발달장애인 주간활동서비스 지원 가이드북



보건복지부

한국장애인개발원

중앙장애아동·발달장애인지원센터



본 작품은 2020년도 한국장애인개발원 직업재활팀에서 주관하여 진행한 **「발달장애 예술인 그림공모전」 수상작**으로, **이희찬 작가**가 그린 **<꽃을 품은 소녀>**입니다. **이희찬 작가**는 본 작품에 대해 '내가 가장 좋아하는 눈사람, 모자, 넥타이, 안경을 꽃 속에 숨겨 넣었고, 그래서 소녀가 더 예뻐 보인다'라고 설명하고 있습니다.

본 가이드북에서도 이용자들은 욕구를 가진 존재이며, 그 욕구를 반영하여 서비스를 계획하고 제공할 것을 강조하고 있습니다. <꽃을 품은 소녀>처럼 이용자들이 가진 욕구를 발견하고 꽃을 피우는 주간활동서비스가 되기를 바랍니다.

제1장. 총론 001

Ⅰ. 가이드북 제작 배경 및 구성 002

1. 제작 배경 및 목적 002

2. 구성 및 제작과정 003

제2장. 주간활동서비스 과정별 실천 가이드 005

Ⅰ. 주간활동서비스의 출발점 006

1. 서비스 이념과 원칙 006

2. 이용자와 파트너십 008

Ⅱ. 서비스 과정별 실천 가이드 010

1. 초기면접 010

1) 개념 010

2) 업무절차 011

3) 주요 내용과 방법 011

4) 활용서식 015

5) 실천사례 019

Contents

2. 활동계획 수립 **022**
1) 개념 022
2) 업무절차 022
3) 주요 내용과 방법 023
4) 활용서식 028
5) 실천사례 029

3. 서비스 제공 **030**
1) 개념 030
2) 업무절차 030
3) 주요내용과 방법 031
4) 활용서식 040
5) 실천사례 043

4. 서비스 평가 및 반영 **044**
1) 개념 044
2) 업무절차 044
3) 주요내용과 방법 045
4) 실천사례 049

제3장. 이용자의 도전적 행동지원 실천 가이드 051

Ⅰ. 도전적 행동은 왜 일어날까요? 052

1. 도전적 행동이란 052

1) 도전적 행동의 개념 052

2) 이용자가 보이는 도전적 행동의 의미 053

3) 지원자에게 도전적 행동의 의미 054

2. 행동발생의 네 가지 원리를 통해 도전적 행동 바라보기 055

1) 행동은 법칙에 따라 발생한다 055

2) 행동은 기능을 지닌다 057

3) 행동은 상황의 영향을 받는다 059

4) 행동은 환경의 영향을 받는다 061

Ⅱ. 효과적인 행동지원 절차: 긍정적 행동지원(PBS) 062

1. 긍정적 행동지원이란 062

1) 긍정적 행동지원의 도입배경 062

2) 긍정적 행동지원의 개념 063

2. 긍정적 행동지원의 실행 절차 064

1) 지원할 행동 정하기 065

2) 행동의 기능(이유) 확인하기 067

3) 가설세우기(인과관계 정리) 072

4) 지원계획 수립하기 074

5) 계획 실행하고 평가하기 078

Ⅲ. 사례별 행동지원 적용 및 대처 방안 079

1. 자신의 머리를 심하게 때리는 행동(자해행동) 080

1) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기 080

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기 081

2. 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동(타해행동) 083
1) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기 083
2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기 084

3. 소리 지르는 행동(방해행동) 086
1) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기 086
2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기 087

4. 때와 장소에 관계없이 나타나는 자위행위(성행동) 089
1) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기 089
2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기 090

5. 갑자기 차도로 뛰어드는 행동(안전 위협 행동) 092
1) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기 092
2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기 093

6. 자신이 원하는 길로만 다니려고 하는 행동(집착행동) 095

참고문헌 096

서식 098

참고자료 111

본 가이드북은 주간활동서비스를 이용자 입장에서 계획하고 제공할 때 제공기관의 실무자들이 활용할 수 있는 안내서입니다. 본 안내서의 절차는 현장의 상황에 따라 다양하게 적용될 수 있으며, 실제 서비스를 제공하는 과정에서 유연하게 적용 가능하다는 점 참고바랍니다.

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

제1장

총론

Ⅰ. 가이드북 제작 배경 및 구성

제1장 총론

Ⅰ 가이드북 제작 배경 및 구성

1. 제작 배경 및 목적

주간활동서비스는 2016-2017년 시범사업 기간을 거쳐 2019년 3월부터 본 사업으로 진입하게 되었다. 발달장애인지원센터는 주간활동서비스의 질을 높이기 위해 제공인력 교육, 제공기관 모니터링 및 컨설팅, 주간활동서비스와 개인별지원계획 연계 등을 수행하고 있다.

본 가이드북의 시작은 현장의 요구에서 비롯되었다. 현장에서는 어떻게 서비스를 제공하는 것이 좋을지, 도전적 행동이 발생했을 때 어떻게 대처하며, 어떠한 기관의 지원을 받을 수 있는지에 대한 요구가 있었다. 이에 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서는 주간활동서비스 제공기관에 서비스에 대한 가이드를 제공하는 "주간활동서비스 지원 가이드북"을 제작하게 되었다.

본 가이드북은 1) 현장의 지원자들이 주간활동서비스를 실제로 지원할 때 실제로 활용할 수 있는 절차와 양식을 포함하는 것 2) 이를 통해 당사자 중심의 서비스를 제공하는 것 3) '서비스 제공과정에서 도전적 행동에 대한 지원을 어떻게 할 것인가'에 대한 지식을 제공하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 당사자의 참여가 보장될 수 있도록 초기 면담, 서비스 평가 부분을 포함하였으며, 이 관점은 서식에도 일괄되게 반영하였다. 또한 도전적 행동에 대한 기본 원칙과 구체적인 사례들을 포함했다.

현장에서 필요한 내용들을 중심으로 구성하였기 때문에 본 가이드북은 현장에서 실제로 활용될 수 있는 실용서로서의 성격이 강하다. 주간활동서비스를 제공하면서 축적된 제공기관들의 사례들과 양식들을 참고하여 작성되었으며, 현장 전문가들의 인터뷰 내용 및 자문이 반영되어 작성되었다. 이들의 경험에 근간하여 제공기관에 공통적으로 적용될 수 있는 절차와 양식들이 개발되었다.

마지막으로 이 가이드북은 서비스를 제공하기 위한 최소한의 가이드를 제시하고 있다. 주간활동서비스를

처음 시작하는 제공기관이거나, 서비스를 제공하더라도 서비스에 대한 체계를 잡아가려는 기관에 도움이 될 것이다. 하지만 가이드라는 성격에 기반하여 모든 상황에 일괄적으로 적용될 수 있는 기준은 아니다. 따라서 현장에서는 본 가이드북을 기초로 하여 더 많은 사례에 대한 축척과 전문성 향성을 위한 노력이 동시에 경주되기를 기대한다.

2. 구성 및 제작과정

본 가이드북은 주간활동서비스 지원자가 서비스를 제공하면서 참고할 수 있는 내용으로 크게 3장으로 구성되어 있다.

제1장은 총론으로 본 가이드북을 제작하게 된 배경과 목적에 대한 설명과 본 가이드북을 제작한 과정이 서술되어 있다.

제2장은 '주간활동서비스 과정별 실천가이드'내용으로 서비스 제공 단계에 따른 실천 내용 및 방법으로 구성되어 있다. 주간활동서비스 제공단계를 크게 초기면접-활동계획-서비스 제공- 서비스 평가 총 네 단계로 구분하고, 각 단계의 개념 및 업무절차, 주요 내용 및 방법, 활용서식, 현장사례의 내용을 제시하고 있다.

제3장은 '이용자의 도전적 행동지원 실천 가이드' 내용으로 도전적 행동을 가진 이용자를 지원하기 위해 숙지해야 하는 이론적인 개념과 사례에 따른 적용으로 구성되어 있다. 도전적 행동을 가진 발달장애인을 지원해야 하는 다양한 학제적인 영역 중 본 가이드북에서는 지역사회 기반한 긍정적 행동 지원을 중심으로 서술되었다. 또한, 현장에서 자주 발생하는 도전적 행동 사례에 대해 긍정적 행동지원 관점으로 지원계획을 제시하였다. 차후 도전적 행동을 가진 이용자를 지원하기 위해 다학제적인 지원방법을 포함하여 개선 보완할 예정이다.

본 가이드북을 구성하기 위해 주간활동서비스 제공기관 현장전문가 FGI 1회, 주간활동서비스 제공기관 총 여섯 기관 사례를 수집하였으며, 현장전문가 및 학계전문가의 두 차례의 걸친 자문을 진행하였다. 각 단계별로 이용자의 욕구를 반영하여 활동계획을 수립하고 수행하고 평가할 수 있는 가이드를 제시하였으며, 다양한 현장 및 전문가 팁을 통해 서비스 지원자가 참고할 수 있는 내용을 포함하였다. 더불어, 본 가이드북에서는 각 단계별로 활용할 수 있는 서식과 주간활동서비스 운영 시 유용한 Q&A 및 안전 관련 법적 자문내용을 제공하고 있다.

본 가이드북을 통하여 서비스를 처음 제공하기 시작한 제공기관 및 사업의 체계를 마련하고자 하는 주간활동서비스 제공기관이 서비스의 틀을 마련하고 지원하는 데 도움이 되기를 바란다. 발달장애인의 의미 있는 낮 시간을 보장하기 위한 주간활동서비스의 기틀이 본 '발달장애인 주간활동서비스 지원 가이드북'을 통해 실현되기를 기대한다.

Ⅰ. 주간활동서비스의 출발점
Ⅱ. 서비스 과정별 실천 가이드

제2장

주간활동서비스 과정별 실천 가이드

제2장 주간활동서비스 과정별 실천 가이드

Ⅰ 주간활동서비스의 출발점

1. 서비스 이념과 원칙[1)]

"의미 있는 하루, 좋은 하루"를 위한 사람중심의 개인별 지원

○ 주간활동서비스는 발달장애인이 지역사회에서 다양한 활동에 참여하고 대다수 성인의 일상과 유사하고 동등한 삶을 살 수 있는 기회를 마련하는 것이 목적임

○ 주간활동서비스는 발달장애인의 권리를 존중하고 완전한 참여가 가능하도록 해야 한다는 점에서 사람중심의 지원을 강조함

- 사람중심지원이란 당사자를 중심에 두고 당사자의 욕구, 특성, 환경을 종합적으로 고려하여 지원하는 것을 의미함
- 사람중심의 지원을 위해서는 그 사람이 바라는 지역사회 삶, 원하는 활동, 가고 싶은 곳, 함께 하고 싶은 사람 등 욕구나 필요에 대한 명확한 이해가 전제되어야 함
- 이용자가 원하는 것을 토대로 대상자에게 가장 적합한 방법으로 서비스를 지원함으로써 발달장애인이 잠재력을 개발하고 자립할 수 있게 하는 지원이 주간활동에서 강조됨

1) 이복실 외 (2017). 『장애인활동지원제도 주간활동서비스 2차 시범사업 분석 및 제도개선 연구』. 보건복지부·성공회대학교 산학협력단 재인용.

○ 주간활동은 단순히 서비스를 이용하는 차원이 아닌 지역사회의 구성원들과 다양한 활동에 참여하도록 하는 것을 중시함

– 모든 대상자에게 동일하게 적용되는 획일적인 방식이 아닌 개인의 필요에 따라 서비스 내용과 강도를 조정하는 이용자 기반의 새로운 방식이라는 점에서 의의가 있음

[전문가 Tip] "주간활동서비스 제공 이해하기"

○ 발달장애인 이용자는 일상의 삶 속에서 지역에 살고 있는 다른 발달장애인과 만나서 교류하고 서로가 이야기를 나눌 수 있는 기회가 많지 않습니다. 이에, 주간활동서비스는 발달장애인 이용자가 자신의 문제와 욕구를 가지고 만나서 이야기 할 수 있는 장이 될 수 있습니다.

따라서, 서비스 제공의 첫 번째 개념은 이용자가 서로 만나고 관계 맺는 장이라 할 수 있으며, 두 번째 개념은 이용자가 단순히 자신의 욕구를 해결하는 구조에 머물지 않고 자기 주도적으로 지역사회에 참여하는 기회라고 할 수 있습니다.

2. 이용자와 파트너쉽

» 좋은 서비스는 이용자와 파트너십에서 출발함

» 이용자와 지원자[2]는 서로 도움을 주고 받는 관계임

» 이용자와의 파트너십은 주간활동서비스에 이용자의 참여를 촉진하고 그들의 만족과 성장을 도모함

○ 즐겁고 의미있는 주간활동서비스를 위해서는 무엇보다 이용자와의 파트너십이 중요함

- 주간활동서비스에서 이용자는 단순히 지원자의 서비스를 받는 사람을 넘어 **'함께 의미있는 활동을 이루어 가는 파트너'**임
- 주간활동서비스의 이용자는 모두 성인으로 각자의 삶의 방식과 개인적 경험을 가지고 있는 사람임
- 일반적으로 발달장애인은 지원을 받고, 지원자는 지원을 하는 존재로 생각함. 그러나 주간활동서비스는 일방적인 관계가 아니라 서로 기여하며 성장하는 관계로 보아야 함

○ 지원자의 태도

- 장애를 의료적, 기능적인 관점에서 이해하는 것이 아니라 사회적, 관계적 관점에서 이해하는 태도
- 이용자를 이해하기 위해서 관찰 가능한 행동과 환경뿐만 아니라 개인이 가지고 있는 삶의 역사와 사회의 문화까지 총체적으로 고려하여 이용자의 삶의 경험을 이해하는 태도
- 주간활동서비스 프로그램 진행자뿐만 아니라 권익옹호자, 상담가 등 다각적인 역할을 수행하는 적극적 자세
- 주간활동서비스 제공 중 마주하는 차별, 혐오를 인지할 수 있는 인권감수성과 이에 대응 및 지원할 수 있는 자세

2) 본 가이드북에서 지원자는 주간활동서비스의 전담 관리인력과 제공인력 포함하여 지칭하고 있음

○ 지원자의 역할

– 이용자에게 서비스를 제공하는 지원자(전담 관리인력, 제공인력)의 주 역할은 다음과 같음

구분	주요 역할
전담 관리인력	· 회계업무(급여, 사회보험, 퇴직연금 관리 등) · 전자 바우처 결제 업무(인터넷 결제 등) · 행정업무(각종 서류 및 외부 공문 관리, 사업계획서 작성 등) · 인사업무(범죄경력조회, 배상책임보험관리, 계약관리, 제공인력 모집 등) · 협력기관 연계 및 관리(협력기관 발굴, 협력기관 모니터링 및 기타 업무 지원 등) · 제공인력 관리(제공인력 상담, 업무분장 및 일정 관리지원 등) · 이용자·보호자 모집, 상담, 사례관리 등
제공인력	· 이용자 및 급여 유형별 프로그램 계획 및 운영 · 이용자 프로그램 서류, 제공기록지 등 관련서류 작성 및 관리 · 이용자 및 보호자 관리(상담 등)

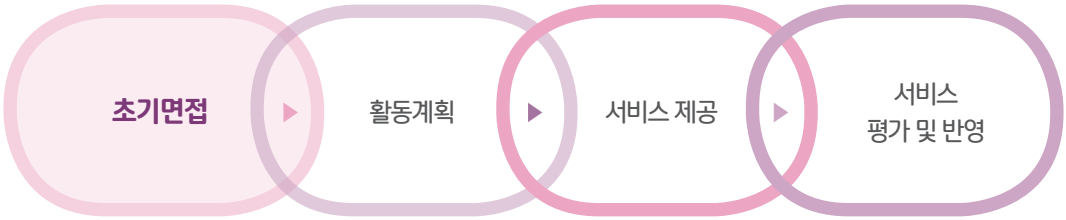
[전문가 Tip] "지원자가 갖추어야 하는 태도와 자질"

○ 주간활동서비스 지원자는 이용자에 대한 이해와 소통능력이 필요합니다. 특별히 기다리는 자세와 관찰자적 자세를 통해 적절한 개입과 중재적 수행능력이 필요합니다. 다소 시간적인 요소와 경험이 필요한 부분이지만 대응이 아닌 관찰자 즉, 기다려주는 자세를 통해 해소되는 경우가 많습니다.

또한, 이용자는 성인기까지 오면서 도전적 행동들이 고착이 되어 있는 경우가 많기 때문에 보호자와 충분히 소통하여 대처하는 요령을 파악해야 합니다. 이용자는 경험해보지 못한 환경, 또는 지원자의 접근 방법에 따른 문제 사항이 나타날 수 있으며, 또한 이용자의 부정적 행동에 지원자의 감정적인 접근이 큰 문제점으로 나타날 수 있기에, 사전 교육이 필요하며 보호자와의 소통이 중요합니다.

II 서비스 과정별 실천 가이드[3)]

1. 초기면접



» 초기면접의 주인공은 이용자!
(천천히 느끼고 경험하고 이해하도록)

» 이용자와 주간활동서비스의 긍정적인 이해와 관계형성을 위한 시작점

1) 개념

- 초기면접은 이용자의 기본정보와 특이사항, 주요 욕구를 확인하는 단계로 서비스 이용에 대한 **이용자와 보호자의 기대와 욕구를 탐색하고 평가**하며 서비스 제공에 필요한 기본정보를 알고 서비스 제공에 필요한 동의를 구하는 과정임
- 초기면접은 이용자와 보호자에 대한 첫 만남이자 이용자에게 주간활동서비스를 긍정적으로 소개하고 기대감을 갖게 하는 시간으로 **라포*형성의 시간**임

  * 라포(rapport)란? 의사소통에서 상대방과 형상되는 친밀감 또는 신뢰관계를 의미함

3) 서비스 과정별 실천가이드의 각 단계별 주요내용과 방법은 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 주간활동서비스 제공기관 6개소를 대상으로 수집한 사례의 내용을 참고하여 작성

2) 업무절차

초기면접 약속 정하기	이용자가 편하게 생각하는 시간과 장소(분위기) 확인
▼	
인사와 소개	· 환대로 맞이하며 상호 인사 및 소개 · 자연스럽게 라포 형성
▼	
면접	· 주간활동서비스 안내(이용시간, 세부 활동, 점심 식사, 송영서비스 이용 등) · 주간활동서비스 이용 욕구(구체적인 활동욕구보다는 주간활동서비스를 이용하고자 하는 욕구가 있는지, 어떤 경로로 이용하게 되었는지, 어떤 기대가 있는지 등) · 이용자의 기본 정보 파악(주간활동서비스 급여 시간 등 수급 정보 등 정보모음에서 파악될 수 있는 정보 외 기본적인 정보 수집) · 구체적인 활동 욕구 사정 방법 탐색 및 향후 일정 등
▼	
면담내용 확인과 동의서 받기	· 주간활동서비스 제공(이용) 계약서 · 개인정보 수집, 이용 및 제공동의서

3) 주요 내용과 방법

가) 이용자 초기면접

○ 이용자의 기본적인 특성 파악과 라포 형성

– 이용자의 기본적인 특성(예: 의사소통 수준 등)을 파악하고, 라포를 형성하는 시간을 마련

예) 지원자와 차 마시기, 간식먹기, 이용자가 흥미 있어 하는 게임하기, 노래듣기 등

○ 이용자 중심으로 면접 진행

– 초기면접 시 이용자를 중심으로 면접을 진행. 의사소통능력과 상관없이 대화의 주체로써 존중하면서 면접

예) 00씨라고 이용자의 이름을 부르면서 모든 대화에서 이용자를 중심에 둠

○ 주간활동서비스 소개

- 센터 환경 소개와 활동 소개

  예) 센터 활동 동영상이나 사진을 보여주거나, 센터 라운딩, 센터의 월별계획서를 보여 주며 주간활동 서비스 소개

- 주간활동을 이용하면서 불편하거나 하기 싫은 프로그램은 언제든지 거부 할 수 있으며, 거부 가능하다는 것을 알려줌

○ 욕구 및 특성 파악

- 자연스러운 대화로 이용자에게 좋아하는 것(일, 사람, 취미, 여가 등), 하고 싶은 것(하고 싶은 활동, 꿈, 만나고 싶은 사람, 배우고 싶은 일 등) 주간활동과 관련된 욕구를 확인함
- 이용자가 싫어하거나, 스트레스를 받는 상황, 지원이 필요한 일에 대해서도 확인함
- 활동욕구와 더불어 주간활동서비스 이용 시, 그룹으로 진행된다는 것을 설명하고 그룹구성에 대한 욕구를 파악하는 것도 필요함
- 이용자가 표현한 간단한 단어도 경청하고 이용자가 표현한 단어를 중심으로 다양하게 질문하여 이용자의 욕구를 좀 더 분명하게 파악함
- 이용자가 자신의 욕구 표현에 소극적이라면 다양한 활동사진, 그림 자료 등을 시각적으로 제공하고 이를 통해 본인이 좋아하는 활동을 표현할 수 있도록 함

  예) 쉬운 글이나 그림으로 된 초기 면접지

○ 평가 및 기타 정보

- 욕구 파악 외에 일상생활과 사회생활 유지 등 자립생활에 지원이 필요한 평가를 실시할 수 있음
- 만약 복지관이나 학교 등에서 6개월 이내 평가한(지역사회적응, 직업흥미, 심리 등) 내용이 있으면 정보 요청하여 참고
- 주간활동서비스 지원에 필요한 영역을 중심으로 평가를 실시하거나 평가정보를 파악함(서비스에 활용되지 못하는 평가는 지양)

[실천사례] 울산광역시발달장애인지원센터

– 주간활동서비스 이용자용 읽기 쉬운 초기 상담지



나) 보호자 초기상담

○ 이용자 기본 정보 파악

- 기본정보는 꼭 필요한 정보만 기록
- 보호자가 불편한 문항이 없도록 (이혼, 사별, 별거, 한부모 등) 문항 구성
- 보호자 욕구를 경청하되 이용자 욕구와 상충되는 부분에 대해서는 협의 필요
- 이용일과 시간, 그룹에 대한 욕구 및 그룹 구성 시, 고려해야 할 점 파악
- 지원이 필요한 점 파악: 도전적 행동 상황, 약물 복용, 안전관리(실종 경험 유무, 위험상황에서 스스로 대처하는 역량, 휴대폰 사용정도, 주의해야할 식습관)

○ 계약서 및 각종 동의서 작성

- 서비스 계약서와 동의서 작성 시 이용자와 보호자가 함께 작성
- 필수서류로 '주간활동서비스 제공(이용) 계약서', '개인정보 수집, 이용 및 제공동의서'를 작성하며 계약서와 동의서의 세부항목을 확인하도록 함
- 기타 '응급처지 동의서', '초상권 및 영상물 촬영 동의서'등 필요한 동의서 작성

[전문가 Tip] "지원자가 갖추어야 하는 태도와 자질"

○ 개인마다 차이점은 있으나 사회활동과 경험이 제한적이라면 욕구 또한 제한적이거나 소극적이거나 과거에 내가 해본 경험으로 욕구가 국한되어 표현되기도 합니다. 이에 이용자의 욕구가 확장될 수 있도록 초기 이용단계에서는 다양한 활동을 경험할 수 있는 기회가 제공되어야 합니다.

○ 개별 욕구를 파악할 때 부모의 의견보다 이용자의 주도적 의견이 충분히 반영된 개별욕구 조사가 이루어져야 합니다.

○ 이용자에게 열린 마음과 수용하는 자세로 말하고 응대하여 이용자의 주도성 높이는 것이 필요합니다.

4) 활용서식

○ 이용자 욕구 사정지

– 초기면접과정에서 이용자의 특성과 욕구파악을 위해 '이용자 욕구 사정지'를 활용할 수 있음

이용자 욕구 사정지

Ⅰ 기본정보

성 명	홍 길 동	성 별	■남 □여	생년월일	1990.01.01.
주 소	서울시 행복구 행복동			연락처	010.1234.5678
상담일시	. . ( ) / : ~ :			상담자	김 주 간
희망그룹 유형	집중지원서비스 / 2인 / 3인			희망 활동시간	85 / 125 / 165 시간

Ⅱ 면접내용

좋아하는 것 / 잘하는 것	싫어하는 것
(예시) 퍼즐 맞추는 활동을 좋아함 요리하는 활동을 좋아함 ---------- 보호자) 만들기 활동을 할 때 집중력이 높아짐 작은 일을 맡기면 조용히 잘 수행함 활동을 마치면 정리정돈을 잘함 요리하는 것을 무척 좋아함 옆에 있는 사람들을 도와주는 것을 잘함	(예시) 해산물을 싫어함 활동적인 것을 싫어함(낮잠을 자려고 함) ---------- 보호자) 강압적인 표현을 하면 흥분함 옷 색깔에 대한 강박관념이 있음 자기가 원하는대로 되지 않았을 때 자신의 머리를 때릴 때도 있음
앞으로 하고 싶은 것 / 되고 싶은 모습	**지원이 필요한 것**
(예시) 영화관에 가서 영화를 보고 싶습니다. 앞으로 쿠키 만드는 사람이 되어서 사람들을 행복하게 해주고 싶습니다. 저에게 역할이 주어졌으면 좋겠습니다.	보호자) 왼쪽귀가 잘 안들려요, 보조기(인공와우)를 착용하고 있는데 규칙적인 운동을 할 수 있도록 해주세요. 화가 났을 때는 상황을 설명해주고 기다려 주세요.

Ⅲ 향후 반영계획

1 초기욕구 및 계획

우선순위	주요욕구	실행방안
1	*예시) 만들기 활동을 하고 싶다.*	*예시) 쿠킹클래스, 종이접기, 꽃꽂이 활동*
2	*예시) 그룹에서 작은 역할을 맡고 싶다.*	*예시) 준비물 정리담당 역할부여*
3	*예시) 건강을 위한 활동을 늘린다.*	*예시) 체육활동, 건강한 식단 알기*

2 변경된 욕구 및 계획

우선순위	주요욕구	실행방안
1	*예시) 만들기 활동을 하고 싶다.*	*예시) 쿠킹클래스, 종이접기, 꽃꽂이 활동*
2	*예시) 그룹에서 작은 역할을 맡고 싶다.*	*예시) 준비물 정리담당 역할부여*
3	*예시) 건강을 위한 활동을 늘린다.*	*예시) 체육활동, 건강한 식단 알기*

(1) 활용방안

- 지원자는 아래 네 가지 항목을 중점으로 이용자의 중요정보 및 주간활동서비스에 대한 이용자 및 보호자의 욕구를 파악하도록 함

○ 면담내용

① 좋아하는 것 / 잘하는 것

: 이용자의 선호도(활동, 음식, 환경 등)뿐만 아니라 이용자의 강점

② 싫어하는 것

: 이용자가 기피하고 어려워하는 활동과 환경, 음식, 사람 등에 대한 내용을 파악하여 기록

③ 앞으로 하고 싶은 것 / 되고 싶은 모습

: 이용자가 앞으로 하고 싶은 활동, 되고 싶은 꿈, 만나고 싶은 사람, 배우고 싶은 일 등을 파악하여 기록

④ 지원이 필요한 것

: 장애특성으로 인해 서비스 이용 시 고려해야 할 부분, 도전적 행동 상황, 약물 복용, 안전관리(실종 경험 유무, 위험상황에서 스스로 대처하는 역량, 휴대폰 사용정도, 주의해야할 식습관) 등 지원이 필요한 내용 파악하여 기록

○ 질문예시

1 좋아하는 것 / 잘하는 것	2 싫어하는 것
· 좋아하는 것은 무엇인가요? · 좋아하는 사람은 어떤 사람인가요? · 어떤 취미가 있나요? (예: 음악 듣기, 인터넷, 게임, 영화 등) · 친구들과 만나면 무엇을 또는 어떤 활동을 주로 하나요? · 여가시간에 어떤 활동을 하는 것을 좋아하나요? · 주말에 무엇을 하며 시간을 보내나요? · 어떤 일을 하면 즐거운가요?	· 싫어하는 것은 무엇인가요? (환경, 활동, 간식, 음식 등) · 싫어하는 사람은 어떤 사람인가요? · 두려워 하거나 스트레스 받는 일은 무엇인가요? · 화나는 일은 무엇인가요? · 하고 싶지 않은 일은 무엇인가요? · 싫어하는 음식은 무엇인가요?
3 앞으로 하고 싶은 것 / 되고 싶은 모습	**4 지원이 필요한 것**
· 내가 하고 싶은 일(활동)은 무엇인가요? · 앞으로 무엇이 되고 싶나요? 어떤 꿈이 있나요? · 가고 싶은 곳(장소)은 어디인가요? · 배우고 싶은 것은 무엇인가요? · 만나고 싶은 사람이 있나요? · 앞으로 친구들과 하고 싶은 일은 무엇인가요?	· 싫어하는 것이 있거나 스트레스 상황에서 어떻게 행동하나요? · 약물 복용 등과 관련된 의료적 지원이 있나요? · 평소 위험하였던 상황은 무엇인가요? 이용자 안전을 위해 알아야 할 것은 무엇인가요? (실종 경험 유무, 위험상황에서 스스로 대처하는 역량, 휴대폰 사용 정도) · 건강과 알레르기를 위해 주의해야 할 음식은 무엇인가요?

(2) 작성방법

○ 면접내용

- ‘이용자 욕구 사정지’작성 시, 이용자가 대답한 것과 보호자가 대답한 것을 구분하여 기록
- 이용자에게 각 내용의 확인을 하고 강조되거나 중요한 것을 확인하여 중요시 되는 것부터 해당 칸의 위에서부터 기록
- 이용자의 욕구가 추가되거나 변동사항이 발생했을 시, ‘이용자 욕구 사정지’내 변경된 욕구 및 계획 칸을 추가하여 내용 보완하여 활용 가능함

○ 향후 반영계획

- 면담을 통해 파악된 주간활동서비스 주요욕구와 실행방안을 작성
- 주요욕구에는 초기면접을 통해 발견된 이용자 및 보호자의 욕구 중 두드러진 욕구 2~3가지를 작성
- 실행방안에는 관련 욕구와 연관된 실제 주간활동서비스 프로그램을 제시
- 완성된 ‘이용자 욕구 사정지’를 이용자(보호자) 및 지원자들과 공유하여 이용자의 욕구와 주요정보를 파악하도록 함

5) 실천사례

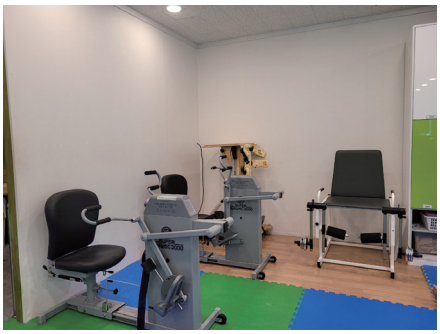
초기 면접 시,
이용자의 욕구를 파악하기 위한 기관의 노하우가 있나요?

좋은 이웃

○ 센터 내 다양한 공간 사진 활용!

○ 센터 내의 다양한 활동공간을 사진으로 보여주면서 활동의 욕구를 높여줍니다.

당구프로그램실	스마트프로그램실
	
IT실	**슐런실**
	

운동실	다목적실
	
바리스타 실습실	**프로그램실 (공예,우쿨등)**
	
신체활동실	**홈메이드푸드실**
	

초기 면접 시, 실무자가 생각하는 유의사항이나 현장 Tip이 있나요?

해바라기 사회서비스센터

○ 사업의 구성 자체가 성인 발달장애인을 대상으로 하는 사업이므로 초기 상담 시에 안전 및 돌발행동, 도전행동에 대해 파악 하여 차트 작성 후 전담 인력과 모든 제공인력이 돌발 상황에 대처 할 수 있도록 교육해야하는 부분이 강조되어야 합니다.

안산제일꿈터

○ 타해가 있는 이용자의 경우에는 부모님이 쉽게 말씀을 하지 않는 경우가 많습니다. 그럴 때에는 다른 이용자가 다치지 않고 서로 안전해야 함을 강조해서 말씀 드리고 솔직하게 말씀을 해 주셔야 어떤 상황이 생길 경우 기관에서도 대처를 할 수 있다고 말씀을 드립니다. 부모님이 최대한 자세히 알려 주셔야 이용자에 대한 맞춤 서비스가 이루어짐을 강조합니다.

2. 활동계획 수립



» 활동계획 수립은 **이용자와 함께!**

» 주간활동서비스의 기본원칙이 실현되는 활동계획

1) 개념

- 활동계획 수립은 초기면접 과정에서 파악한 내용을 기초로 이용자의 욕구를 반영하여 주간활동 진행내용과 실행방안을 구체화하는 단계임
- 주간활동서비스의 목적에 따라 이용자의 자기결정, 자기선택, 자기주도적 서비스 제공은 구체적인 계획이 필요함
- 활동계획을 수립하는데 있어 이용자가 뜻하고 원하는 '의미 있는 하루, 좋은 하루'에 초점을 맞추어야 하며 역동적이며 유동적이어야 함

2) 업무절차

초기면접내용 및 이용자 욕구 검토	· 초기면접을 통해 파악된 이용자의 욕구 검토 · 전월 활동에 대한 피드백 내용 검토
활동계획 수립	· 이용자의 특성을 고려하여 그룹 구성 · 지역사회 연계를 위한 외부활동 계획 · 이용자의 욕구가 반영된 월별 활동계획서 작성
향후 활동계획 공유	· 지원자는 이용자에게 월별 활동계획서를 설명한 후, 이용자가 서명란에 서명할 수 있도록 안내

3) 주요 내용과 방법

가) 활동계획 수립 원칙

○ 이용자의 욕구를 반영한 활동계획 수립

- 초기면접 시, 개별욕구를 조사한 내용이 충분히 개별 혹은 그룹 프로그램에 반영되어야 하며, 반영이 어려울 시는 이용자의 의견(동의)을 구해야 함
- 단, 이용자의 복잡하고 애매한 욕구, 여러 개의 욕구가 모두 반영된 활동은 실천이 어려움. 이용자의 욕구에서 주간활동서비스로 실천할 수 있는 것을 중심으로 계획 수립

○ 일상생활과 사회생활 유지의 자립생활 관련 활동 반영

- 그 연령대가 경험하는 활동과 생활을 하는 것을 기준으로 활동계획을 수립함
- 욕구표현이나 결정이 분명하지 않다 하더라도 그 연령대에 경험하거나 향유하는 것들을 기준으로 제안하고 활동계획 수립(욕구표현이 없다고 해서 단순 반복되는 활동, 연령대에 맞지 않는 활동 계획 지양)
- 지역사회 이용시설, 기관 등을 적극적으로 활용하고 지역사회 주민과 관계하는 계획

○ 지속적인 피드백을 진행하여 활동계획 반영

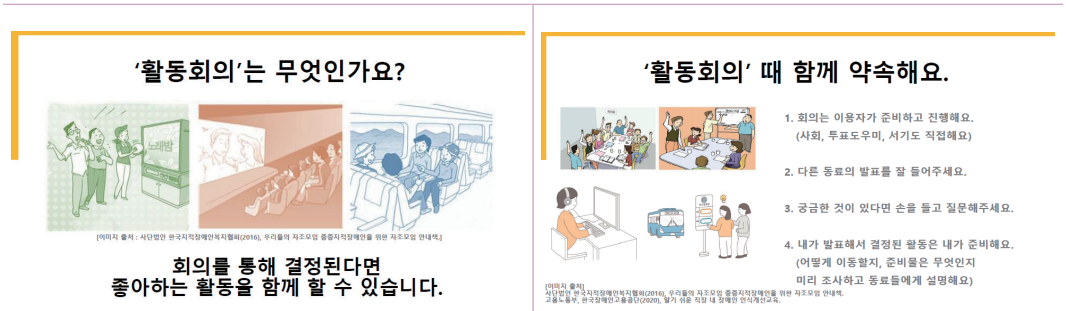
- 이용자의 호응이 좋지 않은 서비스 교체를 회의를 통하여 논의함
- 활동에 대한 피드백은 이용자가 참여한 그룹별 회의나 월서비스(활동)회의를 통해서도 가능함
- 구어 표현이 어려운 이용자는 그림이나 동영상 등 다양한 정보제공으로 선택을 지원하고, 대화 가능한 이용자는 대화를 통하여 하고 싶은 활동 파악

[현장Tip] 월 서비스(활동)회의가 무엇인가요?

대구사람장애인자립생활센터

○ “대구사람장애인자립생활센터”에서는 이용자가 보다 더 스스로 결정할 수 있도록 활동계획 수립 전 이용자 개별의 욕구를 확인, 사전 정보제공, 그룹별 회의에서 발표(표현), 월 프로그램(활동) 기획 회의를 통해 최종 결정하는 방식으로 진행하고 있습니다.

○ 이용자가 보다 주도적으로 참여하는 프로그램(활동) 기획회의가 되어야 합니다. 예를 들어 이용자가 직접 회의 사회자를 보거나, 회의 사진을 찍거나, 회의 내용을 기록하는 등의 다양한 역할을 정하고, 나누고, 수행함으로서 보다 주체적인 참여가 이뤄질 수 있습니다.



[전문가 Tip] 자기 주도적으로 프로그램을 선택하도록 하니, 똑같은 프로그램만 선택합니다. 이럴 경우 어떻게 해야 하나요?

- 이용자의 선택의 다양성이 떨어지는 경우는 지원자의 개입으로 프로그램의 다양한 활동이 왜 필요한지를 설명해주는 것이 필요합니다.

[전문가 Tip] 계획한 프로그램을 이용자가 따라가지 못할 때는 어떻게 해야 하나요?

- 대체활동을 사전에 마련해두는 것이 필요합니다. 지루해하거나 스트레스를 받는 프로그램을 강요해서는 안 되며 비슷한 유형의 할 수 있는 프로그램을 수행하도록 하는 것이 필요합니다.

나) 활동계획 수립 내용

(1) 계획서 작성

○ 월별 개인 주간활동서비스 활동계획서

- 이용자 성향을 관찰하여 이용자가 즐거워하는 프로그램이나 적극적으로 참여하는 프로그램을 파악하여 월 활동계획서에 반영함
- '월별 개인 주간활동서비스 활동계획서[4]'를 작성
- 개인 계획표 작성 시 이용자의 수급시간에 맞추어 프로그램을 수립

(2) 그룹 구성 원칙 및 방법

○ 서비스 구성 시에는 아래의 기준들을 고려할 수 있음. 이용자에게 두드러진 특성을 고려하여 아래의 기준을 선택적으로 활용하기를 바람

① 이용자의 활동욕구를 기반으로 구성함

- 주간활동서비스는 사람중심 관점을 기반하고 있는 바, 프로그램 운영 시 이용자의 욕구에 기반하여, 유사한 욕구를 가진 당사자들로 그룹을 구성해야 함
- 유사한 욕구가 있는 이용자들로 구성할 경우 프로그램 구성 및 운영이 용이하며, 서비스 만족도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음

② 그룹별 다양한 기준으로 구성함

- 이용자의 성향, 연령, 거주지 등을 기준으로 그룹을 구성할 수 있음
- 이용자의 성향: 성향을 맞추지 않고 그룹을 구성할 경우 다른 성향으로 참여 수준이 달라지는 등 프로그램 진행에 어려움이 발생함. 성향에 따른 그룹구성은 한번으로 끝나지 않고 구성원들과의 역동 등을 고려하여 변경할 수 있음

  ex) 외향적 성향을 가진 이용자, 내향적 성향을 가진 이용자를 구분하여 그룹구성, '함께 어울리기 좋아하는 사람들의 특성'과 함께 '어울리기 좋아하지 않은 사람들의 특성'으로 구분하여 그룹 구성 등
- 이용자의 연령: 연령에 따라서 활동욕구가 상이할 수 있으므로, 동일한 연령대의 이용자끼리 그룹을 구성하여, 활동수준을 맞출 수 있음
- 이용자의 거주지: 송영을 고려하여 지리적으로 가까이 거주하는 이용자들로 그룹을 구성할 수 있음

4) 해당년도 「발달장애인 활동서비스 사업안내」 서식 참고

③ 최중증 발달장애인을 위한 집중지원서비스

- 도전적 행동, 중복장애로 인한 거동불편 등의 사유로 그룹형 서비스 이용이 어려운 이용자는 그룹 내 집중지원 서비스를 이용할 수 있도록 구성 가능
- 집중지원서비스 대상자는 1~2인 그룹과 연계하여 참여하는 형태로 운영: 집중지원서비스 대상자가 3인 그룹에 참여(총 4인)하는 형태는 제한되며, 집중지원서비스 대상자로만 그룹활동(집중지원서비스 대상자 1~3인+전담 제공인력 1~3인)을 운영하는 것은 가능

(3) 지역사회 자원 활용 계획

- 지역의 동일 연령대가 누리는 모든 장소와 활동에 참여를 위하여 다양한 협력기관과 협약을 체결하고 협력기관을 활용한 계획 수립
- 활동공간은 협력기관이 아니어도 지역의 여러 시설물과 공간을 활용가능

  예 : 커피숍, 지역탐방, 마트, 시장 또는 편의점, 박물관, 전시회, 대학프로그램, 관공서프로그램, 산책 등
- 지역사회 활동에 있어 장애인을 도와주어야 할 상대가 아닌 고객으로서 권리가 확보 될 수 있도록 정당한 대가를 지불하는 활동을 계획에 포함

[예시] 지역사회 자원

○ 공공시설: 시청, 주민센터, 도서관, 우체국, 공원, 미술관, 수목원, 행정문화센터, 주민체육시설 등

○ (비)영리기관: 사회적 기업/협동조합, 여성인력개발원, 장애인복지관, 직업재활시설, 자립생활센터, (장애인) 평생교육센터, 치료센터, 감각통합센터, 진로교육센터, 민간학원, 체육관, 영화관, 수영장, 볼링장, 각종 체험기관, 직업 체험장, 마트, 백화점, 당구장, 롤러장, 코인노래방, 카페, 레스토랑 등

○ 기타: 농장, 공방 등

「발달장애인 주간활동서비스 제공인력 교육 가이드북」 中 p.169

[전문가 Tip] 제공기관 주변의 시설물을 이용하는 강점은 무엇인가요?

- 제공기관 주변의 지역사회 시설을 상시적으로 이용함으로서 동네(마을)에서 함께 살아가고 참여하는 주체로서 인식될 수 있습니다.
- 요리 프로그램에 필요한 재료를 사기 위해 직접 인근 마트를 방문하여 구입하거나, 잡화점이나 문구점에서 필요한 활동 재료를 선택하여 구입하는 것, 대중교통 이용을 통해 활동장소로 이동하는 것 등과 같이 비장애인과 동일한 소비자 또는 주민으로서 지역사회에 참여를 촉진합니다.

4) 활용서식

– 지침활용

개인 주간활동서비스 활동계획서 (　　월)

① 수급자	성명	생년월일
	급여제공시간	전화번호
② 기관	주간활동제공기관명	기관번호
	(협력기관명)	
③ 개요	계약일	급여개시일
	패키지 형태 [ ] 주 85시간 [ ] 주 125시간 [ ] 주 165시간 [ ] 집중지원서비스 [ ] 2인그룹 [ ] 3인그룹	

월	화	수	목	금	토	일
		1	2	3	4 ※ 협력기관 이용 프로그램은 프로그램명 옆에 (협) 표시 필요	5
6	7 10:00~12:00 요리만들기 12:00~14:00 클라이밍하기(협)	8 10:00~12:00 책읽기 12:00~14:00 볼링치기(협)	9 12:00~14:00 요리만들기 14:00~16:00 클라이밍하기(협)	10 10:00~16:00 박물관 갔다가 카페가기(협)	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

주간활동서비스 사업 기간 내 활동 계획서를 상기와 같이 제출합니다.

년　　월　　일

주간활동제공기관의 장(대표자)　　(서명 또는 인)

수급자　　(서명 또는 인)

안내사항

5) 실천사례

활동계획 수립 시, 강조되어야 하는 점이 있나요?

대구사람장애인자립생활센터

○ 참여에 소극적이거나 경험하는 것에 긴장도가 높은 이용자에 대해서는 그룹 안에서 이용자가 친밀감이나 지지관계를 가질 수 있는 다른 이용자와 함께 하도록 그룹 구성을 조정하며 이용자의 경험과 욕구를 파악합니다.

지역사회참여 활성화를 위해 실무자가 생각해야 하는 유의점이나 현장 Tip이 있나요?

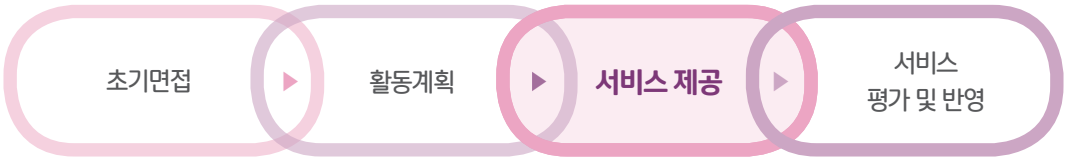
안산제일꿈터

○ 지역사회 참여가 활성화되기 위해서는 지속적으로 참여 가능한 것인지 여부를 먼저 깊이 고민해야 합니다. 프로그램을 몇 번 진행하지도 않았는데 그만두거나 약속을 지키지 않을 경우 신뢰가 무너지게 됩니다. 지역사회에서도 만족할 수 있는 환경을 만드는 것은 매우 중요하다고 생각합니다. 긴밀하게 협력하고 소통할 수 있도록 많은 노력이 필요합니다. 지역사회에 참여하기 전에는 이용자들의 장애 정도나 어떤 일이 생길 수 있는 변수에 대해서도 미리 알려주어야 합니다. 미리 정보를 알고 있지 않은 상황에서 새로운 사실들을 갑자기 알게 되어 당황할 수도 있습니다.

좋은이웃

○ 기관은 실무자에게 소속과 신분을 증명할 수 있는 명함제작을 한다.
○ 실무자는 활동을 하는 어떤 공간이든 이용자에게 필요하다고 생각하면 협력형성의 권유를 유도할 수 있어야 한다.
○ 본 기관은 실무자들의 명함제작을 통해 이용자발굴과 협력기관 발굴을 활발하게 하고 있다.

3. 서비스 제공



» 열린 마음으로 소통하며 눈높이에서 지원하기
» 이용자의 특성 및 의사표현방법을 이해한 주간활동서비스 제공

1) 개념

- 서비스 제공단계는 앞서 수립한 활동계획을 실행하는 것으로 본격적으로 주간활동이용자에게 의미 있는 하루, 좋은 하루를 위한 활동을 지원하는 단계임
- 주간활동서비스를 제공하는 데는 이용자와 좋은 관계 맺기와 유지, 정보제공, 교육, 의사소통지원, 지지 및 격려, 위기개입 등의 다양한 접근이 요구됨

2) 업무절차

계획 확인	월별 주간활동서비스 활동계획서 내용 검토
▼	
활동준비	· 사전 정보제공, 시각적 의사소통지원, 활동장소 확인. 개인별 안전 주의 사항 점검 (활동난이도, 음식, 소리 등 감각적 예민성, 집착 장소나 활동 등)
▼	
활동지원	· 지원자보다는 이용자가 주도적인 역할을 할 수 있도록 안내.지원자는 이용자에게 기회를 제공하고 이용자의 속도를 존중하며 지원함
▼	
활동 마무리	· 활동에 대해 이용자가 간단하게 평가하거나 활동결과(성과)를 이용자 상호간 나누며 마무리
▼	
활동기록	· 활동하면서 관찰된 이용자의 특이사항 및 지원사항에 대해 기록함

3) 주요 내용과 방법

가) 서비스 제공원칙

(1) 즐겁고 자발적인 참여가 가능한 서비스

- 어떤 프로그램이든 이용자가 즐거워야 함
- 강제로 활동하는 것을 지양해야 함
- 이용자가 하고 싶은 것을 할 수 있게 해주어야 함

(2) 활동 촉진을 위한 지지와 격려의 지속

- 이용자들에게 '최고', '좋아요'등의 표현을 자주하기
- 이용자의 취미나 관심사를 잘 알아두고 가끔씩 대화를 나누며 친해지기
- 활동 후 성과물이 있는 경우는 적극 칭찬하며 잘한 활동을 가족이나 친구들에게 공유하여 격려 받도록 하기

(3) 이용자의 관계성 확장과 사회성 발전 지원

- 서비스 과정에서 다양한 사람을 만나고 관계를 형성하도록 지원
- 활동과정에서 각 이용자의 역할을 부여하고 상호협력을 이끔
- 다른사람에게 기여할 수 있는 역할 지원

[전문가 Tip] "서비스 제공 성찰하기"

○ 지원자가 이용자를 프로그램의 대상으로만 생각하고 프로그램이 잘 수행되는 것에만 관심을 가지면 이용자는 프로그램 참가자 이상의 의미를 갖지 못하게 됩니다. 많은 발달장애인 자기결정, 자기선택 프로그램이 일회성 프로그램으로 끝나버리고 또 다른 프로그램이 기획되고 실시되는 것을 반복할 수 있습니다. 따라서, 서비스 제공이 단순한 활동이나 사업에 머무르지 않고 이용자가 주체가 되는 서비스로 이어지고 있는지 성찰이 필요합니다.

나) 서비스 제공내용

(1) 활동 준비

○ 활동 환경 점검 및 준비

- 지원자는 활동 전, 활동장소가 이용자들이 활동하기에 적합한지 확인해야 함
- 지원자는 준비한 활동이 이용자의 관심과 욕구를 반영한 활동인지 확인해야 함
- 지원자는 이용자가 할 수 있는 수준의 활동을 제시하였는지 확인해야 함
- 이용자가 자신의 욕구 및 의사를 표현할 수 있는 의사소통 도구를 준비해야 함

○ 활동준비단계에서 지원자가 주요하게 점검해야 할 사항은 다음과 같음

<활동 점검표[5)]>

가. 활동환경 점검하기	
(1) 활동장소는 이용자 및 하려고 하는 활동에 적합한가?	
(2) 활동장소가 지나치게 시끄럽지 않는가?	
(3) 활동장소가 지나치게 붐비지 않는가?	
(4) 활동 세팅은 이용자의 욕구에 맞는가?	
(5) 이용자가 사용할 수 있는 보조기구가 있는가?	

5) 김미옥 (2019), 『사람 중심 액티브 서포트』, 2019년 최중증 장애인 낮 활동 사업 수행기관 운영지침 매뉴얼 심화교육, 서울장애인종합복지관 내용을 재구성함

나. 활동준비와 제시하기	
(1) 이용자는 서비스 지원자의 행동시연 및 준비상황을 통해 본인이 어떤 활동을 하게 될지 알 수 있는가?	
(2) 이용자가 참여하게 될(또는 참여하고 있는) 활동은 실제 집이나 지역사회에서 하는 활동들인가?	
(3) 이용자의 관심사를 반영한 활동인가?	
(4) 이용자에게 의미있는 활동인가?	
(5) 활동에 필요한 도구와 재료 등이 모두 준비되었는가?	
(6) 이용자와 소통할 수 있는 영상 및 그림 자료는 준비되었는가?	

다. 활동 단계 나누기	
(1) 서비스 지원자는 활동을 단계적으로 잘 나누어 이용자가 성공할 수 있는 가능성을 높였는가?	
(2) 서비스 지원자는 이용자가 할 수 있는 활동수준을 확인하고, 활동을 제시하였는가?	
(3) 서비스 지원자는 이용자에게 활동참여를 권유할 때 이용자가 이에 반응하고 결정할 수 있는 충분한 시간을 주고 있는가?	
(4) 활동 중 쉬는 시간이 있는가?	

(2) 활동 지원

○ 대화를 통한 감정 환기

- 활동에 본격적으로 들어가기 전, 이용자들이 자신의 감정을 자유롭게 표현할 수 있는 시간을 마련하면 유용함
- 활동 전 자유롭게 의사를 표현하는 시간을 통해 도전적 행동을 경감시키고 감정을 환기시킬 수 있음

[실천사례] "용인짐아동발달센터"

○ "저희 기관의 경우는 매일 활동하기 전, '대화방석(이야기 나누기)'이라는 시간을 가지면서, 이용자들과 소통을 시도하고 있습니다. 형식이 따로 있지는 않고, 활동이 재밌었는지, 어려운 건 없었는지 등을 물어보면서, 이용자들의 기분을 환기시키고 자기표현을 할 수 있는 시간을 주고 있습니다. 이 때, 제공인력들은 이야기를 들어줌으로써 이용자들이 어떤 생각과 감정을 가지고 있는지 알 수 있으며, 그룹의 분위기가 환기되고 전환되는 긍정적인 효과가 있습니다."

○ 열린 마음으로 소통하며 지원

- 활동 지원 시, 발달장애인 이용자가 직접 경험하여 자신의 경험으로 쌓아가는 데는 시간이 걸리고, 받아들이고 표현하는 방식도 다양하다는 것을 염두에 두고 열린 마음으로 이용자를 지원하는 태도가 필요함
- 성급한 마음에 이용자의 행동을 통제하는 지시적 태도, (이용자의 부족함, 미숙함을 전제하고) 가르치려는 태도, 성공의 경험을 중심으로 프로그램을 이끌어 가는 태도는 지양 필요

○ 이용자의 소통방법을 이해한 맞춤형 활동 지원

- 발달장애인 이용자들은 자신만의 방법으로 자신의 의사를 표현하는 이용자들이 많음. 따라서 이용자의 특성 및 소통방법을 이해하고 지원하는 것이 필요함

[실천사례] "안산제일꿈터"

사례1] "저희 기관의 이용자 00씨는 몇 개의 단어 세탁기, 리모컨, 스타렉스, 열쇠를 수없이 반복하는 분이 계세요. 자신이 말을 했을 때 똑같이 따라 하면 굉장히 좋아합니다. 자신의 말을 알아 듣고 이해했다는 것에 대해 안도감을 느끼는 것 같습니다. 혹시라도 알아듣지 못할 경우 글씨를 써서 소통하는 경우도 종종 있습니다."

사례2] 말을 하지 못하지만 기분이 나쁠 때에는 손을 꼬집는 이용자가 있습니다. 알아듣지 못하더라도 '이렇게 할 거에요, 오늘은 어디에 갈 거에요.'등을 설명해 드리면 자신이 좋아하는 것이 나올 때 소리를 지르는 이용자를 봅니다. 아무것도 모를 것 같은 이용자들도 감정이 있음을 알게 되고 어떻게 지원하느냐에 따라 많은 변화가 있음을 절실히 깨닫곤 합니다.

○ 시각적 자료를 활용하며 지원

– 언어적 의사소통에 제한이 있거나 문해적 이해에 조력이 필요한 경우 시각적 자료를 제시하여 활동의 이해를 돕도록 함





사진출처: 좋은이웃

– 프로그램을 단계별로 나누어 해야 할 활동을 시각자료를 활용하여 제시

[실천사례] "대구사람장애인자립생활센터"

○ "저희 기관의 경우는 요리 활동을 한다면 필요한 조리과정을 세분화하여 시각적인 자료로 제시하며 이를 토대로 설명이 이뤄질 수 있도록 합니다. 또한 외부 활동의 장소, 이동 방법 등 그림카드나 검색 이미지(사진)를 활용하여 사전에 정보를 전달하고 심리적인 안정감을 형성할 수 있도록 조력합니다."

〈의사소통 지원 점검사항[6]〉	
(1) 이용자는 본인들이 어떤 활동에 참여하기를 권유받고 있는 지 이해하고 있는가?	
(2) 서비스 제공자는 이용자의 편의를 위해 그림 등의 시각적 도구를 활용하고 있는가?	
(3) 서비스 제공자는 이용자에게 그들이 하게 될 활동을 보여주기 위해 수신호나 몸동작을 사용하고 있는가?	
(5) 바디랭귀지나 신호에도 주의를 기울이고 있는가?	
(6) 서비스 제공자는 의도적으로 부정적으로 말하지 않고 있는가?	
(7) 서비스 제공자는 긍정적으로 메시지를 주기위해 노력하고 있는가?	
(8) 서비스 제공자는 이용자의 집중을 방해할 정도로 말을 많이 하고 있는가?	

(3) 최중증 이용자 지원

- 제공기관은 최중증 발달장애인의 지원에 필요한 정보(도전적 행동 시 대처방법, 트라우마 등)를 지원자들과 공유하여 응급상황 시 공동대처를 할 수 있도록 함
- 지원자는 다른 이용자들에게 최중증 발달장애인을 긍정적으로 이해할 수 있는 정보를 전달하고, 도전적 행동 시에 다른 이용자들의 해야 할 행동(소리 지르지 말고 조용히 다른 장소로 이동 등)등을 안내함
- 하루 활동 스케쥴을 이용자가 충분히 예측할 수 있도록 시각적 자료로 정보 제공함
- 낯선 사람이나 낯선 장소로 이동 시에는 충분한 정보제공을 하고 이용자가 익숙해지는 시간을 갖는 것이 필요
- 다양한 환경에서 장애인 당사자의 삶에 의미 있고, 즉시 사용 가능한 기술을 습득할 수 있는 프로그램*

* 예시: 메뉴판 손으로 가리켜서 햄버거 주문하기, 옷 개기, 자동판매기에 동전 넣어서 음료수 마시기, 식당에서 얼마를 내야할지 알기, 세탁을 위해 옷 색깔 구분하기

6) 김미옥 (2019), 『사람 중심 액티브 서포트』, 2019년 최중증 장애인 낮 활동 사업 수행기관 운영지침 매뉴얼 심화교육, 서울장애인종합복지관 내용을 재구성함

(4) 안전한 활동 지원[7)]

- (보험) 주간활동서비스 이용 중 사고발생에 대비하여 이용자에 대한 배상·책임보험 및 종사자에 대한 상해보험에 가입하여야 함. 특히 특정 프로그램(외부활동, 직업실습 등) 진행 시 안전사고에 대비하여 관련된 보험 가입
- (안전교육) 안전사고 및 응급상황에 대한 대응 매뉴얼을 마련하고 주간활동서비스 이용자 및 지원자를 대상으로 연 2회 이상 교육 실시

  *이용자에 대한 안전 교육은 지역사회 시설 이용, 대중교통 이용, 주방기구 및 생활 용품 이용 시 위험 사항 및 응급조치 등에 대한 내용으로 교육할 수 있음

[전문가 Tip]

○ 기관에서는 종사자들이 사고 및 응급 상황에 신속하게 대응할 수 있도록 반드시 집합 교육의 형태가 아니더라도 정기적으로 특정 주제의 실습 등 쇼트폼(short form) 형태의 교육(10분 이내)을 반복적으로 실시하는 것도 중요함

예: 기도에 음식물이 걸렸을 때 실시하는 하임리히법 실습

- (비상연락망) 응급상황을 대비하여 비상연락망을 구축한 후 모든 지원자가 숙지함
- (감염병 대응) 감염병(코로나19) 등에 대한 신고접수 담당자를 지정하고 종사자·이용자·방문자에 대한 건강모니터링 실시
- (외부기관 이용 시) 외부 연계된 지역사회 기관 담당자에게 프로그램 진행 전 해당 이용자의 안전과 관련한 유의사항을 전달하고, 위급 상황 시 신속한 의사소통을 약속함
- (야외활동) 야외 활동 전에 활동 장소와 활동내용을 파악하여 예상되는 시나리오를 구체적으로 구상하여 세부계획을 수립함. 이러한 세부계획은 돌발 상황이 발생했을 때 지원자는 당황하지 않고 위험 상황에 대처가 가능하도록 함
- (실종) 이용자 실종에 대비하여 야외활동 시작하기 전에 사진촬영으로 당일 옷차림 등을 알 수 있는 자료를 미리 수집함
- (차량) 차량 보험 가입 및 차량기사 외 동승자 1인 탑승 (차량운행일지(별표서식)에 운전자와 동승자 기입)
- (추가 인력 배치) 조금 더 주의가 필요한 활동을 할 경우 자원봉사자 섭외 등 추가 지원인력을 배치함

7) 보건복지부(2021) 「2021년도 발달장애인 활동서비스 사업안내」 및 중앙장애아동·발달장애인지원센터에서 개발한 모니터링 지표 참고하여 구성

[전문가 Tip] 서비스를 거부하는 경우 어떻게 대처해야 하나요?

- 서비스 거부 시 원인을 잘 파악하고 기다려주며, 대안을 제시하거나 논의를 통해 프로그램을 변경하는 것이 필요합니다.
- 신체적 심리적으로 활동참여에 어려움이 있는 경우 휴식을 지원해야합니다.
- 타협이나 설득이 필요한 경우, 이해나 동의가 될 때까지 시간을 두고 천천히 쉽게 설명해주는 것이 좋습니다.

[전문가 Tip] 이용자 간 갈등이 발생하는 경우 어떻게 대처하는 게 좋나요?

- 이용자들이 자신의 의사와 제한된 상황들에 대해 이해하는 능력이나 관계형성에 어려움을 겪는 경우가 많기 때문에 여기서 오는 스트레스나 불만이 갈등으로 전이되는 경우가 있습니다.
- '용인짐아동발달센터'에서는 이용자와 실무자들의 소통의 시간으로 오전, 오후를 나누어 이야기 나누기. 대화방석이라는 주제를 통해 심리적 이완과 서로에 대해 이해하고 알아가는 시간을 지속적으로 유지하고 있으며, 기분이 상하거나 오해가 발생이 되었을 시에는 이 시간을 통해 해소하는 규칙에 대한 전달을 지속적으로 하고 있습니다. 또한 사전에 미리 대상자들의 성격과 부적응에 대한 특성들을 파악하여 실무자들과 회의와 공유를 통해 관리하는 노력을 하고 있습니다.

[전문가 Tip] 이용자의 안전을 보장하기 위해 어떤 노력이 필요한가요?

- 서비스 이용 과정에서 이용자의 안전이 보장 될수 있도록 필요한 교육을 실시하고 모니터링을 실시하는 것이 중요합니다. 예를 들어 이용자가 뇌전증 증세가 있는 경우라면 관련 정보를 파악하여 제공인력에게 충분한 정보(발작 증상과 시간, 빈도, 이에 대한 대처방법 정보파악 등)을 안내하고, 대리인(가족, 후견인 등)에게 상황발생에 대해 소통하며 특이사항 등 정보를 파악하고 축적하는 것이 필요합니다.

[전문가 Tip] 도전적 행동이 있는 이용자를 어떻게 지원할 수 있나요?

- 도전적 행동이 있는 이용자라면 사전 대리인(가족, 후견인 등)에게 정보파악(복용약에 대한 파악 등), 발생할 수 있는 상황에 대해 사전에 제공인력에게 안내하고 대처방법들을 설명, 서비스 제공시 파악된 정보에 대해 대리인과 소통하며 정확한 정보를 축적하는 것이 필요합니다. 또한, 도전적 행동이 있는 이용자에 대해 편견을 가지지 않도록 그룹에 함께 활동하는 이용자에 대해 안내 교육(상담)을 진행하도록 합니다.

다) 활동기록

(1) 활동기록 의미

- 활동기록이란 지침에서 요구하는 행정업무관련 기록과 이용자의 의미 있는 변화와 정보를 기록하는 개인별 활동을 기록하는 것을 의미함
- 활동기록을 통하여 활동에 대한 이용자들의 만족도를 파악할 수 있으며 새로운 경험과 다양한 활동으로 이어질 수 있는 중요한 수단이 됨
- 이용자에 대한 지원내용 및 반응에 대한 기록을 통해 개별적인 지원방식에 대한 내용축적 가능함

(2) 활동기록 방법

○ 이용자들의 월별 서비스 이용내용 기록

- 「발달장애인 활동서비스 사업안내」내에 수록된 '주간활동서비스 월별활동기록지'양식을 활용하여, 이용자의 월별 활동내용을 기록함
- 기본적인 '월별활동기록지'양식에 활동한 사진을 추가로 첨부할 수 있음

○ 이용자들의 관찰내용 기록

- 기본적인 월별 활동기록 외에 활동에 참여한 이용자들의 변화된 행동 및 특성을 파악하기 위해 프로그램에 참여한 이용자들의 관찰된 내용 및 지원내용을 기록할 수 있음
  - 활동에 참여한 이용자의 새롭게 파악된 행동패턴, 도전적 행동, 긍정적 변화 등에 내용 기록
  - 관찰된 행동에 따른 지원자의 지원내용 기록
- 관찰된 내용을 바탕으로 향후 프로그램 계획수립 및 지원방법에 대한 모색 가능

[사례 1] "용인짐아동발달센터"

○ 이용자의 활동 참여 전과 후의 행동 또는 감정의 변화 등을 자세하게 기록하고, 활동 중간 대상자가 변화를 보일 시 섬세하게 관찰하여 기록하도록 노력하고 있습니다. 활동기록지가 다양한 범주에서 이용자 및 실무자를 파악하는 결과물이기 때문에 제공인력 교육 시에 세밀하고 관찰자적 입장에서 기록하도록 강조하고 있습니다.

4) 활용서식

○ 주간활동서비스 월별 활동기록지

주간활동서비스 월별 활동기록지 (　　월)

수급자	(성명)	계획 이용시간	월 (　　) 시간	실제 이용시간	월 (　　) 시간
사회복지서비스 제공자 (제공인력)	○○○, ○○○		작성일자		

월	화	수	목	금	주차별 프로그램 불참사유
		1 12:00~14:00 비누공예하기 14:00~16:00 스마트폰으로 사진찍기	2	3	**1주차** - ○월 2일 불참(사유: 병원 내원)
6 10:00~12:00 요리만들기 12:00~14:00 클라이밍하기(협)	7 10:00~12:00 구조요청 방법 공부하기(결) 12:00~14:00 소방서 견학(협)	8 12:00~14:00 요리만들기 14:00~16:00 클라이밍하기(협)	9 10:00~14:00 박물관 갔다가 카페가기(협)	10	**2주차** - ○월 6일 10~12시 불참(사유: 병원 내원)
13	14 10:00~12:00 책읽기 12:00~14:00 볼링치기(협)	15	16 10:00~12:00 배드민턴치기(협) 12:00~14:00 영화관람	17	**3주차**
20	21	22	23	24	**4주차**
27	28	29	30	31	**5주차**

※ 협력기관 이용 프로그램은 구분이 가능하도록 프로그램 옆에 (협) 표시를 해야 합니다.
※ 이용자가 불참한 프로그램은 프로그램 옆에 (결) 표시 후 불참 사유를 작성해야 합니다.

주간활동 제공기관은 상기 기록지의 내용대로 주간활동 서비스를 제공하였음을 확인합니다.

제공기관명　　(인)

주간활동 이용자(혹은 보호자)는 상기 기록지의 내용대로 주간활동 서비스를 이용하였음을 확인합니다.

이용자(혹은 보호자)명　　(인)

○ 주간활동서비스 그룹 활동기록지

주간활동서비스 그룹 활동기록지

참여자 그룹	2인	3인	집중지원서비스 참여자 수	( )명	활동시간	( ) 시간
참여자명			서비스제공자 (제공인력)		작성일자	~

프로그램 내용	

이용자 관찰내용 및 특이사항	이용자명	관찰내용 및 특이사항	지원사항	차후 반영계획

사진자료	

(1) 작성내용

① 프로그램 내용

: 진행된 프로그램 내용을 간단하게 기재

② 이용자 관찰내용 및 특이사항

: 활동을 지원하며 파악된 이용자의 행동특성, 도전적 행동, 긍정적 변화 내용을 기재

ex) 손으로 하는 활동을 좋아한다는 것을 발견하였다.

③ 지원사항

: 관찰된 행동에 따라 지원자가 어떠한 행동적인 조치를 취하였는지에 대한 내용을 기재

ex) 손으로 하는 활동을 좋아하는 것을 관찰하여 종이접기를 해볼 수 있도록 종이접기를 알려주는 시간을 가졌다.

④ 차후 반영계획

: 관찰된 행동에 따라 다음 프로그램 운영 시, 활동에 반영할 내용을 기재

ex) 구슬 꿰기 활동, 종이접기 활동 계획, 손으로 작업할 때 칭찬해주기

⑤ 사진자료

: 진행한 활동에 대한 사진자료를 자유롭게 첨부 가능

(2) 활용방안

- 활동을 마무리한 후, 지원자는 담당 이용자에 대한 관찰 및 지원내용, 향후 반영계획을 간단히 기재함
- 주간활동서비스 그룹 활동기록지의 기록은 일단위, 주단위, 월단위 등으로 하여, 제공기관의 상황에 맞게 작성될 수 있도록 함
- 향후 이용자의 특성에 따른 지원방법 및 프로그램 계획을 논의하는 데 활용할 수 있으며, 관리자는 지원자의 지원내용에 대한 슈퍼비전 자료로 활용할 수 있음

5) 실천사례

서비스 제공 시, 강조되어야 하는 점이 있다면 무엇인가요?

대구사람장애인자립생활센터

○ 이용자가 직접 경험하고 자신의 경험을 쌓아가도록 지원하는 것이 중요합니다.

○ 주간활동의 경험이 이용자의 일상생활과 어떻게 연결되는지를 고려하면서 제공인력이 활동을 진행하도록 하고, 이러한 과정과 경험을 반복하면서 장기적으로는 주간활동과 본인의 성인기 삶에 대해 스스로 생각하고 목표를 가질 수 있도록 지원해야 합니다.

예를 들어 새로운 장소로 이동할 때 휴대폰을 이용해 길 찾는 방법, 특정활동을 하기 위해 이동 중에도 길 가다 있는 지진대피소 표지판 등 일상생활 정보에 대해 어떤 상황에서 활용할 수 있는지 설명, 동료와의 관계에서 갈등 등 발생하는 상황들에 대해 성인의 사회활동을 전제하고 고려할 부분 등을 피드백하고 스스로 갈등을 해결하는 방식에 대해 조력, 요리활동을 통해 가정 내에서 혼자 식사를 챙길 수 있도록 안내, 스스로 할 수 있는 요리 종류를 늘려가도록 하여 혼자 살아갈 때의 삶에 대해 생각하도록 안내할 수 있어야합니다.

활동 기록 시, 실무자가 생각해야 하는 유의점이나 실무자에게 필요한 현장 tip이 있다면 자유롭게 적어주세요.

용인짐아동발달센터

○ 활동기록 시, 항상 세밀한 관찰과 특이사항에 대한 기록, 그리고 이용자의 활동과 참여를 알 수 있도록 자세히 기록이 되어야 하며, 다양한 관점에서 관찰과 기록이 이루어져야 합니다. 실무자는 관찰한 내용을 상세하게 기록하는 것 외에도 이용자의 활동에 참여한 후 감정변화 등을 기록하는 것도 중요합니다. 그만큼 관찰을 통해 실무자는 파악하려는 노력을 지속적으로 해야 합니다.

4. 서비스 평가 및 반영



» 서비스 평가는 경청에서부터 시작
» 이용자와 보호자의 의견을 적극적으로 경청하는 자세

1) 개념

- 주간활동서비스 사업 수행기관은 이용자에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 서비스 평가와 소통을 통한 서비스 관리가 필요함
- 주간활동서비스에 대한 평가는 이용자의 욕구가 반영되어 주간활동서비스 제공이 이루어지고 있는가를 점검하며 서비스를 이용하는 이용자의 만족도를 파악하는 단계임
- 서비스 평가는 이용자 및 보호자의 의견을 적극적으로 경청하여 차후 활동계획을 수립, 조정하는 단계임

2) 업무절차

이용자 및 보호자 소통 진행	· 전반적인 활동에 대한 이용자 만족도 조사를 실시
▼	
내부회의 실시 및 익월 활동계획 반영	· 이용자 만족도 조사내용 및 '주간활동서비스 그룹 활동기록지' 토대로 익월 활동계획 및 지원방향 수립
▼	
이용자에게 공유	· 익월 활동 계획 및 내용을 당사자에게 공유 · 필요시 이용자의 보호자와 공유 가능

3) 주요내용과 방법

가) 이용자 및 보호자와 소통

- 주간활동서비스는 이용자 참여에 기반 한 서비스로 이용자와 보호자의 상담과 소통을 통한 의견을 경청하는 과정이 중요함
- 만족도 조사 및 상담을 통해 이용자의 변화된 욕구를 파악하는 것이 필요
- 이용자뿐만 아니라 보호자와의 주기적인 소통을 통해 이용자의 긍정적인 변화 및 적응을 확인하는 것이 필요함

(1) 이용자와 소통 (만족도 조사)

- 서비스 제공기관에서는 이용자들의 활동에 대한 만족도를 파악하고 욕구변화 등을 확인하기 위해 활동에 대한 만족도를 실시할 수 있음
- 만족도 실시는 제공기관 필요에 따라 주차별, 월별, 분기별로 진행할 수 있음 (단, 연 2회 이상은 이용자 만족도 조사를 권고함)
- 만족도 조사에는 활동에 대한 전반적인 만족도, 원하는 활동 진행 여부, 향후 희망하는 활동, 그룹 및 지원자에 대한 만족도 등에 대한 내용을 포함할 수 있음
- 이용자 만족도 조사지는 이지리드(easy-read) 형식으로 이미지와 알기 쉬운 단어로 구성하는 것이 좋음

[예시] 이용자 만족도 조사 질문

○ 이번 달 활동은 만족스러웠나요?
○ 내가 하고 싶은 활동이 계획에 포함되었나요?
○ 어떤 활동이 가장 좋았나요?
○ 함께하는 동료와 그룹이 만족스럽나요?
○ 앞으로 하고 싶은 활동은 무엇인가요?

[참고자료] 이용자모니터링 조사지

2. 내가 한 활동에 대해 말해주세요

• 오늘 내가 한 활동은 무엇인가요?

발달장애인 당사자의 이해를 돕기 위해 이용자가 참여하고 있는
여러 활동사진을 보아주면서 만족도 조사를 실시합니다.
아래의 "활동"은 이용자의 이해 정도에 따라 주간활동 또는 방과후 활동 자체를
의미할 수도 있고, 만족도 조사 직전에 진행한 특정 활동을 의미할 수도 있습니다.

• 오늘 내가 한 활동이 어땠는지 답해주세요.
뭐라고 답할지 모르겠다면 표시하지 마세요.

모든 그림은 예시입니다.



1	활동을 하는 것이 즐거웠나요?	네	보통이요	아니요



2	내가 하고 싶었던 활동이었나요?	네	보통이요	아니요

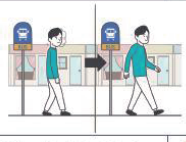
모든 그림은 예시입니다.



3	다른 사람과 함께 활동 할 수 있어서 좋았나요?	네	보통이요	아니요



4	활동을 지금보다 더 많이 하고 싶은가요?	네	보통이요	아니요



5	활동을 하면서 우리 동네가 더 익숙해졌나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



6	활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요?	네	보통이요	아니요



7	활동을 하기 싫었던 적이 있나요?	네	보통이요	아니요



8	앞으로도 활동을 계속 하고 싶나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



9	활동을 하고나서 전보다 나에게 더 좋아진 것이 있나요?	네	보통이요	아니요

'네' 로 답한 사람만
이제에 이어서 답해주세요.

활동을 하고 나서 좋아진 것을 모두 골라 V표시 해주세요.

9-1 ☐  기분 좋을 때가 많아졌다.	9-2 ☐  친구가 생겼다.
9-3 ☐  몸이 더 건강해졌다.	9-4 ☐  하고 싶은 말을 더 잘 할 수 있게 되었다.
9-5 ☐  가족들과 사이가 더 좋아졌다.	그밖에 더 좋아진 것이 있다면 여기에 적어주세요.

출처: 중앙장애아동·발달장애인지원센터

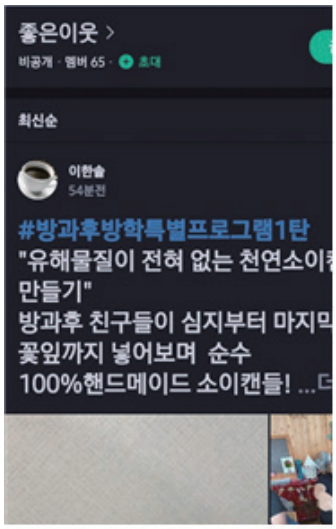
(2) 보호자와 소통

- 서비스 평가 시, 이용자의 의견을 파악하는 것과 더불어 보호자의 주간활동서비스에 대한 만족도 및 욕구를 파악하는 것도 중요함
- 특히, 중증 이용자의 경우는 의사표현에 제한이 있기 때문에 보호자와의 소통을 통하여서, 이용자의 활동에 대한 만족도 및 욕구변화 등을 파악하는 데 노력이 필요함
- 이용자의 활동모습, 서비스 지원 내용, 특이사항에 대한 내용을 주기적으로 보호자와 소통 및 공유 필요
- 온라인 매체를 활용한 소통 외 직접적인 상담을 통해 이용자의 상황 전달 및 보호자 의견청취를 진행할 수 있음

○ 활동내용 공유

- 홈페이지, BAND, 카카오채널, SNS를 활용하여 수시로 이용자 및 보호자와 소통
- 중요한 사항에 대해서는 직접 통화하고 설명하는 것이 필요함
- 코로나19와 같은 특수상황이 아니라면 연 1회는 간담회를 활용하면 좋은 소통의 기회가 될 수 있음

[실천사례 1] "좋은이웃"

홈페이지	BAND
	

사진출처: 좋은이 웃

[실천사례 2] “해바라기사회서비스센터”

○ “저희 기관의 경우는 전화, 블로그, 해바라기사회서비스채널(카카오채널)을 통해 이용자분들의 하루 일과를 알림장으로 보호자에게 보내드리며 보호자 분들과 소통을 하고 있습니다. 특히, ‘카카오채널’알림장으로 바뀌면서 보호자분들과 쉽게 소통할 수 있어 반응이 좋았습니다. ‘카카오채널’은 보호자분들과 편하게 1:1로 대화를 할 수 있으며, 기존의 알림장보다는 시간이 단축되어 보호자분들과 원활한 소통을 할 수 있게 되었습니다.

○ 보호자 만족도 조사

- 서비스 제공기관에서는 이용자 부모님의 주간활동서비스 만족도 및 욕구를 파악하기 위해 만족도 조사를 실시할 수 있음

[예시] 보호자 만족도 조사 질문

○ 이용자가 활동에 참여하여 즐거웠다고 했던 활동은 무엇인가요?
○ 이용자가 활동에 참여하여 즐겁지 않다고 했던 활동은 무엇인가요?
○ 이용자 또는 보호자가 희망하는 활동이 있다면 무엇인가요?
○ 기타 요구사항 및 개선할 점이 있다면 무엇인가요?

나) 활동계획에 반영

- 이용자 및 보호자의 파악된 욕구를 바탕으로 차후 활동계획 수립에 반영하도록 함
- 새로 파악된 욕구 및 반영계획을 ‘이용자 욕구 사정지’에 정기적으로 내용을 업데이트하여 기록가능
- ‘이용자 욕구 사정지’를 기반으로 익월 활동계획서 작성
- 변경된 활동계획서를 이용자 및 보호자에게 공유하여 반영사항을 알리도록 함

4) 실천사례

서비스 제공 시, 실무자가 생각해야 하는 유의점이나 실무자에게 필요한 현장 Tip이 있나요?

안산제일꿈터

○ 이용자의 보호자와 소통을 할 때에는 많은 배려가 필요합니다. 많이 들어주고 어떤 생각을 하고 있는지, 어떤 욕구를 가지고 있는지 파악해야 합니다. 그리고 불편한 사항이나 제안에 대해서도 적극적으로 경청하고 반영하도록 노력합니다.

좋은이웃

○ 보호자는 그룹을 담당하는 실무자와 소통을 가장 좋아합니다. 따라서 번거로울지라도 band에 올리는 댓글에 대한 답변을 간단하게라도 올려주면 만족해하십니다. 서비스 평가를 위해 보호자와 이용자가 만족하는지를 제대로 듣고 파악하는 것이 가장 중요하며, 서류적인 것도 필요하지만 직접 소통이 가장 필요하다고 생각합니다.

서비스 평가와 이용자(보호자)와 소통 시, 강조되어야 하는 점이 있나요?

대구사람장애인자립생활센터

○ 정기적인 만족도조사 또는 설문조사를 실시하고 있지만 서비스의 평가는 이용자의 프로그램 참여 과정에서 일상적으로 표현되는 경우가 많습니다. 일상적으로 표현되는 이용자의 의견을 경청하고 고충에 대한 내용을 기록하며 상담, 조정, 지원 등을 통해 해결방안을 모색하는 것이 중요합니다.

Ⅰ. 도전적 행동은 왜 일어날까요?
Ⅱ. 효과적인 행동지원 절차: 긍정적 행동지원(PBS)
Ⅲ. 사례별 행동지원 적용 및 대처 방안

제3장

이용자의 도전적 행동 지원 실천 가이드

제3장 이용자의 도전적 행동 지원 실천 가이드

I 도전적 행동은 왜 일어날까요?

1. 도전적 행동이란

1) 도전적 행동(challenging behavior)의 개념

- 도전적 행동은 기존 문제행동(problem behavior), 행동장애(behavior disorder), 이상행동(abnormal behavior), 일탈행동(aberrant behavior), 역기능적 행동(dysfunctional behavior), 부적응행동(maladaptive behavior) 등으로 일컬어졌던 행동들을 표현하는 대체용어로 최근 활용되고 있음(김미옥, 박광옥, 이현주, 곽혜민, 김제린, 김민진, 정준영, 강세진, 2020)
- '도전'이란 전문가의 권위에 도전한다는 의미가 아닌, 돌봄 종사자와 전문가들이 장애인의 행동이 발생하는 원인과 그 의미를 이해하기 위해 필요한 방법과 이에 대응하기 위한 방법을 창의적으로 찾는 과정을 의미함
- 다시 말해, 장애인에게 해가 되는 행동의 원인과 의미를 찾아 이와 동일한 기능을 할 수 있는 새로운 행동을 지도하여 해가 되는 행동의 발생을 감소시키고, 나아가 장애인이 보다 나은 삶을 누릴 수 있도록 지원해야 하므로, 이러한 일련의 과정 자체가 지원자에게는 해결해야하는 도전적인 과제가 된다는 것을 의미함
- 아울러 이용자의 행동적인 문제를 개인이 가진 장애의 특성으로 여기고 그 개인의 문제로 바라보는 것이 아니라 개인에게 필요한 서비스나 지원이 부족하여 나타난 결과로 생각해야 함
- "어떻게 하면 이런 행동을 하지 않게/멈추게 할 수 있을까?"라고 생각하기보다 "왜 이런 행동을 하게 되는 것일까?" 또는 "뭐가 부족한 것일까?"와 같은 질문을 먼저 떠올리면서 그 행동을 바라보고 이해하려고 노력하는 것이 중요함

- 지원자로서 의미 있는, 필요한 지원을 하기 위해서는 도전적 행동을 보이는 이용자를 비난하지 않고, 그를 둘러싼 다양한 환경의 변화를 통해서 도전적 행동의 감소를 이끌어낼 수 있음을 생각하고 이러한 변화를 만들어가기 위해 노력해야함

2) 이용자가 보이는 도전적 행동의 의미

- 발달장애인은 일반적으로 의사소통이 제한되는 경우가 많기 때문에, 지원자는 이용자가 보이는 도전적 행동의 의미를 추측하여 지원하게 됨
- 발달장애인이 보이는 도전적 행동은 상황과 맥락에 따라 다음과 같은 다양한 의미를 가질 수 있음

- **원하는 것을 얻고자 함**: 원하는 것, 예를 들어 다른 사람의 관심을 받고 싶거나 정해진 활동시간이 종료 되었음에도 계속해서 그 활동을 하고 싶을 때 도전적 행동이 일어날 수 있음
- **개인의 상태에 대해 주의를 끌기 위함**: 몸이 불편하거나 도움이 필요한 상황 등과 같이 자신의 상태에 대해 주의를 끌기 위하여 도전적 행동을 보일 수 있음
- **통제되는 것에 대한 불만을 표출함**: 정해진 규칙과 계획에 따라 자신의 행동과 환경이 변화되어야하는 것에 대해 받아들이기 어려울 때 이를 도전적 행동으로 표현할 수 있음
- **의사결정 및 선택을 표현하기 위함**: 주어진 상황에서 자신의 의사를 표현하거나 결정하는 과정에서의 전달 수단으로 도전적 행동을 사용할 수 있음
- **발달장애인 당사자 입장에서의 문제 해결방법임**: 문제 상황에 직면했을 때 적절하게 대응하거나 대처할 수 있는 방법 또는 기술이 부족하여 보이는 행동이 도전적 행동으로 나타날 수 있음

- 이용자가 보이는 도전적 행동의 '의미'를 올바르게 파악할 때 효과적인 행동지원이 가능하며 도전적 행동의 형태가 유사하다고 할지라도 그 행동의 의미는 이용자마다 다를 수 있으므로 개별적으로 확인하고 이해하는 것이 필요함
- 도전적 행동의 의미를 파악할 수 있는 방법은 '긍정적 행동지원의 실행 절차'에서 자세히 설명할 예정임

3) 지원자에게 도전적 행동의 의미[8)]

- 앞서 설명한 것처럼, '도전'이라는 의미는 지원자가 이용자의 행동의 의미를 파악하고 효율적으로 지원하기 위하여 많은 노력을 기울이고 찾아가는 과정 자체가 지원자로 하여금 '도전'적 과제가 된다는 것을 의미함
- 정리하자면, 이용자를 지원하기 위하여 필요한 다음의 세 가지 질문에 대해 답을 찾는 과정이 지원자에게 '도전'적 과제가 되는 것임

- 이용자가 왜 그러한 행동을 하는지 그 이유에 대하여 알고 있는가?
- 이용자가 하는 행동이나 말이 실제로 어떤 의미를 전달하기 위한 것인지 알고 있는가?
- 이용자가 그러한 행동을 하지 않도록 지원하거나 개선 시킬 수 있는 방법을 알고 있는가?

- 그럼 지금부터 제시한 세 가지 질문에 대한 답을 찾기 위하여 가져야 하는 관점과 방법에 대하여 알아보고자 함

8) 김미옥, 김고은, 정민아, 김보람. (2017). 『발달장애인 도전적 행동 지원을 위한 교육과정 및 교재개발 연구』. 경기도장애인복지종합지원센터 누림. 참고

2. 행동발생의 네 가지 원리를 통해 도전적 행동 바라보기

- 도전적 행동을 지원하기 위한 방법을 배우기에 앞서 '행동'에 대해 먼저 이해하는 것이 중요함
- 행동이라는 것은 단순하지 않으며 다음의 네 가지 원리를 통하여 행동을 바라보는 우리의 관점을 새롭게 가지는 것이 도전적 행동을 지원하는 첫 걸음이 될 것임
- 또한 이러한 원리는 비단 도전적 행동에만 적용되는 원리가 아니므로 각자의 행동을 떠올리며 연결지어보면 보다 빠르게 이해할 수 있을 듯함

» 행동은 특정 법칙에 따라 발생한다.
» 모든 행동은 기능을 지닌다.
» 행동은 행동이 발생하는 상황의 영향을 받는다.
» 행동은 환경의 영향을 받는다.

1) 행동은 법칙에 따라 발생한다

- 행동은 일반적으로 법칙에 따라 발생하므로 행동이 발생하는 이유와 행동에 영향 미치는 요소들을 파악하는 것이 가능함
- 법칙은 아래와 같이 크게 3가지로 나뉠 수 있음

- **정적 강화의 원리**: 행동 직후 행동에 대한 결과로 자신이 원하는, 좋아하는 보상이 주어지게 되어 그 행동 발생률이 높아지게 되는 것임 → 예) 다른 사람들로부터 칭찬이나 관심 받는 것을 좋아하는 A가 프로그램실에 들어오면서 인사를 했는데 바로 칭찬과 관심이 제공되면 앞으로 인사를 하게 될 확률이 높아지게 되는 것임
- **부적 강화의 원리**: 행동 직후 행동에 대한 결과로 자신이 원하지 않는, 싫어하는 것이 제거되어 그 행동 발생률이 높아지게 되는 것임 → 예) 늦게 귀가하여 부모의 잔소리를 듣던 B가 우연히 일찍 귀가하여 싫어하는 잔소리를 듣지 않게 되면 앞으로 일찍 귀가하게 될 확률이 높아지게 되는 것임
- **자극조절의 원리**: 특정 행동에 대해 정적 강화 또는 부적 강화가 반복적으로 제시되면 결국 그 강화(행동 후에 주어지는 결과)로 인해 행동이 통제, 조절되는 것임 → 예) A가 칭찬을 받기 위해 인사를 잘 하게 되고, B가 잔소리를 듣지 않기 위해 일찍 귀가하게 되면서 행동을 조절하게 되는 것임

- 이러한 법칙을 표로 요약하면 다음과 같음

<행동 발생 법칙>

법칙	설명	예시
정적 강화의 원리	· 행동 발생 직후 강화 제공(유쾌한 사건) 시 행동의 미래 발생률 증가	· 칭찬, 자유놀이 등 특별한 기회 제공, 긍정적 표현의 메모, 좋아하는 놀이 시설 이용하기 등
부적 강화의 원리	· 행동 발생 시 싫어하는 자극이 제거되어 행동의 미래 발생률 증가	· 부모의 잔소리 제거
자극조절의 원리	· 특정 행동 발생 시 정적 또는 부적인 강화가 반복해서 제시되면서 특정 자극과 연계될 때 그 자극이 행동에 대한 통제력을 지니게 되는 원리임	

– 이와 같은 맥락에서 도전적 행동을 이해하자면, 도전적 행동 또한 이러한 법칙에 의해 학습된 반응으로, 도전적 행동에 대해 잘못 강화 받거나(예. 소리를 크게 지르자 원하는 핸드폰을 얻게 됨) 적절한 행동에 대해 강화를 받지 못하여(예. 자리에 앉아 잘 참여하였으나 칭찬을 받지 못함) 도전적 행동이 강화, 유지되었다고 볼 수 있음

– 관련하여 지원자는 이용자의 행동에 긍정적인 영향을 미치기 위해서 다음과 같은 사항을 유의하여야 함

- 이용자의 행동에 대해 일관성 있게 반응해야 함
- 이용자의 능력 수준에 맞게 기대하고 요구해야 함(예. 모든 이용자에게 정해진 활동 시간 내내 100% 참여하는 것을 요구해서는 안 됨)
- 같은 장애 유형이라 할지라도 이용자의 특성이 모두 다르므로 이용자의 개별성을 이해하고 지원해야 함
- 이용자가 관찰할 수 있는 바람직한 모델을 제시해주어야 함

2) 행동은 기능을 지닌다

- 모든 행동은 그 행동을 하는 이유, 즉 기능이 있으며, 최근 이러한 원리를 토대로 도전적 행동을 바라보기 시작함
- 이에 도전적 행동을 행동 문제 그 자체로 인식하기보다는 나름대로의 목적을 지닌 기능적인 행동으로 인식하게 됨
- 도전적 행동은 목적 없이 행해지는 부적응적인 행동이 아니라 동일한 목적을 성취할 수 있는 더 좋은 방법을 알지 못하여 나타나는 기능적인 행동이라고 볼 수 있음
- 도전적 행동의 기능에 대해서는 학자마다 다양하게 구분하고 있으며, 본 장에서는 다음과 같이 Bambara와 Kern(2008)이 제시한 문제행동이 지니는 다섯 가지 보편적인 기능으로 도전적 행동의 기능을 살펴보고자 함

<문제행동이 지니는 다섯 가지 보편적인 기능>

기능		내용
의사소통적 기능	관심 얻기	· 다른 사람의 관심을 얻으려는 목적의 행동 예) 자신을 바라보게 하거나 말 걸어주기를 원함
	과제나 자극 회피하기	· 특정 사람이나 활동 등을 피하기 위한 목적의 행동 예) 주어진 과제를 회피하거나 거부하고자 함
	원하는 물건/활동 얻기	· 원하는 것을 얻기 위한 목적의 행동 예) 특정 음식, 물건, 활동을 얻고자 함
감각적 기능	자기조절하기	· 자신의 에너지(각성) 수준을 조절하기 위한 목적의 행동(상동행동 또는 자기자극 행동) 예) 손 흔들기, 손가락 두들기기, 물건 돌리기 등
	놀이 또는 오락	· 단순히 하고 싶어서 하는 행동으로 특히 다른 할 일이 없는 경우에 나타남 예) 반복적인 돌리기, 던지기(자기조절 행동과는 달리 행동에 완전히 몰입되어 다른 활동이나 과제에 집중할 수 없게 만듦)

- 도전적 행동은 일반적으로 관심 얻기, 과제나 자극 회피하기, 원하는 물건/활동 얻기, 자기조절하기, 단순 놀이 또는 오락의 다섯 가지 기능을 지님

- **관심 얻기**: 다른 사람의 관심을 얻기 위하여 도전적 행동을 하게 됨 → 예) 계속 크게 소리 질러 지원자의 관심(바라보기, 소리 지르지 말라고 이야기하기 등)을 얻고자 함
- **과제나 자극 회피하기**: 특정 사람이나 활동을 피하기 위하여 도전적 행동을 함 → 예) 선호하지 않는 미술 활동을 회피하고자 활동 시작 전 자신의 머리를 때림
- **원하는 물건/활동 얻기**: 원하는 물건을 얻거나 원하는 활동을 하고 싶을 때 도전적 행동을 함 → 예) 다음 활동을 위해 듣고 있던 음악이 중단되었을 때 그 음악을 더 듣고 싶어서 옆에 있던 의자를 던짐
- **자기조절하기**: 소음, 빛, 온도 등 주변 환경으로부터 자신의 에너지 수준을 조절하기 위하여 도전적 행동을 함 → 예) 청각이 예민한 경우 소음으로 인한 고통을 조절하기 위하여 제자리에서 계속 뜀
- **놀이 또는 오락**: 주어진 시간동안 참여할 활동이 없어 무료하거나 단순히 재미로 도전적 행동을 하기도 함 → 예) 아무 자극이 없는 환경에서 계속 종이를 찢음

- 이러한 다섯 가지 기능은 크기 의사소통적 기능과 감각적 기능으로 나눌 수 있으며 도전적 행동은 이러한 기능에 기반하여 지원하기 때문에 이용자가 보이는 행동의 기능이 무엇인지 파악하는 것이 매우 중요함
- 기능을 파악하기 위해서는 이용자 관찰, 관련자 면담, 직접 관찰, 체크리스트 등의 방법을 사용하며 자세한 방법은 추후에 설명할 예정임

3) 행동은 상황의 영향을 받는다

- 행동은 그 행동이 발생하는 환경적 상황의 영향을 받음
- 이는 생리학적인 상태(예. 고통, 배고픔, 두려움, 피로)와 주변의 자극에 의한 모든 경험(예. 시각적, 청각적 경험)을 포함하며 이러한 환경적 상황과의 복잡한 상호작용에 의해 인간의 행동이 통제됨
- 도전적 행동을 지원하기 위해서는 다음과 같은 행동 발생 상황에 대해 이해해야 하며, 이는 후반부에서 행동지원 방법으로 다루게 될 '긍정적 행동지원' 실행 과정에서도 중요한 부분임
- 행동에 영향을 미치는 상황은 크게 선행사건, 배경사건, 후속결과로 나뉘며 각 상황에 대한 설명과 예시는 다음과 같음

<행동 발생 상황의 정의 및 예시>

행동 발생 상황	정의	예
선행사건 (antecedents)	· 행동이 발생하기 직전에 나타나는 환경적인 사건, 행동 발생에 직접적인 영향 미치는 자극	· 활동과 관련된 요구나 사회적 관심 결여, 좋아하는 물건 제거
배경사건 (setting event)	· 행동 발생에 직접적인 영향을 미치기보다는 행동 발생 가능성을 높이는 사건, 상태, 자극	· 피로감, 질병, 사회적 상호작용의 어려움, 약물 부작용
후속결과 (consequence)	· 행동 발생 직후에 주어지는 환경적인 사건, 행동에 대한 기능부여 및 유지에 기여	· 관심 제공, 과제 회피, 원하는 물건 얻기, 자기조절, 즐거움

- 위의 개념을 예시를 통해 시간 순서로 정리하면 다음과 같으며 일반적으로 배경사건과 선행사건을 A, 행동을 B, 후속결과를 C로 표시하여 'ABC 분석'이라고 하며 이는 행동의 기능을 파악하기 위한 기본이 됨[9)]

9) 도전적 행동의 기능, 의미, 이유를 파악하기 위하여 사용하는 방법 중 하나가 ABC 분석이며 긍정적 행동지원 실행 절차에서 보다 자세히 설명할 예정임

<ABC 분석>

	A		B	C
구분	배경사건	선행사건	행동	후속결과
	도전적 행동의 발생 빈도를 높여주는 간접적인 사건	도전적 행동 발생에 직접적인 영향을 주는 사건	도전적 행동 발생	행동을 통해 이용자가 얻게 되는 결과 (행동의 기능)
예시	환절기로 피부염이 심해져 전날 제대로 잠을 못 자고 주간활동서비스에 참여함	다음 활동을 위해 이용자가 좋아하는 스마트 폰을 그만하게 하고 가져감	갑자기 벽에 머리를 박기 시작했고 제지했음에도 행동을 멈추지 않음	스마트 폰을 이용자에게 다시 돌려줌, 머리를 박는 행동이 중단됨
해석	잠을 잘 못자 컨디션이 좋지 않음	좋아하는 활동을 종료하게 됨	도전적 행동 발생함	원하는 결과 얻음 (도전적 행동의 기능: 원하는 것 얻기)
결과	앞으로 이용자는 원하는 것을 얻고자 할 때 도전적 행동(벽에 머리 박기)을 보일 가능성이 높아짐			

- 이와 같은 경험을 해 본 지원자가 많을 것으로 생각되며 이런 경우 어떻게 지도하면 좋을지는 '긍정적 행동지원' 진행 과정에서 함께 다뤄볼 예정임
- 결과적으로 행동은 그 행동이 발생하는 전후 상황과 관련되므로 도전적 행동 그 자체뿐 아니라 배경사건과 선행사건, 후속결과를 함께 고려해야 함을 기억하는 것이 중요함

4) 행동은 환경의 영향을 받는다

- 앞서 살펴본 것처럼 행동은 상황의 영향을 받지만 또한 환경의 영향을 받기도 함
- 여기서 환경이란, 장소의 물리적인 구조, 이동 반경, 프로그램의 질, 프로그램을 운영하는 사람 등이 모두 포함되며 이러한 환경적 요소 또한 도전적 행동의 정도나 발생 빈도에 영향을 미침
- 특별히 자폐성 장애의 경우 장애의 특성상 예측 가능한 일과와 환경, 정돈된 구조 등에서 안정감을 얻게 되는데 이러한 환경이 마련되지 않을 경우 도전적 행동을 보이게 되는 또 하나의 원인으로 작용할 수 있게 됨
- 그러므로 예측 가능한 일과, 예를 들어 시간별 일정과 순서 등을 명확히 전달하고 불가피하게 변경될 경우 사전에 안내하는 것이 중요하다고 볼 수 있음
- 또한 프로그램의 질 또한 도전적 행동에 영향을 주는 주요 환경이므로 이용자가 참여하고 있는 서비스의 질 또한 점검해보는 것도 중요함
- 지금까지 행동 발생의 네 가지 원리에 대하여 살펴보았으며 이러한 행동 발생의 기본 원리를 토대로 도전적 행동 지원에 가장 효과적인 지원 절차로 알려진 '긍정적 행동지원'에 대하여 살펴보겠음

II 효과적인 행동지원 절차: 긍정적 행동지원(PBS)[10)]

- 긍정적 행동지원은 2000년대 초반 우리나라에 도입되어, 주로 심각한 도전적 행동을 보이는 학생을 대상으로 학교차원에서 적용되었으며 그 효과가 증명되면서 복지관 등을 이용하거나 거주시설에서 생활하는 성인 장애인들에게도 확대 적용됨
- 긍정적 행동지원은 도전적 행동을 보이는 장애인이 왜 그러한 행동을 하는지에 대해 다각적인 관점으로 이해하고, 파악된 행동의 기능(목적)을 토대로 도전적 행동 발생 예방 차원에서 환경을 재구성하거나 필요한 기술을 지도하며 도전적 행동에 대한 올바른 대처방법을 안내하는 일련의 절차를 안내해 줌
- 본 가이드북에서는 이와 같은 긍정적 행동지원의 개념과 실행 절차를 토대로 도전적 행동 지원 방안을 설명하고자 함

1. 긍정적 행동지원이란

1) 긍정적 행동지원의 도입 배경

- 1970년대 이전까지 도전적 행동을 보이는 장애인들은 지역사회에서 분리되어 기관이나 시설 등에 분리 배치되어 행동지도를 받았음
- 그러던 중, 1980년대로 접어들면서 그간 진행되었던 전통적인 행동 지도 방법에 대해 다음과 같은 비판이 제기되기 시작하였음

- 체벌 중심으로 지도하며 성과가 장기적으로 유지되지 않음
- 도전적 행동의 기능, 발생 이유, 환경적인 영향을 전혀 고려하지 않고 동일한 유형의 행동에 동일한 지도 방법을 사용함
- 눈 가리기, 자극적인 맛이나 냄새, 전기쇼크 등의 비윤리적인 방법을 사용해 옴

- 이에 1980년대 후반, 인간 중심의 가치를 반영하고 사회적으로 인정되는 성과를 강조하는 행동지원에 관심을 가지게 되었으며 이러한 흐름을 통해 '긍정적 행동지원'의 개념이 대두됨

10) Bambara, L. M., & Kern, L. 2008. 장애학생을 위한 개별화 행동지원: 긍정적 행동지원의 계획 및 실행[Individualized supports for students with problem behaviors: Designing positive behavior plans]. (이소현, 박지연, 박현옥, 윤선아 공역.). 서울: 학지사. (원저 2005 출판) 참고

2) 긍정적 행동지원(positive behavior support: PBS)의 개념

(1) 정의 및 개념

– 긍정적 행동지원에 대한 정의는 학자마다 다르지만 대표적인 정의를 중심으로 긍정적 행동지원의 개념을 정리하면 다음과 같음

- 도전적 행동을 하는 이유를 파악하기 위한 기능평가를 통해 장애인의 행동과 장애인을 둘러싼 환경의 여러 측면 간 관계를 이해하고, 이를 토대로 개별화된 행동 지원방법을 계획하고 실행하는 과정임
- 도전적 행동의 감소뿐 아니라 장애인의 삶 전체에 관심을 가짐
- 효과적인 환경 구성, 적절한 교육을 통해 도전적 행동의 예방 및 지도에 초점을 둔 지원으로, 팀의 협력과 문제해결과정을 강조함
- 도전적 행동 자체에 초점을 두기보다는 도전적 행동을 대체할 수 있는 행동을 지도하여 긍정적인 관계를 형성하고 지역사회에 성공적으로 참여하는 것을 지원함

(2) 특징

– 긍정적 행동지원에 참여하는 장애인 당사자와 가족, 기타 관련인 모두의 포괄적 삶의 양식변화와 삶의 질 향상에 관심을 둠

– 장애인이 생활하는 실제 환경의 특성을 고려하여 행동지원 방법을 계획함

– 전문가 주도가 아닌, 부모, 형제, 치료사, 서비스 지원자 등 장애인의 주변인들이 적극적으로 도전적 행동의 진단과 중재에 참여함

– 주변인들이 쉽게 적용 가능하고 거부감이 들지 않는 지도 전략을 사용함

– 장애인의 긍정적 행동을 촉진하고 도전적 행동이 필요하지 않게 만드는 환경을 조성하고자 노력함

– 도전적 행동이 나타나지 않는 시기 또한 중요하게 생각하며, 도전적 행동과 같은 기능을 가질 수 있는 적절한 대체행동을 지도하여 도전적 행동을 사전에 예방하는 데 중점을 둠

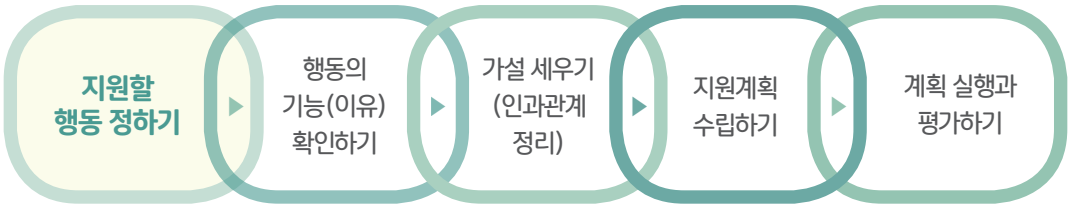
2. 긍정적 행동지원의 실행 절차

- 본 장에서는 Bambara와 Kern(2008)이 제시한 긍정적 행동지원의 다섯 단계 실행절차를 토대로 현장에서 지원자들이 적용하기에 보다 수월하도록 저자가 재구성하여 제시하고자 함
- 긍정적 행동지원의 실행 절차는 다음과 같이 5단계로 진행되며, 지금부터 각 단계에 대한 세부내용에 대해 살펴보고자 함

<긍정적 행동지원 5단계 실행 절차>

단계	주요 내용	설명
1	지원할 행동 정하기	· 이용자가 보이는 여러 가지 도전적 행동 중 지원이 가장 시급한 행동을 결정하고 그 행동에 대해 하나의 문장으로 정리함
2	행동의 기능(이유) 확인하기	· 다양한 정보 수집을 통해 도전적 행동이 왜 일어나는지에 대해 기능(이유)에 대하여 파악함
3	가설 세우기(인과관계 정리)	· 이용자의 행동과 관련하여 파악된 정보를 하나의 문장, 즉 가설로 완성함
4	지원계획 수립하기	· 3단계의 가설에 따라 배경사건, 선행사건, 행동, 후속결과에 대한 지원계획을 수립함
5	계획 실행하고 평가하기	· 지원계획을 실행하면서 이용자의 행동에 변화가 있는지 지속적으로 점검하고 평가함

1) 지원할 행동 정하기



첫 번째 단계의 목표는 이용자가 보이는 도전적 행동 중 지원이
가장 시급히 요구되는 행동을 결정하는 것임

- 이용자는 하나 또는 그 이상의 도전적 행동을 보일 수 있으며 각 행동의 기능(이유)이 모두 다를 수 있음
- 그러므로 이 단계에서 지원자는 이용자의 행동 중 가장 우선적으로 지원이 필요한 행동이 무엇인지 결정하는 것이 필요함
- 도전적 행동은 크게 파괴행동, 방해행동, 분산행동으로 구분되며, 일반적으로 다음과 같은 기준으로 도전적 행동에 대한 지원 우선순위를 결정함

<도전적 행동의 지원 우선순위>

순위	행동유형	설명 및 예시
1	파괴행동	· 주위 사람이나 자신의 건강이나 생명을 해칠 수 있는 행동 · 예: 자신의 뜻대로 되지 않을 때 바닥에 머리 박기, 기분에 상관없이 갑자기 옆 사람 물기
2	방해행동	· 집, 지역사회에서의 일상생활 참여를 방해하고, 프로그램 참여 중 뛰어다니는 등 참여를 방해하는 행동 · 예: 활동에 참여하지 않고 소리 지르며 울기, 활동 중에 갖고 싶거나 하고 싶은 활동을 무조건 꺼내서 들기
3	분산행동	· 귀찮은 행동이지만 해가 되지 않는 행동 · 일반적으로 이러한 행동들에 대해서는 중재 계획을 하지 않으나 사회적, 의사소통적, 자기조절 행동에 대한 대체행동 지도 · 예: 손 흔들기, 몸 흔들기

- 가장 시급하게 지원이 필요한 도전적 행동을 결정한 후에는 그 행동에 대해 누가, 무엇을, 어떻게 하는지에 대한 정확하게 나타낼 수 있도록 하나의 문장으로 표현함

  예 : 이용자 A씨는 주간활동 참여 중 벽에 머리를 박는 행동이 종종 나타나는데 한 번 시작하면 5분 이상 지속된다.

- 지원할 도전적 행동에 대하여 정확하게 표현하는 것은 이후 단계를 실행하는 데 초점을 명확히 하기 위함이므로 중요함

2) 행동의 기능(이유) 확인하기



두 번째 단계의 목표는 이용자가 보이는 도전적 행동의 기능, 즉
도전적 행동의 목적과 이유에 대해 확인하는 것임

- 앞서 4가지 행동의 원리에서 '모든 행동은 기능을 지닌다'는 것을 설명한 바 있듯이, 이용자가 도전적 행동을 하는 데는 이유가 있음
- 물론 이용자가 그 행동의 이유를 지원자에게 설명해주면 좋겠지만 대부분의 경우 자신의 행동에 대해 설명하는 것이 어려우며 대화를 통해 확인하는 것도 쉽지 않으므로 많은 정보 수집, 행동이 나타나는 상황적 맥락을 통해 유추해야만 함
- 긍정적 행동지원에서는 이 단계를 기능평가(functional assessment) 또는 기능적 행동평가(functional behavioral assessment)라고 함
- 이는 이용자가 보이는 도전적 행동이 갖는 기능이나 동기를 판별하는 종합적인 과정으로, 도전적 행동을 변화시키기 위한 계획을 수립하기 전, 왜 이러한 행동이 발생하는지에 대한 이유를 분석하는 과정임
- 지원자는 이 단계에서 이용자의 도전적 행동의 기능(이유)와 그 행동을 지속적으로 유지시키는 환경적인 상황을 정확하게 파악하기 위하여 다양한 정보를 수집해야 함

<정보수집 방법>

– 일반적으로 도전적 행동의 기능을 파악하기 위하여 수집해야 하는 정보와 방법은 다음과 같음

구분	정보 유형	수집 방법
개괄적 정보	· 도전적 행동이 지속되어 온 기간 · 이전 지원 방법과 결과 · 이용자의 강점(잘하는 것)과 선호도 (좋아하는 것) · 현재 수행 능력(언어로 의사표현하기, 타인의 말 이해하기, 글 읽고 쓰기 등)	· 가족 또는 활동지원인 등 이용자를 잘 알고 있는 사람들을 통해 관련 정보 파악
구체적 정보	· 배경사건, 선행사건, 후속결과	· 동기사정척도, ABC 분석 등을 통해 관련 정보 파악

– 개괄적 정보는 이용자의 도전적 행동과 관련되어 지속되어 온 기간과 이전에 지원했던 방법, 이용자의 강점과 선호도 등이며 이와 같은 정보는 행동지원 계획과 실행 시 도움이 되지만 지원자가 가족 또는 활동지원인 등을 통해서 확인할 수 있으므로 가능한 범위 안에서 파악하도록 함

– 구체적 정보인 배경사건, 선행사건, 후속결과는 앞서 설명한 바 있으며, 행동지원계획을 수립하는 데 매우 중요한 요소이므로 반드시 파악해야 함

– 구체적 정보를 파악하기 위해서는 관찰, 면담, 체크리스트 활용 등의 다양한 방법을 활용할 수 있으며 가장 대표적으로 사용되는 동기사정척도(MAS)와 ABC 분석에 대하여 설명하고자 함

동기사정척도(Motivation Assessment Scale; MAS)

- 목적: 도전적 행동의 기능과 동기를 파악하기 위함
- 구성: 총 16문항으로 구성, 점(전혀 아님)~6점(항상 그러함)'으로 각 문항 평가
- 척도 사용방법
  ① 이용자의 도전적 행동에 대해 빈 칸에 구체적으로 기술
  ② 그 행동을 생각하면서 16가지 문항에 대해 각 문항마다 빈 칸에 점수 기입(0~6점)
  ③ 16가지 문항에 대해 모두 답한 후, 세로로 점수 합산
  ④ 세로로 합산한 점수 중 가장 높은 점수가 도전적 행동의 기능이 되며, 결과는 다음 기준으로 해석함

구분	결과: 도전적 행동 기능
첫 번째 세로줄의 총합이 가장 높은 경우	감각추구(자기조절)
두 번째 세로줄의 총합이 가장 높은 경우	회피(과제나 자극 회피)
세 번째 세로줄의 총합이 가장 높은 경우	관심 얻기
네 번째 세로줄의 총합이 가장 높은 경우	획득(원하는 물건/활동 얻기)

- 주의점: 동기사정척도의 결과로만 도전적 행동의 기능을 파악하기는 어려우므로 다양한 정보수집 중 하나의 방법으로만 활용해야함

ABC(Antecedent–Behavior–Consequence) 분석

- 목적: 도전적 행동의 기능과 동기를 파악하기 위함
- 구성: 도전적 행동과 행동 전후에 나타나는 상황을 기록함으로써 선행사건, 후속결과와 관련된 행동 발생 정보를 보다 체계적으로 수집함
- 사용방법
  ① 관찰 대상, 날짜, 장소, 관찰자, 관찰하려는 도전적 행동에 대해 기재함
  ② 도전적 행동발생 시 시간과 선행사건, 발생한 행동, 후속결과에 대한 정보를 자세하게 관찰하여 기록함
  ③ 한 달 이상 관찰하여 행동의 패턴을 확인하는 것이 중요하지만 어려울 경우 최소 1~2주간 기록함
  ④ 행동발생 시간과 선행사건, 후속결과 내용을 통해 도전적 행동이 발생하는 패턴을 확인할 수 있게 되며, 이를 통해 기능(이유)을 유추하게 됨

– 이 두 가지 방법은 도전적 행동의 기능(이유)을 파악하기 위한 단계에서 직접, 간접관찰방법으로 가장 많이 사용되고 있으며 양식은 아래와 같음

– 이 밖에 면담, 관찰 기록 등 다양한 방법을 활용하여 정보를 수집할 수 있으나 여건상 어려울 경우 최소한 이 두 방법은 반드시 활용해보길 바람

<동기사정척도>[11)]

먼저 걱정되는 도전적 행동을 선택하십시오. 이 행동을 아주 구체적으로 기술하는 것이 중요합니다. 예를 들어 '공격적인'이라고 표현하기보다는 '다른 이용자를 때리다'로 기술하는 것이 좋습니다. 평가할 행동을 기술하셨으며, 주의 깊게 각 문항을 읽고 관찰해 온 그 행동을 가장 잘 묘사하고 있는 번호를 선택하십시오.

■ 도전적 행동 : _____

0	1	2	3	4	5	6
전혀 아님	거의 아님	보통 아님	중간정도 그러함	대개 그러함	거의 그러함	항상 그러함

1	위의 도전적 행동은 이용자가 오랜 시간 혼자 있을 때 계속적으로 반복해서 일어납니까?				
2	위의 도전적 행동은 어려운 과업 수행하기를 요구한 후 일어납니까?				
3	위의 도전적 행동은 다른 사람들과 이야기하고 있을 때 일어납니까?				
4	위의 도전적 행동은 전에 이용자가 가질 수(먹을 수/할 수)없다고 알고 있는 음식/활동을 얻고자 할 때 일어납니까?				
5	위의 도전적 행동은 주위에 아무도 없으면 아주 오랜 시간동안 반복적으로 일어납니까? (예를 들면, 한 시간 이상 동안 상체를 앞뒤로 흔듦)				
6	위의 도전적 행동은 이용자에게 어떤 요구를 할 때 일어납니까?				
7	위의 도전적 행동은 이용자에게 관심을 철회할 때마다 일어납니까?				
8	위의 도전적 행동은 좋아하는 놀이나, 음식 혹은 활동을 철회할 때마다 일어납니까?				
9	이용자 맛보거나, 바라보거나, 냄새 맡거나, 듣는 것을 좋아합니까?				
10	어떤 것을 요구할 때, 이용자는 상대방을 화나거나 당황스럽게 하는 행동을 합니까?				
11	관심을 주지 않을 때, 이용자는 상대방을 화나거나 당황스럽게 하는 행동을 합니까?				
12	위의 도전적 행동은 이용자가 요구한 음식이나 혹은 활동을 제공한 후 곧 중지됩니까?				
13	위의 도전적 행동이 발생할 때, 이용자는 안정되어 보이고, 주위에서 일어나는 일을 의식하지 못합니까?				
14	위의 도전적 행동은 이용자의 요구를 들어준 후 곧(1~5분 이내) 중지됩니까?				
15	위의 도전적 행동은 상대방과 함께 시간을 보내기 위하여 발생합니까?				
16	위의 도전적 행동은 아동이 원하는 일을 할(가질) 수 없다는 말을 들었을 때 일어납니까?				
	감각추구 / 회피 / 관심 얻기 / 획득				

11) MAS: Motivation Assessment Scale, Durand & Crimmins, 1988 참고하여 재구성

<ABC 관찰 기록>

이 름		날 짜	
장 소		관찰자	
도전적 행동			

시간	A(선행사건)	B(행동)	C(후속결과)

<ABC 관찰 기록 예시>

시간	A	B	C
13:10	환절기로 피부염이 심해져 전날 제대로 잠을 못 자고 주간활동서비스에 참여함(배경사건) 다음 활동을 위해 이용자가 좋아하는 스마트폰을 그만하게 하고 가져감	갑자기 벽에 머리를 박기 시작했고 제지했음에도 행동을 멈추지 않음	스마트 폰을 이용자에게 다시 돌려줌, 머리를 박는 행동이 중단됨

3) 가설 세우기(인과관계 정리)



세 번째 단계의 목표는 이전 단계를 통해 파악된 정보를 통해
배경사건, 선행사건, 도전적 행동, 후속결과(행동의 기능)로
이루어진 가설을 수립하는 것임

- 가설은 기능평가 또는 정보 수집 과정의 최종 결과물임(2단계 결과)
- 앞서 행동의 네 가지 원리에서도 설명한 것처럼, 도전적 행동의 기능은 일반적으로 '관심 얻기', '과제나 자극 회피하기', '원하는 물건/활동 얻기', '자기조절(감각자극)'또는 '놀이/오락'으로 정리됨
- 또한 도전적 행동의 기능을 파악하는 과정에서 도전적 행동에 영향을 미치는 배경사건, 선행사건, 후속결과 등의 환경적 요인을 발견하게 됨
- 가설 세우기 단계에서는 도전적 행동의 기능을 확인하기 위하여 정보들을 수집하면서 발견하게 된 환경적 요인들의 인과관계를 정리하여 하나의 문장으로 정리함
- '가설'이라는 것은 그 뜻 그대로 자료들에 근거하여 논리적으로 유추하여 설정한 것이므로 아직 밝혀지지 않았으나 미루어 짐작하는 것이지만 이 가설을 토대로 행동지원 계획이 수립되므로 수집한 정보들을 잘 정리하여 수립해야 함
- 가설을 수립하기 위해서는 다음과 같은 질문에 답할 수 있어야 함

- 왜 이 행동을 지속하는가?
- 어떤 배경사건 혹은 선행사건이 도전적 행동을 일어나게 하는가?
- 도전적 행동이 사용되는 목적이 무엇인가?
- 도전적 행동 후에 어떤 후속 결과가 일어나는가?

- 가설은 도전적 행동이 왜 발생하며 이용자가 어떠한 목적, 이유로 이 행동을 하는지에 대하여 정확하게 설명하는 단계로, 일반적으로 특정 선행사건이나 배경사건을 제시하고 도전적 행동을 설명한 뒤 행동의 기능을 제시하는 다음과 같은 구조로 이루어짐

<기본 구조>

"○○을 할 때(배경/선행사건) ○○는 ○○을 ○○하기 위하여(기능) ○○을 한다(도전적 행동)."

<예>

주간활동을 시작하기 위하여 스마트 폰을 정리하자고 하면(선행사건) 이용자 A씨는 스마트 폰을 계속 하고 싶어서(기능) 벽에 머리를 박는 행동(도전적 행동)을 하며, 특히 피곤한 날(배경사건) 이러한 행동이 자주 나타나며 10분 이상 지속된다.

4) 지원계획 수립하기



네 번째 단계의 목표는 가설에 따라
도전적 행동의 배경사건, 선행사건, 대체행동, 후속결과를
지원하기 위한 계획을 수립하는 것임

- Bambara와 Kern(2008)은 긍정적 행동지원 실행 절차 중 네 번째 단계인 행동지원계획 시 배경사건/선행사건 중재, 대체행동 교수, 행동 반응 중재, 장기 지원의 네 요소가 포함되어야 한다고 제시하였으나 본 가이드북에서는 주간활동 지원자의 업무 및 지원 가능한 범위를 고려하여 삶의 전반적인 지원을 계획하는 '장기 지원' 요소를 제외한 다음의 요소에 대해서만 다루고자 함

(1) 배경사건/선행사건 중재

- '배경사건/선행사건 중재'란 도전적 행동을 일으키는 사건, 환경인 선행사건과 배경사건을 수정하거나 제거하는 것을 의미함
- 이는 도전적 행동이 발생하지 않도록 예방하는 차원에서 도전적 행동의 유발요인이 되는 환경을 재구성하여 도전적 행동의 발생 원인을 수정하거나 제거하는 것임
- 배경사건의 경우 도전적 행동의 발생 가능성을 높여주는 사건으로, 피로감, 약물 부작용, 질병 등이 이에 해당됨
- 배경사건이 밝혀지면 제거 가능한 요소인 경우 제거하고, 제거할 수 없는 상황이나 사건일 경우 수정하거나 개선함

<배경사건 수정의 예>

도전적 행동의 배경사건	배경사건 수정 예
피곤하면 도전적 행동이 더 많이 나타남	· 전날 최대한 일찍 잠자리에 들어 다음날 활동에 지장이 없도록 가정에 전달하여 협조 받음 · 피곤하여 컨디션이 좋지 않은 날은 지원자가 사전에 확인하여 이용자가 좋아하는 활동을 추가하거나 쉴 수 있는 시간을 줌

- 선행사건 중재란 도전적 행동을 할 필요가 없도록 활동과 환경을 조정하는 것으로, 기능평가를 통해 파악된 도전적 행동의 기능에 따라 지원해야함
- 도전적 행동의 기능에 따라 선행사건을 수정하는 방법을 예를 들어 설명하면 다음과 같음

<선행사건 중재의 예>

도전적 행동의 기능	선행사건 중재 예
관심 얻기	· 지원자 또는 다른 참여자와 함께 활동하기 · 지원자 또는 프로그램 진행자가 주기적으로 관심 주기 · 다른 참여자와 짝을 지어 활동에 참여하고 도움받기 · 프로그램 진행자와 가까운 자리에 배치하여 관심 주기 · 좋아하는 활동을 넣어서 긍정적인 관심 유발하기
회피하기	· 활동 난이도, 분량을 조절하여 제시하기 · 활동 순서, 재료, 장소, 함께 할 사람 등에 대한 선택 기회 부여하기 · 앞으로 할 일이나 이어지는 활동에 대해 미리 설명하기 · 프로그램 진행자가 즐거운 톤의 목소리로 활동 진행하기
원하는 물건/활동 얻기	· 선호하는 물건과 활동에 대한 기회 늘리기 · 원하는 것을 얻기 위한 올바른 방법 지도하기(언어 표현이 어려울 경우 손을 들거나 의사소통판으로 소통하는 방법 지도)
자기조절 (감각추구)	· 추구하는 감각 또는 자극을 대체할 수 있는 활동 제공하기 (예: 손뼉을 계속 치는 경우 손으로 만질 수 있는 부드러운 공 제공) · 시각, 청각, 촉각적 자극을 많이 제시하여 분산될 수 있게 환경 조성하기

(2) 대체행동 교수

- 대체행동 교수란 도전적 행동이 아닌 바람직한 방법으로 자신이 원하는 것을 요구하고, 원하지 않는 것을 피할 수 있는 행동을 직접 가르쳐주는 것을 의미함
- 이를 위해 도전적 행동과 동일한 기능을 지니는 대안적인 행동(교체행동)을 지도할 수 있으며 관계 맺기, 대화하기 기술 등이 부족한 경우 사회성 기술을 지도하는 것이 이에 해당됨
- 대체행동을 통해 도전적 행동과 동일한 기능을 성취하게 된다면 이용자는 더 이상 도전적 행동을 하지 않게 될 것이므로 올바른 대체행동을 찾아 습득할 수 있도록 지도하는 것이 중요함

<대체행동 교수의 예>

도전적 행동	대체행동 교수 예
원하는 활동을 하기 위하여 턱을 강하게 바닥에 내리찍는 행동을 보임	· 원하는 활동을 표현할 수 있도록 지도하기 ① 언어표현 가능한 경우: ○○하고 싶어요 ② 언어표현이 어려운 경우: 활동 카드 제시하여 선택하게 하기
활동 시 자신의 순서를 기다리지 못하고 상대방을 때리거나 꼬집는 행동을 보임	· 자신의 순서 기다리기와 같은 규칙을 계획적, 순차적으로 지도하기 · '기다리기 힘들어요'라는 표현을 연습하기

(3) 행동 반응 중재

- 도전적 행동에 대한 반응이 이용자로 하여금 도전적 행동을 지속적으로 행하게 하는 이유와 기능을 부여하고 있음에 대해 여러 번 언급한 바 있음
- 배경사건과 선행사건을 조정하고 대체행동을 교수하여 지도하고자 하는 지원계획을 수립하였어도 도전적 행동에 대한 반응을 바꾸지 않는다면 그다지 효력이 없을 수 있음
- 행동 반응 중재는 도전적 행동이 발생한 경우와 대체행동을 보인 경우에 대한 반응으로 나눠볼 수 있음
- 도전적 행동의 기능을 대체할 수 있는 행동을 지도하였고 이용자가 그러한 행동을 보였다면 즉각적으로 관심과 보상 등의 강화가 이루어져야 함
- 그러나 대체행동을 지도하였음에도 여전히 도전적 행동을 보일 경우 이용자가 원하는 결과를 얻을 수 없도록 반응을 바꾸는 것이 필요함
- 다시 말해, 관심을 얻기 위한 도전적 행동이었다면 더 이상 관심을 주지 않아야 하고, 원하는 물건을

얻기 위한 도전적 행동이었다면 원하는 물건을 제공해서는 안 되며, 회피하고 싶은 상황에서 이를 목적으로 도전적 행동을 보였다면 그 상황을 피할 수 있는 결과를 제공해주어서는 안 된다는 뜻임

- 만약 도전적 행동을 통해 지속적으로 원하는 결과를 얻게 된다면 이용자는 도전적 행동을 멈출 이유가 없기 때문에 이용자의 행동에 어떻게 반응하는지는 행동지원에 있어 매우 중요하다고 볼 수 있음

<행동 반응 중재의 예>

이용자의 행동	행동 반응 중재 예
원하는 활동을 하기 위하여 의사소통 판에 있는 활동을 가리킴	· 이용자와 대체행동을 3번 하면 가장 먼저 활동할 수 있는 기회(이용자가 좋아하는 것)가 부여된다고 약속하고(행동계약) 이용자가 대체 행동할 때마다 칭찬하고 스티커를 제공함 · 스티커를 3번 받으면 약속한 대로 이용자가 가장 먼저 활동할 수 있는 기회를 부여함
순서 기다리기 규칙을 안내하고 표현을 연습하게 하였으나 여전히 자신의 순서를 기다리지 못하고 상대방을 때리거나 꼬집는 행동을 보임	· 활동에 참여할 수 있는 시간을 단축함 · 순서 기다리기 규칙을 다시 한 번 안내하고 자신의 순서가 될 때 이용할 수 있게 함

5) 계획 실행하고 평가하기



마지막 단계의 목표는 도전적 행동지원계획을 실행하고 실제
도전적 행동에 변화가 나타나는지를 확인하고 점검하는 것임

- 도전적 행동지원계획을 실행하고 지속적으로 이용자의 행동 변화를 평가 및 점검함
- 이를 위해 도전적 행동의 빈도, 지속 시간 등을 지속적으로 기록하여 변화 여부를 파악하는 것이 중요하며 이러한 변화를 파악하기 위해서는 지원계획에 대한 충실한 이행이 전제가 되어야 할 것임
- 이용자의 행동 변화를 기록하여 긍정적인 변화가 있었는지, 지원자는 계획대로 잘 실천하고 있는지를 점검함
- 만약 1~2개월 이상 실행하였음에도 긍정적인 변화가 없다면 도전적 행동의 기능을 제대로 파악하지 못한 것이 원인일 수 있으므로 이 때에는 두 번째 단계로 돌아가 도전적 행동의 기능(이유)을 다시 파악하여 지원계획을 수정하는 것이 필요함
- 마지막 장에서는 이용자들이 보이는 대표적인 도전적 행동을 긍정적 행동지원의 5단계 실행 절차에 따라 지원하고 대처하는 방법에 대해 예를 들어 설명하고자 함

III 사례별 행동지원 적용 및 대처 방안

- 본 장에서는 주간활동서비스를 제공하는 과정에서 지원자들이 접하게 되는 발달장애인들의 대표적인 도전적 행동 유형을 중심으로 앞서 설명한 행동발생의 네 가지 기본 원리와 긍정적 행동지원의 실행 절차를 적용하여 지원하는 방법에 대해 살펴보고자 함
- 이를 위해 몇몇 주간활동서비스 기관 담당자들을 통해 주간활동서비스 지원자들이 어려워하는 이용자들의 도전적 행동을 문의한 결과, 자신의 머리를 심하게 때리는 행동(자해행동), 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동(타해행동), 소리 지르는 행동(방해행동), 때와 장소에 관계없이 나타나는 자위행동(성행동), 자신이 원하는 길로만 다니는 행동(집착행동), 갑자기 차도로 뛰어드는 행동(안전위협행동)으로 정리되었음
- 이러한 행동에 대한 지원방안을 소개하고자 임의로 도전적 행동의 기능을 설정한 후 적합한 지원방안을 예시로 정리하였음
- 이미 설명한 것처럼 **동일한 형태의 행동이라 할지라도 그 행동의 기능과 목적이 상이하며 그 이용자가 처한 상황, 환경, 맥락에 따라 지원하는 방법이 달라지므로 제시된 예시를 그대로 적용해서는 안 되며 '참고용'으로 활용**하기를 바람
- 주간활동서비스 이용자에게 도전적 행동에 대한 지원이 필요할 경우 지역발달장애인지원센터를 통해 관련 기관에 대한 정보를 요청 및 활용할 수 있음
- 아울러 제시된 예시에 대한 모든 자료는 저자가 이해를 돕기 위해 임의로 사례를 설정하여 앞서 설명한 내용을 중심으로 행동에 대해 어떻게 바라보고 고민하면서 지원해야 하는지를 설명한 것임
- 그럼 지금부터 도전적 행동지원 유형별 지원 사례에 대해 살펴보겠음

1. 자신의 머리를 심하게 때리는 행동(자해행동)

<이용자에 대한 기본정보>

장애명	자폐성장애	연령/성별	25세/남
도전적 행동	· 5분 이상 손으로 자신의 머리를 때림 · 초등학교 5학년 때 시작되어 현재까지 지속됨		
이전 지원 방법	· 멈추라고 이야기하거나 손을 잡았으나 소용이 없었음 · 본인 스스로 그만할 때까지 기다릴 수 밖에 없었음		
강점	· 짧은 단어로 의사표현 가능함, 시각적 자료를 잘 이해함		
선호도	· 산책을 좋아함, 음악 듣는 것을 좋아함		

1) (사전점검) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기

발생 원리		생각해 볼 내용
1	발생 법칙	**· 이용자가 도전적 행동을 더 하도록 강화를 제공한 적은 없는가?** → 자해행동 할 때마다 이용자에게 가서 그만하라고 말하거나 손을 잡아줌 ▶ 도전적 행동을 보일 때마다 이용자에게 관심을 제공함 **· 이용자가 바람직한 행동을 보일 때 강화를 제공한 적이 있는가?** → 활동에 잘 참여할 때 강화를 제공한 적이 없음 ▶ 바람직한 행동을 보일 때에는 이용자에게 관심을 제공하지 않음
2	기능	**· 이용자가 도전적 행동을 왜/어떤 목적으로 한다고 생각하는가?** → 주로 지원자나 다른 사람들이 이용자에게 관심을 보이지 않을 때 나타났던 것 같음 ▶ 도전적 행동의 기능이 '관심 끌기'일 수 있음
3	발생 상황	**· 도전적 행동이 발생하는 상황(선행/배경/후속결과)은 어떠한가?** → **(선행사건)** 주로 지원자가 이용자에게서 멀어지거나 다른 이용자와 이야기할 때 나타나는 것 같음 ▶ 이용자에게서 물리적으로 떨어져 있거나 이용자에게 관심이 제공되지 않을 때 나타남 → **(배경사건)** 새로운 약물로 교체한지 2주 정도 되었는데 최근 들어 빈도가 높아짐 ▶ 약물 부작용을 점검할 필요가 있음

발생 원리		생각해 볼 내용
3	발생 상황	→ **(후속결과)** 이용자가 머리를 때리는 행동을 보이기 시작하면 이용자에게 다가가서 그만하라고 말하고 손을 잡아줌 ▶ 이용자가 원하는 관심이 제공됨
4	발생 환경	· **도전적 행동이 발생하는 환경은 어떠한가?** → 프로그램실의 빛, 온도, 소리, 구조, 활동 내용, 지원자를 포함하여 함께 하는 사람들과의 상호작용 등을 확인해 봄 ▶ 큰 문제 없음

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기

(1) 지원할 행동 정하기

– 이용자는 주간활동 진행 중에 2~3회 정도 5분 이상 자신의 머리를 때리는 행동을 보임

(2) 행동의 기능(이유) 확인하기

– 이용자가 머리를 때리는 행동의 기능(이유)을 파악하기 위하여 동기사정척도와 ABC 관찰기록을 진행함

– 동기사정척도 결과, '관심 얻기'점수가 가장 높게 나옴

– ABC 관찰기록 결과 중 일부는 다음과 같음

	A		B	C
	배경사건	선행사건	행동	후속결과
13:40	· 오늘 컨디션이 좋지 않았고 점심 약을 복용하였음	· 활동 중에 지원자가 다른 이용자의 활동을 도와줌	· 갑자기 소리를 내며 자신의 머리를 때리기 시작함	· 지원자가 재빨리 이용자에게 다가가 그만하라고 말하여 손을 잡았음
해석	· 약물 적응 중으로 컨디션이 좋지 않음	· 지원자의 관심이 제거됨	· 도전적 행동 발생함	· 지원자의 관심 얻음(도전적 행동의 기능: 관심 얻기)

(3) 가설 세우기(인과관계 정리)

- 이용자는 주간활동 진행 중에 지원자의 관심이 제거되면(선행사건) 지원자의 관심을 얻기 위해(기능) 5분 이상 자신의 머리를 때리는 행동을 보이며(행동) 최근 약물이 교체되면서(배경사건) 이러한 행동이 더 자주 발생하고 있음

(4) 지원계획 수립하기

배경사건 수정	선행사건 수정	대체 행동 지도	후속결과 수정
· 새로운 약물에 적응하는데 최소 6개월이 필요하므로 지속적으로 컨디션을 살핌 · 컨디션이 좋지 않은 날에는 활동 중 쉬는 시간을 추가 제공하거나 좋아하는 활동을 추가함	· 이용자에게 정기적으로 관심을 표현하여 지원자의 관심을 얻기 위해 도전적 행동을 하지 않도록 예방함 · 이름 부르기, 가까이 가서 지도하기, 어깨 다독여주기 등의 다양한 방법을 사용함	· '도와주세요', '같이 하고 싶어요'등과 같이 관심을 얻고 싶을 때 표현할 수 있는 짧은 문장을 안내함 · 활동에 방해가 될 경우 사용할 수 있는 손을 드는 그림판 들어 도움을 요청하도록 지도함	· 단어나 그림판으로 관심을 요청했을 경우: 산책하기, 음악듣기 등을 강화물로 제공함 · 머리를 때리는 행동을 통해 관심을 얻고자 할 경우: 그만하라고 하거나 손잡는 등의 관심을 제공하지 않음

(5) 계획 실행하고 평가하기

- 계획을 일관성 있게 진행하면서 이용자의 행동 변화 정도를 확인함
- 한 달 이상 진행했음에도 긍정적인 변화가 나타나지 않을 경우 '기능'을 다시 파악하여 지원계획을 수립함

2. 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동(타해행동)

<이용자에 대한 기본정보>

장애명	자폐성장애	연령/성별	21세/남
도전적 행동	· 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동을 보임 · 초등학교 입학과 함께 시작되어 현재까지 지속됨		
이전 지원 방법	· 다가올 때 피하거나 하지 못하게 손을 잡아도 결국 물어야 그만둠 · 다른 것으로 관심사를 돌려도 소용없었음		
강점	· 말로 표현하는 것은 어렵지만 상대방의 말을 이해함		
선호도	· 음악 듣는 것을 좋아함, 유튜브 보는 것을 좋아함		

1) (사전점검) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기

발생 원리		생각해 볼 내용
1	발생 법칙	· **이용자가 도전적 행동을 더 하도록 강화를 제공한 적은 없는가?** → 이용자가 좋아하는 것을 그만해야할 때 주변 사람을 무는 행동을 하고 그 행동을 멈추게 하기 위해 좋아하는 것을 다시 하게 함 ▶ 도전적 행동을 보일 때마다 원하는 것을 얻게 됨 · **이용자가 바람직한 행동을 보일 때 강화를 제공한 적이 있는가?** → 활동에 잘 참여할 때 강화를 제공한 적이 없음 ▶ 바람직한 행동을 보일 때에는 이용자에게 관심을 제공하지 않음
2	기능	· **이용자가 도전적 행동을 왜/어떤 목적으로 한다고 생각하는가?** → 주로 정해진 활동을 위해 자신이 좋아하는 것을 그만해야할 때 더하고 싶어서 주변 사람을 무는 것으로 보임 ▶ 도전적 행동의 기능이 '원하는 것 얻기'일 수 있음
3	발생 상황	· **도전적 행동이 발생하는 상황(선행/배경/후속결과)은 어떠한가?** → **(선행사건)** 원하는 활동을 멈추고 다음 활동으로 넘어가야 할 때 ▶ 원하는 것을 표현하는 방법을 알려주어야 함 → **(배경사건)** 습도가 높은 날 도전적 행동 발생 빈도가 높아짐 ▶ 일기예보를 확인하고, 습도를 낮출 수 있는 방법을 확인해야함

발생 원리		생각해 볼 내용
3	발생 상황	→ **(후속결과)** 원하는 활동을 계속 하게 됨 ▶ 도전적 행동을 통해 원하는 것을 얻게 됨
4	발생 환경	· **도전적 행동이 발생하는 환경은 어떠한가?** → 프로그램실의 빛, 온도, 소리, 구조, 활동 내용, 지원자를 포함하여 함께 하는 사람들과의 상호작용 등을 확인해 봄 ▶ 습도에 예민하고 구조화된 일과와 상황을 통해 안정을 느낌

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기

(1) 지원할 행동 정하기

– 이용자는 주간활동 진행 중에 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동을 보임

(2) 행동의 기능(이유) 확인하기

– 이용자가 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동의 기능(이유)을 파악하기 위하여 동기사정척도와 ABC 관찰기록을 진행함

– 동기사정척도 결과, '획득' 점수가 가장 높게 나옴

– ABC 관찰기록 결과 중 일부는 다음과 같음

	A		B	C
	배경사건	선행사건	행동	후속결과
10:30	· 여름 장마로 인해 연일 습한 기후가 계속되어 컨디션이 좋지 않음	· 다음 활동이 시작되자 보고 있던 유튜브를 그만보라고 하고 태블릿을 가져감	· 갑자기 지원자의 손을 잡더니 이빨로 세게 물어버림	· 지원자가 다시 태블릿을 돌려주자 무는 행동을 멈춤
해석	· 습도에 예민하며, 이것이 도전적 행동의 발생빈도를 높임	· 원하는 것이 제거됨	· 도전적 행동 발생함	· 원하는 것을 얻음 (도전적 행동의 기능: 원하는 것 얻기)

(3) 가설 세우기(인과관계 정리)

- 이용자는 자신이 좋아하는 활동이 중단되거나 좋아하는 물건이 제거되면(선행사건) 그것을 얻기 위하여(기능) 다른 사람을 이빨로 세게 무는 행동을 보이며(행동) 특별히 습도가 높을 때(배경사건) 이러한 행동이 더 많이 나타남

(4) 지원계획 수립하기

배경사건 수정	선행사건 수정	대체 행동 지도	후속결과 수정
· 습도가 높은 날은 제습기를 사용하여 습도 조절 · 컨디션이 좋지 않은 날에는 활동 중 쉬는 시간을 추가 제공하거나 좋아하는 활동을 추가함	· 이용자에게 하루 일과를 시각적으로 미리 안내해주어 시간마다 하게 될 활동을 예측하고 준비할 수 있게 함 · 좋아하는 활동을 일과 중간 중간에 넣어 참여를 도움	· 원하는 것을 얻고 싶을 때 표현할 수 있는 방법으로, '하고 싶어요', '필요해요'라는 그림과 글자가 적힌 의사소통판이나 어플리케이션을 통해 의사소통을 지도함	· 그림판으로 요청했을 경우: 유튜브 보기, 음악듣기 시간을 강화로 제공 · 이빨로 무는 행동을 했을 경우: 좋아하는 활동 시간을 단축함

(5) 계획 실행하고 평가하기

- 계획을 일관성 있게 진행하면서 이용자의 행동 변화를 확인함
- 한 달 이상 진행했음에도 긍정적인 변화가 나타나지 않을 경우 '기능'을 다시 파악하여 지원계획을 수립함

3. 소리 지르는 행동(방해행동)

<이용자에 대한 기본정보>

장애명	자폐성장애	연령/성별	26세/여
도전적 행동	· 활동할 때 반복적으로 5초 이상 소리를 지리는 행동을 반복적으로 보여 활동을 방해함		
이전 지원 방법	· 멈추라고 이야기하거나 손가락을 입에 대고 조용히 할 것을 요구함 · 스스로 멈추기 전까지 지속되며 보통 10분 이상 유지됨		
강점	· 예, 나, 아니, 좋아 등 표현할 수 있는 언어는 제한적이나 2~3음절로 구성된 상대방의 이야기를 이해할 수 있음		
선호도	· 사람을 좋아함, 젤리를 좋아함		

1) (사전점검) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기

발생 원리		생각해 볼 내용
1	발생 법칙	· **이용자가 도전적 행동을 더 하도록 강화를 제공한 적은 없는가?** → 소리 지를 때마다 이용자에게 가서 그만하라고 말하거나 손가락을 입에 대며 조용히 하도록 안내함 ▶ 도전적 행동을 보일 때마다 이용자에게 관심을 제공함 · **이용자가 바람직한 행동을 보일 때 강화를 제공한 적이 있는가?** → 소리 지르는 행동을 보이지 않을 때에는 이용자의 행동에 관심을 두지 않음 ▶ 부정적인 행동에만 반응을 보임
2	기능	· **이용자가 도전적 행동을 왜/어떤 목적으로 한다고 생각하는가?** → 주로 활동 담당자나 지원자 등 주변 사람들이 이용자에게 관심을 보이지 않을 때 나타났던 것 같음 ▶ 도전적 행동의 기능이 '관심 끌기'일 수 있음
3	발생 상황	· **도전적 행동이 발생하는 상황(선행/배경/후속결과)은 어떠한가?** → **(선행사건)** 이용자의 행동이나 활동에 관심을 두지 않고 다른 이용자와 이야기하거나 활동을 안내할 때 나타남 ▶ 이용자가 관심을 얻고 싶으나 아무도 관심을 제공하지 않을 때 나타남 → **(배경사건)** 특이사항 없음

발생 원리		생각해 볼 내용
3	발생 상황	→ **(후속결과)** 이용자가 소리를 지르면 이용자에게 다가가서 그만하라고 말하고 손가락을 입에 대어 조용히 하도록 안내함 ▶ 이용자가 원하는 관심이 제공됨
4	발생 환경	· **도전적 행동이 발생하는 환경은 어떠한가?** → 프로그램실의 빛, 온도, 소리, 구조, 활동 내용, 지원자를 포함하여 함께 하는 사람들과의 상호작용 등을 확인해 봄 ▶ 큰 문제 없음

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기

(1) 지원할 행동 정하기

– 이용자는 주간활동 진행 중에 5초 이상 소리 지르는 행동을 보이며 이러한 행동이 5~10분간 지속됨

(2) 행동의 기능(이유) 확인하기

– 이용자가 소리를 지르는 행동의 기능(이유)을 파악하기 위하여 동기사정척도와 ABC 관찰기록을 진행함

– 동기사정척도 결과, '관심 얻기'점수가 가장 높게 나옴

– ABC 관찰기록 결과 중 일부는 다음과 같음

	A	B	C
	선행사건	행동	후속결과
09:20	· 활동 중에 지원자가 다른 이용자의 활동을 도와줌	· 갑자기 소리를 지르기 시작함	· 지원자가 재빨리 이용자에게 다가가 그만하라고 말하고 손가락을 입에 댐
해석	· 지원자의 관심이 제거됨	· 도전적 행동 발생함	· 지원자의 관심 얻음(도전적 행동의 기능: 관심 얻기)

(3) 가설 세우기(인과관계 정리)

– 이용자는 주간활동 진행 중에 활동 담당교사 또는 지원자의 관심이 제거되면(선행사건) 이들의 관심을 얻기 위해(기능) 5초 이상 소리 지르는 행동을 5~10분간 유지함(행동)

(4) 지원계획 수립하기

배경사건 수정	대체 행동 지도	후속결과 수정
· 이용자에게 정기적으로 관심을 표현하여(예. 핸드폰에 5분 간격으로 알람(진동)을 맞춘 후 알람이 울릴 때마다 적절한 관심 제공) 지원자의 관심을 얻기 위해 도전적 행동을 하지 않도록 예방함 · 이름 부르기, 가까이 가서 지도하기, 어깨 다독여주기 등의 다양한 방법을 사용함 · 활동 시 보조교사 역할을 제공하거나 인사할 때 하이파이브 등 다양한 방법으로 충분한 관심을 주어 의미 있는 역할과 방법으로 관심 받고자 하는 욕구를 충족시키는 것도 도움이 됨	· '도와주세요', '같이 하고 싶어요'등과 같이 관심을 얻고 싶을 때 표현할 수 있는 몸짓(예. 손들기)을 알려줌. 단, 이런 행동을 보였을 때 즉각적으로 다가가서 관심을 제공해야 효과가 있음 · 활동에 방해가 될 경우 사용할 수 있는 손을 드는 그림판 들어 도움을 요청하도록 지도함	· 단어나 그림판으로 관심을 요청했을 경우: 원하는 사람과 활동하기, 젤리 등을 강화물로 제공함 · 소리 지르는 행동을 통해 관심을 얻고자 할 경우: 이용자를 바라보거나 가까이 다가가는 등의 행동을 보이지 않음(소거). 단, 이렇게 행동하였을 때 초기에는 소리 지르는 강도가 더욱 심해지거나(소거 저항), 또 다른 도전적 행동이 나타날 수 있으므로(소거 폭발) 이런 과정을 숙지하여 일관성 있게 대처하는 것이 중요함

(5) 계획 실행하고 평가하기

- 계획을 일관성 있게 진행하면서 이용자의 행동 변화를 확인함
- 한 달 이상 진행했음에도 긍정적인 변화가 나타나지 않을 경우 '기능'을 다시 파악하여 지원계획을 수립함

4. 때와 장소에 관계없이 나타나는 자위행위(성행동)

<이용자에 대한 기본정보>

장애명	지적장애	연령/성별	19세/남
도전적 행동	· 때와 장소에 관계없이 바지에 손을 넣는 자위행위를 보임 · 고등학교 때 시작되어 현재까지 지속됨		
이전 지원 방법	· 손을 책상 위에 두도록 안내하였으나 잠시 후 다시 바지에 손을 넣음 · 다른 것으로 관심사를 돌려도 소용없었음		
강점	· 짧은 단어로 의사표현이 가능하며 상대방의 말을 이해함		
선호도	· 달리기를 좋아함, 보조교사 역할을 좋아함		

1) (사전점검) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기

발생 원리		생각해 볼 내용
1	발생 법칙	**· 이용자가 도전적 행동을 더 하도록 강화를 제공한 적은 없는가?** → 자위행위를 할 경우 모른 척 하거나 손을 바르게 하라고 지도함 ▶ 지속적으로 이용자가 원하는 자극을 얻게 됨 **· 이용자가 바람직한 행동을 보일 때 강화를 제공한 적이 있는가?** → 활동에 잘 참여할 때 강화를 제공한 적이 없음 ▶ 바람직한 행동을 보일 때에는 이용자에게 관심을 제공하지 않음
2	기능	**· 이용자가 도전적 행동을 왜/어떤 목적으로 한다고 생각하는가?** → 자위행위를 통해 자신의 에너지 수준을 조절하거나 무료함을 달래는 것으로 보임 ▶ 도전적 행동의 기능이 '자기자극'일 수 있음
3	발생 상황	**· 도전적 행동이 발생하는 상황(선행/배경/후속결과)은 어떠한가?** → (선행사건) 주로 무료하거나 활동이 비어있는 시간에 나타남 ▶ 의미 있는 활동 참여가 어려울 때 나타남 → (배경사건) 특이사항 없음 → (후속결과) 자위행위를 할 경우 모른 척 하거나 손을 바르게 하라고 지도함 ▶ 지속적으로 이용자가 원하는 자극을 얻게 됨

발생 원리		생각해 볼 내용
4	발생 환경	· 도전적 행동이 발생하는 환경은 어떠한가? → 프로그램실의 빛, 온도, 소리, 구조, 활동 내용, 지원자를 포함하여 함께 하는 사람들과의 상호작용 등을 확인해 봄 ▶ 큰 문제 없음

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기

(1) 지원할 행동 정하기

– 이용자는 주간활동 진행 중에 1~2회 정도 자신의 바지에 손을 넣고 자위행위를 하는 모습을 보임

(2) 행동의 기능(이유) 확인하기

– 이용자의 자위행위의 기능(이유)을 파악하기 위하여 동기사정척도와 ABC 관찰기록을 진행함

– 동기사정척도 결과, '감각추구' 점수가 가장 높게 나옴

– ABC 관찰기록 결과 중 일부는 다음과 같음

	A	B	C
	선행사건	행동	후속결과
15:00	· 이전 활동이 종료되고 쉬는 시간이 됨	· 이용자가 자신의 바지에 손을 넣고 자위행위를 함	· 지원자가 모른 척 하거나 손을 바르게 하라고 함
해석	· 의미 있는 활동이 제시되지 않음(비구조화된 시간: 쉬는 시간동안 할 일이 명확히 제시되지 않음)	· 도전적 행동 발생함	· 원하는 자극 얻음(도전적 행동의 기능: 감각추구)

(3) 가설 세우기(인과관계 정리)

– 이용자는 주간활동 진행 중에 활동이 제시되지 않거나 중단된 시간이 되면(선행사건) 무료함을 달래거나 감각을 추구하기 위하여(기능) 자신의 바지에 손을 넣고 자위행위를 함(행동)

(4) 지원계획 수립하기

배경사건 수정	대체 행동 지도	후속결과 수정
· 프로그램 활동이 비어 있는 시간에 이용자가 선택하여 할 수 있는 다양한 활동 목록을 제시하고 선택해서 무료하지 않게 보낼 수 있도록 안내함	· 계단 오르내리기, 산책하기 등 움직임이 많은 활동을 주로 제시하도록 함 · 전문기관을 통해 올바른 자위행위 방법을 반복적으로 교육함	· 자위행위가 나타나지 않았을 경우: 활동 보조교사 역할을 강화로 제공함 · 자위행위를 할 경우: 손을 사용하여 할 수 있는 활동을 제시하거나 다른 시청각 자료를 통해 대체할 수 있는 감각을 제시함

(5) 계획 실행하고 평가하기

- 계획을 일관성 있게 진행하면서 이용자의 행동 변화를 확인함
- 한 달 이상 진행했음에도 긍정적인 변화가 나타나지 않을 경우 '기능'을 다시 파악하여 지원계획을 수립함

5. 갑자기 차도로 뛰어드는 행동(안전 위협 행동)

<이용자에 대한 기본정보>

장애명	지적장애	연령/성별	20세/남
도전적 행동	· 갑자기 차도로 뛰어드는 행동을 보임 · 초등학교 저학년에 시작되어 현재까지 지속되었으며 여러 번 큰 사고 위험에 노출된 경험이 있음		
이전 지원 방법	· 차도에 뛰어들지 못하도록 막거나 최대한 차도를 피해서 다니는 방법 외에 다른 방법을 시도해보지 못했음		
강점	· 글자 읽고 쓰기 가능하며 2~3 단어로의 의사소통 가능함		
선호도	· 자동차, 바퀴를 좋아함, 유튜브 보는 것을 좋아함, 덤블링 좋아함		

1) (사전점검) 행동발생의 네 가지 원리를 중심으로 생각해보기

발생 원리		생각해 볼 내용
1	발생 법칙	· **이용자가 도전적 행동을 더 하도록 강화를 제공한 적은 없는가?** → 차도로 뛰어들 때마다 하지 말라고 이야기했으나 뛰어들었고 좋아하는 차를 더 가까이에서 보게 됨 ▶ 지속적으로 이용자가 원하는 자극을 얻게 됨 · **이용자가 바람직한 행동을 보일 때 강화를 제공한 적이 있는가?** → 차도로 뛰어들지 않고 바르게 이동할 때 강화를 제공한 적이 없음 ▶ 바람직한 행동을 변별할 수 있는 기회가 제공되지 않음
2	기능	· **이용자가 도전적 행동을 왜/어떤 목적으로 한다고 생각하는가?** → 이용자가 좋아하는 자동차를 더 가까이에서 볼 수 있음 ▶ 도전적 행동의 기능이 '획득'일 수 있음
3	발생 상황	· **도전적 행동이 발생하는 상황(선행/배경/후속결과)은 어떠한가?** → **(선행사건)** 이동 시 덤프트럭이 나타났을 때 차도로 뛰어듦 ▶ 좋아하는 물건을 향해 뛰어듦, 위험해지는 상황을 인지하지 못함 → **(배경사건)** 피곤한 날 더 많이 나타남

발생 원리		생각해 볼 내용
3	발생 상황	→ **(후속결과)** 뛰어들지 말라고 제지하거나 그 자리를 빨리 지나쳐 상황을 모면하고자 함 ▶ 왜 그 행동을 하면 안 되는지에 대한 지도 없이 지속적으로 이용자가 원하는 자극을 얻게 됨
4	발생 환경	· **도전적 행동이 발생하는 환경은 어떠한가?** → 프로그램실의 빛, 온도, 소리, 구조, 활동 내용, 지원자를 포함하여 함께 하는 사람들과의 상호작용 등을 확인해 봄 ▶ 큰 문제 없음

2) 긍정적 행동지원 실행단계에 따른 지원 계획하기

(1) 지원할 행동 정하기

– 이용자는 이동 중에 갑자기 차도로 뛰어드는 행동을 보임

(2) 행동의 기능(이유) 확인하기

– 이용자가 차도로 뛰어드는 행동의 기능(이유)을 파악하기 위하여 동기사정척도와 ABC 관찰기록을 진행함

– 동기사정척도 결과, '획득'점수가 가장 높게 나옴

– ABC 관찰기록 결과 중 일부는 다음과 같음

	A		B	C
	배경사건	선행사건	행동	후속결과
09:00	· 어제 제대로 잠을 못자서 피곤함	· 좋아하는 덤프트럭이 차도에 나타남	· 이동 중에 갑자기 차도에 뛰어듦	· 지원자가 이용자 손을 잡아 가까스로 위험한 상황을 모면함
해석	· 도전적 행동 발생 빈도가 높아질 수 있음	· 이용자가 좋아하는 물건이 제시됨	· 도전적 행동 발생함	· 덤프트럭을 보았고위기상황도 모면함(도전적 행동의 기능: 원하는 것 얻기)

(3) 가설 세우기(인과관계 정리)

- 이용자는 이동 중에 자신이 좋아하는 자동차가 나타나면(선행사건) 차도에 뛰어들고(행동) 특히 피곤한 날(배경사건) 이러한 행동이 더 자주 발생함

(4) 지원계획 수립하기

배경사건 수정	선행사건 수정	대체 행동 지도	후속결과 수정
· 보호자에게 요청하여 이용자가 제대로 잠을 자지 못한 날을 꼭 확인하도록 함 · 피곤한 날은 되도록 외부 활동을 삼가고 차도가 아닌 골목으로 우회해서 이동하도록 함	· 이동하기 전에 이동 시 지켜야하는 규칙에 대해 다시 한 번 안내함 · 이동 시 이용자를 차도에서 먼 쪽에 배치하여 손을 잡고 이동함 · 이용자가 좋아하는 자동차가 지나는지 수시로 확인하고 지나갈 경우 이용자의 주의를 다른 곳으로 돌림	· 이동 시 지켜야하는 규칙을 이용자와 이야기하고 규칙을 사진과 글로 정리함 · 상황극을 통해 바람직한 행동에 대해 연습함	· 차도에 뛰어들지 않고 규칙을 잘 지킨 경우: 유튜브를 통해 자동차를 볼 수 있는 기회를 제공함 · 차도에 뛰어들려고 시도한 경우: 바람직한 행동에 대해 재교수 실시

(5) 계획 실행하고 평가하기

- 계획을 일관성 있게 진행하면서 이용자의 행동 변화를 확인함
- 한 달 이상 진행했음에도 긍정적인 변화가 나타나지 않을 경우 '기능'을 다시 파악하여 지원계획을 수립함

6. 자신이 원하는 길로만 다니려고 하는 행동(집착행동)

- 앞서 설명한 것처럼, 본 장에 제시된 도전적 행동 사례들은 몇몇 주간활동제공기관 담당자들을 통해 주간활동서비스 지원자들이 가장 어려워하는 이용자들의 도전적 행동들을 정리한 것이며 다른 행동의 경우 행동발생의 원리와 긍정적 행동지원 절차에 따라 지원 예시를 설명하였음
- 그러나 '자신이 원하는 길로만 다니려고 하는 행동(집착행동)'을 과연 도전적 행동으로 보고 그 기능과 선행사건, 후속결과 등을 파악하여 지도하는 것이 올바른 접근인지에 대해 고민하였으며 '도전적 행동'의 측면보다는 자폐성 장애를 지닌 이용자들이 그 장애의 특성으로 나타나게 되는 행동이라고 이해하는 것이 더 올바른 접근이라고 판단하여 자폐성 장애의 집착행동에 대해 간단하게 정리하고자 함
- 자폐성 장애는'제한적이고 반복적인 관심과 활동'을 보이는데 미국정신의학협회에서 발간한 DSM-5[12]에서는 자폐성 장애의 진단 기준의 하나로 '동일성에 대한 고집, 일상적인 것에 대한 융통성 없는 집착, 의례적인 언어나 비언어적 행동 양상(예. 작은 변화에 대한 극심한 고통, 변화의 어려움, 완고한 사고방식, 의례적인 인사, 같은 길로만 다니기, 매일 같은 음식 먹기)'을 제시하기도 하였음
- 이러한 관점에서 볼 때 자신이 원하는 길로만 다니려고 하는 행동의 경우 자폐성 장애를 지닌 이용자들이 보일 수 있는 행동이며 이를 도전적 행동이라고 간주하기에는 어려움이 있을 듯함
- 더불어 자폐성 장애의 경우 새로운 상황이나 환경에 적응하는 데 어려움을 보이는 경향이 있어 자신이 익숙하고 안전하다고 느끼는 상황, 환경에 더욱 집착하게 되기도 함
- 따라서 낯선 상황, 환경에 노출되기 전에 시각적인 자료(그림, 사진 등)를 통해 여러 번 알려주고 스스로 준비하게 한 후, 새로운 상황, 환경을 제시하여 주는 것이 필요하다고 할 수 있음
- 같은 길로만 다니려고 고집하는 이용자가 있다면 새로운 길, 더 빠르고 효율적인 길 노선을 사진이나 그림으로 제시하면서 예측 가능하도록 안내하고 그 이용자가 컨디션이 좋고 어느 정도 준비가 되었다고 판단되는 시기에 제시한 사진이나 그림을 보면서 함께 그 길을 걸어보고 반복하면 새로운 길에 적응하게 될 것임

12) DSM-5는 정신질환 진단 및 통계 매뉴얼(약칭 DSM)의 2013년에 나온 다섯 번째 개정판으로, 미국정신의학협회(APA)에서 발행한 분류 및 진단 절차임

김미옥, 김고은, 정민아, 김보람(2017). 발달장애인 도전적 행동 지원을 위한 교육과정 및 교재개발 연구. 경기도장애인복지종합지원센터 누림.

김미옥(2019). 사람 중심 액티브 서포트, 2019년 최중증 장애인 낮 활동 사업 수행기관 운영지침 매뉴얼 심화교육, 서울장애인종합복지관.

김미옥, 강희설, 지석연(2019). 발달장애인의 도전적 행동 지원 가이드.
서울특별시 장애인권익옹호기관.

김미옥, 박광옥, 이현주, 곽혜민, 김제린, 김민진, 정준영, 강세진(2020). 발달장애학생을 둘러싼 환경적 요인과 효과적 지원방안에 대한 실태조사 연구. 국가인권위원회, 전북대학교 산학협력단.

김미옥, 제철웅, 김지혜, 김고은, 정민아, 박은진, 김오송, 최선자, 문회원, 정은혜, 정준영, 노시경(2019). 최중증 성인 발달장애인 낮활동사업 운영매뉴얼. 서울특별시·전북대학교.

보건복지부(2021). 2021년 발달장애인 활동서비스 사업안내.

이복실, 박광옥, 권윤철, 김경자, 백정연, 유경미, 임지선, 손다진(2017) 장애인활동지원제도 주간활동서비스 2차 시범사업 분석 및 제도개선 연구. 보건복지부·성공회대학교 산학협력단.

참고문헌

이소현, 박은혜. 2015. 특수아동교육 (3판). 서울: 학지사.

중앙장애아동·발달장애인지원센터(2018). 발달장애인 주간활동서비스 제공인력 교육 가이드북

중앙장애아동·발달장애인지원센터(2020). 발달장애인 주간활동서비스 실천이야기.

조윤경, 박광옥, 이은정, 김도연(2020). 주간활동 방과후활동서비스 품질관리 연구. 보건복지부·한국장애인개발원.

American Psychiatric Association (2015). DSM-5 정신질환의 진단 및 통계 편람[Diagnosis and Statistical Manual of Mental Disorders (fifth edition.)]. (권준수 외 공역). 서울: 학지사. (원저 2013 출판)

Bambara, L. M., & Kern, L. 2008. 장애학생을 위한 개별화 행동지원: 긍정적 행동지원의 계획 및 실행[Individualized supports for students with problem behaviors: Designing positive behavior plans]. (이소현, 박지연, 박현옥, 윤선아 공역.). 서울: 학지사. (원저 2005 출판)

Durand, V. M., & Crimmins, D. B. (1988). Identifying the variables maintaining self-injurious behavior. Journal of Autism and Developmental Disorders, 18(1), 99-117.

[부록1] 이용자 욕구 사정지

[부록2] 개인 주간활동서비스 활동계획서

[부록3] 주간활동서비스 그룹 활동기록지

[부록4] 이용자모니터링 조사지

[부록5] 동기사정척도

[부록6] ABC 관찰기록

서식

부록 1 이용자 욕구 사정지

이용자 욕구 사정지

Ⅰ 기본정보

성 명		성별	□남 □여	생년월일	
주 소				연락처	
상담일시	. . ( ) / : ~ :			상담자	
희망그룹 유형	집중지원서비스 / 2인 / 3인			희망 활동시간	85 / 125 / 165 시간

Ⅱ 면접내용

1 좋아하는 것/ 잘하는 것	2 싫어하는 것
3 앞으로 하고 싶은 것 / 되고 싶은 모습	**4 지원이 필요한 것**

우선순위	주요욕구	실행방안
1		
2		
3		

2 변경된 욕구 및 계획

우선순위	주요욕구	실행방안
1		
2		
3		

부록 2 개인 주간활동서비스 활동계획서

개인 주간활동서비스 활동계획서 (　　월)

① 수급자	성명	생년월일
	급여제공시간	전화번호
② 기관	주간활동제공기관명	기관번호
	(협력기관명)	
③ 개요	계약일	급여개시일
	패키지 형태 [ ] 주 85시간 [ ] 주 125시간 [ ] 주 165시간 [ ] 집중지원서비스 [ ] 3인그룹 [ ] 4인그룹	

월	화	수	목	금	토	일
		1	2	3	4 ※ 협력기관 이용 프로그램은 프로그램명 옆에 (협) 표시 필요	5
6	7 10:00~12:00 요리만들기 12:00~14:00 클라이밍하기(협)	8 10:00~12:00 책읽기 12:00~14:00 볼링치기(협)	9 12:00~14:00 요리만들기 14:00~16:00 클라이밍하기(협)	10 10:00~16:00 박물관 갔다가 카페가기(협)	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

주간활동서비스 사업 기간 내 활동 계획서를 상기와 같이 제출합니다.

년　　월　　일

주간활동제공기관의 장(대표자)　　(서명 또는 인)

수급자　　(서명 또는 인)

안내사항

부록 3 주간활동서비스 그룹 활동기록지

주간활동서비스 그룹 활동기록지

참여자 그룹	2인	3인	집중지원서비스 참여자 수	( )명	활동시간	( ) 시간
참여자명			서비스제공자 (제공인력)		작성일자	~

프로그램 내용				
이용자 관찰내용 및 특이사항	이용자명	관찰내용 및 특이사항	지원사항	차후 반영계획
사진자료				

부록 4 (예시1) 이용자 모니터링 조사지(중앙장애아동·발달장애인지원센터)

지역센터에서 작성하는 항목입니다.

1. 서비스 이용자 정보

연 번	센터 –	연 령		성 별	① 여 ② 남
거주지	( )시/도 ( )시/군/구		주 장애유형	① 지적장애 ② 자폐성장애 ③ 기타( )	
급여유형	① 단축형 ② 기본형 ③ 확장형 *방과후활동서비스는 표시 안 함		이용그룹	① 2인 그룹 ② 3인 그룹 ③ 4인 그룹	
서비스 이용기간	① 3개월 미만	② 3개월 이상 ~ 6개월 미만	③ 6개월 이상 ~ 12개월 미만	④ 1년 이상	**시범사업기간 제외**
이용기관 유형	① 공공기관 ② (장애인,종합)복지관 ③ 부모단체 ④ 자립생활센터 ⑤ 주단기보호시설 ⑥ 사회적협동조합 및 사회적기업 ⑦ (대)학교 ⑧ 개인사업자				
	※ 이용기관 유형의 기준은 주간/방과후활동서비스를 지정받은 기관의 유형임(운영주체가 아님) (예: 사회복지법인에서 운영하는 복지관에서 주간/방과후활동서비스를 지정 받았으면 복지관에 체크) **① ~ ⑧ 중에 해당하지 않는 경우만 아래에 체크 혹은 기입**				
	⑨ 법인, 회사 ○ 기타( )				

※ 성명 미기재, 연번으로 작성
(단, 아래 7번 문항에서 **인권침해 등이 발생하였을 경우** 성명 기재하여 추후 조치)

성명	연락처

응답자	모니터링 일자	모니터링 방법
① 본인 ② 보호자 ③ 기타( )		① 유선 ② 대면
모니터링 담당자	성명 : (서명)	
	소속 :	

여기서부터는 **발달장애인** 이용자가 작성합니다.

2. 내가 한 활동에 대해 말해주세요

• **오늘 내가 한 활동은 무엇인가요?**

발달장애인 당사자의 이해를 돕기 위해 이용자가 참여하고 있는
여러 활동사진을 보여주면서 만족도 조사를 실시합니다.
아래의 "활동"은 이용자의 이해 정도에 따라 주간활동 또는 방과후 활동 자체를
의미할 수도 있고, 만족도 조사 직전에 진행한 특정 활동을 의미할 수도 있습니다.

• **오늘 내가 한 활동이 어땠는지 답해주세요.**
뭐라고 답할지 모르겠다면 표시하지 마세요.

모든 그림은 예시입니다.



1	활동을 하는 것이 즐거웠나요?	네	보통이요	아니요
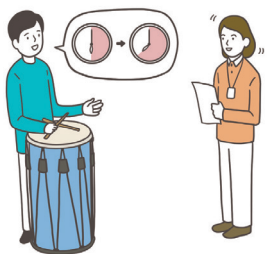


2	내가 하고 싶었던 활동이었나요?	네	보통이요	아니요

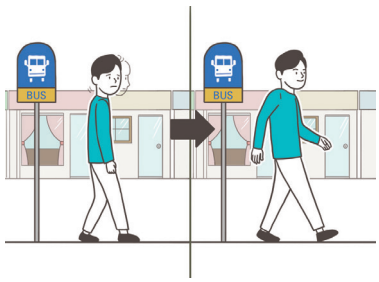
모든 그림은 예시입니다.



3	다른 사람과 함께 활동 할 수 있어서 좋았나요?	네	보통이요	아니요



4	활동을 지금보다 더 많이 하고 싶은가요?	네	보통이요	아니요



5	활동을 하면서 우리 동네가 더 익숙해졌나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



6	활동을 할 때 선생님이 나를 친절히 대해줬나요?	네	보통이요	아니요



7	활동을 하기 싫었던 적이 있나요?	네	보통이요	아니요



8	앞으로도 활동을 계속 하고 싶나요?	네	보통이요	아니요

모든 그림은 예시입니다.



9	활동을 하고나서 전보다 나에게 더 좋아진 것이 있나요?	네	보통이요	아니요

'네' 로 답한 사람만
아래에 이어서 답해주세요.

활동을 하고 나서 좋아진 것을 모두 골라 ∨표시 해주세요.

9–1 ☐ 	9–2 ☐ 
기분 좋을 때가 많아졌다.	친구가 생겼다.
9–3 ☐ 	9–4 ☐ 
몸이 더 건강해졌다.	하고 싶은 말을 더 잘 할 수 있게 되었다.
9–5 ☐ 	그밖에 더 좋아진 것이 있다면 여기에 적어주세요.
가족들과 사이가 더 좋아졌다.	

부록 5 동기사정척도

〈동기사정척도〉[13)]

먼저 걱정되는 도전적 행동을 선택하십시오. 이 행동을 아주 구체적으로 기술하는 것이 중요합니다. 예를 들어 '공격적인'이라고 표현하기보다는 '다른 이용자를 때리다'로 기술하는 것이 좋습니다. 평가할 행동을 기술하셨으며, 주의 깊게 각 문항을 읽고 관찰해 온 그 행동을 가장 잘 묘사하고 있는 번호를 선택하십시오.

■ 도전적 행동 : _____

0	1	2	3	4	5	6
전혀 아님	거의 아님	보통 아님	중간정도 그러함	대개 그러함	거의 그러함	항상 그러함

1	위의 도전적 행동은 이용자가 오랜 시간 혼자 있을 때 계속적으로 반복해서 일어납니까?					
2	위의 도전적 행동은 어려운 과업 수행하기를 요구한 후 일어납니까?					
3	위의 도전적 행동은 다른 사람들과 이야기하고 있을 때 일어납니까?					
4	위의 도전적 행동은 전에 이용자가 가질 수(먹을 수/할 수)없다고 알고 있는 음식/활동을 얻고자 할 때 일어납니까?					
5	위의 도전적 행동은 주위에 아무도 없으면 아주 오랜 시간동안 반복적으로 일어납니까? (예를 들면, 한 시간 이상 동안 상체를 앞뒤로 흔듦)					
6	위의 도전적 행동은 이용자에게 어떤 요구를 할 때 일어납니까?					
7	위의 도전적 행동은 이용자에게 관심을 철회할 때마다 일어납니까?					
8	위의 도전적 행동은 좋아하는 놀이나, 음식 혹은 활동을 철회할 때마다 일어납니까?					
9	이용자 맛보거나, 바라보거나, 냄새 맡거나, 듣는 것을 좋아합니까?					
10	어떤 것을 요구할 때, 이용자는 상대방을 화나거나 당황스럽게 하는 행동을 합니까?					
11	관심을 주지 않을 때, 이용자는 상대방을 화나거나 당황스럽게 하는 행동을 합니까?					
12	위의 도전적 행동은 이용자가 요구한 음식이나 혹은 활동을 제공한 후 곧 중지됩니까?					
13	위의 도전적 행동이 발생할 때, 이용자는 안정되어 보이고, 주위에서 일어나는 일을 의식하지 못합니까?					
14	위의 도전적 행동은 이용자의 요구를 들어준 후 곧(1~5분 이내) 중지됩니까?					
15	위의 도전적 행동은 상대방과 함께 시간을 보내기 위하여 발생합니까?					
16	위의 도전적 행동은 아동이 원하는 일을 할(가질) 수 없다는 말을 들었을 때 일어납니까?					
감각추구 / 회피 / 관심 얻기 / 획득						

13) MAS: Motivation Assessment Scale, Durand & Crimmins, 1988 참고하여 재구성

부록 6 ABC 관찰 기록

〈ABC 관찰 기록〉

이 름		날 짜	
장 소		관찰자	
도전적 행동			

시간	A(선행사건)	B(행동)	C(후속결과)

참고자료

[참고1] 주간활동서비스 운영관련 Q&A

[참고2] 주간활동비스 위험상황에 따른 법적자문

[참고3] 주간활동서비스 이용자용 읽기 쉬운 초기상담지

[참고4] 개인별 활동계획서

[참고5] 개인별 활동평가서

참고1 주간활동서비스 운영관련 Q&A

**Q 주간활동서비스 이용자가 2월 15일에 만 65세가 됨.
실제 서비스 이용은 해당 월의 말(2월)까지인가 2월 15일까지인가요?**

○ 주간활동서비스 이용 중에 서비스 제외대상이 되는 경우 요건에 부합하지 않게 된 날이 속하는 달의 다음 달부터 급여를 중지하기 때문에 2월까지 주간활동서비스 이용이 가능합니다.

Q 코로나 자가격리로 인하여 제공기관에 못 나오는 이용자가 있는데 Zoom 으로 집에서 프로그램 진행해도 되나요?

○ 이유 불문하고 사업안내에 명시되어 있는 제공기관 및 협력기관 등의 장소이외에 병원, 집 등의 장소에서는 주간활동서비스에 참여할 수도 없고 서비스를 제공해서도 안 됩니다.

Q 총 3명의 이용자(확장형 1명, 기본형 1명, 단축형 1명)가 있는데, 확장형과 기본형을 묶어서 A그룹을 구성하고, 확장형과 단축형을 묶어서 B그룹을 구성할 수 있나요?

○ 담임제를 원칙으로 하되, 프로그램 및 이용자의 상황에 따라 각각 편성은 가능합니다. 다만, 프로그램 이용시간은 겹치지 않아야 합니다.

Q 이용자가 총 계약시간의 80% 이상 출석할 경우 바우처 비용 100% 청구 가능한데 이 때 계약시간이란 이용자가 실제로 제공기관과 계약한 시간을 의미하나요?

○ '계약시간'이란 이용자가 제공기관과 계약한 실제 시간이 아니라, 총 급여시간을 말합니다 (단축형 85시간, 기본형 125시간, 확장형 165시간). 예를 들어, 기본형 이용자가 개인 사정상 월 70시간만 계약했다고 하여 70시간의 80%가 아닌, 125시간의 80%임을 주의해야 합니다.

○ 또한 이용자 편의 및 기관사정에 의해 임의로 시간을 계획하는 것은 지양해야 하고, 사업안내에 명시된 급여유형대로 활동계획서를 작성해야 합니다.

Q 각 급여유형별 '80% 이상 출석'기준은 어떻게 되나요?

○ 이용자가 총 급여시간의 80% 이상 출석할 경우 바우처 비용 100%를 청구할 수 있습니다.

- 총 급여시간의 80%이상의 기준이 되는 시간은, 기본형 125시간 기준 100시간, 단축형 85시간 기준 68시간, 확장형 165시간 기준 132시간입니다.

Q 주간활동서비스 제공기관으로 지정받으려면 노유자시설로 변경 등록을 해야 하나요?

○ 주간활동서비스 제공기관(시설)의 「건축법」상 건축물의 용도가 반드시 노유자시설로 등록될 필요는 없습니다.

- 다만, 소방시설의 경우 「화재예방, 소방시설 설치 · 유지 및 안전관리에 관한 법률」상 노유자 시설 기준에 준해야 합니다.

Q A동네에서 현재 주간활동을 운영하고 있는 법인이 B동네에 제공기관을 하나 더 신청하려고 하는데 가능한가요?

○ 사업안내에 명시되어 있는 공간 규정, 인력 등의 요건을 충족한다면 한 법인에서 두 개의 주간활동 기관으로 운영이 가능합니다.

○ 한 법인에서 복수의 기관을 운영한다면 편법, 부정수급 등의 부작용이 발생할 수 있는 여지가 있으므로 회계, 인력 등을 각각 분리하는 등 별개 시설로 간주하고 편법 방지를 반드시 해야 합니다.

Q 사업이 잘 되어 기존의 기관 공간(A) 외에 추가 공간(B)을 지정하고 싶은데 신규신청인가요 변경신청인가요?

○ 기존 A장소에서 A+B 장소가 되는 것이므로 소재지 변경으로 진행하면 됩니다. 신규 제공기관이 아니라 기존 제공기관이 장소를 추가하여 서비스 제공을 하는 것이므로 지정 변경절차(중요사항의 변경지정)를 통해 진행하면 됩니다.

Q 복지기관 회계팀에서 근무한 경력이 있는데 전담인력으로 채용 가능한가요?

○ 사업안내에 명시되어 있는 복지기관에서 근무한 경험이라는 것은 복지기관에서 장애인에게 직접서비스를 제공한 근무 경험을 의미합니다. 따라서 복지기관에서 회계 경력으로는 전담(제공)인력으로 근무가 어렵습니다.

○ '복지기관'이란 「사회복지사업법」제2조(정의)4항에 따른 "사회복지시설이란 사회복지사업을 할 목적으로 설립된 기관"을 의미합니다. (법제처 참고)

Q 100% 협력기관 프로그램으로만 주간활동서비스 제공기관을 운영해도 되나요?

○ 현재 지침 상 협력기관의 이용 비율 기준이 명시되어 있지 않지만 제공기관 자체 프로그램 대신 협력기관만을 이용하여 운영하는 등 협력기관에 치우친 운영은 지양해주시기 바랍니다. 특히 협력기관을 한 군데만 이용하여 100% 이용하는 것은 더욱더 지양해야 합니다.

○ 또한, 제공기관은 주간활동서비스의 질을 높이고 다양한 활동프로그램 발굴을 위해 바우처 수입의 15% 이상을 프로그램 진행비로 지출하여야 한다는 점을 명심하여 주시길 바랍니다.

Q 이용자의 보호자가 동행이 어려워 제공인력의 지원을 받아(동행) 병원을 가는 경우, 바우처로 결제가 가능한가요?

○ 바우처 결제가 어렵습니다. 제공인력의 동행에 대하여 비용문제가 발생한다면 보호자와 협의해야 합니다. 참고로 주간활동서비스 이용 중에 병원을 간다면 병원 이용시간은 바우처 결제가 불가능합니다.

Q 이용자가 전염성이 강한 질병에 걸려서 주간활동서비스를 이용하지 못하는 경우, 병원 진단서가 있으면 바우처 결제 가능한가요?

○ 바우처 결제가 어렵습니다. 이유 관계없이 주간활동 프로그램에 참여하지 않거나 제공기관에 오지 않는다면 결제하는 것은 불가합니다.

Q 제공기관에서 체육 프로그램을 진행하고 있는데 실내자전거와 인바디 측정기를 프로그램비에서 구입해도 되나요?

○ 주간활동 프로그램을 위해 구입하는 것이라면 지출 가능하나, 그렇지 않으면 운영비에서 지출해야 합니다.

○ 프로그램 진행비 15% 지출의 기본 원칙은 지출 목적을 고려하여 넓게 해석할 수 있으나 프로그램으로 이용하는 목적은 일부이고 다른 용도로 사용하는 것이라면 프로그램 진행비로 구입하는 것은 지양해야 합니다.

Q 프로그램 진행비 중 일부분이 남았는데 기관수익금으로 잡거나 법인으로 전용시켜 다른 사업에 활용해도 되나요?

○ 프로그램비가 남았다 하더라도 예산변경 및 기관수익금, 법인으로 전용 하는 것은 불가하며, 이용자들에게 프로그램비로 지출해야 합니다.

○ 주간활동 바우처 수익금은 주간활동 운영을 위해 지출해야 하며 예산이 주간활동 이외의 곳에 쓰이지 않도록 투명한 예산처리가 반드시 필요합니다.

Q 제공인력이 하루 연차라서 대체인력이 왔는데, 하루라도 대체인력을 전자바우처에 등록해서 결제해야 하나요?

○ 하루라도 대체인력이 서비스를 제공했다면 전자바우처에 등록하여 서비스를 제공한 자의 아이디로 결제하는 것이 원칙입니다.

참고 2 주간활동비스 위험상황에 따른 법적 자문[14)]

Q 도전적 행동이 있는 이용자로 인해 다른 이용자가 상해를 입은 경우, 배상책임의 소지는 어디에 있나요?

○ 기본적으로 상해를 입힌 이용자가 상해의 정도에 따라 상대방에게 불법행위에 따른 손해배상을 해야 합니다. 손해배상은 치료비(적극손해), 상해를 입지 않았다면 얻을 수 있었을 수익(소극손해), 상해로 인한 정신적 손해(위자료) 등이 있습니다.

○ 만일 이용자의 장애가 중하여 자신의 행위를 인식하지 못할 경우에는 관리감독의 책임이 있는 보호자 또는 기관에서 손해배상의 책임이 있을 수 있습니다. 하지만 기관에서 관리감독을 소홀히 한 증거가 발견되지 않을 시 (관리감독을 잘 했다는 가정하에서는) 제공기관의 책임의무가 있지 않습니다. 대신, 제공기관에서 이용자 갈등의 재발을 방지하기 위해 조치를 적극적으로 취해야 합니다.

[현장 Tip]

- 이용자의 타해행위로 다른 이용자나 제공인력이 상해를 입은 경우 상해를 입힌 이용자에게 배상책임이 있고 제공기관은 상해 피해를 입은 이용자나 종사자의 의견을 존중면서 피해자 중심으로 상황에 대응하는 것이 원칙입니다.
- 다만 가해자에 대한 법적처벌과 금전적 손해보상을 피해자가 요구할 경우 상해를 입힌 이용자의 특성을 피해자가 고려할 수 있도록 제공기관은 일정한 역할을 할 수 있습니다. 피해자가 형사처벌을 요구할 경우 수사기관에 신고하도록 안내하고 이후 수사기관의 조사과정에서 가해 이용자의 법적 권리가 침해받지 않도록 조력자(신뢰관계인 동석 등) 역할도 필요합니다.

14) 본 법적자문은 정연제 변호사가 집필한 내용이며, 현장팁은 집필위원인 강경균 사무처장이 집필하였음

Q 주간활동서비스 제공기관이 아닌 외부활동(협력기관 외) 시, 이용자의 안전문제 발생의 배상 책임은 어디에 있나요?

○ 기관에게는 관외 활동이라 할지라도 이용자가 안전하게 활동하도록 주의를 기울여야 할 의무가 있습니다. 기관이 이 의무를 소홀히 하여 이용자에게 안전문제가 발생하였다면 계약 위반(민법 제390조) 또는 불법행위(민법 제750조)로 인한 손해배상책임을 질 수 있습니다.

○ 그러나 기관에서 이용자의 안전을 확보하기 위해 노력을 다 하였다면 손해배상책임이 발생하지 않고 이용자 스스로의 책임만 발생합니다.

Q 외부활동 시, 이용자 A가 기물 파손을 했을 시, 배상 책임은 어디에 있나요?

○ 기물을 파손한 이용자는 발생한 손해만큼 상대방에게 불법행위에 따른 손해배상(민법 제750조)을 해야 합니다.

○ 만일 이용자의 장애가 중하여 자신의 행위를 인식하지 못할 경우 면책될 수 있는데(민법 제754조), 이 때는 관리감독의 책임이 있는 보호자 또는 기관에서 손해배상의 책임이 있을 수 있습니다(민법 제755조).

[현장 Tip]

- 내·외부 기물을 파손한 경우 기물을 파손한 자가 배상하는 원칙이 필요합니다. 다만 증거(CCTV, 목격자등) 기반하여 배상책임을 물어야 하며 특정이용자의 장애특성이나 정황만으로 특정인을 행위자로 추정하는 것은 지양해야 합니다. 객관적 증거가 없을 경우 기물 파손에 대한 배상을 요구하는 외부기관에 수사기관으로 신고할 것을 안내하고 수사결과에 따라 배상여부를 결정해야 할 것입니다.
- 기관내 CCTV설치는 기물파손, 상해행위 등의 증거확보 용도로 유용하지만 개인의 생활이 기록되는 장치이므로 CCTV가 없는 기관에서 CCTV를 설치하고자 할 경우 이용자, 제공인력, 보호자의 동의가 필요합니다. CCTV가 설치된 기관에서 신규로 제공인력이 입사하거나 신규 이용자가 서비스를 시작하고자할 경우 제공인력, 이용자, 보호자에게 CCTV 설치목적, 설치장소, 촬영시간에 대하여 미리 충분히 고지하여야 하며 이를 고려하여 입사여부나 서비스 이용여부를 확인하여야 할 것입니다.

Q 이용자의 학대 정황이 발견되었을 경우, 제공기관의 대처방안은?(관련기관 연계 등)

○ 이용자에 대하여 학대 정황이 발견되는 경우, 제공기관은 발달장애인법에 따라 신고의무가 있습니다(발달장애인법 제15조). 제공기관이 발달장애인지원센터나 장애인권익옹호기관에 신고하기 위해서는 단순히 학대 정황이 발견되었다는 사실만을 알리기보다는, 증거가 사라지거나 이용자의 진술이 변질되거나 오염되지 않도록 관련 증거 등을 확보한 후 이를 바탕으로 신고할 필요가 있습니다.

○ 이를 위해 먼저 증거확보를 위해 이용자의 진술서를 받거나 녹음을 한 뒤 상처 등이 있다면 사진을 찍고 병원에서 진단서를 발급받아야 하며, 이후 발달장애인지원센터 또는 장애인권익옹호기관에 연락하여 조사를 의뢰할 필요가 있습니다.

Q 외부활동 시, 장애인 차별이 발생했을 경우, 제공기관의 대처방안은?

○ 외부활동 시 장애인 차별이 발생했을 경우, 최종적으로는 국가인권위원회에 진정을 넣어 국가인권위원회의 조사를 거쳐 필요에 따라 수사기관에 고발 등을 진행할 필요가 있습니다.

○ 이를 위해서는 막연히 국가인권위원회에 진정을 넣는 것이 아니라 차별 상황에 대해 시간, 장소, 상황 등을 기록하고 사진 등을 통해 증거를 확보할 필요가 있습니다.

○ 이후 차별 가해자에게 지금 행동이 차별에 해당함을 경고하고, 그래도 상황이 바뀌지 않으면 국가인권위원회에 진정을 넣어 조사를 의뢰해야 합니다.

[현장 Tip]

- 외부활동 시 발생하는 차별행위는 대부분 장애인차별금지법 제4조 제1항(제한·배제·분리·거부 등의 행위, 정당한 편의제공 거부 등)에 해당하며 이를 근거로 차별행위를 한 사람 , 또는 기관에게 시정을 요구할 수 있습니다.
- 또한 시정 요구와 함께 재발방지 대책으로 기관 종사자에 대한 장애인권 감수성 교육과 장애인차별금지법 교육 등을 제안할 수 있으며 이러한 과정은 발달장애인이 함께 살아갈 수 있는 지역사회 환경을 만드는 유의미한 과정이 될 수 있습니다. 또한 이러한 대응과정에 참여한 발달장애인 이용자에게는 자기권리 옹호활동의 소중한 경험이 될 수 있습니다.

참고 3 주간활동서비스 이용자용 읽기 쉬운 초기상담지



별
빛나는 당신은
인생의 주인공입니다.

발달장애인지원센터 초기상담 질문지 ver.3

울산광역시
발달장애인지원센터

함께 만든이 : 강원도발달장애인지원센터, 세종특별자치시발달장애인지원센터, 울산광역시발달장애인지원센터

발달장애인지원센터 초기상담 질문지 ver.3

별

"세상에서 가장 빛나는 주인공인 나"
[ ]를(을) 소개합니다.

상담자 : 상담일시 : 년 월 일 의뢰자 :

울산광역시발달장애인지원센터

발달장애인지원센터가 하는 일

1. 발달장애인이 원하는 서비스를 계획합니다.
2. 발달장애인이 필요한 정보, 서비스를 받을 수 있도록 돕습니다.
3. 발달장애인과 그 가족을 위해 일하는 사람들을 교육합니다.
4. 발달장애인이 이용할 수 있는 기관의 정보를 모읍니다.
5. 발달장애를 일찍 발견하고, 발달장애인에 대해 잘 이해할 수 있도록 알립니다.
6. 발달장애인과 그 가족의 어려움, 고민을 들어주는 상담을 합니다.
7. 발달장애인의 후견을 지원하고 감독합니다.
8. 발달장애인이 괴롭힘을 당한다는 신고를 받으면 출동해서 발달장애인을 돕습니다.
9. 이 외에도 발달장애인을 위해서 필요한 일을 합니다.

나는 누구일까요?

나의 이름은 [ ] 입니다.

나의 나이는 [ ] 살 입니다.

나는 [ ] 학교를 다니고 있습니다. / 다닌 적이 있습니다.

나는 남자 [ ] / 여자 [ ] 입니다.

내가 사는 곳은 [ ] 입니다.

발달장애인,
"우리도 권리가 있어요."

나도 내 생각을 말할 권리가 있어요.
내 생각을 전할 수 있도록 도움을 받을 권리도 있어요.

나의 가족은?

우리 집에는 [ ] 이(가) 함께 살고 있습니다.



□ 할아버지 □ 할머니 □ 아버지 □ 어머니 □ 형(오빠) □ 누나(언니) □ 남동생 □ 여동생

나는 가족 중 [ ] 와(과) 함께 있는 시간이 가장 많습니다.

나는 가족 중 [ ] 와(과) 가장 친합니다.

나는 가족 중 [ ] 와(과) 사이가 안 좋습니다.

나는 가족 중 [ ] 는(은) 일을 하러 나갑니다.

내가 스스로 할 수 있는 것



□ 청소하기 □ 전화 사용하기 □ 정리정돈 하기 □ 씻기
□ 옷 입고 벗기 □ 가전제품 이용하기 □ 음식 준비하기 □ 화장실 이용하기
□ 버스, 지하철 타기 □ 약 먹기 □ 쇼핑하기 □ 신호 읽기

그 외 다른 것

나의 일주일은?

	월	화	수	목	금	토	일
오전							
오후							
밤							

나는 [ ] 시에 일어나고, [ ] 시에 잠을 자요.

나는 무엇을 하면서 지낼까요?



□ TV 보기 □ 독서 □ 장난감 놀이 □ 게임
□ 음악듣기 □ 컴퓨터 □ 핸드폰 □ 유튜브
□ 반려동물 돌보기

나는 [ ] 에서 [ ] 을 하면서 가장 많은 시간을 보냅니다.

www.koddi.or.kr 한국장애인개발원

내가 좋아하는 것은?

내가 잘하는 것은?

내가 싫어하는 것은?

나를 행복하게 하는 말	나를 슬프게 하는 말

나와 친한 사람은 누구일까요?

나의 가장 친한 사람은 _____ 입니다.

나는 고민이 생겼을 때 _____ 에게 이야기를 합니다.

나는 도움이 필요할 때 _____ 에게 도와달라고 합니다.

나는 이런 사람이 좋아요.

나는 이런 사람이 싫어요.

몇 명과 함께 활동을 하고 싶은가요?



( ) ( ) ( ) ( )

나는 이런 활동을 하고 싶어요.

나는 이런 활동은 하기 싫어요.

앞으로 나의 일주일은 어떻게 되면 좋겠나요?

	월	화	수	목	금	토	일
오전							
오후							
밤							

어제의 나, 내일의 나



나의 몸 중에 아픈 곳은?

나는 매일 약을 먹고 있습니다. □○ / □×

나는 약을 스스로 먹을 수 있습니다. □○ / □×

나는 지금 _____ 가 아픕니다.

약을 □ 아침 / □ 점심 / □ 저녁 / □ 자기 전에 먹어요.

_____ 병원

나는 음식 중에 _____ 는(은) 못 먹어요.

나는 음식 중에 _____ 는(은) 먹으면 안 돼요.

나의 돈 관리 방법은?

나는 일을 하고 있습니다. □○ / □×

나의 용돈은 _____ 원 입니다.

내가 쓰는 돈은 (□ 한달 / □ 일주일 / □ 하루)에 _____ 원 입니다.

나는 혼자서 용돈을 사용할 수 있습니다. □○ / □×

나는 보통 용돈을 _____ 에 사용합니다.



나의 결정을 도와주는 사람(후견인)이 필요한가요?



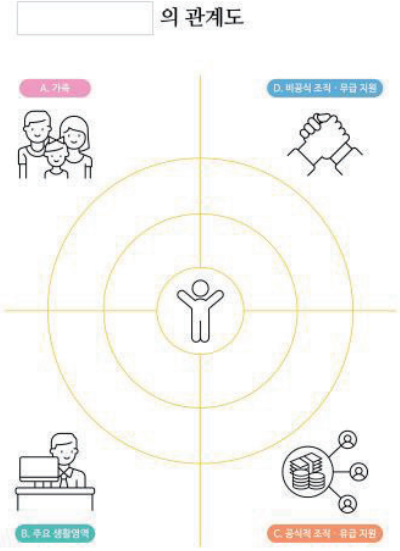
( )　　( )

내가 원하는 사람을 골라보세요.

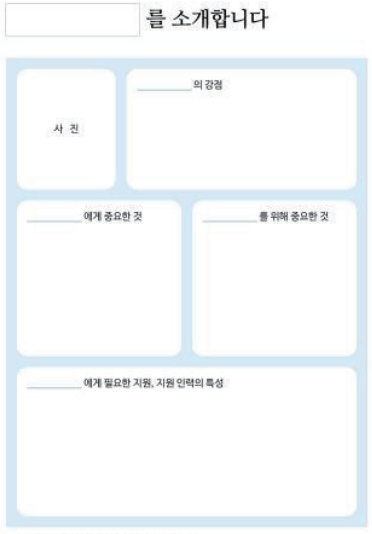


필요한 도움이 있나요?





A. 가족	
B. 주요 생활영역 (직장, 학교, 센터, 복지관 등)	
C. 공식적 조직 유급 지원 (활동지원사, 사회복지사 등)	
D. 비공식 조직 무급 지원 (이웃, 친구, 자원봉사자 등)	



★ 이 내용은 본 기관의 초기상담 자료이므로,
귀 기관에서는 이용자를 이해하기 위한 참고용으로 사용하시기 바랍니다.



참고 4 개인별 활동계획서[15)]

개인별 활동 계획서

날 짜		이용자명	
이용자 정보	이용자에게 중요한 것		
	이용자 건강과 안전		
	이용자가 잘하고 좋아하는 활동		
이용자의 욕구			
보호자의 욕구			
성취목표	⋆ 주간활동서비스를 통해 이루고 싶은 바램 *예시) 새로운 친구들을 사귀고 즐거운 활동으로 건강을 유지하는 것*		

○ 활동계획

우선 순위	활동목표	실행방안
1	*예시) 새로운 친구들을 사귄다.*	*예시) 그룹활동과 자조모임 참여*
2	*예시) 좋아하는 활동을 한다. .*	*예시) 댄스, 영화보기, 식물키 우기*
3	*예시) 건강을 위한 활동을 늘린다.*	*예시) 체육활동 , 건강한 식단 알기*

상기와 같이 협의된 목표를 달성하기 위한 실천계획에 적극적으로 참여하고 협력할 것을 상호 간에 약속합니다.

년 월 일

성명 : _____ (인/서명)

대리인(후견인) : _____ / 관계 : _____ (인/서명)

담당자 : _____ (인/서명)

15) 본 서식은 현장자료 내용을 재구성한 것으로, 개인별 활동계획 수립이 필요한 제공기관은 사용가능

참고 4 개인별 활동 평가서[16)]

개인별 활동 평가서

이용자 이름		일자		작성자	
성취목표					
활동목표	1. 2. 3.				
실행방안	1. 2. 3.				
성과 (이용자의 긍정적 변화)					
보완점					
이용자와 가족의 욕구					
다음 계획 반영사항					
기타					

16) 본 서식은 현장자료 내용을 재구성한 것으로, 개인별 활동평가가 필요한 제공기관은 사용가능

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

■ 기획 및 집필

서울장애인종합복지관 | **최미영 사람중심서비스국장**
서울특별시교육청 | **김예리 행동중재전문관**
제주특별자치도 장애인부모회 주간활동서비스 제공기관 | **강경균 사무처장**
중앙장애아동·발달장애인지원센터 | **고명균 센터장**
중앙장애아동·발달장애인지원센터 | **조윤경 팀장**
중앙장애아동·발달장애인지원센터 | **홍초롱 대리**

■ 자문

한국보건복지인력개발원 | **박광옥 교수**
울산광역시발달장애인지원센터 | **김민경 센터장**
전북 좋은이웃 주간활동서비스 제공기관 | **김은진 센터장**
대구 사람장애인자립생활센터 주간활동서비스 제공기관 | **김해정 팀장**

■ 감수

보건복지부 장애인서비스과 | **서나영 사무관**
전북대학교 사회복지학과 | **김미옥 교수**

■ 디자인 · 인쇄

리드릭 ☎ 02-2269-1919

■ 배부처

한국장애인개발원 중앙장애아동·발달장애인지원센터

실천 사례 제공에 적극적으로 협조해 주신 주간활동서비스 관계자분들께 감사드립니다.