

사회복지 사례관리실무

- 운영체계와 간접실천기술-

조 현 순 교수
경인여자대학



시작에 앞서...

- 사례 관리 는 클라이언트, 사례 관리자, 자원 망 이 함께 하는 공동작업!!!!
- 문제 해결역량과 자원과의 관계
- -자원의 자원 접근 성 확보
- -자원과의 상호 작용의 확대
- -자원활용 역 량의 강화

클라이언트 중심으로 헤쳐모여!!!!



자원의 조직화 방법

- 공식 자원 조직화- 효율적 운영체계의 구축을 통해서..
- 비공식 자원의 조직화 - 지역조직 기술을 적용..
- 자원망의 효율적 운영 - 점검과 조정활동을 통하여..
- 자원을 통한 목표달성... 간접실천 기술 활용을 통하여



학습목표

- 운영체계 (내외적 조직체계의 구조)를 이해한다
- 실행 단계에서 간접 서비스를 이해하고 시행할 수 있다.



학습내용

- 내외적 조직체계 개발과 운영
- 간접서비스 제공하기

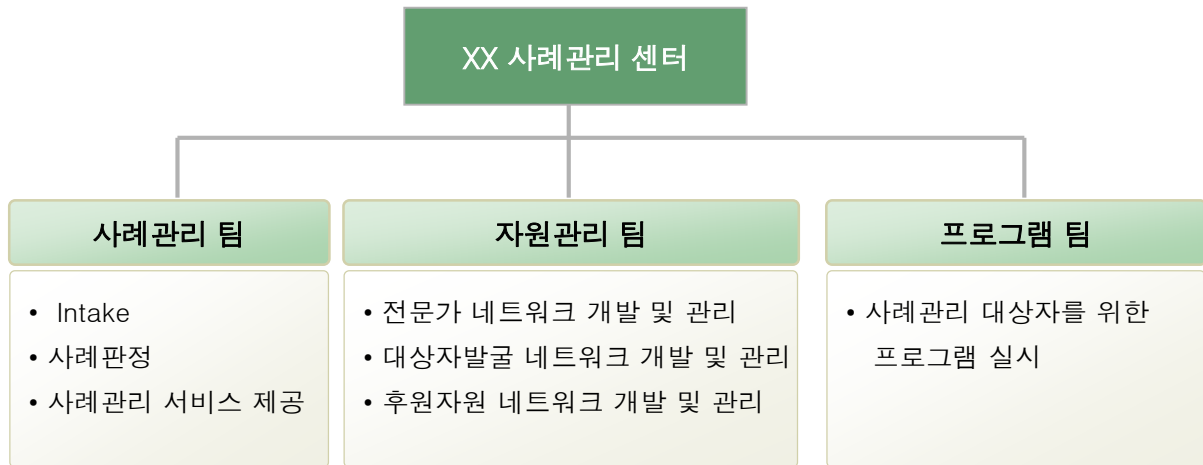
목적

계획에 근거한 결과도출을 위한 **체계적, 전문적 실행**을 위해
다분야 협력 팀과 자원을 개발, 운영



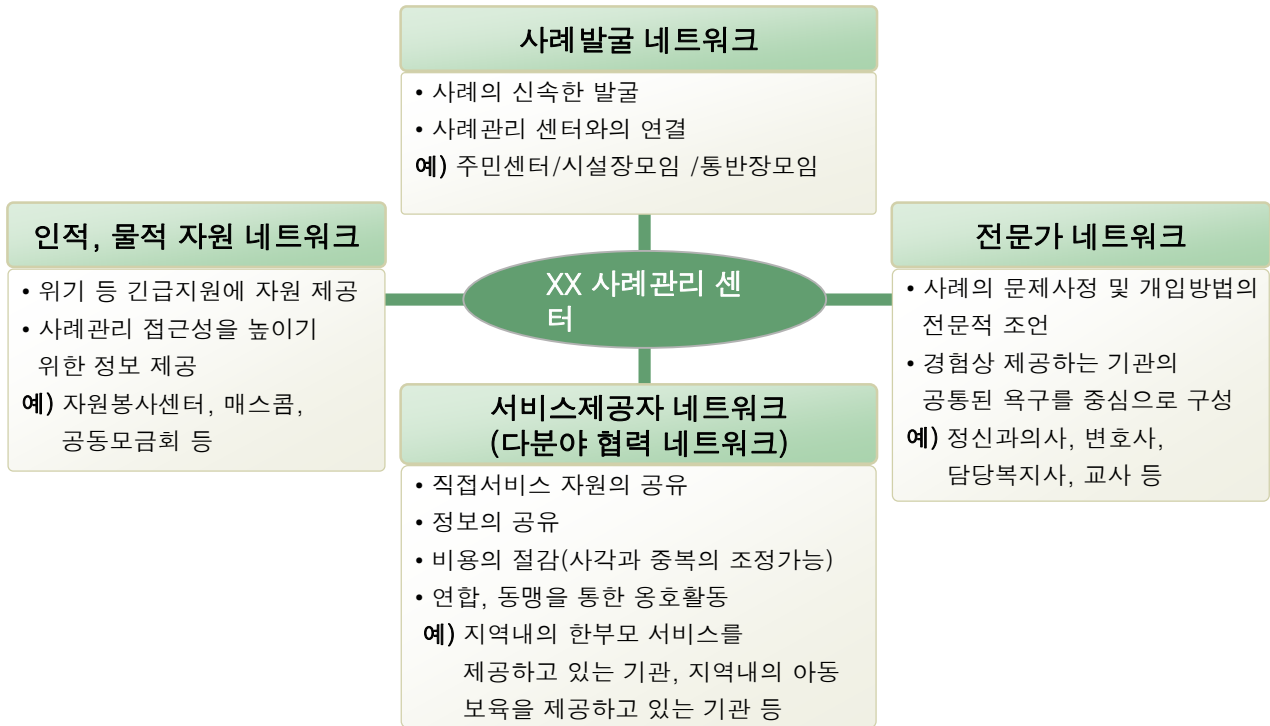
클라이언트의 사회적 지지망을 활성화시키거나
새로운 지지망을 개발해 주는 것

01 내부 조직 체계



01 | 내외적 조직체계 개발과 운영

02 외부체계 (자원망)



03 회의체계

지원체계 - 외부

솔루션 회의

- 사례의 사정 및 개입 계획 수립 시 사례에 관련된 외부 네트워크 관련자가 모임 (월 1회이상, 수시)
- 방문하여 진행하여도 좋음
- 사전에 협약서와 협력내용을 명시하여 교환한 상태에서 진행함
- 지역내의 대표적 시설 기관 보다는 사례중심으로 구성된 네트워크를 중심으로 회의를 진행함으로써 개입계획 수립 시 역할을 할당할 수 있도록 한다.
- 클라이언트 참여를 원칙으로 하여 비공식적 지원망으로 지속성을 갖게 한다.
- 솔루션 위원회에 참여하는 기관실무자나 개인들에게는 다양한 방법의 보상체계를 강구하여야 한다.

03 회의체계

지원체계 - 내부

사례회의, 점검회의

- 사례관리자와 슈퍼바이저가 모여서 진행함
- 사례선정, 등급판정. 사례에 관한 실행계획 논의
- 점검 및 재사정을 위한 회의는 매 3개월 마다 진행함

03 회의체계

지원체계 - 내부

수퍼비전

- 사례관리자와 수퍼바이저가 모여서 진행함
- 사례 관리자에 대한 임상적 조언을 줌
- 수퍼비전은 다음 단계에 반영되는 것이 바람직함
- 내부 수퍼바이저가 부족할 경우 외부 수퍼바이저를 초빙할 수 도 있음

02 | 간접서비스 제공하기

<6대 간접 서비스 전략>

: 반응적 ct지원망은 발전시키는데 사례관리자가 관여하는 전략

영역	전략	기대효과
<p>욕구해결을 위한 서비스 자원획득</p>	<p>중개 / 의뢰</p>	<p>공식적 대인서비스 획득</p>
<p>욕구에 대응하는 서비스와 자원의 능력에 영향을 미치는 전략</p>	<p>옹호 점검/조정 사회적망 개발과 지원</p>	<p>서비스 이용성과 접근성 증가 서비스제공자들의 팀워크의 보장 지원의 출처의 증가</p>

02 | 간접서비스 제공하기

01 클라이언트 욕구에 부응하기 위한 중개 전략(brokering)

1) 정의

중개 전략이란?

ct 지원 계획에 정해진 서비스를 전달할 기관이나 자원을 선택하는데
사례관리자가 관여하는 것

자원의 명확화

+

조직화



욕구에 적절 / 적정 서비스 실현토록 자원과 ct를 연결하는 것

01 클라이언트 욕구에 부응하기 위한 중개 전략(brokering)

2) 효과적 중계는 사례관리자의 “지식” list

- ① 서비스 이용성, 적정성, 적절성, 수용성, 접근성에 관한 지식
- ② 서비스 이용 자격기준, 진단, 자산조사 기준 등
- ③ 고시되어 있는 서비스의 품질, ct에 의해 받은 feedback 품질에 관한 지식
- ④ ct욕구해결을 위한 서비스 제공자 능력과 지식
- ⑤ 서비스제공자의 동기에 관한 지식 - 기관의 평판
- ⑥ 기관이 담당하고 있는 주요 서비스

02 | 간접서비스 제공하기

01 클라이언트 욕구에 부응하기 위한 중개 전략(brokering)

3) 효과적 중개를 위한 기술 list

① 사례관리자의 타 기관과의 연결 기술



전문가 망의 형성



실무자 망의 형성

02 | 간접서비스 제공하기

02 서비스 및 자원과 ct를 연결하는 전략

1) 정의

서비스 및 자원과 ct를 연결하는 전략이란?

서비스의 이용성을 보장하기 위해
service와 ct를 연결하는 전략

2) 주요기술

: 의뢰

02 서비스 및 자원과 ct를 연결하는 전략

3) 효과적 의뢰 기술

1 Ct 준비시키기

- ① 의뢰해야 하는 필요성 인식하도록 알려주기
- ② 의뢰에 대한 ct감정(두려움, 관심, 염려..) 다루기
- ③ ct가 의뢰를 통해 서비스내용과 달성될 수 있는 내용 알게 하기
- ④ 의뢰기관 선정하기 ... (ct가 선택하도록 많은 대안 제시하고 ct가 선정하도록 정보주기)
- ⑤ ct의 서비스 접근성 확보하기 (위치안내, 이동수단 확보, 운영시간 등 공지 등.)
- ⑥ 정보공유범위에 대한 합의
- ⑦ 동행자 구하기

02 서비스 및 자원과 ct를 연결하는 전략

3) 효과적 의뢰 기술

2 의뢰 받을 기관 준비

- 협약서** — ① **기관에 대한 확인** { 함께 일할 동기의 확인
적절한 서비스 배치유무 확인
서비스 능력 확인
- 의뢰서** { ② **핵심정보의 이전 (transmission)**
- 의뢰목적, ct욕구, 전체적 ct지원 계획을 이해 하도록 제공
③ **의뢰 받는 기관의 서비스 제공이 원활하도록 장애요소 제거**
ex) 이동문제 ※ 점검 ~~≠~~ 감시
- ④ **linkage meeting (연결모임)의 상설 운영**
- 사례관리자, ct, ct대행자, 의뢰 기관의 담당자
- 결과 보고서** — ⑤ **점검체계 (monitor's system) 설치 운영**
- 사례관리자의 정기적 점검
(전화통화, 서신왕래, 정기모임운영, E-mail 등)

02 | 간접서비스 제공하기

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

1) 정의

ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략이란?

*사례관리자가 ct의 욕구에 대응하기 위해
필요하다고 판단해서 조직한 서비스 제공자와 사회적망 구성원에 의한
서비스가 조화롭고 적합한 방법에서 수행되도록 하는 활동*

2) 주요과업

- ① 목적 달성을 위해 노력하도록 보장
- ② 전달 계획이 의도에 따라 진행되도록 보장
- ③ 지원자 간의 정규적 의사소통을 보장

목적달성 ←

구조의 조직화

+

유지활동

경계교량자 역할 → CT를 대신해서 자원을 취급, 자원간의 협상

02 | 간접서비스 제공하기

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

3) 효과적 조정의 장애요인

- ① 공유하는 이해의 부재 → 교육 훈련 토론 등
- ② 경쟁심으로 인한 비협조 → 독립성을 보호하려고 노력한다는 표시

4) 효과적 조정 전술

① CT의 욕구를 강조한다.	“당신네 기관은 CT의 욕구를 해결하는 중요한 일을 하고 있습니다.”
② 과정에 대한 조정 노력을 인정하도록 분위기 형성	“귀 기관을 영속하거나 숙박하려는 것이 아닙니다. 오로지 클라이언트 욕구 충족을 위해...”
③ 조정 내용에 대한 사전 동의	정보의 공유 (여러 기관을 망라하는 일반적 처우 선정, 기관간의 협의서 교환, 전문가역할 명확화) (참고 = 협약서 양식)
④ 조정의 이점을 밝힌다	ㄱ. CT개입 노하우 정보 습득 기회가 원리다 ㄴ. 지역에서의 칭송을 함께 공유 ㄷ. 서비스 속에서 얻게 되는 실천 지식 ㄹ. 공유된 책임성 - 사례 수증가, 홍보비용 절감

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

5) 조정을 위한 장치

① 정보교환과 점검 장치 - 사례조정회의

: 기능 - 지지망구성원이 정보교환, 지지망을 위한 정보나 기록체계 유지(보고서, 전단, 소식지)

② 능력배양장치 예) 사례회의, 연합훈련, 수퍼비전

③ 적응장치 - 사례보고회, 전환회의, 위기회의 등 (이정표회의)

④ 연계망 장치

- 제3자 협의 구조, 교육실시, 효과적 망도영, 행사, 비공식적 상호 작용 활동


02 | 간접서비스 제공하기

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

협약 내용

기관명	인천시 부평구 건강가정지원센터	중학교
기관주소/연락처	인천광역시 부평구 원천동 425번지 우림라이프스타일 A동-120호	신원중학교 부평구 송산동
협약내용 (협약하고자 하는 항목에 체크해 주세요)	-상 담- <input type="checkbox"/> 가족상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input checked="" type="checkbox"/> 개인상담 <input type="checkbox"/> 집단상담(희망내용 구체적 기재) <input type="checkbox"/> 아동상담 <input checked="" type="checkbox"/> 학습상담 <input type="checkbox"/> 이혼전후 집단상담 <input type="checkbox"/> 기타 ()	
	-문 화- <input type="checkbox"/> 가족영화마당 <input type="checkbox"/> 가족일동화대회 <input type="checkbox"/> 월일체험 <input type="checkbox"/> 가족음악회 <input type="checkbox"/> 가족캠프 <input type="checkbox"/> 기타 ()	
	-교 육- <input type="checkbox"/> 부모인격교육 <input type="checkbox"/> 양성평등 교육 <input type="checkbox"/> 한부모교육 <input checked="" type="checkbox"/> 의사소통 교육 <input type="checkbox"/> 예비부부 교육 <input type="checkbox"/> 부부교육 <input checked="" type="checkbox"/> 가족가치교육 <input type="checkbox"/> 리더십 교육 <input checked="" type="checkbox"/> 다문화가족교육 (영어아동, 조식, 생터인 가족 등) <input type="checkbox"/> 방과 후 영화마당 <input type="checkbox"/> 기타 ()	
협약기관에 대한 요청사항	원사건 접수 직후적인 홍보를 부탁드립니다. 학생상담 의뢰시 결과 보고서를 보내주시기 바랍니다.	
협약협동 담당자	직책: 가족상담 사회복지사 김경미 전화번호: 032-623-7273 메일주소: lofamily-eap@hanmail.net	직책: <u>신영교육부장</u> 전화번호: 032- - 8958 메일주소: coll- hee @hanmail.net

인천시 부평구 건강가정지원센터

담당자 김 경 미 

인천시

중학교

담당자 김 

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

의뢰서

결재	담당	담당	센터장

의뢰처	계양구 드림스타트센터		담당자	사회복지사
내담자 인적사항	이름	주민등록번호	74t	
	나이	성	출신사항	
	연락처	032-	주소	
<p>특기사항 : 우울증으로 여러 차례 자살기도를 하였음. 최근 2009년 6월 말경 자살기도(집에 가스를 쬐)를 하던 중 막내 딸 오*가 현장을 목격하고 충격이 심하여 어머니께서 : 심리상담을 드림스타트센터에 의뢰하였음. 이 일로 아버지가 밤 씩씩 '얼마를 잊었는데 우리를 버리고 어떻게 이럴 수 있나'며 화를 많이 냈다고 함. 큰 아들 오*은 장영으로 약 1주일간 입원을 하였는데 어머니 자살기도가 심리적 영향을 준 듯함.</p>				
<의뢰사유>				
의뢰경위	<p>본 세대는 계양드림스타트센터 대상 가정으로 '09. 6월말 까지(...)가 가스로 자살기도를 한 상황을 막내 딸 오*가 목격하여 아이의 경서뿐만이 아니라 심리상담을 의뢰함.</p>			
가족력	<p>* 가족관계 본인 - 박 자 - 오 자 - 오 자 - 오</p> <p>* Life story 딸 박*는 어려서부터 친정부부의 사이가 좋지 않아 늘 싸우는 모습을 보고 지냈다함. 초등 5학년 때부터 친정부부로부터 성폭행을 당하였으며 여중생은 성폭행으로 임신까지 했다 함. 진남중과는 1남 2녀를 두었으며 단란한 가정을 꾸리고 싶었으나 막내 임신 8개월 주협 사립을 하던 남편이 외도로 집에 잘 들어오지 않더니 결국 출산 후 백일도 안 되어 이혼하게 됨. 이혼 후 방동판대업(다단계)을 하였으나 큰 성과를 거두지 못하고 실직으로 이어짐. 기독교인으로 신앙생활도 귀담 받으며 어려움을 극복하고 싶었으나 우울증이 너무 심해, 기도 중 피로 투하는 증상 이 자주 나타나 결국 예배도 참석하지 못하고 교회활동도 전혀 하지 못하고 집에서만 지내고 있음. 할로 자애 하는 모습을 본 아버지가 어머니 컨디션이 좋지 않으면 눈치를 보고 할로대 할 활동 근처로 가 영아가 할을 만지지 못하게 하고 있다 함. 수면제라도 못 자레의 자살 기도를 했으나 실패하고 지금은 수면제를 20알을 먹어도 잠을 이루지 못한다함. 한 달에 두 번 정신과에 우울증 치료를 받으며 약을 복용하고 있음.</p>			
소견	<p>현재 드림스타트센터에서 실시하는 미술치료(매주 화, 7회과정)에 참여중이나 부모 등으로 가정 내에서 어머니의 기능을 잘 수행하지 못하며 몇 차례의 자살 기도도 아이들의 경서에도 큰 영향을 미쳤으리라 추정되어 귀 기관에 가족상담을 의뢰합니다.</p>			
취외 같이 의뢰합니다.	<p>일 시 : 2009년 부 서 : 계양드림스타트센터 의뢰인 : 사회복지 주사보</p>			

인천시 부평구 건강가정지원센터

03 ct에 대한 서비스 전달을 조정하는 전략

중 결 보고서

결 재	담당	팀장	센터장

연 계 처	부평구건강가정지원센터 상담실			담 당 자	한정신
내담자 인적사항	이름	ct	주민등록번호		
	나 이		혼인사항		
	연락처	v2104v@yahoo.co.kr	주 소		
	특기사항 :				
<서비스 요약>					
개입내용	형사와 민사 사건으로 분리하여 답할 예정임.				
현재상황	<p>한 여자에게 너무 짐작을 한 오빠의 억울함을 풀어주세요. 저희오빠 핸드폰 문자에 (돈 받았으니 확인하세요) (이달 카드 값 56만원이니 보내십시오) 라는 두문자가 있으며, 카드내역서도 보면 그 여자가 대부분 사용했구요.</p> <p>그 여자에게 짐작한 저희오빠는 그 여자에게 마음을 정리하고 죽는다는 유서식의 문자를 보내기도 했다. 그 여자가 연전 꽃병인 것 같으며 돈 들어날 적점으로 친구사이 이라질사이 키고 빚을 지게 했단데요. 저희오빠만 악을 먹고 지금 정신병원에 있습니다. 너무 억울합니다. 그 여잔 오빠가 악을 먹었다 해도 연락 한 번 없습니다.</p> <p>이 여자를 잡아 혼내줄 방법이라던지.. 돈 받을 방법이 없는지요. 자기 맘에 죽을 뻔했다고 협박했다면서 연락하면 일건시킨다고 협박합니다. 이 여자.. 어찌하면 좋을까요? 도와 주십시오.</p>				
담당자의 견	<p>1.형사 타인의 카드를 함부로 쓰면 어신전건금융업법위반, 사문서위조등의 죄가 될 수 있습니다. 하지만, 귀하의 오빠가 동의한 상태에서 카드를 만들었고, 카드사용한 것도 오빠가 동의한 것이므로, 형사고소는 하기 어렵다고 보입니다.</p> <p>사기죄여부도 검토가 가능하겠지만, 오빠가 정신병원에 입원한 상태라서 입증이 쉬워보이지는 않습니다. 만약, 형사고소를 하시려면 고소장을 작성한 후 그 여자의 주소지관할 경찰서에 접수하시면 됩니다. 다만, 형사고소를 잘못하면 고소인이 오히려 처벌받을 수가 있으므로 주의하셔야 합니다.</p> <p>2.민사 오빠가 그 여자를 상대로 손해배상청구소송 또는 부당이익반환청구소송을 하실 수 있을 것 같습니다. 그 카드사용내역이 그 여자가 주로 사용한 것으로 되어 있고, 문자로 '돈 받았으니 확인하세요'라는 등의 문자가 있는 것으로 볼 때, 증거는 충분할 것입니다. 문제는, 만약 민사소송에서 승소판결을 받는다고 하더라도 그 여자가 돈이 하나도 없다면, 그 판결문을 실제로 돈받는 데는 전혀 의미가 없을 수 있다는 점입니다. 따라서, 민사소송전에 그 여자의 재산을 파악한 후에 미리 가압류를 한 후에 민사소송을 하시는 것이 좋습니다.</p>				
위와 같이 중결하였습니다.					
<p>일 시 : 2009년 2월 10일</p> <p>부 서 : 부평종합법률사무소</p> <p>중결인 : 배영철 (인)</p>					

04 ct를 위한 옹호 전략

1) 목적

: 기관의 결정자보다 힘이 약한 ct의 입장을 대신 말하여 기관의 서비스 제공의지를 높여주고, 자원의 접근성과 활용성을 증진시키는 것

2) 과업

: Ct의 욕구에 부응하지 않으려는 부정의를 조정하는 것

04 ct를 위한 옹호 전략

3) 옹호를 위한 힘의 원천

- ① 권위 : 입법적, 합법적, 행정적 위임
- ② 인적자원 : 전문가, 집단...
- ③ 기술 및 지식 : 기준, 허가, 자격에 대한 근거지식
- ④ 사회심리적 요소
- ⑤ 물리적 지원

4) 옹호의 전술

- 기금/ 최일선기관 담당자 or 중간관리자와의 협상
- 위계조직망 활용하여 호소 - 기관철학 등 외부 감독자에게 호소
- 서비스기금 원천에게 호소
- 대중매체 활용
- 서비스 제공기관의 소비자와 협동 제도적 체계 활용

05 사회적 망을 개발하는 전략

1) 사회적 망의 개념

사회적 망이란?

가족, 친구, 비공식적으로 도와주는 사람
여타의 사람들로 구성된 망으로 공식적 전달체계를 이용하여
충족될 수 없는 ct에게 자원을 제공함.

2) 사회적 망의 이점(사회적 지지망으로부터)

- ① ct의 문제에 대한 감정적 지지와 현실적 도움을 얻음
- ② ct와 유사한 경험한 사람과 ct의 문제 해결법에 대한 직관과 지식 가진 자로부터의 도움

05 사회적 망을 개발하는 전략

3) 사례관리자의 지원활동

교육적 활동	<ul style="list-style-type: none">• Ct에 대한 이해 증진 시킴• Ct의 욕구에 대응하는 방법을 가르침 (ex) 가족교육행사개최)• 자조집단으로 발전시키기• 함께 살아가는데 생길 수 있는 스트레스에 효과적으로 대처하는 법 가르치기
이차적 지원 활동	<ul style="list-style-type: none">• 일차적 지원망(가족, 주부양자 등)이 이차적 자원을 활용하도록 돕기• 일차적 지원망의 스트레스 해소, 긴장완충을 위해 지지망 증가시키기• 사회적망을 위한 위기개입 카운셀링, 실제 서비스 해주기
대안적 지지체계 활동	<ul style="list-style-type: none">• 자조집단, 소비자 단체 등 조직화 된 망에 참여하도록 돕는다.

06 기술적 지지와 협상을 제공하는 전략

1) 기술적 지지의 개념

기술적 지지란?

*사례관리자가 대인서비스 기관에게 새로운 지식, 정보, 인식을 소개함으로써
변화매개 기능을 행하여 전달되기 어려웠던 서비스가 전달되도록 하는 것*

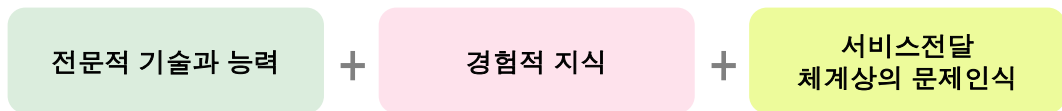
2) 사례관리자의 역할

- ct의 서비스의 새로운 접근 방식에 관심 갖기
- 정보전해주기
- 자문역할해주기
- 새로운 지도자에게 격려와 지지해주기

02 | 간접서비스 제공하기

기술적 지지와 협상을 제공하는 전략

3) 사례관리자 구비조건



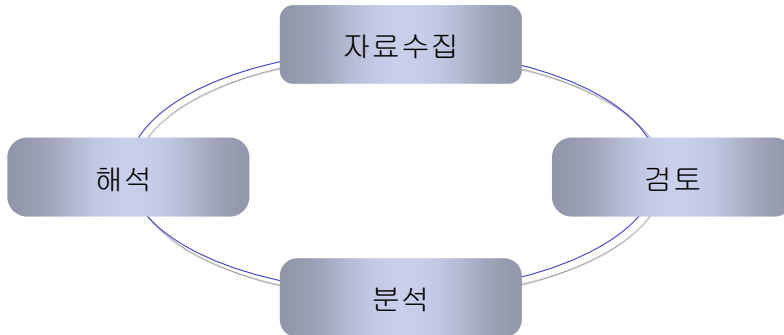
4) 과정

- ① ct의 서비스전달 문제와 관련된 지지와 협상 요청
- ② 기관장 면담 / 기관에 설명 or 교육
- ③ 새로운 접근방법 협상
- ④ 실용적 대응방안 고안

정의

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

주요 과업



점검의 목표

i) 목표 :

ct의 요구 충족을 달성하기 위해 무엇이 전달되어야 하며 무엇이 제공되어야 하는가를 정리한 것

ii) 점검:

목표 달성이 되기 위한 도구

ii) 점검내용 :

목표가 달성되고 있는가? /

목표가 시간안배에 맞춰 달성되고 있는가? /

과정 중 실패한 것은 무엇인가?



<p>노력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 지원망 구성원이 목표를 달성 하는가? • 지원망 구성원이 특절활동을 수행 하는가? • 지원망 구성원이 시간안배가 적정한가? • 지원망 구성원이 책임이 실행되고 있나?
<p>적절성</p>	<p>계획에 적절한 서비스와 자원이 있는가?</p>
<p>질</p>	<p>서비스 지원 계획이 잘 이행되는가?</p>
<p>결과</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 계획이 성공적 결과를 가져오는가? • 아니면 역행적 결과를 가져오는가?



비공식적이고 질적인 점검

- 점검의 도구로 ‘사례관리자 자신’을 도구로 활용
- 자신의 판단이 중요
(서신교환, 전화접촉, 비공식적 접촉 방법 활용,
- ct와의 위기 접촉)

공식적이고 양적인 접근

- 인터뷰 도구
- ct 기록부를 검토한 항목표
- ct 행동발전 사정 척도
- 서비스 지원과정의 노력, 적절성, 질과 결과를 점검하기 위한 표준 기준을 이용



점검의 과정에 대한 중요성)

목표 Ct 서비스 지원 계획의 목표 충족되었나의 여부 검토
핵심활동, 책임, 시간안배가 계획대로 실행되고 있는가 검토

- 과정**
- ① 사례관리자의 시간적 압박과 전문적 책임
 - ② 계획 시 자기보호, 상호보호, 전문가 보호와 관련된 과업과 활동 정하고 점검유형을 적용
 - ③ ct 지원망의 구성원에 대해 노력, 적절성, 질, 결과 점검

점검 계획 시 고려사항

- ① 점검에 관여할 사람
- ② 자료수집 시 이용할 도구와 접근 방법의 결정
- ③ 점검활동 시간 안배
- ④ 자료 취합 활동의 계획 (회의소집, 비 공식모임 운영 등)

<평가표(클라이언트 작성)>

성별	남
학력	고졸
자녀	3명
센터이용하기 전과 후의 점수	30→50
센터 연결 시 마음	자신의 힘든 문제 찾아서 해결할 수 있기를 기대했다. (엄마에 대한 감정)
현재의 마음	심리적인 문제는 해결되지 않았지만 전처럼 불안하고 힘들지 않다.
달라진 점	여유로워졌다.
달라진 요인	사람들과 비교해볼 때 자신의 위치가 확인되었다. 교육과정에서 자신이 재조명할 수 있었다.
좋았던 프로그램	가족캠프 / 송년파티 / 집단상담
아쉬운 점	집단상담이 좀 더 심화적이었으면 / 수준에 맞지 않은 교육(재테크)
가장 도움이 된 점	집단상담에서의 자신의 치료
계속 참여하게 되는 이유	사람들 만나는(동료애적인)감정
참여를 방해하는 이유	일정(자신의)원하지 않는 교육일 때
사례관리자의 태도는? - 좋을 때와 나쁠 때	있는게 좋다 / 없다.
하고 싶은 말	많은 사람들이 더 참여할 수 있도록 / 행사를 위한 행사를 하지 말자.

<2009 우리가정 행복 설계표(클라이언트 작성)>

내용		2008	현재	2009년 계획	
일상생활	①경제	6점	6점	10점	로또복권에 당첨됐으면 좋겠다.
	②건강	8점	9점	10점	한 주에 3번 이상 운동하기
	③의식주(생활)	6점	7점	8점	더욱 신경써야 할 부분이다.
	④취업	7점	7점	10점	성실하게 근무해야 겠다.
	⑤관계	6점	7점	8점	좋은 관계 갖기 위해 마음에 문을 열어야 겠다.
심리정서	①자신감증진	7점	8점	9점	좋은 계획을 세워서 이루어 나가야 겠다.
	②부정적 감정해결	5점	6점	7점	긍정적인 사고를 가져야겠다.
	③우울증	6점	7점	8점	베풀고 남을 배려하고 관용하는 마음을 가져야겠다.
자녀양육	①학업지도	6점	7점	10점	좀 더 자녀교육에 관심과 사랑을 가지고 후원해주는 아빠가 되어겠다.
	②돌봄	8점	9점	10점	나는 자녀들의 돌보미다.
가족관계	사라 한나 영준	7점 8점 9점	8점 9점 10점	10점 10점 10점	서로 사랑하여 신뢰하여 각자 맡은일을 성실히 수행하자! 그래서 각자가 가지고 있는 목표들을 향해 열심히 달리자! (오늘 걷지 않으면 내일은 뛰어야한다)
09년 우리가정의 모습?		꿈과 희망이 넘치고 더욱 화목한 가정이 되었으면 한다.			

<중간 점검표>

구체적 목표	달성도 (5점척도)	개입내용
1	1. 일시적 가사도우미 파견으로 긴급문제해결	5 1. 가사도우미 파견(22회) 2. 가사분담 생활화
	2. 가사업무처리를 가족역할 분담과 실행의 훈련	4 -분담표 만들기 -화이트보드 메모장 의견난누기 -아버지 마음 이해해 주기 3. 아빠의 애로사항 경청해 주기 4. 상담실시;전화상담12회, 방문상담 2회 5. 프로그램 참여:송편만들기
2	2. 자녀2에게 진로 계획을 위해 상담을 통한 학습동기 부여	4 1. 자녀1:진로상담 2. 자녀2:연말 성적 급상승 3. 자녀3:생활태도 파악
	2. 자녀3은 학습능력을 향상 시킴과 규칙적인 학업 생활 습관화	4 학업 수준과 습관 관찰 수정,보완 방과 후 교사 연결 4. 학습도우미 파견(48회):자녀2와 자녀3 5. 부모님의 이혼에 대한 감정 정자리 상담 6. 상담실시:전화상담6회, 방문상담 1회 7. 프로그램 참여:뮤지컬 관람
09년 ct가 원하는 가족의 목표		꿈과 희망이 넘치며 더욱 화목한 가정
다음분기의 목표		Ct의 이성문제와 자녀들의 개인 심리상담 -이혼으로 인한 가족형태의 변화에의 적응 -재결합에 대한 상담을 통해 합리적 결정을 할 수 있도록 돕는다.

<사례 x씨의 3차 개입계획표>

장기 목표	꿈과 희망이 넘치고 더욱 화목한 가정이 되자!		
단기 목표		A	B
	제시된 욕구	재결합을 하여 원만한 가정을 이루고 싶다.	자녀들이 계속 잘 커주면 좋겠다.
	합의된 목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아내와의 이혼이유를 재 검토 하여 인식한다. 2. 재결합에 대한 합리적 선택을 하도록 한다. 3. 인간관계에 있어 배려와 이해하는 방법을 습득한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 부모의 이혼에 관해 자녀1,2의 감정을 수용한다. 2. 가족 형태에 변화에 대한 가족 역할을 이해한다. 3. 자녀의 진로계획과 이행을 해나간다. 4. 자녀2,3의 학습습관이 안정화 된다
서비스 계획	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아버지상담연계 (**상담실 이**) 2. 인간관계기술 모니터링 및 교육 (사례관리자) 3. 의사소통교실 연계 (건가센터 교육팀) 4. 전부인과의 접촉시도 및 CT입장옹호 활동 (사례관리자) 		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 청소년집단상담연계(청소년상담실 기**) 2. 가족역할분담 훈련(사례관리자) 3. 자녀1 진로지도, 멘토링(사례관리자) 4. 자녀2, 피아노 강사 연계 (88기업사장님) 5. 가사 도우미 ½ 유료 연계 서비스(북부자활) 6. 학습 도우미 유료 이용 지지(**복지관) 7. 가족캠프 연계 (건가센터문화팀) 8. 자조모임 적극 참여 (자조집단 회장이**) 		



학습정리

01

사례 관리를 위해서 기관내부에 사례관리팀, 자원관리팀, 서비스 프로그램팀을 설치하는 것이 바람직하다.

02

효과적 사례관리를 위해 사례발굴네트워크, 서비스제공기관 네트워크, 인적물적 자원네트워크, 전문가네트워크가 필요하다.

03

간접서비스란 중개, 의뢰, 점검, 조정, 사회적 지지망 개발과 지원, 옹호서비스를 말한다.

Action PLAN

.강의를 듣고 실천에 옮길 계획을 세워봅시다.

1주일 안에 할 수 있는일

1개월 안에 할 수 있는일

6개월 안에 할 수 있는일

1년 안에 할 수 있는일