

# 사회사업실천방법으로서의 사례관리기법

황성동\*

최근들어 사례관리기법(case management)은 인간에 대한 서비스시스템에서 클라이언트를 원조하는 새로운 기법으로 등장했다. 이 기법의 기본적인 개념은 클라이언트들에게 그들의 니드에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 또 이를 조장해줌으로 말미암아 지역사회 차원에서 독립적인 생활을 할 수 있도록 도와주는데 있다. 이 사례관리기법은 클라이언트집단의 여러 다양한 문제와 니드를 해결해 주는 적절하고도 효과적인 실천모델로 널리 인정되고 있기는 하지만 아직은 사회사업실천모델로 확고히 정착된 것은 아니라고 할 수 있다. 따라서 사례관리기법을 정확하게 규정하고 효과적인 실천모델로서의 합리적 근거를 제공하는 것이 필요하다고 하겠다. 본 연구는 사례관리기법의 역사적 기원과 정의 및 이론적 기초를 설명하고 나아가 이 기법의 역할과 기능 및 적용모델들을 제시함으로써 사회사업실천의 한 방법으로 발전해나가는데 있어서 여러가지 이슈들을 논의하고자 한다.

## I. 사례관리기법의 역사적 기원

개입방법으로서의 사례관리기법은 기존의 사회사업방법 즉, 개별사회사업에 그 기원을 두고 있다고 할 수 있다. Richmond(1922)는 일찌기 개별사회사업(casework)을 규정하기를 환경속에 있는 클라이언트를 평가하고 원조하는 기법이라고 말했다. 그래서, 그 개입 방법으로서 변화를 조장할 수 있는 환경속의 자원을 클라이언트와 연결시켜주는 것을 포함한다. 사회사업방법으로서의 개별사회사업의 발전은 19C 후반부에 미국에서 일어났던 과학적 자선을 위한 노력과 방법에서 기인한 것이다. 즉, 개별사회사업의 생성은 자선조직협회의 운동에서 그 기원을 찾을 수 있다. 자선조직협회가 그 활동과정에서 원리로 채택한 구호의 적절성, 가족간의 조정, 개별화, 예방에 중점, 개인적 서비스 등은 바로 개별사회사업의 원리와 일맥상통한 것이다. (Lew, 1973) Mary Richmond (1900)는 자선조직협회에 관한 자신의 글에서 그 방법들을 협동, 조사, 등록, 건설적 사업, 우호적 방법, 교육 등으로 기술했다. 자선조직협회에서 사용했던 조사의 방법은 오늘날 개별사회사업과 사례관리법에서 사정(assessment)의 기능이 되었다. 1901년 자선과 교정에 관한 학회에서 Richmond(1901)는 "자선적 협동"에 관한 자신의 의견을 피력했는데 이 협동이라는 것은 분명 클라이언트 중심적인 것이었다. 이 협동은 2가지 차원에서 이루어지는데 클라이언트와

\* 건국대학교 사회복지학과 조교수

그 가족에 대한 개인적 차원에서의 협동과 서비스 시스템 차원에서 자선기관간의 협동을 의미했다.

자선조직협회에 종사하던 사람들(chairty workers)은 클라이언트에게 서비스를 접근, 이용가능케 하고 또 서비스를 개발하는데 중재자와 옹호자였던 것이다. 이것은 중재, 권익옹호, 서비스와 지역사회자원의 조정을 통해 클라이언트의 기능을 증진시키는 사례관리기법의 기능과 비슷한 것이다. Richmond는 연구와 실천 및 강의를 통해서 마침내 개별사회사업이 된 과학적인 개별접근방법을 개발했다. 1917년에 발간한 Social Diagnosis에서 워커는 사정(assessment)기능을 통해 사회적 진단을 할 수 있게 되었다. 나아가 그녀는 개인을 그의 환경속에 놓고 보는 사회사업실천의 개념적 기초를 그려 내었다. 또, Richmond는 What Is Social Casework?(1922)에서 모든 개별사회사업의 활동에는 두가지 공통된 특징이 있는데 이것은 바로 통찰력(insight)과 행동(action)이라고 설명했다. 이러한 개인적 차원과 사회적 및 환경적 차원의 양 차원에서 사정(assessment)하는 것과 양차원에서 행동을 취하는 것은 사례관리자의 역할에도 중요한 것이다. Richmond는 그의 자선조직에 관한 초기의 논의에서 분명히 사례관리기법 모델의 구성요소가 되는 것에 대해 구체적으로 언급했다. 일반적으로 사례관리기법의 핵심적 기능으로 클라이언트의 발견, 사정, 계획, 연결 및 서비스 조정, 모니터링, 권익옹호 등을 들수 있다. 자선조직사업(charity work)에서의 등록(registration)은 적절한 클라이언트를 발견하는데 도움이 되고 조사는 사정을 포함하며, 자선적 협동은 치료계획, 연결 및 서비스 조정, 권익옹호 등을 포함하고 있다. 클라이언트와 연결방법으로서 우호방문은 워커와 클라이언트간의 관계발전에 도움이 되고, 방문은 또한 클라이언트의 상황의 진전을 예의주시하는 기능이 되었다. 자선사업이 보다 공식적인 개별사회사업방법으로 재정리 되면서 사회적 증거를 검토하는 과정이라든가, 사회적 진단을 내리는 것, 그리고 사회적 치료를 계획하고 제공하는 것은 오늘날 사례관리자들이 이용하는 기술이 되었다.

## II. 사례관리기법의 정의와 목적

사례관리기법은 그 모델에 따라 다양하고 융통성있게 정의될 수 있다. 따라서, 사례관리기법의 실용적 정의는 광범위하고 포괄적이며 유동적이라고 할 수 있다. The Joint Commission on Accreditation of Hospitals(1979)는 "사례관리기법은 본질적으로 문제해결의 기능을 한다. 이 문제해결이란 것은 지속적인 서비스를 제공하고 서비스 시스템의 경직성, 분산된 서비스, 서비스 시설에 접근의 어려움등을 극복함으로써 이루어지는 것을 말한다."라고 정의하고 있다. (p.20-21) Levine & Fleming(1984)은 사례관리기법을 서비스시스템 차원과 동시에 클라이언트 차원에서의 사례관리기법에 대해서 언급했다. 즉, 시스템차원---주정부 또는 서비스기관---에서의 사례관리기법은 시스템 내에서의 클라이언트에 대한 서비스를 조장하는 전략으로 밝힐 수 있고 클라이언트 차원에서의 사례관리기법은 클라이언트에 대한 특정한 서비스의 필요성과 그 필요한 서비스를 받게 하는 클라이언트 중심의 목적지향적인 과정으로 정의된다.

이와 비슷한 것으로써 O'Conner(1988)는 사례관리기법 실천의 개념과 사례관리기법 시스템의 개념을 분리 논의했다. 사례관리기법 실천은 어떤 사례계획(case plan)의 직접적이고도 즉각적인 실행을 위한 과정이 수반되는 과업을 말한다. 여기서 말하는 사례계획은 클라이언트, 사례관리자, 서비스 제공자, 그리고 이들간의 상호작용을 포함하는 총괄적인 계획을 말한다. 한편 사례관리 시스템은 실천뿐만 아니라, 행정적 지원, 시스템적인 조정, 사례관리실천의 실천을 위한 공식적, 비공식적 지역사회자원을 모두 포함한다. 따라서 사례 관리자가 특정한 역할을 맡아서 구체적인 과업을 수행하거나 사례관리기능을 실제 수행할때 사례관리기법을 거시적 혹은 시스템적인 차원에서 정의하느냐 아니면 과정적 혹은 미시적 차원에서 사례관리기법을 정의하느냐에 따라 중요한 차이가 생긴다고 할 수 있다.

Caragonne(1981)은 사례관리기법을 행하는 22기관을 연구한 끝에 "사례관리기법은 클라이언트에게 다양한 서비스 제공을 목적으로 일련의 상호 관련된 과업을 수행하는 체계적인 문제해결 과정이다"라고 결론짓고 있다. 이러한 과정(process)으로서의 사례관리기법에 관한 초점은 앞서도 언급하였고 또 많은 학자들의 공통된 의견이기도 하다. Anthony와 그의 동료들은(1981) 클라이언트 중심의 모델을 주장하면서 "사례관리기법은 시스템의 목표에 의해서가 아니라 클라이언트의 목표에 따라 움직여야하며 사례관리기법은 클라이언트가 필요로하고 원하는 서비스를 받을수 있도록 원조해 주는 과정으로 보아야한다"고 주장했다. (p. 219) 특히 사례관리기법의 임상적인 모델은 사례관리기법의 과정에 강조를 두고 있다. Harris & Bergman(1987)은 "효과적인 사례관리기법의 과정은 클라이언트의 문제를 극복 능력과 기능을 증진시킬 수 있다"고 주장한다. (p. 296) 반면에 시스템 차원에서의 사례관리기법은 보편적으로 조정되지 않고 역기능적인 서비스 전달체계의 갭을 채워주는 역할을 하는 것으로 인식되고 있다. (Intagliata, 1982) 즉, 지속적인 서비스, 서비스 접근성, 서비스 제공의 책임성, 효율성등의 목표를 달성하려 한다.

### III. 사례관리기법의 이론적 기초

사례관리기법의 개념적 토대는 사례관리기법이 기존의 서비스제공방법을 보충하는 방식으로 이루어졌기 때문에 그 이론적 기초를 엄밀히 꼬집어 내기는 다소 어렵다. 앞에서 언급한 것처럼 사례관리기법의 역사적 기초는 사회적 환경속의 개인에 초점을 두는 개별사회사업의 방법과 이론에 놓여있다. 또한 사례관리기법의 다양한 모델-개별적 사례관리자 대 사례관리팀 모델, 서비스조정자 모델 대 치료자우선모델 등-은 원조 및 치료에 관한 서로 상이한 이념과 관심에 기초하고 있다. 따라서 어떤 학자는 사례관리서비스는 일반적으로 긴급한 니드에 대한 실용적인 반응으로 발전되어 왔기 때문에 어떤 뚜렷한 이론적인 근거를 가지고 있지 않다고 말한다. (BenDashan, 1979) 즉, "서비스를 알선해 주는 것"에 중점을 두어왔기 때문에 사례관리기법은 임상적인 서비스라기 보다는 우선적으로 서비스의 연결과 조정의 수단으로 보여져왔다. 그러나 서비스를 요하는 집단(노인, 아동, 정신 장애자)에 대해 시설, 기관에서의 보호보다는

지역사회를 중심으로 서비스를 제공하는 운동이 최근들어 보편화 되어져왔기 때문에, 지역사회중심의 서비스시대에 와서는 지속적인 서비스에 대한 관심의 서비스 요대상자들에게 서비스 제공의 계획을 마련하는데 중요하게 인식되어졌다. 이러한 사회적 추세가 사례관리프로그램의 발전에 동기 내지 합리성을 제공했다고 할 수 있다.

사례관리기법에 대한 개념적, 조작적인 구체화에 대한 어려움에도 불구하고 사례관리기법의 선호자들은 워커와 클라이언트의 관계에 중심을 둔 이론적 토대를 채택했다. Lamb(1980)은 주치료자의 역할로써 치료적, 사례관리 서비스를 제공하는 치료자-사례관리자(therapist-case manager)를 소개했다. 이 워커는 단순히 서비스를 중개하는 역할자가 아니라, 클라이언트를 잘 알고 그 니드를 사정해서 그 니드에 대한 해결과정을 촉진시키고 클라이언트의 증상과 그 해결책을 잘 알고 이를 제시하는 것이다. Ditchman(1980)은 현재의 사례관리기법의 개념에서 간과되기 쉬운 요소는 클라이언트에게 좋은 서비스를 제공하는데 필수적인 "치료관계(therapeutic relationship)"의 발전에 대한 관심이라고 말한다. 지지적인 관계를 통해 사례관리자는 서비스의 중개자 또는 조정자 이상의 역할이 있는 것이다. Kanter(1985)는 사례관리기법의 실천에 관한 이론을 제안했고, 또 일단의 연구자들은 워커-클라이언트 관계에 중점을 두는 사례관리서비스 전달을 위한 임상적 실천 모델을 개발하려고 노력했다(Kanter, 1988; Harris & Bergman, 1987) 이 임상적 접근은 광범위한 생물학적, 심리학적, 사회적이론을 이용해서 사례관리개입에 대한 기초를 형성하게 했다. 특히 Kanter(1989)는 임상사례관리기법의 구성요소와 그 실천에 대한 이론을 구성하고 있는 5가지 중심 원칙을 구분해서 설명했다. (1)서비스의 지속성, (2)사례관리서비스관계의 이용, (3)다양한 지지체계, (4)융통성, (5)클라이언트의 자원활용을 촉진.

Kanter의 이 5가지 원칙은 개별사회사업의 원칙과 일맥상통하는 것이라고 말한다. Kanter가 밝힌 원리와 비슷한 것으로써 Harris와 Bergman(1981)은 임상 사례관리기법에 중요한 4가지 원리 --(1)통합적 과정, (2)합리적 과정, (3)행동지향적 과정, (4)개별화된 과정--을 밝혔다. 또한 사례관리기법의 이론적 기초는 클라이언트 집단에 대한 신념과 태도를 포함한 것이다. Rogers(1961)의 클라이언트에 대한 고도의 긍정적 태도는 적절하고 공정한 서비스를 제공하는데 필수적이라 할 수 있다. 결국, 사례관리개입의 적절한 이론적 기초는 클라이언트 집단이 가지고 있는 문제의 다양성, 특성 내지는 속성에 대한 올바른 인식에서 나와야 한다는데 대체로 동의하고 있다.

#### 4. 사례관리기법의 역할과 기능

사례관리기법의 개념의 정의에 대해서는 구구한 견해가 있지만 사례관리자나 사례관리팀의 역할과 기능에 대해서는 대체로 의견의 일치를 보고 있다. (Levine & Fleming, 1984, Weil, 1985, Ros, 1992b) 사례관리자들이 수행하는 핵심적인 기능은 사례관리기법의 역할에 있어서 워커가 실제 행하는 활동인 것이다. 이러한 기능은 사례관리기법의 모델이 서비스 중개자 모델이나 아

니면 임상모델이냐에 따라 다소 그 내용이 다를 수 있다. 그러나, 일반적으로 이러한 기능으로서 적합한 클라이언트의 발견, 사정, 계획, 연결, 모니터링 및 원익옹호기능이 있다. 사례관리기법은 이론적 차원에서 그 목표나 정의를 둘러싸고 논란이 있음에도 불구하고, 이러한 보편적인 기능과 그 효과성으로 인해서 사례관리기법이 실행, 발전되어져 왔다. 이 기능들을 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

1. 클라이언트의 발견--이석은 사례관리서비스가 필요한 집단과 개인을 설정해서 대상화 하는 것을 말한다. Kanter(1989)는 이 기능을 치료과정의 시작(engagement)이라고 불리우는 임상적 사례관리기법의 한 부분으로 설명하고 있다.

2. 사정(assessment)--이 기능은 표준화된 임상면접 기술을 이용해 현재 클라이언트의 심리적, 사회적 기능의 수준을 결정하는 것을 말한다. 이 사정의 기능에는 보통 진단의 과정을 포함하지만 그 초점의 정도는 모델의 형태에 따라 달라질 수도 있다.

3. 서비스 계획(planning)--이것은 사정단계에서 얻어진 정보를 기초로 해서 종합적인 서비스 계획을 전개하는 것을 말한다.

4. 서비스와 연결(linking)--Kanter(1989)는 사례관리자는 클라이언트를 위탁하기에 앞서 우선 클라이언트에게 필요한 서비스의 정도를 결정해야 하고 그 다음에 클라이언트가 서비스를 받을 수 있게 하고, 또 필요한 서비스에 연결될 수 있도록 하며 계속적으로 그 서비스를 이용할 수 있도록 하는데 필요한 모든 노력을 다하는 것이 연결의 기능이라고 주장한다.

5. 모니터링(monitring)--이기능은 서비스 전달을 감시 또는 감독하는 기능을 말한다. 사례관리자는 서비스 전달체계를 통해서 클라이언트의 진보나 진척상황을 추적한다.

6. 권익옹호(advocacy)--이 기능을 많은 사람들이 종종 간과되거나 실행하기가 어렵다고 여기는 중요한 기능이다. 사례관리에 있어 권익옹호는 두가지 차원 즉, 클라이언트 차원과 서비스시스템 차원에서 행해진다.

## V. 사례관리기법의 모델

사례관리기법의 모델은 사례관리자가 수행하는 역할에 따라 다르다고 할 수 있다. (Netting, 1992) 우선 개입은 사례관리자 개인에 의할수도 있고 사례관리팀에 의해서 이루어 질 수도 있다. 대부분의 사례관리자는 유급 워커이지만 자원봉사자인 경우도 있다. 사례관리직은 훈련된 전문가가 차지하는 경우가 대부분이고 가끔은 준 전문가가 또는 지역사회출신의 토착적인 워커가 수행할 수 있다. 가장 빈번하게 소개되는 모델로는 Levine & Fleming(1984)이 주장하는 것으로 다음의 6가지 모델로 나눈다.

1. 일반 모델(Generalist model)-이 모델은 사례관리자 한 사람이 직접서비스를 포함해서 사례관리법의 모든 기능에 책임을 지는 것으로 전통적인 개별사회사업 모델과 가장 유사한 모델이다.

2. 전문 모델(Specialist model) 사례관리자들은 팀으로 이루어져서 사례관

리과정의 어떤 특정한 한 부분을 담당한다. 이 모델은 스템의 소진을 예방할 수 있다.

3. 치료자 모델 (Therapist-case manager model)-이 모델에서는 모든 치료자가 임상지도의 일부로서 사례관리서비스를 제공하는 모델이다. 훈련의 측면에서 볼때 사회사업가가 이 모델을 수행하기에 가장 적합하다고 할 수 있다.

4. 가족 모델 (Family model)-이 모델에서는 가족이 그 클라이언트를 위해 사례관리 서비스를 제공하는 것을 말한다. 이때 전문가는 가족이 사례관리자로서의 역할을 잘 수행할 수 있도록 지식과 기술을 제공할 필요가 있다.

5. 지지적 원조 모델 (Supportive care model)-이것은 일반 시민들을 지지적 원조자로 활용하는 모델이다. 이것은 준전문가를 활용하는 모델로써 특정한 훈련이나 교육에 관계없이 워커로 활용하는 것으로써 특히 농촌지역이나 소도시에 많이 쓰인다.

6. 자원봉사자 모델 (Volunteer model)-지역사회 자원봉사자들을 준사례관리자로 이용하는 모델이다. 이 모델의 경제적 효과는 상당한 것으로써 자원봉사자들에게 적절한 지도감독을 제공하는 것이 중요하다. 실제 사회사업 대학원생들을 예비사례관리자로 활용한 프로그램들이 다소 있다. (Rapp & Chamberlain, 1985)

## VI. 사례관리기법과 사회사업실천

많은 학자들이 사회사업의 기술과 사례관리기법의 기능간에는 일치되는 점이 많다고 언급했다. (Miller, 1983, Rose, 1992) 사회사업과 포괄적인 사례관리기법간의 개념적 유사성은 Minahan(1976)의 일반적인 사회사업의 실천의 기능에 관한 설명에도 잘 나타나 있다. 워커와 클라이언트의 관계에 중점을 두는 사회사업가는 사례관리서비스 전달에 필수적인 워커-클라이언트 관계의 기술 내지는 임상적 기술을 소유하고 있다. 현재 구체화 되어 있는 사회사업의 목표는 사례관리기법의 목표와 놀라울 정도로 유사하며 (Gahart, 1990), 환경속의 개인에 초점을 맞춘 특성으로 나타나 있다. 특히, 현행 사회사업의 목표에 관한 선언문 (the Working Statement on the Purpose of Social Work)에 나타난 것처럼 사회사업의 목표는 이제까지 논의 된 사례관리기법의 목표와 동일하다. (NASW, 1981)

사례관리기법에 있어서 중심되는 이슈는 사례관리자 자신들이 클라이언트에게 제공하는 직접적인 서비스의 수준이다. 임상 및 클라이언트 중심 모델은 일반적으로 사례관리기법의 한 부분으로서 직접적 서비스의 제공을 포함한다. 훈련받은 전문가를 사례관리자로 주장하는 모델은 직접적 서비스 제공을 중요한 핵심적 기능으로 간주하고 있다. 그러나 서비스 중개자 모델, 준전문가 모델, 목적 중심의 모델에 있어서 사례관리자들은 대체로 클라이언트에게 직접적 서비스를 제공하지는 않는다. 클라이언트의 기본적인 사회적 니드를 충족시키는 것은 전문사회사업의 오랜 관심사이다. (Richmond, 1917, Specht, 1988) 그리고 사례관리기법의 역할과 기능은 분명 전통적인 기술과 일치한다. 사회사업의 실천모델로서의 사례관리기법을 논의하는 중에 Roberts-DeGennaro(1987)

는 “사례관리기법의 개념은 특정한 클라이언트 집단을 위해 최선의 직접적 서비스 실천과 최선의 지역사회 차원의 실천을 연합한 것이다. 사회사업실천의 대부분의 모델은 일반적으로 전통적인 개입실천방법 즉, 개별사회사업, 집단사회사업, 또는 지역사회조직 중 어느 한 가지만을 다루고 있다. 그러나, 사례관리기법은 사회사업실천의 세가지 모든 전통적인 방법들의 요소들을 통합하고 있다”(p. 466)라고 설명했다. 그리고 O’Conner (1988)는 “개별사회사업의 일반적 형태로서 사례관리기법은 사회사업의 핵심적인 기술 및 방법으로 주장될 수 있다”(p. 97)라고 언급했다. 그럼에도 불구하고, 사례관리기법 자체의 불명확한 개념과 목적이라든지 개입의 구체화에 어려움, 사례관리기법의 효과에 대한 실증적 자료의 부족은 문제로 지적되고 있다. 그리고, 임상사회사업가들은 사례관리기법의 기능을 수준이 낮은 개입기술로 간주하는 경향이 있고, 장애의 정도가 덜한 클라이언트를 선호하며, 정신심리치료(psychotherapy)와 영리를 위한 개인실천사업(private practice)을 여는 것을 선호하는 것으로 나타났다. (Specht, 1988) 문제는 사회사업이 사례관리기법을 사회사업의 전문영역으로 주장하느냐, 아니냐 하는데 사회사업 실천 방법으로서의 성패가 달려있다고 하겠다.