

한국사회복지학

일반논문

사례관리를 이용한 클라이언트의 경험 연구*

— Giorgi 현상학적 연구 접근 —**

이정희⁺

(삼육대학교)

김영숙⁺⁺

(삼육대학교)

[요 약]

본 연구는 사례관리 이용자들의 사례관리의 구체적 경험과 함께 연구 참여자들이 구성한 주관적 의미를 드러냄으로써 사례관리의 본질을 밝히고자 했다. 연구에는 1년 이상의 사례관리 이용경험이 있는 16명의 이용자들이 참여했으며 그들을 대상으로 심층면접과 관찰을 수행했다. 수집한 자료는 Giorgi 기술적 현상학 연구의 4단계 분석방법으로 접근했다. 연구 결과, 408개의 의미 단위를 구성했고 122개의 중심 의미와 23개의 드러난 주제, 7개의 본질적 주제를 구성했다. 연구 결과를 토대로, 가족단위의 통합사례관리 접근, 사회복지사 존재 의미를 역설하였으며, 사례관리의 궁극적 목적은 고립된 존재에서 소통하는 인간으로의 전환이 되어야 함을 제안했다.

주제어: 사례관리, 현상학적 연구, 사례관리의 본질, 이용자 참여 연구

*이용자들은 사례관리로써 공동작업장, 취업상담, 멘토링, 정서적 지지 등을 이용하였다.

**본 논문은 주저자의 박사학위 논문을 수정·요약한 것임.

⁺주저자, ⁺⁺교신저자

1. 서론

최근 사회복지 실천의 꽃으로도 불리는 사례관리¹⁾는 전통적 사회복지 실천이 파편적이고 빈약하다는 비판 속에 빈 공간을 메우는 대안으로 부각되어 민간과 공공의 실천 현장에서 큰 주목을 받으며 확산되고 있다. 그러나 사례관리가 한국의 사회복지 현실을 타개할 수 있다는 확실한 주장에 대한 반론도 만만치 않다(김용득, 2015; 최명민·정병오, 2015; 김이배, 2016). 이러한 여러 비판 중 큰 줄기는 사례관리가 복지사각지대 해소를 명분으로 하고 있지만 실제적으로는 비용절감이라는 목표를 갖고 있다는 것이다(Grob, 1995; 우국희 외, 2007; 권진숙 외, 2012; 민소영, 2015; 최명민·정병오, 2015). 이 외에, 사례관리는 자원동원과 연계를 강조하는 실천방법이기 때문에 지방 정부 사회복지 부서에 적합한 실천모델이라는 주장이 있는가 하면, 사례관리는 높은 섬세함과 융통성을 요구하기 때문에 행정적 역할을 하는 공공에는 적합하지 않으며 민간 사회복지조직을 중심으로 활용되는 것이 적절하다는 주장도 있다(김용득, 2015). 그러나 민간 사례관리에 대한 회의적 시각도 점차 부상하고 있다. 사례관리 자문교수나 전문가들도 사례관리를 ‘답이 없는 사업’으로 묘사하고 있고(함철호·이기연, 2011), 이미지는 ‘참 힘든 일’, ‘초인적인 희생을 필요로 하는 일’이다(김용득, 2015). 게다가, 사회복지사들도 “밑 빠진 독에 물 붓는 격이에요”, “오로지 열정과 희생으로”라고 표현하고 있다(우국희 외, 2007). 한편으로 이용자의 개인정보 공개 등 인권 침해 요소도 지속적인 화두가 되고 있다(민지선, 2013; 이발래, 2013; 김용득, 2015). 위와 같은 연구 접근들은 사례관리의 어려움을 드러내는 한편 사례관리의 효용성과 부정적인 면을 부각시켜 논의의 지평을 확장했다고 할 수 있다. 하지만 사례관리 이용자들의 주관적 경험, 그 의미와 본질을 드러내는 데에는 부족했다고 사료된다. 사회정책의 경우 오피니언 리더(opinion leader) 또는 정책 당국자들이 사회문제를 해결하기 위해 제안한 정책과 문제의식보다는 상징적이고 해석적인 접근으로 패러다임이 이동하고 있다(Zukoski and Luluguisen, 2002; Gabarino and Holland, 2009; Poter and Shorttial, 2009). 이와 같은 상징과 해석을 의제화하기 위해서는 무엇보다도 그 현상을 경험한 개인들의 주관적 세계로 들어가 그 의미와 본질을 규명해야만 할 것이다. 그렇다면 사례관리의 본질을 규명하기 위한 방법은 무엇인가? 본질을 규명하기 위해서는 사례관리를 경험한 이용자의 경험세계로 들어가 그들이 구성한 의미가 무엇이고 그 의미는 어떻게 경험되었는가를 살펴보아야 할 것이다. 지금까지 사례관리를 둘러싼 모든 논쟁은 사례관리의 주체인 이용자가 아니라 실천가와 연구자들의 인식 또는 실천 방향을 중심으로 이뤄졌음을 부인할 수 없다.

본 연구에서는 이러한 관점을 기초로 사례관리를 이용한 대상 16명에 대하여 심층인터뷰를 진행

1) 사례관리라는 용어 측면에서 미국은 케이스매니지먼트(Case management), 영국과 일본은 케어매니지먼트(Care management)를 사용하고 있다. 본 논문에서 언급되는 사례관리는 ‘Care management’라 정의한다. 우리나라의 사회문화적 맥락을 고려해 지역자원을 활용한 조정·연계 등의 개입 내용이 영국의 사례관리 전달체계인 Care management와 흡사하기 때문이다. 또한, care는 따뜻하고 인간성을 중시하는 이미지를 가지고 있으므로 본 논문에서는 사례관리를 Care management로 지칭하고자 한다.

하였다. 사례관리의 이용 경험을 듣고 어떤 변화가 어떤 맥락에서 이뤄졌는지를 현상학적 접근 중 Giorgi의 기술적 현상학으로 접근했다.

본 연구의 목적은 사례관리를 경험한 이용자들의 주관적 경험세계를 드러내는 동시에 서비스의 의미와 본질 구조를 규명하고자 한다. 본 연구는 사례관리의 의미와 본질을 드러내어 사회복지학 차원에서의 통찰적 지식을 확장하는 한편 실천가들에게는 본질에 충실한 사례관리 실천의 경험 자료로 활용될 수 있을 것이다.

연구문제는 다음과 같다.

“사례관리 이용자들이 경험한 사례관리의 의미와 본질 구조는 어떠한가?” 이다.

2. 문헌고찰

NASW(National Association of Social Workers, 2013)에서는 사례관리를 다른 사회서비스 조직과 직원 그리고 헬스 케어 조직과 직원을 통해 제공되는 서비스를 클라이언트를 위해 계획하고 찾고 옹호하고 모니터링 하는 과정이라고 하였다. 또한 권진숙과 박지영(2009)은 사례관리를 생태체계적 관점을 기반으로 만성적이고 복합적인 문제를 가진 개인 및 가족과 함께 일하면서 그들과 자원 제공자들의 기능을 향상시키고자 하는 것이며 이를 통해 환경 속에서 자신에게 필요한 서비스와 자원을 획득하고 사회적 기능을 원활히 수행할 수 있도록 돕는 통합적인 접근방법으로 정의하였다. 정순돌(2005)은 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 다양한 서비스 자원 또는 공급체계를 연계시켜 클라이언트가 사회생활상의 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 사회복지 실천의 한 방법으로 정의하기도 했다. 개념정의에서 사례관리의 의미와 본질을 탐색해보면 사례관리는 클라이언트들의 서비스 욕구에 대한 사회적 차원의 대응이며 자원의 효율적 배분과 기술을 요하는 사회공학이라고 할 수 있을 것이다.

이기연과 박현정(2015)은 질적 연구 방법으로 저소득 한 부모 가구주들을 대상으로 분석하였는데 이용자들은 ‘사례관리라는 것’은 분명 다르며 나의 삶을 일차적으로 고려하고 ‘맞춰 주는’ 서비스이며 먼저 ‘안 된다’라는 말을 하지 않는 ‘여지를 주는 서비스’이며 ‘길을 내는 서비스’로 체험하였다. 하지만 환경적 맥락을 좀 더 역동적으로 분석하지 못한 한계가 있었다. 박지영과 김연수(2013)도 질적 연구를 통해 빈곤 취약아동을 대상으로 실시해온 아동 사례관리가 아동과 그 가족의 삶에 어떤 변화를 초래하는지에 관해 아동의 입장에서 경험을 조명하여 질적 분석을 시도하였는데 사례관리는 좌절을 딛고 희망을 향해 나아가게 할 수 있는 새로운 도약판으로 경험되었다. 외국의 노인들에게 사례관리는 사회적 고립감을 해소하고 노년의 삶을 가치 있게 만드는 사회적 빛(Reilly et al., 2015)이라 할 수 있고 아동학대 피해자·장애인들에게는 피폐해진 삶의 소망을 불어넣는 생명의 기운인 동시에 사회구성원으로서의 삶을 살 수 있도록 돕는 지지의 손으로 의미 지워졌다(Chamberlain and Rapp, 1991; Holloway and Carson, 1998; King et al., 2000; Huxley et

al., 2001; Björkman et al., 2002; Oshima and Takahashi, 2004; Rapp and Goscha, 2004; Congdon, 2010).

일부 연구자들은 사례관리의 본질로 비용절감과 자원 효율성의 극대화를 거론하기도 했다(우국희 외, 2007; 권진숙 외, 2012; 김용득, 2015). 이와 같은 실천구조에서 이용자들의 주관적 욕구와 견해는 쉽게 간과될 수 있다. Moxley(2012)는 정부나 서비스 제공기관의 독과점에 의해 사례관리의 본질과 본연의 정향성이 훼손되었다고 주장하는 한편 소비자 운동과 당사자 운동을 본질을 회복하기 위한 대안으로 제시하기도 했다.

국내 연구자들은 사례관리에서 서비스의 중복과 모호한 역할을 거론하기도 한다(김용득, 2015; 민소영 2016). 민소영(2016)은 공공 사례관리는 물론 민간 사례관리에서도 역할의 중첩문제가 발생하고 있고 이에 대한 대안으로 서비스 통합과 역할 재조정을 제시했다. 김용득(2015)은 사례관리에 민·관 협력이 중요하며 민간은 서비스 제공, 관은 협력지점을 제공하는 조정자로서의 기능을 강조했다. 하지만 이러한 접근은 기능적인 접근이라고 할 수 있다. 이에 비해 오카다 신이치(2011)는 사례관리의 효과성을 높이기 위해 사례관리의 본질을 회복하고 이용자들의 긍정적 의미구성을 지원하는 방안을 제시하기도 했다. 그에 의하면 사례관리는 사회적 연대에 기초한 인본주의적 실천이며 이용자, 사례관리자들이 스스로 존중받고 있다는 의미구성이 생성된 연후에 소기의 목적을 달성할 수 있다고 했다.

살펴본 바와 같이, 최근 사례관리의 연구들이 활발하게 이루어짐에도 불구하고 현재 우리나라의 공공과 민간 사례관리 현장은 큰 혼란에 빠져 있다(정연정, 2014; 김용득, 2015; 민소영, 2016). 이에 대한 이유로, 공공과 민간의 역할과 권한이 명백히 구분되는 경우에는 공공과 민간 분야의 사례관리는 그 실천 모습이 달라야 함에도 미국식 접근과 영국식 접근이 공공과 민간에 그대로 통용될 수 있다고 생각하는 과잉일반화에 빠져 있고(김용득, 2015) 민·관의 권력관계에 대해 등한시한 결과 때문으로 보인다(최명민·정병오, 2015; 김이배, 2016). 또한 사례관리의 의미와 본질에 대한 재정립이 필요하기 때문인 것으로 보인다. 그러므로, 본 연구에서는 우리나라에서 사례관리를 신뢰 받는 제도로 안착시키기 위해 책임성을 담보한 이용자의 목소리가 담긴 연구로 사례관리의 의미와 본질을 밝히고 사례관리의 지향성을 제시하고자 한다.

3. 연구방법

1) Giorgi 현상학적 접근의 의의

Husserl 현상학의 영향을 받은 Giorgi(2004)의 기술적 현상학 연구는 인간이 경험한 것들의 본질 탐구에 중점을 두고 있다. Giorgi 현상학의 특징은 연구 참여자의 경험적 구술을 판단중지와 자유변경을 거쳐 기술하고 연구 참여자들의 개별적인 상황과 공통적 특성을 분리하여 기술하는 것이다(이남인, 2007). 본 연구는 사례관리 이용자의 개인차원에서의 경험을 깊이 있게 기술하는 동시에 공통

적 특성을 기술하는 것이다. 이러한 공통적 특성을 Giorgi는 구조로 명명했는데 구조는 현상에 대한 정의와 본질적인 주제들의 관계를 의미한다(Giorgi, 2004). 본 연구에서는 연구 참여자들의 개별적 경험을 스토리 라인으로 재구성하여 기술하고 개별적 상황에서 도출된 중심 의미들을 기술하고 이를 분리된 주제로 구성한 한편 연구 참여자들의 경험을 통섭하는 본질적 주제로 구성하여 개별적 상황과 함께 공통적 특성을 기술하고자 한다.

2) 연구 참여자 선정

본 연구는 최대변량 표집방법(maximum variation)으로 연구 참여자를 선정했다. 연구자는 다음과 같은 조건을 충족시키는 대상을 연구의 참여자로 선정하였다. 사례관리를 1년 이상 이용해온 대상으로 하였다. 사례관리를 경험한 이용자들의 변화와 그 과정을 보기 위해서는 1년은 다소 짧은 기간으로 생각된다. 하지만 서비스 이용자들의 변화 못지않게 그들이 주관적으로 구성한 사례관리의 의미와 본질을 찾는 연구이므로 1년 이상이면 가능할 것으로 판단하였다. 연구자는 세평적 사례선정으로 사례관리센터를 선정했다. 사례관리센터는 경기도 ○○사례관리전문기관으로서 사례관리를 주목적으로 하는 기관이다. 이 기관의 이용자를 중심으로 연구목적과 취지를 설명한 후 담당자에게 참여자 소개를 의뢰하였고 이들의 소개를 통해 총 18명의 연구 참여자들을 소개받았다. 이중, 2명은 심층 인터뷰를 하기 전 참여 의사를 철회했다. 연구 참여자 선정기간은 2015년 2월에서 4월까지였다. 연구 참여자들은 최저생계비 170% 이하의 빈곤한 생활에 놓여 있거나 위기사건에 노출된 이용자였다.

본 연구 참여자의 인적 특성은 다음과 같다. 사례관리를 1년 이상 이용한 A사례관리센터 이용자를 대상으로 하였다.

<표 1> 연구 참여자의 일반적 특성

참여자 구분	성별	나이	사례관리 기간	직업	특성	이용서비스 (연계·조정·옹호)
참여자1	남	40	1년	무직	지체장애인/ 기초생활수급자	공동작업장, 지역도서관 이용, 밀반찬 등
참여자2	여	80	1년	무직	기초생활수급자	공동작업장, 일상생활 지원, 경제적 지원 등
참여자3	여	52	3년	무직	지체장애인/ 기초생활수급자	공동작업장, 일자리정보제공, 직업교육, 결연후원 등
참여자4	여	68	2년	무직	지체장애인	멘토링, 자산관리상담, 고용유지 등
참여자5	남	64	1년6개월	무직	지체장애인/ 기초생활수급자	교육환경개선, 파산상담, 결연후원금 지원 등
참여자6	여	78	1년	비정규직		후원물품제공, 밀반찬지원, 기초생활수급 신청 등

참여자 구분	성별	나이	사례관리 기간	직업	특성	이용서비스 (연계·조정·옹호)
참여자7	여	43	1년6개월	무직	기초생활수급자	정서적 지지, 후원물품, 건강진단 및 치료, 양육자 자조모임 등
참여자8	남	53	1년	무직	어깨 수술	수술비지원, 밑반찬지원 등
참여자9	여	58	1년	비정규직		공공근로 신청, 자산관리지원, 금연정보 등
참여자10	여	52	3년	자활근로	슬관절 수술/ 차상위 계층	공동작업장, 결연후원금 등
참여자11	여	42	1년	자활근로		안경지원 및 건강정보제공, 일자리 연계 등
참여자12	여	51	1년	무직		공동작업장, 결연후원금 지원 등
참여자13	여	39	1년	비정규직		자녀 정신건강 상담, 부모교육 등
참여자14	여	44	2년	자영업	차상위 계층	멘토링, 생활안정 상담 등
참여자15	남	84	2년	무직	위암 수술/ 기초생활수급자	밑반찬지원, 후원물품, 정서적 지지 등
참여자16	여	38	1년	무직	치아 임플란트	공동작업장, 멘토링 등

3) 자료수집 방법

자료는 주로 연구 참여자가 경험한 현상을 생생하고 상세하게 기술(description)하는 인터뷰를 통해 얻어졌다. 현상학적 입장에서 연구자는 인터뷰 진행자로서 직접 현상을 경험한 연구 참여자의 생활세계(life-world)에 주목하여 생생한 경험적 기술이 가능하도록 비구조화된 개방적 질문을 사용하고 정확한 묘사를 유도하며 연구자 자신의 사전지식을 배제하려는 노력을 기울였다. 자료 수집은 2015년 4월부터 11월까지 8개월간 진행하였다. 연구 참여자 16명에 대해서 1인당 평균 2회, 회당 60분에서 90분이었으며 인터뷰 장소는 주로 일터나 거주지 등이었다. 그리고 이용자들의 생활세계에 대해 참고하고자 이용자들이 밀집한 지역 두 곳을 7회 방문하여 관찰하였다.

자료 분석은 인터뷰 녹취자료를 주로 하였으며 구체적으로 Giorgi의 기술적 현상학적 방법의 4단계에 따라 수행하였다. 1단계에서는 현상학적 환원의 태도 내에서 연구 참여자의 전체적 상황 기술 내용을 반복적으로 읽었다.

2단계에서는 텍스트 내용을 읽고, 현상 자체에 주의를 기울이며 의미 단위를 구분해 가는 작업을 수행하였다. 연구자는 연구 참여자의 서비스 이용경험 자체에 의미를 두었으며 의미 간에 전이가 일어나거나 명백하게 차별적인 기술 내용이 있는 부분을 텍스트 중간 중간에 사선(/)을 그으며 구분하였다.

3단계에서는 의미 단위를 학문적 용어로 전환하는 단계였다. 1, 2단계에서는 발생되지 않았던 원

자료(raw data)의 적극적인 변형이 일어나게 되었다. 자유연상법을 통해 연구 참여자들의 진술은 사례관리의 이용 경험을 의미 단위별로 사회과학적·사회복지적 용어로 전환하였다.

마지막, 4단계에서는 3단계에서 얻어진 연구 참여자 경험의 본질을 구조화하는 작업이었다. 자료를 일반적인 내용을 표현한 후에 다시 원 자료(raw data)로 돌아가 구조의 문맥에서 이를 살펴보았다.

4) 연구의 윤리적 고려와 엄격성

(1) 윤리적 고려

연구자는 다음과 같은 윤리적 조치를 취하며 연구에 임하였다. 첫째, 연구자는 연구자가 소속된 기관에 설치된 ○○대학교 생명윤리위원회(승인번호: IRB번호 No. 2-1040781-AB-N-01-2016034 HR)의 승인으로 연구에 임했다. 둘째, 연구 참여자들은 사회경제적으로 취약한 계층이기 때문에 <연구 참여 동의서>를 받는 등 권익옹호에 최선을 다하였다.

연구자는 연구 참여자의 신변 정보의 보호뿐 아니라 인터뷰 내용 보관, 기록, 출력, 복사과정에 이르기까지 보안을 유지하기 위한 노력을 기울였다. 인터뷰 내용은 연구자의 노트북에 녹음파일로 저장하였고 녹취를 위해 연구보조원에 흠어진 각 파일은 녹취 후 파기된 것을 확인하였으며 각 인터뷰 당 1개의 파일만을 연구자가 소장한 뒤 녹음파일은 논문의 완성 이후 지워질 것이라는 점을 설명하였다. 출력과 복사본은 각 1부씩만 연구자의 개인보관 파일함에 넣어두어 유출을 방지하였고 나머지는 파기하였다.

(2) 연구의 엄격성

질적 연구의 엄격성이란 질적 연구를 통해 얻은 결과와 결과 해석을 신뢰할 수 있는 정도를 말한다(Lincoln and Guba, 1985). 연구자는 첫째, Padgett(1998)이 제안한 바와 같이 연구 참여자들과의 장기간에 걸친 관계형성(prolonged engagement)을 바탕으로 그들로부터 진술하면서도 풍부한 자료를 얻고자 했다. 장기간에 걸친 관계형성은 연구대상의 반응성(reactivity)과 연구자의 편견(bias)이 줄어들게 할 수 있었다.

둘째, 다양화(triangulation) 전략을 활용하였다. Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 바와 같이 다양한 현상을 설명하기 위해서 다양한 각도에서 다양한 이론과 기술 등을 동원한 것을 말하는데, 연구자는 자료출처의 다원화만 수용하였다.

셋째, 연구 참여자 선정 작업부터 동료 지지 집단(peer support group)을 구성하여 연구의 신뢰성 확보에 노력하였다.

동료 지지 집단은 연구자에게 사회·정서적인 도움을 주는 역할을 할 뿐만 아니라 연구자로 하여

금 연구의 전 과정에 걸쳐 정직성을 유지할 수 있는 역할을 했다고 사료된다. 그리고 연구자의 독단을 방지하고, 연구의 방향성이 실종되지 않게 하는 길잡이가 되었으며, 윤리적 민감성을 지켜주었다고 생각된다.

4. 연구결과

원 자료(Raw data)를 분석한 결과, 408개의 의미 단위를 구성했다. 이 의미 단위들 중 상호 중복되거나 구조 밖에 존재하는 것들을 제거하고 이를 요약하여 122개의 중심의미를 구성했다. 이 중심의미들을 공속성 차원에서 결집하여 23개의 드러난 주제들을 발굴했고 이를 다시 현상학적 아이디어로 지속적인 비교를 하여 7개의 본질적 주제를 구성했다. 중심 의미, 드러난 주제, 본질적 주제 목록은 다음과 같다.

<표 2> 중심 의미 · 드러난 주제 · 본질적 주제 목록/관계

본질적 주제	드러난 주제	중심 의미
안정 기반 구축	경제적 신용회복	<ul style="list-style-type: none"> ◦기관의 도움을 받아 개인채무를 계획적으로 상환함 ◦신용회복, 보증금 지원 등 기관을 통해 실질적인 도움을 받음 ◦주변 지인들에게 진 소소한 빛을 줌 ◦신용카드를 다시 사용하게 됨
	생활터전의 보존	<ul style="list-style-type: none"> ◦사회복지사의 도움으로 살아온 곳을 떠나지 않고도 살아갈 수 있음 ◦나이가 들어 혼자서는 엄두도 안 나는 집수리이지만 사회복지사의 도움으로 아늑한 생활공간을 되찾음 ◦필요할 때마다 적절하게 도움을 받아 안정감이 생성됨 ◦임대주택에 오면서 아들 방이 생김
	일상의 활력	<ul style="list-style-type: none"> ◦할 일 없이 무료한 일상에서 탈출하여 일을 함 ◦오랜 독거 생활로 인해 우울증이 겹겹이 쌓였으나 작업장에서 일을 하며 새로운 힘을 얻음 ◦집에만 있을 때는 우울증 및 기름값도 없어 힘들었으나 작업장에 나가면서 성격이 바뀜 ◦일을 하면서 사람들 때문에 힘들었으나 성격이 밝아짐
삶의 샘플	궁지에 비친 한 줄기 빛	<ul style="list-style-type: none"> ◦가난한 살림에 손자마저 양육해야 하는 막막한 상황에 빠졌으나 도움의 손길이 다가옴 ◦궁박한 상황을 벗어나는 지지가 되어 줌 ◦경제적으로 최악의 상황에 빠졌을 때 받은 도움이 재도전에 밑거름이 됨 ◦실제적인 도움이 물질적 변화와 함께 마음가짐을 바뀌게 함 ◦알코올 중독인 남편이 사망한 후 절박한 상태에서 사례관리팀에 도움을 받음 ◦○○복지재단 후원연계와 후원물품이 큰 도움이 됨 ◦자폐증 장애인 자녀를 돌봐야 하는 기나긴 어려움 때문에 포기하고자 하는 순간에 도움을 받고 새로운 힘을 얻음 ◦집에서 고립된 생활만 했고 사람 만나기가 힘들었으나 여기서 벗어남

본질적 주제	드러난 주제	중심 의미
		<ul style="list-style-type: none"> ◦성추행당한 딸아이는 고등학교 멘토 학생의 도움을 받아 회복됨
	<p>낮은 자리에 처해 높은 곳 향하기</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦위를 바라보기보다는 같은 처지에 있는 사람들과 옆을 바라보고 사는 것이 의지가 됨 ◦과욕을 부리지 않고 자신의 능력과 형편에 맞는 일을 찾음 ◦불편과 불만족감에 있었으나 작은 일에도 기쁨을 느끼고 감사하는 마음이 생성됨 ◦개인의 행복은 큰 일보다는 소소한 일상에 있음을 알게 됨 ◦어려울 때 도움을 받을 수 있고 자신도 도움을 줄 수 있으니 작은 일도 감사하다고 느낌 ◦허드렛일이 많지만 그나마 다행이라는 생각이 들 ◦퇴행이 왔지만 폭식증과 과격함이 없어져 이대로 사는 것만도 다행임
	<p>희망의 발견</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦알코올 중독으로 속을 썩이는 자식으로 인해 절망에 빠졌으나 사례관리를 이용하고 희망이 있음을 알게 됨 ◦과도한 빛에 놀려 자살까지 생각했으나 사례관리에 도움을 받아 희망이 생김 ◦사례관리를 이용한 후 아이들이 밝은 모습을 되찾자 동시에 희망이 생김 ◦작업장에서 일을 해도 크게 개선된 것은 없지만 내일의 계획은 세울 수 있음 ◦현실적인 경제적 지원부터 정서적인 지지까지 받아 희망이 생김 ◦지치고 힘들었으나 세상은 보기 나름이라는 것을 알게 됨 ◦어려움은 아직도 많지만 세상은 살아볼 만하다고 생각함 ◦사람들이 무서웠으나 목표가 생기고 사회활동에 의욕이 생김
<p>생활의 운택함</p>	<p>긍정의 학습</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦매사에 부정적인 생각을 지녔으나 부정의 이면에 있는 긍정을 강조하는 사회복지사들에게서 긍정하는 방식을 배움 ◦실패나 좌절보다는 성공의 가능성을 더 강조하는 분위기에 빠져들 ◦자기 혼자만 불행하다는 생각에서 벗어남 ◦사회복지사의 도움을 받으니 세상과 동떨어진 게 아니라고 생각하기 시작함 ◦각박한 세상인 줄 알고 있었으나 의외로 인정이 많은 줄 알게 됨 ◦도움을 받는 것은 낙인이 아니라 잘 살라는 격려로 받아들임 ◦혈압이 높아 힘든 일을 하기 어렵지만 긍정적으로 생각하고 싶음 ◦걱정만 하는 사람들에 비해 잘 될 것이라는 희망을 심어 주고 격려하는 사회복지사가 의지가 됨
	<p>노동의 기쁨</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦땀 흘려 일해 받은 돈의 대가와 가치를 인식하기 시작함 ◦공동작업장에서 일을 하며 자신의 설 자리를 찾음
	<p>스스로 만든 행복감</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦행복은 남이 주는 것이 아니라 자신이 발견하고 만들어 가는 것이라고 깨달음 ◦바리스타 교육을 받으며 마음이 넓어짐 ◦행복을 위해서는 자신도 노력해야 함을 깨달음 ◦행복은 노력에 대한 보상
<p>가족이 희망</p>	<p>가족 기능의 회복</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦사회복지사들에게서 가족의 안정과 배려를 느낌 ◦잃어버린 가족의 기능을 사회복지사들이 대신함 ◦연약한 나무에 지지목이 되어줌
	<p>가족의 재구성</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦같이 일하는 동료들에게서 가족과 같은 온정을 느낌 ◦혈연가족은 외면하지만 동료들은 감싸 안아주고 격려함

본질적 주제	드러난 주제	중심 의미
		<ul style="list-style-type: none"> ◦센터 사회복지사들은 관리자라기보다는 말벗이 되어주는 손자 역할을 함 ◦정신 장애인에 대해 가족을 대신하여 지지해주고 사소한 것까지 챙겨줌
	자녀의 변화가 새로운 힘	<ul style="list-style-type: none"> ◦자녀들에게 멘토가 생기자 든든함이 생기고 희망이 생성됨 ◦원만하게 생활하고 있는 가정의 자녀가 친구가 되니 아이들이 밝아짐 ◦별다른 변화가 없겠거니 했으나 아이들이 웃음을 되찾으니 살맛이 남 ◦아이들과의 대화조차 힘들었으나 부모교육을 받은 후 자녀와의 관계개선 및 안정적 일자리가 생기자 대인관계가 유지되고 목돈마련 희망이 생김 ◦아이의 눈높이에 맞춰 생활하자 자녀들이 제 길을 찾아가 ◦학업적인 것보다 멘토 역할을 해주어 크게 도움이 됨 ◦엄마를 미워하고 자살하겠다는 생각을 하던 딸이 좋아짐 ◦고등학생 멘토와 연계를 해주어 자녀의 사회성이 많이 좋아짐
자력 활로 개척	도전성	<ul style="list-style-type: none"> ◦언제나 벼랑 끝에 서 있는 마음이었으나 떨어지기보다는 다시 올라가고 싶은 마음이 생김 ◦일을 할 때마다 실패할 것을 두려워했으나 실패에 대한 불안보다는 성공에 대한 자신감이 생김 ◦자립의 길은 멀지만 한 걸음씩 다가가겠다는 용기가 생김 ◦더 이상 갈 곳이 없다고 생각하는데 끝이 아니라 시작이라는 마음이 생김 ◦삶은 버티어 나아가는 것 ◦폐쇄적인 사고에서 벗어나 할 수 있다는 자신감을 가짐 ◦부가 가치 낮은 단순노동이지만 발전할 수 있다는 희망을 품음 ◦새로운 일을 할 때마다 한계에 부딪히지만 후퇴하지 않음 ◦과거에는 일을 무서워했으나 일을 하면서 새로운 힘을 얻음 ◦녹죽 판매나 활동보조 일을 하며 막막함에서 벗어남
	독립심 생성	<ul style="list-style-type: none"> ◦꾸준히 사례관리를 이용한 후 독립해서 살고자 하는 의욕이 생김 ◦좌절감에서 벗어나 일어설 의지가 생김 ◦자생력을 키우기 위해 스스로 노력함 ◦외부의 지원 없이 스스로 서야만 한다는 각오를 다짐 ◦능력은 부족하지만 할 수 있다는 생각을 하게 됨
	상호협력과 연계	<ul style="list-style-type: none"> ◦항상 어렵고 힘든 일을 혼자 헤쳐 나왔으나 이제는 동료들과 센터가 있음 ◦서로 헐뜯기보다는 뭉쳐야만 살 수 있다는 연대의식이 생성됨 ◦독불장군은 없듯이 혼자서는 할 수 없음 ◦혼자서는 힘들었으나 도움을 받은 후 용기가 생성됨
	장기적 안목생성	<ul style="list-style-type: none"> ◦단기적 목표설정에서 미래지향적 목표로 바뀜
	지역사회 자원 연계	<ul style="list-style-type: none"> ◦사례관리센터에서 지역사회 자원을 연계해 줌 ◦동네 사람들로 부터 도움을 받고 있지만 몸으로 되갚기에 부담이 되지는 않음
	풀뿌리 연대	수평적 일체감
소통 하는 인간	동병상련의 상호지지	<ul style="list-style-type: none"> ◦자신의 이야기와 관심 덕분에 힘을 내는 동료들이 생김 ◦여러 사람의 관심을 받으니 할 수 있다는 믿음이 생김 ◦어려운 상황을 경험했기에 어려운 사람의 형편을 알게 됨

본질적 주제	드러난 주제	중심 의미
		<ul style="list-style-type: none"> ◦같은 처지에 놓인 사람들끼리 흉허물 없이 지냄 ◦몸이 굳어가 넘어지면서도 일을 하는 작업장 동료들 보고 성실하게 살고자 함 ◦사례관리센터 동료들이 도움을 요청하여 짜증이 나기도 하지만 관계를 지속함 ◦돈 빌려 달라는 동료에게 빌려주기보다는 절약생활을 권고함 ◦가족 같은 공동작업장에서 서로 돕고 흉허물 없이 지냄 ◦일자리사업에 참여하면서 동질감을 느끼고 대인기피증이 줄어들음
	배려심	<ul style="list-style-type: none"> ◦자기중심적 사고에 머물렀으나 남을 이해하고 배려하는 직원들을 통해 수용성이 증가함 ◦나와 너를 명백히 구분하다 남을 생각하는 마음이 생성됨
	사람과의 교류	<ul style="list-style-type: none"> ◦공동작업장에서 일을 하며 사람들과 협력하는 방식을 배움 ◦사람을 기피하는 증세가 강했으나 동료들과 정을 통하게 됨 ◦대인기피증은 공동작업장에서 근로와 사회적 활동을 하면서 없어짐 ◦서로 서운했던 지역 사람과 친숙하게 됨 ◦작업장 동료들과 한 달에 한 번씩 모임을 갖고 교류함 ◦중국에서 온 결혼 이민여성이라 여러모로 어려웠으나 점차 사회적 관계를 확대해 감
	사회에 되갚기	<ul style="list-style-type: none"> ◦자신이 받은 도움을 사회를 향해 되갚고자 하는 마음이 생김 ◦사회에 되갚겠다는 마음으로 봉사활동을 시작함 ◦자녀들에게도 받는 생활보다 주는 생활을 하라고 교육함 ◦자신과 비슷한 처지에 있는 어머니들에게 멘토 역할을 함 ◦형편이 나아지면 세상에 좋은 일을 하며 갚고 싶음 ◦일하면서 자부심이 생기자 어려운 사람을 도와주겠다는 마음이 생김
	자존감의 회복	<ul style="list-style-type: none"> ◦사회에서는 나이 때문에 배척을 당했으나 센터에서는 나이가 벼슬이 됨 ◦나이가 많은 것은 노동력이 떨어지는 것이 아니라 마땅히 존경받아야 하는 대상이라는 것을 체험함 ◦자신은 가장 무력하고 사회에서 쓸모없는 존재라고 생각했으나 자신도 할 일이 있음을 알게 됨 ◦무기력증으로 인해 늘 위축된 생활을 했으나 일을 하면서 자신의 가능성을 발견함 ◦공동작업장에서의 일은 개인의 돈벌이인 동시에 사회에 기여하는 것도 생각함 ◦이 사회에 부담이 되는 쓸모없는 존재라는 생각에서 벗어나 필요한 존재라는 자각을 함 ◦공동작업장에서 돈도 벌지만 도움이 필요한 사람을 먼저 돕고 일하게 되어 베풀고 살고 있다는 자긍심이 생김 ◦병들고 나이 들었지만 세상에서 무엇인가 할 수 있구나 하는 존재감을 느낌

1) 상황적 구조 진술(참여자의 개별적 상황)

(1) 안정 기반 구축

안정 기반 구축은 사례관리 연계조정-옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 경제적 신용회복, 생활터전의 보존, 일상의 활력이라는 세 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 경제적 신용회복

대부분의 연구 참여자들은 사례관리를 이용하기 전 과도한 채무를 지니고 있었고 일부 연구 참여자들은 신용불량자로 전락하기도 했다. 연구 참여자들은 신용회복을 최우선의 목표로 상정하고 채무 변제에 착수했다. 연구 참여자 5, 10은 기관의 도움을 받아 개인채무를 단계적으로 상환했고 이러한 채무변제는 자신들이 지인과 사회에 빚진 존재가 아니고 스스로 경제문제를 회복할 수 있는 존재로 자신감을 고취시켰다.

“일이 잘 안 풀려서 상당한 채무관계에 얽혀 있었는데 주위 분들이 이곳 기관을 소개해주셔서 알게 되었습니다. 그때, 이 기관에서 직접 선생님들이 오셔서 상담도 해주시고 담당자분들이 도와주셔서 배움도 받고 아이들 학비나 성장에 많은 도움을 받았습니다.” (참여자 5)

“작년에는 특별히 좋았던 것은 없고 계속 일이 터졌어요. 그래도 딸한테서 손녀 태어난 것이 좋았지요. 그래도 기관 통해서 지금까지 신용 회복한 것, 무릎 수술한 것, 집이 생긴 것, 보증금 200만원 도와준 것, 모두 고마웠지요. 기관이 없었으면 힘들었고요, 실질적인 도움이 됐어요.” (참여자 10)

이러한 연구 참여자들의 경험에서 드러난 주제는 경제적인 신용회복이라 할 수 있을 것이다.

② 생활터전의 보존

연구 참여자 6의 경우, 오랫동안 생활하였던 거주공간을 떠나야만 되는 위험상황에 처했으나 사회복지사의 도움으로 살아온 곳을 떠나지 않고도 살아갈 기회를 마련할 수 있었다.

“제가 형편이 좋지 않았을 때 살고 있던 집 환경이 너무 좋지 않았어요. 혼자 살고 있어도 치우지 못하니까 잡다한 살림은 여기저기 잔뜩 늘어져 있고 집은 습기가 많아서 곰팡이도 피고 해서 집안에만 있던 저로서는 점점 몸이 악화되어 갈 수밖에 없었죠. 마침 이 센터의 선생님이 상담을 와서 이 집의 문제점을 알아보고 제습기의 설치를 권해 주었죠. 그리고 제습기를 지원을 받고 설치했을 뿐인데도 몸이 훨씬 좋아졌습니다.” (참여자 6)

“처음에는 생활하는 데 생활필수품, 반찬, 일주일에 한 번씩 갖다 주고 쌀 같은 것도 가끔씩 가져오고 부식비용도 없었는데 그런 것이 많이 도움이 됐죠.” (참여자 9)

연구 참여자 9의 경우, 주거는 어느 정도 안정되었지만 부부가 모두 신용불량 상태로, 생필품 등 필요한 것들을 구입할 수 있는 여력이 없었다. 연구 참여자는 쌀을 비롯하여 반찬과 일상용품을 제공받았는데 이는 의식주해결 차원을 벗어나 자신이 관심을 받고 있다는 소속감과 삶의 희망과 기대로 이어지기도 했다. 연구 참여자 10은 자녀 방이 따로 없어서 오랫동안 자녀들이 공동으로 기거할 수밖에 없었다. 임대주택에 입주하며 아들 방이 각자 생기자 서로 독립된 생활을 할 수 있었고 이는 새로운 각성과 희망으로 이어지기도 했다.

이러한 연구 참여자들의 경험은 주거와 의식주라는 가장 기본적인 욕구를 충족함으로써 자신의 생활터전을 보존한 것으로 기술할 수 있다.

③ 일상의 활력

연구 참여자 1, 3, 11에게는 사례관리가 연결해 제공하는 공동작업장 이용이 생계와 경제활동 이외에 무료한 일상에서 탈출하는 방안이기도 했다. 특히, 연구 참여자 3의 경우, 오랫동안 지역주민들과 단절된 독거생활을 했다. 우울증과 고립감이 겹겹이 쌓여 있었으나 작업장에서 일을 하며 새로운 힘을 얻기도 했다. 연구 참여자 1과 11은 일상의 활력과 함께 성격의 변화도 경험했다.

“말 안 하고 단독적으로 혼자 생활할 때 우울증이나 말을 잘 안 하고 그러다가 작업장을 소개시켜 줘서 일도 하고 말도 하고 많이 좋아졌어요.” (참여자 3)

“거기서 일하면서 성격이 많이 바뀌었어요. 작업장에서 일하면서... 집에 있으니 우울증이 심하고 그랬는데... 나가면서 성격이 확 바뀌었어요.” (참여자 11)

이와 같은 연구 참여자들의 경험은 일을 통하여 일상의 소소한 기쁨과 재미를 찾았고 이는 활력을 다시 찾은 것으로 기술할 수 있을 것이다.

(2) 삶의 샘물

삶의 샘물은 사례관리 연계조정-옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 궁지에 비친 한 줄기 빛, 낮은 자리에 처해 높은 곳 향하기, 희망의 발견이라는 세 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 궁지에 비친 한 줄기 빛

연구 참여자 3의 경우, 빈곤한 살림에 손자마저 양육해야 하는 절대적 궁핍에 빠졌으나 사례관리의 도움을 받음으로써 막막한 상황에서 탈출할 수 있었다. 연구 참여자 7의 경우 경제적 궁핍에서 벗어나고자 했으나 혼자 힘으로는 불가하다는 것을 알고 있었다. 연구 참여자 12의 경우 알코올 중독으로 가정을 돌보지 못한 남편이 사망한 후 절박한 상황에서 사례관리팀의 도움을 받고 재기의 발판을 마련하기도 했다. 특히, 장애 아이를 돌보는 연구 참여자 14의 경우 사례관리팀이 연계해 준 ○○복지재단 후원과 물품이 큰 도움이 되었고 돌봄 부담으로 인해 몇 번이나 삶을 포기하고자 하는 순간에 정서적 지지를 받고 새로운 힘을 얻기도 했다.

“서비스는 현금지원, ○○복지재단에 10만원 나오는 것 연결해주셔서 그거 너무 감사했어요. 다른

것들도 경제적 지원이 있었고 후원 들어왔다고 책이라든가 쌀이라든가... 그거 무시 못했어요. 모든 게 경제적인 거 모든 것을 다 사야 하는 데 도움을 주셔서 그 달은 그 거 안사도 되니까 좋았고, 한 번씩은 들러서 잘하고 계셔서 다행이고 좋다고 했어요.” (참여자 14)

“육체적으로 힘든데 마음까지 내려놓으면 무너지면 안 되겠더라고요. 올해 내년 끝날 일이 아니잖아요. 상헌(가명)이가 장애가 있으니까. 너, 5년만 참고 살아라... 3년만 참고 살아라. 하면 그렇게 할 일인데 애보다 딱 하루만 살았으면 좋겠다 하잖아요. 정말 끝이 없는 싸움이잖아요. 그래서 딱 내려놓으면 회복이 안 될 거 같은 거예요. 그때 당시 내려놓을 랑 말랑할 순간에 완전히 내려놓기 전에 ‘이런 방법도 있어요’, ‘저런 방법도 있어요.’하며 알려주시니까...(이하 중략)” (참여자 4)

연구 참여자들의 절박한 상황에서 조우한 이러한 경험은 ‘궁지에 비친 한 줄기 빛’으로 기술할 수 있다.

② 낮은 자리에 처해 높은 곳 향하기

공동작업장에는 생활형편 등 비슷한 처지에 있는 사람들이 모여 작업을 한다. 연구 참여자 5의 경우, 위를 바라보기보다는 같은 처지에 있는 사람들과 옆을 바라보고 사는 것이 의지가 되었다 했고 과욕을 부리지 않고 자신의 능력과 형편에 맞는 일을 찾아가는 범사에 감사함도 느끼고 있었다. 연구 참여자 12의 경우, 퇴행이 진행되어 심신의 활동이 매우 부자연스러웠지만, 폭식증과 과격한 행동이 사라져 그것만으로도 감사하는 마음을 지니게 되었다.

“이 일을 계기로 제가 초창기에 센터에 나가 일을 하기로 했는데 여기에서도 집에 있던 나날들보다도 사회에 공헌하고 있다는 느낌도 들고, 전기세나 집에서 들어가는 돈들도 부담하는데 도움이 됐죠.” (참여자 6)

“아무데나 용변을 보고 다녔어요. 팀장님이 정신병원 가자했을 때(동생 데리고) 엄청 울었어요. 병원 가면 쳐다보지를 못했어요. 그 다음에는 한번 들어갔다 나오니까... 사람이 감사한 게, 사람은 이래서 사는구나.” (참여자 12)

이러한 연구 참여자들의 경험은 낮은 자리에 있지만, 삶의 이상은 높은 곳을 향하는 것이라 할 수 있다.

③ 희망의 발견

연구 참여자 4의 경우, 알코올 중독으로 고생하는 자녀와 자신의 빈곤으로 인해 극도의 절망감에 빠졌으나 기관에서 제공하는 멘토링 서비스, 정서 상담, 교육비 지원 등을 이용하고 세상이 생각한 만큼 각박하지 않다는 사실을 알게 되었고 거기서 희망이 있음을 알게 되기도 했다. 연구 참여자 5에게 있어 자녀들은 그의 전부였다. 기관의 사회복지사와 멘토들은 아이들의 밝은 모습을 복원하고자 여러 가지 노력을 했고 연구 참여자들은 자녀들이 밝은 모습을 되찾자 동시에 희망이 생기기도

했다. 연구 참여자 7은 자신의 삶을 이리저리 차이로 깨어지고 부서진 삶으로 간주했고 세상은 온통 불행과 불운으로 꽉 차 있다는 생각에 젖어 있었다. 하지만, 희망이 생긴 후 세상은 보기 나름이라는 생각을 하게 되었고 아직도 자신 앞에는 무수한 난관이 기다리고 있지만 살아볼 만한 것이 세상이라는 생각을 하기도 했다.

“이장님도 모르고 아무도 내가 이려고 사는지 몰라요. 자식들은 알코올 중독이고 동네에서는 도움 받고 있는 것도 잘 모르죠. 그래도 집에도 와주시고 아들 둘이 알코올 중독인지조차 동네에서 잘 모르죠. 그런데 여기서 와서 도와주고 그러시는 분이 있으니 감사하죠.” (참여자 4)

“그러한 가정에도 제가 제일 처음에 내 도움을 받고 있지 못하고 있다가 결국은 했는데 센터 서비스가 좋은 거구나. 나 같은 사람이 살 수 있는 이런 유행? 길이 보인다든가 진짜 살기 좋은 곳이다. 대한민국에서 아직은 살아볼 만하다. 이런 정도까지 크게 와 닿았어요. 아직까진 많이 힘들지만 잘 버틸 수 있었죠.” (참여자 7)

연구 참여자들의 이러한 경험은 자신과는 상관없고 막연하게만 느껴졌던 희망을 발견하는 것으로 기술할 수 있다.

(3) 생활의 윤택함

생활의 윤택함은 사례관리 연계·조정·옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 긍정의 학습, 노동의 기쁨, 스스로 만든 행복감이라는 세 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 긍정의 학습

연구 참여자들이 본 세상은 연구 참여자 3의 표현처럼 먹장구름이 길게 깔린 암울한 하늘이었다. 하지만 생활 기반이 안정되자, 이는 긍정적인 정서의 발현으로 이어졌다. 연구 참여자 2의 경우 모든 일에 대해 부정적이었다. 하지만 그를 담당할 사회복지사는 긍정과 부정, 행복과 불행을 동전의 양면처럼 설명했고 부정의 이면에 숨어있는 긍정의 힘을 강조했다. 그리고 참여자는 이렇게 긍정하는 방식을 서서히 배워나가기도 했다. 연구 참여자 11의 경우, 고혈압과 여러 가지 질환으로 인해 노동 자체가 힘들다. 예전에는 이러한 자신에 대해 밥만 축내는 쓸모없는 인간이라고 생각했지만 살아 움직이는 것 자체도 선물이고 행복이라는 생각을 지니게 되고 매사를 긍정적으로 인식하는 것으로 전환되었다. 연구 참여자 14는 실제로 발생하지도 않은 일에 걱정했고 자신이 충분히 처리할 수 있는 단순한 일도 걱정 때문에 회피하기도 하였다. 하지만 긍정성이 생성된 후에는 걱정을 떨리하고 안정을 찾기도 했다.

“경제적 도움을 주는 것도 아닌데 형편이 안 되니까 못 도와주는 것은 알겠는데 말이라도 앞으로 잘 될 거다 해주셨으면 더 좋았을 텐데, 그렇게 걱정만 듣다가 센터 선생님은 다른 가정보다 잘하고

계시다고 하니깐 그때 내가 잘 하고 있구나. 내가 열심히 살고 있구나 하는 생각이 들었어요.”(참여자 14)

“그런데 이후에 어깨부상이 더 심해졌을 때 도움을 받게 된 거죠. 원래는 도움을 주고받는 것에 인식함이 많았는데 센터의 도움을 받고 나서는 받은 만큼 나누고 조금씩 익숙해져 가보려 합니다.” (참여자 8)

이러한 연구 참여자들의 경험은 부정적 정서가 긍정적 정서로 바뀌게 된 경험이지만 이는 동료들과의 관계와 사회복지사들의 지지로 인하여 자발적으로 배우고 익힌 것이라 할 수 있어 ‘긍정의 학습’이라고 기술할 수 있다.

② 노동의 기쁨

자발적으로 노동에 참여하는 연구 참여자 1의 경우 비록 적은 돈이지만 땀 흘려 일해 받은 돈의 가치와 소중함을 인식하기도 했다. 특히, 노동은 연구 참여자 12를 이 사회에 구성원으로 재 자리매김하게 되는 계기가 되기도 했다. 공동작업장에서의 일은 자신이 쓸모 있고 우리 사회에 자기 자리가 있다는 확신을 심어준 것이다.

“오래 하다 보니, 믿음이 쌓여서 1년이 넘다 보니 조금씩 자리가 잡혀갔죠. 애하고 녹즙하면서 지냈고 활동보조 일을 했죠. 다른 아이한테 활동보조인 일을 했죠. 주로 이동서비스를 했죠.(중간 생략) 이제 좀 막막함은 없어진 것 같아요.” (참여자 14)

“개인적으로 ○○팀장님을 붙잡고 들볶아. 어떨 때는 속상하면 전화해서... 도움이 돼요. 하는 일이라고는 하지만 부담 없고... 그래서 병원을 가보는 게 낫지 않겠냐고 팀장님이 그러더라고요. 그래서 정신건강증진센터 연결시켜 가지고 병원 가고 나니 좋아진 것 같아요. 센터 다니면서 설 자리가 생겼어요. 생활은 자기가 그나마 돈이라도 70만원 벌어가면서 자기가 가게경제라고까지 말하긴 뽕하고(이하 중략).” (참여자 12)

연구 참여자들의 이런 경험은 노동을 통해 또 다른 소망과 기쁨을 발견한 것이라 할 수 있어 ‘노동의 기쁨’이라고 기술 할 수 있다.

③ 스스로 만든 행복감

연구 참여자 5의 경우 자신의 삶을 스스로 만들어 가면서 행복은 남이 주는 것이 아니라 자신이 발견하고 또한 만들어가는 자기의 실존 작업임을 깨닫기도 했다. 연구 참여자 11의 경우 바리스타 교육을 받으면서 사람에게 대한 원망과 증오 등을 내려놓았고 마음이 넓어지는 경험을 했다.

“그렇게 우울증도 조금씩 나아가고 일을 하는 데에 있어 자신감도 조금 생기고 몸이 안 좋은데 여기 와서 조금이라도 움직이니깐 훨씬 나아지죠. 그리고 행복은 남이 주는 게 아니라 우리 스스로 만드

는 것이죠.” (참여자 5)

“무엇보다 직업이 안정된 게 많이 도움이 되었어요. 거기 나가면서 센터에서도 교육도 수시로 받았어요. 바리스타 교육도 받고 하다 보니까 사람 마음이 넓어지더라고요. 여유가 생기니까 행복하기 위해 노력하자. (이하 중략)” (참여자 11)

연구 참여자들의 이 같은 경험은 자신만이 불우하다는 고립된 정서에서 벗어나 자신도 행복할 수 있다고 믿고 이를 실현한 경험이므로 ‘스스로 만든 행복감’이라 기술할 수 있을 것이다.

(4) 가족이 희망

가족의 희망은 사례관리 연계조정-옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 ‘가족 기능의 회복’, ‘가족의 재구성’, ‘자녀의 변화가 새로운 힘’이라는 세 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 가족 기능의 회복

연구 참여자 1의 경우, 사회복지사들에게서 가족의 안정과 배려를 느꼈고 또한 현실적으로 사회복지사들은 훼손된 가족의 기능을 대신하여 연구 참여자들로 하여금 또 다른 가족이 있음을 느끼게 하였다.

“사회복지사님들이 그냥 누님 같고 동생 같아서 좋아요. 가족 같은 느낌이랍니다. 센터에서의 일들이 저에게 큰 도움이 되었던 만큼 여기를 연결해주신 이장님께도 감사드리고 싶어요.” (참여자 1)

“애 아빠가 생활비 빼 쓰니까, 생활도 안 되고.. 치과 진료 받고 막내가 목이 사경이거든요. 그거 검사하는 거 지원받고, 이거 지원받기 전에 큰 애가 집 근처에서 성추행 당했고.. 그거 때문에 이 기관을 알게 된 거거든요. 이제는 청소도 하려고 하고요. 제가 약간 밝아진 거 같아요. 모르는 사람인데 도와줘서 너무 고마울 뿐이에요.” (참여자 16)

사례관리를 이용한 후, 성추행을 당한 자녀가 건강을 회복한 연구 참여자 16의 경우 아이가 성장함에 따라 자신의 삶을 버텨주는 지지목이 된다는 경험을 하기도 했다.

연구 참여자들의 이 같은 경험은 ‘가족 기능의 회복’으로 기술할 수 있다.

② 가족의 재구성

연구 참여자 2의 경우, 같이 일하는 동료들과 소통하며 고민을 공유하고 같이 해결방법을 모색하는 상황에서 가족의 정을 느꼈다. 연구 참여자 2는 자신이 궁지에 처했을 때 혈연가족은 부담이 될 것을 지레짐작하고 외면했지만 동료들은 감싸 안아주고 격려한다는 것을 알았다. 고령인 연구 참여자 6은 센터의 직원들이 관리자가 아니라, 말벗이 되어 주고 지지가 되어 주는 손자 역할을 했다고

구술했고 이를 통해 자신이 소중한 존재라고 인식하기도 했다.

“저희는 노부부가 딸아이를 키우고 있습니다. 그런데 나이가 들면서 조금씩 힘이 들기 시작해 주민 센터에 도움을 부탁했더니, 이곳을 소개해주었습니다. 이곳에서 쌀을 지원해주고 걱정을 해주시니 너무나 감사하고 든든했습니다. 손자같이 말벗도 되어 주었고 쓸모없이 사회에 부담된다는 생각에서 벗어났습니다. 센터에 나가 일을 하기로 했는데 여기에서도 집에 있던 나날들보다도 사회에 공헌하고 있다는 느낌도 들고...(이하 중략)” (참여자 6)

“실질적으로 도움이 되는 곳은 여기 단체 같은 그런 단체, 너무 감사하더라고요. 나는 우리가 못 먹고 사는 것은 아닌데 그런 것을 떠나서 너무 힘이 되요. 정말 상의할 수도 있고 그나마 사소한 것도 챙겨주고 그런 게 도움이 많이 되더라고요. 내가 안 그러면 일일이 다해야 하는데 너무 감사하더라고요. 개인적으로 ○○팀장님을 붙잡고 들볶아(이하 중략)” (참여자 12)

연구 참여자 12의 경우, 동생이 심각한 정신장애를 지니고 있었다. 하지만, 자신의 삶을 꾸려나가야 했기에 출가한 동생을 돌보지 못했다. 사례관리센터 직원들은 가족을 대신하여 동생을 지지하고 사소한 것까지 챙겨주는 세심한 서비스를 제공했다. 사회복지사는 새로운 가족이었다. 연구 참여자들의 이러한 경험은 사회복지사들, 동료들과 다시 가족을 만드는 것이라고 할 수 있다. ‘가족의 재구성’으로 기술할 수 있다.

③ 자녀의 변화가 새로운 힘

연구 참여자 5는 홀로 우울하게 지냈던 자녀들에게 멘토가 생기고 이들로부터 힘을 얻자 든든함이 생기고 희망이 새롭게 생성되기도 했다. 연구 참여자 7은 자신의 자녀가 평범하고 원만한 가정의 자녀와 친구가 되길 바랐다. 그 꿈은 센터의 멘토 연결로 이루어졌다. 연구 참여자 7에게는 자녀에게 친구가 생긴 것과 동시에 자신의 자녀들 역시 다른 아이들과 동일하다는 생각을 가지게 되었다. 연구 참여자 14의 경우, 멘토 프로그램과 친구 프로그램에 별다른 기대를 하지 않았으나 자녀가 무력감과 위축감에서 벗어나 서서히 웃음을 되찾아 가자 살맛나는 경험을 했다. 연구 참여자 11은 아이와 대화조차 소원하여 서먹서먹한 관계였고, 아이와의 거리는 점점 멀어졌다. 연구 참여자는 센터의 권유로 부모교육을 받았고 자신의 기대를 내려놓고 아이의 눈높이에 맞추어 모든 것을 재구조화하자 방황하던 자녀들이 제 길을 찾아가는 구술을 하기도 했다. 연구 참여자 13의 자녀는 엄마를 미워하고 자살하겠다는 말을 공공연히 했다. 연구 참여자는 딸을 붙잡아줄 수 없었다. 센터 사회복지사들은 인근 고등학교 학생을 멘토로 연결해 주었다. 딸의 학업성적이 오르진 않았으나 자살 생각에서 벗어나고 사회성이 많이 좋아지므로 참여자는 새로운 힘을 얻기도 했다.

“○○는 확실히 밝아진 것 같아요. 서비스를 맨날 기다리고 밝아진 거 같아요. 저도 그 사이에 변화가 많이 있었어요. 많이 내려놔요. 돈 들더라도 확원 보내버리고요. 제가 다 싸안고 있었거든요. 교육을 아예 잡고 있었거든요. 그랬더니, 확실히 좋아지더라고요. 자살하고 싶다는 얘기는 안 하니까. ‘엄마 싫어!’는 기본이지만...(이하 중략)” (참여자 13)

“그 후에도 아이들은 고등학생에게 멘토링을 받으며 밝은 성격을 찾아갔고 저도 조금씩 긍정적인 마인드를 가지고 자립을 할 생각을 할 수 있는 지금이 됐습니다. 일단은 제 생활이 나아졌고 가족들이 정신적으로 좋아졌고 그러다 보니 아이들이 좋은 방향으로 변하니까 힘이 되고요.” (참여자 7)

이와 같은 연구 참여자들의 경험은 자녀들의 변화가 새로운 삶의 희망과 도전을 이끌었다고 할 수 있다. 그러므로 ‘자녀의 변화가 새로운 힘’이라고 기술할 수 있다.

(5) 자력활로 개척

자력활로 개척은 사례관리 연계-조정-옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 ‘도전성’, ‘독립심 생성’, ‘상호협력과 연계’, ‘장기적 안목 생성’, ‘지역자원 연계’라는 다섯 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 도전성

연구 참여자 4의 경우 자신을 벼랑 끝에 서 있는 상황과 비교했고 그 밑으로 여차하면 떨어지는 삶이라는 인식을 하였다. 하지만, 그 벼랑에서 떨어져도 다시 올라가고 싶은 의지가 생겼다. 연구 참여자 6, 7, 14의 경우 막다른 길에 몰리고 궁지에 처해 더 이상 자신에게는 나아갈 길도 기회도 없다고 생각했으나, 바닥이나 막다른 장벽은 끝이 아니라 다시 시작하는 삶의 조건이라는 해석을 했고 삶은 괴롭고 힘들더라도 버티어나가고 견디는 것이 본질이라는 생각을 했다. 그리고 이런 삶에 대한 인식은 자신의 삶을 소중히 여기고 악조건을 극복하고 도전하겠다는 의지로 이어지기도 했다.

“일단은 제 생활이 나아졌고 가족들이 정신적으로 좋아졌고 그러다 보니 제가 어려웠던 건 놓고 있는 게 아니라, 남이 어려운 것도 지금은 보이더라고요. 나름대로 많이는 아니어도 조금은 봉사할 수도 있고요.” (참여자 7)

“나이를 먹어서 힘들어서 할 수 있는 거라곤 청소하는 일, 집에서 속상하니까 일도 못하고 있었죠. 허리도 아프고 요즘은 일하려고 해서 신청해봤는데 농협이나 그런 곳은 잘 안 되더라고요.”(참여자 4)

연구 참여자들의 이와 같은 경제적 어려움과 사회적 배제를 버티고 견디어 낸 경험은 이를 극복하고 도전하겠다는 의지를 불러일으켰다고 판단된다. 따라서 ‘도전성’이라 기술할 수 있다.

② 독립심 생성

연구 참여자 5의 경우, 공동작업장에서 하는 일은 의존성을 강화시키고 자생력을 떨어뜨릴 수도 있다는 인식을 지니고 있었다. 공동작업장은 이렇듯 연구 참여자들에게 일거리를 제공하고 최소한의 생계를 유지할 수 있는 급여를 지급하는 사회적 안전망으로 기능했지만, 참여자들은 여기에 만족하지 않고 외부의 지원 없이 스스로 서야만 한다는 각오를 다지기도 했다. 연구 참여자 9의 경우, 자

신은 노동능력이 취약하고 사회적 능력은 떨어지지만 공동작업장 참여를 통해 무엇이든 할 수 있다는 생각을 하게 되었다고 구술하기도 했다.

“사례관리를 받으면서 다시 일하고 싶은 생각이 굴뚝 같이 났지만 몸이 장애잖아요. 몸을 잘 쓰지 못하는 것하고 적성에 맞는 일자리는 발견하지 못했어요. 그래도 다시 도전해서 일하겠다는 생각을 했어요.” (참여자 1)

“사회복지사님들이 정말 따뜻하게 대해줬어요. 이제는 일하고 싶은 마음이 많아졌어요. 그런데, 기회가 또 오지 않아서... 그리고 나도 할 수 있다는 거... 하여간 공동작업장에서 일을 장기간으로 할 수 있었으면 좋겠어요.” (참여자 9)

이와 같은 연구 참여자들의 경험은 과거의 의존적 성향에서 벗어나 스스로 자기의 삶을 개척하고 꾸꾸고자 하는 새로운 각오라 할 수 있어 이를 ‘독립심 생성’이라고 기술할 수 있다.

③ 상호협력과 연계

연구 참여자 8의 경우, 그의 구술에 의하면 독불장군인 성향이 있었다. 그 때문에 자신에게 닥친 어려운 문제에 실패하더라도 혼자 해결하려는 성향이 있었으나 그에게 있어서 도움을 청할 수 있는 것도 능력이 되었다. 연구 참여자 8은 이 세상에 독불장군은 없듯이 혼자 살 수는 없다는 인식을 했고 남을 돕는 것이 곧 자기와 전체를 돕는다는 인식을 새롭게 하기도 했다. 연구 참여자 5의 경우, 자신에게 닥친 일을 늘 회피하고 거부하는 성향이 있으나 센터의 도움을 받은 후 백지장도 맞들면 낫다는 인식을 했고 이는 용기로 이어지기도 했다.

“혼자서 끙끙거리며 온 것이 많았는데... 하고 싶으면 언제든지 할 수 있게 나이가 많은 젊은 사람 이던 막론하고 같이 어울려서 소통하면서 잘 나가는 사람 사이에서 무시당하는 것보다는 어려운 상황에서 극복해 나가고(이하 중략).” (참여자 5)

“지원해 주신 거... 그 지원 못 받을 때는 되게 엄두가 안 나고 힘들었는데 지원해주시니까... 뭘 할 수 있겠고... 뭐지... 이걸 해야 하는데 혼자 있을 때는 못했는데 도와주시니까 점점 뭐지... 용기, 힘이 생겼어요.” (참여자 16)

연구 참여자들의 이와 같은 경험은 사회적 약자들이 동료들 또는 센터와 연대하여 현실의 문제를 극복하려 했다는 경험으로 판단된다. 따라서 상호협력과 연계로 기술할 수 있다.

④ 장기적 안목생성

연구 참여자들의 경우 열악한 사회적 지위는 내일보다는 오늘의 생존을 우선시하게 했다. 따라서 그들에게 장기적 목표는 부재했었다. 항상 목전의 문제만을 해결하기에 급급했으나 사례관리는 심리적 안정을 가져다주었고 물질적 지원은 미래에 대한 계획을 세울 수 있게 하는 물적 토대였다. 연구

참여자 16은 늘 언 발에 오줌 누기, 또는 땀질 방식의 스타일에서 벗어나 미래를 계획하고 장기적 목표로 방향을 바꾸는 경험을 했다.

“빨리 일을 하고 싶어요. 제가 지금 적금 부은 게 없어요. 땀 한 톨 없어요. 월급 타면 빠져나가요. 이제 나이 더 들기 전에 빨리 모아야겠다. 솔직한 심정은 어른들이 와서 얘기해도 남편이 나이진 게 없으니까(이하 중략). 얼른 나라도 일을 해서 돈을 모아야겠다.” (참여자 16)

이와 같은 연구 참여자의 경험은 근시안적 안목에서 벗어나 미래지향적이고 장기적인 안목이 생겼다고 판단된다. 그래서 장기적 안목생성이라고 주제화했다.

⑤ 지역자원 연계

연구 참여자 1, 11의 경우, 외지인으로서 한때는 소외감에 빠져 있었고 자신이 배척당한다는 부정적 인식을 지니고 있었지만 지역자원 연계서비스를 받은 후 자신이 마을의 구성원이 되었다는 인식을 하게 되기도 했다.

“센터에서의 일들이 저에게는 큰 도움이 되었던 만큼 이장님께도 감사를 드리고 싶어요. 그것 또한 마을과의 관계를 잘 구축해 놓은 센터에게도 감사하고요.” (참여자 1)

“동네 분들하고는 예전에는 나뉠 게 없었고 다들 좋아하고 있어요. 서비스 받으면서 그래도 조금 더 좋아진 것 같아요. 선생님들이랑 찾아오니까 다른 분들도 관심을 많이 가져주고 챙겨주고.. 먹을 거 있으면 챙겨주고 그래요. 힘으로 하는 것은 대신 제가 다 도와드리니까... 도움 받는 게 부담스럽지는 않아요. 김장김치 같은 거 할 때 도와드리고, 서로 돕고...” (참여자 11)

이러한 연구 참여자들의 경험은 지역사회에서 소외되었다가 온전한 구성원으로 다시 자리매김한 것으로 판단되어져 ‘지역자원 연계’라고 기술할 수 있다.

(6) 풀뿌리 연대

풀뿌리 연대는 사례관리 연계·조정·옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 ‘수평적 일체감’이라는 한 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 수평적 일체감

연구 참여자 5는 친구나 동생 같은 사회복지사와 함께 문제를 해결하고 싶은 의지가 생겼다. 특히, 사례관리로 연계된 공동작업장에서는 성별이나 과거의 직업, 소득 등의 의미가 없어졌다. 연구 참여자 7, 16은 늘 과거에 무슨 일을 했고 소득이 얼마냐는 식의 질문에 힘들어했으나 서로 이러한 것을 묻지 않는 작업장의 분위기로 인해 배제감이 해소되는 한편, 같이 하겠다는 마음도 생성되

었다.

“친구 같고 동생 같은 느낌, 제가 더 나이가 많은데 의지하게 되더라고요. 무슨 말을 하면 해결해주 시니까 의지하게 되더라고요.” (참여자 16)

“이 일을 계기로 제가 초창기에 센터에 나가 일을 하기로 했는데 여기에서도 집에 있던 나날들보다도 사회에 공헌하고 있다는 느낌도 들고 전기세나 집에서 들어가는 돈들도 부담하는 데 도움이 됐죠. (중간 중략) 이렇게 어려운 사람 도와주고 마음적으로 기대게 해줘서 시청이고 뭐 다 감사하다는 생각뿐이죠.” (참여자 6)

이와 같은 연구 참여자들의 경험은 서로 우열이 없는 수평적 거리에서 생성된 것으로 판단되어져 수평적 일체감이라고 기술할 수 있다.

(7) 소통하는 인간

소통하는 인간은 사례관리 연계조정·옹호서비스(공동작업장, 취업상담 등)를 이용한 이용자들의 경험으로 ‘동병상련 상호지지’, ‘사람과의 교류’, ‘사회에 되갚기’, ‘자존감의 회복’이라는 네 가지 드러난 주제로 구성하였다.

① 동병상련 상호지지

연구 참여자 7에게는 이러한 사람들의 관심이 할 수 있다는 믿음으로 발전하기도 했다. 연구 참여자 10은 대인 기피증이 줄어들기도 했다. 하지만 때로는 동료들이 부담되는 경우도 있었다. 연구 참여자 10은 같은 동료들이 도움을 요청하면 짜증이 나고 불편하지만 그렇다고 해서 관계를 단절하는 것이 아니라 보다 유연한 관계를 지속했고 지속적으로 돈을 빌려 달라는 동료에게 절약생활을 권고하는 유연성이 생기기도 했다.

“이곳에서 쌀을 지원해주시고 걱정을 해주시니 너무나 감사하고 든든했습니다. 덕분에 마음이 긍정적으로 변할 수 있었습니다.” (참여자 6)

“작업장에서 만난 분들이 많이 도움을 요청해서 집도 알아봐 달라고 하고, 그래서 한번은 알아봐서 알선해 드렸는데 이게 문제다, 저게 문제다 해서 좀 짜증이 났고, 그리고 만났던 분들은 지금은 쌀 배달하니까 근처 가면 한 번씩 집에 들러서 안부 물어요.” (참여자 10)

이와 같은 연구 참여자들의 경험은 같은 처지의 사람들이 흉허물 없이 마음을 터놓고 서로 돕고 지지하는 것으로 나타나 동병상련의 상호지지라고 기술할 수 있다.

② 사람과의 교류

연구 참여자 3은 대인기피 증세가 심했다. 이로 인해 사회적 활동은 물론 가족관계에서도 많은 문제가 있었다. 작업장에서 만난 동료들은 사람이 무섭지가 않고 사람만이 의지와 희망이 된다는 것을 일깨워 주었다. 연구 참여자 11의 경우, 중국 출신의 결혼 이민여성이다. 여러 가지 적응문제를 안고 있었으나 공동 작업장에서 일을 하며 사레관리를 이용했다.

“중국에서 살다 왔어요. 다른 데 나가면 외국에서 왔다고 뭐라고 해서 나가기 싫어했어요. 홍콩장에서 왔어요. 96년도에 왔어요. 처음에는 위장결혼으로 왔어요. 사람들이 보는 관점이 다르니까 어려웠는데 요즘은 내가 하기 나름이어서 내가 해주는 만큼 다른 사람이 해주니까 괜찮아요.(중간 중략) 여기는 동쪽이잖아요. 전에는 서쪽 서비스 받다가 거기 갔다가 서비스가 끊겼었는데 우울증에 많이 시달렸는데 거기서 일하면서 성격이 많이 바뀌었어요. 작업장에서 일하면서 집에 있으니 우울증이 심하고 그랬는데 나가면서 성격이 확 바뀌었어요.” (참여자 11)

이 같은 참여자들의 경험은 공동작업장에서의 노동이 사람과의 소통확대의 계기가 된 것으로 판단된다. 따라서 ‘사람과의 교류’라고 기술할 수 있다.

③ 사회에 되갚기

연구 참여자 7의 경우 자신이 받은 것을 사회에 되갚겠다는 마음으로 미용봉사를 했고 도움을 받기보다는 도움을 주는 생활을 하라고 얘기하기도 했다. 연구 참여자 10은 구체적인 자원봉사나 이웃을 돕는 행위를 하지는 못하지만 형편이 나아지면 사회에 좋은 일 하며 되갚고 싶다고 구술하기도 했다. 연구 참여자 11의 경우, 노동은 곧 자부심으로 이어졌다. 자부심이 생기자 이는 자신의 위신 세우기가 아니라 어려운 사람을 도와주겠다는 마음으로 승화되기도 했다.

“요즘에는 이·미용 봉사를 해요. 큰 아이가 고등학교 2학년인데 너는 봉사를 하면서 살아라 말을 해주고 드림스타트나 그런 곳에서 하고 시켰어요. 마음에 문이 열리니까 그나마 이제는 할 수 있었어요. 사회복지사님이랑 이야기하면서 내가 앞으로 어떻게 살아야 하는지 알 수도 있었고, 다른 엄마들한테 내가 겪은 어려움을 말해 줌으로써 위로를 해주고 있어요.” (참여자 7)

“마음가짐이 일할 수 있다는 자부심이 많이 생기고 나보다 어려운 사람이 있으면 도와줘야 하겠다고 했어요. 사레관리센터 나와 보니까 가족처럼 대하는 게 너무 좋더라고요.” (참여자 11)

연구 참여자들의 이와 같은 경험은 일방적으로 받는 존재에서 주는 존재로 질적 발전을 한 경험으로 판단되어져 ‘사회에 되갚기’라고 기술 할 수 있다.

④ 자존감의 회복

연구 참여자 2의 경우 과거에는 배척받았던 나이가 오히려 사례관리센터와 공동작업장에서는 대접받는 것으로 인식이 바뀌었다. 나이가 많다는 것은 노동 생산성이 떨어져 가치 없는 존재가 되는 것이 아니라 존경받는 대상으로 변하는 것이라 의미했고, 사례관리를 이용한 상태에서는 나이가 벼슬이라는 것을 경험하기도 했다. 연구 참여자 3의 경우, 공동작업장에서는 무기력함을 벗어 버리고 자신의 가능성을 확인하는 경험을 했다. 연구 참여자는 자신을 가장 무력하고 쓸모없는 존재라고 생각을 하여 늘 위축된 생활을 했으나 자신도 할 일이 있다는 것을 발견하고 그곳에서 자신의 가능성을 발견하기도 했다. 연구 참여자 6은 고령과 질병으로 인해 지속적으로 자신의 정체성과 존재 이유에 대해 회의를 가졌으나 단순조립의 일이었지만 이를 통해 자신의 존재 의미를 깨달았다. 그에게 있어 존재 의미는 자신도 역시 이 사회에 조금이라도 보탬이 된다는 것이었다.

“무엇보다 대상자의 입장에서 생각해주시니까, 너무 고맙죠, 여러 사람 마음을 만져준다는 것이 힘든 것인데 그것이 제일 고맙죠. 연령의 차이도 있고 환경의 차이도 있고, 저 같은 경우는 나이가 많은데 사회생활을 못 해봤지만 일을 할 시기가 끝났으니 만족하고 흐름에 따라 받아들이고 있어요.” (참여자 2)

“이 일을 계기로 제가 초창기에 센터에 나가 일을 하기로 했는데 여기에서도 집에 있던 나날들보다도 사회에 공헌하고 있다는 느낌도 들고 전기세나 집에서 들어가는 돈들도 부담하는 데 도움이 됐죠.” (참여자 6)

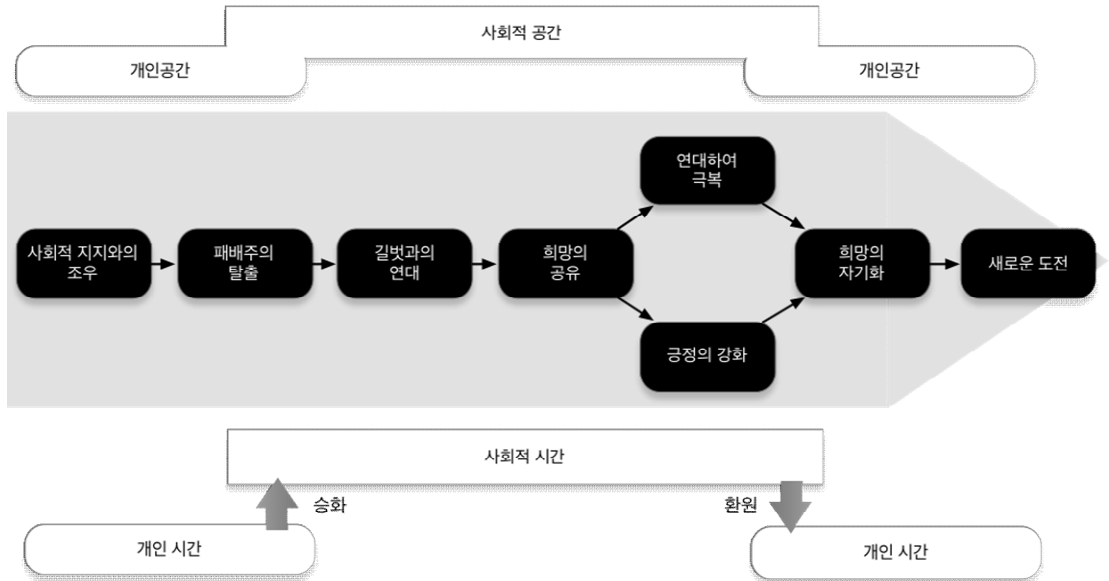
이 같은 연구 참여자들의 경험은 조그만 성취를 통해 자기 자신의 존재 이유와 가치를 발견하고 자존감을 되찾은 경험이라고 할 수 있다. 따라서 ‘자존감의 회복’이라고 기술할 수 있다.

2) 일반적 구조 진술

(1) 1단계: 사회적 지지와의 조우(遭遇)

연구 참여자들은 사례관리를 이용하기 전, 모두 궁박한 상황에 처해 있었다. 연구 참여자들은 사례관리센터와의 만남은 지역사회 이장들을 비롯한 사회복지위원들의 소개, 사례관리센터 직원들의 아웃리치로 만나게 되었고 본인들이 사례관리 정보를 취득하고 스스로 찾아온 경우는 연구 참여자 1과 12 이외에는 없었다. 연구 참여자의 이러한 만남은 사회적 지지와의 조우(遭遇)라고 할 수 있다.

조우(遭遇)란 예기치 않은 우연한 만남을 의미하는데 이러한 만남은 한 개인에게 있어서 돌발적인 사건이다. 하지만, 연구 참여자들은 우연한 만남을 통해서 사회적 지지를 받을 수 있었다. 이 조우 단계에서 연구 참여자들이 경험한 가장 두드러진 특징은 생활기반의 보전이라고 할 수 있을 것이다.



〈그림 1〉 연구 참여자의 시간과 공간 차원에서의 변화단계

(2) 2단계: 패배주의의 탈출

연구 참여자들은 일종의 운명론적 체념 또는 패배주의에 빠져 있었다. 그들은 빈곤과 불행이 자신은 물론 자신의 자녀들과 후세에까지 전승될 것이라는 불안에 휩싸여 있었다. 이러한 패배주의는 미래에 대한 희망을 철회하게 하고 현재의 불우한 상황을 자기 삶의 양식으로 받아들여지게 했을 뿐만 아니라 어떤 절충이나 현실 개선의 의지마저 박탈케 했다. 연구 참여자들은 상황이 더 이상 악화되지 않는 것만으로도 다행이라 여기고 있었다.

연구 참여자들은 이처럼 패배주의에 빠져 있었지만, 사회적 지지를 경험한 이후에는 서서히 자신의 삶을 돌아보고 미래에 계획을 세우는 등 기투의 존재로서 패배주의에서 탈출하기 시작했다. 연구 참여자들은 사례관리의 목표에 따른 조그만 성취를 이룸으로써 패배주의의 탈출에 첫걸음을 떼었다고 분석된다. 사례관리를 이용하며 다시 삶에 대한 희망을 세웠다고 해서 그들의 삶이 전폭적으로 달라지는 않았다. 그들의 삶은 여전히 제자리에 있었고 때로는 후퇴하기도 했다. 하지만 각자의 차원에서 이루어진 이러한 조그만 성취는 참여자들로 하여금 자신들도 이러한 상황에서 벗어날 수 있다는 희망을 가지게 했다.

(3) 3단계: 길벗과의 연대

연구 참여자들은 체념과 포기라는 깊은 수렁에서 벗어나기 시작했다. 하지만 그것은 단시간에 이루어진 일이 아니었다. 연구 참여자들에게 있어서 재활은 마라톤보다 더 멀고 지루한 장기 레이스였다. 더욱이, 연구 참여자들은 그 장기 레이스를 이어나갈 기초체력이 부족했다. 장애, 고령, 무력감 등이 연구 참여자들을 지속적으로 따라붙었다. 이러한 재활의 길에 가장 큰 힘을 준 것은 공동작업장 동료들이나 같은 처지에 있는 사람들의 만남과 연대라고 할 수 있다. 연구 참여자들은 공동작업장에서 세상에는 자신보다 더 불행한 사람이 있음을 보고 자신만 불행하다는 생각에서 벗어나기 시작했다.

연구 참여자들은 이 단계에서 일종의 위안과 안도감을 가졌다. 자신과 같이 힘들고 어려운 상황에 처한 사람들이 많다는 것은 첫 번째 위로로 경험되었다. 하지만, 이것은 위로로 끝나지 않고 두 번째는 그들과 같이 어려운 일을 함께 극복해야 한다는 동료의식으로 발전했다.

(4) 4단계: 희망의 공유

연구 참여자들에게 희망은 멀리 있는 것이었고 자기와는 상관없는 다른 세상의 이야기였다. 어떤 연구 참여자들에게 희망은 사치스러운 것이었고 또 다른 연구 참여자에게 희망은 부질없는 것이기도 했다. 공동의 문제를 해결하고자 노력하던 연구 참여자들은 처음에는 버거움을 경험했다. 그들이 지닌 문제는 일거에 해결할 수도 없고 시간이 지난다고 해서 사라지는 문제도 아니었다. 또한 어떤 때에는 아무리 노력을 기울여도 요지부동이었다. 이때 연구 참여자들은 절망이나 후회보다는 희망을 발견했는데 그것은 희망이 개인 차원이 아니라 공동 차원으로 공유되었기 때문이었다.

연구 참여자들은 문제를 공유했고 그 문제의 공동 차원의 해결과정에서는 희망을 공유했다고 할 수 있을 것이다. 이러한 희망의 공유는 또 다른 연구 참여자에게는 긍정성의 강화로 이어졌다.

(5) 5단계: 긍정의 강화 / 연대하여 극복

① 긍정의 강화

연구 참여자들은 희망을 공유한 후 두 가지 양상이 나타났다. 일부 연구 참여자들은 현존하는 문제를 연대하여 극복하였고 또 다른 연구 참여자들은 긍정성을 강화하였다.

② 연대하여 극복

연구 참여자들은 희망을 공유한 후에 현존하는 여러 가지 어려운 문제를 극복하는 경험을 했다. 이 경험은 연구 참여자 본인과 동료, 사회복지사들의 '삼각 달리기'라고 할 수 있다. 삼각 달리기라는 표현처럼 극복하는 과정에서 때로는 잡음도 생기고 발이 엉키기도 했지만, 더 중요한 문제는 마

음을 합하고 어깨를 마주했다는 것이다. 이러한 경험은 단순히 소수자들의 동병상련의 차원에서 정서나 연민이 아니라 구체적인 연대와 결속이라고 할 수 있을 것이다.

③ 희망의 자기화

연구 참여자들은 희망을 공유하는 동시에 심리적으로는 긍정성을 강화하고 현실적으로 연대해서 극복한 후에 희망을 자기 것으로 만드는 경험을 했다. 이 단계에서의 희망은 막연한 정서가 아니라 성취 가능성에 대한 자기 확신, 성공경험 등이 기초가 되었다고 할 수 있을 것이다.

④ 새로운 도전

희망은 개인의 미래에 대한 일종의 탐조등(Search light)이라고 할 수 있다. 연구 참여자들은 확실히 희망을 자기 것으로 만든 후에 새로운 도전을 시작하였다. 사례관리 후에 착수한 일들이 반강제적이고 자의보다는 타의에 의한 도전이라면 최종단계에 도전은 자기 스스로 기획하고 구성한 주체적 도전이라고 할 수 있을 것이다. 이러한 도전은 다양한 형태로 나타났다. 자신의 노동능력 향상은 물론 자녀에 대한 교육과 같은 현실적 문제를 장기적 안목에서 구성한 비전과 도전이라고 할 수 있을 것이다. 연구 참여자들은 현실문제의 개선에 급급하지 않고 보다 근시안적 목적에서 탈피하여 장기적이고 먼 곳을 바라보는 새로운 도전을 시작했다고 할 수 있다.

5. 결론 및 논의

본 연구의 연구 참여자들은 살펴본 바와 같이 사례관리로 인해 첫째, 일상의 작은 문제들을 사례관리로 해결할 수 있었고 소소한 기쁨을 느낄 수 있는 희망이었으며 이 경험은 ‘삶의 샘물’과도 같았다. 둘째, 윤택된 생활을 하며 지역사회에 뿌리내릴 곳이 없었지만 생활터전이 다시 보전되면서 이 경험은 ‘안정 기반 구축’과도 같았다. 셋째, 연구 참여자들이 경험한 긍정적인 학습은 행복에 대한 관점의 재구성으로 이어져 이 경험은 ‘생활의 윤택함’과도 같았다. 넷째, 사례관리로 만난 이용자, 사회복지사가 가족의 기능을 대신하고 가족의 정을 되살릴 수 있는 등 이 경험은 ‘가족이 희망’이라는 경험을 하였다. 다섯째, 부정적 현상을 극복하기 위해 도전성, 장기적 안목생성 등으로 접근하여 지역사회로부터 일방적으로 받던 관계에서 상호작용하는 관계로 바뀌는 등으로 나타나 이 경험은 ‘자력활로 개척’과도 같았다. 여섯째, 사회복지사와 연구 참여자들은 권력관계가 아닌 수평적인 동료였기 때문에 힘을 규합해가야 하는 연대의식이 생성되는 등이 나타나 이 경험은 ‘풀뿌리 연대’와도 같았다. 일곱째, 연구 참여자에게 사례관리는 자기보다 힘든 사람이 이 세상에 많다는 것을 인식하게 했고 자신보다 힘든 처지에 있는 동료들에게 멘토 역할을 하기도 하며 노동을 하면서 자신의 자존감을 회복하는 등 이 경험은 ‘소통하는 인간’과 같았다.

본 연구 결과를 근거로 다음과 같은 논의를 하고자 한다.

첫째, 가족 통합관점에서의 사례관리에 대한 논의이다. 연구 참여자들은 사례관리를 이용한 후 삶의 안정을 경험했고 이는 자신의 궁박한 처지를 탈출하고자 하는 의욕으로도 이어졌다. 하지만 이때 상황적 요소로서 가장 큰 역할을 한 것이 가족이었다. 국내외의 선행연구에 의하면 가족은 심리적 안정의 근원을 넘어 공적 자원을 최대한 활용하고 시너지 효과를 거둘 수 있는 장인 동시에 자신의 존재의미를 확인할 수 있는 존재 실현의 터이다(강기정, 2008; Congdon, 2010). 사례관리에서 가족 단위의 통합사례관리 시스템 접근이 이루어져야 할 것이다. 물론 현재의 사례관리가 가족은 외면하고 개인만을 중심으로 접근하는 것은 아니지만 자원의 가용성 부족, 사회복지사들의 과중한 업무 등으로 인해 가족 통합적 접근은 매우 드물게 이루어지고 있다. 또한 가족 통합적 접근은 전문가들의 협업을 전제로 하고 있지만 현 사례관리 현장의 전문가 간 협업 수준이 낮아 오히려 마음만 상하게 되는 현실에 적절한 개입이 어렵다(정연정, 2014). 하지만 Minkman 등(2009)도 서비스 제공자의 네트워크에 대한 강력한 투자, 효과적인 조직 간 협력관계가 성공요인이었음을 밝히고 있다. 가족 시너지 효과는 통상의 효과와는 비교가 안 될 정도로 막강한 힘이 있다고 할 것이다. 통합적 접근의 경우, 가족 공동의 문제는 통합사례관리인 사례관리 조직 간의 협력체계에서 해결하고 개선하는 데 모든 역량을 집중하는 방향으로 구조화될 수 있을 것이다.

둘째, 사례관리 이용자들에게 삶의 동반자로서의 사회복지사 존재의미이다. 연구 참여자들은 사회복지사들에게서 가족과 잃어버린 가족의 모습을 발견하기도 했다. Garbutt(2012)는 실천의 핵심역할로서 옹호를 주장하였는데 이 옹호는 전문가와 이용자 간의 이분법적 구도라기보다는 가족과 같은 공동운명체로서의 친밀감에서 출발해야 함을 강조하는 것이다. Rainford(2004)는 저소득 한부모 가구주들이 처한 일시적 위기극복(TANF)에 대한 연구에서 사회복지사와의 지속적이고 깊은 교감은 그들의 고립감과 패배의식을 희석시키고 현실문제 개선에 많은 도움이 될 것이라 제언했다. 사회복지사들의 경우 일차적으로는 가족의 역할 모델도 수행할 수 있다. 아동양육시설 출신 개인들의 사회적응에 대한 연구에서도 사회복지사들은 아동양육시설 내에서 교사나 관리자라기보다는 엄마, 아버지, 형, 누나의 역할을 함으로써 그들의 가족 상실경험을 상쇄시키고 자신들에게도 궁극적인 지지처가 있음을 확인하게 하여 사회적응에 매우 긍정적인 요인임을 밝힌 바 있다(박지영·김연수, 2013; 이경은·김미정, 2013).

이와 같이 사회복지사들은 가족의 역할을 담당하는 경우도 있다. 하지만 기존의 연구에서 사회복지사들은 교육자, 옹호자, 상담가 등으로만 거론되었지 가족역할 대응자, 가족역할 모델로서는 언급된 바는 없다. 이러한 논의는 사회복지사의 전문성을 과도하게 깎아내리거나 역할 부담을 지운다기보다는 탈근대 시대에 있어서 새로운 역할 정체성과 도전으로 이어져야 할 것이다.

셋째, ‘노동하는 인간’에서 ‘소통하는 인간’으로의 전환에 대한 논의이다. 현재, 소위 복지선진국들은 물론 우리나라의 경우에도 근로 능력이 없거나 취약한 개인들을 노동하는 인간으로 만들고자 하며 이것이 궁극적인 선(善)으로 자리매김했다고 해도 과언이 아니다(이기연·박현정, 2015). 본 연구 참여자들도 절반 정도는 노동을 하며 또 다른 변화를 경험하기도 했다. 하지만 더 중요한 것은 본 연구 참여자들은 노동보다는 ‘소통하는 인간’으로서의 경험을 더 많이 했다는 것이다. 소통은 노

동보다 더 앞선 인간의 본질이라고 할 것이다. 연구 참여자들 역시 이구동성으로 사례관리는 인간과 인간과의 만남이었다는 경험을 구술하기도 했다. 사회복지 역시 소통이 전제되어야만 효율성은 물론 궁극적인 가치를 실현할 수 있을 것이다. 사회적 소수자들의 자립과 재활에 있어서 노동의 가치를 부인하는 것은 아니지만 노동 자체가 목적이 되어서는 안 된다고 사료된다. 사례관리의 궁극적인 목적은 고립된 존재에서 소통하는 인간으로의 전환이 되어야만 할 것이다.

연구자는 전술의 연구 결과와 논의를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 사례관리를 이용 대상으로 한 자원봉사프로그램의 실시이다. 연구 참여자들은 재활과 도전 정신을 생산한 후에는 자원봉사를 통해 자긍심을 높이고 책임감이 강화되었다. 자원봉사는 자기존중감과 자기 확신을 증진시키며 스트레스의 부정적 영향을 완충하는 효과를 가져 온다(문재우·유연웅, 2013; Son and Wilson, 2012). 발상의 전환을 통해서 이용자들이 사례관리를 국가나 사회로부터 받는 대상이 아니라 본인들도 환원할 수 있다는 긍정적인 의식을 가질 수 있도록 지원해야 할 것이다.

둘째, 사례관리의 가족재건 프로그램의 구성이다. 본문에서 살펴본 바와 같이, 가족은 희망이었다. 하지만 현행 서비스 체계에서는 가족재건 프로그램이 미비하고 과편화되어 있는 실정이다. 일방적인 교육이나 주입식 프로그램보다는 가족원들이 서로 소통하고 협력하는 회의 및 소모임 형태의 가족 회의 등을 주재할 필요가 있을 것이다.

셋째, 사례관리 이용자들의 자조모임을 활성화하는 접근이 필요하다. 연구결과와 같이, 연구 참여자들에게는 서로가 지지하는 형태인 소수자 집단의 풀뿌리 연대가 중요하다. 사례관리의 구체적인 접근인 자조모임은 결국 공동의 관심사가 필요하므로 이용자에 대한 당사자 운동, 복지주권에 대한 교육, 복지 소비자 및 당사자 관점에 대한 교육이 주요하다 할 것이다.

참고문헌

- 강기정, 2008, “조손가족의 가족기능강화를 위한 사례관리 시범사업 평가 및 정책방향”. 『한국가족복지학』, 13(3): 111-128.
- 권진숙·박지영, 2009. 『사례관리의 이론과 실제』, 서울: 학지사.
- 권진숙·김상곤·김성경·김성천·김혜성·민소영·박선영·박지영·백은령·유명이·유서구·이기연·조미숙·조현순·황성철, 2012. 『사례관리론』 한국사례관리학회편, 서울: 학지사.
- 김용득, 2015, “지역사회 사례관리체계에서 공공과 민간의 역할, 이대로 괜찮은가: 경직된 실천과 파편적 제도”, 『한국사회복지행정학』, 17(1): 241-266.
- 김이배, 2016, “읍면동 전달체계 속 사례관리와 권력역동 토론편”, 한국사례관리학회 춘계학술대회 발표자료.
- 문재우·유연용, 2013, “자원봉사활동이 건강과 삶의 만족도에 미치는 영향”, 『보건과 사회과학』, 34: 87-107.
- 민소영, 2015, “한국의 사례관리 전개 과정과 쟁점 고찰”, 『사회복지행정학』, 17(1): 213-239.
- 민소영, 2016, “읍면동 전달체계 속 사례관리와 권력역동”, 한국사례관리학회 학술발표논문집, 44-63.
- 민지선, 2013, “지역중심의 통합사례관리와 개인정보보호”, 한국사례관리학회 학술대회자료집, 12-19.
- 박지영·김연숙, 2013, “아동의 사례관리 참여를 통한 변화경험: 꿈으로 성장하는 아이들”. 『한국아동복지학』, 44: 155-187.
- 우국희·김영숙·임효연, 2007, “지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식”, 『사회복지정책』, 30: 287-310.
- 오카다 신이치, 2011, 케어매니지먼트원론, 황재영 역, 서울: 노인연구정보센터.
- 이경은·김미정, 2013, “아동 사례관리의 가족개입 경험에 관한 연구”, 『한국아동복지학』, 43: 65-94.
- 이기연·박현정, 2015, “저소득 한부모 가구주의 사례관리 서비스 이용 경험”, 『사회복지연구』, 46(1): 59-83.
- 이남인, 2007, 『현상학과 해석학』, 서울: 서울대출판부.
- 이발래, 2013, “개인정보 보호에 대한 인권적 판단과 적용”, 한국사례관리학회 학술대회자료집, 12-19.
- 정순돌, 2005, 사례관리실천의 이해: 한국적 경험, 서울: 학지사
- 정연정, 2014, “한국사례관리실천의 딜레마: 상이한 진단과 대안모색”, 『한국사회복지행정학』, 16(1): 55-88.
- 최명민·정병오, 2015, “근대사회 사례관리의 계보학적 분석: 누구를 위한 사회복지실천인가?”, 한국정신보건사회복지학회 학술발표논문집, 79-105.
- 함철호·이기연, 2011, “공공영역 사례관리자들의 경험에 관한 연구”, 『한국지역복지학』, 38: 161-200.
- Björkman, T., Hansson, L., and Sandlund, M., 2002, “Outcome of case management based on the strengths model compared to standard care, a randomised controlled trial”, *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 37(4): 147-152.
- Chamberlain, R., and Rapp, C. A., 1991, “A decade of case management: A methodological review of outcome research”, *Community Mental Health Journal*, 27(3): 171-188.
- Congdon, D., 2010, “Evaluating the effectiveness of infant mental health enhanced case management for dependency population”, *Journal of Evidence-Based Social Work*, 7: 481-487.
- Garbutt, R. (2012). “Advocacy”, 113-130, in *Learning Disabilities: Toward Inclusion*, edited by

- Atherton, H., and Crickmore, D., Churchill Livingstone Elsevier.
- Garbarino, S., and Holland, I., 2009, "Quantitative and Qualitative Methods in Impact Evaluation and Measuring Result", *Issue Paper*, Governance and Social Development Resource Center.
- Giorgi, A., 2004, *Qualitative Research Methodology*, Thousands Oak, CA: Sage.
- Grob, G. N., 1995, "The paradox of deinstitutionalization", *Society*, 32(5): 51-59.
- Holloway, F., and Carson, J., 1998, "Intensive case management for the severely mentally ill controlled trial", *British Journal of Psychiatry*, 37: 2-13.
- Huxley, P., Evans, S., Burns, T., Fahy, T., and Green, J., 2001, "Quality of life outcome in a randomized controlled trial of case management", *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 36(5): 249-255.
- King, R., Bas, J. L., and Spooner, D., 2000, "The impact of caseload on the personal efficacy of mental health case managers", *Psychiatric Services*, 51(3): 364-368.
- Lincoln, Y. S., and Guba, E. G., 1985, *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills, California: Sage Publications.
- Minkman, M. N., Ligthart, S. A., and R. Huijsman., 2009, "Integrated dementia care in the Netherlands: A Multiple case study of case management programmes", *Health and Social Care in the Community*, 17(5): 485-494.
- Moxley, D., 2012, "Case management", 269-296, in *The Professional Practice of Rehabilitation Counseling*, edited by Maki, D. R., and Tarvydas, V. M., New York: Springer.
- NASW, 2013, NASW Standards for Social Work Case Management.
- Oshima, I., Cho, N., and Takahashi, K., 2004, "Effective components of a nationwide case management program in Japan for individuals with severe mental illness", *Community Mental Health Journal*, 40(6): 525-537.
- Padgett, D. K., 1998, *Qualitative Research in Social Work Research: Challenge and Rewards*, CA: Sage.
- Porter, S., and Shortrail, S., 2009, "Stakeholders and perspectivism in qualitative policy evaluation: A realist reflection", *Public Administration*, 87(2): 259-273.
- Rapp, C. A., and Goscha, R. J., 2004, "The principles of effective case management of mental health services", *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4): 319-333.
- Rainford, W. C., 2004, "Paternalistic regulation of woman: Exploring punitive sanctions in temporary assistance to needy families", *Affilia*, 19(3): 289-304.
- Reilly, S., Casrillo, M. C., Malouf, R., Hoe, J., Toot, S., Challis, D., and Orrell, M., 2015, "Case management approaches to home support for people with dementia", *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 1(CD008345).
- Son, J., and Wilson, J., 2012, "Using normative theory to explain the effect of religion and education on volunteering", *Sociological Perspectives*, 55(3): 473-499.
- Zukoski, A., and Luluguisen, M., 2002, "Participatory evaluation: What is it? why do it? what are the challenges?", *Policy and Practice*, 5: 1-6.

Client Experience Using Care Management – How to Access The Phenomenological Study of Giorgi –

Lee, Jung Hee
(Sahmyook University)

Kim, Young sook
(Sahmyook University)

This study aims at introducing the subjective experiences of the users who have been involved in care management, and finding out the meaning and essence of services. Total 16 interviewees who have experienced case management participated in a focus interview.

The analysis of raw data brought about total 408 meaning units. Then, through restructuring and summarizing, 122 units of central meaning were revealed. After classifying 23 topics were found. Then, after consistent phenomenological comparison among the 23 topics, 7 essential topics were discovered.

Based on the results and discussion above, this Study would like to suggest : approach to integrated care management of family, the meaning of social worker as the partner of life, the object of care management is the change from isolated being to understand the each other.

Keyword: Care Management, Phenomenological Research, Meaning and Essence of Care Management, User-oriented Study

[논문 접수일 : 17. 03. 31, 심사일 : 17. 04. 12, 게재 확정일 : 17. 06. 03]