

사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사의 지원 경험에 대한 질적 연구

차현재¹ · 김준혁² · 오혜인³¹연세대학교 인문사회이학 협동과정 박사 수료, ²연세대학교 치과대학 치위탁교육학교실 조교수, ³서울대학교 사회복지연구소 연구원

A Qualitative Study on the Practice Experience of Social Workers Supporting Socially Isolated Households

Hyunjae Cha¹ · Junhewk Kim² · Hyein Oh³¹Ph.D. Candidate, Department of Humanity and Social Medicine, Yonsei University College of Medicine²Assistant Professor, Department of Dental Education, Yonsei University College of Dentistry³Researcher, Social Welfare Institute, Seoul National University

Background : This research focuses on the experiences of social workers who assist socially isolated households to prevent solitary deaths. The study aims to understand their support-related experiences, examining both the perceptions and practices of these workers. It highlights the importance of tailored support for isolated households, especially considering the unique challenges faced by middle-aged individuals in this demographic.

Methods : The study employed purposive sampling to recruit social workers in Seoul who are actively engaged in supporting socially isolated households. Semi-structured interviews were conducted to gather in-depth insights into their experiences. The research methodology was rooted in qualitative analysis, specifically using Giorgi's method.

Results : Analysis of the interview data led to the identification of 12 sub-components and 5 upper components: "implementation of support for socially isolated households different from previous experience," "feeling helpless in the face of inevitability," "sympathy and communication with the heart," "discovering challenges and opportunities in the field," and "slowly, waiting for change." These findings underscored the complexities and emotional challenges faced by social workers.

Conclusion : The study highlights a significant gap in resources and manpower for supporting isolated households. It suggests the need for long-term, specially designed support systems, emphasizing improvements to better aid socially isolated individuals and the social workers who support them.

Keywords: Socially Isolated Households, Middle-aged Men, Support Experience, Qualitative Study
핵심어: 사회적 고립가구, 중장년층 남성, 지원 경험, 질적 연구

Corresponding author 1
Junhewk Kim
Department of Dental Education, College of Dentistry, Yonsei University, 50-1 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 03722, Korea
Tel: +82-2-2228-3022
E-mail: MOLE0619@yuhs.ac

Corresponding author 2.
Hyein Oh
Social Welfare Institute, Seoul National University, #560, Bld 220, Daehak-ro Gwanak-gu, Seoul, Korea, Tel: +82-010-5157-3353, E-mail: dazu3000@gmail.com

Received: 2023.11.17.
Revised: 2023.12.10.
Accepted: 2023.12.12.

서론

2010년 일본의 NHK 다큐멘터리 '무연사회' 방영 이후 국내에서 고독사에 대한 논의가 언론과 도서 등에서 등장하기 시작했으며, 그 이후 꾸준히 이슈화되어 온 고독사는 구체적인 해결책과 접근 방법에 있어 여전히 논란이 되는 주제다. 고독사의 정의부터, 그 전조가 되는 조건이나 사회적 대응 방향에 있어 지역적, 시대적 인식에 차이가 나타나고 있으며, 이는 단순히 노인이 쓸쓸히 죽고 그에 대한 어떤 관심이 주어지지 않는다는 다분히 정서적인 요구를 벗어나 도시화와 개인화의 귀결이 개인

을 단절된 죽음으로 몰아넣고 있는 것이 아닌지에 대한 문제 인식 때문일 것이다.

주로 "독거노인의 복지 문제"로 이해되어 온 고독사 문제가 매체를 통하여 사회 전반적인 관심사가 되고, 「고독사 예방 및 관리에 관한 법률안」이 2021년부터 시행됨에 따라서 고독사는 이제 사회 전반적으로 그 해결을 촉구해야 하는 주제가 되었다. 해당 법률은 5년마다 고독사 실태조사를 하고 고독사 및 사회적 고립에 대한 예방 기본계획을 세우도록 보건복지부에 요구한다.

2022년 12월 정부는 「고독사 예방 및 관리에 관한 법률」 제10조에 근거하여 고독사 현황을 조사한 결과를 발표하였다.

해당 실태조사는 최근 5년간 한국에서 발생한 고독사 사망자 수를 제시하였으며, 2019년 2,949명, 2020년 3,279명, 2021년 3,378명으로 그 수가 매년 증가하고 있음을 알 수 있다.² 하지만 아직 고독사가 발생하는 개인적·사회적 원인에 대해서는 명확하게 파악하지 못하고 있다.

이런 상황에서 '사회적 고립'이 고독사의 전조로 부각되었다. 이것은 타인과 접촉이 부재한 개인과 그로 인하여 생활의 곤란을 해결할 수 있는 인적 수단이 부재한 상황을 가리킨다. 고립에 따른 심리적·경제적 측면에서의 사회적 비용 증가³, 사회적 돌봄 공백의 증가 및 자기방임으로 인한 취약한 대상자의 건강 악화 등 사회적 고립 자체의 문제도 한국 사회에서 앞으로 더욱 크게 대두할 것이기에 대책 마련이 시급하다. 더구나, 고독사가 결국 임종에 임박한 자가 타인에게 자신의 상황을 알리거나 도움을 청할 수 없기에 벌어지는 일이라면, 사회적 고립을 해결하는 것은 고독사의 사전 예방을 위한 중요한 목표로 기능할 수 있다.

사회복지공동모금회는 고독사에 대한 사회적 문제의식이 커지고, 이를 “예방하고 지지체계를 구축하여 일상의 회복을 지원”하기 위해 2019년부터 사회적 고립가구 지원사업을 시작하였으며, 2022년에는 사업을 전국 단위로 확대하였다. 이런 “고독사 예방을 위한 사회적 고립가구 지원 및 대응체계 구축사업”의 목적은 사회적 고립가구에 대한 지원 및 그동안 제도적 지원 서비스에 포함되지 못한 사각지대를 발굴하는 것이다. 해당 사업에서 사회적 고립가구는 공간 고립(가족 등과 떨어져 홀로 지냄), 관계 고립(가족·친구·이웃 등 타인과 상호작용의 부재), 정보 고립(노인 및 외국인 등 정보 접근성 및 활용 능력 부족으로 인한 고립)을 겪고 있는 가구를 포함하며, 이때 가구원 수의 제한은 두지 않는다.⁴

고독사의 전조로서 사회적 고립과 그 대상인 사회적 고립 가구를 지원하기 위한 사업의 확대는 환영할 일이다. 이 사업의 성공은 사회복지사의 역할 수행에 크게 의존할 것이다. 의지할 만한 지인이 없는 사회적 고립가구에 사회복지사는 그들을 도울 수 있는 첫 번째 접촉자이자 다양한 자원을 연계해 주는 중개자로서 매우 중요한 역할을 수행한다. 그러나 사회적 고립이나 사회적 고립 가구 개념이 명확하지 않아 측정을 위한 척도를 마련하기 어렵고, 사회적 고립가구의 지원사업 시행 기간이 짧아 사회복지사의 접근 방식이나 경험에 대한 적절한 조명이 이루어지지 않았기에 양적 연구로 사회복지사의 지원 경험 현실을 적절히 드러내는 것은 한계가 있다. 따라서, 지원 과정에서의 다양한 어려움을 파악하여 고립가구에 대한 접근 방법을 구체화하고, 지원에 있어 필요한 사회복지사의 역량을 파악하며, 지원사업에 대한 사회복지사의 의견을 수집하는 등, 고독사 위험군에 해당하는 사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사들의 지원 경

험에 대한 질적 탐구는 고립가구 지원에 대한 기초자료를 마련하는 중요한 방법이 된다.

본 연구는 사회적 고립 및 사회적 고립가구 문제를 구체적으로 해결하기 위한 사회복지사의 실천에 초점을 맞추어, 고립가구 지원사업에 참여하고 있는 사회복지사의 경험을 질적으로 고찰하고자 한다. 이에, 본 연구는 대상자의 발굴과 선정 과정에서의 어려움, 고립가구가 갖는 특성, 지원 과정에서 중요시하는 가치, 변화에 대한 주관적 경험, 대상자와의 관계 형성 과정에 있어 장애요인, 적합한 관계 맺기 방식 등을 탐구함으로써 사회복지사들이 겪는 공통적 경험의 구조, 사회적 고립가구 지원사업이 가지는 특수성 등을 파악하고자 한다. 사회적 고립가구의 돌봄과 지원은 결국 기존 지역사회의 돌봄 공백을 없애고, 취약한 가구에 안전한 사회적 관계망을 제공할 것이기에, 연구 결과는 비자발적 선택으로 인한 고독사를 예방하는 접근 방법을 모색하는 데에 도움을 줄 것으로 기대된다.

관련 선행연구 탐색

Kim 등⁵은 사회적 고립을 “개인의 선택이 아닌 비자발적인 요인에 의해 개인, 지역사회 및 사회와의 상호작용이 지속적으로 감소하여 사회적 관계망이 줄어들고, 중국에는 외부와 고립된 상태에 이르러, 고독감, 외로움 등의 부정적인 심리상태를 경험하고 사회의 일원으로서 누려야 할 권리로부터 배제되는 것”으로 정의한다. 독거노인의 사회적 고립을 연구한 Kwon⁶은 사회적 고립을 “개인의 사회적 욕구 충족을 위해 작동되는 사회적 관계망의 축소 또는 단절과 사회적 자원이 부족한 상태”로 정의한 바 있다.

한편, 사회적 고립을 관계로부터의 배제 여부, 고립감 등 단일한 차원에서 정의하는 것의 한계를 지적하고 이를 세 가지 차원으로 나누어 바라본 Park 등⁷의 연구도 주목할 만하다. 해당 연구에 따르면 사회적 고립은 돌봄이 필요할 때 도움을 줄 사람이 없는 유형인 생활 차원, 금전적으로 도움이 필요할 때 물질적 도움을 줄 사람이 없는 경제적 차원, 속마음을 털어놓을 상대가 없거나 고민이나 걱정을 말하고 싶을 때 들어줄 사람이 없는 유형인 정서적 차원으로 나눌 수 있다. 또한 나이가 많고 가구원 수가 적은 사람일수록 생활 차원의 고립에 특히 취약하며, 가구소득이 낮을수록 경제적 고립을 경험할 위험이 크고, 현재 혼인하지 않고 경제활동을 하지 않는 남성이 정서적 고립에 빠질 위험이 가장 크다.⁷

사회적 고립과 건강의 관계를 연구한 Hämmig⁸에 따르면 연령에 관계 없이 사회적 고립에 처한 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 근골격 장애, 중증 우울증 등의 복합 건강 문제를 가질 위험과 신체활동 부족, 잘못된 식단, 항정신성 약물 사용 등

건강에 해로운 행동을 할 위험이 더 높은 것으로 나타났다. 이외에도 다양한 연구에서 사회적 고립은 신체적·정신적 건강에 부정적 영향을 주는 것으로 나타난다.⁹ 물론 사회적 고립의 상황에 처한다고 해서 모두가 고독사로 이어지는 것은 아니지만, 사회적 고립은 빈곤과 함께 고독사의 핵심 원인으로 작용할 수 있다.¹⁰

사회적 고립 예방을 위한 국가 차원에서의 지원 실태는 다음과 같다. 먼저, 영국에서는 이러한 고립 및 외로움의 문제를 해결하기 위해 2018년 ‘외로움 담당 장관(Minister for Loneliness)’을 신설하였고 관련 연구와 저서들이 출판¹¹되고 있으며, 1차 진료병원에서 외로움을 경험하는 환자를 지역사회 활동 및 자원봉사 등과 연계하는 사회적 처방(Social prescribing) 예방 정책을 실시하고 있다.⁵ 일본의 경우 고립가구에 대한 지원으로 특히 은둔형 외톨이(히키코모리)에 대한 발굴 노력과 함께 취업 연계 및 생활 지원의 강화를 실시하고 있다. 이외에도 고독사 예방을 위한 ‘고독사 제로 프로젝트’는 후생노동성에서 각 지자체와 지역단체에서 시행하는 방안을 전국적으로 공유하는 국가 차원의 고독사 대응책이라 할 수 있으며, 신문보급소나 우체국 등을 통하여 정기적인 안부를 확인하고, 독거노인들끼리의 만남의 장소를 제공하는 등의 정책을 시행하고 있다.¹² 2015년 미국 사회사업 및 사회복지 아카데미(American Academy of Social work and Social Welfare)에서는 사회적 고립 해소를 사회사업의 12대 과제로 제시하였으며, 고립 노인의 사회적 연결망을 강화하기 위한 사회복지적 실천 방안을 마련할 것을 촉구했다.¹³

국내의 사회적 고립을 예방하기 위한 지원 프로그램으로는 2014년부터 보건복지부가 주관한 ‘독거노인 친구 만들기’ 사업이 존재한다. 이는 가족, 이웃 등과 관계가 단절되었으며 생계비 수입 이외의 어떤 공식적 혹은 비공식적 서비스도 받지 않는 ‘은둔형 독거노인’을 발굴하는 것을 목적으로 하며 해당 사업을 통해 독거노인들은 이전보다 고독감, 우울, 자살생각 등에서 통계적으로 긍정적인 변화를 보였다.¹⁴ 또한 1인가구와 관련하여 최근 중앙정부에서 5대 분야(소득·돌봄, 주거, 안전, 사회적 관계망, 소비)의 생활 기반별 정책 과제를 제시했으며 수도권 및 지방에서도 1인가구에 대한 조례가 제정되고 있지만, 지원은 소극적으로 추진되고 있으며 일부를 제외하고는 아직 계획 및 구상의 단계에 머물러 있다고 할 수 있다.¹⁵

현재 서울시를 중심으로 활발히 이루어지고 있는 사회적 고립 예방 활동은 다음과 같다. Song 등¹⁶에 따르면 한국의 고독사 예방 활동은 포괄지원센터에 전문가를 통해 주민을 교육하고 그 주민이 주변 고립가구를 지원하는 ‘협력자 활용형’, 주변 이웃들과 연계하여 고립된 이웃을 살피며 사회적 관계를 형성하는 이웃살피미 활동으로 대표되는 ‘네트워크형’, 야쿠르트 배달을

통한 안부 확인, 사물인터넷(IoT)을 활용한 모니터링을 통하여 위기상황에 대응하는 ‘협력사업형’ 등으로 나뉜다.¹⁶ 특히 이웃살피미 사업은 2017년 3개 자치구에서 36명의 주민이 참여하는 시범사업에서 시작하여 2020년에는 총 24개 자치구에서 1,898명의 주민이 함께 참여하는 사업으로 확대·진행되어 왔다.¹⁷ 또한 서울시 고립가구 지원 사례집에 따르면 <고독사 예방을 위한 사회적 고립가구 지원 및 대응체계 구축사업>의 주요 방향은 고립가구 발굴, 지역사회의 특성에 맞는 시스템 구축, 사례관리, 사회자본 축적 등 개별 지원이며, 이에 따른 사회복지사의 주요 업무는 지역조사 등을 통한 발굴인 준비 단계, 생활의 흔적을 확인하고 접근하기 위한 시도 단계, 만나게 된 사람과 관계를 만들고 필요 자원을 연계하는 개입 단계로 구성되어 있다.¹⁸

이러한 국내의 사회적 고립 예방 활동은 그동안 공식적 혹은 비공식적으로 주목을 받지 못했던 사회적 고립가구에 대해 주민 참여·기술적 방식 등 다양한 지원을 시도하고 있다는 점에서 의의가 있다. 하지만 관련한 정책 및 자원이 여전히 독거노인층에만 집중되어 있거나, 다양한 연령층을 대상으로 하는 사회적 고립 예방 사업 또한 서울, 부산 등의 특정 지역을 중심으로 이루어지고 있으며 시행된 지 얼마 되지 않아 확립된 시스템이 구축되지 않아 구체적 성과를 확인하기 어렵다는 한계가 존재한다.¹⁹

사회적 고립과 관련한 국외의 질적연구를 살펴보면, 미국의 독거노인을 대상으로 면담 및 양적 방법을 통한 사회적 고립에 대한 개인 요인, 이웃 요인 분석 연구,²⁰ 코로나 상황에서 영국 도시 및 농촌의 노인을 대상으로 사회적 고립과 기술 활용을 통한 고립 해소 효과를 확인한 연구,²¹ 네덜란드의 사회적 고립 상태 노인 및 그들을 돕고 있는 사회복지사를 대상으로 한 질적 연구²² 등이 존재한다. 한편, Russell과 Schofield²³의 연구는 본 연구와 관련하여 특히 주목할 만한데, 그는 사회적 고립 상황의 클라이언트를 돌보는 18명의 호주 노인 요양보호사들과의 심층 인터뷰를 통해 클라이언트의 요구를 충족시키는 과정에서의 좌절, 무력감, 장애요인 등을 탐구하였다. 연구의 결과로 1) 고립 노인가구를 위해 제공할 수 있는 공공자원이 불충분함으로 인한 서비스 제공 시 ‘시간 압박’의 문제, 2) 고립감 해소 및 클라이언트와의 관계 형성에 부정적인 영향을 미치는 조직화되고 경직된 서비스 제공의 규칙 문제를 지적하였다.²³ 이와 같이 클라이언트가 아닌 사회복지사를 대상으로 그들의 경험과 직면한 도전을 탐구하는 것은 해당 문제에 대한 보다 효과적인 지원 방식을 고려하거나 기존에 밝혀지지 않았던 어려움을 파악하는 데 핵심적인 역할을 할 수 있기에 중요하다.

국내의 경우 사회적 고립의 문제에 초점을 맞춘 질적연구는 청년층, 중장년층, 노인층, 저소득 암생존자 가구에 대해 진행되

었다. 청년층의 고립은 ‘은둔형외톨이’와 관련하여 대인관계의 어려움, 학교 및 직장에서의 부적응 문제,²⁴ 일시적 은둔 생활이 장기화로 이어지는 문제²⁵ 등이 지적되었다. 사회적 고립 상태의 중장년층 남성의 경우 다양한 이유로 인한 가정해체 이후 독거 생활이 시작되었고 대부분 건강 및 경제적 문제를 지니고 있었으며, 이러한 악조건이 사회적 고립을 심화시키는 결과를 가져왔다.²⁶ 또한 취약한 중장년층 남성은 건강의 문제에도 불구하고 일자리에 대한 욕구를 지니고 있었으며, 사회적 관계 단절로 인한 정보 획득의 어려움의 문제를 겪고 있었다.²⁷ 독거노인의 경우 사회적 고립 관련 지원에 있어 고독 및 은둔에 대한 사회의 부정적인 인식의 영향, 서비스 연계 상의 문제로 인한 노인 서비스 거부자에 대한 낙인의 증가 등의 문제점이 존재한다.²⁸ 저소득 암생존자의 경우 암으로 인해 신체적, 심리적 어려움을 겪고 이로 인해 ‘사회로의 복귀’가 점차 힘들어져 고립이 심화되는 문제를 겪고 있었다.²⁹

이러한 연구들은 취약한 사회적 고립가구의 생활에 대한 이해, 고립의 경로, 양상, 그리고 지원 과정에서의 어려움에 대한 이해를 제공해준다는 점에서 의의를 지닌다. 하지만 고립가구의 대상 범위가 한 연령층 혹은 집단에 제한되어 있거나 사회적 고립가구 지원에서 나타나는 특징적 어려움이라 할 수 있는 도움거부 문제³⁰, 발굴 및 선정 과정에서의 혼란 등의 경험에 대한 심층적 이해를 제공하지 못한다는 한계를 지닌다.

본 연구는 청년 및 중장년층 사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사들의 지원 경험에서의 어려움, 혼란, 적합한 관계맺기 방식에 대한 태도 등을 종합적으로 탐구하고자 한다. 사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사들의 경험을 심층적으로 이해하는 것은 효과적인 사회보장 및 지지체계를 마련하고, 사회적 고립가구 지원에 대한 이해를 확장시키며, 결과적으로 사회적 고립을 감소시키는 것에 중요한 작업이 될 것이다. 또한, 이전에는 복지 서비스의 대상으로 인식되지 않았던 청년 고립가구, 혹은 사회적 고립가구 지원 사례대상자의 대다수를 차지하는 중장년층 남성의 특성과 지원 과정에서의 어려움을 탐구하여 구체적인 지원을 위한 기초 자료로 활용될 수 있다.

연구 방법

1. 연구 방법 및 연구 참여자 선정

본 연구는 사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사 5명을 대상으로 개별 심층인터뷰(in-depth interview)를 진행함으로써 이제 시작 단계에 접어들고 있는 사회적 고립가구에 대한 지원 과정에서 나타나는 어려움과 장애물을 파악하고, 대상자와의 관계맺기 방식과 그 의미를 탐색하기 위하여 질적 연구방법을 택했다. 질적연구는 참여자들의 경험과 관점을 깊이 있게 탐색하

고, 그들의 목소리를 통해 현상을 이해하는 것에 중점을 둔다. 이 방법론은 연구 대상자의 심층적인 의견과 생각을 수집할 수 있도록 설계되어 있다.

사회적 고립가구를 대상으로 한 지원은 아직 그 역사가 짧고(2~3년), 전담하는 현장활동가의 수가 많지 않아 표본의 크기가 크지 않은 상황이다. 연구자는 연구의 목적을 밝힌 후 현재 서울시에서 사회적 고립가구 지원사업 총괄을 수행하고 있는 기관에 의뢰하여 서울시 여러 지역의 종합복지관에서 사회적 고립가구에 대한 지원에 참여한 사회복지사들을 추천받았으며, 의도적 표집(purposive sampling)의 방식으로 연구 참여자를 선정했다. 결과적으로 본 연구에는 5명의 현장 실무자들이 참여하였다. 연구 참여자들은 동일한 고립가구 지원사업 업무를 주로 맡고 있었는데, 과업의 종류와 수준이 유사해 비록 적은 샘플 수였음에도 연구목적과 연관된 밀도 높은 정보들을 집중적으로 얻어낼 수 있었다. 질적연구는 결과를 일반화하기 위한 연구 방법이 아니라, 개별 사례가 가진 현상에 대해 개인 경험의 공통 의미를 기술해내는 것을 목적으로 하는데, 본 연구는 5명의 샘플로 공통의 의미를 이해하기 위한 코드포화(추가적인 이슈가 확인되지 않음)와 의미포화(더 이상의 통찰력을 얻지 못하는 단계)에 더 집약적으로 도달할 수 있었다.

연구대상자의 선정 기준은 다음과 같다. 1) 사회복지사 자격증을 소지한 자일 것, 2) 사회적 고립가구를 대상으로 한 지원 실천 경험이 6개월 이상일 것, 3) 본 연구에 자발적으로 동의하고 동의서에 서명한 자. 연구대상자를 추천받은 이후 직접 연락하여 선정 기준에 부합하는지 여부를 확인한 후 자발적 참여를 원하는 자에 한해 면담을 실시하였다.

본 연구에 참여한 사회복지사들의 특성은 다음과 같다. 성별은 남성 1명, 여성 4명이며 연령대는 20대 2명, 30대 2명, 40대 1명이며, 근무 기관은 모두 일반종합사회복지관이었고 두 참여자를 제외하고는 모두 다른 지역의 복지관에서 근무하였다. 사회복지사로서의 총 경력은 2년부터 17년까지 다양했으며 사회적 고립가구에 대한 지원 경력은 적게는 6개월에서 길게는 3년까지였다. 일시적 접촉이 아닌 관할 지역에서 지속적으로 지원해온 고립 대상자의 수는 20명에서 100명까지 편차가 컸다. 관할하는 지역의 거주 유형은 다가구주택이 4명으로 가장 많았고, 임대아파트 단지가 1명이었다. 참여자 A를 제외하고는 근무

1) Baker and Edwards (2012)는 질적 연구에서 최적의 표본 크기에 대한 다양한 연구자들의 견해를 구했으나, 압도적인 반응은 ‘그때그때 다르다’는 것이었다. Malterud, Siersma, and Guassora (2016)는 샘플 크기를 특정샘플이 보유하는 ‘정보력’이라고 부르는 것과 관련하여 결정할 수 있다고 주장했는데 연구목적이 명확하고, 연구목적과 관련된 참가자의 특성이 구체적이며, 데이터의 질이 풍부하고, 이론적 배경이나 분석전략이 명확할수록 적은 수의 샘플이 적당하다고 주장한 바 있다. Guest, Namey, and McKenna (2017)를 비롯한 많은 연구자들은 포화(saturation)가 충분히 이루어진다면 소수의 샘플만으로도 충분히 깊이 있는 질적연구를 이끌어 낼 수 있다고 강조해왔다.

Table 1. General characteristics of study participants

	Sex/age	Total experience (support experience)	Working institution	Number of people supported on an ongoing basis	Residential type	Dedication to isolated area support tasks
Participant A	Male/30s	14 year (1.5 year)	social welfare center	70-80 people	Multi-unit house	Concurrent with other tasks
Participant B	Female/20s	4 year 9 month (0.5 year)	social welfare center	20 people	Multi-unit house, jjok-bang(small single room), goshiwon	Dedicated
Participant C	Female/20s	2 year 2 month (1.1 year)	social welfare center	40 people	Multi-unit house, jjok-bang, goshiwon	Dedicated
Participant D	Female/30s	16 year (2.5 year)	social welfare center	45-50 people	Multi-unit house	Dedicated
Participant E	Female/40s	17 year (3 year)	social welfare center	100 people	Rental apartment	Dedicated

기관에서 고립가구 지원사업 업무를 전담으로 맡고 있었다.

연구참여자들이 근무하는 종합복지관에서는 사회적 고립가구 지원사업을 시작하기 이전부터 막연하게나마 그 필요성을 인식하고 있었다. 복지 사각지대로 인해 발생한 안타까운 소식들, 고독사에 관한 소식, 1인 가구가 많은 비중을 차지하는 지역적 특색, 이전에 진행한 주민 관계망 형성 사업 등은 고립된 주민들에 대한 지원이 필요함을 인식하게 해주었다.

참여자 A는 개인적인 계기보다는 기관 차원에서의 결정으로 사회적 고립 가구 지원사업에 참여하게 되었다. 특히 ‘송파 세모녀 사건’과 같은 복지 사각지대에서 발생하는 안 좋은 소식들에 대한 인식이 참여의 배경이 되었다. 이러한 사건들은 돌봄이 필요한 대상이 점점 늘어나고 있다는 것을 보여주었고, 이에 따라 기관 내부에서 해당 사업의 필요성에 대한 논의가 지속되었다.

참여자 B는 2019년부터 사회적 고립 가구 지원사업에 참여하기 시작했다. 처음에는 단순히 업무 분담으로 이 일을 맡게 되었지만, 일을 하면서 점점 더 이러한 활동에 열의를 가지게 되었다. 또한 혼자 병들어가는 사람들이 많다는 것을 깨닫고, 이들에게 조금이라도 관심을 주는 것만으로도 그들이 지지받고 용기를 얻는 것을 보았다. 이러한 경험은 인터뷰이에게 더 많은 사람들을 만나고자 하는 동기를 부여했다. 이러한 논의의 결과로, 사회적 고립 가구에 대한 지원사업이 필요하다는 결론에 이르렀고, 그 결과로 이 사업에 대한 신청이 이루어졌다.

참여자 C는 사회복지사로서 경력이 길진 않지만 고립가구 지원사업 초기부터 열성적으로 참여하였다. 아무런 지침도 없을 때, 직접 대상자를 찾아가거나, 지역사회 조사, 고시원 및 여관 방문, 카페 및 인력사무소 방문 등 다양한 활동 등을 시도하였다. 현재는 직장을 옮긴 상태이지만 이전의 경험을 바탕으로 여전히 고립가구를 지원하는 사업에 참여하고 있는 등 사회적 고

립 가구 지원사업의 필요성을 깊이 이해하고 있었다.

참여자 D의 고독사에 대한 관심은 복지관에서의 경험과 지역사회 내에서의 고독사 이슈화로 인해 증가했다. 혼자 사는 것이 고립감을 가져오며, 이것이 고독사로 이어질 수 있다는 것을 자신의 경험을 통해 이해하기도 하였다. 특히, 경제적으로 어렵지 않은 개인이 고독사하는 사례를 접하고, 이를 방지하기 위한 방안에 대해 고민하게 되었다. 이에 스스로 2019년도에 복지관에 제안하여 고립 1인 가구 상황에 대한 조사 연구를 시작하게 되었다. 이후 모금회 사업이 시작되었을 때, 이에 적극적으로 참여하게 되었다.

참여자 E는 참여자 중 사회복지사로서 가장 오랜 경력을 지니고 있었으며 이전에 자신이 해왔던 정신건강 및 자살예방 사례 관리와 개별 지원 업무가 사회적 고립 가구 지원사업과 유사하다고 느꼈다. 즉 자신의 팀이 이미 진행하고 있던 업무들은 사실상 사회적 고립과 관련된 아젠다를 다루고 있었기 때문에, 이 사업은 참여자 E에게 있어 기존 업무의 일환으로 자리 잡게 되었다.

2. 자료 수집 및 분석

면담은 반구조화된 질문지를 바탕으로 2022년 7월 말부터 8월 초까지 진행되었다. 장소는 연구참여자의 근무지(사회복지관) 내의 조용한 상담실, 근무지 근처의 스터디카페에서 진행되었다. 면담은 참여자당 1회 약 120분가량 진행되었으며, 일주일 전 미리 질문지를 제공한 상태로 이루어졌다. 또한 면담 전 인터뷰 내용에 대해 녹음할 것과, 연구참여자의 권리 보호를 위해 익명을 사용할 것, 면담의 내용을 연구이외 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 약속하는 연구동의서에 서명을 받았다. 또한 이후 필요한 추가 질문이나 면담 내용에 대해 보충할 사항에

대한 질문은 서면으로 이루어졌다.

면담 과정에서 질문한 사항을 간단하게 살펴보면 다음과 같다. 1) 연구참여자의 인구·사회학적 특성 및 사례관리 사항, 2) 사회적 고립가구, 고독사에 대한 인식, 3) 사회적 고립가구 지원 경험에 대한 설명, 4) 사회적 고립가구 지원 개선 방향에 대한 생각. 면담은 연구자가 더는 질문할 것이 없다고 느낄 때까지 충분히 긴 시간을 두고 진행하였고, 면담 과정에서 개인 노트의 활용을 통해 참여자의 비언어적 표현, 강조하는 지점 등을 최대한 있는 그대로 작성하고자 노력했다. 또한 면담은 질문지를 바탕으로 참여자가 자유롭게 자신의 경험을 이야기할 수 있도록 개방적인 질문들을 섞어가며 이루어졌다.

연구 결과에 대한 분석에 대해서는 질적연구방법 중 하나인 지오르기의 분석 방법을 적용하였다.³¹ 지오르기의 질적연구 4단계 분석 절차는 다음과 같다. 1단계는 ‘전체 인식하기’ 단계이며 연구참여자와의 인터뷰 과정을 생생하게 떠올리고 전사 자료를 반복적으로 독해하여 경험을 총괄적으로 파악하는 단계이다. 2단계는 ‘의미 단위 구분하기’로 학술적 관점에 근거하여 진술 자료들을 의미 단위로 나누는 과정이다. 다음 3단계는 ‘구어체를 학술 용어로 전환하기’이며 분절된 의미단위를 학술용어들로 변경하는 단계이다. 마지막 4단계는 ‘구조로 통합하기’이며 연구 참여자들의 다양한 경험들의 차이점과 공통점을 파악하여 ‘일반 경험구조’를 도출하는 과정이다.

3. 연구의 엄격성 및 윤리성

본 연구에서는 린컨과 구비가 질적연구의 타당성과 신뢰성을 확보하는 방법으로 제시한 신뢰성(credibility), 전이성(transferability), 의존성(dependability), 확증성(confirmability)의 범주를 활용하였다.³² 이러한 작업은 믿음직한 연구결과를 산출할 수 있도록 지속적으로 나타날 수 있는 오류들을 검토하여 연구의 타당성과 신뢰성을 높이는 과정이자 연구자의 편견을 배제한 엄밀한 결과를 도출하도록 하는 과정이라 할 수 있다. 먼저 연구자는 면담 내용을 전사 후 반복적으로 듣고 읽음으로써 의미를 왜곡되지 않은 형태로 기술하기 위해 노력하였고, 불분명한 설명이나 모호한 표현 등은 서면을 통해 연구참여자에게 다시 질문하여 명확하게 하였다. 또한 연구 과정 전반에 걸쳐 질적연구 경험이 있는 교수 1인과 충분한 논의 및 의견 검토 과정을 진행하였다. 그리고 연구 방법에 대한 검토, 연구 결과 의미단위 분류의 적절성 등을 확인하기 위해 질적연구 경험이 풍부한 사회복지학 연구자 1인, 고독사와 사회적 고립 분야에 전문성을 가진 사회복지학 연구자 1인에게 연구방법, 질문지, 코딩 결과 등을 검토받은 후 수정요청 사항을 반영하였다. 또한 연구자는 연구 수행을 위하여 교내에서 수행하는 질적연구 워크숍 참여, 사회적 고립가구 지원과 관련 포럼 3회 참석, 연구 과정에서 편향되지 않은 태도를 유지하기 위

해 관점에 대한 지속적인 성찰 등의 노력을 하였다.

본 연구는 6월 중순경 연세대학교 세브란스병원 임상연구보호센터(Institutional Review Board) 심의의 승인을 받았으며, 이에 따라 연구의 목적, 방법론, 진행 과정에 있어 엄격하게 윤리적인 고려를 반영하고자 했다. 연구 시작 전 연구의 배경과 목적, 참여자 선정 기준, 연구 방법, 연구 참여 기간, 자발적 철회 가능성, 부작용 및 위험요소, 개인정보 및 비밀의 보장의 사항을 작성한 설명문을 나누어 준 후, 구두로 설명하고 직접 서면동의를 받았다. 참여자들은 이후에도 궁금한 사항에 대해 언제든지 질문할 수 있음을 알리고, 연구 참여 철회로 인한 어떠한 불이익도 없을 것임을 고지하였다. 또한 수집된 정보는 연구를 제외한 다른 용도로 활용할 계획이 없으며, 제3자에게 제공할 계획이 없음을 알리고, 모든 개인정보는 연구자만 식별할 수 있는 전자문서로 암호화하여 보관하였다.

연구 결과

면담을 통해 연구자들의 개별적인 사례를 종합한 후 해당 자료를 지오르기의 질적 연구방법에 의해 의미단위를 도출한 결과 12개의 하위구성요소, 5개의 상위구성요소를 도출하였다.

1. 이전의 경험과 다른 고립가구 지원 실천

1) ‘접근’ 자체의 한계

면담자가 적은 선생님들은 그냥 자기를 자주 거부하고 거절했다고 받아들이고 오니까 이게 되게 무섭게 시작하는 거예요. 나 또 거절당하면 어떡하지? 약간 되게 방만 나가고 하는 게 사실 두렵죠. 그러다 보니까 근데 이제 좀 시간이 지나고 또 어떤 분들 중에는 거절하시다가도 다시 조금씩 열어주시는 분들 그니까 이런 성공 경험들이 생기기 시작하면 이제 이런 약간 저희 완충 작용이 되는데. (참여자E)

사회적 고립가구 지원사업의 큰 난점 중 하나로 지원을 거부하는 사람에게 다가가야 한다는 것, 즉 기본적으로 거절을 어떻게 극복할 것인지에 관한 문제 인식이 깔려 있다. 지금까지 사회복지 지원의 경험은 필요한 사람에게 손을 내미는 것이었으며 그리하여 도움을 주어 “고맙다, 감사하다”라는 반응을 듣는 것이 일상적이었다면(“어르신들이거나 이렇게 만나서 뭐 하면 고맙다, 감사하다 이런 피드백을 사실 저도 그렇고 많이 받아왔거든요. 저희 표현으로 처음 거절당해 본 거죠.”), 사회적 고립가구 지원은 그와 다른 관계 맺기의 형식이 필요함에도 그에 관한 어떤 교육도 없이 참여자들은 지원사업을 시작하였다.

이거 사업을 할 때 모금이란 재단에서 그런 교육들을 많이 해주어서 받긴 받았고, 근데 이게 막 고립 가구를 어떻게 만나야 좀 더 효과적이고 이런 게 아직 뭔가 이렇게 딱 나온 게 별로

않잖아요. 다 연구하는 중이고 시도해 보는 중이어서 명확하게 이게 길이다. 이렇게는 잘 못 들었던 것 같고 이렇게 해보는 건 어떨까 이 정도로 들었던 것 같아요. (참여자B)

이런 “단절과 거부”는 고독사 고위험군, 특히 중장년층 남성 고립가구에서 나타나는 특징적인 문제점이다.³⁰ 참여자가 경험한 거절은 회피(“지금 어떠시냐 이러면 나 지금 해결됐다 안 도와줘도 된다”), 연락 단절(“아예 연락을 단절시키는 분도 계세요”), 돌봄의 무의미함 또는 불필요성 강조(“자질구레하다 이렇게 느끼시는 분들도 꽤 있으신 것 같아요”) 등으로 나타났다. 그러나 사업의 특성상, 참여자들은 거절하는 사람을 나서서 만나야 하며, 당사자의 모니터링 또한 정기적으로 실시해야 한다. 따라서, 참여자들은 후원 물품이 들어왔다는 구실로 다시 접촉하는 등 거부 당사자와의 연결을 지속해서 시도하였다. 그러나, 그로 인하여 참여자들은 소진, 심리적 거리감 등을 호소하였다.

근데 이것도 똑같은 것 같은데 거절을 계속하시니까, 저를 거부하고 거절하는 사람을 제가 나서서 만나야 되는 거잖아요. 거기서 약간 심리적으로 되게 어려워요. 왜냐하면 다른 선생님들은 감사 인사를 들으면서 칭찬을 들으면서 뭔가 그렇게 일을 하시는 것 같지만, 저는 싫은 소리 듣고 뭔가 싫어하시는 분들 찾아가고 그런 것들 때문에 오는 개인적인 그런 소진감이 있었어요. (참여자C)

2) 다른 복지활동과의 차이점

사회적 고립가구 지원사업은 대부분 주요 타겟층을 ‘중장년 1인가구’로 설정한다는 점에서 다른 복지활동과의 차이를 보인다. 종합복지관에서 서비스를 제공하는 주요 클라이언트인 노년층의 경우엔 이미 정부 차원의 요양제도, 식생활 지원 및 맞춤형 돌봄서비스 등 다양한 지원 체계가 존재한다. 반면 중장년 1인가구를 위한 지원 서비스는 거의 존재하지 않고, 있더라도 일시적인 지원들이 전부이다. 따라서 종합사회복지관에서 중장년층 1인가구를 위해 연결할 자원 자체가 부족하다. 또한 참여자 C에 따르면 특히 중장년층 남성의 경우, “독립심과 자존심이 강해” 자신들이 복지서비스의 대상이 될 것이라 생각하지 않는다. 앞서 살펴보았듯이 그들이 지원을 거부하는 경우가 종종 생기는데, 거부 이후에도 사회복지사가 지속적으로 접촉을 시도해야 하는 것이 다른 대상자를 위한 복지 활동과의 큰 차이라 할 수 있겠다. 사회복지사 16년 경력의 참여자 D는 이 사업을 진행하며 “사회복지사를 다시 처음”하는 느낌을 받았다고 언급하였다. 기존의 사회복지 안에서 “새어나가는”, 즉 그동안 주목받지 못했던 대상자층을 만나는 일이었기 때문이다.

3) 서로 다른 방식의 선정과정

사회적 고립 대상자와 처음 접촉한 이후 사회복지사는 대

상들이 정말 ‘사회적 고립’의 상태에 있는지 고민하게 되었다. 사회적 고립을 측정하는 기존의 척도가 존재하지만, 이 척도만을 판단의 기준으로 하기엔 부족한 느낌이었다. ‘사회적 고립’이나 ‘고독 위험군’의 정의와 범주, 그리고 고립 대상자들의 욕구는 아직 명확히 파악되고 있지 않은 상황이며, 사회적 고립가구에 대한 지원 또한 현재 구축의 단계일 뿐이다. 이러한 상황에서 참여자들은 각기 속해 있는 기관의 내부 지침 및 규정에 따라 일관되지는 않지만 다양한 척도 및 기준을 적용하며 고립 가구를 선정하고 있었다.

예를 들어, 참여자 A가 속한 기관의 경우 정서적으로 교류하는 가족, 친구 등이 있는지 관계를 중심으로 고립도를 체크하거나 “고지서가 계속 체납되고 밀려 있는 부분들이 있는지, 술을 마신 흔적들이 많이 있는지, 식생활이 불규칙적이거나” “정신질환이 있는지” 등을 묻고 도출된 위험도에 따라 다르게 대응하는 방식을 택하였다. 참여자 B의 경우 자신이 속한 복지관에서는 일차적으로 고립 척도를 사용하는데, 한 대상자의 상황이 자신이 보기에는 심각한 고립인데 오랫동안 고립에 익숙해져 척도의 점수가 낮게 나온 경우가 있었다고 언급했다. 따라서 고립 척도는 “객관적이지 않았다고 판단”하여 의례적으로만 활용하고 내부 회의 및 상담을 통해 고립가구를 선정하였다.

사회적 관계 척도나 그 사람의 고립인지 아닌지를 판단할 수 있는 어떤 자료가 마땅치가 않아서. 사실 척도와 설문지는 그냥 의례적으로 한번 해보는 거고 거의 상담을 통해서 이 사람이 어떻구나, 뭐 이런 식으로 좀 파악을 해서 이 사람 우리 대상으로 할 것인지 하지 않을 것인지 이런 걸 했던 것 같아요. (참여자 B)

2. ‘어찌할 수 없음’을 마주하며 느끼는 무력감

1) 대상자의 욕구에 맞는 자원체계의 부족

참여자들은 사회적 고립가구 지원사업 도중 민간복지관 차원 및 복지정책 차원에서 해결할 수 없는 대상자들의 욕구를 마주하기도 한다. 민간복지관의 차원, 그리고 복지정책의 차원에서 해결해줄 수 없는 대상자들의 욕구를 마주하기도 한다. 참여자 A는 금융 부채의 문제로 고립 상태에 처한 대상자를 만난 경험이 있다. 하지만 복지관의 입장에서 대상자의 “부채를 다 탕감”해 줄 수는 없었다. 이에 참여자 A는 자신이 근본적인 도움을 줄 수 없음에 무력감을 느꼈다.

또한 사회적 고립가구의 대다수를 차지하는 중장년 남성들이 가장 욕구하는 일자리의 문제에 대해 민간사회복지관의 입장에서는 공공근로, 자활, 취업성공 패키지 등을 연결해주는 정도가 최선이다. 참여자 D는 일자리를 필요로 하는 몇몇 고립가구에 이러한 공공일 자리를 소개해준 경험이 있다. 하지만 그들은 근무 환경, 건강 문제 등으로 얼마 있지 않아 그곳을 나오게 되거나, 근무 기간이 끝난 이후 재취업에 실패하여 다시 고립 상태

에 처하게 되었다.

중장년 남성분들이 제일 많이 욕구하시는 게 일자리예요, 일자리, 근데 공공근로는 파이 대비 적어요. 그다음에 자활도 있는데 자활은 차상위가 돼야지만 들어가잖아요. 그런데 들어가서 나오시는 분이 엄청 많고, 공공으로 들어가서도 쫓겨 나오신 분들이 엄청 많아요. (중략) 근데 저희가 뭘 해드릴 수가 없어요. 그리고 이분들이 다시 재취업하도록 도울 수 있는 시스템도 없어요. (참여자 D)

2) 재고립에 대한 우려와 고민

연구참여자들은 사회적 고립가구 사업이 종료되고 지원이 중단된 이후 발생할 수 있는 대상자들의 재고립 상황에 대해 우려했다. 참여자 C는 아직까지 종결을 한 사례가 없는데 이는 1년 2개월이라는 짧은 기간으로 인한 것일 수 있지만, 주요하게는 재고립에 대한 우려 때문이었다. “관계라는 건 일시적으로 생기고 또 흩어지기도”(참여자C) 하며, 지역사회 내에서 관계망을 안정적으로 유지하는 일은 다양한 이유들로 인해 쉬운 일이 아니다. 참여자 E는 지금은 사례를 종결할 수 있을 정도로 고립 상태에서 회복된 당사자라도 위기가 발생되면 다시 고립될 수 있음을 우려하며 대상자들의 재고립을 막기 위한 방안 대해 고민하게 되었다.

지금도 건강하게 잘 지내시는 분들은 저희가 다 이제 접촉 종결이라고 해서 잘 안내드리고 정보 제공드리고, 종결하지만 이분들도 어느 날 어떤 위기가 발생되면 분명히 고립이 되실 수 있거든요. 그 위기는 대체로 준비되지 않은 긴급한 상황인 거죠. 그게 건강의 위기일 수도 있고요. 예측할 수 없는 어떤 경제적인 상황일 수도 있고요... (참여자 E)

3. 마음으로 공감하고 소통해나가기

1) 대상자의 상황에 대한 감정이입과 삶의 방식 존중

사회복지 실천 과정에서 대상자의 감정 표현을 있는 그대로 수용하고, 이에 적절하게 반응하는 것은 사회복지사들의 덕목이다.³³ 연구참여자들 또한 대상자와의 상담 등을 통해 그들의 삶을 살펴보는 과정에서 이를 단순히 듣는 것이 아니라 대상자가 처한 상황을 진심으로 이해하고자 노력하는 태도를 보였다. 고립 청년들과 이야기를 나누는 과정에서 그들의 상황이 자신의 상황과 크게 차이가 나지 않음을 체감하였고, 그들에게 “감정을 이입”하게 되었으며(참여자 B), “자신 또한 혼자 사는 입장에서” 대상자들이 고립감을 느낄 수밖에 없는 상황들을 잘 이해할 수 있었다(참여자 D).

또한 발굴 과정에서 대상자들의 거절하는 태도에 대해서 사회복지사의 입장에서 이것은 “초기 면접”이지만 그들의 입장에서는 갑작스런 “호구조사”와 다를 바 없다고 언급하며 대상자의 입장에서 상황을 이해하려는 태도를 보였다. 자신들은 클라이언

트의 입장에서는 “초대받지 않은 사람들”(참여자 E)이며 따라서 지원 과정에서 그들의 방식을 존중해야 한다는 것이다.

저희 이런 고립 가구 사업하면서 비유를 되게 많이 하는데, 이분들은 단 한 번도 저희를 먼저 초대하지 않으셨거든요. 저희는 초대하지 않은 그분들의 삶에 사실은 침범한 사람들인 거예요. 그러면 저희는 그건 감내해야 되지 않을까? (중략) 이 사람이 살아온 삶의 방식으로부터 시작해야 되지 저희의 방식을 강요할 수 없다는 거죠. 그럼 이분의 방식을 존중하려면 이분이 살아왔던 생활양식으로부터 출발해야 되잖아요. 불이 꺼져 있으면 불 꺼져 있는 상태에서 상담 시작하고요, 조금씩 불을 켜 나가는 거고요. (참여자 E)

2) 중장년층 남성의 욕구에 대한 이해 노력

연구참여자들은 각자 다른 경력을 가지고 있지만 공통적으로 노인층, 장애인에 대한 지원에 비해 중장년 남성의 욕구나 필요에 대한 사전 정보가 많지 않았다. 하지만 점차 그들과 대화하며 중장년층 남성의 주요한 욕구인 ‘일자리에 대한 욕구’를 이해하게 되었다. 참여자 D는 사업을 진행하며 중장년층 남성들을 만나는 과정에서 중장년층 남성들은 독립심과 자존심이 강해 앞서 도움을 받기보다 “문제를 스스로 해결하고자 하는 의지”가 강하다고 언급하였다. 노인층, 장애인을 대상으로 했던 사례관리 경험과 비교했을 때 중장년 남성들은 상대적으로 의존적인 사례가 많지 않았다는 것이다.

참여자 E는 중장년층 남성들이 다른 취미활동보다는 “현실의 삶과 맞닿아 있”는 일들, 즉 일상생활과 관련한 일들에 관심과 흥미를 보였기에 이를 반영하여 식사, 빨래와 관련한 모임을 추진하여 각자에게 역할을 부여하고 참여를 독려했다. 참여자 C는 중장년층 남성의 일자리에 대한 욕구를 고려하여 청소, 부품수리 등 지역사회에 기여할 수 있는 소일거리를 제공하는 서비스 등을 통해 그들의 참여를 유도하였다. 이러한 이해를 통한 활동 추진 과정에서 중장년층 남성들의 만족도와 참여 의욕이 높아졌으며 이는 사회복지사들에게 보람을 느끼게 해주었다.

일자리에 대한 욕구가 있으셨어요. 왜냐하면 아직 근무하실 수 있는 나이기 때문에 거동이 아주 불편해서 일이 아주 불가능하지 않는 경우에는 일용직이더라도 나갈 수 있는 날에는 나가고 싶어 하였고, 을 좀 고 싶어 하였고, 무작정 받기보다는 뭔가 활동을 해서 받는 걸 더 아하셨어요. 그 서 중장년 남성분들 대상으로 일자리 소일거리를 제공하는 서비스를 했었거든요. 참여하시는 분들이 장히 만 도가 으셨어요. (참여자 C)

또한 참여자들에 따르면 중장년층 남성들은 자신들이 복지 서비스 대상이라 생각하지 않기에 복지정보를 거의 알지 못한다. 그들은 복지관은 “장애인이 가는 곳, 어르신들이 가는 곳”(참여자 C)이라는 인식을 가지고 있었으며, 도움을 청하려 복지

관에 방문할 때 위촉된 모습들도 보였다. 즉, 중장년층 고립가구의 경우 복지 정보 및 서비스에 대한 접근성이 떨어지고, 이를 습득하려는 의지도 낮다. 참여자 D가 지원한 대상자들 중에는 복지관에서 주거급여에 대한 정보를 알려주어 이를 받게 된 사례들도 꽤 있었으며, 자신에게 필요한 복지 정보를 얻어 문제를 스스로 해결한 경우도 있었다.

4. 현장에서 발견한 도전과 기회

1) 부족한 인력

사회복지 현장에서 인력 부족의 문제는 꾸준히 지적되어 왔다. 특히 최근 위기 가구 발굴의 필요성과 함께 인력 부족의 문제 또한 떠올랐지만, 해결에 대한 실질적인 방안은 시행되지 않았다.³⁴ 연구참여자들 또한 사회적 고립가구에 대한 지원 업무 과정에서 인력이 불충분하다고 느꼈다(참여자 A, B, D, E). 인터뷰 당시 참여자들이 속한 각 복지관에서 고립가구를 전담하는 인원은 적게는 2명, 많게는 4명 정도였다.

참여자 C만 인력이 부족하지 않다고 느꼈으나, 그때그때 필요한 지원에 따라 다른 직원들이 협조해 준 덕이었다. 이렇듯 기관의 배려에도 불구하고 인력이 충분하지 않다고 느꼈는데, 그 이유는 사회적 고립가구에 대한 지원 과정 자체가 품이 많이 드는 일이기 때문이었다. 고립된 이웃을 제보받기 위해 평소 주민들에게서 신뢰도 얻어야 하고, 대상자를 발굴하기 위해 직접 관할 지역 내의 고시원, 여관, 인력사무소 등을 일일이 방문해야 하며, 이외에도 지역 상점의 협조를 얻기 위해 많은 노력을 들여야 한다.

(인 이) 충분하다는 생 은 사실은 안 들고요. 어떤 정 기관들은 한두 사람이 일을 다 하는 도 있기는 하지만 왜냐 하면 이게 저희가 이 일만 하지는 않잖아요. 이 일만 하지 않는 데 이 장히 많이 드는 일 같아요. 장히 발 을 많이 아 야 되는... (중략) 장히 에 지가 되는 시간이나 이런 것 들이 많이 드는 사업들이어서 충분하지는 않다고 생 이 좀 들 어요. 그 에 또 다른 사업들도 같이 하고 있기 때문에... (참 여 자)

2) 현장의 편견들과 마주하다

연구참여자들은 대상자 발굴 과정, 지원 과정에서 고립가구 중장년층 남성, 청년들을 지원하는 것에 대한 주민들, 관련 기관 직원들의 부정적인 반응으로 인해 어려움을 겪었다. 참여자 A는 고시원을 찾아가 고립가구 대상자를 추천받고자 하였는데 “젊었을 때 제대로 일을 하지 않아서 고생하는 건데 왜 도와주느냐”라는 식의 답변을 많이 받았다. 하지만 그러한 반응이 일 반적인 것이며, 그분들의 입장이 이해가 되어 어려웠다고보다는 “막막함”을 자주 느꼈다. 참여자 B의 경우 사회에 퍼져 있는 개인주의와 ‘노동을 해야 성공한 것’이라는 인식에 바탕을 둔 부정

적 반응을 많이 마주해야 했다. 특히 참여자 B는 청년 고립가구를 주로 만났기에 사람들에게서 청년층은 ‘충분히 일을 할 수 있는 나이니 지원은 불필요하지 않느냐’라는 반응을 듣기도 했다.

있을 때 왜 이렇게 제대로 못 고 막 살아서 이렇게 고생하는 거 아니냐 왜 도와주느냐 차라리 이분들 안 내 니까 날 도와줘라, 나한 내 라, 이렇게 기하시는 분들 계 시는데 그게 보통 일 적 이신 것 같아요. (중략) 그것 때 문에 어려 다라는 느 보다는 막막 , 막막 정도는 있는 거 죠. 이렇게 이걸 어떻게 어야지? 저렇게 기하시고 저렇게 대하시는데 어떻게 찾아야 되지? 그런 막막 들은 그 때마다 게 되는 것 같아요. (참여 자)

3) 사회적 고립가구 지원사업이 나아가야 할 방향에 대한 고민

고독사 예방법은 2021년 시행되었지만 아직 구체적인 지원 방안들은 제대로 자리잡지 못했다.³⁵ 또한 사회적고립가구의 범주는 어느 정도 이전의 대상자들과 중복되는 부분이 있지만 복지 서비스 현장에서 이전에 경험하지 못했던 새로운 대상자 집단이라 할 수 있다. 앞서 살펴보았듯 이에 따라 참여자들은 지원 과정에서 많은 혼란을 겪었다. 그들은 직접 자신의 지역에서, 소속 기관의 지침을 따라 어느 정도 자율적으로 지원 활동을 진행할 수밖에 없었다. 이들에게 있어 사회적 고립가구 지원사업은 아직 사회적, 정책적으로 많은 관심과 변화가 필요한, 가야 할 길이 아직 먼 사업이다. 하지만 동시에 연구참여자들은 이정표 없는 길에 나름의 표식을 남기듯이 이 사업이 나아가야 할 방향에 대해 다양한 의견들을 제시하였다. 이를 간략하게 소개 하자면 다음과 같다.

먼저, 사회적 고립 상태는 다양한 차원이 복합된 문제이기에 경제적인 지원 혹은 공공일자리 제공만으로는 해결될 수 없다 (참여자 A, C, D). 지원체계 설계에 있어 대상자 각자의 필요에 맞는 개별화, 유연하게 형태를 바꿀 수 있는 서비스 설계, 지역적 특색을 고려하는 것이 중요하다(참여자 B, C, E). 다음으로, 사업을 홍보하거나 진행할 때 ‘고독’, ‘고립’이라는 용어가 줄 수 있는 거부감, 두려움 등의 부정적 영향으로 인해 참여의욕이 오히려 떨어질 수 있어 이를 고려해야 한다(참여자 A, B, C, E). 사회적 고립가구 및 고독사를 예방하는 방안으로써 이웃살피미 활동과 집안 내 IoT (Internet-of-Things) 기기 설치의 필요한 사업이지만, 이것만으로는 관계적인 고립을 예방할 수 없으며 그저 ‘죽음’만을 확인하는 일이 될 수 있다(참여자 A, C, D, E). 또한, 다양한 홍보를 통해 복지관의 문턱을 낮추어 복지관은 노인층 및 장애인만이 이용하는 곳이 아니라는 것을 알리는 것이 중요하다(참여자 C, D). 마지막으로, 사람들이 자신의 이야기를 터놓고 할 수 있으며, 편안하게 관계를 맺을 수 있는 공적 공간이 필요하다(참여자 B, C, D).

5. 천천히, 변화를 기다리기

1) 느리지만 의미 있는 변화

연구참여자들은 고립가구에 대한 지원 과정에서 대상자의 변화를 조금씩 체감하고 있었다. 비교적 위험도가 낮은 대상자군, 그리고 청년의 경우에는 큰 변화를 보이는 경우도 종종 있었다. 예컨대 참여자 A가 지속적으로 만났던 한 청년 대상자는 시간이 지남에 따라 점차 경계심을 풀고, 다른 모임에 참여하려 하거나, 직업교육을 받는 등의 변화를 보였다.

또한 작은 변화라도 연구참여자들에게는 의미 있는 변화로 여겨졌다. 가시적으로 큰 변화가 없더라도 대상자가 “문을 열고 자신들을 맞이해주었다는 것”(참여자C), “집 밖으로 나왔다는 것 자체”(참여자 A)만으로도 개선을 위한 의지로 받아들인 것이다. 참여자 E의 경우, 자신의 지원 이후 대상자의 옷 색깔, 표정, 눈빛이 조금씩 달라지는 것을 보고 ‘사진을 찍어두면 좋겠다’라는 생각을 할 정도로 보람을 느꼈던 기억도 있다. “변화의 촉진자”로서 자신은 대상자의 작은 의지라도 확인할 수 있다면 그것이 업무에 있어 큰 동력이 되는 것이다.

제가 느는지는 거는 어 님이 도 라지셨고요. 이제 장도 하시기 시작하고요. 그러니까 저는 그런 걸 보면서 이분의 를 느 거든요. 정도 진 많이 아지셨고 일단은 기 적으로 이 되게 해 어요. (참여자 E)

2) 기다림의 시간

참여자들은 모두 고립가구에 대한 지원 과정에 있어 나타나는 ‘느린 변화의 중요성’, ‘변화를 위한 기다림의 시간’을 강조했다. 앞서 살펴본 러셀과 스코필드의 연구에서 사회적 고립 노인을 지원하는 요양보호사들이 시간의 압박을 느끼고 무력감을 느꼈던 현상은 공공자원의 불충분함으로 인한 것이 핵심적 이유였다. 본 연구의 인터뷰 결과 고립가구를 지원하는 사회복지사들 또한 시간의 압박을 느꼈지만 그 이유와 태도는 달랐다. 참여자들은 가시적인 성과를 보여야 한다는 압박감을 느끼면서도 대상자가 마음을 열기까지의 기다림의 시간, 작은 변화를 보이기까지 기다림의 시간이 충분히 필요함을 인지하며 이를 중요시했다.

현재 진행되는 사회적 고립가구 사업은 사회복지공동모금회로부터 재정적 지원을 받으며, 기한이 정해져 있는 사업이다. 따라서 기간 내에 일종의 가시적인 성과를 이루어내야 하지만, 사회적 고립가구에 대한 지원 과정은 눈에 띄는 성과와 변화를 제시하기 쉽지 않다. 참여자들은 사회적 고립가구에 대한 지원에서 “오래 보는 것이 중요”(참여자C)하고, 또한 사회복지사들의 “인내심과 지구력”이 매우 중요하다고 언급하였다. 즉, 거절을 당하더라도 그들이 경계심을 가지는 이유를 이해하고 조금씩 다가가고자 하는 태도, “각자의 어려움들”을 이해하고자 하는 태도가 중요한 것이다.

따라서 참여자들은 거부 반응을 보인 대상자들에 대해 어떻게든 다른 구실을 만들어 한 번 더 방문하려 하고, 완고하고 강력하게 거부하지 않는 경우에는 이를 “동의를 받기 위한 하나의 과정”(참여자A)으로 생각했다. 대상자들이 그동안 관계에 의해 상처받은 경험이 많다는 것을 인지하고, 지금은 밖으로 나오지 않더라도 천천히 마음을 열 수 있도록 기회를 제공하고자 한 것이다.

뭔가 시간이 요하다, 당사자들한테는 좀 기다려야 하는 시간인 것 같아요. 어떤 마음을 여는 시간, 마음을 열고 그 사람이 용기 낼 수 있는 시간, 용기까지 내면 그때 그 마음이 문 열고 그다음에 어떤 동을 하기까지의 시간? 이런 것을 좀 기다려줘야 하는 것 같고... (참여자 B)

사회적 고립가구라는 이 사업의 안에서 마의 예를 가지고 마의 기간을 가지고 해서 명이 발 나, 그 서 명을 관리하고 있나, 약간 이런 거만 보이잖아요, 위에서는 정 을 하시는 분들한테는 그런 것만 보이니까 그렇게 해서 정 의 있는 뭐가 나 까? 이런 생 이 들었어요. 그 서 오 보는 게 중요한 것 같아요. (참여자 C)

고 찰

사회적으로 고독사 문제가 그 심각성을 주목받으며 사회적 고립가구에 대한 지원의 필요성이 법적·제도적 차원에서 논의되기 시작하였으나, 아직 뚜렷한 지원의 방식과 방향성은 부재한 상태이다. 본 연구는 질적 연구 방법을 통해 사회적 고립가구에 대한 지원 경험이 있는 사회복지사에 대한 면담을 실시함으로써 사회적 고립가구를 지원하는 사회복지사들의 관점과 경험을 구체적으로 파악하고자 하였다. 이 점에서 의의가 있다.

연구 결과 ‘이전의 경험과 다른 고립가구 지원 실천’, ‘어찌할 수 없음을 마주하며 느끼는 무력감’, ‘마음으로 공감하고 소통해 나가기’, ‘현장에서 발견한 도전과 기회’, ‘천천히, 변화를 기다리기’의 5개 상위 구성요소와 12개의 하위 구성요소를 도출하였다.

사회적 고립가구 지원 실천 경험에서 사회복지사들은 고립가구 지원의 필요성을 초기부터 인식했으나, 사회적 고립에 대한 불분명한 정의와 선정 기준에 혼란을 느꼈다. 또한 그들은 대상자 발길을 위해 관련한 기관 혹은 가정에 방문하거나, 문고리 전단지, 지역 상점 이용 쿠폰 등을 만들어 활동을 홍보하는 등 직접 발로 뛰었다. 하지만 직접 만난 대상자들의 반응은 보통 호의적이거나 협조적이지 않았으며, 연락을 거부하거나 처음 연락이 되더라도 갑자기 연락을 끊는 등의 모습을 보였다. 그들은 거부하는 대상자들의 입장에 대해서 어느 정도 이해했지만, 거부로부터 오는 심리적 소진감이나 두려움은 사라지지 않았다. 또한 그들은 사례관리 진행의 과정에서 자신들이 ‘어찌할 수 없

는, 자신들의 역량을 넘어서는 여러 문제들과 마주하게 되었다. 이에 더해 그들은 지원사업 종료 이후 혹은 이리저리한 이유로 자신과 관계가 중단된 이후 대상자들이 재고립될 것을 걱정했다. 사회복지사들은 자신들이 대상자의 입장에서 '초대 받지 않은 사람들'임을 이해했으며, 대상자들의 삶을 진지하게 받아들이고 때론 고립된 상황에 자신의 감정을 이입하기도 하였다. 또한 사례관리에서 큰 비중을 차지하는 중장년 남성층의 욕구에 대해 파악하고, 이를 반영하여 다양한 지원 사업들을 추진하였다.

사회적 고립가구 지원 사업은 여전히 발전해야 할 길이 많다. 사례관리 과정은 인력 부족과 사회적 부정적 인식 때문에 어려움을 겪고 있다. 사회복지사들은 자신의 경험을 바탕으로 사업의 개선 방향을 제안하기도 하며, 대상자들의 점진적 변화를 통해 업무에서의 보람을 느끼고 있었다. 또한 그들은 공통적으로 지원에 있어 시간성을 강조하였다. 고립가구의 특성상 마음의 문을 열고 자신을 변화시키려는 의지를 보이기까지는 '기다림의 시간'이 필수적이지만 이는 인내를 요구하는 일이다. 하지만 그들은 지원 과정에서 가시적 성과를 이루어야 한다는 압박감을 느끼면서도, 인내를 가지고 대상자와 조금씩 함께 변화하는 과정의 소중함에 대해 믿고 있었다.

연구 결과의 종합을 통하여 다음과 같은 이론적·실천적 함의를 도출해낼 수 있었다.

첫째, 연구를 통해 현재의 지원과정에서 고립가구를 위해 제공할 수 있는 마땅한 복지 자원이 부족, 지원 과정에서의 부족한 인력 및 장기적인 접근의 필요성 등을 확인하였다. 현재 기존의 주요 서비스 대상층인 노인, 한부모가정 등을 제외한 고립가구를 위한 복지 자원은 식사지원 및 긴급복지지원 등 단기적이고 제한적인 형태로밖에 존재하지 않는다. 즉 국가에서 제공되는 복지자원을 중간에서 대상자에 전달하는 역할을 하는 민간 사회복지관의 입장에서, 사회적 고립가구에 전달할 자원이 마땅치 않다. 따라서 고립가구를 위한 주거·일자리·식생활·의료정책 등의 장기적 관점에서 정책 및 자원을 제공할 필요가 있다.

사회적 고립가구에 대한 지원은 발굴의 단계에서부터 많은 노력과 인력을 요구하는 활동이지만 현재는 관할 지역의 고립가구를 관리하기에는 인력이 부족한 상황임을 확인하였다. 이에 더해 고립가구의 특성상 마음의 문을 열고 자신을 변화시키려는 의지를 보이기까지는 '기다림의 시간'이 필수적이고 이는 오랜 시간을 요구하는 일이다. 성과적 측면에서 사회적 고립가구에 대한 지원사업은 역사가 오래되지 않아 아직 참조할 사례가 부족하며, 사업 특성상 유연한 사업계획을 필요로 하기에 사업의 효과를 단기적 차원에서 확인하기 어렵다는 특징이 있다(서울시 복지재단, 2020). 따라서 사회적 고립가구 지원사업을 성공적

으로 진행하기 위해서는 부족한 인력을 보완할 수 있는 다양한 방안, 그리고 장기적 안목에서의 사업 설계와 동시에 미묘한 변화를 반영할 수 있는 새로운 성과 측정의 방식 등이 필요할 것이다.

둘째, 연구참여자와의 면담을 통해 고립 상태에 있는 중장년층 남성의 다양한 취약성을 확인할 수 있었으며 이는 그동안 상대적으로 덜 주목되어온 한국 사회 돌봄의 공백 지점이라 할 수 있다. 최근 고독사 및 사회적 고립과 관련한 지원체계 및 실태조사를 수행한 여러 연구들^{16,19,30}에서는 중장년층 남성을 고독사 및 사회적 고립 위험군으로 설정하고 있지만, 아직은 고립가구를 위해 제공할 수 있는 복지자원 및 지원체계가 확립되지 않은 상태이다.

특히 연구참여자에게 따르면 사회적 고립가구의 주요 대상층인 취약한 특히 중장년 남성들은 복지관에 대한 편견, 독립심, 휴대폰 혹은 PC 사용의 어려움 등의 이유로 자신이 도움을 받을 수 있는 대상인지 인지하지 못하는 '정보 고립'의 상태에 처해 있는 경우가 많았다. 이는 중장년층 남성이 극심한 어려움에 처해 있음에도 공적인 지원을 요청하지 못하는 상황에 처해있음을 확인한 Park 등²⁶의 연구 결과와도 일치한다. 따라서 지역 상점 이용쿠폰의 활용, 찾아가는 복지상담, 중장년층 남성 밀집 지역에 대한 홍보 강화 등 다양한 방식을 통해 먼저 복지관의 문턱을 낮추어 지원사업에 대한 정보를 알리는 것이 중요할 것이다.

연구참여자들이 지원하는 중장년층 남성들 또한 대부분 무직 상태이지만 일을 통해 자신의 일정한 몫을 수행해나가며 생계를 꾸려나가고자 하는 의지를 지니고 있었다. 하지만 건강 상태 등을 이유로 쉽게 일자리를 구하지 못하고 일용직 등의 단기적인 일자리만 전전하며 자신을 돌보지 못해 고립이 더욱 심화되는 경우가 많았다. 현재 이들을 지원하기 위한 제도는 공공근로, 자활사업의 형태가 대부분이지만 연구참여자들이 언급했듯 현재 시행되고 있는 공공근로 혹은 자활사업은 단기적이며 깊은 소속감을 느끼기 어렵다는 한계가 있다. 따라서 건강의 회복, 일자리에 대한 욕구, 소속감 및 관계의 활성화를 동시에 지원할 방안이 요구된다.

마지막으로, 사회복지사들이 사회적 고립가구 지원 과정에서 자신의 역량에서 벗어나는 문제를 종종 마주하고 있음을 확인하였다. 대상자의 보호자가 부재함으로 인해 의료적 결정을 맡게 되거나, 복지자원 내에서 해결할 수 없는 금융부채의 문제, 성별의 차이로 인한 소통의 어려움 및 불편감, 사례 종결 이후 대상자의 재고립에 대한 우려 등의 문제는 사회복지사에게 일종의 무력감을 느끼게 하는 요소들이다. 이러한 어려움들은 사회복지의 한정된 분야만으로는 해결될 수 없으며 경제적·보건의료적·문화적 관점 등 종합적 차원에서의 해결방안 모색이 요구된다.

본 연구는 사회복지사의 경험과 이야기를 통해 사회적 고립 가구 지원의 실질적인 문제들을 이해하는 데 중요한 기여를 할 수 있을 것이다. 연구 결과는 사회복지사가 고립가구 지원 과정에서 겪는 혼란, 심리적 소진감, 발굴의 어려움 등을 강조하며, 이러한 경험을 기반으로 한 맞춤형 사례관리 교육의 필요성을 드러낸다. 또한 연구 결과는 인력 부족과 장기적 지원의 필요성을 부각하며, 이에 대한 실질적인 대책을 모색할 것을 제안한다. 이외에도 지역사회 참여와 협력을 통한 인력 문제 해결, 장기적인 관점에서의 정책 설계가 중요함을 역설한다. 결국 사회적 고립가구에 대한 깊이 있는 이해와 실질적인 지원 방안 마련을 위해서는 사회복지사의 생생한 경험과 이야기가 갖는 의미와 중요성이 더욱 강조될 필요가 있다

본 연구의 한계 및 후속 연구에 대한 제언을 제시하면 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 사회적 고립가구 사업의 특성으로 인해, 서울(도시)지역 사회복지사만을 대상으로 하였으므로, 대표성에 한계를 지닌다. 이에, 표본의 지역적 다양성을 고려한 후속연구가 요구된다.

또한 서울시에서 진행한 사회적 고립가구 사업은 주요 클라이언트를 중장년 남성 1인가구로 설정하였고, 참여자들은 모두 해당 사업에 관여하고 있었기에 고립가구 대상층의 연령 및 성별의 범위가 제한적인 측면이 존재했다. 이후엔 전국에서 다양한 연령층의 사회적 고립가구를 지원하고 있는 사회복지사를 대상으로 과정 및 단계별 접근에 기초한 근거이론 등의 접근을 통해 지원 경험의 절차와 맥락을 분석하는 작업이 필요할 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 면담을 통해 사회적 고립가구를 대상으로 지원을 진행한 사회복지사들의 경험뿐만 아니라, 실천 경험을 통해 그들이 관찰한 고립가구의 상황 또한 간접적으로 파악할 수 있었다. 하지만 이러한 간접적 방식은 '당사자'들의 경험이나 입장을 심층적으로 반영할 수 없다는 한계를 지닌다. 따라서, 추후 사회적 고립가구 당사자를 대상으로 한 연구 기획 및 정책적 논의가 필요할 것으로 보인다.

감사의 글

This research was funded by the Korea National Institute for Bioethics Policy(KoNIBP), awarded by the 2022 Bioethics Policy Research Program.

REFERENCES

1. Lee SD. 'I can't believe it' says man found six months after his death. Available at: <http://www.cbinews.co.kr/news/articleView.html?idxno=56594/>. Accessed November 14, 2023.
2. Ministry of Health and Welfare. Press Release Announcing Results of the 2022 Loneliness Survey. 2022.
3. Kim SA. The Social Cost of Social Isolation and Its Implications for Policy. Health and Welfare Policy Forum. 2020;74-86.
4. Community Chest of Korea. Announcement of the Call for Applications for Organizations to Implement the Project to Establish a Support and Response System for Socially Isolated Households to Prevent Lonely Deaths. Available at: <https://chest.or.kr/bbs/1004/initPostDetail.do?listSn=13594/>. Accessed November 14, 2023.
5. Kim CN, Park SM, Park SH, Kim SI. Analyzing Types of Social Isolation and How to Help. Gyeonggi Welfare Foundation. 2018;31:1-60.
6. Kwon HC. A Qualitative Study on the Social Isolation and Poverty of the Elderly living alone. The Research Institute of Social Science. 2019;26(3):135-160.
7. Park CU, Kim NE, Liu FY, Yoon MJ. A study of Social Isolation and its Socio-demographic Characteristics in Korea. Institute of Social Research, Korea University. 2020;21(2):41-73.
8. Hämmig, O. Health risks associated with social isolation in general and in young, middle and old age. PLoS One. 2019;14(7).
9. Lee SC, Cho JY. The Effects of Multidimensional Social Isolation on Physical and Mental Health: Analysis of Interaction Effects of Age Groups. Korea Social Policy Review. 2017;24(2):61-86.
10. Byun MR. Disconnected Cities and Ruptured Communities: Rising Single-Person Households and Solitary Deaths. Welfare Today. 2016;42(7):8.
11. Hertz, N. The Lonely Century: How to Restore Human Connection in a World That's Pulling Apart. Currency, 2021.
12. Chol JY. A Study on Solitary Death Prevention Policies (master dissertation). Yonsei University, 2018.
13. Lubben J, Gironda M, Sabbath E, et al. Social isolation presents Grand Challenge for social work. Working Paper No. 7. American Academy of Social Work and Social Welfare Grand Challenges for Social Work Initiative. 2015.
14. Kim HM. "Friendship Program for the Elderly Living Alone" to Revitalize Social Relationships with the Elderly Living Alone. Proceedings of Korea Gerontological Society. 2017.
15. Seoul, The Seoul institute. Seoul Single-Person Household Survey and System Improvement Study Report. 2022;1-412.
16. Song IJ, Ko SK, Park SY. A study of lonely death risk isolated household characteristics and supportive models. Seoul Welfare Foundation. 2018-33. 2018;1-302.
17. Seoul Welfare Foundation. Neighborhood Care Program Guidelines. 2020.
18. Seoul Welfare Foundation. Supporting Socially Isolated Households Casebook. 2022.
19. Lee DI, Chun JH. A Study on the Current Status and Countermeasures of Deaths in Busan City. HANGDO BUSAN. 2021;41:531-565.
20. Finlay, J. M., Kobayashi, L. C. Social isolation and

- loneliness in later life: A parallel convergent mixed-methods case study of older adults and their residential contexts in the Minneapolis metropolitan area, USA. *Social Science & Medicine*. 2018;208:25-33.
21. Fawcett, B., Karastoyanova, K. Older people, loneliness, social isolation and technological mitigations: utilising experiences of the Covid-19 pandemic as we move forward. *The British Journal of Social Work*. 2022.
 22. Machielse, A. The Heterogeneity of Socially Isolated Older Adults: A Social Isolation Typology. *Journal of Gerontological Social Work*. 2015;58:338-356.
 23. Russell, C., Schofield, T. Social isolation in old age: A qualitative exploration of service providers' perceptions. *Ageing and Society*. 1999;19(1):69-91.
 24. Kim HW. Analyses on the Characteristics and Specific Experiences among Korean Hikikomori. *Korean Journal of Youth Studies*. 2022;29(10):1-32.
 25. Noh GB, Lee SM, Kim JH. Analysis of the Experiences and Causes of the Hikikomori in Youth. *Korean Journal of Social Welfare*. 2021;73(2):57-81.
 26. Park SH, Chol YH, Jang JH. How to strengthen community safety nets to prevent lonely deaths and social isolation. *Busan Social Welfare Development Institute*. 2019-06. 2019;1-176.
 27. Park SG. An Analysis of the Life of Middle-aged Men in Single-Person Households. *Social Work Practice & Research*. 2021;18(1):187-220.
 28. Kim YJ. Social Worker's Perceptions and Working Experiences of Older Adults Who Live Alone in Severe Social Isolation Based on the Case of 「Making Friends of Older Adults who Live Alone」. *Journal of the Korea Gerontological Society*. 2018;38(4):1149-1171.
 29. Back JH, Nam SI. A Qualitative Case Study on Social Isolation and Coping method of the Low-Income Cancer Survivors. *Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare*. 2022;16(3):89-115.
 30. Song IJ, Mo EJ. Seoul Lonely Death Risk Factor Study. *Seoul Welfare Foundation*. 2021-31. 2021;1-134.
 31. Creswell JW, Poth CN. *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing among Five Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.; 2018.
 32. Kang JS. *Qualitative research methodologies*. Seoul: papergold. 2016.
 33. Biestek, F. P. *The casework relationship*. Loyola University Press. 1957.
 34. Kwon JD, Jang HE, Lim JH, Son JM. The government is looking for 'hidden three mothers' again... "Welfare workers are not enough". Available at: <https://www.hani.co.kr/arti/society/rights/1056088.html/>. Accessed November 14, 2023.
 35. Lee SW. No survey, no statistics... 'Lonely Death Prevention Act' is limited to the elderly living alone. Available at: <http://www.bokjitime.com/news/articleView.html?idxno=32255>. Accessed November 14, 2023.