

천주교마산교구사회복지시설협의회

2023년 중간관리자 교육 결과 보고

1

목 적

- ☐ 천주교마산교구 종사자로서 카리타스의 본질적 사명에 대해 이해할 수 있다.
- ☐ 카리타스 실천 종사자로서 사회적 사명을 알고, 책무성과 투명성을 준수 한다.

2

교육 개요

구 분	계 획	결 과
일 정	2023. 10. 24.(화) 10:30 ~ 10. 25 (수) 14:00	
교육장소	마산가톨릭교육관 (창원시 마산합포구 구산면 이순신로 115-758)	
교육비	1,500,000원 (50,000원*30명)	1,350,000원 (50,000원*27명)
참 여	시설협의회 기관 종사자 50명	시설협의회 기관 종사자 27명

3

교육 내용

- ☐ 교육 일정

날짜	시간	구분	내용
10. 24 (화)	10:30~11:00		• 접수 & 방배정
	11:00~12:00	입소	• 입소식 및 친교의 시간 1 / 진해청소년문화의집 김영두 관장
	12:00~13:30	중식	
	13:30~14:30	교육1	• 가톨릭사회복지의 이해 / 교육위원회 위원장 이주형 예로니모 신부

날짜	시간	구분	내용
	14:30~15:00	휴식	
	15:00~18:30	교육2	• 가톨릭사회복지 운영지표 문항 안내 / 서울가톨릭사회복지회 장소영담당관
	18:30~22:00		• 석식 및 친교의 시간 2
10. 25 (수)	07:30~08:00	미사	
	08:00~09:30	조식	
	09:30~10:20	교육3	• 마산교구 사회복지의 역사 / 해바라기쉼터 김현주관장
	10:20~10:30	휴식	
	10:30~12:00	교육4	• 본당 사회복지활동 소개와 기관 연계 / 대구대교구 사회복지회 김진의 부장
	12:00~13:30	중식	
	13:30~14:00	퇴소식	• 교육평가 실시
	14:00~	귀가	

□ 가톨릭사회복지 운영지표 문항 안내 조별 토론 결과 : 요인별(8요인) 문항을 토대로 기관별
장하고 있는 내용 공유 및 토론

1) 1요인 : 인간 존엄성 기반 원조 (1 ~ 20문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
옹호, 보호, 조정, 독립성, 관 리와 책무성, 평등,보편성,공 정성,개방성	사회복지서비스를 이 용하는 개인 및 집단	서비스 이용인의 권익에 관한 관심, 권리 주장 의 적극적 수용, 즉각적인 권익보호와 사회 속 에서 옹호, 서비스 이용인에게 효과적인 도움을 제공하기 위한 협력, 역할 분담 및 조정, 타 문 화 존중과 책무 의식

이용자 권리와 존중에 대해 논의 했음. 생활시설과 이용시설 간의 업무에 대해 얘기했음

_진해시니어클럽: 노인일자리 수요처 담당자와 정기적으로 협의하여 수요처 윤리강령을 바탕으로 참여
어르신에 대한 호칭 등 존중의 표현 사용 긍정적 변화

_마산자활센터: 의사결정 시 참여 주민 중심으로 진행되도록 여건 조성

_로사의집: 시설 이용자 욕구를 중심으로 개별서비스 제공(이용자가 물품 구입시 구입장소를 방문하여
원하는 물품 선택, 나들이 참여 시 관광지 장소를 다양하게 선정 후 이용자가 선택, 이용자의 꿈, 취
미 사례관리 후 욕구 지지: 지역 피아노학원, 보컬강습학원, 수영장 등)

2) 2요인 : 구성원 존중 (21 ~ 37문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
직원보호, 보조성, 참여	서울가톨릭사회복지회 조직 구성원	일과 삶의 균형, 직무상 위험으로부터 보호, 멘토 시스템, 열린 소통구조, 소진 예방, 공정한 평가와 인사, 고충 해결구조의 구비
제2요인 가톨릭 사회복지 정신과 관련된 사항 - 기능하는 소통제도 (내려보림, 교동처리위원회), 위험 방지 - 공정한 대우와 평가, 권한 위임, 인간 존엄 ⇒ '구성원 존중' - 사회복지 실천 결국 '사람' 하는 일 - 사회복지사가 만족하지 못하는 거는 제대로 된 사회복지 실천에 대해 어렵다. ① 긍정적인 부분 - 구성원에 맞는 권한과 책임 위임 - 근무시간 일과 삶의 균형 유지 - 신입사원 선배들로부터 도움으로 느낀 것 ② 부정적인 부분 - 내부 문제에 직원들이 공개 논의할 수 없음 - 사내 커뮤니케이션 체계가 제대로 작동하지 않음 - 고충처리위원회 및 노사협의체 없음, 형식적 운영 - 소진 예방을 위한 유용한 도움 X		_카리타스에 대한 기본 강의에는 조직구성원에 대한 공정한 처우등이 없었는데, 운영지표에는 그에 대한 내용이 있어 참여하고 싶었다. _ 사실 이 문항을 조직에 가져와서 비교해 보면 긍정적인 내용보다는 부정적인 내용이 더 많다. ● 긍정적인 부분 _ 그 중 긍정적인 내용은 야근이 없는 문화(일과 삶의 균형), 1시간 단위 연차 활용 등은 특히 만족한다고 공유 _ 중대재해처벌법이나 안전관리에 대한 시설장의 관심이 높아 시간외 근무에 대한 보상 등 개선되었다. _ 신입직원 입사시 선배들이 도움을 주는 문화가 있다. ● 부정적인 부분 _ 34-37 문항의 고충처리위원회 노사위원회 없거나 형식적으로 운영되고 있다. _ 소진예방을 위한 면담, 상담 등은 없다. 조직의 운영효율을 위한 면담과 상담이 이루어지는 듯하다. ● 기타 의견 _ 사회복지를 하는 것은 결국은 복지사들이 한다. 조직에서 구성원들을 처우하고 대우하는지 만족하는지에 따라 사회복지가 잘 이루어진다고 생각.

3) 3요인 : 임파워먼트 (38 ~ 58문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
참여, 임파워먼트, 파트너십, 독립성	사회복지서비스를 이용하는 개인 및 집단	상호존중, 솔직한 소통, 참여 장애요인 제거 및 경감 노력, 보유 역량에 의거한 지원, 서비스 전 과정에 참여기회 제공과 그것을 장려하는 조직 분위기, 역량 강화와 권한 강화

38~58쪽

3. 인적자원 - 개인적, 참여 인적자원

- 자기결정, 개별화 PCP, 역량 강화, 참여적 접근
- 사회활동 지원 '사람 함께 살기'
- 부분 역량 강화 → 완전 사회활동으로 전환
- 프로그램 진행 후 참여자들의 만족도 확인, 체계적 진행
- 당사자 뿐만 아니라 단체 등도 역량 강화 할 수 있는 프로그램 제공, 회의 등의 기회 제공
- 당사자의 현재 관심사를 해결할 수 있도록 정기적 사정, 체계적 지원을 위한 준비를 마련하는 노력을 기울임

● 지역자활센터 관점

- 문항들이 지역자활에서는 그 역할에서는 자활의 업무안에 녹여져도 있다.
- 자립할 수 있는 체계, 기술습득 지원등의 노력이 꾸준히 이루어 지고 있다.

4) 4요인 : 총체적 직원계발 (59 ~ 77문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
배움과 직원 계발	서울가톨릭사회복지회 조직 구성원	자기 존엄을 체험할 기회, 삶과 직무 의미감 증진을 위한 교육, 존중과 사랑에 찬 서비스 태도 함양, 소통과 업무역량 강화 지향의 교육, 공정하고 제도적으로 보장된 교육기회, 학습한 지식과 기술을 나누고 활용할 기회의 제공

〈진해종합사회복지관 중심으로〉

직원 1인당 50만원의 교육비 지정해서 공평하게 교육 가능

기관장의 직원 개발을 중요시, 역량강화를 위한 다양한 교육, 과제가 주어지며 전직원의 자기성장 계획서를 작성하고 독려

구글워크스페이스 도입으로 구글 챗 사용으로 소통의 창구로 활용

5) 5요인 : 친생태 실천 (78 ~ 87문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
-------------------------	------	---------

창조물에 대한 보호와 환경 영향에 대한 관심	지역사회	자원 절약, 쓰레기 감소, 재활용 물품 활용
5 항목: 이용자들과 함께하는 환경지킴이 활동: 1. 잔반남기지 않기(남기면 설겅이) 2. 시설내 일회용품 사용하지 않기 3. 생필품구입시 친환경/ 생분해 되는 제품선택 4. 우유팩/ 멸균팩 별도 수거후 재활용 될수 있도록 함 5. 1회용 기저귀 물티슈 등을 적게 사용하도록 함 6. 지속적인 환경교육을 통해 인식개선 직원활동: 1. 월 1회 줄강 동아리활동 (저탄고지) 2. 개인 손수건 사용 시설: 태양광설치/ LED등 교체 사업: 육아용품재사용 센터 [Mom's Re봄] 운영중 생명터 엄마들이 직접 운영(근로)하여 경남지역 영유아를 양육하는 한부모에게 후원받은 중고양육물품을 세척/소독후 나눔하는곳 (별도 매장 운영) 유관기관(여성/아동시설)에도 나눔하고 있음.		한부모 가족을 지원하는 시설이다 보니 미래 세대를 위한 실천을 하고 있다. 친환경 생태 실천을 중요하게 여기고 있다, 시설에서는 잔반을 남기지 않고, 일회용은 사용하지 않는다. 어쩔수 없이 사용하더라도 생분해 되는 것을 사용한다. 우유팩 등은 중요한 자원인데 따로 모아서 전달한다, 시설에서 홍보물품을 많이 만드는데, 친환경 물품(수세미)으로 한다. 직원이나 엄마들은 개인수건을 사용해서 물티슈 사용을 최소화 직원들이 동아리 활동으로 한달에 한번 주말에 줍킹활동을 하고 있다, 임소 이용자를 대상으로 인식을 개선하는 교육의 중요성을 느끼고 필수교육은 아니지만 지속적으로 환경이나 생태관련 교육을 한다, 임소 이용자분들에게 일회용을 사용하지 않게 하는 것이 오히려 불편을 주는 상황도 발생한다. 특히 애기를 키우는 엄마들은 기저귀, 물티슈를 사용할 수 밖에 없고 사용하지 못하게 하는 것은 인권과 연결되어 어려움이 있다. 그럼에도 불구하고 최소 사용을 요청드리고 있다, 2020년부터 육아용품 재활용센터를 운영하고 있다. (맘스 리봄) 경남지역 영유아를 양육하는 한부모 및 유관기관에 후원받아 세척 소독후 나눔하고 있다, 사회복지기관은 굉장히 많은 자원을 쓰고 있다. 특히 종이를 많이 사용한다. 연대나 시스템을 개선해서 종이를 줄일 수 있는 방안을 고민했으면 좋겠다,

6) 6요인 : 옹호 실천 (88 ~ 97문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
옹호	지역사회	서비스 이용인의 권익 증진을 위한 조직 내부 논의의 정기화, 구성원의 옹호 활동 참여, 옹호 활동의 업무화 및 이를 촉진하는 분위기
		기관의 현황 중심으로 발표(지역자활센터 중심) 88~89문항 : 사례 회의, 월회의 등 정기적인 회

6요인입니다 88,89문항 정기적인 회의를 통해 권익관련 공유 90 문항 기관자체에서 정부의 법을 개정하기 어렵기에 문제 제기는 제한적 91-93 지역사회 유관기관과의 회의를통해 문제파악 및 해결방안 모색 94 지자체와의 관계유지른위해 문제제기 제한 95 전국적인 활동에 참여한적 있음 96,97 모든 사회복지기관은 옹호사업에 대한 계획이 있다고 생각	의 잘 하고 있다, 90문항(서비스 대상자의 권익문제를 제기) : 기관의 특성상 참여주민이 보건복지부 지침에 의해 운영 하고 있는데, 노동법에 근거하여 민원이 들어왔을 때 어떻게 조치를 할 수 있는 부분이 없어 제기를 하고 있지 못하고 있다, 연구활동에 참여하고 있는가? 지역사회 유관기관과 사례회의를 진행하거나, 각 팀장들이 장애인부 모회 활동을 참여 하고 있다, _익관련 문제를 사회에 알리는 활동에 직접 참여한적이 있는가? 지역사회 홍보(권익증진을 위한)는 있지만 기관 차원의 활동을 제안하지는 않는다, 정부나 지자체에 반대의견을 제시하는 것이 라 조심하고 있다, _전국차원 활동에는 자활센터 전국 협회 차원의 활동은 참여한 적은 있다, _사업에 계획에 옹호사업이 포함되어 있는가? 사업 계획에는 들어있지 않다,
--	--

7) 7요인 : 타인의 고통 공감 (98 ~ 109 문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
연민/함께 아파하기	사회복지서비스를 이용하는 개인 및 집단	타인 고통에 관한 감수성과 거기에 직면하는 용기, 연민에 근거한 연대의식, 실질적 개입과 이를 촉진하는 문화
제7요인 ‘타인의 고통공감하기’ 발표내용 토론자: 이병남, 문성아, 강혜란, 박지민 1. 운영지표에 따른 기관에서의 긍정적 사례 101번- 직원들이 봉사단체를 조직하여 업무 외에 봉사를 했음. (바다쓰레기 청소, 기관주변 지역 쓰레기 줍기 등) 105번- 기관근처 사시는 노부부사례 딱한 사정에 처해있는 노부부의 사연을 듣고 공감해 주고 도와주었던 게 인연이 되어 현재까지도 직원들과 가족 같은 관계를 유지하고 있고, 지속적으로 돕고 있다고 함 107번- 기관위치가 주택 내에 위치하고 있어서 접근성이 좋아 지역주민들이 와서 어려움을 요청하는 경우가 많다. 그런 경우 공감을 해주고 시설 과업 범위 밖이라도 도와 줌		<강혜란 제발 내 전화 받아라> 사례 공유 _ (개인적 사례 공유) 10년 전 입사, 처음에 입사 했을때는 모든 것을 다 해결해주고 싶고, 모든걸 다 공감해주고 싶었는데, 지금은 객관적으로 판단 하려고 노력하고 있다, 그러나 날이 갈수록 공감능력도 떨어지는 것 같다, 그 사례중 하나가 ‘강혜란 제발 내 전화 받아라’ 의 사례이다, 민원인(장애인)이 구청으로 민원을 넣었는데, 그 분은 정신 장애인이다, 매일 전화를 하셨다, 그런 일이 매일 반복되면서 다른 직원한테 전화를 돌리거나 없다고 하거나 했다, 그랬더니 그분이 구청에 강혜란 제발 내 전화를 받으라고 민원을 넣었던 사례이다, 7요인은 모든 종사자, 사회복지사의 기본 자세인데 가톨릭기관의 종사자로서 차별화 되어야 하는 부분인가?

2. 운영지표에 따른 기관에서의 부정적 사례 - 공감은 어디까지 해야 되는 건지? - 직원과의 대화내용을 녹음해서 민원을 넣고 협박한 건 - 내 전화 받아라 민원 건 - 저승사자 담당자(공감을 해주면서 관계 개선이 된 건)	우리조가 논의할땐 딜레마, 어디까지 공감해야 하는가? 하는 부분을 많이 논의했다, 그러나 우리는 사회복지사로서 계속적으로 공감하고 스스로 그 능력을 키우는데 노력해야 한다,
---	---

8) 8요인 : 부조리 거부 (110 ~ 117 문항)

해당 요인과 관련된 윤리강령의 원칙들	주요대상	추구하는 가치
보조성, 독립성	지역사회	덜 필요한 서비스의 조정 가능성, 부당한 외부 요구의 거부, 윤리적으로 부적절한 후원의 거절, 사회복지 실천의 정치적 이용 거부

<마산자활, 진주한울타리 중심>

_110,111문항 : 대상자와 의논해서 더 이상 필요하지 않을 경우에 도움을 중단 또는 변경한다는 문항에서는 자활같은 경우에는 성인이다 보니 대상자와 어디까지가 될 수 있을지 이야기를 하게 된다. 대상자의 문제를 넘어 원가정의 문제가 될 수도 있는데 원하지 않은 경우도 있다. 자활의 목적이 자립 자활이다 보니 대상자의 가족문제까지 개입이 어렵다 보니 적절히 개입하며 조정하며 중단이나 변경이 발생한다.

한울타리의 경우는 미성년자이다 보니, 그 나이에 해야 할 과업을 안하겠다고 할때는 무조건 다 들어줄 수는 없다. 강압적이거나 반드시 해야 하는 경우가 발생해서 중단 또는 변경의 요청이 받아들여지지 않을 수 있다.

_문항112번 존엄한 대접을 받았음을 체감하게 하는 것을 중요 목표로 삼는다.

한울타리는 큰 시설에서 각각의 그룹홈으로 나누어 지는 자체가 존엄한 대접을 받을 수 있는 권리를 받게 해주는 것 같다.(한울타리는 소규모 그룹홈으로 외부에서는 청소년시설임을 알 수 있는 형태로 그 자체만으로도 낙인의 효과를 방지 할 수 있어 존엄한 대접을 받았음을 체감하게 하는 것을 목표로 삼음)

자활센터도 자활센터의 중요한 목표가 수급자의 탈수급이나 마산지역자활센터는 참여자(당사자)개개인의 탈수급의 대상으로 보지 않고 규칙적인(9시출근-6시퇴근)과 공동체생활을 통해 고립에서 벗어나 자립자활을 밀거름이 되고함으로 당사자로 하여금 존엄함 대접을 받았음을 체감하게 하는 것을 목표로 삼음

_113문항 요구사항이 시설 고유 가치와 충돌할 상황이 없을 듯 하다.

_114-115문항 마사회 등의 후원금을 받지 않는다고 했는데, 스스로 찾아가진 않지만, 주는 후원금을 막지는 않을 듯 하다. 만약 예전에 아주 가난한 분이 돈을 버는 방법이 정당하진 않지만 많은 부를 이룬 분이 예전의 가난한 시설을 생각해서 가난한 사람을 돕고자 하는 마음으로 왔다면 그 돈을 더 좋은 곳에 쓸수 있는 기회가 되지 않을까 해서 그 부분들은 받아 들일 수 있다고 생각

_정치적으로 이용되는 부분은 우선은 거부할 것 같다, 그러나 받아 들여질지는 모르겠다.