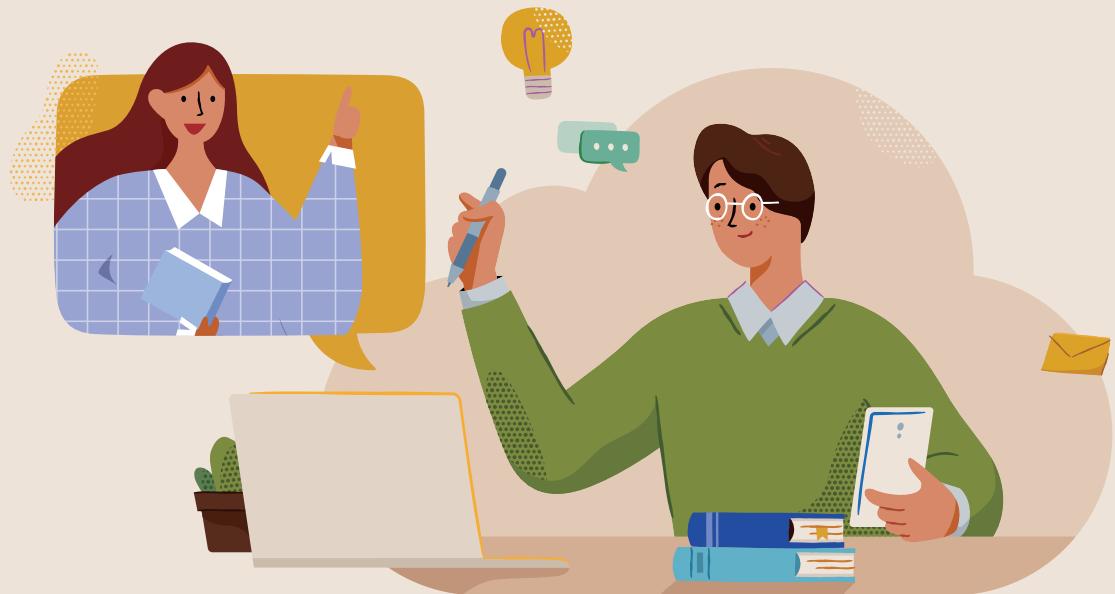


노숙인 복지 신규실무자 역량강화 콘텐츠 영상교육 교재



보건복지부



한국자활복지개발원

노숙인에 대한 이해

홍선미 한신대학교 교수



1 노숙인의 정의

■ 노숙(露宿)이란?

- Homelessness(Cambridge Dictionary) :
The state of being without a home

■ 노숙인이란?

- 한국도시연구소(1998) 정의 :
노숙인이란 ‘실제로 노숙하거나 노숙에 가까운 불안한 주거상태에 있는 사람’
- 유엔경제사회국(DESA, Department of Economic and Social Affairs)의 정의 :
노숙인을 ‘지붕이 없는 거리에서 생활하는 사람’

1 노숙인의 정의

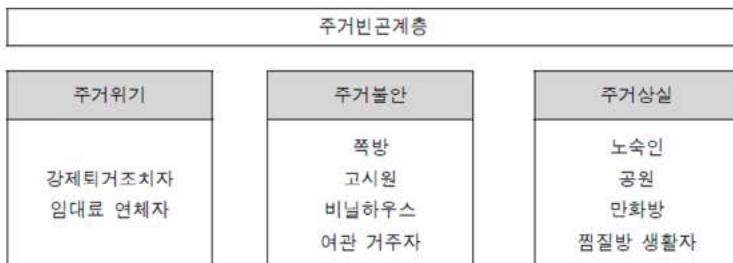
■ 법률상의 정의

- 법제처 '노숙인 등의 복지 및 자립 지원에 관한 법률 제2조'
 - ① 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 사람(거리 노숙인)
 - ② 노숙인 시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인 시설에서 생활하는 사람(시설노숙인)
 - ③ 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 사람(만화방, 사우나, PC방, 쪽방 생활자 등) 중 18세 이상인 사람.
- 미국 맥키니 휴리스 지원법(Stewart B. McKinney Homeless Assistance Act of 1987)
 - ‘휴리스란 고정되고, 일반적이며 적절한 임대주택을 갖지 못한 사람, 또는 일시적인 주거지로서 공공 또는 민간이 운영하는 보호소(welfare hotel, transitional housing 포함)나 시설, 버려진 빌딩, 차, 공원, 거리와 같이 일반적인 임대주택으로서는 적합하지 않은 장소를 이용하는 사람’으로 규정.
- 일본 휴리스 자립 지원 등에 관한 특별 조치법
 - 연고 없이 도시공원, 하천, 도로, 역사 등의 기타 시설에서 기거하며, 일상생활을 영유하고 있는 자
- 영국의 주택법(Housing Act)
 - ‘노숙자는 최저주거수준에 미달하는 주거생활을 기준으로 규정. 주거문제로 현저한 고통을 받고 있는 개인이나 가정’을 공식적인 휴리스로 등록시키고 임시주택을 제공.

1 노숙인의 정의

■ 주거빈곤층과 노숙인의 개념

노숙인도 극단적인 주거취약 상황에 처해있으면서 다양한 생활상의 어려움을 경험한다는 측면에서 주거빈공계층과 공통점이 있음



출처: 이태진,

1 노숙인의 정의

■ 유사용어

홈리스, 노숙자, 거리노숙인, 실직노숙인 등이 혼용

➤ 노숙자

초기에 정부는 노숙자를 공식적인 용어로 사용하기 시작.

최근에는 관련단체와 실무자를 중심으로 인권을 존중하는 의미를 가진 노숙인이라는 용어가 사용되기 시작하면서 점차 일반화되어 사용

➤ 부랑인

우리나라에서 ‘노숙인’이라는 용어가 사용되기 이전에는

일정한 주거 없이 거리노숙을 하는 이들을 모두 ‘부랑인’으로 지칭

신체적, 정신적 결함으로 정상적인 사회활동능력이 떨어지며 시민들에게 위해와 혐오감을 주는 부정적인 낙인을 갖는 집단(보건사회부, 1988))

➤ 실직노숙인

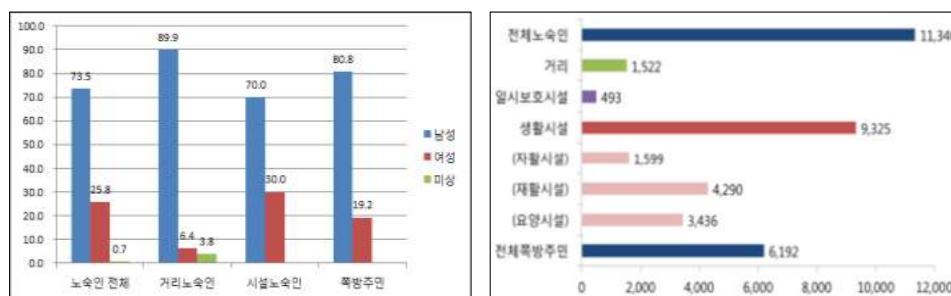
일정한 주거와 직업이 없다는 공통점에도 불구하고 노숙인은 개인적 결함이나 낙인보다는 국가의 경제적 위기의 희생자이며 적절한 사회적 대책을 통해 자활이 가능한 집단으로 인식

➤ 거리노숙인(street homeless) 대 쉼터노숙인(sheltered homeless)

2 노숙인 특성과 실태

■ 노숙인 현황

- 2019년말 기준 총 1만6천여명(노숙인 10,875명, 쪽방 5,641명)
 서울 23.3%(3,071명, 시설노숙인 2,540명, 거리노숙인 477명), 부산 5.6%, 대구 7.7%, 경기 6.4% 등)
- 인구학적 특성
 성별: 남성이 73.5%, 여성이 25.8%
 연령: 생활시설노숙인의 경우 50대(33.4%), 60대(27.5%), 40대(17.8%), 70대(11.1%) 순

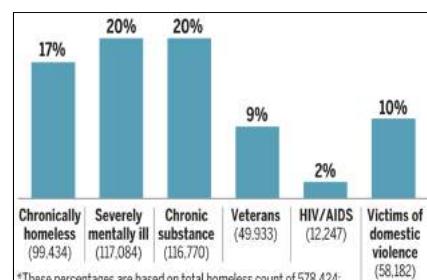


출처: 보건복지부, 노숙인 정기 실태조사

2 노숙인 특성과 실태

■ 개인적 특성

- 주관적 건강상태: ‘나쁨 또는 매우 나쁨’ 39.3%, ‘좋음 또는 매우 좋음’ 29.6%
- 질환 유병률(진단비율): 고혈압 · 당뇨병 · 고지혈증 등 대사성질환(36.1%), 치아질환 · 잇몸질환 · 치아 결손 등 치과질환(29.5%), 조현병 · 우울증 · 알코올중독 · 약물중독 등 정신질환(28.6%) 순
- 장애상태: 장애인 등록 29.5% 1~3급 비율 76.2%
 정신장애(39.9%), 지체장애(29.2%), 지적장애(17.0%), 시각장애(5.0%) 순
- 음주: 약 40% 음주, 29.3% 주2~3회 이상, 18.5% 4회 이상, 알코올 의존성 평가도구(CAGE)에 따른 문제성 음주자 전체의 45.3%
- 정신건강: ‘우울증 평가도구(CES-D 11문항)’
 우울증(16점 이상) 51.9%, 거리노숙인 69.0%, 시설노숙인 27.7%, 쪽방주민 82.6%



*These percentages are based on total homeless count of 578,424;

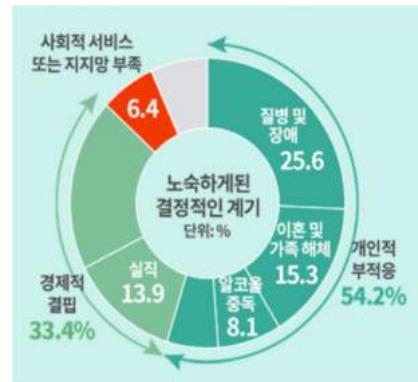
출처: US Dept of Housing and Urban Development

2 노숙인 특성과 실태

■ 노숙의 동기:

실직, 가계적자, 가출, 가정폭력, 수감, 질환, 이혼 및 가족해체, 중독 등

- 개인적 부적응(또는 사고) 영역 : 이혼 및 가족해체, 배우자 사망, 가정폭력, 질병 및 장애(정신질환), 알코올 중독, 게임 및 도박
- 경제적 결핍 영역 : 실직, 사업실패, 신용불량 혹은 파산, 임대료 연체(주거상실)
- 사회서비스(또는 지지망) 부족 영역 : 기초생활보장 수급 정지, 사회복지시설 퇴소, 교도소 출감, 주위사람들의 도움 부재, 복지서비스 등 정보 부재



출처: 보건복지부, 노숙인 정기 실태조사

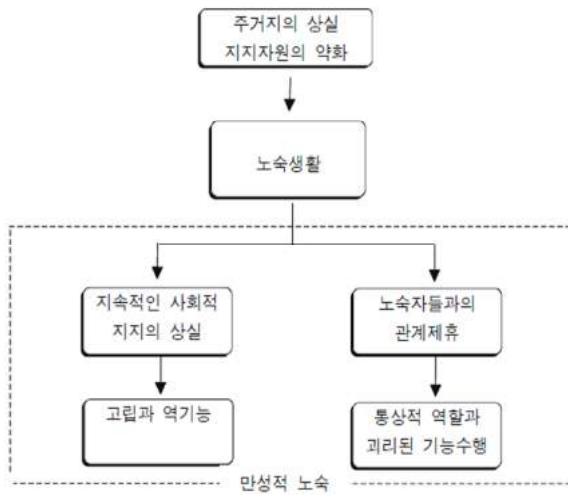
3 노숙인의 욕구와 변화

■ 노숙의 원인

- Leach(1979) : 정신적, 신체적 능력손상이나 장애를 포함하는 내생적(intrinsic) 원인과 실직, 빈곤과 같은 외생적(extrinsic) 원인으로 구분
- Wong & Piliavin(1997) : 제도적 자원(빈곤, 실업, 저소득 주택의 부족 등)과 개인적 결손(정신장애나 약물중독, 만성질환, 가정폭력, 가족해체 등)으로 분석
- Shinn & Weitzman(1990) : 개인적 차원, 사회집단 차원, 사회경제적 상황의 차원으로 분류

3 노숙인의 욕구와 변화

■ 만성적 노숙의 과정



출처: Grigsby et al(1990),

3 노숙인의 욕구와 변화

■ 서비스 욕구

소득보조(36.9%), 주거지원(23.5%), 의료지원(13.0%), 고용지원(11.1%), 심리지원(5.0%) 등의 순



출처: 보건복지부, 노숙인 정기 실태조사

3

노숙인의 욕구와 변화

■ 변화를 위한 개별화된 목표

구분	신체건강	심리·정신건강	식습관생활	경제/직장생활	위생생활	살림생활	사회문화생활
A-1	😊	😊	😊	자활근로에서 월급제 직장 생활 유지	😊	😊	• 취미 생활 가지기
A-2	• 체중감량 • 체중증량	• 현재 금관 치료 • 우울/불안증 치료	• 8시 이후 음식 섭취하지 않기 • 1일 3식 나누기	• 직장 생활 유지 • 자립목표 계획	• 갈색기 • 집안 청결유지	• 주거도구 활용하기	• 사회친구 사귀기
A-3	• 체중증량	• 우울/불안증 치료	😊	• 직장 생활 안정화 • 재무변제	😊	😊	• 여가시간 즐길 줄 알기
A-4	• 허리질환치료 • 체중감량	😊	• 1일 3식 나누기	• 직장구하기 • 재무변제	• 집안 청결유지	• 필요없는 물품 버리기	😊
A-5	• 치아치료	• 알콜중독치료	😊	• 직장 1년 이상 유지	😊	😊	😊
A-6	• 조절음주	• 약 복용하기	• 저칼로리식품 섭취	• 직장 생활 안정화 (월급제 직장)	• 신체 청결 유지	😊	😊
A-7	• 체중조절	• 현재 증상 유지	• 시간식사하기	• 저축하기 • 과소비	😊	😊	😊
A-8	• 조절알콜	😊	😊	• 일대주택으로 이사	😊	😊	😊
A-9	• 알콜습관 양 줄임 • 체중감량	• 꾸준한 약복용	• 조리 가능한 음식 5가지 만들기 • 외부음식 줄이기	• 독립자금 만들기 • 의식비 30% 줄이기	😊	• 살림도구 활용하기	• 친구 만들기
A-10	😊	• 현재증상 유지	😊	😊	😊	😊	• 친구관계 회복

출처: 행복하우스 운영결과, 진단과과제, 2017

3

노숙인의 욕구와 변화

■ 개별화된 지원 과정



출처: 행복하우스 운영결과, 진단과과제, 2017

노숙인 복지의 역사

홍선미 한신대학교 교수

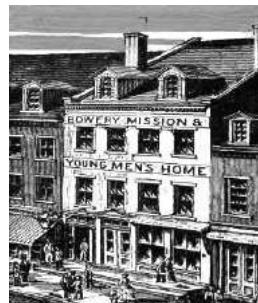


1

노숙인 지원 정책과 제도 : 해외



뉴욕시 노숙인 텐트 Hooverville (1935, Berenice Abbot)



1880년대 뉴욕시의 홈리스 시설(The Bowery Mission)

■ 뉴욕시의 노숙인 지원 프로그램

Dept of Homelessness Services의 Blueprint to End Homelessness in New York City

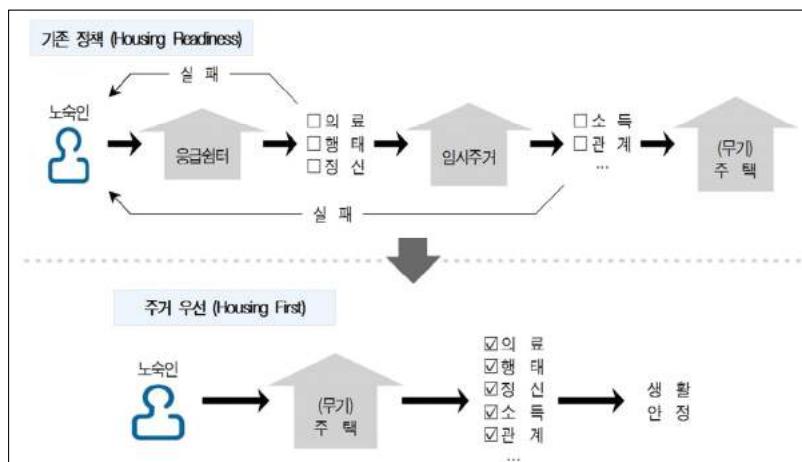
- 1.Prevention(예방)
- 2.Permanent housing(주택)
- 3.Maximizing resources(자원활용)
- 4.Planning and coordination(서비스계획과 조정)

1

노숙인 지원 정책과 제도 : 해외

■ Housing First Approach!

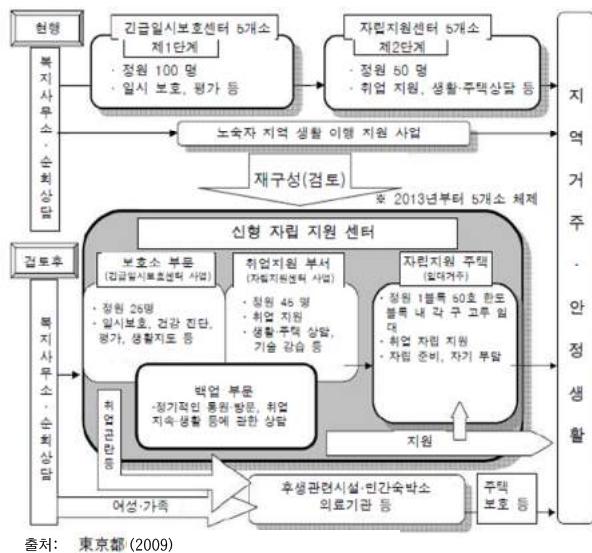
거리노숙인을 감소시키고 서비스체계내로 유입하여 영구적인 주거의 지원을 통한 사회복귀



출처: 박은철(2015) 서울연구원 정책리포트198

1 노숙인 지원 정책과 제도 : 해외

■ 일본 도쿄도의 노숙인 자립지원시스템



1 노숙인 지원 정책과 제도 : 국내

■ 노숙인 복지사업의 발전과정

➤ 부랑인보호대책 시기(1997년 이전)

- 1970년 1월 : 부랑인의 신고·단속·수용보호와 귀향 및 사후관리에 관한 업무처리지침 (내부 훈령 20410호)
- 1987년 4월 : 형제복지원 사건 이후 부랑인선도시설 운영개선을 위한 입퇴소절차 개선, 시설운영 내실화(보건사회부 훈령 20523호)

➤ 노숙인의 사회복귀 및 자활 지원 프로그램 도입 및 제도화(1997~2010)

97년 외환위기후 거리노숙인 증가로 부랑인복지시설 중심에서 현재 노숙인복지사업으로 개편

- 2000년 8월 : 사회복지사업법에 부랑인복지시설 설치·운영규칙 제정(부령 제165호)
- 쉼터설치, 자활지원 상담 및 아웃리치 등 현장보호체계 구축

➤ 법적 기반 및 종합적 정책수립기(2011~)

- 2012년 6월 : 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행(법률 제 10784호)
- 2016년 2월 : 제1차 노숙인 등의 복지 및 자립지원 종합계획 수립·공포

* 발전과정의 구분은 노숙인 등 복지 및 자립지원 종합계획(보건복지부, 2015)의 내용을 기초로 재구성

1 노숙인 지원 정책과 제도 : 국내

■ 복지서비스(노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률)

노숙인등의 인간다운 생활을 할 권리를 보호하고 재활 및 자립을 위한 기반을 조성하여 이들의 건전한 사회복귀와 복지증진에 이바지함을 목적으로 함

- 제10조(주거지원) 국가와 지방자치단체는 노숙인 등의 적절한 주거생활을 위하여 주거지원 (노숙인복지시설, 사회복지시설 및 다른 법률에 따른 보호시설에 의한 보호, 임대주택의 공급, 임시주거비 지원 등)
- 제11조(급식지원) 국가와 지방자치단체는 노숙인 등에게 필요한 급식서비스를 제공하기 위하여 노숙인급식시설을 설치·운영
- 제12조(의료지원) 국가와 지방자치단체는 노숙인 등에게 필요한 의료서비스를 제공하기 위하여 노숙인진료시설을 설치·운영, 국공립병원, 보건소 또는 민간의료기관을 노숙인진료시설로 지정, 전문 의료서비스의 제공을 국공립병원, 보건소 또는 민간의료기관에 의뢰하거나 위탁
- 제13조(고용지원) 국가와 지방자치단체는 노숙인 등의 고용을 지원하고 촉진하기 위하여 고용정보의 제공, 직업지원, 취업알선, 직업능력개발 등 필요한 조치, 공공일자리 제공 등 자활지원사업을 실시
- 제14조(응급조치의 의무) 경찰공무원, 소방공무원 또는 노숙인 등 관련 업무 종사자는 중대한 질병, 동사(凍死) 등 노숙인 등에 관한 응급상황을 신고받거나 발견한 때에는 지체 없이 필요한 조치 실시

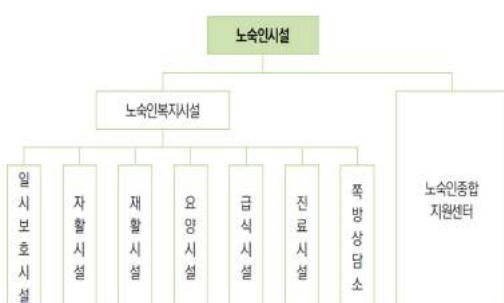
2 노숙인 복지 현장

■ 노숙인복지시설의 종류

- 노숙인일시보호시설: 노숙인 등에게 일시보호 및 복지서비스 연계 등을 제공하는 시설
- 노숙인자활시설: 노숙인 등의 자립을 지원하기 위하여 전문적인 직업상담·훈련 등의 복지서비스를 제공하는 시설
- 노숙인재활시설: 신체 및 정신장애 등으로 자립이 어려운 노숙인 등에게 치료 및 재활서비스를 제공하는 시설
- 노숙인요양시설: 건강상의 문제 등으로 단기간 내 가정 및 사회복귀가 어려운 노숙인 등에게 요양서비스를 제공하는 시설
- 노숙인급식시설: 급식서비스 제공
- 노숙인진료시설: 진단·치료·재활 등 의료서비스 제공
- 노숙인종합지원센터(주거·의료·고용지원을 위한 상담 및 복지서비스 연계, 응급조치 등)

2 노숙인 복지 현장

노숙인복지시설의 서비스



■ 설치 및 운영주체:

국가, 지방자치단체, 민간(신고제)

2012년 노숙인등의복지 및 자립지원에관한법률 시행 이전
부랑인복지시설 -> 노숙인재활시설, 노숙인 요양시설,
노숙인쉼터-> 노숙인자활시설로 운영

출처: 노숙인 등의 복지사업안내(2020), 보건복지부

대상	이용가능한 시설	내용
거리 노숙인	<ul style="list-style-type: none"> • 일시보호시설 또는 자활·재활·요양시설 • 종합지원센터 • 노숙인급식시설 • 노숙인진료시설, 무료진료소 • 폭행상담소 	<ul style="list-style-type: none"> - 일시점자리 제공, 식사 제공, 음금처치 - 주거·의료·고용 지원을 위한 상담, 심리 상담, 의료급여 등 복지서비스연계 - 3~4개월 주거비 및 생활용품비 지원 - 주민등록 복원 및 수급자격정 등 - 무료급식 - 무료진료(노숙인진료시설에서의 비급여 항목은 본인 부담) - 폭행거주자 노숙과 폭행 거주를 반복하여 노숙인 등에 포함하여 보호가 필요한 자에 대한 상담, 취업지원, 생계지원 및 기타 행정지원
임소시설 노숙인	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인자활시설 	<ul style="list-style-type: none"> - 일정기간 보호 - 식사제공 - 무료진료 - 생활지도, 상담, 직업상담·훈련, 취업연계 - 3개월 이상 거주자 매입임대주택 지원
노숙인	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인재활시설 • 노숙인요양시설 	<ul style="list-style-type: none"> - 장거리 제공 - 식사제공 - 의료급여 1종 - 재활프로그램, 요양서비스 - 생활지도, 상담, 직업상담·훈련, 취업연계 - 3개월 이상 거주자 매입임대주택 지원

2 노숙인 복지 현장

노숙인 자활시설 종사자 배치기준

구 분	자격기준	구 분	상시 50명 이상 시설	상시 30명 이상 50명 미만인 시설	상시 10명 이상 30명 미만인 시설	상시 10명 미만인 시설
시설장	1. 사회복지사 자격을 가진 사람 2. 사회복지시설·사회복지단체의 부정급 이상 또는 사회복지행정분야 공무원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람 3. 종교관련 업무에 종사하는 사람으로서 종교단체의 추천을 받은 사람	시설의 장	1명	1명	1명	1명
상담요원	1. 사회복지사 자격을 가진 사람 2. 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지시설 등에서 1년 이상 상담업무에 종사한 경력이 있는 사람	행정책임자	1명	1명	-	-
생활복지사	1. 사회복지사 자격을 가진 사람 2. 「고등교육법」에 따른 대학 또는 이와 같은수준 이상의 학력이 인정되는 학교에서 사회복지학, 심리학, 교육학, 여성학 또는 사회학을 전공하고 졸업한 사람 또는 법령에 따라 이와 같은 수준 이상의 학력이 있다고 인정되는 사람(개정 2017. 10. 13.)	상담요원	1명 이상 (50명 초과 임소자 50명마다 1명 추가)	1명	1명	-
정신건강전문요원	「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제17조 및 같은 법 시행령 제12조제1항에 따른 정신건강전문요원의 자격을 가진 사람	간호사 또는 간호조무사 (임소자가 상시 100명 이상인 시설만 해당)	1명 이상	-	-	-
		생활복지사 또는 생활지도원	2명 이상 (50명 초과 임소자 25명마다 1명 추가)	2명 이상	1명 이상 (상담요원이 겸직 가능)	1명
		영양사	1명	-	-	-
		조리원	2명 이상 (50명 초과 임소자 50명마다 1명 추가)	2명	2명	-
		사무원	1명 이상	-	-	-
		경비원	1명 이상	-	-	-

출처: 노숙인 등의 복지사업안내(2020), 보건복지부

3 노숙인 복지의 과제

▪ 기본적 권리보장을 위한 노숙인의 권리

자신과 가족의 건강과 안녕을 위하여 질적으로 충분한 생계기준을 누릴 권리

- 주거권
- 식사권
- 노동권
- 건강권
- 교육권
- 신체의 자유와 안전
- 사생활보호

출처: 국가인권위원회, 노숙인인권교재

3 노숙인 복지의 과제

미국시설평가기관의 시설인증기준에 제시된 시설노숙인의 권리

SH5: 쉼터거주자 권리(Rights of Shelter Residents)

- SH5.01 노숙인은 법적 의무가 아니라, 자발적으로 쉼터에 머물러야한다.
- SH5.02 쉼터 제공 이외의 서비스 이용이 쉼터 거주의 전제조건이 되어서는 안되며 서비스 이용은 자발적으로 이루어져야한다. 때때로 쉼터는 다양한 서비스를 제공하면서 이를 쉼터 거주의 전제조건으로 제시하는 경우가 있다.
- SH5.03 쉼터 직원은 노숙인의 인격적 존엄, 문화, 가치, 목표, 성적 정체감을 존중해야한다.
- SH5.04 쉼터 규율은 거주자와 함께 개발되어야하며, 일관적으로 집행되어야한다.
- SH5.05 쉼터는 노숙인이 받은 편지를 개봉하지 않아야한다. 다만, 다음과 같은 상황에서는 예외이다.
- 기존에 노숙인이 받은 편지가 시설에서 용인되지 않거나, 위험하거나, 법적으로 문제가 되는 내용들이 들어있었을 때. 이러한 때에는 이를 인지한 직원의 동석 하에 노숙인과 함께 편지를 개봉할 수 있다.
 - 밀봉된 편지를 주고 받는 것이 금지되어있을 때
- SH5.06 쉼터는 가족이나 개인의 퍼소 정책이나 절차를 문서로 보관해야한다.
- 쉼터는 퍼소정책과 절차를 입소시점에서 노숙인에게 알려야한다.
 - 퍼소의 사유나 상황이 무엇인지를 정확하게 알려야한다.
 - 퍼소의 진행과정에 대하여 알려야한다.
 - 퍼소 정책과 절차에 대한 소개는 간결하고 간단해야하며, 과도하게 엄격하거나 판료적인 용어를 사용하거나 규율적이지 않아야 한다.

출처: 국가인권위원회, 노숙인인권교재

3 노숙인 복지의 과제

미국시설평가기관의 시설인증기준에 제시된 쉼터의 기준

SH 7: 쉼터 서비스

SH7.02 모든 쉼터는 다음의 서비스를 제공한다.

- a. 거리로부터의 안전
- b. 침상
- c. 음식
- d. 의복
- e. 개인세면도구, 화장실, 샤워시설
- f. 위기 개입
- g. 우편주소
- h. 서비스에 대한 정보와 의회
- i. 보건과 의료 서비스로의 연계

SH 9.05 필요한 경우, 다음과 같은 지지 서비스가 제공된다.

- a. 교통
- b. 법률 지원
- c. 사례 응호
- d. 기본 문해 서비스
- e. 부모 교육과 가족 지원
- f. 보육과 양육

출처: 국가인권위원회, 노숙인인권교재

3 노숙인 복지의 과제

- 보건복지부의 노숙인 인권보호를 위한 개선사항
 - 인권지킴이단 구성·운영
 - 시설종사자의 인권교육 강화
 - 시설 돌봄 인력 강화
 - 시설내 공동공간에 CCTV 설치
 - 인권침해 처벌범위 확대
 - 지속적인 컨설팅 및 점검 강화
 - 노숙인 생활시설 인권매뉴얼 작성·배포
 - 노숙인 인권보호 민관협의체 구성·운영
 - 보건복지부의 시설평가 제도 개선



출처: 보건복지부, 2016

3 노숙인 복지의 과제

■ 주거

지원주택 개념도



출처: 지원주택개념도, 서울시



3 노숙인 복지의 과제

■ 일자리

노숙인 일자리 종합계획

근로안정, 유지도 자립 실현까지



출처: 서울시, 서울일자리포털 job.seoul.go.kr

1) 약 91억 투입해 민간, 공공, 작업장 연계 2700개 일자리제공
근로유지에 중점을 두고 근로능력평가, 교육, 일자리 프로그램, 사례관리 강화 등을 통해
노숙인들의 일자리가 안정 단계에 들어설 수 있도록 종합 지원

2) 자격증 취득지원, 취업컨설팅 '취업성공 열린학교',
'노숙인 자조모임' 새롭게 운영

3) 근로능력 정밀평가후 단계별 자활 지원

근로 능력에 따라 점진적으로 자활의 단계를 높여가 결국은
민간 일자리를 찾아 사회 복귀 및 자립에 성공하도록 지속적으로 돋겠다는 계획

1 민간일자리 1,155명

2 공공일자리 1,080명

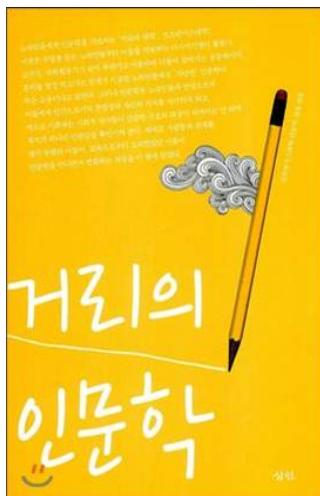
- a. 일자리 갖기 사업- 근로능력을 갖춘
노숙인에게 지원하는 민간취업 전 단계의 일자리
- b. 특별자활사업- 장애인, 질환자 등 근로능력이 다소 부족한
노숙인에게 제공하는 일자리

3 공동·자활작업장 465명

- 쇼핑백 접기, 양초 제작, 전기제품 포장,
장난감 조립 등 단순노무 형태
- 가내수공업 위주 근로

3 노숙인 복지의 관계

거리의 인문학에서 인간의 존엄성을 회복한다
성프란시스코 대학의 수업으로 보는 노숙인과 인문학의 만남



노숙인의 자활을 위해 바리스타 교육과
인문학 강좌 등이 열리는 카페 브룩스

노숙인에게 발레는 자존감 찾는 길이죠

국내 최초의 민간 발레단인 서울발레시어터의 김인희(51·여) 단장과 제임스 전(55·한국영 전상현)
예술감독(한국체대 생활무용과 교수), 부부는 4년 전부터 노숙인 등 문화소외계층들을 대상으로
무료 발레 강습을 하고 있다. 서울발레시어터는 2009년 '예비' 사회적기업 인증을 받은 단체다.
"발레가 소외계층에게는 좀 사치스러운 것 아니냐"는 시선도 있지만 부부는 손사래를 친다.

출처: 공감 대한민국정책브리핑, 정책기획위원회, 2014.10.20

노숙인 아웃리치

김다니엘 햇살보금자리 아웃리치 팀장



1 아웃리치의 정의

■ 아웃리치(outreach)

사회복지 서비스 수급욕구가 있거나 혹은 그 필요성이 있음에도 불구하고 이를 충분히 활용하지 않거나 접근하지 못하고 있는 대상자에게 적극적으로 찾아가 서비스 연계를 위한 활동

■ 거리노숙인 아웃리치

- 가장 극단적인 빈곤 상태를 경험하는 노숙 현장에 접근하여 거리 노숙인을 보호하기 위해 일선에서 이루어지는 핵심 활동
- 아웃리치 활동은 단순한 순찰업무와는 다른 전문적인 사회복지 실천 분야

1 아웃리치의 정의

■ 거리노숙인 아웃리치의 역할

- 서비스에 소외되고 접근하지 못하는 대상자들이 노숙인 복지서비스를 제대로 많이 이용하도록 적극적으로 홍보하고 유인하는 것이 핵심, 정보와 서비스의 활용, 시설의 활용 등을 적극적으로 권유하는 것이 활동의 본질
- 아웃리치는 사회복지의 전문적 실천 중 하나이며, 전문성 확보와 이에 필요한 교육훈련, 사전준비가 필수
- 간단한 정보와 자원, 낙인 없는 태도를 핵심으로 여기는 활동가는 단순 순찰 및 보호적인 임시적 활동에서는 부분적 의미를 가질 수는 있겠지만, 전문적 기술을 포함하지 않은 활동은 아무래도 제한적일 수 밖에 없다.

1 아웃리치의 정의

■ 전문성의 요체 : 가치, 지식, 기술

- 거리노숙인을 바라보는 시각과 존중에 대한 가치와 태도의 문제, 거리노숙인에게 제공하고 연계하는데 필요한 정보를 숙지하는 지식의 문제, 그리고 사람들을 만나고 관계를 맺고 서비스를 연계하는 것과 관련된 필요한 기술의 문제
- 거리노숙인 아웃리치에서는 상담과 대인관계 접촉, 사람의 행동과 환경 속에서의 반응하는 패턴, 정신건강과 위기대응 등 전문적 휴먼서비스에서 필요한 기술

1 아웃리치의 정의

■ 거리노숙인 아웃리치 활동의 기본원칙

- 1. 거리노숙인이 있는 곳으로 적극적으로 찾아가 만난다.
- 2. 아웃리치 활동은 관계형성이 가장 중요하다.
- 3. 거리노숙인 각자가 표현하는 언어, 생각, 가치에서 공유할 수 있는 점을 찾는다.
- 4. 생명과 안전에 위험한 시급한 위기상황인지 확인한다.
- 5. 거리노숙인의 욕구가 무엇인지 고려한다.
- 6. 목표를 세운다.
- 7. 목표를 추구하면서 거리노숙인과의 공동으로 노력할 방안을 개발하고 협력한다.
- 8. 인내를 가지고 변화의 과정을 지원한다.
- 9. 거리노숙인에 대한 존중감을 가지고 그들의 삶에 대한 통제력을 갖도록 지원한다.
- 10. 주거의 중요성을 고려한다.
- 11. 상담원의 안전이 보장되는 상황 중에 위의 원칙이 지켜져야 한다.

2 거리노숙인 아웃리치의 체계

- ◆ 아웃리치 체계가 충분하지 못하거나 활동가 개인의 능력 부족 또는 잘못된 실천은 거리노숙인의 아웃리치가 원활하게 진행되지 못하는 원인
- ◆ 거리노숙인 아웃리치는 현실적으로 모든 지역 모든 장소를 대상으로 삼을 수 없다. 점검할 지역과 장소를 결정해야 하는데 이는 활동가 개인이 정하는 것이 아니라 조직 체계가 결정

2 거리노숙인 아웃리치의 체계

1) 아웃리치 활동의 편성

- 아웃리치 업무를 수행하는 일정과 구체적 활동지역을 결정 해야 하며 이는 고정적이지 않고 역동적인 형태로 변화 필요
- 여러 자원과 협력체계 구축 : 지자체, 경찰서, 소방서 등 신고 및 민원이 들어오는 유관기관과 긴밀한 관계 구축
- 일시집계조사 및 전수조사

2 거리노숙인 아웃리치의 체계

2) 아웃리치 팀과 업무구조

- 정규직 아웃리치 업무담당자 지정 및 근무시간 조정
- 경험이 많은 담당자 지정
- 거리에 있는 시간 충분히
- 소통 시스템 구축
- 현장교육
- 통합사례회의 및 슈퍼비전 체계

2 거리노숙인 아웃리치의 체계

3) 유관기관 간 체계적 협력구조

- 아웃리치 실천에서 유관기관들 특히, 경찰, 의료, 소방방재(119), 자체 노숙인복지 외 사회복지체계와의 협력
- 노숙인복지 분야의 다른 현장활동과의 협력 (민간자원봉사단체 등)

4) 모호한 부분에 대한 역할 조정과 협력

- 기본적인 협력구조가 갖춰져도 역할이 모호한 영역에서 중복이나 누락이 남아 있을 가능성이 크다.
현장에서는 이런 문제가 많이 발생하고 있기 때문에 아웃리치 담당자는 책임주체에 대한 역할을 잘 숙지하고 있어야 한다.

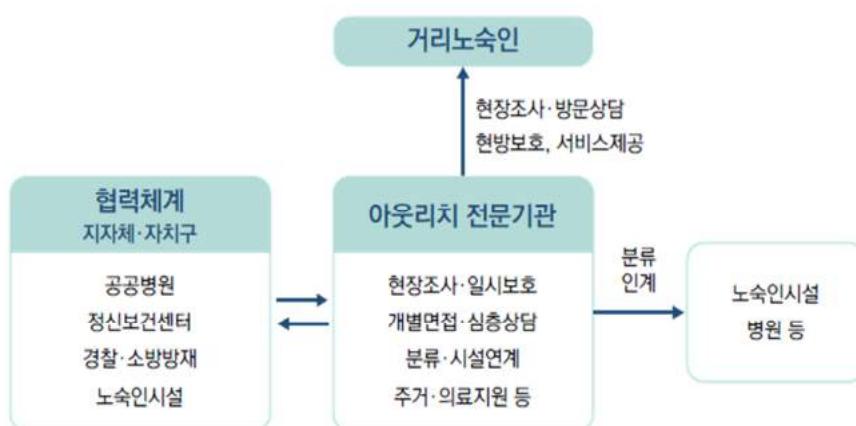
2 거리노숙인 아웃리치의 체계

4) 모호한 부분에 대한 역할 조정과 협력(계속)

행정주체별 아웃리치 책임주체	구분	주 책임 주체
	정신과적 응급 상황 노숙인의 이송	119소방방재
	노숙인으로 확인 불분명한 음주 주취자 및 음주 주취자의 소란	경찰
	노숙인임이 불분명한 사람에 대한 보호 혹은 신원 확인	지자체 및 경찰
	노숙인 환자의 진료접수 거부 상황	지자체 및 공공병원
	행여 혹은 노숙환자의 향후 거주가 불분명한 퇴원	공공병원에서 확인 및 아웃리치 조직으로 이첩
	거리노숙인 발견지역에 대한 정기 확인	아웃리치 조직
	현장 출동	지자체 및 아웃리치 조직
	거리노숙인 위기상황 조치	아웃리치 조직

2 거리노숙인 아웃리치의 체계

5) 그림으로 보는 아웃리치 체계



3 거리노숙인 아웃리치의 과정

- ◆ 노숙인 아웃리치의 과정은 사회복지실천 일반의 과정과 유사하지만 기본적으로 서비스를 받기 위해 사무실로 찾아온 CT와는 구분되는 특징이 있다.
- ◆ 거리노숙인의 아웃리치 단계를 표로 보면 다음과 같다.

거리노숙인 아웃리치 단계	단계	활동가 활동	비고
	0단계 [준비]	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 조직 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 아웃리치 팀(활동가) 교육훈련 - 지역 노숙인복지서비스에 대한 정보자료 확인: 공공제도, 시설 등 - 슈퍼비전체계 확립, 사례관리서식 공유 등 - 응급상황시 연계체계 구축 및 확인 • 지역 정보 수집 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 밀집 노숙구역, 거리생활 구역 등 - 시간에 따른 주요 동선 - 쪽방 등 관련 영역에 대한 정보 	

3 거리노숙인 아웃리치의 과정

- ◆ 거리노숙인의 아웃리치 단계

거리노숙인 아웃리치 단계	단계	활동가 활동	비고
	1단계 [확인과 관여 전]	<ul style="list-style-type: none"> • 지역의 거리노숙 및 거리생활 모니터링 • 거리노숙인의 확인 • 인사와 접촉 시작 • 정기적 탐색과 대화 시도 • 관찰과 일시적 사정 	<ul style="list-style-type: none"> • 사례보고 • 기록시작 • 필요시 위기 긴급개입 • 응호활동
	2단계 [관계형성-관여]	<ul style="list-style-type: none"> • 대면적 신뢰유대 관계 확립 • 서비스 욕구의 확인 • 계획된 상담 본격화 	<ul style="list-style-type: none"> • 필요시 위기 긴급개입 • 응호활동
	3단계 [공동의 개발과 계약]	<ul style="list-style-type: none"> • 본격적 사정에 따른 서비스 계획 개발 • 거리노숙인과 공동 목표 수립 • 약속의 활용 	<ul style="list-style-type: none"> • 필요시 위기 긴급개입 • 응호활동
	4단계 [서비스 연계]	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 및 사례관리와 연계하여 서비스, 물품 지원(의존성을 심화시키는 단순 지원 지양) • 서비스 활용 상황 모니터링 • 정기적인 접촉 • 대상 노숙인 목표대비 진전 상황 모니터링 • 릴 노숙 대안생활방식에 대한 협의와 제공 • 외부 연계체계로의 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> • 필요시 위기 긴급개입 • 응호활동

3 거리노숙인 아웃리치의 과정

◆ 노숙인 아웃리치에 필요한 기간

- 노숙기간이 매우 짧고 트라우마가 적은 거리노숙인의 경우 짧은 접촉과 정보 제공 혹은 의로, 연계 만으로 아웃리치 실천의 전 과정이 종결 될 수 있다
- 만성 노숙인의 경우 몇 년의 접촉에도 불구하고 변화를 못시키는 경우도 있다
- 접촉하는 거리노숙인의 상황, 관계설정에 따라 매우 다양할 수 있음을 인정해야 한다

4 거리노숙인 아웃리치의 기술

1) 거리노숙인의 확인

➤ 외모나 행동에서 확인되는 특징
다음과 같은 특징이 있는 사람은 노숙인일 가능성이 높다.

- 어울리지 않는 옷가지를 한꺼번에 껴입은 사람
- 오래 입은 티가 나는 옷을 입은 사람
- 닳아빠진 신발을 신은 사람
- 따뜻한 낮에도 두꺼운 외투를 입은 사람
- 옷가지나 개인용품이 가득한 비닐봉투, 큰 가방, 손수레 등을 가지고 다니는 사람
- 오랫동안 같은 장소에서 서성거리는 사람
- 방수포, 먹을 것 꾸러미, 골판지, 기타 생활수단을 남의 눈에 띠지 않게 잘 치워놓은 사람
- 다른 사람들과 눈을 마주치지 않고 어깨를 축 늘어뜨리고 발을 끌면서 걷는 사람

4 거리노숙인 아웃리치의 기술

1) 거리노숙인의 확인

▶ 동선 파악

- 야간이나 심야시간 대에 실제 거리노숙을 하는 사람파악
- 공공장소에서 무료배식 등 줄 서있는 곳에서 사람파악
- 담당하는 밀집지역 외 산재지역에서 생활하는 곳 파악
- 주간 야간 심야 시간대의 인원이 다를 수 있다
- 특정 공간이나 건물을 반복적으로 다른 사람과는 다른 방식으로 이용하는 사람들을 확인한다.

▶ 거리노숙인에 대한 민감성

- 수시로 파악하지 못하는 거리노숙인에 대해 생각해야하며 누구나 쉽게 말을 걸 수 있는 접근하기 좋은 태도를 취한다.

4 거리노숙인 아웃리치의 기술

2) 관계의 형성과 안내

- 최초 관계설정에 있어서 충분한 시간을 가지고 신뢰관계를 형성하려는 노력 필요
- 개개인에 대한 관심을 가져야 한다 (기억, 메모)
- 어떤 상황이 발생하더라도 당황하지 않고 대처
- 계획적으로 자주 만나야 한다.

3) 접근하기 어려운 노숙인 대처하기

- 상담원을 기피하거나 무관심하게 여긴다면 시간을 두고 관찰하면서 주변 분들과 먼저 관계를 형성

4 거리노숙인 아웃리치의 기술

3) 접근하기 어려운 노숙인 대처하기

- 상담원은 접근하기 어려운 노숙인일수록 의식적, 적극적으로 접근해야한다.
- 최초 접근에 어려움이 있을 시 생필품 및 구호물품 등을 활용하면 좀 더 편하게 접근할 수 있다.
- 안내책자, 소속기관 명함 등을 제공함으로 신뢰형성

4) 관계형성과 적극적 개입의 균형 잡기

- 아웃리치 상담원은 거리노숙인에 대해 사례관리 사정을 수행하고 개입목적을 설정한다.
- 아웃리치 상담원은 개입 목적에 따라 유대 관계 형성과 적극적 개입의 보조를 설정한다.

4 거리노숙인 아웃리치의 기술

5) 사례관리와 기록

- 아웃리치 상담원은 거리노숙인 사례관리를 위해 간략하고 용통성 있는 기록체계를 만들어 활용한다
- 서류와 거리활동시간은 반비례
- 중점사례 혹은 긴급(응급) 사례의 경우는 예외

5 상담의 기초 기술

1) 분위기 탐색

- 아웃리치 상담원은 거리노숙인과 대화와 상담이 가능한 상황인가를 구별해야 한다
- 대화가 가능한 거리노숙인과는 적극적으로 교류한다
- 아웃리치 상담원은 3회 이상 연속으로 대화를 할 수 없는 거리노숙인으로 판단되는 사례에 대해서는 위기개입을 염두해 두고 접근한다

5 상담의 기초 기술

2) 호의적 태도의 전달

- 아웃리치 상담원은 거리노숙인에게 감정이입하려는 노력을 기울인다
- 아웃리치 상담원은 거리노숙인에 대해 비심판적으로 대하고 긍정적으로 고려한다
- 아웃리치 상담원은 온화한 태도를 전달하고자 한다
- 아웃리치 상담원은 거리노숙인에게 진실성을 보인다

5 상담의 기초 기술

4) 상담의 기초기술 : 질문의 사용

- 개방형의 중립적인 질문으로 거리노숙인이 많은 이야기를 하도록 격려한다.
- 유도질문은 하지 않는다.
- 질문은 쌓이지 않게 한번에 하나씩만 한다.
- 질문을 빙자한 설득을 자제하고 질문과 대답과정에서 거리노숙인의 좌절감이 없도록 민감하게 파악한다.

6 거리노숙인과의 문제

1) 폭력상황에 처했을 때

- 위험한 상황이 발생하려고 한다면 먼저 자리를 피하고 방안을 마련하는게 바람직하다.
- 갑작스럽게 대처할 시간 없이 상황이 발생했을 때는 그 자리에 피할 수 있다면 피하고 그렇지 못하다면 주변인들을 통해서 112를 요청해야 한다.

2) 성추행 등의 상황에 처했을 때

- 여성 상담원이 거리에 나왔을 때 먼저 접근하는 거리노숙인을 많이 볼 수 있다.

6 거리노숙인과의 문제

2) 성추행 등의 상황에 처했을 때

- 다는 아니지만 개중에는 불순한 의도로 접근하는 분들이 있는데 이때 상담원은 초기에 잘 대처해야 나중에 더 큰 어려움을 방지할 수 있다.
- 혹은 우발적인 상황이 발생 했을 때는 여지없이 112를 통해서 사건을 해결해야 한다.

3) 상담을 방해 할 때

- 아웃리치 상담 시 상담원에게 거리노숙인 모두가 호의적인 것은 아니다 간혹 보면 원수를 대하듯 하는 노숙인들이 있다.

6 거리노숙인과의 문제

3) 상담을 방해 할 때

- 멀리서 욕하거나 본인들끼리 수근대는 정도로 끝나는 경우도 있지만 행동으로 나서는 경우에는 상담을 할 수 없는 상황이 발생할 수 있는데… 지속적으로 이런 상황이 발생한다면 대처가 필요하다.
- 개인 혼자서 해결할 수 없는 상황이 발생 할 수 있기에 팀원 간의 회의와 경찰의 협조 등을 통해 해결할 수 있다.

7 기타정보

◆ 사회복지 연계서비스

