

발간등록번호	11-1352297-000531-01
관 리 번 호	C-13-20-12

장애인 건강보건사례관리를 위한 면접기술





장애인 건강보건사례관리를 위한

면접기술

●●●● CONTENTS

1장. 사례관리의 이해	07
1. 사례관리의 개념	09
2. 사례관리의 특성	10
3. 사례관리의 과정별 과업과 지침	12
2장. 기초 면접기술	19
1. 면접이란?	21
2. 사례관리에 있어 면접기술이 중요한 이유	22
3. 공감적 소통을 위한 면접의 기초 기술	24
3장. 초기 면접단계의 과업과 면접지침	47
1. 사례관리자를 위한 질문 목록	49
2. 사례발견과 초기 상담 준비하기	52
3. 초기 면접	58
부록	71
부록 1 사례과정과 표준직무 예시	
부록 2 장애인 건강보건사례관리(지역사회중심재활사업 지침)	





이해를 돕기 위해...

최근에는 결혼식을 준비하며 많은 사람들이 웨딩 플래너를 만나게 된다.

결혼식을 앞두고 무엇부터 준비해야할 지 모르고, 시간이 부족하기도 하며, 부모님이나 주변에서도 경험이 없어 도움받기가 어려울 때, 가지고 있는 자금을 맞추어 결혼식을 진행해야 할 때... 이런 때 웨딩 플래너가 좋은 의논상대가 되고 실질적인 도움을 받기를 기대하게 된다. 다양한 인맥으로 필요한 업체를 소개받게 된다면 더욱 좋을 것이다.

어느 웨딩 플래너를 소개할까 한다. 그는 예비 신랑신부와 상담을 할 때, 첫 번째로 하는 일이 성격 검사라고 한다. 두 사람의 성격을 파악하고 어떤 방식으로 소통하면 좋은지, 서로 일하면서 어떤 갈등이 있을 것 같은지, 해결방법은 무엇인지 공감어린 대화를 나누며 신뢰관계를 형성했다. 뿐만 아니라 가족이야기도 나누고 경제적인 준비상태까지 솔직히 공개한 뒤 현실적이고 합리적인 결혼을 위해 마음을 다진다고 한다.

이처럼 웨딩 플래너가 예비 신랑, 신부에 대한 조사가 끝나면 성격, 경제력, 가족의 선호도 등을 고려하여 결혼식을 설계하게 된다. 예를 들면 전통혼례를 할지 서구식 혼례를 치를지, 날짜는 언제가 좋을지 손님들은 몇 명인지에 맞춰 홀 크기도 결정하고 피로연과 폐백, 결혼사진 촬영과 메이크업, 드레스와 예복 구매, 신혼여행과 살림살이 구입 등 여러 가지 것들을 하나하나 시간을 조율하고 예산과 요구에 맞추어 서비스를 제공할 수 있는 협력사들을 제공한다.

종종 결혼 준비 과정에서 웨딩플래너는 여러 가지 심리적 갈등을 겪거나 힘들어 하는 신랑 신부를 응원하기도 하고 두 사람 사이의 갈등을 화해시키기도 한다. 또한 협력사들과 일정을 조정하여 두 사람의 최적의 상황이 되도록 조정하기도 한다.

이 웨딩플래너의 역할이 사례 관리자 역할이라고 생각하시면 좋은 비유가 될 것 같다. 웨딩플래너는 직접 웨딩 샵을 하거나 미용실을 하거나 사진관을 하지 않는다. 더욱이 단순히 결혼에 필요한 업체들을 소개하고 수수료를 챙기는 중개 업소와는 구분된다. 웨딩플래너는 다양한 협력사와의 관계망을 구축하고, 신랑 신부에 대해서 충분한 이해를 바탕으로 신랑 신부와 함께 최적의 결혼예식을 준비해 가는 든든한 조력자 역할을 수행한다.

웨딩플래너는 두 가지 실력이 있어야 할 것이다.

첫 번째는 결혼에 필요한 서비스를 제공하고 있는 업체들을 협력사로 미리 준비해 놓는다는 것이다. 다양한 유형의 업체 정보와 관계가 많으면 많을수록 예비 신랑신부가 원하는 맞춤형 결혼식을 설계할 수 있을 것이다.

두 번째는 예비 신랑신부의 신뢰를 기반으로 빠른 시간안에 이해하는 역량이다. 마치 내 일처럼 열정적으로 진정성을 가지고 일하는 웨딩플래너를 예비 신랑신부는 신뢰하게 되고 원만한 진행 과정이 이루어진다.

장애를 가진 클라이언트가 심리적 안정을 되찾고 건강을 회복하며 장애에 적응하고 자신의 삶을 살아가기 위해 현재의 문제상황을 해결하기 위해, 계획하고 해결해가는 과정을 함께하는 일과 결혼식을 준비하는 신랑신부를 돕는 일로 대체하여 생각한다면 사례관리자의 업무를 잘 이해하실 수 있으리라 생각된다.

나아가 여러분이 만난 클라이언트가 지역사회 안에서 행복하게 살아가기 위해서 주거, 안전, 법률, 건강과 보건, 복지, 여가, 문화, 가족관계, 심리 정서적인 여러 가지 영역에서의 어려움이 있을 것이다. 어려움을 소상히 파악하고 그 원인을 알아내서 지역사회에 있는 여러 개의 서비스 자원 기관들과 협력 관계를 맺고 그 가정의 가장 적합한 서비스를 설계하고 함께 그 서비스를 이용해 가면서 현재의 어려운 고비를 넘어가도록 함께 해주는 사람이 바로 사례관리자이다.





1장 사례관리의 이해

이 단계의 목표

1. 사례관리모델을 이해한다.
2. 사례관리 모델에 따라 대상을 선정하거나 사례관리자에게 의뢰할 수 있다.
3. 사례관리 과정과 사례관리자의 직무를 이해한다.
4. 장애인 건강보건 사례관리 실무에 적용할 수 있다.

1. 사례관리의 개념
2. 사례관리의 특성
3. 사례관리의 과정별 과업과 지침



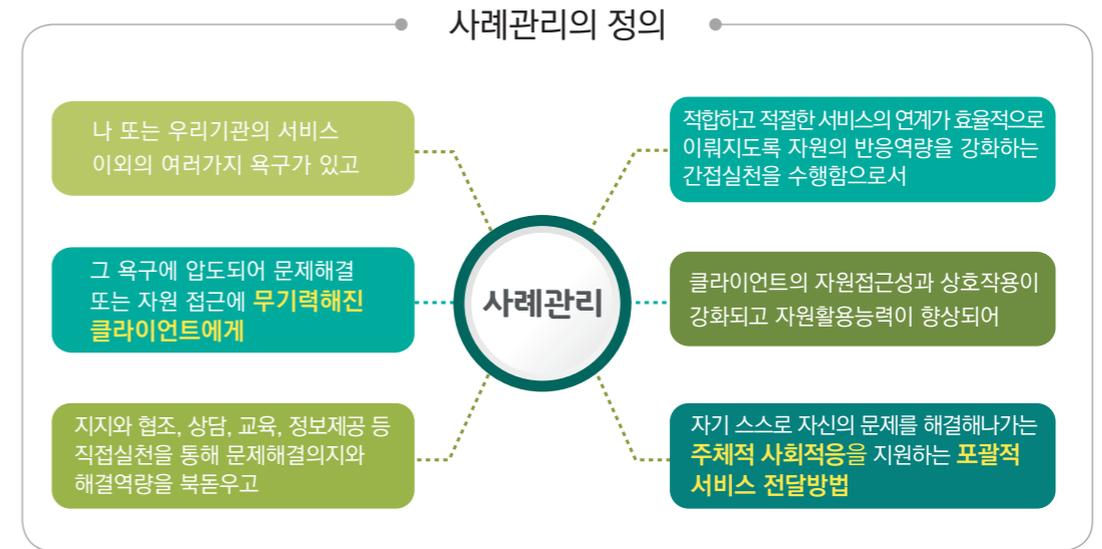


장애인 건강보건사례관리를 위한

면접기술



1. 사례관리의 개념



사례관리란 서구 사회의 탈시설화 흐름과 함께 시설에서 지역사회로 돌아온 클라이언트*(대상자)들이 시설안에서와 같이 지역사회 내에서 복지 생존권을 확보하고 생활해가기 위해 개발된 모델이다. 사례관리자가 대상자의 매니저가 되어 지역사회 내에 산재한 자원을 개인 맞춤형으로 통합, 조직하고 연결, 조정함으로써 대상자가 필요로 하는 지역사회 자원을 효율적으로 연결 받고, 그 자원을 활용하며 자신의 삶을 유지하도록 돕기 위해 개발된 서비스 전달 방식이라고 할 수 있다.

우리나라도 2000년도 초반부터 복지 사각지대에 대한 논의와 함께 효율적 서비스 전달체계를 고민 하였고 부처 간, 부서 간, 민-관 간의 서비스 통합과 효율적 활용에 대한 고민이 시작되었으며 사례 관리 방식의 서비스 전달체계 개편과 확대가 활발해졌다.

다음은 보편적으로 준용되는 외국과 우리나라의 학자들의 개념정의와 우리나라 법률을 통해 이해를 돕고자 한다.

목슬레이(Moxley, 1989)는 복합적인 니드를 가진 사람들의 기능강화와 복지를 위해 공식적, 비공식적 지원과 활동의 네트워크를 조직·조정·유지하고 이러한 활동을 통해서 대상자의 생활기술을 증진시키고 사회적 망과 관련된 대인복지서비스 제공자들의 능력을 발전시키며, 제공되는 서비스의 효율성과 효과성을 증진시키는 것이라고 정의하고 있다.

한국사례관리학회(2012)는 만성적·복합적인 욕구가 있는 대상자와 그 가족의 사회적 기능 회복을 위해 운영체계를 확립하고, 이를 기반으로 체계적 사정과 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지속적이고 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 통합적 실천방법이라고 정의하였다.

또한 우리나라 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률(2017)에서는 사회보장 수준을 높이기 위해 지원대상자의 다양하고 복합적인 특성에 따른 상담과 지도, 사회보장에 대한 욕구조사, 서비스 제공 계획을 수립하고 그 계획에 따라 지원 대상자에게 보건·복지·고용·교육 등에 대한 사회보장급여 및 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스를 종합적으로 연계·제공하는 통합사례관리를 실시할 수 있다고 하여 사례관리의 실천 근거를 제시하고 있다.

* 사례관리 대상자를 클라이언트로 부르나 본 책자에서는 보건소 실정에 맞게 대상으로 표시

2. 사례관리의 특성

1) 대상

- 한 가지 서비스 또는 기관이 제공하기에 부족한 다양한 욕구를 가진 대상자
- 자원 접근성이 취약한 대상자(자원이 없거나 지지망이 부족하거나 장애나 질병 등으로 문제 해결에 필요한 기능이 취약한 경우)
- 욕구해결을 해나기엔 어려움이 있거나 무기력해진 대상자
- 지역사회의 여러 자원 간의 통합과 조정, 협력이 필요한 대상자
- 위에 기술된 이유로 인하여 사례관리자의 역할이 필요한 대상자

2) 목표

- 대상자의 효율적 욕구 해결과 사회적 기능이 향상되어 주체적 사회적응을 하게 된다.
 - 자원 접근성 향상
 - 자원과의 상호작용 역량 강화
 - 자원 활용 역량 강화
- 지역사회 자원간의 반응 역량 강화
 - 협력적 서비스 공동체 구축
 - 보호의 연속성 확보
 - 서비스 효율성 및 전문성 제고

3) 사례관리 운영체계

사례관리를 위해서는 다음과 같은 운영체계가 마련되어야 한다.

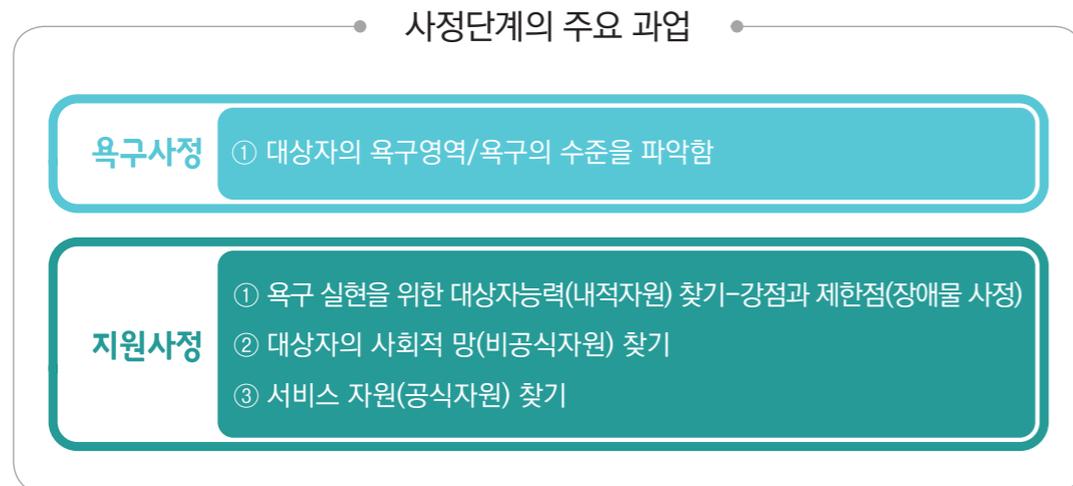
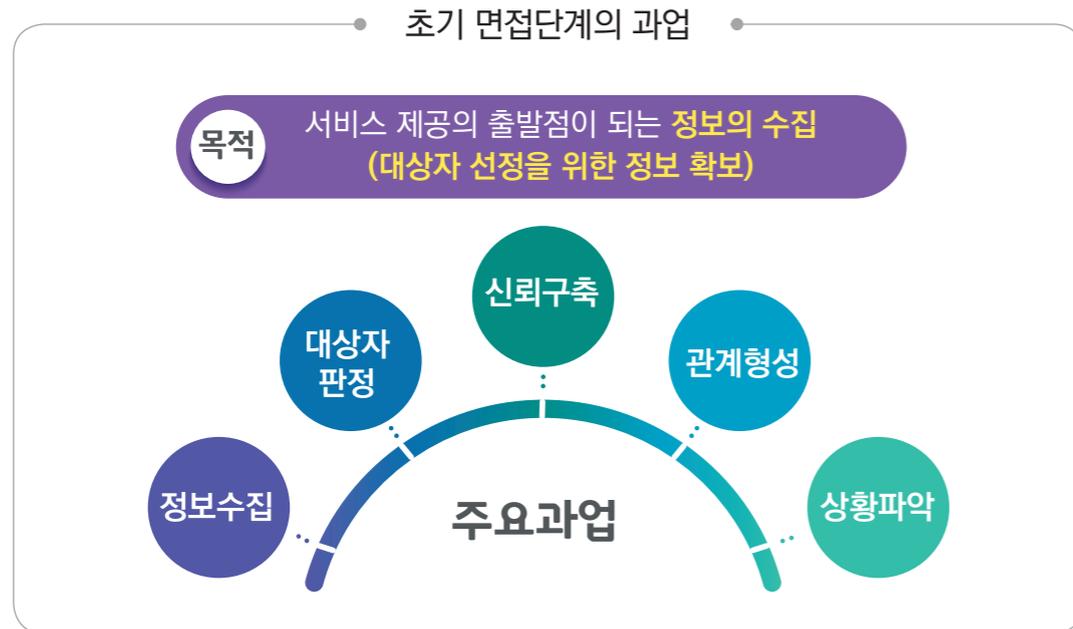
- 구성요소 : 대상자, 사례관리자, 자원망
- 지원체계 : 솔루션 위원회, 슈퍼바이저
- 회의체계 : 통합사례회의, 사례회의, 자문회의, 솔루션 회의, 점검회의

4) 사례관리자 역할

- 직접실천가
 - 문제 해결 동기와 역량이 강화되도록 대상자 직접 지원
 - 상담, 정보 제공, 협조활동, 교육, 자문과 컨설팅
- 간접실천가
 - 자원의 반응역량을 강화하기 위하여 지역사회 자원과 함께 일한다.
 - 자원 개발과 조직화, 중개, 의뢰, 중재, 옹호, 점검과 조정자 역할 수행

3. 사례관리의 과정과 주요 과업

1) 초기 접촉과 사정 단계 (정보 수집 단계)



대상자가 발견되면 사례관리자는 초기 면접을 통해 문제 상황을 조사하고 사례관리대상 여부를 결정한다. 이 과정에서 대상자는 사례관리 방식으로 자신의 문제를 해결하기로 동의하는 과정을 거친다. 사정과정에서는 초기 면접에서 조사된 문제 상황에 대한 심층 정보를 수집한다. 상황에 대한 원인파악과 해결 대안의 결정을 위해 대상자를 비롯해 유의미한 제 3자, 즉 전문가, 문제와 관련 있는 주변사람과 가족 등 다양한 정보원을 찾고 접촉한다.

이러한 초기 접촉과 사정과정은 모두 대상자를 돕기 위해 필요한 정보를 수집하는 과정으로 볼 수 있으며 초기 접촉 당시에 모아지는 정보와 사정 단계에 모아지는 정보는 서로 연관되어 진술되므로 굳이 단계를 구분하더라도 연속선상에서 진행된다고 보는 것이 적절하다. 이에 초기 접촉 단계와 사정 단계를 모아 정보 수집 단계라고 부르기도 한다.

정보수집과정을 거치며 대상자는 사례관리에 대한 필요성에 동의하고 사례관리자와 함께 자신의 문제를 풀어보기로 계약하였고 자신의 욕구에 관련된 많은 대화를 나누게 되었을 것이다. 자신의 요구(want)와 상황들이 자신의 삶에서 무엇을 의미하는 것인지를 규명하는 사정과정을 함께함으로써 자신의 문제를 숙고하여 욕구(need)로 재구조화 하게 된다.

또한 욕구의 해결을 자원 사정도 함께 진행된다. 이 과정에서 욕구해결을 위한 대상자의 내적 자원(강점)과 외적 자원의 활용가능성을 탐색하게 되고, 이제까지 자원 접근과 활용을 가로 막았던 장애물(요인)에 대한 사정을 하게 된다.

2) 목표 수립과 계획 단계

서비스 계획 단계의 목적과 과업

목적

사정 단계에서 규명된 대상자의 욕구 해결을 위한 실행 계획의 수립
 ※ 실행 계획 “케이스 매니저와 대상자와 함께 활동”

과업

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 사례관리자와 대상자가 함께 사정하기 ② 전문가(기관)를 초대 하기 ③ 대상자의 문제에 대한 원인과 맥락을 공유하기 ④ 역할을 분담하기 ⑤ 조정하기, 역할 확정하기 | <ul style="list-style-type: none"> 다양한 자원조직의 참가를 조정 계획 수립, 계획에 대상자를 참여 네트워크 구성원을 계획에 참여 |
|--|--|

사정 단계에서 욕구가 합의되면 그를 기반으로 사례관리 목표가 설정하고 대상자와 함께 해결의 우선순위를 설정하고, 우선순위에 근거하여 세부계획을 수립한다.

이때 대상자는 사례관리자와 함께 발견된 욕구와 자신의 문제를 해결하기 위한 다양한 자원의 평가를 통해 최선의 전략을 선택하고 이에 근거한 실행계획을 수립하게 된다.

이 과정에서 이미 지역사회에 존재하는 많은 자원의 자문과 조언이 사례 회의라는 구조를 통해 진행되었으며, 공동의 계획과 자원 간의 역할분담이 이뤄지기도 한다. 이렇게 완성된 계획표는 대상자, 자원들, 사례관리자가 합의하고 공유한다.

3) 실행 단계

실행단계의 주요과업

자원



대상자와 계획표상의 역할을 수행함

자원과 대상자 사이의 상호작용을 보고함

사례관리자의 조정에 협력함

사례관리자



직접실천, 간접실천, 수행

대상자



자신의 일에 주체적이고 적극적으로 임함

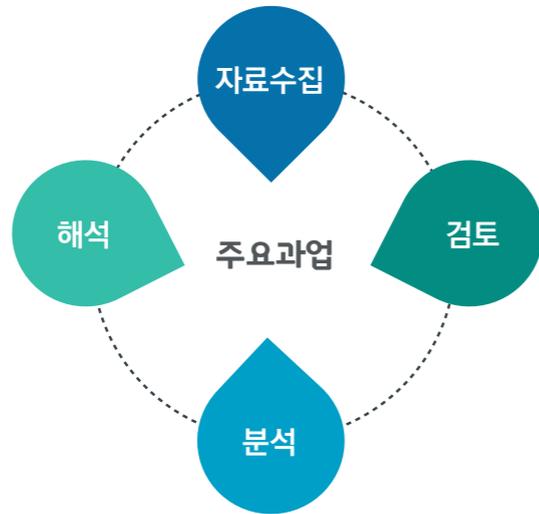
자원과의 상호작용을 꾸준히 시도함

계획표 상의 과업을 성실히 이행함



실행단계-점검하기

? **점검하기란?** 대상자의 계획에 정해진 서비스와 자원의 전달이 잘 이루어지고 있는지를 추적하기 위해 사례관리자에 의해 행해지는 활동 과정 (Gibbon, 1978)



실행단계는 정보수집 및 계획 단계에서 작성된 계획의 목적 달성을 위한 활동과정을 의미하며 다음과 같은 사례관리의 세 주체간의 활발한 상호작용이 일어난다.

첫째, 대상자는 계획된 바에 따라 문제해결과정을 주체적으로 추진한다. 신청서를 내거나, 상담을 받거나, 병원을 가고 약을 먹거나 운동을 하는 등 다양한 자원과 연결되고 연결된 자원과의 상호작용을 적극적으로 실천한다.

둘째, 실행역할을 분담받은 자원은 대상자의 목표달성을 위해 대상자에게 정해진 서비스를 제공하고 실행계획상 함께 참여하는 다른 자원 간의 원활한 소통을 위해 사례관리자의 점검과 조정에서 협력하게 된다.

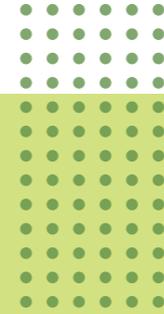
셋째, 사례관리자는 대상자와 자원망에 대하여 각각의 계획실행이 원만하게 이뤄질 수 있도록 관리하는 기능을 수행함과 아울러 이들 간의 활발한 상호작용이 이뤄질 수 있도록 조정하는 역할을 요청 받게 된다.

사례관리자는 대상자의 자기지향성을 높이고 자원접근성과 상호작용의 증가 및 활용역량 강화를 위해 상담, 지지, 옹호, 교육 등 직접서비스 제공자의 역할을 수행한다. 더불어 자원망의 개발과 자원의 반응역량의 강화를 위해 점검과 조정, 중개와 의뢰, 중재와 옹호, 자원 개발과 관리 등 간접 서비스를 실천한다.

4) 평가와 종결 단계

이러한 실행 과정을 통해 대상자를 중심으로 적절한 자원들이 배치되고 대상자와 자원간의 상호작용이 원활하며 자원간의 중재나 조정이 필요없이 대상자를 중심으로 조정기능이 유지되는 등 대상자 중심의 복지 생태계가 활성화 되었는지를 평가하여 종결을 준비한다. 종결 이후에도 일정 기간 사후관리를 유지하기도 한다.





2장 기초 면접기술

이 단계의 목표

1. 사례관리에서의 면접 기술의 중요성을 이해한다.
2. 기본적인 면접기술을 익히고 현장에서 적용한다.
3. 공감적 소통을 가로막는 장애물을 이해한다.
4. 면접자로서의 자기 성찰의 중요성을 이해한다.

1. 면접이란?
2. 사례관리에 있어 면접기술이 중요한 이유
3. 공감적 소통을 위한 면접의 기초 기술





장애인 건강보건사례관리를 위한

면접기술



1. 면접이란?

면접이란 두 사람 이상의 참여자가 특정한 목적을 가지고 서로 질문하고 대답하는 기본적인 형식을 따르는 것으로, 일반적인 대화보다 과제를 해결하려는 목적이 뚜렷하게 나타나는 공적인 의사소통의 유형이다.

면접은 '특정한 개인이나 집단과 직접 접촉해서 조사나 진단, 시험, 취재에 필요한 정보를 수집하거나, 이 과정이 피면접자에게 초래하는 효과를 이용해서 치료를 하거나 설득을 하는 것'을 면접의 목적으로 한다(구현정·전용옥(2005:377)).

유사한 용어로 알고 싶은 내용을 알아보기 위하여 얼굴을 마주하고 이야기하는 면담과 내담자와 상담자 간의 상호작용을 통하여 내담자의 성장·발전을 도모하는 심리적 조력과정인 상담이란 용어가 혼용되어 사용되기도 한다.

면접은 다음과 같은 특징을 갖는다.

- 공적인 대화이다.
- 목적이 있는 대화이다.
- 서비스 제공을 위한 특정한 정보 수집측면이 강하다.
- 서로를 존중하고 예의를 지킨다.



2. 사례관리에 있어 면접기술이 중요한 이유

1) 사례관리에서의 면접이란?

사례관리에 있어서의 면접은 대상자 선정기준에 따른 상황조사와 대상자 선정 기능 뿐 아니라, 협력적 파트너십 형성과 해결 방안을 모색하기 위한 설득, 협상, 지지와 정보제공, 코칭 기능 등 다양한 상호 작용을 포함한다. 즉 단순한 언어적 내용파악의 수준을 넘어 정서와 인지적 소통을 포함하는 포괄적 의사소통기법이라 할 수 있다.

그렇다면 사례관리에서 면접이란 무엇일까?

사례관리에서 사용되는 면접이란 용어는 **면접, 면담, 상담의 요소를 일정부분 포괄하는 일련의 의사소통방식**으로 그 의미를 정의하고자 한다.

의사소통은 관계 속에서 서로의 생각, 느낌, 정보, 태도, 의견 등을 주고받는 상호 작용과정으로서 인간의 행복을 좌우하는 요소라 할 수 있다. 즉 대상자의 문제나 욕구 해결을 위하여 사례관리자와 대상자라는 관계를 바탕으로 두 사람 사이에서 일어나는 내용전달 그 이상의 상호작용이 면접이다.

2) 사례관리 면접의 기능과 역할

사례관리자와 대상자 사이의 면접은 다음과 같은 목표로 전개된다.

- 대상자가 가지고 있는 문제를 해결하기 위해 사례관리자와 대상자라는 공식적 관계를 맺기 위한 소통
- 대상자의 문제 상황을 파악하기 위한 정보수집
- 사례관리가 필요한 대상 인지 여부를 판단하기 위한 정보의 수집
- 문제의 원인과 대안을 모색하기 위한 정보 수집
- 대상자 스스로 사례관리에 동의하고 시작 여부를 결정하기 위한 소통
- 대상자의 변화와 성장을 위한 지지와 조언

면접의 역할을 정의하여 요약하면 다음과 같다.

(1) 대상자와의 협력적 관계(rapport)의 형성

사례관리자는 대상자의 삶에 관여하여 함께 문제해결을 시도하는 전문가이다. 그러므로 대상자로부터 사례관리자가 인간적 신뢰를 얻고 전문성에 대한 신임을 얻어 대상자의 권한을 위임받는 과정이 우선 되어야 한다.

처음 만나는 대상자를 신속하게 이해하고, 삶의 문제를 함께 공유하기 위해서는 면접자로서의 기본 가치와 자세가 훈련되어야 하며 대화를 위한 다양한 기술이 필요하다.

(2) 정확한 정보의 수집

면접 과정 속에서 면접자와 피면접자 사이의 소통의 장애가 생기면 왜곡된 정보, 누락된 정보를 근거로 서비스가 시작되고 정확한 대책을 마련하기 어려워진다.

정확한 정보의 수집을 위해 다음과 같은 점이 고려되어야 한다.

- 대상자에 의해서 제시되는 요구들은 다양한 원인과 맥락 속에서 파악되어야 한다.
- 대상자가 언급하는 문제에 대한 정확한 파악과 언급하지 않은 문제들에 대한 고려도 필요하다.
- 대상자에 대한 사전 이해와 질문을 준비하고 이야기를 이끌고, 정보를 찾아가는 전문성이 필요하다.

(3) 대상자의 동기 강화와 대응 역량 강화

대상자는 자신의 어려움에 대한 도움을 요구하지만 다양한 가설들 중에 자신에 상황을 일으킨 원인을 통찰하거나, 자신이 진정 원하는 것을 통찰하거나 그에 대한 해결 대안을 선택하고 결정해가는데 어려움을 가지는 경우가 많다.

이에 사례관리자의 면접기술을 활용하여 목표나 욕구를 명확화 하거나, 다양한 대안을 제시하여 그들 중에서 대상자 스스로 해결 대안을 결정하고 선택할 수 있도록 용기와 문제해결의 의지와 힘을 북돋울 수 있어야 한다.

3. 공감적 소통을 위한 면접의 기초 기술

공감은 상대방의 입장이 되어서 느끼는 것으로 Freud(1905)는 '상대방의 정신적인 상태를 고려하고 나를 그 속에 넣어서 나의 것과 비교함으로써 이해하려고 노력하는 것'이라고 하였다.

공감이란 타인의 감정을 알아채는 능력, 타인의 감정을 이해하는 능력, 타인에게 감성적으로 반응하려는 능력을 포함한다.

공감적 소통이란 상대방이 전달하고자 하는 말의 내용은 물론 그 내면에 깔려있는 동기나 정서에 귀 기울여 듣고 이해한 바를 상대방에게 표현해 주는 것이다.

이러한 공감 능력을 바탕으로 소통이 이뤄지면 타인의 이야기에 대해 "아! 그렇구나" 하고 이해하고 (인지적 공감) 상대방의 감정과 하나되는 경험을 하게 되고 하나가 되었다는 일체감과 연대감(정서적 공감)을 표현하면 거기서 오는 부딪힘으로 신뢰감이 형성되고 이를 바탕으로 축진적 관계로 연결 되고 원만한 의사소통이 유지된다.

다양한 의사소통의 방법이 있겠지만 공감으로 하는 소통 기법은 피상적 인간관계를 넘어 진실성이 있고 따뜻한 관계를 유지할 수 있어 사례관리자와 대상자처럼 관계를 기반으로 공동의 과업을 수행하려는 이들에게 좋은 면접 기술이다.

본장에서는 공감적 소통 기술에 대하여 공부하기로 하겠다.

공감적 의사소통 과정은 다음과 같이 진행된다.

첫째, 공감적 주의집중 단계이다.

타인의 감정을 알아차리고 좀 더 깊이 있게 상대의 말을 이해하기 위해서는 공감적 주의집중으로 부터 시작하여야 한다. 그러므로 주의집중을 위한 적극적 경청과 비언어적 태도와 반응기술이 필요하다.

두 번째, 공감적 공명(인지적 공감, 정서적 공감) 단계이다.

이번 단계는 상대방의 메시지를 마음으로 이해하는 단계로서 상대의 메시지를 수용하고 정서적 공유가 일어난다.

세 번째, 표현된 공감 단계이다.

이 단계는 공감적으로 이해한 내용을 표현하는 과정으로 공감을 통해 이해된 부분을 효과적으로 전달하는 피드백 기술이 필요하다.

네 번째, 지각된 공감과 공감의 순환 단계이다.

말하는 이가 상대의 마음 속에서 일어나는 공감을 인식하게 되어 신뢰와 일체감 속에서 더 깊은 이야기, 변화를 위한 이야기가 공유되며 더 깊은 관계로 발전한다.

이러한 공감적 의사소통 위한 **기초 기술**을 소개한다.

1) 집중하여 듣기

공감적 집중을 위해서 '적극적 경청 기법'과 '따라 하기 기법'을 소개하며, 잘 듣지 못하는 장애물에 대해 해결 방법을 알아보기로 한다.

(1) 적극적 경청

적극적 경청이란?

칼 로저스가 제안한 것으로 적극적 청취태도에 대한 사고방식을 뜻한다. 다른 말로 공감적 경청이라고도 한다. 다음과 같은 경청의 태도가 중요하다.

- 상대가 무엇을 느끼고 있는지를 상대방 입장에서 받아들이는 공감적 이해
- 자신의 고정 관념을 버리고 상대의 태도를 받아들이는 수용의 정신
- 자신의 감정을 솔직하게 전하고자 함
- 상대를 속이지 않는 진실한 태도



면접자는 적극적 경청의 태도를 가지고 말하는 것은 물론 말하지 않는 것, 몸짓, 말하는 것 속에 숨은 의미까지 경청하여야 한다.

예시

면접자 B 와 C의 대응에 내담자 A는 어떻게 말했는지 비교해 보세요.

- A 아니 장애인이라고 무시하는 겁니까? 바쁜 사람을 오라고 해놓고 지금 뭐하는 겁니까?
- B 선생님! 몸도 불편하신데 저희 서비스를 신청하러 직접 방문하시게 하여 많이 불편하셨지요? 그런데도 약속을 지키느라 힘들게 오셨고, 다른 약속도 있었는데 대기 시간이 예상보다 길어지니 속이 상하시단 말씀을 하시는 거지요?
그러다 보니 '내가 장애인이라 저들이 나에게 아무렇게나 해도 된다고 생각하나?' 하는 마음까지 드셨군요. 선생님 말씀을 들어보니 화나실 만합니다.
정말 죄송합니다. 선생님께서는 저희에게 화내시는 것이 아니라 좀 더 빠른 처리를 원하시는 거지요?
- A ?
- A 아니 장애인이라고 무시하는 겁니까? 바쁜 사람을 오라고 해놓고 지금 뭐하는 겁니까?
- C 선생님! 여기 혼자만 계시는 것도 아닌데 이렇게 큰소리를 치시면 어떡합니까? 보시다시피 일부러 그러는 게 아니고 오늘 방문객이 많질 않습니까? 저희 입장도 이해해 주셔야지요. 가능한 빨리 상담해 드릴 테니 조금만 더 기다리세요.
- A ?



(2) 따라 하기

집중하여 잘 듣기 위한 하나의 방법으로 '따라 하기' 방법이 있다. 상대방이 하는 말을 거울이 비추어 주듯 그대로 반복하여 말해주는 방식이다.

'따라 하기'는 면접자가 피면접자의 말을 잘 듣기 위하여 놓치지 않으려고 한번 더 따라하는 노력을 한다는 의미이다. 상담자가 따라하기를 하는 동안 내담자는 자신의 상황을 제3자의 입을 통해 그대로 반복하여 듣는 경험을 하게 되는데 이 과정에서 자신의 고조된 감정이 가라앉을 수 있고 생각을 객관적으로 정리하게도 된다. 또한 조언이나 지시, 간략한 답변으로 대응하던 보통의 사람과는 달리 자신의 말을 잘 들어주고 있다는 데서 면접자에 대한 신뢰감이 형성되는 효과가 있다.

때로는 피면접자의 특이한 행동이나 목소리, 제스처 등을 자연스럽게 따라 하기도 한다. 이때 피면접자는 자신의 모습을 타인을 통해 봄으로서 자기 통찰을 돕기도 하고 면접자와의 동질감을 느껴 상당한 편안함을 갖게 된다.

예시

- A 선생님 저 정말 속상해요 (울먹이며) 저는 정말 재수가 없어요. 오늘 수학 시험을 봤는데... 한 개 틀렸어요. 저 어제 밤 새웠어요. 요번엔 맨날 오빠만 공부 잘한다고 칭찬하는 엄마에게 100점 맞아서 칭찬받고 싶었는데... 정말 전 안되는 아이예요...그것도 제가 시험지 걷는 순간에 1번을 2번으로 고쳤는데 먼저 썼던 1번이 정답인 거예요. 안 고쳤으면 100점인데... 정말 죽고 싶어요. 이젠 다 틀렸어요.
- B 예구~~ 네가 시험을 봤는데 한 개 틀려서 속상하구나. 밤 새워 공부해서 오빠만 칭찬하는 엄마에게 너도 칭찬받고 싶었는데 아쉽게 한 개를 틀려 100점 받을 기회를 놓쳤으니, 그것도 마지막에 썼던 답을 고쳐서 틀렸으니 정말 네가 재수가 없고 안 되는 아이 같이 느껴지는 거구나....

(3) 잘 들리지 않는 이유를 해결하기

상대방의 말을 들으려 해도 다양한 이유로 면접자는 피면접자의 말을 잘 듣지 못하는 경우가 있다. 잘 들리지 않는 이유를 파악하고 대응방안을 학습하고 훈련하여야 한다. 잘 들리지 않는 이유들은 다음과 같다.

○ 면접자의 면접 기술의 문제

집중하여 듣기, 이해하기, 질문하기, 피드백하기 등 필요한 전반적 면접기술의 부족

○ 면접자 개인의 특성

낮은 자존감, 내성적 성격, 타인에 대한 부정적 선입관, 회피형 대인관계 등 부적응적 인간 관계 유형, 가족 질병, 자녀 장애 등 개인적 상황, 보수적인 가치관, 직장내에서 인정받지 못함, 개인의 특수한 상황 등

○ 면접 환경

공개된 장소, 과중한 업무 부담으로 면담집중이 어려움, 조직이 면접업무에 대한 중요성을 인식하지 못함 등

○ 피면접자의 문제

면접 동기 없음, 면접에 대한 부정적 경험으로 신뢰하지 않거나 거부함, 서비스 요청에 대한 수치심, 거절에 대한 두려움이나 분노, 자신의 문제에 대한 받아들이지 못하는 상황 등

○ 피면접자의 개인 특성

인지, 정서, 감정상의 어려움, 장애나 질병, 언어와 문화차이 등



면접내용을 왜곡없이 적극적으로 경청하기 위해서는 다음과 같은 자신의 면접의 습관을 발견하고 해결하기 위한 훈련이 필요하다.

적극적 경청의 장애물	주요 현상	해결 방안 예시
골라 듣기	듣고 싶은 것만 듣는다. 내용은 듣고 감정은 모른 채 한다.	내 감정과 경험과 생각을 비운다. 오로지 피면접자에게 집중한다.
넘겨짚기	내 경험과 견주며 듣는다. '이러이러 할거야.' 라고 추측한다	내 감정과 경험과 생각을 비운다 피면접자의 속도에 맞춘다.
내 할 말 준비하기	대답, 충고 등 내가 할 말을 준비한다.	해결해야 한다는 압박감에서 벗어난다. 공감적 집중하기를 훈련한다.
안 듣기	상대에 대한 선입견과 부정적 감정을 유지하며 듣는다.	비심판적 태도를 유지한다. 맥락적 이해 습관을 기른다.
자존심 세우기	피면접자가 면접자 개인을 공격하는 것과 같이 생각된다. 딱 할 말만 하고 사무적으로 된다.	내 안에 열등감을 통찰한다. 나에 대한 긍정적 자아상을 그린다. 문제에 집중한다.
언쟁하기	자신이 생각하는 해결 방법을 강요한다. 피면접자의 말에 잘못된 점을 찾고 있다.	논리적 대화보다는 정서적 공감에 집중한다.
슬쩍 넘어가기	첨예한 갈등이 생길 주제는 다루지 않고 피한다. 면접 후에 후회한다.	직면 기술을 훈련한다. 갈등을 두려워하지 않는다.
비위 맞추기	상담자의 마음과 다른 행동을 하게 된다. 상담 이후에 마음이 쓰이거나 화가 난다. 계속 내담자에게 끌려다니는 느낌이다.	자기 주장기법을 연습한다.
판단하기	나의 직관과 경험을 믿는다. 지금 보이는 문제를 해결하려 한다	수용한다. 비심판적 태도를 유지한다. 맥락적 이해를 한다.
다른 생각하기	왜 그렇지 모르지만 집중이 안된다. 면접 중에 면접말고 더 중요한 해야 할 일이 생각난다. 면접시간이 소모적이란 생각이 든다.	업무 환경을 조성한다. 집중의 방해요소 찾아본다. 수퍼비전을 받는다.

» 예시

적극적 경청을 가로 막는 대화

- A** 선생님 저 정말 속상해요 (울먹이며) 저는 정말 재수가 없어요. 오늘 수학 시험을 봤는데... 한 개 틀렸어요. 저 어제 밤 새웠어요. 요번엔 맨날 오빠만 공부 잘한다고 칭찬하는 엄마에게 100점 맞아서 칭찬받고 싶었는데... 정말 전 안되는 아이예요....그것도 제가 시험지 걷는 순간에 1번을 2번으로 고쳤는데 먼저 썼던 1번이 정답인 거예요. 안 고쳤으면 100점인데.... 정말 죽고 싶어요. 이젠 다 틀렸어요.
- C** (아니 애가 나한테 어찌란 거야, 할 일도 많은데 자랑질 하러 왔나? 맨날 70점만 받던 나는 죽으라는 거야 뭐야? 자기문제에 대한 통찰 부족, 넘겨 짚음, 안들음, 사실을 듣고 감정은 듣지 못함. 자존심세우기)
○○아! 너무 속상해 하지 마. 95점도 잘 한거잖아. (판단, 조언)
너의 어머니도 너를 칭찬해 주실 거야. 다음에 더 열심히 하자! (조언, 해결방법제시)
- D** (이 아이가 부모의 인정을 받지 못한 아이구나, 부모 상담이 필요하겠네. 어떻게 엄마 상담 오시라고 하지?.. 추측, 판단, 다른 생각하기)
○○아! 너의 이야기를 듣고 있으니 나도 너무 속상하구나.... 다음에 더 잘하자!
(조언, 해결방법 제시)



2) 맥락을 이해하기

면접자는 집중하여 피면접자에게 관심을 기울이며 그가 전하고자 하는 내용과 정서를 정확하게 들으려 노력하게 되어 정서가 공유되는 공명과정(공명)이 진행되면서 정서적, 인지적 이해의 과정으로 넘어간다. 이때 더 깊은 대화가 오고 가는데 이때 유용한 기법은 질문하기, 관찰하기, 직면하기 기법이다.

(1) 질문하기

피면접자의 전달하고자 하는 바를 알기 위해서는 면접자의 말보다 피면접자의 말이 필요하다. 피면접자의 말을 유도하고 잘 이해하기 위해 질문을 사용한다. 질문은 짧은 시간 안에 중요한 정보를 얻을 수 있는 좋은 방법이다.



유용한 질문을 살펴보면 다음과 같다.

① 개방형

단편적 답변, 예, 아니오로 끝나는 답변을 유도하는 폐쇄형 질문보다는 피면접자의 답변이 자유롭고, 구체적이며, 길어지도록 하기 위해서 개방형 질문을 사용한다.

>> 예시

유용한 표현

~~에 대하여 말씀해 주시겠습니까?
어떻게 하여 그런 생각을 하시게 되었나요?
무엇이 당신을 ~~ 하도록 만들었을까요?
당시의 상황에 대해 설명해 줄 수 있나요?
그때 당신은 어떻게 견뎠나요?

대화예시

부모님이 이혼한다는 말씀을 하셨을 때 당신은 어떤 느낌이었나요?
수술 후 당신이 영구 장애를 가지게 된다는 사실을 들었을 때, 그때 이야기를 좀 더 해주실 수 있나요?

폐쇄형 질문

오늘 방과후에 학원 다녀왔니?

개방형 질문

오늘 오후 방과후에 어떻게 지냈는지 말해 줄 수 있니?

② 관계성 질문

면접 장소에 있지 않은 사람의 의견을 묻거나 피면접자가 가지고 있는 어떤 대상에 대한 느낌이나 생각을 물을 때, 욕구를 사정할 때, 개입 목표를 설정할 때 등에 유용한 질문이다.

>> 예시

유용한 표현

- 만약 이곳에 당신의 어머니가 계신다면 당신이 재활 치료를 받지 않기로 결정하신 것에 대해 뭐라고 말씀하실까요?
- 만약 당신이 독립하길 원한다는 말을 어머니께 하신다면 어머니는 뭐라고 하실까요?
- 당신이 어떤것이 달라지면 가족들이 “아 이 사람이 이제 제대로 사는구나” 하고 생각하실까요?

③ 예외 질문

피면접자가 완강하게 부인하거나 극단적인 신념을 가지고 있을 때, 상대방에 대한 왜곡된 신념을 가지고 있을 때 사용하여 변화의 시작점, 계기를 만드는데 유용한 질문기법이다. 피면접자는 예외질문을 받게 되면 예외적 상황이 없다고 부정하거나 당황해하지만 결국 예외적 상황을 찾고 예외적 상황이 발생했던 때로 되돌아가 해결의 실마리를 찾을 수 있게 된다.

>> 예시

유용한 표현

- 어머니께서 아드님이 한 번도 엄마에게 안부 전화를 하지 않아 서운하다고 하셨는데요, 최근에 아니더라도 아주 오래 전이라도 말이에요. 어머니께 안부 전화했던 적이 없었을까요?
- 당신의 남편은 술을 먹지 않고는 잠을 이루지 못한다고 하셨는데요. 매일 그런가요? 혹 술을 마시지 않았는데 잠들어 버린 일은 없는지요?

④ 기적 질문

피면접자가 자신의 문제에 압도되어 변화의 의지가 보이지 않고 해결 방법이 없다고 자포자기한 경우나 무기력한 상태에 놓이게 되고 상담을 거부하거나 원인을 타인이나 상황에 돌리며 변화를 포기할 때 면접자는 현 상황에서 피면접자가 바라는 것이나 희망하는 것을 발견하기 어렵다. 이런 경우 목표설정과 욕구의 구체화에 적합한 질문기법이다.

» 예시

유용한 표현

어머니가 말씀하신 대로 당신 남편과의 문제는 그리 쉬운 일이 아니네요. 저도 어머니 말씀을 듣고 있자니 절망감이 느껴집니다.

자 그래요. 그 문제에 관해서는 몇 번 더 만나면서 이야기하기로 하지요.

.....

오늘 상담을 마치시면 집에 가지겠지요?

여전히 남편은 컴퓨터 방에서 나오지 않고 집안은 담배 연기와 술 냄새로 가득하고....

그래도 어머니는 여느 때와 같이 저녁을 지어 먹고 늘 하시던 대로 잠을 청하시겠지요?

그런데 말이죠. 제가 좀 동화 같은 이뤄지기는 어렵겠지만 상상의 나라를 펼쳐서 ... 한번 말도 안 되는 상상을 해 보려고 해요.

만약에 말이죠.

어머니가 잠자는 사이에 어머니 집에 기적이 일어난 거예요. 그토록 힘들게 생각했던 남편과의 문제 말이에요. 내일 아침에 눈을 떴을 때 기적이 일어나 모든 문제가 해결되었다고 상상해 보세요.. 물론 상상이니깐 천천히 한번 생각해 보세요.

자, 아침에 눈을 뜨고 무엇을 보면, 무슨 상황이 집에 벌어져 있으면 '어머 이건 기적이야! 나에게 기적이 일어났어!' 라고 느낄 수 있으실까요?

⑤ 척도 질문

척도 질문은 자신의 욕구를 말로 표현하기에 어려움을 느낄 때, 상황이 너무 어려워 단기간에 해결 될 수 없어 단계적으로 목표수립을 하여야 할 때, 실현 가능한 목표를 세우고자 할 때에 유용한 질문이다. 또한 완벽한 것이 아니면 변화라고 느끼지 못하거나 흑백논리에 빠져 변화를 거부 할 때 자신의 가치를 인정하지 않을 때에도 유용한 질문이다.

» 예시

유용한 표현

• 아버님! 아버님이 산재 사고를 당하시기 전에도 허리가 아프셨다고 하셨는데요. 사고 전과 사고 후의 통증의 크기를 점수로 표현해 본다면 몇 점과 몇 점일까요?

• 직업훈련을 받아서 취업을 하시게 된다면 지금 선생님의 자존감이 몇 점 정도 향상 될 것 같은가요?

• 취업하여 자기 인생을 살고 싶은 마음과 결혼하여 한 가정의 아내로서 전업주부로 살아가고 싶은 마음이 모두 있다고 하셨잖아요? 굳이 점수로 비교 한다면 1점 이라도 더 어머니의 마음과 가까운 것은 어떤 것인가요?

• 지금은 실명으로 장애를 갖게 되어 행복감이 0점이라고 하셨는데요. 왜 그렇지 않으시겠어요? 당장 100점은 안되더라도 한 5점만이라도 행복감을 느끼려면 무엇이 달라지면 좋을까요?

⑥ 모른다는 자세(알고 싶어하는 자세)로 질문하기

예시

모른다는 자세로 질문하기

- A** 선생님 저 정말 속상해요 (울먹이며) 저는 정말 재수가 없어요. 오늘 수학 시험을 봤는데... 한 개 틀렸어요. 저 어제 밤 새웠어요. 요번엔 맨날 오빠만 공부 잘한다고 칭찬하는 엄마에게 100점 맞아서 칭찬받고 싶었는데... 정말 전 안되는 아이예요...그것도 제가 시험지 걷는 순간에 1번을 2번으로 고쳤는데 먼저 썼던 1번이 정답인 거예요. 안 고쳤으면 100점인데.... 정말 죽고 싶어요. 이젠 다 틀렸어요.
- E** 너의 모습을 보고 이야기를 들으니 정말 네가 죽고 싶을 정도로 많이 속상한 것 같아 나도 속상하다. 그런데 ○○아! 내가 잘 몰라서 하는 이야기 인데 내가 어렸을 때에 우리 집에선 내가 70점만 맞으면 피자 사준다고 하셨었어. 만약 내가 너처럼 95점 맞으면 우리 엄마가 기절하실걸.... 그래서 한편으론 네가 좀 유난스럽다는 생각이 드는 것도 사실이야. **(진실성과 일치성 유지하기)**
정말 잘 한 거거든. 그런데 네가 이렇게 속상해 하는걸 보니 내가 모르는 무슨 이유가 있을 것 같아. 왜 그리 속이 상한 것인지 좀 더 이야기 해 줄 수 있어? **(맥락을 이해하기 위한 질문, 개방형 질문 사용, 알고 싶어 하는 겸손한 자세)**
- A** 나두 알아요. 선생님이 보시기엔 제가 이상하실 거예요. 저도 알아요. 그런데 우리 집에서는 달라요. 저희 오빠는 중고등학교 시절 내내 100점만 받고 1등을 놓치지 않았어요. 그러니 우리 엄마는 오빠만 제일이고 이 세상의 점수는 100점 말고는 다 0점과 같이 취급하세요! 그래서 집에서 저는 존재감이 없는 아이지요.

(2) 관찰하기

말하는 이의 태도, 억양, 소리의 크기, 얼굴 표정 말하는 이와 함께 있는 사람들과의 상호 작용, 집에서 면접이라면 일상생활 환경과 그 속에서의 태도 등을 관찰하면 많은 단서를 찾을 수 있다.

피면접자의 관심사, 대상에 대한 감정이나 생각, 호불호의 의사 등 다양한 단서를 제공 받는다. 이 내용을 근거로 면접을 이어 나가는 것이 유용하다.

예시

유용한 표현

- 어머니는 빨간색을 좋아하시나 봐요. 지난번에 오실 때는 빨간색 티셔츠를 입고 오셨는데 오늘은 빨간 머리핀이 참 잘 어울리세요. 생기있어 보이고...
- 다른 분들은 아저씨가 무뚝뚝하다고 하시던데 저는 아저씨가 정이 많으신 분이란 걸 알아요. 지난번 가정방문 때 집 앞에서 제가 가져다 드린 밑반찬 통조림을 안 드시고 들고양이에게 주시는 걸 보았거든요!



(3) 따뜻한 직면과 I-메세지 사용하기

면접 과정 중 상반된 내용을 주장하거나 면접자가 보기에 진실이 아닌 내용을 말하거나, 약속을 어기거나, 핑계대거나, 결정적인 내용을 언급하지 않고 변죽을 울리고 있을 때, 면접 진행의 어려움이 발생한다. 이럴 때 면접자는 진심을 다해 지금 상황을 직면해야 한다.

그러나 이러한 직면은 면접자와 피면접자의 신뢰 관계가 형성되어 있고 피면접자가 면접자의 직면에 상처받지 않으면서 기꺼이 받아들일 수 있을 때 사용하여야 한다. 즉 면접자 개인의 감정을 직선적으로 표현하는 것이 아니라 피면접자를 위해 상황을 직시하도록 돕는 것이 도움이 되며 진정 내가 대상자를 위하여 직면하는 것인지를 냉정히 성찰하는 가운데 따뜻한 직면이 되도록 해야 한다.

이때 **I-메세지 기법**으로 이야기하는 것도 유용하다.

I-메세지 기법이란 “나는 ~~~ 이유때문에 ~~~ 감정이 든다. 또는 ~~결과가 생겼다.” 고 자신의 감정과 관련된 정보를 줌으로서 피면접자를 비난하거나 피면접자의 감정을 상하지 않으면서 면접에 더욱 적극적으로 참여하도록 하거나 협조를 이뤄 낼 수 있어 유용하다.

예시

유용한 표현

.....어머니 제가 정말 어머니를 도와 드리고 싶은데요. 제가 어머니를 만난 지 얼마 되지 않아 잘 몰라 드리는 말씀이에요. 좀 혼란스러워서요.

어머니는 아드님이 장가가는 것만 보면 두 다리 뺀 것 같다 하셨잖아요?

그래서 지난 2년간 맞선자리도 20여 번 주선했고요. 그런데 매번 선에 나왔던 여성분의 문제를 발견하시고 교제를 모두 반대 하셨네요.

저는 맞선에 나온 여성분들이 정말 문제가 있었다는 어머니 말씀을 믿어요. 하지만 어머니가 원하는 게 아드님의 결혼이라면 아드님이 좋다고 하시던 분들 중에서 그래도 몇 번 더 만나보도록 허락 할만한 여성분이 계시지 않았을까요?

왠지 어머니가 아드님을 너무 사랑하셔서 장가가는 것을 두려워하시는 것은 아닌지 하는 생각도 해보았어요. 한번 생각해 보시기 부탁드립니다. 아들의 결혼을 원하는지 아니면 아들이 어머니와 좀 더 있길 원하시는 건지..... (직면)

선생님! 선생님께서 재활 훈련을 3주 계속 20분씩 늦으셨어요.

처음엔 오시는 길에 무슨 일이 생기셨나 많이 걱정이 되고 제가 불안해 지더라고요. 그런데 여기 아무 일도 없이 오시고 나면 저는 좀 속이 상해요. 제가 언제 오실지도 모르고 우두커니 기다리는 것도 그렇고, 치료도 즐거운 마음으로 하기가 힘들었어요. 게다가 다음 치료하실 분에게 치료시간을 좀 기다려 달라고 양해를 구해야 하는데 다음 분도 저에게 화를 내시니 제가 잘못된 것도 아닌데오늘은 참 속이 상하네요. 다음 부터는 미리 연락을 주시면 시간을 조정하여 보면 좋겠어요. (I-메세지)

3) 피드백하기

피면접자에게 집중하여 그가 말하고자 하는 내용과 정서를 듣고 인지적, 정서적으로 이해하였다면 이번에는 이해된 내용과 정서를 면접자가 피면접자에게 다시 표현하는 과정이다. 이 단계에서는 추임새 넣기, 인정하기, 공감을 표현하기 기술이 필요하다.

(1) 추임새 넣기

추임새는 내담자의 말이 촉진되도록 하는 데 유용한 기법이다.

피면접자로 하여금 면접자가 잘 이해하고 있다는 증표가 되기도 하고 공감 받고 있다는 느낌을 갖게 하기 때문이다. 면접자 입장에서도 자신이 잘 이해한 것인지에 대한 확인을 할 수 있고 한 가지 주제에 대한 대화를 정리하는데도 유용하다.



치켜 올리듯 가볍게 하는 맞장구

저런! 그렇습니까?
아닙니다. 잘못했습니다.
그렇게 하십시오.



동 의 하는 맞장구

과연 정말 그렇군요.
맞아요. 그렇지요.
옳으신 말씀입니다.



정리하는 맞장구

말하자면 이런것입니까?
아~~ 와~~ 것이지요?
이러 저러한게 요점이시지요?
그런 점이 포인트군요.
그러니까 이러저러한 말씀이군요.



말을 재촉하는 맞장구(흥을 부추기는 맞장구)

그래서 어떻게 되었습니까?
그 밖에 또 뭐가 있을까요?
그래서요?
참 흥미롭네요. 좀더 말씀해 주세요.



공감의 맞장구

아~~? / 오~~
재미있네요. / 고생하셨네요.
조금은 알 것 같아요.
얼마나 힘들었어요.
말씀이 이해됩니다.
엄마의 마음이 느껴져요!

(2) 인정하기

피면접자의 말과 감정을 이해했다 하더라도 그것을 수용한다는 것은 어려울 때가 많다. 그래서 면접자들은 “그렇지만~, 그래도~, 그러면 ~” 등의 접두어로 면접자 자신의 말로 쉽게 넘어가 버린다.

이렇게 피면접자의 말이 끝나기도 전에 부정하거나 답을 주거나 하는 식의 반응을 하게 되면 앞 단계의 공감적 경청과 이해를 위한 노력은 아무런 의미가 없어지며 피면접자는 이번에도 면접자가 역시 내 말을 이해 하지 못했다고 느끼게 된다.

이런 과정에서 가져야 하는 면접자의 비심판적 태도를 유지하고 인간을 개별화하여 존중하는 자세와 가치관을 실천 가치로 내면화 하는 것은 매우 중요하다.

- **수용** : 피면접자의 장점과 단점, 잠재력과 제한, 바람직한 행동과 바람직하지 않은 행동, 긍정적 감정과 부정적 감정 등 실제로 있는 그대로의 모습을 받아들이는 것이다. 온화함, 존경과 관심, 중립적 태도 유지가 중요하다.
- **비심판적 태도** : 피면접자의 행동이나 상황에 대하여 옳고 그름, 좋음과 나쁨을 판단하여 피면접자를 심판하는 태도를 갖지 말아야 한다는 것으로 의도적 가치 내면화 훈련이 필요하다.
- **개별화** : 면접경험이 많을수록 대상자에 대한 편견이나 선입견을 가지고 대하는 경우가 있다. “기초 수급 대상자들은.. 장애인들은.. 청소년들은...”과 같은 언어는 개별화를 가로 막는 언어이다. 대상자 한 사람, 한 사람은 인간다운 삶을 살 수 있도록 지지되어야 하고 한 명도 같은 사람은 없다는 생각으로 개개인의 특수성을 인정하고 존중하여야 한다.

(3) 공감을 표현하기

면접자가 느껴지는 감정을 그대로 전달하는 것이다. 이 과정에서 피면접자와 연대감을 경험하며 새로운 해결과 더 깊은 대화가 이뤄진다. 이때 너무 과도한 감정 반응이나 절제된 감정 표현은 오히려 내담자로부터 신뢰를 잃어버릴 수 있음을 명심하여야 한다.

있는 그대로 수용하기

그 상황이라면 그럴만하셨네요.
선생님 입장에서 생각하니 서운하신게 당연하네요.

비심판적 태도를 유지하기

뭔가 특별한 이유가 있었다고 믿습니다.
그런 선택을 하신 이유가 궁금합니다.

진실성과 일치성을 유지하기

아~ 제가 그 부분에 대해서는 잘 모릅니다.
조금 더 공부하여 다시 알려 드려도 될까요? (진실성)
사실 가족 폭력 가해자라 하셔서 저도 좀 안 좋은 생각이 있었어요. 하지만 선생님을 뵈고 상담을 진행하다 보니 선생님의 사정을 알게 되면서 도와드리고 싶은 마음이 생겼습니다. 저와 함께 면담을 진행해 보시겠습니까? 저도 노력하겠습니다. (일치성)

다양성을 존중하고 개별화하기

다양한 문화와 개성에 대한 존중과 이해를 하려는 자세 유지한다.
다름의 차이를 인정하는 유연함을 표현한다.

면접자 자신을 빈 상태로 유지하기

내 생각, 내 경험, 내 느낌 모두
우리 창고에 PARKING!!! 하고 내담자를 만난다.
상담자 자신에 대한 이해와 통찰하여 면접에 영향을 미치지 않도록 주의한다.

① 정리, 요약, 반영하기

피면접자가 말한 내용을 정리·요약하고 잘 듣고 있는지를 피면접자에게 확인하여야 한다. 또한 이러한 기법은 피면접자가 말하면서 스스로 자신의 문제나 요구 등을 정리할 수 있게 하고 자신의 감정을 지지 받는다는 느낌을 경험하기도 한다. 또한 면접자에 대한 신뢰가 형성될 수 있다.

때로는 자신도 의식하지 못했던 자신의 문제나 생각, 느낌 등을 알아차릴 수도 있다.

» 예시

유용한 표현

- 지금까지 어머니는 50년 전 어린 나이에 얼굴 한번 보지 못한 꼬마 신랑에게 시집 와서 겪으신 온갖 시집살이에 대해서 말씀해 주셨네요. (요약)
- 할머니의 말씀을 듣고 있으니 오직 자식들을 위해 참고 사시느라 할머니의 속이 췌덩이처럼 새까맣게 되었다는 말씀이시지요? (요약, 확인)
- 그리고 할머니의 말씀을 들으니 그래도 할머니가 참고 사셨기에 자제분들이 모두 잘 성장하였으니 할머니는 후회가 없다고 생각하시는 것 같은데 맞나요? (긍정적 반영과 확인)

② 적절한 언어를 사용하기

면접자가 사용하는 언어에 따라 피면접자의 상담 결과가 달라질 수 있다. 다음과 같은 언어의 선택이 습관화 되도록 훈련하여야 한다.

- 지지와 관심을 보이는 언어
- 신뢰를 보이는 언어
- 알고 싶어 하는 겸손한 언어
- 희망을 표현하는 언어
- 긍정적으로 표현하는 언어
- 피면접자의 강점을 부각시키고 강화하는 언어

③ 비언어적으로 표현하기

부드럽고 부담스럽지 않은 시선으로 응시하기, 상체를 기울이기, 손잡아 주기, 고개 끄덕이기를 통해 면접자의 말에 대한 이해를 표현한다.

» 예시

적절한 피드백을 위한 대화

- A** 선생님이 보시기엔 제가 이상하실 거예요. 저도 알아요. 그런데 우리 집에서는 달라요. 저희 오빠는 중고등학교 시절 내내 100점만 받고 1등을 놓치지 않았어요. 그러니 우리 엄마는 오빠만 제일이고 이 세상의 점수는 100점 말고는 다 0점과 같아요! 그래서 집에서 저는 존재감이 없는 아이지요.
- E** 어머머 정말 신기하네. 어떻게 6년 내내 백점이야? 너희 오빠는 정말 특이하다! (추임새)
그러니 너희 어머니가 100점 아니면 모두 실패라고 생각할 만하구나! 그 안에서 너는 얼마나 인정받기 힘들었다는 것이 이해되었어. (맞장구, 비심판적 태도, 맥락에 대한 이해)
너도 엄마의 사랑과 인정이 필요 했을 텐데..... (공감의 표현)
그래서 이번 기회에 100점 받아 엄마에게 뭔가 보여 드리고 싶은 마음이었는데 절호의 기회를 놓쳤으니 더 이상 아무 것도 하고 싶지 않을 만큼 마음이 힘든 것이 이해가 돼. 그럴만해. 나도 정말 너무 속상하다! (공감의 표현, 이해와 수용, 요약, 명료화)
- A** 선생님이 그렇게 알아주시니 감사해요. 실컷 말하고 나니 속이 후련해요. 집에 가서 한숨 자고 나면 좀 나아지겠지요 뭐. (감정의 정화, 공감의 인식과 순환)
- E** 아이구 이런 ○○는 이렇게 긍정적이구나! 공부는 오빠가 100점! 긍정마인드는 ○○이가 100점이네! (문제의 재구조화, 긍정적 언어의 사용, 강점의 부각)



이 단계의 주요 과업과 업무는?

관계형성과 문제 확인

- ▶ 사례발견
- ▶ 초기면접
- ▶ 오리엔테이션
- ▶ 대상자 선정
- ▶ 다른 기관 의뢰
- ▶ 기록(recording)

3장 초기면접단계의 과업과 면접지침

1. 사례관리자를 위한 질문 목록
2. 사례발견과 초기 상담 준비하기
3. 초기 면접





장애인 건강보건사례관리를 위한

면접기술



1. 사례관리자를 위한 질문 목록

사례관리에 있어서 초기 면접과 사정 과정은 사례관리 계획 수립을 위한 정보 수집의 과정이라고 정의하였다. 본장에서는 실무적 편의를 위해 초기 면접 시에 우선적으로 필요로 하는 면접 지침에 대하여 다룰 것이다.

우선 **초기 접촉 단계의 목적은 사례관리 대상자로 선정여부를 결정하는 것이다.**

그러므로 사례관리자는 다음과 같은 질문을 하며 정보를 수집하여야 한다.

1) 사례관리 대상으로 적합한가? 왜 그런가? 요청되는 사례관리자의 역할은 무엇인가?

- 사례관리 이전에 개입되어야 하는 위기 개입 사례는 아닌가?
- 만성적이고 다양한 욕구를 가지고 있는가?
- 있다면 어떤 영역의 욕구이며 심각도는 어떠한가?
- 다양한 자원의 접근이 필요하나 연결이 되어 있지 않은 상태인가?
- 자원 연결과 활용에 있어 스스로 해결하기에는 장애물이 있는가?
- 장애물이 있다면 무엇인가?
- 주변에 자원을 찾거나 접근하거나 활용하는 것을 도와줄 사회적 관계망이 부족한 상태인가?
- 여러 가지 서비스 자원이 접근되어 있으며 기관 간 소통이 필요한 상태인가?

2) 나 또는 우리 기관이 주 사례관리자 역할을 수행해야 하나? 지역사회 또는 다른 사례관리자와 연결하는 것이 적합한가?

- 주요 문제 상황을 고려할 때 우리기관의 전문성이나 자원 확보 역량이 적합한가?
- 해당 사례를 전담할 수 있는 사례관리자가 있는가?
- 주 사례관리자를 타 기관으로 의뢰하여 선정하여야 한다면 어느 기관인가?
- 그 이유는 무엇인가?
- 의뢰한 경우 우리 기관은 주 사례관리기관과 어떻게 협력하면 좋은가?



지역사회중심재활사업안내의 기준

다음과 같은 대상자 선정 기준과 타 기관 의뢰 기준을 참고하여 판단하기 바람

- 사례관리 대상자
중증도가 심하고 독립적 일상생활이 어려운 대상자 중에서 지역사회 기관 단순 의뢰 및 서비스 제공으로는 문제 해결이 어려운 대상
- 타부서(기관)으로 대상자 의뢰 기준
 - ① 지역장애인 보건의료센터로 의뢰
 - : 사례관리 진행했으나 자체적 노력으로 해결이 어려운 최종증 집중 관리 대상자
 - : 주된 장애로 집중치료 요하나 기타 질병으로 긴급입원, 검사 등 보건의료적 복합적 문제를 가진 자
 - ② 희망복지지원단으로 의뢰 기준
 - : 건강관련 문제 이외에 안전, 가족간 갈등, 경제, 법률, 권익옹호 등 복지관련 복합적 문제가 있어 사례회의 진행했으나 자체적 해결이 어려운 경우
 - : 희망복지지원단 사례회의에 참석하고 보건 연계 부분을 지원함
 - ③ 방문 건강사업으로 의뢰 기준
 - : 재가 장애인 중 방문 서비스가 요구되는 경우 의뢰 및 연계

※ 76P 부록2 참고

3) 사례관리 대상이 아니라면 단순 서비스 연계대상이나 의뢰대상인가?

- 우리 기관내의 서비스 이용 연결이 가능한가?
- 외부기관의 연결이 필요한 대상인가?
- 정보 제공 이후 단순 종결 대상인가?

초기 접촉과 면접은 대상자 선정 여부를 결정할 정보 수집에 있으나 처음 만나는 사람을 대상으로 짧은 시간 안에 위에 언급된 질문 내용에 대해 정확한 정보를 얻는다는 것은 쉬운 일이 아니다.

따라서 초기 면접단계에서는 사례관리자와 대상자라는 관계가 맺어지는 것이 더욱 중요하다. 이러한 관계를 맺어가는 과정의 성숙도에 따라 위의 질문에 대한 정보들도 모아질 수 있기 때문이다.

그러므로 초기 면접 단계에는 관계형성을 위한 면접이 필요하다.

여기서의 관계란 호감을 갖는 인간관계로 출발하여 친밀감과 신뢰감을 갖는 인간관계를 형성하고 자신의 노출과 함께 공동의 목표수행을 해나가는 동맹의 관계로 발전되어야 한다. 특히 자신의 욕구 해결을 위해 사례관리자의 전문성과 인간성에 대한 신뢰를 기반으로 사례관리를 의뢰하고 사례관리자로서의 역할을 위임받는 일련의 과정이 필요하다.

이러한 과정을 진전시키기 위해 사례관리자는 다음과 같은 질문이 필요하다.

4) 서비스에 대한 부정적 경험이 있는가?

- 나를 만나기 이전에 자원에 접근되거나 획득하기 위하여 어떤 경험을 하였는가?
- 그에 대한 부정적 경험이나 느낌, 생각이 있는가? 있다면 무엇인가?
- 그 부정적 경험이 지금 우리의 관계에 영향을 미치는가?

5) 개인의 강점과 특수성은 무엇인가?

- 이사람 만의 독특한 인간관계를 맺는 방식이 있는가?
- 그는 무엇에 관심을 보이는가?
- 특별히 내가 조심하거나 세심한 배려가 필요한 부분이 있는가?

6) 사례관리를 하게 될 때 대상자가 걱정하는 것은 무엇인가?

- 도움 받는 것을 주저하는 이유는 무엇인가?
- 개인정보나 신상 노출에 대한 두려움이 있는가?
- 서비스 탈락이나 축소에 대한 두려움이 있는가?
- 가족이나 이웃 등 관계의 악화를 두려워하는가?
- 비용이나 참여 등 자기가 변화 하는 것에 대해 두려워하는가?

7) 사례관리에 기대하는 것은 무엇인가?

- 해결하고 싶은 문제는 무엇인가?
- 확보하고 싶은 자원은 무엇인가?
- 그것을 위해 사례관리자에게 기대하는 역할은 무엇인가?
- 그것이 대상자에게 왜 중요한가?
- 사례관리를 통해 자신의 삶이 어떻게 변화되길 희망하는가?
- 사례관리를 통해 어떤 삶을 살고 싶은가?

2. 사례발견과 초기 상담 준비하기

1) 사례의 발견과 의뢰를 위한 체계를 개발하기

사례관리의 대상은 자신의 문제 해결을 위한 자원 접근이 아직 취약한 상태에 놓여 있어 자원 연결과 활용을 목적으로 지원하게 된다. 다시 말하면 사례관리자의 존재를 아직까지 모를 가능성이 많다는 의미이기도 하다.

그러므로 다양한 지역사회인들이 사례관리자의 필요성을 알아차리고 우리와 연결해 줄 수 있는 시스템이 구축되어 있을 때 사례관리가 시작 될 수 있다

따라서 사례관리자는 대상자를 만나기 이전에 지역사회 기관 및 개인과의 관계 형성을 위한 면담이 우선 된다고 볼 수 있다. 사례관리를 설명하고 이해하도록 돕고 대상자를 소개하는 역할체계로서의 협력을 동의 받고 공식적 관계로 발전시켜야 한다. 여기에도 기본적·공감적 의사소통의 기술과 설득과 협상기술을 다양히 활용하여야 한다.

▶ 대상자 발굴 및 의뢰통로

(1) 공공기관

- 구청 또는 주민센터, 관리사무소, 국민연금공단, 보건소
- 학교 및 교육청 등

(2) 민간단체

- 타 사회복지기관(복지관, 자활센터 등)
- 시민단체 및 임의단체
- 종교기관
- 의료기관

(3) 이전 서비스 이용자에 의한 소개

- 현재 서비스를 제공받고 있는 사람에 의한 소개
- 대상자의 욕구에 따라 제공되는 서비스가 다를 수 있음을 공지할 필요 있음

(4) 지역주민

- 지역주민(통반장, 부녀회장, 지역오피니언 리더 등)
- 장애인 자조모임, 동네 친목모임

(5) 지역 홍보매체를 통한 소개

- 신문, 방송, 포스터, 리플렛, 인터넷 등

(6) 관찰, 외부정보 등을 통해 잠재적인 대상자에게 다가가기

2) 첫 면접 준비하기

(1) 첫 만남 준비하기

- 방문 시간과 장소 등을 미리 연락하여 결정한다.
- 대상자의 상황에 따라 동반자, 통역사, 정신과 의사, 사회복지사 등 조력자를 구한다.
- 기관 안내지, 사례관리에 대한 안내지, 사례관리자 신분증, 사례관리 신청서, 개인정보 이용 동의서, 간이 검사가 필요한 경우 검사지 등 각종 양식을 미리 준비 한다.
- 이전 서비스 기록을 검토한다.
- 대상자 특성과 서비스 이력에 대한 기초 지식을 갖는다. 정확한 정보가 필요하면 해당 주민 센터나 구청을 통해 공적 자원 접근 여부나 사례관리 진행 여부를 확인해두면 좋다.

- 지역사회로부터 연결된 경우 의뢰서를 숙지하고 필요할 것으로 예상되는 지침, 주요 복지 정보 등을 미리 파악해둔다.
- 상담을 통해 수집할 정보와 주요 질문을 정리한다.
- 경우에 따라서는 거부, 방어적 태도, 거짓 진술 등 상담시 예상되는 어려움에 대한 대처 방안을 수퍼비전 받거나 팀원들과 의논한다.
- 안전과 관련한 잠재 위험 요소에 대한 정보(예 : 대상자의 정신질환, 폭력, 범죄, 불법행위, 동물 사육 등)를 사전에 파악할 수 있다면 대처방안을 준비한다.
- 긴급연락을 위한 비상연락망 체계를 미리 마련해두고 가정방문일 경우 자신의 도착 예정시간을 알려 늦어질 경우 대응할 수 있도록 한다.

3) 첫 면접 지침

(1) 대상자가 직접 기관을 방문한 경우

- ① 대상자와의 첫 만남 전에, 대상자가 생각하고 느낄 것들을 예상해야 한다.
대상자가 서비스 신청을 하기까지 대상자가 갖는 두려움, 양가감정 혼란감, 분노를 이해하고 존중할 준비를 해야 한다.
- ② 좋은 의사소통을 가져올 수 있도록 독립된 공간, 아늑한 상담실 분위기 등 물리적 환경을 조성한다.



- ③ 대상자가 만남을 요청한 경우, 간단한 인사말과 가능한 적은 말로 시작해서 화제를 바로 대상자가 기관에 오게 한 관심사로 옮긴다.
- ④ 대상자가 말한 내용이 완벽하게 비밀 보장 될 수 없다면 적용될 비밀보장규칙을 설명하고 알린다.
- ⑤ 대상자와의 시간이 제한되어 있다면, 우선순위가 가장 높은 것들에 충분히 주목할 수 있도록 면담 시작 전에 시간제한을 설명한다.
- ⑥ 대상자가 자신의 관심사를 말하는 것에 주의를 기울인다. 그러나 많은 대상자들이 실제적 문제 혹은 얘기를 전부 하기 전에 사례관리자의 능력과 진실성을 신뢰하지 못하는 경우가 많아 자기 소개, 기관소개, 상담하게 된 경위 등을 설명하며 신뢰를 형성하도록 시간을 할애하여야 한다.
- ⑦ 대상자가 제시하는 문제의 원인 및 특성에 대해 성급하게 결론으로 비약하지 않아야 한다.
- ⑧ 대상자를 재촉하지 않고, 말하기 전에 멈춤과 침묵이 필요함을 존중한다.
- ⑨ 당신이 사용하는 언어와 단어를 대상자의 이해력에 맞추어 사용하고, 대상자가 이해하지 못한다면, 예를 들어 설명하거나 그림으로 설명하는 등 적절한 방법을 강구한다.
- ⑩ 가능한 개방형 질문을 사용한다.
- ⑪ 서비스와 관련된 대상자의 질문에 대한 답을 모를 때, 또는 즉시 답을 하기 어려울 때는 아는 척하거나 변명조로 말하지 말고 확인해서 알려주겠다고 말하고 꼭 답을 하여야 한다.
이때 지킬 수 없는 약속을 하지 않도록 주의한다.
- ⑫ 접수면접 단계 동안 어느 정도의 기록은 필수적이므로 우선 기록의 필요성을 설명하고 동의를 구해야 한다.
- ⑬ 한 번에 초기면접을 마칠 수도 있으나 필요하다면 대상자와 다음 만남을 진행해도 좋다.

(2) 전화로 하는 첫 면접

- ① 전화 통화 중에 대상자의 비언어적 행동을 읽을 수 없기 때문에 음성톤, 어조, 속도 등에 민감해야 한다.
- ② 전화로 자세한 접수면접 정보 제공 및 기관의 서비스 절차에 대한 정보를 제공하는 것을 피하고 방문을 유도하거나 가정방문을 제안하여 연결한다.
- ③ 특히 비자발적 대상자는 대면 면접을 약속하는 것으로 전화 대화를 한정하는 것이 좋다.
- ④ 첫 번째 사무실 방문을 약속할 때 사무실 위치와 사례관리자의 이름을 알고 있는가를 확인 후, 모를 경우 약속시간과 장소 안내에 대해 메일 또는 sns를 활용하여 대상자에게 보낸다.
- ⑤ 본인이 아닌 경우 대상자의 관계 및 역할을 확인하고, 전화 건 사람이 도움을 구하는 결정을 함으로써 가족 혹은 가족 성원들이 어떤 영향을 받게 될 것인가를 사정한다.



(3) 가정방문을 통한 첫 면접

- ① 대상자를 일상 환경 속에서 관찰이 필요할 때 실시한다.
- ② 가정 내 면접은 사무실에서 볼 수 없는 생활 실태를 사실적으로 얻을 수 있어 유용하다.
- ③ 가정 내 면접을 순수한 사회적 혹은 우애 방문과 혼동하지 말아야 한다.
- ④ 가정 내 면접은 서로 편한 시간에 약속되어야 한다.
예정 없는 방문은 피해야 하지만 대상자에게 전화가 없거나 글을 읽을 수 없을 때, 혹은 대상자와 접촉하려는 과거의 시도들이 실패했을 때는 예외로 한다.
- ⑤ 집에 들어갈 때, 다른 사람이 당신의 집을 방문했을 때 당신이 기대하는 것과 마찬가지로 존중과 예절을 표현한다.
- ⑥ 가정방문 동안, 면접이 방해받지 않도록 핸드폰 사용, 문자 확인 등 사적행동을 하지 않는다.
- ⑦ 대상자가 우범지역에 살고 있을 때, 위험이 가장 적은 시기에 가정방문을 약속하는 것이 중요하며 동행자를 구하여 함께 방문한다.



3. 초기 면접

1) 초기 면접의 목적

대상자 선정여부의 결정을 위한 정보의 수집

2) 주요 문제와 관련된 자료수집 방법

(1) 문제의 발견

- ① 문제의 발견은 사정의 가장 기초적 단계이다.
- ② 대상자가 제시한 문제에 초점을 둔다.
- ③ 대상자의 고유한 가치와 상황을 이해하고 존중하고 문제를 잘 정의할 수 있도록 도와야 한다.
- ④ 대상자 스스로가 자신의 문제를 정의하도록 도와야 한다.

(2) 자료수집 방법

- ① 직접적인 질문하기
사례관리자가 일대일 면접과 같이 대상자에게 직접적인 질문을 한다.
- ② 질문지 사용(검사지)
사례관리자가 대상자에게 직접적인 질문을 질문지로 사용한다.
예) 문제 체크리스트, 질문지, 각종 도구, 문항지 등 사용
- ③ 간접적, 투사적 질문하기
대상자에게 간접적, 투사적 질문을 구두로 한다.
예) 이야기 완성하기 등
- ④ 관찰하기 : 자연스러운 환경에서 대상자를 관찰한다.
- 가정방문, 학교에서 관찰 등
- 모의상황에서 관찰 : 실제생활과 유사한 모의적인 실험상황에서 대상자를 관찰함
예) 역할놀이
- ⑤ 보관되어 있는 기록 활용하기
예) 기관 기록, 신문, 학교 기록 등

(3) 자료 수집 시 유의사항

- ① 대상자가 부담을 느끼지 않도록 융통성을 발휘
 - 1차 면접 시 가능한 한 가정방문을 통해 대상자의 실제 생활모습을 확인하여 상담을 진행하는 것이 바람직하다.
 - 대상자의 입장에서 모르는 사람에게 자신의 모습을 보여주는 것이 부담스럽거나, 자신의 집안 상황으로 수입이 있을 것으로 판단될 것 등을 고려하여 방문을 거절할 수도 있으므로, 처음부터 가정방문을 고집하지 말고 기관이나 제3의 장소에서 면접을 실시하는 것이 대상자와 우호적인 관계형성에 도움이 될 수도 있다.
 - 이 과정에서 가정방문의 필요성을 설명하고 방문약속을 협의하여 결정한다.
- ② 대상자에게 너무 부담을 주지 않기
 - 대상자와의 면접과정에서 기관이 필요로 하는 모든 정보를 파악할 수 있으면 좋겠지만 대상자의 입장에서 자신의 신상정보 공개에 대해 고민한다는 것을 유의하여야 한다.
 - 특히, 수입과 가족력에 대한 정확한 정보를 공개함으로써 자신이 기관으로부터 제공받게 될 서비스의 감소를 예상하여 정확한 답변을 주지 않을 수도 있다.
 - 처음부터 대상자의 입장에서 민감한 수입내역을 파악하기보다는 역으로 지출에 대한 내역을 파악하여 공적인 지원을 제외한 일정 정도의 지원이 있을 것으로 파악하는 것도 좋은 방법이다.
 - 가족력의 경우 대부분 자녀나 보호자가 없거나, 있어도 연락이 안 되거나 형편이 어려워 도움을 주지 못한다는 경우가 많아 말하기를 꺼리는 경우가 많다.
- ③ 대상자를 있는 그대로 수용
 - 대상자 선정을 위해 정확한 자료파악이 중요하지만 초기과정에서 자료의 대부분을 관련 대상자에게 의존할 수밖에 없는 상황에서 일단, 대상자의 말을 그대로 수용하는 것이 필요하다.
 - 또한 대상자의 입장을 이해하고 공감하는 표현을 적절히 사용하는 것이 필요하고, 대상 주민이 평소 잘 알고 지내는 이웃주민이나 종교기관, 통반장과의 상담을 통해 좀 더 자세한 상황에서 자료를 수집하는 것이 효과적이다.

④ 경청과 관찰 능력을 잘 활용하기

- 면접의 과정에서 경청이 매우 중요하고, 이와 못지않게 관찰 능력도 필요함. 대상자와의 상담 과정에서 나타나는 다양한 반응
예시) 자신이 없거나 밝히고 싶지 않은 내용을 표현하면서 눈을 마주치지 않는다, 대화의 내용을 바꾼다 등
- 대상자의 진실성을 파악하여야 한다.
예시) 상담실에서는 수입원이 없다며 자신의 경제적인 어려움을 호소하나 가정 방문 시 집안의 생활용품이나 가전제품이 신형이거나 자주 바뀌는 등 어울리지 않는 소비 현상이 관찰된다면 이에 대한 객관적 상황을 확인할 수 있다.

3) 초기면접 단계의 과업과 지침

(1) 신뢰형성

- ① 위협적이지 않고 편안함을 주는 방식으로 대화한다.
- ② 대상자 및 그의 문제, 상황에 대한 진실한 관심을 보인다.
- ③ 기관과 사례관리자에 대한 대상자의 기대가 무엇인지를 파악한다.
- ④ 대상자가 사회복지사, 기관 혹은 서비스에 대해 가지고 있는 두려움, 오해, 부정적 경험으로 인한 선입견 등이 있는지 알아보고 공감과 지지적으로 반응한다.
- ⑤ 사례관리자와 대화하고 기관 서비스를 받는 것에 대한 대상자의 양가감정을 이해하고 지지한다.
- ⑥ 사례 관리를 위한 대상으로 보지 말고 한 명의 인간과의 새로운 만남이므로 개인에 대한 호기심과 관심으로 대한다.
- ⑦ 모든 문제는 대상자와 환경과의 상호작용의 결과로 만들어진 최선의 적응 상태 또는 결과로 이해하여야 한다. 즉 눈 앞에 보이는 문제만을 보기보다는 맥락을 이해하고자 하는 태도로 다가가야 한다. 문제 중심 시각으로 접근하면 방문을 받은 주민들은 자신은 아무 문제가 없다고 방어하고 접근을 거부하거나 전적으로 자신의 경제적 어려움을 해결해줄 것을 요구하게 되고 앞으로 사례 관리 과정을 왜곡시킬 수 있기 때문이다.

(2) 라포 형성 및 사례관리 오리엔테이션과 동의·계약

① 라포 형성이란?

사례 관리자와 사례관리 의뢰자 (대상자)로서의 관계를 형성하는 것을 의미한다. 좋은 인간관계를 맺는 신뢰 형성 과업과는 구분된 또 하나의 과업이다.

② 오리엔테이션-사례관리 개념과 사례관리자 역할

사례관리의 개념을 알기 쉽게 설명하고, 상황 파악한 내용을 근거로 하여 사례 관리자가 필요로 하는 부분에 대해 설명하고, 함께 문제를 풀어가기로 동의를 받아야 한다.

③ 오리엔테이션-대상자의 책임과 권한

사례관리란 무엇이며 사례관리기간 동안에 대상자와 사례관리자가 갖게 될 책임과 역할을 설명한다.

④ 오리엔테이션-대상자의 참여강조

이때 협력적 관계로 일해야 함을 명확히 하고 특히 사례 관리 전 과정에서 대상자의 참여가 중요함을 강조한다.

⑤ 오리엔테이션-정보 사용에 관한 필요성, 정보동의 받기

사례 관리자는 대상자를 대신하여 여러 자원을 만나고 도움을 요청하는 중개자 역할을 하므로 대상자에 대한 정보 공유나 정보사용에 대한 동의가 필요함을 설명하되 이때 비밀보장에 대한 원칙을 신뢰하도록 설명하고 안심시켜야 한다.

⑥ 오리엔테이션-비밀 보장원칙

비밀정보는 대상자의 동의하에 유출할 것을 보장하고 비밀보장원칙을 설명한다.

⑦ 오리엔테이션-기관의 한계고지

사례관리자와 기관이 대상자의 관심사를 다루기 위해 할 수 있는 것과 할 수 없는 것에 대해 설명하여야 한다.

⑧ 오리엔테이션-서비스절차

사례관리 서비스 관련 자격요건, 서비스를 받기 위해 지불해야 하는 비용 혹은 지켜야 할 특별한 절차를 설명한다.

⑨ 오리엔테이션-정보제공의 의무

문제 혹은 상황을 사정하고 장·단기 목표를 형성하고 가장 효과적일 것 같은 개입유형을 결정하는 데 필요한 정보를 대상자가 제공해야 함을 설명한다.

⑩ 오리엔테이션-대상자의 걱정이나 의심 다루기

사례관리자에 대한 의심이나 걱정이 있다면 그것이 무엇인지 탐색하고 가능한 안심할 수 있도록 대안을 마련하여야 한다.

⑪ 계약-기간, 빈도 등

최소한 몇 번 만나는 것이 필요한가, 가능하다면 최대한 몇 번 만날 것인가에 대해 논의하며 사례관리 기간을 잠정적인 합의를 한다.

(3) 상황파악

① 상황파악을 위해 욕구영역에 근거하여 대상자에 상황을 차근차근 파악한다.

② 욕구 영역별 조사표를 활용하여 방문 시 체크해볼 수도 있다.

단, 너무 순서에 근거하여 취조하듯이 질문하는 것은 바람직하지 않으며, 본인이 호소하는 문제부터 파악한다.

③ 상황파악 결과는 초기 상담자의 상담 내용에 기록하며 가정방문 시 발견된 상태를 욕구 영역별로 객관적이고 정확하게 기록하되 대상자의 지금 상황으로 인한 가장 큰 **불편함**, 변화되기를 바라는 **희망사항** 그리고 하고 싶은 **동기** 정도를 파악하여 함께 기록하여야 한다.

④ 대상자의 제시된 욕구를 정확하게 하기 위하여 표로 기록하는 것도 좋다.

⑤ 대상자가 제시한 요구에 대해 사례 관리 판단 근거를 만들기 위해 다양한 정보 수집이 필요하다.

⑥ 주요 정보는 대상자로부터 수집되지만 정확한 상황을 이해하기 위해서 유의미한 제3자의 의견이 필요하다.

예 : 이전 서비스 제공 기관실무자, 전출 온 동의 직원, 치료를 담당 한의사, 이웃집 아주머니, 학교 선생님 등

또한, 판단에 근거가 될 객관적이고 정확한 데이터가 필요하다.

예 : 알콜 중독 선별검사, 우울증 검사, 일상생활 능력 검사 등

⑦ 초기 면접 시 전반적인 정보 수집을 할 때 다음과 같이 네 개의 카테고리로 나누어 살펴보면 욕구 영역별 문제 상황을 쉽게 파악 할 수 있어 편리하다.

- 생명유지에 어려움은 없는가? 안전 일상생활 유지, 기초 경제, 생활환경
- 건강에는 문제가 없는가? 신체 건강, 정신건강, 심리 정서
- 관계에는 문제가 없는가? 가족, 교육, 고용, 여가, 문화, 종교 기타 인간 관계
- 이 가족만이 가지는 독특한 문제는 없는가? 다문화가정, 발달장애 자녀가 있는 가정, 권익과 차별의 어려움을 겪는 가정 등



경제 관련정보

① 개인의 진술뿐만 아니라 객관적 자료가 필요하다.

② 수급자 여부, 공적 급여 제공 여부 등 구체적 자료가 필요할 경우 주민 센터 등에 도움을 요청한다.

③ 경제적 어려움을 초래한 빛이나 법률문제가 있다면 변호사·신용 정보센터 등의 자문을 받아 경제적 어려움에 정확한 상황을 이해하여야 한다.

④ 지출 구조를 파악하는 것도 수입 구조를 이해하는 것보다 더욱 중요하다. 부채, 대출 연체, 이웃에게 빌린 돈 등 어디서 누구에게 빌린 것이며 매월 얼마씩 갚고 있는지 등의 내역도 중요하다.

⑤ 수입 내역에 기타 항목, 용돈, 빌린 돈 등 세부내역과 금액을 기록하고 총액을 조사한다. 이때 자산은 부동산과 동산이 포함한다.

⑥ 돈이 없다는 것 보다는 어느 항목에 사용할 얼마만큼의 돈이 없는 것인지, 왜 마련하지 못하는 것인지를 아는 것이 중요하다.

⑦ 자금 부족보다는 경제 관리 역량이나 기능의 부족은 아닌지 파악해야 한다.

주거, 안전 상황

① 소유자, 건물 구조 등을 조사하여 기록한다.

② 내·외부 상태, 거주지 주변 환경 등을 관찰하여 기록한다.

예 : 채광, 습기, 냄새나 악취, 바퀴벌레, 청소나 관리정도 등

③ 건강이나 장애 상태 가족 특성에 맞는 적절한 환경인지 여부를 아는 것이 중요하다.

④ 본인에게 불편한 점은 없는지, 왜 변화가 어려운 것인지, 지금의 환경이 무슨 의미인지 등을 면담한다.

» 예시

- 사춘기 남매의 성적 안전이나 사생활을 침해 받을 수 있는 방 한 칸
- 장애인이 생활하기엔 낙상의 위험이 있는 문턱과 계단이 많은 집안 구조
- 치매 노인이 관리하기 어려운 가스레인지
- 고3 수험생의 학습 공간이 없는 여섯 가족의 원룸

🏠 건강 관련 상황

- ① 개인의 진술뿐 아니라 객관적 자료가 필요할 수도 있다.
- ② 과거 병력 진단서, 검사 결과지, 병원에 요청하고 현재 진행 중이라면 담당 의사와 면담 또는 보호자나 가족의 진술을 토대로 증상이나 원인에 대한 정보를 수집한다.
- ③ 현재 약물 복용 중이라면 왜 복용하는지, 부작용은 없는지 모니터링한다.
- ④ 건강 문제 자체보다는 그 문제를 관리할 수 있는 개인 또는 가족의 역량에도 관심을 두고 정보를 수집하여야 하며 객관적 검사 결과를 첨부하여 기록한다.
상태 그 자체보다는 대상자 자신이 그 질병에 대하여 어떻게 인지하고 관리하고 있는지 관리 기능 정도가 더 중요하다.
- ⑤ 아직 진단 이전이라면 간단한 도구를 활용하여 의료적 자원이나 전문가와의 접근이나 자문 자료로 활용할 수 있다.
- ⑥ 장애 및 장애정도 객관적이고 근거 있는 자료를 정확하게 확인된 사실만 기록한다.
- ⑦ 질병 유무, 최근 병원에서 진단받은 질병기록, 현재 치료 중이라면 주요 증상, 복용하고 있는 약물, 약물로 인한 부작용 유무·치료·예후 등을 파악한다.
진단명, 질병, 원인, 발병일, 진단받은 병원명, 치료방법 등을 기록하고 병명 수술 등 치료 병원과 진단받았던 내용을 파악한다

사례 통합사례관리 욕구 사정표 예시

문제 상황 파악을 위해 욕구 영역을 구분하여 정보를 확인하는 방법을 사용하는 경우가 많은데, 사례관리 수행기관에 따라 다양하게 구분할 수 있으나 본 장에서는 복지부의 행복 이음 시스템을 통한 통합사례관리 욕구 사정표를 예시로 제시한다.

욕구영역은 주거(생활환경), 안전, 건강, 일상생활, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 권익보장으로 구분하고 위기도 지표에 따라 심각 정도를 파악하며 주요 현상들은 다음과 같다.

구분	세부영역	현상
안전	가족내 안전유지	폭력, 성추행/성폭력, 유기, 방임, 학대, 실종
	가족외부로부터 안전유지	폭력, 성폭력, 협박·위협, 학대, 착취
건강	신체적 건강유지	신체장애, 일시적 질병 및 상해, 만성질환, 희귀·난치성 질환, 비만, 영양결핍
	정신적 건강유지	환청/환각/망상, 자해(자살행위), 약물오남용중독, 식사 거부, 수면문제, 음주문제, 공격적 행동, 대인기피, 은둔/칩거, 의사소통장애, 위생관리문제, 이상한 행동, 불안감
일상생활	의식주관련 일상 생활유지	식사 및 준비곤란, 의복착용곤란, 외출곤란, 약물복용곤란, 위생관리 곤란, 긴급상황 대처곤란
	여가생활활용	여가활동 부족, 부적절한 여가활동
가족관계	관계형성	부부 갈등, 부모자녀 갈등, 고부 갈등, 형제자매 갈등, 가족 간 관계소원, 가족 간 관계단절, 가족 간 갈등
	가족돌봄	장애인 돌봄곤란, 노인 돌봄곤란, 아동 돌봄곤란, 환자 돌봄곤란

구분	세부영역	현상
사회적관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	친인척과 갈등, 친인척 관계 소원, 친인척 관계 단절, 이웃 간 갈등, 이웃 간 관계소원, 이웃 간 관계단절
	소속된 집단 및 사회생활	직장생활 어려움, 학교생활 어려움, 종교생활 어려움, 기타 사회생활어려움
경제	기초생활해결	식비 부족, 주거비 부족, 의복비 부족, 난방비 부족, 공과금 체납, 통신비 부족, 의료비 부족
	자산관리	자산관리 능력 부재, 부채, 과태료·벌금, 과소비·낭비
교육	기초지식 습득 및 향상	읽기·쓰기·말하기 문제, 수리계산 능력 부족, 그 외 기초 학습능력 부족
	교육환경개선	수업료·급식비 등 부족, 특수교육문제, 상급학교 진학의 어려움, 무단결석, 학업성적 부진
고용	취(창)업	실업·실직, 열악한 근로환경, 저임금, 비정규직, 구직의 어려움, 창업의 어려움, 기술교육의 필요, 취업동기 부족
	고용유지	잡은 직장이동, 반복적인 재취업/창업실패, 실업상태에 익숙해짐, 취업동기부족, 사업체 유지의 어려움
생활환경	주거 내부환경 개선	열악(화장실, 주방시설, 위생환경, 도배·장판, 냉난방, 전기/가스시설, 상하수도시설), 노후(지붕노후, 벽/담 등) 주택 내 이동곤란, 사생활 공간부족
	주거 외부환경 개선	학습환경 열악, 교통접근성 열악, 상습침수, 철거 등 공공 수용, 거주지 이전, 화재·폭발위험물에 노출, 생활환경 열악
권익보장	법률적 지원	법률처리(재산/위자료 등)문제, 신분상실, 사고보상처리, 파산/신용불량, 국적문제
	권익보장	차별대우, 권리침해

(4) 대상자 선정

상담 내용을 근거로 하여 사례관리자가 소견으로 판정하게 된다. 이때 내부 사람들을 거칠 수도 있으나 관리자 의견이 중요하다.

판정 : 사례관리 대상, 사례관리 비대상, 서비스 연계대상, 읍면동 사례, 시군구 사례, 민간기관의 의뢰 후 종결 사례 등을 판정한다.

사례관리 대상선정 사유의 예

- 자원의 접근성이 취약함 : 정보의 부족, 자원의 고갈, 자원 접근성, 기술 또는 역량부족, 심리적 어려움
- 자원과의 상호작용에 어려움 : 롤모델의 부족, 지역사회의 오해, 왜곡된 관계, 사회적 기술의 부족, 관계의 단절 등
- 자원 활용 능력의 부족 : 교육기회 부족, 모니터링과 지지부족으로 인한 문제 해결 중단 등
- 지역 자원 간의 소통과 조정필요 : 오랫동안 수많은 자원이 투입되었으나 변화가 없이 문제가 유지되는 경우

사례관리 비대상인 경우 예시

- 폭력이나 학대 등 위기 관리 대상인 경우 : 위기 개입을 하고 있는 기관과 신속히 연결
- 서비스 연계가 된다면 서비스 접근과 상호작용 상의 어려움이 예상되지 않고 모니터링이나 정서적 지지 없이도 문제 해결이 가능하다고 판단되는 가족이나 개인
- 우리보다 더 전문성을 가지고 있고 해당 대상이나 문제에 대한 자원망을 구축하고 있는 기관

① 위기 개입 대상

대상자의 욕구 혹은 현존문제의 긴급함을 사정하고 위기 혹은 비상상황이라면 위기 개입을 실시한다.

아동보호 전문기관, 노인보호 전문기관, 장애인 인권센터, 가정폭력 상담소, 성폭력 상담소, 범죄피해자 지원의료기관, 경찰서 등과 연계하여 신속한 위기개입이 이뤄져야 한다. 위기개입 이후 다시 사례관리 대상으로 선정할 수 있다.

② 사례관리 대상

대상자의 관심사가 우리 기관에 의해 다뤄질 수 있는 것인가 아니면 다른 기관에 의뢰가 필요한 것인가를 결정한다.

우리기관이 주 사례관리 역할을 하는 것이 적절하지 않다고 생각된 경우, 주 사례기관을 결정하여 연결하고 종결한다. 이때 자원 기능으로 서비스 연계와 협력을 할 수 있다.

③ 서비스 연계 대상

사례관리자 없이도 기관 내 또는 기관 외 서비스 정보를 제공하거나 소개하는 것으로 욕구 해결이 가능한 대상자

(5) 기록(recording)

① 접수면접과 관련된 기관 서류를 완성한다.

초기 면접지에는 상담 내용을 중심으로 다음과 같은 내용을 포함한다.

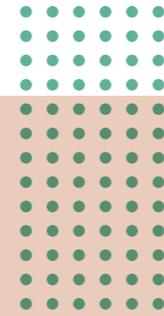
- 기본정보

- 의뢰 당시의 상황 : 사례관리 대상자의 최초 의뢰 시 상황, 당시의 대상자 인상착의, 벌어졌던 상황 등을 기술해 둬으로써 담당자가 바뀌거나 유사시에도 사례관리 일관성을 유지하게 하여야 한다.

- 상담내용 : 문제 상황, 제시한 욕구 등을 기술한다.

- 사례관리자 의견 : 상담 내용에 대해 자세히 기록하였으므로 다시 반복 기록하지 않고 대상자의 특성을 이해할 수 있도록 대표적인 내용만 간단히 기술한 후 선정하게 된 사유를 기술한다.





부록

- 1. 사례관리와 표준직무 예시
- 2. 장애인 건강보건 사례관리 업무





장애인 건강보건사례관리를 위한

면접기술



» 부록 1

사례관리와 표준직무 예시



사례관리 모델이 제시하는 사례관리과정과 사례관리자의 과정별 주요과업을 정리하면 다음과 같다.

직무	과업	주요 업무	일의 요소
접촉 (초기면접)	대상자 선정	• 사례발견	• 전화면접, 가정방문, 내방상담 • 아웃리치(동사무소, 지역기관 등)상담
		• 신뢰 형성과 문제 확인	• 기본 정보 파악 • 대상자의 부정적 감정 완화 • 의뢰이유 파악, 문제 상황의 파악 • 신뢰의 형성
		• 오리엔테이션과 관계형성	• 기관소개 • 사례관리 소개 • 서비스이용결정 및 등록 • 동의서 작성 • 관계형성(오리엔테이션, 동의와 계약 신청서 작성)
		• 다른 기관 의뢰	• 의뢰서 작성과 종결
		• 기록(recording)	• 초기면접지 작성
사정 및 계획	욕구와 자원 사정	• 자료수집	• 개인력과 가족력 파악 • 주요 문제와 관련된 사항파악 • 기능상태와 자원에 관한 사항 파악
		• 사정(자료검토와 통합)	• 욕구규명, 표적문제 규명 • 사례관리 실행 방향과 내·외적 자원 검토 • 장애물의 사정
		• 기록(recording)	• 욕구사정 결과표 작성 • 상담 일지 작성

직무	과업	주요 업무	일의 요소
	실행목표 정하기	• 서비스 제공계획 수립	• 우선순위 결정 • 해결전략 비교와 선택 • 계획서 동의와 작성
		• 사례회의	• 협력기관 담당자와의 회의 • 대상자 상황에 대한 이해의 공유와 역할 분담
		• 기록(recording)	• 실행계획표 작성
실행	직접실천	• 정보 제공	• 지역사회 자원에 관한 사항
		• 교육	• 특정 문제에 대한 해결방법 교육
		• 협력	• 병원동행, 서류작성, 청소 등 대상자를 지원
		• 모델링, 코칭	• 사회기술, 자원 접근과 활용기술을 코칭
		• 상담	• 동기 강화 상담 • 심리적 지지와 옹호 상담 • 심리적 장애 대처상담
		• 기록(recording)	• 과정일지 작성
	간접실천 (자원개발 및 연계)	• 협력기관 개발	• 자원 정보 획득과 데이터 관리 • 기관 방문-홍보, 설득, 협상 • 협약 체결
		• 협력기관 관리	• 협의회 개최 • 자원 역량 강화 활동(교육, 워크숍, 사례 수퍼비전 개최, 사례 보고회 개최) • 공동사업 추진
		• 중개/의뢰	• 의뢰서 작성
		• 옹호/중재	• 사례회의 개최 • 기관 협력
		• 조정	• 통합사례회의 개최 • 기관 방문 /공식 비공식 접촉

직무	과업	주요 업무	일의 요소
		• 점검	• 과정일지 작성
		• 인적/물적자원 개발 및 관리	• 자원봉사자 개발 • 자원봉사자 교육과 관리 • 후원자 개발 • 후원자 관리 • 후원물품 관리
		• 기록(recording)	• 과정일지 작성
평가 및 종결	목표달성 확인	• 중간평가	• 적응도 점검, • 비효율적인 요인 제거 및 대안 강구
		• 종결평가	• 종결 시기 결정논의 • 목표달성여부 확인 • 종결준비 • 사후 관리 계획 수립
		• 사례회의	• 연결되었던 자원 기관과의 협의
		• 만족도 조사	• 조사기획, 조사실시 및 보고서 작성
		• 종결면접	• 적절한 종결 시기 협의 및 결정 • 종결의 예고 및 종결에 따른 감정다루기
	종결 및 사후관리	• 의뢰	• 해결되지 않은 문제 다른 기관 연계, 의뢰 • 의뢰서 작성
		• 사후관리	• 모니터링 • 사후 모임
		• 기록(recording)	• 종결 보고서 작성

※ 위에 제시된 표준직무는 사례관리모델에서 제시하는 과업을 중심으로 제시된 업무요소를 표로 정리한 것으로 장애인 건강보건 사례관리자 담당자의 업무와 완전히 일치하지 않을 수 있음

부록 2

장애인 건강보건 사례관리(지역사회중심재활사업 안내에서 발췌)

1) 사례관리 개념

- 장애인 건강보건사례관리는 보건의료관련 다양하고 복합적 욕구를 가진 장애인(예비장애인)을 대상으로 지역사회 공공·민간 자원을 통합적으로 연계·제공하고 이를 지속적으로 모니터링하기 위한

2) 사례관리 목표

- 장애인(예비장애인)의 보건의료관련 욕구에 맞춰 맞춤형서비스를 연계·제공함으로써 장애인이 건강한 삶을 유지할 수 있도록 지원

3) 사례관리 대상자

- 중증도가 심하고 독립적 일상생활이 어려운 대상자 중에서 지역사회 기관 단순 의뢰 및 서비스 제공으로는 문제 해결이 어려운 경우
※ 집중관리군과 정기관리군 전체가 아닌 담당인력의 종합적 판단에 의해 선정



타 부서(기관)으로 대상자 의뢰 기준

① 지역장애인보건의료센터로 의뢰 기준

- 재활욕구 및 보건의료관련 복합적 요구가 있어 사례회의를 진행하였으나 자체적 노력으로 해결이 어려운 최종중 집중관리대상자*인 경우
* 주된 장애로 집중치료가 필요하거나 기타 질병으로 긴급입원 및 검사 등 보건의료적 복합 문제를 가진자
※ 지역장애인보건의료센터와 함께 최종중 집중관리대상자를 위한 사전 서비스 계획을 수립하며, 필요시 지역장애인보건의료센터는 문제해결을 위한 자원 연계 및 기술 지원

② 희망복지지원단으로 의뢰 기준

- 대상자 상담 및 평가 시 건강관련 문제 이외에 폭력 등 안전문제, 가족 간 갈등, 경제적 문제, 법률 및 권익보장에 관한 문제 등 복지관련 복합적 문제가 있어 사례회의를 진행하였으나 자체적 노력으로 해결이 불가능한 경우
• 희망복지지원단 사례회의에 보건소 지역사회중심재활사업 재활전담인력(장애인 건강보건 사례관리)의 참여를 통해 희망복지지원단 통합사례관리 사업의 보건 연계 부문을 지원
※ 지역사회중심재활사업 안내의 부록 <참고 8> 희망복지지원단 지침 관련자료 참조

③ 방문건강관리사업으로 의뢰 기준

- 재가 장애인 중 방문서비스가 요구되는 장애인의 경우 방문건강관리 부서로 의뢰 및 연계
• 방문건강관리사업은 「방문건강관리 지침」에 따라 지역사회중심재활사업의 집중관리군·정기관리군에 대한 건강관리서비스 지원
※ 지역사회중심재활사업 안내의 부록 <참고 9> 방문건강관리 지침 관련자료 참조

4) 사례회의 운영

- 분기별 1회(대상자 선정, 종결 시) 필수로 진행하되, 사례관리 수행 중 필요시 수시로 실시
- 지방자치단체의 사례관리 공공기관은 지역 상황에 따라 선택 지원 운영
- 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내에서 대상자 정보 공유
- 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
- 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
※ 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의를 소집
- 사례회의 정리 및 차후 일정 조율

5) 서비스 점검

- 서비스 제공계획에 따라 서비스를 연계·제공하며, 실제 서비스 제공 내역이 일치하는지 확인
- 장애인의 서비스 이용 과정상의 어려움 파악, 서비스 제공 내용, 대기기간 등 파악하여 모니터링 사항을 기록
※ 지역사회중심재활사업 안내의 부록〈서식 9〉 장애인 건강보건의 사례관리 상담지 및 점검지 활용

6) 서비스 종결

- 대상자의 긍정적 변화 및 사례관리 목표가 달성된 경우 종결
- 대상자의 여건에 의한 종결 : 타 시군구 전출, 거절이나 포기 등 서비스 제공이 불가능한 경우
- 미종결 경우 필요 시 사례회의 재실시

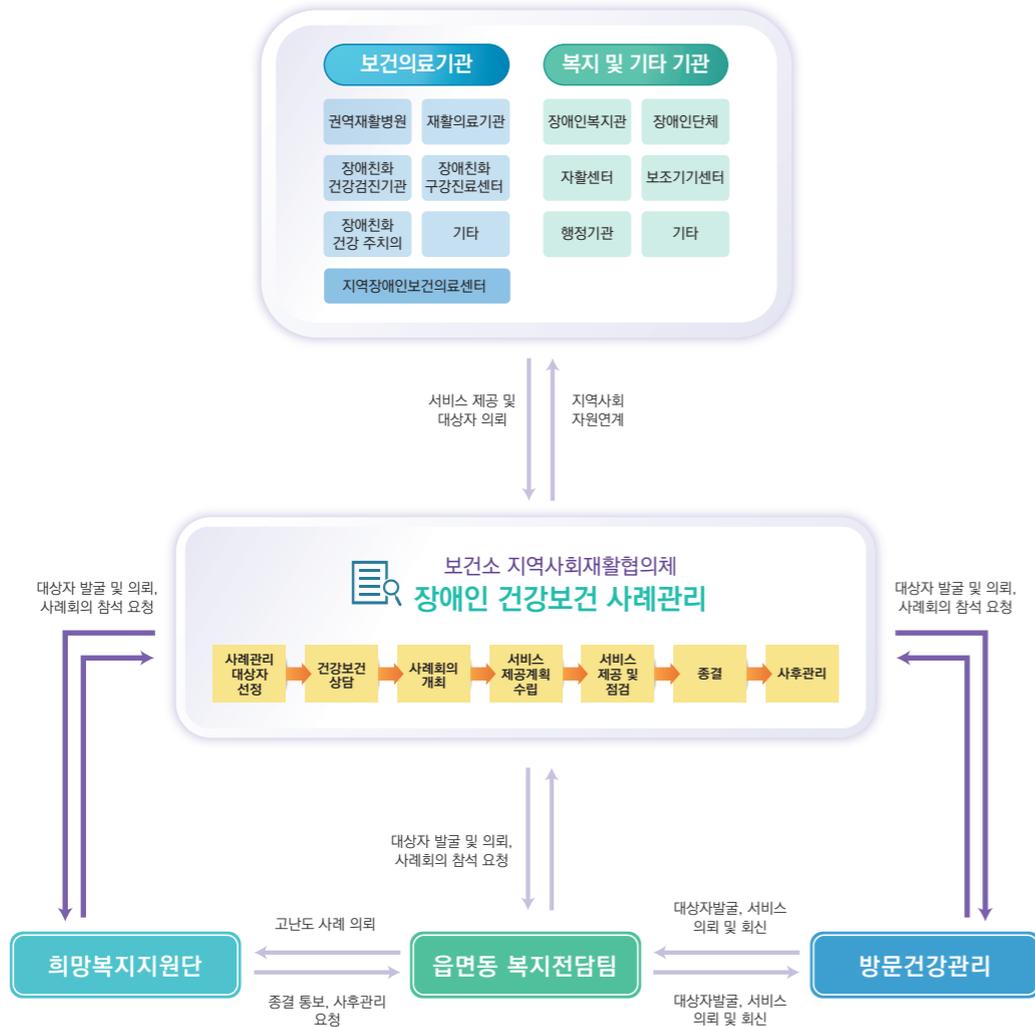
7) 사후관리

- 서비스 종료 6개월 후 추후관리 실시(서비스 제공 내용에 따라 변경가능)
- 관리방법 : 방문, 전화, 우편 등

☑ 장애인 건강보건 사례관리 절차

순서	내용
대상자 선정	○ 중증도가 심하고 독립적 일상생활이 어려운 대상자 중에서 지역사회 기관 단순의뢰 및 서비스 제공으로는 문제 해결이 어려운 경우 ※ 집중관리군과 정기관리군 전체가 아닌 담당인력의 종합적 판단에 의해 선정
건강보건상담	○ 초기상담 시 대상자의 욕구 및 환경조사를 통해 주요 문제점을 도출하여 사례회의 안건 선정
사례회의 개최	○ 대상자 선정 등 전문적 판단을 위한 의사결정방안으로 사례회의 개최 ○ 대상자의 사례를 중심으로 관련기관이 참여하며, 회의를 통해 해결 할 수 있는 과제, 서비스 제공 내용, 지역 내 자원 연계방안 등 논의
서비스 제공 계획 수립	○ 서비스 제공시기 및 기간 등을 고려하여 구체적이고 측정 가능한 목표 수립 ○ 여러 기관에서 서비스 제공이 필요한 경우 사례회의 주관기관이 총괄적으로 서비스 제공시기, 방법 등 조정
서비스 제공 및 점검	○ 서비스 제공계획에 따라 서비스를 연계·제공하며, 실제 서비스 제공 내역이 일치하는지 확인 ○ 장애인의 서비스 이용 과정상의 어려움 파악, 서비스 제공 내용, 대기기간 등 파악하여 모니터링 사항을 기록
종결	○ 대상자의 긍정적 변화 및 사례관리 목표가 달성된 경우 종결 ○ 대상자 여건에 의한 종결(타 시군구전출, 거절이나 포기 등 서비스 제공이 불가능한 경우) ○ 미종결 경우 필요 시 사례회의 재실시
사후관리	○ 서비스 종료 6개월 후 추후관리 실시(서비스 제공 내용에 따라 변경가능) ○ 관리방법 : 방문, 전화, 우편 등

✓ 장애인 건강보건 사례관리 연계



» 참고문헌

- 사례관리론 : 개념, 기술, 실천역량 이해, 김성천, 김승용, 조현순외(한국사례관리학회), 학지사, 2019.
- 사례관리전문가 교육 심화과정, 권진숙, 이기연, 조현순외, 한국사례관리학회, 2004.
- 2020년 지역사회 통합건강 증진 사업안내-지역사회중심재활, 보건복지부, 국립 재활원, 2020.
- 사례관리 전문가교육 : 실무자 기초과정, 한국사례관리학회, 권진숙외 5인, 학지사, 2019.
- 통합사례관리 초기과정 면접가이드, 경기복지재단, 학지사, 2020.
- 강점관점 해결중심 사례관리(2판), 노혜련, 김윤주, 학지사, 2020.
- Generalist case management a method of human service delivery, Marianne Woodside, Tricia MacClam, Thomson brooks/cole, 2011.
- 공감과 소통, 박성옥외 4인, 학지사, 2017.
- 대인관계와 의사소통, 오윤선, 유양숙, 창지사, 2019.
- 해결중심단기치료, 정문자외 4인, 학지사, 2013.
- 해결중심 가족치료의 오늘, 기적 그이상의 것(More than miracles, the state of the art of solution focused brief therapy), 한국가족 치료연구소 역, 학지사.



장애인 건강보건사례관리를 위한
면접기술

발행처	국립재활원
발행인	이범석
집필인	조현순(경인여자대학교 사회복지학과 교수)
편집인(가나다순)	김동아, 김민희, 박인숙, 유영창, 이창복, 임현정, 조순미
발행일	2021년 2월
주소	서울특별시 강북구 삼각산로 58
전화	02-901-1654
홈페이지	http://www.nrc.go.kr
인쇄처	한국장애인단체총연합회 인쇄사업소

국제표준간행물번호(ISBN)	978-89-6810-406-0 (13330)
-----------------	---------------------------

