

조손가족 사례관리자의 사례관리경험에 관한 연구 -조손가족 가족코치사 적용 시범사업 평가와 방향을 중심으로-

문영주* · 강기정**

요 약

본 연구의 목적은 조손가족에게 사례관리를 실시한 가족코치사의 사례관리 경험의 의미와 본질을 밝힘으로써 가족코치사의 역할과 사례관리 필요성을 제고하는데 있다. 연구대상자는 C시 건강가정지원센터에서 조손가족 사례관리를 담당하는 가족코치사 12명이다. 본 연구에서는 Giorgi의 현상학적 연구방법을 사용하였으며, 수집을 위하여 의도적인 표집방법, 사례관리일지와 포커스그룹 인터뷰를 사용하였다. 본 연구의 결과 6가지 구성요소와 22개의 하위구성요소가 도출되었다. 6가지의 구성요소는 다음과 같다. <새로운 도전>, <가슴으로 끌어안음>, <변화에 대한 뿌듯함>, <나의 성장함을 느낌>, <기억되고 싶은 이미지>, <필요를 채워주는 서비스의 정착> 이다. 본 연구 결과에 대한 사회복지 실천적 함의는 조손가족 가족코치사의 사례관리가 전문사례관리자의 역할을 보완하고 가족의 기능을 향상시키며 조모의 양육부담을 경감하고자 한다. 또한 손자녀의 학습의욕을 높이고 조손가족의 심리·정서적 안정에 도움을 주며 조손가족 사례관리를 위한 가족코치사의 역할을 제안하고자 한다.

주제어 : 조손가족, 사례관리, 가족코치사, Giorgi의 현상학적 연구방법

논문투고일 : 2011. 11. 14

최종심사일 : 2011. 12. 5

게재확정일: 2011. 12. 11

* 한경대학교 강사, 주저자

** 백석대학교 기독교복지학과 부교수

Corresponding Author : Young Joo, Moon, Hankyong National University. 67, Sukjong-dong, Ansung-si, Korea, 456-749. E-mail : joymoon39@hanmail.net

I. 서론

최근 사회복지 현장에서는 다양한 욕구를 갖고 있는 클라이언트에게 적합한 서비스를 연속적이고 통합적으로 책임성 있게 제공하기 위해 사례관리의 중요성이 부각되고 있다. 즉, 지역사회복지관, 정신보건센터, 노인복지관, 건강가정지원센터, 드림스타트센터, 가정위탁지원센터, 지역아동센터 등에서 각 대상자별로 사례관리를 실시하고 있다.

조손가족 사례 관리에 대한 논의는 조손가구가 증가되면서 필요성이 시급해지고 있다. 인구주택 총조사 결과 우리나라의 조손가구는 1995년 조사에는 35,194가구이고 2000년 조사결과 45,224가구이며 2005년 조사결과 58,101가구로 10년 동안 65.1%나 증가하였고, 2010년 조사결과 69,175가구로 향후 지속적으로 증가할 전망으로 보여 진다(통계청, 2011). 더욱이 전통적인 가족관의 변화와 여성들의 사회 진출 증가와 급격한 이혼율 상승 등으로 가족유형의 구조적 변화는 조손가족의 지속적인 증가를 초래할 것으로 전망된다.

조손가족은 노년의 준비를 하지 못한 저소득층을 중심으로 늘어나고 있으며 불가피한 상황에서 준비 없이 가족문제를 떠맡아 형성되기 때문에 파생되는 문제가 심각하다. 우선 조손가족의 경우 양육자인 조부모는 생애주기 상 자녀양육의 시기를 넘기고, 자신의 인생을 마무리해야 할 시기에 주기를 거슬러 올라 육아의 책임을 안게 된다는 점에서 부담을 느끼고 있으며(Smith & Dannison, 2002), 조손가족의 열악한 상황은 양육 책임자인 조부모의 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향력을 미친다(옥경희, 2005). 특히 개인적인 역량과 능력이 감퇴하고 환경의 변화에 취약해지는 조부모들이 받고 있는 역할 갈등은 손자녀의 문제 행동에 대한 적절한 대처 능력이 없다는 점에서 심리적으로 더욱 가중되고 있다(Elkind, 1990; Kornhaber, 1995). 조손가정의 조부모는 손자녀 양육에 대한 심리적인 부담과 함께 양육비 부담으로 경제적 어려움에 처하기 쉽다.

가족해체로 조부모가 손자녀를 양육하는 조손가정에 대한 선행연구들 중 가장 많이 다룬 주제어는 건강, 실태파악, 사회적 지지, 가족기능, 양육스트레스, 생활만족도, 적응 등이다(이미영, 2007). 조손가족 조부모의 생활만족도에 영향을 미치는 영향 요인을 분석한 결과 사회적 지지가 가장 많은 설명력을 가지고 있으며(김미혜 외, 2004), 손자녀 양육스트레스가 조부모의 정신건강에 영향을 미치지만 사회적 지지의 수준이 높아질수록 우울감은 줄어든다(이화진, 2004). 사회적 지지 요인은 조부모의 손자녀 돌봄 보상감 뿐만 아니라 그 하위영역인

신체적, 심리적 및 사회적 보상감에 영향을 미친다(박경애, 2007).

조손가족에 대한 질적 연구로는 손자녀 교육을 위해 이혼한 후기 여성의 삶에 대한 생애사적인 연구(양영자, 2007), 조부모의 손자녀 양육실제에 관한 연구(김유미 외, 2008), 조손가족 조부모의 손자녀 양육경험과 사회서비스에 대한 연구(서홍란 외, 2009)를 통해 조부모의 양육경험과 사회서비스 욕구에 대해 언급하고 있다.

조손가족에 대한 연구를 통하여 다양한 정책과 프로그램이 제시 되지만 그것을 총괄하는 구심점이 없어 조손가족이 서비스에 대한 정보를 알 수 없거나 서비스의 중복으로 비슷한 서비스를 제공받게 된다. 또한 조손가족의 다양한 문제를 사정하고 적절한 서비스를 제공하기 위해서는 아동이나 노인 각 대상에 대한 서비스를 제공하기 보다는 가족중심 통합사례관리를 실시할 필요성이 요구된다(이현주, 2007). 김운정(2010)은 아동-노인의 통합복지 모형을 통하여 조손가족 욕구 충족, 재적용, 사회통합, 아동 욕구 충족, 보호기능 강화, 비용효과, 서비스 제공 및 서비스 연속성 유지, 욕구의 포괄성 보장, 사회청소년문제 약화, 지지집단기능 강화 등의 성과로 인해 삶의 질을 향상시킬 수 있으므로 통합복지모형을 제시하고 있다. 조손 사례관리자는 조손 가족 전체의 욕구를 고려한 통합적인 서비스로서 효과가 있으므로 사례관리 지속을 위한 방안 모색이 필요하다(강기정, 2008). 또한 조손가족의 사례관리 경험은 가족의 결속력이 생기며 손자녀의 심리적·정서적 발달과 교육에 도움을 주므로 조모의 양육부담을 경감시키게 된다(문영주, 2009).

한편 사례관리를 실시하기 위해서는 사례관리자의 역할이 중요시 된다. 특히 조손가족을 지원하는 사례관리자는 다양한 수준에서 전문사례관리자, 준사례관리자, 보조사례관리자 등의 역할을 할 수 있다. 사례관리자는 사례관리에 대한 전문적 교육을 받은 사람이 되는 경우가 대부분이지만 경우에 따라서 전문가 지도를 받은 준전문가도 역할을 담당하기도 하며 클라이언트의 가족 성원이나 자원봉사자가 사례관리 역할을 담당하기도 한다(정순둘, 2006).

본 연구는 ‘2011년 조손가족 희망사다리 시범사업’에서 준사례관리자 역할로 새롭게 투입된 조손가족 가족코치사¹⁾의 활동 경험을 중심으로 살펴보고자 한다. 조손가족의 욕구를 중심으로 맞춤형 서비스를 실시하고자 하나 사업비의 제약과 전문가의 부족으로 어려움을 겪고 있어, 이번 시범사업에서 준전문가를 양성하여, 이들을 통해 사례관리를 실천하는 시도를

1) ‘2011년 조손가족 희망사다리 사업’은 2월부터 12월이며 권역별 4개시·도에서 시범운영하여 조손가족 조부모의 양육스트레스 경감 및 건강지원과 손자녀의 학습부진, 정서적 상실감 치유 등을 위한 통합적 지원을 목적으로 여성가족부 주관으로 실시되었다. 사업운영 매뉴얼은 조손가족에게 방문지원, 직접지원, 연계서비스를 제공하도록 하였으며 방문지원은 학습정서지원서비스를 담당하는 배움사다리와 생활가사지원서비스를 담당하는 키움사다리로 구분하였으나 C시 건강가정지원센터는 가족코치사 양성하여 준사례관리자 역할을 담당하도록 하였다.

하였기 때문이다.

본 연구에서는 조손가족 가족코치사인 준사례관리자가 조손가족을 사례관리 하면서 얻어지는 경험에 대해 현상학적 연구방법 중에 지오르기(Giorgi)의 연구방법을 적용하여 참여자들로부터 얻어진 언어를 있는 그대로 기술하고 이를 학문적인 용어로 전환하여 심도 있게 분석함으로써 참여자의 체험의 일반적 의미구조를 도출해 내고자 한다. 본 연구의 목적은 조손가족에게 사례관리를 실시하는 가족코치사의 사례관리경험의 의미와 본질을 밝힘으로써 가족코치사의 역할과 사례관리 필요성을 제고하는데 있다. 따라서 본 연구의 질문은 “조손가족 가족코치사의 사례관리 경험은 어떠한가? 이며, 구체적인 연구 질문은 다음과 같다.

- 첫째, ‘조손가족 사례관리자들이 사례관리를 통해 어떠한 심리 정서적 경험을 하는가?’
- 둘째, ‘조손가족 사례관리자들이 조손가족 손자녀와의 관계형성 전략 경험은 어떠한가?’
- 셋째, ‘조손가족 사례관리자들의 사례관리활동을 통한 개인적인 경험은 어떠한가?’

II. 이론적 배경

1. 조손가족 사례관리와 사례관리자

1) 조손가족 사례관리 개념 및 의의

사례관리는 정신보건, 노인, 아동복지, 보건 및 발달장애 등과 같은 대인서비스 분야에 영향을 미치는 실천방식이며, 지역사회 내에 거주하는 만성적 또는 심하게 손상된 클라이언트에게 다양하고 지속적인 보호를 제공하는 수단이다(Rothman, 1991). 사례관리란 복잡적이고 다양한 욕구와 문제를 지닌 클라이언트를 대상으로 그들의 욕구와 문제를 해결하고 사회적 기능을 증진시키기 위하여 그들이 필요 하는 보호와 서비스를 효과적으로 제공받을 수 있도록 공식적 보호체계와 비공식적 보호체계를 통합, 조정, 관리하는 과정이다(이근홍, 1996). 또한 한 사람의 사례관리자가 복합적 욕구를 가진 클라이언트에게 다양한 서비스 자원(공급

체계)을 연결시켜 클라이언트가 사회생활상의 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 사회복지실천의 한 방법으로 직접적인 서비스 제공 기능과 서비스 제공자들 간의 연계 활동 기능을 수행하는 것이다(정순돌, 2006).

조손가족 사례관리는 가족, 친족 및 친구 등의 비공식적 지원체계와 국가 및 공공기관 등의 공식적 지원체계가 보유하고 있는 각종 자원을 통합하는 기능을 수행한다.(강기정2008). 따라서 조손가족 사례관리는 아동과 노인으로 구성된 조손가족의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 사례관리자가 클라이언트의 문제를 사정하여 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하기 위하여 지역사회의 공식, 비공식적인 사회자원을 연결하여 조손가족 안에서 스스로 문제를 해결하며 기능할 수 있도록 원조하는 사회복지실천방법이다.

사례관리를 실시하기 위한 목적은 클라이언트의 삶의 질을 개선하고 향상시키며, 보호의 지속적 제공, 서비스 조정의 개선, 적합하고 개별적인 서비스 제공, 효과적인 자원의 개발과 분배이다. 사례관리의 의의는 사례관리를 통하여 클라이언트는 지속적으로 서비스를 받게 되며 자신에게 필요하지만 없는 자원을 연결 받아 욕구 충족이 가능하게 되고, 사회복지 서비스를 받아 본 경험이 없는 클라이언트에게도 서비스를 주게 된다. 또한 지역복지 관점에서 서비스의 중복을 피하고 서비스 간의 관련성을 가져오며 지역사회 내에 잠재되어 있는 자원을 개발하고 조직화함으로써 효과적인 서비스를 제공할 수 있다. 또한 지역사회의 인구 노령화, 요보호 인구의 증가 등에 대한 문제를 해결하기 위한 방법으로써 의미가 있다(정순돌, 2006).

2) 조손가족 사례관리자의 역할

사례관리자의 역할은 사례관리의 목적과 클라이언트의 특성, 서비스의 내용, 통제 가능한 자원의 수준 등에 따라 다양해진다(Rothman, 1991). 사례관리자의 역할은 대체로 연결자, 옹호자, 상담가, 교사, 지역사회조직가, 의뢰자, 안내자, 정보제공자, 치료자, 지도감독자, 기획자, 행정가, 평가자이다(이근홍, 1996).

사례관리자는 인테이크 부터 사후관리를 위한 접촉까지 사례관리 과정동안 다양한 역할을 수행하게 되는데 특히 사정과 개입 부분에서 클라이언트와 직접적 개입, 기관 · 지역사회와의 개입, 정치적 · 문화적 · 사회적 맥락에서의 개입에서 문제해결 전략, 다른 기술, 다른 이론적 기반에 초점을 둔다(권진숙 역, 2004). 사례관리자의 역할을 크게 행정가와 임상가로 나눌

수 있는데 행정가는 기관차원에서 서비스조정, 클라이언트에 대한 서비스제공의 지속성 관찰, 사례관리 효과성 관리 등의 업무를 담당하는 중개인, 계획가, 지역사회조직가, 서비스조정가의 역할을 한다. 또한 임상가는 문제 해결자, 옹호자, 서비스 모니터, 기록유지자, 평가자, 상담가, 프로그램 개발자 등의 역할을 하게 되며 사례관리자는 클라이언트 또는 기관에서 이루어지는 것이기 때문에 행정가와 임상가의 동시적 역할을 해야 한다(정순돌, 2006).

조손가족을 대상으로 하는 사례관리자는 외부환경에 적응할 수 있는 조손가족의 잠재력을 최대화 하고, 조손가족이 여러 서비스와 자원체계에 접근하여 이를 활용할 수 있는 방법을 습득하게 하며, 가족, 이웃, 친구 등 비공식적 지원체계가 조손가족을 보호할 수 있는 능력을 최대화시키고, 조손가족의 욕구를 충족시키는데 있어서 공식적 지원체계의 능력을 최대화하는 역할을 수행한다(강기정, 2008).

본 연구에서 조손 사례관리자의 역할은 조손가정을 방문하여 그들에 욕구에 맞는 서비스를 제공하는 옹호자, 서비스 모니터, 상담가, 기록유지자, 교사, 정보제공자의 역할을 담당하는 사례관리자로 한정한다.

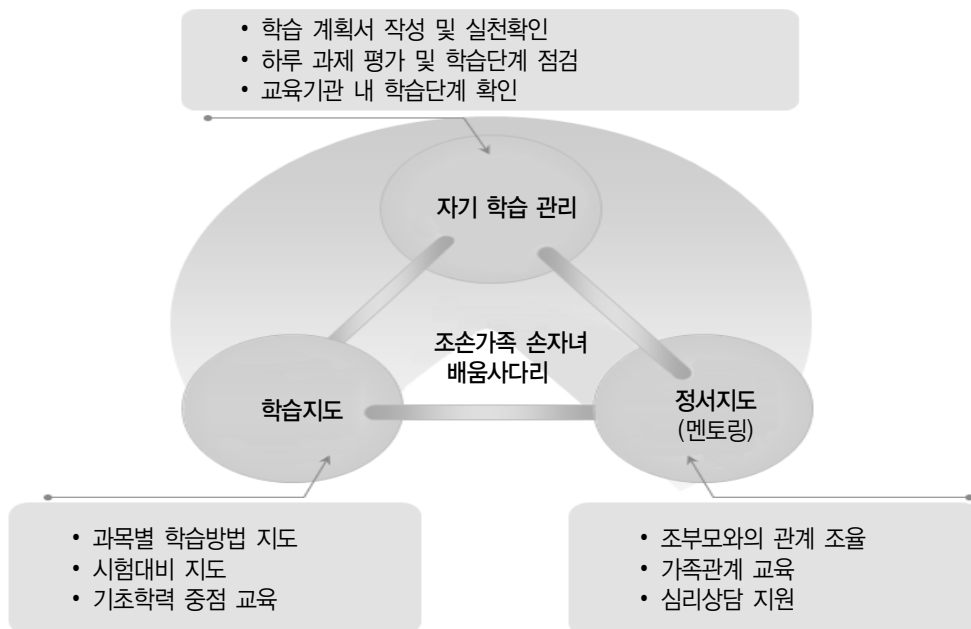
사례관리자의 자격은 사례관리에 대한 전문적 교육을 받은 사람이 되는 경우가 대부분이지만 경우에 따라서 전문가 지도를 받은 준전문가도 역할을 담당하기도 하며 클라이언트의 가족 성원이나 자원봉사자가 사례관리 역할을 담당하기도 한다(정순돌, 2006). 미국의 경우 사례관리자의 4분의 3이 사회복지사이며 나머지는 간호사, 작업치료사, 물리치료사, 의사, 재활상담원 등이 담당하고 있고, 캐나다의 경우 사회복지사와 보건부가 한 팀을 이루어 사례관리를 실시한다(장인협 외, 2001). 사회복지사가 사례관리 훈련과 서비스에 깊이 관여하고 있지만 서비스를 확인하고 최상의 연결을 관리할 수 있는 전문직이 요구되면서 간호사, 작업치료사, 의료보조원, 영양사 등이 포함되고 법무사, 정신의학자, 심리학자, 결혼상담사를 이용하기도 하며 사회복지 비전문가들을 사례관리자로 고용하기도 한다(권진숙 역, 2004).

2. 조손가족 사례관리 시범사업 이해

‘2011년 조손가족 희망사다리사업’은 여성가족부 주관으로 조손가족 사례관리 시범사업으로 조손가족 조부모의 양육 스트레스 경감 및 건강지원과 손자녀의 학습부진, 정서적 상실감 치유 등을 위한 통합적 지원을 목적으로 한다. 사업수행기간은 2011년 2월부터 2011년 12월이며 권역별 4개 시·도에서 조손가족에게 방문지원, 직접지원, 연계서비스를 지원한다. 조

손가족 사례관리자는 방문지원과 가족심리정서 서비스, 가족문화지원서비스, 조부모건강지원서비스 등의 직접지원과 주거환경개선 지원, 조손가족 장학사업 등의 연계서비스를 실시한다. 조손가족 방문지원은 학습과 정서지원서비스를 담당하는 배움사다리와 생활과 가사지원서비스를 담당하는 키움사다리로 구분하여 서비스를 실시한다.

아래 [그림1]은 조손가족 손자녀 배움사다리 서비스 지원체계에 대한 내용이다. 배움사다리의 학습정서지원서비스는 손자녀가 자기주도 학습계획을 세우고 학습수행을 점검하는 것을 돕는 자기 학습 관리와 학습지도, 정서지도를 담당한다. 배움지도사는 손자녀의 학습신장에 도움을 주는 선생님역할을 하면서 스스로 공부할 수 있는 능력과 과목별 공부 방법이나 기술 등 시험대비 기간 중에 시험 준비 방법을 지도함으로 성적향상을 도모한다. 또한 손자녀와 조부모 사이의 조정 역할을 담당하여 관계 개선을 하며 손자녀의 자기주도력 향상 및 내적 동기 발휘를 위한 인생설계 컨설팅에 대한 지지와 조손가족의 부족한 부분을 채워주는 멘토 역할과 학습 매니저 역할을 한다. 키움사다리의 생활가사지원 서비스는 조손가족에게 가사 및 활동, 손자녀 돌봄 지원을 통해 가사노동에 대한 부담 감소와 일상 가정생활지원이 목적이다. 키움보듬이는 가사지원, 생활지원(설거지, 청소 등), 정서 및 심리지원의 역할을 담당한다(여성가족부, 2011).



[그림1] 조손가족 손자녀 배움사다리 서비스 지원체계

출처 : 여성가족부 · 중앙건강가정지원센터(2011). 조손가족 희망사다리 사업 운영 매뉴얼

조손가족 사례관리 시범사업에 대하여 C시 건강가정지원센터는 배움지도사와 키움보듬이 자격을 갖춘 자들을 선정하여 가족코치사 양성교육을 실시한 후에 조손가족을 방문하여 지원하는 준사례관리자 역할을 담당하도록 하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 지오르기(Giorgi)의 현상학적 연구방법

현상학은 주관적인 경험에 관한 연구이고 너무나 분명하게 주관적인 경험을 확인하고 기술하며 이해하는 것이고(신경림, 2001), 참여자의 서술을 분석하여 인간적으로 경험한 현상의 의미를 밝혀내고, 이를 통하여 참여자의 실재로 살아있는 경험을 서술하고 이해하는 것을 목적으로 한다. 현상학은 현상을 이해하는데 대한 철학적 입장에 따라 해석학과와 기술학과로 나눌 수 있는데, 지오르기(Giorgi)의 현상학적 연구방법은 다양한 예술적 원천과 자료를 활용하는 해석학적 현상학과는 달리, 주로 대상자로부터 주어진 언어라는 텍스트에 초점을 둔 기술과 분석을 강조함으로써 보다 엄격한 과학적 자세를 취하고 있다. 지오르기(Giorgi)의 현상학적 연구방법의 특징은 연구결과에서 도출된 연구 참여자들의 경험을 연구자가 속한 학문분야에 적합한 학문적 용어로 제시하며, 도출된 구성요소들 간의 관계를 제시하고 그에 따라 일관된 형태로 기술하게 된다(김미혜 외, 2008).

본 연구는 조손가족 사례관리자들의 사례관리에 대한 경험의 현상을 이해하기 위해 그들이 인간적으로 경험한 의미를 그들의 언어에 초점 두고 기술과 분석하였다. 이와 같은 지오르기의 현상학적 연구방법을 통하여 과거, 현재, 미래가 반영되는 사회문화적 맥락 안에서 그들의 조손가족 사례관리 경험의 본질적 모습을 있는 그대로 반영한다.

2. 연구 참여자

질적 연구에서는 일반적으로 연구 참여자 선정할 때 ‘적절성’의 원칙을 따른다. ‘적절성’의 원칙은 연구주제에 대해 가장 적절하고 풍부한 정보를 제공할 수 있는 참여자를 알아내어 선택하는 것이다(강희숙 외, 2008).

본 연구 참여자 선정은 질적 연구에서 주로 사용하는 의도적 표집방법을 사용했다. 따라서 본 연구의 참여자는 C시 건강가정지원센터에서 사례관리활동을 위한 가족코치사 교육을 받은 25명 중에 활동에 지속적으로 참여한 인원이 16명이며, 이 가운데 열의를 갖고 꾸준히 참여한 12명이다. 연구 참여자는 6개월 동안 주 1일~2일간 사례관리를 실시하면서 활동일지를 작성한 기록과 8회에 걸친 간담회 및 사례관리 슈퍼비전에 대한 기록 내용을 연구 자료로 사용한다. 사례관리자로서 경험한 느낌과 생각에 대한 질문지를 분석하고 포커스 그룹 인터뷰를 통한 경험을 깊이 있게 끌어냈다.

<표 1> 연구 참여자 특성

참여자	성별	연령	학력	손자녀 양육자	비고
참여자1	여	49	대졸	조모	
참여자2	여	32	대졸	조모	2가정
참여자3	여	44	대졸	조모	
참여자4	여	66	대졸	조모	
참여자5	남	29	대학원재학	조부모	3가정
참여자6	여	44	대졸	조부모	2가정
참여자7	여	51	고졸	조부모	
참여자8	여	49	대학교중퇴	조부모	2가정
참여자9	여	54	대졸	조모	
참여자10	여	53	대학교재학	조부모	2가정
참여자11	여	47	고졸	조부모	2가정
참여자12	여	50	대졸	조모	

<표1>의 연구 참여자 현황을 살펴보면, 연구 참여자의 성별은 여자 11명과 남자 1명이고

연령은 20대 1명, 30대 1명, 40대 5명, 50대 4명, 60대 1명으로 20대부터 60대까지 다양한 연령층으로 구성되어 있으며 40~50대가 9명으로 중년층이 많이 있다. 이들의 학력은 대졸이 9명으로 가장 많다. 주로 1~3개의 조손가정을 방문하여 가족코치사 활동을 하였으며 조모가 있는 가정은 7가정이며, 조부모가 있는 가정은 11가정이다.

3. 자료 분석

현상학적 자료를 분석하기 위한 방법은 콜라이찌(Colaizzi), 지오르기(Giorgi), 밴 캄(van kaam)식 방법이 제시되고 있는데 본 연구에서는 지오르기(Giorgi)가 제시한 4가지 단계를 근거로 하여 자료를 분석한다(신경림 외, 2004).

1) 전체에 대한 느낌 파악 단계

연구 참여자의 진술을 전체적으로 파악하기 위해 텍스트를 여러 번 읽는 단계로 의미단위를 구분해 내는 다음단계를 위한 기초가 된다. 이 단계에서 연구자는 연구 참여자의 사례관리기록 내용과 인터뷰 기록 내용을 반복하여 읽음으로써 전체적인 내용을 파악한다.

2) ‘의미단위’를 구분하는 단계

연구자는 연구 현상에 초점 맞추어 심리학적 관점을 갖고 ‘의미단위’를 구분하기 위한 목적으로 전체 자료를 읽으면서 분석할 수 있는 단위로 나누며 참여자의 진술에서 자연스럽게 의미단위를 규정하는 단계이다. 참여자의 사례관리경험과 관련하여 사회복지 실천적 의미가 있는 단어, 구, 절, 또는 전체적인 맥락을 표시함으로써 143개의 의미단위를 추출한다.

3) 참여자의 일상적인 표현을 학문적 용어로 변형하는 단계

연구 현상을 강조하면서 참여자의 일상적인 표현을 학문적 용어로 변형하는 단계로 전 단계의 의미단위 143개들을 연구자가 가장 적합하다고 생각되는 학문적 표현으로 전환한다.

4) 변형된 의미단위를 연구 현상에 대한 일반적 구조적기술로 통합단계

연구자는 변형된 의미단위를 참여자의 경험을 고려하면서 일관성 있는 진술로 통합해 내는 단계이다. 이에 연구자는 사례관리 경험을 갖고 있는 조손가족의 경험을 고려하며 학문적으로 기술된 의미단위를 묶어 22개의 하위 구성요소와 6개의 구성요소를 도출함으로써 조손가족 사례관리 경험에 대한 사회복지적인 본질을 발견하고자 노력하다.

또한, 연구의 신뢰성을 높이기 위해 Guba & Lincoln(1985)이 제시한 사실적 가치(truth value), 중립성(neutrality), 일관성(consistency), 적용성(applicability) 등의 네 가지 측면을 충족시키고자 하다. 즉, 문장을 명확히 하려고 여러 번 읽음으로써 사실적 가치에 가깝게 표현될 수 있는 서술과 표현의 정교함을 위해 노력하고, 현상을 관찰할 때 판단중지를 통해 중립성을 유지하다. 일관성과 적절성을 확보하기 위해 연구자와 사례관리 담당자 인터뷰 내용과 사례관리기록 일지와 사례관리 슈퍼비전 축어록을 반복적으로 읽으며 의미 단위를 찾으면서 결과를 분석하고 확인하는 과정을 진행한다.

IV. 연구 결과

조손가족 가족코치사의 사례관리경험에 대해 분석한 결과 총 143개의 의미단위를 구분하였으며 의미단위를 묶어 22개의 하위 구성요소와 6개의 구성요소를 도출하였다. 조손가족 가족코치사의 사례관리경험의 구성요소를 연구 참여자들의 경험적 진술과 함께 제시 하면 다음과 같다.

1. 새로운 도전

1) 역할에 대한 설레임과 부담

연구 참여자들은 새롭게 가족코치사 교육을 받고 직접 조손가정에 파견하면서 감당해야 하는 자신의 역할에 부담을 느끼고 있음을 알 수 있다. 조손가족에게 학습지도, 상담, 멘토, 생활지도, 정서지도 등의 역할과 사례관리일지 작성 등의 역할을 해야 하는 부담감을 갖고 있지만 새로운 일에 대한 도전으로 설레임을 경험한다.

약속시간의 불이행과 요구사항에 부담을 느끼고 아이에 맞추다보니 내 일을 못하게 된다(참여자10).

저는 가기 전에 기분을 업시키기 위해서 코미디프로를 보고 가요. 내가 기분이 좋아야 가족에게 좋게 대할 수 있고 기분이 안 좋으면 방문했을 때 아이들과 분위기가 달라지더라구요. 아쉬운 것은 조부모들은 성적 올려 주는 과외 선생님이로 생각하고 계셔서 부담감을 떨칠 수 없어요(참여자6).

2) 내 밀리는 심정

참여자들은 조손가정에 가서 관계를 맺는 과정에서 받아들이지지 않고 늘 이방인 같은 경험을 하곤 한다. 아이들에 대한 파악이 제대로 이루어지지 않아 라포르 형성하는 어려움을 경험하기도 하고 학습위주로 진행하다 보니 공부에 관심이 없던 아동들은 만나주지 않으려고 한다. 또한 단기적인 사업이나 다른 복지기관과의 중복적인 사업으로 인한 만남과 헤어짐에 대한 두려움에 마음을 열지 않으려는 것을 느끼게 된다. 여러 가지 방법으로 참여자들은 조부모와 손자녀에게 내밀리는 심정을 경험한다.

할머니께서 약속시간을 잘못 알고 계실 때, 직접 하신 말씀을 부정하실 때, 초기 활동시 파출부 취급하실 때 심리적으로 힘들었고 어떻게 이 가정에서 계속할 수 있을까 고민하게 되었다(참여자3).

조손가정 아이들이 마음의 문을 열지 않은 것은 잠시 왔다 가는 사람들에게 대해 마음을 주지 않으려는 몸부림으로 느껴져요. 이러다가 그냥 떠날꺼잖아요~ 라고 하니 마음이 이해가 된다(참여자5).

3) 관계형성을 위한 노력

자신을 밀어내는 것 같은 마음을 느끼면서 상처 받는 자신의 심정을 다독이면서 사례관리 슈퍼비전을 통하여 새 힘을 얻어 관계형성을 위한 자신감을 갖게 되다. 기다려 주고 들어주고 믿어 주니까 마음이 움직이는 것을 경험한다. 일시적으로 왔다가 가는 사람이 아니라 8개월 동안 지속적으로 와서 함께할 사람임을 이해시키니 그들의 마음이 조금씩 열려가는 것을 경험한다.

대화를 나누다 보니 어느 샌가 원래 알고 지내던 분들처럼 금방 친하게 되었고, 가족처럼 모두가 따뜻하고 정이 많다는 것을 알게 되었다(참여자9).

신문이나 필요에 따른 내용들을 스크랩으로 만들어 전달하고 그의 속마음을 나누며 학습시간을 맞이합니다. 기관에서 주는 슈퍼비전을 통하여 많은 도움을 받게 됩니다(참여자4).

4) 환경의 열악함

조손가족의 주거환경, 식생활환경이 좋지 않아 손자녀와 조부모의 건강에 좋지 않은 영향을 미치고 있다. 손자녀들은 자신의 공간이 주어지지 않아 공부하고 싶어도 집중되지 않으므로 손님 오는 것에 대한 불편함을 표현하게 된다. 또한 손자녀의 가정환경은 부모의 이혼이나 재혼, 조부의 음주, 폭언, 건전한 성인 상을 보여줄 환경이 부재함을 경험한다.

좁은 집에 손님이 오시면 불편해 해요. 환경이 좋지 않았어요. 너무 더러워서 혼자서 못 치울 것 같아 센터 선생님들과 함께 가서 청소했어요. 바퀴벌레 같은 것을 보고 정말 깜짝 놀랐어요(참여자11).

2. 가슴으로 끌어안음

1) 알아감

참여자들은 많은 이야기를 나누는 과정에서 조부모와 손자녀에 대해 알아 가고 마음을 열

게 되고 서로에 대한 호감을 갖게 된다. 손자녀들을 보면서 이들이 얼마나 외로웠을까를 뼈저리게 느끼게 되며 이들의 마음속에도 학업에 대한 욕구가 있었으나 환경적인 요인으로 어린나이에 포기해 버리는 것을 안타깝게 생각하게 된다.

할머니와 이야기를 나눌 때, 할머니가 손자 이야기도 하고, 자녀들 이야기도 하면서 삶에 대한 꾸념을 하시면서 마음을 푸시는 것을 보고, 마음 한 구석이 찼해 오다(참여자5). 누나가 자신은 공부 안 해도 되니까 동생이라도 공부시켜 잘되었으면 좋겠다고 하면서 자신에게 부여된 시간에 동생을 더 가르쳐달라고 하여 마음이 아팠다(참여자4).

2) 함께 느끼는 행복감

참여자들은 손자녀들과 함께 요리하고 영화보고 운동하고 쇼핑하면서 그들과 가까워졌고 손자녀들은 자신을 위해 시간을 내어 함께 하는 것에 고마워하고 행복해 하는 것을 경험하게 된다. 손자녀들이 행복하게 느끼니 참여자들도 그 안에서 행복감을 경험하게 된다.

요리를 함께하고 영화를 봄. 마트 시식 및 좋은 곳 구경 다님. 맛있는 것을 함께 먹고 축구를 함. 형처럼 따르면서 좋아하다(참여자5). 서로 함께 라는 생각을 가질 수 있도록 지도하려고 노력하였으며 아이들과 같이 고민하며 같이 함으로 행복감을 느낀다(참여자12).

3) 마음 열림

처음에는 어떻게 해야 할지 몰라 자신의 부족함을 탓해 보기도하고 다양한 방법들을 시도해 보기도 하면서 가까워지려고 노력 한다. 참여자들이 사랑을 주니까 아이들이 가까이 오게 되었고 진심이 통하니 마음이 열리게 되어 서로에게 중요한 사람으로 자리 잡아 감을 느끼게 된다.

아이가 마음을 열어 감사함, 내년에도 꼭 보고 싶다 말하여 감동받았다, 편지를 받고 진심이 통함을 느꼈다(참여자11). 어색해 하던 아이들이 점점 마음을 열어 친해질 때 보람을 느꼈다. 아이들에게 조금이나마 도움을 주었다는 거에 보람을 느끼고 활동하러 갈 때 아이들의 웃는 모습에 보람을 느꼈다(참여자7) .

3. 변화에 대한 뿌듯함

1) 가족 간의 소통

참여자들은 조부모와 손자녀의 이야기를 들어 주면서 서로에 대한 어려움 점을 전해 주는 과정에서 가족 간의 오해들이 풀리게 되고 서로 사랑하고 있음을 확인하는 것을 경험하게 된다. 가족 간의 소통이 없었던 가족 안에서 교량역할을 담당하면서 소통의 방법을 가르쳐 준다.

대화가 없었는데 스스로의 가족에게 말도 걸고 서로 내 가족에게 늘 고마워하는 마음이 생기되었으며 스스로 희생양이라는 것에서 벗어나게 되었고 할머니의 어려운 점을 많이 이야기 해줌으로 할머니에 대해 이해하게 되었다(참여자10).

2) 정서적 안정

손자녀들의 정서적으로 안정을 찾으면서 표정이 밝아지고 편안해 지고 조부모들은 학업에 대한 스트레스에서 벗어남으로 인한 안정감과 손자녀들의 밝아진 모습으로 행복감을 느끼는 것을 알게 된다.

아이들과 6개월 동안 지내면서 성격이 밝아지고, 성적 향상 및 대화 가능해 지면서 서서히 변해가는 모습에서 보람을 느껴요. 어르신께도 작은 희망을 드렸다고 생각함(참여자3).

조부모님은 학습에 대한 부담감이 줄어들고 심리적 안정감 느끼신다. 조부모님이 아이들을 더 잘 키우시려고 노력하는 모습이 보여 진다(참여자6).

3) 학업에 관심 가짐

참여자들이 손자녀에게 지속적인 학습을 시키는 가운데 거부감도 느끼고 습관화 되지 않은 학습에 대한 것을 습관화시키는 가운데 어려움을 경험하게 되나 학습향상에 대한 성취감을 느끼는 모습과 공부에 대한 적극적인 자세로 임하는 모습에서 보람을 경험하게 된다. 손

자녀는 공부를 잘 하고 싶은 마음이 있으나 그것을 관리해 줄 사람이 없음을 알게 된다. 자기 주도 학습방법을 익히며 지속적인 격려를 통하여 학습에 대한 열정이 생김을 경험을 하게 된다.

학습향상에 따른 성취감을 조금씩 느껴가고 있고 공부에 적극성을 보였다(참여자6). 크게 보이지는 않지만 정서나 학습 면에 긍정적인 모습으로 임한다. 조부모님들께서 공부하는 아이를 통해 믿음이 생기신 것 같고 아이 나름대로 열심히 하려고 했다 고백하며 숙제를 다 해오다(참여자1).

4) 자신감 충만

위축되었던 아이들이 자신감을 갖고 자신의 의견을 제시할 줄 알게 되었으며 자신이나 미래에 대한 긍정적인 생각을 갖게 되는 것을 경험하게 된다.

아이에게 웃음이 생김기고 맑은 나, 밝은 나, 긍정의 세상을 보게 되어 온화한 표정이 됨. 기다림을 알게 됨(참여자11).
아이들 표정이 밝아짐을 느낄 수 있다. 아이들의 모습에서 우선 밝게 웃는 모습을 자주 볼 수 있고 대상자들은 미래에 대한 긍정적 자아상이 생겼다. 자기의사표현이 확실하고 한층 밝아졌다(참여자8).

5) 가족 안에 소중한 존재감

이제는 가족 안에서 존재감을 느낄 수 있으며 늘 반갑게 맞아주는 것을 보면서 감사하고 행복하다는 것을 경험하게 된다. 참여자는 부족한 자신을 믿어주는 가족들이 있어서 방문하는 것이 즐거움이 된다고 한다.

지금은 스스로의 기대만큼 많이 주지 못해 미안한 마음이 들지만 아이들이나 조부모를 만났을 때 그 무언가 나를 기다려준 것 같은 부분에서 내가 반가움 사람임을 느낌(참여자2).
할머니가 저를 보면 충성을 하세요(손동작 하면서),딱 들어가면 식구들 전부 다 저한테 물려와요(참여자6).

4. 나의 성장함을 느낌

1) 열정에 대한 대견함

참여자들은 사례관리를 하면서 새로운 경험에 대한 소명감을 깨닫고 건강한 심신에 대한 감사를 느끼게 된다. 또한 자신의 부족함을 깨닫고 자기성장의 계기가 되는 경험을 하게 된다.

삶의 새장을 열고 열심히 노력하며 자신에게도 큰 에너지가 되었던 순간, 역할감당하기 위해 공부함, 열심히 노력함, 아이와 같이 배운다는 것이 제일 좋았던 것, 공부해서 나 에게도 성장이 된 것, 활동비를 보면 세상에 공짜는 없어요(참여자9).

2) 자신의 재발견

참여자들은 손자녀 학습을 지도하면서 책임감이 생기게 되고 상대를 이해하는 폭이 넓어 지고 내가 잘 하는 것 좋아하는 것을 돌이켜 볼 수 있는 시간이 된다. 자신이 더 잘 할 수 있는 부분이 무엇인지 깊이 생각할 수 있는 경험을 하게 된다.

책임감 생김, 저의 적성이나 실력을 파악할 수 있는 계기, 좀 더 잘할 수 있는 것이 뭔지 생각하게 됨, 학교 다닐 때는 재미가 없었는데 아이를 가르쳐야한다는 생각 하에 공부를 하니 재미있음(참여자9).

3) 가족코치사 활동

참여자들은 가족코치사라는 새로운 역할을 부여 받아 조손가족에 파견함으로써 전문가적인 자부심이 생기게 되고 교육과정을 통한 다양한 코칭접근법이 자신을 성장시키고 조손가족을 변화시키는 것임을 경험한다.

많은 아이들의 성격을 보면서 다르다는 것을 알았어요. 아이들 개별성에 대해서 알았고, 같은 접근 방법이지만, 반응이 다르구나. 아는 것과 경험하는 것이 다르다는 생각했

어요. 가족코치사로서의 정확하고 분명한 개념을 알아야 겠어요(참여자7).
가족코치사의 역할은 국가의 공적 서비스를 가정으로 전달하는 역할, 즉 선생님 역할, 손녀와 조부모 사이의 역할, 멘토의 역할, 학습매니저의 역할도 중요하지만 자신의 역할과 직무에 대해 긍정적으로 평가하고 자부심을 갖는 것이 무엇보다 중요한 것 같습니다(참여자4).

4) 나눔의 현장에 동참

참여자들은 자신이 누군가를 도와주는 역할을 하는 것에 뿌듯함을 표현하다. 자원봉사에 대한 생각을 하고 있지만 막상 움직이지는 못했는데 이러한 계기를 통하여 지속적인 자원봉사에 대해 생각해 보게 된다. 약간의 활동비를 지급 받지만 누군가에게 힘이 되어 주는 존재가 되고 자신이 갖고 있는 재능을 나눌 수 있는 것에 대해 만족 해 한다.

자원봉사에 대한 생각도 많이 하는 계기가 되었으며 헤어졌다는 생각은 안들게 하고 싶어 종결 후 지속적 연락하고자 한다(참여자7).

5. 기억되고 싶은 이미지

1) 친근한 사람

참여자들은 조손가족 가족코치사로 활동하면서 친근한 사람으로 기억되길 바라는 것으로 알 수 있고 친절하고 자상하면서 마음이 따뜻하고 넉넉한 포용력 있는 가족코치사로 평가를 받고 싶어 한다.

좋은 친구 벗, 내 마음을 잘 헤아려 주며 친근한 사람, 자신들의 환경을 잘 이해하고 경청해주며 인정해 주는 코치사(참여자1).

2) 유능한 사람

참여자들은 자신 스스로 유능한 사람이길 원하고 조손가족에게도 유능한 사람으로 인정받기를 원하다. 능력 있는 가족코치사로 기억되고 싶어 열심히 살며 가족들에게 도움이 될 수 있는 일들은 최선을 다해 하려고 노력함을 알 수 있다.

유능한 코치사, 능력 있는 코치사, 꼭 필요한 코치사, 성실하게 한 코치사(참여자3).
열심히 살며 공부를 가르쳐 주고 가족들에게 보탬이 되는 사람(참여자6).

3) 한결같은 사람

참여자들은 조손가족에게 한결같은 사람으로 기억되고 싶어 하기도 한다. 이웃의 아주머니처럼 늘 옆에 있으면서 필요할 때 언제든지 도움을 청할 수 있는 사람, 사소한 것이라도 가까이에서 함께 기뻐해 주고 공유할 수 있는 그런 사이이길 원한다.

일주일에 한번 와서 가르치고 가는 사람이 아니라 그 한주의 한번 그 시간이 기다려지고 만나고 싶은 사람. 학습이 꼭 아니어도 사소한 것 하나라도 같이 나누고 싶은 사람(참여자2).

필요하면 언제든지 달려와 줄 수 있는 사람. 만나면 즐겁고 대상자들에게 늘 한결같은 모습(참여자12).

6. 필요를 채워주는 서비스의 정착

1) 조손가족에 대한 국가의 관심

참여자들은 조손가족에 대한 사회복지정책에 대해 관심을 갖게 되고 피상적으로 생각했던 것 보다 그들의 어려움이 너무 절박하다는 것을 경험하면서 그들에게 꼭 필요한 사회복지서비스가 제공될 필요성에 대해서 인식한다.

조손가족을 방문지도하지 않았을 때는 몰랐는데 조손가족이 사는 것이 너무 열악하다는 것을 느꼈어요. 할머니는 할머니대로, 아이들은 아이들대로 많은 문제가 있다는 것을 알았어요. 경제적인부분, 정서적인부분, 학습지원부분에 대한 국가의 관심이 필요해요(참여자10).

2) 사회복지(건강가정지원센터) 기관에 대한 이해

참여자들은 사례관리를 수행하면서 사회복지 기관에 근무하고 있는 실무자인 사회복지사(건강가정사)들의 전문가적인 모습과 클라이언트를 진실하게 대하는 사회복지사의 모습을 경험한다. 다양한 조손가족을 위한 가족지원서비스, 연계서비스들을 보면서 기관에 대한 소속감을 갖게 되고 조손가족 가족코치사 활동을 할 것을 다짐하게 된다.

기관에 계신 선생님은 매우 좋은 분이다. 젊은 나이에 열심히 조손가족들을 돌보며 자신의 일처럼 최선을 하는 것을 보면서 새롭게 인식하게 되었다(참여자5).

기관의 선생님이 조손가족에게 필요한 물품을 갖다 주셔서 좋았고 조손가족의 욕구를 전해 주면 그에 따른 자원을 연결해 주셔서 일하는데 어려움이 없었다(참여자7).

3) 조손가족 가족코치사 역량강화 교육

참여자들은 조손가족 가족코치사 교육을 통하여 자신을 발견하고 자신의 긍정적인 자원을 조손가족에게 제공한다. 조손가족 사례관리를 담당하고 있는 전문사례관리자의 도움을 받아 준사례관리자의 역할을 잘 수행한 것에 대해 자부심을 갖게 되고 지속적인 역량강화교육을 통하여 준전문가로 자리 잡길 원한다.

전문적인 교육받을 수 있는 여건, 가족코치사간의 의견교환과 소통장소 제공, 역량강화 교육 필요하며 조손가족에게 가족코치사의 역할 제대로 인식시키고 가족코치사 스스로 정확하고 분명한 개념을 갖고 활동하였으면 한다(참여자3).

V. 논의 및 결론

본 장에서는 연구결과에 따른 조손가족 사례관리 경험에 대한 논의와 사회복지 실천적 함의를 제시하고자 한다.

본 연구는 조손가족 사례관리를 통하여 사례관리자가 경험하는 본질을 이해하기 위하여 약 6개월 동안 지속적으로 사례관리를 실시한 12명의 조손 가족코치사의 사례관리 일지, 슈퍼비전과 간담회 자료, 포커스그룹 인터뷰의 자료를 가지고 지오르기(Giorgi)의 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 자료를 분석한 결과 6개의 구성요소와 22개의 하위 구성요소가 도출되었다. 6개의 구성요소는 조손가족 가족코치사의 사례관리경험은 ‘새로운 도전’, ‘가슴으로 끌어안음’, ‘나의 성장함을 느낌’, ‘변화에 대한 뿌듯함’, ‘기억되고 싶은 이미지’, ‘필요를 채워주는 서비스의 정착’ 등이다.

조손가족 가족코치사가 사례관리를 통한 구체적인 경험은 다음과 같다.

첫째, 조손 가족코치사들의 사례관리 경험의 본질은 사례관리에 대한 새로운 역할에 대한 도전으로 시작하였고 사례관리과정을 통해 조손가족을 이해하는 과정에 그들을 이해하는 마음이 생기고, 마음이 따뜻해지며, 행복감을 느끼며 풍성해 지는 정서를 경험하게 된다. 이러한 경험은 가족코치사에 대한 긍정적인 태도로 변화하게 되고, 자기 개발과 자긍심을 갖는 계기가 된다. 또한 가족코치사는 조손가정을 방문하여 학습지도, 멘토 역할, 심리 정서적 지지자의 역할에 설레임과 부담을 갖지만 도전하는 마음으로 참여해도 생각대로 잘 되지 않아 심리적으로 위축되는 경험을 한다.

둘째, 가족코치사는 조손가족과 관계형성을 하기 위해 다양한 방법을 시도하는 노력 끝에 닫혔던 마음이 열리는 과정에서 행복감을 느끼게 된다. 가족코치사 활동을 통하여 가족 간의 소통이 이루어지고 조부모와 손자녀의 정서적 안정을 경험하게 되고 학업에 관심 없어 포기 하였던 손자녀들이 학업에 관심을 갖고 꿈과 희망이 생기는 것을 보면서 가족 안에서 소중한 존재로 자리매김하는 것에 보람을 느끼게 된다.

셋째, 가족코치사로 사례관리 하는 것은 조손가족을 변화시키기도 했지만 자신의 성장함을 체험하게 된다. 가족코치사는 무엇인가 도전하는 열정과 그동안 몰랐던 나의 장단점을 찾게 되고 조손가족의 욕구에 따른 다양한 역할을 하는 가운데 나눔의 현장에 있는 자신이 멋있어 보임을 느낀다. 그동안 가족이라는 울타리 안에서만 생활하다가 이웃, 사회, 국가정책

에 까지 관심을 갖는 사고의 확장을 경험하면서 더 성장하려고 노력하려 하는 자신에 대해서 뿌듯함을 느낀다.

위의 결과로 조손가족 사례관리 활성화를 위한 사회복지 실천적 함의를 제시하고자 한다.

첫째, 조손가족코치사는 사례관리 경험을 통하여 조손가족에 대한 이해와 조손가족의 변화를 돕는 역할을 감당한 것에 대해 자신에 대한 새로운 차원으로의 성숙을 경험할 수 있게 되며 이러한 계기로 사회에 공헌하는 자로 성장할 수 있는 계기가 된다.

둘째, 조손가족 가족코치사는 늘어나는 조손가족에 대한 통합적인 서비스를 제공해야 하는 현실에서 부족한 전문사례관리 인력을 대체할 수 있는 준사례관리자의 역할을 효과적으로 담당했다는 데 의의가 있다. 조손가족 가족코치사의 긍정적인 부분은 강화하고 변화하여 할 부분은 전문적이고 체계적인 교육을 통하여 개선해 나간다면 지역사회에서 클라이언트와 기관의 교량역할을 감당할 수 있다.

셋째, 사례관리는 조손가족의 문제를 심층적으로 알아볼 수 있으며 그들에게 맞는 질적인 서비스를 줄 수 있는 프로그램이므로 조부모와 손자녀의 가족기능 향상에 도움을 줄 수 있는 조손가족의 사례관리 체계 확립이 필요하다. 여성가족부는 '2011년 희망사다리 시범 사업'을 전국적으로 확대할 계획이다. 전국적인 확대가 이루어지기 전에 조손가족 사례관리 체계를 확립하는 것이 중요한 과제이다.

넷째, 조손가족을 위한 사례관리를 담당할 가족코치사를 양성하여 파견하도록 한다. 조손가족은 보호의 대상이 되는 노인과 아동이 함께 동거하므로 지속적인 관심을 갖고 사례관리를 실시해야 한다. 이들에 대한 통합적인 사례관리를 할 수 있는 가족코치사는 조손가족의 신체적, 심리적, 정서적 지원과 조부모의 양육부담을 덜어주며 조부모와 손자녀의 중간세대 역할을 감당할 것이다.

다섯째, 서비스의 사각지대에 있는 조손가족에 대한 발굴 및 지원과 맞벌이 가족의 손자녀를 양육하는 조부모에 대한 서비스 확충이 필요하다. 복지 사각지대에서 서비스를 받지 못하고 있는 사례를 발굴하여 지역사회 차원의 다양한 서비스 제공이 요구되며 특히 성인자녀의 자녀를 양육하고 있는 조부모들을 위한 프로그램 개발 및 서비스 확충이 요구된다. 따라서 지역사회를 중심으로 조손가족을 위한 네트워크 구축 및 각 시군구의 특성에 맞는 사회적 안정망 구축이 필요하다.

본 연구는 질적 연구로 중소도시에 소재한 건강가정지원센터의 조손가족 가족코치사 사례관리경험을 시범사업 실시와 평가 수준에서 다루었다는 한계를 갖고 있지만, 앞으로 대도시와 농촌지역의 특성에 맞도록 보완하여 연구해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강기정(2008). 조손가족의 가족기능강화를 위한 사례관리 시범사업 평가 및 정책방향. *한국가족복지학*, 13(3), 111-128.
- 강희숙 · 강신옥 · 안우상 · 이환복 · 조경미(2008). 대학생의 실습경험. *한국지역사회복지학회*, 24, 175-196.
- 권진숙 역(2004). 사례관리: 개념과 기술. 서울 : 학지사.
- 김운정(2010). 아동-노인복지 통합모형의 개발에 관한 연구, 가야대학교 석사학위논문.
- 김미혜 · 김혜선(2004). 저소득층 조손가족 조부모의 생활만족도에 영향을 미치는 요인 연구. *한국노년학*, 24(3), 153-170.
- 김미혜 · 이현주 · 서미경(2008). 정년퇴직 후 재취업에 성공한 한국 남성노인의 구직 경험에 관한 현상학적 연구. *한국노년학*, 28(1), 123-142.
- 김유미 · 김명희 · 정여주(2008). 조손가족 조부모의 손자녀 양육경험에 대한 근거이론접근. *사회복지연구*, 38, 123-163
- 이현주(2007). 조손가족 가족기능 강화를 위한 서비스모형개발. 부산대학교 박사학위논문.
- 김혜선(2004). 조손가족 조부모의 손자녀 양육스트레스가 손자녀 적응에 미치는 영향 연구. *한국아동복지학*, 18, 85-117.
- 문영주(2009). 사례관리에 따른 조손가족 조모의 손자녀 양육 경험. *공주대학교 사회복지연구소*, 6, 89-116.
- 박경애(2007). 사회적 지지가 조손가족 조부모의 손자녀 돌봄보상감에 미치는 영향. *한국가족복지학*, 12(3), 25-45.
- 서홍란 · 김양호(2009). 조손가족 조부모의 손자녀 양육경험과 사회서비스 욕구에 대한 질적 연구, *한국가족관계학회지*, 14(1) , 267-296.
- 신경림(2001). 현상학적 연구. 서울 : 현문사.
- 신경림 · 조명옥 · 양진향(2004). 질적 연구방법론. 서울 : 이화여자대학교출판부.
- 양영자(2007). 손자녀 교육을 위해 이농한 후기 여성의 삶에 대한 생애사적인 연구. *한국노년학*, 27(1), 235-254
- 여성가족부 · 중앙건강가정지원센터(2011). 조손가족 희망사다리 사업 운영 매뉴얼.
- 옥경희(2005). 조부모-손자녀가족 조부모의 손자녀 양육. *한국가정관리학*, 23(4), 55-65.
- 이근홍(1996). 한국 재가노인의 사례관리실천모형에 관한 연구. 중앙대학교 박사학위논문.
- 이미영(2007). 조손가정의 형성과정 및 생활실태. *복지행정논총*, 17(1), 203-230.
- 이화진(2004). 조손세대 조부모의 양육스트레스가 조부모의 정신건강에 미치는 영향-사회지지효과를 중심으로. 이화여자대학원 석사학위논문.
- 장인협 · 우국희(2001). 케이스 매니지먼트. 서울 : 서울대학교 출판부.
- 정순돌(2006). 사례관리 실천의 이해. 서울 : 학지사.

통계청(2011). 2010년 인구주택 총조사 연구보고서.

Elkind, D.(1990). *Grandparenting: Understanding today's children*. Rosement, NJ: Modern Learning Press.

Guba, E. G. & Lincoln, Y. S.(1985). *Naturalistic Inquiry*, CA: SAGE Publication: Beverly Hills.

Kornhaber, A.(1995). *Grandparents power: How to strengthen the vital connection among grandparents, parents and children*. New York: Crown.

Rothman, J.(1991). A Model of Case Management, toward empirically based practice. *Social Work*, 36, 520-528.

Smith, A. & Dannison, L.(2002). *Education educators: Programming to support grandparent-headed families*. Contemporary Education.

Abstract

**A study of the case management experience of
the case manager of grandparents-grandchildren family
-Focusing on the evaluation and direction of the demonstrative for
the family coach of grandparents-grandchildren family-**

Moon, Young-Joo* · Kang, Ki-Jung**

The purpose of this study is to raise the role of the family coach and the necessity of the case management by clarifying the meaning and the essence of the case management experience of the family coach who put the case management into practice to the grandparents-grandchildren family. The subject of this study is twelve family coach who take part of the case management of grandparents-grandchildren. They were the subject of the case management of Health Family Support Center in C city. In this study, I adopted Giorgi's phenomenological research method. I used the purposive sampling, a journal of case management, in-depth interview and the focus-group interview for data collection. As the results of this research, 6 components and 22 sub-components were elicited. 6 components were <the new challenging>, <to have the capacity for tolerance>, <the fulfillment for the change>, <to discover myself becoming mature>, <the image to be impressed on their memory> and <the settlement of the service which meet the requirements>. The social welfare's practical implications of this study are that the case management of the family coach is to improve the function of family, to supplement the role of case manager and to decrease the care-giving burden of the grandmothers. And, they also include that the case management of the family coach is to improve the desire of learning of the grandchildren, to help grandparents-grandchildren family to have the psychological and emotional stability and to suggest the training for the family coach of grandparents-grandchildren family.

Key Words : grandparents-grandchildren family, case management, family coach, Giorgi's phenomenological research method

* Lecturer, Hankyong National University

** Associate Professor, Dept. of Christian Social and Welfare, Baekseok University.