

학교 밖 청소년 사례관리 경험에 관한 연구*

이 정 협**

한국청소년상담복지개발원

본 연구는 학교밖청소년지원센터(꿈드림센터) 실무자가 학교 밖 청소년 사례관리 과정에서 경험하는 학교 밖 청소년의 특성과 사례관리의 어려움을 심층적으로 탐색하는 데 목적이 있다. 이를 위해 전국 꿈드림센터 실무자 14명을 대상으로 7명씩 2개 집단의 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시하였으며, 수집된 자료는 질적 내용분석 방법으로 분석하였다. 분석 결과 총 4개 영역, 8개 대범주, 17개 하위범주, 50개의 의미단위가 도출되었다. 연구 결과 실무자들은 학교 밖 청소년을 행동양상, 학교중단 원인, 공교육 경험 유무 등에 따라 실천적으로 유형화하고 있었고, 심리정서적 위험군, 대안교육기관 소속 청소년, 홈스쿨링 청소년을 개입이 어려운 주요 대상으로 인식하고 있었다. 또한 학교 밖 청소년 사례관리의 기간은 센터 요인, 청소년 요인, 환경적 요인에 따라 달라졌으며, 효과적인 사례관리를 위해서는 사례관리의 구조화와 신뢰관계 형성이 중요한 것으로 나타났다. 한편, 지원대상 기준의 모호성, 실무자의 역할 혼란과 급속 불안정, 심리정서적 고위기 청소년에 대한 상담 연계의 한계가 주요 어려움으로 확인되었다. 본 연구는 꿈드림센터 실무자의 실제 경험에 기반하여 학교 밖 청소년 사례관리의 수행맥락과 구조적 한계를 구체적으로 드러냈다는 점에서 의의가 있으며 향후 학교 밖 청소년 사례관리 체계 개선과 실무자 지원 방안 마련을 위한 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다.

주요어 : 학교 밖 청소년, 학교밖청소년지원센터, 사례관리, 포커스그룹인터뷰

* 본 논문은 2025년 한국청소년상담복지개발원에서 수행한 ‘학교 밖 청소년 유형별 사례관리 매뉴얼 개발’ 연구내용의 일부를 수정·재구성한 것임.

** 주저자: 이정협/한국청소년상담복지개발원 학교밖청소년지원부 과장/부산시 해운대구 센텀중앙로 79
/Tel: 051-662-3181/E-mail: j3183@kyci.or.kr

I. 서론

학교 밖 청소년은 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 제2조에 따라 초등학교, 중학교에서 3개월 이상 결석하거나 취학의무를 유예한 청소년, 고등학교에서 제적, 퇴학 처분을 받거나 자퇴한 청소년, 그리고 고등학교에 진학하지 않은 청소년을 포괄하는 개념이다. 이들은 학업 중단 이후 교육, 진로, 또래 관계, 가족관계, 심리정서, 사회적 적응 등 다양한 영역에서 복합적인 어려움을 경험한다(김민선, 2022; 김소영, 김경미, 2022; 박지현, 2024; 이주원, 고일영, 서한나, 김수진, 2023; 임원범, 조요한, 김재환, 2025). 학교 이탈은 단순한 학업 중단 이상의 의미를 지니며 학교 밖 청소년 문제는 개인의 일시적 부적응이 아니라 청소년기의 발달과 사회적 전환 과정에서 나타나는 복합적인 지원이 필요한 문제로 이해될 필요가 있다.

최근 학업중단의 맥락과 학교 밖 청소년의 특성은 과거보다 더욱 다양하고 복잡화되는 양상을 보인다. 과거에는 비행이나 일탈 중심의 위기청소년 관점이 상대적으로 강조된 반면, 최근에는 우울·불안과 같은 심리정서적 어려움부터 자발적인 진로전환, 가정 및 교육환경의 변화 등 다양한 요인이 학업중단과 연결되고 있다(김나영, 김광병, 2023; 김희진, 서고운, 조혜영, 2025). 또한 위축된 자아상, 가족 갈등, 심리적 어려움 등 학업중단 이전부터 존재 하던 문제는 중단 이후에도 지속되거나 심화되는 경향이 보고되고 있다(박경례, 박재연, 2025; 이해은, 배영광, 2022; 전주희, 김혜미, 2020; 정경희, 최정호, 2020). 이는 학교 밖 청소년에 대한 지원이 학업복귀나 사회진입에 국한되지 않고, 심리정서와 관계적 맥락을 함께 고려하는 통합적 접근이 필요함을 보여준다.

이러한 변화는 국가 단위 조사에서도 확인된다. 「2023년 학교 밖 청소년 실태조사」에 따르면 우울·불안 등 심리정서적 문제로 학교를 그만둔 청

소년의 비율이 가장 높게 나타났고, 해당 비율은 2018년 이후 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다(여성가족부, 2023). 또한 초·중학교 시기에는 부모의 권유나 가정환경의 영향이 상대적으로 크게 나타난 반면, 고등학교 시기에는 우울·불안, 진로 혼란 등 심리정서적 요인이 주요한 학교를 그만둔 이유로 보고되었다. 더불어 학교 밖 청소년의 정신 건강 위험 수준은 재학생에 비해 현저히 높은 것으로 나타나(국립정신건강센터, 2024), 현장에서는 조기 사정, 위기 개입, 심리정서 지원 및 전문기관 연계의 중요성이 더욱 커지고 있다. 이처럼 학교 밖 청소년 지원은 ‘교육·진로·자립’ 영역과 더불어 ‘심리정서’ 영역을 포괄하는 통합적 실천을 요구받고 있으며, 이는 지원 현장의 복잡성을 높이는 주요 요인으로 작용한다(원동윤, 정춘현, 강근모, 2021; 신정란, 유영권, 2024).

2015년 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 시행 이후, 법적 근거에 기반하여 학교밖청소년지원센터(이하 꿈드림센터)가 전국적으로 설치되면서 학교 밖 청소년 지원체계는 제도적 기반을 갖추어 왔다. 꿈드림센터는 성평등가족부의 「학교 밖 청소년 지원 사업」을 수행하는 지역사회 기반 기관으로써 2015년 196개소에서 출발하여 2026년 전국에 222개소가 지역에서 운영되고 있다(한국청소년상담복지개발원, 2026). 꿈드림센터는 매년 다양한 이유로 학교에 다니지 않는 청소년에게 학업복귀 또는 사회진입을 통해 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 상담지원, 교육지원, 직업체험 및 취업지원, 자립지원 등 종합적인 서비스를 제공한다(성평등가족부, 2026). 특히 지역사회 안에서 학교 밖 청소년을 조기에 발견하고 개별 상황을 사정하여 필요한 서비스를 제공하고 연계하는 체계는 학교 밖 청소년의 회복과 성장을 뒷받침하는 핵심적 기반으로 기능해 왔다.

복합적인 지원 필요성에 대응하기 위해 꿈드림센터에서는 개별 청소년의 욕구를 파악하고, 필요한 자원을 연계하며 지속적인 관계를 유지하는 사례관

리 업무를 핵심적으로 수행하고 있다. 사례관리는 다양한 욕구를 지닌 개인이나 가족을 대상으로 맞춤형 서비스를 연계하거나 조정함으로써 삶의 질 향상을 도모하는 통합적 실천 방법이다(김연수, 손가현, 최지선, 2025). 꿈드림센터에서 제공하는 상담 지원, 교육지원, 직업체험 및 직업교육 훈련지원, 자립지원 등 대부분의 서비스는 물품이나 금전의 직접 제공보다 실무자의 전문성과 개입 역량에 기반한 서비스 형태로 제공된다(이창휘, 배희분, 2025). 따라서 꿈드림센터 실무자가 수행하는 사례관리의 내용과 질은 곧 서비스의 효과성과 직결되며, 실무자의 전문성과 역할 수행 방식은 지원체계의 실질적 작동을 좌우하는 핵심 요소라 할 수 있다. 특히 학교 밖 청소년 지원에서 사례관리는 단순한 서비스 연결을 넘어 청소년의 발달적 특성을 고려하고 청소년과 지속적인 신뢰관계를 형성하며 변화 과정을 동행하는 실천이라는 점에서 체계적으로 관리되어야 한다.

학교 밖 청소년의 꿈드림센터 이용 경험과 관련한 선행연구의 결과들을 살펴보면 꿈드림센터 이용 경험이 학교 밖 청소년의 회복과 성장에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 학교 밖 청소년은 꿈드림센터에서 상담을 통해 심리적 어려움을 표현하고 정서적 지지를 경험하며(명소연, 조진옥, 2016), 센터 이용 과정에서 학력취득의 필요성을 인식하고 검정고시 및 대학입시를 준비하기도 한다(윤우영, 박성욱, 2023; 홍지선, 2020). 또한 초기 사정과 상담을 바탕으로 필요한 자원을 연계 받고(민이연, 김은경, 김지민, 2025; 신민호, 박선영, 2023), 다양한 체험활동과 꿈드림센터 실무자와의 상호작용을 통해 진로와 미래 계획을 구체화하고 있었다(조혜영, 김영란, 2018). 나아가 학교 밖 청소년은 자율성과 개별성을 존중받는 경험과 함께 정보와 지원이 제공되는 안정적인 지지기반을 중요하게 인식하는 것으로 나타났다(임원범, 조요한, 김재환, 2025). 이는 꿈드림센터가 학교 밖 청소년의 긍정적 변화를 촉진

하는 중요한 기반으로 기능하고 있고 그 중심에는 꿈드림센터 실무자의 학교 밖 청소년에 대한 사례관리가 핵심적인 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

학교 밖 청소년 사례관리는 꿈드림센터 실무자가 수행하는 주요 업무이다. 사례관리가 주요 업무임에도 불구하고 꿈드림센터 실무자를 대상으로 한 선행연구들은 꿈드림센터 실무자의 소진에 대한 연구가 주로 이루어져오고 있다. 꿈드림센터 실무자는 실적 달성 압박, 과도한 행정 및 사업 운영 업무, 인력 부족, 불안정한 고용 환경, 열악한 처우 등으로 소진을 경험하고 있다(박병금, 2017; 박승곤, 김수정, 2017; 장승희, 2020). 또한 실무자들은 우울·불안, 자살·자해, 정신건강 문제, 고립·은둔 등 심리정서적 어려움을 지닌 학교 밖 청소년을 대상으로 위기상담과 지속적인 개입을 수행하는 경우가 많아 정서적 부담이 큰 것으로 나타났다(원동윤, 정춘현, 강근모, 2021). 꿈드림센터는 청소년지도사, 청소년상담사, 사회복지사 등 다양한 전문 배경을 지닌 실무자들이 함께 근무하고, 실무자는 이 모든 직무를 혼합된 형태로써 업무를 하고 있어 자신의 역할과 정체성에 혼란을 경험하기도 한다(장승희, 2020). 이러한 사업 특성과 구조적 어려움은 학교 밖 청소년 사례관리의 질에도 영향을 미칠 수 있기 때문에 실무자의 소진을 이해하고 예방하기 위한 노력도 필요하다.

꿈드림센터 실무자에 대한 기존 연구들이 실무자의 소진, 역할갈등, 근무환경 등에 초점을 두고 있어 꿈드림센터 실무자가 실제로 학교 밖 청소년 사례관리를 어떻게 수행하고 있고 그 과정에서 어떠한 판단과 전략을 활용하며 어떤 어려움을 경험하는지에 대한 구체적인 탐색은 부족하다. 더욱이 꿈드림센터 현장에는 청소년상담사 뿐만 아니라 사회복지, 청소년지도 등 다양한 배경을 지닌 실무자들이 함께 근무하고 있어(박승곤, 김수정, 2017; 신영환, 최혜선, 2023) 심리정서적 위기 수준이 높은 학교 밖 청소년에 대한 개입 경험과 대응 방식 역시

중요한 탐색 대상이라 할 수 있다.

이처럼 상담, 활동, 복지, 교육, 진로지원이 복합적으로 구성된 꿈드림센터의 실천 현장을 이해하기 위해서는 꿈드림센터 실무자의 경험과 해석을 중심으로 한 접근이 필요하다. 특히 학교 밖 청소년 발굴, 욕구 사정, 보호자 상담, 검정고시 및 대학 진학 지원, 자원 연계, 위기 개입 등 다양한 역할을 동시에 수행하는 실무자의 사례관리 경험은 현장의 실천 논리와 어려움, 그리고 향후 개선 방향을 보여주는 중요한 자료가 될 수 있다.

이에 본 연구는 꿈드림센터 실무자가 학교 밖 청소년 사례관리 과정에서 경험하는 학교 밖 청소년의 특성과 사례관리의 어려움을 심층적으로 탐색하고자 한다. 이를 위해 동일한 직무를 수행하는 실무자들의 상호작용 속에서 사례관리 과정에 대한 인식과 경험, 어려움이 어떻게 구성되는지를 파악할 수 있는 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview, FGI)를 실시하였다. 본 연구는 질적 내용분석을 통해 꿈드림센터 사례관리의 실제 수행 과정과 그 과정에서 나타나는 어려움을 구조화함으로써, 변화하는 학교 밖 청소년의 특성에 대응할 수 있는 사례관리의 실제와 과제를 구체화하고자 한다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 꿈드림센터 실무자가 경험하는 학교 밖 청소년의 특성은 어떠한가? 둘째, 꿈드림센터 실무자가 경험하는 학교 밖 청소년 사례관리의 어려움은 무엇인가?이다. 이를 통해 현장에서 활용 가능한 사례관리 전략과 지원체계 개선을 위한 실천적이고 정책적인 시사점을 도출하고 관련 후속연구의 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구방법

본 연구는 꿈드림센터 실무자의 사례관리 경험을

심층적으로 탐색하기 위해 질적 연구로 설계하였고 자료수집은 포커스그룹인터뷰(FGI)를 활용하였다. FGI는 동일하거나 유사한 업무를 수행하는 참여자들이 집단 상호작용을 통해 다양한 관점과 의미를 도출해 낼 수 있는 방법이다(Morgan, 1998). 또한 참여자들이 공동된 경험을 바탕으로 의견을 나누는 과정에서 집단적 인식과 실천 경험을 풍부하게 확인할 수 있다는 장점이 있다(소수연 등, 2021). 따라서 실무자들의 사례관리 경험을 심층적으로 탐색하기 위한 본 연구의 목적에 적합한 방법이다.

2. 연구참여자

모집은 전국 꿈드림센터를 대상으로 연구참여 안내를 공지하는 방식으로 진행하였다. 공지문에는 연구 목적, 참여 조건, 진행 방식, 익명성 보장, 자료 활용 범위 등을 포함하였다. 연구 목적에 부합하는 경험과 다양한 관점을 확보하기 위해 목적표집을 적용하였고 지역, 경력, 직급을 고려하여 참여자를 선별하였다. 참여의사를 밝힌 지원자 중 지역, 사례관리 경력, 직급을 중심으로 균형있게 구성하였고 실제 사례관리 업무를 수행하고 있는 실무자 14명을 선정하였다. 2차 FGI 과정에서 유사한 의미와 경험이 반복적으로 진술되고 새로운 범주가 추가적으로 도출되지 않아 이론적 포화에 도달하였다고 판단하였고 이에 14명의 참여자로 자료 수집을 종료하였다. 참여자는 남성 3명, 여성 11명이었고, 근무경력은 최소 1년에서 최대 5년 이상으로 다양하였다. 직급은 팀장 6명, 팀원 8명으로 구성하였다. 인터뷰는 7명씩 2개 집단으로 구성하여 총 2회를 실시하였다. 참여자의 상세 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 인터뷰 대상자의 일반적 특성

참여자	성별	지역	사례관리 경력	직급	회차
A	여	인천	5년 이상	팀장	1차
B	남	대구	5년 이상	팀장	
C	여	서울	5년 이상	팀원	
D	남	울산	5년 이상	팀원	
E	여	서울	5년 이상	팀장	
F	여	서울	3년 이상	팀장	2차
G	남	경기	1년 이상	팀원	
H	여	서울	1년 이상	팀원	
I	여	강원	5년 이상	팀장	
J	여	부산	5년 이상	팀장	
K	여	대구	5년 이상	팀원	2차
L	여	경기	3년 이상	팀원	
M	여	경남	5년 이상	팀원	
N	여	경북	5년 이상	팀원	

<표 2> 포커스그룹인터뷰 질문지 구성 내용

1. 센터를 방문하는 학교 밖 청소년의 유형 및 특성은 어떠한가요?
2. 사례관리에서 개입의 강도는 어떤 요인에 따라 달라지나요?
3. 사례관리 과정에서 경험하는 어려움은 어떤 것이 있나요?
4. 심리정서적 어려움을 가진 청소년에게 어떻게 개입하시나요?

3. 연구도구

본 연구는 반구조화된 인터뷰 질문지를 사용하였다. 인터뷰 질문지는 연구진이 초안을 작성한 후 청소년상담 분야에서 다수의 포커스그룹인터뷰와 질적 연구 수행 경험을 보유한 상담심리 전공 교육학 박사 1인의 감수를 받아 보완하였다. 해당 전문가는 청소년 상담 현장 및 질적 연구에 대한 전문성을

바탕으로 질문의 내용 타당성, 표현의 적절성, 연구 목적과의 부합 여부 등을 검토하였고 이를 반영하여 최종 질문지를 구성하였다.

4. 자료분석

수집된 전사 자료는 일반적인 질적내용 분석법으로 분석하였다. 내용분석은 텍스트 자료를 체계적으로 분류하여 현상을 개념적으로 설명하는 범주와 주제를 도출하는 방법이다(Elo & Kyngäs, 2008). 본 연구에서는 Elo와 Kyngäs(2008)가 제시한 내용 분석 절차에 따라 준비(Preparation), 조직화(Organizing), 보고(Reporting) 단계에 따라 분석을 수행하였다.

준비 단계에서는 전사 자료를 반복적으로 읽고 전체 맥락을 파악하고 연구목적과 관련하여 하나의 중심 의미를 포함하고 있는 문장을 기준으로 의미 단위를 도출하였다. 다음으로 조직화 단계에서는 유사한 의미를 지닌 의미단위들을 반복적으로 비교하고 통합하여 하위범주를 구성하였으며 하위범주 간 공통된 속성과 개념적 유사성을 바탕으로 대범주를 구성하였다. 이 과정에서 범주 간 위계와 포함관계가 참여자의 진술 맥락과 일치하는지 지속적으로 검토하였다. 끝으로 보고 단계에서는 확정된 범주 체계를 표로 제시하고 각 범주를 대표하는 참여자 진술을 함께 제시하여 분석 결과의 근거를 명확히 했다.

자료 분석의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 다음과 같은 검토 절차를 적용하였다. 먼저 연구진은 전사 자료를 반복적으로 검토하면서 의미단위 도출과 범주화 과정에 대해 지속적인 논의를 진행하였다. 연구자 간 해석에 차이가 있는 경우 원자료를 다시 확인하고 참여자의 진술 맥락에 근거하여 의미를 재검토하였으며 논의를 통해 합의에 도달하는 방식으로 의견을 조율하였다. 특히 의미단위 도출, 하위범주 및 상위범주 구성의 각 단계에서 연구

진 간 비교와 논의를 거쳐 합의에 이르도록 하여 연구자 간 해석의 편향을 최소화하였다. 이후 청소년상담분야에서 다수의 포커스그룹인터뷰 및 질적 연구 수행 경험을 보유한 상담심리전공 교육학 박사 1인에게 총 2회에 걸쳐 분석 결과에 대한 감수를 의뢰하여 연구 절차의 적절성, 범주화의 타당성, 결과 해석의 논리성을 검토 받았다. 감수 의견은 연구진 간 논의를 거쳐 반영하였으며, 일부 범주의 명칭과 체계를 수정하였다.

III. 연구결과

인터뷰 자료를 분석한 결과 총 4개 영역, 8개 대범주, 17개 하위범주, 50개 의미단위를 도출하였고 세부내용은 <표 3>과 같다.

1. 학교 밖 청소년 유형 분류 기준

연구에 참여한 실무자들은 학교 밖 청소년의 유형을 행동 양상, 학교 중단 원인, 공교육 경험 유무를 기준으로 구분하고 있었다. 구체적으로 학교를 그만둔 이후 생활 속에서 드러나는 행동적 특징에 따라 유형을 나누기도 하며, 학교 중단의 원인이 개인의 자발적 선택인지, 가정·환경적 요인으로 인한 비자발적 결정인지에 따라서도 구분하고 있었다. 아울러 공교육 경험 여부 역시 중요한 기준이 되어 학교에 진학하지 않은 미진학 청소년(홈스쿨링 포함)과 대안교육기관에 재학 중인 청소년을 별도의 유형으로 구분하여 사례관리를 수행하는 방식이 현장에서 활용되고 있었다.

“애들 행동 양상에 따라서 이제 요즘 은둔형이 많이 늘어나고 있어가지고, 정서심리적으로 불안한 친구들이 있고 이제 한편으로 좀 일탈하는 친구들이 있어요. 그다음에 이제 꾸준히 계속 자기 꿈이나 목표를 위해서 활동하는 활동형 이렇게 세 가지로

한 번 분류를 해 봤습니다.”(참여자E)

“첫 번째는 개인의 목표로 학교를 중단하였거나 혹은 개인의 선택이나 어떤 의지와는 조금 별개로 환경적으로 그만둘 수밖에 없었던 그런 친구들을 둘로 나눠서 일단 유형화를 생각을 했고.”(참여자J)

“저희는 학교를 다녔던 경험이 있는 아이들하고 아예 경험이 없는 아이들하고 조금 나눠서 사례 관리가 진행이 되는 거ですよ”(참여자A)

“일단 대안학교 학생인지 아닌지부터 유형화를 하고 그리고 대안학교 학생이 아니라면은..”(참여자G)

2. 개입이 어려운 학교 밖 청소년 유형

개입이 어려운 학교 밖 청소년 유형은 대안학교 청소년, 홈스쿨링 청소년, 심리정서적 위험군 청소년으로 구분할 수 있었다. 대안학교 청소년의 경우 대안학교 중심의 프로그램 운영이 필요하고 센터 실적 관리 측면에서도 대안학교와 우호적인 관계를 유지해야 한다는 점에서 사례관리의 어려움이 있었고 홈스쿨링 청소년은 보호자의 영향력이 강해 보호자의 욕구가 개입에 많은 영향을 보호자 중심의 사례관리가 제공되어야 한다는 점에서 어려움이 있다고 하였다. 심리정서적 위험군 청소년의 경우 센터를 찾는 인원이 지속적으로 증가하고 있고 구체적으로 정신건강의학과에서 진료받고 있거나, 고립·은둔 청소년, 취약한 정신건강 문제로 원만한 대인관계를 맺기 어려워하는 청소년에 대한 체계적인 개입 방안이 충분히 마련되어 있지 않다는 점에서 어려움이 있다는 의견이 있었다.

“대안학교를 그냥 이렇게 딱 경계하고 손을 놓기에는 사실 그 친구들 또한 학교 밖이고, 그 관계 유지가 제일 어렵기는 한 것 같아요”(참여자F)

<표 3> 인터뷰 분석 결과

영역	대범주	하위범주	의미단위	
학교 밖 청소년의 유형 및 특징	학교 밖 청소년 유형분류기준	행동양상	- 은둔형 / 일탈형 / 활동형	
		학교중단원인	- 개인의 의지 / 환경적 원인	
		공교육 경험유무	- 미진학 / 홈스쿨링 / 대안학교	
	개입이 어려운 학교 밖 청소년 유형	대안학교 청소년	- 대안학교 희망 프로그램 제공 - 대안학교와의 우호적 관계유지 필요	
		홈스쿨링 청소년	- 보호자의 강한 영향력	
		심리정서 위험군 청소년	- 인원 지속 증가 / 약물복용 - 은둔형 청소년 / 대인관계 부적응	
학교 밖 청소년 사례관리 기간 및 강도	사례관리 기간이 단축되는 요인	센터 요인	- 지속가능한 프로그램이 없음 - 개별 욕구중심 지원	
		청소년 요인	- 저연령 청소년 / 복교 희망 - 원하는 서비스가 분명	
		환경적 요인	- 입시체계의 변화 - 후기청소년 대상 다양한 서비스 존재	
	사례관리 기간이 장기화되는 요인	청소년 요인	- 대학입시지원/ 라포 형성 / 진로미결정	
		학교 밖 청소년 사례관리 방법	사례관리 구조화	- 담임제 / 보호자 상담 - 구조화된 상담 / 월별 사례회의
			신뢰관계 형성	- 집단 프로그램 / 솔직하게 다가가기 - 이름 외우기 / 지속적인 관심표현 - 신체적 접촉 / 함께 식사
사례관리 시 어려운 점	사업 대상 기준 모호		- 대학생 / 복교생 / 취업생	
	실무자 관련 요인	- 실무자 근속 불안정 / 실무자의 역할 혼란		
심리정서적 지원방법	청소년상담복지센터 연계	청소년상담복지센터로 연계하는 주요 이유	- 병리적·심층적 상담 필요 - 활동 중심의 사업 운영 - 상담전문인력이 없음 - 상담매뉴얼이 없음	
		연계가 잘 되지 않는 이유	- 자발성 부족 - 이미 많은 상담경험 - 즉각개입희망	
		꿈드림센터에서 자체 상담 운영	- 이미 라포가 형성됨 - 연계 시 정보공유가 안됨 - 타기관 연계를 원하지 않음	
	꿈드림센터 내에서 상담을 지속하는 이유			

“홈스쿨링 하는 친구들은 대부분 어머님과 의 사소통과 어머니이센터의 프로그램을 바라는 것들 의 위주로 되죠”(참여자A)

“작년부터 고위기 청소년들이 많이 방문을 했어 요. 예를 들면은 이제 경제성 성격 장애가 발병이 되고 있는 청소년이라든지 아니면은 해리성 성격 장애를 가진 친구라든지 우울증의 그런 강도가 높 거나 불안장애가 있거나 약을 먹고 있는 청소년들 이 상당히 많이 유입이 됐고, 청소년 전문으로 상담 하는 정신의학과에 연계된 청소년들이 조금 많이 유입이 되고 있어요”(참여자L)

3. 사례관리 기간이 단축되는 요인

사례관리 기간이 단축되는 요인은 센터 요인, 청 소년 요인, 환경적 요인으로 구분할 수 있다. 먼저 센터 요인으로는 장기간 지속 가능한 프로그램이 부족하고, 청소년의 개별 욕구에 맞춘 단기적 지원 이 중심이 되면서 사례관리 기간이 짧아지는 경향 이 있다고 보고하였다. 청소년 요인으로는 저연령 청소년이거나 복교 의지가 뚜렷하고 원하는 서비스 가 명확할수록 사례관리 기간이 짧아지게 된다고 언급하였다. 끝으로 환경적 요인으로는 입시제도의 변화로 복교를 희망하는 사례가 늘어나고 후기 청 소년을 대상으로 한 정책서비스가 확대되어 비교적 짧은 사례관리가 진행된다는 의견이 있었다.

“학교처럼 여기 와서 좀 오래 있게 하고 싶은 그 런 게 있는데 우리가 그렇게 할 수 있는 프로그램 들이 없다 보니까”(참여자A)

“저희 센터 같은 경우는 이제 초등학교 중학교 연령 아이들은 보통 검정고시를 보고 학교로 다시 복귀를 하더라고요”(참여자E)

“본인이 원하는 그런 프로그램들만 이용을 할 경 우 이런 것들로 인해서 기간이 짧아지고 길어지고 이런 것들이 좀 다르게 운영이 되고 있는 것 같고 요.”(참여자H)

4. 사례관리 기간이 장기화되는 요인

사례관리 기간이 장기화되는 요인으로는 청소년 이 센터에서 대학입시 지원까지 받는 것을 희망하 는 경우, 센터와의 신뢰 관계가 형성된 경우, 그리 고 진로를 아직 결정하지 못한 유형의 청소년의 사 례가 언급되었다. 이들은 목표 달성을 위해 지속적 인 지원이 필요하거나 센터에 안정적으로 정착하여 서비스를 이용하는 경향이 있어 사례관리 기간이 길어지는 요인으로 작용한다는 의견이 있었다.

“고등학교 이제 고졸 본 친구들은 대학 입시를 계속 실패를 해서 저희 쪽에서 계속 이제 지원을 계속 받다가 나중에 이제 4수, 5수까지 해가지고”(참여자E)

“라포 형성 잘 되고 하면은 또 오래 가는 경우가 있는데”(참여자D)

“밥 먹으러 오는 게 그리고 대학 진학 욕구도 없 고 뭐 그렇다고 내가 뭐 하고 싶은지도 아직 잘 모 르겠고 그냥 알바하고 그냥 하루하루를 살아가는 우리 친구들은 사례 관리 기간이 길어집니다.”(참여 자C)

5. 학교 밖 청소년 사례관리 방법

학교 밖 청소년의 사례관리 방법은 크게 사례관 리의 구조화와 신뢰관계 형성으로 구분할 수 있었 다. 사례관리 구조화 방안으로는 담임제 운영, 보호 자 상담 실시, 상담의 체계화, 정기적인 월별 사례

회의 등이 제시되었다. 신뢰관계 형성 방안으로는 집단 프로그램 운영, 청소년에게 솔직하게 다가가기, 이름을 기억하기, 지속적인 관심 표현, 신체적 접촉을 통한 친밀감 형성, 함께 식사하기 등이 효과적인 방법으로 언급되었다.

“센터에서 사례 관리를 좀 체계화를 해서 담임제로 운영을 했었는데.”(참여자C)

“보호자가 저희의 파트너가 되는데 무조건 한 번 씩은 이제 연락을 하고 아이와 어떤 것을 진행할 거다 안내할 거다. 보호자와 연락을 하고요.”(참여자J)

“월별 사례 관리 시에 신규 접수 인원에 대한 내용을 공유하고 그리고 담당자를 지정합니다.”(참여자L)

“저는 좀 솔직하려고 하거든요. 청소년들한테도 그런 거를 숨기지 않고 저는 말을 하는 편이에요.”(참여자G)

“끊임없이 누군가 나에게 관심을 갖고 있다라는 느낌을 줄 수 있게끔 계속 연락을 하기는 해요.”(참여자H)

6. 사례관리 시 어려운 점

사례관리 과정에서 어려운 점으로는 사업 대상 기준의 모호함과 실무자 관련 요인이 지적되었다. 우선 사업 대상 기준이 불분명하여 대학생, 복교생, 취업생 등이 지원 대상에 포함되는지 여부가 명확하지 않아 민원이 발생하는 경우가 있었다는 의견이 나왔다. 또한 실무자 관련 요인으로는 불안정한 근무, 역할에 대한 혼란 등이 사례관리 수행에 어려움으로 작용하는 것으로 나타났다.

“어머님한테 민원 받은 적도 있긴 해요. 우리 아이가 다시 센터 가서 시작하고 싶은데 왜 안돼? 너네 24살까지 된다면 이렇게 도와줄 데가 또 어디 있냐”(참여자A)

“상담만 하는 게 아니라 사례관리도 해야 하고 프로그램도 운영해야 하고 실적관리도 해야하니.. 사례 관리 담당자의 역할이 무엇인가라는 고민을 엄청 많이 했어요”(참여자L)

“인턴십 업장에서 자살 시도를 한다든가 집에 방화를 저지르다던가 등의 상황이 계속 발생을 할 때가 있는데 이럴 때마다 담당자로서 내가 어디까지 할 수 있는지”(참여자H)

7. 청소년상담복지센터 연계

학교 밖 청소년의 심라정서적 어려움을 지원하기 위해 청소년상담복지센터와의 연계가 이루어지고 있었다. 연계하는 주요 이유로는 병리적이거나 심층적인 상담이 필요하기 때문이며, 센터에는 상담 전문인력과 상담 매뉴얼이 부족하고, 활동 중심 사업을 운영하다 보니 직접적인 상담 제공에 한계가 있다는 점이 제시되었다. 반면 연계가 원활히 이루어지지 않는 이유로는 청소년의 자발적 참여가 중요하다는 점, 이미 상담 경험이 있어 추가 상담에 대한 거부감이 있다는 점, 그리고 즉각적인 상담을 원하지만, 대기 시간이 발생하는 점 등이 어렵다는 의견이 제시되었다.

“저희가 이렇게 잘못 상담했다가 아이가 상처받을 수도 있고 그래서 이제 아예 청상복으로 연계를 하고요.”(참여자E)

“이미 힘든 아이가 오는 거죠 이미 상담도 받고 있고 병원도 다니고 있고 약도 먹고 있고”(참여자A)

“근데 아이들이 동의를 우선 근데 기본적으로 아이들이 상담에 대한 좀 적극성이 좀 있어야 자발적인 부분들이 사실 가장 어려운 부분인 것 같아요”(참여자I)

“일단 저희도 청소년 상담복지센터와 연계는 잘 되는 편이고요. 그런데도 연계율이 낮은 건 사실 아이들이 이미 너무 많은 상담을 받았더라고요.”(참여자J)

8. 꿈드림센터에서 자체 상담 운영

학교 밖 청소년의 심리정서적 어려움을 지원하기 위해 꿈드림센터에서 자체적으로 상담을 운영하는 경우도 있었다. 이는 이미 청소년과 센터 간에 라포가 형성되어 외부 연계가 어려운 경우나, 청소년이 원하지 않는 경우, 그리고 청소년상담복지센터로 연계할 때 정보 공유가 원활하지 않아 실질적인 지원에 제약이 따르는 경우 등으로 인해 자체 상담이 이루어지는 것으로 나타났다.

“우리 센터도 겨우 오고 있는데 저기 또 가라 하니까 저기 갔다가 또 프로그램에 우리로 오라 하니까 한 두 번 가다가 안 가는 경우가 저희는 진짜 거의 50% 이상이 그렇게 된 것도 연계를 안 하는 이유가 되지 않나라는 생각도 들고 상담 공유 안 되는 건 맞아요.”(참여자A)

“애가 왔는지 안 왔는지 사례관리조차도 안 되니까 때문에 연계를 하는 것 보다 차라리 우리가 버거워도 데리고 사례관리처럼 상담을 진행하는게 문제가 발생했을 때 그냥 한쪽에서 책임지고 대처할 수 있고”(참여자H)

IV. 결론

본 연구는 꿈드림센터 실무자들이 현장에서 실제로 수행하는 사례관리의 과정과 실천 양상을 심층적으로 탐색함으로써 학교 밖 청소년에 대한 이해 방식과 사례관리 전략, 수행상의 어려움을 통합적으로 이해하고자 하였다. 이를 위해 꿈드림센터 실무자 14명을 대상으로 7명씩 2개 집단을 구성하여 포커스그룹인터뷰를 실시하였고 전사 자료를 질적 내용 분석법으로 분석하였다. 분석결과 총 4개 영역, 8개 대범주, 17개 하위범주가 도출되었고 주요 논의와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 학교 밖 청소년의 유형 및 특징과 관련하여 꿈드림센터 실무자들은 학교 밖 청소년을 행동양상, 학교중단 원인, 공교육 경험 유무 등 다양한 기준에 따라 유형화하고 있었고 이러한 유형화는 사례관리 전략을 수립하는 출발점으로 기능하고 있었다(김연수 등 2025). 진로이행경로에 따라 학교 밖 청소년을 유형화하는 선행연구(김범구, 조아미, 2013; 성운숙, 이지혜, 2016; 윤철경, 최인재, 유성렬, 김강호, 2015)와는 달리, 현장에서는 학교 밖 청소년에 대한 유형을 사례관리 과정에서 개입의 난이도와 지원 필요도를 판단하는 실천적 기준으로 활용하고 있었다. 이에 따라 실무자들은 개입이 어려운 학교 밖 청소년의 특징으로 심리정서적 위험군 청소년, 대안교육기관 소속 청소년, 홈스쿨링 청소년을 공통적으로 언급하였다. 이는 학교 밖 청소년을 진로경로나 적응 수준 중심으로 유형화한 기존 연구와 달리 현장 실무자들은 실제 사례관리 수행 과정에서 개입 가능성, 관계 형성의 어려움, 보호자 영향력 등을 종합적으로 고려하여 실천적으로 유형화하고 있음을 보여준다. 특히 홈스쿨링 청소년과 대안교육기관 소속 청소년에 대한 사례관리의 어려움과 개입 부담이 현장에서 공통적으로 나타나고 있다는 점은 기존 연구에서 충분히 조명되지 않았던 현장 중심의 발견이라는 점에서 의미가 있다.

우리나라 대안교육기관은 설립 목적, 교육 목표, 운영 방식 등이 다양하기 때문에(박남정, 2024), 사례관리 과정에서 기관 간 협력과 조율이 요구되며 이로 인해 실무자의 개입 부담이 가중될 수 있다. 홈스쿨링 청소년의 경우 공교육 체계에서 벗어나 대안적 교육 방식을 선택한 집단으로서(김현숙, 정혜영, 2020), 상당수가 보호자의 권유 또는 결정에 따라 학교를 중단하게 되는 특성을 보인다(여성가족부, 2023). 따라서 꿈드림센터 실무자는 청소년의 욕구뿐만 아니라 보호자의 기대와 요구까지 고려한 서비스 제공 계획을 수립해야 한다는 점에서 홈스쿨링 청소년을 사례관리가 어려운 대상으로 인식하고 있었다. 또한 실무자들은 심리정서적 위험군 청소년에 대한 개입을 특히 어려운 영역으로 인식하고 있었다. 학교 밖 청소년은 학교 중단 이후 무기력, 사회적 고립, 진로불안 등 심리정서적 취약성을 경험하는 것으로 지속적으로 보고되고 있다(하여진, 2022; 이주연, 정제영, 2015; 전주희, 김혜미, 2020). 꿈드림센터는 전문적인 상담 서비스를 직접 제공하기에 충분한 수퍼비전 체계를 갖추지 못하고 있어(신정란, 유영권, 2024) 실무자들의 개입 부담이 더욱 가중되고 있는 것으로 나타났다.

따라서 꿈드림센터에서는 심리정서적 고위기 청소년을 개입하는 과정에서 나타나는 현실적 한계와 역할 범위를 명확하게 인식하고 수용할 필요가 있다. 동시에 꿈드림센터가 초기 관계 형성, 지속적 사례관리, 위기 조기 발견과 같은 1차 접촉기관으로서의 기능에 보다 집중할 수 있도록 전문 상담기관과의 연계체계 강화, 수퍼비전 제공, 상담매뉴얼 개발 등 정책적 지원이 필요하다.

둘째, 학교 밖 청소년의 사례관리 기간에 영향을 미치는 요인은 센터 요인, 청소년 요인, 환경적 요인으로 구분되었다. 센터 요인으로는 9세부터 24세까지의 넓은 연령대 청소년이 동일한 체계 내에서 서비스를 이용함에 따라, 장기적인 지원을 제공할 수 있는 프로그램과 자원이 충분하지 않기 때문에

사례관리 기간이 짧아진다고 하였다. 또한 학교 밖 청소년들이 센터를 하나의 '서비스 제공 기관'으로 인식하며, 필요에 따라 선택적으로 서비스를 이용하려는 경향이 강화되고 있어(김희진 서고운, 조혜영, 2025; 윤우영, 박성옥, 2023; 조혜영, 김영란, 2018) 센터 이용 연령에 해당하더라도 센터를 장기적으로 이용하지 않는다고 하였다.

청소년 요인과 관련하여 장기 사례관리로 이어지는 주요 특성 중 하나로 대학입시를 준비하는 청소년이 점차 늘어나고 있는 것으로 나타났다. 참여자들은 대학 진학을 준비하는 학교 밖 청소년의 경우 입시 준비 과정이 장기적으로 이루어질 수밖에 없으며 이에 따라 사례관리 기간도 자연스럽게 장기화되는 경향이 있다고 보고하였다. 특히 학교 밖 청소년을 대상으로 입시 정보 제공과 진로상담을 수행하는 기관이 제한적이기 때문에(김희진, 서고운, 조혜영, 2025; 정경희, 최정호, 2020; 홍지선, 2020) 대학입시 지원을 희망하는 학교 밖 청소년에 대한 사례관리는 장기화될 수밖에 없는 구조로 보인다. 사례관리 기간은 특정 단일 요인에 의해 결정되기 보다는 센터의 운영 환경과 자원, 청소년의 진로 및 심리정서 상태, 지역사회 지원체계가 상호작용하면서 결정되는 양상을 보였다. 특히 후기 청소년의 경우 국민취업지원제도, 청년센터 등 다양한 외부 자원을 활용할 수 있는 환경적 지원체계가 존재함에 따라 사례관리 기간이 비교적 단축되는 경향이 있었으나, 진로 미결정 상태이거나 심리정서적 어려움이 동반된 경우에는 장기 사례관리로 이어지는 경우가 많았다. 이에 따라 꿈드림센터에서는 대학 진학을 희망하는 학교 밖 청소년을 대상으로 체계적인 입시 전략 상담과 진로정보 제공 기능을 강화할 필요가 있으며, 진로 미결정 상태의 청소년에 대해서는 장기적 관점의 진로탐색 및 정서지원 체계를 함께 마련할 필요가 있다.

셋째, 학교 밖 청소년에 대한 효과적인 사례관리 방법으로는 사례관리의 구조화와 신뢰관계 형성이

핵심 요소로 나타났다. 사례관리의 구조화는 담임제 운영, 구조화된 상담 적용, 정기적인 상담시간 설정 등 일정한 규칙과 틀을 제공함으로써 청소년이 규칙을 준수하고 일상적 책임감을 형성하도록 돕는 방식으로 이루어지고 있었다. 성실성이 높은 청소년은 규칙적으로 생활하고 효율적으로 일하기 때문에, 다양한 분야에서 성공을 거두는 경향이 있다(김동민 등 2022). 이에 따라 센터에서는 이와 관련한 역할을 점진적으로 형성할 수 있도록 지원하고 있었다. 또한 보호자 상담, 기관 내 사례회의 등 팀 기반 접근을 통해 조력체계를 구축하는 것이 중요하게 활용되고 있었다. 꿈드림센터 중도탈락을 예방하고 지속적인 참여를 유도하기 위해서는 청소년과의 신뢰관계 형성이 필수적이며(김희진, 백혜정, 2020; 박선하, 강영배, 2022; 이지은, 조혜영, 2022), 참여자들 역시 이를 가장 중요한 요소로 인식하고 있었다.

사례관리 수행상의 어려움으로는 지원대상 기준의 모호성과 실무자 요인이 주요하게 제기되었다. 지원대상 기준과 관련하여, 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」에서 학교 밖 청소년의 범위를 규정하고 있지만 실제 현장에서는 대학 진학, 복교, 취업 등 학교 밖 청소년의 상태 변화에 따라 지원대상 여부를 일관되게 판단하기 어려운 경우가 많아 사례관리 수행에 혼란을 초래하는 것으로 나타났다. 예를 들어 학교중단 이후 검정고시를 거쳐 대학에 진학하였다가 다시 대학을 중도에 그만둔 청소년은 24세 미만일지라도 현행 기준상 학교 밖 청소년에 해당하지 않는 반면 직장인이 된 학교 밖 청소년은 여전히 학교 밖 청소년으로서 지원대상이 된다(한국청소년상담복지개발원, 2026). 이러한 기준은 학교 밖 청소년의 실질적인 지원 필요도와 반드시 일치하지 않으며 현장에서는 제도적 정의와 실제 사례관리 욕구 간의 괴리가 발생하고 있다고 인식하고 있었다. 학교 밖 청소년은 삶에 대한 막연함과 사회정서적 어려움을 경험할 수 있기 때문에(박경례, 2024) 법적 정의상 학교 밖 청소년의 범주에 해

당하지 않더라도 여전히 꿈드림센터의 상담지원, 자립지원이 필요한 경우가 존재한다. 따라서 대학 진학 이후에도 적응 실패, 진로 불안, 관계 단절 등으로 다시 지원체제로 돌아오길 희망하는 학교 밖 청소년과 같이 현행제도의 사각지대를 보완할 수 있는 유연한 지원체계와 정책적 개선이 요구된다.

실무자 요인으로는 역할의 불명확성과 근속의 불안정성이 주요한 어려움으로 지적되었다. 실무자들은 상담자, 사회복지사, 지도자의 역할을 동시에 수행하는 과정에서 자신의 역할 정체성에 혼란을 경험하고 있었으며 특히 실무자들은 자살·자해 위험, 정신건강 문제, 가족갈등 등 심리정서적 위기 상황에서 어디까지 직접 개입하고 어느 시점에서 전문기관으로 연계해야 하는지에 대한 판단의 어려움을 경험하고 있었다. 또한 상담, 사례관리, 프로그램 운영, 행정업무를 동시에 수행해야 하는 구조 속에서 역할 간 우선순위를 조정하는 데 부담을 느끼고 있었으며, 이러한 역할 혼재는 사례관리 수행의 방향성과 일관성을 약화시키는 요인으로 작용할 수 있다(박승곤, 김수정, 2017; 장승희, 2020). 특히 역할 기대와 실제 업무 간의 간극이 클수록 실무자는 업무 부담과 정서적 소진을 경험하기 쉬우며 이는 궁극적으로 사례관리의 지속성과 질적 안정성을 저해할 가능성이 있다(김상규, 안관영, 2019; 남순임, 김윤희, 2019). 또한 꿈드림센터 이용 경험과 관련한 선행연구들에서는 학교 밖 청소년들이 센터를 이용하며 자신의 진로를 구체화하고 실질적인 도움을 받았다고 보고하면서 이러한 변화와 성장의 과정에서 실무자의 역할이 핵심적인 요소임을 강조하고 있다(정경희, 최정호, 2020; 김희진, 백혜정, 2020; 신정란, 2022; 신민호, 박선영, 2023; 이주원 등, 2023). 이는 학교 밖 청소년 사례관리에서 실무자의 역할이 단순한 행정적 지원을 넘어 학교 밖 청소년의 변화를 촉진하는 중요한 매개로 기능하고 있음을 보여준다. 따라서 사례관리의 효과성을 높이기 위해서는 실무자의 역할을 보다 명확히 규정하고 장기

근속을 지원할 수 있는 근무환경 개선, 전문성 강화 교육, 팀 기반 통합사례관리체계 마련 등 실질적인 지원 기반을 강화할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 학교 밖 청소년의 심리정서적 어려움이 심화됨에 따라 이에 대한 지원 필요성도 증가하고 있는 것으로 나타났다. 꿈드림센터에서는 심리정서적 어려움을 지니고 있는 학교 밖 청소년에 대한 상담 개입을 위해 청소년상담복지센터로 상담을 연계하거나 자체적으로 상담서비스를 제공하고 있었다. 청소년상담복지센터로의 연계는 보다 전문적이고 심층적인 상담이 필요하다는 점, 그리고 꿈드림센터가 활동 중심 사업을 운영하는 구조적 특성으로 인해 전문 상담 인력과 체계가 부족하다는 점에서 이루어지고 있었다. 그러나 실제 현장에서는 고위기 청소년임에도 불구하고 청소년상담복지센터로 연계가 원활하게 이루어지지 않는 경우도 확인되었다. 기존 연구들은 학교 밖 청소년에 대한 상담지원의 필요성과 연계 중요성을 강조해 왔으나 본 연구에서는 실제 현장에서 상담 연계가 청소년의 낮은 자발성, 반복된 상담 경험, 기관 간 정보 공유의 제한 등으로 원활하게 작동하지 못하는 현실적 한계가 구체적으로 드러났다. 특히 이러한 한계로 인해 꿈드림센터 실무자들이 상담 전문성이 충분하지 않음에도 자체 상담을 지속하게 되는 구조적 상황이 확인되었다는 점은 기존 연구에서 충분히 조명되지 않았던 현장 중심의 발견이라는 점에서 의의가 있다.

이에 학교 밖 청소년의 심리정서적 지원을 위해서는 청소년의 특성과 상황에 대한 개별적 이해를 바탕으로 맞춤형 개입 방안을 모색하는 것이 중요하다. 또한 고위기 청소년에 대한 지원을 단순히 외부 전문기관 연계 중심으로만 접근하기보다는 실제 현장에서 연계가 원활하게 이루어지지 않는 현실적 한계를 지속적으로 보완할 필요가 있다. 나아가 꿈드림센터가 심리정서적 고위기 청소년에 대해 보다 안정적으로 대응할 수 있도록 전문 상담 인력 배치, 슈퍼비전 체계 강화, 표준화된 상담 및 사례관리 매

뉴얼 개발 등 정책적 지원이 함께 이루어질 필요가 있다

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 14명의 실무자를 대상으로 한 질적 연구로 수행되어 연구 결과를 전체 학교 밖 청소년 사례관리 체계로 일반화하는 데에는 한계가 있다. 질적 연구는 특정 맥락에 대한 심층적 이해에는 강점이 있으나 대표성 확보에는 제한이 있다는 점에서, 향후에는 전국 단위의 실무자를 대상으로 한 양적 연구를 통해 본 연구 결과를 검증할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 실무자의 경험을 중심으로 분석이 이루어져 청소년 당사자의 인식과 경험을 충분히 반영하지 못한 한계가 있다. 사례관리 효과를 보다 입체적으로 이해하기 위해서는 향후 학교 밖 청소년을 대상으로 한 심층면접이나 혼합연구를 통해 서비스 이용자의 관점을 함께 반영할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 사례관리 수행에 영향을 미치는 조직적 요인에 대한 분석이 제한적으로 이루어졌다. 그러나 실무자의 근속 안정성, 업무 환경, 성과관리 체계 등은 사례관리의 질과 직접적으로 연결되는 요소로 보고되고 있다. 따라서 향후 연구에서는 조직 수준의 요인이 사례관리 성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 이를 바탕으로 정책적 개선 방안을 도출하는 것이 필요하다.

참고문헌

- 국립정신건강센터 (2024). 2023년 청소년 정신건강 실태조사 최종보고서. 서울: 국립정신건강센터
- 김나영, 김광병 (2023). 학교 밖 청소년의 자발적 학업중단 이후 지역사회 내 적응과정: 사회적 자원과 사례관리의 필요성을 중심으로. 한국케어매니지먼트연구, 46, 5-38.
- 김동민, 김태훈, 박현진, 조영미, 이정협, 이지혜, 조

- 영민 (2022). 학교 밖 청소년 심리정서 및 환경적 요인 측정 척도 개발 연구 (청소년상담연구-240). 부산: 한국청소년상담복지개발원
- 김민선 (2022). 가족관계 단절을 경험한 학업중단 청소년의 자립에 관한 탐색적 연구. 청소년학연구, 29(1), 177-208.
- 김범구, 조아미 (2013). 잠재계층분석을 이용한 학업중단 청소년의 유형과 특성. 한국청소년연구, 24(3), 5-31.
- 김상규, 안관영 (2019). 직무요구와 자원이 직무소진에 미치는 효과 및 자기효능감의 조절효과. 인문사회 21, 10(3), 173-188.
- 김소영, 김정미 (2022). 학교밖청소년지원센터 이용 만족도와 진로개발역량이 삶의 만족도에 미치는 영향: 낙관성의 조절된 매개효과. 한국가족복지학회지, 27(4), 399-416.
- 김연수, 손가현, 최지선 (2025). 사례관리 표준실천 지침 개정 연구. 사례관리연구, 16(2), 45-76.
- 김현숙, 정희영 (2020). 국내 홈스쿨링 관련 연구 동향분석. 신앙과 학문, 25(1), 5-35.
- 김희진, 백혜정 (2020). 학교밖청소년지원센터 운영 모형 개발. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 김희진, 서고운, 조혜영 (2025). 학교 밖 청소년 지원 서비스 이용 경험을 통한 개선 방안 모색 연구: 꿈드림센터를 중심으로. 청소년문화포럼, 82, 73-107
- 남순임, 김윤희 (2019). 전문상담교사의 소진과 극복경험에 관한 합의적 질적 연구. 상담학연구, 20(5), 359-383.
- 명소연, 조진욱 (2016). 학교 밖 청소년의 학교 이탈과 이후 삶의 도전과 성장에 관한 질적연구: 학교밖 지원사업에 참여한 청소년을 대상으로. 청소년상담연구, 24(2), 75-98.
- 민이연, 김은경, 김지민 (2025). 학교 밖 청소년의 자립준비 경험에 관한 현상학적 연구. 미래청소년학회지, 22(1), 55-87.
- 박경례, 박재연 (2025). 학교 밖 청소년에 대한 인식 및 사회성 향상 지원을 위한 요구 탐색, 한국사회복지학, 77(3), 271-297.
- 박경례 (2024). 학교 밖 청소년의 적응 경험에 관한 현상학적 연구: 후기 청소년의 경험을 중심으로. 청소년학연구, 31(10), 87-115.
- 박남정 (2024). 공교육 측면에서 바라본 대안교육 기관법 제정의 의미와 향후 과제. 교육문화연구, 28(4), 83-102.
- 박병금 (2017). 학교 밖 청소년 현장전문가의 활동 경험에 대한 현상학적 연구, 한국콘텐츠학회논문지, 17, 100-112.
- 박선하, 강영배 (2022). 학교 밖 청소년의 자기주도성이 진로준비행동에 미치는 영향에서 진로탄력성, 가족건강성의 매개효과 분석. 청소년문화포럼, 70, 35-67.
- 박승곤, 김수정 (2017). 학교밖청소년지원센터 운영에 관한 종사자의 경험 분석. 청소년학연구, 24(4), 233-257.
- 박지현 (2024). 학교폭력 피해로 학업을 중단한 학교 밖 청소년의 경험에 관한 현상학적 질적연구. 한국청소년연구, 35(4), 201-230.
- 성운숙, 이지혜 (2016). 학교 밖 청소년 이행경로에 따른 맞춤형 대책연구 I. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 성평등가족부 (2026). 2026년 청소년사업 안내. 서울: 성평등가족부.
- 소수연, 백정원, 이지은, 이수림, 김지훈, 정진영 (2021). 청소년상담자의 화상상담 경험에 관한 연구 -포커스그룹 인터뷰를 중심으로-. 청소년상담연구, 29(2), 347-366.
- 신민호, 박선영 (2023). 학교밖청소년지원센터 사회복지사의 전문가 정체성 개발과 유지에 관한 질적 사례연구. 사회과학 담론과 정책, 16(1), 141-176.
- 신영환, 최혜선 (2023). 학교밖청소년지원센터 운영과 종사자 역량에 대한 인식과 요구 및 정책방

- 안에 관한 연구. 방과후 학교연구, 10(3), 87-115.
- 신정란 (2022). 학교 밖 청소년 상담사의 수퍼비전 경험에 관한 연구. 연세대학교 박사학위 논문.
- 신정란, 유영권 (2024). 학교밖청소년지원센터 전담 인력의 수퍼비전 경험. 상담학연구, 25(5), 23-46.
- 여성가족부 (2023). 2023 학교 밖 청소년 실태조사. 서울: 여성가족부
- 원동윤, 정춘현, 강근모 (2021). 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 관한 연구: Q방법론적 접근. 한국청소년연구, 32(2), 237-265.
- 윤우영, 박성옥 (2023). 학교 중단 청소년의 학교 밖 청소년 지원센터 프로그램 참여 경험에 관한 질적 사례연구. 학습자중심교과교육연구, 23(13), 621-637.
- 윤철경, 최인재, 유성렬, 김강호 (2015). 학업중단 청소년 패널조사 및 지원방안 연구Ⅲ. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 이주연, 정제영 (2015). 학업중단 결정에 대한 학교 밖 청소년의 인식 연구. 청소년학연구, 22(11), 239-267.
- 이주원, 고일영, 서한나, 김수진 (2023). 20대 비진학 청소년들의 ‘꿈드림’ 참여 경험에 관한 사례 연구. 청소년상담연구, 31(2), 177-197.
- 이지은, 조혜영 (2022). 학교 밖 청소년 지원사업 ‘꿈이음’ 참여 경험과 의미에 관한 질적 연구. 다문화아동청소년연구, 7(2), 31-60.
- 이창휘, 배희분 (2025). 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진유형별 이직 의도: 개인 및 직무 관련 변수와 역할 모호성이 소진유형에 미치는 영향. 청소년학연구, 32(3), 289-315.
- 이혜은, 배영광 (2022). 학교 밖 청소년의 주체적인 진로구성경험에 대한 내러티브 탐구. 청소년상담연구, 30(1), 71-101.
- 임원범, 조요한, 김재환 (2025). 학교 밖 청소년의 학교 중단 과정과 꿈드림 이용 경험에 관한 현상학적 연구. 청소년학연구, 32(1), 211-250.
- 장승희 (2020). 학교 밖 청소년 관련 종사자의 전문성 발달과정 탐색. 한국청소년활동연구, 6(4), 43-70.
- 전주희, 김혜미 (2020). 학교 밖 청소년의 적응유연성과 자아존중감, 가족응집력, 사회적 지지의 관계. 청소년상담연구, 28(1), 293-313.
- 정경희, 최정호 (2020). 학교 밖 청소년 들의 청소년 지원센터이용 경험에 관한 연구 - 사회적 지지를 중심으로 -. 문화교류와 다문화교육, 9(1), 245-271.
- 조혜영, 김영란 (2018). 학교 밖 청소년의 학업 중단과 학교 밖 청소년지원센터 참여 경험 연구. 미래교육연구, 8(3), 63-92.
- 하여진 (2022). 학교 밖 청소년의 부정적 심리정서 발달양상과 지원방안. 청소년복지연구, 24(4), 1-22.
- 한국청소년상담복지개발원 (2026). 2026년 학교밖 청소년지원센터 업무매뉴얼. 부산: 한국청소년상담복지개발원
- 홍지선 (2020). 학교 밖 청소년의 학업중단과 대학진학 경험에 대한 사례분석. 청소년학연구, 27(8), 89-118.
- Elo, S., & Kyngas, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115.
- Morgan, D. L.(1998). *The Focus Group Guidebook: Focus Group Kit 1*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- 투고일자: 2026. 4. 29.
심사일자: 2026. 5. 26.
게재확정일자: 2026. 6. 4.

Practitioners' Experiences of Case Management for Out-of-School Youth

Jeonghyeop Lee

Korea Youth Counseling & Welfare Institute

This study sought to explore the case management experiences of practitioners working with out-of-school youth at Out-of-School Youth Support Centers. Focus group interviews were conducted with 14 practitioners and the data were analyzed using qualitative content analysis. The results indicated that practitioners classified out-of-school youth based on their behavioral patterns, reasons for school dropout, and educational experiences. Youth with psychological and emotional risks, youth in alternative education programs, and homeschooled youth were identified as particularly difficult to engage. The duration of case management was influenced by individual, center-related, and environmental factors. The key elements of effective practice included structured case management and trust-building. Ambiguous eligibility criteria, role confusion, and limitations in mental health service linkages were identified as the major challenges. This study has implications for improving case management practices and support systems for out-of-school youth.

Key words: out-of-school youth, out-of-school youth support center, case management, focus group interview