



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주시 드림스타트 사례관리
양육자의 변화 경험:
희망의 끈을 잡고 일어서다

제주대학교 교육대학원

교육행정 및 교육컨설팅전공

최 인 영

2018년 8월

제주시 드림스타트 사례관리
양육자의 변화 경험:
희망의 끈을 잡고 일어서다

지도교수 김 대 영

최 인 영

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 6월

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 교육대학원

2018년 8월

【국문초록】

제주시 드림스타트 사례관리 양육자의 변화 경험: 희망의 끈을 잡고 일어서다

최인영

제주대학교 교육대학원 교육행정 및 교육컨설팅전공

지도교수 김 대 영

본 연구는 제주시 드림스타트 아동통합사례관리사의 사례관리를 통한 양육자의 변화 경험을 중심으로 연구 참여자들이 양육자의 변화경험 및 사례관리 서비스의 의미와 영향을 이해하기 위해 질적 연구방법으로 수행되었다. 연구 질문은 사례관리 서비스를 어떻게 참여하게 되었습니까?, 사례관리 서비스를 통해 양육자의 변화에는 어떤 것이 있었습니까?, 사례관리 서비스를 통해 양육자의 변화에 가장 도움이 되었던 것은 무엇이 있었습니까?, 사례관리 서비스를 통해 아쉬운 점은 무엇이라 생각합니까? 이다. 본 연구의 참여자는 아동통합사례관리로 2년 동안 사례관리 서비스를 참여한 아동의 양육자들이다.

이들은 연구 참여에 동의하고 심층면담에 응하여 2017년 8월부터 12월까지 약 5개월간 이루어졌으며 가정방문을 2회씩 8회 방문하였고, 전화인터뷰 2회씩 8회 진행되어 총 16회가 진행되었다. 심층인터뷰는 사례관리자와 대상자의 양육자 4명을 대상으로 1회 평균 약 2시간에 인터뷰를 진행하였다. 면담 내용은 녹취되어 분석 자료로 활용되었다.

연구결과는 총 39개의 주제어와 11개의 소범주, 4개의 대범주가 도출되었다. 4개의 대범주에서 첫째, 양육자들은 사례관리 서비스를 이용하게 된 계기를 이야기하면서 절실하게 도움이 필요한 상황이라고 말했다. 둘째, 양육자의 변화는 일어날 수 있는 힘으로 경제적 지원 및 믿음을 주면서 의지를 가질 수 있게 했으며, 구렁텅이에서 밧줄처럼 누군가가 어려운 상황을 벗어나게 해주고 살아갈 의지를 만들어주며 옆에서 도움을 주는 사례

관리사의 힘이 컸다. 엄마로서 살아가는 힘은 아이가 있고 아이가 변화는 모습에서 삶의 의지를 찾았다. 오뚝이처럼 일어날 수 있는 희망도 엄마이기에 어떤 것도 감당할 수 있었고 양육자가 다시 오뚝이처럼 일어나는 모습으로 아동의 미래도 생각할 수 있었고 죽을 고비도 넘길 수가 있었다.

셋째, 양육자의 변화에 가장 도움이 되었던 것은 나 혼자가 아니구나라고 생각할 때 앞으로 더 나아 갈 수 있는 희망의 생기고 변화할 수 있는 긍정적인 의지가 생겼다. 희망적인 삶은 아동의 건강하게 살아가는 것과 부부관계 개선 및 노력하면 된다는 희망을 갖는 것이었고, 마음의 여유를 통해 아동들을 다시 돌아보고 생계를 이어갈 수 있는 기회를 제공받아 자립을 하고자 하는 것이었다. 유지하기 힘든 현실은 자립에서 벗어났지만 언젠가 다시 돌아가지 않을까하는 두려운 현실 앞에서 두렵지만 힘을 한 번 내보고 열심히 살려고 노력하는 것이었다.

넷째, 아쉬운 점은 지속적으로 사례관리가 되지 않고 아동의 중학교를 가면 끝나는 상황에 조금 더 지지해 주길 바랐으며, 새로운 희망과 꿈은 어려운 상황에서도 아동의 변화와 양육자의 변화로 인해 자립할 수 있는 기회와 새로운 삶을 시작할 수 있는 희망으로 앞으로 열심히 살고자 하는 의지가 보였고, 양육자들은 지금 부터라도 잘 살아야겠다고 스스로의 의지를 발견하게 되면서 삶의 발판과 버팀목이 되고 있었다. 끝까지 자신을 포기하지 않는 누군가가 있다는 믿음은 양육자로 하여금 세상과의 연결로서 사례관리에 대한 의미가 도출되었다.

본 연구의 양육자들에게 있어서 드림스타트 아동통합사례관리는 아동뿐만 아니라 양육자의 삶의 맥락과 흐름을 함께하고 있는 경험의 주관적인 이야기였다. 연구결과를 요약하면 양육자들의 힘든 상황이 누군가의 도움이 필요했고 그 도움이 사례관리사의 신뢰관계에서 비롯되고 있음을 확인할 수 있었다. 양육자들은 모두 경제적 어려움 및 심리적인 어려움에 처해 있었고 도움이 필요해도 도움을 요청할 수 없었으나, 사례관리사의 도움으로 힘든 과정을 견디면서 아동도 함께 변화하는 것을 인식하였다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 향후 사례관리에 있어서 양육자의 방향성에 관한 제언을 하였다.

이러한 사례관리 서비스의 긍정적 성과에는 서비스 이용과정에서 사례관리자가 보여주는 지지와 이해, 배려와 존중 등과 같은 클라이언트와의 관계적 특성이 중요한 역할을 하며, 특히 양육자가 수동적 입장에서 주어지는 서비스를 받는 것이 아니라 자기결정권을 행사하고 능동적으로 서비스를 선택할 수 있는 기회를 갖는 것이 사례관리 서비스에 대

해 긍정적 경험을 도출하는데 기여하는 바가 있는 것으로 파악되었다.

주제어: 사례관리, 드림스타트, 양육자 변화 경험

목 차

I. 서론	1
II. 이론적 배경	4
1. 사례관리의 의의	4
2. 사례관리 과정	5
3. 사례관리를 통한 클라이언트 변화	7
4. 드림스타트에 대한 이해	10
1) 사업개요	10
2) 추진배경 및 경과	11
3) 제주시 드림스타트사업	14
4) 아동 통합사례관리	18
III. 연구방법	20
1. 연구 참여자	20
2. 연구 질문	21
3. 연구의 타당성과 신뢰도	21
4. 자료수집 및 분석	22
5. 연구 윤리성 확보를 위한 노력	22
IV. 연구결과	23
1. 힘든 상황에 도움(사례관리 참여과정)	25
2. 살아갈 수 있는 희망(양육자의 변화경험)	27
3. 같이 가는 삶(가장 도움의 되었던 요인)	32
4. 이별과 꿈(사례관리 아쉬운 점)	38

V. 결론 및 제언	42
1. 결론	42
2. 제언	43
▣ 참고문헌	45
▣ Abstract	48
▣ 부록	51

표 목 차

<표 II-1> 외국학자들이 제시한 사례관리과정 단계	6
<표 II-2> 우리나라 학자들이 제시한 사례관리과정 단계	6
<표 II-3> 연도별 전국사업 지역 현황	12
<표 II-4> 드림스타트사업 추진경과	12
<표 II-5> 2017년 제주시 드림스타트 이용 아동 현황	14
<표 II-6> 2017년 제주시 드림스타트 사업 영역 현황	15
<표 II-7> 2017년 제주시 드림스타트 서비스 현황	15
<표 III-1> 연구 참여자의 일반적 특성	20
<표 III-2> 인터뷰 질문내용	21
<표 IV-1> 양육자들의 사례관리 참여 경험 범주	23

그림 목 차

[그림 II-1] 드림스타트 아동통합사례관리 과정	19
-----------------------------------	----

I. 서론

최근 급격한 사회변화로 다양한 가족이 출현되고 이혼·가출 등으로 인한 가족해체 증가, 사회양극화 심화, 여성의 경제활동 참여 확대로 가족기능 약화에 따라 사회 전반의 문제 및 아동 빈곤문제의 심각성이 대두되면서 아동을 보호하기 위한 국가와 지방자치단체의 적극적인 개입을 요구하는 목소리가 증가하고 있다. 실제로 빈곤아동은 성인이 된 후에도 이들 부모와 마찬가지로 낮은 사회경제적 지위를 가지게 될 가능성이 높다.

이러한 현상은 빈곤가구의 부모들은 낮은 경제력으로 인해 자녀들에게 충분한 교육의 기회를 제공하기가 어렵고 빈곤한 환경에서 비롯되는 빈곤아동의 건강문제와 부모의 양육기술의 부족 및 여성의 사회참여로 인해 제기되는 보육문제, 높은 사교육비용에 대한 경제적 부담능력의 역부족 문제는 국가적 차원에서의 지원과 개입을 통해 해결해 나가야 할 문제로 파악되는 이유도 여기에 있다고 말할 수 있다(남일재 외, 2010).

빈곤문제는 그 자체로 아동양육 환경상의 박탈이라는 속성을 지녀 아동의 신체발달 및 인지발달을 저해하며, 행동장애와 반사회적 행동을 초래할 뿐 아니라 부모세대의 빈곤이 만성화되어 자녀세대로 대물림되면서 더욱 문제가 되고 있다(허남순 외, 2005). 드림스타트 이용아동은 가정해체, 또래관계 어려움, 학교부적응 등 복합적이고 만성적인 어려움을 가지고 있어 아동 및 그 가족의 사회적 기능을 회복시키기 위한 장기적이고 체계적이며 다각적인 접근이 요구되고 있다.

따라서 아동과 그 가족에게 필요한 서비스를 효과적으로 제공하기 위해서는 사회복지 실천방법으로 사례관리가 필요하다(공계순, 서인해, 2009). 즉 빈곤은 아동의 신체적 건강과 인지·사회·정서 발달에 부정적인 영향을 미치고, 이것이 낮은 학업성취도와 비행 등의 행동적인 문제로 이어지고 결국 성인기의 열악한 사회경제적 지위로 연결되는 가능성을 증가시킨다는 것이다(강은정 외, 2006).

드림스타트 사업은 빈곤아동에 대한 문제들을 사전에 개입하기 위한 방안으로 국가적 차원에서 마련된 아동복지정책이라고 할 수 있다. 2007년 시범사업으로 16개의 드림스타트 센터가 설치 운영되다가 이후 계속 확대되어 2015년 기준 229개 지역에서 운영되고 있다.

사업 대상은 0세(임산부)부터 만 12세(초등학생 이하)로 취약계층 아동과 그 가족들이다. 드림스타트사업은 이들 가족들에게 맞춤형 통합서비스를 제공함으로써 공평한 기회를 갖도록 하여 궁극적으로 빈곤의 대물림에서 벗어날 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 하고 있다. 드림스타트 사업은 복합적인 욕구를 가진 서비스 대상자에게 적절한 서비스를 제공하고자 통합사례관리를 계획한다.

가정방문 상담을 통한 현황조사 및 욕구조사, 양육환경 및 아동발달 사정을 통해 서비스 목표 및 사례관리를 실시하여 지역사회와 다양한 기관 및 자원연계로 맞춤형 서비스를 제공하고 관리한다. 이러한 사례관리가 드림스타트에서 근무하는 아동통합사례관리사라 불리는 사례관리자 등에 의해 진행된다. 기존의 많은 연구결과들은 빈곤이 아동의 신체·정서·인지 발달에 부정적인 영향을 초래하는 것으로 보고한다.

드림스타트 사업은 저소득층 아동을 위한 사후 대처적인 단기적 소득지원형의 서비스 형태를 탈피하여 지역사회 내 보건복지자원을 연계하여 빈곤아동 개개인에게 통합사례관리 시스템을 통한 맞춤형 통합서비스를 조기에 제공하는 사업으로 궁극적인 목적은 아동이 빈곤에서 탈출할 수 있도록 잠재적인 능력을 키워주는 것이다(이봉주, 2010). 이 외에도 드림스타트 사업은 기존의 사후대처적인 서비스체계를 탈피하여 공평한 출발을 보장하는 인적투자 서비스체계로 전환하였을 뿐만 아니라 공급자 위주의 체계에서 벗어나 지역사회와 가족 스스로 문제를 해결할 수 있는 서비스체계를 구축하게 되었다는 데에 의의가 있다.

드림스타트는 아동을 대상으로 단순히 욕구충족이나 문제해결을 위한 사례관리를 하는 사업이 아니다. 빈곤으로 인한 문제해결을 넘어 사전예방적인 서비스제공을 통해 성인이 되었을 때 동등한 사회구성원으로 거듭남을 목적으로 하고 있다. 위와 같은 드림스타트의 취지가 제대로 실현되기 위해, 드림스타트가 통합사례관리를 중점으로 실시하는 사업인 만큼, 이를 담당하는 아동통합사례관리사들의 사례관리로 인한 양육자의 변화경험이 어떠한지를 심층적으로 분석해보는 것은 드림스타트사업의 현 상황을 파악하고 앞으로의 방향 제시에 도움이 될 것으로 사료된다.

그리하여 본 연구는 드림스타트 아동통합사례관리로 사례관리아동의 양육자 변화에 중점을 두고 질적 연구방법을 통해 그들의 변화경험을 이해하고자 한다. 이러한 상황에서 정부는 100대 국정핵심과제 중 하나로 드림스타트 사업을 적극추진하고 있으며, 제주도 드림스타트 사업은 아동의 공평한 양육여건과 출발기회의 보장, 문제의 조기 진단 및 개

입을 위하여 통합적이고 예방적 서비스를 제공하기 위한 것이다. 아동이 신체적, 사회적, 정서적으로 건강하고 행복한 사회구성원으로 성장 할 수 있도록 하는 방안을 모색하는 노력과 필요성에 의의가 있다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다. 본 연구에서는 다양한 질적 연구방법 중에서 현상학적 접근방법을 선택하여 드림스타트의 사례관리가 양육자의 변화에 어떤 의미를 갖는지 분석을 하고자 한다. 현상학은 인간의 경험을 기술한 것을 분석하여 경험의 의미를 밝혀내는 연구방법으로 현상의 본질을 밝히는 것을 목적으로 한다. 즉, 현상학은 하나의 개념이나 현상에 대한 여러 개인들의 체험적 의미를 기술한다. 모든 연구 참여자는 이 현상을 경험하면서 공통적으로 갖게 된 것을 기술하는데 초점을 두는 것이다(Creswell, 1989; 조흥식 외 역, 2005: 91).

이에 본 연구의 목적은 드림스타트 내에서 아동 통합 사례관리사의 개인적이고 주관적인 경험 속에서도 사례관리 아동 중 양육자의 변화를 경험하는 현상을 파악하여 경험의 의미와 본질을 파악하는데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구질문을 설정하였다.

- 첫째, 사례관리 서비스를 어떻게 참여하게 되었습니까?
- 둘째, 양육자의 변화에는 어떤 것이 있습니까?
- 셋째, 양육자의 변화에 가장 도움이 되었던 것은 무엇이 있습니까?
- 넷째, 사례관리 서비스를 통해 아쉬운 점은 무엇이라 생각합니까?

II. 이론적 배경

1. 사례관리의 의의

사례관리는 오늘날 새로운 사회복지실천의 한 방법으로 인정되고 있다. 이처럼 새로운 서비스 전달방식으로 인정되고 널리 보급되는 이유는 복합적이고 다양한 문제나 욕구를 가진 서비스 대상자에게 면밀한 사정과 계획을 바탕으로 하며 공식적이거나 비공식적인 지역사회와 다양한 자원을 활용하고 이를 종합적으로 점검하고 평가함으로써 효과적인 서비스 제공이 가능하기 때문이다(김효림, 2006). 최근 사례관리는 이용자 권리, 사회적 관계망, 문화적 다양성, 강점을 강조하는 현재의 이론들에 강하게 영향을 받음으로써 취약한 클라이언트를 돕는 최적의 방법으로 적극 권장되고 있다.

사례관리 시초에는 비용절감이라는 목적에서 시작되었으나 최근으로 올수록 인간 중심적, 욕구 지향적 이념의 발달로 개념과 목적이 변화되고 있다(원연미, 2011). 사례관리의 궁극적인 목적은 클라이언트가 가진 욕구를 충족시켜 문제를 효과적으로 해결하는 것이다. 클라이언트의 욕구충족 및 사회적 독립을 극대화하려는 측면, 사례관리의 활동측면, 또 환경조성의 측면 등을 고려하여 사례관리의 목적을 살펴보자.

첫째, 지속적이고 포괄적인 서비스를 제공하는 보호의 연속성 보장이다. 둘째, 서비스 전달의 비용효과성 증대이다. 비용효과성의 문제는 제공되어야 할 자원이 한정되어 있기 때문에 서비스 전달의 효과를 극대화시키기 위해 대안 서비스 전달 비용을 억제하는데 관심을 가져야 한다. 셋째, 서비스에 대한 접근성과 책임성의 증진이다. 사례관리는 클라이언트가 서비스에 쉽게 접근하기 위해 아웃리치, 안내와 의뢰 등을 통해 접근성을 높일 수 있다. 넷째, 일차집단의 보호능력 향상이다. 사례관리는 가족, 친척, 친구, 이웃 등의 일차집단과 클라이언트와의 연결 및 상호작용을 촉진하고, 일차집단이 클라이언트의 보호를 지속적으로 할 수 있도록 지지한다(손나리, 2006).

결국 사례관리는 개별 클라이언트의 복합적인 욕구에 초점을 두고, 기관의 목적 보다는 클라이언트의 목적에 기반을 두며, 이미 고안된 프로그램에 기반을 두기 보다는 개별화된 서비스 계획 기반을 둔 실천이다(장인협, 우국희, 2001). 따라서 사례관리는 현재의 사회

복지실천에 있어서 매우 적합하며 효율적인 실천방법이라고 말할 수 있겠다(손나리, 2006).

최근 사회복지현장에서는 사회보장기본법 개정으로 맞춤형 통합복지 구현을 위해 공급자 중심의 서비스가 이용자 중심의 서비스로 전환되면서 사례관리가 재 부각되고 있다. 이렇게 사회복지실천의 한계를 보완할 수 있는 체계로 주목받고 있는 사례관리가 우리나라에 도입된 지난 30년간의 행보를 보면 많은 문제점을 가지고 있는 것으로 보인다.

민간영역에서는 사례관리를 필수사업으로 지정하는 한편 공공영역에서도 개편을 단행하고 인력을 배치하면서 사례관리를 수행하고 있으나 정작 사례관리의 효과성에 대해서는 이렇다 하는 결과를 도출하기 어려운 상황이다. 먼저 개념이 정형화 되어 있지 못하다는 점이다. 개념의 비정형화는 사례관리 개념이 가지는 포괄적인 성질로 인한 것으로 연구자간 다른 해석이 가능해지고 이에 따라 목표와 서비스 질에도 혼돈이 발생하게 되었다(권진숙, 2010; Rapp & Chamberlain, 1985).

그리고 사례관리자 역량에 관한 부분이다. 대학에서의 사례관리 관련 교육은 여전히 부족하고 사례관리자 교육·훈련 지침 또한 미비하여 사례관리를 실천하고 있는 사례관리자조차 사례관리에 대한 명확한 인식 없이 현장에 투입되고 있는 실정이다. 더불어 현실적인 슈퍼비전이 어려운 상황에서 전문적인 사례관리를 실천하는 것은 불가능한 것이며 이는 곧 효율적인 사례관리의 성과를 기대하기 어려운 현실로 이어진다(최지선, 2012; 함철호, 이기연, 2011). 또한 체계의 문제도 존재한다.

공공정책과 지침의 잦은 개편, 공공과 민간, 민간과 민간의 미흡한 협력, 그리고 체계적인 관리시스템의 부족으로 현장이 사례관리자들은 혼돈을 겪을 수밖에 없다(남기민, 방혜선, 2012; 최정호 외, 2012). 특히 사례관리 성과를 도출하기 어려운 상황은 성과측정체계와 도구에 문제점이 있는 것으로 보인다. 빠른 성과를 강요하는 구조와 평가체계의 혼돈, 양적평가에 의존하는 한계 등 사례관리 이용자의 긍정적 변화가 성과의 기준인 사례관리 현장에서는 이와 같은 측정체계와 도구로는 한계가 있을 수밖에 없다(강철희, 김미옥, 2003; 함철호, 이기연, 2011).

2. 사례관리 과정

사례관리는 일반적으로 접수-사정-계획-실행-점검-평가의 순으로 실천단계를 거친다.

사례관리실천 단계별 수행을 알아보기 위해 국내·외 사례관리 단계에 대해 파악하고, 국내와 외국의 사례관리 과정의 차이점과 동질성의 여부를 알아보았다. 선행연구 자료를 정리하면 다음 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 외국학자들이 제시한 사례관리과정 단계

학자	사례관리과정 단계
Intagliata(1982)	클라이언트 욕구사정 - 포괄적 서비스 계획 - 개발 - 서비스 배치 - 서비스 점검 및 사정 - 평가 및 사후관리
Moxley(1989)	사정 - 서비스 계획 - 실행 - 점검 - 검토 및 평가
Rothman(1991)	기관에 대한 접근 - 접수 및 사정과 목표설정 - 서비스 계획 및 자원 확인 - 클라이언트와의 연결 - 점검과 재사정 - 결과 및 평가
Weil(1995)	클라이언트 발굴 - 사정 - 서비스 계획 - 서비스 실행 - 클라이언트와 시스템수준에서의 평가

출처: 이진선(2017) 14페이지 수정

미국사회복지사 협회(1996)에서는 사례관리과정 단계를 사회복지 사례관리로서 생태 체계적 접근으로 설명하며 클라이언트 발견과 접수 및 계약, 사정, 서비스 계획 수립, 서비스 실행, 점검 및 조정, 자원연결 및 옹호, 재사정, 종결의 순으로 보았다(김선주 외, 2013).

우리나라의 학자들이 제시한 사례관리 과정에 대해 살펴보면 다음 <표 II-2>과 같다.

<표 II-2> 우리나라 학자들이 제시한 사례관리 과정 단계

학자	사례관리과정 단계
정순돌(2005)	접수 - 사정 - 사례목표 설정 및 서비스 계획 작성 - 계획실시 - 모니터링 및 사후관리 - 평가 - 종결
사례관리학회(2012)	초기상담 - 사정 - 계획수립 - 계획실행 - 점검 및 조정 - 평가
홍선미(2014)	접수(사례발견, 인테이크) - 사정 - 서비스 계획 - 개입 - 점검(재사정) - 평가(종결)

출처: 이진선(2017) 16페이지 수정

사례관리 과정의 단계는 위와 같이 학자들마다 견해를 조금씩 다르게 하고 오늘날에도 그 대상이나 기관특성에 맞게 조금씩 그 형태를 달리 하고 있다. 김용득(2014) 역시 사례관리가 각 세팅에 적합한 다양한 모델이 있어야 한다고 보며 각 실천현장에서 영역에 맞게 사례관리실천방법이 다르게 구성되어야 한다고 보았다. 사례관리의 지향성은 동질적이지만 사례관리 기술은 차별적이어야 한다는 것이다. 그러나 사례관리는 순환과정이며 시간적 추이에 따라 전 과정의 진행이 이루어진다는 점에서 모든 사례관리 과정 단계가 유사하다(장승원, 2006).

3. 사례관리를 통한 클라이언트 변화

사례관리가 성공적으로 이루어졌을 때, 클라이언트가 어떤 긍정적 변화와 성장을 경험하는가는 사회복지실천현장에서 사례관리 서비스를 지속적으로 제공하고 보다 전문화된 서비스를 제공하는데 중요한 원동력이 된다. 이는 사례관리의 효과 및 성과개념과도 연결되는데, 사례관리에서 성과란 사례관리를 통해 얻어지는 결과물을 의미하는 것으로서 사례관리를 통해 어떤 변화가 나타났는지, 그리고 궁극적으로 성취하고자 하는 목표가 달성되었는지에 대한 평가를 포함하는 개념이다(박지영, 김연수, 2013).

사례관리는 욕구를 지닌 클라이언트를 대상으로 이루어지기 때문에 사례관리에서 시간의 경과에 따라 클라이언트의 욕구들이 어떻게 해소되고 어떠한 긍정적인 변화가 이루어지는지에 대한 관심은 필수적이다. 그러나 실제 사회복지 실천현장에서 매우 광범위하게 적용이 되고 있지만 이를 통해 어떤 변화가 초래되었는지 연구를 통해 구체화된 예는 상대적으로 부족하다고 할 수 있다(박지영, 김연수, 2013).

이러한 현실은 사례관리 참여자들의 변화를 살펴볼 필요가 있음을 역설적으로 말해주고 있으며, 이에 사례관리 참여자의 변화와 관련된 선행연구를 살펴볼 수 있다. 지역사회 저소득층 아동들의 건강하고 건전한 발달을 도모하는 것을 궁극적인 목적으로 하여 건강, 보육 및 교육, 복지의 세 영역에서 통합적인 서비스를 제공한 위스타트 사업의 성과를 평가한 연구에서 위스타트 사업에 참여해 서비스를 제공받은 아동집단이 비교집단의 아동집단에 비해 개인적 측면에서 전반적인 건강상태가 양호하였으며, 심리적으로 우울 및 불안의 정도가 더 낮았고, 사회적 및 발달적 측면에서는 사회적 위축 정도가 더 낮고, 학교 생활과 관련한 학습습관이 더 좋은 것으로 보고되었다(홍순혜 외, 2013).

이 연구에서 아동의 학습습관은 숙제를 하고, 어려운 문제가 있을 때 포기하지 않으려 노력하고, 연습과 복습을 하는 것으로 볼 수 있다. 또한 가족적 측면에서는 이러한 아동을 양육하는 주 양육자 집단에서 서비스를 더 낮게 나타나 아동에게 뿐만 아니라 가족차원에서도 긍정적인 사업의 성과가 나타남이 발견되었다(홍순혜 외, 2013). 그러나 이 연구에서 아동에 대한 사례관리 사업의 성과는 양적 측면으로만 측정되어 구체적으로 아동이 체감하는 긍정적 변화가 무엇인지를 이해하는 데는 다소 제한점이 있었다.

이에 비해 우리아이 희망네트워크(2011)에서는 희망센터 사례관리 서비스를 이용한 아동을 대상으로 서비스를 받은 경험이 이용자 측면에서 어떤 변화를 가져왔는지를 개방형 질문으로 조사하였다. 구체적으로 멘토 선생님과 함께 공부하거나 공부방을 다닌 것이 학습능력 향상에 많은 도움이 되었으며, 희망센터에 다니면서 친구들과 더 잘 어울리게 되고, 다른 사람과 교체하고 사귀는 능력이 향상된 것으로 보고되었다(우리아이 희망네트워크, 2011).

또한 사례관리 서비스를 이용한 경험이 가족적 측면에서 어떤 변화를 가져왔는지에 대한 분석결과 가족 의사소통의 개선, 형제자매관계의 개선, 가족관계의 개선, 아동보호와 양육기능의 향상 등 긍정적 변화가 나타난 것으로 파악되어, 사례관리의 긍정적 성과가 아동의 개인적 차원뿐만 아니라 가족차원에서도 발견됨을 알 수 있었다. 그러나 이와 같이 사례관리를 통한 빈곤아동의 개인적·사회적 및 가족적 측면에서의 긍정적 변화를 다룬 연구는 소수에 불과하여 이에 관한 연구가 더욱 축적되어질 필요성이 있다.

아동은 일차적으로 가정에 의해 크게 영향을 받기 때문에 아동복지의 많은 부분은 필연적으로 가족의 맥락 안에서 논의될 수밖에 없다. 가족은 상호작용하는 인적들의 통일체이고 개인단위로서 동시에 자주적이고 집합적인 것으로 주변 환경에 따라 변화하는 특징을 갖는다(배세봄, 1999). 사회복지 실천에서 개입의 단위로서 가정은 문제가 발생하는 장소인 동시에 해결책을 찾을 수 있는 장소로 강조된다.

더 나아가 가족개입은 치료 및 서비스에 대한 부정적 태도 등을 가진 다루기 어려운 클라이언트의 거부적 반응을 감소시키고, 접근을 용이하게 하여, 중도탈락을 감소시키며 또한 전 가족의 관여를 촉진할 수 있다는 장점도 있다(김해경 외, 2011). 기본적으로 가족개입은 첫째, 아동에 대한 과거의 진단이 그다지 중요하지 않으며, 아동의 현재 상황에 대한 정보파악을 강조한다. 둘째, 가족의 강점을 중심으로 가족에게 도움을 줄 수 있는 구체적 서비스를 제공하며 아동의 가정을 방문하여 실시한다(Pccor et al. 2002).

따라서 가족개입은 가족을 불충분한 존재로 보는 것이 아니라 많은 강점과 자원을 가지고 있기 때문에 아동복지 실천에 더욱 필요한 것이다. 가족이 아동을 보호, 양육하는 주체일 뿐만 아니라 가족이 그 기능을 다하지 못하는 경우 국가 및 사회적 비용의 증가와 아동문제의 예방을 위해 가족지원을 통한 예방적 방법이 효과적이다(조홍식, 1998). 지금까지 검토한 연구들을 종합해보면 이용자의 경험에 기초한 사례관리 서비스의 긍정적인 성과는 사회복지사와 신뢰관계 형성에 초점을 두고 있다.

박지영과 김영수(2013)의 연구에서 사례관리 서비스의 긍정적 성과는 서비스 이용과정에서 사례관리자가 보여주는 지지와 이해, 배려와 존중 등과 같은 클라이언트와의 관계적 특성이 중요한 역할을 하며, 특히 아동과 그 보호자가 수동적 입장에서 주어지는 서비스를 받는 것이 아니라 자기결정권을 행사하고 능동적으로 서비스를 선택할 수 있는 기회를 갖는 것이 사례관리 서비스에 대한 긍정적 경험을 도출하는데 기여하는 바가 있는 것으로 파악되었다. 더 나아가 아동의 변화, 부모의 변화, 그리고 가족 전체의 긍정적 변화가 모두 연쇄적이며 순환적인 연결고리를 갖고 있는 것을 알 수 있었다.

초기 사례관리는 복합적 욕구를 지닌 클라이언트를 대상으로 네트워크를 활용하는 원조와 서비스로 정의되다가 클라이언트뿐 아니라 그의 가족까지로 대상이 확대되어 정의되고 있다. 또한 지속적으로 클라이언트 욕구 해결과 기능향상을 목적으로 두고 있으며, 더불어 욕구해결과 기능향상을 위한 접근도 지속적으로 네트워크와 연계, 옹호와 같은 상호 협력적이고 통합적인 접근이 강조되고 있다.

이러한 사례관리 정의의 흐름은 사례관리 연구동향에도 반영되고 있다. 연구주체의 변화를 살펴보면, 사례관리 효과와 평가 그리고 사례관리 개발과 적용 가능성을 주제한 연구들은 지속적으로 감소하고 있었다. 특히, 권진숙(2010)의 연구결과에서 1993년부터 2009년까지 사례관리 일반과 통합사례관리 개념 그리고 사례관리자에 대한 연구가 77.4%를 차지하고 있는 점을 감안하면, 사례관리 연구주체는 사례관리의 개념화를 거쳐 현장의 적용가능성과 방안에 탐색하고 있었으며 최근 사례관리의 효과와 평가를 주목하고 있는 것으로 판단된다.

주목할 만한 동향은 사례관리 제공자를 대상으로 한 연구가 대부분인 반면, 사례관리 이용자 대상의 연구는 상대적으로 매우 부족하다는 점이다. 복합적인 욕구를 가진 클라이언트와 그의 가족에 대응하기 위한 사회적 도전의 일환으로 사례관리가 강조되고 있는 시점에서 클라이언트 대상의 사례관리 연구는 그 무엇보다 시급한 과제일 것이다. 반면,

이정희 외(2015)의 ‘사례관리 서비스 이용자들의 경험에 기초한 질적 평가 연구’는 사례관리 이용자들의 경험과 변화를 깊게 이해하고 연구결과를 바탕으로 사례관리의 성과와 개선·대응방안을 도출하고자 했다. 하지만 사례관리 성과를 살펴보고자 하는 선행연구의 질과 양은 여전히 부족한 실정이다. 이에 사례관리의 현실적인 정착과 발전을 위해서 이용자의 경험을 중심으로 사례관리 성과를 살펴보는 연구가 필요하다는 문제제기와 함께 본 연구는 사례관리 양육자들의 경험과 변화를 살펴보고자 한다.

4. 드림스타트에 대한 이해

1) 사업개요

기존의 많은 연구결과들은 빈곤이 아동의 신체·정서·인지발달에 부정적인 영향을 초래하는 것으로 보고되고 있으며, 빈곤은 아동의 신체적 건강과 인지·사회·정서발달에 부정적인 영향을 미치고, 이것이 낮은 학업성위도와 비행 등의 행동적인 문제로 이어지고 결국 성인기의 열악한 사회경제적 지위로 연결되는 가능성을 증가시킨다는 것이다(강은정 외, 2008). 따라서 모든 아동이 공평한 양육여건과 출발기회를 보장받을 수 있도록 하고 빈곤의 대물림을 차단하여 건강한 사회구성원으로서 성장할 수 있도록 하는 제도적인 장치가 필요하며 이를 위해 우리나라에서는 드림스타트 사업이 2007년부터 시작되어 전국적으로 운영되고 있는 것이다.

드림스타트사업은 국가에서 취약지역에 있는 아동들에게 영유아 시기부터 집중적으로 투자하여 공평한 출발선을 보장하는 사업으로서 미국의 Head Start 프로그램, 영국의 Sure Start 프로그램과도 유사한 성격을 갖는다고 할 수 있다. 드림스타트사업은 저소득층 아동을 위한 사후대처적인 단기적 소득지원형의 서비스 형태를 탈피하여 지역사회 내 보건복지자원을 연계하여 빈곤아동 개개인에게 통합사례관리 시스템을 통한 맞춤형 통합 서비스를 조기에 제공하는 사업으로 궁극적인 목적은 아동이 빈곤에서 탈출할 수 있도록 잠재적인 능력을 키워주는 것이다(이봉주, 2010).

Head Start 프로그램은 1965년 미국 연방정부에서 경제적·문화적으로 불우한 아동들을 위하여 국가적으로 개입하여 만든 유아교육 프로그램으로 주목적은 저소득층의 자녀가 초등학교에 입학하기 이전에 그의 가정환경과 발달에 있어서의 결손된 점을 보상하여 중·상류계급의 아동들과 동등하게 학교생활을 시작할 수 있도록 하는 것이다.

이 프로그램은 지역사회와 부모의 참여를 중심으로 하며 의료혜택, 사회복지·영양적 혜택 등을 제공하는 저소득층을 위한 포괄적 프로그램이다. 빈곤아동을 지원하는 사업으로는 저소득층 자녀가 연령에 맞는 교육을 적시에 받을 수 있도록 지원하는 슈어스타트(Sure Start) 프로그램이 있다.

대부분의 스타트사업은 통합 및 예방 성격의 프로그램으로 교육, 건강, 복지 분야를 서비스 영역으로 두고 있으며 아동의 발달결과에 초점을 맞추고 부모와 지역사회의 적극적인 참여를 중시하는 공통점을 지니고 있으며, 반면에 드림스타트 사업은 빈곤아동 밀집지역에 거주하는 저소득 임신부와 12세 이하 아동가구를 대상으로 빈곤 아동별 욕구와 가구여건에 맞는 맞춤형 통합서비스를 제공하는 집중적 아동 투자 사업이다. 이러한 점에서 드림스타트 사업은 외국의 스타트사업이 가지고 있는 강점들을 바탕으로 한국적 상황에 맞는 빈곤아동지원정책의 성격을 갖추었다고 할 수 있다.

드림스타트 사업목적은 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 보장함으로써 건강하고 행복한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 사업이다.

즉 드림스타트 사업은 정부의 역할과 책임을 강화하는 차원에서 아동서비스를 제공하는 특징을 지니며 기존의 민간위탁 중심의 서비스 전달체계를 탈피하고 있으며, 중앙정부, 지방정부, 지역사회 보건복지 및 교육 관련기관과의 협력체계를 구축하여 활용함으로써 ‘사후서비스’가 아닌 ‘문제발생 이전의 조기개입서비스’를 시도하고 있다(강은정 외, 2008).

사업대상은 0세(임산부)부터 만 12세(초등학생 이하) 아동 및 가족이며, 사업내용은 대상자의 복합적인 욕구를 파악하여 지역자원과 연계한 맞춤형 통합서비스 제공하여 인적조사 및 사정을 통해 대상자의 욕구 및 문제를 파악하여 보건, 복지, 보호, 교육 등 필요한 서비스를 종합적으로 지원하고 주기적인 모니터링 실시하여 대상자에게 필요한 서비스를 제공하며 지역자원 발굴 및 관리를 한다. 추진체계는 보건복지부가 총괄하고 시군구가 아동통합서비스지원기관(드림스타트) 설치 운영한다(보건복지부, 2017: 16에서 재구성).

2) 추진배경 및 경과

드림스타트 사업은 현재 시·군·구 내 취약계층 아동 밀집지역을 중심으로 지원 대상 아동 300명 이상 사업을 실시할 수행기관을 설치하고 있으며, 2012년부터 전 지역 확대를

실시하여 단계적으로 사업지역을 확대하고 있으며, 연도별 전국사업 지역 현황은 다음과 같으며, 제주특별자치도는 제주시, 서귀포시 각 1개소를 운영하고 있다.

<표 II-3> 연도별 전국사업 지역 현황

단위: 개소(제주도 현황)

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015~
시·군·구	16(2)	32(2)	75(2)	101(2)	131(2)	181(2)	211(2)	219(2)	229(2)

출처: 보건복지부(2017: 17)

추진배경은 가족해체에 따른 가족기능 약화 및 사회양극화 등에 따른 아동 빈곤 문제의 심각성 대두되고, 빈곤 가정 아동은 부적절한 양육환경에 노출될 가능성이 높아 건강한 성장 발달을 저해한다. 빈곤 가정 아동에 대한 선제적 사회투자 가치의 중요성 강조하고, 빈곤 가정 아동에 대한 조기투자를 통해 빈곤의 대물림 단절 및 인적자본 축적한다. 향후 사회비용 절감효과 기대와 빈곤 가정에 대한 사회적 투자는 빈곤 가정의 사회통합에 기여하여 미래적 가치 창출 가능하며, 아동과 가족에 초점을 둔 통합사례관리를 통해 모든 취약계층 아동에게 공평한 출발기회를 보장하고 맞춤형 통합서비스 제공하여 사전 예방적 통합서비스를 통한 아동의 공평한 기회보장을 한다(보건복지부, 2017: 18에서 재구성).

<표 II-4> 드림스타트사업 추진경과

연도	추진내용
2006년	<ul style="list-style-type: none"> • 아동보호 보건복지 통합서비스 시범사업 실시(20개 보건소) - 학대, 방임 아동 발견 등 아동 복지 사각지대 해소
2007년	<ul style="list-style-type: none"> • 희망스타트 시범사업 실시 16개 시·군·구
2008년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 명을 ‘희망스타트’에서 ‘드림스타트’로 변경 • 사업지역 확대('07년 16개 → '08년 32개) • 국정핵심과제 선정 : 2012년까지 사업지역 전국 확대 추진
2009년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('08년 32개 → '09년 75개) • 드림스타트 사업운영 평가체계 마련 • 사업의 질적 고도화 추진 - 전담인력 교육 강화 및 사례관리 통합전산시스템 구축

	- 추진협의회 정기 개최, 멘토-멘티 체계 구축
2010년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('09년 75개 → '10년 101개) • 드림스타트 통합정보시스템 고도화, 홈페이지 개편화 • 대상아동별, 서비스유형별, 지역유형별 특성화 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 대상아동별 : 위기도 검사도구 도입 및 신규사업지역에 적용 - 서비스유형별 : 기본·필수·선택 서비스로 분류, 아동발달영역별 서비스 체계 구축 - 지역유형별 : 대도시 자치구, 대도시 기초단체, 중소도시 기초단체, 농산어촌 기초단체로 분류
2011년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('10년 101개 → '11년 131개) • 위기도 검사도구 전 사업지역 적용 • 아동복지법에 드림스타트사업 근거 신설('11.8.4., '12.8.5. 시행) • 「지역 내 아동통합지원체계 구축」시범사업 실시('11.8. ~ '13.12.)
2012년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('11년 131개 → '12년 181개) • ‘지역사회서비스투자사업’ 연계 • 아동복지기관협의체 구성 및 운영
2013년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('12년 181개 → '13년 211개) • 위기도 검사도구(양육환경 및 아동발달 사정도구) 개정 • 사업 실시연수 2년 이상 지역 서비스 대상지역 전체 읍·면·동 확대 단계적 추진 • 아동통합서비스 지원강화를 위한 사업체계 개선방안 연구
2014년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 확대('13년 211개 → '14년 219개) • 사회보장정보시스템(행복e음)과 드림스타트 통합정보시스템(e-dreamstart) 통합 • 드림스타트 운영 및 서비스 질 개선 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 지역유형별로 격년제 점검 ('13년도 사업점검 : 대도시 자치구, 중소도시기초단체) - 드림스타트 간 멘토-멘티 지원체계 개선 • 추진협의회 권역별 개최
2015년	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지역 전국 확대 완료('14년 219개 → '15년 229개) • 드림스타트 업무지원시스템과 홈페이지 통합 추진 • 통합사례관리 1:1 컨설팅 시범운영
2016년	<ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리 1:1 맞춤형 컨설팅 운영 • 사업운영 점검 대상기간 확대(1년→2년)
2017년	<ul style="list-style-type: none"> • 취약계층 아동 수 및 수행인력 규모 등 지역여건을 고려한 예산 차등 지원 • 민간 전문인력 명칭 변경(아동통합서비스전문요원→아동통합사례관리사) • 드림스타트 복지정보통계시스템 고도화

출처: 보건복지부(2017: 19)

3) 제주시 드림스타트 사업

제주특별자치도는 2007년 제주시 희망스타트센터의 개소를 시작으로 사업이 시작되었으며 뒤이어 2008년도에는 서귀포시 드림스타트가 개소하여 취약계층 아동들을 지원하고 있으며 점차 확대되어 운영하고 있다. 제주시 지역을 중심으로 살펴보면 우선사업을 시행하고 있는 곳은 용담1동, 용담2동, 삼도1동, 삼도2동으로 2014년부터는 제주시 전체 읍·면·동으로 확대가 되었다.

구체적인 지원내용으로는 가정방문을 통한 아동가구 현황조사, 위기도 검사 후 사례관리 대상 아동과 그 가족에게 지역자원과 연계한 맞춤형서비스지원, 정기적인 위기도 검사 및 지속적인 모니터링 등 통합사례관리를 실시하고 있다. 한편 제주시에서 운영하고 있는 드림스타트 사업의 통합서비스 내용으로는 보건, 복지, 보호, 치료 등을 종합적으로 지원하고, 건강증진, 기초학습, 사회성·정서 발달, 부모의 양육방법 지도, 그밖에 아동의 성장과 발달을 도모하기 위해 필요한 서비스를 제공하고 있다.

2014년부터 제주시 전 지역으로 확대하였고, 2017년도에는 사례관리를 265가구 482명 진행하였다. 제주시 드림스타트 이용 전체 가구 및 아동 수는 <표 II-5>와 같다.

<표 II-5> 2017년 제주시 드림스타트 이용 아동 현황

(단위: 가구/명)

읍면동/계	추자면	한림읍	애월읍	구좌읍	조천읍	한경면
265/482	1/1	10/24	28/49	1/4	19/47	2/2
이도1동	이도2동	삼도1동	삼도2동	용담1동	용담2동	건입동
3/5	13/27	3/7	8/15	14/25	10/15	6/8
봉개동	아라동	오라동	연동	노형동	외도동	이호동
5/6	13/30	8/13	23/36	13/22	18/28	3/6
일도2동	일도1동	화북동	도두동	삼양동	우도면	
18/32	5/6	18/36	4/6	18/31	1/1	

제주시 드림스타트는 2017년 11월 현재 68개의 다양한 프로그램을 수행하였으며 2,904명이 참여하였다. 구체적인 사업 영역 현황 및 서비스 현황은 <표 II-6>와 같다.

<표 II-6> 2017년 제주시 드림스타트 사업 영역 현황

(단위: 프로그램 수/참여아동 수)

신체건강	인지언어	정서행동	부모가족
18/761	15/356	16/854	19/933

제주시 드림스타트에서 진행하는 사업으로는 신체건강으로 의료비 지원, 주거비 지원, 수영교실 등을 운영하고 있으며, 정서행동에는 심리검사, 심리치료, 문화체험활동 등으로 이루어진다. 인지언어에는 기초학습지도, 언어치료, 교재교구지원 등이 있으며, 부모가족에는 부모상담 및 가족과 함께하는 공연관람 등으로 운영되고 있다. 자세한 내용은 <표 II-7>에 제시 하였다.

<표 II-7> 2017년 제주시 드림스타트 서비스 현황

구분	서비스명	제공주기	참여아동(명)
신체건강	스포츠강좌이용권(바우처)	월 1회	71
	의료비지원	수시	7
	주거비지원	수시	11
	쌀 지원	년 1회	65
	수납정리	주 1회 (5회기)	5
	수영교실	주 2회 (6개월)	285
	A형간염예방접종	년 1회	45
	방역서비스	년 2회	
	공부방지원(제주시자원봉사)	년 1회	2
	아동건강검진	년 1회	65
정서행동	아동청소년심리지원서비스(바우처)	주 1회	58
	인터넷과몰입청소년치유서비스(바우처)	주 1회	15

	아동청소년음악멘토링서비스 (바우처)	주 1회	11
	청소년동반자프로그램	주 1회 (12회기)	22
	종합심리검사	수시	12
	심리치료서비스	주 1회 (6개월)	32
	가정 및 성 폭력지원서비스	주 1회 (6개월)	3
	정서행동 학원비지원	월 1회 (12개월)	9
	주말문화체험	분기	41
	무료상담 및 심리지원	수시	3
	미술로깨우는창의력	주 1회 (6개월)	51
	건강하고 행복한 마음 만들기	주 1회 (5개월)	40
	영유아발달지원서비스(바우처)	주 1회	40
	찾아가는 아동상담	주 1회 (6개월)	16
	정서행동학원비지원 (아너소사이어터사업)	월 1회 (12개월)	3
인지언어	발달재활서비스(바우처)	주 2회	41
	영유아발달지원서비스(바우처)	주 2회	7
	방과후돌봄서비스	월 1회	124
	학습멘토링	주 1회 (12개월)	20
	학습지 할인	수시	152
	도서지원	수시	12
	동화클레이교실	주 1회 (4회기)	27
	로봇활용 코딩교실	주 1회 (10회기)	20
	기초학습지도	월 1회 (5개월)	94

	유아 창의독서	월 1회 (3개월)	133
	교육비지원(자원연계)	월 1회 (12개월)	4
	컴퓨터지원	년 1회	1
	경제교육	년 2회	10
	기초학습지도	월 1회 (6개월)	193
	언어치료	주 1회	3
부모가족	교구·교재지원(물핀 러닝팔레트)	년 1회	13
	정기후원	월 1회	79
	일시후원	월 1회	9
	월드비전 후원	분기별	18
	교복비지원	년 1회	3
	찾아가는부모상담	주 1회 (5개월)	17
	식품후원(생크림오믈렛)	년 1회	50
	가족상담	주 1회 (3개월)	9
	공연(뮤지컬)관람	년 1회	197
	부모취미교실	주 1회 (10회기)	13
	개그콘서트	년 1회	200
	제주아트센터 (지젤)	년 1회	44
	5월에 산타	년 1회	16
	희망을 나누는 사람들	월 1회 (12개월)	34
	가족캠프	년 1회	120
	가족영화관람	년 1회	195
	난방비 지원	년 1회	9

	가족나들이	년 1회	37
--	-------	------	----

4) 아동 통합사례관리

복합적 욕구를 가진 서비스 대상자에게 포괄적, 체계적, 지속적으로 지역사회 보호서비스를 제공하기 위한 사회복지실천 모델로 아동의 양육환경, 아동발달영역(신체/건강, 인지/언어, 정서/행동, 부모/가족) 및 발달연령을 고려한 전문화된 서비스 지원을 통한 전인적 발달 도모와 지역사회내의 다양한 기관들 간의 팀 접근을 통해 취약계층 가족 전체의 문제 해결능력을 향상한다.

수요자인 아동 중심의 개별화된 접근을 통해 각 아동의 욕구와 가구여건에 따른 지속적인 관리 및 맞춤형 서비스 제공하고 대상아동 및 가족의 복합적인 문제를 해결하기 위해 단편적인 접근에서 벗어나 서비스, 제공방법, 전달체계 등 다각적인 분야에서 통합 체계 구축을 한다. 개별 기관 중심의 서비스 제공방식이 아닌 관련 공공·민간 기관들 간의 밀접한 연계와 조정을 통한 서비스의 체계적 제공을 하며, 서비스 개입 이후, 대상자인 아동과 가족이 연계된 지역 자원을 능동적으로 활용하여 긍정적인 변화 및 자활·자립이 가능하도록 관리한다.

아동통합사례관리 과정에서 접수는 가정방문을 통해 대상자 관련 정보 및 주변사항정보를 수집하는 단계이며, 대상자 발굴, 초기상담, 인적정보관리이다. 사정은 대상자 및 가족의 전반적인 상황에 대한 욕구 및 문제를 종합적으로 분석하는 단계이며, 객관적인 기능에 의해 대상자의 상황을 판단하고 서비스 개입의 근거를 확보하고, 욕구조사, 양육환경 및 아동발달 사정을 한다. 계획은 접수 및 사정을 통해 파악한 대상자의 정보를 근거로 사례회의를 실시하여 달성하고자 하는 대상자의 사례관리 목표를 설정하고 서비스 계획을 수립하는 단계이다.

대상자 선정은 사정 및 사례회의 결과에 따라 드림스타트 사례관리 대상자를 최종 확정하는 과정이다. 실행은 지역사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계이다. 점검은 사정주기 내에 제공된 모든 서비스에 대한 종합적인 점검을 실시하는 단계이며, 서비스 점검 및 평가, 양육환경 및 아동발달 재 사정을 한다. 사례관리 종결은 드림스타트 사례관리 전 과정의 마지막 과정으로 사례관리 종결여부 및 유형을 결정하는 단계이며, 종결심사, 사후관리로 구성된다.



[그림 II-1] 드림스타트 아동통합사례관리 과정

출처: 보건복지부(2017: 20)

본 장을 전체적으로 요약하면 사례관리 아동을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있으며, 아동에게도 사례관리를 통해 많은 변화가 보이고 있는 것으로 나타났다. 사례관리를 5년 동안 하면서 연구자가 경험한 바탕으로 아동을 변화하기 위해서는 양육자가 반드시 변화해야 아동의 변화에 있어 지속적인 변화를 발견하여 이 연구를 통해 양육자의 경험 변화를 분석하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 참여자

본 연구에서는 연구자가 5년 동안 사례관리를 통해 아동의 변화는 있으나, 지속적이지 않는 이유를 찾아보니 양육자의 문제가 아동의 변화에 많은 영향을 주는 것을 보고 양육자의 변화경험을 알아보려고 하였다. 빈곤 문제를 지닌 취약아동의 양육자를 사례관리에 참여함으로써 어떠한 변화 경험이 있는지를 알아보기 위하여 질적 연구의 한 방법인 인터뷰를 실시하였다. 참여자 선정기준은 드림스타트 대상아동 중 사례관리에 참여한 기간이 2년 이상이고, 이 기간 동안 지속적으로 사례관리에 참여한 양육자로 하였다.

연구자는 드림스타트에서 사례관리를 진행 중인 아동 및 가족의 변화가 큰 양육자 4명을 선정하여 인터뷰를 실시하고, 연구 참여자들과의 인터뷰는 면접용 질문지를 사용하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 횟수는 1인당 2회, 시간은 평균 2시간 정도 소요되었으며, 필요한 경우 전화로 인터뷰를 추가하였다. 다음은 본 연구 참여자의 일반적 특성이다. 본 연구 참여자의 일반적 특성은 <표 Ⅲ-1>과 같다.

<표 Ⅲ-1> 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자 1)	나이	성별	보호구분	자녀		사례관리 이용기간	비고
				아동	나이		
고희망	54	여	차상위	고**(여)	13	2년(진행중인아동)	고혈압, 당뇨
배기쁨	47	여	기초수급	배**(남)	12	2년(진행중인아동)	암말기
송웃음	45	여	차상위	송**(남)	12	2년(진행중인아동)	우울증
김소망	43	여	기초수급	김**(남)	15	2년(종결아동)	지적장애3급

1) 연구 참여자의 익명성 보호를 위해 본 연구에서 가명을 사용함.

2. 연구 질문

사례관리 서비스 참여 이후 양육자의 변화된 점이 무엇인지, 가장 도움이 된 점이 무엇인지, 양육자의 구체적인 변화경험과 생각을 묻는 것으로 구성되었다. 구체적 질문내용은 <표Ⅲ-2>에 제시하였다.

<표 Ⅲ-2> 인터뷰 질문내용

구분	질문내용
연구질문1	사례관리 서비스를 어떻게 참여하게 되었습니까?
연구질문2	사례관리 서비스를 통해 양육자의 변화에는 어떤 것이 있습니까?
연구질문3	사례관리 서비스를 통해 양육자의 변화에 가장 도움이 되었던 것은 무엇이 있습니까?
연구질문4	사례관리 서비스를 통해 아쉬운 점은 무엇이라 생각합니까?

3. 연구의 타당성과 신뢰도

양적 연구의 타당성과 신뢰도에 대응하는 개념으로 질적 연구에서는 연구의 업적성 또는 연구의 진실성이란 개념을 사용하며 이것은 질적 연구를 통해 얻은 결과와 결과해석을 신뢰할 수 있는 정보를 말한다(김신정, 2013). 연구자는 사회복지실천 현장에서 5년 동안 사례관리 업무를 수행하면서 연구 참여자들과 오랜 시간에 걸쳐 관계를 형성했고, 이를 통해 심층적인 인터뷰가 가능하였다. 또한, 인터뷰 자료 외 사례관리를 하면서 기록되었던 종합정보기록지, 사례관리 과정기록지, 사례회의록 등 인터뷰를 뒷받침할 수 있는 자료도 다각적으로 활용하였다.

본 연구에서는 타당성을 확보하기 위한 방안으로 연구 참여자의 재확인 과정을 거쳤다. 본 연구의 자발적 참여에 대한 감사와 모든 자료들은 본 연구를 위해서만 활용될 것임을 재 안내했다.

4. 자료수집 및 분석

자료수집은 2017년 8월부터 12월까지 약 5개월간 이루어졌으며 가정방문을 개별 2회씩 8회 방문하였고, 전화인터뷰 2회씩 8회 진행되어 총 16회가 진행되었다. 심층인터뷰는 사례관리사와 대상자의 양육자 4명을 대상으로 1회 평균 약 2시간에서 이루어졌고, 참여관찰은 사례관리사의 클라이언트 가정방문, 사례회의, 사례관리와 관련된 다양한 회의와 사례관리사 간의 비공식적인 대화에서 이루어졌다.

자료 분석은 원 자료의 의미를 부여하고 재결합하는 과정을 통해 귀납적으로 이루어졌다. 인터뷰 녹음내용과 참여관찰시 작성한 현장노트를 컴퓨터 파일로 입력하였다. 최종적으로 결과분석내용은 연구자가 수집한 자료들과 분석적 행위의 혼합물로 재구성되었다.

5. 연구 윤리성 확보를 위한 노력

자료수집에 들어가기 전에 모든 연구 참여자에게 연구목적 등 개요와 참여내용에 대하여 설명하고 연구참여 동의서를 받았다. 자료수집단계에서는 이후 수집된 자료에 대해서 자발적으로 철회할 수 있음을 알렸고 연구 참여자가 인터뷰 도중 녹취를 중단하기 원할 때는 실제로 녹취하지 않고 편안하게 진술할 수 있도록 하였다. 특히 인터뷰를 진행하거나 사례회의 등을 관찰할 때 연구 참여자들이 자신의 활동이나 사례관리에 대한 지식, 기술을 평가당하는 것으로 느끼지 않도록 주의하였다.

자료수집 후에도 연구 참여자가 하고 싶어 하는 개인적인 이야기와 연구 자체에 대한 다양한 제언 등을 경청 해 줌으로써 연구 참여자가 연구의 수단으로 활용되었다는 피해 의식을 가지지 않도록 하였다. 연구 참여자가 삭제나 수정을 요구하는 경우, 녹취기록과 논문 본문에 인용된 진술문에 반영하였다. 연구 참여자의 이름은 익명으로 처리하였으며 연구에 필요한 최소한의 개인정보만 수집하였다. 참여관찰과 기록물 분석에서 알게 된 클라이언트 개인정보는 사용하지 않았다. 모든 데이터는 비밀번호가 있는 녹음파일로 보관하였다.

IV. 연구결과

사례관리 서비스를 이용한 양육자들의 변화경험을 탐색하는 것이 본 목적이었으며, 이러한 목적을 달성하기 위하여 질적 연구 접근을 시도하였다. 아동 통합 사례관리를 통해 양육자의 변화경험에 초점을 맞추어 대상자를 선정하였다. 4명의 양육자는 주부로 우울증, 암 말기, 지적장애를 가지고 있었으며, 가족 내 갈등과 경제적 어려움을 겪고 있었다. 심층면담을 통한 녹음된 자료들은 2주일 이내 전사하였으며 양육자들이 진술한 자료를 감정코딩으로 분석하였다.

감정코딩은 참여자가 드러내거나 연구자가 추론을 통해 확인할 수 있는 감정적 요소를 중심으로 코드를 부여하는 전략이다(Saldana, 2009). 이 코딩 전략은 인간의 행위나 현상 속에 내재하는 인간의 감정적 요소를 확인하는데 유용한 전략이라 할 수 있다. 분석한 결과 총 39개의 주제어와 11개의 소범주, 4개의 대범주가 도출되었다(<표 IV-1> 참조).

본 연구의 양육자들에게 있어서 드림스타트 아동사례관리는 아동뿐만 아니라 양육자의 삶의 맥락과 흐름을 함께하고 있는 경험의 주관적인 이야기였다. 연구결과를 요약하면 양육자들의 힘든 상황이 누군가의 도움이 필요했고 그 도움이 사례관리사의 신뢰관계에서 비롯되고 있음을 확인할 수 있었다. 양육자들은 모두 경제적 어려움 및 심리적인 어려움에 처해 있었고 도움이 필요해도 도움을 요청할 수 없었으나, 사례관리사의 도움으로 힘든 과정을 견디면서 아동도 함께 변화하는 것을 인식하였다.

<표 IV-1> 양육자들의 사례관리 변화 경험 범주

대범주	소범주	개념
힘든 상황에 도움	도움의 절실	제 몸이 아픈 상황, 제일 어려웠던 상황, 아빠와의 관계도 좋지 않음, 새로운 삶을 시작하고 어려운 상황
살아갈 수 있는 희망	일어날 수 있는 힘	생계비 지원이 많이 도움이 되었죠. 마음 적으로도 솔직히 편안하게 대해 주시고 내 일처럼 해주었죠, 믿음 때문에 제가 다시 일어서게 된 거죠, 집이 없어서 정말 집 밖으로 쫓겨나야 될 상황에 도움을 주었죠.

	구렁텅이 속에서 밧줄	구렁텅이에서 밧줄을 가늘든 굵든 밧줄을 내려주셨기 때문에 그 밧줄을 잡고 우리가 그 구렁텅이에서 빠져 나올 수 있게 되었죠, 꿈을 꾸었는데도 죽는 꿈을 꾸었다고 다시 깨어서 의지할 수 있는 선생님이 있다는 것만으로도 살아갈 의지가 생겼어요, 선생님이 도움이 없었다면 아무것도 하지 못했을 거라고요
	엄마로서 살아가는 힘	그런 도우미 역할 제가 혼자가 아니라는 역할을 같이 해주셨어요, 아이 때문에 일도 하고 미운아이지만, 엄마로서 살아갈 힘이 생기게 하는 거죠, 아동의 변화는 모습만 봐도 뿌듯해요, 아이가 있어서 힘이 돼요
	오뎅이처럼 일어날 수 있는 희망	오뎅이 같은 엄마의 모습이 자식한테는 커다란 미래의 꿈으로서 보장 될 수 있겠죠. 조금씩 마음의 문을 연 순간 새로운 희망의 보여졌요. 죽을 고비 넘겨서 현재 4년째 살고 있으며, 다시 일어날 수 있죠
같이 가는 삶	나 혼자가 아니구나	드림스타트는 진짜 저에게 힘이 됐고 내가 다시 돌아가지 않아야 될 이유 중에 하나였어요. 선생님을 만나면서 의지를 하게 되더라고요. 선생님과의 상담으로 아이한테 함부로 대하지 못하고 내 성격에 변화가 오기 시작 했어요.
	희망적인 삶	내가 조금 더 노력하면은 더 살 수 있지 않을까하는 그런 희망적인 그게 저의 가장 큰 변화가 아닐 까요. 예쁜 딸이 건강하게 자랄 수 있도록 내게 많은 도움을 주었죠, 부와의 관계도 많이 편안해졌어요. 스트레스 해소 되죠 조언도 해주시고 살아갈 수 희망의 생겼죠.
	마음의 여유	아이들의 대한 혜택 그리고 아이들에 대한 마음의 여유를 조금이라도 부담을 덜었으면 좋겠어요. 어떻게 해야 할지 몰랐는데 그러니까 드림스타트를 못 잊는 거예요. 항상 가족과 함께 보내는 것 이예요. 애들을 위해서 살아야 하니까요. 수급비 나오면 아껴서 생활하고 있어서 돈도 조금씩 모으고 있어요.
	유지하기가 힘든 현실	저는 벗어났지만 유지하기 위해 노력하겠지만 벗어나고자 하더라도 현실의 안 되는 안타까운 상황도 많아요, 고통이 심하면 진통제를 먹고 견디고 미칠 것 같았다고 진통제를 먹으니 살 것 같더라고요

이별과 꿈	아쉬움	드림스타트가 중3까지 확대되어 드림스타트가 매개체 역할이 됐으면 좋겠어요, 중학생이 되면 선생님을 만나지 못한다는 것이 너무 아쉽고 무서워요” 앞으로 계속 아동들을 봐주셨으면 좋겠어요. 제가 떠나더라도 잊지 마세요, 선생님이랑 헤어지기 싫어서 전화번호도 지우기가 싫다고 정이 무서워요
	새로운 희망과 꿈	엄마와 더불어 하는 일에 너무나 행복해 하는 아이의 모습에서 새로운 희망과 꿈을 키우게 되었다 우리가족들을 통하여 앞으로 우리보다 환경이 더 좋지 않은 이웃들을 위해 흘러갈 수 있도록 말입니다 세상은 나 혼자만 있는 것이 아니었다. 힘들어도 엄마가 딸아이의 옆에서 지켜봐주는 든든함이 필요한 것처럼 힘없는 우리 둘을 말없이 손잡아 주면서 앞으로 이끌어 준 드림스타트가 우리 곁에 있었다.

분석결과는 연구 질문에 따라 양육자의 사례관리 참여과정, 양육자의 변화경험, 양육자에 가장 도움이 되었던 요인, 사례관리에 아쉬운 점으로 구분하여 제시하였다.

1. 힘든 상황에 도움(사례관리 참여과정)

사례관리 참여과정을 분석한 결과로 아픈 상황, 어려웠던 상황, 아빠와의 관계가 좋지 않음, 새로운 삶을 시작하고 어려운 상황에 도움이 절실하여 참여하게 됨을 살펴볼 수 있었다.

1) 도움이 절실

양육자가 사례관리 서비스를 참여하게 된 과정에 대한 분석 결과는 다음과 같다. 먼저, 양육자가 사례관리에 처음 접근하게 된 계기와 서비스 동기를 이해하는 것은 양육자의 자발성과 어려움을 극복하고자 하는 의지를 가늠할 수 있는 매우 중요하다. 양육자들은 드림스타트 이용하게 된 계기를 가장 어려울 때 어쩔 수 없는 선택이었다고 진술하였다. 그 이유는 사례관리를 처음 접할 시기에 양육자 대부분이 도움이 절실히 필요할 때이다. 이렇게 사례관리에 접한 양육자들은 “엄마가 아무것도 돈을 벌 수 있는 상황도 못되고 그땐...”(고희망), “그때가 제일 어려웠던 상황...”(배기쁨), “아빠와의 관계도 좋지 않아 어

려울 때...”(송웃음), “새로운 삶을 시작하고 어려운 상황...”(김소망) 아동 사례관리를 통해 어쩔 수 없는 선택으로 시작하였다. 사례관리 초기상담에서는 가족이 처한 상황을 파악하고, 어떤 다양한 욕구와 문제를 지니고 있는지 파악하는 것부터 시작한다. 또한 가족의 욕구와 문제를 사례관리의 목적과 대상에 적합한지 검토한다(여성가족부·한국건강가정진흥원, 2015).

연구자 : 드림스타트 사례관리에 참여하게 됐나요?

고희망 : 처음 시작한 건 대전에 있었던 드림스타트에서 시작했어요. 대전드림스타트에서 아이 엄마로서 아이한테 어떠한 구경을 시켜주거나 애기한테 뭔가를 보여주고 싶어 하는 그런 상황에 일체 되지 않는 상황이었어요. 엄마가 아무것도 돈을 벌 수 있는 상황도 못 되고 그땐 그랬으니까 그 다음에 제 몸이 아픈 상황이었고 그때 드림스타트에서 손을 뻗어주셔서 정말 한 달에 적어도 한 두 번은 아이하고 돌이서 지낼 수 있는 외부활동 계기가 됐어요.

배기쁨 : 그저 도와주겠지 하고 아무 생각 없이 동의를 하게 되었고 그때가 제일 어려웠던 상황인 것 같아요.

송웃음 : 마음도 울적하고 아빠와의 관계도 좋지 않아 어려울 때 처음 만났죠.

김소망 : 제주에 이사를 오면서 아무 연고도 없는 곳에서 새로운 삶을 시작하고 어려운 상황이었어요.

양육자들은 사례관리 서비스를 참여하게 된 계기를 이야기하면서 절실한 상황에 대해 몸이 너무 아픈 상황, 심리적·경제적으로 어려웠던 상황, 부부관계가 좋지 않은 상황, 새로운 삶을 시작하는 상황으로 도움을 필요한 상황이었다.

2. 살아갈 수 있는 희망(양육자의 변화경험)

사례관리 참여를 통한 양육자의 변화경험에 대한 분석결과로 첫째, 일어날 수 있는 힘, 둘째, 구렁텅이 속에서 밧줄, 셋째, 엄마로서 살아가는 힘, 넷째, 오뚝이처럼 일어날 수 있는 희망의 순으로 양육자의 변화과정을 살펴볼 수 있었다. 이를 개별적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 일어날 수 있는 힘

드림스타트 사례관리 서비스를 이용하면서 양육자가 인식한 가장 두드러진 변화는 “도움을 줄 수 있는 그러한 상황이 내 주위에 있다는 그 믿음”(고희망), “신뢰와 경제적인 여유 등”(배기쁨), “편안한 마음으로 일어날 수 있는 힘이 생긴 것이다.”(김소망)

양육자는 변화를 넘어서 역량과 자질적인 측면에서 성장적 변화를 경험하고 있는 것으로 볼 수 있다. 이러한 경험은 사례관리를 통해 이전의 위축되고 무기력한 상태에서 벗어나 활기와 자신감을 찾고, 미래를 희망적으로 계획할 수 있는 새로운 가능성이 형성되기 시작한 것을 증명하는 결과 할 수 있다.

연구자 : 사례관리를 통해 어떤 변화가 있었나요?

고희망 : 정말 잊을 수 없는 좋은 추억을 만들어 준 거 같고 그 집에서 다시 살 수 있게 될 때 정말 저한테 다시 일어날 수 있게 되었죠. 왜냐면 집이 없어서 정말 집 밖으로 쫓겨나야 될 상황 돈을 찾으려 해도 그런 상황이 되지 않았고 정말 그 선생님의 도움으로 저희 두 모녀는 다시 살아났어요. 그 집으로 인해서 제가 자신감, 희망이 다시 일어섰고 정말 한 달 한 달 살아가면서 계속 드림스타트에 도움을 받으면서 그리고 도움 받는 것에서 끝난 게 아니라 나 혼자서 사는 게 아니구나 정말 내가 힘들다 해도 내 주위에 도움을 주는 분이 있다는 것을 느꼈어요. 그리고 내가 죽어라하는 게 아니라 도움을 줄 수 있는 그러한 상황이 내 주위에 있다는 그 믿음 때문에 제가 다시 일어서게 된 거죠.

배기쁨 : 많이 도움이 되었죠. 저에게는 제일 도움이 된 것은 경제적인 도움이죠. 돈도 안주고 약도 살 것도 안주고 매일 잔소리에 매일 폭력에 계속되다가 돈이 지원이 되니까

그래도 안정이 되고, 생계비 지원이 많이 도움이 되었죠. 생계비 때문에 **가 난폭하게 굴고 학교생활을 하지 못해 나도 아픈데 아이까지 아픈 모습을 볼 때 가슴이 찢어졌어요. 그래도 아이에게 심리치료 및 적극적인 지원으로 아이가 달라지고 있을 때 나도 함께 변화하고 있구나하고 생각이 들었어요. 아이가 변화할 때 내가 열심히 살아야겠다는 생각을 했어요.

송웃음 : 처음에는 도움을 주실지 몰랐어요. 사례관리를 하면서 나의 속애기를 통해 아무에게도 하지 못한 얘기를 하면서 경제적인 어려움 부분에 대한 얘기고 도움을 받을 수 있게 됐죠. 내가 불안하니까 아이들도 불안하고 어떻게 해야 할지 모를 때 아이들 상담 및 미술활동과 가족과 함께하는 시간으로 서로 이해하는 시간을 가질 수 있었죠

김소망 : 큰 도움이 됐고 감사하죠. 고맙고 마음 적으로도 솔직히 편안하게 대해 주시고 내 일처럼 해주시니까 감사하죠. 집에서만 있다고 부모취미교실 활동과 부모교육을 받으면서 아! 이렇게 하는구나 아이에게는 이렇게 해야겠다는 생각이 들었고, 아이도 엄마와 함께하는 시간으로 아이에 마음도 알고 좋은 관계를 가질 수 있었어요

2) 구렁텅이 속에서 빛줄

양육자들은 상상조차 못했던 절망을 경험하였으며 그 상황에서 도움을 받게 되었다고 진술했다. “뭔가 잡을 수 있는 고리가 없으면 그 구렁텅이에서 빠져나올 수 없었겠죠” (고희망)는 어려운 상황에 어디에도 도움 받을 곳이 없었다. “선생님을 만나서 절실했어요. (배기쁨)은 절실한 상황에 사례관리를 통해 경제적 도움을 받으면서 생활의 여유를 가지게 되었다고 말했다.

경제적 지원도 고맙지만 누구에게도 말할 수 없는 상황에 양육자의 말을 들어주는 것만으로도 정서적 지원에 많이 고마워하였다. 아동 사례관리를 통해 조금씩 사례관리사와 의논을 하면서 양육자가 살아가는 계기가 되었다고 하였다. 사례관리 아동의 가족은 경제적 어려움뿐만 아니라 가정해체, 위기, 알코올중독, 장애 등의 구조적·기능적 어려움을 수반하고 있다.

스트레스를 경험한 부모들은 가정환경과 부모의 역할수행에 어려움을 경험하는 것으로 보고되고 있으며, 가족 빈곤은 아동에 대한 학대와 방임에 영향을 미친다(나은숙 외,

2006; Peterson & Hawley, 1998). 본 연구 참여자가 개입한 가정 또한 이러한 어려움을 중복적으로 가지고 있었다.

연구자 : 사례관리를 통해 필요한 부분에 어떤 도움을 받아 변화되었나요?

고희망 : 이렇게 도움을 주고자 그리고 진짜 제가 느꼈던 건데 바닥에서 헤어 나올 수 없는 상황일 수도 있었어요. 그리고 너무 없다면 뭔가 잡을 수 있는 고리가 없으면 그 구렁텅이에서 빠져나올 수 없는데 그 제가 이렇게 그래도 제주도에서 지금 3년 이상 적응하면서 내 스스로가 무너지지 않고 딸을 위해서 살아가고 있는 것 같아요.

배기쁨 : 선생님을 만나서 너무 절실 했어요 사례관리를 통해 아빠도 전보다는 **에게 대하는 태도가 나아져서 좋아요. 오늘도 어디 가냐고 물어보면서 아빠가 엄마에게 가지 말고 내 옆에 있으라고 했다고 아빠가 불안하다고 엄마가 아플까봐 불안하다고. 꿈을 꾸었는데도 죽는 꿈을 꾸었어요. 깨어나면 의지할 수 있는 누군가 있는 것만으로도 살아야 할 희망의 보이는 거죠.

송웃음 : **가 엄마가 어디 가는지 궁금한지 계속 물어보고 있어요. 선생님이 도움이 없었다면 아무것도 하지 못했을 것이고, 일을 할 생각도 없고 돈을 모을 수도 없었을 거예요. 아무도 없고 도움의 필요할 때 다시 살 수 있는 기회가 만들어 준거죠.

김소망 : 선생님을 만나서 아동의 말더듬이 없어졌어요. 아동의 난폭한 성격도 없어져서 친구들도 많이 사귀고 있어요. 선생님과 상담도 계속 진행중이에요. 선생님의 여러 가지 도움으로 다시 일어설 수 있는 기회를 잡게 되었죠.

3) 엄마로서 살아가는 힘

어려운 상황에서 양육자들은 경제적, 정서적 도움을 받아 힘이 나고 위기를 넘기기도 하였다. 여유를 찾은 양육자들은 아직은 두렵고 힘들지만 조금씩 변화하고자 하였다. “드림스타트가 진짜 알게 모르게 저한테 멘토가 됐고...”(고희망) 등 궁금한 것은 물어보고 변화할 수 있는 용기를 가질 수 있게 되었다고 진술했다. 말기 암으로 투병중인 엄마 배

기쁨은 아이가 있어서 힘이 되고 버틸 수 있는 힘이 되었다고 하였고 진솔하였다.

자녀들에게 인생의 의미를 찾고 자녀들이 인생의 원동력이 되고 살아갈 의미를 주고 있다고 말했다. 아이들에 대한 책임감으로 정신 차리게 되었고 잘 살아야 한다고 말했다.

보호자가 이전 보다 다정하게 대해주고, 칭찬을 많이 해주는 등 보호자가 자신을 대하는 태도가 긍정적으로 달라졌음을 인식하고 있었다. 이와 같은 가족의 ‘좋은 변화’는 아동들에게도 가족에 대해 친밀한 유대감을 갖게 하고 형제를 배려하고 양보하는 마음을 갖게 하였으며 더 나아가 예전에는 자신의 일이 아니라고 생각했던 청소, 설거지 등 가사일에 보호자를 도와야겠다는 생각을 하고 자발적으로 돕는 행동을 하는 등의 변화를 보임으로써 결과적으로 가족 내 상호이해와 협력의 역량을 강화하는 건으로 나타났다.

사례관리사가 복합적인 욕구를 가진 가족 전체를 포괄하여 개입하는 것은 현실적인 어려움을 가진다. 그러나 참여자는 어느 순간 아동의 행동을 포괄적으로 이해하게 되고, 결국 환경에 영향을 받고 있어 환경변화가 이루어지지 않는다면 한계에 부딪히게 된다는 점을 인식하게 된다. 아동 사례관리에서 가족의 참여와 결정에 대한 존중은 가족의 목표 성취는 물론 가족 전체의 역량 강화를 촉진하는 요인으로 작용하게 된다는 점에서 의의를 갖는다(Bailey, Raspa & Fox, 2012). 사회복지사는 점차 아동사례관리에서 가족개입의 중요성을 확신하게 된다.

연구자 : 사례관리를 통해 양육자에게는 어떤 큰 변화가 있었나요?

고희망 : 암만 힘든 일이 있어도 내가 헤쳐 나갈 수 있는 길이 있을 거라는 그런 도우미 역할, 제가 혼자가 아니라는 역할을 같이 해주셨어요. 드림스타트가 진짜 알게 모르게 저한테 멘토가 됐고 그리고 궁금한 것에 대한 언제든지 질문을 할 수가 있고 헤쳐 나갈 수 있는 길이 있다는 그런 용기를 주셨고 자꾸 되풀이 되는 말이 바로 고마움 밖에 없네요.

배기쁨 : 아이가 있어서 힘이 돼요. **가 엄마 주사 맞는것을 보고 울더라구요. **가 엄마 끝까지 살아남아주라고... 살아있을 때 엄마 말 잘 들어주고 건강하게만 잘 자라주라고 선생님들에게 감사하다는 말을 하라고...

송웃음 : 아이가 너무 힘들게 하지만, 그래도 아이 때문에 일도 하고 미운 아이지만 그래

도 아이 때문에 살아가는 힘이 생겨요.

김소망 : 아이가 변하는 모습만 봐도 뿌듯해요.

4) 오뚝이처럼 일어날 수 있는 희망

자녀에게 인생의 의미를 찾는 양육자에게는 자신보다 가족을 더 중요하게 생각하는 특성이 존재하고 있었다. “오뚝이 같은 엄마와의 모습이 자식한테는 커다란 미래의 꿈으로서 보장이 될 거라는...”(고희망) 아이들에 대한 책임감으로 정신 차리게 되었고 자신보다 아이들이 잘 크는 것이 더 중요하다고 생각하고 있었다.

빈곤 아동의 정서 및 행동 발달은 특히 부모로부터 오는 간접 효과를 고려할 필요가 있다. 즉, 빈곤은 아동뿐 아니라 부모의 정서상태에도 부정적 영향을 미치는데 그 어떤 시기보다 아동은 주 양육자의 영향을 받기 때문에 부정적인 영향이 그대로 아동에게 전달된다(김효진, 2008; 홍순혜 외, 2009).

박선영(2012)은 빈곤아동의 사례관리에서 현실의 어려움과 공존하고 있는 강점을 드러내고 동시에 강점관점에서의 변환이 필요함을 강조하고 있다. 본 연구에서도 아이들이 하나둘씩 변해가고, 그렇게 무섭던 부모님도 아이를 도와주기 위해서임을 밝히고 다가가는 사례관리사를 대하는 태도가 달라지면서 가족간의 강점을 발견할 수 있었다. 가족을 만나는 일이 두렵고 부담스럽다는 생각에서 조금씩 아동과 부모의 강점을 발견하면서 조금이라도 희망의 끈아풀을 잡아보기도 하였다.

연구자 : 사례관리를 통해 양육자에게는 어떤 큰 변화가 있었나요?

고희망 : 어떤 혜택을 받고 그것으로 끝나는 게 아니라 그 도움을 받아서 다시 일어서는 오뚝이 같은 엄마와의 모습이 자식한테는 커다란 미래의 꿈으로서 보장이 될 거라는 그런 생각도 들고 또 그렇게 해야지 내 스스로가 비참하지 않을 것 같은 움직이고 행동하고 내가 살아있다는 그 모습을 보여줄 수 있다는 그 자체가 감사해요.

송웃음 : 아빠와 많이 싸우지만 그래도 아빠가 저에게나 아이에게 많은 관심을 써주었으면 해요. 사례관리를 통해 예전에는 저희 부부도 의사소통의 되지 않고 어려웠으나 아빠

가 조금씩 마음의 문을 연 순간 새로운 희망의 보여요.

배기쁨 : 처음에는 폐로 시작해서 유방 난소, 허리에도 있는데 뇌로 전이되어 일주일에 한번 항암제 주사를 맞고 죽을 고비 넘겨서 현재 4년째 살고 있으며, 처음에는 검사결과 들으러 갈 때는 지옥 길 같고 무서웠지만 잘 살고 있고 아이들의 변화하는 모습을 볼 때 마다 살아야 하는 희망의 생기는 거죠.

김소망 : 제 몸도 약을 먹으면서 좋아졌고 여러 가지 활동과 부모교육으로 남편과의 관계에 대해서도 도움이 되더라고요. 이런 기회가 없었다면 방구석에 앉아 TV만 보면서 지내고 아이에게도 난폭하게 대하고 남편하고도 관계가 좋지 않았을 거예요.

양육자의 변화경험으로는 일어날 수 있는 힘으로 경제적 지원 및 믿음을 주면서 의지를 가질 수 있게 했으며, 구렁텅이에서 밧줄처럼 누군가가 어려운 상황을 벗어나게 해주고 살아갈 의지를 만들어주는 것이며 옆에서 도움을 주는 사례관리사의 힘의 컷다고 양육자는 느꼈으며, 엄마로서 살아가는 힘은 아이에게 있고, 아이가 변화는 모습에서 삶의 의지를 찾았다. 오뚝이처럼 일어날 수 있는 희망도 엄마이기에 어떤 것도 감당할 수 있었고 양육자가 다시 오뚝이처럼 일어나는 모습으로 아동의 미래도 생각할 수 있었으며 죽을 고비도 넘길 수가 있었다.

3. 같이 가는 삶(가장 도움의 되었던 요인)

사례관리 참여를 통한 양육자가 가장 도움의 되었던 요인에 대한 분석결과로 첫째, ‘나 혼자가 아니구나’, 둘째, ‘희망적인 삶’, 셋째, ‘마음의 여유’, 넷째, ‘유지하기가 힘든 현실’ 순으로 양육자의 긍정적인 요인을 살펴볼 수 있었다. 이를 개별적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 나 혼자가 아니구나

두렵지만 조심스런 변화를 시작하던 참여자들은 자신의 변화를 지속하기 위해 다양한 노력을 하게 된다. “나는 나 혼자가 아니다. 드림스타트는 진짜 저에게 힘이 됐고 내가 다

시 돌아가지 않아야 될 이유”(고희망) 사회의 시선과 같은 처지의 사람들에게 상처받기도 하고 모호하고 복잡한 사회복지체계에 힘들기도 했지만 진심으로 존중해주는 사례관리사와 기관이 마음의 안식처가 되기도 했다. “선생님과의 상담으로 아이한테 함부로 대하지 못하고 내 성격에 변화가 와서...”(김소망) 이런 과정을 통해 양육자들은 다양한 양상으로 변화하고 있었다.

나 혼자가 아니고 누군가 옆에서 지켜주는 사람이 있다고 생각하니 마음도 안정적이고 긍정적인 마인드가 생겼다고 진술했다. 우린 그나마 다행이라고 생각하며 힘든 상황을 잘 버텨내고 있는 자신을 대단하게 느끼고 있었으며 가족들도 잘 이겨내고 다 잘될 것 라고 믿고 나아가고 있다고 말했다.

연구자 : 사례관리를 통해 가장 많이 도움이 되었던 것은 무엇인가요?

고희망 : 내가 정말 ‘내 주위에 아무것도 없는가’라는 그런 무능과 비참함이 내 마음 속에 있었으면 제가 어찌면 다시 돌아갈 수밖에 없는 상황이 될 수도 있었을 거예요. 그런데 드림스타트는 진짜 저에게 힘이 됐고 내가 다시 돌아가지 않아야 될 이유 중에 하나였어요.

배기쁨 : 경제적으로 어렵고 아이들도 심리적으로 어려워하는 모습을 볼 때 죽고 싶다는 생각이 들 때 나에게 찾아와 경제적인 면도 도움을 주고 아이에게도 변화할 수 있는 기회와 상담도 하고 프로그램 참여를 하면서 아이에 대해 이해도 할 수 있어요.

송웃음 : 제주도에 와서 아무도 없고 의지할 수 있는 남편도 의지가 되지 않았지만 선생님을 만나면서 의지를 하게 되더라고요.

김소망 : 전에는 급하게 말하면 말을 많이 더듬었는데 지금은 차분해 지면서 더듬것도 심하지 않고 속에 있는 말도 어느 순간 내뱉게 되더라고요. 속에 담아 두면 우울증이 생길 수도 있었는데 밖으로 표출해서 더 좋고... 그 뒤로 부터는 선생님과 상담으로 아이한테 함부로 대하지 않고 내 성격도 달라져서 아이에게 손이 올라가는 일이 없어졌죠.

2) 희망적인 삶

참여자: 미래에 대해 그려보면서 조심스럽게 변화를 시작하려 노력하고 있었다. 하지만 미래를 구상하기에는 여유가 없고 막연하였다. “하루하루를 내일은 살아야 되지 하는 그 두려움에서 내일은 내가 더 어떻게 발전하면서 살 수 있을까 하는 희망적인 삶으로 변한 게 제일 큰 변화”(고희망) “가족과 함께하는 시간을 많이 가졌고, 추억도 만들었습니다.”(배기쁨) 아이들과 경제적 정서적으로 도움을 받으면서 좋은 관계형성에 도움이 되었다.

희망적인 삶을 통해 엄마로서 몇몇한 엄마로 성장하고 싶어 했다. “함께 헤쳐 나가고 부와의 관계도 많이 편해졌죠.”(송웃음) 자신의 모습보다는 아이들의 잘 사는 모습으로 본인이 원하는 인생을 표현하고 있었다.

연구자 : 사례관리를 통해 가장 도움이 되었던 것은 무엇이었나요?

송웃음 : 계속 들어 주시니까 그런 사람이 없잖아요. 그런 것만으로도 스트레스 해소 되죠 조언도 해주시고... 누군가 자신의 이야기를 들어주고 조언도 해주니까 앞으로 나갈 수 있었고 변화할 수 있는 힘이 되었다.

고희망 : 제일 변화 된 것은 하루하루를 살아야 된다는 두려움에서 ‘내일은 내가 더 어떻게 발전하면서 살수있을까’하는 희망적인 삶으로 변한 게 제일 큰 변화가 아닐까요. 그런 희망적인 그게 저의 가장 큰 변화라고 생각하고 이전에 자식을 바라볼 때 자식에 대한 미안함이 많았는데 지금은 자식한테 미안함 보다는 가능성이 있고 믿고 따라줄 수 있는 엄마로서 보여줄 수 있다는 것 그것도 하나의 변화라고 생각해요 미안한 엄마가 아니고 몇몇한 엄마로 더 성장하고 있다는 것 그것도 변화라고 생각합니다.

배기쁨 : 드림스타트를 만나면서 제일 좋았던 것은 공연관람을 한 번도 해보지 못했는데 가족과 함께하는 시간을 많이 가졌고, 추억도 만들었습니다. 그리고 선생님은 우리 예쁜 딸이 건강하게 자랄 수 있도록 놀이치료 및 한글 익히기 ,여러 가지 후원물품으로 내게 많은 도움을 주고 있습니다.

김소망 : 무슨 일이 있으면 선생님들의 전화 와서 **에 대해 얘기도 하고 함께 헤쳐 나가
가고 부와의 관계도 많이 편해졌죠. 옆에서 아동이 엄마가 참으라고... 어릴 때는 꼭 같이
다녔는데 이제 자기 스스로 목욕도 하고 용돈을 주면 지갑에 챙겨서 알아서 쓸 줄 알고
그 대신 pc방은 절대로 가지 말라 하는데 친구들 와서 게임하는 것도 싫어하니까 잘 안
해요.

양육자들은 도움(사례관리)을 받으면서 자신뿐 아니라 가족에게서도 ‘좋은 변화’가 나타
나고 있음을 강조하였다. 양육자가 느끼기에 가족이 이전보다 더 화목해지고, 대화가 많
아졌으며, 함께 하는 시간이 더 많아져 서로 이해하는 시간이 되었다고 하였다. 양육자가
이전보다 긍정적으로 달라졌음을 인식하고 있었다. 가족의 변화는 가족에 대한 친밀한 유
대감을 갖게 하고 가족 내 상호이해와 협력의 역량을 강화하는 것으로 나타났다. 사례관
리의 긍정적 성과가 아동의 개인적 차원뿐만 아니라 가족차원에서도 발견됨을 알 수 있
었다.

이는 위스타트 사례관리 대상 아동의 부모를 대상으로 한 질적 연구에서도 가족적 측
면에서 사례관리를 통해 아동의 부모들이 희망을 가지고 자녀를 양육하게 되고, 자녀와의
관계가 개선되는 등과 같은 긍정적 변화가 부모 역량강화 경험의 한 측면에서 제시되어
(허남순 외, 2012), 사례관리의 긍정적 성과가 가족차원에서도 이루어진다는 사실을 뒷받
침해주었다.

3) 마음의 여유

양육자들이 진술을 통해 양육자의 변화는 아동뿐 만아니라 가족이 응집되는 양상으로
변화가 생기고 마음의 여유도 양육자가 마음의 편해져야 생기는 것으로 나타났다. 사회-
경제적 요인들의 영향이 크며 이러한 가정의 빈곤으로 인한 경제적 스트레스는 아동기
자녀들의 발달에 고위험 상황이 될 수 있다(김진이, 2009). 양육자의 긍정적인 변화로 인
해 마음의 여유가 생기고, “아이들의 혜택으로 모가 적극적으로 참여하고 부담을 덜 수
있어요”(고희망) 마음의 편해져야 가족 전체가 다 변할 수 있는 기회가 생기고 살아갈 수
있는 의지가 나타났다. “마음은 편해지고 좋아지니까 기분도 좋고...”(배기쁨) 아이들의 변
화와 양육자의 변화로 인해 행복이 배가 되고 조금도 노력하고 경제적으로도 아끼고 무
언가 하려고 노력하는 모습이 보였다. “애들을 위해서 살아야 하니까”(송웃음) “수급비가

나오면 아껴서 생활하고 저축도 하고 있어요”(김소망)

연구자 : 사례관리를 통해 가장 많이 도움이 되었던 것은 어떤 것이 있나요?

고희망 : 아이들의 대한 혜택 그리고 아이들에 대한 마음의 여유를 조금이라도 부담을 덜어줄 수 있는 그런 곳이기 때문에 꼭 적극적으로 참여하고 가입을 해보라고 얘기를 하는 편입니다.

배기쁨 : 마음은 편해지고 좋아지니까 기분도 좋고 드림스타트하면서 선생님을 만나고 나서 선생님이 시키는 대로 하다가 **에게도 1년 2년 올라가면서 저도 해볼 건 해보고 얘기도 들어보고 상담을 하면서 해보니까 아이에게도 도움이 되고, 저의 성격에도 변화가 오고 말하는 것도 차분해지고, 전에 같으면 성격도 급해서 말도 어떻게 해야 할지 몰랐는데... 그러니까 드림스타트를 못 잊는 거예요.

송웃음 : 나는 가족과 함께 갈 수 있었으면 좋겠어요. 제가 지금 바라는 것은 가족과 함께 보내는 거예요. 애들을 위해서 살아야 하니까...

김소망 : 조금씩 일을 하려고 하는데 아직은 어렵네요. 아이를 보면 뿌듯하죠. 수급비 나오면 아껴서 생활하고 있어서 돈도 조금씩 모으고 있어요.

4) 유지하기가 힘든 현실

어려운 상황에서 도움을 받은 양육자들은 조심스럽게 변화를 시도하고 있었다. 변화를 시도하면서 양육자들은 힘든 상황에서 미래에 대해 생각해보기도 하고 자녀에게서 인생의 의미를 찾기도 했다. 이런 양육자들의 경험에는 개인적 특성에 기인한 개인차원의 요인과 사회 구조와 기관과 관련된 구조적 차원의 요인이 영향 미치고 있었다. 대부분의 요인들은 개인적 차원과 구조적 차원의 구분이 명확하였으나 ‘무서운 사회의 시선’ 범주는 개인차원과 구조적 차원의 요인이 서로 상호작용하면서 양육자들에 영향을 미치고 있었다.

양육자의 긍정적인 변화가 있더라도 유지하기 힘든 현실과 다시 절망의 찾아오기도 하

였다. “저는 벗어났지만 유지하기 위해 노력하지만 벗어나고자 하더라도 현실의 안 되는 안타까운 상황도 많다”(고희망). “밤이 되면 통증이 와서 약을 먹어도 소용없고 진통제로 견디고 있어요”(배기쁨)

연구자 : 사례관리를 통해 가장 도움이 되었던 것은 ?

고희망 : 도움을 주고자 하면 그 도움으로 일어설 수 있는 상태를 만들어줘야 하지 않나 생각한다. 그게 솔직히 힘들다, 저는 벗어났지만 유지하기 위해 노력하겠지만 벗어나고자 하더라도 현실의 안되는 안타까운 상황도 많다. 나라에서도 이러한 상황에서 성큼 일어설 수 있게 도움을 줘야 되지 않을까요? 선생님은 우리가족에게 딱 붙어서 상황 하나하나 우리 둘이 일어선 버팀목 중에 한 분이세요. 내가 급한 상황이 있을 때 늘 전화연락하면 서슴없이 도와주려고 그땐 드림스타트 선생님들이 보편적으로 적극적으로 도움을 주고자 애쓰시는 분들이 다 계신 것 같아요.

배기쁨 : 밤이 되면 통증이 와서 우울증 약을 먹어도 소용도 없고 식은땀이 나고 배가 당기고... 고통이 심하면 미칠 것 같았다가 진통제를 먹으면 살 것 같더라고요. 머리에 압이 전이가 되어 얼굴 앞면이 떨리는 증상이 나타나면 종양이 더 커졌는지 검사해보자고 했어요... 뇌압이 자라서 눈이 안보이거나 토하거나 그러면 죽는거죠. 죽음을 앞에 두고 있지만 그나마 주위에 도움으로 긍정적인 생각을 가지니까 아이의 난폭함도 줄어들고 학교 생활도 잘하고 있는 거죠.

김소망 : 예전에 기초수급자에서 돈을 모으면 탈락해야한다는 생각만으로 절약도 없고 매달마다 쓰기가 바빴으나, 적은 돈이지만 저축도 하고 보험도 들어보면서 조금씩 돈이 모이는 것이 뿌듯했어요.

양육자에게 가장 도움이 되었던 요인은 ‘나 혼자가 아니구나’ 라고 생각될 때 앞으로 더 나아 갈 수 있는 희망의 생기고 변화할 수 있는 긍정적인 의지가 생겨난 것이다. 희망적인 삶은 아동이 건강하게 살아가는 것, 부부관계 개선 및 노력하면 된다는 희망을 갖는 것이었고 마음의 여유를 통해 아동들을 다시 돌아보고 생계를 이어갈 수 있는 기회를 제

공받아 자립을 하고자 하는 것이었다. 유지하기 힘든 현실은 자립에서 벗어났지만 언젠가 다시 돌아가지 않을까하는 두려운 현실 앞에서 두렵지만 힘을 한번 내보고 열심히 살려고 노력하는 것이었다.

4. 이별과 꿈(사례관리 아쉬운 점)

사례관리 참여를 통한 앞으로의 방향에 대한 분석결과로 첫째, ‘아쉬움’, 둘째, ‘새로운 희망과 꿈’ 순으로 양육자의 앞으로 가야할 방향을 살펴볼 수 있었다. 이를 개별적으로 살펴보면 다음과 같다. 양육자들에게는 기관과 사례관리사가 마음의 안식처가 되어주고 있었다. 양육자는 이야기 들어주고 한결같은 기관과 사례관자 덕분에 마음에 위안을 얻고 기관에 오는 것이 마치 ‘친정집’에 오는 것 같다고 말했다. 양육자는 사례관리사의 상담이 ‘치료’같다고 하면서 이야기를 하면서 스트레스가 풀린다고 진술했다.

1) 아쉬움

드림스타트 대상아동은 초등학교 6학년까지로 앞으로 종결에 아쉬워하고 조금 더 진행해 주길 바랐다. “중3까지는 도움의 손의 필요한 아동이거든요”(고희망), “중학생이 되면 선생님을 만나지 못한다는 것이 너무 아쉽고 무서워요”(소웃음), “앞으로 계속 아동들을 봐주셨으면 좋겠어요”(배기쁨), “선생님과 헤어지기 싫어요”(김소망) 양육자들은 사례관리를 통해 아동을 조금 더 지켜주지 못하는 아쉬움이 남고 조금 더 사례관리를 해주었으며 하는 바램이었다.

연구자 : 사례관리를 통해 아쉬움에 대해 얘기해주세요?

고희망 : 드림스타트가 초등학교 6학년까지지만 중학교까지 연결이 됐으면 좋겠어요. 왜냐하면 중3까지는 도움의 손의 필요한 아동이거든요. 드림스타트가 중3까지 확대되어 드림스타트가 매개체 역할이 됐으면 좋겠어요. 아마 드림스타트 도움을 받고 있는 분들은 마음이 다 똑같은 거예요. 연결되어있는 손을 놓아야하는 상황보다는 좀 더 그 손을 잡고 갈 수 있다면 도움을 보답할 수 있는 때가 있지 않을까 해요.

송윳음 : 아동의 중학생이 되면 선생님을 만나지 못한다는 것이 너무 아쉽고 무서워요.

배기쁨 : 하루는 제 병간호로 힘들어 하는 남편과 학교생활에 적응을 못하는 아들 때문에 나도 모르게 선생님에게 전화를 하게 되었는데 선생님에게 나의 속에 있는 얘기를 했더니 속이 편해졌어요. 앞으로 계속 아동들을 봐주셨으면 좋겠어요. 제가 떠나더라도 잊지 마세요.

김소망 : 선생님이랑 헤어지기 싫어서 전화번호도 지우기가 싫고... 정이 무서워요. 한 번씩 만나서 목소리도 듣고 싶고 옛날얘기도 하고 싶고 옛날로 돌아가고 싶을 때도 있었죠. 1년이 넘어서 만나면 언니 같고 편안하고 반갑고 친척 같고.... 더 편안해요. **이도 선생님에게 전화한 번 해봐라하고 할 정도로 좋아한다고 상담선생님 전화 오면 전화 왔다고 좋아하는 모습이 선하네요.

2) 새로운 희망과 꿈

사례관리의 최종목표는 당사자 스스로의 자립이라고 생각한다. 어쩌면 우리는 당사자의 자립을 지원하는 방안으로 자원연결, 서비스제공을 위해 더 많은 시간을 보내고 있는지 모르겠다. 사례관리 업무를 진행하면서 가끔 '빈곤의 덫'에 대해 생각할 때가 많다. 여러 기관에서 자원연결과 서비스 제공을 통해 당사자는 받는 것에 익숙해져 빈곤을 유지하려는 현상을 쉽게 볼 수 다.

이런 이야기들을 들을 때 마다 어쩌면 무분별한 서비스 제공의 역효과라는 생각이 들기도 한다. 사람은 누구나 잘할 수 있는 역량이 있으며 도움이 필요한 부분에 대해서만 조금 거들어 주고 당사자 스스로의 삶을 살 수 있도록 지지하고 격려하는 부분이 필요하다고 생각한다. 양육자가 바로 설 수 있도록 희망과 꿈을 버리지 않고 있어야 아동의 변화가 지속적으로 이루어지는 것으로 보였다.

“엄마와 더불어 하는 일에 너무나 행복해 하는 아이의 모습에서 새로운 희망과 꿈을 키우게 되었다. 절실한 마음으로 받은 절실한 도움과 온정이었기에 더욱더 강하게 살아가리라는 용기를 가지게 되었다. 그래! 세상은 나 혼자만 있는 것이 아니었다. 힘들어도 엄마가 딸아이의 옆에서 지켜봐주는 든든함이 필요한 것처럼 힘없는 우리 둘을 말없이 손

잡아 주면서 앞으로 이끌 어 준 드림스타트가 우리 곁에 있었다.”(고희망 체험수기 발췌)

“암 말기 4기로서 지금도 항암제를 맞고 있습니다. 온몸에 전이 되었지만 내년만 잘 넘기면 5년입니다. 지금도 기도하고 있습니다. 살고 싶다고, 살기 좋은 이 대한민국에서 행복하게 숨 쉬고 살아가고 싶습니다. 죽기 전까지 행복하게 살고 싶었습니다. 제가 사는 이유는 내 인생의 선물인 아이들 때문입니다. 내가 살아 있는 한 아이들에게 사랑으로 보듬어 줄 것입니다. 그리고 저에게 희망에 꽃은 언젠간 꼭 필 것이라 생각해봅니다.”(배기쁨 체험수기 발췌)

“우리 집 형편을 잘 알고 있는 드림스타트 선생님이 집 수리사업 신청을 권유했고, 그래서 담당선생님의 도움으로 신청서를 냈고, 심사를 거쳐서 선정여부를 알 수 있다고 했지만, 기대하지는 않았었는데, 집수리신청에서 선정됐다는 말을 듣고는 꿈인지 생시인지, ‘나에도 이런 행운이 오는구나’하고 아들과 얼마나 많이 기뻐했는지. 내 주변의 변화는 나의 가족들의 변화와 함께 내 자신이 담대하게 더 앞으로 나아갈 수 있는 희망을 심어 주었고 내 자신을 일으켜 세워야 우리를 도와주신 그분들에게 보답하는 길이라 생각을 합니다. 더 나아가 이러한 도움의 물결이 나와 우리가족들을 통하여 앞으로 우리보다 환경이 더 좋지 않은 이웃들을 위해 흘러갈 수 있도록 말입니다.”(김소망 체험수기 발췌)

대상자가 중학교에 입학하면 사례관리가 종료되어 학교환경이 변화되는 시점에 지속적으로 사례관리가 되지 않는 점을 아쉬움으로 나타냈고 조금 더 지지해주시기를 바랐다. 어려운 상황에서는 아동의 변화와 양육자의 변화로 인해 자립할 수 있는 기회와 새로운 삶을 시작할 수 있는 희망으로 앞으로 열심히 살고자 하는 의지가 보였고, 양육자들은 지금 부터라도 잘 살아야겠다고 스스로의 의지를 발견하게 되면서 삶의 발판과 버팀목이 되고 있었으며 끝까지 자신을 포기하지 않는 누군가가 있다는 믿음은 양육자로 하여금 세상과의 연결로서 사례관리에 대한 의미가 도출되었다.

사례관리사라면 자신이 마주한 아동과 가족을 어떤 존재로 인식하고 있는지 한번 짚고찰해 볼 필요가 있다. 사례를 담당하며 크게 느낀 점 중 하나는 내가 대상자를 어떻게 바라보느냐에 따라 서비스의 질이 크게 달라진다는 것이다. 만약 대상자를 나보다 못한 사람이라고 여긴다면 나는 적어도 그들보다는 나은 삶을 살고 있다며 안도감을 느낄 것

이며 대상자는 자신보다 뛰어난 내게 의존하지 않으면 살 수 없다고 생각하여 서비스의 질은 하락할 것이고 의존은 더 심해질 것이다.

반대로 대상자를 동반자라고 인식한다면 사례관리사는 가족, 친구와 같은 동반자에게 질 좋은 서비스를 주기 위해 노력할 것이고 대상자는 친구로서 나와 동등한 위치에 서기 위해 노력할 것이기에 보다 긍정적인 의존관계를 형성할 수 있다. 단순히 서비스를 일회성으로 제공하는 개념에서 벗어나 한 순간의 관심과 도움이 아닌 지속적인 관심과 도움으로 대상자를 접근하는 개념이 필요하다. 양육자의 드라마틱한 변화와 화려한 성과가 당장 눈앞에 보이지 않을지라도 꾸준히 관리하는 것은 한 아동의 성장 및 양육자에게 중요한 역할을 하는 것이며 더 나아가 국가의 긍정적인 영향을 미치는 것이라 할 수 있다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구에서는 빈곤 취약아동을 대상으로 실시해온 아동 사례관리가 아동과 그 가족의 삶에 어떤 긍정적 변화를 초래하는지에 관해 사례관리 서비스를 이용하는 양육자를 조명하여 질적 분석을 시도하였다. 양육자가 절실한 도움을 필요로 하나 어떻게 해야 할지 모르는 상황에 사례관리를 통해 희망을 갖고 자립할 수 있는 기회와 아동을 이해하는 긍정적인 기여로 건강한 가족 기능을 증진시키는 것으로 분석되었다. 본 연구에서 제기하였던 연구 질문을 중심으로 결론을 도출하면 다음과 같다.

첫째, 사례관리 서비스를 어떻게 참여하게 되었습니까?

둘째, 양육자의 변화에는 어떤 것이 있습니까?

셋째, 양육자의 변화에 가장 도움이 되었던 것은 무엇이 있습니까?

넷째, 사례관리 서비스를 통해 아쉬운 점은 무엇이라 생각합니까?

첫째 연구 질문에는 양육자들의 힘든 상황에 누군가의 도움이 필요했고, 그 도움이 사례관리사와의 신뢰관계에서 비롯되고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 사례관리서비스의 긍정적 성과에는 서비스 이용과정에서 사례관리사가 보여주는 지지와 이해, 배려와 존중 등과 같은 클라이언트와의 관계적 특성이 중요한 역할을 하여 사례관리 서비스에 대한 긍정적 경험을 도출하는데 기여하는 바가 있는 것으로 파악되었다.

둘째 연구 질문에는 양육자들은 경제적 어려움 및 심리적인 어려움에 처해 있었고 도움이 필요해도 도움을 요청할 수 없었으나, 사례관리사의 도움으로 힘든 과정을 견디면서 아동도 함께 변화하는 것을 인식하였다. 양육자들은 어려운 상황을 벗어나게 해주고 살아갈 의지를 만들어주기 위해 옆에서 도움을 주는 사례관리사의 힘이 컸다.

셋째 연구 질문에는 양육자가 자립할 수 있는 기회를 제공하고 자립하고자 교육 및 자활에 참여하려는 의지를 보였다. 양육자는 아이가 있고 아이가 변화는 모습에서 삶의 의지를 찾았고, 엄마이기에 어떤 것도 감당할 수 있었고 양육자가 다시 오뚝이처럼 일어나

는 모습으로 아동의 미래도 생각할 수 있었고 죽을 고비도 넘길 수가 있었다. 자립에서 벗어났지만 언제가 다시 돌아가지 않을까하는 두려운 현실 앞에서 두렵지만 힘을 한번 내보고 열심히 살려고 노력하는 것이었다. 넷째 연구 질문에 대해서는 사례관리의 지속성을 원하고 있었으며 초등학교 졸업 후 종결에 대한 아쉬움을 나타냈다.

이과 같은 사례관리의 긍정적 성과는 사회 양극화 및 빈곤의 대물림이 반복되는 한국의 현 상황에서 취약계층이나 빈곤계층이 양육자의 변화를 통해 아동의 안정적인 생활에 도움이 되고 지속적으로 긍정적 변화를 이끌어내도록 하는 원동력이 될 수 있으므로 참여자에 대한 역량강화를 중시하는 사회복지실천에서 매우 중요한 과정이 될 수 있다. 또한 본 연구결과에서 주목할 만한 것은 사례관리사가 양육자와 맺는 긍정적 관계의 질이다.

이는 아동과 그 가족이 사례관리 서비스를 신뢰하고 이를 지속적으로 이용할 수 있도록 하는데 중요한 역할을 한 것으로 파악되었다. 그러므로 아동 및 그 가족과 협력적인 신뢰관계를 형성하고 이들을 지지해줄 수 있는 사례관리사의 역량강화를 위해서는 사례관리사의 역량강화에 초점을 둔 현장기반의 지속적인 교육과 훈련의 제공이 필요할 것으로 사료된다. 가족의 긍정적 변화는 양육자의 역량강화를 중시하며, 사례관리가 단기간이 아니라 일정기간 시간을 두고 지속적으로 이루어 질 때 기대해볼 수 있는 긍정적 성과라 할 수 있겠다.

2. 제언

본 연구 결과를 바탕으로 향후 양육자를 대상으로 한 사례관리의 방향성에 관해 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 양육자의 사례관리에서 가족 지지체계를 강화하는 서비스의 제공이 매우 중요하다는 것이다. 양육자의 변화가 아동에게 가장 많은 영향을 주므로 아동대상 사례관리에서는 가족환경이 건강하며 보다 아동에게 지지적인 체계로 변화할 수 있도록 도움을 주는 서비스의 제공이 필요하다.

둘째, 부모와 아동이 함께 서로를 이해하는 시간이 필요하다. 아무리 다양하고 심각한 문제를 지니고 있는 아동이라 하더라도 부모와 함께 할 때 사례관리의 긍정적 성과도 배가 될 수 있기 때문이다. 박지영외(2013)에서는 아동의 변화를 지켜보는 부모의 양육태도는 한 단계 더 나아가 아동의 가족이 더 화목해지는 결과를 초래하는 것으로도 나타나

아동의 변화, 부모의 변화, 그리고 가족 전체의 긍정적 변화가 모두 연쇄적이며 순환적인 연결고리를 갖고 있는 것을 알 수 있었다.

셋째, 서비스 제공과정에서 사례관리사가 아동 및 그 가족과 좋은 관계를 형성하고 자기결정권을 존중해주는 개입이 이루어져야 한다. 사례관리사와의 좋은 관계는 양육자가 사례관리 서비스를 지속적으로 이용하며, 다양한 활동과 프로그램에 참여하게 하는 매개체가 되므로 사례관리의 전 과정을 통해 아동 및 그 가족과 좋은 관계를 형성할 수 있도록 하는 미래지향적인 개입이다. 사례관리사는 아동과 그 가족의 당면한 문제해결에만 초점을 두기 보다는 이들이 사례관리 과정을 통해 심리사회적 및 가족적 측면에서 긍정적 자질을 향상시키고 미래의 꿈을 가질 수 있도록 지원해 주는데 초점을 둔 서비스를 제공해야 한다.

넷째, 양육자의 사례관리에서는 장기적인 관점에서 지속적인 사례관리 서비스의 제공이 필요하다. 사례관리의 긍정적 성과는 단기적으로 나타나기 어려우며, 사례관리를 통해 아동과 그 가족의 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 프로그램과 서비스들이 지속적으로 제공될 때 나타날 수 있는 것이므로 사례관리 서비스 제공에서 장기적 접근이 필수적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 결과는 사례관리 서비스를 1년 이상 지속적으로 이용하고 있는 아동들의 부모를 대상으로 한 것으로 비교적 사례관리사와 좋은 관계를 형성하고, 드림스타트 프로그램에 적극적으로 참여하는 사례관리 서비스에 대한 긍정적 경험을 한 양육자들로 연구대상이 표집 되었을 가능성이 높다. 그러므로 본 연구의 결과를 모든 사례관리 서비스를 이용하는 양육자에 적용시킬 수 없다는 것이 본 연구의 한계점으로 제시된다.

그러나 사례관리 서비스가 양육자의 심리사회적 측면을 포함하는 전인적 측면에 관심을 두고 지속적으로 제공된다면 장기적 관점에서 볼 때 본 연구에서 제시된 바와 같은 양육자의 사례관리의 변화 경험에 긍정적 성과들이 지역사회를 기반으로 한 다양한 실천 현장에서 이루어질 것이라 본다. 그러므로 양육자의 변화경험에 대해 앞으로도 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 이러한 사례관리의 긍정적 성과가 무엇인지에 대한 후속 연구들이 다양한 실천현장 중심으로 앞으로도 더욱 활발히 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 강은정, 노정미, 김효진, 임정은, 방미란, 김효림(2006). 재가노인복지 사례관리 연계모형 개발, **한국노인복지학회 노인복지연구**, 32: 247-269
- 강철희, 김미옥(2003). 한국사회복지학 연구방법론에 대한 분석과 고찰·질적 연구방법의 유용성 제고를 위한 논의. **한국사회복지학**, 55, 55-81
- 공계순, 서인해(2009). 지역아동센터에서의 사례관리 실천방안에 관한 연구, **한국가족복지학**, 14(4): 155-178
- 권진숙(2010). 한국사례관리실천의 혼돈과 대안, **사례관리 연구**, 1(1): 1-22
- 김신정(2013). 사회복지사가 경험한 강점관점 해결중심 사례관리 실천과정에 관한 연구, **승실대학교 석사학위논문**
- 김용득(2015). 지역사회 사례관리체계에서 공공과 민간의 역할, 이대로 괜찮은가? 경직적 실천과 파편적제도, **한국사회복지행정학**, 17(1): 241-266
- 김영숙(2009). 아동사례관리의 욕구사정 정확도 향상을 위한 사정도구 개발과 욕구추출 알고리즘 과정연구. **사회복지정책**, 6, 167-189.
- 김진이(2009). 경제적 압박감이 빈곤아동이 학교생활과 문제행동에 미치는 영향, **한국아동복지학**, 28: 7-43
- 김해경, 도미향, 문혜숙, 박충선, 손홍숙, 오정옥, 홍달아기(2011). **가족복지론**, 경기; 공동체
- 김효림(2006). 재가노인복지 사례관리 연계모형 개발, **한국노인복지학회 노인복지연구**, 33: 247-269
- 김효진(2008). 빈곤이 아동에게 주는 영향 분석, **보건복지포럼**, 5, 33-42
- 나은숙, 정익중, 이봉주, 김예성, 기광혁(2006). 가족배경이 아동의 신체적 학대와 방임에 미치는 영향. **한국사회복지학회, 추계 공동학술대회 자료집**. 179-186
- 남기민, 방혜선(2012). 사회복지사의 재가노인 사례관리 실천경험. **한국사회복지행정학**, 14(4), 363-394
- 남일재, 임혁, 심나래(2010). 포괄적 아동복지서비스로서 드림스타트사업의 서비스 결과 만족도에 관한 조사연구. **한국시민윤리학회보**, 24(1), 21-25

- 박선영(2012). 통합적 사례관리의 강점중심 사회복지실천 특성에 대한 소고. **사회과학논총** 31(2): 87-115
- 박지영, 김연수(2013). 아동의 사례관리 참여를 통한 변화경험. **한국아동복지학회지**, 44, 155-187
- 배세봄(1999). 정신분열병환자 가족의 정서적 부담이 가족기능에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 석사학위 논문
- 보건복지부(2017). 드림스타트사업 안내.
- 손나리(2006). 빈곤부자가정 청소년에 대한 사례관리 적용의 효과성 연구. 부산대학교 석사학위논문.
- 여성가족부·한국건강가정진흥원(2015). 사례관리 매뉴얼
- 우리아이 희망네트워크사업단(2011). **우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구**, 숭실대학교
- 원연미(2011). 사회복지기관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 인식과 실행에 대한 연구. 대구대학교대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 이봉주(2010). 드림스타트 사업이 현황과 과제, **복지동향**, 8-10
- 이진선(2017). 사례관리 단계별 수행수준에 영향을 미치는 요인. 군산대학교대학원 석사학위논문.
- 이정희, 김창희, 김영숙(2015). 사례관리 서비스 이용자들의 경험에 기초한 **질적평가연구**. 사회복지정책, 42(3), 161-190
- 장인협, 우국희(2001). 케어·케이스 매니지먼트, 서울: 서울대학교출판부.
- 정순돌(2005). 사례관리 실천의 이해, 학지사
- 조홍식, 정선옥, 김진숙, 권지성 역(2005). **질적 연구방법론 다섯 가지 전통**
- 최정호, 남성진, 이재모(2012). 재가노인이복지사업의 사례관리에 대한 인식혼란 연구. **노인복지연구**, 56, 217-264
- 최지선(2014). 사회복지사 대상 학습자참여형 사례관리교육프로그램 효과성 평가에 관한 연구. **한국사회복지교육**, 25, 73-98
- 함철호, 이기연(2011). 공공영역 사례관리자들의 경험에 관한 연구. **한국지역사회복지학**, 38, 161-200.
- 허남순, 허소영, 고윤순, 이경옥(2012). 빈곤부모의 역량강화 경험 연구-위스타트 사례관리

- 대상 부모를 중심으로, **한국아동복지학**, 40: 167-199
- 홍순혜, 방진희, 엄경남(2013). 아동 대상 조사에서 활용되는 빈곤변수들 간의 비교 및 아동의 심리사회적 적응과의 관계. *서울여자대학교 사회과학연구소 사회과학논총*, 20, 255-280
- 홍순혜, 이숙영(2009). 주양육자의 양육스트레스가 빈곤가족 아동의 심리사회적 적응에 미치는 영향, **한국아동복지학**, 28: 137-169.
- Creswell. J. W.(1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five traditions*. London: sage publication Co.
- Intagliata J.(1982). Improving the community care for the chronically mentallt disabled : The fole of case management. *Scbizophrenia Bulletin*, 8(4)
- Moxley, D. P.(1999). *The Practice of Case Management*, sage Publications : The Intemational Professional Publishers.
- W. Creswell,(1998) 「Qualitstive Inquiry and Research Design Choosing Among Five Traditions
- Weil, M. O, Zipper, I, N, & Dedmon, S. R,(1995), Issues and Principles of Training for Case Management in Child Mental Health, In B. Frissen & Poertner,(1995), *From Case Management of Service Coordination for Children With Emotional, Behavioral, or Mental Disorder : Building on Family Strengths*, 211-238, Brooks Publishing Co.
- Rothman, J.(1991), A model of case management : Toward empirically based practice. *Social Work*, 36(6), 520-528
- Ropp, C. A. and Chamberlain, R.(1985). Case Management Services for the Chronically Ill, *sacial Work*, 30(5), 417-22
- Peterson. J, & Hawiey, D.R.(1998). “Effect of Stressors on Parenting Attitude and Family Functioning in a Primary Prevention Program“ *Family Relations*. 47: 221-227
- Pccor, Peter, James Shitaker, Anthony, Maluccio, & Richard Barth. (2002). *The Child Welfure Challenge Pokucy Practice and Research*. N Y. : Aldube de Gruyt
- Salana, J.(2009). *The coding manual for Qualitative researders*. Sage. 박종원, 오영림 역(2012).

【Abstract】

**The Fosters' Experience Change Through Case
Management of Dream Start Service in Jeju City
: Keeping Hope**

Choi, In-Young

Educational Administration and Education Consulting

Graduate School of Education

Jeju National University

Supervised by Professor Kim, Dae-Young

The purpose of this study, conducted as a qualitative research, is to investigate the fosters' experience of change and meanings and effect of case manager's management service with its focus on fosters' experience of change through case manager's case management service conducted by Dream Start Service in Jeju city. The research problems for the study is as follows.

In what route do fosters participate in the case management service?

What kind of change did the fosters experience through this service?

What is most beneficial help from the case manager that led the fosters to experience change?

What part do you think has room for improvement?

The research results are classified into total 39 key words, 11 sub-categories and 4 main categories. The four categories are described like this.

First, mentioning the start of getting case management service, the fosters said that they were in dire need of support and help. Second, the change that the fosters has experienced was that they could keep their hope with economic support and spiritual backing from the service. In particular, they could rely much on case manager who helped them out from difficulties and invigorate their will. The change of children's life attitude encouraged their mothers to reconfirm their will to live. Third, the most beneficial help that the fosters got from the service was that the service reminded them that they are not alone in this world, which led to positive energy to live more actively. This change is connected toward getting a chance to make a living and enabled them to lead an independent living. Fourth, what the fosters felt sorry for through this service was that the service is terminated at the time that the child are supposed to go to middle school. The fosters hope that the period is extended and the fact that there is someone to rely on makes the foster feel connected to the world through the case management service.

In conclusion of research results, it was verified that the fosters suffered from difficulties in need of someone else's help and they got the help from case manager on the top of building-up of mutual trust. All of the fosters was in dire need of help financially and spiritually. However, the help of case manager enabled them to get through the hard times along with allowing them to realize that their child experienced positive change themselves. Based on these results, the proposal for foster's direction can be considered from the perspective of case management.

Key words: case management, Dream Start Service, foster's experience of change

