

과정명	
01차시	인지학습지원

## 1. 계획서 작성 및 지도방법

- 대상자의 인지 기능 지속과 활성화를 위해서는 학습 지원이 필요하다. 학습지원은 계획서 작성을 통해 이루어지며 이는 대상자의 욕구와 수준을 파악하고 있어야 한다.
- 대상자가 아동, 장애인, 노인인지에 따라 또는 아동의 경우 복지 중점 대상자인지에 따라 욕구와 수준이 달라진다. 따라서 사회복지대상자별 이해와 욕구 파악의 방법, 프로그램 기획에 대한 이해를 통해 계획서를 작성하면 대상자에 알맞은 지도를 할 수 있다.
- 인지능력 저하가 있는 대상자의 경우에는 선행작업이 매우 제한되어 있어 욕구 파악이 어렵다. 이러한 한계에도 불구하고 욕구 파악은 중요하기 때문에 사회복지현장에서는 큰 딜레마에 빠지게 된다.

### < 치매 증세의 진행과정 특성 >

구분	치매
정의	치매는 후천적으로 기억, 언어, 판단력 등의 여러 영역의 인지 기능이 감소하여 일상생활을 제대로 수행하지 못하는 임상 증후군을 말한다. 알츠하이머병이라 불리는 노인성 치매, 중풍 등으로 인해 생기는 혈관성 치매가 있으며, 이 밖에도 다양한 원인에 의한 치매가 있을 수 있다.
초기	기억상실증 때문에 생활에 지장이 발생한다. 지리의 혼돈 - 늘 다니던 길에서 헤맨다. 자발성을 잃음 - 삶에 대한 열의가 없어진다. 기분, 성격의 변화 - 자신의 증세에 대해 불안해하고 걱정하며 남들과 잘 교제하지 않는다. 매일 하는 일에 시간이 더 오래 걸린다. 등
중기	기억상실증 악화 - 대상자가 기억을 하고 집중할 수 있는 시간이 더욱 단축된다. 말이나 행동을 반복한다. 사물을 제대로 인지하지 못하며 움직이는 데도 문제가 있다. 정확한 단어를 못 떠올리고 이야기를 꾸며 낸다. 읽기, 쓰기, 숫자 계산에 문제가 있다. 환청 또는 환상을 보거나 듣는다. 등
말기	가족이나 거울에 비친 자신을 못 알아본다. 음식을 잘 섭취해도 살이 빠진다. 의사소통을 못한다. 아무거나 입에 넣거나 만진다. 대소변을 가리지 못한다. 등

### ① 욕구의 개념과 욕구 분석

#### 1. 욕구의 개념

욕구 분석은 대상자들의 복합적인 욕구와 문제, 현재의 기능, 장점과 잠재 능력, 공식·비공식 지원 체계 등에 관하여 전반적인 자료를 수집하고 종합적으로 분석하는 과정이다. 이를 통해 현시점의 모든 종류의 문제점과 욕구를 파악하고 신뢰 관계를 확립한

다. 이 과정에서 학습자는 대인 관계에 관한 기능이나 대상자의 존엄성과 대상자와의 대등한 관계 유지라는 가치관이 요구된다.

#### (1) 교육적 욕구

대상자에게 존재하는 균형 상태와 불균형 상태가 미래의 바람직한 상태와 현재 상태 사이의 차이 때문에 나타나는데 이러한 차이가 바로 교육적인 욕구를 의미한다. 교육적 차원의 욕구는 다음과 같이 구분할 수 있다.

교육 욕구란 현재의 교육 수준과 개인적 또는 사회적으로 기대되는 바람직한 교육 수준 사이에 존재하는 격차를 학습을 통해 해소하고자 하는 욕구의 형성을 의미한다 다시 말해, 현재 능력 수준이 원하는 수준에 비해 부족한 상태에서 그 부족함을 학습프로그램을 통해 충족시키고자 할 때 발생하는 결핍 충족을 원하는 상태나 조건을 말한다.

#### (가) 기본적 욕구

인생의 전 생애에 걸쳐서 발생하는 교육적 동기와 관련된 욕구를 의미한다.

욕구는 낮은수준에 머물러 있는 사람은 보다 높은 수준으로 이동하기 위해 무엇인가를 욕구하게 되는데 이러한 요구를 충족시켜 줄 수 있는 것이 교육이다.

#### < 욕구 5단계 >

단 계	욕 구	내 용
1 단계	생리적 욕구	의식주에 대한 욕구, 인간의 생명을 유지하기 위한 기본적인 욕구
2 단계	안전의 욕구	신체적 및 감정적인 위험으로부터 벗어나 보호되고 안전해지고자 하는 욕구
3 단계	사랑·소속의 욕구	집단에 소속되어 인정받고 싶은 욕구 (인간은 사회적 동물- 동료와의 친교, 우정 이성간의 사랑)
4 단계	자아 존 중 의 욕구	소속된 단체의 구성원으로서 명예나 권력을 누릴 수 있는 존경의 욕구
5 단계	자아 실현 의 욕구	지속적인 자기 계발을 통하여 성장하고 자신의 잠재력을 극대화하여 자아를 완성하고자 하는 욕구

#### (2) 자각된 욕구

가장 일반적으로 사용되는 용어로 대상자가 인식은 하고 있으나, 실제 행동으로 옮기지 않고 있는 욕구를 의미한다 표출적 욕구는 대상자에 의해 표출된 욕구를 의미한다. 자각된 욕구와 표출된 욕구에서는 현재의 상태가 정확하게 진단되지 아니한 채 대개의 경우 바라는 상태만 표출되는 경향이 있다.

#### (3) 규범적 욕구

잠재적 대상자의 현재 상태의 정확한 진단이 필요하고 바라는 미래의 상태가 대상자의 욕구에 기인한 것이 아니라 여타 인증 및 자격 기준에 의해서 결정되는 경우를 의미한다.

#### (4) 상대적 욕구

선별된 특성에 따라서 두 집단이나 개인을 비교함으로써 발생하는 욕구를 의미한다. 상대적 욕구에서 미래의 바라는 상태는 비교 대상의 제반 조건이 된다.

## 2. 욕구 분석

### (1) 목적

욕구 분석의 목적은 어떠한 서비스를 제공하여야 하며 어떠한 내용이 포함되어야 하는가를 결정하는 것이다. 이를 위해 욕구 분석에서는 대상자를 분석하고 주제를 확인하고 특정 욕구를 파악하려 한다. 이는 현재 무엇이 어떻게 진행되어 가고 있는가를 파악하며 미래에 무엇이 어떻게 변화되어 갈 것인가를 발견하기 위한 것이다.

### (2) 기능

계획을 위한 출발점이 되고, 미래의 방향을 제시하고 프로그램의 개선 또는 폐지를 정당화시키며, 프로그램의 수정 · 보완을 통해 기관의 목표와 사명을 평가하는 잣대로서의 기능을 하게 된다. 또한, 서비스에 필요한 데이터를 제공할 뿐만 아니라 내용, 대상자의 참여 계획 등을 포함한 프로그램 분석의 지침이 된다.

이를 위해서는 대상자의 사회생활을 전반적인 관점에서 이해하며, 현시점에서의 모든 종류의 문제점과 욕구를 사정하며 제공자와 대상자와의 신뢰 관계를 형성하며, 대인관계에 관한 기능이나 대상자의 존엄성과 대상자와의 대등한 관계 유지라는 가치 관리가 요구된다.

### (3) 방법

프로그램의 기획자는 대상자의 서비스 욕구를 파악하기 위해 다양한 욕구 분석 방법을 숙지하여야 하며 어떠한 방법을 사용하여 요구를 분석할 것인가를 결정하여야 한다. 욕구 분석 방법은 욕구 분석의 목적, 개발할 교육프로그램의 유형 대상자의 속성 및 특성, 기획자가 이용할 수 있는 자원 등의 요인에 의해 영향을 받는다. 여기에서는 실제 사회복지현장에서 많이 활용되고 있는 조사 연구 기법과 면접법, 델파이 기법 등을 살펴본다.

기 법	내 용
조사 연구 기법	가장 널리 이용되는 기법으로 대규모 집단의 특성을 기술하는 데 유용하다. 조사 결과를 일반화할 가능성이 높고 효과적으로 다룰 수 있는 변수가 많다. 조사 대상을 본질보다는 겉에 나타나는 현상으로 관찰할 수밖에 없다는 단점도 있다.
면접법	행동 특성이 개개인의 독특한 습관에 관련되었거나 집안 문제 등 사적인 성격의 문제를 밝혀낼 때 매우 효과적이다. 직접 대면으로 알아내기 때문에 심도 있는 대답을 얻을 수 있다.

	시간과 경비 등이 조사연구기법에 비해 과다한 경우가 많고 면접자의 주관적 해석이나 편견이 작용할 우려가 있다.
델파이 기법	델파이라는 말은 그리스에서 예언가들이 미래를 점치던 아폴론 신전이 있던 델포이에서 유래했다. 정리된 자료나 통계 모형을 통한 분석이 어려울 때 전문가들의 의견을 조사하여 전반적인 방향을 잡아 가는 사회 과학 분야의 대표적인 조사 방법이다. 이 기법은 먼저 전문가를 선정하고 개략적인 질문을 정한 뒤 1차 설문문을 한다. 설문 결과에 따라 질문을 수정하고 2차 설문문을 하는 식의 과정을 수차례 반복하여 그 결과를 분석한 뒤 최종 결론을 도출한다

## ② 평생교육

### 1. 평생교육 개념 및 필요성

#### (1) 평생교육의 개념

평생교육을 처음으로 거론한 사람은 프랑스의 교육가 폴랑그랑(Poul Lengrand)이다. 랑그랑은 사람이 태어나서 죽을 때까지 계속되는 교육 즉 유아기, 아동기, 청소년기, 성인기, 노인기 등의 발달 단계에 따른 교육이 일관성 있는 연속적인 과정으로 편성되는 수직적 차원의 교육 통합과 수평적 차원의 교육 통합으로 가정 교육과 학교 교육 그리고 사회 교육이 상호 유기적으로 동시에 이루어져야 한다고 주장하였다. 이 주장을 바탕으로 데이브(R. H. Dave)는 평생교육의 견해를 이론화 시켰다. 그는 평생교육을 개인적 및 사회적 삶의 질을 계속적으로 향상시키기 위하여 평생동안에 걸쳐 연장 실시되는 모든 형태의 형식적, 비형식적, 무형식적 교육 활동 전부를 포괄시키는 교육이라고 정의하였다. 현재는 평생교육법에서 평생교육을 학교 교육을 제외한 모든 형태의 조직적인 교육 활동을 말하고 있다. 즉 정규 학교에서 행하는 정규 교과 학습을 제외한 학교 또는 학교 외의 장소에서 이루어지는 모든 대상, 모든 형태의 교육 활동을 평생교육이라 보면 될 것이다.

#### (2) 평생교육의 목적

평생교육은 인간이 태어나면서부터 죽을 때까지 계속적으로 교육을 통해 성장 발달하며 여기에는 어떠한 제한도 받지 않고 누구나, 언제, 어디서나 원하는 교육을 받을 수 있는 사회의 건설을 목적으로 한다.

#### (3) 필요성

현대 사회는 개인의 여가 선용 및 자아실현, 급변하는 세계에 적응하기 위해서, 그리고 세대 간의 통합 및 사회의 안정을 위해서 현대사회의 평생교육을 필요로 한다. 현대의 정보화 사회에서는 지식과 정보의 양이 증가되기에 더 나은 삶을 영위하기 위해서 끊임없는 학습이 필요하다. 따라서 평생교육으로 급변하는 사회 변동에 효과적으로 대처할 수 있고 사회 발전을 촉진시킬 수 있다. 또한, 개인의 잠재적 개발 가능성을 높이고 욕구를 만족시킬 수 있다.

## 2. 대상자 특성별 평생교육

대상자별로 평생교육의 의의, 활동 내용, 필요성 등이 다르며 여기서는 인지적·정서적으로 크게 특성이 구별되는 청소년, 장애인, 노인을 구별한다.

### (1) 노인 평생교육

현재 우리 사회는 고령화 사회로, 노인의 수명이 늘어나며 노인 인구가 양적으로 증가되고 있다. 평생교육은 요람에서 무덤까지 인생의 전 과정에 걸쳐서 이루어지는 교육 활동인 동시에 인간 완성을 지향하는 교육이다. 이에 인생의 노년기에 이루어지는 노인 평생교육은 급변하는 사회에 노인의 소외감을 줄여 사회의 구성원으로 살아가는 데 도움이 되고자 한다. 교육을 통해 자신을 발전시키고 여가 시간을 효율적이며 보람되게 활용함으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

가정과 사회에서의 비활동적인 생활, 역할의 상실, 고부·손자녀 등 가족 간의 갈등 문제는 노인 교육이 해결해야 할 과제이다. 오늘날 노인 문제가 사회 문제로 인식되고 있는 이면에는 노인 문제가 이미 가정에서 해결할 수 있는 범주를 넘어섰기 때문이다. 그렇기 때문에 노인 교육은 노인의 문제를 해결하는 접근 방법으로서 주요한 역할을 하게 된다.

## 2. 학습 자원 관리

사회복지에서의 자원은 클라이언트의 욕구 충족, 사회적 위험 대비, 사회 문제 해결에 필요한 유·무형의 서비스와 물질적 요소로 물질적, 정신적, 사회적, 환경적, 인적자원 등을 총괄적으로 포함한다.

- 공급 주체: 공식적 자원 / 비공식적 자원
- 재원: 공공 자원 / 민간 자원
- 자원의 내용과 특성: 인적자원 / 물적 자원 / 정보 자원 / 사회 제도적 자원

### ① 자원 체계

#### 1. 내부 자원 체계

##### (1) 내부 자원의 의미

내부 자원은 일반적으로 개인이 갖고 있는 장점을 의미한다. 주로 욕구를 충족하거나 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 개인이나 가족이 갖고 있는 장점이다.

##### (가) 개인의 측면

내부 자원이란 개인이 갖고 있는 전문적 지식, 능력, 태도, 기술, 돈, 학력 등을 의미한다.

##### (나) 가족의 측면

내부자원이란 가족에 대한 충성심, 가족 구성원들이 정서적 지지를 제공할 수 있는 능력, 경제적 능력 등과 같은 가족의 장점을 의미한다. 즉, 대상자나 대상자 가족이 가지고 있는 정신적이고 물질적인 자원 모두를 의미하는 것이다. 예를 들어, 확대 가족이라도 같은 집에서 살고 있으면 내부 자원이지만 다른 집에서 살고 있으면 외부 자원이며, 그중에서도 자연적 원조자에 포함된다.

##### (2) 내부자원 파악 문제

자원을 어떻게 문제와 결부시킬 것인가를 생각하기 전에 내부 자원을 파악하는 데 있어서 야기되는 문제 중의 하나는 대상자가 자신에게 문제가 있다는 사실을 인정하지 않으려는 것이다. 이는 문제를 더욱 복잡하고 해결하기 어렵게 만든다.

##### (가) 사회복지사

대상자가 가지고 있는 잠재 능력이나 강점을 파악해야 한다.

##### (나) 교육자

생활 경험에 대한 개인이나 가족의 기억을 표현하도록 도와야 한다.

#### 2. 외부 자원 체계

외부 자원은 개인이나 가족의 생활을 향상시켜 줄 수 있는 재화나 서비스를 제공하여 주는 사람이나 조직을 의미한다. 외부 자원에는 비공식적, 공식적, 사회적 자

원, 이렇게 세 가지 유형이 있다. 이러한 유형은 다음과 같은 두 가지 특성에 의하여 구분된다. 즉, 자원의 이용 범위를 제한하고 있는 규칙의 존재 유무에 따라서, 그리고 도움이 필요한 자원을 요구하는 데 어떤 조건이 있는지에 따라서 구분될 수 있다.

#### (1) 비공식적 자원

비공식적 자원 또는 자연 자원은 친척, 친구, 이웃, 그리고 자원봉사자를 들 수 있다. 비공식적 자원은 적절성에 대한 명확한 규칙을 가지고 있지 않다. 비공식적 자원을 필요로 하는 범위는 상당히 광범위하다. 엄격한 규칙과 제한성이 없으며 자발적이고, 또 공식적인 자원보다 개별적인 욕구를 충족하기에는 훨씬 적합하다. 클라이언트와 비공식적 자원 사이의 교류 조건은 대체로 구체적이지 못하다. 비공식적 자원에 대한 대가는 대체로 정서적 만족감을 갖는 것이다. 그러나 이러한 대가가 금전적인 것보다 덜 중요하다고 생각할 수 없다. 양자의 경우에 있어서 교류조건이 만족하지 못하다면 자원은 제공되지 않는다.

#### (2) 공식적 자원

공식적 자원은 회원들의 관심이나 흥미를 지향하는 공식 협의체나 회원 조직을 말한다. 이 체계는 회원들에게 직접 자원을 제공하든지 다른 사회 체계와 교섭하도록 돕는다. 예를 들면, 노동조합은 회원들에게 사교 행사와 오락프로그램을 제공하는 동시에 회원들의 고용주와 타협하도록 돕는다. 회원 조직 단체가 시도하는 사회 체계와 교섭은 그들 회원들에게만 혜택이 주어지는 것이 아니고 그런 체계로부터 도움이 필요한 다른 사람들에게도 그 혜택이 미치게 된다. 예를 들면, 발달장애아동의 학부모회가 학교 이사회의 발달장애아동을 위한 서비스의 확장을 요청하는 경우, 그 조직 내의 가족들에게만 혜택이 가는 것이 아니고 그 지역에 있는 다른 대상자의 가족에게까지 영향을 주게 된다. 우리 사회에는 수많은 회원 조직 단체가 있다. 그중에는 장기 회원제, 단기 회원제 또는 임시 단체도 있다. 이들은 사회 자원 체계 중 특수한 하나의 체계와 연결되어 있기도 하고, 또는 여러 개의 체계와 관련되어 있기도 하다. 회원 조직 단체에는 학부형회, 사회복지사협회, 의사회, 소비자보호협회, 인권옹호회, 주민협회 등이 있다.

#### (3) 사회적 자원

사회적 자원은 공공 행사와 자원 시민들의 사회 행동으로 여러 형태의 자원 체계를 확립한다. 일반적으로 사람들은 보통 몇 개의 이러한 체계와 연결되어 있다. 병원, 직업훈련소, 법률상담소 등을 단기적이며 필요한 욕구를 충족시키는 데 목적이 있고, 학교, 직장, 사회 보장 프로그램과 같은 사회적 자원 체계는 연령이나 지속되는 개인의 사회적 역할(직무 역할, 학생 역할)에 따라 관계를 맺게 된다. 사람들은 국민으로서 역할을 수행하는 과정에서, 그리고 지역 주민으로서 역할을 수행하는 과정에서 경찰, 오락 시설, 시청, 동사무소와 같은 많은 정부 기관이나 공공 서비스와 관련을 맺게 된다. 사회적 자원은 서비스 이용료와 후원금에 의해 운영된다. 이것은 공식적인 정책이나 운영 절차에 의해 규정되어 있다. 사적 영리

단체나 전문가들이 이에 포함되는 것으로, 종합사회복지관, 각종 복지재단과 같이 기관의 운영 자금이 사적인 차원에서 충당되는 경우이다.

### 3. 자원의 관리

#### (1) 지역사회 자원의 활용 방법

지역사회 자원 관리자들의 주된 관심사는 어떻게 하면 필요한 자원을 적절하게 동원할 것인가에 있다. 물론 이것이 가장 중요한 관심사이지만 이에 앞서서 이루어져야 할 것은 훌륭한 자원 활용에 관한 업무 설계이며, 지역사회 자원에 대한 정확한 이해이다. 즉, 자원 활용이 성공적으로 이루어지기 이전에 무엇을 위한 활용이며, 복지 대상자에게 어떤 자원의 도움을 줄 것인가 등에 대한 철저한 준비가 선행되어야 한다.

#### (2) 지역사회 문제를 해결하는 과정

##### (가) 문제 인식 및 분석

보호 또는 서비스가 필요한 대상자가 발생하면 먼저 그 대상자가 가지고 있는 문제가 무엇인가를 발견하고 그 원인을 분석해야 한다. 즉, 대상자의 문제가 빈곤인가 질병인가 복합적 문제인가를 파악하고 그 원인도 분석하여 ‘물질적인 도움을 필요로 하는가?’ ‘치료 또는 취업 등 비물질적인 도움을 필요로 하는가?’를 면밀히 파악해야 하고 그 우선순위도 파악해야 한다. 그리고 지역사회 내의 공통적인 문제가 무엇인가도 파악해 두어야 한다.

##### (나) 지역사회 홍보

지역사회 주민 또는 관계 기관 등에 지역사회의 도움을 필요로 하는 사람이 있다는 것을 알리고 지역사회의 발전을 위해서 민간 자원의 동원이 필요함을 인식시켜야 한다. 또한, 사회복지관이나 사회복지사는 평상시에 지역사회 내의 행정 조직의 통·반장과 사회복지관 등의 공식적인 체계와 지역사회 내에서 잠재적 요보호 대상자와 상호 작용을 하며 생활하는 친구, 이웃과 같은 비공식적인 체계의 사회적 관계망을 통해 인적·물적 자원은 물론 각종 기관, 단체 등을 파악하고 지역사회 외부 기관에 관한 자원도 파악해 두어야 한다. 그리고 파악된 자원들을 활용 가능 정도별로 정리해 두고 조직화하여 그 관리에 노력해야 한다.

##### (다) 목표의 설정 및 계획

대상자가 가지고 있는 문제 해결을 위한 서비스의 목표를 정해야 한다. 즉 ‘연결정대상자로 보호할 것인가?’ ‘자원봉사자를 활용하여 도울 것인가?’ 등을 결정해야 한다. 다음은 설정된 목표를 달성하기 위한 계획을 세워야 한다. 즉, 결연에 필요한 후원자를 선정하는 등 계획을 수립하거나 필요한 자원봉사자의 적성, 기능 등을 감안하여 ‘누구에 의하여 어떻게 실시할 것인가?’를 고려하여 수립되어야 한다. 아울러 사후 지도 계획도 수립하는 것이 바람직하다.

(라) 활동의 평가

지역사회 자원을 활용한 후에는 평가를 실시하며 목적 및 목표 달성의 정도, 효과성, 자원 활용 과정에 있어서 문제점 등을 분석하고 이를 새로운 문제해결의 계획 수립 및 실행 과정에 반영하여야 한다.

(3) 지역사회 자원 관리 · 유지

지역사회 자원 활용 못지 않게 중요한 것은 자원 관리, 유지(지속성)이다. 이를 위해 활용되는 것이 인정과 보상으로, 이는 인적 · 물적 후원자들로 하여금 경험이 만족스럽도록 하고 그들을 격려해서 업무에 계속 머무르게 하는 중요한 도구이다. 비록 인정과 보상이 후원자들을 지속적으로 봉사하게 하는 유일한 수단은 아닐지라도 분명히 후원자들이 봉사의 경험에서 만족을 경험하고 기관에 머무르도록 격려, 자극할 수 있는 중요한 매개체의 역할을 한다. 인정과 보상이라 함은 그 의미에 있어 정신적, 물질적, 추상적 그리고 구체적인 요소들을 포함하는 것으로서 두 가지 요소와 분리될 수 없는 개념이라고 볼 수 있다. 자원 관리 및 유지가 되지 않는 이유로는 후원자들에 대한 지역사회 복지 기관의 무관심과 후원 분위기 조성의 미흡을 들 수 있다. 따라서 후원자를 활용하고 있는 지역사회 복지 기관 등에서는 보다 세심한 관리가 필요하다.