

청년 회복스카우트

사회적 고립 청년 정신장애인의 회복을 디자인하다

페르소나와 고객여정지도를 활용한 개별화 회복지원 가이드



태화샘솟는집
정신장애인지망공동체



아산사회복지재단
Asan Foundation

Contents

PART 1	청년 회복스카우트를 이해하다	
1. 인사말		4
2. 청년 회복스카우트 사업 소개		5
3. 서비스디자인 방법론의 도입 및 적용 과정		8
1) 서비스디자인 방법론의 핵심 개념 및 청년 회복스카우트 사업에 적용한 이유		
2) 청년 회복스카우트 페르소나 및 고객여정지도 적용 과정		
PART 2	4가지 회복 여정 한눈에 보기	
1. 페르소나 및 고객여정지도 통합 비교		12
PART 3	페르소나별 개별화 회복지원 가이드	
1. 성장확장형		16
2. 재도전형		20
3. 성취압박형		24
4. 회복망설임형		28
PART 4	현장 실무자를 위한 단계별 실천 매뉴얼 (Action Tip & 질문 카드)	
1. 참여자 접촉 시작 단계(A-B단계) 터치포인트별 핵심 개입 노하우		34
2. 참여자 기관 유입 단계(C-D단계) 터치포인트별 핵심 개입 노하우		40
3. 사업적 성찰 및 한계, 향후 발전 제언		50
PART 5	당사자의 개별화된 회복 이야기 ‘홀로서기’가 아닌 ‘함께서기’의 기록	53
부록1. 페르소나별 상세 고객여정지도 (Customer Journey Map)		78

본 가이드북은 앞서 발간된 『청년 회복스카우트 ‘청년회복 ABCD 모델’ 사회적고립 청년정신장애인 지원 기관 실무자를 위한 가이드북』을 바탕으로 한 심화형 실천 가이드북입니다.



청년 회복스카우트를 이해하다



1. 인사말

안녕하십니까. 태화샘솟는집 관장 전재현입니다.

태화샘솟는집은 지난 3년간 아산사회복지재단의 지원으로 사회적고립 청년 정신장애인의 사회적 관계망 형성 및 역량강화를 위한 맞춤형 복지서비스 개발 사업인 '청년 회복스카우트'를 수행해 왔습니다. 현장에서 당사자와 또래·선배 동료지원가가 함께 이루어낸 진정성 있는 변화와 성과는 보건복지부장관상 수상이라는 뜻깊은 결실로 이어지며 그 우수성을 공식 인정받았습니다.

1차 가이드북에서 '청년회복 ABCD 모델'을 통한 발굴과 실천의 기틀을 다졌다면, 이번 심화형 실천 매뉴얼은 당사자 한 사람 한 사람의 입체적인 삶과 다양성을 있는 그대로 담아내기 위한 고민에서 출발하였습니다. 3년간 고립청년을 지원 하며, 우리가 만난 청년들의 특성, 욕구를 기반으로 유형화와 개별화 지원이 필요하다는 것을 확인하게 되었고 획일적인 서비스 틀을 넘어, 당사자가 서비스를 어떻게 경험하고 받아들이는지에 집중하고자 '서비스디자인 방법론(페르소나 및 고객여정지도)'을 도구로 활용하였습니다. 본 가이드북은 사회복지현장에서 사회적고립 청년정신장애인의 다채로운 회복 경로를 세심하게 포착하고, 적재 적소에 실질적인 동력을 제공하는 개별화된 실천 가이드가 될 것입니다.

본 매뉴얼에 담긴 유형별(성장확장형, 재도전형, 성취압박형, 회복망설임형) 회복지원 가이드와 당사자 및 가족의 생생한 회복수기가 현장의 사회복지 실무자 및 동료지원가분들에게 실질적인 이정표가 되기를 소망합니다. 누구도 혼자 살아갈 수는 없습니다. 홀로서기를 넘어 '함께 서기'를 완성해 나가는 이 여정에 따뜻한 관심으로 함께해 주신 모든 분들께 진심으로 감사드립니다.

태화샘솟는집 관장 **전재현**

2. 청년 회복스카우트 사업 소개



참고 안내

본 가이드북은 앞서 발간된 『청년 회복스카우트 '청년회복 ABCD 모델' 사회적고립 청년정신장애인 지원 기관 실무자를 위한 가이드북』을 바탕으로 한 심화형 실천 가이드북입니다.

사업 목적, 수행 배경, 실무자 준비사항, ABCD 모델 적용 방법, 부록 등 구체적인 서비스 체계에 대한 내용이 필요하신 경우 1차 가이드북을 함께 참고해 주시기 바랍니다.

사회적고립 청년정신장애인의 사회적 관계망 형성 및 역량강화를 위한 맞춤형 복지서비스 개발 사업 '청년 회복스카우트'는 아산사회복지재단의 지원으로 태화샘솟는집에서 2023년 7월부터 3년간 수행한 공모사업이다.

목 적

본 사업은 '청년회복 ABCD 모델'을 통해 사회적고립을 경험하는 지역사회의 청년정신장애인을 발굴하고 맞춤형 복지서비스를 제공하여 사회적 관계망 형성 및 역량강화를 도모한다. 이를 위해 또래, 선배 동료지원가를 양성하고 그들이 주도적으로 홍보, 적응지원 등에 참여하는 '회복스카우트 팀' 활동을 할 수 있도록 지원한다. 더불어 지역사회 정신건강 서비스를 제공하고 있는 유관기관에서 '청년회복 ABCD 모델'을 기관의 유형과 특성에 맞춰 적용 및 실천할 수 있도록 보급 및 전파한다.

청년회복 ABCD 모델



AD-up

- 홍보활동 및 의뢰접수
- 유선/대면 초기상담
- 대상자 선정/미선정



Build-up

- 1:1온라인 연락
- 보통의 만남
- 기관 소개



Close-up

- 규칙적인 출근 경험
- 슬기로운 일상생활 경험
- 대인관계 경험 (또래 및 세대 간 동료지원모임)
- 개별욕구탐색
- 가족교육 및 면담



Develop-up

- 회복로드맵 계획 및 맞춤형동지원
- 개별지원
- 생대(회복대학)
- 샌드박스(청년네트워크모임)
- 취업인큐베이팅

청년 회복스카우트 용어

사회적고립 청년정신장애인

- 희 망 친 구** 사회적고립 청년정신장애인 중 발굴되어 태화샘솟는집에 등록 이용 중인 자
- 플러스친구** 사회적고립 청년정신장애인 중 대상자 선정 이후 1:1온라인 연락, 보통의 만남 서비스 이용 중인 자
- 씨 앳 친 구** 사회적고립 청년정신장애인 중 대상자 선정 이후 개인사정으로 인해 서비스 중단 중인 자

회복스카우트 팀

- 회복친구 (또래동료지원가)** 태화샘솟는집 등록 19~34세 청년 회원 중 또래 동료지원 활동에 관심이 있는 자
- 회복멘토 (선배동료지원가)** 태화샘솟는집 등록 회원 중 선배동료지원 가 활동에 관심이 있으며 연륜 있는 자
- 회복서포터즈 (자원봉사자)** 대학/대학원생 중 청년 정신건강에 관심이 있고 본 사업 참여를 희망하는 자

사업 대상

사회적고립 청년정신장애인

정신과 치료를 받으며 사회활동(외부만남, 구직활동, 경제활동, 학업, 지역사회 정신재활 서비스 이용 등)을 하지 않으면서 서울시에 거주 중인 만19~34세의 청년을 대상으로 한다.

장애 등록여부는 상관없으며, 나이는 청년기본법 제3조 청년의 정의에 따라 만19~34세로 한다.

회복친구 (또래 동료지원가)

태화섬솟는집에 등록하여 이용 중인 만19~34세 이하의 청년정신장애인 중 동료지원가 활동에 관심이 있고, 고립 청년정신장애인 발굴 활동에 기여하고 싶어 하는 회원

회복멘토 (선배 동료지원가)

태화섬솟는집에 등록하여 이용 중인 정신장애인 중 혼돈의 청년시기를 지나 객관적으로 상황을 보고 경험을 이야기해 줄 수 있는 연륜이 있는 회원 (취업, 자립, 정신과 증상, 대인관계, 연애와 결혼 등 삶의 영역별로 강점이 있는 선배)

태화섬솟는집 등록 청년정신장애인

태화섬솟는집에 등록하여 이용 중인 만19~34세 이하의 청년정신장애인 중 청년 공동체 활동 참여를 희망하는 회원

회복서포터즈

청년의 정신건강에 관심이 있으며 본 사업에 참여를 희망하는 대학/대학원생

발굴된 사회적고립 청년정신장애인의 가족

발굴된 사회적고립 청년정신장애인의 가족으로, 가족교육 및 상담 참여를 통해 청년정신장애인의 회복과정에 중요한 지원체계로 참여한다.

사회적고립 청년정신장애인의 특성

병에 대한 이해 부족과 불안정한 증상

약물 적응 과정에서 다양한 부작용과 주변인에게 편견 및 소외를 경험한다. 이로 인해 당사자와 가족은 치료에 대한 거부감이 생겨 참여도가 낮아진다. 이는 병에 관한 이해 부족과 증상의 불안정으로 이어진다.

자기낙인감과 정체감 혼란

주로 청소년 시기에 발병하여 정신장애로 인해 학업, 연애, 취업 등 다양한 사회 경험을 놓쳐 청소년, 청년기의 발달과업을 수행하지 못한다. 이는 후회와 불안을 유발하여 자기낙인감과 정체감 혼란을 초래한다. 긍정적인 역할 습득이 필요하다.

증상의 몰입과 사회적고립

증상에 몰입하여 대인관계와 사회활동이 부족해지고, 이는 고립의 시작이 된다.

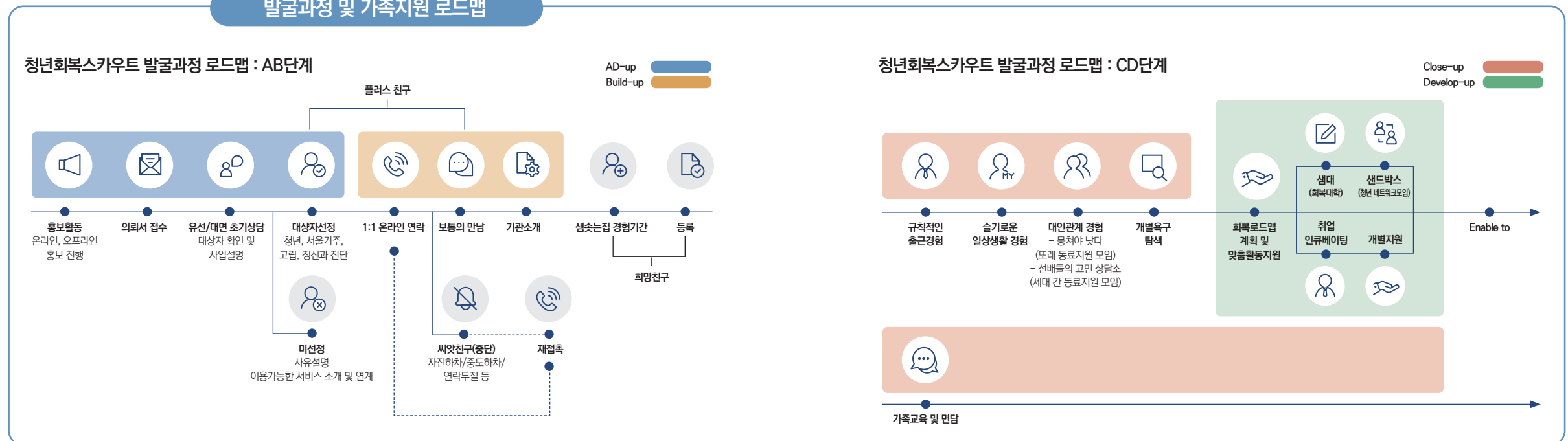
전통적 복지서비스 이용 거부

정보 고립과 편견으로 인해 정신건강 서비스 이용에 어려움을 겪으며, 낙인감과 수치심으로 인해 서비스를 거부하기도 한다.

대인관계 및 사회활동의 어려움

과거의 실패 경험으로 인해 대인관계와 사회활동을 시도하기 어려워하며, 타인의 반응에 민감하다. 사회활동 재참여 시 적응 단계에서 피해사고가 나타나기도 한다.

발굴과정 및 가족지원 로드맵



3. 서비스디자인 방법론의 도입 및 적용 과정



참고 안내

본 파트에 수록된 기본 개념은 『서비스·경험디자인 이론서』(2022, 주무부처: 산업통상자원부 / 발행처: 한국디자인진흥원)를 바탕으로 작성하였습니다. 서비스디자인 방법론의 정의, 실행 방법 등 더욱 자세한 내용이 필요하신 경우 해당 서적을 참고해 주시기 바랍니다.

1 서비스디자인 방법론의 핵심 개념 및 청년 회복스카우트 사업에 적용한 이유

“획일적인 서비스의 흐름을 넘어, 희망친구 한 명 한 명의 다양하고 입체적인 삶을 담아내기 위해서다.”

수많은 시도와 도전 끝에 '청년회복 ABCD 모델'을 개발했지만, 계속해서 해결되지 않는 고민이 있었다. 정해진 서비스를 안에서는 희망친구 당사자 저마다의 고유한 이야기를 충분히 담아내기가 어려웠기 때문이다. 즉, 당사자성을 사업에 더 깊이 있게 반영할 구조적 방법이 필요했다.

희망친구들은 생각과 욕구, 성향이 모두 달라 같은 서비스를 경험하더라도 반응이나 효과적인 개입 시점, 방식이 제각기 달랐다. 이러한 다양성을 있는 그대로 반영하고 개별 맞춤 지원의 질을 향상하고자 당사자의 경험을 중심으로 사업을 바라보고 개선하기 위해 '서비스디자인 방법론'을 사후적으로 도입하였다.

핵심 도구인 페르소나와 고객여정지도로 통해 희망친구 입장에서의 삶의 변화와 회복 경로를 깊이 있게 이해하고 성찰하고자 했으며, 각 도구의 개념과 사업 적용 이유는 다음과 같다.

서비스디자인 방법론 (Service Design)

- ☑ **개 념** 당사자가 서비스를 접하고 이용하는 전 과정의 경험과 요소를 분석하여, 이용자 중심의 유용한 서비스를 설계하는 방법이다. 서비스를 제공하는 과정 전반에 디자인 방법론과 이용자 중심 리서치를 적용함으로써 당사자의 경험을 향상하고 생각과 행동의 긍정적 변화를 이끌어낸다. 원래 경영·마케팅 분야에서 시작되었으나 현재는 기업은 물론 공공·복지 서비스 분야에서도 당사자에게 꼭 필요한 가치를 창출하는 핵심 도구로 폭넓게 활용되고 있다.
- ☑ **적용 이유** 민간 서비스에서 사용하는 '고객만족'의 차원을 넘어, 희망친구 당사자의 접근성과 참여 가능성을 높이고, 자기결정권과 지속적인 관계망을 형성하기 위함이다. 나아가 분절된 지원을 하나로 연결하여 당사자가 경험하는 서비스 체계 전체에서 궁극적인 '회복 경험'을 다각도로 향상시키고자 도입하였다.

페르소나(Persona)

- ☑ **개 념** 공통의 욕구와 행동 패턴을 지닌 특정 집단을 대표하도록 만든 가상의 인물이다. 특정 상황과 환경 속에서 전형적인 인물이 어떻게 행동할지 예측하기 위해, 실제 이용자 자료를 바탕으로 구체적인 개성을 부여하여 창출한다.

- ☑ **적용 이유** 희망친구들은 저마다 성향과 상황, 강점이 다르므로 '사회적고립 청년 정신장애인'이라는 하나의 집단으로 묶어 규정하기 어렵다. 현장에서 만난 희망친구들의 다양한 특징과 행동 패턴을 대표적인 가상 인물로 구현함으로써, 청년 회복스카우트가 지향해야 할 구체적인 대상의 실체를 명확히 이해하고자 했다.

고객여정지도 (Customer Journey Map)

- ☑ **개 념** '기관이 서비스를 어떻게 제공했는가' 보다 '당사자가 서비스를 어떻게 경험했는가'에 핵심을 둔다. 서비스 진입부터 종료까지 이용자가 경험하는 전체 과정을 시간의 흐름에 따라 시각화한 도구다. 이를 통해 당사자가 서비스 이용 과정에서 무엇을 생각하고, 행동하고, 느끼는지를 파악하며, 서비스 제공자와 만나는 모든 접점(Touch Points)을 분석한다. 결과적으로 변화 과정 속 Pain Point(어려움을 느끼는 지점)와 실천의 공백을 찾아내고, 서비스의 강점, 약점, 기회요인, 적절한 지원 시점을 당사자 입장에서 파악할 수 있게 한다.
- ☑ **적용 이유** 희망친구가 청년 회복스카우트를 이용하는 전 과정에서 겪는 생각, 행동, 감정의 변화 흐름을 놓치지 않기 위함이다. 시간의 흐름에 따라 어느 시점에 어려움을 느끼고 어느 시점에 동력을 얻는지 분석하여, 가장 적절한 타이밍에 희망친구에게 필요한 지원을 제공하고자 했다.

2 청년 회복스카우트 페르소나 및 고객여정지도 적용 과정

[적용 전제] 3년간의 현장 경험을 당사자 관점에서 다시 돌아보기

본 사업의 서비스디자인은 가설을 먼저 세우고 시작한 전향적 방식이 아니다. 지난 3년간 축적된 희망친구들의 실제 이용 경험과 데이터를 사후적으로 재구조화하고 성찰한 과정이다. 따라서 단순한 인과적 결과물이 아니라, 당사자 관점에서 실제 경험을 재이해하고 향후 서비스 개선 방향을 도출하기 위한 현장 기반의 시도였다

1단계

지식과 목적의 내재화

- ☑ 서비스디자인 방법론 학습과 목적 정립: 2026년 2월 전문가 자문을 시작으로 실무진 자체 스터디와 내부 회의를 거듭하며 개념을 학습했다. 단순한 방법론 적용을 넘어 “왜 청년 회복스카우트 사업에 서비스디자인이 필요한가?”에 대한 실무적 목적과 방향성을 명확히 확립했다.

2단계

당사자 기초 데이터 수집 및 분석

- 사업 초기 발굴부터 고도화 단계까지 축적된 실제 데이터를 당사자의 '삶'에 기반하여 분석했다.
- ☑ **의뢰서 및 초기 접촉 데이터 분석**: 접수된 90명의 의뢰서 욕구를 분석하고, 사업 첫 접촉 단계(AD-up)에서 만난 희망친구 66명의 욕구를 유형별로 정리했다.
- ☑ **가족 반응 및 환경적 맥락 정리**: 당사자 개인의 욕구에 더해, 이들을 둘러싼 가족의 욕구와 정신건강서비스에 대한 태도를 '가족반응' 영역으로 구별하여 환경적 맥락을 통합 분석했다.
- ☑ **집중 발굴 단계 데이터 매칭**: 집중 발굴 단계(Build-up) 참여자 50명의 구체적 이용 경험을 매칭하여 실제 당사자 삶에 기반한 기초 데이터베이스를 구축했다.

3단계

데이터 기반의 페르소나 도출 및 정립

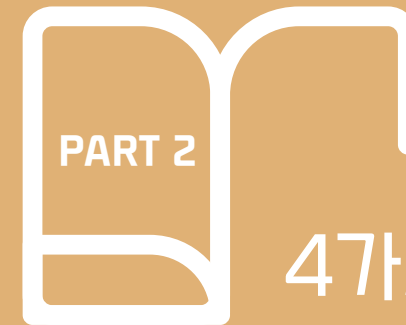
가상의 인물을 먼저 만드는 일반적 방식 대신, 축적된 당사자 데이터를 '역순 분석'하는 방식으로 진행했다.

- ☑ **초기 도출과 시행착오 (5개 → 4개 확정):** 초기에 도출한 5개 페르소나는 역순 분석 특성상 '서비스 이탈', '재고립 위험' 등 결론론적·결핍 중심의 유형으로 정립되었다. 이후 2차 자문 피드백을 반영하여, 접촉 및 초기 단계(AD-up, Build-up)에서 실무자가 직관적으로 관찰·파악할 수 있는 당사자 특성 중심으로 구조를 전면 개편했다.
- ☑ **탈(脫) 진단명 및 캐릭터화:** 진단명으로 사람을 규정하는 오류를 피하고 일상과 삶 자체에 집중하기 위해 진단명, 거주 형태, 가명을 모두 삭제했다. 오해를 방지하기 위해 친근한 가상 캐릭터 방식으로 전환했다.
- ☑ **최종 4개 페르소나 확정 및 당사자 관점 정립:** 성장확장형, 재도전형, 성취압박형, 회복망설임형 등 총 4개 페르소나를 최종 확정했다. 회복망설임형을 제외한 3개 유형은 당사자 인터뷰를 통해 제공자 언어가 아닌 당사자 관점에서의 언어로 재정립했다.
- ☑ **7가지 핵심 구성 요소 정립:** 특성을 한눈에 파악할 수 있는 요약 한 문장 인용구와 함께 7가지 세부 항목[연령, 참여경로, 일상·관심사, 가족영향요인, 핵심 욕구, 참여 장벽, 유형별 욕구 순위]를 완성했다.

4단계

고객여정지도 도출 및 고도화 과정

- ☑ **15단계 여정지도 초안 도출 및 교차 검증:** 사업 전 단계(AD-up 66명 → Build-up 50명 → Close-up/Develop-up 25명) 참여자들의 변화 흐름을 세밀히 구축했다. 실무자가 직접 경험한 지원의 유용성, 한계, 다음 단계 '전환 신호'를 기록했다. 이에 더해 페르소나별 대표 당사자 인터뷰를 진행하여 실제 느낀 감정·생각과 실무자의 성찰 기록을 1:1로 밀도 있게 교차 검증했다.
- ☑ **5개 핵심 여정 압축 및 '전환의 구간' 도출:** 15단계 초안이 다소 복잡하다는 전문가 의견을 반영하여, 핵심 보호요인과 이탈요인을 기준으로 현장 직관성이 높은 '5개 핵심 여정'으로 압축했다. 이 과정에서 성장과 이탈이 갈리는 결정적 기점인 '전환 구간'을 새롭게 포착해 반영했다.
- ☑ **고객여정지도 프레임워크 정립:** 가로축은 사업 단계(희망친구 관점), 세로축은 8가지 세부 요소(생각·욕구, 감정, 행동 변화, 보호요인, 이탈요인, 터치포인트, 필요한 지원, 다음 단계 전환 신호)로 구성했다. 이를 통해 제공자 관점의 SWOT(강점·약점·기회)을 재파악하고 현장 개입의 우선순위를 명확히 정리했다.



4가지 회복 여정 한눈에 보기



1. 페르소나 및 고객여정지도 통합 비교



읽기 전 참고해 주세요

페르소나 활용 가이드

실제 청년 회복스카우트 참여자들의 데이터를 기반으로 재구성한 대표 가상의 인물입니다. 당사자를 단편적으로 유형화하기 위한 목적이 아닌, 당사자의 고유한 욕구와 맥락을 정밀하게 이해하고 상담의 가설을 세우기 위한 실천적 참고 도구로 활용하시면 됩니다.

① 페르소나

성장확장형	재도전형																				
 “가족과의 외출을 넘어, 취향에 맞는 관계와 사회 참여” 연령 24세 핵심 욕구 - 정신과 증상 안정 - 취향 기반 활동 - 대인관계 및 공동체 소속 - 사회적 역할 수행 참여 장벽 - 증상 재발 두려움 - 관계 거절 및 적응 실패 우려 페르소나의 욕구 강도(5점만점) <table> <tr><td>일상 리듬 회복</td><td>●●●●○</td></tr> <tr><td>대인관계 형성</td><td>●●●●●</td></tr> <tr><td>문화·여가 활동</td><td>●●●●●</td></tr> <tr><td>학업·교육 지원</td><td>●●●●○</td></tr> <tr><td>취업·준비활동</td><td>●●●○○</td></tr> </table> 총 점 21점	일상 리듬 회복	●●●●○	대인관계 형성	●●●●●	문화·여가 활동	●●●●●	학업·교육 지원	●●●●○	취업·준비활동	●●●○○	 “취업을 원하지만, 컨디션 기복과 다시 고립될지 모른다는 걱정” 연령 28세 핵심 욕구 - 일상 리듬 유지 - 가시적 성취 (취업·자격증) - 지속 가능한 활동 참여 - 부담 없는 관계 및 사회 경험 참여 장벽 - 고립기간 및 증상 노출 불안 - 성과 조급함 및 압박감 - 컨디션 저하 시 한계 - 관계 형성 및 참여 부담 페르소나의 욕구 강도(5점만점) <table> <tr><td>일상 리듬 회복</td><td>●●●●●</td></tr> <tr><td>대인관계 형성</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>문화·여가 활동</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>학업·교육 지원</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>취업·준비활동</td><td>●●●●○</td></tr> </table> 총 점 18점	일상 리듬 회복	●●●●●	대인관계 형성	●●●○○	문화·여가 활동	●●●○○	학업·교육 지원	●●●○○	취업·준비활동	●●●●○
일상 리듬 회복	●●●●○																				
대인관계 형성	●●●●●																				
문화·여가 활동	●●●●●																				
학업·교육 지원	●●●●○																				
취업·준비활동	●●●○○																				
일상 리듬 회복	●●●●●																				
대인관계 형성	●●●○○																				
문화·여가 활동	●●●○○																				
학업·교육 지원	●●●○○																				
취업·준비활동	●●●●○																				

② 고객여정지도

① 사업 신청·첫 접촉	① 사업 신청·초기 연결
② 초기 연결·참여	② 참여·성취 시도
③ 관계형성·소속감 경험	③ 참여 중단·거리두기
④ 활동확장·역할경험	④ 재접촉·재참여
⑤ 사회참여 확대	⑤ 참여 리듬 회복

성장 도약 구간
(성장잠재력 vs 이탈위험)

재참여 전환 구간
(재참여 가능성 vs 이탈위험)

고객여정지도 활용 가이드

공급자 관점의 서비스 절차가 아닌, 페르소나별 당사자가 실제로 경험하게 되는 회복의 흐름을 당사자의 관점에서 단계별로 시각화한 것입니다. 특히 ‘핵심 전환의 구간’은 성장과 이탈이 동시에 교차하는 가장 결정적인 지원 접점입니다.

성취압박형	회복망설임형																				
 “혼자서 하는 학업과 스펙 쌓기, 그리고 뒤처질지 모른다는 압박” 연령 24세 핵심 욕구 - 학위·스펙 취득 전략 - 또래 수준 경쟁력 확보 - 고민 나눔 친구 관계 - 목표 중심 효율적 시간 관리 참여 장벽 - 성취 실패 민감성 및 불안 - 시간 손실 우려로 인한 서비스 회의감 페르소나의 욕구 강도(5점만점) <table> <tr><td>일상 리듬 회복</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>대인관계 형성</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>문화·여가 활동</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>학업·교육 지원</td><td>●●●●●</td></tr> <tr><td>취업·준비활동</td><td>●●●○○</td></tr> </table> 총 점 18점	일상 리듬 회복	●●●○○	대인관계 형성	●●●○○	문화·여가 활동	●●●○○	학업·교육 지원	●●●●●	취업·준비활동	●●●○○	 “사회로 나가고 싶지만 도움을 받아들이기 어렵고, 혼자 해결하려는 마음과 불안정한 일상” 연령 28세 핵심 욕구 - 증상 이해 및 정서적 공감 - 일상 리듬 회복 - 단계적 사회참여 연습 및 기능 회복 참여 장벽 - 타인 개입 및 외부 지원 부담 - 시작의 막막함 - 시간 손실 및 실패 불안 - 서비스 효과성 의구심 페르소나의 욕구 강도(5점만점) <table> <tr><td>일상 리듬 회복</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>대인관계 형성</td><td>●●●○○</td></tr> <tr><td>문화·여가 활동</td><td>●●○○○</td></tr> <tr><td>학업·교육 지원</td><td>●●○○○</td></tr> <tr><td>취업·준비활동</td><td>●●●●●</td></tr> </table> 총 점 15점	일상 리듬 회복	●●●○○	대인관계 형성	●●●○○	문화·여가 활동	●●○○○	학업·교육 지원	●●○○○	취업·준비활동	●●●●●
일상 리듬 회복	●●●○○																				
대인관계 형성	●●●○○																				
문화·여가 활동	●●●○○																				
학업·교육 지원	●●●●●																				
취업·준비활동	●●●○○																				
일상 리듬 회복	●●●○○																				
대인관계 형성	●●●○○																				
문화·여가 활동	●●○○○																				
학업·교육 지원	●●○○○																				
취업·준비활동	●●●●●																				

① 사업 신청·초기 연결	① 사업 신청·초기 연결
② 목표 중심 참여	② 조심스러운 참여·사회복귀 시도
③ 스펙·학업 집중	③ 일상 리듬과 증상의 불안정
④ 부담증가·서비스 이탈	④ 지원 거절·거리두기
⑤ 학업 몰두·재고립 위험	⑤ 관계 단절·재고립

선택 전환 구간
(성장기회 vs 이탈위험)

회복 경로 분기 구간
(지원 수용 vs 관계 단절)



PART 3

페르소나별 개별화 회복지원 가이드



1. 성장확장형



페르소나 읽기 가이드 : 고정된 유형이 아닌 유동적 흐름으로 이해하기

네 가지 페르소나는 가상의 인물로 '고정된 회복유형'으로 설명하려는 것이 아니다. 한 사람이 시간과 상황에 따라 서로 다른 유형의 특성을 보일 수 있으며, 성장확장형의 특성을 보이던 사람도 증상 악화나 관계 악화, 취업 실패 등으로 다시 지원이 필요한 상황이 될 수 있다. 따라서 페르소나별 회복지원 가이드는 사람을 분류하는 기준이 아니라 현재의 욕구와 지원 필요성을 이해하기 위한 참고 틀이라는 점을 강조한다.

① 성장확장형 페르소나

“
가족과의 외출을 넘어,
취향에 맞는 관계와
사회 참여
”



연령 24세

참여경로

유관기관 실무자
(정신과병원, 센터, 복지관 등)

일상·관심사

- 게임, 여행, 쇼핑, 만화 등 개인적 취향과 관심사가 명확함
- 가족과 함께 외출하며 다중이용시설 방문이나 외부 활동에 종종 참여함
- 사회복지 프로그램 참여 경험이 있어 새로운 활동이나 서비스 활용에 비교적 개방적임

가족영향요인

- 회복에는 장기적인 시간과 지속적인 지원이 필수적이라고 인식함
- 기관 및 전문가에 대한 신뢰를 바탕으로 당사자의 활동 참여를 지지함
- 기관의 지도 가이드와 가정 내 대처 방식을 일치시키고자 노력함

핵심욕구

- 정신과적 증상 안정
- 개인 취향에 기반한 자발적 활동 참여
- 대인관계 형성 및 공동체 소속감 경험
- 사회적 관계 확장 및 유의미한 역할 수행

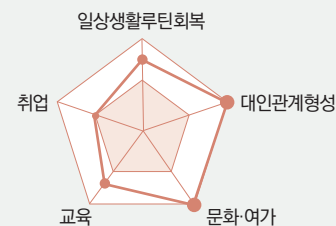
참여장벽

- 재발 위험에 대한 두려움
- 관계에서의 거절 및 새로운 환경 적응 실패에 대한 우려

페르소나의 욕구 강도 (5점만점)¹⁾

- 일상 리듬 회복 ●●●●○
- 대인관계 형성 ●●●●●
- 문화·여가 활동 ●●●●●
- 학업·교육 지원 ●●●●○
- 취업·준비활동 ●●●○○

총 점 21점



1) 욕구 강도는 청년의 회복을 위해 다각도로 개입해야 할 서비스의 영역과 범위를 의미한다.

① 성장확장형 희망친구 이해하기

성장확장형 희망친구는 **명확한 취향**과 **회복 의지**를 갖고 있지만, 한편으로는 관계에서의 [거절 불안]이나 [증상 재발]에 대한 두려움을 안고 있다. 이들을 현장에서 지원할 때 염두에 두어야 할 핵심은 다음과 같다.

관심사 중심으로 신뢰 관계 형성

가족, 실무자 신뢰망은 고립 해소의 동력이다. **당사자의 관심사와 취향**을 매개로 Build-up '보통의 만남'을 진행하고 관심사가 같은 또래 동료지원가를 매칭할 때 안정적이다.

거절 불안을 낮춰주는 정서적 안전망 구축

사회참여와 관계 확장에 대한 욕구가 크나, 동시에 **적응 실패 두려움**이 내재되어 있다. 성급한 권유보다 안심할 수 있는 환경을 먼저 조성해야 한다.

조기 증상 관리와 가족과의 파트너십 구축

정신과적 증상 재발에 대한 불안을 완화하기 위해 **증상 악화 신호 파악, 약물 관리**, 자기관리 능력 향상 등 안정을 위한 개입을 병행한다. 또한 정신질환 및 회복에 대한 이해도가 높은 가족을 단순한 보호자가 아닌 핵심 파트너로 활용한다.

① 성장확장형 희망친구 단계별 맞춤 가이드

| 1단계 | 사업 신청 · 첫 접촉 (AD-up)

참여 욕구가 높으나 적응 실패 우려가 함께 존재하므로 부담 없는 안전한 방식으로 초기 상담을 진행한다.

| 2단계 | 초기 연결 · 참여 (Build-up)

취향(게임, 여행, 쇼핑 등)을 매개로 친밀감을 쌓되, 관계 확장 시 나타날 수 있는 **불안·약물 부작용·신체 피로감**을 초기에 조기 개입한다.

| 3단계 | 관계형성 · 소속감 경험 (Close-up)

소속감이 생기며 활동 의욕이 높아지는 시기이다. 피로 누적과 과도한 긴장감이 생길 수 있으므로, 과도한 역할을 부여하기보다 **일상 리듬을 안정적으로 유지**하도록 돕는다.

| 4단계 | 성장 도약 구간 (Develop-up)

(성장 잠재력과 이탈 위험이 동시에 존재하는 기점)

책임 있는 역할 수행 시 좌절하지 않도록 **회복탄력성**을 다져준다. 자립 욕구 과다 시 번아웃 위험과 완치 오인으로 인한 **임의 약물 조정**을 방지하도록 지속 모니터링하고 컨디션 기반으로 **목표 속도**를 조율한다.

① 성장확장형 고객여정지도²⁾

단계	AD-up	Build-up	Close-up
	사업 신청·첫 접촉	초기 연결·참여	관계 형성·소속감 경험
감정곡선			
생각육구	대인관계 형성 및 사회참여에 대한 기대와 불안 공존	- 회복 가능성 체감 - 직원에 대한 신뢰 - 공동체 소속감	- 역량 강화 체감 - 대인관계에서의 즐거움 - 안정적인 소속감
행동 변화	정보 접촉 → 신청 → 초기 상담	연락·만남 유지 → 참여 결정	정기적 출퇴근 및 참여 유지 → 정착 및 등록 결정

[1] 회복 단계별 핵심 터치포인트 (Touchpoints)

- ① 사업 신청·첫 접촉 (AD-up) : 초기 안전 상담 (**부담 없는 첫 접촉**)
- ② 초기 연결·참여 (Build-up) : **취향 매개** '보통의 만남', 1:1 온라인 소통
- ③ 관계형성·소속감 경험 (Close-up) : 소규모 그룹 활동, **일상 루틴 안정 지원**
- ④ 성장 도약 구간 (Develop-up) : 책임 역할 부여, 외부 활동 병행, **과참여 속도 조절**

[2] 실무자가 반드시 포착해야 할 '3대 핵심 전환 지점'

(개입 방식을 변경해야 하는 결정적 기점)

● 전환점 1. [참여 안착 신호] 관계를 받아들이기 시작하는 시점

- **변화 신호** : 스스로 취향이나 일상을 이야기하며 만남 약속을 먼저 제안함.
- **개입 전환** : 단순 상담 → 관심사 기반 토대 동료지원가 매칭 및 활동 확장

● 전환점 2. [과부하 신호] 활동이 정서적·신체적 부담으로 바뀌는 시점

- **변화 신호** : 피로감 토로, 연락 빈도 감소, 약물 부작용 및 과도한 긴장.
- **개입 전환** : 역할 부여 중단 → 일상 리듬 안정화 및 휴식 공간 제공

● 전환점 3. [성장도약 & 이탈위험 지점] 자립 욕구가 과도해지는 시점

- **변화 신호** : 완치로 오인하여 임의로 약물 복용 조정 / 과도한 목표 설정.
- **개입 전환** : 속도 조절(컨디션 관리) → 약물 모니터링 & 가족 파트너십 가동

2) 상세 전체 고객여정지도는 [부록1. 페르소나별 상세 고객여정지도 (Customer Journey Map)]를 참고하시기 바랍니다

성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험 동시 존재)

Develop-up	Develop-up
활동 확장·역할 경험 [성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험)]	사회참여 확대 [성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험)]
- 관계 및 활동 범위 확장 - 책임감 있는 역할 수행 및 도전 의지	- 사회참여 확대, 자립 및 사회적 역할 수행 - 취업 및 독립, 자기관리 및 자기결정 - 타인 및 공동체 기여, 정신건강 관리의 중요성 인식
- 자기주도적 역할 확대 - 책임 있는 역할 수행(예: 반장) - 취업 및 외부 활동 병행, 외부 관계망 확장 - 자조모임 참여	- 취업 상태 유지 및 자립 준비 - 기관 내 기여 및 역할 확장 - 자기주도적 정신건강 관리 시도

✓ [성장확장형] 성장 도약 구간 집중 가이드

Develop-up 단계 : 잠재력과 이탈 위험이 공존하는 기점

[상황 진단]

성장확장형 청년은 활동 의욕이 가장 높아지는 시기인 동시에, 과도한 자립 욕구로 번아웃(소진)되거나 약물을 임의 중단하여 증상이 재발하기 가장 쉬운 '위험 구간'에 들어선다.

✓ 현장 개입 핵심 체크리스트 (Action Plan)

01. 활동을 확장하며 회복탄력성 단단히 다지기

책임 있는 역할(반장, 직책 수행)과 외부 활동(취업, 학업)을 병행하며 자립을 도약하는 구간이다. 페르소나의 핵심 욕구가 가장 활발히 충족되는 시기이나, 미처 경험하지 못한 난관에 직면할 수 있으므로 실패 시 좌절하지 않도록 회복탄력성을 다져주는 개입이 필요하다.

02. 과참여 예방과 임의 약물 조정 모니터링하기

자립 욕구가 높아지며 과참여로 인한 소진(번아웃) 위험이 커진다. 또한 활동 증가를 회복으로 인식하여 임의로 급격히 약물 조정을 시도하면 증상이 악화하는 상황이 발생할 수 있으므로, 지속적인 모니터링과 함께 당사자 및 가족에 대한 안내를 병행한다.

03. 속도를 조율하며 가족 파트너십 활용하기

실무자는 당사자의 컨디션에 기반하여 목표 속도를 조절하고, 활동 영역을 안정적으로 넓힐 수 있도록 정보 제공과 개별지원을 진행한다. 아울러 정신질환과 회복에 대한 이해도가 높은 가족을 협력 자원으로 활용하여 지속 가능한 자립 구조를 구축한다.

2. 재도전형

① 재도전형 페르소나

“성취와 회복에 대한 욕구는 크지만, 컨디션 기복과 재고립에 대한 불안을 안고 있다.”



연령 28세

참여경로 당사자

일상·관심사

- 계획을 세운 날에는 의욕적으로 외부 활동에 참여하나, 컨디션 저하 시 집에 머물
- 자체적인 일정이나 계획을 수립하더라도 스트레스 상황 발생 시 활동이 중단되거나 취소됨

가죽영향요인

- 정신질환과 회복 과정을 이해해 나가는 단계임
- 당사자가 집에만 머무는 것보다 기관 활동에 참여하는 것을 긍정적으로 평가함
- 기관 및 실무자와의 소통 시 신중하고 조심스러운 태도를 유지함

핵심욕구

- 안정적인 일상 생활 리듬 유지
- 취업 및 자격증 취득 등 가시적인 성취 경험
- 컨디션 기복에 영향을 받지 않고 지속 가능한 활동 참여
- 심리적 부담이 적은 방식의 관계 형성 및 사회적 경험 축적

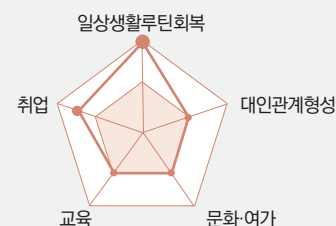
참여장벽

- 고립기간과 증상 노출에 대한 불안감
- 성과 달성에 대한 조급함과 심리적 압박감
- 컨디션 난조 시 활동을 지속하기 어려운 신체·심리적 한계
- 타인과의 관계 형성 및 활동 참여 자체에 대한 부담감

페르소나의 욕구 강도 (5점만점)

- 일상 리듬 회복 ●●●●●
- 대인관계 형성 ●●●○○
- 문화·여가 활동 ●●●○○
- 학업·교육 지원 ●●●○○
- 취업·준비활동 ●●●●○

총 점 18점



① 재도전형 희망친구 이해하기

재도전형 희망친구는 **가시적인 성취 의욕**이 높고 스스로 해내기 위해 노력하지만, **낮은 회복탄력성**과 일상 유지 에너지가 부족하여 스트레스나 컨디션 난조 시 활동이 중단되고 **재고립에 대한 불안**을 안고 있다. 이들을 현장에서 지원할 때 염두에 두어야 할 핵심은 다음과 같다.

컨디션 기복을 고려한 지속 가능한 일상 관리

계획적인 활동과 컨디션 저하로 인한 중단이 반복되므로, 우선 **신체·심리적 체력 향상**이 중요하다. 성과 달성에 대한 조급함과 심리적 압박감을 낮추고, 컨디션 저하가 발생했을 때도 활동에 지속 참여할 수 있도록 **일상 생활 리듬을 안정시키는 지원**을 우선한다.

일상 속 단계별 가시적 성취 경험 제공

일상 속에서 당사자가 체감할 수 있는 **단계별 가시적 성취 경험**을 제공한다. **작은 성공 경험**을 차곡차곡 쌓아가며 성취에 대한 자신감을 회복하고, 지속 가능한 회복 동력을 형성하도록 돕는다.

긴 호흡을 통한 부담 없는 관계 형성

당사자와 가족 모두 소통 시 신중하고 조심스러운 태도를 보인다. 심리적 부담이 적은 소통 방식을 활용하여 긴 호흡으로 Build-up 단계의 **‘1:1 온라인 연락’** 및 **‘보통의 만남’**을 진행하며, 당사자의 속도를 기다려주는 태도로 신뢰를 쌓아간다.

① 재도전형 희망친구 단계별 맞춤 가이드

| 1단계 | 사업 신청·초기 연결 (AD-up ~ Build-up)

대인관계 불안을 고려하여 부담 없이 신뢰를 쌓고, **과거 중단 원인**과 **당사자의 강점·자원**을 사전에 분석하여 안전망을 구축한다.

| 2단계 | 참여·성취 시도 (Close-up ~ Develop-up)

활동 부담을 줄이고 **일상 리듬과 루틴**을 차근차근 형성하며, 조금해지지 않도록 컨디션에 맞춘 **속도 조절**을 병행한다.

| 3~4단계 | [재참여 전환 구간] 참여 중단 및 재접촉 (Develop-up → Build-up ~ Develop-up)

(참여 중단 및 재고립이 실제로 발생하는 결정적 구간)

일방적 복귀 요구 대신 **찾아가는 Build-up(안부, 가정방문)**으로 유연하게 전환한다. 실패의 보편성을 전달해 자책감을 줄이고, **완화된 부분 참여**와 **위기대처 리스트** 수립으로 회복탄력성을 강화한다.

| 5단계 | 참여 리듬 회복 (Close-up ~ Develop-up)

재고립 불안을 낮추기 위해 **“언제든 다시 시도해도 괜찮다”**는 지지를 이어가며, 자격증·취업 등 **가시적 목표 달성**을 안정적으로 지원한다.

❶ 재도전형 고객여정지도³⁾

단계	AD-up ~ Build-up	Close-up ~ Develop-up	Develop-up → Build-up ~ Develop-up
	사업 신청·초기 연결	참여·성취 시도	참여 중단·거리두기 [재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험)]
감정곡선			
생각욕구	- 참여에 대한 두려움과 긴장 - 일상 회복 욕구 - 규칙적인 생활 유지 부담	- 덜 혼자인 느낌 - 성취 욕구 증가 - 관계 형성에 대한 기대와 부담 공존	- 재참여 필요성 인식과 실행의 어려움 - 무너진 일상 회복 어려움
행동 변화	신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지 → 참여 결정	출퇴근 및 프로그램 참여 → 또래와 상호작용 시도	출석 감소 → 활동 중단 → 집 중심 생활 지속

[1] 회복 단계별 핵심 터치포인트 (Touchpoints)

- ① 사업 신청·첫 접촉 (AD-up ~ Build-up): 초기 상담, 1:1 온라인 연락, **보통의 만남**
- ② 참여·성취 시도 (Close-up ~ Develop-up): 개별 지원, **규칙적 출근 경험**, 동료 지원 모임
- ③ 참여 중단·거리두기 (Develop-up → Build-up): **개별 지원(보통의 만남)**, 1:1 안부 연락, 정신과 외래 연계
- ④ 재접촉·재참여 (Build-up → Develop-up): **느슨한 부분 참여**, **청년 네트워크 모임**, **가족 소동 및 연담**
- ⑤ 참여 리듬 회복 (Close-up ~ Develop-up): 취업인큐베이팅, 대인관계 경험 확장, **자격증/목표 달성 지원**

[2] 실무자가 반드시 포착해야 할 '3대 핵심 전환 지점'

(개입 방식을 변경해야 하는 결정적 기점)

- **전환점 1. [성취 시도 신호] 일상 회복 의지가 생기고 작은 성공을 경험하는 시점**
 - **변화 신호**: “덜 혼자라는 느낌이 들고, 성취해 보고 싶다”는 마음과 관계에 대한 긍정적 기대를 표현함.
 - **개입 전환**: 단순 안부 확인 → 성취 부담을 줄인 단계별 일상 루틴 형성 및 작은 성공 경험 제공
- **전환점 2. [위기/이탈 신호] 컨디션 난조로 인한 출석 감소 및 집 중심 생활로의 후퇴 (중단 시점)**
 - **변화 신호**: “다시 나가야 하는 건 아는데 안 움직여진다”, 무기력·고립감·피해사고 증가, 장기 결석.
 - **개입 전환**: 기존 프로그램 참여 강요 중단 → 다시 찾아가는 Build-up(1:1 안부, 가정방문)으로 유연하게 전환하여 관계의 끈 유지
- **전환점 3. [재참여 전환 신호] 이전 관계에 대한 그리움과 재도전 의지가 공존하는 시점**
 - **변화 신호**: 관계에 대한 그리움을 표출하면서도 “다시 적응하지 못할까 봐” 두려움과 걱정이 함께 존재함.
 - **개입 전환**: 전면 복귀 요구 지양 → 부담 없는 부분 참여 허용 + 실패 경험 보편성 안내 + 스스로 일어서는 회복탄력성 /위기대처 리스트 함께 수립

3) 상세 전체 고객여정지도는 [부록1. 페르소나별 상세 고객여정지도 (Customer Journey Map)]을 참고하시기 바랍니다.

재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험 동시 존재)

Develop-up → Build-up ~ Develop-up	Close-up ~ Develop-up
재접촉·재참여 [재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험)]	참여 리듬 회복
- 이전 활동과 관계에 대한 그리움 - 재참여 의지와 걱정의 공존	- 활동하는 자신의 모습에 대한 안도감 - 관계 속에서 힘을 얻음 - 현재 상태를 유지하고 싶은 마음
부분 참여 형태로 재출석 → 다시 관계 형성 시도	규칙적인 출근 유지 → 일상 리듬 회복

✓ [재도전형] 재참여 전환 구간 집중 가이드

Develop-up → Build-up ~ Develop-up : 재참여 가능성 VS 이탈 위험이 동시에 존재하는 기점

[상황 진단]

재도전형은 자립과 성취 의욕이 높지만, 체력과 회복탄력성이 낮아 활동 중단과 재고립을 겪기 쉬운 유형이다. 또한 실패 후 재고립에 대한 불안이 매우 크다. 재접촉 시 완화된 형태의 부분 참여를 허용하고, 회복은 ‘위기와 극복이 반복되는 보편적 과정’임을 전달해 자책감을 낮춰주는 것이 핵심이다.

✓ 현장 개입 핵심 체크리스트 (Action Plan)

01. 찾아가는 재접촉과 당사자 맞춤형 유연한 서비스 제공

염려하던 활동 중단 발생 시 일방적인 복귀 요구를 지양한다. 다시 찾아가는 Build-up 단계(1:1 안부, 가정방문)로 유연하게 전환하고, 친밀한 동료지원가나 회원과 동행하여 끊어진 연결감을 부드럽게 이어준다.

02. 회복 과정의 보편성 전달 및 자기관리 체계 구축

회복은 “위기와 극복이 반복되는 자연스러운 과정”임을 안내해 좌절감을 낮춘다. 조급한 서비스 복귀보다 증상 변화 신호를 파악하고 위기 대처 리스트를 함께 수립하여 스스로 다시 일어서는 회복탄력성을 키워준다.

03. 단계적 부분 참여 허용 및 가족 속도 조절

전면적인 참여를 강요하기보다 완화된 형태의 부분 참여를 허용하여 안도감을 제공한다. 당사자의 회복 속도에 맞춰 가족도 조급해하지 않고 기다리도록 가이드하며, 재참여 이후에도 재고립 가능성을 염두에 두고 지속적인 모니터링을 병행한다.

3. 생취업박형

① 생취업박형 페르소나

“혼자서 하는 학업과 스펙 쌓기, 그리고 뒤처질지 모른다는 압박”



연령 24세

참여경로 가족

일상·관심사

- 학업, 학위, 스펙 취득 등 사회적 경쟁력 회복을 위한 준비 중심으로 일과를 보냄
- 스스로를 강하게 압박하지만 실질적인 일상 관리는 어려워함

가족영향요인

- 당사자가 학업이나 취업 준비 시도를 하고 있다는 것 자체에 안도감을 느낌
- 목표 달성을 위한 경제적 지원과 투자에 높은 가치를 둠
- 당사자의 선택을 존중하면서도 성취 결과 또한 중요하게 여김

핵심욕구

- 학위 및 스펙 취득을 위한 구체적이고 실질적인 실행 전략
- 또래 수준으로의 기능 회복 및 사회적 경쟁력 확보
- 학업·준비 과정의 스트레스를 해소하고 고민을 나눌 수 있는 친구 관계 형성
- 목표 중심의 효율적인 시간 관리

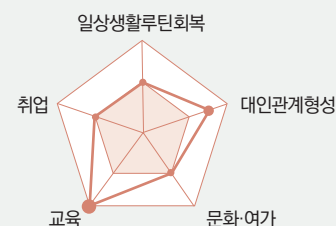
참여장벽

- 성취 실패에 대한 높은 민감성 및 불안감
- 서비스 참여로 인한 시간 손실 우려로 프로그램 참여 필요성에 대해 회의적으로 고민함

페르소나의 욕구 강도 (5점만점)

- 일상 리듬 회복 ●●●○○
- 대인관계 형성 ●●●●○
- 문화·여가 활동 ●●●○○
- 학업·교육 지원 ●●●●●
- 취업·준비활동 ●●●○○

총 점 18점



① 생취업박형 희망친구 이해하기

생취업박형 희망친구는 학업, 스펙 취득 등 사회적 경쟁력 회복을 위해 스스로를 강하게 압박하지만, 일상 관리와 증상이 채 안정되지 않은 상태에서 무리하다가 **소진(번아웃)**될 위험을 안고 있다. 이들을 현장에서 지원할 때 염두에 두어야 할 핵심은 다음과 같다.

존재 자체에 대한 정서적 수용과 승인

성과와 스펙을 중시하는 분위기 속에서 성취 실패에 대한 높은 불안을 느낀다. 목표 달성 여부와 상관없이 **당사자의 존재 자체를 환영**하고, 성취하지 않더라도 존재 자체로 의미 있음을 체감하게 하는 **정서적 안전망**을 먼저 형성한다.

비슷한 고민을 나누는 맞춤형 관계망 형성

외로움과 준비 과정의 스트레스를 나누고 싶어 하는 욕구가 존재한다. Build-up 단계에서 유사한 고민을 가진 **또래 동료지원가나 멘토**를 매칭하여, 고민을 편안하게 나누고 심리적 부담을 덜 수 있는 신뢰 관계를 형성하도록 돕는다.

증상·일상 안정을 위한 개입 및 필요성 설명

안정적인 목표 성취를 위해 일상생활 관리와 증상 안정을 위한 개입을 병행한다. 서비스 참여가 시간 손실이 아니라 **지속 가능한 성취를 위한 필수 과정**임을 당사자와 가족에게 명확히 설명하고 설득하는 작업이 필요하다.

① 생취업박형 희망친구 단계별 맞춤 가이드

| 1단계 | 사업 신청 · 첫 접촉 (AD-up ~ Build-up)

성이나 결과와 상관없이 **당사자의 존재 자체를 수용**하고, 당사자가 희망하는 학업/진로 목표와 서비스 참여를 연계하여 필요성을 설명한다.

| 2단계 | 목표 중심 참여 (Close-up ~ Develop-up)

희망 목표를 존중하되, 목표 달성을 위해서는 **증상 관리와 일상 안정**이 필수 기반임을 안내하며 편안한 유대관계를 형성한다.

| 3~4단계 | [선택의 전환 구간] 스펙·학업집중 및 서비스 이탈 (Develop-up)

(성장 기회와 이탈 위험이 동시에 존재하며, 서비스 이탈이 발생하는 결정적 구간)

학업/스펙에 몰두하며 서비스 참여를 부담스러워할 때 무리하게 유치하기보다 **선택을 존중**한다. 이탈 심화 시 관계 거부가 아닌 '학업 집중'으로 이해하고 **긍정적 종결**을 계획하며, 가정 내 지원이 이어지도록 **가족 가이드**를 강화한다.

| 5단계 | 증상악화 · 재고립위험 관리 (Develop-up)

비현실적 목표로 인한 스트레스로 증상이 재발하지 않도록 지원하고, 기관 종료 후에도 언제든지 다시 찾아올 수 있도록 **느슨한 연결**과 **지역 자원 정보**를 제공한다.

❶ 성취압박형 고객여정지도⁴⁾

단계	AD-up ~ Build-up	Close-up ~ Develop-up	Develop-up
	사업 신청·초기 연결	목표 중심 참여	스펙·학업 집중 [선택 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험)]
감정곡선			
생각욕구	- 또래 수준의 경쟁력 확보 욕구 - 서비스 이용에 대한 기대와 불안 공존	- 편안한 환경 - 고민을 나눌 수 있는 또래 관계 형성 만족 - 목표 달성 경험 - 일상 리듬 안정감 체감 - 학업 지원 욕구	- 학업 최우선 인식 - 반복 일상 권태 - 시간 손실 갈등
행동 변화	가족 권유로 신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지 → 참여 결정	규칙적 출근 시도 → 또래 관계 형성 → 프로그램 참여	출근 감소 → 학업 시간 확대 → 여가 활동만 선택 참여

[1] 회복 단계별 핵심 터치포인트 (Touchpoints)

- ① 사업 신청·첫 접촉 (AD-up ~ Build-up): **가족초기상담**, 1:1 온라인 연락, 보통의 만남, 기관소개
- ② 목표 중심 참여 (Close-up ~ Develop-up): **개별활동지원(학업)**, 규칙적인 출근경험, 슬기로운 일상생활(역할 수행), 동료지원모임, 샌드박스, 샘대, 취업인큐베이팅
- ③ 스펙·학업집중 (Develop-up): 안부연락, 외부 만남, **가족교육 및 면담**, **정신과 외래 지원**, 동료지원모임, 샌드박스
- ④ 부담증가·서비스이탈 (Develop-up): 개별활동지원(학업), **안부연락**, **외부 만남**
- ⑤ 증상악화·재고립위험 (Develop-up): 안부연락, **재연결 방법 안내**, **가족교육 및 면담**

[2] 실무자가 반드시 포착해야 할 '3대 핵심 전환 지점'

(개입 방식을 변경해야 하는 결정적 기점)

- **전환점 1. [목표 중심 참여 신호] 안전지대 인식 및 성취 욕구 표출 시점**
 - **변화 신호**: 목표 기반 정보 요구, 또래 관계 및 공동체 지지 경험 형성.
 - **개입 전환**: 초기 상담 → 목표 중심 참여 유지 + 학업 지원 욕구 반영 및 편안한 참여 경험 강화
- **전환점 2. [과부하/스펙 몰두 신호] 학업 집중 및 출근 감소·지루함 발생 시점**
 - **변화 신호**: 출근 기피, 증상 악화 및 약물 부작용, 일상 리듬 불안정.
 - **개입 전환**: 일방적 출근 요구 중단 → 학업·증상 균형 유지 + 학업 계획 지원 & 외래·약물관리 연계
- **전환점 3. [서비스 이탈 & 재고립 신호] 기관 출근을 '비효율'로 인식하고 거리를 두는 시점**
 - **변화 신호**: 서비스 가치 저평가, 완벽주의적 스트레스 누적, 관계 단절 아쉬움과 혼자서 가능함이 공존.
 - **개입 전환**: 무리한 유지 지양 → 선택적 참여 설계 및 느슨한 관계 유지 + 가족과 추후 지원 방안 논의 & 재연결 가능성 확보

4) 상세 전체 고객여정지도는 [부록1. 페르소나별 상세 고객여정지도 (Customer Journey Map)]를 참고하시기 바랍니다

선택의 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험 동시 존재)

Develop-up	Develop-up
부담 증가·서비스 이탈 [선택 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험)]	학업 몰두·재고립 위험
- 서비스 이용을 비효율로 인식 - 시간 손실 불안 - 관계 유지 욕구 공존	- 독자적 성취 과신 - 관계 단절의 아쉬움 공존 - 성취 중심 사고 유지 - 스트레스 지속
출근 중단 → 가정 중심 학업 생활 전환	출근 중단 유지 → 학업 중심 생활 → 외부 관계 단절

✓ [성취압박형] 선택의 전환 구간 집중 가이드

Develop-up 단계: 성장 기회와 이탈 위험이 동시에 존재하는 기점

[상황 진단]

성취압박형은 학업 및 스펙 취득에 몰두하면서 기관 참여를 "비효율적이고 시간이 아깝다"고 인식하기 쉬운 구간이다. 이때 무리하게 기존 활동 참여를 강요하면 서비스 이탈 및 독학 후 재고립으로 이어져 증상이 악화될 위험이 크므로, 당사자의 선택을 존중하는 유연한 접근이 필요하다.

✓ 현장 개입 핵심 체크리스트 (Action Plan)

01. 스펙·학업 몰두 시 선택 존중 및 느슨한 참여 허용

스펙 취득이나 학업에 몰두하며 출근을 부담스러워할 때 일방적 복귀를 요구하지 않는다. 당사자의 선택을 존중하되, 부담을 줄인 완화된 선택적 참여로 정서적 연결 고리를 유지한다.

02. 이탈 심화 시 긍정적 종결 절차 수립

서비스 이탈이 심화될 경우 이를 거부나 실패가 아닌 '학업에 집중하는 자연스러운 과정'으로 이해한다. 당사자가 자책하지 않도록 격려하며 깔끔하고 긍정적인 종결을 계획한다.

03. 가정 내 환경 개선 및 지역사회 자원 연계

기관 서비스 종료 후에도 가정 내 안정적 지원이 이어지도록 가족 대상 가이드를 강화하여 성취 압박을 완화한다. 또한 언제든 도움이 필요할 때 다시 찾아올 수 있도록 지역 자원 정보를 안내하고 재연결 통로를 열어둔다.

4. 회복망설임형

① 회복망설임형 페르소나

“사회로 나가고 싶지만
도움을 받아들이기
어렵고, 혼자 해결하려는
마음과 불안정한 일상”



연령 29세

참여경로 당사자 혹은 가족

일상·관심사

- 대부분의 시간을 집에서 보내며, 개별 상황에 따라 일시적 활동을 수행함
- 일상 리듬과 증상 관리가 불안정하여 행동의 지속성이 낮거나, 준비가 미흡한 상태에서 성급히 사회 참여를 시도함
- 문제를 혼자 해결하려는 경향으로 인해 전문 지원 체계와의 연결이 지연되거나 단절되는 경험을 함

가족영향요인

- 1인 가구: 자신의 상태를 객관적으로 점검할 기회가 부족함
- 동거 가구: 당사자의 증상 관리와 감정 기록을 수용하는 과정에서 정서적 소진과 무기력이 누적됨

핵심욕구

- 자신이 겪는 증상과 심리적 어려움에 대한 이해와 정서적 공감
- 일상 리듬의 회복
- 단계별 관계 형성 및 사회 참여 연습을 통한 대인관계/사회적 기능 회복

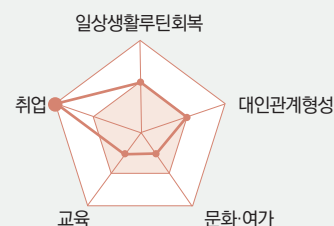
참여장벽

- 도움의 필요성을 느끼면서도 타인의 개입 및 외부 지원에 대한 심리적 부담감
- 무엇부터 시작해야 할지 모르는 막막함
- 시간 손실 및 실패 가능성에 대한 불안감 및 정서적 취약성
- 제공되는 서비스 및 회복 과정의 실효성에 대한 의구심과 회의감

페르소나의 욕구 강도 (5점만점)

- 일상 리듬 회복 ●●●○○
- 대인관계 형성 ●●●○○
- 문화·여가 활동 ●●○○○
- 학업·교육 지원 ●●○○○
- 취업·준비활동 ●●●●●

총 점 15점



① 회복망설임형 희망친구 이해하기

회복망설임형 희망친구는 **자아정체감의 혼란**을 가장 크게 겪는 유형으로, 외부 도움의 필요성을 느끼면서도 타인 개입에 대한 심리적 부담과 **서비스 실효성에 대한 회의감**이 공존하여 망설이는 특성을 보인다. 이들을 현장에서 지원할 때 염두에 두어야 할 핵심은 다음과 같다.

주관적 어려움에 대한 있는 그대로의 정서적 공감

무엇부터 시작해야 할지 막막해하는 당사자의 주관적 어려움에 대해 **평가 없이 있는 그대로 공감**하여 신뢰를 형성한다. 특히 초기 AD-up, Build-up 단계에서 **언제든 지원이 중단될 수 있음**을 유익하며 긴 호흡으로 천천히 신뢰를 쌓아간다.

명확한 사업 안내를 통한 기대치 조정 및 한계 설정

도움에 대한 기대가 큰 만큼 추후 실망이나 좌절감도 크게 작용할 수 있다. 실무자가 제공할 수 있는 **구체적인 도움의 범위**를 명확히 안내하고, 사업의 한계점을 솔직히 공유하여 **현실적인 기대치**를 형성하도록 돕는다.

또래 경험 공유를 통한 보편성 인식 및 사고 전환

또래 동료지원가 매칭이나 실무자의 경험 공유를 통해 **‘누구나 겪을 수 있는 보편적 과정’**임을 인식하게 한다. 이를 통해 정신질환이 삶의 전부가 아닌 일부분임을 받아들이도록 돕는다.

① 회복망설임형 희망친구 단계별 맞춤 가이드

| 1단계 | [선택 전환 구간] 사업 신청 및 초기 연결 (AD-up ~ Build-up)

불신과 회의감이 내재되어 있으므로 실무자의 전문성으로 안도감을 준다. 초기부터 유연하면서도 명확한 **상호 관계 적정선**을 설정하여 당사자의 심리적 부담을 줄인다.

| 2단계 | 조심스러운 참여 및 사회복귀 시도 (Build-up ~ Develop-up)

자아정체감 혼란 시기이므로 일상 리듬 안정을 돕는다. 증상 자체에 직접 개입하기보다 당사자의 **삶과 개별 목표에 초점**을 맞추어 일상 안정의 필요성을 자연스럽게 설득한다.

| 3~4단계 | [회복 경로 분기 구간] 생활 불안정 및 지원 거절 (Build-up ~ Develop-up)

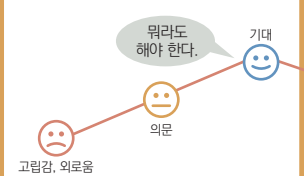
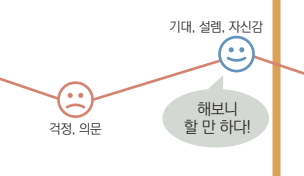
(지원 수용과 관계 단절이 동시에 존재하며, 거리를 두는 핵심 위기 구간)
정서나 반응이 흔들리더라도 **일관되고 신뢰로운 태도**를 유지한다. 악물 임의 변경이나 외적 스트레스 시 증상이 악화될 수 있으므로, 적절한 심리적 거리를 유지하며 **지속적인 모니터링**을 이어간다. 또한 회복의 시차를 인정하고 위기 발생 시 **가족 파트너십**을 가동한다.

| 5단계 | 관계 단절 및 재고립 (Build-up ~ Develop-up)

강한 거절이나 부정적 영향이 우려되는 특수 상황이 아니라면 **긍정적이고 원만한 종결**을 도모한다. 추후 필요한 때 언제든지 다시 찾아올 수 있도록 **재연결 가능성**을 안내하고 지역사회 자원 정보 연계를 제공한다.

① 회복망설임형 고객여정지도⁵⁾

선택 전환 구간 (참여 vs 이탈위험 동시 존재)

단계	AD-up ~ Build-up 사업 신청·초기 연결 [선택 전환 구간 (참여 vs 이탈위험)]	Build-up ~ Develop-up 조심스러운 참여· 사회복귀 시도	Build-up ~ Develop-up 일상 리듬과 증상의 불안정 [회복 경로 분기 구간 (지원 수용 vs 관계 단절)]
감정곡선			
생각육구	- 사회참여 연습 필요성 인식 - 도움 기대와 외로움 - 힘들에 대한 공감 및 이해 욕구 - 외부 지원 및 타인 개입 두려움	- 사회참여 가능성 확인 욕구 - 관계 및 활동 흥미 - 필요성에 대한 의구심 공존	- 회복에 대한 과신 및 혼란 - 역할 수행에 부담감 - 서비스 참여에 대한 회의감 - 성과 조급함
행동 변화	신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지	참여 결정 → 부분 참여 → 일부 도래 활동 탐색 → 출근 및 참여 리듬 기복 발생	출근 감소 → 약물 임의 조절 시도 → 참여 필요성 갈등

[1] 회복 단계별 핵심 터치포인트 (Touchpoints)

- ① 사업 신청·첫 접촉 (AD-up ~ Build-up): **초기상담**, 1:1 온라인 연락, 보통의 만남, 기관소개
- ② 조심스러운 참여·사회복귀 시도 (Build-up ~ Develop-up): **규칙적인 출근경험**, 슬기로운 일상생활(역할 수행), 동료지원모임, 샌드박스, 샘대, 취업인큐베이팅
- ③ 생활 리듬과 증상의 불안정 (Build-up ~ Develop-up): 안부연락, 샌드박스, 가족교육 및 면담, **정신과 외래 지원**
- ④ 지원 거절·거리두기 (Build-up ~ Develop-up): **안부연락**, 외부 만남, 가족교육 및 면담, 정신과 외래 지원
- ⑤ 관계 단절·재고립 (Build-up ~ Develop-up): 안부연락, **재연결 방법 안내**, 가족교육 및 면담

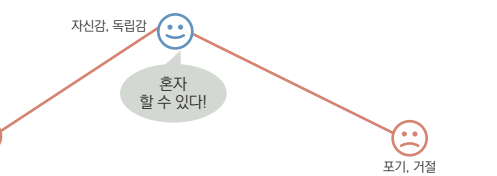
[2] 실무자가 반드시 포착해야 할 '3대 핵심 전환 지점'

(개입 방식을 즉시 변경해야 하는 결정적 기점)

- **전환점 1. [선택 전환 신호] 도움 기대와 서비스 불신이 교차하며 조심스럽게 참여하는 시점**
 - **변화 신호**: "뭐라도 해야 한다"면서도 서비스 효용성에 의문을 품고 들쭉날쭉한 출근·활동을 보임.
 - **개입 전환**: 무리한 개입 지양 → 공감 기반 신뢰 구축 + 명확한 사업 범위 안내 및 부담 없는 작은 성공 경험 제공
- **전환점 2. [과신 및 회의감 신호] 일상이 흔들리고 지원 필요성을 부정하는 시점**
 - **변화 신호**: "이제 된 것 아닌가"라며 회복을 과신하다 출근이 감소하고, 귀찮음·회의감 토로 및 약물 임의 조절.
 - **개입 전환**: 성과 독촉 중단 → 증상·약물 모니터링 및 외래 연계 + 일상생활 리듬 재정비 지원
- **전환점 3. [회복 경로 분기 신호] 도움과 간섭 사이에서 지원을 거부하고 거리를 두는 시점**
 - **변화 신호**: "굳이 도움 필요 없다", 감정 폭발, 연락 회피 및 입원/연락 두절로 관계 단절 선택.
 - **개입 전환**: 밀착 개입 중단 → 느슨한 관계 유지 기반 모니터링 + 가족-기관 협력 및 추후 재연결 통로 안내

5) 상세 전체 고객여정지도는 [부록1.페르소나별 상세 고객여정지도 (Customer Journey Map)]를 참고하시기 바랍니다

회복 경로 분기 구간 (지원 수용 vs 관계 단절 동시 존재)

Build-up ~ Develop-up 지원 거절·거리두기 [회복 경로 분기 구간 (지원 수용 vs 관계 단절)]	Build-up ~ Develop-up 관계 단절·재고립
	
- 서비스 필요성 부정 - 감정 조절 어려움 - 도움을 원하면서도 개입을 간섭으로 인식하는 내적 충돌	- 스스로 해결 가능하다는 인식 - 관계 단절 선택 - 서비스 불신 및 회피
참여 중단 → 입원 또는 연락두절 → 감정적 회피	공식 종결 → 관계 단절 → 재고립 지속

☑ [회복망설임형] 선택의 전환 구간 집중 가이드

선택 전환 구간 (1~2단계) & 회복 경로 분기 구간 (3~4단계)

[상황 진단]

회복망설임형 청년은 도움을 받고 싶은 욕구와 타인의 개입에 대한 방어기제가 동시에 작동하여 지원 거절 및 관계 단절로 이탈하기 가장 쉬운 구간이다. 이때 실무자의 과도한 밀착 개입은 강한 반발을 부를 수 있으므로, 일관된 태도와 느슨한 안전망 유지를 통해 당사자가 스스로 마음을 정할 시간을 주는 개입이 필요하다.

☑ 현장 개입 핵심 체크리스트 (Action Plan)

01. [선택 전환 구간] 명확한 사업 범위 안내 및 적정 관계선 설정 (1~2단계)

초기 참여 시 실무자가 제공할 수 있는 구체적인 도움의 범위와 한계를 솔직히 공유하여 현실적인 기대치를 형성한다. 무리한 참여 강요 대신 유연하면서도 명확한 관계 적정선을 설정하여 당사자가 느낄 심리적 부담을 줄여준다.

02. [선택 전환 구간] 일상 안정 지원 및 목표 중심의 간접 개입 (1~2단계)

증상 자체에 직접 개입하기보다 당사자가 바라는 개별 목표(삶의 변화)에 초점을 맞춘다. 목표 달성을 위해 일상생활 리듬과 증상 안정이 왜 필요한지 자연스럽게 안내하며 부담 없는 작은 성공 경험을 제공한다.

03. [회복 경로 분기 구간] 일관된 태도 유지 및 느슨한 모니터링 (3~4단계)

당사자가 정서적 혼란으로 지원을 거절하더라도 실무자는 일관되고 안정적인 태도를 유지한다. 적정한 심리적 거리를 둔 느슨한 관계 기반 모니터링을 이어가며 스스로 마음을 정할 시간을 준다.

04. [회복 경로 분기 구간] 위기 시 가족 파트너십 가동 및 긍정적 종결 (3~4단계)

증상 악화 등 위기 발생 시 가족 파트너십을 가동하여 협력 지원망을 구축한다. 관계 단절이 심화될 경우 억지로 유지하기보다 원만한 긍정적 종결을 도모하고, 언제든지 다시 찾아올 수 있도록 재연결 통로 및 지역 자원 정보를 제공한다.



현장 실무자를 위한 단계별 실천 매뉴얼 (Action Tip & 질문 카드)



현장 실무자를 위한 단계별 실천 매뉴얼 (Action Tip & 질문 카드)

이번 가이드북은 당사자 중심의 기술을 유지하고자 페르소나별로 당사자 관점에서의 회복 여정을 정리하여 당사자의 특성별 맞춤형 개입 전략까지 명확히 제시하고자 하였다. 이를 청년회복 ABCD모델 단계의 초기 터치포인트별 개입 전략과 연결한다면 다음과 같다.

1 참여자 접촉 시작 단계(A-B단계) 터치포인트별 핵심 개입 노하우

① [AD-up단계] 유선 초기 접촉

“첫 번째 전화, 서비스 동의보다 ‘관심의 끈’을 매는 시간”



실무자 한마디 (Tip for Practice)

“초기 전화상담의 목적은 당사자를 당장 사업에 등록시키는 것이 아닙니다. 당사자와 가족이 필요로 할 때 언제든지 돌아올 수 있는 ‘안정된 연결고리’를 만들어 두는 것입니다.”

1) 가족 개입 절박한 부모와 거부적인 자녀, 그 사이에서 실무자의 위치 잡기

현장에서 만나는 가족은 크게 두 부류로 나뉜다. 자녀의 상태 때문에 지칠 대로 지쳐 절박하게 도움을 요청하는 부모, 그리고 서비스 자체나 실무자의 개입에 강한 거부감을 보이는 당사자(자녀)이다.

■ ‘설득’이 아닌 ‘이해와 안심’으로 접근하기

용어의 전환: 가족을 ‘설득’하려 하면 실무자도, 가족도 부담을 느끼게 된다. 설득 대신 ‘상태에 대한 객관적 이해 돕기’와 ‘감정적 지지’로 접근해야 한다.

실무자 현장 노하우 (Action Tip)

① **부모님(보호자)을 향한 개입:** 당사자 자녀의 현재 상태나 행동에 대해 전문적인 관점에서 이해하기 쉽게 설명해 드린다. 부모님의 지친 마음을 위로하며 다음과 같이 여지를 남겨둔다.



예시: “어머님(아버님), 지금 당장 자녀분이 마음을 열지 않아도 괜찮습니다. 어머님(아버님)께서 너무 힘드시거나 상황이 달라지면 언제든지 편하게 다시 연락 주세요. 저희는 이 자리에 계속 있겠습니다.”

② **지역사회 자원 안내:** 당장 본 사업에 참여하지 않더라도, 부모님이 이용할 수 있는 가족 지원 모임, 정신건강 복지센터, 긴급 돌봄 자원 등을 안내하여 부모의 고립을 막는다.

2) 당사자 개입 “궁금하지도 않고 필요 없어요” - 동의하지 않는 당사자 다가가기

당사자들은 현재 삶에 만족한다고 느끼거나, 오직 ‘취업’ 같은 단편적인 욕구만 가지고 있는 경우가 많다. 사업에 대한 설명은 지루하게 느끼고 필요성을 전혀 느끼지 못한다.

■ 사업 설명 대신 ‘현재의 삶’에 질문 던지기

사회복지 서비스의 당위성을 설명하려 하지 않도록 한다. 대신 “지금 어떤 하루를 살고 계시는지” 소소한 일상에 집중한다.

실무자 현장 노하우 (Action Tip)

- ① **관심사 중심의 작은 지원:** 대화 속에서 당사자가 ‘그나마’ 관심을 보이는 작은 부분(예: 취업 정보, 특정 취미, 식사 지원 등)을 포착한다.
- ② **자원 추천 및 미끼 연계:** 사업의 전체 과정을 설명하기보다, 당사자가 관심 있는 1가지 자원만 가볍게 추천하거나 연결해 준다.



예시: “사업 참여 안 하셔도 괜찮아요. 다만 말씀하신 취업 관련해서 유용한 정보가 나오면 가끔 문자로 하나씩 보내드릴게요.”

3) 관계 유지 “전화를 받지 않을 때” - 2달에 1번, 잊혀지지 않을 만큼의 거리

연락이 아예 되지 않거나 전화를 피하는 경우, 실무자는 조금함과 포기하고 싶은 마음을 느끼게 된다.

■ 2개월 주기 안부 남기기 (Touch Point 유지)

전환 신호(Transition Signal) 기다리기: 당사자와 가족의 삶에도 계기(위기, 환경 변화, 심경의 변화)가 찾아온다. 그때 생각나는 사람이 ‘나(실무자)’여야 한다.

실무자 현장 노하우 (Action Tip)

찾은 연락은 집착이나 부담으로 느껴질 수 있다. 2달에 1번 정도 정기적으로 안부 문자나 메시지를 남겨둔다.



문자 메시지 예시: “안녕하세요, 00복지관 000 사회복지사입니다. 날씨가 많이 추워졌는데 잘 지내고 계신가요? 혹시 도움이 필요하시거나 이야기 나누고 싶으실 때 언제든지 이 번호로 연락 주세요. 늘 응원합니다.”

의미: 이 간단한 문자는 ‘종결’이 아니라 ‘대기 상태의 개입’이며, 당사자가 언제든지 서비스로 진입할 수 있는 문을 열어두는 행위이다.

A단계 '질문카드(Checklist)'



[부모/가족용 질문]

“보호자님, 지금 가장 지치고 힘드신 부분은 무엇인가요? 자녀분의 어떤 행동이 가장 이해하기 어려우신가요?”



[당사자용 질문]

“요즘 하루 중 가장 즐겁거나, 반대로 조금이라도 불편하거나 바꾸고 싶은 소소한 일이 있으신가요?”



[실무자 자가 점검 질문]

“지금 이 전화에서 내가 거두어야 할 성과는 ‘사업 동의’인가, 아니면 ‘다음 연락을 받아줄 마음의 여지’인가?”

4) AD-up 단계 실무자 6대 가이드 Summary

1		어떻게 알아차릴 것인가	보호자는 절박함과 지침, 당사자는 필요성 미인식 및 단편적 욕구(취업 등)만 표시할 수 있다.
2		무엇을 물어볼 것인가	“보호자님, 가장 지치시는 부분은 무엇인가요?” “00님, 요즘 하루 중 소소하게 바뀌고 싶은 일이 있으신가요?”
3		무엇을 우선 지원할 것인가	보호자는 감정 지지 및 가족 자원 안내, 당사자는 맞춤형으로 소소한 자원 1가지 추천 및 안부 문자 유지하기
4		어떤 신호가 나타나면 지원방식을 바꿀 것인가 (전환 신호)	일상 속 불편함을 먼저 토로하거나, 안부 문자에 짧은 답장을 보내오기 시작할 때
5		피해야 할 지원은 무엇인가	등록을 목적으로 일방적 설득/강요를 하거나, 조금하게 자주 연락하여 부담을 주는 행위
6		다음 단계로의 변화를 어떻게 확인할 것인가	당사자가 마음을 열고 “한 번 만나볼까요?”라거나 1:1 온라인 소통에 응할 때 (Build-up단계 진입)

② [Build-up 단계] 1:1 온라인 소통 및 보통의 만남

“관심을 보이는 만큼 문이 열리고, 일상 속에서 회복이 시작된다.”



실무자 한마디 (Tip for Practice)

“오랜 고립을 경험한 당사자에게 필요한 것은 거창한 치료 프로그램이 아니라, ‘누군가 나에게 매일 진심 어린 관심을 기울이고 있다.’는 감각입니다. 텍스트 너머의 진심은 거짓말을 하지 않습니다.”

1) 1:1 온라인 연락 진심을 담은 매일의 터치포인트(Touch Point)

대상자로 선정된 이후 진행되는 1:1 온라인 연락(카카오톡/문자)은 단순한 정기 점검이 아니다. 사람과의 대화에 목말라 있던 당사자에게 가장 따뜻한 관계의 마중물이 되어준다.

① 말문을 트는 일상 질문과 쌍방향 소통

당사자가 스스로에 대해 이야기해 볼 수 있도록 소소하고 구체적인 질문을 던진다. 또한 실무자의 일상이나 소소한 이야기도 먼저 건네며 서로 주고받는 ‘보통의 관계’를 형성한다

질문 예시:



오늘 점심은 뭐 드셨어요?

요즘 유튜브는 뭐 보고 계세요? 재미있나요?

어떤 음식 좋아하세요?

① 대화 속에 자연스럽게 녹여내는 모니터링 (수면·약물·증상 체크)

취조하듯 “약 드셨어요?”, “환청 들리세요?”라고 묻지 않는다. 일상 대화를 나누다가 자연스럽게 상태를 확인한다.

자연스러운 개입 예시:



요즘 밤에 잠은 잘 오세요?

좀 마음이 조금 힘들거나 기분에 변화가 있으신가요?

당사자가 환청이나 증상, 약물 불편감을 이야기할 수 있는 안전한 분위기를 조성하고, 이를 자연스러운 체크포인트로 삼는다.

● **실무자의 경계 설정과 솔직함 (Work-Life Balance & Boundary)**

매일 연락을 주고받다 보면 퇴근 후나 주말 등 연락을 못 하는 상황이 생긴다. 이때 무작정 읽씹(읽고 무시)하거나 무리하게 답장하지 않고, 솔직하고 명확하게 안내한다.

안내 예시:

00님, 제가 지금은 퇴근 후라 답장이 어려워요. 내일 출근해서 아침에 바로 연락드릴게요!

주말 동안 잘 지내시고 다음 주 월요일에 반갑게 이야기 나눠요.

이 과정 자체가 당사자에게도 '건강한 타인과의 관계 및 경계 형성'을 배우는 중요한 경험이 된다.

2) 보통의 만남 준비 '좋아하는 것'을 매개로 한 약속 잡기

온라인 소통으로 쌓인 관계의 데이터는 첫 '기관 밖 보통의 만남'을 위한 가장 강력한 자원이 된다.

■ 상호 합의를 통한 식당 및 장소 선정

그동안 연락하며 파악한 당사자의 취향(좋아하는 음식, 가보고 싶었던 장소)을 바탕으로 장소를 추천하거나, 역으로 당사자에게 추천을 부탁한다.

대화 예시: "00님, 지난번에 돈가스 좋아하신다고 하셨잖아요. 복지관 근처에 맛있는 곳이 있는데 거기서 만날까요?", "00님 동네에 자주 가시는 편안한 카페 추천해 주실 수 있나요?"

= 실무자가 일방적으로 정해 통보하는 것이 아니라, **서로 주고받으며 합의하는 과정 자체**에서 당사자의 주도성이 회복된다.

3) 보통의 만남 진행 어색함을 허무는 현장 노하우

첫 만남의 어색함은 당사자뿐만 아니라 실무자에게도 찾아온다.

■ 어색함을 다루는 실무자의 자세

어색한 침묵을 두려워하지 말자. 이미 온라인으로 충분히 소통했기 때문에, "카톡으로 이야기하던 00을 실제로 먹으러 오니 좋네요"와 같이 온라인 대화 주제를 오프라인으로 자연스럽게 이어간다.

평가받는 자리가 아니라 '보통의 사람 대 사람으로서 즐거운 시간을 보내는 자리'임을 느끼게 해주는 것이 핵심이다.

실무자를 위한 B단계 핵심 터치포인트 (Touch Point)

- ☒ **매일의 진심 어린 연락:** 느리더라도 진심을 담아 매일 다가가는 소통
- ☒ **자연스러운 증상/약물 체크:** 일상 안부 속에 슬그머니 녹여내는 모니터링
- ☒ **솔직한 경계 설정:** 퇴근/휴무 시 다음 연락 시점을 명확하고 따뜻하게 안내하기
- ☒ **취향 기반의 만남 기획:** 당사자가 좋아하는 것(음식·장소)을 중심으로 함께 장소 선정하기

B단계 질문 카드 (Checklist)

관계 형성 질문	“오늘 하루 중 가장 인상 깊었던 순간이나 드셨던 메뉴가 있으신가요?”
증상/약물 모니터링 질문	“요즘 밤에 잠자리에 들 때는 편안하신가요? 몸이나 마음에 혹시 불편하거나 신경 쓰이는 부분은 없으셨어요?”
만남 기획 질문	“다음번에 우리 만날 때, 00님이 평소에 먹어보고 싶었거나 제일 좋아하는 메뉴로 골라볼까요?”

4) Build-up 단계 실무자 6대 가이드 Summary

1		어떻게 알아차릴 것인가	오랜 고립으로 대화에 목말라 있으며, 동의하에 진행하는 1:1 소통에 호의적인 반응을 보인다.
2		무엇을 물어볼 것인가	“오늘 드신 메뉴나 자주 보시는 취미가 있으신가요?” “요즘 밤에 잠자리에 들 때는 편안하신가요?”
3		무엇을 우선 지원할 것인가	매일의 소통으로 신뢰 구축하기, 수면/증상/약물 자연스럽게 체크하기, 취향을 반영한 ‘첫 보통의 만남’ 진행하기
4		어떤 신호가 나타나면 지원방식을 바꿀 것인가 (전환 신호)	먼저 자신의 일상 사진이나 속마음을 공유하거나, 오프라인 만남 장소/메뉴를 적극적으로 제안할 때
5		피해야 할 지원은 무엇인가	취조하듯 증상을 단도직입적으로 묻는 행위, 퇴근 후/휴무시에도 명확한 가이드라인 사전 안내 없이 연락을 아예 무시하거나 무리하게 답하는 행위
6		다음 단계로의 변화를 어떻게 확인할 것인가	오프라인 만남이 편안해지고 기관 방문이나 정기 활동 참여에 호기심을 보일 때 (Close-up단계 진입)

2 참여자 기관 유입 단계 (C-D단계) 터치포인트별 핵심 개입 노하우

[Close-up 단계] 경험기간 및 공동체 집중 적응 지원

“공동체의 온기 속에서 일상을 되찾고, 진짜 회복을 연습한다.”



실무자 한마디 (Tip for Practice)

“보통의 만남으로 형성된 신뢰는 ‘경험기간’이라는 안전한 울타리 안에서 발화합니다. 공식 등록으로의 전환이라는 부담을 내려놓고, 규칙적인 일상과 대인관계를 천천히 연습할 수 있도록 페이스메이커가 되어주는 것이 필요합니다.”

1) 경험기간 운영 ‘공식 등록’의 부담을 낮추는 완충 지대

집에만 머물던 당사자가 갑자기 기관의 정식 회원으로 등록하고 매일 출근하는 것은 큰 심리적 장벽이 될 수 있음을 기억해야 한다. ‘경험기간’이 서비스 이탈을 막고 연락처를 돕는 핵심 장치가 되게 한다.

■ 유동적 스케줄링과 개별화된 권장

매일 출근을 기본 목표로 제시하되, 당사자의 컨디션과 준비도에 따라 출근 일수와 시간을 유동적으로 조정한다.



예시: “오늘 하루 이렇게 나온 것만으로도 대단한 시작이세요. 무리하지 마시고 OO씨의 컨디션에 맞게 조금씩 활동을 늘려가시면 됩니다.”

■ 요즘 청년 당사자를 위한 동기부여 (Why-Question 다루기)

“금전적 이득(돈)이 생기는 것도 아닌데 왜 매일 나와야 하죠?”라는 청년의 솔직한 의문에 대해 실무자는 명확한 정당성을 제시해줄 수 있어야 한다.

설득 노하우

- ① **게으른 일상 탈출과 리듬 회복:** “집에만 있을 때 무너졌던 수면과 생활 리듬을 재건하는 가장 확실한 훈련이 됩니다.”
- ② **미래 목표와의 연결:** “향후 취업이나 복학, 자립을 할 때 가장 중요한 건 ‘체력’과 ‘규칙성’입니다. 여기서 미리 그 체력을 키우는 것입니다.”
- ③ **관계 기술 습득:** “혼자서는 배울 수 없는 ‘사람들과 어울리고 소통하는 법’을 안전하게 연습하는 공간이 여기입니다.”

2) 유연한 기간 설정 최소 2주에서 수개월까지, 당사자의 속도에 맞추기

- **최소 2주 ~ 최대 수개월의 완충 지대:** 경험기간은 정해진 틀에 당사자를 맞추는 시간이 아니다. 당사자의 에너지와 성향에 따라 최소 2주간의 집중 경험이 될 수도 있고, 수개월에 걸쳐 천천히 탐색하는 과정이 될 수도 있다.

- **당사자 성향 파악이 최우선:** 당사자가 자각에 민감한 편인지, 관계 형성에 시간이 오래 걸리는 유형인지, 혹은 과업 중심적인지 세밀히 파악하여 경험기간의 길이를 개별적으로 디자인한다.

[실무자 경계 팁] “빠른 정식 등록”이 항상 정답은 아니다!

실무자는 종종 당사자의 동기부여나 성과를 위해 빠르게 정식 회원으로 등록시키고 싶은 유혹에 빠진다. 하지만 성급한 등록은 오히려 독이 될 수 있다.

● 성급한 등록이 불러오는 3가지 역효과

- ① **“속제 끝!” 착각과 조기 포기:** 정식 등록을 달성하는 순간 “나 이제 할 거 다 했다.”라는 착각에 빠져 빠르게 실증을 느끼고 출근을 중단하거나 포기해 버릴 수 있다.
- ② **목표 상실 및 늘어짐:** ‘등록’이라는 일차적 목표가 달성된 후 다음 목표가 모호해지면 출근이 불규칙해지고 생활 리듬이 다시 무너질 수 있다.
- ③ **개입의 흐지부지화:** 실무자 역시 ‘등록 완료’라는 안도감에 지속적이고 밀도 높은 개입의 끈을 놓치기 쉽다.

실무자 가이드

- 등록은 ‘도착지’가 아니라 ‘과정의 일부’이다. 겉으로 보이는 ‘등록’이라는 절차보다, 당사자가 경험기간 동안 ‘출근의 재미’와 ‘공동체 안에서의 유대감’을 얼마나 내면화했는지가 훨씬 중요하다.
- 당사자가 정식 등록 후에도 지속해서 나올 수 있는 확실한 내적 동기와 일상적 목표가 서서히 형성될 때까지, 경험기간을 충분한 안전망으로 활용하는 것이 좋다.

3) 이탈 관리 | 중도 포기자와 다리를 놓는 법: “언제든 돌아와도 되는 곳”

경험기간 중 부담감을 느끼고 중간에 출근을 중단하거나 관두는 상황은 매우 자연스럽게 발생한다. 실무자가 조급해하거나 실패로 받아들여서는 안 된다.

■ 안전망으로서의 메시지 전달

당사자가 포기 의사를 밝히거나 연락이 뜸해질 때, 비난이나 강요 대신 ‘항상 열려있는 안전지대’임을 확인시켜 준다.



메시지 예시: “00님, 지금은 쉬어가고 싶을 수 있어요. 천천히 가도 괜찮습니다. 언제든 마음이 내킬 때 편하게 돌아오시면 되세요. 저희는 늘 이 자리에서 00님을 기다리고 있을게요.”

4) 관계 확장 3단계 | 관계망을 넓히는 정교한 매칭 노하우

개별 개입에서 한 걸음 더 나아가, 또래 및 선배 동료들과의 관계 형성을 통해 기관 적응력을 극대화한다.

• 1단계: 뭉쳐야 낫다 (또래 모임)

유사한 연령대의 청년/또래 당사자들과 자연스럽게 어울리며 대인관계의 어색함을 허물고 공감대를 형성한다.

• 2단계: 선배들의 고민 상담소 (세대 간 경험)

먼저 회복의 길을 걸어간 선배 회원들과의 만남을 통해 “나도 저렇게 될 수 있구나”라는 회복의 희망과 실제적인 삶의 팁을 얻는다.

• 3단계: 1:1 맞춤형 회복친구 & 회복멘토 매칭

매칭의 핵심 노하우: 단순히 무작위로 연결하지 않는다. 당사자의 성별, 성격, 관심사(취미, 목표 등)를 사전에 세밀히 파악하여 공통분모가 있는 회복친구/멘토를 정교하게 연결한다.

대화거리(공통 관심사)가 확보된 상태에서 매칭이 지속되어야 기관 적응 및 관계 깊이감이 상승할 수 있다.

실무자를 위한 C단계 핵심 터치포인트 (Touch Point)

- ☒ **‘경험’ 중심의 완충 장치:** 정식 등록 전 부담 없는 적응 기간(경험기간) 제공
- ☒ **동기부여의 언어 사용:** 단순 참여 강요가 아닌, 당사자의 ‘복학/취업/일상회복’ 목표와 활동 의미 연결하기
- ☒ **기간의 유연성:** 경험기간은 최소 2주부터 수개월까지, 당사자의 성향과 페이스에 맞추어 유동적으로 운영하기
- ☒ **성급한 등록 경계:** ‘빠른 정식 등록’이 가져오는 조기 포기·매너리즘·개입의 루즈함을 경계하고, 내실 있는 적응에 집중하기
- ☒ **이탈에 대한 여유로운 태도:** 중단 시 실패가 아닌 ‘쉬어가기’로 수용하고, 언제든지 돌아올 수 있는 안전감 제공
- ☒ **세밀한 맞춤형 동료 매칭:** 성별·성격·관심사 기반의 회복친구/멘토 매칭으로 적응력 강화

▶ C단계 질문 카드 (Checklist)

동기부여 질문	“00님, 나중에 하고 싶은 일(취업, 복학 등)을 위해 지금 이곳에서 미리 연습해보고 싶은 일상 습관은 무엇인가요?”
등록 시점 판단 질문	“당사자가 단순히 ‘등록 절차’를 완료하고 싶어 하는 것인가, 아니면 등록 이후에도 매일 출근하여 활동할 내적 동기와 소소한 재미를 스스로 찾았는가?”
스케줄 조정 질문	“이번 주 출근 일수는 00님의 컨디션에 맞춰볼게요. 무리하지 않고 지속할 수 있는 정도는 며칠일까요?”
개입 모니터링 질문	“등록 완료라는 성과에 만족하여 실무자인 나의 밀도 높은 개입이나 관심이 유아무야 늘어지고 있지는 않은가?”
동료 매칭 체크 질문	“당사자가 평소 가장 열정을 보이거나 편안해하는 주제(게임, 음악, 운동 등)는 무엇이며, 이와 유사한 결을 가진 동료 회원은 누구인가요?”

5) Close-up단계 실무자 6대 가이드 Summary

1		어떻게 알아차릴 것인가	기관 출근에 대한 부담감, “이득이 없는데 왜 나와야 하지?”라는 의구심 보유 가능성
2		무엇을 물어볼 것인가	“나중에 하고 싶은 일을 위해 미리 연습해보고 싶은 출근 목표는 며칠인가요?”
3		무엇을 우선 지원할 것인가	유연한 경험기간(최소 2주~수개월) 운영, 동기부여 제공, 관심사 기반 회복친구/멘토 매칭
4		어떤 신호가 나타나면 지원방식을 바꿀 것인가 (전환 신호)	정해진 출근일 외에 스스로 나오는 날을 늘릴 때 / 출근이 뜸해지면 강요 대신 ‘언제든 돌아올 안전지대’ 메시지로 전환
5		피해야 할 지원은 무엇인가	실적을 위해 빠른 정식 등록을 압박하는 행위, 결석/중단 시 당사자를 비난하거나 실패로 단정 짓는 태도
6		다음 단계로의 변화를 어떻게 확인할 것인가	당사자가 매일 출근할 내적 동기를 찾고 정식 회원으로 등록하여 회복 프로그램에 집중하고자 할 때 (Develop-up단계 진입)

[Develop-up 단계] 역량 강화 및 사회적 관계 확장

“나를 이해하고, 또래와 어울리며, 세상으로 나아갈 역량을 키운다.”



실무자 한마디 (Tip for Practice)

“D단계는 정식 등록 후 당사자가 자신의 회복탄력성을 키우고 사회적 관계를 넓혀가는 핵심 구간입니다. 당사자의 욕구와 실제 역량 사이의 갭을 세심하게 조정해 주며, 밀도 높은 개별지원 및 가족 개입을 병행해야 합니다.”

1) 사례관리 & ISP 수립 “조급함은 내려놓고, 가장 작은 성취감부터 시작하기”

정식 등록 후 진행되는 개별 사례관리(ISP 수립 및 월별 기록)에서는 당사자의 컨디션 기록과 실제 역량을 객관적으로 파악하는 것이 무엇보다 중요하다.

■ 실무자의 기다리는 태도 (Patience)

- 고립을 경험한 청년들은 증상과 컨디션에 따라 출퇴근이 매우 불규칙하다. 실무자가 정해진 시간에 약속을 지키지 못하거나 기관에서 만나지 못하더라도, 조급해하지 않고 여유로운 마음으로 기다려주는 유연성이 필요하다.

■ 당사자 역량에 맞춘 세밀한 ISP(개별회복계획) 수립

- 비현실적·과도한 목표 지양:** 규칙적인 출근조차 어려운 당사자가 “취업”을 원한다고 해서 곧바로 취업을 목표로 세우거나, 원래 목표가 너무 높은 입시 준비생에게 높은 기준을 적용하는 것은 실패 경험만 남기게 된다.
- 미세한 목표(Micro-Goal) 설정을 통한 성취감 제공:** 당사자가 당장 실천할 수 있는 가장 작은 단위의 목표(예: “주 2회, 정해진 시간에 1시간 출근하기”)부터 세워 초반에 작은 성취감을 꾸준히 느낄 수 있도록 돕는다.

2) 개별지원 1: 외래동행 & 가정방문 “미세한 변화를 포착하고 안전망이 되어주기”

- 변화 알아차리기 (Observation):** 평소 당사자를 주의 깊게 관찰해 온 실무자만이 캐치할 수 있는 미세한 변화를 포착한다.
- 관찰 포인트:** 갑자기 기분이 너무 업(Up)되거나 우울해 보일 때, 위생 관리가 안 될 때, 너무 피곤해하거나, 평소와 다른 불규칙한 스케줄로 생활할 때
- 세심한 안부와 상태 확인:** 변화가 포착되면 다정하게 질문을 던진다.



예시: “요즘 약은 제시간에 잘 드시고 계신가요?”

“요즘 잠은 잘 주무시나요?”

“혹시 일상에서 달라진 환경이나 신경 쓰이는 일이 있지는 않으세요?”

💡 [외래 지원 실무 팀 1] 진료 전 사전 합의 (Agreement):

- 외래 동행은 원칙적으로 당사자의 동의가 필요하다.
- 동행 전, 주치의에게 전달할 내용(평소와 달라진 점, 증상 변화 등)을 당사자와 사전에 명확히 이야기하고 합의해야 한다.
- 사전 설명 없이 병원에 가면 진료실에서 당사자의 말이 바뀌거나 거부감이 생길 수 있다.

💡 [외래 지원 실무 팀 2] 동행 거부 시 우회적 전달법 (Alternative):

- 당사자가 동행을 강력히 거부할 경우 “본인이 원하지 않으면 강제로 같이 가지 않겠다.”고 안심시킨 뒤, 우회적인 지원책을 활용한다.
- 대체 전달 방법: 주치의에게 전달할 내용을 메모장이나 카카오톡 메시지로 정리해 주어 당사자가 당일 주치의에게 직접 보여주도록 하거나, 부모님께 전달하여 진료 시 반영되도록 돕는다.

💡 [외래 지원 실무 팀 3] 증상 악화 시 주도적 개입:

- 한두 번의 거절은 수용해 주되, 당사자가 스스로 증상이 올라왔음을 인지하게 돕는 것이 중요하다.
- 만약 인지하지 못하고 증상이 명확히 악화되는 긴급 상황이라면, 실무자가 주도권을 가지고 반드시 외래 진료에 동행하여 안전을 확보해야 한다.

2-1) 개별지원 2: 가족개입 & 부모면담 “가족과 같은 방향으로 나아가는 법”

① “내 자녀는 안 그럴겠지” – 사실에 기반한 상태 설명:

- 부모 기저에는 자녀의 상태를 부정하고 싶은 마음이 있다. 집에서의 모습과 기관에서의 모습이 다를 수 있음을 안내하고, 반나절 이상을 함께 보내는 전문가로서 객관적 사실을 정직하게 설명한다.

② 지친 부모를 일으키는 ‘미세한 회복’ 칭찬과 지지:

- 부모님들은 오랜 기간 자녀 돌봄으로 번아웃이 와서 자녀에게 끌려가거나(“원하는 대로 해주죠 뭐”) 아예 무관심해진 경우도 많을 수 있다.
- 사소해 보이는 변화라도 부모에게 적극적으로 알려주고 칭찬을 공유한다.
- ▶ **칭찬의 소재:** 주 5일 개근, 스스로 씻고 나오기, 오후까지 잘 버티고 퇴근하기, 수업 참여, 특정 업무에 적극적인 모습 등.
“어머님, 이전에는 어려웠었는데 이제 잘 적응해서 타인과 소통도 하십니다. 집에서도 많이 응원해 주세요.”

③ ‘희망’과 ‘현실’의 균형 맞추기 (조급한 경계):

- 칭찬이 곧 ‘완치’는 아니다: 1~2달 기관을 잘 다녔다고 수년간 고립되었던 삶이 한 번에 나아질 수는 없다. 부모가 작은 칭찬을 완치로 오해해 갑자기 무리한 자립(예: 9to6 풀타임 근무 등)을 요구하지 않도록 속도를 조율한다.
“지금은 일상을 조금씩 되찾아가는 긴 여정의 시작입니다. 조급해하지 말고 우리 한 걸음씩 길게 보고 갑시다.”

3) 샘대(회복대학) 학업 욕구 충족과 회복탄력성 형성

청소년기 발병으로 대학 생활을 경험해보지 못한 청년 당사자들의 기회 손실을 충족해 주는 맞춤형 교육 프로그램이다. 초반에는 다양한 경험을 위해 모든 수업에 참여해 보는 것을 적극 권유한다.

- **자아정체감과 회복탄력성 교육:** 회복탄력성 강화를 위해 실무자(직원)가 직접 수업을 개설·진행하며, 당사자가 자신을 이해하고 자아정체감을 형성할 수 있도록 돕는다.
- **욕구 기반의 선택형 교육과정:** 이전 단계 대화에서 수집한 당사자들의 욕구를 바탕으로 과목을 개설하며, 당사자가 원하는 수업을 스스로 선택해 수강하도록 한다.
- **학업 및 복학 목표의 현실화:** 샘대 활동을 통해 정규 학업(복학, 대학 입시) 욕구가 커질 경우, 자신의 현재 컨디션을 객관적으로 파악하여 무리하지 않는 적절한 수준의 목표를 설정하도록 조력한다.

4) 샌드박스(청년 네트워크 모임) 또래 관계 형성 및 사회적 자조 모임으로의 확장

또래 관계가 단절되었던 청년들이 2030 여가·문화 활동을 함께하며 건강한 사회적 관계를 넓혀가는 모임이다.

- **당사자 의견 반영 문화활동:** 방탈출 카페(연 1회), 연말 파티룸 파티 등 당사자들이 평소 해보고 싶었던 문화 활동을 함께 기획하고 경험하게 한다.
- **새로운 회원의 적응 지원:** 처음 참여하거나 어색해하는 신규 회원은 기존에 적극적으로 참여하던 동료들과 함께 조를 구성해 주고, 실무자가 적극적인 관심을 기울여 빠르게 적응할 수 있도록 돕는다.
- **자조 모임으로의 자발적 발전:** 샌드박스를 통해 친해진 당사자들끼리 스스로 여행을 계획하거나 사적으로 어울리는 등 자발적인 자조 모임으로 발전하도록 긍정적 자극을 준다.

5) 취업인큐베이팅 직장 생활의 현실을 경험하는 훈련 (카페, 무인마트 인턴십)

취업은 청년 당사자들이 가장 강력하게 보이는 욕구이지만, 이상과 현실의 갭이 가장 큰 영역이기도 하다. 취업 인큐베이팅은 실제 취업 전 현실적인 직업 태도를 훈련하는 완충 과정이다.

- **적절한 강도의 훈련 (주 3회, 일 3시간):** 부담스럽지 않은 짧은 시간 동안 소정의 소득을 올리며 지각하지 않기, 위생 관리, 기본 업무 수행 능력을 직접 경험하고 느껴보게 한다.
- **현실적인 직업 태도 교육:** “세상의 모든 일이 내가 원하는 일이나 사무직일 수는 없다.”는 현실을 배운다. 가장 기본이 되는 청소나 정리 업무부터 제대로 수행하는 법을 익히고, “돈을 버는 것은 쉬운 일이 아니며, 기본 요소(출근, 위생, 기본 업무)가 갖춰져야 원하는 취업으로 나아갈 수 있다.”는 점을 솔직하고 따뜻하게 피드백한다.
- **2인 1조 매칭 노하우:** 당사자들의 성격과 작업 능력을 평소 세심하게 파악해 두었다가, 서로 부족한 점을 보완하고 잘 맞춰 일할 수 있는 조합으로 2인 1조를 매칭한다.

실무자를 위한 D단계 핵심 터치포인트 (Touch Point)

- ☑ **기다림과 세밀한 ISP:** 당사자의 불규칙한 컨디션을 유연하게 수용하고, 과도한 목표 대신 ‘작은 성취감’ 중심의 미세 목표 수립하기
- ☑ **사전 합의 기반의 세심한 개별지원 (외래 지원/가정방문):**
 - ① 평소 관찰을 통해 기분, 위생, 생활 스케줄 등 미세한 변화를 캐치하고, 외래 동행 전 주치의에게 전달할 내용을 당사자와 사전에 명확히 합의하기
 - ② 동행 거부 시 메모장/카톡/부모님을 활용한 우회적 전달법을 적용하되, 긴급 상황 시에는 주도적으로 동행하기
- ☑ **가족과의 방향성 일치 및 ‘희망과 현실’의 균형:**
 - ① 부모님에게 당사자의 객관적 사실을 정직하게 안내하고, ‘주 5일 출근/세면/수업 참여’ 등 사소하지만 소중한 변화를 공유하며 번아웃된 부모 지지하기
 - ② 작은 칭찬이 완치로 오해되어 갑작스러운 풀타임 근무 등 무리한 자립 요구로 이어지지 않도록 부모의 조급함과 속도 조율하기
- ☑ **배움과 또래 관계의 기회 제공:** 청년기 발병으로 놓쳤던 대학 생활(샘대)과 또래 문화활동(샌드박스) 경험 충족하기
- ☑ **단단한 적응 장치:** 샌드박스 모임 시 신규 회원-기존 회원 간 맞춤 조 매칭으로 고립감 예방하기
- ☑ **현실적 취업인큐베이팅:** 주 3회 3시간 인턴십을 통해 기본 직업 태도(근태, 위생, 협동) 훈련 및 객관적 피드백 제공하기

D단계 실무자 6대 가이드 Summary

ISP 수립 질문	“당사자가 설정한 목표(취업/입시 등)가 현재의 컨디션과 출퇴근 규칙성에 비해 너무 높지 않은가? 오늘 당장 시작해서 성취감을 느낄 수 있는 가장 작은 행동은 무엇인가?”
개별지원/ 외래 동행 질문	“당사자의 평소 행동에서 기분, 위생, 수면, 스케줄 등 달라진 미세한 변화가 포착되었는가?”, “외래 동행 전, 주치의에게 전달할 내용에 대해 당사자와 충분히 이야기를 나누고 합의하였는가?”
가족 면담/ 개입 질문	“집에서는 보지 못하셨던 당사자의 사소하지만 소중한 일상 회복(개근, 세면, 수업 참여 등)을 부모님과 공유하였는가?”, “부모님이 작은 변화를 ‘완치’로 오해하여 당사자에게 갑작스럽고 무리한 자립(풀타임 근무 등)을 요구하고 있지는 않은가?”
취업인큐베이팅 피드백 질문	“당사자가 인턴십 과정에서 지각, 위생, 기본 업무 수행 시 어려워하는 지점은 무엇이며, 이를 취업에 대한 ‘현실적 준비도’로 스스로 인식하도록 어떻게 안내할 것인가?”
또래 매칭 질문	“처음 샌드박스나 샘대에 참여한 회원이 겹돌지 않도록, 성향이 잘 맞고 배려심 있는 기존 동료 회원은 누구인가?”

6) D단계 실무자 6대 가이드 Summary

1 	어떻게 알아차릴 것인가	- 취업/입시 등 욕구는 높으나 컨디션과 근태 기록으로 현실적 역량과의 갭이 큰 상태 (개별지원/가족): 기분 변화, 위생 저하, 생활 스케줄 이상 등 미세 행동 포착 / 자녀에게 끌려가거나 방임하는 부모, 혹은 조금하게 완치를 기대하는 부모의 태도 포착하기
---	-----------------	---

2 	무엇을 물어볼 것인가	“목표가 현재 컨디션에 비해 높지 않은가? 오늘 당장 실천할 가장 작은 행동은 무엇인가?”, “취업인큐베이팅 과정에서 지각, 위생, 기본 업무 수행 시 어려운 점은 무엇인가?” (개별지원) “요즘 약은 제시간에 잘 드시고 계신가요?”, “밤에 잠자리는 편안하신가요?”, “일상에서 달라진 환경이 있으신가요?” (가족 면담): “부모님, 집에서는 보지 못하셨던 자녀분의 이 사소하지만 소중한 변화(출근, 세면 등)를 알고 계신가요?”
3 	무엇을 우선 지원할 것인가	- 미세 목표 중심 ISP 수립, 샘대(학업/회복탄력성), 샌드박스(또래 모임), 취업 인큐베이팅(기본 직업 태도 훈련) (개별지원/가족): 사전 합의 기반 외래 동행, 부모 면담을 통한 객관적 상태 공유 및 미세한 회복에 대한 칭찬 공유, 희망과 현실의 균형 잡기
4 	어떤 신호가 나타나면 지원방식을 바꿀 것인가 (전환 신호)	- 미세 목표 달성 후 새로운 자조 모임이나 다음 단계를 주도적으로 제안할 때 / 번아웃, 약물 임의 조정, 재고립 발생 시 페르소나별 맞춤 전환 구간 개입 적용 (가족 개입): 부모가 작은 변화를 ‘완치’로 오해해 무리한 자립을 요구할 때 → 속도 조율 및 현실적 단계 안내로 전환
5 	피해야 할 지원은 무엇인가	- 근태도 안 되는 상태에서 무리한 취업/입시 목표를 세우는 행위, 기본 태도(청소, 위생, 근태)에 대한 현실적 피드백을 생략하는 행위, 이탈/종결 시 무리하게 억지로 유치하려는 행위 (가족 개입): 부모와의 소통 없이 당사자만 개입하거나, 부모의 조급함에 끌려가 무리한 자립 목표를 동조해 주는 행위
6 	다음 단계로의 변화를 어떻게 확인할 것인가	스스로 컨디션을 조절하며 독립적 직업 활동, 정규 학업 복귀, 자조 모임 운영 등 지속 가능한 지역사회 회복 단계로 나아갈 때

3 사업적 생활 및 한계, 향후 발전 제언

1) 서비스디자인의 사후적 적용과 성찰적 의의

■ 전향적 설계가 아닌 사후적 재구조화의 한계

본 사업은 사업 초기부터 서비스디자인을 적용해 서비스를 설계하고 반복 개선한 전향적 과정이 아니다. 지난 3년간 축적된 실제 서비스 이용 경험과 사업 자료를 서비스디자인 관점에서 사후적으로 재구조화하고 성찰한 작업이라는 점이 명확한 한계점이다.

따라서 본 작업은 서비스디자인 적용이 특정한 회복 결과를 만들어냈다고 인과적으로 설명하기보다, 실제 사업 경험을 당사자 관점에서 다시 이해하고 향후 서비스 개선 방향을 도출하기 위한 시도이다.

■ 청년 회복지원 맥락에 맞춘 서비스디자인의 도입

사업 운영 3년 차에 서비스디자인 방법론을 도입하며, 이용자(희망친구)의 개별화된 회복 여정을 표현하는 유용한 도구가 될 것으로 기대하였다. 실무자들의 공동 성찰과 당사자 인터뷰를 교차 분석하여 페르소나 개념으로 유형화하고, 당사자 중심의 회복 여정지도로 도출하고자 노력했다.

현재 경영·마케팅뿐만 아니라 공공서비스 분야에서도 폭넓게 활용되는 서비스디자인의 접근법을 '당사자의 선택과 속도를 존중하는 청년 회복지원' 맥락에 맞게 적용해 본 점에서 의미 있는 시도가 될 것으로 기대하였다.

2) 서비스 이탈 청년의 가설적 여정과 연속적 회복관

■ 서비스 이탈 이후 경로 분석의 한계

사후 적용의 한계로 인해, 3년의 사업 운영 기간 동안 '성취압박형'과 '회복망설임형'의 서비스 이탈 이후 경로를 충분히 다루지 못하였다. 이로 인해 이들의 여정이 '서비스 이탈-재고립'에서 종료되는 형태로 제시되어, 자칫 해당 유형이 회복에 실패한 것으로 인식될 위험이 있다.

■ 비직선적 회복 과정과 가설적 여정 검증 필요성

정신건강 회복은 직선적인 과정이 아니며 참여, 중단, 재참여, 관계의 확장과 축소가 반복되는 역동적인 과정이다. 청년 회복스카우트 사업은 '서비스 중단이 곧 회복의 종료를 의미하지 않으며, 다시 연결될 수 있는 통로를 유지하는 것 자체가 중요한 회복지원'이라는 원칙을 유의해 오고 있다.

따라서 향후에는 아래와 같은 가설적 여정에 대한 추가 검증과 연구가 필요하다.

[향후 검증이 필요한 가설적 회복 여정]

재고립 → 간헐적 안부 반응 → 상황 변화 또는 도움 요청 → 재접촉 → 서비스 재진입 또는 지역사회 자원 연결

3) 초기 진입장벽 완화 및 접근경로 다양화 제언

■ 서비스 설계 측면의 현장 한계 재해석

정신재활시설 이용에 대한 거부감 및 로컬 병원을 통한 대상자 발굴의 어려움은 서비스디자인 관점에서 다음과 같이 재해석될 수 있다.

- **정신재활시설 거부감**: 청년이 서비스를 처음 만나는 과정에서 경험하는 진입장벽과 첫 경험의 문제

- **로컬 병원 발굴 어려움**: 청년과 서비스가 만나는 최초 접점의 제한성 문제

■ 향후 사업을 위한 서비스 접점 다각화 제언

향후 사회적 고립 청년 회복지원 사업을 추진할 때는 병원 중심의 발굴을 넘어 접근경로를 다각화하고, 청년이 명칭이나 공간에 부담을 느끼지 않고 관계를 시작할 수 있는 초기 접점부터 설계해야 한다.

- **다양한 접근경로**: 정신건강복지센터, 청년공간, 고용·복지기관, 가족, 기존 참여자, 동료지원가, 온라인 접점 등

4) 페르소나 및 고객여정지도 활용 시 유의사항

■ 정성적 성과 중심의 페르소나 기록

본 사업의 성과는 단순 참여 인원이나 제공 횟수가 아니라, 당사자의 일상 리듬 및 자기관리 회복, 증상관리, 관계망 확장, 자기결정, 학습·취업 등 당사자의 삶에서 나타난 정성적 변화에 있다. 페르소나별 기록은 이러한 변화를 강조하기 위한 틀이다.

■ 고정된 분류가 아닌 '이해를 위한 참고 틀'로서의 페르소나

네 가지 페르소나를 고정된 유형으로 정형화하지 않도록 유의해야 한다. 한 사람이라도 시간과 상황에 따라 특성이 변할 수 있으며(예: 성장확장형 청년도 상황 변화로 다시 지원이 필요해질 수 있음), 페르소나는 사람을 분류하는 기준이 아니라 현재의 욕구와 지원 필요성을 이해하기 위한 참고 틀이다.

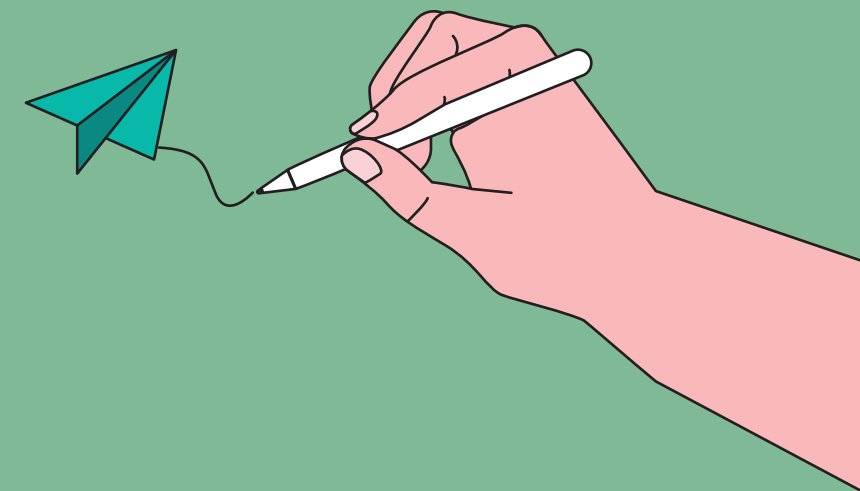
■ 현장 실무 활용성을 높이기 위한 요약 제공

고객여정지도에 당사자의 생각·욕구·감정·행동·위험요인·터치포인트 등을 상세히 담아 입체적 이해를 돕고자 했으나, 단계별 터치포인트와 지원 내용이 중복되어 실무자가 빠르게 파악하기 어렵다는 한계가 있다.

이에 본 가이드북에서는 현장 실무자가 상담 및 사례회의 시 핵심을 즉시 활용할 수 있도록 사업 단계별 페르소나 특성을 다시 요약 정리하여 제시한다.



당사자의 개별화된
회복 이야기
‘홀로쓰기’가 아닌
‘함께쓰기’의 기록



PART 4

1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

보이지 않는 고립을 깨고, 기관(샘집)의 문을 두드리기까지의 첫 발걸음

- ① 나는 나를 놓지 않았다
- ② 잠시 멈췄다 다시 닫는 발걸음
- ③ 규칙적인 출근과 일 중심 일과를 통한 성장
- ④ 멈춰있던 삶에서 함께하는 삶으로

2장 [관계] 너와 내가 만나 '우리'가 되다

대인관계의 어색함을 넘어서고, 타인의 이야기에 귀 기울이며 깨달은 소통

- ① 관계 속에서 배우고 함께 성장한 시간
- ② 마음을 열고 귀를 기울이며 알게 된 '우리'라는 온기
- ③ 어두운 밤바다의 등대처럼, 서로에게 따뜻한 빛이 되어주는 우리

3장 [회복] 동행, 서로의 빛이 되어주다

회복친구(동료지원가)와 희망친구로서 함께 겪은 치유와 성숙의 기록

- ① 동료지원 이야기
- ② 존재 자체로 빛나는 우리
- ③ 희망친구의 얼굴에서 발견한 7년 전 나의 모습

4장 [도전] 다시, 세상을 향한 한걸음

학업, 취업, 자립을 향해 당당히 나아가는 청년들의 미래

- ① 막막함 너머로 그린 꿈, AI와 함께 세상으로 던지는 글과 영상
- ② 멈췄던 학업을 이어가고, 당당한 종결을 맞이하기까지
- ③ 포기하지 않았기에 만난 삶의 변화
- ④ 취업과 자신감

5장 [등대] 먼저 걸어간 길, 뒤따라오는 너에게

삶의 파도를 먼저 건넌 회복멘토 선배들이 후배 청년들에게 건네는 따뜻한 이정표

- ① 30년의 세월을 건넌 선배가 후배 청년들에게 보내는 편지
- ② 우주가 하나의 생명이듯, 타인을 아낄 때 비로소 내가 행복해집니다

[에필로그]

에필로그: 실무자 소감 및 편집후기

1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

나는 나를 놓지 않았다

아귀뱀

어떤 일은 갑자기 커진 신호처럼 시작된다. 오랫동안 정신과 진료가 필요하다고 생각하면서도 여러 핑계로 미뤄왔지만, 마침내 병원 문을 두드리고 '태화샘솟는집(샘집)' 그리고 '회복스카우트'까지 도달하게 된 그 모든 과정이 나와 가족을 움직였다.

그전부터 문제가 있다는 자각은 있었으나, 취직에 성공해도 한 달을 넘기지 못한 채 퇴사를 반복하며 마음은 점점 작아졌다. 그렇게 나조차 나를 방치한 채 시간만 흘러가고 있었다. 나는 나를 제대로 돌보지 못한 채, 완전히 쓸모없는 골칫덩어리가 되어가고 있었다.

마침내 정신과로 향해 제대로 진단을 받고 약을 먹기 시작했을 때도 나에 대한 기대감은 거의 없었다. 항상 그렇게 살아왔기 때문이다. 하지만 원래 변화는 갑자기 시작되지 않는 법이다.

내 사정을 들은 담당 의사 선생님께서 복지 프로그램을 연결해주셨고, 그렇게 연계된 주민센터를 통해 '태화샘솟는집'이라는 곳을 소개받았다. 그것이 내가 회복스카우트로서 이곳에 오게 된 계기였다.

처음에는 큰 기대를 하지 않았다. 사실 라운딩을 하며 기관을 소개해주신 회복스카우트 담당자분의 기대에 부응해야 할 것 같은 의무감에 '잠깐만 다니다 그만뒀어야지' 하는 마음으로 발을 들였다. 하지만 어영부영 다니다 보니 어느새 샘집에 나오는 일상이 익숙해지고 있었다.

회복스카우트로서 샘집에 등록하고, 매일 출근하듯 집을 나서 오가며 나는 내가 이상한 사람이 아니라는 사실을 비로소 알게 되었다.

'뭉쳐야 닳다', '샌드박스', '샘대' 등 다양한 프로그램과 교육에 참여하면서, 늘 나를 겁주던 모든 것들이 천천히 두렵지 않은 것으로 바뀌기 시작했다. 나를 해치려 했던 감정들이 사실은 그렇지 않았다는 걸 깨달은 것도 그때부터였다. 내 안의 모든 것은 나를 위협하려고 태어난 게 아니었다. 그저 나와 똑같이 두려움이 많은 겁쟁이었을 뿐이다.

어쩌면 그 감정들은 전처럼 갑자기 돌변할지도 모른다. 내가 어쩌지 못할 순간이 올지도 모른다. 하지만 그것은 상처받은 내 안의 또 다른 나일 뿐, 나의 적도, 나를 해치려는 무언가도 아니다. 상처를 인정하고, 끌어안고, 앞으로 나아가는 것. 그것이 지금 내게 주어진 과제 일 것이다.

이제 나에게는 내 모습을 이상하게 여기지 않고, 내 이야기를 털어놓으며 상담할 수 있는 사람들이 있다.

나는 나를 놓지 않았다.

1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

잠시 멈췄다 다시 딛는 발걸음

스위트

태화샘솟는집(샘집)을 처음 알게 된 것은 인터넷에서 조현병 극복수기를 읽던 중이었다. '나도 도움을 받을 수 있지 않을까' 하는 기대가 생기는 한편, 정말 검증되고 안전한 곳일까 하는 걱정도 들었다. 하지만 직접 찾아가 상담을 받아보니 신뢰할 수 있는 곳이라는 믿음이 생겼고, 그렇게 샘집을 다니기 시작했다.

그러나 몇 년간 집에만 머물다가 갑자기 시작한 사회생활은 생각보다 큰 부담이었다. 부서 업무에도 적응하기 어려웠고, 늘 빨리 집으로 돌아가고만 싶었다. '내가 여기에 왜 있지' 하는 생각과 함께 기대와 달리 실망스러운 부분도 있었다. 차라리 이곳에 머무는 시간에 자격증 공부를 해서 성과를 내는 것이 나에게 더 이득일 것 같았다. 결국 얼마 다니지 못하고 종결을 결정했다.

하지만 집에 머물며 자격증 공부에 매진하겠다는 결심은 쉽게 무너졌다. 아무것도 하지 않은 채 게으르게 시간을 보내는 날들이 이어졌고, 스스로에게 크게 실망하며 힘든 나날을 견뎌야 했다.

그렇게 누군가의 도움이 간절했던 시기, 감사하게도 메시지로 '회복스카우트' 참여 제안을 받았다. 하나님께서 내게 다시 주신 기회라는 생각이 들어 흔쾌히 응했다. 메시지를 보내면서도 마음 한구석에는 '또 실패하면 어쩌지' 하는 두려움이 피어올랐다. 하지만 이대로 집에만 머무는 것이 더 안 좋을 것이라는 사실을 잘 알고 있었다.

처음에는 하루를 어떻게 보냈는지, 요즘 관심사는 무엇인지 매일 소소한 일상을 나누었다. 친구와 대화하듯 편안함이 쌓였고, 이후 '보통의 만남'을 통해 마음속 아픔과 정신적인 괴로움 등 누구에게도 말하지 못했던 속사정을 털어놓기 시작했다.

그동안 나는 가족 외의 사람들에게 아픈 부분을 숨기기에 급급했다. 털어놓아 보았자 이해받지 못하고 편견 어린 시선으로 바라볼 게 뻔했기 때문이다. 하지만 회복스카우트 선생님들에게는 숨길 필요가 전혀 없었다. 조현병 증상과 강박증, 침투사고에 대해 솔직하게 이야기할 수 있었고, 있는 그대로 이해받으며 실질적인 도움을 얻었다. 정신적 아픔의 정도가 중증이든 경증이든 절대 이상하게 여기지 않고 다정하게 감싸주는 분위기는 내게 커다란 위로가 되었다. 이것이 내가 다시 샘집을 다니기로 결심한 가장 큰 이유였다.

그렇게 단단히 마음의 각오를 하고 정식으로 재등록을 했다. 물론 다시 다니면서도 크고 작은 어려움이 있었고, 지금도 불쑥 증상이 올라와 힘들 때가 있다. 하지만 그럴 때마다 기도와 담당 선생님과 깊은 대화를 통해 고비를 잘 넘겼고, 그렇게 조금씩 일상에 적응해 나갔다.

1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

취업 인큐베이팅을 통해 무인마트에서 일하며 직접 용돈을 버는 보람을 느꼈고, 성실함을 인정받아 점장님께 칭찬도 받았다. 나아가 하나님의 도우심 속에서 그토록 바라던 제빵자격증까지 취득할 수 있었다.

오는 2026년 7월이면 샘집과 함께한 지 딱 2년이 된다. 2년 전의 나와 지금의 나를 비교해 보면 스스로 느낄 만큼 놀랍고 긍정적인 변화가 찾아왔다. 앞으로 어떤 어려움이 닥치더라도 나는 다시 이겨낼 것이고, 넘어져도 다시 일어설 것이다.

이 소중한 변화에 감사하며, 앞으로도 나처럼 마음이 아픈 분들에게 작은 도움과 힘이 되어주는 삶을 살아가고 싶다.



1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

규칙적인 출근과 일 중심 일과를 통한 성장

이병욱

요즘 나는 샘집으로 매일 출근하고 있다. 매일 일정한 시간에 집을 나서 오가다 보니 삶이 훨씬 부지런해졌고, 매 순간이 참 의미 있게 느껴진다. 매일 아침 7시에 일어나 규칙적으로 식사를 챙겨 먹을 수 있게 된 점도 큰 변화다.

물론 한편으로는 '이렇게 매일 나오면 다른 사람들이 나를 부담스러워하진 않을까' 하는 사소한 걱정도 들었다. 하지만 꾸준히 출근하는 것 자체가 규칙적인 습관을 만드는 데 큰 도움이 된다고 믿는다. 학교나 직장에 가듯 매일 발걸음을 옮기는 과정 속에서 내 안의 성실함도 조금씩 더 단단해지고 있다.

샘집에서의 '일 중심 일과'는 나를 더욱 크게 성장시켜 주었다. 나는 주로 업무 게시판 정리와 공지물 제작, 알뜰가게 운영을 담당하고 있다. 업무 게시판을 정리하면서 사진 속 회원분들의 얼굴과 이름을 자연스럽게 익힐 수 있었고, 미리캔버스를 활용해 공지물을 만들며 이미지 디자인에도 흥미를 느끼게 되었다. 실생활에 꼭 필요한 디지털 기술을 배우는 즐거움도 컸다. 또한 알뜰가게를 운영하며 돈 계산과 손님 응대법을 익혔는데, 이는 향후 편의점 알바나 사회생활을 할 때도 유용하게 쓰일 소중한 자산이 되었다.

아침과 점심마다 열리는 오전·오후 회의 역시 뜻깊은 시간이다. 타인의 의견을 경청하는 태도를 배우고, 향후 직장 생활에서 회의에 참여하고 소통하는 방식을 미리 경험할 수 있어 유익했다.

샘집에 오기 전의 나는 매우 소극적이었고, 집에만 머물다 보니 간혹 감정 조절이 되지 않아 어려움을 겪곤 했다. 하지만 샘집을 다니며 신체적으로나 정신적으로 훨씬 건강해졌다. 감정을 스스로 컨트롤하는 법을 배우게 되었고, 궁금한 점이 생기면 사회복지사 선생님들께서 친절하게 답해주시니 지식인이나 인터넷에 글을 남기지 않고도 마음의 안정을 찾을 수 있었다.

무엇보다 사회성이 부족했던 은둔(히키코모리)의 삶에서 벗어나, 사람들과 소통하고 공감하는 기쁨을 알게 된 것이 가장 큰 수확이다. 오늘도 나는 샘집에서 더 나은 내일을 만들어가고 있다.



1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

멈춰있던 삶에서 함께하는 삶으로

미소 작가

아주 오랫동안 집 안에서 혼자 긴 시간을 보냈다. 세상은 바쁘게 흘러가는데 나만 시간이 멈춰있는 것 같았다. 집에서 보내는 시간이 길어질수록 세상 밖으로 나가는 문턱은 점점 더 높아졌고, 사람들과의 관계도 자연스럽게 단절되었다. '이제 와서 내가 무엇을 시작할 수 있을까' 하는 막막함 속에서 겨우 버텨내던 당시 내 마음은 한마디로 '고립' 그 자체였다.

어둡고 긴 터널 속에서 빛이 보이기 시작한 건 송파구정신건강복지센터를 통해 '청년몽땅정보통'을 소개받고, '청년 회복스카우트'를 접하게 되면서부터다. 거창한 목표가 있었던 건 아니다. 그저 '더 이상 이렇게 살 수는 없다', '딱 한 번만 용기 내보자'라는 마음으로 내딛은 작은 선택이 내 삶의 방향을 바꾸어 놓았다.

사실 나처럼 법적인 복지카드가 없는 청년들은 복지의 사각지대에 놓이기 쉽다. 분명 마음이 아프고 세상으로 나오기 힘든 상황임에도, 제도적 증명이 없다는 이유로 공식적인 지원이나 취업 보호망에서 소외되곤 한다. 그런 나에게 회복스카우트의 프로그램들은 다시 세상으로 나갈 수 있는 단단한 사다리가 되어주었다.

'보통의 만남', '몽쳐야 낫다', '샌드박스', '취업 인큐베이팅' 등 다양한 활동에 참여했다. 처음에는 눈을 맞추는 것조차 서툴렀지만, 서로의 이야기를 꺼내놓으며 "나만 이렇게 힘들었던 게 아니었구나"라는 큰 위로를 받았다. 혼자가 아니라는 사실을 깨닫자 겁부터 먹던 태도가 "결과가 어떻게 되든, 일단 도전해 보자!"라는 긍정적인 마음으로 바뀌었다.

선배 회복멘토들과 함께하는 '선배들의 고민 상담소'나 '샘대' 활동을 통해서도 내 생각을 표현하는 즐거움과 회복탄력성을 배웠다. 복지카드가 없어도 나를 포기하지 않고 이끌어준 공동체가 있었기에 가능한 성장이었다.

현재 나는 자립생활지원주택에 거주하며 자립 지원 서비스를 이용하고 있다. 여전히 넘어지기도 하고 완벽하진 않지만 이제는 두렵지 않다. 혼자가 아닌 '함께' 성장하는 법을 알았기 때문이다. 나에게 회복스카우트는 세상과 나를 다시 연결해 준 단단한 다리였다.

지금 이 순간에도 어두운 방 안에서 외로워하고 있을 누군가에게 이 말을 전하고 싶다.

"아주 작은 용기만 낸다면,

세상은 생각보다 따뜻하게 당신의 손을 잡아줄 준비가 되어 있다고."

1장 [용기] 닫힌 문을 열고, 세상 밖으로

*멈춰있던 제 일상이 조금씩 움직이기 시작했습니다.

서툴지만 한 걸음씩 나아가며 마주한, 저의 소중한 회복의 기록들을 그림으로 담아보았습니다.

보통의 만남



경험기간



취업인큐베이팅



자립생활지원주택

2장 [관계] 너와 내가 만나 '우리'가 되다

관계 속에서 배우고 함께 성장한 시간

박효정

회복스카우트 활동을 하며 내 삶에서 가장 크게 변화한 부분은 바로 '관계'였다.

처음 회복친구로 활동할 때는 마음이 그리 편하지 않았다. 다른 이들이 새로운 기회를 얻고 멋지게 성장해 가는 모습을 볼 때마다 불쑥불쑥 질투가 밀려왔다. '왜 나는 아닐까?'라는 생각에 사로잡혀 누군가의 성장을 진심으로 축하해 주기보다, 나 자신과 끊임없이 비교하며 스스로를 괴롭히는 날이 많았다.

하지만 3년 동안 회복스카우트에서 회복친구로 머물며 내 마음도 조금씩 결을 달리하기 시작했다. 홍보물을 만들고 사람들과 소통하는 과정에서 나와 비슷한 고민을 품은 또래 친구들과 희망 친구들을 만났다. 그들과 대화를 나누며 '나만 힘든 게 아니었구나'라는 위안을 얻었고, 돌이켜보니 나 역시 이미 수많은 기회를 받고 시나브로 성장해 왔다는 사실을 비로소 깨달았다.

특히 동료지원가 양성과정과 교육은 내게 커다란 전환점이 되어주었다. 회복이란 혼자 고군분투하는 것이 아니라, 서로를 이해하고 응원하며 함께 걸어가는 과정이라는 것을 깊이 배웠다. 예전에는 타인의 기회를 바라보며 부러워만 했다면, 이제는 타인의 기쁨에 진심으로 함께 웃어주고 응원할 수 있는 여유가 생겼다. 이 마음의 변화야말로 회복스카우트가 내게 준 가장 소중한 선물이다.

물론 지금도 가끔은 예전처럼 남과 비교하는 못난 마음이 고개를 들 때가 있다. 그럴 때마다 글을 쓰며 내면을 가만히 들여다본다. 지금까지 내가 받아온 기회와 감사했던 순간들을 하나씩 떠올려 보면, 이내 마음을 다잡고 다시 동료들과 발을 맞추어 걸어갈 용기가 생긴다.

나는 아직 완벽한 사람이 아니다. 하지만 회복이란 완벽해지는 것이 아니라, 어제보다 오늘 조금 더 다정해지고 성장하는 것이라 믿는다. 앞으로도 혼자가 아닌 동료들의 손을 잡고, 함께 웃으며 성장하는 삶을 이어가고 싶다.

마음을 담은 회복스카우트 6행시

- 회** 회복스카우트는 내게 새로운 삶의 이정표를 세워주었습니다.
복 복처럼 찾아온 소중한 인연들과 함께 성장할 수 있어 참 감사했습니다.
스 스스로를 끊임없이 비교하며 괴로웠던 시간도 있었고,
카 가끔은 서툰 관계 앞에서 흔들리기도 했지만 결코 포기하지 않았습니다.
우 우리는 서로를 믿고 응원하며 함께 회복할 수 있다는 희망을 배웠기 때문입니다.
트 트집보다는 따뜻한 이해를, 외로운 경쟁보다는 동행을 선택하며 앞으로도 이 회복의 길을 함께 걸어가겠습니다.

2장 [관계] 너와 내가 만나 '우리'가 되다

마음을 열고 귀를 기울이며 알게 된 '우리'라는 온기

김토미

태화섬숲는집(샘집)에 다니기 전의 나는 나 혼자만의 세계에 머무는 시간이 많았다. 나 자신을 돌아보는 '자기인식'이나 함께 살아가는 '공동체 인식', 그리고 타인의 이야기에 귀를 기울이는 태도 모두 턱없이 부족했다.

하지만 샘집에 다니며 꾸준히 악을 복용하자, 단단히 닫혀 있던 생각의 창문이 조금씩 열리기 시작했다. 타인의 말에 귀를 기울이는 것이 인간관계와 사회생활에 얼마나 중요한지 비로소 깨닫게 된 것이다. 늘 관계에 서툴기만 했던 내 마음도 샘집의 따뜻한 환경 속에서 서서히 다듬어졌다. 직원분들, 동료 회원들과 자연스럽게 어울리며 나 역시 그 온기 어린 풍경 속에 스며드는 소중한 경험을 했다.

특히 '청년 회복스카우트'에 참여하면서 "아, 공동체라는 건 바로 이런 것이구나" 하는 깊은 울림을 받았다. 그 보석 같은 기억의 시작은 2023년으로 거슬러 올라간다.

2023년 회복친구 워크샵 당시 다 함께 고기를 구워 먹는 자리가 있었다. 그곳에서 내가 처음으로 라면을 끓여 내놓았는데, 다들 맛을 보더니 참 맛있다고 입을 모아 칭찬해 주었다. 그 순간의 생생한 기쁨은 지금도 잊히지 않는다.

그 든든한 기억은 2026년 제주도 여행으로 이어졌다. 저녁 무렵 컨디션이 다소 떨어져 있었지만, 직원분과 회원분들이 내가 끓여주는 라면이 기대된다며 반가운 눈빛을 보내왔다. 힘을 내어 다시 한번 정성껏 라면을 끓였고, 역시나 맛있다는 칭찬이 돌아왔다. 내가 마음을 담아 대접한 음식을 기쁘게 나누는 모습을 보며 가슴 깊은 곳에서 따스한 감사함이 차올랐다.

소소한 '라면 한 그릇'이었지만, 나에게 "나도 누군가에게 무언가를 해줄 수 있는 유용한 사람"이라는 커다란 자신감을 안겨준 계기가 되었다. 누군가가 내가 건넨 마음을 기뻐해 준다는 사실이 얼마나 삶을 풍요롭게 만드는지 깨달은 순간이었다.

함께 활동하며 정이 들고 깊은 친분이 쌓이자 내 안에서도 조용한 변화가 일어났다. 이제는 누군가가 다가오길 가만히 기다리기보다, 내가 먼저 손을 내밀고 다가가야겠다는 다짐이 생겼다. 또한 타인의 말에 귀를 기울인다는 것은 단순한 들음이 아니라, 상대의 마음에 온전히 공감해 주는 것임을 몸소 배웠다.

샘집을 다니기 전에는 결코 알지 못했던 이 소중한 경험과 관계들을 앞으로도 계속 이어가며, 세상을 향해 먼저 다정한 손을 내미는 사람이 되고 싶다.

2장 [관계] 너와 내가 만나 '우리'가 되다

어두운 밤바다의 등대처럼,
서로에게 따뜻한 빛이 되어주는 우리

등대지기

처음 이 모임을 만들었던 때를 가끔 떠올려 보곤 한다. 취업인큐베이팅을 통해 설레는 마음으로 첫 일을 시작했을 무렵, 감사하게도 마음이 참 잘 맞는 소중한 또래 친구(스위트 씨)를 사귀게 되었다.

매주 세 번씩 함께 출퇴근하고 휴식 시간마다 소소한 일상을 나누다 보니, 문득 주변에 우리와 비슷한 고민을 안고 살아가는 또래들이 꽤 많다는 사실이 눈에 들어왔다. 그 친구들과도 다 함께 둥글게 어울려 친하게 지내고 싶다는 마음이 자연스럽게 피어올랐다.

가만히 기다리기만 해서는 다가가기 어렵겠다는 생각이 들어 "어떻게 하면 다 같이 자연스럽게 어울릴 수 있을까?" 골몰하던 차에 "내가 직접 모임을 만들어보면 어떨까?" 하는 아이디어가 떠올랐다. 거창한 목표는 없었다. 그저 '좋은 사람들과 친해지고 싶다', '또래 친구들과 맛있는 것도 먹고 신나게 놀고 싶다'는 순수하고 가벼운 설렘 하나뿐이었다.

그렇게 시작한 작은 모임은 생각보다 반응이 뜨거웠다. 입소문을 타고 참여하고 싶어 하는 또래들이 늘어나면서 어느새 10명이라는 든든한 동료들이 모이게 되었다.

참 이상하게도 시간이 흐를수록 이 모임은 내 삶에서 점점 더 커다란 의미로 다가왔다. 또래 친구들과 만나 수다를 떨고, 맛있는 음식을 나누며 "다음엔 뭐 하고 놀까?" 함께 계획을 세우는 일들이 참 즐거웠다. 다 같이 모여 시간을 보내는 그 모든 순간이 무엇과도 바꿀 수 없을 만큼 소중해졌다. 처음의 가볍던 마음이 함께 쌓아온 시간의 무게만큼 깊고 뜻깊은 의미로 탈바꿈한 것이다.

살다 보면 누구나 혼자서 견뎌내야 하는 외롭고 힘든 순간을 마주하곤 한다. 하지만 이 모임이 생긴 후 나의 일상에는 이전보다 훨씬 더 많은 웃음과 행복이 채워졌다. 서로의 이야기에 귀를 기울이고 마음을 감싸 안아주며 '우리가 이렇게 촘촘히 연결되어 있구나', '더 이상 나 혼자가 아니구나' 하는 온기를 느꼈다. 혼자일 때는 미처 몰랐던 '연대의 힘'이 얼마나 든든하고 따뜻한지 비로소 깨달은 것이다.

어두운 밤바다에서 길을 잃지 않도록 조용히 불을 밝혀주는 등대처럼, 지금의 우리는 서로에게 이미 그런 존재가 되었다. 그저 그 자리에 서로가 존재해 준다는 사실 하나만으로도 얼마나 큰 위로와 힘이 되는지 모른다. 앞으로 함께 걸어갈 수많은 날 속에서도, 서로에게 따뜻한 빛이 되어주며 오래오래 함께할 수 있기를 마음 깊이 바라본다.

3장 [회복] 동행, 서로의 빛이 되어주다 <동료지원 이야기>

마음의 문을 두드리는 디딤돌, 나의 동료지원 이야기

유정훈

청년 회복스카우트 초기, 직원의 권유로 카드뉴스를 만들며 동료지원 활동을 시작했다. 그러다 고립의 아픔을 간직한 희망친구들을 처음 만나게 되었다. 처음에는 ‘잘 해내야 한다.’는 부담감이 컸다. 하지만 그들의 이야기를 들으며 복용 약물이나 일상의 고민을 나눌수록 자연스럽게 마음이 통했다. 그저 이야기를 들어주고 공감하는 것만으로도 희망친구들이 마음의 문을 열어주는 모습을 보며, 거창한 역할보다 ‘경청과 공감’이 무엇보다 중요함을 깨달았다.

동료지원가란 당사자가 또 다른 당사자를 만나 마음의 문을 조심스럽게 두드리는 존재다. 그리고 그들이 회복을 거쳐 다시 사회에 잘 적응할 수 있도록 단단한 디딤돌이 되어주는 사람이다. 나는 오늘도 누군가의 회복을 돕는 든든한 디딤돌이 되기를 꿈꾼다.

다정한 환영으로 시작하는 우리의 공동체

전준우

처음 동료지원가 활동을 시작했을 때, 태화샘솟는집(샘집)에 새로 발걸음을 내딛을 회원들을 위해 내가 해줄 수 있는 일이 무엇일까 깊이 고민했다. 가장 먼저 한 일은 반갑게 인사를 건네며 이름을 서로 주고받고, 좋아하는 관심사를 물으며 그분에 대해 알아가는 것이었다. 어느 정도 친숙해진 후에는 내가 처음 샘집에 어떻게 오게 되었는지, 적응하기 위해 어떤 노력을 했는지 내 경험을 솔직하게 나누었다.

이후 ‘샌드박스’나 ‘샘대(샘솟는집 대학)’ 등 회복친구와 함께하는 다양한 프로그램에 참여해 수업을 함께 듣고 여가를 나누었다. 그 시간들을 거치며 서로 깊은 소속감을 느끼고 참된 우정을 쌓아갈 수 있었다.

샘집은 신규 회복친구와 희망친구가 모여 밝고 긍정적인 마음을 함께 키워가는 따뜻한 공동체다. 앞으로도 새로운 희망친구가 찾아온다면, 먼저 다정한 말과 따뜻한 행동으로 다가가 함께하는 클럽하우스를 만들어가고 싶다.

나의 소소한재능이 누군가의 희망이 되기까지

000씨

청년 회복스카우트 활동을 시작하며, 내가 가진 작은 재능이 누군가에게는 희망이 될 수 있음을 깨달았다. 평소 즐겨 그린 그림으로 인스타그램 콘텐츠와 릴스 영상을 제작했고, 사람들의 따뜻한 반응에 가슴이 벅차올랐다.

외부 활동에도 적극적으로 나섰다. 복지사 선생님과 함께 병원을 찾아가 회복스카우트를 알렸고, 직장을 다니는 회복친구들을 찾아가 식사를 나누며 지원을 건넸다. 한강 유람선을 타고 <정신병동에도 아침이 와요>라는 작품을 함께 읽으며 쌓은 추억은 우리 모두에게 따뜻한 위로가 되었다.

1차년도 포럼 스태프로 참여해 많은 이들의 관심을 확인하며 뿌듯함도 느꼈다. 1~2차년도 동안 회복친구로서 열정을 다한 덕분에 ‘보건복지부 장관상’을 수상했고, 마침내 취업에도 성공해 새로운 일상을 살아가고 있다. 동료들 돕고자 시작한 일이었지만, 도리어 세상을 향해 나아갈 단단한 용기를 얻은 선물 같은 시간이었다.

3장 [관계] 너와 내가 만나 ‘우리’가 되다

존재 자체로 빛나는 우리, 선배로서 전하는 희망

최진영

취업 인큐베이팅에 참여하며 무인편의점에서 일을 시작할 때, 스스로에게 질문을 던지곤 했다. ‘내가 누군가에게 실질적인 도움을 주어야 하는 이유는 무엇일까? 나는 왜 이 일을 하고 있는가?’

나의 주된 업무는 점장님께 배운 대로 진열대의 빠진 음료와 과자 재고를 기록해 채워 넣고, 매장을 깨끗하게 청소하는 일이었다. 때로는 일하는 것 자체가 힘들고, 매번 빈 곳을 채우고 청소하는 과정이 지치기도 했다. 처음에는 일을 시작한 이유도 소소한 생활비를 벌고 부모님의 잔소리를 피하기 위해서라는 단순한 마음이었다.

일하며 힘에 부칠 때마다 ‘내가 도움을 바라는 것 자체가 잘못된 건 아닐까’ 하는 생각이 앞서기도 했다. 나에게 법적인 복지카드가 없었기 때문이다. 의사 선생님 앞에서는 나도 모르게 정신을 바짝 차리고 멀쩡하게 대답하는 바람에 복지카드를 발급받지 못했고, 그 한계 때문에 스스로 위축되곤 했다. 장애를 인정하는 것도, 그렇다고 비장애인으로 살아가는 것도 애매한 경계에서 가족과 갈등을 겪거나 마음고생을 하기도 했다.

하지만 현장에서 희망친구들과 함께 음료를 채우고 청소를 하며 생각이 달라지기 시작했다. 고립의 모양과 깊이는 저마다 달랐지만, 우리는 같은 공간에서 남들과 똑같이 땀 흘리며 일을 해내고 있었다. 30대가 되어 일과 멀어졌던 나 역시 이 일을 통해 ‘나도 사회의 한 구성원으로 일할 수 있다’는 정체성을 찾았고, 비로소 나의 아픔과 한계를 인정하며 장애등록을 시도할 마음의 준비를 하게 되었다.

나보다 늦게 발을 들였지만 저마다의 아픔을 안고 시작하는 희망친구들을 보며 마음이 움직였다. 내가 먼저 겪은 시행착오를 이들은 겪지 않기를 바랐다. 나는 이미 기관을 경험한 ‘회복친구’이자 ‘선배’였기에, 함께 일하며 힘들 때 조용히 손을 내밀어 주는 것은 당연한 일이었다. 무엇이 나를 움직이는지 명확히 알 수는 없었지만, 그저 힘들어하는 나를 더 이상 방치하지 않고 계속해 나갔다.

가족이 주는 용돈에 순응하며 주저앉아 있던 과거와 달리, 선배로서 그들을 도우며 내 안에서도 조용한 변화가 일어났다. 희망친구들을 통해 나 역시 세상을 향해 나아갈 수 있다는 희망을 품게 되었고, 내가 선배로서 나는 작은 도움 속에서 긍정적으로 달라지는 희망친구들을 볼 때마다 가슴 한구석이 깊은 뿌듯함으로 차올랐다.

도움은 누군가에게 거창한 시혜가 아니라, 살아가는 데 필요한 당연한 온기이자 희망이다. 취업 인큐베이팅이라는 제도를 통해 기회를 얻은 우리 모두가 자신의 존재 가치를 결코 잊지 않았으면 좋겠다. 우리는 그 존재 자체만으로도 이미 눈부시게 빛나고 있으니까.

3장 [관계] 나와 내가 만나 '우리'가 되다

희망친구의 얼굴에서 발견한 7년 전 나의 모습

후화

처음 청년 회복스카우트 사업 소식을 들었을 때 큰 흥미를 느꼈다. 나 역시 이번 사업의 발굴 대상인 '은둔형 외톨이'로 오랜 시간을 보냈기 때문이다. 비록 나는 희망친구가 아닌 회복친구(동료지원가)로 참여하게 되었지만 마음이 더욱 쏠렸다.

20살에 병이 찾아온 이후 줄곧 세상과 담을 쌓고 지냈다. 그러다 마침내 27살 때 지금의 태화샘솟는집(샘집)을 소개받았다. 벌써 7년 전 일이다. 처음에는 사람들과 어울려야 한다는 사실이 너무 두려워 가지 않겠다고 버텼지만, 타의 반 자의 반으로 결국 발걸음을 옮겼다. 당시엔 떠밀듯 샘집으로 이끈 엄마가 참 미웠는데, 지금 돌이켜보면 내 인생의 가장 커다란 전환점이 된 순간이었다.

모든 것이 미숙했고 부정적인 생각에 사로잡혀 있던 나에게 샘집 사람들은 꾸준히 다가와 말을 건네주었다. 그렇게 온기를 나누며 나는 180도 다른 사람으로 성장했다. 잘 웃고 표현도 먼저 할 줄 아는 사람으로 변한 내 모습을 보며, 나처럼 고립되어 있을 다른 이들에게 도움이 되고 싶다는 마음이 싹텄다. 그래서 회복친구 제안을 받았을 때 망설임 없이 흔쾌히 응했다.



한 분 두 분 만난 희망친구들과 대화를 나누며 만감이 교차했다. 이야기를 들을 때마다 샘집에 처음 발을 들였던 7년 전 내 모습이 겹쳐 보였기 때문이다. 말주변은 비록 서툴렀지만 열심히 질문을 건네고 마음을 나누려 노력했다.

희망친구에게 도움을 주고자 시작한 일이었지만, 되려 내가 더 많은 위로와 용기를 받은 귀중한 시간이었다. 사실 나는 자신감 부족과 대인관계에 대한 두려움으로 그동안 샘집에서 들어온 여러 취업 제안을 번번이 거절해 왔었다. '내가 과연 일을 잘 해낼 수 있을까' 하는 불안감이 항상 발목을 잡았기 때문이다.

그런데 회복스카우트 활동을 하며 변화가 찾아왔다. 희망친구들이 단기 일자리(취업인큐베이팅)에 용기를 내어 취업에 도전하고, 주어진 일을 끝까지 해내는 모습을 곁에서 마주하게 된 것이다. '아, 저분들도 저렇게 커다란 도전을 해내시는구나' 하는 깊은 울림이 전해졌고, 내 마음속에서도 '나도 다시 한 번 도전해 볼까'하는 용기가 싹텄다.

결정적으로, 취업을 무사히 마친 한 희망친구와 나는 대화가 나를 완전히 바꿔 놓았다. 처음엔 겁이 났지만 끝까지 일을 마치고 직접 수입을 얻으니 비로소 자신이 평범한 사회 구성원이 된 것 같다고 웃어 보이던 그 말이 가슴에 묵직하게 남았다. '더 이상 두려워만 하지 말고, 나도 작은 일부터 시작해 보자!'

그렇게 용기를 내어 첫 현장 출근 취업에 도전했고, 현재는 퇴근길이 집에서 가까운 부천성모병원 취업장에서 열심히 근무하고 있다. 때로는 업무가 몰려 힘에 부칠 때도 있지만, 퇴근길마다 가슴 가득 차오르는 성취감과 뿌듯함은 예전엔 미처 알지 못했던 행복이다.

마지막 연차에 취업에 성공하면서 희망친구들과 더 많은 시간을 보내지 못한 아쉬움은 남는다. 하지만 내가 누군가에게 도움을 주려다 도리어 그들의 모습에서 용기를 얻어 세상 밖으로 나아간 이 경험은 내 인생의 가장 커다란 기적이었다. 3년 동안 쌓아온 소중한 인연과 추억을 가슴에 품고, 나 역시 당당한 사회인의 한 사람으로 멋지게 살아가고 싶다.

이 뜻깊은 여정을 잘 이끌어준 사회복지사 선생님들과 함께 발을 맞춘 회복친구, 회복서포터즈 동료들에게 깊은 감사를 전한다.

4장 [도전 다시, 세상을 향한 한걸음

막막함 너머로 그린 꿈,
AI와 함께 세상으로 던지는 글과 영상

프 레 임

교육을 신청하기 전의 나는 무언가를 새로 시도하는 것 자체가 커다란 부담이었다. 밖으로 나가 모르는 사람들과 함께 배워야 한다는 사실도 무거웠고, 그 과정에서 불쑥 증상이 찾아오면 어떻게 대처해야 할지 걱정이 앞섰다. 그런 나에게 이번 '서대문구 융복합인재교육센터'의 AI 교육은 작은 용기를 그러모아 시작한 커다란 도전이었다.

처음 무엇을 만들어야 할지 정하는 순간부터 막막했다. 어떤 아이템을 선택하고 AI를 어떻게 활용해야 할지 가늠조차 되지 않았다. 블로그에 글을 쓰고 영상이나 책을 소개할 때도 마찬가지였다. 어디를 카메라로 찍어야 할지, 첫 문장은 어떻게 써 내려가야 할지 몰라 힘이 들었다.

하지만 강사님의 친절함 안내를 따라 하나씩 시도해 보니, 처음의 막막함은 조금씩 “나도 할 수 있다”라는 자신감으로 채워졌다. 그렇게 생각을 영상과 그림으로 구현해 내며, 평소 마음속에 고이 담아두었던 나만의 이야기와 내가 좋아하는 책들을 세상에 소개할 수 있게 되었다.

특히 AI 기술을 익히면서 단순히 새로운 도구를 배우는 것을 넘어 “이것을 꾸준히 해나가면 내 번듯한 직업이자 창작 활동이 될 수 있겠다”라는 희망을 발견했다. 그동안 나에게 미래란 막막하고 불확실한 안개 같았는데, 처음으로 선명하고 구체적인 방향 하나가 눈앞에 펼쳐지는 기분이었다.

물론 과정이 늘 순탄하지만은 않았다. 수업 중 갑작스럽게 증상이 찾아와 집중이 깨질 때마다 밀려오는 공포감에 사로잡히곤 했다. 예전의 나였다면 포기하고 자리를 피해 버렸을지도 모른다.

하지만 그때마다 회복스카우트에서 나눴던 “흔들려도 자신의 중심을 잡아야 한다.” 라는 이야기가 문득 떠올랐다. 그 다정한 조언을 이정표 삼아 조금씩 마음을 다잡을 수 있었다. 회복스카우트 활동을 거치며 단단하게 키워온 회복력 덕분이었다. 그렇게 위기 순간마다 스스로를 다독이고 물을 마시며 다시 제자리로 돌아오려 애썼고, 그 작은 순간들이 모여 결국 끝까지 교육을 마치는 결실을 맺었다.

증상이 찾아와도 도망치지 않고 다시 돌아올 수 있다는 사실을 스스로 확인한 그 시간이야말로 나에게서 가장 값진 성취였다. 이제 나는 시라는 든든한 날개를 달고 나만의 웹소설을 쓰고, 이를 알리는 재미있는 쇼츠 영상을 만들고 있다. 앞으로 틱톡과 유튜브를 통해 세상 사람들과 더 많이 소통하고, 우선 ‘구독자 100명 달성’이라는 기분 좋은 목표를 향해 당당히 한 발짝을 내딛고 싶다. 내 이야기가 더 많은 이들에게 닿아 작은 희망의 빛이 되기를 꿈꿔본다.

4장 [도전 다시, 세상을 향한 한걸음

멈췄던 학업을 이어나가고,
당당한 종결을 맞이하기까지

마 침 표

나는 오랜 기간 집 안에서만 지냈다. 대학에 다닐 시기를 놓쳤다는 생각에 우울함이 깊어지곤 했다. 하지만 오랜 고립의 시간을 거치며 더 이상 학업을 미루면 안 되겠다는 결심이 섰다. 대학으로 돌아가기 전, 단절되었던 사회에 다시 적응하는 과정이 절실히 필요했다.

부모님께서는 내가 집에 머무는 동안 병원과 복지센터를 찾아 여러 정보를 모아 오셨고, 어느 날 회복스카우트 책자를 건네주셨다. 책자를 읽어보니 처음부터 100% 강요하는 것이 아니라 내 컨디션에 맞춰 자율적으로 진행된다는 점이 사람들과 만나는 것이 힘들었던 나에게 큰 위안으로 다가왔다.

그렇게 용기를 내어 집 근처 카페에서 사회복지사 선생님들과 첫 만남을 가졌다. 부모님과 의사 선생님 외에 타인을 만나는 일이라 긴장되었지만, 다정하게 대해주시는 덕분에 태화샘솟는집(샘집)에 다니기로 마음먹었다. 기관을 직접 방문해 설명을 들으면서 자율적이고 존중받는 분위기가 마음에 들었다.

복학 전까지 매일 샘집으로 출근하듯 발걸음을 옮겼다. 그 과정에서 자연스럽게 사람들 사이에 머무는 감각을 익혀나갔고, 마침내 대학교에 복학할 수 있었다. 오랫동안 혼자 지내던 나에게 샘집에서 쌓은 적응의 경험이 없었더라면 복학은 불가능했을 것이다.

복학 후에도 학교에 가지 않는 날에는 샘집을 찾았다. 수업 수가 적어 자칫 일상이 깨지는 것을 막기 위해서였다. 학기가 지날수록 수업이 늘어나면서 자연스럽게 샘집에 가는 횟수는 줄어들었다. 그것은 내가 일상을 스스로 지탱할 만큼 조금씩 나아지고 있다는 건강한 증거였다.

학업을 안정적으로 유지하게 되면서 스스로 상태가 좋아졌음을 느꼈고, 자연스럽게 ‘종결’을 떠올리게 되었다. 선생님께서도 기꺼이 응원해 주셨다. 나에게 종결이란 결코 관계의 끝이 아니라, 학업과 일상을 온전히 스스로 이끌어갈 수 있게 되었다는 성장의 훈장이자 당당한 자립의 시작이었다.

은둔의 시간부터 복학과 학업 유지, 그리고 종결에 이르기까지 사람들과 어울리는 익숙함과 일상의 힘을 찾아준 샘집과 사회복지사 선생님들께 진심으로 감사함을 전한다.

4장 [도전 다시, 세상을 향한 한걸음]

포기하지 않았기에 만난 삶의 변화

파리지앵

스무 살, 나에게 갑작스럽게 병이 찾아왔다. 두 번의 입원을 거치는 동안 누군가 나를 욕하는 듯한 환청에 시달렸고, “손이 오염되었다”, “립스틱이 사라졌다”라는 환청이 들릴 때마다 극심한 불안 속에 계속 변기를 닦고 손을 씻어야 했다. 잃어버린 물건을 찾아 헤매는 오염 강박으로 대학 생활도, 친구나 애인을 사귀는 평범한 20대의 일상도 모두 멈춰버렸다. 세상 밖으로 나가는 것이 두려워 대부분의 시간을 방 안에서만 보냈다.

하지만 부모님은 나를 결코 포기하지 않으셨다. 요가를 시작으로 굳었던 몸을 깨워주셨고, 서울시 청년마음건강센터 ‘마음하다’를 통해 상담을 받도록 도와주셨다. 그리고 그곳을 통해 2024년 1월, ‘회복스카우트’ 대상자로 태화샘솟는집(샘집)과 인연을 맺게 되었다.

처음에는 모든 것이 낯설고 화장실 이용조차 강박 때문에 힘겨워 빨리 집에 가고만 싶었다. 하지만 아침마다 밝은 미소로 인사를 건네며 나를 존중해 주는 샘집 식구들 덕분에 마음이 열렸다. 출퇴근의 피곤함보다 하루를 무사히 마쳤을 때 느껴지는 성취감이 더 컸기에 매일 아침 9시 30분, 정직하게 발걸음을 옮겼다.

부서 업무를 하며 나도 할 수 있다는 책임감을 배웠고, 강박을 이겨내기 위해 오히려 직접 화장실 청소에 참여하며 오염에 대한 두려움을 정면으로 극복해 나갔다. 피하지 않고 다가가자 거짓말처럼 강박이 줄어들었고, 환청 역시 사실과 거짓을 구분해 무시할 수 있는 힘이 생겼다.

샘집이라는 울타리 안에서 ‘샘대’와 ‘샌드박스’ 활동에 참여하며 또래 동료들을 얻었다. 함께 강릉 여행을 가고 롯데월드에서 웃고, 주말에는 함께 쇼핑을 하거나 카페에 갈 수 있는 친구들이 생긴 것은 내 삶의 커다란 행운이었다. 샘대 수업에서 배운 찜닭을 아빠의 도움을 받아 가족에게 대접하고, 탁구대회에서 동메달을 따며 잊고 있던 삶의 활력도 되찾았다.

이러한 회복의 여정은 나에게 단단한 자존감을 선사했다. 내 삶에 당당해지기 위해 장애등록을 진행했고, 전화중국어를 시도하는 등 배움의 영역도 넓혀갔다. 강박을 이겨낸 단단한 마음가짐은 마침내 취업이라는 커다란 결실로 이어졌다. 정해진 업무를 유연하게 해내며 성실함을 인정받았고, 개인의 여유를 누릴 만큼 일상도 유연해졌다.

나아가 부모님 품을 떠나 자립생활주택에 입소해 룸메이트와 일상을 나누며 진정한 독립을 이어가고 있다. 한때 나만의 작은 세계에 갇혀 꿈조차 꾸지 못했던 내가 취업과 자립을 이뤄낸 지금, 늘 곁을 지켜준 가족과 선생님들께 감사하며 매일 세상을 향해 더 담대하게 한 발짝을 내딛고 있다.

4장 [도전 다시, 세상을 향한 한걸음]

취업과 자신감

한우리



5장 [등대] 먼저 걸어간 길, 뒤따라오는 너에게

30년의 세월을 견뎌낸 선배가
후배 청년들에게 보내는 편지

서울

1989년, 대학교 4학년 무렵 처음 병이 찾아왔다. 불투명한 미래에 대한 불안감과 고통 속에서 삶을 놓아버리고 싶을 만큼 힘든 날들이었다. 하지만 체념하지 않고 병상에서 공부를 이어간 끝에 교원 임용고시에 합격했고, 1991년 마침내 초등학교 교단에 서게 되었다.

하지만 발령 후에도 증상과 약물 부작용으로 일상을 견디는 것은 쉽지 않은 싸움이었다. 그때 주치의 선생님의 권유로 1993년 태화샘솟는집(샘집)의 문을 두드리게 되었다.

약 부작용으로 지쳐 집에서 늦잠을 자고 있을 때 전화를 걸어 밖으로 이끌어주신 사회복지사 선생님들, 답답한 마음을 제 일처럼 들어주고 컴퓨터 공부와 대학원 학업까지 이어갈 수 있도록 든든한 멘토가 되어주신 선생님들이 계셨다. 가족의 헌신과 의료진, 그리고 샘집 복지사 선생님들의 손길이 없었다면 30년이라는 긴 세월 동안 교직을 무사히 지켜내지 못했을 것이다.

긴 여정을 마치고 2022년 명예퇴직을 한 지금, 나는 여전히 샘집의 회원으로, 그리고 후배 청년들의 회복멘토로 행복한 하루하루를 살아가고 있다.

지금 이 순간에도 약의 부작용으로 지치고, 어두운 방 안에서 외로움과 싸우고 있을 청년 회원들에게 감히 이 말을 전하고 싶다. 힘들도 막막할 때 혼자 견디려 하지 말고, 언제든지 샘집의 복지사 선생님들과 동료들에게 마음을 털어놓고 상담하길 바란다.

나 역시 30년이라는 시간을 견뎌내며 인생이 바뀌는 경험을 했다. 여러분 곁에는 늘 손을 잡아줄 따뜻한 선생님들과 동료들이 있다. 포기하지 않고 하루하루를 버텨낸다면, 여러분의 내일도 분명 눈부시게 빛날 것이다.



5장 [등대] 먼저 걸어간 길, 뒤따라오는 너에게

우주가 하나의 생명이듯,
타인을 아낄 때 비로소 내가 행복해집니다

웃는아침

먼저 걸어간 선배로서 청년들에게 해주고 싶은 말이 있다면, 우리의 삶은 결코 그저 그렇게 의미 없이 지나가는 것이 아니라는 사실이다. 삶에는 꿈이 있어야 하고, 진정 하고 싶은 일이 있어야 한다.

다만 그 목적이 단순히 돈을 많이 버는 것, 남들에게 존경을 받거나 세속적인 성공을 거두는 것에만 머물지 않았으면 좋겠다. 삶이 진정 의미 있어지려면 '나는 어떤 가치로 살아가야 할 것인가'에 대해 더 깊고 진지하게 고민해 보아야 한다.

우선 나 자신과 타인이 결코 다르지 않음을 알아야 한다. 내가 소중히 만큼 내 곁의 타인 역시 눈부시게 소중한 존재다. 따라서 나의 행복을 위해 누군가를 압박하거나 상처 주어서는 안 된다. 내가 참되게 행복해지는 길은 역설적이게도 타인을 먼저 행복하게 해주는 데 있다.

나와 타인은 모두 유기적으로 연결되어 있다. 길을 지나가는 낯선 이도, 저 멀리 들뜬에 피어 있는 작은 꽃잎조차도 나와 무관하지 않다. 그 작고 소중한 존재들을 다정하게 돌볼 때, 비로소 나 자신도 건강하게 바로 설 수 있다.

그러니 누군가를 지독히 미워하지도, 혹은 지나친 집착으로 얽매이지도 않았으면 한다. 그저 부처님이나 하나님의 마음처럼 있는 그대로 사랑하고 존중해 주어야 한다. 타인을 높여줄 때 비로소 나의 삶도 한층 높아지며, 내가 잘되려 애쓰기보다 타인을 잘되도록 도울 때 내 삶에 참된 행복이 스며든다.

사실 이번 회복멘토 활동과 '선배들의 상담소'에 참여하며 나 자신을 깊이 돌아보는 계기가 되었다. 청년들에게 좋은 말을 건네는 것보다 훨씬 중요한 것은, 선배로서 내 말과 몸가짐을 스스로 다잡는 일이라는 사실을 깨달았기 때문이다.

청년들에게는 바른 말을 하면서 정작 내 삶을 바르게 정돈하지 못한다면 아무런 울림도 주지 못할 것이다. 멘토라는 이름으로 남을 가르치려 들기보다, 내 삶부터 책임감 있게 바로 세우는 '앞가림'이 무엇보다 먼저라는 소중한 가르침을 이번 활동을 통해 배웠다.

이 우주는 결국 하나의 커다란 생명으로 연결되어 있다. 타인을 향해 건넨 따뜻한 다정함, 그리고 스스로를 바르게 세우려는 노력이 결국 나 자신과 청년 모두를 행복하게 만든다는 사실을 마음 깊이 기억하며 함께 걸어가고 싶다.

[에필로그] : 실무자 소감 및 편집후기

회복이라는 따뜻한 바람이 서로에게 스며들기까지

3년의 여정, 그리고 우리들의 이야기

이 가이드북의 첫 페이지를 구상할 때부터 마지막 마침표를 찍는 지금 이 순간까지, 제 머릿속을 스쳐 지나가는 수많은 얼굴과 목소리들이 있습니다. 사업의 전담인력으로 보낸 지난 3년은, 사실 제 인생에서 가장 뜨겁게 고민하고, 아파하고, 또 함께 회복해 나간 시간이었습니다.

돌아보면 저 역시 이 일을 시작하기 전, 깊은 고립의 시간을 견뎌야 했습니다. 하루 종일 방 안에 누워 창밖의 세상과 담을 쌓고, 밖으로 나가지 못한 채 무기력하게 보내던 날들이 제게도 있었습니다. 하지만 삶에서 '기획'과 '회복'이라는 것은 참 우연하게, 그리고 느닷없이 찾아오곤 합니다. 우연히 접하게 된 사업 공고 하나가 제 삶의 문을 다시 열어주었고, 그렇게 저는 현장에서 '희망친구'라 불리는 청년 당사자들을 만나게 되었습니다.

같은 청년을 살아가는 이들로써, 청년기에 마주하는 수많은 불안과 고민, 외로움에 깊이 공감하고 마음을 나눌 수 있었습니다. 하지만 사회복지사라는 직원의 자리에 섰을 때는 또 다른 현실적 고민이 찾아왔습니다. 오랜 시간 고립되었던 청년들에게 '기약 없는 모호한 희망'은 아무런 도움이 되지 않는다는 것을 알았기 때문입니다. 그래서 저는 이들이 현실에서 느끼고 얻을 수 있는 작지만 확실한 '삶의 이득'을 찾아주기 위해 끊임없이 발로 뛰었습니다.

물론 과정이 늘 매끄럽지만은 않았습니. 차가운 거절에 상처받기도 했고, 무수한 실패와 마주하며 낙담하기도 했습니다. 하지만 시간이 지나며 깨달았습니다. 그 모든 거절과 실패마저도, 그 청년이 회복으로 나아가는 과정의 소중한 한 조각이라는 것을요.

아직 찾아오지 못한 청년들에게

혹시 지금 이 글을 읽고 계신 청년이 있다면, 이 말을 꼭 전하고 싶습니다. 지금 이 페이지를 펼쳐보고 있다는 것만으로도, 당신의 삶에는 이미 '회복'이라는 온기가 천천히 스며들기 시작한 것입니다.

그 시기가 언제 완성될지, 남들보다 더디지는 않은지 조금해하지 않기를 바랍니다. 당신의 회복은 이미 시작되었습니다. 조금 더 스스로를 믿어주고, 스스로를 다정하게 사랑해 주세요. 우리는 생각보다 훨씬 더 단단한 사람입니다.



현장을 지키는 동료 실무자들에게

고립된 청년 정신장애인을 만나는 길은 결코 단기간에 성과를 낼 수 있는 빠른 길이 아닙니다. 천천히, 아주 오래, 그리고 진심을 다해야 하는 길입니다.

하지만 수없이 부딪히며 배운 단 하나의 진리는 '언제나 진심은 통한다'는 사실이었습니다. 현장에서 지치고 외로운 순간이 찾아오더라도, 당신 곁에서 함께 고민하고 길을 찾는 동료들과 손을 잡고 이겨내시기를 응원합니다. 우리가 불어넣는 진심은 결코 사라지지 않고 당사자의 삶에 씨앗으로 남습니다.

날개를 펼친 나의 희망친구들에게

마지막으로, 이번 가이드북의 회복수기에 선뜻 자신의 삶을 나누어 준 우리 회원들에게 진심으로 고개 숙여 감사를 전합니다.

초기 의뢰서에서 시작해 첫 전화 통화의 떨림, B단계의 소소한 카톡 대화, C단계 경험기간의 조심스러운 출근, 그리고 D단계에서 자신의 역량을 찾아가던 그 모든 순간이 여전히 제 눈에 생생합니다. 여러분은 이미 스스로 회복을 시작했고, '회복스카우트'라는 인연을 만나 마침내 숨겨두었던 날개를 마음껏 펼친 것입니다. 그 모습이 얼마나 기특하고 감사한지 모릅니다.

살아가며 때로는 잠시 멈추는 날도 있을 것이고, 뜻하지 않게 넘어지는 날도 있을 것입니다. 하지만 괜찮습니다. 우리는 지난 시간 동안 안전하게 넘어지고, 다시 손을 잡고 일어서서 앞으로 나아가는 법을 함께 배웠으니까요.

회복의 날개를 펼치고 세상으로 나갈 여러분의 무궁무진한 미래를, 이제는 기쁜 마음으로 설레며 기대해 봅니다. 여러분과 함께한 모든 시간이 제게는 커다란 축복이었습니다. 고맙습니다.

2026년 여름, 청년회복스카우트 전담 사회복지사 한현정 드림



부록

페르소나별 상세 고객여정지도



성장확장형 고객여정지도

단계	AD-up	Build-up	Close-up
	사업 신청·첫 접촉	초기 연결·참여	관계 형성·소속감 경험
감정곡선			
생각육구	대인관계 형성 및 사회참여에 대한 기대와 불안 공존	- 회복 가능성 체감 - 직원에 대한 신뢰 - 공동체 소속감	- 역량 강화 체감 - 대인관계에서의 즐거움 - 안정적인 소속감
행동 변화	정보 접촉 → 신청 → 초기 상담	연락·만남 유지 → 참여 결정	정기적 출퇴근 및 참여 유지 → 정착 및 등록 결정
보호요인	- 뚜렷한 취향과 활동 관심사 - 관계 형성 의지 - 지지적 가족 - 복지서비스 이해도	- 직원과의 초기 신뢰 형성 - 회복 의지 유지 - 가족의 협력적 태도	- 회원 및 직원 관계 안정화 - 지속적인 가족 지지 - 성취 경험 축적
위험요인	- 대인관계 긴장 및 적응 실패에 대한 우려	- 약물 부작용 및 신체적 피로감	- 활동 증가에 따른 피로 누적 - 일상 리듬의 불확실성
핵심목표	- 안전한 첫 연결	- 신뢰 관계 형성 및 참여 정착	- 소속감 기반의 역할 형성
터치포인트	- 초기상담	- 1:1 온라인 연락 - 보통의 만남 - 기관소개	- 샘솟는집 경험기간 - 규칙적인 출근 경험 - 슬기로운 일상생활(역할 수행) - 동료지원모임, 샘대
필요한 지원	- 초기 관계 형성 지원 - 부담 적은 참여 중심의 안내	- 정기적 참여 및 일상 리듬 적응 지원 - 관계 형성 코칭 - 소규모 관계 경험 제공 - 외래연계 및 약물관리 - 가족 초기 개입	- 활동 지속 지원 - 컨디션 조절 및 일상 리듬 안정화 지원 - 공동체 내 역할 경험 제공
단계 전환 신호	- 참여 의사의 적극적 표현 - 대인관계 및 활동 관련 질문 증가	- 정기적 참여 시작 - 출근 및 활동 계획 수립 - 기상·수면 등 일상 리듬 연습 - 직원 및 회원과의 소통 증가	- 역할 수행 시도 증가 - 선제적 관계 형성 시도 - 참여 빈도 증가

성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험 동시 존재)

Develop-up	Develop-up
활동 확장·역할 경험 [성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험)]	사회참여 확대 [성장 도약 구간 (성장잠재력 vs 이탈위험)]
- 관계 및 활동 범위 확장 - 책임감 있는 역할 수행 및 도전 의지	- 사회참여 확대, 자립 및 사회적 역할 수행 - 취업 및 독립, 자기관리 및 자기결정 - 타인 및 공동체 기여, 정신건강 관리의 중요성 인식
- 자기주도적 역할 확대 - 책임 있는 역할 수행(예: 반장) - 취업 및 외부 활동 병행, 외부 관계망 확장 - 자조모임 참여	- 취업 상태 유지 및 자립 준비 - 기관 내 기여 및 역할 확장 - 자기주도적 정신건강 관리 시도
- 관계망 확장 - 지속적인 성취감 축적	- 지지적 관계망 유지 - 사회적 역할 경험 확대 - 지역사회 자원 활용 증가
- 과참여로 인한 소진 위험, 실패 불안 및 컨디션 저하 - 조급한 약물 감량 시도	- 목표 확장에 따른 조급함 - 재발 및 실패 우려, 목표 과부하 가능성
- 역할 확장 및 자기주도성 강화 - 소진 예방	- 사회참여 및 자립 준비
- ISP 수립 및 개별활동지원 - 슬기로운 일상생활(역할 수행) - 샘대 및 샌드박스(청년 네트워크 모임) - 가족교육 및 면담	- ISP 수립 및 개별활동지원 - 학업지원 및 취업 인큐베이팅 - 주거자립 지원, 동료지원 활동
- 활동 균형 조절 및 역할 스트레스 관리(소진 예방) - 지속적인 증상 모니터링 및 안정적인 약물 관리 지원 - 진로 및 자원 연계 확대 - 가족 상담 및 조정	- 지역 및 외부 자원 적극 연계 - 컨디션 기반 목표 조정 - 단계적 자립 계획 수립 - 회복 경험의 확장(동료지원 활동) - 정신건강 관리 역량강화 지원
- 외부 활동 및 진로 논의 증가 - 학업·취업 계획의 구체화	- 사회참여 목표 구체화 및 확대 - 자립 계획 명료화 및 시도, 지역사회 활동 확대 - 정신질환에 대한 수용 및 주도적 관리 태도

재도전형 고객여정지도

단계	AD-up ~ Build-up	Close-up ~ Develop-up	Develop-up → Build-up ~ Develop-up
	사업 신청·초기 연결	참여·성취 시도	참여 중단·거리두기 [재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험)]
감정곡선			
생각육구	- 참여에 대한 두려움과 긴장 - 일상 회복 욕구 - 규칙적인 생활 유지 부담	- 덜 혼자인 느낌 - 성취 욕구 증가 - 관계 형성에 대한 기대와 부담 공존	- 재참여 필요성 인식과 실행의 어려움 - 무너진 일상 회복 어려움
행동 변화	신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지 → 참여 결정	출퇴근 및 프로그램 참여 → 또래와 상호작용 시도	출석 감소 → 활동 중단 → 집 중심 생활 지속
보호요인	- 가족의 응원 - 직원의 적극적인 홍보 및 연락	- 직원과의 관계 - 회원들과의 관계 형성 - 성취 욕구	- 직원과의 지속적인 관계 - 회복 의지 - 서비스 이용 경험 존재
위험요인	- 불규칙한 생활 패턴 - 대인관계 부담	- 출근 유지 어려움	- 활동 중단 및 장기 결석 - 피해사고, 가족 지지 약화
핵심목표	- 부담 없는 첫 참여 경험	- 일상 리듬 안정화 및 단기 성취 경험	- 관계 유지 및 회복탄력성 기반 마련
터치포인트	- 초기상담 - 1:1 온라인 연락 - 보통의 만남 - 기관소개	- ISP 수립 및 개별활동지원 - 규칙적인 출근 경험 - 술기로운 일상생활(역할 수행) - 동료지원모임, 샘대	- 1:1 온라인 연락 - 보통의 만남 - 가정방문 - 가족교육 및 면담 - 정신과 외래 지원
필요한 지원	- 일상 회복 필요성 안내 - 부담 낮은 참여 경험 제공 - 초기 진입 장벽 완화 - 가족의 협력적·동일 방향 지지 도모	- 출퇴근 및 일상 리듬 유지 조력 - 관심 있는 활동 적극 지원 - 신청 및 준비 과정 동행 - 느슨한 관계 중심 적응 지원	- 지속적인 안부 연락 및 관계 유지 - 이탈에 대한 자책감 완화 및 수용적 태도 유지 - 당사자의 속도를 기다려주는 접근 - 개인 욕구 중심으로 필요성 상기 - 외래 및 약물관리 연계
단계 전환 신호	- 상담 및 문의 지속 - 첫 참여 시도	- 다음 활동 계획 수립 - 피로감 토로 및 불규칙 출석 등 이탈 징후 포착	- 안부 연락에 대한 간헐적 반응 - 기관 소식 문의 - 재참여 의사 표현

재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험 동시 존재)

Develop-up → Build-up ~ Develop-up	Close-up ~ Develop-up
재접촉·재참여 [재참여 전환 구간 (재참여 가능성 vs 이탈위험)]	참여 리듬 회복
- 이전 활동과 관계에 대한 그리움 - 재참여 의지와 걱정의 공존	- 활동하는 자신의 모습에 대한 안도감 - 관계 속에서 힘을 얻음 - 현재 상태를 유지하고 싶은 마음
부분 참여 형태로 재출석 → 다시 관계 형성 시도	규칙적인 출근 유지 → 일상 리듬 회복
- 직원과의 지속적인 관계 - 가족의 적극적 지원 - 재도전 의지	- 이전 성공 경험, 직원과의 지속적인 관계 - 회원과의 관계, 주변의 칭찬과 응원
-환경 적응의 어려움 - 재참여 후 빠른 소진	- 불규칙한 출근 유지 - 성과 압박 및 조급함, 재고립에 대한 잠재적 불안감
- 부담 없는 재참여 및 재성취 경험 - 고립 위기 재발 시 대처를 위한 회복탄력성 강화	- 회복 리듬 유지 및 일상 안착
- ISP 수립 및 개별활동지원, - 규칙적인 출근 경험 - 술기로운 일상생활(역할 수행) - 샌드박스(청년 네트워크 모임) - 가족교육 및 면담	- 개별활동지원, 대인관계 경험 - 샌드박스, 취업 인큐베이팅
- 느슨한 재참여 허용 - 이전 성공 경험의 반복적 지지 및 재성취 도모 - 고립 위기 대처 능력 및 회복탄력성 강화 지원 - 가족과 주기적 소통 유지	- 현실적인 목표 설정, - 조급함 및 불안 완화 피드백 제공 - 회복탄력성 지속 강화 - 관계를 활용한 참여 독려 - 지역사회 일상 안착 지원
- 부분 참여 재개 - 회원 및 직원과의 관계 재형성 시도 - 재참여에 대한 긍정적 소감 표현 - 감사 표현	- 활동 유지 기간 증가 - 자기주도적 목표 설정 - 현실적 도전의 단계적 확대 - 재고립 불안감 감소 - 타인을 도와주고 싶다는 생각 표현

성취압박형 고객여정지도

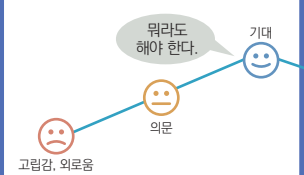
단계	AD-up ~ Build-up	Close-up ~ Develop-up	Develop-up
	사업 신청·초기 연결	목표 중심 참여	스펙·학업 집중 [선택 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험)]
감정곡선			
생각욕구	- 또래 수준의 경쟁력 확보 욕구 - 서비스 이용에 대한 기대와 불안 공존	- 편안한 환경 - 고민을 나눌 수 있는 또래 관계 형성 만족 - 목표 달성 경험 - 일상 리듬 안정감 체감 - 학업 지원 욕구	- 학업 최우선 인식 - 반복 일상 권태 - 시간 손실 갈등
행동 변화	가족 권유로 신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지 → 참여 결정	규칙적 출근 시도 → 또래 관계 형성 → 프로그램 참여	출근 감소 → 학업 시간 확대 → 여가 활동만 선택 참여
보호요인	- 가족의 적극적 지지 - 명확한 목표 - 높은 성취 동기	- 편안한 환경 경험 - 또래 관계, 공동체지지 - 성취 경험을 통한 자신감 상승	- 직원 및 또래회원 관계 유지 - 명확한 학업 목표 - 성취 경험
위험요인	- 성취 실패 불안 - 성취 압박	- 학업 병행 부담으로 출근율 저하 - 과도한 목표로 인한 피로 누적	- 임의 약물 조절로 인한 증상 재발 위험 - 출근 기피 - 서비스 참여를 시간 손실 및 비효율로 판단
핵심목표	성취 압박 완화를 통한 정서적 안정 및 관계 형성	목표 중심 참여 유지 및 안정적인 일상 정착 지원	학업과 증상·일상 리듬의 균형 유지 및 안전한 성취 지원
터치포인트	- 초기상담 - 1:1 온라인 연락 - 보통의 만남 - 기관소개	- ISP수립 및 개별활동지원 (학업) - 규칙적인 출근경험 - 슬기로운 일상생활(역할 수행) - 동료지원모임, 샌드박스 - 생애, 취업 인큐베이팅	- 개별활동지원(학업) - 안부연락 - 외부 만남 - 가족교육 및 면담 - 정신과 외래 지원 - 동료지원모임, 샌드박스
필요한 지원	- 학업 목표 존중 - 목표기반 맞춤형 정보 제공 - 상담 중심 초기 개입 - 성과와 무관한 존재 자체의 수용 - 사업 참여가 장기 목표 달성에 유리함을 설득	- 편안한 참여 경험 강화 - 학업 지원 욕구 반영 - 성향 맞춤 또래 매칭 - 일상 리듬 안정 유지 지원 - 유연한 이용 허용	- 학업과 증상 관리의 균형 지원 - 외래 연계 및 약물 관리 - 일상 리듬 유지 지원
단계 전환 신호	- 학업과 서비스 참여 병행 의지 표현 - 첫 참여 시도 - 목표 달성 방식 문의	- 규칙적 출근 및 소통 증가 - 학업 병행에 따른 시간 부족 토로	- 비효율 언급하며 출근 감소 - 학업으로 인한 정기 출근 어려움 언급

선택의 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험 동시 존재)

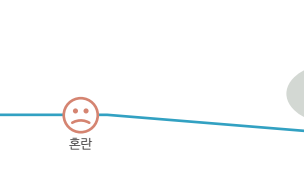
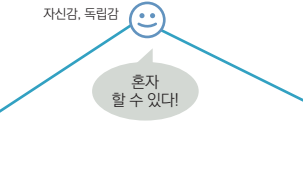
Develop-up	Develop-up
부담 증가·서비스 이탈 [선택 전환 구간 (성장기회 vs 이탈위험)]	학업 몰두·재고립 위험
- 서비스 이용을 비효율로 인식 - 시간 손실 불안 - 관계 유지 욕구 공존	- 독자적 성취 과신 - 관계 단절의 아쉬움 공존 - 성취 중심 사고 유지 - 스트레스 지속
출근 중단 → 가정 중심 학업 생활 전환	출근 중단 유지 → 학업 중심 생활 → 외부 관계 단절
- 일부 또래 관계 유지 - 직원과의 유지되고 있는 관계	- 가족의 경제적 지원 - 긍정적인 소속감 기억 - 지속적인 학업 목표
- 서비스 가치 저평가(시간 낭비 인식) - 학업 압박으로 인한 가정 내 고립 위험	- 비현실적 목표 유지 - 가족 지지로 인한 현실 점검 약화 - 스트레스 누적 시 증상 악화 및 재고립 위험
- 느슨한 관계 유지 - 가정 내 개입 전환을 통한 증상 악화 방지 - 종결 계획 수립	- 체계적 종결 및 재연결 기반 확보
- 개별활동지원(학업) - 안부연락 - 외부 만남 - 가족교육 및 면담 - 동료지원모임 - 샌드박스	- 안부연락 - 재연결방법 안내 - 가족교육 및 면담
- 선택적·비대면 참여 설계 - 느슨한 관계 유지형 개입(가정방문·연락) - 가정 내 모니터링 강화 및 향후지원 방안 논의	- 안정적인 학업 유지 계획 수립 - 가족 중심 지원 강화 - 재참여 가능성 유지
- 시간 손실 우려 및 서비스 회의감 표현 - 기관 종결 통보 - 가정 내 학업 전념	- 학업 중심 고립 지속 - 외부 관계 단절 - 간헐적 안부 반응

회복망설임형 고객여정지도

선택 전환 구간
(참여 vs 이탈위험 동시 존재)

단계	AD-up ~ Build-up 사업 신청 · 초기 연결 [선택 전환 구간 (참여 vs 이탈위험)]	Build-up ~ Develop-up 조심스러운 참여· 사회복귀 시도	Build-up ~ Develop-up 일상 리듬과 증상의 불안정 [회복 경로 분기 구간 (지원 수용 vs 관계 단절)]
감정곡선			
생각육구	- 사회참여 연습 필요성 인식 - 도움 기대와 외로움 - 힘들에 대한 공감 및 이해 욕구 - 외부 지원 및 타인 개입 두려움	- 사회참여 가능성 확인 욕구 - 관계 및 활동 흥미 - 필요성에 대한 의구심 공존	- 회복에 대한 과신 및 혼란 - 역할 수행에 부담감 - 서비스 참여에 대한 회의감 - 성과 조급함
행동 변화	신청 → 초기 상담 → 연락·만남 유지	참여 결정 → 부분 참여 → 일부 또래 활동 탐색 → 출근 및 참여 리듬 기복 발생	출근 감소 → 약물 임의 조절 시도 → 참여 필요성 갈등
보호요인	- 내재된 회복 의지 - 도움에 대한 기대감	- 또래 관계에 대한 흥미 - 초기에 형성한 직원과의 관계 - 소소한 효능감	- 초기에 형성된 직원과의 관계 - 소소한 효능감 - 개인 관심사
위험요인	- 시작의 막막함 - 정체성 혼란	- 서비스 효과성에 대한 의구심 및 혼란 - 불규칙 참여	- 증상 관리 불안정 - 약물 임의 조절 - 일상 리듬 불안정 - 서비스 회의감 및 이탈 징후
핵심목표	- 신뢰로운 연결 및 정서적 안도감 제공	- 안정적 참여 도모 및 서비스 필요성 인식 향상	- 일상 리듬 재정비 및 증상 안정화
터치포인트	- 초기상담 - 1:1 온라인 연락 - 보통의 만남 - 기관소개	- ISP수립 및 개별활동지원 - 규칙적인 출근경험 - 슬기로운 일상생활(역할 수행) - 동료지원모임 - 샌드박스, 샘대 - 취업 인큐베이팅	- 개별활동지원 - 안부연락 - 샌드박스 - 가족교육 및 면담 - 정신과 외래 지원
필요한 지원	- 경청 및 공감 중심의 신뢰 관계 형성 - 관심사 탐색 - 사업 내용 및 구조에 대한 명확한 안내	- 참여 동기 강화 - 성취경험 제공 - 느슨한 관계 기반의 참여 유지 지원	- 증상 모니터링 - 외래 연계 및 약물관리 - 일상 리듬 코칭 - 일관된 지지 유지
단계 전환 신호	- 도움 요청 표현 - 자발적 참여 시도	- 수용적 참여 표현 - 부분적 참여 시작	- 출석 감소 - 회복 과신 및 서비스 불필요성 언급 증가

회복 경로 분기 구간
(지원 수용 vs 관계 단절 동시 존재)

Build-up ~ Develop-up 지원 거절·거리두기 [회복 경로 분기 구간 (지원 수용 vs 관계 단절)]	Build-up ~ Develop-up 관계 단절·재고립
	
- 서비스 필요성 부정 - 감정 조절 어려움 - 도움을 원하면서도 개입을 간섭으로 인식하는 내적 충돌	- 스스로 해결 가능하다는 인식 - 관계 단절 선택 - 서비스 불신 및 회피
참여 중단 → 입원 또는 연락두절 → 감정적 회피	공식 종결 → 관계 단절 → 재고립 지속
- 가족 또는 직원과의 관계 잔재 - 일시적 위기 개입 가능성	- 긍정적 경험 - 자립 의지 - 자기효능감 잔재
- 감정 폭발 및 내적 혼란 - 도움 욕구와 간섭 인식의 충돌 - 입원·연락두절로 인한 서비스 단절	- 관계 완전 단절 - 재고립 지속 - 서비스에 대한 회피 심화
- 위기 상황 대응 및 최소한의 관계 유지	- 재연결 기반 마련
- 안부연락 - 외부 만남 - 가족교육 및 면담 - 정신과 외래 지원	- 안부연락 - 재연결방법 안내 - 가족교육 및 면담
- 위기 대응(입원·일정 조정) - 가족 및 유관기관 협력 강화 - 느슨한 관계 기반 모니터링 - 가정 내 모니터링 강화 및 향후지원 방안 논의	- 느슨한 관계 유지 시도 - 지역사회 자원 안내 및 연계 - 재참여 가능성 유지
- 감정 폭발 및 혼란 표현 - 서비스 거부 또는 공식적 종결 통보 또는 무응답	- 소통 단절 지속 - 서비스 공식 종결 - 간헐적 안부 반응

청년 회복스카우트

사회적 고립 청년 정신장애인의 회복을 디자인하다

페르소나와 고객여정지도를 활용한 개별화 회복지원 가이드

발행일 2026.08.
발행인 전재현
글쓴이 강효영, 김하은, 한현정, 청년 회복스카우트
자 문 백현정
발행처 태화샘솟는집
04129 서울특별시 마포구 마포대로 173-20(아현동)
전 화 02-392-1155
팩 스 02-363-5468
홈페이지 www.fountainhouse.or.kr
대표메일 taiwaha@fountainhouse.or.kr
지 원 아산사회복지재단
디자인 (주)혜성디자인 / 1661-4744 / www.hsd4744.co.kr

이 책의 저작권은 태화샘솟는집에 있습니다.
사전 승인없이 무단 전재와 복제를 금합니다.

청년 회복스카우트

사회적 고립 청년 정신장애인의 회복을 디자인하다

페르소나와 고객여정지도를 활용한 개별화 회복지원 가이드



태화샘솟는집
정신장애인희망공동체



아산사회복지재단
Asan Foundation