

과정명	
13차시	가족 교류와 자조 모임 지원

1. 가족 교류 지원

① 가족 교류 프로그램이란

생활시설에서 생활하고 있는 대상자들에게 있어 보호자(부모나 가족 또는 친족)와의 관계 유지는 대상자들에 대한 정서적 지지 체계를 마련하여 시설 내에서의 생활은 물론 가정과 지역사회로의 복귀에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 대상자가 시설에 입소한 후 대상자와 보호자, 기관(혹은 담당 직원)과의 협력 관계를 형성하고 유지시키기 위한 프로그램이 필요하다. 이는 1차적으로 대상자가 시설 생활에 적응하는 데 도움을 줄 수 있으며, 나아가 보호자로 하여금 대상자에 대한 지속적인 관심과 참여를 유도함으로써 가족관계 유지, 보호자의 부양 의지 고취, 대상자의 정서적 안정 및 기관에 대한 대상자와 보호자의 신뢰감을 형성하는 계기가 된다. 가족 교류 프로그램은 대상자와 보호자와의 관계 증진을 위한 프로그램이 주를 이루나, 기관과 보호자 관계 증진을 위한 프로그램과 대상자와 보호자, 기관과의 관계 증진을 위한 프로그램의 실행도 중요하다.

② 가족 교류 프로그램의 유형

1. 대상자와 보호자의 관계 증진 프로그램

- (1) 대상자와 보호자의 관계를 유지하고 증진시키기 위한 프로그램으로는 면회 · 외출 · 외박 · 휴가 등의 가족 방문 프로그램과 가족 나들이, 야유회, 가족 캠프와 같은 캠프 프로그램, 그리고 영화 · 공연 · 전시회 등의 관람 기회를 제공하는 프로그램들이 있다.
- (2) 대상자가 시설에 입소한 후에도 보호자와의 관계를 유지시키고 보호자의 대상자에 대한 보호와 양육의 책임과 부양 의지를 고취시키기 위하여 보호자와 대상자가 함께 참여할 수 있는 프로그램을 지원한다.
- (3) 주말, 명절, 방학 및 특별한 날(생일, 집안 경조사, 어린이날, 어버이날, 성탄절 등)에는 대상자가 보호자의 집에 방문을 하거나 함께 시간을 보낼 수 있도록 보호자에게 가족 방문 프로그램을 권장하여야 한다.
- (4) 대상자와 보호자의 관계 증진을 위한 프로그램은 기관의 주도로 진행되어질 수도 있으나 대상자와 보호자의 욕구를 반영하여 휴게 공간 제공, 문화 활동 및 체험 활동의 기회를 제공하는 방식으로 이루어질 수도 있다.

2. 기관과 보호자의 협력 관계 모색을 위한 프로그램

- (1) 기관과 보호자의 협력 관계를 모색하기 위한 프로그램으로는 보호자 초청 행사, 기관의 행사에 초청하는 방법(송년행사, 설립기념일, 가정의 달 행사 등)과 기관의 소식지를 보호자에게 발송하여 기관에 대한 이해를 도모하고 대상자들의 생활 내용을 전달하는 방법, 그리고 대상자에 대한 생활기록지, 가정통신문 등을 작성하여 전달하는 방법 등이 있다.
- (2) 기관과 보호자와의 협력 관계 구축은 1차적으로 대상자를 담당하고 있는 담당 직원과 보호자 간의 보호 주체로서의 유대 관계를 형성하여 대상자들의 적응과 생활에 공동의 책임감을 가져야 한다는 것이고, 더 나아가 보호자가 기관의 운영 방향과 대상자에게 제공되는 서비스의 내용과 한계 및 지원 체계 등에 대해 이해하고 상호 신뢰감을 형성하는 데 그 목적이 있다.

2. 자조 모임 구성 및 관리

① 자조 모임의 이해

1. 자조 모임의 개념

- (1) 자조 모임이란 특별한 목적을 성취하기 위해 공통적인 문제를 가진 사람들이 모인 자발적인 모임이며, 문제 행동을 통제할 수 있는 경험 중심의 기술을 사용하는 동료집단을 말한다. 자조 모임의 목적은 정신적인 상처의 치유와 회원 간의 지지와 격려를 얻는데 있다. 어떠한 이슈도 경제적인 이득을 위한 것도 아니다.

- (2) 사회복지용어사전에서는 자조조직, 자조 집단으로 다음과 같이 정의하고 있다.

(가) 자조조직(self-help organization)

- 체계를 갖춘 공식화된 단체로서 문제를 지닌 성원을 이미 성공적으로 문제의 해결을 경험한 성원들과 만나게 함으로써 상호부조의 서비스를 제공하는 조직. 미국 전역에 지부를 갖고 있는 이러한 유형의 조직들은 다음과 같다. 알코올중독자갱생회(Alcoholics Anonymous: A), 알아논(Al-Anon), 습관성구타갱생회(Baterers Anonymous), 우울증환자모임(Depresives Anonymous), 도박금지단체(Gamblers Anonymous), 자녀보호권이 박탈된 어머니회(Mothers Without Custody), 약물중독자 모임(Narcotics Anonymous), 신경증환자모임(Neurotics Anonymous), 과식자모임(Overeaters Anonymous), 조산아 및 질환이 많은 유아부모들의 모임(Parents of Premature and High-risk Infants), 편부모모임(Parents Without Partners: PWP), 갱생협회(Recovery, Inc.), 국제스트로크클럽(Stroke Club International), 여성금주조직(Women for Sobriety) 등이다.

(나) 자조 집단(self-help groups)

- 공통의 문제나 욕구를 가지고 있는 비전문가들이 하나의 그룹 또는 단체를 형성하여 상당 기간 동안 상호부조의 목적으로 자신들이 공통으로 당면

하고 있는 문제의 해결을 위해 정보와 자원을 교환하려고 조직한 자발적인 연합체

② 자조 모임 담당자의 역할

자조 모임 담당자의 역할에 대해 한국장애인개발원에서 연구 용역한 발달장애인 자조 집단 지원 매뉴얼에서는 다음과 같이 기술하고 있다. 발달장애인 자조 집단 지원 매뉴얼에서는 자조 모임 담당자를 “조력자”라 정의하고 있어 다음의 내용에 “조력자”라는 용어를 사용하였다.

1. 구성원 임파워먼트하기

(1) 발달장애인은 성장 과정에서 과도하게 보호되고, 고립되고, 무시받고, 학대받은 경험을 종종 가지고 있다. 장애와 비장애를 넘어서 이러한 경험에 지속적으로 노출된 사람들은 변화를 두려워할 수 있다. 이들은 변화가 더 좋은 결과를 가져올 것이라는 것을 알면서도 새로운 일에 도전하기보다는 현재의 상황을 유지하는 것을 선호할 수 있다. 이로 인해 조력자들은 구성원들이 무엇인가를 스스로 해낼 수 있다는 것을 설득하는 것에서부터 어려움에 직면할 수 있다. 따라서 조력자의 근본적인 역할은 무기력하고 자기 의문에 쌓여 있는 당사자들을 임파워먼트 하는 것이다.(Worel, 198 : 39)

(2) 조력자의 역할

- (가) 구성원에 대한 관심을 유지하고 장점을 찾기
- (나) 성취를 통해 자긍심과 자존감을 획득하도록 지원하기
- (다) 개인의 변화를 포착하고 독려하기

2. 정보 제공하기

(1) 자조 집단에서 조력자는 구성원들에게 필요한 정보를 안내하고 제공함으로써 구성원들의 이해를 돕는 역할을 한다. 이를 위해 조력자는 특정 이슈와 관련하여 자조 집단의 구성원들이 풍부한 정보에 기초하여 결정을 내릴 수 있도록 지원해야 한다. 조력자는 당사자들보다 정보 접근성이 높고 지역사회에 대한 자원도 상대적으로 풍부하기 때문에 다양한 선택지들을 제공할 수 있다. 부족한 정보로 인해 위험하거나 현실성이 부족한 결정이 내려지지 않도록 조력자는 자조 집단의 구성원들을 지원해야 한다. 정보를 제공할 때 조력자는 발달장애인에게 맞는 형태와 형식을 갖춘 정보를 제공해야 한다. 왜냐하면, 발달장애인 당사자들이 자조 집단을 만들어 회의를 진행한다고 해도 그들이 알고 싶어 하는 정보가 어렵게 되어 있거나 복잡할 경우 발달장애인은 당사자의 의사와는 무관하게 조력자에게 의존하게 되기 때문이다. 조력자는 정보를 제공할 때 다양한 원천을 고려할 필요가 있다. 자신이 근무하고 있는 기관의 자원이 우선되겠지만, 정보 원천의 지평을 넓히게 되면 기관에 대한 의존성을 줄일 수 있고 자조집단의 독립성이 더욱 강화되면 지역사회와의 연대도 공고히 할 수 있다.

(2) 조력자의 역할

- (가) 제한된 양의 정보를 단순한 언어로 전달하기
- (나) 그림이나 사진, 몸짓 등을 활용하기
- (다) 다양한 선택이 가능하도록 선택지를 구성하기

3. 의사소통 지원하기

- (1) 조력자는 구성원들 사이에서 소통이 잘될 수 있도록 편안하고 자유로운 분위기를 마련해 주는 것이 필요하다. 소통을 위한 지원이 필요한 상황이 많이 발생하더라도 조력자는 구성원들이 요청하거나 꼭 필요한 때에만 지원할 필요가 있다. 의사소통을 위해서 조력자는 그림, 사진 등을 사용할 수 있고 역할극(role-play)을 통해서 의사소통 방식을 구성원들에게 알릴 수 있다. 의사소통 지원 시에는 가장 많은 지원이 필요한 당사자를 기준으로 의사소통을 지원한다. 힘의 논리에서 늘 약자였던 장애인이 자조 모임 안에서도 힘의 논리가 적용되어서는 안 된다. 따라서 정당한 편의를 제공하고, 발언의 공정성을 확보하기 위해 최저 기준이 적용될 필요가 있다. 문해력, 구어 표현에 제한이 있는 구성원들도 의사소통을 할 수 있도록 보완 대체 의사소통을 활용할 수 있으며, 이는 정보 제공 시 선택지에서도 다양하게 사용할 수 있다. 자폐성 장애인의 경우 모임 안에서 예측이 가능한 안내가 시각적으로 제공되면 모임의 관계성과 참여를 확장시켜 줄 수 있다.

(2) 조력자의 역할

- (가) 대답을 듣고자 할 때는 시간적 여유를 갖고 기다리기
- (나) 요약된 표현이나 축어는 피하기
- (다) 추상적 단어보다 구체적 단어 사용하기
- (라) 말로 표현하는 것 외에 시각적 보조물을 사용하기

4. 자기 결정 능력 배양하기

- (1) 조력자는 자조 집단을 지원하기 위해 자기 결정, 자기 옹호와 같은 전문 용어를 당사자들에게 쉽고 간단하게 설명하는 도우미가 되어야 한다. 조력자는 기초적으로는 글자 습득, 수셈 방법 교수에서부터 그룹 운영에 필요한 리더십 훈련, 그룹 매너까지 제공하여 자조 집단이 유지, 발전하도록 돕는다. 자조 집단을 시작하기 전에 자기 결정, 자기 옹호에 대한 개념 이해, 의사를 표현할 수 있는 방법, 그룹에 참여했을 때 필요한 사회적 기술 등을 배우는 기회가 주어진다면 자조 집단의 지원은 더 원활히 진행될 것이다. 자조 집단 지원을 위한 지식과 기술을 당사자들에게 알리는 과정은 교육학에 기초를 둘 수밖에 없기 때문에 조력자와 당사자 간에 교사와 학생이라는 불평등한 관계가 발생할 수 있다. 따라서 사전 교육이 먼저 수행될 경우에는 사전 교육에서 교수자와 자조 집단의 조력자가 다른 사람이 될 필요가 있다. 만약 사전 교육에서의 교수자와 자조 집단의 조력자가 동일인이라면, 교수자에서 조력자로 변화하는 과정을 위한 충분한 시간이 확보되어야 한다. 사전 교육 없이 자조 집단이 수행되어 조력자가 교수자로서의 역할을 동시에 수행하는 경우라면 이 안에서 발생할 수 있는 교사

와 학생 간의 권력 관계가 최소화될 수 있도록 관심을 두어야 한다.

(2) 조력자의 역할

- (가) 선택과 자기 결정의 기회를 많이 제공하기
- (나) 일상에서 자연스럽게 이루어지도록 지원하기
- (다) 결정에 따른 책임에 대해 설명하기

5. 자조 집단의 유지 지원하기

- (1) 조력자는 자조 집단이 유지될 수 있도록 집단 유지의 기초 기술을 지원하도록 한다. 자조 집단의 초기 과정에서 조력자는 모임 일정을 확인하는 일, 공간을 구하는 일, 다과를 가져오는 일, 연락망을 만드는 일과 같은 모임 운영에 필요한 기초적인 일들을 수행할 수 있다. 모임이 진행될수록 조력자는 이러한 일들을 자조 집단의 구성원들에게 분산시켜야 하며, 이 분산 과정에서 구성원들은 책임을 경험할 수 있다. 그리고 조력자는 기존의 업무가 분산되는 대신에 모임이 진행됨에 따라 새로운 과업을 얻게 될 것이다. 조력자의 역할은 고정되어 있지 않고 구성원들과의 피드백을 통해 변화하고 발전해 나아간다.

(2) 조력자의 역할

- (가) 정기적으로 모임이 이루어지도록 지원하기
- (나) 구성원이 동등하게 참여할 수 있도록 지원하기
- (다) 구성원 간 갈등 발생 시 해결 지원하기

3. 자조 모임 자원 연계

① 자원의 개념

1. 자원의 의미

인간의 생활 및 경제 생산에 이용되는 물적 자료 및 노동력, 기술 등을 통틀어 이르는 말이며, 사회자원이란 사회가 일정한 과제를 해결하거나 특정의 목표를 달성하기 위하여 동원하는 도구적, 수단적 가치물이다. 사회자원은 물리적 자연자원과 에너지 자연자원, 그 가공물인 물적 자원, 지식이나 관념 등 여러 형태의 사회 정보인 정보적 자원, 물적 자원과 정보적 자원이 특수하게 구성된 인적자원, 위의 자원에 대한 제어를 포함하는 사회관계인 관계적 자원으로 나뉜다. 또한, 자원이란 생활상의 제반 욕구를 충족시키거나 문제 해결을 목적으로 이용되는 각종의 시설, 기관, 단체 및 사람 등 유형의 인적·물적 자원들과 제도, 지식, 기술, 정보, 시간, 지원, 협조 등의 무형의 자원들로 효과적인 서비스 계획과 제공에 필요한 다차원적인 자원을 통칭한다. 자원은 사람들이 성장·발달하고 사회의 일원으로 기능하게 하는 가장 기본적인 요소이다. 사람들이 생활상의 욕구 충족 또는 문제 해결을 위한 자원을 적절하게 이용하지 못하거나 자원 체계와의 유기적인 관계가 형성되지 않는다면 생활 과업의 수행이 근본적으로 불가능해진다.

2. 지역사회 자원

지역사회라는 지리적, 공간적 범주에 속하는 자원으로 지역성을 바탕으로 한다. 사회복지관의 지역사회 자원 개발은 사회복지관이 위치한 경우 정부, 기업, 재단 등 지역성과 상관없는 자원의 개발도 중요하지만 가장 중요한 자원 중의 하나는 지역 자원의 활용이다.

② 지역사회 자원의 유형

지역사회 자원의 유형에 대하여 경기복지재단에서 연구 용역한 무한돌봄센터 자원 개발 매뉴얼에서는 다음과 같이 기술하고 있다.

1. 자원의 내용별 분류

(1) 인적자원

인적자원은 전문 인력과 비전문 인력으로 구분할 수 있다. 전문 인력은 사회복지사, 사회복지 전담공무원 등을 의미하여 비전문 인력은 자원봉사자를 의미한다. 인적자원의 경우 동원하기 힘들고 유동적이라는 특성을 지니고 있다. 인적 자원은 기존 조직이나 네트워크에 편입된 자원일수록 동원하기 수월하다. 이들은 참여 비용을 줄일 수 있고 활동의 성공할 가능성을 높일 수 있기 때문이다(남진열 외, 209.) 개인의 경우에는 그가 제공하는 비용과 받는 이득에 영향을 받을 가능성이 높다. 또 인적자원은 자연적 성장과 성숙은 물론 장기간에 걸쳐 개발할 수 있는 잠재 능력과 자질을 보유하고 있어 개발 가능성이 매우 크다. 그러나 인적자원은 어떤 이유에서든 간에 활용되지 않는다면 그들의 노동력이 소진되기 때문에 자금이나 물질적 자원처럼 비축해 둘 수가 없다. 따라서 인적 자원은 각별한 관리와 배려가 요망된다. 지역사회에서 활용 가능한 인적자원을 공공 인적자원과 민간 인적자원으로 분류하여 좀 더 세부적으로 살펴볼 수 있다. 먼저 공공 인적자원은 전문 공공 인력과 비전문 공공 인력으로 분류할 수 있다. 공공 인적자원에서의 전문 공공 인력은 공공 기관에 근무하면서 사회복지 업무와 사회복지 관련 행정 업무를 담당하고 있는 인력으로 사회복지 전담 공무원과 사회복지 관련 행정 공무원으로 분류한다. 민간 인적자원으로서 전문 인력은 크게 사회복지 분야와 그 외 분야를 구분하여 살펴보면, 사회복지 분야에서 민간 기관에 의해 운영되는 사회복지기관(시설)에서 사회복지 업무 및 관련 업무를 담당하는 사회복지사 및 관련 종사자들을 포함한다. 그 외 사회복지 사업을 위한 전문 인력은 아니지만 보건 의료, 교육, 법률, 경영, 문화·예술, 방송 및 사회 서비스 등에서 종사하는 전문가들로 자신의 전문성을 활용하여 사회복지 분야의 클라이언트에게 서비스를 제공할 수 있는 전문 인력을 민간의 전문 인적자원으로 분류할 수 있다. 일반 자원봉사자는 민간 사회복지기관(시설)에 연결되어 직접 서비스 또는 기관 서비스 지원을 담당하는 인력으로 단순 봉사를 수행하는 자원봉사자가 해당 된다. 이외에도 자원봉사센터, 자원봉사인증센터, 자활후견기관 등의 기관, 사회복지관연합회, 장애인복지시설 실무자 모임, 자활기관협의회, 사회복지협의회 등의 조직에서 사회복지사업을 협

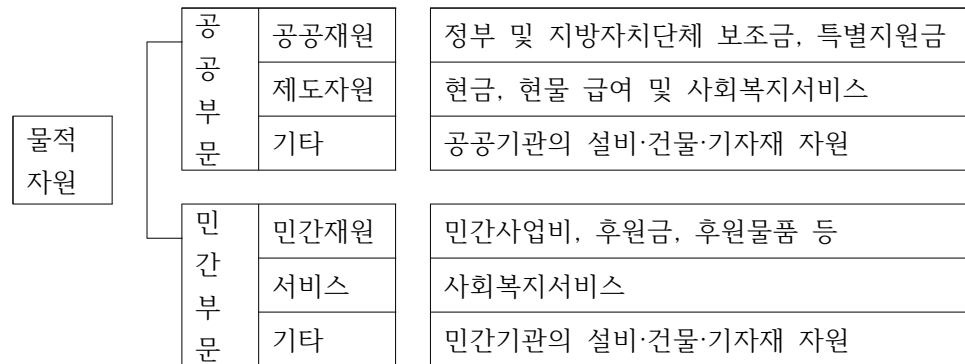
력하는 인력은 자원의 연계를 통해 활용할 수 있는 민간 인적자원에 포함시킬 수 있다.

< 지역사회 인적자원 >

인정자원	공공 부 문	전문인력	사회복지전담공무원
		비전문인력	공공기관의 일반행정공무원
	민 간 부 문	전문인력	사회복지사, 사회복지종사자 보건의료, 교육, 법률, 경영, 종교, 문 화·예술·체육, 방송, 사회서비스 등의 직 종에 종사하는 전문가
		비전문인력	일반 자원봉사자

(2) 물적 자원

물적 자원은 그 양이 절대적으로 부족하고 일시적이라는 특징을 갖는다. 물적 자원은 개인이나 가족, 조직, 지역사회 등이 소유하거나 사용하는 것으로 대부분 형태를 갖추고 있으며 양과 질을 쉽게 측정할 수 있고 통제가 가능한 자원이다. 물적 자원은 지역사회 내에 존재하는 공공 기관, 민간 사회복지기관(시설), 토지, 건물 등의 유형 자원을 의미한다. 물적 자원은 지역의 특성과 상황에 따라 다양한 형태로 존재한다. 지역사회 내 물적 자원의 유형을 공공과 민간 부문으로 나누어 살펴보면 다음과 같다. 물적 자원은 공공 기관 및 민간 기관에서 제공하는 재정과 공공 기관과 민간 기관에서 제공하는 설비·건물·기자재 등의 자원으로 분류한다. 먼저 공공 기관에서 제공되는 재정은 정부 보조금(국비와 지방자치단체의 보조금, 분권교부세), 프로그램 특별지원금 등이며, 국민기초생활보장법과 관련 정부 시책에 의해 제공되는 현금 및 현물 급여, 사회복지 서비스 등은 자원의 연계를 통해 활용할 수 있는 제도 자원으로 물적 자원에 포함시킬 수 있다. 민간 기관에서 제공되는 재정은 개인, 민간 기업 및 기업 복지재단, 종교 기관, 공동모금회, 사회단체 등에서 제공하는 민간사업비, 후원금이나 후원 물품 등이 해당 된다. 이외에도 기관의 사업수입금, 기타 수입금과 법인전입금 등도 민간 재원에 포함할 수 있다. 설비·건물·기자재 등의 물적 자원은 시청, 구청 및 주민센터, 공립학교 등 공공 기관의 것은 공공 부문에 해당하고 민간 기업, 사설 학원, 사립 학교, 개인 및 종교 기관 등 민간 기관의 것은 민간 부문에 해당한다. 사회복지 서비스 역시 공공 부문과 민간 부문으로 나눌 수 있으며, 서비스의 경우 그 기관에서 제공하는 서비스뿐만 아니라 서비스를 주는 인적자원 및 경제적 재정, 그리고 설비·건물·기자재 자원까지 포함하고 있음을 고려하여야 할 것이다.



(3) 정보 자원

정보란 받아들이는 사람에게 의미 있는 형태로 처리된 현재 또는 미래의 의사 결정에 가치를 인정받는 자료이다(김현성 외, 2007.) 정보 자원이란 정보의 단위를 설명하는 것으로 공공 기관이나 기업 또는 사회에서 사용되고 있는 각각의 정보를 일컫는 말이다. 정보 자원의 가장 큰 특징은 공공재로서의 성격이다. 특히 정보의 활용 측면에서 정보자원은 공공 기관 또는 공공 부문이 정보를 소유하면서 정부내외에 해당 정보를 제공하여 행정 능력 향상과 일반 국민 전체의 공익 증진을 위해 활용된다. 그러나 정보 자원의 특성을 공공성으로 규정하는 경우 정보 자원은 공공 기관의 목적 수행에 주로 활용되며 개인적 목적을 위한 시민들의 활용은 소극적일 수밖에 없다. 그동안 공공 정보 또는 정보화 법제에서의 주된 관심사는 공공 기관 보유 정보의 디지털화, 공공 기관의 정보 제공 확대, 정보 기술 활용 능력 배양 및 정보 격차 해소, 공공 기관 간 정보의 공동 활용 등에 초점을 맞추어 왔다. 그러나 정보 자원의 수집과 축적은 공공 기관이 주도적으로 하지만, 공유·활용 측면에서는 공공 기관은 물론이고 민간 기관과 일반 시민들에게까지 범위가 확장된다. 정보 자원의 공동 활용은 비용적인 면에서 매우 절감할 수 있다. 즉, 사회복지 서비스 제공에 있어 정보 공유가 이루어지지 않아 중복적인 제공에 따른 자원 낭비와 복지 사각지대의 문제를 감소시킬 수 있다. 무엇보다 정보 자원은 정보 구축 시스템을 통하여 효과적인 클라이언트의 문제 해결에 필요한 자원을 파악하게 해 준다.

③ 자원 연계의 의미

1. 연계란 사전적 의미

두 개의 서로 다른 분야를 연결하는 것'으로 광범위하게 정의되고 있다. 즉, 연계는 서로 다른 분야가 하나의 목적을 위해서 서로 협력 관계를 유지하면서 함께 일하는 것을 말한다.

2. 지역사회 연계망에서의 연계

다양하면서 포괄적인 개념 정의가 이루어지고 있는데, 협의의 개념으로 단순한 친목 유대 강화 혹은 정서적 동질성 등의 정서적 혹은 비공식적 친분 관계를 연계로

생각하는 것에서부터, 광의의 개념으로 각 단체들 간의 정보 교환, 공동 행사 기획, 참여 및 평가, 전반적인 협력 체계 구축 등 동등한 조건에서의 협력 및 융통성 있는 상호 보완 및 지원을 연계로 정의하기도 한다.

3. 연계 기술

지역사회 내 사람들 간의 관계를 강화하여 연계망을 형성하는 기술로 클라이언트를 금전, 의식주 등 사회적 급부, 상담, 치료, 재활 서비스 등 사회적 서비스와 같은 적절한 자원에 연계하는 기술을 말한다. 이 기술은 클라이언트가 필요로 하는 서비스를 얻을 수 있도록 적극적으로 돕는 것으로 클라이언트의 문제를 해결하기 위해 다양한 자원들이 공동으로 대응하고 협력할 수 있도록 자원을 동원하고 자원 간 의사소통을 원활히 하기 위해서 필요한 기술이다. 클라이언트가 지역사회의 유용한 자원에 대한 정보나 그것을 이용할 능력이 부족할 때 보다 효과적이다. 연계 기술을 사용함에 있어서는 기본적으로 클라이언트의 욕구에 부합하는 자원을 연결 시키기 위한 정보 공유와 지속적인 자원 교류 활동이 필수적이다. 이를 위해서는 다른 사회복지 관련 기관 및 관계자와의 모임이나 전문 단체의 적극적인 참여를 통해 시야를 넓히고 실무자 자신의 관계망을 확대해 나가려는 노력이 필요하다.