

가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발

책임 연구자 : 남 성 희

공동 연구자 : 김 혜 정



청소년상담연구 236

가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발

인 쇄 : 2022년 12월

발 행 : 2022년 12월

발 행 인 : 윤희식

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원

(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층-10층)

T. (051)662-3116 / F. (051)662-3008

<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 신일디앤피

ISBN 978-89-8234-899-0 94330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

비매품

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

간행사

최근 가정폭력이나 학대 등 다양한 이유로 가정을 떠나 청소년쉼터·청소년자립지원관·청소년회복지원시설에서 생활하는 가정 밖 청소년들의 경우, 외상 후 스트레스 증상, 불안·우울 등을 경험하는 사례가 증가하고 있습니다. 이렇듯 청소년복지시설 입소 청소년들의 위기 수준이 높아질수록 이들을 보호하고 지원하는 시설 종사자들의 고민과 어려움도 커질 수밖에 없습니다. 따라서 청소년복지시설 종사자들은 가정 밖 청소년들이 시설에 있는 동안 건강하게 생활할 수 있도록 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 이들의 위기 문제 유형을 이해하고, 전문적으로 개입하는 능력을 지속적으로 향상시키는 것이 필요합니다.

이에 한국청소년상담복지개발원에서는 청소년쉼터와 같은 청소년복지시설에 거주하는 가정 밖 청소년의 주요 문제 유형별 사례관리 방안을 담은 매뉴얼을 개발하였습니다. 매뉴얼 개발을 위해 우선 청소년 현장 전문가들을 인터뷰하여 최근 시설에 입소하는 가정 밖 청소년의 문제 유형과 특성을 조사하였습니다. 이후 조사 결과를 기반으로 경계선 지능, 가정폭력 피해, 자살·자해 등 주요 문제 유형을 선정하고, 이에 대한 사례관리 실천 방안을 매뉴얼에 수록하였습니다. 따라서 본 매뉴얼이 현장감 높은 자료로 청소년복지시설 종사자들이 위기 청소년을 보호하고 개입하는데 실제적인 도움을 받을 수 있을 것으로 기대합니다.

본 연구를 위해 조사와 심층면접에 참여해주신 청소년복지시설 종사자, 그리고 귀한 시간을 내어 자문을 해주신 학계 전문가들께 감사를 드립니다. 아울러 본 연구에 사명감을 가지고 애써주신 남성희 교수님과 김혜정 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

본 연구를 통해 개발된 매뉴얼은 청소년복지시설 종사자들의 고위기 유형별 가정 밖 청소년의 사례관리, 나아가 시설 입소 청소년들에게 보다 정교한 맞춤형 지원을 가능하게 할 것으로 기대합니다.

2022년 12월

한국청소년상담복지개발원 이사장 윤희식 윤희식

초 록

가정 밖 청소년을 보호하고 개입하기 위해 정부와 지방자치단체에서는 청소년복지지원법 제31조 제1항을 근거로 청소년쉼터를 운영하고 있다. 청소년쉼터는 가출청소년들을 위한 핵심 기관으로 돌아갈 가정이 없거나 길거리를 배회하는 가출청소년들의 생활이 범죄로 이어지지 않도록 안전한 보호 공간을 제공하고 동시에 사회·가정으로 복귀 또는 자립을 지원하고자 심리·정서적 상담을 제공하며 필요한 서비스를 연계하고 있다. 그 효과성과 필요성에 따라 현재 138개소(2022년 12월 기준)로 확대 운영되고 있으며 성인들의 보호를 받으며 성인기로의 이행을 준비하고자 하는 청소년들이 안정적으로 지원받고 있다. 하지만 성공적으로 적응하는 청소년만큼이나 청소년쉼터에 적응하지 못하는 청소년들이 있다. 무단퇴소 및 자의퇴소 비율이 높고, 거리를 배회하며 안전한 보호체계인 청소년쉼터로 유입되지 못하는 가정 밖 청소년도 고려한다면 쉼터가 청소년이 처한 다양한 현실과 욕구를 충분히 반영하지 못하다는 것도 현실적인 해석일 수 있겠다. 따라서 개별 청소년들에게 맞춤형 서비스를 제공하고자 많은 논문에서 제안하고 있는 것이 사례관리이다. 따라서 본 연구에서는 매뉴얼 개발을 통해 가정 밖 청소년들을 위한 사례관리의 개념과 목적을 분명히 하고 모델을 개발하며 사례관리 단계별 업무에 대한 구체적으로 제시하고자 한다.

본 연구는 청소년쉼터 실무자들을 대상으로 사례관리 현황 및 사례관리 과정에 대한 설문조사를 실시하였다. 본 설문은 쉼터 전수에 대한 조사를 계획하였고 한 기관에서 1명이 설문을 실시하여 특정지역이나 유형에 한정되지 않고 전국 청소년쉼터 전반에 대한 현황을 파악하였다. 문헌연구와 설문조사 결과를 바탕으로 청소년쉼터 사례관리 기본 매뉴얼을 개발하고, 쉼터 실무자들과의 ZOOM을 이용한 온라인 집단 인터뷰를 진행하여 사례관리 경험과 개발된 매뉴얼에 대한 평가를 진행하였다. 진행된 설문조사와 초점집단인터뷰의 바탕으로 사례관리 모델을 개발하고 매뉴얼을 수정·확정하였다.

설문결과에 따르면 쉼터 이용 청소년들이 경험하는 주요 어려움 중 가장 집중적 개입이 필요한 어려움은 가정문제, 심리·정서, 교육·진로, 의료·건강, 경제적 어려움이었으며, 청소년쉼터 실무자가 사례관리에서 느낀 주된 어려움은 청소년의 상담 거부·비협조, 과중업무로 인한 시간 부족 요인이 가장 많았다. 또한 실무자들은 청소년의 협조가 성공적인 사례관리를 위해 가장 중요한 요인이며, 복합적이고 다양한 문제를 갖고 있는 사례관리 대상 청소년인 만큼 긍정적인 변화를 위해 충분한 시간이 필요하다고 응

답하였다. 또한 청소년기 특성상 까다롭고 다루기 어려운 청소년 개입에 필요한 상담지식기술이 요구되며, 청소년에게 필요한 지역사회의 다양한 자원이 필요할 것으로 판단된다. 그리고 IPA분석을 통하여 사례관리 항목을 4개의 유형으로 나누었다. 역량개발집중(높은 수행도, 낮은 난이도), 지속유지(높은 수행도, 낮은 난이도), 역량개발노력(낮은 수행도, 높은 난이도), 낮은 우선순위(낮은 수행도, 낮은 난이도)였으며 쉼터실무자들은 청소년들 개인에 대한 사정 및 계획설정 등에 있어서는 어렵다고 느끼지 않으며 빈번하게 수행하고 있었으며, 지역사회연계 및 긴급상황 개입과 같은 업무에서는 어려움을 느끼며 수행도 잘 이루어지지 않고 있었다.

쉼터종사자와의 집중초점면담의 결과에 따르면 일시쉼터에서는 의지가 없는 청소년, 정신적인 어려움을 갖는 청소년 그리고 실무자와 다른 관점을 가진 청소년에게 사례관리를 진행하기가 어렵다고 이야기 하였다. 일시쉼터의 실무자들은 사례관리에 대한 정의에 대한 합의를 이루지 못하고 있었으며 서로 다른 형태로 사례관리를 진행하고 있었다. 그리고 24시간 머무르는 쉼터의 특성상 사례관리의 단계를 따르기에는 한계가 있음도 언급하였다. 단기쉼터의 경우, 정신적이 어려움을 겪는 청소년, 성소수자의 개입의 어려움을 경험하고 있었으며 사례관리 단계를 따르고자 시도하고 있었다. 중장기쉼터에서는 오랜 시간 청소년을 보호하는 만큼 다양한 어려움을 호소하였는데, 특히 정신적인 어려움을 갖는 청소년을 포함하여 지적장애, 폭력적인 청소년들에 대해 대응에 어려움을 경험하고 있었다. 사례관리 단계의 필요성에는 동의하나 청소년쉼터에서는 한계를 느끼고 있는 것이 현실이었다.

본 연구과정을 통해 청소년쉼터의 사례관리는 다른 형태의 기관들의 사례관리와 차별성을 가진다는 점이 분명해졌다. 예측하지 못하는 퇴소가 많으며, 청소년의 협조가 이루어지기 어렵다는 점이였다. 이 두가지 특성은 사례관리의 주요한 요소임을 감안할 때 쉼터 현장에 맞는 모형의 개발이 요구되었다. 본 연구에서는 이러한 점을 고려하여 개입범위에 따른 모델을 개발하였다. 단편적 사례관리, 포괄적 사례관리, 절충형 사례관리로 구분하여 청소년쉼터에서 유용한 틀로 활용할 수 있도록 하였다. 본 모델을 근거로 본 연구는 매뉴얼을 개발하였다. 설문결과와 전문가의 의견에 따라 본 매뉴얼에서는 이론적인 부분을 강조하였다. 기본적인 이론적 정립이 되지 않은 채 여러 가지의 해석으로 다양한 형태의 사례관리가 진행되고 있어 표준이 되는 하나의 틀을 제시하는 것이 필요하였다. 그리고 단계별/대상자별 실천 가이드를 제시하였다.

목차

I. 서론	1
1. 연구의 목적과 필요성	1
2. 연구과제	4
II. 이론적 배경	5
1. 가정 밖 청소년	5
2. 청소년쉼터	7
3. 사례관리	9
4. 쉼터에서의 사례관리	19
III. 연구방법	22
1. 연구 절차 모형	22
2. 자료수집 및 분석	23
IV. 청소년쉼터 사례관리 실태 분석	31
1. 청소년쉼터의 사례관리 일반적 현황	31
2. 청소년쉼터의 사례관리를 위한 자원연계 현황	42
3. 사례관리 중요도, 수행도, 난이도 IPA	54
V. 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI	85
1. 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI 참여자의 일반적 특성	85
2. 청소년쉼터 유형별 사례관리 실무자 FGI 결과	86
VI. 청소년쉼터 사례관리 모델 및 매뉴얼 개발	114
1. 청소년쉼터 사례관리 모델 개발	114
2. 청소년쉼터 매뉴얼 개발	116

VII. 결론 | 118

참고문헌 | 126

부록 | 130

Abstract | 141

표 목차 |

<표 1> 유형별 가출 원인	6
<표 2> 청소년쉼터의 종류	8
<표 3> 사례(Case)와 관리(Management)의 구분	10
<표 4> 청소년쉼터의 사례관리 모델	11
<표 5> 사례관리자 직무	13
<표 6> 사례관리 서비스 과정	14
<표 7> 사례관리 직접서비스 개입 내용	15
<표 8> 사례관리 간접서비스 개입 내용	16
<표 9> 사례관리 기술과 효과	16
<표 10> 설문조사 개요	24
<표 11> 청소년쉼터 사례관리 실무자 의견조사 내용	25
<표 12> 설문조사 내용	29
<표 13> 조사참여 쉼터 및 사례관리자 현황	31
<표 14> 조사대상 사례관리자의 일반적 특성	32
<표 15> 입소 청소년이 경험하는 주요 어려움	34
<표 16> 주요 어려움 중 가장 집중적으로 개입해야 하는 어려움	35
<표 17> 사례관리 서비스 제공 여부	36
<표 18> 사례관리자 1인당 사례관리 청소년 수	36
<표 19> 사례관리에 대한 교육받은 경험 여부	37
<표 20> 사례관리 관련 교육·훈련받은 경로	37
<표 21> 사례관리 중요성에 대한 기관의 인식 정도	38
<표 22> 사례관리에서 느끼는 주된 어려움	39
<표 23> 성공적인 사례관리를 위해 필요한 요소	40
<표 24> 사례관리에 대해 하고 싶은 이야기	42
<표 25> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 :	
국가·지자체·교육 관련 조직	50
<표 26> 연계·협력이 필요한 기관 : 국가·지자체·교육 관련 조직	50
<표 27> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 :	
청소년지원기관(이용시설)	51
<표 28> 연계·협력이 필요한 기관 : 청소년지원기관(이용시설)	51
<표 29> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 :	
청소년시설기관(거주시설)	52

<표 30> 연계·협력이 필요한 기관 : 청소년시설기관(거주시설)	52
<표 31> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 : 보건·의료기관	53
<표 32> 연계·협력이 필요한 기관 : 보건·의료기관	53
<표 33> 사례관리 중요도, 수행도, 난이도 점수 비교	55
<표 34> 사례관리 중요도, 수행도 점수 차이(t-test)	55
<표 35> 사례관리 중요도, 난이도 점수 차이(t-test)	56
<표 36> 사례관리 수행도, 난이도 점수 비교	57
<표 37> 구체적 사례관리 과업 수행도 및 난이도 분석	61
<표 38> 일반적 사례관리 항목에 대한 중요도	63
<표 39> 일반적 사례관리 항목에 대한 수행도	64
<표 40> 일반적 사례관리 항목에 대한 난이도	64
<표 41> 사례관리 세부과정에 대한 수행도	65
<표 42> 사례관리 세부과정에 대한 난이도	67
<표 43> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 이동형	69
<표 44> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 고정형	70
<표 45> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 단기형	71
<표 46> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 중장기형	72
<표 47> 유형별 중요도-난이도 IPA 요약	74
<표 48> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 이동형	75
<표 49> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 고정형	77
<표 50> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 단기형	79
<표 51> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 중장기형	81
<표 52> 유형별 수행도-난이도 IPA 요약	83
<표 53> 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI 참여자 현황	85
<표 54> 일시쉼터 사례관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약	86
<표 55> 단기쉼터 사례관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약	96
<표 56> 중장기쉼터 사례관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약	102
<표 57> 개입범위에 따른 모델	116

그림 목차 |

<그림 1> 청소년쉼터 전달체계	7
<그림 2> 사례관리 실천방법	12
<그림 3> 가정 밖 청소년 사례관리 모델 개발 모형	22
<그림 4> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 국가·지자체·교육 관련 조직	43
<그림 5> 연계·협력이 필요한 기관: 국가·지자체·교육 관련 조직	44
<그림 6> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 청소년지원기관(이용시설)	45
<그림 7> 연계·협력이 필요한 기관: 청소년지원기관(이용시설)	45
<그림 8> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 청소년시설기관(거주시설)	47
<그림 9> 연계·협력이 필요한 기관: 청소년시설기관(거주시설)	47
<그림 10> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 보건·의료기관	48
<그림 11> 연계·협력이 필요한 기관: 보건·의료기관	49
<그림 12> 중요도, 수행도, 난이도 IPA	58
<그림 13> 사례관리 중요도-난이도 IPA	59
<그림 14> 사례관리 수행도-난이도 IPA	60
<그림 15> 구체적 사례관리 과업 수행도-난이도 IPA	62
<그림 16> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 이동형	70
<그림 17> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 고정형	71
<그림 18> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 단기형	72
<그림 19> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 중장기형	73
<그림 20> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 이동형	76
<그림 21> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 고정형	78
<그림 22> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 단기형	80
<그림 23> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 중장기형	82

I. 서론

1. 연구의 목적과 필요성

OECD의 정의에 따르면 위기청소년(at-risk youth)은 “학교 부적응, 학업중단, 폭력, 성, 가출 등의 문제에 노출된 청소년들로서 학교생활에서의 적응에 실패하여 성공적인 직업을 갖지 못하거나 독립적인 인간으로의 삶을 성취해 내지 못하여 그 결과로 사회에 긍정적인 기여를 하지 못할 것만 같은 청소년”을 의미한다(여성가족부, 2016). 위기청소년이란 용어가 처음 사용되었던 1983년부터 현재까지 청소년이 속한 가정과 사회는 급속도로 변화하였고 청소년들이 경험하는 위기의 원인과 그 유형은 다양화되었으며 위기의 극복은 더욱 어려워졌다. 청소년 시기의 위기로 인한 청소년의 건강한 성인기로의 이행 실패는 더욱 심각한 형태로 사회문제가 되고 있으며 청소년 개인뿐 아니라 사회에도 위협요인이 되고 있다. 특히, 위기청소년 중 부모의 보호와 지도가 불가능한 가정 밖 청소년은 국가와 사회의 적절한 보호와 개입 없이는 위기를 극복하고 사회체계 내의 건강한 구성원으로 성장할 수 없다. 따라서 가정의 보호를 받지 못한다는 그 전제만으로도 가정 밖 청소년은 위기를 넘어서 고위기·중복위기군으로 분류되어진다(황여정 외, 2020).

가정 밖 청소년을 보호하고 개입하기 위해 정부와 지방자치단체에서는 청소년복지지원법 제31조 제1항을 근거로 청소년쉼터를 운영하고 있다. 청소년쉼터는 가출청소년들을 위한 핵심 기관으로 돌아갈 가정이 없거나 길거리를 배회하는 가출청소년들의 생활이 범죄로 이어지지 않도록 안전한 보호 공간을 제공하고 동시에 사회·가정으로 복귀 또는 자립을 지원하고자 심리·정서적 상담을 제공하며 필요한 서비스를 연계하고 있다(손순용, 2006). 그 효과성과 필요성에 따라 현재 138개소(2022년 12월 기준)로 확대 운영되고 있으며 성인들의 보호를 받으며 성인기로의 이행을 준비하고자 하는 청소년들이 안정적으로 지원받고 있다. 하지만 성공적으로 적응하는 청소년들만큼이나 청소년쉼터에 적응하지 못하는 청소년들이 있다. 무단퇴소 및 자의 퇴소 비율¹⁾이 50% 이상을 차지하고 있고, 거리를 배회하며 안전한 보호체계인 청소년쉼터로 유입되지 못하는 가정 밖

1)

청소년도 고려한다면 쉼터가 청소년이 처한 다양한 현실과 욕구를 충분히 반영하지 못하다는 것도 현실적인 해석일 수 있겠다.

그렇다면 청소년쉼터가 다양한 원인으로 가정에서 이탈·분리되어 질풍노도의 시기를 통과하며 많은 부정적인 경험을 한 청소년들의 다양한 욕구와 그들이 처한 상황들을 개별화하여 청소년에게 맞춤형 지원을 할 수 있는가에 대한 고민이 필요하다. 현재 청소년쉼터는 맞춤형 지원을 위하여 이용대상과 청소년에게 필요한 서비스 등을 구별하여 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기쉼터로 형태를 나누어 운영하고, 일시쉼터에서는 건강 특화형 쉼터를 운영하여 거리 생활로 인한 건강상의 어려움을 지원하고는 등 유형화를 통한 맞춤형 정책과 서비스를 지향하고 있다. 하지만 다양한 정책과 서비스가 개발된다고 하여도 개개인의 청소년이 처한 현실과 욕구를 모두 담아내기에는 현실적인 한계가 있다. 언급된 가정 밖 청소년 욕구의 다양화에 대한 맞춤형 서비스 제공의 한계와 더불어 청소년이 지닌 어려움에 대한 전문적 개입 필요성 또한 현재 청소년쉼터가 처한 어려움이다. 지난 2020년 한국청소년상담복지개발원에서 수행한 「청소년쉼터 입소 청소년 및 종사자 실태조사」 연구에 따르면(손재환 외, 2020) 종사자들은 쉼터 청소년들이 불안, 우울 등의 정신건강 문제를 호소를 개입해야 하는 이슈로 강조하였으며, 실제 청소년의 설문에서도 응답한 여자청소년 중 40.5%가 최근 1년 동안 자살을 생각한 경험이 있다고 보고하였다. 이 연구에서는 쉼터 청소년들의 정신건강을 위해서 종사자의 전문성 강화와 심각한 수준의 정신병리 문제를 가지고 있는 청소년을 위한 치료형 쉼터 운영을 제안하기도 하였다. 이를 고려한다면 청소년쉼터의 주요 업무에 청소년의 ‘정신건강 지원’이 포함되어야 한다.

최근 이슈화되고 있는 경계선 지능 청소년 또한 전문가의 개입이 필요한 요소이다. 경계선 지능 청소년의 경우 학교에서는 인지적·사회적 능력 부족으로 학습과 교우관계의 어려움을 호소하고 가정에서도 구성원들과 불화를 겪는 경우가 많다. 또한, 청소년 당사자뿐만 아니라 가족들도 심리적으로 우울과 불안을 경험하게 된다. 이러한 복합적인 이유로 청소년들은 비행 행동과 가출을 하게 되고, 이러한 과정에서 성매매와 성폭력을 비롯한 각종 범죄행위에 이용되는 예가 많아 더욱 사회적 관심과 지원이 필요하다. 경

청소년쉼터 유형별·퇴소사유별 인원 현황

가정 및 학교복귀	관련 시설의뢰	보호기간 만료	대안학교 입학	취업연계	무단이탈	자의퇴소	무단퇴소	기타	합계
9,189명	2,382명	254명	15명	182명	196명	15,642명	514명	882명	29,256명
31.4%	8.1%	0.9%	0.1%	0.6%	0.7%	53.5%	1.8%	3.0%	

(출처: 박진중, 2017.11.3.)

계선 지능 청소년 가출의 경우 청소년이 보호받을 수 있는 적절한 시설이 없다는 것 또한 사회적 이슈이다(전수민, 김판, 2015.6.17). 최근 아동복지시설의 경우 경계선 지능 아동을 위한 사례관리를 위하여 전문인력양성 및 사례자문 등 다양한 지원을 도모하고 있다(아동권리보장원, 2021). 청소년쉼터에서 경계선 지능 청소년에게 적절한 서비스 지원이 가능한지도 논의해 봐야 할 이슈이다.

정신건강의 이슈, 경계선 지능 청소년뿐만 아니라 모든 가출청소년은 가출의 원인 그리고 가출 후의 경험들로 인하여 복합적인 어려움을 경험하고 있다. 청소년들이 가정의 보호를 받지 못하거나 가정에서 포기한 경우 또는 청소년들이 가정으로의 귀가를 거부하는 경우 청소년들을 일차적으로 담당하고 있는 기관은 청소년쉼터이다. 청소년쉼터가 보호의 기능을 기반으로 청소년들의 복합적인 욕구를 지원하며 청소년을 성인기에 성공적으로 정착시킬 수 있도록 우리는 쉼터의 사례관리 기능에 초점을 두고자 한다.

기존의 가정 밖 청소년에 대한 문헌들을 살펴보면 제언에 가장 많이 언급되는 것이 가정 밖 청소년들을 위한 사례관리에 대한 강조이다. 사례관리가 모든 문제의 해결책인 듯 기술되어 있는 반면 사례관리에 대한 구체적 예시나 방법에 대한 논의는 부족하다. 해결책이라는 것은 알고 있지만 그만큼 현실적으로 이루어지기 어렵기 때문이다. 사례관리란 “복합적인 문제를 가지고 있는 클라이언트를 대상으로 필요한 서비스를 체계적으로 연계하는 실천방법으로 다양한 문제를 동시에 가지고 있으나 활용 가능한 자원발굴의 어려움을 겪는 경우, 혹은 자원이 존재하나 자원을 활용할 능력이 부족한 클라이언트를 위한 지원서비스이다”(엄명용 외, 2011). 대부분의 인간 문제는 복잡하고 만성적이며 이러한 복잡성은 사례관리의 접근으로 해결할 수 있도록 다양한 서비스와 결부시킬 필요성이 있다(강흥구, 2020). 그렇다면 복합적인 문제를 가지고 있는 청소년에게 필요한 서비스가 무엇이며 이를 어떻게 체계적으로 연계하는지 확인하고, 청소년들이 이러한 서비스에 접근이 잘되지 않는다면 사례관리자는 필요한 서비스에 접근할 수 있도록 지원하는 과정이 필요하다. 간단한 예로 가출청소년의 권리이자 의무인 학습과 관련하여 교육받고자 하지만 학교에서 이미 제적당해 더 이상 학습을 어렵다고 한다면 가능한 학습의 욕구를 대체해 줄 자원을 함께 찾아보고, 청소년을 동기 부여하여 참여하도록 하여야 한다.

가출은 복잡한 요인에 의해서 발생하고 그 원가족의 특성이 매우 다양하므로 가정 밖 청소년들을 유형화하여 사례관리 개입을 한다는 것은 쉽지 않다. 사례관리라는 것에 통일화된 정의도 부재하며 기관과 대상에 따라 그 역할과 방법도 상이하기 때문이다. 하지만 반복적으로 사례관리의 중요성이 강조되는 가운데 방향성과 지침이 없다면 가출

청소년에 대한 체계적 지원이 어려울 것이다. 사례관리 중요성의 강조만큼 현실적으로 가능한 표준화된 매뉴얼을 활용할 수 있다면 청소년쉼터 종사자들의 혼란을 최소화하며 청소년들도 실질적이고 체계적인 지원을 받을 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 청소년쉼터에서의 사례관리 모델을 제시하고 매뉴얼을 제작하여 청소년쉼터에서의 사례관리 개념과 목적을 분명히 하고 모델을 제시하며 사례관리 단계별 업무에 대한 구체적인 제시를 하고자 한다. 이와 함께 청소년쉼터 종사자들이 사례관리의 역할을 위해 필요한 역량도 논의하고자 한다.

2. 연구과제

본 연구의 목적에 따른 과제는 크게 두 가지로 구분된다.

첫째, 청소년쉼터 사례관리 필요성을 확인하고 기본 개념을 정립하여 사례관리모형을 개발하는 것이다. 이와 더불어 청소년쉼터 사례관리의 개념과 사례관리자의 역할, 쉼터 사례관리의 특성과 현재 쟁점 등에 대해 논의할 것이다.

둘째, 청소년쉼터 사례관리모형을 기반으로 매뉴얼을 개발하는 것이다. 우선으로 청소년 사례관리 과정별로 구체적인 내용과 방법을 논의할 것이다. 또한 전문적인 지원이 필요한 유형에 관하여 연구내용들을 바탕으로 가이드라인을 제시하고 이를 위해 필요한 사례관리자의 역량에 대해 심도 있게 논의할 것이다.

II. 이론적 배경

1. 가정 밖 청소년

청소년복지지원법 제2조 5항에 따르면 가정 밖 청소년은 “가정 내 갈등·학대·폭력·방임, 가정해체, 가출 등의 사유로 보호자로부터 이탈된 청소년으로서 사회적 보호 및 지원이 필요한 청소년을 말한다.” 2017년 국민인권위원회가 여성가족부, 교육부, 보건복지부, 법무부 장관에게 관련 법령 개정과 정책 개선을 권고하였고 그 결과 2021년 청소년복지지원법에서 ‘가출청소년’으로 명시하고 있던 것을 모두 ‘가정 밖 청소년’으로 대체하였다. 이는 가출이 가지고 있는 부정적 인식으로 인해 비행청소년으로 간주 되기 쉬운 청소년들을 실질적인 사회적 보호와 지원의 대상으로 접근하겠다는 긍정적인 의식의 전환이다.

현재 우리나라에서는 ‘가정 밖 청소년’은 포괄적인 정의이므로 가정 밖 청소년에 대한 통계는 조사되지 않고 있다. 다만 추정할 수 있는 통계는 경찰청 실종자 프로파일링 데이터에서 제공하는 경찰에 신고된 가출청소년 통계와 여성가족부 「청소년 매체 이용 및 유해환경 실태조사」에서 조사한 가출 경험률 통계에서 추정해볼 수 있다. 경찰청 실종자 프로파일링 데이터를 분석한 연구에 따르면, 실종 신고된 가출청소년(14~19세)의 경우 2018년 15,191명, 2019년 14,584명, 2020년 12,324명이다(남성희 외, 2021). 여기에 10대 초등학생까지 포함한다면 그 숫자는 더 증가할 것이다. 그리고 많은 수의 청소년들이 발견되지 못한 채 해를 넘기고 있다. 또한, 여성가족부(2021a)의 통계자료를 살펴보면 2020년 초등학교(4~6학년), 중·고등학교 학생 중 약 2.9% (총 11만 5,741명)이 1년 내 가출한 경험이 있다고 보고하였다(여성가족부, 2021a). 경찰에 가출 신고가 되지 않은 경우, 그리고 학교 밖 청소년들을 고려한다면 위의 통계는 전체 가출청소년의 숫자를 충분히 반영하고 있지 못하다.

가정 밖 청소년의 원인 중 하나인 가출의 원인은 너무도 다양하다. 가출의 원인에 대한 72개의 논문의 연구 동향을 분석한 박수련, 이주영(2018) 논문에 따르면, 가출의 원인은 개인 요인, 가족 요인, 그리고 사회요인으로 분석할 수 있다. 첫째, 개인 요인은 우울, 불안, 공격성, 충동성, 감각 추구 경향, 가출 충동, 지위 비행, 범죄성비행, 이탈 경

협, 약물 사용이었다. 둘째, 가족 요인으로는 한부모가정, 부모와의 의사소통, 문제형 의사소통, 부모 학대, 부모방임, 가정불화, 가정폭력, 부부 갈등, 과잉 간섭, 과보호적 양육 태도, 부모의 약물·흡연이었으며, 셋째, 사회요인으로는 성별, 학년, 무단결석, 학교 중퇴, 친구 유대·애착·압력, 또래 관계 문제, 비행 친구, 비행 친구와의 접촉, 친구 비행 행동, 집단 괴롭힘 가해 및 피해, 폭력 학대·피해, 유해업소 출입, 시설 생활 스트레스였다(박수련, 이주영, 2018). 부모 관점에서 가출의 입장을 살펴본 송미경, 박현진, 김은영(2012)의 연구에 따르면, 가출의 원인을 다음의 4가지로 설명하였다: 1) 부모를 무서워하고 반항함. 2) 친구들과 놀고 싶음. 3) 공부하기 싫고 학교가 싫음. 4) 부모가 알아차리기 전에 습관적으로 나감. 나아가 현대사회에서는 청소년들이 SNS로 친구를 사귀고 정보도 주고받을 수 있어 더 쉽게 가출을 할 수 있게 되었다(송미경 외, 2012). 가출 외에도 가정 내 갈등·학대·폭력·방임, 가정해체(이러한 상황이 가출을 원인이 되는 경우가 많지만) 등으로 가정에 거주하고 싶어도 학대나 폭력으로 인한 긴급분리나 가정해체 등으로 본인의 의지와 관계없이 가정에 머무를 수 없는 경우도 많다. 김범구(2019)의 가정 밖 청소년의 효율적 지원을 위한 청소년쉼터 실태조사에 따르면, 쉼터에 거주하고 있는 가정 밖 청소년의 가출 원인은 일시쉼터를 제외한 단기와 중장기쉼터에서 가정의 학대 및 폭력 그리고 가정에서의 방임으로 가족이 있으나 보호받고 있지 못한 상황이 많았다. 즉, 일시적인 일탈로 인한 가출이 아닌 청소년들의 생존을 위한 가출이 다수를 이루고 있었다. 이러한 청소년들은 가정으로 복귀가 어려울 수 있어 사회적 관심이 더욱 요구된다.

<표 1> 유형별 가출 원인

구 분	일시(이동형)	일시(고정형)	단기	중장기
생존형(폭력, 학대 등으로 가출)	8.7%	33.0%	36.4%	40.1%
시위형(원하는 것을 얻기 위함)	15.2%	8.2%	11.8%	8.0%
방랑형(자유로운 거리 생활 위함)	41.5%	11.1%	10.2%	5.8%
유희형(친구와 놀기 위해 가출)	22.7%	8.9%	4.8%	5.5%
방임형(가족으로부터 버림받음)	7.0%	16.7%	12.8%	20.9%
시설형(보육, 양육시설에서 생활)	3.9%	10.7%	8.3%	12.1%
기타	1.0%	11.4%	15.7%	7.6%
합 계	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

가정 밖에서 생활하는 청소년들은 가정의 보호를 받지 못하는 다는 전제로 인하여 고위기·중복 위기군으로 분류 되어진다(황여정 외, 2020). 이들은 가정의 보호를 받는 경우보다 정신건강에 어려움을 경험할 가능성이 높고 심리·정서적 어려움과 함께 비행 및 범죄행위의 피해자 또는 가해자가 되기도 하며 자해·자살과 같은 위험한 행동을 하기도 한다(이아람, 2021).

2. 청소년쉼터

가정 밖 청소년이 가장 먼저 도움을 요청하는 공식적 기관은 청소년쉼터이다. 청소년쉼터란 청소년복지지원법 제31조에 규정된 청소년복지시설 중 하나로 “가정 밖 청소년에 대하여 가정 학교 사회로 복귀하여 생활할 수 있도록 일정 기간 보호하면서 상담·주거·학업·자립 등을 지원하는 시설”을 말한다(청소년복지지원법 제31조 제1호). 9세 이상 24세 미만의 청소년에게 입소 자격이 주어지며 서비스를 제공하게 된다. 여성가족부는 전국에 138개소(2022년 12월 기준)의 청소년쉼터를 운영하고 있으며, 청소년복지지원법 22조에 따라 한국청소년복지상담개발원을 두어 청소년쉼터를 지원하고 있다.



<그림 1> 청소년쉼터 전달체계

쉼터는 일시쉼터(7일) 단기쉼터(3개월) 그리고 중장기쉼터(3년)로 나누어 서비스를 제공하고 있다. 각 유형에 따라 보호기간, 이용 대상, 기능, 지향점의 차이가 있어 청소년이 처한 상황과 목표에 따라 배치하고 있다<표 2>.

<표 2> 청소년쉼터의 종류

구분	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
보호 기간	24시간 ~ 7일 이내	3개월 이내 단기 보호(최장 9개월)	3년 이내 중장기 보호 (최장 4년)
이용 대상	가출·거리 배회 노숙 청소년	가출청소년	자립 의지가 있는 가출청소년
핵심 기능	일시보호 및 거리 상담 지원	심리·정서 상담 지원 사례관리를 통한 연계	심리 정서 상담 지원 사회복귀를 위한 자립 지원
기능	<ul style="list-style-type: none"> - 위기 개입 상담, 진로지도, 적성검사 등 상담 서비스 제공 - 가출청소년 - 조기 구조·발견, 단기 청소년쉼터와 연계 - 먹거리, 음료수 등 - 기본적인 서비스 제공 - 의료서비스 지원 및 연계 	<ul style="list-style-type: none"> - 가출청소년 문제해결을 위한 상담치료 및 예방 활동 - 의식주, 의료 등 보호서비스 제공 - 일시 중장기 청소년쉼터와 연계 - 가정 및 사회복귀 대상 청소년 분류, 연계 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 가정복귀가 어렵거나 특별히 장기간 보호가 필요한 위기청소년을 대상으로 학업 자립 지원 등 특화된 서비스 제공
위치	이동형(차량) 고정형(청소년유동지역)	주요 도심별	주택가
지향점	가출 예방, 조기 발견, 초기 개입 및 보호	보호, 가정 및 사회복귀	자립 지원

출처 : 2018년 청소년쉼터 운영지침, 2018년도 청소년 사업 안내

청소년쉼터의 주요 업무(2018년 청소년쉼터 운영지침/2018년도 청소년 사업 안내)는 7가지로 ① 가출청소년의 일시보호 및 숙식 제공, ② 가출청소년의 상담 선도 수련 활동, ③ 가출청소년의 학업 및 직업훈련 지원활동, ④ 가출청소년의 사례관리, ⑤ 청소년의 가출 예방을 위해 거리상담지원 활동, ⑥ 청소년 통합 지원 체계(CYS-Net)와의 연계협력 강화 ⑦ 청소년상담 1388과 청소년 상담복지센터와의 연계를 통한 상담 및 보호 서비스 확충이 그 내용이다.

하지만 현실적으로 2015년 가출청소년 쉼터 이용현황 자료에 따르면 이용자 중 무단으로 퇴소한 경우가 53.2%나 되고 있다(고유선, 2015.10.12). 또한 2020년 위기청소년 현황 및 실태조사의 보고에 따르면 가정 밖 청소년들은 청소년 지원시설에 대한 인지도가 낮았으며 인지하였다 하더라도 이용률이 낮다고 설명하였다. 뿐만 아니라 쉼터를 이용하고 싶어도 이용이 거부되는 사례도 있다. 가정 밖 청소년의 효율적 지원을 위한 청소년쉼터 실태조사에 따르면(김범구, 2019) 입소 거부 사유 중 가장 높은 비중을 차지하는

것은 정신질환 등으로 인하여 일반청소년과 단체생활이 어려운 경우이다(26.5%). 하지만 이런 어려움을 가진 청소년들이 갈 곳이 청소년쉼터밖에 없다는 것이 윤리적 딜레마를 가지게 할 수 있다. 따라서 현재 쉼터에 거주하는 청소년의 약 36.4% (일시, 고정 34.1%, 단기 29.6%, 중장기 46.9%)가 정신장애, 지적장애, 경계선 지능 장애를 가진 청소년으로 추정되었다.

3. 사례관리

사례관리는 1990년대 초 그 용어가 소개되었고 민간기관에서 재가복지의 일환으로 사례관리 서비스가 진행되었다. 이후 2000년 후반 공공영역에서도 소개되어 2010년에는 각 시군구 희망복지지원단 및 드림스타트 사업에서 사례관리를 시행하고 있다. 현재 우리나라에서는 공공기관을 비롯하여 사회복지 관련 대부분의 기관에서 사례관리를 진행하고 있다(최소연, 2012). 이에 사례관리의 표준화 작업들이 진행되고 있으나 사례관리 대상자의 특성과 기관의 목적 그리고 기관의 상황에 따라 각각 다양한 형태로 진행되고 있는 것이 현실이다(강홍구, 2020). 이에 따라 사례관리에 따른 정의도 다양한데, 대표적으로 몇 가지만 살펴보면 아래와 같다.

1) 사례관리의 정의

한국사례관리협회의 정의에 따르면 사례관리란 복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 그 가족의 사회적 기능 회복을 돕는 통합적 실천 방법이다. 이를 위해 운영체계를 확립하고, 클라이언트와 함께 강점 관점을 통한 체계적인 사정을 해야 하며, 클라이언트의 내적 자원 및 지역사회 자원을 개발하고 활용하여 삶의 질 향상을 위해 노력해야 한다. 그리고 엄명용 외(2011)는 “복합적인 문제를 가지고 있는 클라이언트를 대상으로 필요한 서비스를 체계적으로 연계하는 실천 방법으로, 다양한 문제를 동시에 가지고 있으나 활용 가능한 자원발굴의 어려움을 겪는 경우, 혹은 자원이 존재하나 자원을 활용할 능력이 부족한 클라이언트를 위한 지원 서비스이다” 로 사례관리를 정의하였다.

대부분의 인간 문제는 복잡하고 만성적이며 이러한 복잡성은 사례관리의 접근으로 해결할 수 있도록 다양한 서비스와 결부시킬 필요성이 있다(강홍구, 2020). “사례관리의 필요성이나 역할은 복잡하고 다양한 클라이언트의 욕구를 생태체계적 관점에서 포괄적으로 대응하고자 중계 조정 협력과 같은 서비스 연계를 강조한다(최현임, 김미숙,

2021).” 하지만 네트워크 활동 자체가 목적이 되거나 제공자 중심의 네트워크 활동이 강조되면, 서비스의 분절성을 극복하지 못하거나 지역사회 중심의 실천에 기여하는 바가 제한적이다(한동우, 2013; 최재성 외, 2014). 또한 네트워크 기관 간의 실질적인 교류가 부족하거나, 네트워크 활동이 일시적이고 한시적으로 강조되면 오히려 사례관리자의 실천에 장애요인으로 작용하기도 한다(서대석, 박미은, 서진, 2011). 따라서 지역사회 내 자원 간 협력을 실질적으로 향상시키는 기제인 네트워크 활동에 대해 어떤 요인들이 긍정적인 영향을 주는지 파악하는 일은 매우 중요하다(진재찬, 유서구, 2020).

민소영(2008)은 사례관리를 사례(Case)와 관리(Management)를 구분해서 설명하였다. 즉, 사례는 임상적 기능, 관리는 행정적 기능이라고 설명하며 직접적 개입과 간접적 개입 모두 제공하는 점을 강조하였다.

<표 3> 사례(Case)와 관리(Management)의 구분

구분	사례 (case)	관리 (management)
의미	임상적 기능에 초점	행정적 기능에 초점
개입 초점	개별 클라이언트의 생물적, 심리적, 사회적 측면	사회체계 측면
개입 방법	개별화된 상담 및 치료기능	공식적/비공식적 원조망 개발 및 유지, 자원연결 기능
강조점	관계(치료동맹)에 기반하여 클라이언트 개입	서비스 연계 및 서비스 조정을 통하여 클라이언트 개입
개입 형태	직접적 개입 형태	간접적 개입 형태

출처 : 민소영(2008). 사례관리입문과 적용. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집

2) 사례관리의 목적 및 특징

남미애(2018)는 사례관리의 최종목표 크게 두 가지로 제시하고 있다. 첫째는 클라이언트의 역량 강화로 공동체 속에서 자기 통제권을 갖고 원하는 삶을 실현하는 것이다. 이를 위해 클라이언트의 자기 보호 능력의 극대화 및 서비스와 자원을 이용하는 클라이언트의 영향력이 극대화 되어야 한다. 둘째, 기관과 지역사회의 역량 강화로 클라이언트의 기능 향상 및 복지 증진을 위한 환경조성이다. 이를 위해 클라이언트를 위한 공공 및 민간자원의 통합 및 공적 보호 체계 능력의 극대화가 필요하다.

이러한 사례관리는 몇 가지의 특징을 가지고 있다(남미애, 2018). 그 특징은 다음과 같다. 첫째, 만성적, 복합적 어려움을 가진 클라이언트에 대한 중장기적 개입, 둘째, 클라

이언트의 자발적 참여 강조, 셋째, 클라이언트 중심의 개별적 접근, 넷째, 클라이언트의 기능 회복 초점, 다섯째, 지역사회 기반의 근거, 지역사회기관과의 협력 강조, 여섯째, 직접적 개입과 간접적 개입 모두 활용, 일곱째, 지역사회 기반에 근거, 8) 지역사회기관과의 협력 강조, 여덟째, 직접적 개입과 간접적 개입 모두 활용, 아홉째, 충분한 사정과 개입계획 9) 사례관리 운영체계의 구축이다.

학자들은 (예: 황성철, 1995; 김성경, 2007 등) 사례관리의 모델을 설정하여 사례관리자에게 실천의 가이드를 제공하기도 하였다. 특히 김성경 (2007)은 청소년쉼터의 사례관리 모델을 제시하며 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기쉼터의 구분하고 다음과 같은 모델을 개발하였다<표 4>.

<표 4> 청소년쉼터의 사례관리 모델

분 류	일시쉼터 사례관리	단기쉼터 사례관리	중장기쉼터 사례관리
서비스 기간	한시적(24시간)	제한적(6개월 이내)	무제한(2년까지)
사례관리자 접촉 빈도	24시간 동안 자주	수시 접촉	수시 접촉
서비스 기간	24시간	24시간	24시간
서비스 초점	좁음/일시보호, 서비스 연계	넓음/보호, 문제해결·역량 강화 (직접·간접 서비스 제공)	넓음/보호, 문제해결·역량 강화, 자립능력 개발 (직접·간접 서비스 제공)
사례관리자의 전문성	준전문가	전문가	전문가
담당 사례수	비교적 많음	적은 사례 (10 사례)	최소한의 사례 (5 사례 미만)
사례관리자 구조	개별적 접근/최소한 슈퍼비전	개별적 접근/전문적 슈퍼비전	팀 접근

출처 : 김성경(2007)

3) 사례관리 역할

사례관리의 실천은 다음의 다섯 가지 내용을 포함한다(한국사회복지관협회, 2012).

① 서비스 연결, ② 서비스 조정, ③ 서비스 협상, ④ 자원동원, ⑤ 옹호 ⑥ 상담/치료 및 교육/훈련을 포함한다. ①번부터 ⑤번까지의 역할은 모두 서비스나 자원을 연결하기 위해 이루어지는 것이 핵심이고 주요한 과제이다. 하지만 사례관리의 궁극적인 목적이 “개인이 변화하여 스스로 지역사회에서 건강하게 살아가는 것”을 위한 것이라고 본다

면 클라이언트의 내적 동기를 강화시키고 역량을 강화시킬 수 있는 ⑥ 직접개입 또한 절대적이다. 위의 여섯 가지 역할을 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

① 서비스 연결: 클라이언트를 다른 기관으로 의뢰하여 서비스와 연결하는 것이다. 의뢰만 하는 것이 아닌 클라이언트와 서비스와 관계를 구축하는 것이다. 이를 통해 공식적, 비공식적 자원을 획득하고 제공 받는다.

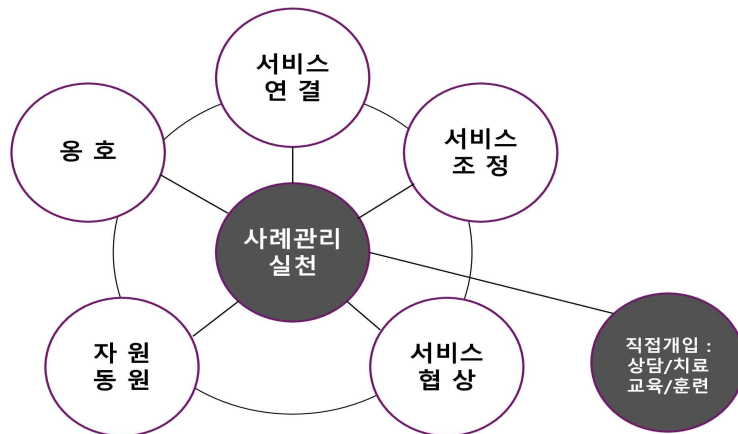
② 서비스 조정: 클라이언트는 복합적인 욕구를 가지고 있고, 따라서 하나 이상의 서비스를 필요로 한다. 사례관리자는 이러한 서비스나 전문가들을 공통된 목표를 달성할 수 있도록 조정하고 통합하는 역할을 수행한다. 이를 통해 서비스의 중복 및 누락을 방지할 수 있다.

③ 서비스 협상: 클라이언트가 서비스/자원을 이용하는데, 어려움을 가지게 되는 경우 그것을 극복할 수 있도록 돕는 것이다.

④ 자원 동원: 자원 동원은 클라이언트가 의식주, 경제적 지원 등 필요로 하는 자원을 얻을 수 있도록 돕는 것이다.

⑤ 옹호: 서비스를 얻을 수 없을 때 클라이언트의 주장이 받아들여지지 않을 때 클라이언트의 입장을 대변해 주는 것이다

⑥ 상담/치료 및 교육/훈련: 클라이언트의 특정 문제를 해결하거나 역량을 향상시키기 위한 클라이언트의 변화를 유도하는 것이다.



<그림 2> 사례관리 실천방법

4) 사례관리의 구성체계

사례관리를 실천하기 위해서는 그 구성체계를 이해하는 것이 필요한데, 사례관리학회에서는 사례관리의 구성체계를 다섯 가지로 설명하고 있다. 그 구성요소는 ① 대상자, ② 사례관리자, ③ 자원, ④ 운영체계, ⑤ 과정이다. 첫째, 대상자를 살펴보면 몇 가지의 특징을 가지고 있는데 우선 자신의 욕구를 충족할 수 있는 능력이 부족하고, 자신의 욕구 충족을 위한 자원의 존재를 모르거나 이용방법을 모른다. 신체적·정신적으로 어려움을 겪고 있고 자신을 보호할 보호자가 없으며 있다 하더라도 그 이용방법을 모른다(한국사례관리학회, 2020). 둘째, 사례관리자는 위에서 언급한 사례관리를 실천을 수행하는 사람이다<표 5>.

<표 5> 사례관리자 직무

직무내용 (과업)	직무수행절차
청소년 면담 및 정보수집	- 청소년과 면담을 통해 심층적 사정을 위한 정보수집
수집된 정보의 분석 및 평가 (사정/재사정)	- 사정 : 다양한 출처로부터 수집된 정보 및 자료 등에 대한 분석을 통해 욕구 사정, 개인과 가족사정, 환경사정, 및 장애물 사정, 강점사정을 통해 서비스 제공에 있어서 중심욕구를 규명 - 재사정 : 서비스가 전개되는 동안 추가적으로 발견되어지는 정보를 수집, 분석하는 등 사례관리 실천과정 내내 새로운 욕구와 문제에 대한 지속적인 사정을 실시
목표설정 및 사례개입 계획수립	- 개입계획 수립 : 정확한 사정에 의해 규명된 표적문제에 따른 장단기 목표 설정 및 욕구맞춤형 사례개입계획, 서비스 제공 계획수립 - 개입계획서 수정 : 서비스가 전개되는 동안 지속적으로 실시되는 재사정 결과, 새로운 욕구 혹은 문제가 발생되었을 시에는 그에 따라 사례개입 계획서를 수정
자원개발 및 관리연계	- 가용자원 물색 : 기관 내 자체 프로그램 및 인적, 서비스, 경제적 등 자원 - 자원목록 및 자원맵 작성 - 기관 내외 프로그램, 인적자원, 서비스(협력처) 자원 연계를 위한 서비스 담당자와 업무회의
사례개입계획의 목표 및 일정에 따른 서비스 수행	- 상담서비스 : 개입 또는 집단상담을 통한 역량강화 - 자원 및 서비스 연계 : 기관 내외 서비스 자원 및 연계, 자원 제공
모니터링	- 청소년 적응도 점검 - 개입과정에 있어서 비효율적인 요인 제거 및 대안 강구
평가, 종결, 사후관리	- 종결평가 : 개입계획에 따라 의도했던 목표가 달성되었는가에 대한 평가 - 종결처리 : 퇴소가 결정된 사례에 대한 종결

직무내용 (과업)	직무수행절차
	- 사후관리 : 종결 후 3개월간 정기적인 접촉을 통한 청소년 적응상태, 변화유지 확인

출처 : 한국사회복지관협회(2012)

셋째, 자원은 클라이언트의 욕구를 해결하기 위해 필요한 지역사회의 수단이다. 넷째, 운영체제로 사례관리가 가능하도록 지원되는 기간 내·외의 체계이다. 대표적으로 기간 내 운영체제는 사례관리팀이며 외부 운영체제는 시설 밖 자원을 네트워킹하여 조직한 솔루션 위원회와 시설의 운영 지원을 하는 국가 공공기관 등이 있다. 마지막으로 과정은 사례관리가 이루어지기 위해 거쳐야 하는 단계로 일반적으로 5단계로 설명되고 있다. 그 과정은 초기, 사정, 목표 및 계획수립, 실행과정 종결이다. 사례관리의 과정은 공통적으로 5단계를 거치지만 그 안에서 유연하게 운영이 될 수 있다. 다섯 가지 단계를 간단하게 살펴보면 다음과 같다<표 6>.

<표 6> 사례관리 서비스 과정

단계	초기	사정	목표 및 계획수립	실행과정	종결
내용	- 입소 초기상담 - 청소년 사례관리 동의	- 욕구사정 - 장애물 사정 - 강점·자원 사정	- 목표 설정 - 개입·실행 계획 수립 - 계약수립	- 개별화 계획 이행 - 직·간접서비스 제공	- 종결계획수립 - 평가 - 종결·퇴소 상담

출처 : 한국사례관리학회(2020)

첫 번째 초기단계에서는 초기면접을 포함하여 사례관리의 의미 및 과정을 설명하고 신뢰관계를 형성하며 대상자의 삶의 이해하는 정보수집이 이루어진다. 이 면접을 통하여 사례관리에 적합한지 확인하여, 적합하다면 대상자와 동의하는 과정을 거친다. 동의는 대상자가 사례관리에 변화의 의지를 가지고 있음을 확인하는 절차이다. 두 번째 사정단계에서는 욕구사정, 자원 및 강점 사정, 장애물 사정, 종합적 사정을 실시한다. ‘욕구사정’은 주 호소 문제를 분석하여 변화의 지향점을 확인하는 것, ‘자원 및 강점 사정’은 대상자와 그 주변의 강점과 자원을 찾아서 활용 방법을 모색하는 것으로 대상자의 문제를 해결하기 위한 투입 가능한 노력을 확인하려는 과정이다. ‘장애물 사정’은 사례관리를 수행하는 과정에 놓인 장애물을 명확히 하고 사례관리를 통한 변화의 반응

성과 한계를 예측하기 위함이다. 마지막으로 ‘종합적 사정’은 이에서 사정한 내용들을 통해 종합적인 평가 및 분석작업을 거치는 단계이다. 세 번째 단계는 목표 및 계획 수립 단계로 사례관리를 수행하는 목적에 적합한 구체적인 결과·목표를 수립하고 목표 수립을 위한 수행계획을 대상자와 도모하는 과정이다. 네 번째 실행과정 단계는 직접적 그리고 간접적인 실천을 수행하는 단계이다. 직접적인 실천은 개인 혹은 가족과 주로 면대면 상호작용을 통해 변화를 도모하기 위한 의도적이고 목적 지향적인 활동이고, 간접실천은 대상자의 욕구 충족을 위한 자원개발이나 전달체계 개선 등을 통한 개입 방법이다. 실행과정에서는 점진 및 조정을 통해 서비스가 효율적이고 효과적으로 전달될 수 있도록 한다. 다섯 번째 종결단계에서는 실행과정을 통해 대상자에게 어떠한 변화가 있었는지 평가하고 실천적 개입을 종료하는 것을 의미한다.

실행과정에서 실시되는 직접적 서비스와 간접적 서비스는 통합적으로 이루어지는 것이 통상적이나, 대상자의 상황과 개입목표에 따라 직접적 서비스 또는 간접적 서비스 중 하나에 더 집중을 할 수 있다(한국사례관리학회, 2020). 직접적 서비스는 대상자의 심리·정서적 지지를 위한 개입으로 대상자의 낮은 자존감과 동기부여를 위한 노력이 요구되며, 스스로 문제해결을 위한 역량을 강화한다. 반면에 간접적 서비스는 대상자에게 영향을 미치는 주변체계와 환경에 개입을 하는 것으로 필요자원을 연계하고, 제공되는 다양한 서비스들을 조정하고, 필요한 경우에는 대상자가 서비스를 받을 수 있도록 옹호하는 것으로 설명될 수 있다. 직·간접 서비스의 구체적인 내용과 기술은 아래의 <표 7, 8, 9>로 설명할 수 있다.

<표 7> 사례관리 직접서비스 개입 내용

구분	내용
상담	심리사회적 기능과 관련된 개인 또는 집단상담
교육	심리사회적 기능향상을 목적으로 제공되는 다양한 교육 및 훈련
정보제공	대상자에게 문제해결과 관련해 자신에게 맞는 합리적인 선택을 하도록 다양한 정보를 제공
활동지원	심리사회적 기능향상을 위해 진행되는 다양한 활동에 학생들이 참여할 수 있도록 지원

출처 : 한국사례관리학회(2020)

<표 8> 사례관리 간접서비스 개입 내용

내용 (과업)	직무수행절차
청소년 면담 및 정보수집	- 청소년과 면담을 통해 심층적 사정을 위한 정보수집
수집된 정보의 분석 및 평가 (사정/재사정)	- 사정 : 다양한 출처로부터 수집된 정보 및 자료 등에 대한 분석을 통해 욕구사정, 개인과 가족사정, 환경사정, 및 장애물 사정, 강점사정을 통해 서비스 제공에 있어서 중심욕구를 규명 - 재사정 : 서비스가 전개되는 동안 추가적으로 발견되어지는 정보를 수집, 분석하는 등 사례관리 실천과정 내내 새로운 욕구와 문제에 대한 지속적인 사정을 실시
목표설정 및 사례개입 계획수립	- 개입계획 수립 : 정확한 사정에 의해 규명된 표적문제에 따른 장단기 목표설정 및 욕구맞춤형 사례개입계획, 서비스 제공 계획 수립 - 개입계획서 수정 : 서비스가 전개되는 동안 지속적으로 실시되는 재사정 결과, 새로운 욕구 혹은 문제가 발생되었을 시에는 그에 따라 사례개입 계획서를 수정
자원개발 및 관리 연계	- 가용자원 탐색 : 기관 내 자체프로그램 및 인적, 서비스, 경제적 등 자원 - 자원목록 및 자원맵 작성 - 기관 내외 프로그램, 인적자원, 서비스(협력처) 자원 연계를 위한 서비스 담당자와 업무회의
사례개입계획의 목표 및 일정에 따른 서비스 수행	- 상담서비스 : 개입 또는 집단상담을 통한 역량강화 - 자원 및 서비스 연계 : 기관 내외 서비스 자원 및 연계, 자원 제공
모니터링	- 청소년 적응도 점검 - 개입과정에 있어서의 비효율적인 요인 제거 및 대안 강구
평가, 종결, 사후관리	- 종결평가 : 개입계획에 따라 의도했던 목표가 달성되었는가에 대한 평가 - 종결처리 : 퇴소가 결정된 사례에 대한 종결 - 사후관리 : 종결 후 3개월간 정기적인 접촉을 통한 청소년 적응상태, 변화유지 확인

<표 9> 사례관리 기술과 효과

구분	기술	효과
청소년 욕구충족에 필요한 자원 획득과 관련된 기술	중개	공식적 서비스 제공
	의료	지역사회 자원 획득
환경이 청소년의 욕구에 잘 대응하고 더 적합하게 기능하도록 하는 기술	옹호	서비스 접근성 강화
	조정	서비스 중복 및 누락 방지
	점검	지속적인 서비스 제공
	새로운 자원개발	청소년 지지망 강화
	기존 지지망 지원	청소년 지지망 유지

출처 : 한국사례관리학회(2020)

5) 사례관리 이론

사례관리 수행의 기반이 될 수 있는 이론들은 학자마다 다양하게 제시하고 있지만 본 연구에서는 한국사례관리학회(2020)에서 제시한 4가지의 이론을 살펴보고자 한다.

(1) 생태체계적 이론

생태체계이론은 복잡한 어려움이 있는 대상자에게 주변의 자원들을 이용하여 스스로 살아갈 수 있도록 돕는 과정을 파악하도록 개념 틀을 제공한다. 생태체계이론을 수립한 브론펜브레너(Bronfenbrenner) 우리가 상호작용하는 체계를 4개로 구성하여, 미시체계(micro), 중간체계(messo), 외적체계(exo), 거시체계(macro)로 설명하고 있다. 미시체계는 대상자 개인에게 직접적으로 영향을 미치는 체계(예: 가족, 이웃 등), 중간체계는 미시체계들 사이의 상호작용을 알려줄 수 있는 체계(예: 학교와 가족과의 관계 등), 외적체계는 대상자에게 직접적으로 상호작용하는 것은 아니지만 간접적으로 영향을 미치는 체계 (예: 부모의 직장, 친구의 친구 등), 그리고 거시체계는 광범위한 사회 또는 문화체계(예: 국가정책, 문화 등)이다.

(2) 임파워먼트 이론

임파워먼트는 “빈곤, 방임과 폭력, 질환과 자애 등 인간을 억압하는 환경에 대응하여 개인, 가족, 집단, 지역사회가 스스로를 조정하는 힘을 가지고 사회환경의 구조변화에 참여하여 자신과 타인의 삶의 질을 높이려는 과정이자 돕는 방법이다” (한국사례관리학회, 2020, p. 81). 사례관리에서는 대상자가 사례관리자와의 협력 과정을 통해 자신의 내면적 또는 환경적인 어려움에 대응하는 과정이며 그 과정을 통해 가지게 되는 성과이다.

(3) 구성주의

구성주의에서는 절대적인 진리나 객관적 실체를 부인하고 사람은 누구나 자신들의 관점에서 주변환경과 사물들을 이해하고 반응한다고 설명한다. 따라서 대상자가 자신이나 자신의 주변에 대해 이야기하는 내용들은 절대적인 사실이라기보다는 대상자가 이해하는 현실에 대한 내용들이다. 사례관리자는 객관적 사실보다는 대상자가 인식하는 주관적인 사실에 의미를 부여하고 왜 그렇게 인식하는지 그리고 그 인식으로 인하여 나타나는 행동의 양상을 살펴봐야 한다.

(4) 강점관점

강점관점은 대상자의 욕구를 이해하고 해결하는 과정에서 대상자의 문제 또는 병리에 초점을 두기보다는 스스로 문제를 해결할 수 있는 역량에 초점을 두는 것이다. 따라서 내면의 힘 그리고 환경 등의 내부적 외부적 자원을 대상자와 함께 확인하는 것이 필요하다. 따라서 사례관리자도 대상자를 바라볼 때 그들이 스스로의 삶을 충분히 변화시킬 수 있다는 믿음을 가지고 있어야 하며 그러한 믿음이 전달될 수 있도록 하는 과정이 요구된다. 그리고 대상자가 사례관리자보다 자신의 상황에 대해 더 잘 인지하고 있다는 전제하에 대상자에게 동의와 결정을 구하는 과정은 필수적이다.

6) 청소년 사례관리 동향

국내에서 아동·청소년에 대한 사례관리는 1997년 IMF 구제금융 이후 실직, 경제적 사정 악화 등으로 인해 가정해체, 아동방임, 결식아동이 증가하게 되고, 자녀보호기능이 약화되면서 빈곤아동이 경험하는 문제의 복잡성과 다양한 부정적인 영향에 대한 심각성이 우려됨과 함께 아동·청소년에 대한 사례관리 필요성이 제기되었다(김상곤, 2010). 이러한 가정해체와 빈곤을 경험하는 아동은 가족의 구조적 기능 결손으로 인한 문제, 정서 불안, 교육 기회의 제한 등 복합적인 문제에 당면하게 되고, 장시간 노출되는 경우 가출, 학업중단, 비행 및 범죄, 우울·불안 등 위기상황에 놓일 수 있기 때문에(구분용 외, 2005; 김상곤, 2010) 적시에 적절한 개입과 다각도의 사례관리를 통해 문제를 해결하고자 하였다.

아동청소년과 관련한 대표적인 사례관리 사업은 보건복지부의 드림스타트사업, 교육부의 교육복지우선지원사업, 여성가족부의 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 사업이 대표적이다(정은희 외, 2013). 교육부의 교육복지우선지원사업은 2003년에 빈곤아동에 대한 맞춤형 통합서비스 제공을 위한 방법으로 사례관리가 도입되었고(교육인적자원부, 2004), 2004년 민간단체에서 추진되었던 위스타트(We start) 프로그램을 모델로 하여 2007년부터 한국형 빈곤아동 조기지원 맞춤형 통합서비스 제공을 목적으로 드림스타트(Dream start) 사업이 수행되고 있다. 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)는 2005년 위기청소년사회안전망 구축 사업을 정부 주요 정책과제로 추진하게 되면서 현재 240개소(2022년 기준)의 한국청소년상담복지센터 사업으로 운영되고 있으며, 지역사회 시민이나 청소년 관련 기관이 청소년 가출, 폭력 등 위기상황에 놓인 청소년을 발견하여 필요한 상담, 보호, 자립과 같은 서비스를 제공하기 위해 협력하는 연계망 서비스라고 볼 수 있다(한국청소년상담복지개발원, 2022a). 이처럼 빈곤, 가출, 폭력 등 위기상황에 놓인 청

소년을 대상으로 공공영역에서 사례관리가 수행되고 있음을 알 수 있다. 그러나 이러한 사례관리 사업은 같은 아동·청소년이라도 관할 부처가 달라 서비스 전달체계의 파편화가 발생되었고, 이로 인해 사례관리 정체성에 대한 혼란성 문제와 관련한 논의도 있다. 청소년쉼터의 경우 여성가족부 사업의 일환으로 수행되고 있기에 같은 부처 소관인 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 사업을 통해 청소년 사례관리 주 연계가 이루어지고 있으며 필요에 따라 타부처의 사업과 연계하여 사례관리 업무를 진행하고 있다. 하지만 쉼터별로 전문성과 체계성의 편차로 인해 포괄적인 사례관리 실천이 이루어지지 못하는 것으로 보고된다(김성경, 2007; 김상곤, 2010).

한편, 이러한 가운데 여성가족부는 청소년사회안전망을 토대로 위기상황에 당면한 청소년 지원체계를 더욱 강화하기로 하였고, 이러한 방안으로 2021년 6월부터 ‘위기청소년 통합지원정보시스템’ 구축을 진행하고 있다(여성가족부, 2021b). 이 시스템은 여성가족부, 보건복지부, 교육부, 경찰청 등 기관 간의 정보공유와 협력을 통해 위기상황에 처한 청소년을 조기 발굴하여 주민등록정보, 사회보장수급정보 등 확인을 통해 적절한 서비스 파악 및 연계할 수 있도록 하여 청소년 사례관리의 분절성의 문제해결과 체계적인 서비스 전달을 위해 노력하고 있다. 또한 2022년 2월에는 청소년들이 많이 이용하는 사회관계망서비스(SNS)인 페이스북을 활용하여 ‘청소년상담 1388’ 상담 창구를 구축하였고, 같은 해 6월에는 청소년쉼터 검색이 가능한 ‘자립해냄’ 앱(APP)을 개발 및 보급하여 청소년의 위치정보를 기반으로 쉼터 위치, 상세정보, 입소가능 여부 등 확인할 수 있도록 하여 학교와 가정 안팎의 청소년에 대한 지원을 강화하고 있다(윤다정, 2022.10.11).

4. 쉼터에서의 사례 관리

청소년쉼터는 가정 밖 청소년을 조기에 발굴하고 긴급구조, 초기 개입을 통하여 가정 밖 청소년을 안전하게 보호함은 물론, 가정 및 사회복귀를 위한 지원을 하는 것을 목적으로 하고 있다. 특히 청소년쉼터는 고위험 청소년이 24시간 생활하는 특성으로, 다양하고 복잡한 욕구를 가진 청소년들이 많아, 정신건강, 자해, 폭력 등의 응급상황 발생이 잦은 기관으로 알려져 있다. 이에 2018년부터 청소년쉼터 주요 업무에 가정 밖 청소년의 사례관리가 추가되어 사례관리가 청소년쉼터의 주요 기능 및 역할로 수행되고 있으며, 3년마다 이루어지는 쉼터 평가에서도 사례관리 항목이 지표로 설정되어 있어 사례관리에 대한 중요성이 더욱 강조되고 있다(여성가족부, 2020).

복합적인 욕구를 가진 가정 밖 청소년을 위한 상담 및 서비스 제공 및 연계 등이 강조됨에 따라 쉼터의 종사자들에게도 사례관리적 접근의 필요성이 요구되어지고 있으나, 이에 대한 연구는 매우 부족하다. 가정 밖 청소년에 대한 기존 문헌들은 통합적인 사례 관리에 대한 논의보다는 단편적인 상담 및 프로그램에 대한 개발 및 이에 대한 효과성 평가 연구(조규필, 김수진, 2016; 지승희 외 2008; 차지영 외, 2017; 신수정 외 2020; 이수연, 김형모, 2008) 또는 가출청소년의 자립준비 및 사회복귀 경험연구(정문진, 2015; 서보람, 김윤나, 2018; 김지연, 정소연 2014; 김은영, 서보람, 2018), 쉼터 청소년들의 정신건강 또는 문제행동에 대한 연구(김인규, 조남정, 2006; 김재엽 외 2018; 류은주, 2019)가 대부분이다. 즉, 가정 내 갈등, 학교 내 부적응, 성 관련 문제, 정신건강 관련 어려움 등 복합적인 어려움 등을 경험하는 청소년들이 주로 이용하는 쉼터의 체계적 사례관리에 대한 필요성은 지속적으로 강조되어 왔지만, 사례관리의 현황 및 사례관리 과정에서의 어려움 등에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다.

청소년쉼터의 사례관리에 대한 연구는 2000년대부터 본격적으로 수행되어 졌다. 특히 가출청소년을 중심으로 한 사례관리 지침서 및 매뉴얼 등의 개발이 2000년대 초 이루어 졌다(김지혜, 2001; 김향초 외, 2002). 이러한 연구들은 모두 가정 밖 청소년에게 서비스를 제공하는 기관의 사례관리 필요성에 대해 강조하며, 사례관리 실천과정에 대해 구체적으로 논의하면서, 유용하게 적용할 수 있는 구체적 매뉴얼들을 제시하였다는데 의의가 있다. 그러나, 이러한 20년이 다 되어가는 현재 2000년대 초반에 제시된 지침서와 매뉴얼들은 현재 쉼터를 이용하는 청소년들의 특성과 현황을 정확하게 반영하지 못하는 한계를 지닌다.

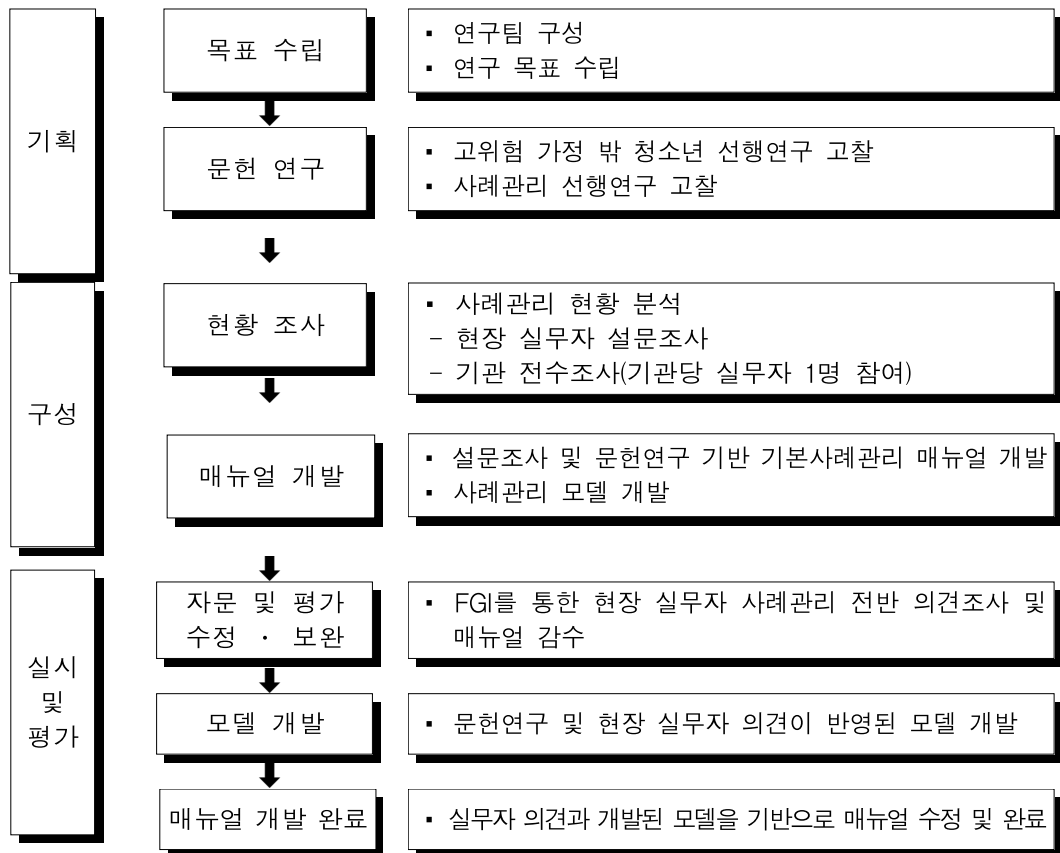
한편, 청소년쉼터를 중심으로 사례관리 실천의 상태를 진단하고 평가하는 연구도 진행되어왔다. 김성경(2007)의 연구에서는 단기 및 중장기쉼터의 사례관리 실천 수준에 대한 평가 및 제공되는 서비스의 종류에 대한 분석이 이루어졌다. 그리고 이희연, 김윤나(2020)의 단기 청소년쉼터 종사자를 대상으로 한 연구에서는 청소년쉼터에서의 사례관리에 대한 논의가 이루어졌는데, 쉼터에서의 사례관리 실패 요인으로 ‘표면적 욕구에 초점은 둔, 사례관리 주도의 미숙하고 성급한 개입’, ‘문제에 초점을 둔, 서비스 공급자 중심의 개입’, ‘사례관리 어려움과 소진요인 단기의 한계’, ‘개입효과에 대한 의문과 관점의 혼란’, ‘행정업무의 비효율성’, ‘평가지표의 비현실성’, ‘생활시설의 과도한 업무 스트레스’, ‘높은 이직률 등’ 이 제시되었다. 반면에 청소년쉼터 사례관리 성공 요인으로 클라이언트 스스로 욕구에 대한 인식 수준이 높고 주도성이 높은 클라이언트 특성과 욕구와 자원의 효과적인 매칭이 이루어지는 세부적인 사정에 기반한

강점관점의 개입이 성공적인 사례관리의 핵심 요인으로 강조하였다. 이희연, 김윤나 (2020)은 청소년쉼터의 연구 결과를 바탕으로 현장에서의 서비스 질을 높일 수 있도록 체계화하는 매뉴얼 개발의 필요성을 강조하면서, 표준화된 사례관리 서식의 개발을 제안하였다.

III. 연구 방법

본 연구에서는 가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델을 개발하기 위하여 김창대 등(2011)이 제안한 프로그램 개발의 3단계인 프로그램 기획단계 → 프로그램 구성단계 → 프로그램 실시·평가 단계를 적용하였다. 비록 본 연구는 프로그램을 개발하는 것을 목적으로 하고 있지는 않지만 실천현장에서 활용될 수 있는 모델을 개발한다는 점에서 프로그램 개발의 3단계를 활용하는 것이 가능할 것으로 판단했다.

1. 연구 절차 모형



<그림 3> 가정 밖 청소년 사례관리 모델 개발 모형

2. 자료수집 및 분석

본 연구는 2022년 4월부터 2022년 11월까지 진행하였다. 먼저 매뉴얼 개발을 위한 기초분석을 위하여 문헌연구를 실시하였고, 이와 함께 쉘터 사례관리 실무자들을 대상으로 한 사례관리 현황 및 사례관리 과정에 대한 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과를 바탕으로 청소년쉘터 종사자들이 빈번하게 경험하는 청소년의 어려움을 유형으로 나누었고, 이러한 유형에 근거하여 매뉴얼을 개발하였다. 마지막으로 개발된 매뉴얼 초안에 대하여 쉘터 종사자들과의 줌(Zoom)을 이용한 온라인 집단 인터뷰를 진행하여, 현장에서의 적용 가능성에 대한 탐색 및 구체적 내용에 대한 피드백을 제공 받고, 최종 매뉴얼을 완성하였다.

가. 자료수집

1) 설문조사

본 연구는 청소년쉘터 사례관리의 필요성과 기본 개념을 정립하고, 청소년쉘터 사례관리자의 역할 및 쉘터별 사례관리 특성과 현행 청소년쉘터의 쟁점에 대해 논의하고자 하였으며, 청소년쉘터 운영에 필요한 모델 및 매뉴얼 개발을 위한 목적이 있다. 이에 본 조사에서는 가정 밖 고위기 청소년 사례 개념화, 사례관리 모델 개발에 필요한 현황, 사례관리의 수행도·중요도·난이도, 청소년 고위기 유형별 지역사회 자원연계 현황, 기관 및 사례관리 실무자의 일반적 특성을 조사하였다. 조사대상은 전국의 청소년쉘터의 일시쉘터(이동형, 고정형), 단기쉘터, 중장기쉘터 등 4가지 쉘터 유형 모두를 포함하여 총 137개소(연구 수행시작 시점인 2022년 3월 기준)이며, 각 기관에서 사례관리의 과정에 대하여 가장 잘 알고 있는 1년 이상 근무한 종사자가 기관의 사례관리 과정에 대한 질문에 응답하도록 하였다. 설문 방법은 한국청소년상담복지개발원의 협조를 받아 전국 청소년쉘터 기관의 행정주소를 확보하여 설문지 및 회신봉투를 등기우편으로 발송하고 회신받았으며, 일부 회신 장애가 있는 경우 이메일을 통해 회신받았다. 또한 기관별 1-3회 연락하여 설문을 독려하였으며, 회신결과 총 100개소의 기관에서 106개의 설문지가 회신 되었다<표 10>.

<표 10> 설문조사 개요

구분	내용
모집단	전국의 청소년쉼터의 사례관리 담당 실무자(시설 종사자)
표집틀	전국 청소년쉼터 137개소 (이동형/고정형 일시, 단기, 중장기 등 전수조사)
표본수	상기 각 쉼터당 사례관리 담당 실무자 1인(기관 내 사례관리 실무자 2명 이상인 경우도 포함)
표집방법	전수조사
조사방법	등기우편 발송 후 설문봉투에 동봉된 회신봉투를 통해 회신받았으며, 일부는 이메일로 회신되었음.
조사시기	2022년 8월 중
조사내용	가정 밖 청소년 사례관리 개념, 현황, 지역사회 자원연계 현황, 기관 및 실무자의 일반적 특성

2) 면접조사

본 연구에서는 현재 실천현장에서 이루어지는 사례관리와 관련한 실제 현장을 이해하기 위해서 청소년쉼터 종사자들을 대상으로 초점집단인터뷰(FGI)를 실시하였다. 청소년쉼터는 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기쉼터로 나누고 각 유형의 기능과 목적에 따라 개입의 방향이 상이하다는 점을 고려하여 대상을 나누어 인터뷰를 진행하였다. 조사 대상 표집 시, 앞서 ‘가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발 연구’를 위한 기초 설문조사에 응답한 기관 중 한국청소년상담복지개발원의 관련 연구 참여 경험이 있거나, 전국 시도별 분포를 고려, 청소년쉼터 사례관리가 활발할 것으로 판단되는 양적설문조사 결과를 바탕으로 본 연구를 위한 FGI 참여자를 구성하였다. FGI는 1) 일시쉼터, 2) 단기쉼터, 3) 중장기쉼터 종사자로 나누어 실시하였다. 심도 있는 인터뷰를 위하여 각 쉼터 유형당 3명을 대상으로 진행되었다. 각 인터뷰는 2시간 동안 진행되었으며, 코로나 확산상황을 고려하여 줌(ZOOM)을 활용하여 비대면으로 진행되었다. 비록 쉼터 유형별로 사례관리에 관련하여 경험하는 내용들은 다른지만 구조적 질문지는 쉼터라는 공통점을 고려하여 동일하게 진행되었다. 또한 동일한 질문을 통해 각 쉼터 유형의 경험 차이를 더 명확하게 들어낼 수 있다고 판단하였다. 구조적 질문지는 문헌조사를 통하여 다음의 질문지(초점면접집단인터뷰 가이드, 부록2 참조)를 구성하였다. 인터뷰가 진행되면서 내용은 변경되기도 하고 다른 내용이 첨가되기도 하였다.

사례관리 실무자 의견조사 내용으로는 다음의 <표 11>과 같다. 먼저, 실무자 의견조사에 앞서 사전에 본 연구의 연구진이 개발한 ‘가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리

매뉴얼(초안)을 사전에 공유하여 각 실무자가 검토한 후 조사에 참여할 수 있도록 하였다. 조사에는 반구조화된 질문지를 이용하였으며 개방형으로 질문하고, 응답하도록 하였다. 조사내용으로는 각 유형별 청소년쉼터에서의 사례관리의 목적을 정의하기 위해 목적을 공통적으로 묻고, 쉼터 유형별 일반적인 사례관리의 단계에 따른 수행 현황을 파악한 뒤, 청소년의 고위기 유형별 사례관리의 어려움, 주의사항 등을 파악하여 가정 밖 청소년의 고위기 유형별 사례관리 매뉴얼을 보완하고자 하였다.

초점집단면접 통해 얻은 내용은 Thematic Analysis를 통하여 특정 주제별로 분류하였다. Thematic Analysis는 주어진 자료를 충분히 반영하는 제한된 수의 주제를 찾는 과정으로 분석과정에서 자료에 대한 구체적인 설명을 가능하게 한다. 타당성 확보를 위해 면담에 참여한 두 명의 연구자가 분석하였다. 첫째, 두 명의 연구자가 독립적으로 필사본을 반복적으로 읽으며 주요 내용을 코드화하였으며 잠정적인 범주를 작성하였다. 둘째, 잠정적인 변수와 필사본을 반복해서 읽으며 최종범주를 확정하였다. 셋째, 면접 필사본에서 최종변수에 속하는 내용을 선정하였다. 넷째, 최종범주와 필사본 내용을 충분히 반영할 수 있도록 주제를 도출하였다.

<표 11> 청소년쉼터 사례관리 실무자 의견조사 내용

구분		내용
사례관리	현황 및 목적	1. 쉼터에서의 사례관리의 목적은 무엇이라고 생각하나요? - 사례관리를 통해 기대하는 것(성과)은 무엇인가요? 2. 현재 귀하가 일하고 있는 쉼터의 사례관리는 어떻게 진행되고 있나요? - 사례관리가 잘 수행되기 위한 촉진 요인과 장애요인은 무엇일까요?
사례관리	과정(현황)	3. 쉼터에서 대상자가 들어와서 사례가 종결될 때까지의 전 과정은 어떻게 되나요? 4. 사례관리의 과정 (초기접수, 사정, 계획수립, 개입, 종결 및 사후관리)에서 가장 실행이 어려운 부분은 어떤 단계인가요?
사례관리과정	초기접수 및 면접	5. 쉼터에서의 사례관리의 초기 접수 및 초기면접은 어떻게 이루어지나요? 6. 초기 접수 및 면접의 단계에서 꼭 수행/확인해야 할 사항들은 무엇인가요? (질문들의 예) 7. 초기 접수 및 면접에서 어려운 부분은 무엇인가요? (*이동/단기: 대상자발굴 및 초기상담의 어려움 집중) 8. 비자발적인 대상자에 대한 초기면접을 진행하는 과정에서 어떠한 부분들이 도움이 되나요?
	사정하기	9. 쉼터의 대상자들이 주로 호소하는 어려움들은 어떠한 것들인가요? 10. 욕구 및 위기도를 사정하기 위하여 사용되는 도구들과 방법들은 어떤 것들이 있나요? (욕구사정 양식, 서류, 심리검사 등)

구분	내용
<p>계획수립</p> <p>개입 (직·간접서비스)</p> <p>종결 및 사후관리</p>	11. 쉼터 청소년들의 욕구사정 단계에서 도움이 되었던 질문 혹은 실천 전략은 어떠한 것들이 있을까요?
	12. 계획수립단계는 어떻게 이루어지나요? 13. 계획수립단계에서 어려운 부분들은 어떤 것들이 있을까요? (*일시고정형 및 단기형의 서비스 계획수립 어려움 집중) 14. 계획수립 단계에서 사용되는 서식들은 어떤 것들이 있나요?
	15. 기관에서는 어떤 서비스들을 제공하고 있나요? 16. 고위험 유형에 따라 제공되는 서비스 또는 중점을 두는 서비스는 어떤 것들이 있나요? 17. 개입의 과정에서 지역사회와 연계는 어떤 식으로 진행되나요? 주로 연계하고 있는 기관들은 어떤 곳들인가요? 18. 성공적으로 개입이 이루어졌던 예들이 있나요? 주요한 성공요인은 무엇인가요?
	19. 종결은 언제, 어떻게 이루어지나요? 20. 종결 이후의 사후관리는 어떻게 진행되나요? 21. 사후관리에서 확인해야 할 내용들은 어떤 것들이 있나요? 22. 사후관리에서 경험하는 어려움은 어떤 것들이 있나요? (*중장기형의 사후관리 어려움 집중)
사례회의	23. 기관에서는 정기적으로 이루어지는 사례회의는 어떻게 진행되나요? (구성원, 횟수, 내용, 문서 등)
유형별 사례관리	24. 종사자의 입장에서 사례관리가 특별히 어려운 대상자들은 어떤 청소년들인가요? 25. 경계선 지능, 자살·자해, 폭력성이 있는 청소년들의 사례관리에서 특별히 주의해야 할 점들은 무엇이 있을까요?
쉼터의 사례관리	26. 쉼터에서의 사례관리가 잘 이루어지기 위해서 변화되어야 할 부분은 어떤 부분일까요? (종사자의 지식 및 태도, 기관의 변화, 정책 및 제도의 지원 등)
쉼터의 역할	27. 쉼터의 역할에 대해서 한 단어로 정의한다면... 28. 청소년들에게 쉼터란 _____ 이다.

나. 자료분석

1) 설문조사

본 연구에서는 사례관리 실태조사와 관련하여 SPSS를 이용한 기초통계분석(예: Descriptive Analysis)을 실시하였으며, 사례관리의 중요도-난이도, 수행도-난이도 분석을

위하여 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석을 실시하였다. IPA는 Martilla와 James (1977)에 의해 처음 발표된 마케팅 기법으로 다속성 모델 (Multi-attribute Attitude)을 기초로 하는 분석 방법으로 사회과학분야에서는 수행도-난이도 또는 중요도-난이도 등의 분석에 사용되어 이를 통하여 실천적 함의를 제공하는데 유용한 것으로 알려져 있다.

2) 면접조사

초점면접을 통하여 얻어진 자료는 질적분석을 위하여 내용 및 주제분석(Content and Thematic Analysis) 실시하였다.

다. 설문조사 문항 구성

본 연구에서는 양적 방법을 이용한 설문 조사자에 대한 설문조사를 통하여 1) 설문을 이용하는 가정 밖 청소년의 유형에 대해 살펴보고 2) 사례관리 실천과정을 체계적으로 분석하였다. 먼저 설문을 이용하는 청소년의 유형 및 사례관리 현황에 대한 내용은 선행연구(이근홍, 1996)에서 제시된 사례관리의 구성요소에 집중하여 구성하였다. 선행 연구들(이근홍, 1996; 황성철, 1995; 김성경, 2007)에서는 사례관리의 구성요소를 클라이언트, 사례관리자, 사회적 자원, 사례관리의 과정의 네 가지 요소로 보았다. 이러한 사례관리 실천분석틀을 활용하여 먼저 구성요소 중 클라이언트 특성은 설문 이용 가정 밖 청소년들이 경험하는 어려움과 집중적 개입이 필요한 어려움에 대해 질문하였다. 어려움에 대한 유형은 설문에서 입소 등록할 시 한국청소년상담복지개발원의 행정시스템에서 사용되는 문제유형과 김지혜(2001)의 가출청소년 사례관리 매뉴얼을 참고하여 위기 개입, 심리·정서, 교육·진로, 의료·건강, 경제적 어려움, 가정문제, 학교폭력·비행·사범, 이성문제, 중독(게임, 인터넷, 알코올 등), 기타 등 총 10가지로 구분하였다. 두 번째로 구성요소로서 사례관리자 특성은 사례관리자 1인당 관리하는 사례 수와 사례관리 교육 경험 및 교육경로에 대한 내용을 포함하였다. 사례관리 구성요소로서의 사회적 자원 중, 앞서 구분한 고위기 유형에 따라 지역사회 기관과 지난 1년간 연계(협력)을 한번이라도 해본 기관과 연계(협력)이 필요하다고 생각하는 기관에 체크하여 빈도를 통해 지역사회 기관(자원)과의 연계 실태를 파악하고자 하였다. 지역사회 연계 현황에 대한 내용으로 권용진 외(2014)는 ‘공공 의료기관의 건강복지서비스 연계 방안 연구’에서 공공의료, 보건, 복지 등 다양한 차원의 복지 욕구가 있는 클라이언트를 지역사회 안에서 체계적인 서비스 연계하기 위한 방안을 연구하였는데 이 연구에서 개발한 설문지를

재구성하여 본 연구의 기초자료수집에 활용하였다. 마지막으로 사례관리의 과정에 대한 내용은 정신보건 실천현장에서의 사례관리과정에 대해 살펴본 민소영(2012)의 연구를 바탕으로 초기상담부터 종결까지 이르는 각각의 사례관리 활동 목록으로 사례관리의 각각의 실천과정에 대한 중요도와 수행도 그리고 난이도를 살펴보았다. 또한 쉽터를 대상으로 한 사례관리 실천 현황 및 사례관리 과정에 대한 분석은 이루어지지 않았으므로, 이에 사례관리의 과정에 대하여 한국산업인력공단(2022) 국가직무능력표준(NCS)에서 제시하는 사례관리직무(능력단위 9개, 능력단위 요소 33개)질문지를 사용하여 수행도와 중요도를 더욱 더 상세하게 분석하였다. 이 질문지는 사례관리 직무의 중요성과 표준화된 직무개발의 필요성이 높다고 평가되어 한국산업인력공단에 의하여 2013-2014년에 개발되어 선행연구에서 사용되어(박은주, 2019), 본 연구에서도 활용하였다. 이러한 설문조사의 내용을 표로 정리하면 다음의 <표 12>와 같다.

<표 12> 설문조사 내용

구분	조사내용(총 문항 수)	하위 조사항목 (문항 수)	활용 척도
청소년 관련	쉼터 이용청소년의 주요 어려움(2)	기관 이용 청소년들이 경험하는 주요 어려움 (1)	한국청소년상담복지개발원 행정시스템(입소 등록시 활용), 김지혜(2001)
		쉼터에서 가장 집중적으로 개입이 필요한 어려움 (1)	
사례관리	사례관리 일반적 현황 (4)	사례관리 서비스 제공 여부 (1)	선행연구 바탕으로 자체 개발 문항
		사례관리 담당 직원 1인당 청소년 수 (1)	
		사례관리 교육 경험 여부 (1)	
		사례관리 관련 교육 및 훈련 경로 (1)	
	사례관리 세부과업 (100) - 중요도 - 수행도 - 난이도	사례관리 개입 단계별 중요도 (10)	민소영 (2012)
		사례관리 개입 단계별 수행도 (10)	
		사례관리 개입 단계별 난이도 (10)	
		각 쉼터의 사례관리가 수행되고 있는 정도(수행도) (33)	한국산업인력공단 국가직무능력표준 (2007)
		현 기관에서 수행하고 있는 사례관리에 대해 어렵다고 느끼는 정도(난이도) (33)	
		전반적인 사례관리의 중요도 (1)	선행연구 바탕으로 자체 개발 문항
전반적인 사례관리의 어려움 정도 (1)			
사례관리 어려움의 주된 이유 1~3순위 (1)		경기복지재단 (2018) 바탕으로 수정	
성공적인 사례관리 수행에 필요한 요소 1~3순위 (1)			
사례관리에 대해 하고 싶은 이야기 (1)	사례관리에 대해 하고 싶은 이야기 (1)		
지역사회 연계	지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관	고위기 유형별에 따른 국가 지자체 교육 관련 조직과의 연계	권용진 외(2014)의 설문을 재구성하여 활용
	연계가 필요하다고 생각하는 기관		
	지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관	고위기 유형별에 따른 청소년지원기관(이용시설)과의 연계	

구분	조사내용(총 문항 수)	하위 조사항목 (문항 수)	활용 척도
	연계가 필요하다고 생각하는 기관	고위기 유형별에 따른 청소년시설 기관(거주시설)과의 연계	
	지난 1년간 연계를 한 번이라도 해 본 기관		
	연계가 필요하다고 생각하는 기관	고위기 유형별에 따른 보건의료관련 기관과의 연계	
	지난 1년간 연계를 한 번이라도 해 본 기관		
	연계가 필요하다고 생각하는 기관		
응답자 일반적 특성	기관 관련	기관 유형	
		소속기관 보호상담원 수	
	종사자 관련	성별	
		연령	
		최종학력	
		전공	
		자격증	
		종사상 지위	
		청소년쉼터 총 근무경력	
		현 기관 재직기간	

IV. 청소년쉼터 사례관리 실태 분석

1. 청소년쉼터 사례관리 일반적 현황

쉼터에서 사례관리자의 공식 직급은 보호상담원으로 칭해지고 있었으며, 일반적인 현황은 다음과 같다<표 13>. 쉼터 유형별 조사참여자는 이동형 6명, 고정형 13명, 단기 59명, 중장기 28명이 응답하였으며, 기관 수는 이동형 6개소, 고정형 13개소, 단기 53개소, 중장기 28개소 등 총 100개 기관에서 조사에 참여하였다. 또한 응답 기관의 보호상담원 수 합계의 경우 이동형은 40명, 고정형 82명, 단기 303명, 중장기 116명으로 청소년 쉼터 100개 기관에서 541명의 보호상담원이 근무하고 있음을 알 수 있다.

<표 13> 조사참여 쉼터 및 사례관리자 현황

(단위: 명, %)

구분	조사참여자(%)	응답 기관 수	응답 기관의 보호상담원 수 합계
이동형	6(5.7)	6	40
고정형	13(12.3)	13	82
단기	59(55.7)	53	303
중장기	28(26.4)	28	116
전체	106(100.0)	100	541

주 : 보호상담원 수는 행정원·조리원을 제외한 수치임.

본 연구의 설문조사 사례관리자의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표 14>와 같다. 먼저, 성별은 남자 64.2%(68명), 여자 35.8%(38명)로 조사되었으며, 연령은 30대 미만은 25.7%(26명), 30대 이상~40대 미만은 33.7%(34명), 40대 이상~50대 미만은 23.8%(24명), 50대 이상 16.8%(17명)로 나타나 30대 이상~40대 미만에서 비율이 가장 높았다. 최종학력은 고졸 이하 0.9%(1명), 대졸 2-3년제 6.6%(7명), 대졸 4년제 53.8%(57명), 대학원 석사 졸업 34.0%(36명), 대학원 박사 졸업 2.8%(3명), 기타 1.9%(2명)으로 나타났으며, 대졸 4년제와 대학원 석사 졸업이 전체 비율 중 약 88%를 차지하는 것으로 나타났다. 자격증은 사회복지사 48.0%(86명), 청소년지도사 24.0%(43명), 청소년상담사 21.0%(38명), 임상심리사

3.0%(5명), 가족상담전문가 0.0%(0명), 기타 5.0%(9명)으로 조사되었으며, 사회복지사 자격을 보유한 보호상담원이 사례관리 업무를 가장 많이 담당하고 있는 것으로 나타났다. 보유 자격증 중 기타로 응답한 경우 보육교사, 보육사, 전문상담교사, 전문상담교사 2급, 직업상담사 등이 있었다. 종사상 지위는 시설장 18.9%(20명), 팀장 27.4%(29명), 보호상담원(자립지원요원) 50.9%(54명), 행정업무 수행 직원 0.9%(1명), 기타 1.9%(2명)으로 나타났으며, 보호상담원(자립지원요원)의 비율이 절반 이상을 차지하였다. 청소년쉼터 총 근무 경력은 1년 미만 20%(2명), 1년 이상~3년 미만 22.5%(23명), 3년 이상 ~ 5년 미만 26.5%(27명), 5년 이상 49.0%(50명)으로 나타났으며, 5년 이상 근무경력의 비율이 절반 정도인 것으로 분석되었다. 현 기관 재직기간은 1년 미만 10.5%(11명), 1년 이상~3년 미만 31.4%(33명), 3년 이상~5년 미만 23.8%(25명), 5년 이상 34.3%(36명)로 조사되었으며, 5년 이상 재직 비율이 가장 높았고, 그 뒤로 1년 이상~3년 미만 순이었다. 이러한 결과를 요약하면, 주로 대졸·대학원 석사 졸업한 남성이면서 사회복지사 자격증을 보유하고 있고, 쉼터 경력 5년 이상의 보호상담원(자립지원요원)이 각 쉼터의 사례관리 업무를 담당하고 있는 것을 알 수 있다.

<표 14> 조사대상 사례관리자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

특성 구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	68	64.2
	여자	38	35.8
	전체	106	100.0
나이	30대 미만	26	25.7
	30대 이상 - 40대 미만	34	33.7
	40대 이상 - 50대 미만	24	23.8
	50대 이상	17	16.8
	전체	101	100.0
최종학력	고졸 이하	1	0.9
	대졸 2-3년제	7	6.6
	대졸 4년제	57	53.8
	대학원 석사 졸업	36	34.0
	대학원 박사 졸업	3	2.8
	기타	2	1.9
	전체	106	100.0

특성 구분		빈도(명)	비율(%)
전공	사회복지학	62	58.5
	상담학	19	17.9
	교육학	4	3.8
	심리학	9	8.5
	청소년(지도)학	9	8.5
	기타	3	2.8
	전체	106	100.0
자격증	사회복지사	86	48.0
	청소년지도사	43	24.0
	청소년상담사	38	21.0
	임상심리사	5	3.0
	가족상담전문가	0	0.0
	기타	9	5.0
	전체	181	100.0
종사상 지위	시설장	20	18.9
	팀장	29	27.4
	보호상담원, 자립지원요원	54	50.9
	행정업무 수행 직원	1	0.9
	기타	2	1.9
	전체	106	100.0
청소년쉼터 총 근무경력	1년 미만	2	2.0
	1년 이상 - 3년 미만	23	22.5
	3년 이상 - 5년 미만	27	26.5
	5년 이상	50	49.0
	전체	102	100.0
현 기관 재직기간	1년 미만	11	10.5
	1년 이상 - 3년 미만	33	31.4
	3년 이상 - 5년 미만	25	23.8
	5년 이상	36	34.3
	전체	105	100.0

주 : 보호상담원 수는 행정원·조리원을 제외한 수치임.

컴퓨터 이용 청소년들이 경험하는 주요 어려움 1순위부터 5순위까지 조사한 결과는 다음 <표 15>와 같다. 1순위는 가정문제가 50.5%(53명)로 가장 많았으며, 다음으로는 심리·정서 19.0%(20명), 경제적 어려움 12.4%(13명) 순으로 조사되었다. 2순위는 심리·정서 31.4%(33명)로 가장 많았으며, 가정문제 19.0%(20명), 경제적 어려움 15.2%(16명) 순이었다. 3순위는 심리·정서 19.0%(20명)로 가장 많았으나, 경제적 어려움 18.1%(19명), 교육·진로 17.1%(18명)도 유사한 비율로 조사되었다. 4순위는 의료·건강이 18.1%(19명)로 가장 비율이 높았으나, 경제적 어려움 17.1%(18명), 교육·진로 17.1%(18명)로 나타나 유사한 수준의 비율을 보인다. 5순위는 위기개입 18.4%(19명)로 가장 많았으며, 다음으로 교육·진로 15.5%(16명), 의료·건강 14.6%(15명) 순이었다. 기타에 응답한 경우는 거주지 문제인 것으로 조사되었다. 각 유형별로 1~5순위의 누적 합계를 살펴보면, 심리·정서(95명), 가정문제(91명), 경제적 어려움(75명), 의료·건강(62명), 교육·진로(61명) 순으로 어려움이 많은 것으로 분석되었다. 이를 종합하여 보면, 컴퓨터 이용 청소년들이 주로 경험하고 있는 어려움은 가정문제, 심리·정서, 의료·건강, 위기개입의 순으로 어려움을 경험하고 있으며, 이 중 가정문제, 심리정서 요인에 대한 어려움을 가장 많이 경험하고 있는 것으로 분석되었다.

<표 15> 입소 청소년이 경험하는 주요 어려움

(단위: 빈도, %)

구분	위기 개입	심리 정서	교육· 진로	의료· 건강	경제적 어려움	가정 문제	학교 폭력· 비행· 사범	이성 문제	중독	기타	총 응답
1순위	11(10.5)	20(19.0)	1(1.0)	3(2.9)	13(12.4)	53(50.5)	2(1.9)	1(1.0)	1(1.0)	0(0.0)	105
2순위	5(4.8)	33(31.4)	8(7.6)	11(10.5)	16(15.2)	20(19.0)	4(3.8)	5(4.8)	3(2.9)	0(0.0)	105
3순위	10(9.5)	20(19.0)	18(17.1)	14(13.3)	19(18.1)	7(6.7)	7(6.7)	6(5.7)	3(2.9)	1(1.0)	105
4순위	9(8.6)	11(10.5)	18(17.1)	19(18.1)	18(17.1)	7(6.7)	11(10.5)	0(11.4)	12(11.4)	0(0.0)	105
5순위	19(18.4)	11(10.7)	16(15.5)	15(14.6)	9(8.7)	4(3.9)	8(7.8)	11(10.7)	10(9.7)	0(0.0)	103
전체 (누적)	54	95	61	62	75	91	32	23	29	1	-

컴퓨터 이용 청소년들이 경험하는 주요 어려움 중 가장 집중적 개입이 필요한 어려움은 무엇인지 1순위부터 5순위까지 조사한 결과는 다음 <표 16>과 같다. 1순위는 가정문제가 34.2%(36명)로 가장 많았으며, 다음으로는 심리·정서 21.9%(23명), 위기개입 15.2%(16

명) 순으로 조사되었다. 2순위는 심리·정서 33.3%(35명)로 가장 많았으며, 경제적 어려움 19.0%(20명), 의료·건강 15.2%(16명) 순이었다. 3순위는 교육·진로18.3%(19명)로 가장 많았으며, 의료·건강 16.3%(17명), 위기개입 16.3%(17명) 순으로 조사되었다. 4순위는 의료·건강, 교육·진로가 동일하게 16.3%(17명)로 가장 많았으며, 심리·정서 14.4%(15명) 순이었다. 5순위는 경제적 어려움, 교육·진로가 동일하게 16.5%(17명)로 가장 많았으며, 다음으로 가정문제 14.5%(15명) 순이었다. 기타에 응답한 경우는 거주지 문제, 대인관계 및 의사소통, 법률적 문제라고 응답하였다. 이를 쉽터 유형별로 1-5순위의 누적 합계를 살펴보면, 심리·정서(97명), 가정문제(84명), 의료·건강(71명), 경제적 어려움(68명), 교육·진로(63명) 순으로 개입이 필요한 것으로 분석되었다. 이를 종합하여 보면, 쉽터 이용 청소년들에게 가장 집중적 개입이 필요한 어려움은 가정문제, 심리·정서, 교육·진로, 의료·건강, 경제적 어려움이며, 이 중 가정문제, 심리정서 요인에 대한 개입이 가장 필요함을 알 수 있다.

<표 16> 주요 어려움 중 가장 집중적으로 개입해야 하는 어려움 (단위: 빈도, %)

구분	위기 개입	심리 정서	교육·진로	의료·건강	경제적 어려움	가정 문제	학교 폭력·비행·사범	이성 문제	중독	기타	총 응답
1순위	16(15.2)	23(21.9)	3(2.9)	9(8.6)	14(13.3)	36(34.3)	0(0.0)	4(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	105
2순위	9(8.6)	35(33.3)	7(6.7)	16(15.2)	20(19.0)	10(9.5)	3(2.9)	2(1.9)	3(2.9)	0(0.0)	105
3순위	17(16.3)	15(14.4)	19(18.3)	17(16.3)	9(8.7)	12(11.5)	6(5.8)	4(3.8)	4(3.8)	1(1.0)	104
4순위	8(7.7)	15(14.4)	17(16.3)	17(16.3)	8(7.7)	11(10.6)	11(10.6)	10(9.6)	7(6.7)	0(0.0)	104
5순위	11(10.7)	9(8.7)	17(16.5)	12(11.7)	17(16.5)	15(14.6)	8(7.8)	5(4.9)	7(6.8)	2(1.9)	103
전체(누적)	61	97	63	71	68	84	28	25	21	3	-

현재 사례관리 서비스를 제공하고 있는지 묻는 문항으로 사례관리 서비스를 제공하고 있는 경우 이동형은 100.0%(6명), 고정형은 100.0%(13명), 단기 98.3%(58명), 중장기 100.0%(28명)로 조사되었으며, 제공하고 있지 않다고 응답한 곳은 단기 1개소가 있었다. 즉, 쉽터의 유형에 따른 구분 없이 거의 대부분 쉽터에서는 사례관리 서비스를 제공하고 있는 것을 알 수 있다<표 17>.

<표 17> 사례관리 서비스 제공 여부

(단위: 명, %)

구분	제공하고 있다	제공하고 있지 않다	전체
일시이동형	6(100.0)	0(0.0)	6(100.0)
일시고정형	13(100.0)	0(0.0)	13(100.0)
단기	58(98.3)	1(1.7)	59(100.)
중장기	28(100.0)	0(0.0)	28(100.0)
전체	105(99.0)	1(1.0)	106(100.0)

사례관리 담당자인 보호상담원 1인당 사례관리 청소년 청소년은 몇 명인지 묻는 문항으로 먼저 일시이동형은 10인 미만인 83.3%(5명), 일시고정형은 10인 미만 76.9%(10명), 단기는 10인 미만 88.1%(52명), 중장기는 10인 미만 100.0%(28명)로 조사되었으며, 기관 유형 관계없이 10인 미만이라고 응답한 비율은 89.6%(95명)인 것으로 나타나 대부분 컴퓨터에서는 10인 미만의 청소년 사례관리를 담당하고 있음을 알 수 있다<표 18>.

<표 18> 사례관리자 1인당 사례관리 청소년 수

(단위: 명, %)

구분	10인 미만	10인 이상 - 20인 미만	30인 이상 - 40인 미만	40인 이상 - 50인 미만	전체	χ^2
일시이동형	5(83.3)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)	8.283
일시고정형	10(76.9)	2(15.4)	1(7.7)	0(0.0)	13(100.0)	
단기	52(88.1)	5(8.5)	1(1.7)	1(1.7)	59(100.)	
중장기	28(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	28(100.0)	
전체	95(89.6)	8(7.5)	2(1.9)	1(0.9)	106(100.0)	-

사례관리에 대한 교육을 받은 경험이 있는지 묻는 문항으로 사례관리에 대한 교육을 받은 경험이 있는 경우 일시이동형은 100.0%(6명), 일시고정형은 76.9%(10명), 단기 91.5%(54명), 중장기 92.9%(26명)로 조사되었으며, 교육받은 경험이 없다고 응답한 경우 일시고정형 23.1%(3명), 단기 8.5%(5명), 중장기 7.1%(2명)로 나타났다. 즉, 기관 유형 관계없이 교육받은 경험은 90.6%(96명)로 나타나, 대부분은 많은 컴퓨터에서는 사례관리 교육을 받은 경험이 있는 것으로 확인되었다<표 19>.

<표 19> 사례관리에 대한 교육받은 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	교육받은 경험이 있다	교육받은 경험이 없다	전체	χ^2
일시이동형	6(100.0)	0(0.0)	6(100.0)	3.693
일시고정형	10(76.9)	3(23.1)	13(100.0)	
단기	54(91.5)	5(8.5)	59(100.)	
중장기	26(92.9)	2(7.1)	28(100.0)	
전체	96(90.6)	10(9.4)	106(100.0)	-

사례관리 관련 교육 및 훈련받은 경로를 살펴보면<표 20>, 일시이동형, 일시고정형은 1회성 워크샵·강의가 각각 62.5%(5명), 31.6%(6명)의 비율로 나타나 가장 많았으며, 단기는 대학·대학원 교과목이 28.9%(28명), 중장기는 대학·대학원 교과목과 1회성 워크샵·강의가 모두 26.7%(16명)씩인 것으로 분석되었다. 기타로는 수퍼비전, 청소년상담교육, 보수교육, 실습교육, 종사자교육, 직원교육, 수련, 직무연수 등이 있었다. 기관 유형 구분 없이 살펴보면, 1회성 워크샵·강의가 27.2%(50명), 대학·대학원 교과목 26.6%(49명)로 가장 많았다. 즉, 쉼터 대부분 대학이나 대학원 교과목을 통해서 훈련받거나, 1회성 워크샵·강의를 통해서 사례관리 관련 교육 및 훈련받은 것으로 확인되었다.

<표 20> 사례관리 관련 교육·훈련받은 경로

(단위: 명, %)

구분	대학·대학원 교과목	워크샵 (8시간 이상)	워크샵 (4~8시간 미만)	1회성 워크샵·강의	기타 (실습교육, 수련)	전체
일시이동형	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	5(62.5)	1(12.5)	8(100.0)
일시고정형	4(21.1)	1(5.3)	5(26.3)	6(31.6)	3(15.8)	19(100.0)
단기	28(28.9)	22(22.7)	17(17.5)	23(23.7)	7(7.2)	97(100.0)
중장기	16(26.7)	9(15.0)	10(16.7)	16(26.7)	9(15.0)	60(100.0)
전체(누적)	49(26.6)	32(17.4)	33(17.9)	50(27.2)	20(10.9)	184(100.0)

주 : 해당되는 곳에 모두 응답 가능하도록 조사하였음.

사례관리 중요성에 대한 기관의 인식 정도를 묻는 문항의 결과를 살펴보면<표 21>, 일시이동형은 대체로 중요하다 50.0%(3명), 일시고정형은 매우 중요하다 46.2%(6명), 단기는 매우 중요하다 74.6%(44명), 중장기는 매우 중요하다 74.1%(20명)로 조사되어, 대부분 쉼터에서는 사례관리를 매우 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다.

<표 21> 사례관리 중요성에 대한 기관의 인식 정도

(단위: 명, %)

구분	전혀 중요하지 않다	대체로 중요하지 않다	보통이다	대체로 중요하다	매우 중요하다	전체	χ^2
일시이동형	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	3(50.0)	2(33.3)	6(5.7)	8.283
일시고정형	0(0.0)	1(7.7)	2(15.4)	4(30.8)	6(46.2)	13(12.4)	
단기	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	15(25.4)	44(74.6)	59(56.2)	
중장기	0(0.0)	0(0.0)	1(3.7)	6(22.2)	20(74.1)	27(25.7)	
전체	0(0.0)	1(1.0)	4(3.8)	28(26.7)	72(68.6)	105(100.0)	-

사례관리에서 느끼는 어려움의 주된 요인을 1~3순위에 따라 살펴보면 다음의 <표 22>와 같다. 먼저, 1순위를 살펴보면, 일시이동형은 과중한 업무로 인한 시간 부족, 청소년의 상담 거부·비협조의 요인이 각각 33.3%(2명)로 나타나 가장 많았고, 일시고정형은 청소년의 상담 거부·비협조 33.3%(4명), 단기는 청소년의 상담 거부·비협조 28.8%(17명), 마찬가지로 중장기도 청소년의 상담 거부·비협조 39.3%(11명)로 나타났으며, 모든 기관에서 사례관리의 주된 어려움으로 ‘청소년의 상담 거부·비협조’ 요인으로 나타났다. 다음으로 2순위를 살펴보면, 일시이동형은 청소년의 상담 거부·비협조 50.0%(3명), 일시고정형은 상담지식·기술부족 33.3%(4명), 단기는 청소년의 상담 거부·비협조 25.4%(15명), 중장기 지역사회 자원 부족 21.4%(6명)로 나타났으며 가장 비율이 높은 것으로 나타났다. 3순위에서는 일시이동형은 지역사회 자원 부족 50.0%(3명), 일시고정형은 청소년의 상담 거부·비협조, 과중한 업무로 인한 시간 부족이 각각 27.3%(3명)로 나타났으며, 단기는 상담지식·기술부족 22.4%(13명), 중장기는 기관 연계협력 부족 25.9%(7명)로 가장 비율이 높았다. 기타 어려움으로는 가족의 비협조, 기관장과의 의견 차이, 긴급상황, 청소년 발굴, 청소년의 정신적 문제, 물리적 만남 부족, 자살시도, 전문 의료지식부족, 청소년의 잦은 이동 등 요인이 조사되었다. 쉼터 유형 구분 없이 어려움 요인별 전체(누적)로 살펴보면, 청소년의 상담 거부·비협조, 과중한 업무로 인한 시간 부족, 지역사회 자원 부족 요인이 가장 사례관리에서 주된 어려운 요인으로 나타났다. 이를 종합하여 보면, 사례관리에서 느낀 주된 어려움은 청소년의 상담 거부·비협조, 과중업무로 인한 시간 부족 요인이 가장 많았다. 그러나 사례관리 대상이 가정 밖 청소년이라는 점을 고려했을 때, 청소년의 상담 거부·비협조 요인은 여러 쉼터를 배회하거나 중간 퇴소하는 등 사례로 보아 당연한 결과일 것으로 판단된다. 또한 쉼터 유형에 따라

사례관리 어려움 요인의 차이가 있기보다 유사한 어려움 요인을 경험하는 것으로 보이며, 특히 중장기의 경우 지역사회 자원 부족이나 기관간 연계협력 부족 요인의 어려움이 있는 것으로 나타났다.

<표 22> 사례관리에서 느끼는 주된 어려움

(단위: 명, %)

구분	기관 유형	상담 지식 기술 부족	과중 업무로 인한 시간 부족	기관 및 동료 직원 비협조	청소년의 상담 거부 비협조	매뉴얼 지침 부족	수퍼 비전 부족	지역 사회 자원 부족	기관연계협력 부족	기타	전체	χ^2
1순위	이동	1(16.7)	2(33.3)	0(0.0)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	6(100.0)	25.170
	고정	1(8.3)	1(8.3)	0(0.0)	4(33.3)	0(0.0)	1(8.3)	2(16.7)	2(16.7)	1(8.3)	12(100.0)	
	단기	7(11.9)	21(35.6)	0(0.0)	17(28.8)	7(11.9)	1(1.7)	4(6.8)	1(1.7)	1(1.7)	59(100.0)	
	중장기	1(3.6)	9(32.1)	0(0.0)	11(39.3)	1(3.6)	2(7.1)	2(7.1)	0(0.0)	2(7.1)	28(100.0)	
	전체	10(9.5)	33(31.4)	0(0.0)	34(32.4)	8(7.6)	4(3.8)	8(7.6)	3(2.9)	5(4.8)	105(100.0)	
2순위	이동	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	3(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	6(100.0)	24.859
	고정	4(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	2(16.7)	1(8.3)	0(0.0)	3(25.0)	0(0.0)	2(16.7)	12(100.0)	
	단기	5(8.5)	8(13.6)	2(3.4)	15(25.4)	8(13.6)	5(8.5)	7(11.9)	7(11.9)	2(3.4)	59(100.0)	
	중장기	3(10.7)	4(14.3)	1(3.6)	5(17.9)	4(14.3)	1(3.6)	6(21.4)	2(7.1)	2(7.1)	28(100.0)	
	전체	12(11.4)	13(12.4)	4(3.8)	25(23.8)	13(12.4)	6(5.7)	16(15.2)	10(9.5)	6(5.7)	105(100.0)	
3순위	이동	1(16.7)	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	3(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)	28.098
	고정	0(0.0)	3(27.3)	1(9.1)	3(27.3)	2(18.2)	0(0.0)	0(0.0)	2(18.2)	0(0.0)	11(100.0)	
	단기	13(22.4)	7(12.1)	3(5.2)	6(10.3)	4(6.9)	5(8.6)	8(13.8)	9(15.5)	3(5.2)	58(100.0)	
	중장기	6(22.2)	5(18.5)	0(0.0)	1(3.7)	1(3.7)	2(7.4)	5(18.5)	7(25.9)	0(0.0)	27(100.0)	
	전체	20(19.6)	15(14.7)	5(4.9)	11(10.8)	7(6.9)	7(6.9)	16(15.7)	18(17.6)	3(2.9)	102(100.0)	
전체(누적)		42	61	9	70	28	17	40	31	14	-	-

성공적인 사례관리를 위해 필요한 요인을 1~3순위에 따라 살펴보면 다음의 <표 23>과 같다. 먼저, 1순위를 살펴보면, 일시이동형은 상담지식기술 33.3%(2명), 일시고정형 50.0%(6명), 단기 28.8%(17명), 중장기 50.0%(14명) 모두 청소년의 협조가 가장 많았고, 이는 쉼터 유형에 따라 통계적으로 유의미하게 차이가 있는 것으로 분석되었다. 다음으로 2순위를 살펴보면, 일시이동형은 기관 및 동료직원 협조 33.3%(2명), 일시고정형은 상담

지식기술 33.3%(4명), 단기는 충분한 시간, 청소년의 협조, 매뉴얼 지침 요인이 각 22.0%(13명)으로 동일하였으며, 중장기는 충분한 시간이 23.8%(25명)로 가장 비율이 높았다. 다음으로 3순위를 살펴보면, 일시이동형은 지역사회자원 33.3%(2명), 일시고정형은 상담지식기술과 청소년의 협조가 각 25.0%(3명)으로 나타났으며, 단기는 지역사회자원 20.3%(12명), 중장기는 기관연계협력 21.4%(6명)로 나타났으며, 성공적인 사례관리를 위해 필요한 요소의 비율로 가장 높았다. 기타 요인으로는 고위기청소년사례관리시스템, 청소년 정신문제, 어떻게 건강하게 보호할 수 있는지 등으로 조사되었다. 이를 쉽터 유형 구분 없이 요인별 전체(누적)으로 살펴보면, 청소년의 협조가 가장 많았고, 충분한 시간, 상담지식기술 순으로 나타났다. 이를 종합하여 보면, 청소년의 협조가 성공적인 사례관리를 위해 가장 중요한 요인이며, 복잡적이고 다양한 문제를 갖고 있는 사례관리 대상 청소년인 만큼 긍정적인 변화를 위해 충분한 시간이 필요한 것으로 판단된다. 또한 청소년기 특성상 까다롭고 다루기 어려운 청소년 개입에 필요한 상담지식기술이 요구되며, 청소년에게 필요한 지역사회의 다양한 자원이 필요할 것으로 판단된다.

<표 23> 성공적인 사례관리를 위해 필요한 요소

(단위: 명, %)

구분	기관 유형	상담 지식 기술	충분한 시간	기관 및 동료 직원 협조	청소년의 협조	매뉴얼 지침	수퍼 비전	지역 사회 자원	기관 연계 협력	기타	전체	χ^2
1순위	이동	2(33.3)	1(16.7)	0(0.0)	3(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)	40.490*
	고정	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)	6(50.0)	1(8.3)	2(16.7)	1(8.3)	1(8.3)	0(0.0)	12(100.0)	
	단기	14(23.7)	15(25.4)	2(3.4)	17(28.8)	9(15.3)	0(0.0)	2(3.4)	0(0.0)	0(0.0)	59(100.0)	
	중장기	2(7.1)	6(21.4)	1(3.6)	14(50.0)	1(3.6)	0(0.0)	1(3.6)	1(3.6)	2(7.1)	28(100.0)	
	전체	19(18.1)	22(21.0)	3(2.9)	40(38.1)	11(10.5)	2(1.9)	4(3.8)	2(1.9)	2(1.9)	105(100.0)	
2순위	이동	0(0.0)	1(16.7)	2(33.3)	1(16.7)	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)	23.175
	고정	4(33.3)	3(25.0)	0(0.0)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)	2(16.7)	2(16.7)	0(0.0)	12(100.0)	
	단기	10(16.9)	13(22.0)	5(8.5)	13(22.0)	3(22.0)	5(8.5)	6(10.2)	3(5.1)	1(1.7)	59(100.0)	
	중장기	6(21.4)	8(28.6)	2(7.1)	4(14.3)	2(7.1)	0(0.0)	6(21.4)	0(0.0)	0(0.0)	28(100.0)	
	전체	20(19.0)	25(23.8)	9(8.6)	19(18.1)	5(4.8)	6(5.7)	15(14.3)	5(4.8)	1(1.0)	105(100.0)	
3순위	이동	1(16.7)	1(16.7)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	2(33.3)	1(16.7)	0(0.0)	6(100.0)	12.596
	고정	3(25.0)	0(0.0)	2(16.7)	3(25.0)	1(8.3)	0(0.0)	1(8.3)	2(16.7)	0(0.0)	12(100.0)	

구분	기관 유형	상담 지식 기술	충분한 시간	기관 및 동료 직원 협조	청소년의 협조	매뉴얼 지침	수퍼 비전	지역 사회 자원	기관 연계 협력	기타	전체	X ²
	단기	9(15.3)	7(11.9)	5(8.5)	10(16.9)	2(3.4)	6(10.2)	12(20.3)	8(13.6)	0(0.0)	59(100.0)	
	중장기	4(14.3)	5(17.9)	3(10.7)	2(7.1)	2(7.1)	3(10.7)	3(10.7)	6(21.4)	0(0.0)	28(100.0)	
	전체	17(16.2)	13(12.4)	10(9.5)	16(15.2)	5(4.8)	9(8.6)	18(17.1)	17(16.2)	0(0.0)	105(100.0)	
전체(누적)		56	60	22	75	21	17	37	24	3	-	-

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

마지막으로 사례관리에 대해 하고 싶은 이야기로는 다음의 <표 24>와 같다. 먼저, 가장 높은 빈도 수를 보인 의견으로는 사례관리자의 인력부족, 기관(시설) 부족, 사례관리 온라인시스템 구축 등 인프라 보완 및 확충이 필요하다는 의견이 28.3%(15명)로 가장 많았다. 다음으로는 체계적인 연계체계 구축, 쉼터 맞춤형 사례관리 매뉴얼 마련이 각각 17.0%(9명)로 나타났다. 그 뒤로 사례관리자의 전문성 강화를 위한 교육지원, 전문상담 기술 강화 등 사례관리자의 역량강화가 13.2%(7명), 세심한 가족개입 치료, 서비스 지원 내용의 확대 7.5%(4명) 순이었다. 이 외 사례관리자로서 그리고 내담자-상담자의 관계에서의 딜레마, 즉 이중관계로 인해 적절한 개입과 상담의 어려움, 청소년의 적극적 참여를 위한 방안 모색, 경계선 지능 청소년에 대한 심도 있는 사례관리 연구 필요, 쉼터 청소년의 사례관리는 어렵지만 보람은 있음, 개인정보 및 인권 보호수준에 대한 딜레마, 사례관리자의 안전대응 방안 모색 등 의견 등이 제시되었다.

<표 24> 사례관리에 대해 하고 싶은 이야기

(단위: 명, %)

내용	빈도	비율
사례관리자 인력, 시설, 온라인시스템 등 인프라 보완 및 확충	15	28.3
체계적인 연계체계 구축	9	17.0
쉽터 맞춤형 사례관리 매뉴얼 마련	9	17.0
사례관리자의 역량강화	7	13.2
서비스 지원 내용 강화	4	7.5
사례관리자로서의 관계, 내담자-상담자 관계에서의 딜레마	2	3.8
청소년의 적극 참여를 위한 방안 모색	2	3.8
경계선 지능 청소년에 대한 심도 있는 사례관리 연구 필요	2	3.8
쉽터 청소년의 사례관리 과정은 어렵지만 보람은 있음	1	1.9
개인정보 및 인권 보호수준에 대한 딜레마	1	1.9
사례관리자의 안전 대응 방안 모색	1	1.9
전체	53	100.0

주 : 응답자는 총 43명이나 두 가지 이상의 의견을 제시한 경우, 중복으로 빈도를 산출하였다.

2. 청소년쉽터의 사례관리를 위한 자원연계 현황

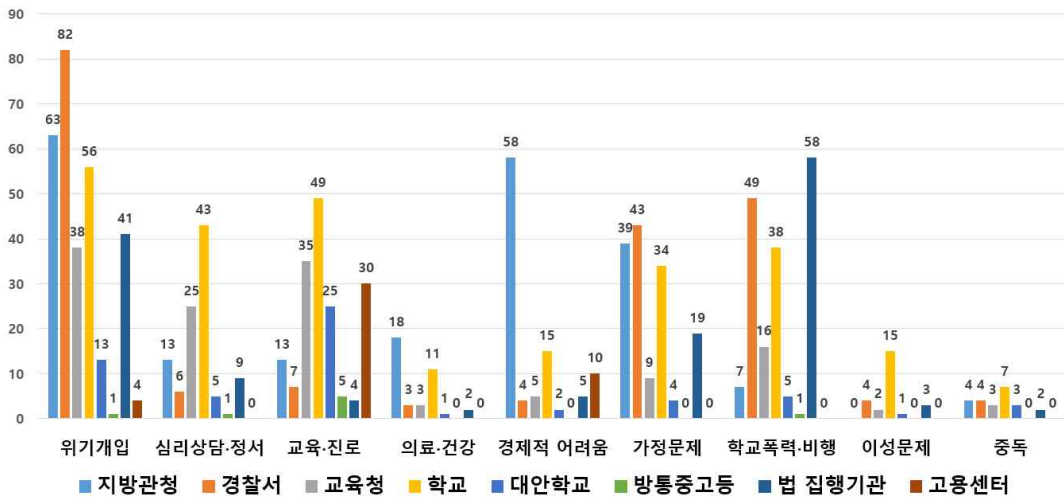
가정 밖 청소년의 고위기 유형별에 따라 국가·지자체·교육 관련 조직과 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 횟수를 살펴보면 다음의 <표 25>와 같다.²⁾ 국가·지자체·교육 관련 조직 중 가장 많이 연계한 곳은 학교가 268회로 가장 많았으며, 시군구청·동사무소·주민센터를 의미하는 지방관청이 215회, 경찰서·파출소 202회, 법 집행기관 143회, 교육청 136회 순으로 조사되었다. 고위기 유형별로 살펴보면, 위기개입 298회, 학교폭력·비행 174회, 교육·진로 168회, 가정문제 148회, 심리정서 102회 순으로 나타났다. 특히, 고위기 유형별로 어떤 기관과 가장 많이 연계하였는지 살펴보면 다음 <그림 4>와 같다. 위기개입과 가정문제에서는 경찰서가, 심리상담·정서, 교육·진로, 이성문제, 중독에서는 학교, 의료·건강과 경제적 어려움에서는 지방관청, 학교폭력·비행에서는 법 집행기관인 것으로 조사되었다.

다음으로 향후 연계·협력이 필요한 국가·지자체·교육 관련 조직을 살펴보면<표

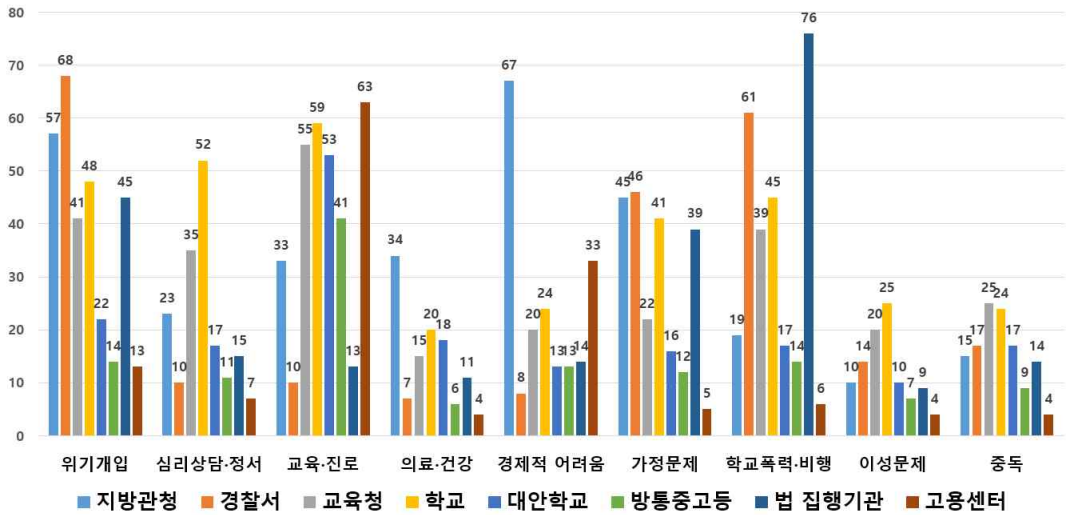
2) 쉽터 유형별(일시이동형, 일시고정형, 단기, 중장기) 합산한 결과임.

26>, 학교 338회, 지방관청 303회, 교육청 272회, 경찰서 241회, 법 집행기관 236회 순이었다. 고위기 유형별로 살펴보면, 교육·진로 327회, 위기개입 308회, 학교폭력·비행 277회, 가정문제 226회, 경제적 어려움 192회 순이었다. 고위기 유형별로 가장 연계가 필요한 기관을 살펴보면, 위기개입에서는 경찰서, 심리상담·정서, 의료·건강과 이성문제에서는 학교, 교육·진로에서는 고용센터, 경제적 어려움에서는 지방관청, 가정문제에서는 경찰서와 지방관청, 학교폭력·비행에서는 법 집행기관, 중독에서는 교육청과 학교인 것으로 조사되었다<그림 5>.

이를 종합하여 살펴보면, 청소년이 공적 관리되고 있는 곳은 기본적으로 학교라는 점에서 학교와의 연계가 가장 많았고, 또 가장 필요한 연계기관인 것으로 나타났다. 또한 청소년의 부모나 가정환경에 대해 포괄적인 관리와 지원이 이루어지는 지방관청과의 연계 또한 필수적인 것으로 보인다. 이러한 기관과 연계 시 청소년의 고위기 유형은 교육·진로, 위기개입, 학교폭력·비행, 가정문제, 경제적 어려움 등의 요인으로 인해 주로 연계되고 있고, 향후 학교·교육청, 지방관청, 경찰서, 법 집행기관과의 지속적, 밀접한 연계가 필요한 것으로 조사되었다.



<그림 4> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 국가·지자체·교육 관련 조직

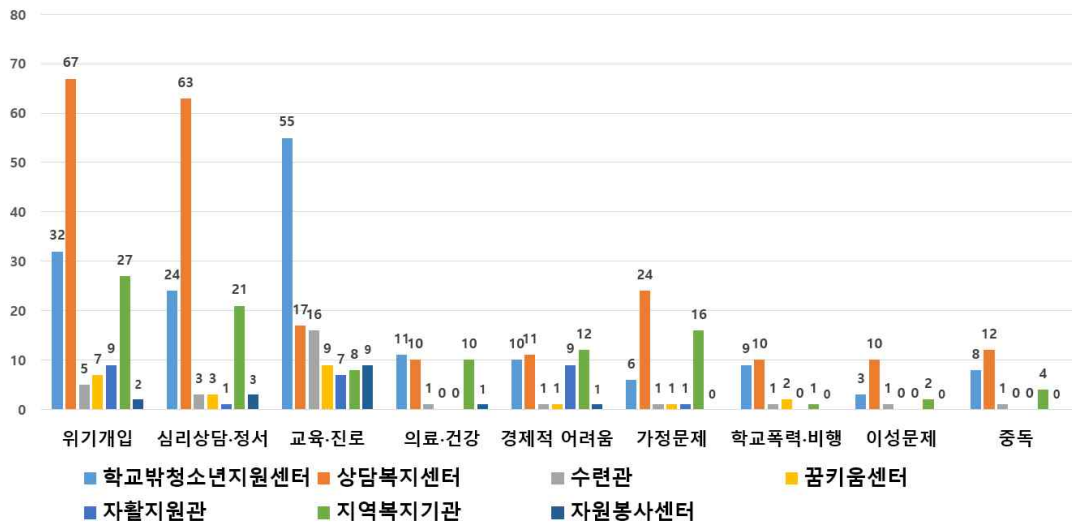


<그림 5> 연계·협력이 필요한 기관: 국가·지자체·교육 관련 조직

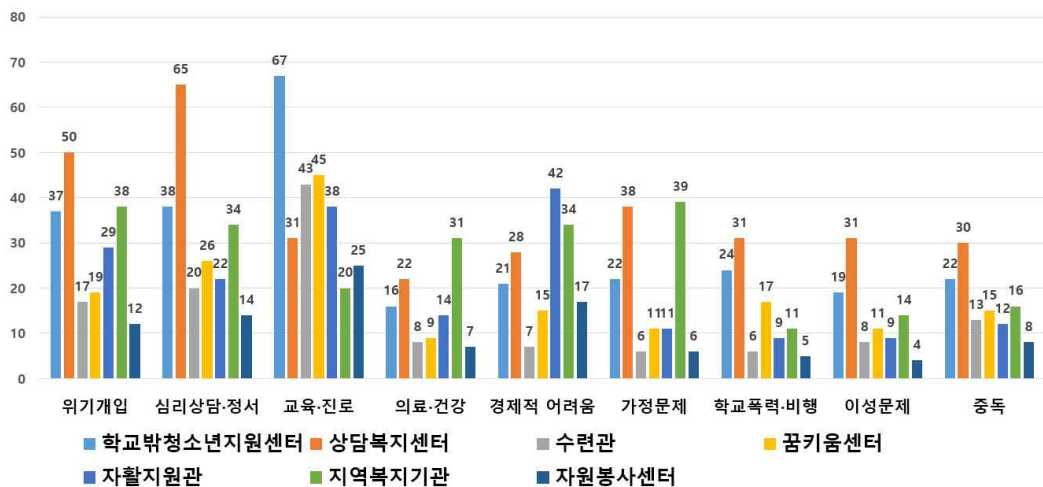
청소년지원기관(이용시설)과 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 횟수를 살펴보면 다음의 <표 27>과 같다. 청소년지원기관(이용시설) 중 가장 많이 연계한 곳은 청소년상담복지센터가 224회로 가장 많았으며, 학교밖청소년지원센터 158회, 지역복지기관 101회 순으로 조사되었다. 유형별로 살펴보면, 위기개입 149회, 교육·진로 121회, 심리정서 118회 순으로 나타났다. 특히, 고위기 유형별로 어떤 기관과 가장 많이 연계하였는지 살펴보면<그림 6>, 위기개입, 심리상담·정서, 가정문제, 학교폭력·비행, 이성문제, 중독은 청소년상담복지센터가 가장 많았고, 교육·진로는 학교밖청소년지원센터, 경제적 어려움은 지역복지기관이 가장 많았다. 다음으로 향후 연계·협력이 필요한 청소년지원기관(이용시설)을 살펴보면<표 28> 청소년상담복지센터 326회, 학교밖청소년지원센터 266회, 지역복지기관 237회 순이었으며, 유형별로 살펴보면, 교육·진로 269회, 심리정서 219회, 위기개입 202회 순으로 조사되었다. 고위기 유형별로 가장 연계가 필요한 기관을 살펴보면<그림 7>, 위기개입, 심리상담·정서, 학교폭력·비행, 이성문제, 중독은 청소년상담복지센터가 가장 많았고, 교육·진로는 학교밖청소년지원센터, 의료·건강, 가정문제는 지역복지기관, 경제적 어려움은 자활지원관이 가장 연계가 필요한 것으로 조사되었다.

이를 종합하여 살펴보면, 청소년 대상 전문적인 상담서비스, 긴급구조, 자활, 치료, 보호, 취업지원 등 지역사회 청소년통합지원체계의 중심적인 역할을 하는 청소년상담복지센터와의 연계가 가장 많았고, 또 연계가 가장 필요한 기관으로 꼽혔다. 또한 쉼터의 청

소년 특성상 가정이나 학교를 이탈한 청소년이 많으므로 학교밖청소년지원센터와의 연계한 횡수가 많고, 필요성이 높은 기관으로 꼽혔다. 이러한 기관과 연계시 청소년의 고위기 유형은 위기개입, 교육·진로, 심리정서 요인으로 인해 주로 연계되고 있고, 이러한 연계 유형을 고려하여 청소년상담복지센터, 학교밖청소년지원센터, 지역복지기관 내 관련 지원프로그램 및 밀착된 연계체계 강화가 필요할 것으로 판단된다.



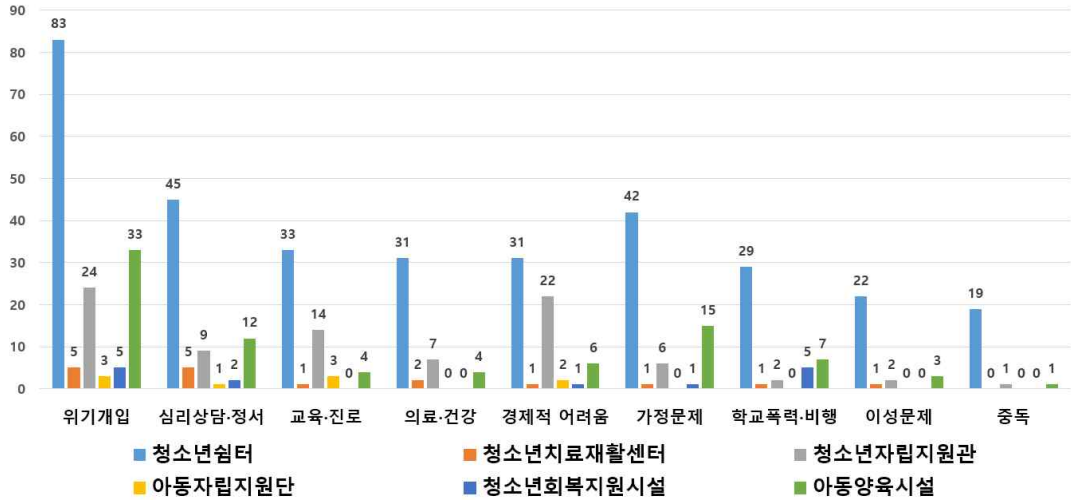
<그림 6> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 청소년지원기관(이용시설)



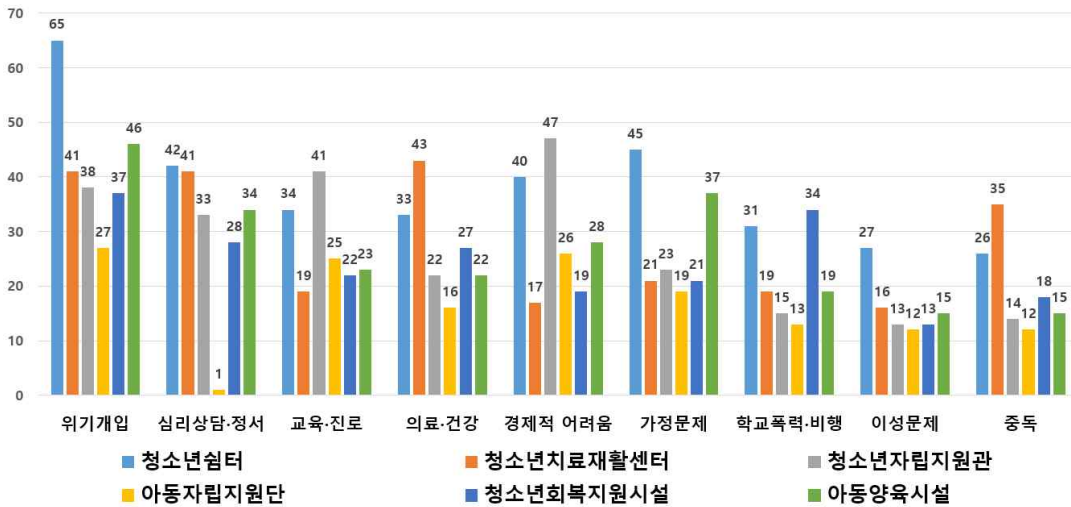
<그림 7> 연계·협력이 필요한 기관: 청소년지원기관(이용시설)

청소년시설기관(거주시설)과 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 횟수를 살펴보면 다음의 <표 29>과 같다. 청소년시설기관(거주시설) 중 가장 많이 연계한 곳은 청소년쉼터가 335회로 압도적으로 많았으며, 청소년자립지원관 87회, 아동양육시설 85회 순으로 조사되었다. 유형별로 살펴보면, 위기개입 153회, 심리정서 74회, 가정문제 65회 순으로 나타났다. 고위급 유형별로 어떤 기관과 가장 많이 연계하였는지 살펴보면<그림 8>, 위기개입, 심리상담·정서, 교육·진로, 의료·건강, 경제적 어려움, 가정문제, 학교폭력·비행, 이성문제, 중독 등 모든 유형에서 청소년쉼터와의 연계가 가장 많았다. 다음으로 향후 연계·협력이 필요한 청소년시설기관(거주시설)을 살펴보면<표 30>, 청소년쉼터 343회, 청소년치료재활센터 252회, 청소년자립지원관 246회 순이었으며, 유형별로 살펴보면, 위기개입 254회, 심리정서 179회, 경제적 어려움 177회 순으로 조사되었다. 유형별로 가장 연계가 필요한 기관을 살펴보면<그림 9>, 위기개입, 심리상담·정서, 가정문제, 이성문제는 청소년쉼터가 가장 많았고, 교육·진로, 경제적 어려움은 청소년자립지원관, 의료·건강, 중독은 청소년치료재활센터, 학교폭력·비행은 청소년회복지원시설인 것으로 조사되었다.

이를 종합하여 살펴보면, 쉼터 간의 연계가 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있고, 또 가장 밀접한 연계가 필요한 기관으로 조사되었다. 또한 쉼터의 청소년 특성상 가정이나 학교를 이탈한 경우가 많아 숙식지원 및 자립준비가 필요하므로 청소년자립지원관, 아동양육시설과의 연계한 횟수가 많았다. 이는 연령 제한으로 쉼터를 퇴소하거나, 지자체에서 추천 및 관리되는 시설 가운데 주거가 어려운 경우 청소년자립지원관이나 아동양육시설로 연계하고 있는 것으로 보인다. 특히, 쉼터에서 청소년의 숙식이 물리적으로 어려운 경우, 즉, 쉼터 내 보호 공간이 부족하거나 이미 정원이 찬 경우 아동양육시설로 연계하는 것으로 보인다. 청소년자립지원관은 일반적으로 만 19~24세 이하 청소년이 이용할 수 있는 기관으로 쉼터 이용 연령이 도래하고 퇴소 후 이용할 수 있는데, 전국적으로 11개소가 마련되어 있으나 수도권 7개소를 제외하고 부산, 대구, 충남, 대전 1개소씩 있어(한국청소년상담복지개발원, 2022b) 지역 편차가 존재한다. 그러나 연계 필요성이 매우 높은 만큼 인프라 확대·조정에 대한 논의가 필요할 것으로 보인다. 또한 우울증, 불안장애, 학교부적응, 학대피해 관련 정서·행동 영역에 대해 집중적 개입이 이루어지는 청소년치료재활센터와의 연계 필요성이 높은 것으로 조사되어 청소년 거주시설에서의 집중적인 심리·정서 치료 개입에 대한 지원이 필요함을 예측해볼 수 있다.



<그림 8> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 청소년시설기관(거주시설)

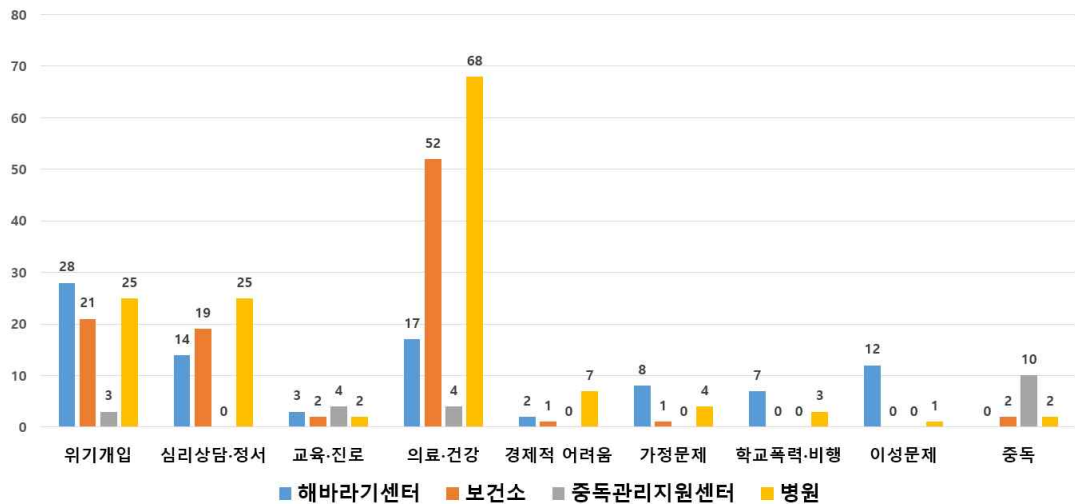


<그림 9> 연계·협력이 필요한 기관: 청소년시설기관(거주시설)

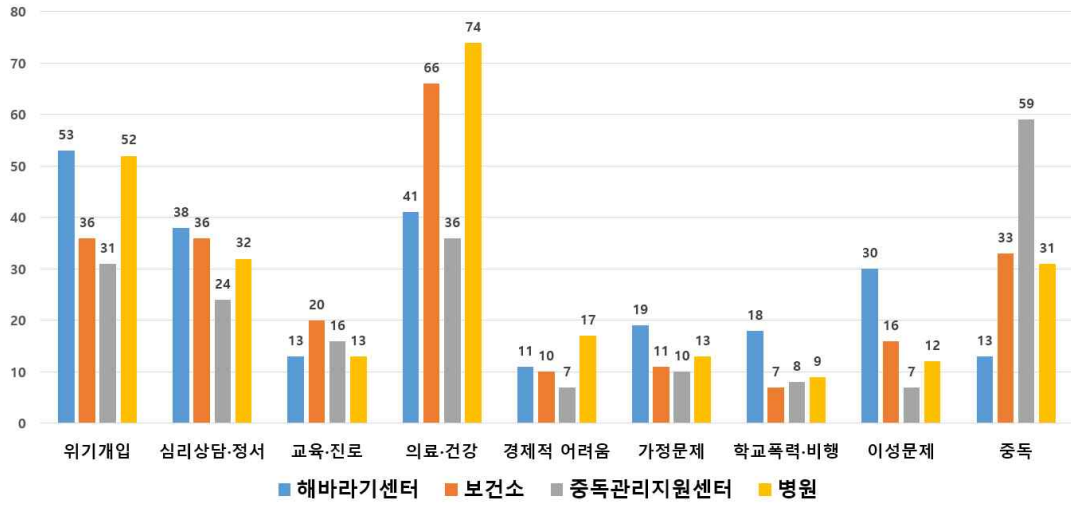
보건·의료기관과 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 횟수를 살펴보면 다음의 <표 31>과 같다. 보건·의료기관 중 가장 많이 연계한 곳은 병원 137회로 가장 많았으며, 보건소 98회, 해바라기센터 91회 순으로 조사되었다. 유형별로 살펴보면, 의료·건강 141회, 위기개입 77회, 심리정서 58회 순으로 나타났으며, 유형별로 어떤 기관과 가장 많이 연계하였는지 살펴보면, 위기개입, 가정문제, 학교폭력·비행, 이성문제는 해바라기센터와의 연계를 가장 많이 하였고 심리상담·정서, 의료·건강, 경제적 어려움은 병원, 교

육·진로, 중독은 중독관리지원센터인 것으로 조사되었다<그림 10>. 다음으로 향후 연계·협력이 필요한 보건·의료기관을 살펴보면<표 32>, 병원 253회, 해바라기센터 236회, 보건소 235회 순이었으며, 유형별로 살펴보면, 의료·건강 217회, 위기개입 172회, 중독 136회 순이었다. 유형별로 가장 연계가 필요한 기관을 살펴보면, 위기개입, 심리상담·정서, 가정문제, 학교폭력·비행, 이성문제는 해바라기센터가 가장 많았고, 교육·진로는 보건소, 의료·건강, 경제적 어려움은 병원, 중독은 중독관리지원센터가 가장 많았다<그림 11>.

이를 종합하여 살펴보면, 병원과의 연계 횟수가 가장 많았고, 또 연계가 가장 필요한 기관으로 꼽혔다. 또한 심리정서 관련 상담 및 약물·미디어 등 중독 관련 개입을 다루는 공적 기관인 보건소와의 연계가 많았고, 특히 성폭력, 가정폭력 피해자에 대하여 상담, 의료, 법률, 심리치료의 통합적 서비스를 제공하는 해바라기센터와의 연계 횟수도 많았다. 연계 시 청소년의 고위기 유형은 의료·건강, 위기개입, 심리정서 요인으로 주로 연계되고 있으나, 연계·협력이 필요한 요인으로는 의료·건강 위기개입, 중독 순으로 나타나 의료·건강, 위기개입 뿐만 아니라 중독에 대한 지원과 관심도 필요할 것으로 보인다.



<그림 10> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관: 보건·의료기관



<그림 11> 연계·협력이 필요한 기관: 보건·의료기관

<표 25> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 : 국가·지자체·교육 관련 조직

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전	이	고	단	중	전
지방관청	0	8	41	14	63	0	1	8	4	13	0	0	8	5	13	0	1	10	7	18	1	7	34	16	58	0	5	23	11	39	0	1	4	2	7	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	215
경찰서	4	12	51	15	82	1	1	2	2	6	1	0	4	2	7	1	0	0	2	3	1	0	2	1	4	3	9	23	8	43	2	6	31	10	49	1	0	2	1	4	1	0	1	2	4	202
교육청	1	4	25	8	38	1	0	14	10	25	1	5	16	13	35	1	0	1	1	3	1	0	3	1	5	1	1	6	1	9	2	2	8	4	16	1	0	1	0	2	1	0	2	0	3	136
학교	2	9	32	13	56	1	3	26	13	43	2	6	26	15	49	2	0	4	5	11	1	0	8	6	15	1	4	18	11	34	3	5	19	11	38	1	0	8	6	15	1	0	4	2	7	268
대안학교	0	3	9	1	13	1	0	1	3	5	0	1	16	8	25	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	4	0	1	3	1	5	0	0	1	0	1	0	1	2	0	3	59
방통 중고등	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
법 집행기관	0	8	27	6	41	0	1	3	5	9	0	0	2	2	4	0	0	1	1	2	0	0	4	1	5	0	5	10	4	19	1	7	37	13	58	0	0	3	0	3	0	0	1	1	2	143
고용센터	0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	3	18	9	30	0	0	0	0	0	0	1	6	3	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
합계	7	44	189	58	298	4	6	54	38	102	4	15	93	56	168	4	1	17	16	38	5	8	58	28	99	5	26	81	36	148	8	22	102	42	174	3	0	15	7	25	3	1	14	5	23	-

<표 26> 연계·협력이 필요한 기관 : 국가·지자체·교육 관련 조직

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전	이	고	단	중	전
지방관청	0	7	35	15	57	0	1	14	8	23	0	3	10	20	33	0	5	18	11	34	1	12	34	20	67	0	5	31	9	45	0	3	11	5	19	0	0	6	4	10	0	0	9	6	15	303
경찰서	2	9	40	17	68	0	0	5	5	10	1	0	6	3	10	0	1	3	3	7	0	0	5	3	8	2	7	26	11	46	1	8	32	20	61	0	1	7	6	14	0	0	9	8	17	241
교육청	0	4	28	9	41	0	4	20	11	35	0	6	34	15	55	0	2	9	4	15	0	2	12	6	20	0	2	14	6	22	1	3	24	11	39	0	1	12	7	20	0	2	16	7	25	272
학교	1	7	28	12	48	0	7	32	13	52	0	10	35	14	59	0	2	12	6	20	0	2	16	6	24	1	6	23	11	41	2	7	24	12	45	0	2	16	7	25	0	3	16	5	24	338
대안학교	0	4	15	3	22	0	1	10	6	17	0	6	33	14	53	2	5	2	9	18	1	1	8	3	13	0	4	8	4	16	0	3	10	4	17	0	1	7	2	10	0	3	10	4	17	183
방통 중고등	0	0	10	4	14	0	1	6	4	11	0	5	27	9	41	0	1	4	1	6	0	0	9	4	13	0	1	7	4	12	0	1	7	6	14	0	1	4	2	7	0	1	6	2	9	127
법 집행기관	0	8	29	8	45	0	1	10	4	15	0	0	9	4	13	0	1	9	1	11	0	0	11	3	14	0	7	20	12	39	1	11	47	17	76	0	0	5	4	9	0	0	8	6	14	236
고용센터	0	0	9	4	13	0	0	4	3	7	0	7	38	18	63	0	0	3	1	4	0	4	19	10	33	0	0	4	1	5	0	0	4	2	6	0	0	3	1	4	0	0	3	1	4	139
합계	3	39	194	72	308	0	15	101	54	170	1	37	192	97	327	2	17	60	36	115	2	21	114	55	192	3	32	133	58	226	5	36	159	77	277	0	6	60	33	99	0	9	77	39	125	-

<표 27> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 : 청소년지원기관(이용시설)

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전					
학교밖청소년 지원센터	1	3	22	6	32	1	1	17	5	24	3	5	36	11	55	1	1	6	3	11	1	0	7	2	10	1	0	4	1	6	1	1	6	1	9	0	0	3	0	3	1	0	6	1	8	158
상담복지센터	4	13	35	15	67	2	8	34	19	63	2	1	10	4	17	2	2	4	2	10	2	0	6	3	11	2	6	12	4	24	2	1	6	1	10	0	1	5	4	10	1	1	7	3	12	224
수련관	1	0	3	1	5	1	0	1	1	3	1	2	11	2	16	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	30				
꿈키움센터	0	0	4	3	7	0	0	1	2	3	0	0	5	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23					
자활지원관	0	2	5	2	9	0	0	0	1	1	0	0	5	2	7	0	0	0	0	0	0	0	2	4	3	9	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27				
지역복지기관	0	3	18	6	27	0	1	14	6	21	0	1	6	1	8	0	2	4	4	10	0	1	8	3	12	0	1	11	4	16	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	4	101
자원봉사센터	0	0	2	0	2	0	0	1	2	3	0	0	6	3	9	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16					
합계	6	21	89	33	149	4	10	68	36	118	6	9	79	27	121	4	5	14	10	33	4	3	26	12	45	4	8	28	9	49	4	3	13	3	23	0	1	9	6	16	3	1	15	6	25	-

<표 28> 연계·협력이 필요한 기관 : 청소년지원기관(이용시설)

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전					
학교밖청소년 지원센터	0	7	20	10	37	0	5	24	9	38	2	9	40	16	67	0	1	10	5	16	0	1	14	6	21	0	3	12	7	22	0	3	14	7	24	0	0	12	7	19	0	2	12	8	22	266
상담복지센터	2	10	25	13	50	2	10	38	15	65	1	2	20	8	31	1	4	13	4	22	1	2	16	9	28	1	7	18	12	38	1	7	15	8	31	0	5	18	8	31	0	4	18	8	30	326
수련관	0	0	11	6	17	0	1	12	7	20	0	4	24	15	43	0	1	5	2	8	0	0	5	2	7	0	0	4	2	6	0	0	5	1	6	0	0	5	3	8	0	0	8	5	13	128
꿈키움센터	0	1	12	6	19	1	2	13	10	26	0	6	27	12	45	0	0	6	3	9	0	1	7	7	15	0	1	6	4	11	0	1	8	8	17	0	0	6	5	11	0	1	7	7	15	168
자활지원관	0	4	19	6	29	0	1	12	9	22	0	3	25	10	38	0	2	7	5	14	0	7	24	11	42	0	1	6	4	11	0	0	5	4	9	0	0	6	3	9	0	1	7	4	12	186
지역복지기관	0	4	24	10	38	0	3	19	12	34	0	2	11	7	20	0	5	16	10	31	0	5	17	12	34	0	5	24	10	39	0	2	4	5	11	0	1	8	5	14	0	1	8	7	16	237
자원봉사센터	0	0	8	4	12	0	0	9	5	14	0	1	17	7	25	0	0	5	2	7	0	2	10	5	17	0	0	5	1	6	0	0	4	1	5	0	0	3	1	4	0	0	6	2	8	98
합계	2	26	119	55	202	3	22	127	67	219	3	27	164	75	269	1	13	62	31	107	1	18	93	52	164	1	17	75	40	133	1	13	55	34	103	0	6	58	32	96	0	9	66	41	116	-

<표 29> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 : 청소년시설기관(거주시설)

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전					
청소년쉼터	4	11	47	21	83	3	5	23	14	45	2	4	17	10	33	2	4	16	9	31	2	3	15	11	31	4	8	19	11	42	2	3	16	8	29	2	3	11	6	22	2	1	11	5	19	335
청소년치료 재활센터	1	1	2	1	5	0	1	1	3	5	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
청소년자립 지원관	1	4	14	5	24	0	2	5	2	9	0	3	7	4	14	0	1	4	2	7	0	5	12	5	22	0	2	3	1	6	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	87
아동자립 지원단	0	0	2	1	3	0	0	0	1	1	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
청소년회복 지원시설	0	1	2	2	5	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
양육시설	0	8	19	6	33	0	2	4	6	12	0	1	2	1	4	0	1	2	1	4	0	2	3	1	6	0	4	7	4	15	0	3	3	1	7	0	1	1	1	3	0	0	0	1	1	85
합계	6	25	86	36	153	3	10	34	27	74	2	8	28	17	55	2	6	22	14	44	2	10	33	18	63	5	15	29	16	65	2	7	22	13	44	2	5	13	8	28	2	1	11	7	21	-

<표 30> 연계·협력이 필요한 기관 : 청소년시설기관(거주시설)

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전					
청소년쉼터	2	9	37	17	65	2	7	22	11	42	1	4	18	11	34	1	5	18	9	33	1	6	21	12	40	2	8	24	11	45	1	6	14	10	31	1	3	14	9	27	1	2	15	8	26	343
청소년치료 재활센터	2	4	23	12	41	1	3	23	14	41	1	0	11	7	19	1	8	21	13	43	1	0	10	6	17	2	1	10	8	21	1	1	10	7	19	1	0	7	8	16	1	4	19	11	35	252
청소년자립 지원관	0	6	23	9	38	0	5	19	9	33	0	6	23	12	41	0	3	12	7	22	0	9	24	14	47	0	5	11	7	23	0	1	7	7	15	0	1	7	5	13	0	1	6	7	14	246
아동자립 지원단	0	3	17	7	27	0	0	0	1	1	0	1	13	11	25	0	1	7	8	16	0	2	13	11	26	0	3	8	8	19	0	1	5	7	13	0	1	5	6	12	0	0	6	6	12	151
청소년회복 지원시설	0	3	23	11	37	0	4	14	10	28	0	2	13	7	22	0	5	14	8	27	0	2	9	8	19	0	3	8	10	21	0	3	18	13	34	0	0	6	7	13	0	1	9	8	18	219
양육시설	0	6	27	13	46	0	4	19	11	34	0	2	14	7	23	0	2	14	6	22	0	4	17	7	28	0	7	20	10	37	0	4	9	6	19	0	2	7	6	15	0	2	7	6	15	239
합계	4	31	150	69	254	3	23	97	56	179	2	15	92	55	164	2	24	86	51	163	2	23	94	58	177	4	27	81	54	166	2	16	63	50	131	2	7	46	41	96	2	10	62	46	120	

<표 31> 지난 1년간 연계를 한 번이라도 해본 기관 : 보건·의료기관

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계										
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전	이	고	단	중	전	
해바라기 센터	1	6	14	7	28	0	3	7	4	14	0	0	1	2	3	1	3	7	6	17	0	0	0	2	2	0	0	6	2	8	0	2	3	2	7	1	2	6	3	12	0	0	0	0	0	0	91
보건소	0	1	14	6	21	0	1	13	5	19	0	0	2	0	2	0	8	31	13	52	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	98
중독관리 지원센터	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	3	10	21					
병원	0	3	17	5	25	0	2	13	10	25	0	0	1	1	2	3	11	40	14	68	0	2	4	1	7	0	1	3	0	4	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	2	0	2	2	137
합계	1	10	48	18	77	0	6	33	19	58	0	0	7	4	11	4	23	80	34	141	0	2	5	3	10	0	1	10	2	13	0	2	6	2	10	1	2	7	3	13	0	1	10	3	14	-	

<표 32> 연계·협력이 필요한 기관 : 보건·의료기관

(단위: 빈도)

구분	위기개입				심리상담·정서				교육·진로				의료·건강				경제적 어려움				가정문제				학교폭력·비행				이성문제				중독				합계									
	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이	고	단	중	전	이		고	단	중	전					
해바라기 센터	2	6	31	14	53	1	4	23	10	38	1	2	4	6	13	2	7	21	11	41	1	1	4	5	11	1	1	10	7	19	1	3	8	6	18	2	6	14	8	30	1	1	5	6	13	236
보건소	0	3	22	11	36	0	2	22	12	36	0	4	9	7	20	1	9	38	18	66	0	1	4	5	10	0	0	6	5	11	0	1	3	3	7	0	1	10	5	16	0	4	18	11	33	235
중독관리 지원센터	1	2	20	8	31	1	1	14	8	24	1	3	8	4	16	1	5	22	8	36	1	0	3	3	7	1	0	7	2	10	1	0	5	2	8	1	0	4	2	7	2	9	32	16	59	195
병원	1	3	17	31	52	1	1	18	12	32	2	3	5	3	13	3	10	44	17	74	1	2	9	5	17	1	1	7	4	13	1	2	4	2	9	1	1	7	3	12	1	3	18	9	31	253
합계	4	14	90	64	172	3	8	77	42	130	4	12	26	20	62	7	31	125	54	217	3	4	20	18	45	3	2	30	18	53	3	6	20	13	42	4	8	35	18	65	4	17	73	42	136	-

3. 사례관리의 중요도, 수행도, 난이도 IPA(Importance-Performance Analysis)

본 장에서는 청소년쉼터의 사례관리의 과정을 구체적으로 살펴보고, 각각의 중요도, 수행도, 난이도에 대한 IPA를 실시하였다. IPA는 Martilla와 James (1977)에 의해 처음 발표된 마케팅 기법으로 다속성 모델 (Multi-attribute Attitude)을 기초로 하는 분석 방법이다. IPA는 특히 직무의 중요도와 수행도, 또는 중요도와 난이도를 다차원적으로 살펴보는 데 유용한 기법이다. IPA는 직무의 수행 빈도와 만족도 혹은 수행빈도와 중요도를 교차 분석하여 직무영역을 4개 분면으로 나누고, 4개의 분면을 통해서 직무에서의 개선 순위를 도출하는 것을 목적으로 한다(Martilla & James, 1977). IPA는 마케팅의 영역을 벗어나, 다양한 분야에서 직무의 분석과 이를 통한 조직의 변화 전략을 제시하는데 유용하게 사용되고 있다.

가. 사례관리 항목에 대한 중요도, 수행도, 난이도 분석

1) 중요도, 수행도, 난이도 점수 비교

먼저, 사례관리의 과정을 청소년 발굴 및 의뢰, 초기상담, 사정, 사례회의 개최, 청소년 선정, 서비스 계획수립, 서비스 연계 및 조정, 프로그램 제공, 평가, 사후관리의 10개로 나누어, 각각의 사례관리 과정의 중요도, 수행도, 난이도를 살펴보았다. 먼저 <표 33>에서 나타난 바와 같이, 사례관리 각 과정의 중요도, 수행도, 난이도의 차이가 나타났다. 먼저 사례관리의 과정으로 가장 중요하다고 인식되는 부분은 서비스 실행계획 수립, 초기상담, 서비스 및 프로그램 제공으로 났으며, 실제로 수행이 가장 빈번하게 이루어지는 부분으로는 초기상담, 서비스 및 프로그램 제공으로 나타났다. 한편, 수행의 난이도가 가장 높은 것으로 인식되고 있는 부분은 청소년 발굴 및 의뢰, 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정, 종결 및 사후관리인 것으로 나타나 중요도, 수행도, 난이도의 차이를 보여주었다.

<표 33> 사례관리 중요도, 수행도, 난이도 점수 비교

	문항	중요도		수행도		난이도	
		M	SD	M	SD	M	SD
1	청소년 발굴 및 의뢰	3.68	1.02	3.15	0.92	3.15	0.89
2	초기상담	4.51	0.75	3.84	0.81	2.55	0.97
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	4.02	0.85	3.25	0.95	3.08	0.95
4	사례회의 개최	4.12	0.95	3.68	0.89	2.54	0.97
5	청소년 구분 및 선정	3.90	0.88	3.53	0.81	2.64	0.93
6	서비스 실행계획 수립	4.64	5.03	3.50	0.95	2.73	0.94
7	서비스 연계 및 조정	3.99	0.81	3.45	0.95	2.94	0.96
8	서비스 및 프로그램 제공	4.56	0.59	3.99	0.83	2.37	0.83
9	평가	4.09	0.86	3.53	0.94	2.72	1.00
10	종결 및 사후관리	3.98	0.91	3.30	1.05	3.06	1.05

이러한 중요도, 수행도, 난이도의 값이 통계적으로 유의미한지를 살펴보기 위하여 t-test분석을 하였다<표 34>. 먼저, 중요도와 수행도의 평균값을 비교했을 때, 중요도와 수행도의 점수 차이가 모든 항목에서 나타났다. 즉, 중요하다고 생각되는 부분과 실제로 수행되는 빈도에 있어서는 차이가 나타났다.

<표 34> 사례관리 중요도, 수행도 점수 차이(t-test)

	문항	중요도		수행도		t	p
		M	SD	M	SD		
1	청소년 발굴 및 의뢰	3.68	1.02	3.15	0.92	4.75	<.001
2	초기상담	4.51	0.75	3.84	0.81	6.92	<.001
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	4.02	0.85	3.25	0.95	7.39	<.001
4	사례회의 개최	4.12	0.95	3.68	0.89	4.25	<.001
5	청소년 구분 및 선정	3.90	0.88	3.53	0.81	4.34	<.001
6	서비스 실행계획 수립	4.64	5.03	3.50	0.95	7.50	<.001
7	서비스 연계 및 조정	3.99	0.81	3.45	0.95	5.88	<.001
8	서비스 및 프로그램 제공	4.56	0.59	3.99	0.83	6.72	<.001
9	평가	4.09	0.86	3.53	0.94	6.18	<.001
10	종결 및 사후관리	3.98	0.91	3.30	1.05	6.42	<.001

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

다음으로 사례관리 과정의 중요도와 난이도의 단순 점수 비교를 t-test를 통하여 분석하였다. 점수가 높을수록 중요도를 높게 인식하고, 난이도를 높게 평가하는 것으로 해석하였다. 다음의 <표 35>에서 나타난 바와 같이 모든 항목에서 중요도와 난이도의 유의미한 점수 차이가 나타났다.

<표 35> 사례관리 중요도, 난이도 점수 차이(t-test)

	문항	중요도		난이도		t	p
		M	SD	M	SD		
1	청소년 발굴 및 의뢰	3.68	1.02	3.15	0.89	4.04	<.001
2	초기상담	4.51	0.75	2.55	0.97	15.67	<.001
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	4.02	0.85	3.08	0.95	7.36	<.001
4	사례회의 개최	4.12	0.95	2.54	0.97	10.93	<.001
5	청소년 구분 및 선정	3.90	0.88	2.64	0.93	9.21	<.001
6	서비스 실행계획 수립	4.64	5.03	2.73	0.94	10.91	<.001
7	서비스 연계 및 조정	3.99	0.81	2.94	0.96	7.49	<.001
8	서비스 및 프로그램 제공	4.56	0.59	2.37	0.83	19.76	<.001
9	평가	4.09	0.86	2.72	1.00	9.09	<.001
10	종결 및 사후관리	3.98	0.91	3.06	1.05	5.97	<.001

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

한편 사례관리의 수행도와 난이도를 비교할 때, 다음의 <표 36>에 나타난 바와 같이 전반적으로 수행도는 난이도에 비해 더 높게 보고되는 경향성을 보여주었다.

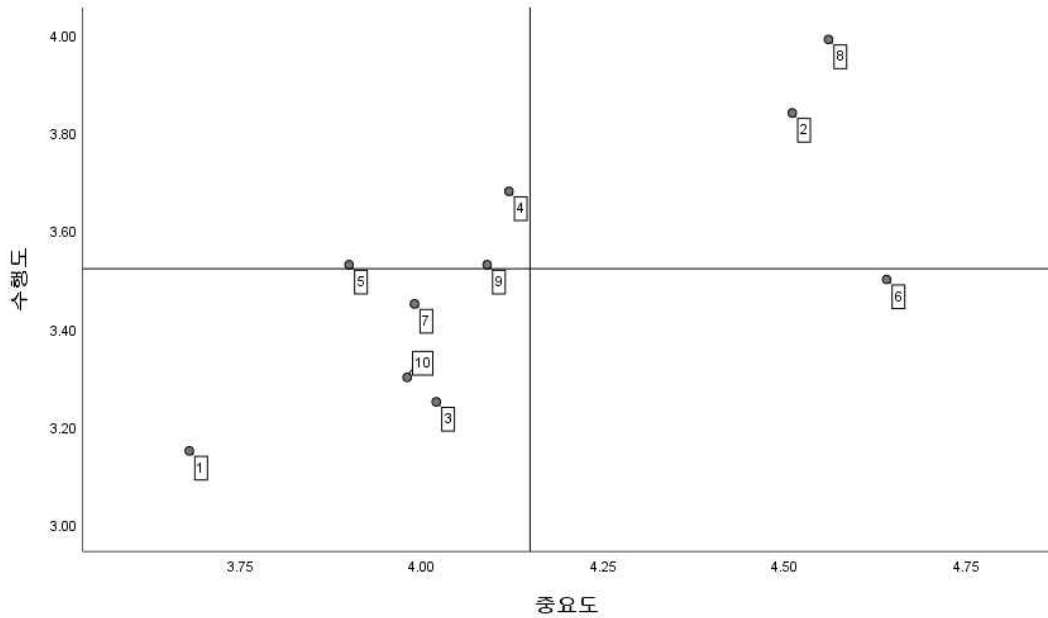
<표 36> 사례관리 수행도, 난이도 점수 비교

	문항	수행도		난이도		t	p
		M	SD	M	SD		
1	청소년 발굴 및 의뢰	3.15	0.92	3.15	0.89	-0.06	0.95
2	초기상담	3.84	0.81	2.55	0.97	8.26	0.00
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	3.25	0.95	3.08	0.95	1.04	0.30
4	사례회의 개최	3.68	0.89	2.54	0.97	6.78	0.00
5	청소년 구분 및 선정	3.53	0.81	2.64	0.93	5.63	0.00
6	서비스 실행계획 수립	3.50	0.95	2.73	0.94	4.58	0.00
7	서비스 연계 및 조정	3.45	0.95	2.94	0.96	3.11	0.00
8	서비스 및 프로그램 제공	3.99	0.83	2.37	0.83	11.15	0.00
9	평가	3.53	0.94	2.72	1.00	4.60	0.00
10	종결 및 사후관리	3.30	1.05	3.06	1.05	1.26	0.21

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

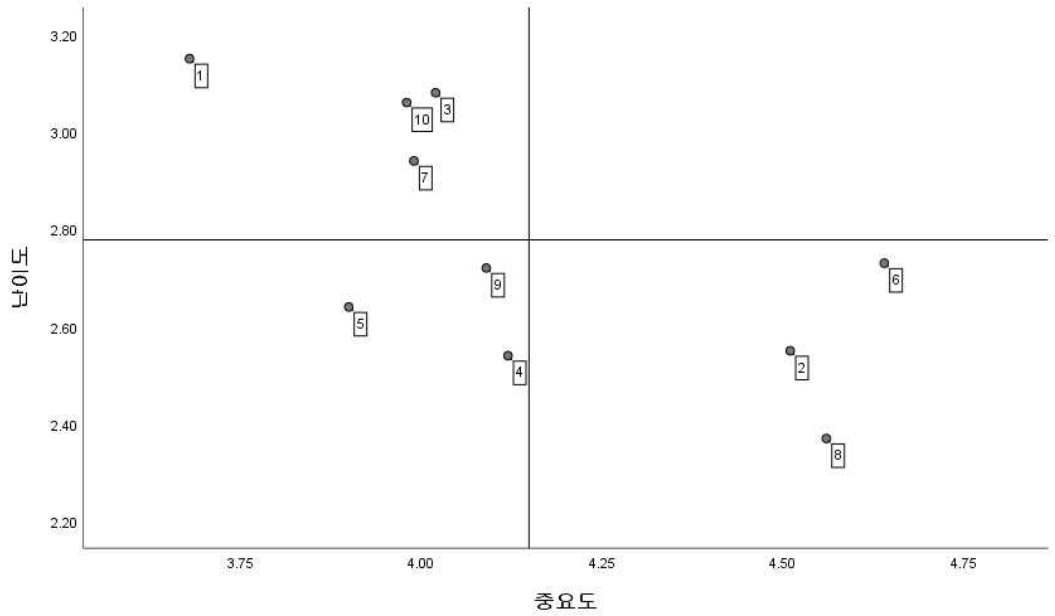
(2) 중요도, 수행도, 난이도 IPA

중요도와 수행도의 IPA 결과 중요도가 높는데, 수행도가 비교적 낮은 것은 사례관리 과정은 서비스 실행계획 수립인 것으로 나타났다. 이는 실행계획 수립이 실제적으로 잘 이루어지고 있지 않음을 시사하여, 사례관리의 중점 개선 영역인 것으로 나타났다. 한편, 컴퓨터의 사례관리에서 수행도가 비교적 낮은 것으로 나온 항목들은 청소년 발굴 및 의뢰, 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정, 서비스 연계 및 조정, 종결 및 사후관리로 나타났다. 반면, 수행도가 높은 것은 초기상담, 서비스 및 프로그램 제공으로 나타났다 <그림 12>.



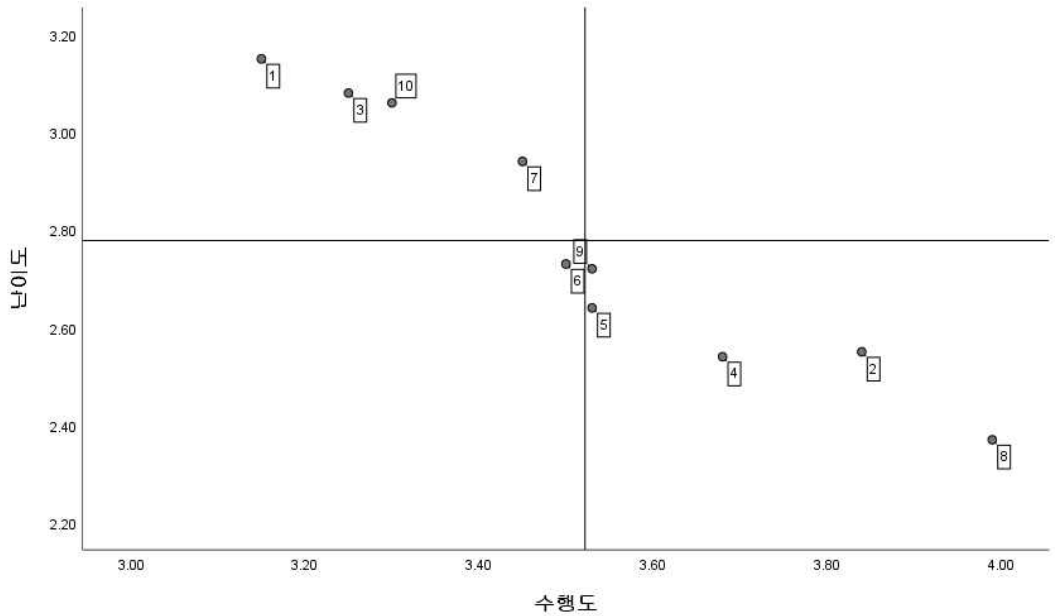
<그림 12> 중요도, 수행도, 난이도 IPA

중요도와 난이도에 대한 IPA결과는 다음의 <그림 13>과 같다. 먼저 중요도가 높으면서 난이도가 높은 집중개선영역의 항목으로 나타난 것은 없는 것으로 나타났다. 그러나, 전반적으로 중요도의 평균 점수가 4점 이상인 것으로 고려해볼 때, 모든 항목들이 대체적으로 중요하다고 평가하는 것으로 분석될 수 있으므로 난이도가 높은 항목에 집중하는 분석이 필요하다. 비교적 난이도가 높아 역량 개발 노력이 필요한 항목은 1. 청소년 발굴 및 의뢰, 3. 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정, 7. 서비스 연계 및 조정, 10. 종결 및 사후관리로 나타났다. 이는 쉼터 내부에서의 서비스 제공 등보다는 지역사회와의 연계, 지역사회 아웃리치 등 타 기관과의 협력, 조정이 필요한 부분들에 대한 난이도를 높게 인식하고 있는 것을 시사하여 이에 대한 개입의 필요성을 보여준다고 하겠다. 이와 함께, 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정에 대한 난이도 역시 높은 것으로 나타나 보다 복잡화되고 다양한 욕구를 가진 쉼터 청소년에 대한 욕구사정의 중요성과 어려움을 나타내는 것으로 보여지므로 이에 대한 도움이 필요함을 보여주었다.



<그림 13> 사례관리 중요도-난이도 IPA

다음으로, 수행도와 난이도와의 관계성을 구체적으로 살펴보기 위하여 수행도-난이도 IPA를 실시하였으며, 아래에서 제시된 <그림 14>에서 나타난 바와 같다. 먼저, 수행도가 높으면서 난이도가 높은 항목은 나타나지 않았으며, 수행도가 낮고 난이도가 높은 역량 개발의 노력이 필요한 영역으로는, 청소년 발굴 및 의뢰, 통합적 욕구 및 위기도 사정, 서비스 연계 및 조정, 종결 및 사후관리인 것으로 나타났다. 이는 중요도 난이도와 유사하게 보여지는 부분으로 컴퓨터의 사례관리에서 청소년 발굴 및 의뢰, 욕구사정, 서비스 연계 및 조정 그리고 사후관리에 대한 도움이 필요함을 시사한다.



<그림 14> 사례관리 수행도-난이도 IPA

나. 구체적인 사례관리 과정에 대한 수행도, 난이도 분석

1) 구체적 사례관리 과업 수행도 및 난이도 분석

사례관리 과정을 전체 33개의 항목으로 구체화 시켜 분석하여 수행도와 난이도 분석을 실시하였다<표 37>. 위에서 살펴본 10개의 항목을 세분화 시켜 33개의 문항으로 분석한 결과, 위의 결과와 유사하게 전체적으로 수행도와 난이도는 유의미한 점수의 차이를 보여주었다. 먼저 사례관리의 과정에서 난이도를 살펴보면, 청소년의 문제해결 역량 강화하기, 사례관리자의 교육체계 만들기, 사례관리 지침 만들기 순으로 난이도를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 한편 수행도를 살펴보면, 청소년의 일반적 상황 파악하기, 강점찾기, 장애물 파악하기 등의 욕구 및 어려움 사정과 관련된 부분이 가장 빈번하게 수행되는 사례관리의 과업인 것으로 나타났다.

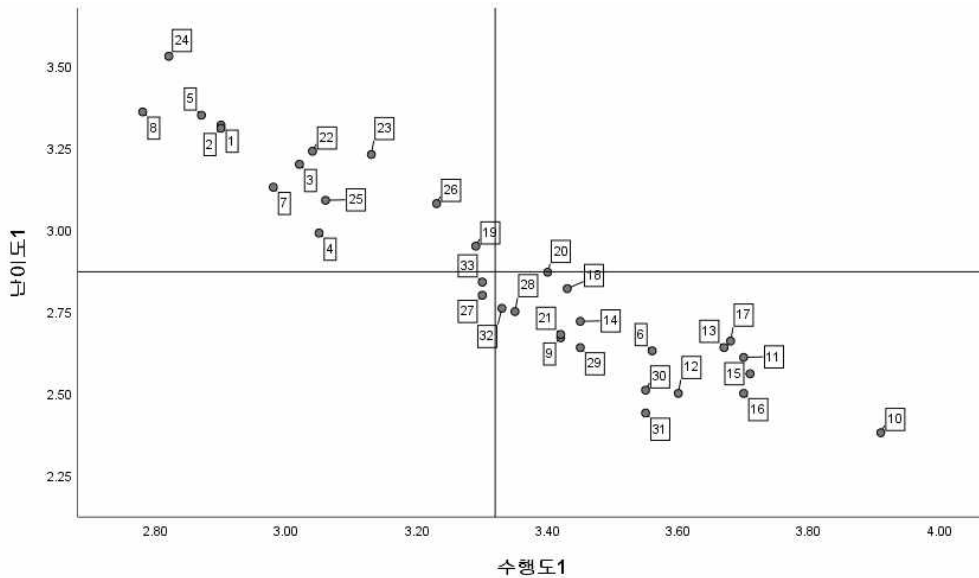
<표 37> 구체적 사례관리 과업 수행도 및 난이도 분석

	문항	수행도		난이도		t	p
		M	SD	M	SD		
1	청소년 발굴의뢰 체계 개발하기	2.90	0.91	3.32	0.93	-2.64	0.01
2	지역사회 자원연계체계 개발하기	2.90	0.89	3.31	0.87	-2.58	0.01
3	지역사회 자원연계체계 관리하기	3.02	0.84	3.20	0.80	-1.24	0.22
4	사례관리 조직 구성하기	3.05	0.89	2.99	0.89	0.41	0.68
5	사례관리 지침 만들기	2.87	0.97	3.35	0.95	-2.63	0.01
6	데이터 관리하기	3.56	0.98	2.63	0.98	5.19	0.00
7	수퍼비전 체계 만들기	2.98	1.07	3.13	1.05	-0.76	0.45
8	사례관리자 교육체계 만들기	2.78	1.01	3.36	0.97	-3.25	0.00
9	사례관리 설명하기	3.42	0.81	2.67	0.87	4.81	0.00
10	청소년의 일반적 상황 파악하기	3.91	0.83	2.38	0.84	10.38	0.00
11	청소년의 제시된 욕구 분석하기	3.70	0.90	2.61	0.97	6.57	0.00
12	사례관리 청소년 선정하기	3.60	0.91	2.50	0.88	6.73	0.00
13	청소년의 욕구 분석하기	3.67	0.87	2.64	0.87	6.65	0.00
14	청소년의 자원정보 분석하기	3.45	0.89	2.72	0.88	4.50	0.00
15	청소년의 강점찾기	3.71	0.81	2.56	0.92	7.62	0.00
16	청소년의 장애물 파악하기	3.70	0.88	2.50	0.92	7.16	0.00
17	사례관리 목표 수립하기	3.68	0.80	2.66	0.95	6.60	0.00
18	사례관리 실행계획 전략수립하기	3.43	0.82	2.82	0.94	3.93	0.00
19	통합사례회의 실행하기	3.29	0.91	2.95	0.91	3.28	0.00
20	자원활용 계획하기	3.40	0.82	2.87	0.84	3.51	0.00
21	청소년과 계약하기	3.42	0.89	2.68	0.85	4.80	0.00
22	청소년 내적 장애물 상담하기	3.04	0.97	3.24	0.96	-1.20	0.23
23	청소년 긴급상황 개입하기	3.13	1.07	3.23	1.04	-0.51	0.61
24	청소년 문제해결 역량 강화하기	2.82	1.04	3.53	0.90	-4.33	0.00
25	자원 접근성 높이기	3.06	0.89	3.09	0.87	-0.18	0.86
26	자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기	3.23	0.91	3.08	0.92	0.93	0.35
27	지역사회자원 지원하기	3.30	0.97	2.80	0.99	2.80	0.01
28	사례관리 모니터링하기	3.35	0.96	2.75	0.92	3.47	0.00
29	목표달성 여부 확인하기	3.45	0.89	2.64	0.82	5.18	0.00
30	종결상황 점검하기	3.55	0.89	2.51	0.88	6.31	0.00
31	종결보고서 작성하기	3.55	0.99	2.44	0.98	6.05	0.00
32	사후관리 계획 수립하기	3.33	0.96	2.76	1.02	3.12	0.00
33	사후관리하기	3.30	0.96	2.84	0.98	2.65	0.01

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

2) 구체적 사례관리 과업 수행도-난이도 IPA

구체적인 사례관리 과업에 대한 수행도-난이도의 IPA 결과는 아래의 <그림 15>와 같다. 전반적으로 수행도가 높은 항목들은 난이도가 낮고, 수행도가 낮은 항목들은 난이도가 높은 것으로 나타났다. 즉, 난이도가 낮은 경우, 어렵지 않으므로 빈번하게 수행을 하고 있으며, 난이도가 높은 경우 수행이 잘 되고 있지 않다는 점을 고려해, 난이도가 높은 항목들에 집중해서 분석해볼 필요가 있는데, 난이도가 높고 수행도가 낮은 항목은 아래에서 확인된 바와 같이, 사례관리 초기과정 사례관리의 시스템과 체계를 만드는 부분, 청소년에 대한 변화를 도모하기 위한 사정 및 개입, 역량 강화, 그리고 자원에 대한 접근성을 높이고 자원을 연계하는 부분이 난이도가 높으면서 수행이 잘 되고 있지 않은 것들로 나타났다.



<그림 15> 구체적 사례관리 과업 수행도-난이도 IPA

다. 쉼터 유형별 사례관리 과정 IPA

1) 일반적 사례관리 항목에 대한 중요도, 수행도, 난이도 분석

사례관리의 중요도-수행도-난이도를 청소년쉼터의 유형, 일시이동형, 일시고정형, 단기, 중장기 4가지로 비교분석 하였다. 먼저 <표 38>에서 나타난 바와 같이 전체 사례관리의 영역을 10가지로 구분하여 살펴보았을 때 중요도는 유형에 따라 유의미한 차이가

나타나지 않는 것으로 나타났다. 그러나 <표 39>, <표 40>에서 나타난 바와 같이 사례관리의 난이도와 수행도에서는 유형에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 먼저 난이도에서는 일시이동형은 타 유형에 비하여 초기상담의 난이도를 높게 평가하는 것으로 나타났으며, 수행도에 있어서는 단기형이 일시이동형에 비하여 초기상담을 더 많이 수행하는 것으로 나타났다. 이는, 특정한 청소년에 대한 안정적, 지속적인 사례관리가 어려운 일시이동형의 특성을 반영하는 것이라 하겠다. 즉, 일시이동형은 초기상담에서의 관계형성 등에 있어 어려움이 중장기 유형보다 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<표 38> 일반적 사례관리 항목에 대한 중요도

사례관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 발굴 및 의뢰	4.00	0.82	4.00	0.95	3.76	1.03	3.30	0.99	2.09	0.11
초기상담	4.29	1.11	4.42	0.51	4.68	0.51	4.26	1.06	2.36	0.08
통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	3.71	0.95	3.83	0.72	4.05	0.80	4.11	1.01	0.61	0.61
사례회의 개최	4.14	0.90	4.25	0.97	4.15	0.89	4.00	1.11	0.24	0.87
청소년 구분 및 선정	3.71	0.95	4.00	0.85	4.03	0.87	3.63	0.88	1.47	0.23
서비스 실행계획 수립	3.57	0.98	4.25	0.97	4.19	0.75	4.22	0.75	1.41	0.24
서비스 연계 및 조정	3.71	0.95	4.25	0.87	3.98	0.84	3.96	0.71	0.68	0.57
서비스 및 프로그램 제공	4.14	0.69	4.42	0.67	4.64	0.52	4.56	0.64	1.87	0.14
평가	3.57	0.79	4.17	0.94	4.00	0.94	4.37	0.56	2.11	0.10
종결 및 사후관리	3.43	1.13	4.00	0.95	3.95	0.88	4.19	0.88	1.36	0.26

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

<표 39> 일반적 사례관리 항목에 대한 수행도

구분	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 발굴 및 의뢰	3.43	0.79	3.46	0.78	3.18	0.97	2.84	0.85	1.71	0.17
초기상담	3.00	0.58	3.85	0.55	3.91	0.83	3.92	0.84	2.88	0.04** 단기>일시
통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	2.71	0.49	2.85	0.80	3.40	0.96	3.27	1.00	2.10	0.10
사례회의 개최	3.43	0.98	3.69	0.63	3.70	0.93	3.69	0.93	0.20	0.90
청소년 구분 및 선정	3.29	0.49	3.46	0.66	3.58	0.91	3.54	0.76	0.30	0.82
서비스 실행계획 수립	2.86	0.69	3.31	0.85	3.49	1.00	3.77	0.86	2.01	0.12
서비스 연계 및 조정	3.14	0.90	3.69	0.63	3.39	1.01	3.54	0.95	0.68	0.56
서비스 및 프로그램 제공	3.43	0.98	4.00	0.82	4.07	0.78	3.96	0.92	1.25	0.30
평가	2.86	0.69	3.58	0.90	3.54	0.93	3.69	1.01	1.47	0.23
종결 및 사후관리	2.86	1.07	3.23	1.09	3.39	0.98	3.27	1.19	0.58	0.63

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

<표 40> 일반적 사례관리 항목에 대한 난이도

사례관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 발굴 및 의뢰	3.29	0.76	3.15	0.90	3.10	0.93	3.23	0.86	0.17	0.91
초기상담	3.43	0.53	2.77	0.93	2.53	1.01	2.26	0.86	3.13	0.03** 일시>중장기
통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	3.71	0.76	3.54	0.78	2.93	0.91	3.00	1.07	2.70	0.05
사례회의 개최	2.86	1.07	2.46	0.52	2.63	0.98	2.30	1.07	1.01	0.39
청소년 구분 및 선정	3.00	0.82	2.54	0.66	2.69	1.00	2.48	0.89	0.73	0.54
서비스 실행계획 수립	3.29	0.76	2.85	1.07	2.78	0.93	2.41	0.89	2.05	0.11
서비스 연계 및 조정	3.29	0.76	2.85	0.90	2.88	0.98	3.04	1.02	0.50	0.69
서비스 및 프로그램 제공	3.00	0.82	2.46	0.88	2.27	0.81	2.37	0.84	1.70	0.17
평가	3.00	1.15	2.75	0.97	2.78	1.02	2.52	0.94	0.62	0.60
종결 및 사후관리	3.57	1.13	3.08	1.04	2.92	1.04	3.22	1.05	1.15	0.33

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

2) 사례관리 세부 과정에 대한 수행도, 난이도 분석

사례관리 과정을 세부 항목으로 살펴보면<표 41, 42>, 모니터링 및 평가 관련 (예: 사례관리 모니터링, 목표달성 여부 확인하기)항목은 중장기형 컴퓨터가 일시 및 단기 유형의 컴퓨터보다 더 빈번하게 관련 사례관리업무를 수행하는 것으로 나타났다. 즉, 보다 안정적이고 일상적인 사례관리를 수행하기 비교적 쉬운 중장기 유형에서는 모니터링과 목표달성에 대한 수행이 타 유형보다는 빈번하게 이루어짐을 시사한다. 그에 비해, 난이도에서는 일시이동형 컴퓨터에서의 사례관리 모니터링은 중장기형보다 더 높게 평가되고 있는 것으로 나타났다. 지속적인 사례에 대한 개입 및 이에 대한 지속적 모니터링이 어려운 일시이동형 컴퓨터의 특징이 드러나는 부분이라 하겠다.

<표 41> 사례관리 세부과정에 대한 수행도

사례 관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 발굴의뢰 체계 개발하기	2.43	0.79	3.23	0.93	2.97	0.86	2.70	0.99	1.76	0.16
지역사회 자원연계체계 개발하기	2.71	0.95	3.08	0.95	2.88	0.86	2.89	0.93	0.28	0.84
지역사회 자원연계체계 관리하기	2.43	0.79	3.31	1.11	2.98	0.76	3.11	0.85	1.84	0.15
사례관리 조직 구성하기	2.86	0.69	2.92	1.04	3.00	0.92	3.26	0.81	0.75	0.53
사례관리 지침 만들기	3.14	0.90	2.77	1.01	2.81	0.98	2.96	0.98	0.38	0.77
데이터 관리하기	3.29	0.49	3.92	0.86	3.47	1.03	3.67	1.00	1.07	0.37
수퍼비전 체계 만들기	3.00	0.82	2.92	0.95	2.84	1.11	3.30	1.10	1.10	0.35
사례관리자 교육체계 만들기	2.43	0.53	2.85	1.07	2.69	1.05	3.04	0.98	1.04	0.38
사례관리 설명하기	3.29	0.49	3.54	0.66	3.31	0.88	3.64	0.76	1.13	0.34
청소년의 일반적 상황 파악하기	3.43	0.79	4.31	0.63	3.86	0.87	3.96	0.81	1.91	0.13
청소년의 제시된 욕구 분석하기	3.57	0.79	3.92	0.64	3.66	1.00	3.74	0.81	0.37	0.77
청소년 선정하기	3.14	0.90	3.85	0.90	3.71	0.90	3.37	0.88	1.81	0.15
청소년의 욕구 분석하기	3.29	0.76	3.92	0.76	3.60	0.92	3.78	0.85	1.07	0.37
청소년 자원정보 분석하기	2.86	0.90	3.54	0.78	3.38	0.89	3.70	0.87	2.00	0.12
청소년 강점찾기	3.43	0.98	3.69	0.75	3.71	0.79	3.81	0.83	0.43	0.73

사례 관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 장애물 파악하기	3.29	0.76	3.54	0.88	3.67	0.89	3.93	0.87	1.29	0.28
사례관리 목표 수립하기	3.29	0.76	3.69	0.63	3.62	0.85	3.89	0.75	1.29	0.28
사례관리 실행계획 전략수립하기	3.29	0.76	3.31	0.63	3.36	0.91	3.67	0.68	1.06	0.37
통합사례회의 실행하기	3.14	0.38	3.38	0.96	3.28	0.91	3.30	0.99	0.11	0.95
자원활용 계획하기	2.86	0.69	3.54	0.66	3.29	0.86	3.70	0.72	2.89	0.04
청소년과 계약하기	2.71	1.11	3.15	0.80	3.47	0.92	3.63	0.69	2.54	0.06
청소년 내적 장애물 상담하기	2.14	0.69	2.92	0.86	3.14	0.98	3.11	0.97	2.40	0.07
청소년 긴급상황 개입하기	2.57	1.13	3.54	1.13	3.14	1.05	3.07	1.07	1.29	0.28
청소년 문제해결 역량 강화하기	2.00	1.00	2.62	0.77	2.91	1.05	2.93	1.07	1.94	0.13
자원 접근성 높이기	2.57	0.98	3.15	0.80	3.00	0.90	3.26	0.86	1.31	0.27
자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기	2.57	0.79	3.15	0.55	3.14	0.98	3.63	0.79	3.39	0.02
지역사회자원 지원하기	3.00	0.82	3.69	0.75	3.16	1.06	3.52	0.85	1.86	0.14
사례관리 모니터링하기	2.71	0.76	3.23	0.73	3.21	1.00	3.89	0.80	4.83	0.00 중장기 >일시, 단기
목표달성 여부 확인하기	2.57	0.53	3.15	0.69	3.43	0.98	3.85	0.60	5.18	0.00 중장기 >일시
종결상황 점검하기	2.86	0.90	3.23	0.73	3.57	0.90	3.85	0.82	3.23	0.03
종결보고서 작성하기	2.86	0.90	3.08	0.95	3.60	1.06	3.85	0.72	3.22	0.03
사후관리 계획 수립하기	3.00	1.15	3.23	0.83	3.26	0.93	3.63	1.01	1.32	0.27
사후관리하기	2.86	1.07	3.38	0.87	3.28	0.97	3.41	0.97	0.65	0.59

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

<표 42> 사례관리 세부과정에 대한 난이도

사례관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 발굴의뢰 체계 개발하기	3.57	0.79	3.31	0.85	3.22	0.93	3.48	1.01	0.66	0.58
지역사회 자원연계체계 개발하기	3.14	0.90	3.31	0.63	3.27	0.89	3.44	0.93	0.34	0.80
지역사회 자원연계체계 관리하기	3.43	0.79	3.23	1.01	3.20	0.76	3.11	0.80	0.30	0.82
사례관리 조직 구성하기	3.43	0.79	2.92	1.04	3.02	0.92	2.85	0.77	0.83	0.48
사례관리 지침 만들기	3.43	0.79	3.38	1.04	3.40	0.94	3.19	1.00	0.34	0.79
데이터 관리하기	3.14	1.07	2.38	0.87	2.71	1.01	2.44	0.93	1.36	0.26
수퍼비전 체계 만들기	3.14	1.07	3.15	0.90	3.26	1.07	2.85	1.06	0.93	0.43
사례관리자 교육체계 만들기	3.71	0.76	3.23	0.83	3.48	0.98	3.07	1.04	1.49	0.22
사례관리 설명하기	2.71	0.49	2.38	0.51	2.76	1.00	2.60	0.76	0.73	0.54
청소년의 일반적 상황 파악하기	2.86	0.69	2.08	0.64	2.47	0.86	2.22	0.85	1.90	0.13
청소년의 제시된 욕구 분석하기	2.71	0.76	2.23	0.83	2.72	1.03	2.52	0.94	1.01	0.39
청소년 선정하기	2.86	0.69	2.38	0.96	2.45	0.92	2.59	0.80	0.62	0.60
청소년의 욕구 분석하기	2.71	0.49	2.54	0.88	2.77	0.91	2.41	0.84	1.16	0.33
청소년 자원정보 분석하기	3.43	0.79	2.46	0.66	2.79	0.91	2.52	0.85	2.59	0.06
청소년 강점찾기	2.86	0.90	2.46	0.88	2.64	0.97	2.37	0.84	0.81	0.49
청소년 장애물 파악하기	2.57	0.53	2.62	0.96	2.53	0.96	2.33	0.92	0.40	0.76
사례관리 목표 수립하기	3.00	0.82	2.77	0.83	2.67	1.00	2.48	0.94	0.67	0.57
사례관리 실행계획 전략수립하기	2.83	0.75	3.08	0.86	2.86	0.96	2.59	0.97	0.88	0.45
통합사례회의의 실행하기	3.14	0.38	2.92	0.95	2.95	0.94	2.93	0.96	0.11	0.95
자원활용 계획하기	3.14	0.69	2.85	0.69	3.00	0.86	2.52	0.85	2.35	0.08
청소년과 계약하기	3.00	0.82	2.62	1.04	2.67	0.87	2.63	0.74	0.38	0.77
청소년 내적 장애물 상담하기	3.57	0.53	3.38	0.87	3.24	1.03	3.07	0.92	0.64	0.59

사례 관리 항목	일시이동형 (N=7)		일시고정형 (N=12)		단기 (N=59)		중장기 (N=27)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
청소년 긴급상황 개입하기	3.29	0.76	3.08	1.04	3.22	1.08	3.30	1.07	0.13	0.94
청소년 문제해결 역량 강화하기	3.86	0.69	3.62	0.51	3.52	1.00	3.44	0.89	0.43	0.74
자원 접근성 높이기	3.29	0.76	3.08	0.76	3.19	0.95	2.81	0.74	1.29	0.28
자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기	3.57	0.53	2.92	0.67	3.21	0.93	2.74	0.98	2.48	0.07
지역사회자원 지원하기	3.00	0.82	2.62	0.87	2.86	1.05	2.70	0.99	0.40	0.76
사례관리 모니터링하기	3.43	0.79	2.62	0.77	2.90	0.93	2.33	0.83	4.04	0.01 일시> 중장기
목표달성 여부 확인하기	3.29	0.49	2.69	0.75	2.64	0.83	2.44	0.85	2.03	0.12
종결상황 점검하기	3.14	0.90	2.69	0.95	2.48	0.88	2.33	0.78	1.82	0.15
종결보고서 작성하기	3.17	0.98	2.85	0.99	2.38	1.01	2.22	0.85	2.44	0.07
사후관리 계획 수립하기	3.00	1.15	2.85	0.90	2.69	1.03	2.81	1.08	0.27	0.85
사후관리하기	3.14	1.07	2.92	0.76	2.69	0.92	3.04	1.16	1.07	0.36

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

3) 일반적 사례관리 항목에 대한 유형별 IPA 결과

일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA 결과는 다음과 같다. 먼저, 중요도와 난이도에 대한 IPA에서는 중요도와 난이도에서 유형별 차이를 보여주었다. 중요도-난이도를 IPA를 이용한 선행연구(이을지, 이호신, 2016)에서는 Martilla와 James (1977)의 방법을 수정하여 다음과 같이 네 개의 영역으로 구분하여 결과를 제시하였다. 먼저 중요도와 수행난이도가 모두 높은 1사분면 영역은 ‘역량개발이 집중적으로 이루어져야 할 영역’으로, 중요도는 낮지만 수행난이도는 높은 2사분면 영역은 ‘선택적인 역량개발이 필요한 영역’으로, 중요도와 수행난이도가 모두 낮은 3사분면 영역은 특별한 고려가 필요하지 않은 ‘우선순위가 가장 낮은 영역’으로, 중요도는 높지만 수행난이도는 낮은 4사분면 영역은 현재 상태를 그대로 유지해야 할 영역으로 구분하였다. 본 연구에서도 위의 선행연구에 따라 4가지 영역으로 구분하여 결과를 제시하였다.

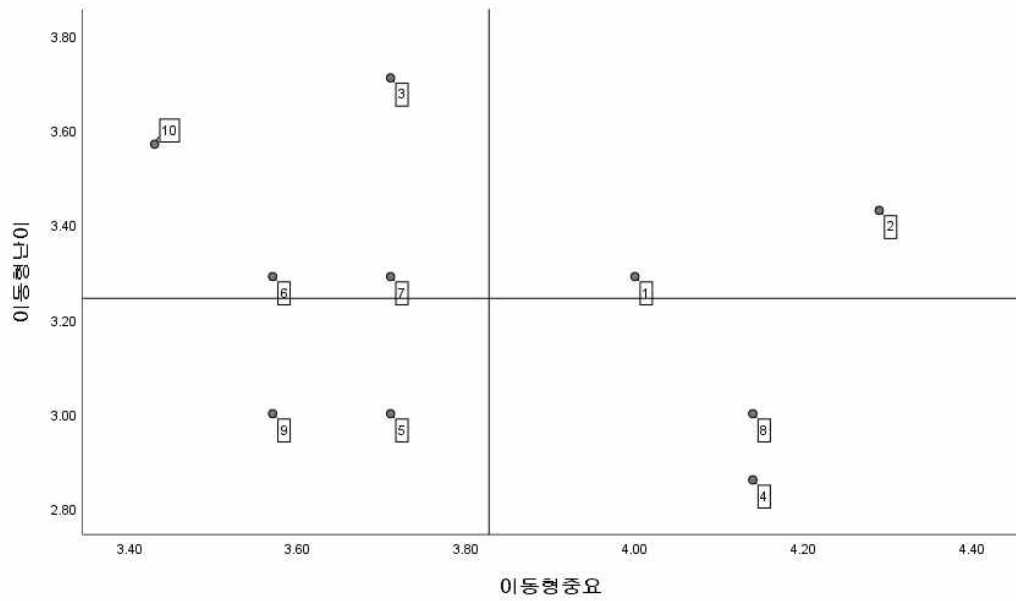
다음의 <표 43~46>, <그림 16~19>에서 제시된 바와 같이 유형별 차이를 보여주었다. 중요도가 높으면서 난이도가 높아 역량개발이 집중적으로 필요한 영역을 살펴보면, 일

시이동형 컴퓨터는 사례관리의 초기단계인 청소년 발굴 및 의뢰, 초기상담, 일시고정형과 단기형은 서비스 실행계획 수립, 그리고 중장기컴퓨터 유형은 사정단계, 종결 및 사후관리인 것으로 나타났다. 또한 서비스 및 프로그램 제공은 모든 유형에서 중요도가 높지만 난이도가 낮아 비교적 잘 수월하게 진행되고 있어 지속유지가 필요한 사례관리의 과정인 것으로 나타났다. 이는 청소년컴퓨터의 이용 청소년 특성상 상담거부, 비밀유지 등 비협조적 청소년이 많고, 여러 컴퓨터 배회로 인해 적절한 개입과 사례관리가 어려운 현실이다. 특히 이러한 경향은 일시, 단기컴퓨터에서 발견되는 사례로 본 연구에서 분석 대상 중 약 74%가 일시, 단기컴퓨터에 해당하여 이러한 결과가 나온 것으로 추측해볼 수 있다. 즉, 체계적인 사례관리 수행이 어려운 일시, 단기컴퓨터 특성상 일회성 개입과 실천이 이루어질 가능성이 크기에 비교적 단순 사례관리 업무수행으로 인해 난이도가 낮게 나온 것으로 추측된다. 이는 추후 후속연구를 통해 보다 면밀한 분석으로 보완될 필요가 있다고 판단된다.

한편, 중요도는 상대적으로 낮으나 그 난이도가 높아 역량개발의 노력이 필요한 사례관리의 과정으로는 비교적 청소년이 생활하는 기간이 짧은 일시이동형 및 일시고정형은 욕구 및 위기도, 자립도 사정, 종결 및 사후관리인 것으로 나타났다. 한편, 단기형 및 중장기 유형의 컴퓨터는 일시이동형 및 일시고정형과는 다르게 서비스 연계 및 조정이 난이도가 높아 역량개발의 노력이 필요한 부분인 것으로 나타났다.

<표 43> 일반적 사례관리 항목에 대한 컴퓨터 유형별 IPA : 이동형

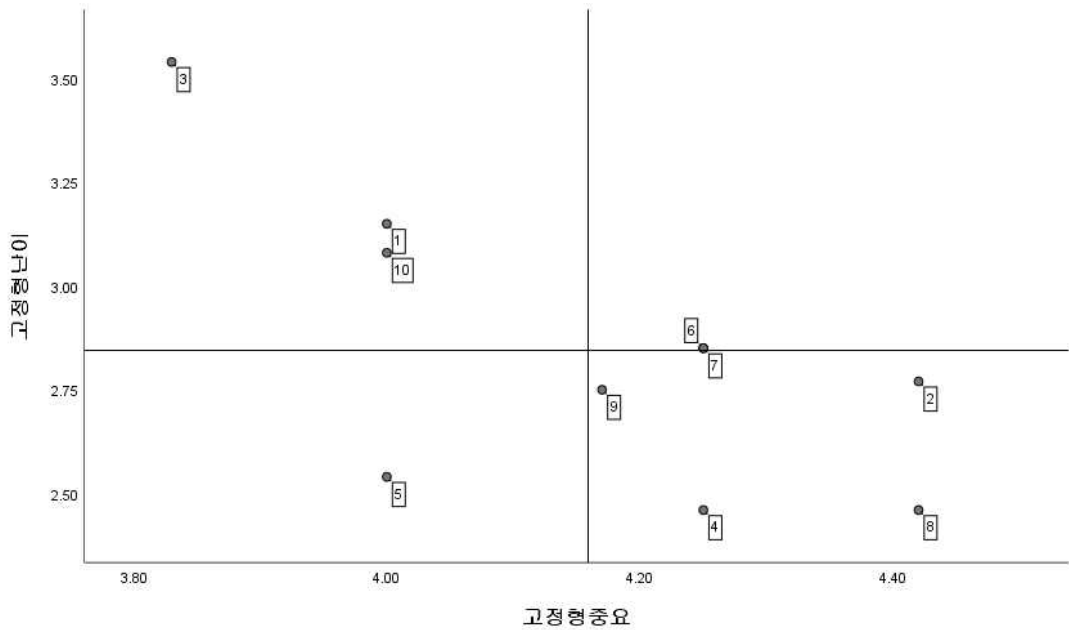
구분	내용	구분	내용
역량개발 노력	3. 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정 6. 서비스 실행계획 수립 7. 서비스 연계 및 조정 10. 종결 및 사후관리	역량개발 집중	1. 청소년 발굴 및 의뢰 2. 초기상담
낮은 우선순위	5. 청소년 구분 및 선정 9. 평가	지속유지	4. 사례회의 개최 8. 서비스 및 프로그램 제공



<그림 16> 일반적 사례관리 항목에 대한 심터 유형별 IPA : 이동형

<표 44> 일반적 사례관리 항목에 대한 심터 유형별 IPA : 고정형

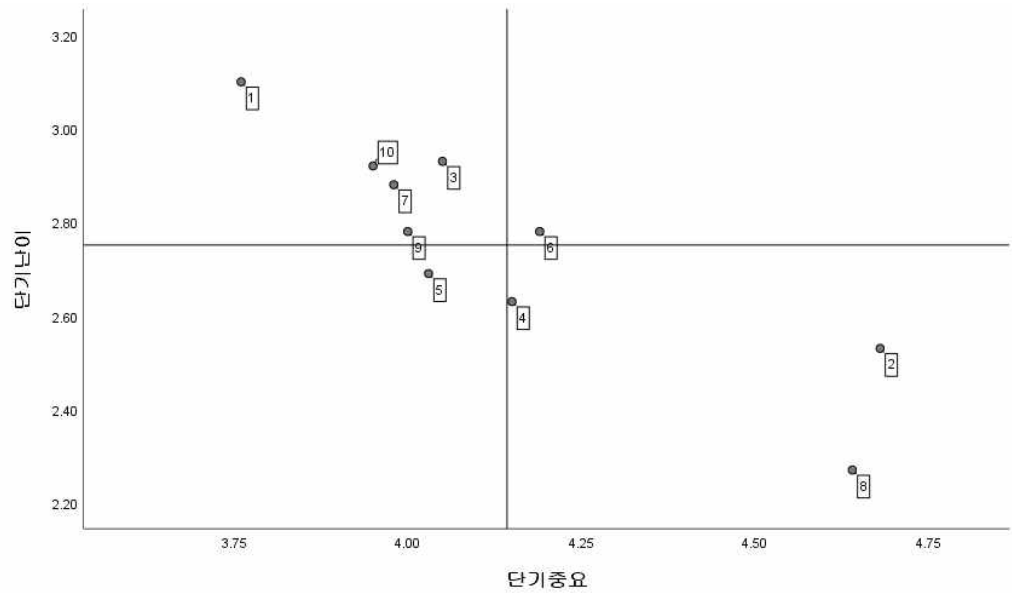
구분	내용	구분	내용
역량개발 노력	1. 청소년 발굴 및 의뢰 3. 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정 10. 종결 및 사후관리	역량개발 집중	6. 서비스 실행계획 수립
낮은 우선순위	5. 청소년 구분 및 선정	지속유지	2. 초기상담 4. 사례회의 개최 7. 서비스 연계 및 조정 8. 서비스 및 프로그램 제공 9. 평가



<그림 17> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 고정형

<표 45> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 단기형

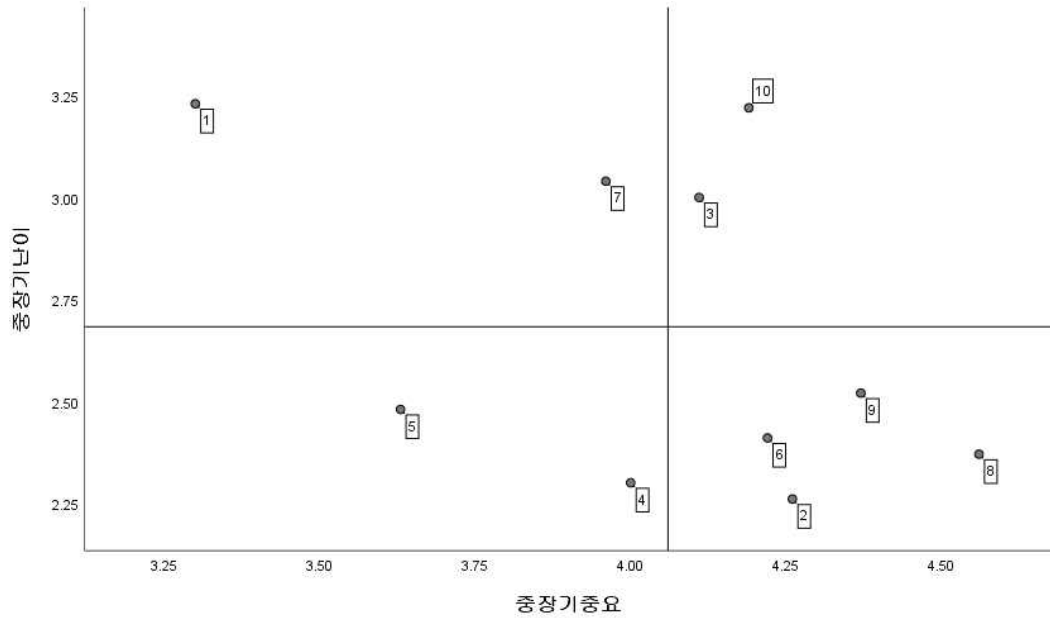
구분	내용	구분	내용
역량개발 노력	1. 청소년 발굴 및 의뢰 3. 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정 7. 서비스 연계 및 조정 9. 평가 10. 종결 및 사후관리	역량개발 집중	6. 서비스 실행계획 수립
낮은 우선순위	5. 청소년 구분 및 선정	지속유지	2. 초기상담 4. 사례회의 개최 8. 서비스 및 프로그램 제공



<그림 18> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 단기형

<표 46> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 중장기형

구분	내용	구분	내용
역량개발 노력	1. 청소년 발굴 및 의뢰 7. 서비스 연계 및 조정	역량개발 집중	3. 통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정 10. 종결 및 사후관리
낮은 우선순위	4. 사례회의 개최 5. 청소년 구분 및 선정	지속유지	2. 초기상담 6 서비스 실행계획 수립 8. 서비스 및 프로그램 제공 9. 평가



<그림 19> 일반적 사례관리 항목에 대한 쉼터 유형별 IPA : 중장기형

쉼터 유형별 중요도와 난이도에 대한 IPA결과를 다음의 <표 47>에서 요약하여 정리하였다. IPA결과 요약표에서 볼 수 있듯이, 청소년의 생활기간이 비교적 장기적이 될수록, 다양한 청소년들의 욕구에 대응할 수 있는 상담 및 서비스의 필요성이 강조되나, 이에 대한 서비스 연계 및 조정의 어려움을 인식하고 있는 것으로 알 수 있다. 또한 계획을 가지고 정기적, 지속적인 사례관리가 현실적으로 어려운 일시이동형 청소년쉼터의 경우는, 다른 쉼터 유형에 비하여 초기상담에 대한 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 청소년쉼터가 현재 상담 및 자립 관련 다양한 서비스를 갖추고 있고 이러한 서비스를 제공하는 것에 대한 어려움은 비교적 적은 것으로 나타났으나, 청소년쉼터를 퇴소한 이후의 사후관리 및 이후의 지속적인 사례관리에 대한 현실적 어려움이 본 IPA결과에서도 나타났다.

<표 47> 유형별 중요도-난이도 IPA 요약

번호	사례관리 항목	역량개발 집중 (높은 중요도 높은 난이도)				지속유지 (높은 중요도 낮은 난이도)				역량개발 노력 (낮은 중요도 높은 난이도)				낮은 우선순위 (낮은 중요도 낮은 난이도)			
		이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기
1	청소년 발굴 및 의뢰																
2	초기상담																
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정																
4	사례회의 개최																
5	청소년 구분 및 선정																
6	서비스 실행계획 수립																
7	서비스 연계 및 조정																
8	서비스 및 프로그램 제공																
9	평가																
10	종결 및 사후관리																

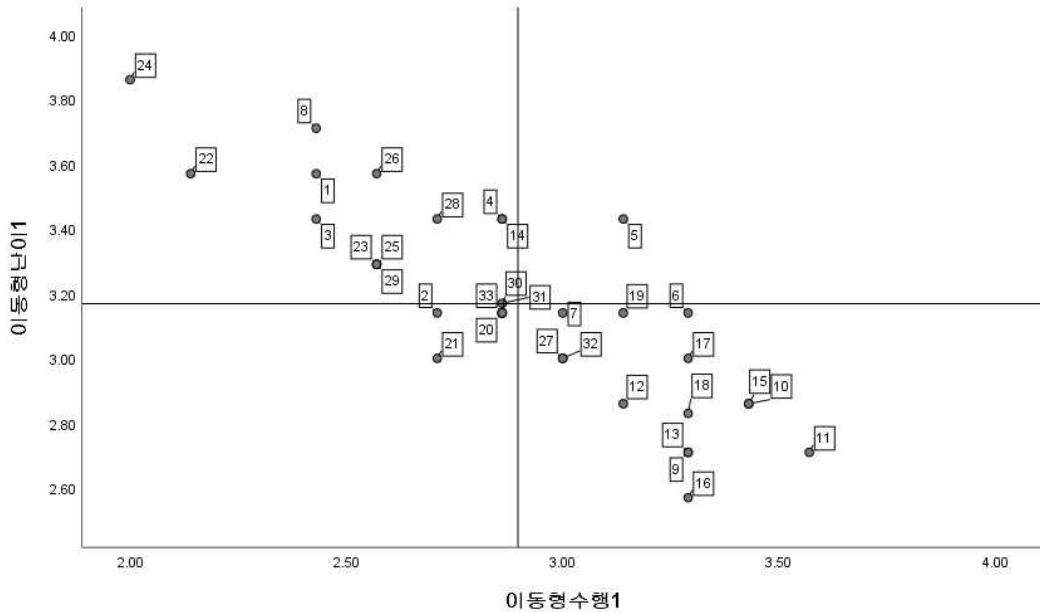
4) 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA

구체적인 사례관리 과정의 세부과업으로 수행도와 난이도를 유형별로 살펴본 IPA결과는 다음의 <표 48, 그림 20>과 같다. 일반적으로 IPA는 중요도와 난이도 또는 중요도와 수행로 분석하지만, 응답자들이 중요도에 대해 일반적으로 높게 평가하는 편향성으로 인하여 본 보고서에서는 수행의 정도와 수행의 난이도로 분석하였다. 수행의 정도나 높으면서 난이도가 높은 항목, 그리고 수행의 정도가 낮으면서 난이도가 높은 과업에 집중하면, 사례관리의 과정에서 집중적으로 역량을 개발해야 하는 항목들을 파악할 수 있기 때문이다. 먼저 일시이동형은 높은 수행도와 높은 난이도를 보여주는 역량개발 집중 항목으로 사례관리 지침 만들기로 나타났다. 즉, 사례관리에 대한 지침에 대한 논의, 사례관리의 과정에 대한 내용숙지 등에 대하여 기관 내에서 언급되어지는 경우가 많지만, 그에 비해 사례관리에 대한 매뉴얼 및 지침을 만드는 것에 대해서는 어려워하고 있는 것으로 나타났다. 낮은 수행도와 높은 난이도는 다양하게 해석될 수 있으나, 난이도가

높은 것으로 인식되어 상대적으로 기관 내에서 수행되는 정도가 낮은 것으로도 볼 수 있어 이 부분에 대해 집중해서 볼 수 있다. 일시이동형 쉽터는 사례관리의 외부 및 내부 체계를 갖추는 부분에 대해서는 낮은 수행도-높은 난이도를 보여주고 있었다. 또한 사례관리의 직접실천 및 자원연계 등을 통한 간접실천 역시 역량개발의 노력이 매우 필요한 사례관리의 과업인 것으로 나타났다. 또한 평가와 관련된 부분인 모니터링, 목표달성 여부 확인 등 역시 난이도가 높아 수행이 어려운 것으로 인식되고 있어 역량개발 노력과 도움이 필요한 사례관리 과정인 것으로 분석결과 나타났다.

<표 48> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 이동형

구분	내용	구분	내용
역량개발 노력 (낮은 수행도 - 높은 난이도)	1. 청소년 발굴의뢰 체계 개발하기 3. 지역사회 자원연계체계 관리하기 4. 사례관리 조직 구성하기 8. 사례관리자 교육체계 만들기 14. 청소년 자원정보 분석하기 22. 청소년 내적 장애물 상담하기 23. 청소년 긴급상황 개입하기 24. 청소년 문제해결 역량 강화하기 25. 자원 접근성 높이기 26. 자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기 28. 사례관리 모니터링하기 29. 목표달성 여부 확인하기	역량개발 집중 (높은 수행도 - 높은 난이도)	5. 사례관리 지침 만들기
낮은 우선순위 (낮은 수행도 - 낮은 난이도)	2. 지역사회 자원연계체계 개발하기 20. 자원활용 계획하기 21. 청소년과 계약하기 30. 종결상황 점검하기 31. 종결보고서 작성하기 33. 사후관리하기	지속유지 (높은 수행도 - 낮은 난이도)	6. 데이터 관리하기 7. 수퍼비전 체계 만들기 9. 사례관리 설명하기 10. 청소년의 일반적 상황 파악하기 11. 청소년의 제시된 욕구 분석하기 12. 청소년 선정하기 13. 청소년의 욕구 분석하기 15. 청소년 강점찾기 16. 청소년 장애물 파악하기 17. 사례관리 목표 수립하기 18. 사례관리 실행계획 전략수립하기 19. 통합사례회의 실행하기 27. 지역사회자원 지원하기 32. 사후관리 계획 수립하기

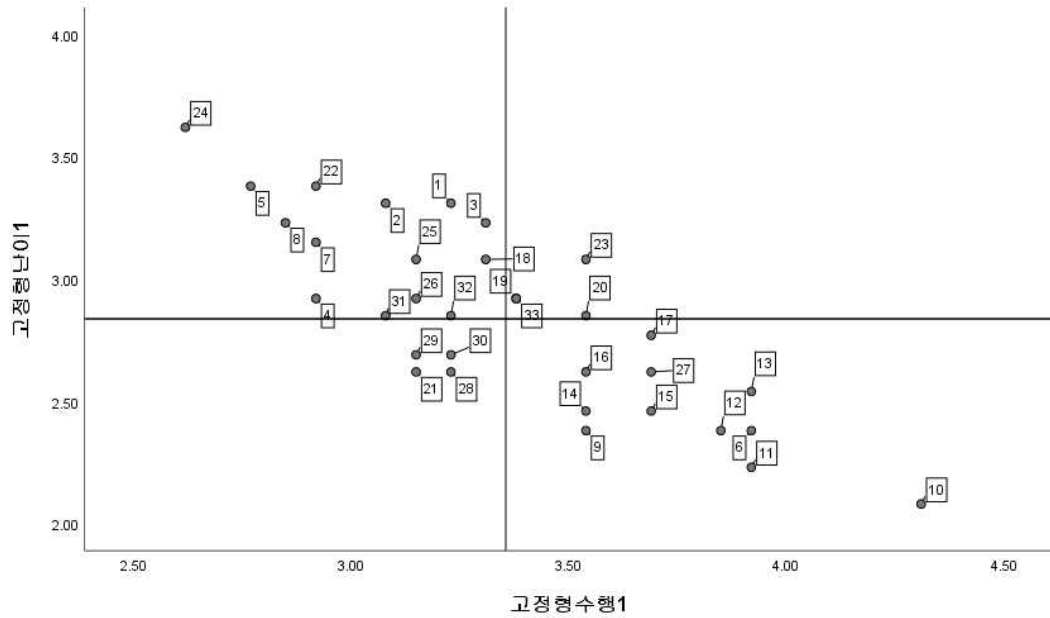


<그림 20> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 이동형

일시고정형 쉼터에 대한 수행도-난이도 IPA결과는 다음과 같다<표 49, 그림 21>. 먼저, 일시이동형과는 다르게, 높은 수행도이면서 높은 난이도로 역량개발 집중이 필요한 사례관리 과업으로는 통합사례회의 실행, 자원활용 계획, 청소년에 대한 긴급상황 개입, 사후관리인 것으로 나타났다. 일시이동형과 유사하게 사례관리의 외부 내부 체계를 만드는 것이 낮은 수행도와 높은 난이도로 역량개발 노력이 필요한 영역으로 나타난 것은 유사하나, 지역사회 자원연계 체계를 개발하고, 이를 청소년에게 연계시키는 부분에 대해서 일시이동형과 비교하여 난이도가 높게 평가되어 지는 것으로 나타났다. 이는 일시이동형에 비하여 일시고정형의 자원활용의 필요성에 대한 인식이 나타나는 부분이라 하겠다. 사례관리 직·간접 실천에 대한 부분도 이동형과 유사하게 낮은 수행도-높은 난이도로 역량개발 노력이 필요한 부분으로 나타났다. 또한 이동형 쉼터와는 달리 사후관리 계획을 수립하는 것에 대하여 역량개발 노력이 필요한 낮은 수행도-높은 난이도의 과업인 것으로 나타났다.

<표 49> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 고정형

구분	내용	구분	내용
역량개발 노력 (낮은 수행도 - 높은 난이도)	1. 청소년 발굴의뢰 체계 개발하기 2. 지역사회 자원연계체계 개발하기 3. 지역사회 자원연계체계 관리하기 4. 사례관리 조직 구성하기 5. 사례관리 지침 만들기 7. 슈퍼비전 체계 만들기 8. 사례관리자 교육체계 만들기 18. 사례관리 실행계획 전략수립하기 22. 청소년 내적 장애물 상담하기 24. 청소년 문제해결 역량 강화하기 25. 자원 접근성 높이기 26. 자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기 31. 종결보고서 작성하기 32. 사후관리 계획 수립하기	역량개발 집중 (높은 수행도 - 높은 난이도)	19. 통합사례회의 실행하기 20. 자원활용 계획하기 23. 청소년 긴급상황 개입하기 33. 사후관리하기
낮은 우선순위 (낮은 수행도 - 낮은 난이도)	21. 청소년과 계약하기 28. 사례관리 모니터링하기 29. 목표달성 여부 확인하기 30. 종결상황 점검하기	지속유지 (높은 수행도 - 낮은 난이도)	6. 데이터 관리하기 9. 사례관리 설명하기 10. 청소년의 일반적 상황 파악하기 11. 청소년의 제시된 욕구 분석하기 12. 청소년 선정하기 13. 청소년의 욕구 분석하기 14. 청소년 자원정보 분석하기 15. 청소년 강점찾기 16. 청소년 장애물 파악하기 17. 사례관리 목표 수립하기 27. 지역사회자원 지원하기

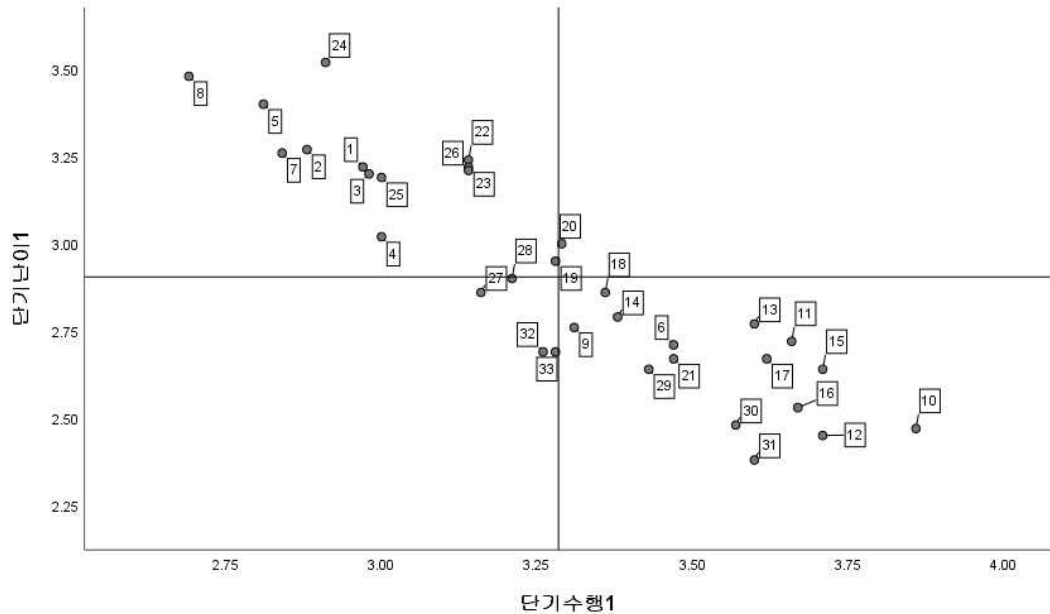


<그림 21> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 고정형

단기형 청소년쉼터의 경우<표 50, 그림 22>, 일시고정형과 유사하게 자원 활용 계획하기를 수행도가 높으나 수행의 난이도 역시 높은 사례관리의 과업인 것으로 평가하였다. 이와 함께, 사례관리의 내부 외부 체계를 구축하고, 청소년의 어려움을 사정하는 부분 역시 역량개발 노력이 필요한 부분으로 인식하고 있었다. 그러나 일시고정형과는 달리 종결 및 사후관리와 관련된 부분은 낮은 수행도와 낮은 난이도를 보여주어 사후관리에 대한 노력이 비교적 중요하게 인식되고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 50> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 단기형

구분	내용	구분	내용
역량개발 노력 (낮은 수행도 - 높은 난이도)	1. 청소년 발굴의뢰 체계 개발하기 2. 지역사회 자원연계체계 개발하기 3. 지역사회 자원연계체계 관리하기 4. 사례관리 조직 구성하기 5. 사례관리 지침 만들기 7. 슈퍼비전 체계 만들기 8. 사례관리자 교육체계 만들기 19. 통합사례회의의 실행하기 22. 청소년 내적 장애물 상담하기 23. 청소년 긴급상황 개입하기 24. 청소년 문제해결 역량 강화하기 25. 자원 접근성 높이기 26. 자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기	역량개발 집중 (높은 수행도 - 높은 난이도)	20. 자원활용 계획하기
낮은 우선순위 (낮은 수행도 - 낮은 난이도)	27. 지역사회자원 지원하기 28. 사례관리 모니터링하기 32. 사후관리 계획 수립하기 33. 사후관리하기	지속유지 (높은 수행도 - 낮은 난이도)	6. 데이터 관리하기 9. 사례관리 설명하기 10. 청소년의 일반적 상황 파악하기 11. 청소년의 제시된 욕구 분석하기 12. 청소년 선정하기 13. 청소년의 욕구 분석하기 14. 청소년 자원정보 분석하기 15. 청소년 강점찾기 16. 청소년 장애물 파악하기 17. 사례관리 목표 수립하기 18. 사례관리 실행계획 전략수립하기 21. 청소년과 계약하기 29. 목표달성 여부 확인하기 30. 종결상황 점검하기 31. 종결보고서 작성하기

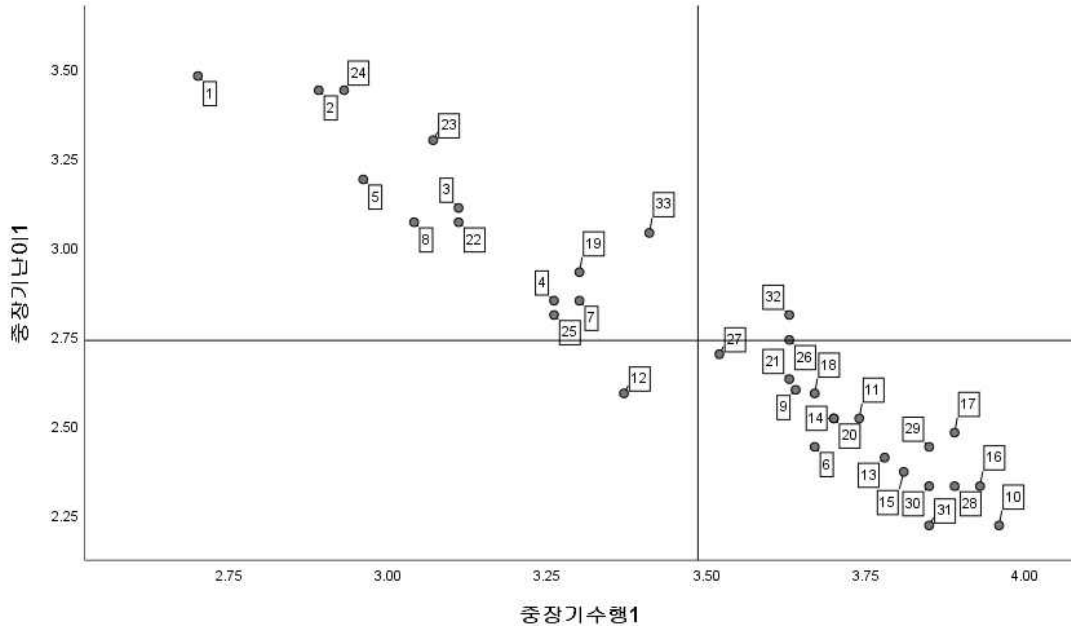


<그림 22> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 단기형

마지막으로 중장기 청소년쉼터의 사례관리 과업의 수행도-난이도 IPA결과는 아래의 <표 51, 그림 23>과 같다. 청소년들이 가장 오랜 기간 거주하는 중장기 청소년쉼터의 경우, 다른 유형과는 달리 사후관리 계획을 수립하는 사례관리의 과정이 수행도와 난이도 모두 높은 것으로 나타났다. 퇴소하는 청소년들에게 적절한 사후관리에 대한 계획을 빈번하게 수행하지만, 이들에 대한 적절한 이후의 계획을 논의하는 부분에 대해서는 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 한편, 수행도가 낮으면서 난이도가 높아 역량개발이 필요한 사례관리의 영역으로는 다른 쉼터 유형과 유사하게, 사례관리의 외부 운영체계를 구축과 관련한 과업들이므로 나타났다. 또한 사례관리 지침을 만들고 수퍼비전 체계를 갖추는 등의 내부 운영체계 구축과 관련한 부분들도 다른 쉼터와 유사하게 역량개발이 필요한 부분으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 한편 다른 유형의 청소년쉼터와는 달리 사례관리의 종결과 관련된 부분 중, 특히 사후관리에 대한 과업이 수행도가 낮으면서 난이도가 높은 역량개발에 대한 노력이 필요한 영역인 것으로 나타났다. 종합적으로 살펴볼 때 중장기형의 청소년쉼터는 이동, 고정, 단기 청소년쉼터와 비교하여 사례관리의 과업 중 사후관리에 대한 필요성을 더 크게 인식하고 있으면서도, 수행의 난이도는 높게 평가하여 중장기쉼터의 사례관리 종결계획을 수립하고 사후관리를 진행하는 부분에 대한 지속적인 지원이 필요하다 하겠다.

<표 51> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 중장기형

구분	내용	구분	내용
역량개발 노력 (낮은 수행도 - 높은 난이도)	1. 청소년 발굴의뢰 체계 개발하기 2. 지역사회 자원연계체계 개발하기 3. 지역사회 자원연계체계 관리하기 4. 사례관리 조직 구성하기 5. 사례관리 지침 만들기 7. 슈퍼비전 체계 만들기 8. 사례관리자 교육체계 만들기 19. 통합사례회의 실행하기 22. 청소년 내적 장애물 상담하기 23. 청소년 긴급상황 개입하기 24. 청소년 문제해결 역량 강화하기 25. 자원 접근성 높이기 33. 사후관리하기	역량 개발 집중 (높은 수행도 - 높은 난이도)	32. 사후관리 계획 수립하기
낮은 우선순위 (낮은 수행도 - 낮은 난이도)	12. 청소년 선정하기	지속 유지 (높은 수행도 - 낮은 난이도)	6. 데이터 관리하기 9. 사례관리 설명하기 10. 청소년의 일반적 상황 파악하기 11. 청소년의 제시된 욕구 분석하기 13. 청소년의 욕구 분석하기 14. 청소년 자원정보 분석하기 15. 청소년 강점찾기 16. 청소년 장애물 파악하기 17. 사례관리 목표 수립하기 18. 사례관리 실행계획 전략수립하기 20. 자원활용 계획하기 21. 청소년과 계약하기 26. 자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기 27. 지역사회자원 지원하기 28. 사례관리 모니터링하기 29. 목표달성 여부 확인하기 30. 종결상황 점검하기 31. 종결보고서 작성하기



<그림 23> 사례관리 과정 세부 과업에 대한 수행도-난이도 IPA : 중장기형

위에서 살펴본 사례관리의 구체적 과업에 대한 수행도-난이도에 대한 IPA를 유형별로 요약해보면 다음의 <표 52>와 같다. 사례관리의 과업으로 수행도가 높으면서 난이도가 높은 역량개발 집중 영역으로에서는 일시이동형은 사례관리 지침을 수립으로 나타났으며, 일시고정형과 단기형에서는 자원활용을 계획으로 나타났다. 한편, 단기형에서는 통합사례회의를 실행하고 청소년의 긴급상황에 대한 개입이 역량개발이 집중되어야 할 사례관리의 과정인 것으로 나타났다. 역량개발 노력 영역에서는 모든 유형에서 사례발굴 및 사례개발, 자원 연계체계 관리, 사례관리 조직 구성, 사례관리자 교육체계 만들기, 내적 장애물에 대한 사정, 문제역량 강화, 자원접근성 확보가 높은 난이도로 평가되어 낮은 수행도를 보이는 사례관리 과업인 것으로 나타났다. 즉, 유형과 상관없이 초기 사례를 발굴하고, 자원을 연계하며, 사례관리의 내부 조직을 구성하고 교육을 제공하는 것이 어렵게 느껴져 빈번하게 수행되지 못하고 있는 것으로 평가되고 있는 것이다. 이와 함께, 사례관리의 직접적 실천인 사정 및 역량 강화, 그리고 간접적 실천인 자원을 연계하고 청소년이 그 자원에 제대로 접근하게 할 수 있도록 지원하는 것이 모든 유형에서 역량개발의 노력이 필요한 사례관리 과정인 것으로 나타났다.

한편 역량개발 노력 영역에서는 쉽터의 유형별 차이를 보여주었는데, 특히 일시이동형 쉽터는 일시고정형, 단기, 중장기 유형과 비교하여 확연하게 다른 결과를 보여주었

다. 예를 들면, 일시이동형 컴퓨터에서는 청소년 청소년이 가지고 있는 자원정보를 파악하는 일, 사례관리를 모니터링하는 일, 그리고 사례관리의 목표달성 여부를 확인하는 일들이 높은 난이도로 평가되며 낮은 수행도를 보이는 사례관리의 과업인 것으로 나타났다. 또한 일시고정형 컴퓨터는 사례관리 실행계획을 수립하고 사례관리 계획을 수립하며 종결보고서를 작성하는 부분이 역량개발 노력이 필요한 사례관리 과업인 것으로 나타났다. 마지막으로 중장기형 청소년컴퓨터는 사후관리와 관련된 부분이 특히 어려운 사례관리 과정으로 평가되어, 낮은 수행도를 보이는 역량개발 노력의 영역인 것으로 나타났다.

<표 52> 유형별 수행도-난이도 IPA 요약

번호	사례관리 항목	역량개발 집중 (높은 수행도 높은 난이도)				지속유지 (높은 수행도 낮은 난이도)				역량개발 노력 (낮은 수행도 높은 난이도)				낮은 우선순위 (낮은 수행도 낮은 난이도)			
		이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기
1	청소년 발굴의뢰 체계 개발하기																
2	지역사회 자원연계체계 개발하기																
3	지역사회 자원연계체계 관리하기																
4	사례관리 조직 구성하기																
5	사례관리 지침 만들기																
6	데이터 관리하기																
7	수퍼비전 체계 만들기																
8	사례관리자 교육체계 만들기																
9	사례관리 설명하기																
10	청소년의 일반적 상황 파악하기																
11	청소년의 제시된 욕구 분석하기																
12	청소년 선정하기																
13	청소년의 욕구 분석하기																

번호	사례관리 항목	역량개발 집중 (높은 수행도 높은 난이도)				지속유지 (높은 수행도 낮은 난이도)				역량개발 노력 (낮은 수행도 높은 난이도)				낮은 우선순위 (낮은 수행도 낮은 난이도)			
		이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기	이 동	고 정	단 기	중 장 기
14	청소년 자원정보 분석하기																
15	청소년 강점찾기																
16	청소년 장애물 파악하기																
17	사례관리 목표 수립하기																
18	사례관리 실행계획 전략수립하기																
19	통합사례회의 실행하기																
20	자원활용 계획하기																
21	청소년과 계약하기																
22	청소년 내적 장애물 상담하기																
23	청소년 긴급상황 개입하기																
24	청소년 문제해결 역량 강화하기																
25	자원 접근성 높이기																
26	자원과 청소년들의 상호작용 촉진하기																
27	지역사회자원 지원하기																
28	사례관리 모니터링하기																
29	목표달성 여부 확인하기																
30	종결상황 점검하기																
31	종결보고서 작성하기																
32	사후관리 계획 수립하기																
33	사후관리하기																

V. 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI

1. 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI 참여자의 일반적 특성

본 조사에 참여한 실무자 현황은 다음의 <표 53>과 같다. 먼저 성별을 살펴보면, 전체 10명 중 7명이 여성이며 3명이 남성이었다. 연령별로는 30대 5명, 40대 2명, 50대 3명이었다. 관련 분야 종사기간을 살펴보면 전체적으로는 평균 7년 4개월로 나타났고, 일시는 평균 12년 4개월, 단기는 4년 5개월, 중장기는 5년 5개월로 나타났다. 직위는 소장 2명, 팀장 5명, 선임상담원 1명, 보호상담원 2명으로 조사되었다.

<표 53> 청소년쉼터 사례관리 실무자 FGI 참여자 현황

번호	ID	기관유형	성별	연령	직위	근무경력
1	일시1	이동형 일시쉼터	남	49	팀장	6년 8개월
2	일시2	고정형 일시쉼터	여	36	팀장	11년
3	일시3	고정형 일시쉼터	여	51	팀장	8년
4	일시4	고정형 일시쉼터	여	53	소장	24년
5	단기1	여자 단기쉼터	여	30	팀장	5년 7개월
6	단기2	남자 단기쉼터	여	51	선임상담원	2년 8개월
7	단기3	남자 단기쉼터	남	31	팀장	5년 6개월
8	중장기1	남자 중장기쉼터	남	32	주임(보호상담원)	3년 4개월
9	중장기2	여자 중장기쉼터	여	46	소장	9년
10	중장기3	여자 중장기쉼터	여	30	보호상담원	4년 2개월

2. 청소년쉼터 유형별 사례관리 실무자 FGI 결과

가. 일시쉼터

연구에 참여한 총 4명의 일시쉼터 종사자 가운데 3명은 여성, 1명은 남성이었다 <표 54>.

<표 54> 일시쉼터 사례관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약

대범주	하위범주	세부범주
사례관리 대상자	일시쉼터 청소년	- 일시쉼터를 떠도는 청소년 - 체계 밖 청소년 가족으로부터 소외
	개입이 어려운 청소년	- 의지가 없는 청소년 - 관점의 차이 - 정신적인 어려움
사례관리 체계	일시쉼터에서의 사례관리	- 사례관리 정의의 상이함 - 사례관리의 목적 - 사례관리 과정의 특수성
	사례관리 연계	- 일시쉼터 간 연계 - 단기/중장기쉼터와의 연계 - 지역사회 내 기관 연계

1) 사례관리 대상자

(1) 일시쉼터 청소년

일시쉼터는 단기쉼터/중장기쉼터 및 다른 보호시설과는 다르게 청소년들이 자유롭게 이용할 수 있다. 7일이라는 정해진 시간제한이 있으나 기관에 따라 한 달에 7일을 활용할 수 있는 방법이 상이하다. 즉, 7일 거주 후 타 기관에서 거주하다 다시 입소할 수도 있으며, 4-5개의 일시쉼터를 돌아가니며 한 달을 생활하는 청소년도 있다. 일시쉼터는 24세까지 이용할 수 있어 타기관에서 보호가 종료된 청소년이 자립의 어려움을 가지고 입소하는 경우도 있다. 즉, 일시쉼터는 특정 대상의 청소년이 아닌 다양한 어려움을 가지고 다양한 형태로 살아가고 있는 청소년들을 안전 테두리 안에서 보호하고자 한다.

○ 일시쉘터를 떠도는 청소년

일시쉘터는 7일까지 청소년이 일시적으로 거주할 수 있는 청소년이다. 일시쉘터를 이용하는 청소년들은 단기쉘터 또는 중장기쉘터와 다르게 특정한 규칙이 없고 상대적으로 자유로운 일시쉘터를 자발적으로 선택하는 경우가 많으며, 단기쉘터 등 타기관으로 연계된 후에 적응을 못하고 다시 일시쉘터로 돌아오는 경우도 많다.

“일시쉘터를 주로 이용하는 애들이 단순 가출로 인해서 쉘터를 이용하는 친구들도 있기는 하지만 장기적으로 쉘터를 돌면서 생활하는 10대 때부터 사례가 종료되는 만 24세가 될 때까지 쉘터를 돌면서 생활을 하는 친구들이 있어요 그런 친구들은 단기쉘터에서도 적응을 못하고 그 다음에 일반 보호시설에서 적응을 못하는 상태거든요... 고정적으로 단기 이상의 쉘터 같은 경우에는 거기서 생활하는 친구들은 기본적인 사회생활이 되는 애들인데 애네들은 사회생활 자체가 안 되기 때문에” (일시3)

“단기쉘터/중장기쉘터에 입소가 안 되는 아이들 그리고 입소를 거부하는 아이들이 있거든요” (일시1)

“아이들이 그런 기준이나 의무를 지키기를 어려워하는 부분들도 있고 또 여러 가지 역량 상 기준을 지켜나가는 게 안 되는 아이들도 있고 또 그럼에도 불구하고 저는 보는 관점이 뭐냐 하면 그래서 아이들 스스로가 선택해서 자발적으로 거기에 가지 않는 경우가 굉장히 많다. 나는 그냥 일시쉘터에서 좀 규칙이나 이런 게 덜한 곳에서 있고 싶다는 개인적 조금 더 편하게 생활하고 싶다. 그런 청소년들의 욕구가 있다 라는 거죠” (일시4)

○ 체계 밖 청소년

일시쉘터는 쉘터에 거주하지는 않지만 일시쉘터에서 제공하고 있는 서비스를 제공받고 있는 청소년들에게 물품 지원부터 병원 동행까지 다양한 서비스를 제공하고 있다. 어디선가에서는 성인의 도움을 받아야 하는 청소년들에게 일시쉘터는 이 사회가 너희들을 잡아주는 끈이 되어주고 있다는 메시지를 끊임없이 보내고 있다.

“저희는 외부 청소년 사례관리라고 해서 너가 쉘터에서 쉘터를 와서 씻거나 잠을 자거나 밥을 먹지는 않아도 되지만 너가 의료 지원 우리가 동행해 줄 수 있어 반찬이 떨어졌을 때 우리가 반찬 배달해 줄 수 있어 이런 식으로 서비스를 지원을 하기는 하거든요 그래서 저 같은 경우에는 작년엔 이제 정신과 치료를 시작한 청소년이 있는데 그 아이 같은 경우에는 지금 2년 차 매주 2주에 한 번 한 달에 한 번 저랑 병원에서 만나서 약을 타고 의사 선생님이랑 상담을 진행하고 그렇게 또 사례 관리가 진행이 되기도 하더라고요” (일시2)

“이렇게 체계 밖 청소년 독립 가구를 지원하는 프로그램이 자체적으로 또 있거든요. 그렇게 외부에서 도움을 요청하는 아이들이 있어요. 그런 아이들을 도와주기 위한 그런 것들을 운영을 하고 있는데 청소년들의 반응이나 호응이 굉장히 좋아요. 그리고 그런 친구들은 노력을 하나 까.” (일시3)

“한 달에 한 번 작게는 2주에서 일주일에 한 번씩 만나서 어떤 긴급 서비스를 제공하고... 그 청소년들한테는 아픈 곳이 있다거나 그러면 이제 보호자를 대신해서 같이 병원에 가서 이제 의료서비스도 제공하고 그다음에 이제 법무부 가족들이 가야 되는데 보호자 자격으로 같이 따라 주기도 하고 그런 친구들을 대상으로 사례관리를 하고 있습니다.” (일시1)

○ 가족으로부터의 소외

청소년의 일차적인 책임은 가족이다, 청소년들을 보호하고 지지하며 건강한 성인으로 성장하기 위한 지원을 해야 하지만 가족으로부터 소외 받은 청소년들은 이러한 보호와 지지가 없는 상황이다. 따라서 쉼터 종사자들은 가정 내 보호가 아닌 것만으로도 고위험 청소년이라고 생각하고 있었다.

“가족도 포기하고 그러면 굉장히 심각한 거죠. 기본적으로 가족한테 기본적으로 버림받은 친구들이예요. 가정에서 받아야 되는 지지와 돌봄이 하나도 없는 그 상태 그게 저는 가장 위험인 상태라고 생각해요. 기본적으로 이 아이들의 심리적인 기능도 굉장히 많이 망가져 있는 경우가 많고요. 그래서 기본적으로 우울증을 가지고 있는 거고 그리고 신체적으로도 굉장히 취약하죠.” (일시2)

“상담과 연계를 부모님이 거부하시는 경우도 굉장히 많아요.” (일시4)

(2) 개입이 어려운 청소년

종사자들은 고위험 청소년에 대한 논의하면서 청소년을 고위험 유형으로 나눈다는 것이 어찌면 청소년의 문제를 지극히 청소년의 개인적인 문제로 본다는 우려를 지적하였다. 청소년이 가진 개인적인 문제들은 환경의 부정적 영향의 결과일 수 있다. 청소년이 보이고 있는 쉼터의 개입에 대한 부정적인 태도는 오랜 시간 부정적 경험으로 성인에 대한 불신의 결과일 수 있으며 무기력한 태도와 우울증과 같은 정신적인 어려움도 부정적인 환경과의 상호작용의 결과일 수 있다. 따라서 고위험이라는 용어 대신 ‘개입이 어려운 청소년’으로 개념을 변경하였다.

○ 의지가 없는 청소년

변화를 위해서는 청소년 개인의 동기와 의지가 필요하다. 하지만 일시쉼터를 선택하는 청소년의 경우 적응 능력이 떨어지고 자기관리가 어려운 그리고 규칙과 규율이 없지내고자 하는 경우가 많아 도와주고 싶은 상황인데도 불구하고 대상자의 거부로 사례가 종결되는 경우가 많아 안타까움을 호소하였다. 또한 오랜시간의 부정적인 경험으로 인하여 대인관계에 대한 신뢰가 없어 쉼터 종사자의 개입 및 연계기관의 지원을 거부하는 경우가 많다. 이런 경우 청소년들에게 신뢰를 주기 위한 작업이 요구되며 이를 위해 쉼터 종사자와 쉼터를 편하게 생각하고 지낼 수 있도록 다각도로 노력하고 있다.

“들어오는 아이들 중에도 그런 케이스들은 그냥 나는 여기 잠만 자러 왔어요 딱기만 하 딱기만 하면 돼요 다른 거 다 필요 없어요 그러면서 선생님들이 개입하는 거 싫어요 이렇게 할 때 제일 많이 안타까워요 도와주고 싶은 상황인데도 불구하고 나는 괜찮아요 이렇게 얘기할 때 그러면 어떻게 해야될까 어떻게 하면 저 친구를 도울 수 있을까 이제 그러다가 사례가 종료가 되는 게 제일 안타깝고 어려웠던 것 같아요.” (일시2)

“병원을 데리고 가려면 그 장소에서 몇 시에 만나 약속하고 가게 되는데 이 친구들이 진짜 거의 세 번 나가면 두 번 정도는 안 나와요 안 나오고 심지어는 그 친구가 학교에 다니는 친구인데. 그래서 이제 학교 앞에서 만나기로 해서 학교서 기다렸는데도 결석을 했더라고요 그런 경우가 많다 보니까 제가 가장 힘든 것은 사례관리 대상자와 이제 약속을 해서 만나기로 했는데 만나지 못하는 거...” (일시1)

○ 관점의 차이

청소년 개인의 의지와 마찬가지로 청소년이 자신의 가진 문제를 문제로 보지 않을 때, 청소년과 함께 문제를 해결하는데 한계가 있다. 인권이 점차 강조되고 있어 서비스를 강요 또는 강제할 수 없으며 청소년의 발달의 특성상 자신의 생각에 부정적으로 반응할 경우 관계 형성 및 유지가 어려울 수 있어 청소년과의 신뢰를 위해 청소년의 관점을 이해하고 받아들여야 하는 부분과 성인으로서 지도해야 하는 부분에서의 한계가 느껴지며 어려움을 호소하고 있었다.

“위기 상황을 바라보는 관점이 청소년과 저희 실무자가 좀 다른 경우도 되게 많더라고요 그러니까 예를 들면 어떤 여자 청소년이 집을 나와서 거리 생활한 지 좀 됐는데 아는 오빠가 계속 생활비를 대주고 있어요 그 오빠 집에서 먹고 자고 하면서 그 오빠 카드를 쓰면서 지냈어요 근데 저희는 이상하잖아요 그렇게 그냥 대가 없이 해주면 너무 좋겠지만 상담을 진행하다 보면 또 그렇지 않고 그게 분명히 성매매 조건 만남과 연결이 되는 경우도 되게 많아서 이런 부분에 대해서 우리는 이것 조금 심각한데 이거는 아닌데 라고 바라보면 아이들은 근데 뭐 어때서

요 이렇게 좀 차이가 있으면 개입이 너무 어려워요 이 아이는 이 상황이 전혀 문제가 되지 않기 때문에 이걸 문제점이라고 하는 것부터 다시 설명을 하고 다시 또 관계를 쌓고 이러는 과정이 조금 너무 어렵다는 생각이 들어요” (일시2)

“저희 센터에 10대 한 17살 때부터 이용해서 올해 만 24세까지 된 친구가 하나 있었는데 처음에는 약간 정신증적인.. 가지고 있었는데, “나는 원래 이렇게 자유롭고 이렇게 망상이 있는 친구 사람이야 나를 내버려둬.” 이렇게 했다가 2-3년 지나니까 자기가 이제 가정 안에서 문제가 되게 심각해진 거예요” (일시3)

○ 정신적인 어려움

정신질환의 문제가 갈수록 점점 심각해지고 있음을 체감하고 있었다. 하지만 쉼터 종사자들이 청소년 상담사와 사회복지사들이다 보니 개입의 한계를 경험하고 있었다. 약을 먹어야 하는 청소년의 경우 약을 규칙적으로 복용하지 않고 정신적인 질환이 점점 심각해지는 경우 또한 현장에서 많이 관찰되고 있다. 하지만 일시쉼터의 특성상 꾸준한 개입이 불가능한 것도 한계로 지적되었다. 종사자들은 가정복귀 또는 타기관으로 연계 되어도 가족 또는 본인이 심각하게 생각하지 않아 그냥 방치되는 경우를 한계로 지적하였다. 또한 갈수록 다양한 정신적인 어려움과 중증의 정신질환 청소년들이 입소를 하고 있는데 실무자들은 전문가도 아니라 한계를 느끼는 부분이 많다고 호소하였다.

“일시쉼터를 이용하는 청소년 중에 정신적인 문제를 가지고 있는 친구들이 생각보다 많아요 많고 그리고 이제 저희 센터 자체만으로 조사를 했어요 올해하고 작년을 조사를 했는데 반 이상이 정신적인 문제를 가지고 있었어요 가장 가벼운 증상부터 시작해가지고 심각한 조현병까지 다 가지고 있었고 그러니까 이런 친구들을 대하다 보니까 제가 주로 사례관리를 담당했던 저희 센터에서 관리를 했던 아이들은 병원에 데리고 가는 일들이 굉장히 많아요 정신과 질환 보고하는 자료도 정신과 질환에 대한 그런 진단을 받았다. 아니면 그런 상담을 받았다. 심각한 친구들 품행장애나 이제 충동 조절 장애나 ADHD나 이런 경우가 생각보다 굉장히 많고 근데 방치되고 있고 근데 그거를 이제 순순히 선생님들의 지도를 따라서 이제 이렇게 치료도 한번 해보자 검사 한번 해보자 이렇게 해서 잘 따라오면 다행인데 그게 방치가 돼서 그 아이가 스스로도 관리가 점점 안 돼 가고 있고 시간이 지날수록 상태가 더 안 좋아지는 모습을 봤을 때 너무나 안타 그 아이를 어떻게 도울 수 있는가에 대한 고민이 제일 큰 것 같아요” (일시2)

“정신질환 문제가 점점 심각해지는 청소년들이 많아지는데 이 청소년들을 우리가 그쪽 전문가도 아니고 사회복지시설에 있는 종사자나 청소년상담사거든요 사회복지사나 청소년 상담사 청소년지도사들인데 한계가 느껴지는거지. 어쩔 수 없는 한계. 근데 현실은 그런 친구들이 계속

들어온다는거 그게 제일 가장 큰 고민인 것 같아요” (일시2)

“생각보다 아이들이 자해를 하는 친구들이 많이 보이더라고요” (일시1)

2) 사례관리 체계

(1) 일시쉼터에서의 사례관리

청소년 일시쉼터는 고유의 특성이 있어 사례관리의 한계가 분명히 있을 수밖에 없다. 청소년들의 현재 닦친 문제를 해결하기에도 많은 에너지가 소모되며, 하나의 목적을 세워 목표달성을 하는 과정보다는 현재 직면한 위험한 상황 그리고 현재 제일 먼저 해결해야 하는 상황에 포커스를 두어 단편적으로 진행되는 경우가 많아 ‘전통적’ 형태의 사례관리가 진행되는 데는 한계가 있다. 전통적 형태의 사례관리가 진행되기 어렵다 보니 각 기관별로 사례관리에 대한 상이한 정의를 가지고 운영하고 있었다.

○ 사례관리 정의의 상이함

일시쉼터에서는 기관별로 사례관리를 정의하고 현장에 적용하는 내용들이 상이하였다. 전통적인 사례관리 즉, 장기적으로 사례관리자와 대상자가 협력하여 일정한 단계를 거리며 목적을 달성하는 일련의 과정을 사례관리라고 정의하고 ‘일시보호/단순지원’과 ‘사례관리’를 구분하는 기관이 있는가 하면, 초기상담을 진행을 하고 필요한 서비스 제공을 하면 사례관리라고 정의하는 기관이 있었다. 그리고 전통적인 형태를 사례관리로 정의한다면 현재 인력으로 쉼터를 이용하는 모든 사례관리를 할 수 없으며 그 일련의 과정이 가능하지도 않다. 이렇게 사례관리의 정의가 상이하지만 평가지표로 설정되어 있어 그 혼란은 더욱 크다.

“저희 기관은 구분해요. 단순 서비스 지원을 하거나 그냥 오늘 처음 입소했다가 이 친구는 그냥 엄마의 잔소리를 피해서 이틀 있다가 가정으로 복귀하면 사실 이거는 사례관리 대상자라고 바라보지는 않고 있고요 말씀하셨던 대로 가만히 보니까 이 친구가 이번 주에도 와서 일주일 있었는데 이틀 지나고 저희는 이틀 지나면 또 와서 일주일은 있을 수 있어요 그러니까 이틀 지나고 또 입소 기간을 채우고 이거는 뭔가 우리가 개입을 하고 상담을 하고 이런 과정이 필요하다라고 할 때만 사례관리 대상으로 구분 짓고 있어요 그렇지 않으면 사례관리 케이스가 많아진다는 거는 실무자가 되게 한정적인데 그 한정적인 인원에서 그 많은 케이스를 다 관리를 할 수가 없잖아요 그런 현실적인 문제가 있기 때문에 단순 서비스 지원자와 사례관리 대상자는 구분을 좀 하고 있는 편이에요” (일시2)

“같은 경우에는 이제 당일 날 들어왔다가 당일 날 나가도 초기상담 기록을 일단 작성을 하거든요 그냥 단순 가출로 해가지고 들어갔어도 이제 저희가 그 아이가 가정 공기가 잘 됐는지 일단 저희 센터는 기본적으로 체크하려고 굉장히 노력을 하고 있고, 그리고 나중에 또 문제가 생겼을 때 저희 쉼터를 또 찾아오는 케이스들도 생각보다 많아요 이제 그래서 저희는 입소를 전제로 해서 들어와가지고 초기상담기록지까지 작성이 된 케이스들은 전부 다 사례관리라고 정의하고 있어요 그리고 이제 단 단순하게 밖에서 아웃리치를 하거나 이렇게 만난 친구들은 그냥 단순 접촉 정도로만 하고 그 아웃리치에 대한 실적으로만 잡지 저희가 케이스로 잡지 많거든요 일단은 저희 센터에 입소 기록이 남고 그다음에 초기상담 기록이 작성된 청소년에 한해서는 저희가 사례관리로 잡고 있어요.” (일시3)

“행정지원시스템을 저희가 사용하고 있거든요 그 안에 보면 상담회기보고와 지원서비스라는 항목이 있는데 그 안에 있는 내용들이 일시보호와 함께 사례관리로 잡고 있어요 저희는 단편적인 돌봄서비스는 일시보호라고 하며 중장기적인 목표가 있거나 아니면 원가정도 없고 그 다음에 어디에 심지어 입소도 못하는 이런 인원들의 발굴을 하고 있고 길게는 한달에 한번 작게는 2주에서 일주일에 한 번씩 만나는 친구들을 사례관리로 잡고있습니다.” (일시1)

○ 사례관리의 목적

일시쉼터는 위에서 언급했다시피 대상자의 특성이 다른 쉼터와는 구별이 된다. 즉, 단기나 중장기, 자립지원관에서 적용이 안되는 청소년들이 일시쉼터에서 생활하고 또 7일이라는 기간에 거주하는 시설이다보니 사례관리의 목적 또한 장기적인 것보다는 주어진 시간 동안 성인에 대한 신뢰감을 높이고 청소년들이 현재 처해있는 어려움을 해결해 주고자 하는 목적이 주가 되고 있다고 하였다. 특히 자립의 의지가 없는 청소년들이 많기다보니 청소년들이 장기적인 목표에 대한 동기도 없어 단기적인 목표를 잡는 것이 더 현실적이라는 점을 강조하였다.

“저희 쉼터에서 사례관리를 하는 주된 목적은 이 친구를 안전 테두리 안에서 좀 만나보자 그 안에서 이 친구가 필요한 것들을 우리가 최대한으로 연계해주고 지원해 주자라는 그런 목적이 좀 있는 것 같아요 즉각적인 서비스를 지원하고 아이들이 법적 문제가 얽혀 있으면은 변호사도 이제 선임해 주거나 이런 과정을 거치면서 이 친구가 지금보다는 조금 한 단계 나은 삶을 살아갈 수 있도록 지원하는 게 쉼터의 사례관리 목적이 아닐까라는 생각하고 있습니다.” (일시2)

“청소년들이 성인이 되어서 청소년 사례관리에서 벗어날 때까지는 어느 일시쉼터든 어딘가에서 계속 지속적인 관리를 해주면서 이 친구들이 어떻게 하면 사회구성원으로서 잘 설 수 있을지에 대한 고민을 항상 가지게 될 수밖에 없고 그래서 올 때마다 지속적으로 체크를 해주고

어떻게 생활했는지 또 무엇이 필요한지 그런 것들을 파악하고 있습니다. 일시쉼터 도는 아이들은 그냥 방치되면 노숙자로 가는거예요. 그러니까 그거 되기 전에 일시쉼터가 마지막 거의 보류 상태라고 보시면 될 거 같아요.” (일시3)

○ 사례관리 과정의 특수성

일시쉼터에서 생활하는 청소년의 경우 변화에 대한 동기부여가 쉽지 않다. 거리 생활에 지쳐서 입소하기도 하고, 변화를 원하기보다는 긴급하게 처한 어려움이 있거나 쉼터에서 편하게 지내고자 오는 경우가 많아 사례관리의 과정이 ‘전통적’인 단계로 이루어지는 데는 한계가 있음을 호소하였다. 또한 대상자와의 협력이 요구되는 사례관리에서 청소년 본인의 의지 없이 진행되는 사례관리는 분명 한계가 있을 수밖에 없다. 쉼터 종사자들은 우선 대인관계에 신뢰가 없는 경우가 많아 사례관리에서 대인관계에서의 신뢰감을 주기 위한 초기단계에 많은 시간과 노력이 요구됨을 이야기하였다.

“일시쉼터에 고유한 이 사례관리 개념 목적 이런 것들이 있을 텐데 이게 분명히 그냥 일반적인 사회복지 실천론이나 이런 데서 말하는 것과는 확연히 다르다 라는 인지를 좀 하기 시작했거든요 저희는 아이들한테 이제 우리가 너랑 사례관리를 할 거야 이런 목적이 있고 너는 여기에 동의하니 우리 같이 목표를 세워보자 이렇게는 진행이 사실 좀 어려워요 그러니까 그냥 꾸준히 하나의 목적 달성을 위해서 이런 목표를 이렇게 좀 세워보자 이르기보다 이 친구가 현재 직면한 가장 위협한 그 상황 이 친구가 제일 먼저 해결해야 되는 상황에 좀 포커스를 두고 동의서를 작성하거나 이런 거 없이 그냥 이거를 좀 해결하기 위해서 우리가 뭘 해볼까 그래서 그렇게 좀 단편적으로 진행되는 경우가 많은데.” (일시2)

“실질적으로 한 청소년 케이스를 어떻게 개입해서 어떻게 이 아이에 대한 사례를 인지를 하고 선생님들이 이렇게 돌봄을 하고 어떤 자원체계가 필요하고 이런 것들이 착착착 이렇게 단계별로 나가서 한다는 것 자체가 쉽지는 않아요 완전히 긴급이고 응급인 상황도 있거든요.” (일시3)

“사례관리의 기능상 기관들과의 연계가 중요하지만 가장 중요한 것은 사실 제가 이제 이런 청소년쉼터에 있으면서 느낀 거가 지역 인프라는 굉장히 다양하고 솔직히 너무 잘되어있어요 그리고 협업 체제나 이런 것을 맺어서 도와줄 수 있는 자원도 정말 많아요 그래서 청소년이 준 비판 된다고 하면 저는 연계가 정말 잘 되는데.. 그러니까 제일 중요한 거는 청소년의 의지 문제가 너무 크다고 생각을 해요.” (일시3)

(2) 사례관리 연계

일시쉼터의 경우 일시쉼터 간의 연계, 단기/중장기쉼터와의 연계, 그리고 지역사회 내 기관과의 연계 3가지로 연계를 구분할 수 있었다. 각 연계에 따라 어려움의 정도는 다르지만 단기/중장기쉼터와의 연계를 가장 힘들어하고 있었다. 우선 단기/중장기쉼터와 같은 거주시설 유형 전원에 어려움을 많이 경험하고 있었다. 남은 정원도 부족하고 단기쉼터 이상은 공동생활을 하여야 하니 사회성이 부족한 경우에는 연계할 기관에서 거부하는 경우도 있다고 하소연하였다. 지역사회 내 기관과의 연계는 전반적으로 어렵지 않게 이루어지고 있으나 대기기간이 길거나 연계해야 하는 기관의 주어진 예산이 부족하여 서비스를 제공하지 못하는 경우가 있기도 하였다.

○ 일시쉼터 간 연계

자유롭게 생활을 하고 싶은 일시쉼터 청소년의 특성상 공동생활의 규칙과 자립 노력을 강조하는 단기/중장기쉼터로의 전원을 원치 않는 경우가 많다. 또한, 연계되어 전원 되었어도 그 쉼터에서의 규칙이나 규약을 지키지 못하여 결국은 다시 일시쉼터로 돌아올 수밖에 없는 청소년이 많다. 이러한 청소년들은 일시쉼터를 돌면서 생활하고 있다. 따라서 일시쉼터에서는 일시쉼터 간의 연계를 하고 있었다.

“일시쉼터가 7일 체류 가능하잖아요. 한 친구가 한 쉼터에서 7일을 체류를 하면 한달에 최소 4개에서 5군데를 돌아다녀요... 그러다 보니 이제 수도권 쉼터 같은 경우에는 코로나 이전에는 실무자 모임이 있었어요. 실무자들끼리 모여 가지고 공동 사례관리 이 친구가 abc를 다 돌아다니는데 이 친구의 근황이 어떻게 되고 이 친구를 어떻게 하면 도와줄 수 있고 어느 쉼터에서 이 친구를 전담을 해서 좀 지원을 해줄 수 있을까 합니다.... 일단 그 친구가 가장 편하게 생각하는 쉼터들이 어디든 있어요 그러면 거기를 제일 많이 방문하거든요 그러면 이제 그 쉼터에서 자주 보는 친구들을 중점사례관리 대상으로 해서 개입하고 있어요” (일시3)

“(약을 복용하는 청소년의 경우) 이제 연계해서 다른 일시쉼터에 이 친구가 약을 가지고 갑니다. 그러니 그 쉼터에서도 약을 잘 복용할 수 있도록 도와주세요. 이제 이렇게 부탁을 하는...” (일시3)

○ 단기/중장기쉼터와의 연계

일시쉼터에서는 단기 그 이상의 기관과는 연계에 어려움을 호소하고 있었다. 전원의 전제조건이 있는 경우가 있는데, 취업준비를 해서 취직을 하거나 아니면 아르바이트라

도 시도를 하는건데 그것조차 못해내는 경우가 많아서 장기에 들어갔다가 다시 나오는 경우도 있어 성공적인 연계가 쉽지는 않다.

“단기쉼터에서 받아준다고 하면 언제든지 오케이 그냥 다 갈 수 있어요 그런데 이제 단기 쉼터에서도 자기들이 그 안에도 작은 사회 공동체기 때문에 이 사회적 공동체 안에서 적응할 수 있는 애나 아니냐를 굉장히 고려를 많이 하세요 근데 이 친구가 안될 것 같다. 그러면 이렇게 돌려서 거절하시는 경우도 있고 전제조건을 항상 달고서 그걸 할 수 있는 있다고 하면 받아 주시는 거예요... 그리고 받는 기관 쪽에서 청소년들을 가려서 받는거 보호가 문제라고 생각해요” (일시3)

“맞아요. 일단 단기 중장기 자립 기관 청소년 기관에서는 아이들을 가려 받는 게 정말 확실한 거 같아요. 23살 24살 후기 청소년들을 단기쉼터에서 잘 받아주지 않죠. 나이가 많다는 이유만으로도 입소 거부 사유가 되더라고요” (일시2)

“처음에도 말씀드렸듯이 정원도 필요하고 그 친구가 입소가 가능한지 불가능한지 파악해야 되고 또 예전에 쉼터에 입소를 했었는데 문제를 일으켰는지 안 컸는지 그것도 파악해야 되고 그렇다 보니까 일시 보호소가 있는 다른 기관에 제가 눈치를 좀 많이 보게 돼요” (일시1).

○ 지역사회 내 기관 연계

지역사회 내 서비스 제공기관이랑은 연계가 잘 된다고 언급하였다. 특히 지역의 유관 기관이랑은 협조도 잘 되며 필요한 서비스를 제공받는데 큰 어려움이 없었다. 다만, 대기시간이 길어지는 경우 또는 예산이 부족한 경우가 있어 적절한 시기에 개입하는데 어려움을 경험하고 있었으며 청소년들의 동기 부족으로 인하여 서비스가 제공됨에도 불구하고 그 혜택을 받지 못하는 경우가 있었다.

“저희가 만나는 청소년들은 되게 즉각적인 서비스를 제공해야되는 때가 많아요 그런데 상담복지센터나 정신보건센터 같은 경우에 연계를 시도하려고 하면은 신청서류 작성을 해서 이제 대기시간이 너무 길어요 너무 길어서 그거를 이 친구의 긴급한 위기상황에서 이 친구가 기다릴 수 있는 시간적 여유가 많지 않다 라는 말씀을 좀 드리고 싶었고 정신보건센터 같은 경우에는 예산이 또 한정적이어서 4분기 지금 딱 11월 12월이 되면은 연계하고 싶어도 저희 예산이 소진되어 내년엔 다시 신청을 해주세요 라는 답변을 받은 경우가 되게 많았던 것 같아요” (일시2)

“필요 자원을 연계하는 거는 지역 인프라가 워낙 잘 돼 있어서 우리 사회에서 문제는 되지 않지만 청소년의 얼마나 준비가 되어 있느냐에 따라서 결과가 많이 달라진다는 거. 제일 중요한 거는 청소년의 의지 문제가 저는 너무 크다고 생각을 해요 우리나라가 인프라가 적지 않아요” (일시3)

나. 단기쉼터

연구에 참여한 총 3명의 단기쉼터 종사자 가운데 2명은 여성, 1명은 남성이었다<표 55>.

<표 55> 단기쉼터 사례관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약

대범주	하위범주	세부범주
사례관리 대상자	단기쉼터 청소년	- 대상자군의 변화 - 인권의식
	개입이 어려운 청소년	- 정신적인 어려움 - 성소수자
사례관리 체계	단기쉼터에서의 사례관리	- 사례관리의 목적 - 사례관리 단계를 위한 노력
	사례관리 연계	- 타 거주시설과 연계 - 서비스 제공기관과 연계

1) 사례관리 대상자

(1) 단기쉼터 대상자

○ 입소 대상자군의 변화

쉼터 종사자들은 최근 몇 년 사이 대상자군이 변화하고 있다는 것을 이야기하였다. 이전에는 흔히 이야기하는 문제아 청소년들이 많았다면 최근에는 학교에 재학 중인 청소년들이 많이 입소하고 있다. 아동학대와 가족 내 갈등으로 가정에서 머무를 수 없는 청소년들이 많이 입소하여 쉼터에서 학업을 이어가는 경우가 많아졌다. 또한 청소년쉼터의 경우 24세까지 머물 수 있어 성인 청소년도 많이 입소하고 있으며, 최근에는 다문화가정의 청소년의 비율도 늘고 있다.

“지금은 이제 성인 청소년 비율이 좀 더 많아지고.. 그리고 학교를 다니는 친구들이 조금 더 많아졌어요. 그전까지만 해도 이제 학교 밖 청소년들이 좀 많았다 싶었는데 지금은 이제 학교를 다니면서도 이런 사회복지시설의 서비스를 좀 많이 알려져서 그런지 홍보가 잘 돼서 그런지 학교를 다니면서 쉼터를 이용하는 친구들이 좀 많아졌고 그러다 보니까 이제 학업 지원 서비스에 대한 비율이 조금 더 높아졌어요 쉼터 내에서 그래서 뭔가 아이들의 공부를 좀 책임져야되는 부분이 조금 더 커진 점이 좀 어려워지지 않을까..” (단기3)

“예전에는 비행 청소년이 많이 왔다고 해요 그런데 요즘은 학대 청소년들이 참 많이 와요” (단기2)

“외국인 청소년이 있고 또 다문화 청소년들은 기본적으로 오는데 청소년은 그래도 대화가 되는데 부모들하고 상담할 때 정말 대화가 안되요 이제 영어권을 대화가 되는데, 다른 국적 부모는 언어도 문화도 많이 달라요 저희가 영어를 유창하게 하는 것도 아니고 그래서 타기관의 도움을 받기도 하지만 부모하고 청소년하고 갈등이 해소되면 가정복귀는 거의 100% 이제 하잖아요 근데 일단 부모하고 의사소통의 안되는 부분이 너무 힘들더라고요” (단기2)

“이제 성인 청소년으로 들어왔어요 가정에서 문제가 있었고 20살이 되고서는 아예 나와서 독립을 한 친구인데 코로나 이슈에 그런 상황들이 자기 일자리 문제와 연결이 되어 청소년 시설을 이용할 수밖에 없었던 상황입니다.” (단기1)

○ 인권의식

현재 우리나라의 인권교육이 다양한 채널로 활발히 이루어지다 보니 청소년도 인권의식이 많이 높아졌다. 청소년의 인권 의식이 높아진 것은 긍정적인 부분이나 청소년들의 지나친 인권 의식이 때로는 종사자에 대한 협박이나 자신의 잘못된 행동에 대한 대응으로 사용하기도 하여 당황스러운 일이 발생하기도 하였다고 보고하였다. 또한 신경정신과 치료와 관련하여도 개인이 동의해야만 치료가 가능하다 보니 반드시 신경정신과 진료를 받아야 하는 청소년들이 거부하는 경우가 많아 증세가 심해지기도 하였다.

“우리가 이런 식으로 몇 번 이제 제재를 한 다음에 그걸 안 따르면 강제퇴소 할 수 있어... 그러니까 이제 아이들이 또 하는 게 인권위에 신고를 한다고 하더라고요” (단기1)

“쉼터 선생님들 지갑에 손을 대가지고 경찰이 왔던 상황이 있었는데... 나 강제로 경찰이 끌고 나가면 당신 인권위에 신고를 할거예요 이런 식으로 하는 경우들이 있어 가지고 그때 경찰분들이 되게 난감해하시고 남자 경찰분이시다 보니 여자친구들한테 손을 못 대시더라고요 이제 아이가 또 신고할 거예요 뭐라고 하니까 그런 것들에 대해서는 조금 그분들도 한참 고민하셨고 저희도 고민했던 경험이 있습니다.” (단기1)

“실질적으로 이제 병원에 강제 입원을 할 수 있는 게 조금 제한이 돼 있고 그다음에 이제 대상자가 본인이 퇴원하고 싶다고 하면 또 퇴원을 할 수 있도록 법이 바뀌다 보니까 그런 친구들이 다시 또 나오게 되면 경찰이 데리고 와 다시 또 제입소를 하는 수가 있어가지고 저희가 그럴 때마다 이제 시청이나 운영위원회를 통해서 이 친구들을 어떻게 해야 될지...” (단기1)

(2) 개입이 어려운 청소년

○ 정신적인 어려움

모든 단기쉼터에서 정신적인 어려움을 가진 청소년들을 가장 개입하기 어렵다고 대답하였다. 기본적인 보호보다 더 나아가 24시간의 보호가 필요한 친구. 즉, 집중적인 케어가 들어가는 친구들로 정신적인 어려움을 이야기하였고, 정신과적 어려움 중 폭력적인 행동이나 자살·자해를 대표적인 어려움으로 꼽았다.

“다른 선생님들도 마찬가지로일텐데... 정신과 진료를 받는 친구들이 좀 많아졌어요 아무래도 시대가 좀 흐르면서 정신과적 진료를 하는 부분들이 많아져서.” (단기3)

“정신과적 문제를 가진 친구들 같은 경우가 병원에 입원을 하지 못해서 경찰 연계나 가족들을 통해서 입소하는 경우들도 있는데, 심할 경우에는 정말 칼을 들고 다른 친구들을 위협하는 친구도 가끔 있어서... 그런 친구들이 오게 되면 이제 저희가 이제 어떻게 대처를 해야 되는 건지 그 다음에 이제 이 친구들이 갈 데가 없다 보니까 다시 경찰 통해서 다시 재입소를 하는 경우도 되게 많아서... 전에 근무할 때도 아이들한테 물려도 보고 맞아도 보고 많이 해봤었는데 실질적으로 이제 병원에 강제 입원을 할 수 있는 게 조금 제한이 돼 있고.. 그런 정신과적 문제를 가진 친구들을 보호할 수 있는 뭔가가 필요한 것 같은데... 그게 없어서 가장 아쉽고...” (단기1)

“최근에 있었던 가장 좀 위험하다 생각했던 거는 아무래도 정신병적인 좀 그런 요인들이 아니까 싫어요 그래서 이게 저희도 아예 입소를 받을 때 좀 많이 고려했던 사항들이 있었어요 아무래도 쉼터는 개인의 공간이 아니라 함께 쓰는 공간이다 보니까 기존에 있던 친구들에 대한 그런 우려도 좀 있거든요... 그때 당시 조현병 친구가 있었거든요 그리고 또 조현병 특성을 가진 친구들이 입소해서 자해 혹은 자살 시도를 했던 그런 케이스가 있어서...” (단기3)

“저희도 정신 경력이 있는 친구들이 가장 고위험이라고 생각을 해요... 정신적인 이슈가 있는 친구들이 솔직히 기본적으로 다 와요 어디는 안올 수가 없어요” (단기2)

“이게 개개인마다 다 정신과적으로 심한 정도가 다 달라서... 분리되어 있으면 좋지 않을까 하는 부분들이 있어요 이거를 어떻게 보면 차별이라고 볼 수 있는데 남아 있는 친구들 그리고 그런 우려되는 상황들 때문이라도 좀 필요하지 않을까 라는 생각을 해요” (단기3)

현재 단기쉼터에서는 정신적인 어려움을 가진 청소년을 대처하기 위해 다양한 노력

을 하고 있었다. 하지만 정신적 어려움이 특정한 상황에서 발현되는 경우가 많고 종사자들이 정신적 질환에 대한 이해는 있지만 직접적인 개입은 어려워 어려움을 경험하고 있었다.

“그래서 보통 그런 친구들이 올 경우에는 일단 조금 저희가 호실을 좀 나눠가지고 그 친구들을 별도로 관리를 하거나.. 안 쓰는 방에 쪽 저희가 장기적인 보호를 한 친구들을 위해서 같은 건물 내에 두 개 호를 또 빌려서 자립 공간을 이용을 하고 있거든요 그래서 그 공간에서 일단 그 친구들을 별도로 관리를 하고 이렇게 진행하고 있습니다.” (단기1)

“그 친구들이 들어와서 밤에 혹은 야간 혹은 선생님의 눈을 펴서 어떠한 정신적인 질환으로 인한 행동들을 했을 때 미치는 영향들이 이들에게 위협이 되지 않을까.. 특정 상황이 아니고서는 그게 발현되지 않더라고요 그래서 일상생활에는 크게 문제가 없었는데 그렇지만 어떤 특정 상황이 사실 그때 이제 응급실에 실려 갈 때까지만 해도 그 특정 상황에 대해서는 케치는 전혀 안 됐었고요 이게 의사분도 이걸 불특정하게 나타난다고 했었고 다만 불특정한테 어떤 특정 상황이 있다 라고만 저희도 전해 들었어요.” (단기3)

2) 사례관리체계

(1) 단기쉼터에서의 사례관리

○ 사례관리의 목적

단기쉼터에서의 사례관리의 목적은 쉼터의 목적과도 밀접하게 관련이 있었는데, 가정복귀와 자립이 종사자가 생각하고 있는 그 내용이었다. 이 과정에서 청소년의 심리적인 상태라든지 그리고 현재 가정 밖에서 생활하고 있는 이유와 상황 등을 고려하고 현재 도움을 주어야 하는 어려움을 무엇인지 확인하여 도와줄 방법을 찾고 있었다.

“저희 청소년들이 현재 어떤 상황이고 부적응적 패턴을 이해해서 욕구를 확인한 다음 그걸 잘 행동 바람직하게 저희가 관리를 한 후에 가정복귀 및 사회복귀를 시키는 게 목적이기는 해요 그렇기 때문에 이제 청소년들과 계속 이 친구들이 기능이 얼마나 잘 회복될 수 있을지가 가장 중점이기는 합니다.” (단기2)

“저희는 우선 2가지로 목적을 잡고 있는데요 단기다 보니까 자립과 이제 가정복귀를 목표로 저희가 사례관리 진행하고 있고요 또 대상자들이 이제 필요한 서비스나 프로그램에 이제 요구사항을 파악하고 그것들을 충족시켜주는 방향으로 저희가 사례관리를 진행하고 있습니다.” (단기3)

“저희도 단기쉼터이다 보니까 자립하고 이제 가정복귀를 포커스를 해서 진행을 하고 있고요” (단기1)

○ 사례관리 단계를 위한 노력

쉼터 종사자들은 사례관리의 절차를 충분히 인지하고 있고 그 절차에 따라 사례관리를 진행하고자 하려는 노력은 있지만 현실적으로 현장에서는 그 단계가 잘 지켜지기가 어렵다고 호소하였다. 우선, 학대를 경험한 청소년들이 많이 입소하고 있어 현재 당면한 어려움들을 해결하기 위한 노력이 먼저 이루어지고 있다. 그리고 입소 당시 어려움을 잘 인지하지 못하는 경우도 있어 목표를 세우는데는 한계가 있었다. 다만 시간이 지나면서 쉼터의 생활이 안정화되면서 가능한 단계별로 사례관리 개입을 진행하고자 하였다. 하지만 중간에 가정으로 복귀하는 사례도 있고 무단퇴소 하는 경우도 많아 사례관리가 종결까지가는 데는 한계가 있었다.

“사실 현장에서는 매뉴얼 순서대로 이론적으로는 순서가 다 있고 그게 있는데 사실 현장에서 딱 아이가 들어왔을 때 가장 이제 눈에 도드라지게 필요한 것들 일단 우선순위를 좀 더 파악하고 그거부터 하다 보니까 이게 조금 이제 시간이 지나고 저희도 아이를 파악하고 아이도 저희를 파악하면 조금 더 체계적인 순서로 할 수 있는데 일단 입소할 당시에는 일단 가장 급한 상황년부터 꺼야 되기 때문에 그때는 그런 거 없이 그냥 아이한테 지금 가장 필요한 자원이나 그런 것들을 해결해 주기 위해서” (단기1)

“저희는 접수 면접을 굉장히 중요시 여기는 편이에요 그래서 초기에 청소년들 욕구 파악과 상황 파악을 가장 중요시 여겨서 접수 면접을 가장 담당 선생님이 정해진 순간부터 접수 면접을 심층적으로 들어가고 그러고 나서 이제 체계적으로 어떻게 계획을 수립해야겠다. 그 다음에 이제 사정을 한 다음에는 이제 아이하고 담당 선생님하고 너는 이제 원하는 게 뭘까 이제 그렇게 탐색 들어가면서 목표를 1차 어려운 걸 정하지 않고... 차근차근 목표를 정해서 이루어나가는 건 되게 좋은데, 아이들이 왔다가 목표도 세우기 전에 나가는 청소년들이 되게 많아요 그냥 이제 접수 면접하고 애 이제 뭐 들어가야지 하는 순간에 사라져요 그런 경우가 많아서 이제 좋게는 부모님하고 가정 이제 상담하면서 저 이제 괜찮아졌어요 집에 갈래요 하면 참 좋고 근데 이제 무단으로 갑자기 친구 만나러 저기 타지역 가야지 그러고 가버리고 이런 청소년들이 있어요” (단기2)

“최대한 이제 단계별로 진행하고 있는데요. 보니까 뭔가 요즘 지금 들어오는 친구들은 목적이나 목표가 정확하지 않고 입소해서 추후에 사례관리를 받으면서 이런 것들이 변화되더라고요 그래서 당장 이 친구들의 사례관리 목표나 이런 것들은 거의 보호 상담원들이 그 친구에 인테이크 보고서 정해주는 거의 그런 식으로..., 나중에 이제 종결까지도 사실 잘 가면 좋겠지만 이

제 중간에 퇴소하는 친구들은 모두 절차가 완료되지 않은 상태에서 이제 퇴소하는 경우도 많고 그래서 그 경우의 수들이 많다. 보니까 이게 잘 되고 있다. 안 되고 있다에 대한 부분이 좀 어려운 것 같아요. 물론 잘된 부분들도 있긴 한데 정말 극소수였던 것 같아요.” (단기3)

(2) 사례관리 연계

○ 타 거주시설과 연계

종사자들은 만기가 된 청소년들의 거주시설의 연계에 어려움이 많았다. 대안이 없어 사례관리에서 가장 힘든 부분이라고도 호소하였다. 특정 지역에는 중장기쉼터가 없어 불가피하게 타지역으로 전원되는 경우가 있고, 이 경우 학업을 지속하는 청소년의 경우 통학시간이 매우 길었으며 아르바이트와 같은 것을 지역에서 하고 있는 경우 아르바이트도 할 수 없는 상황이 되었다. 또한 어쩔 수 없이 9개월이 다 되어도 연장을 할 수밖에 없는 경우도 많아 단기쉼터의 티오가 줄어들어 부작용도 있었다.

“단기 시설이라서 실제로 청소년들이 오래 있어야 되는 청소년들이 있는데 이번에도 되게 가슴 아프게 보는 청소년이 있어요 너무 멀리까지... 실질적으로 그룹홈으로 보낼 수도 없고 그룹홈도 자리가 없다 하고 중장기는 저기 이제 멀리 가야 하고 이런 상황인데 거기에서도 어린 아이들은 또 제제가 되고 하나까 저희가 여기 맥시멈 9개월이잖아요. 근데 9개월이 지나서 아이들이 여기서 학교를 다니고 있는데 00으로 가야 된다고 그러든가 이렇게 되면 00에서 학교를 다녀야 되는 상황인 거예요 그런 게 이제 너무 이제 아이들이 얼마나 힘들겠어요. 학대받아서 이제 갈 데 없고 나갈 수도 없는 상황인데 9개월은 됐고 그럼 어떻게 해요 어쨌든 이제 전원 조치를 해야 되는데 그렇게 되다 보니 멀리서 학교를 다니고 00에는 지금 1시간 반을 학교를 다니고 있어요.” (단기2)

“성년 청소년들은 아무래도 자립 목적으로 하다 보니까 최대한 자립할 수 있게끔 하고 그게 안 된다면은 이제 다른 기관으로 최대한 이제 타지로 연계해서 갈 수 있게끔 지도하고 그게 아니고 이제 진짜 갈 곳이 없는 친구들은 저희가 9개월은 넘었지만 운영위원회를 통해서 저희가 조금 더 보호할 수 있도록 저희가 요청하고 있습니다. 근데 이게 아무래도 구조적인 좀 문제인 것 같아요. 당장 시설이 확충된 것도 아니고 저희는 또 지침 안에서 또 해야 되는 부분들이 있고 이도 저도 아닌 사각지대에 있는 친구들은 아무래도 기관 측에서도 그렇고 아이들도 구하고 어려운 상황” (단기3)

“저희도 이제 9개월이 다 차서 퇴소를 해야 되는 친구들인데 갈 데가 없다. 그럴 경우 이제 시청에 보고를 드려 가지고 입소 연장을 해서 저희는 일단 연장할 경우에는 최대 3년까지 가능한 걸로 해서 아이들을 지원하고 있습니다.” (단기1)

○ 서비스 제공기관과 연계

일반적으로 서비스와 프로그램 연계의 어려움은 없다고 언급하였다. 다만 대기가 긴 경우가 있기는 하였지만 운영위원회를 활용하거나 다른 대안을 어렵지 않게 마련할 수 있었다. 특히 청소년 유관기관들과의 서비스는 연계가 잘 되고 있다고 언급하였다.

“저희가 상담이나 이런 것들 연계가 되게 잘 되고 수련관 이런 데도 이용도 되게 잘 되고 그런 부분은 되게 잘 되고 있어요 연계는 되게 어렵지 않다고 생각하고 있어요 단지 문제가 있다면 그런 to가 없거나 정말 증장기를 보낼 수 없거나 여기 없거나 이런 경우가 문제인 거지 그런 서비스가 존재하면 연계는 사실 어렵지 않아요 연계 같은 경우에는 사실 좀 밀려 있어도 가정과 청소년들을 위해서 좀 빨리 상담도 진행을 해주시는 편이고 기본적으로 이제 저희 센터 내에서 심리검사 정도는 다 할 수 있으니까 그런 거 진행하고 있고 그러기 때문에 그런 거에 크게 어려움은 없어요 근데 이제 정신과가 너무 많이 밀려 있어서 그렇긴 한데요 여기도 저희 운영위원회도 병원이 있어서 말씀하시면 바로 또 또 이렇게 봐주시고 연계는 지역사회 연계는 잘 되고 있어요” (단기2)

“지역사회 내에는 이제 청소년 유관기관들이 좀 많아서요 서비스 자체는 연계가 잘 되고 있어요 아까 말씀드렸던 것처럼 정신과 진료나 혹은 그런 전문 상담을 받을 수 있는 그런 센터들도 많이 연계되어 있고 수련관이나 수련 시설 그 외에 이제 상담 센터 외에 청소년 기관들은 다 연계가 되어 있는데 그런 거주에 대한 연기가 좀 많이 부족한 부분 저희가 어려운 나머지는 이제 서비스나 프로그램 같은 경우는 연계 부분에서 문제가 없습니다.” (단기3)

다. 증장기센터

연구에 참여한 총 3명의 단기센터 종사자 가운데 2명은 여성, 1명은 남성이었다 <표 56>.

<표 56> 증장기센터 사례 관리 실무자 심층 인터뷰 결과 요약

대범주	하위범주	세부범주
사례 관리 대상자	증장기센터 청소년 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 자립이 주된 목적 - 금전적 어려움 호소 - 기관의 부적응 퇴소 - 높은 인권 민감성
	개입이 어려운 청소년	<ul style="list-style-type: none"> - 정신적인 어려움 (자살/자해) - 지적장애/경계선지능장애

대범주	하위범주	세부범주
		- 폭력적인 청소년 - 성소수자/ 성이슈
사례관리 체계	중장기쉼터에서의 사례관리	- 사후관리의 필요성 및 어려움 - 사례관리 절차의 필요성 및 가능성
	사례관리 연계	- 지역사회기관들과 연계

1) 사례관리대상자

(1) 중장기쉼터 청소년

중장기쉼터의 경우 청소년이 장기간 거주하다 보니 자립을 최종목표로 설정하고 있었으며 중장기적인 계획을 세워 체계적으로 지원하고자 하는 노력을 하고 있었다. 오랜 시간 거주할 수 있다는 장점을 가지고 있는 만큼 특별한 지원이 필요한 청소년보다는 중장기 보호 서비스가 요구되는 청소년들에게 서비스를 제공하는 것에 초점을 두고 있었다. 최근 들어 금전적인 어려움을 가지고 오는 청소년들이 많이 보이고 이러한 금전적인 어려움으로 자립을 위한 구직활동이 어려움을 경험하는 청소년도 다수이다. 그리고 오랜 시간 거주해야 하는 만큼 규칙이 존재하는데, 이전에 쉼터 생활을 해보지 않은 청소년의 경우 규칙 자체를 힘들어하는 경우가 있다. 이런 경우 짧은 시간 안에 퇴소하는 경우가 많다. 그리고 최근 입소하는 청소년의 특징 중 인권 민감성이 높아진 것도 언급하였다.

○ 자립이 주된 목적

가정 밖 청소년들은 다양한 문제를 가지고 있다. 아이들이 가진 특성마다 어려움은 다 존재하지만 종사자들은 청소년이 중장기쉼터에서 도움을 받을 수 있는지에 대한 고민을 많이 하고 있었다. 그리고 이러한 도움 중 쉼터 거주 청소년들이 궁극적으로 자립을 할 수 있도록 하는 것을 목표로 잡고 사례관리가 진행되고 있었다. 따라서 쉼터에서 제공하는 프로그램과 교육 등을 따라오지 못하는 경우를 두고 종사자들은 많은 고민을 하고 있었다.

“사실상 중장기쉼터에서는 저희 쉼터는 자립할 수 있는 게 최종 목적이라고 생각을 해서 거기까지 가기 위한 프로그램이든 교육이든 이런 여러 가지 서비스 지원을 하고 있습니다. 대상자가 저희 기관에서 서비스를 제공하지만 추후에 미래적으로 뭔가 계획을 세울 수 없다고 느껴질

때가 가장 어렵다고 느껴지는 것 같습니다.” (중장기3)

“저마다 다 다양한 문제를 가지고 있고 다양한 욕구를 가지고 있고 그래서 하나하나 해결할 수 있는 과정들은 중장기쉼터에서 진행할 수 있는데, 이러한 과정이 되게 어려운 청소년 같은 경우 (자살 시도하는 청소년과 같은)에는 과연 우리 중장기쉼터에서 이 청소년들을 정말 안전하게 보호해줄 수 있는 시스템이 되느냐 하는 고민들을 하고 있습니다.” (중장기2)

○ 금전적 어려움의 호소

최근 들어 성인 청소년이 쉼터에 입소하는 비율이 높아지면서 금전적인 어려움을 호소하는 비율이 높아지고 있다. 경제적인 관념은 청소년의 자립을 위해 달성해야 하는 또 하나의 목표이다. 따라서 청소년들이 빚을 상환할 의지를 가지고 상환할 수 있도록 쉼터에서는 다각도로 노력을 하고 있었다. 때로는 신용불량으로 인하여 구직활동이 안 되는 경우 쉼터가 속해있는 재단을 통해 취업을 하는 경우도 있었다.

“저는 요즘 친구들 보면서 빚을 지고 들어오는 친구들이 많이 보이더라고요 그래서 빚을 지고 있다 보니까 어떤 친구는 천만 원 이상인 친구들도 있고 몇 백인 친구들도 있고 이거를 상환하는 과정에서 이게 너무 힘들고 그리고 그 친구들도 어떤 친구는 이걸 상환할 의지가 있는 친구가 있고 아니면 상환하는 의지는 있지만 없는 친구도 있는데 신분이나 통장이나 이런 게 막 허가지고 실질적으로 구직활동을 할 수 없는 친구들도 있고요 그리고 저희가 이런 게 보호자가 아니다 보니까 행정적인 처리나 아니면 그런 부분에서 보호자로 저희가 갈 수가 없다 보니까 실제 많은 도움을 줄 수가 없더라고요 그런 부분에서 제한이” (중장기1)

“경제적 지원의 내용은 사실 저희 센터에 들어오는 아이들이 주 호소 욕구를 많이 표현하는 것 같아요 저희 센터도 정서적 서비스와 함께 경제적 서비스를 많은 아이들이 욕구를 가지고 들어오더라고요” (중장기3).

“여성 청소년들도 신용대출이나 빚의 문제가 있는 경우가 있고.” (중장기2)

○ 기관의 부적응 퇴소

중장기쉼터는 최대 3년까지 거주할 수 있어 청소년들이 가지고 있는 복합적인 문제들을 해결할 기회가 되며 자립의 기반이 될 수 있는 장점이 있다. 하지만 규칙을 지키는 것이 어려워 본인이나 자발적으로 나가고자 퇴소를 요구하며 사례관리자와 신뢰 관계가 구축되지 않은 경우 퇴소를 처리해줄 수밖에 없다. 따라서 기관 종사자들은 입소 기간이 굉장히 짧은 청소년들을 보며 규칙을 지키지 못하여 퇴소하는 청소년들에 대한 안

타까움을 나타내었다.

“애들이 어느 정도 그래도 조금 다른 쉼터에서 생활을 해보고 또 여기 쉼터에서 생활을 해 보고 조금 그런 훈련이 됐던 친구들이라면은 중장기쉼터에 들어와서 적응도 해나가고 저희가 이제 중장기적 서비스를 좀 지원해 나가고 끝에 취업 자리까지 지원해 줄 수 있겠지만 그거 가기 전에 그런 규칙 자체를 힘들어하는 아이들이 좀 많은 것 같아요 요즘 청소년쉼터 친구들 중에 그래서 명색은 중장기쉼터인데도 불구하고 일시쉼터만큼 있다가 나간 애들도 있고요 이제 단기쉼터만큼 있다가 나가는 애들도 있고 여기 있다가 일시쉼터를 또 다시 가고 거기 있다가 또 다른 단기를 가고 결국 이렇게 한 번 나가면 계속 돌더라고요 그런 애들은” (중장기3)

“코로나를 3년 겪으면서 사회적 거리두기 지침이 내려오면 입소 청소년들 같은 경우에 외출 제한, 외박 안되고 이런 지침들이 계속 내려오고 거기에 대해서 청소년들하고는 계속 이제 설득하는 과정들이 필요하고 설명을 해도 이해가 안되고 그러면 이제 쉼터의 규율에 대해 굉장히 불만이 많아지고... 과거에는 되도록 밖에 가서 친구들을 만나라 많은 활동을 해라 이렇게 외출을 권고했던 것에서 3년간 어떻게든 자체를 시켜야 되다 보니 더더욱 청소년들은 쉼터에 있는 게 적응하기가 힘들고” (중장기2)

○ 높은 인권 민감성

최근 청소년들의 신고문화는 기존 세대들에게는 적응하기 힘든 부분이 되기도 한다. 청소년들은 권리의식이 높으며 우려할 상황에 대해 자체를 시키는 과정에서도 인권의 논란이 되다 보니 세대 차이를 느끼기도 한다. 또한 청소년을 지도해야 하는 지도자 입장에서는 청소년의 인권 감수성을 의식할 수 밖에 없는 상황도 있다고 언급하였다.

“쉼터와 봉사자들이 오히려 더 조심하려고 하고 있는 것 같고요 저희는 아이들이 더 잘 알려고요 그런 거를 그렇게 조항으로 해서 안 된다 라는 걸 오히려 본인들이 더 잘 알고 이 선생님이 인권적으로 뭔가 좀 침해를 한다 라고 한다면은 바로 신고를 얘기를 하던가 00시(지 자체) 이야기를 합니다.” (중장기3)

“아이들이 어떤 문제가 생겼을 때 해결하는 방법을 확실히 신고하는 문화 있잖아요 그 인식 그게 굉장히 많이 높아졌어요 예전에는 제가 10년 전에 있었던 쉼터랑 이렇게 생각을 해보면 이제 먼저 조금 이야기를 나누고 이렇게 이제 선생님과 입소생 간, 입소생과 입소생 간, 그리고 입소생과 가족 아니면 자기 친구 이렇게 하여튼 그 친구를 둘러싼 모든 이 사람들과의 개인적인 관계에서 어떤 문제가 딱 생기거나 자기가 손해를 보거나 자기가 피해를 입으면 바로 신고 해야겠다. 그리고 이렇게 검색 같은 거를 인터넷에 검색할 때도 어떻게 신고하는지 이런 걸 찾아본다든가 그래서 먼저 그것부터 먼저 이렇게 방법을 첫 번째로 떠올리는 게 저는 좀 확실히

좀 달라지지 않았나 그러니까 굉장히 인식이 많이 높아진 거죠 그래서 그렇게 좀 달라진 부분은 저는 느껴지고 인권 감수성 같은 경우에도 저희 세대 때보다는 확실히 높은 것 같아요”
(증장기2)

(2) 개입이 어려운 청소년

증장기쉘터에 있어 개입이 어려운 청소년으로 종사자들은 자살·자해를 포함하는 정신적인 어려움, 지적장애/경계선 지능 청소년, 폭력적인 청소년, 그리고 성소수자 또는 성과 관련한 이슈가 있는 청소년을 꼽았다. 자립을 목적으로 하는 증장기쉘터에서 자립이 어려운 지적장애인 또는 경계선 지능장애 청소년은 기관의 목적에 부합하지 못하여 맞춤형 서비스받고 있지 못할 수 있고, 정신적인 어려움과 관련하여서는 쉘터 종사자가 정신적 어려움과 관련한 전문가가 아니므로 그 개입의 한계를 느끼며, 여성청소년과 관련한 성(性)과 관련한 이슈들은 연애라는 측면으로 봤을 때 개입을 필요성에 대한 근본적인 질문을 하게 되어 있다. 성소수자의 경우 성과 관련한 논란이 생기지 않는다면 아무런 개입의 필요성이 없으나 이슈가 생기면 개입하는데 어려움이 있을 수 있다고 언급하였다.

○ 정신적인 어려움/자살·자해

정신적인 어려움을 가진 청소년들이 입소하는 비율이 높아졌다. 비록 정신적인 어려움을 가진 청소년들은 입소에 제한을 두기도 하지만 여러 가지 이유로 입소를 할 수밖에 없는 상황들로 입소하고 있었다. 쉘터 종사자들은 이미 다양한 형태의 정신적인 어려움을 경험하는 청소년들을 만나오다 보니 기관마다 대처하는 방식을 가지고 있었으며, 이용시설이 아닌 생활시설이다 보니 24시간 함께 있으면서 가능한 정신적인 어려움들을 함께 해결해나가고자 노력하고 있었다. 하지만 정신적인 어려움들이 단기간에 해결되지 못하다 보니 치료가 되지 않은 상태에서 퇴소하게 되는 경우가 있어 안타까움을 호소하기도 하였다.

“근데 담당하다 보면 대부분 다른 친구들도 많이 받긴 하는데 정신질환을 갖고 있는 친구들이 점점 많더라고요. 근데 이 친구들이 정말 다양한 문제가 있다 보니까 어떻게 접근을 해야 되는지 그런 부분에 대해서 계속 문제 삼고 있고요.” (증장기1)

“우리가 정말 어쩔 수 없는 정말 맞이할 수밖에 없는 한계라는 게 있잖아요. 우리가 사실 정신과 의사가 아니기 때문에 정신질환자를 받았을 때 우리가 약을 바로바로 투입을 할 수 있는

것도 아니고” (중장기2)

“심리검사가 나오면 전문적인 기관을 연결해서 상담을 해야 된다고 하면 상담 일반 연결을 하고 병원 치료해야 된다 약 복용을 해야 된다 정기적으로 의사를 만나야 된다 하면 그걸 꾸준히 진행하죠 그리고 특히 약 복용을 하고 있는 친구들 같으면 굉장히 잘 약 복용을 하고 있는지 매일 체크를 하죠 좀 굉장히 이렇게 세심하게 체크하고 관찰하고 그리고 감정의 변화라든가 그런 것들이 이렇게 이제 행동이나 표정이나 이런 걸 생활을 저희는 같이 하니가 드러난단 말이에요 그런 것들을 좀 예의주시하면서 많이 체크를 하고 있어요” (중장기2)

“그런 식으로 저희도 하는데 추가적으로 실질적으로 쉼터 내에서 자해 행동을 보이는 아이도 굉장히 많고요 근데 그게 수준이 다 달랐던 것 같아요 이거를 또 선생님이 지도자가 알기까지 오느냐 모르느냐 이런 것부터 다른 것 같고요” (중장기3)

“그리고 자해를 멈추는 경우들도 좀 장기적으로 있으면은 확실히 멈추고 낮아지고 그렇게 좀 변화들이 있는데 확실히 자살 시도하는 청소년들 같은 경우에는 좀 많이 반복되는 것 같아요 그리고 결국에는 입원하게 되고 입·퇴원을 반복하게 되기도 하고 청소년 디딤센터가 개원을 했어요 그래서 이제 디딤센터에 아주 장기 과정으로 이렇게 이제 입소하지만 사실상 거기서 주말 보호를 하지 않기 때문에 계속 쉼터와 함께 이제 연계되어서 그렇게 그렇게 치료를 좀 전문적인 치료 과정을 밟죠 그게 이렇게 효과를 얻기는 하지만 그게 완전히 치유되기까지는 굉장히 오랜 시간이 걸리기 때문에 대부분은 여기에서 결국에는 지내기가 힘들고 그렇기 때문에 여러 번 입·퇴원을 하더라도 좀 이렇게 가정에 복귀한다거나 퇴소를 하게 되는 그렇게 되는 경우들이 좀 더 있는 것 같아요” (중장기2)

○ 지적장애/경계선 지능

타 기관보다 중장기쉼터에서 지적장애 및 경계선 지능에 대한 논의가 많이 이루어졌다. 자립에 궁극적인 목표를 가진 기관에서 자립이 불가능한 청소년에 대한 개입은 그 방향성에 있어 차이가 있다. 원칙적으로는 장애인 친구들의 경우 입소에 제한이 있다고 하지만 갈 곳이 없는 지적/경계선 지능 장애 청소년의 경우 결국 쉼터에서 생활할 수밖에 없는 상황이다.

“그 친구 같은 경우에는 나이가 어려요 초등학교 6학년인데 지적장애가 있고 이런 친구인데 나이가 어리다는 이유로 장애분들이 있는 곳에는 어렵다 그리고 보육원 같은 경우에는 장애가 있다는 이유로 못 받고 그러다 보니까 계속 쉼터에서만 전달하고 있는 상황인거죠 장애 있는 친구들은 못 받게 됐다고는 하고 있는데 그래도 저희가 진짜 청소년들이 마지막으로 거치는 곳이거든요 다른 데에서 많이 거절을 당하다 보니까 결국에 마지막 남은 곳이 쉼터다 보니까

저희도 어쩔 수 없이 받고 있는 상황입니다.” (중장기1)

“경계선 지능을 가진 청소년이 입소하는 경우가 있었는데, 그 경우에는 사실상 중장기센터에서는 자립할 수 있는 있는게 최종 목적이라고 생각을 하는데 거기까지 가기 위한 프로그램 이든 교육이든 이런 여러 가지 서비스를 지원하는데 거기에 다른 아이들보다는 좀 수준이 따라 오지 못하다 보니까 또 개별적인 추가적인 뭔가 지원이 필요 하더라구요.” (중장기3)

“경계선 지능이라는 심리검사 결과가 나오면 아무래도 학업 유지를 굉장히 힘들어 하죠 그래서 이제 학업을 계속 유지하고 있다면 일단 학교 측에 기본적인 상황을 같이 좀 논의하고 기초 학습이라도 좀 올릴 수 있는 과외라든가 학원을 보낸다든가 그렇게 해서 좀 학업 적응력을 높인다든가 그런게 있고 또 대인관계가 사실은 굉장히 많이 어렵거든요 경계선 지능 청소년 중에는 좀 사회성이 아무래도 초등수준이나 이렇게 되기 때문에 지금 고등학생인 아이들과 대화가 잘 안되고 그러다 보니 대화 과정에서 오해도 생기고 이런 사회성을 조금 이렇게 끌어올릴 수 있는 그런 것이 있을까 그럼 프로그램도 좀 해본다든가. 그러니까 그 친구에 맞는 개인적인 교육 프로그램들을 조금 저희는 시도하고 그렇게 했었어요.” (중장기2)

○ 폭력적인 청소년

어떤 이유에서든 센터에서 폭력을 행하는 것은 당사자 뿐만 아니라 다른 입소 청소년에게 위협이 되는 행동이다. 위험한 물건들을 통제하고는 있으나 쉽사리 구매할 수 있는 물건들인저라 소지품 검사같은 방법을 사용하기도 하였다.

“남자 아이들의 경우 폭력성도 많고요 다양한 부분에서 저희가 그래서 많이 걱정하는 것이 친구들이 싸우는 경우도 종종 많아요 전에 받은 친구들 중에서는 이제 너무 크게 다투다 보니까 칼을 휘둘렀다. 이런 친구들도 있어서 그런 부분에 대해서도 저희가 애초에 청소년들끼리 친하게 지내지 말라고 하거든요 너무 친해져도 문제가 커질 수가 있으니까 어느 정도 거리를 뒀으면 좋겠다 하고 아까전의 친구들도 그렇지만 이거를 폭력으로 휘두를 수 있기 때문에 위험한 물건들은 계속 저희가 거두고 있고, 저희가 견어도 친구들이 쉽게 구매를 할 수 있더라구요 흥기 같은 거를 너무 쉽게 구해서 가지고 있어서 저희는 거의 한 달에 한 번 정도 계속 애들에게 동의를 구하고 애들 소지품 검사를 하고 있어요.” (중장기1)

“그래서 혹시나 그런 위험성이 높다고 판단이 되어지면 앞에 말씀해 주신 과정을 통해서 저희는 좀 날카로운 거나 이런 것들은 다 제거를 해요 아이들이 생활하는 공간에서 다 제거하고 혹시나 필요할 경우에는 이제 선생님의 그거 이제 책임 하에 확인을 거쳐서 사용할 수 있도록 이런 작은 세심한 부분까지 좀 신경을 쓰는 것 같습니다.” (중장기3)

○ 성소수자/성 이슈

성과 관련된 어려움은 두 가지로 구분할 수 있었다. 첫 번째로는 성소수자에 관련한 논의이다. 성소수자는 개인의 성적체성으로 타인이 인지할 수 있도록 표현을 하는 경우와 자신의 성적체성을 드러내지 않는 경우가 있다. 하지만 성적체성이 상담의 주 목표가 되거나 따로 언급하기보다는 청소년이 커밍아웃을 한다면 이야기하는 것들을 잘 들어주며 힘든 부분들을 이해하려고 노력하고 있었다. 기관에서는 성교육을 통해 성으로 인한 문제가 생기는 것을 예방하고자 노력하고 있었다.

<성소수자>

“한 번씩 있어요 입소 청소년들 중에 동성애나 양성애자들이 있어요 있으면 그때그때마다 사례별로 저희가 조금 대응하고 개입하고 하는 것 같아요. 지금까지 청소년이 먼저 오픈한 적은 없었어요 이제 살다 보면 이제 저희 이제 살다 보면 행동이나 이제 특히 입소생 간에 그런 이제 문제들이 드러나기 시작하거든요. 그래서 살면서 이제 이야기들을 나누게 되고 어떻게 할지 의논하게 되고 그러는 것 같아요.” (중장기2)

“한 친구 같은 경우에는 너무 여성스럽게 꾸미고 있는 거 화장이 화장을 정말 진하게 하고 있다던가 하는데 이 친구가 그거에 대해서 많이 눈치를 주변에서 많이 받았는데. 또 한 친구는 되게 혼자 있고 말을 먼저 걸어도 답을 하지 않고 왜소하게 있는 친구가 있었어요. 나중에 그 친구 말고도 나중에 알고 보니까 성소수자다 라는 친구도 있었는데 그 친구 같은 경우에는 지내면서 아무런 어떤 이슈도 없었고 문제가 없었고 그냥 성과 관련된 문제는 거의 없이 지냈던 친구였어요.” (중장기1)

“인권적인 부분이라서 저 같은 경우에는 저한테 그렇게 커밍아웃을 한 친구들이 굉장히 많았어요. 다른 선생님들에 비해서 굉장히 많았고 그거에 대해서 크게 저는 상담을 진행을 한다거나 그냥 아이가 가지고 있는 연애 고민을 얘기할 때 뭐 힘들었겠다. 이런 들어주는 건 하지만 그거를 상담의 주 목표로 삼고서 얘기한 적은 없었고 이렇게 존중의 태도를 가지고 대하니까 아이들도 크게 그 부분을 조심스럽게 생각하거나 그렇지 않은 것 같아요.” (중장기3)

<성(性) 이슈>

“약간 사각지대 같은 게 있는데 그러니까 여성 청소년들은 사실은 성매매 문제가 항상 늘 존재하죠 그런데 성매매는 아니에요 서로의 동의하에 이제 그런 이제 만남들이 이루어지는 거죠 그런데 그걸 참 개입하기가 애매한 거예요 이 청소년들은 여전히 17세 18세고 그러니까 이제 아동 청소년 범죄에 해당되는 그 나이 때는 아니고 하지만 미성년자고 그러나 만남을 가지는 사람들을 보면 조금 이렇게 오픈 채팅을 통해서 한다거나 그러니까 긍정적인 관계가 또 있는 건 아니고 그런데 만남이 그렇게 우리가 생각할 때 되게 이렇게 긍정적인 사랑의 관계라거나 그렇게 또 보여지지는 않고 그러니까 저는 일들이 있으면 좀 참 난감한 것 같아요 지도하기가 참 난감하고 그렇다고 우리가 신고할 수는 없고 근데 이제 자제를 시키자니 좀 청소년들과 이게 이제 청소년들은 약간 끈대처럼 보기도 하고.” (중장기2)

“기본적으로는 상담 선생님들이랑 라포가 그래도 형성되어 있으니까 기본적으로 위협에 노출될 수 있는 것들을 좀 알려주는 거 그런 거는 하고 있고 저희는 만약에 이제 좀 우려되는 일이 있으면 개별 성교육을 꼭 잡아요 본인들도 되게 궁금해하기도 하고 이렇게 집단 성교육이 아니라 자기에게 맞는 성교육을 하자고 하면 애들이 되게 좋아하거든요 그래서 오히려 자기가 우리한테 하지 못한 아주 은밀한 고민이라거나 그런 것들을 교육 선생님한테 충분히 물어보고 이야기를 들을 수 있으니까 그래서 그런 게 좀 저희가 알게 된다면 바로 아이랑 얘기해서 조금 이렇게 성교육을 잡아서 전문가를 통해서 저희 이제 고충을 또 설명을 드리고 그래서 아이가 혹시라도 그런 이제 위험한 단계와 이걸 감지할 수 있는 교육까지 좀 부탁해달라고 해서 아이가 계속 좀 인식해 나가도록 그렇게 지도는 하고 있어요.” (중장기2)

“그러니까 남자친구의 개념으로서 이제 생각을 하는 건데 사실 그 성인의 입장은 그렇지가 않잖아요 그 아이를 대하는 것들이 근데 그런 부분이 저희가 딱 맞닥뜨려졌을 때는 저희 쉼터에서는 좀 강력하게 지도를 하는 편이었고요 이렇게 맞닥뜨려지지 않았을 때는 사실 저희가 할 수 있는 성교육의 수준은 가장 중요하게 강조할 수 있는 건 피임인 것 같아요 아이들이 하는 거 그니까 본인들이 자발적으로 행위를 하는 거에 있어서 저희가 그것이 나쁜 것이다 라고 얘기할 수 있는 거는 사실 지도자 입장에서도 되게 조심스러운 부분이기도 한 것 같아서요 성교육은 꼭 지속적으로 반복적으로 이루어지되 사실 피임의 수준에서만 이루어지는 게 대부분인 것 같습니다.” (중장기3)

2) 사례관리체계

(1) 중장기쉼터에서의 사례관리

○ 사례관리 절차의 필요성 및 가능성

중장기쉼터는 오랜 시간 거주하는 만큼 단계별 사례관리의 가능성이 높다. 따라서 일정 수의 청소년들은 장기적인 목표를 세우고 단계를 거쳐 가는 전통적인 사례관리가 이

루어진다. 하지만 오히려 매뉴얼을 따라야 할 것 같은 자살·자해와 같은 고위험 청소년들에게는 전통적인 사례관리 적용이 어렵다고 언급하였다. 또한 24시간 함께 생활하는 생활시설이다 보니 상담가의 자신의 역할을 정하기도 어렵다고 호소하였다. 생활하다 보면 상담가로서의 객관성을 가지기도 어려워지기도 하고 상담의 기본 원칙을 지키기 어려운 경우도 있다. 그리고 사례관리의 목적을 증장기섭터의 목적인 자립과 방향성을 같이 하지만 조기퇴소를 하는 청소년이 많아 종결까지 갈 수 없는 경우도 많아 전통적인 사례관리의 적용은 어렵다고 하였다.

“개인적인 의견이긴 한데 저는 좀 어렵다고 보거든요 이게 입소나 퇴소 같은 경우에는 그 단계에 맞게 할 수 있는데 상담 같은 경우에는 이게 다른 시설 같은 경우에는 1시간을 만나든지 2시간을 만나든지 하는데 저희는 계속 24시간에 붙어 있다. 보니까 이 감정이 생기게 되고 그러다 보니까 그 개인적인 감정 때문에 원래 진행하려던 상담의 방향이 다 틀어지는 경우도 많고요. 그거 매뉴얼대로 하려면 상담자랑 내담자는 떨어져 있어야 된다 아니면 상담자를 바꿔야 된다 하는데 실질적으로 그게 이루어지기는 어려운 상태이고요.” (증장기1)

“좀 청소년마다 다른데요. 그래도 비율을 본다면 저희는 7명이 생활하는 시설이거든요. 그래서 평균적으로 한 두 명 이상은 좀 이렇게 매뉴얼대로 된 계획이 되는 것 같아요. 초기 접수하고 사정하고 그래 자립 계획 세우고 하면 자립 계획 중간에 점검하고 그다음에 또 이제 더 상위 목표를 세우고 그래서 본인이 원하는 만큼의 목표를 달성해서 정말 자립하고 사회 복귀하는 그렇게 되는 청소년들이 한 일곱 명 중에 한두 명 정도 그다음에 중간까지 가는 청소년들이 다 한두 명 그다음은 이게 참 그런 단계를 하기가 어려울 정도예요. 특히 경계선이나 자살 자해 청소년들 같은 경우에는 참 매뉴얼대로 진행하기가 오히려 매뉴얼대로 진행을 해야 되는데 참 진행하기 어려운 그런 게 있는 것 같고요.” (증장기2)

“사실 아이들마다 정말 다 다른 것 같아요. 근데 분명히 확실한 건 되는 아이들이 있다라는 게 저희 섭터에서 느껴진 점이고요. 사실 그런 아이들은 선생님들 입장에서는 되게 고마운 존재들이고 비교적 편안하고 할 수 있는 친구들인 것 같아요. 왜냐하면 대외적으로도 성공적인 자립 요소로서도 기록할 수도 있고 아이들 자체로도 선생님들도 뿌듯함을 느낄 수 있게 해주는 경험을 주는 아이들이기 같아서 분명히 있다 라고 말씀드릴 수 있는데 절반 이상은 그러니까 많은 비율은 사실상 이런 단계별로 된 과정들이 이루어지기 조금 어렵다 라고 생각되는 점이 사실 저는 이제 제가 여기 청소년섭터에 있는 근무하는 종사자로서 처음에는 정체성에 대해서 좀 생각을 했어요. 상담을 하라고 하는데 우리가 상담자가 맞나 왜냐하면 생활 지도도 같이 해야 되는데 어떻게 상담을 하는 거지 근데 이런 거에 대한 타협을 해나가다 보면 결국은 상담자보다는 지도자에 가깝더라고요. 청소년 지도에 가깝다고 저는 이제 정체성을 내렸고요. 그래서 이제는 이런 부분을 외부 기관을 활용하며 조금 과정을 따라가려고 노력하고 있는 거 같습니다.”

(중장기3)

○ 사후관리의 필요성 및 어려움

사후관리는 계획되어 있지만 사후지도를 할 수 없는 경우가 많아 답답함을 느끼고 있었다. 청소년들이 장기간 머물러 있던 만큼 주소지가 쉽터도 되어 있는 친구들이 많다. 자립을 통한 퇴소 후에도 주소를 변경하지 않아 많은 우편물이 많이 오는데, 신용대출 관련한 고지서들이 오기도 하여 사회 복귀하는 과정에서 경제적인 어려움을 많이 겪고 있다고 추측하고 있었다. 그리고 직업 연계된 취업처에서 청소년들이 출근하지 않는다는 연락이 오기도 한다. 하지만 청소년은 좋은 관계로 종결하였어도 연락이 되지 않아 쉽터에서도 더 이상 무엇도 할 수 없는 한계가 있기도 하다. 가족으로 복귀한 경우에도 재가출을 하는 경우도 있어 안타까워하고 있었다. 하지만 자립까지 시켰는데 사후관리가 안되는 청소년들에게 찾아가는 서비스까지 제공하는데 인력적인 재정적인 한계가 있을 수 밖에 없다.

“그러니까 아이들은 중장기 쉽터에 1-2년간 있으면서 정말 많이 변하고 스스로도 이제 가족과의 관계를 회복할 만큼의 노력도 해나가는데 사실상 돌아가면 다시 원상 복구되는 경우들도 되게 많아요. 그니까 이제 그러려면 사실상 서로 간의 노력이 필요한 거잖아요. 근데 그게 그냥 떨어져 있을 때는 표면적으로 문제들이 없어진 것 같죠. 떨어져 있었으니까 그런데 다시 합치면 그 사람이 변하지 않고 환경이 변하지 않았기 때문에 다시 그 문제들이 또 불거지는 거거든요. 그러니까 아이들이 재가출이 계속 이루어지는 거잖아요.” (중장기2)

“자립까지 시켰는데 사후지도까지 원만하게 이렇게 안 되는 애를 찾아가는 서비스를 제공할 수 없다고 저는 생각이 들어요. 그러면 종사자들의 체력적인 그런 일적인 한계가 있다고 생각이 들고 뭔가 다른 기관이나 이런 쪽에서 이 부분을 조금 적극적으로 자립 지원관에서 그걸 한다고 하지만 저는 자립지원관으로 연계되지 않은 경우는 또 해당이 안 된다고 생각해서 그런 새로운 뭔가 아이들을 지원해주고 보호해 줄 수 있는 것들이 만들어진다면 좋겠다고 생각이 들었습니다.” (중장기3)

“저는 이제 사례관리자의 입장에서 사실상 아이들을 어떻게 지지고 묶고 해서 지도는 하고 과정을 이렇게 만들어 나갈 수 있는 것 같아요. 어쨌든지 근데 중요한 거는 그렇게 와 가지고 이제 자립시켰을 때 너무 이제 축하 파티도 해주고 보내죠. 이게 근데 보낸 후가 이제 저는 제일 문제라고 생각해요. 사실상 이제 애는 누군가가 지도 관리 감독 이런 거를 해주지 않아도 된다는 그냥 가끔 사후 지도로서 안보만 이렇게 확인해 주고 이런 것만 하면 된다는 수준에 이르러야 되는데 사실 매뉴얼에 따르면요. 근데 사실 그 수준이 아닌 경우가 많더라고요. 그래서 연

라이 풀기는 경우가 많아요 관계가 분명히 좋았는데 센터 생활할 때 이 친구랑.” (중장기3)

(2) 사례관리 연계

지역사회 내 자원들과의 연계에 대해서는 다른 타 청소년 기관과는 연계가 잘 되고 있다고 하였다. 하지만 학교, 교육청, 의료기관, 법률기관, 공공기관들은 연계가 어렵다고 이야기하였다. 기관에서 청소년쉼터에 대한 지식이 없다 보니 MOU를 맺은 기관임에도 쉼터 종사자들이 연계기관에 설명해야 하는 일이 반복되고 있었다. 설사 연계가 가능하다고 하여도 서비스를 제공받기까지 기간이 오래 걸리기도 하였다.

“저희 먼저 말씀드리면 제가 이제 사례관리를 하면서 느껴지는 학교의 입장은 전혀 쉼터에 대해서 알지 못한다. 어쩌다가 아는 선생님이 계신다면 관련된 아이를 한번 겪어봤거나 아니면 Wee 클래스 선생님을 통해서 본인이 담당하는 학생에 대한 내용을 조금 전달 들었거나 라는 경우들인 것 같고요 Wee 클래스 선생님이라고 해서도 청소년쉼터의 실질적인 어떤 서비스나 이런 것들을 잘 알지 못하다고 저는 느껴지는 것 같아요 그래서 오히려 학교나 이런 기관보다는 다른 타 청소년 기관들에 좀 의지를 해야 되는 부분이 좀 많은 것 같습니다.” (중장기3)

“사실은 쉼터를 잘 모르기 때문에 연계가 좀 어려운 것 같아요 청소년 관련 기관들이나 지역 유관기관들은 사실상 거의 협력이 잘 되죠 그런데 나머지의 그런 오히려 좀 공공기관 쪽에 있는 필수 연계기관들하고는 일단 기본 쉼터에 대한 인식이 없고 잘 모르다 보니까 그래서 필요한 이렇게 지원이나 이야기를 하더라도 굉장히 좀 오래 걸린다거나 그나마 운영위원 중에 그쪽에 계시는 분이 있다면 그나마 좀 연결이 된다거나 그렇지 되게 연계는 조금 쉽지는 않은 것 같아요” (중장기2)

“병원도 그렇죠 왜냐하면 병원 같은 경우에 이제 저희 지역에 시립 병원이 있거든요 시립 병원이 있지만 조금 이제 담당 의사하고 관계가 맺어져 있으면 그나마 좀 쉽거나 아니면 대학병원 같은 경우에 사회복지사분들이 계시잖아요 그분들하고 또 관계가 되어 있다면 입원 수속을 밟거나 응급 진료를 보거나 이런 때 굉장히 용이한데, 그냥 병원 자체하고의 체계를 만드는 거 옛날에 해박도 하고는 해봤지만 생각보다 굉장히 좀 어렵더라고요 그리고 자살예방센터도 있고 이제 저희는 위기관리 병동해가지고 OO에는 또 새로 생기는 했는데 그런 것들이 어쨌든 계속 연계가 되려면 계속 이게 이제 저희가 병원을 계속 간다든가 이런 게 없이는 사실상 연계가 잘 안되는 거라서 의료 체계도 그렇게 용이하지 않습니다.” (중장기2)

VI. 청소년쉼터 사례관리 모델 및 매뉴얼 개발

1. 청소년쉼터 사례관리 모델 개발

설문조사와 현장 실무자와의 면담 결과 청소년쉼터의 사례관리는 다른 형태의 기관들의 사례관리와 차별성을 가진다는 점이 분명해졌다. 가장 두드러진 특징 중의 하나가 청소년의 상황에 따라 예측하지 못하는 퇴소가 많다는 점이다. 무단퇴소를 포함 원가족 복귀, 병원에 입원 등 즉, 예측할 수 없는 사례관리 종결이 이루어진다. 따라서 일정기간을 확보하여 장기적인 목표를 수립하고 장기적인 목표를 달성하기 위한 단기목표를 설정하여 그에 따른 개입을 해야 하는 사례관리가 본질적으로 불가능한 것일 수도 있다.

가정 밖 청소년들의 특성상 성인에 대한 신뢰가 높지 않으며, 오랜 거리 생활 또는 오랜 가정 내에서의 고통으로 인하여 사례관리에 적극성을 보이는 데는 한계가 있다. 사례관리는 사례관리대상자와의 동의를 거쳐 매 단계 협력을 통해 함께 이루어져야 하는 과정이라는 전제를 고려한다면 청소년쉼터에서의 사례관리는 현실적으로 이루어질 수 없다. 본 연구의 설문조사에 따르면 사례관리에서 느끼는 주된 어려움에서 가장 많은 비중을 차지한 것이 청소년의 비협조였다<표 22 참조>.

청소년쉼터에서 ‘일정기간’ 동안 ‘대상자와의 협력’을 통해서 이루어져야 하는 사례관리의 일반적인 조건을 만족시킬 수는 없지만 복합적인 욕구를 가진 청소년들의 사회적 기능의 회복을 위해 집중적으로 개입하기 위하여 사례관리는 가장 적합한 노력일 수 있다. 또한, 쉼터에 입소하는 청소년들 중에는 일정 기간 쉼터에 머무르면서 적극적으로 변화의 욕구를 가지고 있으며 자신의 자립을 준비하는 사례관리가 필요하고 또 적합한 사례들이 있다. 따라서 청소년쉼터에서는 사례관리가 이루어져야 함은 당연하다. 하지만 청소년쉼터의 차별성을 고려하여 일반적인 사례관리와는 그 형태와 내용에 차별화를 가질 수 있다. 본 연구에서는 이러한 점을 고려하여 다음과 같은 개입범위에 따른 모델을 개발하였다<표 57>.

첫 번째 ‘단편적 사례관리’이다. 일반적으로 일시쉼터에서 많이 이루어지는 형태로 7일만 쉼터에 거주하므로 단계에 따른 개입이 쉽지 않은 경우이다. 일시쉼터뿐 아니라 단기 또는 중장기에서도 청소년들이 일정 기간 거주기간을 예측하기 어려운 경우 전통

적인 형태의 사례관리가 이루어지기 어려운 경우가 여기에 속한다. 이런 경우 장기적으로 목표를 세우기보다는 청소년들이 현재 당면한 시급한 문제들의 해결을 우선시하는 것을 특징을 가진다. 이 경우 짧은 시간 쉼터에서 서비스를 받았지만, 이를 통하여 내적 역량을 강화하고 시급한 당면 어려움들을 해결하여 청소년이 현재 생활에 있어 안정화를 이루는 것을 목적으로 한다. 안정화를 이룬 후 쉼터에서 계속 생활하게 되는 상황이라면 포괄적 사례관리가 이루어질 수 있도록 하는 것이 목적이다. 또한 이러한 어려움들을 스스로 해결할 수 있도록 내적 역량을 강화시키고 비슷한 어려움이 발생했을 때 어디서/어떻게 도움을 구하는지 자원의 활용 방법을 인식시키는 것을 목적으로 한다. 따라서 단편적인 프로그램과 서비스 제공, 정보제공, 그리고 연계가 주된 기능이다.

두 번째 ‘포괄적 사례관리’는 장기적인 목표를 설정하고 청소년과 함께 협력하여 단계별로 사례관리를 진행한다. 청소년의 일정기간 거주가 예측되고 청소년도 변화에 대한 높은 의지가 있어 현재 당면한 문제에 대한 해결뿐 아니라 근본적인 문제들에 초점을 두어 궁극적으로 청소년의 자기보호의 능력을 극대화시키고 주변 자원 능력을 강화시켜 청소년의 삶이 질 향상을 목적으로 한다.

마지막으로 ‘절충적 사례관리’는 장기적으로 쉼터에 머물 것으로 예측은 되나 비협조적인 태도로 인하여 포괄적 사례관리는 불가능한 경우(TAPE A) 또는 일시쉼터에 입소하여 서비스 기간은 짧지만 청소년의 사례관리 의지가 높은 경우(TAPE B)를 의미한다. 비협조적인 청소년의 경우 단편적인 서비스를 제공하면서 사례관리의 필요성과 효과성을 언급하며 지속적인 상담을 하며 대상자와 신뢰관계를 충분히 형성하며 동기유발을 단기적 목표로 하는 것이다. 이 경우 이후 포괄적 사례관리로 이행할 수도 있으나 단편적 사례관리로 종결될 수도 있다. 마찬가지로 장기적 쉼터 거주가 예측되지 않지만(예를 들어 일시쉼터의 경우) 청소년의 지속적이고 장기적인 사례관리의 욕구가 있으며 종사자가 보기에 필요하다고 판단되면 퇴소 후에도 사례관리를 지속할 수 있도록 한다. 실제 현재 일부 일시쉼터에서는 청소년들이 다시 거리로 돌아간 경우에도 일정 시간을 합의하여 특정 지역에서 만나서 사례관리를 진행하고 있다. 또는 타 일시쉼터로 전원하여 타 일시쉼터 선생님과 협력하여 사례관리를 진행하고 있기도 하였다.

<표 57> 개입범위에 따른 모델

구분	단편적 사례관리	포괄적 사례관리	질충적 사례관리
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 쉼터의 거주기간 불확실로 인하여 사례관리의 단계적 개입이 어려움 - 현재 상황에 당면한 어려움에 초점을 맞추며 장기적인 목표설정은 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> - 일정기간 거주가 예측되고 청소년의 변화에 대한 높은 의지가 있음 - 현재 당면한 문제에 대한 해결뿐 아니라 심층적 면담을 통해 근본적인 문제들에 초점을 맞추어 단계별 사례관리 진행 	<ul style="list-style-type: none"> - 장기적 쉼터 거주가 예측되거나 사례관리에 대한 의지가 없는 경우, 즉, 단편적 서비스 제공만 희망하는 청소년(TAPE A) - 장기적 쉼터 거주가 예측되지 않지만 청소년의 사례관리 의지가 높은 경우(TAPE B)
기간	<ul style="list-style-type: none"> - 예측이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> - 3개월 이상 	<ul style="list-style-type: none"> - 3개월 이상, 예측 불가
목적	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 당면한 어려움을 해결하며 이후 장기적 사례관리가 가능할 수 있도록 현 상황을 안정화함 - 청소년 내적 역량 강화 - 사회적 자원 활용가능성 증진 	<ul style="list-style-type: none"> - 자기보호 능력 극대화 - 청소년 본인의 강점 및 잠재능력 강화 - 주변 자원 활용 능력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년의 사례관리 동기화, 단편적 사례관리 진행 - 퇴소 후 사례관리 지속하여 포괄적 사례관리 진행(TAPE B)
기능	<ul style="list-style-type: none"> - 직접서비스 + 간접서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 직접서비스 + 간접서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 직접서비스 + 간접서비스

2. 청소년쉼터 매뉴얼 개발

본 연구의 궁극적 목표는 현장에서 활용할 수 있는 매뉴얼 개발이다. 우선, 설문결과와 전문가의 의견에 따라 본 매뉴얼에서는 이론적인 부분을 강조하였다. 기본적인 이론적 정립이 되지 않은 채 여러 가지 사례관리에 대한 해석으로 다양한 형태의 사례관리가 진행되고 있어 표준이 되는 하나의 틀을 제시하는 것이 필요하였다. 기관마다 기관의 특성에 따라 유연하게 변형하여 진행할 필요성이 있지만 그렇다고 기본적인 틀이 제시되지 않으면 모든 서비스에 사례관리라는 말이 적용되어 사례관리의 본연의 목적을 잃을 수 있기 때문이다. 청소년쉼터 사례관리의 정의와 특성부터 목적 그리고 활용할 수 있는 이론들을 제시하였다. 이러한 틀은 위에 제시한 청소년쉼터 모델에 기반으로 하였다.

두 번째로 매뉴얼인 만큼 단계별 실천 가이드를 제시하고자 하였다. 매뉴얼 개발 당시 컴퓨터의 유형별로 매뉴얼을 구분하지 않았다. 컴퓨터의 특성상 중장기컴퓨터에서도 1주일도 채 지내지 못하고 퇴소하는 청소년이 있는 반면, 한 일시컴퓨터에서 입소와 퇴소를 반복하며 오랜 시간을 머무는 청소년이 있어 컴퓨터 유형별 구분은 의미가 없다고 판단되었다. 하지만 컴퓨터 종사자의 자문회의 결과 일시컴퓨터는 단기/중장기컴퓨터와 구별되는 특성이 있어 분리하여 단계별 가이드를 제공하는 것으로 그 틀을 바꾸어 일시컴퓨터와 단기/중장기로 구분하여 실천가이드를 제시하였다.

마지막으로 특정 대상자별 개입방안들을 제시하였다. 종사자 설문조사와 자문회의를 통하여 컴퓨터에서 어려움을 경험하는 대상자 중 가장 많은 어려움을 호소하는 정신질환 관련 어려움, 경계선 지능 청소년, 가정폭력 피해 청소년, 청소년 자해/자살의 위험이 있는 청소년, 성과 관련된 이슈를 가진 청소년에 대한 개입방안을 제시하였다.

VII. 결론

본 연구는 청소년쉼터에서 활용될 수 있는 사례관리 매뉴얼을 개발하기 위해 진행되었다. 이에 청소년쉼터에서 현재 진행되고 있는 사례관리에 대한 전반적인 이해와 분석을 바탕으로 실천현장에서 활용 가능한 매뉴얼을 개발하고자 하였다. 이를 위해 전국 쉼터 기관의 종사자에 대한 설문조사가 실시되었으며 100개의 기관으로부터 회신받아 양적분석을 실시하였다. 또한 양적분석을 기반으로 매뉴얼을 개발하여 그 초안을 바탕으로 10명의 실무자를 대상으로 심층 인터뷰를 통해 실무자 의견조사를 실시하였다. 양적분석과 질적분석의 전반적인 이해와 분석을 통해서 도출된 사례관리 전반에 대한 몇 가지 주요한 결론은 다음과 같다.

가. 주요 결론 및 제언

1) 사례관리에 대한 정의의 개념적 혼란

사례관리는 많은 학자가 언급하였듯이 정의를 내리기 어려운 용어이다. 기관의 형태와 대상자 그리고 기관의 목적에 따라 그 정의가 달라질 수 있기 때문이다. 하지만 기관의 형태, 목적과 대상이 동일한 기관에서 시행되는 사례관리에 대해 합의된 사례관리의 정의가 내려지지 않는다면 개념적 혼란을 넘어서 사례관리 대상, 사례관리 목표, 사례관리 방법, 사례관리 기간 등 사례관리 전반에 있어 혼돈이 있을 수 있다. 본 연구의 질적 연구 결과에 따르면 청소년쉼터 현장의 종사자들이 각 기관에서 적용하는 사례관리 정의와 이해 그리고 적용은 상이하였다. 이러한 정의의 혼란은 청소년들이 단기간 머무르는 일시쉼터에서 더 강하게 나타나고 있었다. 우선, 사례관리를 ‘장기적인 목표’를 가지고 ‘청소년과 합의’하여 청소년의 심리·정서적 지지와 역량개발을 위한 상담(직접적 서비스)과 지역사회연계를 통한 자원제공(간접적 서비스) 등의 통합적 서비스를 단계별로 제공하는 것이라 정의하는 기관이 있었다. 이렇게 사례관리를 정의한 기관에서는 입소생 중 일부를 사례관리 대상자로 선정하고 있었고 대상 청소년과 협력하여 개별화된 목표를 세우고 단계별 개입을 실시하고 있었다. 그리고 사례관리를 하지 않는 대상자를 사례관리 청소년과 구분하여 일반보호 청소년이라고 언급하였다. 즉,

‘전통적인 사례관리’를 실시하고 있는 기관이다. 반면에 쉼터에 입소하여 초기상담을 진행한 경우면 사례관리를 받았다 라고 정의하는 기관이 있었다. 단순히 물품지원만 받는 경우 또는 잠깐 만나서 홍보를 제공하는 청소년들을 제외한 입소동의를 하고 초기상담을 받은 경우 청소년에 대한 전반적인 욕구조사가 되고 생활과 삶에 개입을 하고 있으므로, “저희 센터를 이용하는 모든 청소년들에게 사례관리를 하고 있다”라고 언급한 기관도 있다. 이러한 정의의 상이함은 사례관리자에게 “내가 하고 있는 것이 사례관리가 맞나?”라는 의문이 생기게 하였다. 따라서 종사자들이 인식하는 사례관리의 정의, 대상자의 범위 등이 명확하게 규정되어야 할 것이다. 특히 사례관리가 청소년쉼터 평가항목이라는 것을 감안한다면 지금 각 쉼터에서의 상이한 정의와 개념은 확인되어야 하는 부분이다.

상대적으로 장기간 거주하는 중장기쉼터에서는 입소 모든 청소년이 사례관리 대상이 되는 것이 어찌면 당연한 것일 수 있다. 하지만 일시쉼터와 단기쉼터는 ‘전통적 사례관리’의 필요성보다는 가정복귀 전 일시보호만 실시할 수도 있다. 많은 종사자들이 사례관리를 위한 시간과 인력이 부족하다고 설문에 응답한 것도 모든 입소자들을 사례관리대상자로 생각하기 때문일 수 있다. 또한 유형별 중요도-난이도 IPA 결과에서도 청소년 구분 및 선정’의 항목이 “낮은 우선순위”로 ‘분석되었다. 모든 입소 청소년을 사례관리를 한다고 생각하는 기관이 많아 청소년을 사례관리대상자로 구분하고 선정하는 과정이 필요가 없기 때문이다. 사례관리는 일반 사회복지실천/상담/보호와 구분되어야 한다. 하지만 일시쉼터의 경우 전통적 사례관리가 실행되기 쉽지 않은 구조이다. 다만 일정한 일시쉼터에 반복적으로 입소하거나 일시쉼터들을 떠돌아 다니며 생활하는 청소년들에게는 사례관리가 적용될 수 있고 필요하다. 또한 일시쉼터 퇴소 후에 가정복귀가 아닌 거리 생활을 하는 경우 일정한 간격으로 만나서 서비스를 제공할 수 있겠다. 따라서 사례관리에 대한 정확한 정의를 기관에 제공하고 기관의 상황과 특성에 맞게 재량껏 정의를 내릴 수도 있겠다. 다만 중요한 것은 기관 간 그리고 종사자 간 사례관리에 대한 이해와 형태가 사례관리의 본질을 흔들 만큼 상이해서는 안 될 것이며 기관들은 각 기관에서 어떻게 사례관리를 이해하고 활용하고 있는지 확인하는 과정이 필요하다.

2) 쉼터 유형별 구분되는 사례관리 전략

양적·질적 분석을 통하여 청소년쉼터의 유형에 따라 사례관리 과정에 대한 수행도 및 난이도의 인식 수준이 다른 것으로 나타났다. 특히, 일시쉼터의 경우 타 유형보다 사례관리의 어려움을 더욱 크게 느꼈고, 일시쉼터는 거주기간과 대상자를 고려한다면 당

연히 사례관리가 어려울 수밖에 없는 구조이다. 사례관리는 대상자와의 적극적인 협력 관계가 절대적이나 비협조적인 청소년들이 다수를 이루며 짧은 시간 거주하므로 단계 별 진행 또한 용이하지 않다. 일시쉼터 종사자들은 초기상담의 어려움을 호소하였는데 이는 비협조적인 청소년과 신뢰관계가 형성되지 않은 채 초기상담이 진행되는 데는 한계가 있다는 것이 하나의 이유가 될 수 있겠다. 단기 또는 중장기쉼터의 경우 입소 후 1주일 후 사례관리를 시작하는 것과 비교하면 일시쉼터는 7일 동안 거주하므로 즉각적인 서비스의 제공에 우선순위를 둘 수 밖에 없다. 따라서 일시쉼터에서는 타 유형의 쉼터와 다르게 별도의 사례관리 모델과 매뉴얼이 제공되어야 한다. 그리고 일시쉼터를 위한 매뉴얼에서는 사례관리 정의와 함께 일시쉼터에 적절한 사례관리 수준과 과정이 제시되어야 할 것이다.

3) 비협조적, 비자발적 대상자들에 대한 상담 및 개입전략에 대한 도움 욕구

사례관리가 어려운 이유에 대한 설문내용 분석에서 비자발적, 비협조적 청소년들을 만나고, 상담하고, 직접 및 간접실천을 하는 것에 대한 것을 공통적으로 지적하였다<표 22>. 특히, 일시 및 단기쉼터의 경우 이러한 대상자들에 대한 초기상담의 어려움이 특히 높은 것으로 나타났다. 사례관리의 과정이 대상자와의 동의, 그리고 동의에 근거한 서비스 제공이라는 점을 살펴보았을 때, 이러한 비협조적, 비자발적 청소년들을 만나는 과정에서의 사례관리는 어떤 식으로 진행되는지에 대한 실무자들의 고충이 큰 것으로 나타났다. 일시 및 단기 쉼터의 경우 종사자와 지속적인 만남을 통하여 라포를 형성하기 어려운 부분이 크므로, 이러한 동기성이 현저하게 떨어지는 청소년들에 대한 상담 및 초기 개입의 과정에 대한 지원이 제공되어야 할 것이다. 최근 해외에서는 약물남용, 정신과적인 질환 등을 가지고 있는 대상자들의 상담과정에서의 동기화 면접(motivaitonal interviewing)이 더욱 강조되고 있다. 청소년 상담의 과정에서, 그리고 초기 개입의 과정에서도, 이러한 동기화면접의 실제에의 적용에 대한 부분들이 교육되고, 공유되는 부분이 매우 필요하다 하겠다.

4) 다양화, 복잡화 되어가는 청소년 문제의 확인

청소년쉼터를 이용하는 대상자들은 이전보다 훨씬 더 많은 욕구와 복잡화된 어려움을 가지고 있다. 예전에는 단순한 가출 및 비행 청소년의 비중이 높았다면 최근 들어 가정학대 청소년들의 비중이 늘고 있고, 자립에 어려움을 경험하는 성인 청소년(만 18~24세)들의 입소 비율이 높아졌다. 그리고 심리·정서의 불안정, 자살·자해 등과 같

은 고위험 정신건강의 어려움을 가지고 있는 청소년들의 입소 비중이 꾸준히 늘고 있어 개입의 어려움을 연구결과를 통하여 확인할 수 있었다. 청소년쉼터의 종사자들은 복잡화, 다양화되고 가정 밖 청소년들의 문제와 욕구 그리고 더욱 심화되는 입소 청소년들의 정신건강의 이슈에 적극적으로 개입하고자 하며 종사자들의 전문적 개입 수준의 향상에 대한 욕구도 가지고 있었다. 현재 보수교육 등을 통한 지식과 상담 및 실천기술의 향상에 대한 지원이 꾸준히 이루어지고 있지만, 정신적인 문제를 전문적으로 치료할 수 있는 의료인들의 개입이 필요한 부분이 많아 청소년쉼터 종사자의 전문적인 지식과 기술이 투입된다고 하여도 효과적이지 않을 수 있다. 종사자들은 중증의 정신적인 어려움을 가진 가정 밖 청소년을 보호할 수 있는 시설이 마련되어야 한다고 주장하기도 할 만큼 전문적인 개입이 필요한 영역³⁾이다. 현재 정신적인 어려움으로 잠재적인 위험이 있는 가정 밖 청소년이 입소할 수 있는 보호시설은 현실적으로 청소년쉼터뿐이다. 특히 입소자에 대한 특정한 제안이 없는 일시쉼터가 많은 부분의 책임을 다하고 있다. 하지만 청소년쉼터 종사자의 역할이 어디까지인지, 할 수 있는 역량이 어디까지인지 객관적인 분석이 필요하다.

5) 청소년쉼터 사례관리의 단계적 적용 가능성

사례관리는 초기상담부터 종결까지 5단계를 거치고 있다. 하지만 청소년쉼터에서 이 단계를 거쳐 종결하는 것은 현실적으로 어렵다. 가정으로 복귀하거나 무단퇴소를 하는 경우 등 사례관리를 위한 충분한 시간을 확보하지 못하는 경우가 많기 때문이다. 또한 2015년 가출청소년 쉼터 이용현황 자료 중 이용자 중 무단으로 퇴소한 경우가 53.2%나 되고 있다(고유선, 2015.10.12)는 자료를 근거로 한다면 단계별 적용이 쉽지 않다는 것을 예측할 수 있다. 쉼터 종사자 인터뷰에 따르면 초기상담만 하고 퇴소하는 경우와 사례관리 계획만 세우고 퇴소하는 등 초반부터 체계적인 개입이 되지 못하고 퇴소하는 경우가 많았다. 그리고 장기적으로 청소년을 보호하는 기관인 중장기쉼터에서조차도 단계별로 사례관리가 이루어져 종결한 청소년의 경우는 입소생 중 한두 명에 불과하며 성공적인 사례관리 케이스로 분류되는 고마운 청소년이라고 하였다. 이는 쉼터에서 대부분은 사례관리 단계를 따르지 못한다는 것을 시사하고 있다. 따라서 사례관리를 단계별로 제공할 수 없다면 단계를 따르는 것 그 자체에 중점을 두기보다는 각 단계에 어떤 노력이 필요한지에 대한 이해와 대체하는 방안들에 대한 고민이 요구된다.

3) 지난 2022년 11월 전주푸른여자단기청소년쉼터 개소 20주년 포럼에서 쉼터종사자와 학자 그리고 지역 위원들은 치료형쉼터의 필요성을 한목소리로 강조하고 치료가 필요한 청소년들을 공공의 영역이 함께 돌보며, 이를 위한 연구가 이루어져야 한다고 강조함.

6) 청소년쉼터 확충 및 연계 활성화

본 연구에서 쉼터와 지역사회 자원과의 어려움 역시 높은 것으로 확인되었다. 지역사회 내 청소년 관련 기관들과는 연계가 원활하게 이루어지지만, 지역사회 내 주관부서가 다른 기관들, 그리고 필수 연계기관(경찰청, 병원, 학교 등)들과의 연계에 있어서는 어려움을 느끼고 있었다. 우선 청소년쉼터에 대한 인식이 없는 경우가 많으며 심지어 학교조차도 청소년쉼터에 대한 이해가 없었다. 하지만 개별기관에서 사례관리자 개인이 직접 지역사회 연계기관을 발굴해서 활용하는데는 한계가 있으며 효율적이지도 못하다. 조직적인 측면에서 부처 간의 연계가 원활하게 이루어질 수 있도록 협약을 맺고 홍보하는 등의 노력이 이루어져야 한다.

청소년쉼터 종사자들은 지역사회 기관에 대한 연계도 어렵지만, 특히 거주시설, 즉, 다른 유형의 쉼터, 그룹홈과 같은 다른 거주시설, 그리고 자립시설로의 연계에 어렵게 느끼고 있었다. 청소년들의 귀가 의사를 물어본 2019년도 청소년쉼터 실태조사 연구(김범구, 2019)에 따르면 쉼터 거주 청소년들의 약 50%가 귀가를 원하지 않고 있었다. 구체적으로 살펴보면 일시쉼터의 경우 55.5%가 귀가를 원하지 않으며 반반으로 원하는 경우가 44.4%였으며 귀가를 원한다고 대답한 청소년은 0명이었다. 단기의 경우 귀가를 원하지 않는 청소년이 45.5%, 중장기쉼터의 경우 46.6%가 귀가를 원하지 않았다. 이는 기관에서 거주할 수 있는 최장기간에 도달하면 가정으로 복귀할 수 없어 전원해야 하는데, 지역 내 이동할 수 있는 거주시설이 없는 경우 그리고 있다고 하여도 정원 초과로 갈 수가 없는 경우가 발생한다. 하지만 더욱 문제는 대책이 없다는 구조적 한계에 있다.

7) 청소년쉼터 사례관리 지원 조직의 필요성

기관에서 요구하는 매뉴얼에서 가장 필요한 내용은 응급상황에 관련한 대응방안이다. 응급상황에서의 대응방법이 요구되고, 그 적절한 대응방법이 없는 경우의 대안들이 제시되어야 한다. 예를 들어 자살시도하는 청소년이 매뉴얼대로 입원을 했다면, 그 다음에는 무엇을 해야하는지에 대한 내용들이 구체적으로 작성되어있는 매뉴얼이 요구된다. 하지만 현시점에서 응급상황에서 무엇을 해야하는지를 고민할 때 그 대응책을 제시하기 어려운 경우가 많다. 대응방안도 마땅히 없고 그렇다고 대안이 없는 상황이 너무 많기 때문이다. 대안이 없는 경우 종사자들은 윤리적인 문제와 책임소재에 대한 부담을 지게 될 수밖에 없다. 대안이 없어서 아무것도 할 수 없었지만 이후 그것으로 인해 문제 상황이 되었을 때 그 책임을 고스란히 지게 될 수 있다. 청소년쉼터는 주관부처인 여성가족부가 있고 쉼터를 지원하는 한국청소년상담복지센터가 있다. 주관부처와 지원

부서가 쉼터의 책임을 덜어줄 수 있는 시스템을 만들어야 하겠다. 따라서 각 쉼터에서 대안이 없거나 개별기관에서 감당하기 어려운 사례들은 주관부처나 지원부서에 보고하여 대안을 함께 논의하는 방안이 필요하겠다. 이를테면 지원 조직에서 공공사례관리의 솔루션 위원회를 주축하여 고위기 사례에 대한 문제해결방안과 지원방안을 거시적인 차원에서 고민할 수 있어야겠다.

8) 사례관리자의 역량강화

성공적인 사례관리 수행을 위해 사례관리자의 역량을 쌓을 수 있도록 다각도의 지원 체계 마련이 필요하다. 청소년쉼터의 특성상 비밀로 여기고 싶은 개인정보 관련 이슈가 많고, 쉽게 신뢰가 형성되지 않아 상담을 거부하기도 하며, 쉼터 적응의 어려움으로 여러 쉼터를 배회하며 지내는 경우가 많으므로 적절한 상담, 개입 및 사례관리가 이루어지기 어려운 구조에 있다. 그러나 성공적인 사례관리를 위해서는 근본적으로 청소년의 적극적인 협조가 필수적이다. 이에 초기면접 시 신뢰관계 형성 및 심리상태를 명확하게 파악하는 기술이 매우 중요할 수 있어 전문적인 상담기술이 요구된다고 할 수 있다. 이희연, 김윤나(2020)의 연구에서는 청소년쉼터 사례관리 실패 요인으로 청소년 내면의 실제적 욕구를 명확하게 파악하지 못하고 표면적 욕구에 맞춘 개입이 이루어지는 경우와 개입효과에 대한 의문과 개입기술의 관점이 적절한지에 대한 혼란으로 보고하였다. 또한 자체교육과 직접 부딪히며 겪는 실천경험을 단계적으로 습득하게 되면서 사례관리 실무를 익히고 있었으나, 사례관리의 어려움, 다양한 현실적인 어려움에 대한 대처 및 혼란과 딜레마는 사례관리 실무자의 소진요인이 된다고 하였다. 이는 사례관리자의 전문성 훈련과 현장에서의 적시적기에 적절한 슈퍼비전 제공이 필요함을 의미한다. 마찬가지로 본 연구에서도 성공적인 사례관리를 위해 필요한 요인으로 상담지식기술, 청소년의 협조 요인이 가장 많았다. 따라서 쉼터 사례관리 실무자에 대한 교육지원체계 구축이 필요하다. 내부적으로는 정기사례회의를 통한 선임·동료 슈퍼비전을 제공할 수 있는 기회와 시간이 제공되어야 한다. 외부적으로는 주관부처나 지원부서를 중심으로 전국(지역) 쉼터 실무자 워크숍을 정기적으로 개최하여 다양한 현장사례에 대한 개입기술 및 효과를 공유할 수 있도록 공론화의 장이 필요할 것으로 판단된다. 특히, 워크숍을 통해 공유된 사례를 축적 및 데이터화하여 사례집을 개발하고 이를 신입 실무자 매뉴얼 및 교육용으로 활용될 수 있도록 한다면 더욱 유용할 것이다. 또한 지속적인 수련을 위해 보수교육체계를 개발하거나 공공, 민간에서 제공되는 교육에 참여할 수 있도록 비용 및 시간에 대한 지원도 필요할 것이다.

나. 연구의 한계 및 후속연구 제안

일선 청소년쉼터에서 요구하는 매뉴얼은 일반적인 ‘업무’ 매뉴얼이 아닌 현장의 어려운 상황에 대처할 수 있는 ‘대응’ 매뉴얼이었다. 현재 청소년쉼터에서는 다양한 어려움을 가진 청소년들이 증가하고 있다. 그리고 청소년쉼터에서는 현재의 인력과 전문성만으로는 안전하게 보호하기 어려운 경우를 더욱 빈번하게 마주하고 있다. 10대 청소년의 정신질환별 환자 수가 지속적으로 증가하고 있는⁴⁾ 점을 확인한다면 청소년쉼터에서도 정신적인 어려움이 있는 청소년들의 입소의 증가는 당연한 현상이며, 현장 종사자들도 정신질환의 어려움을 강하게 체감하고 있었다.

본 연구의 결과인 매뉴얼은 종사자들이 원하는 대응 매뉴얼이 아닌 운영 매뉴얼로 구성되었다. 우선 현재 진행되는 사례관리에 대한 전반적인 흐름을 확인하고 표준화되는 작업이 필요하다고 판단되었다. 표준화된 사례관리에 대한 정의, 목표 기능이 정리되지 않는다면 앞으로의 사례관리는 계속 혼란스러울 수 있기 때문이다. 현재 종사자들은 지금 소속된 쉼터에서 제공하고 있는 서비스와 프로그램들이 사례관리인지 아닌지조차 확신하지 못하는 경우가 많아 본 매뉴얼에서는 청소년쉼터에서의 사례관리에 대한 개념을 제시하고자 하였다. 이를 위해 이론적인 배경뿐 아니라 현장의 목소리를 반영하여 모델을 제시하였고 그 모델을 기반으로 운영 매뉴얼을 작성하였다.

두 번째는 사례관리의 큰 부분을 차지하는 것이 지역사회 연계임에도 불구하고 본 매뉴얼에는 지역사회 연계에 대한 구체적 전략과 기술을 제시하지 못한 한계를 지닌다. 보호가 어려운 상황들을 대응할 수 있는 지역사회 자원이 마련되어 있지 않기 때문이다. 예를 들어 정신질환으로 인하여 본인뿐만 아니라 청소년쉼터에서 생활하고 있는 다른 청소년들에게 해가 되는 경우, 이 청소년을 연계할 기관이 사실상 없다는 것이다. 정

4)

10~19세 상위 5개 정신질환별 환자 수

(단위: 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
운동과다장애	33,331	33,566	41,014	46,165	47,017
우울증	25,106	28,503	35,336	38,453	39,211
기타 불안장애	14,426	15,712	19,135	21,154	22,581
심한 스트레스에 대한 반응 및 적응 장애	11,300	12,275	14,104	15,992	14,425
틱장애	7,498	7,710	7,845	8,175	8,697

주 : 환자 연령은 진료시점 만나이 기준으로, 다른 연령대와 단순 합산할 경우 중복이 발생할 수 있음.

출처 : 건강보험심사평가원 제출자료(2021.4.16.)의 자료를 재구성한 박진우, 허민숙(2021)의 문헌에서 인용함.

부가 마련하고 있는 청소년디딤센터의 경우 입소가능 정원이 한정적이고, 입교 일자와 프로그램 기간이 정해져 있어 필요한 시기에 바로 입소할 수 있는 구조가 아니다. 또한 주말보호가 되지 않는 (용인디딤센터만 가능) 한계가 있어 사실상 쉼터 청소년이 이용하는 데 어려움이 있다. 부모가 일차적인 책임이 있지만, 가정 밖 청소년의 경우 부모가 일차적인 책임을 하지 못하고 있으며 지역연계자원도 없어 연구자도 매뉴얼에 대응 지침으로 제시할 수 있는 자원이 충분하지 못하였다. 또 하나의 어려움은 현재 쉼터에서 활용하고 있는 자원들은 조직적으로 연계된 것이 아닌 각 쉼터에서 스스로 발굴하고 활용하고 있어 그것을 통일화된 매뉴얼로 표준화시키는 것은 한계가 있었다. 따라서 가정 밖 청소년들에 대한 관심을 바탕으로 현장에서 실제로 활용할 수 있는 자원들이 조직적으로 개발되고 확보되어 더욱 심각해지고 다양해지는 청소년의 문제들에 대응할 수 있는 매뉴얼을 개발하는 후속연구가 진행될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강흥구 (2020). 사례관리. 파주: 정민사.
- 구분용, 금명자, 김동일, 김동민, 남상인, 안현의, 한동우 (2005). 위기 (가능) 청소년 지원 모델 개발연구. 서울 : 청소년위원회.
- 고유선 (2015.10.12.). 국감브리핑, 쉼터 머무는 가출청소년 절반은 무단퇴소. <https://www.news1.kr/articles/?2455017>에서 인출.
- 전수민, 김판 (2015.6.17). 거리 떠도는 '경계선 지능' 아이들... 장애인 시설 적응 어렵고 비장애인 시설선 따돌림: 가출 청소년들과 어울려 생활 성매매·절도 등 비행에 노출... 제도 사각지대 그대로 방치. <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0923121764&code=11131100&cp=nv>에서 인출.
- 권용진, 장숙량, 임정기, 윤영호 (2014). 공공 의료기관의 건강 복지 서비스 연계 방안 연구. 서울 : 서울대학교 의과대학.
- 경기복지재단 (2018). 공공통합사례관리 초기과정 면접가이드 개발 연구. 경기: 경기복지재단.
- 교육인적자원부(2004). 교육복지투자우선지역 지원사업 길잡이. 교육인적자원부.
- 김성경 (2007). 청소년쉼터의 사례관리 실천의 분석과 실천모델 적용에 관한 연구. 청소년학연구, 14(3), 293-317.
- 김범구 (2019). 가정 밖 청소년의 효율적 지원을 위한 청소년쉼터 실태조사. 가정 밖 청소년 지원체계 개선을 위한 포럼 자료집. 서울: 국회의원 제윤경, 정춘숙, 임종성 여영국·월드비전·한국청소년쉼터협의회.
- 김상곤 (2010). 아동·청소년 복지분야 사례관리의 현황과 발전 방안. 사례관리연구, 1, 47-80.
- 김은영, 서보람 (2018). 가출청소년의 사회적 지지, 진로태도성숙이 자립준비에 미치는 영향. 일시청소년쉼터 이용청소년을 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 18(12), 197-207.
- 김인규, 조남정 (2006). 청소년 자살생각에 대한 구조모형 검증. 상담학연구, 7(4), 1189-1202.
- 김지연, 정소연 (2014). 가출청소년 보호지원 실태 및 정책과제 연구. 한국청소년정책연구원 연구보고서, 1-391.
- 김지혜 (2001). 가출청소년 사례관리 지침서. 서울: 나눔의집.
- 김재엽, 성신명, 박하연, 한기주 (2018). 부모로부터의 학대가 가출 청소년의 반복 가출에 미치는 영향: 우울의 매개효과. 한국청소년연구, 29(1), 239-263.
- 김창대 (2011). 상담 및 심리교육 프로그램개발과 평가. 서울: 학지사.
- 김향초, 김광수, 김선옥, 김지혜, 김연정(2002). 가출청소년보호시설 매뉴얼개발. 국무총리 청소년보호위원회.

- 남미애 (2018). **아동·청소년을 위한 사례관리론**. 파주 : 양서원.
- 남성희, 정익중, 유정아, 이승진, 김지현 (2021). **2021 실종아동 실태조사**. 서울: 아동권리보장원.
- 류은주 (2019). 가정폭력을 경험한 청소년의 자아상에 관한 연구. **청소년학연구**, 26(5), 55-84.
- 민소영 (2008). **사례관리 입문과 적용**. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 1-31.
- 민소영 (2012). 정신보건실천현장의 사례관리활동목록 (Case Management Activities Inventory) 개발 연구. **한국사회복지학**, 64(3), 127-153.
- 박수련, 이주영 (2018). 국내 가출청소년 연구동향과 개입방안 : 2010년부터 2017년을 중심으로. **상담교육연구**, 1(1), 197-215.
- 박은주 (2019). IPA 기법을 적용한 사회복지사례관리 직무수행 및 수퍼비전에 관한 연구: 국가직무능력표준을 중심으로. **한국콘텐츠학회논문지**, 19(1), 278-292.
- 박진우, 허민숙 (2021). 아동청소년의 정신건강 현황, 지원제도 및 개선방향. **국회입법조사처**, 200, 1-22.
- 박진종 (2017.11.3.). 박경미 "청소년쉼터, 제 역할 하지 못하고 있어". <https://www.gokorea.kr/news/articleView.html?idxno=30571>에서 인출.
- 법제처 (2022). **청소년복지지원법**. <https://www.law.go.kr/LSW/lsSc.do?menuId=1&dt=2021211&query=%EC%B2%AD%EC%86%8C%EB%85%84%EB%B3%B5%EC%A7%80%EC%A7%80%EC%9B%90%EB%B2%95&subMenuId=15#undefined>에서 인출.
- 서대석, 박미은, 서진 (2011). 사례관리에서 자원연계 방해요인이 사례관리자의 직무스트레스에 미치는 영향. **사회과학연구**, 27(4), 179-209.
- 서보람, 김윤나 (2018). 가출청소년의 사회복지 경험연구-단기청소년쉼터 퇴소 청소년을 중심으로. **청소년시설환경**, 16(4), 39-52.
- 손순용 (2006). 청소년쉼터와 가출청소년 보호대책. **교정복지연구**, 101-117.
- 손재환, 김범구, 한유화, 김세진 (2020). **청소년쉼터 입소 청소년 및 종사자 실태조사**. 부산: 한국청소년상담복지개발원.
- 송미경, 박현진, 김은영 (2012). 가출청소년 부모의 자녀 가출에 대한 경험. **청소년상담연구**, 20(2), 211-249.
- 신수정, 정은실, 허미경, 윤은주 (2020). 고위기 (자살시도 및 자해) 청소년 개인맞춤형그웨이+ 프로그램의 효과. **Korea Journal**, 28(1), 73-97.
- 아동권리보장원 (2021). '2021년 경계선 지능 아동지도사 1, 2차 양성교육' 공지사항 게시판 자료. <https://www.ncrc.or.kr/ncrc/na/ntt/selectNttInfo.do?nttSn=2197&bbId=1021&mi=1053>에서 인출.
- 엄명용, 김성천, 오혜경, 윤희미 (2011). **사회복지실천의 이해**. 서울: 학지사.
- 여성가족부 (2016). **2016년 청소년 백서**. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2018). **2018년 청소년 사업 안내**. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2019). **2018년 청소년 사업 안내**. 서울: 여성가족부.

- 여성가족부 (2019). 2018년 청소년쉼터 운영지침. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2020). 2019 청소년백서. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2021a). 2021 청소년 통계. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2021b). 정책브리핑, 위기청소년 지원 강화...‘통합지원정보시스템’ 구축한다. <https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148892905>에서 인출.
- 여성가족부·한국청소년상담복지개발원 (2018). 청소년쉼터 운영지침. 부산: 한국청소년상담복지개발원.
- 윤다정 (2022.10.11). 김현숙 장관, 한국청소년상담복지개발원과 ‘위기청소년 지원’ 논의. <https://www.news1.kr/articles/4827663>에서 인출.
- 이근홍 (1996). 한국재가노인의 사례관리 실천모형에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사 학위논문.
- 이수연, 김형모 (2008). 청소년쉼터 이용청소년을 위한 비행예방 프로그램의 효과성에 관한 연구. *한국청소년연구*, 19(1), 169-192.
- 이아람 (2021) 청소년쉼터 종사자가 경험한 클라이언트 폭력, 스트레스, 소진 간의 구조적 관계 - 청소년쉼터 유형별 다집단분석을 중심으로, *미래사회복지연구*, 12, 105-135.
- 이을지, 이호신 (2016). 교육청 소속 기록연구사의 직무 분석에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 16(3), 131-156.
- 이희연, 김윤나 (2020). 단기청소년쉼터 종사자의 사례관리 실천경험. *위기관리이론과실천* 15(1). 115-129.
- 정문진 (2015). 가출청소년의 자립준비에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울시 가출 청소년쉼터를 중심으로. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 335-354.
- 김지연, 정소연 (2014). 가출청소년 보호지원 실태 및 정책과제 연구. 한국청소년정책연구원 연구보고서, 1-391.
- 정은희, 박수지, 김보영, 안혜영, 이기연, 정익중, 김효진 (2013). 취약·위기가족 및 다문화가족의 예방맞춤형 복지체계 구축 및 통합사례관리 연구(4차년도). 보건사회연구원.
- 조규필, 김수진 (2016). 학교 밖 청소년 자기계발 프로그램 운영모형 개발. *Korea Journal*, 24(2), 387-416.
- 지승희, 김명식, 오승근, 김은영, 이상석 (2008). 청소년자살 예방프로그램 및 개입방안 개발. 서울 : 한국청소년상담복지개발원.
- 진재찬, 유서구 (2020). 사례관리자 네트워크 활동의 영향요인: 수퍼비전 관계의 영향력을 중심으로. *사례관리연구*, 11(1), 1-23.
- 차지영, 함경애, 천성문 (2019). 외상경험 청소년의 외상 후 성장 프로그램 개발 및 효과. *한국심리학회지:학교*, 16(2), 129-157.
- 최소연 (2012). 사회복지관 조직개편과 사례관리의 역할. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 1715-1736.

- 최재성, 강은나, 이정은, 조미형, 김영환 (2014). 지역중심 사회복지 네트워크 사업에 대한 비판적 고찰: 서울디딤돌 및 희망은돌 사업을 중심으로. **한국사회복지행정학**, 16(2), 155-180.
- 최현임, 김미숙 (2021). 아동학대 사례관리 모델 설정을 위한 탐색적 연구-아동보호체계의 변화에 따른 공공과 민간의 역할분담을 중심으로. **사례관리연구**, 12(1), 47-68.
- 한국사례관리학회 (2020). **사례관리론**. 서울: 학지사.
- 한국사회복지관협회 (2012). **사회복지관 사례관리매뉴얼**. 서울: 한국사회복지관협회.
- 한국산업인력공단 (2022). **한국산업인력공단 국가직무능력표준(National Competency Standards)** pp.34-182. <https://www.ncs.go.kr/index.do>에서 인출.
- 한동우 (2013). 지역기반의 복지공급체계: 사회복지기관의 역할과 네트워크. **한국사회복지행정학**, 15(3), 285-311.
- 한국청소년상담복지개발원 (2022a). **전국 청소년상담복지센터 목록**. <https://www.kyci.or.kr/userSite/cooperation/list.asp?basicNum=1>에서 인출.
- 한국청소년상담복지개발원 (2022b). **청소년자립지원관 목록**. https://www.kyci.or.kr/userSite/Local_recovery/list.asp?basicNum=1에서 인출.
- 홍선미 (2004). 자활사업에서의 사례관리 적용에 관한 탐색적 연구. **한국사회복지학**, 56(2), 311-326.
- 황성철 (1995). 사례관리 (Case Management) 실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구. **한국사회복지학**, 27, 275-304.
- 황여정, 이정민, 김수혜 (2020). **위기청소년 현황 및 실태조사 기초연구: 예비조사 데이터 분석보고서**, 1-246.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.

부 록

1. 설문지
 2. FGI 질문지
-

[부록 1] 설문지

통계법 제33조(비밀의 보호 등)	기관명 :
① 통계작성과정에서 알려진 사항으로 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다. ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.	작성자 : ※ 사례관리 경험이 있고, 현 기관 재직 1년 이상인 사람이 작성 (권장)

가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발 연구

안녕하십니까?

본 조사는 「가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발」 연구의 기초자료로 활용하고자 귀 기관의 견해를 수렴하고자 합니다. 이를 통해 가정 밖 청소년들의 다양한 상황에 적합한 서비스 제공에 필요한 사례관리 지침 개발 및 정책적 개선방안을 도출할 수 있는 기회가 될 것입니다.

본 조사에 응답 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호), 개인정보 보호법 제3조(개인정보 보호원칙)에 따라 철저히 비밀 보장되며, 연구 이외 다른 용도로는 절대 사용되지 않습니다. 첨부된 조사서에 빠짐없이 기재하셔서 2022년 8월 00 까지 회신을 부탁드립니다. 귀한 시간 내주셔서 감사합니다.

가. 연구명: 가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발 연구

나. 제출대상: 사례관리 경험이 있으며 현 기관에서 재직 1년 이상인 종사자(권장)

다. 제출일자: 2022년 8월 0일 까지

라. 제출방법: 회신 봉투에 넣어 우편 발송 또는 이메일 발송

* 우편주소:(우)11160 경기도 포천시 해룡로 120 차의과학대학교 건강과학대학 시보건의료학부 행정실 남성희 교수 앞

마. 관련문의: 오수경 연구원

2022. 8. 0.

연구책임자 차의과학대학교 시보건의료학부 남 성 희
공동연구자 경희대학교 공공대학원 김 혜 정

※ 사례관리 경험이 있으며, 현 기관 재직 1년 이상인 사람이 작성해주세요. (권장)

I. 다음은 귀하의 기관에 입소한 청소년들에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 기관 이용청소년들이 경험하는 주요 어려움은 무엇입니까?

(아래의 표에서 1순위에서 5순위에 해당하는 것을 선택해 주세요. ⑩ 번을 선택하신 경우에는 구체적인 어려움을 기술해 주세요.)

1순위() 2순위() 3순위() 4순위() 5순위()

- ① 위기개입 (자살시도, 자해 등)
- ② 심리 상담 및 정서 문제(우울, 불안 등)
- ③ 교육 및 진로문제(학습지원, 복학, 대안학교, 검정고시, 직업훈련, 자격증 취득, 진로교육 등)
- ④ 의료·건강 문제(건강관리, 예방, 재활, 질병, 정신장애 등)
- ⑤ 경제적 어려움(생활비, 자립정착금, 급식비, 주거비, 학원비 등)
- ⑥ 가정문제(학대·방임, 가정해체, 부모교육방식 등)
- ⑦ 학교폭력/비행/사법 문제 (학교폭력·범죄 행위 피해자 및 가해자, 보호관찰 수감명령 등)
- ⑧ 이성문제(성과 관련된 문제, 임신/낙태 등)
- ⑨ 중독과 관련된 문제 (게임 중독, 스마트폰/인터넷 중독, 약물/알코올 중독 등)
- ⑩ 기타 _____

2. 이용 청소년들의 어려움 중 심터에서 가장 집중적으로 개입해야 하는 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?

(아래의 표에서 1순위에서 5순위에 해당하는 것을 선택해 주세요. ⑩ 번을 선택하신 경우에는 구체적인 어려움을 기술해 주세요.)

1순위() 2순위() 3순위() 4순위() 5순위()

- ① 위기개입 (자살시도, 자해 등)
- ② 심리 상담 및 정서 문제(우울, 불안 등)
- ③ 교육 및 진로문제(학습지원, 복학, 대안학교, 검정고시, 직업훈련, 자격증 취득, 진로교육 등)
- ④ 의료·건강 문제(건강관리, 예방, 재활, 질병, 정신장애 등)
- ⑤ 경제적 어려움(생활비, 자립정착금, 급식비, 주거비, 학원비 등)
- ⑥ 가정문제(학대·방임, 가정해체, 부모교육방식 등)
- ⑦ 학교폭력/비행/사법 문제 (학교폭력·범죄 행위 피해자 및 가해자, 보호관찰 수감명령 등)
- ⑧ 이성문제(성과 관련된 문제, 임신/낙태 등)
- ⑨ 중독과 관련된 문제 (게임 중독, 스마트폰/인터넷 중독, 약물/알코올 중독 등)
- ⑩ 기타 _____

II. 다음은 사례관리에 대한 질문입니다.

3. 귀하의 기관은 현재 사례관리 서비스를 제공하고 있습니까?

- ① 사례관리 서비스를 제공하고 있다.
- ② 사례관리 서비스를 제공하고 있지 않다.

4. 현재 귀하의 기관에서 한 직원당 사례관리 대상자는 약 몇 명입니까?

- ① 10인 미만
- ② 10~20인 미만
- ③ 30인~40인 미만
- ④ 40인~50인 미만
- ⑤ 50인 이상

5. 귀하는 사례관리에 대한 교육을 받은 경험이 있습니까?

- ① 있다. (다음 질문으로)
- ② 없다.

6. 사례관리 교육을 받으신 경험이 있으시다면, 사례관리와 관련된 교육 및 훈련은 어떤 경로로 받으셨습니까? (해당되는 곳에 모두 응답 가능)

- ① 대학 및 대학원 교과목
- ② 워크샵 (8시간 이상)
- ③ 워크샵 (4~8시간 미만)
- ④ 1회성 워크샵 및 강의 (4시간 미만)
- ⑤ 기타 (수련, 실습교육 등) _____

7. 다음은 사례관리업무의 세부과업입니다. 각 문항을 읽고, 청소년쉼터의 사례관리에서 각각의 내용이 ① 현재의 기관의 각각의 수행빈도와 ② 각각의 내용의 업무 난이도에 대한 귀하의 생각이 가장 일치하는 곳에 \surd 표 해주시기 바랍니다. (수행빈도와 난이도는 각각 수준이 다를 수 있습니다.)

	문항	중요도					수행도					난이도				
		매우 중요하지 않다	대체로 중요하지 않다	보통이다	대체로 중요하다	매우 중요하다	매우 빈번하게 수행되지 않는다	대체로 빈번하게 수행되지 않는다	보통으로 수행된다	대체로 빈번하게 수행된다	매우 빈번하게 수행된다	매우 수행하기 쉽다	대체로 수행하기 쉽다	보통이다	대체로 수행하기 어렵다	매우 수행하기 어렵다
1	대상자 발굴 및 의뢰	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	초기상담	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	통합적 욕구 및 위기도, 자립역량 사정	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	사례회의 개최	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	대상자 구분 및 선정	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	서비스 실행계획 수립	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	서비스 연계 및 조정	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	서비스 및 프로그램 제공	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	평가	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	종결 및 사후관리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

8. 다음은 사례관리과정의 세부과업입니다. 각 문항을 읽고, 청소년쉼터의 사례관리에서 각각의 내용이 ① 수행되고 있다고 생각하는 정도(수행도)와 ② 각 과정을 수행하는데 어렵다고 느끼는 정도(난이도)에 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 √표 해주시기 바랍니다. (수행도와 난이도는 각각 수준이 다를 수 있습니다)

	문항	수행도					난이도				
		매우 빈번하게 수행되지 않는다	대체로 빈번하게 수행되지 않는다	보통으로 수행된다	대체로 빈번하게 수행된다	매우 빈번하게 수행된다	매우 수행하기 쉽다	대체로 수행하기 쉽다	보통이다	대체로 수행하기 어렵다	매우 수행하기 어렵다
1	클라이언트 발굴의뢰 체계 개발하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	지역사회 자원연계체계 개발하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	지역사회 자원연계체계 관리하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	사례관리 조직 구성하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	사례관리 지침 만들기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	데이터 관리하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	수퍼비전 체계 만들기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	사례관리자 교육체계 만들기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	사례관리 설명하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	클라이언트의 일반적 상황 파악하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	클라이언트의 제시된 욕구 분석하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	클라이언트 선정하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	클라이언트의 욕구 분석하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	클라이언트 자원정보 분석하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	클라이언트 강점찾기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	클라이언트 장애물 파악하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

	문항	수행도					난이도				
		매우빈번하게 수행되지 않는다	대체로 빈번하게 수행되지 않는다	보통으로 수행된다	대체로 빈번하게 수행된다	매우빈번하게 수행된다	매우수행하기 쉽다	대체로 수행하기 쉽다	보통이다	대체로 수행하기 어렵다	매우수행하기 어렵다
17	사례관리 목표 수립하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	사례관리 실행계획 전략수립하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	통합사례회의의 실행하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
20	자원활용 계획하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
21	클라이언트와 계약하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
22	클라이언트 내적 장애물 상담하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
23	클라이언트 긴급상황 개입하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
24	클라이언트 문제해결 역량 강화하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
25	자원 접근성 높이기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
26	자원과 클라이언트들의 상호작용 촉진하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
27	지역사회자원 지원하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
28	사례관리 모니터링하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
29	목표달성 여부 확인하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
30	종결상황 점검하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
31	종결보고서 작성하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
32	사후관리 계획 수립하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
33	사후관리하기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

9. 귀하의 기관에서 대상자에 대한 사례관리는 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 중요하지 않다.
- ② 대체로 중요하지 않다.
- ③ 보통이다.
- ④ 대체로 중요하다.
- ⑤ 매우 중요하다.

10. 귀하는 대상자에 대한 사례관리를 수행하는데 있어 어느 정도의 어려움을 느끼십니까?

- ① 전혀 느끼지 않는다.
- ② 대체로 느끼지 않는다.
- ③ 보통이다.
- ④ 대체로 느낀다.
- ⑤ 매우 많이 느낀다.

11. 사례관리를 하는 데 있어 어려움을 느끼는 주된 이유에 대하여 1순위, 2순위, 3순위 순으로 응답하여 주시기 바랍니다.

1순위: _____ 2순위: _____ 3순위: _____

III. 다음은 지역사회연계에 대한 설문입니다.

13. 청소년의 주 호소 문제에 따라 A: 지난 1년간 연계(협력)을 한번이라도 해본 기관에 체크(√) , B: 연계(협력)이 필요하다고 생각하는 기관에 체크(√) 해주세요. (A, B 모두 중복체크 가능)

기관목록	위기개입		심리정서		교육진로		의료건강		경제적어려움		가정문제		학교폭력·비행·사범		이성문제		중독(게임, 인터넷, 알코올)		기타()		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
국가 지자체 교육 관련 조직																					
시군구청, 동사무소·주민센터														5							
경찰서(파출소, 지구대)																					
관할 교육청(Wee센터 포함)																					
학교(Wee class 포함)																					
대안학교																					
방송통신 중고등학교																					
법원, 검찰청, 보호관찰소																					
고용센터/산업인력공단																					
청소년지원기관(이용시설)																					
학교밖청소년지원센터																					
청소년상담복지센터(1388포함)																					
청소년수련관																					
청소년꿈키움센터																					
청소년자활지원관																					
지역복지기관 (복지관, 건강가정지원센터 등)																					
자원봉사센터																					
청소년시설기관(거주시설)																					
청소년쉼터																					
청소년치료재활센터																					
청소년자립지원관																					
아동자립지원단																					
청소년회복지원시설																					
양육시설(그룹홈·공동생활가정)																					
보건 의료 관련 기관																					
해바리센터																					
보건소(정신보건센터 포함)																					
중독관리통합지원센터																					
병원																					
기타																					
(직접기입)																					
(직접기입)																					

개인정보 수집 및 이용 동의서

▶ 개인정보의 수집이용 목적

- “가정 밖 청소년 고위기 유형별 사례관리 모델 개발” 관련 의견 수렴을 위한 목적
- 응답 완료자에 대한 답례품 지급 동의 목적

▶ 개인정보 수집 항목 : 설문 문항 중 일반사항 관련

본인의 개인정보를 수집·이용 및 답례품 수령에 동의합니다.

동의함 동의하지 않음

2022년 8월 0일

성명 :

(서명)

휴대폰 번호 :

설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

- 감사합니다. -

[부록 2] FGI 질문지

초점집단인터뷰 가이드

구분	내 용	
사례관리 현황 및 목적	1. 쉼터에서의 사례관리의 목적은 무엇이라고 생각하나요? - 사례관리를 통해 기대하는 것(성과)는 무엇인가요? 2. 현재 귀하가 일하고 있는 쉼터의 사례관리는 어떻게 진행되고 있나요? - 사례관리가 잘 수행되기 위한 촉진 요인과 장애요인은 무엇일까요?	
사례관리 과정 (현황)	3. 쉼터에서 대상자가 들어와서 사례가 종결될 때까지의 전 과정은 어떻게 되나요? 4. 사례관리의 과정 (초기접수, 사정, 계획수립, 개입, 종결 및 사후관리)에서 가장 실행이 어려운 부분은 어떤 단계인가요?	
사 례 관 리 과 정	초기접수 및 면접	5. 쉼터에서의 사례관리의 초기 접수 및 초기면접은 어떻게 이루어지나요? 6. 초기 접수 및 면접의 단계에서 꼭 수행/확인해야 할 사항들은 무엇인가요? (질문들의 예) 7. 초기 접수 및 면접에서 어려운 부분은 무엇인가요? (*이동/단기: 대상자발굴 및 초기상담의 어려움 집중) 8. 비자발적인 대상자에 대한 초기면접을 진행하는 과정에서 어떠한 부분들이 도움이 되나요?
	사정하기	1. 쉼터의 대상자들이 주로 호소하는 어려움들은 어떠한 것들인가요? 2. 욕구 및 위기도를 사정하기 위하여 사용되는 도구들과 방법들은 어떤 것들이 있나요? (욕구사정 양식, 서류, 심리검사 등) 3. 쉼터 청소년들의 욕구사정 단계에서 도움이 되었던 질문 혹은 실천 전략은 어떠한 것들이 있을까요?
	계획수립	4. 계획수립단계는 어떻게 이루어지나요? 5. 계획수립단계에서 어려운 부분들은 어떤 것들이 있을까요? (*고정형 및 단기형의 서비스 계획수립 어려움 집중) 6. 계획수립 단계에서 사용되는 서식들은 어떤 것들이 있나요?
	개입 (직접 및 간접 서비스)	7. 기관에서는 어떤 서비스들을 제공하고 있나요? 8. 고위험 유형에 따라 제공되는 서비스 또는 중점을 두는 서비스는 어떤 것들이 있나요? 9. 개입의 과정에서 지역사회연계는 어떤식으로 진행되나요? 주로 연계하고 있는 기관들은 어떤 곳들인가요? 10. 성공적으로 개입이 이루어졌던 예들이 있나요? 주요한 성공요인은 무엇인가요?
	종결 및 사후관리	11. 종결은 언제, 어떻게 이루어지나요? 12. 종결 이후의 사후관리는 어떻게 진행되나요? 13. 사후관리에서 확인해야 할 내용들은 어떤 것들이 있나요? 14. 사후관리에서 경험하는 어려움은 어떤 것들이 있나요? (* 중장기형의 사후관리 어려움 집중)
사례회의	15. 기관에서는 정기적으로 이루어지는 사례회의는 어떻게 진행되나요? (구성원, 횟수, 내용, 문서 등)	
유형별 사례관리	16. 종사자의 입장에서 사례관리가 특별히 어려운 대상자들은 어떤 청소년들인가요? 17. 경계선 지능, 자살자해, 폭력성이 있는 청소년들의 사례관리에서 특별히 주의해야 할 점들은 무엇이 있을까요?	
쉼터의 사례관리	18. 쉼터에서의 사례관리가 잘 이루어지기 위해서 변화되어야 할 부분은 어떤 부분일까요? (종사자의 지식 및 태도, 기관의 변화, 정책 및 제도의 지원 등)	
쉼터의 역할	19. 쉼터의 역할에 대해서 한 단어로 정의한다면.. 20. 청소년들에게 쉼터란 _____ 이다.	

Abstract

In order to protect and intervene homeless youth, the government and local governments operate shelters. The shelter provides a safe protection space to prevent the lives of homeless youths who have no family to return. As the core institution for runaway youths, the shelters provide psychological and emotional counseling to prevent from crime and support their return to society and home or self-reliance. The number of shelters is currently expanded to 138 and teenagers who want to prepare for the transition to adulthood under the protection of adults are stably supported. However, there are teenagers who cannot adapt to shelters as well as who adapt successfully. Considering the high rate of unauthorized discharge and self-discharge, and the homeless youth who wander the streets and cannot flow into the shelter, it may be a realistic interpretation that the shelter does not fully reflect the desires of teenagers. Therefore, case management is proposed in many papers to provide customized services to individual adolescents. Therefore, this study aims to clarify the concept and purpose of case management for homeless youth, to develop the model and the manual, and to present specific tasks for each stage of case management

This study conducted a survey on the current status of case management and the case management process in shelters. This survey conducted a survey on the total number of shelters(137), and one person at an institution conducted a survey to understand the current status of shelters nationwide, not limited to specific regions or types. Based on literature reviews and survey results, a basic manual for shelter case management was developed, and an online group interview using ZOOM with shelter practitioners was conducted to evaluate the case management experience and the developed manual. Based on the conducted survey and focus group interviews, a case management model was developed, and the manual was revised and confirmed.

According to the survey results, the most intensive difficulties experienced by adolescents using shelters were family problems, psychology, emotion, education, career, medical, health, and economic difficulties, and the main difficulties felt by shelter practitioners in case management were youth refusal, non-cooperation, and lack of time due to work. In

addition, practitioners responded that youth cooperation is the most important factor for successful case management, and that sufficient time is needed for positive change as they are teenagers subject to case management with complex and diverse problems. In addition, due to the nature of adolescence, counseling skills necessary for difficult and difficult youth intervention are required, and various resources from the community necessary for adolescents are judged to be needed. And through IPA analysis, case management items were divided into four types. Capacity development concentration (high performance, low difficulty), Continuity (high performance, low difficulty), Capacity development efforts (low performance), Low priority (low performance), and shelter practitioners did not feel difficult in the assessment and planning, and did not perform well in tasks such as connection with local community resources and emergency intervention

Based on the results of focus group interviews with shelter practitioners, it was said that it was difficult to conduct case management for teenagers without motivation, teenagers with mental difficulties, and teenagers with different perspectives from practitioners. Practitioners at the temporary shelter were not able to reach an agreement on the definition of case management, and they were conducting case management in different forms. It was also mentioned that there is a limit to following the steps of case management due to the nature of the 24-hour shelter. In the case of short-term shelters, adolescents with mental difficulties were experiencing difficulties in intervention, and they were attempting to follow the case management step. Mid- to long-term shelters mentioned of various difficulties as they protected adolescents for a long time, especially those with mental difficulties, adolescents with borderline intellectual functioning and violent adolescents. They agree with the necessity of the stages of case-management, but the reality was that they felt limitations in the shelter.

Through this research, it became clear that case management of shelters has differentiation from case management of other types of institutions. There are many unexpected discharge, and it is difficult to cooperate with adolescents. Given that these two characteristics are major elements of case management, it was required to develop a model suitable for the shelter. In this study, a model according to the scope of intervention was developed in consideration of these two points. It was divided into fragmentary case management, comprehensive case management, and compromised case management so that

it could be used as a useful framework in the shelter. Based on this model, this study developed a case management manual. According to the results of the survey and the opinions of the advisors, the theoretical part was emphasized in this manual. It was necessary to present a framework that became the standard as various types of case management were under way through various interpretations without basic theoretical establishment. And practice guides for each step/subject were presented.