



## 2018-1학기 전공튜터링 ( 3 )주차 주요내용 키워드 요약

주제(범위) : Chapter 8 - 10

(지역공동체 개발의 방법과 기술 ~ 지역사회보장협의체와 지역사회보장계획)

작성자 : 박수빈

### 01. SMART 경청법이란?

SMART 경청법이란 지역사회의 주민을 모으는 조직화 단계에서 필요한 대화기술이다. 대화에도 방법과 자세가 필요한데 말하는 사람이 무엇에 관해 이야기 하는지 계속 상기해서 들어야 함으로 말을 들을 때 중요한 주제(Subject)와 말하는 사람이 인용하는 자료가 어디에서 나오고 잘 해석하고 있는지를 알아 말하는 사람이 어떤 소재나 자료(Materials)를 가지고 이야기하는지 주의를 기울여야 한다. 또한 말하는 사람의 가장 핵심적인 주장(Assertion)이 무엇인지 찾아야 하며 말하는 사람의 주장에 어떻게 반응(Reaction)할지를 스스로 판단하며 상대방이 이야기하는 말의 내용이 얼마나 독특(Trademark)한지를 파악하고, 말하는 사람의 특징, 이야기의 주제 등과 연관시켜 기억한다. 이 다섯 가지가 모여 SMART 경청법이라고 한다.

### 02. 힘을 가지기 위한 전략 5가지에는 무엇이 있는가?

① 힘은 다양한 전술들을 활용할 수 있는 능력으로부터 나온다.

힘은 다섯 가지의 다양한 전술들을 잘 활용하면 얻을 수 있다. 힘은 상대방을 당황시킴으로써 얻을 수 있고, 힘은 위협과 교란으로부터 얻을 수 있고, 힘은 많은 수의 대중을 움직일 수 있는 능력으로부터 얻을 수 있고, 힘은 연계전술을 하는 능력으로부터 나온다.

② 힘은 적절한 이슈를 선택함으로써 생긴다.

근본적인 변화를 추구한다면 큰 이슈를 선정해야 하지만 주민들의 일상적 관심사에서 벗어나 있는 것이라면 성공하기 어렵다. 따라서 주민들의 일상적 관심사와 제도적·정책적 불합리성을 결합시킬 수 있는 적절한 이슈를 선정해야 한다.

③ 상대방에 대한 정보와 상대방이 나에 대해 알고 있는 정보를 활용하라

상대방에 대한 정보와 상대방이 나에 대해 알고 있는 정보란 일곱 가지로 이 정보들을 알아야 한다.

첫째, 상대방이 사회행동조직이 요구하는 바를 들어줄 수 있는 위치에 있는지 알아야 한다.

둘째, 상대방의 힘의 원천은 무엇이고 취약점은 무엇인가를 알아야 한다.

셋째, 상대방이 사회행동집단에 어떻게 대응할 것인지를 알아야 한다.

넷째, 상대방의 지지 세력이 누구인지를 알아야 한다.

다섯째, 상대방이 사회행동조직에 대해서 알고 있는 것이 무엇인지 알아야 한다.

여섯째, 상대방이 취약한 도덕적 명분이 무엇인지를 알아야 한다. 그리고 상대방이 평소 강조한 도덕적 명분을 강조하면서 활용하는 것도 좋다.

일곱째, 사회행동조직에는 영원한 적도 없고 영원한 친구도 없다는 사실을 명심해야 한다.

④ 사회행동을 정당화시킬 수 있어야 한다.

지역복지 실천가들은 문제의 원인이 사회에 있음을 설득시킬 수 있어야 하고, 지역복지 실천가가 취한 행동이 그 문제에 대한 가장 적절한 수단임을 설득시킬 수 있어야 한다. 그럼에도 불구하고 목적이 옳다고 해서 수단이 항상 정당화되지는 않기 때문에 일반 시민들이 비난할 가능성이 높거나 경찰력 또는 법적인 역공격을 당할 수 있는 전술을 사용할 때는 신중해야 한다.

⑤ 개인과 집단을 잘 동원할 수 있어야 한다.

사회행동의 힘은 무엇보다도 개인과 집단을 동원하는 역량에서 나온다. (4가지가 있다.)

①욕구나 불만으로부터 시작 ② 동원의 방법 ③참여자의 의식 고양 방법 ④네 번째, 조직 강화하는 방법

### 03. 법적 전술의 장·단점에는 무엇이 있는가?

법적 전술의 장점(6가지)	법적 전술의 단점(5가지)
① 법적 전술은 그 효과가 매우 크게 나타난다. ② 조직의 활동을 공적으로 합법화시킬 수 있다. ③ 법적 전술은 상대방의 급작스런 조치에 대해 공격을 위한 시간을 얻어낼 수 있다. ④ 법적 전술을 통해서 상대방이 사회행동조직을 향해 활용하려고 하는 정보를 얻어낼 수 있다. ⑤ 법적 전술은 그 자체로서 많은 심리적·시간적·금전적 비용이 들기 때문에 고소를 하겠다는 위협만으로 이슈에 대한 논의를 이끌어낼 수 있다. 법적 전술은 이슈와 관련된 주요 법령과 규칙을 ⑥ 명확히 할 수 있는 기회를 준다.	① 비용이 많이 든다. ② 법적 전술의 승리가 잠정적일 수 있다. ③ 법적 전술은 많은 시일이 걸리기 때문에 사회 행동조직의 회원들을 지루하게 만들 수 있다. ④ 법적 행동에서 사회행동조직은 변호사들에게 의존하지 않으면 안 된다. ⑤ 때로 법적 투쟁은 지역사회 사회행동조직들에게 실질적인 승리를 가져다주지 못할 수도 있다.

### 04. 지역사회보장협의체의 운영원칙 6가지는?

지역사회보장협의체의 기본원칙은 지역성, 참여성, 협력성, 통합성, 연대성, 예방성에 있다.

지역성이란 주민 생활권을 배경으로 지역주민, 지역육구, 지역자원 등을 고려하여 지역밀착형 서비스가 제공되게 하여야 한다는 것이다. 참여성은 네트워크 조직을 표방하는 지역사회보장협의체는 법적 장치나 규제보다는 사람들의 자발성이 일차적인 동력이 되어야 한다는 것이다. 협력성은 지역사회보장협의체가 네트워크형 조직 구조를 통해 당면한 지역사회복지 현안을 해결해야한다는 것이다. 통합성은 지역사회보장협의체는 지역자원의 유기적 연계·협력을 통해 수요자가 필요로 하는 육구와 서비스를 통합적으로 제공될 수 있도록 하여야 한다는 것이다. 연대성은 해결이 곤란한 과제는 주민들 간 연대나, 타 지역과의 협조로 해결해야 한다는 원칙이며, 예방성은 지역 주민의 복합적인 생활 문제를 조기에 발견하여, 예방 가능하도록 노력하여야 한다는 것이다.

### 05. 지역사회보장계획의 운영원칙 5가지는?

첫째, 지역의 개별화 존중 원칙이다. 이 지역성은 두 가지 의미를 지니는 데 하나는 지역의 특성을 주요시해야 하는 것이고 다른 하나는 지역사회 내에서 필요한 사회복지서비스의 제공이 가능해야 한다는 것이다.

둘째, 이용자 주체의 원칙이다. 사회복지서비스를 이용함에 있어서 이용자의 선택권이 보장되어야 하며 이용자는 소비자 내지는 청구자로서의 권리가 보장되어야 한다. 뿐만 아니라 제공된 서비스에 대한 평가도 제3자 기관에 의해 이루어져야 한다.

셋째, 네트워크화의 원칙이다. 필요한 사회복지 서비스가 지역사회 내에서 효과적이고 효율적으로 공급되기 위해서는 지역 내의 보건·의료서비스와 연계해야한다. 넷째, 공·사 협동의 원칙이다. 공공부문과 민간부문은 각각의 역할분담은 바탕으로 하며 상호 협력함으로써 지역사회복지를 실현해 나간다. 민간부문은 복지서비스의 제공이나 정책의 제안 등의 역할을 하고, 공공부문은 지역의 사회복지서비스에 대한 질적 향상이나 복지자원의 확충 등 기반정비나 민간부문의 활성화를 위한 조건 정비의 역할을 해야 한다.

다섯째, 주민참가의 원칙이다. 지역주민이 지역사회보장계획책정에 참가할 다양한 방법을 도입해야 할 뿐만 아니라 계호기의 실천과 그 이용에 있어서도 주민이 참가할 수 있도록 해야 한다.

### 06. 지역사회보장계획의 수립원칙 5가지는?

- ① 참여의 원칙 - 지역주민, 지역사회 복지시설 및 단체, 시민단체, 전문가 집단, 관계공무원 등 지역 사회의 여러 주체들의 다각적인 참여가 보장되어야 하며 특히 지역사회보장협의체 참여는 필수이다.
- ② 지역성의 원칙 - 지역마다의 다양하고 차별화된 지역 특성이 고려되어야 한다.
- ③ 과학성·객관성의 원칙 - 주민의 욕구가 무엇인가에 대한 객관적 고려와 주어진 환경과 자원은 어떠한지에 대한 현황 분석이 과학적으로 조사되는 것을 원칙으로 한다.
- ④ 연속성의 원칙 - 집행 후의 사업성과에 대한 평가와 다음 계획에 반영하는 피드백 과정을 동반해야 한다.
- ⑤ 실천성의 원칙 - 실천을 위한 행·재정 계획이 갖추어진 계획 수립이 되어야 한다.