

## 목 차

연구 1. 성인미술 프로그램이 성인 장애인의 자아존중감 향상에 미치는 효과	3
연구 2. 조기교육 프로그램이 장애위험군 영유아에게 미치는 영향	25
연구 3. 수중 재활 운동이 중추 신경계 손상자의 균형 및 보행능력에 미치는 영향	47
연구 4. 뇌졸중환자의 보행능력 향상을 위한 동작관찰훈련의 효과성	71
연구 5. 성인장애인의 여가문화 활동유형, 제약요소, 생활만족도에 대한 조사	89
연구 6. 장애·비장애청소년 통합여가활동 프로그램이 비장애 청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 변화	109
연구 7. 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성장장애인의 자기표현과 사회성 향상에 미치는 효과	131
연구 8. 가족자원봉사활동 참여가 가족 건강성에 미치는 영향	161
연구 9. 발달재활서비스 치료사의 직무만족이 재활치료 서비스 질에 미치는 영향(발달재활서비스 치료사 중심으로)	181
연구 10. 양천장애인종합복지관 홍보 방향성 분석에 따른 제언	203
연구 11. 사회복지 종사자의 감정노동과 직무만족과의 관계	249



---

# 성인미술 프로그램이 성인 장애인의 자아존중감 향상에 미치는 효과

가족지원팀 미술치료사  
박 수 경

## I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구의 목표 및 문제

## II. 연구방법

1. 연구대상
2. 연구절차

## III. 연구결과 및 해석

1. 자아존중감 검사에 의한 연구결과
2. KHTP 검사를 통한 변화분석
3. KFD 검사를 통한 변화분석
4. 설문지 내용

## IV. 결론 및 제언

1. 프로그램 사전·사후 효과성 평가 분석

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

한국보건사회연구원 ‘2011년 장애인 실태조사’에 따르면 우리나라 등록장애인의 장애발생 원인 중 선천적인 원인은 4.9%에 불과하며 질병이나 사고 등의 후천적 원인이 90%인 것으로 나타났으며, 연령별 비율에서는 40세 이후 발생비율이 83.7%로 가장 많았다. 이처럼 중도장애는 후천적 질병이나 사고 등에 의해 발생하는 경우가 많다. 또한, 우리 복지관이 속해있는 양천구 장애 등록현황에서도 50세 이후의 장애인 인구는 2013년 12,912명<sup>1)</sup>으로 2004년 6,500명에 비해 꾸준히 증가하고 있으며, 2004년 개관 이후 성인 장애인 이용자 수 또한 2004년 422명, 2012년 846명으로 지속적으로 증가하였다.

중도 장애인의 경우 선천적 장애인과는 다르게 장애 수용 및 이해에 대한 준비가 되어 있지 않은 상황에서 오는 심리적 스트레스, 좌절감과 각종 치료 및 수술로 인한 경제적 타격 등으로 가족 관계까지 부정적인 영향을 주는 경우가 대부분이다. 그로 인해 장애인과 함께 살고 있는 동거 가족 구성원들의 직·간접적인 희생과 끝없는 양보가 발생하여 가족관계에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.<sup>2)</sup> 또한, 장애로 인해 자아개념이 낮은 성인장애인의 경우, 일상생활 속에서 불안과 우울이 심해지며, 대인관계에서 신뢰감과 성공감을 갖기가 어려워지고, 일에 대한 기대감이 없어지게 되어 결국은 삶에 대한 의욕이 저하되어 낮은 자아로 인해 주어진 역할 기능에 여러 가지 어려움이 발생하게 된다고 한다.(최외선, 1996)

그러나 중도장애인에 대한 접근은 대부분 재활치료 및 운동 등 기능회복을 위한 프로그램들이 많으며, 이는 장애인이나 보호자가 신체적인 장애를 회복시키는데 주력하고 선호하고 있기 때문이다. 그 외 음악치료, 심리치료 등 소수의 정서적인 접근이 이루어지고 있다. 이 또한, 성인장애인을 접근하고 있는 재활병원이나, 소수의 복지관에서 이루어지고 있는 상황으로 대부분의 장애인 복지관에서는 아직까지도 아동중심의 프로그램을 진행하고 있는 경우가 많아 성인장애인의 정서적인 프로그램 접근이 필요한 상황이다.

2011년 복지관 만족도 조사에 따르면, 퍼포먼스 미술프로그램에 대한 욕구가 나타났다. 2012년 만족도조사에서는 성인장애인 정서지원에 대한 뚜렷한 욕구가 표현되지는 않았지만, 장애인여가·문화 프로그램에 대한 욕구가 20.8%로 나타났다. 이에 미술활동실에서는 2012년부터 성인미술프로그램으로 도자기 공예 프로그램을 도입하여 진행하고 있다. 이는 찰흙을 직접 손으로 반죽하고, 내가 만들고 싶은 모양을 생각하며 표현함으로써 정서적인 부분과 소근육 향상에 도움이 될 것으로 사료되었다. 실제적으로 도자기 공예 등 창작활동이 정서적으로 안정되고 자아 존중

1) 2013년 1월 기준 양천구 장애인등급별, 연령별, 유형별 등록 현황, 양천구청

2) 2006년 양천구 장애인복지서비스 수요추계 및 복지 욕구조사, 양천장애인종합복지관.

감을 성숙한 상태로 이끌어가는 좋은 치료 방법 중에 하나로 개인이 가지고 있는 증상을 경감시키고, 치유하여 전인격적인 개인이 되도록 전환시켜 준다고 하였다. (김진숙, 1995)

이에 2013년 성인미술취미반을 이용하는 성인장애인을 대상으로 도자기공예활동을 통해 성취감을 경험함으로써 자존감을 향상하고, 정서적인 어려움을 해소하고자 한다.

## 2. 연구의 목표 및 과제

본 연구의 목적은 성인장애인을 대상으로 성인미술프로그램(도자기공예)을 통해 성취감을 경험함으로써 자존감을 향상하고, 정서적인 어려움을 해소하고자 한다.

- 첫째. 미술(도자기 공예) 프로그램이 성인 장애인의 자아 존중감 향상에 도움이 되었는가?
- 둘째. 성인장애인들이 미술(도자기 공예) 프로그램 이후 HTP(집, 나무, 사람그림 검사)해석에는 어떤 변화가 있는가?
- 셋째. 성인장애인들이 미술(도자기 공예) 프로그램 이후 KFD(동적 가족화) 해석에는 어떤 변화가 있는가?

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 성인여성장애인 4명으로 성인미술취미반을 이용하는 대상자이다. 2012년 12월 모집형 프로그램을 선정된 대상과 프로그램 중간, 접수상담 과정에서 본 프로그램에 욕구가 있는 대상자로 각각 프로그램 시작 시기는 다르다.

- 대상자 현황

이름	성별	나이	장애	개인별 특성	시작시기
김00	여	44	언어/ 뇌병변장애 3급	-08년 뇌출혈로 우측편마비, 언어장애 발생 -남편, 아들 2명 있음. -감정조절이 잘 안되고 우는 경우 많음. -초기: 소극적 표현으로 자신감이 많이 없었고 형태의 대한 스케치에 부담감을 가지고 있었음.	13.02.01
하00	여	46	지체장애 2급	-선천적 장애. 하지/언어/인지적 어려움 있음. -부모님 사망. 언니가족과 살고 있음. -초기: 표현의 속도가 느리며, 경험부족으로 어떻게 표현을 해야 할지 모름.	13.02.01
임00	여	41	지체장애 5급	-98년 중국에서 한국에 음. 좌측고관절로 장애발생. -가족은 없으며 혼자 살고 있음. -우울증이 심해 몇 년간 외부활동을 잘 하지 않았음. -초기: 욕심은 많으나 잘 안될 때에는 처음부터 다시 진행함.	13.02.01
이00	여	27	뇌병변장애 3급	-중1경 증세 나타났고, 근육병으로 진단받음. -아빠, 엄마, 오빠(같은 병명) -장애발생 전 활발한 성격이었으나, 최근 예민해지고 짜증이 늘었다고 함. -초기: 자신감이 많이 없었고 "안되요", "못해요" 라는 말을 반복하고 시도하는 것이 많지 않음.	13.05.06

2. 연구절차

본 프로그램 제공기간은 2013년 2월 ~ 2013년 12월까지이다. 프로그램은 주2회 50분씩 집단 프로그램으로 운영하여 모든 대상자들이 함께 프로그램을 참여하도록 진행하였다. 프로그램 주요 장소는 본 복지관 미술활동실에서 실시하였으며, 한 달에 한번 지역사회에 공방(아트토티브)을 이용하여 도자기 만들기 프로그램을 진행하였다.

프로그램 대상 모집과정을 통해 대상자를 선정하였으며, 접수상담과정에서 프로그램에 대한 욕구가 높은 1명이 중간에 참여하게 되었다.

상반기에는 생활그릇 등을 만들었고, 하반기에는 공방에서 벽화 제작을 공동으로

제작함으로써 각자 역할을 분담하고 도자기를 완성하여 복지관 1층에 완성된 작품을 전시하였다.

이러한 활동을 통해 성인장애인들의 성취감을 파악하고 자존감이 향상되었는지를 알아보기 위해 자아존중감 검사를 사전-사후로 실시하여 평균을 산출하고 통계적으로 유의한 차이가 있는지 알아보고, 설문지를 통해 프로그램 만족도의 대한 것도 알아보았다.

질적분석방법으로는 미술치료의 효과를 분석할 때 놓치기 쉬운 제한점을 보완하기 위해 KHTP 검사와 KFD검사를 시도하였다. 또한 각 회기별 대상자의 작품을 카메라로 촬영해 첨부하였다.

## 가. 측정도구

### 1) 자아존중감 검사

자아존중감 척도(ISE)는 자아존중감과 관련하여 대상자가 가지고 있는 문제의 정도, 심각성, 또는 크기를 측정하기 위해 설계된 25문항의 척도이다. 자아존중감은 자아개념의 평가적 구성요소로 간주되고 있다. ISE는 매우 단순한 언어로 작성되어 있으며, 쉽게 채점할 수 있다. 자아존중감과 관련된 문제들은 종종 사회적, 심리적 어려움에 집중되며, 이 도구는 많은 임상적 문제들에 광범위한 유용성을 가지고 있다. ISE는 두 개의 기준 점수를 가지고 있다. 첫 번째는 30(+5)점이다. 이 이하의 점수는 이 영역에서 임상적으로 유의미한 문제가 없다는 것을 나타낸다. 반면에 30 이상의 점수는 임상적으로 의미 있는 문제가 존재한다는 것을 말해준다. 두 번째 기준 점수는 70점이다. 이 이상의 점수는 거의 항상 대상자가 심각한 스트레스를 경험하고 있음을 가리키며, 이는 일정한 폭력 유형이 문제를 해결하기 위해 고려되거나 사용될 분명한 가능성이 있음을 말해주는 것이다.

### 2) KHTP (Kinetic House-Tree-Person: 동적 집, 나무, 사람검사)

집-나무-사람 그림검사는 자기표현의 변화를 알아보기 위한 투사적 평가도구이다. 일반적으로 잡은 물리적 측면을 나타내며, 나무는 자신의 개인적 변화과정을 반영시킨다. 사람을 그릴 때에는 자아의 역할을 그림에 반영시키는 것으로 자신의 생활과 자기 성장을 나타낸다.

언어가 아닌 그림으로써 자신의 무의식을 쉽게 나타내 보일 수 있다는 것이 투사법과 같은 그림검사의 장점이다. 검사는 4장의 A4용지에 집, 나무, 사람의 순서 상관없이 자유롭게 그리며 세로로 제시된다. 그림을 그리고 난후 그림에 관련된 질문을 실시하고, 형식적 분석과 내용적 분석으로 그림에 대한 분석이 이루어진다.

3) KFD (Kinetic Family Drawing: 동적가족화)

동적가족화는 대상자로 하여금 자신의 가족을 모두 그리되 무언가를 하고 있는 내용을 그리도록 하는 그림검사이다. 동적 가족화 검사의 해석은 정적인 인물 자체 보다는 그림 내 인물의 행동이나 움직임에 초점을 두게 된다. 예를 들어 가족 성원들을 각각 구획화시켜 그린 그림이나 누군가가 누워있는 그림은 단절되고 불안정한 가족 분위기를 반영해 주는 것으로 해석될 수 있다. 동적 가족화 검사는 정적 가족화와 마찬가지로 가족에 대한 성인들의 중요한 정보를 제공한다.

나. 프로그램 활동내용

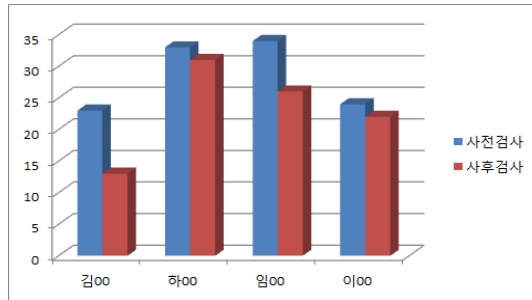
월	주제	프로그램 활동 내용	목적 및 기대효과
2	나 자신을 알아가기 KHTP, KFD	자아 존중감 검사, 사전그림검사 찰흙으로 나 자신을 표현활동	프로그램 이해
3	명상음악으로 이완 나만의 접시 만들기	내가 좋아하는 무늬, 그림으로 표현활동	자기정서이해
4	다양한 표정 그리기	다양한 접시, 찰흙을 이용하여 다양한 표정 표현활동	자신의 긍정적, 부정적 표정 인식
5	새로운 탄생	찰흙을 이용한 촉각자극을 통해 감정을 표출	감정의 조절 및 충 동 억제
6	타일벽화 표현활동	정글탐험이라는 주제로 협동하여 대형 작품 표현활동	타인과 감정공유
7	장식품 만들기	찰흙으로 나만의 장식품 표현활동	자아존중감 증진 행 복함 느끼기
8	생활용품 만들기	자기 틀에 나만의 무늬로 표현활동	창의적 과정 경험 및 부정적 감정 해소
9	선물 주고받기	커플컵 틀에 나만의 구상하여 표현활동	대인관계 개선
10	시간여행 KHTP, KFD	자아존중감 검사, 사후그림검사 과거, 미래의 자신의 모습을 찰흙 판에 도구로 표현	사전 사후 비교, 현 재와 미래에 대한 이해와 주체적인 자 신표현

### Ⅲ. 연구결과 및 해석

본 연구의 목적은 성인장애인을 대상으로 성인미술프로그램(도자기공예)을 통해 성취감을 경험함으로써 자존감을 향상하고, 정서적인 어려움을 해소하고자 한다. 이에 프로그램 진행 전, 후로 각 측정도구를 활용하여 검사를 실시했으며, 설문지를 통해 성인장애인들의 프로그램 만족 부분에 대해서도 진행하였다.

#### 1. 자아존중감 검사에 의한 연구결과





이름	사전검사	사후검사
김00	23	13
하00	33	31
임00	34	26
이00	24	22







자아존중감 검사에서  $30(\pm 5)$ 이하의 점수는 임상적으로 유의미한 문제가 없는 것이며, 30이상의 점수는 임상적으로 의미 있는 문제가 존재한다는 것을 의미하고 있다.

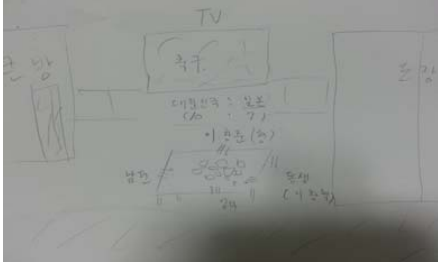



이에 하00와 이00가 높지는 않으나, 심리적인 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 이 척도에서는 점수가 낮을수록 심리적인 문제가 해소되어 자아존중감이 높아지고 있으므로 김00와 임00는 의미있게 변화가 나타나고 있음을 알 수 있다. 그러나 하00와 이00은 가족과의 문제, 환경 및 장애의 한계성 때문에 소폭의 변화도를 나타내고 있다.




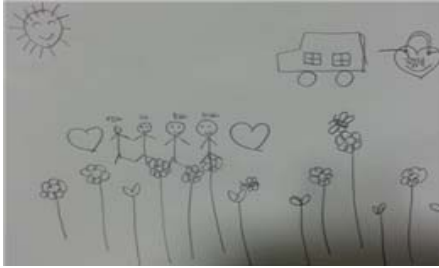
## 2. KHTP 검사를 통한 변화분석

대상	사전검사	사후검사
김 00	 <p>중간에 선을 긋고 그림을 스케치를 하였으며 나뭇가지 비해 풀을 작게 그림을 그리며 형태의 대한 자신감이 없어 그리는데 내내 종이를 다시 달라고 하며 약간의 부담을 가지고 표현하였다.</p> <p>이 그림은 집 앞에 있는 나무한테 가서 휴식을 취하는 모습이라고 그림 해석을 하였다.</p> <p>그림에서는 선을 흐리게 표현을 하며 의무적으로 집, 나무, 사람이 들어가는 것에 순서대로 그리며 새로운 종이를 원하면서 자신감이 결여되어 있음을 알 수 있다.</p>	 <p>그림에 길을 그려주면서 사전 비해 그림이 섬세해지는 것을 볼 수가 있다. 사전에 볼 수 없었던 가족을 다 그림 안에서 표현하면서 이야기를 꾸몄다. 또한 아파트의 창문을 많이 그리면서 지금 현재 살고 있는 식구 이외 가까이 살고 싶은 지인들도 함께 이야기를 표현하였다. 가족이라는 공동체에서 남편과 마주보면서 가족 간의 유대감을 느끼고 있는 것으로 해석된다. 사전 비해 그리는데 형태 부분에서도 많이 자신감이 생겼다는 것을 알 수 있다.</p>
하 00	 <p>정적인 그림으로 표현을 하였고 집부터 그림을 그리면서 산책하러 나가는 이라며 그림을 해석하였다. 섬세하게 그리는 것 보다 형태의 집중을 하였다. 자기는 아무것도 못한다며 표현하면서 혼자 있고 싶다고 이야기를 하였다.</p>	 <p>그림을 보면 사전에 비해 섬세해지고 자기 자신을 이쁘게 표현하면서 그림 속에 있는 자기 자신을 흐뭇하게 미소를 지으며 만족을 하였다. 또한 집, 나무, 해를 그림을 그려주면서 그림을 밝게 표현하려고 하고 그림의 그리는 부분에 있어 자신 있게 표현했다. 이 그림은 꽃구경하러 가는 길이라면서 그림을 해석하였다.</p>

대상	사전검사	사후검사
임00	 <p data-bbox="305 599 739 776">혼자 어디론가 가고 있는 장면을 표현하였다. 집을 먼저 그리면서 집에 대한 애착이 있었다. 길을 표현할 때에는 길 따라서 작은 소나무가 있었고 휴식을 취하고 싶으면서 나만의 공간을 표현하였다.</p>	 <p data-bbox="762 599 1196 776">사후그림 검사에서는 대 가족을 그림을 그리면서 말하고 멀어졌던 관계가 풀어지자 가족이라는 공동체에서 표현이 되면서 함께 어울리는 것의 그림에서 표현을 했다. 대체적으로 그림이 섬세해지면서 그림이 밝아졌다.</p>
이00	 <p data-bbox="305 1109 739 1285">사전그림 검사에서는 사람을 표현할 때 오빠하고 자기 자신을 그리면서 오빠하고 함께 지내고 있는 모습을 표현했다. 오빠하고 다투지만 오빠하고 친하게 지내고 싶다는 표현을 하며 사람형태 그리는 것에 아직 자신 없어했다.</p>	 <p data-bbox="762 1079 1196 1315">사후그림에서는 나비 과일 나무까지 그림을 표현하면서 그림을 표현하며 사전에는 부모님을 안 그려줬지만 사후에는 가족 그림을 그리면서 공동체 의미가 담겨져 있다. 가족끼리 여행가는 그림을 표현하며 사전 보다 그림을 섬세하게 표현하면서 재미있게 표현했다. 형태의 대한 자신감이 많이 생겼다.</p>

### 3. KFD 검사를 통한 변화분석

대상	사전검사	사후검사
김00	 <p data-bbox="305 693 739 1027">사전검사에서는 형태보다는 글씨를 적어 가족들과 집에서 맛있는 음식을 먹으면서 TV 시청하는 모습을 표현했다. 그래도 소통을 많이 하는 작은 아들과 남편 옆에 앉으면서 식구들과 공감되는 이야기를 하면서 그림을 표현했다. 작은 아들을 먼저 표현했고 그다음 자신(나) 남편, 큰아들 순서로 식구들을 표현했다. 식구들과 멀리 나가는 것보다 집에서 맛있는 식사를 하면서 시간을 보내면서 이야기를 하는게 좋다며 표현했다.</p>	 <p data-bbox="756 693 1190 1027">사전에 표현 했던 것 보다 그림을 더 표현하려고 했고 집에서만 가족들과 시간을 보내고 했던 것들이 사후검사에는 활동적으로 그림이 표현되고 있다. 가족이 다 같이 바다에 가서 배를 타면서 즐거운 시간을 보내고 싶다고 표현을 하고 큰 아들이 군대에 돌아오면서 가족들과 함께하는 시간이 많아 졌다고 표현하였다.</p>
하00	 <p data-bbox="305 1321 739 1591">사전그림검사는 형태의 대한 그림이 많이 자신이 없었다. 현재 언니랑 조카랑 같이 살고 있으며 자신 옆에는 조카 그림을 그리고 언니를 밑에다 그리면서 표현을 나중에 했다. 언니의 대한 부정적인 감정이 있었고 그리면서도 한숨을 쉬면서 미묘한 감정이 있었다. 그래도 언니 분까지 그림을 그리면서 꽃구경을 같이 하려고 하는 마음은 있었다.</p>	 <p data-bbox="756 1321 1190 1591">사후그림검사는 나 자신을 먼저 그리고 조카, 언니 그리면서 나란히 표현하였다 사전보다 형태감이 좋아지고 자신감이 많이 생겼다. 그 외 것도 표현을 하면서 섬세하게 표현하려고 한다. 머리 길이를 조금씩 변화 주면서 나름대로 형태를 재미있게 표현한다. 화면을 전체 그림을 그리려고 하는 모습이 보인다.</p>

대상	사전검사	사후검사
<p>입00</p>	 <p>사전그림검사에서는 혼자 있고 싶어 하며 시골에 초가집을 짓고 자유롭게 살고 싶다고 그림 해석을 하였다. 딸하고 관계가 아직 잘 안 풀리면서 아들도 함께 지내지 못하고 혼자 지내고 있는 모습을 그림 표현했다. 내면적으로 외로워 하지만 취미생활로 하루하루 재미있게 지내려고 하는 모습을 담으려고 한다.</p>	 <p>사후 그림을 보면 조금씩 딸하고 관계가 자연스럽게 풀리면서 표현하는 내내 작품을 만들면 딸한테 선물을 주겠다며 긍정적인 마인드가 조금씩 생기면서 활동하는 범위도 즐거워하며 표현을 한다. 사전에 비해 식구들을 다 그리면서 모두가 같이 함께 라는 것을 좋아하며 이제는 자기 자신 옆에 딸을 그리면서 서서히 딸하고 관계가 편해지는 모습을 볼 수가 있다. 가족동적화 그림에서는 나 자신이 61살 때 잔치 상을 차려서 함께하고 싶은 식구들과 맛난 식사를 하고 싶다고 표현을 했다. 한 가족이 모여 함께 하는 장면을 사후 사후그림에서 보여지고 있다.</p>
<p>이00</p>	 <p>사전검사에서 아빠랑 오빠는 바다에서 놀고 엄마랑 이00은 텐트에서 시간을 보내고 있다고 하였다. 오빠를 처음으로 그리면서 표현하고 자기와는 멀리 떨어져 표현하여 그림을 표현하였다. 사람 그리는 것을 어려워하여 부담없이 자유롭게 표현할 수 있도록 하였다.</p>	 <p>사후검사에서 오빠를 옆에 그림을 그리면서 오빠의 대한 긍정적인 생각을 가지고 나중에는 오빠랑 둘이 살 거라면서 그림을 보면서 이야기를 하였다. 그림의 해를 그려주면서 사전보다는 그림을 밝게 빈 공간에 자유롭게 표현하였다. 그림의 하트를 그려주면서 사랑의 대한 느낌을 많이 표현하고 그림이 사전 비해 섬세해지면서 재미있게 표현을 한 것에 알 수가 있다.</p>

#### 4. 설문지 내용

질문	이름	응답
1. 도자기 공예 수업하기 전 후 달라진 나의 변화를 적어주세요~	김00	도자기 위에 표현하는 그림과 색채가 다양해지고 풍부하게 변했고 마음도 풍부하게 변했다.
	하00	과감하게 표현하는 것과 표현이 밝아졌다.
	임00	도자기 공예 수업하면서 마음이 밝아졌다. 마음의 문이 열렸다.
	이00	큰 변화보다 조금은 활발해진 것 같다.
2. 지금까지 활동을 했던 작품 중에 특별한 작품이 있다면 말해주세요 그 작품을 선택했던 이유는 무엇인지 함께 적어주세요	김00	부부차간에 꽃문양 장식으로 그림을 그림 것. 앞으로 부부가 함께 커피를 마시는 게 행복해 질 것 같다.
	하00	국자, 벽화타일, 실생활에서 사용할 수 있어 좋았고 공동으로 함께해서 좋았다.
	임00	벽화작업이 너무 마음에 들고 무언가 받아가는 사람이 아닌 모두에게 아름다움을 나눌 수 있어 뿌듯했다. 소극적인 마음이 밝은 세상으로 한발 한발 걸어 나갈 수 있었다.
	이00	커피컵 좋아요, 내가 만든 것에 너무 행복 했어요.
3. 내년에도 도자기 공예 프로그램이 확대해서 생긴다면 프로그램 이용을 하시겠습니까? 올해 한 달의 한번 공방에 나가서 수업하는 활동은 어땠는지 적어주세요	김00	다음 프로그램도 이용하고 공방활동을 통해 즐거웠고 공동타일작업이 가장 기억에 남는다.
	하00	내년에도 하고 싶고 복지관이 아닌 또 다른 공방에서 수업을 할 수 있어서 좋았다.
	임00	공방수업은 더 많은 것을 볼 수 있었고 외부 활동을 통해 흥미를 이끌어 나갈 수 있었다. 내년에도 도자기 공예 프로그램이 생긴다면 이용하겠습니다.
	이00	프로그램 다음에도 이용을 하고 공방에서 수업하니 너무 행복 했어요.
4. 도자기 공예활동을 진행하면서 어려운 점이나 재미있었던 것들을 적어주세요	김00	손이 떨려서 예쁘게 그려지지 않을 때 힘들었고 완성되어서 생각했던 것 보다 아름다운 색깔이 나타났을 때 재미있었고 뿌듯했다.
	하00	색칠하는 것과 스케치하는 것이 어려웠다.
	임00	수업 시간이 짧아서 생각했던 작품이 다음 주로 미뤄져서 해야 하는 것과 재미있었던 점은 선생님과 같이 하는 그룹 구성원들과 마음을 열 수 있고 소통할 수 있어 좋았다.
	이00	재미있었던거는 내가 하트를 너무 좋아해서 많이 만든 것에 행복했어요

## IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 성인장애인을 대상으로 2013년 2월 ~ 10월까지 주2회, 50분씩 진행했고, 월1회 지역사회 공방에 가서 직접 도자기를 만들어보는 체험활동을 실시했다. 이를 통해 성취감을 경험함으로써 자존감을 향상하고, 정서적인 어려움을 해소하고자 하였으며, 각 과제에 대한 내용은 다음과 같다.

첫째. 미술(도자기 공예) 프로그램이 성인 장애인의 자아존중감 향상에 도움이 되었는가?

각 개인의 차이는 있었지만, 본 프로그램이 성인장애인의 자아존중감 향상에 도움이 되었다고 본다. 그러나 가족과의 문제, 장애 등으로 인해 환경적인 문제가 해소되지 않아 정서적인 어려움을 해소하기에는 한계성이 있었다. 하지만, 본 프로그램이 각 개인의 자아존중감 향상에 긍정적으로 효과가 있었음을 알 수 있었다.

둘째. 성인장애인들이 미술(도자기 공예) 프로그램 이후 HTP(집, 나무, 사람그림 검사)해석에는 어떤 변화가 있는가?

HTP를 통해 성인장애인의 정서적인 영향에 미치는 효과를 해석했을 때, 긍정적인 변화를 보였다. HTP에서는 연구대상자 4명 중 3명은 사전검사에 비해 가족에 대해 확대된 모습을 보여 가족 공동체에 대해 표현하고자 하였으며, 자존감이 생기는 부분이 표현되었다. 그러나 1명은 사전에 비해 그림이 밝아지고, 표현하고자 하는 부분들이 많아져 정서적인 부분은 밝아졌다고 표현될 수 있으나, 여전히 가족 없이 혼자 있는 모습을 표현하여 가족 안에서 외로움을 시사하고 있다.

셋째. 성인장애인들이 미술(도자기 공예) 프로그램 이후 KFD(동적 가족화) 해석에는 어떤 변화가 있는가?

KFD(동적 가족화)에서는 연구대상자 4명 모두 차이는 조금씩 있지만, 가족 간의 관계가 회복되거나, 보다 원만한 관계가 형성되고 있음을 알 수 있다. 또한, 사전에서는 집 안에서의 모습이나, 혼자 있는 모습을 많이 그렸다면, 사후에서는 가족이 함께 외부에서 활동하는 모습이나, 미래의 나와 가족이 어떤 일이 있었으면 좋겠다는 등 가족과 함께 체험하고 즐거움을 느끼는 수 있는 시간을 원하고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 설문지를 통해 본 프로그램의 만족도와 각 개인의 변화도를 자기 서술식으로 알아보려고 했으며, 전반적으로 만족하고 있음을 볼 수가 있다.

그러나 연구 분석에 있어 자기보고식 척도검사는 사전, 사후 검사 시 그 날의 기분과 문제의 항목에 따라서 체크하는 방향이 조금씩 차이가 있을 수 있고, 투사적

그림검사 분석 및 개인별 변화 분석 시 연구자의 주관적인 분석에 영향을 미쳐 객관적인 자료로 규정하기에는 어려움이 있을 것이다.

하지만, 본 연구 결과에서 나타나듯이 성인장애인을 대상으로 진행된 도자기공예 프로그램은 장애인의 창작활동을 지원함으로써 개인 및 타인에 대한 긍정적 인식을 하게 되어 자신이 가치 있고, 소중한 존재라는 것을 깨달아 안정된 자아로 발전할 수 있도록 도움을 주었음을 확인하였다. 이에 향후에도 성인장애인에게 접목할 수 있는 다양한 프로그램을 개발하여 지속적으로 성인장애인의 정서적인 접근을 시도하고자 한다.

## 참고문헌

- 최외선(1996) 성인 행동 개선에 미치는 미술치료 프로그램의 효과. 한국미술치료학회
- 신영화(1999) 학대받는 아내의 능력고취를 위한 집단사회사업실천의 효과성, 서울대학교 박사학위논문

## 부록 1. 미술(도자기 공예) 프로그램 작품사진

작품명	활동 내용
	<p>만찬 네 칸 접시- 만들면서 내가 담고 싶은 네 가지 음식을 생각하면서 표현하여 본다.</p>
	<p>모양접시 중에 내가 선택하고 싶은 모양을 선택하여 나만의 접시로 표현하여 본다.</p>
	<p>입술 컵 만들기- 입술을 강조하여 나만의 컵을 만들어 본다.</p>
	<p>둥근 커플 컵- 내가 선물하고 싶은 사람을 정해서 나와 커플 컵을 만들어 본다.</p>
	<p>국자, 주걱 등 실생활에 도움이 되는 것을 선택하여 나만의 무늬로 표현하여 만들어본다.</p>
	<p>찰흙으로 컵, 그릇을 만들면서 자유롭게 표현하여 본다.</p>
	<p>찰흙으로(도예토)로 이용하여 나만의 장식품을 만들어 본다.</p>

작품명	활동 내용
	<p>다양한 만나라 무늬를 보면서 보고 표현 및 모방을 하여 나만의 표현을 하여 본다.</p>
	<p>원형을 만들어서 빠죽한 것으로 나만의 풍경화 그림을 그리면서 표현하여 본다.</p>
	<p>찰흙으로 자유롭게 만들면서 소근육 향상 및 재미있게 표현하여 본다.</p>
	<p>사각접시의 칸을 나누어서 채색농도를 배우고 나만의 면적의 자유롭게 채색하여 본다.</p>
	<p>비누받침대, 냉면그릇, 왕접시 등 선택하여 나만의 기법으로 자유롭게 만들어서 표현하여 본다.</p>
	<p>다양한 도예틀을 반죽하면서 그릇 만들고 나만의 무늬를 그리면서 재미있게 활동해 본다.</p>
	
<p>아동과 성인이 하나가 되어 공동타일벽화작품. 어려운 과정도 있었지만 결과물을 보면서 만족해하고 무엇보다 형태 그리는 것에 과감해지고 채색하는 것도 섬세하게 표현해 본다.</p>	

## 부록 2. 자아존중감 검사지

①매우 그렇다 ②대체로 그렇다 ③가끔 그렇다 ④거의 그렇지 않다 ⑤전혀 그렇지 않다

평가요소	매우 그렇다	대체로 그렇다	가끔 그렇다	거의 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 나를 정말로 아는 사람들은 나를 좋아하지 않을 것이다.					
2. 나는 다른 사람들이 나보다는 훨씬 더 잘 지낸다고 느낀다.					
3. 나는 매력적인 사람이다.					
4. 내가 다른 사람과 있을 때 그들은 내가 그들과 함께 있는 것을 좋아한다고 느낀다.					
5. 나는 사람들이 나와 이야기하기를 정말로 좋아한다고 느낀다.					
6. 나는 내가 매우 능력 있는 사람이라고 느낀다.					
7. 내가 느끼기에 나는 다른 사람에게 좋은 인상을 준다.					
8. 나는 자신감이 좀 더 필요하다고 느낀다.					
9. 나는 다른 사람과 있으면 매우 신경이 쓰인다.					
10. 나는 둔한 사람이라고 생각한다.					
11. 나는 추하다고 느낀다.					
12. 나는 다른 사람들보다 더 인생을 즐긴다고 느낀다.					
13. 나는 다른 사람들을 지루하게 만든다고 느낀다.					
14. 나는 친구들이 나를 재미있는 사람이라고 여길 것이다.					
15. 나는 뛰어난 유머 감각을 가졌다고 생각한다.					
16. 낯선 사람과 있을 때 나는 나 자신을 매우 의식하는 것 같다.					

평가요소	매우 그렇다	대체로 그렇다	가끔 그렇다	거의 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
17. 내가 다른 사람들처럼 처지가 좋았다면 나도 그들만큼 해낼 수 있었을 것이라고 생각한다.					
18. 다른 사람들은 나와 함께 있으면 좋은 시간을 보낸다고 느낀다.					
19. 나는 밖에 나가면 외톨이같이 느낀다.					
20. 나는 다른 사람보다 따돌림을 더 많이 받는다고 느낀다.					
21. 나는 비교적 괜찮은 사람이라고 여긴다.					
22. 나는 사람들이 진심으로 나를 좋아한다고 느낀다.					
23. 나는 호감을 주는 사람이라고 느낀다.					
24. 내가 다른 사람에게 바보처럼 보이게 될까 두렵다.					
25. 내 친구들은 나를 매우 높게 평가한다고 생각한다.					

## 부록 3. 프로그램 설문지

### 【 성인미술(도자기공예)프로그램 설문지 】

▶ 본 설문지는 성인미술을 이용하고 있는 이용자들의 프로그램 진행을 통해 이용자 각 개인의 변화된 모습과 프로그램을 평가하여 향후 계획에 활용하고자 합니다. 모든 문항에 빠짐없이 답변해주시면 감사하겠습니다.

1. 도자기 공예 수업하기 전 후 달라진 나의 변화를 적어주세요~
  
2. 지금까지 활동을 했던 작품 중에 특별한 작품이 있다면 말해주세요. 그 작품을 선택했던 이유는 무엇인지 함께 적어주세요
  
3. 내년에도 도자기 공예 프로그램이 확대해서 생긴다면 프로그램 이용하시겠습니까? 올해 한 달의 한번 공방에 나가서 수업하는 활동은 어땠는지 적어주세요
  
4. 도자기 공예활동을 진행하면서 어려운 점이나 재미있었던 것들을 적어주세요~



# 조기교육 프로그램이 장애위험군 영유아에게 미치는 영향

가족지원팀 특수교사  
배 현

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 목표 및 과제

## II. 연구내용

1. 연구대상
2. 연구절차

## III. 연구결과 및 해석

1. K-CDI 발달검사 실시결과
2. 중재우선순위

## IV. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

자녀의 출생은 가족에게 커다란 영향을 미친다. 부모는 자신의 자녀가 장애를 가졌다는 것을 알았을 때, 비탄에 빠지게 된다. 그들은 건강하고 정상적인 자녀에 대한 기대를 버리고 특별하고 지속적인 보호가 필요한 자녀를 자신의 아이로 받아들여야 하는 것이다. 부모는 자신의 아이가 장애를 가졌다는 것을 알고 난 이후 일련의 정해진 순서의 반응을 거쳐서야만 바람직한 수용의 단계에 이르게 된다.

따라서 이들은 누군가 좀 더 자신들이 받아들일 만한 다른 진단을 내려 주지 않을까 하는 생각에서 여러 다른 전문가들과 효능이 증명되지 않은 새로운 치료방법들을 찾아다닌다. 이러한 경우 장애유아에게 필요한 서비스를 조기에 마련해 주지 못하는 경우가 나타나기도 하며 실제로 복지관을 방문하여 진행되는 초기 접수상담 시 자녀의 장애를 병으로 인식하고 당장 나올 수 있거나 당장 치료할 수 있는 방법을 좇으며 우리 아이가 정상인지 아닌지를 묻는 부모들을 많이 만나게 된다.

다행히 정부에서 제공하는 영유아 건강검진에서 조기선별이 가능하게 되어 발달이 늦는 영유아들이 이른 시기에 발견이 되고, 맛벌이로 인한 어린이집 양육으로 인해 비슷한 연령대의 또래와 비교가 가능해 발달이 늦는 장애 위험군에 속하는 영유아가 기관을 방문하여 발달검사를 받는 빈도가 높아져 조기에 아동의 발달이 늦음을 인식하는 것은 그리 어렵지 않게 되었다. 그러나 이후 자녀에 대한 양육 및 교육의 방향성에 대한 고민은 결국에는 부모가 안아야 할 과제이며, 조기에 발견은 했지만 핵가족화 시대에 한 자녀가 있는 경우가 많아 양육에 대한 고민이 부담이 되는 것도 사실이다.

이에 부모들은 조기접근이 가능한 치료기관들을 찾아가 양육에 대한 조언을 듣고 실제로 자녀의 변화를 경험하기도 하고, 그렇지 않은 경우도 경험하게 된다. 하지만 영유아의 경우 치료적 접근에서는 개별적인 접근만이 가능하며 이후 집중적인 교육이 필요한 36개월 전후가 되면 그룹 활동을 시작하게 되면서 이 시기에 지도해야 할 배변, 식습관 등 기본생활습관 지도에 어려움을 호소하게 된다. 그러나 발달 지연되는 영유아의 경우, 어린이집에 입소하였다가 적응하지 못하고 퇴소하는 경우가 발생하고 있고, 이는 복지관 접수 상담 시 영유아시기의 부모님들이 어린이집 탈락경험이 가장 큰 힘든 경험 중 하나였음을 눈물로 호소하는 경우가 많았다.

정부에서 통합어린이집을 확장해주고 앞으로도 점점 확대해 갈 계획으로 장애아동 3명당 특수교사를 1명을 배치해준다고 한다. 하지만 현실적으로 어린이집에서는 통합반을 운영하는데 전문 인력의 부족과 장애아동을 교육해야 한다는 부담감으로 인해 통합반이 확장되기에 여러 가지 어려움이 있는 것으로 보이며, 최근 영어유치원이 활성화되면서 일반유아와 장애유아의 비율이 맞지 않아 통합반이 줄어드는 것

도 심심찮게 발견할 수 있다.

그러므로 본 복지관 2013년 영아조기지원 사업에서는 장애를 발견하고 교육을 처음 접근하는 36개월 전후의 발달지연 영유아를 대상으로 조기교육프로그램인 통합준비반을 신설하였다. 이는 어린이집 그룹 환경에 적응하기 전단계인 소그룹형태로 발달지연 아이들에게 맞는 맞춤형 교육을 진행하고자 하였으며, 이번 연구를 통해 장애 위험군 영유아와 부모에게 조기교실 프로그램이 어떤 도움이 되는지를 알아보고자 한다.

## 2. 연구의 목표 및 과제

본 연구의 목적은 조기교실 프로그램이 장애 위험군 영유아에게 어떠한 영향을 미치는가를 알기 위함이나, 영유아시기에 있어서 부모역할의 중요성이 강조됨으로 부모가 자녀를 바라보는 시각의 변화도 함께 알아보고자 하며, 마지막으로 앞으로의 프로그램의 방향성까지 정리해보고자 한다.

이에 본 연구에서 다루고자하는 연구 내용 및 과제는 다음과 같다.

- 첫째, 장애 위험군 영유아가 조기교실 프로그램 이후 어떤 변화가 있는가?
- 둘째, 초기 부모의 욕구 및 아동을 바라보는 시각이 조기교실 프로그램 이후 어떤 변화가 있는가?
- 셋째, 결론적으로 어떤 대상에게 조기교실이 필요하며 앞으로의 방향성은 어떻게 계획하면 좋을 것인가?

## II. 연구내용

### 1. 연구대상

본 대상그룹은 4~5세 4명 그룹으로 장애인단을 받지 않은 미등록 상태이며, 발달검사를 통한 발달지연의 의사소견을 갖고 있다. 구성원 4명 중 1명은 어린이집과 병행하여 프로그램을 이용하고 있으며, 3명은 어린이집 적응을 준비하기 위하여 프로그램에 참여하였다.

이름	생년월일 (추정장애)	현행수준
이00	2009.12.11. (발달지연)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 발육, 키, 몸무게에 문제있음</li> <li>· 또래놀이, 언어표현에 어려움</li> <li>· 집중 짧음, 세밀한 동작 표현 어려움(즐겁게 참여하나 정확도가 부족함)</li> <li>· 두 발 뛰기, 평균대 걷기 등 대근육 활동 지연</li> <li>· 그리기, 오리기 등 소근육 활동 미흡</li> <li>· 편식 심하고, 먹는 양이 적음</li> <li>· 배변훈련이 되어있지 않음</li> </ul>
홍00	2009.09.15 (정서)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모와 떨어지기 어려움</li> <li>· 또래놀이, 언어표현에 어려움</li> <li>· 손의 사용이 서투름</li> <li>· 소심하고 겁이 많음</li> <li>· 다른 사람의 말을 잘 이해하지 못하거나 이해가 느낌</li> <li>· 자신감이 부족하여 '나 못해'와 같은 말 사용이 빈번</li> </ul>
양00	2010.01.02 (자폐)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 식습관 문제(튀긴 음식 2가지만 섭취)</li> <li>· 주의집중 어려움</li> <li>· 또래놀이, 언어표현에 어려움</li> <li>· 수동적이며 주도적이지 않음</li> <li>· 다른 사람의 말을 잘 이해하지 못하거나 이해가 느낌</li> <li>· 가만히 앉아있지 못하고 지나치게 활동적</li> <li>· 하나를 고집스럽게 요구함</li> </ul>
안00	2010.01.15 (자폐/지적)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 또래놀이, 언어표현에 어려움</li> <li>· 주의집중 못함</li> <li>· 다른 사람의 말을 잘 이해하지 못하거나 이해가 느낌</li> <li>· 나이보다 훨씬 어린아이의 행동을 함</li> <li>· 소심하고 겁이 많음</li> <li>· 대소근육의 기능적인 어려움은 없으나 과제를 제시했을 경우 수행에 어려움(과제를 이해하지 못함)</li> </ul>

## 2. 연구절차

본 프로그램의 제공기간은 2013년 3월 ~ 2014년 2월까지이나, 올해 신규 프로그램으로 진행하면서 5월이 되어서야 현 구성원으로 안정화되어 현재 6~7개월 동안 그룹 활동에 참여하였다. 주 3회 2시간씩 진행되었으며 장소는 본 복지관 심리운동실, 언어 활동실, 조기교실에서 실시하였다.

초기평가와 부모의 욕구조사는 프로그램 시작 직후(4~5월)에 시행하였으며, 6개월이 지난 10월에 중간평가가 이루어졌다. 학기가 마무리되지 않았지만 주어진 시간동안 아동과 부모들의 변화도를 알아 보기위해 중간평가 내용을 바탕으로 발달의 변화도와 부모의 욕구를 변화도를 살펴봄으로 프로그램의 효과성에 대해 알아보고

자 하였다.

## 가. 측정도구

### 1) K-CDI 아동발달검사

본 검사는 부모-보고에 의한 진단 방법으로 일차적으로 부모가 현재 아동의 발달적 기능 수준을 사정하는데 사용되었으며, 객관적인 검사를 위해 한 달 동안 교사가 관찰 및 평가를 통하여 부모-보고를 참고하여 평가결과를 산출하였다.

K-CDI 아동발달검사는 15개월에서 만 6세 아동 또는 이보다 높은 연령일지라도 범주 안에 속하는 아동일 경우 적용 가능하다. 평가 영역은 총 7가지로 아동의 사회성, 자조행동, 대근육 운동, 소근육 운동, 표현 언어, 언어 이해, 그리고 글자와 숫자 영역에 관한 270문항과 현재 나타나는 아동의 증상과 문제에 관한 30문항을 포함해 총 300문항으로 이루어져 있다.

### 2) 중재우선순위 서술(부모육구)

상담 전 부모가 작성한 중재우선순위를 서술한 내용으로 아동에 대한 부모의 육구를 알 수 있으며, 중간평가 시 우선순위였던 목록이 얼마나 달라졌는지 스스로 확인할 수 있어 부모 피드백용으로 사용되었다.

### 3) 가정연계프로그램

초기평가 내용을 바탕으로 부모 상담을 실시하여 1학기 교육목표를 작성하였으며, 가정에서 동일한 내용을 지도할 수 있도록 가정 연계프로그램을 제공하였다. 가정 연계프로그램은 어린이집에서 제공되는 연락장 형식으로 작성하되 주 1회로 제공하였고, 하반기에는 2주에 1회로 제공하여 가정에서 지도해야 할 목표와 함께 그룹 활동 시 참여내용을 기술하여 현재 참여하고 있는 부분에 대해 부모가 알 수 있도록 하였다. 또한 프로그램을 진행한 이후 어떠했는지 부모의 의견을 서술할 수 있는 공간을 마련하였고, 프로그램 진행한 내용을 스스로 평가할 수 있는 체크리스트도 내용에 삽입하였다.

### 4) IEP 평가(부모, 교사)

6~7개월 동안 진행하였던 IEP(개별화교육계획)를 부모와 교사가 개별적으로 평가하여 아동의 수행에 대한 각자의 의견을 확인함과 동시에 수행기준에 대한 공동의 기초선을 마련하였다. 교육목표를 함께 계획하였지만 이후 평가를 교사가 진행

되었을 때 부모의 의견이 수용되기 어려운 점을 감안하여, 함께 계획한 목표들을 스스로 평가해봄으로 아동의 변화에 대해 부모의 노력이 긍정적인 피드백으로 작용할 수 있었다.

**나. 조기교실(통합준비반) 프로그램 내용**

**1) 프로그램 및 시간표**

구분 내용	통합준비반	시 간 표	
목 적	신변처리, 대소근육운동, 사회성, 주의집중, 지시 따르기, 모방성 등의 기초적인 준비학습을 통해 사회 적응력을 키운다.	(월요일) 10:00-10:50 10:50-11:00 11:00-11:50	<b>심리운동 연계수업(B1 심리운동실)</b> 심리운동 부모상담 <b>그룹 미술활동(B1 언어 활동실)</b>
대 상	36개월 이상 발달지연 아동 4-5명		
교육횟수	주 3회/오전 10:00-12:20		
교육내용	① 그룹 활동을 통한 기본생활 습관 및 신변처리기술 교육 ② 각 아동의 발달 상태에 맞는 언어, 인지, 운동, 놀이, 사회성 교육 ③ 식사도구 활용, 편식지도를 통한 식사지도	(수, 금요일) 10:00 - 10:30 10:30 - 10:40 10:40 - 10:50 10:50 - 11:00 11:00 - 11:15 11:15 - 11:25 11:25 - 11:40 11:40 - 12:15 12:15 - 12:20	자유선택놀이, 놀잇감 정리 인사노래/출석/날짜/시간표 노래 및 율동 <b>이야기 나누기</b> <b>미술</b> (재료탐색, 그리기, 만들기) 화장실 지도 <b>게임 및 체조</b> (대근육 활동) 화장실 지도 및 식사(간식) 하원 및 부모상담
프로그램	① 그룹수업 ② 심리운동수업(월요일) ③ 오리엔테이션, 부모교육/상담, 현장학습, 생일파티, 절기행사 등 특별활동 및 가족지원		

**2) 아동평가 및 부모상담**

구분	기간	평가의 목적	부모상담
초기	3월	아동의 현행수준 평가/ 1학기 개별화교육계획 작성(IEP)/ 가정지도프로그램(연락장형식) 실시	초기상담 : 현행수준/ IEP
중간	8월말~9월초	2학기 개별화교육계획 작성(IEP)	2학기 초 상담 : 현행수준 /IEP
종결	11월/ 다음해 2월	교육기간 동안의 아동의 발달사항 평가 /종결보고서 작성	진로상담 종결상담

### 3) 연간계획

월	대 주 제	비 고	월	대 주 제	비 고
3월	우리 반과 친구		9월	우리나라	· 현장학습
4월	봄	· 현장학습	10월	여러 가지 탈 것	· 현장학습
5월	나와 가족	· 현장학습	11월	알록달록 가을	· 현장학습
6월	우리 동네	· 현장학습	12월	하얀 겨울	
7월	동·식물과 자연		1월	여러 가지 물건	
8월	여름/ 건강과 안전		2월	안녕! 친구들	

## Ⅲ. 연구결과 및 해석

연구결과에 대한 해석은 K-CDI 발달검사와 중재우선순위에 대해서 분석하였고, 가정연계프로그램과 IEP평가는 영역별 발달을 위한 연구 자료로 활용되었으므로 분석은 하지 않았으며 내용의 예시는 부록2와 부록3으로 첨부하였다.

### 1. K-CDI 발달검사 실시결과

초기에 실시한 발달검사는 빨간색선이며, 6개월 후 평가는 초록색선으로 표시하였다. 글자와 수는 그룹수업의 목표에 해당되지 않아 초기평가 내용에서는 제외하였다.

#### 가. 이oo

- 26주에 조산하여 1kg의 미숙아로 출생.
- 신장 복막투석, 미숙아 망막증으로 안과치료 받은 병력 있음.

1) K-CDI 아동발달검사



2) 검사해석

- 초기 - 언어 표현과 이해에 비해 사회성, 자조행동, 대소근육 운동성에 지연을 보였음.
- 중간 - 또래놀이 가능(사회성 증진), 자조기술능력 향상, 대소근육 운동능력 향상을 보이며 경계선 영역까지 발달을 보임. 전반적으로 균형 있는 발달을 보이게 되었음.
- 소견
  - 평소 먹는 양이 적고 편식이 많아 또래와 비교 시 체격차이가 많이 남.
  - 운동능력의 지연으로 겁이 많고 의존적인 성향을 갖고 있었으나, 그룹 활동을 통해 자신감 향상 및 자조기술 능력이 향상되었고, 또래와의 놀이가 의미 있게 변함.
  - 또래에 비해 언어영역에서의 지연은 관찰되므로 이후 일반그룹에서의 적응과 또래 놀이는 교사의 지원이 적절히 이루어져야 함.
  - 대근육영역의 발달은 의미가 있으나 소근육 활동 시 집중, 세부표현에 어려움이 있어 이와 관련한 활동이 지속적으로 필요함.

나. 홍00

- 24개월 전후로 갑자기 고집, 떼가 심해짐. 미각, 감각 예민함.
- 어린이집에서 모와 분리가 되지 않음.
- 5월부터 병원검사 받으며 아동에 대해 알게 되었음.

1) K-CDI 아동발달검사



2) 검사해석

- 초기 - 언어표현과 이해에 비해 사회성 영역의 지체가 심함.
- 중간 - 모와 분리되면서 자신감의 향상으로 표현 언어가 눈에 띄게 발달하였고, 자조 기술능력과 대소근육 영역에서의 고른 비교적 고른 발달을 보이게 되었음.
- 소견
  - 모와 안정적으로 분리되었지만 시간이 지나면서 주눅거리거나 자연스럽게 들어오기 어려운 날도 있음. 몸 상태나 상황에 따라 감정기복을 보이면서 조절에 어려움을 보임.
  - 불안정서로 인해 겁이 많고 소심하게 반응하였으나, 그룹 활동을 통해 자신감 향상 및 자조기술 능력이 향상되었고, 또래와의 놀이가 관찰에서 의미있게 변함.
  - 신체활동을 선호하나, 소근육 활동에서는 반복 연습이 필요하며 특히 그리기에서 어려움 보임.
  - 현재 이용 중인 어린이집에서는 또래놀이에 교사지원이 필요하며, 감정기복을 보이는 경우가 있어 상황에 따라 등원을 조절하고 있는 중임. 내년도부터는 통합반으로 배정 예정임.

다. 양oo

- 혼자 앉지 못하는 상태에 보행기 태워놓기, TV노출이 많았음.
- 15개월에 손잡고 걷기, 18개월에 안정적으로 걷기
- 15개월에 어린이집 이용(분리 어려웠고, 선생님께서 붙어있었음-애착 불안정 소견), 그룹시작 전까지 젖병 떼면 잠을 자지 못하였음. 24개월에 어린이집 종결함.

- 급하고, 고집 있음. 예민함(젓는 것, 패턴이 깨지는 것, 먹는 것은 튀긴 것만)

1) K-CDI 아동발달검사



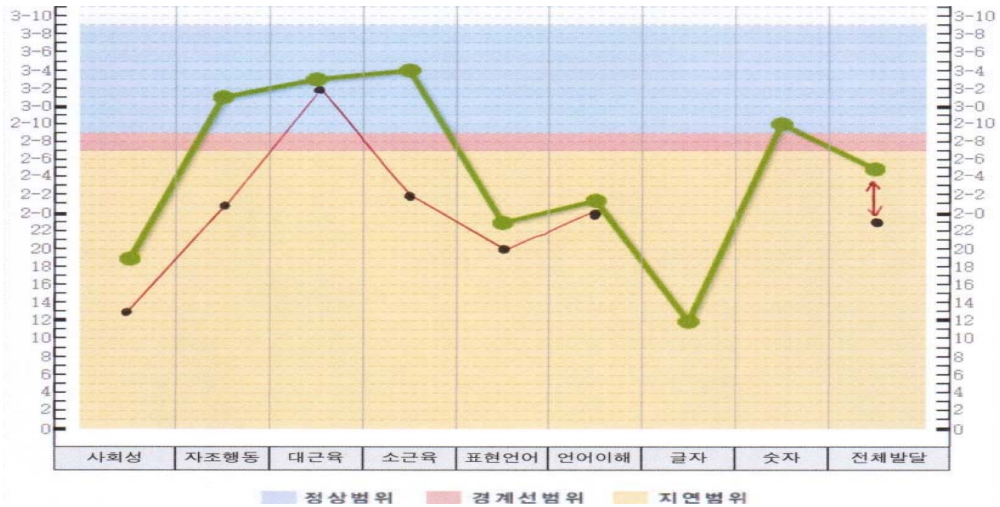
2) 검사해석

- 초기 - 언어영역과 사회성 영역간의 격차가 커 자폐아동의 특징을 보임.
- 중간 - 자폐성향으로 인한 언어영역의 진전도는 크지 않으나 자조기술, 대소근육 활동 영역에서 많은 발달을 보였으며 그룹 활동을 통해 또래에 대한 관심, 함께 놀이에 대한 자발성이 향상되었음.
- 소견
  - 생활연령에 비해 언어이해 부분의 성장이 더딤. 그룹 내에서도 상황이나 지시가 변하는 경우 따르기 어려워함. 자신만의 세계가 강하여 타인의 지시를 못 듣는 경우가 있음.
  - 감각적으로 예민하고 감각자극을 종종 찾으며, 신체를 움직이는데는 어려움이 없으나 세부근육을 사용하는 것에 불균형적인 움직임을 보임.
  - 특히 편식이 있어 식사 시 튀긴 음식(튀긴 김치전, 돈가스, 치킨너겟)만 먹음. 과일과 음료는 부분 좋아함.

라. 안oo

- 걷기(12개월), 대소변가림, 4개월부터 어린이집 다녔고 26개월부터 모가 양육함.
- 낯선 사람과 눈 맞춤을 피하나 익숙한 누나와 엄마와는 안정적으로 눈 맞춤과 상호작용 가능.
- 지시 따르기 가능. 기본욕구만 충족되면 요구사항 없고, 느긋하고 욕심이 없음.

### 1) K-CDI 아동발달검사



### 2) 검사해석

- 초기 - 언어표현과 이해, 사회성 영역의 지연이 눈에 띈. 자폐영역에 속하나 정서교류가 가능한 장점이 있어 사회적 상호작용에 중점을 두어 지도하는 것이 도움이 될 듯
- 중간 - 표현 언어의 변화도가 컸으나 자발적이지 않아 변화폭이 적음. 개별교육을 통한 소근육 활동의 변화도가 눈에 띄며 자조행동의 향상도 눈에 띈
- 소견
  - 평가 상에서 드러나지는 않지만 그룹 활동을 통하여 모방능력과 자발성의 향상이 강점임
  - 언어영역의 지체로 공동주의집중에 어려움이 있어 대그룹 활동에 제한적으로 참여되지만, 미술과 체육활동에서는 집중해서 참여할 수 있음
  - 일상생활훈련이 잘 되어 있는 것이 강점이나 음식섭취에 욕심이 없어 개별지시가 필요함
  - 소심한 성격이지만 자신만의 방법이 강하여 새로운 것보다 자신 있는 것 한 가지에 집중하여, 과제수행 시 어려움이 있기도 함.
  - 가족을 제외한 다른 사람 또는 또래와의 사회적 관계를 맺는 방법이 가장 필요한 상황임

## 2. 중재우선순위

그룹 활동을 시작하면서 부모의 욕구를 조사하였고, 10월 중간평가 시 서술한 내용이 얼마나 이루어졌고 우선순위였던 목록의 변화를 비교하면서 스스로를 점검할 수 있었다.

- 작성예시) 홍00 어머니

**중재 우선 순위**

아이를 위한 가장 중요한 중재 우선 순위를 써 주십시오. 6/11 (일자)

1. 동생이가 시끄러운 소리 시키기 좋아하고 편이점을 합니다. 힘들게 레드려 리용합니다
2. 다른 친구들과 어울리며 동생이가 자기 의사표현을 할 수 있게 도와주세요.
3. 해석은 안되는 행동은 할 때는 동생이에게 정확히 감정을 지적해 주셔도 부탁드립니다.
4. 말을 많이 시켜주세요 감사드리겠습니다

아이를 위한 가장 중요한 중재 우선 순위를 써 주십시오. 10/7 (일자)

1. 송민이가 가지고 있는 패턴카드 좀 탄력되었으면 합니다. 선생님 조언하신대로 여유있게 노력하겠습니다.
2. 친구들과 실랑이가 있을 때 자기 의사표현을 잘 할 수 있게 부탁드립니다.
3. 보상도 고집도 더 세게 한다면 물건을 던질때 하거나 할수여하는 행동을 합니다.
4. 안되던 것 만드라고 관심을 교육시켜주세요.
4. 자신감이 좀 더 높아졌으면 좋겠습니다. 영동이 가르쳐주셔서 감사합니다.

**가. 중재우선순위(서술형)**

아동명	초기 우선순위	변화된 우선순위
이00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 자기표현을 많이 했으면.(엄마가 아닌 타인)</li> <li>2) 또래와 잘 어울렸으면(순서/규칙 지키기)</li> <li>3) 착석해서 밥 먹는 습관이 생기면 좋겠어요.</li> <li>4) 배변훈련이 되었으면 좋겠어요.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 마음대로 되지 않을 때 소리 지르거나 짜증내는데 정서부분이 조절되기를</li> <li>2) 했던 일들을 기억해서 말하도록</li> <li>3) 소근육 활동을 즐겨했으면</li> <li>4) 이 닦기, 세수하기 등을 좋아했으면</li> </ol>
홍00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 시간을 두고 서서히 엄마와 떨어졌으면</li> <li>2) 다른 친구들과 어울리며 의사표현 했으면</li> <li>3) 잘못된 행동을 했을 때 잘못지적 해줬으면</li> <li>4) 말을 많이 시켜주세요.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 스스로 만든 패턴이 깨졌으면</li> <li>2) 친구와 실랑이할 때 의사표현 했으면</li> <li>3) 요즘 고집도 세지고, 화나면 물건을 던지거나 할퀴려하는 행동 보임 =&gt; 행동지도</li> <li>4) 자신감이 많아졌으면</li> </ol>
양00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 식습관이 개선되었으면 좋겠습니다.</li> <li>2) 또래들과 어울릴 수 있었으면 좋겠습니다.</li> <li>3) 언어표현이 늘었으면 좋겠습니다.</li> <li>4) 강박, 집착하는 행동이 줄었으면 좋겠습니다.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 대화 시 눈맞춤이 길어졌으면 좋겠습니다.</li> <li>2) 상황에 맞게 언어표현이 확장되었으면</li> <li>3) 대소변 처리시 언어로 표현했으면</li> <li>4) 집중시간이 늘어났으면, 바른 자세 유지</li> </ol>

아동명	초기 우선순위	변화된 우선순위
안oo	1) 착석 2) 집중해서 경청 3) 친구 만들기 4) 언어가 지금보다 발전	1) 의사표현하기 2) 문장으로 말하기 3) 집중해서 경청하기 4) 식사 시 다 먹고 일어나기

## 나. 부모상담결과

- 초기에 우선순위로 계획한 것이 목표 달성되어 기쁨, 이후 계획도 즐겁게 세울 수 있다.
  - 교육방향을 “왜 이럴까?”에서 “어떻게 하면 될까?”로 방법적인 면에서 찾을 수 있는 계기가 되었다.
  - 초기에 작성했던 것보다 중간보고에서 보다 구체적으로 우선순위를 정할 수 있다.
  - “우리아이도 하면 된다” 라는 자신감이 생겼다.
- ⇒ 부모의 성향과 아동의 특징에 따라 받아들이는 정도는 달랐으나 대부분 “우리아이도 변할 수 있구나” 에 대한 자신감이 생긴 것으로 보여진다.

## IV. 결론 및 제언

본 연구는 조기교실 프로그램이 장애 위험군 영유아에게 미치는 영향에 대해 살펴해보면서 영유아의 변화, 자녀를 바라보는 부모의 시각 변화, 앞으로의 프로그램의 방향성에 대해 고민하였고 각 과제에 대한 내용은 다음과 같다.

첫째, 장애위험군 영유아가 조기교실 프로그램 이후 어떤 변화가 있는가?

조기교실 프로그램은 장애 위험군 영유아의 균형있는 발달에 도움을 주었다. K-CDI 발달검사 결과와 같이 영역간의 불균형을 보였던 이전과 달리 영영간의 발달의 격차가 줄고, 가장 기본이며 중요한 자조기술의 향상으로 자녀가 자립할 수 있도록 하는 발판을 마련할 수 있었다. 구체적으로 살펴보면,

- 자조기술 : 가정연계로 자조기술의 향상 ⇒ 기본생활습관 일상화
- 사회성 : 그룹적응력 향상 ⇒ 착석, 지시 따르기, 자발성
- 사회성 : 또래와의 관계 향상 ⇒ 또래에 대한 관심 및 함께 놀이 증가
- 언어 표현 및 이해 : 구조화된 내용으로 자신감 향상 ⇒ 언어표현 및 지시이해 확장
- 대, 소근육 : 운동성 향상 ⇒ 미술 및 운동 활동을 통한 기능 향상

으로 정리할 수 있다. 가장 주요했던 사실은 구조화된 환경으로 인해 하루 일과를 예측함으로써 얻게 되는 자신감이었다. 자신감을 통하여 자발성이 생기고 이로 인해 개인에게 집중되어 있는 시야가 또래관계에까지 영향을 미치는 것을 볼 수 있었다. 일반 환경에서 적응이 어려운 이유는 비구조화에서 오는 것이며, 이는 특히 정서적 어려움이 갖고 있는 영유아에게 불안감을 조성함으로써 그룹에서의 적응에 큰 장애요소가 될 수 있다. 홍00 아동의 경우 모와 분리가 되지 않아 어린이집 이용에 어려움이 많았는데, 그룹 내에서 엄마와 분리를 경험하고 자신감이 생기면서 현재 다니고 있는 어린이집에서 엄마와 분리 가능해지고 또래와의 관계형성도 조금씩 진전을 보이고 있다는 보고를 들은바 있다.

둘째, 초기 부모의 욕구 및 아동을 바라보는 시각이 조기교실 프로그램 이후 어떤 변화가 있는가?

연구내용에서 나타난 바와 같이 부모의 초기 욕구와 중간 욕구가 변화되었고, 아동에게 필요한 교육방향 및 앞으로 지도해야 할 목표들을 인식하는데 도움을 주었다. 조기교실 프로그램에서 가장 중점적으로 지도하고 있는 것은 부모 상담을 통한 부모교육이다. 이것을 위해 수업 후 매일 상담이 이루어지며, 하원 후에도 전화연락을 통한 상담이 이루어졌으며, 가정연계프로그램(부록2 참조)에 부모의 의견을 적을 수 있는 란을 제공하여 교사와 의견을 공유하였다. 이 때 상담의 주된 내용은 평가 시 계획했던 목표들이 가정연계프로그램을 통해 얼마나 달성되고 있는지, 또한 어려웠던 점에 대한 피드백으로 진행되었다. 이로 인해 현재 아동이 익혀야 하는 단계가 무엇이고 또한 앞으로 무엇을 향해 가야하는지 부모 스스로가 목표들을 점검하고 인식할 수 있었다.

특히 자조기술은 가정에서 부모가 늘 겪고 있는 어려움이며 어느 선 까지 어떻게 도움을 줘야하는지에 대한 의문이 많았는데, 다른 치료실에서 지도받지 못한 내용을 지도받을 수 있었고 해당 영역에서 가장 큰 변화를 보였다는 부모보고가 있었다.

셋째, 어떤 대상에게 조기교실이 필요하며 앞으로 방향성은 어떻게 계획하면 좋을 것인가?

발달이 지연되고 있는 영유아에게 그룹적응 전단계로 진행되고 있는 조기교실이 필요하며, 특히 어린이집에 입소하여 적응하지 못하고 단기간에 퇴소하는 정서적으로 불안하거나 소극적인 영유아, 말이 늦어 또래와의 상호작용에 어려움이 있는 영유아에게 도움이 되는 것으로 보인다. 하지만 장애정도가 심한 중증아동이거나 독립보행이 어려운 아동인 경우 그룹 특성상 외부활동 시 이동 및 안전에 제한점이 있어 이용이 어려울 것으로 판단된다.

이에 2014년도 조기교실 프로그램은 현 체제를 유지하되, 그룹원 구성 시 장애특성을 고려하여 또래놀이가 가능한 비율(발달지연 아동 2, 자폐성 아동 2)이 적합할 것으로 보이며 특히 자녀의 장애에 대해 수용이 어려운 어머니들에게 그룹 활동을

통한 활동에 대한 참여도, 다른 아동과의 비교, 어머니들과의 모임을 통해 자녀를 수용하는 시각에 도움이 될 것으로 사료된다.

마지막으로 연구 대상 아이들이 발달촉진을 위하여 다양한 치료를 받고 있어, 조기교실만으로 전반적인 발달을 촉진되었는가에 대해서는 연구의 한계점이 있다. 그러나 본 연구를 진행하면서 장애 위험군안에 있는 영유아들이 치료에 집중되어 있는 상황에서 전반적인 발달을 균형 있게 잡아줄 수 있는 조기교실을 통해 이후 그룹적응에 도움을 받을 수 있다는 결론에 도달했으며, 지속적인 부모 상담을 통해 특히 자녀를 자립할 수 있도록 양육하는 것은 다양한 치료의 영향도 중요하지만 교육기관을 통해 자녀에 대해 충분히 알고 이를 가정에서 부모님 스스로가 가르치기 위해 노력했는지의 여부가 양육에서의 가장 큰 변수라는 것에 대해 확인할 수 있었다. 이를 지속하기 위해서는 부모님이 지치지 않도록 함께 할 수 있는 지지자들이 필요하다는 사실까지 알게 되어 조기교실 안에서의 부모들과의 자조모임이 자연스럽게 학령기까지 연결될 수 있도록 지원하고자 한다.

## 참고문헌

- 이소현(2003). 장애 영유아를 위한 교육
- 유수옥(2005) 유아특수교육론
- 이상복, 김정일 공저(2002). 자폐성 영·유·아동의 조기중재
- 이소현, 이은정(2009). 자폐범주성 장애아동의 사회성 및 의사소통 발달

## 부록 1. 서울시에 있는 복지관 내 운영되는 조기교실 비교표

연번	기관명	프로그램/ 대상		이용횟수	비용
1	서울장애인 종합복지관	새순반	만 0~2세 발달지연	주 2회	회/15,000원
		초롱반	12~23개월		월/110,000원
		자람1반	24~35개월	주 3회	월/165,000원
		자람2반			
2	양천장애인 종합복지관	조기교실	24개월 이상	주 1회	월/60,000원
		통합준비반	30개월~5세	주 3회	월/100,000원
3	영등포 장애인복지관	영유아교실	3세 ~ 초6	주 1~2회	회/12,000원
4	한우리 정보문화센터	쑥쑥이반	13~23개월 발달지연아동+부모	주 4회	월/180,000원
		튼튼이반	24~36개월	주 4회	월/160,000원
5	사랑의복지관	새싹반	30개월~5세	주 4회	월/220,000원
6	송파인성 장애인복지관	꽃망울 조기교실	4세~7세	주 3회	월/180,000원
7	하상 장애인복지관	유아 조기교육	만 2~4세	주 4회	월/170,000원



※ 근거리, 인지도, 장기간동안 운영된 조기교실을 중심으로 비교하였음.

## 부록 2. 가정연계프로그램 예시

### 가정연계 프로그램

이름 : 홍송민

교육기간 : 2013. 9. 4. - 9. 8.

영역	내용	교육 내용
의사소통	<p>목표행동: 사물에 대해 자세하게 표현한다.(3회 중 2회 이상)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 동화책을 활용해보세요. 스토리가 있는 동화책을 선택하여 인물의 움직임, 배경등을 말로 설명할 수 있도록 해주세요. 스토리 이해보다 그림을 보고 스스로 구체적으로 설명하는 것이 목적이므로 송민이에게 맞춤형 동화로 이야기해보세요.</li> <li>● 평소 익숙한 단어보다는 새로운 단어를 들려주시고, 의성어나 의태어 등을 포함하여 재미있게 들려 주시면, 새로운 단어를 좋아하는 송민이가 따라 말하며 익힐 수 있을 거예요.</li> <li>● 읽었던 동화책 보내주시면 저도 같이 읽어 보겠습니다. ^^</li> </ul>	
기본생활	<p>목표행동: 양팔을 끼워 가방을 맨다.(80% 이상)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 바닥에 놓여져 있는 가방의 손잡이 부분을 찾는다.</li> <li>2. 한 쪽 손으로 가방을 들어 한 쪽 팔을 끼우도록 한다.</li> <li>3. 뒤로 돌아 다른 쪽 팔을 끼워 가방을 매는 연습을 한다.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 가방매기 연습은 자신의 물건 챙기기와 추후 외투입기의 발판이 됩니다. 송민이 가방은 매기 조금 어렵긴 하지만, 가정에서 연습시켜 주셔서 스스로 해볼 수 있도록 기회를 주세요.</li> </ul>	
그룹활동 일지	<p>◎ 주제 : 여름 과일(8/26 ~ 8/30)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이야기나누기 : 반쪽자리 과일을 보고 이름 말하기는 50%정도 수행하였고, 완전한 그림을 보여주니 반쪽과일도 이야기할 수 있었습니다. 멜론을 만져보고 울퉁불퉁해요, 들어보고 무거워요, 관찰하고 초록색, 잘라보고 씨가 있어요, 반쪽 사진과 비교해 보는 등 과일을 탐색해보는 활동에 참여하였고 관심이 많았어요.</li> <li>- 미술/공작 : 영역 안에 2가지 이상의 색을 선택하여 찍기를 했는데, 모양과 색을 인지한 이후에는 자발적인 참여 가능하였습니다. 과일의 당도로 인한 끈적함 때문에 종종 옷에 손을 닦기도 했지만, 활동참여는 자발적이었고, 고치에 꽃을 때에 약간의 도움이 필요했지만 전반적으로 스스로 참여 가능하였습니다.</li> </ul>	 

☞ 평가란 (매일매일 기록해주세요.)

\*독립수행(+), 보조수행(±), 미수행(-)

날 짜	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	부모님의 도란도란
의사소통	-	±	+	+	+	어려운 개념은 한번 연습하니 스스로 할
기본생활	-	±	±	+	+	에 익숙한 송민이가 들때는 개념도 두번에 한번 정도는 매겨서 성공했습니다. 잘못에 어렸을
지도시 어려웠던 부분	송민이가 좋아하는 그림책만 보라는 한결 있어 쉬운 그림책과 이야기가 있는 생화 동화 위주로 의성어 의태어가 들어간 프롬프트를 들려 읽어주었습니다. 7.27.한 끼니 재미있게 자꾸 앞으로만 매려니 잘 됩니다.					송민이가 읽을 책이러려 시케면 만리권 일투러 반리로 시키면 글리세

길은에 한두번씩 대답하고 다음에 한한씩  
대답을 한뒤 넘어려서 잘 아려하긴 있느  
려만 려려 어려워했습니다.

양천장애인복지관

### 부록 3. 교사, 부모 IEP 평가결과

#### <개별교육 계획서>

기간 : 2013. 5 ~ 2014. 2

아동명 : 안 ○ ○

발달영역	구분	장기 목표	단기 목표	평가결과	
				9월	12월
기본생활	1. 스스로 입고 벗는다.		1-1. 신발, 양말을 잡아당겨 스스로 신는다.(파중내지 않고, 3회 중 2회 이상)	(+)	+
			1-2. 하의를 스스로 벗는다.(80% 이상)	(+)	+
			1-3. 상의를 스스로 입는다.(80% 이상)	(+)	+
			1-4. 약간의 도움을 받아 외투를 입거나, 가방을 멘다.(80% 이상)	(+)	+
	2. 스스로 화장실을 이용한다.		2-1. 모방하여 앞니와 어금니를 닦는다.(80% 이상)	(+)	+
	3. 스스로 식사한다.		3-1. 도구의 용도를 알고 사용한다.(밥-숟가락, 포크-반찬/ 3회 중 2회 이상)	(±)	+
		3-2. 혼자서 식사를 한다.(80% 이상)	(±)	+	
운동성	1. 몸의 균형을 잡는다.		1-1. 한 발로 균형을 잡는다.(5초 이상)	(+)	+
			1-2. 한 발로 5회 이상 뛰다.(3회 중 2회 이상)	(±)	-
			1-3. 발을 교차하여 평균대를 건넌다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+
	2. 규칙을 지킨다.		2-1. 자신의 차례를 기다리고 호명시 반응한다.(80% 이상)	(+)	+
			2-2. 매트 위에 바르게 앉는다.(허리 펴고, 5분 이상)	(±)	+
			2-3. 교사의 설명을 듣고 스스로 반응한다.(3회 중 2회 이상)	(±)	-
			2-4. 과제를 끝까지 수행한다.(3회 중 2회 이상)	(±)	±
	3. 소근육 능력을 증진한다.		3-1. 모방하여 점토로 모양을 만든다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+
			3-2. 엄지, 검지로 종이를 찢는다.(80% 이상)	(+)	+
			3-3. 끝을 맞춰 3회 이상 색종이를 접는다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+
4. 그리기 기초능력을 기른다.		4-1. 영역안에 색칠한다.(50% 이상)	(+)	+	
		4-2. 형태판을 대고 기본도형을 그린다.(80% 이상)	(+)	+	
		4-3. 수직/수평, 원을 모방하여 그린다.(80% 이상)	(+)	+	
		4-4. 십자, V모양을 모방하여 그린다.(80% 이상)	(+)	+	

발달영역	구분	장기 목표	단기 목표	평가결과	
				중간	종결
소근육	5. 도구를 사용한다.	5-1. 가위로 연속해서 자른다.(5회 이상) <i>70%이상만</i>	(+)	+	
		5-2. 그림을 인식하여 자르지 않는다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+	
		5-3. 가위로 간단한 형태를 자른다.(80% 이상) <i>반응은 보이기(X)</i>	(-)	-	
		5-4. 미술활동에 자발적으로 참여한다.(80% 이상)	(±)	±	
사회성	1. 또래와 함께 논다. <i>*놀이방법 향상</i>	1-1. 장난감을 공유하여 놀이한다.(3회 중 2회 이상)	(+)	±, +	
		1-2. 장난감의 놀이방법을 확장한다.(타인이 새로운 방법을 제시할 때 수용하기, 3회 중 2회 이상)	(+)	+	
		1-3. 함께 놀이를 권했을 때 피하지 않고 참여한다.(2분 이상)	(+)	+	
	2. 또래에게 관심을 갖는다.	2-1. 친구의 이름과 사진을 매칭한다.(80% 이상)	(±)	±	
		2-2. 지시하는 친구를 데려온다.(3회 중 2회 이상)	(-)	.	
		2-3. 또래와 함께 한다.(이동 시 손잡기, 또래 돕기 등 3회 중 2회 이상)	(+)	±	
인지	1. 학습의 태도를 기른다.	1-1. 학습상황에서 지시에 반응한다.(앉아, 가져와, 이거 하자 등 80% 이상)	(+)	+	
		1-2. 같은 사물을 찾는다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+	
		1-3. 똑같다 다르다를 안다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+	
		1-4. 사물을 변별한다.(3회 중 2회 이상) <i>정답, 기이하게</i>	(+)	+	
	2. 인지 능력을 증진한다.	2-1. 기본도형을 변별한다.(5가지, 3회 중 2회 이상) <i>0. 0 / △ ☆ ♥</i>	(+)	+	
		2-2. 색을 변별한다.(5가지, 3회 중 2회 이상) <i>(색깔-방향, 향기-치즈, 뽀빠-치즈, 공-구멍)</i>	(+)	+	
		2-3. 상황에 따른 적합한 행동을 안다.(3회 중 2회 이상)	(+)	+	
		2-4. 사물의 용도를 듣고, 사물을 변별한다.(3회 중 2회 이상)	(±)	±	
		2-5. 상위개념으로 분류한다.(80% 이상)	(+)	.	
		언어	1. 표현능력을 증진한다.	1-1. 그림을 보면서 친숙한 사물의 이름을 말한다.(3회 중 2회 이상)	(+)
1-2. 10개 이상의 단어를 사용한다.(의미있게, 80% 이상)	(+)			+	
1-3. 좋은 것과 싫은 것을 언어로 표현한다.(3회 중 2회 이상)	(-)			-	
1-4. 2가지 이상을 제시했을 때 선택한다.(80% 이상)	(+)			+	



# 수중 재활 운동이 중추 신경계 손상자의 균형 및 보행능력에 미치는 영향

기능향상팀 수중재활운동사  
박 병 흥

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 개념정의

## III. 연구방법

1. 연구대상
2. 연구의 제한점
3. 연구절차
4. 측정도구
5. 자료 분석

## IV. 연구결과

1. 신체 중심선 변화
2. 균형 평가
3. 보행 시간 변화

## V. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

인간의 정상적인 움직임은 자세 유지를 기초로 한 동작으로써 모든 행동의 저변에는 정보 처리 과정이 개재되는데, 이와 같은 정보 처리 과정에는 감각 수용기의 활동, 신경원의 활동, 내분비계의 기능 등이 총괄적으로 관여하고 있다. 움직임을 위한 신경계의 신호는 신경 세포에 의해 생성되어 신경 세포들 간에 전달되는 전기 화학 현상이다(장현갑, 1990). 이러한 신경계의 신호에 의해 외부로 나타나는 운동은 대단히 복잡하게 변화할 수 있다. 따라서 근 수축을 조절하기 위한 운동 단위(motor unit)의 동원에 있어서 중추 신경계의 계획도 역시 다양하다(김태운, 1998).

감각 운동 능력의 조절에 있어서 중요한 요인은 관절, 건, 인대와 근육 등의 감각 수용기를 통해 들어오는 고유수용성 감각 정보와 시각적 정보 및 전정계의 감각 정보 전달이 원활하게 이루어져야 한다.

이러한 감각 운동 기능은 정확한 동작을 수행할 수 있는 자세 조절 능력을 결정하는 것으로, 스포츠 장애에 있어서도 자세 조절에 실패 하였을 경우 선수의 생명은 위협을 받을 수 있을 뿐만 아니라 운동 연습 과정에서 정확한 감각 운동 기능은 운동 수행력을 극대화 시키는 데도 결정적인 역할을 한다(최창국 등, 1987). 또한 적절한 자세 조절은 기립 자세를 유지하고 이동하며, 모든 일상생활 동작에 필요한 자발적인 팔과 머리의 움직임을 수행하고 신체를 안정화 시키는데 필요하다(Dietz, 1992; Johansson & Magnusson, 1991).

최근 운동에 의한 감각 운동 되먹임(sensory-motor feedback)은 신경 가역성(neural plasticity)반응을 재구성하여 중추 신경계를 기능적으로 재 조직화 될 뿐만 아니라(Bobath, 1990; Davies, 1990), 중추 신경계를 구성하는 신경원의 손상은 재생 불가능하다는 고전적인 개념에서 너는 현저한 가역성이 있다는(Bach & rita, 1981; Bishop, 1982) 증거들이 축적됨에 따라 신경계는 특별한 구조적·생리학적인 변화들을 갖는다. 이와 같은 연구들은 일반 환자는 물론 스포츠 전면에 일어날 수 있는 심각한 신경 손상자의 운동 기능 장애를 회복시킬 수 있는 가능성을 시사하고 있다(김태운, 1998).

신경 손상자의 운동 기능 회복을 위한 기능적인 과제 수행에 많은 주목을 하면서, 재활 운동 요법에도 여러 가지 프로그램들이 시도되고 있는데, 능동적 운동력 회복을 촉진하기 위한 치료적 운동방법으로써 인체의 감각 정보와 관련한 운동 능력을 최적화시키는 기능적 운동 접근 방법을 제시하고 있다. 중추 신경계 손상 환자에 있어서 기능적 운동 접근은 신체적 능력을 향상시켜 이로 인한 일상생활에서의 심리적 동기 부여가 증가하며, 더 나은 기능적인 독립과 건강 상태를 이룰 수 있어

지역 사회에 참여에도 영향을 줄 수 있을 것이다.

수중 재활 운동은 환자가 상실한 운동 능력을 증진 시키는데 물의 특성 중 수온, 수압, 부력, 저항을 이용해 인체의 생리에 국소적이고 전체적인 효과를 주며 그 효과를 정상적인 근육의 긴장 및 이완 효과, 고유 감각 수용기 자극 및 기능 촉진, 심장박동수의 증가, 에너지 소비량의 관계, 호흡근과 순환 기능의 강화, 신체의 균형 유지, 관절 가동 범위 유지 및 증가, 전반적인 협응 작용의 증진과 물의 저항을 이용한 동작들을 통해 지상에서의 운동이 불가능한 환자들에게 좀 더 이른 시기에 운동을 시작 할 수 있는 환경을 제공 해준다는 장점을 지니고 있고, 하지의 손상으로 체중 부하를 감당 할 수 없는 환자의 경우에도 적절한 운동 환경을 제공 할 수 있으며, 물에서의 운동과 오락을 통한 집단 활동으로 환자의 사기를 증진시킨다. 이와 같이 수중 재활 운동은 정신적으로나 육체적으로 불편함을 가지고 있는 사람들에게 좋은 운동 프로그램으로 부각되고 있다(남상남 등, 2004).

이에 본 연구는 수중 재활 참여자의 30주간동안의 신체 정렬과 균형, 보행능력 등에 관한 기록의 변화를 알아봄으로써 수중 재활 운동의 기능회복에 관한 효과를 검증 하는데 목적이 있다.

## 2. 연구의 문제 및 가설

본 연구에서는 ‘수중 재활 운동이 중추 신경계 손상자의 균형과 보행능력 향상에 긍정적 영향을 줄 것이다.’ 라는 문제에 관한 검증을 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

첫째, 수중 재활 운동은 중추 신경계 손상자의 자세 및 신체 정렬에 영향을 줄 것이다.

둘째, 수중 재활 운동은 중추 신경계 손상자의 균형 감각을 향상시킬 것이다.

셋째, 수중 재활 운동은 중추 신경계 손상자의 보행 패턴의 변화를 가져와, 보행 시간을 단축시킬 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 개념정의

#### 가. 중추 신경계 손상이란?

신경계는 크게 중추 신경계와 말초 신경계로 구분할 수 있다. 중추 신경계는 들어온 자극을 종합해서 반응을 생성하는 신경계이며, 말초 신경계는 자극과 반응을 전기 신호의 형태로 전달하는 역할을 한다. 중추 신경계는 다시 뇌와 척수로 구분되어 지는데, 중추 신경계 손상은 크게 뇌 병변 장애와 척수 장애의 두 가지로 나눌 수 있다.

장애인복지법 시행령 별표1에서와 같이 뇌 병변 장애인이란 뇌의 기질적 병변으로 인하여 발생한 신체적 장애로 보행이나 일상생활의 동작 등에 상당한 제약을 받는 사람을 뜻하며, 뇌성 마비(cerebral palsy), 외상성 뇌손상(traumatic braininjury), 뇌졸중(cerebrovascular accident) 등의 질환에 노출된 사람이 이에 속한다.

척수 장애인이란 질병이나 사고로 인하여 척수 신경(spinal cord nerve)의 손상으로 신체적인 기능에 장애를 초래하게 된 사람을 의미하는데, 상해 부위 및 그 이하의 몸통과 팔, 다리에 근육 마비(paralysis), 부전 마비(paresis), 강직(spasticity) 등이 발생하여 운동 기능을 전부 혹은 부분적으로 상실하게 되며(조근중 등, 2005), 척수 손상 부위에 따라 운동 시 호흡근 마비, 체온 조절 기능 장애, 정맥류 저류(venous pooling), 자율 신경 반사 부전증(automatic dys-reflexia), 기립성 저혈압(orthostatic hypotension)등의 이상 반응을 일으킨다(ACSM, 1997).

#### 나. 중추 신경계 손상과 운동 능력

중추 신경계손상 환자들은 반사 항전이나 과도한 운동 또는 연합반응 등의 문제로 정상적인 움직임에 제한이 생기며 근 위축 및 경련에 의한 장애나 비효율적인 근육 동원에 의하여 운동 조절 장애가 지속된다. 또한 이차적인 문제로 인하여 건, 인대 및 골격계에 장애를 유발시켜 관절 가동 범위의 제한이 발생되며 이러한 경련성(spasticity)만큼 기능 장애를 나타낸다.

뇌혈관 장애로 인한 운동 능력의 상실과 관절의 비 가동성은 관절의 가동 범위를 제한하고 잠정적으로 구축을 유발시키며 특히 비복근(gastrocnemius)과 가자미근(soleus) 그룹에 있어서 구축으로 인하여 족 관절의 가동범위가 상실되게 된다(Shiverick, 1990)고 하였으며, 관절이 움직이지 못하는 것은 근육의 영양 부족으로 오는 무용성 위축을 초래하게 되어 근절(sarcomere)의 수의 감소를 가져 오고

결합조직을 증가 시키며 단백질 합성 율을 감소시킨다.(Duncan & Badke, 1987).

중추 신경계 손상 자에서 비정상적인 근 긴장의 정도는 과도하게 나타나며 계속 되는 근 긴장은 과 긴장과 강직으로 인해 근육 길이의 감소가 나타나며(Ghez, 1991), 저 긴장은 척수-소뇌 병변, 성장 장애 아동, 다운증후군에서 볼 수 있다 (Shea, 1991).

근육의 과도한 긴장으로 인한 경련성(spasticity)은 과도한 신장 반사로 인하여 건 반사가 항진되고 긴장성 신장 반사가 증가 하는 것으로 이는 상위 운동 신경원 병변에서 나타나는 것이며(Lance, 1980), 경련성은 근육의 협력 작용 내에서 여러 근육을 조정하는 능력에 영향을 준다.

근력은 근육 자체의 특성과 운동 단위의 적절한 동원 및 동원 된 운동 단위의 적절한 운동 순서(timing)로 나타난다(Buchner & DeLateyr, 1991; Amundsen, 1990; Rogers, 1991).

뇌혈관 장애자는 다양한 비정상적인 공동 운동이 나타나게 되며 이는 정상 운동 조절에 있어서 중추 신경계는 근육 작용을 공동 작용으로 사용함으로써 움직임의 조절을 단순화 시킬 수 있는 반면 이들은 연관 운동 패턴으로서 사용함으로써 단순한 자세 조절을 비롯한 일이나 환경적 변화에 적절하게 움직이지 못하게 된다(Brunnstrom, 1970)고 하였다.

뇌혈관 장애의 자세 패턴의 분석은 근육 활동 패턴 장애, 비정상적인 근육의 동원 시간 및 근육 활동의 순서, 과도한 협력 수축 등에서 매우 다양함을 나타냄으로써 공동 운동이 결핍되어 가끔 근위 공동 작용 근의 활동에서 비정상적으로 지연된 신간을 나타내며 이러한 공동 운동 결핍증은 국소적인 대뇌 피질 좌상의 성인 외상성 뇌손상 환자에서도 나타난다(Shupert & Horak, 1994)고 하였다.

#### 다. 중추 신경계 손상과 균형 감각

운동을 할 때 효과적인 움직임이 이루어지기 위해서는 적절한 자세 조절이 필요하다. 인간의 자세를 조절하는 체계는 지지, 안정 그리고 균형의 3가지 기능에 의하여 조절되어지며, 인체는 무한한 자세와 운동 변화를 일으킬 수 있는 고도로 발달된 개체로서 숙련된 운동 패턴의 발달을 위해서는 복잡한 자세 조절과 중력 중심에 대항해 신체를 유지하기 위한 머리와 체간 및 사지의 상호 작용이 필요하다고 하였다 (김대영 등, 2001)

Duncan & Badke(1987)은 상위 운동 신경원 병변이 있는 환자의 근육 type I (지근) 및 type II(속근)에 선택적인 위축이 올 수 있으며 뇌혈관 장애 환자는 운동 뉴런의 비정상적인 동원율과 감소를 보인다고 하였으며 약증이 있는 자는 수직 자세 특히, 중력에 대항하여 충분한 힘을 만들지 못하기 때문에 불안정성이 나타난다고 하였다.

신체의 비정상적인 정렬은 중력과 지지 면에서 신체 자세의 변화 정도로 표현 될

수 있고 앉거나 선 자세에서 신체의 비대칭적인 정렬은 뇌혈관 장애와 같은 뇌의 한쪽 병변을 갖고 있는 자에게서 특징적으로 나타나게 되고 이들은 건축 쪽으로 선 자세에서 체중 부하를 하려는 경향이 있다(Duncan & Badke, 1987). 또한 소녀 병변의 대부분의 다른 환자들은 서 있는 자세에서 지지 면이 상대적으로 넓다(Ghez, 1991). 또한 대부분의 중추 신경계 손상 자는 중심점이 전방이나 후방에 위치하며 나이가 많은 사람들은 몸의 중심을 앞에 놓고 몸을 기울여서 서려는 성질이 있는(Maki et al., 1991) 반면에 무게 중심을 뒤쪽으로 해서 서려는 자도 있다(Shumway-Cook et al., 1988)

신경학적 장애를 가진 많은 환자에서 적절한 자세 조절에 실패 하는 원인은 근력을 생성하는 것에만 관련 된 것이 아니라 안정성 회복을 위한 적절한 근력의 조절이 되지 않기 때문이다.

적절한 자세 조절을 위한 근육의 협력(synergy) 작용은 중추 신경계에 의한 운동 기전의 일부분으로써 선 자세에서 균형을 조절하기 위한 근육 협력 작용의 첫 번째는 족 관절 운동의 근육 기능으로 족 관절을 이용하여 신체의 균형을 유지함으로써 신체의 안정성을 회복하게 된다. 균형을 유지하는데 있어서 외부로 부터 저항을 받거나 족 관절에 의한 신체의 안정성 유지가 불가능하면 고관절의 보상 작용으로 신체 중심의 이동에 대한 안정적인 움직임 조절하게 된다. 또한, 외부의 저항이 현재의 자세 유지를 불가능하게 하면 신체의 지지 면을 넓히거나 움김으로써 자세를 유지·조절한다.

공간에서 신체의 위치를 조절하는 것은 근육의 힘을 생성하는 것과 적용할 수 있는 능력이며 이는 중추 신경계가 한 관절에서 발생된 근 긴장으로 인하여 신체의 다른 관절을 불안정하지 않게 하기 위해서 공동 작용 근을 활성화 시키는 것이다(김태운, 1998).

## 라. 수중 운동이 중추 신경계 손상 환자의 재활에 미치는 영향

수중 재활 운동의 목적은 장애를 지닌 사람들에게 있어서 여러 가지 신체적·정신적 변화에 도움을 주는데 있고, 그 중 신체 활동의 증진으로 신체 기능에 따른 운동 수행 능력의 증진과 정상적인 자세를 유지하는데 도움이 되며 운동 감각 회복, 유지 및 증진 각 근육의 기능적 균형 유지와 근력, 지구력, 조정력, 협응력 증진에 운동의 목적을 두고 있다(김기운, 2005). 중추 신경계 손상 환자의 수중 운동에서 경심을 이용한 효과로는 신체의 밀도와 체형을 바꾸게 될 것이다. 수중에서의 경심 효과는 장축이나 수직축의 주위에서 일어나는 회전들을 이용해서 환자가 수동적으로나 능동적으로 체간의 조절에 대한 인식을 하게 하여 회복을 유도하는데 있다. 이러한 개념은 쥐에 대한 연구에서도 발견되었는데, 시상 부위에 손상을 받은 쥐의 실험에서 처음에 장축 회전을 시켰고 그 다음에 수직축 회전을 학습하면서 상당한 회복을 보이는 것으로 알려지고 있다(Michele Pisa, Henry Szechtman, 1985).

중추 신경계는 적절히 근 긴장도의 분배를 조절하고, 그것이 환경에 의해 요구되지 않을 때 근 긴장도는 줄어든다. 수중 운동은 부력이라는 환경에 노출 되는 것으로 지상 운동과 비교했을 때, 근 긴장도를 줄이는 요소로 작용 할 수 있다.

이 밖의 운동으로 인한 효과로는 심폐 기능, 근력, 근 지구력의 증진, 혈중 지질의 개선, 관절 가동 범위의 증가, 체 지방의 감소 등이 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 대상자는 본관 개별 수중 활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자로 선정하였다. 대상자는 만30세 성인 남성으로 5년전 외상성 뇌손상으로 인하여 세브란스에서 응급 수술하였으며, 45일여동안 의식불명상태였다 깨어났다고 한다. 당시 미만성 척삭 손상 및 우측 전두엽 출혈이 원인이었으며, 현재 좌측 편마비장애를 보이며, 우측 또한 운동감각(운동반사)의 현저한 기능 저하로 자세의 유지와 조절 등에서 큰 어려움을 보이고 있다.

세브란스병원과 서남병원에서 각각 주2회, 주3회 운동치료와 작업치료 진행하고 있으며, 2012년 1월부터 현재까지 주 2회 30분씩 본관에서 개별수중 활동 프로그램 이용 중이다.

#### 2. 연구의 제한점

본 연구를 수행함에 있어서 다음과 같은 제한점이 있다.

가. 대상자의 자발적인 다른 치료생활을 윤리적 이유로 제한 할 수 없었다.

나. 대상자 개별적 특성에 따라 치료의 효과가 나타나는 시점과 기간이 상이함으로 본 연구에서는 비교 실험군을 설정할 수 없었다.

#### 3. 연구절차

본 연구의 측정 변인은 대상자의 자세와 신체정렬의 변화, 이를 바탕으로 한 균형 감각과 보행시간의 변화로, 2013년 3월부터 10월까지 주2회 30분씩 총30주간

수중 재활 활동을 실시하고, 매월 1회 신체자세 측정 및 균형감각 테스트, 보행시간을 측정하고, 이를 그래프로 나타내어 대상자의 변화 추이를 분석하였다.

## 4. 측정도구

### 가. 자세 및 신체 정렬

신체가 안정적으로 직립하기 위한 어깨, 골반, 무릎 등의 신체중심선의 기울기와 중력중심선과의 오차 등을 측정하기 위하여, 대상자에게 아무것도 잡지 않은 상태에서 직립자세를 취하도록 하고, 정면·측면·뒷면에서 각각 사진촬영을 하여 이를 체형분석 프로그램에 입력하여 그 값을 구하였다.

모든 측정은 우리 몸이 안정적이고 바른 직립자세를 취하기 위해 기준이 되는 중력중심선에 자세에 따라 가지게 되는 신체중심선이 얼마나 일치하는지를 측정하게 된다.

신체중심선의 측정은 1)정면자세의 경우 좌·우 어깨의 끝점, 좌·우 골반 옆면 윗 점을 측정, 2)측면자세의 경우 귓볼, 어깨 끝점, 옆면에서 볼 때 등이 가장 튀어나온 점을 측정, 3)뒷면 자세의 측정은 목의 뒷면 중앙점, 좌·우 골반의 옆면 위의 가장 튀어나온 점을 측정하여, 이를 각각 연결한 신체의 중심선이 중력중심선에서 좌측 또는 우측으로 얼마나 기울어졌는지 그 값을 구하였다.

### 나. 균형감각

균형 감각은 국내·외에서 가장 많이 사용되고 있는 Berg balance scale(BBS)로 평가 하였는데, BBS는 지역 사회에 거주하는 노인의 균형 능력을 측정하기 위해 개발되었으나, 뇌졸중 환자의 균형 능력을 측정하기 위해서도 사용되고 있는 도구이다(Berg, 1992).

BBS는 서기, 앉기, 자세 변화의 3개의 영역에 속하는 14개 항목을 평가하는 도구로 각 항목은 5점 척도(0~4점)로 구성되어 총 56점 만점으로 계산되며, 점수가 높을수록 균형 능력이 좋은 것이다. 0점은 수행이 불가능한 경우이며, 4점은 독립 수행이 가능한 경우이다.

Liston과 Brouwer(1996)에 의하면 BBS는 뇌졸중 환자에서 검사-재검사 신뢰도가 높은 것으로 보고되고 있다.(Intra-class correlation coefficient=.98).

\* 본 연구의 평가에서는 수중환경에서의 적절한 테스트를 위하여 5. 의자에서 의자로 이동하기, 7. 두 발을 붙이지 않고 서 있기, 8. 선 자세에서 앞으로 팔 뻗쳐 내밀기, 9. 바닥에 있는 물건 집어 올리기, 13. 한발 앞에 다른 발을 일자로 두고 서

있기의 5개 항목을 제외하고 36점 만점을 기준으로 평가하였다.

### 다. 보행능력

보행시간은 가로×세로 2.5M, 수심 90cm Pool 안을 1바퀴 천천히 독립 보행 하도록 하여 측정하였으며, 측정자는 대상자의 안전을 위하여 함께 이동하였다. 측정은 대상자가 시작 선에서 발을 떼는 순간과 종료 선에 발이 닿는 순간 초시계를 이용하여 측정하였다.




## 5. 자료분석

매월 말 측정한 중력 중심선과 신체 중심선의 오차범위 확인을 통하여 자세 정렬의 변화를 확인하고, BBS(Berg balance scale) 평가 점수의 변화와 POOL에서의 보행시간 변화 등을 모두 그래프로 나타내어 연구기간동안의 대상자의 자세, 균형, 보행 능력의 변화 추이를 분석하였다.


## IV. 연구결과




### 1. 신체 중심선 변화

<그림 1>

구분	정면	측면	뒷면
1차	 <p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p> <p>당신의 어깨는 우측 위로 4.1도 기울어져 있습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 5.1도 기울어져 있습니다.</p>	 <p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p> <p>당신의 목은 앞으로 52.6도 기울어져 있습니다. 당신의 상체는 앞으로 62.7도 기울어져 있습니다.</p>	 <p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p> <p>당신의 척추는 좌측으로 8.7도 기울어져 있습니다.</p>
	우측 어깨 위로 4.1도 기울어짐. 좌측 허리 위로 5.1도 기울어짐.	목이 앞으로 52.6도 기울어짐. 상체가 앞으로 62.7도 기울어짐.	좌측으로 척추가 8.7도 기울어짐.

구분	정면	측면	뒷면
2차	<p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p>  <p>당신의 어깨는 우측 위로 4.0도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 0.3도 기울어졌습니다.</p>	<p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p>  <p>당신의 목은 앞으로 51.2도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 60.6도 기울어졌습니다.</p>	<p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p>  <p>당신의 척추는 좌측으로 7.8도 기울어졌습니다.</p>
3차	<p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p>  <p>당신의 어깨는 우측 위로 3.7도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 0.6도 기울어졌습니다.</p>	<p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p>  <p>당신의 목은 앞으로 48.6도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 61.0도 기울어졌습니다.</p>	<p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p>  <p>당신의 척추는 좌측으로 6.2도 기울어졌습니다.</p>
4차	<p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p>  <p>당신의 어깨는 우측 위로 3.5도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 8.2도 기울어졌습니다.</p>	<p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p>  <p>당신의 목은 앞으로 44.4도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 58.9도 기울어졌습니다.</p>	<p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p>  <p>당신의 척추는 좌측으로 5.7도 기울어졌습니다.</p>

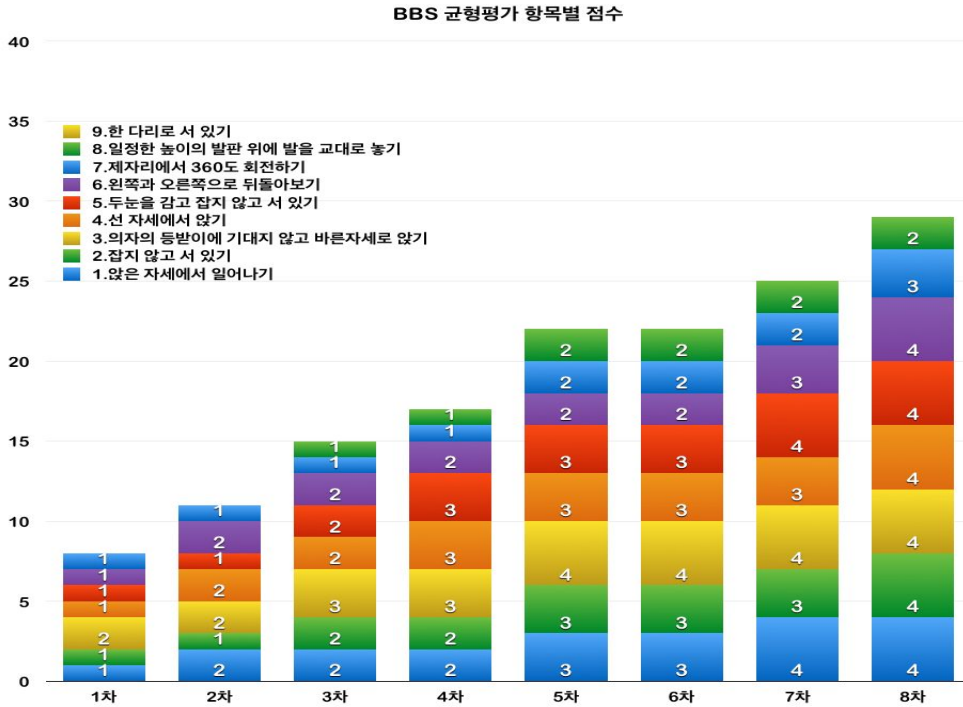
구분	정면	측면	뒷면
5차	 <p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p> <p>당신의 어깨는 우측 위로 2.8도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 1.9도 기울어졌습니다.</p>	 <p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p> <p>당신의 목은 앞으로 43.8도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 58.8도 기울어졌습니다.</p>	 <p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p> <p>당신의 척추는 좌측으로 2.5도 기울어졌습니다.</p>
6차	 <p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p> <p>당신의 어깨는 우측 위로 2.4도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 1.7도 기울어졌습니다.</p>	 <p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p> <p>당신의 목은 앞으로 42.4도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 53.5도 기울어졌습니다.</p>	 <p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p> <p>당신의 척추는 좌측으로 1.3도 기울어졌습니다.</p>
7차	 <p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p> <p>당신의 어깨는 우측 위로 1.5도 기울어졌습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 2.5도 기울어졌습니다.</p>	 <p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p> <p>당신의 목은 앞으로 36.1도 기울어졌습니다. 당신의 상체는 앞으로 56.1도 기울어졌습니다.</p>	 <p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p> <p>당신의 척추는 좌측으로 0.7도 기울어졌습니다.</p>

구분	정면	측면	뒷면
8차	 <p>앞면 자세 측정 결과(Front Result)</p> <p>당신의 어깨는 기울어져 있지 않습니다. 당신의 허리는 좌측 위로 3.8도 기울어져 있습니다.</p>	 <p>측면 자세 측정 결과(Side Posture)</p> <p>당신의 목은 앞쪽으로 34.8도 기울어져 있습니다. 당신의 상체는 앞쪽으로 34.1도 기울어져 있습니다.</p>	 <p>뒷면 자세 측정 결과(Back Posture)</p> <p>당신의 척추는 좌측으로 0.5도 기울어져 있습니다.</p>
	어깨 기울어짐 없음. 좌측 허리 위로 3.8도 기울어짐.	목이 앞쪽으로 34.8도 기울어짐. 상체가 앞쪽으로 34.1도 기울어짐.	좌측으로 척추가 0.5도 기울어짐.

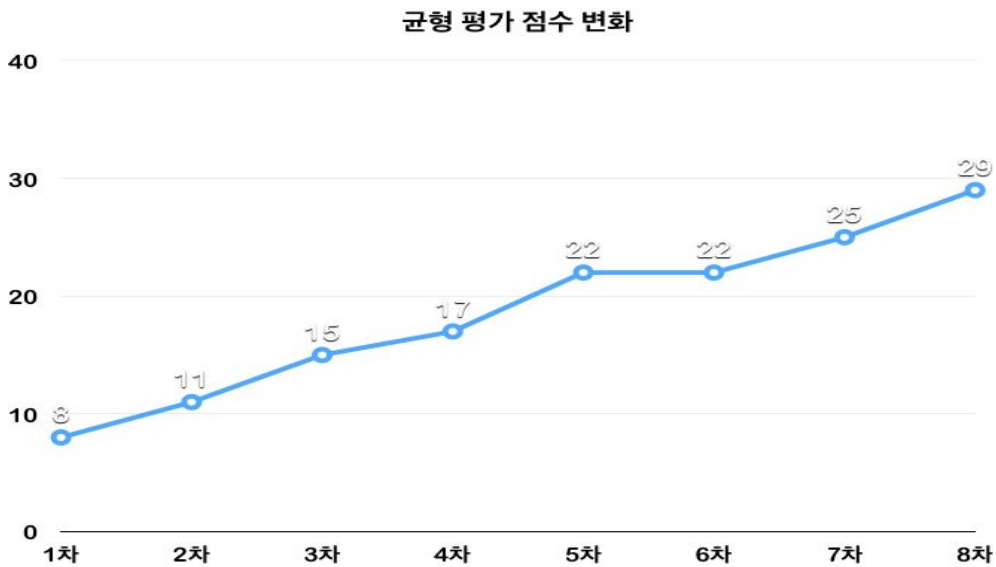
위 <그림1>은 본 연구 기간 1~8차까지 매월 대상자의 전면, 측면, 후면의 직립 자세를 사진으로 촬영하여 이를 자세측정 프로그램에 적용하여 구한 신체의 기울기 값이다. 정면자세에서 환측인 좌측의 과긴장으로 인하여 어깨의 중심선이 좌측으로 기울어짐을 보이고 이를 보상하기 위해 상대적으로 골반이 우측으로 기울어짐을 보이고 있다. 측면 자세에서는 상체의 앞쪽 굽힘과 거북목이 신체 중심선의 불안함을 보여주고 있으며, 후면 자세에서는 환측인 좌측으로의 척추(자세)의 기울어짐을 확인할 수 있었다.

다시 1차~8차의 기울어지는 각도를 각각 확인하여 보면, 계속된 환측의 강직으로, 좌·우측 어깨와 골반의 조정에서는 수치가 불안정함을 보이고 있으나, 측면과 후면을 분석한 결과 상체의 앞쪽 굽힘과 상체의 좌측 기울임은 차츰 안정적으로 각도의 수치가 줄어들음을 볼 수 있으며, 대상자의 직립 자세에 변화가 있으며, 긍정적으로 변화하고 있음을 수치를 통해 확인할 수 있다.

## 2. 균형 평가



< 표 1 >



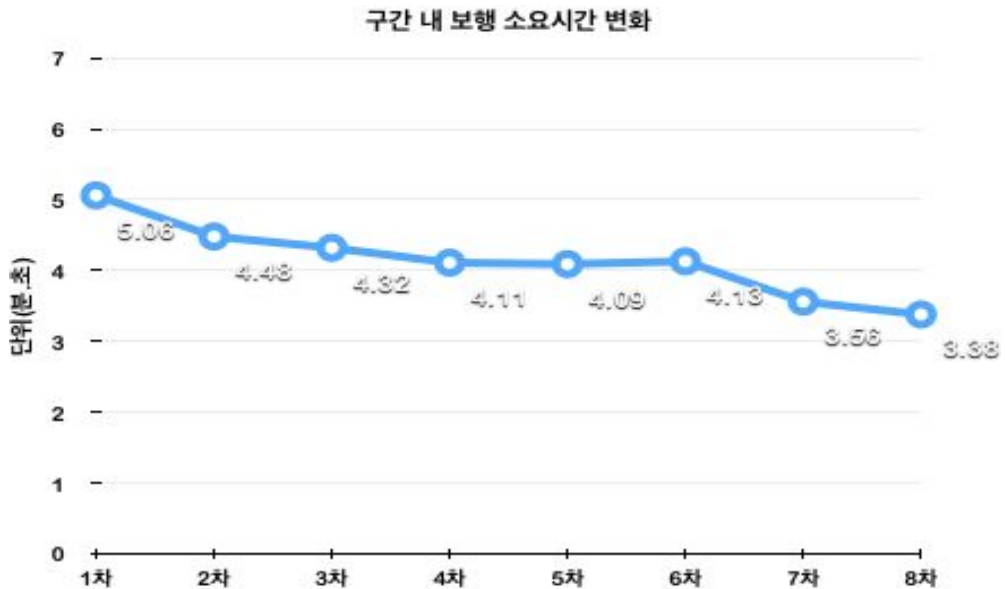
< 표 2 >

BBS(Berg balance scale) 평가는 지상에서의 신체활동의 균형 정도를 측정하기 위한 평가로 본 연구에서는 수중에서의 평가에 적절하지 못한 5개 영역을 제외하고, 9개의 영역에 대하여 평가하였으며, 만점은 36점이다.

위 <표1>에서 9개의 각 영역에서의 항목별 성취도를 보면, 한 다리로 서 있기(9번 영역)에서만 수행이 되지 않아 점수가 나오지 않고, 각 1~2점에서 시작된 영역별 점수가 평가가 진행됨에 따라, 향상되며 8차 평가의 경우 앉은 자세와 서 있기(1번~6번 영역)에서는 영역별 최고점인 4점을 모두 획득하였다. 제자리에서 360도 회전하기(7번 영역)와 일정한 높이의 발판 위에 발을 교대로 올려놓기(8번 영역)도 1~2차 평가까지는 수행이 불가능하였으나, 3차 평가에서부터 점수를 획득하였다.

다시 BBS(Berg balance scale) 평가 결과를 <표2>를 통해 보면 지속적으로 상승 곡선을 나타내고 있으며, 수중에서의 활동을 통해 대상자의 신체 균형이 점차 향상된 결과라고 볼 수 있다. 그리고 5차~6차 평가에서 동일한 점수대를 보이는 것이 관찰되는데 이는 평가의 시기가 7월~8월로 복지관 가정학습기간으로 인한 수중활동의 공백 기간이었다. 수중활동으로 지속적으로 상승하던 점수가 2주간의 수중활동 중지되며, 잠시 정체를 보였다가 이후 다시 상승하는 것으로 보아, 충분히 수중에서의 재활활동과 대상자의 균형 향상이 개연성이 있음을 보여주고 있다.

### 3. 보행 시간 변화



< 표 3 >

위 <표3>에서와 같이 가로×세로가 각2.5m인 POOL안에서 1바퀴를 보행하는데 소요된 시간이 1차에서는 5분 06초였으나, 이후 매월 1회 실시되는 측정에서 꾸준히 시간이 단축되었으며, 8차 측정에서 3분 33초의 기록이 나오며, 초기 측정 시간보다 약 1분 30초정도 소요시간이 단축됨을 볼 수 있었다. 보행 관찰에서도 한걸음 옮길 때마다, 좌측으로 중심이 치우쳐 다시 안정화시킨 후 다음 걸음이 나아갈 수 있었으며, 특히 방향전환 시 시간이 많이 소요되었으나, 치료 후반부로 갈수록 상체의 자세가 많이 반듯해지고, 이를 통해 좌·우 한걸음씩 나아갈 때의 신체 전반의 중심이 편향적으로 치우치는 정도가 감소하고, 안정화 속도가 빨라지면서, 보행의 연속성이 증가하고, 방향 전환의 속도도 빨라짐을 볼 수 있었다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 지상 운동에서 가질 수 있는 중력에 의한 제한을 최소화하고, 수중에서의 특성을 이점으로 활용하여 대상자의 균형 및 보행 능력의 향상을 증명하기 위한 것으로 수중 재활 운동이 중추 신경계 손상 환자의 균형과 보행능력 향상에 미치는 영향을 분석·검증한 결과 다음과 같은 결론을 도출하였다.

- 1) 수중 재활 운동은 중추신경계 손상 대상자의 신체 정렬에 도움을 주었으며, 직립자세의 안정화를 유도한 것으로 나타났다.
- 2) 수중 재활 운동은 중추신경계 손상 대상자의 균형 감각을 향상시켜, 앉기, 서기, 앉은 자세에서 서기, 선 자세에서 앉기 등의 운동기능이 향상됨을 보였다.
- 3) 수중 재활 운동은 중추신경계 손상 대상자의 보행 테스트에서 보행 시간을 단축시킨 것으로 나타났다.

이상의 내용들을 종합해 볼 때, 수중 재활 운동은 중추 신경계 손상 대상자의 자세 안정화, 균형 감각 향상, 보행 능력 향상 시키는데 효과가 있는 것으로 판단이 된다.

다만, 특정대상자(수중에 대한 적응이 완료되어 질적 회복의 척도가 나타나기 시작함)를 대상으로 진행되었던 연구로 이를 전반적인 중추 신경계 손상자에게 모두 일반화를 시키기에는 미흡함이 있었다. 또한 수중에서의 구체적인 활동 중에서 어떠한 활동이 특정 영역에 자극을 주고 반응을 이끌어낼 수 있었는지에 대한 구체적인 연구가 필요하였을 것으로 보인다. 이후 본 연구의 평가척도를 수중재활운동 평

가에 활용하고, 자료를 수집·통계·분석하여, 수중 재활 운동이 대상자의 질적 수행 능력 향상에 미치는 효과에 관한 일반화 및 장애의 부위나 유형에 따른 성취 분포도 등에 대한 후속 연구가 필요할 것으로 보인다.

## 참고문헌

- 김기운(2005). 수중재활운동 프로그램이 뇌졸중환자의 운동역학적 변인 및 일상 생활 동작 수행능력에 미치는 효과. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김대영, 이원희, 박조윤 등(2001). 주 조절점 핸들링을 이용한 항중력운동이 편마비 환자의 자세적응에 미치는 영향. 한국BOBATH학회지. 6(1).
- 김유섭, 김한준(1982). 운동선수의 평형력에 관한 연구, 전남대학교 교육연구 제 8집:191-198
- 김태운(1996). 고유수용성신경근 촉진법에 의한 sport 장애환자의 치료. 대한물리치료사학회지. 3(4). 435-442
- 김태운(1998). 균형 훈련이 중추신경계 손상자들의 자세 조절 및 체성감각유발전위에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 남상남, 김종혁, 조영수(2004). 수중재활운동이 뇌졸중 편마비환인의 근육강도 및 관절 가동범위에 미치는 영향. 한국특수체육학회지. 12(2). 79-88
- 박기덕, 강승호(2007). 수중재활운동 프로그램적용이 40대 Cerebro Vascular Accident(CVA)환자의 유연성과 보행시간에 미치는 영향. 한국사회체육학회지. 29. 375-385.
- 박종철, 김상엽, 남기석, 박장성, 이인학(2004). 수치료의 이론과 실제. 서울: 현문사. 보건복지부(2008). 장애인복지법 시행규칙 별표 1.
- 엄재호, 나은우, 이일영, 임신여, 심대섭(2003). 흉수손상인에서 BTE Wo가 Simulator를 이용한 의자차 추진력과 지구력 측정. 대한재활의학회지. 27.215-219
- 장현갑(1990). 생리심리학. 서울: 교육과학사.
- 조근중, 정병국(2005). PNF 상지패턴을 기초한 수중 등속성 팔 젓기 운동이 척수손상 장애인의 상지근력에 미치는 영향. 한국특수체육학회지. 13(4). 149-157.
- 조윤미(2007). 수중 운동치료가 뇌졸중 환자에서 균형기능에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 천승철(2005). 점진적 수중저항운동이 뇌졸중 성인 편부전마비 환자의 보행에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 최창국, 정행도, 유정무(1987). 운동행동의 심리학적 연구. 서울: 명지출판사

## 부록 1. Balance assessment (균형 평가)

구 분	항 목	점수	평 가		
			1차	2차	3차
1. 앞은 자세에서 일어나기	일어서기 위해 중간 정도 또는 최대한의 도움이 필요하다.	0			
	일어서기 위해 또는 안정성을 유지하기 위해서는 최소한의 도움이 필요하다.	1			
	일어서기를 몇 번 시도한 후 손을 사용하여 일어날 수 있다.	2			
	손을 사용하여 스스로 일어날 수 있다.	3			
	손을 사용하지 않고 일어서서 안정된 자세를 유지 할 수 있다.	4			
2. 잡지 않고 서 있기	도움 없이 30초 동안 서 있을 수 없다.	0			
	잡지 않고 30초 동안 서 있기 위해서는 여러 시도가 필요하다.	1			
	잡지 않고 30초 동안 서 있을 수 있다.	2			
	옆에서 지켜봐 주면 2분 동안 서 있을 수 있다.	3			
	안전하게 혼자서 2분 동안 서 있을 수 있다.	4			
3. 의자의 등받이에 기대지 않고 바른 자세로 앉기	도움 없이는 10초 동안 앉아 있을 수 없다.	0			
	10초 동안 앉아 있을 수 없다.	1			
	30초 동안 앉아 있을 수 없다.	2			
	옆에서 지켜봐 주면 2분 동안 앉아 있을 수 있다.	3			
	2분 동안 안전하고 확실하게 앉을 수 있다.	4			
4. 선 자세에서 앉기	앉을 때 도움이 필요하다.	0			
	혼자 앉기는 하지만 털썩 주저앉는다.	1			
	앉을 때 다리 뒷부분을 위자에 기대고 천천히 앉는다.	2			
	뒤통기를 붙들어야 천천히 앉을 수 있다.	3			
	손을 거의 사용하지 않고(또는 손을 조금 사용하여)안전하게 앉는다.	4			
5. 두 눈을 감고 잡지 않고 서 있기	넘어지는 것을 방지하기 위하여 도움이 필요하다.	0			
	안정적으로 서 있으나 두 눈을 감고 3초 동안 유지할 수 없다.	1			
	3초 동안 서 있을 수 있다.	2			
	옆에서 지켜봐 주면 10초 동안 서 있을 수가 있다.	3			
	10초 동안 안전하게 서 있을 수 있다.	4			

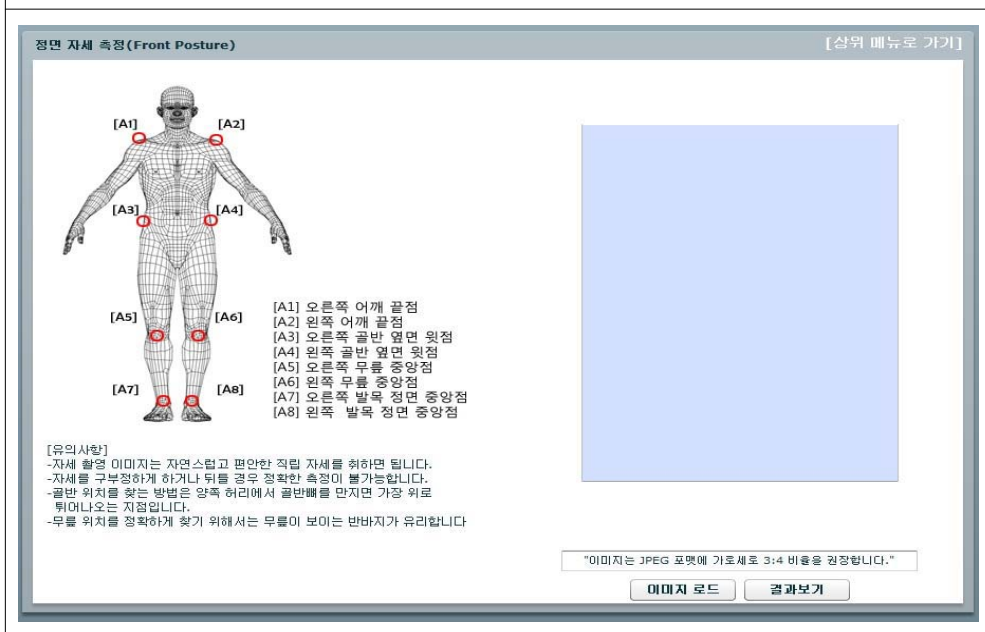
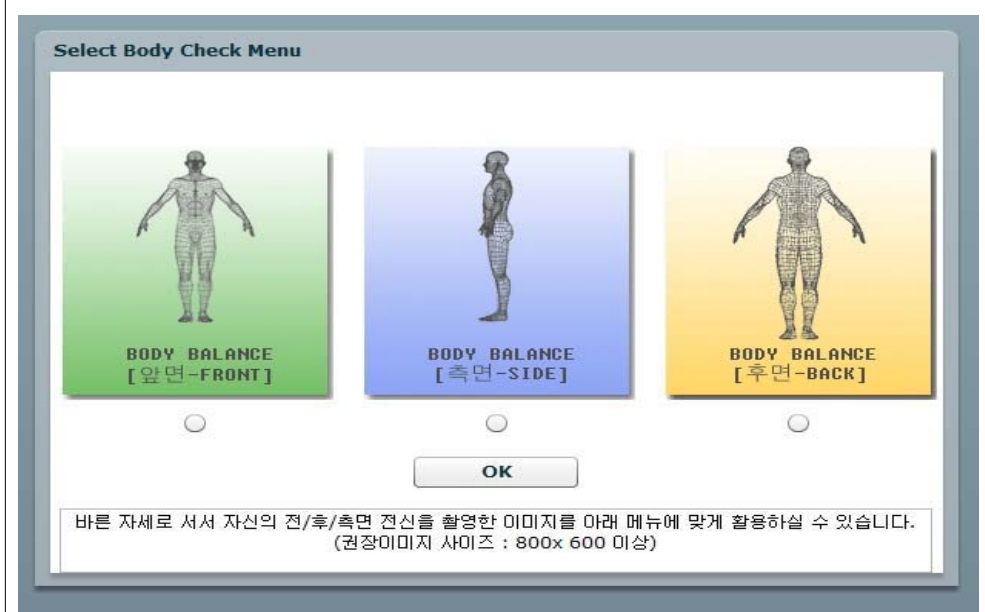
구 분	항 목	점수	평 가		
			1차	2차	3차
6. 왼쪽과 오른 쪽으로 뒤돌 아보기	넘어지지 않도록 하기 위해 도움이 필요하다.	0			
	몸을 돌리려 할 때 옆에서 지켜봐 주는 것이 필요하다.	1			
	옆 방향으로만 비스듬히 돌릴 수 있으나 균형은 유지된다.	2			
	한쪽으로만 잘 돌아다보며, 체중 이동을 잘 할 수 있다.	3			
	왼쪽과 오른쪽 방향으로 뒤돌아보면, 체중 이동을 잘 할 수 있다.	4			
7. 제자리에서 360도 회전 하기	돌때 도움이 필요하다.	0			
	근접해서 지켜봐 주거나 말로 지시를 해주어야 한다.	1			
	안전하게 360도 를 천천히 돌 수 있다.	2			
	한 방향으로만 4초 이내에 안전하게 360도 돌 수 있다.	3			
	각 방향을 4초 이내에 안전하게 360도 돌 수 있다.	4			
8. 일정한 높이 의 발판위에 발을 교대로 놓기	넘어지지 않도록 하기 위해 도움이 필요하며 과제를 수행할 수 없다.	0			
	약간의 도움으로 완전하게 발을 2회 이상 발판에 올려놓을 수 있다.	1			
	보조자의 도움 없이 완전하게 교대로 발을 4회 발판에 올려놓을 수 있다.	2			
	혼자서서, 20초 이상 걸려 발판위에 완전하게 발을 교대로 8회 올려놓을 수 있다.	3			
	혼자 안전하게 서서, 20초 이내에 안전하게 발판위에 발을 교대로 8회 올려놓을 수 있다.	4			
9. 한 다리로 서 있기	한발로 서 있을 수 없다.	0			
	한발을 들려고 시도하며, 3초 동안 유지하지는 못하지만 혼자서 서 있을 수 있다	1			
	혼자서 한발을 들고 3초 동안 또는 그 이상 서 있을 수 있다.	2			
	혼자서 한발을 들고 5-10초 정도 서 있을 수 있다.	3			
	혼자서 한발을 들고 10초 동안 서 있을 수 있다.	4			


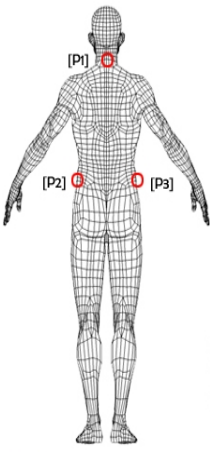
## 부록 2. 30주간 수중재활 프로그램 내용

주차	구 분	목 표	활동 내용
1~5주	준비 운동 ( 5min)	수중 적응	*한 손으로 안전bar 잡고 앞으로 뒤로 걷기
	본 운동 (20min)	체간의 균형 능력 조절 향상	*앞으로 걷기 *발목 부력 기구 착용하고 걷기 *발목 부력 기구 착용하고 앉았다 일어서기 *방향 전환하며 걷기
	정리 운동 ( 5min)	신체 이완	*목, 어깨, 허리 관절 회전 운동
6~10주	준비 운동 ( 5min)	수중 적응	*한 손으로 안전bar 잡고 앞으로 뒤로 걷기
	본 운동 (20min)	체간의 균형 능력 조절 향상	*앞으로 걷기 *발목 부력 기구 착용하고 걷기 *발목 부력 기구 착용하고 앉았다 일어서기 *방향 전환하며 걷기
	정리 운동 ( 5min)	신체 이완	*목, 어깨, 허리 관절 회전 운동
11~15주	준비 운동 ( 5min)	수중 적응	*한 손으로 안전bar 잡고 앞으로 뒤로 걷기
	본 운동 (20min)	체간의 균형 유지 및 사지의 운동성 확보	*앉은 상태에서 일어나기 *안전 bar 잡고 엎드려 뜬 상태에서 일 어나기 *방향 전환 하며 앞으로 걷기 *사이드 스텝
	정리 운동 ( 5min)	신체 이완	*부력기구 착용하고 누워 뜨기
16~20주	준비 운동 ( 5min)	수중 적응	*한 손으로 안전bar 잡고 앞으로 뒤로 걷기
	본 운동 (20min)	체간의 균형 능력 조절 향상	*발목에 부력기구 착용하고 앞으로 걷기 *사이드 스텝 *계단 오르내리기
	정리 운동 ( 5min)	신체 이완	*부력기구 착용하고 누워 뜨기
21~25주	준비 운동 ( 5min)	신체 이완	*부력기구 착용하고 누워 뜨기
	본 운동 (20min)	체간의 균형 유지 및 사지의 안정성 확보	*방향 전환 하며 앞으로 걷기 *사이드 스텝 *계단 오르내리기
	정리 운동 ( 5min)	대상자의 운동 마무리 인지	*제자리에서 앉고 서기
26~30주	준비 운동 ( 5min)	신체 이완	*부력기구 착용하고 누워 뜨기
	본 운동 (20min)	전반적인 협응 작용의 증진	*양팔과 어깨 흔들며 앞으로 걷기 *스노클 수경 착용 잠수했다 일어서기 (안전bar잡고) *계단 오르내리기
	정리 운동 ( 5min)	대상자의 운동 마무리 인지	*제자리에서 앉고 서기

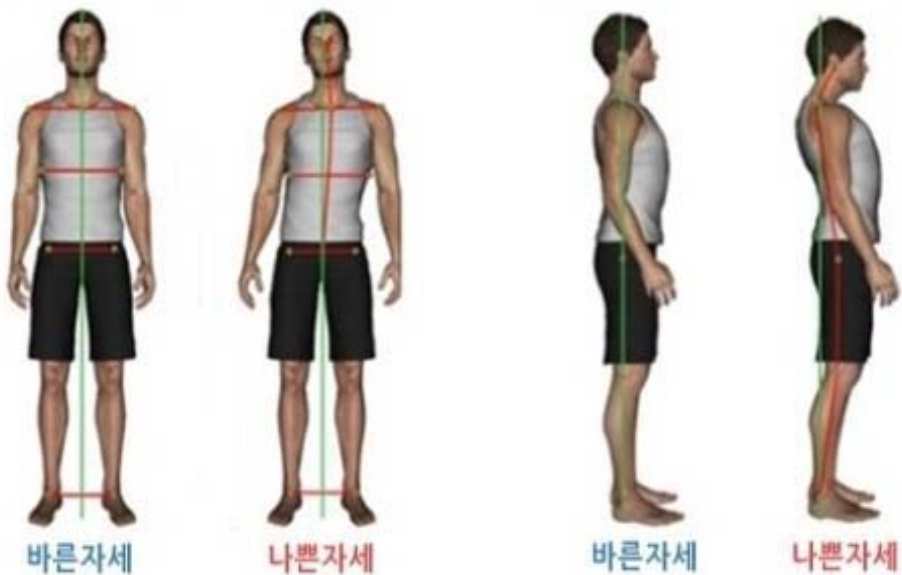
### 3. 신체 자세 측정 프로그램 활용

[WWW.MZEN.CO.KR](http://WWW.MZEN.CO.KR) 의료가기 웹사이트에서 제공하는 신체자세분석 프로그램 : 위 사이트에 방문하여 실시간으로 전면, 측면, 후면 사진을 입력하여 그 값을 구할 수 있다.



측면 자세 측정 (Side Posture)	뒷면 자세 측정 (Back Posture)
 <p>[L1] 깃볼 [L2] 어깨 끝점 [L3] 옆면에서 볼 때 등이 가장 튀어나온 점</p> <p><b>[유의사항]</b> -자세 촬영 이미지는 자연스럽게 편안한 직립 자세를 취하면 됩니다. -자세를 구부정하게 하거나 뒤를 경우 정확한 측정이 불가능합니다. -[L3] 위치를 찾는 방법은 옆에서 바라볼 때 등의 가장 뒷면으로 튀어나온 부분입니다</p>	 <p>[P1] 목의 뒷면 중앙점 [P2] 골반의 왼쪽 옆면 위의 가장 튀어나온 점 [P3] 골반의 오른쪽 옆면 위의 가장 튀어나온 점</p> <p><b>[유의사항]</b> -자세 촬영 이미지는 자연스럽게 편안한 직립 자세를 취하면 됩니다. -자세를 구부정하게 하거나 뒤를 경우 정확한 측정이 불가능합니다. -골반 위치를 찾는 방법은 양쪽 허리에서 골반뼈를 만지면 가장 위로 튀어나오는 지점입니다.</p>

#### 4. 신체의 바른 정렬





# 뇌졸중환자의 보행능력 향상을 위한 동작관찰훈련의 효과성

기능향상팀 물리치료사  
박 영 은

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 개념정의

## III. 연구방법

1. 연구대상
2. 연구절차

## IV. 연구결과

1. 동적보행지표 검사 점수의 변화

## V. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

뇌졸중은 우리나라에서 사망원인 중 두 번째로 많은 원인을 차지할 뿐 아니라 성인에서 신체적 장애를 일으키는 주범이기도 하다. 특히 이러한 신체적 장애는 환자 본인은 물론 가족구성원에게까지 지대한 영향을 미치게 된다. 주로 노인질환으로 인식되었지만 요즘은 30~40대에도 뇌졸중이 흔히 발병하는데 이는 식생활의 변화와 운동부족으로 인해 뇌졸중의 주원인인 비만, 고혈압, 당뇨, 고지혈증 등의 발생률이 높아졌고 이에 대한 조절이 적절하게 되지 않기 때문이라 할 수 있다.

뇌졸중은 뇌병변의 부위에 따라 운동 손상, 감각 손상, 언어 손상, 인지손상 등의 신체적, 정신적 문제들을 일으킨다.(Mahabir 등, 1998) 또한 뇌졸중 후 환측 사지에 남아있는 운동기능의 수준 뿐 아니라 뇌병변의 크기, 무감각의 존재여부, 감정 손상 등의 많은 요인들은 독립적인 일상생활동작과 관련이 있다. 뇌졸중 발병 초기 환자들 중 약 80%가 보행 기능을 상실하고, (Jorgensen 등, 1995) 대부분의 환자들이 신체기능 중 보행 능력에 많은 영향을 받게 된다. (Frideman, 1990)

뇌졸중 환자들의 경우 비슷한 연령의 정상인들보다 보행 속력이 느리고, 하지근력의 약화와 관절가동범위가 감소하며, 균형 감각 저하, 양하지 지지기가 길어진다. 또한 지구력이 감소하고, 환경 변화에 따른 적응력이 감소한다. 뇌졸중 환자의 가장 중요한 기능적 장애는 균형과 보행능력의 저하이다. 균형이란, 무게중심을 기저면 내에서 유지하며, 외부의 다양한 환경에 반응하여 적절하게 자세를 유지하는 능력으로 균형을 유지하기 위해서는 환경적 요인과 감각적 요소들이 작용하며, 신체의 무게 중심을 지지 기저면 내에서 자세의 동요를 최소화하여 자세를 유지시키고 보행시와 같이 새로운 움직임이 유발될 때 새로운 지주 기저면으로 빠르게 전환시키는 능력을 자세균형 조절이라 한다.(Huxham, Goldie, & Patla, 2001) 이러한 균형과 보행능력의 저하는 환자들의 삶의 질을 저하시키고 또한 낙상 가능성을 높이는 주된 요인으로 여겨지고 있다.

뇌졸중으로 인한 이러한 문제점을 해결하고 기능적인 결과를 얻기 위해 여러 신경재활접근법들을 사용하고 있다. 재활 과정에서 운동학습을 증진할 수 있는 프로그램을 계획하고, 난이도를 충분히 제공하면서 집중적으로 과제 지향적 훈련을 하면 뇌의 재구성이 일어난다. 기능적으로도 좋은 결과를 얻을 수 있다(Carr와 Shepherd, 2010). 뇌졸중 환자들의 기능적 활동 능력을 향상 시 과제 특이적 훈련이 전통적인 접근법들보다 더 효과적이다. 과제 특이적 훈련에서는 향상시키고자 하는 운동 기술에 특이적인 훈련을 반복적으로 연습시킨다. 하지만 운동능력이 좋지 않은 환자들은 물리치료에 참여하는 것이 제한적이다. 때문에 뇌졸중 재활과 회

복을 위해 경험 의존적 신경 가역성에 관련된 입력을 제공받는 것이 어렵다. 이러한 제한점을 극복하기 위해 최근 제안되고 있는 것이 바로 거울신경세포시스템 연구에 기초한 치료접근법이다(Aziz-Zadeh 등, 2006). 거울 신경세포시스템에 기초한 접근법이 동작관찰 신체훈련인데 최근에 이 동작관찰 신체훈련을 재활 분야에 적용하려는 연구들이 많아지고 있다.

뇌졸중 환자의 재활훈련은 경험하지 못한 새로운 운동기술의 습득 보다는 손상 이전에 이미 학습되어 있던 운동기술을 다시 재학습하는 과정이기 때문에 동작관찰 신체훈련을 통한 학습의 중요성이 크다.(Schaal, Ijspeet & Billard, 2003) 이러한 동작관찰신체훈련의 과정은 시각, 청각, 고유수용성 감각 정보 등 다양한 감각을 이용하며, 기존에 학습되어 있는 신경계 네트워크망을 이용하기 때문에 뇌졸중 환자의 재활을 위한 효과적인 접근법이다.(Kwakkel et al, 2004)

이에 본 연구에서는 동작을 관찰하고 관찰한 동작을 수행하는 동작관찰신체훈련이 뇌졸중 환자의 보행 능력 향상에 대한 효과성을 알아보고자 한다.

## 2. 연구의 문제 및 가설

본 연구에서는 보행능력의 향상을 목적으로 실시하는 트레드밀 훈련 전에 보행과 관련된 동작관찰을 실시하여 보행능력의 변화를 알아보고, 동작관찰을 하지 않은 일반적 신체훈련군과 비교하여 동작관찰에 대한 효과성을 알아보고자 하였다.

- 1) 일반적 신체훈련군의 보행능력에 훈련 전·후의 유의한 차이가 있을 것이다.
- 2) 동작관찰 신체훈련군의 보행능력에 훈련 전·후의 유의한 차이가 있을 것이다.
- 3) 동작관찰 신체훈련군과 일반적 신체훈련군의 보행능력에서 훈련 후 유의한 차이가 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 개념정의

#### 가. 뇌졸중 환자의 보행 특성

보행은 한곳으로부터 다른 곳으로 몸을 움직이는 것으로 이동의 한 양식이다

(Perry 1992). 정상보행이란 잘 조화된 사지의 운동을 통하여 최소한의 에너지를 소모하면서 부드럽고 효과적으로 신체의 무게중심을 앞으로 이동시키는 것을 말하며, 부드러워 보이는 보행은 신경회로망의 상당히 복잡한 통합과정과 특정 활동의 계속적인 반복을 통해 특성화되어져 결국 단순한 형태의 패턴으로 나타나게 된다.

뇌졸중 환자는 근 약화, 비정상 근 긴장도, 비정상 움직임 패턴, 신체 균형 능력의 상실, 체중이동과 지지능력의 결함과 섬세한 기능을 수행하는 특수한 운동 요소의 상실 등으로 인해 운동조절을 하는데 있어서 문제를 가지게 된다(Carr & Shepherd, 1985). 이러한 이유로 뇌졸중 환자에서 특징적인 보행패턴은 느린 보행 주기와 느린 보행 속도 그리고 이에 따른 에너지 효율성 저하(김진호, 한태륜, 1999), 환측 보장과 건측 보장간의 활보장의 차이, 환측의 짧은 입각기와 상대적으로 긴 유각기 등이다(Mauritz, 2002). 따라서 환측의 하지로 체중을 지지하는 시간이 짧아지는 이상 보행이 주로 관찰되며 또한 편마비 환자의 양하지 지지기는 길어지고 이런 양하지 지지기가 길수록 균형을 이루기가 더욱 힘들어진다. 또한 뇌졸중 환자는 기립 시 전체 체중의 80%를 정상 측에 지지할 정도로 체중지지의 비대칭이 심각한데, 이러한 비대칭적 서기자세는 낙상의 가장 큰 원인이 된다(Di Fabio, 1990)

#### 나. 거울신경세포시스템(mirror neurone system)

거울신경세포란 어떤 동작을 할 때와 다른 사람이 같은 동작을 하는 것을 관찰할 때 동일하게 활성화되는 뇌 영역에 있는 세포들을 일컬으며, 원숭이에서 처음 발견되었다(Gallese 등, 1996). 거울신경세포는 다른 동물이 손이나 입으로 물체와 관련된 동작 수행 시와 다른 동물이나 사람이 같은 동작이나 비슷한 동작을 할 때 활성화 된다. 이와 유사하게 인간에서도 동작을 관찰하는 것이 동작을 실제 수행할 때와 같은 동작을 관찰하는 동안 동일한 운동투사영역이 활성화된다고 밝혀졌다(Buccino 등, 2004). 인간의 거울신경세포시스템에 관한 연구들에서는 아래마루엽과 아래이마엽이랑을 포함하는 배쪽운동앞걸질을 인간의 거울신경세포시스템영역이라고 한다.

이러한 거울신경세포는 단순한 동작보다 목표 지향적 동작을 관찰할 때, 사진보다는 움직이는 동작을 관찰할 때, 동작의 목표와 의도가 나타나 있을 때 더 많이 활성화 된다(Fogassi 등, 2005). 또한 인간의 거울신경세포시스템은 모방과 학습에 관여하는 것으로 여겨지고 있다. 모방을 할 때, 관찰한 동작의 시각적 투사가 거울신경세포시스템의 운동학적 투사로 전환되고, 이것은 다시 모방을 위한 운동명령을 출력하는 이마엽 거울신경세포시스템의 동작목표와 관련 있는 운동프로그램을 바꾼다(Fogassi 등, 2005).

## 다. 동작관찰훈련(action observational training)

동작관찰훈련은 환자의 학습활동 및 치료를 돕기 위해 고안된 방법이며 거울신경 세포 시스템에 이론적 기초를 두고 있다. 제3자의 동작을 관찰하고 모방하며, 이를 연습하는 것을 통해 뇌 영역을 활성화시켜 운동기능을 향상시키는 훈련 방법이다.(Jeannerod, 1994) 이것은 동작에 대한 이해, 모방학습(imitation learning), 운동학습(motor learning), 운동기억 형태(motor memory formatio)와 같은 인지-행위과정을 포함한다.

## Ⅲ. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 뇌졸중 진단을 받은 후 본관에서 재활운동을 진행하고 있고 발병 후 6개월이 경과한 사람 4명을 대상으로 하였다. 4명은 4주간의 훈련과정을 마쳤고 2주 후에 재측정을 받았다. 본 연구에서는 참여한 대상자와의 사전조사를 통해 다음과 같은 조건을 충족하는 사람을 선정하였다.

- 1) 뇌혈관 질환으로 인한 반마비가 있는 사람.
- 2) 연구자의 지시에 따를 수 있는 사람.
- 3) 보행 보조도구를 이용하거나 없이 10m 이상 독립보행이 가능한 사람.
- 4) 시각과 청각에 문제가 없는 사람.
- 5) 발병일로부터 6개월 이상 경과한 사람.
- 6) 양 하지에 정형외과적 질환이 없는 사람

모든 대상자들은 연구에 대한 목적과 훈련 및 측정절차에 대한 설명을 듣고 실험 참여에 동의하였다.

표1. 대상자의 일반적 특성

구분		대상자 A	대상자 B
동작 관찰 신체 훈련 군	연령	65세	37세
	성별	남	남
	장애정도	뇌병변 3급	뇌병변 1급

구분		대상자 C	대상자 D
일반적 신체 훈련 군	연령	54세	56세
	성별	남	남
	장애정도	뇌병변 1급	뇌병변 1급

## 2. 연구절차

본 연구는 뇌졸중 환자의 보행능력 향상을 위한 동작관찰 신체훈련의 효과성을 알아보기 위해 뇌졸중으로 인해 편마비 진단을 받고, 대상자 선정 기준에 부합하는 대상자 4명을 선정하였다. 동작 관찰 신체 훈련 군 2명, 일반 적 신체훈련 군 2명을 무작위로 배정한 후 측정도구를 이용하여 모든 대상자들의 보행능력을 측정하였다. 훈련은 총 4주로 주1회, 1회당 30분씩 진행되었다. 4명의 대상자는 각각 훈련을 완수하였다. 4주 동안 훈련을 시행한 후 2주후 보행능력을 재측정 하였다.

동작 관찰 신체 훈련 군은 10분간 동작관찰 동영상 관찰 후 20분의 트레드밀 훈련을 진행하였고, 일반적 신체 훈련 군은 10분간 휴식 후 20분의 트레드밀 훈련을 진행하였다. 훈련의 효과가 유지되는가를 알아보기 위해 훈련 종료 2주 후에 보행능력을 다시 측정하였다. 실험에 참여한 4명의 대상자들의 보행에 관련된 측정 도구들의 점수를 비교 분석하였다.

### 가. 동작관찰 신체 훈련 동영상

기능적 보행과 관련된 동작 관찰용 동영상의 내용은 체중이동, 직선보행, 곡선 보행, 장애물 보행, 과제가 있는 보행이었다. 훈련에 사용된 동영상의 과제는 필요에 따라 앞면, 옆면, 뒷면에서 촬영하여 대상자들이 입체적으로 움직임 관찰할 수 있도록 하였다.

동영상에 제시된 기능적 보행과제는 다음과 같다. 체중이동 하기는 오른쪽, 왼쪽, 앞과 뒤 이동하기로 구성되어 있고, 직선보행은 7m 똑바로 걷기, 7m 오른쪽과 왼쪽, 위·아래로 고개 돌리며 걸기로 이루어져 있다. 또한 곡선보행은 의자 주변을 시계방향과 반시계방향으로 돌기, 8자 걸기이며, 장애물 보행은 장애물 돌아가기와 장애물 넘어가기, 과제가 있는 보행은 문을 열고 들어가기, 등으로 이루어져 있다. 각각의 동영상은 2번씩 반복하여 재생하였다.

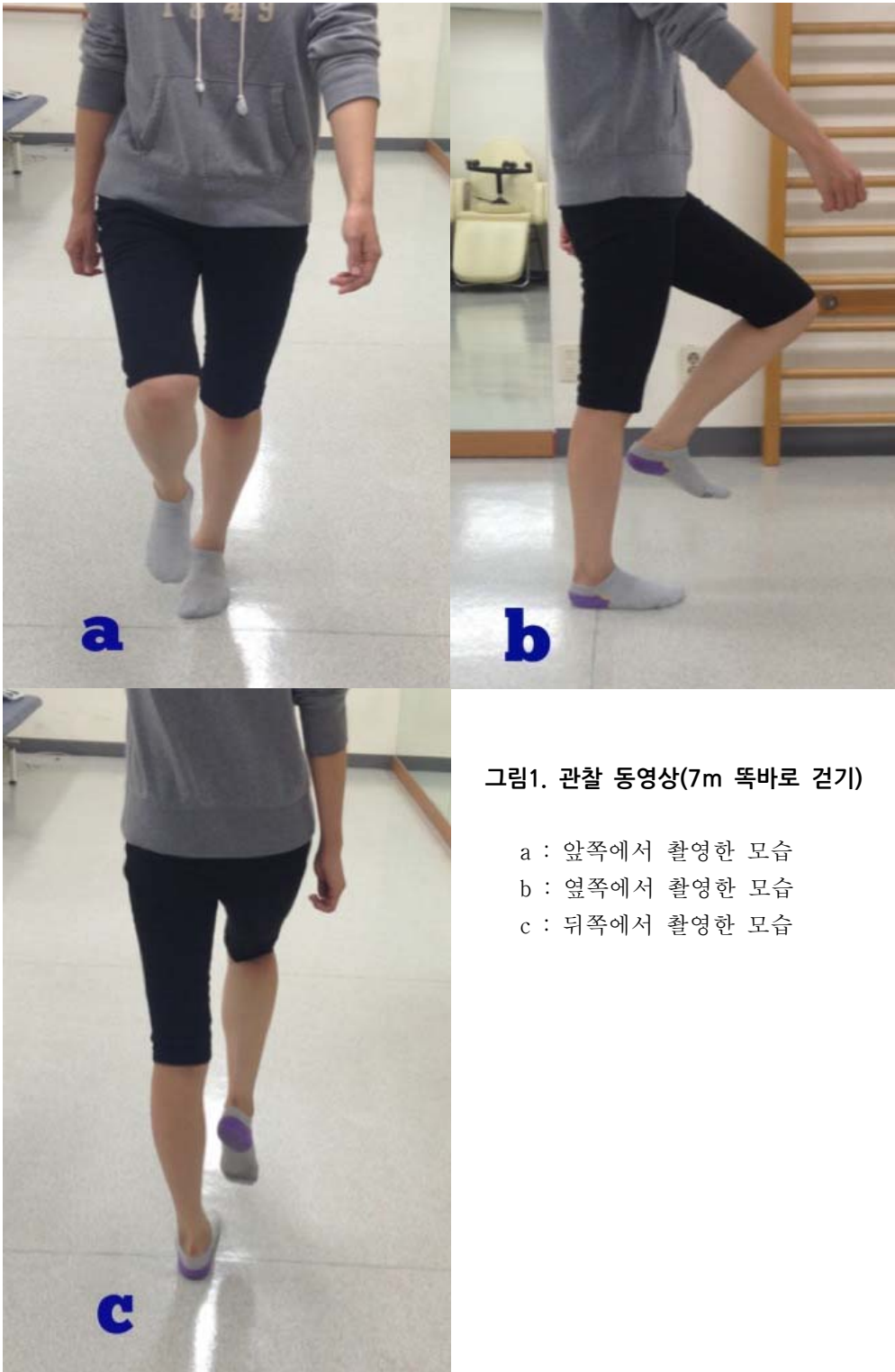


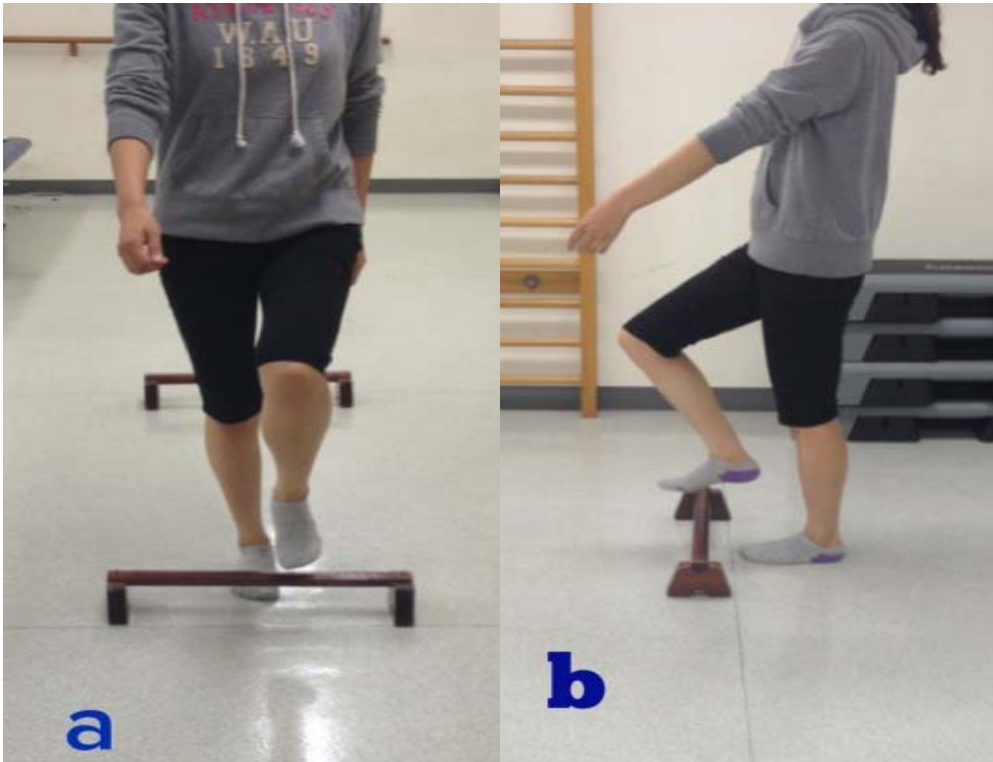
그림1. 관찰 동영상(7m 똑바로 걷기)

- a : 앞쪽에서 촬영한 모습
- b : 옆쪽에서 촬영한 모습
- c : 뒤쪽에서 촬영한 모습

그림 2. 관찰 동영상(장애물 넘기)

a: 앞쪽에서 촬영한 모습

b: 옆쪽에서 촬영한 모습



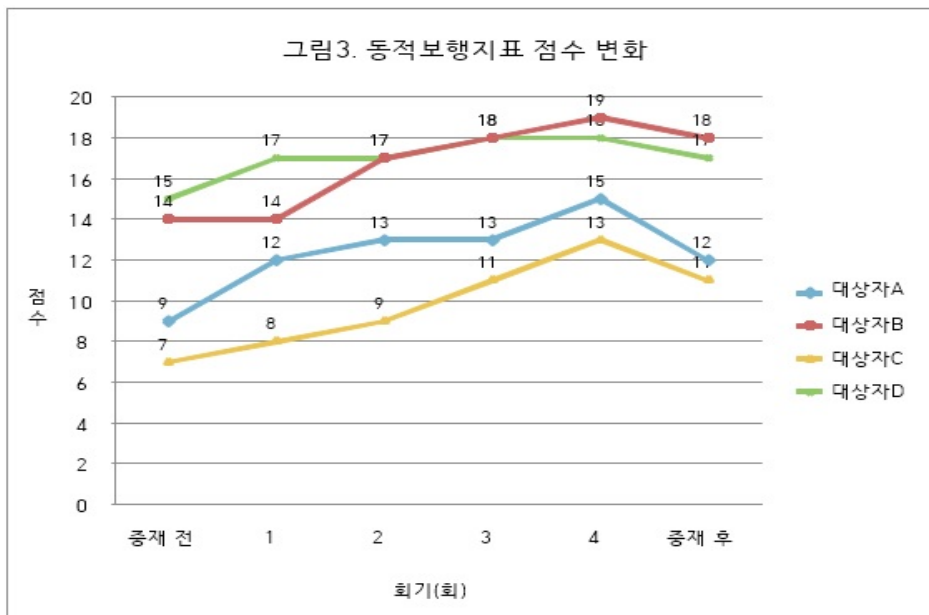
### 3. 측정도구

#### 가. 동적보행지표 검사(Dynamic Gait Index: DGI)

본 연구에서는 보행 시 필요한 기능적 보행 능력을 측정하기 위해 동적보행지표를 사용하였다. DGI는 (1) 6.1m 걷기, (2) 보행의 속도 변화, (3) 보행 하면서 좌우로 고개 돌리기, (4) 보행 하면서 고개를 위·아래로 움직이기, (5) 보행하면서 180도 회전 후 멈춰서기, (6) 보행 하면서 장애물 넘기, (7) 보행하면서 장애물 가로지르기, (8) 4의 계단을 오르고 내리기 등 총 8개의 보행 과제로 구성되어 있다. 0에서 3점으로 4점 척도로 구성되어 있으며 0점은 심한장애, 3점은 정상으로 24점이 만점이다. 점수가 낮을수록 기능적 이동 능력의 손상이 크다는 것을 나타낸다.

## 나. 일어나 걸어가기 검사(Timed UP and GO test; TUG)

일어나 걷기 검사는 운동성, 동적균형과 이동능력을 측정 할 수 있는 검사 방법으로 특히, 보행과 장애물을 회전하고 돌아오는 과제를 수행하는 능력을 평가하는데 유용한 방법이다. 팔걸이의자에 앉은 자세에서 일어나서 3미터 앞으로 걸어갔다 돌아와서 다시 의자에 앉는데 소요된 시간을 측정하였다.



## 다. 보행속도 검사

10m 보행속도 검사(10m walking speed test; 10MWT)는 뇌졸중 환자의 보행속도를 평가하는데 매우 유용한 방법으로 편안한 보행과 빠른 보행으로 14m 거리를 걷게 하여 가속시간과 감속시간인 시작과 끝 범위 2m를 제외한 중간 10m 거리에 대한 시간을 측정하였다.

## 4. 자료분석

뇌졸중 환자의 보행능력 향상을 위한 동작 관찰 신체 훈련의 효과성을 알아보기 위해 대상자들의 중재 방법에 따른 동적보행지표 검사, 일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사를 실시하여 점수를 측정하였다. 그 점수를 각 회기별로 그래프로 나타내어 비교 분석하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 동적보행지표 검사 점수의 변화

두 그룹군 대상자의 동적보행지표 검사 점수의 변화를 그래프로 나타내었다.

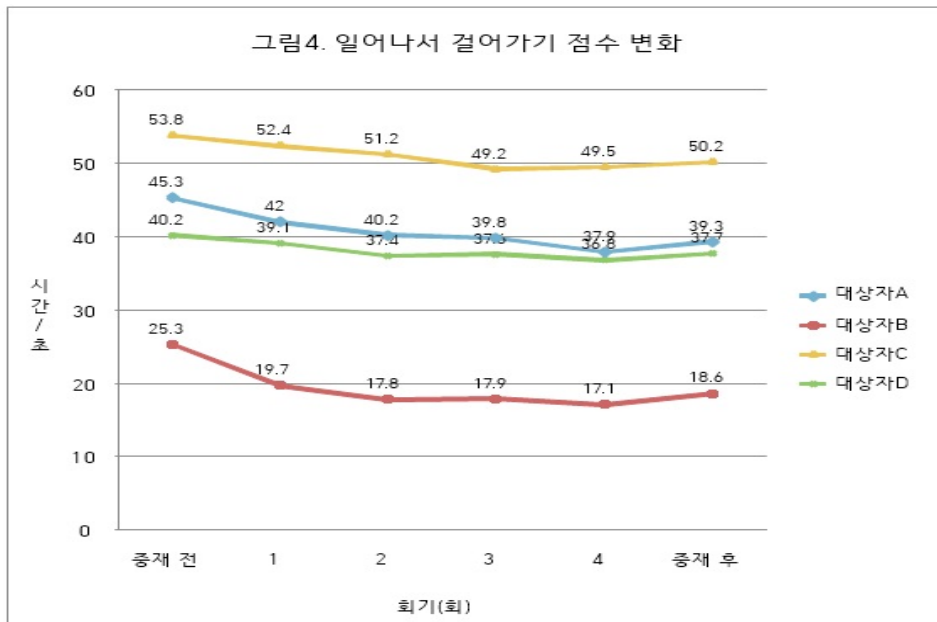


표2, 그룹 간 동적보행지표 점수 변화량 평균

구분		중재 전	중재 후	차이(점)	평균(점)
동작 관찰 신체 훈련군	대상자A	9/24	12/24	3	3.5
	대상자B	14/24	18/24	4	
구분		중재 전	중재 후	차이(점)	평균(점)
일반적 신체 훈련군	대상자C	7/24	11/24	4	3
	대상자D	15/24	17/24	2	

동작관찰 신체훈련군의 중재 전·후의 동적보행지표 검사의 점수는 평균3.5점 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 일반적 신체훈련군의 중재 전·후 동적보행지표 검사의 점수는 평균 3점 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 두 그룹의 중재 효과는 유의한 차이가 있었으며, 두 그룹간의 중재 효과는 유의한 차이가 보이지 않았다.

## 나. 일어나 걸어가기 검사 점수의 변화

두 그룹군 대상자의 일어나 걸어가기 검사 점수의 변화를 그래프로 나타내었다.

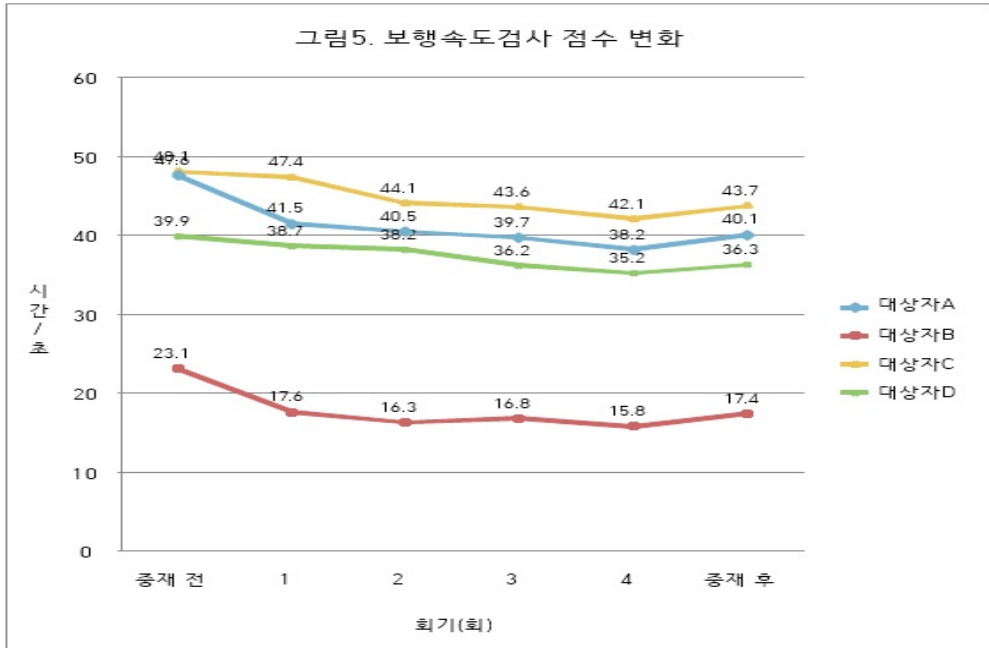


표3. 그룹 간 일어나 걸어가기 검사 점수 변화량 평균

구분		중재 전	중재 후	차이(초)	평균(초)
동작관찰 신체훈련군	대상자A	45.3	39.3	6	6.4
	대상자B	25.3	18.6	6.7	
구분		중재 전	중재 후	차이(초)	평균(초)
일반 신체훈련군	대상자C	53.8	50.2	3.6	3.1
	대상자D	40.2	37.7	2.5	

동작관찰 신체훈련군의 중재 전·후의 일어나 걸어가기 검사의 점수는 평균 6.4초 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 일반적 신체훈련군의 중재 전·후 일어나 걸어가기 검사의 점수는 평균 3.1초 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 두 그룹의 중재 효과는 유의한 차이가 있었으며, 두 그룹 간 중재 효과에서 3.3초의 차이를 보이며 유의한 차이를 보였다. 두 군의 중재 전·후 일어나 걸어가기 검사 결과에서 동작 관찰을 시행한 동작관찰 신체훈련군이 중재 후 유의하게 큰 증가를 보였다.

### 다. 보행속도 검사 점수의 변화

두 그룹군 대상자의 보행 속도 검사 점수의 변화를 그래프로 나타내었다.

표4. 그룹 간 보행속도 검사 점수 변화량 평균

구분		중재 전	중재 후	차이(초)	평균(초)
동작관찰 신체훈련군	대상자A	47.6	40.1	7.5	6.6
	대상자B	23.1	17.4	5.7	
구분		중재 전	중재 후	차이(초)	평균(초)
일반 신체훈련군	대상자C	48.1	43.7	4.4	4.0
	대상자D	39.9	36.3	3.6	

동작관찰 신체훈련군의 중재 전·후의 직선보행 검사의 점수는 평균 6.6초의 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 일반 신체훈련군의 중재 전·후 직선 보행검사의 점수는 평균 4초의 차이를 보이며 훈련 전·후의 효과를 보였다. 두 그룹의 중재 효과는 유의한 차이가 있었으며, 두 그룹 간 중재 효과에서도 2.6초 차이를 보이며 유의한 차이를 보였다. 두 그룹간의 중재 전·후 직선보행검사 결과에서 동작관찰을 시행한 동작관찰 신체훈련군이 중재 후 유의하게 큰 증가를 보였다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 거울신경세포시스템에 기초한 동작관찰 신체훈련이 뇌졸중 환자의 보행 능력 향상의 미치는 영향을 알아보려고 하는데 그 목적이 있었다. 발병 후 6개월이 경과한 뇌졸중 환자들을 대상으로 동작 관찰 신체 훈련군 2명과 일반 신체 훈련군 2명으로 나누어 훈련하였다. 훈련은 4주 동안 주1회 실시하였으며 각 회기 당 소요시간은 30분이었다. 보행능력 향상의 효과성을 확인하기 위하여 6회기에 걸쳐 보행에 관한 기능적 측정평가를 사용하여 검사를 실시하여 효과성을 살펴보았다. 본 연구에서 얻어진 결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 일반적 신체훈련군에서는 동적보행지표 검사, 일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사 결과 중재 전·후의 효과는 유의한 차이를 보였다.

둘째, 동작관찰 신체훈련군에서는 동적보행지표 검사, 일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사 결과 중재 전·후의 효과는 유의한 차이를 보였다.

동적보행지표 검사, 일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사 결과에서 동작 관찰 신체훈련군 대상자 2명, 일반적 신체훈련군 대상자 2명 모두에게서 훈련의 효과가 나타났다. 이는 트레드밀 신체 훈련을 시행하여 운동의 효과를 보인 결과로써 뇌졸중 환자의 트레드밀 보행훈련은 보행능력의 향상을 가져올 수 있는 훈련 방법으로 유의한 효과를 가져 올 수 있다.

셋째, 동작관찰 신체훈련군과 일반 신체훈련군의 일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사 결과에서 두 그룹 간 효과의 유의한 차이를 보였다.

일어나 걸어가기 검사, 보행속도 검사결과에서 두 그룹 간 효과의 유의한 차이를 보인 것은 이는 동작 관찰의 효과로 훈련하는 것을 미리 관찰하는 것이 뇌를 활성화 시켜 실제 그 동작을 수행 하였을 때 영향을 준 것으로 생각된다. 하지만 동적 보행지표 검사에서 두 그룹 간 효과의 유의한 차이를 보이지 않은 것은 검사항목에 단기간의 훈련으로 향상되기 어려운 과제가 있고 선행연구들에 비해 본 연구의 훈련기간이 짧은 한계점으로 그 효과성의 차이를 보이지 않은 것으로 생각된다.

본 연구의 결과를 통해 거울신경세포시스템에 기초한 동작 관찰 신체훈련이 신체 훈련만 시행하였을 때보다 뇌졸중 환자의 보행 능력 향상에 효과적임을 확인할 수 있었다. 따라서 동작관찰 훈련을 신체훈련과 결합하면 추가적인 기능적 효과를 얻을 수 있으므로 뇌병변 대상자의 보행능력을 향상시키는데 효과적으로 적용할 수 있을 것으로 생각한다.

하지만 본 연구의 제한점은 비교적 적은 대상을 설계하였고 짧은 기간에 실험이 이루어졌으며, 환자에게 주어진 훈련이 단순 하여 객관화하기에는 제한점이 있다. 또한 대상자 개인의 노력의 차이를 배제할 수 없는 제한점이 있다. 앞으로 보다 많은 대상으로 좀 더 기간을 연장하고, 다양한 훈련을 통하여 동작관찰 훈련의 활용도를 높일 수 있도록 좀 더 많은 연구가 이루어지기를 바란다.

## 참고문헌

- 방요순, 김희영, 이문규(2009). 거울치료가 뇌졸중 환자의 이동능력에 미치는 영향. 대한치료과학회지, 3(1), 74-81
- Pegay A. Houglum(2003). 치료적 운동의 원리와 실제, 대림미디어. 2-4035
- Anne shumway - cook. PT. PhD, Marjorie H. Woollacott. PhD(2006). 운동조절: 이론과 실제. 영문출판사. 2-419
- 안승현, 서현두, 정이정(2011). 뇌졸중 환자들을 위한 한국어판 Dynamic Gait Index의 신뢰도와 타동도. 특수교육재활과학연구, 50(2), 289-306
- 김종만, 양병일, 이문규(2010). 동작관찰훈련이 뇌졸중 환자의 손 조작능력에 미치는 영향. 한국전문물리치료학회지, 17(2), 17-24
- 이상호, 황병용(2008). 뇌졸중환자에서 Dynamic Gait Index와 Berg Balance Scale 및 Timed UP & GO 검사간의 상관관계. 대한물리치료과학회지, 15(3). 1-8
- 이양수(2012). 뇌졸중 환자의 보행 훈련, 청년의사. 313-2003-305

## 부록. 한국어판 Dynamic Gait Index(DGI)

항목	지시사항	등급	구분	
1	평평한 지면에서의 보행	표시된 시작 지점에서 끝까지 (6.1m) 보통의 속도로 걸으세요.	3	보행 보조 도구 없이, 적정 속도로, 균형이 무너지지 않고, 정상적인 보행 패턴으로 6.1m를 걸어간다.
			2	보조 도구를 사용하여 조금 느린 속도로, 약간의 보행의 편향을 보이며 6.1m를 걸어간다.
			1	느린 속도로, 비정상적인 보행패턴과 불균형이 보이며 6.1m를 걸어간다.
			0	도움 없이 6.1m 걸을 수 없고, 심한 비정상적인 보행패턴 또는 불균형이 보인다.
2	보행속도 변경하기	처음 1.5m는 보행속도를 보통의 속도로 시작하고, 제가“시작”이라고 말하면 두 번째 1.5m는 최대한 빨리 걷고, 다시 제가“천천히”라고 말하면 세 번째 1.5m는 최대한 느리게 걸으세요.	3	균형을 잃지 않고, 정상적인 보행 패턴에서 벗어나지 않으며 순조롭게 보행속도를 변경 할 수 있다. 피실험자의 보통 빠른, 느린 보행 속도가 유의하게 다르다.
			2	보행 속도를 변경할 수 있으나 정상적인 보행패턴에서 약간 벗어나거나, 정상적인 보행패턴에 벗어나지 않으나 보통, 빠른, 느린 보행속도 사이에 유의한 차이를 보이지 않거나. 보행 보조 도구를 사용한다.
			1	보행 속도를 아주 미세한 수준으로만 변경 할 수 있거나, 보행 속도 변경 시 정상적인 보행패턴에서 유의하게 벗어난다. 또는 균형을 잃으며 보행속도를 변경하지만 균형을 회복하고 계속 걸을 수 있다.
			0	보행 속도를 변경할 수 없거나, 균형을 잃어 벽을 잡으려 하거나, 주변에서 잡아 주어야 한다.
3	보행하면서 머리를 옆으로 돌리기	보통 보행속도로 걷기 시작하고, 제가 “오른쪽으로 보세요”라고 말하면 계속 일직선으로 똑바로 걸으며 머리를 오른쪽으로 돌리세요. 계속 오른쪽을 보며 걷고 있다가 제가 “왼쪽을 보세요”라고 말하면 계속 왼쪽으로 돌리세요. 계속 왼쪽을 보고 걷고 있다가 제가 “똑바로	3	보행에 변화 없이 머리를 순조롭게 돌린다.
			2	보행 속도에 약간의 변화가 있지만 머리를 순조롭게 돌린다(순조로운 보행에 있어 약간의 지장이 있거나 보행 보조 도구를 사용한다.)
			1	보행 속도가 변하면서 머리를 돌리고, 보행 속도가 느려지며, 비틀거림이 있으나 회복하여 걸기를 지속할 수 있다.

항목	지시사항	등급	구분
3	<p>보행하면서 머리를 옆으로 돌리기</p> <p>앞으로 보세요” 라고 말하면 계속 일직선으로 똑바로 걸으며 머리를 정면으로 돌리세요.</p>	0	<p>보행이 심하게 교란되면서 과제를 수행한다.(보행로의 폭 경계에서 15°를 벗어날 정도로 비틀거리며 균형을 잃고, 걷기를 중단하고 벽을 잡으려 한다.)</p>
4	<p>보행하면서 상하로 머리를 움직이기</p> <p>보통 보행속도로 걷기 시작하세요. 제가 “위를 보세요” 라고 말하면 계속 일직선으로 똑바로 걸으면서 머리를 위로 쳐쳐 위를 보세요. 계속 위를 보고 걷고 있다가 제가 “아래를 보세요” 라고 말하면 계속 일직선으로 똑바로 걸으며 머리를 숙여 아래를 보세요. 계속 고개를 아래로 숙여 걷고 있다가 제가 “똑바로 앞으로 보세요” 라고 말하면 머리를 들어 정면으로 오게 하세요.</p>	3	<p>보행속도에 변화 없이 머리를 순조롭게 돌린다.</p>
		2	<p>머리를 움직일 때 보행속도가 약간 변한다.(순조로운 보행에 있어 약간의 지장이 있거나 보행 보조 도구를 사용한다.)</p>
		1	<p>보행 속도가 변하면서 머리를 움직이고, 보행속도가 느려지며, 비틀거리다가 회복하여 걷기를 지속 할 수 있다.</p>
		0	<p>보행이 심하게 교란되면서 머리를 움직인다.(보행로의 폭 경계에서 15°를 벗어날 정도로 비틀거리며 균형을 잃고, 걷기를 중단하고 벽을 잡으려 한다.)</p>
5	<p>보행하다가 한 발을 축으로 해서 돌기</p> <p>보통의 속도로 걷기 시작하세요. 제가 “멈추고 도세요” 라고 말 하면 최대한 빨리 뒤로 돌아 반대편 쪽을 향하여 멈춰 서세요.</p>	3	<p>3초 이내에 축을 중심으로 안전하게 회전하며 균형을 잃지 않고 재빨리 멈춰 설 수 있다.</p>
		2	<p>3초 이상 걸리나 안전하게 축을 중심으로 돌아서 균형을 잃지 않고 멈춰 설 수 있다.</p>
		1	<p>천천히 돌고, 언어적인 신호가 필요하거나, 회전하고 멈춰 설 때 균형을 잡기 위해 중간 중간 멈춰선다.</p>
		0	<p>안전하게 회전 할 수 없고, 돌고 멈추는데 도움이 필요하다.</p>
6	<p>장애물 위를 지나 걷기</p> <p>보통의 속도로 걷기 시작하세요. 신발상자에 도달하며 상자 주위를 돌아가지 말고 상자 위를 건넌 후 계속 걸어가세요.</p>	3	<p>보행 속도의 변화 없이 신발상자를 넘어 갈 수 있다. 균형을 잃지 않는다.</p>
		2	<p>상자를 넘을 수 있으나 속도가 느려지고 상자를 안전하게 넘어가기 위해 발걸음을 조정해야 한다.</p>
		1	<p>상자를 넘을 수 있으나 상자 앞에서 반드시 멈춰 섰다가 상자를 넘는다. 언어적인 신호가 필요할 수 있다.</p>
		0	<p>보조 없이 과제를 수행 할 수 없다.</p>

항목		지시사항	등급	구분
7	장애물 주위를 걷기	보통의 속도로 걷기 시작하세요. 첫 번째 원뿔에 도달하면 원뿔의 오른쪽으로 원뿔 주위를 돌아 걸으세요. 두 번째 원뿔에 도달하면 원뿔의 왼쪽으로 원뿔 주위를 돌아 걸으세요.(8자형 보행으로 두원뿔의 간격은 1.83m이다)	3	보행 속도의 변화 없이 안전하게 원뿔 주위를 돌아 걸을 수 있으며 균형을 잃지 않는다.
			2	두 개의 원뿔을 모두 돌아 걸을 수 있지만 원뿔을 지나기 위해 꼭 속도를 낮추어야 한다.
			1	원뿔 주위를 돌아 걸을 수 있지만 과제를 완수하기 위해 유의하게 속도를 낮추어야 하거나 언어적인 신호가 필요하다.
			0	원뿔 주위를 돌아 갈 수 없고, 원뿔 하나 또는 두 개 모두가 발에 걸리거나 물리적 보조가 필요하다.
8	계단	평상시처럼 실제로 계단을 걸어 올라가듯이 계단을 올라가세요.(필요시 난간을 잡고 계단을 올라가세요.) 계단의 맨 꼭대기에 도달하면 뒤로돌아 걸어 내려오세요.	3	난간을 잡지 않고 발을 교대로 사용하여 계단을 오르내린다.
			2	발을 교대로 사용하지만 반드시 난간을 잡아야 한다.
			1	한 계단에 두 발이 모두 놓여지며 반드시 난간을 잡아야 한다.
			0	안전하게 과제를 수행 할 수 없다.

# 성인장애인의 여가문화 활동유형, 제약요소, 생활만족도에 대한 조사

사회통합지원팀 사회복지사  
김 동 훈

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 장애인의 여가활동에 관한 연구
2. 장애인의 생활만족에 관한 연구

## III. 연구방법

1. 연구대상
2. 측정도구
3. 자료분석

## IV. 연구결과

1. 장애인의 여가활동 참여 유형
2. 장애인의 여가활동 참여제약 요소
3. 장애인의 생활만족 및 정서변화의 수준

## V. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

현대 사회는 급속한 산업화, 정보화시대로서 노동시간의 단축, 삶의 질 향상, 여가활동의 확대에 인하여 여가의 대중화, 보편화 현상이 가속화되고 있다. 여가활동은 정신적·신체적 피로를 풀고 새로운 힘을 가지고 일을 할 수 있도록 회복시켜 줄뿐만 아니라, 사회생활에서 받게 되는 스트레스나 욕구불만, 갈등, 좌절감, 정서적 불안 등을 해소시켜 줌으로써 정서적으로 안정을 찾을 수 있도록 해준다. 또한 여가활동을 통해 사회생활을 영위하는데 필요한 사회적 역할수행의 기술과 조화로운 인간관계를 형성할 수 있는 능력과 기술을 터득함으로써 타인과의 원만한 공동생활을 영위할 수 있다(권이중,1997).

특히, 주 5일 근무제 실시 확대 등으로 여가에 대한 관심이 더욱 높아지면서 여가활동은 단순히 자유 시간을 해결하기 위한 활동이라는 차원을 넘어서 자기발전을 위해 창의적이고 생산적으로 활용하고자 하는 노력이 이어지고 있다. 이러한 여가활동은 우리생활에 중요한 부분을 차지하는 요소로 자리를 잡아가고 있고 개인의 행복을 결정하는 중요한 요소가 되기도 하며, 여가활동을 통해 사람들은 삶의 활력을 얻을 수 있다. 우리 삶에서 이렇듯 긍정적인 역할을 하는 여가활동을 유용하게 활용하는 것은 개인과 가정의 생활만족도와 정서변화에 밀접한 관련이 있다고 볼 수 있다.

장애인에게도 이러한 여가활동의 중요성이 예외일수는 없다. 장애인에게 있어서 여가활동은 단순히 임의의 시간을 즐기는 것 이외에 여가생활양식의 개발 및 표현, 자기인식, 생활연령에 적절한 여가·사회기술 습득 및 활동에의 참여 즐거움의 추구, 또래 집단의 비장애인과의 사회적 상호작용 및 통합 등의 목적을 추구하거나 여가 서비스로서의 기능이나 가치를 기대 할 수 있다. 즉, 여가활동은 장애인으로 하여금 체력 및 운동능력을 향상시키는 신체적 효과와 더불어 자신이 지켜야할 규칙과 타인의 존재를 인식하는 등의 사회적 성격을 향상시키는데 있어 도움을 준다고 할 수 있다(박영숙·유연희,1997). 그러나 장애인은 장애의 특성상 여가활동을 하는데 많은 어려움을 겪고 있다.

보건복지부와 보건사회연구원의 2008년 장애인 실태조사에 따르면 여가활동에 있어 장애인의 36.1%가 비디오를 포함한 TV시청 등으로 집안에서 여가시간을 보내고 있고, 영화나 연극 관람 등 집밖에서의 여가활동은 겨우 0.7%였으며, 관광, 등산, 낚시 등 여행과 관련된 여가활동 참여는 1.7%, 스포츠 활동은 3.6%에 불과한 것으로 나타났다. 또한 여가활동이 불만족스럽다는 장애인이 41.4%로 가장 많았다. 이와 다르게 비장애인을 대상으로 하는 2007년 통계청의 사회조사보고서에서

는 여가활동이 불만족스러운 이유 중 건강과 체력부족은 6.5%에 불과하였다.

이러한 결과는 여가만족에 대한 장애인과 비장애인의 차이를 보여준다. 장애인은 장애라는 조건 때문에 TV시청 등 소극적 여가활동에 대부분의 시간을 보내고 있으며, 스포츠, 여행, 관람 등의 적극적인 여가활동참여에는 많은 제약을 받고 있고, 많은 장애인들이 건강과 체력문제로 여가활동에 만족하지 못하는 것을 알 수 있다.

이에, 본 연구에서는 장애인의 여가활동참여 실태를 알아보고 향후 양천장애인종합복지관의 여가활동프로그램 개발에 기초자료로 제공하기 위해, 장애인의 여가활동참여도, 여가활동 참여제약요소, 생활만족도를 조사하여 보고함에 그 의의와 목적이 있다.

## 2. 연구의 문제 및 가설

위와 같은 연구 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 조사대상 장애인들의 여가활동 유형별 참여도의 차이를 비교한다.
- 둘째, 조사대상 장애인들의 여가활동 참여를 제약하는 요인을 알아본다.
- 셋째, 조사대상 장애인들의 생활만족 어떻게 나타나는지 알아보려고 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 장애인의 여가활동에 관한 연구

장애인의 여가활동에 관한 선행연구를 바탕으로 장애인의 여가활동의 의의를 살펴보고자 한다.

첫째, 신체적 측면에서 대부분의 장애인들은 비장애인에 비해 열등할 뿐 아니라 기본적인 능력조차 습득할 수 없는 사람도 많다. 장애인여가활동에 대한 신체적 측면의 효과는 체육활동과 밀접한 관계를 가지는데, 박성갑(1999)은 장애인의 생활체육은 장애인의 장애극복과 원만한 사회생활을 영위하는데 필수적 요건이며 재활수단으로서 기능회복, 건강회복, 건강보호유지, 신체기능 퇴화예방차원에서 중요성이 인정되고 있기 때문에 장애인의 생활체육참여는 장애인의 사회생활에 있어서 매우 의미 있는 행동이라고 했다. 홍양자(1996)는 장애인스포츠가 장애를 받지 않는 부위의 기능을 보완하고 발달시키며 장애부위상태의 악화를 지연시킨다고 하였다.

둘째, 장애인에게 있어 여가활동은 사회적 측면에서도 의의가 있다. 장애인과 비

장애인의 통합적인 여가활동을 통해서 자신이 지켜야 할 규칙과 타인의 존재를 인식하는 등 사회적 관계를 향상시키는데 도움을 준다. 박영숙과 유연희(1997)는 장애인에게 있어서 여가활동은 단순히 임의의 시간을 즐기는 것 이외에 여가생활양식의 개발 및 표현, 자기인식, 생활연령에 적절한 여가·사회기술 습득 및 활동에의 참여, 즐거움의 추구, 또래 집단의 비장애인과의 사회적 상호작용 및 통합 등의 목적을 추구하여 여가서비스로서의 기능이나 가치를 기대할 수 있다고 하였다. 즉, 여가활동은 장애인으로 하여금 체력 및 운동능력을 향상시키는 신체적 효과와 더불어 자신이 지켜야 할 규칙과 타인의 존재를 인식하는 등의 사회성을 향상시키는데 도움을 준다고 할 수 있다.

셋째, 장애인의 여가활동은 심리·정서적 측면에서도 의의가 있다. 김기홍(2002)은 여가활동은 장애와 관련한 보상 및 기분전환의 의미를 가진다고 하였다. 여가활동을 통해 일상생활에 있어서 느끼는 단조로움, 소극적 태도 및 우울한 심리적 상태를 극복하고 개인적인 만족감과 자기활동의 기회를 가진다는 것이다. 최준호(1999)의 연구에서 여가활동이 자신의 정신적 건강에 가장 많은 영향을 미친다고 응답한 지체장애인이 50%이상으로 나타났다.

이처럼 장애인에게도 여가활동은 삶의 중요한 일부분을 차지함과 동시에 그 의의가 큼에도 불구하고 장애인의 여가활동참여에는 많은 어려움이 있다.

## 2. 장애인의 생활만족에 관한 연구

외국의 경우 장애인의 생활만족에 대한 연구는 척수손상장애인, 교통사고, 중증이동장애인, 뇌손상장애인, 정신장애인 등 다양한 유형의 장애인을 대상으로 이루어지고 있다. 먼저 Larson(1978)은 건강이 주관적 안녕의 가장 중요한 요인이며 아프거나 신체적으로 무능력한 사람들은 삶의 만족도가 낮다고 보고하였다. Kreuter 등(1998)은 외상성 척수손상인 167명, 92명의 뇌손상장애인, 비장애인 246명 등의 생활만족도를 비교한 연구에서 생활만족은 척수손상인이 유의하게 낮게 나타났고, 우울은 척수손상 미혼자에게 유의하게 낮게 나타났으며, 장애인의 나이, 고용상태, 학업수행과 생활만족 간에 상관관계가 있다고 밝혔다(백은령, 2003에서 재인용).

Fuhre 등(1992)은 장애인의 생활만족도가 일상생활 수행도와 유의한 상관관계가 없었고, 사회통합, 직업, 사회적 역할수행척도의 이동성차원, 건강, 지각된 통제력, 사회적 지지들과 정적으로 연관되어 있다는 결론을 얻었다. 이 밖에도 Malm(1981) 등은 건강보호체계와 재활체계, 가족체계, 지역사회의 인본주의적 체계가 서로 관련을 맺으며 장애인의 생활만족도에 영향을 준다고 하면서 특히 지역사회의 지지적 태도가 장애인의 생활만족도에 매우 중요한 예측요인이라고 하였다(백은령, 2003에서 재인용).

국내의 연구결과를 살펴보면 한상미(1997)와 진용관(2003)은 장애인의 사회관계

망과 생활만족도에 관한 연구에서 정서적, 물질적 지지기능이 생활만족도에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 이정희(2006)도 중증여성장애인의 경우 사회적 관계망의 긍정적 기능이 증가할수록 생활만족도가 높아진다고 하였으며, 김동선(2003)은 생활만족도에 영향을 미치는 일반적인 변인은 성별과 수입, 자택 내에서의 활동정도, 공공건물로의 접근정도, 대중교통수단 이용정도라고 하였다. 또한 사회적 지지도 생활만족과 정적으로 유의미한 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. 이미연(2005)은 청각장애인인 경우 종교 활동이 빈번할수록, 고학력일수록 가족과 친구 및 대인관계에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 유영무(2006)는 장애인의 재활운동참여 빈도가 많을수록 자신감과 생활만족도가 높아진다고 하였다.

이러한 선행연구들을 종합해서 백은령(2003)은 장애인의 생활만족에 영향을 미치는 요인을 개인요인과 환경요인으로 구분하고, 개인요인으로는 성별, 연령, 교육정도, 직업, 수입, 결혼상태, 종교, 인종, 건강상태, 자아존중감, 사교-레저활동 등이 포함되며, 환경요인으로는 가족과의 관계, 친구와 직장동료와의 관계와 지지적 태도, 이웃과의 관계와 지지적 태도, 장애인이 느끼는 비장애인의 인식, 사회적 자원(공식, 비공식적 자원), 지지모임 등이 포함된다고 하였다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 장애인의 여가활동 참여 유형, 여가활동 참여제약 요소, 장애인의 생활만족 수준을 알아보기 위해 양천장애인복지관을 이용하는 장애인 청년자조모임(자조모임 활동을 통해 지지체계 형성 및 자립능력 강화를 위해 주1회 활동을 실시) 회원 15명을 대상으로 연구대상으로 설문 조사를 실시하였다.

#### 2. 측정도구

##### 가. 여가활동 참여 실태

여가활동참여 실태를 알아보기 위하여 여가활동 참여 유형과 여가활동 참여제약 요소를 알아보았다. 여가활동 참여 실태를 알아보기 위한 척도는 다양하게 분류되

어 있는데 본 연구에서는 2007국민여가활동조사(2007)설문지와 김도연(2004), 이구상(2002)의 척도를 본 연구에 맞게 수정·보완한 척도를 사용하였으며, 총 26문항으로 구성되어 있다.

〈표 1-1〉 여가활동 참여 실태 설문지의 구성

구성지표		측정척도		관련 문항	문항수
독립 변수	여가 활동 참여 유형	정적인 여가활동	독서, 신문, 잡지보기, 문예창작	Ⅱ.1	3
			사회교육(교양강좌, 취미, 자격증)	Ⅱ.2	
			애완 동, 식물 기르기	Ⅱ.3	
		체육관련 여가활동	걷기, 산책, 체조, 재활 운동, 등산	Ⅱ.4	3
			자전거타기, 수영, 인라인, 구기 종목	Ⅱ.5	
			경기장에서 스포츠 관람	Ⅱ.6	
		여행·관광관련 여가활동	국내외 여행, 소풍, 야유회, 나들이	Ⅱ.7	3
			온천, 찜질방, 목욕탕	Ⅱ.8	
			드라이브, 쇼핑	Ⅱ.9	
		문화 예술적 여가활동	미술활동, 서예, 전통예술(사물놀이, 국악)	Ⅱ.10	3
			악기연주, 노래 교실, 춤/무용	Ⅱ.11	
			사진촬영, 영화보기, 관람활동(전시회, 연극, 무용, 공연 등)	Ⅱ.12	
		사회참여 여가활동	봉사활동, 장애인 단체 모임	Ⅱ.13	3
			가족친지방문, 계모임/동창회, 데이트	Ⅱ.14	
			종교 활동	Ⅱ.15	
		오락적 여가활동	장기, 바둑, 카드놀이, 컴퓨터 게임	Ⅱ.16	3
			TV/비디오 감상, 라디오/음악 감상	Ⅱ.17	
			노래방, 나이트/카바레, 음주	Ⅱ.18	
여가 활동 참여 제약	시간이 없어서		Ⅲ.1	1	
	비용이 많이 들어서		Ⅲ.2	1	
	교통이 불편해서		Ⅲ.3	1	
	함께 할 사람이 없어서		Ⅲ.4	1	
	몸이 불편해서		Ⅲ.5	1	
	장애인 이용 여가시설 부족		Ⅲ.6	1	
	가족의 반대		Ⅲ.7	1	
	사람들의 시선 때문		Ⅲ.8	1	

먼저 여가활동 참여 유형에 관한 설문은 18문항으로 응답범주로는 하지 않는다부터 거의 매일한다. 까지 5점 Likert척도를 사용하였으며, 하위 영역은 정적인 여가활동 총 3문항, 체육관련 여가활동 총3문항, 여행관련 여가활동 총 3문항, 문화예술적 여가활동 총 3문항, 사회 참여 여가 활동 총 3문항, 오락적 여가활동 총3문항이다.

여가활동 참여제약 요소에 관한 설문은 총 8문항으로 개인적 제약 3문항, 가족적 제약 2문항, 사회적 제약 3문항으로 구성되어 있으며 응답범주로는 전혀 그렇지 않다 부터 매우 그렇다 까지 5점 Likert척도를 사용하였다.

### 나. 생활만족도

본 연구에서 생활만족도를 측정하기 위해 사용한 척도는 1994년 양옥경에 의해 개발되어 조혜숙(2003)이 자신의 연구에 맞게 수정한 것을 본 연구에 맞게 수정·보안하여 사용하였다. 양옥경의 생활만족 척도는 의·식·주와 같은 매우 기본적인 것부터 삶의 철학에 이르는 지극히 추상적인 영역까지에 걸쳐 삶의 질, 생활만족을 포괄적으로 측정하는 도구로써 비장애인뿐만 아니라 정신 장애인들의 주관적인 생활만족을 측정하기 위해 만들어진 것이며(양옥경,1994), 이후 정신장애인은 물론 다른 장애인과 노인 등 특수계층에 있어 확대 적용되어 그 타당성을 검증받았다. 설문은 14문항으로 구성하였으며, 전혀 그렇지 않다 에서부터 매우 그렇다 까지 Likert형 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 생활만족도를 나타낸다.

〈표 1-2〉 생활만족도 설문지의 구성

구성지표		측정척도	관련문항	문항수	신뢰도
종속변수	생활만족도	의식주 영역	현재 살고 있는 곳에 대한 만족 수준	IV.1	1
			일상적으로 먹는 음식에 만족 수준	IV.2	1
			일상적으로 입는 옷에 대한 만족 수준	IV.3	1
		신체·정신 건강영역	심리적 상태	IV.4	1
			신체적 건강 상태	IV.5	1
			정신적 건강 상태	IV.6	1
		일·경제 영역	일의 욕구	IV.7	1
			한 달 수입 정도	IV.8	1
		사회생활 영역	사회생활의 만족	IV.9	1
			하루를 보내는 방법의 만족	IV.10	1
		행복감 영역	현재 삶의 만족	IV.11	1
			현재의 행복감	IV.12	1
		자아감 영역	자신의 가치에 대한 느낌	IV.13	1
			자신에 대한 만족	IV.14	1

### 3. 자료분석

본 연구를 위해 수집된 자료는 검색과정을 거쳐 통계처리 실시하였다.

장애인의 여가활동 참여 유형, 여가활동 참여제약 요소, 생활만족도를 알아보기 위해 빈도, 평균 등의 분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 장애인의 여가활동 참여 유형

여가활동 유형은 정적여가, 체육관련, 여행관련, 문화예술, 사회참여, 오락으로 범주화 하였으며, 조사대상자의 각 여가활동 참여 유형의 분석 결과는 아래 <표 II-1>와 같다.

<표 II-1> 장애인의 여가활동 참여 유형

[단위 : %]

구분		빈도				
		하지 않음	년1 ~2회	월1 ~2회	주1 ~2회	거의 매일
정적여가1	독서, 신문, 잡지보기, 문예창작	40	20	13.3	20	6.6
정적여가2	사회교육(교양강좌, 취미, 자격증)	73.3	6.6	0	20	0
정적여가3	애완 동, 식물 기르기	66.6	0	0	13.3	20
체육관련1	걷기, 산책, 체조, 운동, 등산	13.3	6.6	13.3	6.6	60
체육관련2	자전거, 수영, 인라인, 구기 종목	26.6	6.6	26.6	26.6	13.3
체육관련3	경기장에서 스포츠 관람	60	26.6	13.3	0	0
여행관련1	국내외여행, 소풍, 야유회, 나들이	20	60	13.3	0	6.6
여행관련2	온천, 찜질방, 목욕탕	60	6.6	26.6	0	6.6
여행관련3	드라이브, 쇼핑	53.3	33.3	13.3	0	0
문화예술1	미술활동, 서예, 전통예술 (사물놀이, 국악)	46.6	6.6	13.3	33.3	0
문화예술2	악기연주, 노래 교실, 춤/무용	66.6	13.3	13.3	6.6	0
문화예술3	사진촬영, 영화보기, 관람활동 (전시회, 연극, 무용, 공연 등)	6.6	40	46.6	6.6	0

구분		빈도				
		하지 않음	년1 ~2회	월1 ~2회	주1 ~2회	거의 매일
사회참여1	봉사활동, 장애인 단체 모임	53.3	6.6	26.6	13.3	0
사회참여2	가족친지방문, 모임/동창회, 데이트	20	60	20	0	0
사회참여3	종교 활동	46.6	6.6	6.6	33.3	6.6
오락1	장기, 바둑, 카드놀이, 컴퓨터 게임	73.7	0	13.3	13.3	0
오락2	TV/비디오, 라디오/음악 감상	20	0	26.6	33.3	20
오락3	노래방, 나이트/카바레, 음주	60	13.3	20	6.6	0

위의 분석결과를 정리하면, 조사대상자의 여가활동 참여에서 체육 관련을 많이 하고 있었으며, 그다음으로 정적여가, 오락여가, 사회참여, 문화예술, 여행관련 순으로 문화예술 및 여행관련 여가활동에는 많이 참여하지 못하는 것으로 나타나고 있다. 이는 장애인이 쉽게 접근할 수 있는 교통시설과 편의시설의 부족과 금전적인 부담이 많은 문화예술, 여행관련활동에 어려움이 있음을 나타내며, 이러한 문제를 해결할 수 있는 대안 마련이 필요하다.

## 2. 장애인의 여가활동 참여제약 요소

장애인의 여가활동 참여제약 요소를 분석한 결과는 <표Ⅱ-2>와 같다.

<표Ⅱ-2> 장애인의 여가활동 참여제약 요소

[단위 : %]

제약요소	빈도				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
시간이 없어서	21.4	42.8	21.4	14.4	0
비용이 많이 들어서	7.1	0	14.2	71.4	7.1
교통이 불편해서	7.1	28.5	21.4	35.7	7.1
함께 할 사람이 없어서	15.3	23.1	30.8	7.6	23.1
몸이 불편해서	15.3	30.8	7.6	15.3	30.8
장애인 이용 여가시설 부족	21.4	14.2	35.7	0	28.6
가족의 반대	35.7	42.8	21.4	0	0
사람들의 시선 때문	28.6	7.1	42.8	21.4	0

위의 분석 결과를 보면 전체여가활동의 제약요소 중 가장 높은 것은 비용이 많이 들어서이며, 그 다음 순으로 몸이 불편해서, 교통이 불편해서, 함께할 사람이 없어서, 장애인 이용 여가시설부족, 사람들의 시선 때문, 시간이 없어서, 가족의 반대로 나왔다. 장애인들은 금전적 제약, 건강 제약, 교통적 제약, 외로움 등으로 인해 여가 활동에 많은 제약이 되는 것으로 나타나고 있다.

### 3. 장애인의 생활만족도 수준

장애인의 생활 만족도 수준을 분석한 결과는 <표Ⅱ-3>와 같다.

<표Ⅱ-3> 장애인의 생활만족 수준

[단위 : %]

제약요소	빈도				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
현재 살고 있는 곳에 만족한다.	0	6.6	60	33.3	0
일상적으로 먹는 음식에 만족한다.	0	20	46.6	13.3	20
일상적으로 입는 옷에 만족한다.	0	6.6	66.6	20	6.6
요즘 심리적 상태에 만족한다.	13.3	13.3	53.3	20	0
요즘 신체건강 상태에 만족한다.	6.6	33.3	46.8	6.6	6.6
요즘 정신건강 상태에 만족한다.	6.6	20	46.8	26.6	0
하고 싶은 만큼 일하고 있다고 느낀다.	26.6	20	26.6	26.6	0
현재 한 달 수입에 만족한다.	60	13.3	13.3	6.6	6.6
현재 사회생활에 만족한다.	26.6	13.3	40	13.3	6.6
요즘 하루를 보내는 방법에 만족한다.	6.6	25.8	47.6	6.6	13.3
현재의 삶에 만족한다.	13.3	26.6	33.3	20	6.6
현재 행복하다.	6.6	26.6	33.3	20	13.3
자신이 가치 있는 사람이라고 느낀다.	6.6	20	46.6	26.6	0
전반적으로 자신에게 만족한다.	13.3	33.3	26.6	26.6	0

위의 분석결과를 보면 현재살고 있는 곳, 먹는 음식, 현재 만족이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 옷에 대한 만족, 정신건강, 자신의 가치 있는 사람, 현재의 삶, 지속적인 근로, 전반적으로 자신에 대한 만족을 나타냈으며, 이밖에 심리적 상태, 하루를 보내는 방법, 사회생활, 신체건강, 한 달 수입에 대한 만족 순으로 나타났다.

이 중에서도 건강영역에서의 욕구와 한 달 수입 만족이 다른 영역에 비해 상대적으로 낮다는 것을 알 수 있다. 이는 장애인의 직업유무와 월 소득과 밀접한 관련이 있는 것으로 추측되며, 장애인의 사회적 지지가 생활만족도에 미치는 영향에 관한 조배숙(2003)의 연구에서도 의식주 영역의 만족이 가장 높았던 반면 일·경제 영역의 만족 수준은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 제언

본 연구의 초점은 장애인의 여가활동 참여유형, 여가활동 참여제약 요소, 생활만족도를 조사하는 것이었다. 위의 내용을 기초로 결론을 도출하면 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 여가활동 참여 유형을 살펴보면 ‘걷기, 운동 등의 체육활동’, ‘독서, 잡지, 신문 등의 정적여가활동’, ‘TV/비디오, 라디오 등의 오락활동’, ‘종교, 봉사활동 등의 사회참여활동’에 대한 참여도가 높게 나타나고 있음을 확인할 수 있었으며, 상대적으로 체육활동에서는 경기장관람, 정적여가활동에서 사회교육(교양강좌, 취미, 자격증) 활동 등이 참여도가 낮게 나타나고 있음을 알 수 있다.

이는 장애인청년자조모임 회원들이 장애인의 여가활동 참여 유형에서 빈도가 가장 낮게 나타난 여행, 문화예술관련 여가활동과 상관관계가 있을 것으로 생각되어지며, 이러한 상관관계는 장애인의 여가활동 참여제약 요소에서 높게 나타난 건강적 제약, 경제적 제약, 교통의 불편함 등의 제약으로 여가활동 참여에 어려움이 있음을 유추할 수 있다.

둘째, 조사 대상 장애인의 생활만족 수준을 확인해보면 의·식·주에 대한 만족도가 가장 높았으며, 상대적으로 건강과 경제적인 부분에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다.

이는 장애인의 여가활동 참여유형과 참여제약 요소에서도 확인할 수 있듯이 건강과 경제적인 부분에 대해서 만족스럽지 않음을 알 수 있었다.

그러므로 양천장애인종합복지관 장애인 여가문화 활동 프로그램을 개발하는데 있어서 이용자들의 욕구를 바탕으로 문화지원 사업의 확대가 필요하며, 여행 및 문화예술 활동에 대한 프로그램과 함께 복지관을 이용하는 이용자의 특성에 맞는 사회교육(교육 강좌, 취미, 자격증)프로그램을 개발하여 장애인 당사자의 역량을 강화하고 지역사회 내에서 강화된 능력을 발휘 할 수 있도록 지원하는 프로그램을 개발하여 장애인이 느끼고 있는 건강적인 제약과, 경제적인 제약을 해소해 나가야 할 것으로 보인다.

앞으로 후속연구의 방향에 대해 제시를 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 양천장애인종합복지관을 이용하는 성인자조모임 회원을 대상으로 연구가 진행되었다는 점을 감안하여 향후에는 기관을 대표할 수 있는 모집단을 구성하여 폭넓은 연구가 진행되기를 바란다.

둘째, 양천장애인종합복지관을 이용하는 장애인의 여가활동이 생활만족도에 미치는 영향과 관련된 상관관계를 밝힘으로써, 복지관을 이용하는 장애인의 욕구에 맞는 여가 프로그램 개발에 이용되기를 바란다.

셋째, 양천장애인종합복지관을 이용하고 있으나 이용시설에 접근이 용이하지 않는 재가 장애인을 대상으로 하는 연구를 실시하여 여가 프로그램으로부터 소외된 장애인에게도 폭넓은 기회를 제공할 수 있기를 바란다.

## 참고문헌

- 김기홍(2002). 장애아와 여가교육. 유아특수교육연구, 2(1), 159-177.
- 김도연(2004). 장애인의 여가활동 참여 실태와 여가태도에 관한 연구: 목포지역 중심으로. 목포대학교대학원 석사학위논문.
- 김동선(2003). 사회적지지가 지체장애인의 생활만족도에 미치는 영향 연구: 대전 광역시를 중심으로. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 김של주(2007). 정신지체장애인 생활시설의 여가활동 프로그램 활성화 방안: 경북 지역을 중심으로. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성갑(2000). 지체장애인의 개인적 특성과 생활체육 참여의 관계. 수원대학교 대학원 석사학위논문.
- 박영숙·유연희(1997). 지체장애학생의 여가활동에 대한 연구, 재활연구, 18, 81-101.
- 박민수(2003). 장애학생의 여가실태 및 여가제약에 관한 연구. 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 박창현(2005). 정신지체 청소년의 여가참여와 여가만족도 및 생활만족도의 특성에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 백은령(2003). 지체장애인의 삶의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 환경요인과 사회통합정도를 중심으로. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지가족부·보건사회연구원(2009). 2008년 장애인실태조사.
- 서혜옥(2001). 장애인의 생활체육 참여와 생활만족도에 관한 연구. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 신은주(2006). 장애인의 여가활동과 삶의 질에 관한 연구; 지체부자유 학생을 중심으로. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 신호종(2005). 시각장애인의 생활체육 참여와 생활만족에 관한 연구, 용인대학교 대학원 석사학위논문.
- 양옥경(1994). 삶의 만족 측정을 위한 척도 개발. 한국사회복지학, 24, 157-198.
- 오중희(2003). 지체장애인의 접근성이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 우선미(2005). 지체장애인의 사회참여가 삶의 질에 미치는 영향. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 유명무(2006). 장애인의 재활운동 참여형태가 생활만족도와 자신감에 미치는 영향, 서강대학교 석사학위논문.
- 윤은경(2007). 성인장애인의 여가활동 참여가 생활만족에 미치는 영향: 지체, 뇌병변 장애인 중심으로.
- 이경훈(2007). 수도권지역 청각장애인 생활체육 참여 실태조사. 용인대학교 대학원 석사학위논문.

- 이구상(2004). 정신장애인의 여가활동이 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 대학원석사학위논문.
- 이정희(2006). 사회적 관계망이 중증 여성장애인의 생활만족도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미연(2005). 청각장애인의 종교 활동이 생활만족도에 미치는 영향. 총신대학교 대학원 석사학위논문.
- 진용관(2003). 장애인의 사회관계망과 생활만족도에 관한 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 조우홍(2005). 장애인의 여가만족도에 관한 연구: 생활체육 참여를 중심으로. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 조혜숙(2004). 장애인의 사회적 지지가 생활만족도에 미치는 영향. 경운대학교 대학원 석사학위논문.
- 최준호(1999). 장애자의 장애유형별 여가활동 실태조사. 인하대학교 대학원 석사학위논문.
- 최지혜(2007). 청소년의 여가활동과 여가만족도와의 관계. 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 통계청(2007). 한국통계조사보고서.
- 한상미(1997). 장애인의 사회관계망과 생활만족도. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍양자(1996). 장애인을 위한 특수교육. 서울: 21세기교육사.
- 강민경(2010). 장애인의 여가활동참여가 생활만족도에 미치는 영향. 한국가족복지학회 학술논문

## 부록 1. 설문지

□□-□□□

### 설문지

본 조사내용은 비밀이 보장되며, 조사내용은 연구 목적으로만 사용됩니다.

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사합니다.

저는 양천장애인종합복지관에 근무하고 있는 사회복지사입니다.

본 설문지는 성인장애인의 여가활동 참여와 생활만족도에 관한 연구를 위하여 작성되었습니다. 본 조사 결과는 성인장애인의 여가활동 프로그램개발과 발전에 귀중한 연구 자료가 될 것이며, 장애인복지 발전에 소중한 밑거름이 될 것입니다.

모든 질문에 정답은 없으며, 느끼시는 대로 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다. 귀하께서 응답하신 모든 내용은 무기명으로 통계 처리 하여 철저히 비밀이 보장될 것입니다. 또한 연구목적 이외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 다시 한 번 가치 있는 연구에 참여하시어 귀중한 시간과 노력을 내어 주심을 진심으로 감사드립니다.

2013년 9월

양천장애인종합복지관

연구자 : 김 동 훈

**I. 아래의 질문은 귀하에 대한 일반적인 질문입니다. 해당되는 사항에 ‘V’ 또는 괄호 안에 써 넣으면 됩니다.**

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?  
① 남자 ② 여자
  
2. 귀하는 장애는 무슨 장애입니까?  
① 지체 ② 뇌병변 ③ 시각 ④ 청각 ⑤ 지적 ⑥ 기타(\_\_\_\_\_)
  
3. 귀하의 장애 등급은 어떻게 되십니까?  
① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 4급 ⑤ 5급 ⑥ 6급

**II. 다음은 귀하의 여가활동참여 실태를 알아보기 위한 내용입니다. 귀하에게 해당하는 답을 골라 표시해주시기 바랍니다.**

※ 여가활동이란 하루 중에 노동(생업), 수면, 수업 등과 같이 필수적인 일을 하는 시간 이외에 나머지 남은 자유로운 시간에 하는 모든 활동을 말합니다.

여가활동		하지 않음	년1~2회	월1~2회	주1~2회	거의 매일	
정 적 여 가	1	독서, 신문, 잡지보기, 문예창작	①	②	③	④	⑤
	2	사회교육(교양강좌, 취미, 자격증)	①	②	③	④	⑤
	3	애완 동, 식물 기르기	①	②	③	④	⑤
체 육 관 련	4	걷기, 산책, 체조, 재활 운동, 등산	①	②	③	④	⑤
	5	자전거타기, 수영, 인라인, 구기 종목	①	②	③	④	⑤
	6	경기장에서 스포츠 관람	①	②	③	④	⑤
여 행 관 광	7	국내외 여행, 소풍, 야유회, 나들이	①	②	③	④	⑤
	8	온천, 찜질방, 목욕탕	①	②	③	④	⑤
	9	드라이브, 쇼핑	①	②	③	④	⑤
문 화 예 술	10	미술활동, 서예, 전통예술(사물놀이, 국악)	①	②	③	④	⑤
	11	악기연주, 노래 교실, 춤/무용	①	②	③	④	⑤
	12	사진촬영, 영화보기, 관람활동(전시회, 연극, 무용, 공연 등)	①	②	③	④	⑤

여가활동		하지 않음	년1~ 2회	월1~ 2회	주1~ 2회	거의 매일	
사 회 참 여	13	봉사활동, 장애인 단체 모임	①	②	③	④	⑤
	14	가족 친지 방문, 계모임/동창회, 데이트	①	②	③	④	⑤
	15	종교 활동	①	②	③	④	⑤
오 락	16	장기, 바둑, 화투, 카드놀이, 컴퓨터 게임	①	②	③	④	⑤
	17	TV/비디오 감상, 라디오/음악 감상	①	②	③	④	⑤
	18	노래방, 나이트/카바레, 음주	①	②	③	④	⑤

III. 귀하가 여가활동을 하는데 어려운 점은 무엇입니까?

여가활동의 제약요소		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	시간이 없어서	①	②	③	④	⑤
2	비용이 많이 들어서	①	②	③	④	⑤
3	교통이 불편해서	①	②	③	④	⑤
4	함께 할 사람이 없어서	①	②	③	④	⑤
5	몸이 불편해서	①	②	③	④	⑤
6	장애인 이용 여가시설 부족	①	②	③	④	⑤
7	가족의 반대	①	②	③	④	⑤
8	사람들의 시선 때문	①	②	③	④	⑤

IV. 귀하가 여가활동에 참여 하신 후 느끼는 생활의 만족 및 정서적 변화에 관한 사항입니다.

질문내용		매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	현재 살고 있는 곳에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	일상적으로 먹는 음식에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	일상적으로 입는 옷에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	요즘 심리적 상태에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	요즘 신체건강 상태에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

	질문내용	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
6	요즘 정신건강 상태에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	하고 싶은 만큼 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8	현재 한 달 수입에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
9	현재 사회생활에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10	요즘 하루를 보내는 방법에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
11	현재의 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
12	현재 행복하다.	①	②	③	④	⑤
13	자신이 가치 있는 사람이라고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	전반적으로 자신에게 만족한다.	①	②	③	④	⑤



---

# 장애·비장애청소년 통합여가활동 프로그램이 비장애 청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 변화

사회통합지원팀 사회복지사  
황 영 하

## I. 서론

1. 연구의 필요성
2. 연구의 목적 및 문제

## II. 이론적 배경

1. 통합교육의 개념
2. 장애인 수용태도

## III. 연구방법

1. 연구대상자
2. 연구절차
3. 측정도구
4. 자료분석

## IV. 연구결과

1. 프로그램 사전·사후 효과성 평가 분석

## V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약
2. 연구의 함의 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

현대 사회에서 사람은 더불어 살아가는 가운데서 타인들과의 상호작용을 통해 성장하는 존재이다. 이러한 인간관계는 서로 다른 문화를 수용하며 집단들 간의 갈등이 조화롭게 해결되어 가는 것을 전제하였을 때 가능한 것이다. 이에 따라 교육 정책에 있어서도 다양한 문화들 간에 충돌과 갈등을 해소하기 위하여 소외계층에 대한 교육적 지원을 확대하여 이해가 서로 다른 집단들 간의 균형적인 발전을 도모하고 있다. 그 대표적인 예는 바로 통합교육이다. 장애인 역시 사회의 한 구성원으로서 이러한 모든 권리가 제한되어서는 안 될 것이다. 더 나아가서 사회가 장애인을 보는 눈도 긍정적으로 바뀌어 질 때 장애인에 대한 편견과 차별이 없어질 것이다.

우리 사회가 점차적으로 복지 사회로 변천해 감에 따라 장애인을 보는 시각이 변화되고 있으며, 이에 일반적인 복지 및 교육문제도 많이 달라지고 있다. (정준영, 2001)

그러나 우리사회에는 아직도 장애인에 대한 인식부족과 편견으로 인해 무시와 차별이 뿌리 깊게 자리 잡고 있는 상태로 장애인에 대한 이러한 편견 및 인식의 전환이 이루어지지 않고서는 장애인의 진정한 사회통합은 불가능하다. 이러한 사회 전반의 인식을 개선하기 위한 노력들은 여러 기관에서 실시되고 있으나 아직도 인식 부족으로 인한 편견은 여전하다. 이러한 편견에 대한 인식전환이 없는 한 차별적인 행동은 지속될 것이기 때문에 이러한 인식전환이 불공정한 처우를 최소화하고 공정한 처우를 최대화하는 첫 번째 단계라고 할 수 있다.

장애인도 모든 사회의 구성원과 마찬가지로 인간으로서 권리를 지니고 있음을 비장애인도 모든 면에서 차이를 갖지 않는 동일한 권리를 가지고 있어야 하며 이를 보장할 수 있어야 한다. 따라서 장애인 복지는 “장애”로 인한 차이에서 생기는 차별을 해소하는 사회·정책적 노력을 통해서 장애인의 권리가 보장되게 함을 말하고 비장애인들과 함께 사회 안에서 불편 없이 살아가도록 하기 위한 노력이므로 장애인복지의 최종 목적은 “사회적 통합”이라고 할 수 있다. 이 사회통합은 ‘정상화’ 즉, 장애인이 비장애인과 동일한 환경에서 생활한다는 개념에서 출발한다.

가장 중요한 것은 비장애인의 장애인들에 대한 편견을 없애고 긍정적으로 인식을 바꾸는 것이다. 동서양을 막론하고 장애인에 관련된 문제들이 거론될 때 가장 흔히 등장하는 이슈가 그들에 대한 사회적 편견과 인식의 문제이다. 장애인이 한 사회 안에서 얼마나 성공적인 삶을 영위할 수 있느냐 하는 것은 장애를 갖지 않은 비장애인들이 어떻게 그들을 이해하고 얼마나 적극적·긍정적으로 그들을 수용하느냐의 여부에 달려 있기 때문이다. 장애인이 아무리

훌륭한 자질과 재능을 소유하고 있어도 그것들을 개발시키고 수용해 주는 사회적 환경이 조성되어 있지 않고 그들을 이방인으로 배척한다면 아무런 소용이 없는 것이 되고 만다.(이제서, 1998)

이러한 정상화의 개념을 토대로 하여 장애청소년과 비장애청소년의 통합교육이 새로운 패러다임으로 자리 잡게 되었고 통합교육의 확산추세에 따라 특수학급의 장애청소년의 수는 날로 증가하고 있다. 이러한 추세는 사회통합에 대한 긍정적인 의식을 반영한다고 볼 수 있다.

그러나 일반적인 사회 통념에서처럼 통합교육은 비단 장애청소년만을 위한 것은 아니다. 왜냐하면 장애 청소년들이 사회에 진출하게 되었을 때를 대비하여 사회 통합을 위한 예비 과정을 견고 있다면, 비장애 청소년들도 상대적이지만 그와 똑같은 의미의 과정을 견고 있기 때문이다. 그러므로 통합교육은 사회 진출 직전의 청소년들에게 매우 중요한 의미를 가지고 있으며, 이러한 교육 방향은 미래에 사회 통합 의식에 매우 중요한 영향력을 미치게 될 것이다.

그런데 비장애인과 장애인을 함께 교육하다 보니 여러 가지 어려운 문제에 봉착하게 되었다. 이러한 서로 다른 여러 요인들을 비장애청소년이 수용하고 포용할 수 있는가가 통합교육 성패의 주요 관건이라 할 수 있겠다. 다시 말해서 통합교육이 장애 청소년과 비장애 청소년이 서로를 이해하고 수용하는 교량적 역할을 수행함과 동시에 장애인 인식개선의 현상이 될 수 있도록 도모하기 위해서는 비장애 청소년의 인식 전환과 수용적인 태도가 기본적으로 전제되어야 할 것이며 그들의 올바른 이해와 태도가 통합교육의 성패에 많은 영향을 미칠 것이다.

## 2. 연구의 목적 및 문제

이에 본 연구에서는 이러한 문제의식을 출발점으로 하여 통합교육 현장에서 비장애 청소년의 장애 청소년에 대한 인식이 어떻게 나타나고 있는지, 비장애 청소년과 장애 청소년 간의 교류를 위하여 필요한 것은 무엇인지, 통합교육을 통해 비장애 청소년의 사회통합에 대한 의식의 변화가 어떻게 나타나고 있는지 조사해 보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 통합교육의 개념

#### 가. 통합교육의 정의

통합교육은 근본적으로 장애인도 비장애인과 동일한 인간으로 인권을 존중받고 사회정의의 측면에서 동일하게 교육받아야 한다는 이념을 바탕으로 하는 교육개념이다. 이러한 개념은 분리교육에 대한 반대의 개념으로 받아들여지고 있다.

통합이란 상대방과의 동질성과 이질성을 직면하고 ‘가까이함’과 ‘경계함’이 역동적으로 상호작용으로 나타나다가 결국 상대의 가치를 인정하는 것을 말한다. 이는 정상화의 원리에 기초한 것으로서 누구에게나 동등한 생활환경과 교육환경에서 살아갈 수 있도록 기회가 주어져야 한다는 데서 출발한다. 따라서 통합은 한순간에 일어나는 것이 아니라 인간의 심리 속에서 하나의 과정으로 생성되는 것이다(김중영, 2002)

#### 나. 통합교육의 개념

최근 특수교육의 동향에는 정상화 운동, 탈수용화, 주류화 등의 개념이 도입되어 통합교육의 기본이념으로 제도적 지원의 근거가 되고 있다. 정상화 운동이란 “장애학생들도 가능한 정상에 가까운 생활을 할 수 있는 기회를 가지도록 해야 한다”라는 이론이다. 이는 한 개인의 장애정도가 아무리 심할지라도 그 사회에 통합되어야 함을 의미하는 것으로서 미국은 물론 전 세계적으로 아주 빨리 확산되었다. 이는 장애 학생들이 가정과 학교와 지역사회에서 그 구성원들과 어울려 살면서, 다른 사람들이 누리는 모든 특권과 서비스를 함께 이용할 수 있도록 하는 데 그 목적이 있는 것이다. 한편 탈수용화는 정상화 이론을 주거문제에 적용한 개념으로, 넓은 사회적 맥락에서 보면 시설에서 지역사회로 돌아가서 지역사회에 거주하는 것을 말하며, 정상화 정책은 장애학생에게 정상적인 일상생활, 정상적인 발달, 경험, 독립적인 선택의 기회 및 정상적인 환경 속에서 생활하고, 일하고, 놀 수 있는 기회를 제공한다. 정상화 원리가 교육에 적용되어 구체적으로 나타난 것이 ‘주류화’의 개념이며, 주류화란 특수학교나 분리된 시설에서 교육받던 장애 학생들을 ‘최소 제한적 환경’에서 교육받도록 해야 한다는 것이다. 이것은 교육적 적절성이 보장되는 한도 내에서 가급적 정상적인 교육환경에 가까운 환경을 제공하려는 것이다.

통합교육은 인간은 누구나 동등한 인격체로 동등한 기회와 환경에서 교육 받아야 한다는 신념으로부터 그 실천의 당위성을 찾는다. 따라서 특수교육대상학생의 통합교육은 법적, 사

회적, 윤리적, 교육적 측면에서 그 당위성을 제시할 수 있다. 법적인 측면에서 보면, 우리나라 헌법, 교육기본법, 특수교육진흥법 등에서 찾아볼 수 있으며 사회 윤리적 측면에서 보면 통합교육을 통해서 특수교육대상학생에 대한 사회적 태도를 긍정적으로 변화시킬 수 있으며, 분리교육이 장애학생에게 미칠 부정적 영향을 막을 수 있는 것으로 나타났다.

교육적 측면에서는 장애학생과 일반학생의 상호작용으로 장애학생의 발달을 촉진할 수 있으며 일반학생들은 사회적 갈등과 같은 상황에 대처할 수 있는 위기관리능력 및 사회적 지도력을 발휘하는 등 역할을 수행할 수 있다. 나아가 장애학생에 대한 이해와 인식, 적절한 대인관계 등을 포함한 전인적인 교육의 측면에서도 필요하며 이는 장애학생에 대한 태도에 긍정적인 영향을 미친다. 재정적인 측면에서는 특수교육과 일반교육이 일원화되면 교육적 투자가 많았지만 통합교육은 특수교육과 일반교육이 일원화되면서 비용 절감 효과가 커지고, 현재 교육의 부족한 자료를 충분히 활용할 수 있는 경제적 및 재정적으로 책임 있는 접근 방법이라고 볼 수 있다.

교육학용어사전(1995)에는 mainstreaming을 통합교육으로 규정하면서, “장애학생을 정상학교에서 가르치는 교육방법으로 보조인원과 서비스를 마련하여 실시하는 것으로, 독립된 특수학교에 배치하는 것과 대조되는 개념이다. 이는 최소의 제한된 환경이라는 개념과 연관되어 정도의 장애자들에게 유용한 학교 배치 방법이다.”라고 정의하고 있다. 또한 특수교육용어사전(2000)에서는 integrated education을 통합교육으로 보고, 장애학생의 통합교육을 가장 정상적인 교육환경에 배치하는 것을 의미한다. 이러한 통합교육의 개념은 교수-학습 방법, 학교의 배치, 전략이 아니라 장애학생들을 우리가 생활하는 공동체에 소속시키는 것으로, 즉 장애 유·무에 관계없이 우리 모두 같은 환경에 소속되어 같이 생각하고 같이 활동하고, 같이 어울리고자 하는 의도에서 형성된 개념이라고 볼 수 있다.

## 2. 장애인 수용태도

### 가. 장애인 수용태도의 개념

태도는 새로운 경험과 정보를 습득함으로써 지속적으로 변화하는 것이다. 따라서 태도가 형성되면, 그 태도는 우리가 새로운 정보를 해석하고 결론에 쉽게 도달하도록 해준다는 점에서 사회적 또는 물리적 세계의 여러 사물에 대해 갖고 있는 정신적 표상이며, 습득된 후에도 이후의 행동에 영향을 준다. 그러므로 비장애 학생의 장애학생에 대한 부정적인 태도는 더 긍정적으로 수정이 가능하며 사람들의 차이에 대한 벽이 생기기 전에 그리고 장애인에 대한 태도가 고정되기 전에 장애인에 대한 현실적인 지각과 태도를 개선시켜주는 것이 중요하다. 이러한 시도가 없다면 비장애 학생들은 장애인에 대한 부정확한 지각을 지닌 성인으로 성장하게 도리 것이고, 이들이 지역사회에 나가서 장애인에게 부정적인 행위와 차별적인 행위를

가할 수 있으며 장애아동이 지역사회에 통합되어 생활하는 데에도 걸림돌이 될 것이다.(손상희, 2005)

#### 나. 통합교육에서의 장애인식 변화

통합교육에서의 장애인식에 대한 변화를 알아보기 위해 선행연구를 다음과 같이 정리해 보았다. 홍지청(2002)은 개인 생활 및 사회생활에서는 남학생보다 여학생이 장애학생에 대한 긍정적 인식 수준을 가지고 있다고 하였다. 초등학교의 경우 통합교육 경험이 있는 학생의 인식 수준이 통합교육 경험이 없는 학생의 인식 수준에 비해 높게 나타났고, 중학교의 경우에도 역시 교육 경험에서는 경험이 있는 학생이 장애학생에 대한 인식에 긍정적인 영향을 나타내고 있다고 보았다.

박중백(2002)은 통합학습의 경험이 있거나 장애학생과 친교 관계의 경험이 있는 학생들이 그렇지 않은 학생들에 비해 장애를 가진 학생들에 대한 거부감이 없으며, 통합교육에 대해 더 긍정적인 인식을 가지고 있다고 하였다.

이혜숙(2003)은 성별로는 남학생이 여학생보다 잘 어울리고 긍정적인 태도를 보였으며, 남녀 학생들의 긍정적인 수용태도는 구체적 상황에 따라서 다르게 나타났다고 분석하였다. 학년별로는 고학년이 될수록 부정적으로 반응한다고 나타났으며, 종교의 유·무에서는 차이를 발견할 수 없었고, 통합교육 경험이 있는 학생들이 긍정적으로 수용하였으며, 가족, 이웃 중에서 장애학생이 있는 학생이 우호적이며 긍정적인 반응이 나타났다.

이성애(2004)는 성별에서 전 영역 모두 여학생이 남학생보다 긍정적인 경향을 나타냈다고 분석하였다. 학년별 수용태도 연구에서는 4,5,6학년 순으로 학년이 올라 갈수록 호감도가 낮아지고 있었으며, 종교의 유·무에 따른 일반학생의 특수교육대상학생에 대한 수용태도에서는 유의한 차이를 나타내진 않았으나 종교가 없는 학생들이 종교를 가지고 있는 학생들보다 특수교육대상학생들을 거부하거나 기피하는 경향을 지니고 있었다고 하였다.

안성진(2004)은 성별에 따른 수용 태도는 교제, 생활 영역에서는 차이가 없으나, 학습영역에서는 여학생이 남학생보다 긍정적인 태도를 지녔고, 학년에 따른 수용태도는 별다른 차이를 발견할 수 없었다고 하였다. 통합교육경험 정도에 따른 수용태도는 전반적으로 경험이 없는 학생이 긍정적이었으며, 경험이 3년 이상인 경우가 3년 미만보다 더 긍정적인 태도를 보였다고 하였다. 그리고 종교의 유·무에 따른 수용태도는 전체적으로 종교가 있다는 학생이 더 긍정적이었다고 하였다.

박영옥(2005)은 통합반의 학생이 장애 수용 태도가 더 긍정적이라고 하였다. 학년별 요인에서는 중학교 1학년 통합반 학생들은 비통합반 학생들보다 장애학생에 대해서 교제 영역, 활동 영역 및 학업 영역에서 더 긍정적이며 호의적인 장애 수용 태도를 가진 것으로 나타났다고 하였다. 3학년에서도 통합반 학생이 교제영역과 활동 영역에서는 비통합반 학생보다 장애수용태도가 긍정적이었고, 단지 학업 영역에서는 비통합반 학생이 통합반 학생보다 더

긍정적인 수용 태도를 가진 것으로 나타났다고 하였다. 성별에 따른 수용태도는 특수교육대상학생을 친구로 사귀고, 호감을 갖고 받아들이는 교제 영역의 장애 수용 태도에서는 여학생이 남학생보다 더 긍정적이고 호의적이며, 특수교육대상학생을 돕고 싶고 함께 활동하고 싶은 활동 영역에서도 여학생이 남학생보다 장애 수용 태도가 긍정적이라고 하였다.

이와 같은 연구들을 통해서 통합교육을 통해 장애인식은 매우 큰 영향을 받는 것을 알 수 있다. 통합교육 가운데 적절한 장애교육과 장애인과의 접촉을 통해 장애인식은 부정적인 측면에서 긍정적인 측면으로 대체로 변화 하였으며 장애학생에 대한 태도의 변화로 나타나고 있음을 볼 수 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구 대상

본 연구는 본관에서 진행하는 청소년 둘레견기 프로그램에 참여한 비장애청소년(중1~고3) 8명을 대상으로 하였다. 프로그램 진행 전 홍보를 통해 전 일정에 참여 가능한 비장애청소년으로 구성되어 있다.

#### 2. 연구 절차

##### 가. 연구기간

본 연구 기간은 2013년 4월부터 10월까지 월 1회로 7개월간 7회로 진행되었고 장애·비장애청소년 통합여가활동이 비장애청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 및 태도의 변화 내용에 대해 연구 하였다.

##### 나. 연구방법

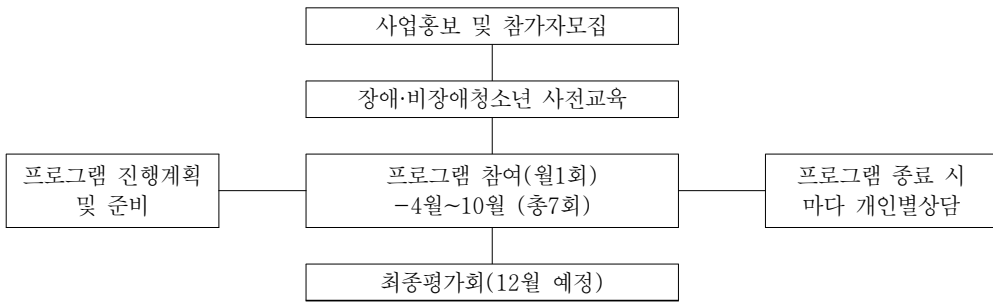
본 연구는 장애청소년과 비장애청소년의 통합여가활동을 통해서 비장애청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 및 태도 변화에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로 대상자 모집 후 사전교육을 통한 장애인해교육과 프로그램의 개입방법 및 주의사항 안내 교육을 실시하고

비장애청소년에게는 장애인식설문지를 이용하여 평소 장애에 대한 인식을 조사하였다.

프로그램은 월1회 주말을 이용하여 진행되었고 진행되는 과정에서 장애청소년과 비장애청소년을 1:1로 매칭하여 프로그램에 참여할 수 있도록 진행하며 지속적인 프로그램 참여로 장애인식 및 태도 변화에 미치는 영향으로 인해 비장애청소년에게 장애인식의 개선에 대한 설문조사 후 결과 분석을 통해 변화를 측정하였다.

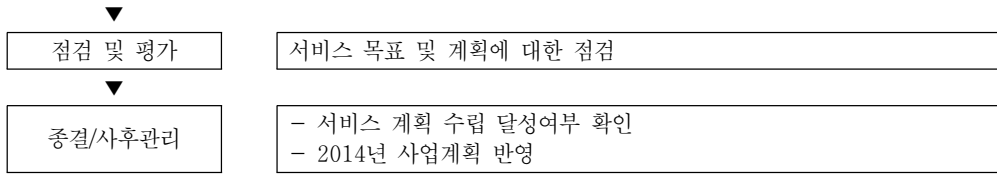
**다. 프로그램 진행 내용**

<그림 1. 프로그램 진행 구조>

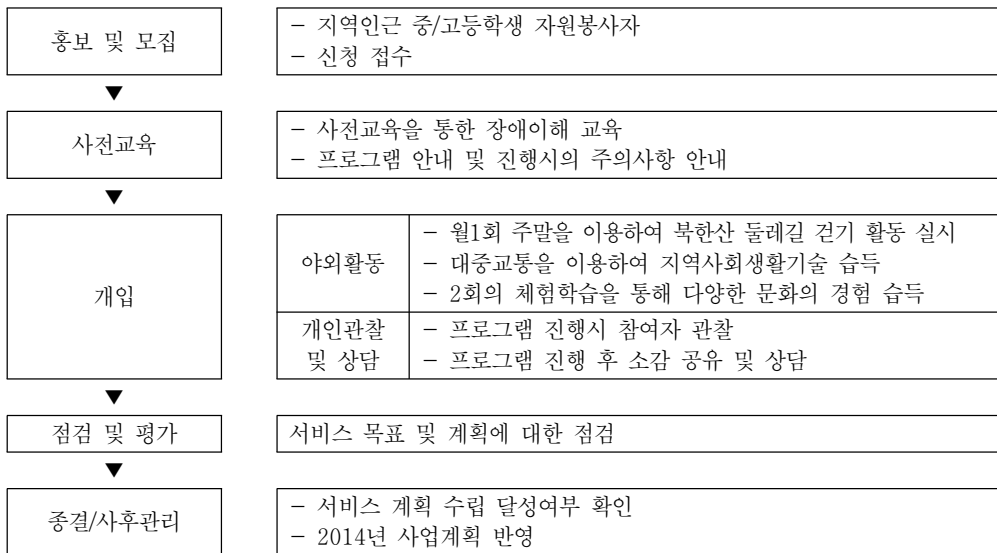


<그림 2. 장애청소년 기준 프로그램 진행 상세 내용>

사례접근	- 청소년 둘레걷기 홍보 및 안내	
가족사정	- 프로그램 참여 방법 및 주의사항 안내 - 총 7회기 참여 가능 확인 - 프로그램 계획 수립	
개입계획	- 1:1매칭으로 프로그램 참여 - 사회성 향상 및 여가/문화의 기회 증진	
서비스 계약	- 사전교육을 통해 프로그램 진행여부 확정	
개입	야외활동	- 월1회 주말을 이용하여 북한산 둘레길 걷기 활동 실시 - 대중교통을 이용하여 지역사회생활기술 습득 - 2회의 체험학습을 통해 다양한 문화의 경험 습득
	개인관찰 및 상담	- 프로그램 진행시 참여자 관찰 - 프로그램 진행 후 소감 공유 및 상담



<그림 3. 비장애청소년 기준 프로그램 진행 상세 내용>



### 3. 측정도구

#### 가. 평가도구

##### 1) 비장애청소년 장애인식 설문 조사

장애인청소년에 대한 비장애청소년의 인식을 알아보는 도구로 자체 제작한 장애인식 사전 사후 설문지를 사용하였다. 이 프로그램에 참여하면서 변화되는 상황을 관찰하고 프로그램 후 소감 및 상담과 장애인식 사전사후 조사를 통해 장애인식의 변화하는 정도를 측정, 분석하고자 한다.

## 4. 자료 분석

본 연구는 청소년 들레걸기 프로그램을 통해 장애청소년에 대한 비장애청소년의 장애인식 변화를 측정하기 위해 장애인식 사전사후 설문지를 통해 변화의 정도를 분석하였다.

전 일정에 참여한 비장애청소년은 8명으로 프로그램 시작과 동시에 설문조사하였으며 연구기간이 종료되는 시점에서 다시 설문조사를 실시 비교분석하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 프로그램 사전·사후 효과성 평가 분석

#### 가. 조사대상자의 개인적 특성

조사대상 청소년의 개인적 특성 분포는 다음의 <표3>와 같다.

<표 3. 조사대상자의 개인적 특성 분포>

변인	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	8	100
	여	0	0
학년	고1	4	40
	고2	3	21
	고3	1	7

연구에 참여한 조사대상자는 총 8명이며 성별로는 남자 8명(100%), 여자 0명(0%)이며, 학년별로는 고등학교 1학년 4명(40%), 고등학교 2학년 3명(21%), 고등학교 3학년 1명(7%)으로 나타났다.

#### 나. 비장애청소년 장애인식 사전사후 조사

청소년 들레걸기 프로그램은 지난 2013년 4월부터 시작이 되었으며 총 누적인원 15명 중 2013년 10월까지 7개월 동안 총 7회가 진행되었으며 연구기간 동안 꾸준히 참여한 비장애 청소년은 총 8명이었다. 8명의 비장애 청소년을 대상으로 장애인식 사전사후 조사

를 실시하였다. 사전사후 조사결과를 문항별로 비교하면<표4>과 같다.

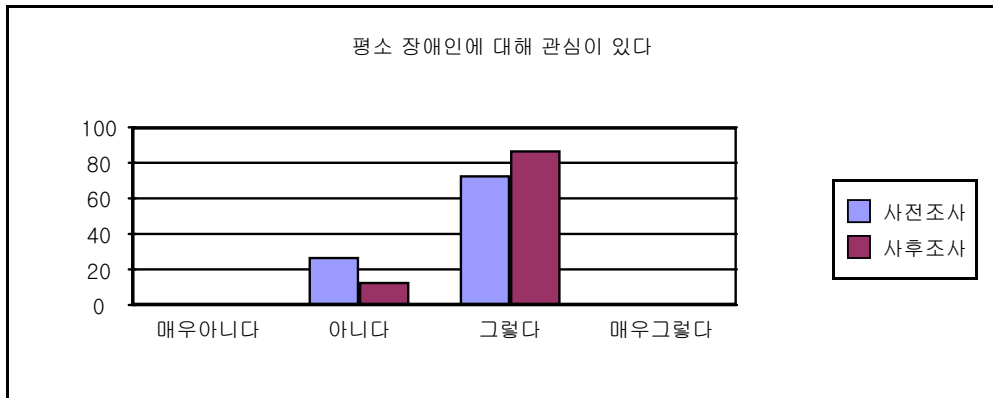
〈표4 - 사전사후조사 문항별 비교〉

순번	질문 내용 (사전조사)	매우 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1	평소 장애인에 대해 관심이 있다.		3(27%)	5(72%)	
2	장애인을 거리에서 만나게 되면 적극적으로 도와줄 의향이 있다.		2(25%)	6(75%)	
3	나는 장애인과 함께 문화생활(영화, 쇼핑 등)을 하는데 불편함이 없다.		1(13%)	4(50%)	3(27%)
4	지적장애인에게 은어나 속어를 사용해서 말하면 더 빨리 이해한다.	2(25%)	6(75%)		
5	나에게 친구로 장애인을 소개시켜주면 기분이 별로 일 것 같다.		7(87%)	1(13%)	
6	가끔 나도 장애인이 될 수 있다는 생각을 가지고 있다.		2(25%)	5(72%)	1(13%)
7	장애인과 나는 다르지만 친해질 수 있다고 생각한다.			8(100%)	
8	장애인도 교육을 받으면 느리지만 꾸준히 발전할 수 있다.			6(75%)	2(25%)
9	장애인을 도와주고 싶은데 방법을 모를 때가 많다.		1(13%)	7(87%)	
10	장애인에 대한 인식교육이 필요하다고 느끼며 받고 싶다.		3(27%)	3(27%)	2(25%)

순번	질문 내용 (사후조사)	매우 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1	평소 장애인에 대해 관심이 있다.		1(13%)	7(87%)	
2	장애인을 거리에서 만나게 되면 적극적으로 도와줄 의향이 있다.			7(87%)	1(13%)
3	나는 장애인과 함께 문화생활(영화, 쇼핑 등)을 하는데 불편함이 없다.			5(72%)	3(27%)
4	지적장애인에게 은어나 속어를 사용해서 말하면 더 빨리 이해한다.	1(13%)	7(87%)		
5	나에게 친구로 장애인을 소개시켜주면 기분이 별로 일 것 같다.	1(13%)	7(87%)		
6	가끔 나도 장애인이 될 수 있다는 생각을 가지고 있다.		2(25%)	5(72%)	1(13%)
7	장애인과 나는 다르지만 친해질 수 있다고 생각한다.			5(72%)	3(27%)
8	장애인도 교육을 받으면 느리지만 꾸준히 발전할 수 있다.			6(75%)	2(25%)
9	장애인을 도와주고 싶은데 방법을 모를 때가 많다.		2(25%)	5(72%)	1(13%)
10	장애인에 대한 인식교육이 필요하다고 느끼며 받고 싶다.			4(50%)	4(50%)

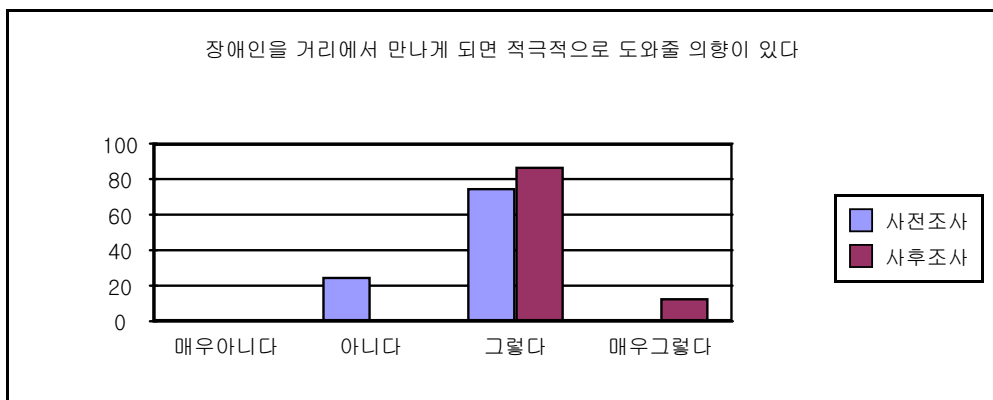
사전사후조사를 문항별로 비교하여 <표4>에 분석한 것을 바탕으로 문항별로 비교 분석하였다.

[그림1] 1문항 사전 사후 조사 결과



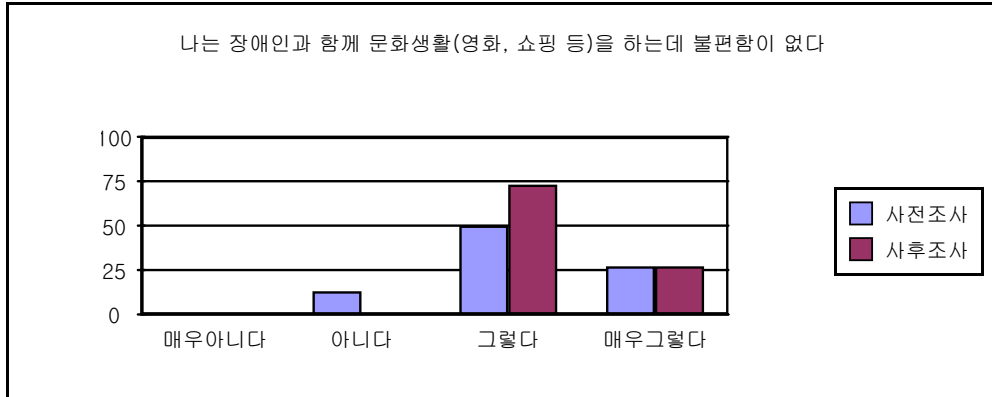
[그림1]을 살펴보면 평소 장애인에 대한 관심도는 사전 결과 ‘아니다’가 27%에서 13%로 감소하고, ‘그렇다’가 72%에서 87%로 증가한 것으로 나타났다.

[그림2] 2문항 사전 사후 조사 결과



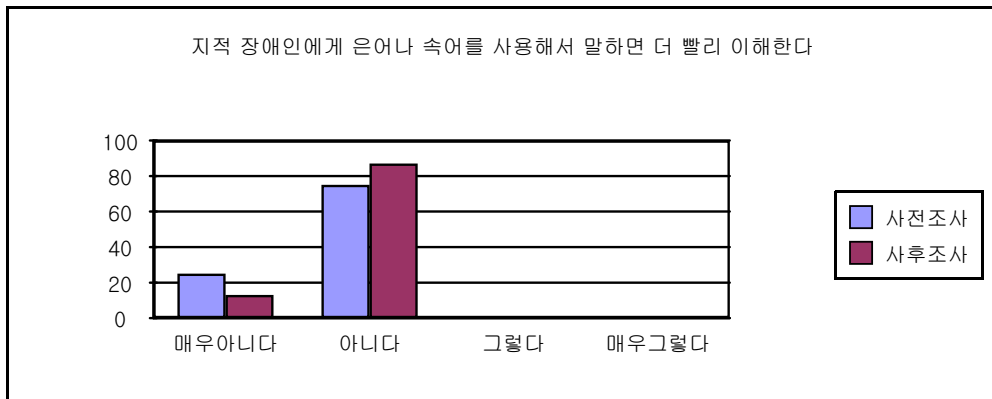
[그림2]는 장애인과의 관계 및 접근성에 대한 문항으로 ‘아니다’가 25%에서 0%로 감소하고, ‘그렇다’가 75%에서 87%로 증가하였으며 ‘매우 그렇다’가 13%로 증가되었음을 알 수 있다.

[그림3] 3문항 사전 사후 조사 결과



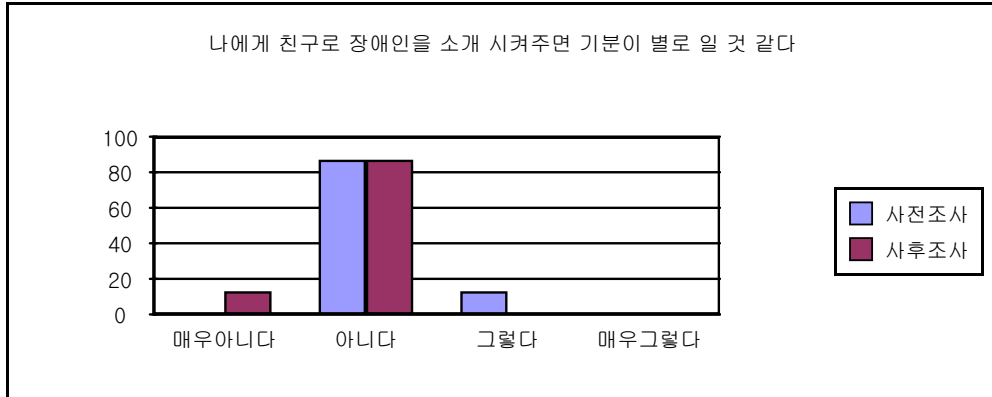
[그림3]을 보면 장애인과의 생활에 대한 인식 변화를 알아보는 문항으로 ‘아니다’가 13%에서 0%로 감소하고, ‘그렇다’가 50%에서 72%로 증가하였다.

[그림4] 4문항 사전 사후 조사 결과



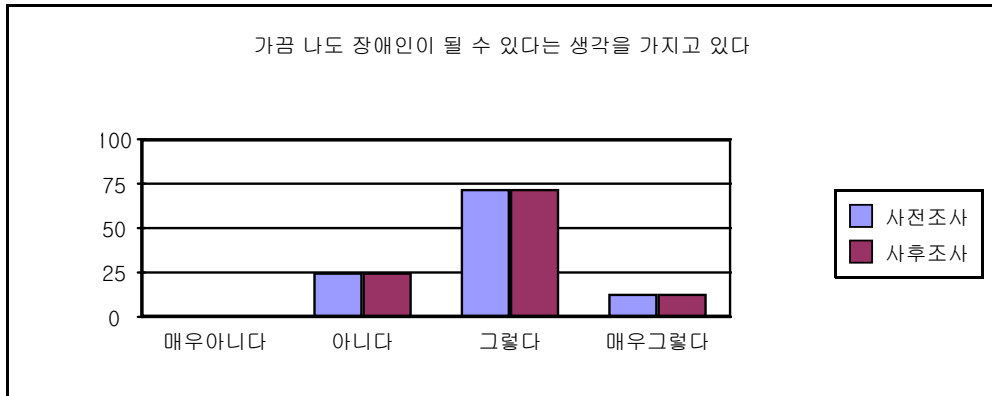
[그림4]는 장애인에 대한 편견 및 오해에 대한 문항으로 ‘매우 아니다’가 25%에서 13%로 감소하고, ‘아니다’가 75%에서 87%로 증가하였다.

[그림5] 5문항 사전 사후 조사 결과



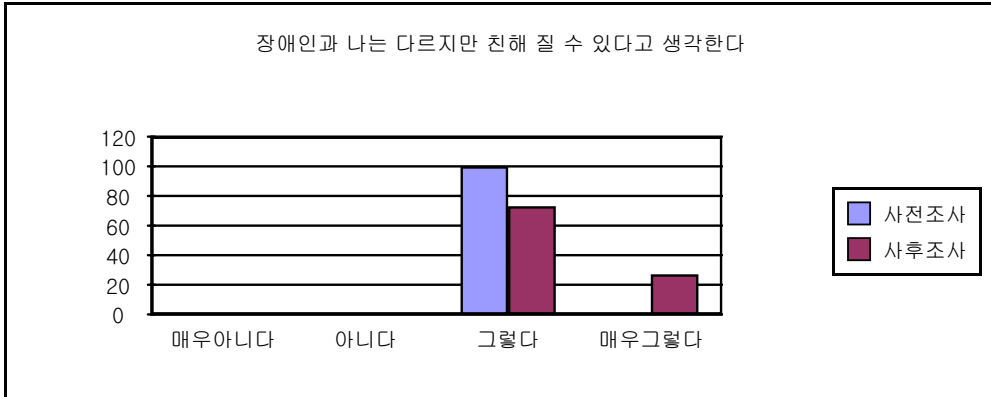
[그림5]를 살펴보면 장애인을 수용할 수 있는지에 대한 문항으로 ‘매우 아니다’가 0%에서 13%로 증가하고, ‘그렇다’가 13%에서 0%로 감소하였다.

[그림6] 6문항 사전 사후 조사 결과



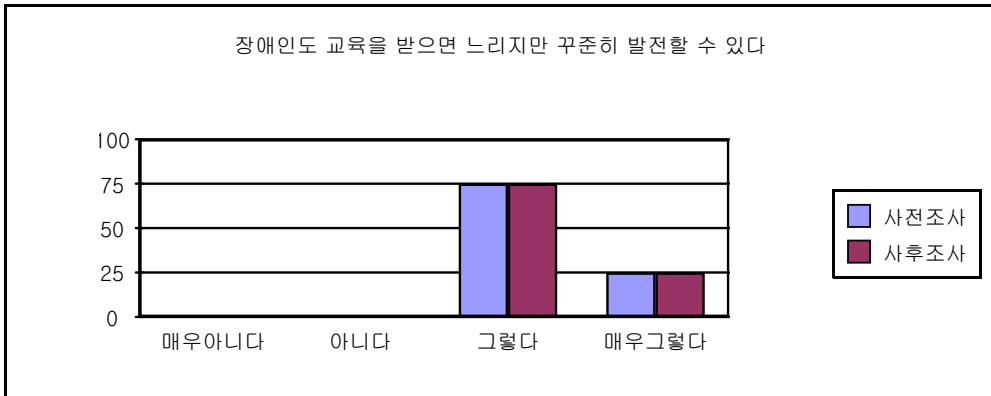
[그림6]을 살펴보면 나도 장애인이 될 수 있다는 가능성에 대해 질문함으로 인해 장애인이 특별하지 않다는 인식을 알아보려는 문항이었으나 사전사후 변화는 없었다. 여전히 ‘아니다’라는 대답이 나온 25%는 장애인이 될 수 있다는 것에 대해 이해하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

[그림7] 7문항 사전 사후 조사 결과



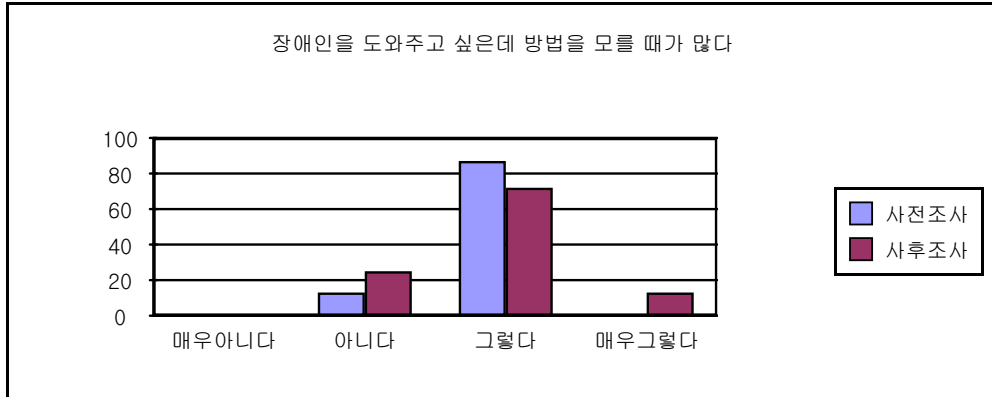
[그림7]은 장애인에 대한 태도 변화에 대한 문항으로 ‘그렇다’가 100%에서 72%로 줄어들고, ‘매우 그렇다’가 0%에서 27%로 증가하였다.

[그림8] 8문항 사전 사후 조사 결과



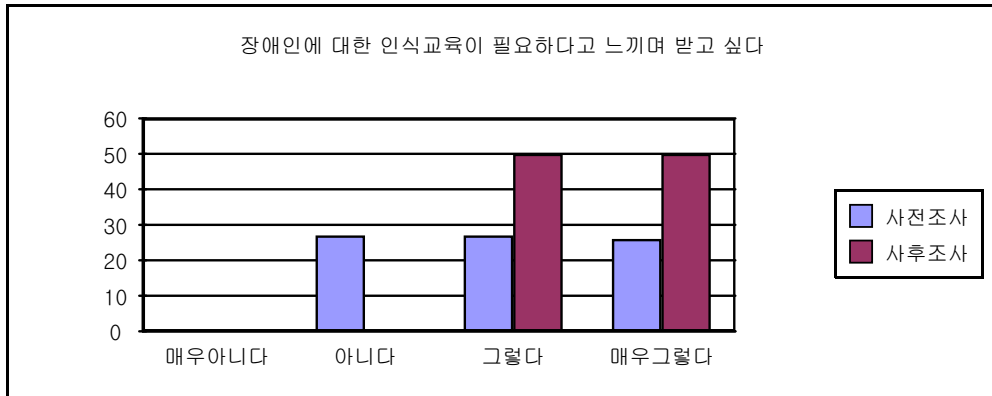
[그림8]을 보면 장애인의 발전성에 대한 문항으로 긍정적인 반응의 답변을 하였지만 사전 사후변화가 나타나지 않았다. 이는 장애인이 교육을 받으면 꾸준히 발전할 수 있다는 것에 대해 이해하지 못하고 있음을 알 수 있는 결과이다.

[그림9] 9문항 사전 사후 조사 결과



[그림9]는 장애인에게 도움을 줄 수 있는 방법에 문항으로 ‘아니다’가 13%에서 25%로 증가하고, ‘그렇다’가 87%에서 75%로 감소하였다.

[그림10] 10문항 사전 사후 조사 결과



[그림10]을 살펴보면 장애인에 대한 인식교육의 필요성으로 다른 문항들보다 변화가 가장 많은 항목으로 ‘아니다’가 27%에서 0%로 줄어들고, ‘그렇다’가 27%에서 50%로 증가, ‘매우 그렇다’가 26%에서 50%로 증가하였다. 이는 장애인을 계속 접하면서 장애인에 대한 인식교육의 필요성을 느끼게 되었음을 알 수 있다.

지금까지는 문항별로 사전사후조사 결과를 분석하였다. 이제는 개인별로 사전사후조사 결과를 <표5>와 같이 비교분석하였다.

〈표 5. 비장애청소년 장애인식 사전·사후 비교〉

구분	본 점수(40점)		환산점수(100점)		환산점수 차이	비고
	사전	사후	사전	사후		
사례A	28	30	70	75	+5	
사례B	27	28	68	70	+2	
사례C	24	27	60	68	+8	최고변화
사례D	28	28	70	70	+0	
사례E	26	28	65	70	+5	
사례F	28	31	70	78	+8	최고변화
사례G	30	31	75	78	+3	
사례H	28	29	70	73	+3	
평균값	27.4	29	68.5	72.8	+4.3	

프로그램에 참여했던 비장애청소년 장애인식 사전사후 조사 결과 사전점수들은 24점~30점으로 평균27.4점이며 100점을 기점으로 환산하였을 경우 사전점수는 60점~75점으로 평균68.5점이 나타났다. 사전사후조사결과 변화의 수치가 가장 높은 비장애청소년은 사례C와 사례F로 8점의 차이점을 보였다.

사전사후 장애인식 조사 결과를 보면 사전의 인식점수들이 비슷하게 진행되어 있으며 사후에 인식변화가 한명의 사례만 변화되지 않고 나머지 사례들은 증가되었다는 것을 알 수 있다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구요약

본 연구의 목적은 통합교육 현장에서 비장애청소년의 장애청소년에 대한 인식이 어떻게 나타나고 있는지, 비장애청소년과 장애 청소년 간의 교류를 위하여 필요한 것은 무엇인지,

통합교육을 통해 비장애청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 및 태도의 변화 내용을 본관에서 시행되고 있는 ‘청소년 둘레걷기’ 프로그램에 적용하여 연구를 실시하였다.

본 연구는 본관에서 진행되는 ‘청소년 둘레걷기’ 프로그램에 참여한 비장애청소년(중1~고3) 8명을 대상으로 진행하였으며 총10문항으로 사전사후조사지를 구성하였다.

연구기간은 4월부터 10월까지 월1회로 총7회기의 프로그램을 진행하면서 프로그램을 시작한 4월에 장애인식 사전조사와 프로그램이 종결되는 10월에 장애인식 사후조사를 실시하고 총8부의 사전사후조사지를 비교분석하였다.

본 연구에서 비교분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 비장애 청소년의 장애청소년에 대한 인식이 통합여가활동을 통해 변화되었다는 것을 알 수 있다. 사전사후조사를 문항별로 비교분석한 결과 장애인에 대한 편견이 줄어들고, 장애인에 대한 관심이 증가하였다. 장애인을 소개시켜주거나 친해질 수 있는 문항에도 사전에 비해 사후조사가 긍정적으로 변화하였다. 또한 장애인과 문화생활(영화, 쇼핑 등)을 하는 것에 대한 인식도 긍정적으로 변화하였다. 통합여가활동을 통해 장애인을 대하는 방법 등을 알 수 있는 기회가 되었으며 장애인식교육의 필요성을 깨닫게 되었다. 그러나 나도 장애인이 될 수 있다는 인식과 장애인이 꾸준히 교육을 받으면 발전할 수 있다는 인식은 사전사후의 변화가 없었다.

둘째, 통합여가활동을 통해 사회통합에 대한 의식의 변화도 나타났다. 개인별로도 장애인식 사전사후조사 결과 점수가 증가하였으며 사전사후조사지의 장애인식교육이 필요하다는 문항에 대한 결과 필요성이 있다는 응답이 높게 나타났다. 이를 통해 통합여가활동은 비장애청소년의 장애청소년에 대한 인식이 긍정적인 방향으로 증가하게 하며 사회통합에 대한 의식도 변화된다는 것을 알 수 있다.

셋째, 비장애 청소년과 장애청소년간의 교류를 위해서 통합교육은 필요하다는 것을 알 수 있다. 비장애청소년과 장애청소년이 통합여가활동을 함으로 인해 비장애청소년이 장애청소년에 대한 장애인식이 변화된다는 것을 연구를 통해 알 수 있었다. 연구 결과 장애청소년에 대한 인식이 긍정적으로 변화하였으며 사회통합의 필요성에 대한 의식도 생겨났다.

## 2. 연구의 함의 및 제언

본 연구 결과가 갖는 의미를 토대로 ‘장애·비장애청소년 통합여가활동 프로그램이 비장애 청소년의 장애청소년에 대한 장애인식 변화’ 연구의 함의 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 비장애청소년의 장애청소년에 대한 인식은 적절한 장애이해교육과 장애인과의 접촉을 통해 부정적인 측면에서 긍정적인 측면으로 변했다는 것을 연구를 통해 알 수 있었다. 긍정적으로 변화된 측면으로 장애인에 대한 관심도가 증가하였으며 장애인과 문화생활을 함께

영위할 수 있는 수용도도 증가하였다. 또 통합여가활동을 통해 장애인을 대하는 방법에 대해 알게 되고 장애인식교육의 필요성을 깨닫게 되었다. 그러나 나도 장애인이 될 수 있다는 것과 장애인이 꾸준히 교육을 받으면 발전할 수 있다는 부분에 대해서는 인식의 변화가 없었으며 이는 계속적으로 장애인에 대한 올바른 이해와 태도에 대한 교육이 필요하다는 것을 알 수 있는 결과이다.

둘째, 통합여가활동을 통해 비장애청소년의 사회통합에 대한 의식의 변화가 있다. 사전사후조사지 마지막 문항인 장애인에 대한 인식교육이 필요하고 받고 싶다는 항목의 결과에서 보듯이 비장애청소년들이 통합여가활동을 통해 장애인에 대한 인식교육의 필요성을 알게 되고 장애인식교육을 받아야겠다는 인식이 발생하였음을 알 수 있다.

셋째, 비장애청소년과 장애청소년간의 교류를 위한 통합여가활동 프로그램의 필요성을 인식하고 지속적인 연계 프로그램 개발 및 지원이 필요하다. 본 연구 결과 7회기 동안의 통합여가활동을 통해서 장애인식변화가 사전조사에 비해 사후 조사가 긍정적인 방향으로 증가하였으며 이론적 배경에서도 제시했듯이 통합활동이 청소년에게 주는 영향은 중요하다고 할 수 있다.

통합여가활동을 통해서도 비장애청소년들이 통합여가활동의 필요성을 알게 되었으며 인식교육의 필요성도 알게 되었다. 짧은 기간의 연구 결과로도 인식의 변화가 있었으므로 비장애청소년의 장애청소년에 대한 인식을 변화시킬 수 있는 지속적인 통합활동 지원이 필요하다고 할 수 있다.

마지막 연구의 제한점으로 청소년 둘레걸기 프로그램이 단기간 효과성을 입증하기 어려워 연구기간이 다소 짧았다고 판단되었다. 프로그램은 7개월 동안 월1회로 진행되었으며 그동안 장애청소년에 대한 비장애청소년의 인식 변화가 있었으나 약간의 긍정적인 변화로 결론을 내야하는 한계가 있다. 따라서 향후에도 장애·비장애 학생들의 통합활동이 필요하며 프로그램을 통해 체계적으로 인식의 변화가 될 수 있도록 정확한 척도들을 마련해야 하겠다.

## 참고문헌

- 김종용(2002), “통합교육이 일반아동의 장애아동에 대한 태도와 변화에 미치는 영향”, 서강대학교 교육대학원 석사학위 청구 논문
- 김영섭(1999), “통합교육에 따른 일반학급 아동의 특수학급 아동에 대한 수용 태도”, 영남대학교 교육대학원 석사학위 청구 논문
- 손상희(2005), 통합학급 운영의 이론과 실제, 서울 : 특수교육, 2005
- 조용태(1996), “정신지체아동의 가정환경변인과 또래 수용도와의 관계”, 대구대학교 대학원 석사학위 논문
- 홍지청(2002), “통합교육 경험유무에 따른 일반학생의 장애학생에 대한 인식”, 대구대학교 특수교육대학원 석사학위 논문
- 박중백(2003), “통합교육에 대한 고등학교 학생의 의식에 관한 연구”, 대구대학교 특수교육대학원 석사학위 논문
- 이혜숙(2003), “통합교육상황에서 장애학생에 대한 중학생의 태도연구”, 단국대학교 특수교육대학원 석사학위 논문
- 이성애(2004), “초등학교 통합교육에 따른 일반학생의 특수학급 학생에 대한 수용 태도 분석”, 인제대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 안성진(2004), “중학교 통합교육에 따른 일반학생의 특수학급 학생에 대한 수용 태도”, 인제대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 박영옥(2006), “통합교육 경험에 따른 일반 중학생의 장애 수용 태도 연구”, 대구대학교 특수교육대학원 석사학위 논문

**부록 1. 2013년 토요일프로그램 “신나는 토요일”**

**자원봉사자 장애인식 설문지**

\* 기본정보 조사입니다.

성명		성별	
학교		학년	

\* 해당되는 곳에 √해 주세요. 체크한 곳의 해당점수를 계산하여 총계를 내주세요.

순번	질문 내용	매우 아니다 (1)	아니다 (2)	그렇다 (3)	매우 그렇다 (4)
1	평소 장애인에 대해 관심이 있다.				
2	장애인을 거리에서 만나게 되면 적극적으로 도와줄 의향이 있다.				
3	나는 장애인과 함께 문화생활(영화, 쇼핑 등)을 하는데 불편함이 없다.				
4	지적장애인에게 은어나 속어를 사용해서 말하면 더 빨리 이해한다.				
5	나에게 친구로 장애인을 소개시켜주면 기분이 별로 일 것 같다.				
6	가끔 나도 장애인이 될 수 있다는 생각을 가지고 있다.				
7	장애인과 나는 다르지만 친해질 수 있다고 생각한다.				
8	장애인도 교육을 받으면 느리지만 꾸준히 발전할 수 있다.				
9	장애인을 도와주고 싶은데 방법을 모를 때가 많다.				
10	장애인에 대한 인식교육이 필요하다고 느끼며 받고 싶다.				
<b>총 계</b>					
<b>총 점</b>					
★ 비 고 (그밖에 장애인에 대해 궁금한 사항이나 알고 싶은 내용을 적어주세요)					

\* 수고하셨습니다.

---

# 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성장애인의 자기표현과 사회성 향상에 미치는 효과

직업지원팀 직업재활사  
고 명 은

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설
3. 연구의 제한점

## II. 이론적 배경

1. 연극치료
2. 연극치료의 치료적 요인
3. 역할이론과 투사기법

## III. 연구방법

1. 연구대상
2. 연구절차
3. 측정도구
4. 자료분석

## IV. 연구결과

1. 연극치료프로그램의 진행 분석
2. 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성에 미치는 영향
3. 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성 장애인의 자기표현력에 미치는 영향

## V. 결론 및 제언

참고문헌  
부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

지적·자폐성장장애인의 경우 연령이 높아질수록 연령과 생활 연령의 차이가 현저하게 나타나고 있다. 또한 운동성 발달과 운동성 기술이 다양하지만 지적장애가 심리 사회적 요소에 기초하지 않았을 때는 약하며 신체적 손상 혹은 건강 관련 문제가 빈번하다. 자폐성장장애의 경우 언어와 의사소통에 결함이 있으며 전형적인 사회관계를 맺는 능력이 부족하다(지적 장애 및 학생 직종 개발연구, 2011).

Hartup(1983)는 원활한 상호작용을 통한 사회화를 이루기 위해서는 많은 사회적 기능의 집중적이고 필수적인 활용이 요구됨에 따라 동료관계의 중요성을 강조(특수 교육 연구 제17권 2호, 2010)하였다. 일반적으로 동료 집단은 함께하는 놀이와 사회적 상호작용을 통해 사회적 역할을 이해하고, 공유하며 의사소통을 위한 적절한 반응하기 등 상호작용 상황에서 필수적인 기능을 학습하게 되며, 또한 동료 간의 거부 및 불건전한 상호작용은 사회적 능력 저하 및 정서적·행동적 문제를 유발시키기도 한다(Kupersmidt&Coie,1983).

지적·자폐성장장애인은 대인관계 기술을 자연스럽게 배울 수 있는 기회를 좀처럼 가지기 힘들다(Furnham, 1986). 때문에 일반인 또래들과 함께 살아가는 데에 어려움이 많고, 살아가면서 실패를 많이 경험해서 새로운 환경이나 상황을 점점 피하게 된 다거나 심리·사회적으로 독립을 이루고자 하는 동기와 의지가 약해진다(Breslau, 1983). 성인이 되어서도 일반인들의 편견과 왜곡된 태도로 과잉보호를 받거나 소외를 당하기 쉬우며 사회경험을 제대로 하지 못하고 능력을 계발할 수 있는 기회가 적기 때문에(조성갑, 2000) 자기개념과 자아 정체감·자기 동일성에 대한 자각과 자기의 위치·능력·역할 및 책임에 대한 인식을 일생동안 제대로 확립하지 못한다(김숙자, 2003). 또한 지적·자폐성장장애인은 학교를 졸업하고 그들 나름대로 동료사회 및 지역 사회에 잘 적응하고 나아가 경제적인 독립까지 가능하도록 하기 위해 사회로 진출하더라도, 자신감 부족 · 자기표현의 미숙 · 사회적 기술의 부족 등으로 대인관계가 되지 않아(전영희, 2004) 실직이라는 좌절을 겪게 되는 것이 지금의 현실이다.

김성희(1990)에 의하면 자기표현행동은 상대방에게 피해를 주지 않으면서 자신이 나타내고자 하는 바를 나타내는 행동이라고 했다. 이창호(1992)에 의하면 자기표현은 불안이 없이 자기의 의사 및 감정을 소통하는 일체의 행위라고 규정하였다. 아울러 그는 자기에겐 관련된 ‘자기의 생각과 감정’이 중요하고 자기를 표현하는 능력·표현의 대상·표현내용 등에 있어서의 유연성과 다른 사람의 관점이나 상황에서 상대를 이해하는 능력이 부족하다(장애화2005). 또한 대인관계에 있어서도 비 협동적· 비 연대 · 불규칙적인 태도를 가지며 의사소통 능력은 사회생활 능력에 관한 여

러 능력 중 가장 열악하다고 할 수 있다(고동완, 2003)

지적·자폐성 장애인들의 아동기 사회·인지 발달과정은 정상아들의 발달경향과 유사하지만 질적인 수준에는 상당한 차이가 나며 동료와의 관계 속에서 이들이 나타내는 사회적 행동은 동료들의 기대수준에 부합되지 못하고 매우 부적절하므로 오히려 동료들의 활동을 방해하는 결과를 초래하게 된다. 이로 인하여 동료사회에서 소외되거나 고립되어 동료와의 건전한 사회적 관계를 유지할 수 없게 된다. Rubin과 Krasnor(1986)는 지적장애인의 사회적 기술 결함에서 사회적 위축 또는 고립 아동들은 사회적 인지에 있어서 결함은 없지만 자신감과 자기주장 능력이 부족한 것으로 나타났고, 사회적 거부 아동들은 보다 공격적이고 충동적이고 유연한 전략이 부족한 경향이 있다고 하였다.

비장애인들도 자기의 감정 및 욕구의 표현을 지나치게 억제하는 사람은 정서적 불안이나 긴장으로 심한 정신적 문제를 야기 시킬 수 있기에(이장호, 1982) 성인 지적·자폐성 장애인이 자신의 감정과 욕구를 표현하는 것은 더욱 중요한 일이지만, 이들은 자신을 적절하게 표현하는 방법을 잘 모르며 표현할 수 있는 기회가 제대로 주어지지 않는 경우가 많다. 그렇기 때문에 성인 지적·자폐성 장애인이 자신의 감정과 욕구를 표현하기 위해서는 공격적으로 될 수밖에 없다.

사회로의 진출을 준비하거나 진출한 성인 지적·자폐성 장애인의 자신감 부족·자기표현의 미숙·사회적 기술의 부족 등으로 대인관계가 되지 않아, 그들의 사회통합에 큰 걸림돌이 되고 있다(전영희, 2004). 그런 면에서 연극치료는 연극이 지니는 극적 구조가 삶의 구조와 동일하기 때문에 신체적 질병보다는 정신적 질병을 겪는 환자를 대상으로 하는 것이 효과적이며, 타인과 사회에 대한 인식의 변화를 가져올 수 있어(박미리, 2004) 자기표현과 사회성 향상을 위한 치료기제로도 효과적이라고 할 수 있다. 국내에서는 지적·자폐성장장애인을 위한 자기표현과 사회성에 관한 연구로 지적·자폐성장장애인 성인을 대상으로 한 집단미술치료가 자기효능감과 자기 표현력에 영향을 미친다(윤명경, 2005)고 보고하였다. 그리고 전영희(2005)의 연구에서는 한지를 이용한 소집단 미술치료가 경도 지적장애인 청소년의 사회성 향상에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

이미 연극치료를 포함한 통합예술치료프로그램이 초등학생의 자기표현능력을 향상시키는 효과가 있는 것(김미경, 2004)으로 나타난 바 있으며, 또한 이경희(2002)는 연극치료의 한 요소인 연극놀이의 목적은 놀이를 통해 사람을 자유롭게 만들어 자신을 표현함으로써 성장을 추구하는데 있다고 했다. 특히 연극놀이는 말과 신체표현에 의한 의미나 감정, 심정을 드러내도록 하기 때문에 언어 표현 활동을 풍부하게 한다(심상교, 2003). 특히 연극의 움직임 활동은 언어능력을 촉진시키고 창의성을 키우며 억눌린 에너지를 풀어준다(King, 1995). 잘 말하지 않는 사람들은 움직이면서 자기 생각을 발견하고 그런 다음 자신의 경험에 대해 이야기함으로써, 움직임을 언어적 표현을 위한 통로로 사용할 수 있다(오은정, 2002).

이에 본 연구에서는 위 연구들을 바탕으로 극적 갈등 구조를 가진 연극을 심리치

료의 매체로 활용하는 연극치료 역시 성인 지적·자폐성 장애인들에게 자신을 표현하고 느낄 수 있는 기회를 제공하여 자기표현과 사회성에 긍정적인 효과 및 영향을 줄 수 있을 것으로 사료되어 성인 지적·자폐성장장애인을 위한 연극치료 프로그램을 실시하게 되었다.

## 2. 연구의 문제 및 가설

본 연구에서 연구문제와 가설은 다음과 같다.

### 가. 연구가설

- 1) 연극치료가 성인 지적·자폐성장장애인의 자기표현력 향상에 효과가 있을 것이다.
- 2) 연극치료가 성인 지적·자폐성장장애인의 사회성 향상에 효과가 있을 것이다.

### 나. 연구문제

- 1) 연극치료에 참여한 성인 지적·자폐성장장애인들이 회기진행과정에서 어떻게 반응하는지 회기진행과정별로 살펴본다.

## 3. 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

가. 본 연구의 대상인 양천장애인종합복지관 직업지원팀 직업적응훈련 프로그램 서비스를 이용 중인 20대의 성인 지적·자폐성장장애인 15명을 선정함으로써 연구결과를 일반화 하는데 제한이 있다.

나. 본 연구에서 실시한 연극치료 프로그램은 25회기로 한정되어 있어, 일반적으로 성인 지적·자폐성장장애인의 개인특성 및 성향의 차이로 치료 효과가 나타나는데 필요한 기간이 다를 수 있고, 개인의 변화에 따른 치료효과 및 치료기간이 상이할 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 연극치료

#### 가. 정의

연극치료란 참여자들을 치료하거나 치유하고 이롭게 할 목적으로 특별한 상황에서 적용되는 연극 예술을 지칭하는 개념으로 치유 과정으로서의 연극과 드라마 자체로 정의한다(Jennings, 1998).

아리스토텔레스에 따르면 시(詩)는 인간의 본성에 내재하는 두 가지 원인 때문에 태어난 것이었다. 첫 번째 원인은 인간은 본래 다른 인간의 행동을 모방하고자 하는 성향이 있다는 것이고, 두 번째 원인은 그러한 모방의 행위를 통해 쾌감을 느끼는 성향을 가지고 있다는 것이다. 이 때문에 ‘인간행동의 모방’을 재료로 하여 만들어지는 비극을 보았을 때, 관객들은 쾌감을 느끼는 것이다. 관객은 시인이 만들어 낸 형태들을 줄거리(mythos)에서 알아보게 되며, 이는 연민과 두려움을 느끼게 하는 본질적인 형태이다. 관객은 연민과 두려움을 우리가 미적이라고 규정할 정화된 감정 속에서 정제된 형태로 느끼게 되는데 이 때 바로 쾌감이 수반된다. 이러한 순간에 관객이 느끼는 연민과 두려움은 이상(異常)현상이 아니라 재현 행위를 통해 만들어지는 삶의 구성요소들에 관한 경험이다. 두려움은 자신 때문에, 연민은 타인 때문에 오는 전율로서 이 두 가지 감정을 온전히 경험했을 때 인간은 쾌감, 즉 카타르시스를 맛볼 수 있는 것이다.

또한 연극치료 국제연합(National Association for Drama Therapy)은 연극치료는 ‘개인적인 성장, 감정과 신체의 통합, 증상을 없애기 위한 치료적 목적을 달성하기 위한 드라마와 연극과정의 의도적인 사용’이라고 정의하였다. 다시 말하면 연극치료는 사회적·심리적 문제와 정신 질환 및 장애를 이해하고 증상을 완화시키며, 상징적 표현을 촉진하는 수단으로써 극을 통해 내담자들을 치료 또는 치유하는 것이라고 할 수 있다. 즉 연극치료는 역할을 맡고 수행하는 주체인 내담자의 정신적 치유에 목적을 두고 있으며 집단의 상호작용이 만들어내는 극적 현실 속에서 인간의 욕망을 보다 적극적이고 창조적으로 표출함으로써 건강한 삶으로 나아갈 수 있도록 돕고자 하는 행위이다(이경숙, 2005).

#### 나. 역사

연극치료의 역사는 아리스토텔레스가 『시학』에서 비극이 주는 카타르시스, 즉 감정의 정화(淨化)를 발견한 것에서부터 이미 시작되었다고 볼 수 있다. 중세 이후

빅토리아 시대까지 육체와 정신을 이분했던 시기에는 치료매체로서 예술표현이 등한시 되게 된다. 구체적인 현대 연극의 시도에 대해 기록된 것으로 가장 오래 된 것은 프랑스의 De sade 후작(1740-1814)에 의해서라고 할 수 있다. 성추행에 관련된 범죄자 경력을 가지고 있던 De sade는 그가 한 때 수감되었던 정신병동에서 환자들을 위한 대본을 쓰고 연극 공연을 함으로써 극한 상황에 처한 수감자나 환자들에게 치유와 해방감을 주는 의도적인 연극치료를 시도하였다. 이러한 측면에서 De sade를 연극치료의 창시자로 간주하고 있으나 그의 시도는 개별적인 활동에 머물렀으며, 19세기에 이르러 유럽의 사회·문화가 격변을 겪으면서 연극이론 또한 변화의 물결을 맞이하게 된다.

20세기에 들어서면서 본격적으로 연극치료의 태동이 시작되었다. Stanislavski, Artaud, Grotowski 등의 새로운 연극이론들과 Freud와 Jung의 심리학 이론 등이 현대 연극치료의 태동에 영향을 미치게 된다.

영국의 경우 Peter Slade가 'dramatherapy'라는 용어를 처음 사용한 이후, 50-60년대 초 연극방법론으로써 학교의 정규 교과목에 채택되었으며, 연극이 완성된 공연의 형태가 아닌 연극의 과정이나 방법으로서 정규 교과목에 채택되었고 나아가 지체부자유자들과의 작업에도 큰 관심이 모아졌다. 배우와 교사로 구성된 치료극 그룹(Remedial Drama Group)이 영국을 근거로 유럽의 여러 나라로 순회하였고 지체부자유자와의 작업으로 시작한 정서치료에 불과했던 시도들의 범위가 점차 넓혀짐에 따라 정신질환의 치료 뿐 만 아니라 정서불안의 아동들이나 사회부적응자들의 재교육에까지 광범위하게 활용되기에 이르렀다. 이처럼 짧은 역사에도 불구하고 오늘날 유럽과 미주 등지에서 환자들의 임상적 진단과 치료에 활발하게 응용되고 있다(강영아, 1997).

## 2. 연극치료의 치료적 요인

### 가. 모방

앞서 살펴보았듯이 아리스토텔레스에 따르면 인간에게는 모방하려는 욕구가 있고 모방의 행위를 통해 카타르시스를 느끼게 된다. 그는 모방이야말로 인간이 세상을 배우는 주요 방법 중의 하나라고 주장한다.

이처럼 모방은 연극치료 작업에서 매우 중요한 핵심 기능이다. 연극치료에서는 표정의 모방, 감정의 모방, 움직임의 모방, 이야기의 모방 등을 사용하여 참여자의 내적·외적 세계의 확장을 꾀할 수 있다.

연극을 '보는' 것이 일차적으로 필요한 반응이었다면, 모방은 그 다음으로 참여자로 하여금 스스로 움직이며 인식하도록 이끄는 중요한 과정이다.

## 나. 감정이입과 거리두기

감정이입과 거리두기는 연극과 연극치료에서 두 개의 대립되는 과정이나 요소로 나타난다. 극적인 감정이입은 배우의 연기를 보고 관객이 느끼는 감정 사이의 연계를 말한다. 이는 인물에 감정을 투사할 수 있는 관객의 능력이 개입된다.

거리두기는 배우가 극중 인물에 강한 동일시를 형성하기보다 인물에 대해 비판하고 판단하여 그에 기대하는 바를 표현하는 성찰적 반응에 힘을 신는 것이라고 할 수 있다.

이 두 가지 현상은 극적 표현의 정서적 작용, 곧 감정적 몰입과 분리의 핵심을 이루며, 문제에 접근해 가는 과정과 역할 벗기 혹은 해당 문제에 대한 관점을 창조하는 데에도 중심이 된다.

## 다. 신체언어와 즉흥

신체언어는 말 그대로 몸으로 표현하는 언어를 뜻하며, 즉흥이란 다양한 역할을 수행할 수 있되 유용하지 않은 낡은 형식에 집착하지 않고 자발적으로 연기하는 것을 말한다.

## 라. 역할

역할의 개념은 극적 전통에서 유래하며, 모레노는 그것을 출생 이후에 지속되는 우리의 삶에 적용한다. 그는 역할을 심리 신체적 역할, 사회적 역할, 심리극적 역할의 세 가지로 분류한다. 모레노의 이론에서 역할은 맥락과 개인의 특성이나 습관에 따라 순간순간 변화할 수 있다. 일부역할은 다른 역할을 누르고 지나치게 발달되는 경향이 있다. 또 어떤 역할은 아예 고정되기도 하는데, 그런 경우 맥락에 따라 도움이 되기도 하지만 역기능적인 문제를 일으킬 수도 있다. 연극치료와 심리극은 이 평형 상태에 도전한다. 익숙하지 않은 여러 가지 역할을 치료적 공간에서 연기하면서 가지고 놀아볼 수 있다. 역할 레퍼토리가 확장됨에 따라 개인은 매 순간 엄청난 선택의 자유를 누릴 수 있게 된다. 역할과 관련된 자발성은 모레노의 핵심 개념이다(Chesner, 2010).

이를 더 발전시킨 것이 미국의 연극치료사인 로버트 랜디의 역할이론이다. 그는 그리스 비극에서부터 현대에 이르기까지 총 600여 편의 희곡에서 공통되는 극적 인물 유형을 추출하여 이를 84가지의 역할로 정리하였다. 모레노가 연극에서 역할이라는 것의 일부를 기법화하여 현실적인 접근을 도모하였다면, 랜디는 자신의 역할 뿐만 아닌 다른 사람과의 관계 속에서 어떤 역할로 살아가고 있는지 참여자가 알 수 있도록 하기 위해 허구적인 이야기 속에 등장하는 역할들을 활용하였다 즉, 랜디는 모레노의 역할 이론을 확장하였을 뿐만 아니라 그것을 이야기 속에서 은유적

으로 접근하여 참여자가 반복적으로 경험 할 수 있게 하고, 여러 역할로 이동해보게 할 수 있도록 한 것에 그 의의가 있다.

## 마. 놀이

피터 슬레이드는 놀이의 유형을 직접 놀이(personal play)와 투사 놀이(projected play)로 구분한다. 직접 놀이는 활동적이고 신체적이며, 움직임과 역할 연기가 두드러진다. 투사 놀이는 그에 비해 내면 지향적이고 상상력을 필요로 하는 활동과 관련된다. 그는 어린이가 놀면서 카타르시스와 자기 인식과 사회적 상호 작용을 얻고 말과 움직임의 리듬을 발견한다고 생각한다. 아동의 놀이는 심리적 양상들이 아무런 매개 없이 곧장 외부 세계로 투사되고 그와 동시에 외부 세계가 심리 안으로 동화되는 가장 순수한 상태의 극적 활동이다. 극화 능력, 다시 말해서 상상과 객관의 두 세계에 동시에 존재할 수 있는 능력은 인산 의식의 성장과정에서 의미심장한 발전을 특징짓는다(Landy, 2002). 어린이는 놀이를 할 때 완전히, 성스러운 정도로 진지하게 논다. 어린이는 자신이 놀고 있는 동시에 놀고 있다는 것을 알고 있다. 그것에 정열적으로 몰두하여 있으면서도 자신이 무엇을 하고 있는지 알고 있다는 것이다.

이러한 놀이가 가능한 공간을 연극치료는 창조해낸다. 이는 일상 세계로부터 분리되어 독자적인 규칙과 존재방식을 가진 영역을 만들어 내는 것이다. 작업의 초기 단계에서 흔히 게임 형식의 놀이를 이용하며, 워업 활동 역시 게임에서 영감을 얻거나 발전시키는 경우가 많다.

## 바. 의식(儀式)

소통의 수단으로서의 의식의 효능과 종교적인 행위 속에서 주어지는 자극의 힘은, 연극 속에서 여러 가지 작용점을 갖는다. 참여자의 과거로부터 불완전하게 이행된 의식을 다시 경험하게 할 수 있고, 의식의 형식을 가지고 창조하는 드라마를 통해 참여자의 문제를 다루어 볼 수 있다. 혹은 작업의 시작과 끝을 열고 닫는 일종의 제의적 틀, 집단의 의식을 만들어 유용하게 사용할 수 있다.

연극치료는 일상현실에서 극적현실로 이동하였다가 다시 일상현실로 돌아오는 구조를 가진다. 참여자가 경험하는 허구와 상상의 세계는 제의 이전 생활양식과 이후 생활양식의 '중간 상태'와도 같다. 치료 작업에서의 허구적 세계를 경험 하고난 참여자는 이전보다 훨씬 또렷한 현실감각의 세계로 이행한다.

## 사. 이미지와 상징

연극이 치유적 기능을 발휘하는 것은 그것이 보이지 않는 내적세계의 감정과 같

등을 이미지로 드러내기 때문이다. 하지만 그것보다 더욱 중요한 것은 그 이미지와 상징을 변화하게 하는 힘이 있다는 것이다. 연극은 ‘허구와 상상’으로 ‘만들어 내어’ ‘실제 경험하게 되는’ 세계이다. 즉, 허구와 상상을 체험하는 것이다. 과거의 심상뿐 아니라 미래의 심상까지도 연극은 만들어낼 수 있고 볼 수 있고 경험할 수 있다. 이 때문에 연극치료는 미래를 지향하는 힘을 가질 수 있는 것이다.

## 아. 성찰과 인식

연극치료에서 참여자는 자신의 문제에서 얼마만큼 거리를 두고 떨어져서 그것을 가시적 형식 안에서 상징화 할 수 있는 안전한 수단을 필요로 한다. 그러므로 연극 치료사는 가면, 인형, 오브제와 같은 투사 장치들을 통해서 참여자들이 위협적인 감정에서 거리를 취할 수 있도록 만들어 주어야 한다. 또한 심리적 인물보다 사회적 유형을 연기하는 편이, 체험을 직접 극화하기보다는 이야기를 사용하는 편이 좀 더 안전하다. 즉, 구조화된 투사작업은 심리극의 자연주의 기법보다 문제를 풀어 놓을 수 있는 더 넉넉한 공간을 참여자들에게 제공한다. 이러한 공간이 확보될 때 참여자는 충분히 미적거리를 탐험할 수 있다. 그 때에 자신의 문제를 성찰할 수 있는 힘이 생기는 것이다.

## 3. 역할이론과 투사기법

Landy(1990)는 역할을 “현실과 상상의 세계 속에서 우리가 우리 자신과 다른 사람들에게 품는 생각과 느낌을 담아내는 그릇” 이라고 정의하였다. 이후 역할을 구체적으로 제시하였는데 이것을 살펴보면 역할 유형, 역할 특성, 역할 기능, 역할 양식, 역할 체계 등 다섯 가지로 분류해 놓았다.

연극치료의 역할이론은 개인을 다수의 생물학적, 가정적, 직업적, 사회적 역할을 수행하는 개체로 보는데서 출발한다(Meldrum, 1994). 역할 맡기(role-taking)는 이미 결정되어 있고 자기 마음대로 바꿀 수 없는 역할을 취하는 경우거나 변경가능 하더라도 일상의 틀에 박힌 것처럼 해내는 것을 말하며, 역할 연기(role-playing)는 내담자가 자발적이며 즉흥적으로 역할을 해나가는 것을 의미한다. 마지막으로 역할 창조(role-creating)는 역할 연기가 더 발전해 나감에 따라 역할을 창조적으로 연기해 내는 것과 그 역할을 창조하는 것을 포함한다(윤석경, 2004). 이처럼 역할이론은 내담자들이 하나의 역할에 고정되어 있지 않고 다양한 역할들로 이동할 수 있도록 그들의 레퍼토리를 증가 확장하는 것이다.

투사기법이란 사람의 여러 양상들을 인형, 장난감, 꼭두인형, 가면, 사진과 같은 대상에 투사하는 연극치료 접근법을 통칭한다. Landy(1996)는 투사기법을 다른 사람이 자기가 느끼는 것처럼 느낀다고 상상하거나 더 넓게 말해서 다른 사람이 자기

와 같다고 상상하는 정신적 과정이라고 했다. 이처럼 투사기법의 주목적은 내담자가 내담자 자신과 자신이 맡은 역할 사이에 충분한 거리를 둬으로써 불안감을 제거하고 그 역할을 타맥할 수 있도록 유도하는 것으로 놀이, 즉흥극, 스토리텔링, 이야기 극화, 연극 공연 등이 있다.

치료사는 투사기법을 통해 적절한 이야기를 빌어 내담자를 괴롭히는 딜레마가 무엇인지 잡아내고 그것을 잘 풀어 갈 수 있도록 도울 수 있으며, 특히 투사기법의 일환인 이미지나 상징에 투사하여 창조적인 역할을 가지고 작업하는 투사적 역할기법(projective role technique)은 연극치료의 특징적 기법 중 하나다(Landy, 2004).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구에 참여한 참여자들은 서울시 양천구 양천장애인종합복지관 직업지원팀 직업적응훈련 프로그램을 이용 중인 성인 지적·자폐성장장애인 15명이며, 남자 11명과 여자 4명으로 구성되어 진행되었다.

다음의 참여자에 관련된 정보는 접수 면접지와 상담 및 직업적응훈련일지 등을 바탕으로 실시한 질적 조사를 정리한 내용이다.

① A 참여자(여, 26세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 언니

밝고 활발한 성격으로 동료들과의 관계형성이 좋은 편이다. 그러나 동료 훈련생들에게 간섭을 많이 하고 그로 인해 발생하는 상대방의 부정감정에 상처를 잘 받는 편이다. 언어장애로 의사소통이 자유롭지는 않으나, 프로그램 진행에 있어서 치료사의 지시에 따라 자기를 표현하는 능력은 양호했다.

② B 참여자(남, 22세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 누나 2명

간헐적인 폭력성향 등으로 동료들과의 관계형성이 낮으며, 본인의 욕구 및 분노를 조절하는데 어려움이 있다. 프로그램 진행에 있어 적극적으로 참여하였으나 간헐적으로 발생된 우악스러운 행동 등에 있어 치료사 및 보조 치료사의 개입이 불가피했다.

③ C 참여자(남, 22세, 지적장애 2급) 가족관계 : 부, 모

지적장애로 등록이 되어있으나 전형적인 자폐성향을 가진 이용인으로, 동료훈련생들과의 관계형성이 전혀 이루어지지 않는다. 정해진 일과대로 진행해야하는 습

관이 있다. 치료사와 보조치료사의 1:1 개입으로 프로그램의 참여가 가능했다.

④ D 참여자(남, 23세, 자폐성장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 여동생

소극적인 성격으로 동료와의 관계형성이 낮다. 자신감 및 자존감이 낮으며, 간헐적으로 자해행동을 보이며 왜곡된 사실을 담당교사에게 말하기도 한다. 프로그램 참여도는 양호한 편이다.

⑤ E 참여자(남, 23세, 지적장애 3급) 가족관계 : 부, 모, 남동생

동료 훈련생들과의 관계맺음이 좋은 편이며, 동료들에게 인기가 있다. 또 역사에 대한 관심이 많으며, 드라마 이야기를 자주 한다. 본인이 하고자하는 프로그램에는 적극적이다. 연극치료 프로그램 진행 시 치료자의 독려로 참여도가 양호한 편이다.

⑥ F 참여자(남, 22세, 자폐성장애 2급) 가족관계 : 부, 모, 형

동료와의 관계형성이 낮으며, 고집이 세다. 감정 및 흥분을 제어하는데 어려움이 있지만, 모든 프로그램의 참여가 적극적이다. 그러나 본인 외의 동료 훈련생들의 활동에는 관심이 없다. 연극치료 프로그램 진행 시, 담당자의 개입으로 동료 훈련생의 활동에도 집중할 수 있었다.

⑦ G 참여자(남, 21세, 자폐성장애 1급) 가족관계 : 모, 여동생

동료와의 관계형성이 낮으나, 담당자와의 관계형성이 좋다. 본인의 감정표현 및 조절하는 부분에 어려움이 있으며, 대부분의 의사소통이 반항어이다. 그러나 모든 프로그램의 참여가 적극적이며 연극치료 프로그램의 참여 또한 적극적이다.

⑧ H 참여자(남, 22세, 지적장애 1급) 가족관계 : 조모, 부, 모, 남동생

동료와의 관계형성이 좋다. 밝고 활발한 성격이며 또한 본인의 감정 조절이 양호한 편이며, 프로그램 참여도 적극적이다. 그러나 본인의 실수를 인정하는데 어려움이 있고, 간헐적으로 참여를 독려해야한다. 보조 치료사의 개입으로 연극치료 프로그램에 적극적으로 참여하였다.

⑨ I 참여자(여, 24세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 여동생 1명, 남동생 1명

동료 훈련생들과의 관계맺음은 원만하다. 체력이 약하나, 하고자하는 의지가 있어 어떤 활동이든 수행하고자 한다. 연극치료 프로그램에는 소극적이거나 독려를 통한 참여가 가능하다.

⑩ J 참여자(남, 21세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모

동료 훈련생들과의 원만한 관계를 유지하고 있으나, 발음이 부정확하여 스스로가 가족 외의 의사소통에 소극적이다. 프로그램 외의 시간에는 음악 감상을 하며 주로 혼

자 지낸다. 고집이 강하고, 소극적이지만 독려를 통한 프로그램 참여가 가능하다.

⑪ K 참여자(남, 21세, 지적장애 3급) 가족관계 : 부, 모, 여동생 1명(학생)

동료 훈련생들을 잘 챙겨주며 관계형성이 원만하고 좋다. 책임감이 있으며 훈련반 내에서 주로 반장과 중재자의 역할을 한다. 내성적인 성격이나 프로그램 활동에 적극적으로 참여한다.

⑫ L 참여자(여, 21세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 남동생 1명(고등학생)

밝고 명랑한 성격으로 동료 훈련생들과의 관계가 원만하다. 단독 대담을 요구하는 질문 또는 주목 받는 상황에서는 대답이 어려우나 모든 프로그램에 적극적으로 참여한다.

⑬ M 참여자(여, 22세, 지적장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 여동생 2명, 남동생 1명

동료 훈련생들과의 관계형성에 있어 좋고 싫음이 분명히 나타나, 한정적인 관계를 갖고 있다. 자아가 강하며 감정조절이 어렵다. 불량한 언행을 자주 보여, 담당자의 개입이 불가피하다. 그러나 프로그램 참여에 적극적이며 연극치료 프로그램에 대한 긍정적인 태도를 보이며 치료사의 지시를 잘 이행한다.

⑭ N 참여자(남, 24세, 지적장애 2급) 가족관계 : 부, 모, 형 1명(학생), 남동생 1명(고등학생)

전쟁·죽음 등을 주제로 이야기하는 것을 좋아하기 때문에 동료 훈련생들과의 공감의 한계가 있다. 그로 인해 동료들과의 관계맺음이 이루어지지 않는다. 적극적인 성격으로 모든 상황을 주도하려는 경향이 있으며, 불필요한 의성어·의태어 사용과 과장된 행동이 있다. 간헐적으로 상황과 맞지 않는 이야기를 하며, 현실과 공상의 경계가 모호하다. 연극치료 프로그램 진행 시, 치료사의 말을 경청하나, 지시와는 다른 활동을 수행한다.

⑮ O 참여자(남, 21세, 정신장애 1급) 가족관계 : 부, 모, 누나 1명(대학생)

지적장애를 동반한 정신장애로, 환청으로 인한 본인의 의지와는 관계없는 욕설 사용 등으로, 동료 훈련생들과 관계 맺음이 어려움이 있다. 소극적인 성격으로, 동료훈련생들과 담당자의 눈치를 보는 일이 잦다. 일시종결로 인한 2개월 부재로 스스로가 동료와의 관계형성에 어려움을 느끼고 있다. 감정을 억압하며 부정적인 감정 표현을 하지 않아 치료사의 1:1 개입으로 프로그램 활동에 참여하였다.

## 2. 연구절차

본 연구는 2013년 3월 18일부터 10월 7일까지 약 7개월에 걸쳐 실시하였는데

주 1회씩 총 25회기를 진행하였으며 치료사 2명과 보조 치료사 2명이 진행하였다. 프로그램실은 복지관 1층에 위치한 주간활동실로 프로그램은 1시간 30분 내외로 실시하였다. 자기표현검사 척도의 경우, 치료자와 담당자가 개별적으로 참여자와 동석해 직접 질문해가며 작성하였고 사회성 검사의 경우 담당자가 작성하였다.

참여자들이 가상의 공간 안에서 자율성을 가지고 극적 활동을 하면서 다양한 역할을 습득하여 연행해 보도록 하였다. 이를 통해 상황과 대상에 맞게 알맞은 역할을 선택하고, 연기할 수 있도록 능력을 길러 참여자 간의 소통을 보다 원활하게 할 수 있도록 구성하였다. 또한 그림, 의상, 신문지 등 다양한 사물을 사용하여 보다 안정적으로 자신의 내면과 생각을 표현하는 것을 경험하게 함으로써 사회성 향상에 도움이 되는 자기 표현력을 신장할 수 있도록 구성하였다.

### 3. 측정도구

#### 가. 사회성의 측정도구

Wasserman과 Plutchil(1973)가 병원, 학교, 시설에서 지적장애와 정서적 질병을 앓고 있는 사람들의 사회성 기초기능을 측정하기 위해 개발한 사회성 기초기능 측정 척도를 사용하였다. 이 척도는 단기간에 실시된 프로그램의 과정 동안 일어나는 변화들을 양적으로 측정하기 위한 것으로 김수진(1997)에 의해 변안된 척도를 사용하였다. 측정하는 내용은 9개의 문항으로 구성되어 있으며 각 문항을 4단계로 구분하여 단계에 따라 1단계 0점, 2단계 1점, 3단계 2점, 4단계 3점으로 점수화 된 것에 표시하는 방식으로 측정하며, 최고 점수는 24점이다. 국내에 보고된 연구를 보면 김수진(2003)은 재검사 신뢰도를 .94 ~ .97로 제시하고 있다.

#### 나. 자기표현의 측정도구

자기표현의 변화에 미치는 영향을 검증하기 위해 사용한 도구는 Rakos와 Schroeder(1980)의 자기표현 행동척도를 사용하였다. 이 척도는 20개의 문항으로 구성되어 '항상 그렇다(1)', '자주 그렇다(2)', '가끔 그렇다(3)', '대체로 그렇다(4)', '거의 그렇지 않다(5)'의 5점 척도이다. 20개의 문항 중 9개의 문항은 말한 내용 자체에 어느 정도 자기표현 요소가 포함되어 있는 지를 측정하는 문항이고, 7개의 문항은 음성에 어느 정도 자기표현 요소가 나타나는 지를 측정하는 문항이며, 나머지 4문항은 말할 때의 표정이나 손발의 움직임 등과 같이 신체 언어에 어느 정도 자기표현 요소가 반영되어 있는 가를 측정하는 문항이다. 점수분포는 20~100점 사이이다. 자기표현 검사에서 얻은 점수가 높을수록 자기표현을 바람직하게 하고 있음을 의미한다. Rakos와 Schroeder(1980)에 의하면 자기표현 척도의 반분 신뢰도는

.80으로 보고하고 있다. 또한 국내에서 보고되고 있는 연구들을 보면 김성희(1982)는 반분 신뢰도 .79, 황임란(1991)은 .78 ~ .82, 김미경(1991)은 재검사 신뢰도를 .79를 제시하고 있다.

### 다. 연극치료프로그램 구성 및 내용

본 연구에 사용된 연극치료프로그램은 성인 지적·자폐성 장애인들이 극적구조라는 안전한 테두리 안에서 신체 훈련과 올바른 감정표현을 해봄으로써 긍정적이고, 적절한 자기표현을 할 수 있도록 하였다. 또한 다양한 역할 습득을 통해 상황과 대상에 맞게 알맞은 역할을 선택하고 연기할 수 있는 능력을 길러 구성원들과의 소통을 보다 원활하게 할 수 있도록 돕는 것을 주목표로 구성하였다.

초기단계에서는 치료사와 치료환경에 대한 신뢰를 형성하며, 연극치료 프로그램과 구성원 상호 간에 친숙해지는 것을 주된 목표로 하였다. 자기표현에 있어서는 일차적으로 신체를 사용한 표현에 집중하였으며, 신체감각을 익히고, 다양한 신체표현을 습득하도록 하였다. 중기단계는 신체를 사용한 자기표현에서 감정을 표현하는 것으로 옮겨 갔으며, 적절하게 자신의 의사를 표현하는 법을 익히도록 하였다. 또한 공동 작업을 통해 협동심을 기르며, 공동 주체 형성을 통해 타인에 대한 이해의 폭을 넓히도록 하였다. 후기단계에서는 역할극을 통한 역할 연기를 통해 상황과 대상에 맞게 역할을 취할 수 있는 역할의 유연성을 도모하며, 구성원들 서로에 대한 지지와 격려를 통해 사회성을 향상 시키도록 하였다. 또한 연극치료 과정에서 이루어진 임상 관찰일지를 토대로 연극치료 프로그램 분석을 진행하였다.

연극치료 프로그램의 회기별 구체적 내용은 [표1]과 같다.

[표1] 연극치료 프로그램 회기별 내용

단계	회기	대목표	소목표	준비물
초기	1	관계형성 및 진단	관계형성 및 진단 I	색종이, 펜
	2		관계형성 및 진단 II	
	3		역할, 모방, 표현능력 진단 및 관계형성	
중기	4	여러 가지 감정 알기	여러 가지 감정 알기	음악, 색종이, 점토
	5		여러 가지 감정 느끼기(기쁨)	
	6		여러 가지 감정 느끼기(슬픔)	
	7		여러 가지 감정 느끼기(슬픔, 분노)	
	8	자기의사 표현하기	성취감 맛보기	신문지, 스케치북, 색연필, 색종이
	9		자기의사 표현하기 I	
10	자기의사 표현하기 II			

단계	회기	대목표	소목표	준비물
중기	11		자기의사 표현하기 III	색종이, 펜
	12	상황에 맞는 감정 표현하기	상황에 맞는 감정 표현하기 I	
	13		상황에 맞는 감정 표현하기 II	
	14		상황에 맞는 감정 표현하기 III	
	15	타인에게 의사전달하기	타인과 상호작용하기	음악
	16		타인에게 나의 감정과 의사 정확히 전달하기 I	
	17		타인에게 나의 감정과 의사 정확히 전달하기 II	
	18		타인에게 나의 감정과 의사 정확히 전달하기 III	
후기	19	역할극을 통한 사회성 기르기	극 속에서 역할을 통해 사회성 기르기 I	음악
	20		극 속에서 역할을 통해 사회성 기르기 II	
	21		극 속에서 역할을 통해 사회성 기르기 III	
	22		극 속에서 역할을 통해 사회성 기르기 IV	
	23	연극치료를 통해 느낀 감정을 표현하기	연극치료를 통해 느낀 감정을 정확히 표현하고 역할 입기	음악
	24		연극치료를 통해 느낀 감정을 표현해 봄으로써 스스로 성취감 느끼기	
	25		연극치료를 통해 느낀 감정 표현하기	

#### 4. 자료분석

본 연구의 결과를 통계적으로 검증하기 위하여 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Social Science) v. 12.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석 하였다. 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 및 자기표현의 사전-사후 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였다. 회기과정분석의 경우 참여 관찰법과 일지 등을 토대로 참여자들의 자발성의 변화, 언어적 또는 비언어적 자기표현 변화, 구성원과의 협력 활동, 또래간의 상호작용을 살펴보았다.

## IV. 연구결과

### 1. 연극치료프로그램의 진행 분석

연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성 장애인의 자기표현력과 사회성 향상에 미치는 영향을 알아보기 위해, 연극치료사들이 구체적으로 관찰한 일지를 초기, 중기, 후기 단계로 살펴보면 다음과 같다.

초기 단계는 1회기에서 3회기까지이며, 먼저 치료사들과 보조 치료사들과 집단 구성원간의 라포 형성을 주목표로 하였다. 중기 단계는 4회기에서 18회기까지이며, 투사모델과 역할모델을 병행하여 적용하였다. 안전한 공간 안에서 자기표현을 해봄으로써 타인에게 자신의 감정과 생각을 바르게 표현할 수 있도록 도왔다. 또한 초기단계에서 치료사와 보조치료사, 그리고 각 구성원들 간의 관계가 좋아졌으나 직접적인 관계형성에는 어려움을 보여 협동 작업을 통해 서로 협력하고 지지할 수 있도록 하였다. 후기 단계는 19회기에서 25회기까지이며, 여러 가지 상황들에 대해 역할극을 해봄으로써 상황에 따른 유연성을 기르도록 하였으며, 합동공연을 통해 자기 유능감을 획득할 뿐 아니라, 상호 협력적 관계를 구축할 수 있게 하였다.

다음의 [표2]는 초기단계에서 후기단계까지의 참여자들을 기록한 일지를 바탕으로 태도변화를 정리한 것이다.

[표2] 초기·중기·후기단계 참여자 태도변화

참여자	단계	변화과정
A	초기	프로그램참여에 적극적이고 집중하는 모습을 보였으나, 동료 훈련생들에게 간섭과 제약을 많이 하는 모습을 보였다. 발음이 정확하지 않아 의사소통의 어려움이 있었으나 한 글자 씩 또박또박 말하도록 독려하였다.
	중기	치료사와의 강화행동을 통해, 동료 훈련생들에게 간섭을 하거나, 제약을 하는 모습이 점차 줄어들었다. 여러 가지 감정알기 6회기에서는 슬픔에 대해 활동을 하던 중 눈물을 보이는 행동을 보였다.
	후기	프로그램 진행 시, 동료 훈련생에게 보이던 간섭 및 제약의 행동을 거의 찾아볼 수 없었으며, 독려 없이도 본인의 감정표현 및 의사표현을 위해 스스로가 한 글자 씩 또박또박 말하는 모습을 보였다.
B	초기	프로그램참여를 재미있어 하나, 동료들을 괴롭히며 산만한 행동을 보였고, 치료사가 제시하는 활동에 대해 매번 새롭게 해석해서 마음대로 표현하는 모습을 보였으나, 치료사와의 라포 형성 후, 산만하고 동료들을 괴롭히는 행동이 줄어들었다.
	중기	담당자의 개입과 치료사와 보조치료사의 라포 형성 후, 산만하고 폭력적인 성향은 점차 줄었다. 프로그램 진행에 진지하게 참여하는 모습을 보였다.
	후기	프로그램에 흥미를 느끼며, 치료사와 보조치료사와의 관계 형성이 좋았다. 치료사가 제시하는 활동을 모두 수행하고 동료 훈련생들 도와 프로그램에 참여하였다.

참여자	단계	변화과정
C	초기	본인 외에 어떤 사람에게도 관심을 보이지 않으며, 치료사가 직접 이름을 부르거나 옆에 다가서야만 프로그램에 한시적으로 참여하였다. 프로그램실을 계속해 돌아다니며 프로그램에 별다른 관심을 보이지 않았다.
	중기	자발적으로 프로그램실로 들어와 본인의 좌석에 앉아 프로그램에 대한 흥미를 느끼기 시작하였다. 프로그램실을 계속해 돌아다니는 행동 또한 눈에 띄게 줄어들었다.
	후기	보조 치료사와의 1:1 개입으로 프로그램 진행에 어려움이 없었으며, 동료 훈련생들을 방해하는 개인행동 또한 줄어들었다. 동료 훈련생들과 함께 호흡을 맞추는 등 협동을 하고 본인이 맡은 역할을 끝까지 수행하는 모습을 보였다.
D	초기	프로그램 참여에 적극적이거나, 치료사가 제시하는 활동에 대해 매번 새롭게 해석해서 2-3차례의 제시활동에 대한 설명을 했으나 마음대로 표현하는 모습을 보였다.
	중기	여러 가지 감정알기 분노 회기에서 참여자가 아버지에게 갖고 있는 두려움과 분노를 자해와 함께 표출하여, 올바른 감정 표현을 제시하여 수행할 수 있도록 도왔다. 본인이 새롭게 해석한 표현 활동이 아닌 동료 훈련생들과 함께 제시 활동을 수행할 수 있었다.
	후기	동료 훈련생들을 주도하며 역할극을 수행할 수 있으며, 본인의 감정표현을 올바르게 할 수 있게 있었다.
E	초기	치료사가 제시하는 활동에 소극적이었다. 동료들을 놀리고 드라마 주인공의 이름을 수차례 말하며 동료들의 프로그램 참여를 방해하였으나, 치료사와의 라포 형성 후, 행동이 점차 줄어들었다. 연극치료 프로그램을 유지한다고 표현하였다.
	중기	연극치료 프로그램을 유지하게 생각하고 참여하지 않으려 하였으나, 점차 그 행동이 사라졌다. 상황에 대한 치료사의 설명을 통해 활동 수행이 가능해졌다.
	후기	본인의 행동이 동료 훈련생들에게 방해가 된다는 사실을 인지하여 놀리는 행동들을 하지 않았다. 상황과 맞지 않는 대화시도가 눈에 띄게 줄어들었으며, 연극치료 프로그램에 적극적으로 참여하며 흥미를 느꼈다.
F	초기	프로그램 참여에 흥미를 보였다. 치료사가 제시하는 활동에 소극적이었다. 치료사와의 라포 형성 후, 2회기부터 점차 적극적으로 변화하였다.
	중기	치료사가 제시하는 활동 외에도 본인이 하고자 하는 활동에 고집이 있었으나, 보조치료사와의 1:1 개입으로 줄어들었다. 동료 훈련생의 말을 모방하며 본인의 감정표현에 서툴렀으나 간격을 두어 제시한 활동 및 표현이 수행 가능했다.
	후기	프로그램 참여에 적극적이다. 치료사가 제시한 활동 수행에 자폐성향이 있어 약간의 어려움이 있었으나 독려를 통해 수행이 가능했다. 본인이 아닌 동료 훈련생의 활동 에는 관심이 없는 모습을 보였다.
G	초기	프로그램 참여에 적극적이다. 치료사가 제시한 활동 수행에 자폐성향이 있어 약간의 어려움이 있었으나 독려를 통해 수행이 가능했다. 본인이 아닌 동료 훈련생의 활동 에는 관심이 없는 모습을 보였다.
	중기	치료사에게 애착을 보이나, 동료 훈련생 및 보조 치료사에게도 다가가 도와주려는 모습을 보였다. 다양한 감정표현 회기 초반에서는 감정표현에 어려움을 느꼈으나 반복해서 수행하며 다양한 감정표현의 마지막 회기에서는 본인의 감정을 표현할 수 있었다.
	후기	역할극 진행 시, 본인과 짝인 동료 훈련생을 잘 챙겨주는 모습을 보였다. 본인의 순서가 아니어도 동료 훈련생들의 극을 관심 있게 지켜봐주며 치료사가 개입하지 않아도 본인의 순서를 알고 극을 이끌어 나갔다.

참여자	단계	변화과정
H	초기	프로그램 참여에 적극적이고 치료사가 제시한 활동 또한 모두 수행이 가능하다. 치료사와의 라포 형성에 시간이 오래 걸리지 않았으며, 초기단계의 모든 활동을 진지하게 참여하였다. 그러나 본인이 주목을 받아야만 적극적으로 참여하는 모습을 보였다.
	중기	본인이 모든 극의 주인공이어야 하고, 주목을 받아야만 프로그램에 흥미를 느꼈으나 치료사와 보조치료사와의 개입으로 점차 그런 행동들이 줄어들었다.
	후기	본인이 주인공이 아니어도, 동료 훈련생들의 극을 관심 있게 지켜보며 본인에게만 집중된 관심이 타인에게 옮겨갔다. 그룹 활동을 적극적으로 참여하였다. 또 분노표현에 대한 올바른 표현방법을 습득하여 역할극 등 다양한 상황극 때에 접목해 올바르게 표현할 줄 안다.
I	초기	프로그램 참여에 소극적이거나, 치료사와 보조치료사의 독려로 제시 활동에 대한 수행이 가능했다. 3회기부터는 제시한 활동에 대해 완수하려고하는 모습을 보였다.
	중기	여러 가지 감정알기 중, 슬픔과 화남에 있어 수용이 어려웠다. 본인 스스로가 감정을 억압하려는 모습을 보였다. 그러나 긍정적인 감정 알기에서는 감정표현이 풍부했다. 협동과 협력하는 그룹 활동에서는 뒤로 빠져있는 등 소극적인 행동을 보였다.
	후기	올바른 부정적인 감정표현과, 본인의 감정 표현을 솔직하게 하는 모습을 보였다. 또한 소극적이었던 그룹 활동 시, 적극적으로 동료 훈련생들과 협력하여 수행 할 수 있다.
J	초기	본인 스스로가 연극치료 프로그램 참여에 자발적이지 않으며, 치료사의 독려를 통한 참여도 어려웠으나, 동료훈련생들과 함께하는 그룹 제시활동에서는 적극적으로 참여하였다. 발음이 정확하지 않아 몇 차례 되물으면 대답을 하지 않는 모습을 보였다.
	중기	료사 뿐만 아니라, 보조 치료사에게도 관심을 보며 지시에 조금씩 따라주는 행동을 보였다. 발음이 정확하지 않아 다시 되물을 때에 참여자에게 왜 되물었는지에 대해 상세히 설명해준 후, 참여자가 또박또박 말 할 수 있게 독려하였다.
	후기	프로그램 진행 시, 설명을 하지 않아도 되물었을 때 스스로가 또박또박 다시 정확하게 말할 수 있게 되었으며 역할극을 할 때 동료 훈련생들을 도와주려 하며 자신의 순서가 아닌 동료의 순서도 챙겨가며 적극적으로 참여했다.
K	초기	연극치료프로그램에는 소극적으로 참여하였으나, 치료사가 제시하는 활동만을 수행하였다. 초기단계에서의 감정표현은 서투르며 감정을 억압하는 모습을 보였다.
	중기	치료사가 제시하는 활동 뿐만 아니라, 동료 훈련생들의 활동도 관심 있게 보며 프로그램에 참여를 하였다. 억압된 감정을 올바르게 표현하는 방법을 습득하여 치료사와 보조 치료사와의 라포 형성을 하였다.
	후기	동료 훈련생들과의 관계형성이 좋아 프로그램 중간 중간 장난을 치는 모습을 보였으나, 프로그램에 대한 흥미와 관심을 가지고 적극적으로 참여하였다. 역할극을 통한 사회성을 기르는 회기에서는 본인이 맡은 역할을 충실히 수행하였다
L	초기	연극치료프로그램 자체에 흥미를 느끼고 적극적으로 참여하였다. 치료사와 보조 치료사와 별다른 라포 형성 없이도 친밀감이 있다. 그룹 활동이 아닌, 단독으로 무엇인가를 해야 할 때 소극적으로 변했다.
	중기	타인을 신뢰하고 본인을 맡기는 것에 대해 거부반응 보였다. 말로 감정표현을 하는 것보다 행동이나 표정으로 표현하기를 선호하였다. 동료훈련생들과의 관계가 좋아 먼저 말을 걸고 장난치는 모습을 보였다.

참여자	단계	변화과정
L	후기	타인을 신뢰하고 본인을 맡기는 것에 유연한 모습을 보였다. 말로 표현하는 감정표현에서는 시간을 갖고 기다려주면 본인의 감정을 표현할 수 있었다. 또한 어떤 역할이든 자신 있게 수행하려는 모습을 보였다.
M	초기	연극치료에 흥미를 느끼나, 본인이 하고 싶지 않은 치료사의 제시 행동은 전혀 수행하지 않는 모습을 보였다. 또한 K참여자에게 동료 훈련생의 흉을 보는 행동을 간헐적으로 보였다. 기타 참여자의 행동에 K참여자가 반응을 해주지 않자, 본인의 감정조절을 하지 못하고 시비가 붙는 상황이 몇 차례 발생하여 담당자의 개입이 불가피한 경우가 있었다.
	중기	동료 훈련생과 다툼이 있을 시 노골적으로 프로그램에 대한 거부감을 보이며 불량한 태도를 보여 담당자의 개입이 불가피하였다. 그러나 다툼이 없고, 본인이 참여하고자 하는 의지가 있을 때에는 적극적으로 프로그램에 참여하였으며 동료 훈련생들의 활동도 관심 있게 지켜보았다.
	후기	동료 훈련생과의 다툼의 횟수가 현저히 줄었으며, 올바른 감정 표현 및, 타인의 감정 알기 등을 통해 본인 스스로의 감정을 절제하는 방법을 습득하였다. 다툼이 발생했을 때도 안정적으로 프로그램에 참여하는 모습을 보였다.
N	초기	자신이 가장 돋보이고 싶어 하며, 기존 방식과는 다르게 자신만의 방법으로 계속해서 표현하려고 했다. 또한, 동료 훈련생들과 공감할 수 없는 대화주제로 동료들과의 대화에서 고립되었다. 그러나 본인의 잘못이 아닌 동료 훈련생들이 본인을 이해하지 못한다는 불만을 자주 표현하였다. 자신의 차례에만 집중하고, 동료 훈련생들이 하는 행동이나 표현에는 관심을 보이지 않았다.
	중기	공유할 수 없는 대화주제에 대해 최대한 말을 하지 않으려 노력하는 모습이 보였다. 타인의 감정알기 회기를 통해, 불만이 감소하였으나 완전한 이해가 아닌 모습을 보였다. 치료사와 보조치료사가 제시하는 활동을 적극적으로 수행하였다. 본인만 주목받고자하는 욕구는 줄었으나, 동료들의 활동을 관심 있게 지켜보지는 않았다.
	후기	치료사와 담당자의 상담을 통해 본인이 말하는 내용이 동료들과 공감할 수 없다는 것을 인지하였고, 그로 인해 자연스럽게 타인의 감정을 알게 되었다. 또한 본인의 감정인 기쁨, 슬픔, 분노, 두려움의 감정을 명확히 구분하여 표현할 수 있게 되었다. 역할극을 통해, 동료 훈련생들의 활동도 관심있게 지켜볼 수 있게 되었다.
O	초기	동료 훈련생들의 눈치를 많이 살피며, 지시에는 잘 따르나 스스로 생각하고 행동하는 부분에서는 어려움을 나타내었다. 스스로 무엇인가를 하고자하는 의지가 부족했으나, 관심이 자신에게 집중될 때에는 적극적으로 표현하였다.
	중기	초기에 보이던 불안감은 많이 사라졌으며, 치료사의 말에 집중하여 프로그램에 적극적으로 참여하고자 하였다. 그러나 여전히 자신의 생각을 이야기하는 부분에는 어려움을 나타냈다.
	후기	여러 가지 활동과 역할극을 통해 조금씩 본인의 생각이나 느낌을 표현하기 시작했으며, 잘하지 못하는 동료 훈련생들을 도와주려 했다. 다른 사람들의 눈치를 살피며 경계하는 모습이 많이 완화된 변화를 보였다.

## 2. 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성에 미치는 영향

연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 향상에 미치는 효과를 알아보기 위해 프로그램의 실시 전과 실시 후에 사회성 기초기능 측정 척도를 실시하였다.

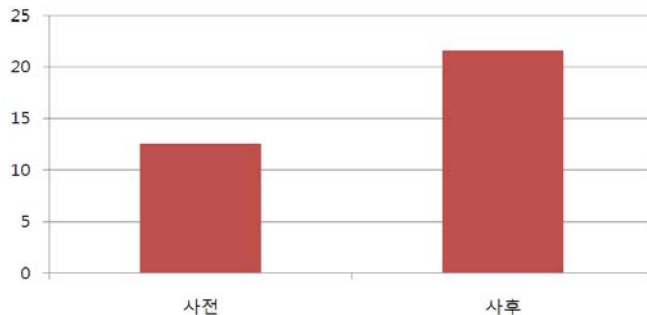
성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 기초기능 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 다음 [표3] 와 같다. 분석결과 사전 사회성 기초기능은 12.50점에서 사후 사회성 기초기능은 21.50으로 9.00점 증가하여 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=-10.843$ ,  $p<.001$ ). 즉, 본 연구에서 실시한 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 기초기능 향상에 효과가 있는 것으로 나타났다.

[표3] 사회성 기초기능의 사전·사후 검사 결과

구분	시기	N	M	SD	t-value	p
사회성 기초기능	사전	15	12.50	2.461	-10.843***	.000
	사후	15	21.50	3.100		

\*\*\* $p<.001$

[그림 1] 사회성 기초기능의 사전·사후검사 결과



[그림 1]을 살펴보면 사전 결과 12.50에서 사후 결과가 21.50으로 총점 9점이 상승한 것을 볼 수 있다. 성인 지적·자폐성 장애인이 연극치료 프로그램을 통하여 사전에 비해 사후에 집단에 들어오는 모습, 참가 양상, 접촉의 허용, 감정 표현, 대화, 시선, 표현, 응답, 치료사와의 관계가 향상된 것을 알 수 있다.

### 3. 연극치료프로그램이 성인 지적·자폐성 장애인의 자기 표현력에 미치는 영향

#### 가. 전체 자기표현

성인 지적·자폐성 장애인의 자기표현 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 다음 [표4] 과 같다. 분석결과 사전 전체 자기표현은 58.50점에서 사후 자기표현은 76.40점으로 17.90점 증가하여 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t = -13.471$ ,  $p < .001$ ). 본 연구에서 실시한 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 전체 자기표현 향상에 효과가 있는 것으로 나타났다.

[표4] 전체 자기표현의 사전·사후 검사 결과

구분	시기	N	M	SD	t-value	p
자기표현	사전	15	58.50	9.241	-13.471***	.000
	사후	15	76.40	6.670		

\*\*\* $p < .001$

#### 나. 자기표현 하위요인별 변화

##### 1) 내용적 요소 변화

성인 지적·자폐성 장애인의 내용적 요소 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 다음 [표5] 와 같다. 분석결과 사전 내용적 요소는 27.50점에서 사후 내용적 요소는 34.40점으로 6.80점 증가하여 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t = -9.350$ ,  $p < .001$ ). 본 연구에서 실시한 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 내용적 요소 향상에 효과가 있는 것으로 나타났다.

[표5] 내용적 요소의 사전·사후 검사 결과

구분	시기	N	M	SD	t-value	p
내용적 요소	사전	15	27.50	3.536	-9.350	.000
	사후	15	34.30	3.234		

\*\*\* $p < .001$

## 2) 음성적 요소 변화

성인 지적·자폐성 장애인의 음성적 요소 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 다음 [표6] 와 같다. 분석결과 사전 음성적 요소는 14.30 점에서 사후 내용적 요소는 19.20점으로 4.90점 증가하여 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=-5.106$ ,  $p<.001$ ). 본 연구에서 실시한 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 음성적 요소 향상에 효과가 있는 것으로 나타났다.

[표6] 음성적 요소의 사전·사후 검사 결과

구분	시기	N	M	SD	t-value	p
내용적 요소	사전	15	14.30	4.523	-5.106	.000
	사후	15	19.20	2.898		

\*\*\* $p<.001$

## 3) 체언적 요소 변화

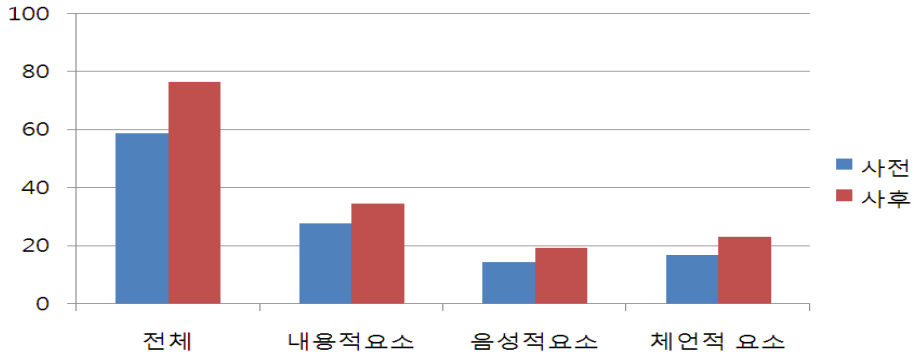
성인 지적·자폐성 장애인의 체언적 요소 변화를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 다음 [표7] 과 같다. 분석결과 사전 체언적 요소는 16.70 점에서 사후 내용적 요소는 22.90점으로 6.20점 증가하여 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=-5.568$ , 체언적 요소 향상에 효과가 있는 것으로 나타났다).

[표7] 체언적 요소의 사전·사후 검사 결과

구분	시기	N	M	SD	t-value	p
내용적 요소	사전	15	16.70	3.401	-5.568***	.000
	사후	15	22.90	2.331		

\*\*\* $p<.001$

[그림 2] 자기표현의 사전·사후검사 결과



[그림 2]에서 보듯이 전체 결과가 17.90 증가하였으며, 자기표현의 하위 요인에도 내용적 요소 6.80, 음성적 요소 4.90, 체언적 요소 6.20 증가하였음을 알 수 있다. 특히 내용적 요소에 가장 큰 변화를 보였는데, 이는 연극치료가 자기표현 하위 요인 중 타인에게 자신의 의사와 감정을 표현하는 것에 효과적임을 알 수 있다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 자기표현력 및 사회성 향상에 미치는 영향을 알아보기 위해 서울 양천장애인종합복지관 직업적응훈련생 15명을 대상으로 8개월 동안 총 25회기의 결과를 분석한 연구이다. 본 연구에서는 연극치료를 통한 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 기초기능과 기술 및 자기표현력 향상을 목표로 하였으며, 사회성 기술향상을 위해서는 바람직한 의사소통을 위한 자기주장, 감정 표현이 필수적이므로 자기표현 향상도 함께 검증하였다.

성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 향상을 객관적으로 측정하기 위하여 Wasserman 과 Plutchil(1973)가 개발한 사회복지사용 사회성 기초기능 측정 척도를 사용하였다.

자기표현향상을 측정하기 위한 진단도구로는 Rokos와 Schroeder(1980)이 개발하고 변창진과 김성희(1980)가 변안한 자기표현 행동척도를 사용하였다. 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 향상을 위한 연극치료 사전·사후 검사 결과에 대해 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 기초기능향상에 미치는 효과

를 검증한 결과에서 유의미한 결과를 나타내었다. 이는 낮선 집단에 참가하는 모습과 양상에서 스스로 참여하고, 집단과 함께 참여하는 횟수가 점차 늘었음을 의미하여, 접촉의 허용, 감정표현, 대화, 시선, 표정과 응답, 치료사와의 관계에서 의미 있는 변화를 나타내었다고 할 수 있다.

둘째, 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 자기표현 향상에 미치는 효과를 검증한 결과에서 유의미한 결과를 나타내었다. 말하고 싶은 것이 있어도 참거나, 말하는 내용이 분명하지 못하고, 상대방의 감정을 고려하지 않고 말을 하는 등의 내용적 요소에서 유의미한 변화가 있었으며, 억양, 소리 등의 음성적 요소, 표정, 시선, 몸의 굳어있는 정도와 관련된 체언적 요소에서도 유의한 변화가 있었다.

셋째, 연극치료기법 분석, 각 회기 임상 관찰일지 분석을 통해서도 성인 지적·자폐성 장애인의 사회성 향상을 확인할 수 있었다. 초기단계에서는 타인의 이야기를 전혀 듣지 않고, 자신의 흥미 위주로만 참여하고, 상호대상과만 관계를 맺으려 하였으나, 후기단계로 진행 될수록 타인과 협력하여 프로그램에 적극적으로 참여하고, 좋고 싫은 것에 대한 자신의 의사표현을 분명히 하며, 전체 구성원간의 교류가 활발히 일어나는 것이 관찰되었다.

위의 결과들을 종합해 볼 때, 연극치료가 성인 지적·자폐성 장애인의 올바른 자기표현력을 신장시키며, 나아가 타인과의 접촉 기회 증가와 상황에 따른 다양한 역할수행을 통해 대인관계의 폭을 넓혀 사회성 향상에도 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인 할 수 있다.

## 2. 제언

첫째, 연극치료에 사용한 연극치료 프로그램의 경우 양천장애인종합복지관 직업지원팀 직업적응훈련생의 특성을 고려하여 구성된 내용이기 때문에 다른 성인 지적·자폐성 장애인들에게 적용하였을 때 같은 연구결과를 기대하기 어렵다. 따라서 프로그램 참여하는 성인 지적·자폐성 장애인들의 특성에 따른 프로그램이 계속 이뤄져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에 참여한 참여자들의 장애 및 등급 수준이 다르게 구성되어 프로그램 인지에 대한 반응이 모두 다르게 나타났기 때문에 추후에는 장애 및 등급 수준을 고려하여 각 각의 대상으로 실시한 연극치료가 자기표현과 사회성에 미치는 효과를 검증 할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 연극치료를 25회기로 한정하여 진행되어 프로그램 종결 후에도 일상적으로 지속되리라는 보장은 없으나, 반복적이고 장기적인 연극치료프로그램을 실시하면 사회성과 자기표현 뿐 만 아니라, 다른 치료의 긍정적인 효과도 볼 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- 김현택, 박동건, 성한기, 유태용, 이순목, 이영호, 진영선, 한광희, 황상민(2001). 『심리학』. 학지사
- 박미리(2009). 『발달장애와 연극치료』. 학지사
- Madeline Andersen-Warren Roger Graunger(2009). 『연극치료 접근법의 실제』. 이효원 역. (주)시그마프레스
- 이선형, 배희숙(2011). 「예술치료를 위한 역할개념 연구」. 한국연극학 제 43호
- 김진숙(1993). 『예술심리치료의 이론과 실제』. 서울: 중앙적성출판사
- 이효원(2008). 『연극치료와 함께 걷다』. 서울: 울력
- 지경주(2006). 『연극치료 워크북: 연극적인 방법을 이용한 활동기법』. 경기: 양서원
- 장영아(1997). 연극치료의 이론과 실제에 관한 연구. 경성대학교 석사학위 청구논문.
- 김관호(2000). 장애인 통합교육 발전에 관한 실증적 연구. 경희대학교 석사학위청구논문
- 김동희(1998). 발달장애아동의 사회적응능력 향상을 위한 개별 사회기술훈련에 관한 연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위청구논문
- 김영미(2010). 발달장애 및 정서이슈 아동의 사회성 향상을 위한 연극치유 프로그램 사례연구. 세종학교 대학원 석사학위논문
- 백정연(2004). 발달장애아동의 사회적응능력 향상을 위한 사회기술훈련 프로그램의 효과성 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 홍영란(2003). 자기표현 훈련 프로그램의 적용이 중학생의 자기존중감에 미치는 효과. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 문진희(2000). 사회적 역할놀이가 발달지체아의 언어습득에 미치는 효과. 대구대학교 석사학위청구논문
- 우혜선(2003). 연극놀이 프로그램이 지적장애아의 사회 적응 행동에 미치는 효과. 영남대학교 석사학위청구논문
- 이경선(1999). 구조화된 사회성 기술교수가 지적장애아동의 공격성행동에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위청구논문
- 윤순임(2000). 또래협동 역할놀이가 정신지체아의 위축 및 친사회적 행동에 미치는 효과. 대구대학교 석사학위청구논문
- 전선주(1998). 인형극을 통한 상호작용 활동이 정신지체아의 사회성 발달에 미치는 효과. 대구대학교 석사학위청구논문
- 전정희(2001). 집단사회기술훈련이 발달장애아동의 사회성 향상에 미치는 효과. 대구대학교 석사학위청구논문
- 정진용(1999). 역할놀이를 통한 언어지도가 지적장애아동의 자발적 표현 언어에 미치는 효과. 대구대학교 석사학위논문

## 부록 1. 사회성 기초기능 척도

### 1. 집단에 들어오는 모습

- ① 집단에 들어오는 것을 완강히 거부한다.
- ② 마지못해 이끌려 들어온다.
- ③ 부르면 들어온다.
- ④ 자기 스스로 들어온다.

### 2. 참가 양상

- ① 집단을 혼란시킨다.
- ② 집단과 관계없이 행동한다.
- ③ 가끔 집단과 함께 행동한다.
- ④ 계속 집단과 함께 행동한다.

### 3. 접촉의 허용

- ① 접촉을 거부한다.
- ② 접촉을 불쾌감을 표현한다.
- ③ 접촉에 약간 구애를 받는다.
- ④ 접촉에 아무런 구애도 받지 않는다.

### 4. 감정표현

- ① 흥분, 불안, 긴장이 보인다.
- ② 무표정, 지루한 듯 보인다.
- ③ 흥미 있는 것만 열중하고 그 외의 것은 무관심하다.
- ④ 흥미 있어 하고 열중하고 있다.

### 5. 대화

- ① 전혀 이야기하지 않는다.
- ② 요청에 의해 이야기 한다.
- ③ 무엇을 요구할 때만 이야기 한다.
- ④ 자발적으로 이야기 한다.

### 6. 시선

- ① 전혀 맞추려 하지 않는다.
- ② 요청에 의해 맞춘다.
- ③ 때와 사람에 따라 맞춘다.
- ④ 언제나 누구와도 잘 맞춘다.

7. 표정

- ① 전혀 변하지 않는다.
- ② 대체로 무표정하거나 미미한 변화가 있다.
- ③ 대체로 상황에 맞는 변화를 한다.
- ④ 감정과 일치하는 변화를 한다.

8. 응답

- ① 전혀 없다
- ② 큰 소리로 불러야 응답한다.
- ③ 대체로 잘 응답한다.
- ④ 잘 응답한다.

9. 치료자와의 관계

- ① 완전히 무시한다.
- ② 치료자가 요구할 때나 흥미 있는 상황에만 접근한다.
- ③ 무엇을 요구할 때나 흥미 있는 상황에만 접근한다.
- ④ 적극적이다.

## 부록 2. 자기표현 척도(Communication-Self Expression)

구분	내용	거의 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
내용적 요소	1	말하고 싶은 것이 있어도 참는다.				
	2	대화의 마지막에 가서야 자신의 의사를 이야기 한다.				
	3	말하는 내용이 분명하지 못하다.				
	4	사과를 많이 한다.				
	5	예의바르지 못하다.				
	6	자신의 의사와는 다른 부득이한 이유를 내세워 변명을 한다.				
	7	잘 아는 사이에서는 상대방의 감정을 고려하지 않는다.				
	8	잘 아는 사이에서는 자신의 행동에 대해 설명하지 않는다.				
	9	잘 아는 사이에서는 자신의 입장만을 고려한다.				
음성적 요소	10	증얼거리는 것은 아니나 상대가 알아듣기 어려울 만큼 약하게 말한다.				
	11	단호하게 말하지 못한다.				
	12	말을 입 안에서만 증얼거린다.				
	13	자신이 생각하기에 억양이 어색하다.				
	14	“에-”, “음-” 등 말이 중간에서 끊어진다.				
체언적 요소	15	말하기 전에 주저주저 한다.				
	16	말하기 전이나 말하는 도중에 서두른다.				
	17	말할 때 상대를 바로 보지 못한다.				
	18	웃거나 찡그리는 등 얼굴 표정이 진지하지 못하다				
	19	손을 비비거나 발을 굴리는 등 말할 때 태도가 자연스럽지 못하다.				
	20	말할 때 몸이 어딘가 굳어 있다.				



# 가족자원봉사활동 참여가 가족 건강성에 미치는 영향

지역복지팀 사회복지사  
김 원 중

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 자원봉사
2. 가족건강성

## III. 연구방법

1. 연구대상
2. 자료수집
3. 측정도구
4. 자료분석

## IV. 연구결과

1. 설문응답자의 일반적 사항
2. 연구 가설 입증

## V. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

우리 사회는 학교, 직장, 각종 자격 취득을 위한 과정 중에서 자원봉사활동이 거의 의무화 되어 있을 정도로 장려하고 있다. 공부, 업무가 중요하지만 인간의 인성을 긍정적으로 기르는 것에도 관심을 가지고 있다는 것이다. 그렇다면 자원봉사는 왜 필요한 것일까. 첫째 우리나라는 급속한 산업화 사회로 접어들면서 사람과 환경을 중심으로 많은 사회문제가 발생하고 있다. 사회문제를 해결해 나가는데 공공기관의 역할만으로는 어려운 현실이다. 둘째, 사회복지기관과 시설의 인력이 부족하다. 지역사회복지를 지역사회가 해결해야 하는 상황속에서 사회복지기관과 시설 종사자들은 많은 업무량과 사회복지 서비스를 소화해야만 하는데 자원봉사자의 도움 없이는 사회복지 서비스를 진행하기 어렵다. 마지막으로 셋째, 자원봉사활동에 참여하는 사람들에게 기회를 제공하는 것이다. 자원봉사활동에 참여를 원하는 사람들에게 기회를 제공하여 우리 사회에 상부상조 정신과 연대감을 조성할 수 있다. 성인 뿐만 아니라 학생들은 자원봉사활동에 참여하여 얻은 경험을 통해 다시 한 번 자원봉사에 참여하는 기회를 가질 수 있다.

가족이 함께하는 자원봉사활동은 자원봉사활동을 통해 가족 간 결속력도 다지고 자녀들에게 자신이 누군가에게 필요한 사람이 된다는 책임감도 함양할 수 있을 뿐 아니라, 부모가 자녀들이 효과적·효율적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 지원하는 방안으로 가족자원봉사활동에 대한 관심이 나타나기도 한다. 이에 가족건강성 향상에 영향을 주는 가족자원봉사 동기 요인을 알아보고 가족자원봉사활동 활성화 및 지역사회문제 해결과 가족 건강성 향상을 위한 방안을 알아보려고 한다.

### 2. 연구의 문제 및 가설

#### 가. 연구 문제

가족자원봉사활동 경험요인이 정서적 유대감, 긍정적인 의사소통, 문제해결능력, 지역사회와의 유대관계에 미치는 영향과 정서적 유대감, 긍정적인 의사소통, 문제해결 수행능력, 지역사회와의 유대관계가 가족건강성에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

## 나. 연구 가설

위의 연구 문제를 토대로 가족자원봉사활동이 정서적 유대감을 높이고, 가족 간의 의사소통이 긍정적이며, 문제해결에 대한 능력이 높고, 지역사회와의 유대관계가 높은 가족이 되는 것으로 정의하고 가설을 설정하였다.

가설 ① 가족자원봉사활동 경험에 따라 가족 간의 유대감에는 차이가 있을 것이다.

가설 ② 가족자원봉사활동 경험에 따라 가족의 의사소통에 차이가 있을 것이다.

가설 ③ 가족자원봉사활동 경험에 따라 가족의 문제해결 수행에는 차이가 있을 것이다.

가설 ④ 가족자원봉사활동 경험에 따라 지역사회와의 유대관계에는 차이가 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 자원봉사

#### 가. 자원봉사의 정의

자원봉사자, 볼런티어(volunteer)란 라틴어의 voluntas(자유의지)라는 단어에서 유래하였다고 전해지고 있다. 라틴어의 Volo(의지)란 영어의 will에 해당하는 단어로써 의미는 자발적인 것, 임의적 자유의지를 의미한다. 한국사회복지협의회에서는 자원봉사활동이란 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사조직에 자발적으로 참여하여 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각해 필요한 서비스를 제공하여 이타심의 실현과 자기실현을 성취하고자 하는 활동이라고 정의하고 있다.(김범수 외, 2004)

#### 나. 가족자원봉사활동의 개념

가족자원봉사는 공동체의 과제들을 해결하는 일에 가족이 함께 하나의 단위가 되어 참여하는 봉사활동을 의미한다. 우리나라에서는 가족자원봉사를 부모와 자녀들이 함께 지역사회 안에서 봉사가 필요한 사람과 장소를 찾아서 봉사서비스를 제공하는 활동으로 정의하고 있다.(세계자원봉사대회자료집, 1997) 가족자원봉사는 개별적 자원봉사활동과 달리 최소한 2명 이상의 가족구성원이 함께 자원봉사활동에 참여하는 것을 말한다.

## 2. 가족건강성

### 가. 가족의 개념

가족이라는 개념은 같이 사는 사람들, 즉 식구를 지칭하는 것으로 해석된다. 또는 같이 사는 사람들의 관계나 그들의 삶을 규정하는 제도로 해석된다. 김규원은 시기적으로 비교적 근래에 이르기까지 우리 사회에서 가족이란 용어는 순수한 학술 용어에 지나지 않았고, 실제로는 식구 또는 식솔이라는 용어가 더 많은 사람들에게 일상적 의미를 지녀왔다고 주장했다. 가족은 서양 학문에 기초하여 공동 거주와 경제적 협력, 대 사회적 기능을 담당하는 사회적 집단을 포괄적으로 지칭하는 측면이 강하다고 보았다. 2005년 3월 31일에 개정된 우리나라 민법(제799조)에서 가족은 "배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매인데, 그 중 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매의 경우에는 생계를 같이하는 경우에 한한다."라고 규정되어 있다. 개정된 민법의 규정은 혈연 중심에서 벗어나 생계를 같이하는 공동체의 개념을 포함하고 있으며, 가족의 제도적인 구성을 넘어 기능을 강조하고 있음을 알 수 있다.

### 나. 가족건강성의 개념

건강한 가족이란 가족 구성원 각 개인의 심리·사회적 발달을 도모하고 가족원간의 상호작용이 기능적이고 원만하게 일어나며, 가족의 공동체적, 정서적, 도덕적 관계 향상을 도모하는 가족으로 정의하였다.(유영주, 1991) 즉, 건강한 가족은 가족 내적으로는 가족 구성원의 자아실현을 이루도록 도우며, 가족원간의 사랑, 행복, 개별성 존중 등 가족원간 유대를 위하여 질적인 시간을 함께 보내고 가족원간의 가치관을 공유한다. 또한 가족 외적으로는 이웃, 학교, 직장에서 책임감 있는 공동체 관계를 형성하고 타인에 대한 존경심을 가지며, 타인들에게 봉사하는 마음을 귀하게 여기고 신뢰하며 가족 구성원 간에 협동을 통해 가족문제를 해결하고, 자신의 요구나 자신의 감정표현에 대해 직접적이고 원만한 의사소통을 통해 긍정적인 관계를 맺는 가족이다.

### 다. 가족건강성의 특성

대화가 잘 이루어지는 가족, 가정생활이 화목한 가족, 서로 사랑하며 가정 내에 사랑이 충만한 가족, 부모나 윗어른을 공경하는 가족, 가족 공통의 가치관과 가훈이 있는 가족, 상호이해가 이루어지는 가족, 사생활을 존중해주는 가족, 가족원으로서 역할에 충실한 가족, 규칙적인 생활을 하는 가족, 문제를 잘 해결하는 가족 등의 특성을 가지고 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 양천구에 거주하는 지역주민 중 2인 이상의 가족을 구성하고 있는 성인 남성과 성인 여성을 대상으로 하였다. 가족자원봉사활동은 독거노인 및 장애인 가정방문서비스(후원물품전달, 밑반찬 제작 및 전달, 말벗 서비스, 학습지원 등) 위주로 이루어지고 있다. 가족의 자원봉사활동 참여에는 조부모 혹은 부모 같은 성인의 뜻에 따라 가족이 함께 자원봉사활동을 실시하고 있기 때문에 청소년은 연구대상에서 제외하였다.

#### 2. 자료수집

가족자원봉사활동의 전반적인 실태와 가족자원봉사활동이 가족기능 향상에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 설문조사를 실시하였다. 가족자원봉사활동의 경험의 유무가 조사결과에 영향을 미치므로 가족자원봉사활동의 경험이 있는 대상에 대한 설문조사를 양천장애인종합복지관에서 자원봉사활동을 하고 있는 성인을 대상으로 면접과 전화로 설문조사를 실시하였고, 가족자원봉사활동 경험의 유무가 있는 성인을 대상으로 설문조사를 실시하기 위해 로드 리서치 방법을 진행하였다. 총 42부의 설문지를 회수하여 자료분석에 활용하였다.

#### 3. 측정도구

가족자원봉사활동이 가족건강성에 미치는 영향을 조사하기 위해 자원봉사활동의 유형과 가족자원봉사활동의 경험 유무에 중점을 두어 가족의 유대감, 의사소통, 문제해결 능력에 미치는 영향, 지역사회와의 유대관계 향상에 미치는 영향이 있는지를 파악하기 위해 설문 조사지를 배포하였다. 가족의 건강성을 측정하기 위해서 ‘가족강화를 위한 한국형 가족건강성 척도 개발(유영주, 2004)’에서 선정된 가족의 의사소통 10항목, 지역사회와의 유대관계 영역의 5개 항목을 참고하였으며, ‘가족자원봉사경험과 가족의 건강성에 관한 연구’에서 가족의 유대감 정도를 알 수 있는 7항목, 문제해결 수행 능력에서 6항목으로 구성하였다. 총 28개의 문항으로 구성하였으며, 5점 척도로서 점수가 낮을수록 가족건강성이 높은 것으로 나타나게 하였다. ‘매우 그렇다’ 1점, ‘약간 그렇다’ 2점, ‘그저 그렇다’ 3점, ‘별로 그렇지 않다’ 4점, ‘전혀 그렇지 않다’ 5점으로 구성하였다.

## 4. 자료분석

본 사례연구는 통계 프로그램 SPSS 18.0을 이용하여 자료를 분석하였으며 연구 가설을 검증하기 위해서 설문조사 응답자의 일반적 인적사항(성별, 나이, 학력, 직업, 가족형태)에 대해 표기한 응답과 분포를 알아보기 위해 빈도분석을 실시하여 전체 항목의 빈도, 비율, 평균을 산출하였다. 그리고 월 봉사 횟수, 참여가족형태, 봉사만족도, 1회 봉사참여시간 등의 자원봉사활동 경험과 가족 간의 유대감, 의사소통의 차이, 문제해결 수행, 지역사회와의 유대관계, 가족 건강성의 정도를 파악하였다. 가설검증을 위해 집단통계량 분석으로 평균값과 표준편차 값을 분석하였고 독립표본검정으로 유의확률 값을 추출하여 가설의 유의미함을 분석하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 설문응답자의 일반적 사항

#### 가. 일반적 인적 사항

설문응답자의 일반적 인적 사항을 아래의 표와 같다. 총 42명의 응답자 중 성별에서 남자는 11명(26.2%), 여자는 31명(73.8%)로 남자보다 여자 응답자가 많았다. 연령에서는 45세 이상이 16명(38.1%)로 제일 많았고, 40세~45세 미만이 15명(35.7%), 35세~40세 미만은 7명(16.7%), 30세~35세 미만은 3명(7.1%), 30세 미만은 1명(2.4%) 순으로 나타났다. 학력에서는 대졸이 26명(61.9%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 고졸 8명(19%), 전문대졸과 대학원 이상이 각각 4명(9.5%)으로 같았다. 직업에서는 주부가 17명(40.5%)로 가장 많았고, 전문직/자유직이 6명(14.3%), 사무직과 공무원/교사가 각각 5명(11.9%), 기타직업은 4명(9.5%), 자영업이 3명(7.1%), 서비스직이 2명(4.8%)로 나타났다. 마지막으로 가족형태에서는 부부+자녀가 34명(81%)으로 조사대상자 중 가장 많았고 기타 가족형태는 3명(7.1%), 부부 혹은 조부모+부부+자녀 형태가 2명(4.8%), 모+자녀가 1명(2.4%) 순으로 나타났다. 일반적 인적 사항을 전반적으로 분석하면 40세 이상의 여성으로 학력은 대졸이상이며 직업은 주부이고 부부와 자녀의 가족형태로 구성된 특징을 가지고 있다고 볼 수 있다.

(단위 : 명, %)

변수	집단	빈도	비율
성별	남	11	26.2
	여	31	73.8
연령	30세 미만	1	2.4
	30세 이상~35세 미만	3	7.1
	35세 이상~40세 미만	7	16.7
	40세 이상~45세 미만	15	35.7
	45세 이상	16	38.1
학력	고졸 이하	8	19.0
	전문대졸	4	9.5
	대졸	26	61.9
	대학원 이상	4	9.5
직업	사무직	5	11.9
	서비스직	2	4.8
	공무원/교사	5	11.9
	전문직/자유직	6	14.3
	자영업	3	7.1
	주부	17	40.5
	기타	4	9.5
가족형태	부부	2	4.8
	부부+자녀	34	81.0
	모+자녀	1	2.4
	조부모+부부+자녀	2	4.8
	기타	3	7.1

## 나. 자원봉사활동 경험

가족 자원봉사 활동 경험에서는 경험이 없는 경우가 26명(61.9%), 경험이 있는 경우가 16명(38.1%)로 나타났다. 가족 자원봉사활동에 참여한 응답자의 활동기간은 4년 이상이 8명(50%)으로 가장 많았다. 그 다음으로 1년 미만이 4명(25%), 1년 이상~2년 미만은 3명(18.8%), 2년 이상~3년 미만은 1명(6.3%)으로 나타났다.

가족 자원봉사 활동 참여 정도로는 연 1~4회 참여하는 경우가 6명, 11회 이상, 1회 미만이 각각 4명, 4~7회와 7~11회 참여 하는 경우가 각각 1명씩 이었다. 가족 자원봉사 활동을 한 번 참여하였을 때 활동 시간은 3시간 이상이 6명으로 가장 많았고 1~2시간이 5명, 2~3시간이 4명, 1시간 미만이 1명으로 나타났다. 가족 자원봉사활동 참여자 16명 중 13명(81.3%)이 가족 자원봉사 활동에 매우 만족하거나 대체로 만족하고 있어 가족 자원봉사활동이 활발하지는 않지만 봉사활동 참여에 대한 만족도는 높은 것을 알 수 있다.

가족 자원봉사 활동에 참여하지 않는 이유로는 가족 자원봉사 활동에 대한 정보가 없다는 42.3%로 가장 높게 나타났고 참여 의향에 있어서 있다는 69.2%로 가장

높게 나타난 것으로 보아 가족 자원봉사 활동에 대한 홍보를 강화하여 가족 자원봉사 활동에 참여할 수 있게 해야 함을 알 수 있다.

(단위 : 명, %)

변 수	집 단	빈 도	비 율
참여경험	있다	16	38.1
	없다	26	61.9
활동기간	1년 미만	4	25.0
	1년 이상~2년 미만	3	18.8
	2년 이상~3년 미만	1	6.3
	3년 이상~4년 미만	0	0
	4년 이상	8	50
활동횟수	년 1회 미만	4	25.0
	년 1~4회 미만	6	37.5
	년 4~7회 미만	1	6.3
	년 7~11회 미만	1	6.3
	년 11회 이상	4	25.0
활동시간	1시간 미만	1	6.3
	1~2시간 미만	5	31.3
	2~3시간 미만	4	25.0
	3시간 이상	6	37.5
활동영역	노인, 독거노인 돕기	2	12.5
	후원, 시설봉사 등	8	50.0
	문화행사, 자연보호 등	6	37.5
만족도	매우 만족	4	25.0
	대체로 만족	9	56.3
	그저 그렇다	3	18.8
참여못한 이유	개별적 봉사	3	11.5
	관심 없음	2	7.7
	시간이 없다	9	34.6
	정보가 없다	11	42.3
	가족이 함께 안한다	1	3.8
참여의향	있다	18	69.2
	잘 모르겠다	6	23.1
	없다	2	7.7

## 2. 연구 가설 입증

### 가. 가족자원봉사활동 경험에 따른 가족의 유대감 차이

가족자원봉사활동 경험에 따른 가족의 유대감 정도를 알아본 결과 가족 자원봉사 활동에 참여하고 있는 응답자는 7문항 모두에 유대감이 강하다고 판단되는 매우 그

렇다, 약간 그렇다에 표기한 반면 가족자원봉사활동에 참여하지 않는 응답자에게서는 가족이 함께 하는 여가시간이 약하고 단결하고 협동하는 것이 그저 그렇거나 그렇지 않다는 응답자가 7명이 있었다. 가족의 전통과 가문에 대한 긍지를 가지냐는 질문에 가족자원봉사활동에 참여하지 않은 응답자 26명 중 13명이 그저 그렇다, 그렇지 않다, 전혀 그렇지 않다에 응답하였고 가족의 이야기 공유에도 4명이 긍정적이지 않은 응답을 하였다. ‘가족이 함께 할 수 있는 일을 쉽게 생각한다’에서 가족자원봉사활동 참여 경험이 없는 응답자 중 11명이 그저 그렇다, 1명이 전혀 그렇지 않다에 응답하였다. 집단통계량 분석으로 참여경험이 있는 응답자의 평균값은 1.59로 참여 경험이 없는 응답자의 평균 1.90보다 낮으며 유의확률 값이 0.062로 가설이 미약적으로 유의미함으로 나타났다.( $p < 0.1$ ) 이로써 가족자원봉사활동에 참여하고 있는 가족이 참여하지 않고 있는 가족에 비해 가족의 유대감이 강하다고 해석된다.

(단위 : 명)

질문내용		참여경험		전체
		있다	없다	
화목하다고 느낌	매우그렇다	10	13	23
	약간그렇다	6	11	17
	그저그렇다	0	2	2
여가시간 보냄	매우그렇다	6	11	17
	약간그렇다	9	9	18
	그저그렇다	1	4	5
	별로그렇지않다	0	2	2
단결하고 협동	매우그렇다	8	10	18
	약간그렇다	8	9	17
	그저그렇다	0	6	6
	별로그렇지않다	0	1	1
전통·가문 긍지	매우그렇다	6	7	13
	약간그렇다	7	5	12
	그저그렇다	1	11	12
	별로그렇지않다	1	2	3
	전혀그렇지않다	0	1	1
이야기 공유	매우그렇다	8	10	18
	약간그렇다	6	12	18
	그저그렇다	1	1	2
	별로그렇지않다	0	2	2
	전혀그렇지않다	0	1	1
가족행사참여	매우그렇다	7	16	23
	약간그렇다	8	10	18
	그저그렇다	1	0	1
함께할 수 있는 일	매우그렇다	7	9	16
	약간그렇다	8	5	13
	그저그렇다	1	11	12
	전혀그렇지않다	0	1	1

T-검정

구분	유무	빈도	평균	표준편차	T
참여경험	있다	16	1.59	0.40	1.92*
	없다	26	1.90	0.64	

\* P < 0.1

**나. 가족자원봉사활동 경험에 따른 가족의 의사소통 차이**

집단통계량 분석결과 참여경험이 있는 응답자의 평균값은 1.53으로 참여경험이 없는 응답자의 평균값 1.82보다 낮으므로 가족자원봉사활동 참여경험이 있는 응답자가 가족의 의사소통이 원활한 것으로 분석된다. 독립표본검정 분석 결과 유의확률값은 0.051로 가설이 유의미함으로 나타났다.(p<0.1)

(단위 : 명)

질문내용		참여경험		전체
		있다	없다	
가족 의논	매우그렇다	7	12	19
	약간그렇다	8	11	19
	그저그렇다	1	1	2
	별로그렇지않다	0	2	2
가족 일체감	매우그렇다	13	15	28
	약간그렇다	2	10	12
	그저그렇다	1	1	2
감싸줌	매우그렇다	12	11	23
	약간그렇다	4	14	18
	그저그렇다	0	1	1
대화하기 즐겁	매우그렇다	10	8	18
	약간그렇다	6	13	19
	그저그렇다	0	4	4
	별로그렇지않다	0	1	1
가족 의견 제시	매우그렇다	6	10	16
	약간그렇다	8	10	18
	그저그렇다	2	5	7
	별로그렇지않다	0	1	1
가족 상의	매우그렇다	8	14	22
	약간그렇다	8	11	19
	별로그렇지않다	0	1	1

질문내용		참여경험		전체
		있다	없다	
대화 해결	매우그렇다	8	10	18
	약간그렇다	6	14	20
	그저그렇다	2	1	3
	별로그렇지않다	0	1	1
농담 나누기	매우그렇다	8	7	15
	약간그렇다	6	15	21
	그저그렇다	2	4	6
사회문제 공유	매우그렇다	3	5	8
	약간그렇다	9	9	18
	그저그렇다	3	7	10
	별로그렇지않다	0	5	5
최선의 해결책	매우그렇다	11	9	20
	약간그렇다	5	9	14
	그저그렇다	0	6	6
	별로그렇지않다	0	1	1

T-검정

구분	유무	빈도	평균	표준편차	T
참여경험	있다	16	1.53	0.31	2.01*
	없다	26	1.82	0.60	

\* P < 0.1

### 다. 가족자원봉사활동 경험에 따른 가족의 문제해결 수행의 차이

가족자원봉사활동 경험에 따른 가족의 문제해결 수행의 차이를 조사한 결과 6개의 질문에서 ‘매우 그렇다’와 ‘약간 그렇다’의 긍정적 답변이 가장 많아 가족 자원봉사활동 참여 가족과 참여하지 않는 가족과의 차이가 거의 없었다. 집단통계량 분석 결과 참여경험이 있는 응답자의 평균값은 1.45이고 참여경험이 없는 응답자의 평균값은 1.69로 분석됐다. 독립표본검정 분석결과 유의확률값은 0.159로 높게 나타나 가족자원봉사활동이 가족의 문제해결 수행에 차이가 있을 것이라는 가설은 유의미함의 차이가 없는 것으로 분석되었다. (p>0.1) 가족의 문제해결 수행 능력은 가족 자원봉사활동 참여로서 해결되기 보다는 가족의 상황과 내재된 자원, 가족 주변의 자원으로서 해결할 수 있는 것으로 생각된다.

(단위 : 명)

질문내용		참여경험		전체
		있다	없다	
도움 요청	매우그렇다	10	13	23
	약간그렇다	6	12	18
	그저그렇다	0	1	1
문제해결방법 공유	매우그렇다	10	11	21
	약간그렇다	6	13	19
	그저그렇다	0	2	2
가족의 책임	매우그렇다	9	9	18
	약간그렇다	6	14	20
	그저그렇다	1	3	2
가족의 단합	매우그렇다	11	15	26
	약간그렇다	5	9	14
	별로그렇지않다	0	2	2
어려운 일 도전	매우그렇다	8	8	16
	약간그렇다	7	14	21
	그저그렇다	1	4	5
어려운 문제 극복	매우그렇다	10	11	21
	약간그렇다	4	12	16
	그저그렇다	1	2	3
	별로그렇지않다	1	1	2

T-검정

구분	유무	빈도	평균	표준편차	T
참여경험	있다	16	1.45	0.47	1.44
	없다	26	1.69	0.55	

\* P > 0.1

### 라. 가족자원봉사활동 경험에 따른 지역사회와의 유대관계 차이

가족자원봉사활동 경험에 따른 지역사회와의 유대관계 차이를 알아보는 5개의 질문에는 참여 가족과 참여하지 않는 가족 간의 차이가 있었다. 지역사회 모임참여, 이웃 간의 교제와 유대관계, 지역사회 봉사활동, 국제사회 환경에 대한 관심이 가족 자원봉사활동 참여 가족에 비해 매우 낮은 수치를 나타내고 있다. 집단통계량 분석 결과 참여경험이 있는 응답자의 평균값은 2.21이고 참여경험이 없는 응답자의 평균값 2.88보다 낮아 가족자원봉사활동 참여경험에 따라 지역사회와의 유대관계에 차이가 있는 것으로 분석된다. 독립표본검정 분석 결과 유의확률값은 0.023으로 가설이 다소 유의미함으로 나타났다.( $p < 0.05$ ) 가족자원봉사활동에 참여하고 있는 가족들은

다른 가족과 교류할 수 있는 기회가 발생하고 가족 간의 상호작용으로 어떠한 모임에 가입할 수 있으며 이를 통해 다양한 활동을 하고 있다는 결론을 내릴 수 있다.

(단위 : 명)

질문내용		참여경험		전체
		있다	없다	
지역사회 모임참여	매우그렇다	4	4	8
	약간그렇다	5	5	10
	그저그렇다	4	10	14
	별로그렇지 않다	1	5	6
	전혀그렇지 않다	1	2	3
이웃과의 교제	매우그렇다	5	4	9
	약간그렇다	7	8	15
	그저그렇다	2	8	10
	별로그렇지 않다	2	4	6
	전혀그렇지 않다	0	2	2
이웃과 유대관계	매우그렇다	5	5	10
	약간그렇다	6	6	12
	그저그렇다	4	10	14
	별로그렇지 않다	1	3	2
	전혀그렇지 않다	0	2	4
지역사회 봉사활동	매우그렇다	2	3	5
	약간그렇다	8	4	12
	그저그렇다	5	4	9
	별로그렇지 않다	1	9	10
	전혀그렇지 않다	0	6	6
국제사회 관심	매우그렇다	1	4	5
	약간그렇다	8	5	13
	그저그렇다	5	10	15
	별로그렇지 않다	1	6	7
	전혀그렇지 않다	0	1	1

T-검정

구분	유무	빈도	평균	표준편차	T
참여경험	있다	16	2.21	0.69	2.36**
	없다	26	2.88	1.01	

\*\* P < 0.05

## V. 결론 및 제언

오늘날 우리 사회는 시민의식이 높아지면서 자원봉사활동에 대한 관심과 참여가 높아지고 있다. 학교, 직장 등에서 자원봉사활동을 적극 장려하고 있고 이를 의무화하기도 한다. 공익을 위한 자원봉사활동이 개인과 가족, 지역사회에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다. 건강한 가족이 되기 위해서는 원가족의 구성이 꾸준히 이어지고 가족의 기능이 긍정적으로 발전해야 한다. 가족의 기능이 건강해질 수 있도록 뒷받침 해주는 것으로 가족자원봉사활동이 하나의 도움이 될 수 있다.

가족자원봉사활동은 가족의 유대감을 강화시키는데 중요한 역할을 한다. 가정의 화목함, 여가시간의 활용, 협동심이 강해질 수 있다. 또한 가족자원봉사활동은 가족이 함께 자원봉사활동을 통하여 자원봉사자들의 대인관계 폭이 넓어지고 대인관계 기술과 의사소통의 상호작용이 활발히 이루어진다. 가족 구성원 간에 의사소통이 단절되면 가족 구성원간의 관계가 단절된다는 것이다. 가족의 관계가 단절되어 상호작용이 일어나지 않으면 가족의 건강성이 매우 악화된다. 가족자원봉사활동은 부부 또는 자녀 사이에 갈등을 해소할 수 있는 효과를 얻을 수 있다. 또한 가족자원봉사활동은 사회통합의 장을 마련하기도 한다. 우리가 살고 있는 지역사회에 대한 관심이 높아져 이웃과의 긍정적인 교류가 발생하고 다양한 모임에 참여할 수 있다.

본 사례연구 4개의 가설 중 가족자원봉사활동 참여가 가족의 문제해결 수행에 차이가 있을 거라는 점을 제외하고 가족의 유대감 형성, 가족의 원활한 의사소통, 지역사회에 대한 관심에 영향을 준다는 결론이 나왔다.

가족자원봉사활동이 가족건강성에 순기능으로 작용하고 있으므로 가족의 건강성도 향상시키고 지역사회 발전에 도움이 되며 또한 소외된 주민들에게도 도움이 되는 다양한 가족자원봉사활동 프로그램을 기획하고 홍보해야 한다. 현재 양천장애인종합복지관에서 가족자원봉사활동은 주로 학부모와 자녀가 함께 참여하는 형태로 진행되고 있다. 학생들의 의무 자원봉사활동 시간을 채워야한다는 의식보다는 지역사회 문제를 지역사회가 해결하자는 지역사회 운동으로서 발전해 나가야 한다. 학부모는 자녀와 함께 나눔과 베품을 실천함으로써 학교 교육이외의 인성교육을 제공할 수 있는 기회가 되기도 한다. 앞으로 우리 복지관에서는 지역사회에서 소외된 재가대상자의 신변의 안전 여부 확인, 지역 안에서의 관심과 보살핌을 통한 삶의 질 향상을 위해 가족자원봉사활동이 활성화 될 수 있도록 가족자원봉사활동 참여자 모집을 위한 홍보를 강화해야 하며 기존의 가정봉사원 파견, +ONE 하나 더 나누기 사업을 적극 활용하여 가정자원봉사활동이 이루어 질 수 있도록 노력해야 한다.

## 참고문헌

- 이성록(1996). 「제4의 물결 자원봉사활동」, 서울:학문사
- 김범수 외 공저(2004). 「자원봉사의 이해」, 서울:학지사
- 정하성(2004). 「新 자원봉사론」, 서울:백산
- 이성록(2003). 「자원봉사 매니지먼트」, 서울 : 지식과 경영
- 유영주(1991). 「건전가정 육성을 위한 가족복지 프로그램 개발에 관한 연구」, 한국가정관리학회지
- 권승숙(2009). 「가족자원봉사활동이 가족건강성에 미치는 영향」, 한양대학교 석사학위 논문
- 김태성·김기덕·이채원·홍백의 공저(2005). 「사회복지 조사론」 서울:청록출판사
- 강병서·김계수(2011). 「SPSS 17.0 사회과학 통계분석」, 서울: 한나래아카데미
- 이연희(2009). 「가족자원봉사활동이 청소년의 자아존중감 및 부모-자녀 간 의사소통에 미치는 영향」, 대구대학교 석사학위 논문





☞ ② 없다(가족자원봉사활동에 **참여하지 않음**)고 응답하신 경우만 작성해 주세요.

<p>1. 귀하께서는 가족자원봉사활동에 참여하지 못하는 이유는 무엇입니까?</p> <p>① 개별적으로 자원봉사를 하고 있다</p> <p>② 별로 관심이 없다</p> <p>③ 하고 싶지만 시간이 없다</p> <p>④ 가족자원봉사활동에 대한 정보가 없다</p> <p>⑤ 가족들이 함께 하길 싫어한다</p> <p>2 귀하께서는 앞으로 가족자원봉사활동에 참여할 의향이 있나요?</p> <p>① 있다            ② 잘 모르겠다            ③ 없다</p>
--

■ 귀하의 가족에 관한 질문입니다.

질 문 내 용	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
우리 가족은 서로 화목하다고 느낀다					
우리가족은 함께 여가 시간을 보내기를 좋아한다					
우리 가족은 서로 단결하며 협동한다					
우리 가족의 전통과 가문에 대한 긍지를 갖는다					
우리 가족은 지난 시절 이야기를 공유하고 있다					
가족이 함께 해야 할 행사가 있으면 모두 참석한다					
가족이 함께 할 수 있는 일을 쉽게 생각해낸다					
함께 결정 내려야 할 일에 대해 가족들과 의논한다					
가족의 일체감을 매우 중요하게 여긴다					
우리 가족은 서로를 감싸 준다					
우리 가족은 함께 대화하는 것을 즐긴다					
우리 가족은 중요한 결정을 할 때 가족 모두의 의견을 제시한다					
우리 가족은 개인 문제가 생겼을 때 가족과 상의한다					
우리 가족은 가족 간 갈등이 생기면 대화로 해결 하려고 노력한다					
우리 가족은 서로 농담을 자유롭게 한다					
우리 가족은 여러 가지 사회문제에 관하여 자주 이야기 한다					
우리 가족은 문제를 해결할 때, 식구 모두에게 최선의 해결책이 되도록 노력한다					

질 문 내 용	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
우리 가족은 어려운 일이 있을 때 가족 서로에게 도움을 요청한다					
우리 가족은 문제가 생겼을 때 문제해결을 위한 여러 가지 방법들을 함께 생각해 본다					
우리 가족은 문제가 생겼을 때 가족 모두가 함께 책임을 나누어진다					
우리 가족은 이웃이 우리 가족을 괴롭힌다면, 그 해결을 위해 단합해서 여러 일을 할 수 있다					
우리 가족은 가족 내에서 생기는 어려운 일을 도전해볼 만한 것으로 느낀다					
우리 가족은 어려운 문제에 부딪히면 그 극복을 위해 의욕을 보인다					
우리 가족은 지역사회 모임에 참여 한다					
우리 가족은 지역주민이나 이웃과의 교제가 활발하다					
우리 가족은 이웃과 긴밀한 유대관계를 갖고 있다					
우리 가족은 지역사회봉사활동에 참여한다					
우리 가족은 국제사회 환경에 대한 관심이 많다					

■ 귀하의 가족 건강성은 스스로 생각하시기에 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 높다                      ② 약간 높은 편이다                      ③ 보통이다  
 ④ 별로 높지 않은 편이다      ⑤ 매우 낮다

**【소중한 시간 내주셔서 진심으로 감사드립니다】**

---

# 발달재활서비스 치료사의 직무만족이 재활치료 서비스 질에 미치는 영향 (발달재활서비스 치료사 중심으로)

사회서비스팀 사회복지사  
구 슬 이

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 직무만족
2. 서비스 질
3. 사회복지서비스 바우처 제도

## III. 연구방법

1. 연구 설계
2. 연구대상
3. 연구절차
4. 조사도구
5. 자료분석

## IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성
2. 일반적 특성에 따른 직무만족도 차이 분석
3. 서비스 질
4. 이용자 모니터링 결과

## V. 결론 및 제언

참고문헌  
부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

국민의 삶의 질을 향상시키기 위하여 사회복지서비스를 확대하기 위한 새로운 정책 도구로 바우처 제도를 이용한 사회복지서비스가 활발히 이루어지고 있다. 이렇게 사회복지서비스 제공과 관련하여 바우처 제도의 도입은 기존의 공급자 중심의 사회복지서비스 제공이 이용자 중심의 서비스 제공으로 바뀌면서 사회복지 패러다임의 변화라 할 수 있는데, 바우처 제도의 도입은 짧은 사업시행기간에도 불구하고 제도적 특성이나 현재의 사회복지환경 변화 흐름으로 볼 때 사회복지계에 미치는 영향이 매우 크다.

바우처 시장경쟁원리를 도입하여 서비스를 제공하므로 서비스의 품질을 계속 유지하고 확보하는 것은 제도의 성공적 운영에 관한 중요한 요소이다. 또한 제공자와 소비자 간의 상호작용을 통해 전달되는 서비스이므로 서비스의 질적인 향상을 위해서는 서비스 제공자의 인력확보와 이 인력을 효과적으로 유지할 필요성이 있다.

서비스 제공자인 치료사의 직무만족 문제가 중요한 이유는 치료사가 제공하는 서비스 질은 어떠한 형태로든지 이용자에게 영향을 미치며, 서비스 제공자는 서비스의 효과성에 매우 중요한 역할을 하기 때문일 것이다. 직무에 대한 만족도가 서비스 효과성에 매우 큰 영향을 줄 수 있다고 했으며, 서비스 질을 향상시키기 위해서는 직무만족수준을 높여야 한다. 이에 서비스는 주로 이용자 중심의 만족도에 중점을 두었다면 본 연구는 제공자인 치료사 중심으로 직무만족도를 조사하고, 이것이 그들이 제공하는 재활치료 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

본 연구에서 발달재활서비스 즉, 장애아동 재활치료 바우처 서비스 치료사의 직무만족 수준을 파악하고, 그것이 장애아동에게 제공되는 재활치료 서비스 질에 어느 정도 영향을 미치는지 살펴봄으로써 장애아동 재활치료 바우처 사업의 효과적인 서비스 제공을 위한 개선방안과 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하는데 필요한 기초자료를 제공하는데 목적을 둔다.

### 2. 연구의 문제 및 가설

본 연구에서 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 발달재활서비스 치료사와 일반직 특성에 따른 직무만족 수준은 어떠한가?

둘째, 발달재활서비스 치료사의 직무만족이 서비스 질에 영향을 미치는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 직무만족

#### 가. 직무만족의 개념

사전적 정의를 살펴보면 근로자가 자신의 업무에 대해 만족하는 정도를 말하며, Reitz(1981)는 직무만족이란 행동, 정보, 그리고 정서의 3요소로 구성되어 있으며, 직무에 대한 개인의 느낌이나 감정이라고 정의했다. Locke (1976)은 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 즐겁거나 긍정적인 정서적 상태라고 정의했다. 위와 같이 직무만족에 관한 여러 학자들의 견해와 사전적 정의를 종합하여 개념들을 정리해보면, 대체로 직무만족은 직무에 대해 개인이 지각하고 있는 정서적·심리적 반응이라 할 수 있고, 그 반응들은 조직 내의 직무와 직무환경에서 기인하는 것들이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 발달재활서비스 치료사의 직무만족은 ‘장애아동 재활치료 직무수행에 있어서 직무환경에 대한 주관적인 자기평가로서, 직무환경의 전반적인 상황 하에서 얻어지는 정서적·심리적 만족감’으로 정의한다.

직무만족이란 일반적으로 재화와 서비스로의 생산 활동에 참여하는 모든 근로자들의 일에 대한 심리적 상태를 말한다. 일에 대한 능력과 역량을 가지고 있다고 하더라도, 일을 수행하고자 하는 의지와 의욕을 가지고 있지 않다면 일에 대한 성과를 기대할 수 없다. 조직을 운영하는 입장에서는 능력 있는 구성원들이 의욕을 가지고 일을 하도록 격려하고 지원한다. 일반적으로 직무에 대한 만족은 직무수행 자체에서 오는 성취감과 만족감, 업무를 함께 수행하는 동료와 부하와의 인간적인 관계, 상사의 리더십, 업무를 수행하는 장소의 조명, 온도, 소음, 환기 등과 같은 물리적 환경, 업무수행과 그 결과에 따른 보상과 후생복지 등에 따라 결정된다고 한다. 또한 좀 더 포괄적으로는 고용의 안정성, 향후에 대한 전망과 비전 등을 포함한다. 이러한 요소들에 의해 결정되는 직무만족은 업무의 성과나 조직에서의 이직에 많은 영향을 미치고, 개인에게 있어서는 삶의 지로가 관련되어 있기 때문에 경제적, 물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다.

#### 나. 직무만족의 결정요인

직무만족은 여러 가지 구성하는 요인에 따라 만족도를 측정할 수 있다. 본 연구에서는 요인별 직무만족도를 측정하여 사용한 Smith, Kendall & Hulin(1969)의 직

무서술지수(Job Description Index, JDI)를 사용하였다.

직무서술지수는 직무자체, 임금, 승진, 감독 및 동료관계 등의 다섯 가지요인으로 구성되어있다. 이 요인들의 내용은 다음과 같다. 첫째, 직무는 직무가 얼마나 흥미롭고 자기 개발의 기회를 제공하는지, 그리고 책임의 수용정도를 의미한다. 둘째, 임금은 실제 급여가 공평하게 지급되는가와 내재적 보상방법을 의미한다. 셋째, 승진은 상위적로서의 승진기회의 가능성을 의미한다. 넷째, 감독은 종사자에 대한 관심과 흥미를 표시하는 감독의 능력을 의미한다. 다섯째, 동료는 동료들의 지지 및 우호적 관계를 의미한다.

이상의 JDI 척도는 다양한 분야에서 활용되어 왔으며, 사회복지분야에서도 이 척도를 활용한 연구들이 다양하게 이루어져 오고 있다. 그러나 JDI는 직무만족의 요인 중 사회복지시설과 관련된 요인과 전직·이직의 요인이 포함되지 않아 전체적인 직무만족의 측정이 불가능하다는 단점을 가지고 있어 많은 연구들에서 시설과 전직·이직 요인을 포함한 변형된 척도를 사용하고 있다.

따라서 본 연구에서의 이상의 JDI를 바탕으로 시설에 대한 만족과 전직·이직 요인을 추가하여 직무만족을 구성·측정하였다.

## 2. 서비스 질

서비스란 상대방에게 무형적이고, 소유권의 이전이 없는 행위나 효용을 제공하는 행위를 말하고, 질이란 사전적 의미로 ‘사물의 속성, 가치, 유용성, 등급 따위의 총체’로 매우 추상적인 용어이며, 서비스 질은 서비스 이용자가 서비스에 대해 느끼는 만족의 정도이다.

서비스의 특성은 다음과 같다. 첫째, 무형성이다. 이는 서비스의 가장 대표되는 특징이라 할 수 있는데 서비스는 제품과 달리 그 실체가 존재하지 않기 때문에 객관적으로 대상을 파악하고 평가하는 것이 어렵다.

둘째, 동시성이다. 제품은 미리 생산해 놓고 나중에 판매를 하게 되지만 서비스는 생산과 동시에 소비가 일어난다. 즉 서비스 생산과정에서 서비스를 제공하는 사람과 이를 소비하는 사람이 동시에 존재하게 된다.

셋째, 가변성이다. 같은 서비스를 하더라도 서비스 제공주체, 즉 서비스 조직에 따라 다른 서비스가 제공되며, 같은 서비스 조직에서도 서비스 제공자에 따라 상이한 서비스가 제공된다.

넷째, 소멸성이다. 서비스는 무형일 뿐 아니라 생성과 동시에 소멸하기 때문에 서비스에 만족하지 않더라도 보관이나 반환을 할 수 없다. 서비스 생산자의 입장에서 볼 때 이 같은 특성은 향후 수요를 예측하거나 재고를 확보하는 등 수요와 공급의 적절한 균형을 유지하는 안정적인 경영을 불가능하게 문제를 야기한다.

이와 같은 서비스의 특성 때문에 서비스 질의 개념 역시 연구자나 연구 목적에

따라 다양하게 정의되고 있고, 서비스의 본질적인 속성으로 말미암아 그 실체의 객관적인 파악이 사실상 어렵다.

서비스의 질을 측정하기 위한 지표에는 소비자가 느끼는 만족도를 포함하여 다양한 차원과 방법이 있기 때문에 단일한 기준만 적용할 수는 없다. 서비스의 질은 일반적으로 공급자 중심의 질과 소비자 중심의 질로 나누어지며, 서비스의 관련주체인 제공자, 이용자, 사회적 입장에서 각기 다르게 정의할 수 있다.

### 3. 사회서비스 바우처 제도

#### 가. 사회서비스 바우처 제도의 개념 및 현황

사회서비스 개념은 사회복지서비스, 대인사회서비스, 사회적보호 등 다양한 용어와 혼용되어 사용되고 있다. 사회보장제도는 빈곤층 및 취약계층 보호를 위한 공공부조, 은퇴·질병·실업 등의 위험에 대비하기 위한 사회보험, 그리고 사회복지서비스로 구분되고 있다. 현재 정부가 대상으로 삼고 있는 사회서비스의 범주는 사회복지, 보건의료, 교육, 문화예술, 환경안전 등 시민들의 사회생활과 관련된 대부분의 서비스 영역을 포함한다.

바우처란(voucher) 정부가 특정 수혜자에게 교육, 주택, 의료 따위의 복지 서비스 구매에 대하여 직접적으로 비용을 보조해 주기 위하여 지불을 보증하여 내놓은 전표를 말한다. 바우처 제도는 정부가 대상사업을 직접 수행하여 재화나 서비스를 공급하는 직접수행방식과 정부가 소비자에게 현금을 지급하여 보조하는 현금보조방식의 중간적 위치에 있다. 바우처 방식은 정부가 서비스에 대한 금전을 지불하지만, 개인들이 개방된 시장에서 서비스를 구입하기 위한 현물구입이 가능한 증서를 받는 것으로 현금급여와 현물급여의 장점을 혼합하는 원리로 구성된 급여방식이다. 사회서비스 사업의 대표적인 영역은 보건복지가족부에서 2007년부터 시행하고 있는 바우처를 통한 사회서비스 확충사업이다. 이 바우처 사업은 2003년 7월 사회복지사업법의 개정부터 시작한 것으로 볼 수 있다. 이에 보건복지서비스 분야 4대 바우처 사업 실행 계획을 발표하고 노인 돌보미, 장애인활동보조, 산모·신생아도우미, 지역사회서비스 혁신사업의 4대 바우처 사업을 실시하였다.

2013년 현재는 노인돌봄종합서비스, 중증장애인활동지원사업, 산모/신생아도우미 지원서비스, 지역사회서비스투자사업, 가사간병방문사업, 발달재활서비스, 언어발달 지원사업, 임신출산진료비로 구성되어 있다.

#### 나. 발달재활서비스

서비스 대상자는 만18세 미만 장애아동으로 뇌병변, 지적, 자폐성, 청각, 언어, 시

각장애아동과 영·유아(만5세 이하)의 경우 뇌병변, 지적, 자폐성, 청각, 언어, 시각 장애가 예견되어 재활치료가 필요하다고 인정한 의사 진단서가 있는 아동이다. 서비스 대상자 소득수준은 2009년 최초 사업시행 시에 전국가구평균소득 50%이하에서 2013년부터는 150%이하 소득별 차등 지원된다. 총 구매금액은 장애아동 본인 부담금을 포함하여 1인당 22만원이다. 바우처 지원액 및 본인부담금은 아래의 표와 같다.

소득기준	바우처지원액	본인부담금
기초생활수급자 (다형)	월 22만원	면제
차상위계층 (가형)	월 20만원	2만원
차상위 초과 전국가구평균소득 50%이하 (나형)	월 18만원	4만원
전국가구 평균소득 50%초과 100%이하 (라형)	월 16만원	6만원
전국가구 평균소득 100%초과 150%이하 (마형)	월 14만원	8만원

서비스 내용은 언어·청능, 미술·음악, 행동·놀이·심리, 감각·운동 등 발달재활서비스이고, 장애아동 및 부모의 수요에 따라 사업실시기관이 다양한 서비스 개발가능하다. 단, 의료행위인 물리치료와 작업치료는 서비스를 제공받을 수 없다.

서비스 내용은 언어·청능, 미술·음악, 행동·놀이·심리, 감각·운동 등 발달재활서비스이고, 장애아동 및 부모의 수요에 따라 사업실시기관이 다양한 서비스 개발가능하다. 단, 의료행위인 물리치료와 작업치료는 서비스를 제공받을 수 없다.

서비스 제공 가능 인력은 발달재활서비스 관련분야 자격증소지자로 국가자격증 혹은 국가공인 민간자격증 소지자로 발달재활서비스 관련학과를 전공하여 「고등교육법」에 따라서 전문학사 이상의 학위를 취득한 사람으로서 발달재활서비스 관련분야 경력이 1,200시간 이상이어야 한다. 언어, 미술, 음악, 행동·놀이·심리운동 치료분야 외에 발달재활서비스를 제공하는 인력에 대해서는 이의 요건에 준하여야 한다. 서비스 이용자와 제공인력간의 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 동거자 등의 관계가 있을 경우에는 서비스를 제공할 수 없다.



변인	하위변인	문항 수
직무만족	직무자체	5
	감독	4
	보수	4
	승진	1
	동료	3
	기관	4
	전직·이직	3
서비스 질	신뢰성	3
	대응성	3
	확신/공감성	7
	유형성	3

## 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Window를 사용하여 전산통계 처리되었으며 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성에 따라 대상자의 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 교차분석과 기술적 통계분석을 실시하였다.

둘째, 직무만족도가 서비스 질에 미치는 요인을 알아보하고자 치료사의 직무만족도와 이용자의 만족도를 교차분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

<연령별 성별>

(단위 : 명, %)

구분	남자		여자		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
20대	0	0	2	33.3	2	33.3
30대	0	0	3	50	3	50.0
40대	0	0	1	16.7	1	16.7
합계	0	0	6	100	6	100

대상자의 일반적 사항에 대해 살펴보면 성별은 전체 6명 모두 여성이며, 연령은 20대가 2명(33%), 30대가 3명(50%), 40대가 1명(17%)이었다.

<보유하고 있는 자격증별 치료분야> - 중복체크가능

(단위 : 명, %)

구분	언어활동		미술활동		음악활동		감각통합활동		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
특수교사	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
언어치료	3	42.8	0	0	0	0	0	0	3	42.8
미술치료	0	0	1	14.3	0	0	0	0	1	14.3
음악치료	0	0	0	0	1	14.3	0	0	1	14.3
놀이치료	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
심리치료	0	0	1	14.3	0	0	0	0	1	14.3
사회복지	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
기타	0	0	0	0	0	0	1	14.3	1	14.3
합계	3	42.8	2	28.6	1	14.3	1	14.3	7	100

보유하고 있는 자격증은 중복체크가 가능했으며 언어치료는 3명(42.8%)모두 언어치료자격증만 소지하고 있었으며, 미술활동 중인 1명은 미술치료와, 심리치료 2

가지의 자격증을 소유하고 있다. 음악활동은 음악치료사가 현재진행중이며 감각통합활동을 진행하고 있는 치료사는 작업치료사 자격증을 소지하고 있다.

**<치료사별 총 근무경력>**

(단위 : 명, %)

구분	언어활동		미술활동		음악활동		감각통합활동		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
1년 미만	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1-3년	1	16.6	0	0	0	0	1	16.6	2	34
4-6년	1	16.6	0	0	1	16.6	0	0	2	34
7년 이상	1	16.6	1	16.6	0	0	0	0	2	34
<b>합계</b>	<b>3</b>	<b>49.8</b>	<b>1</b>	<b>16.6</b>	<b>1</b>	<b>16.6</b>	<b>1</b>	<b>16.6</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

1-3년 근무한 치료사는 2명(34%)이며, 언어활동과 감각통합활동 치료사이다. 4-6년 근무한 치료사 또한 2명(34%)이며, 언어활동과 음악활동 치료사이다. 장기 근속중인 7년 이상 경력자는 2명(34%)으로 언어활동과 미술활동 치료사이다.

**<현재 근무기관>**

(단위 : 명, %)

구분	대상자	백분율
1기관	3	50
2기관	3	50
3기관 이상	0	0
기타	0	0
<b>합계</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

현재 복지관만 근무 중인 치료사는 3명(50%)이며, 타 기관에서 즉 2기관에서 근무하고 있는 치료사는 3명(50%)으로 나타났다. 주5일 근무하지 않는 치료사 3명은 타 기관에서 근무하고 있는 것으로 사료된다.

## 2. 일반적 특성에 따른 직무만족도 차이 분석

### <총 근무경력별 현 직무 흥미도>

(단위 : 명, %)

구분	약간그렇다		보통이다		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
1년 미만	0	0	0	0	1	17
1-3년	1	17	1	17	1	17
4-6년	2	33	0	0	2	33
7년 이상	2	33	0	0	2	33
합계	5	83	1	17	6	100

치료사들 개인별 직무 흥미도는 6명 모두 보통이상이었으며, 1-3년 정도 근무한 1명(17%)만이 보통이라고 나타내었다. 그리고 장기근속자 일수록 직무만족도는 높은 것으로 나타난다.

### <치료사 노력에 비추어 공정한 급여 만족도>

(단위 : 명, %)

구분	대상자	백분율
매우그렇다	2	33.3
약간그렇다	3	50
보통이다	1	16.7
합계	6	100

치료사들이 생각하는 본인의 노력에 비추어 급여의 공정성에 대해서는 보통 이상이었으며, 매우그렇다가 2명(33.3%), 약간그렇다가 3명(50%)로 나타났다. 이에 경력에 맞게 차등지급하는 급여방식에 대해 대부분의 치료사들이 만족하고 있다.

## &lt;출근 시 결근하고 싶은 마음&gt;

(단위 : 명, %)

구분	대상자	백분율
약간그렇다	1	17
보통이다	2	33
별로그렇지않다	2	33
전혀그렇지않다	1	17
<b>합계</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

출근 시 결근하고 싶은 마음은 1명(17%) 약간그렇다를 제외하고는 그렇지않다가 5명(83%)을 나타내었다. 대부분의 치료사들은 직무에 관련하여 책임감, 의무감을 가지고 있는 것으로 보인다.

## &lt;이직 고민&gt;

(단위 : 명, %)

구분	대상자	백분율
약간그렇다	1	17
보통이다	2	33
별로그렇지않다	2	33
전혀그렇지않다	1	17
<b>합계</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

이직을 고민 중인지에 대한 질문에 1명(17%) 약간그렇다를 제외하고는 그렇지않다가 5명(83%)을 나타내었다. 출근 시 결근하고 싶은 마음이 드는 결과 값과 이직 고민에 대한 결과 값은 같게 나왔다.

### 3. 서비스 질

서비스 질 관련 질문을 분석한 결과는 다음과 같다.

(단위 : 명, %)

문항	질문내용	매우 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	이용자와 약속한 서비스를 항상 제공한다.	3 (50)	3 (50)			
2	원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.	3 (50)	3 (50)			
3	정해진 시간에 치료서비스를 제공한다.	5 (83)	1 (17)			
4	이용자가 필요로 할 때면 언제든지 대응한다.	2 (33)	3 (50)	1 (17)		
5	이용자에게 신속한 서비스를 제공한다.		6 (100)			
6	자발적으로 이용자에게 도움을 제공한다.	3 (50)	3 (50)			
7	이용자 및 보호자 그 가족들에게 확실함을 심어주기 위해 노력한다.		6 (100)			
8	이용자가 서비스에 심리적 안정감을 느끼도록 한다.	2 (33)	3 (50)	1 (17)		
9	이용자에게 항상 예의바르고 공손하다.	2 (33.3)	2 (33.3)	2 (33.3)		
10	이용자의 질문에 대답할 수 있는 충분한 업무 지식을 가지고 서비스를 제공한다.		6 (100)			
11	이용자를 고객으로서 배려하며 대한다.	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)		
12	이용자의 이익과 편의를 최우선으로 한다.	1 (16.7)	1 (16.7)	4 (66.7)		
13	이용자의 감정을 이해하기 위해 노력한다.	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)		
14	나는 단정하고 깔끔한 이미지를 주기 위해 노력한다.	1 (16.7)	3 (50)	2 (33.3)		
15	서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 사료를 활용한다.	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)		
16	나는 장애아동에게 서비스를 제공하는 공간의 청결에 관심을 많이 가진다.		4 (66.7)	2 (33.3)		

위 설문을 토대로 치료사가 생각하는 서비스의 질을 분석하면, 이용자와 약속한 서비스는 치료사 모두 계획대로 진행하고 있으며, 이용자가 필요로 하는 서비스가

있으면 신속하게 제공하여 심리적 안정감을 느낄 수 있도록 하고 있다.

#### 4. 이용자 모니터링 결과

##### <이용자의 치료별 만족도 조사>

(단위 : 명, %)

구분	언어활동		미술활동		음악활동		감각통합활동		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
매우만족	21	43.8	8	47.1	4	33.3	3	30.0	36	41.4
만족	25	52.1	7	41.1	7	58.3	6	60.0	45	51.7
보통	2	4.1	2	11.8	1	8.4	1	10.0	6	6.9
합계	48	100	17	100	12	100	10	100	87	100

주기적으로 실시하는 발달재활서비스 이용자 모니터링 실시결과 각각의 치료 모두 총 6명(6.9%)의 이용자가 보통의 만족도를 나타내었으며 93.1%의 이용자가 만족을 나타내었다.

### V. 결론 및 제언

본 연구는 발달재활서비스 치료사의 직무만족 수준을 파악하고, 그것이 장애아동에게 제공되는 서비스 질에 어느 정도 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 발달재활서비스의 효과적인 서비스 제공을 위한 개선방안과 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하는데 필요한 기초자료를 제공하는데 목적을 둔다.

본 연구는 양천장애인종합복지관에서 발달재활서비스 제공인력 6명을 대상으로 진행하였으며 총 52문항으로 설문지를 구성하였다.

조사기간은 2013년 10월 중 진행하였으며 총 6부를 사용하였다. 본 연구에서 얻어진 결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 발달재활서비스 치료사의 일반적 특성에 따른 직무만족 수준은 경력이 높을수록 직무흥미도는 높았고, 이외에는 직무만족수준과 연관성이 없는 것으로 보인다. 치료사 경력에 맞게 설정된 급여 기준에도 만족도는 높은 것으로 나왔으며, 현재 이직고민을 하고 있는 인원은 1명으로 짐작 되고 있어 대부분의 치료사들은 장기적으로 양천장애인종합복지관에서 근무하고 싶어 하는 것으로 사료되며, 이에 치

료사들의 직무만족도를 더욱 높이기 위해 사회서비스팀에서 노력해야 한다고 판단된다.

둘째, 발달재활서비스 치료사의 직무만족이 서비스 질에 영향을 미치지 않는다. 본 복지관 치료사들은 이용자와 약속한 서비스를 제공하며, 이용자에게 신속한 서비스를 제공하고 자발적으로 이용자에게 도움을 제공하고 있다고 한다. 또한 단정하고 깔끔한 이미지를 주기위해 노력하며 환경적 요인에 있어서도 노력중이다.

치료사들의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 서비스 질의 측정을 서비스 제공인력의 주관적인 평가에 의존한 것이며, 이용자의 만족도는 지난 상반기에 진행했던 모니터링 결과와 비교했기에 일반화하기에는 어려운 점이 있다.

둘째, 양천장애인복지관 내에 있는 발달재활서비스 제공인력 6명으로만 설문을 실시하였기에 타기관의 발달재활서비스 치료사들과의 비교분석이 필요하다.

## 참고문헌

- 이용표(2009). 장애인영역 사회서비스 품질관련 특성과 이용자 만족도에 관한 연구. 한국장애인복지학
- 한국장애인개발원(2010). 장애아동 재활치료사업 개선방안 연구
- 홍기오(2011). 사회복지사의 직무만족이 서비스 질 인식에 미치는 영향에 관한 연구. 광주대학교 사회복지 전문대학원
- 장혜경(2011). 장애아동 치료사의 직무만족이 재활치료 서비스 질에 미치는 영향. 영동대학교 사회복지대학원

## 부록

### 발달재활서비스 치료사의 직무만족이 재활치료 서비스 질에 미치는 영향

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 설문에 응해 주셔서 진심으로 고맙습니다.

저는 발달재활서비스 담당자 구슬이입니다.

본 설문지는 「발달재활서비스 치료사의 직무만족이 재활치료 서비스 질에 미치는 영향」에 관한 사례연구 자료 수집을 위한 것입니다. 치료사의 직무만족도를 알아보고, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 파악함으로써 제도의 효과적인 서비스 제공을 위한 개선방안과 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 합니다.

선생님께서 작성하신 내용은 사례연구에 대한 소중한 자료로 활용될 것입니다. 응답하신 모든 내용은 절대적으로 비밀이 보장되며, 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

설문지의 질문에 선생님의 생각을 솔직하게 표기해 주세요.

2013년 10월

양천장애인종합복지관  
사회서비스팀 사회복지사 구슬이

### 1. 일반사항

1) 성별	<input type="checkbox"/> ① 남성	<input type="checkbox"/> ② 여성
2) 연령	<input type="checkbox"/> ① 20대	<input type="checkbox"/> ② 30대 <input type="checkbox"/> ③ 40대
3) 최종학력	<input type="checkbox"/> ① 고등학교 졸업 <input type="checkbox"/> ③ 대학교 졸업	<input type="checkbox"/> ② 전문대학 졸업 <input type="checkbox"/> ④ 석사 <input type="checkbox"/> ⑤ 박사
4) 혼인여부	<input type="checkbox"/> ① 미혼	<input type="checkbox"/> ② 기혼
5) 종교	<input type="checkbox"/> ① 무교 <input type="checkbox"/> ③ 천주교	<input type="checkbox"/> ② 기독교 <input type="checkbox"/> ④ 불교
6) 치료분야	<input type="checkbox"/> ① 언어치료 <input type="checkbox"/> ③ 음악치료	<input type="checkbox"/> ② 미술치료 <input type="checkbox"/> ④ 감각통합치료
7) 보유하고 있는 자격증	<input type="checkbox"/> ① 특수교사 <input type="checkbox"/> ③ 미술치료 <input type="checkbox"/> ⑤ 놀이치료 <input type="checkbox"/> ⑦ 사회복지	<input type="checkbox"/> ② 언어치료 <input type="checkbox"/> ④ 음악치료 <input type="checkbox"/> ⑥ 심리치료 <input type="checkbox"/> ⑧ 기타( )
8) 치료사로서의 총 근무경력	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 4-6년	<input type="checkbox"/> ② 1-3년 <input type="checkbox"/> ④ 7년 이상
9) 보수형태	<input type="checkbox"/> ① 비율제 <input type="checkbox"/> ③ 고정급	<input type="checkbox"/> ② 기본급+비율제 <input type="checkbox"/> ④ 기타( )
10) 현재근무기관	<input type="checkbox"/> ① 1기관 <input type="checkbox"/> ③ 3기관 이상	<input type="checkbox"/> ② 2기관 <input type="checkbox"/> ④ 기타( )
11) 본 복지관 근무기간	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 3-4년	<input type="checkbox"/> ② 1-2년 <input type="checkbox"/> ④ 4년 이상
12) 월 치료 대상자 수	<input type="checkbox"/> ① 5명 미만 <input type="checkbox"/> ③ 11-15명	<input type="checkbox"/> ② 5-10명 <input type="checkbox"/> ④ 16-20명 <input type="checkbox"/> ⑤ 21명 이상

### 2. 직무만족 관련

문항	질문내용	매우 그렇다	약간 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	현 직무에 흥미를 가지고 계십니까?					
2	현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각하십니까?					
3	현 직무는 장래성이 있으며 귀하의 발전에 도움이 된다고 생각하십니까?					
4	선생님의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까?					
5	근무량과 근무시간은 선생님의 능력에 적당하다고 생각하십니까?					

문항	질문내용	매우 그렇다	약간 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
6	선생님의 견이나 불만을 성의 있게 받아들여 준다고 생각하십니까?					
7	기관에서는 선생님의 직무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있습니까?					
8	동료 및 상사는 선생님의 일에 도움을 줍니까?					
9	기관은 선생님을 공정하게 평가하고 있습니까?					
10	기관에서 본봉, 수당을 결정하는 방법에 대해 만족하십니까?					
11	현재 월급으로 여유 있는 생활을 유지하고 계십니까?					
12	월급은 선생님의 노력에 비추어 공정하다고 생각하십니까?					
13	선생님의 월급은 타기관의 같은 직무에 근무하는 선생님과 비교하여 많다고 생각하십니까?					
14	기관에서 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?					
15	동료들을 항상 신뢰하고 존중합니까?					
16	동료들이 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와줍니까?					
17	동료와 마음이 잘 맞는다고 생각하십니까?					
18	직무와 관련된 사항을 담당자와 자유롭게 상의하십니까?					
19	본 복지관은 타 기관에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다고 생각하십니까?					
20	본 복지관의 클라이언트의 경제, 사회적배경은 높은 편이라고 생각하십니까?					
21	선생님의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다고 생각하십니까?					
22	출근 시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 드십니까?					
23	이직을 진지하게 고려해 본 적이 있으십니까?					
24	다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있습니까?					

### 3. 서비스 질

문항	질문내용	매우 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	이용자와 약속한 서비스를 항상 제공한다.					
2	원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.					
3	정해진 시간에 치료서비스를 제공한다.					
4	이용자가 필요로 할 때면 언제든지 대응한다.					
5	이용자에게 신속한 서비스를 제공한다.					
6	자발적으로 이용자에게 도움을 제공한다.					
7	이용자 및 보호자 그 가족들에게 확실함을 심어주기 위해 노력한다.					
8	이용자가 서비스에 심리적 안정감을 느끼도록 한다.					
9	이용자에게 항상 예의바르고 공손하다.					
10	이용자의 질문에 대답할 수 있는 충분한 업무 지식을 가지고 서비스를 제공한다.					
11	이용자를 고객으로서 배려하며 대한다.					
12	이용자의 이익과 편의를 최우선으로 한다.					
13	이용자의 감정을 이해하기 위해 노력한다.					
14	나는 단정하고 깔끔한 이미지를 주기 위해 노력한다.					
15	서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 사료를 활용한다.					
16	나는 장애아동에게 서비스를 제공하는 공간의 청결에 관심을 많이 가진다.					



---

# 양천장애인종합복지관 홍보 방향성 분석에 따른 제언

기획홍보팀 사회복지사  
강민아

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 사회복지홍보의 개념
2. 사회복지홍보의 기능
3. 사회복지홍보의 기본원칙
4. 사회복지홍보의 과정
5. 장애인복지관에서의 홍보의 중요성
6. 인터넷 홍보

## III. 연구방법

1. 조사대상자 및 표본선정
2. 조사도구

## IV. 분석결과 및 제언

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

현대사회는 개인부터 기업에 이르기까지 PR을 통해 상대를 인식하고 관계를 정립하며 상호작용을 한다. 이에 따라 전략적이고 지속적인 PR의 중요성이 끊임없이 강조되며, 홍보매체의 종류와 그 방법이 화두에 오르고 있다. 사적기업에서 주로 이루어지며 상품의 판매율을 높이기 위한 수단이었던 PR이, 장애인복지관을 포함한 비영리기관에서도 PR은 이제 필수적 요소가 되었다. 사회복지분야의 전문가들이 수많은 브레인스토밍 과정을 거쳐 기획한 다양한 사회복지사업들이 제 역할을 하기 위해서는 PR의 파급효과를 간과해서는 안 된다. 이러한 점에서 볼 때 PR을 통해 이용자에게 장애인복지관의 인지도를 상승시키고, 긍정적인 이미지 형성을 바탕으로 복지관의 여러 가지의 사업에 있어 이용자의 참여도를 높일 수 있을 것이다.

본 사례연구는 양천장애인종합복지관의 홍보활동의 현황을 파악함은 물론, 이용자들을 대상으로 홍보사업에 관한 설문조사를 실시하고, 그 결과를 토대로, 홍보활동의 효과성을 고찰함으로써 대·내외적인 인식 향상과 바람직한 홍보활동을 위한 방향을 모색해보고자 한다.

또한 이를 통해 양천장애인종합복지관의 홍보방향성을 제시하여, 향후 홍보활동을 함에 있어 더욱 전략적이고 기획적인 홍보활동을 위한 근거자료로 사용하고자 한다.

### 2. 홍보사업 필요성 및 배경

장애인 복지의 다양한 해결 과제로 거론되는 것 중의 하나는 바로 홍보 부족과 인식 개선이라고 할 수 있다. 이는 홍보의 중요성에 비해 장애인복지관들의 체계적인 접근 노력과 홍보에 대한 이해의 부족을 들 수 있다. 또한 장애인 복지를 시행하다보면 직접적인 서비스에 더욱 치중함에 따라 홍보활동은 상대적으로 관심이 낮았던 것도 사실이다.

그동안 장애인 복지에서 홍보는 그저 프로그램 등을 알리는 기능으로 인식하여 그 중요성이 낮다고 볼 수 있다.

그러나 PR의 권위자인 그루닉 교수 팀은 PR우수이론에서 기업이 소비자, 사원, 언론, 지역주민, Activists 등의 공중들과의 균형 잡힌 PR을 효과적으로 수행할 수 있을 때에 비로소 초우량 기업으로 발전할 수 있음을 주장하고 있다.<sup>3)</sup>

3) www.koreapr.net 자료

이에 따라 본 절에서는 현재 양천장애인종합복지관의 홍보방향성 분석을 위한 홍보사업의 필요성을 알아보고자 한다.

지난해 사례연구 실시 이후, 현재 양천장애인종합복지관의 이용자인, 장애인과 비장애인들에게 이루어진 홍보활동에 관한 자료 분석을 함으로써 왜 양천장애인종합복지관에서 홍보활동이 필요한지를 살펴볼 것이다.

2012년 1월 26일에 개정된 장애인복지법 제1장 총칙 제3조를 살펴보면, 장애인복지의 기본이념에 대해 ‘장애인의 완전한 사회 참여와 평등을 통하여 사회통합을 이루는 데에 있다.’고 명시하고 있다.

그렇기 때문에 장애인복지관은 장애인들이 사회의 구성원으로서 사회활동에 참여할 수 있도록 하기 위해 이용자의 욕구를 기반으로 한 프로그램을 개발하고, 이용자들이 활발하게 참여할 수 있도록 홍보활동을 실시해야 하는 것이다. 노인복지관이나 종합사회복지관에 비해 거동이 불편하여 복지관을 직접 방문할 수 없는 이용자가 많은 장애인복지관의 특성에 적절한 홍보매체의 개발이 필요한 이유도 여기에 있다.

비영리기관의 홍보의 필요성을 검토해보면 다음과 같다.

비영리기관이란 글자 그대로 영리를 목적으로 하지 않은 조직체를 말하며, 대부분의 비영리기관은 서비스를 제공하는 기관 들이다. 이러한 비영리기관에는 자선단체, 종교단체, 공공기관(복지관 등), NGO 등이 이에 속한다.

비영리기관은 일반기업에서 상품을 만들어 파는 과정과 마찬가지로 서비스, 제품(정책프로그램) 등에 대해 대중(Public)에게 알리고 이미지를 만들고 유지하는 것에 목표를 두어야 한다. 비영리 기관의 PR 활동 역시 다른 조직의 PR활동 등과 근본적인 차이가 있는 것은 아니지만, 그동안 비영리 조직은 대부분 PR 활동을 위한 어떠한 지원도 없었다. 이익 실현을 위한 기업들은 PR이 중요시 되었지만 비영리 조직을 위한 PR은 같은 가치를 부여받지 못했기 때문이다.

다음의 네 가지 측면을 통해 장애인복지관의 PR활동의 중요성을 살펴보겠다.

첫째, 장애인복지관 시설 및 이미지 PR이다. 사회복지에 대한 사회자원의 투자가 괄목할 만큼 증대되고 사회복지서비스의 공급주체가 다원화되어 경쟁이 일어나고 있기 때문에 장애인복지관은 지역주민에게 위치적으로 근접성을 갖고 교통이 편리해야 한다. 또한 지역주민이 심리적, 육체적으로 이용하기 편리한 시설을 갖추고 장애인복지관이 책임성을 갖고 활동하면 성과도 높아지게 되고 자연스럽게 장애인복지관에 대한 사회적 신뢰를 높여, 그 조직에 소속되어 있는 사회복지사들의 전문직에 대한 위신을 높이고, 지역주민은 그들의 다양한 욕구 및 문제를 해결해 줄 수 있다는 믿음을 갖게 되어 편안한 마음으로 찾아 올 수 있는 장애인복지관으로 인식될 수 있도록 PR활동을 해야 한다.

둘째, 자원봉사자 모집 PR이다. 한국중앙자원봉사센터(1365자원봉사포털)에 따르면, 자원봉사는 사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사(公私)조직에 자발적으로 참여하여 반대급부를 받지 않고 인간 존중의 정신과

민주주의 원칙에 입각하여 필요한 서비스를 제공하여 이타심의 실현과 자기실현을 성취하고자 하는 활동'이다. 이렇듯 자원봉사에 참여 의사가 높은 지역주민들에게 자원봉사들의 특성에 부합한 자원봉사를 연계하기 위해 지역사회 유관기관과의 체계적이고 조직적인 홍보활동을 전개해나가야 한다.

셋째, 후원자 개발 PR이다. 지금까지의 복지관들의 특성상 잠재적인 후원자의 관심을 끌 수 있는 방안을 창조해 내기 어려우므로 후원자의 일시적인 동정심을 유도하거나 스스로 참여하기를 기다리는 소극적인 후원자 개발 및 관리로는 지속적인 후원활동을 기대하기 어렵다. 장애인복지관은 후원사업 활성화를 위해 가용자원을 최대한으로 발굴하여 활용할 수 있도록 PR을 활성화해야 한다.

넷째, 프로그램 PR이다. 장애인복지관에도 시장경쟁의 원리가 도입되고 있기 때문에 이용자가 만족할 수 있는 서비스를 제공하지 못한다면 발전하는데 있어 한계가 있을 것이다. 그렇기 때문에 장애인복지관은 입지적 특성과 상관없이 대부분 유사한 프로그램을 제공하고 있다. 이것은 장애인복지관의 기능과 지역주민들의 욕구가 비슷한 이유도 있으며, 장애인복지관이 지역주민들의 욕구를 제때 파악하여 적절하게 제공하는 노력 부족할 수도 있다.

이에 따라 장애인복지관이 특성에 따라 경쟁력을 강화하기 위해서는 이용자 중심으로 알맞게 기획되어진 프로그램을 이용자들이 손쉽게 접하고 참여할 수 있도록 해야 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사회복지홍보의 개념

사회복지문헌 및 선행연구들에서는 PR, 홍보, 마케팅 등을 혼용해서 사용하고 있는데 엄밀히 살펴보면 각각의 개념은 다르다고 할 수 있다.

PR(Public Relations)은 조직과 대중(Public) 간의 상호이해를 넓히고 유지하기 위해 의도적으로 계획된 조직 자체의 커뮤니케이션 활동과 그에 대응하는 지속적인 노력을 말한다(최윤희, 1998:293-294 재정리). 즉 PR은 커뮤니케이션 과정으로 조직과 대중 사이의 호혜적 관계를 유지하기 위한 목적으로 사용되는 것이며, 이를 통하여 대중이 결정에 보다 용이하게 도달하게 하고 효과적인 기능을 발휘하도록 돕는 것을 말한다. 여기서 대중이란 같은 문제를 지니고 있으면서 때에 따라 문제해결을 위해 조직적으로 행동할 수 있는 집단을 일컫는다. PR이 이렇듯 대중을 관리하는 분야라면 홍보(Publicity)는 대중을 관리하는 데 필요한 기술적인 측면이 강조된 PR의 하위개념으로 언론매체에 조직에 관한 기사가 실리도록 하는 활동을 말한다.

PR과 홍보의 개념뿐만 아니라 관련 전문가 사이에서도 혼선을 빚는 것 중 하나가 마케팅에 관한 개념이다. 미국 마케팅협회에 따르면, 마케팅이란 기업, 비영리조직 및 정부기관이 각각 고객의 욕구를 파악하고 그에 합치된 상품이나 서비스 또는 아이디어 혹은 그 전체를 기획·개발하고 이에 관한 사실을 전달하며, 각 주체자가 최소 비용으로써 최대의 고객만족, 최대의 가치를 창출할 수 있도록 당해 상품 및 서비스를 제공하는 행위 및 처리과정을 포함하는 것을 의미한다. 흔히 마케팅이란 상품이나 서비스를 판매하는 것으로, PR은 조직 또는 기업 전체를 판매하는 시도로 설명하고 있다. 그러나 PR은 기업과 소비자, 지역주민, 언론, 정부 등과 같은 공중 사이에 상호관계를 증진시키는 기능을 발휘하기 때문에 조직의 마케팅 전략 및 결과에 직·간접적으로 영향을 미치게 되고 때문에 중요한 마케팅의 요소가 될 수 있다<sup>4)</sup>.

이와 같이 홍보가 PR의 하위개념이지만 대부분 사회복지분야에서는 거의 같은 개념으로 용어를 사용하는 경우가 많았으므로 본 연구에서도 홍보를 PR의 의미, 즉 언론매체에 기사를 쓰는 활동 이외의 촉진활동 전체로 규정하여 용어를 사용하고자 한다.

## 2. 사회복지홍보의 기능

홍보의 기능을 미국 PR협회에서는 여론분석의 기능, 커뮤니케이션 상담 기능, 대외활동과 커뮤니케이션 프로그램의 수행 기능, 공공정책에 대한 대응 기능, 자원동원 및 관리기능으로 설명하고 있다(오두범, 1991: 32, 63, 237). 사회복지분야에서 홍보의 기능은 크게 세 가지로 설명할 수 있다(장현주, 1997: 13-14).

첫째, 홍보 본래의 기능으로 사회적 취약계층의 존재와 이들의 사회적 요구를 대중과 지역조직에 알림으로써 이들에 대한 사회적 지원을 동원하고 수혜대상자들에게는 해당 사회복지기관의 목표와 특징, 기능과 사업내용을 공지하여 복지 프로그램의 효과적 사용을 유도하는 기능을 수행하는 것이다.

둘째, 공공교육의 기능으로 어린이, 청소년, 부모, 노인 등에게 사회적 적응과 성장에 관한 정보를 제공하고, 개인과 가족 또는 사회적 위기를 예방할 수 있는 다양한 프로그램의 내용을 소개하여 지역사회를 교육시키는 기능을 수행하는 것이다.

셋째, 예방의 기능으로 고립되거나 역경에 처한 사람들에게 유용한 재활의 정보를 제공하고 자조 또는 원조집단에 대한 정보와 기능을 제공하며 그들의 의욕을 북돋는 기능을 수행하는 것이다. 따라서 홍보활동은 사회복지기관이 지역주민과 원활한 관계를 유지하고, 신뢰와 호감을 얻을 수 있도록 적합한 정보와 최대한의 이익을 제공하면서 동시에 기관의 활동에 대한 적극적인 참여를 기대하는 쌍방향 커

4) 이를 MPR(Marketing Public Relations) 마케팅 PR이라고 한다. 즉 PR을 통해 조직이나 기업 전체에 대한 신뢰성을 구축하고, 이를 바탕으로 조직이나 기업이 보다 원활한 마케팅 작업(상품이나 서비스 판매 및 자원 확보)을 가능하게 한다는 것이다.

뮤니케이션으로 전개되어야 한다.

### 3. 사회복지홍보의 기본원칙

일반적으로 영리조직 및 비영리조직의 홍보과정은 문제를 발견하고, 조직상황 및 표적대중을 분석한 후 해결책 강구를 위한 조사를 실시하는 것으로 시작된다. 이러한 조사과정을 거쳐 확인된 문제를 해결하기 위한 목표 및 전략을 수립하고 전략수행을 위한 예산편성 및 세부 활동을 기획하며, 시간관리 설계를 실시한다. 이러한 단계를 거쳐 기획한 프로그램을 실행하고, 실행한 프로그램의 효과를 평가하는 것으로 일련의 과정을 마친다.

이러한 일반적인 홍보과정과 함께 사회복지홍보에서는 몇 가지 원칙들이 고려되어야 한다(정혜선, 2001).

첫째, 기관의 목적 및 소명헌장을 분명히 한다.

둘째, 접근하고자 하는 대상을 명확히 한다. 다시 말해 기관의 대상이 누구인지를 정확히 규명해야 한다.

셋째, 활용할 수 있는 자원들을 평가한다. 자원의 평가는 물적 자원인 자원은 물론 권력, 기술과 같은 모든 것을 포함해야 한다.

넷째, 기관에 도움을 줄 대상들에게 먼저 이익을 주어야 한다.

다섯째, 광고, 선전, 팸플릿에 관한 준비 및 참여와 관련한 홍보활동의 특별한 기법을 알아두어야 한다.

여섯째, 절대적으로 정직해야 한다. 즉, 제공하고자 하는 정보에 대해서 왜곡하거나 과장하지 말아야 한다는 것이다.

일곱째, 도움을 주는 사람들에게 또는 관심을 갖는 대상자들에게 감사해야 한다. 즉 감사의 뜻을 전달하는 과정이 포함되어야 한다.

따라서 사회복지홍보는 홍보의 표적과 대상의 규명, 홍보자원평가, 홍보 대상자의 이익 고려, 홍보의 전문성 제고, 홍보의 정직성 및 홍보를 통한 참여자들의 심리적인 보상에 관한 원칙들이 고려되어야 한다.

### 4. 사회복지홍보의 과정

사회복지홍보의 과정은 누가, 누구에게, 무엇을, 왜, 어떻게 알릴 것인지를 압축하는 과정이라고 할 수 있다.

첫째, 홍보의 주체를 분명히 해야 한다. 사회복지기관 및 시설 등 관련단체는 홍보 관련 실무자와 책임자가 명확한 가운데 해당기관의 목적과 성격에 적합한 홍보를 실시해야 한다.

둘째, 홍보대상이 명확해야 한다. 어떠한 조직이든 홍보의 성패는 표적대상을 만족시키는 데 있다. 따라서 사회복지기관은 다양한 부류의 대중을 인식해야 하며 어떠한 대중을 홍보의 타깃으로 삼을지 분명히 해야 한다.

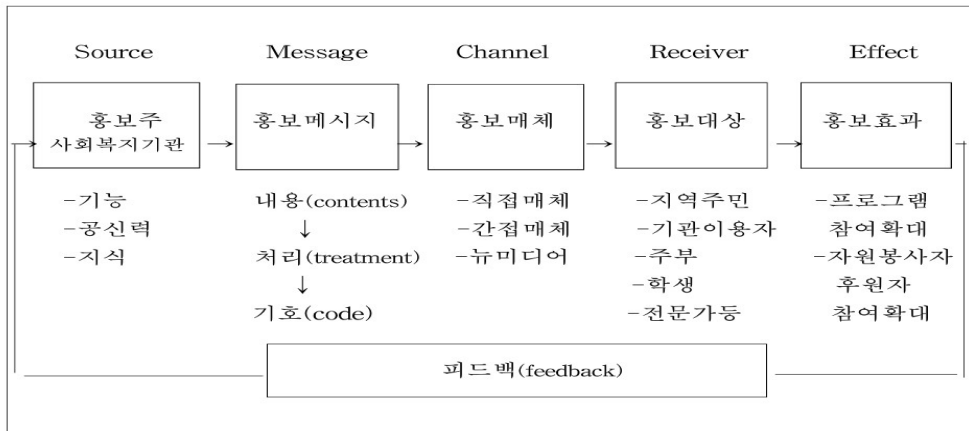
셋째, 무엇을 전달할 것인지 메시지가 분명해야 한다. 홍보는 메시지를 통해서 주체와 객체가 연결된다는 사실을 명심하고, 가장 효과적이고 분명한 메시지 창출에 힘써야 한다.

넷째, 홍보의 목적을 분명히 해야 한다. 대부분의 사회복지기관은 기관의 이미지 개선 및 인지도를 향상시키기 위하여, 시행하고 있는 프로그램을 홍보하기 위하여, 인적·물적 자원을 개발하기 위하여 홍보활동을 전개한다. 따라서 각각의 목적에 적합한 세부목표를 설정하는 것이 중요하다.

다섯째, 어떻게 알릴 것인가의 문제는 다양한 홍보수단의 선택과 홍보의 전문성을 위한 끊임없는 노력이 함께 수반되어야 할 것이다. 사회복지기관의 홍보수단은 언론 및 각종 매체를 활용하거나 주민참여 프로그램을 통해 전개된다.

사회복지기관의 홍보과정은 쌍방적인 커뮤니케이션의 연속된 과정으로 주어진 상황에서 홍보의 주체인 사회복지기관이 메시지를 창출하고, 매체를 활용하여 대상자를 자극함으로써 홍보의 주체가 의도한 반응을 얻는 과정으로 요약된다.

홍보의 쌍방적인 커뮤니케이션 과정은 Lasswell<sup>5)</sup>이 제시한 S-M-C-R-E모형으로 요약, 정리될 수 있다(차배근 외, 1992:292-293).



〈그림 1〉 홍보 커뮤니케이션 과정

5) Lasswell은 커뮤니케이션 과정에 근본적인 문제제기를 하였다고 볼 수 있다. 그냥 단순히 송신자와 수신자 간의 메시지 이동이라는 측면에서 벗어나 메시지의 내용과 미디어의 종류까지 생각하고 있는 것이다. 이러한 Lasswell의 모델은 커뮤니케이션 연구에 많은 영향을 미쳤는데 그가 메시지의 내용과 미디어의 종류에 관하여 언급하였기 때문일 것이다. 미디어의 종류에 따라 커뮤니케이션의 영역이 달라지고 메시지의 내용에 따라 커뮤니케이션의 종류가 달라지는 것이다.

## 5. 장애인복지관에서의 홍보의 중요성

영리조직에서는 홍보의 중요성이 이윤추구와 연결되어 체계적 접근과 홍보를 위한 지원이 자연스럽지만 장애인복지관을 비롯한 대부분의 비영리기관(조직)들에서는 홍보활동에 관한 가치를 부여받지 못하고 있으며, 이는 지원의 부족으로 연결된다.

영리를 목적으로 하지 않는 비영리기관들에서도 영리를 목적으로 하는 조직에서 상품을 생산하고 판매하는 과정과 마찬가지로 서비스, 제품(프로그램) 등에 대해 홍보하고 이미지를 만들고 유지해야 한다.

비영리기관(조직)에서의 홍보에 관한 체계적 접근과 지원이 중요한 이유는 다음의 세 가지로 정리할 수 있다(캐스린 닐, 2003).

첫째, 비영리조직들은 기본적으로 자신들의 활동과 서비스를 대중들에게 알리고 대중들을 설득함으로써 스스로의 존재 이유를 찾을 수 있기 때문이다. 아무리 훌륭한 목표를 가진 비영리 조직이라도 대중들의 호의적인 인식 없이는 존립 자체가 무의미하기 때문이다.

둘째, 비영리조직들의 수적 증가로 스스로를 차별화시켜야 할 필요성이 증가하고 있다. 급속한 성장을 보이는 제3섹터<sup>6)</sup>는 비영리단체를 중심으로 사회복지 서비스 공급기관이나 교육서비스 공급기관으로서 역할을 수행해왔다.

셋째, 대중들로부터 지원과 참여를 이끌어 내기 위해서는 체계적이고 지속적인 관계를 형성해야 할 필요성이 대두되기 때문이다. 이러한 관계는 대중들에게 적합한 메시지를 보다 세련된 방법으로 전달함으로써 가능하게 된다.

특히 장애인복지관의 경우, 지역사회 인식개선과 자원의 활용을 위한 연계성으로 홍보의 중요성이 강조된다. 장애인 재활은 지역사회의 가족, 이웃, 동료, 주민 등의 협조와 이해를 바탕으로 이루어져 한다는 점을 감안할 때 홍보는 장애인복지관의 기능수행에 매우 중요한 요소가 된다.

## 6. 인터넷 홍보

### 가. 인터넷 홍보(PR)의 개념 및 특성

미디어환경 변화와 함께 인터넷의 발달은 매체 환경의 큰 변화를 가져온 동시에 대중과의 의사소통은 물론 적극적인 홍보 수단으로 인식되고 있다.

인터넷 홍보의 개념은 '온라인홍보', '사이버홍보'로 혼용되고 있으며 기존의 정의는 오프라인상의 홍보활동의 일환으로 인터넷을 활용 하는 것, 인터넷 기업의 경쟁

6) 제3섹터란 정부(제1섹터)나 시장(제2섹터)과 구분되는 대안적인 공동체 영역을 지칭하며 그것은 비영리적 성격을 갖는 사회적 활동영역을 의미한다. 유럽에서는 제3섹터의 개념을 1970년대 샴방-델마에 의해 처음 되었고 1979년 유럽연합 집행위원회 위원장인 들로에 의해 공식적으로 개념화 되었다.

력 제고 및 공중과의 관계 강화를 위한 활동이었다(이중혁,1999).

그러나 인터넷 이용자 수가 폭발적으로 증가하면서 인터넷상에서의 차별화된 관계구축이 중요시되고 인터넷이 갖고 있는 고유한 특성이 오프라인과는 별도로 독립된 홍보의 수단으로 인식되어 지고 있다.

인터넷 홍보에 대한 개념 변화에 따라 박성호(2008)는 인터넷 홍보를 “컴퓨터를 매개로 하는 홍보 활동 또는 인터넷 프로그램을 활용하는 홍보 활동”이라고 정의하며, 고객관리 등을 포함한 광범위한 커뮤니케이션활동으로 설명하였다.

인터넷은 가상공간에서 거리와 장소같은 물리적인 제약이 없기 때문에 대중과 저렴한 비용으로 홍보를 할 수 있는 역할을 하고 있으며, 인터넷이 중요한 커뮤니케이션 도구이자 홍보수단을 위한 최적의 매체로 지속적으로 주목을 받고 있다.

인터넷의 이용 확산과 성장, 그리고 사회복지 분야의 정보화는 인터넷 홈페이지 구축을 빠르게 성장시켰으며, 비영리조직인 사회복지시설이 주로 인터넷이라는 매체를 이용하여 홍보활동을 전개하는 계기가 되었다.

최근 들어 인터넷은 기존의 어떤 매체보다도 잠재 효율성이 높은 커뮤니케이션의 수단이자 마케팅의 도구로 자리 잡아 가고 있다. 이는 인터넷이 갖는 속성을 바탕으로 쌍방향 소통은 물론 적극적인 홍보 마케팅이 가능하기 때문이다.

인터넷의 최대 장점은 공간적인 한계점을 극복하여 실시간에 세계 어느 곳에 있든지 인터넷을 이용한 네티즌이라면 누구와도 커뮤니케이션이 가능하고 온라인 통신망을 이용하여 정보를 공유할 수 있다는 점이다. 세계 대부분의 나라가 공공기관, 교육기관, 기업체들이 인터넷과 접촉하고 있으며 접속속도도 기하급수적으로 늘고 있다. 이러한 인터넷의 특징을 PR전략에 덧붙인 것이 바로 인터넷 PR이다(박성호,1997).

인터넷 홍보의 특성은 쌍방향성, 수용자의 선택성, 정보 지향적 이성적 매체, 무제한적 정보 제공 기능, 표적 집단에 대한 접근용이성, 쉬운 제작과 관리 및 수정, 효과측정의 용이성 등 인터넷이 갖고 있는 매체적인 특성과 장점이 있다.

이를 구체적으로 살펴보면 첫째, 쌍방향성이란 잠재적 공중과 지속적인 상호작용이 시간과 공간의 제약없이 이루어지는 것을 의미하며, 이를 통하여 사회복지시설은 정보 제공에 드는 비용을 줄일 수 있다. 이는 전통적인 대중매체가 일방적으로 정보를 보내는 송신자 중심의 커뮤니케이션인데 반해, 인터넷은 수용자도 정보의 생산과 교환 과정에 능동적으로 참여할 수 있기 때문이다. 그래서 인터넷에서는 정보의 일방적인 흐름이나 전달양식에서 벗어나 다양한 주체들이 생산한 정보들이 목적의식을 가진 특정한 이용자와 교환하는 방식이 된다는 것이다(이현우,1997).

둘째, 수용자의 선택성이다. 인터넷은 수동적인 정보접근에서 벗어나 사용자의 능동적인 정보접근성을 보장한다. 누구나 원하는 때 원하는 정보를 얻을 수 있다(박성호,1997).

셋째, 정보 지향적 이성적매체이다. 인터넷은 방송 등 전파매체와는 달리, 정보수용 속도를 수용자가 조절 할 수 있고 반복수용이 가능하다. 이러한 점에서 인터넷

은 방송매체보다 인쇄매체에 가까운 커뮤니케이션 특성을 지녔다고 볼 수 있다(이철호, 2006).

넷째, 무제한적인 정보제공 기능이다. 대중매체는 간접PR 매체 이므로 그 내용에 직접 통제 할 수 없지만 인터넷은 시·공간의 제약을 거의 받지 않으므로 고객에게 충분한 정보를 제공 할 수 있다(이철호, 2006). 인터넷홈페이지는 기존의 퍼블리시티와는 달리 언론사에 의해 좌우되는 홍보메시지의 분량제한은 받지 않는다. 그리고 인터넷은 기존매체와는 달리 특정소수, 개인을 대상으로 한 메시지 전달이 가능하고, 방송매체 등에 비해 제작과 관리 수정에 들어가는 비용이 매우 저렴하고 그 과정도 간단하다.

때문에 사회복지 시설은 홍보대사의 도움이 없이도 원하는 시설의 정보를 자체 제작하여 알릴 수 있으며, 인터넷 온라인 홍보시스템을 다양화해 다양한 홍보메시지를 제작 할 수 있다.

이 같은 인터넷이 가지고 있는 매체의 특성을 바탕으로 사회복지시설은 지금까지 어떠한 매체로도 접근 하지 못했던 잠재적 공중을 확보 할 수 있다.

서비스 이용자와 인적·물적 후원자가 기관에 참여 할 수 있는 기회를 넓힐 뿐만 아니라 조직의 서비스를 제공 할 수 있는 가능성을 확대시키며, 기관이나 기관의 정책에 대한 관심정도를 파악 할 수 있는 자료를 수집 할 수 있다.

뿐만 아니라 사회복지 시설이 제공하는 정보를 통하여 새로운 교육의 장을 마련 할 수 있으며, 사회복지에 친숙하지 않은 일반인들에게 복지 관련 정보와 이슈를 적극적으로 알려 보편화 시키는 통로로 사용 될 수 있다.

그러나 인터넷을 활용한 홍보가 전통적으로 쓰여 지던 기존의 매체들을 완전히 대체한다는 의미로 해석하는 것은 경계해야 할 것이다. 사회복지시설의 인터넷 홍보는 온라인과 오프라인을 적절히 활용하고, 다른 홍보수단과 융화하여 포괄적인 미디어 플랜으로 사용될 때 최고의 효과를 가져 올 수 있다.

## 나. 인터넷 홍보매체의 유형과 활용 영역

인터넷은 기존 출판, 통신, 방송 등 모든 형태의 정보 발신 기능을 동시에 갖고 있기 때문에 이용자는 언제나 자유롭게 스스로 만든 정보를 발신하며, 제3자가 만든 정보도 재 발신함으로써 콘텐츠의 제공자가 될 수 있는 특징이 있다.

때문에 신문 등 전통의 인쇄매체들도 오프라인매체인 신문 외에 모든 내용을 인터넷상에 온라인화해 수시로 정보를 독자들에게 제공하고 있다.

최근 온라인 매체의 급성장에 따라 중앙지는 물론 지방지도 하루 1회 발행하는 기사 제공의 한계를 극복하기 위해 인터넷상에서 기사는 실시간으로 제공하여 지면보다 많고 풍부한 분량의 기사서비스 제공을 하고 있다. 실제 지면 기사내용보다도 더 상세한 기사를 인터넷에 제공해 독자들에게 서비스 하는 것은 물론 지난 기사도 검색 할 수 있는 기능도 가지고 있다(이철호, 2006).

많은 기업이나 공공 기관들도 다양한 분야에서 홍보활동을 수행하는데 있어서 인터넷을 활용한다. 정부나 지방자치단체, 공공기관, 시민단체 등 모든 분야에서 인터넷의 자료제공이나 배너 광고 등을 통해 필요한 내용이나 상품을 홍보하거나 정보를 널리 알리고 있다. 인터넷이 기존 매체에 비해 무제한의 정보를 수시로 제공한다는 점에서 기업들이 홍보매체로서 인터넷 활용을 보다 강화 할 수밖에 없기 때문이다.

특히 인터넷은 기업이나 기관의 이미지를 향상시키는데 중요한 역할을 하고 있다. 인터넷을 통한 기관 정보를 공중에 공개하거나 민원서비스나 행정정보 또는 정책홍보 등을 통해 기관의 이미지 개선에 이용할 수 있다(이철호,2006).

또한 인터넷 홍보에는 인터넷 매체가 가지고 있는 특성을 바탕으로 다양한 홍보영역과 수단이 활용 된다.

최윤희(1999)는 인터넷 홍보영역을 조직 내 커뮤니케이션, 조직의 이미지 관리, 관계 구축, 마케팅 PR로 분류하였다.

박진서(2002)는 인터넷 홍보영역을 사내관계 커뮤니케이션, 온라인상에서의 퍼블리시티, 환경감시 및 정보 분석, 마케팅PR, 투자자 관계, 위기관리의 6개영역으로 분류하고 설명하였다.

인터넷 홍보영역에 대해 박성호(2002)는 기업의 이미지제고, 기업의인지도 향상, 사원관계커뮤니케이션, 언론홍보수단, 마케팅홍보, 대고객 관계관리, 대주주 및 투자관리 관계관리, 위기관리, 여론관리 및 쟁점관리, 기업문화 공간, 외부환경감시로 분류하였다(박성호,2008).

인터넷은 쌍방커뮤니케이션 모델의 PR 최적의 매체다. 인터넷을 통한 PR프로그램에 목표공중들이 직접 참여 할 수도 있고, 게시판 이메일 등을 통해 사회복시시설과 직접 적인커뮤니케이션을 할 수도 있다(정연우,1997).

이처럼 인터넷 홍보가 다양한 영역에서 활용되면서 인터넷 홍보의 방법 및 수단도 기존의 홍보 수단보다 더욱 다양화 추세를 보이고 있다.

## 다. 인터넷 홍보의 효과성에 미치는 변인

### 1) 홍보활동

미국이나 유럽의 기업들은 홍보조직에 그 기업의 최정예 인력으로 전진배치 해놓고 있으며, 기업활동, 사내커뮤니케이션에 이르기까지 모든 경영에 필요한 제반사항을 홍보조직과 연계하여 활동한다(김성우,2002). 이들은 기업활동에 있어서 홍보역할의 중요성을 입증하고 있기 때문이다. 반면 우리나라에서의 홍보조직은 과거에 비해 많이 변했다고는 하지만 아직도 학연·지연·혈연이나 대인관계를 잘하는 사람이 적합하도록 배치하고 있다. 이는 이른바 탁월한 기획력이나 추진력 등의 업무능력보다는 상대방에 대한 접대능력이 뛰어난 사람이 홍보조직에 더욱 적합하다고 할

수 있겠다(김지연,2001).

최근에는 기관이나 단체, 기업들조차 홍보활동이 사람을 만나 직접 대외 활동을 하는 업무를 맡는 것 외에도, 또 다른 홍보활동으로 자리매김 하고 있는 인터넷 홍보에 주력하는 추세를 보이고 있다. 기관이나 기업의 이미지를 높이고 홍보마케팅을 강화하기 위해서 인터넷 홈페이지를 시대흐름에 맞게 개편하고, 텍스트뿐만 아니라 동영상, 음성, 그래픽 등의 멀티요소인 콘텐츠를 강화하여 방문자들의 관심을 유도한다.

그럼에도 불구하고 사회복지시설의 경우 인적, 재정적으로 열악해 홍보분야에 대한 투자가 미흡하고 전문적인 홍보담당자를 두는 것조차 부담스럽기 때문에 인터넷 홈페이지 운영이 부실 할 수밖에 없다. 사회복지 시설들은 홈페이지가 시설소개나 정보 제공수준에 머무르고 있어 인터넷 담당자배치, 시스템 정비 및 홍보교육에 집중하여 홍보활동의 필요성이 제시되어야 할 것이다.

## 2) 홍보조직

각급 기관이나 기업체등에서는 전문적인 홍보 조직 내 관련 담당자를 두며 홍보 활동을 하고 있다.

비교적 큰 기업들은 조직 내 홍보 관련 부서와 홍보 전문가를 별도로 운영하며 마케팅 활동을 벌이고 있다. 반면 소규모 조직체의 경우는 개인이 혼자서 홍보를 하는 경우도 있고, 홍보부서가 아닌 다른 부서, 가령 기획이나 마케팅, 판매부서가 홍보를 겸하는 경우도 있다. 또 홍보 관련 부서라 하더라도 홍보만 하는 것이 아니라 광고, 마케팅, 판촉 등의 일을 겸하기도 한다(김병철,2005).

이처럼 각 조직체는 홍보 관련 부서를 운영하면서 조직의 규모나 성격, 활동 등에서 매우 다양한 모습을 보여주고 있다. 그러나 홍보조직을 어떻게 짜서 운영하느냐의 문제는 기업이나 기관, 단체의 특성에 달려 있다고 하겠다.

통상적으로 홍보라고 하면 단순한 보도자료 제공이나 언론활동을 하는 정도로만 이해하는 경우도 많지만 홍보실무자는 이러한 퍼블리시티활동 외에도 정보수집과 분석, 미디어 훈련 등 다양한 업무를 수행한다(차근배외,1992).

또 홍보담당자의 자질은 무엇보다도 공중을 대상으로 커뮤니케이션하는 공인으로서의 사명감과 책임의식이 제일 중요할 것이다(신호창·김장열,2003).

사회복지시설의 경우는 전문적인 홍보조직을 별도로 만들어 운영하는 시설이 많지 않다.

앞으로 사회복지 시설은 인지도를 높이고 프로그램 사업 활성화, 주민 참여유도, 후원자 개발을 위해서는 홍보인력 및 예산확충으로 홍보조직의 전문성을 높여야 할 것이다.

### 3) 홍보차별화

차별화 전략이란 ‘소비자에게 특별한 가치를 제공해줌으로써 차별화에 소요된 비용 이상으로 높은 가격 프리미엄을 얻는 것’을 의미한다. 차별화 기회를 분석하는 방법에는 유형의 차별화와 무형의 차별화 두 가지가 있다(공하이,2008).

유형의 차별화란 크기, 모양, 색상, 디자인 등 기술적인 면에서 소비자의 선호에 따라서 눈으로 관찰 할 수 있는 상품이나 서비스의 특징을 말한다.

이러한 유형의 차별화는 성능, 일치성, 속도, 안전도와 같은 것으로 측정이 가능하다. 무형의 차별화는 소비자가 제품이나 서비스에 대하여 느끼는 사회적, 감정적 그리고 심리적 차이를 말한다. 차별화 전략의 배경은 소비자의 주체성과 가치관에 따른 행동의 개성화, 다양화에 있다.

차별성이란 어떤 사람 또는 사물이 가진 외관, 기능 및 성격의 특징 중에서 그 사람다움(또는 사물) 특유의 전체적인 특질을 말한다. 따라서 차별화란 그 환경의 독자적이면서 개성적인 전체적인 특질을 형성하는 것을 뜻하며 이것이 차별적 우위성을 부여한다(공하이,2008).

차별화 전략이란 고객의 기호를 유발하기에 충분한 특이성을 제품에 나타내어 경쟁자의 제품과 식별토록 하는 동시에, 경쟁에 있어 유리한 지위를 점유하도록 하기 위해 쓰는 전략이라고 정의 할 수 있다(이명아,2003).

오늘날 빠르게 발전하고 있는 인터넷 매체는 일대일 마케팅이 가능하며 기존매체에 비해 홍보비용에 비해 효과가 높게 나타나는 차별성을 갖고 있다. 인터넷은 소비자가 원하는 홈페이지를 직접 찾아들어 가야하고 인터넷 통신장비가 필요한 곳에서만 자료를 열람 할 수 있는 단점이 있지만 신속성이나 다중을 상대로 한 홍보등 나름대로의 차별성에서 경쟁우위에 있다고 할 수 있다.

따라서 각급 기관이나 영리 조직인 기업체보다 비영리조직인 사회복지 시설이 비용을 적 게들이고 다양한 홍보 활동을 할 수 있다는 측면에서 인터넷 홈페이지를 통한온라인 홍보의 필요성이 중요시 되고 있다.

인터넷 이용자의 대부분이 젊은 층으로 구성되어 있어 타깃 대상의 차별화를 가능하게 하는 장점이 있는 만큼 젊 층에 대한 홍보메시지의 파급 효과를 높일 필요가 있다.

때문에 사회복지시설은 홍보대상의 차별화 및 홍보메시지를 효과적으로 전달 할 수 있도록 홈페이지 구축하고 콘텐츠를 다양화해 차별성을 강화해야 할 것이다.

### 4) 인터넷의 홍보 효과

인터넷은 기존의 어떤 매체보다도 잠재효율성이 높은 커뮤니케이션의 수단이자 마케팅도구이다. 이는 인터넷이 갖고 있는 쌍방향마케팅이 가능하고, 많은 사람들이 동시에 홈페이지에 접속해 원하는 정보와 서비스를 시. 공간에 구애받지 않고 자유

롭게 이용 할 수 있기 때문이다.

인터넷도 기술발전과 이용자들의 행태변화에 맞게 지속적으로 변화하고 있어, 변화된 인터넷 홍보의 효과를 평가해 인터넷 홍보의 영향력을 살펴 볼 필요가 있다.

홍보효과의 정의에 대해, 김성우(2003)는 홍보효과는 “목표를 달성한 정도”로 정의하고, 홍보의 효과를 홍보프로그램의 목표에 대비하여 발생한 결과로 설명하였다. 인터넷이 기존의 신문이나 방송과 같은 매체에 비해 새로운 홍보매체로 주목받는 이유에 대해 연구자들은 다음과 같이 언급하고 있다(양성관외,2002)

첫째, 매스미디어의 특징인 여과(gate keeping)과정을 거치지 않고 메시지를 공중에게 전달 할 수 있기 때문에 홍보주체가 의도 한 대로 효과를 얻을 수 있다는 점이다. 현재 우리가 이용하는 신문이나 TV 등 매스미디어는 편집자들이 보도자료를 여과하는 과정에서 상당한 통제력을 가지고 있는 반면, 인터넷을 이용한 홈페이지는 홍보주체가 전달한 정보에 대한 통찰력을 가지고 유용한 정보를 직접 이용자에게 제공한다.

둘째, 일방적인 메시지만 전달하는 기존의 대중매체와는 달리 인터넷은 쌍방향 커뮤니케이션 기술을 통해 즉각적으로 실시간 공중의 의견을 수렴 할 수 있으며, 이용자의 불만이나 문의사항도 즉시 해결 할 수 있다. 즉, 상호작용으로 인해 홍보주체와 공중간의 상호 이해를 한층 높일 수 있다.

셋째, 인터넷은 이용자들에게 대한 정확한 분석을 통해 이용자들의 근본적인 이용 동기를 파악 할 수 있어 적극적인 홍보가 가능하다는 장점이 있다. 기존매체와 달리 이용자에게 전달되는 개인중심의 일대일 시스템 실현으로 정확한 이용자 자료를 가지고 접근이 가능하다는 것이다.

넷째, 시간과 공간의 확정성을 들 수 있다. TV나 신문과 같은 기존 매체는 특정 시간에만 이용이 가능한 반면 인터넷 홍보는 지속적인 반복 효과가 있다.

다섯째, 인터넷 홍보는 자료의 업데이트가 신속하게 이뤄 질 수 있다는 점이다. 따라서 수시로 홍보 내용을 개정 할 수 있고, 즉각 보충·변화 시킬 수 있는 장점이 있다.

### Ⅲ. 연구의 방법

#### 1. 조사대상자 및 표본선정

본 설문조사는 복지관을 이용 중인 이용자 35명, 직원 26명을 대상으로 실시했으며, 비확률표본추출을 사용했다. 설문이용자는 복지관의 프로그램에 참여중인 이용

자를 무작위로 선정했으며, 직원은 각 팀의 담당자들에게 요청하여 회수된 설문지에 한해서만 분석을 실시했다.

## 2. 조사도구

본 연구에 사용한 설문지는 양천장애인종합복지관의 이용자와 직원을 대상으로 실시한 설문 2가지 유형으로 총 2종류의 설문지로 구성되어 있다.

설문내용은 배안철(1995), 송재천(1984) 등의 선행연구에서 사용한 설문내용을 바탕으로 작성했으며, 본 연구를 검증하는데 필요하다고 판단되는 문항을 추가했다.

### 가. 양천장애인종합복지관 이용자 대상 설문지 구성

양천장애인종합복지관 이용자를 대상으로 한 설문은 총 26문항으로 구성되어 있으며, 조스린과 쉐러(Joslin&Scherer)와 브로우리(Brawley, 1983)가 제시하는 사회복지기관 홍보활동평가내용과 선행연구에서 사용한 설문내용을 참고하여 작성했다.

즉 ‘어떤 종류의 홍보활동을 전개하는가, 복지관 활동에 대해 이용자들이 더 잘 이해하게 되었는가, 이용자들이 유용한 정보라고 생각하는가, 복지활동에 대한 시각의 변화가 이루어졌는가’ 등의 평가항목을 적절한 문장으로 변경, 사용했다.

### 나. 양천장애인종합복지관 직원 대상 설문지 구성

양천장애인종합복지관 직원을 대상으로 한 설문은 총 4문항으로 구성되어 있으며, 직원 설문지의 내용은 직원들의 ‘사업 홍보 복지관 홍보활동 도움 여부, 홍보매체, 활용빈도, 블로그에 대한 의견’ 등의 평가항목을 사용했다.

## IV. 분석결과 및 제언

### 1. 양천장애인종합복지관 홍보활동 현황

#### 가. 양천장애인종합복지관 홍보사업 운영 현황

현재 양천장애인종합복지관의 홍보활동은 기획홍보팀 내에서 홍보사업 담당 인력 2명을 중심으로 운영되고 있으며, 온라인과 오프라인이 함께 이루어지고 있다. 오프라인 홍보로서 복지관 내에 게시판을 리뉴얼하여 진행하고 있으며, 이용자를 대상으로 양천복지뉴스(관보)를 격월로 발송하고 있다. 연 1회 리플릿을 제작하고 있으며, 복지관 전체 행사에 대해 양천구 내의 언론기관들과 협력하여 TV방송(cj헬로비전, ktv 등)과 신문(양천신문, 내일신문, 에이블뉴스 등)에 복지관의 언론홍보를 진행하고 있다. 온라인 홍보로는 홈페이지, 페이스북, 블로그를 운영하고 있으며, 자원봉사자, 후원자 및 실습생 등을 대상으로 뉴스레터를 격월로 발송함으로써 온오프라인의 홍보활동의 상호작용을 돕기 위해 노력하고 있다. 또한 직원들이 문자를 발송하여 프로그램 홍보를 지속적으로 할 수 있도록 지원하고 있다.

#### 나. 홍보매체 활용 종류

현재 양천장애인종합복지관에서 활용하고 있는 홍보매체는 총 11가지가 있으며, 대부분 양천복지뉴스(관보), 복지관 내 게시판, 홈페이지, 페이스북, 신문기사, 문자 발송을 통해 이용자에게 실시간으로 정보를 제공하고 있다. 이 밖에도 리플릿, TV 방송, 블로그, 현수막, 뉴스레터를 통해 홍보활동을 하고 있다.

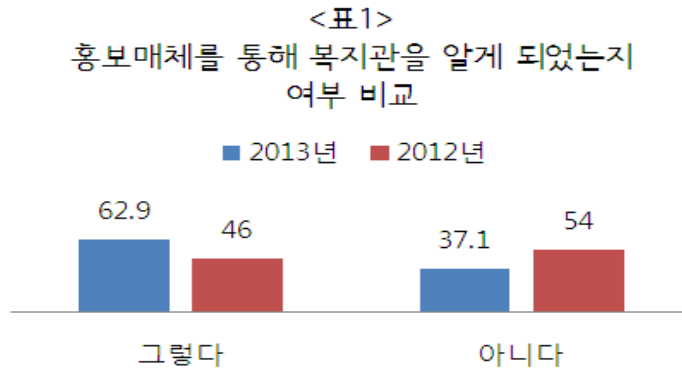
#### 다. 홍보매체 선택기준 및 사용빈도

현재 양천장애인종합복지관에서 지속적으로 사용하고 있는 홍보매체 11개를 기준으로 본 연구를 실시했다. 블로그는 2013년 하반기부터 진행했으며, 향후 이용자와 직원들의 적극적인 참여를 유도하기 위한 홍보를 준비 중이다.

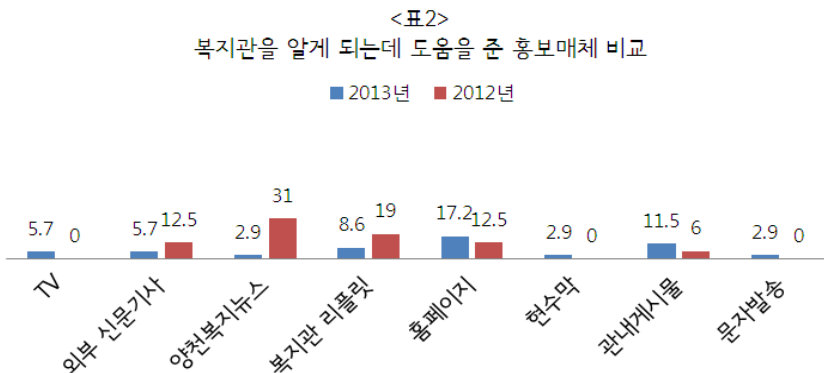
## 2. 복지관 홍보활동 분석

### 가. 이용자 인식

#### 1) 양천장애인종합복지관을 알게 된 홍보매체 및 접촉빈도

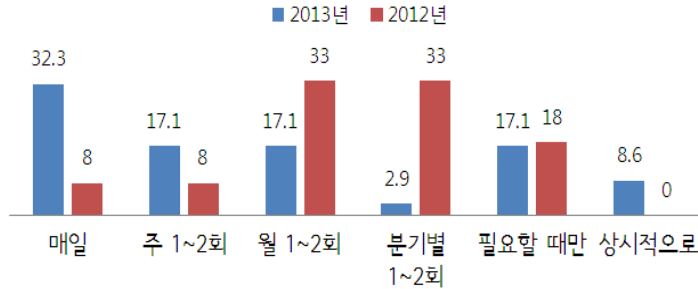


‘양천장애인종합복지관을 홍보매체를 통해서 복지관을 알게 되었는가’에 대한 질문에 비교해보면, 2013년 62.9%가 그렇다라고 답변했다. 2012년에 비해 16.9%가 상승된 것을 볼 수 있다. 2013년 아니라고 답변한 37.1% 중, 복지관을 알게 된 경로가 주변사람들을 통한 것이 많았으며, 그 내용으로는 동사무소 직원 안내, 발달센터 방문한 아동의 학부모, 병원의 환자, 학교엄마의 소개가 있었다.



‘양천장애인종합복지관을 알게 되는데 도움을 준 홍보매체’를 비교해보면, 2012년에는 양천복지뉴스와 리플릿을 비롯한 몇 가지의 홍보매체에 집중되어 있는 반면, 2013년에는 전반적인 홍보매체를 통해 복지관을 알게 되는 것으로 분석되었다.

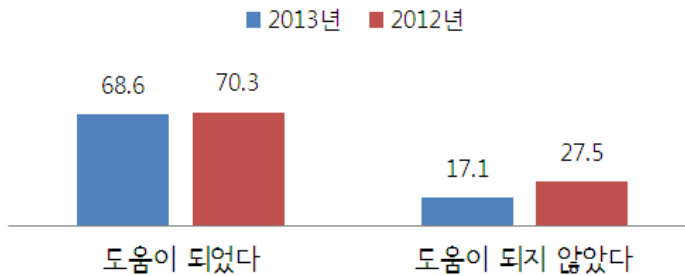
<표3>  
복지관을 알게 되는데 홍보매체를 접한 빈도 비교



‘양천장애인종합복지관을 알게 되는데 있어, <표2>의 홍보매체를 얼마나 자주 접했는가’에 대해서 비교해보면, 2012년에는 월 또는 분기별로 홍보매체를 접하는 빈도가 높게 나타났는데, 2013년에는 매일, 주, 월, 필요할 때만 홍보매체를 접한다는 응답이 고루 높게 나타난 것을 볼 수 있다. 이는 2012년에 비해 2013년에는 복지관을 알게 되는데 있어, 홍보매체의 접근성이 높다고 분석할 수 있겠다.

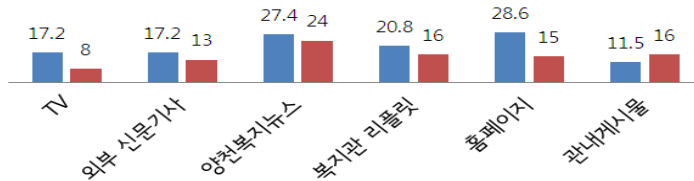
**2) 양천장애인종합복지관 사업 이해에 대한 홍보매체의 도움**

<표4>  
복지관 사업 이해에 대한 홍보매체 도움 여부 비교



복지관 사업 이해에 대한 홍보매체의 도움 정도를 비교해보면, 도움이 되었다는 답변이 2012년과 2013년이 근소한 차이는 나지만, 도움이 되지 않았다는 답변은 2013년에 10%가 낮아진 것을 볼 수 있다. 2013년 도움이 되지 않았다고 답변한 이유로는 활동하고 있는 홍보매체의 내용이 유용하지 못하다, 홍보활동을 접하지 못했다 등이 있었다.

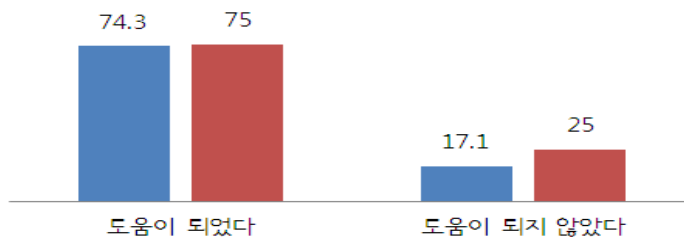
<표5>  
복지관 사업 이해하는데 도움이 된 홍보매체 비교  
■ 2013년 ■ 2012년



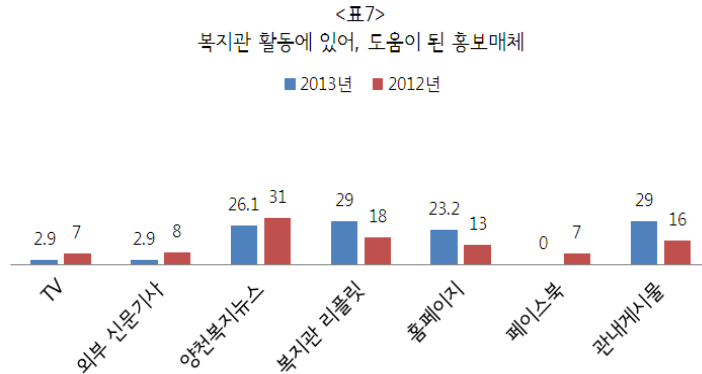
복지관을 사업을 이해하는데 도움이 된 홍보매체에 대해 비교해보면, 전반적으로 홍보매체의 도움 정도가 2013년에 상승한 것을 볼 수 있다. 또한 근소한 차이지만, 관내게시물에 한해서는 2013년에 도움정도의 비중이 낮아진 것으로 분석되었다. 이 표를 통해 알 수 있는 것은, 이용자들이 복지관 사업을 이해하기 위해 접하는 홍보매체들이 대부분 이용자들에게 접근성이 높다는 것이다.

### 3) 양천장애인종합복지관 활동에 대한 홍보매체 도움

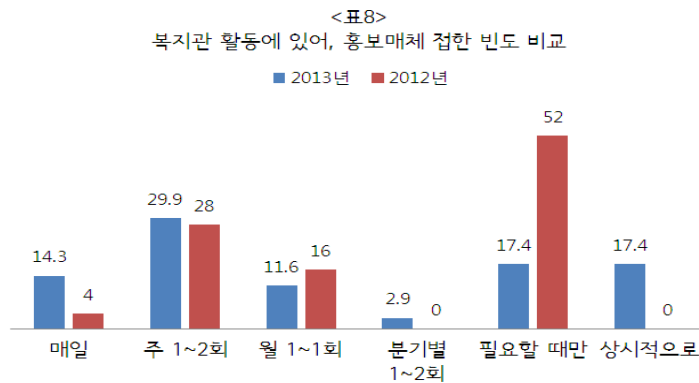
<표6>  
복지관 활동에 있어 홍보매체 도움 여부 비교  
■ 2013년 ■ 2012년



복지관 활동에 있어 홍보매체가 도움이 되는지에 대해 비교해보면, 도움이 되었다는 답변은 2012년과 2013년이 매우 비슷하게 조사되었다. 2013년 복지관 활동에 있어 홍보매체가 도움이 되지 않았다고 말한 내용을 보면, ‘양천장애인종합복지관의 홍보매체를 접할 기회가 적다’, ‘홍보내용을 이해하기 어렵다’ 등이 있었다.



‘복지관 활동 중에, 도움이 된 홍보매체’에 대해서, 2013년에 리플릿, 홈페이지, 관내게시물이 복지관 이용 중에 도움이 되는 홍보매체로 2012년에 비해 높게 조사되었다. 이와 같은 결과는 복지관을 처음 방문하는 사람뿐만 아니라, 기존의 복지관 이용자들도 리플릿을 통해 복지관 활동에 대해 정보를 얻는다는 것을 나타낸다. 관내게시물 도움정도의 비중이 높아진 이유를 보면, 올해 복지관 관내게시물이 한 눈에 잘 보일 수 있게 재정비한 부분이 영향을 미쳤을 것이라 생각한다. 2012년과 2013년 모두 양천복지뉴스, 리플릿, 홈페이지, 관내게시물이 이용자들에게 도움이 되는 것으로 분석되었는데, 이는 복지관을 이용하는 도중에 이용자들이 복지관 내에서 다양한 홍보매체를 손쉽게 접할 수 있기 때문이라고 볼 수 있다.

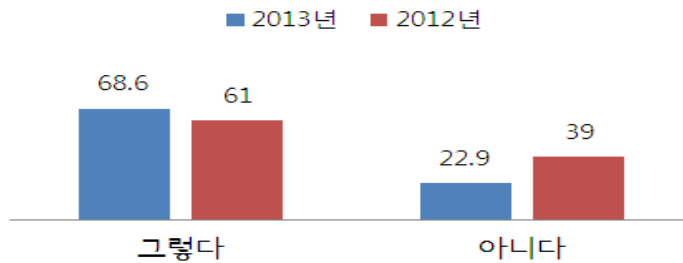


복지관 활동 중, 홍보매체를 접한 빈도에 대해 비교해 보면, 2012년에는 필요할 때만 접한다는 반응이 눈에 띄게 많았는데, 2013년도에는 필요할 때만, 상시적으로, 매일, 주1~2회 순으로 어느 정도 고르게 분포되어 있는 것을 볼 수 있다. 2012년에는 복지관 이용 중에, 홍보매체를 찾아서 접하는 비중이 낮았는데, 2013년에는 이용자들이 필요할 때뿐만 아니라 평상시에도 홍보매체를 접하는 것을 알 수 있다. 이는

복지관 홍보매체에 대해 이용자들의 접근성이 높아진 것으로 해석할 수 있겠다.

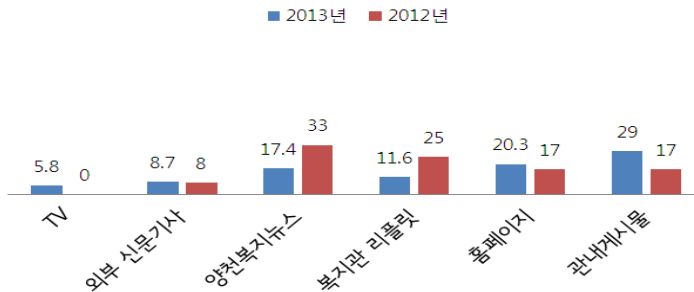
4) 양천장애인종합복지관 홍보활동을 통한 복지관 이미지 변화

<표9>  
홍보활동을 통한 복지관 이미지 변화 여부 비교



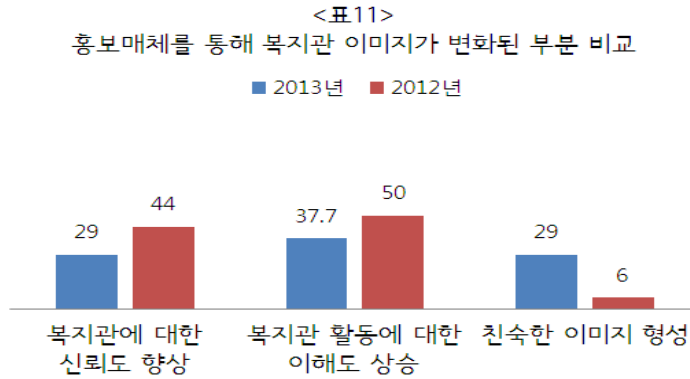
‘복지관의 홍보활동을 통해 복지관의 이미지 변화가 있었나’에 대해 비교해보면, 2012년에는 아니라는 답변이 39%였는데 2013년에는 22.9%로 낮아진 것을 볼 수 있다. 2011년 하반기부터 홍보사업을 재기했지만, 시작 단계 인만큼 복지관 홍보활동에 대한 이용자들의 인지도가 낮았다. 또한 비협조적이기도 했으나, 꾸준히 유사한 홍보매체를 통해 활동함으로써 이용자들이 복지관 홍보활동을 인식하여 복지관의 이미지가 변화된 것이라 생각한다. 2013년 변화되지 않았다고 답변한 내용을 보면, ‘복지관의 홍보매체를 접할 기회가 적다’가 가장 많았다.

<표10>  
홍보활동을 통한 복지관 이미지 변화에 도움을 준 홍보매체 비교



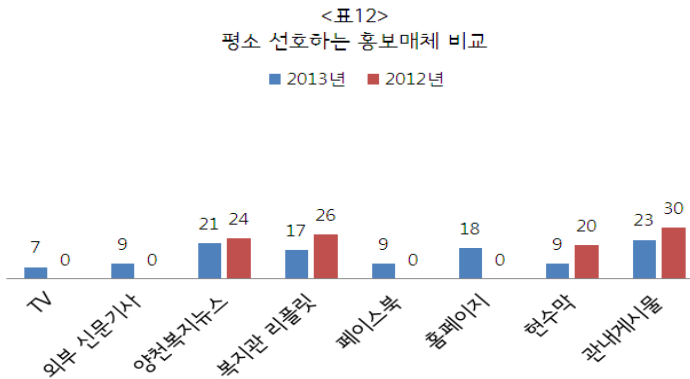
복지관 이미지 변화에 도움을 준 홍보매체에 대해 비교해 보면, 2012년에는 양천 복지뉴스가 높은 비중을 나타냈지만, 2013년에는 관내게시물이 높게 조사되었다. TV매체에 대한 관심은 2013년에 적게나마 생겼으며, 기존에 연계했던 CJ 헬로비

진 뿐만 아니라 KTV정책방송에서도 복지관 프로그램을 촬영한 것이 영향이 있었다고 생각한다.



2012년에 ‘복지관 활동에 대한 이해도 상승’, ‘복지관에 대한 신뢰도가 향상’이 압도적으로 높았다면, 2013년도에는 ‘친숙한 이미지 형성’에 대한 답변의 비중이 높아졌다. 이에 전반적으로 응답자들이 복지관에 대한 이미지가 고르게 변화하고 있는 것으로 볼 수 있다.

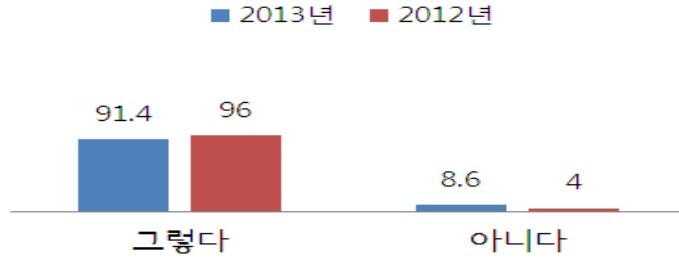
**5) 평소 선호하는 홍보매체**



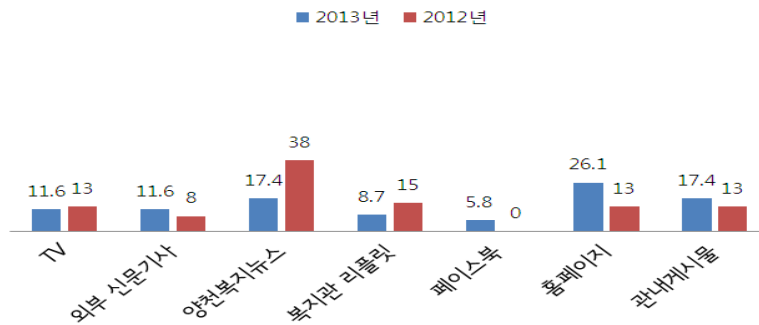
2012년 ‘평소 선호하는 홍보매체’에 대해 양천복지뉴스, 리플릿, 현수막, 관내게시물로 응답자들이 한정적으로 답변했다면, 2013년에는 관내게시물, 양천복지뉴스를 중심으로 전반적인 홍보매체에 걸쳐 선호하는 경향을 보였다. 특히 2012년에는 오프라인에 대한 선호도가 압도적이었던 반면, 2013년 들어 온라인 영역에도 관심을 갖고 활용하는 것으로 나타났다.

6) 향후 복지관 홍보활동 필요 여부

<표13>  
향후 복지관 홍보활동 필요 여부 비교

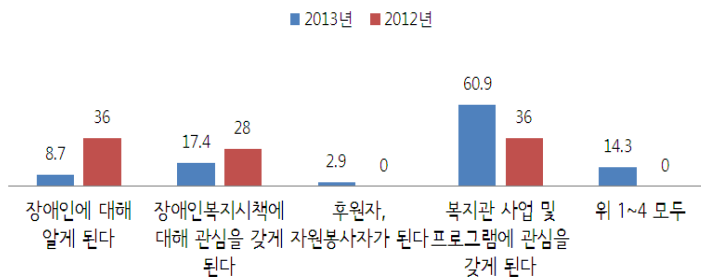


<표14>  
향후 복지관 홍보활동이 필요한 홍보매체 비교



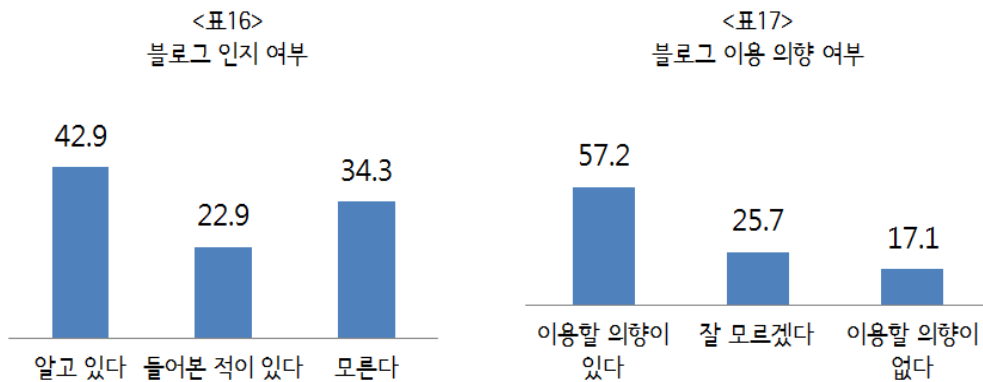
2012년, 2013년 모두 90%가 넘는 대다수의 응답자들은 향후에도 복지관의 홍보 활동이 이루어져야 한다고 생각했으며, 지속적으로 진행되어야 하는 홍보매체로는 2012년에는 양천복지뉴스, 2013년에는 홈페이지로 조사되었다. 그러나 2013년에는 대체적으로 모든 홍보매체에 대해 응답자들이 관심을 갖고 향후에도 필요하다고 대답한 것을 볼 수 있다. 향후에도 홍보활동이 필요하지 않다고 답한 응답자는 홍보 활동 내용이 별로 도움이 되지 않는다는 등의 의견을 나타냈다.

<표15>  
향후 복지관 홍보활동이 필요한 이유 비교

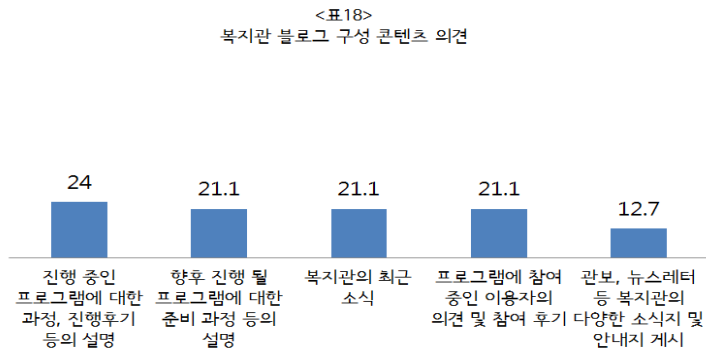


2012년에는 ‘향후 복지관의 홍보활동이 필요한 이유’에 대해서, 장애인에 대해 알게 된다, 장애인복지시책에 대해 관심을 갖게 된다, 복지관 사업 및 프로그램에 관심을 갖게 된다는 응답이 집중이 되어있었다. 그러나 2013년에는 복지관 사업 및 프로그램에 관심을 갖게 된다는 60.9%로 압도적인 응답율을 나타냈다. 이는 실제 복지관에서 참여자를 모집할 때 이용자들에게 가장 크게 작용하는 부분이라 할 수 있다.

7) 복지관 블로그에 대한 의견

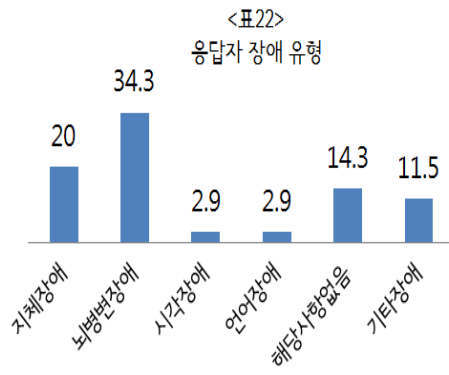
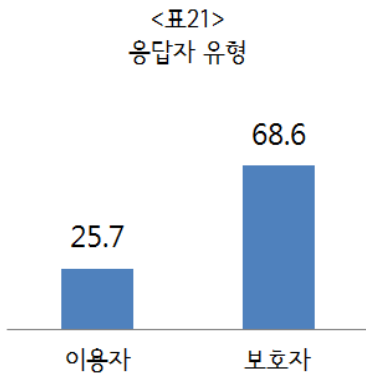
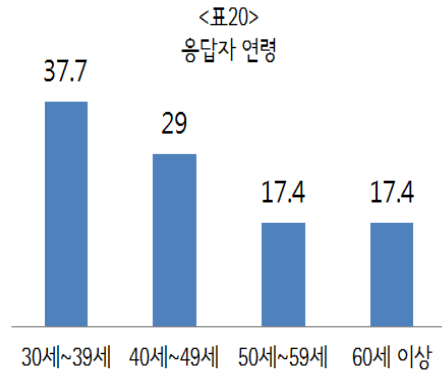
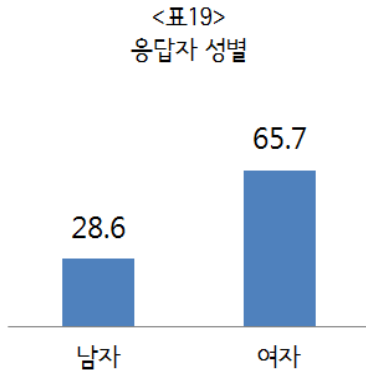


대체적으로 블로그에 대해서 알고 있는 응답자는, 65.8%로 과반 수 이상이 알고 있었던 것으로 조사되었다. 이와 관련하여 현재 운영 중인 복지관 블로그를 이용할 생각 있다고 응답한 수가 57.2%로 긍정적으로 집계되었다. 그러나 이용자들이 복지관 블로그에 대해 잘 모르고 있으므로, 내년도에는 이용자와 직원들이 함께 활성화시킬 수 있도록 연구해야할 필요가 있다.



응답자들은 복지관 블로그 운영에 대한 다양한 의견을 제시했으며, 주로 프로그램에 대한 상세한 정보를 원하는 것으로 조사되었다. 자세한 프로그램 진행과 종결 이후에 관한 내용들을 전반적으로 알고 싶어 하는 것으로 나타났다.

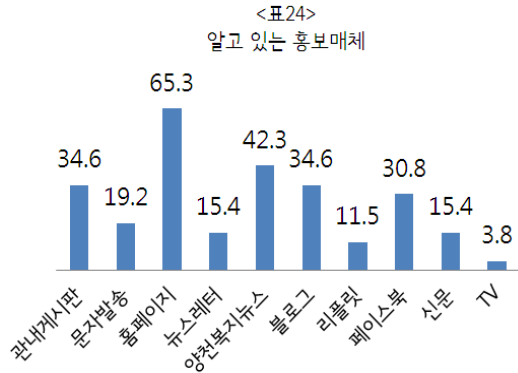
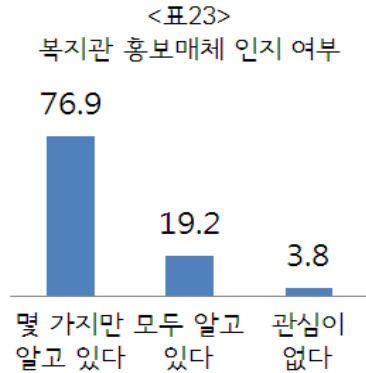
### 8) 응답자 분석



응답자의 65.7%가 여자, 66.7%가 30세~39세, 68.6%가 보호자, 34.3%가 뇌병변 장애로 분석되었다.

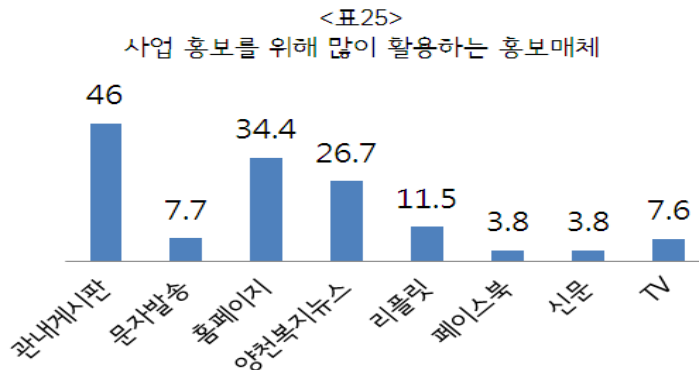
## 나. 직원 인식

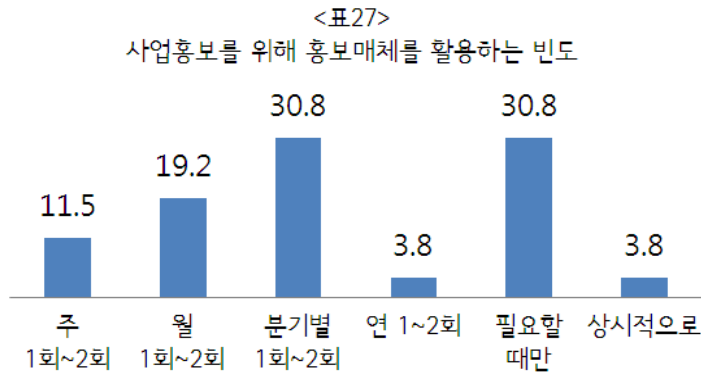
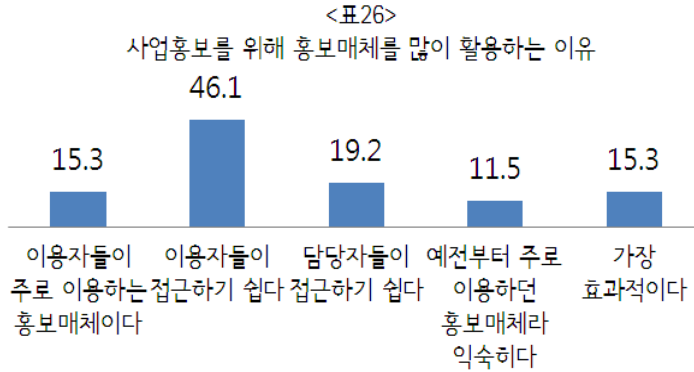
### 1) 복지관 홍보매체 인지



‘양천장애인종합복지관의 홍보매체를 알고 있느냐는 질문에 대해, 76.9%의 직원들이 몇 가지만 알고 있다고 응답했으며, 홈페이지를 가장 많이 알고 있는 것으로 나타났다. 알고 있는 홍보매체에 대해서는 TV매체가 가장 낮게 조사되었다. 주로 높게 응답된 홍보매체들은, 직원들이 평소 손쉽게 접근하여 활용해왔던 매체들이었고, 온라인 홍보매체의 활용도 높게 집계된 것을 알 수 있다.

### 2) 사업 홍보를 위해 활용하는 홍보매체

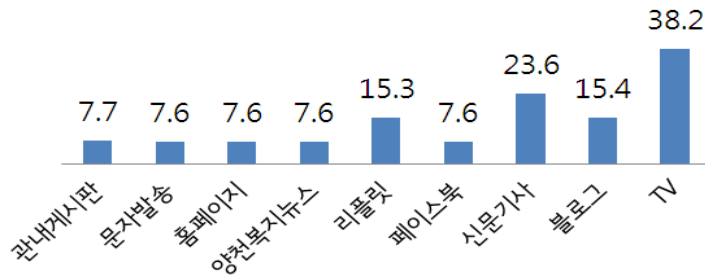




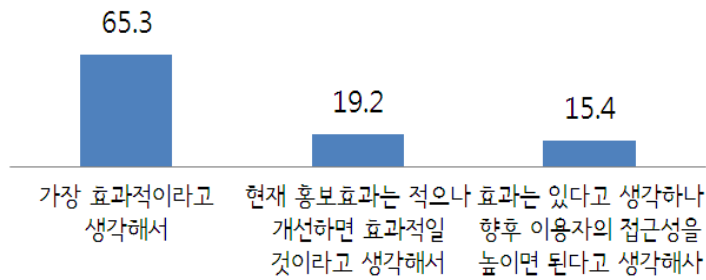
사업홍보를 위한 홍보매체에 대한 직원들의 의견은, 관내게시판, 홈페이지, 양천 복지뉴스 등의 순으로 조사되었으며, 이는 이용자들이 접근하기 쉬운 홍보매체이기 때문이라는 답변이 가장 높게 나타났다. 또한 이 홍보매체를 활용하는 빈도를 살펴보면, 분기별 1회~2회와 필요할 때만 활용한다는 의견이 많이 분석되었다. 프로그램들이 분기별로 순환됨에 따라 담당자들이 분기별로 홍보하는 경우가 많은 것으로 볼 수 있다. 또한 치료프로그램을 제외하고 나머지 사업팀에서 일시적으로 진행하는 행사들이 자주 발생함에 따라 필요할 때만 홍보하는 것으로 나타났다.

3) 2014년 중점적으로 추진해야하는 홍보매체

<표28>  
2014년 중점적 추진이 필요한 홍보매체



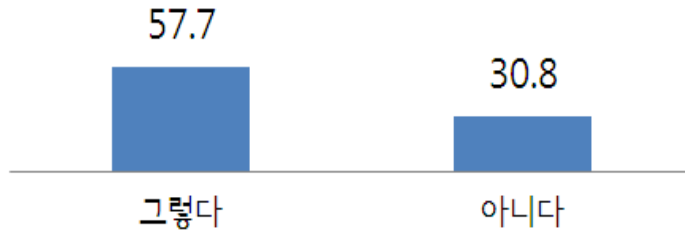
<표29>  
2014년 중점적 추진이 필요한 홍보매체를 선정한 이유



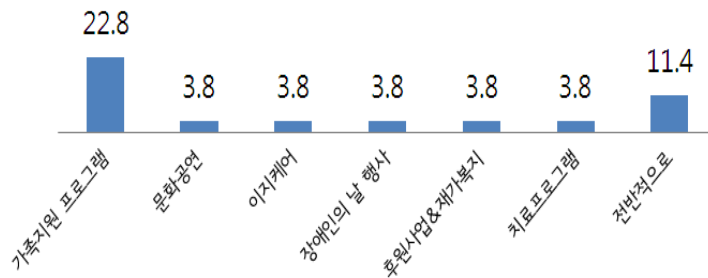
응답한 직원들 중, 2014년 중점적으로 추진해야하는 홍보매체에 대해 38.2%가 TV매체라고 답변했으며, 신문기사, 리플릿, 블로그 등의 순으로 집계되었다. 이와 관련하여 앞서 답변한 홍보매체를 선정한 이유로는 ‘가장 효과적이라고 생각해서’가 압도적으로 많았다. 전반적으로 직원들이 관심을 갖고 있는 홍보매체는 온라인이라는 것을 알 수 있다.

4) 가장 효과적으로 홍보가 되고 있는 사업

<표30>  
가장 효과적으로 홍보가 되고 있는 사업 여부



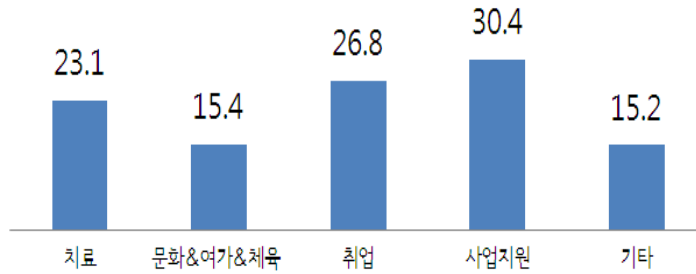
<표31>  
가장 효과적으로 홍보가 되고 있는 사업



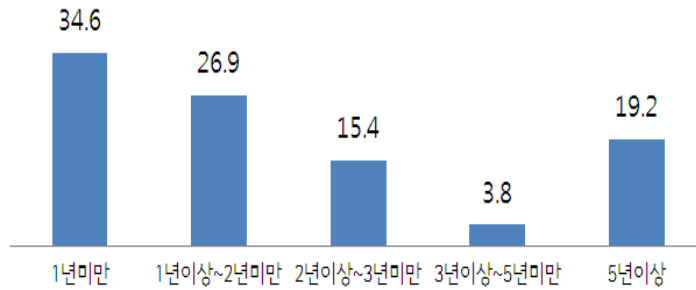
57.7%의 응답자는 가장 효과적으로 홍보가 되고 있는 사업이 있다고 했는데, 이 사업들을 보면 가족지원프로그램이 가장 많았다. 이에 대해서는 최근에 가족지원팀에서 진행한 프로그램들(미술작품공모전, 스페셜음악제, 아빠교육, 뿌리깊은나무 등)이 많았으며, 대상자를 모집하는 프로그램들에 대한 홍보를 꾸준히 진행해온 것에 대한 반응이라고 생각한다.

5) 응답자 분석

<표32>  
응답한 직원의 업무형태



<표33>  
응답한 직원의 근무경력



본 설문조사에 응답한 직원들 중, 사업지원, 치료 및 취업에 관련된 업무를 하는 직원들의 비중이 높은 것으로 분석되었으며, 1년 미만자와 2년 미만의 직원들이 많이 참여한 것을 알 수 있다.

3. 제언

본 설문조사에서 이용자 설문에 한해서만 2012년과 2013년에 진행한 홍보 관련 설문내용을 비교함으로써 지난 홍보활동에 대해 분석해보고, 그에 대한 결과를 2014년 반영하여 진행하고자 한다. 이용자와 직원들이 복지관 홍보활동에 대해 인식하고 참여하는 정도의 차이를 알아보고자 했다.

## 1. 이용자

### 가. 새로운 이용자에 대한 홍보 강화 필요

2012년에 비해 2013년에 복지관 홍보매체를 통해 복지관을 알게 되었다고 답변 비율이 16%이상 상승한 것을 고려하여, 새로운 이용자들이 복지관 사업에 참여할 수 있도록 홈페이지 등의 홍보매체의 활동을 강화시켜야 할 것이다. 이용자와 직원 모두 온라인 홍보에 대한 욕구가 높아지는 만큼, 오프라인과 함께 온라인 홍보도 병행되어야 할 것이다.

### 나. 복지관 프로그램에 대한 홍보 지속적으로 필요

복지관 활동에 있어 홍보매체가 도움이 된다는 답변이 과반 수를 훨씬 넘었는데, 2012년에 비해 2013년에는 홍보매체를 접하는 빈도가 높아짐을 알 수 있었다. 이는 복지관 프로그램의 홍보활동이 활발해지고, 이용자들이 이전보다 적극적으로 홍보매체를 접했다는 것이라고 생각한다. 복지관 활동 중에 다양한 홍보매체를 접할 기회가 많고, 그만큼 접근성이 높아진 결과이다. 이를 바탕으로 관내게시판, 홈페이지, 블로그 등 복지관에서 활동하는 이용자들이 손쉽게 접할 수 있는 홍보매체를 지속적으로 활용하여 복지관 프로그램을 홍보하는 것이 필요하다.

### 다. 복지관 이미지 변화 가능한 홍보매체 활용

2012년과 비교해 2013년에, 관내게시물과 홈페이지에 의해 복지관의 이미지가 변화했다는 답변이 증가했는데, 이용자들이 익숙하게 매일 접할 수 있는 관내게시물과 다양한 복지관 소식을 담고 있는 홈페이지에 대한 욕구가 동시에 나타났다.

현재 복지관 블로그를 운영하고 있으며, 블로그와 홈페이지를 연동하여 이용자들이 다양한 정보를 편리하게 얻을 수 있도록 함이 필요하다. 또한 관내게시물에 대한 이용자들의 관심이 높고, 실질적으로 복지관 내에서 가장 큰 영향력을 갖는 만큼, 이용자들이 좀 더 쉽게 관내게시물을 통해 복지관 프로그램을 이해할 수 있도록 준비해야 할 것이다.

복지관 이미지 변화는 2013년에 '친숙한 이미지 형성'에 관한 답변의 비율이 높아졌는데, 전반적으로 복지관의 이미지가 긍정적으로 상승했다. 2011년 하반기에 홍보사업을 재기하면서 2012년부터 현재까지 담당자가 바뀌지 않고, 비슷한 방향으로 꾸준히 홍보를 진행해 온 것이 조금씩 이용자들의 인식을 변화시키는데 도움을 주었을 것이라고 생각한다. 이에 기존의 홍보활동의 틀을 유지하면서, 홍보사업에서 중점적인 홍보매체를 선정하여 진행할 예정이다.

## 라. 복지관 블로그 활용 확대

응답자의 과반 수 이상이 복지관 블로그를 이용할 의향이 있다고 밝혔으며, 콘텐츠 내용에 대해서는 진행 중이거나 앞으로 진행할 프로그램에 대한 자세한 진행과정과 설명으로 이루어지길 원한다고 답변했다. 이에 홈페이지와는 다른 성격으로 운영할 예정이며, 안내게시물 및 블로그에 대한 소개장을 제작하여 각 프로그램 이용자들에게 전달함으로써 홍보할 계획이다. 2013년 하반기는 블로그를 도입하는 시험단계였지만, 이를 근거로 2014년에는 이용자에게 자세하고 신속한 정보를 전달하는 역할을 할 수 있도록 실시해야 할 것이다.

## 2. 직원

### 가. 복지관 홍보활동에 대한 직원 이해도 향상

복지관의 홍보매체를 몇 가지만 알고 있다고 답한 직원들이 대부분이었는데, 가장 많이 아는 매체로 홈페이지를 꼽았으며, 이어 양천복지뉴스, 안내게시판, 블로그로 조사되었다. 반면에 직원들이 잘 알지 못하는 홍보매체로는 TV방송이 매우 낮게 분석되었다. 이를 다시 말하면, 직원들이 참여하고 있는 홍보활동의 범위가 좁다는 것을 의미한다. 평소 직원들이 복지관의 홍보매체에 대해 이해하고, 참여하고자 하는 의지를 가질 수 있도록 중점적인 홍보매체를 선정하여 직원들과 공유하는 것이 필요하며, 꾸준히 복지관 홍보활동에 대해서 홍보담당자가 설명하고 알리는 것이 중요하다고 생각한다.

### 나. 언론기관을 활용한 홍보활동 확대

직원들이 사업홍보를 하기 위해 주로 활용하는 홍보매체는 안내게시판, 홈페이지, 양천복지뉴스였으며, 이용자들의 접근성이 높아 활용하는 것으로 조사되었다. 이에 반해 직원들은 2014년에 중점적으로 추진해야 할 홍보매체에 대해서는 신문기사와 TV방송이라고 응답했는데, 이 홍보매체를 선택한 이유는 가장 효과적이라고 생각한다는 의견이 매우 높았다. 이 응답에 대해서는 언론기관 홍보는 복지관을 주로 이용하는 이용자들보다는 지역사회에 복지관을 알리거나 새로운 이용자 확보에 적합한 홍보활동이다. 이에 비춰보면 직원들은 안내이용자뿐만 아니라 외부에도 복지관을 홍보하기를 원하는 것으로 볼 수 있다. 현재 직원들이 주로 사용하는 홍보매체는 이전부터 직원들과 이용자들이 손쉽게 접할 수 있는 장점이 있어 많이 이용되

어왔으나, 언론기관을 통한 홍보활동에 대해서는 어려움이 많았다. 현재 언론기관에 홍보되고 있는 부분으로는 내일신문, 양천신문, 양천투데이, 에이블뉴스, 복지뉴스, 비마이너 등의 신문사와 CJ헬로비전, KTV와 같은 TV방송이었다. 2014년에는 온라인과 더불어 언론기관 홍보활동에 대해 연구하고 진행함이 필요하다.

## 부록 1. 설문지

### <설문조사 - 관내 이용자>

#### 양천장애인종합복지관의 홍보방향성 분석에 대한 제언

안녕하십니까?

본 조사는 양천장애인종합복지관 기획홍보팀에서 2013년의 홍보활동의 실태를 파악하여, 이를 바탕으로 2014년에 이용자들이 더욱 쉽게 홍보매체에 접근할 수 있도록 하고, 이용자들에게 더욱 효과적인 홍보활동을 하고자 실시하는 것입니다.

귀하께서 답변해 주시는 내용은 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 발전할 수 있는 기초자료로 사용될 것이며, 동시에 관 내 직원들의 사례연구 발표 자료로 사용될 것입니다.

귀하께서 답변한 내용은 통계법 제 7조에 의거하여 절대 비밀이 보장됩니다. 조사내용은 통계적인 처리과정을 통해 순수한 연구의 목적으로만 사용할 것을 약속드립니다.

2013. 12

양천장애인종합복지관 기획홍보팀  
강민아

※ 양천장애인종합복지관 홍보활동에 대한 효과성 여부를 알아보는 질문입니다.

해당 되는 곳에 V표를 해주시기 바랍니다.

1. 귀하는 양천장애인종합복지관을 홍보매체를 통해 알게 되었습니까?  
 1) 그렇다. (↓ 아래 칸에 표기해주세요)                      2) 아니다. ☞ 2번으로 가시오.

1-1. 귀하가, 처음으로 양천장애인종합복지관을 알게 되는데 있어, 도움을 준 홍보매체는 무엇입니까? (1개 선택)

1) TV(지역방송)              2) 외부 신문기사(지역신문 등)              3) 양천복지뉴스(관보)  
 4) 복지관 홍보지(리플릿)    5) 페이스북              6) 홈페이지              7) 현수막  
 8) 안내게시판 게시물    9) 문자 발송  
 10) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

---

1-2. 1번에서 ‘그렇다’고 답한 귀하가, 양천장애인종합복지관을 알게 되는데 있어, 위의 홍보매체를 얼마나 자주 접했습니까? (답변 후, 2번으로 가시오)

1) 매일              2) 1주일1~2회              3) 매월1~2회              4) 분기별1~2회  
 5) 2달 1회              6) 필요할 때에만              7) 상시적으로  
 8) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

※ 장애인복지관 홍보활동에 대한 귀하의 만족여부를 알아보기 위한 질문입니다.

해당되는 곳에 V표를 해주시기 바랍니다.

<복지관 사업 이해에 대한 홍보매체 도움 여부>

2. 귀하는 양천장애인종합복지관의 사업을 이해하는데 있어, 홍보매체가 도움이 되었습니까?  
 1) 도움이 되었다.              (↓ 아래 칸에 표기해주세요)

2-1. 귀하의 양천장애인종합복지관의 사업을 이해하는데 있어, 홍보매체가 도움이 되었다면 어떤 홍보매체입니까? (답변 후, 3번으로 가시오.)

홍보매체	V표기란
양천복지뉴스(관보)	
프로그램 안내지(리플릿)	
홈페이지	
TV(지역방송)	

홍보매체	√표기란
복지관 내 게시판 게시물	
페이스북	
외부 신문기사(지역신문 등)	

2) 도움이 되지 않았다. (↓ 아래 칸에 표기해주세요)

2-2. 귀하는 양천장애인종합복지관의 사업을 이해하는데 있어 **홍보매체가 도움이 되지 않았다면, 그 이유는 무엇입니까?** (답변 후, 3번으로 가시오.)

- 1) 홍보매체의 접근성이 떨어진다.
- 2) 홍보매체의 구성이 흥미롭지 못하다.
- 3) 활용하고 있는 홍보매체의 내용이 유용하지 못하다.
- 4) 복지관의 홍보활동이 소극적이다.
- 5) 홍보활동의 기간이 짧다.
- 6) 홍보활동을 접하지 못했다.
- 7) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

**<복지관 활동 참여에 대한 홍보매체 도움 여부>**

3. 귀하가 양천장애인종합복지관의 활동에 참여하는데 있어 홍보매체가 도움이 되었습니까?

1) 도움이 되었다. (↓ 아래 칸에 표기해 주세요.)

3-1. 귀하가 양천장애인종합복지관의 활동에 참여하는데 있어, **홍보매체가 도움이 되었다면 어떤 홍보매체입니까?**

홍보매체	√표기란
양천복지뉴스(관보)	
프로그램 안내지(리플릿)	
홈페이지	
TV(지역방송)	
복지관 내 게시판 게시물	
페이스북	
외부 신문기사(지역신문 등)	

3-2. 귀하는 양천장애인종합복지관에서 활동하면서, 위에서 답한 홍보매체를 얼마나 자주 접했습니까? (답변 후, 4번으로 가시오)

- 1) 매일      2) 1주일1~2회      3) 매월1~2회      4) 분기별1~2회      5) 2달 1회
- 6) 필요할 때에만      7) 상시적으로
- 8) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

2) 도움이 되지 않았다.      (↓ 아래 칸에 표기해주세요)

3-3. 귀하는 양천장애인종합복지관의 활동에 참여하는데 있어 홍보매체가 도움이 되지 않았다면, 그 이유는 무엇입니까? (답변 후, 4번으로 가시오)

- 1) 평소 양천장애인종합복지관에 관심이 없다.
- 2) 홍보내용을 이해하기 어렵다.
- 3) 양천장애인종합복지관의 홍보매체를 접할 기회가 적다.
- 4) 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 소극적이다.
- 5) 홍보 구성이 흥미가 떨어진다.
- 6) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

**<복지관 홍보활동을 통한 복지관 이미지 변화 여부>**

4. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보활동을 통한 본 복지관의 이미지에 대한 변화가 있습니까?

1) 그렇다.      (↓ 아래 칸에 표기해 주세요)

4-1. 귀하가 양천장애인종합복지관의 홍보활동을 통한 본 복지관의 이미지에 대한 변화가 있다면, 어떤 홍보매체를 통한 변화였습니까?

- 1) TV(지역방송)      2) 외부 신문기사(지역신문 등)      3) 양천복지뉴스(관보)
- 4) 복지관 홍보지(리플릿)      5) 페이스북      6) 홈페이지
- 7) 현수막      8) 관내계시판 게시물
- 9) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.



※ 양천장애인종합복지관의 홍보활동 활성화를 위한 질문입니다. 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

<향후 복지관 홍보활동 필요 여부>

6. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 앞으로도 계속 필요하다고 생각하십니까?

1) 필요하다. (↓ 아래 칸에 표기해주세요)

6-1. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 앞으로도 계속 필요하다면, 그 홍보매체는 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) TV(지역방송)            2) 외부 신문기사(지역신문 등)            3) 양천복지뉴스(관보)
- 4) 복지관 홍보지(리플렛)            5) 페이스북            6) 홈페이지            7) 현수막
- 8) 관내게시판 게시물
- 9) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

6-2. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 앞으로도 계속 필요한 이유가 무엇이라고 생각하십니까?(답변 후, 7번으로 가시오.)

- 1) 장애인에 대해 알게 된다.            2) 장애인복지시책에 대해 관심을 갖게 된다.
- 3) 후원자 자원봉사자가 된다.            4) 복지관 사업 및 프로그램에 관심을 갖게 된다.
- 5) 위1)~4) 모두
- 6) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

2) 필요하지 않다. (↓ 아래 칸에 표기해주세요)

6-3. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보활동이 필요하지 않다고 생각하는 이유가 무엇입니까?(답변 후 8번으로 가시오)

- 1) 다가오는 사업에 대한 안내가 별로 없으므로
- 2) 내용이 별로 도움이 되지 않으므로
- 3) 홍보매체 접근의 어려움
- 4) 전문홍보기법이나 지식의 부족
- 5) 비장애인과 지역주민의 비협조적인 태도
- 6) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다.

※ 양천장애인종합복지관의 새로운 홍보활동에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

### <복지관 블로그에 대한 의견>

7. 최근 복지관 블로그를 개설했습니다. 블로그가 무엇인지 알고 있습니까?

- 1) 알고 있다
- 2) 들어본 적이 있다
- 3) 모른다

7-1. 복지관 블로그는 홈페이지와 별도로 운영되는 인터넷 페이지이며, 홈페이지보다 공식성이 적어 이용자들도 자유롭게 프로그램 참여후기 등을 기재할 수 있는 공간입니다. 또한 프로그램 담당자들이 진행 중인 프로그램을 만들어가는 과정과 생각 등을 알림으로써 이용자의 이해를 돕고자 합니다. 이를 통해 이용자와 복지관 직원이 원활하게 소통할 수 있도록 하기 위해 개설했습니다. 그렇다면 **귀하는 앞으로 블로그를 이용할 의향이 있습니까?**

- 1) 블로그를 이용할 의향이 있다
- 2) 잘 모르겠다
- 3) 블로그를 이용할 의향이 없다

7-2. 복지관 블로그가 어떤 콘텐츠로 구성되어야 한다고 생각하십니까? (중복표기 가능)

- 1) 진행 중인 프로그램에 대한 과정, 진행후기 등의 설명
- 2) 향후 진행 될 프로그램에 대한 준비 과정 등의 설명
- 3) 복지관의 최근 소식
- 4) 프로그램에 참여 중인 이용자의 의견 및 참여 후기
- 5) 관보, 뉴스레터 등 복지관의 다양한 소식지 및 안내지 게시
- 7) 기타-구체적으로 작성을 부탁드립니다

7-3. 복지관 블로그 운영에 대한 좋은 의견이 있으시면, 자유롭게 기재해주시기 부탁드립니다.

---



---



---

※ 다음은 일반적 사항에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 √표를 해주시기 바랍니다.

8. 귀하의 성별은 ?

- 1) 남자                      2) 여자

9. 귀하의 나이는 ? (    세)

10. 귀하는 \_\_\_\_\_ 입니까?

- 1) 이용자                      2) 보호자

11. 귀하의 장애명은 무엇입니까 ?

- 1) 지체장애                      2) 뇌병변 장애                      3) 지적장애                      4) 자폐성장애  
5) 정신장애                      6) 시각장애                      7) 청각장애                      8) 언어장애  
9) 간질장애                      10) 해당사항없음                      11) 기타장애\_\_\_\_\_

12. 양천장애인종합복지관의 전반적인 홍보활동에 대해, 좋은 의견이 있으시면 자유롭게 기재해주시기 부탁드립니다. 2014년 홍보활동에 적극 반영하겠습니다.

---

---

---

\* 설문조사에 협조해 주셔서 감사합니다.

## <의견수렴-직원>

### 양천장애인종합복지관의 홍보방향성 분석에 대한 제언

안녕하십니까?

활기찬 2013년도 이제 12월만을 남겨두고 있습니다.  
그래서 더욱 마음도 몸도 분주해지는 것 같습니다.

그동안 이루고 싶었지만 이를 수 없었거나 이루지 못한 일들을 통해서 스스로의 발전 가능성을 엿볼 수 있기를 바랍니다.

나의 보완점을 돌아보고 그에 따른 생각을 하고, 계획을 세웠다는 자체만으로도 우리는 성장하고 있다고 생각합니다.

기획홍보팀에서도 2013년의 홍보사업들을 바탕으로, 2014년에는 더 배우고 약진할 수 있는 기회를 스스로 마련하고자 직원들의 의견을 수렴하려고 합니다.

직원들의 진솔한 생각과 제언 부탁드립니다.

2013. 12  
양천장애인종합복지관 기획홍보팀  
강민아

※ 다음은 양천장애인종합복지관 홍보매체에 관한 질문입니다. 해당 번호에 V표기해 주  
시기 바랍니다.

1. 귀하는 양천장애인종합복지관의 홍보매체를 모두 알고 있습니까?

1) 몇 가지만 알고 있다 (↓ 아래 칸에 기재해주시오)

1-1. 몇 가지만 알고 있다면, 어떤 홍보매체인지 기재해주시기 바랍니다.

(답변 후, 2번으로 가시오)

2) 모두 알고 있다(2번으로 가시오)

3) 관심이 없다 (↓ 아래 칸에 기재해주시오)

1-2. 복지관 홍보매체에 대해 관심이 없다면, 그 이유는 무엇입니까?

(답변 후, 2번으로 가시오)

- 1) 치료프로그램을 담당하고 있기 때문에, 홍보의 필요성을 못 느낀다
- 2) 복지관 홍보매체는 내가 담당하고 있는 프로그램을 홍보하기에 적합하지 않다
- 3) 복지관 홍보매체를 통한 홍보 효과가 없었다
- 4) 복지관을 이용하는 사람들이 복지관 홍보매체가 아닌, 다른 경로를 통해서 정보를 얻고 있다
- 5) 복지관 홍보매체는 내 사업을 이용자들에게 충분히 전달하지 못한다
- 6) 기타\_\_\_\_\_

4) 전혀 알고 있지 않다(2번으로 가시오)

2. 귀하가 귀하의 사업을 홍보하기 위해, 많이 활용하는 홍보매체는 무엇입니까?

- 1) 양천복지뉴스(관보)    2) 복지관 내 게시판 게시물    3) 프로그램 안내지(리플릿)
- 4) 페이스북    5) 복지관 홈페이지    6) 외부 신문기사(에이블뉴스, 양천신문, 내일신문 등)
- 7) TV(cj 헬로비전, ktv 정책방송, kbs 등)    8) 문자발송
- 9) 기타-구체적 작성

2-1. 귀하가 2번에 표기한 홍보매체를 많이 활용하는 이유는 무엇입니까?

- 1) 이용자들이 주로 이용하는 홍보매체이다    2) 이용자들이 접근하기 쉽다
- 3) 담당자가 접근하기 쉽다    4) 예전부터 주로 이용하던 홍보매체라 익숙하다
- 5) 가장 효과적이다
- 6) 기타-구체적 작성

3. 귀하는 귀하의 사업을 홍보하기 위해, 얼마나 자주 홍보매체를 활용하십니까?  
 1) 주1~2회    2) 월1회~2회    3) 분기별 1회~2회    4) 연1~2회    5) 2달 1회  
 6) 필요할때만    7) 상시적으로  
 8) 기타-구체적 작성\_\_\_\_\_

4. 현재 홍보매체 중, 2014년에 중점적으로 추진해야한다고 생각하는 홍보매체는 무엇입니까?  
 1) 양천복지뉴스(관보)    2) 복지관 내 게시판 게시물    3) 프로그램 안내지(리플릿)  
 4) 페이스북    5) 복지관 홈페이지    6) 외부 신문기사(에이블뉴스, 양천신문, 내일신문 등)  
 7) TV(cj 헬로비전, ktv 정책방송, kbs 등)    8) 문자발송    9) 복지관 블로그  
 10) 기타-구체적 작성\_\_\_\_\_

- 4-1. 귀하가 4번에서 답한 홍보매체를, 선택한 이유는 무엇입니까?  
 1) 가장 효과적이라고 생각해서  
 2) 현재 홍보효과는 적으나, 개선하면 효과적일 것이라고 생각되어서  
 3) 효과는 있다고 생각하나, 향후 담당자의 접근성을 높이면 된다고 생각해서  
 4) 효과는 있다고 생각하나, 향후 이용자의 접근성을 높이면 된다고 생각해서  
 5) 다른 복지관에서 효과적으로 활용되고 있어서  
 6) 이전에 활용해본 적이 없어서  
 7) 이전부터 활용해온 홍보매체라서  
 8) 기타-구체적 작성\_\_\_\_\_

**※ 다음은 양천장애인종합복지관 홍보활동에 관한 질문입니다. 해당 번호에 V표기해 주 시기 바랍니다.**

5. 양천장애인종합복지관에서 가장 효과적으로 홍보가 되고 있다고 생각하는 사업이 있습니까?  
 1) 그렇다 (↓ 아래 칸에 기재해주시오)

<p>5-1. 5번에서 그렇다고 답한, 가장 효과적으로 홍보가 되고 있는 사업을 구체적으로 기재해주시기바랍니다.</p> <p>_____</p>
<p>5-2. 귀하가 5-1번에서 답한 사업이 가장 효과적으로 홍보가 되고 있다고 생각하는 이유를 구체적으로 기재해주시기 바랍니다.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

2) 그렇지 않다 (↓ 아래 칸에 기재해주시오)

5-3. 양천장애인종합복지관의 전반적인 홍보활동에 대해, 개선사항을 구체적으로 적어주십시오.

---

---

---

6. 양천장애인종합복지관의 전반적인 홍보활동에 대해, 좋은 의견이 있으시면 구체적으로 적어주십시오.

---

---

---

**※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 해당 번호에 V표기해 주시기 바랍니다.**

7. 귀하의 업무영역은 무엇입니까?

- 1) 치료 프로그램      2) 문화·여가·체육 프로그램      3) 상담      4) 취업 프로그램  
5) 기타\_\_\_\_\_

8. 귀하의 양천장애인종합복지관 근무경력은 몇 년입니까?

- 1) 1년 미만                      2) 1년이상~2년미만                      3) 2년이상~3년 미만  
4) 3년이상~5년미만              5) 5년이상

**\* 설문조사에 협조해 주셔서 고맙습니다.**

**설문조사의 결과를 바탕으로 더욱 재미있고, 현명한 홍보활동을 하도록 하겠습니다.**

# 사회복지 종사자의 감정노동과 직무만족과의 관계

운영지원팀장  
신 사 임

## I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 문제 및 가설

## II. 이론적 배경

1. 개념정의

## III. 연구방법

1. 연구방법
2. 분석방법
3. 자료 분석

## IV. 결론 및 제언

참고문헌

부록



## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

우리사회가 고도로 산업화 되어감에 따라 사회복지 서비스에 대한 이용자의 기대 수준 및 서비스 질 향상에 대한 요구가 늘어나고 백화점과 같이 서비스를 판매하여 이익을 얻는 영리집단 이외에도 구청이나 주민자치센터 등 공공부문이나 병원과 같은 비영리기관에서도 이러한 시설을 이용하는 사람들을 이제는 고객으로 생각하여 이곳에 근무하는 직원들은 고객 친화적 서비스 제공자의 모습을 요구받고 있다.

이전의 장애인복지 서비스는 재활병원 또는 지역별 설립된 장애인복지관에서 제공하는 치료가 대부분으로 서비스를 받고자 하는 이용자에 비해 서비스 공급이 제한적이어서 치료를 받기위해서는 대기할 해야 하는 경우가 빈번했으나 현재는 사설 치료기관이 많이 생기면서 복지관 이외에 다양한 치료기관들이 생겨나고 이용자도 자신에게 맞는 서비스를 선택하여 이용할 수 있는 환경의 변화가 나타나게 되었다.

이는 비영리기관인 복지관도 타 기관보다 더 좋은 서비스를 제공하고 보다 친절 한 응대를 하지 않고서는 이용자들이 복지관을 지속적으로 이용하게 만들기는 어려운 현실에 처하게 된 것이다.

서비스는 무형적인 형태로 제공되기 때문에 고객이 지각하는 서비스의 질은 서비스를 제공하는 사람들에게 의해 좌우되며, 고객과 직접 대면하고 있는 서비스 제공자들은 그 조직을 대표할 뿐만 아니라, 고객의 만족에 직접적으로 관여하고 있기 때문에 고객접점의 서비스 종사자의 경우 감정이 중요하다고 볼 수 있다. 이는 고객과 접촉하는 종사자의 태도와 행위가 서비스에 대한 고객의 지각과 고객의 만족을 유발하는 고객, 종사자간의 상호 질에 영향을 미쳐(Bitner, Booms & Mohr, 1994) 기업의 경영성과에 절대적인 기여를 한다.(Biter, 1992)라는 점에서 관심을 받고 있다고 할 수 있다.<sup>7)</sup>

영리기관이던 비영리기관이던 직접 서비스를 제공하여 고객을 응대하는 경우에는 서비스 전달자의 태도나 마음가짐에 따라 그 서비스를 제공받는 사람들의 만족도에 많은 영향을 미칠 수 있다. 따라서 이용자와 직접적인 대면이 잦은 사회복지 종사자들은 이용자의 만족도를 높이기 위하여 업무수행에 있어 더 많은 소진과 스트레스가 유발될 수 있다.

하지만 서비스에 대한 만족도는 주로 서비스를 이용하는 이용자 중심으로 연구되어 왔으면 그 서비스를 제공하는 종사자의 감정과 관련된 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 2000년 이후 연구 된 감정노동에 대한 학술지

7) 최진숙(2008), "서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구", 경희대학교 경영대학원.

및 학위 논문 등을 대상으로 선행연구를 종합하여 정리하고 향후 양천장애인종합복지관 직원들의 감정노동에 대한 심층적 연구를 위한 토대를 마련하고자 한다.

## 2. 연구의 문제 및 가설

본 연구는 이론적 연구와 실증적 연구로 구분하여 볼 수 있다.

먼저 이론적 연구로는 감정과 노동, 직무 스트레스와 직무 만족에 대한 개념 및 요인에 대하여 알아본다. 또한 감정노동과 직무스트레스간의 연관성에 대한 선행연구를 검토하고, 감정노동과 직무만족 간의 관련성에 대한 선행연구를 확인한다. 이러한 연구결과를 토대로 양천장애인종합복지관 종사자의 감정노동과 직무스트레스, 직무만족 간의 상호관계에 대하여 알아보고 그 가운데 검토되어야 할 부분에 대한 대안을 제시해보고자 한다.

실증적 연구로는 복지관 종사자들에게 설문을 통하여 개인의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 알아보고 감정노동의 어떠한 요인들이 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미치는지 알아보하고자 한다. 이를 위한 연구 단계는 다음과 같다.

첫째, 감정노동에 대한 이론적 검토를 통하여 감정노동의 개념 및 선행연구에서 나타난 연구 동향을 가지고 복지관 구성원들에게 미치는 요인이 무엇인지 알아본다.

둘째, 직무스트레스 및 직무만족의 개념과 선행 연구를 검토하여 복지관 직원들에게 제시할 설문을 작성하고 설문조사를 실시한다.

셋째, 설문의 대상을 양천장애인종합복지관 종사자들을 대상으로 한다.

넷째, 지금까지 연구결과를 요약하고 설문을 분석하여 결론 및 제언을 서술하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 개념정의

#### 가. 감정(Emotion)

감정에 대한 정의는 크게 심리학적인 정의와 사회학적인 정의로 구분될 수 있는데, 우선 심리학자들이 정의하는 감정이란 ‘육체적 변화를 동반하는 유기체의 상태이며 강력한 느낌과 충동에 의해 나타나는 흥분 및 동요의 상태’이다. 즉 감정은 개인이 통제할 수 없는 심적 동요 및 무분별성을 나타내며, 마치 동물들의 두려움, 놀

람과 같이 외부의 위협이나 자극에 자동적으로 반응하는 현상으로 보고 있다. 이 입장에서 보면 감정은 선천적으로 타고난 것으로 가정되며, 기쁠 때는 웃고, 슬플 때는 울고, 화가 나면 얼굴이 붉어지는 것과 같은 생리적, 육체적 현상을 동반하는 것으로 본다. 반면 사회학자들은 “어떠한 이유로 사람들은 기쁠 때는 웃고 슬플 때는 우는가” 하는 감정의 원인에 관심을 둔다. 즉 심리학자들은 인간과 같은 유기체에게서 발생하는 ‘감정’에 대한 그 자체에 연구 focus를 맞추고 있지만, 사회학자들은 ‘감정’ 그 자체뿐만이 아니라, 어떠한 감정이 일어나게 된 환경적 측면에 좀 더 관심을 갖는 것이다<sup>8)</sup>

### 나. 노동(Labor)

노동(Labor)이라 하면 대부분의 사람들은 육체적으로 힘을 쓰고 그에 대한 대가를 받는 일이라고 생각해왔다. 하지만 현대사회에서의 노동은 ‘사람이 생활에 필요한 물자를 얻기 위하여 손, 발, 두뇌 등의 활동으로 이루는 일체의 목적을 가진 의식적 행위’<sup>9)</sup>로서 돈을 받고 직업적으로 하는 것은 무엇이든 노동으로 이해되고 있다. 이처럼 노동이란 ‘사회적으로 가치 있으면서도 동시에 사회적으로 강제된다’

W.Ronco와 L.Peattie에 따르면 노동이 취미와 구별될 수 있는 기준은 다음과 같다고 하였다. 첫째, 노동은 무상으로 하는 것이 아니라 지불되는 것이고, 둘째, 노동은 힘들이지 않고 저절로 행해지는 것이 아니라 나름대로의 힘든 노력이 요구되는 수고이며, 셋째, 노동은 심심해서 하는 것이 아니라 ‘필요’이기 때문에 행해지는 것이고, 넷째, 노동은 어딘가에 쓰이는 유용한 생산이며, 다섯째, 노동은 타인에 의해 제한됨으로써 특정규율에 처하게 되고, 마지막으로 노동은 주체의 정신 상태에 따라서 노동이 될 수도 있고, 취미가 될 수도 있다.

이러한 이들의 주장을 다시 정리해보면, 1. ‘지불되는 것’이나 ‘유용한 생산’은 결국 당대의 사회적 가치를 반영한다. 특히 화폐로 지불된다는 것은 당대의 사회적 가치가 교환 가치로 나타난다는 것을 보여준다. 2. ‘필요(need)’는 생계 및 생존을 위한 개인적 필요에서 비롯되고 ‘타인에 의해 제한되고 특정 규율에 처하게 된다’는 것은 외부로부터 주어지는 강제를 의미하는데, 이로부터 자연히 고통스러운 ‘노력감’이 수반됨을 알 수 있다. 결국 여기에는 사회적 강제가 작용하고 있는 것이다.

그러므로 어떤 활동이 노동으로 간주되기 위한 기준으로서, 그것이 사회적 가치를 담지하고 있고, 사회적 강제에 의거한 것이라는 두 가지 조건이 설정될 수 있다.<sup>10)</sup>

8) 박선우(2006), ‘감정노동’연구의 이론적, 경험 연구, 실증 연구 리뷰, 고려대학교 대학원.

9) [www.daum.net](http://www.daum.net). ‘노동’의 정의, 브리टे니커 백과사전

10) 조순경(2001)중 정고미라, “노동 개념 새로 보기 : 감정 노동의 이해를 위한 시론”, 노동과 폐미니즘, 이화여자대학교 출판부.

## 다. 감정노동(Emotional Labor)

감정노동이라는 용어는 Hochschild(1979)에 의해 처음으로 사용되었으며, 서비스 분야 종사자들의 육체노동과 정신노동뿐만 아니라 이와 차별화 될 수 있는 또 다른 형태의 노동, 즉 고객들과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하고 적절한 감정을 표출하는 형태의 노동을 설명하기 위한 것이었다.

Hochschild 이전에 ‘감정’은 단순한 인간의 본능적 측면이나 사회 문화적인 구성물이라는 관점으로 ‘이성을 잃은 상태’를 암시하기 때문이다. Immanuel Kant를 비롯한 철학자들은 ‘감정’이란 것이 변화무쌍하고 불합리할 수 있으며, 상황 판단에 저해가 되어 무책임하고 편파적이기 때문에 배제되어야 한다고 보았다.

그러나 이러한 관점은 감정이 지니는 사회적 배경과 그것이 각 개인에게서 나타나는 의식적인 방식을 고려하지 않은 것이다. 감정을 유기체적인 관점(Organistic view)에서 볼 때, 그것은 생물학적 본능이나 충동으로 파악하게 되어진다. 그렇기 때문에 사회적 상호작용에 의해 근본적인 영향을 받지 않는 것으로 간주되어, 감정이 자극되고 표현되는 방식에 대해서만 주목하게 된다. 하지만 감정에 대해서 상호작용적 관점(interactive view)에서 보았을 때는 달라지며 그것은 좀 더 근본적으로 사회적 현상이 되기 때문에 감정이 어떻게 사회적으로 명명되고 해석되며, 나아가 관리되는지를 분석하게 된다. 즉 감정은 관리될 수 있는 것이며, 그러한 연유로 ‘감정관리’가 ‘노동’이 될 수 있는 것이다.<sup>11)</sup>

## 라. 감정노동(Emotional Labor)에 대한 선행연구

Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리’로 정의 하였고 감정노동에는 두 가지 종류가 있다고 주장했다. 하나는 표면행위이고 다른 하나는 진심행위이다. 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 얼굴표정, 제스처, 목소리 톤 같은 언어적, 비언어적 단서를 표현함으로써 표현규범을 따르는 것이다.

표면행위의 감정 노동은 종사자가 실제 느끼는 감정과는 다른 감정적 표현을 하기 위한 시도이며, 또한 실제 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현해야 할 때는 표현규범에 따르도록 하기 위한 시도이다. 진심행위는 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 것을 말한다. Hochschild(1983)는 두 가지 방식을 통해 진심행위를 수행하고 있다고 언급하고 있다.

표면행위는 문제에 대해 표현규범을 따르기 위해 자신이 직접적으로 감정을 압박하고 다스리는 것이고 진심행위는 간접적으로 이미지 훈련을 통해 느끼고자 하는 감정을 유발시키는 방법이다.

그 예로 항공사 승무원들을 대상으로 한 연구에서는 승무원들이 직무를 수행해야

11) 박선우(2006), ‘감정노동’ 연구의 이론적, 경험 연구, 실증 연구 리뷰, 고려대학교 대학원.

할 때 사회적으로 바람직한 감정 즉, 친절, 즐거움, 명랑, 쾌활 등을 의도적으로 표현하려 한다는 것을 발견하였다. 이것은 승무원들이 승객에게 지켜야하는 느낌규범이 있고 이에 따라 승무원들은 자신의 감정을 조절하고 때로는 마음속에서 조차 실제로 그렇게 느끼기 위해 감정 관리를 한다는 것이다.

그러나 종사자들의 내적 감정이 항상 긍정적이지만은 않기 때문에 이들의 내적인 느낌과 표현하는 감정이 일치하지 않게 되므로 표면행위를 하게 된다. 이러한 표면행위를 통해 종사자들은 감정부조화를 느끼면 스스로를 위선적이라고 생각하는 거짓자아를 느끼게 되는 것이다. 따라서 이러한 감정노동 수행이 종사원들에게 결과적으로 실제 감정으로부터 소외시켜 여러 가지 심리적 행복 면에서 좋지 않은 결과를 가져온다고 주장하였다.

즉, Hochschild는 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 사태와 조직의 감정 표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 개인적인 노력을 감정노동이라고 하였다.<sup>12)</sup> 하지만 Hochschild는 감정노동에 대한 구체적인 측정 방법이나 측정 도구에 대하여 제시하지 못하였다는 한계점을 지니고 있다.<sup>13)</sup>

이러한 연구결과 뒤에 Ashforth & Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)가 사용한 진심행위와는 다르게 외적 표현행위에 중심을 두어 표현규범이라는 용어를 사용하여 감정노동을 정의하였다. 이들은 조직이 개인이 경험하는 감정까지 관리할 수 없고 측정 또한 불가능하다는 점에서 Hochschild(1983)가 제시한 진심행위에 한 문제점을 지적하였으며, 조직은 구성원이 외적으로 표현하는 감정만을 통제할 수밖에 없고, 이러한 외적 표현행위에 대한 압력을 EKman(1973)의 '표현규칙(display rules)'이라는 용어를 차용하여 표현하고 있다. 표현규칙이란 사회적, 직업적, 조직적 차원으로 개인에게 주어지는 규범으로 Ashforth & Humphrey(1993)는 관리자와 고객의 입장에서 조직 구성원의 외적 표현 행위를 관찰하면 이를 통해 구성원이 표현규칙에 순응하고 있는지를 지각할 수 있으며, 이런 지각을 통해 감정노동에 대한 평가와 통제가 가능하다고 하였다. Ashforth & Humphrey(1993)의 연구는 실제의 감정과 감정노동에 대한 고객의 피드백 결과까지 포함시킨 점에서 감정노동에 대한 좀 더 포괄적인 정의라고 볼 수 있다.

이후, Morris & Feldman(1996)에 의해 감정노동의 구성성분에 관한 본격적인 논의가 시작 되었는데 Morris & Feldman(1996)은 기존의 연구들이 감정표현의 빈도에만 주의하여 개념을 측정하였기 때문에 감정의 양에만 초점을 맞추었다고 지적하면서 감정의 질적인 측면을 강조하였다. 작업상황의 특성들에 초점을 맞추어 비록 개인이 자신의 감정을 관리 할 수 있을 지라도 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 환경요소들에 의해 정의 된다고 보고 감정노동은 다음의 4가지 차원으로 구

12) 최영경(2011), "감정노동이 소진에 미치는 영향 : 스트레스 대처전략과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로" 경북대학교 대학원.

13) 이태경(2007), "사회복지 종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계", 대구대학교 재활과학대학원.

성되어 있다고 설명하였다.

첫번째 차원은 종사자와 고객들이 얼마나 자주 상호작용 하는가를 의미하는 ‘감정표현의 빈도(frequency of emotional display)’로 종사자들은 고객들과 자주 상호작용을 하면 할수록 보다 높은 감정노동을 요구하는 조직의 표현규범에 의해 더 큰 영향을 받는다고 하였다.

두번째 차원은 ‘바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도(attentioness to required display rules)’로 직무에서 요구되는 감정표현을 오랫동안 강하게 표현할수록 자신의 감정을 관리하는데 보다 많은 주의를 기울여야 하기 때문에 표현 규범이 클수록 종사자들에게 많은 심리적, 신체적 에너지와 노력이 요구된다고 하였다.

세번째 차원은 ‘감정표현의 다양성(variety of emotional display rules)’으로 표현되는 감정의 수가 많으면 많을수록 감정노동의 필요성은 커지게 되며 종사자들은 감정노동의 정도를 더 크게 인식하게 된다고 하였다.

네번째 차원은 조직이 요구하는 바람직한 감정과 개인이 느낀 감정 간의 갈등이 존재할 때 일어나는 ‘감정적 부조화(emotional dissonance)’로 조직에서 요구하는 감정과 종사자가 실제로 느끼는 감정이 서로 상충될 때 보다 많은 감정노동이 요구된다고 하였다.<sup>14)</sup>

2000년도에 들어와서 Schaubroeck & Jones(2000)는 감정노동을 직무수행과 고객서비스에 명백하게 영향을 주는 것으로 감정노동을 개념화하고, 특히 종사자와 조직의 복지와 생존을 위한 것으로 인식하였다.

Grandey(2000)는 이들에게서 공통적으로 포함되는 개념을 정리하면서, 감정노동의 특징화를 위하여 “각 개인이 어떠한 감정을 갖는지, 언제 감정을 갖는지, 그리고 어떻게 그들이 느끼고 감정을 표현하는지에 영향을 주는 과정”(Gross, 1998)이라는 감정조절 이론을 살용하여 개념 및 구조를 제시하였다.

이를 토대로 Grandey(2000)는 감정노동을 “종사자들이 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정 표현을 규제 또는 조절하는 과정”이라고 정의하였으며, 감정노동 모델을 통하여 감정 조절에 있어서 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting) 사이에 구분을 명확히 하였다.

〈표 1〉 감정노동의 개념

연구자(연도)	감정노동의 정의
Hochschild(1979, 1983)	외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리
Ashforth& Humphrey(1993)	외형적으로 드러나는 서비스 거래동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행위

14) 최진숙(2008), “서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 경영대학원.

연구자(연도)	감정노동의 정의
Morris & Feldman(1996)	서비스 거래 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제
Schaubroeck & Jones(2000)	직무수행과 고객 서비스에 명백하게 영향을 끼치는 것
Grandey(2000)	조직의 목표 달성을 위한 감정과 표현의 조절 또는 규제하는 과정
구미현(2002)	고객과의 대면 접촉 과정에서 감정 관리를 요구하고 그것을 수행하지 못했을 경우 경영측으로부터 통제를 당하게 되는 노동
박동수,진명구,정성한(2005)	조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위해 종사자가 자신의 느낌 및 표현을 규제하려고 노력하는 과정
박희진(2006)	직원이 직무를 수행할 때 요구되는 감정의 표현 및 조절
최향식,임효창,정무관(2008)	조직 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 개인의 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적 노력
장만섭(2009)	조직의 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 인위적으로 조절하는 것

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구방법

##### 가. 조사 표본의 설계

본 연구에서는 감정노동을 수행하는 양천장애인종합복지관 종사자들을 연구대상으로 선정하였다. 총 50부의 설문지를 배포하였으며 회수한 설문지는 총43부를 회수하여 86%의 회수율을 보였다.

〈표 2〉 조사표본 설계

조사대상	양천장애인종합복지관 직원
표 본	50부
유효표본	43부
조사방법	자기 기입법을 통한 설문응답방식
조사기간	2013년 11월 초

## 2. 분석방법

- 가. 응답자의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.  
 나. 감정노동, 직무스트레스, 소진, 직무만족, 사회적 지원에 대한 평균과 표준편차를 살펴보기 위하여 교차분석을 실시하였다.  
 다. 통계처리는 SPSS를 사용하였다.

## 3. 자료 분석

〈표3〉 응답자의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남성	17	39.5
	여성	26	60.5
연령	20대	13	30.2
	30대	20	46.5
	40대	9	14
	50대	2	4.65
	무응답	2	4.65
학력	고졸	2	4.7
	전문대졸	6	14
	대졸	28	65.1
	대학원졸	5	11.6
	기타	1	2.3
	무응답	1	2.3
복지관 근무경력	1년미만	9	20.7
	1년-3년	14	33.3
	3년-5년	6	13.8
	5년-10년	12	27.6
	무응답	2	4.6
사회복지사 경력	1년미만	4	9.2
	1년-3년	3	6.9
	3년-5년	6	13.8
	5년-10년	9	21.8
	10년 이상	7	16.1
	무응답	14	32.2
전 체		43	100.0

응답자의 일반적인 특성을 살펴보면 성별은 응답자 43명 중 남성이 39.5%, 여성이 60.5%로 여성의 비율이 남성보다 높게 조사되었다.

연령은 30대가 46.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 20대 30.2%, 40대

14%, 50대 4.65% 순서대로 높게 나타났다.

복지관 근무경력은 1년-3년 33.3%, 5년-10년 27.6%, 1년 미만 20.7%, 무응답 4.6% 순으로 나타났다. 이와 관련하여 사회복지사로서 근무한 경력은 무응답이 32.2%로 가장 많았고, 5년-10년 21.8%, 10년 이상 16.1%, 3년-5년 13.8%, 1년 미만 6.9%, 1년-3년 6.9% 순으로 나타났다. 여기서 무응답 비율이 높은 이유는 무응답으로 응답한 사람들은 대체로 치료사라고 판단된다.

업무대부분 * 솔직한감정숨김 교차표						
나는 이용자를 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다						전체
구분	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다		
업무 대부분	전혀그렇지않다	0	0	3	0	3
	그렇지않다	0	3	4	1	8
	보통이다	0	5	5	2	12
	그렇다	2	1	12	0	15
	매우그렇다	0	1	3	1	5
<b>전체</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	

설문 내용 중 응답자의 일반적 사항 이외에 응답 내용을 살펴보면 업무시간 대부분을 이용자와 보낸다고 응답한 직원은 이용자를 대할 때 자신의 솔직한 감정을 숨기는 일이 종종 있다고 응답하였다.

업무대부분 * 부정적숨김 교차표						
나는 이용자를 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다						전체
구분	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다		
업무 대부분	전혀그렇지않다	0	1	2	0	3
	그렇지않다	0	2	6	0	8
	보통이다	2	4	6	0	12
	그렇다	1	1	13	0	15
	매우그렇다	0	1	3	1	5
<b>전체</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	

이는 업무시간 대부분을 이용자와 보낸다고 응답한 직원이 이용자를 대할 때 부정적 감정을 숨기고 있다고 답한 내용과 비슷한 결과를 보여준다.

정기적만남 * 솔직한감정숨김 교차표						
나는 이용자를 대할 때 솔직한 감정을 숨길때가 가끔있다						전체
구분	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다		
정기적 만남	전혀그렇지않다	0	1	1	0	2
	그렇지않다	0	1	4	0	5
	보통이다	0	1	3	0	4
	그렇다	2	5	13	2	22
	매우그렇다	0	2	6	2	10
전체		2	10	27	4	43

또한, 업무상 이용자를 정기적으로 만나는 직원도 자신의 솔직한 감정을 숨기는데 있어 대부분 보통 이상이라고 답하였다. 이렇게 이용자를 업무시간 대부분, 혹은 정기적으로 만나는 직원들은 자신들이 만나는 이용자들에게 되도록 긍정적인 표현을 하고 있다고 응답하였다.

정기적만남 * 긍정적표현 교차표						
나는 이용자를 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다						전체
구분	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다		
정기적 만남	전혀그렇지않다	1	0	0	1	2
	그렇지않다	0	0	0	5	5
	보통이다	0	2	1	1	4
	그렇다	0	1	5	14	22
	매우그렇다	0	0	3	5	10
전체		1	3	9	26	43

이 결과에서는 이용자를 만나는 일이 많은 직원들의 경우 이용자에 대한 본인의 감정을 솔직히 나타내지 못하며, 일반적으로 부정적 표현보다는 좀 더 긍정적 표현을 하고 있다는 것을 알 수 있다.

근무기간 * 나의적성 교차표						
현재 맡고 있는 업무는 나의 적성과 잘 맞지 않는 것 같다						전체
구분	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다		
근무 기간	1년 미만	0	7	3	1	11
	1년이상~3년미만	3	9	4	0	16
	3년이상~5년미만	1	3	0	0	4
	5년이상~10년미만	1	8	1	0	10
	무응답	0	2	0	0	2
전체		5	29	8	1	43

복지관 근무기간과 업무가 자신의 적성에 맞는지 살펴본 자료에서는 43명의 응답자 중 1명을 제외한 42명이 보통이상의 응답을 하여 적성에 맞는 업무를 하고 있다는 것을 알 수 있다.

근무기간 * 충분한권한 교차표							
업무에 있어서 충분한 권한을 갖고 있지 않다						전체	
구분	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다		
근무 기간	1년 미만	0	2	6	3	0	11
	1년이상~3년미만	0	9	4	2	1	16
	3년이상~5년미만	0	2	2	0	0	4
	5년이상~10년미만	1	4	4	1	0	10
	무응답	0	0	1	1	0	2
전체		1	17	17	7	1	43

업무에 있어서 충분한 권한을 갖고 있는가에 대한 질문에서는 3년 미만의 직원 6명이 충분한 권한을 갖고 있지 않다고 생각하였다.

근무기간 * 재미없음 교차표							
일이 재미없고 새로운 변화가 없다							전체
구분	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다		
근무기간	1년 미만	0	5	5	1	0	11
	1년이상 3년미만	1	7	6	1	1	16
	3년이상 5년미만	1	3	0	0	0	4
	5년이상10년미만	0	6	4	0	0	10
	무응답	0	2	0	0	0	2
전체		2	23	15	2	1	43

근무기간에 비례하여 업무의 흥미와 변화정도에 대하여 알아본 결과 대부분의 직원들은 자신의 근무기간과 상관없이 자신의 업무가 재미있고 변화가 있다고 응답하였다.

성취감 * 복지만족 교차표						
복지후생시설에 만족한다						전체
구분	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다		
성취감	보통이다	0	1	6	1	8
	그렇다	1	7	11	8	27
	매우그렇다	0	0	5	3	8
전체		1	8	22	12	43

성취감 * 근무환경만족 교차표						
근무환경에 만족한다						전체
구분	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다		
성취감	보통이다	0	6	2	0	8
	그렇다	3	10	13	1	27
	매우그렇다	0	5	3	0	8
전체		3	21	18	1	43

업무를 달성할 때 성취감을 느낀다고 응답한 직원은 보통이상으로 복지관의 직원 복지 및 근무환경에 만족한다고 응답하였다.

인사고과과정 * 장래성 교차표							
구분		나의 직장에서 나는 장래성이 있다고 생각한다					전체
		전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다	
인사고과과정	전혀그렇지않다	1	0	1	0	0	2
	그렇지않다	0	1	2	0	0	3
	보통이다	0	2	17	5	1	25
	그렇다	0	0	7	4	0	11
	매우그렇다	0	0	0	0	1	1
	무응답	0	0	0	1	0	1
전체		1	3	27	10	2	43

복지관에서 본인의 장래성이 있다고 대답한 직원 대부분은 인사고과가 대체로 긍정하다고 하였으나 그렇다, 또는 매우그렇다는 보다는 보통이다 라고 제일 많이 응답하였다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 복지관 직원들이 개인적 · 심리적 성향인 감정노동과 직무만족 간의 관계를 알아보고 각각이 변인들이 직무만족에 미치는 관계를 파악하여 직원의 직무만족을 높일 수 있는 방법을 알아보고자 하였다.

설문에 응답한 직원 대부분은 이용자를 대하는 시간이 길고 이용자를 대할 때 자신의 감정을 숨기며 이용자에게 대체로 긍정적인 반응을 보인다고 하였다.

또한 근무기간에 상관없이 지금의 사회복지업무가 자신의 적성에 맞다고 응답한 직원들이 대부분이었다. 업무권한에 있어서는 1년 미만의 직원들만 충분한 권한을 갖고 있지 못하다고 응답하였고, 근무기간 대비 일에 대한 재미나 흥미에 대한 질문에서는 기간과 상관없이 일이 재미있다고 느끼는 직원이 많았다.

업무를 달성할 때 성취감을 느낀다고 응답한 직원들은 복지관의 복지시스템과 근무환경에 보통이상의 만족감을 느끼고 있었다.

인사고과가 긍정하냐는 질문에서는 대부분이 보통 이상이라고 응답하였다. 설문 응답에 대한 종합적인 결과를 보면 양천장애인종합복지관에서 근무하는 직원들은 대부분 자신의 적성에 맞는 업무를 하고 있고, 그렇기 때문에 자신의 감정과는 다르게 이용자를 대할 때 긍정적인 반응을 보이기는 하지만 그것이 우리가 백화점 직

원이나 텔레마케터 등 일반적으로 생각하는 부정적인 의미의 감정노동이라기 보다는 이용자의 어려움을 이해하고 그들에게 도움을 주기위해 자신의 감정을 조절하는 노력이라는 것을 알 수 있었다.

또한 업무에 흥미를 갖고 성취감을 느끼는 직원들은 복지관의 인사, 복지 등 행정서비스에도 대체로 만족한다고 응답하였다. 하지만 만족 또는 매우만족보다는 보통이라는 의견이 많다는 것은 복지관이나 운영지원팀에서 직원들이 좀 더 만족할 수 있는 서비스를 지원하기 위해 노력해야 한다는 의미라고 판단되었다.

본 연구의 한계점으로는 설문지를 구성하기에 어려움이 있어 타 연구자의 설문지를 사용하였고, 그에 따라 양천장애인종합복지관만의 직무 특성을 반영하지 못하였다. 또한, 분석에 있어서 좀 더 다양한 방법을 가지고 분석해야 함에도 불구하고 기본적인 분석에 그치게 되었다.

하지만 복지관 직원들의 업무 스트레스나 직무 만족에 대한 최초의 연구라는 점에서 성과라 할 수 있겠고 이를 토대로 좀 더 전문적이고 양천장애인종합복지관에 맞는 설문을 연구하여 매년 진행된다면 매우 발전적인 연구 자료가 될 수 있을 것이라 사료된다.

## 참고문헌

- 최진숙(2008), “서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 경영대학원.
- 박선우(2006), ‘감정노동’연구의 이론적, 경험 연구, 실증 연구 리뷰, 고려대학교 대학원.
- [www.daum.net](http://www.daum.net). ‘노동’의 정의, 브리टे니커 백과사전
- 조순정(2001)중 정고미라, “노동 개념 새로 보기 : 감정 노동의 이해를 위한 시론”, 노동과 페미니즘, 이화여자대학교 출판부.
- 최영경(2011), “감정노동이 소진에 미치는 영향 : 스트레스 대처전략과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로” 경북대학교 대학원.
- 이태경(2007), “사회복지 종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계”, 대구대학교 재활과학대학원.

**부록 1.**

**양천장애인종합복지관 직원들의  
「감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계연구」  
설문조사**

1. 다음 문항들은 감정노동에 관한 질문입니다. 잘 읽어보시고 해당 번호에 체크(✓)해 주시길 바랍니다.

구분	번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
다양성	1	나는 이용자에게 다양한 감정을 표현한다	①	②	③	④	⑤
	2	나는 이용자에게 아주 풍부한 감정을 표현한다	①	②	③	④	⑤
	3	나는 이용자에게 긍정적인 또는 부정적인 표현을 한다	①	②	③	④	⑤
	4	나는 이용자에게 여러 종류의 감정을 표현한다	①	②	③	④	⑤
지속 시간	5	나는 이용자에게 할애하는 시간이 고작 몇 분에 불과하다	①	②	③	④	⑤
	6	나는 이용자와 만나는 시간이 보통 짧은 편이다	①	②	③	④	⑤
지속 강도	7	나는 이용자에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다	①	②	③	④	⑤
	8	나는 이용자에게 표현하는 감정이 격한 편이다	①	②	③	④	⑤
	9	나는 일반적으로 이용자에게 표현하는 감정이 강하다	①	②	③	④	⑤
빈도	10	나는 업무시간의 대부분을 이용자와 보낸다	①	②	③	④	⑤
	11	나는 업무상 이용자와 정기적으로 만나야 한다	①	②	③	④	⑤
	12	나는 직업 특성상 이용자를 상대하는 일이 많다	①	②	③	④	⑤
	13	나는 근무시간 동안 이용자를 만나는데 할애한다	①	②	③	④	⑤

구분	번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
감정부조화	14	나는 이용자를 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다	①	②	③	④	⑤
	15	나는 이용자를 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다	①	②	③	④	⑤
	16	나는 이용자를 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다	①	②	③	④	⑤
	17	나는 이용자를 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다	①	②	③	④	⑤

**2. 다음 문항들은 직무스트레스에 관한 질문입니다. 잘 읽어보시고 해당 번호에 체크(✓)해 주시길 바랍니다.**

구분	번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
직무스트레스	1	상사의 갈등행위는 나의 의사가 반영되었다	①	②	③	④	⑤
	2	현재 맡고 있는 업무는 나의 적성과 잘 맞지 않는 것 같다	①	②	③	④	⑤
	3	업무에 있어서 충분한 권한을 갖고 있지 않다	①	②	③	④	⑤
	4	일이 재미없고 새로운 변화가 없다	①	②	③	④	⑤
	5	나의 의견을 존중하는 경우가 많지 않다	①	②	③	④	⑤
	6	애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다	①	②	③	④	⑤
	7	나는 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
	8	나는 적절한 인적·물적 자원의 지원없이 과제를 수행해야 할 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
	9	처리해야 할 일이 많아지고 있다	①	②	③	④	⑤
	10	나는 너무 많은 책임을 맡고 있다	①	②	③	④	⑤
	11	감당하기 어려운 과제 등이 주어지는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
	12	나의 업무는 매우 어렵다	①	②	③	④	⑤
	13	나의 역할은 매우 모호하다	①	②	③	④	⑤
	14	나의 역할은 나의 가치관과 다른 일을 시해해야 한다	①	②	③	④	⑤

3. 다음 문항들은 직무만족에 관한 질문입니다. 잘 읽어보시고 해당 번호에 체크(✓)해 주시길 바랍니다.

구분	번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
직무 만족	1	나의 일에 흥미를 느낀다	①	②	③	④	⑤
	2	업무를 달성할 때 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
	3	나의 임금은 현재 하고 있는 일과 비교할 때 공정하다	①	②	③	④	⑤
	4	복지후생시설에 만족한다	①	②	③	④	⑤
	5	휴가제도에 만족한다	①	②	③	④	⑤
	6	근무환경에 만족한다	①	②	③	④	⑤
	7	회사의 인사고과 평정은 공정하다	①	②	③	④	⑤
	8	나의 능력에 대해 적합한 승진이 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
	9	나의 직장에서 나는 잠재성이 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
	10	나의 상사는 부하직원의 의견을 충분히 경청한다	①	②	③	④	⑤
	11	나의 상사는 나에게 대한 신뢰도가 높다	①	②	③	④	⑤
	12	나의 상사는 자신이 맡은 일을 열심히 하고 있다	①	②	③	④	⑤
	13	나의 상사는 나의 업무능력을 인정해 준다	①	②	③	④	⑤
	14	나의 상사는 업무에 관해 충분한 능력과 지식을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
	15	나의 동료들은 모두가 친절하고 명랑하다	①	②	③	④	⑤
	16	나의 동료들은 공동체 의식이 강하다	①	②	③	④	⑤
	17	나는 동료들로부터 업무능력을 인정받고 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
	18	동료 간 서로 신뢰하며 지내고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 일반적 사항

1. 성 별	① 남                      ② 여
2. 연 령	_____세
3. 최종학력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸 ⑤ 기타
4. 현 근무지 근무기간	(        )년 (        )개월
5. 사회복지사 총 근무기간	(        )년 (        )개월

---

## 2013년 사례연구 보고서

발행일 2013년 12월

발행인 임 희 재

발행처 양천장애인종합복지관

서울시 양천구 목동동로 159

(신정6동 319-13)

Tel. 02-2061-2500

Fax. 02-2061-2525

[www.ycsupport.or.kr](http://www.ycsupport.or.kr)

---