

# 빈곤여성가구주 강점관점 사례관리 사업의 질적 연구

노혜련\* · 유성은\*\*

## 1. 서론

빈곤여성가구주의 자활과 관련된 연구들은 여성가구주들이 지역사회에서 자립하여 살아가기 위해서는 경제적 자활에 필요한 취업이나 창업지원 서비스 외에도 여성가구주이기 때문에 겪게 되는 다양한 문제를 해결할 수 있도록 사례관리 서비스가 필요하다고 주장하고 있다(김수현 외, 2001; 박경숙, 2002; 석재은 외, 2003; 홍선미, 2004; 홍선미, 2005; 이문국, 2005). 그러나 실제로 사례관리 서비스가 내담자의 변화에 긍정적 영향을 미치는지 효과적인 빈곤여성가구주 사례관리를 위해서는 개입의 초점을 어디에 두어야 하는지 구체적인 사례개입방법은 어떠해야 하는지에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다.

보건복지부는 2004년부터 빈곤여성가구주 가구의 가족기능과 심리적 지원을 강화하여 '탈빈곤'을 지원하는 목적으로 강점관점 사례관리 사업을 실시하고 있다. 2004년 1년간 이루어진 빈곤여성가구주 사례관리 시범사업에 대한 양적 평가는 사회복지 실무자들의 적극적 사례관리 개입을 통해 여성가구주들의 스트레스에 대한 신체적 반응이 줄고 역기능적 대처가 감소하였으며, 정서적 안녕감과 생활만족도가 향상되었다는 것을 보여주고 있다 아울러 사회복지사들이 제공한 서비스에 대한 여성가구주들의 만족도가 개입 초보다 종결 시에 향상되었고, 이후 어려움이 있거나 친지가 유사한 어려움에 처했을 때 담당 사회복지사를 다시 찾거나 추천하겠다는 의사 역시 증가하였다(보건복지부·솔루션센터, 2004).

그러나 이러한 성과에도 불구하고 2004년 사업의 경험은 빈곤여성가구주를 대상으로 한 사례관리 실천효과에 대한 평가가 계량적인 측면의 변화만을 측정하는 양적인 연구로는 충분히 이루어질 수 없다는 사실을 알게 해 주었다. 아울러 심도 있는 면접에 기초한 질적 연구를 통해 사례관리 서비스를 제공받는 여성가구주들이 구체적으로 어떤 방법을 통해 어떤 도움을 받고 어떤 변화를 경험하는지를 그들의 이야기를 통해 직접 밝혀내는 노력이 필요하다는 것도 깨닫게 해 주었다. 그렇게 할 때 실천현장에서는 아직도 생소한 강점관점 사례관리의 원리와 특징이 보다 분명하게 밝혀질 수 있을 것이다. 그리고 어떤 서비스 방법과 내용이 여성가구주와 그 가족들에게 구체적으로 어떻게 도움이 되는지를 알게 됨으로써 실제 강점관점 사례관리 실천을 위해 필요한 보다 정교한 교육과 훈련내용을 개발하는데 기여할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 양적 연구방법을 통한 평가의 한계를 보완하고 질적 연구방법이 갖는 장점을 살려 강점관점 사례관리 사업이 빈곤여성가구주들에게 어떤 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 구체적으로 본 연구는 강점관점 사례관리 사업을 이용한 빈곤여성가구주들이 서비스를 이용하기 전과 후 어떤 서비스를 통해 어떤 변화를 경험하는지를 비교함으로써 강점관점 사례관리 서비스의 특성과 효과를 알아보는데 그 목적이 있다.

\* 숭실대학교 사회복지학과 부교수

\*\* 중앙대학교 사회복지학과 박사수료

## 2. 연구방법

연구는 빈곤여성가구주 사례관리 사업에 1년 이상 참여한 3개 기관의 사례관리자가 추천한 여성가구주로서 다양하고도 통합적인 서비스를 통해 강점관점 사례관리 사업을 충분히 경험하여 잘 알고 있고, 20대에서부터 50대에 속하면서 면담이 가능하고, 질적 평가에 자발적으로 참여할 것에 동의한 12명을 대상으로 이루어졌다. 연구 자료는 추천된 여성가구주의 자발적인 연구동의를 얻은 후 반구조화된 심층면접 조사표에 기초한 일대일 개별 심층 면담을 통해 수집되었다. 자료분석은 녹음하여 필사한 면담내용을 계속 읽으면서 사례 간 그리고 사례 내 유사점과 차이점의 패턴을 밝히는데 유용한 지속적 비교 분석(constant comparative analysis) 방법을 통해 이루어졌다.

## 3. 연구 결과

참여자의 연령은 30-40대가 주를 이루었고 주로 이혼, 사별, 남편의 사업실패와 질환으로 인해 여성가구주가 된 것으로 나타났다. 여성가구주들은 대부분 카드 빚 구직, 부업알선, 취업교육, 생계비·의료비·교육비·주거비 등의 지원, 심리적 지지 상담에 대한 욕구를 갖고 내담하게 되었고, 사례관리 서비스 이용기간은 최소 2개월에서 13개월까지 다양하게 나타났다.

여성가구주들은 강점관점 사례관리를 통해 매우 다양한 서비스를 제공받은 것으로 나타났다. 구체적으로 일대일 맞춤 상담; 가족캠프와 자조모임 등의 프로그램; 신용회복, 수급권신청 등과 관련된 정보; 취업 전 보육서비스 혜택과 체납보험료 감면 등과 관련된 옹호·대변 활동; 생계비, 의료비, 장학금과 같은 물적 자원과의 연계와 파산신청 관련자 교사, 법률전문가 등 인적 자원과의 연계활동을 통해 당면한 문제해결에 큰 도움을 받는 것으로 보고하였다.

여성가구주들은 면담을 통해 사례관리자의 특성, 강점관점 실천 원리와 강점관점 실천방법에 대해서도 이야기하였는데 그 내용은 <표 1>에 서술된 바와 같다. 여성가구주들은 자신들에게 도움을 제공한 사례관리자들을 따듯하고 편안한 사람, 자신들을 진심으로 대하고 배려하는 사람, 버팀목과 같은 존재, 속을 털어 놓을 수 있는 의논상대, 그리고 인간적인 만남을 가능케 하는 사람으로 표현하였다. 그리고 그들<표 1> 여성가구주가 인식한 강점관점 실천의 특성

사례관리자의 특성	강점관점 실천 원리	강점관점 실천 방법
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 따듯하고 편안함</li> <li>○ 진심으로 대하고 배려함</li> <li>○ 버팀목과 같은 존재</li> <li>○ 속을 털어놓을 수 있는 의논상대</li> <li>○ 인간적인 만남</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별화</li> <li>○ 참다운 수용</li> <li>○ 자기결정</li> <li>○ 협력적 관계</li> <li>○ 존중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ self-help를 도움</li> <li>○ 칭찬과 지지, 인정</li> <li>○ 해결방향 탐색과 안내</li> <li>○ 힘이 되는 지속적 관심</li> <li>○ 신속한 서비스</li> <li>○ 서비스 기간의 탄력성</li> <li>○ 서비스 대상의 포괄성</li> </ul>

이 경험한 강점관점 실천은 자신의 독특한 욕구에 맞게 서비스를 제공하고, 자신의 의견과

욕구를 진심으로 수용해 줄 뿐 아니라 자신이 내린 결정을 존중해 주고, 자신과의 협력적 관계를 통해 문제해결을 돕는 것이었다. 한편 여성가구주들이 인식한 강점관점의 구체적인 실천방법은 자신이 스스로를 도울 수 있도록 원조하고 그

과정 속에서 칭찬, 지지와 인정을 아끼지 않고, 문제의 해결방향을 함께 탐색하고 안내하는 것이었다. 또한 여성가구주들은 사례관리자들이 자신들에게 지속적인 관심을 가짐으로써 힘이 되었고, 도움이 필요할 때는 신속하게, 그리고 자신의 상황과 여건에 맞게 융통성 있고도 포괄적으로 서비스를 제공하였다고 보고하였다.

<표 2>는 여성가구주 강점관점 사례관리 서비스를 이용하기 전에 경험한 어려움과 서비스를 이용한 후의 변화를 심리·정서적 영역, 신체적 영역, 경제적 영역, 가족 영역, 사회적 관계망 영역, 자신과 사회에 대한 시각 등 모두 6가지 영역으로 분류하여 요약 정리한 것인데 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 심리·정서적 영역에서 여성가구주들은 자신감이 없고 불안하며, 무기력하던 상태에서 벗어나 자신의 삶을 긍정적으로 바라볼 수 있게 되었고, 스스로나 남들에게 당당할 수 있게 되었으며, 자신감을 가지고 더 나은 삶을 위해 노력해보겠다는 의욕이 생기게 된 것으로 나타났다.

둘째, 신체적 영역에서 우울증, 위경련 등과 같은 증상으로 인해 고통 받던 여성가구주들은 음주를 줄이고 재활치료를 성실히 받는 등 건강회복을 위해 구체적인 노력을 하는 것으로 나타났다. 그리고 실제로 우울증과 같은 질병이 회복되고 신체적 증상이 호전되는 경우도 발견되었다.

셋째, 경제적 영역에서 부채와 신용불량으로 고통 받는 동시에 취업능력 부족 및 열악한 취업여건 등의 이유로 일자리를 구하기 어려워 어려움을 겪고 있던 여성가구주들은 쌓이 떨어지고, 단전·단수가 되는 절대적 빈곤상태를 경험하고 있었다. 그러나 사례관리를 통해 여성가구주들은 좀 더 나은 취업조건을 갖추려고 애쓰고, 취업이 된 이후에는 성실하고 근면한 태도로 직장에서 인정받기 위해 열성적으로 노력하는 모습을 보이고 있었다. 그리고 신용불량과 부채 문제 역시도 사례관리자의 정보제공과 자원연결을 통해 스스로 해결해 나가고 있는 것으로 나타났다.

<표 2> 빈곤여성가구주의 강점관점 사례관리 이용 전과 이용 후 비교

	서비스 이용 전에 경험한 어려움	서비스 이용에 따른 변화
심리·정서적 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 답답함과 막막함에 따른 절망감</li> <li>○ 부담감과 무기력으로 인한 자포자기</li> <li>○ 혼란과 불안에서 오는 스트레스</li> <li>○ 사회적 편견에서 오는 소외감</li> <li>○ 삶에 대한 회의와 자살 시도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 편안하고 안정적이고 당당해짐</li> <li>○ 삶에 대해 긍정적이 됨</li> <li>○ 삶에 대해 만족함</li> <li>○ 자신감과 의욕이 생김</li> <li>○ 더 나은 삶을 위해 구체적인 계획을 세움</li> </ul>
신체적 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 웃음을 잃은 어두운 표정</li> <li>○ 불면증이 생김</li> <li>○ 생리불순, 위장장애 등 기타 신체적 증상이 나타남</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 표정이 밝아짐</li> <li>○ 불면증이 없어짐</li> <li>○ 우울증이 사라짐</li> <li>○ 기타 신체적 증상이 나아짐</li> <li>○ 금주와 재활노력을 함</li> </ul>
경제적 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부채와 카드빚으로 인한 신용불량</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부채상환, 신용이 회복됨</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취업과 구직이 어려움</li> <li>○ 식량이 떨어짐</li> <li>○ 단전·단수, 전화가 끊김</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적극적으로 취업과 구직노력을 함</li> <li>○ 높은 직장 적응력을 보임</li> <li>○ 수입과 지출을 고려해 계획을 세움</li> </ul>
가족 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자녀양육방법과 태도가 부정적임</li> <li>○ 엄마-자녀 관계가 원만치 않음</li> <li>○ 소심하고, 친구관계가 소원함</li> <li>○ 형제간 다툼이 심함</li> <li>○ 한부모로서 자녀양육이 어려움</li> <li>○ 남편의 의지 상실</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자녀양육 방법과 태도가 긍정적으로 변함</li> <li>○ 엄마-자녀 간에 유대감이 생김</li> <li>○ 활기차고, 적극적으로 친구를 사귀</li> <li>○ 형제간에 사이가 좋아짐</li> <li>○ 한부모의 자녀양육 어려움이 해소됨</li> <li>○ 남편의 태도가 긍정적으로 변함</li> <li>○ 남편과의 재결합 가능성이 생김</li> </ul>
사회적 관계망 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사람에 대한 불신, 대화회피</li> <li>○ 가족, 친구, 이웃, 종교생활의 단절</li> <li>○ 정보습득의 어려움</li> <li>○ 사회적 관계망의 부재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타인과 이웃에 대한 관심이 생김</li> <li>○ 대화와 교재의 증가로 대인관계에 긍정적 변화가 생김</li> <li>○ 다양한 정보원이 생김</li> <li>○ 사회적 관계망이 확고해짐</li> </ul>
자신과 사회에 대한 시각	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자신의 능력에 대한 자신감이 없음</li> <li>○ 미래에 대한 꿈과 희망이 없음</li> <li>○ 국가와 사회에 대한 원망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자신의 능력에 대한 자신감이 생김</li> <li>○ 삶에 대한 희망과 꿈을 발견함</li> <li>○ 어려움에 처한 다른 사람을 돕고 싶어짐</li> <li>○ 국가와 사회에 대한 긍정적 인식이 생김</li> </ul>

넷째, 가족 영역에서 소극적이고 부정적이던 자녀의 성격과 가족 간에 보이던 긴장과 갈등은 자녀의 의견이나 기분을 존중하고, 대화를 통해 문제를 해결하려는 자녀양육방법의 변화를 통해 자녀들은 안정되고 밝아지게 되었고, 자녀와의 유대감은 더욱 돈독해 진 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 삶에 대한 의지를 상실했던 남편도 변화하여 가정에 관심을 가지고 가사나 육아 등을 돕기 시작하였고, 별거 가족의 경우 재결합을 고려하는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회적 관계망 영역에서 여성가구주들은 주변사람과의 관계를 회피하고 단절하던 양상을 보이던 것에서 벗어나 이전보다 상대방을 이해하고 받아들이는 폭이 커지고 타인에 대한 관심도 생기는 것으로 나타났다. 그리고 이러한 관심은 좋은 사회적 관계망을 구축하기 위해 주변사람들과 대화하는 등 구체적이고 실제적인 노력으로 연결되고 있었다.

여섯째, 자신과 사회에 대한 시각의 영역에서 자신과 사회에 대해 부정적인 시각을 갖고 있었던 여성가구주들은 자신 안에 스스로 역경을 헤쳐나갈 수 있는 힘과 능력이 있음을 인식하고, 앞으로의 삶에 대한 꿈과 희망을 갖게 된 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 자신과 삶에 대한 시각의 변화는 자신이 사례관리자의 도움을 받아 변화할 수 있었던 것처럼 자신도 어려움에 처한 다른 사람을 돕고 싶다는 마음으로 이어졌고, 자녀들에게도 사회에 필요한 사람이 되어야 한다고 교육하는 변화를 보여주었다. 그리고 사회복지서비스 기관이나 국가 기관, 공무원 등을 불신하고, 원망하던 것에서 벗어나 자신들이 변화할 수 있도록 도와준 사회와 국가에 대해서도 고마움을 표하는 등 긍정적인 시각을 갖게 되는 변화를 보였다.

#### 4. 결론 및 제언

본 연구에 참여한 빈곤여성가구주들은 내담자를 존중하고 협력관계와 자기결정권을 중요시 하며, 내담자 중심의 일대일 맞춤 서비스를 특성으로 하는 강점관점 사례관리 사업을 통해 사례관리자들을 언제, 어디서나 자신의 편이 되어 도와주는 문제해결의 동반자로 받아들이고, 신뢰관계를 구축하는 것으로 나타났다. 그리고 구축된 신뢰관계를 바탕으로 여성가구주들은 자신들이 겪고 있던 어려움의 많은 부분을 해결하고, 미래에 대한 꿈과 희망을 갖게 되었으며, 다른 문제가 발생했을 때 사례관리자의 도움 없이도 스스로 해결할 수 있는 역량을 갖게 되는 것으로 나타났다. 이러한 사업성과는 빈곤상황에서 심신이 지치고 삶에 대한 의욕을 상실한 여성가구주들이 사례관리자를 통해 적절한 정보제공과 물질적 지원 그리고 능력강화에 초점을 둔 상담을 받게 되었을 때 자신과 가족 내 잠재된 강점을 발견하고, 자신감을 회복하며, 의욕적으로 일할 수 있는 여건이 마련되어 생활만족도가 높아지는 것을 보여주고 있다.

이러한 연구결과를 통해 볼 때 본 연구의 유용성은 첫째, 질적 연구를 통해 여성가구주들이 겪고 있는 어려움은 어떤 것들인지, 그리고 강점관점 사례관리 서비스를 통해 여성가구주들의 삶이 실제로 어떻게 변화되었는지를 구체적이고도 심도 있게 보여준 점 둘째 향후 빈곤여성가구의 효과적인 '탈 빈곤' 지원을 위해서 사례관리사업의 초점은 어디에 두어야 하고, 구체적인 사례개입방법 및 서비스 과정의 특징과 내용은 어떠해야하는지를 밝혀준 점에서 찾아볼 수 있다. 그러나 본 연구는 강점관점 사례관리를 충분히 경험한 여성가구주를 대상으로 하였기에 강점관점 사례관리 사업을 통해 만족스러운 경험을 하지 못한 사례를 포함시키지 못한 부분이 있어 후속연구에서는 이 부분에 대한 보완이 이루어져야 할 것이다

### 참고문헌

- 김수현 외(2001). 서울시 저소득 여성가구주를 위한 자활지원 방안 서울시정개발원
- 박경숙(2002). "저소득 모자가정의 빈곤실태와 자활대책의 활성화 방안". 정책포럼 통권 제 30호.
- 보건복지부·솔루션센터(2004). 2004년도 취약여성 가구주 사례관리사업 평가보고서.
- 석재은·김용하·김태완(2003). 여성의 빈곤실태 분석과 탈빈곤 정책과제 개발 한국보건사회연구원.
- 이문국(2005). "자활제도 개선의 방향과 과제". 복지동향 80. 참여연대사회복지위원회
- 홍선미(2004). "자활사업에서의 사례관리 적용에 관한 탐색적 연구". 한국사회복지학 56(2), 311-326.
- \_\_\_\_\_(2005). "특성화된 사회복지기관에서의 사례관리 모델링과 적용방안". 한국사회복지학회 춘계학술대회자료집 700-812.