

※ 아산재단은 어려운 이웃의 실제생활이 향상되도록 '취약계층자립'과 '중사자 역량강화' 사업 등 사회복지지원사업을 꾸준히 펼쳐 왔습니다. 사회적 관심이 미흡한 '발달장애인의 사회적 자립'과 독거노인의 정서 지원을 위한 '노노(老老)케어' 사업 등 새로운 사업도 진행 중입니다. 사회복지지원사업의 미담(美談) 3건을 소개합니다.



경기도 군포시 매화종합사회복지관은 2015년 8월부터 1년여 동안 아산재단의 지원을 받아 관내 사회복지사들의 역량강화 프로그램을 진행했다.

## “사회복지사에게도 ‘복지’가 필요하다”

글 박혜진 매화종합사회복지관 사례관리팀 주임

사회복지 예산 130조 원 시대다. 우리 사회에서 복지가 그만큼 중요하게 인식되고, 복지에 대한 국민적 관심과 욕구가 증대된 만큼 사회복지사가 마주하는 취약계층의 숫자나, 사회복지사의 업무 양과 범위가 넓어짐을 확인할 수 있다. 하지만 국가인권위원회의 사회복지사에 대한 폭력 실태조사에 따르면, 사회복지사의 93%가 언어폭력의 경험이 있으며, 47%는 신체적인 폭력을 경험했다고 한다. 그러나 어떤 상황에서도 무조건 참아야 하는 사람, 모든 이를 도와주어야 하는 사람으로 인식되는 사회복지사들은 적절한 대처를 못 하고 주변사람들에게 푸념하거나 참고 넘기는 일이 대부분이다.

‘일이 많은 건 참을 수 있다. 하지만 적어도 인간이기에 최소한의 존중과 대우를 원하는 것이다.’

2013년 잇따라 자살한 사회복지사 4명 중 한 명의 유서 내용이다. 과다한 업무량과 악성 민원인으로 부터 겪는 사회복지사의 인권침해 문제들이 수면 위로 떠올랐다. 사회복지사는 사회적·개인적 문제로



인권 교육과 갑작스런 상황에 대처하는 감정조절 프로그램에 참여한 사회복지사들(왼쪽부터). 직무 스트레스를 많이 경험하는 사회복지사들은 스트레스 관리를 위한 지속적인 상담이 이루어지길 원했다.

어려움에 처한 취약계층의 대상자들을 만나 그들이 처한 상황과 문제를 파악하고, 그들이 필요로 하는 서비스 유형을 판단하여 문제를 처리·해결해주는 역할을 한다. 즉, 우리 사회의 가장 힘겨운 사람들에게 삶의 희망을 찾아주고 좀 더 나은 길을 제시하는 사람들이다. 하지만 가장 많은 소진과 높은 스트레스를 경험하는 사람들이기도 하다. 그런데도 타인의 복지를 신경 쓰느라 정작 자신의 복지에는 눈길을 줄 겨를이 없는 것 또한 사실이다. 특히 '심리적 복지'에는 관심을 가질 수 없는 게 우리 사회의 현실이다. 이에 경기도 군포시 매화종합사회복지관은 2015년 8월부터 1년여 동안 아산재단의 지원을 받아 대상자에 의한 언어적·신체적 폭력 및 정신적 스트레스와 인권침해에 노출된 관내 공공·민간기관 사례관리 업무 담당자들을 대상으로 '사례관리자의 심리치유'와 '역량강화'를 위한 4c(4-클라이언트, 사회복지사, 조직, 지역사회-를 생각하는 사회복지사의 마음 읽기) 프로그램을 진행했다.

### 직무 스트레스에 대처하는 방법

4c 프로그램을 통해 사회복지사의 희생을 당연하게 여기는 사회의 인식 속에서 견여야만 했던 사회복지사들의 감정노동을 이해하고, 공감하며, 회복하려고 시도해 보았다. 사회복지사의 개인 심리검사 및 심리상담을 통해 누구에게도 털어놓지 못한 마음의 짐들을 내려놓고, 대상자들로부터 받았던 트라우마를 극복할 수 있도록 지원했으며, 심도 깊은 치유가 필요한 사회복지사에게는 8회의 심리치료가 진행됐다. 이외에도 감정노동에 필요한 감정조절 프로그램을 진행하여 급작스럽고 위기적인 상황에 나타날 수 있는 감정들에 대해 조절할 수 있는 방법을 습득하기도 했다.

프로그램에 참여한 사회복지 공무원 A씨는 "스트레스 대처를 위해 나 자신과 상대방(악성 민원인)을 분리시켜 생각하는 것을 배웠다"라면서 그동안 대상자로부터 받았던 언어적, 정서적 폭력에 상황에 대처하고 소진되었던 마음을 보듬을 수 있었다고 전했다.

사회복지사 B씨는 "사례관리 대상자를 만나면서, 또한 직장 내의 인간관계에서 감정 관리가 매우 중요함을 느꼈다. 감정 관리라고 해서 의식적으로 부정적인 감정을 누르고 긍정적인 감정을 표출하는 것이 아니라, 감정이 무엇인지 배우고 감정 관리를 잘하는 나 자신이 돼야 함을 느꼈다"고 만족스러워했다.

사회복지사 C씨는 "동지애로 연결된 복지사들을 만나 사회복지 업무를 통해 느낄 수 있는 보람과 즐거움을 회복하는 기회를 얻어서 정말 다행이라고 생각한다"고 소감을 전했다.

4c 프로그램에는 군포시의 150여 명의 사회복지사 중 20여 명의 사회복지사가 모였다. 그들이 겪은 힘들고, 지치고, 혼자 감당해야 했던 시간들을 함께 공감하며, 소진된 마음을 보듬어 보고자 노력했다. 그 노력의 시간들과 프로그램의 성과들이 군포시의 사회복지 종사자들에게 전파되면서 "주변 동료에게 심리치유를 위한 프로그램을 권유할 의향이 있다"는 인식을 만들어내게 되었다.

사회복지사는 어떤 직업보다도 직무 스트레스를 많이 경험하는 직업이다. 따라서 사회복지사의 소진과 스트레스 관리를 위한 상담은 지속적으로 이루어져야 한다. 이런 의미에서 아산재단의 사회복지사 역량강화 지원 프로그램은 사회복지사들의 소진 및 직무 스트레스 관리를 위한 하나의 대안으로 탁월했다고 본다. 추후 이러한 상담 서비스가 다양한 지역에서 확대 진행되기를 소망한다. 🌱



# “택배, 장애인에게 자긍심을 심어준다”

글 권상진  
순천장애인보호작업장 시설장



전남 순천장애인보호작업장은 아산재단의 지원을 받아 장애인의 자립을 위한 택배 사업을 진행했다.

2016년 2월 순천의 한 고등학교를 졸업한 A(19·발달장애 2급)군은 순천장애인보호작업장의 근로자로 등록한 뒤 선배 10명과 함께 '장애청년택배사업단'에서 일하고 있다. 지역사회의 동료 장애청년들과 함께 60만 원의 급여를 받으며 평생 일자리의 꿈을 키우는 중이다. A군의 어머니(48)는 장애를 가진 아들이 커 갈수록 진로에 대한 고민이 커졌다. 이는 모든 장애인 부모들의 마음이기도 하다. 취업을 해야 할지, 시설을 이용해야 할지... 어떤 진로를 선택해도 마음이 편치 않다. 취업을 하려 해도 쉽지 않고, 시설을 이용하려고 해도 근로 능력이 있는 장애인은 아쉬움이 들기 마련이다.

A군이 이용하는 순천장애인보호작업장은 순천시에 2013년 1월 설치신고를 한 장애인 직업재활시설이다. 우리 시설은 아산재단의 지원에 힘입어 꿈을 키워왔다. 기초밖에 없던 시설에 방역 장비 지원을 시작으로 택배 차량 2대까지 지원해 주었다. 택배와 방역, 물탱크 청소, 양곡 배송 등 장애인 일자리를 발굴하거나 직접사업을 펼치고 있다. 특히 택배는 다른 경험을 위한 기초를 다지는 훌륭한 직종이다. 단련되지 않은 큰 근육 강화, 머뭇거림을 소통으로 바꾸는 대화, 남에게 부탁하지 못하던 소극성에서 경비실에 부탁하는 용기, 짐집마다 문을 두드리고 벨을 눌러 택배 도착을 알리는 적극적 자세, 물건을 분실했을 때의 책임감 인식, 물건의 수를 세는 숫자 인식, 택배물건의 송장을 읽는 인지능력, 물건을 지역별로 구분하는 개념 등 수많은 잠재 자립성을 이끌어낼 수 있다. 무엇보다 택배를 통해 얼마나 큰 자긍심을 갖는지 놀라

울 정도다. 택배회사 조끼를 입었다는 것을 대단한 영광으로 생각한다. 택배 일을 마치고 일상으로 돌아가도 조끼는 벗지 않으려고 한다. 택배는 우리의 대표 브랜드가 됐다.

우리는 물품 배송 후 개인수첩에 배송처를 반드시 기록하도록 한다. 물건 분실을 방지하거나, 억울한 일을 당하지 않기 위해서다. 잃은 물건을 찾으면 이유를 밝혀서 실수를 반복하지 하지 않을 교훈으로 삼는다. 이제는 실수가 그리 많지 않다. 지난 2월 이 용자로 등록한 A군은 첫 달부터 60만 원을 받고 있다. 먼저 시작한 선배들이 터를 다졌기 때문이다. A군이 닦을 또 다른 터 위에 후임자가 시행착오를 최소화하며 자연스레 동참하고, 더 많은 급여를 받게 될 것이다. 시설을 신고한 첫해에 아산재단이 지원해준 방역 장비를 기반으로 중증장애인생산물 지정을 받았다. 이를 통해 이용자들의 직접적인 수입 증대로 이어질 수 있었다. 이제 우리 시설이 어른이 된 기분이다. 이용자들에게 급여 100만 원을 주는 것은 시간문제인 것 같다. 첫해부터 15만 원과 30만 원, 40만 원, 60만 원을 열악한 환경 속에서도 지급해 왔기 때문이다.

아산재단이 뿌린 사랑의 씨앗은 정말 대단하다. 가장 취약하고 성과를 거두기 어렵다는 장애인 복지 분야에 희망을 주었다. 이제 서서히 지역별, 분야별로 결실이 맺어가는 것이 보인다. 누구도 관심을 두지 않고 형식에 치우쳤던 분야에 동행해주어 감사할 뿐이다. 사회복지는 변해야 한다. 복지와 경영이 동반돼야 한다. 사회복지사도 변해야 한다. 혁신하고 더 뛰어야 한다. 그것만이 사회공헌사업에 조금이나마 보답하는 길이라고 생각한다. ☺

## “함께 손잡고 자립 위한 걸음을 내딛다”

글 남영란

성민복지관 평생과정설계지원센터 부장



서울 노원구의 성민복지관은 발달장애인의 자립 모델을 개발하기 위해 아산재단의 지원으로 ‘행복 디자인’ 사업을 진행했다.

30세 성인이 된 발달장애 아들 J씨를 보면서 J씨 어머니의 가슴은 덜컥 내려앉는다. 지금까지 가족 모두 열심히 살아왔지만 앞으로 살아갈 날에 대한 염려가 언제나 어머니 마음 한 편에 자리하고 있다. 어렸을 때는 아들이 건강하게 자라도록 양육하는 것이 어머니 역할의 전부라고 생각했는데 이제 성인이 된 아들을 바라보면서 어머니는 새로운 고민을 한다.

아들 J씨는 성민복지관의 ‘평생과정설계 아카데미’에 참여하면서 자신의 꿈과 희망에 대한 목소리가 커지기 시작했다. 아들의 변화를 접한 어머니는 염려를 뒤로하고 아들의 목소리에 힘이 돼 주고자 ‘평생과정설계 보호자 아카데미’의 문을 두드렸다. 어머니는 매주 월요일 저녁이면 분주히 일을 마치고 강의실에 앉는다. 사람은 누구나 행복하게 살 권리가 있으며, 그 권리를 지켜주고 지원하기 위해 필요한 것들을 준비할 수 있다는 이야기를 통해 어머니는 자녀의 자립을 다시 고민하게 된다. 아카데미에 참여한 이후 J씨는 발달장애인 자조모임에도 참가하며 지속적으로 자신의 꿈을 준비한다.

“내게는 꿈이 있습니다. 꿈을 이루기 위해 준비하고 있습니다. 꿈을 이룰 수 있도록 도와주면 좋겠습니다.”

오늘도 J씨는 행복한 삶, 자립에 다가가기 위해 자조활동으로 미래설계를 실천하며 자립생활을 그려가고 있다.

J씨의 자립을 구체적으로 지원하기 위해 J씨의 가족과 조력자는 함께 모여 미래를 설계하기 위한 회의를 시작한다. 2~3개월의 시간 동안 J씨 가족의 삶과 J씨가 기대하는 꿈과 희망에 대한 이야

기를 나누며 많은 사람들은 J씨의 자립을 함께 기대한다. 회의가 진행될수록 가족은 그동안의 삶을 돌아보며 지금까지의 걸음 또한 함께하는 사람들이 있었기에 가능했음을 알게 된다. 그리고 염려 대신 앞으로의 삶에 대한 기대와 희망을 채워간다.

“다른 사람과 이런 이야기를 나눌 본적이 없어요. 회의를 하면서 우리 가족의 삶을 돌아보게 되었고, 함께하는 이들이 있어서 여기까지 올 수 있었다는 것을 깨달았어요. 함께 만들어간 중장기 계획을 기초로 앞으로 해야 할 일을 세부적으로 준비하고 싶습니다. 전에는 막막함으로 인한 염려가 앞섰는데 이렇게 함께하는 분들이 있어서 희망을 갖고 미래를 준비하고 싶어요. 아들의 자립을 지원하기 위해 가족이 해야 하는 새로운 역할들을 깨닫게 해주어 감사합니다.”(J씨 어머니)

“꿈을 이루기 위해 나에 대한 이야기를 나누는 시간이 너무 좋았어요. 앞으로도 계속 미래를 준비하고 싶어요.”(J씨)

발달장애인의 자립을 위해서는 장애인 당사자와 그들을 둘러싼 가족, 조력자들의 지원이 매우 중요하다. 발달장애인의 자립은 함께할 때 가능하기 때문이다. 발달장애인이 지역사회의 구성원들과 다르지 않은 한 사람으로 살아가는 환경을 만들기 위한 것이 ‘행복 디자인’ 사업이다. 사업에 참여한 J씨와 가족도 발달장애인의 자립은 혼자가 아닌, 다른 사람과 함께할 때 이뤄나갈 수 있음을 느끼며 오늘도 자립을 위해 한 걸음을 내딛는다. 그리고 이제는 다른 이들의 삶에 작은 등불이 되길 기대하며, 마음 한 곳에 누군가의 마중물이 되기 위한 자리를 남겨둔다. ☺