

## 강점관점 사례관리 실천을 통한 실무자들의 변화

노혜련 · 유서구 · 박화옥

### 1. 서론

사회복지 실천의 영역에서 실무자들이 서비스를 제공하는 과정에서 어떤 경험을 하는지에 관한 연구들은 실무자의 스트레스, 업무부담, 소진 등의 문제를 주로 다루어 왔고, 사례관리 서비스를 포함한 서비스 과정을 통해 실무자들이 자신의 전문성을 향상시키거나 긍정적인 변화를 경험하는 과정에 대해 논의한 연구물은 상대적으로 매우 희소하다<sup>1)</sup>. 하지만 사회복지 실천은 결국 실무자 한 사람 한 사람이 도구가 되어 취약한 상황에 있는 사람을 원조하는 전문직이자 아직 그 업무의 강도에 비해 대우가 열악한 직업이기 때문에 실무자가 실천과정을 통해 긍정적인 변화를 경험하는 것은 그 일을 지속하게 하는 원동력이 되기 때문에 특히 중요하다. 또한 실천과정을 통해 능력감이 향상되고 역량이 강화되는 것은 곧바로 보다 효과적인 서비스의 제공으로 이어지기 때문에 실무자들이 특정 실천을 통해 어떠한 변화를 경험하는지 살펴보는 것은 보다 성공적인 사회복지 실천을 개발하고 발전시키기 위해 반드시 필요한 부분이라 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 강점관점에 기초해서 사례관리 서비스를 제공하는 실무자들이 서비스를 제공하는 과정을 통해 어떤 변화를 경험하는지를 파악하고, 전문가로서의 역량이 향상되는지 확인하기 위한 목적으로 수행되었다.

1) 최근 연구물의 한 예로는 2002년부터 2005년까지 3년간 빈곤·소외가족과의 강점관점 사례관리를 진행한 사회복지공동모금회 기획사업의 평가과정에서 실무자와 이루어진 심층면접의 결과를 들 수 있다. 연구결과 실무자들은 자신의 삶을 주체적으로 변화시키는 내담자의 모습을 통해 강점관점 실천에 대한 확신을 갖게 되고 자신의 생활에서도 적용하는 것을 발견할 수 있었다(공동모금회 빈곤소외가족전문상담센터 자료집, 2005).

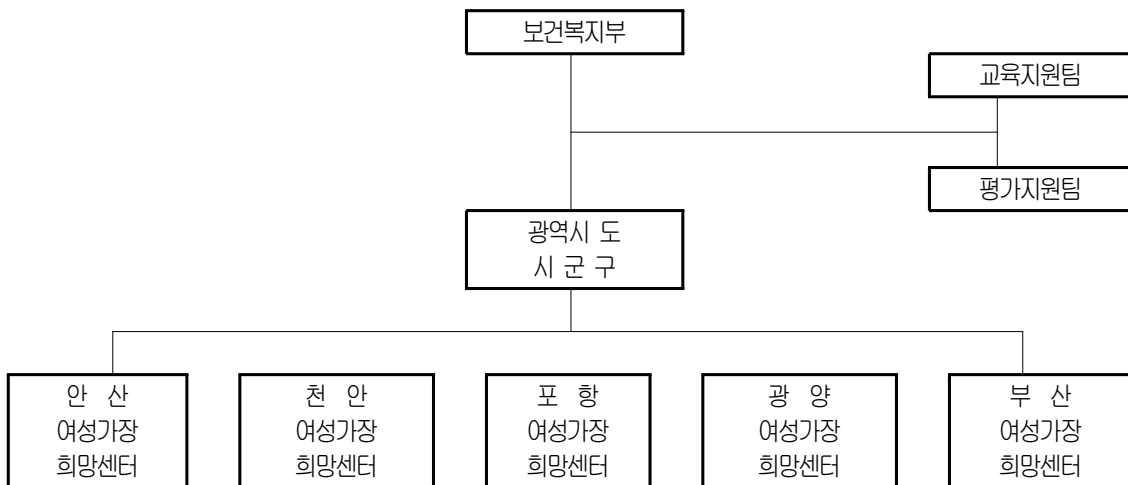
## 2. 강점관점 사례관리 사업의 개요

### 1) 사업의 목적과 구성체계

본 연구의 실무자들이 참여한 사례관리 사업은 보건복지부 인구여성정책팀에서 2004년부터 빈곤취약여성가구주를 대상으로 실시한 사례관리 사업으로 3 개의 지역 센터로 시작해서 현재 5개 센터(센터 당 팀장 1명과 3명의 사례관리자로 구성)로 확대 운영되고 있다. 해당 사례관리 사업의 목적은 지역사회 복지기관과 자원을 활용해서 빈곤취약여성가구주와 그 가족에게 지역자원연계와 사례관리 서비스를 제공함으로써 가족기능을 강화하고 탈빈곤을 지원하는 것을 목표로 하고 있다. 보건복지부의 사례관리 사업의 구체적 대상은, 1) 국민기초생활보장수급 탈락 여성가구주와 그 가족, 2) 수급자 중 자활사업 조건 부과 제외 여성가구주와 그 가족, 3) 그 외에 사례관리가 필요하다고 판단되는 저소득여성가구주와 그 가족 등인데 주로 근로능력이 있는 20-50대 빈곤취약여성가구주를 우선 대상으로 하고 있다.

보건복지부 사례관리 사업이 지향하는 주요 특성으로는 1) 이용자 중심의 서비스, 2) 강점에 기반한 서비스, 3) 적극적 접근 서비스(Outreach), 4) 가족 중심의 서비스 등이며, 이들을 실현할 수 있는 구체적인 방법으로서 5) 해결중심의 실천모델을 채택하고 있다. 아울러 본 사업의 주요 특징 중 하나는 사업이 지향하는 주요 특성을 실천 속에서 실현시키기 위해 별도로 교육지원팀이 구성되어(그림 1 참조) 총 사업비의 5% 정도에 해당하는 별도의 예산으로 사례관리 실무자에 대한 교육과 슈퍼비전을 체계적으로 제공하는 것이다. 슈퍼비전은 정기적으로 이루어지는데 주로 교육지원팀이 직접 현장으로 찾아가 집중적으로 제공되는 형태로 이루어지고, 전체 실무자들이 함께 모여 워크숍을 진행하기도 한다.

<그림 1> 보건복지부 사례관리 사업의 구성체계



## 2) 사례관리자가 제공한 서비스 내용과 활동

<표 - 1> 사례관리 서비스의 내용<sup>2)</sup>

상담	교육	정보제공	옹호대변	자원연계활동	사례회의	기타	계(%)
29.7	0.5	18.9	5.6	34.1	9.0	2.2	100

<표-1>은 희망센터 사례관리 실무자들이 빈곤취약여성가구주들을 위해 제공한 서비스의 내용이 어떻게 구성되었는지를 보여준다. 각 사례에 제공한 서비스의 내용을 100%로 보았을 때, 실무자들이 주로 제공한 서비스의 내용은 자원연계활동(34.1%), 상담(29.7%), 정보제공(18.9%)의 순이었다.

## 3. 연구방법

### 1) 연구대상, 설계, 자료수집

연구의 대상은 빈곤취약여성가구주에 대한 강점관점 사례관리를 실천하고 있는 실무자(5개 지역센터 x 4명=20명 중, 2005년 말 전직으로 인한 1명의 결원 발생)들이며, 연구자료의 수집은 실무자들이 구조화된 조사표를 약 6개월 간격으로 사전(2005년 6월 말)과 사후(2005년 12월 말)에 걸쳐 자기보고식으로 응답하는 과정으로 수집되었다. 사례관리 실무자의 배경특성은 19명(2005년 말 전직으로 인한 1명의 결원 발생)의 자료를 집계한 것이고, 실무자의 변화내용은 사전과 사후조사를 모두 완료한 15명의 자료를 분석한 것이다.

### 2) 평가영역

실무자들에 대한 평가는 크게 4가지 영역 즉 배경특성(연령, 사회복지와 빈곤분야에서의 실무경력, 자격증, 학력), 직무관련 영역(직무수행능력, 직무스트레스와 직무만족도), 실천관점 영역(빈곤에 대한 관점과 강점실천의 원리에 대한 인식)과 개인의 안녕감 영역(능력감과 자아존중감)으로 나누어 살펴보았다.

2) 사례관리자가 클라이언트(가족포함)와 직접 수행한 모든 활동의 합을 100%로 하여, 각 서비스의 비율을 구분한 내용이다. 단, 자원연계를 통해 희망센터가 아닌 타 기관으로부터 받은 모든 서비스 내용(예, 타 기관에서 받은 직업훈련, 부모교육, 질병치료, 창업·취업 정보 등)은 따로 집계되었으며, 실무자가 자원연계를 위해 직접 수행한 활동(의뢰, 회의, 면담, 동행, 공문서 수발)만 '자원연계활동'으로 분류되었다. 기타의 내용은 자조모임, 집단상담, 가족문화프로그램(가족나들이, 문화산책, 어머니들이) 등이다.

- 실무자들의 배경특성 (연령, 사회복지와 빈곤분야에서의 실무경력, 자격증, 학력)
- 직무관련 영역의 변화
  - 직무수행능력
  - 직무스트레스
  - 직무만족도
- 실천관점의 변화
  - 빈곤에 대한 관점
  - 강점실천 원리에 대한 인식
- 개인 안녕감의 변화
  - 능력감
  - 자아존중감

### 3) 측정도구<sup>3)</sup>

본 연구에서 사례관리 실무자 평가에 동원된 척도들은 자아존중감 척도를 제외하고 모두 문헌연구와 기존 평가도구들을 바탕으로 상당부분 수정해서 재구성하거나 신규로 개발한 것이다. 빈곤에 대한 관점 척도(Cronbach's alpha=.57)를 제외하고는 상당히 높은 수준(Cronbach's alpha=.74 ~ .87)의 내적일치도(신뢰도)를 보여 후속 연구나 평가에 적용하는 데도 크게 무리가 없을 것으로 판단된다.

< 표 - 2 > 실무자용 측정도구의 문항수와 신뢰도

측정 변인	문항 수	신뢰도계수
직무수행능력	9	.85
직무스트레스	15	.82
직무만족도	9	.83
빈곤에 대한 관점	9	.57
강점실천원리에 대한 인식	21	.75
능력감	6	.74
자아존중감	10	.87

#### (1) 직무수행 능력

사례관리자의 자원동원능력, 문제해결능력, 의견개진능력 등의 내용을 포함하는 9문항으로 구성되어 있으며 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서부터 '정말 그렇다'의 5점으로 응답하도록 되어 있다. 2, 7번은 역산하였으며, 9점에서 45점사이의 범위를 가지고 점수가 높을수록 높은 직무 수행능력을 가지고 있는 것으로 해석한다.

3) 각 척도의 내적일치도(신뢰도, Cronbach's alpha)는 <표 - 2>을 참고할 것

## (2) 직무스트레스

사례관리자의 직무스트레스의 원인과 그 정도를 알아보기 위해 동료와의 관계, 기관·상관과의 갈등, 내담자와의 관계, 업무량을 비롯한 업무관련 내용 등을 포함하는 15문항을 사용하였으며 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '정말 그렇다'의 5점으로 응답하도록 되어 있으며 점수가 높을수록 높은 직무스트레스를 경험하는 것을 의미한다.

## (3) 직무만족도

사례관리자의 직무만족도를 측정하기 위해 기관, 동료, 내담자, 업무와 관련한 만족도를 질문하는 9문항을 사용하였으며, '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '정말 그렇다'의 5점으로 응답하도록 하였다. 점수가 높을수록 직무에 대해 높은 만족감을 느끼는 것으로 해석한다.

## (4) 빈곤에 대한 관점

사례관리자가 어떠한 빈곤관을 가지고 있는지 측정하기 위해 빈곤한 사람들에 대한 인식, 빈곤층의 변화의지와 노력에 대한 평가, 사회적 지원의 의존성 조장여부, 빈곤층을 위한 제도의 확대에 대한 견해, 빈곤에 대한 사회적 개입 등에 대한 인식을 묻는 9문항을 사용하였다. '매우 그렇지 않다'의 1점에서 '매우 그렇다'의 5점까지 응답하도록 하였으며, 3,4번문항은 역산하였다. 점수가 높을수록 긍정적인 빈곤관을 가진 것을 의미한다.

## (5) 강점실천 원리에 대한 인식

내담자에 대한 인식, 목표와 문제해결에 대한 인식, 개입의 초점 등과 관련한 강점실천의 원리에 해당하는 21문항을 사용하였으며, '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '정말 그렇다'의 5점으로 응답하도록 구성되어 있다. 2,4,7,8,9,10,12,14,16,18,20,21번 문항은 역산하였다. 21점에서 105점사이의 범위를 가지며 점수가 높을수록 강점실천의 원리를 잘 이해하고 적용하는 것으로 해석한다.

## (6) 능력감

Hernandez(1993)가 사용한 유능감 척도와 Sherer 외(1982)가 개발한 자기유능감 척도, Rosenberg(1979)의 자존감 척도 중에서 박현선(1998)이 선정해 활용한 것을 사용하였다. 6문항의 4점 척도로 6점~24점의 범위를 가지며 점수가 높을수록 능력감이 높은 것을 의미한다.

## (7) 자아존중감

사례관리자들의 자존감을 측정하기 위해 Rosenberg(1979)가 개발한 자존감 척도를 사

용하였다. 본 척도는 개발된 이래 다양한 직업을 가진 성인들을 포함하여 수많은 집단에게 사용된바 있다. 총 10문항으로 구성되어 있으며 매우 그렇지 않다는 1점에서 매우 그렇다는 4점으로 응답하도록 되어 있으며 3,5,8,9,10번 문항은 역산하였다. 10점에서 40점사이의 범위를 가지면 점수가 높을수록 높은 자존감을 가진 것으로 해석한다.

#### 4) 자료분석

분석방법과 관련해서는 실무자들의 배경특성은 기술통계(descriptive statistics)를 통해서, 변화내용은 사전·사후의 평균차이 검증(paired sample t-test)을 통해서 확인하였다.

### 4. 연구결과

#### 1) 사례관리 실무자의 배경특성

실무자의 평균연령은 약 30세이며, 사회복지분야(평균 5년 반 이상)와 빈곤관련분야(평균 4년 이상)에서 상당기간 종사한 경험이 있는 것으로 조사되었다. 조사에 응한 19명 중 거의 대부분이 사회복지사 1급 자격증을 가지고 있었으며, 1명만이 2급 사회복지사 자격을 가진 것으로 나타났다. 실무자의 절반이 석사 이상의 사회복지를 전공했으며, 나머지 절반도 사회복지나 사회복지와 관련된 학사이상의 학력을 가진 것으로 조사되었다.

<표 - 3> 실무자의 배경특성

(n=19)

	빈도(n)	백분율(%) 또는 평균값
연령		30.3 (세)
사회복지분야 경력		67.8(개월)
빈곤분야 경력		50.3(개월)
<b>사회복지사자격증</b>		
1급	18	81.8
2급	1	4.5
<b>학 력</b>		
박사재학(사회복지)	1	6.6
석사졸업(사회복지)	6	39.6
석사재학(사회복지)	2	13.2
대학졸업	6	39.6
(사회복지)	3	
(아동복지)	1	
(소비자 가족)	1	
(재활)	1	

\* 응답문항의 결측치에 따라 학력 문항의 전체 n은 15임.

## 2) 사례관리 실무자의 변화

실무자들은 변화를 평가한 거의 모든 영역에서 사례관리를 진행할수록 긍정적으로 유의미한 변화를 경험하는 것으로 조사되었다. 이는 실무자들이 강점관점 실천을 통해 여성가구주들의 긍정적인 변화를 돕기도 하지만, 그 과정을 통해 자신의 강점도 향상되고 내면화되는 것으로 평가할 수 있다. 직무 스트레스와 관련된 영역에서만 긍정적인 변화가 관찰되지 않았는데, 이는 빈곤여성가구주들을 위해 비교적 단기의 통합적인 사례관리 서비스를 제공하는 업무 자체가 상당히 높은 수준의 스트레스를 동반하는 과업이라는 것을 반증하는 것으로도 해석될 수 있다. 뿐만 아니라 현재 실무자들이 참여하고 있는 시범사업은 3년간 한시적으로 이루어지는 것으로서 실무자들은 직업의 안정성이 보장되지 않은 상태에서 계약직으로 일하고 있기 때문에 이와 관련된 스트레스는 시간이 경과됨에 따라 해결되기 보다는 가중될 가능성이 높을 것이라는 것을 쉽게 추측할 수 있다. 각 평가영역에서 관찰된 실무자들의 변화내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 직무관련 영역의 변화

#### ① 직무수행능력

실무자들의 직무수행능력(점수가 높을수록 높은 수준의 직무수행능력)은 사전(평균=3.80)에 비해 사후(평균=4.05)에 .24 정도(문항점수로 2.2점) 증가하는 것으로 관찰되었는데, 이런 변화는 통계적으로도 유의미하였다( $t=-2.53, p<.05$ ). 총 9개의 직무수행능력 평가 문항 중, 특히 자원동원능력, 업무에 대한 타인의 인정, 문제해결 가능성의 문항들은 개별적인 수준에서도 사전 사후에 유의미한 평균차이가 보고되었다.

<표 - 3> 직무수행능력의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 나는 업무 수행에 필요한 자원을 동원 할 수 있다.	3.67	4.13	-0.46	-2.16*
2. 나는 나의 업무와 관련하여 다른 사람에게 인정받지 못한다.	3.60	4.27	-0.66	-4.18**
3. 문제가 발생 했을 때 나는 상사나 동료와 거리낌 없이 상의할 수 있다.	3.93	4.20	-0.27	ns
4. 나는 내 업무와 관련하여 충분한 재량권을 갖고 있다.	3.73	3.93	-0.20	ns
5. 나는 상사나 동료에게 나의 의견을 얘기 할 수 있다.	4.07	4.33	-0.26	ns
6. 어떠한 조직이라도 내가 노력하면 변화할 수 있다.	3.80	3.80	0.00	ns

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
7. 나는 때때로 내 업무와 관련하여 무엇을 해야 할지 잘 모를 때가 있다.	3.53	3.60	-0.67	ns
8. 아무리 어려운 문제라도 최선을 다 하면 해결 할 수 있다.	3.67	4.07	-0.40	-2.54*
9. 나는 상사나 동료에게 업무와 관련하여 도움을 청할 수 있다.	4.27	4.13	0.13	ns
직무수행능력 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's a =.85)	3.80	4.05	-0.24	-2.53*

+ p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, ns=not significant

\* 2번과 7번 문항은 역산문항

a1=전혀 그렇지 않다부터 5=정말 그렇다. 평균의 범위는 1-5점. 높은 점수일수록 높은 직무수행능력을 반영함.

## ② 직무스트레스

실무자들의 직무와 관련된 스트레스 정도(점수가 높을수록 높은 스트레스)가 사전과 사후에 차이가 있는 지를 살펴본 결과, 다른 평가 영역과는 달리 유의미한 차이가 발견되지 않았다. 이는 이미 언급한 바와 같이 비교적 단기(서비스 평균 제공일수 = 119일)의 심화된 사례관리 서비스를 제공하는 업무 자체가 그 자체로 쉽지 않은 과업이자 한시적인 시범사업이 수반하는 직업의 불안정성에 의한 결과로도 해석할 수 있다.

비록 유의미한 변화까지는 아니었지만 업무와 관련된 기술과 훈련이 부족한 것 같아 스트레스를 받는 정도가 감소한 점(7번 문항, 평균차이 = .33)과 자원과 예산의 부족으로 인한 스트레스가 사전에 비해 감소(9번 문항, 평균차이 = .53)한 것은 긍정적인 해석이 가능해 보인다. 즉 사업이 진행되면서 실무자들이 업무와 관련된 기술과 훈련이 부족한 것 같아 오는 스트레스를 덜 받는다는 것은 그만큼 업무에 대한 자신감이 향상되었다는 것을 의미할 수 있고, 자원이나 예산 부족으로 인한 스트레스도 덜 겪게 된다는 것도 자원동원과 예산을 효율적으로 활용하는 능력이 증진되었음을 반영한 것일 수 있다. 한편 실무자들이 사전 보다 사후 조사에 근무시간(일정, 초과근무)으로 인해 스트레스를 더 받는 것으로 나타난 점(11번 문항, 평균차이 = -.33)은 실무자들이 과중한 업무로 인해 어려움을 겪고 있음을 보여주고 있는 것으로 해석할 수 있다.



&lt;표 - 4&gt; 직무스트레스의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 일하는 곳에서 동료와의 관계로 인해 스트레스를 받는다.	2.80	3.00	-0.20	ns
2. 일하는 기관의 가치와 나의 가치가 때론 일치하지 않아 스트레스를 받는다.	2.27	2.40	-0.13	ns
3. 일하는 곳에서 상관과의 관계로 인해 스트레스를 받는다.	2.20	2.33	-0.13	ns
4. 내담자와 일하는 관계에서 스트레스를 받는다.	2.33	2.07	0.26	ns
5. 담당 업무가 나와 잘 맞지 않아 스트레스를 받는다.	2.20	1.93	0.26	ns
6. 일감(업무량)이 많아서 스트레스를 받는다.	2.80	2.87	-0.06	ns
7. 업무와 관련된 기술과 훈련이 부족한 것 같아 스트레스를 받는다.	2.93	2.60	0.33	ns
8. 행정적인 일이 너무 많아 스트레스를 받는다.	3.20	3.13	0.06	ns
9. 일을 하는데 있어 부족한 자원과 예산 때문에 스트레스를 받는다.	3.13	2.60	0.53	ns
10. 근무조건(급여, 복지) 때문에 스트레스를 받는다.	2.93	3.00	-0.06	ns
11. 근무시간(일정, 초과근무)으로 인해 스트레스를 받는다.	2.87	3.20	-0.33	ns
12. 적절한 슈퍼비전이 없어 스트레스를 받는다.	2.40	2.47	-0.06	ns
13. 업무실적과 평가로 인해 스트레스를 받는다.	3.13	3.07	0.06	ns
14. 업무이외의 일들 때문에 스트레스를 받는다.	2.67	2.67	0.00	ns
15. 외부 행정기관(시청, 구청 등)과의 업무 관계로 인하여 스트레스를 받는다.	2.80	2.33	0.46	ns
직무스트레스 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's $\alpha = .82$ )	2.71	2.64	0.06	ns

+  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , ns=not significant

$\alpha 1$ =전혀 그렇지 않다부터 5=정말 그렇다. 평균의 범위는 1-5점. 높은 점수일수록 높은 직무스트레스를 의미함.

### ③ 직무만족도

직무스트레스에서 실무자들이 보여준 결과와는 달리, 실무자들의 직무만족도(점수가 높을수록 높은 직무만족도)는 사전(평균=3.81)에 비해 사후(평균=4.02)에 .22 정도(문항점수로 2.0점) 증가하는 것으로 관찰되었고, 이런 변화는 통계적으로도 유의미하였다( $t = -3.33$ ,  $p < .01$ ). 총 9개의 직무만족도의 평가 문항 중 특히 행정지원에 대한 만족, 업무에 대한 보람, 직무 적합성, 전문성의 제고 등의 평가 문항들은 개별적인 수준에서도 사후의 만족도가 유의미하게 높아지는 것으로 관찰되었다.

&lt;표 - 5&gt; 직무만족도의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 기관이 내가 일을 잘 할 수 있도록 충분한 행정적 지원을 해줘서 만족스럽다.	3.53	3.80	-0.26	-2.26*
2. 기관이 내가 하고 있는 일에 대해 격려와 지지를 해줘서 만족스럽다.	3.67	4.07	-0.40	ns
3. 함께 일하는 동료 직원들에 대해 만족한다.	3.87	3.80	0.07	ns
4. 내가 하는 일이 내담자에게 도움이 되는 것 같아 보람을 느낀다.	4.13	4.60	-0.47	-2.82*
5. 현재 내가 맡은 일이 나와 잘 맞아서 만족한다.	3.80	4.07	-0.27	-2.26*
6. 현재 내가 맡은 일의 양이 적당해서 만족한다.	3.40	3.20	0.20	ns
7. 일을 하면서 나의 전문성이 늘어가는 것 같아 흡족하다.	3.73	4.00	-0.27	-2.26*
8. 하고 있는 일이 업무외의 개인적인 성장에도 도움이 되어서 좋다.	4.07	4.27	-0.20	ns
9. 내가 현재 활용하고 있는 실천 모델이 마음에 들어 만족한다.	4.13	4.40	-0.27	ns
직무만족도 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ =.83)	3.81	4.02	-0.21	-3.33* *

+  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , ns=not significant

a1=전혀 그렇지 않다부터 5=정말 그렇다. 평균의 범위는 1-5점. 높은 점수일수록 높은 직무만족도를 의미함.

## (2) 실천관점의 변화

## ① 빈곤에 대한 관점

실무자들이 빈곤과 빈곤계층에 대해 갖는 관점이 긍정적인 방향(점수가 높을수록 빈곤에 대해 올바른 관점을 지니고 있음을 의미)으로 변화하는 지 여부를 평가한 결과, 실무자들은 사전(평균=3.91)에 비해 사후(평균=4.34)에 .43 정도(문항점수로 3.9점) 빈곤에 대해 보다 바른 관점을 갖게 되는 것으로 밝혀졌고 이는 통계적으로도 유의미하였다( $t = -4.19$ ,  $p < .01$ ). 총 9개의 빈곤에 대한 관점의 문항 중, “빈곤한 사람들은 보다 나은 삶을 위한 변화 의지가 강하다,” “빈곤한 사람들은 소득향상을 위해 노력한다,” “빈곤한 사람들은 최선을 다해 살고 있다,” “빈곤한 사람에 대한 사회적 지원은 의존성을 조장한다(역산문항),” “정부는 빈곤층을 위한 사회복지정책을 더 확대해야 한다” 등의 문항에서는 개별적인 수준에서도 긍정적인 방향으로 유의미한 평균차이가 보고되었다.

한편 빈곤에 대한 관점을 평가하는 문항들이 보여준 척도의 내적일치도(신뢰도, Cronbach's  $\alpha$  =.57)는 기대에 미치지 못하는 미흡한 수준이라 여겨지며, 후속 연구나 평가를 위해서도 척도에 대한 보완이 필요할 것으로 보인다. 신뢰도 분석을 통해 내적일치도를 저하시키는 문항(3번과 4번 문항)들을 일부 제거하거나(이 경우, Cronbach's  $\alpha$

=.67로 개선됨), 신규 문항을 추가하는 방법들이 시도되어야 할 것으로 사료된다.

<표 - 6> 빈곤에 대한 관점의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 빈곤한 사람들은 보다 나은 삶을 위한 변화 의지가 강하다.	3.53	4.20	-0.66	-2.64*
2. 우리사회는 빈곤한 사람들에게 평등한 기회를 제공하지 않는다.	3.93	3.93	0.00	ns
3. 빈곤은 개인이 책임져야 할 문제이다.	4.27	4.33	-0.06	ns
4. 빈곤한 사람에 대한 사회적 지원은 의존성을 조장한다.	3.87	4.33	-0.46	-2.43*
5. 빈곤한 사람들은 소득향상을 위해 노력한다.	3.60	4.40	-0.80	-2.70*
6. 정부는 빈곤층을 위한 사회복지정책을 더 확대해야 한다.	4.27	4.87	-0.60	-2.80*
7. 빈곤한 사람들은 최선을 다해 살고 있다.	3.80	4.53	-0.73	-3.55**
8. 빈곤 해결은 사회전체의 변화노력에 의해 가능하다.	4.33	4.40	-0.06	ns
9. 빈곤한 사람들은 미래에 대한 희망을 갖고 있다.	3.67	4.07	-0.40	ns
빈곤에 대한 관점 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ =.57)	3.91	4.34	-0.43	-4.19**

+ p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, ns=not significant

\* 3번과 4번 문항은 역산문항

$\alpha$ =매우 그렇지 않다부터 5=매우 그렇다. 평균의 범위는 1-5점. 높은 점수일수록 긍정적인 빈곤관을 반영함.

## ② 강점실천의 원리에 대한 인식

사례관리 실무자들이 강점실천의 원리를 실제 업무에 얼마나 잘 반영하고 있는지를 파악하기 위해 총 21개 문항으로 구성된 척도를 이용하였다. 실무자들은 사전(평균=3.59)에 비해 사후(평균=4.04)에 강점실천의 원리를 더 잘 이해하고 적용하는 것(점수가 높을수록 강점실천의 원리를 잘 이해·적용하고 있는 것임)으로 밝혀졌고(평균차이=.45, 문항점수로는 9.5점), 이는 0.1%의 유의수준에서 통계적으로 유의미하였다( $t=-4.56$ ,  $p<.001$ ). 21개의 문항 중 가장 두드러진 평균차이는 기존의 문제중심적 접근에서 문제해결을 위해 필수적이라고 생각하는 것과 관련된 문항들에서 주로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 문제해결을 위해서는 먼저 문제의 원인과 증상을 알아야 하고(4번 문항, 평균차이 = -.80), 내담자가 문제가 있다는 것을 인정해야만 진정한 변화가 이루어질 수 있고(10번 문항, 평균차이 = -.93), 내담자의 문제를 규명하고 분류하여 유형화하는 것은 성공적인 개입에 도움이 된다(20번 문항, 평균차이 = -.80)라고 하는 문항들에 대해 긍정하는 실무자의 응답이 사후조사에 사전조사에 비해 감소하는 경향을 보였다. 이는 강점관점의 사례관리에 대해 지속적인 교육과 슈퍼비전을 받으면서 실천하는 과정 속에서 실무자들이 전통적인 문제중심의 실천원리를 지양하고 강점관점의 실천원리를 습득해

가고 있음을 반영한 것으로 볼 수 있다.

<표 - 7> 강점실천 원리에 대한 인식의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 내담자 문제에 대해 가장 잘 알고 있는 사람은 내담자 자신이다.	4.40	4.73	-0.33	ns
2. 위기에 처한 내담자는 전문가의 보다 주도적인 개입이 필요하다.	2.80	3.27	-0.46	-2.17*
3. 내담자는 자신의 문제를 해결할 수 있는 능력과 자원을 갖고 있다.	4.13	4.47	-0.33	ns
4. 문제 해결을 위해서는 먼저 문제의 원인과 증상을 알아야 한다.	3.13	3.93	-0.80	-3.05**
5. 내담자는 매순간 최선을 다하고 있다.	3.73	4.33	-0.60	-3.15**
6. 문제 해결을 위해서 가장 중요한 것은 내담자가 원하는 것에 초점을 두는 것이다.	4.27	4.73	-0.46	-2.43*
7. 내담자에게 도움이 되는 잠재적 자원이 없는 지역사회도 있다.	3.00	3.07	-0.06	ns
8. 실천 목표는 실천가의 전문성을 통해 수립되어야 효과적이다.	3.47	4.13	-0.66	-2.87*
9. 내담자와의 관계에서 실천가는 전문가로서의 영향력을 발휘하는 것이 중요하다.	2.87	3.60	-0.73	-2.75*
10. 내담자가 문제가 있다는 것을 인정해야만 진정한 변화가 이루어질 수 있다.	3.33	4.27	-0.93	-2.60*
11. 효과적인 실천을 위해서는 내담자의 일상생활과 관련된 성공 경험에 초점을 두는 것이 도움이 된다.	4.27	4.67	-0.40	-2.44*
12. 내담자의 말은 실천가의 재해석이 필요하다.	3.53	3.80	-0.26	ns
13. 실천과정에서의 협력관계는 내담자의 입장에서 일을 할 때 이루어진다.	4.20	4.67	-0.46	-3.50**
14. 내담자를 직면하는 것은 문제해결 동기를 촉진시키는데 필요한 기술이다.	3.20	3.87	-0.66	ns
15. 내담자에게 실패와 역경은 도전과 성장의 기회가 된다.	3.27	3.67	-0.40	ns
16. 내담자가 변화를 보이지 않는 것은 내담자의 저항 때문이기도 하다.	3.53	3.80	-0.26	ns
17. 지역사회와의 협력은 해결책을 마련하는데 있어 필수적으로 고려해야할 사항이다.	4.40	4.27	0.13	ns
18. 내담자의 문제를 해결하기 위해서는 과학적이고 정확한 사정이 이루어져야 한다.	3.27	3.47	-0.20	ns
19. 실천가는 내담자가 가지고 있는 비공식적인 자원체계를 동원하고 강화하는데 초점을 두어야 한다.	3.80	4.33	-0.53	ns
20. 내담자의 문제를 규명하고 분류하여 유형화 하는 것은 성공적인 개입에 도움이 된다.	3.33	4.13	-0.80	-4.00**
21. 실천가는 내담자를 변화시키고, 치료하며, 문제를 해결해주는 사람이다.	3.53	3.73	-0.20	ns
강점실천의 원리 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's $\alpha = .75$ )	3.59	4.04	-0.45	-4.56***

+  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , ns=not significant

$\alpha 1$ =전혀 그렇지 않다부터 5=정말 그렇다. 평균의 범위는 1-5점.

높은 점수일수록 강점실천 원리에 대해 수용적이고 업무에 잘 반영하고 있다는 것을 의미함.

## (3) 개인 안녕감의 변화

## ① 능력감

실무자들의 능력감(점수가 높을수록 높은 수준의 능력감)은 사전(평균=3.13)에 비해 사후(평균=3.35)에 .22 정도(문항점수로 1.3점) 증가하는 것으로 관찰되었으며, 이는 통계적으로도 유의미한 차이( $t=-3.35, p<.01$ )였다. 능력감 6개 문항 모두에서 긍정적인 변화가 관찰되었는데, 그 중, 능력, 장점, 재능에 대한 인식 등은 개별 문항에서도 사후에 유의미한 평균차이( $t=-2.26, p<.05$ )가 보고되었다.

&lt;표 - 8&gt; 능력감의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 나는 대체로 나 자신의 능력에 만족한다.	3.07	3.20	-0.13	ns
2. 나는 다른 사람들 만큼 능력을 가지고 있다.	3.13	3.40	-0.26	-2.26*
3. 나는 장점을 가지고 있다.	3.33	3.60	-0.26	-2.26*
4. 나는 재주가 많다고 생각한다.	2.80	3.07	-0.26	-2.26*
5. 나는 다른 사람들보다 의지가 강하다.	3.07	3.27	-0.20	ns
6. 나는 처음에 잘 못할 지라도 잘 할 때까지 열심히 한다.	3.40	3.60	-0.20	ns
능력감 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's $\alpha = .74$ )	3.13	3.35	-0.22	-3.35**

+  $p<.10$ , \*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$ , ns=not significant

\* 2, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 21번 문항은 역산문항

$\alpha 1$ =전혀 그렇지 않다부터 4=매우 그렇다. 평균의 범위는 1-4점. 높은 점수일수록 높은 능력감을 의미함.

## ② 자아존중감

마지막으로 강점관점의 사례관리를 실천하는 과정에서 실무자들의 자아존중감이 긍정적으로 변화하는 지(점수가 높을수록 높은 자아존중감)를 살펴본 결과, 실무자들의 자아존중감은 사전(평균=3.68)에 비해 사후(평균=3.99)에 유의미하게 향상되는 것으로 밝혀졌다( $t=-2.75, p<.05$ ). 이러한 관찰은 실무자들이 내담자에 대한 존중을 강조하는 강점관점의 사례관리를 실천하면서 자연스럽게 자신에 대한 인식도 긍정적인 방향으로 함께 변화해 가는 것으로 해석할 수 있다.

&lt;표 - 9&gt; 자아존중감의 변화

(n=15)

내 용	사전	사후	평균 차이	t값
1. 나는 다른 사람처럼 가치 있는 사람이라고 생각한다.	4.07	4.47	-0.40	ns
2. 나는 좋은 성품을 가졌다고 생각한다.	3.80	4.00	-0.20	ns
3. 나는 대체적으로 실패한 사람이라고 생각한다.	4.33	4.47	-0.13	ns
4. 나는 다른 사람 들 만큼 일을 잘 할 수 있다.	4.07	4.27	-0.20	ns
5. 나는 자랑할 것이 별로 없다.	3.13	3.93	-0.80	-2.86*
6. 나는 나 자신에 대해 긍정 적인 태도를 가지고 있다.	3.87	4.13	-0.26	ns
7. 나는 나 자신에 대하여 대체적으로 만족한다.	3.47	4.13	-0.66	-3.57**
8. 나는 나 자신을 좀 더 존중할 수 있었으면 좋겠다.	2.60	2.80	-0.20	ns
9. 나는 가끔 나 자신이 쓸모없는 사람이라는 느낌이 든다.	3.87	4.00	-0.13	ns
10. 나는 때때로 내가 좋지 않은 사람이라고 생각한다.	3.67	3.73	-0.67	ns
자아존중감 평균 척도의 신뢰도(Cronbach's a =.87)	3.68	3.99	-0.31	-2.75*

+ p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, ns=not significant

\* 3, 5, 8, 9, 10번 문항은 역산문항

a1=매우 그렇지 않다부터 5=매우 그렇다. 평균의 범위는 1-5점. 높은 점수일수록 높은 자아존중감을 의미함.

## 5. 결론 및 제언

사례관리 서비스를 제공한 실무자들은 사후조사 시 직무수행능력, 직무만족도, 빈곤에 대한 관점, 강점실천의 원리, 능력감, 자아존중감에서 긍정적인 방향으로 유의미한 변화를 경험하는 것으로 조사되었다. 이는 실무자들이 강점관점 사례관리 실천을 통해 빈곤 취약여성가구주와 그 가족의 긍정적인 변화를 돕기도 하지만, 그 실천과정 속에서 자신의 직무와 관련된 역량이 강화하고 내면화된다는 사실을 시사해 준다. 연구에서 관찰된 긍정적인 실무자들의 변화에는 다른 사업에서는 쉽게 찾아보기 힘든 지속적인 교육과 슈퍼비전의 역할도 크게 기여했으리라 판단된다. 기존의 실천현장에서는 아직 생소한 강점관점 실천은 집중적인 슈퍼비전 없이 실천하기 쉽지 않으며, 강점관점 슈퍼비전 자체가 실무자의 강점과 능력에 초점을 맞추어 진행되는 경향이 있기 때문에 실무자의 역량을 강화시키는 결과를 만들어내는데 도움이 되었을 것이다. 이와 같은 긍정적인 결과에도 불구하고 직무 스트레스와 관련된 영역에서는 실무자들의 긍정적인 변화가 관찰되지 않았는데, 이는 빈곤취약여성가구주들을 위해 심화된 사례관리 서비스를 제공하는 업무 자체가 상당히 높은 수준의 스트레스를 동반하는 과업일 뿐 아니라 사례관리 사업에 참여하고 있는 실무자들의 직장이 1년 정도 이후에는 더 이상 존재하지 않을 수 있

다는 불안감은 직무스트레스를 가중시키는데 크게 기여하고 있으리라 생각한다. 따라서 실무자들의 직무스트레스의 감소를 위해서는 먼저 빈곤취약여성가구주들의 개별적인 욕구와 상황에 부응한 강점관점 사례관리를 보다 효과적으로 수행할 수 있게끔 탄력적인 근무시간의 운영, 행정적인 업무의 지원, 사례관리 외 업무 부담으로부터의 자유 등의 행정적인 배려와 지원이 이루어져야 할 것이다. 아울러 내담자 뿐 아니라 실무자의 역량 강화에도 기여하는 강점관점 사례관리 사업이 제도화되어 실무자들이 안정된 상태에서 일할 수 있어야 할 것이다.