서울시복지재단
2009-사업지원-30

2009

사회복지관 프로그램 매뉴얼
가족복지사업

- 가족중심 사회복지 실천 매뉴얼 -

서울특별시

서울시복지재단

집필위원

서울시복지재단	임지영 주임
서울시복지재단	손지혜
강남종합사회복지관	조준배 국장
반포종합사회복지관	이방미 과장
방아골종합사회복지관	김성윤 과장
신당종합사회복지관	김익환 부장
월계종합사회복지관	오동준 국장

책임집필위원

강남대학교 사회복지학과	최 종 혁 교수
이화여자대학교 사회복지전문대학원	김 미 혜 교수
중앙대학교 아동복지학과	김 성 천 교수

자문위원

강남대학교 사회복지학과	최 종 혁 교수
명지대학교 사회복지학과	한 유 진 교수
이화여자대학교 사회복지전문대학원	김 미 혜 교수
중앙대학교 아동복지학과	김 성 천 교수
한국성서대학교 사회복지학과	최 선 희 교수

평가위원

남서울대학교 사회복지학과	최 소 연 교수
한국성서대학교 사회복지학과	최 선 희 교수

목 차

Ⅰ. 매뉴얼 개요 ····· 11
1. 매뉴얼 개정의 필요성 ····· 11
2. 2005년과 2009년 매뉴얼의 차이점 ····· 12
3. 매뉴얼 개발 과정 ····· 15
4. 매뉴얼의 활용 및 한계점 ····· 17

Ⅱ. 가족복지사업의 이해 ····· 21
1. 가족이란? ····· 21
1) 가족의 다양화와 규정의 어려움 ····· 21
2) 가족에 대한 전통적 정의와 신화 ····· 22
3) 후기산업사회의 가족의 정의: 다양화 ····· 24
4) 한국 가족의 변화 ····· 28
2. 사회복지관 가족복지실천의 이해 ····· 33
1) 사회복지관 가족복지실천의 필요성 ····· 33
2) 사회복지관 가족복지사업에 대한 이해 ····· 36
3) 가족복지실천의 기본 원리 ····· 37
4) 가족복지실천의 방법 ····· 44
3. 가족복지담당 사회복지사의 전문성 ····· 49
1) 가치관 ····· 49
2) 지식 ····· 50
3) 역할과 기술 ····· 52
4. 유형별 가족복지사업의 특징 이해 ····· 54
1) 지역사회복지관 ····· 54
2) 건강가정지원센터 ····· 58

3) 여성회관 ····· 60

※ 가족중심 사회복지실천 흐름도 ····· 62

Ⅲ. 가족중심 사회복지실천방법 ····· 67

1. 사례발굴과 접수면접 ····· 67
   1) 전화상담을 통한 가족사례의 발굴 ····· 68
   2) 가정방문 면접의 준비 ····· 70
2. 초기 면접 ····· 76
   1) 초기면접 준비 ····· 76
   2) 초기면접의 시작 ····· 78
   3) 초기면접의 탐색 ····· 84
   4) 초기면접의 종료 ····· 90
3. 가족 사정 ····· 93
   1) 가족의 기능 사정 ····· 94
   2) 가족 외부환경 사정 ····· 109
   3) 가족 발달주기 사정 ····· 111
   4) 가족중심실천에서의 사정 ····· 113
4. 목표수립과 계약 ····· 149
   1) 목표수립 ····· 149
   2) 서비스 계약 ····· 150
5. 개입 ····· 152
   1) 환경적 개입 ····· 152
   2) 가족 내부의 변화를 위한 개입 ····· 153
   3) 대상중심의 가족복지실천 프로그램 ····· 156
   4) 자원연계 ····· 157

6. 평가 및 종결 ····· 158
1) 점검 ····· 158
2) 평가 ····· 158
3) 종결 ····· 160
4) 사후관리 ····· 161

Ⅳ. 가족복지 프로그램의 기획 ····· 165
1. 논리모델의 적용 ····· 165
2. 사회적 상황의 규명 ····· 167
1) 사회적 상황의 규명 ····· 167
2) 사회문제의 정의 ····· 167
3) 사회적 욕구 ····· 167
3. 목적과 목표 ····· 171
1) 프로그램 가설(이론적 배경)에서 목적과 목표로 ····· 171
2) 이론적 배경 ····· 171
3) 목적의 수립 ····· 173
4) 목표의 수립 ····· 174
5) 목표의 요건 ····· 174
6) 결과목표 ····· 175
7) 과정목표 ····· 175
8) 활동 ····· 176
4. 프로그램 설계 ····· 177
1) 프로그램 요소 1 : 투입 ····· 177
2) 프로그램 요소 2 : 전환 ····· 179
3) 프로그램 요소 3 : 산출 ····· 181
4) 프로그램 요소 4 : 결과 ····· 185

Ⅴ. 가족복지 프로그램의 실제 ····· 191
1. 생애주기별 부부 / 부모교육 프로그램 ····· 191
1) 결혼준비 교육 프로그램 ····· 191
2) 탄력성 기반의 부모교육 프로그램 : “탄력적 부모되기” ····· 193
3) 아버지교육 프로그램 ····· 195
4) 중년기 부부관계 증진 프로그램 ····· 198
5) 노년기 부부 프로그램 ····· 200
2. 다양한 가족관계 프로그램 ····· 203
1) 이혼가족 프로그램 ····· 203
2) 이혼직후 어머니와 초등고학년 자녀의 “내적 에너지 충전”을 통한 가족 역량강화 프로그램 ····· 205
3) 재혼가족 지원 프로그램 ····· 206
4) 한 부모 여성가족 역량강화 프로그램 ····· 212
5) 빈곤여성 한부모의 자존감 향상을 위한 역량강화 프로그램 ····· 214
6) 혼외관계에 대한 상담 ····· 216
7) 다문화가족대상 프로그램 ····· 218
3. 가족기능 지원 프로그램 ····· 220
1) 긍정심리학에 기반을 둔 ‘가족행복찾기’ 프로그램 ····· 220
2) 가족구성원 상실에 대한 관리(Grief Management) 프로그램 ····· 222
3) 가족 옹호 ····· 225
4) 가족위기 개입 ····· 228
4. 부양가족 지원 프로그램 ····· 233
1) 장애인가족에 대한 개입 ····· 233
2) 초등전환기 장애아동 지원 프로젝트 “지역공동체가 함께 키우는 아동” 프로그램 ····· 233
3) 장애아동부양가족의 주말 휴가를 위한 주말교실 운영 ····· 235
4) 치매가족 지원 프로그램 ····· 235
5. 자녀를 대상으로 하는 가족기능보완 프로그램 ····· 237

1) 저소득 아동을 지원하기 위하여 지역자원 연계를 통한 아웃리치 공부방 운영 ····· 237
2) 저소득 청소년의 학습 지원을 위한 야간 공부방 운영 ····· 239
3) 학교사회사업 _ 중학생 진로탐색 프로그램 ····· 240
4) 사회봉사명령 프로그램 ····· 242

Ⅵ. 결론 및 제언 ····· 245

◈ 참고 문헌 ····· 248

◈ 부 록 ····· 252

표 목 차

<표 Ⅰ-2-1> 2005년과 2009년 목차 비교 ····· 13
<표 Ⅱ-2-1> 가족의 욕구, 사회복지사의 반응과 실무에 대한 윤리적 기술적 원칙 ····· 40
<표 Ⅱ-2-2> 가족중심 사례관리와 가족치료의 차이점 ····· 47
<표 Ⅱ-4-1> 가정기능강화 영역 단위사업 구분 및 프로그램 ····· 56
<표 Ⅱ-4-2> 별도의 가족센터의 프로그램(A사회복지관 사례) ····· 58
<표 Ⅱ-4-3> 건강가정지원센터의 사업내용 ····· 59
<표 Ⅱ-4-4> 여성회관 사업내용의 예시 ····· 60
<표 Ⅲ-3-1> Satir의 역기능적인 의사소통유형 ····· 102
<표 Ⅲ-3-2> 역기능적 가족의사소통을 알아보는 체크리스트 ····· 103
<표 Ⅲ-3-3> 전통적인 부부역할과 융통성 있는 부부역할 ····· 104
<표 Ⅲ-3-5> 가족발달주기 단계 및 주요과업 ····· 111
<표 Ⅲ-3-6> 사회적 지지망 ····· 129
<표 Ⅲ-3-7> 가족강점사정 도구표 활용 ····· 131
<표 Ⅳ-1-1> 논리모델의 관점에서의 가족복지 프로그램 예시-방과후교실 ····· 166
<표 Ⅳ-2-1> Bradshaw 욕구의 기준 ····· 169
<표 Ⅳ-3-1> 프로그램의 이론적 배경 적용 예시 ····· 172
<표 Ⅳ-3-2> 적용 : 목적과 목표의 수립의 예 ····· 176
<표 Ⅳ-4-1> 프로그램 투입과 관련된 변수 ····· 177
<표 Ⅳ-4-2> 프로그램 투입과 관련된 변수의 예 ····· 179
<표 Ⅳ-4-3> 전환요소 ····· 180
<표 Ⅳ-4-4> 서비스 단위의 계산 ····· 182
<표 Ⅳ-4-5> 서비스 설계 요소로서의 산출 ····· 182
<표 Ⅳ-4-6> Martin의 15가지 품질척도 ····· 184
<표 Ⅳ-4-7> 네가지 측정 유형의 서로 다른 접근 ····· 186
<표 Ⅳ-4-8> 결과 단위의 계산 ····· 188
<표 Ⅳ-4-9> 결과 단위의 계산의 예 ····· 188
<표 Ⅴ-1-1> 결혼준비 교육의 단계별 내용 ····· 192
<표 Ⅴ-1-2> '탄력적 부모되기' 프로그램의 단계별 내용 ····· 194

<표 Ⅴ-1-3> 3가지 유형의 아버지를 위한 부모 교육 프로그램의 비교 ····· 196
<표 Ⅴ-1-4> 두란노 아버지학교 회기별 진행 프로그램 ····· 197
<표 Ⅴ-1-5> 중년기 부부관계 증진 프로그램 주요내용 ····· 198
<표 Ⅴ-1-6> 노년기 부부 프로그램 세부내용의 예 ····· 201
<표 Ⅴ-2-1> 카터(Carter)와 맥골드릭(McGoldrick)의 이혼가족 생활주기 ····· 203
<표 Ⅴ-2-2> 내적 에너지충전 프로그램의 예 ····· 205
<표 Ⅴ-2-3> 재혼준비 프로그램의 구성 1 ····· 207
<표 Ⅴ-2-4> 재혼준비 프로그램의 구성 2 ····· 208
<표 Ⅴ-2-5> 재혼준비 프로그램의 구성 3 ····· 211
<표 Ⅴ-2-6> 한 부모 여성가족 역량강화 프로그램 주요내용 ····· 212
<표 Ⅴ-2-7> 빈곤여성 한부모 자존감 향상을 위한 역량강화 프로그램 ····· 215
<표 Ⅴ-2-8> 혼외관계 상담에서의 단계적 개입 제안 ····· 217
<표 Ⅴ-2-9> 다문화가족사업의 다양한 예 ····· 219
<표 Ⅴ-3-1> '우리가족 행복찾기' 프로그램의 내용 ····· 220
<표 Ⅴ-4-1> 초등전환기 장애아동 지원 프로그램 ····· 234
<표 Ⅴ-4-2> 치매가족지원사업의 예 ····· 236
<표 Ⅴ-5-1> 아웃리치 공부방 프로그램 내용 ····· 238
<표 Ⅴ-5-2> 청소년 진로지도 프로그램의 예 ····· 240
<표 Ⅴ-5-3> 사회봉사명령 프로그램 5일 프로그램의 예 ····· 243
<표 Ⅵ-1> 탄력적 부모되기 프로그램 ····· 258

그림목차

[그림 Ⅰ-3-1] 2009년 사회복지관 프로그램 매뉴얼 개정 집필 과정 ····· 16
[그림 Ⅲ-3-1] 가족 내 주요 하위체계와 규범적 역할 ····· 95
[그림 Ⅲ-3-2] 가족적응의 이중ABCX모델 ····· 115
[그림 Ⅲ-3-3] 가족의 수직적, 수평적 스트레스원 ····· 116
[그림 Ⅲ-6-1] 성과측정의 흐름 ····· 159
[그림 Ⅳ-1-1] 프로그램 개발, 관리, 평가의 과정 ····· 165
[그림 Ⅳ-2-1] Maslow 욕구단계이론 ····· 168
[그림 Ⅳ-2-2] 가족의 욕구 수준 : 문제와 적절한 개입 ····· 170
[그림 Ⅴ-3-1] Westberg의 상실과정 모델 ····· 223

Ⅰ. 매뉴얼 개요

Ⅰ장에서는...

매뉴얼 개정의 필요성 및 기존 매뉴얼과의 차이점과 개발 과정에 대해서 기술하였다.

1. 매뉴얼개정의 필요성
2. 2005년과 2009년 매뉴얼의 차이점
3. 매뉴얼 개발 과정
4. 매뉴얼의 활용 및 한계점

Ⅰ. 매뉴얼 개요

1. 매뉴얼 개정의 필요성

서울시복지재단에서는 사회복지관에서 사업을 실행하는데 있어서 기본적으로 숙지하고 실행해야 할 가이드라인을 제시해 줄 수 있는 매뉴얼에 대한 현장 필요성을 반영하여 2005년 '사회복지관 프로그램 매뉴얼'을 최초로 개발하였다.

보급된 매뉴얼은 현재 각 시설에서 실무자들이 매뉴얼 양식의 활용, 매뉴얼을 활용한 사례 적용, study, 실습생 교육자료, 슈퍼비전 자료 등으로 유용하게 활용하고 있다. 특히 개발된 매뉴얼의 실질적 보급을 위하여 재단에서는 매년 매뉴얼 활용법과 내용에 대한 교육을 실시하였다.

그러나 사회복지 현장은 끊임없이 변화하고 있으며, 매년 교육을 통한 매뉴얼 보급시 해가 거듭될수록 매뉴얼 개정에 대한 욕구가 꾸준히 나타나고 있으므로, 현장의 변화를 담은 매뉴얼 개정작업에 대한 필요성이 대두되었다. 이러한 이유로 매뉴얼의 수정 ·보완 작업으로 2005년도에 개발된 '사회복지관 프로그램 매뉴얼'에 대한 개정 작업을 계획하게 되었다.

매뉴얼 개정작업을 본격적으로 시작하기 이전에, 사회복지 현장에서 근무하고 있는 사회복지관 실무자를 대상으로 매뉴얼 개정에 대한 설문조사를 온라인으로 실시하였다.

설문조사 결과 매뉴얼 개정에 대한 다양한 의견을 수집할 수 있었으며, 설문조사 결과를 반영하여 기존 매뉴얼 구조 안에서 현장에서 활용할 수 있는 실질적인 사례와 가족복지 프로그램을 보완하여 매뉴얼을 개정하게 되었다.

2. 2005년과 2009년 매뉴얼의 차이점

본 가족복지사업 매뉴얼이 2005년에 개발된 매뉴얼과의 차이점은 다음과 같다.

첫째, 가족복지사업 안에서의 사례관리와 프로그램의 관계를 담아내고자 하였다. 2005년 매뉴얼에서는 사회복지관 가족복지사업에서 지향해야 할 가족치료를 기반으로 한 가족중심 사례관리를 위주로 기술하였는데, 실질적으로 가족 프로그램 중심으로 진행되고 있는 가족복지사업과의 관계를 설명해 주지는 못하였다.

욕구조사에 의하면 2005년 가족복지사업 매뉴얼 구성 중 '사회복지관 가족복지 실천의 이해'부분이 활용도 및 활용의 편리성 부분에 대한 점수가 낮았으며, 또한 개정 필요성에 대한 욕구가 가장 높게 나타났다. 이를 보완하기 위하여 개정판에서는 현재 가족복지사업의 주축인 프로그램 중심의 가족복지사업과 앞으로 사회복지관 가족복지사업에서 지향해야 할 가족중심 사례관리 관계에 대한 연결고리를 제시하였다.

둘째, 현장에서 활용할 수 있는 실제사례 및 프로그램을 담아 실무자들이 유용하게 활용할 수 있도록 하였다.

<표 Ⅰ-2-1> 2005년과 2009년 목차 비교

主要 목차 구성 (2005년)	主要 목차 구성 (2009년)
Ⅰ. 연구개요 1. 연구의 필요성 및 목적 2. 연구목적 3. 연구방법	Ⅰ. 매뉴얼 개요 1. 매뉴얼개정의 필요성 2. 2005년과 2009년 매뉴얼의 차이점 3. 개정판 집필 목적 및 방법 4. 매뉴얼의 활용 및 한계점
Ⅱ. 사회복지관의 가족복지실천의 이해 1. 사회복지관 가족복지실천의 이해 2. 가족사회복지사의 전문성 3. 가족복지실천의 과정과 기술	Ⅱ. 사회복지관의 가족복지사업 1. 가족이란 2. 사회복지관 가족복지실천의 이해 3. 가족복지담당 사회복지사의 전문성 4. 유형별 가족복지사업의 특징 이해
Ⅲ. 가족사례 발굴과 접수면접 1. 가족사례의 발굴 2. 접수면접의 내용	※가족중심 사회복지실천 흐름도 Ⅲ. 가족중심 사회복지실천방법 1. 사례발굴과 접수면접 2. 초기면접 3. 가족 사정 4. 목표설정과 계약 5. 개입 6. 평가 및 종결
Ⅳ. 가족 초기면접 1. 초기면접의 준비 2. 초기면접의 시작 3. 초기면접의 탐색 4. 초기면접의 종료	
Ⅴ. 가족 사정 1. 가족사정의 기능 2. 가족사정도구의 활용	

Ⅵ. 목표설정과 계약 1. 목표설정 2. 서비스 계약	Ⅳ. 가족복지 프로그램의 기획 1. 논리모델의 적용 2. 사회적 상황의 규명 3. 목적과 목표 4. 프로그램 설계
Ⅶ. 가족개입 1. 가족의 환경적 개입 2. 가족기능 향상을 위한 내부개입	Ⅴ. 가족복지 프로그램의 실제 1. 생애주기별 부부 / 부모교육 프로그램 2. 다양한 가족관계 프로그램 3. 가족기능 지원 프로그램 4. 부양가족 지원 프로그램 5. 자녀들 대상으로 하는 가족기능 보완 프로그램
Ⅷ. 결론 및 제언	Ⅵ. 결론 및 제언
참고문헌 및 부록	참고문헌 및 부록

3. 매뉴얼 개발 과정

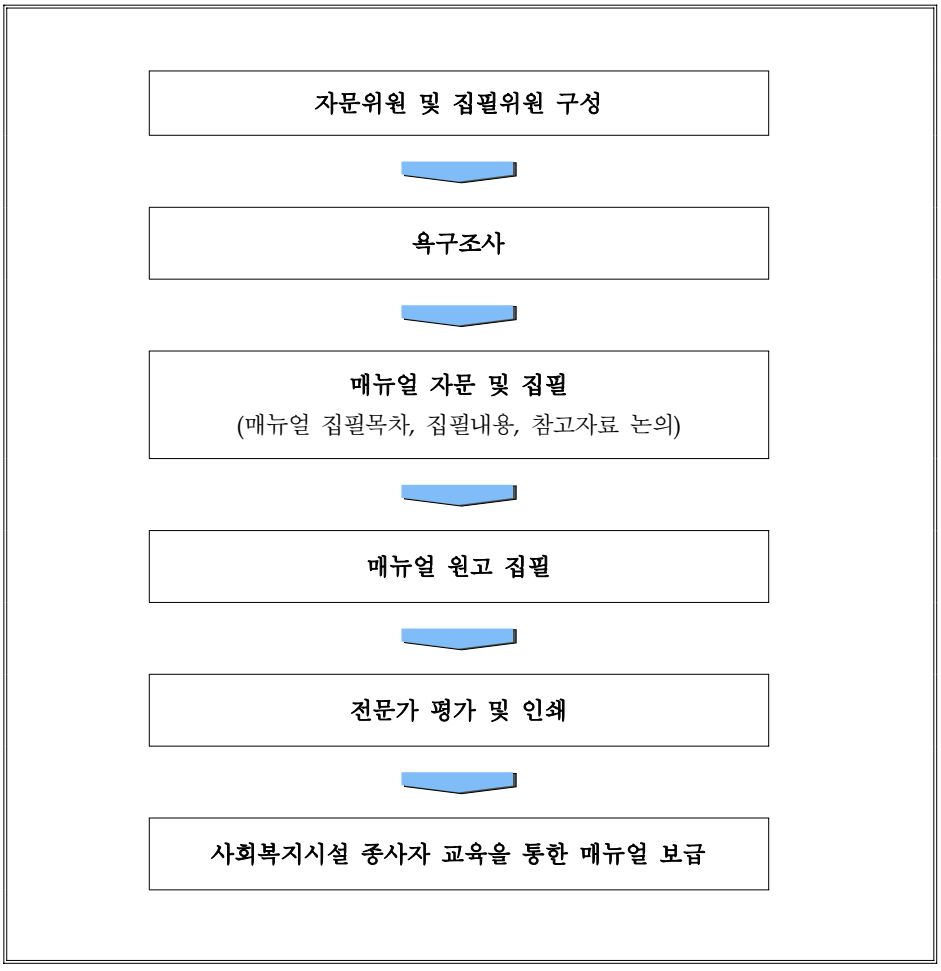
2009년 가족복지사업 매뉴얼 개정판은 2005년 개발된 매뉴얼의 구조안에서 현재 사회복지관 가족복지사업의 동향을 반영하여 일부 수정・보완하여 개정되었다.

본 매뉴얼 개정판은 2005년 매뉴얼에 기본적인 토대를 두고 있으므로, 2005년에 참여했던 일부 자문진 및 집필진이 참여하였다. 자문위원의 경우 2005년 감수위원으로 참여했던 교수와 가족복지 분야 전문가인 교수가 자문위원으로 참여하였다. 집필위원의 경우 자문위원 중 1인이 책임 집필위원으로 참여하였으며, 2005년 집필위원 중 1인과 사회복지관 실무자가 집필위원으로 참여하였다.

본격적인 집필에 앞서, 사회복지 현장에서 근무하고 있는 사회복지관 실무자를 대상으로 2009년 7월 10일부터 7월 31일까지 욕구조사를 실시하여 현장의 의견을 반영하였다.

욕구조사 결과를 반영하여 2009년 4월부터 2010년 1월까지 본 매뉴얼 개정판 집필 및 자문이 이루어졌다. 매뉴얼 개정판에서는 욕구조사 결과를 반영하여 2009 사회복지관 평가 우수프로그램을 수집하여 사회복지관에서 진행되고 있는 가족복지 프로그램을 보완하였다.

그 이후 매뉴얼의 객관적인 검증을 받기 위하여 현장 전문가 포커스 그룹의 의견과 학계 전문가의 최종평가를 거친 후 매뉴얼이 완성되었다.



[그림 Ⅰ-3-1] 2009년 사회복지관 프로그램 매뉴얼 개정 집필 과정

4. 매뉴얼의 활용 및 한계점

본 매뉴얼은 사회복지현장에서 다양하게 활용가능하다.

가족복지사업을 처음 담당하게 된 신입직원의 경우 매뉴얼을 통하여 가족복지사업에 대한 전반적인 이해 및 매뉴얼 양식 활용 등에 도움이 될 것이다. 또한 중간관리자의 경우 현재 진행되고 있는 가족복지사업에 대한 위치나 앞으로 가족복지사업이 나아가야할 가이드라인 수립, 실습생지도, 슈퍼비전 등에 활용이 가능하다.

개정판에서는 현재 사회복지관의 가족복지사업에서 이루어지고 있는 다양한 사업을 많이 포함하려고 노력을 하였으나, 매뉴얼의 일정 분량 내에서 사회복지관에서 이루어지고 있는 모든 프로그램을 담지는 못하였다.

또한 매뉴얼 내에 포함되어있는 양식들은 표준화 된 공통된 지침이 아니라 예를 들어 제시한 것이므로, 현장에서 프로그램을 진행하는 실무자들이 가족복지사업을 진행하는데 있어서 참고자료로 활용하기를 바란다.

Ⅱ. 가족복지사업의 이해

Ⅱ장에서는...

가족복지 담당 사회복지사가 갖추어야 할 가족관과 사회복지관에서 시행하는 가족복지사업의 정체성과 원리 및 방법에 대해 고찰한다. 그리고 가족복지 담당 사회복지사가 갖추어야 할 전문성을 모색한다. 이 장은 다음과 같이 구성되었다.

1. 가족이란?
2. 사회복지관 가족복지실천의 이해
3. 가족복지담당 사회복지지사의 전문성
4. 유형별 가족복지사업의 특징 이해

Ⅱ. 가족복지사업의 이해

1. 가족이란?

1) 가족의 다양화와 규정의 어려움

가족학 전문가와 마찬가지로 가족복지를 담당하는 사회복지사에게도 가족은 무엇인가에 대한 물음에 대해 일관된 대답을 얻기는 쉽지 않은 일이다. 전통적으로 특정한 형태와 기능의 가족(예: 일부일처제의 핵가족)이 모범가족으로 제시된 시기가 있었으나 최근에 가족의 개념은 가족을 고정불변한 실체나 제도로 인식하기보다 상황에 따라 변화가 가능한 도덕적 체계나 이념적 구성물(김혜경 역, 1994)로 인식하는 경향이 높아지고 있다(김혜경 역, 1994; 최연실 역, 2005). 사실 시대와 문화에 따라 가족의 형태와 기능은 매우 다양하게 존재하여 왔다. 가족인류학자 모건은 가족이 역사적으로 혈연 가족, 푸날루아 가족, 대우혼 가족, 일부일처제 가족의 순서로 발전하였다고 주장하였다(김대웅 역, 1989). 또한 특정한 동 시대와 문화 속에서도 가족은 다양한 형태로 존재하고 있다(박은주 역, 2005). 특히 미국과 영국 등의 서구권에서 동거와 결혼에 대한 차별이 없어지고, 동성애가족을 제도로서 인정함으로써 가족을 정의하기는 더욱 어려워졌다. 사실 한국인이 당연시 여기는 일부일처제의 핵가족 유형은 지구촌 국가에서 20-30%정도의 가족에게만 해당되는 유형이라는 점은 우리가 간과되고 있는 사실이다.

이러한 추세에 한국도 예외는 아니어서 2010년 현재 한국의 가족은 가부장주의 핵가족이라는 신화에서 벗어나 이혼과 재혼의 증가, 여성가구주 세대 및 한부모 가족의 증가, 맞벌이 부부의 증가, 미혼독신가구와 노인가구의 증가, 미혼(부)모가족의 증가 등 가족의 구성과 형태가 다양해지고 있다. Elisabeth Beck(박은주 역. 2005: 23-24)은 '가족 이후에는 무엇이 오는가?'라는 저서에서 가족 이후에 오는 그 무엇은 "바로 가족이다!"라고 답하고 있는데, 그는 가족이 제도로서는 존재하나 가족의 형태와 기능은

매우 다변화될 것이라고 예측하고 있다.

이와 같이 가족은 어떤 정형화된 모습으로 일관되게 존재해왔기보다 그 시대의 사회경제적 구조와 문화에 따라 그리고 이해관계에 따라 다양한 모습으로 존재해 온 가변적 실체라고 규정할 수 있다. 이러한 현상에 대해 이미 구부리움(최연실 외 역, 2005)은 현대사회에서 합의된 가족을 찾기는 어렵다고 지적하면서 "가족은 가족이라고 인식하는 사람들의 관념 속에서 정의되고 의미를 가지게 된다"라고 지적하고 있다. 구부리움의 정의에 따르면 가족은 사회에서 고정적으로 존재하는 실체가 아니라 사람들이 가진 하나의 사고방식이며, 사람들이 살아가는 현실에서 끊임없이 구성되고 해체되고 재구성되는 실체로 조망되어야 한다는 것이다. 그래서 가족을 규정하는 작업은 매우 어려운 일이다.

2) 가족에 대한 전통적 정의와 신화

가족을 고정된 실체로 정의하는 것이 매우 어렵지만 19세기와 20세기 초의 가족학은 정형화된 모습으로서의 가족(가부장 중심의 일부일처제의 핵가족)을 바람직한 가족으로 규정함으로써 특정 형태의 가족을 정상화하고자 하는 노력을 경주해왔다. 전통적 가족관은 사회제도로서의 가족을 조망하여 가족성원의 성장과 관계된 사회화와 가족을 통제하기 위한 사회규범의 메커니즘을 중시하였다(Dominelli L., 2004).

현재까지 내려오는 고전적인 가족의 정의는 1940년대에서 50년대에 이르기까지 사회학계를 주도적으로 이끌어 온 Parsons(1949)에 의해 내려졌다. 이 정의는 지금까지도 전통주의적 가족관을 고수하는 사람들의 인식을 형성하고 있다. 그는 가족을 "결혼제도에 의해 결합된 남녀 한 쌍의 부부와 그 자녀로 이루어지며, 가족원 각자는 주어진 성 역할을 따라 구분된 역할을 수행한다"라고 규범적으로 정의하였다. 이 정의는 가족을 사회의 기본단위로 보고 있다. 이 가족 제도를 뒷받침하는 정서는 낭만적 사랑이다. 한 남자와 한 여자의 사랑으로 만나 결합된 부부는 평생 서로를 지지하고 가정의 의무에 충실하도록 기대된다. 남편은 가족의 책임자로서 생계를 책임지는 것이며, 그의 위치는 곧바로 사회 안에서 그 가족의 위치를 결정한다. 아내는 일차적 양육자로 가정 안에서 자녀와 가족들을 돌보는 것이다. Parsons(1949)는 남편과 아내의

보완적 역할이 사회적으로 매우 중요한 의미를 띈다고 보았다. 사회는 각자에게 분담된 과제를 완수할 때 가장 필요한 욕구를 잘 충족시킬 수 있고 또 가장 잘 운영한다고 보기 때문이다. 따라서 사회는 각자에게 할당된 보완적 역할을 충실히 해나가는 여러 조직체들의 연합체인데, 가족은 바로 그 핵심이다.

이러한 정의에서 우리는 가족이 지니는 상징적 의미를 읽어낼 수 있다. 여기에서 가족은 한 사회를 배경으로 존재하며, 그 사회의 전체 이익에 기여하는 수준으로 가족의 정체성이 결정된다. 만일 각 개인들이 자신의 기능을 잘 수행하면서 정해진 규칙과 기대 혹은 신념들을 잘 따르기만 한다면, 그것은 가족을 더 나아가 사회 전체의 안정적 발전을 꾀하게 될 것이다. 그러나 이러한 기대와 신념에 못 미치고 그 역할을 제대로 수행해내지 못한다면, 그가 속한 가족과 사회 전체는 위협을 받는다. 따라서 사회에서 요구하는 과제를 수행하지 못하는 가족은 그 사회로부터 특별한 주목을 받는다. 그러나 이러한 가족은 매우 소수에 불과하다고 인식한다. 대부분의 가족들은 그 기능을 제대로 수행하면서 사회에 기여하고 그 역할을 해내는 것으로 믿는다. 일부 문제가 발견된 가족을 돕기 위해서는 그 가족의 구성원들의 상호작용이나 의사소통을 바꾸어 줄 수 있는 전문가들을 개입시킨다. 이러한 도움은 각 개별 가족을 대상으로 한다. 개입의 초점은 개별 가족원들의 기능을 회복시켜서, 사회가 요구하는 규범에 맞추도록 하는 것이다. 문제를 지닌 가족을 다른 기능을 잘하는 일반적인 가족으로 되돌려놓는 것이 개입의 목표가 된다.

이러한 정의는 가족이 특정한 형태를 유지해야 하고 그 기능은 가족이 사회규범을 전승하고 가족성원들을 사회구조에 맞게 통제하는 수단이라는 점을 분명히 하고 있다고 볼 수 있다. 한국의 가족규정은 혼인과 입양 및 혈연관계에 근거해야만 하는 전통적 가족관에 입각하고 있다. 건강가정기본법(이하, 건가법)에서도 본 법의 지원을 받을 수 있는 다양한 가족이란 현행 민법(제 779조)에 의거하여 호적에 입적되어 있고 결혼, 입양, 혈연관계를 충족하여야 하는 사회적 단위에 근거한 가족들만을 대상으로 하고 있다.

최근 급격한 사회구조의 변화로 인하여 한국의 가족도 다양화되고 있다. 한국의 가족은 이제 절대 빈곤의 문제를 벗어나서 이혼과 재혼, 조손가족, 1인가구, 싱글맘과 미스맘, 동거가구, 미혼모 가구, 공동체 가족, 동성애 가구, 사실혼, 국제결혼가족 등

전반적으로 가족의 다양화라는 변화의 물결을 타고 있다. 그러나 한국의 가족이념은 부부와 자녀로 이루어지니 핵가족의 범주를 벗어난 가족들을 문제시하는 경향이 있어서 혼인에 기반을 한 국제결혼가족, 모부자가족, 조손가족, 혈연 및 입양에 의한 이혼가족, 재혼가족 등이 지원의 대상으로 인정되고 있지만 전반적인 사회적 관념은 이러한 다양한 가족들을 편견 없이 수용하기 어려운 구조이다. 특히 최근 국가에서는 혈연에 의한 미혼모 가족을 서비스 대상으로 인정하고 지원하고 있지만, 전반적인 사회구조와 의식은 미혼모가족을 가족으로 인정하지 않고 있다. 다른 국가와 비교할 때 한국인의 겉으로 들어난 가족관은 매우 보수적인 것으로 나타났다(은기수, 2006). 유계숙(2005)에 의하면 한국인의 가족다양성에 대한 수용수준은 보통으로 나타났으며, 초혼핵가족을 한국사회의 가장 전형적인 가족형태로 인식하는 것으로 나타났다. 반면에 공동체가족, 동거커플, 독신가구 등에 대한 수용도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 그러나 연령과 학력이 높을 수록, 남성보다 여성이 수입이 많을 수록 다양한 가족에 대한 수용도가 높은 것으로 보고되고 있다.

3) 후기산업사회의 가족의 정의: 다양화

"결혼과 출산율은 낮아지고 있고 이혼과 결혼하지 않고 독신으로 살거나 동거하는 경우 그리고 다문화가족이 늘어나고 있다" 얼마 전까지만 해도 이러한 글귀는 서구국가의 가족변화를 묘사한 것이었지만 이제는 현 한국 가족의 변화를 잘 묘사하고 있는 문장이라고 볼 수 있다.

이와 같은 상황의 변화에 따라 획일화된 특정 가족을 정상화하던 가족에 대한 규정은 후기산업사회로 진입하면서 개별화된 다양한 가족관을 수용하기 시작하였고, 가족의 집단성을 강조하던 추세에서 가족 내 개인의 행복을 추구하는 목적을 갖고 규정되기 시작하였다.

서구의 경험에서 보면 1960대에서 70년대는 문화적 변혁을 급격히 겪었던 시기로, 다양한 삶의 양식과 가족 형태가 등장하기 시작했다. 이 시기에 성의 혁명이나 대중문화의 영향으로 혼합가족이나 한 부모 가족, 동거, 동성 가족과 부부 단독 가족 등이 등장하게 되었다. 특히 결혼하지 않은 이성간의 동거와 동성애가족의 등장은 전통적

인 가족 관념을 바꾸는데 큰 요인이 되었다. 가족은 이제 법적 근거를 둔 남녀의 결합이라기보다는 쌍방의 합의에 의해 형성된다. 그리고 이 결합은 이 두 사람의 합의가 지속될 때까지만 지속된다. 가족은 이제 더 이상 혈연관계의 구조에 의존하지 않는다. 가족은 상호 동의에 의한 정서적 결합과 의사 결정에 기초하여 성립되고 또한 해체된다. 이런 가족을 침투성이 매우 높은 가족이라고 정의할 수 있다. 그 이유는 혈연에 의해 배타적으로 유지되어온 전통적인 가족관을 무너뜨리고, 그 구성이나 기능면에서 외부의 영향이 수시로 침투되어 들어오는 새로운 가족 형태를 보이기 때문이다. 이 침투성이 높은 가족에는 물론 다양한 혈연관계의 결합을 비롯하여, 핵가족, 맞벌이 가족, 한 부모 가족과 입양 가족, 재혼 가족, 동성 가족, 다문화가족 등이 모두 다 포함될 수 있다. 이들은 그 구조뿐만 아니라 가족의 정체성과 정서 혹은 인식, 가치에서 과거의 핵가족과 명확한 차이를 보이고 있다(고미영, 2004).

침투성이 높은 가족은 후기 산업사회라는 시대의 사고방식에 따라 조성된 가족이다. 이들은 상이한 가족관과 가족에 대한 인식을 보이고 있다. 이런 가족의 가장 두드러진 특징은 가족 관계 안에서 갖는 서로에 대한 의미의 변화에서 나타난다. 가족 관계에 대한 서로의 기대와 인식이 바뀌었거나 희박해졌다는 점이다. 양 부모 모두 집 밖에서 보내는 시간이 많아졌고, 가족의 결속력은 예전에 비해 한결 떨어진다. 이혼이 쉬워졌거나 더 만연되어 졌다. 개개인 가정의 사생활은 급속도로 성장한 기계 문명의 침투를 받고 있다. TV나 컴퓨터의 영향으로 그 가정의 아동이나 청소년들은 예전보다 더 많은 지식을 얻고 있다. 교육자나 삶의 모델로서의 부모의 역할은 급격히 줄어든 반면, 언론 매체들은 각종 정보로 다양한 삶의 모델을 자녀들에게 여과 없이 보여주고 있다.

현대 서구사회는 가족에 앞서 독립된 개인을 더 존중한다. 가족이 그동안 해오던 과제의 상당수는 외부 전문가 체계로 이전되었다. 가족이 존립하는데도 외부의 지원과 개입이 필수적이다. 사회 전반에 걸쳐서 이러한 개인화를 돕기 위한 전문가 체계는 경쟁적으로 세련되어져 간다. 결국 가족은 가족생활 전반에서 사회와 문화, 조직, 기관, 전문가들에게 끊임없이 노출되며, 그 영향을 받게 된다. 이러한 도움을 주는데 관여하는 심리사회 전문분야들은 과거 어느 때보다도 성수기를 맞고 있다. 마지막까지 가족에게 남겨져 있던 정서와 안정의 기반으로서의 가족 기능이 이들 전문가들의 손

에 넘어가게 되었다. 가족은 정서적 지지와 통제 기반으로서의 의미가 희박해졌고, 가족에 대한 정의는 달라진다. 가족은 이제 가족신화나 가족구조 혹은 가족역동으로 이해할 수 있는 고정된 단위 개념이 아니라 유동적인 의미 체계로 존재한다. 이런 가족에 대해서는 사람들의 인식과 관념 안에서 그 존재를 파악할 수 있다.

이와 같이 가족은 시대와 상황에 따라 다양하게 이행되는 실행과정이자 변화하는 실체로서 현대의 가족은 매우 다양한 변화와 삶의 양식을 보여주고 있어서 가족의 정의를 한마다로 내리기는 어렵다. 무자녀 부부가족과 1인가구가 증가하고 있으며, 한부모 가족, 동거가족, 미혼모 가족, 미스맘 가족, 공동체 가족, 동성애 가족 등의 다양한 가족이 출현하고 있다. 이러한 변화의 추이는 더 이상 가족이 혈연관계나 전통적인 사회규범 혹은 통제의 수단으로만 존재하지 않음을 보여준다. 따라서 현대 가족에 대한 정의는 비전통적인 가족을 포괄하는 정의로 변모하고 있다. 슐츠(Schultz, 1977)는 「변화하는 가족(The Changing Family)」이라는 저서를 통해 "가족이란 하나의 복잡한 변수로서, 생물학적 요구에 기인하는 보편적 구조도 아니며, 종교적 또는 문화적 신조에 기반 한 보편적 규범의 이념일수도 없다. 가족이 사회적 필요성에 기인하는 정도만큼, 이것은 우리들을 기성문화에 적응시키는 한편, 무엇이 바람직한 가족인가에 대해 우리에게 변화하는 개념을 부여한다"라고 지적한 바 있다(최경석 외, 2005에서 재인용). 따라서 사회적 규범과 통제의 산물로서의 획일적 '가족 (the family)'보다는 다양한 현대인의 욕구를 충족시킬 수 있는 '다양한 가족 (families)'의 필요성을 제기하고 있다. 이러한 관점에서 사이버트와 윌렛츠(Seibert & Willetts, 2000)는 가족은 '동거를 통해 정서적 지지를 유지하거나 법적 혹은 생물학적 결합에 의해 빈번한 접촉을 유지하는 적어도 두 명 이상의 개인들'로 정의하여 친분관계나 우정 이상의 구속력을 가족에게 부가하지 않고 있고, 미국인구조사국(1992)에서는 "한 집에 거주하는 서로 관련된 두 명 이상의 사람들"로 정의하여 가족의 구성 요건에 혈연관계를 전혀 고려하지 않는 경향까지 나타나고 있다. 이러한 변화의 물결은 가족에 대한 국제적 규정에서도 엿볼 수 있다. 1995년 사회개발 코펜하겐 정상회담에서는 다양화된 가족의 형태를 모두 포함할 수 있는 포괄적인 가족 정의를 채택하는데 합의하였다. 그러나 가족의 다양화가 더 진전된 2000년의 회의에서는 가족의 범위를 제한하여 오히려 전통적인 가족의 개념을 채택하기도 하였다(한인영, 김성천 역, 2007). 그러나 코펜하겐의

2000년 회의에서 아무리 가족은 현재 와해되고 있는 전통사회의 연대를 지속하고 있는 마지막 보루라고 주장하여도, 산업화와 근대화 및 자본주의화의 핵심은 가족에 중점을 두는 것이 아니라 개인에게 초점을 두고 있기 때문에 가족의 전통적 결속은 약화되고, 가족의 다변화는 피할 수 없는 현실이다 (고미영, 2004; Beck, 1992). 그럼에도 불구하고, 아직도 특정 가족유형에 대한 이상화와 전통적 가족의 기능에 대한 환상을 갖고 있는 세력도 만만치 않게 존재하는 것이 현실이다 (이재경, 2003).

이러한 물결 속에서 아직도 한국의 가족은 결혼과 혈연을 중심으로 보수적으로 제한되는 경향이 지배적이다. 그리고 형태로는 핵가족이 주류를 이루고 있지만 그 안을 들여다보면 서구 가족과 같은 부부 중심의 '핵가족'보다는 부계 혈연 중심이자 자녀 중심의 직계 가족 구조의 특성을 강하게 보이고 있다. 다만 최근에 와서 호주제의 폐지와 가족등록부의 시행, 미혼부모가족의 지원, 기혼 여성의 경우 친밀감을 가족 정의에 반영시켜서 친정도 가족으로 생각하는 양계화 현상이 새로운 물결의 변화를 보여주고 있다. 이는 가족에 대한 인식이 우리 사회 안에서 변하고 있음을 보여준다. 특히 여성들이 경험하는 가족에 대한 변화를 중심으로 살펴보면 그 변화의 속도가 매우 빠르다. 여성은 남성보다 가족의 경계를 매우 유동적으로 정의한다. 여성들은 때로는 비록 동거를 하지 않더라도 경제적, 문화적, 심리적 공유와 연대를 지속하는 공동체를 가족으로 인식하고 있다(이재경, 2003: 117). 이러한 변화는 한국에서도 점차 가족의 개념과 정의가 불안정하고 유동적으로 바뀌고 있음을 보여주는 증거로 볼 수 있다.

이제 후기산업사회에서 가족은 가족이라고 자신을 인식하는 사람들의 관념 속에서 정의되고 의미를 가질 수 있는 존재가 된 것 같다. 이 정의가 가지는 함의는 가족이 어느 고정적인 실체가 아니라 사람들이 가진 하나의 사고방식이며, 사람들이 살아가는 현실에서 끊임없이 구성되고 해체되고 재구성되는 것이다. 이러한 연유로 혹자는 가족을 굳이 정의할 필요가 없다고도 한다. 개인의 생존과 인간의 재생산, 사회적 기능유지를 담당해온 가족의 모습은 사회적 맥락에 따라 다양하게 변형되어 온 것이 사실이고, 현대가족은 전통적인 결속보다는 개인의 정서적, 경제적 기본 욕구에 충실한 형태로 발전하고 있기 때문이다. 미국의 가족복지실천에서 사회복지사는 클라이언트가 가족이라고 생각하는 사람들을 가족으로 간주하고 가족중심의 서비스를 제공한다고 한다. 미래의 가족은 존재하지만 더욱 다양해지고 개별화된 가족이 나타나고 수용

될 것이다.

고미영(2004)은 이러한 가족 패러다임의 변화에 따라 가족복지실천에 종사하는 전문가들의 실천 파라임에도 변화가 있어야 한다고 주장한다. 즉 전문가 중심의 실천에서 전문가와 내담자가 협력하여 문제를 해결하는 실천으로, 이론적 지식에서 언어적 공동체로, 구조에서 열린 대화로의 변화가 그것이다. 즉 사회복지사는 다양한 가족을 포용할 수 있어야 하고, 전문가 중심에서 내담자 중심의 사고와 상담을 해야 하며, 특정한 구조를 강조하고 선택하는 구조주의에서 가족성원들의 독특한 생각과 의견을 존중하는 자세로의 변화가 요구된다고 볼 수 있다.

가족관의 변화에 따른 사회복지실천 파라다임의 변화

- 가족은 사회에서 고정적으로 존재하는 실체가 아니라 사람들이 가진 하나의 사고방식이며, 사람들이 살아가는 현실에서 끊임없이 구성되고 해체되고 재구성되는 실체.
- 사회복지실천에서 중시하는 개별화의 원리에 입각하면 클라이언트가 가족이라고 생각하는 단위가 편견 없이 가족으로 수용되어야 함.
- 가족파라다임의 변화는 사회복지사의 가족접근에도 변화를 야기함. 즉 전문가 중심의 모델에서 내담자인 가족의 견해를 중시하는 협력모델로의 변화가 요구됨.

4) 한국 가족의 변화

최근 급속한 사회변화를 겪고 있는 한국사회의 산업화 과정은 정치・경제・문화・종교・교육 등 다방면으로 변화를 초래하였으며, 이와 같은 다각적인 변화는 가족구조와 기능면에 있어서나 그 내용에 있어서도 많은 변화를 초래하였다.

(1) 가족구조 및 형태의 변화

핵가족화 및 저출산 현상의 지속으로 가족규모가 축소되고 가족의 세대구성이 단순화되었다. 전 산업사회의 특성과 가족주의의 이데올로기에서는 자녀가 중요한 자산이었지만 개인주의에 근거한 산업사회에서는 소규모 가족이 선호되고 아동양육이 부담으로 작용함에 따라 이상적 자녀수에 대한 규범과 실제 합계출산율이 급격히 감소하는 현상이 생기고 있다. 평균가구원수는 5.0명('75)에서 2.83명('07)으로 감소하였다. 세대구성은 단순화 되었는데 이는 2·3·4세대 가구가 감소하였고, 1세대 및 1인 가구는 뚜렷하게 증가하였으며, 특히 1인 가구는 4.8%('80)에서 20.1%(09)로 크게 증가하였다. 가족형태가 다양화되었다. 고학력화와 노동시장의 유연성 제고에 따른 여성의 경제활동참여 증가로 맞벌이 가족이 늘고 있다.

이혼 증가로 인한 한부모가족이 급증되었다. 외환위기 이후 경제적 문제로 인한 한부모가족이 증가하고 이들 가정의 아동빈곤의 심화로 빈곤의 대물림 및 사회양극화가 우려된다. 한부모가구수도 증가하고 있으며, 한부모가족 중 이혼에 의한 가구 비율도 증가하였다. 이혼 증가와 함께 재혼가족도 크게 증가하였다. 전체 혼인 중 재혼 비율이 증가하고 있다.

세계화로 인한 국제 인구 이동의 증가에 따라 한국인의 아시아계 여성과의 국제결혼이 급증하면서 결혼이민자가족이 증가하였다. 특히, 산업화·도시화 과정에서 나타난 농촌지역의 기능 축소로 국내에서 배우자를 찾기 어려운 농림어업종사자의 국제결혼이 증가하였다. 2005년 국제결혼은 총 결혼건수의 13.6%를 차지하였으며, 농림어업종사자의 경우 그 비율이 35.9%에 이르렀다. 혼혈인 자녀, 외국인 배우자 등 다문화 가구원이 있는 가구의 비율은 0.4%로 나타났다(통계청, 2006).

세대별 및 혼인상태별 구성비의 변화추이를 볼 때 우리사회의 가족유형이 다양화되고 있음을 알 수 있다. 이러한 가족유형의 다양화는 개인의 선택에 의해서 초래된 것이기보다는 사회의 구조 및 가치관의 변화에 의해서 형성되었다. 이러한 다양화에 대한 유계숙(2005)의 연구 결과 한국인은 "핵가족"과 한부모, 재혼, 입양 가족에 대해서는 가족으로 수용하는 정도가 높았으나 독신이나 상징적 존재(애완동물, 친지, 조상)에 대한 가족 수용도는 낮게 나타났다. 특히 가족다양성을 수용하는 정도는 연령

에 의한 의식차이가 두드러졌는데 젊은 층일수록 다양성을 수용하는 것으로 나타나서 앞으로 한국의 가족유형에 대한 인식이 바뀔 수 있는 가능성이 높다고 볼 수 있다.

(2) 가족기능의 변화

전통적으로 보편적인 가족 기능으로 경제적 기능, 애정 및 정서적 기능, 보호의 기능, 여가 및 휴식의 기능, 자녀교육 및 양육의 기능, 생활유지의 기능을 들 수 있다. 전통사회에서 이러한 기능의 대부분은 가족 내에서 이루어져왔으나 현대사회에서는 이들 기능 중 어떤 것들은 약화되고 있으나 오히려 일부의 기능은 더욱 강화되고 있는 것으로 나타나고 있다. 과거 가족은 애정의 기능이나 양육의 기능과 같은 고유한 기능 이외에도 생산과 소비 기능을 비롯하여 교육, 보호, 휴식, 오락, 종교 등의 다양한 기능을 담당하고 있었다. 그러나 산업화가 발달하면서 가족이 담당했던 대부분의 기능은 다양한 사회적 주체에 의해 대체되기 시작하였다. 특히 가족의 양육 기능과 보호 기능은 급격히 약화되었으며, 경제적인 기능을 제외하고는 휴식이나 오락 등과 같은 정서적인 부분의 기능 또한 점차 약화되고 있다(여성가족부, 2005b).

재생산기능의 급격한 하락이 이루어졌다. 소득 및 고용 불안정, 양육・교육비 부담, 개인 중심의 가치관, 여성의 취업증가 등으로 인해 결혼과 출산 기피 현상이 심각하기 때문이다. 우리나라의 합계출산율은 4,54명('70)에서 1.18명('08)로 줄어 세계 최저 수준을 보이고 있다.

자녀 수의 감소와 가족주의 가치관의 확산으로 가족의 자녀 양육・교육에 대한 관심은 높아졌으나, 사회의 다원화・전문화, 가족의 아동양육과 돌봄의 시간 부족 등으로 가족의 자녀 양육 및 교육기능은 현저히 약화되었다. 교육기간 연장 및 과다한 사교육으로 자녀 양육・교육이 가족에게 큰 부담이 되어 자녀기피 현상까지 나타나고 있다. 또한 자녀 양육・교육에 투자하는 시간의 절대적 부족은 가족의 자녀 양육・교육 기능 및 정서적 기능의 약화를 초래하였다.

가족복지의 기능이 약화되었다. 그간 가족은 사회안전망이 미비한 가운데 사회복지 기능을 대신 수행해왔으나 외환위기 이후 특히 소득보장기능이 크게 약화되었다. 가족에서 부모가 생계부양을 하는 비중이 낮아지고 있다.

여성의 취업증가와 핵가족화에 따라 돌봄기능에 공백이 발생하였다. 저출산, 만혼·이혼이 증가하였고, 고령화 등 인구학적 변화와 세대간 부양의식의 약화로 가족돌봄체계의 불안정 현상이 가속화 되었다.

반면에 가족이 수행해 왔던 전통적 기능 중에서 점점 더 강화된 가족기능은 소비의 기능, 애정적 기능, 정서적 기능 등을 들 수 있다.

(3) 가족 가치관의 변화

우리나라 전통적인 가족 가치관은 유교주의에 입각한 가족주의(familism)와 효 사상에 기반하고 있다. 전통사회에서 개인보다는 가족의 이익이 우선하는 집단주의 윤리가 지배적이었으므로 개인만의 이익추구는 죄악시되었고, 개인의 독립성과 자율성은 극도로 제한되었다. 그러나 개인 임금에 기초한 산업화는 필연적으로 개인주의를 발전시키게 되었고 이로 인하여 집단으로서 가족을 중시하는 가족주의는 약화되고 있다.

가족과 관련된 가치관의 가장 큰 변화는 결혼에 대한 가치관과 자녀에 대한 가치관에서 나타난다. 과거와 달리 결혼을 인간으로서 반드시 거쳐야 하는 필수적인 관문으로 생각하는 경우는 줄고 있다. 보건사회연구원(2005)에 의하면 미혼 남자의 경우 10명 중 7명 정도가 결혼에 적극적인 생각을 가진 반면에 미혼 여자는 5명 정도인 것으로 나타났다. 반드시 결혼해야 한다는 태도는 미혼 여성이 12.9%로 미혼 남성의 29.4%보다 낮게 나타났다. 반면 동거나 이혼, 재혼에 대해서는 점차 허용적인 태도를 지니는 것이 최근의 추세이다. 자녀에 대한 가치관 역시 변화하여 결혼을 하더라도 반드시 자녀가 있어야 하는 것은 아니라는 생각이 증가하고 있는가 하면, 이상적으로 생각하는 자녀의 수도 점차 감소하고 있다(김승권 외, 2004; 여성가족부, 2005b).

이와 같이 점점 개인주의 가치관이 확산되고 있다고 볼 수 있다. 개인의 자아실현과 삶의 질을 중요하게 여기는 경향이 확대됨에 따라 결혼을 기피하거나 연기하는 현상이 증가하였다. 고학력화와 결혼보다는 일 중심의 가치관 변화에 따라 평균초혼연령이 꾸준히 상승하고 미혼율도 높아졌다. 또한 결혼을 선택으로 간주하여 혼인율이 감소하는 반면, 이혼에 대한 가치관이 허용적인 방향으로 변화되면서 이혼율이 상승되

었다.

반면에 개인의 삶의 질 향상에 대한 관심이 높아지면서 행복한 삶과 가족에 대한 기대는 상승하였다. 한국인의 삶의 만족도(47.3%)는 미국(78.7%), OECD 평균(70.6%)에 비해 절반 수준에 불과하다. 한국인의 행복도는 10년간 14%가 하락하였고, 10년 뒤 삶의 전망에 대해서 60.2%가 더 불행할 것이라고 응답(여성가족부, 2006)하여 행복의 조건으로 '화목한 가정'에 대한 기대가 높았다.

전통적 성역할 의식의 지체와 세대 간 부양의식의 변화가 나타났다. 가족이 외형상 양성평등의 부부중심, 소가족화로 빠르게 변화하는 반면 여전히 가부장적 가치관이 유지되는 지체를 보이고 있다. 부계중심의 '대잇기' 의식이 크게 약화되고, 권위주의적 부부관계에서 수평적 관계로 바뀌어 평등한 가정생활로의 변화가 진행되었다. 한편, 맞벌이 부부가 증가함에도 가정의 전통적 성역할은 크게 변화되지 않는 등 지체현상을 보이고 있다.

사회 민주화와 함께 가족도 성 및 세대 간의 민주적 관계로 변화하고 있지만, 양육·부양의식의 약화 및 가정폭력과 같은 비민주적 가족관계는 해소되지 못하였다. 특히 양육 및 부양에 대한 사회적 지지망의 미흡으로 가족의 돌봄 부담이 과중해짐에 따라 아동 및 노인학대가 증가하였다.

이와 같이 한국 가족의 가치관은 유교적 권위주의에 입각한 가족주의에서 민주주의에 입각한 개인주의로 변화하고 있지만 아직도 전통적 가치관들이 강하게 존재하고 있어서 전통적, 현대적, 탈현대적 요소가 동시대에 공존하고 있다는 점이 특징적이라고 볼 수 있다. 장경섭(2001)은 한국의 가족 이념을 유교주의적, 도구주의적, 서정주의적, 개인주의적 가족이념이 공존하는 것으로 파악하며 이러한 이질적인 가족개념이 세대, 학력, 지역, 성별 등에 따라 복잡한 분포를 보이며 나타난다고 보았다.

2. 사회복지관 가족복지실천의 이해

1) 사회복지관 가족복지실천의 필요성

사회복지관의 전신인 인보관 운동(settlement movement)은 그 시초부터 빈곤가족의 욕구와 문제를 해결하고자 하는 주 임무를 수행하였다. 사회복지실천(social work)도 아동과 가족에게 초점을 둔 전문직으로 태동하였고 발전하였다. 사회복지실천의 전문성의 효시자라고 볼 수 있는 리치먼드(Mary Richmond)에게 사회복지실천은 가족서비스였던 것처럼 사회복지실천은 그 기원부터가 가족에 초점을 둔 접근으로 시작되었고, 발전하여 왔다.

한국의 사회복지관도 지역사회와 가족의 문제를 예방하고 해결하고자 하는 임무를 부여받은 전문기관으로 사회복지관의 미션에는 지역사회의 가족문제를 해결하고자 하는 내용이 중시되고 있다. 사회복지사업법에 근간을 두고 있는 종합사회복지관(2009년 11월 현재 416개)은 여전히 한국의 가족의 복지욕구와 문제를 해결하는 중추기관으로서의 역할을 수행하여 왔고 지금도 수행하고 있다. 한국의 사회복지관은 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역사회 주민을 대상으로 보호서비스, 재가복지서비스, 자립능력 배양을 위한 교육훈련 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가족기능 강화 및 주민상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회문제를 예방, 치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구로서 지역사회 주민의 복지증진을 위한 중심적 역할을 수행하는 것을 목표로 하고 있다.

그러나 한국의 사회복지관이 가족문제를 담당하는 전문기관이라는 이미지를 보편적으로 창출하지는 못했다고 볼 수 있다. 이러한 상황에서 건강가정지원법(2005)이 제정되고 건강가정지원센터가 전국에 설립되고 또 하나의 가족지원 서비스를 제공하고 있지만 국민들은 가족문제의 해결이나 지원서비스에 대해 큰 변화를 느끼지 못하고 있는 것이 현실이다.

현재 한국에서 가족문제를 예방하고 해결하기 위한 관련 서비스를 제공하는 기관은 건강가정지원센터, 종합사회복지관, 주민생활지원센터, 가정폭력상담소, 아동보호전

문기관, 여성의 전화, 가정법률상담소, 정신보건센터, 여성회관, 관련 쉼터와 시설 등으로 그 종류는 많다. 그러나 한국의 가족복지를 책임지는 전달체계가 무엇이냐고 물으면 답이 없고, 사회복지관과 건강가정지원센터 등의 기관들 간에 업무 연계나 분담과 같은 효율적이고 체계적인 네트워크는 거의 이루어지지 않고 있다. 한 때 '건강가정기본법'이 제정되고 여가부가 가족업무를 전담하게 됨으로써 가족복지서비스 전달체계가 지역단위의 거점으로서 건강가정지원센터를 중심으로 획기적으로 개선될 수 있을 것으로 기대하기도 하였다. 그러나 건가법을 실행하기위해 234개의 기초단체에 설치되어야할 '건강가정지원센터'가 전국에 2010년 1월 현재 98개소에 설치되어 있을 뿐이고, 기존 설치 지역에서도 본래 기대되었던 가족문제해결의 게이트웨이로서의 중추적인 역할을 수행하지 못하는 것은 물론이고, 기능에 있어서도 기존의 다른 기관과 프로그램 및 사업대상이 중복되는 또 하나의 유사한 가족문제 해결 기관으로 기능함으로써 가족복지서비스 전달체계의 중복문제와 기능상의 중복문제를 지니고 있다. 또한 가족업무가 보건복지부에서 여성부로 이관됨[1]으로써 보건복지부 산하의 전달체계인 종합사회복지관에서 수행하던 가족복지업무와의 연계성이 단절되는 문제를 표출하게 되었다.

이러한 상황에서 사회복지관은 여전히 지역사회 주민의 복지증진을 위한 중심적 역할을 수행하는 것을 목표로 하고 있고 그 임무를 소홀히 할 수 없는 입장에 처해있다. 지역사회복지관은 그 인력과 프로그램 전문성 강화방안으로서 그 역할을 가족복지센터로서의 역할, 재가복지센터로서의 역할, 지역복지센터로서의 역할, 지역사회보호센터로서의 역할, 교육문화센터로서의 역할을 강조하며 가족복지사업, 재가복지사업, 지역복지사업, 자활지원사업, 교육문화사업의 5대 영역으로 편성되어 현재에 이르고 있다. 이러한 편재를 보면 사업의 공식적인 명칭만 보더라도 사회복지관 사업의 40%는 가족복지사업이고, 타 사업들도 실제 내용을 보면 가족중심의 사업을 수행하는 경우가 많기 때문에 사회복지관의 사업의 2/3 이상이 실제적으로 가족복지사업의 영역으로 구성되어 있다고 볼 수 있다.

이러한 상황에서 건강가정지원센터와 사회복지관이 유기적인 관계를 갖지 못하고

1) 2005년 6월에 여성부로 이관되었던 가족업무는 이명박 정부의 출범과 함께 다시 보건복지부로 통합되었고, 2010년에는 다시 여성부로 이관되었다.

이분법적인 서비스 전달체계를 수행하는 것은 서비스의 효율성 저하와 중복 등의 여러 가지 문제를 야기하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위한 방안으로 한 때 건강가정지원센터는 일반가정을 대상으로 하고 사회복지관은 저소득층 위기가족을 대상으로 서비스를 제공하는 것으로 입장정리가 이루어졌다고 생각했으나, 건강가정지원센터에서 위기가정을 위한 개입도 시도하고 저소득 한부모가정을 위한 프로그램도 시행하고 있으며, 사회복지관에서도 중산층 가족을 위한 기존 서비스를 시행하고 있는 등 업무의 차별화가 이루어지지 않음으로써, 건강가정지원센터는 또 하나의 전달체계만 양산하는 결과를 낳았다는 평가를 받기도 한다.

한국의 가족정책을 주관하는 여성복지부 산하 건강가정지원센터가 존재하더라도 가족 관련 서비스가 절대적으로 부족한 한국의 상황에서 앞으로도 사회복지관의 가족복지의 기능은 약화 되지 않고 오히려 점점 더 중시될 가능성이 많다. 왜냐하면 사회복지관에서의 사회복지실천이나 사례관리가 가족을 도외시하고 진행될 수 없기 때문이다. 따라서 가까운 시일 내에 사회복지관과 건강가정지원센터간의 기능에서도 효율적인 업무 분담과 연계가 이루어질 것으로 기대한다. 이러한 맥락에서 현재 사회복지관에서 제공되고 있는 가족복지사업과 재가복지사업은 더 확충되고 발전되어야 할 것이다.

이렇게 사회복지관 가족복지사업은 매우 중요하게 인식되면서도 그 구체적인 내용이나 방법으로 들어가면 가족복지사업과 가족복지실천에 대한 정체성의 부족과 전문성의 결여 등의 문제로 사업을 기획하고 평가하기가 가장 어려운 분야가 가족복지사업이고 가족복지실천이라는 평을 듣게 된다. 단적인 예로 사회복지관의 가족복지사업의 많은 프로그램들이 아동복지, 청소년복지, 여성복지, 노인복지, 다문화복지 등의 대상별 서비스로 자리매김을 하고 있어서 가족복지와의 연관성에 회의적인 경우가 많고 이들 사업과 가족복지사업을 어떻게 차별하거나 연계해야 되는지에 대해서 명백한 지침이나 전문적인 정체성이 없어서 혼란을 야기하는 것이 현실이다. 따라서 가족복지업무를 담당하는 사회복지사들도 기존의 대상별 서비스와 가족복지서비스가 어떻게 달라야 하는지에 대해서 표준화된 답을 갖고 있지 않으며, 가족복지 접근법과 가족중심의 실천방법과 기술에 대해서도 전문성이 결여되어 있는 경우가 많다. 한 예로 사례관리를 하는 과정 중에 많은 경우에 자연스럽게 가족에 대한 개입을 할 수 밖에

없는 상황이 생기는데, 이러한 개입에 비협조적인 가족에게 사회복지사가 어떻게 하는 것이 효과적인 관계를 맺는 것인지, 가족을 사정하고 가족과 사례관리의 목표를 어떻게 설정하여야 하는지에 대해서 답을 갖고 있지 못하는 경우가 많고 이에 대해 실천에서 효율적으로 사용할 수 있는 표준화된 지침을 알려주는 텍스트도 거의 없는 것이 현실이다. 이로 인하여 사회복지관에서 가족업무를 담당하는 사회복지사들은 본인이 가족업무를 담당하는 전문사회복지사인가에 대해서 자신감을 갖고 있지 못하고 있는 경우가 많고, 이를 어디서 어떻게 슈퍼비전을 받아야 하는지에 대해서도 모범답안이 없는 것이 현실이다. 이렇게 사회복지관에서 가족복지의 필요성은 높으나 가족복지서비스의 정체성은 무엇이고 그 실천방법은 어떠해야 하는지에 대해서는 이론적 탐구와 실천적 매뉴얼의 개발이 지속적으로 이루어져야 할 영역이라고 생각한다.

2) 사회복지관 가족복지사업에 대한 이해

현 사회복지관의 가족복지사업은 가족관계의 증진기능, 가족기능 보완기능, 가정문제 해결치료 기능, 부양가족지원기능을 그 주 사업영역으로 규정되고 있다(사회복지관백서, 2004). 이러한 분류는 일단 가족복지의 정체성을 가족과 가족기능을 단위로 한정하여 제시함으로써 가족복지실천이 기존의 개별구성원이 아닌 체계의 성격을 지닌 전체로서의 가족을 단위로 개입하는 사업이라는 점을 부각시키는 시도라고 평할 수 있다. 그러나 단위 프로그램의 예시를 보면, 여전히 가족의 개별 구성원인 아동과 청소년 등의 개별 가족성원을 대상으로 수행하는 프로그램명들이 제시되고 있음을 알 수 있다. 문제는 이러한 프로그램들이 가족복지의 틀에서 제공되기 위해서 어떤 방법으로 개입되어야 하는 지에 표준화된 해답을 제공할 필요가 높다는 점이다. 즉 프로그램의 명칭과 주 대상과 상관없이 사회복지사가 가족복지실천을 어떻게 하는 것인지가 잘 규명될 필요가 있다. 따라서 본고에서는 사회복지관 가족복지사업의 정체성보다 가복복지 업무를 담당하는 사회복지사가 기본적으로 갖추어야 할 가족복지실천의 관점과 이론, 접근방법과 기술의 정체성에 대해 역점을 두고 제안하고자 한다.

3) 가족복지실천의 기본 원리

사회복지실천은 그 태생 초기부터 아동과 가족에게 초점을 둔 전문직으로 태동하였다. 따라서 사회복지실천 자체가 가족에 초점을 둔 접근을 의미한다고 볼 수 있다. 그러나 개별사회사업(Social Casework)의 발전으로 개입의 초점이 개인에게 집중되면서 새삼 가족에 대한 개입의 필요성이 강조되었고, 1950년대를 기점으로 가족중심(family-centered)이라는 용어가 새롭게 사용되기 시작하였다.

사회복지실천(social work practice)은 그 생태적 성격으로 인해 가족복지실천(family social work practice)과 공통점이 많으나, 분명 차이점도 존재한다. 그것은 기본적으로 사정과 개입의 단위가 가족 각각의 구성원과 부부 그리고 가족 단위에 대한 개입으로 이루어진다(유계숙 외, 2008). 사회복지사는 사회복지기관들이 가족 구성원들간에 혹은 가족들이 관계적인 과제들을 잘 수행하도록 도우면서 각 기관들과의 복잡한 상호작용 속에서 일하게 된다. 이러한 과정 중에서 사회복지사의 기본적인 과제는 가족이 위기 상황에 처했을 때 그 관계들을 재구조화하고 보다 넓은 제도적 차원에서 일함으로써 어려움을 겪는 가족구성원들이 각자의 기능을 해낼 수 있도록 돕고자 한다.

가족복지실천은 모든 가족구성원들이 각자 발달상의 심리적이고 사회적인 다양한 욕구를 충족하면서 가족들이 보다 유능하게 사회에 적응할 수 있는 기능을 배우도록 돕는 목적을 지니며, 가족의 전체성을 고려한 가족중심의 접근을 지향하며, 지역사회와 가정에 기반을 두어 가족에게 개입하는 사회복지사의 활동이라고 규정할 수 있다. 사회복지사는 기관의 사무실에서 가족을 만날 수도 있으나 사회복지 현장에서 이루어지는 많은 개입은 가정방문을 통해 이루어지고 특히 위기가족의 문제를 해결하는데 초점이 주어진다. 예를 들어, 가족원의 자살이나 폭력 등의 문제를 위기개입을 통해 적절하게 도울 수 있어야 하고, 아동의 과잉행동을 잘 통제하지 못하는 가정에서는 즉석에서 부모님들에게 아이를 잘 다룰 수 있는 방법을 교육하여 줄 수 있다. 주로 개입이 상담실에서 이루어지는 가족치료와는 달리 가족복지실천은 문제가 언제, 어디에서 발생하든 가족을 지원하고 가르친다.

이러한 가족복지실천의 성격을 보다 분명하게 규정한 것으로 Allen과 Petr의 규정

을 살펴 볼 필요가 있다. 이들은 가족중심의 실천을 다룬 기존 120개의 관련 논문들을 검토한 끝에 가족중심의 서비스(family-centered service)를 다음과 같이 정의한 바 있다.

"가족중심 서비스는 개인들의 생활 속에서 가족의 중요성을 인정한다. 가족이 충분한 정보를 갖고 내린 선택을 기초로 이루어지고, 가족의 강점과 능력에 초점을 맞춘다. 이러한 정의는 가족-중심 실천의 3가지 중요 요소를 강조한다(C. G. Petr, 1998: 43)."

이들이 강조한 3가지의 중요 요소는 관심 단위로서의 가족, 충분한 정보를 갖고 내린 가족의 선택, 강점의 시각으로 이를 중심으로 가족복지실천의 원리를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 초점의 단위로서의 가족

전체가족(entire family)이 사정, 계획과 개입의 초점이 된다. 예를 들어 아동은 가족의 일원으로서 간주되고, 가족이 아동의 인생에서 가장 중요한 지지와 영향의 원천이라는 것과 아동을 돕는 최선의 방법은 가족이 아동의 욕구를 충족시키도록 지원하는 것이라는 것을 믿는 것이다. 사회복지실천 개입의 효과성은 가족을 기반으로 이루어질 때 보다 효과적이라고 한다. 예를 들어 부모훈련 프로그램에서 아동을 학대하는 부모는 개별 가족의 상황이 고려되지 않는 상황인 교실에서 배운 기술이 가정에 쉽게 전환되어 활용되지 못한다고 하는(이종복 외 역. 1992: 36) 증거로 증명된다. 마찬가지로, 어머니와 청소년들을 대상으로 했던 어떤 프로그램에서 유사한 두 집단을 비교했을 때, 가정 기반의 서비스를 받았던 집단보다 사무실 중심의 개입이 있었던 집단이 가정 내에서 향상된 부분이 더 적게 평가되었다.

어떤 문제가 특정 가족 성원에게 있다고 지목된 경우에도 다른 가족성원 모두를 대상으로 하는 접근이 효과가 뛰어나다는 기존 연구는 매우 많다. 예를 들어 비행청소년의 경우 개인을 대상으로 하는 경우는 효과가 매우 적은데 반하여 가족 전체를 대상으로 한 접근을 할 때 많은 효과를 본다고 한다 (Baum & Forehand, 1981; 이종복 외

역, 39에서 재인용). 이 외에도 가정기반의 서비스는 중도 탈락을 예방하고, 장애인과 같이 접근성이 어려운 가족에게 도움이 되며, 모든 가족원이 보다 쉽게 참여하고, 쉽게 개입할 수 있다는 장점을 지닌다.

그런데 가족을 단위로 개입하는 것의 초점은 매우 다양할 수 있다. 보통은 가족의 기능과 가족성원의 역할에 개입하는 것을 지칭하나 경우에 따라서는 가족성원 개인에 대한 개입도 체계적 관점에서 보면 결국 가족에게 개입하는 것이 됨으로 가족 단위의 개입을 규정하는 것은 쉬운 일이 아니다. Robert Constantable, Daniel B. Lee는 가족 안에서 가족구성원들이 추구하는 기본적인 욕구와 권리를 ①가족 안에서의 안전에 대한 욕구, ②소속감에 대한 욕구, ③의사소통의 능력, ④윤리적, 관계지향적 틀 안에서 선택하는 능력, ⑤성장하고 상호작용하고 보살피고 사랑하는 능력을 들고 있다. 이에 기반 하여 <표 Ⅱ-2-1 >은 가족성원의 개인적 욕구와 가족 욕구간의 상호작용, 사회복지사와 가족의 반응과 실제의 원리들 간의 상호작용에 대한 모델을 제시한 것이다 (Robert Constantable, Daniel B. Lee, 이은진 외 역, 2008: 42).

<표 II-2-1> 가족의 욕구, 사회복지사의 반응과 실무에 대한 윤리적 기술적 원칙

<table>
<tr><th>첫 번째 지침</th><th>두 번째 지침</th><th>세 번째 지침</th><th>네 번째 지침</th></tr>
<tr><td>개인과 가족 생애주기단계에서 상호작용하면서 개인은 가족구조를 만들고 인간의 욕구를 충족시켜 나간다.</td><td>사회복지사의 반응</td><td>가족구성원들의 자각과 반응</td><td>윤리적·기술적 실천 원리</td></tr>
<tr><td>안전 타인의 존엄성과 취약한 자신의 정체성을 보호하면서 안전과 판단의 자유를 유지하기</td><td rowspan="5">사회복지사는 가족 구성원들이 개인적으로나, 가족 구성원간에 의사소통하고, 서로의 욕구에 반응하며 발달과제들을 완수하고, 이해를 위한 네트워크를 창조하도록 도움으로써 가족의 욕구와 가족 구성원들의 개인적이거나 관계에 관한 과제들에 반응한다.</td><td rowspan="5">가족 구성원들은 자신들에 대한 사회복자사의 민감성이나 이해 정도, 반응, 회기 내에서의 개인적이고 관계적인 과제들의 검증에 반응한다. 가족 구성원들은 서로에게 적절히 반응하는 것과 협력적인 분위기를 조성하는 것을 배우시 기작한다. 이 과제가 완수되면, 서로에 대한 지지가 가능해 진다.</td><td>비밀보장의 원칙하에 신뢰와 자기결정권 개발시켜 나가기</td></tr>
<tr><td>소속감 가치있는 사람으로 대우받기, 타인의 가치를 존중하기, 부정적인 가치판단 보류하기</td><td>개개인의 가치와 존엄성, 개성 지지하기</td></tr>
<tr><td>의사소통능력 타인의 느낌과 생각에 대해 정확하게 반응하기, 자신의 느낌과 생각을 명확히 표현하기</td><td>목적 지향적이고 능숙하며 건설적인 의사소통능력 계발하기</td></tr>
<tr><td>자신과 타인에 대해 고려하고 선택하는 능력 윤리적·관계적 특 안에서 선택하고 결정해 나가도록 성장하기, 타인의 자유를 존중하기</td><td>자기 결정, 원칙에 근거한 선택, 이타적인 신념 지지하기</td></tr>
<tr><td>성장하고 상호작용하고 자신과 타인을 보살피는 능력 가족들의 지지로 발달과업수행하기, 자신과 타인의 욕구를 적절히 보살피기</td><td>변화된 가족 구조 내에서 자기 분화와 타인에 대한 보살핌 지지하기</td></tr>
</table>

(2) 충분한 정보를 가지고 내린 가족 선택의 존중

가족은 서비스의 소비자이자 서비스 전달 과정의 감독자로 인식된다. 따라서 가족중심의 접근은 다음과 같은 영역에서 가족의 선택권을 최대한 보장하고자 한다. 첫째, 가족의 규정은 그 가족성원들이 가족이라고 규정하는 단위가 가족이 된다. 미국 사회사업가협회의 가족위원회는 가족을 '서로 가족이라고 생각하고 일반적인 건강한 가족생활에 가장 필수적인 의무, 기능과 책임을 하는 2명 이상의 사람'이라고 정의하고 있다. 둘째, 의사결정권자를 선택하는 것이다. 가족중심의 서비스의 실천에서 각 가족원이 서비스 전달과정에 가능한 한 많이 참여하도록 하여야 한다. 현실적으로 양육적 또는 부모가 가족을 위한 주요 결정권자라는 것을 인정해야 하는 동시에 성인중심적 행동을 경계하고 아동의 의사가 충분히 고려될 수 있도록 하여야 한다. 셋째, 개입의 초점이 될 단위에 대한 선택으로 누가 서비스 전달과정에 포함될 것인지에 대해 결정할 권리는 가족에게 있다는 것을 존중해 주어야 한다. 넷째, 가족과 전문가간의 관계의 성격을 선택할 수 있는 권리를 가족이 가져야 한다. 예를 들어 가족들이 상담의 날자와 미팅의 장소를 결정할 수 있는 권리를 가져야 한다. 이러한 권리는 가족들에게 서비스가 효과가 있고 편리하다는 느낌을 준다. 다섯째, 정보를 공유할 수 있는 권리를 가족이 가질 수 있어야 한다. 가족중심적 실천에서는 정보가 쌍방향으로 전달되고 가족이 자신들이 제공하는 정보와 받는 정보에 대한 통제권을 갖는다. 여섯째. 욕구와 목표 및 개입에 대한 선택권을 가져야 한다. 가족중심의 실천은 가족의 욕구, 강점, 자원과 목표를 확인하는 것으로부터 시작된다. 일곱째, 가족이 이러한 권한들을 가졌다는 것이 전문가를 무시한다는 것은 아니다. 오히려 전문가와 의논하고 자문을 받아서 자신들이 결정하는 것을 의미한다. 또한 이러한 가족의 권한에는 다음과 같은 전제가 따른다. 예를 들어, 가족성원이 선택할 능력이 있어야 한다. 너무 어리거나, 정신장애가 너무 심각할 때나 위기상황 시 실천가에게 대신 결정해 줄 것을 가족이 요청할 경우에는 예외일 수 있다. 또한 가족이 내린 결정에 대해 책임 질 준비와 의사가 있어야 한다. 자기 결정권이 타인의 권리를 침해하거나 법을 어겨서는 안 된다. (예: 신체적/정서적/성적학대). 다른 사람이 어떻게 행동해야 하는 것에 대한 "자기결정"을 할 수 없다. (예: 실천가가 가족의 "고용인"이라고 할지라도 항상 고용주가 원하는 것을

할 수도 없고, 해서도 안 된다. 의견을 달리할 때와 그들이 할 수 없는 것 즉 불법적이거나 비윤리적인 행동을 요구할 때 이야기 할 의무가 있다.) 자원의 문제가 선택을 제한할 수 있다. 비용이 너무 들거나 필요한 자원이 없을 수 있다.

(3) 강점강조 시각의 필요성

가족중심실천의 궁극적인 목적은 가족성원들의 역량강화를 통한 자립능력의 고취라고 볼 수 있다. 가족의 강점과 능력을 이끌어내는 작업을 하지 못하면 사회복지사는 다양한 입장에 처하여 있는 가족성원들에게 적절하게 개입하기가 어렵다. 가족성원들이 문제를 파헤치고 그 문제의 발생을 억압하는 과정 속에서 적응해 나가는 새로운 방법을 배우는 것은 근본적으로 역량강화와 거리가 있다. 역량 강화에 근거한 사회복지실천은 자신의 현재 문제 상황에 영향을 미칠 수 있는 결정에 대한 통제권을 공유할 기회를 갖고, 자신의 삶도 통제할 수 있는 기회가 주어질 때, 가족성원의 권한은 확대된다. 가족의 능력을 이끌어내고 발전시키기 위해서는 가족문제에 초점을 두기보다 가족생활의 강점과 보호요인 및 복원력(resilience)이 발견되고, 확대될 필요가 있다.

가족중심 사례관리자들은 점점 더 강점 관점의 실천모델을 사용하는 경향이 있다고 한다(Saleeby, 1992; A. C. Kilpatrick & T.P. Holland, 2008: 134). 강점관점은 의뢰인 가족의 일상적인 삶을 기록하고 그들이 어떤 변화를 원하며, 무엇을 성취하고 싶어하는지를 결정한다. 강점관점은 의뢰인들이 자신들의 행동계획을 수립하고 나아가 그들의 환경에 있는 다른 사람들의 행동계획까지도 개입할 수 있는 방법들을 찾도록 도와주는 기능 부여에 바탕을 둔다.

가족구성원들은 인간으로 성장하는데 필요한 관계의 자산을 창조하기 위해 상호작용하고 사회복지사는 가족구성원들이 이러한 자산을 가지도록 돕는다. 가족이 스트레스를 받는 상황에서 이러한 활동은 더 어려울 수 있지만 복원력이 있는 가족은 활동을 계속 수행해 나갈 수 있다는 측면에서 이러한 강점에 초점을 두는 것은 중요하다. 복원력이 있는 가족은 불리한 환경에서도 전환과 성장이 가능하며 창의적으로 적응할 수 있다. 복원력이 있는 가족의 특성은 다음과 같다(이은진 외 역: 55-56)

- 역경에 부딪히면 가족 전체가 공유하여 도전한다.
- 문제의 발생을 정상적인 것으로 인정하고 맥락화 한다.
- 역경을 가족 내 조화를 이루기 위한 도구로 활용한다.
- 문제가 어떻게 발생했는지 인과적이고 설명적인 귀인을 통해 이해한다.
- 희망적이고 낙관적인 기대를 가진다.
- 가능성의 예술을 익힌다.
- 영적인 자원을 이용한다.
- 융통성과 적응력을 계발한다.
- 내적인 유대감을 발전시킨다.
- 사회적이고 경제적인 자원들을 적절히 활용한다.
- 서로간에 명쾌하고 솔직하게 의사소통한다.
- 문제에 대하여 협력하여 풀어나간다.

사회복지사는 가족성원들이 희망을 갖고 서로를 바라보고 대화하며 긍정적인 가족의 능력이 발휘될 수 있도록 기회를 창조해야 한다. 따라서 사회복지사는 가족생활에 긍정적으로 기여하는 특징과 행동에 대해 창의적이고도 개방적인 사고를 하여야 한다. 강점강조의 시각을 갖는 것은 문화와 사회경제적 지위가 다른 사람과의 관계에서 매우 힘든 작업이기 때문에 자신의 인종/문화 중심적인 관점으로 능력과 강점을 판단하는 것을 경계해야 한다.

4) 가족복지실천의 방법

Robert Constantable, Daniel B. Lee(이은진 외 역, 2008)는 가족복지실천의 방법으로 부모교육, 사례관리, 제도적 자원의 활용, 집단 만남, 가족에 대한 보살핌과 다양한 가족치료방법론들을 제시하고 있다. 이에 근거하여 한국의 사회복지관에서 가족문제를 해결하기 위해 주로 사용되는 사례관리(가족중심의 사례관리), 가족상담・치료, 가정생활교육, 가족복지프로그램으로 분류하여 살펴보고자 한다.

(1) 가족중심의 사례관리 (family-focused case management)

가족중심 사례관리는 사회복지실천에서 오랫동안 중요한 요소들이었다. 사례관리란 생태체계적 관점을 기반으로 만성적이고, 복합적인 문제를 가진 개인 및 가족과 함께 일하면서 그들과 자원 제공자들의 기능을 향상시켜 환경 속에서 자신들에게 필요한 서비스와 자원을 스스로 획득하고, 사회적 기능을 원활히 수행할 수 있도록 돕는 통합적인 접근방법이다. 사례관리자는 클라이언트나 가족을 대신하여 필요한 임상 서비스를 제공함은 물론 그들의 사회적 기능수행을 향상시키기 위해 필요한 자원을 획득하기 위하여 그들과 함께 탐색적 활동에 종사하게 된다(권진숙, 박지영 2008).

사례관리는 사회복지실천의 통합적 접근 혹은 모델과 유사한 성격을 지니고 있다. 전통적인 사회복지실천은 기관의 기능에 기초한 서비스와 프로그램에 클라이언트가 참여한다고 할 수 있다. 그러나 사례관리는 클라이언트의 욕구 중심으로 사회복지 기관을 벗어나 지역사회까지 그 범위를 넓혀 폭넓은 서비스를 제공하며 점검과 재 사정을 통해 서비스의 제공과 조정으로 클라이언트가 어느 정도 만족한 상태인지 또한 새로운 변화가 필요한지 조사하여 클라이언트의 다양한 욕구를 만족시키려고 노력하는 통합적 서비스를 제공하는 실천방법이다. 사례관리는 클라이언트와 환경 모두에 초점을 둠으로써 생태체계적 관점에 입각하여 '환경속의 인간'을 강조하는 사회복지실천의 기본 원칙과 과정에 무리 없이 적용될 수 있다.

사회복지실천에 비해 상대적으로 강조되는 사례관리 개념
• 한 번에 여러 원조자(원조체계)들로부터 다양한 원조가 요망되는 클라이언트의 복합적인 욕구가 그 대상이 된다. • 통합적 서비스를 제공하기 위해 서비스와 자원간 네트워크가 강조된다. • 서비스의 연결과 조정과 함께 주기적인 점검과 평가가 강조된다.

이러한 특성을 지니고 있는 사례관리는 배경으로써 가족을 고려한다고 하지만 기본적으로는 개인이 개입의 주 대상이 되고 있다. 그러나 많은 경우에 있어서 사례관리의 대상이 되고 있는 개인의 욕구와 문제는 가족과 필연적인 관련이 있고, 가족의 도움이나 연계 없이 관리가 될 수 없는 사례는 매우 많다. 이러한 필요로 인해서 사례관리의 대상이 되는 개인을 잘 돕기 위해서 그 가족에게 보다 초점을 두는 가족중심의 사례관리가 강조되고 있다. 가족중심의 사례관리는 기존의 사례관리 방법에 기초를 두며 아래 표와 같은 부가적인 특성을 지닌다.

가족사례관리자에게 있어서 중요한 원칙은 가족 내 어떤 한 구성원의 생물심리사회적 변화라 하더라도 가족 전체에 영향을 미친다는 점이다. Green은 위기의 시점에서 사례관리자는 가장 연장자에게 관심을 갖는다고 지적하였다(유계숙 외 역, 2008: 127). 사례관리자는 사정과 개입에 있어서 연장자의 생물심리사회적 욕구와 함께 가족의 역할 분담, 적응 및 대처 능력을 고려해야 한다.

가족중심의 사례관리의 특성

- 가족을 관심의 대상으로 규정한다.
- 연약하거나 손상을 입은 사람의 생물심리사회적인 기능과 욕구를 유효한 가족 맥락 내에서 사정한다.
- 상호 동의하에 가족 돌봄 계획을 작성한다.
- 의뢰인의 체계를 파악하는데 있어 지원체계 내에서 이용 가능하지 않은 서비스와 자격을 참조 하도록 한다.
- 일을 가족과 함께 수행하며 가족과 조화를 이루도록 한다.
- 가족의 관점에서 어떤 서비스가 필요한지를 결정한다.
- 질병이나 기능의 상실로 인한 가족의 정서적인 문제나 스트레스를 개선하기 위해 임상적인 개입을 한다.
- 손상을 입은 사람과 그 가족이 공식적인 돌봄 제공자와 어떻게 상호작용할 것인지를 결정한다.
- 가족과 다른 일차 집단이 제공할 수 있는 공식적 비공식적 서비스를 통합한다.
- 비공식적인 지원망이 제공할 수 없는 특별한 서비스를 제공하거나 지원한다.
- 서비스 제공의 질을 결정하기 위해서 의뢰인의 연결망에 속해 있는 사람들과 서비스 공급자들을 접촉한다.
- 서비스가 제대로 이루어지지 못할 경우, 가족에게 힘을 실어주기 위해서 가족과 서비스 제공자들 간의 갈등을 조정한다.
- 돌봄의 질을 확실히 하기 위한 옹호와 평가 노력들을 증진시키기 위해 정보와 자료를 수집한다.

(유계숙 외 역, 2008: 137)

(2) 가족치료(family therapy)

사회복지실천에서 사회복지사는 개입과정 처음부터 끝까지의 과정을 기본적으로 상담을 통해 진행해 나간다. 마찬가지로 가족을 만나 개입하게 되는 사회복지사는 가족의 욕구와 문제를 알고 해결하기 위해서 기본적으로 가족과 상담할 수 있는 능력을

갖추어야 한다. 이러한 상담기술을 제공해 주는 대표적인 전문적 방법이 가족치료라고 할 수 있다. 가족복지실천의 직접적이고 미시적인 방법들 중 많은 부분들이 또한 가족치료의 이론과 방법론을 받아 들여 운용되고 있다고 볼 수 있다. 가족치료는 효과적인 가족의 기능을 도모하기 위해 가족 내 가족성원들 간의 역할과 관계를 변화시킴으로써 제기되는 가족문제를 해결하고자 하는 방법이다. 가족치료는 가족중심 사회복지실천에 비해 보다 공식적이고 가정보다는 상담실에서 치료가 이루어지며 구체적인 가족문제보다 가족관계와 가족기능수행의 추상적 패턴과 구조에 관심을 갖는다. 전문적인 가족치료는 훈련받은 가족치료 전문가에 의해 실시되며 상담실에서 주 1회의 간격을 갖고 치료가 실시되는 것이 보통이다. 일반적인 가족중심 사례관리와 가족치료의 차이점은 다음과 같다.

<표 Ⅱ-2-2> 가족중심 사례관리와 가족치료의 차이점

	가족중심 사례관리	가족치료
개입대상	가족과 가족원의 욕구충족에 초점	가족구조 변화에 초점. 개별가족성원에게 상대적으로 관심이 적음
문제의 원인	가족성원과 가족 그리고 가족을 둘러싼 환경체계간의 상호작용	가족성원간의 내적 상호작용에 보다 초점을 둠
개입방법	자원개발과 연계, 환경에 대한 역동적이고 실제적인 개입	가족성원간의 내적 상호작용 관계변화에 주로 개입
강조되는 서비스	구체적, 환경적 서비스	심리적, 관계변화 중심의 서비스
개입의 장소	주로 클라이언트의 가정	주로 공식적인 상담실
개입시간	가족의 상황에 따라 매우 유동적	주 1회 1시간이 원칙

(3) 가정생활교육(family life education)

가족복지실천은 예방적 방법에서 대표적인 방법으로 가족기능 강화를 통한 가족문제를 예방하는 것으로 가정생활교육을 들 수 있다. 한국에서 간과되고 있는 가정생활교육은 가족문제 발생을 줄이고, 가족원의 문제해결 능력을 예방적 차원에서 강화하는 방법으로 가족복지실천에서 강조되어야 할 방법이다. 가정생활교육은 가족구성원으로서 개인과 가족 전체가 행복한 삶을 영위 할 수 있는 능력을 배양함으로써 변화하는 사회에서 겪을 수 있는 가족문제를 예방하기 위한 모든 교육적 활동으로 이성교제와 결혼, 부모됨의 과정 등을 포함한 부모 자녀 관계, 부부관계, 형제자매 관계 등의 교육 영역이 필요하다 (최경석 외, 2005). 가정생활교육은 가족구성원으로서 개인과 가족 전체가 행복한 삶을 영위할 수 있는 능력을 배양함으로써 변화하는 사회에서 겪을 수 있는 가족문제를 예방하기 위한 모든 교육적 활동이다. 가정생활교육은 가족문제해결과 문제예방 그리고 잠재력 개발에 초점을 두고 있으며, 프로그램 개발 초기에는 문제해결에 더 중점을 둔 반면 문제예방과 잠재력 개발을 강조하게 된다.

현재 실시되는 가정생활교육 프로그램은 요보호 가족을 위한 프로그램에서 일반가족을 위한 프로그램에 이르기까지 이미 문제가 발생한 가족을 지원하며, 더 나아가 문제발생을 예방하는 차원의 프로그램에 이르기까지 다양한 프로그램이 마련되고 있다.

(4) 가족복지 프로그램

여기서 가족복지 프로그램이란 한국의 사회복지관에서 가족복지서비스로 제공되고 있는 것으로 기존의 전통적 방법에 편재되기 어려운 것들을 지칭하는 것이다. 예를 들어 한부모가족 자조집단, 만성질화나 부양가족모임, 방과후 아동보호 및 보육, 공부방운영, 학교사회사업-진로지도 프로그램, 징계청소년 프로그램, 아동사회성향상 프로그램, 장애아동 발담상담 프로그램들이 그것이다. 이 경우 프로그램에서는 가족복지업무를 담당하는 사회복지사가 직접 시행하는 경우도 있고, 외부 강사 등의 자원에 의지하여 시행하는 경우도 있다. 한편, 이러한 가족복지 프로그램 중에 대다수가 사업이 가족성원의 개별 역량을 강화하여 대상별로 사회복지실천을 실행하는 경우이다.

물론, 가족 전체로 통합화 하여 진행되는 경우도 있지만, 그 양이 많지 않아, 전통적인 가족복지사업(실천)의 정체성 논란을 야기하는 부분이기도 하다. 가족구성원에 대한 실천을 토대로 가족에 대하여 통합적으로 개입한다면, 긍정적인 효과를 보일 수 있을 것이다.

3. 가족복지담당 사회복지사의 전문성

가족복지담당 사회복지사의 전문적 자질은 다양하게 모색될 수 있으나 본 연구에서는 가치관과 지식 그리고 기술이라는 측면에 한정하여 모색하고자 한다.

1) 가치관

가족복지담당 사회복지사는 무엇보다 가족을 존중하고, 가족의 다양한 대처양식을 이해하며, 가족의 강점과 변화능력을 인식하고 격려해야 한다(김혜란 외: 155). 특히 강조할 것은 자신이 이상적으로 생각하는 가족관이 편견으로 작용해서는 안 된다는 점이다. 예를 들어 가족에 대해 보수적 가치관을 가진 사회복지사는 부모와 자녀로 이루어진 핵가족이라는 이 시대의 주도적 가족유형에서 벗어나는 가족형태 자체를 가족해체의 문제로 볼 수 있을 것이다. 따라서 한부모가족, 이혼가족, 새싹가족, 독신가구 등을 비정상적이라고 보는 관점을 갖고 가족을 대하게 됨으로써 낙인을 지울 가능성이 있다. 이러한 점에서 사회복지사는 자신이 생각하는 이상형의 가족과 다른 유형의 가족들과 효과적으로 일할 수 있을까라는 질문을 심각하게 고려할 필요가 있다.

둘째, 가족을 하나의 집단체계로 보고 접근할 경우에 자칫하면 상대적으로 약한 위치에 있는 개별 가족성원의 자유가 가족집단의 상호작용에 매몰되어 무시될 가능성이 있다. 예를 들어 가정의 평화를 위해 어머니들이 이 한 몸 희생한다는 태도를 취하거나 아동들의 의견이 무시되는 경우를 들 수 있다. 따라서 가족담당 사회복지사는 가부장주의와 성인중심주의의 구조적 문제의 폐해를 잘 알고 대처해야 한다. 이를 위해 성인지적 관점과 아동의 권리에 대해 잘 인지할 필요가 있고, 반차별-반억압의 관점

(Neil Thompson, 2001; Lena Dominnelli, 2002)에서 가족문제를 바라보는 시각을 갖추어야 한다.

셋째, 전통적 접근에서는 사회복지사가 '전문가'의 입장에서 가족문제의 해결에 책임을 지었으나, 이제 가족은 더 이상 수동적인 서비스 수혜자가 아니고 변화의 책임을 지는 동반자로서 사회복지사와 동등한 자격으로 참여한다. 사회복지사는 가족원들보다 그 가족에 대해 잘 알 수는 없기 때문에 (이화여대 사회복지연구회 역, 1999: 30), 사회복지사는 가족의 협력자와 동반자로서의 입장을 가져야 하고 가족의 의견을 충분히 존중하여야 한다.

다섯째, 사회복지사는 가족의 문제해결과 궁극적인 목표인 가족의 자립을 달성하기 위해 가족성원들이 희망을 갖고 서로를 바라보고 대화하며 긍정적인 가족의 능력이 발휘될 수 있도록 가족의 탄력성을 발견하고 이를 극대화할 수 있는 강점관점의 실천에 익숙해져야 한다.

2) 지식

가족복지담당 사회복지사는 한국 가족의 변화와 그 특성, 집단으로서 가족체계와 가족발달의 특성에 대한 지식, 가족중심 사회복지실천과 가족치료, 가족상담과 아동상담, 위기개입 그리고 성인지적 관점 등에 대한 지식을 갖추어야 한다.

첫째, 가족복지담당 사회복지사는 그 시대 가족의 특성과 가족변화에 민감하게 대처하여 해당 지역사회의 가족 욕구와 문제에 대응할 수 있는 프로그램과 개입방법을 모색할 필요가 있다. 예를 들어 최근 급증하는 이혼문제와 이로 인한 가족해체의 문제의 예방책이나 사후 대책이 지역사회의 차원에서 마련될 뿐만 아니라 이에 대한 적절한 정부의 가족복지정책을 가족복지담당 사회복지사들이 주장할 필요가 있다. 20세기 초 Jane Adams를 비롯한 미국의 지역복지를 담당하는 사회복지사들이 미국의 사회정책 수립에 큰 영향을 미치는 역할을 한 것처럼, 지역사회복지관의 사회복지사들이 한국의 가족복지정책의 흐름을 주도할 수 있는 영향력을 발휘해야 한다.

둘째, 가족을 대상으로 실천하는 사회복지사는 가족을 공간(사회체계)과 시간(생애

주기)의 관점에서 이해할 필요가 있다. 가족을 사회체계로서 이해하는 데는 가족생태학, 순환적 인과성, 환류고리, 가족구조, 의사소통과 가족항상성, 가족삼각관계, 가족규칙, 가족신화, 가족의식(family ritual), 격리와 밀착, 부모화 등에 대한 지식을 갖추어야 한다. 한편 가족을 시간적 관점에서 이해하기 위해서는 가족생활주기를 고려해야한다. 개인과 가족 생애주기단계에서 상호작용하면서 개인은 가족구조를 만들고 인간의 욕구를 충족시켜 나간다. 따라서 매스로우의 인간욕구 5단계와 같이 가족에게 충족되어야 할 욕구의 단계를 이해하는 것이 필요하다. 위의 <표 2-1>에서 제시되었던 Robert Constantable & Daniel B. Lee(이은진 외 역, 2008: 48-49)의 가족성원의 개인적 욕구와 가족 욕구간의 상호작용, 사회복지사와 가족의 반응과 실제의 원리들 간의 상호작용에 대한 모델이 한 기준이 될 수 있다.

셋째, 가족에 개입하다보면 나이 어린 아동들에게 개입할 경우가 생기게 된다. 아동상담은 사회복지사가 일반적으로 알고 있는 면접의 성격과는 다른 요인들이 추가되어야 한다. 따라서 사회복지사는 기본적으로 아동과 면접할 수 있는 아동상담에 대한 지식을 갖추어야 한다. 가족상담 또한 독특한 특성을 지닌 상담의 한 영역으로 자리잡고 있기 때문에 최근에 활발히 보급되고 있는 가족치료에 대한 지식을 습득할 필요가 있다고 생각한다. 아울러 위기개입이론과 성인지적 관점에 대한 지식도 사회복지사가 알고 있어야할 기본 지식이라고 생각한다.

넷째, 사회복지관에서의 가족복지실천의 많은 경우는 가정방문을 기반으로 해야 한다. 따라서 가정방문의 전후에서 고려해야할 노하우를 습득해야 한다. 한편 콜린스 등은 사회복지사가 가정을 방문하였을 때 준비해야할 사항들을 가족상담 계획, 자료의 준비와 관리, 무엇을 입을 것인가? 가족상담에서의 아동, 기타 문제 관리 및 클라이언트와 접촉 유지하기, 전화로 사후관리하기, 안전에 대한 고려, 클라이언트의 욕구 사정하기, 클라이언트와 관계형성하기, 클라이언트의 비밀을 보장하기 등으로 나누어 상세히 제시하고 있다 (이화여대 사회복지연구회 역, 1999: 140-154).

3) 역할과 기술

콜린스는 사회복지사의 역할을 감정이입적 지지자, 교사/ 훈련자, 자문자, 가능하게 하는 자, 동원자, 중재자, 옹호자의 7가지 역할을 들고 있는데, 이는 일반적인 사회복지사의 역할과 크게 다르지 않다. 오히려 사회복지사의 구체적인 역할은 사회복지사의 개입목표에 더 잘 담겨져 있다고 볼 수 있다(이화여대 사회복지연구회 역, 1999: 31-34).

(1) 가족원이 일상 활동과 상호작용을 더 효과적으로 관리하도록 돕는 것.

(2) 가족이 더 효과적인 문제해결기술을 습득하여 문제가 일어나는 횟수 또는 위기를 줄이고, 피할 수 없는 위기를 보다 능력 있게 관리할 수 있도록 돕는 것.

(3) 부모가 자녀의 고유한 욕구에 따라 아동 관리기술을 발달시키고, 부모-자녀 및 부모-부모 관계의 개선에 기여하도록 돕는 것.

(4) 스트레스와 의견이 일치되지 않는 피할 수 없는 순간들을 건설적이고 성장을 도모하는 태도로 도모하도록 지원함으로써, 가족이 효과적으로 갈등을 해결할 수 있는 기술을 배우도록 돕는 것.

(5) 가족원간의 고통, 상처, 실망의 감정뿐만 아니라 개인이 원하는 것, 욕구, 소망들을 명료하게 직접적으로 그리고 정직하게 전달할 수 있도록 도와 파괴적인 가족 상호작용보다는 지지적으로 기능할 수 있도록 돕는 것.

(6) 스트레스 기간 동안 개인, 가족 그리고 지역사회간의 연계망을 넓혀서 가족들이 구체적인 사회자원에 접근하도록 돕는 것. 문제해결을 위한 기술을 개발하도록 돕는 것.

(7) 가족이 각 구성원의 고유한 가치와 잠재력에 대해 인정하도록 도와서 성장과 발달의 기회가 확대되도록 돕는 것.

이와 같이 콜린스는 사회복지사의 역할이 가족이 사회기능을 보다 잘 수행할 수 있도록 돕는 것으로 보았다. 그러나 사회복지사는 가족을 둘러싼 환경들의 제약들에도 활발히 개입해야 한다. 예를 들어 특정 가족형태에 대한 사회의 편견과 지배적 이데올

로기, 가족의 문제를 유발하는 호주제와 같은 시대착오적인 법제도 그리고 가족의 성장을 제한하는 불평등한 사회경제적 구조 등의 문제의 해결에 힘쓸 수 있는 가족 옹호자의 역할도 간과되어서는 안 된다고 생각한다.

가족복지담당 사회복지사는 가족에게 개입할 때 다음과 같은 질문을 하고 이에 합당한 노하우를 갖추고 있어야 한다.

- 나는 가족구성원 모두와 동시에 어떻게 일할 수 있을 것인가?
- 나는 가족구성원들에게 어떤 질문을 하여야 하는 것인가?
- 가족구성원이 저항한다면 어떻게 대처해야하나?
- 가족문제의 우선순위는 어떻게 정하나?
- 가정방문 시 내가 알아야 할 것은 무엇인가?
- 나는 가족을 실질적으로 돕는데 충분한 정보를 갖고 있는가?
- 나이 어린 아동들과는 어떻게 대화를 하여야하나?

이러한 질문들에 답하기 위해 가족복지담당 사회복지사는 기본적으로 가족을 만났을 때 활용할 수 있는 질문법, 가계도와 생태도 등의 사정도구를 활용하는 방법 그리고 효과적인 개입기법 등을 숙지하고 있어야 한다. 예를 들어, 가족상담의 질문에서는 단선적 질문보다 순환적 질문을 채택해야 하며, 어떠한 가족원의 개별적인 욕구도 다른 구성원의 욕구에 우선하지 않아야 한다는 점 등이 중시되어야 한다 (이화여대 사회복지연구회 역, 1999: 24). 이 외에 가족상담 과정에서 봉착할 수 있는 실제적인 문제(예: 가족원의 잡담, 무응답 등)와 행동변화를 위한 기법 그리고 가족슬픔과 같이 상담과정 중에 특별히 처리해야할 문제들에 대한 기법들도 숙지하고 있어야 할 것이다.

4. 유형별 가족복지사업의 특징 이해

일반적으로 가족은 결혼, 출산, 양육, 사회화, 정서적 유대, 여가 등을 제공하고, 사회구성원으로서 역할을 다하고, 사회환경에 적응을 돕는 기능을 수행한다. 가족은 개인의 성장에 큰 동력으로 작용하기도 하고, 가족으로 인해 어려움을 제공하기도 한다. 가족의 어려움은 가족에서 그치는 것이 아니라 사회문제로 발전되어간다. 과거에는 가족은 국가나 사회로부터의 개입을 원치 않는 고유의 기능을 수행하였으나, 현대사회는 가족의 어려움에 적극적으로 대처하고자 하는 방향으로 변화하고 있다. 특히 차별, 학대, 폭력, 방임 등의 어려움에 처해 있는 가족구성원에 대해서는 권익의 증진과 복리의 제공을 위해 사회복지적인 개입을 요구하고 있다. 그러나 어려움을 경험하는 가족들이 발견되거나 도움을 요구할 때, 전문사회복지기관이 어디인지 현실적으로 찾아보기 어렵다. 현재 우리나라의 가족지원서비스를 수행하는 기관은 크게 지역사회복지관, 건강가정지원센터 그리고 여성회관으로 분류해 볼 수 있다. 이들 기관의 특징과 서비스 현황을 살펴보고 가족복지서비스의 바람직한 방향을 논의해 볼 수 있겠다.

1) 지역사회복지관

지역사회복지관은 지역사회내의 다양한 욕구와 문제에 대응하기 위하여 전문인력을 구성하여 지역내의 자원동원을 통한 종합적인 사회복지사업을 수행하는 기관으로 우리나라의 대표적인 사회복지서비스 전달기관이다. 2009년 11월 현재 전국의 사회복지관은 416개(한국사회복지관협회, 2009)에 이르고 있으며, 사회복지관의 미션에는 지역사회의 가족문제를 해결하고자 하는 내용이 포함되어 있다. 최일선의 사회복지기관으로서 가족들이 쉽게 접근할 수 있는 접근성을 확보하고 있으며, 1990년대 이후 지역사회문제의 예방과 치료를 위하여 그 수가 급격히 증가하여 현재 우리나라의 가장 핵심적인 가족서비스 전문기관이다.

사회복지관백서(2004)에서도 지역사회복지관이 가족의 복합적인 욕구에 포괄적이

고 체계적으로 개입할 수 있는 전문복지기관이라고 자평하고 있으며, 그 이유를 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 사회복지관의 사회복지사들은 대부분 생태체계적 관점을 통한 사정과 개입을 하고 있기 때문에 체계로서의 성격을 지닌 가족뿐만 아니라 급변하는 사회환경과의 교류를 고려하여 적절한 서비스를 제공할 수 있는 관점을 지니고 있고,

둘째, 지역사회복지관은 다양한 서비스를 한 기관 내에서 포괄적으로 제공하는 전문복지기관으로 가족이 겪게 되는 복합적인 문제의 해결을 위해 one-stop 서비스 기관으로 적합한 기관이며,

셋째, 지역사회의 다양한 기관과 협력하여 일하는 개방적인 조직으로 가족을 잘 도울 수 있는 이점을 지니고 있다는 것이다. 가족을 돕기 위해 학교, 법률가, 의료기관, 비공식조직 등의 다양한 조직과 유연한 협력관계를 유지하는 개방성이 큰 장점이다.

사회복지관의 서비스 분류체계는 보건복지부의 운영규정에 의거하여 편성되며, 초기에는 대상중심의 6대 단위사업[2]과 부설 재가복지봉사센터로 분류되다가 2001년도부터 기능과 역할중심의 5대 단위사업[3]으로 재편되었다. 그리고 이후 2003년에 서울시정개발연구원의 연구에서 가족기능강화사업내에 4개의 단위사업[4]으로 재분류하였고, 2004년도 개정된 사회복지사업법 시행규칙에 반영되어 현재까지 운영되고 있다(정수경, 2008 재인용). 이에 따라 사회복지관에서는 다양한 가족복지서비스를 지원하고 있으며, 각각의 조직구조와 서비스단위를 편성하여서 운영중이다. 현재 사회복지관내의 가족복지서비스는 두가지 형태로 운영되고 있는데, 하나는 가족기능강화사업팀(가족복지팀)이고, 다른 하나는 별도의 부설센터를 통해 운영하고 있는 형태이다(박영희・정순둘, 2004).

① 가족기능강화사업팀의 형태

가족복지사업은 가족관계의 증진기능, 가족기능 보완기능, 가정문제 해결치료 기능, 부양가족지원기능으로 대별되었는데 각 기능별 프로그램군과 단위프로그램의 예

2) 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년복지사업, 노인복지사업, 장애인복지사업, 지역복지사업
3) 가족기능강화사업, 지역사회보호사업, 지역사회조직사업, 교육문화사업, 자활사업
4) 가족관계증진, 가족기능보완, 가정문제 해결 및 치료, 부양가족지원

시는 <표Ⅱ-4--1>과 같다(사회복지관백서, 2004). 이러한 분류는 일단 각 프로그램들을 가족과 가족기능을 한 단위로 묶음으로써, 가족복지실천이 기존의 개별구성원이 아닌 체계의 성격을 지닌 전체로서의 가족을 단위로 개입할 수 있는 여지를 마련하여 주었다는 점에서 과거보다 진일보한 사업구성이 이루어졌다고 생각한다. 다만, 가족복지사업이 4가지 대분류로 편성된 것이 이론적 관점에서 가족복지성격을 명확화 하였다기보다는 재가복지성격과 지역복지성격의 프로그램을 제외한 모든 프로그램을 가족복지기능에 두었다는 문제제기가 있으며, 분류체계에 대한 재편에 대한 논의들도 다양하다.(정수경, 2008 ; 양심영, 2000 ; 조현순・정은, 2007) 즉, 가족을 하나의 서비스 제공의 단위로 다루었다기 보다는 여전히 대상중심의 실천에 그치고 있다는 한계를 극복하여야 하고, 분류체계에 이론적인 관점이 전제되어야 한다.

물론 사회복지관에 따라서 다소간의 차이는 있지만, 최근에는 가족복지서비스의 관점과 인식이 확장되어 가족중심의 사회복지실천을 전개하고 있는 기관들이 늘어나고 있는 점은 참으로 고무적이라 할 수 있다. 이러한 문제의식과 논의 그리고 서울복지재단의 매뉴얼(2005) 보급사업 및 3년마다 시행되는 평가 등의 활동들에 의해 가족서비스의 질적인 변화를 일어나고 있는 것이다.

<표 II-4-1> 가정기능강화 영역 단위사업 구분 및 프로그램

가족복지사업의 주요 기능		프로그램군	단위 프로그램
가족관계 증진기능	・가족간의 의사소통을 원활히 하고 기대되는 역할을 수행함으로써 이상적인 가족관계를 유지함과 동시에 가족의 능력을 개발・강화하는 사업.	교육 및 훈련	・가족교육, 부모교육, 가족역할훈련, 대인관계훈련, 의사소통 향상 교육 등
		상담 및 검사	・부모상담, 가족상담, 심리검사 등

가족복지사업의 주요 기능		프로그램군	단위 프로그램
가족기능 보완기능	· 사회구조 변화로 부족한 가족기능, 특히 부모역할을 보완하기 위하여 주로 아동과 청소년을 대상으로 실시되는 서비스	아동대상	· 방과후 아동보호 및 보육
		청소년대상	· 공부방 운영, 사회성 향상, 감성교육, 심성발달 프로그램, 진로탐색 및 지도 등
가정문제 해결 치료기능	· 가족단위 또는 문제가 발생한 가족원에 대한 진단, 치료, 사회복귀 지원서비스	신체장애관련	· 특수아동 조기교육, 특수치료, 장애인 사회적응 프로그램 등
		정신장애관련	· 정신보건서비스, 알콜 및 약물치료, 정신장애인서비스 등
		청소년 관련	· 청소년 범죄예방사업, 학교부적응학생지도, 징계청소년 프로그램 등
		위기가정문제	· 이혼, 해체위기가정, 재혼가정 등
		폭력, 학대	· 아동학대, 노인학대, 가정폭력 등
부양가족 지원기능	· 요보호 가족원을 돌보는 가족원의 부양부담을 줄여주고 관련정보를 공유하는 등 부양가족 대상 지원서비스	· 치매노인 가족지원, 장애인 가족원, 만성질환자 부양가족모임, 장애아동 부모상담, 기타 부양가족 지원사업	

② 부설 센터를 두고 가족복지서비스를 제공하는 형태

가족복지서비스에 대한 관점에 따라 별도의 가족서비스지원센터를 두고 운영하는 경우이며, 가족상담소, 가정폭력상담센터, 이혼가족상담센터, 다문화가정지원센터, 건강가정지원센터 등이 대표적이다. 별도의 부설센터를 두고 있는 경우에는 가족전문상담의 기능을 확대하는 경우로써, 고위험가족에 대한 서비스체계를 전문화하고자 하는 특징을 가지고 있다고 볼 수 있다.

<표 II-4-2> 별도의 가족센터의 프로그램(A사회복지관 사례)

구분	서비스	주요내용
가정상담	상담(개별, 가족, 부부)	비폭력 가족, 부부, 개별 심리상담
	심리검사	개별 심리, 인성, 지능, 심리특성 검사 외
가정폭력 위기지원	가정폭력상담(개별, 가족, 부부)	전화, 내방, 사이버를 활용한 가정폭력 심리상담, 정보제공, 쉼터연계, 의료기관, 법률기관 연계
	가정폭력 심리치료	가정폭력 피해자녀들에게 놀이미술 등의 심리치료를 활용한 분노조절, 자기표현, 건강한 성장 지원
	가정폭력 사례관리	응급위기사례, 집중관리사례 등 가정폭력으로 인한 위기 상황 가족의 욕구를 파악, 전문자원 연계 및 집중모니터, 전문가 집단 사례회의, 슈퍼비전 등을 통한 통합적 관리 프로그램
	가정폭력 집단프로그램	행위자, 피해자, 피해자녀 등 대상에 맞는 집단프로그램 개발, 운영
가정폭력 위기지원	부모교육집단프로그램	자녀에 대한 이해 증진 및 바람직한 부모되기를 위한 강좌 및 집단 프로그램 제공
	부부관계증진집단프로그램	부부갈등의 회복을 돕기 위한 부부관계지원프로그램 제공

2) 건강가정지원센터

2000년대 초 이혼률 증가, 가족해체의 증가, 다양한 가족형태의 증가 등의 사회적 요인으로 인하여 가족복지서비스와 정책에 대한 논의가 활발하게 전개되는 시점에서 새로운 전달체계로 등장한 것이 건강가정지원센터이다. 건강가정지원센터는 가정학계가 중심이 되었고, 2003년 12월 국회에서 '건강가정기본법'이 통과되면서 시범사업이 실시되었고, 이후 지자체별로 한곳의 센터가 설립되기에 이른다. 당시 건강가정지

원센터를 주장하던 가정학계에서는 지역사회복지관의 가족복지사업에 대하여 두가지 문제점을 제시하면서 주장의 당위성을 확대하였다. 첫째, 사회복지계의 개입은 취약계층을 대상으로 한 사후개입이므로 일반가족의 역량강화를 위한 예방, 증진(육성) 프로그램이 부족하다는 점, 둘째, 사회복지서비스에는 특히 가족을 하나의 단위로 보고 접근하는 프로그램은 아주 극소수에 불과하다는 점 등이었다(양옥경외, 2007 재인용).

<표 II-4-3> 건강가정지원센터의 사업내용

프로그램 분류	주요내용
가족교육사업	건강하고 행복한 가정생활을 누릴 수 있도록 다양한 교육프로그램 제공 -생애주기별 교육, 아버지교육, 가족성장 아카데미
가족상담사업	가족생애에서 경험하는 다양한 갈등과 문제의 해결을 위한 개별적 접근 및 가족단위의 통합적 접근을 시도함. -심리행동 문제, 사회부적응문제, 건강문제, 경제문제, 성문제, 폭력문제, 관계갈등문제 등
가족친화문화조성	가족이 함께 참여할 수 있는 가족친화단위의 문화를 조성하고, 인식개선 및 지역문화를 조성하도록 도움. -가족봉사단, 이웃사촌 한가족, 가족사랑 이웃사랑의 날 캠페인, 가정헌법 만들기, 가족품앗이 등
가족돌봄지원	가족의 부양부담 및 돌봄의 어려움이 있는 가족에게 서비스 제공 -아이돌보미, 장애아동돌봄지원 등
다양한 가족지원	지역사회내 취약가족, 한부모가족, 조손가족, 미혼모(부)가족 등의 다양한 고위험가족들에 대한 지원사업 전개 -후원금, 의료비, 가족상담, 가정방문, 법률서비스 등의 맞춤형 서비스 제공
지역사회네트워크	지역사회내 다양한 기관들과 네트워크를 통해 복합적인 가족욕구에 긴밀히 대응할 수 있도록 함. -교통안전공단, 국민연금공단, 근로복지공단, 한국정보문화진흥원, 법무부 등

<건강가정지원센터 홈페이지 참조>

3) 여성회관

여성회관은 여성의 자립증진과 복지증진을 위해 설립된 기관으로 각 지자체별로 설립되어 운영되고 있으며, 주로 여성들에 대한 교육 및 자원봉사활동, 바자회, 합창단 등이 운영되고 있다. 중점사업으로는 여성의 잠재능력 향상을 위한 직업훈련과 취미교실의 운영이다.

<표 II-4-4> 여성회관 사업내용의 예시

프로그램 분류	주요내용
교육사업	-아동, 여성, 노인들을 위한 각종 교육사업 제공 -정보화교육, 일자리창출교육, 문화교양교육, 기술교육 -방과후 교실, 장애아동조기교실 등
상담사업	-여성, 청소년, 가정상담
문화서비스 제공	-공연, 전시회 등 문화활동 서비스 제공
기타	-구직상담 및 취업알선 사업 -여성자원봉사활동

< 양옥경외, 2007>

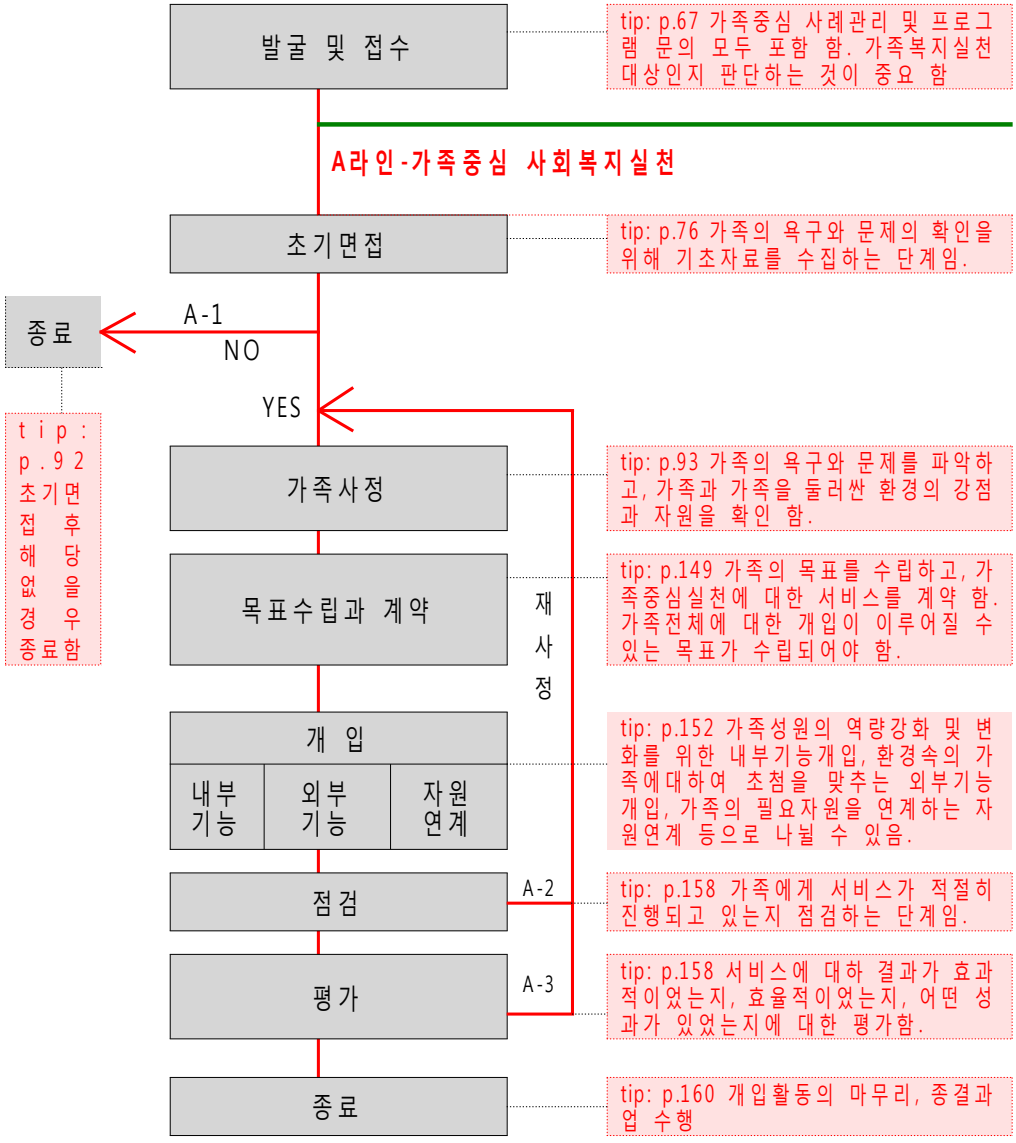
위와 같이 살펴본 결과 가족들에게 서비스를 제공하는 전달체계는 사회복지관, 건강가정지원센터, 여성회관 등으로 다양하다. 기관의 사명과 특성에 따라서 전혀 다른 운영체계를 갖기도 하고, 유사한 성격으로 운영되기도 한다.

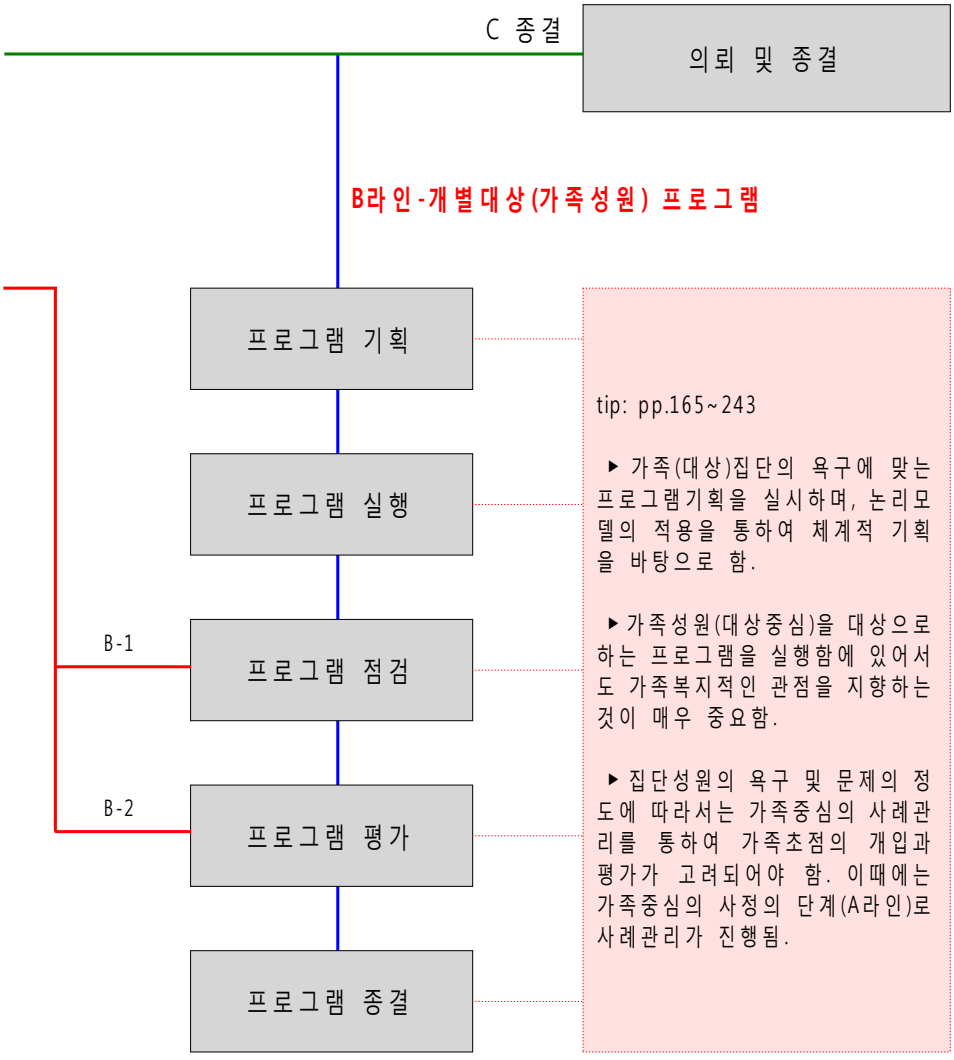
지역사회복지관의 가족복지서비스에 대한 분류체계에 대한 연구(정수경, 2008)에서 가족복지서비스 분류체계를 적용하고 있지 않거나 분류체계의 활용도가 낮게 보고되었으며, 문헌고찰에 의한 이론적인 분류체계에 대한 연구결과에서도 기준범주의 부재, 유형에 대한 상세설명의 불충분성, 중복가능성, 포괄성, 실용성 등의 한계가 있었다. 근본적으로 가족에 대한 이해를 바탕으로 현재의 서비스분류체계를 재인식할 필요가 있다고 본다. 생태체계적인 관점에서 가족복지실천을 고려해 볼 때, 가족은 체계로서의 가족내부적인 기능과 환경과의 상호작용측면의 적응능력을 고려해 볼 수 있

다. 가족을 하나의 서비스단위로 인식하고, 가족중심적인 사례관리 모델의 제안이 요구된다고 볼 수 있다. 가족중심적인 사례관리의 적용은 사회복지관의 다양한 장점들을 최대한 발휘할 수 있을 것이며, 명실공히 가족복지실천의 전문기관으로 발돋움하는데 기여할 수 있을 것으로 본다. 이는 기존의 분류체계의 한계를 극복하는 대안으로도 고려할 수 있으며, 가족에 대한 체계적인 사정에 대한 틀을 제공해 주는 것이다.

본 매뉴얼은 이러한 시각에서 가족중심의 사회복지실천에 있어서 사례관리의 관점을 바탕으로 하고 있다. 사례관리의 기반을 통해 가족복지실천방법을 바라보고, 다양한 가족문제를 가진 클라이언트 가족들에게 가족관점의 사정과 개입을 전개하는 방법을 소개한다. 이를 통하여 가족복지실천의 이해를 증진하고 가족서비스의 방향이 정립되기를 기대한다. 가족중심의 사례관리관점을 통해 사회복지사의 정체성 문제 및 가족복지실천 방법의 혼란을 극복할 수 있다고 생각한다.

가족중심 사회복지실천 흐름도




C 종결
의뢰 및 종결
B라인-개별대상(가족성원) 프로그램
프로그램 기획
프로그램 실행
B-1
프로그램 점검
B-2
프로그램 평가
프로그램 종결
tip: pp.165~243
▸ 가족(대상)집단의 욕구에 맞는 프로그램기획을 실시하며, 논리모델의 적용을 통하여 체계적 기획을 바탕으로 함.
▸ 가족성원(대상중심)을 대상으로 하는 프로그램을 실행함에 있어서도 가족복지적인 관점을 지향하는 것이 매우 중요함.
▸ 집단성원의 욕구 및 문제의 정도에 따라서는 가족중심의 사례관리를 통하여 가족초점의 개입과 평가가 고려되어야 함. 이때에는 가족중심의 사정의 단계(A라인)로 사례관리가 진행됨.

Ⅲ. 가족중심 사회복지실천방법

Ⅲ장에서는....

가족중심 사회복지실천의 흐름도를 바탕으로 사회복지사의 역할과 인식을 증대시키기 위한 구성으로 이루어졌다. 이 장에서 가족을 담당하는 사회복지사들은 각 실천과정별 주요개념과 역할을 이해할 수 있다. 이 장은 다음과 같이 구성되었다.

1. 사례발굴과 접수면접
2. 초기면접
3. 가족사정
4. 목표수립 및 계약
5. 개입
6. 평가 및 종결

Ⅲ. 가족중심 사회복지실천방법

1. 사례발굴과 접수면접

사회복지관에서 가족복지실천은 대개 가족 중 한 사람이 기관에 전화를 하거나 방문 또는 기관에 의뢰됨으로써 이루어진다. 초기 과정에서 인테이크를 하는 사회복지사는 클라이언트가 제기하는 문제가 과연 가족복지실천의 대상인가를 판단하는 것이 중요하다. 제시된 문제가 가족성원 모두에게 영향을 미치고 있고 가족성원들이 그 문제의 발생과 유지에 영향을 주고 있다고 판단되면 가족단위의 가족복지실천이 필요하다고 고려될 수 있고 클라이언트에게 가족단위의 개입을 추천하여 가족단위 개입가능성 여부를 판단할 필요가 있다. 사례발굴은 다양한 방법으로 이루어지며, 직접 내방, 의뢰, 가정방문을 통한 방법으로 진행된다. 이 중에서도 사회복지관의 사회복지사들은 적극적인 사례발굴의 노력을 기울여야 한다. 또한 클라이언트의 유형에 따라 사회복지사의 대응패턴도 적절하게 반응할 필요가 있다. 예를 들어 클라이언트가 자발적으로 방문하여 자신의 어려움을 호소할 때는 가족의 참여와 변화의 동기를 강화시키고자 노력하여야 하고, 타기관 또는 주위 이웃의 의뢰 또는 소개를 통해서 추천된 경우에는 클라이언트가 안심하고 참여할 수 있도록 심리적 안정을 도모하여야 하고, 필요한 경우에는 타기관과 공식적인 대응을 할 수 있는 위기개입시스템을 확보하는 것도 바람직하다.

사례발굴을 위한 다양한 방법의 예시

- 주민센터 담당직원에게 가족서비스에 대한 홍보협조를 요청함.
- 적극적인 가정방문활동을 통하여 지역사회내 가족의 특성 파악함.
- 타 사회복지기관과의 네트워크를 유기적으로 운영하고, 위기사례에 대한 공동의 대처에 대한 공감대를 형성함.
- 가족이 쉽게 접근할 수 있도록 홍보, 접수시스템, 서비스 자원 등의 구체적인 합의를 직원들에게

인식시키는 활동이 중요함.

접수면접에서는 클라이언트 가족이 가족서비스에 대하여 최초로 관심을 표현하는 단계로서, 신속하게 접수여부를 결정하고 담당자를 결정한다. 인테이크를 담당하는 사회복지사는 클라이언트 가족의 방문목적과 기대욕구를 확인하고, 접수양식에 기록한다.

※ 접수 양식 내용

- 클라이언트 정보 : 성명, 연령, 성별, 연락처, 주소, 가족구성원
- 신청(의뢰) 경위 : 자발적/비자발적 상황 확인
- 주호소 문제 및 기대욕구
- 서비스 계획 : 주서비스 내용, 담당직원
- 타기관 의뢰 : 의뢰기관, 의뢰사유

접수면접에서는 슈퍼바이저에게 보고하고, 필요시 사례회의를 통하여 초기면접의 여부를 결정한다. 사례회의에서 검토하여야 할 사항들은 서비스 적합성에 대한 판단, 가족서비스 또는 개별서비스의 판단, 가족서비스인 경우에는 참여가족의 범위 협의, 담당 초기면접자를 지정하게 된다. 그리고 클라이언트 가족에게 접수면접의 결과를 안내하고, 초기면접을 준비한다. 초기면접을 위한 과제에는 일반적으로 가족들이 함께 서비스를 받는 것에 대한 저항이 있을 수 있기 때문에 저항에 대한 실천기술과 비자발적인 클라이언트에게 동기부여를 하는 기술이 요구된다.

1) 전화상담을 통한 가족사례의 발굴

사회복지관에서 가족개입은 일차적으로 전화 면담을 통해 이루어지는 경우가 많고 중요하기 때문에 훈련된 사회복지사가 받는 경우가 바람직하다. 사회복지사는 전화면담을 통하여 첫 회의 면담에 누가 참여하는지를 명확히 하면서 개입의 방향과 구조를 확립시켜 나가야 한다. 엄예선은 전화 상담시 면담자와 지나친 동일시의 지양, 재명명

의 필요성, 가능한 빠른 시일 내의 첫 상담약속 등의 전화 면접의 방법을 제시하고 있다(엄예선, 2004).

(1) 가능한 첫 문의전화는 사회복지사가 받고, 즉시 기록으로 옮긴다.

(2) 처음에는 사무적이 아닌 개인적 접촉을 시도한다.

▌예▐ '날씨를 소재로 한 인사'등의 일반적인 내용

(3) 가족원이 수치심이나 체면손상감을 느끼지 않는 방향으로 대화를 이끌며 적절한 시기마다 재정의 기법을 사용한다.

▌재정의 예▐ 사춘기 자녀가 부모에게 반항한다고 말하는 경우에 "부모자녀의 관계속에서 자녀가 자립을 추구할 때 나타나는 정상적인 과정이군요"라고 증상에 대한 부정적인 의미를 변화시키는 것.

(4) 전화를 한 가족원과 지나치게 동일시해서는 안 된다. 전화라는 점을 감안할 때 비언어적인 부분을 볼 수 없으므로 확언하지 않아야 한다.

(5) 이용절차에 대하여 설명한다.

- ○ 빠른 시일 내에 첫 상담을 하고, 2주 이상 기다리지 않게 해야 한다.
- ○ 첫 상담에서 일반적으로 소요되는 시간(30~90분)을 설명한다.
- ○ 첫 전화접촉에서는 기본적인 정보만 습득한다. 한사람이 주는 정보만을 많이 갖고 있으면 편견이 생길 우려가 있다.
- ○ 가족으로 하여금 약속시간보다 미리 오게 하여 양식을 작성토록 한다.
- ○ 가족 모두가 원해서 도움을 받고자 하는지 혹은 가족 중 한 사람이나 다른 사람들의 요구에 의해 도움을 받고자 하는지를 파악한다.
- ○ 가족 중 한 사람이 전화를 해서 첫 상담에 혼자 오기를 원한다면, 이것을 허락하되 빠른 시일 내에 다른 가족과도 개별상담을 계획하는 것이 바람직하다.

2) 가정방문 면접의 준비

방문전의 준비와 계획은 상담의 유효성을 높이는데 중요하다. 그러나 가족이나 사회복지사의 상황에 따라 불가피하게 일정을 조정할 수도 있으므로 융통성있는 대처가 필요하다. 사회복지사는 가정방문에 앞서 '방문목적, 방문 대상가족의 특정한 이야기의 이슈(초점)'를 예견하여야 한다.

(1) 첫상담 일정 잡기 : 전화나 가정통신문(편지)을 통하여 클라이언트가 얻게 되는 도움이 무엇인지를 설명해 주는 것이 좋다. 사회복지사는 가급적 많은 가족원을 만나고 싶어 할 수 있는데, 클라이언트는 특정가족을 배제할 수도 있음을 이해해야 한다.

(2) 시간약속 : 사회복지사는 여유를 가지고 클라이언트를 만나야 하므로 이동시간을 고려해야 하고, 효과적인 상담을 위해서는 상호간의 욕구를 반영한다.

> *** 방문약속시 고려사항**
> 상담시간(오전/오후/저녁), 클라이언트의 불규칙적인 방문요청, 클라이언트의 생활리듬(TV시청시간 등) 등을 고려하여 최적의 시간 약속

(3) 자료준비

> 기록지(다이어리 등), 양식(Intake), 안내자료, 사전에 알게 된 정보(이름, 연령, 가족사항, 직업, 건강, 수급여부, 사전에 알게 된 기대욕구 등)

(4) 복장 : 전문가의 태도가 반영되므로 공식적인 복장 또는 단정한 복장 필요

> *** 피해야 할 복장**
> 핸드백, 지나친 고급의류, 짧은치마, 화려한 액세서리, 짙은 화장 등은 클라이언트의 위화감 또는 성적인 문제를 야기할 수 있다.

(Collins, 141~146)

(5) 상담환경에 대한 고려

○ 상담진행에 적절치 않은 환경 : 시끄러운 TV소리, 친구와 이웃의 방문, 전화벨, 클라이언트의 음주상황, 클라이언트의 의복상태(속옷차림 등) 등
○ 부적절한 상담환경이나 위험으로부터 노출되어 있다면, 상담 장소의 변경, 변화요청, 추후면담을 진행하는 것이 바람직함.
○ 다과・식사 등의 접대를 받을 경우 : 간단한 음료는 무관하지만, 거절하는 경우에는 클라이언트가 모욕감이나 상처를 받지 않도록 주의함.

> * 거절의 예〉
> 방문 전에 식사와 커피를 마셔서 지금은 먹지 않는 것이 좋겠어요.

(6) 클라이언트의 유형에 따른 대처방법

사회복지사가 방문약속이나 자료준비를 하였음에도 예기치 못한 상황을 접하거나 다양한 유형의 클라이언트를 만날 수 있다.

① **방문 거부형** : 사회복지사는 자기소개를 분명히 하고, 안정되고 편안한 모습을 취함으로써 클라이언트의 거부감을 감소시킨다. 방문목적을 구체적으로 다루기보다는 일반적인 목적을 설명하여 첫대면의 부담을 감소시키는데 집중하고, 다음 방문 약속을 검토한다.

② **탐색・경계형** : 사회복지사를 살피거나 자기를 표현하는데 방어가 있고, 솔직하지 않으며 수동적인 태도를 보인다. 이때 사회복지사는 방문목적을 중심으로 클라이언트를 지나치게 끌어들이기보다는 사회복지사도 가벼운 측면으로 라포를 형성하는데 관심을 갖는다. 필요한 경우에는 유사한 사례를 인용하여 사회복지서비스의 참여가 자연스러운 것임을 설명할 수도 있다.

③ **호의적 응대형** : 클라이언트의 호흡・기분에 맞추어 기대욕구에 적절히 반응하

여 방문목적으로 참여시키고, 기관서비스에 참여할 때 클라이언트가 얻을 수 있는 이점을 제시하여 자발적인 참여를 독려한다. 가급적이면, 구체적인 약속을 통하여 클라이언트의 적극성을 실천으로 구체화시킨다.

면접의 물리적 환경은 이렇게~!!!

○ 면접자의 준비 : 양식, 리플렛, 소음, 기초지식 및 준비
  * 면접자는 사전준비기술과 면접기술을 이해한다.
○ 참여 가족 : 가족수에 따른 환경조성, 아동참여여부 결정
○ 소요 시간 : 30~90분
  * 소요시간을 안내하여 외부환경에 영향을 받지 않도록 한다.
○ 면접 장소 : 상담실
  * 상담실의 특징 : 원탁, 정리정돈, 방음, 상담안내표시 등
  * 개방되어 있는 사무실이나 복도에서는 간단한 정보만을 제공
○ 면접 기록 : 사전에 기록의 중요성을 설명
  * 기록 방법 : 녹음, 녹화, 필기 등
  * 초임사회복지사일수록 기록의 양을 많이 한다.
  * 기록은 슈퍼비전 자료가 되므로 빠른 시간내에 완료하도록 한다.

서비스 의뢰서

○ 접수번호 :

의뢰일시	20 년 월 일(요일), 00:00		
의뢰기관 / 부서		담당자	

클라이언트 일반적 사항					
클라이언트		성별		연령	만_____세
학력		직업			
주소					
연락처	집) 핸드폰) 기타 연락처)				
클라이언트의 참여의지					
주 클라이언트	□자녀(홍길동) □성인( ) □노인( ) □가족				
의뢰서비스 구분	□개별상담 □가족상담 □집단상담 □위기개입 □기타				
의뢰 소견	클라이언트의 문제 및 특이사항 기록				
타기관 서비스 연계 내용					

가족서비스 신청서

○ 신청일 : 20 년 월 일 NO.

성 명		성 별	남·녀	주민등록번호	
주 소					
전화번호	H) H.P) _____	학 력		종 교	
참여경로					

가 족 사 항				
관 계	성 명	연령	동거여부	특이사항 (건강, 장애, 성격, 특징 등)

생활상태	보호구분	□수급자 □조건부 수급자 □저소득 □일반
	경제상황	◦월수입금액(만원), ◦주 수입원(원) (정부보조금 : _____만원)
	주거상황	□자가 □전세(만원) □월세(/) □기타( ) (방 _____개)
도움받고 싶은 내용		
• 사례관리자 : (인) / • supervisor : (인)		

전화상담 기록지

• case no :

200 년 월 일(: ~ : / 총 분)				
클라이언트	성별	연령	주거지	생활정도
	남/녀	세		
• 상담내용분류 대인관계 / 성격문제 / 부부문제 / 자녀문제 / 진로문제 / 약물・알콜문제 / 정보제공 / 기타( )				
• 클라이언트 호소내용				
• 사회복지사 대처내용				
• 사회복지사 소견 및 사후계획				
• 접수자 : (인) / • supervisor : (인)				

2. 초기 면접

초기 면접에서는 클라이언트의 욕구와 문제를 확인하고, 효과적인 가족복지서비스 실천을 위한 기초자료를 탐색하고 수집하는 목표를 가진다. 초기면접에서는 초기면접을 위한 준비기술, 시작기술, 탐색기술, 종료시의 역할을 바탕으로 살펴본다.

1) 초기면접 준비

(1) 사전검토

의뢰된(잠재된) 클라이언트 가족이 이전에 서비스를 받은 경험이 있다면, 클라이언트의 반복되는 수고를 덜기 위하여 사전자료를 검토한다. 그러나 고정관념이나 선입견을 배제하고 열린 마음으로 자료를 검토하며, 기록내용이 불완전하고 착오가 있을 수도 있음을 감안한다.

(2) 사전탐색

사전에 접수(의뢰)한 사회복지사 혹은 의뢰인에게 클라이언트가 처한 상황에 대해 질문한다. 단, 클라이언트의 사생활과 비밀보장에 대한 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 이루어지도록 한다.

(3) 사전협의

가족과의 면접을 슈퍼바이저나 동료들에게 면접목표 또는 관련사항에 대하여 조언을 구한다.

(4) 사전정리

첫 면접의 약속을 잡고, 적절한 시간과 사생활을 보장하며 물리적 환경을 구조화한다. 환경은 상담실의 분위기, 편안함, 자료준비 등을 포함한다.

(5) 사전공감

클라이언트의 감정과 관심사에 대해 이해하도록 노력하고, 클라이언트에게 있을 수 있는 느낌, 생각, 현재의 문제 등의 역동성을 공감해 본다. 즉, '클라이언트의 눈으로 세상을 보는 것'으로서 클라이언트를 개방되고 다양성을 가진 존재로서 이해하기 위해 노력하는 것이다.

(6) 사전적 자기 탐색

사회복지사의 특징, 욕구, 편견, 정서적 약점, 행동패턴 등이 클라이언트에게 미칠 수 있는 영향을 탐색한다. 클라이언트에게 제공되는 서비스의 특성에 사회복지사의 개인적 자아가 영향을 미칠 수 있다는 점을 의식적으로 집중한다.

(7) 집중적 자기관리

클라이언트에게 영향을 미치는 요인에 대해 확인하면, 면접의 상황에 개인적 상황이 방해가 되지 않도록 개인의 사고, 느낌, 신체적 감각 등을 관리해야 한다. 일반적으로 긍정적 자기독백, 근육이완, 간단한 명상 등을 활용할 수 있다.

(8) 사전계획과 기록

면접을 시작하기 전에 면접의 목적, 사회복지사의 역할, 질문내용, 서비스 내용, 종결 시점 등에 대한 사전계획을 한다. 또한 클라이언트의 특징, 의뢰(신청)이유, 의뢰(신청)내용, 문제 및 상황, 앞으로의 계획 등을 요약한다.

2) 초기면접의 시작

(1) 일상적인 대화에서 시작하기

○ 날씨・환경・기분・옷차림 등과 같이 일상적인 이야기나 클라이언트가 처음 시작하는 언어에서 상담을 시작한다.
○ 사회복지사는 첫 이야기에서부터 귀기울이고, 정성어린 반응을 보인다.
○ 첫 화제는 전문적인 면접에 대한 주저함을 나타낼 수도 있고, 예의를 갖춘 사회적인 이야기로 시작하고자 하는 것일 수도 있다. 그러나 사교적인 대화는 길게 할 필요는 없으며, 어떤 시점이 되면 초점을 가족상담으로 전환한다.

▌예▐ "무엇이 여기에 오게 했지요?", "최근에 가족간에 있었던 일은 어떤 것이 있었나요?"

(2) 기관의 역할과 사회복지사 소개하기

기관에서 클라이언트에게 제공할 수 있는 서비스의 내용과 사회복지사의 역할을 소개함으로써 클라이언트의 참여의지와 관심을 이끌어낼 수 있다.

▌기관 및 사회복지사 소개의 예▐

○ 사회복지사 소개 : 따뜻하고 안정된 모습을 가지고 클라이언트를 맞이하며, 자신의 자격과 역할에 대해 소개한다.
○ 기관소개 : 기관의 성격, 기관의 특징, 서비스의 내용
○ 기간 : 서비스의 기간을 구체적으로 명시
○ 서비스 내용 : 가족상담, 가족서비스, 가족치료
○ 종결사유 : 상담목표의 달성, 클라이언트의 요구

(3) 클라이언트의 역할과 규칙 설명하기

클라이언트는 자신들의 기대와 관련하여 상당한 불확실감과 불안을 경험하게 되고, 동시에 문제해결과 상황개선에 필요한 것을 자신들이 할 수 있을지를 걱정한다. 따라서 사회복지사는 클라이언트가 가족서비스의 실천과정에서 가족들이 이행해야 할 시

간, 과제, 가족참여 등의 규칙들에 대하여 동의를 하고 약속을 하도록 한다.

▌예▐ "가족서비스 과정에서 자신의 생각과 감정을 가능한 한 자유롭고 충분하게 나눔으로써 최상의 도움을 받을 수 있습니다. 과정이 진행되는 동안 더 나은 방안이 있으면 제안해 주시고, 도움이 되었던 것과 그렇지 않은 것에 대해 피드백을 주세요. 문제해결과 목표 달성을 위해 우리가 함께 구상한 단계들을 밟아 나가도록 노력할 때, 도움을 받을 수 있습니다."

(4) 기관의 정책과 윤리적 요인에 대해 논의하기

가족복지실천을 진행하기 위해서는 법적, 정책적, 윤리적 차원의 요인에 대해 논의하는 것은 매우 중요하며, 행동의 원칙을 이해하는 것은 진실하고 정직하며, 신뢰성 있는 관계를 발전시키는데 매우 중요하다. 구체적인 내용으로는 가정폭력방지법, 아동학대 관련법, 클라이언트의 자기결정, 비밀보장 등과 관련된 사항이다.

▌예▐ "이번 서비스 과정에서 부득이 약속을 취소하게 될 때는 사전에 전화를 주셔야 합니다. 저와 나눈 어떤 이야기도 비밀을 보장해 주는 것이 일반적인 원칙입니다. 부득이 비밀을 유지하지 않게 될 때는 사전에 동의를 받는 절차를 취하겠습니다. 다만, 아동학대나 가정폭력의 경우와 같이 법에 명시되어 있는 경우에는 비밀보장을 유지할 수 없습니다. 이것은 인간 개개인의 존엄성이 비밀보장의 가치보다 우선하기 때문입니다. 그리고 저희 기관의 서비스를 이용하면서 불만족스러운 사항이 있을 때는 언제든 의논해 주세요."

(5) 피드백 나누기

초기면접의 목적과 역할을 설명하고 클라이언트가 어떻게 이해하였는지에 대해서 피드백을 요청하는 것은 클라이언트의 동의와 참여 적극성을 갖도록 하는데 유용하다.

▌예▐ "어떻게 생각하십니까? 지금까지 우리가 얘기한 것에 대해 어떻게 생각하십니까? 질문이나 의견은 없습니까? 우리가 행동규칙과 역할에 대해 나누었는데 어떤 생각이 드십니까?"

<기초정보 수집의 사례> 부자가정의 예

1. 내담자의 1차 문제 및 욕구 : 건설현장을 따라 다니므로 자녀를 돌볼 수 없고 가사를 담당하기 어렵다는 호소가 있었음.
2. 가족형태 : 이혼상태로 두 딸(고1, 중1), 아들(초2)와 함께 살고 있음.
3. 경제상황 : 전세 4,000만원(전세대출 2,000만원), 부자가정으로 등록되어 있으며, 자녀교육비, 급식비를 지원받고 있음. 건설현장에서 설비직으로 있음.
4. 건강상태 : 아들이 수두에 걸려 학교에 가지 못한 채 집에 있음.
5. 주거 및 안전상황 : 방3, 화장실1, 주방을 갖춘 주택의 2층으로 채광과 환기가 잘되고, 가구배치도 안정감이 있으나 청소나 빨래 등이 늘어져있고, 문단속을 하지 못하여 위험에 노출될 가능성이 있음.
6. 가족기능 : 아빠는 공사현장에 새벽4시에 나가고 첫째딸은 고등학생이므로 일찍 등교하여 중1인 둘째 딸이 가사를 맡아야 하는 상황임. 또한 주양육기능을 담당할 사람이 없음.
7. 지지망 : 식당을 하는 누나1인(가끔 만나는 정도)이 있고, 전처는 미용실 종업원으로 일하며 전화만 가끔하는 정도, 사회적 접촉이 거의 없고 외롭다는 표현을 함.

초기면접의 관계 형성

엄예선은 초기과정에서 가장 중요한 것은 관계형성이라고 보고 있다. 초보 사회복지사가 첫 면접을 미숙하게 운영하였을지라도 가족이 다시 오게 하기 위해 관계형성을 잘 해야 한다고 본다. 이 목적을 위해 사회복지사는 가족원 모두와 관계를 맺되, 가족원 중 그 가족을 상담에 다시 오게 할 수 있는 힘을 가진 사람이 누구인지를 파악하여 그 성원과 관계를 형성하고자 하는 노력을 보다 많이 할 필요가 있다. 관계형성 과정을 Minuchin은 합류(Joining)로 보았고, Barker는 연결(hooking in)의 과정으로 보았다. Minuchin은 합류과정을 사회복지사가 가족을 수용하고 가족에게 적응함으로써 가족의 신뢰를 얻는 것으로 경청의 중요성을 강조하였다. 좋은 관계를 형성하려면 사회복지사는 가족에게 따뜻하고 다정한 사람으로 인식되어져야 하며, 가족의 삶에 깊이 관여할 자세 그리고 유능한 사람으로 인정받을 수 있어야 한다. 이것을 위해 사회복지사가 갖추어야 할 자질로는 가족 개입을 잘 할 수 있는 전문적 능력, 진지한 자세, 감정 이입의 능력 및 일에 대한 헌신적인 자세가 요망 된다(엄예선, 2004).

초기면접은 일반적으로 1~2회의 면접으로 이루어지나 가족서비스의 지속여부가 결정되는 것인 만큼 클라이언트와 사회복지사의 관계형성은 매우 중요하다. 사회복지사의 면접유형에 따라 클라이언트와의 라포를 형성하게 되며, 수용과 공감적 이해, 그리고 진실성을 바탕으로 면접을 하게 된다. 반면에 클라이언트와의 협조관계를 형성하기 위하여 자존심과 체면을 손상시키지 않도록 유의하며, 초기저항에 대해서도 긍정적으로 다룰 수 있어야 한다(이영분외, 151~154). 초기면접에 있어서 라포를 형성하는 방법은 언어적인 기술과 비언어적인 기술을 적절하게 활용할 수 있어야 하며, 클라이언트의 반복되는 언어 말투에 귀기울일 필요가 있다.

▌가족과 라포형성 방법▐

○ 내담자의 행동에 맞추어 반응한다. 만약, 가족 전원을 만나게 되는 경우에는 차례대로 가족성원의 행동에 반응한다.

○ 만나고 있는 가족이 사용하는 단어나 말투를 주의 깊게 살핀다. 가족이 자주 사용하는 단어나 표현을 찾아낸다.
○ 가족과 만나는 초기에는 가족의 시각에 반론을 제기하지 않고 그것을 받아들이는 것과 사회복지사가 '모른다 자세(not knowing posture)'를 가지면서 가족과 공유할 수 있는 경험이나 관심을 이야기한다.
○ 클라이언트의 메세지에 관심을 집중한다.
- 클라이언트를 향해 앉는다.
- 개방적인 몸자세를 취한다.
- 때때로 상대방을 향해 몸을 기울여 앉는다.
- 밝고 부드러운 시선으로 대한다.
- 적절히 고개를 끄덕인다.
- '아, 예, 그렇군요, 으흠'등의 음성반응으로 집중을 표현한다.

사회복지사는 클라이언트와 좋은 관계형성을 위하여 가족에게 따뜻하고 다정한 사람으로 인식되어져야 한다. 또한 가족의 삶에 깊이 관여할 자세가 되어 있어야 하며, 동시에 유능한 사람으로 인정받을 수 있어야 한다. 가족과의 치료적 관계형성을 위해 상담자가 가족에 합류하여 체계형성을 위한 재구조화를 이룰 수도 있다. 사회복지사는 가족과의 합류를 위하여

(1) 클라이언트 가족유형을 받아들이고,
(2) 가족의 상호교류 유형과 장점을 경험하고,
(3) 문제가족원의 고통을 느낄 수 있어야 하고,
(4) 가족원이 가장 중요시하는 문제를 알아야 하고,
(5) 문제파악을 위해 가족원과 함께 탐색과정에 참여하고,
(6) 가족고유의 의사소통의 방법을 알고 따라야 하며, 상담의 초기과정을 단축시키고, 치료를 촉진시키기 위한 방법에는 유지, 추적, 모방의 기술이 있다(송성자, 273).

○ 유지하기

가족구조(하위체계)를 확인하고 지지하며, 가족내에서 가족성원의 위치를 강화하는 것이다. 약한 부분을 지지하고 유지시키면, 강한 부분이 재구조화를 하게 된다.

○ 추적하기

반복, 질문, 관심을 표현하는 말을 통하여 내담자의 이야기를 계속하도록 권장하고, 초점을 확대해 나가는 기법이다(가족의사소통 유형, 생활근거, 생활역사, 가족의 가치, 가족성원의 속성 등을 파악하는데 유용).

* 예> "아, 그렇군요. 네 그러세요"

○ 모방하기

가족의 의사소통 방법이나 내용을 모방함으로써 가족에 합류하는 것이다. 가족이 의사소통하는 속도, 행동적인 방법, 말하는 태도, 몸짓에 적응함으로써 가족성원들과 비슷하게 될 수 있다.

* 예> "나도 성격이 급해요. 우리집에도 그와 비슷한 일이 있어요."

반면에 초기 단계에서 효과적인 원조를 방해하는 사회복지사의 역기능적인 행동들은 다음과 같다(Collins, 204).

(1) 가족원 개개인의 편을 들어주는 것
(2) 부적절한 동의 또는 거짓으로 보장하는 것
(3) '객관적'인 자료는 제외하고, 반면 문제에 대한 가족의 주관적인 경험에 관한 단서를 무시하는 것
(4) 판단하는 것 같이 반응하는 것
(5) 토론을 방해하거나 신뢰를 손상시킬 수 있는 유머나 다른 반응들을 부적절하게 활용하는 것
(6) 미성숙한 문제 해결
(7) 가족원을 비난하거나 무시하고 거짓된 겸손함을 보이는 것
(8) 지나치게 "잡담"하는 것
(9) 명백한 정보를 무시하고 가족원을 지나치게 보호하는 것

3) 초기면접의 탐색

(1) 가족의 문제와 욕구의 탐색

탐색과정에서는 클라이언트 가족의 '문제~욕구~상황'에 대하여 좀 더 정확하고 현실적인 정보를 확인한다. 탐색내용으로는 가족이 이야기하는 문제의 근원, 문제의 과정, 그리고 문제를 유지시키는 요인들뿐만 아니라 문제해결에 유용하게 사용될 수 있는 장점, 속성, 자원을 이해하기 위하여 초기면접을 진행한다(Barry Cournoyer, 168~187).

① 현재적 탐색내용

○ 가족이 도움을 요청하는 문제
○ 가족이 기관에 오게 된 경위
○ 문제발생 빈도와 지속기간
○ 가족이 상담하는 문제의 심각성
○ 각 가족원의 문제에 대한 인식
○ 신체적, 정신적으로 위험에 처한 가족원 유무 및 상황
○ 사회복지사의 개입에 대한 가족의 태도와 기대

② 과거의 탐색내용

○ 문제 발생초기부터 현재까지의 발달과정을 추적
○ 문제를 해결하기 위한 (성공적이지 못했던)가족원의 시도와 정보
○ 문제를 해결하기 위해 사용했던 강점과 자원
○ 클라이언트의 약점이나 결점의 정보
○ 클라이언트가 문제와 관련있는 감정, 사고, 행동 등을 공유
○ 문제와 관련있다면, 사회・경제・문화적 요소에 대한 정보수집

③ 미래의 탐색내용

○ 문제, 사람, 상황이 미래에 어떠할 것인지를 탐색

○ 가능한 '최악의 상황'의 시나리오는 무엇인지 탐색

○ 문제, 사람, 상황에 미치는 부정적인 영향이 완전히 해결되면, '나타날 수 있는 가능한 최고의 상황'

*** 현재적 질문의 예〉**
- "지금 겪고 있는 어려움에 대해서 말씀해 주세요"
- "지금 어떤 도움이 필요하신가요? 어떻게 도와드리면 좋겠나요?"
- "우리 기관에 도움을 요청한 이유가 있나요? 또는 당신이 왜 이곳에 오셨다고 생각하시나요?"
- "가족에 어떤 문제들이 있었나요?"
- "그 문제들은 얼마나 심각한가요? 위급한가요?"
- "지금 가족 중에서 신체적, 정신적으로 위험한 가족원이 있나요?"
- "사회복지사를 만나는 것에 대해 가족들은 어떻게 생각하나요?"
- "가족원들은 문제를 해결하기를 원하시나요? 원한다면 어느 정도 참석하실 수 있나요?"
- "가족들은 저에게(사회복지사) 무엇을 기대하나요?"

*** 과거적 질문의 예〉**
- "이 문제는 어떻게 시작이 되었나요?(역사적 배경)"
- "이 문제를 해결하기 위해 어떤 시도가 있었나요?"

*** 미래적 질문의 예〉**
- "가족들은 이 문제가 지속되면 어떻게 될 것이라고 생각하세요?"
- "이 문제가 해결되면, 어떻게 될거라고 생각하세요?"

(2) 탐색과정의 상담기술

① 일상적 대화에서 상담으로의 전환

가족의 불안을 완화시키기 위하여 일상적인 이야기나 잡담은 가능하나, 적절한 시점에서 잡담을 종료하고, 상담의 목적중심으로 환기하는 것이 바람직하다.

> 예> : 무엇을 도와 드릴 수 있을까요?, 지난 한주에는 가족에게 어떤 일이 있었나요?

② 가족이 동시에 말하는 경우에 발언권 조절하기

가족의 의견차이나 서로 다른 느낌에 대해 저마다 자신의 견해를 알리고자 하는 경우가 있다.

> 예> 특정가족을 지목해서 질문, 사회복지사가 가족을 대변해서 이야기, 소도구를 이용하여 발언할 사람을 정하는 규칙

③ 침묵하는 클라이언트에게 상담 참여시키기

클라이언트가 침묵하는 원인을 이해하고 대처해 나가야 한다. 일반적으로 침묵하는 원인은 적절한 대인관계의 기술이 부족하거나 무엇을 말해야 할 지 모르는 경우, 무기력하거나 상담목표가 없는 경우 등에 해당될 수 있다. 이때, 사회복지사는 클라이언트의 추정되는 생각과 감정을 공개적으로 표현하여 침묵이라는 가족규칙을 깨뜨릴 수 있다.

> * 침묵을 다루는 예>
> - "여기서는 자신이 느끼고 있는 어떠한 감정도 이야기할 수 있습니다",
> - "제가 보기에는 남편께서 아무 말도 하지 않는다는 것은 부인의 의견에 동의하지 않으신다는 의미로 보입니다."

④ 두서없이 발언하는 클라이언트에게 조절하기

두서없이 말하는 가족을 방치하기보다는 발언권을 얻어내는 것이 필요하다.

* 요약하기 : 비언어적, 언어적으로 가족의 주의를 끌어내어 그의 생각이나 감정을 요약하는 방법
* 질문하기 : 사회복지사가 화제를 이끌는 방법으로서 혼자만 이야기하는 사람에게 대답을 하도록 질문하거나, 다른 가족에게로 질문하여 주제를 바꾸는 방법

⑤ 다른 가족을 대신해서 말하는 경우 실제 주인공의 생각을 듣기

다른 사람의 생각을 자신이 잘 알고 있다고 느끼기 때문인데, 실제 당사자는 무시당한다던가 억압당한다고 느낄수도 있으므로 상담자는 「어느 누구도 다른 사람을 대신해서 이야기해서는 안된다」는 규칙을 만들어 놓는 것이 효과적이며, 그 동안의 익숙해져 있는 안정성을 흔들어 놓는 전략을 사용한다.

예> "내가 부탁하지 않는 한 어느 누구도 다른 사람을 대신해서 이야기하면 안 된다는 규칙에 동의했으면 좋겠는데....", "나는 영란이가 자신의 생각이 무엇인지를 말했으면 좋겠는데요", "아드님이 충분히 자기 얘기를 할 수 있다고 생각되는데요" 등

⑥ 가족이 사회복지사에게만 말을 하는 경우 상호작용 촉진시키기

사회복지사가 청취자의 역할을 계속하기보다는 가족간의 상호작용을 촉진시키는 것이 바람직하다.

예> "당신이 그것에 대해 어떻게 반응했는지 직접 말해 보세요", "남편에게 직접 이야기하는 것이 가족관계에서 도움이 될 수 있습니다" 등

⑦ 다른 가족을 비난하는 경우에 조절하기

가족들이 평소에 익숙한 '비난, 직면, 공격, 방어'등의 패턴에 대해서는 상담의 초기 단계에 조치를 취하여야 한다. 그렇지 않으면, 상담과정에 계속 행동을 해도 괜찮다고 생각할 수 있으므로 새로운 표현방식(행동)을 사용하도록 조정하여야 한다.

예> 제지하는 표정이나 손, 팔을 흔들거나 일어서는 등의 행동을 통하여 상호작용을 멈추게 할만한 행동을 취하거나 건설적인 방법으로 자신의 감정과 생각을 다시 이야기하도록 일관성 있게 설명한다.

⑧ 불명확한 문제를 명료하게 정의하고자 할 때

클라이언트 가족들은 때로 이해하기 힘든 이야기를 하기도 하고, 간접적이고, 포괄적이며 명확하지 않은 메시지를 표현하여 관계, 개입의 방향, 원조결과에 중요한 영향을 미치기도 한다. '명확히 하기'는 언급된 단어나 행동의 의미에 대해 더욱 정확한 표현을 이끌어 내기 위한 시도를 말한다.

*** 명료화의 예>**

○ 클라이언트 : 우리 가족이 지금보다 재미있고 화합할 수 있으면 좋겠어요.
○ 사회복지사 : '재미있고, 화합한다'는 말은 구체적으로 어떠한 상황을 의미하는 것인가요?
○ 클라이언트 : 저는 최소한 일주일에 한번은 가족 모두가 식사를 하면서 대화의 시간을 가졌으면 좋겠어요.

⑨ 복잡한 이야기를 세분화하기

클라이언트가 어떠한 문제나 주제 혹은 근심 등의 복잡한 현상을 쉽게 다루기 위해 문제를 한번에 하나씩 탐색하면서 전체를 부분으로 정리하는데 도움이 된다. 초기과정에서 많은 문제를 한번에 다루다보면 상당히 혼란스러울 수 있다.

예> "한꺼번에 많은 일들이 일어나고 있군요. 누구나 가족들의 문제로부터 영향을 받습니다. 살펴보아야 할 어려움(남편과의 관계, 시부모문제, 아들양육문제 등)들이 너무나 많기 때문에 한번에 한 가지씩 살펴보는 것이 좋겠습니다. 괜찮으시겠어요? 어떠한 부분의 문제가 가장 걱정스럽게 합니까? 그것으로부터 시작합시다."

⑩ 클라이언트의 메세지를 반영하기

사회복지사는 클라이언트가 경험한 사실과 정보 그리고 감정에 대해 적극적 경청을 하고, 이해한 내용을 반영하는 것이다. 클라이언트가 표현한 감정을 이해하고, 간단하게 반응하는 감정이입적이고, 적극적인 경청기술을 사용한다. 반영하기에는 내용반영하기, 감정반영하기, 그리고 내용과 감정을 동시에 반영하는 방법이 있다.

*** 내용반영의 예〉**

○ client : "제 아내는 조그만 부업을 하고 있습니다. 저는 실직했고요. 직장동료들도 모두 실직하고, 일하던 회사는 부도가 났습니다. 지금까지 월세도 못 내고 있습니다."

○ worker : "오랫동안 고정적인 수입이 없었고, 집도 잃게 될지 모르는군요."

*** 감정반영의 예〉**

"지금 무척 좌절하고 있군요. 거절당한 느낌으로 너무나 실망하고 있군요."

*** 내용+감정반영의 예〉**

"당신은 ~~때문에 ~~을 느끼고 계시군요. 당신은 ~~을 느끼지만, ~~을 생각하시는군요"

(김유숙, 315~322. ; Barry Cournoyer, 168~187)

4) 초기면접의 종료

초기면접의 종료는 1~2회의 상담과정을 통해서 얻어진 결과들을 바탕으로 추후의 가족서비스에 대한 결정과 클라이언트의 참여 동기를 이해하는 것으로 종료된다. 복지관에서는 기관의 소견을 결정하기 위하여 사례회의를 실시할 수 있다. 초기면접의 종료시에는 "의뢰, 서비스 종료, 가족사정, 가족개입"으로 이루어진다.

(1) 면접에 대한 반응을 알아본다.

(2) 사회복지사는 가족이 상담실을 떠날 때는 기분이 나은 상태로 돌아가도록 해야 한다. 이 목적을 위해 사회복지사는 이 가족의 긍정적이고 잠재력이 보이는 면들을 지적함으로써 문제가 해결될 수 있으리라는 희망을 주어야 한다. 그러나 한편 가족원들을 너무 안심시키고 편안하게 만들어서는 안된다. 어떤 사회복지사는 가족의 불안감을 오히려 자신이 떠맡아버려 가족원들은 별로 그들의 문제해결을 위해 노력하지 않고 사회복지사 혼자서 열심히 애쓰는 경우가 있다. 위기상황이 아님에도 불구하고 정해진 면접시간을 초과하여 면접하고 있는 경우는 혹시 이런 현상이 일어나고 있지 않나 생각해 볼만하다.

(3) 상담시간이 끝나갈 때에 사회복지사가 보는 이 가족의 주요 문제점들을 간략하게 요약하되 직접적인 표현은 삼가한다. 또 단정적인 표현을 피하고 잠정적인 표현을 쓰고 정신의학적인 용어를 피한다.

(4) 가족에게서 어느 정도의 동기가 보일 경우 첫 상담에서부터 숙제를 줄 수 있다. 숙제는 가족이 치료자와 떨어져 있는 동안 그들을 치료에 계속 연결시키는 역할을 하게 된다.

(5) 가족이 상담에 대한 동기가 미약하거나 불안감이 클 때는 상담의 처음과 끝에 사교적인 대화를 의식적으로 더욱 많이 한다.

(6) 앞으로의 상담과정에 대해 질문이나 부탁이 있으면 하도록 한다.

(7) 마지막으로 지금까지 이야기되지 않은 내용 중 사회복지사가 알고 있으면 상담에 도움이 될 수 있다고 생각하는 점이 있냐고 묻는다.

(8) 첫 상담에서 관계형성이 잘 안된 것 같은 경우에는 다음 상담 전에 전화를 해서

간단히 그 가족에 대한 관심을 표현한다. 그러나 전화로 상담하는 것은 바람직하지 않다.

(9) 만일 가족원들이 사회복지사의 사생활을 물어온다면(결혼 여부, 자녀 등등) 간략하게 동시에 자연스럽게 대답하고, 화제는 다시 클라이언트에게로 전환한다.

초기면접을 종료한 후에는..

초기면접이 종료한 후에 계속적인 가족서비스에 참여하게 된다면, 구체적인 사정과 개입을 위하여 막연한 면접종료는 클라이언트의 혼란을 야기할 수 있으므로 다음의 내용을 명시하여야 한다.

☞ 상담일시, 참석대상, 다음 상담참석을 위한 과제제시, 다음 상담에서 다루어지는 내용, 상담참여에 따른 희망 등

초기면접 점검표

1. 가족사정을 위한 유용한 자료들을 수집했는가? 아직도 불분명한 부분이 남아 있는가?
2. 기관의 수혜적격 기준에 합당한가? 클라이언트 가족의 기대욕구는 기관의 서비스 및 역할에 부합되는가?
3. 클라이언트 가족에게 서비스를 지원함에 있어서 환경적인 문제와 장애물은 무엇이 있는가?
4. 가족개입 과정에 포함될 수 있는 클라이언트 가족의 자원과 힘(강점)은 무엇이 있는가?
5. 클라이언트 가족을 위한 최상의 서비스를 제공해 줄 수 있는가? 아니면 타 기관에 의뢰하는 것이 더욱 현명한 일인가?
6. 클라이언트 가족은 정확한 정보를 주었는가? 아니면 다른 자료에 비추어 볼 때, 일치되지 않는 부분이 있는가?
7. 가족개입에 도움이 될만한 정보수집을 위해 지역사회의 어떤 자원을 활용할 수 있는가?

3. 가족 사정

가족사정의 목적은 가족의 욕구와 문제를 파악하고 가족과 가족을 둘러싼 환경의 강점과 자원을 활용함으로써 가족의 목표를 달성하도록 지원하기 위한 것이다. 사정 과정에서는 사정의 대상, 가족중심실천에서의 사정내용, 그리고 사정의 도구를 다룬다.

콜린스 등은 가족문제의 내용과 과정에 대한 정보수집의 필요성을 주장한다. 내용은 가족이 사회복지사에게 제공하는 실제적인 정보를 말하며 과정은 가족들의 상호작용 방식을 말한다. 가족복지실천에서 자료수집의 내용은 가족과 환경자원과의 왜곡된 관계를 포함하여 가족체계 내의 약점까지를 포함하는 것이다. Sandau-Beckler(2001)는 가족중심 실천에서의 사정요소들을 가족의 강점사정, 가족의 스트레스와 회복력, 문제해결과 해결책 발견에 있어서의 가족의 능력 및 과거 성공경험, 가족의 변화에 대한 준비성의 사정, 가족의 안정에 대한 사정, 세대간 양상의 사정, 자원체계에 대한 사정 등으로 제시하였다. 콜린스는 가족사회사업에서 사정될 대상을 가족내부의 기능, 가족생활주기, 환경으로 나누어 고찰하였다(Collins et al.: 214-215).

개별실천과 다른 가족복지실천에서의 사정의 특징은 문제를 개인의 문제로 보지 말고 가족성원간의 상호작용문제 그리고 가족과 환경간의 상호작용의 문제로 보는 것이다. 엄예선은 가족치료에서의 사정 원칙을 다음과 같이 제시하고 있다.

- ○ 첫 상담에서는 깊은 질문은 피한다.
- ○ 가족이 어떤 면의 문제를 특히 조심스럽게 다루거나 피하는지를 관찰한다.
- ○ 문제가 무엇인지 물어볼 때 사건이나 상황을 재현시키도록 구체적으로 묻는다.
- ○ 순환적인 질문을 한다. 즉 예를 들면 A에게 B와 C 사이의 관계성을 묻는다.
- ○ 가족이 위기에 직면하여 상담을 구할 경우엔 위기에 먼저 초점을 두어야 하나 그렇지 않다면 현재의 문제에서 시작하여 광범위하게 질문한다.
- ○ 사회복지사는 먼저 체계적 관점에서 문제를 이해하고 세 사람 이상이나 혹은 두 사람과 제 삼의 대상(예: 술, 학교, 직장)이 문제에 개입되어 있을 것이라고 가정을 한다.

○ 증상적인 행동은 일차적으로 가족체계 내에의 규칙과 가족체계의 상호관계성의 특성에 비추어 이해해야 하나 때로는 관계성의 차원에서 벗어나 개인의 병리 차원에서 이해해야 하는 경우도 있고 또 때로는 두 가지 차원에서 동시에 사정해야 하는 경우도 있다(엄예선, 2004).

1) 가족의 기능 사정

- 가족의 문제해결 능력 부분은? 위기가 발생했을 때뿐만 아니라 일상생활에서 사용하는 심리적, 사회적 자원은 무엇인가?
- 가족원들은 가족과 가족성원간의 관계를 어떻게 기술하고 있는가? 가족의 상호작용 패턴, 관계의 성격, 문제유지의 상호작용 패턴
- 가족의 위계관계, 누가 권력을 갖고 있는가? 권력은 어떻게 사용되고 있는가?
- 문제 해결을 위한 가족과 개인의 강점과 자원은 무엇인가?
- 가족의 의사소통 방법 : 반복되는 상호작용 패턴의 사용? 의사소통은 개방적이고 직접적이며 솔직한가?
- 가족의 공식적, 비공식적 역할은 무엇인가?
- 하위체계간의 경계는?
- 가족성원간의 결속관계. 핵심문제의 관련성은?

이원숙 (2007: 105-114)은 가족의 구조와 기능에 대한 사정의 대상을 가족체계, 가족규범, 가족역할, 권력구조, 가족의 의사결정 과정, 가족목적, 가족신화와 인지패턴, 가족생활주기 등을 제시하였다.

(1) 가족체계사정

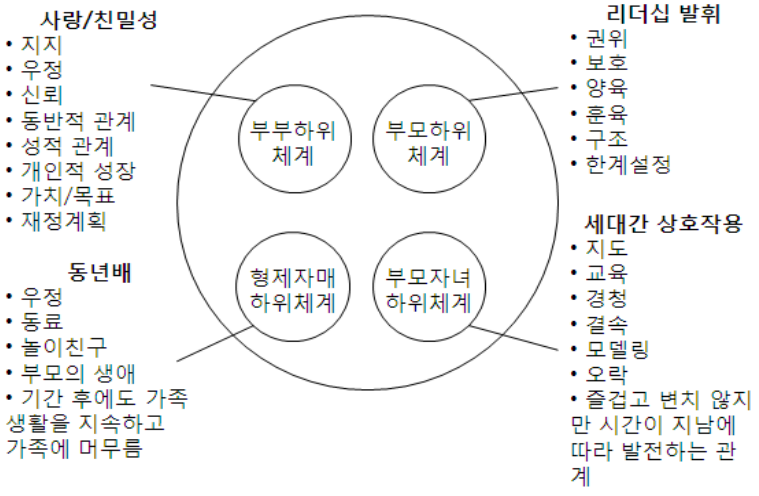
가족의 구조와 기능과 관련하여 가족 내 하위체계가 적절한 기능을 수행하고 있는지 부적절한 기능을 수행하고 있는지 평가한다.

① 가족체계의 종류

○ 부부 하위체계 : 부부의 성장과 발달에 필요한 정서적 환경을 제공하고, 서로 상대방의 욕구에 부응하여 상호만족을 제공한다. 서로 배우자 역할을 잘 수행하는 관계를 가진 부부 하위체계는 두 사람에게 친밀감, 지지, 서로의 성장 및 개인적 발달기회의 경험을 제공한다.

○ 부모 하위체계 : 적절한 아동양육, 지도, 한계설정 및 훈육에 대해 중요한 책임감을 가진다. 부모와의 상호작용을 통하여 아동이 자신의 의사결정 능력과 자기 지향을 증가시키는 동안에, 아동은 더 큰 권력을 가진 사람들과 함께 권위를 다루는 것에 대해 배운다.

○ 형제 하위체계 : 아동의 첫 번째 또래집단으로 이러한 하위체계에 참여함으로써 아동은 협상, 협동, 경쟁, 상호지지, 그리고 이후의 친구에 대한 애착유형들을 발전시킨다.



Jordan & Franklin(1995), Clinical Assessment for Social Workers , Chicago: Lyceum. 김유숙외(2003), 가족평가 핸드북(재인용)

[그림 III-3-1] 가족 내 주요 하위체계와 규범적 역할

② 가족하위체계의 사정

가. 가족하위체계의 건강한 기능

○ 부부 하위체계 : 부부가 서로에게 도움이 되는 만족스러운 관계를 가지는지, 서로에게 적응하는 동시에 자율성을 가지고 있는지를 평가한다.

○ 부모 하위체계 : 부모가 적절한 부모기술을 가지고 있는지, 부모역할을 위해 필요한 사회 지지를 가지고 있는지, 자녀를 통제하고 지도하는 권위를 가지고 있는지 등을 사정한다.

○ 형제 하위체계 : 형제·자매간의 관계가 갈등적, 경쟁적 혹은 지지적 인지, 형제 자매간 감정적 유대 관계를 형성하고 있는지 등을 탐색한다.

나. 가족하위체계의 역기능

○ 하위체계 경계가 느슨한 경우

- 자녀들이 지속적으로 부모를 돌보고 정서적으로 지지하며 부모역할을 수행한다.
- 부모가 자녀들의 사생활에 지나치게 간섭한다.

○ 하위체계 경계가 경직된 경우

- 부모가 자녀들과 상호작용하거나 협의하기를 거절한다.
- 자녀들이 부모의 지도와 상호작용 관계를 거절한다.
- 부모가 자신들을 배제하는 자녀들을 배제한다.

○ 삼각관계

- 자녀가 한쪽 부모를 배제하고 다른 한쪽 부모와 편을 이룬다.
- 부모가 부부간 다툼에서 자신의 편을 들도록 자녀들에게 요청한다.

○ 연합

- 세대의 성원이 특정 성원들을 배제하고 다른 세대의 성원과 연합한다.
  (예를 들어, 한쪽 부모가 조부모와 연합하거나 부모를 배제하고 조부모가 손

자와 연합한다)

※ 용어정의

삼각관계 : 미뉴친은 부모와 한 명의 자녀 사이에서 일어나는 경직된 삼자관계를 삼각관계로 정의하였다. 즉, 서로 대립하고 있는 부모가 자녀에게 서로 자신의 편이 되라고 요구하면 자녀는 어떻게 반응하더라도 한쪽 부모를 공격하게 되는 것처럼 느껴 자녀는 부모사이에서 움직일 수 없게 되어 버린다. 그러나 최근에는 미뉴친의 부모자녀관계에 관한 정의로 국한하지 않고 두 사람의 대립에 제삼자가 휘말려 충성심의 갈등 속에서 경직되는 것을 의미한다.

연합 : 헤일리는 삼자관계 속에서의 두 사람이 남은 한 사람에 대항하기 위하여 제휴하는 것을 연합이라고 하였다. 그는 이러한 연합은 체계 내의 균형있는 세력분배를 위해 작용한다고 보았다. 자녀에 대하여 부모가 연합하는 가족은 건강하지만, 한쪽 부모와 자녀가 연합을 형성하는 것은 가족병리의 특징이라고 본다

(김유숙, 2004)

〈상담시 가족체계사정을 위한 질문법 예시〉

- ○ 부부의 관계는 어떤지 설명해주세요.
- ○ 자녀를 양육하는데 어떤 어려움이 있나요?
- ○ 부모와 자녀의 관계는 어떤가요? 부모 중 한 부모와만 밀접한가요?
- ○ 형제들과의 관계는 지지적인가요, 갈등관계에 있나요?
- ○ 부부가 갈등관계인 경우 자녀에게 서로의 편을 들라고 한 적이 있나요?
- ○ 자녀의 일에 간섭이 심한편인가요?
- ○ 부모와 자녀간의 의사소통은 활발한가요?
- ○ 사이가 불편한 가족원이 있나요?
- ○ 가족 속에서 누가 누구와 친한가요? 요즘 이 문제는 가족의 누구와 관계되어 있나요?

가족체계 사정표

가족이름:

1. 가족체계를 이루는 가족성원들의 이름을 전부 적으시오

2. 성, 세대, 기능, 애정, 흥미, 특성 등에 따라 가족을 하위체계로 나누시오.

3. 가족체계가 이루는 가족경계를 1-10점 범위에서 평가하시오
   <외부경계> 1-------2-------3-------4--------5--------6--------7--------8--------9-------10
   개방 폐쇄
   <내부경계> 1-------2-------3-------4--------5--------6--------7--------8--------9-------10
   개방 폐쇄

4. 가족체계의 기능을 1-10점 범위에서 평가하시오
   1-------2-------3-------4--------5--------6--------7--------8--------9-------10
   역기능적 기능적

5. 가족성원들의 역할을 적어보시오. 각 역할에 대해 가족성원의 자존감을 증진시키는 역할에는 +를, 가족성원의 자존감을 저하시키는 역할에는 -를 표시하시오.

6. 가족 내에 역할갈등이 존재하는가? 갈등이 있다면 어떤 갈등인가?

7. 가족의 의사소통유형은 어떠한가?

8. 가족체계와 다음 체계와의 관계를 평가하시오
   1) 확대가족(친지) 2) 주거 3) 의료 4) 정신건강 5) 직업 6) 학교 7) 법률기관
   8) 오락 9) 지역사회 10) 문화, 종교기관 11) 친구 12) 사회복지기관

9. 가족규칙은 무엇인가?

(2) 가족규칙 사정

가족 성원들 간의 상호작용은 어떤 지속적인 규칙을 따르는데, 그 규칙은 가족이 하나의 단위로 잘 기능하도록 특성을 이루고 조절하며 안정되도록 돕는다. 가족에서 기능적인 규칙은 필요하나 역기능적인 규칙은 가족문제를 양산하게 되므로 가족 규칙을 사정해야 한다.

① 기능적인 가족규칙

잘 기능하는 가족에서 규칙은 변화하는 상황에 따른 변화를 고려하며, 모든 가족구성원들이 자신의 의견을 자유롭게 말할 수 있다.

○ 우리 가족에서는 모든 사람의 생각과 아이디어가 중요하다
○ 가족들이 무조건적으로 동의하고 똑같은 것을 좋아해야 할 필요는 없다.
○ 가족들은 느끼는 감정(상처, 분노, 비판, 기쁨)에 대해 솔직하게 이야기하는 것이 좋다
○ 다른 가족원과 의견 차이가 생기면 이를 해결하는 것이 중요하다
○ 실수를 인정하고 사과하는 것이 좋다. 다른 가족원들이 이해하고 지지해 줄 것이다.

② 역기능적인 가족규칙

역기능적인 가족은 역기능적인 규칙을 따르는데, 역기능적 규칙이란 대부분 내밀한 규칙들로서 그것들은 대부분 감정의 교환이 관계되어 있어서 가족에게 고통을 야기시킨다(Satir, 1967).

○ 우리 집에서는 아버지만 결정을 할 수 있으며 다른 가족 구성원은 아버지의 의견과 일치하지 않는 한 이를 표현할 수 없다.
○ 어머니와 함께 있을 때는 입 조심을 해야 한다. 화를 내실 수 있으니까
○ 논쟁에서는 반드시 이겨야 한다.

○ 결혼생활 15년 - 남편 허락 없이 머리 스타일 바꾸거나 옷을 사지 못한다.
○ 가정의 화목을 위해 부정적인 감정이나 갈등은 표현되면 안 된다.
○ 만일 네가 친절하게 말할 수 없다면, 어떤 것도 말하지 말라.
○ 어머니나 아버지 외에는 아무도 믿지 마라.
○ 어떤 주제에 대한 대화금지(어머니의 음주, 아버지의 외도, 오빠의 비행 등)

(이원숙, 2007)

〈상담시 가족규칙사정을 위한 질문법 예시〉

○ 가족구성원들이 지켜야 하는 규칙이 있나요?
○ 이 규칙은 어떤 좋은 점이 있나요?
○ 이 규칙들 중에서 버려야 한다고 생각하는 규칙은 어떤 것인가요? 또 새롭게 만들어지거나 변해야 하는 규칙은 어떤 것인가요?
○ 아버지가 말하는 건 다른 가족원들이 다 동의하고 복종해야 하나요?
○ 가족들이 의견차이나 갈등이 발생하면 어떻게 해결하나요?
○ 가족들은 자신의 감정표현을 잘 하나요?

(3) 가족 의사소통 사정

사회복지사는 가족구성원들이 서로 의사소통하는 방식을 주의 깊게 경청함으로써 가족 관계에 대한 중요한 실마리를 얻을 수 있는데 가족의 의사소통 메시지의 언어적·비언어적 요소가 일치하는지 사정해야 한다. 언어적 의사소통은 언어를 통해 의사소통하는 것으로 모순된 의사소통은 두 개 혹은 그 이상의 서로 상반되는 메시지가 언어적 경로를 통해서 연속적으로 보내질 때 발생한다. 비언어적 의사소통은 몸동작, 얼굴 표정, 목소리의 톤, 자세, 시선 등을 포함하는 여러 비언어적 형태를 통해서 의미가 규정된다.

① 기능적인 의사소통(일치된 의사소통)

- 언어적 메시지와 비언어적 메시지가 일치한다.
- 의사소통하는 관계가 편안하고 정직하고, 자존심에 대한 위협은 거의 없다.
- 사람을 비난하지 않고 행위를 평가하고 방향제시를 한다.
- 메시지는 하나이고 직접적이다.
- 음성은 따스하고 상대방의 눈을 바로 볼 수 있다.
- 내면적으로 진실하고, 원만함, 충만함, 생동감, 공개성 그리고 활력이 있다.

② 역기능적 의사소통

- 이중구속 의사소통 : 말하는 내용과 말하는 사람의 표정, 행동, 억양 등이 서로 모순 된다.

▌예▐ 부모가 아이에게 "영수야, 엄마는 영수를 세상에서 제일 사랑해." 라고 말하면서 전혀 얼굴엔 따뜻한 표정이 없고 아이가 가까이 올 경우 아이를 밀어 내고 아이가 뒤로 물러서면 "너는 엄마를 사랑하지 않는구나" 라고 말함으로써 아이가 가까이 갈 수도 물러날 수도 없게 만드는 경우

- 종속적, 대립적 의사소통: 회유형, 비난형, 비평형, 산만형(Satir의 역기능적인 의사소통 유형)

<표 III-3-1> Satir의 역기능적인 의사소통유형

범주	풍자	전형적인 언어적 표현	몸의 자세(질병)	내적 감정
회유형	봉사	"당신이 원하는 것은 무엇이든지 좋습니다. 당신을 행복하게 하려고 여기 있습니다."	고마워하고, 아첨하고, 빌고, 자책하는 자세(우울증, 위장병)	"나는 아무것도 아니다. 나는 가치 없는 존재다"
비난형	권력	"당신은 제대로 하는 일이 없소. 무슨 문제가 있는 사람이 아니오?"	손가락질, 소리치고, 폭군적임(편집증, 고혈압)	"나는 고독하며 실패자다"
초이성형	지성	"자세히 관찰하면 여기 있는 어떤 사람의 일에 닳아빠진 손에 주목하게 될 것이오."	단조로운 목소리, 뻣뻣하고 컴퓨터 같음(강박증, 암)	"나는 상처받기 쉽다. 감정을 보일 수 없다."
산만형	자발성	다른 사람이 하는 말과 무관한 말을 한다. 예를 들어 가족들이 언쟁을 벌이면 "오늘 식사는 무엇이지?"라고 묻는다.	부단한 움직임과 지껄임, 산만함(정신병, 편두통)	"아무도 나를 돌보지 않는다. 내가 설자리가 없다."

(최경석외 5인, 216.)

〈상담시 가족의사소통 사정을 위한 질문법 예시〉

○ 부부간, 부모-자녀간의 의사소통은 원활한가요?
○ 서로 이야기하고 싶은 부분을 직접적이고 솔직하게 표현하나요?
○ 가족을 의식해서 본인의 생각이나 감정을 표현하지 못한 경우가 있나요?
○ 가족간의 갈등이 발생하였을 때 가장 의견을 주장하는 사람은 누구인가요? 또한 잘못을 시시비비 따지는 편인 사람은 누구인가요?
○ 가족간에 대화를 할 때 말의 내용과 표정, 말투가 맞지 않게 하는 가족원이 있나요?

<표 Ⅲ-3-2> 역기능적 가족의사소통을 알아보는 체크리스트

1. _____개	2._____개
① 상대방이 불편하게 보이면 비위를 맞추려고 한다. ② 다른 사람과의 관계나 일이 잘못되었을 때 내 탓으로 돌리는 편이다. ③ 남을 의식해서 나의 생각이나 감정을 표현하지 못하는 경우가 많이 있다. ④ 상대방의 얼굴 표정, 감정, 말투에 신경을 많이 쓴다. ⑤ 타인을 배려하고 잘 돌보아주는 편이다. ⑥ 다른 사람이 나를 싫어할까봐 위축되거나 불안을 느낄 때가 많다. ⑦ 다른 사람의 부탁을 거절하지 못하는 편이다. ⑧ 나 자신이 가치가 없는 것 같이 느껴져서 우울해 질 때가 있다.	① 일이 잘못되었을 때 상대방을 탓하는 편이다. ② 다른 사람의 의견을 듣기보다는 내 의견을 주장하는 편이다. ③ 내 의견이 받아들여지지 않으면 화가 나고 언성이 높아진다. ④ 타인의 결점이나 잘못을 잘 찾아낸다. ⑤ 명령적이고 지시적인 말투를 자주 사용한다. ⑥ 사소한 일에도 잘 흥분하거나 화를 낸다. ⑦ 근육이 긴장되고 목이 뻣뻣하며 혈압이 오르는 것을 느끼곤 한다. ⑧ 다른 사람으로부터 비판적이거나 융통성이 없다는 말을 듣기도 한다.
3._____개	**4._____개**
① 무슨 일이든지 조목조목 따지는 편이다. ② 이성적이고 차분하게 생각한다. ③ 나의 견해를 분명하게 표현하기 위해 객관적인 자료를 인용한다. ④ 실수하지 않으려고 애를 쓰는 편이다. ⑤ 불편한 상황을 그대로 넘기기 보다는 시시비비를 따지는 편이다. ⑥ 현명하고 침착하지만 냉정하다는 말을 듣는다. ⑦ 감정을 표현하는 것이 힘들고 혼자인 느낌이 들 때가 많다. ⑧ 목소리가 단조롭고 무표정하며 자세가 경직된 편이다.	① 생각이 자주 바뀌고 동시에 여러 가지 행동을 하는 편이다. ② 다른 사람들로부터 정신이 없거나 산만하다는 소리를 듣는다. ③ 상황에 적절하지 못한 말이나 행동을 하고 딴전을 피우는 편이다. ④ 난처한 일이 있을 때 농담이나 유머로 그 상황을 바꾸려하는 편이다. ⑤ 불편한 상황에서는 안절부절못하거나 가만히 있지 못한다. ⑥ 한 가지 주제에 집중하기 보다는 화제를 자주 바꾼다. ⑦ 분위기가 침체되거나 지루해지면 분위기를 바꾸려 한다. ⑧ 불안하면 호흡이 고르지 못하고 머리가 어지러운 경험을 하기도 한다.

※ 활용법: 클라이언트가 해당하는 의사소통 유형을 모두 체크하게 하고, 가장 많이 표시되어 있는 유형이 클라이언트가 주로 사용하는 역기능적 의사소통 유형이다.(1-회유형, 2-비난형, 3-초이성주의형, 4-산만형)

(4) 가족역할 사정

가족은 매일 여러 종류의 압력, 과제, 의무를 접하게 되고 이에 대처하기 위해서 가족구성원은 예측 가능한 행동 양식으로 발전된 각각의 역할을 수행하게 되는데 사회복지사는 적절한 가족역할에 대한 가족사정을 실시한다.

○ 적절한 가족역할
- 명확히 구분된 부모와 자녀의 역할
- 상황에 따른 역할의 융통성
- 가족의 상황에 알맞게 실행된 역할들
- 역할이 상호보완적이고 보조적

가족 내 역할은 법적 지위, 연령, 문화적, 사회적 각본에 의거하여 할당될 수 있다. 각 가족과 개개 구성원은 독특하기 때문에 어느 역할이 이상적이라고 규정하기 어려우므로 가족역할은 전체적 관점에서 보았을 때 가족에게 유익하게 작용하는지, 아니면 불이익을 가져오는지에 따라 평가되어야 한다(이원숙, 2007). 가족의 역할에서 경직성이 있거나 구성원 중 일부가 지나친 가족역할을 수행한다면, 가족사정에서는 주요한 이슈로 다루어야 한다.

<표 III-3-3> 전통적인 부부역할과 융통성 있는 부부역할

전통적인 부부역할	융통성있는 부부역할
남편은 지배, 부인은 종속	인생의 평등한 동반자
부인은 가사노동, 남편은 생계 책임자 역할, 엄격한 역할 구분	부인은 선택적으로 취업, 남편도 가사에 관여, 역할구분 모호
극히 소수의 부인이 취업하나 남성보다 보수가 낮음	능력에 따른 동등한 보수
남성·여성에 대한 고정관념이 지배적	남성·여성 모두 재능, 취미를 개발

전통적인 부부역할	융통성 있는 부부역할
딸은 결혼, 아들은 성공이 주된 관심사	딸,아들 모든 방면 개발하는데 관심사
자녀는 신의 뜻에 의해 출산	부모의 책임감 있는 계획 하에 자녀 출산
자녀 돌보기는 부인, 양육비는 남편의 책임	자녀 양육은 부모 모두의 책임
이혼은 실패로 간주	죄책감 없이 이혼 가능
성차별, 남성우위	성차별은 남·녀 모두의 권리, 기회를 빼앗는 것임

(가족·환경연구회 지음(1994), 가족과 환경, 교문사, 173)

가족내 공식적 역할도 있지만, 비공식적 역할도 있을 수 있다. 예를 들어 문제아, 억눌린 자, 유명한 스타, 희생양, 완벽주의자, 투사 혹은 말썽꾼 등이 해당한다. 이 비공식적인 역할로 인해 가족구성원의 역할이 고착되는 것은 바람직하지 못하다. 가족구성원은 융통성을 기반으로 상황에 적절하고 상호보완적인 역할을 수행하도록 안내하여야 한다.

○ 가정 내에서 바람직하지 못한 역할을 이행하는 자녀의 예

• **부모역할을 하는 아이**: 부모가 역할 이행을 하지 못할 때 아이 중 하나가 그 역할을 담당하는데 주로 맏이가 담당하게 된다. 이것은 일시적으로 필요하나 역할이 고착되면 자기 성장이 멈추어지고 모든 에너지가 타인에게로 향하여 무거운 가정의 짐을 지고 살게 된다. 따라서 우울증의 증세를 보이게 되며 결혼해서도 부부 관계가 아니라 부모 자녀와 같은 부부관계를 유지하게 된다.

• **애완동물 같은 역할을 하는 아이**: 겉으로 나타나는 문제없고, 흔히 집에서 "모범생", "귀염둥이" 등으로 불리 운다. 가족 중 어느 누구도 이런 아이의 말에 깊은 관심을 두지 않고 그저 스쳐 지나간다. 형제가 많은 집의 막내, 가운데 아이 등이 이 역할을 하며 이들은 가정의 분위기를 부드럽게 하는 역할을 하나 가족원으로부터 소홀한 취급을 받아 낮은 자아 존중감을 지니고 있으며 생에 대한 허무함, 우울증에 자주

시달린다.

• **희생양 역할을 하는 아이**: 불화가 많은 가정에서 한 아이를 희생양으로 만들고, 문제아로 낙인찍는 과정을 통하여, 나머지 가족원은 하나로 통일될 수 있다. 이러한 가정의 불화는 문제아를 필요로 하며, 가정의 근본적인 문제가 해결되기 까지, 문제아는 항상 문제를 일으키는 역할을 하게 된다. 이 경우에 문제아가 치료되면 다른 희생양이 필요하게 된다.

• **부모에게서 특정역할을 위임받은 아이**: 한국의 많은 부모는 자신이 이루지 못한 포부나 꿈을 자식에게 "위임"하는 경향이 높다. "나는 이렇게 살았지만 내 자식만은 의사를 만들겠다." "내 딸만은 부자 집에 시집을 보내겠다." 이혼 직전에 부부 관계를 개선하기 위해 입양, 출산함으로써 역할 위임하는 부모도 있다.

• **부모의 상담자 역할을 하는 아이**: 아이에게 개인적인 문제와 부부갈등을 털어놓고 아이가 충고해 주는 역할을 하는 부모와 밀착된 관계를 갖는 아이.

〈상담시 가족역할사정을 위한 질문법 예시〉

○ 가족구성원은 각각 어떤 역할을 맡고 있나요?
○ 가사와 자녀양육은 어떻게 분담해서 하고 있나요?
○ 부인이 집을 비우거나 아파서 집안일을 하지 못할 경우 누가 대신 하나요?
○ 남편이 없을 경우 누가 그 역할을 대신하나요? 큰 아들(딸)이 하나요?
○ 가족에서 가장 문제를 일으키는 사람은 누군가요?
○ 자녀의 진로는 누구의 결정이었나요?
○ 부부간에 싸움을 한 경우 자녀가 이 싸움에 대해 이야기하고 충고를 하는 경우가 있나요?

(5) 가족의 권력구조와 의사결정

① 권력구조

권력(power)은 '한 가족구성원이 다른 가족구성원의 행동을 변화시키는 능력'이다. 권력은 명백하게 구체화하기 어려운 모호한 개념이지만, 모든 가족은 권력구조를 발달시킨다. 예를 들어 부모하위체계는 그들의 역할에 부여된 권력을 자녀를 사회화시키는 데 사용한다. 권력의 또 다른 차원은 지배적 가족구성원이 다른 구성원들에게 자신의 선호하는 해석 혹은 관점을 강요하는 능력과 관련된다(이원숙, 2007)

○ 권력구조의 기능성을 사정하는 질문

- 가족의 권력구조가 안정되어서 체계가 그 유지기능을 순조롭게 수행하도록 허용하는가? 혹은 구성원들이 권력에 대해 경쟁하기 때문에 권력기반이 이전되는가?
- 권력기반이 집행하위체계에 머물러있는가 혹은 가족내 암묵적 동맹에 있는가?
- 가족구성원들은 권력의 상대적 배분에 만족하는가?

② 의사결정

가족의 의사결정 스타일은 권력구조와 밀접하게 연관되어 있으며, 효과적인 의사결정은 체계의 안녕에 결정적인 영향을 미친다. 또한 의사결정은 가족의 발달주기와 연관되어 있기도 한다. 어린자녀의 시기에는 가족의 의사결정에 수동적인 입장이지만, 청소년이나 성인이 되면서 점차 의사결정의 범위가 확대된다. 또한 우리나라와 같이 확대가족과의 상호영향력을 감안하면, 의사결정은 핵가족을 뛰어넘어 확대가족으로까지 확장된다. 발달주기에 적합한 효과적인 의사결정능력을 향상시킬 필요가 있다.

○ 효과적인 의사결정

- 효과적 의사결정은 가족구성원들 간에 열린 피드백과 자기표현을 요구한다. 이는 타협, 이견을 가질 수 잇다는 점에 대한 합의, 차이점을 타협하거나 해결하기 위해 순서를 정하는 것과 같은 기술을 포함한다.
- 구성원들은 체계내에 있는 다른 구성원들 간의 갈등을 두려워하지 않고 그들이

생각하고 느끼는 바를 이야기할 수 있어야 한다.

- 열린 피드백과 자기표현 없이는 내적 및 외적 스트레스와 위기에 대한 적응을 요하는 전환기적 발달단계를 거치면서 발생하게 되는 가족구성원 개인의 욕구가 의사결정 과정에 반영되지 못할 것이다.
- 효과적인 의사결정은 각 가족구성원이 체계의 모든 구성원들이 '소중하다'는 철학적 자세 혹은 태도를 필요로 한다. 다시 말해서, 가족은 각 구성원에게 영향을 미치는 의사결정을 내릴 때, 해당구성원의 욕구가 고려될 것임을 합의해야 한다.
- 효과적인 의사결정은 가족체계의 구성원이 해결이 아니라 욕구의 관점에서 생각할 것을 요구한다. 때로 가족구성원들은 삶의 경험에 따라 이분법적 논리(네 방식이 아니면, 내 방식으로 하는 것 그래서 둘 중 한 사람이 지는 것)로 문제해결을 접근하도록 조건화되어 있다. 이런 편협한 접근은 경쟁적인 해결책을 중심으로 접근하기 때문에 타협점을 찾는 것을 저해한다.
- 효과적인 의사결정은 가족구성원에게 대안을 창출할 수 있는 능력을 요구한다.
- 효과적인 의사결정은 가족구성원에게 대안의 경중을 평가하도록 요구한다.
- 효과적인 의사결정은 가족에게 의사결정 사항을 수행해 나가는데 있어서 구성원 개인에게 과업을 할당하는 방식으로 가족을 조직하도록 요구한다.
- 효과적인 의사결정은 새로운 정보와 새롭게 대두되는 가족구성원 개인 또는 가족 전체의 욕구에 의거하여 이미 내렸던 의사결정에 대해 타협하고 조정할 수 있는 융통성을 요구한다. (이원숙, 2007 재인용)

2) 가족 외부환경 사정

가족은 주변 사회환경과 끊임없이 상호작용하며, 사회환경과의 상호작용을 통해 가족의 기본 욕구를 충족하기 위한 필수 자원과 지지를 확보한다. 대부분의 가족은 주변 환경과 상호작용하며 사회적 지지망을 구성하는 가운데 적응적 균형을 이루지만, 적응적 균형을 이루지 못하는 가족은 결핍되거나 혹은 고립되거나 지나친 환경적 스트레스로 인해 지치게 되므로 가족의 사회적 지지망이 가지고 있는 도움 제공 능력에 대한 사정과 가족이 기능을 수행하는데 환경이 어떻게 장애가 되는지 사정해야 한다.

외부환경에 대한 사정의 내용들은 다음과 같다.

(1) 사회복지사는 모든 가족은 일련의 중복되는 체계 속에 묻혀 있는 체계이며, 따라서 가족은 어느 주어진 시간에 직장, 학교, 그리고 더 큰 체계와 상호 작용함으로써 영향을 받는다는 것을 인식하여 가족이 환경체계들과 건강한 경계를 가졌는지 검토한다.

(2) 건강한 경계 : 환경체계와 분명히 구분되는 동시에 개방적이고 융통적이며 적응적인 경계

(3) 가족이 잠재력을 최대한 발휘하는 것을 방해하는 외부환경들의 장애요소를 검토한다.

(4) 사회복지사는 가족이 사회환경 자원(사회적 지원, 물질, 금전적인 지원 포함)을 적절하게 활용하고 있는지 검토한다.

(5) 가족의 스트레스 원인에 대응하기 위해서 자원이 요구됨으로, 가족의 스트레스를 점검하고 이를 해결하기 위해 자원을 적절하게 활용하고 있는지 검토한다.

(6) 기초욕구의 충족방법과 충족되지 않은 욕구가 있는지 검토한다.

〈상담시 가족 외부환경 사정을 위한 질문법 예시〉

- ○ 가족이 관계하는 외부환경(예, 학교, 직장, 종교, 이웃, 지역사회기관, 의료기관, 친척 등)에는 어떤 것들이 있나요?
- ○ 그 외부환경과 가족과의 관계는 어떠한가요?
- ○ 가족이 그 기관들에 어떻게 영향을 받나요?
- ○ 외부환경들은 당신의 가족들을 지지하나요? 아니면 갈등관계인가요?
- ○ 외부환경과 어느 정도 만나거나, 방문하거나, 의사소통하나요?
- ○ 가족의 기초 욕구(예, 의식주)를 어떻게 충족시키나요? 어떤 욕구는 충족되고 어떤 욕구는 충족되지 않나요?
- ○ 욕구가 발생할 때 가족은 누구에게 의존하나요?
- ○ 가족은 친구, 친척, 선생님, 동료, 교회사람 그리고 의료인들을 포함하여 중요한 사람들과 어떻게 관계하나요?
- ○ 가족의 종교적 믿음 그리고 가치의 영향은 무엇이고 어떻게 영향을 주나요?
- ○ 가족은 어떤 어려움이나 스트레스를 받고 있나요?

3) 가족 발달주기 사정

가족주기는 부부가 혼인해서 사망할 때까지 가족이 겪게 되는 주요한 경험을 단계적으로 설정한 것으로, 가족발달주기의 각 단계에서 가족은 고유한 발달 이슈, 과업, 해결할 잠재적인 위기에 직면하게 됨. 새로운 단계로의 전환에는 일종의 위기가 수반되어 가족체계는 이 위기에 적응해야 하는데 가족의 어떤 발달주기 위치에 있으며 위기에 적응을 잘 했는지 사정한다.

<표 III-3-5> 가족발달주기 단계 및 주요과업

단계	발 달 과 업
1단계 신혼가족	· 기본적인 가정생활 계획 - 누가, 언제, 무엇을 할 것인가에 대한 구체적인 상호합의된 양식 정하기 · 가정의 재정관리 역할 설정 · 상호간 만족스런 성관계 형성 · 충분한 의사소통 양식 정립 · 친족과의 관계 형성 · 가족계획 : 언제 부모가 될 것인가? · 새 가족구조에 헌신하기
2단계 자녀출산 가족	· 재정, 가사 분담에 대한 재정립 : 자녀출산을 준비하기 위한 결혼구조 조정 · 세련된 의사소통방식 정립 · 영아기 자녀 양육에 따른 주거배치 필요 · 부모와 조부모의 역할을 포함한 확대가족과의 관계 재정립
3단계 학령전 자녀 가족	· 확대가족을 위한 공간, 시설, 비품, 재정, 욕구에 대한 준비 · 유아기 자녀의 예측 가능한 또는 예측할 수 없는 양육비용에 대한 준비 · 변화하는 가족욕구에 대한 책임과 적응 · 가족구성원 사이의 의사소통 양식 수립
4단계 학령기 자녀 가족	· 부모의 사생활과 자녀의 생활에 대한 준비 · 재정적인 능력 유지 · 부부로서의 관계 유지를 위해 함께 할 수 있는 활동 · 자녀 성장에 따른 욕구 변화에 대한 효과적인 적응 · 자녀의 발달을 돕기 위해 학교와 협조

단계	발 달 과 업
5단계 청소년기 자녀 가족	· 가족구성원의 다양한 욕구에 대한 준비 · 가족 금전문제에 대한 연습 · 모든 가족구성원 간의 가족에 대한 책임감 분담 · 부부의 결혼관계에 다시 초점을 맞추기 · 청소년자녀와 부모 사이의 의사소통 문제에 대한 해결 · 친척과의 관계 유지 · 청소년기 자녀와 부모의 변화하는 욕구에 대한 반응
6단계 성인기 자녀 가족	· 가정의 재정과 건강에 대한 검진 · 자녀의 독립에 따른 가족지출에 대한 준비와 부모로서의 책임성 구분 · 중년기 결혼생활 재정립 · 모든 가족구성원 간의 의사소통 유지 · 자녀의 결혼을 통한 새로운 가족을 수용하고 가족범위 확대
7단계 중년기 부부 가족	· "빈둥지"에 대한 적응 · 중년기 결혼생활을 위한 노력 · 조부모로서의 역할 적응 · 노령화된 부모의 무능력과 보호, 죽음에 대처하기 · 신체적, 정신적인 변화에 대한 기술 습득
8단계 노년기 부부 가족	· 배우자 사망에 대한 적응 · 효과적인 노년기의 유지를 위한 대처 · 자녀들과의 관계 재정립 : 부모의 노령으로 인한 부양에 대한 책임 · 생활이나 재정적인 변화에 대한 적응 · 자신의 죽음에 대한 준비

(이화여자대학교 사회복지연구회(1999), 가족복지실천론, p.113)

〈상담시 가족발달주기사정을 위한 질문법 예시〉

○ 지금 당신의 가족은 몇 명이고 이들의 나이는 어떻게 되나요? 함께 사는 가족은 누구인가요? (가족원의 도움으로 가계도를 완성한다)
○ 남편과 아내의 원가족은 현재 어떻게 살고 있으며 잘 지내고 있나요?
○ 가족원들은 각자 잘 지내고 있나요? 아이들은 학교에 잘 다니나요? 남편은 직장에 잘 다니나요? 십대 자녀와 어떤 갈등이 있나요?
○ 가족이 어려움을 겪을 때 어떻게 해결하나요?
○ 발달주기에서 위기를 해결하는 이 가족만의 독특한 방법은 무엇인가?

4) 가족중심실천에서의 사정

가족중심의 실천에서 사정은 가족을 사정과정에 관여시키는 것을 중시하고 있다. 즉 가족은 가족문화와 신념, 도전에 대한 전문가라고 할 수 있으며, 사회복지사는 이런 가족의 전문성을 변화과정에 의미 있는 자원으로 간주해야 한다는 것이다. 가족의 전문성을 존중함으로써 사회복지사와 가족은 진정한 협동적인 파트너십을 발달시킬 수 있다는 것이다.(이원숙, 2007)

(1) 가족의 강점사정

가족이 하나의 단위로서 가족기능의 긍정적 양상, 개개 가족원의 독특한 강점과 기여도 그리고 다른 체계와의 상호작용에 있어서 가족의 강점을 탐구한다.

가족강점에 대한 사정 영역들은 다음과 같다.

(1) 상호작용 영역 : 가족원 상호간의 지지, 헌신, 상호 인정, 가족원으로서의 정체성, 적응성과 융통성, 가족의 관여도, 가족의 자부심 등

(2) 다른 사람과의 상호작용 영역 : 가족이 다른 사람에게 도움을 요청하는 것, 가족원을 옹호하는 것, 가족원을 위한 자원을 찾는 것, 필요한 보호를 획득하는 것, 가족을 위해 자원을 사용하는 것 등

(3) 영역 : 가족의 자연적 지지망(친척, 이웃, 종교 등), 전문적 지지망(지역사회복지관, 상담센터, 병원, 학교 등)

○ 가족강점유지 지침

- 클라이언트를 믿는다.
- 강점에 관심을 나타낸다.
- 클라이언트의 정체성, 명확성, 그리고 내담자가 기관에서 기대하는 것을 정교화하도록 돕기 위해 노력한다.
- 클라이언트를 자신의 행동, 삶, 그리고 상황, 변화를 위한 노력으로 치료계획을

수행할 것인지의 여부를 가장 잘 아는 '전문가'로 가정한다.

- 가정과 서비스 계획과정을 사회복지사와 클라이언트의 공동 활동으로 본다.
- 사정을 하지만 진단은 하지 않는다.
- 비난적이고, 내담자나 다른 사람들이 이전에 해야만 했던 것이나 하지 말았어야 하는 것에 대한 논의는 피한다.
- 클라이언트의 가족, 사회적 관계망, 지역사회를 잠재적 자원의 '오아시스'로 보면서, 공식적·비공식적 자원 모두를 원조과정에서 활용할 수 있다.
- 개입계획은 클라이언트와 그의 상황에 따라 구체적이고 개별화하여 세운다.

○ 가족강점의 예

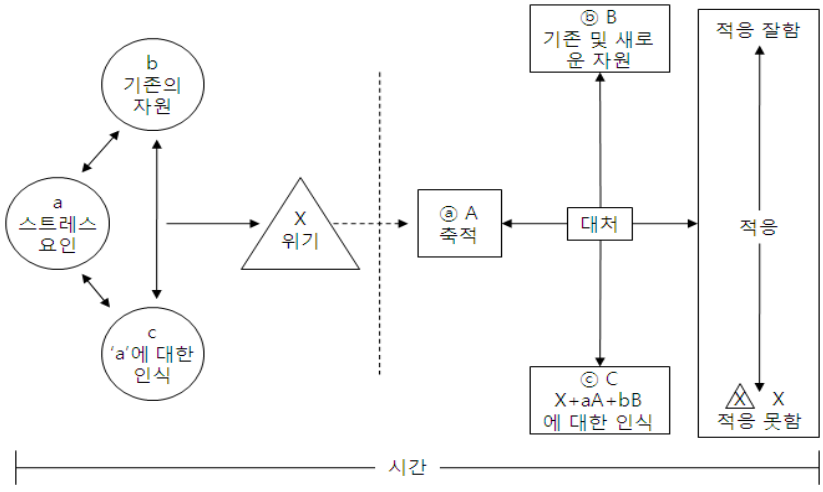
- 가족들이 서로 신뢰하고, 존경하며 서로 즐거워한다.
- 심지어 동의하지 않을 때조차 서로의 의견을 듣고, 존중하며, 의사소통은 명백하고, 긍정적이며 생산적으로 한다.
- 가족은 상호작용을 지배하는 명백하고 합리적인 규칙을 갖는다.
- 성원의 생각, 선호, 욕구는 의사결정을 내리기전에 고려된다.
- 가족성원은 서로를 돕기 위해 자신이 갖고 있는 것을 공유하고 개인적 희생을 치른다. 가족성원은 역경의 시기에 함께 있고 서로를 지지한다.
- 갈등이 인정되고 해결된다.

〈 상담시 강점사정을 위한 질문법 예시 〉

○ 당신과 가족이 지금 직면한 문제와 비슷한 문제를 성공적으로 다루었던 때에 관해 말해줄 수 있나요?
○ 이런 문제에 대처하기 위해 당신은 어떻게 관리하나요?
○ 가족을 지속/유지시키는 요인들은 무엇인가요?
○ 현재의 문제에도 불구하고 가족의 어떤 부분들은 꽤 잘 되어 가고 있나요?
○ 다른 사람들이 당신의 어떤 부분을 좋아하나요?
○ 당신과 가족의 강점은 무엇인가요?
○ 다른 사람들이 당신 가족의 강점으로 보는 것은 무엇인가요?

(2) 가족의 스트레스와 회복력

가족에 대한 보호적 기능을 가진 것으로 알려진 가족 회복력과 강점, 자원 그리고 자연적 치유과정은 가족사정의 또 다른 준거틀이다. 개인, 가족, 지역사회의 능력, 자원 그리고 대처전략은 사회복지사가 효과적인 개입을 계획하는데 있어서 힐(Hill)의 ABCX모델 등은 유용하다.

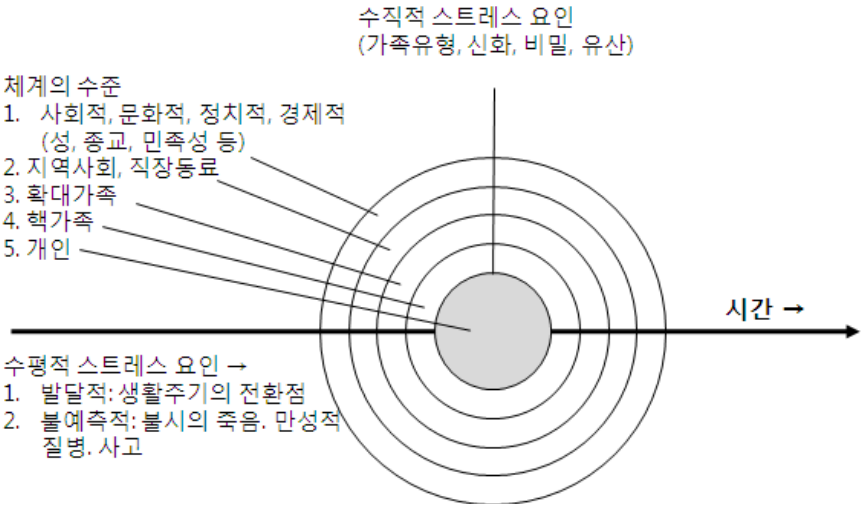


* 출처 : Patterson, J. M., & McCubbin, H. I.(1983). Chronic Illness: Family Stress and Coping. In C. R. Figley, & H. I. McCubbin(Eds.), *Stress and the Family*. New York: Brunner/Mazel Publisher. 이원숙, 가족복지론(재인용)

[그림 Ⅲ-3-2] 가족적응의 이중ABCX모델

스트레스요인에 대한 대처능력으로서 회복력은 가족이 가진 자원의 양에 따라 달라질 수 있으며, 자원에 대한 많은 연구.(장춘미, 2001 ; 현경자, 2008 ; 엄태완, 2008 ; 김진이, 2008 ; 조준배, 2009)들이 이를 뒷받침하고 있다. 가족의 스트레스와 적응과 관련된 회복력 모델은 사회적 지지 혹은 가족의 생애사건, 가족체계의 자원, 가족의 적응스타일・대처・문제해결 능력, 문화적 결속력, 가족에게 있어서의 사건의 의미 등의 역역을 사정한다.

또한 가족의 스트레스는 가족생활주기 사건(family life event)들이 축적되어 스트레스원(stressor)으로 작용하는데, 이것은 예측가능한 발달적 스트레스(입학, 임신 등)와 예측이 어려운 불예측적 스트레스(사망, 사고 등)가 있다. 이러한 수평적인 시간발달에 따른 스트레스는 비교적 쉽게 평가가 가능한 반면, 원가족이나 다세대에 걸쳐 전수되는 수직적 수준의 스트레스는 평가가 쉽지 않다. 여기에는 가족규칙, 신화, 삼각관계 등이 해당된다. 스트레스가 가장 높은 수준에 다다르는 경우는 수평적 스트레스와 스평적 스트레스가 교차될 때 더욱 심각한 수준이 될 가능성이 높다. 다음의 그림을 통해 살펴볼 수 있다.



*출처 : E. A. Carter & M. Mcgoldrick(1980), The Family Life Cycle : A Framily for Therapy, Gardner Press. 김유숙외(2003), 가족평가 핸드북(재인용)

[그림 III-3-3] 가족의 수직적, 수평적 스트레스원

(3) 문제해결에 있어서의 가족의 능력 및 과거 성공경험

가족구성원들은 가족의 어려움을 해결하기 위해 사회복지관을 방문하거나 의뢰될 때, 자신이 가진 자원과 능력에 대해 회의적인 시각을 가지고 오는 경우가 많다. 그러

나 많은 가족은 자신의 문제가 과거에는 문제가 아니라 성공했던 경험을 가지고 있었다는 점을 발견할 때, 성공에 대한 희망을 가지게 되는 경우가 많다.

가족 혹은 가족구성원과 현재의 관심사를 검토할 때, 해결중심 질문은 사정과정에 대한 방향을 제시해 준다. 이들 질문은 가족구성원들이 희망하는 결과를 규명하고 문제 대처시 과거 성공경험을 탐구하도록 돕는다.

○ 가족의 희망하는 결과를 탐구할 때의 기적질문 예시

"이제 당신에게 이상한 질문을 하려고 합니다. 오늘밤 잠자고 있는 동안 조용한 집에서 기적이 일어났습니다. 이 기적은 당신이 지금 가지고 온 문제를 해결해 주었습니다. 그렇지만 당신은 자고 있었기 때문에 다음날 아침 일어날 때까지 기적이 일어났다는 것을 모를 수 있습니다. 다음날 아침 깨어났을 때, 어떤 달라진 모습을 보고 당신은 기적이 발생했는지 그리고 문제가 해결되었는지를 알 수 있습니까?"

○ 과거 성공적인 문제해결의 경험을 찾는 예외질문 예시

"상황이 덜 불가능한 것처럼 그날 무슨 일이 일어났습니까?"

"대부분의 경우 당신은 우울하게 느끼는데 그렇지 않은 때는 어떠합니까?"

(4) 가족의 변화에 대한 준비성의 사정

가족이 변화에 대한 준비성을 평가하는데 있어서 동기는 중요한 요소의 하나이다. 가족이 변화에 대한 의지와 자발성이 뒷받침될 때, 개입의 효과는 그렇지 않은 경우에 비해 클 수밖에 없다.

가족이 변화에 대한 동기가 어느 수준에 있는지를 알 수 있는 단계를 설명해주는 이론이 프로차스카(Prochaska)의 변화의 전환이론 모델(Transtheoretical Model of Change)이다. 이 모델은 변화에 대한 단계를 설명하고 있어서 클라이언트 가족이 현재 어떤 단계에 위치하고 있는지를 사정하는데 도움을 준다.

○ 숙고이전 (인식전) 단계

이 단계는 행동에 변화를 줄 의도를 갖지 못하며, 자신의 문제를 인식하지 못하거나 문제가 미치는 영향이 대수롭지 못하다고 느끼는 단계이다. 이 단계는 그들의 문제에 덜 부정적이고, 그 문제에 대하여 타인들에게 덜 개방적이다. 사회복지사와 클라이언트 가족은 입장에 따라 갈등을 일으킬 수도 있는 단계이다.

- 가정폭력(아동학대) 가해자의 경우 : "아이를 사랑하고, 아이를 그렇게 놔둘수는 없지 않은가?", "내말을 듣지 않으니까"

○ 숙고 (인식) 단계

이 단계는 개인이 문제가 있다는 것을 인식하기 시작하고, 변화의 필요성을 고려하는 특징을 가지고 있으며, 클라이언트 가족은 변화에 대한 희망과 변화에 대한 두려움 등의 양가감정을 경험할 수 있는 단계이다. 대부분 관찰들, 직면들, 해석들과 같은 개입에 대단히 개방적이다. 그들이 그들 자신에 대하여 효과적이고 인지적으로 재평가하는데 더 자유롭게 된다. 개인들이 행동에 대해 더 잘 준비하기 위해서, 변화는 어떻게 그들이 그들의 문제행동에 대해 느끼고, 생각하는지와 어떻게 그들이 자신들의 문제있는 생활양식을 평가하는지를 필요로 한다.

- "나 자신의 행동에도 문제가 있을 수 있겠다", "나의 행동에서 다른 사람들은 상처받을 수도 있겠다", "나만 힘든 것이 아니구나" 등

○ 준비단계 : 변화를 위한 준비

이 단계는 가까운 미래의 변화에 대한 준비가 있음과 과거에 시도하고 실패했던 변화로부터 얻은 가치 있는 교훈들의 결합을 나타낸다. 준비자는 행동을 취하기 바로 전에 있고, 따라서 목표들과 우선순위들을 정할 필요가 있다. 사실, 이미 그들은 자주 자기조절을 증가시키고 행동변화를 일으킬 과정에 속해있다. 개인들은 전형적으로 행동을 향한 몇 개의 작은 걸음들을 걷는 것부터 시작한 것이다.

- “어떻게 하면 될까?”, “무엇부터 시작해야지?”, “오늘은 돌아가서 이것을 한번 해보아야지!!”, “내가 이렇게 하면, 어떻게 반응할까?”

○ 행동단계

이 단계는 가족들이 자아해방(self-liberation)의 감각에 따라 생동한다는 것은 중요하며, 변화를 위한 행동지향적인 수순을 밟아가는 것이다. 가족들은 그들이 중요한 방법들의 범위 내에서 자신들의 인생을 변화시킬 자율권을 가지고 있음을 믿을 필요가 있다. 사회복지사는 필요하다면, 가족들이 행동을 취할 때 성공적일 것이라는 가능성을 증가시키기 위해 행동(연구)과정 내에서 훈련을 제공할 수 있다.

* 자아해방 : 표현이 자유롭게 시도되고, 받아들임에 대한 유연성이 있다.

○ 유지단계

마지막 단계로서 재발을 방지하려고 하고 행동단계에서 얻어진 것을 계속 지속하려고 하는 단계이다.

이들 단계는 직선적이라기보다는 순환적인 혹은 나선적 과정이며, 이에 따라 초기 단계로의 퇴행은 흔히 발생한다. 이 재발은 변화에 대한 새로운 시도가 부자연스럽고, 계속 이렇게 하지 못하면 어쩌나 하는 부담이 생겨서 원래의 자기로 돌아가서 “난, 그런 사람이야”라고 합리화시키는 현상이라고도 볼 수 있다. 또한 변화하는 가족에 대해 다른 가족들도 무의식적으로 변화를 제지할 수도 있다. 마찬가지의 이유로 새로운 변화가 부자연스럽다는 것이며, 이 과정을 넘어서야 변화는 새로운 항상성을 유지하게 되는 것이다.

(5) 가족 안전에 대한 사정

아동과 가족의 안전은 가족복지실천에서 가장 중요한 관심사의 하나이다. 신체적 학대, 정서적 학대, 성학대, 방임, 가정폭력 등의 이슈는 피해가족이 노출되어 있는 정도에 대한 사정을 긴급하게 실시하고, 위기개입에 의한 절차를 통해 개입을 진행해야 한다. 위기개입을 위해서는 지역별로 공식적인 절차를 마련하여 매뉴얼에 의한 접근

방법을 도모하는 것이 바람직할 것이다.

(6) 세대간 양상의 사정

가족이 경험해 온 역사적인 양상에 대한 사정으로서 가족사는 어떠한가? 가족의 부모는 어떤 상황에서 성장해 왔는가? 조부모와 부모의 초기 환경이 각 세대의 행동 및 생활방식에 어떻게 영향을 미쳤는가? 가족내의 알코올 중독, 아동학대, 범죄와 같은 역사가 있는가? 등을 사정한다.

또한 오늘날의 가족복지실천에서는 가족의 강점, 회복력에 초점을 두고 세대간 양상을 사정도구에 활용하는 경향이 있다. 따라서 가족구성원의 독특한 자질과 강점, 회복력이 강한 구성원, 현명한 구성원, 동정심이 많은 구성원 등에 대한 사정을 통하여 가족의 자부심의 출처를 확인하고, 가족구성원에게 희망을 제공해주는 근거로 활용한다.

(7) 자원체계에 대한 사정

가족의 자원체계와 관련하여 친구, 가족 등의 비공식적인 지지망과 공식적인 서비스에 대한 사정은 필수적이다. 생태도를 활용하여 가족 자원에 대한 출처를 확인할 수 있으며, 개인, 집단, 조직, 기관, 확대가족에 대한 연계성, 에너지의 흐름, 긍정적·부정적 요인에 대한 인식을 제공받을 수 있다. 자원체계에 대한 사정에서는 경제적, 심리적, 사회적 지지체계와 더불어 건강에 대한 지지체계를 사정하는 것이다.

가족 사정도구의 활용

1. 가계도

가족내 역동을 이해하거나 가족이 여러 세대에 발전시켜 온 가족역할, 유형, 관계 등을 가족과 함께 비위협적이고 상호적인 방법으로 살펴보기 위한 도구.

(1) 활용목적

가계도를 통해 클라이언트 가족이 갖는 문제점을 조사하고 해결책을 모색한다.

(2) 가계도를 위한 면접

① 가족이 제시하는 문제에서 출발

○ 왜 지금 도움을 원하는가?
○ 문제가 언제 시작되었는가?
○ 가족 성원들 각자는 문제를 어떻게 보는가?
○ 문제 이전에 관계는 어떠했는가?
○ 문제가 변화하였는가? 어떻게?
○ 문제가 계속된다면 어떤 일이 일어나겠는가?

② 가구 맥락으로 이동한다.

○ 가구 구성원(이름, 나이, 성별)과 관계
○ 다른 성원들은 어디에 사는가?
○ 이전에 유사한 가족 문제가 있었는가?
○ 과거에는 어떤 해결책이 시도되었는가?(치료, 입원 등)
○ 최근에 어떤 일들이 있었는가?

○ 최근의 변화 혹은 스트레스 요인들이 있는가?

③ 부모의 가족에 대한 정보를 수집한다.
○ 형제들의 수, 이름, 출생연도, 출생순위
○ 부모의 결혼(별거, 이혼, 재혼)
○ 형제들의 결혼(별거, 이혼, 재혼, 자녀들)
○ 사망 및 원인

④ 다른 세대들에 대해 묻는다.
○ 부모의 부모(이름, 출생연도, 사망연도, 직업, 건강)
○ 사망 및 원인
○ 형제(이름, 출생연도, 사망연도, 직업, 건강)

⑤ 문화 요인들에 대해 탐색한다.
○ 죽음을 다루는 의례
○ 내세에 대한 믿음
○ 죽음 혹은 상실과 관련한 스티그마(stigma) 또는 외상
○ 주요생애 사건, 가족 관계와 역할, 개별 기능에 영향을 미치는 문화 요인

⑥ 성(gender)에 관한 태도를 알아본다.
○ 성역할이 가족구조, 주요 생애사건들의 처리, 개별 성원들에게 미치는 영향
○ 애도의 표현, 장례, 기념 의식 등에서 가족내 성 규칙

⑦ 주요 생애 사건들과 이런 변화에 가족이 어떻게 적응했는지 묻는다.
○ 결혼, 출생, 사망, 질병, 장애
○ 이사, 직업 변동
○ 자연 재해, 전쟁 등의 외상적 사건

⑧ 가족 관계에 대해 묻는다.

○ 단절, 연합

○ 결혼 유형, 부모-자녀 유형

○ 지배/종속 유형

⑨ 가족 역할에 대해 묻는다.

○ 보호자? 병자? 문제? “선한” 사람? “악한”사람?

○ “성공”한 사람? “냉정한” 사람?

⑩ 가족 강점에 대해 묻는다.

○ 적응유연성을 나타내는 행동

○ 성원들의 성격 특성: 충실, 용기, 희망, 유머

○ 가족 자원 : 외부 자원들과 연결하는 능력, 금전, 이웃, 지역사회, 종교 등

⑪ 개별 성원들의 기능에 대해 묻는다.

○ 일(직업, 변화, 실업, 만족)

○ 학교(성취, 문제)

○ 의료 문제

○ 정신병(우울, 불안, 공포)

○ 중독(알코올, 약물)

○ 법적 문제(체포, 전문직 자격의 발탈, 현재 소송 상태)

(김혜란외, 사회복지실천기술론)

(3) 해석방법

① 가족의 구성과 구조를 분석

이혼, 재혼 등의 결혼 상태와 자녀에 대한 부모의 기대와 태도 등을 분석한다.

② 가족의 생애주기를 분석

가족이 생애주기에 따른 변화에 성공적으로 적응해 왔는지 검토. 예를 들어, 가족의 상실 직후에 자녀가 결혼했다면, 해결되지 않은 애도의 문제가 있을 수 있다.

③ 세대간 유형의 반복이 있는지 분석

적응유연성, 강점, 창조성 등의 적응성 유형과 가족 폭력, 알코올 남용, 자살 등의 부적응적 유형이 세대간 반복되는지 검토한다.

④ 가족 성원들의 역할과 기능에서 균형이 이루어지는지 분석

부부간, 형제자매간 혹은 능력이나 부모의 선호, 가족 가치 등에서 차이가 있는 성원들 사이에 힘의 균형을 어떻게 해결할지, 평등한 균형을 이루기 위해 성원들이 어떻게 변화하여야 하는지 등에 대해 검토한다.

⑤ 인생의 중대사와 가족의 역할

인생의 중대사와 가족의 역할 변화가 어떻게 서로 관련되어 있는가를 이해한다. 중요한 사건과 가족역할의 변화를 추적해 나가면 우연의 일치로 보이는 것을 체계적으로 연결되어 있는 것으로 인식하고, 가족이 상처받을 듯한 변화가 가족의 역할에 미치는 영향의 정도와 장래 스트레스에 대한 취약의 정도를 측정하며, 기념일 반응을 추적하며 중대사를 좀 더 큰 사회, 경제, 정치적 맥락에서 검토한다.

⑥ 삼각관계유형

상호작용에서 친밀함, 소원감, 단절, 갈등, 삼각관계 등이 세대간 반복되는지 검토한다. 삼각관계는 여러 세대를 걸쳐서 형성될 수 있는데 가장 일반적인 것이 조부모와 손자가 연합하여 부모에게 대항하는 것이다.

(4) 가계도 작성시 유의할 점

○ 모든 가족성원이 참여하도록 격려하며 개입을 유지하는 것이 필요하다.
○ 가계도를 그리는 경험이 가족에게 부담스럽게 느껴지지 않도록 배려한다.
○ 가계도를 통하여 상담자의 전문성을 발휘할 수 있어야 한다.

2) 생태도

생태도는 가족과 환경체계들과의 관계를 이해하기 위한 도구로서 가족과 체계들 간의 자원 교환, 에너지의 흐름, 스트레스와 관련된 자료, 중재되어야 할 갈등, 메워야 할 간극, 활성화되어야 할 자원 등을 시각적으로 나타낸다. 즉 가족이나 클라이언트의 삶에 영향을 미치는 조직이나 요인을 원을 사용하여 나타냄으로써 그들을 사회적 맥락 내에 놓는다.

(1) 활용목적

특정한 시점에 처해 있는 가족의 중요한 상호작용을 한눈에 살펴봄으로써 사회복지사와 클라이언트가 문제에 대해 통찰력을 얻고 문제해결을 위한 자원체계를 파악한다.

(2) 기본적 질문법

○ 가족이 음식, 주거, 교통수단, 건강보호와 같은 기본적인 욕구를 충족할 만큼 적절한 소득이 있나요?
○ 가족은 본인의 직업을 재미있어하고 만족하나요?
○ 가족은 친척, 친구, 이웃과 자주 상호작용 하나요? 관계는 어떤가요? 지지적인가요, 갈등적인가요? 어려움이 있을 경우 잘 도와주나요?
○ 가족은 사회적, 문화적, 종교적, 그리고 지역사회활동에 참여하나요?
○ 가족의 가치, 신념이나 생활스타일이 이웃과 비슷하며 사람들과 갈등은 없나요?
○ 아동은 필요한 교육을 받고 있나요? 지역사회 안에 있나요? 자신들의 학교에 다니는 것을 즐거워하나요?
○ 가족성원 중 높은 수준의 스트레스를 받고 있는 사람이 있나요?

(3) 해석방법

① 생태학적 환경에서 가족을 전체적으로 이해

가족이 이용할 수 있는 주요 자원들은 무엇인지, 전혀 없거나 있지만 부족한 자원들이나 지지는 무엇인지, 가족과 환경 간 관계의 본질은 무엇인지 등을 이해한다.

② 가족과 환경과의 경계에 대해 이해

에너지 혹은 투입과 산출의 흐름이 쌍방적인지, 환경으로부터 가족에게로 일방적인지, 가족으로부터 환경에게로 일방적인지에 대해 이해한다.

③ 가족 내부에 대해 이해

가족 성원들이 외부 체계와 서로 다르게 연결되었는지, 한두 성원이 환경으로부터 특히 단절되어 있는지, 한 성원이 특히 긴장적 관계에 연결되어 있지 않은지, 가족이 함께 혹은 개별적으로 다른 체계들과 상호작용하는지 등에 대해 이해한다.

(4) 생태도 작성시 유의점

○ 모든 작업을 가족과 함께 해야 한다. 가족과 함께 생태도를 작성하고 가족이 먼저 분석하도록 격려해야 한다.

○ 사회복지사가 분석할 때에는 가족의 피드백을 계속 구하고, 가족의 결핍, 문제보다는 강점을 먼저 언급할 필요가 있다.

3) 사회적 지지망 도구

사회적 지지망은 클라이언트가 적절하고 효과적인 사회적 지지를 사용하도록 돕기 위해서, 클라이언트를 잠재적인 사회적 지지를 확인하고 사정하는 도구이다. 이는 클라이언트의 사회적 그리고 환경적 자원에 관한 정보를 체계적으로 수집하는데 유용하다.

(1) 활용목적

가족원이 언제 그리고 어떤 상황에서 친구 혹은 가족에게 지지와 조언을 요청할 수 있는지를 명료화시켜 주고, 가족원은 어떻게 지지를 성공적으로 활용하는지 그리고 어떻게 비활용 자원을 탐색할 수 있는지를 규명할 수 있다. 또한 이 도구는 어떤 조건하에서 그리고 어떤 영역에서 도움을 추구하지 말아야 하는지 보여준다.

(2) 작성법

① 사회적 지지망 지도를 개발

관계망 도해를 구성하면서 사회적 관계망 속에 있는 사람들을 조사

- ○ 내담자와 동거하는 사람들을 생각한다. 거기에 누가 포함되나?
- ○ 도해 주변에 당신의 관계망에 포함되는 다른 가족성원들은 누구인가? 직장이나 학교사람들을 어떤 사람이 포함되었는가?
- ○ 클럽, 조직이나 종교집단의 사람들은? 누가 여기에 포함되나
- ○ 다른 범주 속에 포함되지 않았던 다른 친구들은 누구인가?
- ○ 이웃은?(주의: 지역상인도 여기에 포함됨)
- ○ 당신이 접촉하고 있는 전문가나 공식적인 기관의 사람들을 열거한다.

② 사회적 지지망 표를 완성

- ○ 지지망 지도 안에 속한 사람들에 관해서만 질문을 한다.
- ○ 각 질문을 하기 위해서 적절한 분류 안내카드를 사용한다. 한 번 클라이언트가

카드를 분류하면, 관계망 표에 열거된 각 사람에 대해 적절한 번호를 부여한다.

○ 각 항목에 대한 질문을 하고 카드를 세 가지 파일로 분류한다. 클라이언트가 카드를 분류하면, 관계망 표 그 이름에 번호표를 부여한다.

③ 사회적 지지망을 작성하기 위한 질문

○ 나는 당신의 관계망 안에 있는 사람들에 관해 몇 가지 질문을 하겠습니다.

○ 사람들이 당신에게 제공한 지지의 유형에 관련된 질문인데요, 실제적이고 구체적인 방법으로 당신을 도울 가능성이 있는 사람은 누군가요? 예를 들면 당신이 필요할 때 함께 있어 주는 사람이나 어려운 일을 만났을 때 당신을 열심히 도와주는 사람이거나, 혹은 당신이 멀리 떠나 있을 때, 잠시 동안 당신의 가족을 돌본 사람은 누군가요? 사람들을 구체적인 도움을 거의 구할 수 없는 사람, 때때로 의존할 수 있는 사람, 그리고 거의 항상 이런 유형의 도움을 구할 수 있는 사람으로 구분해 주세요.

○ 당신에게 정서적 지지를 제공할 가능성이 있는 사람은 누군가요? 예를 들면 당신이 당황스러워할 때 안심시켜 주는 사람, 당신이 스트레스를 받았을 때 그 곳에 함께 있는 사람, 당신의 감정에 관해 이야기할 때 들어주는 사람은 누구입니까?

○ 당신이 충고나 조언을 구할 수 있는 사람은 누구입니까? 예를 들면 어떤 일을 어떻게 처리할지에 관한 정보를 제공하는 사람은 누구입니까? 큰 결정을 내릴 때 도움이 되는 사람이나 당신이 어떻게 처리할지를 가르치는 사람은?

○ 이제는 당신의 카드를 훑어보고, 관계망 안에서 당신에게 비판적인 느낌을 주는 사람을 선택합니다. 내가 "비판적"이라고 말할 때는 당신에게 나쁜 느낌이나 부적절한 느낌이 들게 만드는 방식으로 비판하는 것을 의미합니다.

○ 당신의 카드를 보면서 원조의 방향에 관해 생각해 봅니다. 카드를 세 가지 파일로 구분해 보십시오. 양방향으로 원조를 주고받는 경우(당신이 도움을 받는 만큼 당신도 도움을 주는 경우), 대게는 당신이 그들을 돕는 경우, 그리고 거의 그들이 당신을 돕는 경우입니다. 이제 표에 번호를 부여합니다.

○ 관계망 속에서 어느 정도 사람들과 친밀한지에 관해 생각합니다. 세 가지 파일로 구분하여, 친밀하지 않은 사람, 어느 정도 친밀하다고 분류되는 사람, 그리고 아

주 친밀한 사람으로 나눕니다.

○ 관계망 속에 있는 사람들을 얼마나 자주 만나고, 얼마나 오랫동안 알고 지냈는지에 관해 질문을 합니다.

○ 카드를 세 가지 파일로 나누고, 당신이 알게 된지 1년 미만, 1-5년 사이, 그리고 5년 이상 된 사람들을 나눕니다.

(3) 사회적 지지망 작성시 유의점

① 도해와 표가 완성되면, 사회복지사는 어떻게 클라이언트가 적극적으로 접근하고, 활용했는지에 관한 논의에 클라이언트를 참여시켜 그들의 사회적 지지를 확인한다.

② 그런 지지들이 자원이 될 가능성이 있는지의 여부는 클라이언트의 문제나 욕구, 그리고 그런 지지들을 활용하려는 클라이언트의 의지의 특성에 달려 있다.

③ 사회적 지지망의 사정과정에서 가족이 지지망에 대한 통찰력을 가질 수 있도록 돕고, 이의 개선을 위한 대안을 모색하도록 격려한다.

<표 III-3-6> 사회적 지지망

번호: 응답자: 이름		**생활영역** 1.동거가족 2.다른 가족 3.직장/학교 4.조직들 5.다른 친구 6.이웃 7.전문가 8.기타	**구체적 지원** 1.거의 없음 2.간혹 있음 3.거의 항상 있음	**정서적 지원** 1.거의 없음 2.간혹 있음 3.거의 항상 있음	**정보/충고** 1.거의 없음 2.간혹 있음 3.거의 항상 있음	**비판** 1.거의 없음 2.간혹 있음 3.거의 항상 있음	**원조의 방향** 1.양방향 2.당신이 그들에게 향함 3.그들이 당신에게 향함	**친밀성** 1.친밀성이 없음 2.친밀한 정도 3.매우 친밀	**얼마나 자주 보는가** 0.보지 않음 1.몇회 /년 2.매달 3.주별 4.매일	**얼마나 오래 알았는가** 1.1년 미만 2.1-5년 3.5년 이상
	1									
	2									
	3									
	4									
	5									
	6									

4) 강점사정 도구

강점사정은 하나의 단위로서 가족기능의 긍정적 양상, 개개 가족원의 독특한 강점과 기여도 그리고 다른 체계와의 상호작용에 있어서 가족의 강점을 서정한다.

(1) 활용목적

클라이언트가 역기능적이고 어려운 문제로 인하여 좌절감을 느끼거나 낙심하지 않도록 클라이언트 강점에 기반을 두고 문제를 해결할 수 있는 개입을 수립하기 위해 사용한다.

(2) 강점사정을 위한 지침

① 클라이언트가 요인들에 대해 이해하도록 돕는다.
② 클라이언트를 믿어라.
③ 클라이언트가 무엇을 원하는지를 발견하라.
④ 개인적인 부분에서 시작해서 환경적인 영역을 사정하는 방향으로 나아가라.
⑤ 다각적인 차원에서 관점을 사정하라.
⑥ 독특성을 발견하기 위한 사정을 하라.
⑦ 클라이언트가 이해할 수 있는 언어를 사용하라.
⑧ 클라이언트와 사회복지사간의 협력적 활용에 의해 사정을 수행하라.
⑨ 비난을 삼가라.
⑩ 인과론적 사고를 지양하라.

<표 Ⅲ-3-7> 가족강점사정 도구표 활용

1 거의 전혀	2 가끔 한 번씩	3 때때로	4 빈번하게	5 거의 항상
( ) 1. 우리 가족은 서로를 위해 좋은 일을 한다.				
( ) 2. 우리 가족은 느끼는 대로 말할 수 있다.				
( ) 3. 우리는 가족을 자랑스러워한다.				
( ) 4. 문제가 있을 때 자녀의 제안도 환영받는다.				
( ) 5. 우리 가족은 필요시 도움을 요청할 수 있는 친구와 친척이 있다.				
( ) 6. 우리는 서로에게 관심이 있다는 사실을 표현한다.				
( ) 7. 우리는 서로의 이야기를 경청한다.				
( ) 8. 우리는 가족으로서 함께 뭉친다.				
( ) 9. 우리 가족은 유사한 가치와 신념을 가진다.				
( )10. 우리 가족은 지역사회 혹은 종교집단 및 활동에 참여한다.				
( )11. 나는 우리가 가족으로서 친밀한 것에 대해 행복하다.				
( )12. 우리는 서로에 대한 감정을 이해하는 것이 중요하다고 믿는다.				
( )13. 우리는 가족 전통을 가지고 있고 이를 지켜 나간다.				
( )14. 자녀는 규칙과 훈육에 대한 의견을 말할 수 있다.				
( )15. 문제가 있을 때, 우리는 동일한 문제에 직면한 다른 가족에게 기꺼이 도움을 요청할 의사가 있다.				
( )16. 우리는 가족 내 다른 사람들이 어떻게 느끼는지에 대해 관심을 쏟는다.				
( )17. 우리는 논쟁하지 않으면서 문제에 대해 이야기할 수 있다.				
( )18. 우리는 우리 가족의 역사에 대해 자랑스러워한다.				
( )19. 집안일은 가족원들에게 공정하게 나누어진다.				
( )20. 우리 가족은 필요할 때 외부의 전문적 도움을 얻을 의사가 있다.				
( )21. 우리는 서로를 존중한다.				
( )22. 우리는 함께 이야기 나누는 것을 즐거워한다.				
( )23. 가족 구성원은 서로에게 충성심을 느낀다.				
( )24. 주요한 가족 문제를 결정할 때 각 가족원은 의견을 표명할 기회를 가진다.				
( )25. 떨어져 사는 가족원과 접촉을 유지하고 있다.				

<개별적 강점 점수표>
가족 돌봄 1, 6, 11, 21번 문항의 총점 / 커뮤니케이션 2, 7, 12, 17, 22번 문항의 총점
가족 자부심 3, 8, 13, 18, 23번 문항의 총점 / 가족 결속감 4, 9, 14, 19, 24번 문항의 총점 /
지역사회 및 가족유대 5, 10, 15, 20, 25번 문항의 총점

5) 가족사정 검사도구

검사도구는 자료와 행동을 수량화하는데 유용한 방법이다. 표준화된 척도는 신뢰도와 타당도가 높은 것을 사용해야 하며, 심리검사는 이론적 기반 및 지식을 충분히 갖추어야 효과적으로 활용할 수 있다.

(1) 가족관계/가족치료 척도

척도명	사용목적	활용연구	출처
Bell의 대상관계척도	소외, 불안정애착, 자아중심성 및 사회적 무능력 등의 자아기능의 수준을 측정.	박부형(2000)	가족평가 핸드북
가족체계 분화척도	가족체계 내의 연결성과 분리성의 균형 정도를 조정해 주는 가족내 거리조절 유형 또는 상호작용 유형	Chun, Y.J., & MacDermid, S. M(1997)	
성인애착척도	노인부모에 대한 성인자녀의 애착을 측정	Cicirelli,V.G. (1995)	
의사소통 유형검사척도	Satir의 의사소통 모델론에 근거한 다섯 가지 의사소통 유형 변별척도	이상순(1998) 김득성 외(2000)	
가족의 정서개입 및 비판척도	일상생활에서 가족으로부터 받는 비판에 대한 지각과 가족과의 협동과 공유감 척도	Shields, C. G et al(1992)	
가족관여척도	청소년기 또는 성인 초기의 자녀의 행동 도는 화동 및 의사결정에 가족성원이 제공하는 가족경계 및 바람직하지 못한 방향에 대해 측정	Gavazzi, S. M. et al(1998)	
자아분화척도	Bowen이론의 개념 중, 인지적 기능 대 정서적 기능, 자아의 통합, 가족투사과정, 정서적 단절, 가족퇴행의 다섯가지 영역으로 구성된 자아 분화 척도	제석봉(1989)	

척도명	사용목적	활용연구	출처
가정환경자극검사	가정환경 속에 있는 아동에게 유용한 인지적, 사회적, 정서적 발달을 위한 자극 및 질과 양을 측정	임종호(1999) 장영애(1986)	사회복지척도집
가족관계 척도	가족 관계상의 문제들을 측정	이희영(1997)	
가족사정척도	가족의 기능을 평가	오승환(2001) 권복순(2000)	

(2) 결혼관계 척도

척도명	사용목적	활용연구	출처
결혼적응척도	부부의 결혼의 질/적응의 측면을 측정	Busby, D.M. et al(1995) 김득성(1986)	가족평가핸드북
결혼불만척도	부부의 결혼불만을 측정하는 것으로, 부부의 정서적 애착의 점진적 상실과 배우자에 대한 배려감소, 정서적 소원함 및 배우자에 대한 냉담과 무관심을 측정	Robinson, B. E., & Carroll, J. J.(2000)	
결혼만족도 척도	결혼에 대한 선호도로서 부부의 결혼만족 정도를 측정	김수현(1999) 윤경자(1997) 고정자(1998)	가족평가핸드북
갈등대처방안 척도	갈등상황에 대처하는 남편과 부인의 대처방법을 측정	한미향(1999) 이현주(1997)	
역기능적 의사소통 유형척도	부부간의 비난, 경멸, 방어, 냉담 등의 역기능적 의사소통의 유형 측정	김수연,김득성(2001)	
사랑의 표현척도	인지행동적 부부치료에서 부부간의 보상적 교환을 위해 애정과 배려를 표현할 방법을 찾을 수 있도록 배우자간의 애정표현의 상태를 평가	Aron Beck 저, 제석봉 역(2001)	
권력과 자기노출척도	낭만적 관계에서의 배우자의 권력사용과 자기노출, 관계의 질과 친근감 등을 측정	Murstein, B. I., & Adler, E. R.(1995)	

척도명	사용목적	활용연구	출처
부부적응척도	결혼 또는 그와 유사한 두 사람간 관계의 질을 사정	최현미(1997) 윤명숙(1997)	사회복지 척도집
결혼불안정성 지수	결혼의 불안정성 측정	조성희(1999)	

(3) 부모-자녀관계 척도

척도명	사용목적	적용연구	출처
부모와의 유대척도	자녀가 16세까지 성장하는 동안 부모와의 유대감을 측정	이은희(1999) 우욱진(1998)	가족평가 핸드북
부모-자녀간 의사소통척도	부모-자녀간 의사소통의 기능 정도를 측정	유지연(1998)	가족평가 핸드북
부모역할 스트레스척도	부모역할과 관련된 스트레스에 대한 부모의 지각 측정	Berry, J. O., & Jones,W.H. (1995)	
부모역할 자신감 척도	부모역할에 대한 자신감을 측정하는 척도	강희경(1994)	
부모지원척도	최근 가정에서 경험한 부모의 지원에 대한 청소년의 지각 측정	Bowen, G. K., & Chapman, M. V.(1996)	
부모의 수용성-거부성 척도	성인이 기억하는 어린시절에 경험했던 부모의 수용성과 거부성의 양육태도를 측정	전영주(1998)	
심리적 독립척도	부모로부터의 심리적 독립을 측정	이준엽(1994)	
양육 스트레스 척도	부모-자녀체계의 역기능적인 면이나 부모에게 스트레스를 가져오는 요인 측정	김정진(2000) 신숙재(1997)	사회복지 척도집
부모 유대척도	부모의 유대감 측정	이상균(1999)	
부모애착척도	부모의 애착 측정	정선욱(2002)	
부모 양육태도 척도	부모의 양육태도를 측정	정정호(2000)	
부모 양육행동척도	부모의 양육행동 측정	김혜영(2000)	

(4) 가족적응, 건강, 복지 척도

척도명	사용목적	적용연구	출처
원가족척도	개인이 자신의 원가족의 건강성을 어떻게 인식하고 있는지를 측정	최현미(1997)	가족평가 핸드북
가족건강상태 척도	가족성원의 신체적, 정서적 건강 지표를 측정	Garrison, M., E., & Hira, T. K. (1992)	
가족자원척도	전체가족과 개별가족의 욕구를 충족하기 위해 필요한 시간, 돈, 에너지와 같은 가족 자원의 보유 정도를 측정	Dunst, Cl, J., & Leet, H. (1987)	
가족욕구조사	아동을 가진 가족의 가족, 지역사회, 탁아, 전문가 등의 지원과 정보에 대한 필요 측정	Bailey, D.B., Blasco, P.M., & Simeonsson, R. J.(1992)	
일-가족 갈등척도	직장과 집에서의 역할과 요구 상충으로 인해 경험되는 어려움 측정	Netemeyer, R. G., Bles, J. S., & McMurrian, R.(1996)	
가족 응집력과 가족 적응성척도	가족의 응집력과 적응성 측정	한지은(1997)	사회복지 척도집

(5) 가족문제 척도

척도명	사용목적	활용연구	출처
알코올중독 가정 자녀의 생애사건 일정	부모의 알코올중독과 관련되어 자녀가 가족에서 경험하는 긍정적/부정적인 생애사건들을 측정	Rossa, M. W et al.(1993)	가족평가 핸드북
이혼적응척도	아동의 이혼적응에 영향을 미치는 가족의 특징과 과정을 측정	Howell, S. H. et al(1997)	

척도명	사용목적	활용연구	출처
편부모 적응척도	편부모로서 자녀양육을 위한 적합성, 만족, 헌신도 측정	Singh, R. N., & Mcbrown, J. (1992)	가족평가 핸드북
계부모 역할 긴장 지표	계부모가 경험하는 역할긴장을 측정	Whitsett, D., & Land, H. (1992)	
아동학대 및 외상척도	체벌, 방임, 성적 학대와 관련된 부정적 가정환경에 대한 아동기 스트레스와 외상에 대한 기억을 측정	Sanders, B., & Becker-Lausen,E. (1995)	
부모갈등척도	청소년 자녀가 지각하는 과거 또는 현재의 부부갈등을 측정	Black, A. E., & Pedro-Carroll, J. L. (1993)	
가족생활사건 및 변화척도	가족의 스트레스를 측정	윤명숙(1997) 조성희(1999)	사회복지 척도집
부모의 건강대처목록	아동의 만성질환에 대한 가족의 대처 측정	양숙미(2000)	
갈등전술척도	가족 내에서의 이성적 방법, 언어적 공격성, 폭력을 측정	박미은(1998) 서미경(1997)	

(김유숙외2인, 가족평가 핸드북 ; 반포종합사회복지관, 실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집)

A복지관의 가족사정 사례

본 사례는 영구임대아파트에 거주하고 있는 수급자(부자)가정으로 지체 6급 장애를 가지고 일용직 근로를 하는 아버지, 그리고 어렸을 때부터 부모의 자녀양육의 책임을 대신하고 있는 I.P.(Identified Patient)와 ADHD(주의력결핍 및 과잉행동 장애)가는 둘째 동생과 산만한 행동을 보이는 막내 동생 그리고 부의 부재시 아동의 양육을 도와주는 사실혼관계의 여자가 함께 살고 있는 가족이다. 최초 의뢰된 계기는 가족이 2004년 7월 영구임대아파트로 이사를 오게 되면서 사업실패로 인한 부채로 아동 양육의 어려움이 있어 아동보호의 도움을 받기 위해 사회복지관으로 방문하였다. 표면적으로는 아동의 교육과 가계부채로 인한 경제적인 문제가 심각해 보였고 이로 인해 파생된 가정불화로 인해 모의 가출과 부모의 이혼으로 아동들에게 불안정한 가정생활과 가족역할의 모호성, 부의 정신적 건강상태, 원가족과의 갈등, 모와의 연락두절, 의사소통 등의 문제가 내제되어 있다. 이에 가족에 대한 사정과 사례회의를 통하여 가족복지팀의 “위기가정 가족지원서비스”의 집중형 사례관리로 시작되었다.

<사례발견 및 접수>

사례발견 및 접수면접은 의뢰기관의 정보제공과 I.P.의 주된 호소내용을 바탕으로 가족서비스 대상적격성을 판단한다.

1) 가족원

관계	성명	연령	직업	동거여부	비고
부	김00	37	일용직	○	지체6급장애
모	조00	36	-	×	2005년 이혼
자	김00	13	학생	○	
자	김00	10	학생	○	ADHD
자	김00	9	학생	○	
동거녀	장00	28	서비스업	○	

2) 주호소 문제

- 경제적 어려움 호소 : 수급자가정으로 자녀교육과 부의 일정치 않은 수입으로 세 자녀를 양육비의 지출로 정부보조금으로만 생계를 이어가기 어렵다고 호소 함.
- 가정불화로 모의 가출과 이혼으로 불안한 가정생활과 아동들이 심리적 불안감을 가지고 있으며, 부의 야간 근로 활동으로 성장기의 아동들이 적절한 가정내 보호를 받지 못하는 것의 어려움이 있음.
- 부의 세 자녀 양육부담으로 오는 심리적 스트레스 호소 함.

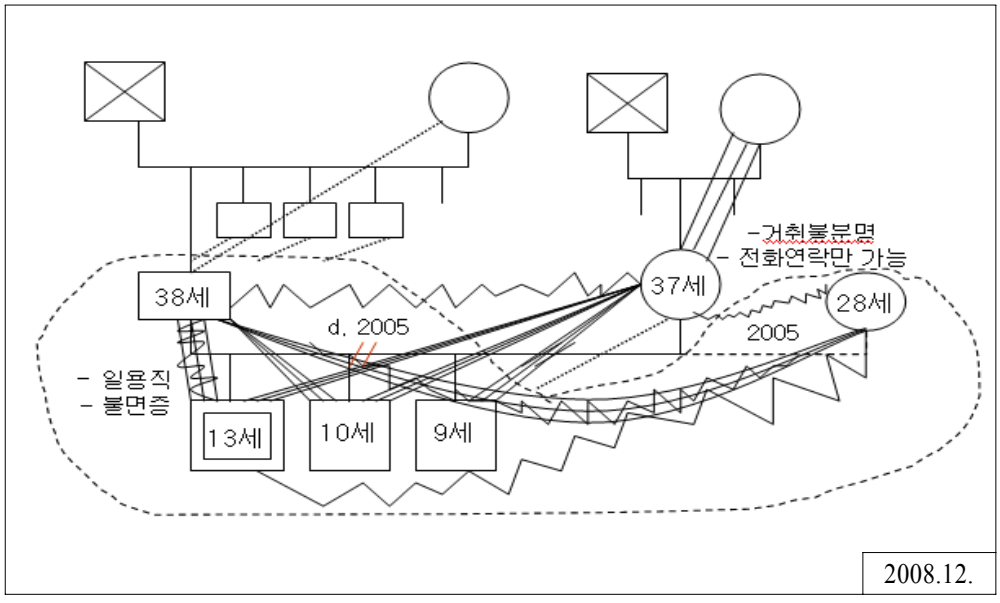
3) 가족력

I.P.의 부는 과거 택시 운전을 하였고, 2001년 사망자가 발생한 교통사고로 정신과 치료를 받았으며, 불면증으로 밤에는 게임을 하면서 밤을 새는 일이 많았다. 현재는 야간에 물류 배송을 하면서 오전에 나가서 다음날 새벽에 집에 들어온다. I.P.의 모는 사업의 실패와 남편의 교통사고 후유증으로 자녀양육과 생계비의 부담으로 힘들어하다가 잦은 싸움과 부의 외도로 가출 후 2005년 이혼하였으며 현재 가끔 전화연락만 하고 있다. I.P.(초6)는 모의 가출이후 동생들의 양육의 책임으로 많이 지쳐있으며 야간시간의 부의 부재로 늦게까지 동생들과 게임을 하거나 집밖에서 활동하거나 잠을 자는 등 일상생활의 어려움을 겪고 있으며, 학교생활의 적응에도 불안함을 보이고 있다. I.P.의 첫째 동생(초3)은 그동안 산만한 행동으로 행동의 예측과 제어가 어려워 가정 내에서 부의 관심을 가장 많이 받고 있으며 현재 ADHD(주의력 결핍 및 과잉행동장애) 판정을 받아 약물을 복용하고 있다. I.P.의 둘째 동생(초2)은 성격이 밝고 긍정적이나 또래에 비해 산만하고 지속적으로 하는 일에 대해서 어려움을 가지고 있다. I.P.의 부와 사실혼 관계에 있는 동거녀는 가족 내에서 아동들의 양육의 역할을 대신해 주고 있다.

가계도를 살펴보면, I.P. 가족과 원가족과의 관계가 소원하고 왕래가 없으며, 가정불화로 이혼한 모의 경우 I.P. 가족과 전화 연락만 하여 자녀 양육의 책임을 회피하는 것을 알 수 있다. 부가 I.P.를 많이 의지하고 있으나 갈등이 많으며, 모와 이혼 후 I.P.와 부와의 갈등은 동거녀의 갈등과 연결이 되어 관계가 안 좋은 것으로 나타난다. 경제적 어려움과 심야시간의 보호자 없이 가정내 자녀를 양육하고 있음에도 형제들과

소원한 관계로 도움이 되지 못하고 있다. I.P. 모는 자녀들에게 강한 애착을 가지고 있으나 자녀양육의 책임에 대해서는 부와 갈등을 겪고 있다. I.P. 부와 동거녀는 가족 내에서의 역할의 모호성으로 갈등을 갖고 있다. 또한 동거녀는 I.P.와 많은 갈등을 일으키고 있다. 원가족과의 소원한 관계와 가족 내에서의 관계의 불안정에서 오는 심리적 스트레스로 가족 내 역기능을 유발 할 가능성이 있다.

①가계도



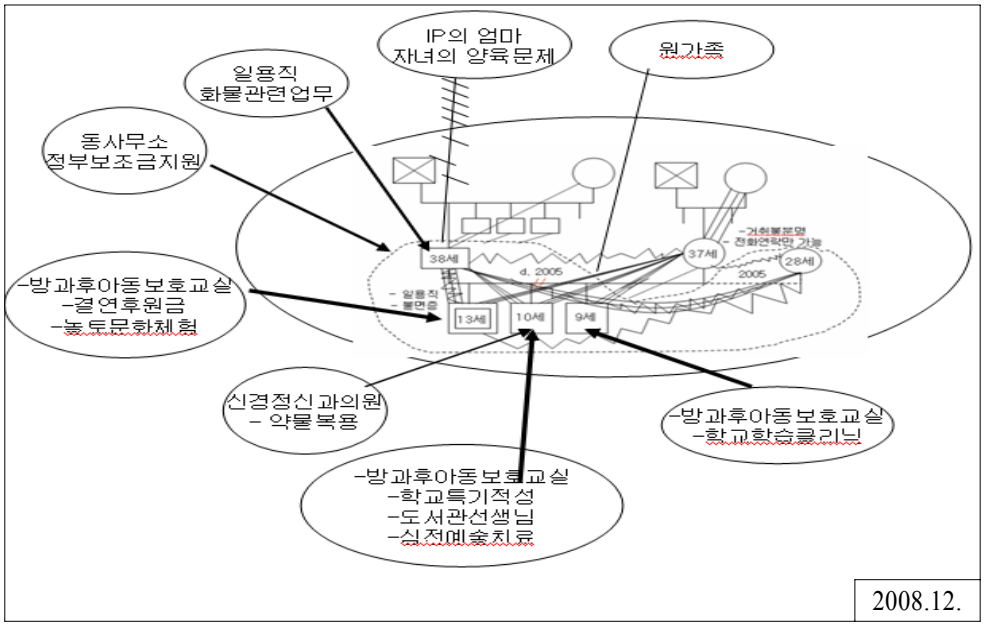
②생태도 분석

본 가족의 생태도를 분석한 결과, 복지관에서 자녀양육과 보호에 관련한 자원이 가장 많았다. 대부분 수급자로 무료교육과 혜택을 받고 있다. 경제적으로는 동사무소의 정부보조금과 일용직으로 일하고 있는 부의 수입으로 생활을 하고 있다.

I.P. 가족을 지원하는 자원의 양은 적지 않은 편이나 I.P. 가족의 정서적 지지를 위한 자원의 연계가 잘 이뤄지지 않고 있는 것으로 판단된다. 자원들이 1차적인 목적 달성을 위한 자원들로 복합적 문제를 가지고 있는 I.P.의 가족의 경우 효과성이 떨어질 것

으로 판단된다. 자원 활용의 효과성 증진을 위하여 정서적 지지의 자원의 필요성을 보여주고 있다. 생태도는 다음과 같이 나타났다.

I.P. 가족의 생태도



<가족의 사정>

가족사정은 초기면접을 통하여 이루어졌으며, 면접자의 분석보고를 바탕으로 가족복지팀의 사례회의를 실시하였다.

1) 가족의 기능 사정

본 사례의 내부 기능적 사정은 가족의 하위체계, 의사소통, 가족규칙, 가족역할 등의 가족내의 역동성을 중심으로 사정하였다.

(1) 가족체계 사정

① 부부하위체계

본 사례는 가정불화로 부부하위체계가 해체된 가정으로 가족 내에서 부의 주장이 자녀들에게 영향을 많이 주고 있으나, 아동들에 대한 중요한 결정을 할 때 모의 의견을 듣고 결정하는 것으로 보아 가정 내에서의 모의 영향을 배제할 수 없다. 부의 경우 자녀 양육의 책임을 나누고 싶은 욕구가 있으나 모의 경우 이것에 대한 거부반응으로 연락이 두절되기도 함. 부부의 경우 자녀 양육의 문제를 제 3자를 통해서 대화하고 해결하려는 모습을 나타났다.

② 모-자녀하위체계

모와 자녀와의 하위체계를 보면, 모가 양육 전반을 책임지지 않으려고 하나 자녀들과 모는 심리적으로 밀착된 모습을 보임. 자녀들에 대한 문제에 민감하게 반응하고 제 3자를 통해서 이를 해결하려고함. 모든 문제의 해결을 물질적인 충족이나 전화통화로 해결하고 있음. 자녀에 대한 문제행동에 대한 제어에 있어서 자녀와 모와의 대화가 큰 영향을 미치고 있다.

③ 부-자녀하위체계

부와 자녀와의 하위체계를 보면, 자녀들을 양육하는 기술에 대해 올바른 방법을 알지 못하며, 자녀의 문제 행동에 대해서 지나친 채벌로부터 오는 부의 권위를 가지고 있음. 부의 채벌을 많이 받은 I.P.의 경우 부의 훈육과 채벌의 행동의 통제의 한계를 벗어나 있음. 이에 반해 둘째의 경우 ADHD로 부의 관심과 애정을 받고 있으며 문제행동의 경우도 부가 행동에 대해 수용함. 막내의 경우 부의 관심과 애정을 받지 못하였으며 부와 갈등 없이 부의 관심과 애정을 받기 위해서 부가 지도하는 권위에 의해 자신의 행동이 통제하는 모습을 보인다.

④ 형제하위체계

형제간의 하위체계를 보면, I.P.의 경우 부의 강압적인 자녀교육 방식을 가지고 동

생들의 행동을 통제하고 있으며, 형제간의 갈등 상황의 경우 I.P.는 부의 역할을 대신하여 형제들에게 채벌을 행하는 강압적인 모습을 보이며, 각 형제들간의 갈등 상황의 경우 서로의 갈등에 방관자의 입장을 취함. 부에 의해서 행동을 통제받는 경우 형제들은 삼각관계에서 연합을 형성하여 희생양을 형성한다.

⑤ 부-동거녀하위체계

부와 동거녀와의 하위체계를 보면, 부는 동거녀에게 자녀 양육의 부담감으로 자녀들을 돌보는 양육의 책임을 위임하고 있으며, 자녀 양육 방법을 결정할 때 부와 동등한 권위를 가짐. 부와 동거녀가 각자의 가족내에서의 역할을 결정하는 것에 의견의 차이가 있어 동거녀의 가족내에서의 자리가 모호하여 이로 인해 발생된 갈등을 가지고 있다.

⑥ 형제-동거녀하위체계

형제와 동거녀와의 하위체계를 보면, 형제들은 동거녀를 '누나'라고 부르며, 부의 아동양육의 책임의 위임으로 채벌을 행사하며 형성된 강압적인 권력을 가지고 있음. 형제의 경우 동거녀의 규칙을 어겼을 경우 심리적으로 불안한 모습을 보임. 가족 규칙을 어겼을 때 강력한 상벌로 형제들의 행동을 통제하는 데 큰 영향력을 가지고 있음. 동거녀는 자녀 양육의 책임감을 가지고 있으나 형제들을 모에게 보내려는 생각과 표현을 하며, 형제들은 동거녀의 가족내에서의 역할의 모호성과 모의 자리를 대신하려는 모습에서 반감을 가지고 있으나 표현하지 못한다.

(2) 가족의사소통

가족의 의사소통 방식은 부부관계에 있어서는 '비난형'으로 이혼 당시의 문제들과 자녀 양육의 책임을 두고 해결방법을 외면하고 서로 비난하는 역기능적인 의사소통을 하고 있으며, 가정내에서 부와 형제관계에서는 중요한 결정에 있어서 대화를 시도하나 부의 일방적인 의사결정이 이뤄지며, 형제들이 수용적으로 따르는 하고 있음. 형제간 의사소통은 대화가 많지 않으며, 서로의 자기주장이 강함. 같은 경험을 말할 때 '산만형'의 언어를 사용하며 서로 다른 말을 하는 등 자신들이 하고 싶은 말에 대해서

정리해서 말하지 못해 가족 내에서 의사소통의 어려움을 겪고 있음. 동거녀의 경우 상황에 맞는 의사소통을 사용하나 가족 내에서 원활한 의사소통이 이뤄지지 않음. 전반적으로 가족들은 역기능적 의사소통을 사용하고 있으며, 가족 내에서의 의사결정을 할 때 부와 동거녀의 일방적인 의사결정으로 이뤄진다.

(3) 가족규칙

가족 내에서 문제가 발생했을 때 가족구성원 간의 의견을 얘기할 수 있는 기능적인 가족규칙을 가지고 있지만 전반적으로 부와 동거녀의 결정에 따라야하고, 모에 관련된 이야기를 부와 동거녀의 허락없이 말을 할 수 없음. 야간에 자녀들을 보호하기 위해서 자녀 양육에 대한 가족규칙이 많으며, 가족 규칙을 가족 구성원들이 지키려고 노력한다.

(4) 가족역할

가족내 역할을 살펴보면, 부모의 역할에서 부는 경제생활과 자녀양육의 모든 책임이 과중되어 있으며, 모는 자녀 양육의 책임을 회피하면서 부의 자녀 양육의 부담이 더욱 과중되어 나타남. I.P.의 경우 부모의 이혼 후 부가 경제생활을 위해서 장기간 집을 비워 부모의 역할을 대신하였으며, 현재는 보호자가 없는 야간시간에 동생들을 돌보면서 역할 과중의 스트레스로 심리적인 불안감을 가지고 있음. 둘째는 ADHD로 가정내에서의 보호자가 없이는 행동의 통제가 어려움에 따라 부와 동거녀의 관심을 모두 받고 있으며, 가족규칙을 잘 지키면서 신뢰감을 얻고 있으나, 뚜렷한 역할을 가지고 있지 않음. 막내는 겉으로 나타나는 문제없이, 가정 내에서 애완동물과 같은 역할로 가정의 분위기를 부드럽게 하는 역할을 하나 가족원으로부터 소홀한 취급을 받음. 동거녀의 경우 모의 역할을 대신하고 있으나 공식적으로 인정된 역할이 아니므로 역할 수행에서 역할의 모호성에서 오는 가족 내에서의 괴리감과 소외감을 겪고 있다.

2) 가족 외부환경 사정

본 사례의 가족과 관계하는 외부환경으로는 공식자원으로 동사무소, 학교, 직장, 복지관, 의료기관, 비공식 자원으로 원가족, 교회 등의 자원을 가지고 있다. 전반적으로

가족의 외부자원은 적으며, 특히 비공식 자원이 많지 않다.

① 공식자원 : 가족 전체 자원으로 주민자치센터의 생계비 지원과 자녀들에게 결식방지를 위한 식권을 받고 있음. 자녀들에게는 학교를 통해서는 방과후 특기적성 프로그램 학교 담임과 도서관 사서에게 자녀에 지도에 대한 관심을 받고 있으나 부의 소극적인 양육 태도로 관계가 좋지 않음. 사회복지관을 통해서 자녀들의 방과후아동보호서비스를 받고 있으며 복지관과 학교 담임과의 아동에 대한 상담을 많이 이뤄지고 있음. 심리예술치료를 통해서 정서적 안정을 지원받으며, 후원금을 통해서 아동의 안정된 학업생활을 지원 하고 있는 등 많은 부분 복지관에서 나오는 자원에 의지하고 있음. 안정된 경제생활을 위해서 부는 일용직으로 직장에 다니고 있으나 갑작스럽게 돈이 필요할 경우 복지관에 의지를 많이 함. 지역사회 신경정신과의원을 통해서 둘째의 약물 복용에 필요한 진료를 받고 있음. 공식적인 자원 중 전체 자원의 많은 부분을 지역사회복지관에 의지하고 있으며, 이 자원은 자녀 양육에 집중되어 있는 것을 볼 수 있다.

② 비공식 자원 : 원가족과 가끔 왕래를 하고 있으나 정서적으로 지지를 받고 있지 못함. 교회의 경우 다른 친구들과 놀기 위해서 출석하는 경우가 있으나 많은 영향을 주지 못함. 본 사례의 가족의 경우 비공식 자원을 통한 정서적, 심리적 지원이 매우 부족하여 가족의 스트레스를 해결하고, 지지 받는데 어려움을 겪고 있다.

3) 가족의 강점

(1) 가족구성원의 강점 측면

① I.P.는 긍정적이며, 모든 일에 적극적이며 활동적임. 새로운 경험에 대한 두려움이 없음. 스스로 문제를 해결하려고 한다.

② I.P.의 부는 자녀 양육의 책임감을 가지고 있으며, 안정적인 자녀 양육을 위해서 거주지와 가까운 곳으로 직장을 옮기며 자녀 양육에 관심을 기울인다.

③ I.P.의 둘째 동생은 자신감이 넘치며, 대인관계가 좋으며, 모든 활동에 적극적으로 참여하며, 가족내에서 약속을 잘 지킨다.

④ 동거녀는 자녀 양육의 일정한 규칙을 가지고 있으며, 관계에서 신뢰감을 중요하게 생각함. 부가 없는 시간에 자녀들의 보호하고 양육을 함.

(2) 환경적 강점 측면

① 원가족 : 지속적인 왕래로 가족에게 정서적 지지 자원의 가능성이 있음.

② 지역사회 : 학교, 사회복지관의 방과후아동보호교실에서의 아동 보호, 후원금지원, 심리치료, 문화체험, 가족 상담의 지원이 이뤄짐.

③ 사회문화적 : 국민기초생활보장법에 의한 수급자로 생계비 지원과 결식방지를 위한 식권 지원을 받고 있음.

(3) 기타

① 경제상황 : 정부보조금으로 80만원과 복지관의 후원금, 부의 근로 수입으로 주로 생활하며, 자녀의 교육비와 생활비로 사용하고 있음.

② 사회심리적 상황 : 부모의 이혼과 부의 동거녀와의 생활로 심리적으로 불안하고, 부의 야간 근무로 심야시간 아동을 보호할 보호자가 없어 불안정한 생활을 하고 있음.

③ 사회적관계망 : 원가족과의 교류가 거의 없으며, 모의 자녀 양육의 책임 회피로 갈등을 겪고 있음. 복지관과 학교 이외에 다른 정서적으로 지지와 지원할 자원이 없으며, 부의 역할 과다로 신속하게 문제해결을 하지 못하고 있음.

4) 가족의 발달주기

본 사례의 가족의 발달주기는 학령전 자녀 가족에서 학령기 자녀 가족까지 지속되고 있는 사례임. 부부가 함께 자녀를 양육하다가 가정불화로 이혼 후 아동들이 학령기에 들어간 사례이다. 부모의 보살핌이 필요한 클라이언트와 형제들이 가정 내에서의 부모의 역할을 대신하고, 부의 다른 지역으로 장기간 일을 하기 위해서 자녀들을 방치하는 등의 불안정한 양육태도로 학령기에 필요한 새로운 사회적 제도의 수용과 역할의 변화, 학령기 아동에게 필요한 독립의 범위에 대한 가족과업이 이뤄지지 못하여 가족규칙과 학교생활, 사회규칙에 대한 개념이 세워지지 못함.

사 정 기 록 지

<table>
<tr><td>No.</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>이 름</td><td>세대주:
IP:</td><td>담당자</td><td></td></tr>
<tr><td>개인사
및
가족사</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">클라이언트 내부환경 사정</td></tr>
<tr><td rowspan="4">가족기능
사정</td><td colspan="3">▪ 가계도</td></tr>
<tr><td colspan="3">▪ 개인 및 가족 강점 측면

▪ 환경 강점 측면</td></tr>
<tr><td colspan="3">▪ 가족역할
▪ 가족하위체계사정
▪ 가족의사소통
▪ 가족역할</td></tr>
<tr><td colspan="3">▪ 가족발달단계</td></tr>
</table>

클라이언트 환경 사정	
활용할 수 있는 자원 사정	▪ 생태도
	▪ 개인 및 가족 측면 ▪ 환경 측면
	▪ 사회적지지망 분석〈사회적 지지망은 별지 작성 〉
클라이언트 욕구 사정	
내담자가 제시한 어려움 (욕구)	__심리・정서 : __신체건강・장애 : __부부관계 : __부모-자녀관계 : __자녀문제 : __안전・보호 : __경제문제 : __주거문제 : __이웃・친척관계 : __사회자원・서비스부족 : __기타 :
관찰내용	

목표설정	
목 표	1. 2. 3.
클라이언트 필요 서비스	
개입계획	
필요서비스	

작성일 : 년 월

4. 목표수립과 계약

1) 목표수립

(1) 목표수립 지침

① 행동을 나타내는 동사인 ・・・하기(한다)로 서술한다.
② 달성되어야 하는 주요한 결과 한가지를 명확히 한다.
③ 달성할 수 있는 표적 일자를 설정하도록 한다.
④ 측정하고 검증할 있도록 구체적이고 양적인 것으로 서술하도록 한다.
⑤ 가족이 쉽게 이해할 수 있어야 한다.
⑥ 현실적이고 달성 가능하지만 여전히 의미 있는 도전이 되도록 한다.
⑦ 압력이나 위협없이 참여하는 가족 모두가 동의하여야 한다.
⑧ 기관 정책과 절차, 그리고 사회복지의 윤리강령과 일치하도록 한다.

(2) 목표수립을 위한 사회복지사의 과업

① 가족원은 위기상황에서 더 변화하기 쉽다는 것을 인식해야 한다.
② 전체적이고 추상적인 목표로부터 구체적이고 실질적으로 옮겨야 한다.
③ 분명하고, 구체적이며 측정 가능한 목표를 정한다.
④ 가족들이 우선적으로 달성하고 싶은 목표를 확인하도록 돕는다.
⑤ 행동변화에 관해 가족이 서로 협상할 수 있도록 돕는다.
⑥ 가족의 기술과 강점을 확인한다.
⑦ 가족으로부터 다짐을 받는다.

(3) 목표수립시 유의해야 할 점

① 목표수립의 중요성을 가족들에게 설명해야 한다.

② 목표는 성취가능하고 사회복지사와 가족이 상호 동의할 수 있고, 구체적이어야 한다.

③ 목표를 정하는 일은 사회복지사가 도울 수는 있으나 궁극적으로 가족의 책임이고 가족들이 목표를 성취하도록 도움을 주는 것은 사회복지사의 책임이다.

④ 가능한 한 첫 1-3회 상담 이내에 목표뿐만 아니라, 평가 방법이 분명히 나오도록 한다. 즉, 목표가 성립된 후에는 목표가 성취되었는지 아닌지를 측정할 수 있는 구체적인 행동상의 기준에 대한 상호동의가 있어야 한다.

⑤ 가족이 무엇을 목표로 설정해야 할지 모르는 경우 가족의 불안감이 더욱 가중될 수 있으므로 사회복지사는 가족이 느끼는 부담감을 이해해주고 "앞으로 몇 회에 걸친 상담을 통해 여유를 갖고 목표를 생각해보자"고 말한다.

⑥ 목표는 주기적으로 혹은 필요할 때마다 재평가되어진다. 상담 목표는 예상치 않은 위기 상황이 생기지 않는 한 변하지 않으며, 한 가지 목표가 성취된 다음에만 다음 목표로 넘어갈 갈수 있다.

⑦ 가족이 각기 다른 기대를 갖고 와서 각기 다른 목표들을 성취하기를 바랄 때 사회복지사는 가족이 공통 목표를 찾을 수 있도록 돕는다. 첫 상담에 중요한 가족원 중 한 사람이 불참했을 경우엔 목표설정을 연기할 필요가 있다.

2) 서비스 계약

① 가족전체에 대한 개입을 진행 할 시에는 가족원 모두와 계약을 맺어야 한다. 가족구성원에 대한 개별적 접근일 경우 계약 대상자가 가족 구성원 개인이 될 수 있다. 단, 미성년일 경우 보호자와 계약을 맺어야 한다.

② 문제를 정의할 때에는 가족원 모두가 그 문제에 대해서 어떻게 지각하고 있는지를 고려해야 하며 계약은 참여한 모든 가족원들에게 이해되어야 한다.

③ 계약에 대한 구두 혹은 서면상의 약속이 확보되어야 한다.

④ 계약은 작업의 과정으로 간주되어야 한다. 따라서 필요시 계약은 개정되어야 한다.

가족과의 면담에서 이루어진 목표수립의 A기관 사례

이 사례는 '가족여행'의 프로그램을 진행하기 전에 사회복지사와의 상담을 통하여 수립된 목표이다.

1. 가족여행전 가족간에 합의된 목표

① Ct.이의 장점 5가지 찾아오기
② 아빠가 여행에서 만큼은 가족의 마음을 헤아려 주기
③ 즐겁고 행복한 시간이 될 수 있도록 이해하고 격려하기

2. 가족여행후 모니터링 결과

가족여행을 다녀온 이후에 목표달성에 대한 상담을 통하여 모니터링을 실시하였으며, 그 결과 다음과 같다.

① 모와의 상담 : 여행을 가는 중에 아버지와 많이 싸우는 일이 있었음. 어머니가 몸이 많이 아픔에도 불구하고 식사를 직접 준비하는 등에 대해서 서운함이 있다고 함. 목표로 세운 것들에 대해서는 많이 지켜지지는 못하였다고 함. 하지만, 몇년만에 처음으로 가족들이 모두 함께한 시간이 되어 의미가 있었고 남편이 노력하고자 하는 모습을 발견하는 것에 위안되었고, 마음이 평화롭고 여유로운 느낌을 느낄 수 있었음.

② 부와의 상담 : 여행에 대해서 이야기를 꺼내면서 자녀에 대해서 이야기를 시작하셨음. 자녀가 여행을 통해서 이전에는 힘들면 쉽게 포기하였던 것이, 여행을 통해 관찰된 것은 숲해설가의 설명을 주의깊게 듣고, 힘들어도 포기하지 않으려는 모습이 좋아졌다고 하였음.

어머니와는 대화를 나누었다고 하였으며, 자녀가 매개가 되었는데 아이를 이렇게 키워줘서 고맙다는 말로 우회적으로 아내에게 고마움을 표현하였다고 함. 아버지가 운전하면서 실수를 한 것과 관련하여 어머니와 의사소통(합의)이 잘 이루지지 않은 점을 마음에 담아두고 있었음. 상담과정에서 자신이 고집이 세다는 것을 인지하고 있음이 발견되었고, 사회복지사는 아버지 역할의 중요성과 지금 좋아지고 있음을 지지하였음.

5. 개입

가족복지 담당 사회복지사는 가족을 만나서 그들의 욕구와 문제를 사정한 후에 개입목표를 설정하고 계약을 맺은 후 개입을 시작한다. 가족복지실천은 사회복지사와 가족이 함께 합의된 목표를 달성하기 위해 함께 해 나가는 협력관계이다. 콜린스 등은 이 단계에서 가족사회복지사의 역할을 가족의 지지, 교육, 구체적인 도움의 제공이라고 보았다 (Collins et al.: 240). 이러한 역할을 현 사회복지관의 사회복지사업들에 적용하여 보면 지지의 역할은 상담과 가정문제 해결치료 프로그램에 해당하고, 교육은 교육 및 훈련 프로그램에 그리고 구체적인 도움은 부양가족 지원사업과 가족기능보완사업 등에 해당된다고 볼 수 있다.

가족에게 효과적인 개입을 위하여 ① 가족의 욕구에 초점을 둔다. ② 클라이언트의 자율성을 존중한다. ③ 의존을 조성하게 되는 것을 피한다. ④ 클라이언트의 저항을 재사정한다. ⑤ 전문적인 거리를 유지한다. ⑥ 적당한 기대를 갖도록 한다고 강조하였다.(이원숙, 2007)

가족중심 사회복지실천은 환경속의 가족에 개입하기 때문에 개입기술 또한 환경을 변화시키기 위한 기술과 가족 내부의 가족성원들 간의 상호작용 관계를 변화시키는 가족치료 기술, 개별대상의 프로그램의 측면으로 살펴 볼 수 있을 것이다.

1) 환경적 개입

클라이언트의 환경적 문제에 초점을 두는 급진개별사회사업에서는 클라이언트 문제의 원인을 권력의 부족, 부적절한 이데올로기의 구속, 이익집단들 간의 갈등, 클라이언트의 변화를 성취하기 위한 힘의 부족, 사회적 낙인화의 영향, 사회경제적 구조의 제한 등에서 찾고자 한다(Fook: 47-51). 따라서 이러한 문제를 해결하기 위한 목표로는 착취당한 사람의 힘을 증진시킴, 이데올로기적 제한의 축소, 지배이익집단의 착취 축소, 클라이언트의 변화와 통제 능력의 향상, 사회적 낙인에의 저항, 사회구조의 변혁을 통한 물질적 자원을 제공 등을 들고 있다. 그리고 이러한 목표를 달성하기 위한

전략들로는 사회교육, 적극적 자원의 활용, 사회적 지지와 사회적 공감의 획득, 비판적 자각과 임파워먼트, 옹호 등을 들고 있다.

이러한 Fook의 주장은 가족에게도 적용될 수 있다고 생각한다. 가족들을 대상으로 행동과 인식(자각) 양자에 초점을 맞추는 적극적인 사회교육의 실시, 사람들에게 자원의 사용을 격려하며, 더 나아가서 자원에 대한 통제와 자율성을 조장하는 적극적인 지역사회 자원의 활용, 한부모가족, 이혼가족, 재혼가족 등의 다양한 가족의 사회적 경험의 내용을 강조하는 능력으로서의 '사회적 공감'과 사회적 환경에 대한 클라이언트의 노력을 지지하는 것을 강조하는 기술인 사회적 지지, 클라이언트에게 권한을 주거나 함께 공유하는 기술로서의 임파워먼트, 불합리한 사회구조나 제약을 개혁하거나 극복하기위하여 옹호의 기법을 사용할 수 있다.

김혜란은 가족에 대한 환경적 개입으로 가족옹호를 강조하고 있다(김혜란 외: 174-176). 가족옹호는 공공 또는 민간기관들이 가족을 위한 기존 서비스 혹은 서비스 전달을 향상시키거나 새로운 혹은 변화된 형태의 서비스를 개발하는 것으로 특정한 가족에게 편의를 제공하는 것이 아니라 가족의 정당한 권리를 요구함으로써 지역사회 조직의 변화를 가져오게 하는 방법이다.

2) 가족 내부의 변화를 위한 개입

가족 내 가족성원들 간의 상호작용을 변화시키기 위한 기법들은 특히 가족치료에서 발달되었다고 볼 수 있다. 그리고 이러한 기법들은 매우 많은 문헌들에서 잘 설명되고 있기 때문에 여기서는 가족담당 사회복지사들이 개입단계에서 비교적 용이하게 활용할 수 있는 기술들의 종류를 소개하고 관련 문헌을 소개하는 것으로 대신하고자 한다.

김혜란은 주요 가족치료접근들을 간략히 소개하면서, 가족세대간 혹은 가족 내부를 변화시키기 위한 개입기술과 기법을 다음과 같이 소개하였다(김혜란 외: 177-185).

① 탈삼각화

탈삼각화란 두 성원들의 감정 영역에서 제 3성원을 분리시키는 과정이다. 성원들의

분화가 이루어지지 않는 가족일수록 두 성원들간 불안 수준이 높아지면 다른 성원을 끌어들여 삼각관계를 형성한다. 예를 들어, 자신에게서 멀어지는 남편을 대신하여 아내는 한 자녀에게 지나치게 관여함으로써 삼각관계를 형성한다. 삼각관계에 있는 자녀는 부모의 갈등을 중재하기 위한 행동을 하거나 혹은 문제행동을 나타냄으로써 부모가 다시 뭉칠 수 있도록 행동한다. 위의 예에서, 어머니에게 자녀 훈육을 위한 기술을 교육하는 것만으로는 문제가 해결되지 않으며, 남편과의 갈등을 남편과 직접적으로 해결하고 자녀를 우회하지 않도록 원조함으로써 자녀가 부모의 갈등에서 벗어나도록 하는 것이 바람직하다.

② 가족 조각

가족조각은 성원들이 가족에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 시각적으로 표현함으로써 가족에 대한 이해를 돕기 위한 기법이며, 가족에 대한 이미지, 느낌, 생각을 조각으로 표현하여 가족구성원에 대한 인식을 긍정적으로 향상시키도록 돕는다. 가족 조각을 통해 가족은 이전에 미처 깨닫지 못하던 부분을 새롭게 이해할 수 있다.

③ 가족 그림

가족 그림(family drawing)이란 가족 성원들에게 자신이 느끼는 대로 자유롭게 가족에 대해 그림을 그리도록 하는 기법이다. 그림을 통해 성원들 자신이 가족에 대해 어떻게 느끼는지 이해할 수 있을 뿐 아니라 다른 성원들이 서로에 대해 어떻게 느끼는지, 가족 관계에 어떤 문제가 있는지 등을 이해할 수 있다.

④ 경계 만들기

경계 만들기(boundary making)는 가족 내 하위체계들 간의 경계가 지나치게 유리되거나 밀착된 경우에 유리된 경계는 보다 가깝게 하며, 밀착된 경계는 어느 정도 거리를 두도록 만드는 것이다. 예를 들어 부모가 청소년 자녀의 사생활에 지나치게 간섭하는 경우, 자녀가 부모의 방해를 받지 않고 자신의 느낌과 주장을 이야기 하도록, 부모는 자녀의 이야기를 경청하도록 요청함으로써 부모와 자녀 사이에 경계를 만들고 자녀가 자율성을 확보하도록 지원한다.

⑤ 균형 깨뜨리기

가족 내 하위 체계들 간의 역기능적 균형을 깨뜨리기 위한 기법이다. 예를 들어 지나치게 권위적이고 지배적인 남편과 온순하지만 자신의 주장을 갖기 시작한 부인 사이에서 사회복지사는 의도적으로 부인의 편을 듦으로써 역기능적 균형을 깨뜨릴 수 있다.

⑥ 역설적 지시

역설적 지시는 문제를 유지하는 연쇄를 변화하기 위해 가족이 역설적이라고 생각하는 행동, 즉 문제 행동을 유지하거나 혹은 강화하는 행동을 오히려 수행하도록 지시하는 기법이다. 가족이 역설적 지시에 따르게 되면, 문제를 통제한다는 것을 인정하는 것이 되며, 따르지 않으면 문제를 포기하는 것이 된다. 예를 들어 우울한 성원에게 일정한 시간을 정해 놓고 우울해 하도록 지시하거나 부모가 결혼한 자녀의 생활에 지나치게 간섭하는 경우, 오히려 부모에게 전적으로 의존하도록 지시함으로써 부모가 자녀의 의존에 부담을 느끼고 더 이상 간섭하지 않는 결과를 가져올 수 있다.

⑦ 순환적 질문하기

순환적 질문하기는 Milan학파의 독특한 치료기법으로 개인의 증상보다는 가족체계의 하위체계간의 관계에 초점을 둔다. 가족 성원들이 제한적이고 단선적인 시각에서 벗어나 문제의 순환성을 깨닫도록 돕기 위한 질문을 연속적으로 하는 기법이다. 순환적 질문의 목적은 가족 관계에 관하여 혼돈된 생각을 집어내어 명확하게 하며, 새로운 질문을 하여 가족들이 갖고 있는 견해의 차이점을 인식하도록 돕는 것이다.

⑧ 재구성

재구성(reframing)은 가족 성원들이 문제 혹은 이슈를 다른 시각에서 보도록 혹은 다른 방법으로 이해하도록 돕는 것을 의미한다. 재구성은 재명명 혹은 재정의라고도 한다. 가족 개입에서는 주로 한 성원의 다른 성원에 대한 부정적인 생각이 보다 새롭고 긍정적인 시각으로 변화하도록 돕는 것을 의미한다. 예를 들어 부모의 잔소리는 자녀에 대한 관심이라고 재정의하거나 자녀의 가출을 청소년기의 자율성을 획득하기

위한 시도라고 하거나, 아동의 산만함을 다양한 것에 대한 관심이 많은 아이라고 재구조화할 수 있다.

⑨ 긍정적 의미부여

Milan 학파의 긍정적 의미 부여(positive connotation)는 가족의 응집을 향상하고 치료에 대한 저항을 줄이기 위한 목적으로 가족의 문제나 행동을 긍정적으로 재해석하는 기법이다. 증상 행동 자체에 대해 긍정적 동기를 부여하는 것이 아니라 증상 이면에 존재하는 클라이언트의 의도와 동기를 긍정적으로 재해석한다. 예를 들어 자녀의 출산이후 소원해진 부부관계에 대해 가족의 생애주기에 따른 정상적인 변화라는 의미로 긍정적 의미를 부여할 수 있다.

⑩ 문제의 외현화

이야기 치료에서 주로 사용하는 문제의 외현화(externalization)는 가족문제를 개별 성원 혹은 가족이 아닌 문제 자체로 보고, 가족을 괴롭히는 하나의 별개 존재로서 문제를 이야기하는 것이다. 이야기 치료에서는 처음부터 문제는 사람들과 분리된 것으로 보고, 문제가 이들에게 영향력을 주는 것으로 가정하고, 내담자에게 문제에 대한 자신의 견해를 말하도록 질문한다. 문제를 외현화함으로써 부부는 문제로부터 벗어난 건강한 모습을 볼 수 있으며, 문제와 대항하기 위한 방법을 모색할 수 있다.

3) 대상중심의 가족복지실천 프로그램

사회복지관의 가족사회복지실천이 대상중심적 실천이라는 문제제기가 있으나 사회복지실천이 개별적으로 이루어지고 있는 것은 사회복지사의 노력만으로 이루어질 부분은 아니다. 클라이언트의 인식의 변화와 요구가 개별중심적인 실천에 보다 많은 요구환경이 있어서 이기도 하다. 그러나 대상중심적 실천이라고 해서 가족복지실천을 할 수 없는 것은 아니다. 프로그램의 목적과 내용이 가족복지실천에 초점을 가지는 것이 중요하고, 집단내의 가족문제가 부각되는 클라이언트가 있다면 가족중심의 사례관리로써 별도의 개입을 진행하여야 한다.

본 매뉴얼에서는 개별 대상중심의 가족복지실천에 대한 이해를 돕기 위해서 별도의 장으로 구성하여 프로그램의 기획과 실제를 살펴볼 수 있도록 하였다. Ⅳ에서는 가족복지프로그램의 기획에 대한 기법을 소개하고 있고, Ⅴ장에서는 가족복지서비스의 실제 사례를 통하여 다양한 가족에 대한 접근방법에 대한 이해를 돕고자 하였다.

4) 자원연계

복합적인 어려움을 가진 클라이언트가 자원의 존재를 모르거나, 자원에 접근하는 정보가 없거나, 자원 자체가 부족하여 욕구와 문제해결을 하지 못할 때에 사회복지사는 효과적으로 자원에 접근하여 클라이언트의 욕구와 문제 해결을 위해 개입하여야 한다. 자원을 연계할 경우에는 자원이 낭비되지 않도록 하여야한다. 사례관리로 진행 될 경우, 기관의 내부규정에 의거하여 자원개발과 배분에 대한 지침을 수립하는 것이 중요하다. 특히, 클라이언트 개인의 목표달성 및 가족성원을 위한 집단프로그램에서는 직접 자원을 개발하여 후원금품으로 제공되는 경우도 있지만, 외부전문가 및 기관을 의뢰에서 서비스로 자원을 제공하는 경우도 많이 있다. 기관의 전문적 인력의 제한적이거나, 클라이언트에게 새로운 서비스를 제공하여야 할 경우, 사회복지 전문영역이 아닌 경우, 또는 실천상에서 생기는 클라이언트와의 윤리적 이슈(예를 들어 이중관계 등)등이 발생할 경우에는 사회복지사의 인력으로만 진행되는 것이 아니라, 외부강사 및 전문가를 연계하여 기관 내·외부에서 서비스가 진행될 수 있는 것이다. 이는 어떤 기관이라도 클라이언트의 모든 욕구를 충족할 수 없기 때문에 여러 서비스의 연계를 통하여 좀 더 효과적인 개입이 될 수 있도록 하기 위함이다. 예를 들어, 아동방과후 프로그램을 진행하는데 사회복지사가 보육, 학습지도, 정서지원, 급식·간식 제공, 상담 등을 모두 진행하는 것은 불가능하다. 이에 보육교사, 학습지도 봉사자, 특기강사 등을 활용하고, 사회복지사는 연계하고 조정하는 역할을 하게 된다. 여러 전문가의 서비스 조정이 클라이언트에게 효과적이고 효율적인 서비스 전달을 제공할 수 있다.

6. 평가 및 종결

1) 점검

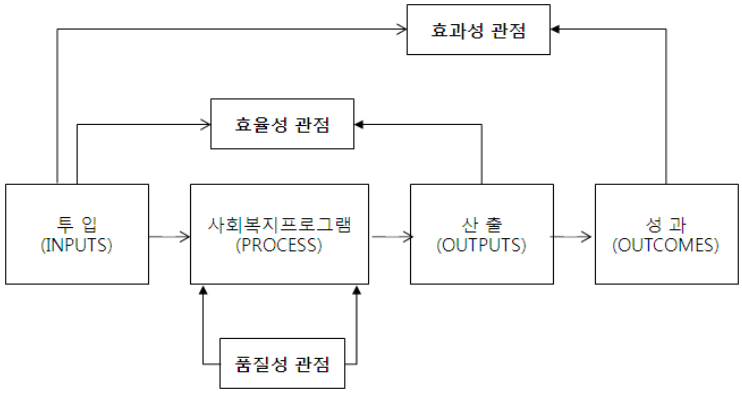
가족중심 사회복지실천에 대한 점검하기(monitoring)의 목적은 클라이언트에게 서비스가 적시에 적절하게 제공되었는지, 서비스의 계획 개발과 서비스 제공사이의 시간차이로 인하여 클라이언트의 상황이 변화되었는지, 그동안 클라이언트의 상황이 변화되었는지, 서비스를 통하여 클라이언트의 상황이 개선되었는지, 목표가 달성되고 있는지, 사회복지사 및 실천가가 잘 과업을 수행하고 있는지를 확인하는 과정이다. 가족중심 사회복지실천에서는 가족중심 사례관리를 진행하는 경우 자원의 연계 및 클라이언트 개인의 욕구 달성정도 및 변화상황을 중심으로 점검하는 것이 중요하고, 이에 대한 기관의 내부지침을 수립하는 것이 중요하다. 가족성원 중심의 집단 프로그램에서 점검을 실행 할 경우, 집단의 역동성 변화와 회기별 진행의 변화에 대하여 기록하고 집단지도 사회복지사와 구성원 사이의 관계도 점검하여야 한다. 점검의 과정을 통하여 클라이언트의 새로운 욕구나 변화가 생기고, 기관의 정책이나 방향이 변경된다면 재사정이 이루어지고, 서비스의 지속 및 종결여부를 확정하게 된다.

2) 평가

가족중심 사회복지실천에 대한 결과가 효과적이었는지, 효율적이었는지, 어떤 성과가 있는지에 대한 평가를 한다는 것은 매우 중요한 부분이다. 사회복지사가 서비스를 종결하기 이전에 평가결과를 정리하고, 가족에게 생긴 변화에 대하여 객관적으로 평가하여 가족에게 피드백하는 것은 매우 중요한 과업이라고 볼 수 있을 것이다. 이러한 평가는 클라이언트의 평가, 사회복지사의 평가가 모두 이루어질 수 있어야 하고, 객관적으로 평가할 수 있도록 노력해야 한다.

가족서비스에 대한 평가를 질적・양적 평가를 모두 검토할 수 있으나, 본 매뉴얼에서는 평가의 내용과 과정을 이해하는 것으로 소개해보고자 한다. '좋은 평가를 위해서

는 가족이 개입전에 어떻게 사정되는가?', '그에 따른 개입목표와 개입계획은 어떻게 될 것인가?' 등이 필수적이라고 볼 수 있다. 일반적으로 사회복지서비스에 대한 평가는 논리모델에 근거하여 성과측정이 이루어지며, 평가의 과정은 평가목적, 평가항목, 평가시행, 평가의 활용, 피드백의 과정으로 진행된다. 평가의 내용으로는 효율성, 품질성, 효과성 차원의 평가를 실시할 수 있으며, 다음의 그림으로 이해해 볼 수 있다.



[그림 Ⅲ-6-1] 성과측정의 흐름

또한 좋은 평가를 위하여 다음과 같은 질문을 통해서 서비스에 대한 결과와 후속개입을 위한 근거로 활용할 수 있을 것이다.

▌대상범위▌ 서비스는 지역사회의 욕구를 어느 정도 충족시키는가?

▌형평성▌ 지리적으로 하위 지역 및 하위 집단(여성 장애인, 기타)에 어느 정도 적절하게 서비스를 제공하는가?

▌과 정▌어느 정도 의도대로 수행되고 있는가? 서비스 정의・서비스 과제・표준・서비스 전달 요건은 적절했는가?

▌노력(산출)▌어느 정도 산출물 및 서비스를 생산하고 있는가?

▌비용효율성▌중간 산출 비용은 얼마인가? 품질 산출 비용은 얼마인가? 서비스 종료 비용은 얼마인가?

▌결과물▌서비스는 중간결과와 최종결과를 어느 정도 성취하였는가?

❙비용효과성❙중간 결과 비용은 얼마인가? 최종 결과 비용은 얼마인가?
❙영향❙어느 정도 측정 가능한 영향을 성취했는가?

3) 종결

평가가 끝나면 개입활동의 종결로 이어지며, 사회복지사는 개입활동을 계획에 따라 마무리하며, 종결시의 주요과업은 ①적절한 종결시기의 결정, ②클라이언트와 사회복지사의 정서적 반응의 처리, ③개입을 통해 획득한 효과의 유지와 강화, ④필요한 경우 클라이언트를 다른 자원으로 의뢰하는 것이라고 할 수 있다. 또한 사회복지사업의 효과성, 효율성적인 측면에서 사업의 평가도 중요하게 다루어지고 있다.

(1) 종결시기의 결정

- 초기에 개입한 개입목표가 달성되어 계획된 기간 안에 문제해결이 거의 이루어졌다고 생각되고, 사회복지사와 클라이언트가 더 이상의 만남이 큰 도움이 되지 않으리라는 것에 합의하게 되면 종결을 시작할 때라 할 수 있다.
- 또한 사회복지사와 기관이 클라이언트에 대한 서비스를 할 수 있는 만큼 다 제공하였다고 판단되며, 더 이상의 개입 연장이 클라이언트의 의존심을 자극할 뿐, 큰 도움이 되지 못한다고 생각되는 경우도 종결이 필요한 때이다.
- 경우에 따라서는 종결이 지금과는 다른 새로운 서비스가 더 적합하리라고 생각해서 의뢰로 이어지기도 한다. 따라서 종결단계에서의 의뢰는 또 하나의 중요한 종결과업인 것이다.

☞ 이 의뢰는 정신과 의사와 같은 특정 개인일 수도 있으며 클라이언트가 필요로 하는 유형의 도움을 제공할 수 있는 기관일 수도 있다.

(2) 종결의 방법

- 사회복지사와 클라이언트 가족은 종결에 관한 이슈가 다루어졌는지 여부를 판단

하는 체크리스트를 함께 완성할 수 있다.

- 체크리스트는 종결에서 클라이언트가 어느 정도 준비되었는지 평가하기에 유용한 16가지 요인으로 구성되어 있다. 가족원들이 대부분의 질문에서 "예" 라고 대답한다면, 이 때 종결은 적합하고, 시기적절하다.
- 종결시의 사회복지사가 수행하여야 할 주요과업은 다음과 같다.
  - 가족복지실천의 기능과 한계를 인식한다.
  - 가족사회사업과 가족치료의 차이를 인식한다.
  - 가족이 가족사회 사업 종결 이후에 달성해야 할 목표를 규명하도록 돕고, 사회복지사의 역할과 다른 원조자의 역할에 대해 비교 설명한다.
  - 종결 이후에 가족을 지원할 수 있는 지역사회자원을 규명하고, 가족이 이러한 자원과 연결될 수 있도록 돕는다.
  - 종결과 관련된 느낌을 나누도록 격려한다.
  - 가족과 그 가족원들의 강점을 규명한다. (Collins · Jordan · Coleman, 314)

(3) 종결시 피해야 할 역기능 행동

- 가족과 종결을 토의하는 것에 대해 주저하는 것
- 종결을 미루는 것이 정당화되지 않았음에도 종결을 연기하는 것
- 작업 중단에 대한 가족 성원의 느낌에 대해 토론하기를 피하는 것
- 문제 해결 노력에 대한 가족의 공로를 인정하기 싫어하는 것

4) 사후관리

(1) 종결이 이루어진 후 일정 기간이 지나서 클라이언트가 잘 적응하고 있는지를 점검하는 과정이다. 대개 1개월에서 6개월 사이에 진행하는데, 전화를 통해 확인하기도 하고, 면접을 실시하기도 한다.

(2) 종결시에 사후관리를 언급하는 것은 클라이언트에게 종결의 충격을 완화시켜 주는 이득도 있다. 사후관리를 통해 클라이언트는 자기의 노력에 대한 확인과 격려를 받을 수 있어 강화를 경험하게 되고 사회복지사는 필요한 경우에는 추가적인 원조를 제공할 수도 있는 것이다.

종결을 위한 체크리스트

점검 내용	예	아니오
* 제시된 문제가 제거되었다.		
* 가족이 다룰 수 있거나 참을 수 있게 되었다.		
* 달성된 변화를 효과적으로 측정할 수 있다.		
* 심리 사회적 기능 수행 면에서 긍정적인 변화가 이루어졌다.		
* 가족원이 더 효과적으로 의사소통하고 있다.		
* 가족원이 학대로부터 안전하다.		
* 공식적인 지지망이 유용하고 가족이 이용방법을 알고 있다.		
* 가족은 필요할 때 전화할 수 있는 적절한 비공식 망을 가지고 있다.		
* 가족 혹은 개인 성원이 지역사회 내 전문 서비스에 의뢰되었다.		
* 가족이 전문 서비스로 의뢰하는데 동의한다.		
* 가족은 매일의 일상생활에서 기능하는 기술을 배웠다.		
* 모든 가족원들의 기본적인 신체적 욕구가 충족되고 있다.		
* 사회복지사와 가족은 가족의 현재까지의 진전을 평가해오고 있다.		
* 가족은 주어진 서비스에 만족한다.		
* 모든 가족원은 개입의 결과로 한층 더 나아졌다.		
* 가족은 그들이 이룬 변화에 대한 리사이틀을 경험할 수 있다.		
* 가족원들은 변화를 이루는데 그들이 기여한 역할을 알고 있다.		

(Collins · Jordan · Coleman, 302~307)

Ⅳ. 가족복지 프로그램 기획

Ⅳ장에서는...

현재 사회복지관에서 운영되고 있는 가족복지사업에서는 앞장에서 기술하였듯이 대상중심적인 프로그램이 많이 실행되고 있다. 이와 관련, 가족복지사업에 있어서 프로그램의 기획, 실행, 평가의 전과정이 중요하다. 이에 본장에서는 프로그램의 기획의 기법을 다음과 같이 구성하였다.

1. 논리모델의 적용
2. 사회적 상황의 규명
3. 목적과 목표
4. 프로그램 설계

Ⅳ. 가족복지 프로그램 기획

1. 논리모델의 적용

가족복지사업을 실행하는데 있어서, 전통적인 가족사례관리, 가족치료외에 현재 복지관에서 가족구성원을 중심으로 진행되고 있는 가족복지사업 프로그램의 기획과정에 대하여 설명하고자한다. 이미 사회복지관의 인증 또는 평가제도 속에서 '가족복지 프로그램-가족성원 전부 또는 개별성원의 역량강화를 위한 프로그램' 은 평가에서도 기획의 전문성, 수행과정의 전문성, 평가의 체계성 등을 중요한 부분으로 평가하고 있고, 가족복지사업에서 프로그램의 자리매김하고 있다. 따라서 본 매뉴얼 Ⅳ장에서는 가족복지 프로그램을 기획하고 개발하는 단계들을 설명하고자 한다.

프로그램 개발과 관리, 평가의 전체적인 과정은 위의 [그림Ⅳ-1-1]의 과정과 같으며, 다음의 <표Ⅳ-1-1> '가족복지 프로그램 기획 예시-아동방과후 프로그램' 은 프로그램의 기획의 순서에 입각하여 간략하게 제시된 가족복지프로그램의 예이다. 이 예시는 각 단계에 대한 주요한 개념에 대하여 간략하게 다루었으며, 논리이론을 기반으로 하고 있다. 각 요소와 관련하여서는 각각 세부적으로 본문의 내용에서 설명하고자 한다. 또한 각 단계별로 본 매뉴얼의 페이지 수를 함께 기록하여 단계별로 찾아서 볼 수 있도록 구성하였다.

사회문제의 정의와 분석 → 욕구사정 **(문제제기 및 필요성)** → 프로그램 가설 **(이론적 배경)** → 프로그램 목적 → 결과목표 → 과정목표 → 프로그램 설계**(프로그램 활동 설계)** → 프로그램 실행 → 성과측정, 모니터 및 프로그램 평가

[그림 Ⅳ-1-1] 프로그램 개발, 관리, 평가의 과정

<표 Ⅳ-1-1> 논리모델의 관점에서의 가족복지 프로그램 예시-방과후교실

논리모델 구조	내용	방과후아동보호교실
Situations *tip 167p	프로그램 기획의 필요성, 사회적인 상황, 사회문제, 사회적 욕구, 클라이언트 욕구 등	영구임대단지내 맞벌이부부, 조손가정, 한부모가정 아동 증가로 인한 -> 아동 방과후 보호 필요 ->양육자의 양육기술부족 등의 상황 발생
Inputs *tip 177p	프로그램에 투입되는 클라이언트, 직원, 물적 자원, 시설, 장비 등	· 클라이언트(가족포함) ; 방과후 이용자격 확인 · 인력 ; 사회복지사, 방과후교사 강사, 자원봉사자 등 · 방과후교실 시설, 금품자원 등
throughputs *tip 179p	개입이나 프로그램 서비스의 과정 산출 및 문제를 해결하게 되기 바라는 서비스 제공과정	가족사례관리, 아동보호, 식생활(간식, 급식)지원, 후원금품지원, 학습지도, 특기교육, 문화체험, 집단프로그램, 주양육자교육, 심리검사 등
Outputs *tip 181p	프로그램의 직접 산출 양	<방과후교실 이용실적> · 주 5회×실인원***명×연48주 (수료한 아동의 수 등) 강사**명, 자원봉사자**명, ***시간 1인단가 ; 총금액/연인원 등
Outcomes *tip185p	프로그램의 종료 후 클라이언트의 변화나, 이익 -인식의 변화, 행동의 변화, 기술의 향상, 문제의 제거, 클라이언트만족도 등	방과후의 안전한 보육, 사례관리를 통한 개별화된 서비스 개입의 목표의 달성, 양육의 심리적·경제적 부담 감소, 학습능력 향상, 다양한 사회적 기회 제공 등 클라이언트의 변화

2. 사회적 상황의 규명

1) 사회적 상황의 규명

상황 즉, 사실이나 현상에 대한 양적・질적인 설명의 이해로부터 시작해야 한다. 예를 들면, 사실 자료들은 얼마나 많은 사람들이 이 상황을 경험하고 있으며, 그들이 누구인지, 그들이 살고 있는 곳이 어느 지역인지, 상황이 얼마나 좋은지, 보통인지, 심각한지를 알려준다. 상황은 사회적 사실로 정의된다. 즉, 독립적으로 존재하는 자료에는 가치판단이 배제되어 있다. 특히, 가족이 사회적으로 어떠한 상황에 놓여있는지를 확인 하는 부분도 가족접근의 사회복지실천에서는 매우 중요하다고 할 수 있다.

2) 사회문제의 정의

(1) 사회적 가치(또는 규범)에서 벗어남
(2) 상당수의 사람들이 그 현상으로 부정적인 영향을 받을 것
(3) 그 원인이 사회적인 것일 것
(4) 다수 사람들 또는 영향력 있는 일부 사람들이 문제로 판단하는 것
(5) 사회가 그 개선을 원하고 있을 것
(6) 개선을 위하여 집단적 사회적 행동이 요청되는 것
(7) 해결이 가능할 것 또는 해결을 위한 자원이 존재할 것

3) 사회적 욕구

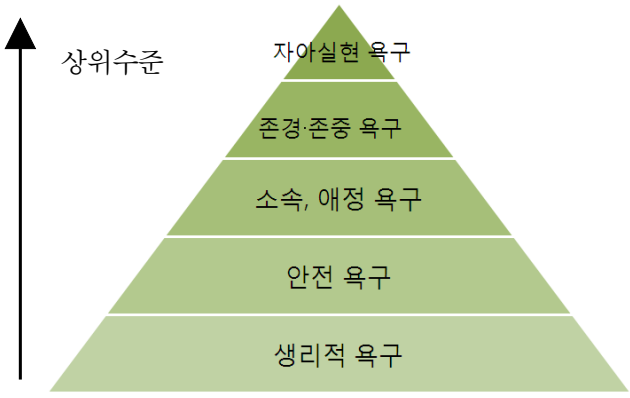
욕구는 기대되는 바와 현재상태의 차이에 대한 사회적 관점을 반영한다. 욕구는 Maslow가 제시한 규범적 접근이 있다. 아울러 기대되는 바를 어떻게 규정하느냐에 따라 다양한 구분이 가능한 Bradshaw가 제안으로 나눌 수 있다. 이러한 개별적인 욕구파악에 대한 논의도 있지만, 다양한 욕구를 두 가지 체계에 근거하여 가족문제에

개입할 경우, 개입 당시의 주요 가족의 욕구를 바탕으로 가족문제를 여러 수준의 욕구로 묶어볼 수 있다. 이러한 욕구 수준의 범위에서는 기본적인 가족의 생존 욕구부터 가족 구성원들의 자아실현 및 영적 욕구에 대한 관심까지 모두 포함 된다. Weltner(1985, 1986)는 다양한 가족들이 가지고 있는 욕구의 기능적 수준을 집짓기에 비유하면서, 상위수순의 욕구를 고려하기에 앞서 가장 기본적인 수준의 욕구를 우선적으로 다루어야 한다고 하고 주장하였다. Weltner가 제시한 욕구의 네 가지 수준은 [그림Ⅳ-2-1]에서 볼 수 있다.

(1) 욕구의 정의

① Maslow의 욕구

Maslow의 욕구단계이론은 하위차원일수록 더욱 기초적이고 기본적으로 충족되어야 한다. 하위 차원이 충족되지 않을 경우에 상위차원의 욕구는 달성이 불가능하기 때문이다.



[그림 Ⅳ-2-1] Maslow 욕구단계이론

② Bradshaw의 욕구의 기준

Bradshaw는 욕구의 형태 중에서 사회복지의 주된 대상이 되는 것은 규범의 욕구와

표현된 욕구이며 지각된 욕구와 비교 욕구로 구분하여 설명하고 있다.

<표 Ⅳ-2-1> Bradshaw 욕구의 기준

욕구의 기준	내용	단점
규범적 욕구 (normative need)	전문가에 의해 규정된 욕구 예> 빈곤선, 최저임금	전문가마다 다른 기준을 가질 수도, 변할 수도 있음
인지적 욕구 (perceived or felt need)	개개인이 느끼는 욕구 예> 클라이언트 자신이 원하는 욕구	개인에 따라 다양한 반응, 불안정하고, 과도하게 요구할 수 있음
표출적 욕구 (expressed need)	서비스 수요에 기초한 욕구 예> 기존서비스에 참여한 사람, 대기자 명부	직접적인 수요로 나타나기 때문에 과소보고되기 쉽고, 기존의 서비스를 기준으로 평가되기 쉬움
상대적 욕구 (relative need)	다른 사람이나 타지역과 비교해서 정해지는 욕구 예> 제주도의 결식아동 도시락 사건	사회적 맥락과 상황을 무시하고 두 집단의 욕구를 비교하는 것은 위험함

③ 가족의 4차원 욕구

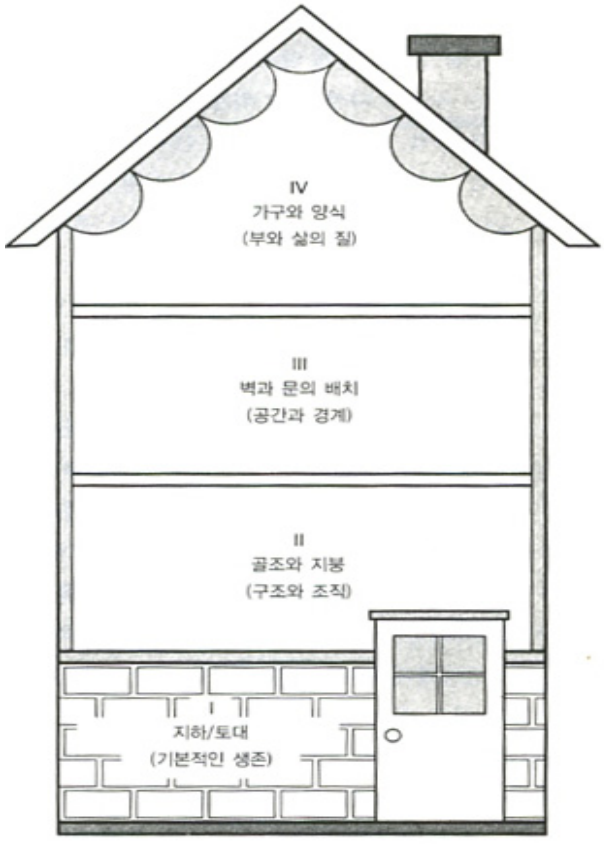
다음의 [그림Ⅳ-2-2]은 가족의 욕구를 파악하는 수준에 대한 그림이다. 가족의 욕구를 파악하여, 가족의 개입전략 및 개입기술을 수립할 수 있다. 이는 수준별로 가족의 욕구가 다르기 때문이다. 더불어 가족 구성원의 개별적인 욕구파악과 병행하여 진행된다면, 가족구성원의 개인적 접근 및 가족을 통합적으로 바라볼 수 있는 개입이 될 수 있을 것이다.

수준Ⅳ
삶의 예술
내면의 갈등, 문제, 친밀감
자아실현, 통찰, 열망에 초점

수준 Ⅲ
공간(프라이버시와 접근)
개인 · 가족 · 세대 간
경계에 초점

수준Ⅱ
한계와 안전
권력, 통제,
대처양식에 초점

수준Ⅰ
먹을 것, 거처
보호, 의료, 돌봄
최소한의 양육
강점과 자원에 초점



(Kilpartick & Cleveland(1993), 유계숙 외 가족복지실천기술론 p.4 재인용)

[그림 Ⅳ-2-2] 가족의 욕구 수준 : 문제와 적절한 개입

3. 목적과 목표

목적과 목표의 개발은 프로그램을 기획할 때에 그들이 무엇을 달성하려고 하는지와 어떻게 그것을 성취하려고 하는지를 명료한 용어로 기술하게 함으로써 실행을 위한 틀을 제공한다. 나아가 프로그램 기획의 모니터와 평가 영역을 위한 틀을 제시하기 때문에 기획 과정에서 대단히 중요한 단계이다.

1) 프로그램 가설(이론적 배경)에서 목적과 목표로

프로그램 가설은 원인가설과 실천개입가설이라는 두 부류의 하위 가설로 이루어진다. 원인가설은 가족의 욕구와 역기능을 설명하는 요인들이 무엇인지에 대한 설명이다. 문제와 대상집단에 대한 축적된 모든 정보가 인과관계에 관한 하나의 지식으로 발전되면 실천개입가설은 원인가설에서 규명된 근본 원인을 파악할 수 있도록 설계된다. 실천개입가설은 '만약 클라이언트에게 ~한 조건이 주어진다면(~한 개입을 제공한다면), ~한 변화가 일어난다'는 가정을 논리적 기반으로 구성하는 것이다.

2) 이론적 배경

이론적 배경은 프로그램 계획서가 '폼나게 만드는' 목적으로 제시하는 것이 아니다. 우리가 시도하는 '계획된 변화'가 목적과 목표를 달성하기에 적합한 수단이라는 점을 논리적으로 보여주는 것이다. 만약 이론으로 검증되지 않은 지식을 활용하여 클라이언트를 돕는다는 것은 실제적 도움이 되지 않을 수도 있으며, 클라이언트에게 해를 끼칠 수도 있기 때문이다. 또한 한정된 재원과 인력을 투여하여 해당 서비스의 진행이 적정한 근거를 갖추었다는 것을 입증해야 할 '책무성'을 지니기 때문이다.

이론적 배경을 통하여 보여주어야 하는 것은 앞으로 하고자 하는 것은 다음과 같은 사항이다.

(1) 원인가설과 관련하여, 앞으로 세워질 목적과 목표가 클라이언트의 복지에 중요하다는 것을 보여준다. 즉, 클라이언트의 욕구, 문제는 '~한 원인에 기인한다.'

(2) 개입가설과 관련하여, 앞으로 세워질 방법들은 목적과 목표를 달성하는 데 도움이 된다. 즉, 과거에 이와 관련한 개입이 효과성이 입증이 되었다. 따라서 앞으로 제시할 방법들은 목적과 목표를 달성할 수 있으며(클라이언트에게 도움이 되며), 인적, 물적 자원을 투자할만한 가치가 있다. 또한 개입방법들에 대한 타당성을 설명하고, 나아가 사회복지학의 지식을 풍요롭게 만드는 데 기여할 수 있다.

※ 참조. 이론을 찾는 방법들…
- 학회지, 학위논문 참조 각 사이트 원문 다운로드, 기타 대학도서관
  **국회도서관 사이트 : www.nanet.go.kr
  **한국가족사회복지학회 : www.kafsw.or.kr
- 교과서 및 전공서적

다음의 <표Ⅳ-3-1>은 B복지관에서 진행되고 있는 청소년 진로지도 프로그램에서 이론적 배경을 실제 적용한 예이다. 이론을 적용 할 시에는, 이론에 대하여 가정을 수립을 먼저 진행하여, 관련내용에 대하여 정리하고, 그 프로그램이 실제 정용되는 부분에 대하여 기술하는 것으로 하면 된다.

<표 Ⅳ-3-1> 프로그램의 이론적 배경 적용 예시

프로그램	청소년 진로지도 프로그램
이론	직업발달이론(VocationalDevelopmental Theory)
가정	직업행위가 한 개인의 생애동안 어떻게 발달하고 변화하는가에 주안점을 두고 있는 이론으로, 직업활동에 대한 포괄적이고 종단적인 관심을 가지고 발달하였다.
관련 내용	◈ Ginzberg(1972), 진로발달이론

	① 직업선택은 발달과정으로 수년간에 걸쳐서 이루어지는 것이며 발달은 불가역적이지 않다. ② 직업선택은 적정화(optimization)라는 용어로 설명할 수 있으며 일생동안 계속되는 과정이다. -환상적 직업선택 단계(6-10세) - 현실여건이나 본인의 능력이나 가능성을 고려하지 않는 시기이다. -시험적 직업선택 단계 (11-17세) - 세 단계로 구분이 되는데 흥미단계는 본인의 흥미에 입각하여 직업을 선택하는 경향을 말한다. 능력단계(12-14세) 본인이 흥미를 느끼는 분야에서 성공을 거둘 수 있는 능력을 지니고 있나 시험해 보기 시작한다. 그리고 이 세상에는 다양한 직업이 있으며, 보수, 필요로 하는 교육이나 훈련의 유형도 다르다는 사실을 인식하게 된다. 그 다음 단계는 가치단계(15-16세)인데, 직업선호를 자신의 가치관 및 생애목표에 비추어 평가해본다. 전환단계(17-18세)에는 주관적인 요소에서 현실적인 외적 요인들로 관심을 돌리게 된다 -현실적 직업선택 단계 (18-22세) - 세 단계로 나뉘는데, 탐색단계는 직업선택을 위해 필요한 교육이나 경험을 쌓으려고 노력하는 단계이다. 구체화 단계는 직업목표를 정하고, 자신의 결정에 관련된 내적·외적 요소를 종합할 수 있는 단계이다. 특수화단계는 보다 특정화된 계획을 세우는 단계이다. 된다.
진로 지도 적용	직업발달은 특정 시점에 일어나는 사건이 아니라 직업을 선택하고 적응하는 하나의 과정이라는 것을 설명한다.

(반포종합사회복지과 학교사회복지 매뉴얼)

3) 목적의 수립

프로그램의 목적은 기관의 사명과 일치되어야 한다. 목적은 방지, 제거, 개선되어야 할 문제를 다루는 프로그램의 결과 기대치를 기술한 것이다. 목적은 반드시 측정 가능하거나 성취 가능할 필요는 없다. 단지 프로그램의 방향을 제시할 뿐이다. 목적을 수립함에 있어서, 조직 전체의 사명을 전개하는 방향으로 나아가면서도, 목적은 장기적으로 성취할 바를 기술하여야 한다. 목적의 내용은 성과를 기대하고, 또한 목적은 기

관의 사명과 일치해야 하며 대담하고 이상적이어야 한다. 목적에 한시적인 기한을 두어서도 안되며, 문서화된 대로 측정될 수 있는 것도 아니다. 시간틀 및 측정기준은 목표에서 수립되는 것이다.

한편 지역사회복지관의 경우 기관의 사명과 별도로 사회복지사업법 시행규칙에서 규정하는 바에 따라 가족기능강화사업을 시행해야 한다. 따라서 가족의 기능을 향상시키기 위한 제반 시도는 기관에게 주어진 사회적 책임(mandate)과도 관련이 있다. 그러한 상황이라면 어떤 기준에 따라 제한된 자원을 배분할 것인지에 대한 고려를 통해 프로그램의 시행여부, 목적의 중요도 등을 평가해야 할 것이다.

4) 목표의 수립

효과성에 기초한 프로그램 기획에 있어서 (a) 달성해야 할 결과(결과목표), (b) 결과가 달성되도록 하는 방법(과정목표)의 두 가지 논점이 규명되어야 한다. '결과'의 규정은 프로그램의 '목적'이나 기대치를 기술한 것이다. 프로그램 기획 문헌에는 이러한 목적이 결과목표로 표현되어 있다. 서비스 제공에 관한 지침은 목적을 달성하는데 사용되는 '수단'의 명료한 표현으로 과정목표라고 할 수 있다. 마지막으로 과정목표 하에서 프로그램 수행의 세부사항에 대한 더욱 정제된 분류 또는 개선점인 구체적인 활동 목록을 개발하게 된다.

5) 목표의 요건

- SMART한 목표 설정

(1) Specific - 명료성, 구체적일 것 : 정확히 무엇을 달성하려는가?
(2) Measurable -측정가능해야 할 것 : 목표 달성 여부를 어떻게 판단할 것인가?
(3) Attainable -성취가능해야 할 것 : 해낼 수 있는 일인가?
(4) Result-oriented - 결과지향적일 것 : 클라이언트의 변화에 초점을 두는가?
(5) Time-bound - 시간적 기준이 있을 것 : 언제쯤 목표를 달성할 것인가?

6) 결과목표

결과목표는 측정 가능한 결과의 설정뿐만 아니라 프로그램의 존재에 대한 근거도 설명한다는 점에서 프로그램 기획의 매우 중요한 부분이다. 결과목표는 문제분석 단계로부터 나오며, 프로그램 표적집단의 삶의 질을 개선하거나 문제를 감소시키는데 초점을 둔다. 이것은 프로그램 목표를 정밀하고 측정가능한 용어로 해석하는 용어인 것이다. 일단 결과목표의 개념이 명확하게 잡히고 기술되면, 이들 각각에 상응하는 과정목표가 명확해진다.

프로그램 진행한 후에는 기대한 결과를 달성했는가도 규명해야 한다. 일단 결과가 성취되었음을 알게 되면 개입 가설을 지지 또는 거부할 수 있게 된다. 성과평가모형에서는 최종 결과와 중간 결과로 구분된다. 일부 프로그램에서는 세 가지 수준의 결과가 나타날 수도 있지만, 대부분의 프로그램에서는 적어도 두 수준의 결과 즉, 최종 결과 및 중간 결과가 나타나게 된다.

7) 과정목표

과정목표는 중간적 결과목표를 달성하는데 필요한 중대 사건을 설명하기 위한 것이다. 모든 목표에서처럼 적절히 기술된 과정목표에는 (a) 시간의 토대, (b) 대상(인구 또는 산출물), (c) 결과물(이 과정의 명백한 기대), (d) 기준(결과를 어떻게 측정 또는 문서화할 것인가), (e) 책임(누가 과정목표의 완료를 보장하는데 대한 책임을 지는가?)의 기본적인 다섯 가지가 필요하다. 결과목표에서와 같이 과정목표에서도 일련의 동사가 사용된다. 다음의 <표Ⅳ-3-2>는 실제 진행된 부모교육의 목적과 목표 수립의 예이다.

<표 Ⅳ-3-2> 적용 : 목적과 목표의 수립의 예

1. 목적

중학생 청소년 자녀에게 더 좋은 부모가 될 수 있도록 구체적인 자녀양육 및 훈육의 기술을 향상시키고, 부모역할에 대한 자신감과 효능감을 증진시켜 부모로서의 리더쉽과 역량을 강화한다.

2. 목표

결과목표 1 : 프로그램 종료시점까지 부모역할에 대한 만족도를 설문조사를 통해 통계적으로 유의미한 정도로 변화시킨다.

과정목표 1. 효과적인 부모역할과 관련된 강의를 3회 이상 실시한다.
과정목표 2. 구성원의 80% 이상에게 효과적인 부모역할과 관련된 강의를 제공한다.

결과목표 2. 프로그램 종료시점까지 부모의 자신감과 효능감을 프로그램 참여 전보다 통계적으로 유의미할 정도로 향상시킨다.

과정목표 1. 부모역할 만족도를 사전보다 프로그램 참여이후 향상시킨다.
과정목표 2. 가족관계 만족도를 사전보다 프로그램 참여이후 향상시킨다.
과정목표 3. 부모효능감에서 사전보다 프로그램 참여이후 향상 시킨다.

8) 활동

기획의 수립에서 다음 과제 또는 최종 과제는 각 과정목표를 구체적 과업으로 분류하는 것이다. 이러한 구체적 과업은 과정목표를 달성하기 위해 반드시 완료되어야 한다.

4. 프로그램 설계

사회과학뿐만 아니라 기업 및 산업에서도 매우 유용한 것으로 입증된 분석틀이 체계분석틀이다. 이는 프로그램을 체계 투입, 전환, 산출, 결과와 관련된 요소로 분류함으로써 프로그램을 더욱 포괄적으로 이해할 수 있도록 해준다. 투입은 자원 및 원재료, 전환은 변화 과정, 산출은 서비스 산출물 혹은 서비스의 완결, 결과는 클라이언트의 삶의 상황 혹은 환경에 있어 측정 가능한 변화로 각각 정의된다.

1) 프로그램 요소 1 : 투입

사회복지 서비스 프로그램의 투입에는 클라이언트, 직원, 물적 자원, 시설, 장비(자원)의 다섯 가지 요소가 포함된다. 다음 <표Ⅳ-4-1> 는 투입되는 각 다섯 가지의 요소에 대한 예시 및 투입목적에 대한 설명이고, <표Ⅳ-4-2>은 각 변수에 대한 실제 예시이다.

<표 Ⅳ-4-1> 프로그램 투입과 관련된 변수

구분	변 수	목 적	변수의 예
클라이언트 관련 변수	자격여부	서비스를 제공받는 사람들이 프로그램에 적합한 자격이 있는지 확인하기 위함	연령, 거주여부, 소득
	인구통계 또는 특성 변인	표적집단에 서비스가 제공되는 것을 보장하고, 프로그램의 성공 또는 실패와 관련된 것으로 보이는 클라이언트 특성을 규명하며, 그리고 후에 서비스 대상 집단을 설명하는데 도움이 될 요소를 기록하기 위함	인종, 성별, 소득, 종교, 교육, 고용, 인구조사 표준지역
	사회력 요인	후에 프로그램의 효과성과 관련된 클라이언트 유형을 평가하는데 사용될 요인	약물남용 경력, 정신건강 이력, 폭력 경력

구분	변 수	목 적	변수의 예
		을 규명하기 위함	등의 모든 관련 요소
	클라이언트 장점 및 문제 프로필	개입의 초점이 되는 관심 영역을 규명하는 것. 문제를 파악하여 문제가 심각한 영역을 밝히지만, 장점이 존재하는 영역도 사정한다	알코올 중독, 마약남용, 부모 양육기술, 금전 관리기술
직원 관련 변수	인구통계 또는 특성 변인	어떤 유형의 사회복지 인력이 어떤 유형의 클라이언트 또는 문제에 가장 효과적인지를 규명하는데 사용될 직원 변수를 규명하기 위함	성별, 민족, 교육, 경력
	자격증 요인	인증 기관에서 요구할 때 쉽게 이용될 수 있는 자료를 수집하기 위함	면허증, 자격증, 학위
물리적 자원	물적 자원	클라이언트의 변화 또는 개선을 이루는데 어느 요인이 영향을 미칠 것인지를 규명하는데 도움이 되는 자료를 수집하기 위함	클라이언트에게 직접 제공하는 현금, 음식, 의복, 장난감
	시 설	다른 치료 세팅과 비교하여 특정 유형의 주거 치료 세팅과 같은 시설이 클라이언트의 개선에 영향을 미치는지에 대한 여부를 이해하는데 도움이 되는 자료를 수집하기 위함	클라이언트에게 제공하는 주거시설, 클라이언트 치료에 사용할 사무실 설비
	장 비	과정에 도움이 되는 클라이언트 직접서비스에 사용할 장비의 자료수집. 직원이 사용한 장비의 자료는 수집하지 않고, 클라이언트에 의해 또는 클라이언트를 위해 사용한 장비의 자료만 수집	클라이언트 직접 서비스에 사용하는 차, 컴퓨터, 의료 및 기타 장비

<표 Ⅳ-4-2> 프로그램 투입과 관련된 변수의 예

부모교육 프로그램	
클라이언트	중학생 자녀를 둔 부모 10명
인 력	프로그램 운영책임자- 관장 프로그램 지도감독자- 부장 프로그램 기획관리/집단상담- 과장, 담당 사회복지사 자문- 연구원
물적 자원	강의 자료, 간식, 사무용품, 기타 소모품, 예산
시 설	세미나실, 강당, 프로그램실
장 비	화이트보드, 노트북, 빔프로젝터, 스크린 등

2) 프로그램 요소 2 : 전환

전환과정은 개입이나 프로그램을 의미한다. 이는 직원, 물적 자원, 시설, 장비 등의 자원이 클라이언트를 위해 사용되도록 함으로써 클라이언트가 서비스 과정을 완료(산출)하고, 자신의 문제를 해결(결과)하게 되기를 바라는 서비스 제공 과정에 해당한다.

(1) 서비스 정의

서비스를 하나 또는 두 개의 단순한 문장으로 서비스를 정의하는 것이다. 이러한 과정의 기능은 서비스 활동을 클라이언트의 문제와 욕구의 전체 영역을 포괄하는 것으로부터 클라이언트의 문제와 욕구를 구체적인 측면으로 좁히도록 한다.

(2) 서비스 과업

서비스 과업은 서비스의 제공을 수행하는 활동들을 정의하는데 도움이 된다. 클라

이언트가 제공받는 서비스에 일정 수준의 적절성을 보장하기 위해서는 서비스 과업을 규명하고 정의하려는 노력이 요구된다. 서비스 과업은 대개 클라이언트에 대한 서비스의 시간적 순서를 따른다. (예: 업무흐름도)

서비스 계획서는 클라이언트 서비스 업무 흐름도에서부터 시작하여 해설도표를 추가함으로써 개발될 수 있다. 해설도표에는 과정 각 단계에 어떤 활동이 수행되어야 하며 어떤 문서가 필요한지에 대한 설명이 포함된다.

(3) 개입 방법

개입방법을 정의할 때는 프로그램 기획가가 사전에 서비스 전달 방법을 규정하는 것이 요구된다. 예를 들어, 노인을 위한 식사는 집단으로 제공될 수도 있고, 노인의 가정으로 배달될 수도 있다. 직업훈련은 개별적으로, 집단별로, 또는 가구별로 제공될 수 있다. 상담 모델은 심리요법에서부터 행동수정에 이르기까지의 영역이 존재한다. 치료방법이 문제의 이해와 프로그램 가설을 근거로 한다는 면에서, 이러한 방법들이 존재하는 경우에는 검증된 치료 또는 서비스 전달 방법을 규정하는 것이 중요하다.

다음의 <표Ⅳ-4-3>은 서비스정의, 과업, 개입방법에 대한 설명과 실제 프로그램에 적용에 대한 예이다.

<표 Ⅳ-4-3> 전환요소

요소	목 적	적용의 예
서비스 정의	제공될 서비스에 대한 공통의 이해와 동의를 구하는 기초로서 공식적 정의를 제공하기 위함	이 프로그램은 중학생자녀를 둔 학부모를 대상으로 부모역할에 대한 자신감과 효능감을 증진시켜 부모로서의 리더쉽과 역량을 강화하는 프로그램이다.
서비스 과업	유사한 문제를 가진 유사한 클라이언트들이 제공받는 서비스에 대해 어느 정도 동질성을 확보하기 위함	접수→면접→집단프로그램진행→종결 및 평가
개입 방법	동일한 프로그램 내에서 제공되는 서비스에 대해 어느 정도 동질성을 확보하기 위함.	10명 이하의 집단에 대한 집단상담 총 6회의 프로그램으로 매주 수요일 10:00~12:00에 제공한다.

3) 프로그램 요소 3 : 산출

산출을 확인하는 목적은 서비스의 제공량, 서비스 종료의 달성정도, 서비스 품질을 확인하는 데 있다. 구체적으로는 아래와 같다.

a. 클라이언트가 실제로 제공받는 이용가능한 서비스가 얼마나 있는가 (Output) → 서비스 단위. 중간 산출
b. 프로그램 설계에 명시된 바와 같이 클라이언트가 치료를 종료했는가, (Final Output) 또는 서비스 보완을 충분히 받았는가 하는 것을 규명. → 종료의 의미. 최종 산출
c. 제공된 서비스의 품질을 규명하는 것. (Quality Output)

(1) 서비스 단위

① 상황 혹은 접촉 단위: 사회복지사와 클라이언트 사이의 접촉한 건수. (ex. 연인원, 실인원 개념 (몇 명, 몇 건))

② 물적 단위: 클라이언트에게 제공된 뚜렷한 하나의 자원. 식사제공, 식량, 의복, 현금, 처방과 같은 항목이 포함됨. (ex. ~끼의 식사)

③ 시간 단위 : 사회복지 서비스 프로그램의 정보 필요에 따라 분, 시간, 일, 주, 월 등으로 나타냄. 시간 단위는 대개 표준화된 단위로 표시하기 때문에 서비스 단위 가운데 가장 정확하다. 중요한 것은 클라이언트에 대한 직접 접촉 시간만을 의미하는지 또는 지원활동 시간도 여기에 포함되는지가 명시되어야 한다는 것이다. (ex. ~시간의 상담)

다음의 <표Ⅳ-4-4>는 시간, 상황, 물적 자원의 단위에 대하여 설명하고, 계산하는 방법에 대한 예시이다.

<표 Ⅳ-4-4> 서비스 단위의 계산

단위 유형	계산에 필요한 설계요소	서비스 단위의 계산 방법
시간	직원의 시간 및 서비스 유형	직원 한 명이 1주일에 제공할 수 있는 시간 단위를 계산, 이에 52주를 곱하고, 다시 전일제 직원의 수로 곱한다.
상황	직원/클라이언트 접촉, 서비스 유형	직원 한 명이 1주일에 제공할 수 있는 상황 단위를 계산, 이에 52주를 곱하고, 다시 전일제 직원의 수로 곱한다.
물적 자원	물적 자원 (음식, 의복, 현금)	1개월분의 재료(예: 현금 1백만원)에 대하여, 준비할 수 있는 물적 단위(예: 25만원 어치 재료 * 4주치)를 계산하여, 이에 12개월을 곱한다.

(2) 서비스 종료

서비스 종료 또는 최종 산출 성과측정은 한 명의 클라이언트가 치료를 완료하거나 완전한 서비스의 전량을 받는 것으로 정의할 수 있다. 클라이언트가 서비스를 종료하는 시점은 '언제'에 대한 답이 이루어져야 한다. 일부 서비스에서는 산출이 쉽고 명확하게 정의되지만, 다른 일부 서비스에서는 이것이 문제가 되기도 한다. 프로그램이 실행되기 전에 산출을 정의하는 것은 또한 평가자로 하여금 프로그램을 종료한 클라이언트와 탈락한 클라이언트를 구별할 수 있도록 해준다. <표Ⅳ-4-5>는 서비스의 중간산출 및 최종산출에 대한 예시이다.

<표 Ⅳ-4-5> 서비스 설계 요소로서의 산출

요소	목 적	예
중간산출	사전 정의된 서비스 단위를 사용하여 각 소비자에게 제공된 서비스의 규모를 측정하기 위함.	가족 상담 한 단위
최종산출	프로그램 직원과 클라이언트가 완전한 참여에 대한 규정에 합의하는 것과 결과 평가를 위해 수료자와 탈락자 사이에 차이가 발생함을 확인하기 위함	최소한 1시간의 부부상담 10session에 대한 참석

(3) 서비스 품질

서비스 최종산출이나 서비스 종료단위의 수와 서비스 품질 간에는 반비례관계가 존재할 수 있다. 양과 달리, 품질은 매우 모호하며 보는 관점에 따라 다양하게 정의된다. 기업 및 산업체에서 소비자(클라이언트)는 품질 구성의 최종 결정자가 되어가고 있다. 그러나 사회복지 서비스는 소비자(클라이언트)의 관점이 중요하긴 하지만 품질을 결정하는 유일한 기준은 아니다. 사회복지 프로그램은 두 종류의 최종 조정자를 갖는다. 즉, ① **클라이언트** 그리고 ② 그외 **프로그램 관계자들**이다.

프로그램에 사용될 품질 척도는 반드시 현실적으로 정의되어야 한다. 예를 들어 접근성과 관련해서는 80% 이상의 클라이언트가 도보 거리 이내에서 서비스를 받을 수 있었는지를 확인할 수 있다. 즉응성과 관련해서는 서비스를 제공받고자 기관을 찾은 클라이언트의 75% 이상이 원래 계획된 약속 시간의 10분 이내에 서비스를 제공받는 것을 보장하는 것을 말한다. 품질 척도가 선택되고 정의되면 **서비스 단위(중간 산출)**에 결합되어 추적되어야 한다.

품질 척도가 추정하기에 너무 어렵고 많은 시간을 소비하며 방해가 되는 경우에는 클라이언트 만족도 접근을 사용할 수 있다. 이것이 선택되더라도 여전히 품질 척도를 선택해야 하지만, 이때의 품질 척도는 클라이언트를 통해 응답을 구할 수 있는 질문으로 변환함으로써 측정된다.

> 예: "여러분의 가정 배달 식사가 제시간에 도착했습니까?", "여러분의 가정 배달 식사가 따뜻한 채로 배달되었습니까?" → 이에 대한 결과는 품질 표준이 성취되었는가를 판단하는 질문에 대하여 "예"로 대답한 클라이언트의 비율로 정리된다.

다음의 <표Ⅳ-4-6>는 마틴이 널리 인정되는 15가지 품질 척도를 규정한 것이다. 품질척도의 기준을 가지고, 프로그램의 기획에 대한 품질 평가를 진행 할 수 있으며, 성과평가를 확인 할 수 있게 되는 방법 중 하나이다.

<표 Ⅳ-4-6> Martin의 15가지 품질척도

척 도	정 의
접근성	프로그램이나 서비스에 접근하거나 얻기가 쉽다.
확실성	직원이 친절, 공손, 신중하고 관련지식을 많이 가지고 있다.
의사소통	서비스 및 추후의 변경 사항에 관하여 클라이언트가 이해할 수 있는 언어로 클라이언트에게 알려준다.
자격여부	직원이 서비스를 제공하는데 대한 필수 지식 및 기술 요건을 갖추고 있다.
준수성	서비스가 표준을 준수한다.
결핍성	클라이언트 만족에 부정적으로 영향을 미치는 모든 품질 특성
지속성	성과, 산물, 결과가 유지된다.
감정이입	직원이 클라이언트에 대한 개별화된 이해와 관심을 보여준다.
인격성	클라이언트의 존엄성과 자존심을 보호하는 방식으로 서비스가 제공된다.
수행성	프로그램과 서비스가 계획대로 수행된다.
일관성	시간이 지남에 따라 또는 클라이언트 사이의 최소 변화에 대하여 신뢰할 수 있고 일관되게 서비스를 제공하는 능력
즉응성	직원이 서비스를 제공하는 시기의 적절성
안전성	프로그램과 서비스가 안전한 세팅에서 제공되며 위험이 존재하지 않는다.
가시성	시설, 장비, 인력, 출간된 자료의 물리적인 외형
정중성	직원이 클라이언트를 존중한다.

4) 프로그램 요소 4 : 결과

프로그램 요소로서의'결과(outcome)'은 프로그램에 참여하여 마친 클라이언트가 성취한 삶의 질에 있어서의 측정 가능한 변화를 말한다. 질적인 변화는 클라이언트의 상태와 지위, 행동, 기능, 태도, 느낌, 또는 생각을 바람직한 방향으로 변화시키는 것뿐만 아니라, 바람직하지 못한 클라이언트의 상태와 지위, 행동, 기능, 태도, 느낌, 생각들에서 멀어지게 하기 위한 활동을 의미한다.

(1) 측정방법

① 수량 집계 : 수량집계는 단순히 삶의 질 향상을 보인 클라이언트의 수를 집계하는 방식이다. 클라이언트의 이동(flow)과 관련된 명목적인 측정으로서 특정 질문에 대한 '예', '아니오'의 응답이 필요하다. 응답들은 예상하는 결과에 대해 성취되는 정도를 규명하기 위한 비율로 변환된다.

② 표준화된 척도 : 이는 클라이언트의 삶의 질 변화를 측정하는 사전-사후 테스트로, 신뢰도와 타당도가 검증되어 표준화되어 있는 것을 말한다. 이것은 연구자들과 실천가들에 의해 검증되고 널리 사용해 온 세부목표 도구들이다.

③ 기능수준 척도 : 기능수준 척도는 특정 집단이나 문제에 익숙한 직원 및 분야 전문가들에 의해 개발된 도구이며, 프로그램이나 서비스에 구체적으로 적용된다. 이러한 척도에는 실천가들이 몇몇 기능적인 측면으로 클라이언트를 평가하는 것이 요구된다. 각각의 척도에 대하여 지표가 규정되며, 클라이언트는 각각의 항목에 대하여 낮은 기능수준에서부터 높은 기능수준까지의 다양한 척도로 인테이크할 때, 혹은 프로그램 참여 중간에, 그리고 프로그램 종료 후에 각각 평가된다.

④ 클라이언트 만족도 : 클라이언트 만족도는 클라이언트에게 직접 자신의 생활 중 질적인 변화를 묻는 자기보고서 형식을 참조한다. (ex. 재가어르신에게는 자원봉사

자 등을 통한 전화설문)

여러 연구에서 만족도와 결과 사이의 중요한 상관관계가 증명된 바 있다. 그러나 모든 서비스에서 클라이언트의 만족도와 개선된 삶의 질 사이에 필연적인 상관관계가 인정되는 것이 아니기 때문에 프로그램 기획가는 이 척도를 비현실적으로 맹신하거나 남용하지 않도록 유의해야 한다. 클라이언트 만족도를 측정하는 데에는 '매우 만족'에서부터 '매우 불만족'까지 정하고 이 둘 사이를 응답 범위로 하는 질문을 개발하는 것이 필요하다. (대개 5점척도)

위에서 제시된 결과 성과측정의 각 유형들은 클라이언트 생활에서 질적으로 향상되는 서로 다른 측면을 측정하는데 어느 정도 적절하다. <표Ⅳ-4-7> 참조.

<표 Ⅳ-4-7> 네가지 측정 유형의 서로 다른 접근

수량집계	일반적으로 클라이언트의 상태, 지위와 행동을 측정하기 위해 사용
표준화된 척도	일반적으로 클라이언트의 느낌, 태도와 지각을 측정하기 위해 사용
기능수준 척도	일반적으로 클라이언트 또는 클라이언트 가족의 기능적인 면을 측정하기 위해 사용
클라이언트 만족도	일반적으로 클라이언트 지각을 측정하기 위해 사용

※참조 : 척도의 오용 예방

- 척도가 만들어진 문화적 맥락에 대한 이해가 선행되어야 하고,
- 알고자 하는 개념에 대한 조작적 정의에 민감해야 하고,
- 누구를 대상으로 개발된 척도인지 민감해야 하며,
- 원척도를 임의로 훼손하고 이를 보고하지 않았는지 확인해야 한다.

(2) 중간 결과와 최종 결과

① 중간 결과 : 제공된 서비스가 종료되는 시점 즉, 최종 산출 지점에서 측정되는 클라이언트의 삶의 질 변화(향상된 기술이나 취업 등).

중간 결과는 위의 네 가지 척도를 사용함으로써 문서화될 수 있다. 이중에서 표준화된 척도 또는 기능수준 척도를 사용할 때는 사전 및 사후 측정이 요구된다. 사전 및 사후 검사의 점수 차이는 중간 결과 지표를 나타낸다. (t-test, 비모수통계)

클라이언트 만족도 점수는 제공된 서비스의 유용성에 대해 클라이언트가 인지한 일회의 진술을 의미하며, 긍정적 결과를 표시하는 높은 수준의 만족과 부정적 결과를 나타내는 낮은 수준의 만족과 함께 '결과'의 한 지표로 활용된다.

② 최종 결과 : 사후관리 시점에서 측정되는 클라이언트의 삶의 질 변화(자활 혹은 직업적 안정 및 경력 확보 등)

최종 결과 척도는 전형적으로 생활 환경의 안정성, 가족간의 관계, 고용, 교육, 기타 주요 생활 활동 및 성취와 같은 삶의 질과 관련된 요인들을 포함한다. 이러한 영역의 많은 부분이 고용 상태, 소득, 학교 성적, 성적 평점과 같은 수량 집계 지표를 표준화시킨 것이다. 이러한 지표들은 최종 결과 기대치에 대한 보다 유용한 척도가 된다.

한편 사회복지서비스 프로그램과 결과 성과측정 사이의 원인-효과 관계를 검증할 때 고려해야 할 것이 있다. 이는 프로그램 그 자체가 결과의 유일한 원인이 아닐 수도 있다는 것이다. 즉, 사회복지조사방법론에서 말하는 '가식적 관계'를 조장하는 통제변수(요인)들이 프로그램의 결과에 대한 영향을 왜곡시킬 수 있는 것이다. (내적타당도 문제)

다음의 <표Ⅳ-4-8>과 <표Ⅳ-4-9>는 중간결과, 최종결과에 대한 필요한 설계요소와 단위를 계산하는 방법 및 예시이다.

<표 Ⅳ-4-8> 결과 단위의 계산

단위의 유형	계산에 필요한 설계 요소	단위를 계산하는 방법
중간 결과	중간 결과의 정의 최종산출을 성취한 클라이언트의 수 중간결과를 성취한 클라이언트의 수	가능한 종료(최종 산출)의 수를 계산 - 최종 산출을 성취한 클라이언트 모두가 중간 결과의 정의에 따라 성공적이라면 비율은 100%이다. 실제 종료자의 수로 성공사례의 수를 나누어 실제 비율을 계산
최종 결과	최종 결과의 정의 중간결과를 성취한 클라이언트의 수 최종결과를 성취한 클라이언트의 수	중간결과를 성취한 클라이언트의 수를 계산 - 이들 모두가 최종 결과도 성취하였다면 비율은 100%이다. 중간결과를 성취한 실제 클라이언트의 수로 성공사례의 수를 나누어 실제 비율을 계산.

<표 Ⅳ-4-9> 결과 단위의 계산의 예

부모교육 프로그램		
중간 결과	수량집계	프로그램 종결시 아래 표준화된 척도로 측정하였을 때 통계적으로 유의미한 차이로 향상된 클라이언트의 수와 비율
	표준화된 척도	가족관계 척도, 부모-자녀관계 척도, 부모역할 자신감 및 효능감 척도, 아동의 문제행동척도, 의사소통 척도
	기능수준 척도	없음
	클라이언트 만족도	CSQ-8 4점척도에서 3점이상으로 반응한 비율
최종 결과	수량집계	프로그램 종료 6개월 후 가족관계 척도, 부모-자녀관계 척도, 부모역할 자신감 및 효능감 척도, 아동의 문제행동척도, 의사소통 척도를 측정하였을 때 통계적으로 유의미한 차이로 생활만족이 향상된 클라이언트의 수와 비율
	표준화된 척도	가족관계 척도, 부모-자녀관계 척도, 부모역할 자신감 및 효능감 척도, 아동의 문제행동척도, 의사소통 척도
	기능수준 척도	없음

Ⅴ. 가족복지 프로그램의 실제

Ⅴ장에서는...

가족복지사업에서 실제 진행되고 있는 프로그램을 가족의 유형별로 분류하여 소개하고자 한다. 또한 실제 사회복지관에서 진행되고 있는 대상자 중심의 사업도 함께 사례로 제시하였다. 이에 적용된 프로그램에 대하여 가족으로의 접근이 가능한 부분에 대하여는 별도로 기술하였으며, 주요구성내용은 다음과 같다.

1. 생애주기별 부부/부모교육 프로그램
2. 다양한 가족관계 프로그램
3. 가족기능 지원 프로그램
4. 부양기족 지원 프로그램
5. 자녀를 대상으로 하는 가족기능보완 프로그램

Ⅴ. 가족복지 프로그램의 실제

1. 생애주기별 부부 / 부모교육 프로그램

1) 결혼준비 교육 프로그램

우리나라의 많은 예비 신랑, 신부들은 아무런 준비 없이 결혼을 하는 경우가 대부분이며, 가족의 의미나 결혼의 실체도 모르는 채 결혼하여 부부간의 문제가 생기고 갈등을 경험하며 가족이 해체되기도 한다. 가족의 안정성을 높이고 가족해체를 줄이고 부부문제를 사전에 예방하기 위하여 결혼준비 교육은 가족생활을 유지하는데 필수적이다.

▌결혼준비 교육의 내용과 목표▐

- 의사소통 기술강화 : 언어적・비언어적 의사소통 기술 증진, 개별 관심사 논의 능력 증진, 일상적인 일에 대한 대화
- 파트너에 대한 헌신 : 함께 시간보내기, 함께 즐기기
- 친밀감 강화 : 경험 나누기, 감정나누기, 심리적 친밀감 증진
- 문제해결 능력 강화 : 부부 역할, 재정 관리, 애정 행위

▌결혼준비 교육 프로그램의 실제▐

○ 목표 : 개인과 가족의 건전함과 성장 잠재력을 증진하고 결혼생활의 문제를 해결하는 능력을 강화함으로써 부부간의 관계 향상과 자녀문제 발생을 예방하는 것이 결혼 준비 교육 프로그램이다.

○ 구성 : 총 8단계로 결혼할 예정인 예비부부의 소집단을 대상으로 학교 또는 기업체에서 실시할 수 있으며, 주말을 이용한 4주 프로그램 또는 일주일 연속 프로그램으로 운영할 수 있도록 하였다.

○ 예상시간 : 약 2시간 30분 ~ 3시간으로 계획하였고, 가능하면 교육담당자는 남녀 강사 2명이 교대로 또는 동시에 협동하여 프로그램을 운영해 나가도록 한다.

<표 Ⅴ-1-1> 결혼준비 교육의 단계별 내용

단계	교육목표	강의내용
1단계 결혼여행 (1)	* 건강가족에 대해 인식시킨다. * 배우자에 대한 이해도를 알아본다.	* 결혼여행의 의미 * 미혼남녀의 결혼관 * 건강가족의 특성
2단계 결혼여행 (2)	* 결혼에 대한 비현실적 기대를 감소시킨다. * 바람직한 결혼의 동기를 갖게 한다. * 결혼에 대한 성숙도를 배양한다.	* 결혼에 대한 잘못된 믿음 * 행복한 부부의 특성 * 생활 영역의 유형
3단계 사랑만들기 (1)	* 건강하고 활기찬 사랑을 배운다. * 서로를 성장시키는 친밀감을 갖게 한다.	* 사랑의 유형 * 사랑의 삼각형 * 결혼생활에서의 사랑
4단계 사랑만들기 (2)	* 성에 대한 올바른 태도, 지식과 피임방법을 가르친다. * 결혼 전 성에 대한 통제능력을 기른다. * 결혼생활에서의 건강한 성생활을 지도한다.	* 성에 있어서 남녀차 * 가족생활주기에 따른 성생활 만족도 * 심리적인 성기능 장애
5단계 가정은 생활 공동체	* 가정이라는 공동체에 대한 책임을 공유하도록 한다. * 가족규칙을 함께 정하도록 한다. * 가사노동에 대한 긍정적인 태도를 갖도록 한다.	* 가정은 생활공동체 * 함께 정하는 가족 규칙
6단계 가정은 생활 공동체	* 합리적인 재정관리를 하도록 한다. * 친척관계를 이해한다.	* 평등한 부부상 * 재정관리의 중요성
7단계 효율적인 대화방법	* 상대방을 수용하고 존중하며 공감적 이해를 높이는 의사소통 기술을 습득한다.	* 의사소통과 결혼만족도와의 관계 * 부부의 의사소통 유형 * 공감적 이해
8단계 효율적인 대화방법	* 효율적인 의사소통 기술을 습득하여 문제 해결 능력을 기른다.	* 성역할과 스트레스 * 효율적인 의사소통 * 갈등 해결 6단계 * 자기 주장 방법

(출처 : 최경석외, 151~158)

2) 탄력성 기반의 부모교육 프로그램 : “탄력적 부모되기”

‘탄력적 부모되기’ 프로그램은 자녀의 지도와 정서적 교류 및 효과적인 의사소통에 어려움을 겪고, 부모로서 리더십 향상을 원하고, 가족관계의 향상을 기대하는 부모를 10명 내외를 대상으로 총8회 교육과 추후교육으로 구성된다. 기존의 부모교육 프로그램이 의사소통훈련을 중심으로 한 부모역할기술의 전달과 교육이 목적이었다면, 이 프로그램은 가족과 자녀에 대한 긍정적 가치관과 신념 등을 다루는 것을 기본으로 한다. 다시 말해 가족과 자녀에 대한 긍정적 신념과 관점에 기반을 두지 않는 단순한 양육기술의 습득은 부모역할로 내면화되지 못하고 지속적이고 효과적인 부모역할을 유지하는 데 한계가 있다고 전제한다.

교육목적은 6가지 정도로 정리가 된다. ① 가족 내외의 강점과 자원을 찾아서 활용하도록 한다. ② 긍정적 신념체계를 갖도록 한다. ③ 가족관계의 질을 높인다. ④ 의사소통과 문제해결 기술을 증진한다. ⑤ 부모의 자녀양육 및 훈육기술을 증진한다. ⑥ 부모역할에 대한 자신감과 효능감을 증진한다. 이와 관련하여 효과성 측정을 위하여 가족관계 척도, 양육효능감척도, 부모역할만족도 척도상의 변화를 확인한다. 본 프로그램을 기본적인 구조로 세부내용을 변경한다면, 다문화가족 및 자녀의 연령대별로 청소년기, 아동기, 영유아기로 각각 운영 가능하며, 최대 8회기에서 6회기로 축약하여 진행하여도 무방하다.

<표 Ⅴ-1-2> '탄력적 부모되기' 프로그램의 단계별 내용

탄력성 과정	회기	세부프로그램명	강의내용과 활동
신념 체계	1	프로그램 Orientation 사전검사 (pre-test) '나의 가족강점 찾기'	*프로그램 목적과 내용 소개 *진행자와 구성원 소개 *구성원이 지켜야할 사항 고지와 동의 *사전검사(pre*test) 실시 *자신의 가족 강점찾기
	2	'나의 가족과 자녀에 대한 긍정적 시각갖기' '나의 자녀 발달단계와 행동이해하기'	*가족과 자녀에 대해 가지고 있는 생각과 신념체계를 점검하여 긍정적인 부분을 강화하고 부정적인 부분을 변경하도록 함 *자녀의 발달단계에 따른 행동을 이해하고 자신의 자녀에 대한 기대수준을 점검하여봄
조직 유형	3	'자녀양육과 관련된 가족규칙 점검하기와 변화하기' '가족 내의 역할분담과 변화하기	*가족규칙과 역할분담의 중요성, 일관성, 및 융통성에 관한 설명 제공함 *가족의 규칙과 역할분담을 살펴보고 어떠한 변화가 필요한지 찾아봄
	4	'부모자녀관계 향상기술' '부부관계 향상기술'	*좋은 가족관계, 부모자녀관계, 부부관계가 무엇을 의미하는지 토의함 *효과적인 부모자녀관계, 부부관계 향상의 기술 찾기와 적용하기
	5	'자녀의 행동 칭찬하기' '바람직하지 못한 행동 규제하기'	*칭찬의 효과성 *효과적인 훈육의 방법찾기. * role play: 칭찬과 훈육
의사 소통 과정	6	'명확한 의사소통하기' '자녀와 마음열고 대화하기'	*자녀에게 명확한 지침을 주는 대화법 * 반영적 경청, I-message 활용하기 * role play 실시
	7	'배우자와 마음열고 대화하기' '협력적 문제해결하기'	*배우자와 자녀양육에 관해 마음을 터놓고 대화하는 의사소통의 기술 *협력적 문제해결의 기술(문제해결 6단계, 가족회의 실시 등) *role play 실시
자기 관리	8	효과적인 일과관리, 스트레스 관리의 기술' '주변의 도움 활용하기' '프로그램 평가하기'	*자신의 일과관리 및 스트레스 관리의 기술을 점검하고 보다 효과적인 관리의 기술을 증진함 *활용가능한 주변의 자원 목록을 만들어 보고 구체적인 활용계획을 세움 * 프로그램 평가 및 사후검사 실시

(양옥경 외, p.236-237)

3) 아버지교육 프로그램

현대사회에 접어들면서 여성들의 사회진출이 급격하게 증가하여 자녀양육의 문제를 아버지도 함께 분담해야 하다는 점에서 아버지의 역할의 중요성이 점점 강조 되고 있다. 그러나 현실에서는 대부분이 어머니 중심의 부모교육, 청소년 학교와 같이 부모교육의 대상이 어머니와 청소년 중심의 프로그램이 많이 이루어지고 있는 것이 사실이었다. 이러한 가운데, 가족에서의 '아버지'의 정체성과 효과적인 역할을 찾고, 더 좋은 아버지가 될 수 있도록 아버지로서의 리더쉽과 역량을 강화하여 건강하고 더 강한 가족 관계 및 가족기능을 유지 강화할 수 있도록 하는 것이 프로그램의 목표이다. 아버지학교 프로그램은 집단프로그램으로서 진행되는 구조가 대부분이다. 프로그램의 진행시, 부부가 함께 진행되는 교육 프로그램으로 운영되는 방식과, 아버지만을 대상으로 하는 집단 프로그램등으로 나뉠 수 있다.

아버지교육 또는 아버지학교라고 많이 명명되는 많은 프로그램들은 종합사회복지관뿐만 아니라, 상담센터, 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr), 두란노아버지학교(www.father.or.kr), 하이패밀리(www.hifamily.net)등에서도 활발하게 진행되고 있다. 다음은 다양한 아버지교육 프로그램의 예시이다.

<표 Ⅴ-1-3> 3가지 유형의 아버지를 위한 부모 교육 프로그램의 비교

	Levant와 Doyle의 프로그램	Cowan의 프로그램	McBride의 프로그램
대상	6-12세 자녀를 둔 아버지 11명	새로 부모가 되는 부부 24쌍	3-5세 자녀를 준 아버지 총 72명 및 그룹의 유아
교육기간	주 3시간×8주간	자녀 출생 전후 3개월간 매주 한번씩(6개월간)	매주 토요일 오전 2시간씩 10주간
프로그램의 목적	아버지와 자녀간 의사소통 기술의 향상	부모기로 전환되는 동안의 부부 만족도 유지(가사 및 육아의 분담 포함)	아버지의 자녀 양육 참여도 증가)
프로그램의 효과성	-자녀에 대한 바람직하지 않은 반은 감소 -아버지와 자녀간의 긍정적인 관계 -아버지의 이상적인 가족관 변화(이상적인 가족과 현실적인 가족강의 차이 감소)	-부부간의 역할 부담에 대한 만족 -남편의 참여수준에 대한 아내의 만족 -프로그램 참여 후 몇 년간 이혼율 감소	-부모역할에서의 편안함 -자시감 및 자녀 양육 전담 수준의 증가

(출처 : 원영미, p.85)

<표 Ⅴ-1-4> 두란노 아버지학교 회기별 진행 프로그램

회기	주제	진행내용 및 활동	기대효과	준비물
준비 모임	프로그램 소개	프로그램에 대한 소개 및 워커 소개		설문지
1회	아버지의 영향력	1. 조원간 소개하기 2. 조명, 조구호 정하기 3. 아버지의 영향력 나누기 4. 아버지에게 편지 쓰기 5. 자녀에게 편지 쓰기 6. 허깅, 축복기도 배우기	친밀감 형성 갈등요소 인식 양육방식 재정립	설문지
2회	아버지의 남성	1. 지난주 과제 나누기 2. 남성 문화 나누기 3. 아내에게 편지 쓰기 4. 자녀가 사랑스러운 20가지 이유 6. 태우기 예식 - 자신의 죄	갈등요소 인식 침닐감 증대 양육방식 재정립	설문지
3회	아버지의 사명	1. 지난주 과제 나누기 2. 양육자로서 아버지 나누기 3. 자녀와 데이트 하기 4. 가족의날 정하기 - 봉사하기 5. 아내가 사랑스러운 20가지 이유 6. 촛불예식 - 희생의 의미	갈등요소 해소 친밀감 증대 양육방식 변화	설문지
4회	아버지의 영성	1. 지난 주 과제 나누기 2. 기독교 아버지상 정립 나누기 3. 아내와 데이트 하기 4. 인생사명 선언문 작성하기 5. 성찬식-새롭게 변화됨의 의미	갈등요소 해소 친밀감 증대 양육방식 변화	설문지
5회	수료식 및 가족과의 시간	1. 가족 소개하기 2. 아버지상 정립나누기 3. 4주간 교육내용 나누기 4. 아내 발 씻어주기 5. 수료식	갈등요소 해소 친밀감 증대 양육방식 변화	설문지

(출처 : 박우희, p.38)

4) 중년기 부부관계 증진 프로그램

결혼생활을 15년 이상 30년 이내 지속하고 있고 부부간의 의사소통 문제를 지닌 중년기 부부들을 대상으로 Satir 모델에 근거하여 구성하여 진행한 의사소통 집단상담 프로그램이다. 프로그램의 내용은 의사소통의 기본기술인 개방적 경청법과 일치적 자기표현 방법, 집단원 간에 서로 피드백 하는 법 등을 중심으로 구성되었으며, 프로그램에 포함된 기법은 개인의 빙산작업, 가계도 작성, 가족조각, 역할극 등으로 Satir의 경험적 가족치료 모델에서 주로 사용되는 기법들이었다. 또한 프로그램 내용의 적용에서는 구체적 목표설정과 긍정적 관점의 확대, 원가족 이해, 가지발견, 미해결된 과제 다루기, 역기능적 대처방식 파악, 자존감 강화, 문제해결방법, 새로운 부부의 정체성 확인 등이 포함되었다. 본 프로그램은 이화자, 최연실(2003)에 의하여 개발된 프로그램으로 아래와 같이 구성되어 있다.

<표 Ⅴ-1-5> 중년기 부부관계 증진 프로그램 주요내용

회기 및 제목	목적	내용 및 방법 (준비물)
1. 목표설정과 긍정적 관점 수용	- 신뢰감 형성 - 상담 기대와 목표 정하기 - 부부개별화: 독립과 상호의존 개념 - 배우자에 대한 긍정적 시각 형성	- 진행과정 및 규칙 소개하기 - 상호소개하기 (이유, 동기) - 목표를 함께 정하기 - 부부각자의 심리내적 체계와 상호관계를 이해하고 분화훈련 - 배우자의 장점을 찾아 나누기 (질문지, 이름표)
2. 원가족의 이해	- 원가족과의 관계와 과거 속에서 자신의 현재 모습을 이해하기 - 개방적 경청의 가치와 훈련	- 가계도를 통해 세대관계 속에서 가족규칙, 가치, 부모의 기대, 그리고 자신의 습관 및 성격형성과정 파악 - 탁월한 경청자가 되기 위한 연습(가계도, 질문지)
3. 자신의 내면 탐색	- 자신의 내적 심리상태 파악 - 자신과 상대방의 감정 파악하기 - 자기발견 및 이해	- 자신에 대한 탐색: 기대, 감정, 자신에 대한 생각과 열망 등을 나누기 - 부정적 느낌 진술: 분노, 좌절, 슬픔, 원한 등의 부정적 감정 갖기(개인의 빙산)

회기 및 제목	목적	내용 및 방법 (준비물)
4. 미해결된 감정 다루기	- 원가족내에서의 정서적 경험과 현재 가족에서 반복되는 갈등형태, 분노표현 등 부정적 전수 경험의 탐색과 이해	- 과거에 쌓인 분노 찾아서 다루기 - 자신과 타인에게 갖는 기대와 타인이 자신에게 갖는 기대 파악하기 - 자신과 배우자의 미해결된 과제를 파악하기 (개인의 빙산)
5. 역기능적 대처방식의 파악	- 각 개인의 비일치적 대처방식의 유형파악 - 나의 방어기제 발견	- 부부 간의 대처방식 파악 및 방어기제 찾기 - 상대방의 방어기제에 대한 이해와 대처방안 나누기 (질문지, 사례, 가족조각)
6. 일치적 의사소통 훈련	- 자신의 의사소통 유형 재확인 - 부정적 상황에서의 자기표현 탐색 - 일치적 자기표현 훈련	- 부부관계, 부모자녀관계, 대인관계에서의 자신의 의사소통 유형 탐색 - 부모, 자녀들의 대처방식 탐색 - 일치적 의사소통을 위한 방법 모색 (새로운 가족조각)
7. 자존감 강화 및 문제해결방법 훈련	- 동등한 힘의 재분배 - 서로 다름을 이해하고 존중하기 - 자신과 배우자의 자존감 강화 - 자신과 배우자의 과거와 현재모습의 이해, 수용, 사랑, 감사와 칭찬	- 배우자가 찾아준 나의 강점 및 배우자가 찾지 못한 나의 자원 찾기 - 부부자원과 강점, 특색의 재구조화 - 동등한 힘의 사용 방법으로 문제해결방법 훈련 (질문지, 역할연습)
8. 새로운 목표선택과 종결	- 새로운 부부 정체성 확인 - 치료적 부부관계 형성하기 - 새로운 목표 선택 - 프로그램 참여성과 확인	- 부부 각자의 정체성 협의 후 발표 - 새로운 부부모형으로 치료적 관계로서 가족조각 실시하기 - 상담과정을 돌아보며 회상 - 프로그램 사후평가 (프로그램 평가서)

(이화자, 최연실 2003)

5) 노년기 부부 프로그램

노인 부부로 구성된 노년기 결혼생활 기간이 연장되고 있다. 가족생활주기에 있어서 노년기가 차지하는 기간이 길어지면서, 은퇴와 자녀의 독립으로 배우자와 가장 많은 시간을 보내게 되면서, 결혼생활의 만족도와 배우자와의 관계가 노년기를 행복하게 마무리하는데 중요한 의미(김태현, 1995)를 지닌다고 할 수 있다. 통계청의 인구주택총조사 결과를 보면, 65세 이상 노인의 이혼 인원이 2000년도에 24,612명에서 2005년에는 49,598명으로 두 배 가량 증가한 것을 알 수 있다. 요즈음 황혼기 이혼이 노인문제 중의 하나로 등장하고 있어서 노인의 부부관계와 결혼만족도 등을 검토해 보는 것이 매우 중요하다. 노년기는 인간의 발달단계에서 상호의존도가 매우 증가하는 시기로서 배우자에 대한 중요성이 그 어느 때보다 크다고 할 수 있다(김태연 · 전길양, 1995). 배우자와의 만족스런 관계는 생의 마지막 단계를 원활하게 보내고, 마무리 할 수 있다는 데에서 중요한 요인이 된다. 그에 따라서 생애주기상의 노년기에 은퇴와 자식들의 독립으로 인하여 가족의 역할과 생활이 변화되고, 가족중심에서 부부중심의 생활이 지속되면서 부부관계를 재정립하는 시기가 필요하다.

이제는 사회복지관에서 많이 실행되고 있는 소극적인 여가활용을 위한 교육 및 서비스를 제공하는 것 뿐만 아니라, 이제는 노년기 연장에 따른 노년기 부부관계의 중요성을 다뤄주고, 부부가 함께 노후를 보낼 수 있는 기회를 제공하여, 노년기 부부관계를 증진시켜 보다 의미 있는 남은 생의 의미와 찾아가는 계기를 마련해주는 프로그램을 진행할 수 있다.

노인부부대상 프로그램 진행시에는 가족복지실천 뿐만아니라, '노인'이라는 대상의 이해, 노인복지정책·시책(장기요양보험, 노인일자리사업, 노인복지관사업 등)을 이해하고 있어야한다. 다음은, 노인부부를 대상으로 실행되는 총 10회기 프로그램의 예시이다.

<표 Ⅴ-1-6> 노년기 부부 프로그램 세부내용의 예

프로그램	목표	활동(수행방법)	시행횟수 시간
공개강좌	부부에 대한 정의를 1개씩 수립하기	-홍보 -강사초청 공개강좌 -부부아카데미 프로그램 소개 및 접수	1일 2시간
집단프로그램 1회기	부부로서 이제까지 관계를 유지할 수 있었던 요인 (두 부부의 강점)을 자신의 언어로 5개 이상 직접 표현	-오리엔테이션 -참여자소개 -부부소개 판넬 -부부 유형 알아보기 -부부에 대한 정의 내리기 -사전검사	1일 4시간
집단프로그램 2/3회기	프로그램 사전사후검사를 통한 애정축적에 대한 변화의 정도 향상	-애정지도게임 -배우자 강점 찾기 -예정계좌 잔고늘리기 -추억 앨범 만들기	1일 4시간
집단프로그램 4/5회기	프로그램 사전사후검사를 통한 부부이해도 10%이상 향상	-심리검사 진행 -심리검사 결과해석	1일 4시간
집단프로그램 6회기	인생시기에 대한 이름붙이기 작업 진행 후 그 당시 배우자에게 가졌던 감정에 대한 표현	-인생곡선(생애주기표 시기별 이름붙이기) -“고마워요”상황카드로 토론 하기 -배우자에게 편지쓰기 -캠프준비	1일 4시간

프로그램	목표	활동(수행방법)	시행횟수 시간
집단프로그램 7회기 (캠프)	1)사전사후검사를 통한 은퇴 및 질병으로 인한 본인 및 배우자의 역할의 변화에 대한 긍정적인 이미지 변화 유의미한 상승 2)투게더 캠프를 통하여 부부가 함께 즐길 수 있는 여가생활 1가지 이상 습득하고, 사후모임시 척도질문을 통하여 얼마나 활용하고 있는지 점검하여 점수 상승 3)성공개강좌를 통한 부부성생활에대한 만족도 향상	<1박2일 캠프진행> -생애주기 변화로 인한 부부관계 대처 토론 및 해결책 마련 및 유언장 작성 -노인여가생활 강사초빙 진행 -레크리에이션 -나눔의 시간 -노인의 성 강사초빙 진행 -중간평가 -부부 산책 -팀별 발표회 -캠프파이어 -편지 낭독	2일
집단프로그램 8회기	부부대화법 강좌 전후 동일한 사안에 대한 대화를 레코딩 후 비교분석하여 유의미한 의미상승	-부부 대화법 강사초빙	1일 4시간
집단프로그램 9회기	부부공약서 작성 후 사후모임 진행시의 공약 달성정도에 대한 척도질문 후 유의미한 상승	-부부공약서 작성 -리마인드웨딩 준비	1일 4시간
집단프로그램 10회기	리마인드 웨딩을 통한 목표에 대한 다짐 및 언약의 시간 제공	-리마인드 웨딩 -수료식 -단체사진촬영 -사후검사 -만족도검사 -사후모임 약속 선정	1일 4시간

2. 다양한 가족관계 프로그램

1) 이혼가족 프로그램

이혼가족은 이혼자 및 가족의 여러 경제적·심리사회적 문제를 겪는다. 정서적인 변화, 경제적인 어려움, 자녀와의 관계, 가사 혼란, 사회적 관계, 자녀양육의 어려움, 성적 관계등의 어려움을 겪게 된다. 또한 이혼가족의 구성원이 아동일 경우, 아동에게 미치는 영향에 대하여도 개입을 하여야 한다. 이혼가족에 대한 서비스는 이혼가족의 문제영역 및 이혼과정 및 이혼 후 자녀의 적응을 돕기 위한 개입등 이 있을 수 있다. 이와 관련하여 이혼가족의 생활주기에 따라서 발달이슈를 확인하고, 각 단계에 맞는 개입을 해 주는 것도 효과적일 것이다.

다음은 카터(Carter)와 맥골드릭(McGoldrick)의 이혼가족 생활주기이다.

<표 Ⅴ-2-1> 카터(Carter)와 맥골드릭(McGoldrick)의 이혼가족 생활주기

이혼		
단계	**변화의 정서적인 과정**	**발달적인 문제**
1. 이혼에 대한 결정	·부부관계의 긴장을 해결하고, 관계를 충분히 해결할 수 없다는 자신의 무능력을 받아들인다.	-자신이 결혼에 실패했다는 것을 인정한다.
2. 가족체계의 해체를 계획	·가족체계의 모든 부분에 대하여 실행 가능한 준비를 지원한다.	-자녀양육권, 방문, 결제문제를 협조적으로 일한다. -이혼에 대한 확대가족과 관계한다.
3. 별거	·협력적인 공동부모관계를 계속하려는 의지와 자녀의 재정적인 지원에 합세한다. ·배우자에 대한 애정을 해결하기 위해 노력한다.	-함께한 가족성원을 손실하는 것에 대하여 슬퍼한다. -부부관계와 부모-자녀관계 및 재정을 재구성하고, 떨어져 사는 것에 적응해 간다. -확대가족과 관계를 재조정하고 배우자의 확대가족과도 관련을 맺는다
4. 이혼	·정서적 이혼을 다루고, 상처, 분노, 죄책감 등을 극복하기	-함께한 가족의 손신을 슬퍼하고, 재결합에 대한 환상을 단념한다. -결혼생활에서 얻었던 희망, 꿈, 기대를 회복한다. -확대가족과 관계를 유지한다.
이혼 후 가족		
단계	**변화의 정서적인 과정**	**발달적인 문제**
1. 한부모 가족 (자녀와 함께하는 부모)	·재정적인 책임감을 유지하려고 하며, 전 배우자와 부모적인 접촉을 계속하고 전 배우자와의 전 배우자의 가족과 자녀를 접촉하도록 돕는다.	-전 배우자와 그 가족에 대한 융통성 있는 방문을 허용하기 -사회적 망 재구축하기
2. 한부모 (비양육 부모)	·전 배우자와 부모적인 접촉을 유지하려고 하고 자녀와 양육적인 부모관계를 지지한다.	-아동에 대한 효과적인 부모 역할이 가능한 관계를 지속하는 방법 찾기 -사회적 망 재구축하기

(Carter B.., & McGoldrick, M. (1988); p.22)

2) 이혼직후 어머니와 초등고학년 자녀의 "내적 에너지 충전"을 통한 가족 역량강화 프로그램

'이혼'이라는 위기사건으로 인해 개인과 가족에게 형성된 낮은 자아존중감과 이혼 직후 역할변화, 심리적 고립감, 경제적 문제, 자녀 양육 등 해결해야 될 당면 과제와 낯선 환경은 가족들에게 자조와 주체적 삶에 대한 의지를 무기력화시켜 소진상태에 이르게 한다. 이러한 상황에 적절한 사회복지적 개입이 이루어지지 않을 경우 이혼가족 문제는 더욱 심각한 양상을 보이게 될 것이다. A복지관에서는 이혼 직후 어머니와 초등고학년 자녀의 "내적 에너지 충전"을 통한 가족역량강화 프로그램을 시행하였다. V.satir 의 성장모델을 중심으로 부정적 감정의 발산, 부모-자녀간 기능적 대화법 습득, 역기능적 가족규칙 등의 재설정을 통하여 잠재되어있던 가족역량을 강화할 수 있도록 지원하고 있다.

<표 Ⅴ-2-2> 내적 에너지충전 프로그램의 예

목표	프로그램 내용	매개체
부정적 감정종류 인식 감정발산	-다양한 감정표현 발산 -이혼에 관한 속마음표현하기	-감정표정사진 -가족미술치료
일차적 의사소통 표현법 습득	-감정표현 연습 -가족에게 편지글로 감정표현	-역할극 -편지 쓰기
가족 고립감 감소	-집단 상담 프로그램 -가족외부활동	-역할극
의사소통유형인식	-역기능적 의사소통	-역할극
연극을 통한 대화법 습득	-자아존중감과 역기능적 의사소통 연관성 이해 -부모-자녀 실제 대화법 습득	-역할극
가족규칙 재설정	-가족내 감정,생각,사회화,변화에 대한 역기능적 규칙탐색	-가족규칙표 작성
자녀양육정보제공	-자녀발달단계에 따른 심리검사, 1:1 학습지도를 실시하여 자녀양육에 전문적 정보제공	-심리검사 -학습방법진단
어머니 원가족탐색상담	-원가족과의 맥락에서 개인 심리내적 과정 ,가족관의 상호작용 및 가족역동성 이해	-원가족표 -영향권, 나의 생활사도표

3) 재혼가족 지원 프로그램

이혼율의 증가로 재혼가족도 급격히 증가하고 있다. 하지만 재혼의 이혼율이 초혼의 이혼율보다 2배 가까이 높다는 점을 고려할 때 가족해체율의 상승과도 관련이 되어 있다. 이는 재혼이 준비가 되지 않은 결혼일 가능성이 높고, 불안정한 결혼인 경우가 많다는 사실의 반영일 것이다. 재혼가족은 사별후 재혼인지 이별후 재혼인지에 따라, 부부관계의 상호 기대에 따라 차이를 보일 수 있으며, 계부모-자녀관계, 의붓형제 관계 등 기존의 가족관계와는 차별화된 개입이 요구된다.

이와 관련하여 김연옥(2004)은 재혼가족의 기능향상 프로그램의 요건으로 다음과 같은 사항이 고려되어야 한다고 주장한다.

(1) 초혼핵가족 중심주의에서 벗어나 초혼가족과 다른 재혼가족의 특성이 문제가 아니라 정상임이 강조되어야 한다.

(2) 재혼가족 유형을 고려해야 한다.

(3) 재혼가족 모두에 대한 평등한 시각을 견지하여야 한다.

(4) 재혼가족의 환상에 도전하여야 한다. 쉽고 즉각적인 사랑은 없는 것이다.

(5) 부부관계를 다룸에 있어서 재혼에 대한 남녀간의 기대감의 차이를 중요하게 다루어야 한다.

(6) 계부모-계자녀관계에서 중요한 것은 '새 엄마', '새 아빠'를 강요하기보다는 '친구' 관계로 시작하는 것이 바람직하다는 것이 강조되어야 한다.

(7) 계부모에게 정서적 환기의 기회를 제공해야 한다. 즉, 계부모 스스로가 갇혀 있는 계부모에 대한 사회의 부정적 인식으로부터 자유로와야 한다.

(8) 재혼가족의 발달단계에 따라 프로그램의 초점이 달라져야 한다.

(9) 재혼가족의 발달단계를 고려해야 한다.

이와 관련하여 재혼가족에 대하여 카터(Carter)와 맥골드릭(McGoldrick)이 재혼한 가족의 형성에 대한 발달 이슈를 다음과 같이 보여주고 있다.

<표 Ⅴ-2-3> 재혼준비 프로그램의 구성 1

단계	필요한 태도	발달상의 문제
1. 새로운 관계에 들어감	첫 결혼의 상실감으로부터 회복(충분한 정서적인 이혼)	-결혼과 새가족의 복잡성과 불명확성을 다룰 수 있는 준비와 함께 가족을 형성하는 데에 대한 재헌신이 필요하다.
2. 새로운 결혼생활과 가족에 대한 개념화와 계획	자신의 두려움 및 재혼과 복합가족을 형성하는 데에 대한 새배우자 및 자녀의 두려움을 수용, 다음의 3가지 점에서 복잡성과 불명확성에 적응하기 위한 시간과 인내가 필요하다는 것을 수용 -다양한 새로운 역할 -경계선 : 공간, 시간, 권위 -정서적인 문제 : 죄의식, 부모들에 대한 충절과 관련된 갈등, 상호관계에 대한 바람, 미해결 된 과거의 상처	-거짓의 상호관계를 피하기 위하여 새로운 관계에서 개방적으로 관계를 맺는다. -이전의 배우자와 협력적인 재정적 및 공동의 부모관계를 유지하기 위한 계획을 수립한다. -두 개의 가족체계 내에서 두려움, 부모에 대한 충절과 관련된 갈등 및 가족성원을 자녀가 다둘 수 있도록 돕는 계획을 수립한다. -새 배우자와 자녀를 포함하기 위하여 확대가족과의 관계를 재조정한다. -이전의 배우자의 확대가족과 자녀와의 접촉을 유지하기 위한 계획을 수립한다.
3. 재혼과 가족의 재구성	이전의 배우자에 대한 애정과 "완전한" 가족의 이상에 대한 최종적인 해결, 투과 할 수 있는 경계선을 가진 가족의 다른 모델에 대한 수용	-새로운 배우자와 계부모를 포함할 수 있는 가족경계선을 재구성한다. -몇 개의 체계를 서로 혼합하기 위하여 하위체계를 통한 관계와 재정적인 조정을 재편성한다. -생물학적인 부모, 조부모와 다른 확대가족과 모든 자녀와의 관계를 위한 공간을 확보한다. -복합가족의 통합을 증진시키기 위하여 추억이나 역사를 공유한다.

(Carter B.., & McGoldrick, M. (1988); p.2)

현은민(2002)는 재혼준비교육 프로그램 모형을 개발하였는데 그 구성은 아래와 같다. 사실 재혼준비교육을 실시할 클라이언트를 집단화하여 모집하기는 힘들다. 하지만 재혼가족을 지원할 때 상담 및 개입의 구성요소로서 검토할만한 자료여서 소개하고자 한다.

<표 Ⅴ-2-4> 재혼준비 프로그램의 구성 2

회기	목표	강의	활동
1. 재혼가족의 현실 이해하기(1)	- 재혼가족의 특성과 관련 문제에 대해 이해한다.	-프로그램 소개 -상호 소개 -프로그램 기대 발표	-각자 가계도 그리기 -재혼시 가계도 그리기 -각 부부별 토론을 통해 재혼가족에서 문제영역 규명하기
2. 재혼가족의 현실 이해하기(2)	-재혼가족 유형에 따라 가족관계의 특성과 관련 문제에 대해 이해한다. -재혼가족의 적응에 영향을 주는 외부적 요인에 대해 이해한다.	-재혼가족의 유형과 관련 문제 -재혼 가족 적응에 영향을 미치는 사회통념, 친족관계, 가족법 -사례소개	-사례읽고 토론하기 -재혼생활에서 경험할 수 있는 문제와 스트레스, 부부가 중점을 두어야 할 과제 논의하기
3. 감정적 상처 돌보기	-이혼이나 사별로 인한 감정적 상처를 돌본다. -정서적 사별, 정서적 이혼을 성취할 수 있도록 돕는다. -재혼에 대한 동기와 비현실적 기대를 파악한다.	-전혼관계에서의 상실감 및 감정적 상처 또는 애착이 재혼생활에 미치는 영향 -정서적 사별, 정서적 이혼의 중요성 -상처회복과 유연성(사례소개)	-사례읽고 토론하기 -전혼관계에 대한 자신의 감정 점검하기 -극복해야 할 감정과 유연성 기르는 방법 논의하기 -재혼과 재혼가족에 대한 자신의 동기와 기대의 현실성 점검하기
4. 성공적 재혼가정의 발달단계 이해하기	-재혼가족의 발달단계를 인식한다. -재혼가족의 상호작용 우선순위를 인식한다.	-재혼가족의 발달단계 -가족 FIRO모델의 핵심개념과 가정 요약설명 -재혼가족의 상호작용 우선순위의 중요성, 사례소개와 설명	-비디오 시청하고 재혼가족의 상호작용에 초점을 맞추어 토론함
5. 자녀의 감정과 행동 이해하기	-재혼가족에서 자녀가 겪는 문제에 대해 이해한다. -재혼가족에서 자녀의 정서적 욕구에 대해 인식한다.	-재혼가족 자녀의 일반적 문제 -연령에 따른 자녀의 반응과 욕구 -재혼가족에서 계부모-자녀관계의 중요성	-자녀가 나타내는 감정과 행동반응을 보고 자녀의 정서적 욕구를 충족시킬 방안 논의하기 -자녀의 충성심 갈등을 완화할 수 있는 방안 논

회기	목표	강의	활동
	-재혼가족에서 올바른 부모역할에 대해 인식한다.	-재혼가족에서의 자녀출산	의하기 -친부모는 새배우자에게 자녀와의 유대관계를 발달시키고 자녀훈육을 도와주는 방안 목록 작성하기 -자녀출산으로 인한 긍정적, 부정적 측면 논의하기
6. 부부관계 강화하기	-재혼가족에서 부부관계의 중요성을 인식한다. -서로 협조적인 부부관계를 형성하기 위한 의사소통의 중요성을 인식한다. -부부관계를 강화하는 것이 가족내 문제를 효과적으로 대처할 수 있는 방법임을 인식한다.	-재혼가족의 부부관계 -부부대화법	-상호역할기대간 인식차이를 논의하기 -관심사 중 한 주제를 선택하여 부부대화법으로 말하기 듣기 -상호 좋은 경험과 고맙게 여기는 부분을 서로 이야기하기
7. 효과적인 자원관리	-재혼가족에서 자원관리의 중요성을 이해한다. -자원에 대한 논의와 의사결정을 촉진시킨다.	-재혼가족의 자원관리 문제점과 원인 -재혼가족의 자원분배 의사결정	-재혼가족의 돈 문제에 대한 가족 갈등사례연구를 나눠주고 문제점 분석하고 발표 -문제해결을 위한 초점영역을 적어보기 -사례연구의 재정적 목표 세워보기 -자원분배의 관리에 대한 부부간의 의견차이를 확인하고 협상하기
8. 성공적인 가족관계 유지하기	-재혼가족의 유대감과 친밀감을 발달시킨다.	-성공적인 재혼가족의 특성과 사례소개 -재혼가족의 장점 -가족의례의 의미와 역할	-재혼가족의 친밀감은 서서히 발생한다는 것을 인식하고 가족관 일대일의 관계를 점검하여 잘못된 기대나 역할

회기	목표	강의	활동
			적어보기 -가족이 함께 즐길 수 있는 가족의례나 가족모임 목록을 작성하고 한 가지 활동 계획안을 짜보기 -가족 서로간에 호혜적 상호작용을 촉진시킬 수 있는 방법 적어보기

<표 Ⅴ-2-5> 재혼준비 프로그램의 구성 3

회차	운영과제	목표
1	홀로서기, 즐겁고 당당하게 합시다. "내가 행복해야 자녀고 행복하다."	자기수용과 점검
2	이혼, 사별이 자녀에게 미치는 영향 점검. 한부모가족 자녀교육 지침	새로운 가족 공동체 만들기
3	자녀와의 원활한 의사소통 방법	새로운 가족 공동체 만들기
4	야외 프로그램	자녀와 함께하는 야외활동
5	성격 유형검사	자기이해 및 타인과의 관계형성에 유익한 정보습득
6	자기긍정 프로그램	구성원의 지지를 통한 긍정적 자아상 획득
7	한부모가족 캠프	자녀와 함께하는 야외활동
8	유형별 스트레스 관리방법	적절한 스트레스 관리법 습득
9	한부모 관련법과 제도	별거, 사별, 이혼에 따른 상속 및 양육권등 법률지식 질의응답
10	커리어 개발(직업)계획 세우기	유망직종 및 직업정보 제공
11	재혼(복합가족)에 대한 이해	성공적인 재혼을 위한 제언
12	한부모가족 힘내기 한마당	가족에 대한 인식전환의 계기마련

(출처: 최윤지·허정은(2006) p. 219)

4) 한 부모 여성가족 역량강화 프로그램

<실제 프로그램에 대한 전체 내용은 2009년 서울시 사회복지관 평가결과보고서 - 프로그램 우수사례집 "한 부모 여성가족 역량강화 프로그램 / 이화여자대학교 성산종합사회복지관 p.237-247>

한 부모가족 여성가족수의 증가로 인한 사회복지실천이 필요하고, 이에 따른 한부모가족 여성가정에 대하여 성인지적 관점과 임파워먼트 모델을 결합한 실천방법을 적용하여 빈곤 한부모여성 자조모임을 조직하고, 여성의 역량강화를 위한 ①여성의로서의 자기의식 발달, ②자기비난과 수치심 감소, ③변화를 일으키는 촉매로서 분노인정, ④자신과 사회의 변화에 대한 책임감 갖기의 요소에 맞춰 사업을 진행 함.

<표 Ⅴ-2-6> 한 부모 여성가족 역량강화 프로그램 주요내용

목표	주요 프로그램 내용	평가방법
동아리 활동을통한 지속적인 자조와 역량강화를 도모하여 한부모여성 지역하회참여를 증진한다	• 동아리 활동 • 동아리 발대식 • 사회기술향상 집단 프로그램 • 리더쉽 특강 • 또래 공부방 1일 교사 활동 • 전시회 및 발표회 실시 • 개별사례관리	* 평가지표 : 역량강화 및 동아리 운영능력 향상 * 평가도구 : 역량강화변화 척도(이윤화, 2000), 자조동아리 출석률, 만족도 * 평가방법 : 사전/사후 척도검사 비교를 통한 효과성 분석
이야기치료를 활용한 자조모임을 통해 한부모여성의 역량강화 및 사회제도를 개선하고 지역사회	• 이야기치료 프로그램 Ⅰ: 새로, 다시쓰기 • 이야기치료 프로그램 Ⅱ : 함께 표현하기 • '새로 다시 쓰는 한부모이야기-「우	* 평가지표 : 역량강화 및 사회인식 개선 * 평가도구 : 역량강화 척도(이윤화, 2000), 자기효능감 척도

목표	주요 프로그램 내용	평가방법
변화를 이끄는 역할 모델이 된다.	리 그래도 괜찮아」' 출판 • 힘찬 가족 인식 개선 캠페인 • 관련기관 네트워크 구축 및 회의 • 빈곤 한부모여성을 위한 실무자 워크샵 개최	(Sherer, Maddox, 1982), 책 발간 여부 * 평가방법 : 사전/사후 척도 검사 비교를 통한 효과성 분석, 책 발간 및 출판여부
마포지역 저소득 여성한부모를 대상으로 라디오방송 제작 및 방송을 위한 전문교육을 통해 한부모가족의 역량을 강화하고 지역사회 참여를 증진한다	• 라디오방송 교육 및 실습 • 라디오방송 녹음 • 한부모여성 세미나 • 미디어 인터뷰 및 강사파견활동 • 실무자 네트워크 • 가족통합사례관리	* 평가지표 : 사회에 대한 관심 및 참여의욕 향상 * 평가도구 : 진행기록, 실무자 및 참여자 평가회의 * 평가방법 : 기록, 평가회의, 만족도 내용 분석을 통한 질적 평가

5) 빈곤여성 한부모의 자존감 향상을 위한 역량강화 프로그램

B복지관에서는 빈곤과 배우자의 부재로 인해 정서적·사회적 지지망이 취약해지고 가족 기능이 약화된 빈곤 여성 한부모를 대상으로 역량 강화 프로그램을 시행하고 있다. 이혼이나 사별한 빈곤 여성 한부모 12명과 자녀들을 대상으로 ① 여성 한부모의 70% 이상이 건강한 자아상 확립을 통해 자신감과 자존감이 향상 ② 여성 한부모가족의 70% 이상이 의사소통기능강화를 통해 가족관계가 향상 ③ 여성 한부모의 70% 이상이 다양한 문화체험을 통해 정서적 안정감이 향상 ④ 생필품 지원을 통해 가계경제에 도움을 목표로 프로그램을 시행하고 있다.

<표 Ⅴ-2-7> 빈곤여성 한부모 자존감 향상을 위한 역량강화 프로그램

사업	목표	수행내용
여성한부모의 자존감 향상을 위한 집단 프로그램	- 자신의 강점을 찾게 되고 건강한 자아상의 확립. - 여성 한부모가 겪는 심리적 고통에 대해 공유함으로써 친밀감이 강화	<총10회기의 상담프로그램> - 사전·사후심리검사 - MBTI 검사실시 - 한부모가족 인정하기 - 성과 재혼 등
자녀와의 의사소통 기능강화 캠프	- 부모와 자녀간 서로를 이해하고, 의사소통의 방법 습득 - 여성 한부모 가족에게 생활의 활력소를 제공	<2박 3일간의 캠프>. - 한부모와 자녀간 협력하여 가족신문을 제작하고 우수가족 신문 선정
나를 위한 문화체험 프로그램	- 여성 한부모로서 경제활동과 자녀양육으로 인해 경험과 어려움을 나누고 정서적 안정감과 생활의 활력소를 제공	- 연극, 영화 등 여성 한부모들의 욕구가 강한 문화체험 프로그램 진행

6) 혼외관계에 대한 상담

혼외관계는 외도, 부정행위, 혼외정사, 간음 및 '바람' 등의 용어로 불리는 개념으로, 학술적으로는 결혼한 사람이 배우자 이외의 사람과 주로 성적인 관계를 맺는 것을 뜻한다. 이는 기혼자가 개입되어 있는 육체적 관계이며, 결혼을 위협하는 자발적 행위를 의미한다.

Lampe(1987)에 따르면, 혼외관계의 상담의 관점은 혼외관계를 부정적으로 해석하는 도덕적 관점, 무분별한 성적 관계가 건강에 유해하다는 입장을 강조하는 의학적 관점, 혼외관계를 사회적 행동이나 상호작용의 형태로 보고 이를 이해하고 설명하려는 정상화 관점이 있다. 정상화 관점은 규범적인 것을 조장하지 않는다.

전영주(2001)에 따르면, 혼외관계 상담의 목적은 사례에 따라 차이가 있을 수 있다. 일반적 단기 목표는 ① 결혼생활/혼외관계의 지속여부 결정, ② 혼외관계에 대한 분노와 배신감 표출, ③ 내담자의 문제해결, ④ 의사소통 기술 증진 등이다. 장기적 목표로는 ① 내담자의 자존감 증진, ② 부부의 증진된 상호작용 강화 및 원가족과 자기 이해 도모, ③ 가족이 처한 사회적 상황과 이데올로기를 이해하여 가치관의 재정립 추구 등이다.

<표 Ⅴ-2-8> 혼외관계 상담에서의 단계적 개입 제안

단계	치료적 요소	단계별 직면할 수 있는 문제
충격	- 경계설정 - 자기돌봄 기법 - time out과 환기 기법 - 정서적 표현 기술과 혼외관계의 충격에 대한 논의 - 자꾸만 떠오르는 생각에 대한 대처	- 방어 - 정서의 둔화 - 울음 - 양가감정
맥락	- 혼외관계 발생에 기여한 요인들의 탐색 (예: 부부간 의사소통이나 시간내기의 어려움과 같은 관계적 측면, 직업 스트레스나 재정적 어려움이나 인척간에서의 문제와 같은 외부적 요인, 결혼에 대한 생각이나 사회경험의 과정과 같은 혼외관계를 일으킨 파트너에 따른 이슈, 발달사나 관계기술과 같은 피해배우자에 따른 이슈 등) - 관계에서 문제가 될 만한 이슈들에 대한 문제해결 혹은 인지재구조화	- 혼외관계의 맥락을 탐색하는 것에 대한 저항 - 공감의 부족 - 진전을 받아들이기를 꺼려함
옮겨감	- 혼외관계의 요약과 정리 - 용서의 논의 (용서과정의 묘사, 용서에 대한 공통의 신념 검토, 용서와 용서하지 않음의 결과를 따져보기, 용서나 "옮겨감"을 막는 장애 인지) - 관계를 지속하는 결정에 영향을 미치는 요인의 탐색 - 관계에서의 이슈 혹은 별거(분리) 결정에 고나련되는 이슈에 대한 문제해결이나 인지적 재구조화	- 용서에 대한 저항 - 신뢰재구축에서의 어려움 - 별거와 이혼에서의 용서에 대한 저항

자료출처: Gordon & Baucom (1999)

7) 다문화가족대상 프로그램

점차, 가족 내에서 다양한 문화적 맥락을 지닌 가족들이 함께하는 경우가 많아 지고 있다. 다양하고, 문화적인 복합성을 띈 가족에 대한 접근이 사회복지실천현장에서 요구되어지고 있는것이 사실이다. Constable과 이부덕(1992)이 정리한 다문화 가족에 대한 개입을 위한 실천 원칙은 다음과 같다. (1) 상대방의 입장이 되어 보기, (2) 관계를 통해 치유력을 발견하고 활용하기, (3) 치유과정에서 언어와 의사소통은 중요한 매개체임, (4) 자기주도 혹은 상대방과의 교류는 문제해결을 촉진함, (5) 내담자가 있는 바로 그 자리와 시점에서 시작히기, (6) 각 개인의 견해와 선택을 존중하기, (7) 사회적 소속감 증진시키기, (8) 최적의 상태로 조화된 연합을 성취하기, (9) 변화와 적응의 과정을 지속하기이다.

다문화사업은 현재 종합사회복지관, 보건복지부의 위탁으로 건강가정지원센터가 운영하는 전국다문화가족사업지원단(http://mfsc.familynet.or.kr), 평택대학교 다문화가족센터(http://www.mcfc.or.kr)등에서 이루어지고 있다. 다음은 다문화가족지원센터에서 진행하는 기본사업의 예이다.

<표 Ⅴ-2-9> 다문화가족사업의 다양한 예

구분	사업영역	사업범주		세부추진내용
기본 사업	1. 한국어교육 (결혼이민자 대상)	1단계	초급1	기초적 단어 문장, 간단한 표현
		2단계	초급2	기초적 단어 및 문장, 다양한 표현
		3단계	중급1	일상생활에 필요한 표준어 등으로 일상적 의사소통 가능 수준
		4단계	중급2	구체적이고 폭넓은 의사소통 가능수준
		5단계	고급	원어민과 일반 의사소통 가능 수준
	2. 다문화 사회 이해 교육 (결혼이민자 대상)	법률과 인권교육		국내체류, 인권보호와 권익증진, 생활과 법
		결혼과 가족의 이해		결혼과 가족의 이해, 가족관련 전문기관 안내
		한국사회적응 교육		공공기관 및 공중도덕, 건강과 의료, 임신과 출산, 정보화교육, 사회보장제도의 이해, 한국의 교육제도, 각종분야의 정보제공
		다문화 이해교육		다문화 사회의 이해, 다문화 가족의 문화갈등과 적응, 각 나라의 역사와 문화
	3. 가족교육	다문화가족 통합교육		가족, 부부 및 부모, 시부모 교육
		배우자 교육		예비배우자 교육, 배우자 교육
		자녀지원		육아정보나눔터 및 놀이방 운영, 부모와 자녀관계 및 자긍심 향상 프로그램, 다문화 가정 아동 및 청소년지원프로그램
	4. 상담	가족상담		각종법률, 가족, 성, 경제, 심리치료 및 연계 등
		개인상담		
	5. 다문화가족 직업교육 (결혼이민자 및 배우자)	직업교육		직업기초소양교육, 직업정보제공 및 상담, 취업연계
기타 사업	통번역 서비스 자조모임 운영, 다문화가족 자원봉사단, 다문화 인식개선, 지역사회협력네트워크 강화, 정보제공, 직원 역량강화, 육아정보나눔터 운영			

3. 가족기능 지원 프로그램

1) 긍정심리학에 기반을 둔 '가족행복찾기' 프로그램

행복의 연구에 의하면 행복에는 유전적 소인이 있지만, 행복수준을 향상시킬 수 있다고 본다. 여기에는 감사일기 쓰기, 이타심이나 친절함을 행복으로 옮기기, 고마운 분 방문하기 등이 해당된다. 아울러 자신의 강점을 발견하고 이를 실천하는 방법을 찾아내며, 다른 사람과 참여를 통해 행복을 증진시킨다. 이를 위하여 해결중심치료의 예외기법으로 행복찾기, 스트레스에 대처하는 부정적 사고를 긍정적 사고로 전환시키는 인지구조화 기법, 생태지도 그리기, 빈의자 기법 등 다양한 기업을 활용하여 가족의 의미를 찾고 가족의 행복을 실천하는 구체적 방법들을 학습하도록 고안되었다. 이 방법은 어느 유형의 가족에게 적용할 수 있으며, 주1회 프로그램으로 실시할 수도 있고, 캠프 프로그램으로도 활용할 수 있다고도 하였다.

<표 Ⅴ-3-1> '우리가족 행복찾기' 프로그램의 내용

제목	내용	강의내용과 활동
행복이란?	행복이란 말을 들었을 때 떠오르는 생각을 나눈다.	
내 삶의 행복지수	삶의 행복지수를 측정해 보도록 한다. 그리고 행복의 걸림돌이 되는 것에 대해 이야기를 나누어 본다.	- 행복척도
행복했던 순간들	우리 가족의 삶에서 행복했던 순간들을 찾아본다. 피드백 시간에 행복의 조건이 무엇인지 이야기를 나누도록 한다.	- 연극으로 꾸며보기

제목	내용	강의내용과 활동
감사일기쓰기	우리가 당연시 여기는 일상에서 감사할 수 있는 것을 찾아보고 그 의미를 되새긴다.	- 일상에서 감사한 것을 5가지 적어보도록 한다.
이런 것에서 기쁨을	우리 주변에 기쁨을 주는 삶의 보물들이 숨어 있다고 보고, 이런 것들을 찾아보도록 한다. (눈부시게 푸른 하늘 등)	- 나에게, 우리가족에게 기쁨을 주는 것 찾아보기
용서 그 자유로움	분노, 아픔, 슬픔 등 오래 남아있는 기억을 털어내는 과정을 통해 용서와 자유를 경험한다. 용서의 경험을 나누어도 좋다.	- 털어 내고 싶은 기억을 나누고 빈의자 기법 등을 통해 감정 표현하기
함께 하고픈 사람들	우리가 함께 하고 싶은 가족, 친구, 이웃들을 찾아본다.	- 함께 하고픈 사람들의 지도 만들기
소중한 우리 몸 돌보기	충분한 수면, 체조, 운동, 미소, 웃음은 우리를 행복하게 만든다. 어떻게 소중한 우리 몸을 돌보고 있는지 알아본다.	- 현재 실천하고 있는 몸 돌보기와 이를 개선하는 방법 찾기
스트레스 헤쳐나가기	살다보면 어려운 때가 있지만 긍정적인 생각은 이를 헤쳐 나가는 데 도움이 된다. 어려울 때 흔히 하게 되는 생각을 찾아보고 이를 긍정적 생각으로 바꾼다.	- 힘들 때 흔히 하는 생각들을 나누고 이를 긍정적 생각으로 바꾸기
친절, 돌봄의 그 미학	따뜻한 미소와 말 한마디처럼 사람에게 친절함을 베푸는 방법은 많다. 이웃과 나누는 삶을 찾아본다.	- 다른 사람에게 친절을 베풀거나 돌보아 준 경험과 느낌을 나눈다.
행복선서 및 행복지수	우리 가족의 행복선서를 만들어 보고, 행복지수를 다시 한 번 측정해본다.	- 행복선서 만들기 - 행복지수 측정하기

(이원숙 외, 2004)

2) 가족구성원 상실에 대한 관리(Grief Management) 프로그램

(1) 개념

가족을 비롯한 유의미한 타자가 죽음을 당하였을 때, 혹은 갑작스러운 만성질환이나 장애로 인한 상실로 인한 심리사회적 고통을 효과적으로 다룰 수 있도록 도움을 주는 개입이다. 앞에서 논의한 위기개입 방법론을 활용하여 죽음이라는 것이 생명을 가진 존재로서 일어날 수 있는 자연스러운 과정임을 보다 편안하게 받아들일 수 있도록 지원한다.

※ 서비스 대상 : 가족의 상실로 적응상 어려움을 겪는 개인과 가족, 갑작스러운 만성질환이나 장애, 사망선고로 인한 상실 등으로 인한 심리사회적 고통을 겪는 개인과 가족

(2) 방법

▉상실관리 개입의 목표▉

첫째, 상실에 대한 대처방법을 익힌다.

둘째, 스스로의 죽음(상실)에 대해 편한 마음을 가진다.

셋째, 인생이라는 것이 끝이 있음을 인식한다.

넷째, 잃어버린 관계와의 정리를 달성한다. (Zastrow, 120).

▉상실의 과정에 대한 이해▉

① 퀴블러-로스 모델 : 사망선고된 사람들의 반응에 대한 연구

a.단계1: 부인(Denial): "그럴리 없어. 분명 실수야."라고 생각하는데, 이는 상실의 영향을 완충시켜주는 데 도움이 된다.

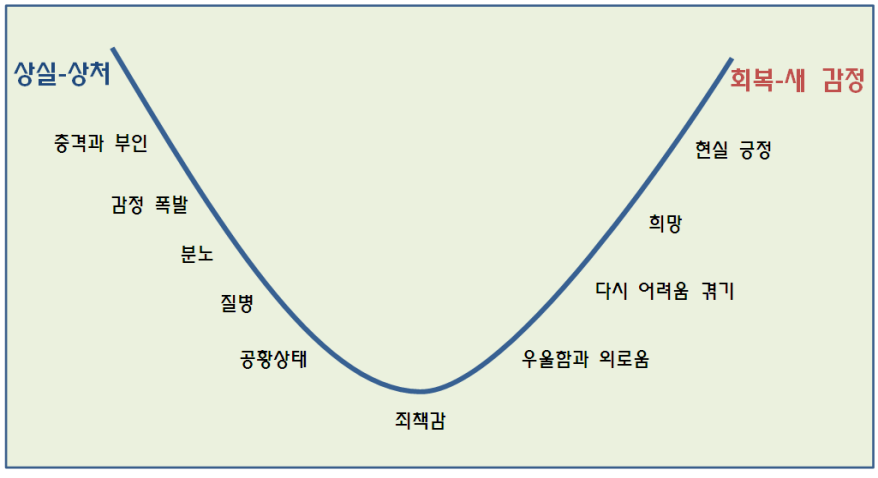
b.단계2: 분노(Rage and Anger): "왜 나에게 이런 일이 온 거야? 불공평해."라고 생각하는데, 이러한 반응은 갑작스럽게 만성질환을 얻게 된 사람들에게도 해당된다. 이 시기

동안에 신이 분노의 표적이 되기도 한다.

c. 단계3: 거래(Bargaining): 상실한 것을 다시 얻기 위하여 거래를 시작한다. 이를 테면 신에게 뭔가 가치있는 것을 하거나 더 나은 사람이 되겠다고 다짐한다. 심지어는 무신론자 등도 그러한 반응을 보이기도 한다.

d. 단계4: 우울(Depression): 상실이 사실이고 되돌이킬 수 없다는 것을 받아들이고 우울해지고 상실에 대해 슬퍼한다.

e. 단계5: 수용(Acceptance): 마지막으로 상실을 온전히 받아들이게 된다. 친구와 친척을 만나고, 법적인 절차를 처리하고, 영적인 상담을 추구하게 되며, 이들의 친구와 친척은 자신의 삶을 재구조화하기 시작한다.



[그림 Ⅴ-3-1] Westberg의 상실과정 모델

② Westberg 모델 : 죽음으로 중요한 사람을 상실했을 때의 과정

a. 충격과 부인: 심한 상실감과 충격에 공허함을 느끼게 된다. 이는 극심한 감정으로 고통받지 않도록 예방해준다.

b. 감정폭발: 상실이 분명해지면, 울거나, 소리지르거나, 깊히 탄식하게 된다.

c. 분노: 분노의 대상은 신이거나, 자신을 버리고 죽은 이, 죽은 이들이 겪은 고통과 문제일 수 있다. - 질병: 스트레스와 관련된 질환인 감기, 플루, 궤양, 두통, 설사, 발진, 불

면증 등이 방생할 수 있다. 스트레스가 장기화되면 이 질환이 만성화될 수 있다.

d.공황상태: 상실로 인해 더 이상 예전의 자신과 다른 모습을 느끼게 되고, 이에 대해 두려움을 느낀다. 악몽, 통제 불가능한 원하지 않는 감정으로 가정일이나 직장일을 잘 돌보지 못하여 공황상태에 빠질 수 있다.

e.죄책감: 본인이 상실의 원인이 되었다고 부적절하게 자신을 탓하기도 한다. 죄책감을 느끼는 사람은 자신이 상실을 예방할 수 있었는데 그러지 못했다고 생각기도 한다.

*f.우울함과 외로움 겪*기: 종종 상실한 사람은 슬픔, 고립감, 외로움을 느낀다. 이들은 지지적이거나 이해해줄 수 있는 다른 이와의 관계까지 철회하기도 한다.

g.어려움에 재진입: 상실한 사람들이 자신의 삶을 다시 되돌려 놓으려고 노력을 하게 된다. 재진입 과정에서 과거를 잊는 것이 배신이라고 느끼게 되면서 재진입에 어려움을 겪기도 한다.

h.희망: 점점 다시 일상으로 돌아가 생활할 수 있다는 생각에 희망이 자라난다.

e.현실 긍정: 다시 자신의 삶에 대한 통제감을 얻게 된다. 재구성된 삶은 과거와 같을 수는 없고, 상실의 기억도 남아있을 수 있지만, 재구성된 삶은 이들에게 좋은 상태이다.

◆ 사회복지사의 활동에서 고려할 점

- 클라이언트의 반응을 통해서 상실과정에서 어느 정도의 단계에 있는지 확인할 수 있다.
- 클라이언트의 반응이 건강하지 않은 것 같아도 상실을 처리하는 데 유익이 되는 방어수단일 수 있음을 이해한다.
- 사회복지사가 너무 앞서 가서 대안적 삶, 현실에 대한 긍정 등의 제안을 하게 되면 클라이언트와의 관계유지와 지원에 부정적인 영향이 생길 수 있다. 따라서 공감과 이해, 적절한 대안의 제시에서 균형을 맞추어 가도록 한다.
- 유사 긍정상태, 유사 평형상태는 상실에서의 회복으로 오해하기 쉽다. 이후에 다른 형태의 부적응의 양상으로 바뀔 수 있음을 확인하고, 충분히 상실에 대해 고민할 수 있도록 고려한다.
- 상실에 대한 개입은 사별하여 남겨진 가족, 갑작스러운 장애나 질환으로 인해 어려움을 겪는 개인과 가족의 심리정서적 지원을 위해 활용될 수 있다. 복지관을 이용하는 저소득 가정의 경우에는 상실로 인한 스트레스는 기존의 생활상의 어려움과 관련하여 배가되는 경우가 있으므로 자원의 연계, 조정의 과정을 통해서 지원이 병행될 필요가 있다.

3) 가족 옹호

(1) 개념

가족이 스스로의 힘으로 해결할 수 없는 어려움에 대하여 사회복지사가 대변자 역할을 통하여 가족의 문제를 해결할 수 있도록 돕는 활동이다.

※ 가족옹호는
- 사회환경의 향상 및 사회정의 증진을 위한 가족복지실천의 필수과정이며
- 공공 혹은 민간기관의 가족원조에 대한 새로운 변화와 시도이며
- 가족의 권리를 옹호함으로써 지역사회조직(서비스)의 변화를 시도하는 과정이다.

※ 서비스 대상 : 스스로 문제해결이 어려운 장애아동, 심신장애인, 노인 등

(2) 방법

상담, 타기관 연계, 민원, 지역지도자의 참여유도, 공공기관의 참여유도 등의 전략을 통하여 가족과 지역사회자원을 중재하거나 협의하여 클라이언트의 권익을 옹호하는 방법이 있다. Manser는 「가족옹호단계」를 다음과 같이 소개하고 있다.

① 기관의 이사회 또는 위원회에 클라이언트의 옹호에 대한 보고를 통하여 "클라이언트의 문제, 기관의 역할과 전략, 과제" 등의 지침을 수립한다.

② '역기능적인 지역사회문제' 또는 '개인의 부적응이 문제'인지 혹은 이런 '요인들의 결함이 문제'인지에 관한 사실을 이해한다.

③ 양쪽의 입장을 이해한다. 서로 대적하든지, 가족이 조직에 대항하든지, 이웃사회가 체계와 갈등하든지 등의 양쪽의 의견을 듣고 전략을 결정한다.

④ 체계에 대해 이해한다. 가족체계뿐 아니라 가족을 압박하는 조직의 목적, 정책, 언어, 태도 등에 대해 이해한다.

⑤ 필요한 외부 정보자원을 알고 활용한다. 변호사, 공무원, 시민 대표, 정신과 의사,

다른 기관의 사회복지사 등의 자문을 구한다.

⑥ 문제에 관심을 가진 다른 사람들이 있는지 찾아내어 협력한다. 옹호의 목적을 달성하기 위해 가장 적합한 사람이 누구인지를 결정하고, 기관은 다른 사람들과 연합하는 과정에서 지도자의 역할, 성원의 역할이 효과적인지를 결정한다.

⑦ 확인한다. 필요한 모든 정보와 문서를 가지고 있는가? 기관의 역할에 대해 확실히 알고 있는가? 이사회는 충분히 알고 관심을 가지고 관여하는가?

⑧ 변화를 가져오기 위해 문제를 정확히 진단하고 효과적인 계획과 전략을 세운다. 지원자들(이사들, 직원, 상황의 영향을 받는 사람들)을 활성화한다.

⑨ 기관과 개인들에 대한 위험 부담을 계산해 보고, 기관이 움직이지 않을 때 가족들에게 발생하는 결과들과 비교해 본다. 비용에 비해 이득이 가장 적은 취약한 사람들을 보호하기 위한 계획을 세운다.

⑩ 문제를 변화시키기 위해 체계내 가장 큰 영향력을 사용한다.

⑪ 조직을 변화하는 작업은 힘든 작업이며, 인내와 실망, 간간의 성공을 포함하는 오랜 과정이라는 것을 이해한다.

⑫ 긍정적으로 접근한다. 체계의 선의(goodwill)를 가정하고, 체계가 선의의 이미지를 수용하고 이에 따라 행동하도록 돕는다. 문제가 체계의 목적을 훼손한다는 것을 강조한다.

⑬ 협력하지만 필요한 경우 대결한다. 분노, 적대감, 저항에 대해 건설적으로 작업하는 방법을 학습한다.

⑭ 과정을 평가한다. 목적을 달성했다면, 성공요인들을 생각한다. 문제가 수정되지 않았다면, 상황을 다시 연구한다. 정보가 부족했는지, 예기치 않은 장애가 있었는지 등을 점검한다. 경험에 기초한 새로운 계획을 세운다(김혜란외, 174-185).

(3) 사례

▌사례 1▌ 장애아동의 부모가 직장으로 인해 부모참여수업이 어려운데, 학교에서는 부모가 참여하지 못한다면 전학을 요구하는 경우

☞ O 사회복지사는 교장선생님 또는 담임선생님과의 면담을 통하여 장애아동 부모가 참여하지 못하는 이유에 대해 설명하고 그에 대한 해결 방안을 모색한다. 예를 들어 자원봉사자를 부모 대신 수업에 참여시킬 수 있는지, 수업에 참여한 다른 부모의 활동을 추가로 요청할 수 있는지 등의 다양한 방안을 찾아본다. 또한, 부모 참여 수업에 한 학부모들의 의견조사를 통해 참여가 어려운 부모가 많을 경우 수업의 방법을 바꾸는 방안에 대해서도 학교측과 논의하여 장애아동 부모가 어려움없이 직장생활을 하고 장애아동도 안정적인 학업생활을 할 수 있도록 돕는다.

▌사례 2▐ 아버지의 지속적인 폭력을 인터넷 사이트를 통해 경찰에 신고한 W아동과 가족에 대한 옹호

☞ C사회복지사는 알콜중독자인 아버지의 심한 폭력으로 정신적·육체적 고통을 받고 도피중인 W 아동의 가족(모, 남동생)의 보호와 재활을 위해 지속적으로 개입해 왔다. W아동의 부모는 현재 이혼중이며 어머니와 남동생과 W아동 이렇게 3식구가 생활중이다. W의 가족은 이혼후에도 지속적으로 찾아와 폭력을 행사하는 아버지로부터의 보호를 위해 현 주거지에 주민등록 신고도 하지 않는 상태이며, 아이들의 학교에서도 부가 찾아 올 경우를 대비해 교사와의 협의가 이루어 진 상태이다. 그러던 중 W아동이 인터넷을 통해 그동안 아버지로 받은 학대와 폭력에 대해 경찰에 신고를 하게 된다. 본 사건을 접수하게 된 경찰은 수소문을 통해 C사회복지사를 찾아오고 W아동과 부모와의 면담을 요구하며 경찰의 개입과 조사가 있을 것이라고 한다. C사회복지사는 W아동과 어머니와의 상담을 통해 W아동이 우발적으로 신고를 했으며, W아동의 어머니도 더 이상 경찰과 부가 본인들의 생활에 개입되기를 원치 않음을 알게 된다. C사회복지사는 W가족의 대변자 역할을 통하여 경찰에 본 사건의 경위와 개입상황, 현재 W가족의 의사를 전달한다. 경찰은 C사회복지사에게 기관의 공식적인 절차를 통해 본 사건의 경위와 차후 계획에 대한 소견서를 제출하여 줄 것을 요구하고, C사회복지사는 기관내 회의를 통해 W아동 가족에 대한 추후 계획을 수립하고 경찰에서 요구하는 공식적 절차를 수행한다.

4) 가족위기 개입

(1) 개념

가족이 갑작스러운 생활상의 사건으로 인해 격심한 고통을 경험하며 가족스트레스로 인해 일상생활 수행에 어려움이 발생하는 경우에 개입하는 것으로, 이에 대처할 능력이 부족하여 문제를 갖는 사람들에 대한 관심에서부터 나온 모델이다.

※ 서비스 대상 : 학대가정, 폭력가정, 부양가족 자살, 범죄, 외도, 약물중독 등의 가족 문제로 인하여 격심한 어려움을 겪고 있는 가족

(2) 방법

① 위기개입의 목표

첫째, 위기로 인한 증상을 제거한다.

둘째, 위기 이전의 기능 수준으로 회복한다.

셋째, 불균형 상태로 만든 촉발 사건에 대해 어느 정도 이해한다.

넷째, 클라이언트나 가족이 사용하거나 지역사회 자원에서 이용할 수 있는 치료 기제에 대해 규명한다.

다섯째, 현재의 스트레스를 과거의 생애 경험, 갈등과 연결한다.

여섯째, 새로운 인식, 정서 양식을 개발하고 위기 상황 이후에도 사용할 수 있는 새로운 적응적 대처 기제를 개발한다(김혜란외 2인, 120).

② 위기개입의 과정

가. 초기과정

- 클라이언트를 대면하는 첫 회기로 이루어지며, 위기상황에 즉각적으로 초점을 맞추고, 클라이언트의 곤경에 대하여 평가하고, 활동계획을 수립하여 클라이언트의 동의를 얻는다.

- 클라이언트의 주관적 반응을 이끌어내는 것이 중요하며, 반응에 대한 해석·직면보다는 클라이언트가 감정을 표현함으로써 보다 합리적, 이성적으로 위기상황에 대처하도록 원조한다.

사회복지사의 활동

A. 위기 상황에 대한 즉각적 초점을 둔다.
- "여기-지금"에서 출발하며 클라이언트에게 현재 상황에 대한 정서적 반응을 표현하도록 돕는다.
- 감정이 누그러짐에 따라 위험 사건과 악화된 변화에 대해 알아본다.
- 취약 상태의 성격과 지속 기간을 확인한다.
- 실제 위기 상황에 대해 사정한다.

B. 현재 곤경에 대한 평가를 한다.
- 무슨 일이 일어나고 있는지, 가장 중요한 문제가 무엇인지, 초점을 두어야 하는 부분이 어디인지를 결정하는 진술을 한다.
- 클라이언트가 상황을 어떻게 이해하는지, 가장 중요한 문제를 무엇으로 보는지, 가장 먼저 작업하고 싶은 부분이 무엇인지에 대해 묻는다.
- 클라이언트와 함께 하나의 표적 문제를 설정한다. 서로 연관된 두 개의 문제를 설정할 수도 있다.

C. 앞으로의 활동에 대한 계약
- 구체적 목표와 과제에 대한 임시 동의안을 만든다. 클라이언트, 사회복지사, 혹은 다른 사람들이 해야 할 일에 관한 작업계획을 세운다.

나. 중기과정

- 클라이언트의 주요 주제에 대해 깊이 탐색한다.
- 사회복지사는 위험 사건 이후의 자료를 조직화하고, 단기에 성취할 수 있는 목표와 목표를 달성하기 위한 과제들에 대해 작업한다.
- 클라이언트의 일상생활에서 활용할 수 있는 자원과 지지체계를 찾아내어 클라이언트가 적극 활용할 수 있도록 지원한다.

사회복지사의 활동

A. 자료의 조직화
- 위험 사건 이후의 상황과 관련자료를 보충한다. 무슨 일이 일어났고, 현재 어떻게 진행중인지 보다 명확하고 일관된 그림을 그린다.
- 여러 주제들(예: 상실, 자기존중감에 대한 공격) 가운데 선택하여 현재와 과거에 대해 묻는다.

B. 행동 변화의 초래
- 초기 행동계약으로 돌아가 과거에는 상황에 어떻게 대처했는지, 결과는 어떠했는지, 위기 상황을 다루고 균형을 회복하는 데에 얼마나 효과적이었는지 규명한다.
- 단기에 성취할 수 있는 전반적인 과제 영역 혹은 달성할 수 있는 중간 목표를 설정한다.
- 목표를 달성하기 위한 구체적인 과제들에 대해 작업한다.
- 과제는 클라이언트가 행동 과정 혹은 이를 수행하는 방법을 결정하도록 한다.

다. 종결과정
- 종결에 대한 클라이언트뿐 아니라 사회복지사의 저항을 다루고, 성취한 과제, 목표, 변화와 성취하지 못한 것들에 대해 점검하고 클라이언트의 활동 계획에 대해 논의한다.
- 클라이언트가 사회복지사에게 의존하지 않도록 격려함과 동시에 필요한 경우에 클라이언트가 활용할 수 있는 지지 자원으로 사회복지사를 인식할 수 있도록 한다.

사회복지사의 활동

A. 종결 결정
- 계약에 따른 남은 시간 혹은 남은 회기에 대해 상기시킨다.
- 계약을 맺지 않았다면, 종결 가능성을 가지고 회기의 공백을 둘 것을 제안한다.
- 종결에 대한 클라이언트와 사회복지사 자신의 저항을 다룬다.

B. 진보에 대한 점검
- 최종 혹은 최종이전 회기에서 첫 대면부터의 진보에 대해 요약 할 것을 제안한다.
- 주요 주제들인 정서적 이슈들의 진보에 대해 점검한다.
- 성취한 과제들, 목표들, 변화들과 이루지 못한 일에 대해 점검한다.

C. 앞으로의 활동 계획
- 현재 상태와 장래에 대한 클라이언트의 계획에 대해 논의한다.

(Golan, 91~94. 김혜란외, 129)

(3) 사례

▌사례 1▐ '신체 및 정서적 학대아동 개입사례

E의 부모는 3살 때 이혼하여 E는 3살 때부터 아버지, 할머니, 미혼의 고모와 생활하고 있다. E의 아버지는 술을 마시면 E의 엄마가 생각난다며 E에게 온갖 욕설을 퍼부으며 나가라고 소리를 지르고 E를 마구 구타하곤 하였다. 한번은 아버지가 주먹으로 E의 얼굴을 때려 E가 며칠동안 학교에도 못간 적도 있었다. 아버지의 폭력으로 E는 아버지를 두려워하였고 집에 들어가기가 싫어 놀이터를 배회하곤 하였다. 어느 날 E는 놀이터에서 놀다가 아버지가 술을 마시는 모습을 보았고 늦은 밤까지 놀이터를 배회하다가 집밖에서 잠이 들고 말았다. 이를 발견한 이웃주민은 E가 걱정이 되어 자신의 집으로 E를 데려가게 되었으며 E의 집에서는 미아발생 신고를 하는 상황까지 진행되었다. E의 가족은 다행히 E를 발견하였으나, E는 강하게 귀가를 거부하였다. 이웃주민은 E의 상황에 대해 D복지관에 의뢰하였고, D복지관의 사회복지사는 E와의 상담을 통해 E가 정신적・신체적 학대로 단기간의 치료와 개입이 필요하다고 판단하였다. 사회복지사는 사례

회의와 보호자 상담을 통해 E를 단기간 동안 아동학대예방센터로 연계하여 단기입소를 실시하고, 아동의 부에게는 상담 및 심리검사를 통하여 양육에 필요한 부모상담을 지원하였다. 3주간의 아동치료와 가족치료를 통해 아동과 가족의 관계가 상당히 호전되었고 E도 가정에 자발적으로 귀가하게 되었다. 사회복지사는 E가 D복지관의 방과후 아동 공부방 프로그램을 이용할 수 있게 하여 E에 대한 아동학대 재발여부를 지속적으로 관찰하고 있다.

▌사례 2▐ 사회적 지지체계가 없는 가정폭력 피해여성에 대한 개입

C(36)는 남편의 신체적・정신적・경제적인 폭력을 피해 5세된 아들과 함께 집을 나오게 되었다. C는 외동딸로 형제가 없고 부모도 2년전에 모두 돌아가셨다. 또한 현재 연락하며 지내고 있는 특별한 관계를 가진 친인척도 없어 사실상 사회적 지지체계가 없는 상태이다. C는 가출한 며칠 동안 아이와 여관에서 지내다가 돈이 다 떨어져서 인근 N복지관의 노숙자 여성 쉼터에 도움을 요청하게 되었다. N복지관에서는 C와 아들의 안전한 보호와 자립을 최우선 과제로 삼고 개입에 대한 계획을 수립하였다. 아들의 경우 처음에는 언어구사 능력이 거의 1세 수준 정도로 떨어져 있었고 행동이 매우 산만했었는데, 입소한 후에 다른 입소자들의 관심과 놀이 치료, 언어치료 등의 개입으로 언어구사 능력이 상당히 호전되고 행동도 매우 안정된 상태가 되었다. 사회복지사는 C와의 개별상담을 주1회 정기적으로 진행하는 것을 원칙으로 하여 C의 자립의지를 고취하고 자립계획을 수립하였다. 그러던 중 C의 남편이 구치소에 수감되어 있는 것을 알게 되었고 C의 명의로 된 카드를 만들어 6천여 만원의 빚을 졌다는 사실을 추가로 알게 되었다.

사회복지사는 C의 요청에 따라 남편과 이혼할 수 있는 절차를 지원하였고 남편이 6천만원의 빚을 갚겠다는 확약서를 받았다. 그리고 경제적인 능력이 전혀 없는 C의 상황을 고려하여 우선 모자원에 입소를 의뢰하고 C의 취업교육을 실시하여 장기적으로 C가 자립할 수 있도록 하였다.

4. 부양가족 지원 프로그램

1) 장애인가족에 대한 개입

가족구성원중에서 '장애'가 선척적 또는 후천적으로 발생하게 되는 경우 가족의 대상별로 다양한 영향을 받게 되어있다. 가족 자체가 장애인 가족들 돌보아야 하는 문제 및 심리적·경제적인 문제가 있고, 장애아동 부모가 직면하는 결혼생활의 어려움, 또는 후천적으로 부부중에 장애인 구성원이 될 경우 일상적인 결혼과정에 및 부부생활에 대한 재적응 시간소요 등의 어려움 이 있을 수 있다. 장애아동일 경우 형제자매에 대한 부담감 및 책임감 공유의 두려움 등이 있을 수 있다. 이에, 장애인가족의 가족생활주기에 대한 가족의 영향을 잘 살펴야 하며, 장애에 대한 정서적인 반응에 대하여도 개입할 수 있다. 장애에 대한 정확하고, 정상적인 심리적인 반응 할 수 있도록 해야 하며, 가족중심적으로 접근하여 다양한 개입이 이루어 질 수 있도록 하고, 가족을 둘러싼 지지체계를 형성 할 수 있도록 하는 것이 효과적이다. 또한 가족의 탄력성을 통하여 가족구성원 스스로 Empower워 될 수 있도록 하는 것이 중요하다.

2) 초등전환기 장애아동 지원 프로젝트 "지역공동체가 함께 키우는 아동" 프로그램

C복지관에서는 초등전환기에 있는 장애아동을 대상으로 사례관리 및 가족지원프로그램, 환경개입 프로그램을 실시하고 있다. 이 프로그램은 대상중심적으로 진행되는 프로그램과 다르게 장애아동, 부모, 환경개입등 다양한 체계에 동시에 접근하여 프로그램을 진행하여 장애아동이 안정적이고 체계적으로 초등학교 진학을 준할 수 있도록 지원하는 프로그램이다.

<표 Ⅴ-4-1> 초등전환기 장애아동 지원 프로그램

구분	개입	사업내용
장애아동	아동 적응능력 향상 개입 / 사례관리 실시	“긍정적으로 경험해요~ PART 1” 사회적응성 향상 프로그램 - 대학생과 1:1 연계를 통한 지역사회적응 활동 / 대인관계의 긍정적 체험 - 다중지능에 따른 아동들의 강점을 파악하여 역량 강화
		긍정적으로 경험해요~ PART 2” 초등학교 선경험 프로그램 - 초등학교 입학시 필요한 사회적 기술 향상 - 초등학교 환경의 기본생활습관 / 사회적 기술 / 학습기술 경험
가족	가족 개입	“HAPPY FAMILY DAY” 가족체험 프로그램 및 부모교육 - 초등학교 입학에 필요한 정보 제공/ 양육스트레스 해소 활동/ 가족체험 활동
통합보육기관 전담교사	외부 환경개입	“WITH 키움” 기관연계 활동 - 어린이집 교사, 초등학교 특수교사 네트워크 구축, 온라인 상 카페 개설 - 초등학교 전환과정 관련 슈퍼비젼 제공(강남대 유아특수교육과 지원)

3) 장애아동부양가족의 주말 휴가를 위한 주말교실 운영

D복지관에서는 장애아동의 부양가족들이 평일에는 아동의 치료와 교육 때문에 학교, 사설기관, 복지관 등에서 보내고, 주말에는 아동들과 함께 지내야 하므로 본인들의 사회활동을 할 수 있는 시간적 여유가 없어 많은 스트레스에 직면하고 있다는 사실을 알게 되었다. 이러한 스트레스는 부양가족 부부간의 갈등으로 까지 확대되어 많은 장애아동 부양가족이 위기적 상황에 처하는 요인이 되곤 한다. 사회복지관에서는 이러한 부양가족의 문제를 완화시키는 하나의 방법으로 "장애아동 가족 주말 일일휴가 프로그램"을 실시하였다. 이 프로그램은 주말에 장애아동들을 대상으로 사회성 및 의사소통 향상프로그램, 음악, 미술, 체육활동, 실생활적응프로그램, 계절별 야외활동 등을 실시하므로 장애아동에게 치료적, 교육적 효과도 가져올 뿐만 아니라, 장애아동 부양가족들이 주말을 활용하여 자유롭게 사회적 활동에 참여하고 스트레스 해소할 수 있는 시간적 여유를 제공하여 장애아동가족에게 다가올 수 있는 위기 상황을 감소시킬 수 있는 중요한 프로그램이 되었다.

4) 치매가족 지원 프로그램

가족교육은 다양한 가족유형에 맞는 가족교육을 실시할 수 있다. 예를 들어 치매노인을 부양하고 있는 가족에게는 치매노인 주 부양자의 신체적·심리적 부담을 줄이는 데 목적을 두며 부양자에 대한 교육적·지지적 접근을 시도한다. 치매노인 가족 교육 프로그램은 치매에 대한 이해와 유사한 상황의 다른 사람들과 경험을 공유하여 부양가족의 고립과 소외감을 감소시키는 데 목적을 둔다.

<표 Ⅴ-4-2> 치매가족지원사업의 예

단계	교육목표	강의내용과 활동
1단계 치매란 무언인가	* 참석자들 간에 친밀감을 형성하도록 한다. * 치매에 대한 실질적인 이해를 도모한다. * 치매노인의 문제행동을 파악한다.	* 치매노인과 가족의 특성 * 치매의 개념, 원인, 발생, 진행결과 * 치매의 진행단계에서 겪는 문제행동 * 치매에 대한 이해 점검, 토의
2단계 치매노인 부양경험	* 가족의 부양상황과 경험을 파악한다. * 치매노인 부양이 미치는 영향을 파악한다. * 치매노인의 문제행동과 관리실태를 알아본다.	* 가족이 겪는 부양 경험과 반응 * 치매노인 부양과 가족생활 변화 * 치매노인의 힘든 문제증상과 대응 * 대처유형에 따른 부양부담과 정서적 영향
3 단계 자기 보호	* 부양에서 느끼는 감정을 파악한다. * 자신에게 필요한 측면을 파악한다. * 자신을 위한 행동계획을 세운다.	* 치매노인 부양에서 겪는 개인적 감정과 갈등 * 사회관계축소와 과중한 역할 부담 * 자기관리의 필요성
4단계 도움 찾기	* 부양자 휴식과 외부자원 이용의 필요성을 파악한다. * 지역사회 내의 자원을 활용할 수 있는 정보를 습득한다. * 가족 내 협조의 필요성을 이해하며 역할분담의 융통성을 모색한다.	* 지역사회 기관에 대한 정보 제공 * 비공식적인 지지체계 발달 * 역할분담과 역할 균형
5단계 대인관계 향상	* 효과적인 대화기술을 습득한다. * 의사소통 개선을 통해 가족관계 향상을 도모한다. * 가족이나 대인관계 향상을 통해 건설적 부양지지체계를 확립한다.	* 효과적인 듣기, 말하기의 필요성 * 들어주는 기술 * 말하는 기술

(최경석외 5인, 152-173)

5. 자녀를 대상으로 하는 가족기능보완 프로그램

1) 저소득 아동을 지원하기 위하여 지역자원 연계를 통한 아웃리치 공부방 운영

E복지관은 중산층 밀집지역에 위치해있고, 상대적으로 저소득 거주자가 많은 지역은 지리적으로 떨어져있다. 이러한 특성 때문에 저소득 아동을 지원하기 위한 사업을 위하여 아웃리치를 통하여 서비스를 제공하고 있다. 이를 실현하기 위하여 사회봉사에 대한 강한 열망을 가지고 있는 지역 교회와 협약을 체결하여 서비스를 제공하였다. 구조는 지역 교회에서 공간 및 시설을 제공하고, 사업운영을 위한 직원인건비, 운영비, 세부 프로그램을 복지관에서 맡아서 제공하기로 하였다. 아울러 가정내 도서가 부족한 아이들에게 문화적 역량을 키워주기 위하여 교회내 도서관 연계한 독서지도 사업을 진행하였다. 아동에 대한 개별학습지도, 특별활동지원, 식사지원 등을 통하여 다각적 사업을 병행하고 있다.

아울러 E복지관은 저소득 아동을 지원하기 위한 사업을 위한 아웃리치를 위하여 A그룹 사회공헌팀과 연계하여 구청의 유휴공간을 활용하여 공부방을 설립하였다. 구조는 구청에서 공간을 제공하고, 기업에서는 사업운영을 위한 직원인건비, 운영비를 담당하고, 복지관에서는 프로그램 운영 및 아동사례관리를 복지관에서 맡아서 제공하기로 하였다. 아동에 대한 사례관리, 개별학습지도, 특강지원, 식사지원 등을 통하여 다각적 사업을 제공하고 있다. 또한 기업에 대해서는 자원봉사활동을 포함한 사회공헌의 기회, 기업 이미지 제고를 위한 홍보의 기회를 제공하고 있다.

<표 Ⅴ-5-1> 아웃리치 공부방 프로그램 내용

단위프로그램		일정	내용 / 수행방법
생활지도	생활상담	수시	· 공부방 이용한 일상생활 전반에 대한 개별상담
	자치회의	주1회	· 공부방의 주인으로서 '공부방 생활'에 대한 여러 안건을 회의과정을 통해 나누고 결정
학습부문	숙제 및 학습지도	매일	· 매일 제시되는 개별 학교 과제 수행 · 1:1 결연봉사자에 의한 개별 맞춤지도
	독서지도	매일	· 학년별 권장도서 지도 / 독서록 작성
학습부문	진로지도	방학중	· 진로관련 심리검사실시/상담(복지관 상담실 연계)
	특별활동지도	주1회	· 학습을 매개로 아이들이 흥미를 가질 수 있고 성장에 도움이 될 수 있는 특별활동들을 발견하여 전문적인 봉사자들을 활용하여 주1회 요일별 진행
정서/심리부문	심층상담	수시	· 심리적으로 이슈에 대한 잠재적/실제적 대상을 '심층심리상담가'와 연계/진행
	예술치료 프로그램	개별일정	· 예술치료사를 통한 개별/집단활동 프로그램
신체발달부문	체육활동	주2회	· 아동/청소년의 균형 잡힌 신체발달 도모
	간식/식사 지도	매일	· 균형 있는 식생활 영위 · 학기중 : 간식1회 / 방학중 : 간식2회/식사 제공
사회관계부문	멘토링	2주 수시	· 성인과 아동간의 친밀하고 상호적인 관계를 통해 도움이 필요한 아동에게 정서적·사회적 지지 · 구조 : 멘토교육-결연활동-모니터링/슈퍼비전
	공동체 활동	주1회	· 아동의 사회성, 자존감, 의사소통 증진, 자기표현 향상을 중심으로 한 집단 활동
부모 및 가족부문	부모상담 및 부모모임	수시 분기별	· 등, 하원시의 수시상담이나 내방/전화상담 · 부모교육 및 간담회
	가족송년모임	연1회	· 연말 가족들이 함께 모여 1년간의 사업 마무리 · 가족간의 정보교류 및 나눔과 어울림의 시간
자유활동		주1회 수시	· 그림그리기, 종이접기, 독서 등의 영역을 통해 자유 선택 활동 진행
사례관리		수시 개별일정	· 아동 가운데 상담 및 사회복지서비스의 적극적 개입이 필요한 아동 중심으로 집중적인 개입
A그룹 사회공헌팀		연4회 방학중	· 문화체험, 실내활동(화단꾸미기 등) · A그룹 자원봉사자와 함께 진행

2) 저소득 청소년의 학습 지원을 위한 야간 공부방 운영

F복지관은 저소득 청소년의 학습 지원을 위한 야간 공부방을 운영하고 있다. 저소득 가정의 경우 청소년이 집중하여 공부할만한 독립된 학습공간이 없는 경우가 많으며, 독서실을 이용할 여력이 없는 경우가 많다. 따라서 학생들이 집중하여 공부할 수 있는 독서실을 복지관내에 설치하고, 학습 매니저를 두어 학습계획 수립과 진행여부를 함께 검토하여 자기주도 학습역량을 증진시키도록 하였다. 독서실 설치를 위하여 외부기업을 연계하여 설비비를 확보하였다. 독서실은 지역 독서실에 준하는 설비를 갖추었으며, 인터넷강의를 청취할 수 있는 책상 2자리를 확보하였고, 학생의 출결을 확인할 수 있는 소프트웨어를 구비하여 관리한다. 공간활용의 효율성 확보 및 사업예산 확보를 위하여 유료이용자의 등록도 허용하였다. 이로 인해 '해당 공부방을 다니는 아이들은 가난하다'는 낙인을 제거할 수 있었으며, 무료이용자를 확인하지 못하도록 세심하게 관리하고 있다. 물론 유료이용자의 경우 월1회 기준으로 등록하여, 신규 저소득 이용자가 원할 경우 언제든지 무료로 이용할 수 있도록 권리를 보장하고 있다.

아울러 사례관리자는 학생별로 개별학습 프로파일을 구성하여 학생지원을 총괄적으로 관리하였다. 또한 외부후원금을 연계하여 학습지 구입을 지원하고, 학습지원봉사자를 연계하여 부족한 기초학습능력을 증대시켜 학습에 몰입할 수 있도록 조정하였다.

3) 학교사회사업 _ 중학생 진로탐색 프로그램

G복지관은 인근지역의 중학교를 대상으로 학교CA집단활동 중 진로탐색반을 운영하고 있다. 이 프로그램은 직업과 관련된 구체적인 정보를 제공하고, STRONG검사 및 결과해석을 통하여 본인의 진로에 대하여 탐색 할 수 있는 계기를 마련해 주는 프로그램이다. 이 프로그램은 진로지도학급이론, Gelatt의 의사결정이론, Halland의 인성이론들을 배경으로 하고있다. 또한 청소년을 대상으로 의사결정의 훈련을 통하여 청소년 시기의 진로결정에 도움을 주는 프로그램이다. 실제 학교대상의 CA 프로그램에서 그룹지도뿐만 아니라, 일대일 상담 및 개별화된 접근으로 가족상담까지 확대하여 진행 하면, 더 효과적이다.

<표 Ⅴ-5-2> 청소년 진로지도 프로그램의 예

구분	회기	프로그램 명	세부내용
친밀감 형성	1	웰컴투 진로반	- 프로그램/담당자/복지관 소개 - 자기소개(이름으로 진로탐색 관련 삼행시 만들어 발표하기) - 삼행시투표를 통해 모둠짱선정 - 친밀감 형성을 위한 게임 - 모둠 약속 정하기 - STRONG 검사 실시
자아탐색	2	나는 이런 사람 I	- STRONG 결과 해석 - STRONG 결과 관련 활동 - 사전검사 실시(진로성숙도) - 가고 싶은 학교 정하기
	3	현장학습	- 대학교 탐방 및 선배와의 만남
	4	나는 이런 사람 II	- MBTI 검사 실시 - MBTI 결과 해석 - MBTI 결과 관련 활동 (성격유형별 이야기 이어가기)

구분	회기	프로그램 명	세부내용
직업탐색	5	우리가 알아보는 직업	- 직업군 소개 - 인기직업의 변화를 통해 알아본 직업의 변천사 - 내가 하고 싶은 일 알아보기 - 만나고 싶은 직업인 정하기
	6	우리가 찾아보는 직업	- NIE를 통한 직업 탐색 - 성공한 직업인 영상감상
	7	백문이 불여일견	- 직업인과의 만남
미래설계	8	20년 후 나는?	- 직업과 관련된 학과·계열 소개 - 내가 원하는 일을 하기 위한 20년 동안의 계획 세워보기 - 20년 후 내가 TV에 나온다면? - 명함 만들기
	9	벌써 일년	- 1년 돌아보기 - 사후검사 실시(진로성숙도) - 만족도 검사 실시 - 발표회 준비
	10	발표회	- 종합발표회

4) 사회봉사명령 프로그램

학교사회복지사업 및 청소년복지사업에서 많은 기관들이 중고등학교 사회봉사징계 청소년을 위한 프로그램을 실시하고 있다. 이 프로그램은 개별·집단상담 프로그램이다. 사회봉사징계청소년의 프로그램은 학생들에게 봉사기회를 통하여 타인을 배려하는 마음을 배울 수 있는 봉사학습(service learning)의 기회를 제공하며, 상담을 통해 자신을 돌아보고 현재의 어려움을 다루고 미래를 설계할 수 있는 삶의 전환점을 삼도록 하는 것이다. 대부분의 사회봉사징계청소년은 학교의 결정에 따라서 의뢰된 비자발적 클라이언트이기 때문에 청소년의 참여를 위해 무조건적 경청과 수용이라는 방법을 사용해야 한다. 또한 생태체계적 관점에서 가족상담과 연계될 수 있도록 하는 것이 더 효과적이며, 학교담임교사등과도 상담이 이루어지는 것이 청소년을 둘러싼 내외부적으로 효과적일 수 있다. 간혹 학교폭력발생건과 관련된 사안이면 가·피해학생을 모두 개입하는 것도 좋은 방법일 수 있다. 전반적으로 비자발적인 청소년이고, 봉사활동이 강제된다는 점 등을 프로그램 구조에서 반영하여야 하고, 더불어 시기가 3일 ~ 7일 내외의 집중적인 개입이 된다는 면에서 이 프로그램에 대한 사례관리가 신속하게 이루어지어야 하고 슈퍼비전도 집중되어야 한다.

<표 Ⅴ-5-3> 사회봉사명령 프로그램 5일 프로그램의 예

구분	프로그램 시간				
	09:00~10:00	10:00 ~12:00	12:00 ~13:00	13:00 ~14:00	14:00~15:00
1일차	1회기: 초기면접(Intake), 오리엔테이션, 서약서 작성, 5일 목표세우기	봉사 활동 *부모 상담	점심 시간	봉사 활동	징계관련 상담 및 나눔 일일 활동일지 작성, 소감나눔, 내일일정 설명, 귀가
2일차	2회기: 생애곡선그리기, 나의 인생에서 기뻤던 일, 슬펐던 일, 나와 가족관계	봉사 활동	점심 시간	봉사 활동	일일 활동일지 작성, 소감나눔, 내일일정 설명, 귀가
3일차	3회기: STRONG 진로탐색검사 실시, 나의 꿈은?	봉사 활동	점심 시간	봉사 활동	진로탐색검사 결과해석, 중간평가 일일 활동일지 작성, 소감나눔, 내일일정 설명, 귀가
4일차	4회기: 나의 감정 알아채기	봉사 활동	점심 시간	봉사 활동	나에게 편지쓰기 일일 활동일지 작성, 소감나눔, 내일일정 설명, 귀가
5일차	5회기: 사회봉사를 통해 잃은점/얻은점, 미래 목표세우기	봉사 활동	점심 시간	봉사 활동 *부모 상담	일일 활동일지 작성, 소감나눔, 5일 활동평가 (목표달성여부), 귀가

Ⅵ. 결론 및 제언

본 매뉴얼은 2005년도에 집필되었던 가족복지실천매뉴얼에 이어 개정판으로 준비되었으며, 사회복지관의 가족복지사업 수행의 지침서로 활용될 수 있기를 기대한다. 매뉴얼초판을 발행하고 많은 사회복지관의 실무자들이 매뉴얼교육을 받았음에도 불구하고, 아직까지 가족중심적인 실천이 자리를 잡지 못하고 있다. 다행인 것은 금번 매뉴얼에는 사회복지관에서 실제로 운영되고 있는 가족복지사업의 사례들이 많이 수록되었다. 그것은 사회복지관의 가족복지실천이 가족중심적으로 변화하고 있음에 대한 반증으로 볼 수 있다.

금번 매뉴얼은 Ⅱ장에서 가족복지실천에 대한 이론적 이해, Ⅲ장에서는 가족중심적인 실천의 과정과 사회복지사의 역할에 대한 이해, Ⅳ장에서는 가족복지프로그램 기획의 이해, 그리고 Ⅴ장에는 사회복지기관에서 운영중인 가족복지사업의 실제적인 사례들을 수록하였다. 본 연구를 통하여 가족복지실천의 정체성의 기준이 되는 가족복지실천의 원리에 대한 이해와 가족사회복지사가 갖추어야 할 전문성과 가족복지실천 과정과 기술의 정체성을 향상하는 참고자료가 되기를 바란다. 매뉴얼을 집필하면서 여러 가지 고민과 한계를 인식하였다. 우선 사회복지관의 실제 운영되고 있는 프로그램과 매뉴얼의 내용을 어떻게 하면 실천에 접목시킬 수 있을 것인가의 문제였다. 각 기관에 따라 다양한 특성과 차이를 가지고 운영중이기 때문에 공통적인 내용으로 함축하기가 어려웠다는 것이다. 그리고 얼마나 자세히 집필할 것인가의 문제이다. 사실 매뉴얼은 실무자가 언제든지 살펴보고 배울 수 있는 교제여야 하는데, 아직까지 우리나라에서는 서비스의 표준화에 대한 명확한 정의가 내려져 있지 않기 때문에 금번 개정판에도 이와 같은 한계가 있었음을 인정한다.

그럼에도 불구하고 본 매뉴얼은 사회복지관의 슈퍼바이저와 초임사회복지사들에게 유용한 자료로 활용될 수 있다고 생각한다. 본 매뉴얼이 가진 장점은 가급적 한쪽의 이론이나 초점을 가지지 않으면서 다양한 이론과 실제를 소개하고 있다는 점이다. 따라서 실천현장에서 다양한 아이디어를 가질 수 있다고 본다. 또한 본 연구지침서를 바탕으로 하여 각 실천기관에서 적합한 매뉴얼을 추가연구해 보는 것도 좋을 것이다. 이러한 과정을 통해 사회복지관의 가족복지사업의 방법과 기술이 보다 분명해지고, 실천현장의 가족복지프로그램의 전문성도 향상되어 사회복지관이 한국의 가족문제를 해결하는 전문기관으로 거듭날 수 있는 기회가 되길 기대한다.

참고 문헌

가족·환경연구회 지음(1994). 가족과 환경. 교문사.

강남대학교 강남종합사회복지관. 가족복지실천사례.

고미영(2004). “가족 서비스를 위한 새로운 패러다임의 모색”. 한국가족치료학회지. 12(2).

권진숙. 박지영(2008). 사례관리의 이론과 실제. 학지사.

김대웅 역(1989). 가족. 국가 및 사유재산의 기원. 아침.

김연옥(2004). 재혼가정의 가족기능향상프로그램 개발을 위한 시론적 연구. 한국사회복지학 제56권.

김유숙(2004). 가족치료. 학지사.

김유숙·전영주·김수연(2003). 가족평가 핸드북. 학지사.

김인숙·김용석 역. Barry Cournoyer저(2002). 사회복지 실천기술 연습. 나남출판.

김진이(2008). 경제적 스트레스와 아동의 학교생활 및 사회·심리적 적응에 관한 연구 : 가족위험요인과 부정적 부모역할의 영향력 탐색을 중심으로. 제1회 한국복지패널 학술대회 논문집.

김태현(1995). 가족원간의 기능.

김태현·전길양(1995). 치매노인 가족의 부양 경험에 관한 연구.

김혜경 역(1994). 바렛 저. 가족은 반사회적인가. 여성사.

김혜란 외(2004). 사회복지실천기술론. 나남.

박숙자 외 역(1995). 가족과 성의 사회학. 사회비평사.

박영희·정순둘(2004). 가족복지프로그램과 서비스의 현황: 사례유형분석을 중심으로. 제4회 전국사회복지관직원교육 자료집:건강가정기본법에 대한 다학문적 입장과 사회복지관의 방향모색. 87-119

박우희(2004). 아버지교육이 가족기능 변화에 미치는 영향 연구. 강남대학교 사회사업학과 석사. p.13.

박은주 역(2005). Elisabeth Beck. 가족 이후에 무엇이 오는가?. 새물결.

박태영(2003). 가족생활주기와 가족치료. 학지사.

반포종합사회복지관 가족복지 실천사례

반포종합사회복지관 연구지원팀(2007). 실천가와 연구자를 위한 사회복지 척도집. 나눔의 집.

반포종합사회복지관(2003). 학교사회사업 프로그램매뉴얼.

반포종합사회복지관(2005). 진로지도프로그램 가이드북.

반포종합사회복지관(2008). 행복충전우아홋 학교 사업보고서.

보건복지부(2004). 사회복지사업법시행규칙.

보건복지부(2004). 사회복지관백서.

서울시복지재단(2009). 서울시사회복지관 평가결과보고서.
송성자(2000). 가족과 가족치료. 법문사.
양심영(2000). 가족복지서비스의 통합적 실천에 관한 연구: 지역사회서비스 운영주체를 중심으로. 한국가족복지학. 6:39-67.
양옥경 외(2007). 가족 복지 정책과 실천. 공동체.
양옥경(2006). 가족과 사회복지. 이화여자대학교 출판부.
양옥경·김연수(2004). “탄력적 부모되기 프로그램 개발연구”. 한국가족복지학. 제14호. 225-261.
양옥경·김연수·권자영(2006). 탄력적 부모되기프로그램의 효과성 연구. 한국사회복지학 제58권. 143-173.
엄예선(2004). 가족치료의 초기과정을 이끄는 방법. 한국사회복지학 제23호. pp. 261-285.
엄예선(2004). 한국 가족치료 개발론. 홍익재.
엄태완(2008). 빈곤층의 경제적 스트레스와 우울관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 효과. 한국정신보건사회복지학회지 제28집.
여성가족부 (2006).『함께가는 가족 2010』.
여성가족부(2005a). 여성백서.
여성가족부(2005b). 가족실태조사.
원영미(1998). 아버지의 역할 변화 및 아버지를 위한 부모교육 프로그램에 대한 고찰. 울산대학학회지.
유계숙 역(2008). 통합적 관점으로 바라본 가족복지실천기술론. 시그마프레스.
유계숙(2005). “가족의 다양성 수용에 영향을 미치는 요인“. 가족과 문화 17-2.
유계숙·신수진·전혜정·권영인·강진경·천혜정 역(2008). A. C Kilpatrick & T.P. Holland 저. 가족복지실천기술론. 시그마프레스.
은기수(2006). “가족가치에 관한 비교연구“. 가족과 문화 18-3.
이부덕·ROBERT CONSTABLE(1992). 사례중심 가족치료와 사회복지실천(Social Work with Families : Content and Process. 학지사.
이영분 외(2000). 사회복지실천론. 동인.
이원숙(2007). 가족복지론. 학지사.
이은진 역(2008). 사례중심 가족치료와 사회복지실천. 학지사.
이은진·배진형·김유진·박영희(2008). Robert Constantable. Daniel B. Lee. 사례중심 가족치료와 사회복지실천. 학지사.
이재경(2004). “한국 가족은 위기인가?” : 건강가정 담론에 대한 비판. 한국 여성학. 20(1).
이종복외 역. 노노야마·하사야 저(2001). 가족복지. 나눔의집.
이화여자대학교 사회복지연구회 역(2001). 가족복지실천론. 나눔의집.

이화자·최연실(2003). 중년기 부부관계증진 집단상담 프로그램의 개발 및 효과성 연구-Satir 가족치료모델을 중심으로-. 한국가족치료학회지 제 11권.

장경섭(2001). “가족이념의 우발적 다원성”. 정신문화연구 제 24권 2호.

장춘미(2001). 스트레스가 결혼만족에 미치는 영향 : 부부의 지지 및 갈등해결행동을 중심으로. 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.

전영주(2001). 상담사례를 통한 혼외관계 특성 분석 : 부산시 상담기관을 중심으로. 한국가족치료학회지 9(1). 81-98.

정무성 역(2000). PETER M.KETTNER. 사회복지 프로그램 기획과 관리. 나눔의 집.

정수경(2008). 지역사회복지관 가족복지서비스 분류체계에 관한 연구. 한국가족복지학 24호.

조준배(2009). 경제적 스트레스요인이 부부갈등 대처방법에 미치는 영향에 관현 연구:자기생활 만족도·자아존중감·우울의 매개효과를 중심으로. 한국가족사회복지학회 27호.

조현순·정은(2007). 가족정책의 효율적 전달체계 운영을 위한 종합사회복지관의 가족복지사업과 건강가정지원센터사업의 비교연구. 한국비영리연구. 6(3):63-99.

최경석 외(2003). 한국 가족복지의 이해. 인간과 복지.

최연실(2006). 혼외관계의 내적 역동과 치료적 함의. 한국가족치료학회지 제14권.

최연실·조은숙·성미애 역(2005). 제이비 구부리움. 제임스 홀스타인 지음. 가족이란 무엇인가?. 도서출판 하우.

최윤지·허정은(2006). 여성 한부모에 대한 사회복지 임파워먼트 실천. 임상사회사업연구 제3호 p.219.

통계청(2006). 사회통계조사.

한국사회복지관협회(2009). 사회복지관현황자료(홈페이지).

한인영. 김성천 역(2007). 세계화와 사회복지. 학지사.

현경자(2008). 저소득층 부부들의 경제적 스트레스와 부부갈등 및 결혼결과 : 탄력적 대응을 돕는 기혼자의 자기해석. 한국심리학회지 : 사회 및 성격 vol 22.

현은민(2002). 재혼준비교육 프로그램 모형개발. 한국가족관계학회지 제 7권3호.

Aron Beck 저. 제석봉 역(2001). 사랑만으로 살 수 없다. 학지사

Carter. B. & McGodrick. M. (1999). The expanded family life cycle(3rd ed.). Boston : Allyn & Bacon.

Collins · Jordan · Coleman(2001). An Introduction to Family Social Work. ThomsonLearning.

Domineli L.(2004). *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession*. Polity Press Ltd.. Cambridge.

Dominelli. L.(2002). *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*. Palgrave Macmillan.

Fook. J.(1993). *Radical Casework.* Allen & Win Pty Ltd. Australia.

Gordon. K. C. & Baucom. D.H(1999). A multitheoreticak intervention for promoting recovery from extramartital affairs. Clinical psychoiogy: sience and Practice. 6. 382-499.

Lampe. P. E.(1987). The Many dimensions of adultery. In Lampe. P. E. (ed.). Adultery in the United States. NY: Prometheus Book.

Parsons. T.(1949). *Me kinship system of contemporary United States*. in T.

Petr. C. G.(1998). *Social Work With Children and Their Families*. Oxford University Press.

Saleebey. D. (Ed.)(2001). *The strengths perspective in social work practice* (3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Satir. V.(1967). *Conjoint Family Therapy*. Palo Alto Cal: Science and Behavior Books. Inc.

Schultz(1977). The Changing Family

Seibert. M.T. & Willetts. M. C.(2000). Changing family forms. *Social Education.* 64(10).

Thompson. N.(2001). *Anti-discriminatory Practice.* Palgrave Macmillan.

Welter. J.S.(1985). Matchmaking : Choosing the appropriate therapy for families at various levels of pathology. In M. P. Mirkin & S.L.Komam(Eds.). Handbook of adolescents and family therapy(pp.39-50). New York: Gardener Press

Welter. J.S.(1986). A matchmaker's guide to family therapy. Family therapy Networker. 10(2). 51-55

Zastrow(2002). Understanding Human Behavior and the Social Environment(5th ed)

■ 참고Site

http://mfsc.familynet.or.kr

www.familynet.or.kr

www.father.or.kr

www.hifamily.net

www.mcfc.or.kr

부록

1. Ⅴ-1-2) 탄력성 기반의 부모교육 프로그램 : "탄력적 부모되기" 프로그램의 예시[5)]

1) 서 론

부모는 가정의 리더로, 자녀에 대한 양육과 훈육의 일차적 책임자로서의 중요한 역할을 담당하게 된다. 부모가 자녀들에게 미치는 영향은 어떤 요인보다 강력하고 지속적이기 때문에 부모 역할을 효과적으로 잘 할 수 있도록 지원하는 부모교육은 매우 중요하게 강조되어 왔다. 특히 오늘날과 같이 급변하는 시대에서 부모들은 기존의 전통적인 부모의 역할을 현대 사회의 부모역할 모델로 적용하는데 어려움이 많고, 핵가족화 경향으로 인해 부모나 친지의 도움없이 부모역할을 해나가야 하는 젊은세대 부모들이 증가하는 등 변화된 부모역할을 요구하는 새로운 환경과 도전에 직면하고 있어 그 어느 시기보다 사회적으로 부모교육의 필요성과 중요성이 강력하게 요구되고 있다. 또한 최근 우리나라는 다양한 가족문제의 증가와 급속한 가족해체현상이 사회문제로 대두되고 있다. 이에 따라 사회복지 분야에서도 아동기 자녀가 있는 빈곤가족, 이혼 등의 증가로 인한 한부모가족, 장애아동가족, 그리고 청소년의 음주, 비행, 가출 등의 문제를 다룬 연구들에서 부모-자녀 관계 향상프로그램 및 부모역할 교육의 필요성이 지속적으로 제기되고 있다(김용석·、박명숙, 2000; 윤혜미,2000; 김미옥, 2001; 남영옥, 2001, 박영희·、신혜섭, 2001; 이영호, 2002). 이러한 부모역할교육의 필요성으로 말미암아 그동안 사회복지실천현장에서는 가족복지사업의 일환으로 가족문제의 해결과 예방을 위해 지역사회복지관 중심의 부모역할교육 프로그램들이 실시되어 왔다. 그러나 기존의 전통적인 부모역할교

5) 자료출처 : 양옥경·김연수·권자영(2006). 탄력적 부모되기프로그램의 효과성 연구. 한국사회복지학 제58권. 143-173 및 반포종합사회복지관 프로그램 사례.

육 프로그램들은 내용면에서 볼 때 주로 의사소통훈련을 중심으로 한 부모역할기술의 전달과 교육이 중심이었으며, 부모역할을 수행하는데 보다 중요한 기반을 이루는 가족과 자녀에 대한 긍정적 가치관과 신념 등을 다루는 일은 오랫동안 간과되어왔다. 그 결과 가족과 자녀에 대한 긍정적 신념과 관점이 기반이 되지 않은 단순한 부모역할수행기술의 습득은 지속적인 부모자녀관계 및 가족관계의 향상을 도모하고 가족기능을 증진하는 부모역할로 내면화되지 못하는 제한점을 가져왔다. 또한 접근방식에서는 부모를 자녀양육기술이 결손된 대상으로 파악하고 접근하는 병리적 관점에 기반을 두고 전문가의 일방적인 강의에 의하여 교육이 이루어져 부모들은 단지 전문가로부터 지식을 전수받는 수동적인 역할에 머물러 부모역할에 대한 자신감이나 역량을 향상시키는데 제한점이 있었다. 그러나 최근에는 부모교육 프로그램의 대상인 부모와 진행자인 전문가의 관계에 많은 변화가 일어나고 있으며, 부모들을 능력있는 존재로 보고, 적극적인 역할을 강조하는 관점으로 변화되고 있는 추세이다(이기숙, 1992; Powell, 1984; 김정원·、이기숙, 1999에서 재인용). 따라서 부모가 지닌 스스로의 강점과 능력을 강조하여 가족과 자녀를 보다 긍정적인 시각으로 보도록 하며, 부모로서의 역량을 강화하고 전체적인 가족기능을 향상시킬 수 있도록 지원하는 부모역할교육 프로그램의 실시와 보급이 필요한 상황이다. 이와 같은 욕구에 부응하여 최근 사회복지실천의 핵심이 되고 있는 강점관점을 바탕으로 부모가 가족과 자녀의 강점과 긍정적 측면을 찾아 개발하고 이를 더욱 강화하며, 가족의 상황에 따라 가장 적절하고 효과적인 양육의 방법을 스스로 탐색하고 이를 발전시켜 나갈 수 있도록 도움을 주는 '탄력적 부모되기' 프로그램이 개발되었다(양옥경·、김연수, 2004). 이 프로그램은 월시(Walsh, 1998)의 가족탄력성 접근에 이론적 기반을 두고 구성된 것으로, 초등학생 자녀를 둔 어머니를 대상으로 단일집단을 구성하여 프로그램의 실행가능성까지만 탐색적으로 연구된 상태에 머물러 있었다. 그러나 '탄력적 부모되기' 프로그램이 지역사회를 중심으로 가족을 지원하는 임상실천의 도구로 널리 활용되기 위해서는 지역사회를 중심으로 프로그램의 효과성에 대한 검증이 선행되어야 할 것이다.

2) 이론적 배경

(1) 부모역할 프로그램

부모역할이란 사회적으로 '부모'라고 하는 위치에 있는 사람들에게 일반적으로 기대되어지는 일련의 행동과업을 말한다. 이는 아동기 및 청소년기 자녀에 대한 보호와 훈육, 사랑과 지도에 관한 것으로 바람직한 부모역할은 시대와 문화를 초월하여 아동의 사회화뿐 아니라 건강하고 인간적인 지역사회를 구성하는 데에까지 중요한 요인이 되고 있다(Sanders, 1999). 부모역할 프로그램(parenting program)이란 아동 및 청소년 자녀를 둔 부모를 대상으로 하여, 자녀양육에 필요한 지식과 정보를 제공해주고, 부모역할 증진에 효과적으로 활용할 수 있는 다양한 행동의 기술과 전략들을 부모가 습득하고 활용할 수 있도록 학습의 기회를 제공해주는 것이라 정의할 수 있다. 우리나라의 대표적인 부모역할 프로그램4)으로는 부모-자녀간의 효과적인 의사소통의 기술을 중심내용으로 하는 고든(Gordon, 1970)의 '부모효율성훈련(Parent Effectiveness Training: PET)', 드라이커스(Dreikurs)의 민주적 양육이론과 고든의 부모효율성 훈련의 장점을 종합하여 딩크메이어와 멕케이(Dinkmeyer and McKay, 1982)가 프로그램화한 '체계적 부모역할훈련(Systemic Training for Effective Parenting: STEP)', 그리고 민주주의 사회에서 자녀에게 필요한 자질을 길러줄 수 있는 부모의 역할을 중심내용으로 하여 비디오를 활용한 교육공학적 방법을 부모교육 분야에 적용한 팝킨(Popkin)의 '적극적 부모역할(Active Parenting Today: APT)' 등을 들 수 있다. 이들 프로그램들은 1980년대 후반부터 국내에 도입되어 여러 연구자들에 의해 실시되기 시작했으며, 주로 중산층 가족의 어머니를 대상으로 하여 그 효과성이 입증되었다(황옥자, 1988; 연미희, 1995; 류지후, 1996; 이혜란,1996). 이외에 국내에서 개발된 부모교육 프로그램으로 한국청소년상담원(2002)의 '자녀의 힘을 북돋우는 부모(Empowering Parent Training :EPT)'가 있다. 현재 우리나라에서 실시되고 있는 부모교육 프로그램을 유형별로 나누어 살펴보면, 첫째, 대상 자녀의 연령에 따라 영·유아, 아동, 청소년기 자녀의 부모를 대상으로 한 프로그램(유은희, 1996; 조아미·오부은, 2001; 이영환·나양균, 2002; 이정연·이창숙, 2003; 김경화, 2004), 둘째, 실시 장소에 따라 가정을 중심으로 한 프로그램,

유치원이나 학교 등 교육기관을 중심으로 한 프로그램, 그리고 지역사회 내의 복지관이나 사회단체에서 실시되는 프로그램으로 나누어 볼 수 있다. 셋째, 프로그램의 기반이 되는 이론적 배경에 따라서는 로저스(Rogers)의 내담자 치료법, 행동수정 이론, 그리고 교류분석등의 이론을 바탕으로 한 프로그램들이 있다(유은희·홍숙자, 1998; 김경화, 2004).

(2) 부모역할 프로그램의 효과성에 관한 선행연구 고찰

부모역할프로그램의 효과성을 검증한 선행연구들은 학위논문을 제외하면 매우 제한적으로 이루어지고 있다. 부모효율성훈련(PET)의 효과성에 관해 연미희(1995)는 유치원에 다니는 유아의 어머니를 대상으로 프로그램을 실시한 후 부모의 의사소통기술이 향상되었고, 권위주의적 가치관이 감소되었다고 하였으며, 이혜란(1996)은 초등학교 3~6학년 자녀의 어머니를 대상으로 연구한 결과 부모역할에 대한 인식이 증가하였고, 명령지향적인 언어통제와 지위지향적인 언어통제는 감소한 반면 개인지향적인 언어통제는 증가하였다고 보고하였다. 황옥자(1988)는 체계적 부모역할훈련(STEP)의 효과성에 관해 연구하였는데, 연구결과 과보호적이고 통제적인 어머니의 양육태도가 보다 더 자율적이고 민주적인 것으로 변화하였으며, 어머니의 자아개념 향상에는 유의미한 변화가 없었으나 어머니의 자아수용도가 높아져 점차 유아의 긍정적인 행동이 나타나도록 하는데 효과가 있다고 하였다. 청소년기 자녀를 둔 부모를 대상으로 부모교육 프로그램을 실시한 조아미·(오부운(2001)은 프로그램 실시 후 참가자의 자녀양육태도가 긍정적으로 변화하였으며, 자녀의 심리변화가 긍정적, 자발적으로 개발되었다고 보고하였다. 유아기 자녀의 부모를 대상으로 놀이를 통한 부모교육프로그램을 실시하고 효과성을 검증한 이영환·나양균(2002)은 교육에 참여한 어머니가 참여하지 않은 어머니보다 양육태도의 하위영역인 온정 태도가 향상되었고, 어머니와 자녀관계의 하위영역인 갈등이 감소하고 친밀감이 증진 되었으며, 자녀의 감정과 감정표현의 권리에 대한 존중, 자녀의 독특한 기질에 대한 인식, 자율과 독립에 대한 자녀의 욕구수준에 대한 인식이 보다 향상된 것으로 보고 하였다. 상호교류분석이론에 기초를 두고 부모교육 프로그램을 실시한 김경화(2004)의 연구에서는 부모교육에 참여한 어머니들의 심리적

자세가 자기긍정-타인긍정의 유형으로 변화되었고, 유아의 자아개념 또한 긍정적으로 변화시키는데 효과성이 있었다고 보고 하였다. 이 밖의 연구로는 1990년 ~2001년에 발간된 학위논문 22편을 대상으로 메타분석방법을 사용하여 부모교육 프로그램 연구물들의 효과를 분석한 이숙영·(이윤주·정혜선(2002)의 연구가 있다. 연구결과 부모의 양육태도에 미치는 효과로서 부모효율성훈련(PET)의 경우 민주적이고 자율적인 태도와 애정·수용적 태도로의 변화가 있었으며, 적극적 부모역할훈련(APT)의 경우에는 양육태도가 보다 긍정적으로 향상되었고, 체계적 부모역할훈련(STEP)의 경우 자녀를 올바로 이해하고 자녀의 행동을 수정하는 방법을 습득하게 됨으로써 자녀양육에 효과성이 있었다고 보고하고 있다. 또한 자녀의 힘을 북돋우는 부모(EPT) 프로그램은 부모의 수용적 양육태도와 자녀에 대한 독립심 권장태도의 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 부모역할에 관한 것은 아니지만 가족탄력성에 근거하여 가족관련 프로그램을 실시한 연구로는 정신장애인 자녀를 둔 가족을 대상으로 가족심리교육프로그램을 개발 및 실시한 이인수(2004)의 연구와 고위험 청소년 군을 대상으로 알코올 및 약물사용의 감소와 예방을 위한 프로그램프로그램(Knowlton,『탄력적 부모되기』프로그램의 효과성연구 147 Bryant, Collins, Noe, Strader, and Berbaym, 1998)이 있다. 이들의 연구결과를 살펴보면, 이인수(2004)의 연구에서는 프로그램 후 부모의 자아존중감은 유의미한 수준으로 향상되었으나 가족의 기능 수행영역에서는 통계적으로 유의미한 결과가 검증되지 않았다. 놀턴 외(Knowlton et al., 1998)의 연구에서는 가족탄력성에 기반을 두고 프로그램을 실시한 결과 청소년들의 알코올 및 약물사용의 시작연령이 지연되었으며, 알코올과 약물사용의 빈도를 감소시키는 중재 효과가 있었다고 보고되었다.

(3) 가족탄력성의 개념과 구성요인

'탄력적 부모되기' 프로그램은 월시(1998)의 가족탄력성 개념틀에 근거하여 개발되었다. 탄력성(resilience)이란 '탄성', '회복력' 등을 뜻하는 말로서, 역경으로부터 다시 일어나 강해지고 자원을 더 풍부하게 할 수 있는 능력으로 정의될 수 있다. 그 주요 구성요소로 신념체계, 조직유형, 의사소통과정이 있다. 신념체계(belief system)란 경험

에 의미를 부여하고 삶의 과정에서 세계를 바라보는 렌즈로서, 가치, 확신, 태도, 편견 및 가정 등이 포함된다. 가족에게 응집력을 제공하며, 가족원들이 위기상황과 역경을 해석하고 행동을 결정하는데 큰 영향을 미친다. 가족탄력성의 핵심 신념체계는 역경에 대한 의미부여, 긍정적 시각, 초월성과 영성의 세 가지로 구성된다. 조직유형(organizational pattern)은 가족이 하나의 단위체계로서 통합되어 있는 정도를 의미하며, 위기와 역경을 다루기 위해 자원을 동원하고, 스트레스를 중재하며, 변화하는 가족의 내·'외적 상황에 적합하도록 가족의 구조를 재조직하는 능력을 뜻한다. 의사소통과정(communication process)은 가족기능에 필수적인 것으로, 명료성, 개방적인정서표현, 상호 협력적 문제해결과정으로 구성된다.

3) 탄력적 부모되기 프로그램의 내용

'탄력적 부모되기' 프로그램은 생태체계 관점, 강점관점, 그리고 발달적 관점에 기반을 두고 있다. 생태체계 관점은 가족을 다양한 사회체계와 연결되어 지속적인 상호작용을 하는 하나의 역동체계로서 이해하도록 한다(Germain and Gitterman, 1995). 따라서 부모역할 능력의 강화를 위해 확대가족 및 이웃, 그리고 지역사회 내의 다양한 조직들까지도 적극적으로 활용하여 가족이 필요로 하는 최적의 사회적 지지를 얻을 수 있도록 하는 것이 프로그램의 중요한 원칙이 된다. 또한 강점관점에 근거하여 부모 스스로가 자신과 가족의 강점을 찾고, 이를 가장 적절한 방식으로 부모-자녀관계 및 전체 가족관계에 적용할 수 있도록 지지해 주는 것이 프로그램의 중요한 원칙이다. 즉, 부모 스스로가 자신과 자녀에 대해 가장 잘 알고 있는 전문가임을 강조하여, 자녀에게 가장 효과적인 부모역할의 기술을 부모 스스로가 선택하고 활용할 수 있도록 지원해주는 것이다. 발달적 관점의 의미는 가족탄력성은 순간의 산물이 아니라 가족이 오랜 시간에 걸쳐 형성하고 변화, 발전시켜온 결과이며, 고정된 것이 아니라 가족의 적응적 노력을 통해 지속적으로 변화해가는 것을 뜻한다(Walsh, 1998; 2002).

4) 목적

자녀에게 더 좋은 부모가 될 수 있도록 구체적인 자녀양육 및 훈육의 기술을 향상시키고, 부모역할에 대한 자신감과 효능감을 증진시켜 부모로서의 리더쉽과 역량을 강화한다.

5) 목표

결과목표 1 프로그램 종료시점까지 부모역할에 대한 만족도를 설문조사를 통해 통계적으로 유의미한 정도로 변화시킨다.

과정목표 1. 효과적인 부모역할과 관련된 강의를 3회 이상 실시한다.

과정목표 2. 구성원의 80% 이상에게 효과적인 부모역할과 관련된 강의를 제공한다.

결과목표 2. 프로그램 종료시점까지 부모의 자신감과 효능감을 프로그램 참여 전보다 통계적으로 유의미할 정도로 향상시킨다.

과정목표 1. 부모역할 만족도를 사전보다 프로그램 참여이후 향상시킨다.

과정목표 2. 가족관계 만족도를 사전보다 프로그램 참여이후 향상시킨다.

과정목표 3. 부모효능감에서 사전보다 프로그램 참여이후 향상 시킨다

6) 프로그램 내용

본 프로그램은 가족탄력성의 구성요소인 신념체계, 조직유형, 의사소통과정을 기본틀로 개발된 것으로, 부모역할의 만족도와 양육효능감, 그리고 가족관계를 증진하는 것을 목표로 한다. 세부 프로그램 내용은 아래 <표 Ⅴ-22>과 같다. 프로그램의 진행을 원활하게 하며, 참여자들의 이해를 돕기 위해 실제 프로그램 진행시에는 워크북 형식의 교육자료집을 별도로 제작하여 사용하는 것이 좋다.

<표 Ⅵ-1>탄력적 부모되기 프로그램

탄력성 과정	회기	목표	진행순서	진행내용
신념체계	1	부모역할에 적용되는 신념체계와 가족에 대한 시각 점검하기 프로그램에 대한 이해와 부모 역할에 관한 긍정적 신념체계를 확립한다.	1.프로그램 오리엔테이션 2.진행자 및 참여자 소개 3.사전검사 4.‘부모역할에 적용되는 신념체계’와 ‘가족과 자녀에 대한 시각 점검하기 5.과제부여	* 프로그램 목적 및 전체 일정 소개하기 * 사전검사 실시 및 참여자 소개하기 * 부모 역할에 적용되는 신념체계 살펴보기 * 가족과 자녀에 대한 긍정적 시각 다루기 *과제 : ‘나의 가족과 자녀를 긍정적으로 바라보기’ ->상황과 적용내용 기록해오기
		진행자 역할 *가족에 대한 긍정적 신념체계 및 강점관점의 적용을 다루는 1,2회기는 자기 개방과 상호 토의가 주 진행 방법으로 활용되기 때문에 진행자는 집단진행의 실천기술을 사용하여 참여자간에 활발한 토의와 자기개방이 이루어지도록 유도한다.		
	2	‘가족과 자녀의 강점 찾기‘와’내 자녀의 발달단계와 행동 이해하기‘ 가족과 자녀의 강점을 인식하고 개발하여 긍정적인 시각을 갖도록 한다.	1.지난 주 과제 점검 2.가족과 자녀의 강점 찾기 3.자녀발달단계와 행동이해 4.과제부여	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기 *가족과 자녀의 강점을 찾아보고, 자녀발달단계 와 행동에 대해 교육(학령기 아동특성)하기 * 자녀에 대한 평소의 기대가 자녀의 발달단계에 맞는지, 변화가 필요한지 탐색하기 *과제 : ‘가족과 자녀의 강점 찾기’
		진행자 역할 *그동안 강점으로 주목하지 못했거나 인식하지 못했던 점들을 가족들의 강점으로평가할 수 있도록 관점의 긍정적 전환을 강조하며, 자녀의 발달단계와 수준에 맞는 기대를 하도록 유도한다.		
조직	3	‘자녀양육 관련 가족규칙 점검하기’/	1지난주 과제 점검. 2.‘자녀양육 관련 가족	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기

탄력성 과정	회기	목표	진행순서	진행내용
유형		'가족 내의 효과적인 역할분담하기' 가족규칙을 융통성 있고 적절하게 변화시키도록 하며, 가족 내 효과적인 역할분담 이 이루어지도록 한다.	규칙점검하기' 3. '가족 내의 역할분담 살펴보기 4.과제부여	*자녀양육에 적용되는 가족의 규칙이 무엇인지 점검하며, 어떤 부분에 변화가 필요한지 살펴보 고 논의하기 *가족 내의 역할분담을 살펴보며, 변화가 필요한 부분을 찾아서 변화 계획 세우기 * 과제 : '가족규칙과 역할분담의 변화시도하기'
		진행자 역할 *가족마다 상이한 가족규칙이 있음을 인식하고, 건강하고 적절한 가족 규칙을 확립하도록 지지하며, 자녀를 포함한 가족성원 모두가 가족 내 역할분담을 하도록 한다.		
	4	'부모-자녀관계 향상기술' / '부부관계향상기술' 친밀한 가족관계를 향상시킨다.	1.지난 주 과제 점검 2. '부모자녀관계 향상기술' 3. '부부관계 향상기술' 4.과제부여	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기 *부모자녀관계 및 부부관계를 질적으로 향상시킬 수 있는 구체적인 기술과 전략들을 브레인스토밍 형식으로 알아보고 자신의 가족에게 맞는 효과적 인 전략들을 선택해 적용하도록 하기 * 과제: '부모자녀/부부관계 향상 기술 적용하기'
		진행자 역할 *부부관계 향상으로 부부가 팀이 되어 자녀양육을 함께 수행해나갈 수 있도록 강조하며, 관계향상의 다양한 방법들이 가족 내에서 시도될 수 있도록 지지한다		
	5	'자녀행동 칭찬하기' / '바람직하지 못한 행동 바로잡기' 효과적인 자녀 훈육	1.지난 주 과제 점검 2. '바람직한 자녀의 행동 칭찬하기' 와 '바람직하지 못한	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기 * '자녀행동 칭찬하기' 와 '바람직하지 못한 행동

탄력성 과정	회기	목표	진행순서	진행내용
		기술을 증진시킨다.	행동 바로잡기' 3.역할극 4.과제 부여	바로잡기' 에 대한 교육 *배운 훈육기술의 원칙을 가지고 각 가족의 자녀 상황에 맞게 적용하여 역할극 하기 *과제: '칭찬 및 훈육기술 자녀에게 실행하기'
		진행자 역할 *칭찬과 올바른 훈육의 중요성을 참여자들에게 인식시키고, 칭찬 및 훈육기술의 적용을 시범보이며, 역할극을 통하여 참여자들이 이를 습득할 수 있도록 지지한다.		
의사소통과정	6	'자녀와 마음 열고 대화하기' 효과적인 의사소통 기술을 증진시킨다	1.지난 주 과제 점검 2.효과적인 의사소통의 기술 교육 3.역할극 4.과제 부여	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기 *자녀와 명확하게 의사소통하고, 마음을 열고 솔 직하게 대화하는 기술들인 나 전달법, 명확한 지 침주기, 반영적 경청기술 교육하기 *역할극을 통해 다양한 상황을 연습해보기 *과제 : '효과적인 의사소통기술 실행하기 '
		진행자 역할 *자녀와의 관계에서 발생할 수 있는 다양한 실제 상황들을 참여자들로부터 파악하여 역할극 상황으로 활용하며, 참여자들이 효과적인 의사소통의 기술을 자녀에게 사용할 수 있도록 돕는다.		
	7	배우자와 효과적인 대화하기 '/협력적 문제해결하기 가족이 함께 협력적으로 문제를 해결하는 능력을 향상시킨다.	1.지난 주 과제 점검 2.배우자와 효과적으로 대화 하는 방법 알기 3.가족이 상호 협력적으로 문제해결하는 기술 4.과제 부여	*과제를 점검하여 한주간의 적용점을 공유한다. *배우자와의 효과적인 대화기술 연습하기 *가족이 협력적으로 문제해결을 하는 기술 연습 문제해결의 6단계교육, 가족회의 계획하기 * 과제 : '협력적 문제해결 기술 실행하기'
		진행자 역할		

탄력성 과정	회기	목표	진행순서	진행내용
		*부모-자녀관계에서 뿐 아니라 가족성원이 모두 함께 가족관계라는 전체적인 차원에서도 활용할 수 있는 문제해결기술을 교육하고 이를 적용할 수 있도록 돕는다.		
자기관리	8	효과적인 자기관리하기' 자기관리의 중요성을 인식시키며, 이를 위해 자신에게 가장 적절하고 효과적인 스 트레스 해소방법을 찾고 주변의 자원들을 적극 활용하는 능력을 향상시킨다.	1.지난 주 과제 점검 2. '효과적인 일과 관리와 스트레스관리' 3. '효과적인 자원 활용의 기술: 주변의 도움 활용하기' 4.사후검사 5.추후모임 공지	*과제를 점검하며 한주간의 적용점 공유하기 *자기 자신을 잘 관리하는 방법 찾기: 일과관리 와 스트레스관리하기 *주변의 도움을 찾아 활용하기 가족 및 친척, 이웃 등의 자원리스트 만들어 구체 적인 활용계획을 수립해보기 *사후검사 실시하기 *추후모임에 대한 일정 안내하기
		진행자 역할 *부모의 자기관리가 효과적인 부모역할에 중요한 요인임을 강조하고, 자녀에 대한 몰입으로부터 부모 자기 자신에 대한 관심을 증가시키도록 유도한다.		
사후모임		프로그램 종료 후 3개월간의 적용과 사후지도를 통해 부모 역할능력을 강화시킨다.	1.추후검사 2.프로그램 종료 후 실천 적용에서 도움이 된 점 및 어려웠던 점등을 공유 3.사전, 사후 참여자들의 점수변화를 개별적으로 알려줌 4.프로그램 총평가	*프로그램 실시 전과 후의 참여자 개별점수를 알려주어 자신의 변화상태 점검하도록 하기. *프로그램에서 배운 내용들을 실제 가족생활과 자녀양육에 적용하면서 어려웠던 점들과 유용했 던 점들을 함께 논의하기 * 프로그램에 대한 최종 평가하기
		진행자 역할 *추후모임은 프로그램 종료 후 3개월 뒤에 실시되므로 참여자들이 모두 참석할 수있도록 사전 연락을 취하여 일정을 공지한다. *프로그램 사전 사후의 변화된 정도를 개별적으로 비교하여 설명해준다.		

이상과 같은 프로그램의 세부내용을 요약하면, 전반부에서는 부모역할을 수행하는데 적용되는 가족과 자녀에 대한 신념체계를 다루어 부모의 관점이 자녀의 단점이나 약점보다는 강점 등의 긍정적인 측면으로 전환되고 이를 강화할 수 있도록 도와준다. 중반부에서는 자녀양육에 적용되는 가족의 규칙과 역할분담을 다루어, 보다 융통성 있고 자녀의 수준과 능력에 맞는 적절한 규칙이 수립될 수 있도록 하며, 가족관계의 질을 향상시킬 수 있는 구체적인 방법들을 부모들이 찾을 수 있도록 지지해준다. 마지막으로 후반부에서는 자녀와의 관계에 적용되는 구체적인 의사소통 및 문제해결기술을 습득하도록 도와주며, 부모로서 자기 자신을 잘 관리할 수 있도록 도움을 준다. 이와 같은 프로그램 내용들은 부모 교육프로그램에 대한 요구도를 조사한 김지신(1994)의 연구결과에서도 강조된 것인데, 부모들은 자신에 대한 이해나, 자녀발달의 기초지식, 의사소통 그리고 잘못된 행동의 효과적인 지도방법 등에 대해서 배우고자 하는 욕구가 높은 것으로 조사되었다. '탄력적 부모되기' 프로그램은 내용면에서 볼 때 단순히 부모나 자녀를 치료하거나 변화시키는 기술들을 제시하기 보다는 부모들이 자신들의 능력이나 잠재력을 발견해내고, 부모로서의 역량을 강화하도록 도움을 주는 새로운 접근의 부모역할 프로그램이라고 할 수 있다. 또한 부모가 자녀를 아는동시에 부모 자신에 대한 인식수준을 높이고 가족을 하나의 체계로 보며 가족체계적 차원으로 접근하는 특징이 있다. 뿐만 아니라 기법면에서는 진행방식에서 전문가인 진행자와 참여자인 부모가 일방적인 관계가 아니라 상호역동적으로 함께 참여하는 토론위주로 진행되며, 진행자는 참여한 부모 자신들의 양육경험과 기술들을 존중하고 지지해준다는 점에서 기존 프로그램들과 차별화된다고 할 수 있다.

7) 프로그램 워크북 1회기 예시

1회기

Ⅱ. 회기별 프로그램

♣♣ 개요 ♣♣

전체 프로그램에 대한 오리엔테이션을 실시하여 프로그램의 목적, 일정, 내용, 및 진행자를 소개하고, 프로그램 참여자들을 소개하여 상호간에 친밀한 관계를 형성하도록 합니다. 그리고 부모역할에 대한 신념체계와 가족 및 자녀에 관한 자신의 시각을 살펴보고, 이의 영향력에 관해 점검해보아 가족생활에서 적절하고 긍정적인 신념체계와 시각을 갖는 것이 얼마나 중요한지를 다룹니다. 또한 나의 가족과 자녀가 어떠한 강점들을 가지고 있는지 찾아보고, 이를 더욱 강화시킬 수 있는 전략들에 관해 생각해봅니다.

♣♣ 목표 ♣♣

1. 'Change-up 더 좋은 부모되기' 프로그램에 관해 이해한다.
2. 프로그램 참여자들에 관해 알고 이들과 좋은 관계를 형성한다.
3. 부모역할에 관한 나의 신념체계와 가족과 자녀에 관해 가지고 있는 시각들을 점검해보고, 적절하고 긍정적인 신념체계와 시각의 중요성에 관해 인식한다.
4. 나의 가족과 자녀의 강점을 인식하고 강화한다.

♣♣ 활동 1 : 파트너 인터뷰하기 ♣♣

1. 자신의 옆자리에 앉은 사람과 두 사람이 한 조를 이루어 짝을 짓는다.
2. 자신의 파트너를 인터뷰한다.
   (성명, 연령, 가족사항, 특기사항, 프로그램 참여 동기와 목적 등)
3. 그룹에게 자신의 파트너를 소개한다.

Memo

1.
2.
3.

♣♣ 활동 2: 가족과 자녀에 대한 시각점검하기 ♣♣

1. 내가 부모역할을 하는데 기준이 되는 가치나 기대. 신념 등은 무엇입니까?
(바람직한 부모상은? 이상적인 부모자녀관계는? 이상적인 자녀의 행동은? 등)

2. 내가 부모역할을 하는데 영향을 미치는 요인들은 무엇입니까?

3. 우리 가족들 모두가 공유하는 가족 가치관이나 신념에는 어떠한 것들이 있습니까?
예: 가훈이나 자녀들에게 강조하는 가치, 가족생활에 관한 신념 등

4. 나는 나의 가족과 자녀에 관해 어떠한 생각을 가지고 있습니까?

배우자

자녀 1

자녀 2

*** 이상의 모든 생각들이 내가 부모역할을 하고 가족생활을 꾸려나가는데 영향을 미치는 중요한 요인들입니다.**

♣♣ 활동 3 : 나의 가족과 자녀의 강점 찾기 ♣♣

1. 나의 가족원의 강점에는 어떤 것들이 있는지 구체적으로 기록해봅시다.
나자신
배우자
자녀 1
자녀 2

2. 전체로서 우리 가족이 가진 강점은 무엇인지 기록해봅시다.
우리가족은_____
우리가족은_____
우리가족은_____
우리가족은_____

♣♣ 첫째 주간과제 : 나의 가족과 자녀를 긍정적으로 바라보기 ♣♣

지금까지 나의 부모역할에 관한 신념체계들과 가족과 자녀에 관해 내가 어떠한 시각을 가지고 있는지 점검하여 보았습니다. 만약 내가 그들에 관해 가지고 있는 편견이나 부정적인 생각들이 있다면 이는 나의 소중한 가족과 자녀와의 관계에 계속적으로 부정적인 영향을 미칠 것입니다. 그러므로 이번 한 주간 동안 나의 시각을 바꾸는 연습을 해볼 것입니다. 부정적인 면을 보기 보다는 긍정적인 부분을 부각시켜 보고, 좋은 점을 찾도록 노력하여 가족과 자녀에 대한 나의 생각과 사고방식을 긍정적으로 전환하도록 노력해보는 것이 이번 주간의 과제입니다. 만약 여러분이 ***'긍정적으로 시각 전환하기'***에 성공하신다면 이는 여러분의 앞으로의 가족생활과 자녀와의 관계에 좋은 영향을 지속적으로 미칠 것입니다.

기록하기 : 나의 가족과 자녀의 강점은 무엇이며 나는 가족과 자녀의 강점들을 더욱 강화하기 위해 어떻게 노력하였는지 기록하여 봅시다.

1.새로 발견한 나의 가족과 자녀의 강점들은 무엇입니까?

2. 가족과 자녀의 강점을 강화하기 위해 나는 어떻게 노력하였습니까?

2. Ⅴ-2 2) 한 부모 여성가족 역량강화 프로그램 예시[6)]

■ 프로그램 개요

1) 문제 및 욕구

○ 한 부모 여성가족의 현황 :

한부모가족은 이혼, 사별, 미혼모, 유기 등으로 발생하는 가족으로 한쪽부모와 18세 미만의 자녀로 구성된 가족이라 하겠다. 우리나라 한부모가족의 현황을 보면 한부모가족의 가구수는 2000년 1,124천 가구에서 2005년에는 1,370천 가구로 총 246천 가구가 증가하였다. 한부모가족의 현황을 양육자의 유형으로 살펴보면 한부모여성가족은 1,083천 가구로 약 80%를 차지하며 한부모남성가족이 286천 가구로 약 20%의 분포를 보이고 있어(통계청, 2005), 한부모가족 중 한부모여성가족의 비율이 매우 높음을 알 수 있다. 또한 한부모여성가족수의 추이를 살펴보면, 2000년 904천 가구에서 2005년 1,083천 가구로 총 107천 가구가 증가하여 이들을 위한 사회복지실천이 필요함을 알 수 있다.

○ 한부모여성 대상 실천의 문제점

지난 몇 년간 사회복지 실천현장에서는 '임파워먼트'를 활용한 다차원적인 개입을 해왔다. 임파워먼트(empowement)란, 사회적으로 배제되거나 차별, 소외되어 있는 취약집단을 실질적으로 변화시켜 나가기 위한 방법으로 통용되고 있으며 대개 개인적 차원, 대인적 차원, 정치적 차원의 3가지 차원에서 힘(power)을 증가시켜가는 것으로 정의된다(Gutierrez, 1990; Gutierrez et al., 1998). 실제 현장에서는 한부모여성가족의 개인적 및 대인적 차원에서의 심리정서적 개입과 경제적 지원에 주력하여 개인 및 가족의 내적 역량을 강화하는 성과가 있었으나 한부모여성이 객체가 아닌 '주체'가 되는 사회적(정치적) 차원의 개입을 간과했다는 비판이 제기되고 있다. 이는 한부모여성가족의 문

6) 자료출처 : 2009 서울시종합사회복지관 우수사례/ 이화여자대학교 성산종합사회복지관. 참고문헌은 자료출처 참조

제를 한부모여성 개인의 문제로 치부하여 이들의 사회적응을 위한 지원에만 관심을 가지고 이들을 둘러싼 사회환경 변화의 문제를 간과하였기 때문이다. 또한 사회적(정치적) 차원의 실천에 대한 사회복지사들의 관심이나 경험이 부족하고 사회행동을 위한 연대적 기반이 미약하였기 때문이라 분석된다. 반면, 여성단체 및 NGO에서는 '여성'을 주체로 한 성인지적 관점에 근거하여 한부모여성에 대한 활발한 개입을 해왔으나 주로 거시적인 차원에서의 접근이 주로 이루어졌기 때문에 한부모여성가족에 대한 정책변화를 이끌어내는 가시적 성과에도 불구하고 한부모여성가족이 가진 실질적 어려움을 통합적으로 지원하는 데에는 다소 미진하였다. 또한 한부모여성 대부분이 빈곤 상황인 현실을 감안해볼 때 한부모여성 전반의 사회경제적 계층을 면밀히 고려하지 못했다는 한계가 있었다.

이에 한부모여성이 '주체'가 되어 사회 속에서 목소리를 낼 수 있도록 자조모임을 구성하고 자치역량을 강화할 수 있도록 지원하고, 다양한 관련기관 간의 연대와 네트워크를 강화하여 한부모여성에 대한 다각적인 지원체계와 사회정치적 기반을 마련하는 작업의 필요성을 도출하게 되었다.

○ 본 기관의 접근과 프로그램 방향

본 기관의 위치하고 있는 마포구 성산2동 영구임대아파트단지의 1,800여 세대 8,900여명 주민 중 국민기초생활보장법의 수급권자가 전체의 37%를 차지하고 있는 대표적인 빈곤층 밀집지역으로써 한부모가족, 조부모가족, 독거노인가족 등 다양한 가족형태가 공존하고 있으며 이에 따라 복합적이고 종합적인 가족복지 서비스를 필요로 하고 있는 곳이다. 특히 마포구 성산2동의 한부모가족은 전체 수급권 691가정의 약 15%인 100여 가정에 이르고 있으며, 그중 80여가정이 한부모여성가족이다. 그럼에도 불구하고 이 지역의 한부모여성 겪고 있는 가족문제에 대한 종합적인 사회복지서비스를 제공하는 기관은 마포구 내 본 기관을 포함하여 총 2개 기관 밖에 없는 실정이며, 최근 신설된 마포구건강가정지원센터의 경우 모든 가족을 대상으로 하는 서비스 위주로 진행되어 한부모여성가족에 대한 맞춤형 종합서비스의 지원이 어려운 상황이다. 이에 지역사회 내에서 본 기관의 한부모여성에 대한 중점적 실천이 중요하게 대두되었다.

이에 본 기관에서는 개관이래 지속적으로 지역 내 한부모가족에 대한 사례관리를 해

오며 지역 내 한부모여성들이 겪고 있는 문제들을 체감해오던 중, “성인지적 관점과 임파워먼트 모델을 결합한 새로운 실천방법”[7]을 적용하여 빈곤 한부모여성 자조모임 ‘Big Moms Club’을 조직하였고, Linnea GlenMaye가 언급한 “여성을 위한 역량강화 모델”의 ①여성으로서의 자기의식 발달, ②자기비난과 수치심 감소, ③변화를 일으키는 촉매로서 분노 인정, ④자신과 사회의 변화에 대한 책임감 갖기의 요소에 맞추어 사업을 진행해 왔다.

2) 목적 및 목표

(세부)목표	목표에 대한 평가방법 (평가지표 및 평가도구)
1. 동아리 활동을 통한 지속적인 자조를 도모하여 한부모여성의 역량을 강화한다. (2006년)	* 평가지표 : 역량강화 및 동아리 운영능력 향상 * 평가도구 : 역량강화변화 척도(이윤화, 2000), 자조동아리 출석률, 만족도 * 평가방법 : 사전/사후 척도검사 비교를 통한 효과성 분석
2. 이야기치료를 활용한 자조모임을 통해 한부모여성의 역량강화 및 사회제도를 개선하고 지역사회 변화를 이끄는 역할모델이 된다. (2007년)	* 평가지표 : 역량강화 및 사회인식 개선 * 평가도구 : 역량강화 척도(이윤화, 2000), 자기효능감척도 (Sherer,Maddox, 1982), 책 발간 여부 * 평가방법 : 사전/사후 척도검사 비교를 통한 효과성 분석, 책 발간 및 출판여부
3. 마포지역 저소득 여성한부모를 대상으로 라디오방송 제작 및 방송을 위한 전문교육을 통해 한부모가족의 역량을 강화하고 지역사회 참여를 증진한다. (2008년)	* 평가지표 : 사회에 대한 관심 및 참여의욕 향상 * 평가도구 : 진행기록, 실무자 및 참여자 평가회의 * 평가방법 : 기록, 평가회의, 만족도 내용 분석을 통한 질적 평가

7) 이스트(East, 1999)는 일상적으로나 지속적으로 통제력을 상실하거나 무능력을 경험하여 무기력이나 소외감, 부정적인 자기평가를 해 온 빈곤여성 가장들에게 임파워먼트는 구체적인 자원과 서비스에 대한 욕구를 발견하여 욕구를 충족시키는 대안들을 증가시키는 과정에서 반드시 필요하다고 지적하였다. 즉, 임파워먼트 접근은 장기간 빈곤과 성차별에 노출된, 특히 복지서비스의 의존자로서의 수혜자의 위치에서 소극적인 입장에 놓여왔었던 빈곤여성들에게 내재된 가치와 강점을 그들 스스로 찾도록 도와줌으로써 부정적 이미지와 낙인을 벗고 삶의 주체적인 존재로 전환시켜나가는데 매우 필요하다고 지적한다.

3) 서비스 대상

대상구분	서비스대상자 산출근거	단위수(명)
① 일반대상	서울시 총 가구 수	4,046,086**
② 위기대상	일반대상 중 서울특별시 총 한부모가구 수	317,607*
③ 표적대상	위기대상 중 한부모여성 가구 수	254,162**
④ 클라이언트수	표적대상 중 본 사업 참여를 희망한 한부모여성가구 수	30가구(50명)

* 세대구성별 가구 및 가구원 - 시군구(통계청, 2005)

** 서울시청 통계자료(2005) 및 여성가족부 통계자료(2006)

4) 프로그램 주요 내용

목표	프로그램 내용 및 수행방법
1. 동아리 활동을 통한 지속적인 자조와 역량강화를 도모하여 한부모여성 지역사회참여를 증진한다.	• 동아리 활동 - 자조동아리 구성원들의 역량과 관심에 따라 세부 동아리(컴퓨터, 풍물, 태권무, 원예) 구성 - 초급과정의 경우, 각 동아리별 전문 강사를 초빙하여 기능습득 - 중급과정 이후에는 각 동아리의 Pear leadership을 활용, 자체적으로 심화 운영
	• 동아리 발대식 - 자조동아리 구성 후 동아리를 원활하게 운영하기 위해 전체 구성원들이 모여 발대식 진행
	• 동아리별 야유회/M.T/영화관람 - 동아리별로 야유회 및 M.T 영화관람 등을 통해 동아리 구성원들의 응집력을 강화하고, 원활한 동아리 운영을 지원함.
	• 사회기술향상 집단 프로그램 - 동아리 구성원들이 타인과의 관계에서 적절하게 의사소통하는 방법을 학습, 대처방안을 모색 - 긍정적·부정적 감정표현하기, 분노조절 방법, 경청기술, 역할극 및 시연을 통한 자기주장 훈련 진행
	• 리더쉽 특강 - 동아리를 원활하게 운영하기 위한 리더쉽 교육 실시 - 금전관리, 회계처리, 전시기획 등 실무적인 교육을 실시
	• 또래 공부방 1일 교사 활동 - 한부모 자녀들을 위한 아동공부방 운영에 부모가 직접 leader로 참여하여 학습지도 진행. - 지역공부방 아동과 함께 간식요리를 만들면서, 환경을 생각하는 음식문화, 식사예절 등 교육
	• 전시회 및 발표회 실시 - 동아리 활동을 통해 도출된 성과물을 전시, 발표회 등을 통해 지역사회에 홍보함으로써 동아리 구성원들의 운영능력을 배양하고 성취감을 경험하여 지속적 활동에 대한 동기부여.

목표	프로그램 내용 및 수행방법
	• 개별사례관리 - 심리상담 및 자원연계 - 기본적인 경제소득을 보장하기 위해 구인·구직 상담
2. 이야기치료를 활용한 자조모임을 통해 한부모여성의 역량강화 및 사회인식을 개선하고 지역사회 변화를 이끄는 역할모델이 된다.	• 이야기치료 프로그램 Ⅰ: 새로, 다시쓰기 - 한부모들이 부정적이고 패배적인 자신과 가족의 삶의 이야기를 해체, 재조명함으로써 경험들을 새롭게 구성 - 한부모들이 자신의 삶의 이야기를 바꾸어낼 수 있도록 대안적 강점들을 발견하도록 돕고, 주변 사람들을 새로운 이야기에 참여시켜 새로운 현실을 만들어갈 수 있도록 함
	• 이야기치료 프로그램 Ⅱ : 함께 표현하기 - 한부모들이 새롭게 쓴 자신들의 이야기를 적절하게 글로 표현할 수 있도록 글쓰기 훈련 및 교육 실시 - 이를 통한 결과물들을 지역 출판사와 연계하여 책(Herstory Project) 발간 - 출판과정의 편집회의를 함께 진행하여 한부모들이 자신들의 생각과 요구를 올바르게 주장해낼 수 있도록 함.
	• '새로 다시 쓰는 한부모이야기-「우리그래도괜찮아」' 출판 - 이야기치료 및 글쓰기훈련의 결과물을 모아 한부모들의 Writing 공동작업(자조모임 및 편집회의 등)을 통해 책(「우리그래도괜찮아」-여성신문사) 발간 및 출판, 배포
	• 힘찬 가족 인식 개선 캠페인 - 여성주간 및 가족의 달에 지역주민들이 한부모가정을 비롯한 조손가정, 독신가정, 비혼가정 등 다양한 형태의 가족에 대한 이해 및 건강하고 힘찬 가족문화를 형성할 수 있는 자치적인 인식개선 캠페인 실시
	• 관련기관 네트워크 구축 및 회의 - 빈곤 한부모여성 가정의 교육 및 취업문제, 사회적 편견해소를 위해 다양한 기관들과 네트워크를 구축하고, 연대회의를 실시함으로써 문제의식을 공유하고 해결책을 모색
	• 빈곤 한부모여성을 위한 실무자 워크샵 개최 - 관련기관들과의 네트워크를 기반으로 빈곤 한부모여성 지원을 위한 워크샵를 개최하여 다양한 제도적 개선책 마련을 촉구함. - 워크샵 시 책(「우리그래도괜찮아」-여성신문사) 배포
3. 마포지역 저소득 여성 한부모를 대상으로 라디오방송 제작 및 방송을 위한 전문교육을 통해 한부모 가족의 역량을 강화하고 지역사회	• 라디오방송 교육 및 실습 - 라디오 제작과정, 장르, 프로그램기획, 대본작성 등에 대한 기초교육 - 장비 및 시설에 대한 교육 및 실습 - 기획서 발표, 팀별 제작회의, 녹음 실습
	• 라디오방송 녹음 - 마포FM과 연계하여 "랄랄라 마포아줌마" 라디오 프로그램 기획 및 진행 - 라디오방송 녹음CD 제작 - 유관기관 방문 및 배포
	• 한부모여성 세미나 - 한부모여성가족으로서의 어려움 및 극복방안 나눔 - 유용한 정보검색 및 나눔 - 한부모여성으로서의 삶의 경험과 연대활동을 위한 스터디
	• 미디어 인터뷰 및 강사파견활동

목표	프로그램 내용 및 수행방법
참여를 증진한다.	- 한부모가족, 여성 등과 관련된 내용의 미디어 인터뷰 및 방송 참여 - 타 한부모여성모임 대상 강사파견 진행 - 강사파견을 위한 1:1 교육
	• 실무자 네트워크 - 한부모가족 지원을 위한 자원개발 및 관리 - 지역사회복지 협의체 여성분과 참여 - 서울경기 지역 내 한부모여성 지원기관 네트워크 구축
	• 가족통합사례관리 - 가족상담 및 가정방문 - 직업교육 및 후원연계

5) 평가 및 결과

○ 사업의 실적

- 총 인원 30가정 50명

○ 목표에 따른 평가

1.동아리 활동을 통한 지속 적인 자조를 도모하여 한부모 여성의 역량을 강화한다.	평가지표	개별구성원의 역량강화, 동아리 운영능력 향상
	측정도구	역량강화변화 척도(이윤화, 2000), 자조동아리 출석률, 만족도
	평가방법	SPSS 12.0 사전-사후 변화 (t 검증)
	평가결과	• 역량강화 본 프로그램은 한부모의 개별구성원의 역량 강화, 동아리 운영능력 향상을 목표로 하여 기획, 실시되었으며, 각 사업목표를 측정하기 위해 전체 프로그램 실시 전 역량 강화변화척도의 측정도구를 사용하여 사전검사를 실시하였다. 역량강화변화 척도의 변화 결과는 설문지 및 데이터의 손실, 대상자의 손실을 고려 하여 총 15명에게 이루어졌으며, 역량강화변화의 총점이 140점 만점에서 점수가 높을 수록 역량강화변화에 긍정적인 영향을 끼친 것으로 판단할 수 있다. 사전 73.0에서 82.0로 약 9.0정도 증가하였으며, 95%내에서 유의도가 .018의 결과가 나와 역량 강화 변화에 있어서 유의미한 변화를 나타내었다. • 동아리 운영능력 향상 기초, 심화과정으로 구분하여 각 활동은 총 25세션이 정기적으로 잘 진행되었으며, 참여자 수에 다소 편차는 있었으나 각 동아리별로 70% 이상의 출석률을 보였다. 만족도 조사 결과에서도 매우 만족이 40%(6명), 약간 만족 40%(6명), 보통이다가 13.3%(2명)으로 나타났다. 동아리 운영하면서 '스트레스 받은 것을 다 날려 버릴 수 있었어요.', ' 오늘 아이들과 다투었는데 이렇게 두드리니까 속이 시원해요.' 라고 소감을 나누기도 하였다. 태권무의 경우에도 '내 건강을 위해서 이렇게 시간을 투자해 본 것은 처음이에요.', '태권도를 이렇게 춤으로 배울 수 있다니 새로워요' 등의

		어머님들의 반응이 보였다. 동아리 활동은 어머님들이 경제적인 활동을 하면서 자신을 위해 시간을 쓸 기회가 많지 않았으나 이러한 시간을 통하여 자신을 돌아볼 수 있는 기회가 되었던 것 같다. 뿐만 아니라, 어머님들의 욕구를 반영하여 동아리 활동을 변화시킬 때 만족도가 더 높을 수 있었다.
2. 이야기 치료를 활용한 자조모임을 통해 한부모 여성의 역량강화 및 사회 인식을 개선하고 지역사회 변화를 이끄는 역할 모델이 된다.	평가지표	역량강화 및 사회제도개선
	측정도구	역량강화 척도(이윤화, 2000), 자기효능감 척도(Sherer,Maddox, 1982), 책 발간 여부
	평가방법	사전/사후 척도검사 비교를 통한 효과성 분석, 책 발간 및 출판여부
	평가결과	• 역량강화 척도 역량강화변화 척도는 총 15명에게 이루어졌으며, 역량강화변화의 총점이 140점 만점에서 점수가 높을수록 역량강화변화에 긍정적인 영향을 끼친 것으로 판단할 수 있다. 사전 82.0에서 96.0로 약 14.0정도 증가하였으며, 95%내에서 유의도가 .018의 결과가 나와 역량강화변화에 있어서 유의미한 변화를 나타내었다. 본 활동을 운영하면서 이야기치료와 연계된 글쓰기 프로젝트는 홀로 자신의 인생을 헤쳐 나가며 주인공으로서 나아가기 위해 역량을 강화하기 위한 도구이자 매개로 적절했다고 평가된다. 특히, 글쓰기 프로젝트의 주요 세션을 한부모 여성들이 어려움을 많이 겪고 있는 6개의 주제로 한정하여 다양하고 심도 있는 이야기를 나누고 성찰할 수 있었다고 평가된다. 또한 이런 과정을 통해 자신의 성찰 나누 주장이 '책'으로 외면화되면서 참여자들의 자존감과 성취감이 높아졌을 뿐만 아니라, 사회 인식개선을 위한 활동으로서 사회적 관심을 불러일으키는데 좋은 계기가 되었다고 평가되며 역량강화에 긍정적인 영향을 끼쳤을 것으로 평가된다. • 자기 효능감 척도 자기 효능감 변화 척도의 변화 결과는 총점이 150점 만점에서 점수가 높을수록 자기 효능감 변화에 긍정적인 영향을 끼친 것으로 볼 수 있다. 사전 62.0에서 74.0로 약 12.0정도 증가하였으며, 95%내에서 유의도가 0.010의 결과가 나와 자기 효능감의 변화에 있어 유의미한 변화를 나타내었다. 일 년 동안 운영되면서 자기 효능감의 증진을 위해 이야기 치료 및 글쓰기를 통해 자신의 인생을 재조명할 수 있도록 지원하였다. 자신의 이혼, 사별에 대한 경험이 여성으로서 미친 영향, 아이들을 혼자서 키울 때의 single mom으로서의 경험 등 자신의 삶 속에 진솔한 이야기를 통해 서로를 알고 위로 하며 보듬을 수 있는 시간이었다. 홀로 자신의 인생을 헤쳐 나가며 주인공으로서 나아가기 위해 자신을 소중하게 여기고 사랑하려는 노력이 어머니들의 삶 속에서 이루어지고 있는 것으로 긍정적으로 평가된다. • 책 발간 여부 허스토리 프로젝트(글쓰기)를 진행하면서 참여자들이 직접 글을 쓸 뿐만 아니라, 관계된 주제의 사회저명인사인 한부모 멘토를 찾아 인터뷰를 진행하였는데 이 멘토들과의 만남을 통해 자존감이 크게 향상되는 모습을 보였다. 또한 인터뷰에 응한 멘토 한부모들도 자조모임의 참여자들과의 만남을 통해 자신의 경험을 함께 나누며, 인식개선과 환경변화에 동참, 공헌하고 있다는 높은 만족도를 보여 이렇게 멘토를 활용한 접근이 매우 효과적이었다고 평가된다. 또한 여성신문사 자원발굴을 통해 한부모여성 멘토링북「우리 그래도

		괜찮아」를 출판하였다.
3. 마포지역 저소득 여성 한부모를 대상으로 라디오방송 제작 및 방송을 위한 전문교육을 통해 한부모 가족의 역량을 강화하고 지역사회 참여를 증진한다.	평가지표	사회에 대한 관심 및 참여의욕 향상
	측정도구	진행기록, 실무자 및 참여자 평가회의, 만족도
	평가방법	참여자 및 실무자 질적 평가
	평가결과	• 과정 질적평가 책발간, 다양한 한부모여성 당사자모임 간 활발한 교류를 통해 자신감을 회복하고 사회적 힘을 키울 수 있었다. 특히, 라디오 활동의 경우 초반 당사자들의 걱정과 부담감이 컸던 반면 엔지니어링, 아나운싱, 대본작성, 게스트섭외, 기획 및 평가회의 등 모든 과정을 여성 한부모 스스로 습득하여 실행함으로써 이들이 자신감과 개인적 역량을 강화할 수 있었다. 또한 사회 속에서 소외되고 차별받는 여성 한부모들이 삶에서 겪는 어려움과 욕구를 방송을 통해 표출하고 다양한 매체에 인터뷰를 함으로써 한부모가족에 대한 지역사회의 관심을 증대할 수 있었으며 한부모여성에 대한 이슈를 사회에 알리고 관심을 이끌어 낼 수 있었다. 그리고 라디오방송 내 자활코너에서 수급자의 자활제도에 대해 공부하고 방송하고 평가하면서 참여자 스스로의 자활문제에 보다 관심을 가지고 주체적으로 해결해보려는 의욕이 증진되었다. 이를 통해 이들의 사회참여가 증진되었다고 평가된다. • 만족도 한해 활동을 마무리하는 평가회 및 송년회에서 참여자들이 회의를 통해 만족여부를 표현하였는데, “두려움과 용기를 떨쳐내고 내 이름을 걸고 당당하게 방송하면서 삶의 자신감을 찾았어요”, “나도 할 수 있다는 것을 다시 확인했고, 다른 싱글맘들에게 힘이 될 수 있어서 기뻤어요”, “사회를 바라보는 눈이 넓어지고, 정보력도 키워져서 좋았어요” 라고 말하는 등 대체적으로 긍정적인 답변을 보였다.

○ 지역사회 자원 내용 및 활용계획

자원명		활용계획
기관 내 자원	• 총무기획팀	- 공간 및 차량 활용 - 회계지원 등
	• 재가복지팀	- 보건팀과의 협력을 통한 의료지원 - 생활기초서비스 지원 등
	• 지역복지팀	- 생계지원을 위한 후원지원 및 자원봉사자 발굴
	• 실무자 학습조직	- 본 사업에 대한 경험 공유 및 프로그램 연구개발
네트워크 공공 물적자원	• 마포구청	- 본 사업에 대한 홍보 및 클라이언트 추천 통로로 이용
	• 마포구지역복지협의체 여성분과회의	- 지역 내 여성정책에 관한 여론확산의 역할
	• 마포구 건강가정지원센터	- 가족서비스 발굴 및 공유, 사례연계
	• 마포구 고용복지지원센터 여성취업지원팀 • 서울시 중부여성발전센터	- 여성 자활에 대한 교육 및 정보 제공, 취업알선에 대한 서비스 공유
네트워크 민간 물적자원	• 이대사회복지전문대학원	- 한부모여성관련 실천모델에 대한 연구개발 의뢰
	• 마포재가복지연합회	- 지역 내 재가서비스에 대한 조정 및 지원의 통로 활용
	• 마포청소년지원협의체	- 본 사업에 대한 홍보 및 한부모가정 자녀에 대한 서비스 공유
	• 지역자원포털사이트'이루션'	- 지역 내 자원 활용의 기초자료로 이용
	• 한국여성재단, 여성신문사	- 본 사업에 대한 내용적 홍보 및 지원
네트워크 인적자원	• 여성의전화 이혼여성모임'당나귀' • 월계복지관 이혼여성모임'징검다리' • 방아골 여성가장모임'도봉푸른맘' • 봉천복지관 한부모여성모임	- 서비스 공유, 실무자 스터디 참여 - 각 자조모임 간 교류활동 및 네트워크구축
	• 김미화(방송인), 홍미영(정치인), 이윤정(사업가), 이유명호(한의사)	- 『우리 그래도 괜찮아』책 발간 시 멘토로 활동을 지속하여 한부모여성들의 멘토로 활용
	• 성인한부모자녀 온라인모임'애정'	- 한부모가정 자녀모임의 멘토로 활용
	• 홍익대학교 자원봉사동아리'PAPA'	- 한부모가정 자녀의 학습지도 자원봉사자로 연계

■ **종합소견**

1) 프로그램의 특징 및 독창성

○ 개별 한부모여성의 욕구(need)에 충실한 프로그램 계획과 진행

프로그램 실시 전 철저히 참여 한부모여성의 욕구에 근거하여 프로그램을 기획하였

으며, 이에 따라 일정, 내용, 방법에 있어 등 각 개별 구성원의 다양한 욕구에 부합하는 프로그램을 진행하여, 대상자들의 전체 만족도가 매우 높았다. 또한 한부모 대부분이 일을 하고 오기 때문에 늦은 저녁시간까지 프로그램이 진행되므로, 프로그램 시 항상 간단한 저녁 요기꺼리를 준비하거나 프로그램 시 자녀들을 봐줄 수 있는 탁아인력이 상주해 있었던 것도 프로그램의 원활한 진행에 효과적이었다고 판단된다. 또한 한부모여성의 정신건강, 부모역할증진, 사회적 인식개선 등 다양한 차원의 개입이 이루어져 이들의 전반적 삶의 질 향상에 기여하였다.

○ 자조모임을 통한 한부모여성의 역량강화 도모

다양한 지원을 통해 역량이 강화된 한부모들이 자발적인 자조모임 구성과 지속적인 활동을 통해 참여자들이 서로간의 정서적 지지 및 정보공유 뿐만 아니라, 자신의 가족문제에 대한 인식을 넓히고 나아가 지역의 가족문제에 대한 공론의 장을 만들어갈 수 있었다. 또한 적극적으로 지역사회에 공헌하고 참여하는 프로그램을 다양화하고 그 과정에서 참여자들이 주체가 될 수 있도록 개입함으로써 집단 내에서의 자조역량을 강화하는 것은 물론 당사자를 둘러싼 환경을 스스로 변화시켜나갈 수 있는 힘을 기를 수 있었다. 특히, 당사자들이 자조모임 안에서 자기결정권을 기반으로 스스로 문제를 인식하고 해결방법을 모색하며 대안을 결정하여 실행, 평가하는 과정의 경험은 당사자의 내적 역량강화는 물론 사회적인 역량강화를 도모할 수 있었다고 평가된다.

○ 한부모여성관련 네트워크 구축의 기반 마련

2007년 워크샵을 진행함으로서 본 사업의 경험 노하우를 유관기관과 공유하고 보급화 할 수 있는 기회를 마련하였으며 동시에 빈곤 한부모여성의 개입에 대한 사회적 이슈화할 수 있는 계기가 되었다. 뿐만 아니라 참여자들 대부분이 현장에서 한부모여성에 대한 개입을 시도 하고 있는 실무자들로 다양한 네트워크망을 구축할 수 있었다. 또한 2008년 본 기관의 한부모여성가족센터 개소를 기점으로 가진 간담회에 여성단체, 쉼터, 자활기관, 복지관 등 한부모여성과 관련된 다양한 기관의 실무자들이 모여 서로에 대해 알고 정보를 공유하며 연대의 결의를 다지기 위한 움직임이 활발히 일어났다. 이후 온라인 커뮤니티를 형성하여 사후교류를 하는 등 교류활동을 위한 작업이 이루어지는 기

반을 마련할 수 있었다.

○ 사회·제도개선을 위한 발판마련

2006년, 자조모임에서 선출된 대표들이 지역사회 정책협의체(여성분과)에 위원으로 참여하여 분기별 회의에 참여함으로써 그간 정서적 · 상호 지지적 성격으로 운영되어 오던 자조모임이 권리 옹호적, 정책적인 성격으로 변화할 수 있는 기반을 마련하였다. 또한 2007년에는 이야기치료를 매개로 하여 멘토링북 『우리 그래도 괜찮아』를 발간하고 빈곤 한부모여성을 위한 토론회를 개최하여 다양한 제도적 개선책을 마련하고 촉구할 수 있었다. 2008년에는 마포지역 라디오방송국 마포FM과의 연계를 통해 라디오 방송 교육을 진행함으로써 지역사회 언론매체와 상호작용하며 참여하는 긍정적 효과를 거두었으며 MBC, 참여와 혁신, OBS 등의 외부 언론 인터뷰를 통해 한부모여성에 대한 사회적 관심을 환기시킬 수 있었다. 이러한 활동을 지속적으로 전개함으로써 한부모여성 당사자의 경험을 함께 나누는 것은 물론 인식개선과 환경변화에 동참, 공헌하고 있다.

2) 모델화 가능성

○ 지역사회 내 높은 한부모여성의 거주비율

앞서 밝힌바 있듯이 마포구 성산2동의 한부모가족은 전체 수급권 691가정의 약 15%인 100여 가정에 이르고 있으며, 그 중 80여가정이 한부모여성가족으로 지역사회 내 그 비율이 높은 편이며 이혼율의 증가에 따라 해가 갈수록 비중이 더 높아지고 있다. 따라서 개관초기부터 이들에 대한 개입의 필요성이 대두되었으며 본 복지관의 특화사업으로 한부모여성에 대한 개입을 진행할 수 있는 근거가 되었다. 본 복지관처럼 한부모여성의 거주비율이 높은 지역에서 지역기반 실천을 하는데 모델링이 될 것으로 보인다.

○ 빈곤층 밀집지역 중심 지역기반 실천

본 복지관이 위치하고 있는 성산2동 영구임대아파트는 1,800여 세대 8,900여명 주민 중 국민기초생활보장법의 수급권자가 전체의 37%를 차지하고 있는 대표적인 빈곤가구

밀집지역이다. 또한 현대 사회에서는 '빈곤'의 개념이 물질적으로 부족한 절대적 빈곤만을 일컫는 것이 아니라 그로 인해 파생되는 상대적 빈곤감과 주관적인 빈곤감을 포괄하고 있어 보다 세밀하고 장기적인 개입이 필요함을 시사해준다. 따라서 본 복지관에서는 개관이래 지속적으로 지역사회 내 빈곤 한부모여성에 대한 다각적 지원을 해왔으며 자조모임을 구성하는데 있어서도 경제적 동질감이 중요하게 작용하여 빈곤층 밀집지역에서의 모델화 가능성을 시사하고 있다.

○ 한부모여성 사업에 대한 기관의 지속적 관심과 지원

본 복지관은 이화여자대학교 부속 사회복지관으로 운영법인의 '여성'에 대한 관심이 높은 편이며 특화사업으로 한부모여성 사업을 진행해오며 얻은 여성복지에 대한 학문적 함의에 대한 관심 또한 높은 편이다. 따라서 인력, 예산 등에 대한 안정적인 확보가 가능했으며 이는 한부모 여성사업을 효과적으로 진행하는데 기폭제로 작용하였다.

3) 기타

본 사업은 우리 기관의 특화사업으로서 앞으로도 한부모여성관련 기관 및 당사자 참여와 네트워크를 통해 한부모여성의 역량강화는 물론 이들의 사회인식 및 환경을 개선하기 위한 사업을 지속적으로 운영해나갈 예정이다. 특히, 5년간의 실천적 경험을 통해 한부모여성의 자치조직을 활용한 역량강화 프로그램이 개인과 가족에게 매우 효과적이었음을 알 수 있었으나, 이들을 둘러싼 사회 환경을 변화하는 데에는 하나의 기관 내 자치조직의 힘만으로는 한계에 있어 관련 모임 및 기관들의 연대 및 네트워크의 필요성을 도출할 수 있었다. 이에 네트워크를 활용하여 당사자 스스로 당당히 목소리를 낼 수 있는 사회를 만들 수 있도록 사회적 관심을 계속해서 이끌어 나갈 계획이다.

3. Ⅴ-6-2) 사회봉사명령 프로그램 관련 참조 sheet[8)]

청소년 초기상담 기록지

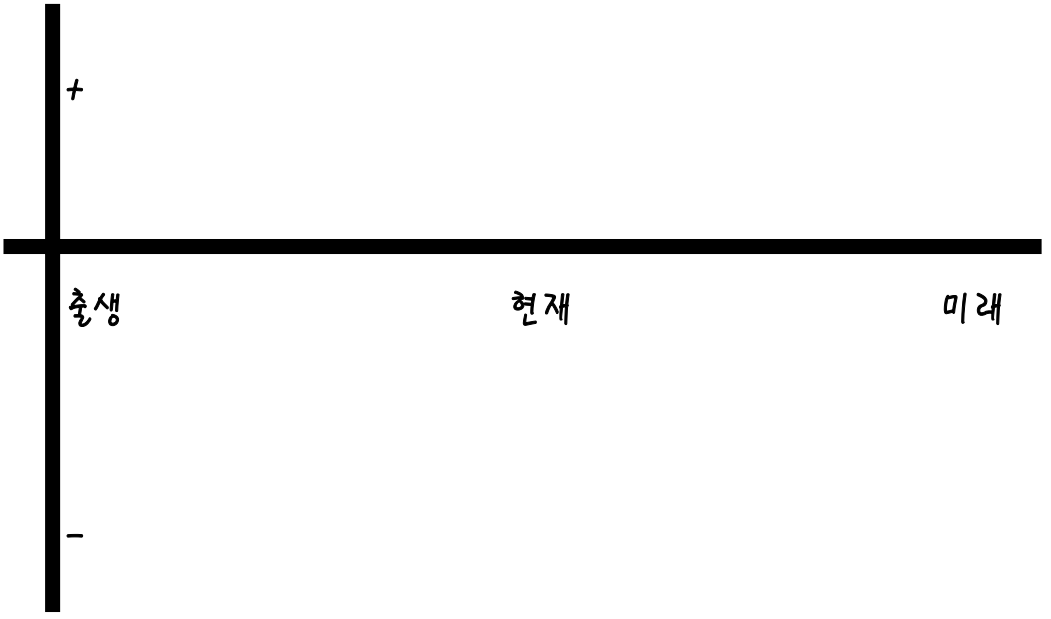
이 름	(남 / 여)			생년월일	년 월 일 (만 세)			
주 소								
전 화	자 택)			E-mail				
	핸드폰)			장 점				
학 교	학교 학년 반			장래희망				
취 미				특 기				
가족사항	이 름	관 계	성별	연령	직 업	학 력	종 교	비 고
살아온 이야기								
경제상황				건강상황 (장애/아픈적은?)				
요즘 내 마음은?								
나에게 도움이 되는 것은? (사람, 기관 등)								

활용방법

※ 기본적으로 학생이 직접 작성하도록 하고, 질문을 통해 보완하도록 한다. 초기만남 시 진행되며, 특히 학생이 적은 장점부분에 대해 강화시켜주고, 취미나 특기를 중심으로 이야기를 나누도록 한다. 또한 요즘 자신의 마음이 어떤지? 기분과 감정에 대해 먼저 묻고 답을 듣는 방법을 택한다.

8) 반포종합사회복지관(2008). 행복충전우아한학교 학교사회사업보고서 사례집

☺_____ **의 인생곡선 그리기 :** 지금까지의 나의 삶을 돌아보는 시간을 가져봅니다. 그리고 앞으로 원하는 삶을 그려보세요.



활용방법

※ 자신의 인생에서 중요한 생활사건을 중심으로 좋은 사건을 위쪽으로, 좋지 않은 사건은 아래쪽으로 주관적인 기준에 의해 표시하도록 한다. 특히 중요한 사건들은 해당 연령과 내용을 간단하게 기록하도록 하고, 상담을 할 때 자세히 탐색한다. 학생이 스스로 자신의 과거와 현재, 미래를 조망해 볼 수 있고, 자신의 인생에 대한 새로운 의미부여를 할 수 있다는 것이 긍정적이다.

화가났을 때, 나는 어떻게 하였나?

언제	화나는 상황	내가 느낀 감정	나를 화나게 한 것	어떻게 했나?	결과는?	
					나는?	타인은?
어떻게 했으면 더 좋았을까?						
목표세우기 "다음부터 이와 같은 상황이 온다면, 나는~ "						
1.						
2.						
3.						
나 _____ 는 지금 이 순간 이후로, 이와 같은 상황이 올 경우, 위에 세운 목표를 실천하여, 좀 더 성숙된 나로 성장할 것을 다짐합니다. 이름 사인						

활용방법

※ 기본적으로 학생이 직접 작성하도록 하고, 질문을 통해 보완하도록 한다. 주로 가해자 대상으로 종결시기에 시행하는 것이 이로우며, "분노"와 관련해 조절이 되지 않았던 부분을 작성을 통해 함께 돌아보고, 다시금 같은 상황이 온다면 다른 방법으로 대처하겠다는 다짐을 하게 된다. 학생과 함께 작성된 시트지를 보면서 논의하는 것이 더욱 효과적이다.

세상에서 제일 소중한 _____ 의 인생의 목표세우기~!!

1. 아래의 예에서 가장 내가 성취하기를 원하는 것, 3가지를 체크해봅시다.

___ 대학에 가는 것은 좋은 결정이다.
___ 고등학교를 그만두고, 바로 직업을 구하는 것이 더 중요하다.
___ 고등학교를 마치는 것이 나에게는 중요하다.
___ 차를 소유하는 것이 중요하다.
___ 내가 하는 일을 좋아하는 것이 중요하다.
___ 깨끗하고, 안전한 지역에 사는 것이 나에게는 중요하다.
___ 돈을 소비하는 것이 중요하다.
___ 친구를 갖는 것이 중요하다.
___ 가족과 함께 시간을 보내는 것이 중요하다.
___ ( )이 내겐 중요하다.

2. 위에 열거된 것(또는 그 외의 것)을 토대로 내가 선택한 3가지 목표를 적고, 목표 달성할 수 있는 적절한 기간에 체크해봅시다.

성취하기 원하는 것	성취목표	단기	올해	내년	5년내	일생 동안

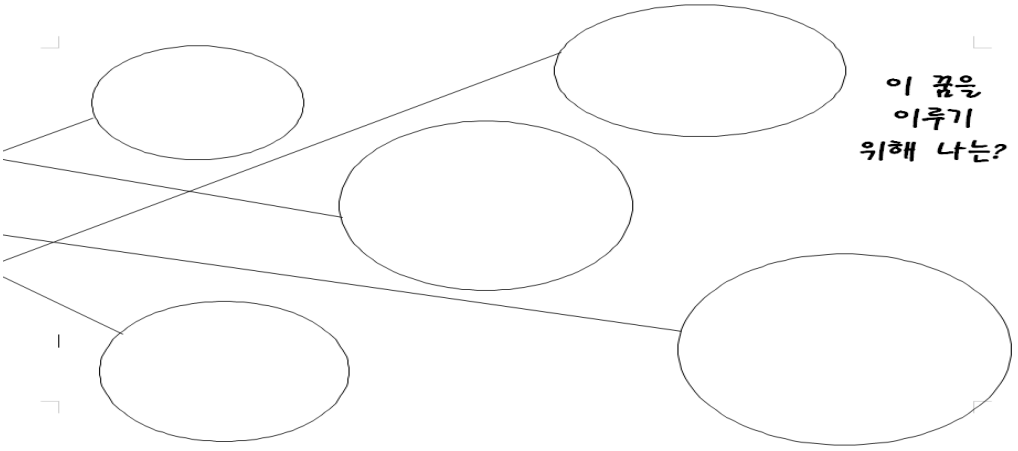
활용방법

※ 본 시트지는 프로그램 종결 시기에 사용하도록 한다. 먼저 자신에게 중요하다고 생각하는 것 3가지를 체크하고(1번), 아래 표에 내용을 적은 후, 목표로 전환하여 적어본다. 그 후, 이것이 어느 시기쯤 이루어져야 하는지를 스스로 체크해보도록 한다. 이 과정을 통해 학생들은 자신이 정말 원하는 것을 다시 한번 점검하고, 그것이 이루어지기 위해서는 얼마만큼의 시간이 필요할지에 대해 스스로 정리해보는 기회를 갖게 된다.

현재의 나? 미래의 나!

잡지를 사용하여, 현재의 자신의 모습과 닮았다고 생각되는 모습, 미래의 자신이 되고 싶은 사람의 모습을 아래 칸에 오려 붙여보세요

현재의 나	미래의 나



활용방법

※ 본 프로그램은 "꼴라주"를 활용해 학생들이 자신의 현재를 돌아보고, 미래의 모습을 그릴 수 있도록 돕는 것이다. 먼저 학생들에게 '현재의 나? 미래의 나!'에 해당하는 부분을 먼저 제시하고, 잡지를 통해 왼쪽에는 현재 자신의 모습과 닮았다고 생각되는 사람(또는 사물 모두포함)을 골라 붙여보고, 오른쪽에는 앞으로 내가 되고 싶은 사람(닮고 싶은 사람, 느낌, 사물 모두포함)을 붙여보도록 한다.

작성이 다 되면, 왜 그렇게 선택하였는지를 학생과 함께 이야기 하는 시간을 갖는다. 즉, 학생이 선택한 사진이 현재의 나와 '어떠한 모습이 어떻게 닮았다고 생각하는지'를 구체적으로 질문한다. 예를 들면, 같은 베컴사진을 골라도 베컴의 웃고 있는 표정이 자신과 닮았다고 할 수도 있고, 베컴의 헤어스타일이 자신과 닮았다고 할 수 있기 때문이다. 같은 방법으로 미래의 사진에 대해서도 이야기를 나눈다.

그 후, '이 꿈을 이루기 위해 나는?' 이라는 부분을 작성된 표 옆에(오른쪽) 붙여주면서, 미래의 자신이 되고 싶은 모습을 위해 자신은 현재 어떠한 노력을 해야하는 지에 대해 동그라미에 구체적인 방법을 적도록 한다. 각 동그라미에 적은 내용이 추상적이거나 모호할 경우, 동그라미에 파생되는 선을 그어줌으로써, 오늘 나는 어떤 노력을 해야하는 지에 대해 구체적으로 쓰도록 한다. 이 과정에는 사회복지사와 학생이 함께 참여해야 효과적이다.

서울시복지재단 2009-사업지원-30

사회복지관 프로그램 매뉴얼 가족복지사업
- 가족중심 사회복지 실천 매뉴얼 -

- 발행일 : 2010년 1월
- 발행처 : 서울시복지재단
- 발행인 : 이 성 규
- 편집인 : 김 남 식

- 주 소 : 서울시 종로구 신문로2가 1-43
- 전 화 : 02-2011-0400
- 팩 스 : 02-2011-0500
- www.welfare.seoul.kr

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.