

사회복지실천을 위한 연계망 만들기과 활용(Networking)

최 옥 채(전북대 사회복지학전공 조교수)

1. 문제제기

사회복지실천에서 연계망(networks)¹⁾은 사회복지실천의 모든 분야와 대부분의 방법에서 중요한 개념으로 강조되고 있다. 즉 노인복지, 장애인복지, 여성복지 등 다양한 사회복지실천 분야에서 그리고 사례관리를 포함한 미시적 혹은 거시적 개입방법에서 연계망 만들기과 활용(networking)은 중요한 수단으로 적용되고 있다. 이와 같은 연계망 만들기과 활용의 중요성은 사회복지실천의 다양한 분야에 관한 연구(유해숙, 1999; 박영희, 2001; 최경아, 2000; 백종만·홍경준, 2001) 혹은 문헌(장인협, 1995; 김수영 외, 2001; Barker, 1995; Maguire, 1996; Rothman & Sager, 1998; Minkler & Wallerstein, 1999)을 통해 파악할 수 있다. 이들 문헌을 바탕으로 사회복지사가 직접 연계망을 만들어 활용하거나 연계망에 관심을 가져야 할 필요성을 다음의 세 가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 사회복지사의 다양한 역할 강화를 들 수 있다. 서비스를 직접 전달하는 데 중점을 둔 단조로웠던 사회복지사의 역할이 클라이언트의 욕구 혹은 문제의 복잡화와 지역사회실천의 중요성으로 인하여 사회복지사의 역할도 조직가, 관리자, 모금가, 사회운동가 등으로 다양해졌을 뿐만 아니라 이들 역할이 강화되고 있다. 이렇게 다양해진 사회복지사의 역할은 사회복지사 혼자만으로 수행될 수 없기 때문에 사회복지사는 자신의 역량을 키우기 위해 협력체로써 연계망을 만들어 활동할 수밖에 없다.

1) 여기에서 연계망은 사회복지실천에서 사용되고 있는 networks와 social networks를 비롯하여 사회적 지망 그리고 사회적 관계망 중에서 생산적인 것 등을 총괄한다.

둘째, 클라이언트의 다양한 욕구를 들 수 있다. 클라이언트의 욕구가 다양해질 뿐만 아니라 이들의 욕구 수준 역시 복잡하게 드러나고 있다. 특히 이들 클라이언트는 빈곤 문제뿐만 아니라 신체·정신적 장애로 인한 질병이환율이 높은 집단이다(김수영 외, 2001 : 239). 이와 같은 클라이언트 욕구의 다양화와 복잡화는 시대의 변화에 의한 것으로 사회복지실천현장에서는 이를 당연히 받아들이고 있다. 즉 생활의 양태와 수준이 변화함에 따라 클라이언트의 욕구도 여러 형태로 나타나고, 욕구의 수준 또한 높아지고 있다. 이와 같은 클라이언트 상황의 변화에 따라 사회복지사는 주변의 적합한 자원을 동원하여 체계적으로 개입하기에 이른 것이다. 실제로 연계망 만들기의 필요성은 사회복지실천의 통합적 접근, 사례관리, 지역사회실천 등에서 연계망이 중요한 수단으로 등장함으로써 충분히 설명되고 있다.

셋째, 사회복지실천을 위한 확대된 공유 체계의 요구를 들 수 있다. 우리나라에서 사회복지실천을 위한 확대된 공유 체계의 요구가 본격적으로 대두된 것은 IMF 이후라고 볼 수 있다. 즉 공공기관의 역량만으로는 지역사회의 다양한 자활욕구를 충족시켜 줄 수 없다는 당위론에서 연계망의 필요성을 찾을 수 있다(최경아, 2000 : 5). 예컨대 실직자를 포함한 저소득층의 취업과 자활을 위해 기존의 분산된 사회복지 관련 기관이나 조직을 한 연계망 속에 포함하여 제반 자원을 공유하게 함으로써 사업을 보다 원활하게 하고자 하였다. 이는 “연계망이 공공의 안전을 보장하는 사회자본(社會資本, social capital)²⁾의 형태를 구성한다”(Fukuyama, 2001 : 173에서 재인용)는 주장과 맥락을 같이 한다.

이렇게 연계망 만들기와 활용이 사회복지실천에서 강조되고 있음에도 불구하고 실제로 연계망을 만들고 이를 활용하는 방법 혹은 기술에 관해 구체적으로 연구 혹은 언급 되지 않고 있다. 따라서 여기에서는 문헌과 활동 경험을 토대로 사회복지실천 현장에서 사회복지사가 연계망을 만들고 활용하는 방안을 제시하고자 한다.

2. 연계망에 관한 이해

연계망에 관한 이해를 돕기 위해 연계망의 정의를 비롯하여 연계망 만들기와 활용과 관련하여 있는 의의, 기초 이론과 개념, 주요 개념을 살펴보도록 하겠다.

2) 서로 협력하는 집단 구성원들간 합의된 가치나 규범.

1) 연계망의 정의

먼저 사회복지 관련 연구자들에 의해 연계망(networks)은 “자원, 기술, 접촉, 지식을 서로 나눌 수 있는 사람이나 조직들의 공식 혹은 비공식적 연결체”(Barker, 1995 : 252-253), “개인의 사회적 체계의 성격·형태·빈도·농도·범위·질적 성격을 측정하고 기술(記述)하는 분석적 접근”(Maguire, 1996 : 27), “개인간 연결 또는 접촉의 길”(Rubin & Rubin, 2001 : 112) 등으로 정의되고 있다. 이들 정의에 따르면 연계망은 개인, 집단, 조직, 기관 등에 의해 구성되며, 전문 방법에 의해 분석이 가능한 교류의 협조체제 혹은 다양한 자원을 체계적으로 활용할 수 있도록 구축된 행정체계라고 할 수 있다. 특히 조직간 연계망은 성원간 관련 자료를 공유하거나 자원을 교류하고 클라이언트를 의뢰하는 일에 중점을 두고 있다(백종만·홍경준, 2001 : 34).

또한 사례관리와 같은 사회복지실천 관련 연구자들은 연계망(social networks)을 “단순한 사람들의 집합이 아니라 구성원들간 연결이 개인의 행동에 영향을 미치는 관계체계”(장인협, 1995 : 81), “클라이언트를 위한 비공식적 지지의 장(場)”(Rothman & Sager, 1998 : 130) 등으로 정의하고 있다. 이들 정의의 특징은 클라이언트를 직접 지지하기 위해 클라이언트의 가족, 친구, 이웃 등이 연계망의 성원으로 참여한다는 점이다.

한편 기업에서도 개인간 상호작용의 효과를 극대화하기 위해 연계망(networks)을 강조하고 있다(Harris, 2000 : 2). 즉 개인의 성공적 활동을 강화하기 위해 개인은 적절한 연계망을 만들어 활용할 필요가 있다. 이는 사회복지사가 자신의 성공적이고 효과적인 활동을 위해 비공식적 연계망을 만들어 활용할 필요성을 시사한다.

결국 사회복지실천에서의 연계망은 제반 자원의 공유와 상호교류를 위해, 아울러 클라이언트를 원조하기 위해, 또한 사회복지사 자신의 역량을 강화하기 위해 합당한 능력을 갖춘 둘 이상의 개인이나 기관 혹은 조직 등의 특성을 파악하여 이들을 한 체계로 엮어놓은 동아리로 정의될 수 있다. 물론 연계망은 참여 성원들간 합의를 바탕으로 전체 참여 성원들이 연계망의 공동목표를 인정하고, 나아가 연계망의 가동을 위해 참여 성원들이 충분한 교육과 훈련을 받은 상태를 포함한다.

2) 연계망 만들기과 활용의 의의

사회복지사는 연계망을 만들어 개입하는 경우 연계망 만들기 과정을 거치는 번거로움과 부정적인 결과를 감수해야 한다. 그럼에도 불구하고 연계망을 만들어 활용하는 사회

복지사의 활동에 대하여 사회복지실천 맥락에서 다음과 같은 몇 가지 중요한 의의를 강조할 수 있다.

첫째, 사회복지사는 연계망을 활용함으로써 자신의 능력과 세력을 강화·확장할 수 있다는 데 중요한 의의가 있다. 연계망의 성원들이 사회복지사를 지지하고 사회복지사의 활동에 협력하는 것은 사회복지사의 개입을 원활하게 할 뿐만 아니라 사회복지사에게 자신감을 갖게 함은 당연하다. 또한 연계망 성원들이 가지고 있는 여러 유형의 자원은 곧 사회복지사의 자원으로도 간주될 수 있다. 앞으로 사회복지사의 능력은 사회복지사가 만든 연계망의 수와 그 활용정도도 포함될 것으로 예상된다.

둘째, 연계망의 활용은 클라이언트의 욕구중심에 초점을 둘 수 있다는 데 큰 의의를 갖는다. 특별히 개인 클라이언트의 원조를 위해 연계망에 참여하는 성원들이 다양한 지식과 기술 그리고 자원을 발휘하기 때문에 사회복지사 홀로 개입할 때보다 클라이언트의 복잡한 욕구에 보다 쉽게 접근할 수 있다. 이는 사회복지실천 현장의 흐름을 반영한 것으로 연계망의 활용은 사회복지실천 제반 방법들의 적용을 원활하게 한다. 요컨대 연계망의 활용은 클라이언트의 욕구수준과 사회복지사의 다양한 역할의 변화에 대처할 수 있는 사회복지실천의 기술이자 방법으로 대두되고 있다. 이 같은 연계망의 중요성은 앞으로도 계속 강조될 것이며 연계망의 활용과 이에 관한 연구가 활성화될 것으로 예상된다.

셋째, 연계망 활용은 난립한 사회복지 관련 기관과 시설의 중복된 서비스를 보다 효율적으로 통합·제공할 수 있다는 데 의의를 갖는다. 실제로 정부의 부처별 그리고 사회복지 관련 기관·시설별 서비스가 중복되고 있음이 제기되고 있다(김수영 외, 2001: 232). 이런 상황에서 연계망의 활용은 프로그램이 같거나 비슷한 기관들의 '겹치기 활동'을 정예화 함으로써 클라이언트에게 통합적 서비스를 제공할 수 있다.

넷째, 연계망의 활용은 다수의 시민을 사회복지실천에 참여시킴으로써 시민의 연대의식을 강화시킬 수 있다는 데 의의를 갖는다. 왜냐하면 연계망 활용의 활성화와 시민 연대의식 강화는 상호 보완하여 이루어지기 때문이다. 즉 사회복지사의 연계망 활용은 시민의 연대의식을 강화하고, 이와 함께 시민의 연대의식은 연계망의 활용을 더욱 매진하게 한다.

3) 연계망 만들기와 활용의 정당성을 위한 기초 이론과 개념

연계망은 이론적으로 일반체계이론과 생태학이론을 바탕으로 하는 생태체계적 관점에 근거한다고 할 수 있다. 즉 일반체계이론은 체계구성원이 안정된 상태를 유지하며 서로

작용함으로써 사회나 인간행동을 전체적으로 설명하고(Barker, 1995 : 148), 생태학이론은 유기체와 환경간 관계에 초점을 둬으로써 사회복지사와 클라이언트가 인간과 환경 그리고 이들간 호혜적 관계를 동시에 주시할 수 있다는 점을 강조한다(Germain & Gitterman, 1995 : 816). 따라서 이들 두 이론이 결합된 생태체계적 관점은 인간과 환경이 다양한 체계 속에서 상호 작용하면서 그 관계 혹은 인간과 환경이 변화함과 동시에 그 체계를 유지한다는 데 중점을 둔다. 예컨대 연계망을 구성하는 성원들은 그 연계망 내에서 상호작용할 뿐만 아니라 연계망의 여러 외부 환경체계로부터 영향을 받으면서 구성원을 포함한 연계망은 발전·유지된다는 현상을 생태체계적 관점에 의해 설명할 수 있다.

한편 연계망 활용의 정당성을 밝힐 수 있는 주요 개념으로 분업원리와 호혜주의를 들 수 있다. 즉 비교우위의 법칙에 근거한 분업의 이점은 곧 연계망의 각 성원이 자신의 강점을 가지고 참여한다는 측면과 일치한다. 또한 “인간의 뇌에는 호혜주의를 구사해 사회를 이루며 살아가는 이점을 충분히 활용하는 특별한 재능이 있다”(Ridley, 2001 : 185 재인용)는 점에 의해 연계망의 모든 성원은 기본적으로 협력하여 선을 이루려는 욕구를 가지고 있다고 할 수 있다.

4) 연계망을 설명하는 주요 개념

사회복지실천에서 연계망을 만들어 활용하기 위해 먼저 관련 개념을 이해할 필요가 있다. 연계망을 설명하는 이론을 중심으로 주요 개념 몇 가지를 소개하면 다음과 같다.

(1) 연계망 성원

연계망은 참여 성원에 의해 만들어진다. 연계망에 참여하는 성원은 크게 개인, 기관, 단체(조직)로 구분할 수 있다. 이들 성원은 연계망에 참여함으로써 연계망의 유형에 따라 역할과 책임을 갖게 된다. 물론 이 역할과 책임은 연계망이 추구하는 목표에 의해 수준이 결정된다.

(2) 연계망의 국면

연계망의 국면(dimensions of networks)은 연계망이 지니고 있는 여러 요인들에 의해 연계망이 현재 취하고 있는 형편을 일컫는다. 따라서 연계망의 국면을 이해하는 것은 사회복지사가 연계망을 만들거나 이를 활용하고자 할 때 사전에 익혀야 할 매우 중요한

과업이라고 할 수 있다. 이 연계망의 국면은 영역의 일치(domain consensus), 규모, 균형, 의존, 결합, 밀도, 구심성, 조정, 성원의 지위, 권위의 위치 등과 같은 요인들에 의해 결정된다(Hardcastle et al., 1997 : 288-295). 특히 연계망의 국면에 영향을 미치는 요인들은 연계망 사정(査定)의 주요 표적이 되고 있기 때문에 “연계망의 특성”(Rothman & Sager, 1998 : 134-136)이라고도 할 수 있다. 따라서 이들 요인은 사회복지사가 연계망을 만들거나 활용할 때 중요한 지침이 된다.

(3) 연계망의 질

연계망의 질(the quality of networks)은 연계망의 구축상태나 이의 활용 수준을 의미한다. 즉 사회복지사가 연계망을 만들어 활용할 때 참여 성원들의 상호작용 수준과 연계망의 활용 수준에 따라 연계망의 질이 달라지는 것은 당연하다. 따라서 사회복지사는 연계망을 만들고 활용하고자 하는 특정 연계망의 질을 분명히 할 필요가 있다. 예컨대 한 프로그램을 위해 특정 연계망을 부분적으로 혹은 전적으로 활용할 수 있을 것이기 때문에 사회복지사는 그 수준(연계망의 질)을 한정하여 연계망을 만들고 활용하는 것이 바람직하다.

(4) 연계고리

연계고리(linkages)는 연계망을 만드는 과정에서 사회복지사와 참여 성원간 혹은 참여 성원들간의 접촉점을 의미한다. 연계고리는 연계망에 참여하는 성원들의 욕구를 포함하여 성향이나 특성을 구체적으로 파악하여 성원들간 서로 일치하는 부분이라고 할 수 있다. 즉 연계망에 성원의 참여는 그 성원의 전체적인 면이 반영되기도 하지만 각 성원의 연계고리(관심도, 연줄, 사회적 지위, 직업 등)를 파악하여 이용하면 연계망은 보다 탄탄하게 구축될 수 있다. 뿐만 아니라 사회복지사가 먼저 참여 성원들의 연계고리를 찾아 활용하면 연계망 만들기가 한층 쉬워질 것이다.

(5) 개방체계열개

개방체계열개(open systems frameworks)는 주변 환경에 열려있으면서 그 환경과 서로 교류할 수 있는 형태를 의미한다. 즉 개방체계열개는 사회복지사에 의해 만들어진 연계망이 한 결합체로 존재할 때 이 결합체가 외부의 개인, 기관, 집단, 조직 등과 교류하는 데 장애가 없도록 형성된 구조를 일컫는다. 이렇게 연계망에서 개방체계열개를 강조하는 것은 연계망이 유지되고, 나아가 설정된 목표를 달성하기 위해서는 주변 환경과

쉽게 교류할 수 있어야 하기 때문이다. 특히 모든 조직에서처럼 연계망이 살아남기 위해 요구되는 자원, 구조(構造, structure), 활동, 과업성취 등이 개방체계일개의 중요한 요소가 된다(Wandersman et al., 1999 : 261).

(6) 연계망 분석

연계망 분석(network analysis)은 연계망의 구조·기능적 특성을 파악하고 점검하기 위한 방법이다(Broese van Groenou & van Tilburg, 1996 : 197). 또한 연계망 분석은 연계망 성원을 연결시키는 직·간접 연결고리를 이해하고, 나아가 상호작용의 현장인 지역사회를 연구하는 데 유용한 방법론으로 간주되고 있다(Murty, 1998 : 22). 즉 연계망 분석은 연계망의 성원과 연계망이 지니고 있는 제반 능력을 파악하고 이를 적절히 활용하는 것뿐만 아니라, 지역사회의 역동을 이해하고 개입 방안을 모색하는 중요한 방법 혹은 기술이라고 할 수 있다. 특히 사회복지사는 연계망 분석을 통해 연계망의 특성을 파악함으로써 자신의 활동을 위한 전략을 세우는 데 활용할 수도 있다.

연계망 분석은 연계망과 관련하고 있는 여러 요인을 중심으로 정보를 수집하여 이루어진다. 예컨대 연계망 규모, 성원간 결합정도와 형태, 목표에 관한 성원의 인식정도 등에 관한 정보를 면접, 설문조사, 기록문헌 등을 통해 수집할 수 있으며, 이들 정보를 바탕으로 연계망지도를 그릴 수도 있다. 자활지원 관련 연계망에 관한 한 연구(유해숙, 1999)에 의하면 연계망의 규모가 클수록, 연계망 성원간 응집력이 강할수록, 연계망을 주도하는 주체들의 지도력이 강할수록, 참여 성원의 목표인식이 강할수록 연계망은 보다 발전된 형태를 취하는 것으로 드러났다(한성지, 2001). 물론 이와 같은 연구결과는 연계망의 유형에 따라 다를 수 있다.

3. 연계망의 유형

앞에서 살펴본 연계망에 관한 정의와 관련 주요 개념에 의하면 사회복지사가 주목해야 할 연계망의 종류는 다양하고 복잡할 수밖에 없다. 즉 사회복지사가 개입하고자 하는 사례 혹은 활동내용의 특성, 연계망에의 참여 성원의 규모와 특성, 사회복지사의 형편 등에 따라 연계망의 유형이 달라지는 것이 당연하다. 특히 사회복지실천의 미시적 접근이나 거시적 접근에서 연계의 중요성이 강조되고 있기 때문에 다양한 연계망이 강조되어야 한다. 여기에서는 사회복지사가 활용하고자 하는 연계망의 활용 목적에 따라

사회복지사 자조형(the social worker-centered type), 클라이언트 원조형(the client-centered type), 참여성원 공조형(the participants-centered type), 참여성원 연대형(the issue-centered type)으로 구분하여 주요 사항을 중심으로 정리하도록 하겠다. 먼저 표로 요약하면 다음과 같다.

활용 목적에 따른 연계망의 유형

사항 \ 유형	사회복지사 자조형	클라이언트 원조형	참여성원 공조형	참여성원 연대형
목적	사회복지사의 역량 강화	클라이언트의 욕구/문제 해결	사회복지실천을 위한 공조 행정체계 확대	사회복지제도 변화 시민의 성숙화
성원관계	사회복지사 중심	클라이언트	전체 성원의 다자교류	성원간 간접교류
참여성원	개인	개인, 기관	기관	개인, 기관, 단체
규모	10개 성원 이내	10개 성원 이내	10개 성원 이내 지방정부 단위	지방정부 단위 전국규모
참여요인	사회복지사애의 신뢰	봉사정신	각 기관의 욕구	사회정의감
활용영역	사회복지사의 비공식 조직 구축	사례관리 지역사회실천	공동 프로그램 자활지원	사회복지운동

1) 사회복지사 자조형

사회복지사 자조형은 사회복지사를 위한 지극히 사적인 비공식 연계망을 의미한다. 따라서 이 유형은 사회복지사가 자신의 형편을 고려하여 사회복지실천에 활용하고자 하는 범위 내에서 임의로 만드는 것이 특징이다. 특히 사회복지사는 이 유형이 나머지 세 유형을 만들고 활용하는 데 기초가 된다는 점에 유의할 필요가 있다. 이 유형의 활용 영역은 특별히 정해진 것이 없다. 그런 만큼 사회복지사가 자신의 역량을 키우기 위해 평소 도움 받을 수 있는 비공식 모임을 자유롭게 운영할 수 있다.

2) 클라이언트 원조형

클라이언트 원조형은 사회복지실천에서 클라이언트의 욕구나 문제를 해결하는 데 활

용할 수 있는 연계망을 의미한다. 따라서 이 유형은 참여 성원 각자의 능력을 바탕으로 만들어지고 활용된다. 클라이언트 원조형의 주요 활용 영역으로 개별사회사업 그리고 집단사회사업과 같은 임상활동, 사례관리, 지역사회실천 등을 들 수 있다.

3) 참여성원 공조형

참여성원 공조형은 참여 성원들이 상호 교류함으로써 사회복지실천이 원활하고 효과적으로 진행될 있도록 기존의 좁은 체계를 확대시켰다는 데 큰 의미를 부여할 수 있다. 따라서 이 유형을 만드는 데는 기관장들이 주도할 것이고, 일선 사회복지사는 이를 활용하는 데 중점을 둔다. 참여성원 공조형은 실직자나 소득이 낮은 사람들을 위한 자활사업, 특정 클라이언트(학대받는 아동, 약물 오·남용 청소년, 알코올 중독자 등)를 위한 프로그램을 여러 기관이 공동으로 실시하고자 할 때 매우 유용한 연계망이라고 할 수 있다.

4) 참여성원 연대형

참여성원 연대형은 사회복지와 관련하고 있는 사회쟁점을 시민들에게 알리고 해결하는 데 활용할 수 있는 연계망을 일컫는다. 특히 이 연계망은 사회복지사의 거시적 활동을 위한 유용한 수단으로 활용될 수 있다. 사회복지운동을 위한 활동에는 모든 시민이 사회복지제도 혹은 사회복지 관련 제도를 개혁하는 데 이 유형은 매우 유용하게 활용할 수 있어 앞으로 사회복지학계나 사회복지실천현장에서 많은 관심을 가져야 할 것이다.

4. 연계망 만들기와 활용 과정

지금까지 살펴본 내용을 근거로 연계망을 만들고 이를 활용하는 과정을 정리하도록 하겠다. 이 과정을 7단계로 구분하여 각 단계별 과업과 전략 그리고 유형별 특성을 정리하고자 한다. 먼저 표로 요약하면 다음과 같다.

연계망 만들기와 활용 과정

과정 \ 사항	과업	전략	유형별 특성
목표설정	사회복지사 상황 파악 연계망 필요성 확인	사회복지사의 역량에 맞게	I 사회복지사 형편 중점
			II 클라이언트의 욕구 중점
			III 참여성원의 욕구 중점
			IV 쟁점 중점
성원찾기	성원의 여건 조사 성원의 욕구 파악	다양한 정보통로 활용 목표와 일치하는 성원	I 분야별 경험·지식·기술
			II 클라이언트와의 근접
			III 프로그램에의 일치
			IV 쟁점에의 합의
설득	활동 내용 전달 활동 관련 협상	성원과 연계망의 상생 참여 욕구·의지가 강한 성원부터	I 비공식 접촉
			II 개별 접촉
			III 기관장의 협력
			IV 관련 조직망 활용
연계	연계고리 찾기 연계고리 결합 접점 넓히기	성원의 욕구·성향 중시 성원의 과욕구 지양 갈등점 최소화	I 사회복지사애의 신뢰요인
			II 클라이언트 원조 능력
			III 프로그램의 필요성
			IV 쟁점별 관심과 사회적 힘
유지	참여성원 교육 참여성원 보상 결원 보충	성원간 교류와 친목 성원간 합의를 통한 결원 보충	I 비공식 모임
			II 활동 내용 토의 모임
			III 프로그램 관련 내용 토의
			IV 고정 통신망 활용
활용	연계망 점검 연계망 작동	성원의 자발적 운용	I 사회복지사가 주도
			II 사회복지사가 주도
			III 대표 기관이 주도
			IV 공동대표가 주도
평가	평가 유지 혹은 해산 성원에게 결과보고	성원을 위한 격려	I 사회복지사의 활동
			II 클라이언트의 변화
			III 참여 성원간 협력 내용
			IV 전체 과정과 결과

I : 사회복지사 자조형, II : 클라이언트 원조형, III : 참여성원 공조형, IV : 참여성원 연대형

첫째, 목표설정 단계는 사회복지사가 개입하고자 하는 사례 혹은 활동의 목표에 따라 합당한 연계망의 목표를 세우는 과정이다. 이를 위해 사회복지사는 자신의 현재 형편을 살핀 후, 연계망의 필요성을 확인해야 한다. 따라서 사회복지사는 자신의 활동을 위한 구체적인 계획을 수립하는 과정에서 연계망의 활용에 관한 내용이 포함되어야 한다. 전략적으로 사회복지사는 자신이 근무하고 있는 기관과 자신의 역량을 고려하여 목표를

설정하고, 이 목표에 합당한 연계망의 유형을 선정해야 한다.

둘째, 성원 찾기 단계에서 사회복지사는 합당한 성원을 찾아야 하므로 거론되는 성원을 중심으로 연계망에의 참여 여건과 이들의 욕구를 정확히 파악해야 한다. 이 과정을 수행하면서 사회복지사는 전략적으로 다양한 정보통로를 활용하고, 연계망의 목표와 성원의 욕구가 일치하는 성원을 선정해야 한다.

셋째, 설득 단계에서 사회복지사는 선정된 성원들이 연계망에 참여할 수 있도록 설득해야 한다. 이때 사회복지사는 참여하게 될 성원들에게 연계망의 활동 내용을 전달하고, 필요하다면 이들과 협상을 할 수도 있다. 즉 성원으로 참여할 때 연계망 내에서 그 성원의 지위와 역할, 활동을 통해 얻을 수 있는 결과를 합의할 수 있다. 특히 “지배력은 설득이다”(Neff & Citrin, 2000 : 332)이라고 강조되는 만큼 설득은 중요한 과업이며 신중하게 이루어져야 한다. 따라서 설득에서 사회복지사는 성원과 연계망 혹은 연계망 활용의 주도자가 상생(相生, win-win)할 수 있는 전략을 펼쳐야 하고, 특히 참여 욕구나 의지가 강한 성원부터 시작하는 것이 바람직하다.

넷째, 연계 단계는 설득된 성원들을 한 데 엮는 것이다. 이를 위해 사회복지사는 각 성원들이 지니고 있는 능력을 찾아 성원간 결합되도록 해야 한다. 이 연계는 연계망이 활용될 때 성원간 탄탄하게 결합되어야 하므로 사회복지사는 각 성원의 욕구와 성향을 파악하여 이를 적극 활용하는 전략을 사용할 필요가 있다. 한편 성원간 갈등을 최소화하는 전략으로 성원간 공유할 수 있는 접착점을 점차 넓히는 작업이 필요하다.

다섯째, 유지 단계에서는 연결 단계를 거친 연계망을 바로 활용할 수 없기 때문에 연계망이 추구하고자 하는 목표에 합당한 교육을 성원에게 시켜야 한다. 또한 성원들에게 적당한 보상의 기회를 제공함으로써 연계망의 유지는 물론 연계망의 제반 능력을 향상시킬 수 있다. 이때 사회복지사는 성원을 교체하거나 보충할 수도 있다. 이 단계에서 성원간 교류와 친목을 강화할 수 있는 사회복지사의 전략은 매우 중요하다.

여섯째, 활용 단계는 연계망의 목표를 달성하는 핵심 과정이라고 할 수 있다. 사회복지사는 연계망의 정상적인 활용을 위해 연계망을 점검한 후 작동시켜야 한다. 이 활용 단계에서 사회복지사는 특별히 참여 성원들이 자발적으로 움직일 수 있도록 전략을 세워 실행해야 한다.

일곱째, 평가 단계에서 사회복지사는 연계망 활용의 종료와 함께 참여 성원과 함께 전체 과정을 평가하고 연계망의 유지 혹은 해산을 결정한다. 뿐만 아니라 모든 성원들에게 결과를 보고해야 한다. 이 단계에서 사회복지사는 참여 성원들에게 격려가 될 수 있는 전략을 이용하는 것이 바람직하다.

5. 제언

지금까지 살펴본 연계망의 유형 그리고 연계망 만들기와 활용의 과정은 이 분야의 연구자와 현장의 실천가를 중심으로 충분한 논의를 바탕으로 보완되어야 한다. 뿐만 아니라 이들 내용은 실제로 적용됨으로써 시험적 운용의 기회를 거쳐 보완되어야 한다. 끝으로 연계망의 활용이 중요한 만큼 연계망의 효과적·합리적 활용을 위해 연계망을 만들고 활용하는 과정에서 사회복지사가 지켜야할 원칙 몇 가지를 제언하고자 한다.

첫째, 사회복지사는 연계망을 만들고 활용하는 과정에서 사회복지학 관련 전문 지식과 기술을 토대로 삼아야 한다. 이때 사회복지학 이외의 분야로부터 필요한 지식과 기술을 적극 도입하여 응용해야 한다.

둘째, 사회복지사는 자신의 형편과 개입하고자 하는 사례의 특성에 합당한 연계망의 목표를 분명히 설정해야 한다. 연계망은 사회복지실천의 도구로 활용될 것이기 때문에 사회복지사의 처지와 특정 활동에 연계망의 특성이 부합해야 한다.

셋째, 사회복지사는 연계망의 원활한 구축과 활용을 위해 평소 특정 주요 인물, 기관, 조직 등과 긴밀한 관계를 형성하고 있어야 한다. 이를 위해 사회복지사는 먼저 이들 미래의 성원과 교류해야 한다. 뿐만 아니라 연계망의 규모에 따라 다르겠지만 연계망을 만들고 활용하는 것은 신속하고 신중하게 이루어져야 하기 때문에 사회복지사는 '상시 대기자' 혹은 '전속 요원'을 마련해두어야 한다.

넷째, 사회복지사는 시간을 두고 신중하게 연계망을 만들어야 한다. 연계망을 만들기 와 활용 과정에서 특히 연계망을 만드는 작업은 합당한 성원을 찾아 연결해야 하기 때문에 충분한 시간을 두고 진행되어야 한다.

다섯째, 사회복지사는 연계망 성원들이 연계망이 추구하는 목표에 따른 역할과 책임을 완수하도록 유도해야 한다.

여섯째, 사회복지사는 참여 성원들간 쌍방교류와 화합이 이루어지도록 노력해야 한다. 연계망의 유지와 활용은 참여 성원들의 태도에 의해 크게 좌우되기 때문에 사회복지사가 이들 성원이 서로 협력하면서 참여할 수 있도록 유도해나가야 한다.

일곱째, 사회복지사는 연계망이 품는 정신이나 이념 혹은 사회적 쟁점이 참여 성원들에게 부각될 수 있도록 해야 한다. 특히 연계망이 목표하는 바가 공익성을 띠어야 성원들에게 자발적이고 적극적인 참여를 호소할 수 있는 명분을 갖는다.

여덟째, 사회복지사는 연계망의 유형에 따라 융통성을 발휘해야 한다. 즉 사회복지사는 연계망의 유형에 따라 참여 성원을 달리 할 수 있어야 하고, 나아가 참여 성원들의

화합을 위해 연계망의 성격에 맞는 행사를 진행해야 한다.

아홉째, 사회복지사는 연계망에 참여하는 특정 구성원에 의한 득과 실을 파악하여 연계망을 구축해야 한다. 즉 한 구성원의 참여에 의해 잃을 수 있는 부분을 만회하기 위해 길항구성원(拮抗構成員, rival components) 구성원을 참여시켜야 한다. 따라서 사회복지사는 연계망에 참여할 성원의 특성을 치밀하게 파악해야 한다.

열째, 사회복지사는 기존 연계망을 다른 사회복지사와 서로 주고받아 활용할 수 있도록 해야 한다. 예컨대 이직하는 사회복지사가 평소 자신이 관리해왔던 연계망을 후임 사회복지사에게 인계해줌으로써 후임 사회복지사는 연계망을 만들기 위해 전임 사회복지사가 겪었던 수고를 반복하지 않아도 된다.

■ 참고문헌

- 김수영 외. 2001. 《노인과 지역사회보호》. 서울 : 양서원.
- 박영희. 2001. "가정폭력 예방을 위한 지역사회 연계망 구축에 관한 연구". 《지역사회복지운동》. 한국지역복지학회.
- 백종만 · 홍경준. 2001. 《전북지역 실업극복 민간네트워킹 연구》. 서울 : 나눔의집.
- 유해숙. 1999. "장애인의 사회관계망과 생활만족도 : 부천시 장애인을 중심으로". 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 장인협. 1995. 《지방화시대의 지역복지실천방법론》. 서울 : 서울대학교출판부.
- 최경아. 2000. "서울시 소재 자활지원 관련 기관간 네트워크활동에 관한 연구". 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 한성지. 2001. "지역사회실천을 위한 네트워크 구축 기술과 활용". 전북대학교 대학원 사회복지학 과 '지역사회복지연습' 보고서. 미간행물.
- Barker, Robert L. 1995. *The Social Work Dictionary*. Washington, DC : NASW Press.
- Broese van Groenou, Marjolein, van Tilburg, Theo. 1996. "Network Analysis". James E. Birren ed. *Encyclopedia of Gerontology*. Vol. 2. San Diego : Academic Press.
- Fukuyama, Francis. 2001. "사회자본". 이종인 옮김. 《문화가 중요하다》. 서울 : 김영사.
- Germain, Carel B., Gitterman, Alex. 1995. "Ecological Perspective". NASW. *Encyclopedia of Social Work*. Washington, DC : NASW Press.
- Hardcastle, David A. et al.. 1997. *Community Practice : Theories and Skills for Social Workers*. Oxford : Oxford University Press.
- Harris, Carlo. 2000. *Networking for Success : The NLP Approach to the Key Business and Social Skill*. Dublin : Oak Tree Press.

- Maguire, Lambert. 1996. 《사회복지체계론》. 장인협·오세란 옮김. 서울 : 사회복지실천연구소.
- Minkler, Meredith, Wallerstein, Nina. 1999. "Improving Health through Community Organization and Community Building". Meredith Minkler ed. *Community Organizing & Community Building for Health*. New Brunswick : Rutgers University Press.
- Murth, Susan A. 1998. "Network Analysis as a Research Methodolgy for Community Practice". Ray H. MacNair ed. *Research Strategies for Community Practice*. New York : The Haworth Press, Inc.
- Neff, Thomas J., Citrin, James M. 2000. 《CEO가 되는 길》. 신완선 옮김. 서울 : 물푸레.
- Ridley, Matt. 2001. 《이타적 유전자》. 신좌섭 옮김. 서울 : 사이언스북스.
- Rothman, Jack, Sager, Jon Simon. 1998. *Case Management : Integrating Individual and Community Practice*. Boston : Allyn and Bacon.
- Rubin, Herbert J., Rubin Irene S. 2001. *Community Organizing and Development*. Boston : Allyn and Bacon.
- Wandersman, Abraham et al. 1999. "Understanding Coalitions and How They Operate". Meredith Minkler ed. *Community Organizing & Community Building for Health*. New Brunswick : Rutgers University Press.