

지역사회 민간사례관리자의 실천 성공 경험의 내용과 의미

송인주*, 박수선**
서울시복지재단*, 서원대학교**

Content and Meaning of case Management Practice Success Experience of Regional Society Civil Case manager

In-Joo Song*, Su-Sun Park**
Seoul Welfare Foundation*
Dept. of Social Welfare, Seowon University**

요 약 이 연구의 목표는 사례관리자들의 사례관리 성공경험을 탐색하여 현장에서 활용 가능한 목표를 도출하는 것이다. 이 연구의 방법은 자료 수집을 위해 전문 사례관리 사회복지사 20명에 대한 각 2회의 초점집단 인터뷰(Focus group interview)와 자료 분석을 위해 Glaser의 근거이론 방법(Grounded theory method)중 사견코딩을 사용하였다. 분석결과 4개 범주, 10가지 하위범주, 25가지 요소가 도출되었다. 성공경험의 내용은 다음과 같다. [1범주] 클라이언트의 만족과 능력, 하위범주는 (1)역량강화의 시작, (2) 변화의 목표 찾기,(3) 변화의 달성, (4) 클라이언트 주도의 성공, [2범주] 사례관리자의 능력, 하위범주는 (5) 균형있는 인간관 형성, (6) 기술과 능력 향상, [3범주] 조직과 환경, 하위범주 (7) 실천 지원체계 확립, [4범주] 신뢰관계 (8) 사례관리자와 클라이언트의 신뢰향상, (9) 지역사회와 클라이언트의 신뢰향상, (10) 사례관리자와 지역사회의 신뢰향상. 이 연구의 결과는 현장의 사례관리 실천 목표를 분명히 하도록 하였고, 향후 기관평가, 사례관리영역에 반영하는 대안으로 제시했다.

주제어 : 사례관리의 성공, 사례관리 주체간의 신뢰관계, 사례관리 주체의 성장, 근거이론 방법, 글레이저

Abstract Background/Objectives: The purpose of the study is to derive a goal usable in the field by exploring the case management success experiences of case managers. Civil case managers state that what is still important in case management practice is qualitative change made in the practice process. Therefore, the study will deal with detailed contents about case management that civil domain case managers consider to be important.

Methods/Statistical analysis: For data collection, the study used focus group interview on 20 professional case management social workers and used Grounded theory method by Glaser for data analysis. The analysis of collected data consisted of a process of finding the categories and characteristics of the research problem.

Findings: As a result of analysis, 4 categories, 10 subcategories, and 25 elements were derived for success experiences of case management practice. The categories were divided into satisfaction and ability improvement of client, case manager ability improvement, establishment of organization and environment function, and multilateral trust relationship strengthening.

Improvements/Applications: The results of this study further clarified the goal of field case management practice and it was suggested as a plan to reflect on future case management related institutions evaluation.

Key Words : Case management success, Trust relationship between case management subjects, Development of case management subjects, Grounded theory method, Focus group interview

* 이 연구는 2014년 서울시 복지재단 연구보고서 “사례관리 성과분석 및 사례관리자 실천지표 개발”의 자료와 연구결과를 재분석하여 작성한 것이며 ICCCA 2017 에서 발표한 논문이다.

Received 23 June 2017, Revised 2 August 2017

Accepted 20 August 2017, Published 28 August 2017

Corresponding Author: Su-Sun, Park(Seowon University)

Email: sunybono@seowon.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 문제제기

지역사회 민간사례관리는 복합적인 문제를 가진 개인을 지원하기 위한 중요한 수단이며 사회복지사와 지역사회복지관에서 활용하는 서비스 과정이다. 민간의 전문가가 수행하던 사례관리는 2012년 이후 복지관의 주요기능으로 사례관리가 중요하게 다뤄지고 2015년 사회복지관 평가에서 사례관리 평가 배점이 강화되면서 더 제도적이며 공식적인 서비스 수단이 되었다.

사례관리는 민간의 서비스 관리방식을 넘어서 보건복지부를 통해 광역, 기초 단계 즉 공공의 기능으로도 강조되고 정착하기 시작하였다. 경기도의 희망복지지원단, 찾아가는 서비스에서는 통합사례관리를 통해 공공 전달체계의 문제접근과 자원연결 등이 민간과 협력을 통해 이루어지는 구조로 재편되었다.

통합사례관리라는 공공 사례관리체계는 공공 전달체계 개혁의 의미로 사용되었다[1]. 통합은 분절적인 사례관리의 한계를 극복하는 중요한 키워드이다. 통합이 필요했던 사례관리 체계는 민간과 공공이 분리되어 있지만, 서비스 전달에 있어서는 사례와 지역에 따라 다양한 방식의 관리가 요구된다[2]. 이에 서비스 전달의 측면에서 통합은 다양한 욕구에 대한 대응을 하는데 필요한 전략으로 제기되었다.

통합사례관리는 사례관리의 시스템으로 빠르게 전파되었다. 통합사례관리가 전파된 데에는 평가가 큰 기여를 했다. 통합사례관리 평가를 통해 사례관리에 필요한 운영체계(사례관리팀, 인력 구성 등), 자원연계, 전문가체계, 전문성 강화 체계(수퍼비전과 교육), 계획과 과정을 검토하는 기록을 중시하고 있다. 이런 방법은 행정적 부담을 주는 방식이었다[3].

사례관리 평가와 운영이 개인과 지역의 문제를 해결하기 위한 역동적 수행과정을 중요시하고 그 과정에서 통합적 접근을 하는 것이 중요하다고 보는 평가가 아니라 형식적이고 부담을 주는 방식이라는 것이다.

이 연구는 통합사례관리가 확산되면서 내용보다는 형식적 체계 속에서의 관리 방안을 강조하게 됨을 비판적으로 검토하고 사례관리의 과정과 내용에 주목하기 위해 사례관리 평가의 영역과 내용이 어떻게 변화되어야 하는지 검토하기 위해 실시하였다.

2. 연구방법

연구 질문에 접근하기 위해, 민간사례관리 전문가들이 생각하는 사례관리의 성공 경험을 수집하기 위해 귀납적 탐색방법을 사용하고자 한다. 귀납적 자료수집방법은 탐색하지 않았던 새로운 분야[4]나, 선행연구가 없는 연구[4,5], 혹은 방대한 자료를 분석할때 주제어를 도출하는 분석을 실시하고자 할 때[6] 사용하는 연구방법이다. 질적 자료 분석은 텍스트로 된 자료를 분석하는데 도움을 주며 특히 사회복지, 의료, 간호, 교육분야에서 대상자, 학생, 환자 등 자료제공자의 경험과 경험의 의미를 도출해 낼 때 활용한다.

이 연구의 자료수집대상은 지역사회 민간 사례관리팀장 이상의 직급이며 관련 경력이 4년~10년이 되는 사례관리 전문가들 20명을 대상으로 하였다(<Table 1>참조).

<Table 1> Interviewee Personal information

Name	Sex	Career Endurance	Rectal	Status
Kim* * *	M	8 year	K Community Center	Case management team leader etc
LEE* * *	F	7.9year	S Community Center	
Kim* * *	F	7.5year	M Community Center	
LEE* * *	M	6.3year	S Community Center	
Park* * *	M	10.8year	T Community Center	
Ahn* * *	M	9.3year	Y Community Center	
Shin* * *	F	8.5year	E Community Center	
Won* * *	F	8.4year	S Community Center	
Lee* * *	F	10.7year	S Community Center	
Lee* * *	F	10year	D Community Center	
Kim* * *	F	5.7year	C Community Center	
Jung* * *	M	11year	D Community Center	
Song* * *	M	7.5year	M Community Center	
Tae* * *	F	9.6year	B Community Center	
Shin* * *	M	4.2year	S Community Center	
Lee* * *	F	9.5year	W case management Agency	
Lee* * *	F	7.4year	S case management Agency	
Huh* * *	F	4.1year	S case management Agency	
Cho* * *	F	7.2year	K case management Agency	
Kwak* * *	F	7year	K case management Agency	

이들은 주로 사례관리 매뉴얼을 발간, 사례관리 교육시 모델 기관으로 사례발표를 실시하는 등의 외부 활동을 전개하기도 하는 인정된 전문가들이다. 그들이 주변 지역 전문가들을 추천하도록 하여 눈덩이 표집방법을 활용하였다.

자료 수집 방법은 초점집단(이하 FGI)인터뷰 방식을 활용하였다. 연구자는 20명의 정보제공자들을 모아 6명

~7명으로 구성된 그룹토의를 진행했다. 각 집단에는 진행자(Facilitator)가 참여하여 경험 도출을 촉진하였다. FGI인터뷰는 밑으로부터(bottom up)의 다양한 의견과 경험을 수집하여 정책 개발과 상품개발의 아이디어를 마련할 때 활용하는 자료수집방법으로 진행과정에서 개방적 의견 제출이 이루어질 수 있도록 하기 위해 평가하거나 단정 짓지 않는 열린 토의로 진행했다.

자료 수집은 2차에 걸쳐서 진행하였다. 1차에서 진행한 내용을 분석하여 2차 집단토의에서 확인하는 과정을 거쳤으며 추가의견과 논평을 통해 더 풍부한 내용을 확보할 수 있었다. 2차 집단 토의시는 집단구성을 1차와 다르게 실시하였다. 이에 총 3집단 6회의 집단토의가 진행되었다.

사례관리의 성공 경험을 질문하기 위해 연구자는 “사례관리의 성공 경험을 수집 하겠다”고 하고 추가적으로 “사례관리 개입 후 성공이라고 말하는 상황과 그 이유”에 대해 질문했다. 모든 인터뷰 내용은 녹음되었고 녹취한 자료를 전사(轉寫)하고 원 자료로 분석에 활용하였다.

이 연구는 자료 분석방법으로 질적 연구자에게서 비교적 대중적 지지를 얻고 있는 근거이론의 방법을 사용하였다. 특히 근거 이론의 초기 저작인 Glaser의 방법에 기초하였다.

Glaser에 따르면, 개방코딩은 줄단위(Line by line)코딩을 하는데 이보다는 사건코딩(incident by incident)이 적합하다고 했다[7]. 줄 단위는 지나치게 무질서하고 많은 코딩을 낳는다고 평가했다. 사건 코딩과 하위 내용을 구조화 한다는 것은 사건들 사이에 패턴을 찾아 개념화하는 것이다.

이 연구는 Glaser의 근거이론에 근거하여 사건중심으로 개방코딩하고 지속적 비교방법으로 범주와 속성을 도출 하였다.

3. 연구결과

통합사례관리와 사례관리가 평가하는 형식적 영역을 비판적으로 검토하기 위해 민간사례관리전문가의 사례관리 성공경험을 파악한 결과는 다음과 같다.

Glaser의 사건코딩을 실시하여 범주화한 분석 내용은 4개 범주, 10가지 하위범주, 25가지 요소이다.

범주1. 클라이언트의 만족과 능력 향상

- 1영역. 클라이언트의 성공 : (1) 클라이언트의 작은 성공 (2) 클라이언트 삶의 작은 개선
- 2영역. 변화의 목표 찾기 : (3) 클라이언트 수준의 변화 목표찾기, (4) 변화 목표에 합의하기, (5) 실현가능한 목표(단기, 중기)알기,
- 3영역. 변화 목표의 달성 : (6) 설정한 목표 달성
- 4영역. 클라이언트 주도의 성공 : (7) 클라이언트 스스로 해나가기, (8) 클라이언트 주관적 만족 증대

범주 2. 사례관리자의 능력 향상

- 5영역. 균형 있는 인간관 형성 : (8) 클라이언트의 변화에 대한 믿음, (9) 클라이언트의 문제가 아닌 관심에 집중, (10) 인간에 대한 편견 깨치기, (11) 인간에 대한 긍정적 시각, (12) 사례관리자의 정서적 안정성
- 6영역. 기술과 능력 향상 : (13) 정보와 자원연결 기술 증대, (14) 관계기술 증대, (15) 변화에 대한 민감성 증대

범주 3. 조직과 환경

- 7영역. 실천 지원체계 확립 : (16) 조직내 사례관리 관점 수립, (17) 조직내부의 적극적인 협력, (18) 사례중심 수퍼비전 강화, (19) 사례관리자 옹호

범주 4. 신뢰관계

- 8영역. 사례관리자와 클라이언트의 신뢰향상 : (20) 지지적 태도와 수용적 상호작용, (21) 클라이언트 중심의 실천 관계, (22) 대등하고 상호협력적인 관계
- 9영역. 지역사회와 클라이언트의 신뢰향상 : (23) 지역사회 관계망 형성(비공식적 관계망), (24) 주고받는 상호작용 형성
- 10영역. 사례관리자와 지역사회의 신뢰향상 : (25) 관계의 누적으로 신뢰향상

이상의 내용으로 분석 결과를 제시했다. 결과의 내용은 범주 하위의 영역 10가지를 중심으로 기술하고자 한다.

3.1 클라이언트의 만족과 능력 향상: 역량강화의 시작

사례관리실천의 성공에서 가장 중요한 범주는 클라이언트이다. 클라이언트의 역량강화(empowerment)를 목

표로 한다[8]. 사례관리자와 클라이언트가 함께 한 실천을 통해서 클라이언트의 작은 성공이나 작은 삶의 개선이 이루어진다면 성공으로 본다[8,9]. 작은 성공은 집에 있던 사람이 밖으로 나온다던가, 배우고 싶은 것을 배우기 시작한다던가, 화를 덜 내게 된다든가 등 구체적인 목표를 향한 작은 변화들을 말한다.

집에만 있던 사람이 밖으로 나오는 것 자체도 성과일 수 있어요. 집에만 있다가 좋아졌다는 것이 아니라 밖에 나와서 사람들하고 소통하고 만나기 시작하는 이런 변화들 그것 자체가 호전의 시작이며 성공이라고 생각해요 I-B-b

클라이언트의 삶의 개선이 작은 부분에서라도 일어난다는 것은 클라이언트 스스로 전반적으로 조금 나아졌다고 평가하는 것을 말한다. 여전히 술은 먹지만 좀 덜 먹을 수도 있게 되었다던가, 여전히 아이들을 욕박지르지만 자신이 이리하면 안된다고 생각하면서 한다든가 하는 것이다. 스스로 인식하기 시작했다는 것을 변화의 시작이라고 봤다. 그리고 변화의 시작은 향후 많은 가능성을 내포하는 것이라고 사례관리자들은 판단했다.

3.2 클라이언트의 만족과 능력 향상: 변화의 목표 찾기

사례관리자는 클라이언트 스스로 어떤 문제를 해결해야 하는지를 찾아내는 것부터 시작해야 한다. 문제가 무엇인지 어떻게 변화해야 할 지를 사례관리자가 찾아내는 것이 성공이다. 종종 클라이언트도 자신의 문제가 뭔지 잘 모르는 경우가 많고 남들이 문제라고 하는 것이나 당장에 해결해야 할 물질적인 욕구만을 털어 놓을 때가 많으므로 사례관리자와의 접촉을 통해서 변화의 목표를 찾는다는 것 자체가 성공이다. 이때 클라이언트 눈높이에 맞는 목표를 찾는 것이 중요하다.

우리가 생각했을 때 선부르게 ‘아 저 집이 저게 문제니까 이거 고쳐야해. 이 부부에 개입이 필요하겠구나’라고 했을 때 과연 그게 긍정적인일까라는 고민들을 하거든요. 어쨌든 합의된 목표에 대한 결정권은 본인들이 가지고 있어야 한다는 거죠. I-C-b

사례관리의 성공에서 중요한 것은 클라이언트 눈높이에서의 역할 참여이다. 클라이언트가 함께 참여하여 목표에 합의하는 것은 사례관리가 뭔지 대상자가 충분히 이해하고 그 과정이 어떻게 되는지에 대한 합의를 했다는 것이므로 그것 자체가 성공이라고 할 수 있다.

3.3 클라이언트의 만족과 능력 향상: 변화 목표의 달성과 상황 전환

사례관리자들은 클라이언트와 합의한 목표가 달성되었을 때 사례관리는 성공한 것으로 본다. 목표를 달성했다는 것은 달성한 목표 이상의 새로운 목표로 전환되는 순간이기도 하고 더 많은 변화가 시작되거나 종결하게 되는 순간을 일컫기도 한다.

소극적 목표는 문제행동을 몇 회 줄이고 상황을 변화시키는 것 등이지만, 적극적 목표는 한 단계 넘어서는 것인데... I-B-b

그런 분이 있었어요. 막 자원봉사를 통해 다른 사람을 돕는 것을 하고나서 자기 문제가 약간 완기 되는 거죠. 다른 방향으로 I-B-e

3.4 클라이언트의 만족과 능력 향상: 클라이언트 주도의 성공

사례관리의 성공은 클라이언트 주도의 성공이어야 제대로 된 성공이라고 할 수 있다. 앞의 모든 과정에서 클라이언트는 이 활동의 주도적 역할을 해야 한다. 즉 성공이나 실패이냐도 클라이언트가 결정한다. 클라이언트 스스로 해 나가게 된다면 성공이다.

본인이 이제는 “제가 조금 알아서 할 수 있을 것 같다”고 말씀하시는 경우가 종종 있어요. 저희가 뭐 서비스 계획이나 이런 걸로 평가하기 보다는 스스로 종결을 원하시거나 그래도 거의 스스로 하실 수 있는 힘이 생겼다고 말할 때 종결하는 경우가 좀 있었던 것 같구요. I-C-a

우리가 서비스를 주고 있기는 해도 클라이언트 입장에서 이게 잘 된 사례관리라고 하지 않으면.. 소용이 없는 거죠. I-A-f

사례관리 성공의 중요한 요소는 변화에 대한 클라이언트의 만족이다. 작은 변화를 통해서 힘이 생긴 클라이언트의 만족이다.

언트가 자기 문제에 대한 목표에 합의하고 주도적으로 변화를 만들고 만족하고 스스로 해 나가는 것이 성공이라고 볼 수 있다.

3.5 사례관리자의 능력 향상: 균형 있는 인간관 형성

정보제공자들은 사례관리를 누가하나에 따라서 결과가 달라진다고 진술했다. 사례관리 실천의 성공에서 사회복지사의 능력도 성공의 중요한 범주가 된다. 그런데 이것은 교육이나 일련의 프로그램을 통해서 완성된 상태로 실천을 하는 것이 아니다. 교육이 사례관리자 실천의 기초를 형성하고 다년간의 실천 과정과 경험을 통해서 사례관리자로서의 능력이 향상되는 것이다. 사례관리자의 능력 향상- 균형 있는 인간관 형성은 특히 실천과정을 통해 형성되는 측면을 강조한 내용이다.

사람을 다양한 분들을 만나고 거기 안에서 관계로서 일하는 거잖아요. 내가 좀 더 편견 없이 보게 되었다든지, 아니면 그분들의 삶을 몰랐는데 더 잘 알게 되어서 더 잘하고 싶더라든지, (중략) 성숙해지거나 편견이 없어지거나 아니면 더 조금 세상을 넓게 보거나. 2-1-e

사례관리의 성공을 사회복지사의 어떤 편안함과 내려놓음과 아니면 성장, 이런 것도 넣어야 하지 않을까, 왜냐하면 그런 것도 영향을 정말 미치더라고요. 제가 느끼는 정말 잘 된 케이스는 특히 더 그렇게 내가 다 해줘야 한다는 그런 마음이 좀 줄어드는 케이스들이 많은 것 같고. 그런 것 같아요. 1-A-a

사례관리자는 변화에 대한 믿음과 문제가 아닌 관심에 집중하는 태도, 편견 깨치기, 긍정적 시각, 정서적 안정을 통해 균형있는 인간관이 형성된다. 이들 요소들은 사례관리자들에게서 필요한 태도라고 진술 속에서 나온 것들이다. 균형 있는 인간관을 갖게 되면 사례관리자의 소진도 줄고 다양한 문제를 해결할 수 있는 힘이 생긴다고 보았다. 지나치게 비판적인 사람들은 사례관리 실천에서 힘들 수 있으므로 스스로 타인을 보는 시각을 교정하게 된다면 그것 자체가 사례관리 실천의 성공이라고 할 수 있다.

3.6 사례관리자의 능력 향상 : 기술의 향상

사례관리자들은 실천과정에서 자원연계를 위해 노력하고 더 좋은 상담을 하기 위해 노력하고 클라이언트의 변화를 파악해 내기 위해서 최대한 민감성을 높이게 되는데 이렇게 기술이 향상되는 것이 사례관리의 성공이다. 자원을 연결하는 기술, 관계기술, 변화에 민감해 지는 능력들을 갖추기 위해 노력하는 것이 필요하다[10]. 사례관리자의 기술 또한 실천과정에서 늘어나는 능력이다.

저는 작은 거라도 꼭 칭찬해드리거나 알아봐드리려고 하거든요. 어머니 오늘 귀걸이를 하셨네요. 입술색이 달라졌어요. 이렇게 2-A-h

저는 지금 기관에 첫 직장이고 계속 오래 있는데, 그냥 다른 들어온 지 얼마 안 된 직원보다 저에게 좀 더 호의적이신 이유는 지역에서 일어났던 일들에 대해서 저 사람은 알고 있다... 그렇다고 해야 되나? 그런 맥락이 아닐까. “헌 사람이라 씁쓸이가 있네” 이런 표현은 들은 적이 있거든요. 할아버지께..... 2-2-s

사례관리자의 능력 향상은 사례관리 성공 자체이다. 인간관의 형성과 기술의 향상은 사례관리를 성공시키는 요소나 독립변수가 아니라 그 자체라고 볼 수 있다. 왜냐하면 능력이 좋아야 클라이언트를 변화시킬 수 있다는 기존의 이론적 접근을 떠나 능력과 관점을 가진 사례관리자야 말로 중요한 사례관리의 자산이기 때문이다.

즉, 지역에서 오래 일한 사례관리자는 지역사회의 쓸모 있는 자산이 되는 것이다. 더 많은 사례관리자가 자신의 일을 잘 할 수 있도록 지지하고 지원하는 것 자체가 사례관리의 성공을 낳을 수 있는 일일 수 있음을 확인하게 된다.

사례관리자들은 자신들의 성숙을 측정할 수 있는 도구가 있으면 좋겠다고 말한다[11]. 즉 기존의 평가에서 다뤄지지 못한 사회복지사들의 변화와 발전을 담아낸다면 사례관리실천의 성과로 계량화 할 수 있다고 생각하고 있었다. 사례관리자는 클라이언트를 돕는 조력자에서 끝나는 것이 아니라 그 자체로 사례관리 실천의 중요한 자원이며 자산이 된다.

3.7 조직과 환경 기능 정립: 실천 지원체계 확립 사례관리에 대한 선행연구에서는 사례관리의 성공과

성과에 영향을 미치는 요인으로서 조직과 환경을 중요하게 언급한다. 사례관리자들은 조직과 환경이 지지체계를 확립해 나가는 것도 성공의 결과임을 말하고 있었다.

관점이 진짜 중요한 것 같아요. 개별적인 성향은 다 다르다고 하더라도, 기관에서 합의하는 관점을 갖는 것도 중요해요. I-A-a

사례관리의 실천은 기관에 소속된 구성원들이 실시한다. 따라서 기관의 관점과 사례관리에 대한 관심, 사례관리에 대해 내리는 정의 등이 중요해진다. 조직 내부에서 자원연결을 담당하는 팀과의 협력도 중요하고 관련 협력을 할 수 있도록 연결하는 조직 분위기도 중요하다. 자신이 담당하는 사례에 대해서 코멘트를 받는 사례중심의 수퍼비전, 내,외부 수퍼비전 체계 및 동료 수퍼비전도 중요한 환경이 되며 이런 요인이 실천을 지원하는 중요한 요소로서 성공의 배경이 된다.

사회복지사의 지지체계가 있는게 되게 중요한 것 같아요(중략). 그래서 좋은 동료 분들 많이 만나는 것도 힘이 되더라고요. I-A-a

사례관리자의 지지체계를 만들 수 있도록 지원하는 것은 사례관리자를 옹호하여 더 오랫동안 사례관리를 실천할 수 있도록 하는 것이다. 사례관리의 성공을 설명할 때 조직과 환경요인은 선행연구에서와 동일하게 성공을 이끄는 중요한 하위요인 즉 환경적 요인으로 작동한다는 것을 알 수 있었다. 하지만 조직과 환경도 사례관리자의 능력과 더불어 실천과정에서 형성될 수 있는 성과일 수 있음을 확인 하였다.

3.8 다각적 신뢰관계 강화: 사례관리자와 클라이언트의 신뢰향상

신뢰관계는 이 연구에서 중요하게 도출된 발견의 영역이다. 앞의 영역은 주체의 역량과 능력을 확인한 것이 라면 마지막에 도출된 신뢰관계는 사례관리 성공에서 성공을 다룰 때 빼 놓고 설명하기 어려운 기초이자 상위 목표일 수 있다. 클라이언트가 사례관리자, 각종 자원체계와의 상호 작용 속에서 신뢰관계를 만들어가게 되면 그것 자체가 지속가능한 삶의 시작이며 문제 해결의 단초

가 된다고 해도 과언이 아니다. 사례관리자는 진술 속에서 자주“관계”가 잘 되어야한다는 말을 했고 이는 대단히 힘주어서 강조되었다.

실제로 일을 해보니까 결국 그분이 원하는 거에 안 쫓아가면 달성이 안돼요. 일단 우리가 기대하는바가 있다 하더라도 그분이 원하는 것으로 일차로 하고 관계가 나가지면 저희를 신뢰하고 제안하는 거를 들어보실 때도 있더라고요. 그래서 “선생님이 해보라니까 한번 할게요”(중략) 그럴 때 저희가 조금 더 높은 수준의 해 볼 만 한 것을 제안하거나. I-A-a

원하는 것을 하고 그 과정에서 신뢰가 쌓이고 나면 다음 단계로 목표를 전환해가는 자연스러운 과정을 거치고 이리면서 관계 맺기를 통해서 사례관리 과정, 기관, 사례관리자에 대한 신뢰가 쌓이고 그러면 성공이라는 것이다. 더불어 성공이라고 할 수 있는 관계는 서로를 파트너나 이웃이라고 인식하고 대등한 관계를 만들었을 때 가능하다.

3.9 다각적 신뢰관계 강화: 지역사회와 클라이언트의 신뢰향상

사례관리자들은 클라이언트가 비공식적 자원과 관계망을 형성하게 되는 것을 매우 자주 그리고 강하게 강조한다. 어떤 사례관리자는 사례관리실천이 성공한다는 것은 공식적인 자원이 개인의 비공식적 자원이 되는 것이라고 설명하기도 한다.

‘지역 내 이웃들과 함께하는’ 이라는 글이 있는데 솔직히 저희도 요즘에는 비공식자원 위주로 많이 연계하자고 많이 논의하고 있어요. 예를 들어서 굉장히 외로움을 갖고 있는 분한테 이웃 주민, 옆집 사는 할머니라도 좀 대화할 수 있는 상대라든지 아니면 교회를 좀 가서 교회에서 상담도 하고 교회에서 신앙심을 키우면서 또 의지할 데가 생기고. I-A-f

비공식적 자원이란 기관 대 기관으로 서비스를 연계하거나 사례를 공조하는 등의 공식적 접근이 아닌 클라이언트 중심의 다양한 지역사회 자원과의 관계형성을 말한다. 이런 과정에서 클라이언트는 지역사회에서 살아갈 수 있겠다는 자신감이 생기고 문제를 스스로 해결할 수

있는 동력도 얻게 된다. 자원과의 관계가 형성된 클라이언트는 받기만을 하는 것이 아니라 줄 수도 있는 상호작용의 역할을 반드시 해야 하며 그랬을 때 성공이라고 할 수 있다.

그런데 현실에서는 비공식적 자원만을 연결 했을 때는 평가점수를 못하는 문제가 발생하고 있다. 비공식적 자원이 성공의 중심 축인데도 불구하고 이런 한계 속에 있는 실천 현장의 목소리가 크다.

3.10 다각적 신뢰관계 강화: 사례관리자와 지역사회의 신뢰

사례관리자들은 다양한 지역사회 기관과 자원들과 상호작용 관계를 만들어야 한다. 관계를 통한 긍정적 경험이 누적되면 신뢰가 향상되는데 이것 자체가 중요한 성공이다. 누적되는 신뢰관계를 쌓기 위해서는 자신의 영역과 관심만을 관찰시키는 것이 아니라 상호 협력하고 네트워크하는 태도가 필요하다. 협력자를 만날 때 사례관리자가 갖게 되는 기본적인 두려움과 신뢰형성을 위한 태도에 대한 교육이 필요한 부분이기도 하다.

우리기관에서는 지속적으로 이야기하는 게 ‘내려놓는 네트워크’하자. 우리가 성과 가지지 않아도 되. 그게 지역의 성과면 되지 않을까라는 이야기들 계속 하거든요. 저희 기관만 그런 생각을 가지면 안된다고 생각하거든요. 1-C-b

편견없는 게 중요한 거 같아요. 특히 네트워크 협력자 만날 때 스스로 나를 성찰하게 하더라고요. 우리 기관과 다른 거에 대한 인정이 좀 어렵고, 다룰 수 있는 거라는 인정과 저 기관은 저런 기관 역할을 했을 거야 라는 부분이 중요한 것 같아요. 2-A-h

사례관리자와 지역사회의 신뢰는 대단히 중요한 자산이다. 사례관리의 성과로 형성된 이와 같은 자산은 사례관리 성공 자체이며 사례관리의 실천의 중요한 기틀이 된다.

4. 결론 및 논의

사례관리의 성공은 지역사회체계를 이루고 있는 모든

주체의 역량강화와 주체간 신뢰관계 강화에 있다고 해도 과언이 아니다. 사회복지실천의 관계론을 다룬 고전적 문헌에서는 Rapport의 형성이 사회복지 실천의 첫 단계임을 강조하고 있다. 개인과 개인의 관계의 심도가 형성되어야 함을 말한다. Rapport는 전문가의 권위에 대한 강한 신뢰도 포함하는 개념으로 사용된다면, 이 연구결과에서의 신뢰관계는 개인과 개인 및 개인과 환경간의 신뢰관계를 포함한다.

더불어 신뢰관계는 개인과 개인, 개인과 환경간의 상호의존적인 관계를 기반으로 한다. 이런 접근은 특정한 사례관리 실천 방법론으로 이론적 근거를 찾을 수도 있겠으나, 연구의 정보제공자들이 오랜 경험을 통해서 얻은 사례관리의 내용이라는 점에서 의미가 있다.

연구결과 분석을 통해 도출한 ‘신뢰관계’는 ‘관계와 상호작용’또는 ‘네트워킹’을 통해서 만들어지는 요소이자 결과이라고 볼 수 있다. 신뢰를 위해서는 관계가 필요한데 신뢰가 쌓이기 위해서 맺는 관계 자체가 성공일 수도 있고, 관계가 핵심 근간이 되어 사례관리 성공의 기준이 될 수 있다고 분석할 수 있다.

사례관리의 성공 내용은 신뢰관계라는 핵심 내용을 기반으로 클라이언트, 사회복지사, 기관, 지역사회 등 다 측면에서 다양한 성과들이 어울려 만들어내는 전략들이 모인 종합적인 결과이다. 모든 사례관리의 성공 내용들이 시간이 흘러감에 따라 누적되는 것이며 시간의 흐름에 따라 누적되는 상호관계, 의미 있는 결과물들이 모두 사례관리의 성공내용이다.

따라서 사례관리의 성공은 다음과 같은 가정과 가설 속에서 더욱 입체적으로 설명될 수 있다.

첫째, 사례관리 실천에서 클라이언트, 사회복지사, 지역사회 등 다양한 체계간의 신뢰관계형성이 성공의 근간이다.

둘째, 사례관리 실천에서 클라이언트의 만족과 능력향상이 성공이며 클라이언트와 다양한 체계간의 관계와 신뢰 형성은 성공을 지지한다.

셋째, 사례관리 실천에서 사례관리자의 성장은 그 자체로서 성공이다. 사례관리자는 클라이언트와 지역사회와의 관계와 신뢰형성으로 성공을 돕는 자원이다.

Moxley는 사례관리의 성공 요인으로 사례관리자, 클라이언트, 조직 문화와 체계간의 협응을 강조하고 있으며[14] NASW에서 내세운 사례관리 성과는 클라이언트,

사례관리자, 환경과 체계 요소가 어떤 전략을 취할 때 가능한지를 설명하고 있다[13]. NASW에서는 각 체계가 전략적으로 상호작용하는 것을 사례관리의 결과물로 본 것이다.

본 연구는 한 단계 더 들어가 이들 간의 신뢰관계자체를 중요한 성공으로 보았고, 클라이언트, 사례관리자, 조직과 환경이 전략을 수행하는 기능적 요소가 아니라 모두 주체적 성장을 거두고자 하며 그들의 성장이 곧 성공임을 드러내고 있다.

신뢰관계와 관계의 질을 평가하는 척도를 통해 지역의 사례관리 활동 성과를 파악한다면 사례관리관련 평가에 보완이 될 것이다. 환경조성은 체계를 통해서도 가능하겠지만 신뢰관계형성을 통해 더 많은 환경이 조성될 수 있다[15].

향후 사례관리의 형식적 통합과 평가의 한계를 극복하기 위해서는 민간 사례관리자 실천의 정체성을 강화하고 사례관리의 질적 평가방안이 마련되어야 한다 [12]. 질적 평가에는 사례관리자의 자질의 변화를 측정하거나 사례관리자를 지속 성장시키는 시스템을 갖추는 것이 더 강조되어야 할 것이다.

사례관리자 성장 시스템은 정기 교육과 사례관리자 옹호, 수퍼비전, 이직방지를 위한 안정적 지원 체계를 통해서 가능할 것이다. 더불어 사례관리자의 민간복지기관에서의 위상이 더욱 강화되고 이를 위한 구체적인 역할이 형성되는 것이 중요하다.

공공을 통한 통합적 사례관리접근이 확산되고 있는 현실에서 클라이언트의 욕구해결, 공식자원의 연결의 수, 종결 횟수뿐만 성과를 측정하는 것이 아니라 성공의 주체들의 신뢰형성과 동반성장을 성공의 지표이자 전략으로 여기는 관점과 체계가 필요하다.

따라서 양적 평가에서 신뢰관계의 변화를 설명할 수 있는 비공식자원의 개발과 연결건수, 사례관리자의 근속과 지역사회와 관계망의 질, 클라이언트의 관계망의 질 등이 평가에 반영되어야 한다.

기존의 지역사회복지관의 사례관리 평가에서 질적 영역을 보장하고 특히 사례관리 주체의 신뢰관계 강화를 중심으로 하는 질적 인터뷰와 이에 대한 성과 평가가 요구된다. 공공 사례관리 영역에서도 효율성과 책임성 뿐만 아니라 사례관리자의 역량을 지속적으로 성장시킬 수 있도록 지원하는 네트워크와 전문성 강화 체계가 지역사회를 중심으로 구축되어야 할 것이다.

ACKNOWLEDGMENTS

This study is a re-analysis of the data and research results of the 2014 Seoul City Welfare Foundation Research Report "Case Management Performance Analysis and Case Manager Practice Indicator Development" and published by ICCCA 2017.

REFERENCES

- [1] Kim, Bo-Yung. "Integrated Case Management through Governance Structure: Innovation of Community Welfare Delivery System", Korean Journal of Social Welfare Research, Vol. 36, pp. 205-236, 2013.
- [2] Jung, Yeon-Jung, "The Dilemma in Korea's Case Management Practice: Analysis of Different perspectives and an Alternative Solution", Journal of Korean Social Welfare Administration Vol. 16, No. 1, pp. 55-88, 2014.
- [3] Kwon, Sun-ae, Jang, Yu-mi, "Theoretical study to utility of concept mapping for expected outcome draw of multi-organizations network : Focusing on integrated case management activities of community social welfare organizations" Journal of Convergence for information Technology, pp.7-11. 2015.
- [4] Cha, Hyun-ju, "A life history Approach on a Professor Academic activities" Journal of the Korea Convergence society, Vol. 7 ,No. 5, pp.227-235, 2015.
- [5] Lee, Soo-Young, Youn, Mi-Sun, "A Study on Counselor's Professional Development Experiences of Undergraduate Students Through Reflective Journal Writing", Journal of the Korea Convergence society, Vol. 6 ,No.6, pp. 43-56, 2015.
- [6] Yoo, Soon-duck, Baik, Mee-ra, "Analysis of domestic dementia research trend for integrated study", Journal of Convergence for information Technology, pp. 1-12. 2017.
- [7] Glaser, G. Berney. "Basics of Grounded Theory Analysis", Sociology Pr, 1992.

- [8] Saleebey, D. "The Strength perspective in Social Work practice : Extensions & Cautions", *Social Work*, Vol. 41, pp.296-305, 1996.
- [9] Kim, Kyung-hee, Kang, Mee-kyoung, Noh, Hye-yrun, Implementation and Outcome of Strength-Based Case Management, Korean Academy of Qualitative Research in Social Welfare, Vol. 7, No. 2, pp.175-203, 2013.
- [10] Woo, Kuk-Hee, Kim, Young-Sook Yim Yoen-Hyo. "A Qualitative Study of Workers' Perception and Subjective Experience of Case management in Community Welfare Center", *Journal of Korea Social Welfare Policy*, Vol 30, pp.287-310. 2007.
- [11] Choi, Jee-Sun. "A Study of the of Case Management Experience as a Strategy for Service Integration", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 12, No. 1, pp.57-88, 2010.
- [12] Ha, Kyung-Hee, Kim, Jin-Sook, Jung, Sun-Uk, "An Exploratory Study on the Operating System of Case Management of Community Welfare Center", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol 16, No. 2, pp.241-270, 2014.
- [13] NASW. "NASW Standards for Social Work Case Management", 2013.
- [14] Moxley, D. P. "The Practice of Case Management". Sage.1989.
- [15] O'Connor, G. C., "Case Management : System & Relationships", *Social Casework*, Vol. 69, pp.97-106. 1988.

박수선(Park, Su Sun)



- 2004년 8월 : 숙명여자대학교 대학원 가정관리학과(Ph. D.)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 서원대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 가족, 사회복지실천
- E-Mail : sunybono@seowon.ac.kr

송인주(Song, In Joo)



- 2010년 8월 : 가톨릭대학교 사회복지학과 (문학박사)
- 2010년 8월 ~ 2012년 2월 : 서울대학교 연수연구원
- 2014년 4월 ~ 현재 : 서울시복지재단 연구위원
- 관심분야 : 노인, 지역복지
- E-Mail : sijcom@welfare.seoul.kr