

2021년 금정
HAPPY ZONE
네트워크 사례관리 사례집

2021년 금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 사례집

이웃에게 말 걸다 토닥토닥

이웃에게 말 걸다 토닥토닥

2021년 금정
HAPPY ZONE
네트워크 사례관리 사례집



당사자의 작은 변화가
당사자 본인에게도
중요하고
담당자에게 큰 영향을
미친다.

CONTENTS

• 금정구청장 발간사		05
• 금정 HAPPY ZONE 네트워크 대표기관 발간사		06
금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 실천 이야기		
01 기억하지 못하셔도 괜찮습니다. 제가 기억하겠습니다.	- 금정구노인복지관 김경민	08
02 소망이네의 꿈	- 금정구 드림스타트 임혜경	16
03 함께의 힘, 같이의 가치	- 금정구장애인복지관 박성범	22
04 마음 들여다 봄	- 금정구정신건강복지센터 박지원	31
05 당당하고 멋진 엄마 빛나씨 이야기	- 금정구종합사회복지관 박혜진	36
06 만물상 김 씨 아저씨	- 사회적협동조합 금정구지역자활센터 남길진 사회복지사	44
07 사례관리의 가장 큰 자원은 당사자의 용기입니다.	- 금정구 희망복지지원단 허지희	50
08 조금 달라도 나는 나야!	- 금정청소년수련관 강혜빈	57
09 터줏대감 박 씨 아저씨 이야기	- 남광종합사회복지관 손이래	62
10 ‘해보자, 해보자!’ 다시금 붙잡은 마음	- 금정구 희망복지지원단 강희진	73
11 하늘이 맺어준 인연 ‘천륜’	- 금정구 희망복지지원단 박지선	78
12 국도 위에서 찾은 희망	- 금정구 희망복지지원단 주세희	81
13 자식은 평생 애물단지	- 부곡3동 행정복지센터 박가영	85
14 “이젠 혼자가 아니예요” 되찾은 미소	- 서2동 행정복지센터 방희원	87
금정 HAPPY ZONE 네트워크 소개		90

※ 이야기 속 주인공 이름은 가명입니다.

발간사



「금정 해피존네트워크」는 복합적이고 다양한 욕구를 가진 위기가구를 효과적으로 지원하고자 지난 10년 동안 사회복지분야 민·관이 협력하여 복지안전망을 구축하는데 많은 노력을 기울여 왔습니다.

특히 “통합사례관리”와 “민관협력”이라는 비전 아래 서로 협력하면서 공공과 민간의 다양한 자원을 연계하여 주민을 도와 스스로 자립할 수 있도록 하는 것이 네트워크의 중요한 역할입니다.

사례집은 2021년 한 해 동안 네트워크 소속 기관 실무자들이 일선 현장에서 최선을 다해 우리 이웃을 돕고자 발로 뛰면서 노력한 따뜻한 기록들을 담았습니다. 그리고 실천과정에서 사례관리자로서 겪는 어려움과 한계를 서로 이야기하고 공유하는 과정이 얼마나 의미가 있는지를 담고 있습니다.

복지 현장을 발로 누비며 사례관리대상자에게 신속한 서비스 지원을 위해서는 모두의 노력이 필요합니다. 코로나19 장기화로 대면서비스 제공에 많은 제약이 있었지만 도움이 필요한 이웃들은 실무자들의 방문이 더 간절한 한 해가 아니었을까요?

해피존 네트워크라는 울타리 안에서 앞으로도 소외받는 구민이 생기지 않도록 함께 협업 해주실 것을 부탁드립니다. 앞으로도 금정 해피존 네트워크에 많은 지원을 보내며 바른 사례관리 실천을 위해 애쓰시는 기관장님을 포함한 실무자 여러분들께 감사를 전합니다.

2021. 11

부산광역시 금정구청장
정미영



금정 해피존네트워크는 통합사례관리와 민관협력이라는 이름으로 다양한 기관들과 함께 네트워크를 해 온 지 올해로 10년이 되었습니다. 계속된 코로나-19 위험으로 대면활동이 제한된 상황 속에서도 지역사회 내 취약계층 및 지역주민들을 위해 애써주신 민관 실무자분들께 진심으로 감사드립니다. 금정 해피존네트워크가 10년을 맞이하는 시점에 네트워크 사무국 역할을 맡은 대표기관으로서 네트워크 기능 재정립을 위해 할 수 있는 역할이 무엇인지 고민이 많았던 한 해였습니다.

올 해 사례집에서 실무자들이 중점적으로 신경 쓴 부분은 당사자들의 삶의 이야기를 당사자 중심으로 담아내는 것이었습니다. 지난 4월부터 실무자들과 소모임을 구성하여 사례관리 글쓰기 모임을 정기적으로 실시했습니다. 여기에 참여한 실무자들은 당사자와 함께한 사례관리 활동을 의도와 근거, 성찰에 근거해 살폈고, 각 기관의 중간관리자들과 피드백을 주고받았습니다. 당사자와 이들의 삶의 변화를 사례관리 서비스로 지원하는 과정에서 사회복지사로서의 배움과 감사의 자세를 되돌아볼 수 있었습니다.

소모임 참여 실무자들이 글쓰기를 해나가면서 당사자의 삶에 대한 보다 깊은 존중, 통찰, 이해의 시간이 되었기를 기원합니다. 사례관리 글쓰기 소모임에 참여한 실무자들과 각 기관의 슈퍼바이저들에게 감사와 격려 말씀드리며, 사례집 제작에 함께해 주신 금정구청 희망복지지원단 통합사례관리자들과 행정복지센터 담당 주무관들에게도 감사의 말씀드립니다. 네트워크에 함께 참여 중인 21개 기관의 협조에도 거듭 감사드리며, 계속해서 이 네트워크가 공고하게 유지될 수 있도록 더욱 노력을 아끼지 않겠습니다.

2021. 11

금정 HAPPY ZONE 네트워크 대표기관 금정구종합사회복지관
정순화

01

금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 실천 이야기



기억하지 못하셔도 괜찮습니다. 제가 기억하겠습니다.

01

금정구노인복지관 김경민 사회복지사

‘첫 만남’ 많은 것을 가르쳐주신 분

추위가 가고 봄이 다가오는 2019년 2월 말, 철수 어르신과 첫 만남을 하였습니다. 철수 어르신은 치매가 발병된 지 오래되었으나 돌봐주는 사람이 없어 치료가 제대로 되지 않았고, 식사, 목욕, 빨래 등 기본적인 생활도 되지 않았습니다.

어르신은 신분증, 통장 분실 등으로 갖은 민원제기를 하였고, 잦은 알코올 섭취나 흡연으로 주민들의 불만이 쌓였습니다. 이러한 어르신의 문제를 해결하고자 댁에 방문하여 첫 만남을 했습니다.

처음 어르신 댁에 갔을 때는 많이 놀랐습니다. ‘집 안 곳곳에 쌓여 있는 쓸모없는 짐과 쓰레기, 썩어있는 여러 음식물, 코를 찌르는 악취...’ 집 내부를 보고 ‘앞으로 어떻게 사례관리를 해야 하지?’ 걱정을 먼저 했던 것 같습니다.

그때 어르신이 방 안에 가득 있는 메모를 보고 말씀하셨습니다. “내가 기억력이 안 좋아서 뭘 많이 적어놨. 내가 치매는 아닌데. 허허. 이렇게 도와주러 오니 고마워.”

순간 단순히 어르신의 한 부분만 보고 좋지 않은 생각을 했던 제가 부끄러우면서도 어르신이 긍정적으로 변화할 수 있도록 함께 할 수 있다는 생각이 들었습니다. 그렇게 어르신과 저의 첫 만남은 시작되었습니다.

철수 어르신의 치매는 매우 심각한 상황이었습니다. 어르신의 기억력은 평균 10초가 되지 않았고, 인지가 좋

지 않으시다 보니 혼자서 일상생활을 하는 것은 꿈도 꾸지 못했습니다.

어르신의 건강이 걱정되어 많은 생각을 하게 되었고, 하루에 한 끼라도 드실 수 있도록 복지관 경로식당을 이용하실 수 있도록 하였습니다.

“어르신, 기초생활수급자는 복지관에 오시면 밥이 무료입니다. 꼭 오세요!!”

“그런 걸 왜 이제 말하노, 가는 길이 어디고? 언제 가면 되노?”

같은 대화를 30번은 더 한 것 같습니다. 계속해서 같은 말이 오갔습니다. 무료로 밥을 먹을 수 있는 것을 아는 어르신은 기뻐하면서도 기억은 하지 못하였습니다.

그러나 저도 포기하지 않았습니다. 어르신에게 복지관 식당을 안내한 다음 날부터 매일같이 전화했습니다.

“어르신, 식사 무료로 하실 수 있으니까 복지관으로 오세요. 복지관으로 오는 길은 남산동 행정복지센터에서 워로 오셔서 범어사역 3번 출구에서 버스 타고 오시면 됩니다.”

“그래? 그러면 꼭 갈게.”

그렇게 어르신이 복지관에 오시는 첫 번째 날, 20통의 전화가 왔던 것 같습니다. 그래도 어르신은 복지관에 안전하게 오셨고 맛있게 식사를 하고 가셨습니다.

이후 저는 11시 즈음 어르신에게 항상 연락을 드렸고, 어르신은 복지관 식당으로 오실 수 있었습니다.

그리고 복지관 경로식당을 이용할수록 어르신의 전화 횟수는 점점 줄어들었습니다. 치매 증상이 심한 어르신에게는 정말 큰 변화가 아닐 수 없었습니다. 어르신의 변화가 보였을 때, 저도 사례관리자로서 많은 것을 얻을 수 있었습니다.

‘이용자의 작은 변화가 이용자 본인에게도 중요하고 담당자에게도 큰 영향을 미친다.’

기관 슈퍼비전 - 금정구노인복지관 과장 김희은

20번이나 전화하는 속에서도 어르신의 짧은 기억의 시간이지만 담당 복지사 선생님이 마음속에서 자리 잡았나 봅니다. 짧은 기억을 더듬어 복지관까지 오신거 보면 선생님을 많이 좋아하셨네요^^

‘이용자의 작은 변화가 이용자 본인과 담당자에게 큰 영향을 미친다.’라는 마지막 글귀가 인상적입니다.

소모임 동료 피드백 - 동래직업재활센터 선임 생활지도원 차재현

이용자에게 같은 서비스 내용을 반복해서 안내하시느라 수고가 많으실 거 같은데, 그 속에서도 이용자의 개

선된 점을 찾아내시는 부분이 인상 깊었습니다. 글 마지막에 어르신과 대화를 통해 느꼈던 생각을 한 줄로 요약해서 기록하신 부분도 전체 내용 이해에 도움이 많이 되었습니다.

변화된 모습, 그러나 이별

기억력이 좋지 않으신 철수 어르신은 사람의 얼굴을 기억하지 못합니다. 단기기억이 좋지 않아서 가족 이외의 다른 사람과의 기억도 사라져 버립니다. 그런데 어르신이 가족 이외의 사람 중 유일하게 제 얼굴을 기억합니다. 물론 어르신이 저의 얼굴을 익히는데 족히 2년은 걸렸던 것 같습니다. 계속해서 만나 대화하고 함께 하는 과정 중 저의 얼굴이 기억된 것 같습니다. 어르신이 저를 기억해주는 것으로도 감사함을 느낄 수 있는 계기가 되었습니다.

어르신은 지역사회 안에서 다른 사람을 기억하지 못하였지만 자유롭게 지내고 계셨습니다. 어르신이 지역사회에서 편하게 지낼 수 있도록 노인맞춤돌봄서비스와 여러 서비스를 연계하여 지역사회 내에서 문제점들이 사라지고 편한 생활을 보내고 있었습니다. 그러던 중 어르신의 따님이 저에게 다급하게 전화를 하셨습니다.

“선생님. 아버지가 집에서 피를 많이 흘렸다고 계속 전화를 하세요. 어떤 상황인지 꼭 확인해주세요.”

타지에서 따로 지내는 따님의 연락을 받고 저는 어르신 댁으로 서둘러 갔습니다. 어르신 댁에 도착한 저는 너무 놀라 온몸이 떨렸습니다. 거실과 바닥에는 피가 흥건히 있었으며, 어르신 얼굴에는 생기가 없었습니다.

“어르신, 어디가 편찮으세요? 피가 어디서 나왔어요?”

“갑자기 몸이 이상해. 성기에서 계속 피가 나와.”

저는 어르신을 모시고 곧바로 병원으로 가려고 했으나 평소 병원을 싫어하시는 어르신은 병원에 가기를 거부 하셨습니다. 이후부터는 따님과 아드님의 전화 연락을 통해 병원에 동행하기를 설득하였으며, 계속된 설득을 통해 어르신을 모시고 병원에 갔습니다. 이후 한 달에 걸쳐 병원에 방문하여 여러 검사를 진행하였고 결과가 나왔습니다.

“방광암 3기입니다. 다른 곳까지 암이 전이되어 올해를 넘기기 힘들 것 같습니다.”

믿을 수 없었습니다. 인지가 좋지 않으시지만, 항상 밝고 건강한 모습을 보이신 어르신이 방광암이라니. 믿기

힘들었고 한편으로는 부정하고 싶었습니다. 어르신도 믿기 힘들어하는 모습을 보였고, 부정하는 모습도 보였습니다. 그러나 한편으로는 어르신의 씩씩한 표정이 아직도 생각나곤 합니다.

어르신의 검진 결과를 자녀분들에게 전했고 자녀분들은 어르신이 하루라도 더 따뜻한 밥을 먹었으면 좋겠다고 하시며 요양병원에 입원하기를 희망하셨습니다. 그 이후 요양병원 입소를 알아보고 어르신을 계속해서 설득하였습니다. 어르신은 입원 동의와 거부를 계속 반복하였으나 자녀분들의 설득도 합쳐져 입원에 동의하였습니다. 이제 어르신과의 작별을 준비할 시간이 다가왔습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구노인복지관 과장 김희은

‘가장 어려운 시간을 함께해 준 사람이 진정한 친구다’ 어르신과 사회복지사 간에 나이를 초월한 믿음과 우정이 쌓인 것 같네요. 가장 힘든 시기에 사회복지사 선생님이 곁에서 병원도 동행하고 아픔도 공감해 주어서 가족보다 더 어르신에게는 많은 힘이 됐을 것입니다. 사회복지사와 이용자 간에는 신뢰가 가장 중요한 부분인데 오랜 시간 사회복지사의 노력으로 신뢰관계가 잘 형성된 것으로 보입니다. 고생 많으셨습니다.

소모임 동료 피드백 - 동래직업재활센터 선임 생활지도원 차재현

이전 회기에서 어르신의 선생님에 대한 고마움을 느낄 수 있었다면, 금일 회기에서는 어르신을 걱정하고 진심으로 생각하는 선생님의 마음이 보였습니다. 모든 사회복지사들이 본인과 관계형성이 되어있는 이용자를 보며 여러 감정을 가지고 많은 생각을 하겠지만 이번 회기의 선생님 글을 보며 이용자와의 관계를 깊게 생각하고 있다는 것을 확인하였고, 배울 부분이라고 생각합니다. 마지막 6회기에서 어르신에게 좋은 결과가 주어졌기를 기대하겠습니다.

‘이별했지만 잊지 않겠습니다.’

어르신과의 이별이 다가온 날. 입원에 필요한 모든 서류를 준비하여 어르신의 자녀들과 남산동 소재의 요양 병원으로 함께 갔습니다. 병원으로 가는 동안 어르신은 “어디로 가는 거고?”라고 계속해서 물어봤습니다. 자녀들이 계속해서 “병원에 가서 잠시만 치료받고 나오도록 해요.” 라고 대답했고, 차 안에서는 같은 질문과 대답만 오갔습니다.

요양병원에 도착한 어르신은 담담한 듯 입원을 받아들였습니다. 어쩌면 입원한다는 것에 대해 인지하지 못하였을 수도 있지만 근래에 봤던 어르신 모습 중 가장 조용한 모습을 보였습니다. 어르신의 입원 수속 절차를 마치고 요양병원 담당자에게 중요한 사항을 말하였습니다. 어르신은 자녀들과 담당자와 이별하는 순간 웃음을

보였고, 그 웃음은 2년 넘게 봤던 어르신의 모습 중 가장 아름다운 모습이었습니다. 어르신이 잘 적응하시기를 바라며, 쏟아질 것 같은 눈물을 참으며 저도 뒤돌아섰습니다.

어르신이 입원한 다음 날, 요양병원 담당자에게 전화가 왔습니다.

“어르신이 밤에 계속 소리를 지르셔서 다른 분들이 잠을 자지 못해요. 병원을 옮겨야 할 것 같아서 사상구에 있는 병원에 의뢰해 놓았어요. 이원 부탁드립니다.”

어르신은 24시간이 되지 않아 요양병원에서 나오셨습니다. 그리고 저는 어르신 따님과 연락한 뒤, 어르신을 모시고 사상구에 있는 병원으로 향했습니다.

병원에서 나온 어르신은 병원 안에서 매우 답답했다며, 어디로 놀러 가는 거냐고 물으셨습니다. “따님이 사상구에 기다리고 계셔서 만나러 갑니다. 조금만 기다려주세요.”라고 말했고, 여느 때와 같이 차 안에는 같은 말만 오갔습니다. 병원에 도착하고 많이 놀랐습니다. 도착한 병원은 요양병원이 아닌 정신병원이었습니다. 요양병원 담당자에게 전화하여 물어보니 요양병원이 함께 있는 정신병원이기 때문에 정신적인 치료와 요양을 함께 할 수 있다고 하였습니다. 어르신이 병원 입원을 희망하지 않아 어르신의 자녀들이 병원으로 와서 동의하에 강제입원을 하신게 되었습니다.

이후 어르신은 입원하게 된 정신병원에서도 적응하지 못하였습니다. 다른 정신병과 다르게 치매는 기억력의 차이가 심하여 다른 이용자와 많은 다름이 있었습니다. 현재 어르신은 치매 환자들만 입원해 있는 병원으로 이원 하였으며, 이전과는 다르게 잘 적응하고 계시다고 합니다.

어르신과 2년이 넘는 시간 동안 알고 지내며 여러 문제도 있었고 많은 경험을 하게 되었습니다. 지금은 그 경험을 밑거름으로 좋은 사회복지사가 되기 위해 한 걸음 더 다가설 수 있는 것 같습니다. 많은 소식을 듣고 직접 만날 수는 없지만, 행복한 기억을 만들어준 어르신께 이 글을 통해서라도 감사하다는 말씀을 전하고 싶습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구노인복지관 과장 김희은

오랫동안 신뢰관계를 형성하면서 정성을 쏟고 우여곡절이 많았던 이용자분과의 이별(?)시간이 되면 시원섭섭함이 동시에 몰려오게 됩니다.

그래도 애정이 많았기에 아쉬움도 있을 것이라고 생각합니다. 그래도 사회복지사 선생님이 다양한 자원을 발굴하고 연계하고 협력했기에 지역에서 생활하시는 동안에는 행복한 시간을 보내셨으리라 생각합니다. 수고 많으셨습니다.

소모임 동료 피드백 - 동래직업재활센터 선임 생활지도원 차재현

사회복지 현장이라는 것이 아무리 당사자를 위해 적극적으로 개입하여도 항상 좋은 결과만 따라오지는 않는 것 같아 안타깝고 회의적인 생각도 들기도 합니다. 철수 어르신은 비록 건강이 악화되면서 종결하게 되었지만, 선생님을 만나서 2년의 시간 동안은 조금이나마 행복을 경험하시지 않았을까 생각이 듭니다. 선생님 또한 사회복지사로서 개인의 감정을 잘 추스르고, 경험으로 삼아 더 발전해나가는 모습인 것 같아 인상 깊었습니다. 간혹 철수 어르신 소식이 저도 궁금할 것 같습니다. 선생님 수고하셨습니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 어르신을 만나기 전까지 사례관리를 단순하게만 생각했습니다. 구체적인 개입 방향이나 목적을 생각하지 않고 ‘관계가 전부다’라는 생각으로 어르신들을 만나 뵈었습니다. 그런데 어르신을 만난 이후로 이용자에 따른 개입 방향을 다르게 할 필요가 있으며, 상황에 따라 구체적인 개입 방향을 설정할 필요가 있음을 깨달았습니다. 사례관리 담당자로서가 아닌 사회복지사로서 많은 것을 알았습니다. 어르신에게 배운 가르침이 헛되지 않도록 다른 어르신들에게 항상 도움이 되는 사회복지사가 될 수 있도록 하겠습니다.

◎ **소망** 치매라는 병을 가지고 있어 따뜻한 식사 한 끼 제대로 하지 못하신 어르신. 심지어 방광암이라는 병도 함께 가지게 되었습니다. 올해까지라는 한정된 시간을 가지고 계신 어르신. 병원에 계셔서 답답하시겠지만, 조금이라도 더 맛있는 식사를 드시고, 따뜻하게 지내셨으면 좋겠습니다. 최근 어르신 따님과 연락을 하였습니다. 어르신의 건강이 많이 악화하였다고 합니다. 병세가 나빠질 때마다 힘드시겠지만 항상 강한 마음으로 이겨내셨으면 소망합니다.

◎ **감사** 저에게 사회복지사로서 다시 깨닫게 해주신 어르신께 감사드립니다. 항상 웃으며 반겨주시고, 치매로 기억력이 좋지 않으셨지만 제 얼굴만은 기억해 주시는 것은 저에게 큰 뿌듯함으로 다가왔습니다. 감사한 마음은 글의 제목과 같이 평생 기억하고 있겠습니다. 그리고 어르신의 일이면 발 벗고 도와주신 따님과 남산동 행정복지센터 주무관님들, 금정구노인복지관 직원 분들. 덕분에 어르신이 조금 더 편하고 행복한 삶을 보내신 것 같습니다. 감사합니다.

응원글


**금정구노인복지관
관장 조수경**

사회복지 현장에서 늘 강조하며 실천해 왔습니다. 이용자의 욕구를 듣고 그에 기반을 두어 문제를 해결해야 한다고...

철수 어르신은 정말 당신의 욕구를 충분히 표현하고 전달하셨을까요? 우리는 철수 어르신과 같은 분들을 만날 때 무엇을 기준으로 만남을 이어가며 어려움을 해결하고 있었을까요?

이 글을 보면서 지역사회 다양한 분들과 함께 철수 어르신의 어려움을 해결하고 지역사회적응을 돕기 위한 과정을 충분히 진행해 왔고 진심으로 최선의 노력을 다했음을 알 수 있어 감사했습니다.

그럼에도 우리가 해결하고자 했던 문제는 정말 철수 어르신이 바라는 욕구였을까 하는 생각이 스칩니다.

혹여 우리의 기준으로, 우리의 경험으로, 우리가 가진 자원의 한계를 인정하지 않고 그분을 만나온 것은 아닌지... 철수 어르신이 저소득 수급권자로 사회보장의 대상이 아닌 사회구성원으로 당연히 누리고 존중받아야 할 마땅한 권리가 무엇인지를 먼저 고민해 보았어야 하지는 않았을지요.

사회복지 실천을 인권적으로 행하는 것이 아니라 인권을 보장하기 위한 사회복지 실천은 무엇이어야 하는지를 살펴보아야겠습니다.

수없이 만나는 우리 사회에서 어려움을 경험하고 있는 분들을 위한 우리의 역할은 전문가로서의 역할이기 이전에 존엄한 시민으로 권리가 존중될 수 있도록 하는 관점을 먼저 정립하는 관심이 필요한 것 같습니다.

늘 어르신들께 또 사회복지 실천에 깊은 고민을 가지고 가치를 지향하며 임하는 김경민 사례관리자를 응원하고 감사합니다!!!

**금정구노인복지관
과장 김희은**

우리는 늘 그들이 진정으로 원하는 것을 원하는 방식으로 지원하고 있을까? 항상 고민이 되는 지점입니다. 때로는 상황으로 인해, 때로는 자원이 없어서, 때로는 그들이 원하는 방법을 잘 몰라서 나의 방식대로 처리해온 것은 아닌지 반성할 때가 많았습니다.

그런데 제가 철수 어르신이었다고 한다면 마음 한 곳에 늘 사회복지사가 든든함으로 자리하고 있었을 것 같습니다. 늘 나도 모르게 반복적으로 내뱉는 말도 들어주고 내가 어려울 때 가장 먼저 생각나고, 늘 도움이 필

요할 때 들어줄 수 있는 가까이에서 사는 가장 친한 이웃 같은 사람으로 사회복지사를 생각하고 있었던 같습니다. 그것은 일로 만난 사람이 아닌 인간 대 인간으로서 늘 고마웠을 것 같습니다.

건강 상황이 여의치 않아 시설로 연계하긴 하였지만, 마을에서 치매와 같은 질병으로 소외되거나 때로는 어려운 상황에 봉착하게 될 수밖에 없는 상황을 예방하고 이를 받아들여지는 마을이 만들어지면 좋겠다는 생각을 늘 했었습니다.

그러기 위해서는 나부터가 존재하는 주민으로 살고 있는 마을에서 마을 이웃에 대한 관심을 가져야겠지요? 나의 옆집에 살고 있는 사람은 누군지? 그 사람은 어떤 사람이고, 어떤 어려움이 있어서 도움이 필요하진 않는지 관심으로 시작해야 철수 어르신과 같은 분들이 마을 속에서도 어려움 없이 지내실 수 있을 것 같습니다. 오늘도 나의 이웃에 대한 관심을 가지는 하루가 되었으면 합니다.

내가 만나는 어르신들과 진정한 이웃이 되어주는 김경민 사회복지사~ 멋져용~~~!!!!

**동래직업재활센터
선임 생활지도원 차재현**

같은 사회복지사로서 기억력이 저하되어 기본적인 의사소통에 어려움이 있는 경우에 어떻게 대상자의 욕구를 보다 정확하게 파악하고 또 지원해줄 수 있을까? 라는 고민이 있어서 그런지, 매달 철수 어르신에 대한 이야기가 기다려졌습니다. 선생님의 글을 읽다보니 나중에는 사회복지사로서의 고민보다는, 그냥 철수 어르신이라는 한 사람의 이야기 자체에 대한 관심이 깊어지고 기다려졌던 것 같습니다.

짧은 글로 정리되어 있지만 실제로는 선생님이 정말 많은 시간을 고민하고 에너지를 쏟으셨는지 느껴졌고, 철수 어르신과의 대화나 가정방문 등을 통해 욕구를 캐치해 내고 강점을 찾아내는 모습이 인상 깊었습니다. 나 자신의 기준과 지식을 맹신하면서 대상자의 이야기에 귀를 기울이기보다는 지식적으로 판단을 먼저 내리려고 했던 제 자신과 대조되면서 부끄럽기도 했고, 보다 대상자의 이야기를 있는 그대로 수용하며 욕구를 파악해야겠다는 생각도 들었습니다. 철수 어르신에게는 잠시나마 언제든지 연락처를 떠올려 연락할 수 있는 사람, 내 약한 모습을 보여주어도 괜찮은 사람, 무슨 말을 했는지 기억나지는 않지만 내 이야기를 들어주는 사람이 있었다는 것이 행복하지 않으셨을까 생각이 듭니다.

한편으로는 철수 어르신이 조금 더 빨리 선생님을 만났다면 어땠을까? 라는 욕심도 생기는 동시에, 내 주변에도 도움을 필요로 하는 누군가가 있고 이런 분들을 캐치해낼 수 있는 것이 사회복지사로서의 역량이 아닐까는 생각이 듭니다. 저는 아직 많이 부족하지만 선생님의 글을 통해 생각에 생각이 꼬리를 물며 또 하나 배워나간다는 생각이 들었습니다.

어르신들에 대한 따뜻한 마음을 중심으로 항상 배우고 또 고민하며 성장하고 있는 김경민 선생님을 응원하고 감사합니다!!!

소망이네의 꿈

02

금정구 드림스타트 임혜경 아동통합사례관리사

첫 가정방문

소망이네는 희망복지지원단으로부터 고난도 사례로 의뢰받은 모자가구로 소망이 엄마와 이웃은 만나기만 하면 폭력 상황이 일어나고 소망이 엄마가 망상 관련된 발언을 하여 경찰에 여러 차례 신고되어 있고 이웃이 공공기관에 민원을 제기하고 있는 상황이었습니다.

소망이네 집 앞에 도착했을 때 눈에 띄는 것은 먼저 깨진 문 유리였습니다. 출발하기 전보다 약간 긴장되었지만 일단 웃으며 인사했고 소망이 엄마도 반갑게 맞아주셨습니다. 그동안에 이웃 주민과의 싸움이 일어나게 된 원인과 어떻게 대처했는지에 대해 이야기 나누었고 얼굴 표정과 행동에서 소망이 엄마가 굉장히 불안해한다는 것을 알 수 있었습니다. “저는 어머니가 왜 이렇게 불안해 보일까요?” 하고 문자 밖에서 들어오는 모든 사람에게 불안한 생각이 든다고 했습니다.

아이는 상대적으로 불안이 높아 보이지 않았는데 소망이 엄마에 의하면 떠는 듯한 행동 등 불안해 보이는 행동을 한다고 했습니다.

소망이와 이야기를 나누어보니 예의가 바른 편이었고 어머니가 잘 키운 아이라는 느낌이 들었습니다. 좋아하는 것들, 집에서 읽고 있는 책 등을 이야기하며 “이런(만화) 책인데 읽어도 괜찮아요?”라고 물어 “어떤 책이든 읽고 이해하는 건 좋아, 많은 책을 읽는 건 좋은 습관이야”라고 대답하니 만족스러워 했습니다.

아이는 학습에 열정이 있어 태권도, 창의로봇, 영어, 논리수학이 배우고 싶다고 말했습니다. 어머니는 코로나

19로 인해 직장을 잃어 자격증 취득 및 취업을 하기 위해 소망이에게 신경 써줄 수 없다고 하여 소망이 학습 관련 부분과 불안감과 관련한 심리적인 안정감의 욕구가 있었습니다. 학습 관련 프로그램이 있으면 제공하기로 했고 아이가 불안감이 있다고 하여 심리검사를 먼저 진행하기로 했습니다. 아이의 심리검사를 위해서는 영향을 많이 미치는 어머니의 양육 태도와 심리검사가 진행될 수 있다 하니 받아보고 싶다고 했습니다.

어머니는 “저는 괜찮아요. 소망이만 좋으면, 소망이를 위해서 뭐든 할 수 있어요.”라고 하며 아동에게 지극정성인 편으로 보였습니다. 첫 만남 시에는 망상 관련한 발언을 하지 않아 오해가 있거나 할 정도여서 자주 만남을 유지하며 지켜보기로 하였습니다.

가구는 폭력 상황뿐만 아니라 코로나19로 근로를 중단하며 경제적 어려움, 자녀 돌봄 부담 등 복합적인 문제 및 욕구가 있다고 판단되었습니다.

소망이 엄마의 결심

저는 먼저 아동에게 가장 문제인 불안감부터 해결하기로 했습니다.

드림스타트 <마음나눔 행복찾기> 프로그램 제공하여 굿네이버스 좋은마음센터에서 심리검사와 치료를 시작하였고 심리치료 중 갑자기 뭔가 부딪히는 소리가 나면 과하게 깜짝 놀라는 불안감 및 강박 증세가 나타나며 심리치료실에서도 정신건강의학과 진료를 권한다는 이야기를 들었습니다.

소망이 엄마는 돈과 관련해 이웃 주민과 언쟁이나 폭력이 있을 때마다 사실이 아닌 발언(“옆집에서 엿듣고 있어요”, “윗집과 옆집이 한통속인데 비밀통로가 있어요” - 확인 결과 비밀통로 없음, “소망이가 다른 사람에게 납치당할 뻔 했어요”-소망이가 이웃 주민을 봤다고 이야기한 것을 왜곡)을 했습니다.

가구를 자주 방문하여 상황을 모니터링 했고 소망이 엄마 혼자 아동을 키우는데 아동이 반듯하게 잘 자랐다는 것은 어머니 노력의 결과라고 격려해 주며 어머니와의 라포가 형성되었다고 생각되었을 즈음에 정신건강의학과 진료를 권유했지만 거부감을 표하셨습니다.

그러던 중 어머니에게 아침 일찍 전화가 와 “소망이가 새벽에 깨어나 누가 우리를 죽이려고 밖에 서있어 라고 말하는데 소망이가 잘못될까 봐 무서워요”라고 하며 소망이의 심리적인 문제가 어머니가 생각하기에도 심각하다고 느껴 드림스타트 <안녕 마음아!> 서비스 제공하여 연세아이정신건강의학과에서 종합심리검사를 위한 진료 예약을 하였습니다.

소망이 엄마는 “제가 정신적으로 정상이라는 사실을 입증하고 싶어요”라고 하며 소망이와 같이 진료를 보기로 결심했습니다.

진료 보는 날이 이사 전날 이어서인지 어머니는 이웃과의 마찰을 걱정하며 심리적으로 불안한 반응(“동네 엄마들과 커피숍을 갔는데 소망이를 제물로 바치라고 해서 아이를 뺏길까 봐 두려워요”, “마트에 가면 마트 주인이 우리를 보고 마트에 오지 말라고 해서 안 가요”)을 진료 중에 보였습니다.

의사는 “동네 사람이 그런 말을 하면 그게 무슨 말이냐고 되묻고 황당하기만 할 거 같은데 뺏길까 봐 두려웠느냐”라고 물었고 의사는 진료 후 심리적으로 문제가 있어 검사가 필요하다고 하며 어머니와 소망이 모두 종합심리검사를 진행하기로 결정했습니다.

어머니는 진료 후 “선생님이 나를 미친 사람으로 생각하는 걸 알고 있어요! 나는 소망이를 지킬 거예요!”라고 소리를 질러 잠시 침묵하며 소망이를 보니 두려워서 눈치를 살피고 있어 “엄마 혼자서 폭력 상황에 불안과 스트레스가 높은 건 당연한 반응이에요, 이해합니다”라고 했고 병원에서 돌아오는 길에 소망이와 분위기를 환기 시킬 만한 대화(소망이가 안경을 바꿨는데 편안한 지 묻고 우리 아들도 안경을 써야 하는데 움직임이 많아 고리가 필요한지 등 일상적인 이야기, 소망이에게 외투가 잘 어울리고 재질이 좋은 것 같다 칭찬하니 어머니가 들고 아웃렛에서 샀는데 잘 산 거 같다)를 나누며 이삿날인 다음날에 집에 오실 수 있냐고 하여 가겠다고 했습니다.

이삿날 아침 집에 가보니 불안한 어머니가 이미 경찰을 불렀고 경찰은 현재 폭력이 없으니 있어줄 수 없다고 했습니다. 이사를 하며 어머니는 이웃 주민과의 마찰이 두려워 같이 있어 주길 원해 같이 있다가 이사가 마무리 될 무렵 별다른 상황이 없어 돌아가려고 하는데 “선생님! 잠시만요!” 하고 사색이 되어 가지 말라고 붙잡아 돌아가니 이웃 주민이 소금을 뿌리고 있어 무섭다고 붙잡았을 정도로 불안감이 심했습니다. 이사를 한 집도 “소망이가 안전하게 살 수 있는 집인지 확인해 주시면 좋을 것 같아요”라고 하여 확인하고 이사가 마무리되었습니다.

소망이의 꿈

이사를 하고 나서 소망이네 가족이 이전보다 편안하게 지내고 있는 중에 신경정신과에서 검사 결과를 듣는 날이 다가왔습니다.

소망이 엄마는 정상적인 지적 수준으로 남편의 사기결혼과 원가정 내에서 충분한 애정을 받지 못하여 의심이

많고 불안정하며 피해 사고가 지배적으로 부정적인 감정을 표현하는 데 어려움을 겪을 것이라는 결과가 나왔습니다. 의사는 다행히 병적인 문제는 없다고 했습니다.

소망이는 지적 수준은 낮은 것으로 나왔으나 이는 경험하고 있는 정서적 문제와 강박적인 성향으로 처리 속도가 매우 저하되어 나타난 걸로 보이고 안정적인 가정환경에서 성장하지 못하고 외상적 경험으로 인해 불안감을 경험했고 현재도 만족감을 얻을 수 있는 요인들을 주변에서 찾기 힘들다고 여기는 등 원만한 적응에 어려움을 야기할 수 있고 효율적인 대처능력이 빈약하므로 적대감이나 공포를 감소시키기 위한 인지행동치료와 심리치료가 필요하다는 결과가 나왔습니다.

결과를 듣고 나오며 소망이 엄마는 “정신분열증인가 생각했었어요”라고 하며 “어머니 증상이 정신분열증과는 달랐어요, 불안이 진짜 병이 되기 전에 병원에 오게 되어 다행이에요”라고 했습니다.

아직도 소망이는 이전 집이 연상되는 장소에 가면 두려움이 나타난다고 합니다.

하지만 극복하려고 어머니와 함께 정신과 진료를 2주에 한 번씩 열심히 다니고 있고 진료 할 때 엄마의 눈치도 보지 않고 적극적으로 의사에게 증상을 설명하며 관련된 장소에 가지 말 것을 들었다 했습니다.

소망이 엄마는 약 복용 이후에 감정 조절이 잘되고 수면도 좋아져 한결 편안해 보였습니다.

소망이 엄마는 안정적인 감정을 가지게 되니 적극적인 자립 의지로 자격증 취득이나 취업을 위해 노력했고 소망이가 학교와 지역아동센터를 이용하는 시간에 맞는 직장에 취직을 하게 되어 일도 하고 아동도 돌보아 아주 만족스러워했습니다.

소망이는 이사 후 학교도 전학하고 지역아동센터도 옮겨서 잘 적응할 수 있을까 걱정했던 어머니의 마음이 무색하게 친구도 사귀며 즐겁게 다니고 있습니다.

소망이의 꿈이 유튜버라고 하여 초록우산 어린이재단의 어린이날 독서지원으로 유튜버 관련 책을 후원받았고 책 읽기를 좋아하는 성향대로 드림스타트 <엄마표 독서놀이> 프로그램에 참여하며 사진을 1등으로 보내 주고 있습니다.

가구는 아직도 경제적으로 어려움이 많지만 소망이 엄마는 소망이를 지키기 위해 공부도 하고 취직도 하며 꾸준히 노력 중이고 소망이는 모든 면담 때마다 어머니의 말에 고개를 끄덕여 주었습니다. 이웃사람들이 어머니를 믿지 않는 상황에서 소망이가 어머니를 지키는 유일한 방법이었던 것 같습니다.

앞으로 서로를 지켜주는 소망이 엄마와 소망이의 모든 길을 응원하며 지지해 주고 싶습니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 소망이 엄마는 아이 아버지나 친인척 같은 주변인의 도움도 없이 근로와 육아를 병행하는 어려운 환경 속에서도 아이가 올바르게 자라도록 매체 노출을 하지 않고 책을 읽어주며 키우고 코로나19로 인해 직장을 잃어 자격증 취득을 해서 직장을 얻겠다는 등 아동을 제대로 키우겠다는 의지가 강한 사람입니다.

폭력상황에서 누구도 나와 아이를 지켜줄 수 없다는 절망감을 가지고 있었지만 아이를 지키겠다는 마음을 가지며 변화하는 모를 보고 삶에 대한 의지와 노력하는 모습을 배웠습니다.

◎ **소망** 어머니가 이번 일을 계기로 열린 마음으로 사람 사이의 관계를 볼 수 있었으면 좋겠습니다. 어머니는 이전에 사기 경험과 온전히 애정을 받아온 적이 없어 의심이 많은 편이었습니다. 의심이 많아 다가오는 긍정적인 관계도 밀어내느라 바빴지만 정서적으로 안정적인 경험을 많이 해보고 좋은 사람과의 유대감을 쌓아 어머니의 주변에 가족을 지지해주는 사람이 많이 생기기를 바랍니다.

◎ **감사** 어머니는 자기 자신도 정신과 질환이 있는 게 아닐까 싶을 정도로 믿음이 흔들리고 있었지만 짧은 기간 만난 저를 믿어주시고 제안한 것에 대해 잘 따라와 주셨습니다. 모의 불안으로 아동의 행동을 과대 해석하는 경우도 많았지만 아동의 행동에 대한 이유를 설명하면 경청하시고 그대로 납득하셔서 사례관리사로서 보람을 느끼게 해주셨습니다. 일에 대한 추진력 및 보람과 긍지는 이러한 모의 행동, 언어에 자극을 받아 생기는 것 같습니다.



금정구청
가족정책과 김달용 주무관

소망이 어머니는 이웃 주민과의 관계갈등이 깊어져 있는 상황으로 판단됩니다. 이들의 복합적인 갈등 원인이 언급되었으면 좋겠습니다. 소망이 어머니가 정신적, 심리적 상태가 자녀에게 끼치는 영향이 크다고 생각합니다. 이웃주민 등 여러 주변 환경 등의 문제로 어려움이 있겠지만 무엇보다 어머니의 안정과 편안을 위해 치료가 우선입니다. 정서적인 어려움이 있음에도 불구하고 자녀를 지키려는 애절한 마음이 애잔하게 느껴집니다. 소망이 어머니의 지속적 치료를 통해 호전되는 모습 기대하고 싶습니다.

금정구정신건강복지센터
사회복지사 박지원

집주인과 갈등, 경제적 문제, 정신과 문제 등 복합적인 문제들로 힘든 와중에도 자녀를 위해서 뭐든 할 수 있다는 마음이 인상 깊었던 것 같습니다. 지속적 개입을 통해 상황이 개선되어 대상자의 자녀가 걱정 없이 마음껏 공부할 수 있는 환경이 되었으면 좋겠습니다.

글 속에서 집주인과의 갈등으로 인해 소망이 어머니의 혼란스럽고 불안한 감정들이 잘 표현되었던 것 같습니다. 소망이 어머니 처음에 정신과 치료에 대해 거부감을 표했지만 아이로 인해 치료 받기를 결심한 부분이 인상 깊었습니다. 정신건강의학과 진료를 통해 어머니와 아동의 심리적, 정신적 스트레스가 해소되었으면 좋겠다는 생각을 했습니다. 종합심리검사를 받은 후 불안해하며 소리치는 어머니로 인해 정서적으로 힘들었을 아들의 감정을 파악한 후 아동을 편안하게 해주려고 일상적인 대화를 나누는 모습이 인상 깊었던 것 같습니다. 글을 읽으며 아동과 어머니를 위해 담당자가 했던 노력들을 알 수 있었고 지금은 안정을 찾아 각자의 위치에서 열심히 노력하는 모습들을 볼 수 있어 좋았습니다.

금정구건강가정·다문화가족지원센터
가족상담전문인력 정연화

임혜경 선생님, 사례를 읽는 내내 선생님의 따뜻한 마음이 느껴졌습니다. 아마도 소망이와 소망이 엄마에게도 이러한 선생님의 따뜻함이 전달되어 안정감과 희망을 스며들게 한 게 아닌가 싶습니다. 의심이 많아 누구나 믿을 수 없었던 소망이 엄마가 열린 마음으로 타인과 소통할 수 있도록 그 시작의 문을 선생님께서 열어 주신 것 같습니다. 대상자의 불안과 문제행동에 동요되지 않고 알려주고 확인시켜주고 함께 있어 주는 이러한 일관된 선생님의 태도가 무척이나 인상 깊었습니다.

앞으로 희망을 향해 나아가는 소망이네를 응원하며, 사례관리사로서의 선생님의 행보에도 많은 응원과 지지를 보냅니다. 그동안 수고 많으셨습니다!

해운대중독관리통합지원센터
팀장 원정애

모의 심한 불안감으로 다소 정신병적 증상이 나오게 되고, CT는 가정 내에서의 유일한 가족 성원인 모의 불안정한 정서와 환경적인 영향으로 심리적인 문제가 발생하게 된 것 같습니다.

다수의 대상자가 정신과 검사와 치료에 거부적인 태도를 가지나, 모는 CT에 대한 관심과 애정으로 정신건강 의학과 검사와 치료를 함께 받고 경제활동을 위한 노력을 하는 강점을 보이며 긍정적인 변화가 이루어진 것 같습니다. 자칫 위기 상황으로 진행될 수 있는 가정이었으나 사례관리자가 필요한 부분에 대한 적절한 개입과 노력으로 안정적인 가정을 유지할 수 있는 지지기반을 만들어준 것 같습니다. 새삼 사례관리의 필요성과 중요성에 대하여 생각하는 시간이 되었습니다. 수고하셨습니다.

함께의 힘, 같이의 가치

03

금정구장애인복지관 박성범 대리

찬양 씨와의 첫 만남

2017년 7월 무더운 여름이 시작될 무렵 같은 팀에 근무하는 서상원 선생님이 찬양 씨에 대해 이야기를 하여 처음 만남을 시작하게 되었습니다.

“선생님 혹시 지금 밀반찬 지원 신청이 가능한가요? 현재 병원 입원 중인 이용자분이 계신데 퇴원하면 밀반찬을 받고 싶다고 하셔서요. 가능하면 선생님께서 이용자를 한 번 만나봐 주실 수 있으실까요?”

찬양 씨는 출산 직후 의료사고로 인해 뇌 손상과 척추 손상을 가지고 태어나셨습니다. 지속적인 허리 통증으로 인해 2008년 경 허리 수술도 하셨습니다. 의료용 침대를 사용하고 계셨으며, 몸이 불편하고 우울증이 있는 찬양님을 위해 어머니는 같은 방에서 생활하고 있었습니다. 며칠 전 병원 퇴원 후에도 “찾아와 주셔서 감사합니다.” “말이 느려서 죄송합니다.”라는 말을 반복하며 찾아와준 저에게 감사와 미안한 마음을 동시에 가지고 계셨습니다.

찬양 씨는 최근 어머니가 집 근처 도로에서 넘어져 팔목 골절상을 입으셨다고 했습니다. 음식 조리가 어려운 어머니를 위해 찬양 씨는 주민센터를 통해 복지관에 밀반찬 지원을 신청하셨던 겁니다.

“어머니가 최근 길 가다가 누가 밀었는데 넘어지셔서 왼팔을 심하게 다치셨어요.”

찬양 씨의 뿔테안경 너머로 무표정하게 말씀하시는 모습이 어머니의 건강과 앞으로 생활을 어떻게 할지에 대

한 걱정이 묻어나 보였습니다. 찬양 씨는 부모님과 함께 생활하고 있습니다. 아버지는 찬양 씨가 어린 시절부터 장사를 하셨고, 밖에서 대부분 시간을 보내셨다고 합니다. 가정적이지 않고 가부장적인 아버지에 대한 감정이 좋지 않았습니다. 찬양 씨는 아버지에 관해 이야기를 하실 때, 부정적인 단어를 내뱉으면서도 최대한 자신의 감정을 절제하는 모습을 보였습니다.

“아버지는 예전부터 집에 잘 안 들어오셨어요.”, “저는 아버지가 싫어요. 별로 안 만나고 싶어요.”

“어머니에게는 항상 감사하게 생각하고 있습니다.”, “어머니 안 계시면 혼자 살아갈 수 없어요.”

반면에 어머니는 찬양 씨를 위해 헌신적이었다고 이야기를 하셨습니다. 본인의 삶보다 언제나 아들, 찬양 씨를 우선순위에 두며, 그동안 찬양 씨를 위해 인생을 사셨습니다. 어머니에 대한 감사함과 미안함이 묻어나셨습니다.

“찬양 씨, 이 책들은 모두 공부하시는 책들이가요?”

“네, 집에만 계속 있어서 심심하기도 하고 인터넷 강의 보면서 공무원이랑 부산교통공사 시험 준비하고 있거든요. 그런데 시험은 계속 떨어지고 취업은 하고 싶은데 안 되고 이렇게 생활하는지도 오래됐어요.”, “교회에서는 목사님하고 연락도 하고, 가끔 교회 지인들이 집에 찾아와요.”

찬양 씨는 취업에 대한 욕구도 강하십니다. 대학교 시절에는 사회복지학과로 전과하여 사회복지 관련 공부도 하셨으며, 사회복지 관련 기관과 행정기관에서도 계약직으로 근무를 하신 경험이 있습니다. 찬양 씨의 말씀처럼 취업 관련 수험서가 방 안 곳곳에 있었고, 컴퓨터로 인터넷 강의를 듣는 중이었습니다. 몇 차례 시험 응시 및 취업 시도를 하였지만, 계속되는 불합격으로 인해 우울감이 커지고, 자존감도 많이 낮아지셨습니다.

“취업이 잘 안되고 맨날 집에만 있으니 어머니께도 죄송하고, 점점 사회에서 소외되는 것 같아요.”

찬양 씨는 자기의 문제와 상황을 이해해 주러 온 저에 대한 감사함을 표현하기도 하셨는데 기본적으로 사람 만나는 것을 좋아하는 것 같았습니다. “복지사 선생님, 이렇게 와주셔서 감사합니다.”, “제가 다음에는 커피 사 드릴게요.”

다음 만남에는 찬양 씨와 커피 한 잔하며 이야기를 나누기로 하며, 복지관으로 돌아왔습니다. 찬양 씨를 어떻게 도울지 찬양 씨의 행복한 삶을 위해 고민하였습니다.

팀 내 사례회의를 진행하였고, 식생활 유지 및 향상을 위해 재가 서비스 연계, 일자리 연계 및 취업 준비, 프로그램 신청 및 연계 등을 목표로 찬양 씨를 어떻게 도울지 이야기를 나누었습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구장애인복지관 과장 장재혁

우리가 일생을 살아오면서 처음 만나는 사람들에게 자기 가족들에 대한 감정이나 있었던 일을 이야기하는 것은 쉬운 일이 아닐 거예요. 하지만 찬양 씨가 박성범 선생님에게 자기가 살아왔고 지내오면서 생긴 가족들에 대한 미안함, 감사한 마음 그리고 아버지에 대해 속상한 마음까지 대화를 할 수 있었던 것은 찬양 씨가 박성범 선생님께 믿음을 준 것이라고 느껴지네요. 평소 사람을 만날 때 그 사람의 이야기를 경청하고 공감해 주는 습관을 가진 선생님의 큰 장점이라고 생각합니다. 또한 우리가 만나는 분들의 집에서 그들이 살아온 환경을 보고 대화를 이끌어가는 선생님의 관찰력은 우리가 가져야 할 가장 기본적인 태도라고 생각해요.

다소 아쉬운 점이 있다면, 찬양 씨의 인생에서 많은 부분을 차지하고 스스로 우울감을 주는 취업과 자격증에 대한 더 많은 지지적인 대화가 있었다면 더 좋지 않았을까? 하는 생각을 했습니다. 물론 선생님께서는 그런 대화를 하지 않았을 리 없지만 선생님의 글에서는 그런 부분이 빠진 것 같아 말씀드려요.

찬양님과 함께 앞으로 어떻게 도우며 관계를 이어 나갈지 이야기 할 때 찬양 씨의 가족들 간 관계에 대한 방향도 함께 이야기한다면, 정서적으로 많이 위축되고 우울한 찬양님의 정서에 대한 지지를 양부모로부터 받을 수 있을 것이고, 가부장적이지만 가장으로서 역할을 해온 아버님에 대한 지지는 찬양 씨에게도 긍정적인 영향으로 다가올 것으로 생각되네요.

소모임 동료 피드백 - 금정구청 통합사례관리사 허지희

선생님이 가지고 있는 수많은 강점 중 하나가 당사자에게 “신뢰감”을 주는 것이 아닌가 하는 생각이 듭니다. 기관 슈퍼비전에서든 언급이 된 부분이지만 첫 만남에서 찬양 씨가 다른 가구원들에 대한 이야기를 한 건 선생님이 믿음만한 사람이라는 전제가 깔려있는 것일 테니까요.

다만 글을 통해 약간의 아쉬움을 말씀드리자면 이 글만을 통해서 찬양 씨의 기능이 어느 정도인지 알 수 있는 부분이 좀 부족한 것 같습니다. 공무원이나 공단 시험 준비가 가능한 기능인지에 대해 알 수 있는 내용들이 있었으면 읽는 사람이 좀 더 이해를 하기 쉬웠을 것 같습니다.

또한 계속된 취업 실패로 인해 우울감을 토로하고 있다고 하셨는데, 당장 취업을 목표로 하는 것도 좋지만 취업 준비 과정을 작은 성공을 경험할 수 있는 기회로 시각을 바꾸는 방법도 생각해 보았습니다. 예를 들어 “주 3회 이상 1시간 이상 온라인 수업 듣기” 등으로 계획을 세울 경우 취업 실패라는 결론이 아닌 작은 성공이라는 전혀 다른 결론에 도달할 수도 있을 것 같다는 생각을 했습니다.

찬양 씨의 강점을 찾아서

재가서비스 지원을 통한 일상생활지원과 주거환경개선사업 도배·장판도 진행하기로 하였으며, 무엇보다 찬

양 씨의 주요 욕구인 취업을 위해 일자리 연계 및 취업 준비를 해보기로 하였습니다.

신체적 어려움으로 인해 구직활동에 어려움이 있었으나, 최대한 자원 연계와 취업 기관들을 알아보기로 하였습니다. 한국장애인고용공단과 부산 장애인 일자리 지원센터의 답변은 찬양 씨를 더욱 힘들게 하였습니다. 찬양 씨는 사무직과 행정직 관련 업무를 원했으나, 관련 일자리가 없다는 답변이었고, 추후 일자리 확보 후 연락을 준다고 하였습니다.

“아, 선생님 취업도 되지 않고 집에만 있어서 너무 갑갑하고 답답해요.”

“찬양 씨 우리 조금만 다시 힘내봅시다. 부산교통공사 공부도 계속해 보시고 다른 방법을 한 번 찾아봐요.”

“네 선생님 감사합니다.”

풀이 죽은 듯한 목소리와 어깨가 축 처진 찬양 씨의 모습에 어떻게든 힘을 주고 싶은 마음이었습니다. 밀반찬 지원과 정기적인 가정방문을 통해 찬양 씨와 관계 형성을 지속해서 이어갔습니다.

현재 취업의 어려움이 있고 계속되는 실패의 경험들이 찬양 씨를 우울하게 만드는 건 아닌지 생각해 보았습니다. 당장 찬양 씨가 할 수 있는 활동이 무엇인지 생각하고 이야기를 나누었습니다. 새로운 경험들을 통해 자신감을 심어주고 싶었습니다.

찬양 씨의 새로운 욕구를 파악하여 합의한 후 사례관리 계획을 다시 세우게 되었습니다. 찬양 씨의 현재가 달성 가능한 목표 설정을 통해 성취감 및 자신감을 향상하고자 했습니다. 작은 것부터 차근차근 풀어가고자 하였습니다.

우선 복지관 프로그램 참여를 통해 제안하였습니다. 장애인, 비장애인으로 구성되어 지역사회 내 음식점, 소매점 등의 현황을 조사하고 장애인들에게 정보를 공유하고자 모인 자조 모임 성격의 프로그램이었습니다. 장애인 편의시설 설치 여부 및 관리 상태를 조사하여 장애인들의 실생활에 도움이 될 수 있도록 활동합니다. 평소 휠체어를 타는 찬양 씨에게 도움이 되지 않을까 생각하였습니다. 찬양 씨도 흔쾌히 신청하겠다고 하였습니다.

찬양 씨의 새로운 도전을 위한 첫 시작으로 프로그램 담당 사회복지사를 만나 상담을 하고, 프로그램 신청서를 작성하였습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구장애인복지관 과장 장재혁

찬양 씨가 취업이 연계가 되지 않아 마음이 많이 다쳤을 것으로 생각되네요. 찬양 씨의 허탈감을 달래줄 수 있는 시간이 좀 더 많이 있었으면 좋았을 것으로 생각되네요. 글을 읽어봤을 때, 당연히 박성범 선생님이 찬양 씨의 마음을 달래주고 위로해 주었을 것인데 그런 글이 조금 부족하지 않았나 생각이 듭니다.

찬양 씨가 할 수 있는 일을 찾아 새롭게 연결을 해주므로 찬양 씨의 마음이 더 이상 가라앉지 않게 지지를 한 것은 매우 긍정적으로 생각이 됩니다. 성범 선생님이 평소에 찬양 씨의 관심사나 성향에 대해 잘 알고 있다고 생각되는 부분이었습니다.

저도 찬양 씨의 새로운 시작을 응원합니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구청 통합사례관리사 허지희

사례관리 도중 달성하지 못 한 목표를 다른 목표로 변경한다는 건 생각보다 쉽지 않은 결정입니다. 사례관리사가 욕구사정을 제대로 하지 못했거나, 혹은 애초 달성 불가능한 목표를 설정했다는 의미가 될 수도 있기 때문입니다. 그것을 받아들이는 것이 당사자 뿐 아니라 사례관리사에게도 도움이 됨에도 그런 경우를 더 많이 봐 온 것 같습니다.

선생님께서서는 당사자를 위해 목표를 변경하는 결정을 내리셨습니다. 그 변경 과정도 일방적인 것이 아니라 당사자와의 합의에 의한 것이라는 게 더 본받을 만한 모습인 것 같습니다. 사례관리는 기술뿐 아니라 마인드도 중요한 부분을 차지하니까요.

찬양 씨의 새로운 도전을 응원하겠습니다.

찬양 씨의 새로운 도전, 그리고 시작

찬양 씨는 사회복지사와의 상담을 통해 본인의 활동으로 인해 다른 사람들에게 도움이 되는 것에 대해 기뻐 하셨습니다.

찬양 씨가 외부 활동을 통해 다른 이용자와 함께 즐겁게 활동하는 모습을 상상해 보았습니다. 프로그램 소개와 일정 안내가 이루어졌고, 1회기 모임이 시작되었습니다. 평소보다 일찍 오신 찬양 씨는 사무실에 들려 환한 미소와 밝은 목소리로 인사를 했습니다.

“선생님 안녕하세요.”

“찬양 씨~ 일찍 오셨네요.”

“네~ 선생님~ 선생님 보러 일찍 왔어요.”

“오늘 프로그램 처음 시작하시는데 기분이 좀 어떠세요?”

“네~ 좋아요~”, “선생님도 같이했으면 좋겠어요.”

함께 했으면 좋겠다는 말속에 찬양 씨의 앞으로의 활동들이 기대되었습니다. 약속한 시간이 되었고, 찬양 씨

는 프로그램 실로 이동했습니다. 참가자들의 소감이 이어졌고, 그렇게 프로그램이 시작되었습니다.

3월부터 시작된 활동은 어느덧 중간평가 모임을 한 후 방학을 맞이합니다. 담당자도 지속적인 자원 연계 및 계획 수정 및 재사정 등을 진행하였습니다. 주거환경개선사업 도배·장판과 공동모금회 지원 보일러 교체, 복지관 프로그램 연계, 사례지원 및 재가 장애인복지 서비스 지원 등 다양한 자원 연계 및 서비스 제공을 하였습니다.

취업에 대한 스트레스 및 욕구는 잠시 접어두고 다른 활동들을 통해 즐거움을 얻고 있습니다. 어머니도 건강이 좋지 않은 찬양 씨가 취업보다는 복지관 프로그램 활동에 전념하기를 원하십니다.

그렇게 시간이 흐르고 연말 프로그램 종결식에서 그동안 참여 소감과 담당 선생님에게 감사의 마음을 전하였습니다.

“박성범 선생님 권유로 달구지 탐방대에 신청하게 됐어요. ‘달구지 탐방대’ 이름부터 마음에 들었어요. 얘기를 들어보니 재미있겠더라고요.”

“예전에는 집에서 인터넷, 취업 준비만 했는데 달구지 탐방대 덕분에 여기저기 많이 다녀요.”

“저는 장애인 화장실을 담당해서 조사하고 있어요.” “어딜 가도 화장실은 기본인데, 장애인 화장실은 불편한 곳이 많아요.” “제가 빨리 걷지 못해서 다른 사람들에게 미안할 때도 있지만 장애인들이 다닐 수 있는지 없는지 조사하러 다니는 게 재미있어요.”

“내가 조사한 내용이 다른 사람들에게 도움이 된다고 하니 기뻐요.” “얼른 문턱이 없는 세상이 왔으면 좋겠어요.”

그렇게 찬양 씨는 달구지 탐방대 프로그램을 시작으로 현재는 4~5개의 복지관 여가 프로그램을 이용하고 계십니다. 찬양 씨 스스로 적극적인 삶의 실천을 위해 노력하고 계시고, 많은 분이 지지하고 응원하고 있습니다. 앞으로도 지금처럼 찬양 씨의 삶에 행복과 기쁨이 넘쳐나길 소망합니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구장애인복지관 과장 장재혁

찬양 씨가 그동안은 취업을 위해 박성범 선생님과 함께 많은 노력을 한 것에 비해 결과가 좋지 않아 찬양 씨도 그렇지만 담당하신 박성범 선생님도 많이 힘이 드셨을 것 같습니다. 하지만 서로가 서로를 지지하는 관계가 되었다고 볼 수 있을 것 같아요. 그렇지 않았다면 취업이라는 가장 큰 목표를 가진 찬양 씨가 복지관의 프로그램에 참여하지 않았을 텐데 말이죠.

현재 찬양 씨가 복지관 프로그램을 참여하게 되면서 그동안 쌓여 있던 부정적인 에너지를 긍정적인 에너지로 바꿔 나가는 과정이라고 생각을 합니다. 박성범 선생님의 큰 장점이 우리가 만나는 사람의 입장에서 그 사람을 알아가고, 진정으로 위로해 주게 되면서 이러한 긍정적인 에너지가 나온다고 생각합니다. 물론 취업이 되

었다면 그러한 긍정적인 부분이 더 커졌을 것 같기는 하나, 취업이 정말 행복한 결말이라고 생각되지는 않네요. 찬양 씨의 삶이 더 행복하게 지낼 수 있도록 많은 도움과 지지를 부탁드립니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구청 통합사례관리사 허지희

찬양 씨가 진정 원했던 건 취업이기보다 “사회에 보탬이 되는 어떤 활동을 하는 것”이 아니었을까란 생각이 들었습니다. 찬양 씨도 미처 인지하고 있지 못하던 내재되어 있던 그 욕구를 선생님이 파악하고 그에 맞는 역할을 할 수 있는 적절한 프로그램에 연계해 주신 것 같습니다.

사례관리사란 결국 당사자가 이미 가지고 있는 강점을 믿고, 변화할 수 있는 아주 작은 계기를 마련해 주는 사람인 것 같습니다. 선생님이 마련해 주신 그 작은 계기가 찬양 씨에게는 엄청 크고 좋은 결과로 이어지지 않았나 생각해 봅니다. 수고하셨습니다!

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 찬양 씨는 이웃과 만남을 통해 각자의 역할을 배우고, 서로를 배려하고, 섬기는 모습들을 배웠습니다. 아직도 관계가 어렵고, 서툰 게 많다고 말씀하시지만 변화되어 가는 모습들을 보게 됩니다. 글을 쓰면서 나를 돌아보게 되고, 실천을 점검하며, 태도를 살피는 법을 배웠습니다. 쓴 글을 동료들과 당사자와 동료들과 공유하여 우리의 뜻을 이해하고 그 일에 함께하는 법을 배웠습니다.

◎ **소망** 찬양 씨가 지금처럼 이웃들과의 관계 속에서 자신의 강점을 발견하고, 삶을 주도적으로 살아가길 소망합니다. 사람 사이의 관계를 통해 당사자와 환경을 변화시켜가는 주인공으로의 모습을 기대합니다. 글쓰기 소모임을 통해 지속적인 글쓰기 실천과 공유, 배움을 통해 성장하길 소망합니다.

◎ **감사** 긍정적이고 적극적인 삶을 살아내고 계시는 찬양 씨에게 감사의 말씀 전합니다. 사례관리사에게 항상 “고맙습니다. 감사합니다. 수고 많으십니다.”라는 지지의 말 또한 저에게 큰 힘이 됩니다. 금정 해피존 실무자 소모임을 통해 사회사업 기록의 중요성을 깨닫고 배우는 기회를 주신 사무국과 박소영 과장님, 슈퍼바이저·동료 피드백으로 격려와 지지를 해주신 장재혁 과장님과 허지희 선생님에게도 감사의 말씀 전합니다. 약 6개월 동안 함께 참여하신 기관 선생님들에게도 감사의 말씀과 수고했다는 말씀 전하고 싶습니다. 앞으로도 꾸준히 노력하고, 실천하는 사회사업가가 되겠습니다.

응원글



금정구장애인복지관
관장 김해연

2021년 금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례집 발간을 진심으로 축하드립니다.

코로나19가 장기화되면서 많은 사람들이 지쳐 있고 계속 변화하는 상황들 속에서 모두가 긴장하기를 반복하고 있습니다. 많은 사람들이 코로나 이후의 우리의 삶의 변화에 대해 걱정합니다. 코로나 이전과는 달리 비대면 비접촉의 시대로 변화가 있었고, 앞으로는 우리들이 예기치 못할 급속한 변화가 있을 것이라고 예측합니다. 특별히, 사회복지현장도 대면접촉이 어려워짐에 따라 코로나 이전처럼 질 높은 복지 서비스의 제공이 제한적이고 취약계층에게는 더 큰 위험이 있습니다.

이러한 측면에서 금정 HAPPY ZONE 네트워크에 소속된 기관 및 담당 실무자들은 지역사회 내에서 큰 역할을 담당하고 있습니다. 사회적 약자의 약점이나 당면한 문제를 들추어내는 방식으로 접근하지 않고, 사회적 약자가 스스로 강점을 발견하고 이것을 지역사회와 연계하여 본인의 삶을 주도적으로 살아갈 수 있도록 돕는 방향으로 사례관리를 실천하려고 노력하고 있습니다.

한 해를 마무리하면서 이번 사례집 발간은 금정 HAPPY ZONE 네트워크에 소속된 기관 및 담당 실무자들이 모여 각고의 노력을 기울인 줄 압니다. 이러한 실천과정은 사회복지사들의 역량 강화와 이웃들의 긍정적인 변화를 얻을 수 있는 매우 의미 있는 시간이라고 생각합니다.

사례집 발간을 위해 노력하신 사무국과 모든 금정 HAPPY ZONE 네트워크 실무자 선생님들의 수고와 노력에 다시 한 번 감사의 말씀을 드립니다.

금정구장애인복지관
과장 장재혁

“선생님 안녕하세요”, “찬양 씨~ 일찍 오셨네요.”, “네~ 선생님~ 선생님 보러 일찍 왔어요.”, “오늘 프로그램 처음 시작하시는데 기분이 좀 어떠세요?”, “네~ 좋아요~”, “선생님도 같이했으면 좋겠어요.” - 박성범 선생님과 찬양 씨의 대화 중 저는 이 대화를 볼 때마다 입가에 미소가 떠나지 않습니다. 취업이라는 벽에 가로막혀 스스로를 사회와 단절하던 찬양 씨가 이제는 스스로 새로운 환경에 뛰어드는 계기를 만들어 줬다고 생각하니 함께 사회복지하는 동료로서 선생님의 노력이 찬란한 결실을 맺는 과정이라고 보입니다. 이러한 경험이 선생님 본인에게도 앞으로의 삶에 긍정적인 기억이 될 것이고, 찬양 씨의 삶에서도 긍정적인 에너지를 주는

계기가 될 것이라고 생각합니다. 그리고 그런 기억을 쌓을 수 있도록 많은 노력을 하신 박성범 선생님께 감사의 말을 드립니다. 정말 수고하셨습니다.

금정구 희망복지지원단 통합사례관리사 허지희

박성범 선생님과 찬양 씨의 소중한 추억을 보면서 마음이 따뜻해지는 것을 느낄 수 있었습니다. 처음에는 단순히 ‘밀반찬’으로 시작한 찬양 씨와의 만남이 ‘취업’이라는 목표로 발전하고 다음에는 ‘달구지 탐방대’에 참여하는 과정에서 박성범 선생님의 노력을 느낄 수 있었습니다.

금정구장애인복지관 사회복지사 서상원

“내가 조사한 내용이 다른 사람들에게 도움이 된다고 하니 기뻐요.” - 박성범 선생님의 6회기 기록 중.
찬양 씨가 하셨던 말을 통해 찬양 씨는 박성범 선생님과 함께 하면서 단순히 ‘도움을 받는 사람’에서 이제는 ‘도움을 주는 사람’으로 변화하였습니다. 찬양 씨의 긍정적인 변화를 가져오는 과정에서 박성범 선생님께서 얼마나 고민하고, 찬양 씨를 진심으로 생각하셨는지 알 수 있었습니다. 단순히 자신이 원하는 것을 이루기 위한 취업보다, 다른 사람과 함께하고 다른 사람을 도울 수 있는 프로그램을 선택하여 참여하고 있는 찬양 씨의 앞날을 응원합니다. 그리고 지금까지 찬양 씨와 쉼 없이 달려오신 박성범 선생님께도 감사의 말을 전합니다.

금정구장애인복지관 사회복지사 윤진화

찬양 씨와 박성범 선생님, 서로의 노력으로 지금보다 더 나아가는 아름다운 과정이 담겨 있다고 생각합니다. 찬양 씨가 박성범 선생님을 만났을 때 밝게 미소 짓는 모습이 기억에 남습니다. 찬양 씨가 원하는 바를 끌어내기 위해 밀반찬 제공, 프로그램 추천 외에도 박성범 선생님의 큰 노력이 있었던 것을 잘 알고 있기에 지금의 찬양 씨 모습이 더 뿌듯하게 느껴집니다.
찬양 씨가 ‘달구지 탐방대’에 소속감도 느끼며 더 열심히 활동하는 모습을 보면서 참 잘 오셨다고 생각했습니다. ‘달구지 탐방대’는 장애인 편의시설 정보를 조사하고 민원 제기를 하는 의미 있는 활동을 하는 모임입니다. 하지만 무엇보다 사람을 만나고 대화를 나누며 하루를 보내는 것을 좋아하십니다. 그저 다른 사람들의 의견에 따라갔던 찬양 씨에서 원하는 것을 직접 표현하고 선택하는 찬양 씨로 변한 모습을 느낄 수 있었습니다. 찬양 씨와 박성범 선생님의 잘 맞는 케미, 앞으로 더 나아가는 모습이 기대됩니다. ‘달구지 탐방대’ 담당자로서도 찬양 씨가 더 재밌고 긍정적인 영향을 받을 수 있도록 노력하겠습니다. 찬양 씨, 박성범 선생님 갈비찜 시켜먹어요~ 찬양씨, 박성범 선생님 파이팅!

마음 들여다 봄

04

금정구정신건강복지센터 박지원 사회복지사

6월 어느 날, 마음님과과의 만남

입사 후 사례를 인계받으며 다른 분들은 다 찾아뵈었지만 마음님과과는 상담 일정 조율이 어려워 계속 만나지 못하고 전화로만 짧은 상담을 이어 나갔습니다. 6월 어느 날 드디어 마음님과 일정 조율이 이루어져 마음님을 만날 수 있었습니다.

마음님을 만나는 것은 처음이라 잔뜩 긴장한 채로 마음님 집으로 향하였습니다. 마음님 집으로 가는 동안 목소리만으로 마음님을 그려보았고 집 앞에 도착하여 초인종을 누르면서도 긴장을 늦추지 않았습니다.

“(땡땡~) 안녕하세요. 금정구정신건강복지센터 담당자입니다~”

초인종을 누른 후 짧은 인사를 하였습니다. 잠시 후 환하게 웃으며 담당자를 맞이하는 마음님을 만날 수 있었습니다. 마음님은 생각했던 모습보다 동글동글 귀여운 모습이었습니다. 환한 미소를 띤 마음님의 얼굴을 보자 긴장감과 걱정들이 한 번에 사라졌습니다.

“안녕하세요. 선생님~ 처음 뵙겠습니다!”

“전화로만 이야기 하다 얼굴을 보고 이야기 할 수 있어 좋은 것 같아요. 오기 전에 얼마나 긴장을 했는지 몰라요.”

마음님은 처음 센터에 와서 상담을 받고 우울증 진단을 받았던 이야기, 감정 조절에 어려움, 육아에 대한 고민, 하고 싶은 일들에 대한 이야기를 해 주었습니다. 마음님과 상담을 하며 마음님의 감정을 들여다보는 시간이 있었으면 좋겠다는 생각을 하였습니다.

마음 들여다 봄 I - '감정타원 그리기'

마음님과 첫 대면 상담을 하고난 후 마음님의 감정을 들여다보는 시간이 있었으면 좋겠다는 생각을 하였고 마음님에게 필요한 자료들을 찾아보았습니다. 자료를 찾아보던 중 '감정 타원 그리기'를 발견하였고 마음님의 감정을 들여다보기에 적합한 과제라는 생각을 하였습니다. 마음님을 위한 과제를 준비한 후 두 번째 상담 일정을 조율하였고 마음님을 만났습니다.

“마음님! 지난번 상담에서 감정조절에 어려움이 있다고 하셨잖아요. 마음님의 감정조절에 도움이 될 만한 자료가 뭐가 있을지 고민하다 '감정타원 그리기'를 준비했어요.”

'감정 타원 그리기'는 최근에 느낀 감정을 작성한 후 감정을 느낀 사건에 대해 이야기하는 활동입니다. 타원 안에 감정의 크기를 표시하여 감정을 한눈에 볼 수 있고 감정을 파악하는데 좋은 활동입니다. 마음님은 담당자의 설명을 들은 후 감정 타원 안에 짜증, 화남, 기쁨, 초조, 우울 총 5가지의 감정을 작성하였습니다. 마음님이 그린 타원 안에는 기쁨의 감정이 가장 작았고 짜증, 화남의 감정 크기가 가장 컸습니다. 짜증과 화남의 감정이 가장 크게 표현되었음을 마음님에게 이야기하자 마음님도 놀란 표정을 지었습니다.

“감정을 한 눈에 볼 수 있어서 좋네요.. 이런 감정을 느끼는 줄 모르고 있었어요..”

마음님의 5가지 감정은 모두 가족과 관련된 감정이었습니다. 마음님은 음주를 하고 나면 돌아가신 아버지 생각이 많이 난다고 합니다. 아버지가 돌아가신 사실을 가끔은 잊어버리고 아버지에게 전화를 해야겠다는 생각이 들어 휴대폰을 집어 들었다가 아차 싶어서 내려놓으며 우울한 기분이 들었다고 합니다. 두 딸아이 육아를 하며 화가 나고 기쁘고 초조한 감정이 들고 남편과 다투면 화가 나는 감정이 든다고 합니다. 마음님의 이야기를 들으며 마음님을 위한 새로운 감정을 추가하면 좋을 것 같다고 생각하였고 이를 위한 과제를 부여하였습니다.

“마음님 최근에 자주 느낀 감정 외에 추가하고 싶은 감정이 있나요?”

“음..있어요! 설렘과 행복이요!”

마음님의 설렘과 행복의 감정을 감정 타원에 채워나가기 위해 마음님이 실천할 수 있는 과제를 작성해 보기로 하였습니다. 마음님은 아빠 생각 덜 하기 위해 술 줄이기, 조금해 하지 않고 마음 내려놓기 두 가지 과제를 작성하였고 2주 동안 수행한 후 달력에 동그라미 표시를 해두기로 약속하였습니다.

마음 들여다 봄 II - '계속해서 목표 설정하기'

2주 후 마음님의 목표를 확인해 보았고 13일 중 4일 동안 과제를 수행한 것을 확인할 수 있었습니다.

“마음님 과제 수행하느라 고생 많으셨어요. 적은 횟수긴 하지만 4일 동안은 스스로 정한 과제를 잘 수행하였네요. 수행을 못한 날에는 무슨 일이 있으셨나요?”

마음님은 잠시 머뭇거리다가 이야기를 시작하였습니다.

“아이들 하원할 때 마음이 또 조금해졌던 것도 있고 남편이랑 저녁에 예전만큼은 아니지만 술을 같이 먹었어요.. 그리고 저녁마다 엄마랑 통화를 하는데 옆에 있던 고모부 때문에 속이 상했어요. 고모부는 예전부터 살을 빼라고 자주 말씀하셨고 이번에는 말을 심하게 하셔서 화가 나는 감정을 주체하기 힘들었어요. 고모부는 '마음이 살을 좀 뺐으면 좋겠다. 나는 고모가 날씬해서 지금도 예쁘데 만약 내가 마음이 남편이라면 마음이 몸 때문에 미웠을 거야.'라고 심하게 이야기 했어요.”

고모부와의 갈등에 대한 이야기였고 고모부가 마음님에게 살을 빼라는 이야기를 심하게 한 것이 화근이 되어 감정 조절에 어려움이 있었다고 합니다. 마음님은 전화를 받을 당시에는 웃으며 대처했지만 전화를 끊고 나서 평평 울었고 울고 난 이후에도 며칠 동안은 감정을 조절하기 어려웠다고 합니다. 마음님은 고모부와의 갈등 상황에서 감정 조절을 못했다고 표현했지만 고모부에게 화를 내지 않고 스스로 진정하기 위해 노력한 것 자체가 어려운 일이라고 생각하였고 이를 마음님에게도 이야기하며 정서적 지지를 제공하였습니다.

이후에도 마음님의 감정 조절을 위한 목표 세우기를 지속해 나갔고 마음님은 감정 타원 그리기 활동과 목표 세우기 활동을 하며 점차 표정이 밝아졌습니다. 마음님과 네 번째 만남에서 첫 번째 만남과 확연하게 다른 표정을 볼 수 있었습니다.

“마음님 요즘 표정이 너무 밝고 좋네요. 최근에는 일상생활에 별다른 일 없으신가요?”

“네 요즘에는 일상도 무난하고 감정 기복도 적고 안정적인 것 같아요.”

마음님은 웃으며 이야기를 하였고 스스로 세운 목표도 39일 중 23일을 수행하며 열심히 하는 모습을 보였습니다. 마음님과 감정 타원 그리기, 목표 세우기 과제를 수행한지 벌써 두 달이 넘었습니다. 마음님은 목표를 세우기 전과 달리 긍정적으로 생각하려고 노력하는 모습을 보였습니다. 마음님과 계속해서 새로운 과제와 목표를 정해 당사자와의 이야기를 만들어 나가고자 합니다.

기관 슈퍼비전- 금정구정신건강복지센터 상임팀장 이성화

대상자 스스로 스케줄을 조정하고 목표를 달성하기 위해 노력했던 부분에 대해 담당자의 감정뿐 아니라 대상자를 지지한 내용까지 글에 담는 것이 좋을 것 같습니다. 또한 앞으로의 사례관리에서 대상자와 함께 충분히 논의하여 ‘달성 가능하고 결과가 명확한 구체적인 목표’를 설정하는 것이 필요한 것 같습니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구 드림스타트 아동통합사례관리사 임혜경

대상자가 스스로 목표를 설정하고 잘 지켜지는 것을 확인하여 좋았고 작은 것이라도 스스로 칭찬하라는 내용이 마음에 와 닿았습니다. 선생님의 조언으로 대상자의 마음이 편안해지고 안정적으로 변하는 것이 보여 좋았습니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 마음님과 상담을 했던 내용을 작성하며 마음님의 감정을 다시 들여다볼 수 있었습니다. 마음님과 마음 그리기 활동을 진행하며 저의 생각과 감정을 다시 들여다볼 수 있는 계기가 되었던 것 같습니다. 글을 작성하고 공유하며 받은 피드백을 통해 당사자에 대한 공감과 지지가 글 속에 녹아 있지 않았다는 것을 알게 되었고 사례관리를 진행하면서도 이러한 부분들이 부족했다는 생각을 하였습니다. 피드백 받은 내용을 보완하여 마음님과 앞으로 만날 당사자들과 사례관리를 하고자 합니다.

◎ **소망** 마음님의 감정 타원에 행복, 설렘, 즐거움이 가득하길 소망합니다. 마음님의 마음을 계속 그려보고 들여다보는 과제를 수행하며 언젠가는 감정 타원을 그리지 않아도 되는 날이 오길 소망합니다.

◎ **감사** 열심히 과제를 수행해 준 마음님께 감사의 말씀 전합니다. 마음님의 점차 밝아지는 표정, 스스로 정한 과제를 수행하는 횟수가 늘어나는 것을 보며 보람을 느꼈습니다. 6회기 동안 소모임 글쓰기를 진행하며 피드백을 주신 팀장님과 소모임 동료 분들에게 감사드립니다.

응원글



**금정구정신건강복지센터
부센터장 김상희**

사례관리 글쓰기 작업을 통해 사례 대상자에게 정성을 다하고 세밀히 들여다볼 수 있는 소중한 시간이 된 것 같습니다. 자신의 사례 대상자에게 마음을 쓰는 것과 함께 대상자를 대하는 자신의 마음 또한 살펴보는 시간이 된 듯합니다. 센터에서 하는 사례관리의 익숙함보다는 사례관리 대상자의 감정과 작은 변화에 대한 소중함과 자신의 일에 대한 보람을 느낄 수 있는 시간이 되었기를 바랍니다. 글을 읽는 동안 대상자의 마음과 사례관리자의 마음이 함께 느껴지는 것 같았습니다. 좋은 사례관리자로 성장해나가길 응원합니다.

**금정구정신건강복지센터
상임팀장 이성화**

당사자가 부정적인 감정을 가졌던 상황, 긍정적인 감정을 가지기 위해 스스로 작성한 과제들이 당사자 이야기의 핵심이므로 관련된 구체적인 내용 작성이 필요하다고 생각합니다. 대상자가 고모부와의 통화 내용을 이야기하며 울었던 부분 고모부에게 화를 내지 않고 감정 조절을 한 부분 등에 대해 담당자가 제공한 공감과 지지의 내용을 추가하면 더 좋았을 것 같습니다. 그동안 글쓰기 하느라 수고 많으셨고 앞으로 사례관리를 하는데 글쓰기 활동이 좋은 추억이 되었으면 좋겠습니다.

**금정구 드림스타트
아동통합사례관리사 임혜경**

기관에서 어떤 사례관리가 이루어지고 있는지 알 수 있었고 대상자가 감정을 객관화 시켜 볼 수 있다는 점이 좋았습니다. 막연히 생각하고 있던 것을 느낄 수 있는 것 같아 대상자 연계 시 참고할 수 있을 것 같습니다. 대상자가 변화하는 모습이 인상 깊었고 수고 많으셨다는 이야기 전하고 싶습니다.

**금정구청소년상담복지센터
팀장 정명자**

사례관리 초기에 감정타원 그리기 활동이 관계를 친밀히 하는 데 많은 도움이 된 것으로 보입니다. 내담자에게 적절한 도움을 주기 위해 어떠한 방법과 접근을 시도할지 세심하게 많은 시간 고민하고 시도하였을 담당 선생님의 열정과 노력이 글 아래에 녹여있는 듯합니다. 사례관리자가 구체적 목표에 계속 관심을 가지고 지속 확인함으로써 내담자가 자신이 중요한 존재임을 느끼고, 감정 조절에 대한 동기가 유지되어 긍정적 정서 변화를 이끌어낸 듯합니다. 소중한 경험을 나누어주시는 선생님 감사하고 응원합니다.

당당하고 멋진 엄마 빛나씨 이야기

05

금정구종합사회복지관 박혜진 사회복지사

용기 내 마주한 첫 만남

“안녕하세요. 제가 한 부모 가정인데, 인터넷에서 찾아보고 연락드렸는데요. 도움이 필요한데, 복지관에 ‘사례관리’라고 있다 해서요.”

2020년 크리스마스가 얼마 남지 않았던 추운 어느 날, 복지관에 걸려 온 전화 한 통으로 빛나(가명)님과 나의 만남이 시작되었습니다. 수화기 너머로 이야기하던 빛나님의 목소리는 차분했지만 지쳐있다는 느낌이 들었습니다. 통화 이후 첫 만남은 빛나님 댁에서 이루어졌습니다. 빛나님은 차분하게 아래로 내려 묶은 머리에 마스크를 껴줍니다. 첫 통화보다 밝은 목소리로 반겨주던 빛나님은 목소리와 달리 지치고 어두운 표정이었습니다. 작게 웃으며 인사를 나누고 자리에 앉으며 빛나님이 했던 말이 기억납니다.

“……, 부끄럽지만 도움이 필요하니까요. 저 혼자 살면 모르겠지만, 우리 셋별(가명)이도 있으니까 같이 살기 위해서는 제가 뭐든 해봐야죠. 그래서 인터넷 찾아보고 복지관으로 연락했어요.”

빛나님은 이혼 후 셋별이를 데리고 희망 동으로 이사를 온 지 두 달 정도 되었습니다. 급하게 이사 온 터라 친정 외에는 교류하는 이웃이 없어 대부분 집에서만 지냈습니다. 코로나 19로 시간제 근로를 하던 직장에서도 해고를 당해 생계에 어려움을 겪어 복지관으로 도움을 요청하셨습니다. 빛나님은 점점 추워지는 날씨에 난방유를 마련하고 싶었지만, 기름 값이 만만치 않았다고 합니다. 낮에는 기름을 아끼기 위해 보일러를 사용하지

않아 집안은 냉기가 가득했습니다.

“빛나님, 셋별이가 어린이집 가고 나면 계속 이렇게 춥게 지내셨어요?”

“네, 최근에는 날이 따뜻한 편이라서 괜찮았어요. 그래도 셋별이 돌아오면 보일러를 계속 돌려요. 어린이집에 가면 다시 끄고…. 급하게 이사 온 집이라 이렇게 추운 줄도 몰랐네요. 여기가 보일러를 틀어도 외풍이 심해서 추운 편이에요. 더 추워지면 셋별이가 걱정이지요.”

빛나님은 대학을 졸업하고 서비스 직종에서 오래 근무했습니다. 백화점과 카페에서 일한 경험도 많았습니다. 결혼 후에 일을 그만두었지만, 이혼 후 다시 일을 시작했습니다. 하지만 코로나 19의 여파로 해고를 당해 생활이 어려워졌습니다. 셋별이가 어린이집에 등원하면 라면으로 끼니를 해결하고, 난방유를 아끼기 위해 밤에만 보일러를 사용했습니다. 부모님이 계신 희망 동으로 이사를 와 어머니가 종종 셋별이를 돌봐주셨지만, 셋별이가 불안 증세를 보여 아이에 대한 걱정도 많았습니다.

일자리를 잃은 상황에서 경제적인 어려움과 자녀의 심리·정서적인 문제가 겹쳐 빛나님의 고민도 깊어졌습니다. 홀로 있는 시간에 가끔 극단적인 생각이 들었으나, 셋별이를 생각하며 마음을 다잡았습니다. 빛나님은 어두운 표정으로 경제적인 어려움과 자녀의 심리치료에 대해 도움을 요청하였습니다.

이처럼 복합적인 어려움을 겪고 계신 빛나님과 사례관리를 통해 목표를 정하고 어려움을 하나씩 풀어보기로 하였습니다. 사례회의를 통해 빛나님의 어려움을 의논했습니다. 셋별이가 미취학 아동이었기에, 조건부 수급 신청과 더불어 금정구 드림스타트센터 아동 심리지원, 복지관 재가지원 서비스와 연계하여 결연 후원 및 난방유 지원을 진행하면 좋겠다는 의견이 있었습니다. 또한, 빛나님의 우울감에 대해서는 조금 더 심도 있게 이야기를 나누고 확인해 볼 필요가 있겠다는 조언을 듣고 당사자와 관계를 더 탄탄하게 쌓아야겠다는 생각이 들었습니다.

서비스 이용자에서 봉사자로 - 당사자의 강점 살리기

빛나님을 만나러 가는 길에 좋은 생각이 떠올랐습니다. 마침 날씨가 좋아 빛나님에게 밖에서 만나는 것은 어떤지 조심스레 여쭙보았습니다. 빛나님은 웃으며 흔쾌히 동의해주셨습니다. 빛나님 집 근처의 작은 카페에서 만나 일상 이야기부터 나누는 시간을 가졌습니다. 빛나님은 오롯이 자신만을 위한 외출에 기분이 좋다고 표현했습니다.

“저는 바닐라 라테 좋아해요. 집 근처에 있어도 올 생각을 못 했네요. 날씨도 좋아서 그런가? 집이 아니라 밖

에서 만나는 것도 좋은 것 같아요.”

처음보다 한결 편안해 보이는 빛나님께 가장 해결하고 싶은 것이 무엇인지 여쭙보았습니다.

“음... 일단 경제적인 부분을 먼저 해결하면 좋겠어요. 그리고 가능하면 셋별이가 심리치로나 상담을 받으면 좋겠네요. 상황이 조금 나아지면 취직 준비하고 취업할 수 있으면 좋겠어요. 열심히 일해서 셋별이랑 같이 잘 살아야죠.”

빛나님과 논의 끝에 기초 생활 안정과 셋별이의 심리·정서적 어려움 완화, 빛나님의 취업을 목표로 정하고 세부적인 계획을 세웠습니다. 목표와 계획을 세우고, 각자 역할을 나누며 빛나님은 열심히 참여하겠다는 의지를 보였습니다. 의욕적인 모습에 덩달아 힘이 났습니다. 계획했던 대로 빛나님을 지원하기 위해 관련 정보를 찾고 행정복지센터, 드림스타트센터 등 다양한 기관에 문의했습니다.

세 번째 만남에서는 확인한 정보를 보여드렸습니다. 조건부 수급 신청 절차와 방법을 설명하고, 재가지원 서비스와 드림스타트센터 담당자와 상담할 수 있도록 안내했습니다. 국민취업지원제도는 과정이 복잡해 함께 신청하며, 빛나님은 취업지원제도 참여자로 선정되기를 간절히 바라셨습니다.

네 번째 만남에서 빛나님은 자신의 우울감에 관해 말했습니다. 밝은 성격에 사람 만나는 것을 좋아하지만, 이사 온 후 외부 활동할 일이 없고 힘든 상황이 겹쳐 우울감을 느끼는 것 같다고 했습니다.

“제가 원래 성격이 엄청 밝아요. 그래서 사람 만나는 거 좋아해요. 졸업하고 했던 일도 대부분 서비스 직종이었고요. 백화점도 카페도 오래 일했는데 셋별이 낳고 나서는 그만뒀죠. 코로나 때문에 지금은 하고 싶어도 못 하지만...”

이야기를 듣고 빛나님의 강점을 고려하지 않은 것이 떠올랐습니다. 어려운 상황을 해결하는 데만 집중할 것이 아니라, 빛나님의 강점을 살리는 것이 중요하다고 생각했습니다.

“저는 이렇게 복지사님하고 이야기하니까 좋은데요. 아, 복지사님 보니까 생각했는데 저 어릴 때 요양원이나 그런 데 봉사활동도 자주 갔었어요. 애들은 싫다고 막 그러는 데 저는 그게 좋더라고요. 봉사활동이 즐겁기도 하고요.”

빛나님의 이야기를 듣고 복지관 여성장애인프로그램 봉사활동이 떠올랐습니다. 프로그램 담당자와 만나 빛

나님의 상황을 설명했습니다. 프로그램 담당자와 논의 끝에 긍정적이고 밝은 빛나님의 성격과 과거 경험을 살려 복지관 내 여성장애인복지프로그램 운동 시간 봉사활동을 권유해보기로 하였습니다.

약속을 잡고, 빛나님과 만나 성인여성 지적장애인이 참여하는 프로그램을 설명했습니다. 그 중 ‘술런’ 운동 시간 봉사활동에 참여하는 것은 어떤지 여쭙보았습니다. 빛나님이 많은 관심을 보여, 프로그램 담당자와 연락할 수 있도록 정보를 안내했습니다. 사전 교육을 듣고, 봉사활동을 시작하자 빛나님 특유의 쾌활함은 더욱 빛이 났습니다. 매주 화요일마다 프로그램 이용자와 함께 운동 시간에 참여하고, 프로그램이 끝나면 뒷정리를 했습니다. 봉사활동에 꾸준히 참여하며 빛나님의 행동과 표정에도 변화가 생겼습니다.

“복지사님, 저 너무 즐거워요. 프로그램 이용자분들이랑 이야기도 엄청 많이 하고, 길 가다가 마주치면 반갑게 인사도 해요. 사람들이 왜 꺼리고 피하는 건지 모르겠어요. 그냥 가만히 바라보면 우린 서로 다를 게 없는 걸요.”

빛나님의 적극적이고 밝은 모습에 프로그램 담당자도 칭찬을 아끼지 않았습니다. 진심으로 즐거워하며 프로그램 이용자분들과 함께 활동하는 빛나님의 에너지는 저에게도 긍정적인 영향을 미쳤습니다. 덕분에 덩달아 밝아진 표정으로 다른 사례관리 당사자와 만날 수 있었습니다.

사례관리가 약 한 달 정도 진행되었을 때, 가장 시급했던 난방유와 셋별이 드림스타트센터 놀이치료를 지원받게 되었습니다. 빛나님은 급한 일이 어느 정도 해결되어 좋지만, 얼른 취업하여 자신의 힘으로 생활하고 싶다는 의지를 보였습니다.

끝이 아닌 시작 - 빛나님의 새로운 도전

빛나님과 함께 한 지 어느덧 석 달이 지났습니다. 따뜻한 봄기운과 함께 빛나님에게 조건부 수급과 국민취업지원제도 대상자로 선정되었다는 기쁜 소식이 연달아 들려왔습니다. 셋별이는 드림스타트센터에서 놀이치료를 받으며 표정이 밝아졌습니다. 좋은 소식을 전하기 위해 마을 카페에서 만나 환한 미소로 인사하던 빛나님의 표정이 잊히지 않습니다.

“복지사님, 사람은 다 때가 있나 봐요. 그전에는 어떻게 하나 막막했는데, 이렇게 연달아 좋은 일이 있으니까 때가 다 있구나 싶어요. 웃는 일이 많아져서 그런가 봐요. 정말로 웃으면 복이 오네요.”

추운 겨울에 만났을 때보다 상황이 호전되어 빛나님과 상의 끝에 사례관리를 종결하기로 했습니다. 빛나님의

새 출발을 응원하기 위해 작은 선물과 파티를 준비하기로 했습니다. 고민 끝에 선물을 정하고 손편지를 준비해 함께 담았습니다. 경치가 좋은 마을 카페에서 빛나님, 셋별이, 프로그램 담당 사회복지사가 참석한 가운데 종결 파티를 시작했습니다. 음료와 다과를 먹으며 이야기를 나누고, 선물을 전달하는 시간도 가졌습니다. 종결 파티가 끝나고, 편지를 읽은 빛나님이 감사 인사를 전했습니다.

“편지 집에 가서 읽어봤는데 너무 감동했어요. 저 진짜 울컥했어요. 메시지 하나하나 너무 정성스럽게 준비해 주셔서 복지사님 만나고 나서부터는 힘이 안 낼 수가 없네요. 저 이번에 자원봉사하고 복지사님 만나면서 사회복지에도 관심이 생겼어요. 취업 때문에 간호조무사 수업을 듣겠지만, 사회복지랑 관련된 것도 공부해보고 싶어요. 우리 셋별이도 나중에 복지사님처럼 사회에 도움이 되는 그런 아이로 키울게요.”

5월부터 취업 교육에 참여하게 되어 빛나님이 3월부터 두 달 동안 활동하던 자원봉사활동도 마무리 짓게 되었습니다. 생각보다 이른 헤어짐에 프로그램 이용자와 담당 사회복지사 모두가 아쉬워했지만, 빛나님의 새로운 출발을 누구보다 열렬하게 응원해드렸습니다. 사례관리는 종결했지만, 사후관리를 위해 빛나님과 네 번의 만남을 계획했습니다. 그러나 취업 교육 시작 전 만남을 끝으로 빛나님의 일정을 고려하여 유선 연락으로 만남을 대체했습니다. 네 번의 사후관리도 마지막이 되자 빛나님도 아쉬운 마음을 전했습니다.

“만나서 할 이야기가 많은데 못 배서 아쉽네요. 복지사님, 다음에는 좋은 일, 좋은 소식으로 연락드릴게요.”

헤어짐이 끝이 아닌 것을 알기에 서로 웃으며 작별 인사를 나눴습니다. 저도 빛나님과 함께 하며 사람을 대하는 태도를 다시 생각해보고, 사회복지사로서 일하는 것에 보람을 느꼈습니다. 앞으로도 빛나님만의 긍정적이고 밝은 에너지로 셋별이와 함께 행복한 일상을 가꿔나가기 바랍니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** ① 무엇이든 강점이 될 수 있으며, 과거의 경험은 좋은 동기부여가 된다.

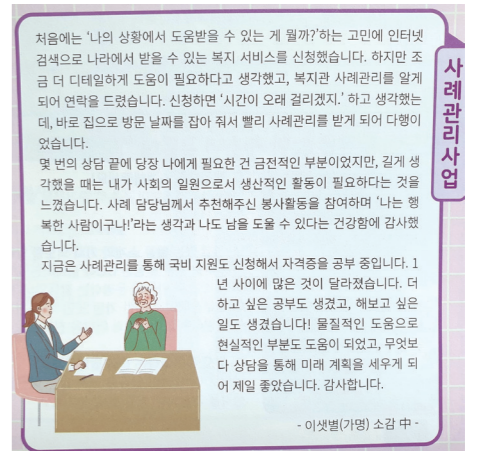
빛나님과 함께 한 사례관리 과정에서 많은 것을 배우고 생각할 수 있는 시간이었습니다. 당사자의 긍정적인 태도뿐만 아니라 과거 서비스 직종 근무 경험, 본인이 좋아하는 것을 모두 강점으로 보고 활동을 권유하여 당사자가 적극적으로 활동할 수 있는 계기가 되었습니다. 특히, 과거의 긍정적인 경험은 당사자가 비슷한 활동에 참여하는 데 문턱을 낮춰줄 수 있음을 경험하였습니다. 또한, 당사자의 강점을 발견하고, 욕구를 살펴 활동과 역할을 주선하여 당사자가 자신의 가치를 알고 자신의 삶을 살 수 있도록 돕는 것이 사례관리의 역할임을 경험으로 배웠습니다.

◎ **소망** 빛나님이 사례관리 종결 후, 복지관 소식지에 함께 활동한 후기를 남겨주셨습니다.

“몇 번의 상담 끝에 당장 나에게 필요한 건 금전적인 부분이었지만, 길게 생각했을 때는 사회의 일원으로서 생산적인 활동이 필요했음을 느꼈습니다. 복지사님이 추천해 주신 봉사활동을 통해 행복함을 느꼈고, 남을 도울 수 있다는 건강함에 감사했습니다. 사례관리를 통해 1년 사이에 많은 것이 달라졌습니다. 더 하고 싶은 공부도 생겼고, 해보고 싶은 일도 생겼습니다.”

빛나님은 취업을 목표로 간호조무사 교육을 수강 중입니다. 본인이 배우고 싶은 것을 찾아 도전하는 힘을 지닌 빛나님이 앞으로 가족, 이웃들과 함께 행복한 하루 가꿔나가기 바랍니다.

**빛나님이
복지관 소식지에 남긴 후기**



◎ **감사** 빛나님은 함께하는 동안 즐거움과 감동을 매번 전해주셨습니다. 아직 미숙한 저를 믿고 같이 걸어주셔서 감사합니다. 좋은 소식으로 연락하겠다는 빛나님의 인사를 마음 한편에 간직하고 있습니다. 언젠가 또 같이 커피 한잔 마시며 따뜻한 시간 가질 수 있으면 좋겠습니다.

늘 밝게 인사하며 사회복지사와 당사자에게 긍정 에너지를 전해주시는 프로그램 이용자분들 감사합니다. 덕분에 빛나님도 자신의 장점을 찾고, 함께 어울리며 즐겁게 활동에 임할 수 있었습니다. 오고 가며 나누는 정이 빛나님에게 다시 일어설 힘이 되었다고 생각합니다.

잘하고 있다고 항상 응원과 지지를 보내주시는 김혜진 대리님 감사합니다. 당사자의 변화를 함께 기뻐하고, 제 이야기에도 늘 귀 기울여 주셔서 언제나 든든한 마음으로 사례관리를 실천하고 있습니다.

끝으로 6개월 동안 매월 만나 소모임 활동에 참여한 동료들에게 감사 인사를 전합니다. 서투르게 작성한 이야기를 듣고 나누며 받은 공감과 지지 덕분에 함께 성장할 수 있었습니다. 모임을 통해 배우고 경험한 것을 토대로 사례관리 실천을 잘 이뤄나가기 바랍니다.

응원글



**금정구종합사회복지관
관장 정순화**

당사자와의 이야기를 살펴보니 선생님의 헌신과 함께 빛나님의 적극적인 사례관리 참여가 조화를 이뤄 긍정적인 결실을 보았다고 생각합니다. 자발적으로 도움을 요청한 빛나님 사례는 코로나 19로 어렵고 힘든 시기기도 했고, 복합적인 어려움을 겪고 계신 상황이라 문제해결이 쉽지않은 않았을 겁니다. 하지만 선생님께서 카페에서 만남을 추진하시는 등 당사자가 편안함을 느낄 수 있는 환경을 조성한 뒤 공감대를 형성하고, 당사자와의 지속적인 상호작용 실천이 긍정적인 결과로 이어졌다고 생각합니다. 당사자 삶이 긍정적으로 바뀔 수 있도록 선생님이 차분히 상담을 진행하시고, 주어진 문제를 해결하기 위해 노력하신 흔적이 글 곳곳에서 엿보입니다. 선생님의 헌신에 감사드리며, 정말 고생 많으셨습니다.

**금정구종합사회복지관
대리 김혜진**

2년 차 박혜진 사회복지사의 사례관리에는 배려와 성장이 있습니다. 빛나님의 도움 요청에 한걸음에 달려가던 뒷모습부터 빛나님의 삶을 거들 때 서둘지 않고, 끊임없이 여쭙고 살피던 모습이 생각납니다. 냉기 가득한 빛나님 집에서의 첫 상담 이후 걱정과 안타까움이 앞섰겠지만, 박혜진 사회복지사는 차분하고 객관적으로 현 상황을 파악해 나갔습니다. 연이어지는 빛나님과의 상담을 통해 빛나님이 가진 강점과 역량, 살아내려는 의지를 알아채고 응원하며 일으켜 세우려 애썼습니다. 그리고 언제부턴가 빛나님의 표정과 말씀에 변화가 일어났습니다. 사례관리 끝자락에 빛나님이 자기 삶의 중심에서 빛을 발할 때 박혜진 사회복지사는 온 마음을 다해 기뻐하였습니다. 때로는 앞에서 이끌기도, 때로는 뒤에서 따르기도 하며 당사자의 삶에 당사자가 주인이 될 수 있도록 긴 호흡으로 거들었습니다. 박혜진 사회복지사의 배려와 성장이 있는 사례관리 이야기는 늘 기대되고 설렙니다. 혹여나 한 사람의 삶을 깊이 들여다보면서 되려 받게 되는 상처가 있거든 언제든지 도움 요청해주세요! 행복한 사례관리자가 당사자의 더 나은 삶과 일상에 행복을 갖게 하니 말입니다. 박혜진 사회복지사 그리고, 그와 만나는 모든 이들을 응원합니다. 파이팅!

**부산동부아동보호전문기관
선임 상담원 박태규**

당사자와의 대화에서 공감과 이해를 통해 욕구와 과거 경험 등을 잘 끌어내신 것 같습니다. 그 강점을 최대한 활용할 수 있는 기관 프로그램과 연계한 것이, 별도의 치료 없이도 당사자 스스로가 희망을 품고 우울감을 떨쳐낼 수 있도록 노력하는 원동력이 될 수 있었던 것 같습니다. 또한, 우울감을 느끼는 당사자가 누군가에게 도움을 요청한 것은 아주 큰 용기가 필요했으리라 짐작됩니다. 도움을 요청한 용기 있는 당사자와 당사자의 욕구를 잘 파악하고 해결할 수 있게 해주신 선생님, 두 분의 공합이 아주 잘 맞았던 것 같습니다. 선생님의 노력에 박수를 보내고, 빛나님의 즐거운 인생을 응원합니다. 고생하셨습니다.

**동래직업재활센터
선임 생활지도원 차재현**

한 번에 여러 큰 어려운 문제들을 직면하게 되면, 어떻게 해결해야할지 몰라 막막하고 포기해버리는 경우도 있는데, 빛나 씨는 기관에 도움을 요청한 작은 용기 덕분에 큰 변화를 만들 수 있었지 않았나 생각이 드네요. 막막한 상황 속에서도 빛나 씨의 모든 문제를 해결만 해주기보다는, 스스로 일어날 수 있도록 지원해주는 동시에 강점을 찾아 누군가를 도리어 도울 수 있게 지원했던 부분이 굉장히 인상적이었습니다. 같은 사회복지사로서 그저 대상자의 문제와 욕구에만 집중하고 해결해주려고만 하지 않았는지 한 번 돌아보고 생각해볼 수 있는 기회가 되었습니다. 당사자가 다시 일어설 수 있는 힘을 키우기 위해서 문제해결도 중요하지만, 당사자가 가진 강점을 함께 고민하며 스스로 일어날 수 있도록 조력해주는 역할도 매우 중요하다는 생각을 하게 되었습니다. 당사자의 미래를 응원하기 위해 작은 파티를 준비하고 편지를 전달한 부분이, 선생님이 단순히 사회복지사로서의 전문성만 가진 것이 아니라 대상자에 대한 진정성 있는 마음이 있었다고 느껴져서 인상 깊었습니다. 덕분에 빛나 씨가 당당한 엄마가 되어, 앞으로 나아갈 수 있지 않았을까 생각해봅니다. 정말 수고 많으셨고 앞으로도 파이팅!입니다. 사례집 사례들을 통해 정말 다양한 사례를 간접적으로 접할 수 있었습니다. 일부 사례는 아직 접해보지 못했던 내용도 많았고, 일부는 공감되는 내용도 많았습니다. 현장에서 항상 다양한 당사자들의 욕구를 어떻게 지원해야 하는지 고민이 많았고, 일부 결과에 대해 회의적인 생각도 들기도 했습니다. 사례집 사례들을 통해 결과가 보장되어 있는 정답은 없지만, 보다 당사자 중심에서 욕구와 강점을 파악하고 스스로 일어날 수 있게 도와주는 것이 중요하다는 생각을 하고 다시금 힘을 낼 수 있었습니다. 사회복지 현장에서 많은 당사자와 만남을 가지고 있는 사회복지사 선생님들에게 사례집이 도움이 될 수 있을 것 같습니다.

만물상 김 씨 아저씨

06

사회적협동조합 금정구지역자활센터
남길진 사회복지사

김 씨 아저씨와의 만남

첫 만남은 항상 긴장되고 설렙니다.

2층 주택의 1층 집 대문을 들어가기 전 골목에는 양쪽으로 고물과 폐지 등이 쌓여 있었고 대문 앞에는 ‘앞으로 파지를 하지 않습니다.’ 라고 쓰인 코팅지가 붙어져 있었습니다.

“똑똑똑. 안녕하세요. 사회복지사 남길진입니다.”

신발을 벗고 들어가려고 하자 아버님께서는 어눌한 말투로 반갑게 맞이해 주셨습니다.

“안녕하세요. 선생님. 신발 신고 들어오세요.”

그 말을 듣는 순간 제 귀를 의심하며 다시 아버님께 여쭙보며 주변을 둘러보았습니다. 방바닥에는 먹다 남은 과일, 음식물 찌꺼기, 음식 포장 상자 등 생활한 흔적들이 여기저기 보였습니다.

사실 이 댁은 매년 방역 서비스를 하나 다른 집에 비해 큰 효과가 없었습니다. 집 앞에 늘 파지와 고물이 쌓여 있어 악취와 벌레로 주민들의 민원을 일으켜 주인집에서 김 씨 아저씨 아들에게 전화해 세를 못 주겠다고 하니 아들이 화가 나서 벽에 코팅지를 붙여 놓았다고 합니다.

“아버님 방바닥에 먹고 남은 음식물 치우실 거죠? 제가 다음에 방문했을 때는 방안에 먹고 남은 음식물이 없었으면 좋겠어요.” 이렇게 말씀드리고 다음에 다시 방문하기로 했습니다.

사실 뇌 병변 장애가 있는 김 씨 아저씨는 기초생활수급대상자였으나 두 자녀의 높은 근로소득으로 수급비 변동이 생겨 전동휠체어를 자동차 삼아 여기저기 돌아다니며 고물을 주어 생활하기 시작했다고 합니다. 청결하지 못한 환경으로 자녀와의 다툼, 주위 사람들의 불만들을 알고 계셨으며, 아버님은 본인대로 화가 나 있었 습니다.

처음에 그저 민원의 시발점 김 씨 아저씨라고 생각했지만, 아버님의 이야기를 듣고 나니 그러한 행동들이 이 해되기 시작했습니다. 제가 아버님을 이해했던 것처럼 시간을 갖고 대화하다 보면 타인을 이해하며 변화하는 아버님의 모습을 앞으로 기대해 보려 합니다.

관계의 의미

두 번째 만남 약속을 정하고 아버님 댁을 방문했습니다. 첫 방문과 달리 저는 여기저기 집 내부를 살펴보았 습니다. 설거지가 가득 쌓여 있는 주방 싱크대는 한쪽이 내려앉아 있는 상태이며 벽지에는 곰팡이가 생겨 너털 너털하고 화장실 문턱은 높아 김 씨 아저씨가 다니시기에는 불편해 보였습니다. 방안도 첫 방문 때와 별반 크 게 다르지 않았습니다.

“아버님, 잘 지내셨어요? 지난번보다 방안에 음식물이 조금 적네요. 저 온다고 정리하셨나 봐요.”

반갑게 말씀드리니 씩 웃으면서 고개를 살짝 끄덕입니다. 저는 아버님의 긍정적인 사고와 행동이 강점이 며, 그 강점이 아버님의 행동에 변화를 줄 거라고 확신했습니다.

“아버님, 이번에 싱크대 새 걸로 확 바꾸고 싶으시죠? 같이 주민센터 가서 신청해요. 혹시 안 되더라도 다음에 또 하면 되니까요.”

“네”

짧게 대답하셨지만, 아버님도 기대하시는 듯 미소를 지으셨습니다. 서류 접수하러 주민센터에 갔는데 아버님 과 아버님 아들의 주소지가 같고 아들의 근로소득이 높아 아버님이 받는 수당이 지급되지 않을 것 같다고 했 습니다. 아버님께 이러한 사실을 설명하고 왜 같은 주소지로 해줬는지 여쭙봤습니다. 몇 차례 여쭙보니 머뭇 거리며 대답하셨습니다.

“아들이 차를 산다고... 그래서 그랬습니다.”

아버님은 무덤덤하게 받아들이며 말씀하셨습니다.

아들은 주소지를 이전하였고 다시 주민센터의 문의한 결과 자녀에게 경제적 지원을 받지 않고 있으나 아들의 소득이 높아 차상위로도 선정되기 어렵다고 했습니다.

민원의 시발점은 김 씨 아저씨가 아니라 ‘우리 때문에 아버님이 그렇게 변한 건 아닐까?’라는 생각하게 되었습니다. 비록 시간이 걸리더라도 아버님께서 주변 정리를 깨끗하게 하시며, 고물 수집을 소일거리로 하셨으면 좋겠다는 생각이 들었습니다. 민원의 시발점 김 씨 아저씨가 아닌 만물상 김 씨 아저씨가 되기를 바랍니다.

행복한 기다림

복지개발원에서 주거 편의 지원 사업에 아버님 닉이 선정되어 저도 기뻐하며, 아버님도 무척 좋아하셨습니다.

“선생님. 고맙습니다.”

어눌한 말투로 머리를 숙이며 몇 번이나 인사를 하셨습니다. 드디어 기다리던 싱크대와 이동 거치대 설치하였습니다. 아버님은 아주 만족해하셨습니다.

“아버님 집안이 환해졌어요. 이제 음식 먹고 나면 벌레 생기지 않도록 바로바로 치우시고 환기도 잘 시켜 주실 거죠?”

아버님은 환하게 웃시며 “네”라고 대답하셨습니다. 꼭 그렇게 하실 거라는 믿음이 생겼습니다.

이후 아버님 닉을 방문하면 활동 보조인의 도움을 받아 샤워하고 깨끗하게 정리된 상태로 저를 반갑게 맞이해 주십니다. 몇 차례 방문 후 아버님께 변화가 왔다는 것을 알게 되었습니다. 아버님은 저를 만나면 늘 고맙다고 인사하십니다. 이런 변화된 모습에 “아버님, 제가 더 감사드려요.”라고 말씀드립니다. 당사자에게 귀를 기울이며, 서로에 대한 믿음이 생기면 변할 수 있다는 것을 알게 되었습니다. 사회복지사로서 일하면서 매너리즘으로 여러 감정이 교차되어 고민하던 저에게 이 일을 선택한 현재, 미래의 제 모습에 후회 없도록 임무와 책임을 다해야겠다고 다시 한 번 더 되새기며 이 글을 마무리합니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 실적을 잘 내는 게 사회복지사로서의 나의 능력을 보여주는 그것으로 생각했을 때가 있습니다. 시간에 쫓겨 실천의 방향과 중심이 흐려지는 실천, 사회복지사는 자신이 만든 프로그램에 당사자를 끼워 넣는 이가 아니라 당사자가 그 일의 주인 되게 거들어야 한다고 생각합니다. 이번 글쓰기 과정에서 몇 번을 읽고 듣고 나누고 한 이야기, 또 한 번 더 마음속에 새겨 봅니다.

만물상 김 씨 아저씨를 통해 진심으로 대하고 믿음을 주면 얼음이 녹아 물이 되어 잘 흘러가듯 관계도 그러하다고 생각하게 되었습니다. 제가 만났던 당사자 중에 좀 더 많은 시간을 갖고 함께 욕구와 문제점을 해결했더라면 현재보다 더 자립적이고 능동적으로 본인의 삶을 맞이하고 진행해 나갈 수 있는 용기가 생겼는지 모른다는 생각이 제 머릿속에서 맴돕니다. 앞으로는 대상자가 주체가 되어 ‘묻고 의논하고 부탁하기’를 실천해 나가야겠습니다.

◎ **소망** 설레고 긴장되는 ‘만남’은 좋은 인연으로 이어질 수 있지만 그렇지 못할 때도 있습니다. 대상자들과 만남, 처음의 어색함은 누구나 다 느끼는 바이지만 그 어색함을 풀어나가는 것은 서로 간의 대화에서 느끼는 공감, 노력 등으로 만남의 끈을 맺어 가는 것 같습니다. 여쭙고 청하며 당사자가 주체가 되어 이 끌어 나가야 합니다.

자연스러운 만남으로 스스럼없이 말하는 분위기가 조성되어 일상적인 이야기를 나누며 소소하고 만나면 우울함이 즐거움과 행복을 느낄 수 있도록 그런 사회복지사가 되고 싶습니다. 사회복지사로서 자원 연계에 중점을 두며 일한다고 당사자들의 강점을 보지 못한 건 아닐까 생각하며 반성하고 또 반성하게 됩니다. 아직은 제대로 실천해 보지 못한 사회사업가이지만 그분들께 행복과 희망을 전할 수 있는 사회사업가가 되길 소망합니다.

◎ **감사** 올해 해피존 글쓰기 소모임을 통해 많은 것을 배우고 나누고 실천해 보았습니다. 처음 시작은 ‘내가 과연 글쓰기를 할 수 있을까?’라고 생각하며 약간의 두려움이 있었습니다. 과제를 시작하면서 소모임 실무자 선생님들의 칭찬, 격려가 없었다면 지금 이글도 없었다는 생각에 너무나도 감사드립니다.

응원글



**사회적협동조합 금정구지역자활센터
센터장 신요한**

남길진 선생님! 늘~ 당사자의 생각을 좀 더 이해하기 위하여 언제나 꾸준히 다가가고 있는 선생님의 모습이 눈에 선합니다. 우리 실무자들은 항상 주변에 어려움을 겪고 있는 주민들이 있는지 관심을 갖고 살펴보고 극단적 선택하는 사례가 발생하지 않도록 세심한 주의를 기울여야 합니다. 이번 해피존 네트워크를 통해 따뜻한 복지 공동체, 사각지대 발굴을 위한 복지자원, 인적 및 물적 자원 안전망 구축 등의 성과를 이룬 것 같아 기쁩니다. 사회복지사로서 일하면서 사례관리자 스스로 스트레스 해소를 통한 소진 예방이 중요한 부분인데 집단 상담을 통해 이러한 부분이 어느 정도 해소되는 것 같아 다행이라는 생각이 듭니다. 나아가 복지 사각지대 발굴과 더불어 희망복지지원단, 지역 내 복지관과 복지시설 등 사례관리 유관기관과의 협력체계에 기반을 두어 어려운 환경에서 삶의 행복을 싹틔우길 희망하며 언제나 지금처럼 대상자들과 소통하고 주민과 함께하는 사회복지사가 되기를 응원합니다. 지역주민의 복지서비스 기반 확대를 통한 소외된 이웃들의 버팀목이 될 수 있도록 남길진 선생님과 현장에서 협력하며, 열정과 진심을 다해 함께 하겠습니다.

**사회적협동조합 금정구지역자활센터
팀장 선미영**

사회복지사로서 당사자와의 첫 만남은 저 또한 늘 긴장되고 설렙니다. 사회복지 현장에서 일하면서 다양한 일들을 경험하며 내 맘 같지 않다는 생각이 들 때가 많습니다. 이때 ‘물입’을 통해 나를 쏟아내는 경험을 하면서 그럴수록 쉽게 지치기도 합니다. 우리가 만나는 사회복지 당사자는 잠시 스치는 인연이 아니라 짧게는 수 년부터 수십 년간 함께 공유해야 하는 분이라고 생각합니다. 한 번에 쏟아내는 열정보다 오랫동안 함께 지냈던 옆집 친구와 같은 실무자가 되기를 바라며 앞으로의 이야기도 기대해보겠습니다.

글을 읽으면서 선생님의 경험과 기술, 배움 등 직접 사례관리를 하며 겪는 실천의 기록임을 알 수 있었습니다. 글을 쓴다는 것 자체가 쉬운 건 아니지만 영광의 열매를 기대하며 앞으로 소모임도 파이팅 하십시오.

사례를 읽으며 한 편의 드라마를 보았다는 느낌이었습니다. 아니 정확히 말하면 종전에 보았던 드라마를 다시 보았다는 느낌이었습니다. 사회복지사의 역할과 업무가 무엇인지를 드라마틱하게 잘 표현하였고, 드라마 결말이 해피엔딩이라 글을 읽으며 사회복지사로서 뿌듯함을 같이 느꼈다는 것은 동종 업계 종사하는 일원의 동질감이라고 생각합니다.

사회복지사는 장애인, 노인, 청소년 등 다양한 사회적, 개인적 욕구를 가진 사람들의 문제에 대한 사정과 평가를 통해 문제 해결을 돕고 지원해야 하므로 어려움에 처한 클라이언트를 만나 그들이 처한 상황과 문제를 파악하고 문제를 처리, 해결하는 데 필요한 방안을 찾기 위해 대안을 제시하고, 재정적 보조, 법률적 조언 등 클라이언트가 필요로 하는 각종 사회복지프로그램 연계 등에 있어 선생님의 노력을 전폭적으로 지지하고, 사회복지사라는 길을 함께 해 주 감사합니다.

**금정구청소년상담복지센터
상담사 김진희**

실무자들 간의 사례를 공유하며 저 혼자만의 고민이 아님을 알 수 있었습니다. 네트워크를 통해 각 사회복지 기관 및 사회복지사들의 고민 공유 및 공감으로 긍정적인 에너지를 받습니다. 선생님도 저와 같은 마음이길 바라며 앞으로의 글쓰기를 응원합니다!

선생님의 마음과 생각이 전달되는 글을 읽으면서 ‘에너지는 사소한 자극에도 활성화된다.’라는 말이 떠올랐습니다. 저 또한 그 미묘한 감정을 공감하며 코로나19로 어느 때보다 바쁜 나날을 보내고 있었는데 다시 힘을 내어 봅니다.

클라이언트에게 필요한 것을 찾아 제공해줌으로써 일상생활에 어려움이 없도록 도움을 주는 모습이 좋았습니다. 클라이언트와 친밀감을 자연스럽게 형성하는 것에 간접적 도움을 받을 수 있는 사례였습니다.

**부산광역시여자중장기청소년쉼터
팀장 김아영**

금정 해피존 네트워크 글쓰기 소모임을 통해 배운 것을 사례에 잘 녹여내어 글을 읽으며 클라이언트의 상황에 대해 잘 이해할 수 있었습니다. 누구나 클라이언트의 문제라고 생각할 수 있는 걸로 드러나는 부분만 보지 않고, 클라이언트를 이해하고자 하는 선생님의 모습에 저 또한 제가 만나는 입소 청소년들을 현재 어떻게 바라보고 있는지 다시 한 번 생각할 수 있는 계기가 되었습니다.

금정 해피존 네트워크를 통해 사회복지사 선생님들의 사례를 들을 때마다 힘듦이 느껴지고 많은 시간과 노력들을 하시는 모습에 늘 감동 받았습니다. 남길진 선생님의 노력으로 클라이언트에게 변화가 생길 수 있었던 것처럼 앞으로도 많은 분들을 위해 현장에서 빛날 선생님의 앞날을 응원합니다.

사례관리의 가장 큰 자원은 당사자의 용기입니다

07

금정구 희망복지지원단
허지희 통합사례관리사

첫 만남 “집주인의 감시 혹은 당사자의 망상?”

“선생님. 김민서님이라고 혹시 아세요? 예전에 사례관리 후보자 요청했는데 본인이 거부하셨던 분이신데요. 집주인 분이 얼마 전부터 찾아와서 정신병원에 강제 입원시키라고 난리시네요.”

김민서님은 이혼 후 아들인 지후를 홀로 양육하고 있습니다. 2020년 3월 ○○동으로 이사를 왔고, 이사 첫날부터 보증금 문제로 집주인과 다툼이 발생했습니다. 다툼은 시간이 지날수록 점점 심해져 결국 경찰이 출동하는 지경에 이르렀습니다.

집주인의 계속된 민원으로 2020년 6월 한차례 사례관리 의뢰가 되었으나 본인의 완강한 거부로 미션성이 된 이력이 있었습니다.

최근 다시 시작된 집주인의 민원으로 동 행정복지센터 담당 주사님이 민서님을 만났으며, 예전과는 달리 도움을 받고 싶다는 의사를 표현하셔서 다시 사례관리 의뢰가 되었습니다.

초기상담을 위해 첫 가정방문을 했을 때를 잊을 수 없습니다. 사전에 방문 약속을 잡았음에도 처음 문을 두드렸을 때 민서님은 상당한 경계와 짜증이 섞인 목소리로 “누구세요?”라는 물음을 연달아 세 번 하셨습니다. 구청에서 방문 한 사례관리사라고 말씀드리자 겨우 문을 열어 주었습니다.

참 예민한 성격이구나라는 생각을 했습니다. 그러나 잠시 후 민서님이 예민할 수밖에 없는 이유를 알게 되었습니다.

민서님, 지후와 인사를 나누는 약 2~3분의 시간이 지난 후 누군가가 민서님 집 문을 두드렸습니다. 민서님이 누구냐는 질문을 하였으나 대답을 하지 않았습니다. 잠시 후 밖에서 젊은 여성이 통화하는 소리가 들렸습니다. “집에 있는데, 누군지 확인해 볼게”라는 말이 들리고 통화가 끝난 것 같았습니다. 다시 문을 두드리는 소리가 들렸고, “집주인 딸인데요. 여기 어떤 남자가 들어가던데 누구예요?”라는 질문이 이어졌습니다. 구청에서 온 사회복지사라는 민서님의 대답을 들은 후 집주인 딸은 갑자기 찾아와서 미안하다는 사과 한마디 없이 자신의 집으로 돌아가 버렸습니다.

민서님이 살고 있는 집은 2층 구조로 되어 있습니다. 1층엔 민서님과 다른 세입자 한 분이 살고 계시고, 2층은 집주인 가족들이 함께 살고 있습니다. 집주인이 몇 개월 전 1층 대문 쪽에 CCTV를 설치하여 모니터를 통해 저의 방문을 알게 된 것이었습니다. 민서님은 “이렇게 하루 종일 감시를 당하고 있는데 어떻게 여기서 살 수 있겠어요.”라며 거주지 이전에 대한 도움을 요청하셨습니다.

현재 살고 있는 집은 애초 보증부 월세(500만원/10만원)로 나와 있었으나, 보증금이 없었던 민서님은 500만원이 될 때까지 매월 월세 포함 50만원씩을 주기로 한 후 이사를 왔습니다. 그러나 이사 첫 날부터 집주인은 그런 약속을 한 적이 없다며, 보증금이 없으면 당장 나가라는 말을 했다고 합니다. 이사 첫 날부터 시작된 다툼이 약 11개월 간 끊이지 않고 이어지고 있었습니다.

민서님은 CCTV 뿐 아니라 주위 사람들도 집주인과 “결탁”을 하여 본인을 감시하고 있다고 말했습니다. 민서님 집 바로 옆에는 인력사무소가 위치해 있었는데, 민서님은 주인집과 인력사무소로 통하는 비밀통로가 있다는 말을 하였습니다. 집주인 딸이 비밀통로를 통해 인력사무소로 가서 민서님과 지후의 대화를 도청하고 있다고 했습니다. 얼마 전 지후가 납치당할 뻔한 일이 있었는데 그 배후에 집주인이 있는 것 같다며 지후를 잃을 수도 있다는 불안감을 표현하기도 하셨습니다.

집주인은 행정복지센터 뿐 아니라 지후의 담임교사에게 전화를 해 “민서님이 미친 사람이며, 지후를 학대하고 있다”라고 말했다고 합니다. 민서님은 상담 도중 여러 번 “나는 미치지 않았어요. 저 사람들이 나를 미친 사람으로 만들려고 하는 거예요”라는 말을 반복하였습니다.

지후의 경우 민서님과 집주인의 다툼을 오랜 기간 지켜보면서 정서적으로 불안정한 모습을 보이고 있었습니다. 갑자기 온 몸에 힘을 주고 앓는 소리를 내거나, 집 안에서 이상한 냄새가 계속 나서 속이 좋지 않다며 병원을 이용하는 경우도 생겼습니다.

단순 세입자와 집주인의 다툼이 아닌 그로 인해 발생한 다양한 영역의 문제와 욕구를 확인 할 수 있었습니다. 민서님에게 도움을 줄 수 있는 방법들을 강구하기 위해 구청 내 다른 선생님들과 회의를 거친 후 2차 상담을

진행하기로 하고 첫 번째 상담을 종료하였습니다.

초기상담 후 진행된 사례회의에서 주요 이슈는 대상자의 정신적 건강유지 영역을 계획에 포함시킬 것인가 하는 것이었습니다. 상담 중 피해망상을 의심 할 수 있는 표현들이 여러 번 등장하여 이에 대해 당장 개입이 필요하다는 의견이 있었습니다. 또 한편으로는 정신적 건강 관련 목표 및 제공계획이 있을 경우 대상자가 거부할 가능성이 높기에 배제해야 한다는 의견도 있었습니다. 결국 정신적 건강관리는 민서님과의 라포형성 및 거주지 이전 이후 점검회의를 통해 추가하기로 하였습니다.

최종적으로 거주지 이전 및 민서님에 대한 취업 지원, 지후의 정확한 심리 상태 확인 및 교육환경 개선을 목표로 사례관리를 진행하기로 하였습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구청 사회복지과 주무관 허환

우선 정확한 욕구 파악이 필요할 것 같습니다. 클라이언트의 욕구가 본인의 필요에 의해서 느끼고 있는 욕구인지, 상담자의 관점에서 파악된 욕구인지 구분해야 할 것 같습니다.

그리고 개인 단위의 개입보다는 가족 단위로 욕구 파악하여 개입. 특히 아동 지후의 경우 드림스타트팀과 아동보호전문기관과 연계하여 심리 상태 파악이 필요해 보입니다. 이를 통해서 클라이언트의 심리상태를 파악하고 실시한 검사가 실제로 객관적인 자료로서 가치가 있는지 알 수 있기 때문입니다.

다음으로는 관계 설정 필요에 따라서 사례관리사와 클라이언트 간의 역할관계 설정을 통해 합의과정 필요해 보입니다. 관계상 한계점을 설정하여 서로간의 기대치를 사전에 설정하고 큰 목표를 정하기보다 경청, 신뢰감 주기 등 라포 형성이 중요해보입니다.

마지막으로 목표 및 서비스 제공 계획 수립 시 주의사항으로는 갈등해결에 필요한 목표를 우선순위로 수립하고 서비스 제공계획이 단순히 강점만이 반영된 계획이 아니었는지 검토해보는 과정이 필요합니다. 그리고 개입방향은 문제해결을 위한 개입보다 적절한 자원을 연계하여 스스로 극복 할 수 있도록 지원하는 것이 중요하다고 판단됩니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구장애인복지관 박성범

선생님의 글 속에서 수고로움과 그 동안의 경험들이 묻어나는 것 같습니다. 민서님의 전반적인 상황들이 그림이 그려지도록 상황을 잘 정리하신 것 같습니다.

처음 만남에서 너무 많이 앞서가도 자칫 민서님이 부담을 느껴 아예 관계를 맺지 못할 수도 있는데 민서님을 잘 배려해서 어떤 도움을 드릴지 잘 판단하신 것 같습니다.

가족 단위의 사례관리를 통해서 민서님과 지후의 심리적 안정과 건강한 가정으로 회복 될 수 있는 역할들을 잘 하실 것이라 믿습니다.

선생님과 민서님의 만남을 시작으로 어떤 모습으로 그려질지 너무나 기대됩니다. 저 또한 응원하겠습니다.

민서님의 용기 ‘거주지 이전과 풀 밧데리 검사’

민서님과 집주인의 갈등은 점점 더 격해지고 있었습니다. 급기야 집주인이 민서님을 지상파 방송국에 제보하는 일까지 벌어졌습니다. 거주지 이전이 하루라도 빨리 진행되어야 하는 상황이라 긴급주거 및 초록우산 어린이재단 주거 보증금을 신청하였습니다.

민서님과 집주인의 다툼의 여파는 지후에게도 악영향을 미쳤습니다. 어느 날 새벽 지후는 잠에서 깬 후 민서님에게 “주인 할머니가 우리를 해치려고 문 밖에 있다”라며 흐느껴 우는 일이 발생했습니다. 예상보다 심각한 상황이라는 생각에 민서님이 지후가 상담을 받는 것에 동의하여 드림스타트에서 상담 서비스를 연계 해주었습니다.

사례관리가 진행되는 동안에도 집주인의 민원은 계속 되고 있었습니다, 담당 사례관리사에게는 거의 매일 전화가 왔으며, 민서님을 “기생충”이라고 지칭하기도 했습니다. 민서님 동의하에 사례관리 진행 상황을 알려 드렸음에도 집주인은 변화가 없었습니다.

다행히 긴급주거와 주거보증금 지원 사업은 모두 선정이 되었습니다. 민서님이 직접 이사 할 집을 알아보았습니다. 거주지 이전과 관련하여 남은 문제는 이사 비용이었습니다. 애초 50만원을 지원하기로 했으나 이사 비용이 예상보다 높은 95만원이었습니다. 민서님은 나머지 45만원을 부담하기 힘들다며 어려움을 호소하였습니다. 희망복지지원단에서 20만원을 추가적으로 지원하기로 하였으며, 민서님은 지후와 함께 풀 밧데리 검사를 받는 것에 동의를 하셨습니다.

풀 밧데리 검사를 동의 하였음에도 민서님은 검사를 받는 것에 대한 양가감정을 드러냈습니다. “검사를 받으면 좋죠. 라고 하였다가 또 다음 날은 “어떻게든 나를 미친 사람으로 만들려고 하는 것이 아니냐?”라며 분노를 표출하였습니다.

민서님이라서가 아니라 누구든 오랜 시간 스트레스 상황에 놓이면 정서적인 불안함을 느낄 수밖에 없음을 설명했습니다. 특히 지후의 경우 아직 어리기 때문에 문제가 있을 경우 초기 치료가 중요함을 강조하였습니다. 검사를 해서 아무 문제가 없다면 가장 좋은 것이며, 만약 문제가 있더라도 초기에 발견해서 치료하는 것이니 어느 쪽이든 긍정적 결과임을 민서님이 이해 할 수 있도록 설득하였습니다.

민서님이 검사를 받도록 설득하는 과정 중에도 거주지 이전은 다행히 순조롭게 진행 되었습니다. 2021년 4월 5일 ○○동으로 이사를 완료하였습니다. 이사 후 일주일이지난 후 민서님에게 전화 연락이 왔습니다.

“선생님. 풀 밧데리 검사 받겠습니다. 이사를 하고 어느 정도 마음이 차분해지니 왜 검사를 받으라고 권하시

는지 알 것 같습니다. 병원에 이미 검사하기로 했고, 비용도 지불하였습니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구청 사회복지과 주무관 허환

단순한 이웃 간의 갈등을 넘어서 방송에 제보가 될 정도로 관계가 악화되어 안타까웠습니다.

우선 갈등의 발단이 된 금전적인 문제부터 신뢰를 형성하지 못했고 집주인이 세입자에게 일방적으로 정신적인 문제가 있다고 판단하여 감시와 위협이 있었던 점에서 갈등의 정점을 찍은 것 같습니다. 기관의 입장에서는 대상자 민서님과 지후에게 지속적인 상담을 통해 검사를 유도하여 정확한 결과를 파악하는 것이 필요하였습니다. 그 다음으로 긴급주거지원, 이사과정 등을 통해 새로운 보금자리로 분리하는 것이 중요하다고 판단하였습니다. 단계별로 개입방향을 잡는 것이 중요하기 때문입니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구장애인복지관 대리 박성범

방송을 통해 당사자 가정의 문제가 심각해 보였고, 어떻게 해결해 나갈 것인지 궁금하였습니다. 당사자의 가정의 지난날의 삶의 모습이 어땠는지, 어떠한 어려움이 있었는지 생각하였습니다. 어려운 상황 속에서도 선생님은 포기하지 않으시고 지속적인 개입을 통해 긴급주거와 주거보증금 지원 사업, 풀 배터리 검사 등 당사자에게 필요한 자원을 적절하게 연계하신 것 같습니다.

글 속에서 당사자 가정의 긍정적인 모습의 변화가 느껴집니다. 당사자가 정말 원하는 것이 무엇이고 어떤 모습으로 살고 싶은지 알고 싶습니다. 우리들의 역할은 당사자의 강점을 발견해주고, 힘을 부여해 함께 나누고 실천해 가는 것 같습니다.

변화된 일상은 ‘민서님은 출근 중’

풀 배터리 검사 결과 확인을 위해 가정방문을 하기 전 많은 생각을 했습니다. “검사 결과가 좋지 못하면 어쩌지”, “약을 먹어야 된다고 하면 민서님이 받아들일 수 있을까? 어떻게 설득하지?” 그런 걱정들을 안고 민서님과 지후를 만났습니다. 민서님의 표정은 밝아 보였으며, 간단한 안부 인사 후 검사 결과지를 확인하였습니다. 민서님은 불안정한 정서와 피해사고가 지배적인 상태로 인해 약물 치료가 필요하다는 결과가 나왔으며 이미 약물 복용 중이었습니다.

약물 복용이라는 쉽지 않은 선택을 한 민서님의 결정을 지지해 주었습니다. 그리고 조심스레 약물 복용을 결정한 이유에 대해 물어 보았습니다. 그 대답은 뜻밖이었습니다. “사실 제가 조현병이 아닐까 너무 무서웠습니다.” 민서님은 예전 집주인 가족으로부터 “미쳤다”라는 말을 듣고 스스로도 정말 정신이상 아닐까라는 생각을 했었다고 합니다. 혹시 조현병이면 앞으로 지후를 돌볼 수 있을까라는 걱정도 되었답니다. 조현병이 아

니고 약을 평생 먹어야 되는 것도 아니기에 오히려 검사 결과를 보고 안도를 하셨다는 말을 들으며, 사례관리 사로서 민서님의 마음을 헤아리기 위한 노력을 기울리 한 것이 아닌가 하는 자책이 들었습니다.

지후는 경증지적장애에 해당한다는 지능 검사 결과가 있었으나 이는 강박적 사고에 기인하여 나타난 결과일 가능성이 높다는 소견이었습니다. 다소 산만한 모습을 보이며, 감정 표현에 서투르나 약물 치료가 필요한 정도는 아니라 계속 상담 서비스를 받기로 하였습니다.

민서님은 약물 치료를 받으며, 꾸준히 구직 활동을 하셨습니다. 코로나19로 인해 일자리를 구하기가 어려웠음에도 포기하지 않으셨습니다. 현재는 구직에 성공하여 음식점에서 열심히 일을 하고 계십니다.

최근 민서님과 지후를 만나면 “참 밝아졌고 많이 웃는다”라는 걸 느낄 수 있습니다. 앞으로도 민서님과 지후가 계속 웃으며, 행복하게 지내길 바랍니다.

기관 슈퍼비전 - 금정구청 사회복지과 주무관 허환

조심스럽기는 하지만 풀 배터리 검사를 연계해줌으로써 민서님과 지후에게 정확한 정신건강 상태를 알 수 있었습니다. 그리고 민서님과 지후 스스로 믿음을 가질 수 있는 계기가 되었습니다. 약물치료를 통해서 건강한 정신건강을 회복하고 구직활동을 하여 삶의 질을 향상하고 새로운 목표를 가질 수 있게 된 점에서 가장 큰 보람을 느낄 수 있었습니다.

소모임 동료 피드백 - 금정구장애인복지관 대리 박성범

기록물을 하나하나 읽으며 방송에 까지 나온 위험상황에 놓인 가정인가 싶을 정도로 긍정적인 변화가 있었네요. 만남부터 쉽지 않았지만, 지속적인 관계형성을 통해 적재적소에 자원연계를 하는 모습이 인상적이었습니다. 민서님은 이미 자신이 어떤 상태인지 무엇을 해야 되는지 알고 있었습니다. 단지 마음의 장벽으로 인해 이웃들과의 소통과 관계형성이 어려웠던 것으로 보입니다. 기록을 통해 정말 문제를 해결할 힘을 가지고 있는 사람은 당사자 본인임을 다시 한 번 깨달았습니다.

코로나-19 상황에도 구직활동을 포기하지 않고, 음식점에 취업에 성공하여 일하고 있는 민서님이 자랑스럽고, 감동적입니다. 민서님과 지후의 앞날을 응원하고 기대하겠습니다. 수고 많으셨습니다~!

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 당사자의 문제를 중심으로 접근하고, 그 문제를 해결하기 위해 수많은 자원을 연계하는 것이 사례관리라고 착각을 하던 때가 있었습니다. 글을 쓰면서 사례관리에서 가장 큰 자원은 당사자 자신이며, 사례관리사는 변화를 위한 아주 작은 계기를 제공하는 보조적 역할을 배우게 되었습니다.

◎ **소망** 현재에 멈춰있지 않겠습니다. 지금까지 해왔던 사례관리가 정답이라고 생각하지 않겠습니다. 변화하는 사례관리 현장에 맞춰서 끊임없이 배우고, 배움을 실천에 적용하겠습니다.

◎ **감사** 글 속의 민서님 뿐 아니라 지금까지 저와 사례관리 과정에 함께 했던 수많은 당사자 분들께 감사함 혹은 미안함을 전달하고 싶습니다. 함께하는 그 과정 속에서 예전보다는 좀 더 나은 사례관리사로 성장 할 수 있었습니다.

응원글



금정구청 사회복지과장 강경옥

사례관리는 대상자가 본인의 문제를 해결해야겠다는 인식과 함께 문제를 해결하려고 지속적으로 노력하는 사례관리자의 노력이 함께 해야 된다고 봅니다. 이 사례는 집주인 가족과의 갈등까지 더해져서 구청, 경찰에서 민원해결에 많은 어려움을 겪었던 것으로 기억합니다. 민원도 원만히 해결되고 대상자도 변화된 주거환경에서 나은 생활을 할 수 있도록 끝까지 노력한 허지희 선생님! 수고 많으셨습니다.

조금 달라도 나는 나야!

08

금정청소년수련관 강혜빈 청소년지도사

아이와의 첫 만남

2021년 5월의 끝 무렵, 주찬(가명)이는 중학교 1학년으로 학교가 아닌 가정에서 학업을 진행하는 홈스쿨을 선택하여 진행하고 있었습니다. 그로 인해 오후에 집에 혼자 있는 시간이 너무 길어 보호자의 권유로 청소년 방과후아카데미에 입학하게 되었습니다.

제가 기억하는 주찬이의 첫인상은 낮을 많이 가리고 소극적인 태도를 가지고 있었습니다. 주찬이가 하는 행동이라곤 본인의 의사를 표현하기 위한 고갯짓이 전부였습니다. 선생님들이 주찬에게 어색함을 풀기 위해 반갑게 인사를 하여도, 장난을 쳐도, 소리 없는 반응뿐이었습니다. 주찬이가 적응을 잘 하고 있는지 거부감을 가지 않도록 가볍게 대화를 나누었습니다.

“주찬이는 놀봄학교 다니는 거 어때?”

“재밌어요...”

“재밌다니 너무 다행이야! 그럼 같은 반 친구들은 어때?”

“좋아요...”

“오오! 그럼 주찬이가 제일 좋아하는 친구는 누구야?”

“민준(가명)이랑 태우(가명)가 잘해줘요.”

“너무 다행이야! 혹시나 불편한 점이나 어려운 점 있으면 선생님한테 언제든 이야기 해준다면 선생님은 너무 고마울 것 같아! 선생님은 주찬이가 여기서 잘 지냈으면 좋겠어! 그럼 우리 다음에도 이야기 나누자!”

첫 번째 대화는 주찬이에게 늘봄학교 선생님들은 청소년들의 언어로 ‘꼰대’가 아닌 청소년들과 가장 가까운 사람임을 알려 주기 위해 대화를 이어 나갔습니다.

틀린 게 아니라 다른 거야

주찬이에게 매일 같은 모습으로 인사와 일상 이야기를 건넸습니다. 주찬이는 결석 없이 매일 늘봄학교에 등원하였습니다. 늘봄학교의 활동을 매일 참여하는 주찬이의 모습을 부담스럽지 않게 관찰해보았습니다. 여전히 주찬이는 말수는 적었지만 본인의 의사표현은 정확했으며 얼굴에는 표정이 나타나고 있었습니다. 즐거웠을 때, 웃었을 때와 집중할 때 등등.. 어느 정도 시간이 지난 후 주찬이와의 두 번째 면담을 진행해보았습니다.

“주찬이는 요즘 늘봄학교 다니는 거 어때?”

“좋아요.”

“다행이다! 주찬이가 말수도 없고 해서 혹시 늘봄이 불편한건 아닌가 걱정했었어.”

“그런 건 아니에요. 제가 하는 말이 친구에게 불편함을 줄까봐 말을 조심하는 거예요.”

“그런 뜻이 있었구나. 선생님이 미쳐 거기까지 생각하지 못했었어. 주찬이는 정말 배려심이 많구나. 근데 누구나 실수는 해. 선생님도 과장해서 매일 실수하는걸?! 그리고 친구들은 주찬이의 모습 그대로를 좋아하는 거야. 그러니 너무 걱정하지 마!”

“네.”

그렇게 두 번째 면담을 마쳤습니다. 며칠 후 주찬이의 보호자에게 전화가 왔습니다.

조금 달라도 나는 나야!

“선생님, 제가 보기에는 우리 아이는 전문 상담을 받았으면 좋겠어요.”

걱정이 가득 담긴 목소리로 보호자에게 전화가 왔습니다.

“사회성이 너무 떨어지고 본인의 의견을 상대방에게 말을 할 줄 몰라요. 저희 아이가 어떤 생각을 하는지, 어떤 마음을 가지고 있는지 너무 궁금해요.”

보호자가 바라보고 있는 모습과 수련관에서 바라보는 아이의 모습은 다소 차이가 있어 우선 보호자의 이야기

를 귀담아 들어보았습니다. 아이의 선택으로 현재 중학교 진학 대신 홈스쿨을 하고 있으며 평소 성격 또한 소극적이라 더욱 보호자의 걱정이 컸었습니다. 하지만 전문 상담의 경우 아이의 의사가 가장 중요하므로 의사가 없으면 진행할 수가 없기 때문에 상담을 진행할 수 있는 다른 방법을 찾아보기 위해 전화를 하게 되었습니다. 보호자에게 우선 수련관에서의 아이의 모습을 이야기해드렸습니다.

“주찬이가 말수가 많이 적긴 적었어요. 그래서 저희도 유의 깊게 주찬이를 지켜보았었습니다. 하지만 점차 수련관에 적응하면서 1:1 개인면담을 진행할 때나 프로그램에 참여할 때는 아이의 적극적인 참여도를 확인할 수 있었어요. 특히 또래관계 집단 활동에서는 주찬이가 제일 친구들의 칭찬을 진심을 담아 해주는 모습을 저도, 친구들도 감동을 받고 했었어요.”

보호자는 저의 말을 듣고서 수련관 선생님들과 친구와는 관계를 긍정적으로 가지고 있음에 안심하는 모습을 보였습니다.

“저희가 보는 주찬이는 소극적이라기보다 신중한 성격이라고 생각해요. 친구와의 관계에서도 혹시나 자기가 친구한테 실수를 하게 되는 건 아닐까하고 조심스럽게 행동하다보니 그렇게 보이는 거 같아요. 그리고 무엇보다 활동 참여 모습을 보면 주찬이가 수련관에서 즐겁게 지내고 있구나 라는걸 긍정적으로 생각하고 있어요.”

보호자께서는 아이를 너무 소극적이라고만 생각하고 있었던 것 같으며 집에서도 아이가 수련관에 가는 걸 중요하고 즐겁게 생각하고 있다며 그 점은 너무나 다행으로 생각하고 있다고 하셨습니다. 앞으로 아이가 잘 지낼 수 있도록 지도하겠다는 말씀드리며 전화를 마쳤습니다.

주찬이와는 현재도 함께 생활하고 있습니다. 하루하루 조금씩 아이가 성장하는 모습을 지켜보며 모든 청소년들이 수련관을 통해 가장 나답게, 행복하게 지낼 수 있기를 늘 바랍니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 청소년지도사로서 청소년들을 올바르게 지도하는 일을 주업으로 하고 있지만, 오히려 제가 더 청소년들에게 많은 것을 배우며 청소년들과 함께 성장하고 있었습니다. 청소년들은 아직은 뚜렷하지 않을 뿐, 청소년들은 각자만의 가치관을 다양하게 가지고 있었습니다. 주찬이를 통해 청소년들을 단순히 겉 모습만 보고 판단하는 게 아니라 그 아이의 진심을 바라봐야 한다는 것을 다시 한 번 더 배울 수 있었습니다. 아이의 진심을 보고 그 자체를 존중하고 응원할 수 있는 청소년지도사가 되고 싶었습니다.

◎ **소망** 주찬이와 모든 청소년들이 가장 나답게 존중받으며 성장할 수 있기를 소망합니다.

◎ **감사** 저는 아직은 미숙한 청소년지도사이지만 이런 저를 믿고 본인의 모습을 있는 그대로 보여준 주찬이와 청소년들에게 감사함을 느끼며, 옆에서 지지하고 응원해주신 수련관의 동료 청소년지도사 선생님들께 감사 인사를 전합니다.



남광종합사회복지관
사회복지사 손이래

선생님께서 작성하신 글쓰기를 보며 아이들을 많이 좋아하고 함께하시는 걸 즐거워하시는 것 같아 항상 존경스럽습니다. 그렇게 아이에게 믿음을 주고 부모님조차도 몰랐던 부분들에 대해 설명해주며, 믿음을 주는 모습이 가장 인상 깊습니다. 누군가에게 그런 믿음을 주고 믿을 수 있다는 것이 사례관리자로서 가장 필요한 부분이나 항상 실천을 할 때 마음속 깊은 곳에서는 불안이 있습니다. 선생님의 사례를 보며 나도 저런 믿음을 주었다면 조금 더 훌륭한 사례관리자가 되었지 않을까 하는 생각도 있습니다. ‘노력하는 자는 즐기는 자를 이길 수 없다.’라는 말이 있다고 하죠? 선생님의 글을 보면 아이들을 바라보며 항상 즐거워하시는 것 같으면서도 아이들을 위해 끊임없이 노력하고 있다는 생각이 들어요. 즐기면서 노력까지 하는 그 모습 응원합니다! 앞으로도 열정적인 모습 잃지 않으시길 또 소망합니다!

부산광역시서부노인보호전문기관
팀장 신영민

상담초기 아이의 입장에서 부담스럽지 않게 접근하고자 하는 선생님의 노력이 보이는 것 같습니다. 아무래도 아이들에게 접근하고 쉽게 마음을 열게 하는 것이 어려운 일인데, 선생님은 아이가 천천히 마음을 열수 있도록 기다려주고, 주위에서 그 모습을 묵묵히 관찰하는 모습에서 아이 입장을 얼마나 생각하는지 알 수 있었습니다. 이런 노력들로 인해 아이의 부모는 알지 못하는 부분까지 선생님이 파악 할 수 있었던 같습니다. 제가 아직 청소년들을 대상으로 사례관리를 해 본적은 없지만, 아직 정신적으로나 육체적으로 미완성 된 아이들을 사례관리 한다는 것이 얼마나 힘들고 어려운 일인지 알고 있기에 선생님이 평소 얼마나 노력하는지 알 수 있는 것 같습니다. 앞으로도 아이들의 입장을 먼저 생각하고 묵묵히 지켜봐주는 청소년 지도자사 되시기 바라고 항상 응원하겠습니다.

탄생의신비관 청소년성문화센터
사회복지사 장미화

강혜빈 청소년지도사님의 글을 읽으면서 저도 모르게 가슴 벅참이 느껴졌습니다. 항상 아이들이 적극적이지 않으면 ‘재미없어 한다’ 또는 ‘집중하지 않는다’ 라고만 생각하는데, 틀림이 아니라 다름을 인정하고 오히려 배려심이 깊은 주찬이를 지지해주는 모습과 전문가다운 훌륭한 모습에 청소년 대상 교육을 하는 한 사람으로 사기가 가득 충전 되었습니다. 선생님의 소망이 이 사회 모두가 되기를 바라면서 강혜빈 청소년지도사님은 물론 금정청소년수련관 모든 관계자 분들 응원합니다!!!

터줏대감 박 씨 아저씨 이야기

09

남광종합사회복지관 손이래 사회복지사

터줏대감 박 씨 아저씨와의 새로운 만남

박 씨 아저씨는 아주 오랜 기간 기관을 이용한 터줏대감이십니다.

그날 그 만남이 있기 전까지는 여느 다른 대상자들과 비슷하게 재가서비스 제공, 안부 확인 등 개입만 진행되었습니다.

2021년 추운 겨울 복지관에서 주 1회 제공되는 반찬을 전달하기 위해 방문하였습니다.

“뚝뚝, 아버님 복지관에서 나왔습니다.”라고 말하자 문을 열고 나온 분은 아버님이 아닌 낯선 남성분이었습니다. 박 씨 아저씨 안부에 대해 묻자 교통사고로 인해 입원하였다고 했습니다.

기관에 복귀하자마자 연락처를 찾아 아버님의 안부를 확인해야겠다는 생각을 했습니다.

“아버님 교통사고 나셨다면서요? 몸은 괜찮으세요?”

“시장 길에서 사고 나서 병원에 입원했습니다. 한 달 뒤쯤 퇴원이 가능할 것 같습니다. 퇴원하고 복지관으로 연락드리겠습니다.”

퇴원 후 당장 거동이 힘들 아버님의 일상생활 유지를 위해 가능한 자원들에 대해 미리 파악이 필요하다 생각했습니다. 여러 가지 자원들을 알아보았지만 아버님의 경우 만 65세가 지나지 않아 노인맞춤돌봄서비스, 노인재가지원센터 등 지원 대상이 되지 못하였고, 그대로 또 다른 복지사각지대에 있었습니다. 그때 노인맞춤

돌봄 서비스에 긴급 돌봄 서비스가 있음을 알게 되었고, 퇴원 후 당사자의 일상생활 안정을 위해 관련 정보를 제공하고자 준비하고 있었습니다.

드디어 퇴원 날이 되었고 기관으로 “선생님 저 퇴원했습니다. 반찬 부탁드립니다.”라는 연락이 왔습니다. 반가운 마음에 달려간 아버님 댁에서 술에 잔뜩 취한 채로 앉아 있는 아버님을 뵈게 되었습니다. 그렇게 박 씨 아저씨와의 새로운 만남이 시작되었습니다.

자원 연결하기 “당신의 손을 잡고 천천히”

“선생님, 교통사고가 나서 전치 13주 진단을 받았습니다. 제 손가락을 보십시오.. 이게 사람 손가락입니까.. 그냥 잘라버리지.. 이거 때문에 전신마취를 5번이나 했어요.”

잔뜩 술에 취해 도와달라고 말씀하고 계셨습니다.

“아버님, 우선 제가 정확한 상황을 알아야하니 술을 조금 덜 드시고 계시면 병원에 모셔다드릴게요. 손가락 상태가 좋지 않아요.”

기관에 돌아와 정확한 상황을 파악하기 위해 아버님이 입원하셨던 병원 사회사업실에 연락했습니다. 사회사업실 담당자에게 전해들은 말로는 교통사고로 인해 손가락, 발가락 골절, 골반, 치골 등 다발성 골절 상태로 입원하게 되었으며, 특히 손가락의 부상 상태가 심각해 피부이식수술, 재건술, 핀 고정술 등을 진행한 상황이라고 하였습니다. 보통 이 경우 지속적인 상태 확인과 치료가 필요한 상황이나 대상자가 내원하지 않는 상황이기 때문에 더 이상의 치료가 힘들다고 하였습니다.

병원과 통화를 하고 나니 박 씨 아저씨에게 병원 치료가 더 필요하다 생각되었습니다.

병원을 모시고 가고자 지속적으로 방문하여 병원 동행 등에 대해 말씀 드렸으나,

“선생님, 다 나쁜 사람들입니다. 병원 사람도, 사고 낸 사람도, 경찰도 아무도 제 말을 믿어주지 않아요. 병원을 가지 않겠습니다!”라는 말을 반복할 뿐이었습니다.

이에 담당 행정복지센터에 대상자 관련하여 안부 확인 및 경찰 조사 진행 사항 확인을 요청하였고, 저는 박 씨 아저씨 교통사고 합의와 대상자 정서 상담 및 알코올 관련 개입을 진행하였습니다.

주 2~3회 담당 주무와 번갈아 가며, 때로는 함께 방문하며 박 씨 아저씨를 설득하던 어느 날 복지관으로 다급한 전화 한 통이 걸려왔습니다.

“선생님, 아버님께서 길에서 쓰러져계셔서 지나가던 행인이 119에 신고를 했다고 합니다. 만취 상태로는 병원에 옮길 수 없어서 주소 확인 차 저희 행정복지센터로 연락을 주셨어요. 이전에 입원했던 병원에는 지금 불

랙리스트에 올라 있어 이송이 힘들다고 했었는데 혹시 관련해서 들으신 것이 있나요?”

“아뇨.. 저번에 사회사업실과 통화했을 때는 블랙리스트에 올라있다는 말을 들은 적이 없습니다. 제가 다시 연락해 보도록 하겠습니다.”

다시 통화하게 된 사회사업실 담당자에게 저는 당황스러운 이야기를 듣게 되었습니다.

“입원 당시 무단으로 탈원하신 이력도 있고, 현재 병원비가 일부 미납되어 있습니다. 이런 이유 때문에 블랙리스트로 올라가 있는 것 같은데요... 꼭 저희 병원에서 치료를 받고 싶으시다면 치료 전에 저희 병원 원무과 상담 후 진행 가능할 것 같습니다.”

그 이후로도 병원 방문을 위해 매주 방문하였으나, 박 씨 아저씨의 거부를 반복하여 그렇게 속절없는 시간만 흘러갔습니다.

기관 슈퍼비전 - 남광종합사회복지관 과장 성혜진

박 씨 아저씨의 교통사고 소식을 들은 후 다른 분들의 치료과정처럼 병원 입원 후, 퇴원이라는 절차를 생각하였으나, 전혀 새로운 문제와 상황으로 변화하여 많이 힘든 과정을 지나 온 것 같습니다. 사회복지를 처음 시작한 담당자가 알코올 문제와 지속적인 의료지원이 필요한 분을 만나서 사회복지사로서 경험해야 되는 다양한 부분을 좀 더 빨리 경험하고 극복한 것 같습니다. 사례관리를 하면서 발생하는 당사자의 문제와 욕구를 지역의 많은 자원을 활용하고 연계하여 당사자의 변화를 이끌어내는 과정이 바로 손이래 선생님이 경험하고 시작한 것 같습니다. 행정복지센터, 주변 자원을 확인하며 당사자에게 필요한 자원을 찾기 위해 애쓰는 모습이 대견하기만 합니다. 박 씨 아저씨를 통해 손이래 선생님이 사례관리자로서 무력무력 성장할 거 같은 느낌이 듭니다. 제가 본 손이래 선생님의 강점이자 장점은 인내심과 끈기, 그리고 당사자의 이야기를 잘 경청한다는 겁니다. 앞으로 당사자와 함께하며 희노애락이 있겠지만 포기하지 않고 박 씨 아저씨의 이야기를 들려주세요. 수고 많이 하셨습니다.

소모임 동료 피드백 - 금정청소년수련관 청소년지도사 강혜빈

마치 제가 대상자와 대화를 하는 느낌의 글쓰기였습니다. 대상자의 상처받은 몸과 마음을 충분히 대입하여 느껴볼 수 있었던 이야기였습니다. 다음 이야기가 기다려지는 글입니다!

자원 연결하기 ‘앞으로 나아가는 연습하기’

6월의 어느 날 반찬을 전달하는 저를 기다리며 박 씨 아저씨가 집 앞 버스정류장까지 마중 나와 있었습니다.

요 며칠간 술 구매를 위한 외출 이외는 하지 않던 박 씨 아저씨의 새로운 변화 모습이었습니다.

“아버님 오늘은 마중 나와 계시네요?” “네..”

“그런데 아버님 기분이 안 좋아 보이는데 무슨 일 있으세요?”

“선생님 저 교통사고 처리해 주던 보험회사에서 보상 관련해서 저를 찾아왔습니다. 제가 스스로 처리하기에는 어려운 부분이 있어 보험회사에 복지관으로 연락해서 선생님 찾아달라고 했는데 혹시 통화하셨습니까? 꼭 선생님이 처리해 주셔야 합니다.”

“아니요.. 아직 제가 따로 받은 연락이 없는데... 혹시 그분 명함이나 연락처 받아 놓은 거 있으시면 제가 통화한 번 해보겠습니다.”

“네! 명함 받아왔습니다. 여기로 연락해서 사고 처리 부탁드립니다. 그리고 저는 절대 2,000만 원 이하는 합의 못 본다고 해주십시오. 절대 2,000만 원 이하는 합의해 주시면 안 됩니다.”

“통화 한번 해 보고 다시 연락드릴게요. 그때까지 술 1병만 마시기 약속해요.”

“네 알겠습니다!!”

박 씨 아저씨 인생에도 희망이라는 길이 드디어 보이는 것 같았습니다.

박 씨 아저씨는 저와 약속을 지키기 위해 정말 약 2주간 술을 자제하는 듯 보였습니다.

“안녕하세요. 저 남광 복지관 손이래 사회복지사라고 하는데요. 저희 대상자 분 교통사고 합의 관련해서 연락 드렸습니다. 박○○님이라고요...”

“아 선생님 안녕하세요. 연락드리려고 했는데, 아버님 교통사고 관련해서 합의를 선생님과 보라고 전달해 주시던데...”

“그럼 제가 행정복지센터 담당 주무님과 함께 시간과 장소 정해서 연락드려도 될까요? 아무래도 다 같이 얼굴 보고 진행하시는 것이 좋지 않을까요?”

“네 좋습니다. 그럼 함께 만나서 이야기하시죠.”

그렇게 저 또한 사례관리자로서 박 씨 아저씨와 천천히 희망이라는 길에 한 걸음씩 나아가려는 연습을 하고 있었습니다. 행정복지센터에서 박 씨 아버님과 관련된 그 연락이 오기 전까지는...

기관 슈퍼비전 - 남광종합사회복지관 과장 성혜진

당사자와의 만남은 사례관리를 하면서 매우 중요한 과정 중에 하나입니다. 그분의 마음과 상황, 표정과 몸짓이 어찌면 직접 자신의 상황을 말로 하지 않더라도 담당 복지사가 조금 알 수 있지 않았을까 합니다. 사례관리를 하면서 사회복지사가 당사자의 상황을 추측하고 예측하는 것은 매우 위험한 일이지만, 현재에 드러난 문제를 당사자가 어떤 마음과 상황인지는 그 표정과 말투에서 오히려 더 잘 느끼지 않을까 합니다. 그만큼 당사자와의 만남을 매우 소중히 여기고 중요하게 생각하면서 사례관리를 해야 하지 않을까 합니다. 그 분의 상황을 잘 정리하여 기록해서 세세한 모습까지 잘 전달되었고, 또한 사회복지사가 당사자를 만났을 때 어떻게 해

야 되는지 또한 잘 표현된 것 같습니다.

지금도 진행되고 있는 사례이니 앞으로 변화 상황들도 많은 기대가 되는 것 같습니다.

다만 상황들을 나열하기보단 조금 더 선생님의 의도 같은 것들이 드러나는 글이 되었으면 좋겠습니다! 수고 하셨습니다!

소모임 동료 피드백 - 금정청소년수련관 청소년지도사 강혜빈

너무나 다양한 어려움을 겪고 있는 대상자에게 선생님과 같은 든든한 사회복지사가 있다는 점이 가장 희망적이고 다행이라는 생각이 들었습니다. 제가 마치 사회복지사가 되어 대상자에게 무엇을 할 수 있을까라는 고민을 같이 하게 되는 글입니다. 마지막 6회기, 선생님의 글의 마지막이 너무나 궁금합니다!!

쉬어가기 '잠깐 쉬어가도 좋아요.'

“아.. 그 선생님 박 씨 아버님 관련해서 드릴 말씀이 있습니다. 집 주인의 작년부터 집을 비워달라고 했던 것 선생님도 기억하시죠? 지금 살고 있는 것도 월세 안 내고 무상으로 살고 있는데 그 땅이 2~3달 안에 처분될 것 같대네요... 일단 선생님이 알고 계셔야 할 것 같아서 말씀드려요. 작년에도 이사가 달라고 말씀드렸다가 저희 동 업무가 진행되지 못할 정도로 민원을 넣으셔서 올해도 반복 될까 봐 걱정이네요.”

“우선 지금 LH 대기 순서가 몇 번 정도 되는 지랑 바로 들어갈 수 있는 지역이 있는지 알아봐 주시겠어요? 그리고 같이 방문해서 관련 사항 말씀드리는 것이 좋을 것 같아서.. 보험사에서 방문하시기로 하셨거든요. 그 날 다 같이 만나서 이야기하는 게 어떨까요?”

“선생님! 좋습니다. 걱정되긴 하지만 그래도 이대로 있을 수 없으니 만나서 이야기해요.”

약속한 그날이 되었습니다. 박 씨 아저씨와 보험회사 직원, 담당 행정복지센터 주무, 담당 사회복지사인 저까지 아버님 집에 방문하여 합의를 진행하고자 하였습니다.

그날 약 2시간 동안 아버님과 보험사의 의견을 조율하고자 하였으나 서로의 의견 차이를 좁히지 못하고 결국 아버님이 병원 치료를 조금 더 받는 것으로 마무리되었습니다.

보험사와의 일이 마무리된 후 김 씨 아저씨께 집 문제와 관련하여 말씀드렸습니다.

“아버님 이제 땅이 팔려서 이사가야한데요. 모아놓은 돈 있으세요?”

“아니요. 보험회사랑 합의하면 그 돈으로 보증금 마련해서 이사 가려고 했는데... 사람 손가락을 못 쓰게 해놓고 이게 무슨 짓입니까! 다 나쁜 사람들 아닙니까?”

그렇게 한참을 박 씨 아저씨와 대화를 나누었습니다.

사고가 났었던 일, 병원에 입원해서 겪었던 일, 경찰조사를 받아야하는 일, 이사와 관련된 고민 등 한참 이야

기 하셨습니다.

“선생님 이사 갈게요. 가야죠.. 근데 저한테 일주일만 시간을 주세요. 일주일만 더 이렇게 있다가 집도 알아보고 병원도 다니고 하겠습니다.”

그 무렵 연일 기록적인 폭염이 시작되었습니다. 지속된 폭염으로 박 씨 아저씨가 걱정되어 방문하였습니다.

“아버님~ 저 왔어요. 오늘은 아버님 좋아하시는 빵도 들고 왔습니다.”

다시 방문한 박 씨 아저씨의 집의 입구부터 술병들이 저를 반겨주었습니다.

“선생님 우체부가 이런 걸 가져다주는데... 내용증명도 왔어요.. 이 집 구석구석 내 손 안 닿은 곳이 없는데.. 어떻게 이렇게 나가라고 한단 말입니까... 이 문짝부터 저기 마당 구석까지 다 내가 고치고 가꾸고 한 것들이에요...”

“아버님 저번에도 말씀드렸지만.. 저희 한 번같이 방법을 찾아봐요.. 날씨도 더 더워지기 전에 우리 더 좋은 집으로 이사 가요..”

“알겠습니다..집주인이랑도 통화했어요. 한 달 뒤에 짐 빼주겠다고..”

그동안 박 씨 아저씨의 음주는 멈출 생각이 없었고, 야속한 시간은 흘러 어느덧 약속한 시간이 다 되었습니다. 그 동안 아저씨의 알코올 의존은 더 심해져갔고 이전과는 다른 행동들을 보이기 시작했습니다.

그 기간 동안 지속된 폭염으로 인해 아버님의 건강 상태는 나빠져만 갔고, 음주는 멈출 생각이 없었습니다. 소위 말하는 ‘엷친 데 덮친 격’이라는 말이 딱 맞는 상황이었습니다.

더는 시간을 지체할 수 없었고 아버님을 위해 입원 가능 한 알코올 전문병원에 입원 상담을 진행하였으나, 내외과적인 질환이 있다고 판단되는 경우는 입원 진행이 어렵다는 답변을 받았습니다.

마지막으로 제가 찾아본 것은 중독 통합 관리지원센터에 도움을 요청하는 것이었습니다. 박 씨 아저씨의 현재 상황에 대해 설명하였고, 의뢰서를 발송해 주면 직접 상담을 진행하겠다는 답변을 받았습니다.

“선생님 지금 상황으로는 요양병원 입원을 진행하시는 편이 제일 빠르고 안전한 방법일 것 같습니다.”

아버님 의지대로 입원을 진행한다면 아버님의 건강상태 회복과 보증금을 마련할 수 있는 시간을 벌 수 있는 방법이라 생각되었습니다.

“아버님 지금 상황에서는 병원에 입원하셔서 몸을 잠시 회복하시는 것이 좋을 것 같습니다.”

외로움을 많이 느끼시는 아버님이 혹여나 입원을 하게 되면 혼자 남겨지게 될까 봐 걱정하실까, 요양병원 입원은 잠시 쉬다 오는 것이라고 말씀드리며 조심스럽게 병원 입원에 대해 말씀드리고 제안 드렸습니다. 처음에는 완강히 거부하시던 아버님이 시간이 지나자 병원 입원에 대해 긍정적인 답변을 주셨고, 그렇게 희망풍차 보증금 지원 사업 신청을 기점으로 입원하게 되었습니다.

병원 입원 후에도 과연 아버님이 낯선 곳에서 잘 적응할 수 있을지, 퇴원을 하게 되면 어느 곳에서 지내야 할지 참 많은 고민들이 있었습니다.

그런 생각과 고민들이 생길 때마다 스스로에게 끊임없이 질문하고, 확인해 보았던 것 같습니다.

“아버님 병원 생활은 어떠세요?”

“선생님 좋아요. 밥도 잘 나오고 잘 지내고 있습니다. 선생님 전화를 기다리고 있었습니.”

“아버님 이번에 희망풍차 지원 사업 결과가 발표되어서 이제 근방에 집을 구할 수 있을 것 같아요. 행정복지 센터에 확인해 보니깐 LH 긴급전세대출도 이번에 기금이 마련되어 신청 가능할 것 같아요. 저희 코로나 단계 내려오게 되면 얼굴 보고 꼭 대화 나눠요.”

“네, 알겠습니다. 선생님!”

아직도 박 씨 아저씨와 저의 이야기는 현재진행 중입니다.

언젠가 박 씨 아저씨와 함께 즐겁게 ‘그때 그런 일이 있었지’ 라며 나눌 수 있는 시간이 오길 희망합니다.

기관 슈퍼비전 - 남광종합사회복지관 과장 성혜진

드디어 기나긴 여정의 끝을 볼 수 있는 건가요?

박 씨 아저씨가 무사히 병원에서 퇴원하셔서 이사를 하셨으면 좋겠어요.

박 씨 아저씨가 어떻게 변화하는지? 그리고 어떤 상황이 전개되었는지는 아마도 이후의 변화된 상황에서 알 수 있을 것 같습니다. 당사자와의 만남과 그 변화과정은 사례관리를 하면서 매우 중요한 과정 중의 하나입니다. 그리고 그것을 기록하는 것은 사회복지의 전 과정에서의 핵심이라고 생각합니다.

당사자의 음주와 병원 치료 설득만으로도 힘든 상황이었는데 이사까지 정말 ‘엎친 데 덮친 격’이었습니다. 내용증명서를 받은 후 박 씨 아저씨는 계속적으로 폭음을 하셨고 주중이며 주말이며 마음 편할 날이 없었던 거 같습니다. 그러나 손이래 선생님이 포기하지 않고 박씨 아저씨 안부를 확인하고 유관기관을 연계하며 결국에는 병원 입원까지 할 수 있었고, 행정복지센터와 함께하며 희망풍차 선정까지 되어 이사할 수 있는 보증금까지 마련되어 정말 다행입니다.

당사자의 변화를 위해 민관이 협력하여 이룬 결과라는 매우 큰 성과를 내었습니다. 박 씨 아저씨가 건강을 회복하고 무사히 퇴원하여 손이래 선생님과 ‘그때 그런 일이 있었지’라는 말을 나눌 수 있었으면 합니다. 너무 고생 많으셨습니다.

소모임 동료 피드백 - 금정청소년수련관 청소년지도사 강혜빈

대상자의 변화는 대상자를 생각하는 선생님의 마음과 끊임없이 고민한 노력의 결과라고 생각합니다. 많은 것을 느끼며 배울 수 있었습니다. 무엇보다 마지막의 문구처럼 ‘그때 그런 일이 있었지’라는 말을 나눌 수 있는 시간이 오길 저도 간절히 희망하겠습니다! 글쓰기에 참여하신다고 고생 많으셨습니다.

맺음말(실천평가)

◎ **배움** 자신이 옳다고 생각하는 길이 정답은 아니다. 박 씨 아저씨와 함께한 과정들은 저를 사례 관리자로서 많이 성장시켜주었습니다.

무엇보다 제가 옳다고 생각했던 일들이 정답은 아니라는 생각들을 많이 해오며 끊임없이 저의 실천들을 고민하게 되었습니다.

특히, 무수한 선택의 기로에서 제가 생각하는 옳은 길이 아닌 당사자 스스로 선택할 수 있도록 돕는 경험들을 통해 당사자의 인생에 있어 모든 아픔들을 공감하고 해결해 줄 수 없음을 확인하게 되었습니다.

결국 당사자 인생의 정답은 당사자의 ‘선택’에 달려있음을 깨닫게 되었습니다. 당장 당사자가 나와 다른 길을 선택했다고 해서 다그치지 말고 기다려주는 것 또한 그들의 선택을 존중해 주는 방식이며, 당사자 스스로 삶의 주인으로 설 수 있는 방법임을 배우게 되었습니다.

사례관리는 당사자의 인생을 대신 살아주는 방법을 알려주지 않습니다. 당사자가 스스로 삶의 주인이 될 수 있도록 지지해 주고, 기다려주는 변화의 과정 또한 사례관리의 방법이라는 것을 깨달았습니다.

기록을 통해 걸어온 길, 앞으로 나아가야 할 길을 점검할 수 있었습니다.

사례관리 글쓰기를 통해 당사자와 처음 만났던 일, 함께 걸어온 길을 생각하며 다시 과거로 돌아가게 되었습니다. 이때 당사자를 위하는 다른 더 좋은 방법들은 없었는지, 과연 저의 실천들이 당사자의 삶에 도움이 되었는지 의심하게 되었습니다. 사례관리를 하며 끊임없이 저 스스로의 실천에 대해 의심하고 때로는 좌절도 했습니다. 하지만 함께 걸어온 길을 되돌아보며 결코 ‘의미 없던 일들은 아니었다.’ 는 생각을 하게 되었습니다.

◎ **소망** 앞으로도 끊임없이 스스로를 의심하고 확인해 보는 사례관리자가 되길 소망합니다.

자기의 의견만 내세우지 않고 당사자의 의견을 존중해 줄 수 있는 성숙한 사례관리자가 되었으면 좋겠습니다. 더 나아가 지역 안에서 당사자가 스스로 살아갈 수 있는 환경을 만들 수 있길 소망합니다.

본인의 인생을 조금 더 주체적으로 살아갈 수 있는 당사자가 되길 소망합니다.

받는 것에 익숙함이 아닌 새로 도전하고 찾아가는 것에 즐거움을 느낄 수 있는, 더 이상 무엇인가에 의지하여 살아가지 않고 자신의 삶을 주체적으로 살아가는, 지역사회 안에서 다른 이웃들과 자연스럽게 어울릴 수 있는, 박 씨 아저씨가 더 이상 우울해하지 않는 그런 날들을 소망합니다.

◎ **감사** 우선 저에게 사례관리자로서 큰 성장을 하게 해주신 박 씨 아저씨께 감사드립니다.

아직 서툴기만 했던 저의 실천에 기꺼이 함께해 주셔서 감사합니다. 앞으로 사례관리 실천하며 지금의 경험들을 바탕으로 나아갈 수 있도록 하겠습니다.

저의 능력을 발휘할 수 있도록 늘 격려해 주시는 박해영 관장님, 전동규 부장님께 감사드리고 존경합니다. 늘 성장할 수 있도록 응원해 주시고, 올바른 길로 갈 수 있도록 해주셔서 많은 것들을 배우고 성장할 수 있었습니다.

또한, 저의 실천들을 믿고 늘 지지해 주시는 성혜진 과장님, 박수진 선생님께 감사드립니다. 제가 힘든 벽을 마주할 때마다 동료로서, 슈퍼바이저로서 든든하게 저의 뒤를 지켜주셔서 감사드립니다. 든든한 팀원들이 있기에 어려움에 주눅 들지 않고 당사자 옆을 지키며 나아갈 수 있었습니다.

박 씨 아저씨와 항상 함께 걸어주신 정지원 주무님 감사합니다. 혼자서는 해낼 수 없었던 부분들을 함께 헤쳐나가며 든든한 동료가 되어주셔서 늘 힘이 났습니다. 멀게만 느껴졌던 '민관협력'이라는 단어를 경험할 수 있도록 해주셔서 감사합니다.

마지막으로 소모임 피드백을 함께 나누었던 청소년 수련관 강혜빈 선생님 감사합니다. 글을 작성하며 아직 많이 서툴고, 고민이 많았습니다. 그때마다 좋은 지지해 주셔서 저의 글들을 다시 한 번 돌아볼 수 있었습니다. 그뿐만 아니라 사례관리 글쓰기를 이끌어 나가주신 박소영 과장님께 감사드립니다. 글쓰기를 이끌어 나가며 많은 어려운 점들이 있었겠지만, 좋은 경험할 수 있도록 앞장서서 항상 끌어주셔서 사례관리 글쓰기를 완성할 수 있지 않았나 싶습니다. 감사합니다.

응원글



남광종합사회복지관
관장 박해영

우선 금정해피존네트워크의 산하 기관 모든 실무자 선생님들의 노고에 감사드립니다. 손이래 선생님의 사례를 보며 끊임없이 대상자를 위해 고민하고 개입해나가던 선생님의 모습들이 떠오릅니다. 대상자와 함께하는 한걸음 한걸음 선생님께도, 박 씨 아저씨에게도 더 빛나는 내일의 희망이 될 수 있을 거라 믿습니다. 대상자와 함께 걷는 길들에 있어 지금처럼 선생님의 열정이 당사자의 인생에 등불이 되어 가는 길을 알려줄 수 있도록, 항상 함께하겠습니다. 코로나19라는 상황에 있어 많은 변화들이 있었습니다. 수많은 변화들 속에서도 단 하나 바뀌지 않은 것이 있다면, 사회복지사가 전달해주는 '희망'이 아니었나 싶습니다. 지금도 사회복지의 최전방에서 당사자들을 위해 열심히 실천하고 있는 손이래 선생님과 모든 금정 HAPPY ZONE 네트워크의 실무자들을 응원합니다! 항상 감사하고 고맙습니다.

남광종합사회복지관
부장 전동규

손이래 선생님의 사례를 보면서 '희망'을 다시 한 번 느꼈습니다. 사회복지사와 당사자의 만남을 또 한 번의 희망을 길을 만들어 내는 것 같습니다. 터줏대감 박 씨 아저씨 이야기를 보면서 정말 사회복지사가 만나는 많은 분들에 대해 얼마나 관심과 사랑이 필요한지 느끼게 되었습니다. 많은 관심과 사랑은 한사람을 변화시키기엔 충분한 것 같습니다. 또한 당사자의 변화는 물론 지역의 변화까지 만들 수 있다는 희망을 느꼈습니다. 많은 이들은 지금 현재의 상황에 변화하기를 두려워합니다. 그러나 지금의 어려움을 이겨내기 위해서는 희망의 변화를 만들어 내야 합니다. 나 자신의 변화와 그리고 주변의 변화는 결국 한사람의 인생을 바꿀 수 있는 아주 소중한 시간이 됩니다. 하나씩 천천히 당사자와의 약속과 변화의 과정을 함께하는 것! 그것이 바로 터줏대감 박 씨 아저씨를 만난 사회복지사 손이래 선생님입니다. 너무 애쓰셨고 당신의 마음이 그대로 잘 전해진 것 같습니다. 너무 고생 많으셨습니다. 늘 지금 사회복지 실천현장에서 당신의 희망과 용기를 응원합니다. 감사합니다.

남광종합사회복지관
과장 성혜진

손이래 선생님과 박 씨 아저씨의 앞날을 응원합니다!! 글쓰기 소모임을 통해 박 씨 아저씨의 사례를 다시 되돌아보고 당사자의 입장에서 생각하고 고민하며 기록하면서 손이래 선생님이 더욱 성장한 느낌입니다. 사례관리자로서 또 다른 시련과 좌절이 있겠지만 그럴 때 이 사례집이 선생님에게 큰 도움이 될 거 같습니다. 그동안 너무 고생 많으셨습니다!

금정청소년수련관
청소년지도사 강혜빈

지금까지 저는 면담 일지와 같은 글쓰기에 너무나 익숙해져 있었습니다. 이번 기회로 선생님께서 작성하신 글쓰기를 읽으면서 글쓰기 형식의 다양성에 대해 많은 걸 느낄 수 있었습니다. 단순히 보고 형식의 글이 아닌 마치 제가 사회복지사가 되어 사례를 관리하고 있는 듯한 느낌을 받으면서 글의 집중도를 더욱 높일 수 있었습니다. 또한 대상자를 위한 선생님의 많은 고민을 많이 느낄 수 있었습니다. 대상자에게 선생님과 같은 열정 많고 따뜻한 사회복지사가 있음은 존재만으로도 많은 힘과 도움이 되었을 거라 자신 있게 이야기할 수 있을 거 같습니다. 선생님과 함께 글을 쓰면서 선생님의 모습에 저 자신을 반성하면서 다시금 용기를 가질 수 있었다고 생각합니다! 또한 모두가 성장하고 발전할 수 있는 좋은 계기가 될 수 있는 시간이 되었습니다. 또한 좋은 말씀으로 응원해 주셔서 감사합니다. 선생님의 앞으로의 일도 저 또한 늘 응원하겠습니다.

남광종합사회복지관 사회복지사 박수진

손이래 선생님이 박 씨 아저씨로 인해 울고 웃던 모습을 옆에서 봐왔던 터라 손이래 선생님의 이야기가 더 와닿았습니다. 그동안 박 씨 아저씨와 울고 웃으며 느꼈던 그 모든 것들이 손이래 선생님이 사례관리를 함에 있어 많은 것을 배웠을 것이라고 생각합니다.

사례관리자는 당사자로 인해 좌절할 수도, 즐거울 수도 있으나 좌절을 겪어도 극복할 수 있는 사례관리자가 진정한 사례관리자가 될 수 있다고 생각합니다. 저는 손이래 선생님이 박 씨 아저씨와 다양한 경험을 통해 사례관리자로서 더 많이 성장했다고 생각합니다. 또한, 언제나 손이래 선생님의 선택이 대상자에게 옳은 길이 아닐 수 있으나 저는 손이래 선생님의 선택을 항상 응원하겠습니다.

부산동부아동보호전문기관 선임 상담원 박태규

너무 잘 봤습니다. 회기를 거듭할수록 다음 이야기가 궁금해지는 글쓰기였던 것 같아요. 박 씨 아저씨에 대한 사례관리를 이어오며 선생님이 느꼈을 걱정, 노력, 졸였던 마음까지 글에서 느껴지는 것 같습니다. 아무래도 대상자의 보험, 보증금 등 금전적인 부분에 대한 개입이 들어가야 했기에 선생님의 부담이 더 크지 않았을까 걱정이 되기도 했네요.

사례관리만으로도 많은 고생이 있으셨을 텐데 그 많았던 사건과 감정들을 글로 풀어내느라 또 한 번 고생하셨습니다. 앞으로도 응원하겠습니다.

‘해보자, 해보자!’ 다시금 붙잡은 마음

10

금정구 희망복지지원단 강희진 통합사례관리사

사례개입 전체 과정

명수 씨와 첫 만남은 담당 사례관리자 변경으로 인사를 드리고자 동행하였던 심리상담센터에서 이루어졌습니다. 당시 명수 씨는 뚜렛증후군을 앓고 있는 자녀의 회복을 간절히 바라는 여느 아버지와 다름없는 든든한 아버지였습니다.

자녀의 치료과정을 귀담아들으시고 자녀의 회복을 위해 가정 내에서 열심히 노력 중인 부분들을 언급하며 누구보다 적극적으로 상담에 임하셨던 모습이 명수 씨의 첫 인상이었습니다.

겹겹이 쌓인 어려움으로 인한 좌절, 그리고 첫 번째 노력

직원의 수가 20명이 훌쩍 넘는 규모의 건설업을 운영하던 명수 씨에게 사업부도라는 위기는 좌절의 첫 시작이었습니다. 당시 직원들의 임금을 챙겨주지 못해 벌금형을 선고받아 신용불량자가 되었습니다. 그럼에도 홀로 키우고 있는 자녀를 지키고자 매일 5시면 인력사무소로 나가 부지런히 건설현장의 일용근로라도 구하고자 노력했습니다. 하지만 그마저도 코로나19의 여파로 나가는 날이 줄어들기 시작했고, 앞친 데 뒷친 격으로 정서적 애착이 매우 강했던 어머니가 질병으로 돌아가시면서 명수 씨의 발이 방 한편에 묶이기 시작했습니다. 스스로 삶을 가꾸어가던, 내 가정을 든든히 책임지던 명수 씨가 자신의 가정을, 자신의 자녀를 책임지지 못한다는 사실은 그 무엇보다 무거운 짐이 되었고 아픔이 되었습니다. 자신의 방 한 편에서 속상함에 한두 잔 기울이던 술이 하루 한 두병이 되었고, 술을 마시지 않으면 잠을 잘 수도, 생활을 할 수도 없을 지경이 되어버렸습니다.

도시가스, 월세 등이 체납되기 시작했고 자녀 치료비는 물론이고 생활비마저 부족하게 되면서 명수 씨는 삶이 버거워지기 시작했습니다.

악화된 자신의 모습을 깨달은 명수 씨가 주민센터에 방문해 도움을 청한 것이 희망복지지원단과의 연결고리가 되었습니다.

명수 씨는 다시 든든했던 아버지의 모습으로 돌아가고 싶었습니다. 그리고 뚜렛증후군을 앓고 있는 자녀의 치료가 지속되길 바랐습니다. 이를 위해 명수 씨의 단주와 건강관리, 근로활동 재개, 자녀의 심리치료비 지원을 희망복지지원단에서 돕기로 했습니다.

명수씨도 스스로 단주계획을 세워 건강을 회복하고 다시 사회로 나가기 위해 노력하기로 했습니다.

전 담당자와 이미 초기상담, 욕구조사, 서비스계획수립 등이 이루어져있었기에 제가 만난 명수 씨는 다시금 우뚝 서기 위해 노력 중인 건강한 아버지의 모습이었습니다.

법정한부모가정 선정 및 주거급여 지원, 긴급생계비 지원이 결정되면서 경제적 어려움도 조금씩 해결책을 찾아가고 있었고, 전 담당자가 연계한 어린이재단 의료비 지원사업을 통해 자녀의 심리치료는 재개되었습니다.

명수씨도 술을 끊고 다시 일용근로를 알아보러 새벽같이 집을 나서며 일상의 회복을 위해 누구보다 열심히 노력했습니다.

기관 내부사정으로 담당자가 변경되었음에도 명수 씨는 흔쾌히 수긍해주셨고 전 담당자에게 감사함을 전하며 자신이 회복하여 감사함을 보답하고 싶었습니다.

방 한 편에 끌어 앉혀진 마음, 그러나 놓을 수 없었던 마음

그 노력들이 일상의 회복을 가져다줄 거라 기대했습니다. 그리고 든든했던 아버지의 모습이 지속될 것이라 생각했습니다. 회복세를 보이던 명수 씨가 점차 개인사정으로 가정방문을 거부하고 연락을 피하기를 반복하던 중 명수 씨에게 다시금 도움을 청하는 연락이 왔습니다.

‘선생님 제발 저 좀 도와주세요.’

명수 씨의 노력에도 코로나19로 인한 구직난은 쉽게 풀리지 않았고 명수 씨가 일을 나가는 횟수도 자꾸만 줄어들었습니다. 그나마 생계를 유지해오던 긴급생계비마저 지원이 종료되면서 다시금 생활이 어려워졌고 ‘술’이 다시 명수 씨를 방 한 편으로 끌어 앉혔습니다.

어렵게 구했던 8일간의 일용근로 소득을 건설사의 횡포로 못 받게 되면서 속상한 마음에 잡았던 술병을 놓지 못하게 되었던 것입니다.

전보다 주량이 더 늘어 하루 1-2병을 넘어섰고, 맨 정신에 하루를 버티는 것이 힘들어 2시간에 1병씩 마셨습니다. 당연히 몸에서 밥을 거부하기 시작했고 하루에 먹는 것이라곤 술 밖에 없었습니다.

자녀에게 흐트러진 모습을 보이기 싫어 등하교를 챙기고 혼자서 방에서 조용히 마셨지만 이미 자녀가 명수 씨를 보는 눈빛이 흔들리고 있음을 깨닫고는 가슴이 철렁 내려앉았습니다.

당장에 생활비가 없어 결식이 잦았고 자녀에게 교통비를 주지 못했습니다. 심지어 자녀의 정신건강의학과 치료비가 없어 2주 이상 약을 먹지 못해 자녀의 틱 증상이 악화되고 있었습니다.

그러나 무엇보다 위험한 것은 명수 씨의 알코올 의존증이 심화되어 일상생활이 불가능한 것이었습니다.

해보자, 해보자! 다시금 붙잡은 마음, 단단해진 마음.

명수 씨 가정의 회복을 위해선 명수 씨의 회복이 우선이었습니다.

이를 위해 명수 씨 가정을 함께 돕고 있는 기관들과 이야기를 나눴습니다. 희망복지지원단, 심리상담센터, 주민센터, 학교에서 각자 도울 수 있는 방법을 찾아 돕기로 했습니다.

우선 명수 씨의 건강회복을 위해 알코올 전문병원을 동행하였고 약물처방 및 주 1회 정기상담을 지속하며 회복에 매진했습니다. 명수 씨가 치료에 전념할 수 있도록 주민센터에서 기초생활 보장을 위한 생계급여, 의료급여 신청을 돕고 희망복지지원단의 사례관리사업비 및 학교 장학금 연계를 통해 생활비, 명수 씨와 자녀의 의료비, 교통비 지원 등을 도울 수 있었습니다.

명수 씨의 불안한 모습에 가장 큰 영향을 받은 건 명수 씨에게 전부인 자녀였습니다.

약물중단 및 환경으로 인한 심리적 불안은 자해라는 틱 증상의 악화를 가져왔기에 심리상담센터의 도움이 절실했습니다. 심리상담센터에서는 명수 씨의 가정상황을 전해 듣고는 자녀의 심리치료에 더욱 집중하여 안정을 도왔습니다. 또한 금정 희망의 사다리 운동본부 연계를 통해 정신건강의학과 치료비 및 심리치료비 지원으로 치료가 재개될 수 있도록 도왔습니다.

희망복지지원단, 학교, 주민센터, 심리상담센터에서 단순 자원연계 뿐만 아니라 꾸준히 살피고 찾았습니다.

함께하는 마음을 모아 전하니 명수씨가 방에서 세상으로 다시금 한걸음씩 움직이기 시작했습니다. 꾸준한 치료 참여를 통해 현재까지 금주에 성공하고 있으며, 덕분에 건강도 많이 회복되었습니다.

건강회복을 통해 자신감을 얻은 명수 씨는 지난 9월부터 희망근로 사업에 참여하고 있습니다. 매일 밤 인력사무소에서 일을 배정받을 수 있을지 불안함을 호소했던 때와 달리 갈 곳이 있고, 할 수 있는 일이 있어 기쁘다며 매우 적극적으로 참여하고 있습니다.

명수 씨가 안정을 되찾으니 자연스레 자녀 또한 안정을 되찾았고 부자관계도 더욱 돈독해졌습니다.

매일 방안에서 게임만 하던 자녀가 처음으로 먼저 ‘헬스’라는 활동에 참여의사를 밝혔고 지금 그 누구보다 열심히입니다.

‘더 이상 혼자서 방 한 편에 숨어 있지 않을 거예요.’

매일 혼자 방에 숨어 술을 마시느라 자녀와 이야기할 기회를 놓쳤던 명수 씨는 자녀가 운동을 다녀온 이야기를 나누고 자신이 운동을 코칭 해 주기도 하는 저녁시간이 가장 행복합니다.

흔들리는 눈빛으로 자신을 바라보던 자녀의 얼굴에 웃음이 새어나오고 생기를 되찾은 모습이 감사하고 고맙습니다.

한순간에 놀랄만한 변화가 일어난 것은 아닙니다. 여전히 알코올 치료에 참여하는 것은 어렵고 더딥니다. 여전히 자녀의 뚜렛증후군 증상은 오르락 내리락입니다. 그러나 다시 자신의 힘으로 자신의 가정을 가꿀 수 있다는 자신감을 되찾고 나아질 수 있다는 기대가 생긴 것만으로도 명수 씨는 새로이 힘을 낼 수 있습니다.

자녀에게 누구보다 진심인, 단단한 눈빛으로 자녀를 지키고자 노력하던 명수 씨의 노력이 헛되지 않도록 앞으로도 명수 씨를 돕고 응원하겠습니다.

사례관리 진행

사례목표 및 개입서비스

우선 순위	제시된 욕구	목표	서비스 내용	제공기관
1	당사자의 정신적 건강 회복 (알코올 의존치료)	정서적 안정감 회복 및 정기적 알코올 치료참여	- 알코올 전문병원 동행 - 의료비 지원(사례관리사업비) - 정기적인 정서상담 진행(방문, 전화 등/ 월 2회 이상)	- 희망복지지원단 - 000병원
2	기초생활유지 및 일상생활 회복	생활지원 자원 및 공적부조 연계	- 조건부수급/의료급여 신청 - 생필품 및 교통비 지원(사례관리사업비) - 학교장학금 (월 1회, 5만원) - 비정기적 후원물품 지원 (식료품, 생필품 등)	- 희망복지지원단 - 00동 행정복지센터 - 00중학교

우선 순위	제시된 욕구	목표	서비스 내용	제공기관
3	근로활동 재개	취업처 탐색 및 구직활동 참여	- 국민취업지원제도 이용 안내 - 희망근로지원사업 참여 (주 5회, 5시간 근무)	- 희망복지지원단 - 00구청
4	자녀 뚜렛증후군 증상 완화	심리적 안정도모 및 정기적 치료참여	- 어린이재단 의료비지원사업 연계(연 500만원) - 희망의 사다리 운동본부 의료비 지원(연 100만원) - 의료비 지원(사례관리사업비) - 치료참여 정기모니터링(방문, 전화 등/ 월 2회 이상)	- 어린이재단 - 희망의사다리 운동본부 - 00정신건강의학과 - 00심리상담센터 - 희망복지지원단

서비스 개입 결과에 따른 이용자의 변화

대상	이용자의 변화
CT	알코올 의존증 치료 및 건강회복 : 정기적 치료참여를 통한 알코올 충동이 완화되었으며 전반적인 신체건강을 회복함. 긍정적 사고 및 근로활동 재개 : 정서적 안정회복을 통한 삶에 대해 긍정적으로 사고할 수 있게 되었으며 이를 통한 자신감 회복으로 근로활동 재개에 큰 도움이 됨. 자녀회복을 위한 보호자 역할 필요성 강화 : 자녀와의 관계 재정립 및 완화를 통해 자녀의 심리적 안정을 위한 보호자 역할의 중요성을 인식하고 변화를 위해 노력함.
자녀	집중치료를 통한 상황호전 : 생활고로 중단되었던 정신건강의학과 치료 및 심리치료를 재개하면서 집중치료를 통한 틱 증상 완화 및 자기조절 능력이 향상되었음. 부자관계 완화 및 심리안정 회복 : CT의 심리불안 및 생활고로 인해 불안하던 부자관계가 완화되면서 부자간 대화증진, 자녀 외부활동 참여 등 긍정적 변화가 이루어졌으며, 심리적 안정회복에 도움이 됨.

하늘이 맺어준 인연 '천륜'

11

금정구 희망복지지원단 박지선 통합사례관리사

사례개입 전체 과정

정환 어르신을 처음 만난 장소는 5평 남짓 작은 쪽방입니다. 햇볕이 잘 들지 않는 어두운 방안에 어르신과 며칠간 씻지 못했는지 꼬질꼬질한 모습의 손녀 2명이 함께 있었습니다. 첫째 손녀 가영이는 중학교 재학 중이며, 둘째 손녀 지영이는 초등학생입니다. 손녀2명과 정환 어르신에게는 말 못할 상처가 있었습니다.

손녀들의 모는 외국인이주여성으로 손녀들이 어릴 적에 집을 나간 후 소식이 끊겼습니다. 이후 어르신부부가 손녀들을 돌보다 2017년 배우자가 사망한 이후 정환 어르신 혼자 손녀들을 양육하게 되었습니다.

손녀들의 부 태환 씨는 어르신의 셋째 아들로 조선소에서 근로를 했습니다. 평소에는 성실한 아버지였으나, 술을 마시면 180도 돌변해 정환 어르신과 손녀들에게 폭언을 하며 가족들을 괴롭게 했습니다. 정환 어르신은 '그래도 아들인데.. 그래도 술만 안마시면 착한 아들이자 손녀들의 아버지인데...'라는 생각을 하며 꺾꺾 참고 지냈습니다.

태환 씨는 점차 술을 마시는 횟수가 늘었고, 조선소에서 근로가 좋지 않아 일자리가 점점 줄어들었습니다. 하루는 또 술을 마시고 정환 어르신과 말다툼 중 태환 씨가 흥분을 해 어르신을 주먹으로 폭행하는 사건이 있었습니다. 정신이 번쩍 든 어르신은 그 길로 손녀들을 데리고 나와 임시주거지인 쪽방에서 지내게 되었습니다. 첫째 손녀 가영이는 집을 나온 이후 두려움에 잠을 잘 이루지 못했으며, 외출을 하려고 하면 식은땀이 나고 가슴이 두근거리 학교 등원에 어려움이 있었습니다. 가영이에게 지금 제일 힘든 점이 무엇인지 물어보자

“따뜻한 물이 안 나와서 씻을 수가 없어요.”라며 대답했습니다. 기본적인 일상생활이 어려웠으며, 태환씨가 술을 마시고 찾아올지 모른다는 불안감에 정환 어르신은 앞날이 깜깜해 차라리 없어졌으면 좋겠다는 생각을 하지만, 손녀들을 두고 떠날 수 없다며 눈물을 보였습니다.

정환 어르신과 손녀에게 당장 새로운 주거지가 필요했습니다. 태환 씨를 피해 타구로 이사할 것을 권유했으나, 익숙한 금정구에 거주하고 싶으며, 손녀들도 전학을 하면 적응이 어려워 금정구에 거주하기를 희망하셨습니다.

다행히 어르신에게 새로운 집을 구할 정도의 보증금이 있어 방 2칸, 부엌, 내부화장실이 있는 주택으로 이사를 했습니다. 새로운 가구와 가전제품마련이 어려워 집주인에게 부탁을 해 앞전 세입자가 기존에 사용하던 가구들 중 깨끗한 것은 버리지 않고 사용했으며, 희망복지지원단 사례관리사업비로 세탁기, 전기장판, 전자레인지 등을 지원했습니다.

홀로 손녀들을 양육하기 어려운 어르신을 위해 가사간병서비스를 신청해 가사부담을 덜었으며, 둘째손녀 지영이는 지역아동센터에 다니게 되었습니다. 밝은 성격의 지영이는 센터생활에 적응을 잘 해 학교를 마치면 센터에서 저녁을 먹고 안전하게 집으로 귀가를 했습니다.

첫째 손녀 가영이는 가슴이 두근거리는 증상이 심해져 00정신건강의학과에서 공황장애 진단을 받았습니다. 그러다 학교에서 극도의 불안감으로 인해 약물과다복용으로 쓰러져 학교사회복지사의 도움을 받아 0 종합병원에서 입원치료를 받기도 했습니다. 지금은 퇴원 후 정기적으로 약을 복용하며 학교사회복지사와 주기적인 상담을 통해 학교생활에 적응하며 지내고 있습니다.

연세가 있는 정환 어르신은 만성질환으로 병원진료를 지속적으로 받아야 하지만 병원비 부담이 컸습니다. “내가 건강해야지 아이들도 잘 키울 수 있지”라는 생각으로 매일 새벽에 걷기운동도 부지런히 했습니다. 어르신의 의료비부담 감소를 위해 3for1통합지원센터 의료비 지원을 연계해 정형외과, 비뇨기과진료를 부담 없이 다닐 수 있게 되었습니다.

안정된 생활이 익숙해지던 중 태환씨가 또 술을 마시고 집에 찾아오는 일이 생겼습니다. 정환 어르신은 손녀들을 방안으로 피신시킨 후 침착하게 112에 신고를 해 상황을 마무리 했습니다. 다음날, 어르신은 태환씨를 찾아가 술을 줄이고 일을 열심히 하면 손녀들과 다시 함께 살 수 있다고 설득을 했습니다. 이후 태환씨는 금주를 위해 노력을 하고 있으며, 통영조선소에 취직을 해 근로를 하고 있습니다.

정환 어르신은 “내가 살아있을 때까지는 손녀들을 책임지지만, 언젠가 내가 죽으면 애들 아버지는 있어야 하지 않겠어요. 부모와 자식 관계는 천륜기간이라는 말이 있잖아요.”라며 태환 씨와 인연을 끊기는 어렵다고 합니다. 희망복지지원단에서 종결을 한지 3달이 지났으나 정환 어르신과 종종 안부 연락을 하고 있습니다. 아직까지는 태환 씨가 술을 마시지 않고 직장을 성실히 다니고 있다고 합니다. 가끔씩 주말에는 태환 씨와 손녀들이 같이 외출을 하고 맛있는 것도 먹으며 즐거운 시간을 보내기도 합니다.

손녀들을 위해서라면 100세까지 살고 싶다는 정한 어르신을 보며 가족 간의 인연은 하늘에서 맺어준 인연이라는 말이 있으나, 소중한 인연인 만큼 가족 간 마땅히 지켜야 할 도리가 있음을 생각해보게 되었습니다.

사례관리 진행

사례목표 및 개입서비스

우선 순위	제시된 욕구	목표	서비스 내용	제공기관
1	주거지 이전	안전한 주거지 마련하기	- 주거지 이전관련 정보제공 - 사례관리 사업비(전자제품구입)	희망복지지원단
2	양육부담 감소	일상생활 지원을 통한 양육부담 감소하기	- (손녀2)지역아동센터 이용(주5회) - 가사간병서비스(주2회) - (손녀1)정서상담(수시) - (손녀2)플랫데리검사	금사나너울 지역아동센터, 남광종합사회복지관, 00중학교, 00초등학교
3	기초생활 해결	수급자신청을 통한 기초생활 해결하기	- 기초수급자(특례)신청 - 후원금품 연계(연 120만원) - 행복천사구좌 연계(월 3만원)	동행정복지센터, 희망복지지원단, 000000 단체
4	신체적 건강관리	정기적인 병원진료로 신체적 건강 관리하기	- 의료비 지원(약 300만원)	3for1통합지원센터

서비스 개입 결과에 따른 이용자의 변화

대상	이용자의 변화
대상자	일상생활 안정 : “새로운 집으로 이사하고, 손녀들의 기초수급자 선정으로 생계비가 지급되니 한결 살 거 같아요.” 손녀 양육부담 감소 : “손녀들이 클수록 어떻게 양육해야할지 걱정이 많았는데 주변에서 도움을 많이 주셔서 너무 감사해요.”
손녀1	정서적 안정감 회복 : “이제 학교에 가도 가슴이 두근거리거나 답답한 증세가 많이 호전되었어요.”
손녀2	안전한 교육환경 제공 : “아동센터에 친구들도 많고 선생님도 좋아요. 센터에 다니는게 재미있어요.”

국도 위에서 찾은 희망

12

금정구 희망복지지원단 주세희 통합사례관리사

사례개입 전체 과정

“이제는 삶을 조용히 정리하고 싶습니다.”

2018년 고독사 위험 가구로 최초 발굴되었던 박철수(가명) 님은 올해가 돼서야 겨우 저희가 내민 손을 마주 잡았습니다. 삶을 정리하고 싶다는 그의 말 이면에는, 사실 누구보다 간절하게 도움을 청하고 있다는 것을 알 수 있었습니다.

첫 만남

햇빛 한 줄도 허락되지 않는 낡은 여관, 불이 켜지지 않아 대낮에도 어두운 복도. 그 복도 끝 방에서 박철수 님 과 첫 만남이 시작되었습니다.

“허허. 뭐 이렇게 살고 있습니다. 조금 누추하지요?”

한눈에 봐도 야윈 철수님의 몸에는 상반신을 다 덮는 보호대가 감아져 있었으며, 뒤통수 부근에는 아이 주먹 만 한 흑이 눈에 띄었습니다.

약 3년째 생활하고 있다는 여관 내에는 취사시설이 마련되어있지 않을뿐더러, 냉난방 시설도 갖춰있지 않았 습니다. 수북이 쌓인 컵라면 용기에 담당자의 시선이 닿자, 처음 마주한 담당자가 불편한 감정을 갖지 않길 바 라는 듯 괜한 너스레를 떠시던 모습이 기억에 남습니다.

사정 과정

약 25년 전 이혼 후 홀로 생활하고 있는 박철수 님은 조그마한 정육회사 내 직원으로 남들처럼 평범하게 살았 다고 합니다. 그러나 지인의 보증 부탁을 거절하지 못했던 단 한순간이, 철수님의 인생을 송두리째 바꾸어놓 았습니다.

신용불량이 된 이후, 회사에서는 해고를 당하였고 매번 재취업에도 제한을 받아 모아두었던 생활비는 금세 바닥이 났습니다.

다시 일어나고자 스스로 신용회복위원회에 방문하여 개인회생을 진행하고, 여러 곳에 체납되어있던 원금을 성실히 갚아왔지만 십여 년이 지난 현재까지 그 무엇도 회복되지 않고 있었습니다.

설상가상으로 찾아온 코로나 사태의 장기화는 대리운전, 건설현장 일용직으로 생계를 이어가던 철수님에게 그 어떤 재앙보다 무섭게 다가왔습니다.

최근 들어 그간 축적된 육체적, 심적 고생이 한 번에 터지기라도 한 듯 신체 곳곳에는 이상증상이 나타났고, 철수님은 누구보다 열심히 살아왔기에 더욱 더 깊은 절망감을 느끼고 있었습니다.

이제는 홀로 부딪힐 수 있는 문제가 아님을 직시하고, 다양한 기관들과 다 함께 힘을 모아 다시 일어나기 위해 사례관리를 시작하였습니다.

함께 나누는 고민

“보시다시피 치아 상태가 이러니 식사도, 사람을 만나는 것도 할 수 없어요.”

박철수 님의 가장 큰 고민이자, 당장의 생계와 직결되어있는 부분이었습니다. 곳곳에 소실되어 있는 치아는 외관상으로도 좋지 않을뿐더러 남아있는 치아조차 제 기능을 하지 못해 식사 자체가 곧 고통이라고 합니다.

또한 마른 체격에 눈에 띄게 튀어나와있는 머리의 혹은, 두통과 더불어 사업장으로부터 거절당하는데 가장 큰 이유로 작용하고 있었습니다.

“다시 일을 하고 싶어요. 일을 못하니 사는 것 같지도 않고, 제가 여기서 죽는다고 해도 알 수 있는 사람이 아

무도 없어요.” 담당자가 찾아오기 전까지 약 한 달간 타인과 대화해 본 적이 없으며, 고독감과 사회활동에 대 한 욕구를 직접적으로 표현하셨습니다.

“이렇게 살아서 뭐하나 싶습니다. 모든 걸 정리하고 싶어요.”

삶에 대해 어떠한 기대도 없이 체념한 듯 낮게 읊조리는 음성은 정신적 건강도 위협을 받고 있음을 알 수 있 었습니다.

서비스 개입 과정

첫 번째 고민, 지역 내 치과를 연계하여 치아치료와 틀니를 지원할 수 있도록 도왔습니다.

그러나 잔여사업비를 전부 투입하더라도 79만원의 추가적인 자부담이 필요한 상황. 이에 사례관리 사업비 집행으로 50만원을 총당하였고, 나머지 29만원은 치과에서 후원을 해주시기로 하셨습니다.

약 4개월 동안 발치, 잇몸 및 치아치료, 틀니제작이 이루어졌습니다. 치료에 돌입한 이후 극심한 통증으로 오 히려 이전보다 식사를 더 하지 못하는 등, 힘든 시간들이었지만 철수님은 치료를 단 한 번도 미루지 않고, 누 구보다 열의적으로 참여하셨습니다.

이후, 뒤통수 부근의 혹 제거술을 지원받기 위해 3for1통합지원서비스에 의뢰하였습니다.

병원 측에서도 놀랄 만큼의 제법 큰 혹이라 모두가 걱정한 바와 달리, 검사부터 수술 및 퇴원까지 무사히 마친 후 현재 혹은 말끔히 사라진 상황입니다.

뿐만 아니라 3for1통합지원센터에서 제공된 총 12번의 상담은 철수님의 심리사회적 어려움을 회복하는 데 큰 도움이 되었습니다.

두 번째 고민, 박철수 님의 사회복귀를 지원하였습니다. 박철수 님의 모든 치료가 무사히 종료되었고, 신체적 컨디션이 점차 회복된 바 자활근로 담당자에게 이러한 상황과 철수님의 근로의지에 대해 전하였습니다.

이에 9월경부터 철수님이 평소 좋아하시는 수목 가꾸기 업장에 투입됨으로써 일상생활에 활력을 되찾은 것 은 물론, 앞으로 어떤 일이든 할 수 있다는 자신감이 생겼다고 합니다.

그리고 관할 종합사회복지관 의뢰 및 연계를 통해 철수님이 느끼는 복지공백을 최소화할 수 있도록 도왔습니 다. 건강을 되찾고, 지역 사회구성원으로서 당당하게 새 출발을 함으로써 박철수 님의 고독사 우려와 정신건 강은 자연스럽게 회복되어 현재 그 누구보다 즐겁게 생활하는 모습을 보여주고 있습니다. 현재 그간의 치료과 정이 길고 힘드셨을 텐데, 고생 많으셨다는 담당자의 말에 해주신 답변이 인상 깊게 남습니다.

“고속도로를 타다 보면 멋진 풍경을 놓치는 경우가 허다하고, 정해진 곳에서만 쉴 수 있잖아요. 하지만 국도

를 따라 가다보면 좋은 경치도 감상하고, 내가 쉬고 싶은 곳에서 쉴 수도 있어요. 전 도시의 고속도로보다 시골의 오솔길이 좋습니다.”

누구나 빠른 길로 다다르는 고속도로를 달리고 싶겠지만 그것만이 정답은 아닙니다. 국도로 돌아가더라도 그 과정에서 의미를 찾고, 결국 원하는 곳에 도달한다면 그 성취감은 무엇보다 값질 것이라 생각합니다.

긴 시간 홀로 싸워왔지만 희망을 끈을 놓지 않고 천천히 걸어왔기에 밝은 현재가 있듯, 앞으로도 박철수 님의 굳게 뻗어갈 미래를 기대합니다.

사례관리 진행

사례목표 및 개입서비스

우선 순위	제시된 욕구	목표	서비스 내용	제공기관
1	신체적 건강 유지	신체적 건강 점검 및 회복	정밀검진 및 치료지원	3for1 통합지원센터
			치과 치료 및 틀니지원	지역 내 치과
2	소속된 집단 및 사회생활	사회활동 참여	종합사회복지관 연계	희망복지지원단
			공적체계 개발 및 자활근로 연계	금정구청
			사회활동 참여 독려 및 모니터링	희망복지지원단
3	정신적 건강 유지	정서적 안정감회복	안부확인 및 정서적지지	희망복지지원단

서비스 개입 결과에 따른 이용자의 변화

대상	이용자의 변화
대상자	신체적 건강 회복 : 지역 내 치과 연계를 통한 치아치료 및 틀니 제작 지원(1회/253만원) : 3for1통합지원서비스의 혹 제거술 및 입원치료 지원(1회/63만원) 사회적 고립 완화 : 종합사회복지관 등 공식 지지망 형성 및 자활근로 참여를 통한 사회적 고립 완화 정서적 안정감 회복 : 건강을 되찾고 안정적인 근로환경이 형성되는 등 위기상황이 해소됨으로써 정서적 안정감 회복

자식은 평생 애물단지

13

부곡3동 행정복지센터 박가영 주무관

사례개입 전체 과정

“내 친구 좀 도와 주시요.”

“오래된 경로당 친구인데 장가도 안 가고 일도 안 하는 막내아들이 붙어살고 있어요. 아들이 도움은 안 되고 부모 때리고, 괴롭히는 망나니짓이나 하고 돈이나 뺏고... 노인네 둘이 살기도 힘든데... 내가 보기 딱해서 동사무소에서 도와줄 수 있는지 한 번 물어봐요...”

김복동(가명) 할아버지와 이순자(가명) 할머니는 젊은 시절 사업도 하고 슬하에 아들 2명, 딸 2명을 두고 꽤 다복하고 부유하게 지냈다고 합니다. 그러던 어느 날 친구에게 배신을 당해 전 재산을 날리고 가족들이 머물 집마저도 없어 자녀들도 돌볼 수 없는 지경이 되어 가족이 뿔뿔이 흩어져 지내기도 하였다고 합니다.

그때부터였는지 막내아들에게는 크고 작은 사고들이 이어졌고 할아버지와 할머니는 이런 아들의 사고들을 수습하는 사람이 되어 버렸고 그렇게 하루하루 별일 없기를 바라는 살얼음판을 걷는 기분으로 일생을 보내셨다고 합니다. 아들은 십여 년 전 교통사고까지 당해 다리에 장애까지 생기면서 정상적인 사회생활이 더욱 힘들어졌고 성격도 더욱 난폭해져 부모님을 괴롭히는 일들이 더욱더 많아졌다고 합니다.

할아버지와 할머니는 팔십 평생을 일만 하였지만 남은 건 무허가 주택 한 채뿐이고 할아버지가 고령의 몸을

이끌고 노인일자리에 참여하여 받은 월급과 기초연금으로 가족의 생계를 이어 갔지만, 할아버지의 건강도 점점 나빠지고 얼마 전에는 길을 가다 넘어져 대퇴부 골절이 되는 사고를 당하면서 할아버지는 노인일자리마저도 더는 참여할 수 없게 되었고 가구에 소득은 더욱 줄어 할아버지, 할머니의 병원비조차도 감당하기 힘든 상황이 되었다고 합니다. 할아버지, 할머니에게는 다른 자녀들도 있지만, 목회자 일을 하거나 일용직으로 일을 하고 있어 생활이 넉넉지 못하고 연락도 잘되지 않아 할아버지, 할머니, 동생의 생활비까지 감당하기는 힘들어 도움이 절실히 필요한 상황이 되었습니다.

우선 당장에 세 식구의 생계비와 병원 치료비 마련도 어려운 상황으로 긴급생계비와 생계 급여를 동시에 신청하여 진행하였으나 막내아들이 소유하고 있던 대형 승용차가 있어 안정적인 급여를 지원받기는 힘들다는 결과를 받아 안타까움은 더해 갔습니다. 이에 막내아들에게 유지비용도 많이 들고 사용하지 않는 차량이라면 처분을 할 것을 담당자, 부모, 형제들이 간곡히 설득하였지만, 막내아들은 자신은 장애가 있고 몸집도 커서 이동할 때 필요한 차량이라며 처분을 차일피일 미루는 모습을 보여 진행을 더욱 힘들게 하였습니다.

그렇다고 손 놓고 기다릴 수만은 없어 급한 대로 할머니가 제일 걱정하셨던 난방유를 지원하고, 민간 자원들을 연계하여 일시적이거나 병원비나 생계비 마련에 도움을 드리기로 하였습니다. 그리고 주거지가 40년 된 무허가 주택이다 보니 관리도 잘 되지 않아 노후하고 불결한 상태라 가족들의 건강을 더욱 해칠 수 있는 상황이라 판단하여 집수리사업, 에너지 효율 개선사업 등을 연계하여 보다 나은 환경이 될 수 있도록 하였습니다.

일상생활과 주거환경이 나아지고 동 행정복지센터의 안부 확인이 이어지자 할아버지, 할머니는 정서적으로 안정감을 찾아가셨고 그런 모습에 아들도 느낀 바가 있었는지 차량을 처분하고 생계급여 등 공적 급여를 다시 한 번 신청할 수 있게 되었습니다. 다행히 선정기준에 적합하게 생계급여를 지원받을 수 있게 되었고 할아버지, 할머니는 더 이상 병원비나 끼니 걱정하지 않고 생활할 수 있게 되었다며 기쁨의 감정을 숨기지 못하셨습니다. 그리고 할아버지, 할머니는 다른 것 보다 위기의 순간에 당장 도움 받을 곳도 없이 낭떠러지 끝에 서 있을 때 자신들의 집에 찾아와 준 사람이라며 고마워하셨습니다.

안정되고 평화로운 생활도 잠시 막내아들은 얼마 전 차량을 또 구입하여 할아버지, 할머니의 한숨이 다시 깊어졌습니다. 막내아들에게 차량을 처분해야 지원이 유지될 수 있음을 계속 설명해 드리지만 이번에도 쉽지 않아 보입니다. 자식이라 버리지도 못하고 끌어안고 살아야 하겠지만 이 일로 할아버지, 할머니를 괴롭히지는 말아야 할 텐데... 건강마저도 계속 나빠지시는 두 분의 힘든 삶은 언제까지 계속되어야 하는 건지... 자식은 평생 애물단지, 눈물단지가 맞나 봅니다...

“이젠 혼자가 아니에요” 되찾은 미소

14

서2동 행정복지센터 방희원 주무관

사례개입 전체 과정

코로나-19 재난지원금을 받겠다고 전 국민이 동 행정복지센터 앞에 줄을 서던 2020년 9월, 금정구 재난지원금 미수령자 명단에 희경 씨의 이름이 있었습니다. 웬만하면 하루라도 빨리 지원금을 받으려고 하는 게 보통인데, ‘무슨 사정이라도 있나?’ 걱정이 앞서 희경 씨의 집으로 발걸음을 재촉했습니다.

시커먼 곰팡이가 사방을 뒤덮은 한 칸짜리 어두운 방. 살림이라고 달랑 TV 하나. 그 혼한 냉장고, 선풍기도 없는 굴속 같은 집. 담요 한 장에 의지한 채 창백한 얼굴로 누워있는 희경 씨는 10년째 조현병을 앓고 있습니다.

‘사람이 어떻게 이런 환경에서 아무렇지 않게 살 수 있을까?’, 곰팡내가 머리를 지끈거리게 만들 정도인데 정작 희경 씨는 태연했습니다.

사례관리 업무를 하면서, 정신장애와 알코올 의존증 대상자는 사례관리를 해도 개선의 여지가 적어 효과를 기대하기가 어렵다는 생각을 해왔습니다. 되레 사례관리의 회의감을 초래하고 소진 현상을 경험했기 때문입니다.

그러나 희경 씨를 사례관리 대상으로 결정한 이유는 간단했습니다.

첫째, 세상에 혼자인 그녀에게 기댈 데가 한 곳은 있어야 한다는 생각이 들었습니다. 부산에 어머니와 동생이 거주하나 일체 오도 가지도 않고 오히려 전화 요금 감면 혜택을 보는 그녀의 전화를 가져갔을 뿐입니다. 희경

씨는 보살핌이 필요하지만, 철저히 외톨이였던 겁니다.

둘째, 금정구정신건강복지센터 김소현 선생님의 열정을 믿었기 때문입니다. 방법을 못 찾아 지칠 때면 “정신 장애인 경우 목표를 너무 높게 잡지 말고 상황이 악화하지 않도록 현상 유지만 해도 잘하는 것”이라며 함께 해보자고 격려를 해주었습니다.

난관은 곧바로 찾아왔습니다. 오랜 기간 가족이나 세상과 담을 치고 산 희경 씨는 욕구가 없었습니다. 도배·장판, 물품구매 모든 것이 시급해 보였지만 그저 “괜찮다” “괜찮다”라는 말이 다였습니다. 이는 욕구가 없다가보다 욕구를 모른다는 의미로 이해돼서 더욱 슬펐습니다.

선풍기 없어도 덥지 않다면 필요 없다고 하다가도, 막상 선풍기를 가져다주면 시원하다며 좋아하는 것으로 봐서 원하는 게 없다가보다는 도와줄 사람이 없는 자신의 처지에 익숙한지 오래인 듯했습니다.

그래서 사례관리의 주목표를 정서적 유대감 갖기, 사회적 지지체계 마련에 중점을 두기로 했습니다. 쉽게 말하자면 희경 씨에게 기대도 되는 사람, 급할 때 찾아야 하는 사람, 무슨 얘기든 해도 되는 사람이 되고자 했던 것입니다.

우선 더러운 이불부터 세탁해주고 장애 판정을 받아 장애 수당을 받도록 했습니다. 에너지 바우처 혜택은 덤으로 따라왔고요, 고장이 난 전화기도 새것으로 고쳐놓고 자주 방문해 언니처럼 이것저것 챙기니 서서히 마음의 문을 열기 시작했습니다. 고장이 난 TV를 교체해 줬을 땐 희경 씨를 만난 지 6개월 만에 비로소 웃으며 고맙다는 말을 들었습니다. 사실 희경 씨의 유일한 소일거리이자 즐거움인 TV 시청의 행복을 찾아줬기 때문이지요.

정신건강복지센터 김소현 선생님은 병원에 가기, 약 제때 먹기, 운동하기 등 건강과 관련된 부분을 챙깁니다. 항상 걱정스럽고 어두운 얼굴로 희경 씨를 대하는데, 김 선생님은 밝은 얼굴로 긍정의 에너지를 전해주는 것 같아 항상 든든하고 상호보완이 됩니다.

공무원 혼자 하면 할 수 없었을 일을 민간기관과 연계하여 함께하니 가능했던 것이라고 봅니다. 희경 씨의 웃음 뒤엔 서2동 행정복지센터와 금정구정신건강복지센터의 ‘투트랙 보살핌’이 있었던 것입니다.

이제 남은 숙제는 하나, 희경 씨를 곰팡이 걱정이 없는 햇빛이 잘 드는 방에서 살도록 하는 일입니다. 비위생적인 그곳에 혼자 두려니 항상 마음이 쓰입니다. 아직은 오래 거주한 곳에서 떠나기를 원하지 않고, 혹시 병이 악화할까 우려가 돼서 서둘지 않고 있지만, 인내심을 갖고 천천히 설득해보렵니다.

아무런 욕구 없이 컴컴한 방에서 외톨이로 지내던 희경 씨는 종종 행정복지센터로 바쁘게 달려옵니다.

“전기요금 고지서가 이상해요” “선풍기가 고장 났어요?”…….

02

금정 HAPPY ZONE 네트워크 소개

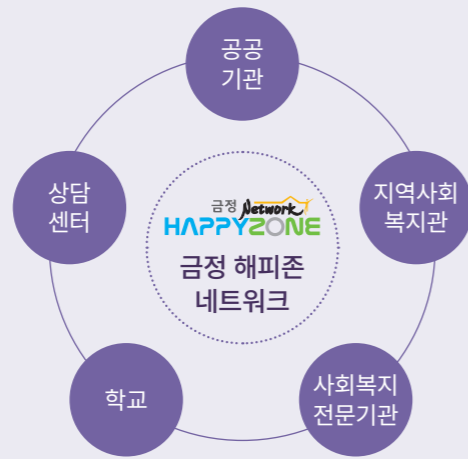


금정 HAPPY ZONE 네트워크 소개

01

금정 HAPPY ZONE 네트워크란?

지역 내 어려움을 겪고 있는 이웃들을 돕기 위한 통합사례관리네트워크입니다. 이를 위해 공공기관, 사회복지관, 유관기관들이 힘을 모으고 있습니다. 보다 통합되고 향상된 서비스를 제공하기 위해서 기관들이 서로 가지고 있는 자원을 나누고, 부족한 자원을 함께 찾고, 힘을 합쳐 함께 사업을 진행하고자 합니다.



지역 내 취약계층 문제해결 역량 및 자립능력 강화

사례관리 역량강화· 복지서비스 확대

- 사례관리 역량강화 및 전문성 향상
- 사례관리 자문체계 구축
- 사례관리 성과 공유

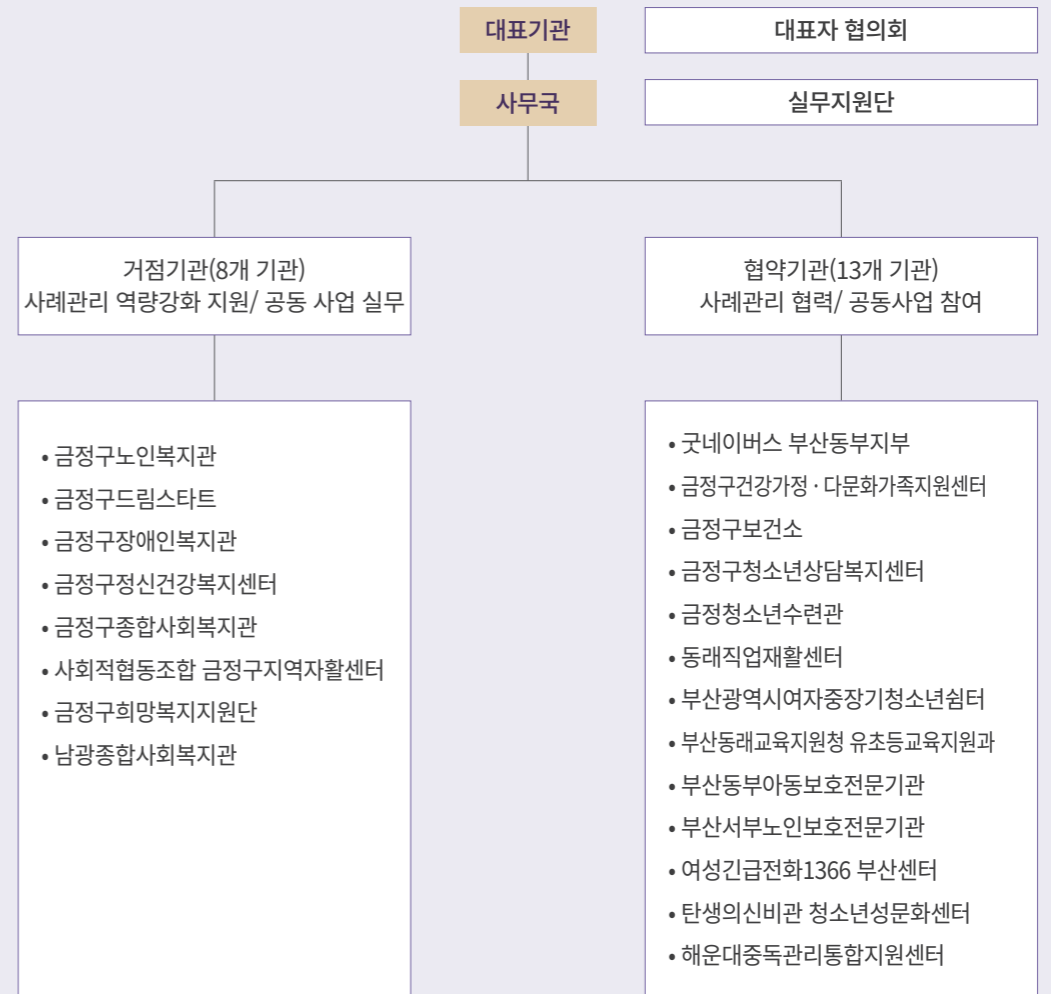
민관협력을 통한 지역사회 안전망 구축

- 자원기관 발굴 및 협력
- 금정구 사례관리 자원공유 체계 구축
- 지역사회보장협의체와 협력 체계 구축



02

금정 HAPPY ZONE 네트워크 참여기관



연번	기관명	기관전화번호	홈페이지
1	금정구노인복지관	051-792-7200	http://www.geumjeongsilver.kr
2	금정구 드림스타트(가족정책과)	051-519-5165	https://www.dreamstart.go.kr/bsgj
3	금정구장애인복지관	051-523-0100	http://www.gjrc.or.kr/
4	금정구정신건강복지센터	051-518-8700	http://www.mhmc.kr/
5	금정구종합사회복지관	051-532-0115	http://fun.bmswc.or.kr/
6	사회적협동조합 금정구지역자활센터	051-508-2163	http://www.kjtogether.kr/
7	금정구 희망복지지원단 (사회복지과)	051-519-4790	http://www.geumjeong.go.kr
8	남광종합사회복지관	051-508-1997	http://www.nk.or.kr
9	굿네이버스 부산동부지부	051-514-1245	http://ebusan.goodneighbors.kr
10	금정구건강가정· 다문화가족지원센터	051-513-2131	https://gjfc.familynet.or.kr
11	금정구보건소	051-519-5062	http://www.geumjeong.go.kr/health
12	금정구청소년상담복지센터 금정구학교밖청소년지원센터	051-581-2072 051-714-2079	http://www.gjyouth1388.or.kr
13	금정청소년수련관	051-581-2073	http://www.youthcool.or.kr
14	동래직업재활센터	051-581-4165	https://blog.naver.com/dongrae20044
15	부산광역시여자중장기 청소년쉼터	051-581-1388	https://cafe.daum.net/younghee1388
16	부산동래교육지원청 유초등교육지원과	051-550-0138	https://home.pen.go.kr/dongnae
17	부산동부아동보호전문기관	051-715-1391	http://dbchild.saem.or.kr
18	부산서부노인보호전문기관	051-867-9119	http://1389.bulgukto.or.kr
19	여성긴급전화1366 부산센터	051-508-2968	http://www.busan1366.or.kr
20	탄생의신비관 청소년성문화센터	051-508-1808	http://www.busansay.or.kr
21	해운대중독관리통합지원센터	051-545-1172	http://www.haeundaecacc.com

03

금정 HAPPY ZONE 네트워크 미션·비전·전략



좋은 이웃과 함께 만들어 가는 행복한 세상



1. 사례관리 역량강화를 통한 복지 서비스 확대
2. 민관협력을 통한 지역사회 안전망 구축



- 1-1. 실무자 사례관리 역량 강화 및 전문성 향상
- 1-2. 사례관리 자문 체계구축
- 1-3. 실무자 네트워킹(실무자 소모임)
- 1-4. 사례관리 성과 공유(사례집, 사례발표회)
- 2-1. 지역사회보장협의체와 협력 체계 구축
(구·동지역사회보장협의체와 활동 공유, 사례관리 및 자원 협력)
- 2-2. 자원기관 발굴 및 협력
- 2-3. 금정구 사례관리 자원공유 체계 구축



변화, 감동, 밝음

04

금정 HAPPY ZONE 네트워크 추진경과

2007~2011	• 금정구·해운대구 해피존 네트워크 운영
2011.06~09	• 금정 해피존 네트워크 구축을 위한 모임
2011.10	• 금정 해피존 네트워크 컨소시엄 구성 (거점기관 6곳, 협약기관 12곳, 지원협력기관 1곳)
2012.02.10	• 금정 해피존 네트워크 발대식 및 기관장 협의회 실시 (대표기관 선발, 운영규정 승인) • 금정구드림스타트 대표기관 담당/ 금정구종합사회복지관 간사기관 담당
2012.08.09	• 금정구장애인복지관 신규 협약 체결
2013.01	• 남광종합사회복지관 네트워크 대표기관 담당 • 금정구정신건강증진센터, 금정구희망복지지원단, 해운대알코올상담센터 신규 협약 체결
2013.12.18	• 2013년 금정 해피존 네트워크 성과발표회 실시
2014.01.15	• 금정구노인복지관 신규 협약 체결
2014.12.10	• 2014년 금정 해피존 네트워크 성과발표회 실시
2015.01	• 금정구 보건소 신규 협약 체결
2015.01.23.-01.24	• 2015년 금정 해피존 네트워크 워크숍 실시
2015.12.15	• 2015년 금정 해피존 네트워크 성과발표회
2016.01	• 금정구노인복지관 네트워크 대표기관 담당
2016.02.24	• 2016년 금정 해피존 네트워크 워크숍 실시
2016.10	• 금정 해피존 네트워크 주거환경개선사업 진행
2016.11	• 금정 해피존 네트워크 공동사업 ‘금정구 지역자원 리스트 북’ 제작
2017.02.02	• 2016년 금정 해피존 네트워크 성과발표회

2017.02	• 여성긴급전화1366 부산센터 신규 협약 체결
2017.03.03.-03.04	• 2017년 금정 해피존 네트워크 워크숍 실시
2017.06.-12	• 주거환경개선 ‘희망동지사업’ 진행
2017.11.01	• 금정 해피존 네트워크 공동사업 ‘금정구 복지박람회 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 진행’
2017.12	• 금정 해피존 네트워크 우수 사례집 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 진행
2018.01	• 2017년 금정 해피존 네트워크 성과발표회 • 금정구장애인복지관 네트워크 대표기관 담당
2018.03.29	• 2018년 금정 해피존 네트워크 워크숍 실시
2018.05	• 부산광역시여자중장기청소년쉼터 신규 협약 체결
2018.08	• 동래직업재활센터 신규 협약 체결
2019.02.22	• 2018년 금정 해피존 네트워크 성과발표회(거점기관 8곳, 협약기관 13곳)
2019.09.21	• 2019년 금정복지박람회 참여
2019.12	• 금정 해피존 네트워크 우수 사례집 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 진행
2020.03	• 2019년 금정 해피존 네트워크 기관장 협의회(서면동의) • 금정구종합사회복지관 네트워크 대표기관 담당
2020.11.03	• 금정 해피존 네트워크 기능 재정립 워크숍 실시 「금정 해피존네트워크 비전·전략 재수립」
2020.12	• 금정 해피존 네트워크 우수 사례집 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 진행
2021.03.04	• 금정 HAPPY ZONE 네트워크 2020년 성과 보고 및 2021년 기관장협의회 (비대면 ZOOM 활용)
2021.11	• 2021년 금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 사례집

05

금정 HAPPY ZONE 네트워크 성과(2012년 ~ 2021년)

지역주민의 역량강화를 통한 건강한 성장 도모

- 민·관 협력을 통한 사례관리 네트워크 활성화 및 통합사례관리 체계 마련
 - 2012년 ~ 2019년 사례회의 62회 진행
 - 2012년 ~ 2020년 사례판정 및 모니터링 회의 91회
 - 2012년 ~ 2021년 사례관리 내·외부 슈퍼비전 14회 진행
 - 2012년 ~ 2019년 집중지원 사례 주거환경개선 사업 실시(10 case)

주민의 참여와 협력을 통한 촘촘한 사회적 안전망 구축

- 네트워크를 통한 유관기관들과의 신뢰성 향상 및 역량강화
 - 2012년 ~ 2021년 실무지원단 회의 62회 진행
 - 2012년 ~ 2021년 실무자 회의 및 소모임 25회 진행
 - 2015년 ~ 2020년 네트워크 운영 방향성 논의를 위한 워크숍 6회 진행
 - 컨소시엄 기관 확대

금정 해피존 네트워크 지역사회 내 영향력 향상

- 공동사업을 통한 지역 내 금정 해피존 네트워크 인지도 향상
 - 2014년 공동사업 "동행-금정 해피존 네트워크 홍보 캠페인" 실시
 - 2015년 공동사업 "사랑의 김장 나눔, 행복 담그기" 실시
 - 2016년 공동사업 "금정구 지역자원 리스트 북" 제작
 - 2017년 공동사업 "금정구 복지박람회 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 실시
 - 2017년 공동사업 "우수사례집 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 제작
 - 2018년 공동사업 "금정구 복지박람회 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 실시
 - 2019년 공동사업 "금정구 복지박람회 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 실시
 - 2020년 공동사업 "사례집 「이웃에게 말 걸다 토닥토닥」 제작
 - 2021년 공동사업 "2021년 금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 사례집" 제작
- 실무자 역량강화 및 전문성 강화
 - 2012년~2021년 실무자교육 17회 진행

※ 2013년 우수지자체 사례관리 에세이 공모 최우수상 수상(보건복지부 장관상)



 <p>금정구건강가정· 다문화가족지원센터</p>	 <p>나누고 누리는 신명나는 노후 금정구노인복지관</p>	 <p>부산광역시 금정구보건소</p>
 <p>금정구장애인복지관 Geumjeong-Gu Rehabilitation Center</p>	 <p>금정구정신건강복지센터 Geumjeong-gu Mental Health Welfare Center</p>	 <p>신(新)나는 나 신(信)나는 너 신(鎭)나는 우리 금정구종합사회복지관</p>
 <p>부산 금정구 다감스타트 아이들의 꿈을 향한 첫걸음</p>	 <p>부산광역시 금정구청소년상담복지센터</p>	 <p>smile! 금정</p>
 <p>남광사회복지회 남광종합사회복지관</p>	 <p>동래구 동래직업재활센터</p>	 <p>정신재활시설 동래직업재활센터</p>

금정 Network
HAPPYZONE

 <p>부산광역시 여성중장기청소년센터</p>	 <p>부산광역시 금정청소년수련관</p>	 <p>부산광역시서부노인보호전문기관</p>
 <p>부산동부 아동보호전문기관 Busan Dongbu Child Protection Agency</p>	 <p>굿네이버스 부산동부지부</p>	 <p>사회적협동조합 금정구지역자활센터</p>
 <p>1366</p>	 <p>탄생의신비관청소년문화센터 탄생의신비관이동형 청소년문화센터 Sexuality education bus in Busan</p>	 <p>해운대중독관리 통합지원센터</p> 

2021년 금정 HAPPY ZONE 네트워크 사례관리 사례집
이웃에게 말 걸다 토닥토닥

발행처 금정 HAPPY ZONE 네트워크 (사무국) 금정구종합사회복지관

주소 부산광역시 금정구 반송로 490번길 47 (금사회동동)

TEL 051-532-0115 / FAX. 051-531-0114

발행일 2021년 11월

디자인 및 인쇄처 디자인 우진(代) 051.731.4631