

## 과제중심 모델의 적용에 관한 연구 -위탁보호 사례를 중심으로\*

김 혜 란\*\*

- I. 서론
- II. 과제중심 모델
- III. 연구방법
- IV. 연구결과
- V. 결론

### I. 서 론

과제중심 모델(Task-Centered Model)은 1970년대 미국에서 개발한 사회사업 실천 모델로서, 사회복지사는 개인과 환경의 상호작용에서 발생하는 문제를 개입의 주요 표적문제(target problem)로 규정하고, 표적문제를 해결하기 위한 행동(action), 즉 과제(task)의 수행을 중심으로 진행한다. 과제중심 모델의 특성은 2-3개월 이내의 제한된 시간 동안 클라이언트의 현재 상황에 초점을 맞추어 개입하는 점과 표적문제와 목표, 과제를 설정하는 과정에서 클라이언트의 동기를 최대한 고려하고, 클라이언트의 사회 환경에 적극 개입하며, 개입의 책임성(accountability)을 강조하는 점등을 포함한다. 미국과 영국에서 실시한 경험적 연구들은 과제중심 모델의 효과성과 효율성을 뒷받침하고 있지만, 우리 나라에서는 과제중심 모델을 체계적으로 사례에 적용하고 분석한 연구들이 아직까지 거의 없는 실정이다.

\* 이 논문은 1994년도 서울대학교 대학발전기금 포항제철 학술연구비의 지원에 의해 연구되었음.

\*\*서울대학교 사회복지학과 조교수

본 연구는 현장연구(field study)를 통하여 일선의 사회복지사들이 과제중심으로 개입하는 과정을 분석하는 데에 목적이 있다. 이를 위해 연구자는 서울의 한 아동상담소의 상담자들에게 과제중심 모델에 대해 교육한 후에 상담자들이 상담소에서 위탁보호하고 있는 아동들의 문제에 과제중심으로 개입하는 과정을 질적으로 분석하였다. 따라서 본 연구는 과제중심 모델의 적용결과를 일반화하기보다는 사회복지사의 과제중심 개입을 향상시키는 데에 초점을 맞추고 있다.

본 논문에서는 우선 과제중심 모델의 특성과 개입과정에 대해 간략하게 검토해보고, 이어서 본 연구의 연구방법과 연구결과를 살펴본다.

## II. 과제중심 모델

### 1. 과제중심 모델의 특성

미국 시카고 대학교의 Epstein교수와 Reid교수는 사회복지 개입의 책임성에 대한 논의가 활발했던 70년대 초반에 전문 개입의 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 요인들을 최대한 반영한 개입의 틀을 제공하려는 경험적 시도를 하였으며, 그 결과 다음과 같은 특성을 강조한 과제중심 모델을 개발하였다.

#### 1) 단기 개입

단기 개입은 일반적으로 4-5개월 동안 약 16회에서 20회의 면접을 넘지 않는 개입으로, 과제중심 개입은 약 2개월 동안 8회 전후의 면접으로 이루어진다. 따라서 과제중심 접근에서는 클라이언트의 과거보다는 현재에 초점을 맞추며, 오래된 내면의 문제들도 현재의 상황을 변화하거나 과거의 경험과 결핍이 현재의 생활에 미치는 영향을 최소화하는 데에 초점을 맞춘다. 하지만 과제중심 단기 개입보다는 장기 개입을 고려할 필요가 있는 경우도 있는데, 클라이언트가 과거의 상처로 인하여 현재를 개선하는 노력을 할 수 없을 때에는 과제중심 모델을 적용하기보다는 장기 개입이 더 적절하다.<sup>1)</sup>

#### 2) 구조화된 개입

과제중심 모델에서 강조하는 구조화된 접근은 모두 다섯 단계로 이루어지는데, 첫째, 시작하기, 둘째, 표적문제의 규정, 셋째, 계약하기, 넷째, 실행, 다섯째,

---

1) Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York:Macmillan, 1992, pp. 172-173.

종결 단계를 포함한다. 대부분의 경우, 개입은 위의 순서대로 이루어지지만, 단계가 겹치거나 또는 필요에 따라 이전 단계로 돌아가는 등 개입의 틀을 매우 유연하게 변형하여 적용할 수 있다.

### 3) 클라이언트의 자기결정권(self-determination)에 대한 존중

과제중심 모델에서는 상담 장면에서 자칫 소홀하기 쉬운 클라이언트의 자기결정권을 최대한 존중한다. 개입의 초점이 되는 표적문제를 설정하는 과정에서 사회복지사가 동의하는 한 클라이언트의 견해와 우선 순위를 우선적으로 반영하며, 클라이언트와 사회복지사가 개입 방향에 대해 명확히 알고 동의하는 가운데 개입을 진행한다. 또한 과제를 설정하고 수행하는 과정에서도 클라이언트의 자기결정권을 최대한 고려한다.

### 4) 클라이언트 환경에 대한 개입

과제중심 모델은 다른 어떤 모델보다도 클라이언트의 환경에 대한 개입의 여지를 제공한다. 클라이언트의 문제를 사정할 때 표적문제의 사회적 맥락을 충분히 검토하고, 클라이언트와 사회복지사 외에도 문제를 해결하는 데에 도움이 되는 참여자를 개입과정에 적극 관여시킨다. 환경에 대한 개입은 사회복지사가 수행하는 과제의 내용에서 명확히 드러나는데, 사회복지사는 다른 기관이나 클라이언트의 사회 환경, 가족, 친구, 이웃, 혹은 공식 기관들과 협의 혹은 교섭하는 과제를 주로 수행한다.

### 5) 개입의 책임성에 대한 강조

과제중심 접근에서 사회복지사는 개입의 과정을 객관적으로 기록하고, 진행 상황을 면접마다 점검하고 모니터한다. 과제 수행을 모니터하기 위해 행동주의 기법들, 구조화된 표기법, 차트, 그래프, 혹은 간결한 서술 등을 사용하며, 일반적으로 단일사례평가(single-case evaluation)에 의해 개입과정을 평가한다.

## 2. 과제중심 모델의 개입과정

과제중심 모델의 개입과정은 위에서 언급한 것처럼, 시작하기, 문제규정(1단계), 계약(2단계), 실행(3단계), 종결(4단계)의 다섯 단계를 포함하며, 시작하기와 문제규정, 계약까지를 초기 단계, 실행을 중심으로 하는 중간 단계, 마지막 종결 단계로 구분할 수 있다.

### 1) 시작하기(Starting Up)

<표 1>에서 보는 것처럼, 클라이언트가 자발적으로 사회복지 기관을 찾아온 경우에는 문제규정 단계로 바로 넘어간다. 클라이언트가 다른 기관으로부터 의뢰된 경우에는 의뢰 기관에서 제시하는 클라이언트의 문제와 개입의 목표가 클라이언트가 제시하는 문제, 목표와 일치하는지 알아본다. 클라이언트와 의뢰 기관이 서로 일치하지 않는 경우에는 사회복지사가 서로의 의견을 조정하거나 협상하여야 하며, 법정 명령으로 위임된 목표가 있는 경우(예를 들면, 비행청소년의 수강 명령)에는 클라이언트가 이를 분명히 이해하고 있는지 확인한다.

<표 1> 시작하기

시작하기	의뢰된 클라이언트	클라이언트가 독립적, 자발적으로 지원
	알아본다 의뢰 목적 협의한다 구체적인 의뢰 목적 목적을 이루기 위한 의뢰 기관의 자원	필요 없음

출처: Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York:Macmillan, 1992, p. 116.

<표 2> 제 1 단계: 문제 규정

1단계	클라이언트의 표적문제들
	알아본다 클라이언트가 규정한 문제들 클라이언트의 우선 순위 (세 개까지) 의뢰 기관의 우선 순위 (위임된 문제들) 예비적인 초기 신속 사정

출처: Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York:Macmillan, 1992, p. 116.

### 2) 문제의 규정(Problem Identification)

과제중심 모델에서는 개입의 초점이 되는 표적문제를 구체적으로 규정하는 것을 매우 강조한다. 표적문제를 구체적으로 규정하여야 무엇을 변화하여야 하는지,

변화를 가져오기 위해 어떤 과제를 수행하여야 하는지 등이 명확해지기 때문이며, 표적문제의 범위가 너무 넓거나 일반적이거나 혹은 문제의 초점이 잘 맞추어지지 않을 때 과제중심 접근은 덜 효과적인 것으로 보고되고 있다.<sup>2)</sup>

### 3) 계약하기(Contracting)

문제규정 단계에서 표적문제, 목표, 과제 등이 명확해지면 사회복지사는 클라이언트와 계약을 맺는다. 계약은 문제해결 방향에 대한 클라이언트와 사회복지사의 공식적인 동의로서 서면 혹은 구두로 이루어질 수 있다. <표 3>은 일반적으로 계약에 포함되는 내용들의 목록이다.

<표 3> 제 2 단계: 계약

2단계	계약
	<p>포함한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>우선적인 표적문제들 (최대한 세 개까지)</li> <li>클라이언트의 구체적인 목적 (사회복지사에게 인정됨)</li> <li>클라이언트의 일반 과제들</li> <li>사회복지사의 일반 과제들</li> <li>개입과정의 지속 기간 (시간 제한)</li> <li>면접 예정</li> <li>개입 예정</li> <li>참여자</li> </ul>

출처: Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York: Macmillan, 1992, p. 116.

### 4) 실행(Implementation)

실행 단계에서는 문제규정 단계에서 이루어진 신속 사정과는 달리 표적문제에 대해 집중적으로 사정하고, 대안들을 생각해 보며, 문제를 해결하기 위한 과제들을 결정한다. 개입기간의 대부분을 차지하는 실행 단계에서 클라이언트와 사회복지사는 주로 과제를 수행하고 과제 수행을 모니터한다. <표 4>는 클라이언트와 사회복지사의 과제 수행을 중심으로 진행되는 문제해결 과정을 구체적으로 보여준다.

2) Epstein, 상계서, 71-72.

<표 4> 제 3 단계: 실행

3단계

문제 해결, 과제 달성, 문제 감소 필요에 따라 선택
<p>표적문제를 규정하고 구체화한다 (최대한 세 개까지) 문제를 상술하고 명명한다 (변화하여야 할 구체적 상황과 행동들) 사정한다 (표적문제와 목적에 관하여)</p> <p>표적문제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>얼마나 자주 일어나는지 (빈도)</li> <li>어디에서 일어나는지 (장소)</li> <li>누구와 (참여자들)</li> <li>바로 앞서 발생하는 사건들 (선행 사건들)</li> <li>어떤 결과들 (결과들)</li> <li>어떤 의미 (중요성)</li> <li>사회적 배경 (문제를 촉발하고 유지하는 사회 상황들)</li> <li>직장-학교 상황, 경제적 지위, 가족 조직, 동료집단 조직, 주거 상황, 문화/인종적 배경</li> <li>인지-정서적 상황</li> <li>클라이언트의 특성, 기능 방식, 개인적 자원</li> </ul> <p>기타 사정</p> <p>대안들을 생각한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>실현 가능한 문제해결 활동들을 알아보고 규정한다</li> <li>다른 사람들이나 기관들과 지지적이고 협력적인 활동에 대해 협상한다</li> <li>결정한다 (목적을 확인하고, 무엇을 할 것인지 선택하며, 세부적인 개입 전략을 고안한다)</li> <li>계약과 목적을 재확인한다</li> <li>기본적인 개입 방법을 결정한다</li> <li>시간과 순서를 계획한다</li> <li>참여자들을 선택한다</li> <li>클라이언트의 동의와 이해를 얻는다 (고지된 동의)</li> <li>다른 사람들의 동의와 이해를 얻는다</li> </ul> <p>수행한다 (전략을 수행한다)</p> <p>과제들을 개발한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>과제들을 명확하게 정한다</li> <li>과제들에 대한 클라이언트의 이해와 동의를 얻는다</li> <li>과제들의 근거와 동기에 대한 클라이언트의 이해를 얻는다</li> <li>과제들을 요약한다</li> <li>예상되는 어려움들을 살펴본다</li> <li>클라이언트의 과제 수행을 위한 계획을 세운다</li> <li>과제들을 요약한다</li> <li>클라이언트의 과제 수행을 위한 계획을 세운다</li> </ul>

(다음 쪽에 계속)

<표 4> 제 3 단계: 실행 (계속)

3단계	<p>과제 수행을 지지한다          나머지 면접 횟수를 살펴본다          자원을 구하여 활용한다          자원의 제공을 방해하는 요인들을 알아본다          지시한다          지도한다          모의 훈련한다          역할 연습, 모의 훈련, 지도 연습한다          모델링과 응호하기 위하여 클라이언트를 수행한다          기타          과제 수행을 방해하는 요인들을 알아본다          사회 환경에서: 자원 부족, 스트레스, 차별, 구조적 문제들          대인관계에서: 결손과 갈등, 협력 부족          심리적 상태에서: 두려움, 의심, 지식 부족          장애 요인들을 제거하고 감소 혹은 변화시키기 위한 활동들을 계획한다          과제 수행을 실제로 방해하는 요인들을 개선한다, 예를 들면, 기술 부족, 협력이나 다른 사람들의 지지 부족, 자원 부족          과제 수행을 방해하는 인지 요인들을 경감한다: 두려움, 의심, 지식 부족, 역민음들에 대해 토의한다          사회복지사의 과제를 계획하고 말한다: 클라이언트에게 사회복지사의 과제들을 알리고 과제 수행과 문제 상태를 검토한다          점검한다 (가능한 개입 효과들을 점검, 시험, 확인, 구체화한다)          모니터한다 (문제 상태를 정기적으로 기록한다 - 구조화된 표기법, 차트, 그래프와 간결한 서술을 활용한다)          계약을 수정한다, 혹은 일부 부분, 아래의 경우:          진전이 만족스럽지 못할 때          진전이 기대 이상일 때          새로운 문제가 일어날 때          문제의 성격이 달라질 때          과제들이 전혀 수행되지 않거나 잘 수행되지 않을 때          지지와 자원이 효과적이지 못할 때          사회복지사의 과제들이 효과적이지 못하거나 실현 가능하지 않을 때</p>
-----	---

출처: Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York:Macmillan, 1992, pp. 117-118.

5) 종결(Termination)

사회복지사는 면접마다 전체 계획된 면접 회수에서 현재 면접이 몇 번째 면접에 해당하는지 클라이언트에게 알려주어야 하며, 개입 계획에 따라 종결을 하는 것이 중요하다. <표 5>에 나타난 것처럼, 필요한 경우에는 연장 혹은 추수 지도

할 수 있다. 개입을 연장하는 경우에 클라이언트가 문제해결 의지를 가지고 있는지를 중요하게 고려한다.

<표 5> 제 4 단계: 종결

4단계	종결
	종결한다 연장한다 클라이언트가 문제해결 의지를 보이는 경우 모니터한다 법률, 법정 명령, 혹은 공식적인 기관의 요건들에 해당하는 경우

출처: Epstein, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. New York:Macmillan, 1992, p. 119.

### III. 연구방법

본 연구에서 연구자는 서울에 위치한 D아동상담소의 상담자들이 위탁보호 사례에 과제중심 모델을 적용하는 과정을 질적으로 분석하였다. D아동상담소는 S수녀회에서 서울시로부터 위탁받아 운영하며, 아동의 문제행동을 사전에 방지하고 치료하기 위한 목적으로 일시 위탁보호, 통원상담, 비행청소년 교육, 부모 교육 등의 서비스를 제공한다. 상담소에서 제공하는 위탁보호 서비스의 주요 대상은 가출, 환각제 흡입, 도벽 등의 비행을 보이는 18세 미만의 남자 아동과 청소년들로, 이들은 상담소에 입소하여 몇개월에서 일년 정도 생활하며 생활지도, 학습지도, 상담 서비스를 받고 있다.

연구 당시 상담소의 상담자들은 모두 10명으로 사회복지학, 심리학, 아동학, 교육학 혹은 사회학을 전공하였다. 대부분의 상담자들은 과제중심 모델에 대해 생소하였기 때문에 연구자는 5주에 걸쳐 약 10시간 동안 개입의 진행 과정과 지침들에 대해 교육하였으며, 상담자들이 사례를 진행하는 과정에서 개별로 1회 이상 사례에 대해 협의하였다. 상담자들은 연구자와의 사례협의 외에도 매주 정기 집단모임에서 상담소의 지도감독자와 사례에 대해 협의하였다.

상담소에서는 본 연구의 목적과는 별도로 과제중심 모델을 적용한 사례들을 모아 사례집을 발간하는 계획을 가지고 있었기 때문에, 상담자들은 기간 내에 사례 개입에 성공하여야 한다는 부담감을 상당히 느끼고 있었다. 이러한 부담감은

사례를 선정하고 진행하는 과정에서 매우 중요하게 작용하였는데, 대부분의 상담자들은 이전부터 개입하고 있었던 사례들 중에서 상담자와 관계 형성이 잘 이루어지고 있는 사례를 선택하는 경향이 있었으며, 모델의 구조화된 접근을 매우 적극적으로 시도하였다.

연구자는 94년 2월부터 6월까지 주 1회 정도 상담소를 방문하여 상담자 교육 외에도 상담자들의 과제중심 모델의 적용 과정과 결과에 관한 자료를 수집하였다. 주요 자료는 공식적 혹은 비공식적인 면접과 관찰, 사례 기록 등을 포함한다.

## IV. 연구결과

본 연구의 결과를 크게 세 부분으로 나누어 살펴본다. 먼저 과제중심 모델을 적용한 사례들의 개요를 검토해보고, 이어서 모델을 사례에 적용한 상담자들의 모델에 대한 반응을 분석한다. 마지막으로, 상담자들의 과제중심 개입과정을 분석한다.

### 1. 사례 개요

사례의 자세한 진행 과정은 상담소의 사례연구집<sup>3)</sup>에 이미 발표되었으므로, 본문에서는 연구의 분석 대상인 아홉 개의 사례 가운데 대표적인 세 사례의 진행 과정을 간략하게 요약하였다.

#### 1) 사례 A

A는 12세의 남자아이로 반복된 가출과 도벽 등의 문제행동을 보여 93년 4월에 아동상담소에 입소하였다. A의 아버지는 A가 한살 때 음주 후 익사하였고, 어머니는 아버지가 사망한 며칠 후에 가출하였는데 재가하였다고 한다. 그 후에 A는 할머니와 계속 살았는데, 93년 1월에 할머니가 사망하자 큰아버지 집으로 옮기게 되었다. 큰아버지 집에서 머무는 3개월 동안 A는 20회 정도 가출하였으며, 파출소에서 연락이 와서 데려온 적이 6,7차례 된다고 한다. 할머니와 지낼 때에도 가출한 적이 있었지만 자세한 상황을 알 수 없으며, 상담소에 입소한 후에도 두 차례 가출한 적이 있다. 경비 일을 하는 큰아버지는 당뇨와 음주로 건강이 매우 안 좋은 상태이며, A의 문제 행동으로 인해 A가 상담소에서 주말에 귀가하는 것을 좋아하지 않을 뿐 아니라 A가 돌아오는 것에 대해 매우 부정적이다. 식당 종

3) 서울시립동부아동상담소, 「동부아동상담소 상담사례연구집」, 제 5호, 1994.

업원으로 일하는 큰어머니는 친척들 사이에서 A를 옹호해주는 편이지만, A를 맡아 키우는 것에 대해서는 부담스러워 하고 있다.

상담자는 A가 상담소에 보호되어 있는 약 일년간 30여 회에 걸친 상담을 이미 진행하였으며, 퇴소지를 결정하고 퇴소를 준비시키기 위해 94년 5월부터 7월까지 약 2개월간 과제중심 모델을 적용하였다. 큰집의 식구들은 A가 돌아오는 것을 원하지 않았지만, A는 큰아버지 집으로 퇴소하기를 원하였고 친척들과 분리되는 것을 매우 불안해하고 있었다. 상담자는 A가 큰집으로 퇴소하더라도 혹시 문제행동을 다시 보인다면 친척들과의 관계는 더욱 악화될 가능성이 있다고 판단하여 A가 그룹홈으로 퇴소하고 친척들과의 관계를 지속하는 것이 A에게 바람직하다고 판단하였다.

상담자와 A가 설정한 표적문제와 목표는 아래와 같다.

① 문제: 큰집으로 퇴소하기 힘든 상황이고, 상담소에서도 오랫동안 계속 살 수 없다.

목표: 퇴소지에 관하여 큰집과 상담소의 입장을 이해하고, 적절한 퇴소지를 결정한다.

② 문제: A는 주말에 귀가하고 싶어하지만 큰집에서는 이를 거부한다.

목표: A는 1달에 1번 큰집에 다녀온다.

③ 문제: A는 그룹홈에 대해 알지 못하여 거부감을 가지고 있다.

목표: A는 그룹홈이 어떤 곳인지 안다.

위의 목표들을 이루기 위해 A는 상담소와 큰집의 상황에 대해 알아보는 과제를 수행하였으며, 상담자와 함께 그룹홈을 방문하였다. 상담자는 큰집을 방문하여 A의 퇴소 문제와 주말 귀가에 대해 협의하였다. A는 과제를 수행하는 과정에서 큰집이 자신을 거부한다는 사실을 직면하게 되어 부인(denial), 좌절, 포기하는 과정을 경험하면서 결국 그룹홈으로 퇴소할 수밖에 없는 현실을 수용하였다. 상담자는 과제중심으로 개입함으로써 A에게 '자신의 문제를 해결해 나갈 수 있는 힘'을 강조하게 되었고, 이 부분이 특히 긍정적이었다고 개입과정을 평가하였다.

## 2) 사례 B

B는 12세의 남자아이로 본드 흡입과 가출, 도벽으로 94년 1월 상담소에 입소하였다. B는 상담소에 입소하기 전에 천주교회에서 운영하는 어린이집에 약 3주간 머물렀는데, 행동이 거칠고 자기 멋대로 행동하여 다른 아이들과 마찰이 잦았으므로 어린이집의 신부님에 의해 상담소에 의뢰되었다. 어린이집에 있기 전에는 지방에서 아버지와 살았었는데, 아버지는 알코올 중독으로 거의 매일 술을 마시고 어머니와 자식들을 구타하며 이웃과 싸움이 잦았다고 한다. 어머니는 아버지의 심한 구타로 B가 6세 때 가출하였으며, 두살 위인 형도 가출하여 현재 천주교

회에서 운영하는 지방의 교육원에서 생활하고 있다. B는 국민학교 1학년 때부터 동네에 아는 형의 권유로 본드를 흡입하였으며, 환각 상태에서 다른 아이들과 어울려 다니며 물건을 훔쳤고, 아버지는 B에게 자신의 용돈을 벌어 오라며 도벽을 부추켰다고 한다. 입소시에 실시한 심리검사에 의하면, B는 정인지체 교육가능급으로 정서상태가 불안정하고 충동적인 면이 있다. 한글을 다 깨우치지 못했는데, 어려서부터의 열악한 교육적, 사회적 환경의 영향을 반영해주고 있다.

상담자는 입소 직후부터 놀이치료를 통해 B를 정서적으로 지지하였으며, 94년 5월부터 7월까지 B가 자신의 문제에 대한 인식을 높이고 문제행동을 수정할 수 있도록 과제중심으로 개입하였다. B의 표적문제와 목표, 과제는 아래와 같이 설정되었다.

- ① 문제: 나는 상담소 친구들과 자주 싸운다.  
 목표: 나는 상담소 친구들과 사이좋게 지낸다.  
 과제: 나는 하루에 한번 친구의 마음을 기쁘게 한다.
- ② 문제: 나는 학습시간에 선생님 말씀을 잘 듣지 않는다.  
 목표: 나는 학습시간에 선생님 말씀을 잘 듣는다.  
 과제: 나는 쟁그릴 때 선생님이 내 이름을 부르면 웃는다.
- ③ 문제: 나는 한글을 잘 모른다.  
 목표: 나는 한글공부를 한다.  
 과제: 나는 하루에 단어를 10개씩 외운다.

초반에는 B가 상담자에게 이끌리어 마지못해 과제를 수행하였지만, 점차 칭찬이나 관심에 의해 혹은 다른 아이들로부터 미움을 덜 받게 되면서 바람직한 행동이 강화되고 학습 태도와 욕구가 향상되었으며, 상담소 생활에 적응하게 되었다.

### 3) 사례 C

C는 12세의 남자아이로 가출과 도벽 등의 문제행동을 보여 90년에 약 6개월간 상담소에서 생활한 적이 있으며, 94년 2월에 재입소하였다. C는 7세 때부터 집 안에서 돈을 훔쳐 오락실을 다녔고 9세 때부터는 남의 집에서 돈을 훔쳤는데, 반복된 도벽으로 아버지의 체벌이 심해지자 아버지가 무서워 집에 들어가지 못하고 1일에서 1주일 정도 가출한 적이 여러번 있다. C의 아버지는 C가 자신의 아이가 아니라고 어려서부터 의심하였고, 자신을 많이 닮은 C의 여동생과 노골적으로 편애하였으며, C가 문제행동을 보이면 '인정 사정 보지 않고 때린다'고 한다. 어머니는 아버지와 대화가 거의 없고 아버지에게 간혹 심하게 구타당하기도 하지만 아이들 때문에 살고 있다고 하며, C의 문제행동을 아버지에게 숨기려 하지만 발각되어 상황이 더욱 악화되기도 하였다.

상담자는 94년 6월부터 8월까지 약 2개월간 과제중심으로 개입하였다. 초반에

는 부모와의 갈등에 초점을 맞추려 하였지만, 아버지가 C를 심하게 거부하고 있어서 부자관계를 변화시키는 데에 한계를 경험하였다. 개입 초기에 설정된 C의 표적문제는 다음과 같다.

- ① C는 2학기에 학교에 가고 싶으나 아버지가 무서워 집으로 돌아갈 수 없다.
- ② C의 아버지는 C를 자주 때리고 그 때마다 C는 가출을 한다.
- ③ C는 천자문 공부가 잘 되지 않는다(C의 아버지는 C가 천자문을 다 외워야 C를 보겠다고 했다).

상담자는 C의 가정을 방문하여 아버지와 어머니의 과제를 설정하였지만, C의 아버지는 C와의 관계를 개선하려는 의사도 없었으며 과제도 전혀 수행하지 않았다. 상담자는 C와 재계약하여 C의 상담소 내에서의 문제행동과 퇴소 결정에 초점을 맞추었다. 재계약된 C의 표적문제와 목표, 과제는 아래와 같다.

- ① 문제: C는 또래와 자주 싸움을 한다.  
목표: C는 또래와 사이좋게 지낸다.  
과제: C는 하루에 한번 친구의 좋은 점을 말한다.
- ② 문제: C는 공부시간 준비를 안 한다.  
목표: C는 공부시간 준비를 잘 한다.  
과제: C는 공부시간을 잘 지킨다.  
C는 학습준비(책과 공책 준비)를 잘 한다.
- ③ 문제: C의 아버지는 C가 천자문을 외워야 집에 올 수 있다고 한다.  
목표: C는 천자문을 외운다.  
과제: C는 한자를 하루에 한 자 외운다.

표적문제 ③은 아동이 계속 고집하여 포함하였지만, 아동은 집으로 퇴소할 가능성이 희박해지면서 한자 공부에 점차 흥미를 잃었다. 상담자는 C의 부모가 지역의 부모교육 프로그램에 참가하도록 권유하고, C가 국민학교를 졸업할 수 있는지에 대해 학교 교사와 협의하였으며, C가 퇴소하여 지낼 수 있는 그룹홈을 알아보았다. C는 결국 그룹홈으로 퇴소하여 기술학교에 진학하기로 결정하였다.

## 2. 과제중심 모델에 대한 상담자 반응의 분석

다음에서는 과제중심 모델을 위탁보호 사례에 적용한 상담자들의 모델에 대한 반응을 모델의 적용성, 클라이언트의 자기결정권, 환경에 대한 사정과 개입의 세 영역으로 나누어 분석한다.

### 1) 과제중심 모델의 적용성

일반적으로 상담소의 상담자들과 지도감독자는 위탁보호 아동들의 문제에 과제중심으로 개입하는 가능성에 대해 매우 긍정적이었다. 지도감독자는 클라이언트뿐만 아니라 상담자 자신들의 욕구와 상담소의 서비스 내용과 관련하여 구조화된 과제중심 접근의 적용성을 강조하였다.

가정 정서장애 아동을 다루는 데는 주로 지금까지 놓이치료를 많이 썼고, 동시에 모래놀이 치료하고 그림도 조금 함께 했던 것 같아요. 정서장애 아이들에게는 그렇게 해도 충족이 됐는데, 비행아동하고 청소년들은 놀이실에 들어가서 놓이치료를 하게 되면 ... 자기 마음을 좀 푸는 것으로 끝나지, 어떤 상담의 진행에 있어서는 조금 문제가 됐어요 ... 비행아동이나 청소년들 ... 에 대한 커다란 대안이 없었던 것 같아요. 어떻게 대처해야 하는지 ... 특히 종교적인 견지에서 연려하고, 또 계속 보호 상태에 있으니까. 어느 정도 됐다고 생각했는데 다시 원점으로 돌아가는 것 같고, 그러니까 무력해지는 터에 과제중심 접근법을 알게 되었는데 ... 구조화시켜줄 수 있는 매개가 되고, 조직화시켜주는 데 큰 역할을 했어요.

하지만 모델을 수용하는 정도에 있어서는 상담자들의 개인 차이가 있었는데, 전공의 영향이 가장 크게 작용하였다. 사회복지 전공자들은 모델을 쉽게 수용하는 반면에, 다른 전공자들은 특히 모델을 교육하는 과정에서 여러 문제들, 예를 들면 적용가능한 클라이언트 문제의 성격과 개입 기간, 방법 등에 대해 연구자에게 이의를 제기하였다.

주로 환경이라던가요, 직접적인 개입이 필요한 사례에서는 오히려 굉장히 잘 맞는 것 같지만, 클라이언트가 가지고 있는 능력이라든지 어떤 성격상의 문제라든지 개인사적인 문제에서는 환경적인 문제의 해결이 조금 도움은 줄 수 있지만, 기본적으로 그 사람이 가지고 있는 능력의 문제들은 이 방법으로는 좀 어렵지 않을까 그렇게 생각이 돼요.

우리 아동들같은 경우, 도벽의 문제가 굉장히 습관적인 문제인데, 그것이 2-3개월 안에는 안 보이지만 ... 1년 후에 다시 나타날 수도 있는 거고; 몇개월 후에 다시 나타날 수도 있는 거인데, 그렇게 봤을 때 과연 그 기간 동안의 상담이 효과적이라고 말할 수 있겠는가 하는 거죠.

도벽이 있는 아이가 왔다고 해서, '너 왜 왔냐, 도벽은 고쳐야 된다'라고 표현하는 적은 거의 없거든요. 그냥 이런 관계 형성하면서 아이 심리치료를 하면서 이

렇게 뭐 관계 형성하면서 공동 생활하면서 폭어지면 저절로 소멸된다는 입장인데,

클라이언트의 문제가 단기간에 해결할 수 없는 만성적 혹은 뿌리 깊은 심리내적인 문제인 경우에 과제중심 모델이 적절하지 않을 수 있다는 상담자들의 반응에 대해 연구자는 현재에 초점을 맞추는 단기 개입의 효과성과 효율성을 뒷받침하는 경험적 연구결과를 강조하였으며, 동시에 과제중심 모델이 적합하지 않은 사례들이 있을 수 있음을 지적하였다.

또한 과제중심 모델을 적용하기 이전에 상담자들은 비행아동들의 문제를 일방적으로 '진단(diagnosis)'하고 개입의 목표와 방향을 정하여 진행하는 경우가 대부분이었으나, 모델을 적용하면서 클라이언트와 함께 표적문제와 목표, 과제를 설정하고 수행해나가는 변화가 있었다. 이에 대해 대부분의 상담자들은 긍정적으로 반응하였다.

예전에는 상담자도 애가 문제가 뭐냐는 걸 알면서도 직접 접근을 안 하니까, 엉덩뿔 뉘어가는 것 같구. 제가 애였어두 자기는 이거때문에 앓는데, 그건 하나도 언급을 안하고, 계속 너 좋다는 식으로 장점만 바꾸고 하면 '나는 원래 이런 인간이 아닌데 저 상담자가 나를 과대평가하는 거다' 그런 게 부담이 되기도 하고, 뭔가 포장해서 싸인 것 같은 기분도 느껴텐데요, 근데 이건(과제중심 접근에서는) 채근만 안 하면 솔직하게 있는 그대로 바꾸니까 그게 더 좋은 것 같아요... 착한 척 할 필요 없고, 그냥 노력만 하면 될 것 같은데... 그전까지 그런 걸 알하다가 주요 문제를 잡아야 되니까 새삼스럽게 그 문제를 드러냈었어요. 애가 굉장히 당황하고 부끄러워하고, 등켰다는 표정 같기도 하고, 손가락을 딱 꼬더라구요... 어쨌든 그 과정 한번 하고 나니까 이걸 이러니까 이런 과제하고, 그런 식이니까 차라리 좋았어요.

## 2) 클라이언트의 자기결정권

과제중심 모델을 위탁보호 사례에 적용하면서 제기되는 문제 가운데 하나는 클라이언트의 자기결정권이였다. 대부분의 보호아동들은 가족들 혹은 친척들과 갈등하거나 이들에게 방임, 학대, 거부당하고 있었기 때문에 이러한 상황에서 아동들은 자기결정권을 매우 제한적으로 발휘할 수밖에 없었다. 예를 들면, 아동이 상담소를 퇴소한 후에 친척집으로 돌아가기를 원할 지라도 친척집에서 아동을 거부하는 경우에 아동은 자신을 거부하는 현실을 확인하고 수용하는 과제를 수행해야 했으며, 이런 경우에 상담자 자신도 혼란스러워 하였다.

아이들이 지금까지 상처를 많이 받아오고, 애정적으로 많이 결핍이 되고 했는데, 과연 사랑을 충분히 주고 감사하는데 조건을 뒤아 되는 것인지, 아니면 오히려 더 강한 힘을 가질 수 있도록 아이들에게 현실을 받아들이도록 그런 부분으로 조건을 맞추어야 하는지...

따라서 상담자들은 클라이언트의 자기결정권을 강조하는 의미와 결과를 클라이언트의 개별화된 사회 환경적 맥락에서 명확하게 파악하고 적절하게 대처하여야 함을 알 수 있다.<sup>4)</sup> 클라이언트의 문제와 개입 목표와 과정에 대해 클라이언트와 상담자가 모두 동의한 후에 개입을 진행함으로써 클라이언트의 자기결정권을 존중하는 부분에 대해서는 대체적으로 긍정적인 면들이 제기되었다.

아이들은 계약서 자체에도 흐뭇해했어요. 자기가 뭔가 계약한다라는 게 성인들처럼 자기도 굉장히 존중받는 듯한 느낌을 받고, 전에는 항상 이렇게 해나, 저렇게 했을 줄것다라고 했었는데, 동등하게 계약서를 쓰고 ... 내생각은 이렇다, 난 이것에 대해서 이렇게 생각한다, 그렇게 해서 같이 계약서를 쓰는 일 ... 항상 그런 것에 모호한 아이들, 특히 책임선이 없이 그냥 문제를 일으켜도 자기만 좋으면 되는, '돈이 있으면 좋지 흠쳐도 아무 상관 있나, 내 손에만 있으면 되지'라고 생각하는 아이들에게 있어서는 효과적인 것 같아요.

제 케이스(사례 6) 아이는 전적으로 언더에게 의존하였고, ... 한정도 굉장히 열악하고, 누가 주변에서 도와줘서 자기 말만을 개척해 나갈 것이 아니라 자기 스스로 개척을 해야만 되는 아이들이 많잖아요. 그런 아이들에게 이런 것이 훈련이 되면 오히려 아이들 장애에 더 좋지 않을까 생각해요 ... 제가 알고 있는 아이들이 대부분 준청소년이라고 해서 13, 14, 15세 아이들거든요. 이 아이들한테는 그러한 것들이 상당히, 이제 조금 자기 미래에 대해서 어쨌든 아는 아이도 있고 전혀 모르는 아이도 있고, 이런 아이들에게는 효과적이라고 생각돼요.

자기 문제에 대해 구체적으로 언급하기를 피했던 면이 이전(과제중심) 접근을 통해 자기가 더 알지 않았을까. 막연히 아버지하고 관계만 생각했던 부분이 자기 자신에게도 문제가 있다는 것을 생각해봤을 것 같고.

---

4) 클라이언트의 자기결정권 행사의 현실적 의미에 관한 논의로 Briar, S. & H. Miller. *Problems and issues in social casework*. New York: Columbia University Press, 1971, pp. 40-45; Perlman, H. H. "Self-determination: Reality or illusion?" *Social Service Review*, 39, 1969, pp. 410-421을 참고.

결국 상담자들은 비행아동들에게 자기결정권을 강조함으로써 모델을 적용하기 이전보다 아동들이 오히려 자신들의 문제와 상황에 대해 책임감과 자율성을 갖게 되었다고 긍정적으로 평가하였다.

### 3) 환경에 대한 사정과 개입

상담자들은 과제중심으로 접근함으로써 클라이언트의 환경에 좀 더 적극적으로 개입할 수 있었다.

사실 과제중심 접근을 안 했다면요, 제가 (아동의 집에) 안 갔을지도 몰라요 ... 여기서 워 할두 시간 거리도 아니고, 네 시간이나 가야하고 ... 제가 갔다와서는 아이들에 대한 마음가짐이 많이 달라졌어요. 그래서 '아 이전 데서 이렇게 자랐구나' 하면서 ... 아이들이 사는 데 가보구 마음으로 많이 느꼈어요.

내(상담자)가 적극적으로 아버지를 만났고 학교 선생님을 만났고, 그러한 작업을 제가 할 수 있었지 않았을까, 그래서 현재의 상황으로 볼 수 있지 않았을까 ... 예를 들면 학교 부분은 ... 어머님이 했을 때보다는 제가 갔을 때 더 협조가 좋았고, 그래서 앞으로는 일차적으로 다른 케이스에도 부모님이 하도록 하지만, 안될 경우에는 즉시 개입을 해야되지 않나, 그런 생각을 했습니다 ... 가정방문이나 학교방문 이런 것들은 다른 상담 방법을 하면서도 썼을 거예요. 그러나 이걸(과제중심 개입) 함으로써 좀 더 적극적으로 빨리 개입했다는 생각이 들어요.

하지만 환경적 요인들은 개입의 진행 혹은 과제의 수행을 방해하는 현실적인 주요 장애물로 작용하기도 하였다.

이 아이가 여기서 아무리 과제를 하고 그래도 ... 그걸 언니한테 과제로 주고 싶었지만, 식당이 경기도에 있어 그것도 안 되고 자기 문제를 인식도 못하고 ... 언니가 왔을 때 ... "아이만 변하면 뭐하나, 돌아가서 살 환경을 안 만들어 놓으면 도둑목이다" 이런 식으로 몇번 물어세우니까 언니한테만 보내고 자신은 경기도를 도망쳐 버리더라구요.

(부모들이) 이미 아이 때문에 스스로도 많이 힘들었고, 주변에서도 많은 이야기도 듣고 ... 그런 상황이 이해는 되지만, 처음에 힘들어도 매주 오다가 한번 빠지기 시작하면 다음 오기까지 할두달 걸리고 전화만 해서 죽는 소리를 하고, 특히 아버님들은 오기 싫어하시거든요.

과제중심으로 개입하면서 아이와의 갈등이랄까, 아이가 상대도 거부하고, 그 전에는 없었던 서로의 그런 기분이 있었는데, 과제중심 개입 때문이라기보다는 아이가 받아들이기 어려운 상황 때문이기는 했지만요.

대부분의 가족들 혹은 친척들은 아동을 상담소에 위탁한 후 아동의 문제행동을 변화시키거나 아동이 집으로 돌아갈 수 있도록 노력하는 데에는 거의 혹은 전혀 협조하지 않았으므로, 이러한 상황에서 상담자들은 주로 보호 아동들에게 개입의 초점을 맞추게 되고, 상대적으로 아동의 사회 환경과 맥락에 대해 소극적으로 사정하고 개입하는 경향을 관찰할 수 있었다. 결국 클라이언트가 변화하여 퇴소할 지라도 이전의 환경으로 돌아감에 따라 문제가 재발하여 재입소하거나 혹은 환경의 변화가 이루어지지 않은 가운데 다른 보호(예를 들면, 그룹홈)를 받게 되는 결과로 이어지기도 하였다. 이에 대해 상담소의 지도감독자는 상담자들이 평균 8 내지 12 사례들을 가지고 있기 때문에 시간상의 제약을 받는 것을 가장 큰 이유로 설명하였다. 결과적으로 과제중심 모델을 적용함에 따라 이전보다는 클라이언트의 사회 환경에 좀 더 적극적으로 개입하였지만, 여러 현실적인 제약으로 사회 환경에 대한 개입에는 한계가 있었다.

### 3. 과제중심 모델의 적용에 대한 분석

위에 제시한 사례 기록, 모델에 대한 상담자 반응의 분석, 개입과 관련한 공식적 혹은 비공식적 면접, 관찰 등을 토대로 상담자들의 모델 적용과정을 분석한 결과를 첫째, 사례의 적절성, 둘째, 표적문제의 규정, 셋째, 상담자의 과제 수행, 넷째, 실천 기법의 활용, 마지막으로 개입에 대한 상담자의 평가와 연구자의 대안 제시로 나누어 살펴본다.

#### 1) 사례의 적절성

위에서 언급한 것처럼, 대부분의 상담자들은 과제중심 모델을 적용하기 위해 클라이언트와 '관계(working relationship)'를 먼저 형성하거나 관계가 이미 형성된 사례를 선정해야 성공할 수 있다고 생각하였다. 이에 대해 Epstein은 연구자와의 면담<sup>5)</sup>에서 클라이언트가 과거에 다른 사회복지사나 사회로부터 부당한 대우를 받았거나 사회복지사를 일반적으로 신뢰할 수 없는 경험을 했다면 관계를 먼저 형성할 필요가 있으나, 대부분의 경우에는 그럴 필요가 없음에도 불구하고 사회

5) 연구자는 1995년 7월 미국 시카고 대학교를 방문하여 Epstein 교수와 개인적으로 면담을 하였으며, 면담은 주로 한국에서 과제중심 모델을 적용하면서 연구자가 가졌던 의문에 대한 Epstein의 의견을 듣는 방식으로 진행되었다.

복지사들이 일반적으로 가지고 있는 '신화(myth)'라고 주장하였다. 과연 클라이언트와의 관계 형성이 모델의 적용과 효과성에 영향을 미치는 지에 대한 경험적 연구가 앞으로 필요하다.

상담자들의 모델 적용과정을 분석한 결과, 과제중심 모델은 대부분의 사례에 적절하지만, 다음의 특성을 나타내는 사례에서는 어려움이 있었다. 첫째, 클라이언트가 인지적 장애가 있거나 자신의 문제를 명확히 규정하지 못한다. 과제중심 개입에서는 클라이언트가 제시하는 변화 표적(change target)을 우선적으로 고려하는데, 클라이언트가 특히 아동인 경우에 자신의 문제 혹은 변화하고 싶은 부분에 대해 계속 '몰라요'라고 대답하거나 자신의 문제에 대한 충분한 자각이 없는 상태에서 중요한 다른 사람(significant other)의 의견을 반복하는 경우에 아동의 자기결정권을 충분히 반영하지 못한 채 상담자가 일방적으로 상담을 이끌어 나가야 했다.

둘째, 클라이언트가 비자발적으로 도움을 요청하거나 개입 자체를 거부한다. 상담소에 입소하여 있는 클라이언트들은 자신의 의사와는 상관없이 정기적으로 상담을 받도록 되어 있었다. 과제중심 모델은 다른 어떤 모델보다 상대적으로 비자발적인 클라이언트의 문제해결 의지와 문제에 대한 책임감을 강화시키기에 적합하지만, 클라이언트의 동기와 자발성이 지나치게 부족한 경우에 클라이언트와 사회복지사의 과제수행을 중심으로 이루어지는 과제중심 개입의 진행이 현실적으로 어려웠다.

## 2) 표적문제의 규정

과제중심 모델에서는 무엇보다도 표적문제를 구체적으로 규정하는 것이 중요하며, 클라이언트가 자신의 문제와 상황을 이해하지 못하는 경우에는 사회복지사가 초점을 제안할 수 있다. 연구자는 상담자들과 사례에 대해 협의하면서 상담자들이 전반적으로 모델에서 제시하는 기간보다 오랜 기간을 표적문제를 규정하는데 보냈으며, 문제와 목표, 과제를 혼동하는 경우도 관찰할 수 있었다. 따라서 연구자는 사례협의에서 상담자가 표적문제를 명확히 규정할 수 있도록 협의하는데 주력하였으며, 상담소의 정기 사례협의에서도 상담자의 지도감독자는 주로 클라이언트의 문제를 사정하는 데에 초점을 맞추었다. Epstein은 연구자와의 면담에서 클라이언트가 변화하기를 원한다면, 초기 단계보다는 중간 단계에 보다 많은 시간을 할애해야 하며, 이를 위해 면밀한 지도감독이 필요함을 강조하였다.

또한 연구자는 상담자들이 클라이언트의 문제에 대해 충분히 사정하지 않은 상태에서 표적문제를 규정하는 경우가 의외로 많음을 발견하였다. 이런 경우에 표적문제는 기계적으로 설정되었으며, 이에 따라 목표와 과제도 모호하게 선정되었다. 예를 들면, 도벽이 주요 문제인 경우에, 표적문제를 '클라이언트는 남의 물

건을 훔친다'로 규정하였으며, 이에 따라 목표는 '클라이언트는 남의 물건을 훔치지 않는다'로 설정하였다. 클라이언트의 문제에 대한 사정이 제대로 이루어지기 위해서 상담자는 도벽의 배경, 도벽이 일어나는 상황, 클라이언트의 심리 상태, 훔치는 행동 이후의 결과 등에 대해 구체적으로 파악할 필요가 있다. 예를 들면, 표적문제는 '클라이언트는 필요한 것이 있을 때 남의 돈을 훔쳐서 산다' 혹은 '클라이언트는 남의 것을 훔치는 행동에 대한 가치판단이 명확하지 않다' 등으로 설정한다면, 목표와 과제가 명확해질 수 있다.

특히 사회복지사가 과제중심 모델에 대해 익숙하지 않은 경우에 개입 초기에 지도감독 혹은 사례협의를 통해 사회복지사가 클라이언트의 문제를 분명하게 파악하고 사정할 수 있도록 지원하는 것이 매우 중요함을 알 수 있다.

### 3) 상담자의 과제 수행

과제중심 모델에서 상담자는 클라이언트의 과제 수행을 지원하거나 다른 기관이나 클라이언트의 가족, 친구, 이웃들과 협의하고 협상하는 과제를 '주로 수행한다. 상담소의 상담자들은 사례집에 대한 부담감을 가지고 있었기 때문에 아동의 과제수행을 모니터하고 평가하는 데에 있어 매우 적극적이었는데, 아동의 과제수행을 매일 수시로 확인하는 경우도 있었다. 하지만 위에서 살펴본 것처럼, 대부분의 상담자들은 클라이언트의 가족 혹은 사회 환경에 개입하는 데에 현실적인 장애를 경험하였으며, 환경에 대한 개입의 필요성을 절감함에도 불구하고 주로 입소 아동인 클라이언트의 변화에 초점을 두는 경향이 있었다. 클라이언트의 환경에 보다 적극적으로 개입하는 상담자 과제를 수행하기 위해서는 가족 개입을 위한 사회복지사 교육과 훈련을 강화할 필요가 있으며, 사회 환경에 대한 개입을 지원하는 기관의 정책적인 배려와 활용가능한 지역사회 자원의 개발, 정부의 가족지원 정책과 서비스 제공 등이 절실히 요구된다.

### 4) 실천 기법의 활용

상담자들이 어떤 기법들을 어떻게 활용하는지는 상담소 내의 교육과 서비스의 내용, 상담자 개인의 역량이 크게 영향을 미쳤다. 대부분의 상담자들은 지지(support), 지시(instruction), 지도(guidance), 옹호(advocacy), 자원과의 협의(negotiation), 동반(accompanying) 등의 기법들과 놀이치료와 미술치료를 주로 활용하였다. 과제중심 접근이 효과적이기 위해서는 사회복지사들이 사례관리(case management) 기법 등 다양한 실천 기법들을 충분히 알고 적절히 활용할 수 있어야 하며, 이를 위해 학교와 현장에서 실천 기법들의 효과성에 대한 국내외의 경험적 연구결과를 토대로 다양한 기법들에 대해 지속적으로 교육하고 훈련하는 것이 필요하다.

### 5) 개입에 대한 상담자의 평가와 연구자의 대안 제시

본 연구의 분석대상인 아홉 개의 사례들 가운데 한 사례에서만 단일사례평가가 이루어졌으며, 대부분의 사례들에서 상담자들은 클라이언트의 과제수행 여부를 확인하거나 과제수행 정도를 주관적으로 서술하는 것으로 개입을 평가하는 데에 그쳤다.

실천 현장에서 사회복지사가 개입과 조사를 병행하는 것이 현실적으로 쉽지 않음에도 불구하고<sup>6)</sup>, 연구자는 과제중심 개입의 책임성을 높이기 위해 사회복지사들이 클라이언트의 변화 정도를 보다 객관적인 기준에 의해 평가할 필요가 있으며, 개입과정과 결과를 객관적으로 평가하기 위해 '목표달성척도(GAS)'를 적극 활용하기를 제안한다. 또한 개입에 대한 평가와는 별도로 사회복지사의 활동에 대해 모니터하고 평가하기 위해 '과제중심기술 평가척도'를 활용할 수 있다. 다음에서는 연구자가 제안하는 목표달성척도와 과제중심기술 평가척도를 활용하는 방법에 대해 간략하게 살펴본다.<sup>7)</sup>

목표달성척도는 사회복지사가 클라이언트의 상황에 맞게 개별화된 목표의 달성 정도를 측정하는 데에 사용한다. <표 6>에서 보는 것처럼, 과제중심 개입에서 사회복지사와 클라이언트가 함께 규정한 각 목표에 대해 다섯 개의 예상 달성 수준을 정한다. 예를 들면, 클라이언트 A의 목표가 'A는 진로를 결정한다'라면, 생각할 수 있는 가장 좋지 않은 결과는 'A는 진로 결정을 위한 어떤 생각도 행동도 하지 않는다', 기대 이하는 'A는 진로에 대한 생각은 있지만 계획을 세우지 못한다', 기대 수준은 'A는 진로에 대한 계획을 세운다', 기대 이상은 'A는 진로 계획을 세우고 실행할 준비를 한다', 생각할 수 있는 가장 좋은 결과는 'A는 진로 계획을 실행한다'로 설정할 수 있다. 이에 따라 사회복지사는 개입의 여러 시점에서 각 목표의 달성수준을 반복 측정하여 비교하거나 목표간 달성수준을 비교할 수 있다.

---

6) 현장에서 사회복지사들이 실천과 조사를 병행하는 어려움과 필요성에 대한 논쟁으로 Gingerich, W. J. Rethinking single-case evaluation. In L. Videka-Sherman & W. J. Reid (Eds.), *Advances in clinical social work research* (pp. 11-36). Silver Spring, MD:National Association of Social Workers Press, 1990; Nelsen, J. C. Single-case research and traditional practice: Issues and possibilities. In L. Videka-Sherman & W. J. Reid (Eds.), *Advances in clinical social work research* (pp. 37-64). Silver Spring, MD:National Association of Social Workers Press, 1990을 참고.

7) 과제중심 개입에 대한 평가는 연구자가 이미 발표한 논문에서 발췌한 것임; 김혜란, 과제중심 집단 상담, 『학생생활연구』, 제 2호, 한신대학교 학생생활연구소, 1996.

<표 6> 목표달성표

클라이언트 _____			
작성일 _____			
추수 지도일 _____			
예상 달성 수준	목표 제목		
	목표 1:	목표 2:	목표 3:
생각할 수 있는 가장 좋지 않은 결과			
기대 이하			
기대 수준			
기대 이상			
생각할 수 있는 가장 좋은 결과			

출처: Compton, B. & B. Galaway. *Social work processes*. Homewood, IL: Dorsey, 1984, p. 576.

또한 과제중심으로 개입하는 사회복지사의 활동을 모니터하고 평가하기 위해 '과제중심기술 평가척도'를 활용할 수 있는데, <표 7>은 Tolson이 제시한 기술평가척도(Skill Assessment Scale)<sup>8)</sup>를 연구자가 변형하여 '과제중심기술 평가척도'로 재구성한 것이다. 이 척도는 개입의 초기, 중간, 종결 단계로 나누어 총 32문항으로 구성되어 있으며, 측정결과를 양적으로 평가하기보다는 개입의 단계별로 비교하거나 보완해야 하는 기술을 규명하기 위한 목적으로 활용함으로써 사회복지사가 자신의 활동에 대해 이해하는 데에 활용할 수 있다. 또한 도구의 결과에 따라 지도감독이 필요한 구체적인 과제중심 개입의 기술을 규명하고 이에 대한 집중적인 훈련을 받기 위한 자료로 사용할 수 있다.

8) Tolson, E. R. Teaching and measuring task-centered skills: The skill assessment teaching model. In A. E. Fortune, (Ed.), *Task-centered practice with families and groups* (pp. 212-226). New York:Springer, 1985, p. 217.

<표 7> 과제중심기술 평가척도

다음 사항에 대해 해당 번호에 V 하라.				
3 = 매우 만족스러움	2 = 어느 정도 만족스러움			
1 = 만족스럽지 못함	0 = 해당하지 않음			
<b>초기 단계</b>				
1. 역할과 목적에 대해 설명	3	2	1	0
2. 필요한 정보 수집	3	2	1	0
3. 문제를 표적화	3	2	1	0
4. 문제의 우선 순위 결정	3	2	1	0
5. 표적문제에 대해 탐색	3	2	1	0
6. 문제를 구체화	3	2	1	0
7. 목적을 설정	3	2	1	0
8. 시간 제한	3	2	1	0
9. 성원과 계약	3	2	1	0
10. 사정	3	2	1	0
11. 공감 표현*	3	2	1	0
12. 자원 확보*	3	2	1	0
13. 필요한 경우, 가족과 협의, 관여*	3	2	1	0
14. 필요한 경우, 내담자에게 의미 있는 사람들과 협의, 관여*	3	2	1	0
<b>중간 단계</b>				
15. 시간 제한을 활용	3	2	1	0
16. 시간 제한을 적절하게 변경	3	2	1	0
17. 필요한 경우, 사정을 수정	3	2	1	0
18. 문제 상황에 대해 재검토	3	2	1	0
19. 과제를 명확화	3	2	1	0
20. 과제의 세부 사항에 대해 계획	3	2	1	0
21. 과제에 대한 정당성과 동기 부여	3	2	1	0
22. 과제에 대한 모의 훈련	3	2	1	0
23. 과제 수행의 장애물에 대해 예측	3	2	1	0
24. 과제 경과에 대해 검토	3	2	1	0
25. 성공하지 못한 과제를 수정	3	2	1	0
26. 수행되지 않은 과제에 대해 언급	3	2	1	0
27. 성원이 제기한 표적화되지 않은 문제에 대해 언급	3	2	1	0
<b>종결 단계</b>				
28. 변화에 대해 사정	3	2	1	0
29. 계속해야 할 일에 대해 계획	3	2	1	0
30. 문제해결 기술에 대해 재검토	3	2	1	0
31. 개입의 긍정적인 면을 강조	3	2	1	0
32. 종결에 대한 감정에 대해 토의	3	2	1	0

\* 개입의 모든 단계에 적용됨.

## V. 결 론

본 연구는 일선의 사회복지사들이 과제중심으로 개입하는 과정을 질적으로 분석함으로써 사회복지사의 과제중심 개입을 향상시키는 데에 초점을 맞추었다. 연구자는 서울의 한 아동상담소의 상담자들이 상담소에서 위탁보호하고 있는 아동들의 문제에 과제중심으로 개입하는 과정을 질적으로 분석하였으며, 분석결과를 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 대부분의 사례들에 과제중심 모델은 적절하였지만, 클라이언트가 자신의 문제에 대한 인식과 동기화가 전혀 혹은 거의 없는 경우에는 개입의 진행이 순조롭지 못하였으며, 클라이언트의 자기결정권이 충분히 발휘되지 못하는 상태에서 사회복지사가 개입을 일방적으로 이끌어 나가는 결과로 이어졌다.

둘째, 과제중심 모델에서는 클라이언트의 사회 환경에 대한 개입이 강조됨에도 불구하고, 사회복지사들은 클라이언트의 환경에 대한 개입보다는 클라이언트의 개인적 변화에 초점을 맞추는 경향이 있었다. 이는 기관의 상황에 따라 달라질 수 있지만, 사회복지사의 가족 개입에 대한 방법과 기술의 부족, 지역 사회의 활용가능한 자원의 부족, 가족복지의 부재 등의 현실을 반영한다고 볼 수 있다. 과제중심 모델을 적용하면서 클라이언트의 환경에 보다 적극적으로 개입하기 위해서는 가족 개입을 위한 사회복지사 교육과 훈련을 강화할 필요가 있으며, 사회 환경에 대한 개입을 지원하는 기관의 정책적인 배려와 지역사회 자원 개발, 정부의 가족지원 정책과 서비스 제공 등이 절실히 요구된다.

셋째, 과제중심 모델에서는 과제를 주로 수행하는 중간 단계에 대부분의 시간을 할애하도록 제안하지만, 대부분의 사회복지사들은 문제를 사정하는 초기 단계에서 상당한 시간을 보내며, 또한 사정단계에서 표적문제가 지나치게 기계적이거나 모호하게 설정되는 경우가 있었다. 따라서 개입 초기에 지도감독 혹은 사례협의를 통해 사회복지사가 클라이언트의 문제를 분명하게 파악하고 사정할 수 있도록 지원하는 것이 매우 중요하다.

넷째, 대부분의 사례들에서 개입에 대한 평가는 사회복지사의 주관적인 서술로 이루어졌으며, 클라이언트의 사회복지사에 대한 평가 또한 거의 이루어지지 않았다. 객관적인 평가방법과 기술에 대해 학교와 현장에서 지속적으로 교육, 훈련함으로써 과제중심 모델의 특성 가운데 하나인 사회복지 개입의 책임성을 더욱 강조할 필요가 있다.

마지막으로, 미국과 영국에서 실시한 경험적 연구결과에도 불구하고, 과제중심 모델의 적용과정과 결과에 대해 아직 명확하지 않은 부분들이 남아있다. 예를 들면, 사회복지사와 클라이언트의 관계 형성의 중요성, 비자발적인 혹은 동기화가 약한 클라이언트의 자기결정권의 문제 등에 대해서 우리의 사회상황을 고려한 경험적 연구가 앞으로 필요하다.