

# 지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리자 역할 수행에 미치는 영향 – 사회복지 가치의 조절효과

## Impact of Professional Competency on Case Management Performance for Local Children's Centers' Workers – The Moderating effect of Social Work Values

박선숙

신라대학교 사회복지학과

Sun-Sook Park(pss4498@silla.ac.kr)

### 요약

본 연구는 지역아동센터 종사자가 인지하는 전문적 능력이 사례관리자 역할수행에 미치는 영향을 살펴본 것으로, 지역아동센터에서 사례관리자의 전문적 능력을 향상시키고, 사례관리자의 역할을 원활히 수행할 수 있는 방안을 도출하고자 함에 그 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 부산과 경남에 위치하고 있는 지역아동센터 중에서 2년 이상 경력자 189명을 대상으로 조사·분석하였다.

연구결과, 사례관리자의 전문기술과 능력이 사례관리 역할 수행에 영향을 미치고 있으며 특히 종사자의 전문지식이 사례관리자 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치가 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 지역아동센터 종사자의 전문기술과 능력을 향상시킬 수 있는 차별화된 교육과, 전문적 능력 및 가치를 고려한 사례관리 매뉴얼 개발이 필요함을 제안하였다.

■ 중심어 : | 지역아동센터 | 전문적 능력 | 사회복지 가치 | 사례관리 |

### Abstract

This study attempts to identify the professional competency of local children's centers' workers, and examine their impact on case management performance. To achieve the purpose of this study, 189 children's centers' workers with 2 or more years of experiences in Busan and Gyeongnam areas participated in the research.

The results showed that the professional skills and capabilities of workers have substantial impact on case management performance. Moreover, the study also proved that social work values have a moderating effect in the practice. This study suggested that for the purpose of improving the competency and professional practice in local children's centers, it is necessary to equip workers with specified education programs and effective law manuals.

■ keyword : | Local Children's Centers | Professional Skills | Social Work Values | Case Management |

## I. 서론

지역아동센터는 1980년대 빈곤 밀집지역과 농어촌

및 산촌을 중심으로 지역사회 취약계층 아동을 위한 '공부방' 중심으로 생겨났으며, 2004년 법제화 이후 아동복지법에 근거한 아동복지시설로 10여 년 동안 지역

접수일자 : 2015년 07월 02일

수정일자 : 2015년 07월 21일

심사완료일 : 2015년 07월 21일

교신저자 : 박선숙, e-mail : pss4498@silla.ac.kr

사회 아동의 주요 돌봄 기관으로 발전해 오고 있다.

오늘날 지역아동센터는 저소득층 가구 및 결손 가정의 아동을 안전하게 보호하는 곳으로 가족의 돌봄 기능을 분담하고 있으며, 상담과 교육, 필요한 자원 연계 등의 가족 지원을 통하여 아동과 가족에게 일차적인 사회적 지지체계로서의 의의를 지니고 있다.

우리나라는 외환위기 이후 빈곤가정 및 해체가정 아동의 급격한 증가로 인하여 빈곤이 세대 간에 되물림되는 악순환을 차단하고자 빈곤아동에 대한 통합적이고, 예방적인 서비스가 강조되었고, 이는 결국 빈곤아동과 가정에 대한 지역아동센터에서의 사례관리가 중요시되는 계기가 되었다. 사례관리(Case management)는 오늘날 사회복지현장에서 다양하고 복합적인 문제를 가진 개인과 가족에게 효율적인 서비스를 전달하기 위하여 가장 널리 활용되는 사회복지실천의 한 분야이다.

가족의 기능이 약화되어 있거나 경제적, 사회적으로 복합적인 욕구와 문제를 가지고 있는 지역아동센터 아동과 가족에게 통합적인 사례관리를 실천하기 위해서는 보다 전문적인 지식과 기술이 요구되고 있다[1]. 그러나 현재 지역아동센터에서의 사례관리의 기능은 지역아동센터의 열악한 근무환경 및 종사자 인력과 전문성 부족의 한계로 인하여 어려움[1-4]이 많은 것이 현실이다.

사례관리자의 역할을 수행하는데 있어 사회복지사로서의 가치[5]가 정립되지 않고는 취약한 환경 속에 있는 아동과 가족에게 통합적인 사례관리를 제공하는데 많은 어려움이 있다. 사회복지실천에서의 가치는 인간의 존엄성과 개별성, 클라이언트의 자기결정권 존중, 사회와 경제적 정의, 비밀보장 등의 가치를 일컫는 것으로, 복합적인 문제해결을 위한 사례관리는 이러한 가치의 바탕에서 이루어져야 하는 것이다.

따라서 사례관리에 있어서 사례관리자의 역할은 매우 중요하다. 사례관리자는 복합적인 클라이언트의 욕구가 효율적이고 효과적으로 충족되도록 하는 광범위한 임무[6]를 갖고 있으며, 사례관리자는 클라이언트에게 다양한 서비스를 전달하는데 목적을 둔 일련의 연속적으로 관련된 직무들로 구성되어 있는 체계적인 문제해결자다(Ostin[7]제인용).

한편 사례관리와 관련한 선행 연구[5][8-12] 들을 살펴보면, 학력, 경력, 전문성, 직무수행능력, 지역사회 네트워크, 가치관, 교육 등이 사례관리 수행에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 이러한 연구들은 모두 사례관리 수행과정 또는 실천의 효과에 미치는 영향을 분석한 것으로 종속변수를 사례관리 과정으로 할 경우 과정에 따른 정확한 구분이 어려우므로 수행 효과를 파악하기에는 한계가 있다. 특히 종사자의 전문적 능력은 개인적 특성이기 때문에 사례관리 수행과정보다는 개인의 역할에 관한 영향을 분석하는 것이 향후 사례관리자의 능력을 향상시키는데 도움이 될 것으로 보인다.

그동안 지역아동센터의 사례관리 실천에 대한 연구는 매우 제한적이다. 특히 사례관리자의 전문적 능력이나 가치, 역할 수행에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 기존의 연구에서는 업무전문성과 직무수행능력[38], 전문성과 개인의 가치관[5], 전문가적 태도[8], 실무자 성향과 태도[2] 등이 사례관리수행과정이나 실천에 영향을 미치는 종사자 요인으로 나타났다. 따라서 종사자의 전문적 능력이 종사자의 가치에 영향을 미치는지는 밝혀진 바 없지만, 종사자의 가치가 전문적 능력과 사례관리 역할수행에 있어서 조절효과를 가질 것이라는 예측이 가능하다.

이에 본 연구는 지역아동센터 종사자가 인지한 전문 지식·기술·능력이 사례관리자 역할을 수행하는데 미치는 영향에 있어서 사회복지 가치가 어떠한 작용을 하는지 살펴보는 것에 차별성과 의의가 있다. 본 연구를 통해 지역아동센터 종사자의 사례관리 능력을 향상시킬 수 있는 방안을 전문지식, 기술, 업무능력, 가치 등에서 도출할 수 있을 것으로 기대된다. 더불어 지역사회에서 일차적인 돌봄 기능을 담당 하고 있는 지역아동센터의 역할 제고에 도움이 되고자 한다. 더불어 지역아동센터에서 돌봄 서비스를 제공받은 아동들이 어려운 가정환경을 극복하여 건강한 성인으로 성장하는데 밑거름이 되는 곳으로 자리매김하게 될 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 지역아동센터의 사례관리

2004년 당시 895개소에 불과했던 지역아동센터는 2014년 12월 말 기준 4,059개소, 이용 아동 수는 108,936명으로 급속한 양적 증가가 있었다.

전국 지역아동센터 실태조사보고서[13]에 의하면 이용아동 중에서 초등학생이 81,087명으로 전체의 77%를 차지하고 있으며, 양부모가정 아동을 제외한 한부모 가정 및 조손가정 등의 아동이 36,268명(35.3%), 다문화·장애·새터민 가정의 아동이 13,259명(12.2%)으로 보고되었다. 이는 지역아동센터 이용아동들은 양육기반이 가장 취약한 아동들로서 대부분 경제적 어려움과 부모의 양육역할 부재로 인해 사회적·정서적 발달에서 부정적인 영향을 받고 있음을 짐작할 수 있다.

따라서 최근에는 아동들의 정서적인 발달을 위해 기본적인 프로그램 보다는 지역자원 연계프로그램이나 이용자에 대한 사례관리에 점점 집중해 오고 있다[1].

사례관리는 복잡한 여러 문제와 장애를 가지고 있는 클라이언트에게 적합한 형태로 적절한 시기에 그들이 필요로 하는 모든 서비스를 받을 수 있도록 보장하는 하나의 접근법[14]이면서 복잡한 욕구를 가진 사람들의 기능화와 복지를 위한 공식적·비공식적 자원과 활동의 망(network)을 조직·조정·유지하는 것[15]이다. 또한 복잡적이고 장기적인 욕구를 가진 인구집단을 지역사회복지실천과 개별접근을 혼합해서 효과적으로 개입하는 실천기법[7]이기도 하다.

지역아동센터를 이용하고 있는 아동은 취약한 가정 환경으로 인하여 개인과 환경을 통제할 수 있는 능력이 부족하다. 따라서 지역아동센터의 돌봄 기능은 이러한 통합적 사례관리에 의해 아동의 심리·정서적 안정 및 건강한 신체발달 기능강화, 지역사회 안에서 아동의 권리 보장과 안전한 보호, 아동의 학습능력 제고, 일상생활·학교생활의 유지 및 사회 적응력을 강화시키고, 빈곤·위기가정 아동에게 가족기능 보완 및 지역사회 자원을 확보해서 지지망을 강화하는 등 다양한 아동의 문제 해결에 적극적으로 나설 필요가 있다.

## 2. 지역아동센터 종사자의 전문적 능력

사회복지실천에서 사례관리는 사회복지사가 가지고 있는 전문적 능력과 경험, 가치 등을 기반으로 하여 다

양한 문제를 가진 개인이나 가족, 집단에서 전문적 상호작용을 통하여 전달되는 것이다. 따라서 사회복지실천의 성공여부는 사회복지사가 갖추고 있는 전문적 능력에 달려있다고 볼 수 있다[16]. 또한 사회복지사는 실천 속에서 전문적인 능력을 획득[17]하고 유지해야 할 윤리적 의무가 있다.

지역아동센터에서 근무하는 사회복지사는 다양한 사회복지실천 지식을 필요로 한다. 자신의 실천지식을 학문적 성장과 함께 유지, 발전함으로써 클라이언트가 직면한 이슈와 감정을 더 잘 인식하고 공감할 수 있을 뿐만 아니라 사회복지사 자신의 능력 발전에도 기여할 수 있게 된다.

[18]은 전문적인 사회복지사들이 갖추어야 할 지식기반에 대해 인간발달과 행동에 대한 지식, 의사소통의 다양한 방법에 대한 지식, 집단의 과정에 대한 지식, 개인·집단·지역사회의 문화적 요인에 대한 지식, 인간관계에 대한 지식, 지역사회에 대한 지식, 자기 자신에 대한 지식, 개입과정에 대한 지식, 조직행동 및 기관의 행정적 과정에 대한 지식, 조사방법 및 평가에 대한 지식 등의 10가지로 세분하여 제시하였다.

통합적 사례관리를 위한 실천지식은 '환경속의 인간' 관점을 적용하기 위해 인간과 환경에 대한 이해와 이들의 교류를 돕는 내용이 포함[19]되어야 하며, 전문적 지식과 학문적인 체계에 바탕하고 있는 전문적인 기술[20]이 필요하다. 이에 [21]은 전문적 능력에 대해 전문적 발달을 위한 지식과 기술, 조직 측면의 지식과 기술, 서비스 전달체계 측면의 지식과 기술, 기본적 대인관계 기술, 개입을 위한 지식과 기술 등이 필요하다고 하였다.

한편 지역아동센터는 환경 여건상 사례관리 수행 인력의 전문적 능력이 부족하고 업무과중 및 역할 혼란으로 인해 사례관리 실천의 어려움[5][10]이 유발되고 있다.

그동안 사례관리에 대한 연구를 살펴보면, 인구사회학적 특성인 연령, 학력, 경력을 위주로 비교 분석한 연구[2][5][8][12][22-25]들 중에서 특히 경력과 학력이 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀져 있으며, 사례관리자들의 전문성[22][26]을 중심으로 살펴본 연구에서는

사례관리자의 전문성에 따라 사례관리자의 역할수행에 어려움을 초래할 수도 있음을 보고하고 있다.

따라서 지역아동센터에서 사례관리자가 보다 체계적이고 효율적으로 이루어지기 위해서는 사회복지사의 전문지식과 기술 및 능력을 포함하는 ‘전문적 능력’이 중요한 요인으로 작용하고 있는 것이다.

### 3. 지역아동센터 종사자의 사례관리 역할 수행

지역아동센터 사례관리자는 아동의 욕구가 효율적이고 효과적으로 충족될 수 있도록 하기 위하여 다양한 역할과 책임을 수행하게 된다. 사례관리의 실천은 사례관리자가 클라이언트에게 적용시켜 전달되기 때문에 사례관리자가 역할을 충실히 수행할 때 본격적인 사례관리가 이루어진다고 볼 수 있다.

사례관리자는 일반적으로 클라이언트와 상호 인간관계를 수립하고, 클라이언트의 욕구를 사정하며, 적절한 서비스를 계획하거나 배치하고, 클라이언트를 여러 자원에 연결하며, 적절한 서비스를 적시에 공급하고, 목표를 성취하기 위한 과정을 감독하거나 지도하는 등의 활동[19]을 수행하게 된다.

사례관리의 기능과 역할, 사례관리자의 교육 및 전문성 정도, 슈퍼비전의 범위, 담당 사례의 수 등을 고려하여 4가지 한국적 사례관리 실천모형을 제시한 [27]은 자원 및 서비스의 중재자, 상담자, 연계자, 교육자, 지지자, 옹호자, 관리자 등을 사례관리자의 역할이라고 하였다. 그 외에도 사례관리자의 역할을 사정가(사정과 진단), 계획자, 상담자, 옹호자, 전달자, 중재자, 조정자, 기획자, 기록자, 점검자, 평가자의 역할[7][19][28][29] 등으로 구분하기도 한다.

사례관리자가 역할을 어떻게 수행하는가에 따라 사례관리의 성공여부가 달려있다고 볼 수 있기 때문에 사례관리자의 역할수행은 곧 사례관리의 수행과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 이는 사례관리자의 다양한 지식과 기술 수준에 따라서 사례의 복잡한 문제의 해결수준이 결정[30]되기 때문이다. 특히 사례관리자의 역할이 복잡하고 역할갈등이나 역할 모호성 때문에 사례관리자에 대한 교육과 훈련이 필요[31]하다.

지역아동센터에서의 사례관리 수행과 관련된 연구들

[1][2][5][11][12][32]에서도 사례관리자의 전문적 능력이나 역할의 중요성을 강조하고 있다.

### 4. 사회복지 가치와 사례관리 역할 수행

사회복지실천은 타 학문과 달리 ‘가치기반의 전문직(value-based profession)’이라고 한다[33]. 이는 실천의 모든 측면이 사용되거나 버려지거나 수정되게 하는 것은 가치에의 적합성 여부이며, 사회복지사로 하여금 실천을 선택하고 실행할 수 있게 하는 근본이다([33]제 인용). 또한 사회복지실천을 포함한 사회복지학 자체가 가치학문이고 규범학문이기 때문에 가치에 기반한 전문직은 사회정의와 개인보호가 통합[43]되거나 어느 한쪽의 가치를 선택해야 하는 상황이 존재하기도 한다. 특히 이러한 상황은 사례관리 실천 장면에서 쉽게 찾아볼 수 있다.

한편 [34]는 사회복지실천에서 일반적으로 중시되는 가치를 ‘인간의 존엄성과 개인의 독특함에 대한 존중, 클라이언트의 자기결정의 권리존중, 사회와 경제적 정의의 실현, 비밀보장’이라고 하였으며, [35]는 사회복지의 기본가치로 인간의 존엄성, 인간의 자율성, 기회의 균등성, 사회적 책임성을 말하면서 클라이언트의 자기결정권, 비밀보장 등에 대한 내용을 언급하였다. 특히 지역아동센터와 같이 만성적이고 복합적인 문제를 가진 빈곤가정 아동을 돕는 기관에서는 무엇보다 사회복지실천에서 강조하고 있는 사례관리자의 전문적인 성향과 태도와 같은 가치와 철학이 강조[5]되어야 한다.

이에 본 연구는 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치가 조절효과를 가지는지 분석하여 지역아동센터 사례관리의 전문성을 높이고 사례관리자의 역할 수행 능력을 향상시킬 수 있는 방안을 도출해 보고자 한다.

## III. 연구방법

### 1. 조사대상 및 분석방법

본 연구는 지역아동센터에서 사례관리를 실천하고 있는 부산과 경남에 위치한 지역아동센터를 대상으로

설문조사를 실시하였다. 조사는 2014년 10월 1일부터 2014년 10월 20일까지 실시하였으며, 응답자 280명 중에서 2년 이상 근무한 경력자를 표본 추출하여 189부를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구의 대상자를 2년 이상 경력자로 한정하는 이유는, 지역아동센터 종사자의 잦은 이동으로 인하여 사례관리자로서 전문적 능력을 갖추기가 어렵고, 전문적인 역할을 감당하기가 어려운 점 등을 감안하여 응답의 신뢰성 확보를 위한 것이다.

자료 분석은 SPSS for Window 18.0 프로그램을 이용하여 먼저 조사대상자들의 일반적 특성과 전반적 응답결과를 비교하기 위해 평균 및 표준편차, 빈도분석을 실시하였으며, 문항에 대한 Cronbach's alpha값을 통해 내적신뢰도를 검증하였다. 그리고 각 변수들의 연관성과 다중공선성을 파악하기 위하여 피어슨 상관계수(Pearsons correlation coefficient)를 산출하고, VIF계수를 확인하였다. 또한 종사자의 일반적 특성과 전문적 능력이 사례관리자 역할수행에 미치는 영향요인과 가치의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

2. 측정도구

1) 독립변수 - 전문적 능력

본 연구에서 지역아동센터 종사자의 전문적 능력을 측정하기 위하여 [36]이 미국 5개주의 사례관리 프로그램을 분석한 후 현직 사례관리자들에게 필요한 전문적 지식과 기술, 능력으로 제시한 것을 번역하여 [37][38]가 사용한 33개 항목 중 지역아동센터 현실에 맞게 적절히 수정 및 보완한 16개 항목을 분석에 사용하였다. 전문지식 5개 항목, 전문기술 6개 항목, 전문능력 5개 항목을 포함시켰다. '전문능력' 항목은 종사자의 업무수행능력을 말하는 것으로 상위변수인 '전문적 능력' 변수보다는 좁은 개념이다.

[37]이 사용한 측정도구의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha값은 .932였으나 본 연구의 Cronbach's alpha값은 .840이었다. 전문적 능력의 하위요인들은 [표 1]과 같이 신뢰도 측정결과 Cronbach's alpha값은 .763, .888, .868로 내적 일관성이 확보되었다.

전문적 능력을 포함한 사례관리자의 역할과 사회복지사 가치에 대한 모든 문항의 측정방식은 5점 리커트 척도를 사용하였으며 '사용도'에 있어서 '전혀 하고 있지 않다'를 1점, '약간 하고 있지 않다'를 2점, '보통이다'를 3점, '약간 한다'를 4점, '매우 많이 한다'를 5점으로 채점하여 측정하였다.

표 1. 전문적 능력 측정도구의 신뢰도

구분	내용	문항수	Cronbach's α
전문지식	1. 인간발달 관련 이론 숙지	5	.763
	2. 사회 환경에 관한 지식		
	3. 서비스계획수립과 관련한 다학문적지식		
	4. 지속적으로 슈퍼비전 받는 것		
	5. 전문화된 교육연수(보수교육) 받는 것		
전문기술	6. 비자발적 아동의 참여촉진 기술	6	.888
	7. 다루기 힘든 아동과 관계형성		
	8. 클라이언트의 동기부여		
	9. 아동에 대한 위기개입 기술		
	10. 문제해결에 유용한 실천기술		
	11. 사례관리의 효과성 평가기술		
전문능력	12. 전문가들과 의사소통	5	.868
	13. 아동의 가족과 원활한 관계		
	14. 슈퍼비전 받아들이는 자세		
	15. 대인 간 갈등 조정		
	16. 욕구의 우선순위 결정		

2) 종속변수 - 사례관리자의 역할 수행

지역아동센터 종사자의 사례관리자 역할 수행 정도를 측정하기 위하여 [7][19][27-29]가 제시한 사례관리자의 역할을 종합하여, 지역아동센터 종사자에 맞게 조정하여 자원연계자, 조정자(중재자), 상담자, 옹호자, 기획자, 행정가, 정보제공자, 평가자의 8가지 역할로 나누어 분석에 사용하였다.

역할수행의 문항 내용은 [표 2]에 제시된 바와 같으며, Cronbach's alpha값은 .876 이다.

표 2. 사례관리자의 역할수행 측정도구의 신뢰도

구분	내용	문항수	Cronbach's α
사례관리자의 역할수행	22. 자원연계자(중개자)	8	.876
	23. 조정자(중재자)		
	24. 상담가		
	25. 옹호자		
	26. 프로그램 기획자		
	27. 행정가		
	28. 정보제공자		
	29. 조사연구자(평가자)		

3) 조절변수 - 사회복지 가치

사회복지 가치에 대한 측정도구에 있어서는 [34][35]이 제시한 사회복지 가치를 종합하여 인간의 존엄성 존중, 클라이언트의 자기결정권 존중, 비밀보장, 서비스의 사회적 책임, 사회적 정의의 다섯 가치를 분석에 사용하였다. 문항 내용은 [표 3]에 제시된 바와 같으며, Cronbach's alpha값은 .878 이다.

표 3. 사회복지 가치의 신뢰도

구분	내용	문항수	Cronbach's α
사회복지 가치	17. 인간의 존엄성 존중	5	.878
	18. 클라이언트의 자기결정권 존중		
	19. 클라이언트의 비밀보장		
	20. 서비스의 사회적 책임		
	21. 사회적 정의(평등한 배분)		

3. 연구문제 및 연구모형

본 연구는 지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리자 역할수행에 미치는 영향에서 종사자의 가치가 조절효과를 보이는지 검증하기 위한 것이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력은 사례관리자 역할 수행에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 사회복지 가치가 사례관리자 역할 수행에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리자 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치가 조절효과를 보일 것이다.

이러한 연구문제를 가지고 연구모형을 제시하면 [그림 1]과 같다.

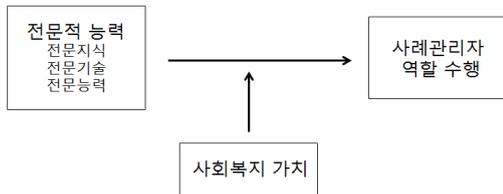


그림 1. 연구모형

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자는 부산광역시와 경상남도에 위치한 지역아동센터에서 2년 이상 근무하고 있는 사회복지 종사자 189명으로 일반적 특성은 [표 4]와 같다.

본 연구대상의 성별은 82.5%(156명)가 여성이었으며, 연령분포는 최소 22세에서 최고 63세로 평균 37.5세였다. 그중에서 20대가 25명(13.2%), 30대가 46명(24.3%), 40대가 69명(36.5%), 50대 이상이 49명(25.9%)로 40~50대 이상이 많음을 알 수 있었다. 사회복지사 자격증 소지자 중에서 2급이 148명(78.3%)으로 1급보다 많았으며, 근무경력은 2~3년이 63명(33.3%), 4~6년이 66명(34.9%)으로 가장 많았고 평균경력은 6.06년으로 나타났다. 최종학력은 4년제 졸업자가 95명(50.3%)로 가장 많았고, 2년제 및 학점은행제 졸업자가 66명(34.9%), 석사이상 졸업자가 28명(14.8%)로 나타났다.

조사대상자의 특성에서와 같이 40대 이상의 연령대와 2급 자격증 소지자가 많은 것 등은, 지역사회복지관 종사자에 대한 연구[16][26][37]의 현황과는 차이가 있다. 경력에 있어서 2년 이상 종사자를 대상으로 표본을 추출하였음에도 불구하고 2~3년과 4~6년이 68.2%로 나타난 것은 지역아동센터 종사자의 이직률이 높은 것을 간접적으로 보여주는 결과이다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

구분	빈도(명)	백분율(%)	
성별	여성	156	82.5
	남성	33	17.5
연령대	20대	25	13.2
	30대	46	24.3
	40대	69	36.5
	50대 이상	49	25.9
	자격등급	2급	148
	1급	41	21.7
경력	2~3년	63	33.3
	4~6년	66	34.9
	7~9년	35	18.5
	10년 이상	25	13.2
최종학력	2년제, 학점은행제	66	34.9
	4년제 대학졸업	95	50.3
	석사이상	28	14.8
직책	사회복지사	103	54.5
	시설장	86	45.5
기관 운영주체	사회복지법인	33	17.5
	재단, 사단법인	25	13.2
	공공기관직영	10	5.3
	개인 및 민간단체시설	121	64.0
각 소계	189	100	

2. 주요 변수의 특성

1) 주요 변수의 기술통계

본 연구의 독립, 조절, 종속변수에 대한 평균과 표준편차를 알아보기 위해 [표 5]와 같이 기술통계분석을 실시하였다. 독립변수인 전문지식은 평균 3.41(±.60), 전문기술은 3.40(±.69), 전문능력은 3.55(.68)로 보통보다 높은 수준의 평균을 보였다. 매개변수인 종사자의 가치는 평균 4.06(±.87)로 상당히 높은 수준의 평균을 보였으며, 종속변수인 사례관리자 역할 수행은 평균 3.75(±.67)로 다소 높은 수준의 평균을 보여 주었다.

표 5. 주요 변수의 기술통계

	N	Mean	SD
독립변수 전문지식	189	3.41	.60
독립변수 전문기술	189	3.40	.69
독립변수 전문능력	189	3.55	.68
매개변수 종사자의 가치	189	4.06	.87
종속변수 사례관리자 역할 수행	189	3.75	.67

2) 사례관리자 역할 수행 빈도

지역아동센터 종사자가 사례관리자 역할을 어느 정도 수행하고 있는지 역할 별 평균을 살펴보았다. [표 6]과 같이 지역아동센터 종사자는 상담가(M=4.07) 역할을 가장 많이 사용하는 것으로 나타났으며 자원연계자(중개자), 행정가, 옹호자, 프로그램기획가, 조정자(중재자), 정보제공자 역할 순으로 사용하며, 조사연구자(평가자) 역할이 가장 낮게 나타났다. 이는 통합적 접근방법을 사용하는 사례관리에 있어서 개인에 대한 접근인 상담가 역할과 환경에 대한 접근인 자원연계자 역할을 가장 많이 사용하고 있음을 알 수 있다.

표 6. 사례관리자 역할 수행 빈도

	N	Mean	SD
자원연계자(중개자)	189	3.90	.85
조정자(중재자)	189	3.76	.82
상담가	189	4.07	.86
옹호자	189	3.80	.88
프로그램기획가	189	3.78	.95
행정가	189	3.86	1.02
정보제공자	189	3.65	.92
조사연구자(평가자)	189	3.23	.95

3) 주요변수의 상관관계

독립변수와 종속변수 간의 상관정도를 살펴보기 위해 주요변수의 피어슨 상관분석을 실시하였다. [표 7]에서 독립변수와 종속변수 간의 상관관계를 살펴보면, p<.01 수준에서 모두 유의하게 나타났다. 전문기술은 전문지식(r=.622, p<.01)과 가장 높은 상관관계를 보였으며, 전문능력은 전문기술(r=.676, p<.01)과 가장 높은 상관관계를 보여주었다.

표 7. 주요 변수의 상관계수

	전문지식	전문기술	전문능력	가치	역할수행
독립변수 전문지식	1				
독립변수 전문기술	.622**	1			
독립변수 전문능력	.558**	.676**	1		
매개변수 가치	.399**	.421**	.386**	1	
종속변수 역할수행	.418**	.550**	.563**	.356**	1

\*\*p < 0.01

3. 전문적 능력이 사례관리자의 역할 수행이 미치는 영향

지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리자의 역할에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 투입된 각 변수들이 상호 독립적인지 확인하기 위한 VIF(Variation Inflation Factor) 계수는 1.079~1.115로 다중공선성에는 전혀 문제가 없는 것으로 나타났다.

조사대상자의 일반적 특성을 통제한 상태에서 사례관리자의 전문적 능력인 지식, 기술, 능력의 사용정도를 각각 포함하여 분석을 실시한 결과 38.2%를 설명하고 있다. 유의미한 변수는 전문기술(β=.302, p<.001)과 전문능력(β=.342, p<.001)이며 전문지식(β=.026)은 통계적으로 유의미한 영향력이 발견 되지 않았다. 회귀모형의 적합성도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(F=16.002, p<.001). 이러한 결과는 종사자의 전문적 능력 중에서도 전문기술과 전문능력이 사례관리 역할 수행에 영향을 미치고 있음을 보여주는 것으로, 전문능력과 기술에 따라 사례관리 역할 수행이 달라질 수 있음을 의미하는 것이다.

표 8. 전문적 능력이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향

	B	$\beta$	t
(상수)	9.844		3.873
자격등급	1.383	.107	1.697
학력	-.073	-.013	-.217
경력년수	.037	.018	.284
전문적지식	.046	.026	.329
전문적기술	.392	.302	3.455***
전문적능력	.537	.342	4.174***
R <sup>2</sup>	.382		
수정된 R <sup>2</sup>	.358		
F	16.002***		

a. 종속변수: 사례관리 역할 수행  
p<.01, \*\*\* p<.001

#### 4. 사회복지 가치가 사례관리자의 역할 수행에 미치는 영향

지역아동센터 종사자의 사회복지 가치가 사례관리자의 역할에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 일반적 특성에서 유의미한 변수는 경력년수( $\beta=.173, p<.01$ )이며 사회복지 가치( $\beta=.340, p<.001$ )가 사례관리 역할 수행에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 회귀모형의 설명력은 16.3%이다.

표 9. 사회복지 가치가 사례관리 역할 수행에 미치는 영향

	B	$\beta$	t
(상수)	16.399		6.583
자격등급	.884	.069	.981
학력	-.087	-.016	-.225
경력년수	.353	.173	2.533**
사회복지 가치	.529	.340	4.981***
R <sup>2</sup>	.163		
수정된 R <sup>2</sup>	.144		
F	8.931***		

a. 종속변수: 사례관리 역할 수행  
p<.01, \*\*\* p<.001

#### 5. 전문적 능력이 사례관리자의 역할 수행이 미치는 영향 및 가치의 조절효과 검증

지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리자의 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치에 대한 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

조절효과를 검증하는 방법에는 세 가지가 있는데, 첫 번째 방법은 상호작용 항(독립변수×조절변인)을 만들어 위계적 회귀분석을 활용하는 것이다. 두 번째 방법

은 이원변량분석(two-way ANOVA)을 활용하는 것이다. 세 번째 방법은 조절변인의 범주에 따라 케이스를 구분하고 회귀분석을 실시하는 것이다[39]. 본 연구에서는 일반적으로 가장 많이 사용하는 위계적 회귀분석 방법을 사용하였다.

한편 상호작용 항을 만들어 조절회귀모형을 검증할 때 발생하는 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 조절변수의 개별 항목 값에 대한 센터링(centering)기법을 활용하였다. 이 방법은 조절변수를 만들 때 (독립변수-독립변수의 평균)×(조절변수-조절변수의 평균)을 하는 것이다. 투입된 변수의 공차한계가 0.1 이상이며 분산팽창계수(VIF)가 10.0 이하이면 다중공선성이 없는 것으로 보는데, 본 연구에서는 공차한계가 모두 .28 이상이었으며, VIF 계수는 1.119 ~ 3.516으로 다중공선성은 전혀 문제가 없는 것으로 나타났다.

[표 10]은 지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과이다.

모형 1에서는 사례관리자의 경력년수, 자격등급, 학력 등 일반적 특성만을 포함한 결과로 5%의 낮은 설명력을 보여주고 있다. 모형 1에서 유의미한 변수는 경력년수( $\beta=.201, p<.01$ )이며, 모형의 적합성은 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다( $F=3.224, p<.01$ ).

모형 2에서는 조사대상자의 일반적 특성을 통제된 상태에서 사례관리자의 전문적 능력인 지식, 기술, 능력과 가치의 사용정도를 각각 포함하여 분석한 결과 40.6%를 설명하고 있다. 모형 2에서 유의미한 변수는 전문기술( $\beta=.284, p<.001$ )과 전문능력( $\beta=.316, p<.001$ )이며 전문지식( $\beta=-.003$ )은 통계적으로 유의미한 영향력이 발견 되지 않았다. 모형 2의 적합성( $F=17.662, p<.01$ )도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

모형 3에서는 모형 2에 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 각각 포함하여 분석을 실시한 결과 45.2%의 높은 설명력을 보이고 있다. 모형 3에서 유의미한 변수는 자격등급( $\beta=.119, p<.05$ )과 전문기술( $\beta=.236, p<.001$ ), 전문능력( $\beta=.298, p<.001$ ), 전문지식×가치의 상호작용 항( $\beta=.309, p<.001$ )이다. 모형 3의 적합성( $F=14.704,$

표 10. 전문적 능력이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향에서 가치의 조절효과

	모형1			모형2			모형3			
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	
(상수)	26.108		15.841	7.041		2.892	6.416		2.700	
일반적 배경	자격등급		.063	.848	1.359	.105	1.763	1.535	.119	2.053
	학력		.029	.386	-.157	-.029	-.477	-.264	-.048	-.820
	경력년수		.201	2.774**	.054	.026	.431	.056	.027	.461
독립변수 (전문적 능력)	전문지식(A1)			-.005	-.003	-.036	.207	.117	1.438	
	전문기술(A2)			.369	.284	3.325***	.305	.236	2.703**	
	전문능력(A3)			.497	.316	3.911***	.468	.298	3.721***	
조절변수	사회복지 가치(B)			.259	.167	2.685**	.202	.130	1.988*	
상호작용 항	A1×B						.038	.309	3.834***	
	A2×B						-.015	-.138	-1.332	
	A3×B						-.019	-.131	-1.280	
R <sup>2</sup>			.050		.406		.452			
수정된R <sup>2</sup>			.034		.383		.422			
$\Delta R^2$			.050		.356		.046			
F			3.224**		17.662***		14.704***			

a. 종속변수: 사례관리 역할 수행  
p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

p<.001)도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

특히 모형 3의 조절효과 검증에 있어 전문기술과 능력보다는 전문지식에 있어서만 상호작용효과가 유의미하게 나타난 것을 확인 할 수 있다. 이는 전문기술과 능력은 가치와 무관하게 사례관리 역할 수행에 영향을 미치지만, 전문지식은 가치의 완충작용에 따라 영향력이 달라짐을 보여주는 결과이다.

한편 모형 1, 2, 3을 비교해 보았을 때 모형 1에서는 경력년수가 영향력을 보이고 있었으나, 모형 2에서 전문지식, 기술, 능력, 가치가 투입되면서 경력년수의 영향력이 사라진 것을 확인할 수 있다. 또한 모형 3에서는 자격등급의 영향력이 새로이 나타난 것을 알 수 있다. 이는 전문기술과 전문능력, 가치는 사례관리 역할수행에 있어 종사자의 경력년수, 자격등급, 학력과 무관하게 영향을 미치는 변수임을 보여주는 결과이다.

또한 모형 3에서 전문지식, 기술, 능력에 가치의 조절변수 상호작용이 있을 때는 자격등급에 따라 사례관리 역할 수행에 대한 영향력이 달라짐을 보여주고 있다.

## V. 결론 및 함의

본 연구는 지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리자의 역할에 미치는 영향에서 사회복지

가치의 조절효과를 검증하고자 하였다. 연구결과, 사례관리자의 전문기술과 능력, 사회복지 가치는 사례관리 역할 수행에 영향을 미치고 있으며 특히 종사자의 전문지식이 사례관리자 역할 수행에 미치는 영향에서 사회복지 가치가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

지역아동센터 사례관리자의 전문적 능력 향상과, 사례관리 역할 수행을 위한 발전적인 방안을 도출하고자 함에 본 연구의 목적이 있다. 분석 결과에 따른 연구결과와 실천적 함의는 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 전문기술과 전문능력 향상을 위한 노력이 필요하다.

지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리자의 역할 수행에 미치는 영향을 살펴본 회귀분석 결과에서 일반적 특성만 투입되었을 때는 [12]의 연구결과와 같이 근무경력이 유의미한 영향을 보였으나, 전문지식과 전문기술, 전문능력, 가치의 변수가 추가로 투입되면서 경력에 대한 영향력이 사라진 것을 확인할 수 있다. 이는 사례관리자가 전문적인 기술 및 능력을 보유하는 것이 경력과 무관하게 사례관리 역할수행에 더욱 효과적임을 보여주는 결과이다. 무엇보다 지역아동센터를 이용하는 아동과 가족의 문제에 대한 개입기술, 즉 사례관리 실천기술과 업무처리 능력 등에 대한 노력이 필요한 것이다. 사례관리 교육과 훈련의 효과를 주장한 연구[5][31][40-42]와 같이 이러한 전문기술과 전문능력

은 대학의 정규교육을 포함하여 종사자 의무교육이나 보수교육 등을 통해서 이루어질 수 있다. 따라서 대학 교육에 사례관리 실천기술과 업무처리 능력 등에 대한 내용이 보충되고, 종사자 의무교육과 보수교육의 내용에도 이러한 내용을 집중적으로 포함시킬 필요가 있다.

둘째, 지역아동센터 종사자에 대한 차별화된 교육기회가 제공되어야 한다.

지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리자의 역할 수행에 미치는 영향을 살펴본 회귀분석 결과에서 종사자의 일반적 특성을 통제하고서도 전문지식은 사례관리자 역할수행에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면에 전문지식은 사회복지가치의 상호작용에서만 효과가 나타났는데, 전문지식의 하위요인인 다학문적 지식, 슈퍼비전 받는 것과 전문화된 교육연수 받는 것 등이 전문지식을 사용하는 어려움이 될 수 있다.

지역아동센터의 부족한 종사자로 인하여 타 복지기관에 비해서 교육연수나 슈퍼비전의 기회를 갖기가 어려운 것이 현실이다. 따라서 지역아동센터 종사자의 근무시간을 고려하여 오전 시간에만 교육을 받을 수 있도록 시간을 배정 한다든지, 교육단위를 구군 단위 지역아동센터로 하여 슈퍼비전을 포함한 소그룹 교육 등이 필요하다. 뿐만 아니라 아동복지교사를 활용한 종사자의 교육이나 휴가 등에 대한 업무공백을 채워줌으로서 전문지식의 습득기회를 공평하게 제공하는 것이 필요하다.

셋째, 지역아동센터 종사자의 전문지식과 가치를 고려한 사례관리 매뉴얼이 필요하다. 본 연구에서 지역아동센터 종사자의 사례관리에 대한 전문적 능력과 함께 사회복지사의 가치를 강조하고자 하였다. 이는 사례관리자 개인의 전문성과 개인의 가치관이 사례관리 과정 전반에 지속적 영향을 미친다[5]는 연구결과와 일치한다. 따라서 종사자의 전문지식을 포함하여 가치에 기반한 사례관리 매뉴얼의 개발이 필요하다. 우선적으로 사회복지사로서의 클라이언트에 대한 책임과 의무를 중요시하는 가치를 기반으로 하여 사례관리의 절차와 방법이 결정되어야 하며, 이에 더하여 전문지식을 발휘할 수 있도록 보다 쉽게 접근할 수 있는 기법과 함께 지역아동센터의 특수성에 적합한 사례관리 매뉴얼이 개

발되어야 할 것이다.

본 연구는 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향을 살펴본 연구로 종사자의 전문적 능력만을 독립변수로 설정하여 다양한 변수의 영향을 살펴보기 못한 한계가 있다. 또한 본 연구의 응답결과에 대한 전문성 확보를 담보하기 위하여 2년 이상의 경력자를 위주로 표본 추출하였으나, 다소 객관적인 설문 문항이 이루어지지 못한 한계가 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해 후속연구에서는 사례관리에 있어서 종사자의 개인적 영역뿐만 아니라 지역자원연계와 관련된 다양한 조절변수 및 영향변수에 대한 분석이 필요하겠다. 하지만 본 연구를 통해 기존의 연구에서 살펴보지 않았던 사회복지사의 가치와 사례관리 역할수행에 대한 상호작용 영향을 살펴봄으로써 사례관리자의 역할을 원활히 수행할 수 있는 방안을 마련하였다는데 의의가 있다.

이상의 논의를 통하여 지역아동센터 종사자의 전문적 능력 제고와 사례관리 활성화 방안을 살펴보았다. 지역아동센터가 법제화 된지 10여 년이 지난 오늘날에는 지역사회 내에서 아동의 돌봄 기능을 향상시키기 위한 사례관리 등의 노력이 결실을 맺고 있다. 지역아동센터를 이용하는 아동들이 보다 안전하게 보호받고, 학교 및 사회 적응력을 향상시키기 위해서는 지역아동센터의 실정에 맞는 체계적이고 현실적인 사례관리 매뉴얼 마련과 통합적·예방적·지속적인 사례관리 실천을 위한 공적인 협력체계가 더불어 각계각층의 다각적인 노력이 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 공계순, 서인해, “지역아동센터에서의 사례관리 실천 방안에 관한 연구,” 한국가족복지학, 제14권, 제4호, pp.155-178, 2009.
- [2] 장선아, *지역아동센터의 사례관리 집행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 한림대학교, 석사학위논문, 2006.
- [3] 이석남, *지역아동센터에서의 사례관리 활성화 방*

- 안, 부산대학교, 석사학위논문, 2009.
- [4] 김선숙, 유민상, “지역아동센터의 사례관리가 아동방임 감소에 미치는 효과,” *학교사회복지*, 제24권, pp.181-195, 2013.
- [5] 김미정, 이경은, 장덕희, “지역아동센터의 사례관리실천에 영향을 미치는 요인,” *사회과학연구(경성대학교)*, 제28권, pp.409-428, 2012.
- [6] 이영실, 나임순, 정명희, 황희숙, 최정자, *사회복지 실천기술론*, 양서원, 2011.
- [7] 최선화, *풀어쓴 사회복지실천기술*, 공동체, 2006.
- [8] 강호선, *가정폭력전문상담원의 사례관리 역할 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 경성대학교, 박사학위논문, 2010.
- [9] 구은미, “지역아동센터 프로그램 질과 전문성에 관한 교사의 인식,” *아동교육*, 제19권, pp.5-15, 2010.
- [10] 김상곤, “아동·청소년 복지분야 사례관리의 현황과 발전 방안,” *사례관리 연구*, 제1권, 제1호, 2010.
- [11] 이은영, *지역아동센터의 사례관리수행 영향 요인*, 서울기독대학교, 박사학위논문, 2013.
- [12] 김용민, “지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 사정 수행에 미치는 영향,” *학교사회복지*, 제26권, pp.1-26, 2013.
- [13] 지역아동센터중앙지원단, *지역아동센터 사례관리 업무매뉴얼*, 2015.
- [14] R. L. Baker, *The Social Work Dictionary*, Silver Spring, MA ; NASW, 1987.
- [15] D. P. Moxley, *The practice of case management*, Beverly Hills, CA ; Sage, 1989.
- [16] 이상준, *사회복지관 사회복지사의 전문성 강화에 관한 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2001.
- [17] D. Hepworth, R. Rooney, and J. Larsen, *Direct Social Work Practice: Theory and Skills(5th ed.)*, Pacific Grove Publishing, 1997.
- [18] 조휘일, 이윤로, *사회복지실천론*, 학지사, 1999.
- [19] 이영실, 나임순, 정명희, 황희숙, 최정자, *사회복지실천론*, 양서원, 2011.
- [20] 어대훈, *사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회복지관 사회복지사를 중심으로*, 서울시립대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.
- [21] A. E. Fortune, *Field Education*, in Reamer ed, *The Foundation of Social Work Knowledge*, NY: Columbia University Press, 1994.
- [22] 차민호, 유미예, 서인해, “사례관리집행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *한국사회복지학회 2006년 추계공동학술대회 자료집*, pp.389-390, 2006.
- [23] 이해원, *지역사회 정신보건센터 사례관리자의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 숭실대학교 일반대학원, 석사학위논문, 2008.
- [24] 현정애, *사회복지조직의 슈퍼비전이 사회복지사의 직무성과 및 조직시민행동에 미치는 영향*, 조선대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2009.
- [25] 함정인, *드림스타트센터 인력의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교 일반대학원, 석사학위논문, 2012.
- [26] 이준상 박정민, “사례관리자의 역할모형탐색에 관한 연구,” *사회복지개발연구*, 제13권, 2007.
- [27] 황성철, “사례관리실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구,” *한국사회복지학*, 제27권, pp.282-304, 1995.
- [28] 양정남, 최선령, *사회복지실천론*, 양서원, 2014.
- [29] 구금성, 박지영, 김종철, 전대성, 허정철, *사회복지실천론*, 공동체, 2013.
- [30] G. O'Connor, “Case Management: System and practice,” *Social Casework*, 제69권, 제2호, pp.97-106, 1988.
- [31] Rothman & Sager, *Case Management: Integrating Individual and Community Practice(2nd)*, Allyn & Bacon, 1998.
- [32] 유태완, “지역아동센터에서의 팀접근 사례관리 모델 적용방안에 관한 연구,” *동의과학대학논문집*, 제36권, pp.75-86, 2011.
- [33] 김인숙, “한국 사회복지실천의 정체성,” *한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집*, 2004.
- [34] C. H. Zastrow, *The Practice of Social Work 6<sup>th</sup>*

- ed, Pacific Grove: Brooks/ Cole Publishing Company, 2003.
- [35] 양옥경, 김정진, 서미경, 김미옥, 김소희, *사회복지실천론*, 남남출판, 2005.
- [36] P. Taylor, "Comprehensive nursing case management: Anadvanced practice model," *Nursing Case Management*, 제4권, 제1호, pp.2-13, 1999.
- [37] 도광조, *지역사회복지관 사례관리수행의 영향요인에 대한 연구*, 숭실대학교, 박사학위논문, 2009.
- [38] 문영주, *조손가족 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 공주대학교, 박사학위논문, 2012.
- [39] 이운로, 유시순, *사회복지사를 위한 SPSS*, 학지사, 2014.
- [40] 함철호, 윤원일, "공공전달체계 내 사회복지직 공무원의 사례관리 수행요인과 영향요인," *한국지역사회복지학*, 제35권, pp.231-261, 2010.
- [41] 민소영, "강점관점 반영 사례관리 훈련프로그램의 개발 및 효과성 연구," *한국사회복지행정학*, 2008.
- [42] 노혜린, 박화옥, "빈곤여성 가구주들을 위한 강점관점 사례관리 사업의 양적연구," *한국사회복지학회 학술대회발표자료*, 2006.
- [43] E. Lynn, "Value Bases in Social Work Education," *Br. J. Social Work*, Vol.29, pp.939-953, 1999.

저 자 소 개

박 선 숙(Sun-Sook Park)

정회원



- 2015년 2월 : 신라대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
  - 2014년 3월 ~ 12월 : 부산여자대학교 사회복지상담과 외래 교수
  - 2014년 3월 ~ 12월 : 신라대학교 사회복지학과 외래강사
  - 2015년 3월 ~ 현재 : 신라대학교 사회복지학과 조교수
- <관심분야> : 사회복지상담, 청소년상담, 사회복지