켜낼 기회임.
- 원팀으로 지원(소속감)을 위해 정기적으로 만나야 함.

6. 팀원에게 덩어리 시간을 주어야

- 팀원의 일 : 전후좌우 줄거리를 갖는 실무 업무
- 리더의 일 : 일하게끔 분배, 확인 지원하는 운영 업무
- 팀장의 일 : 실무 + 운영
- 일의 종류가 달라 팀원은 덩어리 시간이 필요, 리더는 자투리 시간으로 가능
- 리더는 수시로 호출 자제해야 함.
- 일정이 나누지 않는 덩어리 시간 확보하여 집중하여 일할 수 있도록 함
- 팀장은 덩어리 시간을 먼저 확보, 팀원과 공유한 후 자투리시간 배치해야 함
- 덩어리 시간을 확보하지 않으면 운영, 실무 중 시간 부족 발생함.

V. 팀장의 태도

1. 점의 경영, 선의 경영, 면의 경영

- 점의 경영: 개인 중심, 인적 자본
- 선의 경영: 양자 관계 중심, (리더-부하 교환이론)
- 면의 경영: 전체 네트워크 중심

2. 팀원의 무능을 점검하는 3단계

- 1) 구조, 맥락 정보 취약 점검 : 팀장 자신의 역할부터 살펴야 함.
- 2) 팀원과 적합도 점검 : 상호성에 따라 좌우됨.
- 3) 팀원 개인 점검 : 개인은 모두 다름.
- 4) 무능한 팀원 : 조직에는 대부분 있음.
 - 다른 역량으로 기여할 수 있음.
 - 다만, 하대하지 말기 : 의지는 있으나 역량이 안되는 것은 못하는 것
 - 팀장의 모든 행태는 메시지임.
 - 하대하지 말고 팀장으로 할 수 있는 것부터 점검해야 함.
 - 못하는 소수보다 할 수 있는 다수에 집중하기

3. 척하지 않음으로 얻는 기회

- 모름을 인정하고 도움 요청하여 기회를 얻기

체인지온 컨퍼런스



주 최		카카오임팩트, 다음세대재단
기 간		2024년 11월 21일
장 소		서울 엘타워
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	이보경
	인 원	1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	6.5



남동장애인종합복지관

체인지온 컨퍼런스

1. 사랑은 생존이다.

1) 사랑의 탄생 - 사랑이 없으면 죽음도 없다

새로운 생명이 생기려면 누군가 자리를 비켜줘야 한다. 생명의 역사는 생기고 사라지는 반복이다. 생명의 역사는 약 38억 년인데, 이를 1년으로 변환해보면 1월에는 아주 작은 마이크로 RNA가 있다. 5월쯤 되면 미생물이 산소를 뿜어내기 시작하고 온갖 박테리아가 생기며, 6~7월이 되자 산소를 사용하지 못하는 박테리아와 산소를 사용하는 박테리아 간 융합을 비롯해 다양한 박테리아들이 무성생식을 통해 공생하기 시작한다. 9월에는 유성생식(섹스)이 발견된다.

섹스가 생기면서 죽음도 생긴다. 똑같은 개체가 복제되는 무성생식과 달리 유성생식은 새로운 조합이 만들어지므로, 이 개체가 죽으면 이 조합의 개체는 끝난다. 그리고 이때부터 본격적으로 다양한 생명이 생긴다.

급격한 환경변화로 생명체가 한꺼번에 사라지는 '대멸종'은 지금까지 다섯 번 있었고, 현재 여섯 번째 대멸종이 진행되고 있다. 대멸종이 일어날 때, 최고 포식자와 가장 많은 생명체는 반드시 모두 멸종된다. 지금 최고 포식자와 가장 많은 생명체는 모두 인간이다. 진화가 일어나려면 멸종이 있어야 하고, 멸종이 있으려면 기후변화가 있어야 한다.

이 과정에서 우리는 '어떻게' 살아남을까를 고민해야 한다. 어떻게 만날 것인가? 어떻게 사랑할 것인가?



2) 사랑과 돌봄

인간에게 사랑이 뭘까? 21세를 사는 우리와 500년 전 사람에게 사랑의 의미가 같을 순 없다. 지금은 사랑이 너무 흔해서 어려운 시대라면, 사랑이 쉽지 않았던 시대도 있었다. 1980년대 신문을 보면, 혼전순결은 주요 사회면에 주요 이슈로 등장하던 주제였다. 1924년에 사회면에 실렸던 기사를 보면, 한 여성이 결혼식을 앞두고 도망간 이야기다. 아버지끼리 혼인을 결정해 통보했는데, 여자의 기대치에 남자가 미치지 못했다고 한다. 이러한 시기에 이루어진 결혼에는 사랑이 끼어들 틈이 적었고, 사랑이 우리 인생에서 차지하는 만큼 결정적이지 못했음을 알 수 있다. 사랑의 의미와 중요성이 개인에게는 있었으나, 사랑으로 결혼을 결정할 수 없었다.

지금은 사랑이 매우 흔하다. 사랑은 더 이상 금기가 아니고, 권장되기도 한다. 이제 결혼은 오롯이 개인의 결정이다. 사랑을 굉장히 진정성 있게 생각하고, 아주 높은 가치를 부여한다. 그리고 신분 개방이라는 사회적 성격의 개방성과 섹스에 대한 개방성, 인터넷의 발명으로 무수히 많아진 만남의 경로 등이 연결된 ‘선택의 과잉’은 연애와 사랑에 시장주의를 불러온다.

가장 아쉬운 점은, 연애로 대표되는 에로스적 사랑이 너무 강해지며 사랑의 다른 형태, 특히 돌봄의 영역이 약해졌다는 점이다. 양방향과 독점, 피드백이 필수인 에로스적 사랑은 사적 영역에 머물지만, 사랑은 공적이기도 사적이기도 하다. 돌봄이 특히 그렇다. 인간과 제도, 인간과 비인간을 포괄하기 때문이다. 이러한 돌봄의 사랑이 사회로 확장되어야 할 필요가 있다. 돌봄의 주체가 개인이 아닌 사회와 국가가 되기를 요구할 필요가 있다. 국가에게 개인을 돌보는 주체가 되기를 요구할 수 있어야 한다.



2. 기술에서 사랑을 배우다

1) 사람과 세상을 이해하는 AI와 SW

소프트웨어가 세상을 이끌고 있다는 증거가 많다. 굉장히 빠르게 발전하는 AI기술에 전 세계가 당황하고, 놀라고, ‘어떻게 대비해야 할까’ 고민하고 있다.

첫째는 과학기술과 인문사회가 함께 할 필요성이다. 기술과 인문사회 영역이 함께 할 때 유의미한 방향으로 기술이 활용되고 발전될 수 있다. 일례로, 데이터 편향성은 다양한 차별과 사회적 불평등을 함의하는데, 기술 개발에 쓰이는 많은 데이터는 백인 남성 중심이다. 심지어 사실 관계가 확인되지 않은 데이터를 쓸 때도 많고, 이때 데이터의 사실 여부를 확인하는 일은 가난한 국가에 맡긴다. 사람과 세상을 이해하기 위해서는 ‘나의 안전지대를 넘어 다른 사람들을 만나야 한다’는 사실이다.

둘째는 학계와 산업계가 함께 할 필요성이다. 카카오임팩트의 ‘테크 포 임팩트’ 사업은 카카오임팩트가 돕는 사람들의 활동에 기술을 더해 더 큰 도움을 만들어낼 수 있겠다는 발상에서 시작되었다. ‘이제까지는 기술로 좋은 논문을 쓰고 돈을 많이 버는 식의 생각만 했는데, 우리가 가진 기술이 아주 세계적이지 않더라고 다른 사람들에게 도움이 될 수 있고, 그래서 그 사람들의 삶이 조금이라고 나아질 수 있다’

셋째는 사람과 세상을 이해하는 SW전문가 양성의 필요성이다. 변화를 시도할 때는 거부가 많다. 하지만 변화를 시도하고 하면, 정말 많은 것들이 바뀐다. 이를 위해 인문사회 분야와 과학기술 분야라는 전혀 다른 사람들이 함께 하려면 시간과 노력이 많이 들지만, 안전지대를 벗어나 함께 변화를 만들어가야 한다.



2) AI기술, 우리는 어떻게 활용할 수 있을까?

AI 기술을 올바르게 사용하는 일은 정말로 중요하다. AI 기술을 활용한 사례를 살펴보면 하나의 사례로 멈추는 게 아니라 지속가능성을 담보할 방안에 대해 계속 고민한다.

- ▶ AI 기술로 돌고래를 위험한 관광에서 지켜주고자 개발중인 기술로 드론 영상을 분석해 50m내로 돌고래로 접근 할 경우 신고가 되도록 한다.
- ▶ 챗봇 기술로 유기 동물과 입양 희망자를 연결하는 기술로 입양을 한번 했다가 유기하는 경우가 많고, 입양 상담량도 굉장히 많아서 채팅 기능을 고도화해 입양 절차를 개선했다.
- ▶ AI 기술을 통해 모금 데이터 분석을 자동화해 의사결정을 도와준다.
- ▶ 의료기기가 많이 구비되지 않은 나라에 백내장을 진단할 수 있도록 의료접근성을 높인다.
- ▶ 태양광 에너지 발전량을 예측하는 기술로, 정확한 발전량 측정이 중요한 분야에서 안정적 에너지를 공급하도록 돕는다.
- ▶ 느린학습자 대상 서비스 기술로 느린학습자와 일반학습자의 정보 격차가 점점 커지기 쉬운 상황에서 느린학습자를 위한 콘텐츠를 자동으로 생성해내는 서비스다.
- ▶ 휠체어 사용자가 휠체어를 타고 운동을 재미있게 하도록 게임과 접목한 기술이다.
- ▶ 취약 계층의 복약 지도 상담 효율을 높이는 기술로 평균 30분이 걸리는 복약 상담을 음성인식으로 기록 요약해 다음 상담에 이용할 수 있도록 하는 관리 시스템이다.



3. 해방을 위해 사랑하자

1) 코다, 고용의 세계와 소리의 세계 사이에서

농인의 자녀 중 90%는 청인으로 자라고, 굉장히 자연스럽게 이중문화와 이중 언어 환경에서 성장한다. 밖에서는 열심히 소리를 사용하다가 집에 오면 손으로 말하고, TV도 소리 끄고 보는게 일례다. 이렇게 농인의 부모에서 태어나 두 세계를 왔다 갔다 하는 사람을 ‘코다’라고 부른다.

2012년 미국 뉴욕에 있는 한 학교에 방문해보니 이 학교의 특이한 점은, 미국수어만 쓸 수 있다는 점이다. 학생은 농인이 반, 청인이 반이다. 학교의 모든 구성원이 수어를 쓴다는 것도, 농인이 교수를 할 수 있다는 것도 굉장히 충격이었다.

모두가 서로의 얼굴을 볼 수 있도록 자리가 배치된 있고, 벽이 대체로 유리라 서로를 볼 수 있는 등 모든 공간이 시각 중심으로 설계되어 있다.

코다의 경험은 다양한 소수자의 경험과 교차한다. 장애인 부모를 가진 사회적 소수자로서의 경험, 집밖과 집안에서 음성언어와 수어로 나뉘는 다문화 경험, 어렸을 때부터 통역하며 부모를 돌봐 왔던 영 케어러의 경험, TCK(제3문화 아이), CCK(교차문화 아이)와 같은 경험이 그 예다. 그렇게 연결된다.

코다로서의 나의 삶과 경험, 이야기를 관통하는 사랑, 연결, 해방이란 키워드에서 사랑과 연결 중 무엇이 먼저일지 모르겠다. 사랑하면 연결된 것 같기고, 연결됨으로써 사랑할 수 있었던 것 같기도 하다. 그리고 이 사랑과 연결을 통해 ‘장애인’을 바라보는 사회적 분위기에서 해방될 수 있었다.



2) 해방의 씨앗 뿌리기

<알지 못하는 아이의 죽음>이란 책은 현장실습을 나갔다가 직장 내 괴롭힘을 당하고 자살한 특성화고 아이의 이야기다. 2014년인 그 때, 당신에 직장 내 괴롭힘이란 용어도 없었고 대신 ‘다 그런 식으로 배우는 거다’, ‘그걸 거쳐야 회사 사람이 되지’, ‘남의 돈 벌기가 쉽니’ 식의 자조적 농담들. 폭력을 묵인하고 승인하는 말들이다.

누군가의 아픔을 안다는 건 결코 쉬운 일이 아니다. 그렇다고 포기해야 할 일도 아니다. ‘존엄을 지키는 삶은 어떻게 가능한가’ 힘들면 그만해도 되고, 꼭 그렇게 살지 않아도 되고, 나를 지킬 줄 아는 사람이 타인도 지킬 수 있다는 걸 아는 것, 사는 방식이 여러 갈래라는 걸 아는 게 ‘해방’이다.

그런데 개인이 고통에서 해방되려면 사회적 상처를 봐야 한다. 남에게 관심 없는 사람은 나에게도 관심 없는 사람이다. 내 판단과 가치를 내려놓고 상대의 처지에서 생각하는 동시에 나의 경험과 아픔도 끌어올 때 공감이 가능하다. 감수성을 가꾼다는 건 계속 노력하는 일이다.

공감이 해방이 될 때 생기는 변화들이 있다. 첫째로, 나의 생각과 감정을 존중하게 된다. 둘째로 나와 남이 연결되어 있음을 인식한다. 내 삶을 소중히 여기니 남의 삶도 소중히 여길 수 있게 된다. 마지막으로 “나는 모르겠어”라는 사실을 상기한다. 이는 1996년 노벨문학상을 수상한 비스와바 쉼보르스카의 수상 연설에서 나온 말이다. 알고 있는 유일한 것 하나로 영원히 만족하는 게 아니라 모른다는 점을 인지하는 것, 그래서 자신에게 끊임없이 새로운 질문을 던지는 것이 중요하다.



4. 제언

지구, 호모사피엔스, 기후변화, 멸종...과연 이런 내용들이 사랑과 무슨 연관이 있을까? 하는 궁금증과 의아함을 가지고 강연을 듣기 시작하였다. 내가 그 동안 생각하고 알고 있는 사랑의 의미는 너무나 단순한 감정, 가치였다면 체인지온 컨퍼런스는 사랑이라는 가치를 다양한 시각에서 접근하여 생각해볼 수 있었던 좋은 경험이었다. 사랑과 AI, 사랑과 돌봄, 사랑과 해방 언뜻 보면 다른 것 같지만 모든 것은 사랑이라는 가치에 다 연결되어 있었다. 사랑의 연결을 통해 타인을 바라보고 존중하며, 사람과 세상의 연결을 통해 사회적 소수자를 이해하고, 더 나아가 사회로 확장되어 모두의 변화를 만들어 내는 모든 것이 사랑이라는 가치에 연결이 되어 있었다.

많은 비영리 관계자들이 참석한 컨퍼런스에서 오랜만에 긍정적인 에너지와 열정을 느낄 수 있었고 강연을 통해 내가 느끼고 깨달은 사랑의 가치를 오래도록 기억하여 이용인분들 그리고 동료들에게 전달하고 싶다.

올해도 수고했어, 나에게 주는 선물의 시간



주 최		휴먼임팩트 협동조합
기 간		2024년 12월 7일
장 소		휴먼임팩트 협동조합
참석자	팀 명	열린일터
	이 름	이보경
	인 원	1명
교육 시간	일 자	총 1일
	시 간	4



남동장애인종합복지관

올해도 수고했어, 나에게 주는 선물의 시간

I. 불행한 건 아닌데 행복하지도 않아, 왜 이렇게 막막할까

인간의 성장은 사회화의 과정이라고 할 수 있다. 우리는 어릴 때부터 훌륭한 어른이 되기 위해 노력해야 한다고 배운다. 그럼 사회화의 과정에서 훌륭한 어른이란 세상 물정을 노련하게 처신하며 자신을 보호할 줄 알고 앞날을 야무지게 설계할 수 있는 사람, 신중하게 사회의 주된 흐름에 따라 사는 사람이다.

<어린왕자>속 모든 대화는 한 인간 안에 속한 두 인격의 대화이다. 페르소나와 그림자, 사회적 자아와 내적 자아가 스스로 자문자답하는 과정이다. 어린 왕자의 관심은 관계를 만들어 가는 방법이 늘 관심사였다. 비행기가 사막에 불시착하여 물 외에는 먹을 것도 없이 죽음을 경험해야 했던 그 때, 마음 속의 어린왕자와 대화하는 사람이 계속 살아갈 힘을 얻는다. 이 숨겨진 능력은 인간에게 모든 문으로 나갈 수 있는 열쇠이다. 아름다움을 느끼는 것, 삶의 의미를 찾는 것, 행복하게 사는 것, 어른이 되어가면서 잃어버린 어린시절의 꿈을 되찾는 것, 관계를 만들어가는 것만이 방법이다.

인생을 진정으로 행복하게 만드는 것은 건강한 인간관계이다. <어린왕자>의 핵심 주제이기도 한데 이것을 ‘길들여짐’이라고 한다. 어린왕자 안에서 ‘길들여짐’의 의미는 관계를 만들어 간다는 라는 뜻이다. 번 아웃 된 삶 속에서 새로운 삶의 의미를 가져다 줄 것이라고 믿었던 것들과 마주하는 것이다.

II. 일 보다 나 자신부터 돌봐야 해

돈과 권력, 명예...종종 우리가 행복의 얼굴이라고 착각하는 것들이다. 타인을 자신의 세계 속에서면 보는 사람, 자신의 세계에만 매몰된 사람, 타인과의 만남이 자신에게 어떤 공명도 주지 못하는 사람.. 이런 사람들은 그들의 세계가 완벽하다 할지라도 행복해 보이지 않는다. 세상의 행복은 자신만의 논리 안에 있는 것이 아니기 때문이다.

현대인은 왜 이렇게 고독할까? 고독에서 빠져나올 가능성은 없는 것일까? 고독해하면서도 어떻게 고독과 마주해야 하는지 모르기 때문에, 그 고독을 이겨 내기 위한 방법을 잘못 사용하고 있기 때문에 스스로 만들어낸 고독에서 빠져나오지 못하는 것이다.

어린왕자가 각각의 별을 여행하며 만난 사람들 중 열중하지 않는 사람은 거의 없다. 술을 마시는 사람조차 그 행위에 몰두하고 있다. 그러나 어린왕자가 각 별에서 만난 사람들은 모두 고독에 젖어 있다. 그들은 자신들에게 권력이 있고 누군가의 칭송을 받으며 부를 소유했다고 여겼지만, 모든게 허상이었다. 그들의 세계에는 다른 사람이 없었기 때문이다.

고독에서 벗어나는 출구는 <길들여짐>에 있다. 마음을 다해 길들여짐의 관계를 세워 나가고, 이 관계에서 사랑과 책임을 발견했을 때에만 고독에서 벗어날 수 있다. 서로 모르는 사람들이 관계를 만들어가며 다른 이들을 위해 눈물을 흘리고 때로는 아픔도 감수해야 한다

Ⅲ. 가장 이해해줘야 했고 가장 귀 기울여 들어줬어야 했던 내 마음을 위로할 때

<길들여짐>은 깨달음일 뿐만 아니라 실천의 문제이다. 우리는 지금 기쁨이 없는 사랑 때문에 진정 죽을 것 같은 지루함을 느끼고 있다. 삶을 다해 길들이고자 하는 대상에게 관심과 사랑을 쏟고 그의 말을 경청하고 존중해준다면, 상대 역시 신뢰와 사랑을 줄 것이다.

여기서 <길들여짐>의 대상은 배우자일 수도 있고, 가정 또는 친구나 직장 동료, 사명일 수도 있다. 심지어 자기 자신일 수도 있다. 세상이 암울하고 사람들이 무력감을 느낄수록 꿈과 신념, 그리고 가치가 필요하다.

Ⅳ. 제언

이번 강의의 가장 중요한 핵심은 자신의 마음 알기, 자신과의 소통이 아닐까 생각한다. 교육을 들으며 ‘소통’의 의미를 검색해보니 ‘막히지 아니하고 잘 통함. 뜻이 서로 통하여 오해가 없음’이다. 내가 지나온 날들에 대해 생각해보면 어떻게 하면 다른 사람과 잘 지내고 소통하며 지낼 수 있을까? 내가 하는 말에 다른 사람이 상처를 받으면 어떻게 할까? 나 자신보다는 상대방과의 소통이나 감정, 생각을 중요시하며 그게 더 중요하고 당연하다고 생각하며 지내왔던 것 같다. 그렇지만 이번 교육을 통해 가장 중요한 깨달음은 나와 소통이 중요하고, 다른 사람의 문제를 분석하거나 고치려하지 말고 나를 바꾸는 것이 중요하다는 것이다.

어린 왕자의 이야기를 통해 한 해 동안의 힘들고 어려웠던 마음을 정리하며 힘을 얻을 수 있었고 앞으로 나의 마음을 돌보며 나의 부족한 점은 채우고 좋은 점은 잘 가꾸어 나가 가족, 동료, 이용인들에게도 조금 더 건강한 에너지와 사랑을 줄 수 있기를 소망한다.

술술 읽히는 사회복지 글쓰기 기술 교육



주 최		휴먼임팩트 협동조합
기 간		2024년 11월 13일 (수)
장 소		휴먼임팩트 협동조합 교육장
참석자	팀 명	열린일터
	명 단	주성훈
	인 원	1명
교육 시간	일 자	1일
	시 간	10:00~17:00(6시간)



남동강애인종합복지관

술술 읽히는 (사회복지) 글쓰기 기술 교육

I. 글쓰기의 필요성

누구나 글을 잘 쓰고 욕망이 있을 것이다. 특히 직장생활 중 기안문·보고서 작성을 경험했을 경우, 머릿 속에서만 맴돌 뿐, 쉽게 문장이 이어지지 않는 경우를 태반으로 경험했을 것이다.

혹자는 생각하는 법을 배우기 위해서 글을 쓴 것이라 한다. 글 쓰기 능력은 곧 사고 능력, 즉 제대로 생각할 수 있는 능력이요, 더 나아가 효율적으로 말 할 수 있는 능력을 배양하는 것이라 본 것이다.

이하 강의 시간의 내용 중, 특히 이입하여 실천하고 싶은 내용을 기록하고자 한다. 글을 쓰는 목적은 a.나만 보기를 목적으로 하는 것(예: 일기)과, b.제한된 독자(거창한 소설 등의 독자가 아니라, 나 이외의 누군가)에게 내용 전달을 목적으로 하는 글(보고서 기안서 등의 실용문) 등으로 분류해 볼 수 있다. 이하 내용은 a를 시작으로, b를 최종 목표한 강의 내용을 기록해 본다.

II. 글쓰기 실력 향상 방안 모색-연습방법

2. 세줄 (일기)쓰기

가. 목적

- 1) 글쓰기에 익숙하기 위한 평소의 훈련 과정으로, 간결의 중요성을 인식하기 위함이다.
- 2) 최종 목적인 타인 즉 독자를 위한 글쓰기를 긴 글(보고서 등 포함)부터 시작하는 것은 접근하기 어렵다. 간단하고, 쉬운 글쓰기부터 시작한다.

나. 형식(예시)

구분		예시	평가
0	요일/날씨	2024년 5월10일 월(날씨: 흐림)	
1	①누가/②무엇	아내가 예뻐서 샀다면서 꽃무늬 슬리퍼와 발매트를 내밀었다.	*첫 줄이 중요-추상적 문장은 지양. 작고 구체적인 일을 써봐라. 숫자, 인명, 대화, 사례 등이 넘치면 안됨.간결하게....
2	③어떻게/④왜 (또는 내용/의미)	새벽에 화장실에서 나오면서 보니 내 발에서 꽃이 핀 듯했다.	*서사/이야기
3	⑤감정/⑥생각	당신 말이 맞네. 잠깐 봤는데 마음이 밝아졌어. 밝게 살자 우리.	
*쓰기의 흐름: 3의내용이 먼저 머릿속에 떠오르고 이후 글을 옮기겠다는 의욕이 생기면서 1,2에 관한 내용을 기술하게 된다. 즉 글쓰기 순서는 3→1→2이다.			

다. 세 줄 쓰기 응용

1) 두 단락 글로 풀어 쓰기

가) 방식: 1은 한 단락으로, 2,3은 묶어서 한 단락으로 풀어 쓴다.

나) 요령: 뜻은 같게, 길이는 더 길게, 내용은 구체적으로 쓴다.

다) 예시(앞 쪽의 예시를 풀어 쓴 것)

1.아내가 예뻐서 샀다면서 꽃무늬 슬리퍼와 발매트를 내밀었다. 두 놈 모두 채도와명도가 무척 높은 노란색과 초록색을 입었는데 눈이 부실 정도다. 며칠 전, 쇼핑몰에갔다가 봤는데 잇을 수가 없어서 인터넷으로 주문했단다. 가격을 들어보니 만만치가 않았는데, 아내도 비싸다고 생각했지만왠지 이걸 쓰면 마음이 밝아질 듯했구나?

2.겨우 슬리퍼와 발매트를 보고? 당시에는솔직히 아내 말을 믿지 않았다. 그런데 오늘 새벽에 화장실에 들어갔다가 나오면서보니 두 녀석이 조금 다르게 느껴졌다. 뭐랄까, 마치 내 발에서 꽃이 피었달까? 혹은 빛이 난달까? 순간, 혼잣말처럼 되뇌었다. **3.**“그래, 당신 말이 맞네. 잠깐 봤는데 내마음이 밝아졌어. 이마음처럼, 밝게 살자,우리.”

라) 이상으로 글쓰기의 쉬운 접근 방법을 살펴 보았고, 이하에서는 구체적으로 실용문 쓰기에 대해 알아 본다.

3. 실용문 쓰기 기본이론

가. 좋은 글이란

1) 솔직하고 쉬운 글은 자연스레 깊어지고, 중국에는 선명한 글이 좋은 글이라 할 것이다. (솔직한 글 → 쉬운 글 → 깊은 글 → 선명한 글)

나. 실용문 전개 방식

1) 글의 분류: 우리가 추구하는 글은 문학적 글이 아닌 실용적 글이다.

문학적 글	실용적 글
-상상 속 세계 -수사법(상징, 은유) -내면 속 감정	-현실 세계 대상 -서사, 묘사, 설명 등 -사실과 생각

2) 실용문의 구성 분류

가) 묘사: 공간 ⇒ 사물 배치

나) 서사: 시간 ⇒ 사람 행동

다) 설명: 이해 ⇒ 정보 제공

라) 논증: 설득 ⇒ 근거 제시

3) 실용문의 방향성



가) 요약과 상술 개념 비교

요약 (핵심 찾기)		상술 (살 붙이기)	
구체적 내용	예시	구체적 내용	예시
생략	기뻐다. (빼대만. 기타 생략)	반복	기쁨, 환희, 희열... (기쁨을 다른 표현으로 치환하여 덧붙임)
추상화	신발 (상위 개념)	구체화	구두, 운동화 (하위 개념)

4. 단락 쓰기 연습

가. 단락의 구성의 예시(가장 명료한 형태의 두괄식을 적용해 본다.)

- 1) 소주제문(가장 중요한 주제이며 결론이라 할 수 있다.)
- 2) 상술(뜻풀이) 2~3문장으로
- 3) 원인/결과/이유
- 4) 위 내용의 예시
- 5) 단락 예시:

(도입문장)우리 나라는 사계절이 뚜렷하다. (주제)나는 따뜻한 봄이 좋다. (상술)너무 지나치게 더운 여름도, 지나치게 추운 겨울도 싫다. 만물이 시드는 가을보다는, 따스함 속에서 만물이 소생하는 봄이 더 좋다. (결과)그래서 나는 주로 봄에 활동을 많이 한다. (예시)예컨대, 자전거도 많이 타고 걷거나 달리기도 자주 한다.

나. 개념 정립

- 1) 설명: 독자가 모르는 사실을 밝혀서 쓰는 전개방식.
가) 예시: 철수는 본래 좀 소극적이다. 사람 만나는 일을 좋아하지 않는다.('소극'이란 의미를 설명함.)
- 2) 상술: 자세하게 설명하기란 의미로 설명과 유사하지만, 내용을 좀 더 풍성하고 뜻은 같게, 길이는 더 길게, 내용은 구체적으로 적는 내용.
가) 예시:
 - (1) 동네북이다. 아무나 다 두들긴다.(⇒동네북을 구체적 행위로 풀이함.)
 - (2) 정치인은 다양한 차이와 이견을 조정하는 사람이다. 협상은 거래, 대화와 타협에 능숙하다. (⇒ 뒷 문장은 앞 문장을 구체화함.)
- 3) 서사: 시간 속 사건을 글로 옮겨 쓰는 전개 방법(누가, 무슨 행동을 했나?, 어떤 사건이 일어났는가? 등)

Ⅲ. 맺음

소설을 원작으로 한 90년대 브래트 피트 주연의 영화-호르는 강물처럼-을 보면, 글쓰기에 관한 홈스쿨링 장면이 있다. 아버지는 두 아들에게 한 페이지짜리 작문을 시켜 완성하면 내용을 반으로 줄이라 한다. 반으로 줄은 글을 다시 반으로 줄이라 하고, 결국 1문장으로 요약이 완성되면 그 수업을 마무리했다.

문장과 내용의 간결함을 특히나 강조하는 수업시간 내내 이 영화가 맴돌았다. 예전에 들었던 논술 수업에서도 항상 강조한 문장 압축의 중요성이 다시 반복되었다. 뼈대만 남긴 간결한 문장을 완성하는 것은 많은 고민을 동반하지만, 잘 다듬어진 간결한 문장에 살을 붙여 내용을 풍성하게 만드는 것은 훨씬 수월하다는 내용이다.

간결·압축의 중요함을 강조하고 그런만큼 어렵다는 것을 의미하는 것일게다. 하지만 이것만으로는 부족하다. 독자에게 내용을 명확하고 전달하고 의문 없이 읽도록 개념, 구체적 설명, 예시 등도 글쓰기의 중요 부분이다. 단락 또한 중요하다. 두괄식, 미괄식 또는 양괄식 등 그 선택을 신중히 해야 할 것이다. 수업 말미에 책을 한 권 추천한다. 「강원국 백승권의 글쓰기 바이블」 강력히 추천하기에 주문하였다.

해외연수보고서



주 최	인천시장애인복지관협회	
기 간	2024년 6월 3일 - 6월 7일	
장 소	싱가포르	
참석자	팀 명	
	이 름	손동훈
	인 원	1명
교육 시간	일 자	2024년 6월 3일 - 6월 7일
	시 간	총 3박 4일



남동장애인종합복지관

해외연수 보고서



인천시장애인복지관협회

해외연수 보고서

1. 개요

○ 연수기간 : 2024. 06.03~2024.06.07.

○ 연수국가 : 싱가포르

○ 연수목적

- 장애인복지 관련 해외 동향을 파악하여 장애인복지의 전문성 강화 및 복지서비스의 질적 향상을 도모
- 해외연수 과정을 통해 쌓은 다양한 지식과 경험을 바탕으로 장애인복지 패러다임에 맞추어 기관운영 반영

2. 연수국가 ‘싱가포르 현황’

국명	싱가포르
수도	싱가포르
기후	전형적인 열대우 림기후 지역
인구	570만명 중국계(76%), 말 레이계(14%), 인 도계(8%) 등 출처 : 복지타임 즈 (http://www.bokjitime.com)
면적	721.5km ²
언어	말레이어, 영어
1인당 명 목 GDP	91,100달러, 세 계5위

Singapore Map

- 경제적으로 풍요로운 나라. 다른 선진국들과 함께 의료기술의 향상, 평균수명의 연장, 저출산 등에 의한 고령화가 급속하게 진행되고 있는 나라.
- 실제로 싱가포르의 1인당 GDP는 2024년 IMF 통계 기준 91,100달러, 세계 5위로 미국(85,373달러)보다 높고 노르웨이(94,660달러)에 버금가는 수준임.
- 세계보건기구(WHO)는 싱가포르가 아시아에서 가장 훌륭한 보건체계를 갖추고 있다고 평가<출처 : 복지타임즈(<http://www.bokjitimes.com>)>
- 싱가포르는 정부가 많은 재정을 투입하는 사회복지정책을 하지 않지만, 시민들로 하여금 질병, 은퇴 등 각 생애주기별로 맞이하게 될 상황에 대비하도록 여건 조성
- 싱가포르 주택사업은 복지정책의 상징. 사회안정과 국민안녕에 기여하는 합리적 공공정책의 본보기. 주택공급률 80%, 이중 90%가 가자 소유.
- 의료보장정책으로 3Ms(Medisave, MediShield Life, Medifund)와 장기요양보험인(Elder Shield)를 운영.
- 다만, 주택과 의료복지정책을 제외하면, 좋지 않음. 저임금 외국인 노동자와 상당수 동남아/서남아 개도국이나 빈국출신들이 130만을 차지하고 있음.
- 2018년 11월 발표된 싱가포르 정부 산하기관 최근 통계자료(Ministry of Social and Family Development)에 따르면 싱가포르 내 장애인의 비율은 전체인구의 약 3%에 해당하고 있으며, 시각, 청각 및 신체적 장애를 동반한 그룹이 절반을 차지하고, 지적장애 및 자폐성 장애를 동반한 그룹이 나머지 절반을 차지하고 있음. 싱가포르 노동부 (Ministry of Manpower)에서 시행한 최근 조사에 따르면, 경제활동인구에 속하는 만 15세부터 만 64세에 속하는 장애인의 고용비율은 28.6%로, 10명 중 3명이 취업하여 경제활동을 하고 있는 것으로 보고되었음.
- 2010년도에는 지적장애를 동반한 장애인을 포함하여 정신적 판단 능력이 결여된 이들의 권익보호를 위한 The Mental Capacity Act를 시행하였고, 사회복지시설에 거주하는 아동보호를 위한 The Children and Youth Persons Act를, 2011년도에는 장애아동들의 거주시설까지 확대시키는 법 개정을 진행하였음. 2012년 11월 30일 유엔장애인 권리협약에 서명하였고, 2013년 7월 18일에는 유엔 장애인 권리협약을 비준하였음.
- 1980년대 말 ‘장애자문위원회’는 장애의 사회적모델을 수용하여 국가 차원의 장애인문제를 논의하기 시작, ‘장애인들도 다른 국민들과 평등하게 사회적 대우를 받아야 함’ 천명함. Purple Parade, 지역사회 대상의 Enabling Village, 동시에 정치인들은 완전통합사회의 구현을 위해 'The True Me'라는 캠페인을 전개.
- 장애자문위원회의 의장인 부수상 “많은 장애인들은 실제로 납세 의무자들이며, 더욱 저렴하고, 편하며, 접근 가능하고 빠르고 안전한 지하철을 이용할 수 있다면 직장까지 출근도 할 수 있고 여가를 즐길 수 있으니 경제적으로도 국가에 도움이 된다. 동시에 MRT 는 최대의 고객을 유치할 수 있게 된다.” 라는 능력중심주의

사고라는 비판을 받고 있음. 즉 싱가포르사회에 용납될 수 있는 장애인은 ‘아주 예외적인, 능력있는 소수의 장애인어야 하는 것이다’ 라는 비판. (에이블뉴스. 2020.07 월)

○ 2018년 12월 19일부터 발효된 The Vulnerable Adults Act는 정신적, 신체적 장애를 가진 18세 이상 성인(노인층 포함) 대상이며, 학대의 피해가 가정과 지역사회에서 해결되지 못할 시 정부 산하 사회복지기관들이 주도적으로 나설 수 있도록 하는 장애인 보호법임.

○ 2018년 기존에 장기 돌봄이 필요한 중증장애인을 위한 요양보험인 엘저방어제도(ElderShield Disability Insurance Scheme) 개편을 위한 개편위원회를 조직하고 위원회의 권고안에 따라 2020년 기존의 엘더실드를 대체하는 새로운 장기 요양보험 제도인 케어실드 제도(Caresield Life)를 도입.

○ 장애인의 일자리 문제해결을 위해 ‘포괄적 고용 환경을 만들기 위한 일자리 재정비 가이드 고안’하여 운영. 장애인을 고용하는 사업자에 대한 지원을 월급의 최대 40%까지 상향(2023년). 6개월 이상 실업상태인 장애인을 고용할 경우 지원금을 급여의 최대 10%에서 동 20%로 인상.

3. 싱가포르 최초의 포괄적인 커뮤니티 공간, 장애인 눈높이 맞춘 커뮤니티 ‘Enabling village(장애인사회통합지원센터)’ 방문

○ 미션

공동체 공간. 다양한 능력을 가진 사람들을 지원하는 개인과 조직의 집합체. 다양한 능력을 가진 사람들이 독립적으로 이동할 수 있는 공간으로 만드는 것이 목표이며, 장애인들이 인정받고 기여하는 삶의 가치를 느낄 수 있는 곳.

○ 컨셉

사회적 기업과 커뮤니티 구축에 대한 새로운 접근 방식. 모든 접근이 가능한 공공 공간에서 지역사회의 장애인을 위한 장애인 맞춤형 고용센터, 제육관, 놀이터, 슈퍼마켓, 유치원, 아트갤러리, 의료클리닉 등 다양한 시설을 갖추고 있음.

○ 유니버설 디자인

■ 2016년 BCA 유니버설 디자인 마크 어워드에서 플래티넘 수상

■ barrier free 운동

학교건물을 개조하였음. 휠체어 사용자를 위해 광범위하게 재설계하였음. 다층 블록에 리프트 설치, 계단에는 경사로 설치

청각장애인을 위한 오디오 유도 루프 설치.

점자 표시

점자블록 설치

■ 야외테라스 : 누구나 쉽게 이용할 수 있는 고요한 공간

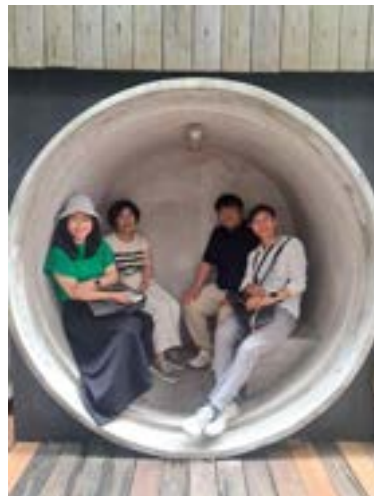
모두가 긴장을 풀고 서로 소통할 수 있는 안전한 공간인 야외 테라스. 수동휠체어와 전동휠체어 모두 쉽게 움직이고 이동할 수 있도록 설계된 공간. 경사로에 완만하게 설치되어 있는 가장 독특한 공간 중 하나



<출처 : 이네이블링 빌리지 홈페이지>

■ 원형시팅 튜브 : 혁신적인 좌석, 포괄적인 디자인

한때 하수관을 옮겨 방문객들이 앉아서 모일 수 있는 아늑한 공간으로 세심하게 변화. 인스타그램에 올릴만한 순간을 포착할 수 있는 장소.



■ 다양한 임차인 커뮤니티를 통해 변화를 만들기

포용적인 공간을 만드는 것 이외에도 공공주택에 거주하는 지역주민들과 자원과 공간을 공유하는 플랫폼 역할. The Art Faculty는 장애인 예술가를 위한 플랫폼 역할을 하며 자신의 재능을 다듬고 선보일 수 있도록 지원.

○ 장애인 고용 서비스

다양한 경험과 능력을 포용하는 것이 기업의 성장에 도움이 된다고 믿고 있음. 일하기를 희망하는 장애인을 위한 상담, 훈련, 취업알선 및 지원을 제공하고 있으며, 많은 기업들에 취업하고 있음. 훈련생의 40%가 취업에 성공함.

파트너사들 중 ‘공차’ 기업이 센터내에 카페를 확장할 계획임. 직원의 50%가 장애인.



○ 보조기술 센터 ‘Tech Able’

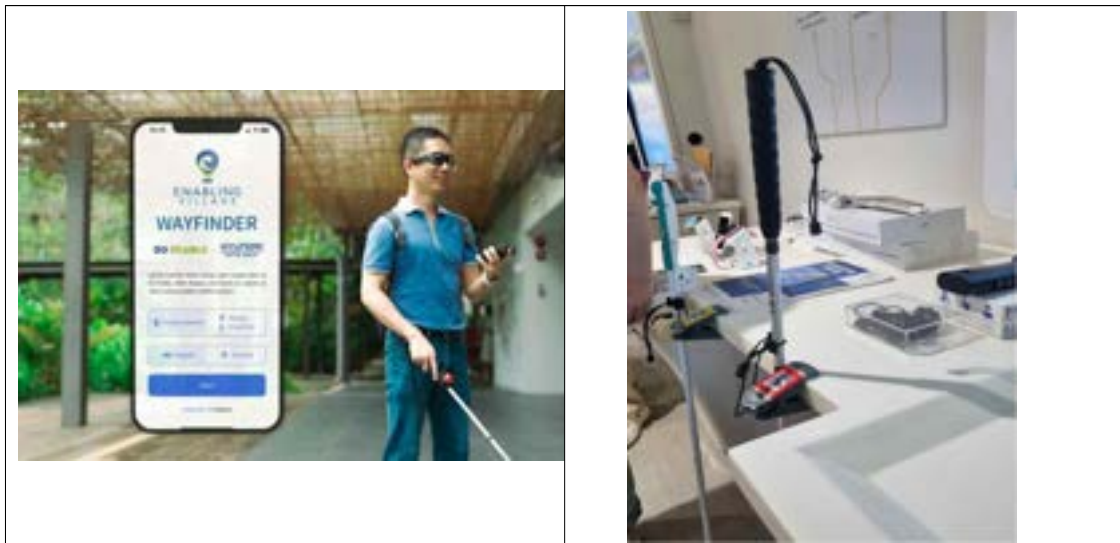
보조기기, 유니버설 디자인, IT, 웰니스, 정보통신 등 장애의 종류에 따라 파타너가 다르며, 보조금이 모두 지원됨. 디지털 시대에 맞게 지원하고 있음.

보조기기는 90% 정부지원으로 평생지원하며, 사회가정부, 교육부, 보건부가

협력하고 있음.



- SG Enable과 SPD가 공동으로 관리하는 보조 기술 센터
- 장애인이 독립적으로 생활하고, 여행하고, 학습하고, 일할 수 있도록 보조 기술의 활용을 촉진하는데 목표를 두고 있음.
- 스마트 홈 및 정보통신 기술 쇼케이스
- 체험실
- 보조 기술 상담, 평가 및 교육 서비스 센터
- 스마트 디바이스 ‘현대모토’와 파트너가 되어 앱개발 - 시각장애인과 휠체어 이용자 등 교통약자들의 실내외 도보 이동을 보조할 수 있는 내비게이션 솔루션 실증 사업 ‘유니버설 모빌리티 2.0(Universal Mobility 2.0)’- 출처 : e프레시뉴스(<http://www.newsfs.com>)



- 가정 내 스마트 기기 설치 - 로우테크, 하이테크를 통해 장애인이 집에서 편리하게 사용할 수 있도록 지원. 2030년까지 장애인들이 편리하게 생활할 수 있는 보조기기 보급 예정



■ 자폐인을 위한 심리 안정 빈백 개발 및 보급



○ 뇌졸중 지원센터

뇌졸중 환자, 배우자, 가족, 간병인들을 위한 재활치료 및 커뮤니티 지원



<출처 : 이네이블링 빌리지 홈페이지 >

○ 체육관

지역사회 내 공유 공간으로서, 장애인과 비장애인이 함께 운동하는 공간.

장애인을 위한 편의시설, 운동기구 마련. 정부에서 운영하고 있음. 특히 장애인을 위한 운동기구 설치. 싱가포르내에 26개의 체육관이 설치되어 있음.



<출처 : 이네이블링 빌리지 홈페이지>



○ SPD 공유 공간

통화, 이메일 관리, 원격 설문조사, 데이터 입력 등 기타 서비스 등 아웃소싱 컨택센터 서비스를 제공. 장애인이 재정적으로 독립하고 품위있는 삶을 영위할 수 있도록 역량을 부여하는 중요한 훈련과 핵심생활 기술 갖추도록 노력. 장애인 및 비장애인 모두 이용.

<출처 : 이네이블링 빌리지 홈페이지>



○ The Art Faculty

예술활동 플랫폼 공간. 다양한 미술활동 프로그램을 운영하며 작품을 판매함.



<출처 : 이네이블링 빌리지 홈페이지>





○ 가이드 ‘셸던’과 함께

■ 셸던이 말하는 이네이블링 빌리지의 가치와 철학이 묻어있는 말 ‘당신은 어떻게 불려지고 싶은가요?’라고 묻고 그렇게 불러주는 것부터 시작한다는 점에서 포용과 통합을 위해 노력하고 있음을 알 수 있었음.

-> 능력별로 다른 사람이라고 부르고 있음.

-> 관계의 파트너십이 중요함.

■ 이네이블링 빌리지는 자연스럽게 비장애인과 어우러지게 만드는 곳임.



2024 전문자료집 - 교육·연수보고서

등록번호 2025-06호

- 발행일 : 2025년 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