

2023 국민정책디자인단 [부산시 수영구]
청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」



행정안전부



한국디자인진흥원

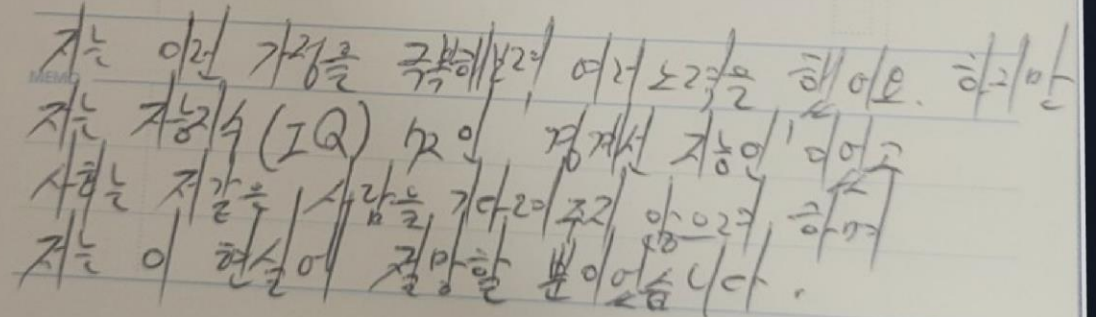


수영구
Suyeong-Gu



DESIGN NAEIL

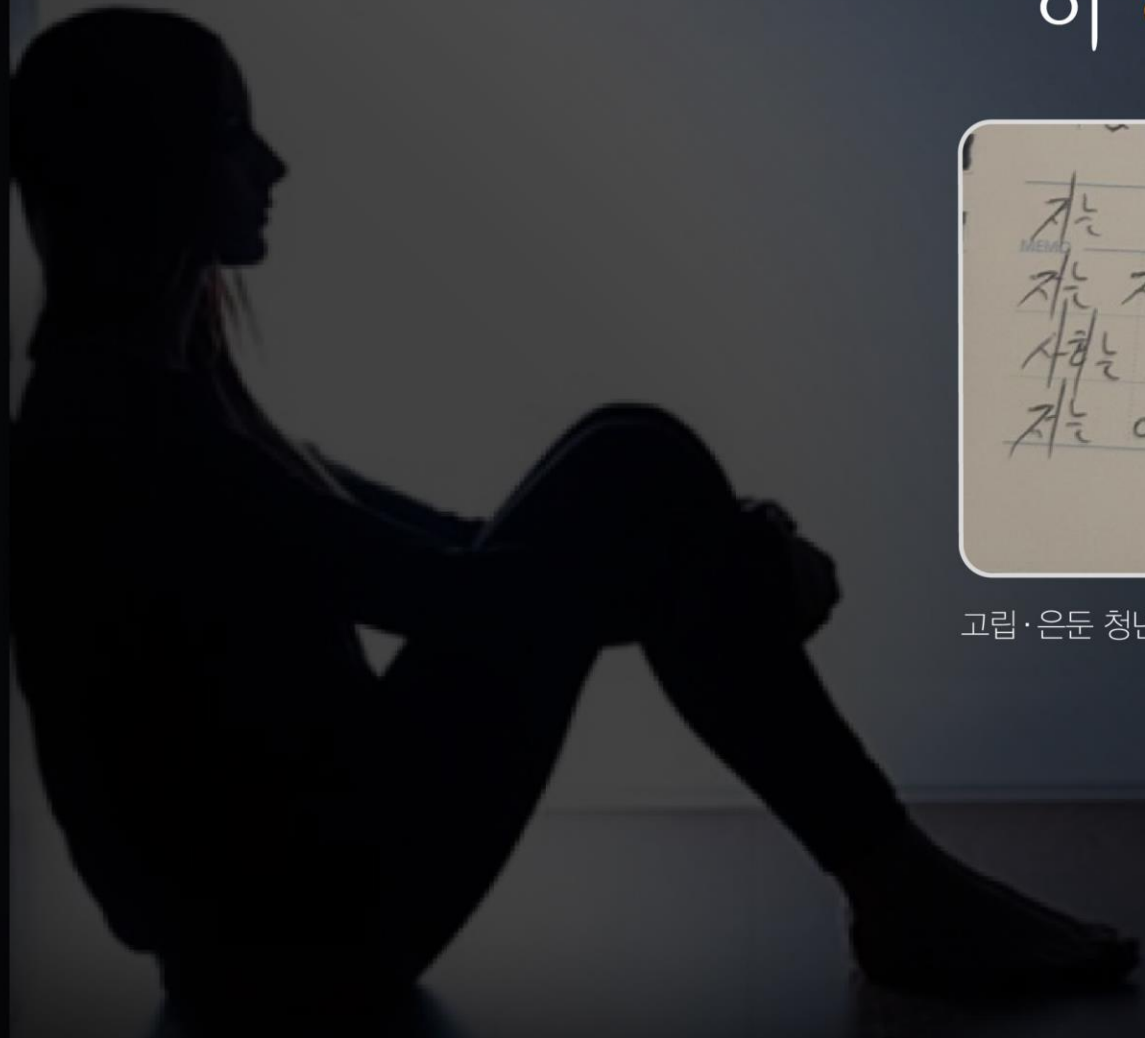
“저는 지능지수(IQ) 72인 **경계선 지능인**입니다.
사회는 저 같은 사람을 **기다려주지 않으려** 합니다.
이 현실에 절망할 뿐입니다...”



저는 이런 가정을 극복해볼려 여러노력을 했지만 하지만
저는 지능지수(IQ) 72인 경계선 지능인이고
사회는 저같은 사람을 기다려주지 않으려 하며
저는 이 현실에 절망할 뿐입니다.

motemote

고립·은둔 청년들의 소통 플랫폼 '두더지 땅굴'에 남아있는 수관(20대·닉네임)씨의 유서



‘느린학습자’, ‘더딘아이’, ‘학습부진아’, ‘경계선 지능 아동’
 “경계선에 있는 사람들”

경계선 지능인

IQ.85

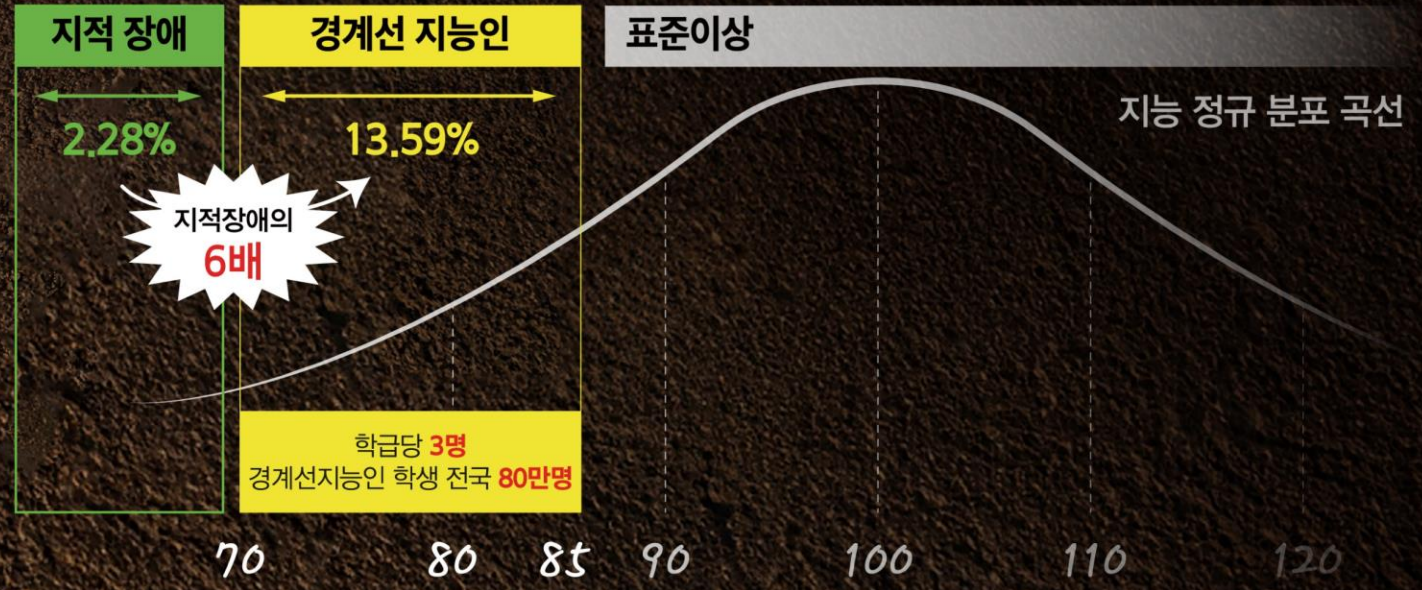
지능지수(IQ) 71~84

IQ.70

13.6%

경계선지능인의 규모는 통계적으로
 우리나라 전체 인구 최대 14%에 해당하는, 약 720만 명으로 예상

*경계선 지능인이란 지능지수(IQ) 71~84 사이로 지적장애 기준은 넘지만 일반인 평균 지능인 85~115 보다는 크게 낮은 사람들





· 핵심수요자 발굴 ·

청년 경계선 지능인(19~34세)

학교라는 보호(울타리)를 벗어나게 되며, 사회로 나아가는 중요한 시기에 잘 적응 할 수있는 세밀한 지원 필요



사회적응을 위한 골든타임이 학령기를 지나 첫 사회를 진출하는 청년 시기

관찰조사 계획서

새도임 목적/목표

관찰자 행동 및 패턴 이해
고용인 고충 및 어려움 관찰
서비스 동선 및 흐름 이해 (관찰 현장 이해)
특정 대상자 중심 프로파일 탐구 (행동과 감정변화 중심으로)

새도임 목적/목표

행동 감정변화, 의사소통 관찰
판단과 선택 과정 관찰
현장에서 발생하는 문제점 및 어려움 식별
기업 메뉴얼 및 장비사용 이해 (관찰자가 어떤 작업을 어떻게 수행하며 어떤 행동을 보이는지)
실제 취업 환경에서 발생할 수 있는 다양한 상황 관찰 (익숙하지 않은 사람 또는 상황을 마주했을 때의 반응)



일시: 12:30 • 거제해맞이역 유치

경계선지능인 사원 사례 #1

이름:허OO
성별:남
연령: 98년생(만 25)
직업: 스마트팜 농장 관리
근무기간: 6개월(3월 입사)
거주 지역: 기장군
학력: 기장고졸업, 해마루학교 전공과 교육과정 졸업예정 (수경재배)

• 업무 내용

8:30~1:30 주 5일(평일) 출근
농장 오픈
스마트팜 농장 관리 업무
베드 청소
식물관리(잎 솜아내기, 씨앗심기)
수확 및 매장 셀러드 재료 보충

• 업무시 관찰 내용

메뉴를 시킬때, 메모 없이 잘 기억하지 못할
올직임이 크지 않을
낮을 가리는 성격(말수가 적음)
칭찬시 반응이 어색함

• 참고 사항

선천적 약시
친한관계에서는 말하는데 문제없음
말을 잘하고 심지만 말이 잘 안나와서, 대면하는 일보다는 혼자서 일하는게 편해함
해마루학교 전공과에서, 수경재배 교육을 받아 일하는데 크게 어려움은 없었음
올직 임사 전 복지관에서 연결해준 수경재배 농장보조를 한적이 있음
주차관리알바, 설거지 알바를 한적이 있지만 적용하지 못하고 곧잘 그만둠
일자리를 구하는데 어머니가 많이 도와주심
일반중, 일반고 졸업후 해마루 학교 진학 (특수반, 일반학급 왔다갔다 함)
퇴근 후, 휴대폰, 티비 시청을 주로함

경계선지능인 사원 사례 #1

일시: 12:30 • 거제해맞이역 유치

*주요 행동 특성

메뉴를 시킬때, 메모 없이 잘 기억하지 못할
올직임이 크지 않을
낮을 가리는 성격(말수가 적음)
칭찬시 반응이 어색함
목소리가 작고 말을 더듬음
어려운 단어를 이해하지 못할

*제품 및 서비스를 사용하는 공간

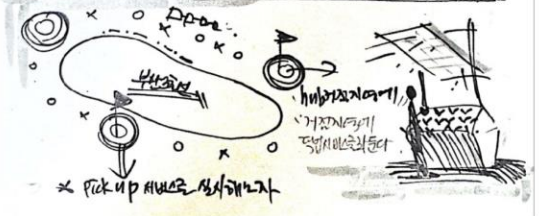
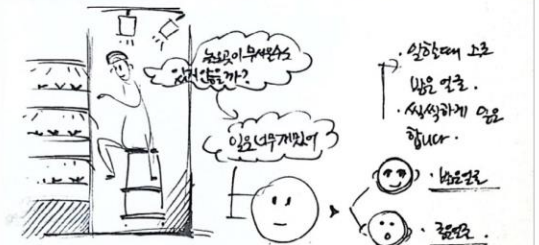
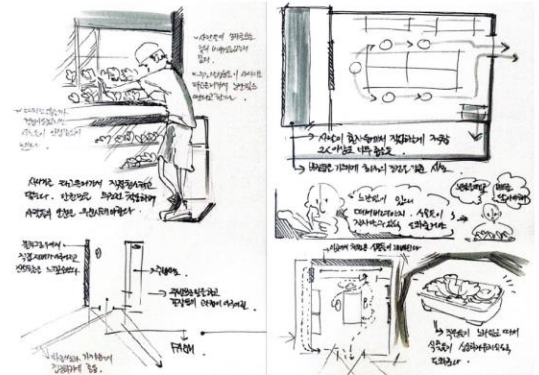


*문제점

메뉴를 시킬때, 메모 없이 잘 기억하지 못할
업무를 맡기전, 업무에 대한 내용과 지시를 명확하게 반복적으로 해줘야함
올직 임이 크지않음, 낮을 가리는 성격(말수가 적음), 목소리가 작고 말을 더듬음
사람과 대면해야하는 서비스직은 힘들어 함
어려운 단어를 이해하지 못할
업무의 이해를 높이기 위한 수단이 필요함

*필요한 점 및 주요 인사이트

개인별 적성이 맞는 업무 경험 및 제공 필요
업무 효율과 이해도를 높이기 위한 업무 메뉴얼 필요



관찰조사 계획서

새도임 목적/목표

1. 관찰자 행동 및 패턴 이해
2. 고용인 고충 및 어려움 관찰
3. 서비스 동선 및 흐름 이해 (관찰 현장 이해)
4. 특정 대상자 중심 프로파일 탐구 (행동과 감정변화 중심으로)

새도임 목적/목표

1. 행동 감정변화, 의사소통 관찰
2. 판단과 선택 과정 관찰
3. 현장에서 발생하는 문제점 및 어려움 식별
4. 기업 메뉴얼 및 장비사용 이해 (관찰자가 어떤 작업을 어떻게 수행하며 어떤 행동을 보이는지)
5. 실제 취업 환경에서 발생할 수 있는 다양한 상황 관찰 (익숙하지 않은 사람 또는 상황을 마주했을 때의 반응)



일시: 12:30 • 거제해맞이역 유치

경계선지능인 사원 사례 #2

이름:김OO
성별:여
연령: 91년생(만 31)
직업: 주방 보조
근무기간: 12개월
거주 지역: 부산시
학력: -

• 업무 내용

• 출근 요일과 시간이 유동적
• 주방 보조 역할
• 음식 포장
• 계산
• 다른 근무자들을 대신해서 자주 일을 나감

• 업무시 관찰 내용

• 손님이 왔을 때 자연스럽지 못한 시선처리와 행동이 보임
• 손님과 직접 대화할 때 부자연스러운 대화의 흐름이 포착됨
• 목소리가 커지는 경향을 보임

• 참고 사항

• 주변인에 대해 부정적인 발언을 자주함
• 유치 근무 이외의 다른 활동은 하지 않음
• 주로 TV와 휴대폰을 하고, 이외의 활동은 없음
• 유치 이전에 보조직업장에서 근무했던 경험이 있으나, 인간관계에 대한 스트레스로 일을 2~3개월 한 후 관두게 됨
• 일에 대한 흥미가 없다고 함
• 목소리가 크고 자기주장이 확실함
• 사람들과의 소통이 귀찮다고 표현하며, 연락이 와도 피해버리는 경향이 있음
• 말이 많음
• 가족(특히 아버지)이 본인을 돈을 벌어주는 수단으로만 생각한다고 발언
• 질문에 벗어난 답변들을 종종 함

경계선지능인 사원 사례 #1

일시: 12:30 • 거제해맞이역 유치

*주요 행동 특성

• 인간관계에 대해 부정적으로 발언
• 특히, 주변인들이 본인을 이용한다고 생각
• 행동이 크진 않으나, 목소리가 크고 말이 많음
• 옷매무새와 손톱등이 잘 정돈되어 있음
• 대화의 흐름이 자연스럽지 못함
• 질문에 대한 답변보다, 본인이 하고 싶은 말을 하는 경향

*제품 및 서비스를 사용하는 공간

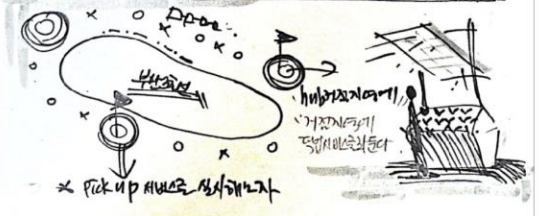


*문제점

• 손님과 대화할 때, 자연스러운 대화의 흐름을 가지지 못함
• 목소리가 커지는 등 상대방이 당황스러울 수 있는 행동 경향
• 낯선 사람을 마주했을 때, 불안정한 시선처리와 행동이 관찰됨
• 상대방과 눈을 쉽게 마주치지 못함
• 사람과 사회에 대한 불만이 많음
• 인간관계에 대해 이야기 할 때, 쉽게 흥분하고 부정적인 발언들을 주로 함

*필요한 점 및 주요 인사이트

• 사람에 대한 부정적인 인식 개선 필요
• 다양한 관계 속에서 올바른 커뮤니케이션 기술과 사람을 대하는 방법들에 대한 교육 필요



청년 경계선 지능인(19~34세)

사회구성원으로, 자립하기 위해서는 **경제적활동**이 필요!

취업



포기



문제 발견!

취업을 하더라도 유지가 되지 않음

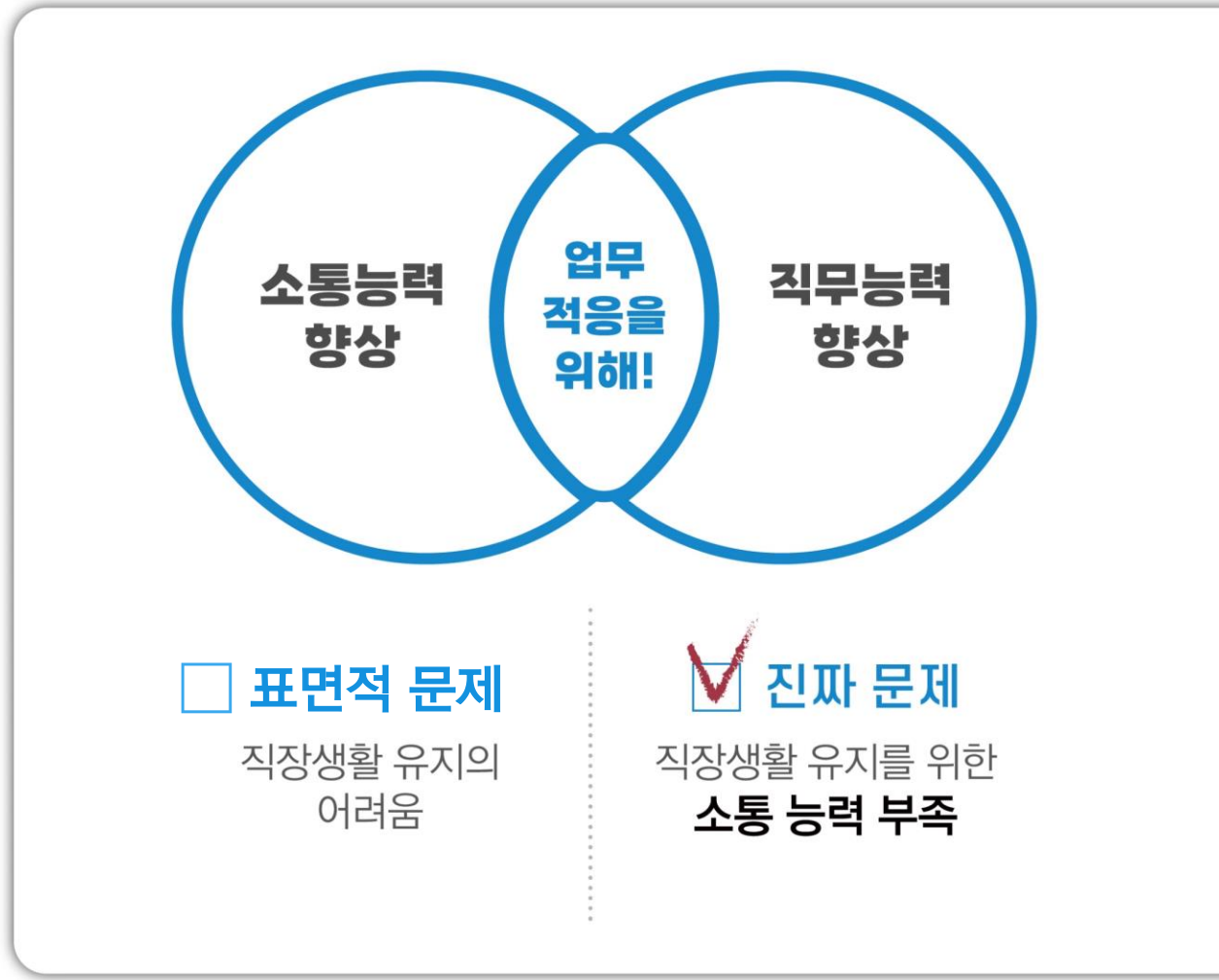
소통과 상황대처에 약하고,
속도가 느려 직장내에서 적응하기 어려움
직장을 오래다니지 못하고 금방 그만두게됨



부정적 경험 축적

자신감 하락 ▶ 은둔형 외톨이 ▶ 경제활동 포기 ▶ **사회구성원으로서의 역할x**

경계선지능인 청년들의 자립을 위한 맞춤형 느린 직무 교육 프로그램

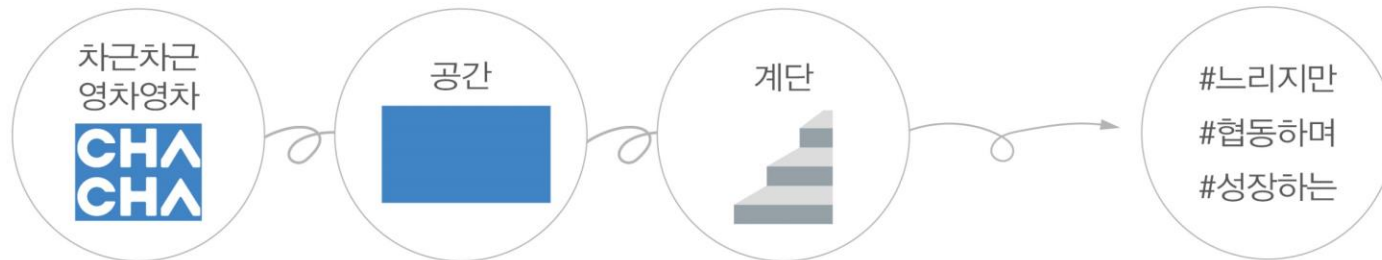


경계선지능인 직무훈련 서비스

느려도 괜찮아요! 함께 해봐요!



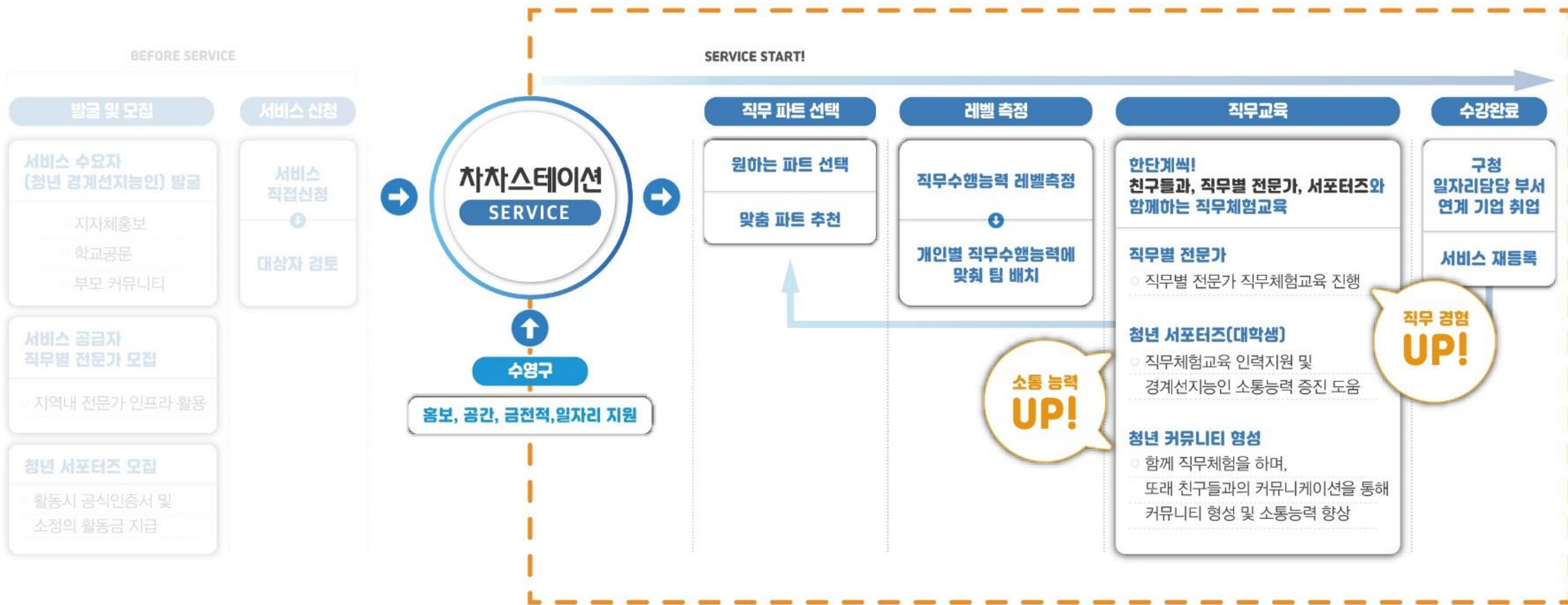
차차스테이션



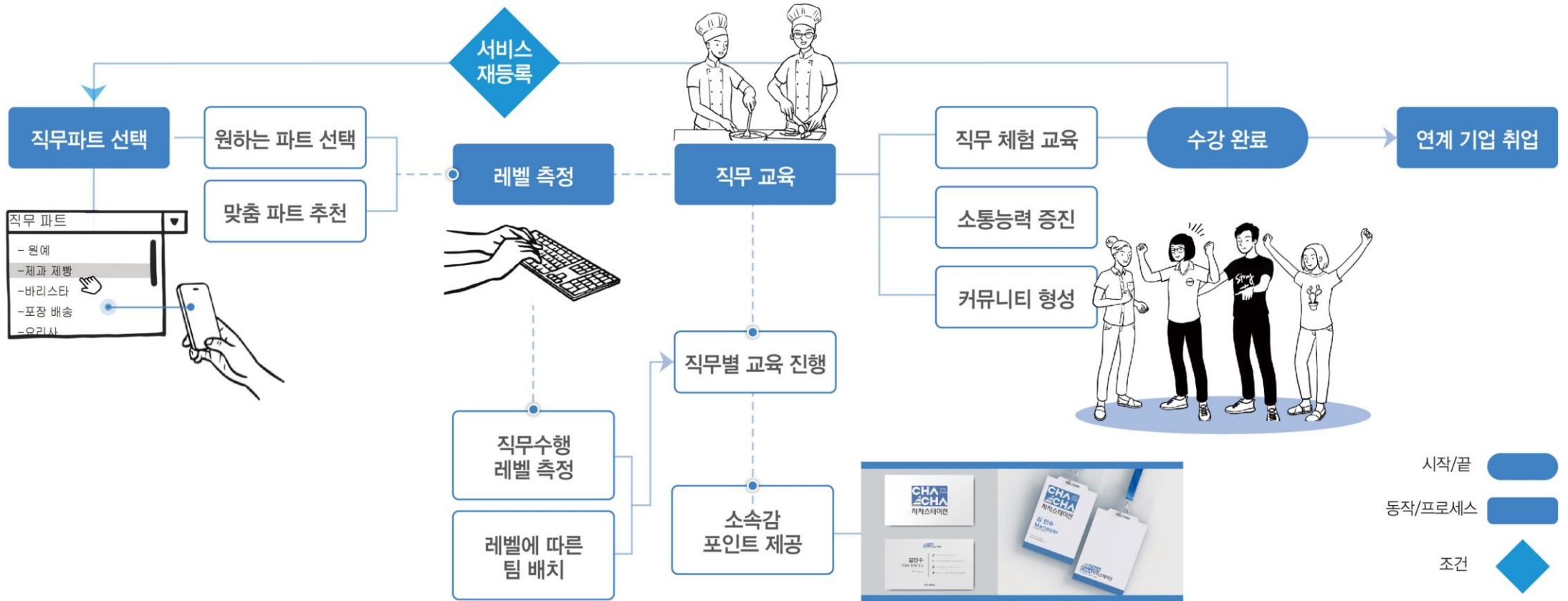
청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려나가기 위해 들렀다 가는 역, 차차스테이션



청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려나가기 위해 들렀다 가는 역, 차차 스테이션



일자리 경제과(구청)와의 협업으로 고용에 어려움을 겪는 지역 내 특화산업과 연계하여 취업 및 관리



Persona A
김민수(23)



오랫동안 한국에서 근무하며 경제적으로 자립하고 싶지만,
짚은 실직과 사람들과의 원활한 소통이 어려워 취직이 너무 막막했었어요.
하지만, 차차스테이션을 만나면서 자신감도 얻고 마음편한 직장에 취직하게 되었습니다!

지역 수영구
성격 소극적, 부정적
행동 부정적인 언어와 행동 사용



1 직장생활에 적응이 힘든 민수

몇 번의 취업 기회를 소극적인 자세로 인해 놓치게 되고 어렵게 취업에 성공하더라도 부적응과 취업사기로 퇴사하게 됨



2 신경으로 자신의 경계선지능인 상태 인지

군 복무를 위한 신체 검사에서 경계선 지능인이라는 것을 알게되고 다시 한번 좌절감을 느낌



3 구형의 지원정책 확인

사회복무요원으로 구형에서 근무 중 구청 공무원을 통해 경계선지능인 지원 정책을 안내 받게 됨



4 차차스테이션 지원

차차스테이션에 지원하여 대상자로 선정되고 처음 출근하며 네일테과 신분증을 받으며 기분이 좋아짐



5 다양한 분야의 전문 멘토 모집

다양한 분야의 전문 멘토를 모집하여 개인의 취향에 따라서 직무수업 수강 가능



6 차차스테이션에서 실무경험을 해보다!

바리스타 직무수업을 체험하면서 카페에서 발생하는 상황을 미리 경험하고, 동료들과 직장생활에 대해 차근차근 배워나감



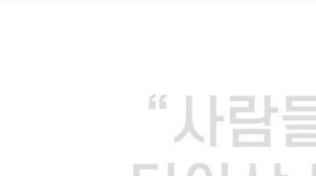
7 실무경험으로 자신감 고취

실질적인 직업 훈련을 경계선지능인, 일반인 동료와 함께하여 직무와 인간관계에 대한 자신감이 생김



8 취업을 통한 자립 준비

바리스타 과정을 마치며 카페에서 손님응대 및 바리스타 적임자로 취업에 성공



“사람들과 대화하는게 더이상 두렵지 않아요!”



5 차차스테이션 지원

차차스테이션에 지원하여 대상자로 선정되고 처음 출근하며 네일테과 신분증을 받으며 기분이 좋아짐



6 전문 멘토와 함께하는 차근차근 직업 훈련

특정 분야의 전문 멘토를 모집하여 개인이 관심있는 직업 집중 훈련 기회 제공



7 실무 경험으로 자신감 고취

실질적인 직업 훈련을 경계선지능인, 일반인 동료와 함께하여 직무와 인간관계에 대한 자신감이 생김



8 정서적 안정과 취업 준비

취업을 위해 노력하는 부모님과 선생님이 있어 든든하고 실무에 대한 경험들로 취업에 대한 자신감이 생김.

“차차스테이션을 만나고 자신감을 얻었어요!”

제가 좋아하는 제빵일을 졸업 후에 하고 싶은데, 직장내에서 소통하는 법과 손님대하는 방법을 아무데도 제 속도에 맞게 천천히 알려주지 않았어요.. 그런데, 차차스테이션을 만나뒀 직장내에서 사람들과 소통하는법을 배웠고, 자신감을 가지고 제가 좋아하는 일을 할 수 있게 되었어요!

지역 수영구
성격 목표지향적, 약간의 우울증
행동 졸업 후 독립하려 노력중



2 첫 취업에서 실직한 정미

전공을 살려 제과점 아르바이트를 시작했지만 고객응대의 어려움과 동료와의 소통문제로 심한 스트레스를 받아 충동적인 퇴사를 하게 됨



3 실직 후 슬럼프에 빠지다

첫직장에서 부정적인 경험으로, 실직 이후 슬럼프에 빠지 집안에서 운동함



4 선생님의 권유로 지원정책 확인

슬럼프에 빠진 정미를위해 선생님이 정미에게 경계선지능인을 대상으로한 취업지원 서비스 차차스테이션을 권유함

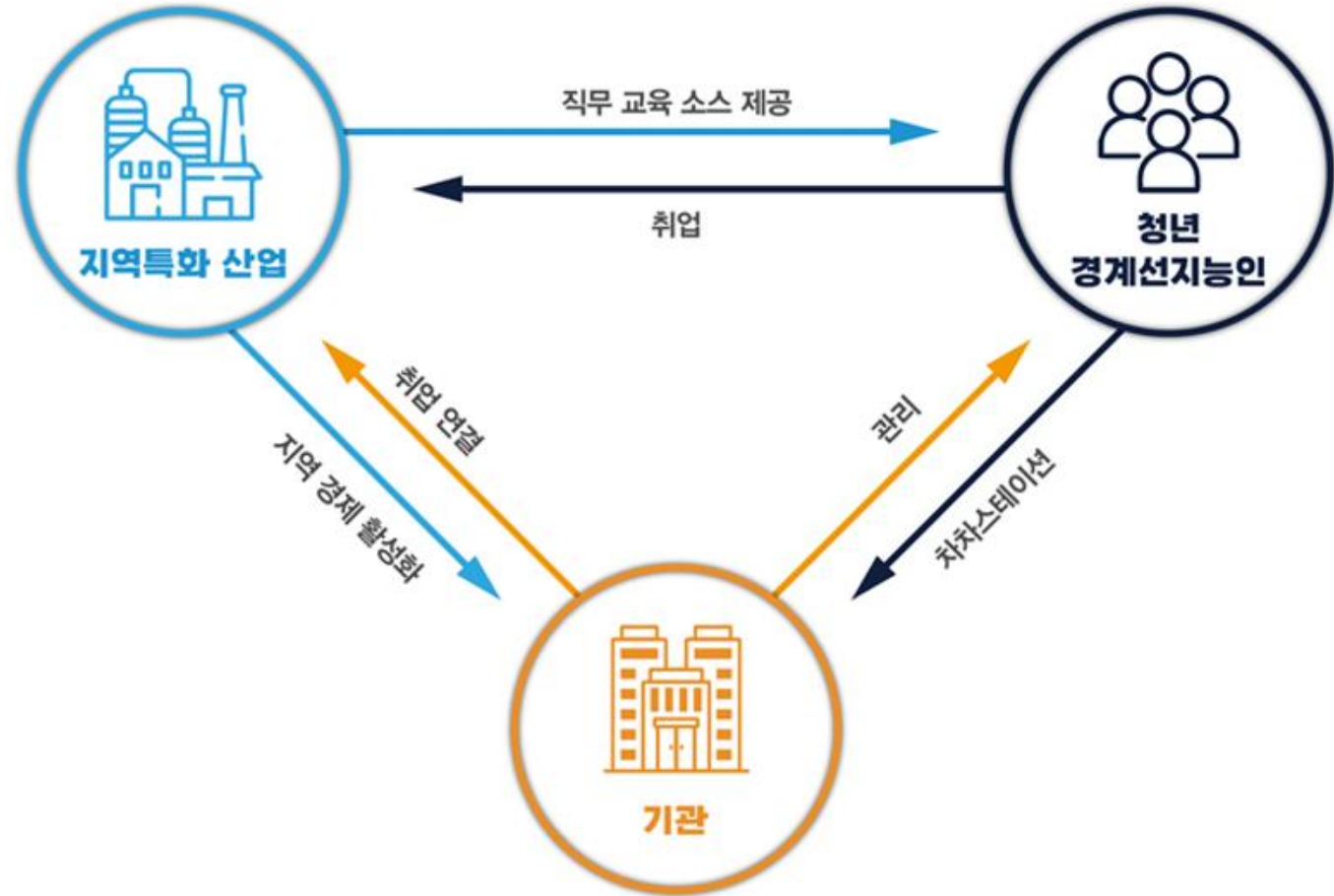
청년 인구 부족으로 고용난을 겪는 소상공인 많은편 (관광서비스업 중심)

청년 경계선지능인을 사회구성원으로

경계선지능인 청년들의 취업을 통한 경제적 자립

지역 기업들의 고용난 문제를 해결

맞춤형 느린 직무 교육 프로그램 수료 후
지자체와 지역 산업이 협업하여 일자리 연계



“경계선 지능인 청년이 살기 좋은 도시,
‘청년’이 살기 좋은 도시”



