

사례관리실천 속 지역사회조직화 경험에 관한 탐색

최지선* · 민소영**

[요약]

사례관리실천과정에서 지역사회조직화가 어떻게 결합되고 있는지를 사례관리자의 경험으로부터 탐색하였다. 공공 및 민간 사례관리자를 대상으로 한 포커스그룹인터뷰를 실시한 후, 근거이론방법론을 활용하여 분석하였다. 분석결과, 총 54개의 개념이 나타났고 이를 13개의 하위범주, 6개의 범주로 유목화하였다. '사례관리실천 속 지역사회조직화 경험' 패러다임모형에서는 '클라이언트와 지역주민이 함께 하는 모임'이라는 인과적 조건을 통해 '당당한 지역주민이 되는 클라이언트' 라는 중심현상이 나타난 것으로 분석되었다. 이러한 중심현상은 '더 어려운 주민을 돕는 주민의 존재' 라는 맥락적 조건에 놓여 있었다. '놓치지 말아야 할 지역사회기반실천지향' 이라는 작용/상호작용의 중재적 조건은 '지역사회조직화 사례관리와 맞물리는 톱니바퀴' 인 것으로 나타났다. 그 결과, '사례관리로 움직이고 위하는 지역사회'를 경험하였다. 지역사회조직화와의 결합을 중심으로, 통합적 접근으로서의 사례관리실천을 발전시켜 나가기 위한 제언을 하였다.

주제어: 사례관리, 지역사회조직화, 지역주민

* 한국보건복지인력개발원

** 경기대학교

I. 서론

다양하고 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공하거나 연계 혹은 조정하는 사례관리는 지역사회복지 서비스전달을 위한 효율적 실천 모델로 강조되며(Intagliata, 1992), 가정과 지역사회기반 케어프로그램에서는 통상적인 것이 되었다(Austin et al, 2006). 사회서비스체계가 독특한 역사와 상이한 정치경제적 상황 속에서 존재하기 때문에, 방식은 다르지만 여러 국가에서 사례관리를 중요한 접근으로 채택하는 경향이 증가되고 있다(Dustin, 2016; 최지선, 2017에서 재인용). 한국도 예외는 아니어서 사회복지영역에서 사례관리는 빠르게 확산되고 있다. 공공영역에서는 전달체계 개편의 일환으로 2006년 시군구 위기가구사례관리, 2012년 희망복지지원단 통합사례관리, 2016년 읍면동 복지기능강화를 위한 통합사례관리 등이 추진되어 왔다. 문재인 정부도 읍·면·동 주민센터의 ‘찾아가는 보건·복지 서비스’를 강화하기 위하여 지자체 사회복지전담공무원을 확충함으로써, 지역사회 보건복지 전달체계 혁신으로 국민들의 보건·복지체감도를 높이겠다고 밝혔고(국정기획사문위원회, 2017), 찾아가는 읍·면·동 주민센터의 주요기능에 통합사례관리가 포함되었다(보건복지부·국토교통부·교육부, 2017). 전달체계 개편전략 뿐 아니라 재가·지역사회중심으로 사회서비스를 제공하는 커뮤니티케어 선도사업에도 사례관리가 주요기제로 제시되었다(보건복지부, 2018).

사회복지 민간영역은 일찍이 1990년대부터 사회복지관을 중심으로 저소득층 노인 및 장애인 대상 재가복지사업에서부터 사례관리실천모델이 강조되었다. 이후 사회복지사업법 시행령 개정에 따른 사회복지관 3대 기능 -지역사회조직화, 서비스제공, 사례관리-재정립으로 사례관리가 확대되고 있다(민소영, 2015). 현재 사회복지실천현장에서는 사례관리를 하지 않아도 되는 영역이나 기관이 없을 정도로 기본적인 서비스로 인식되고 있다.

방법론 측면에서 볼 때, 사례관리가 부각되고 있는 이유는 통합적 접근이라는 성격 때문일 것이다. 사례관리 개념은 어떤 성격 또는 어떤 차원에서 정의하느냐에 따라서 강조점이 달라지고 모델에 따라서도 양상이 다르게 나타나지만, 복합적 욕구에 대한 통합적 접근이라는 공통의 키워드가 있다. 한국사례관리학회(2016)에서도 사례관리를 “복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능회복을 위해 운영체계

를 확립하고 클라이언트와 함께 개인과 환경의 강점을 포함한 체계적 사정과 그들의 욕구와 관련된 내적자원은 물론 다양한 지역사회자원의 개발과 활용을 통해 클라이언트의 삶의 질을 향상시키는 통합적 실천방법”으로 정의하였다(한국사례관리학회, 2016).

그러나 실천현장에서 이루어지는 사례관리가 통합성을 지향하고 있지 못하다는 비판이 있다(민소영, 2017). 대부분 사례관리실천은 개입이 종결된 이후에도 클라이언트가 지역사회 구성원으로서 자립적 삶을 영위할 수 있는 상태를 만드는 것을 목표로 하고 있다. 이는 사례관리자나 클라이언트의 노력만으로 가능하지 않고 지역사회와 지역주민이 지지적 안전망으로 작동할 때 가능하다. 사례관리자는 지역사회 ‘안’에 존재하는 인적 및 물적 자원을 조직화하여 지역사회 ‘안’에서 살아가야 하는 클라이언트에게 개입한다. 그런데 사례관리자들은 클라이언트가 지역의 문화와 환경에 영향을 받는 지역주민이라는 점을 놓치고, 서비스와 자원연계의 대상으로만 제한하는 경향이 있다(민소영, 2017). 말하자면, 사례관리는 특정 지역사회 맥락 안에서 실천됨에도 불구하고 사례관리자의 과업이 클라이언트 개인 삶의 변화를 목표에 둔 서비스제공에 치우치다보니 ‘지역사회 안에서 살아가는 개인’이라는 관점을 충분히 적용하지 못하고 있는 것이다. 따라서 개별 클라이언트 욕구에 필요한 자원을 단순히 연계하는 것에서 그치지 않고, 지역사회 내 인적 및 물적 자원이 언제든지 도움 줄 수 있도록 지역사회를 재구성하는 동시에, 클라이언트도 이러한 재구성 과정에 동참하는 주민으로 성장하도록 원조하는 것이 필요하다. 자원이 취약한 클라이언트에게 지역사회가 지지망이 될 수 있도록, 동시에 클라이언트도 주민으로서 지역사회자원이 될 수 있도록 실천하는 역할을 사례관리자가 수행해야 한다.

지역사회조직화 기능이 사례관리실천 속에 포함되거나 결합될 필요가 있다는 것이 본 연구의 문제의식이다. 그러나 사회복지실천현장에서는 사례관리와 지역사회조직화를 연결시키는 전체적이고 통합적 관점을 가지지 못하거나, 이미 시도하고 있으면서도 이에 대해 미처 인식하지 못하고 있다. 이러한 실천현장의 시도와 고민이 어떻게 진행되는지에 대하여 구체적인 양상과 기제를 탐색한 연구를 찾아보기도 힘들다.

본 연구는 사례관리실천에서 지역사회조직화가 어떻게 결합되고 있는지를 사례관리자의 생생한 경험을 통하여 파악하고자 하였다. 이를 통하여 통합적 실천을 지향하는 사례관리가 지역사회 차원에서 어떤 역할을 수행해야 하는지, 사례관리자에게 필요한 역량과 지원이 무엇인지를 찾는데 기여하고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 사례관리자의 실천경험에 관한 질적 연구

사례관리자의 실천경험에 관한 질적 연구는 주로 지역사회복지관, 또는 특정 인구집단을 대상으로 사례관리를 수행하는 사회복지사, 사례관리담당 공무원이나 공공영역의 사례관리 전담인력을 대상으로 하고 있으며, 포커스그룹 인터뷰나 1:1 심층면담결과에 대한 분석을 담고 있다. 대다수 선행연구들은 사례관리에 대한 개념과 실천방법이 여전히 혼란스럽고 실천환경은 사례관리자에게 지지적이지 않음을 드러내고 있다. 사례관리실천의 개념과 가치정립, 사례관리자의 정체성과 위상제고, 슈퍼비전과 교육훈련 등 지원체계 구축 등이 해결해야 할 과제로 논의되었다. 또한 지역 내 다양한 주체 중 사례관리기관 간 또는 서비스 제공자와의 협력을 강조하고 있다. 그런데 지역사회조직화가 사례관리실천에 어떻게 녹아나는지에 대한 구체적 분석은 선행연구들에서 찾아보기 어렵다. 한 연구(민소영, 2012)에서 사례관리가 클라이언트로 하여금 지역에 대한 공동체의식을 성장시키는 지역사회차원의 성과를 보여주기에는 하였으나, 지역사회차원의 개입이나 성과를 핵심적 질문으로 탐색하지는 않았다. 이들 연구를 요약하여 제시하자면 다음 <표 1> 과 같다.

<표 1> 사례관리자 실천경험에 대한 질적연구 요약

출처	연구대상 및 연구방법	주요 결과
우국희 외 (2007)	지역사회복지관 사례관리 수행 사회복지사 9명 포커스그룹 인터뷰	-지역사회복지관의 지역적 특성과 담당 클라이언트의 특성에 따라 사례관리실천의 목적, 관점, 기록, 과정 등이 다양함. - 전문적 사례관리실천 위해 체계적 유형 분류를 통한 사례관리 대상자 초점화, 사례관리 슈퍼바이저급 이상 중간관리자의 현장 관여 유지, 지역사회 내 자원 통합 위한 네트워크 구축을 제안함.
이용표 (2009)	장애인종합복지관 사례관리인력 8명 포커스그룹 인터뷰	-사례관리에 대한 인식의 다양함과 혼돈, 분절적 서비스 구조로 인한 사례관리자의 부담, 서비스 공백을 가져오는 대상자 관리중심의 사례관리실천, 지역사회 조정 체계 및 자원 부족 등의 어려움이 나타남. - 지역 내 네트워크를 자생적으로 개발하여 자원과 프로그램을 제공하는 만능인이 되어가고 있으며, 보다

사례관리실천 속 지역사회조직화 경험에 관한 탐색

		<p>실효성 있는 사례관리체계 구축이 필요하다고 제안함.</p>
정수경 (2009)	<p>학교사례관리수행 사회복지사 9명 포커스그룹 인터뷰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개별화, 생태학적 사정, 학생의 기능향상, 사례관리체계 중요성, 연계 및 서비스 조정 역할, 직접 서비스 제공, 총괄평가 등의 요소를 실천 과정에서 발견됨. - 학생육구에 대한 고려 미흡, 교사협력의 과도한 강조, 과정평가에 대한 낮은 관심 등이 발견됨. - 학교 사례관리의 원리와 목표, 과정에 대한 표준 및 실천지침 개발, 지역 교육청 차원의 학교 사례관리체계 구축을 제안함.
함철호 · 이기연 (2010)	<p>위기가구 사례관리사업 수행하는 공무원과 민간인력 18명 포커스그룹 인터뷰 참여관찰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리자의 인식 변화와 실천적 지식축적이 발견됨. - 정책의 지속성 유지, 사례관리 운영과 과정에 대한 체계화, 자원 확대 및 민관협력 강화, 인력의 전문성 강화 등을 제안함.
민소영 (2012)	<p>영유아빈곤가정 사례관리자 10명 포커스그룹 인터뷰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 강점관점 사례관리실천에 대해 탐색하여 클라이언트 차원에서는 이들의 변화능력과 강점인정, 우호적 신뢰 관계 구축이, 지역사회 차원에서는 자원 인식 확대, 자원발굴과 연계 노력을 경험한 것이 발견됨. - 건강한 주양육자로의 성장, 지역자원획득능력 향상, 공동체 의식 향상이 클라이언트 차원의 성과로, 지역사회 차원에서는 지역기관 간 협력 증대, 자원공유 확대, 영유아 영역에 대한 지역사회의 관심증대 등이 성과로 보고됨
최지선 (2012)	<p>장애인복지관 사례관리자 13명, 슈퍼바이저 6명 1:1심층인터뷰, 참여관찰, 기록물 분석</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 개념혼동이 여전히 존재하고, 장애인의 자기결정권이 존중되지 않고 있으며 이들의 서비스 거부가 사례관리자의 부담감과 스트레스를 유발하고 있음 - 클라이언트의 유형 구분과 사례관리 전담팀 등 사례관리체계 구축이 갖는 딜레마가 존재 - 조직내부의 합의와 협력구조 마련, 지역 내 사례관리 네트워크 구축, 장애인복지관에 대한 사례관리 표준화 등을 제안함.
함철호 외 (2013)	<p>희망복지지원단 통합사례관리 수행인력 12명 포커스그룹 인터뷰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 관심 증가와 명확한 역할분담으로 사례관리자의 역할이 원활히 수행된다는 현상 발견됨. - 당사들의 사례관리에 대한 이해 확대, 슈퍼비전과 교육 체계 강화 등을 강조함.
최지선 · 김연수 (2016)	<p>공공 및 민간 사례관리자 8명 포커스그룹 인터뷰 3회</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 최상의 사례관리 실천은 '클라이언트 존중'이라는 핵심가치와 '사례관리 참여자는 클라이언트'라는 원칙을 가지고 있을 때, 가능함. - 사례관리수행을 지원하는 내부운영체계, 지역사회에 기반한 통합사례관리체계, 사례관리와 사례관리자의

		방향을 잡아주는 슈퍼비전체계, 준비와 지속성장을 지원하는 교육훈련체계가 최상의 실천을 위한 요소임.
이정희 · 김창희 (2018)	읍면동 사례관리 수행공무원 공무원 15명 1:1 심층인터뷰	- '사례관리라는 몸에 맞지 않는 옷을 입고 그 무게에 짓눌려 형식적 실천으로 매몰되어 가는 과정'이 주요 현상으로 발견됨. - 공공영역 사례관리가 의례적·형식적·반복적 실천에 빠져있음이 발견됨. - 교육훈련 강화, 민관의 경쟁과 갈등예방, 성과측정의 변화를 제안함.

2. 사례관리실천과 지역사회조직화

사례관리실천과 지역사회조직화 간의 관계는 물론이거니와 사례관리에서 특별히 지역사회를 연결지은 연구를 찾아보기 어렵다. 그럼에도 사례관리실천이 통합성을 지향하기 위해서 지역사회조직화를 함께 논의해야한다고 보는 이유는 다음과 같다.

첫번째, 사례관리실천에서 있어서 지역사회 자원의 중요성 때문이다. Austin과 그의 동료들(2006)은 사례관리와 지역사회개발·조직화를 연결해야 한다고 주장하였는데, 그 근거는 공적 서비스와 가족의 지원만으로는 클라이언트 욕구충족이 어렵기 때문이라고 하였다. 개인이 필요한 도움을 받을 수 있도록 지원체계가 지역사회에 구축되어 있을 때, 즉, 개인과 이웃 및 지역사회의 유대에 기초한 사회적 자본이 형성될 때 클라이언트의 복잡적 욕구가 지속가능하게 해소될 수 있다는 것이다. 두번째, 사례관리실천의 완결성을 높이고 의미 있는 성과를 만들어내기 위해서이다. 지역사회기반 관점이 없이 특히 '관리'만 남는 경우, 사례관리는 맥도날드화 될 수 있다(Dustin, 2016). 단편적인 욕구와 서비스연계중심 사례관리가 가져오는 한계와 실적부담 등으로 클라이언트의 삶에 대한 관심과 지역사회 자원활용의 적극성이 떨어진다. 사례관리의 성과는 신뢰관계라는 핵심내용을 기반으로 클라이언트, 사회복지사, 기관, 지역사회 등 다 측면에서 다양한 성과들이 어울려 만들어낸 전략들이 모인 종합적인 결과일 뿐 아니라 시간의 흐름에 따라 누적된다(송인주·박수선, 2017). 그런데 그간 사례관리에 대한 성과평가가 이용자 관계망이나 비공식적 자원, 쌍방향 및 자생적 네트워크 강화에 초점을 두고 있지 않아서, 결과적으로 이용자들이 삶의 터전인 일상에서 가족과 이웃, 친구들로부터 더 소외되는 결과를 사례관리자가 초래할 수 있다는 문제제기가 있었다(김성천, 2014; 윤민화 외, 2014; 김영례 2015에서 재인용). 이정희와 김영숙(2017)은

“지역사회에서 소외되었다가 온전한 구성원으로 다시 자리매김한 것”을 지역사회연계라고 분석한 바 있다.

그렇다면 사례관리실천과 지역사회조직화 간의 관계는 어떻게 설명될 수 있을까? 첫번째, 지역사회조직화는 사례관리실천의 성과와 지속가능한 수행기반을 지역사회차원으로 끌어올리는데 기여한다. 지역사회조직화는 “지역사회 문제를 해결하는 실천활동으로 주민들이 이 과정에 참여함으로써 잠재력을 발휘하고 공동체 의식을 고양하며 자신들이 당면한 문제를 해결할 수 있는 역량을 강화하는 것(이찬희·문영주, 2012)”으로 정의된다. 또한, 욕구발견과 정의, 사회적 욕구와 결합을 최대한 제거·예방하며 욕구충족을 위해 인적 및 물적 자원을 지속적으로 재조정하는 역할을 수행한다(최일섭·이현주, 2007). 인적자원 조직화는 지역주민의 임파워먼트를 기반으로 주민 간 상호작용을 촉진시켜 지역문제를 해결하면서 지역변화를 이끌어낸다. 이 과정에서 사회자본이 형성되며 주민이 참여하는 지역공동체가 구축될 수 있다. 물적자원 조직화란 다양한 자원과 서비스 사이의 연계와 협력을 의미한다. 지역 내 다양한 서비스와 자원을 연계하고 조정하여 복합적 욕구를 가진 개인에게 필요한 서비스와 자원을 제공해 줌으로써, 사례관리의 통합적 실천이 더욱 효과적으로 수행될 수 있다. 사회복지서비스를 제공하는 각각의 조직들 사이의 협조체계를 구축하여 통합적 서비스 제공이 가능함으로써 클라이언트의 서비스 욕구가 해소될 수 있기 때문이다.

두번째, 사례관리실천과 지역사회조직화는 지역주민 역량강화라는 동일한 목적을 가지고 있다. 다만, 사례관리에서는 클라이언트가 지역주민임을 인식하지 못하고, 지역사회 조직화에서는 사례관리 클라이언트를 주민조직의 주체로 인식하지 못할 수 있다. 사례관리자는 클라이언트가 스스로 지역사회에서 자신의 삶을 주체적으로 엮어갈 수 있는 역량을 키우고자 분주히 노력한다. 그런데 대부분 클라이언트의 강점개발을 클라이언트 개인과 가족 수준에서 회복력과 자원획득능력을 개발하는 것으로 제한하는 경향이 있다. 그러나 사례관리에서 강조되는 임파워먼트는 클라이언트 개인 수준에서 자신이나 가족의 욕구충족을 하는 것을 넘어서 지역주민으로서 지역문제 해결에 참여하는 주체적 역량까지 포함된다(Saleeby, 2006). 따라서 사례관리를 통해 클라이언트를 지역주민으로 성장시키려할 때 지역사회조직화 기능이 함께 고려되어야 할 것이다(민소영·신재은, 2017).

세번째, 사례관리실천과 지역사회조직화의 경계는 불분명하며 사실상 결합될 수 있

다. 실제로 사례관리실천을 클라이언트 개인 뿐만 아니라 지역사회변화까지 추구하는 통합적 실천방법이라고 정의하는 학자들이 있다. Robert-DeGennaro(1987)는 직접서비스 제공과 지역사회실천의 결합으로 설명하고 있고, Johnson(1998)은 사회사업실천의 전통적인 3가지 방법론인 개별사회사업, 집단사회사업, 지역사회조직화를 포함한다고 강조하였다. 때문에 사회복지교육과 전문성 개발을 위해서는 실천 전반에서 '커뮤니티 만들기' 원칙이 반드시 결합되어야한다는 주장도 있다(Austin, 2005).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구참여자 선정

본 연구의 참여자는 사례관리와 지역사회조직화사업을 우수하게 수행하고 있다고 알려진 민간 사회복지기관의 사례관리자와 사례관리를 위한 협력네트워크에서 활발하게 활동하고 있는 공공영역 사례관리자이다. 사례관리와 관련된 발표나 토론회, 사례집 등에서 빈번하게 찾을 수 있는 기관이나 조직에 접촉하여 연구참여자를 추천받았다. 연구자가 전화와 이메일로 연구목적과 참여방법에 대하여 상세히 설명한 후 동의를 얻었다. 연구참여자는 여성 14명, 남성 2명이었으며 소속기관과 신분으로 보면 시군구 통합사례관리사가 5명, 읍면동 사회복지전담공무원이 1명, 종합사회복지관 사회복지사 7명, 노인복지관 사회복지사 1명, 아동청소년기관 사회복지사 2명이었다. 연구참여자는 사례관리경력 최소 5년 이상이며 일부는 사례관리 슈퍼바이저이기도 하였다. 즉 연구문제에 대한 전문적이고 풍부한 진술이 가능한 참여자로 구성되었다고 할 수 있다. 참여자 정보는 <표 2>에 제시하였다.

〈표 2〉 연구참여자 정보

	구분	성별	소속기관 유형
1차	참여자1	여	종합사회복지관
	참여자2	남	종합사회복지관
	참여자3	여	시군구
	참여자4	여	읍면동
	참여자5	여	시군구
2차	참여자6	여	이주아동청소년지원기관
	참여자7	여	종합사회복지관
	참여자8	여	종합사회복지관
	참여자9	여	시군구
	참여자10	여	종합사회복지관
	참여자11	여	시군구
3차	참여자12	여	종합사회복지관
	참여자13	남	종합사회복지관
	참여자14	여	노인종합복지관
	참여자15	여	영유아지원기관
	참여자16	여	시군구

2. 자료수집 및 분석

자료수집을 위해서 2016년 7월과 10월, 총 3회 포커스그룹 인터뷰를 실시하였다. 포커스그룹 인터뷰를 통하여 비교적 단기간에 자료를 수집하고, 사례관리실천의 대상, 수준과 여건 등이 다른 다양한 기관에 소속되어 있는 참가자들의 집단상호작용을 통해 개별인터뷰보다 더 생생한 경험을 파악할 수 있다고 판단하였다. “사례관리실천과정에서 지역사회조직화와 관련하여 어떤 경험을 하였는가?” 라는 핵심질문에 대하여 ① 사례관리실천과정에서 경험한 클라이언트의 지역사회 참여, ② 사례관리실천과정에서 경험한 지역사회의 변화에 대한 인터뷰 질문을 제시하였으며, 인터뷰는 회당 3시간에서 3시간 30분 정도 소요되었다.

수집된 자료는 중심현상에 대한 정보를 제공하고 이론을 형성하는 연구방법(이동성·김영천, 2012; Charmaz, 2013; 김혜숙 외, 2018에서 재인용)인 근거이론방법으로 분석하였다. 사례관리실천과정에서 경험한 지역사회조직화에 대한 의미를 제공하고 이론을 형성하기에 적합한 방법론이라고 판단하였기 때문이다. 사례관리실천과 지역사회

조직화가 연결되는 현장의 맥락을 살펴보아야 하는데, 근거이론은 인과적·맥락적·중재적 조건들을 고려하여 선택한 전략과 그 결과를 함께 살펴볼 수 있는 방법이다 (Thornberg and Charmaz, 2014; 김혜숙 외, 2018에서 재인용). 수집된 자료는 개념→하위범주→범주의 과정을 통해 범주를 찾아내는 개방코딩을 실시하였고 이때 사용한 소프트웨어는 Nvivo 11.0이었다. 그리고 범주를 하위범주와 연결시키는 축코딩을 실시하였고(Strauss and Corbin, 1998), 6가지 패러다임(인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용전략, 결과)으로 구분하였다.

3. 연구의 엄격성 확보

질적연구의 엄격성은 곧 질적연구를 통해 산출된 결과에 대한 신뢰성 문제이며, 신뢰성을 확보하기 위한 방법은 장기적인 연구, 지속적인 관찰, 다원화, 동료로부터의 평가 등이다(Lincoln and Guba, 1985). 충분한 연구기간은 연구자가 연구하려는 현상의 문화와 맥락에 대한 이해를 강화시킬 수 있다. 연구진은 본 연구를 수행하기 이전 사례관리와 관련된 프로젝트, 교육, 연구 등에 있어서 10년 이상의 경험을 가지고 있다. 또한 본 연구에서는 자료분석과정에서 애매모호하거나 확실하지 않은 부분을 이메일이나 SNS, 유선통화 등의 방식으로 연구참여자에게 재확인하는 방법으로 사실적 가치를 준수하고자 하였다. 다원화는 연구결과의 신뢰성을 높이기 위해서 다양한 정보원과 방법을 활용하여 접근하는 것을 말하는데, 본 연구에서는 포커스그룹인터뷰에서 진술된 내용이 포함된 사례집이나 사업보고서 등을 통하여 부가적인 이해를 도모하였다. 또한 본 연구가 모든 사회복지실천영역의 경험을 아우르지는 못하였으나, 사례관리실천과정에서 지역주민으로서의 클라이언트 임파워먼트나 지역사회조직화와의 연계를 고민하고 있는 다른 현장에서도 유사한 발견이 이루어질 수 있을 것이라는 점에서는 전이성을 확보할 수 있다고 본다. 연구설계와 분석 및 해석에 대하여 자문위원이 신뢰성과 확인성을 입증하기 위한 감사절차를 수행하였다.

4. 연구참여자에 대한 윤리적 고려

포커스그룹인터뷰 실시 전 연구참여자에게 연구의 목적 등 개요와 참여내용에 대하여 사전에 설명하고 연구참여 동의서를 받았다. 수집된 자료에 대해서 자발적으로 철

회할 수 있음 알렸고 인터뷰 도중 녹취되지 않기를 원하는 경우 실제로 녹취하지 않고 진술할 수 있도록 하였다. 특히 자신의 활동이나 견해, 역량, 소속 기관이나 지자체가 평가당하는 것으로 느끼지 않도록 유의하였다. 자료수집 이후에도 연구참여자가 요청하는 조언과 연구에 대한 제언 등을 경청하고 반응함으로써 연구의 수단으로 동원되었다는 피해의식을 가지지 않도록 하였다. 자료분석단계에서는 녹취된 자료에 대하여 연구참여자가 확인하고 삭제나 수정을 요구하는 경우, 이를 반영하였다. 연구참여자가 이름은 익명으로 처리하였으며 연구에 필요한 최소한의 개인정보만 수집하였다. 자료수집과정에서 알게 된 클라이언트 정보나 유관기관, 동료 등의 정보는 사용하지 않았고 모든 데이터는 비밀번호가 있는 녹음파일과 전사파일로 보관하였다.

IV. 연구결과

1. 근거이론 패러다임에 의한 자료의 범주화

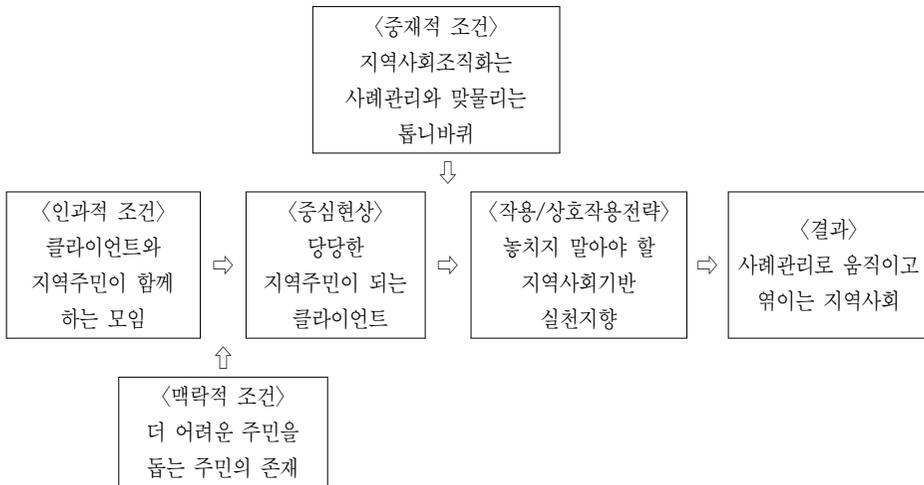
개방코딩을 통해 <표 3>과 같이 54개의 개념, 13개의 하위범주, 6개의 범주가 도출되었고, 축코딩 결과 [그림 1]에서처럼 범주들이 패러다임과 연결되었다.

<표 3> 근거이론의 패러다임에 따른 개념과 범주화

개념	하위범주	범주	패러다임
동네어른의 역할을 함, 서로 지지하는 활동을 함, 학교폭력 피해 등 모임구성원의 어려움을 해결하기 위하여 옹호활동을 함.	위로와 지지, 행동을 같이 함.	클라이언트와 지역주민이 함께 하는 모임의 형성	인과적 조건
설문조사나 인터뷰를 통해 주민의 직접적인 의견을 최대한 수렴함. 결과중심의 경쟁을 유도하지 하지않음, 자발적이고 독립적인 활동을 인정함. 프로그램 기획부터 배분까지 모임 구성원들이 합의하여 진행하도록 유도함.	자발적이고 독립적으로 활동		
클라이언트와 지역주민의 새로운 관계형성. 지역주민의 클라이언트에 대한 오해와 편견해소, 클라이언트와 지역주민의 일방적 의존과 불평등한 관계지양	클라이언트와 주민 간의 수평적 관계유지		

지역주민이 신규 전입세대에 대한 인테이크를 지원함. 사례관리가 필요한 지역주민을 발굴함 클라이언트와의 접촉과 모니터링을 지원함.	사례관리자의 과업을 돕는 지역주민	더 어려운 주민을 돕는 주민의 존재	맥락적 조건
끼니를 같이 하는 활동을 함. 서로 병문안을 가짐. 안녕하세요?와 같은 이웃의 안부를 확인 하는 활동에 참여함. 자살과 고독사예방활동에 참여함.	지역주민을 돌보는 사업에 참여하는 지역주민		
자신의 경험에 기초하여 사례발굴자역할. 지역주민을 돕기 위해 학습하고 스스로 변화함. 지역사회 문제를 적극적으로 제기함.	책임감을 가지는 적극적인 주민으로 성장	당당한 지역주민이 되는 클라이언트	중심 현상
자신의 재능과 능력을 지역주민을 위해서 사용함. 도움받는 존재에서 나누는 존재로. 쓸모 있는 사람이 되었다고 느낌. 클라이언트의 참여를 통하여 의미있는 사업을 개발함.	클라이언트에서 인적 자원으로		
사례관리를 모르는 지역사회조직가와 지역을 보지않는 사례관리자의 문제. 사례관리자와 지역사회조직가가 한 곳을 바라보고 같이 가야함. 지역사회조직가의 클라이언트 옹호. 사례에 기반한 조직화. 사례관리를 통해 지역사회조직화 이슈발굴. 지역사회조직화과정에서 사례발굴. 클라이언트에게 투입한 자원이 기다리면 지역사회로 돌아온다는 믿음.	사례관리자와 지역사회조직가의 같은 지향과 협업	지역사회조직화는 사례관리와 맞물리는 톱니바퀴	중재적 조건
지역사회조직화팀에서 구축한 주민모임이 사례관리에 도움이 됨. 수평적 관계를 맺을 수 있는 리더세우기. 헌신과 희생의 강요가 아닌 교육으로 지역주민 변화유도. 마을회의부터 시작. 주취자의 공간을 놀이터로 만드는 등 지역주민이 변화를 체감할 수 있는 사업.	사례관리를 돕는 사람과 일상적인 사업에 대한 관심과 지원		
지역사회구성원으로서의 삶을 지원. 서비스 수혜자로만 보지 않도록 함. 클라이언트가 역량강화되면 지역조직사업에 참여할 수 있다는 믿음. 클라이언트가 편안한 지역사회라는 숲. 개인, 지역사회, 사회의 관계에 대한 이해. 지역주민과의 만남을 통한 지역사회에 대한 구체적인 이해. 사례관리실천과정에서 지역사회특성을 반영. 클라이언트에게 의미있는 지역사회 자원 조직화	사례관리의 목적은 지역주민으로서의 삶을 지원하는 것	놓치지 말아야 할 지역사회기반 실천지향	작용/ 상호작용전략
	지역사회에 대한 이해와 적용		

<p>클라이언트의 상황, 노력, 변화를 보면서 우호적인 자원이 됨. 사례관리자를 믿고 가까이 자원이 되어주는 동네사람들. 클라이언트와 자원이 윈윈할 수 있는 지지체계구축. 개인의 문제는 지역의 문제라는 인식. 지역사회문제해결에 동참. 유대감을 느끼는 마을의 단초를 발견함.</p>	<p>사례관리과정에서 형성되는 지역적 공동체</p>	<p>사례관리로 움직이고 엮이는 지역사회</p>	<p>결과</p>
<p>사례관리과정에서 새로운 역할을 부여받는 지역사회 조직과 자원. 공동개입대상으로 인식하며 협력하고 대응. 통합적 접근이 클라이언트의 신뢰감을 유도하여 클라이언트를 변화시킴. 지역사회변화를 고민하는 사례관리</p>	<p>지역사회가 함께 움직이는 계기</p>		



[그림 1] 사례관리실천 속 지역사회조직화 경험 패러다임모형

1) 인과적 조건: 클라이언트와 지역주민이 함께 하는 모임의 형성

인과적 조건은 어떤 현상에 영향을 미치는 사건이나 일들을 말한다(Strauss and Cobin, 1998). '클라이언트와 지역주민이 함께 하는 모임의 형성'이 '당당한 지역주민이 되는 클라이언트' 라는 중심현상의 인과적 조건인 것으로 분석되었다. 유사한 어려움이나 서비스욕구가 있는 클라이언트들끼리 또는 클라이언트와 그들을 돕는 지역주민들이 서로 굳이 구별되지 않는 관계에서 일상적이고 소소한 모임을 하게 되었는데, 이들은 위

로와 지지, 행동을 같이 하였으며, 자발적이고 독립적으로 활동하였다. 또한 클라이언트와 지역주민 간의 관계는 수평적이었으며 나중에는 그 경계가 없어지는 현상이 나타났다.

(1) 위로와 지지, 행동을 같이 함.

클라이언트와 지역주민들은 사례관리자가 마련해주지 않아도 자조집단에서 주고 받는 경험을 하며 나름대로 지역사회구성원으로서 역할을 하기 시작하였다. 일대일 상담으로 만났다면 가능하지 않은 일들이다.

과거에는 사회복지사가 판을 잘 꾸리고 “와서 식사하고 가세요”, 이거였다면 그게 아니라 뭐도 가져와주시고, 뭐도 필요하네? 가져오시고, 이러니까. 그분들도 받는 경험에서 주는 경험들도 하게 되고, 그 안에서 어른도 있고 아이도 있고, 지역사회 어른의 역할을 해주시는 거죠. 아이들은 이래야 되고, 집에 꼭 들어가야 하며, 학교는 가야지? 이렇게 얘기들을 해주시고 하거든요. 그냥 저희가 주민과 일대일로 상담실에서 만난다면 절대 일어날 수 없었을 것 같아요(참여자 7).

자조모임은 때에 따라서 모임 구성원을 위한 옹호활동까지 할 수 있다. 특정구성원과 그 가족구성원이 경험하는 문제나 상황은 자신들에게도 일어날 수 있는 것이라는 인식을 가지면서, 단순한 지지에 그치지 않고 옹호활동을 하는 것이다.

애가 왕따이고 한부모 수급가구인데 학교폭력으로 인해서 피해를 받고 학교에서 그게 해결되지 않았기 때문에 친구들이 경찰에 신고했는데 학교에서 “개념 없이 왜 경찰에부터 신고를 했냐”고 계속 꾸짖음을 한 거예요. 애가 잘못했다 할 때까지. 그래서 이 아이가 공격적으로 변하고 자살시도를 해서 지금 정신병원에 입원을 했어요. 그래서 한부모 자조모임에서 현재 이러이러한 상황이고, 어떻게 하면 도울 수 있을까를 하니까, 이 어머님이 너무 지쳐있고 스스로 해결을 못하니까 자조모임의 도움으로 교육청에 민원을 넣고, 언론사에 다 이렇게 했었어요(참여자 16).

(2) 자발적이고 독립적으로 활동

사례관리자와 사례관리자를 돕는 조직구성원은 자조모임이 자발적이고 독립적으로

운영될 수 있도록 촉진하였다. 연구참여자들 대부분은 주민의 의견을 최대한 수렴하였으며 사례관리과정에서 만나는 클라이언트들의 활동이나 자조모임에서 자발성과 독립성 보장이 매우 중요하다고 강조하였다. 또한 당사자들의 직접적인 의견을 수렴할 뿐 아니라 어떤 결과를 내거나 경쟁하는 분위기를 만들지 않았다. 모임 구성원만을 위한 단편적인 활동에 그치지 않고 기획부터 배분에 이르는, 연속적 과정으로 프로그램을 진행하면서 성숙한 자조모임으로 발전해갔다.

보통은 관에서 주도를 하잖아요, 복지관에서 이런 프로그램이, 해라, 뭐 이거를 해라, 어디로 모여라 이런 걸 전반적인 걸 주도적으로 하는데, 여기는 자생적으로 언제 뭐 날짜도 자기들이 정하고, 가는 것도 정하고 하니까(참여자 5).

어머님들이 기획하시고 아이들 초대해서 전시회도 하고, 이런 식으로 진행을 했었어요. 기획단을 모집하는데 일반 지역주민도 계시고, 저희 사례관리 당사자도 계시고, 지역 기관도 들어오고, 이렇게 해서 하는데, 그 이름이 품나눔 바자회예요. 그래서 어머님들은 개인 품을, 시간을 나누시는 분들도 계실 수 있고, 물품 판매해서서 일부를 기부하시는 분들도 계실 수 있고, 재작년에 일차년도 진행을 했는데 다른 점이 뭐냐면 그 기금을 저희 기관이 사용하지 않았어요. 마을에서 공공재 역할로 사용할 수 있는 기금이다. 그래서 누구나 신청이 가능하고 배분도 배분파티라는 이름으로 지명을 했고, 그렇게 3년째 진행이 되고 있어요(참여자 15).

(3) 클라이언트와 주민 간의 수평적 관계

사례관리과정에서 클라이언트가 주민이 되기 위해서는 클라이언트와 주민 간의 수평적 관계설정이 포함되는데 그 출발은 클라이언트의 특성이나 소속집단의 문화에 대한 이해에서부터 비롯됨을 알 수 있었다. 클라이언트와 지역주민이 상호호혜적인 관계를 유지하기 위해서는 유사한 욕구를 가지는 클라이언트들이 함께 할 수 있도록 조직화하는 것이 필요하다. 그래야만 그 안에서 서로 편안한 이웃이 되고 사회복지사가 빠지더라도 그 관계가 지속가능하다.

욕구가 비슷한 분들을 묶어내면 가능할 수 있을 거라는 생각이 들어요. 실제로 저희가 만날 때 그렇게 했을 때 그 안에서 이웃이 되고, 실제로 저희가 빠지더

라도 계속 갈 수 있는 이웃들이 된다거나 이런 것들이 되는 것 같다 라는 생각이 좀 들었어요. 결국은 주고받음의 관계가 돼야 될 것 같아요(참여자 15).

2) 맥락적 조건: 더 어려운 주민을 돕는 주민의 존재

맥락적 조건은 중심현상이 발생하는 구조적 장, 즉 어떤 현상에 영향을 미치는 상황이나 문제들을 만들어내는 특수한 조건들로 작용/상호작용 전략을 다루고 조절하고 수행하며 어떤 현상에 대응하기 위해 취해주는 구체적인 조건이다(Strauss and Cobin, 1998). '더 어려운 주민을 돕는 주민'이 중심현상에 영향을 미치는 맥락적 조건인 것으로 나타났다. 지역주민들은 사례관리자가 클라이언트를 만나는 과정에서 도움을 주었고 클라이언트를 돌보는 사업에 참여하였다.

(1) 사례관리자의 과업을 돕는 지역주민

지역주민들은 사례관리를 통한 서비스의 의미를 이해하고 클라이언트 발굴과 모니터링 등에서 사례관리자를 직접적으로 돕는 일에 동참하고 있었다. 서비스제공자나 자원봉사자가 아니라 동네가게나 모텔에서 일하는 사람들이며 사례관리자의 활동을 수 년째 목격해온 지역주민이다. 사례관리 클라이언트가 거주하고 있는 지역사회 특성을 감안할 때, 이들 역시 경제적으로 어려울 뿐 아니라 언제든지 사례관리자의 도움을 필요로 하는 사람들이기도 하다.

클라이언트를 만나기 위해서 어느 지역에 가게 되면 아채가게 아줌마, 슈퍼 주인도 나와서 보게 돼요. 이 분이 이리이러한 상황이라서 혹시 위험할 수도 있니까 보시게 되면 연락을 달라. 이런 일들을 몇 년 동안 이렇게 하고 다니다 보니까, 그 지역에 가면 “아, 누구 찾나? 오면 연락해줄게” 하시죠(참여자 5).

(2) 지역주민을 돌보는 사업에 참여하는 지역주민

주로 독거어르신에 대한 상호돌봄에 대한 내용이 많았지만 그 대상과 방법은 다양했으며 사례관리실천과정에서 보다 의미있는 확산이 있었다는 것이다. 돌봄과 지지체계 구축은 고독사나 자살 등을 예방하는 성과로도 이어졌다. 처음에는 소극적이던 지역주민들이 자신들의 활동으로 사람을 살리는 경험을 하고 나서는 하지 않으면 안 되는 일로 인식하기 시작했다.

어떤 할머니 한분이 연락이 안되셨어요, 하루나 이틀동안. 그 집을 계속 관리하시던 분이 연락이 안 된다, 우리가 문을 열고 들어가야겠다 하시더라고요. 할머니가 약물 부작용으로 집에 계셨는데도, 문을 못 여시고 방에 계속 쫓그려서 앉아계셨던 것이예요. 만약에 저희가 이 체계가 구축되지 않았으면, 아마 그 할머니 돌아가셨을 거예요(참여자 10).

3) 중심현상: 당당한 지역주민이 되는 클라이언트

중심현상은 여기서 무엇이 진행되고 있는가? 라는 질문에 대한 답으로 자료 내에 개념으로 제시되는 중심생각이며, 작용/상호작용전략에 의해 조절되는 생각이나 사건이다(Strauss and Cobin, 1998). 본 연구에서 본 중심현상은 '당당한 지역주민되는 클라이언트'이다. 클라이언트는 더 이상 일방적으로 서비스나 도움을 받는 대상자가 아니라 당당한 지역주민이 되었다는 것이다. 책임감을 가지는 적극적인 주민으로 성장하였으며, 지역사회에서 중요한 인적자원이 되었다.

(1) 책임감을 가지는 적극적인 주민으로 성장

클라이언트가 자신의 능력을 알아차리는 계기는 봉사자로서 역할을 부여받는 경우가 많았으며, 사례관리를 통해서 자원과 소통할 수 있는 능력을 가지게 되고 자신의 경험에 기초하여 비슷한 처지에 놓인 클라이언트를 발굴하기도 한다. 더 나아가 비슷한 처지에 놓인 클라이언트를 발굴하는 일을 더 잘 하기 위해서 필요한 학습을 하고, 그 자체가 스스로를 변화시키는 과정이 된다. 한편 사례관리자들은 클라이언트가 지역사회 문제에 대한 민감성을 가지고 개선활동을 하는 적극적인 주민으로 성장하는 것을 보기도 한다.

우울증에 걸리신 할아버지를 뵈러 갔는데 이 동에 계시는 어떤 할머니가 본인한테 '즐거운 시니어모임'에 오라고 말을 했다는 거예요. 그 모임 참여자들이 거의 다 우울증이었었는데 같이 자살예방교육을 수료하시고 활동하고 계시거든요. 그러니까 어떻게 보면은 다 이분들이 사례관리 대상자시잖아요(참여자 16).

사례관리서비스를 받고 계시는 당사자분들이시지만 어떻게 정치적 활동을 하시냐면요. 동네 보안등이 너무 어두운 거 이런 것들을 다 영상으로 찍으시고, 그

런 것들을 이 개선을 위해서 뭐 내라든가, 아니면 안 되니까 시의원 그런 분들을 찾아가서 이런 것들을 이슈화해내는 일도 있어요. 영구임대단지다 보니까 전동휠체어 타신 분들이 많은데 경사로가 너무 위험하다 그러면 그런 것들 사 진으로 다 또 찍고(참여자 8).

(2) 클라이언트에서 인적자원으로

사례관리서비스를 이용한 클라이언트는 자신의 경험과 능력을 토대로, 자신과 이웃을 위해서 작지만 함께 무언가를 하는 경험을 하면서 자원이 되고 있다. 나누는 경험을 통하여 스스로 삶의 태도나 가치관까지도 변화되고 있음을 사례관리자들은 확인하게 된다. 한 번의 권유나 조언으로 되지 않지만 불가능한 것만은 아니었다.

내가 나눌 수 있는 게 일품, 몇 시간이든 뭐. 처음엔 작게, 근데 한 번 나눔을 해보니까, '아 이게 내가 할 수 있는 게 있구나.' 라는 걸 느끼게 되는 거죠. 그전에는 '나는 나눌 수 있는 게 없어, 나는 도움을 받을 수, 받는 존재야.' 라는 마음이셨다면(참여자 15).

어느 어르신이 옆집에 어떤 분이 암으로 돌아가시는 걸 보고, 내가 이렇게 살면 안 되겠다 라고 얘기를 하시더라고요. 이렇게 살면 안 되겠는데 어떻게 살아야 될지를 모르겠다라고 얘기를 하시더라고요. 본인은 모으고 모으고 모아서 스쿠르지같이 그렇게 살았던 거죠. 이 분이 얼마 전에 팔순이셨는데 우리 복지관의 어려운 사람한테 후원을 하시겠다고 50만원을 주신 거예요. 50만원이면 그 분한테 진짜 큰돈이거든요. 정말 좋은 사람한테 사용했으면 좋겠다고 얘기를 하시더라고요(참여자 14).

4) 중재적 조건: 지역사회조직화는 사례관리와 맞물리는 톱니바퀴

중재적 조건은 중심현상에 대한 작용/상호작용의 전략을 촉진하거나 억제하는 방향으로 작용하는 범주를 의미한다(Strauss and Cobin, 1998). '당당한 지역주민이 되는 클라이언트'라는 중심현상에 대하여 '놓치지 말아야 할 지역사회기반실천지향'을 더욱 활성화시키는 것은 '지역사회조직화는 사례관리와 맞물리는 톱니바퀴'였다. 다시 말해 사례관리자와 지역사회조직가 간의 협업이나 사례관리실천측면에서 볼 때는 자원이나 환경이 될 수 있는 지역사회 다양한 사업 간의 연결고리가 중요하다는 것이다. 이와

관련하여 연구참여자들은 사례관리자와 지역사회조직가는 같은 지향과 협업의 경험이 있었고, 있어야한다고 믿는다고 진술하였다. 사례관리자와 지역사회조직가의 일은 엮이면서도 서로 맞물리기가 어려운데 서로 침범하지 않아야 한다는 조심스러움이 있고 지역사회조직가는 사례관리를 모르고, 사례관리자는 지역사회를 모른다는 인식이 있었다.

(1) 사례관리자와 지역사회조직가의 같은 지향과 협업

연구참여자가 소속한 조직마다 상황은 달랐지만 사례관리가 지역사회수준에서도 의미있기 위해서는 조직 내에 사례관리를 지원하는 지역사회조직기능이 있어야 하는 것으로 나타났다. 사례관리자들은 통상 조직 내외부의 서비스제공자와의 관계가 더 빈번하기 하지만 지역사회수준의 변화까지 염두에 둔다면, 지역사회조직화 기능을 수행하는 팀이나 인력과는 서로 관점을 맞춰나가는 것이 필요하다는 것이다. 협업을 통해 만들어지는 프로그램이나 사업의 가동 자체가 중요한데, 사례관리팀에서는 조직화의 대상이나 이슈에 대한 제안을 할 수 있고 지역사회조직팀에서는 이를 사업화할 수 있다. 새롭게 프로그램이나 사업을 만들어내지 않아도 기존에 존재했던 조직사업을 개별사례에서 욕구충족 수단인 자원으로 활용하는 방식으로 공동개입을 하기도 한다. 개별사례에 대한 공동개입을 통해서 사례관리자와 지역사회조직가가 협업할 수 있는데, 이때 사례관리실천에 대하여 이해하고 클라이언트 욕구중심으로 서비스나 자원이 조직화하는 방안을 탐색할 수 있어야 한다. 이는 주로 조직 내 구성원들의 사례회의 참여를 독려하는 방식으로 이루어지고 있었다. 아울러 사례관리과정에서 필요한 클라이언트 옹호는 사례관리자 만의 몫은 아니며 지역사회조직팀과 함께 했을 때 더 힘을 받을 수 있다는 인식이 있었다.

사례관리가 한 개인 혹은 한 가족케이스에 대하여 접근하는 것처럼 보이지만, 사실은 지역사회로 퍼져나가는 그런 과정이잖아요. 지역사회복지는 지역의 문제나 욕구를 해결하면서 지역사회구성원들이 체감할 수 있어야 하죠. 어떻게 보면 시작점이 달라서 그렇지 결국에는 같은 결론을 위해서 작동해야 해요. 액션적인 부분을 지역사회조직팀에서 해주면 좋겠어요. 클라이언트를 직접적으로 마주치면 어떻게 보면 구조적 문제라든지 뭐 이런 부분들을 사례관리자 혼자 혹은 사례관리팀에서 이거를 같이 옹호하기 어렵거든요(참여자 13).

조직사업이랑 같이 연결을 해서 계획을 한 케이스가 있었어요. 클라이언트가 변하는 걸 보면서 저희도 되게 놀랐거든요? 제가 가지고 있었던 그런 문제들이 저희가 문제중심적으로 어떻게 보면 개입을 하고 자원을 연계하는 것보다 굉장히 빨리 해소가 되는 것 같더라는 생각을 했었어요(참여자 1).

(2) 사례관리를 돕는 사람과 일상적인 지역사회에 관한 관심과 지원

주민리더 세우기는 사례관리실천과 연계되는 지역주민 조직화에 있어서 필수적인 과정이라고 할 수 있다. 통반장 등 기존 주민리더를 활용할 때는 사례관리사업에 대한 이해와 더불어 그들의 역할 중요성을 구체적으로 인식할 수 있도록 교육하는 것이 중요하다. 특히 열정적이라는 이유만으로 리더가 되거나 희생과 봉사를 강요하기 쉬운 현실이기 때문에 관점이나 태도에 대한 교육이 중요하다는 의견이다. 새로운 주민리더를 발굴할 때는 해당 주민이 쉽게 잘 할 수 있는 활동을 중심으로 조직화한다. 예를 들어 다문화가정의 자녀양육을 돕는 활동을 할 수 있는 지역 내 엄마들이다. 엄마라는 공통적인 정체성과 경험이 뒷받침이 되는 것이다. 자발성과 독립성을 보장하는 주민조직화를 하더라도 복지관이나 읍면동에서도 어느 정도 지원할 필요가 있다. 사례관리실천가들에게 사례회의체가 중요한 것처럼 마을회의와 같은 지역주민들의 회의체가 출발이 된다. 회의의 주요안건은 신규 사례발굴과 그 밖에 필요한 도움에 대한 것이다. 또한 지역주민들이 변화를 체감할 수 있는 사업을 지원함으로써 자신의 문제의식과 참여가 어떤 결과를 가져올 수 있는지를 확인하고 그를 바탕으로 더욱 진전시켜나갈 수 있도록 한다.

그분들에게 희생이나 헌신을 요구하고 많이 의존하면서도 사실 제대로 된 교육이 제때제때 안 돌아갔어요. 가장 중요한 포인트는 너무 일방적으로 돕는 관계가 오래 지속되다 보니까 나중에는 야단을 치는 거예요. 우리가 주민을 조직할 때 건강한 리더들을 세우는 과정까지도 개입을 했어야 됐는데, 정말 열정적이고 가장 열심히 하고 말 많이 하시는 분이 리더가 되잖아요(참여자 6).

야외공연장 비슷하게 만들어놓은 곳이 있는데 거기가 어른들 술 먹고 화투치고 싸우는 공간으로 박혀있어 가지고 그것을 개선하자고 진짜 지역이 몰입을 했어요. 어른들이 심각해져서 우리 아이들에게 놀 공간이 줘야 되는 거구나. 그래야 우리 지역이 건강한 거구나를 인식하게 된거죠. 이게 공공에 바라는 특화사업이면서 지역조직화사업이구나, 그러면서 지역사회보장협의체, 주민자치위원회 등 열여섯 개 기관이 협약을 하자고 그러더라구요(참여자 4).

4) 작용/상호작용전략: 농치지 말아야 할 지역사회기반실천지향

상호작용이란 현상을 다루고 조절하여 수행하고 반응하는데 쓰이는 전략 혹은 전술을 의미한다(Strauss and Cobin, 1998). '당당한 지역주민이 되는 클라이언트'라는 중심 현상을 조절하는 작용/상호작용하는 전략은 '농치지 말아야 할 지역사회기반실천지향'이라고 분석된다. 사례관리자를 비롯한 사례관리 수행주체는 사례관리의 목적이 클라이언트가 지역주민으로 당당하게 살기라는 인식을 가져야 하고, 지역사회에 대한 이해를 사례관리에 적용할 수 있어야 한다.

(1) 사례관리의 목적은 지역주민으로서의 삶을 지원하는 것

사례관리자 스스로 클라이언트를 서비스 수혜자로만 보지않으며 지역사회구성원으로서 삶을 지원해야한다는 것과 클라이언트도 역량강화되면 지역사회사업에 참여하는 주체가 될 수 있다는 믿음이 필요했다. 클라이언트 역시 책임감을 느끼게 되고 사례회의 참여 등을 통하여 본인의 변화의지를 다지게 한다. "이렇게 많은 사람들이 도와주는데 내가 막 살면 안 되겠구나"라고 느낀다는 것이다. 연구참여자들은 클라이언트가 사례관리 서비스를 받지 않더라도 지역사회구성원으로 살아갈 수 있도록 지원해야한다는 점을 강조하였다.

지역사회에서 온전히 살아갈 수 있게끔 비공식적인 이웃망을 만들어드리든, 공식적인 자원과 연계해드리든 이렇게 지역사회 수준에서 접근이 진행이 됐어야 되는 거고, 그렇게 되면 실제로 클라이언트도 역량강화도 되시죠. 클라이언트들이 개인적으로나 가족자차원에서 역량강화 되면 지역조직에도 참여하실 수 있지 않을까라고 고민하고 있어요(참여자 7).

(2) 지역사회에 대한 이해와 적용

지역사회기반실천을 위해서는 지역사회가 클라이언트에게 편안한 숲이 되어야 한다는 인식, 지역사회에 대한 구체적인 이해와 적용이 요구되었다. 사례관리실천에서 지역사회의 특성이 반영되어야 하고 클라이언트에게 의미있는 자원 중에는 공동체성이 강화될 때만이 자원으로서 의미를 가지기도 함을 확인하였다. 지역사회특성을 반영하여 사례관리를 한다는 것은 클라이언트의 환경으로서의 지역사회에 개입하는 것과 같

은 맥락이며 연구참여자들은 이에 대한 중요성을 인식하고 있었다. 사례관리자가 일방적으로 이미 존재하는 서비스나 프로그램을 클라이언트에게 연계하는 것이 아니라 클라이언트가 참여하는 활동에 대하여 아이디어를 내고 추진하다보니 그 자체가 클라이언트가 참여하는, 의미있는 프로그램으로 개발되고 있다. 이런 프로그램은 클라이언트가 부담을 안 가져도 될 정도로 소소한 도움으로 시작하며 실질적으로 생활이나 활동에 도움이 되는 활동의 성격이다.

거리냉장고를 하기전에 관리사무소에 협조요청을 해서 아파트 단지에 어르신들이 같이 함께 할 수 있는 텃밭을 만들었어요. 사례관리를 하다보면 그 지역이 가지고 있는 문제들에 개입하게 되는 것 같아요. 한부모 가정이면 드림스타트, 지역아동센터 이렇게 당연히 붙는 서비스들만 생각했거든요(참여자 9).

5) 결과: 사례관리로 움직이고 엮이는 지역사회

결과는 어떤 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위해 취해진 작용/상호작용 전략에 따라 중심현상이 조정되면서 최종적으로 나타나는 것을 말한다(Staruss and Cobin, 1998). 사례관리실천과정에서 연구참여자들은 '당당한 지역주민이 되는 클라이언트'라는 현상에서부터 결과적으로 '사례관리로 움직이고 엮이는 지역사회'를 경험하였다. 사례관리과정에서 자연스럽게 조직화된 지역주민은 사례관리자의 정보원이나 활용자원에 그치지 않고 지지적 공동체를 형성해가고 있다. 지역사회의 서비스제공자나 기관들도 새로운 역할을 부여받고 기능을 변화시키며 개별적으로 상대해야 할 대상이 아니라 공동으로 개입하고 협력에 기반하여 지원해야 함을 인식하게 되었다. 사례관리 클라이언트 한 사람이 또는 사례관리에 참여하는 경험이 지역사회가 함께 움직이는 계기를 만들어 주고 있다.

(1) 사례관리과정에서 형성되는 지지적 공동체

주민들은 사례관리과정에서 변화되는 클라이언트를 보면서 문제많은 사람이라고 인식되었던 이웃에 대한 편견을 버리게 된다. 사례관리와 그를 통한 서비스의 효과를 확인하게 되고 사례관리자 또는 사례관리서비스에 대한 신뢰가 생긴다. 그래서 사례관리자를 믿고 기꺼이 자원이 되어주는 것이다.

클라이언트나 클라이언트가 될 법 한 사람들에게 일어나는 문제나 사건사고에 지역 주민들이 사실은 무관심하지 않으며 개인의 문제가 아니라 결국 내가 사는 동네의 문제라는 인식을 가지고 있으며 어떻게든 달라지길 원한다는 지역주민의 욕구를 파악하게 된다. 지역사회를 잘 알고 있는 주민들은 경직된 서비스가 아닌 창의적인 접근을 하게 된다. 예를 들어 아이들이 건강하지 못한 환경에 노출되고 있는 현상이 목격되면 아이들이 안전하게 머무를 수 있는 공간을 마련하는 시도를 하는 것이다. 공간과 그 공간을 내어주는 조직과 사람들이 의미 있는 자원이 될 수 있다는 것을 확인할 수 있다. 처음부터 어려운 이웃을 위한 사업에 대한 이해나 의지 없이 참여하였다고 하더라도 돈을 버는 일이 아니거나 손해를 보더라도 의미 있는 일이라는 것을 인식하게 되는 경우도 있다. 작지만 지역사회문제해결 노력에 동참하게 되는 것이다. 나아가 클라이언트가 포함된 지역주민 모임에서는 모여서 밥을 같이 먹거나 조를 짜서 병문안을 가는 등 활동은 매우 사소하고 일상적이나 그 자체가 클라이언트에게는 정서적 유대감을 주고 있었다. 나아가 사례관리자들은 지역주민들이 무엇인가를 함께 하고 나눔으로써 과거의 마을에서 이웃끼리 지냈던 경험을 되살릴 수 있다는 생각도 한다.

예전에는 주민들이 나라에서 돈이 많아서 저런 사람한테 돈 주나, 너가 무슨 시간이 남아돌아서 저런 사람을 도와주나 그랬는데, 지금은 좀 도와주라고, 그리고 어떤 경우에는 우리가 좀 도와주자고, 이렇게도 하는 주민들의 변화가 생기는 거예요. 그러면서 대상자를 바라보는 시각이 바뀌는걸 느꼈어요. 생계급여를 받고 술을 먹고 장애인이고 이러면 정말 몸쓸 인간, 하찮은 존재로 봤던 주민들이 도와줘야지, 바뀌어야지, 이런 생각을 정말 많이 하고, 그 사람들을 위해서 뭘 해야 되는가도 보는 것 같아요. 그래서 사례관리가 작지만 지역을 변화하는데 엄청난 역할을 하는구나(참여자 4).

방 한 칸에서 엄마랑 동거남이 부부관계를 한다든지 그러면 여자 애가 거기 있기 힘들니까 밤에 나와 있어요. 그런 아이들이 모여서 건물 옥상을 돌아다니고, '오늘은 우리 엄마가 집 나가고 없어.' 그러면 그 집으로 놀러가는거예요. 그래서 교회를 자원으로 뚫었어요. 교회는 새벽 예배를 계속 드리잖아요. 작은 공간이 있으면 이런 아이들이 여기 왔을 때, 잠깐만, 몇 시간이지만 있다갈 수 있게 해달라고(참여자 9).

세 끼 밥을 혼자 먹어야 되는 고통을 아무도 모른다. 그 고통을 풀어준 사람이 우리 조원들이다. 그 조원을 만들어준 게 사례관리자여서 너무 고맙다 말씀하시는 거예요. 그리고 입원을 하면 6인실, 4인실 들어가시잖아요. 다른 환자들은 보호자가 아침에도 오고, 저녁에도 오고, 끊임없이 오는데 자기는 홀로 이 두 달 있다 오셔야 된대요. 한 달, 두 달... 병이 무서운 게 아니고 그게 너무 싫어서, 병원가서 의사가 입원하라 할까봐 그게 제일 무서웠대요. 아무도 안 오는 게 너무 힘들었대요. 그랬는데 병문안 오는 조원들이 생겼다는거죠(참여자 4).

(2) 지역사회가 함께 움직이는 계기

지역사회 자원이 클라이언트 보호를 위하여 의미있게 반응할 수 있도록 조직화하고 있다는 진술도 있었다. 즉 개별기관으로서의 목적과 핵심사업, 역할이 있더라도 사례관리 틀로 보면 자원으로서 또 다른 역할을 부여받는다라는 것이다.

개별 클라이언트에 대하여 공동으로 개입해야 하는 경우도 있고 언제든지 자신 또는 우리 기관의 클라이언트가 될 수 있는 대상에 대하여 공동으로 협력하여 대응하는 경험이 사례관리수행 기관 간에 공유하고 있었다. 사례관리과정에서 클라이언트에게 필요한 자원을 조직화할 때 일정목적을 달성할 수 있는 프로그램이나 사업을 엮어서 지지체계를 구축하는 사례도 있었다. 특히 사례관리를 함께 하는 기관이 많아지면서 유기적인 네트워크를 기반으로 지역이 움직이는 계기가 되고 있다. 사례관리로 연결되는 다양한 기관이 함께 하는 통합사례회의체가 중요한 역할을 하고 있는 것으로 파악되었다. 통합사례회의체에서 활발한 참여는 사례관리의 가치를 점검하는 장으로까지 활용된다. 다양한 기관이 일관된 방향으로 통합적으로 접근할 때, 비자발적이거나 저항이 있는 클라이언트를 변화하게도 한다.

교사도 그냥 교사로서만 역할만 했는데 사례관리과정에서 다른 역할들을 하면서 역량이 생기는 거죠. 그니까 이전에 복지자원조차도, 또 사례관리로 다시 들여다보면 자원에 또 다른 역할이 부여가 되는 거죠(참여자 6).

초등학교 2학년 나이 아이를 학교를 안 보내는 어머니가 있었는데 이 어머니가 미혼모이신데, 유치원을 다닐 때 한번 미혼모라는 게 밝혀지면서 애가 조금 상처를 받았던 것 같아요. 저희가 사례관리하면서 어머니가 원하는 방향으로 다 맞춰드리고, 학교에서 더 협조해주시고 하셔가지고 학교입학을 지원할 수 있었

어요. 그게 하루 이틀 사이 다 결정됐는데 다같이 움직여 주시더라구요. 어머니가 낯설고 무서워했던 기관들이잖아요. 저희가 갔을 때도 경찰에서 왔는가 싶어서 조금 그랬던 마음들이 아, 나를 위해서 이렇게 하는구나. 그럼 나도 이렇게 하겠다 라고 얘기를 하시면서 움직이시더라구요(참여자 5).

V. 결론 및 제언

사례관리실천에서 지역사회조직화가 어떻게 결합되고 있는지를 사례관리자의 경험을 통하여 파악하고자 하였다. 3개 그룹 16명에 대한 포커스그룹 인터뷰를 통하여 수집된 자료에 대하여 근거이론방법을 활용하여 분석하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫번째, 사례관리실천은 클라이언트의 개별 문제해결이나 욕구충족에 그치지 않고 클라이언트가 당당한 지역주인이 되는데 기여하였다. 도움을 받는 존재에서 나누는 존재, 책임감을 가지는 적극적인 주민으로의 변화가 있었다. 양호정과 윤귀선(2018)에서도 클라이언트가 사례관리를 통한 일련의 경험을 하고 변화하는 과정을 통해서 도움이 더 필요한 사람을 생각하게 되고 다른 사람을 돕겠다는 '사회에 환원'하고자 하는 욕구가 생기기도 하였다고 보고하고 있다.

두번째, 클라이언트가 당당한 지역주인이 되는 과정에는 더 어려운 주민을 돕는 주민이 클라이언트와 함께 하는 모임에 참여하는 것이 필요했다. 지역주민은 단순히 돕는 것이 아니라 위로와 지지, 행동을 같이 할 자조집단을 형성하고 자발적이고 독립적으로 활동했으며, 구성원 간 수평적 관계유지를 위한 노력을 하였다.

세번째, 사례관리실천과 지역사회조직화가 결합되는 양상은 사례관리자의 지역사회 기반 실천지향과 지역사회조직화가 사례관리와 맞물리는 경험에서부터 나타났다. 선행 연구들과 마찬가지로 사례관리실천의 통합성이나 사례관리자의 지역사회에 대한 관점의 중요성이 강조되었다. 아울러 지역사회조직화사업이나 지역사회조직가와의 연결이나 협업도 중요한 조건인 것으로 나타났다.

네 번째, 지역주민과 지역사회조직이 사례관리실천을 통하여 움직이고 엮이면서 긍정적인 변화와 네트워크를 구축해갈 수 있었다.

연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 하자면 다음과 같다.

첫번째, 지역주민으로서의 삶을 지지하고 응원하는 사례관리실천의 지향에 대한 강조와 더불어 사례관리자들을 위한 클라이언트의 욕구와 환경, 지역사회에 대한 심층적 사정역량이 강화되어야 한다. 예를 들어서, 사례관리 사정단계부터 지역과 클라이언트 사이의 연관성을 고려하여 지역이 클라이언트와 가족구성원에게 어떤 의미가 있는지 등의 질문을 던져볼 수 있다(민소영, 2017). 계획단계에서도 클라이언트가 지역사회 변화에 기여할 수 있는 방법은 무엇인지, 클라이언트가 지역주민으로서는 무엇을 할지를 질문하면서 계획을 수립할 수 있다. 점검 및 평가 단계에서도 사례관리를 진행하면서 지역이 클라이언트에게 주는 의미가 어떻게 달라졌는지, 이웃과의 관계가 어떻게 달라졌는지 등을 질문하면서 사례관리를 통한 변화를 판단할 수 있다

두번째, 지역사회 내 사례관리자와 지역사회조직가가 만나는 장이 필요하다. 생각해 볼 수 있는 대안은 사회복지관 내에 있는 사례관리팀과 지역사회조직팀이 구성원 간 혹은 부서 간 사례관리와 지역사회조직화의 철학과 관점을 공유하는 정기적 연계회의나 워크숍 등을 실행하는 것이다. 같은 맥락에서 사례관리와 지역사회조직화기능이 연계되어야 하는 사업과 조직에 대한 통합교육프로그램이 필요하다. 실무자들이 수행하는 실천방법이나 프로그램이 지역공동체 만들기 과정에 기여할 수 있는지, 기여하기 위해서 무엇이 필요하고 어떻게 보완할 것인지를 구체적으로 질문하면서 사례관리와 지역사회조직화 기능을 연결시키는 관점을 훈련할 수 있다.

세번째, 사회복지조직은 개인과 가족을 커뮤니티와 연결시켜 나가야 하고 연결을 넘어서 개인과 가족을 커뮤니티의 판위에 올려놓고 그 판 속에서 사회복지실천을 해나가야 한다(최선희, 2017). 지역사회기반 관점이라는 지향을 가지고 함께 사례관리나 서비스를 제공해야 하는 기관들은 조직 내부와 조직 간 서비스 통합 등 재조직화가 요구될 수 있다. 이때 왜 재조직화가 필요한지, 얼마나 변화가 있어야 하는 것인지, 그 과정엔 누가 참여해야 하는지, 현재 시스템의 강점과 약점은 무엇이며, 어떻게 살리고 줄일 것인지, 어느 기관이 책임성을 가지고 주도할지가 고민되어야 할 것이다(Austin, 1997). 읍면동 맞춤형복지팀은 사례관리와 지역사회복지기능을 모두 담당하고 있고, 기능별 팀제가 아니라 동과 매칭하는 방식으로 조직을 개편하는 종합사회복지관도 생겨나고 있다는 점을 감안하면 충분히 논의될만한 이슈라고 생각된다.

네번째, 지역사회기반 사례관리라는 접근을 도입하고 강조하는 정책입안자, 평가자, 연구자, 교수 등이 현행 사례관리와 지역사회조직화가 맞물리는 현장에 대하여 이해할

필요가 있다. 그를 바탕으로 지역사회기반 사례관리실천의 질적 제고와 그를 가능하게 하는 여건을 마련하는데 기여해야 할 것이다.

본 연구를 통해서 사례관리실천과 지역사회조직화가 별개로 존재하는 것이 아니라 사례관리실천 속에서 지역사회조직화 활동이 자원으로서 기능하고 있고, 사례관리실천의 성과로 지역사회조직화가 이루어질 수도 있다는 것을 확인할 수 있었다. 더 나아가 사례관리실천에서 지역사회조직화가 결합될 때, 온전한 통합성이 구현될 수 있음을 현장에서부터 탐색할 수 있었다. 그럼에도 불구하고 자료수집의 한계로 사례관리실천과정 속 지역사회조직화 경험의 단계나 유형을 제시하지는 못하였다. 또한 본 연구를 통해서 발견한 현상이 아직은 국내 사회복지현장에서 보편적이거나 통상적이지 않을 수 있다. 사회복지조직의 기능과 사업, 대학교육 등의 영향으로 사례관리와 지역사회조직화는 서로 구별되는 실천방법론이라고 인식되어 왔기 때문이다. 앞으로 클라이언트 욕구에만 맞춤형으로 서비스를 제공하는 사례관리가 아니라 지역사회의 욕구를 고려하며, 지역사회조직화 또는 지역사회개발과의 결합수준을 높여가는 사례관리실천모델이 제시되길 바란다.

참고문헌

- 국정기획자문위원회. 2017. 국민의 나라 정의로운 대한민국.
- 김성천. 2014. “한국사례관리 전개과정의 쟁점 토론문”. 한국사회복지행정학회 추계학술대회 자료집.
- 김영례. 2015. “사례관리팀 편제 이후 사회복지사의 사례관리실천경험에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 17(3): 343-374.
- 김혜숙·정미라·김경숙. 2018. “영·유아 아버지의 부모역할 실제와 유형에 대한 근거이론연구”. 『유아교육연구』 38(1) : 367-389
- 민소영. 2012. “사회복지사가 경험한 강점관점 사례관리실천: 영유아 빈곤가정을 대상으로”. 『사회복지연구』 43(1): 275-304.
- 민소영. 2015. “한국의 사례관리 전개과정과 쟁점고찰”. 한국사회복지행정학』46: 213-239.
- 민소영·신재은. 2017. “사회복지관의 주민조직화 직무 개발: 경기도 사회복지관을 중심으로”. 『한국지역사회복지학』60, 1-28.
- 민소영. 2017. 사례관리로 지역공동체 만들기”. 『사례관리연구』 8(1), 45-67.
- 보건복지부. 2018. 3.12 “제가·지역사회 중심으로 사회서비스 제공-커뮤니티케어 본격 추진”. 보도자료.
- 보건복지부·국토교통부·교육부. 2017. 8.10. “모든 국민의 기본 생활을 보장”하는 제1차 기생활보장 종합계획(’18~’20년) 수립”. 보도자료.
- 송인주·박수선. 2017. 지역사회 민간사례관리자의 실천 성공 경험의 내용과 의미. 『디지털융복합연구』 15(8): 455-463.
- 양호정·윤귀선. 2018. “사례관리 이용자의 경험과 변화에 대한 연구 -서대문종합사회복지관 중심으로”. 『사례관리연구』8(1): 1-43.
- 우국희·김영숙·임효연. 2009. “지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식”. 『사회복지정책』 30: 287-310.
- 윤민화·이민영·노혜련. 2014. “강점관점 사례관리에서 지역복지 네트워크 실천과정 연구”. 『한국지역사회복지학』50: 203-239.
- 이동성·김영천. 2012. “질적연구방법으로서 근거이론의 철학적 배경과 방법론적 특성에 대한 고찰”. 『열린교육연구』20(2): 1-26.
- 이정희·김영숙. 2017. “사례관리를 이용한 클라이언트의 경험 연구”. 『한국사회복지학』

- 69(3), 65-96.
- 이정희 · 김창희. 2018. “사회복지전담공무원들의 통합 사례관리 경험 연구”. 『한국사회복지학』 70(1): 143-176.
- 이용표. 2009. “장애인복지관 종사자의 사례관리에 관한 인식과 실천양상에 관한 질적 연구”. 『재활복지』 13(2): 79-110.
- 이찬희 · 문영주. 2012. 『부산 사회복지관 지역조직화 운영모델 연구- 지역조직화 실태』. 부산복지개발원.
- 정수경. 2009. “학교사례관리 준거틀에 대한 사회복지사들의 인식: 전주지역 교육복지투자 우선지역지원사업을 중심으로”. 『사회과학연구』 25(4): 393-423.
- 최선희. 2017. 11. 30. “지역사회복지관 커뮤니티 실천의 방향”. 작은 자리복지관 개관 21주년 기념 심포지엄 자료집.
- 최일섭 · 이현주. 2007. 『지역사회복지론』 서울: 서울대학교출판부
- 최지선. 2012. “장애인복지관 사례관리자의 실천경험에 관한 질적연구”. 『한국사회복지조사연구』 33: 229-64.
- 최지선 · 김연수. 2016. “사례관리 Best Practice란 무엇인가? -사례관리자관점을 중심으로”. 한국사회복지학회 추계학술대회 자료집.
- 최지선. 2017. “통합사례관리사의 근로생활의 질, 소진 및 역량 간의 관계”. 『한국사회복지교육』 40: 29-57.
- 한국사례관리학회. 2016. 『한국사례관리학회 사회복지사례관리실천표준지침』.
- 함철호 · 이기연. 2010. “빈곤취약계층을 위한 공공 전달체계의 사례관리실천의 과제”. 한국 사례관리학회 추계학술대회 자료집. 3-24.
- 함철호 · 임병우 · 김상곤 · 최태자 · 박미정. 2013. “희망복지지원단 사례관리자의 역할수행 경험에 관한 연구: 근거이론 적용”. 『사례관리연구』 4(1): 89-109.
- Austin, C.D., McClelland, R.D. and Gursansky, D. 2006. “Linking case management and community development.” Care Management Journals, 7(4):162-168.
- Austin, M.J. 1997. Human Services Integration. Routledge.
- Austin, S. 2005. “Community-building principles: Implications for professional development”. Child Welfare 84(2): 105-122.
- Charmaz, K. 2013. 근거이론의 구성: 질적 분석의 실천지침[Constructing Grounded Theory:A Practical Guide through Qualitative Analysis]. (박현선, 이상균, 이채원

- 공역). 서울: 학지사(원전은 2006년 출판).
- Dustin, D. 2016. *The McDonaldization of social work*. Routledge.
- Johnson, A.K. 1998. "The revitalization of community practice: Characteristics, competencies, and curricula for community-based services". *Journal of Community Practice* 5(3): 37-62.
- Intagliata, J. 1992. Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management, In S.M. Rose(Ed.), *Case Management and Social Work Practice*(pp. 28-29). NY: Longman Publishing Group.
- Lincoln, Y. S., and Guba, E. G. 1985. *Naturalistic inquiry* (Vol. 75). Sage.
- Roberts-DeGennaro, M. 1987. "Developing case management as a practice model". *Social Casework*, 68(8): 466-470.
- Saleebey, D. 1996. The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social work* 41(3): 296-305.
- Strauss, A. and Corbin, J. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. 2nd(ed). Newbury Park, Calif.: Sage.
- Thornberg and Charmaz. 2014. Grounded theory and theoretical coding. In U. Flick (Eds), *Qualitative data analysis*. LA: Sage Publication.

Abstract

Investigation Of Community Organization In Case Management Practice

Choi, Ji-Sun* · Min, So-Young**

This research explored how community organization is incorporated during case management practice through the case manager's experience. This study has performed on the basis of grounded theoretical approach with focus group interviews of public and private case managers. Total of 54 concepts were categorized with 13 sub-categories and 6 categories. The paradigm of community organization in case management practice revealed a central phenomenon of 'clients' becoming of proud community residents through the casual condition of 'formation of cooperative relationship between client and residents. This central phenomenon was contingent upon 'aiding those who need more.' The intervening condition of action/interaction sequence, 'direction of community based practice that must not be neglected,' was revealed to be a 'cogwheel working with community organization case management.' As a result, there were 'communities functioning and connecting through case management.'

The research suggests what is required to evolve case management through the comprehensive approach of combination with community organization.

Key words: case management, community organization, community residents

[논문투고일: 2018.03.31, 1차 심사일: 2018.05.02, 2차 심사일: 2018.05.23
심사완료일: 2018.05.26]

* Korea Human Resource Development Institute for Health and Welfare

** Kyounggi University