



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2016년 8월
박사학위 논문

북한이탈주민 사례관리 수행의 영향요인에 관한 연구

- 직무수행동기의 매개효과와
사회자본의 조절효과를 중심으로 -

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 한 민

북한이탈주민 사례관리 수행의 영향요인에 관한 연구

- 직무수행동기의 매개효과와
사회자본의 조절효과를 중심으로 -

A Study on the Influencing Factors
in Performing Case Management for North Korean
Refugees

: Focusing on Mediating Effects of Work motivation
and Moderating Effects of Social Capital

2016년 8월 25일

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 한 민

북한이탈주민 사례관리 수행의 영향요인에 관한 연구

- 직무수행동기의 매개효과와
사회자본의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 박희서

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함

2016년 6월

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 한 민

이한민의 박사학위논문을 인준함

위원장	호남대학교 교수	오 세 윤 (인)
위 원	호원대학교 교수	배 점 모 (인)
위 원	조선대학교 교수	박 희 서 (인)
위 원	조선대학교 교수	김 용 섭 (인)
위 원	조선대학교 교수	김 진 숙 (인)

2016年 6月

조선대학교 대학원

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구 목적	1
제2절 연구범위 및 방법	5
1. 연구범위	5
2. 연구방법	7
제2장 이론적 배경	8
제1절 북한이탈주민에 대한 사례관리	8
1. 북한이탈주민에 대한 이해	8
2. 사례관리의 개념과 구성요소	14
3. 북한이탈주민에 대한 사례관리 필요성	24
4. 북한이탈주민에 대한 사례관리 수행과정	25
제2절 북한이탈주민 사례관리자의 이해	35
1. 북한이탈주민의 사례관리자	35
2. 북한이탈주민 사례관리자의 직무환경	38
3. 북한이탈주민 사례관리자의 역할	40
제3절 북한이탈주민 사례관리자의 임파워먼트 접근 ..	45
1. 임파워먼트의 개념	45
2. 임파워먼트 접근의 필요성	47

3. 임파워먼트 영향요인	49
제4절 사례관리 수행의 영향요인: 임파워먼트 관점	54
1. 사례관리자의 개인요인	54
2. 사례관리자의 직무요인	57
3. 사례관리자의 조직요인	60
4. 직무수행동기	63
5. 사회자본	66
제3장 연구설계	77
제1절 연구모형	77
제2절 연구가설	78
제3절 주요변수의 조작화 및 측정	81
1. 독립변수 : 직무수행요소	81
2. 매개변수 : 직무수행동기	84
3. 조절변수 : 사회자본	84
4. 종속변수 : 사례관리 수행도	85
제4절 자료수집 및 분석	86
1. 자료의 수집	86
2. 분석방법	87
제4장 실증분석	89
제1절 측정도구의 검증	89

1. 타당도 분석	89
2. 신뢰도 분석	94
제 2절 기술통계	96
1. 조사 대상자의 일반적 특성	96
2. 개별 변인들의 기술통계	101
제 3절 가설의 검증	109
1. 직무수행요소와 사례관리수행도의 직접효과 분석	109
2. 직무수행동기의 매개효과 분석	112
3. 사회자본의 조절효과 분석	118
제4절 분석결과의 논의	171
제5장 결론	175
제1절 연구결과의 요약	175
1. 기술적 통계분석 결과	175
2. 가설 검증의 결과	176
제2절 연구결과의 시사점	178
1. 실천적 측면	178
2. 제도적 측면	180
제3절 연구의 한계 및 연구방향	182
[참고문헌]	185
[부록] 설문지	200

표 목 차

[표 2-1] 북한이탈주민의 연도별 입국현황	9
[표 2-2] 북한이탈주민의 사회적 자원	19
[표 2-3] 북한이탈주민의 정보적 자원	20
[표 2-4] 북한이탈주민의 물리적 자원	21
[표 2-5] 하나센터별 사례관리 프로그램	23
[표 2-6] 북한이탈주민 사례관리 인테이크 단계 주요내용	28
[표 2-7] 북한이탈주민 사례관리 사정단계 주요내용	29
[표 2-8] 북한이탈주민 사례관리 개입 계획단계 주요내용	31
[표 2-9] 북한이탈주민 사례관리 개입 실행단계 주요내용	32
[표 2-10] 북한이탈주민 사례관리 평가 및 재 사정단계 주요내용	34
[표 2-11] 지역별 하나센터 사례관리자 수	37
[표 2-12] 사례관리자 주요업무 분장내용	38
[표 3-1] 개인요인의 측정항목	82
[표 3-2] 직무요인의 측정항목	82
[표 3-3] 조직요인의 측정항목	83
[표 3-4] 사회자본의 측정항목	84
[표 3-5] 사례관리 수행도의 측정항목	85
[표 3-6] 기관별 설문지 배포 및 회수내역	87
[표 4-1] 개인요인의 요인분석 결과	90
[표 4-2] 직무요인의 요인분석 결과	91
[표 4-3] 조직요인의 요인분석 결과	92
[표 4-4] 직무수행동기의 요인분석 결과	92
[표 4-5] 사회자본의 요인분석 결과	93
[표 4-6] 사례관리 수행도의 요인분석 결과	94
[표 4-7] 신뢰도 분석 결과	95

[표 4-8] 조사 대상자의 인구학적 특성	97
[표 4-9] 조사 대상자의 사례관리 관련 특성	100
[표 4-10] 주요변인의 기술통계 분석	102
[표 4-11] 주요변인의 상관관계 분석	104
[표 4-12] 성별 사례관리 수행도 차이분석	105
[표 4-13] 학력별 사례관리 수행도 차이분석	106
[표 4-14] 보유 자격증별 사례관리 수행도 차이분석	106
[표 4-15] 소속기관별 자기 효능감과 직무수행동기 차이분석	107
[표 4-16] 근무형태별 사례관리 수행도의 차이분석	107
[표 4-17] 근무형태별 직무능력 차이분석	108
[표 4-18] 학력별 사회자본 차이분석	108
[표 4-19] 개인요인과 사례관리 수행도	110
[표 4-20] 직무요인과 사례관리 수행도	111
[표 4-21] 조직요인과 사례관리 수행도	112
[표 4-22] 개인요인과 사례관리 수행도간의 매개효과	113
[표 4-23] 직무요인과 사례관리 수행도간의 매개효과	115
[표 4-24] 조직요인과 사례관리 수행도간의 매개효과	117
[표 4-25] 전문능력과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	119
[표 4-26] 전문능력과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	120
[표 4-27] 전문능력과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	120
[표 4-28] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	121
[표 4-29] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	122
[표 4-30] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	123
[표 4-31] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	125
[표 4-32] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	125
[표 4-33] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	126
[표 4-34] 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	127
[표 4-35] 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	128

[표 4-36]	직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과 ...	128
[표 4-37]	자율성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	129
[표 4-38]	자율성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	130
[표 4-39]	자율성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	131
[표 4-40]	기관의 지지와 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과 ...	132
[표 4-41]	기관의 지지와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	132
[표 4-42]	기관의 지지와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	134
[표 4-43]	슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	135
[표 4-44]	슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	135
[표 4-45]	슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과 ...	137
[표 4-46]	네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	138
[표 4-47]	네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	148
[표 4-48]	네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과 ...	140
[표 4-49]	업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과	141
[표 4-50]	업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	141
[표 4-51]	업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	142
[표 4-52]	전문능력과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	143
[표 4-53]	전문능력과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	144
[표 4-54]	전문능력과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	145
[표 4-55]	자기 효능감과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	146
[표 4-56]	자기 효능감과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	147
[표 4-57]	자기 효능감과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	147
[표 4-58]	기능의 다양성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과 ...	148
[표 4-59]	기능의 다양성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	149
[표 4-60]	기능의 다양성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	150
[표 4-61]	직무의 중요성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과 ...	150
[표 4-62]	직무의 중요성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	151
[표 4-63]	직무의 중요성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	152

[표 4-64]	자율성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	153
[표 4-65]	자율성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	153
[표 4-66]	자율성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	154
[표 4-67]	기관의 지지와 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	155
[표 4-68]	기관의 지지와 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	156
[표 4-69]	기관의 지지와 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	156
[표 4-70]	슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	157
[표 4-71]	슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	159
[표 4-72]	슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	159
[표 4-73]	네트워크 수준과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과	160
[표 4-74]	네트워크 수준과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	161
[표 4-75]	네트워크 수준과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과	162
[표 4-76]	업무지침 명확성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과 ·	164
[표 4-77]	업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과	164
[표 4-78]	업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과 ·	165
[표 4-79]	직무수행동기와 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과 ·	166
[표 4-80]	직무수행동기와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과	167
[표 4-81]	직무수행동기와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과	168
[표 4-82]	가설검증의 결과 요약	169

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	77
[그림 4-1] 자기효능감과 사례관리수행도간의 호혜성조절효과 분석결과	124
[그림 4-2] 기관의지지와 사례관리수행도간의 신뢰조절효과 분석결과	133
[그림 4-3] 슈퍼비전정도와 사례관리수행도간의 신뢰조절효과 분석결과	136
[그림 4-4] 네트워크수준과 사례관리수행도간의 신뢰조절효과 분석결과	139
[그림 4-5] 전문능력과 사례관리수행도간의 네트워크조절효과 분석결과	144
[그림 4-6] 슈퍼비전정도와 직무수행동기간의 네트워크조절효과 분석결과	158
[그림 4-7] 네트워크수준과 직무수행동기간의 호혜성조절효과 분석결과	163

ABSTRACT

A Study on the Influencing Factors in Performing Case Management for North Korean Refugees

**: Focusing on Mediating Effects of Work Motivation
and Moderating Effects of Social Capital**

Lee, Han-Min

Advisor: Prof. Park, Hwie-seo, Ph. D.

**Graduate School of social welfare subject,
Chosun University**

This study aimed to identify influential factors of case management performance targeting North Korean defectors and to present practical and institutional suggestions. In other words, the purpose of this study was to suggest practical and institutional implications by analysing the influence of case manager's perception for job performance factors on case management performance, and mediating effects of job performance motivation in the relationship, and also moderating effects of social capital in the causal relationship.

For this purpose, this study selected factors which influence case management performance and established a research model and hypotheses. Then, to test the hypotheses, this study surveyed employees of Hana Center who were in charge of case management, professional counsellors who were in charge of detached service and professional counsellors of the North Korean Refugees Support Foundation who had experiences of case management, using a

questionnaire. The data collected was analysed with the use of SPSS 21 and the important results are the followings :

First, the direct effect of case manager's job performance factors on their case management performance was significant in part. Specifically, both professional ability and self-efficiency as individual factors had a significant effect on case management performance. Diversity in functions and job importance and job autonomy as job factors had a significant effect on case management performance. As organizational factors, supervision and clarity in duty guidance had a positively significant effect on performance and organizational support and network did not have a statistically significant effect on performance.

Second, for the effects of the case manager's job performance on case management performance, the analytical results showed that job performance motivation worked as a mediating variable in part. Specifically, for the relationship between professional ability, self-efficacy and case management performance, the mediating effect of job performance motivation was significant. Also, for the relationship between diversity in functions, job importance and job autonomy, and case management performance, the mediating effect of job performance motivation was significant. With regard to the relationship between organizational support, supervision degree, network level and case management performance as organizational factors, the mediating effect of job performance motivation was significant, but with regards to the relationships between clarity in duty guidance and case management performance, the mediating effect of job performance motivation was not significant.

Third, with regard to the cause and effect between job performance

and case management performance, the moderating effect of social capital was partially significant. In the relationship between self-efficacy, reciprocity and case management performance as individual factors, the moderating effect of social capital was significant. For the relationship between organizational support, reliability, supervision, and case management performance, the moderating effect of social capital(reliability, organizational network level and reliability) was significant. However, for the relationship between job factors (diversity in functions, job importance and job autonomy) and case management performance, the moderating effect of social capital was not significant.

Fourth, for the relationship between job performance and job performance motivation, the moderating effect of social capital was partially significant. That is, as the relationship between professional ability and job performance motivation, the moderating effect of networks was significant. For the relationship between supervision and job performance motivation, the control effect of a network was statistically significant, and for the relationship between the network level and job performance motivation, the moderating effect of reciprocity was statistically significant.

Fourth, for the relationship between job performance motivation and case management performance, the moderating effect of social capital was not significant.

Based on the results above, this study presents the following suggestions:

First, case managers should recognize the importance of their job in that case management of North Korean refugees can be a touchstone for national unification and unity.

Second, with consistent efforts to improve professional ability in case managers, time for case management education should be increased.

Third, a network system of social capital which covers communities should be developed.

Fourth, for stable performance in case management of North Korean refugees, case management organizations should be unified.

Fifth, the supervision system for case controllers should be reinforced.

This study is meaningful in that the importance of case management is emphasized as the number of North Korean defectors are rapidly increasing. In particular, as there are only a few studies on the Hana Center which is charge of case management for North Korean refugees, it is very significant. However, for depth analysis of influential factors in case management performance, a qualitative as well as quantitative approach is needed. If further studies qualitatively deal with factors which influence case management performance for North Korean refugees, the results will be very helpful for real case management. In particular, vertical research which can analyse efficacy in case management will provide valuable data for policy development or real case management as it looks at social adaptation and the process of change in North Korean refugees.

Key words: case management, North Korean refugees, empowerment, social capital, job performance motivation

제 1 장 서론

제1절 연구목적

최근의 사회복지 현장에서는 클라이언트의 복합적인 욕구문제를 해결하는 방법으로 사례관리(case management)를 보편적으로 많이 활용하고 있다. 이는 지역사회 자원을 연계하여 클라이언트의 욕구에 체계적이고 지속적으로 대응해 나갈 수 있는 효과적인 실천방법으로 인식되고 있기 때문이다.

사례관리는 1970년대 미국에서 케이스 매니지먼트(case management)라는 용어로 문헌에서 처음으로 사용되었으며, 이후 1980년대 미국, 영국, 일본 등 선진국의 사회복지와 사회사업실천 관련 문헌에서 본격적으로 사용되기 시작하였다(장인협 외, 2011). 선진국에서 사례관리를 도입하게 된 배경에는 장애인과 노인 등 요보호 층의 증가와 복지국가의 재정위기, 대규모 수용시설에서 가족과 지역사회로의 탈 시설화, 복잡하고 분산된 서비스 체계의 비효율성, 지역사회 지지의 중요성 인식 등이 시발점이 되었다.

우리나라의 경우에는 1990년대 사회복지의 방향이 재가복지와 지역사회복지로 전환되면서 간호학과 사회복지학 등의 분야에서 사회복지 서비스 전달 모델로써 사례관리가 점차 관심을 받기 시작하였다. 또한 1993년 「노인복지법」이 개정되어 재가복지가 처음으로 사회복지사업의 한 분야에 포함되자 노인복지관, 사회복지관, 장애인복지관 등을 중심으로 다양한 재가복지 사업을 시작하게 되었으며, 사례관리는 학자들과 사회복지 실천가들에 의해 재가복지의 중요한 실천방법으로서 사례관리에 관한 다양한 노력과 시도가 이루어졌다(장인협 외, 2011). 또한, 1997년 정부에서는 「정신보건법」의 제정과 함께 정신질환자를 대상으로 하는 사례관리를 지역사회 정신보건 사업의 필수 사업 중 하나로 지정하게 되었다.

이러한 우리나라의 사례관리 발전과정에 있어서 북한이탈주민을 대상으로 하는 사례관리의 시작은 1999년 7월 북한이탈주민들의 사회적응을 목적으로 통일부 산하에 설립된 전문교육기관인 「하나원」이 개원된 것을 그 출발점으로 삼을 수 있다. 이후 2009년 1월 31일 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원

에 관한 법률」이 개정되어 지역적응센터인 하나센터가 전국에 순차적으로 개설 되고 2010년 1월부터 북한이탈주민후원회에서 북한이탈주민전문상담사 제도(이하 “전문상담사”라 한다)를 운영하게 되었다. 뿐만 아니라 2010년 9월에는 북한이탈주민지원재단이 설립되어 종합상담센터를 운영하고 생활안정을 지원하며, 전문상담사를 운영하는 등 북한이탈주민을 위한 중심축으로서의 역할을 수행하기 시작하였다. 그러나 정부와 민간단체의 이러한 노력에도 불구하고 북한이탈주민들의 사례관리는 서로 다른 소속기관의 사례관리자들이 함께 사례관리를 수행하는 조직의 이원화 문제와 사회자본의 부족, 사례관리자의 직무수행동기의 미약 등 내재된 다양한 문제들로 인하여 효율적인 사례관리가 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

따라서 본 연구는 북한이탈주민들이 남한사회에 원만히 적응할 수 있도록 사례관리가 효율적으로 수행되기 위해서는 사례관리자의 개인요인과 직무요인, 조직요인이 매우 중요하다는 관점에서 연구를 시작하게 되었으며, 다음과 같은 사실에 주안점을 두었다.

첫째, 북한이탈주민 사례관리자의 조직 이원화 문제이다. 북한이탈주민 사례관리자는 북한이탈주민지원재단 소속인 전문상담사와 하나센터의 소속 직원으로 구성되어 있다. 이들은 서로 소속기관이 다른 사례관리자로 각 지역의 하나센터에서 함께 사례관리를 수행하도록 함에 따라 자기 효능감 저하와 직무의 능률저하, 조직 내부의 다양한 갈등요인이 되고 있다. 이러한 갈등은 노인숙 외(2012)의 전문상담사를 대상으로 하는 질적 연구에서 전문상담사들이 파견기관에서 근무하는 데에 따른 소속감 결여와 다양한 갈등으로 혼란스럽고 힘들다는 의견들이 많았다.

둘째, 북한이탈주민들의 사례관리를 위한 지역 사회자본 발굴의 어려움에 대한 문제이다. 이는 지방자치단체의 협력부족과 사례관리기관의 의지 부족에서 기인한 것으로 보인다. 김병창(2010)은 북한이탈주민들은 복합적이고 총체적인 문제들을 안고 있어서 정신보건센터, 보건소, 사회복지시설 등과 연계와 협력의 필요성을 주장하였다. 그러나 민간영역에서 수행되는 사례관리는 외부자원과 연계해야 하는 필요성에 대한 인식과 실천경험이 부족하다는 것이 사례관리의 한계로 지적되고 있다(김미현 외, 2010).

셋째, 사례관리자들이 겪는 열악한 직무환경과 사기저하 등으로 인하여 직

무수행의 동기부여가 미약하다는 문제이다. 이들은 무기계약직이나 비정규직인 민간인 신분으로 낮은 급여와 고용불안, 열악한 사무실 업무환경, 기관의 사례관리에 대한 인식부족 등으로 사기가 저하되어 있음이 밝혀졌다(노인숙 외, 2012).

이처럼 북한이탈주민을 대상으로 하는 사례관리자의 사례관리 수행에는 다양한 저해요인들이 상존해 있음을 알 수 있다. 따라서 사례관리자들이 사례관리에 있어서 직면하는 저해요인들을 극복해 나가기 위해서는 개인적, 직무 및 조직적 차원에서 다양한 노력이 병행되어야 할 것이다. 특히, 사례관리는 사례관리자 개인이 중심이 되어 수행되는 만큼 그들의 임파워먼트를 강화해 나갈 필요성이 있다. 사례관리의 임파워먼트적 접근은 사례관리자의 성공적인 사례관리를 위해 매우 유용할 것으로 판단된다. 실제로 사회복지 전담공무원을 대상으로 한 사례관리에 관한 연구에서 임파워먼트는 사례관리의 직무수행에 있어서 매우 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김경희, 2012). 임파워먼트 측면에서의 접근은 사회복지 개입으로서 자원접근 활동을 통해 대처능력을 향상시키고 자기 효능감과 책임의식의 강화를 통해 사회적으로 잘 기능해 나갈 수 있도록 할 수 있기 때문이다(김현희, 2004).

지금까지 북한이탈주민의 사례관리에 관한 연구는 그 당위성에도 불구하고 연구대상에 대한 접근이 어려워 극히 한정적으로 이루어져 왔다. 첫 연구로 이만식(1996)은 사례관리모델 연구에서 북한이탈주민에 대한 사례관리의 필요성에 대해 제안했으며, 이후 북한이탈주민의 사회적응을 위한 사례관리의 필요성에 대한 연구(김선화, 2003)와 북한이탈주민의 사례관리 모델과 단계별 접근방법 등에 관한 연구(박영희 외, 2012)들이 있다.

또한 사례관리자인 전문상담사를 대상으로 하는 선행연구로는 질적연구 2편과 전문상담사의 경험적 사실을 바탕으로 한 연구 1편 등 총 3편으로 극히 제한적으로 연구되어 왔으며, 하나센터 직원을 대상으로 하는 연구는 아직 이루어지지 않았다. 전문상담사를 대상으로 하는 질적 연구로 노인숙 외(2012)는 북한이탈주민 전문상담사를 대상으로 심리적 소진의 원인을 탐색했고, 권수영 외(2011)는 전문상담사 제도의 효과성을 탐색해 보고자 내담 경험에 있는 북한이탈주민을 대상으로 인터뷰한 연구가 있다. 김병욱(2011)은 북한이탈주민 출신 전문상담사를 대상으로 그들의 활동을 강화할 수 있는 대안

을 제시하는 연구를 수행하였다.

이처럼 선행연구들은 북한이탈주민들에 대한 사례관리의 필요성에 관한 연구와 전문상담사에 대한 심리적 소진과 제도의 효과성에 관한 연구로 한정되어 있어 사례관리의 성공적 수행을 위한 다양한 연구라고 하기에는 매우 미흡한 실정임을 알 수 있다. 특히 사례관리자를 전문가로서의 잠재력을 인정하고 권한을 대폭 부여해 줌으로서 그들의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 임파워먼트 면에서의 접근이 필요함에도 이러한 관점에서 이루어진 선행 연구는 아직 없는 실정이다. 그리고 사례관리자의 직무수행 요소는 사례관리 수행에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무수행동기를 통해서 간접적으로도 영향을 미칠 것으로 생각되며, 이들의 인과관계는 네트워크, 신뢰, 호혜성과 같은 사회자본에 따라 차이가 있을 것으로 추론된다.

따라서 본 논문은 북한이탈주민들을 대상으로 사례관리를 수행하고 있거나 한 경험이 있는 전문상담사들이나 하나센터 직원들의 사례관리 수행도에 영향을 미치는 요인들에 대해 체계적으로 검증해 보고자 한다. 특히 사례관리자의 직무수행요소가 직무수행동기를 통하여 사례관리 수행도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석해 보고, 이러한 인과경로에 있어서 사회자본이 조절변수로서 역할을 하는지에 대해 실증적으로 검증해 봄으로써 실천적·제도적 시사점을 도출하는데 연구목적을 두고 있다.

본 연구의 연구목적을 수행하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)는 사례관리 수행도에 어떤 영향을 미치는가?
- 연구문제 2. 직무수행동기는 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)와 사례관리 수행도 간의 관계를 매개하는가?
- 연구문제 3. 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가?
- 연구문제 4. 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가?
- 연구문제 5. 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가?

제2절 연구범위 및 방법

1. 연구범위

본 연구의 범위는 앞 절에서 밝힌 연구목적을 수행하기 위하여 북한이탈주민지원재단에서 파견기관과 협력기관 등에 파견되어 사례관리를 수행하고 있거나 경험이 있는 전문상담사와 지역 하나센터에서 사례관리를 담당하는 직원을 대상으로 한다. 또한 이들이 수행하고 있는 직무수행요소들이 사례관리에 미치는 영향을 살펴보고 직무수행동기를 매개변수, 사회자본을 조절변수로 하여 사례관리 수행도에 미치는 효과들을 살펴보는 것을 목적으로 한다. 따라서 하나센터, 하나원, 재단 콜센터 등에 근무하고 있는 전문상담사와 하나센터의 사례관리 담당직원 등 전국 24개 기관을 대상으로 우편을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 대상이 되는 ‘전문상담사’는 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제22조의2에 따라 북한이탈주민지원재단에서 채용하여 전국의 파견기관과 협력기관에 파견되는 전문상담사를 말한다. 또한 하나센터 직원은 동법 제15조의2에 따라 설립된 기관에 채용되어 사례관리업무에 종사하는 직원을 말한다.

본 연구의 구체적인 연구범위는 다음과 같다.

가. 내용적 범위

첫째, 이론적 배경에서는 북한이탈주민에 대한 기본적 이해와 사례관리의 개념 및 구성요소를 밝히고, 북한이탈주민에 대한 사례관리의 필요성과 수행과정을 단계적으로 살펴본다.

둘째, 사례관리자에 대한 이해를 돕기 위하여 채용배경과 기준, 법적근거 등을 살펴보고, 그들이 북한이탈주민들을 대상으로 사례관리업무를 수행하는데 수반되는 구체적인 역할 등에 대해 살펴본다.

셋째, 사례관리자들의 사례관리수행을 위한 접근이론인 임파워먼트의 개념

에 대한 정의와 필요성, 영향요인에 대해서 살펴본다. 또한, 사례관리 수행도에 영향을 미치는 개인요인과 직무요인, 조직요인, 직무수행동기, 사회자본에 대해 임파워먼트 관점에서 살펴본다.

넷째, 자료 수집은 사례관리 경험이 있는 전체 전문상담사와 하나센터 직원을 대상으로 사례관리에 영향을 미치는 개인요인(전문능력, 자기 효능감), 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성), 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)에 대한 심층적인 조사를 위해 구조화된 설문조사를 실시한다. 또한, 사례관리자의 직무수행동기에 대한 매개효과와 사회자원의 조절효과에 대하여 살펴본다.

다섯째, 사례관리자의 사례관리 수행도에 영향을 미치는 요인들을 심층적으로 분석하여 직무수행에 영향을 미치는 요인을 임파워먼트의 관점에서 밝혀내고 대안을 모색해 본다.

나. 공간적 범위

공간적 범위로는 전국의 하나센터에서 북한이탈주민을 대상으로 사례관리를 수행하고 있는 전문상담사와 하나센터 사례관리 담당, 북한이탈주민지원재단에 재직하고 있는 전문상담사 중 사례관리 경험이 있는 전문상담사 전체를 대상으로 실시하였다. 이러한 범주에 있는 사례관리자는 전문상담사가 82명, 하나센터 직원은 116명이며, 이들 사례관리자는 1개소(센터)당 5~11명씩 배치되어 있으며, 북한이탈주민의 거주자 수에 따라 차이를 보이고 있다.

다. 시간적 범위

시간적 범위로는 북한이탈주민과 전문상담사, 그리고 하나센터와 관련한 통계자료는 2015년 12월 31일을 기준으로 작성하였다. 또한 본 연구와 관련된 설문조사 대상이 되는 자의 직무수행 경험은 본 설문지를 받는 날을 기준으로 경험한 바를 조사한 것이며, 설문조사는 2016년 3월 24일부터 4월 26일까지 실시하였다.

2. 연구방법

본 연구는 앞서 밝힌 대로 북한이탈주민을 대상으로 임파워먼트 이론을 통해 사례관리를 수행하고 있는 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향과 직무수행동기의 매개효과, 그리고 사회자본의 조절효과를 분석하고자 한 것이다. 일반적으로 사회복지 정책차원에서 임파워먼트 이론은 개인 또는 공동체가 외적 환경에 대한 통제력을 강화하여 의식이나 삶의 질을 개선하는 것을 궁극적인 목적으로 하는 것이다(정순돌 외, 2012). 따라서 사례관리자들의 사례관리수행 과정에서 직무수행동기와 사회자본의 효과를 규명하고자 하는 본 연구에 적합한 연구방법으로 알려져 있다.

따라서 본 연구에서 활용하는 설문조사는 양적조사를 통하여 사례관리자들의 직무수행요소와 사례관리 수행수준 등을 파악할 수 있는 기초자료를 확보하고자 하는 것이다.

위에서 언급한 연구주제를 위해 구체적인 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통하여 연구의 이론적 논의와 사례관리의 주체인 사례관리자들의 직무환경과 역할 등을 이해하고, 사례관리의 구성요소와 수행과정 등을 살펴본다.

둘째, 양적 조사방법으로 사례관리자들의 직무수행요소와 직무수행동기, 사회자본, 사례관리 수행도의 수준 파악을 위해 선행연구들의 측정도구를 토대로 이를 본 논문의 연구목적에 맞도록 수정된 조사도구를 사용한다. 설문지는 응답자의 의도에 따라 표기할 수 있는 5점 리커트 척도로 구성한다.

또한 수집된 자료의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 광주와 전남지역 등에 근무하는 사례관리자 3명을 대상으로 예비 설문조사를 실시한 후 설문내용을 보완한 측정도구를 사용하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경

제1절 북한이탈주민에 대한 사례관리

1. 북한이탈주민에 대한 이해

가. 북한이탈주민의 개념

북한이탈주민이란 헌법 제3조 「대한민국의 영토는 한반도와 그 부속도서로 한다.」는 조항과 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제2호1항의 규정에 따라 이북지역에 주소, 배우자, 직계가족, 직장 등을 두고 있는 사람으로서 북한을 이탈하여 외국국적을 취득하지 않는 사람을 말한다. 이는 국적이 다른 다문화의 개념과는 다른 한 국가 안에 살고 있으나 체제와 거주지역이 다른 경우에 해당하는 같은 국민이라는 뜻이다. 따라서 북한이탈주민¹⁾을 ‘탈북자’, ‘귀순자’, ‘탈북동포’, ‘새터민’, ‘자유이주민’이라고도 부른다.

이러한 북한이탈주민들은 북한생활에서 가장 큰 불만 원인²⁾이었던 식량부족과 경제적 어려움, 자유에 대한 열망, 북한체제에 대한 불만 등이 동기가 되어 탈북을 감행하게 되며, 중국, 러시아, 베트남 등 제3국을 걸쳐 남한사회로 입국해 오고 있다.

북한이탈주민의 연도별 입국추이를 살펴보면 [표 2-1] 과 같이 2001년까지 2,000여명이 입국하였으며, 2004년에는 6,000여명, 2008년 15,000여명, 2010년에 20,000여명을 넘어서고 있고, 2015년 말에는 29,000여명에 이르고 있다. 이처럼 북한이탈주민들의 입국은 2002년 이후부터 급격한 증가 추세를 유지해 오다 고난의 행군³⁾이 종료되고, 김정일 사망 이후인 2012년 김정은 체제

1) 본 연구에서는 「북한이탈주민의 보호 및 정착 지원에 관한 법률」에서 공식적으로 규정하고 있는 ‘북한이탈주민’이라는 용어를 사용하고자 한다.

2) 북한이탈주민들의 탈북은 식량부족과 경제적 어려움 47.6%, 자유를 찾아서 32.2%, 돈을 벌기 위함 21.5%, 가족을 따라서 21.1%, 북한 체제가 싫어서 18.5%, 권유 14.8%, 가족결합 11.2%, 신변위협 9.5%, 미래를 위해서 7.8%, 기타 2% 순으로 조사되었다(남북하나재단, 2014, 중북응답).

에 들어서면서 입국자의 수가 점차 감소하는 추세를 나타내고 있음을 알 수 있다. 특히, 여성 입국자의 비율은 2002년 이후 급격히 증가하는 추세를 나타내고 있다.

[표 2-1] 북한이탈주민의 연도별 입국현황

구분	~'98 ⁴⁾	~'01 ⁵⁾	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
남	831	565	510	474	626	424	515	573	608
여	116	478	632	811	1,272	960	1,513	1,981	2,195
연인원	947	1,043	1,142	1,285	1,898	1,384	2,028	2,554	2,803
총인원	947	1,990	3,132	4,417	6,315	7,699	9,727	12,281	15,084

구분	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	합계
남	662	591	795	404	369	304	251	8,502
여	2,252	1,811	1,911	1,098	1,145	1,092	1,025	20,292
연인원	2,914	2,402	2,706	1,502	1,514	1,396	1,276	28,794
총인원	17,998	20,400	23,106	24,608	26,122	27,518	28,794	28,794

출처 : 통일부, 2015년 북한이탈주민 입국현황(<http://www.unikorea.go.kr>)

따라서 정부에서는 일찍이 북한이탈주민들이 남한 사회에서 안정적으로 정

- 3) 고난의 행군이란 북한에서 식량난으로 큰 어려움을 겪은 1996~2000년까지를 말한다. 2010. 11. 22일 유엔의 인구센서스 조사를 토대로 우리나라 통계청에서 발표한 북한인구의 추계에 따르면 이 시기에 북한주민은 33만 여명이 아사한 것으로 발표되었다. 고난의 행군은 김일성이 이끄는 빨치산부대가 1938년 말부터 1939년 초까지 만주에서 일본군의 토벌작전을 피하여 100여 일간 굶주림과 혹한을 참아 내면서 행군하는데서 유래 되었다(북한지식사전, <http://nkinfo.unikorea.go.kr>).
- 4) 1998년 이전 입국자 모두 포함.
- 5) 1998년~2001년 입국자 임.

착할 수 있도록 1962년 4월 16일 「국가유공자 및 월남 귀순자 특별 원호법」을 제정하여 이들에게 국가유공자에 준하는 지위를 인정하였다. 이후 1978년 12월 6일 「월남 귀순용사 특별 보상법」, 1993년 6월 11일 「귀순 북한 동포 보호법」, 1997년 1월 13일 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」을 차례로 제정하여 사회적응교육과 정착금, 주거지원금, 취업, 사회보장 등을 지원해 오고 있다(김진미, 2003; 안상윤, 2013). 또한 북한이탈주민의 정착지원 정책은 정부-지자체-민간이 상호 협력하여 지원하는 체계로 구성되어 있으며, 정부는 통일부 소관업무로 하여 북한이탈주민대책협의회에서 정책을 추진해 오고 있다.

지방자치단체에서는 거주지보호담당관을 두어 국민기초생활보장 및 의료급여 지급, 지역사회 자원연계 등의 지원업무를 총괄하고 있고, 고용지원센터에서는 북한이탈주민들의 취업보호를, 관할 지역 경찰서에서는 신변보호담당관을 두어 안전한 일상 생활지원을 각각 지원하고 있다.

북한이탈주민을 위한 전문교육기관으로 1999년 7월에 하나원을 개원하여 초기입국에 북한이탈주민을 대상으로 12주간의 사회적응교육을 실시하고 있다. 또한 지역적응센터인 각 지역의 하나센터에서는 하나원에서 교육과정을 마친 북한이탈주민을 대상으로 2~3주 과정으로 거주지의 특성을 고려한 교육과정을 마련하여 초기 집중교육을 통해 정착을 돕고 있다. 교육이 종료되면 6개월간의 집중사례관리와 6개월간의 일반사례관리를 실시하고 있다.

뿐만 아니라 북한이탈주민지원재단에서는 2005년부터 정착도우미사업으로 북한이탈주민의 거주지 편입 후 초기 1년간 주민 1세대 당 정착도우미 1~2명이 전담하여 안정적인 조기 정착을 지원하는 제도를 운영 중에 있다. 특히, 지역 민간단체, 의료기관, 종교단체, 자원봉사자 등도 민간차원에서 북한이탈주민지원재단 및 지역적응센터와 연계하여 지원활동을 펼쳐오고 있다(통일부, 2015).

그러나 아직 남한 내에 입국하지 못하고 해외에서 체류 중에 있는 북한이탈주민의 경우에는 남북관계의 악화여부와 체류국가들의 난민지위 인정여부 등의 다양한 요인에 의하여 불안한 삶을 살아가고 있다. 특히 북한이탈주민이 가장 많은 중국의 경우 난민의 지위를 인정받지 못한 채 불법체류자 신분을 악용한 비인권적인 행위가 저질러지고 있으며 적발되어 북한으로 강제 송

환될 수 있다는 두려움에 시달리고 있는 실정이다.

나. 북한이탈주민의 특성

북한이탈주민들의 특성을 이해하기 위해서는 그들의 생활 터전이었던 북한에서의 삶과 제3국에서 체류하면서 경험했던 삶 그리고 남한 입국 후 정착생활에서 경험한 삶으로 구분하여 살펴볼 필요가 있다.

먼저 북한이탈주민들의 생활 근거지이었던 북한에서는 첫째, 주민들을 핵심 계층, 동요계층, 적대계층으로 분류하여 동요계층에 속하는 사람들은 교화교육을 받도록 함으로써 회유와 포섭을 해나가고, 적대계층에 속하는 사람들은 감시와 제재를 가하는 정책을 취하고 있다. 적대계층에 속하는 사람들은 본인과 자녀들까지도 신분 상승의 기회가 어렵게 된다. 따라서 이들이 북한을 이탈하려는 동기가 타 계층에 비해 강한 것은 자연스런 결과(윤인진, 2000)라고 할 수 있다.

둘째, 북한에서는 모든 선택과 결정을 권한이 있는 당과 정부에서 해 왔기 때문에 북한이탈주민들은 수동적이고 국가에 대한 의존성이 강하다. 따라서 창의적인 생각을 갖고 스스로 어떤 결정을 하거나 행동을 하는 것은 어려운 일이며 그 결과 또한 전적으로 본인이 책임을 져야하기 때문에 능동적으로 사고하거나 행동하지 못하는 경향이 있다(북한이탈주민지원재단, 2014).

셋째, 북한이탈주민들은 직선적이고 경직된 사고방식을 지니고 있다. 대부분의 북한이탈주민들은 대립된 개념이나 상황에 타협을 통해 차선책을 찾기 보다는 흑백 논리로 사고하고 행동하는 경향이 있다. 이러한 특성은 북한의 체제와 연관성이 있는데, 북한에서는 김부자 이외의 어떤 가치도 존재할 수 없으며 반대의견이나 유보적인 의견도 결코 용납되지 않기 때문이다(전우택 외, 1997; 북한이탈주민지원재단, 2014).

넷째, 북한이탈주민들은 유교적인 전통 의식을 지니고 있다. 북한이탈주민들은 대부분 유교적이고 예의 바르며 특히 여성의 경우에는 순종적이라는 평가를 받는다. 이것은 주체사상의 영향으로 외래사상을 일체 배격해 왔기 때문에 가치관의 변화가 적어 전통적인 의식들을 간직할 수 있었다. 특히, 농촌

에서 거주한 사람들이 많고 거주이전이 자유롭지 못하여 대가족 혹은 가족끼리 오랫동안 모여 사는 경우가 많아서 친척들이나 가족들에 대한 정이 깊은 것으로 나타나고 있다(전우택 외, 1997; 북한이탈주민지원재단, 2014).

다섯째, 북한주민들은 어려서부터 교육을 통해 지도자와 체제에 대한 복종과 충성만을 위한 신민적 인간으로 성장되어 진다. 이러한 방법으로 가정환경이 조성되고 통제되기 때문에 북한이탈주민들은 도전의식이나 자신감이 없는 사고방식을 갖고 있다(김승철, 2003).

따라서 북한이탈주민들은 남한사회 정착초기에 사고하고 행동하는 전제기준은 모두 북한의 생활에서 습득된 가치관이나 사고방식, 행동방식, 윤리의 기준을 적용하기 때문에 남한의 문화와 충돌하게 되는 요인으로 작용하게 되며 부적응의 원인이 되기도 한다(김승철, 2003). 이러한 현상은 오랜 기간 동안 북한의 사회주의 체제에서 살아 온 북한이탈주민들이 갑작스런 생활의 환경변화와 함께 남한의 자본주의 체제 사고로의 전환에 어려움은 물론 생활습관의 변화가 쉽게 이루어지지 않는 경우가 많기 때문인 것으로 파악되고 있다. 이런 경우 북한이탈주민들은 함께 공존하기 어렵다는 생각과 감정, 인식, 충동이 마음속에 갈등하는 심리적 불안정 상태를 경험하게 된다(윤인진, 2000).

다음은 북한이탈주민들이 제3국에 체류하면서 살아가는 삶을 살펴보면 이들은 불법체류자 신분 때문에 현지 경찰이나 북한의 공안요원에게 체포되어 강제 송환될지도 모른다는 두려움에 떨고 굶주리며, 기약 없는 유랑생활을 지속하고 있다⁶⁾. 특히 중국에 거주하는 탈북여성들은 체류를 위하여 조선족 농촌총각이나 한족 홀아비들과 결혼하는 경우가 많으며 노동력 착취, 강간과 성폭행, 인신매매 등 비인권적 행위가 심각한 수준에 이르고 있다(윤인진, 2000; 김재엽, 최지현, 유원정, 2012; 박은숙, 2013). 이러한 과거의 고통스런 경험에서 비롯된 우울증과 무기력감, 불면증과 악몽에 시달리는 등 외상 후 스트레스로 인하여 남한사회의 적응을 어렵게 하는 요인으로 작용되고 있다(김현경, 2007).

6) 2014년 북한이탈주민 실태조사에서 제3국의 거주 경험을 조사한 결과, 6개월 미만 4.3%, 6개월-1년 미만 4.3%, 1-2년 미만 5.6%, 2-3년 미만 6.3%, 3-4년 미만 6.1%, 4-5년 미만 5.6%, 5-6년 미만 5.6%, 6-7년 미만 4.7%, 7-8년 미만 6.3%, 8-9년 미만 6.6%, 10년 이상 11.2%, 무응답 2.0%, 거주사실 없음이 31.5%로 나타났다.

다음은 남한사회 입국 이후의 북한이탈주민의 삶을 살펴보면 자본주의 경제에 대한 부적응과 남한사람들의 편견과 차별, 상대적 소외감, 북에 두고 온 가족에 대한 죄책감, 문화적 차이 등⁷⁾으로 인하여 사회적응에 어려움을 겪고 있다(전우택 외, 1997; 남북하나재단, 2014). 또한 북에 있는 가족의 신변에 대한 불안감과 공개처형의 목격, 감옥에 갇히거나 고문당한 경험, 기아의 목격, 강제송환의 두려움과 공포, 강간과 인권유린 경험 등 외상경험으로 심리적 고통을 크게 느끼고 있다(조영아 외, 2005). 이러한 고난 가운데에서도 북한이탈주민들은 외상 후 스트레스(PTSD)에 잘 견디며, 회복수준도 매우 빠르다는 연구결과도 있다. 홍창형 외(2006)는 북한이탈주민의 외상 후 스트레스장애에 대한 연구에서 89명의 PTSD 유병률을 추적조사 한 결과, 3년 후 88.8%인 79명이 회복된 것으로 조사되었고, 5년 내에 증상이 거의 사라지는 결과를 보였다고 밝혔다. 또한 이러한 연구결과를 다음과 같이 설명하였다(홍창형 외, 2006).

첫째, 북한이탈주민들은 북한과 탈북과정에서 경험한 외상 후 스트레스를 전쟁 경험이나 홀로코스트(Holocaust)보다는 자연재해나 교통사고 정도로 가볍게 여길 수 있다는 것이다.

둘째, 북한에서의 생활과 탈북과정 그리고 제3국에서 지속적으로 외상에 노출되었던 북한이탈주민들이 남한사회에 어렵게 성공적으로 입국하게 됨에 따라 상대적으로 안정감을 갖게 되며, 이것이 치료적인 효과로 작용했을 가능성이 보였다.

결국 북한이탈주민들이 남한사회에서 안정적으로 정착할 수 있다는 것은 오랜 분단의 이질감을 극복해 낼 수 있다는 실험적 의미가 담겨져 있다고 볼 수 있다. 또한 생활양식의 차이를 극복하고 민족의 화합을 이끌어 낼 수 있는 바로미터가 될 수 있다.

왜냐하면 북한이탈주민들의 대부분은 통일 후 고향으로 돌아가길 원하고 있어서 남북한 사회통합에 일익을 담당하는 역할은 물론이거니와 민족 통일의 자산으로서 자리매김 될 수 있기 때문이다(신미녀, 2010).

7) 남북하나재단(2014)의 북한이탈주민 실태조사 결과, 남한생활에 대한 불만족 이유로 경제적 어려움 54.7%, 편견과 차별 41.9%, 능력부족 28.4%, 문화 적응 어려움 27.0%, 가족들과의 갈등 8.1% 순으로 나타났다(복수응답).

2. 사례관리의 개념과 구성요소

가. 사례관리의 개념

최근 사례관리⁸⁾는 민·관의 다양한 사회복지 영역에서 효과적인 실천방법으로 중요시 되고 있다. 이는 복합적인 욕구를 안고 있는 클라이언트의 문제 해결을 위해 지역의 다양한 사회자본을 연계하여 지속적이고 체계적으로 대응해 나갈 수 있는 실천방법이기 때문이다. 이러한 사례관리는 현재 사회복지와 의료, 스포츠, 교육 등 다양한 분야에서 활용되고 있으며, 특히 사회복지 분야에서는 장애인, 빈곤아동, 재가노인, 다문화가족, 북한이탈주민 등을 대상으로 실천되고 있다.

그러나 사례관리(case management)는 아직 그 용어에 대해서도 명확하게 합의된 바 없으며 관리(management)의 대상이 ‘케이스(case)’인가? ‘케어(care)’인가?에 대한 논쟁도 일부 존재하며(장인협 외, 2011) 사례관리의 개념 정의도 명확하게 이루어지지 않고 있다. 그럼에도 불구하고 많은 학자들이 관점에 따라 제시한 사례관리의 개념을 다음과 같이 정의하고 있다.

Moxley(1989)는 사례관리란 다양한 실천분야에서 복합적인 욕구문제를 지닌 클라이언트에게 욕구 사정을 통하여 적절하고 지속적으로 서비스를 제공하여 그 기능을 향상시키고 공식적 자원과 비공식적 자원을 동원하고 네트워크를 조직, 조정하는 활동으로 정의하였다. 미국사회복지사협회(NASW, 1984)는 클라이언트의 복합적인 욕구 충족을 위해 전문 사례관리자가 클라이언트와 가족의 욕구를 사정하고, 서비스 전달체계 속의 요인들을 조정하고 연계하여 욕구를 충족시키는 서비스 제공방법이라 하였다. Ross 와 Moore(1995)는 더 큰 사회환경과 상호작용의 촉진을 위하여 단편적인 서비스 전달체계를 통합하는 방법으로 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위하여 비공식적 보호체계와 공식적 보호체계를 통합하는 것으로 정의하였다.

8) 우리나라의 경우 실천방법론적인 측면은 미국의 영향을, 복지 정책적인 측면은 영국과 일본의 영향을 받고 있다.(장인협 외, 2011) 또한 정신보건법 제13조의2에도 ‘사례관리’라는 용어를 사용하고 있으며, 대부분의 문헌이나 관련 학자들이 ‘사례관리’라는 용어를 사용하고 있어 본 연구에서도 ‘사례관리’라는 용어를 사용하고자 한다.

권진숙 외(2013)는 사례관리를 클라이언트와 가족의 사회적인 기능을 회복할 수 있도록 복합적인 욕구문제를 해결하기 위한 서비스 운영체계를 마련하고 지역사회 자원을 활용하여 지속적으로 서비스를 지원하는 통합적 실천방법이라고 정의하였다. 정순돌(2005)은 복합적인 욕구문제를 지닌 클라이언트에게 사례관리자가 문제해결을 돕는 적합한 사회자원을 연결시켜 주어 클라이언트의 사회적 기능을 회복할 수 있도록 하는 사회복지 실천방법이라고 정의하였다.

이러한 사례관리에 대한 다양한 개념들을 종합해 보면 몇 가지 특징을 지니고 있다(설진화, 2009).

첫째, 사례관리는 임파워먼트 이론과 생태체계 이론의 관점에서 볼 때 클라이언트로 하여금 자신의 삶에 대한 통제적 힘을 가질 수 있도록 직접적으로 돕는 것과 클라이언트를 둘러싼 환경의 관계망과 상호작용 등에 대한 관심을 강조한 간접적인 지원을 통합한 방법이며 사회복지 방법론의 장점만을 활용한 통합적 접근이라 할 수 있다.

둘째, 지속적인 서비스의 지원이 필요하고 복합적인 욕구를 지닌 클라이언트의 문제해결이나 치료적 차원보다는 욕구충족과 지역사회에서의 보호에 초점을 두고 있다.

셋째, 기관이나 시설의 서비스에 맞추어 이루어지는 사례관리보다 클라이언트의 욕구에 맞추어 지속적이고 포괄적인 서비스를 제공하고 있으며, 사례관리의 효과성을 높이기 위하여 서비스를 조정하고 지속적인 모니터링을 실시하고 있다.

넷째, 클라이언트가 스스로 사회적으로 자립하고 사회적 기능을 다할 수 있도록 사례관리가 연속적이고 책임성 있게 진행될 수 있도록 하며 클라이언트를 중심으로 하는 사회적 환경과 상호작용, 사회변화에 초점을 두고 다양한 사회자본의 포괄적인 서비스를 제공한다.

사례관리의 기능에 대한 논의로는 표적 집단의 유형, 사례관리 기관의 유형, 환경의 구축정도, 사례관리자의 수, 사례관리자의 역할과 지위, 서비스 제공분야, 프로그램의 특성 등에 따라 다르게 제시되지만 일반적으로 사례대상자 발견, 사례등록, 사정, 목표설정 및 서비스 계획수립, 개입 및 실행, 개입결과와의 측정과 평가 등으로 구분한다(엄명용 외, 2000).

그러나 사례관리 실천현장에서는 사례관리에 대한 명확한 개념과 실천방법, 개입모델 등이 정립되어 있지 않아 기관 각각의 사례관리 기준에 따라 다소 차이가 있는 등 혼란스러워 하고 있다. 권진숙(2010)은 우리나라 사례관리의 혼돈 요인으로 무정형 사례관리 개념과 전문가의 부족, 대학교육의 부재 혹은 미흡, 소통과 협력관계 미흡, 공공정책 협력수준의 미흡으로 들고 있다. 또한 사례관리의 발전을 위한 과제로 사례관리 기본요소에 대한 학계와 실천가의 합의, 사례관리 실천의 개입모델 공식화, 사례관리 교육확대, 공적체계의 지속적인 지원의 필요성을 강조하였다.

본 연구에서는 사례관리를 위기 상황에 있는 북한이탈주민을 발굴해 욕구에 필요한(need) 서비스를 제공하고, 지역사회자원을 효과적으로 활용하여 사회적 기능을 회복할 수 있도록 지속적인 사회복지서비스를 수행해 나가는 통합적 실천방법으로 정의하였다.

나. 사례관리의 구성요소

사례관리 수행에 포함되어야 할 필수적인 구성요소들에 대해서는 학자들마다 조금씩 견해의 차이가 있다. 그렇지만 사례관리의 구성요소는 사례관리실천의 한계를 명확히 해주고 사례관리 수행을 모니터링 할 수 있도록 세분화하며, 각 구성요소들이 성과로 연결되는 과정을 규명해 내는데 의미를 갖는다(민소영, 2009).

이근홍(2001)은 사례관리 구성요소로 클라이언트, 케이스 매니지먼트를 수행하는 케이스 매니저, 사회자원을 기본요소로 구분하였다. 장인협 외(2011)는 클라이언트, 지역사회의 든든한 후원자인 사회자원과 이들 자원을 동원·조정하여 필요한 클라이언트들에게 연계해 주는 사례관리자, 그리고 사례관리자들의 직무수행 공간인 기관으로 구분하였다. 이종복 외(2007)는 사례관리자, 사례관리 대상, 사례관리 조직 또는 기관, 사회자원 및 사회관계망 등을 포함시켰으며, 양정남 외(2009)는 사례관리 대상자인 클라이언트, 사회자본, 사례관리자, 사례관리 기관을 사례관리의 구성요소로 보았다. 권진숙 외(2009)도 사례관리모델과 사례관리서비스의 운영과정을 설명하면서 운영체계

를 강조하였다. 따라서 사례관리 구성요소에 사례관리의 운영체계를 포함할 수도 있다. 본 연구에서는 사례관리 구성요소를 클라이언트, 사회자본, 사례관리자, 사례관리 조직을 중심으로 하고, 이들 구성요소들에 대해서 구체적으로 살펴보았다.

(1) 클라이언트

사례관리에서 클라이언트는 다양하고 복합적인 욕구와 문제를 지닌 사례관리의 대상자로서 위기도에 따라 고위기, 중위기, 저위기, 특정고위기, 특정중위기 등으로 구분할 수 있다. 이들은 대부분 본인의 문제를 스스로 해결이 어려운 발달장애자, 자녀 양육이 어려운 부모, 극빈층 가족, 만성질환자, 사회 부적응 주민 등이 해당된다. 또한 클라이언트들의 주요 욕구영역으로는 정신건강 문제로 발생하는 의식주의 생활위생 불량, 불합리한 자녀양육, 노숙 등 극빈가족의 생계지원 및 취직, 성폭행, 상습폭력, 노인 및 아동의 방치 등 사람들의 모든 생활이 해당된다고 할 수 있다.

북한이탈주민들의 경우는 지역사회에 거주하기까지 매우 다양하고 극심한 육체적, 심리적 고통을 경험한 사람들이다. 북한에서의 불안정한 성장과정과 생활, 탈북과정과 중국에서의 은둔 생활 중에 경험한 두려움과 공포, 제3국에서의 인권유린, 남한 입국과정의 어려움과 입국 후 정착에 대한 희망과 두려움이 잠복되어 있다.

북한이탈주민의 문제를 구체적으로 살펴보면 크게 개인과 가족의 문제로 구분할 수 있으며 다음과 같다.

북한이탈주민 개인의 문제로 김현경(2008)은 유아기 아이들은 오랜 은둔생활과 유랑생활로 인해 언어능력 발달이 늦어지고 정체성의 혼란과 적응초기 또래집단과의 관계형성에 어려움을 느낀다고 하였다. 또한 아동의 경우 탈출과정 동안의 긴 학습공백으로 인해 나이에 맞는 적합한 학습능력이 개발되지 않았으며 청소년들도 학업성적과 취업 등 진로문제로 인하여 혼란과 고통을 겪고 있는 것이 현실이다. 특히 여성의 경우 제3국에서의 인권유린 경험과 중국 남성과의 사실혼 관계에서 태어난 자녀를 두고 입국하는 경우에 남한사회 정착과정에서 정신적 외상으로 인한 우울, 불안, 정체감의 혼란을 겪는 것으로 나타났다.

남한사회 적응과정에서 나타나는 가족의 문제로 부모와 자녀, 부부간의 문화적 적응차이로 인한 갈등, 자녀양육 및 교육문제로 인한 갈등이 있으며(조정아 외, 2006), 가족이산의 문제, 가족관계나 성역할의 변화 등으로 인한 갈등을 경험하고 있는 것으로 나타났다(한성심, 2008).

이러한 특성을 가진 북한이탈주민들은 2001년 이후 매년 일천여 명 이상이 입국해 오고 있으며 이제 3만명 시대를 앞두고 있다. 따라서 북한이탈주민들이 남한사회에서 안정적으로 적응하며 살아갈 수 있도록 배려하는 것이 우리 사회의 과제라고 할 수 있다(김미령, 2005).

(2) 사회자본

사례관리의 수행에 있어 사회자본은 클라이언트의 욕구문제를 해결하기 위하여 동원되는 지역사회 인적, 물적, 정보적 서비스 등을 포함하는 다양한 차원의 자원을 의미한다. 이러한 사회자본은 사례관리자가 클라이언트의 욕구에 대응할 수 있는 적절한 사회자원을 확보하고 있는지 여부에 따라 사례관리의 수준이 결정된다. 따라서 사례관리자는 클라이언트에게 유용한 자원들을 확보하기 위해서는 네트워크를 통한 사회자원의 조직화가 매우 필요하다고 할 수 있다. 또한 사회자본은 지역사회에서 클라이언트의 문제 해결을 위해 인적·물적 서비스를 지원하는 행정가, 행정기관, 법인, 공공복지시설 등의 공식적 자원과 가족, 이웃, 자원봉사자 등의 비공식적인 자원으로 클라이언트의 욕구문제를 해결하기 위해 적절한 서비스로 계획되고 조정되어 제공된다고 하였다(권진숙 외, 2013).

Bourdieu(1986)는 사회자원을 상호 친근한 사회적 관계 속에서 지속적인 네트워크 활동을 통해 얻어 질 수 있는 실제적 자원과 잠재적인 자원의 총합으로 정의하였다. 즉 존경과 신뢰의 우호적 관계를 바탕으로 일회성 자원이 아닌 지속적인 네트워크를 통해서 확보해 나갈 수 있는 미래의 자원까지 포함하여 사회자본으로 보았다. Siporin(1987)은 사회자원의 유형을 공식적 자원과 비공식적 자원, 실제적 자원과 잠재적 자원, 내적 자원과 외적자원, 통제 가능자원과 통제 불가능자원으로 분류하였으며, 배태순 외 (2007)는 사회적 자원과 정보적 자원, 물리적 자원으로 구분하였다.

본 연구에서는 사회자본을 배태순 외(2007)의 분류방식에 따라 북한이탈주

민들이 남한사회에서 정착하는데 있어 필요한 욕구를 중심으로 사회적 자원과 정보적 자원, 물리적 자원으로 구분하여 설명하고자 하였다.

북한이탈주민들의 사회적 자원은 공식적 자원과 비공식적 자원으로 구분할 수 있다. 공식적 자원은 하나센터 직원, 전문상담사, 신변보호담당관, 거주지 보호담당관 등이 있으며, 비공식 자원으로는 가족(배우자, 형제, 자녀), 하나원 동기생, 종교 단체 관계자 등이 있다. 그러나 북한이탈주민의 사회적 자원은 일반인을 대상으로 하는 사례관리와 달리 지역사회 주민들이 북한이탈주민들에 대한 정보를 쉽게 접할 수 없으며 제도적인 소통 또한 거의 없는 실정으로 사회적 자원이 매우 낮은 수준이라 할 수 있다. 북한이탈주민의 사회적 자원을 정리하면 [표 2-2] 와 같다.

[표 2-2] 북한이탈주민의 사회적 자원

구 분		자원체계
사회적 자 원	공식적 자 원	하나센터 직원, 전문상담사, 정착도우미, 하나원 공무원, 학교교사(정규, 대안, 한겨레), 신변보호담당관, 거주지보호담당관, 취업보호담당관 등
	비공식적 자 원	가족(배우자, 형제, 자녀), 북한이탈주민(고향사람), 하나원 동기생, 자조모임, 북한이탈주민 이웃 및 모임회원, 멘토, 종교 단체 친구 및 관계자 등

출처 : 2015 북한이탈주민 거주지 정착지원 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

정보적 자원은 생활정보와 행정정보로 나눌 수 있다. 생활정보는 북한이탈주민들이 남한사회에서 생활하는데 필요한 편의시설이나 생활용품 구매점, 병원, 버스 노선 이용방법 등의 간단한 생활정보를 말한다. 행정정보는 각종 북한관련 제증명 발급, 취업관련 정보, 생계 및 의료상담, 교육관련 상담 등으로 구분할 수 있다.

일반적으로 사례관리자들은 북한이탈주민들이 초기 정착 생활에 불편이 없도록 지역사회의 다양한 정보적 자원을 제공하고 현장중심의 사회교육을 실시하고 있으며, 지역사회를 쉽게 이해할 수 있는 자료를 발간하여 제공하고 있다. 그러나 북한이탈주민들의 초기 정착은 입국에 성공했다는 환희와

새로운 사회의 정착이라는 두려움이 상존하는 시기로 북한주민들의 소극적이고 수동적인 특성과 북한이탈주민에 대한 남한 주민들의 편견 때문에 지역사회 주민들과의 소통마저 원활하지 못한 것으로 나타나고 있다. 특히 대부분이 컴퓨터를 사용해 본 경험이 없어 다양한 정보적 자원을 스스로 획득해 나가는데 한계가 있다고 볼 수 있다. 북한이탈주민의 정보적 자원을 생활정보 자원과 행정정보 자원으로 구분하여 정리하면 [표 2-3] 과 같다.

[표 2-3] 북한이탈주민의 정보적 자원

구 분		자원체계
정보적 자 원	생활정보 자 원	- 실생활 정보 : 생활용품 구매점, 은행, 편의시설, 병원, 버스 노선 및 이용방법, 성폭력 예방 등 - 주요기관 탐방 등 지역사회 이해, 진로탐색, 직업훈련
	행정정보 자 원	- 읍·면·동 : 전입신고, 주민등록증발급, 국민기초생활수급신청(생계, 의료, 긴급 등), 임시신분증 발급 등 - 시·군·구 거주보호호담당관 : 북한이탈주민 등록 확인서, 학력확인서, 교육지원대상자증명서, 배우자의 보호 결정여부확인서, 임대주택 계약해지 동의서 등 - 북한이탈주민지원재단 : 24시간 콜센터, 의료 및 생활 지원, 취업지원센터, 보육지원, 창업지원, 장학사업 등 - 고용노동부 : 직업훈련, 취업상담, 취업보호담당관 - 관할 경찰서 : 신변보호 등 - 교육청 : 학력인증서 - 지역협의회 : 지역별 특화 프로그램 운영 - 교육비 지원(통일부), 자산형성지원(미래행복통장)

출처 : 2015 북한이탈주민 거주지 정착지원 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

물리적 자원으로는 경제적 자원과 서비스 자원으로 구분할 수 있다. 경제적 자원은 북한이탈주민들이 기본적으로 일상생활을 해 나가는데 필요한 냉장고, 세탁기, 청소용구 등 생활용품이나 쌀, 라면, 밀반찬 등이 있으며, 서비스 지원은 심리치료 프로그램, 진로탐색, 학원 연계 등으로 구분할 수 있다.

정착초기의 북한이탈주민들은 생활에 필요한 기본적인 생활용품을 준비하는 비용이 가장 많이 소요되는 시기로 정부의 지원금만으로 생활하고 구입해

야 하는 경제적 어려움을 겪게 된다. 따라서 정부의 충분한 예산지원도 필요하겠지만 사례관리자들은 지역사회 내에서 북한이탈주민을 위해 물리적 자원을 지원할 수 있는 사회자본의 발굴이 필요하다고 볼 수 있다. 북한이탈주민의 물리적 자원을 정리하면 [표 2-4] 와 같다.

[표 2-4] 북한이탈주민의 물리적 자원

구 분		자원체계
물리적 자 원	경제적 자 원	<ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체 예산, 후원기관 및 개인 냉장고, 세탁기, 청소용구 등 생활, 쌀, 라면, 밀반찬, 장학금, 긴급생계비 등 - SH, LH공사 : 임대주택 배정, 주택수리
	서비스 자 원	<ul style="list-style-type: none"> - 초기정착지원 프로그램 - 진로탐색과 직업준비 - 개인역량 강화 프로그램 - 심리치료 프로그램 및 건강검진 등 - 기타 하나센터 특성화 프로그램 등

출처 : 2015 북한이탈주민 거주지정착지원 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

(3) 사례관리자

사례관리자란 복합적인 욕구를 가진 클라이언트의 문제를 해결하기 위하여 다양한 사회자본을 연계해 가며 사례관리를 주관하는 사회복지 실천가를 말한다. 북한이탈주민 사례관리자는 북한이탈주민재단⁹⁾의 전문상담사와 하나센터의 직원으로 구성되어 있다. 이들은 공개 채용된 직원들로서 사회복지사와 심리상담사가 대다수를 차지하며 정신보건상담사, 직업상담사, 교사 등으로 타 기관 사례관리자들에 비해 다양한 자격증을 보유하고 있다. 또한 4년제 대학 졸업자가 94.6%로 고학력의 전문가들로 구성되어 있다. 이러한 사례관리자들은 전국 23개 하나센터에서 1개 센터 당 5~11명 정도로 배치되어 있어 총 200여명이 근무하고 있다. 또한 복합적인 문제를 안고 있는 북한이탈

9) 북한이탈주민지원재단(별칭 남북하나재단)은 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제30조에 근거하여 통일부의 출연금으로 운영되는 공공기관으로 생활안정, 취업, 교육 등 종합적인 정착지원 서비스를 제공하고 있다.

주민을 발굴하고 변화를 촉진시키며, 심리상담 및 치료, 사회적 연계망 구축, 평가자, 교육자, 자문자와 협력자 등으로서 역할을 수행하고 있다(북한이탈주민지원재단, 2014).

김통원 외 역(1998)이 제시한 사례관리자로서의 자질을 중심으로 북한이탈주민 사례관리자가 갖추어야 할 기본적인 자질은 다음과 같다.

사례관리자는 창의적·혁신적·열정적이고, 이해심이 많으며 자신감이 있는 등 원만한 인격적인 자질을 갖추는 것이 필요하다. 또한, 사례관리자로서 사회복지적 마인드를 갖추고, 신체와 정신에 관련된 의료지식과 지역사회자원, 상담기법에 관한 지식을 습득하고 있어야 하며 사례관리에 필요한 다양한 전문능력을 갖추고 있어야 한다. 이처럼 북한이탈주민 사례관리자들은 북한이탈주민의 복리를 책임지는 제공자로서 포괄적 욕구를 인식하여야 하며, 북한이탈주민의 욕구에 적합하도록 서비스를 조정하고 연결하며 제공되고 있는 서비스의 효과를 지속적으로 모니터링 하여야 한다(장인협 외, 2011).

(4) 사례관리 기관

사례관리 기관은 사례관리자가 사례관리업무를 수행하고 있는 기관을 의미한다. 사례관리자의 근무환경과 업무량을 결정하며, 근무평정, 근무태도관리 등 복무관리와 명확한 업무지침을 제공한다. 또한 역량강화를 위한 직무교육, 슈퍼비전, 네트워크 활동 그리고 처우개선을 통한 사기진작, 직무수행 동기를 부여하는 곳이기도 하다. 더불어 클라이언트의 욕구충족을 위한 사회자본을 발굴하고 연계, 조정하며, 문제해결은 물론 클라이언트들에게 지속적으로 든든한 믿음과 지원, 사회적 지지를 가져다주는 곳이다.

Ballew와 Mink(1996, 전석균, 권진숙 역, 2001)는 사례관리를 효과적으로 운영하기 위해서는 사례관리자의 전문능력과 기관의 적극적인 지지가 필요하며, 기관의 지지로는 목표와 정책설정, 자원제공, 기관장의 지지를 꼽았다. Turner(1994)는 기관이 수행하는 사례관리업무의 중요도에 대한 사례관리자의 인식정도는 직무태도와 직무수행에 영향을 미치게 된다고 하였다.

따라서 사례관리의 성공적인 수행을 위해서는 사례관리자의 전문능력의 개발과 소진(burn out) 예방 등을 위한 슈퍼비전, 네트워크의 활성화, 사회자본 발굴 등 사례관리기관의 지지가 절대적이라고 할 수 있다

북한이탈주민의 사례관리기관으로는 지역적응센터인 하나센터로 2016년 5월 현재 23개소로 복지관 9개소, 적십자사 3개소, 이주민지원센터 2개소 등이 있으며, 북한이탈주민이 가장 밀집하여 거주하고 있는 서울과 경기도에 각 4개소와 강원도 2개소 등 전국의 광역시·도에 고르게 분포되어 있다.

이러한 하나센터는 하나원 교육을 수료 후 거주지에 편입하는 북한이탈주민들에 대한 지역적응교육과 지방자치단체의 참여 그리고 민간단체의 역량강화를 통해 북한이탈주민의 증가에 대비한 저비용 고효율의 정착지원체제로 구축되었다. 또한 거주지에 편입한 북한이탈주민을 위하여 조기정착지원, 진로탐색과 직업준비, 개인역량강화, 인생설계 등의 영역으로 나누어 2주간 60시간에 걸쳐 초기집중교육을 실시하고 있다(통일부, 2015).

각 지역의 하나센터에서 북한이탈주민들을 위하여 운영하고 있는 특성화된 프로그램을 간략히 정리해 보면 [표 2-5] 와 같다.

[표 2-5] 하나센터별 사례관리 프로그램

프로그램명	내용	운영기관
남북한 멘토멘티사업	북한이탈주민이 취업했을 경우에 취업한 회사의 업무관계자를 멘토로 위촉	부산하나센터
언어클리닉	남북한 언어비교, 외래어 설명, 억양 및 발음 연습	서울 서부하나센터
해피맘 프로그램	북한이탈주민 육아여성을 위한 모임으로 육아정보, 육아 스트레스 해소를 위한 활동	서울 북부하나센터
북한이탈주민 조직화사업	지역 내 자원의 연계를 통해 주민들의 지지체계를 구축하고, 안정적인 정착지원	서울 남부하나센터
의료지원사업	대구의료원과 협약하여 건강검진 및 의료지원서비스 제공	대구하나센터
결연가정 맺기	남한가정과 결연을 통해 긍정적인 모델링을 제공하여 안정적인 정착도모	경기 동부하나센터
지역주민 교류사업	명절과 한마음체육대회, 송년행사를 마련하여 지역주민과 소통하고 우애를 나누는 사업	경기 서부하나센터
아동청소년 지원 사업	북한이탈주민 아동청소년을 대상으로 진로지원을 실시하여 건강한 성장 및 발달을 도모	강원 남부하나센터

출처 : 각 기관 홈페이지를 근거로 연구자가 작성

3. 북한이탈주민에 대한 사례관리 필요성

사례관리는 다양하고 복합적인 문제를 안고 있는 클라이언트에게 지역사회 자원을 연계하여 필요한 욕구를 적절하게 충족시켜 주어 사회적 기능을 향상시키는 활동이라 할 수 있다. 본 연구의 사례관리 대상인 북한이탈주민들은 굶주림에서 벗어나거나 자유를 찾기 위해 북한을 이탈한 사람들이다. 이러한 북한이탈주민의 삶은 탈북과 제3국에서의 험난한 과정을 거치면서도 살아남아야 한다는 극한적인 생존의 문제였으며, 남한입국 이후에도 새로운 문화체제에 적응해야 한다는 현실적인 문제를 안고 있다.

따라서 북한이탈주민들에게 사례관리가 왜 필요한지에 대해서 선행연구를 중심으로 살펴보면 다음과 같다

첫째, 북한이탈주민들은 북한생활과 제3국에서 경험한 외상사건 등으로 극심한 심리적 불안을 겪고 있기 때문이다(한인영, 2001; 김병창, 2010; 조하나 외, 2013). 북한이탈주민들은 북한에서 생활하면서 체제를 불신한 자에 대한 공개처형을 목격하고 기아상태를 경험하였다. 또한 목숨을 건 북한 이탈과 제3국에서 겪은 노동력 착취, 인신매매 등 비인권적인 경험과 북한으로의 강제송환이라는 압박감에 시달리는 등 극심한 외상 후 스트레스(PTSD)를 경험하였다.

둘째, 북한이탈주민들의 건강 돌봄이 필요하기 때문이다. 북한이탈주민의 경우 만성질환은 남한주민들보다 2배 이상 높고(윤여상, 2006), 북한생활에서의 영양결핍과 열악한 보건의료제도로 인하여 건강수준이 매우 좋지 않는 것으로 나타나고 있다(윤인진, 2005).

셋째, 자본주의 체제에 대한 이해 부족과 직장의 불안정, 취업의지 부족 등으로 경제적 어려움을 호소하고 있기 때문이다(박미석 외, 1999; 정주신, 2011; 강창구, 2012). 북한이탈주민들이 남한생활에 가장 불만족하는 이유¹⁰⁾로 경제적 어려움을 호소하고 있는데, 이는 직장환경에 적응하지 못하고 자주 옮겨 다니는 근무태도와 의지가 부족하기 때문이다(강창구, 2011). 특히, 직업

10) 북한이탈주민지원재단의 2014년 북한이탈주민 실태조사에 의하면 경제적으로 어려워서 54.7%, 북한이탈주민에 대한 각종 편견 및 차별 41.9%, 하고 싶은 일 못함 28.4%, 사회적응 어려움 27.0%, 가족들과 갈등 8.1% 등의 순으로 나타났다.(복수응답)

생활에 필요한 업무수행 능력 부족으로 인하여 어려움을 겪고 있으며, 남한의 노동 강도가 북한에서보다 몇 배가 높다고 생각하며 힘들어 하고 있다(윤인진, 2000; 박정란 외 2008).

넷째, 문화의 차이로 인해 남한 문화에 대한 부적응과 북한의 가부장적인 문화 등으로 인하여 이혼, 별거 등 가족 구성원간의 갈등이 증폭되고 있기 때문이다(장혜경 외, 2000; 조영아 외, 2005; 윤인진, 2005; 김승철, 2003). 부부간의 갈등으로는 가부장적인 북한문화와 문화적응 속도 차이로 갈등이 발생하여 이혼, 별거 등 가족해체로 이어지는 경우(윤인진, 2005; 윤여상, 2006)와 노인들의 북한생활에 익숙한 생활방식대로 가족을 통제하려는 특성으로 인하여 갈등을 빚고 있다(김영수, 2004). 따라서 부모자녀 간에도 의식격차, 이질적인 청소년 문화의 이해부족, 자녀들의 학교생활 부적응, 자녀 양육과 진로지도에 대한 어려움으로 인한 갈등(김영수, 2004; 조정아 외, 2006)을 해소할 수 있는 지원이 필요하다. 특히 북한사회에서는 경험하지 못한 자녀들의 사교육비 부담을 해소할 수 있는 지역자원의 연계가 필요하다.

다섯째, 법적인 문제로 남과 북에 배우자를 두는 중혼문제와 제3국에 있는 배우자나 남한 내 사실혼 배우자를 둘러싼 법률문제 등이 발생하고 있기 때문이다(윤인진, 2005; 최금숙, 2011; 문홍안, 2012).

북한이탈주민은 지금까지 언급된 바와 같이 남한사회에서 정착하는데 다양한 어려움을 겪고 있다. 따라서 북한이탈주민들이 안고 있는 문제를 해결하기 위해서 더욱 적극적이고 체계적인 사례관리가 필요하다. 북한이탈주민에 대한 사례관리 경험은 통일 후 우리나라에서 일어날 수 있는 사회복지 실천 영역에 대한 경험이고 준비가 되기 때문이다.

4. 북한이탈주민에 대한 사례관리 수행과정

사례관리 수행과정은 사례관리 대상자의 특성과 수행방법, 기관 프로그램 등에 따라 서비스의 수행방법과 접근은 달라질 수 있으나 핵심요소들에 대한 일반적인 합의는 이루어져 있다. 따라서 사례관리 수행과정은 학자마다 조금씩 차이가 있지만 내용면에서는 비슷하게 나타나고 있다.

Rothman(1991)은 의뢰 및 아웃리치, 사정 및 목표설정, 개입계획 수립과 자원 확인, 클라이언트와 연결, 모니터링 및 재 사정, 결과 평가의 6단계로 구분하였으며, 장인협 외(2011)는 인테이크, 사정, 계획수립, 실행, 점검 및 재 평가, 평가 및 종결의 6단계로 제시하였다.

도광조(2009)는 기관접근 및 인테이크, 사정단계, 목표설정 및 개입계획, 개입계획 실행단계, 평가단계의 5단계로, 문영주(2012)는 인테이크, 사정, 서비스계획, 개입, 평가의 5단계로 구분하였다. 또한 공공 사례관리 영역인 드림스타트의 통합사례관리 과정은 대상자 접수, 욕구사정, 서비스 계획, 서비스 실행, 서비스 점검, 종결심사의 6단계로 운영 중에 있다(보건복지부, 2015). 드림스타트사업은 대상자 접수, 사정, 계획, 서비스 실행, 서비스 점검, 종결의 6단계로 구분하여 운영하고 있다(보건복지부, 2015).

김선화(2008)는 북한이탈주민 사회복지 실천론에서 북한이탈주민의 사례관리 과정을 사례발견 및 초기면담, 사정, 계획, 개입, 모니터, 평가, 종결과 사후관리 등 7단계로 나누어 설명하였다.

본 연구에서는 사례관리 수행과정을 인테이크, 사정, 목표설정 및 개입계획 수립, 개입실행, 평가 및 재사정의 5단계로 구분하여 살펴보고자 하였다.

북한이탈주민의 사례관리는 사례관리 과정에 따라 신규입국자의 경우에는 2~3주간의 지역사회적응 교육이 종료되면 6개월간의 집중사례관리와 6개월간의 일반사례관리를 받게 되며 재 사정 후 사례관리의 종결여부를 결정하게 된다. 기존 입국자의 사례관리 경우에도 사정결과에 따라 집중사례관리 또는 일반사례관리를 받게 된다.

가. 인테이크

인테이크는 사례관리 대상자가 기관내로 접근하는 과정으로 의뢰(referral), 아웃리치(outreach), 스크리닝(screening)을 모두 포함하는 포괄적 개념이다. 즉 사례관리가 필요로 하는 대상자를 발굴하고 등록하는 과정이라 할 수 있다.

이 과정에서 사례관리자는 클라이언트의 문제행동 등의 욕구를 대략적으로

파악하고, 사례관리를 진행하면서 제공할 수 있는 서비스의 내용을 클라이언트에게 상세히 설명해 주어야 한다. 또한, 클라이언트가 서비스를 수용할 것인지 여부를 확인하고 계약을 하며 사례관리를 필요로 하는 클라이언트가 사례관리 참여를 거부할 경우에도 인내심을 갖고 지속적으로 설득해 나가는 것이 중요하다.

인테이크 단계는 사례관리자가 북한이탈주민을 맨 처음 대면하는 단계로 신규 입국자의 경우에는 하나원의 초기집중교육과 지역하나센터에서 신병인수 후 북한이탈주민의 초기교육이나 상담 과정을 통하여 발굴된다. 기존 입국자의 경우에는 일상적인 사례관리자의 상담이나 표본조사(연 1회)와 2년마다 실시되는 전수조사에 의해 발견된다. 또한 북한이탈주민 관계기관에 의해서 발견되거나 이웃이나 가족, 친척, 복지기관, 주민센터 등에서 보호를 의뢰하거나 아웃리치 활동 등을 통해 접한 정보로 본인들이 직접 요구하는 경우도 있다.

스크리닝은 클라이언트가 서비스를 받을 적절한 상태인지, 참여할 여지가 있는지 여부를 파악하는 과정으로 개별상담을 통하여 적절한 정보가 파악되어지며 정형화된 서식에 의해 이루어진다. 대상자의 정보를 수집할 때에는 직접 가정을 방문하여 생활실태를 살펴보고 대상자 및 보호자 등과 개별 상담을 통해 정확한 정보를 파악하는 것이 필요하다.

따라서 북한이탈주민 사례관리자는 사례관리 대상자의 가정을 방문하여 대상자의 정신적·육체적 건강상태, 문제 상황과 욕구, 가족관계, 지지망, 취업 및 희망 교육분야, 경제적 상황 등을 중심으로 스크리닝을 한다. 또한 이러한 스크리닝은 가족 구성원 전체를 대상으로 강점과 장애물 등 문제해결을 위한 다양한 요소들을 파악하여야 하며 초기 상담시 북한이탈주민의 문제행동에 대한 자료들이 누락되지 않도록 인테이크 기록지를 활용하고 있다. 북한이탈주민의 사례관리에 대한 필요한 기초자료는 초기 상담과정에서 중점적으로 파악해야 한다. 북한이탈주민의 사례관리 인테이크 단계에서 조치해야 할 주요내용을 정리해 보면 [표 2-6] 과 같다.

[표 2-6] 북한이탈주민 사례관리 인테이크 단계 주요내용

단계	주요과제	중점 점검사항
인테이크 (초기면접)	- 사례관리자 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 신규 북한이탈주민 · 하나원의 의뢰, 사례관리자의 신변인수, 하나센터 교육 및 개별면담 - 기존 북한이탈주민 · 표본조사(연1회), 전수조사(매 2년) 사례관리자 가정방문, 직접상담 요청, 이웃 주민 등
	- 개인정보 파악	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 : 인적사항, 주소, 학력, 가족관계(재북, 재중가족) - 남한입국 전 직업 - 생태도 및 가계도 작성
	- 욕구(문제)조사	<ul style="list-style-type: none"> - 건강정보(육체적, 심리적), - 재북, 재중가족의 조치계획 - 희망 진로, 사회적 관계망 - 장점 및 장애물

출처 : 2014년 북한이탈주민 사례관리 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

나. 사정

사정단계는 초기 스크리닝을 통해 사례관리 서비스 대상자로 판정이 되면 대상자에게 필요한 전문적인 서비스 개입을 선택하기 위해 문제의 상황을 구체적이고 세밀하게 조사하는 사정이 이루어진다. 사정은 사정도구를 활용하여 욕구와 생활환경, 건강상태, 심리·사회·신체적 발달 수준, 사회적 관계망, 클라이언트를 포함한 가족들의 강점과 약점 등 클라이언트가 안고 있는 다양한 문제를 다차원적으로 조사가 이루어진다. 이러한 과정을 통해서 클라이언트의 욕구내용과 그 정도를 명확히 할 수 있으며, 공식적·비공식적 지지원의 보호 능력을 평가할 수 있다(장인협 외, 2011).

임파워먼트에 입각한 사정은 그 목적이 개인의 다양한 문제를 찾아내어 그것을 치료하여 해결하는데 있는 것이 아니라 사례관리 과정 속에서 클라이

언트의 강점을 찾아내고 그 강점에 에너지를 충전하여 줌으로써 스스로 해결 방법을 찾도록 하는데 있다(정순돌 외, 2012).

사정단계는 초기 상담을 통해 판정된 대상자에게 필요한 전문적인 문제의 상황을 구체적이고 세밀한 조사를 하는 과정이다. 따라서 주요과제는 북한이탈주민의 신체건강, 인지, 정서, 동기, 대처, 대인 관계적 측면 등 욕구와 문제 상황에 대해서 정확히 파악할 수 있도록 다양한 상담기법들을 활용하는 것이 무엇보다 중요하다.

특히, 북한이탈주민의 사정단계는 남한사회에서 새롭게 적응하면서 살아가야 한다는 중요한 과업이 있기 때문에 그들이 역경을 이겨내고 생활해온 삶의 경험과 그러한 과정에서 축적된 강점도 함께 사정하여 사례관리의 개입계획을 수립하는데 반영할 수 있어야 한다(김선화, 2008). 북한이탈주민의 사례관리 사정 단계에서 조치해야 할 주요내용을 정리해 보면 [표 2-7] 과 같다.

[표 2-7] 북한이탈주민 사례관리 사정단계 주요내용

단계	주요과제	중점 점검사항
사정	- 욕구(문제) 사정	<ul style="list-style-type: none"> - 건강문제(하나원 의뢰, 상담) - 진로문제(직업훈련, 경제활동) - 생활정보(병원 · 은행 · 버스이용 등) - 교육문제(학교진학, 학원과의) - 가족문제(중국 남편, 자녀입국)
	- 자원사정	<ul style="list-style-type: none"> - 공식적 자원 : 신변 · 취업 · 거주지 보호담당관, 정착도우미, 사례관리자(전문상담사, 하나센터 직원), 사회복지기관 및 NGO기관 실무자 - 비공식 자원 : 가족, 하나원 동기, 종교단체 등
	- 강점사정 및 장애물 사정	<ul style="list-style-type: none"> - 강점사정 : 신체건강, 외향적 성격, 남한가족, 가족전체동반(핵가족), 북한에서의 직업 · 전공 · 특기(악기연주 등) - 장애물 사정 : 건강불편, 북한송금, 어린자녀, 대인관계 부족, 직업기술 부족, 언어문제, 중국 직업경험

출처 : 2014년 북한이탈주민 사례관리 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

다. 목표설정 및 개입계획 수립

목표설정과 개입계획 단계는 사정단계에서 확인된 클라이언트의 문제를 해결하기 위해 성취되어야 할 목표를 수립하고, 필요한 자원을 체계적으로 연계하는 계획을 수립하는 과정이다. 이 단계에서는 사정 결과에 따라 서비스의 장·단기적 목표를 설정하고, 욕구의 우선순위를 결정하게 된다. 장·단기적 목표의 설정은 서비스 개입 항목을 정하고 기간별 효과를 평가하는 기준이 되며, 욕구의 우선순위와 서비스의 개입 순서를 결정하는 등 체계적인 접근이 이루어져야 한다.

서비스의 개입은 대체적으로 확보된 자원의 범위 안에서 우선순위에 따라 동시 다발적으로 이루어진다. 따라서 서비스 기관에서는 클라이언트의 욕구에 효율적으로 대응하기 위해서 내부자원 뿐 만 아니라 네트워크 활동을 통하여 외부 자원까지 확보해야 한다. 또한 자원에 대한 정보를 사전에 파악하고 있거나 색인목록을 작성하여 관리하는 것이 효과적이라 할 수 있다.

북한이탈주민의 목표설정 및 개입계획 단계는 사정단계에서 확인된 문제를 해결을 위해 목표를 수립하고, 자원을 체계적으로 연계할 수 있는 계획을 수립하는 과정이다. 북한이탈주민들에게 보편적으로 나타나는 단기목표는 초기 정착과정에 부적응 요소로 꼽히고 있는 건강의 회복, 취업과 생계유지, 자녀들의 교육 등이 주류를 이루고 있으며, 장기목표로는 남한사회에서의 경제적인 자립과 안정적인 사회적응 등을 꼽을 수 있다(김선화, 2008).

임파워먼트 관점에서 입각한 목표달성을 위해 구체적인 전략을 수립할 때는 북한이탈주민과 합의하여 자기결정에 의해 진행하는 것이 중요하다. 북한이탈주민의 경우 사회복지 서비스에 대한 이용경험이 거의 없으며 남한사회에 대한 이해부족 등으로 인하여 상호 협력적으로 계획이 수립되지 않을 경우에 사례관리에 어려움을 겪을 수 있다.

다시 말해서 사례관리자의 일방적인 계획은 북한이탈주민이 서비스 이용과 자원의 연계 과정에서 서비스를 거부하거나 비협조, 태만 등 적극적인 반응을 보이지 않을 수 있다. 북한이탈주민의 사례관리 개입계획 단계에서 조치해야할 주요내용을 정리하면 [표 2-8] 과 같다.

[표 2-8] 북한이탈주민 사례관리 개입 계획단계 주요내용

단계	주요과제	중점 점검사항
목표설정 및 개입계획	- 목표설정하기	- 장기목표 : 포괄적 목표설정 - 단기목표 : 기술취득, 취업, 학교생활적응 등 단기 목표설정 ※ 우선순위에 따라 장·단기 목표설정
	- 서비스의 개입 계획수립	- 서비스 계획 수립 · 횟수, 방법, 기간 등 구체적 계획수립 - 사회자본 등 이용 가능한 서비스 확인
	- 자원확보 및 배분계획 수립	- 연계기관과 서비스 연계 계획 합의 - 현물지원, 동행지원, 상담지원 계획 수립 - 바우처, 자원봉사자(정착도우미, 대학생 등)

출처 : 2014년 북한이탈주민 사례관리 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

라. 개입실행

개입실행 단계는 서비스 개입계획에 근거하여 기관의 내부자원과 지역사회 내 다양한 자원을 클라이언트에게 연계하고 조정하는 과정이다. 효과적인 서비스 개입을 위해서는 기관 내의 사례회의를 통하여 결정하는 것이 바람직하며, 복잡한 문제를 안고 있는 클라이언트에 대해서는 슈퍼바이저나 전문가 등의 자문을 받아 연계하는 방법도 필요하다고 하겠다.

서비스의 조정은 클라이언트에게 필요한 자원을 지역사회에서 발굴하여 이를 이용할 수 있도록 연계하는 과정일 뿐만 아니라 클라이언트의 욕구에 맞는 적절한 자원을 확보하지 못하였거나 서비스 제공을 거부할 경우에는 그 권리를 옹호해 주거나 설득하는 것도 중요한 일이라 할 수 있다(장인협 외, 2011).

임파워먼트의 실천개입은 네 가지 차원으로 구분할 수 있다. 첫째, 클라이언트와 사례관리자가 협력적 관계를 형성하고 이를 활용하는 차원, 둘째, 클

라이언트의 강점을 기반으로 도움이 될 자원에 대한 정보와 지식을 습득하게 하는 차원, 셋째, 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위해 사례관리자가 자원을 확보하고 관련체계를 중재하는 차원, 넷째, 클라이언트가 사회운동에 동참 참여하면서 개인은 물론 지역사회까지 임파워먼트 되는 차원이다(Gutierrez, Parsons, & Cox, 1998).

북한이탈주민들의 서비스 개입실행 단계는 북한이탈주민에 대한 문제 사정이 끝나고 수립된 서비스의 개입계획에 따라 북한이탈주민에게 구체적인 프로그램을 연결하여 주는 단계이다. 초기입국자의 경우에는 1개월에서 6개월까지는 주로 사례관리자가 직접 동행하여 취업면접, 직업훈련 상담 등을 하고 있으며 입국기간이 6개월 이상인 사례관리 대상자에게는 상담을 통하여 생활정보와 프로그램 참여 권유 등의 방법으로 개입을 실행하고 있다.

따라서 자체적으로 운영하고 있는 프로그램은 센터 사무실에 직접 방문하여 참여할 수 있도록 하고 기관 간 연계 프로그램은 운영시간과 장소, 기간 등을 사전에 협의하여 사례관리 대상자를 직접 동행하여 안내하여 주고 프로그램 참여 여부 등을 수시로 확인하면 된다. 북한이탈주민의 사례관리 개입 실행 단계에서 조치해야 할 주요내용은 [표 2-9] 와 같다.

[표 2-9] 북한이탈주민 사례관리 개입 실행단계 주요내용

단계	주요과제	중점 점검사항
개입 실행	- 동행 개입실행 (초기 1~6개월)	- 취업면접, 직업훈련, 상담치료 및 병원이용 생활정보(이용), 진학준비(학교선택, 전공 등), 서비스 참여, 생활지도
	- 상담 개입실행 (6개월 이상)	- 일상 생활정보 전반, 취업활동, 프로그램 참여, 자조모임, 자원봉사활동

출처 : 2014년 북한이탈주민 사례관리 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

마. 평가 및 재 사정

평가 및 재 사정 단계는 제공된 서비스의 적절성 등을 종합적으로 점검을

실시하는 과정이다. 이 단계에서는 클라이언트를 위한 서비스가 장·단기 목표에 부합하여 달성되었는지 여부와 서비스 개입으로 클라이언트에게 긍정적인 변화를 가져왔는지 여부를 평가하게 된다. 또한, 이러한 평가를 통하여 문제(위기도)가 해소된 클라이언트는 종결처리를 하게 되며, 지속적인 서비스가 필요한 클라이언트에게는 재 사정을 통하여 서비스 계획을 수립하는 단계이다.

서비스를 평가하는 목적은 ① 서비스가 클라이언트에게 적절히 제공되고 있는지 ② 장기 또는 단기 계획에 수립된 목표가 달성되고 있는지 ③ 개별의 서비스나 지지의 내용이 적절한지 ④ 클라이언트에게 계획의 변경을 필요로 하는 새로운 욕구가 생겨나고 있는지 등을 확인하고 평가하는 데 있다(장인협, 우국희, 2011). 또한 재사정은 클라이언트의 위기에 따라 3개월이나 6개월, 12개월에 행하는 경우가 일반적이다.

종결처리는 클라이언트의 문제가 해소되었거나, 이사, 사망, 더 이상 클라이언트에게 도움이 되지 않을 때 결정하게 되며, 대상자와 합의가 선행되어야 하며, 종결시점에 대하여 사전에 안내하는 것이 필요하다. 종결 이후에도 클라이언트에 대한 사후관리가 필요하며 경우에 따라서 재 개입 여부도 결정할 수 있다.

임파워먼트 실천의 평가는 개인적 차원, 대인 관계적 차원, 지역 사회적 차원으로 살펴볼 수 있다. 개인적 차원은 클라이언트 자신의 인식표현으로 자기 효능감, 자기 인식, 자기 수용 등이 포함되며, 대인 관계적 차원은 클라이언트가 타인에게 영향을 미칠 수 있는지 여부로 자기 주장성, 지식이나 기술 정도, 도움요청 등으로 측정할 수 있다. 또한 지역 사회적 차원은 클라이언트가 봉사활동이나 서로 도움을 주는 집단모임, 정치적 활동 등에 참여하는 횟수를 가지고 평가할 수 있다(Gutierrez, Parsons, & Cox, 1998).

북한이탈주민들의 평가와 재 사정단계는 사례관리 대상자가 얼마만큼 서비스에 참여했는지, 계획된 목표의 달성여부를 평가하여 서비스의 적합도와 미달성 원인 등을 평가한다. 또한 재 사정을 실시하여 욕구가 충족된 북한이탈주민은 종결처리하며 지속적인 보호가 필요한 북한이탈주민에게는 새로운 서비스를 계획하게 된다. 특히, 북한이탈주민들은 취업, 친지 방문 등을 위하여 오랫동안 거주지를 비우거나 가족구성원의 변동이 가끔 발생함에 따라 수시

로 변동사항을 점검하여야 한다. 북한이탈주민의 사례관리 평가 및 재 사정 단계에서 조치해야 할 주요내용은 [표 2-10] 과 같다.

[표 2-10] 북한이탈주민 사례관리 평가 및 재 사정 단계 주요내용

단계	주요과제	중점 점검사항
평가 및 재 사정	- 종결 평가	- 평가방법 · 월 1회 사례회의(목표수정, 서비스 조정 등) · 중간평가 : 6개월 · 종결평가 : 1년 단위 - 확인사항 · 클라이언트 참여도 평가, 목표 달성여부 · 서비스의 적합, 욕구변화
	- 재 사정	- 목표 달성시 : 종결 및 사후관리 - 목표 미달성시 : 재 사정 및 서비스 개입 ※ 클라이언트와 종결여부 합의

출처 : 2014년 북한이탈주민 사례관리 매뉴얼을 근거로 연구자가 작성

제2절 북한이탈주민 사례관리자의 이해

1. 북한이탈주민의 사례관리자

북한이탈주민의 사례관리는 지역적응센터인 하나센터를 중심으로 하나센터의 직원들과 북한이탈주민지원재단에서 파견된 전문상담사¹¹⁾들이 사례관리자¹²⁾로 직무를 수행하고 있다. 북한이탈주민들에 대한 사례관리는 1999년 7월 경기도 안성에 개원한 하나원의 사회적응교육을 그 시발점으로 꼽을 수 있다. 그동안 하나원에서는 북한이탈주민의 사회진출을 위해 정서적 안정과 사회경제적 자립 동기부여, 문화적 이질감 해소를 위한 12주간의 사회적응교육을 도맡아 왔다. 또한 2005년부터는 하나원에서 교육을 수료한 북한이탈주민을 거주지에서 생활을 돕기 위해 초기 1년간 생활 주변 시설소개, 가정생활 상담, 취업안내, 지원 단체 연계 등 안정적인 조기 정착을 도와주는 정착도우미제도를 운영하게 되었다. 그러나 2000년 초반 이후 북한이탈주민들의 급격한 유입과 함께 자본주의 경제의 부적응, 심리적 불안정, 취업문제, 가정불화 등 다양한 사회부적응의 문제가 심화되었다. 따라서 이들을 심층적으로 이해하면서 상담과 사례관리, 취업 등 사회적응을 체계적으로 도울 수 있는 지역적응센터인 하나센터¹³⁾와 전문상담사 제도의 도입이 필요하게 되었다.

하나센터는 통일부장관의 위임을 받은 시·도지사가 북한이탈주민 정착지원사업의 수행 경험과 실적 등을 고려하여 위탁단체를 선정하고 통일부장관의 종합심사를 거쳐 확정하게 한다. 또한 센터장과 사무국장, 사원, 사무원 등으로 구성되어 있으며, 북한이탈주민지원재단의 전문상담사도 파견되어 합

11) 이후 2010. 3. 26일 ‘북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제22조의2(전문상담사제도 운영)’조가 신설되었다.

12) 조직 내에서 사례관리자라는 명칭을 공식적으로 사용하지 않으나 본 연구에서는 북한이탈주민을 대상으로 사례관리를 하고 있거나 한 경험이 있는 전문상담사나 하나센터 직원을 ‘사례관리자’라고 칭한다.

13) 하나센터가 설립되기 이전인 1997년부터 서울 강서구 가양 7복지관에서 우리나라에서는 최초로 북한이탈주민들을 지원하는 사업을 시작하였으며, 이후 서울의 노원구 공릉종합사회복지관, 양천구 한빛종합사회복지관, 강서구 방화6종합복지관 등 20여개 복지관에서 북한이탈주민 지원사업을 추진해 왔다. 이후 2009년 하나센터가 설립되면서 자연스럽게 지역의 많은 복지관에서 업무를 위탁받는 계기가 되었다(박영희 외, 2012).

께 근무한다.

하나센터 직원과 전문상담사의 업무 및 자격요건 등을 살펴보면 다음과 같다(통일부, 2014; 북한이탈주민지원재단, 2014).

센터장은 센터운영 및 사업을 총괄하고 지역 유관기관과 협력 등 대외활동을 한다. 사무국장은 센터업무와 북한이탈주민의 초기집중교육 및 신병인수 관리를 총괄하며, 전문상담사는 센터의 상담업무 실무를 총괄하며 지역적응 지원 사업 중 취업상담, 심리상담(치료)과 사례관리를 주로 담당한다. 사원은 북한이탈주민의 사회적응교육, 상담, 사례관리, 문화사업 등을 운영하며, 사무원은 센터의 행정과 회계업무를 주 업무로 하며 상담 및 사례관리도 병행하여 수행한다.

하나센터 직원의 자격으로는 센터장과 사무국장은 북한학, 사회복지학, 상담학 등 석사학위 이상 실무경력 3년 이상인 자, 또한 관련학과 학사학위 이상이고 실무경력 4년 이상인 자와 실무경력 5년 이상인 자이다. 사원은 관련학과 학사학위 이상이거나 실무경력 2년 이상인 자이며 사무원은 컴퓨터 활용능력, 경리, 회계 등 전문자격증 소지자나 실무경력 1년 이상인 자로 하고 있다.

전문상담사는 석사학위 취득 이후 직업(일반)상담·사회복지·북한이탈주민 정착지원 활동에 6개월 이상 경력이 있는 자이거나, 4년제 대학 졸업 이후 직업(일반)상담·사회복지·북한이탈주민 정착지원활동에 1년 이상 경력이 있는 자로 하고 있다. 특히 북한이탈주민의 경우 거주지 편입이 3년 이상으로써 고등학교 및 이와 동등한 학력 이상을 인정받은 후 북한이탈주민 정착지원 관련 활동에 2년 이상 경력이 있는 자로 하고 있다¹⁴⁾. 이러한 사례관리자들은 주로 거주지를 찾아가 심리·정서적 안정과 회복을 위한 상담과 사례관리, 애로사항 파악과 해결지원, 취업·진로지도·의료연계 등의 직무와 기관에서 요구하는 일반 행정업무를 수행하고 있다(통일부, 2010).

지역별 하나센터 현황을 살펴보면 서울특별시와 경기도에 4개소, 강원도에 2개소 등 23개 기관이 운영되고 있으며, 운영단체로는 종합사회복지관에서 9개소 한국적십자사 3개소, 이주민지원센터 2개소 등에서 운영 중에 있다.

14) 2015 북한이탈주민 전문상담사 선발 공고(북한이탈주민지원재단 공고 제2015-33호)

지역별 하나센터에서 근무하고 있는 사례관리자 현황을 살펴보면 [표 2-11] 과 같다.

[표 2-11] 지역별 하나센터 사례관리자 수

지역	하나 센터 명	사례관리자 수			지역	하나 센터 명	사례관리자 수		
		계	센터 직원	전 문 상담사			계	센터 직원	전 문 상담사
서울	동부	10	6	4	대구	대구	10	8	2
	서부	8	4	4	울산	울산	7	5	2
	남부	11	8	3	강원	남부	5	3	2
	북부	10	6	4		북부	5	4	1
경기	동부	7	5	2	충북	충북	7	5	2
	서부	12	6	6	충남	충남	11	5	6
	남부	10	6	4	전북	전북	6	3	3
	북부	11	6	5	전남	전남	8	5	3
인천	인천	8	3	5	경북	경북	7	5	2
대전	대전	9	6	3	경남	경남	8	5	3
광주	광주	7	4	3	제주	제주	5	4	1
부산	부산	9	4	5	합계		191	116	75

출처 : 본 자료는 연구자가 직접 지역별 하나센터에 전화로 확인하여 작성된 자료임.

한편 사례관리자들은 그 효과성에도 불구하고 북한이탈주민의 심리상담과 사례관리 외 생활 상담까지 해야 하는 업무 부담과 기관에서 요구하는 행정 업무 처리 등 지나치게 많은 역할과 업무의 과중으로 심리적 소진에 시달리고 있다(노인숙 외, 2012). 또한, 사례관리자를 관리하는 조직의 이원화에서

비롯된 전문상담사와 하나센터 직원간의 갈등, 사례관리자의 역할 중복 등과 내담자인 북한이탈주민들의 약속 불이행과 연락두절, 상담거부 등 비협조적인 태도 등으로 업무 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다(노인숙 외, 2012). 사례관리자들의 주요 업무의 분장내용은 [표 2-12] 와 같다.

[표 2-12] 사례관리자 주요업무 분장내용

구분	전 문 상담사	하나센터 직 원	비고
신병인수	전담	전담	
초기집중교육	강사 참여	전담	
신병인수 후 초기상담	공동	공동	
공동사례관리	공동	공동	개인별 사례관리철 작성 후 보관
지역적응지원 (취업, 심리상담)	전담	협조	
지역적응지원 (정착지원 행사)	협조	전담	
지역적응지원 (주민통합 인식개선사업)	협조	전담	
지역적응지원 (기타 생활상담)	공동	공동	지역별 전담제 운영

출처 : 2014 북한이탈주민 지역적응센터 운영매뉴얼 p35.

2. 북한이탈주민 사례관리자의 직무환경

직무환경은 직무에 내재되어 있는 특성인 내재적 직무환경과 조직원이 직면하는 작업장 상황인 외재적 직무환경으로 구분 할 수 있다. 내재적 직무환경은 승진기회, 개인적 성장기회, 직무만족 등 특성과 관련된 요소들로 동기요인에 해당하며, 외재적 직무환경은 감독의 질, 급여, 작업환경, 고용안정 등과 관련된 요소들로 위생요인으로 나누어 살펴볼 수 있다(Stinglhamber & Vandenberghe, 2004).

북한이탈주민 사례관리자의 직무환경을 살펴보면 다음과 같다(통일부, 2014; 북한이탈주민지원재단, 2014).

사례관리자들은 통일부 소관인 국가의 사무를 수행하고 있는 민간인 신분으로 신분이 보장되는 무기계약직과 신분이 보장되지 않는 계약직 신분으로 나누어져 있다. 계약직의 경우 당해 연도 말일까지 근무성적평가 등을 통해 재계약 여부를 결정하는 등 고용이 지극히 불안정한 상태이다.

북무관리는 하나센터의 직원은 운영 매뉴얼과 각 지역적응센터의 종사자 북무규정 등 제 규정에 의해 이루어지고 있으며, 전문상담사의 경우에는 업무 및 북무 전반의 지도·감독까지 파견기관인 하나센터 장의 관리를 받도록 하고 있다¹⁵⁾.

하나센터 직원의 인건비의 경우 만 3년 미만의 경우 월 200만원, 만 3년~만 7년 미만의 경우 월 230만원, 만 7년 이상 근무자의 경우 월 250만원을 지급하도록 되어 있으며, 근로기준법에 의한 연차유급휴가와 자체 북무규정을 만들어 운영 중에 있다(통일부 외 2014). 이는 지방자치단체에서 유사한 직무를 수행하고 있는 공무원으로 전환된 희망복지지원단의 통합사례관리자나 드림스타트사업의 아동통합서비스전문요원들의 정년보장, 호봉제, 복리후생비, 각종 수당 등이 지급되는 것을 볼 때 열악한 수준임을 알 수 있다.

또한, 물리적 업무환경은 비좁고 노후화된 전산장비와 사무환경 및 출장 시 차량의 지원이 없어 본인 차량을 이용하거나 시내버스 등에 의존하는 실정이다. 이로 인해 사례관리 대상자 방문 시 교통 불편으로 업무의 효율성을 떨어뜨리고 있다(노인숙 외, 2012).

이처럼 사례관리자들은 북한이탈주민들을 대상으로 상담과 사례관리를 하는 업무의 특수성과 중요도가 높다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 열악한 급여수준과 처우, 고용불안의 존재, 열악한 물리적 근무환경 등은 사기저하를 가져온다. 이러한 사기 저하는 사례관리자들의 내적동기의 결여로 이어지게 되고 역량이 탁월하다 하더라도 결국 부실한 직무수행의 결과로 나타날 수 있다. 이는 기관 내에서 사례관리업무의 중요도에 대한 사례관리자의 인식은 직무태도와 직무수행에 영향을 미치게 되기 때문이다(Turner, 1994).

15) 북한이탈주민 전문상담사 운영지침 제10조(지도·감독 등)

또한 사례관리자로서 역할을 감당해 내야하는 압박감과 업무과중으로 심리적 소진에 시달리고 있으며 이를 예방할 수 있는 외부 슈퍼바이저의 도움마저 받지 못하고 있는 실정이다(노인숙 외, 2012). 뿐만 아니라 내담자인 북한이탈주민들의 약속 불이행, 과도한 요구, 내담자의 불성실한 태도, 직장생활의 부적응으로 인한 재취업을 요청하는 등 격무에 시달리고 있는 실정이다.

3. 북한이탈주민 사례관리자의 역할

사례관리자는 북한이탈주민에 대한 전문적 상담서비스, 즉 ‘찾아가는 상담서비스’를 통해 나타난 다양한 욕구들을 해결해 주기 위해 지역사회자원을 연계하거나 직접 서비스를 수행하고 있다. 따라서 사례관리자들은 거주지 편입 초기부터 적극적인 상담과 사례관리를 통해 신체적·정신적 건강회복과 의료지원, 취업안내·진로상담 등의 프로그램을 연계하거나 직접 지원 활동을 한다.

이러한 사례관리자들의 역할은 인테이크, 사정, 목표설정 및 개입계획, 개입 실행, 평가 및 재사정의 사례관리 단계로 구분할 수 있으나 최근에는 사례관리의 기능적 측면에서 사례관리자의 역할을 구분하는 기준으로 적용되고 있다.

Moxley(1989)는 사례관리자의 역할을 클라이언트의 능력을 높여주는 직접적 서비스 역할로 이행자, 교육자·지도자, 안내자·협조자, 진행자, 정보제공자, 지지자로 나누었으며, 외부체계를 변화시키는 간접적 서비스 역할로는 중개자, 연계자, 조정자, 권리옹호자, 사회적 지지망 구축자 등으로 구분하였다.

엄명용(2011)은 사례관리자의 역할을 계획자, 사정자, 상담자, 조정자, 중개자, 평가자, 옹호자로 보았고, 한국사례관리학회(2012)에서는 직접적인 역할은 사례관리자가 사례관리 과정에서 클라이언트에게 전문적 서비스를 직접 제공하는 것을 말하며, 간접서비스 역할은 조정, 연계, 옹호 등 욕구충족을 위해 환경을 변화시키는 활동으로 정의하였다.

본 논문에서는 사례관리자의 역할을 북한이탈주민 전문상담사 업무 매뉴얼(16)에 따라 대상자 발굴 및 변화 촉진자, 평가자, 심리상담 및 치료자, 교육

자, 거주지 정착지원 연계망 구축 및 연계 의뢰, 사회적 연계망 발굴 및 구축, 자문자 및 협력자로 구분한다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

가. 대상자 발굴 및 변화 촉진자

북한이탈주민의 사례관리 대상자 발굴은 신규 입국자와 기존 정착 주민으로 나눌 수 있다. 신규 입국자의 경우 하나원의 초기집중교육과 신병인수 후 사례관리자의 초기상담 과정을 통하여 발굴된다. 기존 거주자의 경우에는 사례관리자의 상담이나 북한이탈주민 관계기관과 주변의 북한이탈주민들에 의해 문제행동이 발견되고 의뢰된다.

북한이탈주민들은 심각한 심리적 문제가 있을지라도 상담을 자발적으로 요청하지 않는 경향이 있다. 또한 상담을 하더라도 건강과 취업문제 정도에 그칠 뿐이며 두문불출하는 경우가 많기 때문에 사례관리 대상자의 발굴 및 변화촉진자로서 역할은 매우 중요하다고 할 수 있다(북한이탈주민지원재단, 2014). 또한, 입국 초기에는 남한사회에 대한 낯설음과 인적자원의 단절, 피로의 누적 등으로 외부생활을 꺼려하여 가정 내에서 생활하는 경우가 많다. 따라서 북한이탈주민과 접촉이 많은 거주지 정착 지원기관 등과 함께 발굴시스템을 구축하는 것이 필요하다. 특히 기존 정착 북한이탈주민에 대하여 입국 동기모임, 종교집단, 멘토링 활동 등을 통하여 발굴을 위한 연계체계나 지원망을 구축하는 것이 바람직하다. 이러한 과정을 통해 사례관리 대상자로 발굴된 북한이탈주민은 개인의 욕구문제에 따라서 심리, 가족갈등, 취업지원, 법률, 교육 등의 문제를 상담하고 종합적인 서비스를 제공받는다.

나. 평가자

평가자로서 사례관리자는 프로그램의 효과성, 효율성 및 비용-효과성을 평가하기 위하여 담당사례, 서비스 계획, 서비스 전달체계, 서비스 활동 및 지원체계 등 사례관리과정 전반에 관한 정보와 자료를 수집하여 효과성을 분석

16) 북한이탈주민지원재단, 2014 북한이탈주민 전문상담사 업무 매뉴얼.

한다(엄명용 외, 2000).

따라서 사례관리자들은 사례관리대상자 개개인에 대한 면접과 심리검사 등을 실시하여 지금까지 지원되고 있는 프로그램의 적합성, 책임성 등을 전반적으로 점검해 보고 서비스의 효과에 대해서 분석해 본다. 평가 결과는 사례관리의 효과성을 높일 수 있는 피드백으로 활용된다.

북한이탈주민의 사례관리자는 평가자로서 면접과 관찰, 심리 및 진로 검사 등을 실시하여 북한이탈주민의 상태와 문제를 면밀히 파악하여 함께 논의하면서 문제에 대한 자각과 변화추구의 동기를 유발시키고 적극적 변화 태도를 형성해 나가야 한다(북한이탈주민지원재단, 2014).

다. 심리상담 및 치료

사례관리자는 북한이탈주민의 심리·정서적 안정과 회복을 위한 상담과 사례관리 업무를 수행하는 자로 사례관리 대상자를 직접 찾아가 상담을 하거나 욕구에 맞는 프로그램을 연계해 주고 있다.

북한이탈주민들은 북한에서의 생활과 제3국에서 불법 체류하는 과정에서 다양하고 심각한 심리적 고통을 경험하게 된다. 남한 입국이후 이로 인한 외상 후 스트레스, 우울 등으로 사회부적응의 원인이 되거나 심리적으로 취약한 요소를 지니고 있다.

선행연구에서 살펴보았듯이 북한이탈주민들이 지닌 특성으로 남의 도움을 받아본 경험이 거의 없으며, 어려운 역경도 곧잘 회복해내는 강점이 있어 사례관리자들의 개입의지에 따라 그 효과가 크게 달라질 것으로 추론해 볼 수 있다.

권수영 외(2011)는 북한이탈주민들의 전문상담사의 상담경험에 관한 질적 연구에서 전문상담사들의 상담과 사례관리는 인지적, 정서적, 행동적, 대인관계, 자기효능감에 대해서 거의 대부분 긍정적인 피드백을 하는 것으로 조사되었다.

따라서 사례관리자들은 북한이탈주민의 특성에 맞는 상담 및 치료의 기법이나 기술을 습득하여야 하며 미술치료, 음악치료, 가족치료 등 창조적인 치

료기법을 적용하고 전문 슈퍼바이저나 연수 또는 교육을 통하여 전문가로서 자질을 심화시켜 나가야 한다(북한이탈주민지원재단, 2014).

라. 교육자

사례관리자는 북한이탈주민이 하나센터의 초기 지역적응 교육과정에 직접 강사로 참여하면서부터 센터의 교육 프로그램에 따라 남한사회 적응에 필요한 교육과 역할, 기능 등에 대해 안내한다. 또한, 상담과 사례관리를 통해서 남한사회의 정치, 경제, 사회, 문화에 대한 교육뿐만 아니라 인간관계 맺기, 건강한 대화법, 학습지도와 훈육 등 자녀양육 방법, 복지제도 등 다양한 영역에서 교육이 이루어지고 있다(북한이탈주민지원재단, 2014). 특히 이러한 교육은 국내 환경에 대해 모르는 북한이탈주민들을 위해 욕구와 적성 등을 고려하여 사회적응과 미래의 삶에 도움이 될 수 있도록 학교진학, 진로지도, 직업훈련, 취업알선 등 강점을 활용한 교육방식이 필요하다고 하겠다.

마. 거주지 정착지원 연계망 구축 및 연계의뢰

사례관리자는 지역에서 북한이탈주민을 지원하고 있는 정착지원기관과 전문기관을 발굴하여 연계망을 구축하고 기관으로부터 받은 도움 내용과 과정을 파악하여 이후의 정착지원에 활용하여야 한다(북한이탈주민지원재단, 2014). 거주지의 정착지원기관으로는 해당 구청과 경찰서, 고용지원센터, 교육청, LH공사, 민주평화통일자문회의 등이 있으며, 전문기관으로는 정신보건센터, 지역의료기관, 복지관, 아동청소년 등 복지기관이 있다.

따라서 사례관리자는 자치단체의 거주지 보호관과 협의하여 정착지원기관과 전문기관이 다 함께 참여할 수 있도록 하여 북한이탈주민지원 지역협의회를 내실 있게 구성하거나 하나센터를 중심으로 연계체계를 구축하여 활용하는 것도 좋은 방법이다. 또한 사례관리자는 이렇게 구축된 거주지 정착지원 연계망을 통하여 북한이탈주민들의 심리적 안정과 정착에 필요한 서비스를 충실하게 연계해 나갈 수 있어야 한다.

바. 사회적 연계망 발굴 및 구축

사례관리자는 북한이탈주민이 지역사회 속에서 인간적인 유대관계를 촉진할 수 있도록 지역 주민과 북한이탈주민을 이웃으로 맺어주는 사회적 연계망을 발굴하고 연계하여야 하며 원활한 관계유지를 위해 조력자로서의 역할을 하여야 한다(북한이탈주민지원재단, 2014). 이러한 사회적 지지체계인 연결망이 잘 갖추어져 있을 때 북한이탈주민들은 지역사회에 대한 소속감을 갖고 지역주민들 속에서 상호유대관계를 맺으며 지역사회에 통합할 수 있게 되는 것이다(박영희, 2003).

예를 들어 광주 북구의 민주평화통일자문회의의 경우 지난 2015년부터 신규전입자에 대하여 멘토-멘티 결연사업으로 지역사회 유지와 북한이탈주민을 가족으로 인연을 맺어주어 멘토의 생활용품 지원, 가정초청, 행사에 함께 참여하기 등을 추진해 오고 있다. 이 사업은 지역의 북한이탈주민들에게 매우 좋은 평가를 받고 있어 좋은 사례라 할 수 있다.

사. 자문자 및 협력자

사례관리자는 자문자와 협력자로서 지역사회 내에서 이루어지는 북한이탈주민의 정착지원기관이나 사회복지기관 등의 정책이나 사업 그리고 행사에 자문하며, 정착지원 단체나 전문기관과도 적극 협조해 나가야 한다(북한이탈주민지원재단, 2014).

따라서 지역사회 기관에서 북한이탈주민들을 지원하기 위한 사업이나 행사를 하는 단체와 교류를 통하여 북한이탈주민들의 심리적 상태나 사고방식 등에 대해 서로 공감하며 실질적인 지원이 이루어질 수 있도록 자문해야 한다. 또한 북한이탈주민들이 지역사회 내에서 서비스를 이용하고 있는 거주지 정착지원 기관, 신변보호기관, 취업보호기관과 전문기관인 지역의료기관, 정신보건센터, 복지관 등과도 우호적인 협력관계를 형성해 나가는 것이 필요하다.

제3절 북한이탈주민 사례관리자의 임파워먼트 접근

1. 임파워먼트의 개념

임파워먼트란 개인과 대인관계, 그리고 정치적으로 삶에 대한 지배권을 획득하기 위해 힘을 증가시키는 것이다(정순돌 외, 2012). 또한 권한 부여, 역량 강화, 세력화 등으로 사용되며, 개인과 가족, 지역사회가 내부와 외부의 자원 등을 활용하여 자신이 획득할 수 있는 힘을 키우고 다른 사람에게 영향력을 줄 수 있는 능력을 갖추는 것을 의미한다(설진화, 2009). 윤방섭(2001)은 조직의 공식적·비공식적 방법을 활용하여 구성원의 능력을 배양함으로써 조직의 목표를 달성하는데 가장 적합한 능동적 행동을 할 수 있도록 하는 과정으로 정의하였다.

임파워먼트라는 용어는 1940년대 시민권리 운동, 노조활동, 흑인인권운동, 여성해방운동 등 차별과 무력감을 극복하고 민주적 권리를 얻는 과정에서 사용되어지기 시작하였다. 임파워먼트에 대한 선행연구를 살펴보면 일정한 흐름을 발견하게 된다. 초기에는 잘 할 수 있다는 자기 자신에 대한 능력, 개인의 동기부여, 잠재력 개발, 즉 자신의 신념을 촉진시키는 자기효능감이 임파워먼트의 핵심이었다(장신재, 2003; 광경자, 2011).

우리나라에서는 1990년대 중반부터 연구되기 시작한 임파워먼트는 양옥경과 김미옥(1999)은 ‘권한부여’, ‘역량강화’의 의미로 소개하였으며, 이후 노인, 아동, 정신장애인, 학대받은 아내, 빈곤가족, 사회복지사 등을 대상으로 실천적 개입모델을 개발하기 위한 노력들이 활발히 나타나기 시작하였다(정순돌 외, 2012).

임파워먼트의 체계적인 개념 정리를 통해 실질적인 발전을 일궈낸 Conger와 Kanungo(1988)는 동기부여적 측면과 관계구조적 측면으로 각각 정의하였다. 동기부여적 측면에서는 조직구성원들이 할 수 있다는 자신에 대한 신뢰감을 갖는 것을 중요하게 보았으며, 관계구조적인 측면에서는 조직구성원의 활력을 위해 권한을 부여하는 과정, 또는 조직 내의 권한이나 법적 권력을 조직구성원에게 일정하게 배분하는 과정으로 규정하였다(장신재, 2003).

임파워먼트는 사회학, 심리학, 경영학, 정치학 등 다양한 영역에서 사용되고 있지만, 일반적으로 사회복지실천 분야에서 클라이언트를 대상으로 부정적인 문제를 해결하는 실천전략으로 많이 활용되어 왔다(Gutierrez, 1990; 설진화, 2009). 최근 사회복지학에서 임파워먼트와 관련한 연구는 클라이언트의 역량을 강화시키는 전통적인 연구에서 벗어나 사회복지사를 대상으로 임파워먼트를 강화함으로써 사회복지기관의 사회복지서비스의 효과성과 조직유효성을 높이는 방향으로 연구가 진행되고 있다(장신재, 2003; 김경희, 2012; 박경자, 2011).

따라서 사회 복지적 맥락에서 임파워먼트는 개인과 공동체의 외적환경을 강화하여 궁극적으로 삶의 질을 개선하는 것으로 구체적으로 다음과 같은 목적을 내포하고 있다(정순돌 외, 2012).

첫째, 임파워먼트는 개인과 공동체를 능동적인 소비주체로서 사회복지 정책을 선택하고 인식을 하고 복지정책에 대한 소비자로서 의식을 증진시키는 것을 목적으로 한다. 또한 이러한 임파워먼트는 능동적인 참여와 자기결정으로 개인이나 공동체가 복지정책에 참여하고자 하는 동기가 충만하였을 때 기대할 수 있다.

둘째, 임파워먼트는 사회자원에 대한 공평한 접근을 위하여 사회적 배분과 관련한 정책의 결정에 개인과 공동체의 영향력을 높이는 것을 목적으로 한다. 사회자원을 제한하는 것은 개인과 공동체의 잠재력을 저해하는 요소가 되고 개인과 공동체의 잠재력은 사회적 자원의 접근을 어렵게 하는 요소들을 제거하였을 때 극대화 될 수 있다.

셋째, 임파워먼트는 사회복지 정책을 수립하고 결정하는데 개인과 공동체가 미치는 영향력을 증진할 목적이다. 정책결정의 주체는 개인과 공동체의 권리에 민감하여야 하며 이들의 권리를 보장하는 정책수립이 될 수 있도록 사회적 압력을 행사하고 옹호활동을 해야 한다.

넷째, 사회복지정책차원에서의 임파워먼트는 개인과 공동체가 정책의 소비자이자 감시자로서 사회복지 정책에 대한 감시와 통제능력을 증진시키기 위함이다. 다시말해서 사회복지 정책의 소비자이자 정책 집행의 감시자로서 사회복지 정책을 견제하는 주체로 기능해야 한다.

임파워먼트 이론을 중심으로 하는 선행연구는 사회복지 전담공무원의 임파

워먼트와 관련된 연구(김경희, 2012; 장신재, 2003), 요양시설 사회복지사의 임파워먼트(곽경자, 2011), 다문화가정 청소년들의 임파워먼트 연구(전종미, 2010) 등이 있다.

본 연구에서는 임파워먼트를 사례관리 수행에 필요한 다양한 능력을 스스로 획득하여 유능한 사례관리자로서 거듭나는 과정으로 정의하였다.

2. 임파워먼트 접근의 필요성

사례관리의 실천에 있어 핵심적인 이론은 생태학적 이론과 강점이론, 사회적 지지망 이론, 임파워먼트 이론 등을 꼽을 수 있다.

생태학적 이론은 유기체와 환경간의 관계를 연구하는 이론으로 개인, 가족 집단과 지역사회가 그들이 사는 광범위한 환경과 상호작용하는 방식을 이해하기 위한 생태학의 개념 틀을 기반으로 한다. 강점이론은 인간은 재능과 능력, 기술, 상호작용기술, 영성과 믿음 등 장점을 가지고 있다고 전제하면서 병리보다는 강점에 초점을 맞추어 클라이언트의 긍정적 성장을 높일 수 있다는 관점으로 클라이언트를 대상으로 하는 사례관리 이론이다. 사회적 지지망 이론은 가족, 친척, 이웃, 민간단체 등의 비공식적인 지지가 클라이언트에게 중요한 사회자원임을 인식하여 그들의 환경 속에 내재되어 있는 강점을 개발하여 지원해 나가는 사회적 관계를 강조하는 이론(설진화, 2009) 등으로서 본 연구를 위한 이론으로는 적합하지 못하다.

본 연구는 사례관리자의 직무수행동기를 유발시킴으로써 능동적인 사례관리를 촉진하고 사회자본을 연계한 사례관리의 단계적 효과를 규명하는데 적합한 임파워먼트 이론을 연구의 기본이론으로 정하였다. 또한 임파워먼트 접근의 필요성을 사례관리자의 직무수행과정에서 나타나는 요인을 중심으로 살펴보고자 한다.

첫째, 북한이탈주민 사례관리자에 대한 자기 효능감과 동기부여 측면이다. 북한이탈주민들은 일반 사례자들이 안고 있는 일반적 특성 외에 자본주의 체제의 새로운 적응과 탈북과정에서 경험한 외상 후 스트레스를 잘 이겨내고 스스로 생활할 수 있는 자립능력을 향상시켜 나가야 하는 과제가 있다.

이러한 북한이탈주민들의 성공적인 사례관리를 위해서 사례관리자는 북한이탈주민과의 협력적 파트너십 관계를 유지하여야 하며 촉진자(facilitator)적 사례관리를 통해 북한이탈주민의 변화를 꾀하여야 한다.

그러나 북한이탈주민 사례관리자들은 이처럼 중대한 업무를 수행하고 있음에도 불구하고 낮은 처우와 열악한 근무환경, 비정규직 신분 등으로 내외적 동기가 부여되기는커녕 오히려 근무의욕 상실, 무기력 등이 우려되고 있는 실정이다. 따라서 적절한 자기 효능감과 동기부여를 위한 임파워먼트적 접근이 필요하다고 할 수 있다.

Yeich와 Levin(1992)은 임파워먼트 과정에서 자기 효능감의 증가와 동기화, 집단적 의식의 개발 그리고 개인의 책임의식이 나타난다고 하였다. 또한 임파워먼트는 동기부여적 구조로 이루어져 있어 구성요인에 대한 인식은 역할에 대한 수동적인 접근보다는 개인들이 업무의 과정과 자기 역할에 주체성을 갖도록 하는 능동적인 방향을 제시하는 역할을 한다고 하였다(김선문, 2012).

둘째, 사례관리자들이 인식하는 직무의 중요성 측면이다. 사례관리자 중 전문상담사들의 경우 입사 전 통일부와 관련된 기관인 북한이탈주민지원재단에서 공개 채용하는 등의 정황으로 국가적으로 중요한 직무를 수행하는 것으로 인식하고 있었다. 또한 입사 후에도 통일을 준비한다는 자긍심을 가지고 직무를 수행해 왔으나 제도가 시행된 지 5년이 지난 지금에는 장기간의 파견근무와 조직의 환경들로 인하여 직무의 중요성이 퇴색되어 가고 있다. 직무의 특성은 다른 직무와 비교해 그 직무가 가지고 있는 고유의 성질로 인간의 태도와 행동을 좌우하게 되어 구성원들은 직무에 불만을 느끼게 되면 직무성과의 저하는 물론 그 조직을 벗어나려고 한다(장신재, 2003).

따라서 직무의 특성에 임파워먼트를 구조화시켜 변화를 꾀함으로써 조직구성원들이 자신이 맡고 있는 직무에 대해 보다 수준 높은 긍지나 책임감 등을 경험하게 하여 전반적인 직무만족이나 동기수준을 높이는 것이 필요하다고 할 것이다(Hackman & Oldham, 1975).

셋째, 조직의 환경과 사회자본 확충의 측면이다. 북한이탈주민의 사례관리 조직은 하나센터 직원과 북한이탈주민지원재단 소속의 전문상담사들이 파견 근무하는 형태로 이원화되어 있다. 또한 사례자 발굴, 심리상담 및 치료, 사회적 연계망 발굴, 생활자문 등 지나치게 많은 역할을 부여받고 있으며 1인

당 사례관리 수가 많게는 100여명이 넘게 관리하고 있어 심리적으로 소진되고 있다(노인숙 외, 2012). 특히, 조직의 이원화로 인하여 업무갈등은 심각한 수준이며 전문상담사들의 복무감독권이 재단과 하나센터로 이원화 되어 있는 등 조직 내부의 분위기로 인하여 효과적으로 사회자본을 확보하기 위한 기관의 지지 또한 기대하기 어려운 실정이라 할 수 있다(노인숙 외, 2012).

따라서 조직의 이원화 문제를 극복하고 조직의 화합을 이끌어 낼 수 있는 적임의 이론인 임파워먼트를 강화해 나갈 필요가 있다. 조직의 임파워먼트는 구성원들의 심리학적 임파워먼트를 만들어 내고 조직의 효과성을 위해 필요한 목적을 성취하는 조직의 노력을 의미한다. 조직 수준의 임파워먼트는 구성원들의 참여를 강화하고 조직의 목적 달성을 향상시키는 과정과 결과를 포함한다고 할 수 있다(정순돌 외, 2012).

3. 임파워먼트 영향요인

임파워먼트가 직무수행에 영향을 미치는 요인과 관련된 선행연구를 살펴보면 많은 연구들이 자기 임파워먼트(Self Empowerment), 조직구성원 임파워먼트(Worker Relationship Empowerment), 클라이언트 관계변화 임파워먼트(Worker-Client Relationship Change Empowerment)로 구분하여 왔다(장신재, 2003; 김경희, 2012).

또한, Miley와 Dubois(1995)는 개인적 차원의 임파워먼트, 대인관계차원의 임파워먼트, 사회구조차원의 임파워먼트로 나누었으며, 윤방섭(2001)은 임파워먼트를 개인 임파워먼트, 조직 임파워먼트, 집단 임파워먼트 차원으로 구분하였다. 순덕기(2010)는 자기요인, 기관요인, 슈퍼비전 요인, 학교요인으로 강철희 외(2000)는 개인차원, 직무차원, 조직차원으로 김창태 외(2012)는 직무특성과 조직특성으로 조영환(2009)은 역할 수행능력, 자기 결단능력, 역할 영향력으로 나누어 임파워먼트를 분석틀로 사용하였다.

선행연구에서 밝혀진 임파워먼트의 관련요인을 종합해 보면 크게 개인 임파워먼트와 직무 임파워먼트, 조직 임파워먼트로 구분할 수 있다.

이러한 임파워먼트에 대한 사회복지적 적용으로 Rose(1990)는 역량강화, 맥

락화, 집합성을 임파워먼트의 접근 원칙으로 정의하고 있다.

첫째, 역량강화(Empowerment)의 원칙은 클라이언트가 자신의 욕구를 충족시킬 수 있는지 여부를 파악할 수 있도록 지지적 도움을 제공하여 삶의 영향에 미치는 결정을 스스로 할 수 있도록 돕는데 있다.

둘째, 맥락화(Contextualization)의 원칙은 클라이언트의 사회적 존재성에 주안점을 두고 클라이언트의 현실적인 삶에 대하여 자신의 느낌과 이해를 표현하고 설명하여 성찰할 수 있게 하는 것이다.

셋째, 집합성(Collectivity)의 원칙은 클라이언트의 대인관계 사이에 관심을 두어 자신의 가치를 크게 느낄 수 있도록 해 주는 것이다.

가. 개인 임파워먼트

개인 임파워먼트는 개인을 분석대상으로 직무경험을 통하여 임파워먼트가 형성되는 과정에 관심이 있는 것으로 심리적 임파워먼트라고 할 수 있다(윤방섭, 2001). 또한 개인의 임파워먼트는 개인이 직무수행을 위해 필요한 제반 역량을 배양시키는 것을 의미하는 것으로 임파워먼트가 바람직하게 표출되기 위해서는 공통적으로 갖추어야 할 잠재적 요건이 존재한다는 것이다. 즉 자아 존중감, 직무성숙도, 통제 의 정도가 이에 해당된다(심재훈, 2009).

선행연구를 통해 개인 임파워먼트에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 Conger와 Kanungo(1988)은 특정과업을 수행할 수 있는 자기 유능성, 자기 효능감(Gibson, 1995), 자아 존중감(박원우, 1995), 자아정체감(전종미, 2010), 직무성숙도(Hersey 외, 1977), 전문적 능력(Spreitzer, 1995; 장신재, 2003), 자기결정(Thomas & Velthouse, 1990)이 있다.

따라서 개인 임파워먼트의 특성요인에 자기 유능감, 자기 효능감, 자아 존중감, 자아 정체감, 직무성숙도, 전문능력, 자기결정이 특성요인에 포함될 수 있다. 이러한 요인들은 유능한 사례관리자가 갖추어야 할 능력과 자질로서 자신을 긍정적으로 신뢰하고 개인의 가치를 높게 평가함으로써 이의 특성요인들이 증대되면 개인 임파워먼트는 높아진다고 볼 수 있다.

북한이탈주민 사례관리자의 개인 임파워먼트가 요구되는 이유는 전혀 다른

체제의 삶 속에서 습득된 생활방식을 포괄적으로 이해하고 살아남기 위한 저항 과정에서 얻어진 상처들을 치유하고 정착에 필요한 긍정적인 인식의 변화를 촉진시키는 역할을 수행하여야 하기 때문이다.

북한이탈주민의 사례관리 관점에서 개인 임파워먼트에 대한 사회복지적 실천방법을 살펴보면 다음과 같다(최명민 역, 2007).

첫째, 권위적 개입인 처방은 사례관리자가 북한이탈주민에게 지시적 역할을 수행하여 이익을 얻게 함으로써 이를 통해 긍정적 반응을 이끌어 낼 수 있으며, 정보제공은 사례관리자가 북한이탈주민에게 욕구에 대한 다양한 정보를 제공해 주어 본인이 직접 서비스를 결정할 수 있도록 하여 무력감을 해소시키는 방법이다. 직면은 북한이탈주민이 크게 인식하지 않는 태도나 행동에 대하여 인식을 높이는 개입방법으로 칭찬과 집단적인 압력으로 설득하는 방법 그리고 부정적이거나 양립할 수 없는 논리를 제공하여 직면시키는 방법이 있다.

둘째, 촉진적 개입으로 카타르시스(북한이탈주민의 슬픔이나 분노 등 감정을 발산시켜 변화를 유도하는 방법)이며, 촉매는 북한이탈주민의 자기 발견을 통해 자기 주도적 삶을 살 수 있도록 임파워먼트를 극대화 시키는 방법이다. 지지는 클라이언트의 개인적 성질, 태도, 행동의 가치를 확실히 할 수 있도록 도와주는 것이며, 옹호는 개인이나 시민, 보호자, 사례관리자에 의한 옹호 등 다양한 범주들의 활동이 포함된다(최명민 역, 2007).

따라서 북한이탈주민 사례관리자에게 개인 임파워먼트가 요구되는 이유는 자신이 직접 사례관리를 주도해 나가는 역할을 하기 때문이다. 특히 북한이탈주민을 대상으로 심리적인 문제뿐만 아니라 사회적응, 취업 및 직업교육, 가정문제 등 다양하고 복합적인 문제를 다루기 때문에 전문능력과 자기효능감 등을 통한 파위의 증대가 필수적이라 할 수 있다.

나. 직무 임파워먼트

직무 임파워먼트란 성공적으로 직무를 성취해 내는데 자신의 노력이 미치는 영향, 능숙한 직무처리 능력, 자신에 대한 직무의 의미, 능동적인 직무행동 등의 내재적 직무동기를 부여하는 과정이다(Thomas & Velthouse, 1990).

이러한 직무 임파워먼트에 미치는 요인으로 Rothstein 외(1980)는 자율성이 긍정적 요인으로 작용한다고 보았고, Conger 외(1988)는 자율성, 다양성, 중요성이 영향을 미친다고 보았다. Hackman과 Oldham(1976)은 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 환류성, 자율성을, Aldag와 Brief(1978)의 연구에서는 기능다양성, 자율성, 과업중요성을 영향요인으로 꼽았다. Spreitzer(1995)는 과업의 수행능력, 과업의 의미, 과업행위의 결정, 개인의 노력이 성과에 미치는 영향으로 제시하였으며, Leslei, Holzhlb와 Holland(1998)는 업무환경에 대한 조직의 통제, 구성원들과 관계에서 얻는 직무성과, 조직에서 인식되는 자신의 가치, 직무의 수행과정에서 느끼는 자기 효능감 등을 직무 임파워먼트의 구성요소로 보았다.

따라서 직무 임파워먼트에는 자율성, 기능의 다양성, 과업의 중요성, 과업의 정체성, 과업의 수행능력, 과업의 의미, 조직의 통제, 직무성과, 자신의 가치 등이 특성요인에 포함될 수 있다. 이러한 요인들은 사례관리자가 자신의 직무성과를 능숙하게 처리할 수 있는 능력과 인식, 그리고 활동에 대한 구성요소를 의미하는 것으로 이의 특성요인들이 증대되면 직무 임파워먼트가 높아진다고 볼 수 있다.

다. 조직 임파워먼트

조직 임파워먼트는 구성원들의 심리적인 임파워먼트를 형성시켜 조직의 효과성 증진을 위해 집결시키며 목적을 성취해 나가는 조직의 노력을 의미한다(정순돌 외 2012). 또한 조직 내 구성원들의 권력관계에 초점을 맞추고 상급자가 하급자에게 어떻게 권한을 이양할 것인가에 관심을 갖는 임파워먼트 접근을 의미한다. 이러한 접근은 개인의 주관적 인지에 의한 평가과정에 초점을 맞추기보다는 외부에 있는 객관적 조직의 변화에 초점을 맞추는 방법이다.

조직 임파워먼트에 영향을 미치는 요인으로 의사결정의 참여, 직원개발, 보상, 리더쉽(Block, 1987; Spreitzer, 1995)을 포함시켰으며, Conger와 Kanungo(1988)는 자기 유능성을 높이는 방법으로 임파워링 리더쉽, 보상시스템, 직무설계를 들었다. 또한 Bowen과 Lawler(1992)는 정보의 공유, 성과의

보상, 직무관련 지식, 의사결정의 권한을 들었으며, Kanter(1979)는 성과급과 혁신적 업무성취 등의 보상시스템이 자기효능감에 영향을 미친다고 하였다.

Guiterrez, GlenMaye와 Delois(1995)는 사회복지사들을 대상으로 하는 임파워먼트 연구에서 공정한 승진, 적절한 임금 등 보상제도가 임파워먼트 형성의 주요 요인임을 알아내었다. 김경희(2012)는 사회복지전담공무원들의 임파워먼트 연구에서 조직몰입도는 임파워먼트의 영향을 받아 직무수행에 유의미한 매개역할을 하는 것으로 밝혔다.

최근의 임파워먼트 연구에서 조직 내 임파워먼트가 중요하게 다루어지는 것은 임파워먼트의 형성 과정상에 구성원들의 상호작용을 강조하고 있고 얻어진 파워의 시너지 효과를 배분하기 보다는 증대에 두고 있기 때문이다(장신재, 2003).

따라서 조직 임파워먼트는 조직 내 구성원들의 인정과 격려 등의 능동적인 상호작용 통하여 구성원들의 힘이 커지고 조직의 효과성이 점점 증대되는 활동으로 규정할 수 있다.

제4절 사례관리 수행의 영향요인: 임파워먼트 관점

1. 사례관리자의 개인요인

임파워먼트 관점에서 본 개인요인은 자신이 속한 환경에 대한 통제권을 증가시키고 획득해 가는 과정에 필요한 힘(power)의 근원이라 할 수 있다. 즉, 사례관리를 직접 수행해 나가고 직무와 조직을 변화시키고 조정해 나가는 핵심주체로서 능력과 자질을 의미한다.

일반적으로 사례관리자의 개인요인으로는 인구학적 특성, 교육수준, 전공분야, 사례관리 경력, 보유 자격증 등 사례관리 직무수행에 필요한 전문능력, 자기 효능감, 전문가적 태도, 업무 자신감 등과 같은 전문가로서의 자질을 포함할 수 있다. 또한 사례관리자의 개인 역량에 따라 클라이언트와의 관계정도, 제공되는 서비스의 양과 질, 지역사회 또는 조직내부의 협력 정도, 지역사회 자원의 양 등 사례관리의 제반 요소가 달라질 수 있다. 따라서 사례관리자가 갖추어야 할 개인요인으로는 인간적인 자질과 태도, 사례관리 관점과 철학, 사례관리의 전문적 지식과 기술, 사회복지 마인드 등이라 할 수 있다(권진숙, 2012).

개인요인에 대한 선행연구를 살펴보면 도광조(2009)는 지역사회복지관의 사례관리자를 대상으로 한 연구에서 직책, 자기 효능감을, 이은영(2012)은 지역아동센터의 사례관리자를 대상으로 한 연구에서 사례관리 교육, 전문능력이 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

문영주(2012)는 조손가족의 사례관리자를 대상으로 하는 연구에서 전문성을, 전미애(2012)는 사회복지 기관의 사례관리자를 대상으로 한 연구에서 유능감을 최세민(2011)은 특수교육지원센터 사례관리자를 대상으로 하는 연구에서 자기 효능감, 전문성, 업무자신감, 성취동기가 유의미한 영향을 미친 것으로 분석하였다. 강호선(2011)은 가정폭력 전문상담원의 사례관리 역할 수행에 영향을 미치는 요인 연구에서 연령과 근무연수, 기관, 자격증, 전문가적 태도, 전문성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

본 연구에서는 북한이탈주민 사례관리자의 개인요인을 전문능력과 자기 효

능감으로 나누어 살펴보고자 한다.

가. 전문능력

전문능력이란 업무에 대한 숙련도, 전문지식과 기술(expertise)을 의미한 것으로 일정한 영역에서 축적된 지식과 숙련된 경험을 뜻한다(박상철, 2006). 일반적으로 사례관리자의 전문능력은 인구학적 특성과 교육수준, 사례관리 경력, 교육훈련, 관련 자격증 보유 등으로 사례관리 수행에 필요한 전문적 지식과 능력의 보유정도를 의미한다. 교육수준은 고도의 기술을 요하는 전문분야로 석사학위 소지자여야 한다는 주장도 있고, 고도의 기술이 필요하지 않는 아웃리치나 의뢰, 일상적인 환경의 지지, 일부 사후평가 등의 활동은 전문가보다는 학사학위 정도의 준전문가도 수행이 가능하다고 보는 관점도 있다(장인협 외, 2011). 사례관리 경력은 사례관리 수행에 유의미한 영향력을 갖는 변수로 사례관리 경험이 많을수록 유의미한 영향을 미친 것으로 확인되었으며(강호선, 2011) 교육훈련과 자격증 등 인구학적 특성들도 다수의 연구에서 유의미한 변인으로 나타나고 있으며 널리 활용되고 있다.

이러한 전문능력의 구성요소는 직무와 관련된 전문지식을 바탕으로 축적된 경험과 정책개발 능력, 업무의 원활한 수행능력, 교육훈련을 통한 전문적 지식보유, 업무 이해능력 등으로 정의 할 수 있다(최병대, 2003).

지금까지의 선행연구를 살펴보면 전문능력이 사례관리자의 개인요인으로서 사례관리수행에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석된 연구는 이은영(2012), 문영주(2012), 최세민(2011) 등이 있다.

따라서 임파워먼트화 된 북한이탈주민 사례관리자들은 더 능숙한 사례관리의 진행을 위해 스스로 전문능력의 필요성을 인지하게 되고 관련 자격증을 취득하고 교육훈련, 학술세미나 등에 수시로 참여하게 될 것이다. 또한 내, 외적 자원을 활용하여 사정, 개입, 평가 등 사례관리 단계별로 필요한 다양한 정보를 축척하고 변화촉진자, 교육자, 자문자 및 협력자 등을 위한 역할에 필요한 자질을 향상시켜 나갈 것이다.

결국, 북한이탈주민 사례관리자들의 전문능력이 높을수록 북한이탈주민의

문제해결을 위한 사정과 위기개입을 능숙하게 잘 해내며, 지역 사회자원들을 적절하게 연계해 나갈 것이다. 또한 사례관리에 비협조적인 북한이탈주민의 참여를 적극 이끌어 내고 욕구에 맞추어 적절한 서비스를 계획하고 조정해 나갈 것이다.

나. 자기 효능감

자기 효능감은 사례관리자로서 클라이언트의 문제를 해결할 수 있는 어떤 행동이나 활동을 성공적으로 수행해 낼 수 있다는 자신감이나 기대를 말한다(서혜미, 2011). 즉 자기효능감은 주어진 상황에 잘 이겨내기 위해 필요한 동기부여, 인지적 자원, 다양한 기능을 최고조로 높일 수 있다는 자신의 전문능력에 대한 믿음이다(Bandura, 1993). 또한 자기 효능감은 과업수행에 필요한 모티브, 개인의 능력에 대한 판단, 인지적 원천, 성공의 조건인 신체적, 정서적, 지적 모든 것을 동원하는 개인의 능력에 대한 신념으로 정의하였다(Gist and Michell, 1992).

자기 효능감이 미치는 영향에 대한 요인을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(서혜미, 2011).

첫째, 자기 효능감은 능력에 대한 인식, 분석적 판단 등의 인지과정에 영향을 미친다. 그 결과 효능감이 높은 사람은 자신의 능력에 대한 평가와 환경 통제력이 높고 성공에도 민감하게 반응한다.

둘째, 자기 효능감은 직무수행동기에 영향을 미친다. 명백한 도전 목표는 동기를 향상, 유지시켜주며 높은 효능감은 위기나 어려움에 직면했을 때 지속적으로 노력하고 인내하게 해 준다.

셋째, 자기 효능감은 정서적 안녕감에 영향을 미친다. Bandura(1982)는 공포와 불안, 무력감을 느끼는 것은 자신이 처한 상황을 통제할 수 없을 때라고 보았다.

넷째, 자기 효능감은 도전적인 과제를 선택하는데 영향을 미친다. 자기 효능감이 높은 사람은 어떠한 문제든지 해결할 수 있다는 자신감을 가지고 과제를 선택하고 적극적이고 능동적인 태도를 보이며, 효능감이 낮은 사람은

도전적이지 못하고 문제상황을 쉽게 회피하려 한다.

최소연(2010)은 자기 효능감은 사회복지 실천현장의 개입과정에서 요구되는 전문지식과 다양한 기술을 활용하여 개입실행에 성공할 수 있다는 자신감으로 설명되고 사례관리 성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인이라 하였다. 이처럼 자기 효능감은 사례관리자의 직무수행에 있어 능동적 태도와 자신감으로 설명되고 있으며 사례관리의 수행을 위한 중요한 개인적 하위변인으로 활용되고 있다.

지금까지의 선행연구를 살펴보면 자기효능감이 개인요인으로서 사례관리수행에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석된 연구로 전미애(2012), 최세민(2011), 도광조(2009) 등이 있다.

뿐만 아니라 장애인복지관 사례관리자들의 자기 효능감 연구에서 자기 효능감은 자율성, 사례관리 수, 업무지침의 명확성에 직접적인 영향을 미치고, 슈퍼비전, 자율성, 기관의 지지, 개인요인, 네트워크 등은 네트워크를 매개로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(서혜미, 2011). 사회복지서비스기관 일선 종사자의 자기 효능감 연구에서도 자기 효능감은 실무자 요인으로는 연령, 성, 교육수준, 조직요인으로는 리더쉽이 영향을 미치는 것으로 나타났다(김소정, 2006).

따라서 자기 효능감은 업무에 대한 자신감, 긍정적인 행동을 촉진하는 자아감, 자신의 가치에 대한 신념을 의미하며 사례관리자가 갖추어야 할 자질로서 임파워먼트와 같은 의미로 활용될 수 있다. 결국 임파워먼트 관점에서 보는 북한이탈주민 사례관리자는 자기 효능감이 증만할수록 직무수행에 대한 강한 자신감을 갖게 되며, 사례관리 과정에서 나타나는 장애를 잘 극복해 내고, 지속적으로 사례관리 기술과 능력을 개발해 나가 사례관리자로서 자질과 능력을 높여나가게 될 것이다.

2. 사례관리자의 직무요인

직무요인의 임파워먼트는 특정한 직무의 특성이 사례관리자의 심리상태를 유발시켜 개인의 동기부여와 직무만족에 긍정적인 영향을 미침으로써 직무를

능숙하게 처리해 낼 수 있는 능력을 갖게 되는 것이라 할 수 있다.

직무는 개인과 조직을 연결하는 중심적인 매개체로 개인은 조직을 통해 개인의 목표를 달성하거나 향상시키고자 하고 조직은 구성원 개개인의 노력을 통해 조직의 목표를 달성하고자 한다(이은영, 2012).

직무특성 이론은 직무특성이 직원들의 태도와 행동에서 나온다는 것으로 동기가 잘 부여되고 직무에 대한 만족도가 클수록 더 많은 성과를 올릴 수 있지만, 그 반대일 경우에는 직무의 불안과 저 성과를 초래하고 결국은 그 조직을 떠나려고 한다는 것이다(김호정, 1989). 이러한 직무요인에는 자율성, 직무 정체성, 직무 안정성, 기능의 다양성, 직무의 중요성, 매뉴얼 활용, 사례의 수, 전담팀 구성, 사례회의 실시 등이 포함된다.

지역사회복지관의 사례관리자를 대상으로 한 도광조(2009)의 연구에서 기능의 다양성, 자율성이, 지역아동센터에 근무하는 사례관리자를 대상으로 한 이은영(2012)의 연구에서는 기술의 다양성과 직무정체성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지 기관의 사례관리자를 대상으로 한 전미애(2012)의 연구에서 자율성이 특수교육지원센터 사례관리자를 대상으로 한 최세민(2011)의 연구에서는 역할 수행, 역할인식, 업무수행능력, 업무특성, 업무여건이 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다.

본 연구에서는 사례관리 직무요인으로 북한이탈주민사례관리자들의 직무환경과 수행업무 등 특수한 환경을 고려하여 기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성 세 가지로 나누어 살펴보았다.

가. 기능의 다양성

기능의 다양성은 사례관리자가 직무를 수행함에 있어 어느 정도 다양한 지식과 기능 및 재능이 요구되는지를 의미한다. 기능의 다양성을 높이기 위해서는 직무의 확대가 요구되며, 기능의 다양성이 높은 직무일수록 업무수행의 범위가 넓어지고 성취하고자 하는 욕구가 높은 사람일수록 보다 다양성이 많은 직무를 선호하게 된다(Hackman & Oldham, 1976).

이러한 기능의 다양성은 사례관리를 수행함에 있어 북한이탈주민의 행동변

화를 이끌어 내기 위해서는 다양한 기능과 재능을 포함한 활동을 수행하게 되는데 기능과 능력이 더 많이 요구될 때 기능의 다양성은 의미가 커진다 할 수 있다.

북한이탈주민 사례관리자는 클라이언트의 극심한 외상 후 경험과 그들의 사회체제에서 습득된 특성 등으로 인하여 다양한 기능이 요구되고 있으며 사회 부적응 사례도 취업과 가족문제, 일탈행위에 이르기까지 다양한 형태로 나타나고 있다.

따라서 북한이탈주민을 대상으로 하는 전문사례관리자가 필요하며 이러한 직무를 수행하기 위해서는 사회복지사의 자격만으로 직무를 수행하는 것 보다 다양한 자격증의 습득과 학습과정을 통해 기능의 다양성을 갖추어 나가는 노력이 필요하다고 볼 수 있다.

나. 직무의 중요성

직무의 중요성은 조직원이 수행하는 직무가 조직의 구성원들에 대한 직무와 조직 외부사람들에 대한 일과 생활에 실질적으로 영향을 미치는 정도를 의미한다. 직무에 대한 중요성의 경험은 보통 자신이 수행하고 있는 직무가 다른 사람들의 심리적 안녕감과 육체적 활동 등에 중요한 영향을 미친다는 사실을 인지하였을 때 증가한다(Casey & Roobbins, 2009).

다시 말해서 직무의 중요성은 사례관리자가 수행하고 있는 직무가 자신이 속해있는 조직 내부와 외부에 있는 사람들의 직무에 영향을 미치는 정도를 말하는 것으로 조직에서 차지하는 중요성의 크기라 할 수 있다.

이러한 직무의 중요성은 내부적 중요성과 외부적 중요성으로 구분할 수 있으며 내부적 중요성은 직무가 조직에서 얼마나 중요한지 구성원이 스스로 인식하는 것을 의미하며 외부적 중요성은 구성원들이 친구, 친척, 이웃들에게 자신이 무슨 일을 하고 어디에서 일하는지 긍지를 가지고 말할 수 있는 사회적 이념과 관련이 있다고 하였다(Hackman & Oldham, 1975).

북한이탈주민 사례관리자들은 북한이탈주민을 대상으로 사례관리를 수행하고 있으며 우리사회에서 북한이탈주민이 갖는 시사점은 매우 크다고 할 수

있다. 특히 북한이탈주민의 남한 삶의 과정은 통일기에 발생할 수 있는 남북한 주민의 적응과 통합을 예고하는 것이며 또한 북한이탈주민에 대한 지원경험은 통일 후 한국 사회복지실천 영역에 대한 준비가 된다고 할 수 있다.

다. 자율성

자율성은 구성원이 자신의 시간계획과 직무절차를 결정하고 진행하는 과정에 있어 각자에게 주어지는 독립성, 자유, 재량권을 발휘하는 정도라고 정의할 수 있다. 또한 자율성은 그 재량권을 사용하여 공식적, 비공식적으로 의사결정을 하며 조직에 영향력을 행사하는 방법으로 표현할 수 있다(Hackman & Oldham, 1980).

북한이탈주민 사례관리자에게 자율성은 직무변인 중에서 가장 대표적인 것으로 사례관리의 직무특성상 클라이언트를 사정하고 개입하고 평가하는 등의 직무를 직접 수행해 가는 과정이다. 또한 재량권에 따라 클라이언트에게 투입되는 사회자본의 양을 결정하고 재 사정을 통하여 사례관리의 종결여부를 결정할 수 있다.

따라서 사례관리자가 자신의 직무에 의미성을 부여하고 스스로 목표를 설정해 가며 사례관리를 촉진적으로 수행해 나갈 수 있도록 자율성을 부여해야 할 것이다.

3. 사례관리자의 조직요인

조직 수준의 임파워먼트는 구성원들의 능동적인 참여를 강화하고 조직의 목적 달성을 향상시키는 과정과 결과를 포함한다고 할 수 있다(정순돌 외, 2012).

사례관리에 있어 조직요인은 사례관리자들이 자신의 업무를 능숙하게 해낼 수 있도록 기관 내의 업무환경을 개선하고 지지하며 임파워먼트를 촉진시켜 나가는 지원체계인 서비스 환경을 의미한다.

본 연구에서는 이러한 사례관리자의 조직요인을 기관의 지지와 슈퍼비전,

네트워크 활동, 업무지침의 명확성으로 나누어 보았다.

선행연구를 살펴보면 지역사회복지관의 사례관리자를 대상으로 한 연구에서 조직요인은 기관의 지지, 네트워크, 종합정보관리시스템을(도광조, 2009), 지역아동센터의 사례관리자를 대상으로 한 연구에서 조직요인으로 센터의 지지와 시설장의 행동이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(이은영, 2012).

전미애(2012)의 연구에서는 업무지침의 명확성이, 문영주(2012)의 연구에서는 기관지원, 지역사회 네트워크, 지역사회 협력체계가, 최세민(2011)의 연구에서는 기관의 지지, 기관풍토, 기관특성이 유의미한 영향을 미친 것으로 분석되었다.

가. 기관의 지지

사례관리를 수행하는데 있어 기관의 지지는 중요한 영향을 미치는 것으로 연구되고 있다. 기관은 사례관리자들이 소속된 조직이며 근무하는 환경을 제공하는 곳으로서 복무관리와 내·외재적 직무수행동기를 부여해 주는 곳이기도 하다.

사례관리자는 소속기관으로부터 사례관리 업무가 조직 내에서 중요하다고 인정받으며, 원활한 사례관리의 직무수행능력의 향상과 필요한 자문을 구할 수 있는 슈퍼비전을 제공받고 있다. 또한 기관의 네트워크를 통하여 사례관리에 필요한 사회자본을 공급받으며, 사례관리자들의 과중한 업무와 높은 스트레스에서 오는 소진을 예방해 주기 위한 지원을 해주는 역할을 수행해 오고 있다.

이러한 기관의 지지 정도는 사례관리자의 직무수행동기와 직무만족도를 높이고 사례관리에 소요되는 시간이 많아지는 긍정적인 효과를 나타내며(Graham, 1980), 그 기관의 사례관리에 대한 관심과 수준을 의미한다.

권진숙(2010)은 우리나라 사례관리의 공적체계의 필요성을 강조하면서 공적지원을 바탕으로 하는 사례관리를 위한 구조, 즉 사례관리의 통일된 체계를 만들고 진산시스템 구축, 사회자원 등의 지원노력을 강조했다.

나. 슈퍼비전 정도

슈퍼비전은 사례관리자들에게 사례관리 기술을 세련되게 잘 사용할 수 있도록 하여 서비스를 효과적으로 전달할 수 있도록 하는 행정적이고 교육적인 과정이다(Barker, 1991). 또한 사회사업과 기관자원의 접근법을 제공해 주는 행정적 기능, 업무에 필요한 지식과 기술을 제공하는 교육적 기능, 효과적으로 업무를 수행할 수 있도록 심리적 지원을 하는 지지적 기능의 3분류 방식이 가장 많이 통용되고 있다(황미경, 2007)

이러한 슈퍼비전은 사례관리실천에서 사례에 대한 임상적인 자문과 상황의 판단, 지역사회 자원의 활용방법, 사례관리자의 소진 예방과 극복을 위한 지원 등을 위하여 슈퍼비전의 체계를 마련하는 것이 매우 중요하다(권진숙 외, 2009).

일반적으로 슈퍼비전은 기관에서 사례관리 경험이 많은 선임이나 상급자에 의해 이루어지고 있으나 다양한 사회자원 확보와 사례관리자의 소진 등을 예방하기 위해서 외부전문가를 슈퍼바이저로 초청하여 슈퍼비전을 진행하는 것도 좋은 방법이라 할 수 있다.

다. 네트워크 수준

네트워크란 사회복지 실천 영역에서 공동의 목적을 도출하고 함께 실현해가기 위해 다양한 기관간의 협력적 활동이자 상호작용의 과정이라 할 수 있다(우수명, 2008). 이러한 네트워크의 활동은 필요한 사회자원을 확보하기 위한 사례관리자의 활동으로 자원의 한정성을 극복하고 클라이언트의 복합적인 문제를 효과적으로 해결하기 위해서 반드시 필요하다고 할 수 있다.

따라서 사례관리자들은 지역사회 내 다양한 기관들과 사회복지사 모임, 시민단체 모임 등에 적극 참여하고 신뢰와 호혜적인 관계를 유지하면서 기관의 네트워크 수준을 높여 나가야 한다. 또한 기관의 장은 수시로 기관의 네트워크 수준을 점검해 보고 사례관리자들의 기관 간 네트워크 활동을 위한 예산 지원 등 지지적 노력이 필요하다고 할 수 있다.

네트워크를 수행하고 있는 기관들이 하나의 지역사회 체계로서 공동의 이익과 자기 기관의 클라이언트의 문제 해결을 위해 자원과 정보, 프로그램을 교환하는 등 상호작용을 통해 사회복지조직들 간의 공동의 목표나 문제를 해결할 수 있기 때문이다(배은영, 2007).

라. 업무지침의 명확성

사례관리자는 기관의 업무지침에 따라 사례관리를 수행하게 된다. 업무지침의 명확성은 사례관리자로서의 역할을 명확히 인식하게 하고 행동의 지침이 되며, 기관 내 사례관리자로서 어떠한 임무를 수행하는지에 대한 공통적인 이해를 형성하게 해준다. 만약 업무지침이 명확하지 않을 경우 사례관리자마다 지침을 달리 이해할 수 있으며 사례관리자의 주관적인 판단에 따라 임의적으로 사례관리를 진행 하는 등 혼란을 초래할 수 있다.

따라서 업무지침의 명확성은 사례관리자의 직무를 명확히 밝힘으로서 해야 할 일과 역할이 어떤 영향을 미치는지를 명확히 할 수 있으며 명확도가 클수록 일에 대한 직무동기(work motivation)와 직업 만족도(job satisfaction)가 커진다고 하였다(Graham, 1980; 민소영, 2006; 우국희 외, 2007).

그러나 우리나라의 경우 사례관리에 대한 사회복지사의 인식수준을 조사한 연구에서 우국희 외(2007)는 적절한 업무지침이 없어 사례관리에 대한 확신이 결여되고 사례관리자 간에 상당히 다른 인식수준을 발견했음을 지적하였다. 뿐만 아니라 사례관리 기본요소들에 대한 합의가 이루어져 있지 않아 사례관리 기관마다 사례관리의 운영단계, 적용이론 등에서 다소 차이가 나게 운영되고 있는 실정이다.

4. 직무수행동기

직무수행동기란 사람들의 마음을 움직여 자발적으로 직무를 수행할 수 있도록 행동을 촉발시키고 직무에 지속적으로 관심을 집중시키는 것으로 의욕적인 활동의 원천이며 변화와 발전을 가져올 수 있는 원동력이라 할 수 있다

(이창신, 1999).

직무수행동기는 자기결정성 이론에 근거하여 자율성 또는 자기결정성으로 구분할 수 있으며, 자기결정성은 자신이 하고 있는 과업에 대하여 자유로운 선택을 할 수 있는 지각상태를 의미하며 직무수행동기를 자기결정성에 따라 자율적 형태인 내재적 동기와 동일시 동기로, 비 자율적 형태인 외재적 동기와 규범적 동기, 무동기로 구분하였다(Deci & Ryan, 1985).

이러한 다섯 가지 차원의 직무수행동기를 고수일 외(2005; 2009)는 다음과 같이 설명하고 있다.

내재적 동기(intrinsic motivation)는 자기결정성이 갖는 상위욕구에 가까운 유형으로 자율적, 자기 결정적 행동의 원형(koestner, 1996)으로 자기 자신을 위해서 외부적인 요인이나 압력보다는 자기 자신의 자발적인 의지에 의해 일하는 것이다.

동일시 동기(identified motivation)는 스스로에 의해 선택되고 가치 있는 것으로 인지된 행동으로 만족이나 기쁨을 위해서가 아니라 개인의 목적을 성취하기 위한 자율적인 행동이라 할 수 있다.

외재적 동기(extrinsic motivation)는 비 자율적 동기 중에서 가장 대표적인 형태로 보상을 받기 위해 행동하거나 처벌과 같은 부정적인 결과를 모면하기 위해 행동한다. 다시 말해서 어떤 일을 하기는 싫으나 상사로부터 좋은 평가를 받거나 더 많은 성과급을 받기 위해 유발된 상태라 할 수 있다.

규범적 동기(introjected motivation)는 또렷한 보상이나 과업에 대한 흥미가 없는 상태에서 자기 자존감의 유지와 다른 사람에게 인정을 받기 위해 또는 비판을 피하기 위해 행동하는 경우이다. 따라서 완전한 자의적인 행동이 아니라 부분적으로 내면화 된 상태에서 하는 행동으로 자기 내외적으로 압력이나 갈등이 존재한다.

무동기(amotivation)는 수동적이고 행동하려는 의지가 부족한 상태로 자기 결정성의 연속선상에서 자기결정성이 가장 낮은 상태이며 무동기를 지닌 사람은 행동할 의지가 없는 상태에서 수동적으로 움직이거나 전혀 움직이지 않는 무기력함을 보인다.

또한 이분정(2013)의 연구에서는 직무수행동기를 내재적 동기와 통합적 동기, 투사적 동기, 외재적 동기, 무동기로 구분하였다. 이창신(1999)의 연구에

서는 직무수행동기를 외적 동기(extrinsic motivation)와 내적 동기(intrinsic motivation)로 구분하여 연구하였다. 외적 동기는 활동 그 자체와 관계없이 개인이 가치가 있거나 만족을 준다고 생각하는 그 목적에 도달할 가능성과 관련하여 동기가 유발되는 것이며, 내적 동기는 이와 대조적으로 행동 그 자체와 연결된 가치나 즐거움에 의해 동기가 유발되는 것으로 정의하였다.

이처럼 직무수행동기는 조직 구성원의 개인적인 욕구 충족을 기본 전제로 하면서 조직의 공동목표를 달성하기 위해 최선의 노력을 다하는 심리적 상태로 목표달성을 위해 노력하도록 유발, 지속성 등을 촉진시키는 원천적인 힘이 된다(Campbell & Pritchard, 1976).

일반적으로 직무수행동기에 영향을 미치는 요인은 인간적인 요인으로 성격 특성, 인간의 욕구, 가치, 목표, 신념, 능력 등이 있고, 환경적 요인으로 조직의 각종제도, 작업조건, 직무구조, 리더쉽, 보상 및 승진 등을 들고 있다(오석홍, 1985). 또한, 내재적 보상은 구성원들의 업무성과에 따라 개인에게 내재적으로(intrinsically) 주어지는 보상의 형태로 자기실현욕구, 성취감, 성장욕구 등의 형태로 나타나며, 외재적 보상은 조직에서 구성원들에게 강제적으로 주어지는 보상의 형태로 지위, 승진, 보수, 신분안정 등으로 나누어 볼 수 있다(배정훈, 2006).

김호정(2000)은 한국의 공무원과 회사원의 동기부여와 관련된 요인을 비교하는 연구에서 공무원들은 보수와 신분보장 등의 외재적 요인이 주요 동기부여 요인이고, 회사원은 성취감, 자신의 발전, 일의 흥미 등 내재적 요인이 주된 동기부여 요인임을 밝혔다. 장내찬(2004)은 교사의 직무동기를 유발하는 보상요인의 영향연구에서 내적 변인 중 직무자체, 인정, 성장 가능성과 외적 변인인 인간관계, 정책/행정이 교사의 직무동기 유발에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석했다. 전미애(2012)는 사회복지기관 환경이 사례관리에 미치는 영향연구에서 기관 환경요인(기관의 지지, 업무지침, 의사소통, 네트워크)이 직무수행의 내재적 동기에 영향을 미치고 사례관리 수행에도 통계적으로 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이처럼 직무수행동기는 개인의 직무수행에 영향을 미치는 요인으로써 결국 조직구성원의 직무수행동기가 조직의 업무성과에도 영향을 미친다는 점에서 다루어져야 한다. 조직의 목표를 달성하는데 성공여부를 결정짓는 요소들 중

에 그 조직을 구성하고 있는 구성원들이 매우 중요한 요소이기 때문에 개인의 직무수행동기는 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 사례관리자의 직무수행동기를 업무자체에 대한 가치나 즐거움으로 인해 자발적으로 사례관리에 참여하는 것으로 보고 내재적 동기만을 측정하고자 한다. 또한 임파워먼트는 사례관리자의 내재적 동기를 높여 사례관리수행을 재미있어 하고 좋아하며 클라이언트의 변화과정을 지켜보며 성취감과 도전을 확장시켜 나갈 것으로 보고 있다.

5. 사회자본

가. 사회자본의 개념

사회자본(social capital)은 일반적으로 프랑스 정치학자 Tocqueville이 미국의 시민문화를 설명하는 과정에 처음 사용하였다고 알려져 있으며 또 한편에서는 경제학자인 Loury(1977)가 신고전주의 경제학을 비판하는 연구에서 사회자본을 처음 사용하였다는 의견도 있다(유석춘 외, 2002). 또 다른 의견으로 Hanifan(1920)이 사회자본을 일상생활 속에서 존재하는 자산으로 정의하였다고 주장한다(김종미, 2004).

그러나 현재의 사회학이나 정치학, 경제학, 행정학 등에서 활용되고 있는 사회자본의 의미는 Loury(1977)에 의해 인종별과 여성, 소수자(minorities)들의 소득격차를 설명하면서 사회자본은 가족관계 뿐만 아니라 지역사회 공동체에도 존재한다고 주장하였다(이진만, 2013). 이후 Bourdieu, Coleman, Putnam 등의 학자들이 중심이 되어 사회자본을 학문분야로 체계를 세웠으며 다양한 개념으로 정의되기 시작하였다.

우리나라에서도 한국사회의 사회자본을 다루는 연구가 사회학과 행정학에서 시작되었는데 특히 박희봉(2001, 2002)의 연구를 시작으로 하여 지역사회와 행정조직을 대상으로 하는 담론적 연구와 실증적 연구가 등장하였다(이진만, 2013). 이후 사회자본에 관한 연구가 다양한 연구자들에 의해 확산되기 시작하였다.

사회자본에 대한 정의는 학자들마다 다양한 개념으로 정리되어 왔으나 Bourdieu, Coleman, Putnam 등의 학자를 중심으로 사회자본의 개념을 살펴보고자 한다.

Bourdieu(1986)는 사회자본을 집단의 구성원 간에 상호 친근 관계와 인지적 관계가 제도화 되어 지속적인 네트워크로 제공되는 다양한 기회자원의 총합으로 정의하였다. 즉 존경과 우애의 유대관계를 바탕으로 일회성 자원이 아닌 지속적인 네트워크를 통해서 획득할 수 있는 미래의 자원까지를 사회자본으로 보았다. 또한 사회자본은 개인이나 집단간에 지속적인 네트워크 활동을 통해서 획득할 수 있는 자원으로 보았고(홍현미라, 2005), 사회자본의 크기는 네트워크의 크기와 네트워크를 구성하고 있는 각각의 사람들이 소유하고 있는 인적자본, 문화자본, 경제자본의 양에 달려 있다고 하였다(Bourdieu, 1986).

Putnam(1993)은 사회자본을 지역사회 구성원들의 상호이익을 위하여 조정과 협력을 촉진시켜 공통의 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 만드는 규범, 신뢰, 협력적 연결망으로 정의 하였다. 즉 사회자본을 개인의 자본이 아니라 사회전체가 소유하고 있는 자본으로 보아야 하며 국가나 사회 그리고 민주주의의 발전 정도에 따라 사회자본의 수준이 다르게 나타난다고 하였다.

또한 사회자본은 공공재로서 신뢰, 호혜성의 규범, 네트워크로 구성되어 있으며 세 가지 구성요소들이 상호 협력하여 상승효과를 가져온다고 보았다(Putnam, 1993). 특히 사회자본 역시 다른 형태의 자본과 같이 사회자본을 가지고 있는 자는 축척하는 경향이 있다고 보았고 사회자본을 사용하면 그 양이 증가하고 사용하지 않으면 감소한다고 보았다(김민영, 2013).

반면, Coleman(1988)은 사회자본을 개인이 특정한 목표를 달성하는데 동원되고 도움을 주는 사회구조적 관계라고 정의하였다. 예를 들면 사회자본은 개인이 관계하고 있는 네트워크를 함축하고 있는 것으로 사람들 간의 연결망이 형성되어 있음으로 인해 도구적 행동을 촉진함으로써 목표를 달성할 수 있다고 보았다. Woolcock(1998)은 사회자본을 네트워크에 포함된 정보, 신뢰, 호혜적 규범이라고 정의하였다.

이상의 주요 학자들의 개념정의를 종합해 볼 때 사회자본은 사회구성원들 간에 네트워크를 통하여 획득될 수 있는 유형과 무형의 자원으로 협력적 상

호교환으로 형성되어 있다는 특성을 알 수 있다.

지금까지의 사회자본에 대한 개념적 정의를 바탕으로 그 특징을 살펴보면 첫째, 사회자본은 개별적으로 보유된 개인적 자원(personal resources)이 아니라 개인이나 조직 사이에 존재함으로써 어느 한 개인이나 조직이 일방적으로 소유할 수 없는 사회적 자원(social resources)이라는 것이다(Lin, 2001). 따라서 사회적 자원은 인적, 물적 자원과 달리 개인이나 조직의 소유물이 될 수 없어 유용한 자본임에도 불구하고 교환하거나 이전하기가 쉽지 않다(Naphapiet & Ghoshal, 1998).

둘째, 사회자본이 네트워크 구성원들의 행동에 영향을 미친다는 것이다. 구성원들의 네트워크에 의해 형성된 것이 사회자본이지만(Borgatti & Foster, 2002), 구축된 사회자본은 네트워크의 구성원인 개인이나 조직의 행동에 영향을 미친다는 것이다. 이러한 사회자본은 거래비용을 감소시키는 등 효율성을 높여주기도 하며 협력적 행동을 장려해 혁신을 조장할 수도 있다(이정민, 2010).

하지만 사회자본은 긍정적인 역할만 하는 것이 아니라 다른 구성원들에 대해서 피해를 주는 부정적인 효과도 미칠 수 있다. 이러한 연구들은 사회자본이 정보에 대한 접근을 제한하고, 문제해결의 대안 개발을 지연시키고, 집단적 무지를 유발할 수 있다고 하였다(Coleman, 1990; Naphapiet & Ghoshal, 1998, Leenders & Gabbay, 1999). 특히 사회자본은 네트워크 구성원들이 유용하게 활용할 수 있는 자원이기는 하지만 한편으로는 외부의 정보를 차단시켜 시장의 변화에 대응하는 능력을 저하시키기도 하는데 이러한 부정적 측면을 사회적 부채(social liability)라고 정의하였다(Leenders & Gabbay, 1999, Gargiulo & Benassi, 2000).

나. 사회자본의 구성요소와 유형

사회자본의 구성요소는 연구자별로 다양하게 제시되고 있지만 Tsai & Ghoshal(1998)은 구조적 차원, 관계적 차원, 인지적 차원으로 구분하였다.

사회자본의 구조적 차원(structural dimension)은 개인이 아닌 행위자 간의

연결망(network properties)이나 전체 연결망(network configuration)으로 연결 정도, 밀도, 구조적 위치와 같은 특성으로 측정할 수 있다. 관계적 차원(relational dimension)은 구성원들 간의 관계적 특성이 기대감, 신뢰, 의무 등과 같은 것으로 측정되는 것으로 이익이나 가치를 창출하는데 기여할 수 있는가에 초점을 둔다. 인지적 차원(cognitive dimension)으로는 집단 내에서 소통을 통해 공유할 수 있는 자원에 대한 표현, 해석, 규범 등을 의미한다.

또한 이영현 외(2006)는 사회자본을 결속형, 교량형, 연계형으로 구분하였다. 결속형 사회자본은 강한 연대감으로 일상생활을 수행하는데 도움이 되는 자본이다(Putnam, 2000). 또한 가족, 친구, 친목집단, 교회모임, 독서모임과 같이 동질성을 갖고 있는 구성원들의 관계가 이에 속한다. 교량형 사회자본은 결속형 사회자본보다 연대감이 더 약한 수준으로 더 다양한 관계를 나타내며 다른 관계망의 구성원으로 활동하는 것이 가능하게 함으로써 사회적 출세(getting ahead)를 돕는 자본이다(Putnam, 2000). 연계형 사회자본은 다른 소속 사람들과 집단 간의 관계를 나타내는 것으로 구성원들의 사회적 지위, 권력의 수준에 따라 차이가 나타나고 있다(이영현 외, 2006).

김태준(2006)은 기술, 지식, 건강, 자격, 학습동기 등을 요소로 하는 인간자본과 신뢰, 가족, 시민적 참여, 인간관계, 사회적 네트워크 등을 기반으로 하는 사회적 자본으로 구분하였다. Putnam(1993)은 참여, 신뢰, 호혜성, 네트워크를 제시했으며, Coleman(1988)은 신뢰와 상호규범에서 자원을 획득하는 것으로 보았다. 박희봉(2002)은 구성요소를 신뢰, 규범, 네트워크로 보았으며, 서혜숙(2006)은 참여, 네트워크, 신뢰, 협력으로 염종호(2011)는 일반신뢰, 사회네트워크, 참여수준으로 한상미(2007), 이종모(2012)는 네트워크, 호혜성, 신뢰로 구분하였다.

본 연구에서는 사회자본의 공통적인 구성요소로 제시되는 네트워크, 신뢰, 호혜성의 개념을 중심으로 분석해 보고자 한다. 사회자본은 북한이탈주민사례관리자들의 자주적 활동인 지역사회 구성원과의 긴밀한 네트워크를 기반으로 사회자본을 형성하고 유지하며, 상호 신뢰하면서 호혜적으로 협력해 가는 과정이기 때문이다.

(1) 네트워크

네트워크란 공유된 목적을 함께 달성하기 위해 개인이나 조직간 자원을 교환하는 상호작용 체계이며, 교환은 일반적으로 상호작용 형태의 흐름에서 지속적인 관계를 내포하고 있다(이순희, 2010).

Bourdieu(1986)는 네트워크를 사회자본의 원천으로 파악하고 네트워크가 존재하지 않으면 사회자본은 형성되지 않는 것으로 보았으며, Adler & Kwon(2002)은 구성원 간의 유대와 협력을 바탕으로 형성된 개인과 집단의 연결 형태라고 정의하였다. 즉, 이러한 네트워크는 구성원들 간에 목적에 대한 공감과 우호적인 관계형성, 서로에 대한 신뢰가 바탕이 되었을 때 협력적 상호작용을 통하여 그 효과가 크게 나타난다고 할 수 있다.

지역사회 조직에서 네트워크의 중요성은 다음 세 가지로 구분할 수 있다(우수명, 2008).

첫째, 사회복지 조직은 네트워크 활동을 통하여 한정된 자원을 가지고 클라이언트의 다양한 욕구에 대응할 수 있으며(이혜원, 우수명, 2005), 지역사회 자원간의 효율적 연계를 할 수 있게 된다. 이러한 활동을 통하여 다양한 지역사회내의 욕구에 대해 지속적으로 대응하며, 자원간의 중복을 줄이고, 조직간 상호 기능적으로 보완함으로써 사회복지 실천의 효율성을 증가시킨다.

둘째, 지역사회조직 관점에서 지역주민들의 욕구에 능동적으로 대처하기 위해 지역사회에 있는 다양한 사회복지 조직들 간의 네트워크가 지역사회 조직화의 방법이 될 수 있다.

셋째, 생태체계론적 관점에서 지역사회 조직과 주민들은 상생하는 유기적인 연결망 구조로 되어 있으며 이러한 관계를 긍정적으로 유지 발전시켜 나감으로써 네트워크는 중요한 가치를 갖게 된다.

네트워크는 속성에 따라 결속적 네트워크(bonding network), 가교적 네트워크(bridging network), 연계적 네트워크(linking network)로 구분할 수 있다(Woolcock, 1998).

결속적 네트워크는 구성원들 간에 신뢰와 호혜성을 강조한 것으로 비슷한 사회 정체성을 가진 구성원들이 각자의 욕구충족과 관계성 형성을 위하여 상호신뢰와 협조를 통해 비교적 강한 호혜적 결속을 유지하는 관계를 나타낸다(이상도, 2009). 즉 학연, 지연, 혈연 등 네트워크 형태를 말한다.

가교적 네트워크는 기본적으로는 수행하고 있는 업무와 비슷한 직책을 중

심으로 행해지고 있는 네트워크로 재가복지연합회, 청소년복지 실무자 모임, 사례관리 모임, 기관장 모임, 지역사회복지협의체나 지역의 부장단 모임 등이 다(한상미, 2007).

연계적 네트워크는 명백하고 공식적인 것으로 제도화되고 권위의 차이가 수직적으로 매우 큰 사회적 관계에 있는 사람들 간에 이루어지는 네트워크의 형태이다(이상도, 2009).

북한이탈주민 사례관리자들의 네트워크는 주로 북한이탈주민 지원 민간단체, 지역사회복지협의체, 사회복지사협회, 시민단체 등 지역사회 일에 적극 참여하고 있다. 또한 자원기관 모임, 교육기관, 사회복지관, 관공서, 의료기관, 종교단체 등으로 지역사회 실천현장에서 활발히 네트워크를 하면서 호혜적인 관계를 유지해 나가고 있다. 특히, 북한이탈주민들의 자조모임을 구성하여 자립의 의지를 보이고 있으며, 지역사회 주민들과 상호 유기적인 관계를 유지하면서 북한이탈주민들과 소통하고 공감하는 자리를 만들어 가고 있다.

(2) 신뢰

신뢰는 타인이 나의 이해와 관심을 고려해 행동할 것이라는 기대(Lin, 2001), 우리의 관점에 부응하게 의도된 행동을 할 것이라는 믿음(Misztal, 1996), 위험성을 감수하고 호의를 베푸는 것(Coleman, 1988)으로 정의하였다. 또한, 신뢰란 자신이 통제하거나 조정할 수 없는 타인이 행위를 할 때 자신의 이해와 관심을 고려해서 어떤 행위를 할 것이라고 하는 기대로 정의하며 사회적 안정과 결속, 협력을 증진하는 기능을 한다고 보았다(Lin, 2001).

신뢰는 가족에서부터 국가에 이르기까지 크기와 관계없이 모든 사회집단에서 이루어 질수 있는 것으로 조직이나 집단을 효율적으로 움직이는 활력소와 같다. 다시 말해서 신뢰는 사회적 관계 속에서 존재하며 신뢰를 바탕으로 감시와 통제 비용을 줄일 수 있으며 행위자들의 협력을 촉진할 수 있다(Fukuyama, 1995).

이러한 신뢰는 사고나 행동의 일치, 기대에 대한 부응, 원활한 의사소통, 존경받는 인간관계 등의 상호작용을 통해서 형성되며, 상호작용의 네트워크가 많을수록 강한 신뢰관계를 유지할 수 있다. 즉, 네트워크의 밀도가 높거나 폐쇄적으로 이루어지는 네트워크는 신뢰에 의존하거나 신뢰를 증진시키는 호

혜적인 관계도 더 좋아진다. 이는 네트워크에 더 깊이 개입하고 상호작용을 지속적으로 추진해 나갈수록 서로를 신뢰할 수 있는 개연성이 높아진다는 것이다(한상미, 2007).

이병동(2013)은 신뢰는 사회자본의 가장 기초가 되며 네트워크, 규범 등이 제대로 작동할 수 있도록 돕는 역할을 하고 사회적 규범이 다른 구성원들과 공유하는 규범이 되기 위해서는 신뢰가 바탕이 되어야 하며 네트워크 또한 구성원 간의 단순한 연결망이 아니라 가치를 창출하기 위해서는 네트워크 안에 상호 신뢰가 형성되어야 한다고 보았다. 신뢰가 높은 사회일수록 공동체가 필요로 하는 목표를 달성하기 위해 상호 협조 할 가능성이 높으며(박희봉 외, 2009) 신뢰가 없는 조직은 구성원들 간에 정보의 전달이 원활하지 못하고, 기회주의적인 행동을 하게 되며 도덕적 위험과 역 선택으로 인한 손실이 발생할 수 있다(이진만, 2013).

이러한 신뢰는 미시적 차원에서 대인 신뢰(interpersonal trust)와 제도 신뢰(institutional trust)로 구분할 수 있다(이재열, 1998). 대인 신뢰는 이분법적으로 구분 되어지는 것으로 사적 신뢰로 가족이나 동료와 같은 밀접한 범위의 사람들을 신뢰하는 수준으로 일반적으로 신뢰 수준이 높은 사람들은 밀접한 사람들이 아닌 불특정 타인을 믿어야 한다고 생각하며 모두가 신뢰의 규칙을 지킬 수 있다고 여긴다(김승현, 2008).

제도 신뢰는 상호간의 소통을 매개체로 하여 사회적 기능 체계가 적절하게 작동할 때 생기는 믿음이라고 정의 할 수 있다. 예를 들어 국가 기구나 기업, 언론 등의 공공 및 민간 제도에 대한 믿음과 이끌어가는 지도층에 대한 신뢰로 정의 될 수 있다(김상돈, 2006).

이러한 연구의 결과를 종합해 보면 신뢰는 개인 간이나 기관 간의 상호 관계에 기초하여 우호적 관계를 지속적으로 유지해 나가기 위한 상호작용이 축적된 결과로 정의해 볼 수 있다.

사례관리자들에 대한 북한이탈주민들의 신뢰수준은 연구된 바 없으나 상담 경험이 있는 북한이탈주민들을 대상으로 한 권수영 외(2011)의 질적 연구에서는 돌봄의 행위로 인식하고 있으며, 형제나 부모, 친척과 같은 느낌을 가지고 있었다. 또한 사례관리자를 더 찾게 되고, 도움을 청하며, 같은 북한이탈주민에게 상담을 권유하는 행동 등(권수영 외, 2011)으로 보아 깊은 신뢰를

집작할 수 있다.

(3) 호혜성(reciprocity)

호혜성은 서로가 공동으로 혜택을 누리는 성질을 가지고 있어 사회과학 내에서 다양한 개념으로 사용되어져 왔다. 호혜성을 처음 연구한 말리노프스키(Malinowski, 1932)는 원시사회에서는 호혜성에 따라 교환이 이루어졌으며 그 이유로는 서로에게 갚아야 할 빚이 있다는 의무감을 지니고 있기 때문이라고 주장하였다(최종렬, 2004).

또한, 호혜성은 Sahlins(1972)에 의해 체계적인 고찰이 이루어졌으며 그는 이해관계의 방향성, 예상된 보답의 등가성, 예상된 보답의 즉각성이라는 세 가지 차원의 분석을 통해 호혜성의 개념을 일반화된(generalized) 호혜성, 균형잡힌(balanced) 호혜성, 부정적(negative) 호혜성으로 세분화 하였다.

한상미(2007)는 호혜성을 합리적, 개인주의적 접근과 비개인주의적이고 규범적인 접근으로 구분하였다. 합리적, 개인주의적 접근은 주로 실용주의적 관점을 중요시하는 사회적 교환이론이나 합리적 선택이론가들에 의해 지지를 받고 있으며, 비개인주의적이고 규범적인 접근은 Bourdieu, Mauss, Malinowski 등 인류학자들과 Polanyi와 같은 경제학자들에 의해 주로 설명되고 있다고 하였다.

송승숙(2013)은 호혜성을 일반적 호혜성, 균형적 호혜성, 부정적 호혜성으로 세분화 하였다. 일반적 호혜성은 상대의 이해관계를 먼저 고려하고 보답에 대한 즉각성이 낮으며 예상된 보답에 대한 등가성이 정해져 있지 않는 것으로 보았다. 균형적 호혜성은 자신과 상대의 이해관계를 균형 있게 고려하고 예상된 보답의 즉각성이 보통 상태이며 보답에 대하여 등가적으로 보았다. 부정적 호혜성은 자신의 이해관계를 먼저 고려하고 예상된 즉각성이 매우 높으며 예상된 보답에 대해 부등가적인 것으로 보았다.

예상된 보답의 즉각성은 한 자원을 제공해 주었을 때 그에 대한 보답으로 필요한 다른 자원을 도움 받는데 소요되는 시간을 말한다. 낮은 즉각성은 무한정 된 기간에서 호혜성을 받으며, 높은 즉각성은 즉각적으로 호혜적인 것을 말한다. 예상된 보상의 등가성은 교환되는 자원이 지닌 가치를 말하는 것으로 일반적으로 등가교환의 경우에는 서로 주고받는 것이 다를 수 있지만

그 가치는 동일하다(최종렬, 2004).

현대사회에서 이해관계가 배제된 순수한 의미의 호혜성은 사실상 찾아보기 어렵다고 볼 수 있다. 따라서 Adloff(2006)는 호혜성이 완전히 실용적이거나 규범적이라고 정의할 수 없기 때문에 이분법적인 관점보다는 혼합적 관점에서 접근해 나가는 것이 필요하다고 하였다.

조직 구성원 간의 호혜성이 중요한 이유는 상대의 이해관계를 먼저 고려하는 일반화된 호혜성은 조직 내 이타적인 사회성을 촉진하기 때문으로 호혜성이 발달한 조직은 구성원 간의 논의가 활발하고 주고받는 기제에 대하여 매우 긍정적이다. 또한 밀접한 관계의 설정과 의무적인 보답 태도를 갖게 되며 구성원과 조직에서 내재화를 통하여 규범화 된다(송승숙, 2013).

북한이탈주민 사례관리자들의 호혜성은 기관의 사례관리업무를 위한 한정적인 예산을 확보하기 위해 호혜적 활동을 하고(실용주의적 관점), 지역사회에 거주하는 북한이탈주민의 욕구충족을 위한 이익을 위해(규범적 관점) 참여하기도 한다. 이는 호혜성은 실용적 관점과 규범적 관점을 완전히 분리해 교환하기 보다는 혼용해 사용함으로써 사례관리 수행을 극대화시켜 나가는데 협력적으로 대응해나가기 때문이다.

다. 사회자본의 효과

사회자본은 공동의 이익을 위해 자원을 네트워크화 하여 협력적으로 공유하는 지속가능한 지역자원의 총합이다. 이러한 사회자본의 효과성에 대해서는 학자마다 다소 차이는 있지만 공통적으로 언급하고 있는 효과 중에서 북한이탈주민 사례관리자들의 사회자본과 관련된 내용을 중심으로 살펴보았다.

사회자본의 효과성으로는 거래비용의 절감, 조직의 생산성 향상, 조직몰입, 자원의 다양성 증가, 협력과 조정의 촉진, 사회적 통제 등으로 구분할 수 있다.

첫째, 사회자본은 사례관리의 거래비용을 절감시킨다(Coleman, 1988; Fukuyama, 1995). 거래비용의 절감은 경제적인 측면에서 사회자본의 효과로 가장 비중있게 다루어지고 있다. 거래비용은 개인과 집단 사이에서 여러 형

태의 상호작용을 통해 발생하는데 사회자본은 상호간의 신뢰를 통해서 거래 비용을 줄일 수 있게 된다. 경제적 거래행위와 다르게 신뢰에 기반을 둔 사회자본은 조직구성원들이 상대방을 신뢰하고 거래행위에 참가하려는 동기가 조성되고 상대방이 제공하는 지식과 정보에 대한 신뢰가 동반되어 짐으로써 거래비용을 절감시켜주는 효과가 생긴다(이병하, 2015).

사례관리자의 경우 사례관리를 위한 자원의 한정성을 해결하기 위해 지역 내 사회자원을 구조화하고 관계기관과의 연계와 협력을 통해 거래비용의 절감을 위한 노력이 요구된다. 따라서 지역 내 지역사회복지협의체, 사회복지사협회, 시민단체 등의 지역사회 일에 나서게 되고 네트워크화 하는 작업에 참여하게 된다. 이러한 상호작용을 통해 개인 간 또는 기관 간 신뢰가 형성되고 이를 바탕으로 지역의 사회자원을 연계해 나감으로써 탐색비용과 계약비용, 법정비용 등 거래비용을 줄이는 역할을 하게 된다.

둘째, 사회자본은 사례관리의 생산성을 향상시켜 준다. 사회자본은 문제해결능력과 네트워크 효과성과의 상관관계에 있어 정적인 상관관계를 나타내며, 문제해결능력이 증가할수록 네트워크 효과성도 높아진다고 하였다(이상도, 2009). 다시 말해서 사회자본의 수준이 높을수록 문제를 해결하는 능력과 네트워크의 효과성도 높아지는 선순환 관계에 있다. 따라서 사회자본은 북한이탈주민 사례관리자들의 개인요인인 문제해결능력과 직무요인인 직무수행과 조직요인인 네트워크 수준 등에 영향을 미쳐 사례관리업무의 생산성을 향상시키는 요인이 된다고 볼 수 있다.

셋째, 사회자본은 사례관리자들의 조직몰입에 도움을 준다. 조직몰입이란 개인이 조직에 대하여 애착을 가지는 행위로 조직을 위한 노력, 충성심, 존재감, 조직임무에 대한 적합성 등으로 그 조직에 지속적으로 근무하고 싶어 하고, 조직을 위해서 열심히 노력하며 조직의 가치와 목표를 능동적으로 받아들이는 심리적 상태를 말한다(김중현, 2011).

전문상담사들은 북한이탈주민지원재단 소속 직원들로 대다수가 타 기관에 파견되어 직무를 수행함에 따라 조직에 대한 애착과 존재감 등 조직몰입 환경이 매우 취약하며, 사회자본의 형성에도 어려움이 있다고 할 수 있다.

따라서, 사회자본의 적극적인 형성을 통해 사례관리에 대한 애착과 자긍심을 갖도록 하여 직무수행동기를 유발시키고 조직몰입을 향상 시켜나가야 할

필요성이 있다.

넷째, 사회자본의 정보공유는 자원의 다양성을 증가시킨다. 개인 또는 기관 간 공유된 사회자본은 정보의 접근성을 높일 뿐 아니라 다양한 문제에 대응할 수 있는 선택의 폭을 넓히고 협력적 연계를 통한 양질의 사회자본을 손쉽게 획득할 수 있도록 도와준다. 또한 이러한 정보의 편익은 적절성과 적시성을 가져다 준다(이병하, 2015).

사례관리자들의 사회자본에 대한 정보공유는 사례관리를 할 때 발생하는 문제들에 대한 선택의 다양성과 적절한 시기에 적절한 자원을 연계하는 맞춤형 서비스가 가능해 지는 등 새로운 경제적 가치를 창출하고 자원의 다양성을 증가시키는 효과가 있다.

마지막으로 네트워크를 통하여 개인 또는 기관과의 협력과 조정을 촉진하고, 공동체로서 도덕과 규범을 형성하여 공동의 이익을 위해 사회자본이 활용될 수 있도록 서로 지원하고 협력하는 효과가 생긴다.

사회자본과 임파워먼트 간의 직접적인 인과관계를 밝힌 연구는 없으나 사회자본의 하위요소인 신뢰와 네트워크, 호혜성과 임파워먼트 간의 연구에서 간접적으로 유추해 볼 수 있다(이인숙, 2012). 첫째, 사회자본에서 신뢰란 서로 존중과 기대하는 대로 행동해 줄 것이라고 확신하고 위험을 감수할 수 있는 사회적 관계를 의미한다. 둘째, 네트워크는 정보공유와 의사소통의 측면에서 개인이나 기관 등 행위자들 간의 전반적인 연계와 물리적 정서적 지원 뿐만 아니라 다양한 정보를 공유할 기회가 확대되는 등 임파워먼트에 매우 중요한 영향을 미치는 요인으로 작용한다. 셋째, 호혜성은 이익을 계산하지 않는 장·단기적 이타주의와 자기 이익 사이에서 조화롭게 형성되어진 규범으로 공동체의 문제를 해결하기 위하여 지식과 정보를 결합하고 축적하는 등 임파워먼트에 긍정적으로 유의미한 영향을 미친다(박병훈, 2008).

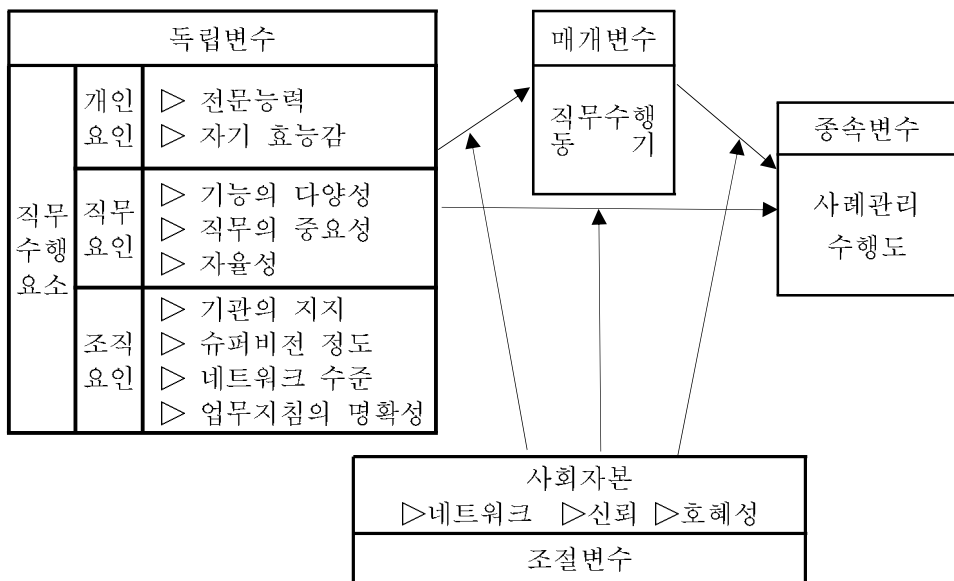
지금까지의 선행연구를 살펴보면 이희영(2013)은 빈곤아동의 사회자본에 관한 연구에서 네트워크, 신뢰, 호혜성은 임파워먼트에 모두 정적영향을 미치는 것으로 분석했으며, 한상미(2007)는 사회자본은 임파워먼트를 통해 점차 형성, 강화, 확대, 유지될 수 있는 것으로 임파워먼트가 사회자본의 영향요인이라고 주장했다.

제 3 장 연구설계

제1절 연구모형

본 연구는 북한이탈주민의 성공적인 정착을 위한 사례관리자들의 사례관리 수행도에 미치는 영향요인을 알아보기 위해 임파워먼트 관점에서 개인적, 직무 및 조직요인을 독립변수로 선정하고 이들 변수들이 사례관리자의 직무수행동기를 매개로 하여 사례관리 수행도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 그리고 이들 인과관계는 사회자본에 따라 차이가 있을 것으로 가정하여 사회자본을 조절변수로 선정하였다.

본 연구에서는 선행연구와 논리적 추론과정을 거쳐 이들 변수들 간의 관계에 대한 연구모형을 [그림 3-1]과 같이 설정하였으며, 실증분석을 통하여 직무 수행요소와 사례관리 수행도의 사이에서 매개변수인 직무수행동기와 조절변수인 사회자본이 어떠한 영향을 미치는지를 논의하고자 한다.



[그림 3-1] 연구모형

제2절 연구가설

본 연구는 임파워먼트 이론에 기반을 두고 북한이탈주민의 성공적인 정착을 위하여 사례관리자의 사례관리 수행도에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 하였다. 또한 직무수행동기의 매개효과와 사회자본의 조절효과를 알아보는 데 초점을 두었다. 구체적으로 살펴보면 사례관리자의 직무 수행요소를 개인요인과 직무요인, 조직요인으로 나누어 사례관리 수행도에 미치는 영향 요인을 파악하고, 사례관리자들의 직무수행동기의 수준의 매개효과와 사회자본의 형성과 조정을 위한 활동들의 수준에 따른 조절효과를 검증하여 사례관리자들의 사례관리 수행 수준을 향상시키고자 하였다.

본 연구에서 설정한 연구모형을 바탕으로 검증하고자 하는 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)는 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

1-1, 1-2. 사례관리자의 (전문능력, 자기 효능감)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

1-3, 1-4, 1-5. 사례관리자의 (기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

1-6, 1-7, 1-8, 1-9. 사례관리자에 대한 (기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개역할을 할 것이다.

2-1, 2-2. 사례관리자의 (전문능력, 자기 효능감)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개역할을 할 것이다.

2-3, 2-4, 2-5. 사례관리자의 (기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개역할

을 할 것이다.

2-6, 2-7, 2-8, 2-9. 사례관리자에 대한 (기관의지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개역할을 할 것이다.

가설 3. 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-1, 3-2, 3-3. 사례관리자의 전문능력이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-4, 3-5, 3-6. 사례관리자의 자기 효능감이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-7, 3-8, 3-9. 사례관리자의 기능의 다양성이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-10, 3-11, 3-12. 사례관리자의 직무의 중요성이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-13, 3-14, 3-15. 사례관리자의 자율성이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-16, 3-17, 3-18. 사례관리자에 대한 기관의 지지가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-19, 3-20, 3-21. 사례관리자에 대한 조직의 슈퍼비전 정도가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-22, 3-23, 3-24. 사례관리자에 대한 조직의 네트워크 수준이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

3-25, 3-26, 3-27. 사례관리자의 업무지침의 명확성이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4. 사례관리자의 직무수행요소가 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-1, 4-2, 4-3. 사례관리자의 전문능력이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-4, 4-5, 4-6. 사례관리자의 자기 효능감이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-7, 4-8, 4-9. 사례관리자의 기능의 다양성이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-10, 4-11, 4-12. 사례관리자의 직무의 중요성이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-13, 4-14, 4-15. 사례관리자의 자율성이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-16, 4-17, 4-18. 사례관리자에 대한 기관의 지지가 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-19, 4-20, 4-21. 사례관리자에 대한 조직의 슈퍼비전 정도가 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-22, 4-23, 4-24. 사례관리자에 대한 조직의 네트워크 수준이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

4-25, 4-26, 4-27. 사례관리자에 대한 조직의 업무지침의 명확성이 직무수행동기에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5. 사례관리자의 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

5-1, 5-2, 5-3. 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 (네트워크, 신뢰, 호혜성)의 정도에 따라 차이가 있을 것이다.

제3절 주요변수의 조작화 및 측정

1. 독립변수 : 직무수행요소

독립변수인 직무수행요소는 사례관리자가 직무를 수행함에 있어 필요로 하거나 영향을 받는 요소로서 개인요인, 직무요인, 조직요인으로 나누었다. 개인요인은 전문성과 자기 효능감으로 나누었으며, 직무요인은 기능의 다양성, 과업의 중요성, 자율성으로 조직요인은 기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성을 포함하였다.

가. 개인요인

사례관리자의 개인요인은 전문능력과 자기 효능감이다. 전문능력은 사례관리자들의 사례관리 수행을 위한 전문지식 정도와 사례관리의 경험적 노하우와 사회자원 등을 활용할 수 있는 기술능력을 보고자 하였다. 전문능력을 측정하는 도구는 Taylor(1999)가 사례관리자들에게 필요로 하는 지식과 기술능력으로 제시한 33개 항목 중에서 도광조(2009)가 17개 항목을 번역하여 사용한 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 6문항을 사용하였다.

자기 효능감은 사례관리자들이 어떠한 어려움도 이겨내고 끝까지 업무를 잘 수행해 낼 수 있다는 자신감과 유능감을 보고자 하였다. 자기 효능감을 측정하는 도구는 Bandura의 이론에 근거해 Sherer 외(1982)에 의해 개발되었으며 김아영(1996)이 번안·수정하여 사용한 것을 본 연구의 목적에 맞게 일부 문항을 수정하여 9문항을 사용하였다. 따라서 사례관리자의 개인요인을 측정하는 척도는 총 15문항으로 5점 척도로 구성되었다. 개인요인의 측정항목은 [표 3-1] 과 같다.

[표 3-1] 개인요인의 측정항목

하위변수	문항 수	문항번호
전문능력	6	1 ~ 6(5점 리커드 척도)
자기 효능감	9	7 ~ 13*, 14*, 15(5점 리커드 척도)

*역 문항

나. 직무요인

직무의 변인으로는 기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성을 포함하였다. 기능의 다양성은 사례관리자들이 직무 수행에 필요한 다양한 지식, 기능과 재능 정도이며 직무의 중요성은 자신의 직무가 타인의 업무에 미치는 영향 정도와 조직 내 업무 비중을 어떻게 인식하는지를 알아보고, 자율성은 사례관리자 자신의 재량권과 조직 내 의사결정에 어느 정도 참여하는지 정도를 보고자 하였다.

직무요인을 측정하는 도구는 Hackman & Oldham(1980)이 제시한 5가지 핵심 직무특성인 기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성, 직무의 정체성, 환류에 기초하여 전정애(2008)가 환류를 제외한 4가지 척도로 구성하여 사용한 척도를 본 연구에는 연구의 특성에 맞도록 직무의 정체성을 제외하고 나머지를 그대로 사용하였다. 직무요인을 측정하는 도구는 5점 척도로 기능의 다양성 3문항, 직무의 중요성 4문항, 자율성 3문항으로 총 10문항으로 구성되었다. 직무요인의 측정항목은 [표 3-2] 와 같다.

[표 3-2] 직무요인의 측정항목

하위변수	문항 수	문항번호
기능의 다양성	3	1 ~ 3(5점 리커드 척도)
직무의 중요성	4	4 ~ 7(5점 리커드 척도)
자율성	3	8 ~ 10(5점 리커드 척도)

다. 조직요인

조직요인으로는 기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성을 포함하였다. 기관의 지지는 사례관리자들의 직무수행동기를 유발할 수 있는 기관의 지지 정도와 조직의 관심도를 보고자 하였다.

기관의 지지를 측정하는 도구는 Turner(1994)가 개발하고 도광조(2009)가 번역하여 사용한 2개 문항을 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 슈퍼비전 정도는 사례관리자들의 자문과 기술지원, 소진 예방 등을 지원하는 슈퍼바이저에 대한 사례관리자들의 인식 정도를 보고자 하였다. 슈퍼비전 정도를 측정하는 도구는 김경희(2000)가 슈퍼바이저의 행정적·교육적·지식적인 슈퍼비전의 제공 정도와 만족도를 측정하기 위해 사용한 4개 문항의 5점 척도로 본 연구에서는 그대로 사용하였다.

네트워크의 수준은 기관의 한정된 자원을 극복하기 위한 사례관리자들과 사례관리 기관장의 노력 정도를 보고자 하였다. 네트워크 수준을 측정하는 도구는 김재엽 외와 박수경(2001)의 연구에서 조직의 내부적 특성을 측정하는 척도로 5문항에 5점 척도로 구성되어 있다. 본 연구에서는 5개 중 2개 문항을 제외한 3개 문항을 연구목적에 맞게 수정하여 사용하였다.

업무지침의 명확성은 사례관리자들에게 기관의 사례관리 지침이 얼마나 명확하게 전달되었는지 정도를 보고자 하였다. 업무지침의 명확성을 측정하는 도구는 도광조(2009)가 사용하고 이를 전미애(2012)가 재사용했던 3문항의 6점 척도를 본 연구에서는 5점 척도로 재구성하여 사용하였다. 조직요인의 측정항목은 [표 3-3] 과 같다.

[표 3-3] 조직요인의 측정항목

하위변수	문항 수	문항번호
기관의 지지	2	1 ~ 2(5점 리커드 척도)
슈퍼비전 정도	4	3 ~ 6(5점 리커드 척도)
네트워크 수준	3	7 ~ 9(5점 리커드 척도)
업무의 명확성	3	10 ~ 12(5점 리커드 척도)

2. 매개변수 : 직무수행동기

직무수행동기는 사례관리자들이 사례관리 업무를 수행하고자 하는 내재적인 동기의 총만 정도를 보고자 하였다. 직무수행동기를 측정하는 도구는 양명환(2004)이 레저스포츠 동기척도 개발에서 타당도를 검증한 13개 문항의 척도를 전미애(2012)가 사례관리 수행요인 연구에 적합하도록 수정 후 4문항을 추가하여 사용하였다. 본 연구자는 연구목적에 부합하도록 17개 문항 중 8문항을 제외하고 9문항을 사용하였으며, 일부 내용을 수정 후 7점 척도를 5척도로 재구성해 사용하였다.

3. 조절변수 : 사회자본

사회자본은 사례관리자와 기관이 자원의 한정성을 극복하고 북한이탈주민의 다양한 문제해결을 위하여 활동하는 정도를 보고자 하였다. 사회자본 요인으로는 네트워크와 신뢰, 호혜성을 포함시켰다. 사회자본을 측정하는 도구는 한상미(2007)가 사회복지사들의 사회자본 연구를 위해 개발한 것으로 사회자본을 네트워크·신뢰·호혜성을 구성요소로 하였다. 본 연구에서는 총 35개 문항 중에서 척도를 처음 개발할 때 탐색적 요인분석결과 요인으로는 적합하나 비교적 공통성이 낮은(6.5이하) 6문항과 본 연구의 효율성을 위해 9문항을 제외하고 총 20개 문항으로 네트워크 8문항, 신뢰 7문항, 호혜성 5문항으로 5점 척도로 재구성해 사용하였다. 사회자본의 측정항목은 [표 3-4]와 같다.

[표 3-4] 사회자본의 측정항목

하위변수	문항 수	문항번호
네트워크	8	1 ~ 8(5점 리커드 척도)
호혜성	7	9 ~ 15(5점 리커드 척도)
신뢰	5	16 ~ 20(5점 리커드 척도)

4. 종속변수 : 사례관리 수행도

사례관리 수행도는 사례관리자들의 사례관리 현장에서 이루어지는 사례관리수행의 각 과정에 대하여 필요한 활동과 대응방식 등 수행정도로 보고자 하였다. 사례관리의 단계별 수행과정은 학자들마다 조금씩 차이는 있다. 본 연구에서는 공공기관과 보편적으로 사례관리 기관에서 많이 활용되고 있는 5단계로 인테이크, 사정, 목표설정 및 개입계획, 개입실행, 평가 및 재 사정으로 구분하였다.

사례관리수행의 측정도구는 Connors(1986)가 개발한 ‘역량 있는 사례관리자의 행위 사정도구(Competency Behaviors of the Case Manager Instrument -CBCMI)’를 도광조(2009)가 번안하여 사용한 것을 본 연구에서는 사례관리자들의 사례관리 수행과 맞지 않는 문항을 제외한 36문항으로 수정하여 사용하였다.

사례관리 수행도의 하위변인은 인테이크 5문항, 사정 10문항, 목표설정 및 개입계획 8문항, 개입실행 7문항, 평가 및 재 사정 6문항으로 총 36문항이며 5점 척도로 구성하였다. 사례관리 수행의 측정항목은 [표 3-5] 와 같다.

[표 3-5] 사례관리 수행도의 측정항목

하위변수	문항 수	문항번호
인테이크	5	1 ~ 5(5점 리커드 척도)
사 정	10	6 ~ 15(5점 리커드 척도)
목표설정 및 개입계획	8	16 ~ 23(5점 리커드 척도)
개입실행	7	24 ~ 30(5점 리커드 척도)
평가 및 재 사정	6	31 ~ 36(5점 리커드 척도)

제4절 자료수집 및 분석

1. 자료의 수집

본 연구는 전국의 지역적응센터인 하나센터에서 근무하면서 북한이탈주민의 사례관리를 담당하고 있는 센터의 직원과 전문상담사 그리고 북한이탈주민지원재단 등에 근무하면서 북한이탈주민을 대상으로 사례관리를 한 경험이 있는 전문상담사를 대상으로 구조화된 설문지를 직접 작성하도록 하였다.

설문지는 사전에 사례관리자의 수를 파악하여 기관의 사례관리자 수에 맞게 설문지와 소정의 사례금, 반송용 봉투와 우편료 등을 감사의 편지와 함께 담아 기관별로 택배로 발송하였다. 또한 설문지를 택배로 발송한 후 기관별로 전화를 걸어 설문취지를 설명하고 협조와 양해를 구하였으며, 응답자의 설문지는 기관별로 일괄적으로 우편으로 받았다.

설문지가 회수되지 않는 기관에 대해서는 전화통화를 하여 설문지의 발송 여부를 확인하고 미발송시 보내줄 것을 요청하였다. 특히 사례관리자의 업무 특수성 등으로 설문에 응하지 않는 사례관리자가 다수 있을 것으로 예상되어 현재 하나센터에서 근무 중에 있는 사례관리자에게 협조를 구하였으며, 사례관리자는 해당기관의 지인 등을 통하여 전화로 직접 본 연구의 취지를 설명하거나 적극적인 설문의 참여를 부탁하는 등 도움을 주었다.

자료의 수집은 2016년 3월 24일부터 4월 26일까지 전국 24개 기관을 대상으로 설문지 194부를 발송하여 24개 기관에서 182부를 회수하였다. 회수된 182부 중 사례관리업무에 종사한 기간이 3개월 이하이거나 불성실하게 작성된 설문지 15부를 제외하고 167부를 통계처리 하였다.

기관별 설문지 배포 및 회수 내역을 살펴보면 [표 3-6] 과 같다.

[표 3-6] 기관별 설문지 배포 및 회수내역

연번	지역	기관수	설문배부	설문회수	연번	지역	기관수	설문배부	설문회수
1	서울	4	40	37	9	충북	1	7	6
2	경기	4	38	37	10	충남	1	11	11
3	인천	1	8	8	11	전북	1	6	2
4	대전	1	9	9	12	전남	1	5	5
5	광주	1	7	7	13	경북	1	7	7
6	부산	1	9	9	14	경남	1	8	8
7	대구	1	10	9	15	제주	1	5	5
8	울산	1	7	7	16	북한이탈주민지원재단	1	7	7
9	강원	2	10	8	계		24	194	182

2. 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료를 측정도구의 타당도와 신뢰도, 기술통계, 연구문제 및 가설의 검증을 위해 SPSS 21 통계 프로그램을 활용하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 설문 문항 중에서 역채점 항목에 대하여 코딩변경을 실시하였으며, 빈도분석을 실시하여 결측값을 확인하였다.

둘째, 측정도구의 타당도 분석을 위하여 탐색적 요인분석을 통해 주성분을 확정하였으며, 그 결과를 토대로 신뢰도를 측정하였다.

셋째, 조사대상의 인구사회학적 특성과 사례관리 관련 특성을 알아보기 위하여 기술통계 분석을 실시하여 빈도와 백분율을 산출하였다.

넷째, 직무수행요소, 직무수행동기, 사회자본, 사례관리 수행도간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 하였다.

다섯째, 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 사례관리 수행도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기의 매개효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 직무수행동기에 미치는 영향에 대하여 사회자본의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

여덟째, 사례관리자의 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대한 사회자본의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제1절 측정도구의 검증

1. 타당도 분석

타당도는 일정한 측정도구를 사용하여 측정한 값이 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마만큼 실제에 가깝게 반영하였는가를 나타낸다.

본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과를 토대로 변수를 개인요인, 직무요인, 조직요인, 직무수행동기, 사회자본, 사례관리수행변인으로 구분하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 상관관계가 높은 변수들끼리 묶어 주어 변수를 축소, 단순화시키는 기법이다. 따라서 타당도 분석은 SPSS 21를 활용해 요인분석을 실시하여 변수들의 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며 요인추출은 변수의 하위요인수로 고정하였고 요인 적재치의 단순화를 위하여 베리맥스(varimax)를 채택하였다. 본 연구에서 문항 선택의 기준은 고유값(eigen value) 1.0이상으로 하고, 요인적재치는 0.4이하인 문항은 제거하였다.

그 결과 개인요인은 2개요인(전문능력, 자기 효능감) 15개 문항 중 4개 문항(12번~15번)이 요인적재치는 높으나 공통성이 현저히 낮게 나타나 제거하고 11개 문항을 분석에 사용하였으며, 직무요인은 3개요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성) 10개 문항 모두가 요인적재치가 높은 것으로 나타나 분석에 사용하였다. 조직요인은 4개요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크, 업무지침의 명확성) 12개 문항 중 1개 문항(10번)이 요인적재치가 낮은 것으로 나타나 제거하고 11개 문항을 사용하였다.

직무수행 동기는 1개요인 9개 문항 중 요인적재치가 낮은 3개 문항(2번, 6번, 9번)과 요인적재치는 높으나 공통성이 현저히 낮은 3개 문항(4번, 5번, 8번)을 제거하고 3개 문항을 분석에 사용하였으며, 사회자본은 3개요인(네트워크, 신뢰, 호혜성) 20문항 중 요인적재치가 낮은 8문항(5번, 6번, 9번, 11번, 12번, 13번, 14번, 15번)을 제거하고 12문항을 분석에 사용하였다. 사례관리 수

행도는 1개요인 36개 문항 중 요인적재치가 부적합한 6문항(2번, 3번, 4번, 5번, 33번, 34번)과 공통성이 현저히 낮은 20문항(1번, 6번~11번, 22번~32번, 35번, 36번)을 제외하고 10문항을 사용하였다. 따라서 총 102개 문항 중 이론 구조에 맞지 않는 45개 문항을 제거하고 최종적으로 57개 문항을 분석하였다.

가. 개인요인의 요인분석

개인요인에 대한 요인분석 결과에서는 총 15문항을 분석하여 공통성이 .40이하로 나타난 4문항(12, 13, 14, 15)을 제거하였다. 그 결과 요인 적재량이 .50 이상으로 나타났으며 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 개인요인의 요인분석 결과는 [표 4-1] 과 같다.

[표 4-1] 개인요인의 요인분석 결과 (N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
개인 요인	전문 능력	전문3	.810	.668	4.15	37.73
		전문2	.804	.682		
		전문5	.803	.689		
		전문6	.787	.654		
		전문4	.784	.672		
		전문1	.744	.598		
	자기 효능감	효능11	.811	.659	2.829	25.720
		효능10	.765	.587		
		효능7	.724	.658		
		효능8	.702	.626		
		효능9	.585	.486		

나. 직무요인의 요인분석

직무요인에 대한 요인분석 결과에서는 총 10문항을 분석하여 요인적재량이 모두 .50 이상으로 나타났다. 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 모두 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 직무요인의 요인분석 결과는 [표 4-2] 와 같다.

[표 4-2] 직무요인의 요인분석 결과 (N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
직무 요인	직무의 중요성	중요성6	.884	.844	2.68	26.85
		중요성7	.777	.730		
		중요성4	.777	.686		
		중요성5	.612	.577		
	자율성	자율성10	.892	.819	2.44	24.38
		자율성9	.854	.816		
		자율성8	.839	.821		
	기능의 다양성	다양성3	.843	.746	2.39	23.92
		다양성2	.836	.791		
다양성1		.779	.685			

다. 조직요인의 요인분석

조직요인에 대한 요인분석 결과에서는 총 12문항을 분석하여 요인 적재량이 부적합한 1문항(10번)을 제외하고 재분석을 하였다. 그 결과 요인 적재량이 .60 이상으로 나타났으며 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 조직요인의 요인분석 결과는 [표 4-3] 과 같다.

[표 4-3] 조직요인의 요인분석 결과

(N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
조직요인	슈퍼전도	슈퍼4	.890	.886	3.31	30.09
		슈퍼5	.860	.812		
		슈퍼3	.846	.824		
		슈퍼6	.822	.813		
	네트워크수준	네트8	.786	.697	2.07	18.82
		네트7	.711	.712		
		네트9	.703	.719		
	기관지지	기관1	.826	.781	1.70	15.42
		기관2	.803	.782		
	업무의명확성	업무11	.911	.861	1.50	13.66
업무12		.656	.692			

라. 직무수행동기의 요인분석

직무수행동기에 대한 요인분석 결과에서는 총 9문항을 분석하여 요인 적재량이 부적합한 3문항(2번, 6번, 9번)과 공통성이 현저히 낮은 3문항(4, 5, 8)을 제외하고 재분석을 하였다. 그 결과 요인 적재량이 .60 이상으로 나타났으며 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 직무수행동기의 요인분석 결과는 [표 4-4] 와 같다.

[표 4-4] 직무수행동기의 요인분석 결과

(N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
직무수행동기	직무수행동기	동기1	.875	.765	1.984	66.120
		동기3	.871	.759		
		동기7	.678	.460		

마. 사회자본의 요인분석

사회자본에 대한 요인분석 결과에서는 총 20문항을 분석하여 요인 적재량이 부적합한 8문항(5, 6, 9, 11, 12, 13, 14, 15)을 제외하고 재분석을 하였다. 그 결과 요인 적재량이 .50 이상으로 나타났으며 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 사회자본의 요인분석 결과는 [표 4-5] 와 같다.

[표 4-5] 사회자본의 요인분석 결과 (N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
사회 자본	신뢰	신뢰20	.854	.777	2.88	24.01
		신뢰19	.831	.733		
		신뢰16	.702	.568		
		신뢰17	.680	.598		
		신뢰18	.568	.436		
	네트 워크	네트2	.840	.727	2.76	22.99
		네트1	.815	.667		
		네트3	.735	.567		
		네트4	.733	.628		
	호혜성	호혜8	.804	.667	1.71	14.28
		호혜10	.666	.491		
		호혜7	.509	.492		

바. 사례관리수행도의 요인분석

사례관리 수행도에 대한 요인분석 결과에서는 총 36문항을 분석하여 요인 적재량이 부적합한 6문항(2, 3, 4, 5, 33, 34)과 공통성이 현저히 낮은 20문항(1, 6~11, 22~32, 35, 36)을 제외하고 재분석을 하였다. 그 결과 요인 적재량이 .60 이상으로 나타났으며 고유값(eigen value)도 1보다 크게 추출되어 타당성이 있는

것으로 분석되었다. 사례관리수행도의 요인분석 결과는 [표 4-6] 과 같다.

[표 4-6] 사례관리수행도의 요인분석 결과 (N=167)

개념	요인	변수명	요인 적재량	공통성	고유값	분산 설명력
사례관리 수행도	사례관리 수행도	사례18	.729	.531	4.845	48.451
		사례15	.716	.513		
		사례19	.715	.511		
		사례12	.712	.507		
		사례21	.702	.493		
		사례20	.699	.489		
		사례13	.676	.457		
		사례17	.672	.452		
		사례16	.668	.447		
		사례14	.667	.445		

2. 신뢰도 분석

신뢰도란 같거나 유사한 측정도구를 사용해 동일한 대상을 반복 측정 하였을 때 측정한 결과 값이 같거나 일정하게 산출되는 정도를 말한다. 즉 동일한 대상을 반복 측정했을 때 같은 결과를 나타낼 수 있는 정도를 뜻한다.

신뢰도가 낮을 경우에는 측정과정이 불안정하고, 불규칙적이고, 일관성 없는 결과가 나타나며, 신뢰도가 높을 경우에는 측정과정 또는 측정수단 그 자체의 특성 때문에 하나의 지표에 의하여 산출되는 숫자로 나타난 결과의 변화가 거의 없다. 또한 신뢰도의 판단기준은 신뢰도 분석의 결과에 따른 Cronbach α 계수로 판단하며, 0.6 이상일 경우 신뢰도가 있다¹⁷⁾고 본다(남궁근, 2011).

17) Cronbach α 값은 0에서 1까지의 값을 갖는다. α 계수의 기준은 연구의 목적에 따라 다르며, 탐색적 연구에서는 0.5-0.6 정도의 신뢰도이면 충분하며, 기초연구에서는 0.7 이상의 신뢰도가 일반적으로 인정되고 있다(Nunnally, 1978: 246).

본 연구에서는 타당도 분석의 결과에 따라 개인요인은 2개요인(전문능력, 자기 효능감) 11개 문항, 직무요인은 3개요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성) 10개 문항, 조직요인은 4개요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크, 업무지침의 명확성) 11개 문항, 직무수행 동기는 1개요인 3개 문항, 사회자본은 3개요인(네트워크, 호혜성, 신뢰) 12문항, 사례관리 수행도는 1개요인 10문항으로 총 57개 문항을 분석에 사용하였다.

신뢰도의 분석 결과는 [표 4-7] 과 같이 직무수행변인과 직무수행 동기, 사례관리 수행도는 Cronbach α 값이 0.6 이상으로 나타나 타당성과 신뢰성이 좋은 것으로 분석되었다. 다만 사회자본 중 호혜성과 관련한 신뢰도인 Cronbach α 값이 0.574로 다소 낮게 나타났다.

[표 4-7] 신뢰도 분석 결과 (N=167)

척도		문항수	요인별 문항	신뢰도	
직무수행 요인	개인 요인	전문능력	6	1~6	0.897
		자기 효능감	5	7~11	0.82
	직무 요인	기능의 다양성	3	1~3	0.82
		직무의 중요성	4	4~7	0.853
		자율성	3	8~10	0.87
	조직 요인	기관의 지지	2	1~2	0.71
		슈퍼비전 정도	4	3~6	0.93
		네트워크 수준	3	7~9	0.75
		업무지침의 명확성	2	11~12	0.69
	직무수행 동기	직무수행동기	3	1, 3, 7	0.74
사회자본	네트워크	4	1~4	0.81	
	호혜성	3	7, 8, 10	0.57	
	신뢰	5	16~20	0.82	
사례관리 수행도	사례관리 수행도	10	12~21	0.88	

제2절 기술통계

본 연구의 연구모형에 포함된 변수에 대하여 조사대상자의 인구학적 특성 그리고 사례관리와 관련한 특성과 수준을 알아보기 위하여 기술통계 분석을 하였다. 또한 주요변수간의 상관관계 검정을 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

1. 조사 대상자의 일반적 특성

가. 조사 대상자의 인구학적 특성

본 연구의 자료로 최종 확정된 조사 대상자의 수는 총 167명으로 일반적인 특성은 [표 4-8] 과 같다. 성별은 남성이 47명(28.1%)이고 여성이 120명(71.1%)으로 과반수이상인 여성으로 조사되었으며, 이러한 통계치는 기존 사례관리자를 대상으로 하는 연구 결과물과 유사한 사례로 북한이탈주민의 사례관리자들도 일반적인 성비를 벗어나지 않았다는 사실을 알 수 있다. 연령별로는 20대가 46명(27.5%), 30대가 41명(24.6%), 40대가 53명(31.7%)으로 전문상담사의 경우는 40~50대가 50명(73.2%)으로 주축을 이루고 있으며, 하나센터 직원의 경우 20~30대가 74명(71.8%)으로 대다수를 차지하고 있다. 이러한 경향은 사례관리 경력을 함께 비교해 볼 때 전문상담사의 경우에는 사례관리 경력이 4년이 넘은 수가 41명(64.1%)인 반면 하나센터 직원은 2년 이하가 55명(53.4%)으로 하나센터 직원들의 실무경력이 비교적 짧은 것을 알 수 있다. 학력별로는 대학졸업이 105명(62.9%)이며 대학원 졸업이 50명(29.9%), 박사학위 소지자가 3명(1.8%)으로 4년제 이상 대학졸업자가 94.6%로 나타났다. 이는 도광조(2009)의 연구에서 지역사회복지관 종사자의 4년제 대학졸업 이상 종사자 82.5%와 김경희(2012)의 연구에서 사회복지 전담공무원의 4년제 대학졸업 이상 종사자 86.7%와 비교하여 볼 때 학력수준이 매우 높음을 알 수 있다. 또한 소속기관으로는 북한이탈주민지원재단의 소속인 전문상담사들이 64명(38.3%)이고 하나센터 소속직원들이 103명(61.7%)이 설문에 참여한

것으로 조사되었으며, 고용형태로는 무기계약직이 105명(62.9%)이며, 계약직이 62명(37.1%)으로 무기계약직이 다소 비중이 높았다.

[표 4-8] 조사 대상자의 인구학적 특성

구 분		계		전문상담사		하나센터직원		비고
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	
성별	남자	47	28.1	10	15.6	37	35.9	
	여자	120	71.1	54	84.4	66	64.1	
	계	167	100	64	100	103	100	
연령	20-29세	46	27.5	3	4.7	43	41.7	
	30-39세	41	24.6	10	15.6	31	30.1	
	40-49세	53	31.7	33	51.6	29	19.4	
	50-59세	26	15.6	17	21.6	9	8.7	
	59세 이상	1	0.6	1	1.6	0	0	
	계	167	100	64	100	103	100	
학력	고졸	2	1.2	0	0	2	1.9	
	전문대졸	7	4.2	2	3.1	5	4.9	
	대졸	105	62.9	26	40.6	79	76.7	
	대학원졸	50	29.9	36	56.3	14	13.6	
	대학원졸(박사)	3	1.8	0	0	3	2.9	
	계	167	100	64	100	103	100	
고용 형태	무기계약직	105	62.9	41	64.1	64	62.1	
	계약직	62	37.1	23	35.9	39	37.9	
	계	167	100	64	100	103	100	
소속기관		북한이탈주민지원재단 64명(38.3%) 지역 하나센터 103명(61.7%)						

나. 조사 대상자의 사례관리 관련 특성

조사대상자의 사례관리와 관련한 특성인 사례관리 경력과 취득 자격증, 사례관리 수, 업무비중 등의 요인을 살펴보면 [표 4-9] 와 같다.

사례관리의 실무경력으로는 1년 미만이 37명(22.2%), 2년 이상~4년 미만이 26명(15.6%), 4년 이상~7년 미만이 58명(34.7%), 7년 이상이 11명(6.6%)으로 2년 이상 사례관리 경험자가 95명(56.9%)으로 과반수이상을 차지하고 있다. 그러나 1년 미만의 실무경력자중 하나센터 직원이 30명(29.1%)으로 본 연구에서 사례관리 실무경험이 3개월 미만인 자 등에 대한 설문지 15부를 제외할 것을 고려해 볼 때 많은 비중을 차지하고 있다. 이는 2년마다 재계약 여부를 결정하는 계약직의 특성상 신규채용에 따른 원인과 노인숙 등(2012)의 연구에서 밝힌 바와 같이 사례관리자의 소진에 따른 이직 등으로 유추해 볼 수 있다.

또한 보유하고 있는 자격증으로는 사회복지사 98(58.7%), 심리상담사 37명(22.2%), 직업상담사 12명(7.2%), 정신보건상담사 5명(3%) 등으로 조사되었으며, 일부 사례관리자들은 관련 자격증을 2~4개 정도를 보유하고 있는 것으로 응답하였다. 특히 심리상담사와 정신보건상담사의 자격증 보유율이 42명(29.4%)으로 서혜미(2011)의 연구에서 장애인복지관 종사자의 보유자격증이 사회복지사가 90.4%, 도광조(2009)의 연구에서 지역사회복지관 종사자의 보유자격증의 96.8%가 사회복지사로 나타난 것과 비교해 볼 때 북한이탈주민을 대상으로 사례관리를 수행하는 직무의 특수성이 고스란히 드러나 있음을 알 수 있다.

사례관리의 수는 30명 이하가 83명(49.7%), 30~90명이 27명(16%), 90명 이상이 57명(34.1%)으로 나타났다. 이중 상담과 사례관리를 전담으로 하는 전문상담사는 90명 이상이 39명(60.9%)이며, 행정이 주 업무인 하나센터 직원은 30명이하가 67명(65%)으로 대조적인 결과를 나타냈다. 이는 사례관리의 업무 비중을 살펴보아도 전문상담사의 경우 상담업무와 사례관리의 비중이 74.0%인 반면 하나센터 직원의 경우에는 행정업무와 기타업무의 비중이 58.7%로 나타나 전문상담사들의 사례관리 비중 크고 하나센터 직원은 행정업무의 비

중이 더 큰 것으로 조사되었다.

또한, 연간 사례관리 회의 횟수는 10회 정도가 29명(17.4%), 11~15회가 88명(52.7%)으로 대부분의 기관에서 월 평균 1회 정도 개최하는 것으로 조사되었으며, 일부 기관에서는 연 30회 이상의 사례관리 회의를 개최하고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-9] 조사 대상자의 사례관리 관련 특성

구 분		계		전문상담사		하나센터직원		비고
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	
사례 관리 경력	1년미만	37	22.2	7	10.9	30	29.1	
	1년이상~2년미만	35	21.0	10	15.6	25	24.3	
	2년이상~4년미만	26	15.6	6	9.4	20	19.4	
	4년이상~7년미만	58	34.7	37	57.8	21	20.4	
	7년이상	11	6.6	4	6.3	7	6.8	
	계	167	100	64	100	103	100	
보유 자격 증	심리상담사	37	22.2	28	43.8	9	8.7	
	임상심리사	2	1.2	2	3.1	0	0	
	정신보건상담사	5	3.0	2	3.1	3	2.9	
	청소년상담사	1	0.6	0	0	1	1.0	
	직업상담사	12	7.2	11	17.2	1	1.0	
	사회복지사	98	58.7	17	26.6	81	78.9	
	정교사	2	1.2	1	1.6	1	1.0	
	기타 자격증	10	6.0	3	4.7	7	6.8	
계	167	100	64	100	103	100		
사례 관리 수	30명 이하	83	49.7	16	25.0	67	65.0	
	31-60명	17	10.2	6	9.4	11	10.7	
	61-90명	10	6.0	3	4.7	7	6.8	
	90명 이상	57	34.1	39	60.9	18	17.5	
	계	167	100	64	100	103	100	
사례 관리 업무 비중	상담업무		35.1		53.7		23.2	
	행정업무		29.4		15.0		38.2	
	사례관리업무		19.1		20.3		18.1	
	기타업무		16.4		11.0		20.5	
	계		100		100		100	
사례관리 회의 횟수		연 10회 29명(17.4%) 연 11~15회 88명(52.7%) 연 16~20회 7명(4.2%) 연 21~30회 16명(9.6%) 연 30회 이상 27명(16.2%)						

2. 개별 변인들의 기술통계

가. 주요변수의 기술 통계치

기술통계는 자료의 특성을 파악하는 분석으로 이를 통해 집중경향치(Central Tendency)와 분산도(Dispersion) 등을 구할 수 있다. 집중경향치는 어떤 값을 중심으로 분포되어 있는지를 나타내는 것으로 대표적으로 평균이 있으며, 분산도는 점수들이 평균에서 퍼져있는 정도를 나타내는 것으로 표준편차를 사용한다.

본 연구의 기술통계로 사용된 주요변수로는 독립변수인 사례관리수행요인의 개인요인, 직무요인, 조직요인과 매개변수인 직무수행동기, 조절변수인 사회자본 그리고 종속변수인 사례관리 수행도이다. 주요변수의 평균, 표준편차, 최소값, 최대값의 분석결과는 [표 4-10] 과 같다.

첫째, 독립변수인 직무수행요소에 대하여 살펴보면 개인요인의 수준은 전문능력(3.65)보다 자기 효능감의 평균(4.00)이 높게 나타났다. 직무요인은 기능의 다양성(4.23), 자율성(3.69), 직무의 중요성(3.62) 순으로 나타났다. 또한 조직요인으로는 기관의 지지(3.77), 업무명확성(3.71), 네트워크(3.60), 슈퍼비전(3.54) 순으로 나타났으며 기관의 지지가 가장 높게 분석되었다.

둘째, 매개변수인 직무수행동기의 평균은 3.54(표준편차 .50)로 최소값(2.25)과 최대값(4.75) 사이에서 분포되어 있음을 알 수 있다.

셋째, 조절변수인 사회자본에 대해서 살펴보면 신뢰(4.79), 호혜성(4.62), 네트워크(4.27) 순으로 신뢰의 평균수준이 높게 분석되었다. 이는 사례관리자들이 클라이언트의 사례관리에 필요한 지역 사회자본을 연계해 나가는데 있어 기관 간 또는 개인 간의 상호신뢰를 바탕으로 네트워크화 해 나가고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 종속변수인 사례관리 수행도는 당초 5개의 하위변인을 요인분석 후 하나의 주성분으로 묶어 만들어진 변수로 사례관리 수행도의 평균은 4.66으로 나타났다.

[표 4-10] 주요변수의 기술통계 분석

(N=167)

주요변수			하위요인	평균	표준편차	최소값	최대값
독립변수	개인요인		전문능력	3.65	.68	1.33	5.00
			자기효능감	4.00	.46	2.78	5.00
	직무요인		기능의 다양성	4.23	.61	2.33	5.00
			직무의 중요성	3.62	.65	1.25	5.00
			자 율 성	3.69	.79	1.00	5.00
	조직요인		기관의 지지	3.77	.64	2.00	5.00
			슈퍼비전정도	3.54	.73	1.00	5.00
			네트워크수준	3.60	.71	2.00	5.00
			업무명확성	3.71	.63	2.00	5.00
	매개변수	직무수행동기	직무수행동기	3.54	.50	2.25	4.75
조절변수	사회자본	네트워크	4.27	.66	2.00	5.00	
		호혜성	4.62	.43	3.33	5.00	
		신뢰	4.79	.32	3.80	5.00	
종속변수	사례관리수행도	사례관리수행도	4.66	.27	3.64	5.00	

나. 주요변인의 상관관계 분석

상관관계분석은 두개 이상의 변인중 하나의 변인이 변함에 따라서 다른 변인이 어떻게 변하는지와 변화의 정도, 방향을 분석해 내는 조사방법이다. 상관관계의 정도는 0에서 ± 1 사이로 나타내며 0에 가까울수록 상관관계가 낮고 ± 1 에 가까울수록 정적 또는 부적으로 상관관계가 높음을 의미한다. 또한, ± 0.9 이상이면 매우 좋은 상관관계를 ± 0.9 미만~ ± 0.7 이상이면 높은 상관관계를, ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상이면 다소 높은 상관관계를, ± 0.4 미만~ ± 0.2 이상이면 낮은 상관관계를 ± 0.2 미만이면 상관관계가 거의 없음을 나타낸다(송지준, 2013).

본 연구에서는 14개 주요변인에 대한 상관관계를 분석하였으며, 분석결과는 [표 4-11] 과 같다. 변인들 간의 상관관계는 다소 높은 상관관계를 나타낸 것으로 해석할 수 있으며 모든 상관계수는 **, $P < .01$ 과 * $P < .05$ 유의수준 하에서 유의한 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면 전문능력은 직무의 중요성, 슈퍼비전과는 ± 0.9 이상으로 매우 높은 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 기관의 지지, 네트워크와는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다. 자기효능감은 직무의 중요성, 업무지침의 명확성, 사례관리 수행도와는 ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상으로 다소 높은 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 기관의 지지, 네트워크와는 ± 0.4 미만~ ± 0.2 이상으로 낮은 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

기능의 다양성은 직무의 중요성, 슈퍼비전과는 ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상으로 다소 높은 상관관계를 보이며, 네트워크, 호혜성과는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다. 직무의 중요성은 슈퍼비전과는 ± 0.9 이상으로 매우 높은 상관관계를 보이며, 기관의 지지, 네트워크와는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다. 자율성은 기관의 슈퍼비전, 업무지침의 명확성은 ± 0.4 미만~ ± 0.2 이상으로 낮은 상관관계를 나타냈으며, 기관의 지지, 사회자본의 네트워크, 신뢰와는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다.

기관의 지지는 네트워크, 업무지침의 명확성과는 ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상으로 다소 높은 상관관계를 나타냈으며 슈퍼비전, 신뢰와는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다. 슈퍼비전 정도는 네트워크와는 ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상으로 다소 높은 상관관계를 보이며 사회자본의 네트워크, 신뢰와는 ± 0.2 미만으로 거의 없는 것으로 나타났다. 네트워크 수준은 업무지침의 명확성과는 ± 0.7 미만~ ± 0.4 이상으로 다소 높은 상관관계를 나타냈으며 사회자본 네트워크, 호혜성, 신뢰와는 ± 0.2 미만으로 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다. 업무지침의 명확성은 직무수행동기, 사회자본 네트워크, 호혜성, 신뢰와는 ± 0.4 미만~ ± 0.2 이상으로 낮은 상관관계를 나타냈으며, 직무수행동기는 사회자본 네트워크와 호혜성, 신뢰, 사례관리 수행도와 ± 0.4 미만~ ± 0.2 이상으로 낮은 상관관계를 나타냈다.

사회자본의 네트워크는 사례관리 수행도와는 ± 0.7 미만 $\sim\pm 0.4$ 이상으로 다소 높은 상관관계를 나타냈으며, 신뢰, 호혜성과는 ± 0.4 미만 $\sim\pm 0.2$ 이상으로 낮은 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

호혜성은 신뢰와는 ± 0.7 미만 $\sim\pm 0.4$ 이상으로 다소 높은 상관관계를 나타냈으며 사례관리 수행도와는 ± 0.4 미만 $\sim\pm 0.2$ 이상으로 낮은 상관관계를 나타냈다. 마지막으로 신뢰는 사례관리 수행도와 ± 0.4 미만 $\sim\pm 0.2$ 이상으로 낮은 상관관계를 나타냈다.

[표 4-11] 주요변인의 상관관계 분석 (N=167)

연구 단위	평균	표준 편차	구성개념 간 상관관계(Inter-Construct Correlations)															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1. 전문능력	3.6557	.67543	1															
2. 자기 효능감	4.0053	.45630	.497**	1														
3. 기능 다양성	4.2335	.60731	.453**	.394*	1													
4. 직무 중요성	3.6287	.65391	.930**	.592**	.423*	1												
5. 자율성	3.6906	.79453	.211**	.336**	.295*	.282*	1											
6. 기관의 지지	3.7784	.63674	.166*	.243**	.368*	.152*	.175*	1										
7. 슈퍼비전	3.5449	.73186	.972**	.481**	.442*	.954*	.209*	.173*	1									
8. 네트워크	3.6048	.71100	.078	.205**	.136	.111	.340**	.453**	.086	1								
9. 업무지침 명확성	3.7126	.62620	.306**	.409**	.283*	.340*	.381**	.499**	.316**	.591**	1**							
10. 직무 수행동기	3.5479	.49655	.236**	.261**	.215*	.233*	.180*	.446**	.241**	.311**	.392**	1**						
11. 네트워크 (사회자본)	4.2710	.66224	.464**	.392**	.210*	.480*	.162*	.231**	.449**	.183**	.311**	.257*	1**					
12. 호혜성	4.6248	.42697	.217**	.310**	.108	.224**	.252**	.032	.186*	.139**	.268**	.239**	.378**	1**				
13. 신뢰	4.7904	.32250	.202**	.360**	.247*	.222**	.173*	.166*	.191*	.188**	.229**	.236**	.335**	.426*	1*			
14. 사례관리 수행도	4.6652	.26689	.518**	.433**	.369**	.504*	.321**	.274**	.487**	.225**	.380**	.257**	.482**	.275**	.352**	1**		

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$

다. 평균차이 분석

인구통계학적 특성으로 선정한 성별, 학력별, 보유자격증별, 근무형태별에 따라 사례관리자들의 사례관리 수행도와 사회자본 등의 차이를 검증하기 위하여 t-검정과 일원배치 분산분석을 실시하였다.

(1) 성별에 따른 사례관리 수행도 차이분석

성별에 따른 사례관리 수행도를 분석한 결과 [표 4-12] 와 같다. 사례관리 수행도의 t값은 -.592이며 평균은 남성이 4.65, 여성이 4.67로 유의수준 $p < 0.05$ 에서 볼 때 유의확률 값이 .029로 나타나 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

[표 4-12] 성별 사례관리 수행도 차이분석

(N = 167)

구분	N	평균		표준편차		t값	p값
		남자	여자	남자	여자		
사례관리 수행도	남 47 여 119	4.65 (47명)	4.67 (119)	.31	.25	-.592	.029*

*: $p < 0.05$

(2) 학력별에 따른 사례관리 수행도 차이분석

학력별에 따른 사례관리 수행도를 분석한 결과 [표 4-13] 과 같다. 사례관리 수행도의 F값은 1.960이며 평균은 대학원졸업이 4.72, 대졸이 4.64, 고졸과 전문대졸업이 4.57 순으로 나타났으며, 유의수준 $p < 0.05$ 에서 볼 때 유의확률 값이 $p=.143$ 으로 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-13] 학력별 사례관리 수행도 차이분석

(N = 167)

구분	학력	N	표준편차		F값	p값 (양쪽)
			평균	편차		
사례관리 수행도	고졸, 전문대졸	9	4.57	.40	1,966	.143
	대졸	105	4.64	.26		
	대학원졸	53	4.72	.24		

* : $p < 0.05$

(3) 보유 자격증별 사례관리 수행도 차이분석

보유 자격증별에 따른 사례관리 수행도를 분석한 결과 [표 4-14] 와 같다. F값은 .679이며 평균은 심리상담사 4.71, 사회복지사 4.65, 기타 4.64 순으로 분석 되었다. 하지만 유의수준 $p < 0.05$ 에서 볼때 유의확률 값이 $p=.255$ 로 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-14] 보유 자격증별 사례관리 수행도 차이분석

(N = 167)

구분	자격증	N	표준편차		F값	p값
			평균	편차		
사례관리 수행도	심리상담사	37	4.71	.25	.679	.509
	사회복지사	98	4.65	.24		
	기타	32	4.64	.32		

* : $p < 0.05$

(4) 소속기관별 자기효능감과 직무수행동기

사례관리자의 소속기관별 자기효능감과 직무수행동기를 분석한 결과 [표 4-15] 와 같다. t값은 자기 효능감은 전문상담사가 1.312, 하나센터 직원은 -.362이며, p값은 자기 효능감 .191, 직무수행동기 .718로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 크게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-15] 소속기관별 자기 효능감과 직무수행동기 차이분석

(N = 167)

구분	평균		표준편차		t값	p값
	전문 상담사	하나센터 직원	전문 상담사	하나센터 직원		
자기 효능감	4.07	3.97	.42	.47	1.312	.191
직무수행동기	3.53	3.56	.53	.48	-.362	.718

* : $p < 0.05$

(5) 근무형태에 따른 사례관리 수행도의 차이분석

사례관리자의 근무형태에 따른 사례관리 수행도의 차이를 분석한 결과 [표 4-16] 과 같다. t값은 2.470이며 평균은 무기 계약직이 4.70, 계약직이 4.59로 p값이 .015로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 낮게 나타나 통계적으로 유의미하게 나타났다.

[표 4-16] 근무형태별 사례관리 수행도의 차이분석

(N = 167)

구분	평균		표준편차		t값	p값
	무기 계약직	계약직 (기간제)	무기 계약직	계약직 (기간제)		
사례관리수행도	4.70	4.59	.23	.30	2.470	.015*

* : $p < 0.05$

(6) 근무형태에 따른 직무능력의 차이분석

사례관리자의 고용 근무형태에 따른 직무능력의 차이를 분석한 결과 [표 4-17] 과 같다. F값은 전문능력 3.490, 직무의 중요성 2.747, 기능의 다양성 .549, 자율성 .600으로 나타났으며, 유의수준 $p < 0.05$ 에서 볼 때 p값은 전문능력은 .016, 직무의 중요성은 .049로 유의미하게 나타났으며 기능의 다양성은 .230, 자율성은 .220으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-17] 근무형태별 직무능력 차이분석

(N = 167)

구분	평균		표준편차		F값	p값
	무기 계약직	계약직 (기간제)	무기 계약직	계약직 (기간제)		
전문능력	3.73	3.53	.68	.65	3.490	.016*
직무의 중요성	3.69	3.52	.67	.62	2.747	.049*
기능의 다양성	4.26	4.19	.59	.63	.549	.230
자율성	3.65	3.75	.83	.74	.600	.220

* : $p < 0.05$

(7) 학력별 사회자본의 차이분석

사례관리자의 학력에 따른 사회자본의 차이를 분석한 결과는 [표 4-18] 과 같다. F값은 네트워크 2.691, 호혜성 .133, 신뢰 .716으로 나타났으며 평균은 대학원졸업이 네트워크 4.35, 호혜성 4.63, 신뢰 4.82로 가장 높게 나타났다. 유의수준 $p < 0.05$ 에서 볼 때 p값은 네트워크는 .071, 호혜성은 .876, 신뢰는 .490로 모두 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-18] 학력별 사회자본 차이분석

구분	학력	빈도	평균	표준편차	F값	p값
네트워크	고졸, 전문대졸	9	3.80	.99	2.691	.071
	대졸	105	4.26	.61		
	대학원졸	53	4.35	.66		
호혜성	고졸, 전문대졸	9	4.55	.44	.133	.876
	대졸	105	4.62	.43		
	대학원졸	53	4.63	.42		
신뢰	고졸, 전문대졸	9	4.84	.27	.716	.490
	대졸	105	4.76	.34		
	대학원졸	53	4.82	.28		

* : $p < 0.05$

제3절 가설의 검증

가설검증은 결과변수와 원인변수간의 인과관계에 대한 가설을 설정하고 가설의 옳고 그름을 객관적으로 판단하기 위하여 자료를 수집하고 그 진위를 검증하여 가설의 채택여부를 결정하는 검증의 과정이다.

본 연구에서는 가설에 대한 독립변수, 매개변수, 조절변수, 종속변수에 대한 구성개념간의 영향관계를 SPSS 21 분석을 통해 검증하였다. 직무수행요소와 사례관리 수행도간의 직접적인 영향은 다중 회귀분석을 실시하였으며, 직무수행동기의 매개효과와 사회자본의 조절 효과 영향은 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 여러 개의 독립변수 중에 종속변수에 영향을 미치는 순서를 파악하기 용이하며 변수의 조절효과와 매개효과를 알아보는데 적합한 분석방법이다(송지준, 2013). 가설에 대한 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. 직무수행요소와 사례관리 수행도의 직접효과 분석

가. 개인요인과 사례관리 수행도

<가설 1-1>과 <가설 1-2>는 사례관리자들의 개인요인(전문능력, 자기 효능감)이 사례관리 수행도에 미치는 직접적인 영향력을 분석하기 위한 것이다. 분석결과는 [표 4-19] 와 같다.

전문능력은 $T=5.386$, $p=0.000$ 으로 유의수준 $p<.001$ 보다 낮은 것으로 나타나 유의미하게 분석되었으며, 자기 효능감은 $T=3.114$, $p=0.002$ 로 유의수준 $p<.01$ 보다 낮은 것으로 나타나 유의미하게 분석되었다. 즉, 전문능력, 자기 효능감은 사례관리 수행도에 통계적 유의수준 하에서 정(+)-적의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

또한 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 36.767의 통계량을 보였으며, 회귀식에 대한 설명력은 30.1%를 제시하였다. Durbin-Watson=2.070으로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없으므로 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

따라서 “사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기효능감)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 1-1>과 <가설 1-2>는 채택되었다.

[표 4-19] 개인요인과 사례관리 수행도

종속변수	독립변수	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
사례 관리 수행도	상 수	.154	-	22.911	.000***	-
	전문능력	.030	.403	5.386	.000***	1.328
	자기효능감	.044	.233	3.114	.002**	1.328
	$R=.556, R^2=.310, \text{수정된 } R^2=.301$ $F=36.767, P=.000, \text{Durbin-Watson}=2.070$					

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

나. 직무요인과 사례관리 수행도

<가설 1-3>과 <가설 1-4>, <가설 1-5>는 사례관리자들의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도에 미치는 직접 영향력을 분석하기 위한 것이다. 분석결과는 [표 4-20] 과 같다.

기능의 다양성은 $T=2.105, p=0.037$, 직무의 중요성은 $T=5.368, p=.000$ 으로 $p<.001$ 보다 낮은 것으로 나타나 유의미하게 분석되었다. 자율성은 $T=2.381, p=0.018$ 로 유의수준 $p<.05$ 보다 낮은 것으로 나타나 유의미하게 분석되었다. 즉 기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성은 사례관리 수행도에 유의수준 하에서 정(+)적의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 24.202의 통계량을 보였으며, 회귀식에 대한 설명력은 29.5%를 제시하였다. Durbin-Watson=2.126으로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없음으로 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 따라서 “사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 1-3>과 <가설 1-4>, <가설 1-5>는 채택되었다.

[표 4-20] 직무요인과 사례관리 수행도

종속변수	독립변수	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
사례 관리 수행도	상 수	.138	-	26.071	.000***	-
	기능의 다양성	.032	.155	2.105	.037*	.787
	직무의 중요성	.030	.393	5.368	.000***	.794
	자율성	.023	.165	2.381	.018*	.883
$R=.555, R^2=.308, \text{수정된 } R^2=.295$ $F=24.202, P=.000, \text{Durbin-Watson}=2.126$						

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

다. 조직요인과 사례관리 수행도

<가설 1-6>과 <가설 1-7>, <가설 1-8>, <가설 1-9>는 사례관리자들의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전, 네트워크, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도에 미치는 직접 영향력을 분석하기 위한 것이다. 분석한 결과는 [표 4-21] 과 같다.

슈퍼비전은 $T=5.886, p=.000$ 으로 유의수준 $p<.001$ 보다 낮은 것으로 나타나 유의미하게 분석되었으며, 업무지침의 명확성은 $T=1.976, p=0.05$ 로 유의수준 $p<.05$ 와 같은 수준으로 나타나 통계적으로 유의미하게 분석되었다. 또한 기관의 지지는 $T=1.230, p=.000$, 네트워크는 $T=.486, p=.628$ 로 유의수준 $p<.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다

즉 슈퍼비전과 업무지침의 명확성은 사례관리 수행도에 유의수준 하에서 정(+)적의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 17.633의 수치를 보였으며, 회귀식에 대한 28.6%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson=2.083으로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 따라서 “사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전, 네트워크, 업무지침의 명확성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 1-7>과 <가설 1-9>는 채택되었으며 <가설 1-6>과 <가설 1-8>은 기각되었다.

[표 4-21] 조직요인과 사례관리 수행도

종속변수	독립변수	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
사례 관리 수행도	상 수	.136	-	26.888	.000***	-
	기관의지지	.033	.096	1.230	.221	.711
	슈퍼비전	.025	.411	5.886	.000***	.882
	네트워크	.032	.041	.486	.628	.605
	업무지침명확성	.038	.178	1.976	.050*	.530
	$R=.551, R^2=.303, \text{수정된 } R^2=.286$ $F=17.633, P=.000, \text{Durbin-Watson}=2.083$					

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

2. 직무수행동기의 매개효과 분석

본 연구에서는 매개변수로 선정한 직무수행동기의 매개효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

매개효과 분석은 총 3단계로 실시하였으며 1단계는 독립변수와 매개변수(종속변수), 2단계는 독립변수와 종속변수, 3단계는 독립변수(독립변수, 매개변수)와 종속변수를 투입하였다. 또한 단계별 회귀분석을 통하여 변수 간에 통계적으로 유의미한 영향관계가 있어야 하고 2단계 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수의 값이 제3단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수의 값보다 크면 매개효과가 있다고 할 수 있다(송지준, 2013).

가. 개인요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기 효능감)이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기는 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-1>과 <가설 2-2>를 검증한 결과는 [표 4-22] 에 제시된 것과 같다.

첫째, 전문능력이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=3.122, p=.002$)는 유의수준

$p < .01$, 2단계($T=7.786$, $p=.000$)는 유의수준 $p < .001$, 3단계 독립변수($T=7.146$, $p=.000$)는 유의수준 $p < .001$, 매개변수($T=2.107$, $p=.037$)는 유의수준 $p < .05$ 에서 모두 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.518)도 3단계의 회귀계수 값(.485)보다 높게 나타나 직무수행동기가 전문능력과 사례관리수행도 간의 영향관계에서 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-1>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 5.6%, 2단계에서 26.9%, 3단계에서 28.8%의 설명력을 제시하였다.

둘째, 자기 효능감이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=3.474$, $p=.001$)는 유의수준 $p < .001$, 2단계($T=6.168$, $p=.000$)는 유의수준 $p < .001$, 3단계 독립변수($T=5.458$, $p=.000$)는 유의수준 $p < .001$, 매개변수($T=2.154$, $p=.033$)는 $p < .05$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.433)이 3단계의 회귀계수 값(.392)보다 높게 나타나 직무수행동기가 자기 효능감과 사례관리 수행도 간의 영향관계에서 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-2>는 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 6.8%, 2단계에서 18.7%, 3단계에서 21.0%로 제시되었다.

[표 4-22] 개인요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

독립/매개/종속변수	매개효과 검정단계	표준화된 베타 값	t값	p값	R^2
전문능력/ 직무수행동기/ 사례관리수행도	단계 1	.236	3.122	.002**	.056
	단계 2	.518	7.786	.000***	.269
	단계 3(독립변수)	.485	7.146	.000***	.288
	단계 3(매개변수)	.143	2.107	.037*	
자기 효능감/ 직무수행동기/ 사례관리수행도	단계 1	.261	3.474	.001***	.068
	단계 2	.433	6.168	.000***	.187
	단계 3(독립변수)	.392	5.458	.000***	.210
	단계 3(매개변수)	.155	2.154	.033*	

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

나. 직무요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기는 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-3>과 <가설 2-4>, <가설 2-5>를 검증한 결과는 [표 4-23]에 제시된 것과 같다.

첫째, 기능의 다양성이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=2.826$, $p=.005$)는 유의수준 $p<.01$, 2단계($T=5.105$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수(4.519, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 매개변수(2.561, $p=.011$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.369)이 3단계의 회귀계수 값(.329)보다 높게 나타나 직무수행동기가 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-3>은 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 4.6%, 2단계에서 13.6%, 3단계에서 17.0%를 제시하였다.

둘째, 직무의 중요성이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개역할을 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=3.079$, $p=.002$)는 유의수준 $p<.01$, 2단계($T=7.505$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수($T=6.876$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 매개변수($T=2.162$, $p=.032$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.504)이 3단계 회귀계수 값(.470)보다 더 높게 나타나 직무수행동기가 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-4>는 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 5.4%, 2단계에서 25.5%, 3단계에서 27.5%를 제시하였다.

셋째, 자율성이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개역할을 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=2.346$, $p=.020$)는 유의수준 $p<.05$, 2단계($T=4.359$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수($T=3.872$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 매개변수($T=2.809$, $p=.006$)는 유의수준 $p<.01$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.321)이 3단계 회귀계수 값(.284)보

다 더 높게 나타나 직무수행동기가 자율성과 사례관리수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-5>는 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 3.2%, 2단계에서 10.3%, 3단계에서 14.4%를 제시하였다.

[표 4-23] 직무요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

독립/매개/종속변수	매개효과 검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R^2
기능의 다양성/ 직무수행동기/ 사례관리 수행도	단계 1	.215	2.826	.005**	.046
	단계 2	.369	5.105	.000***	.136
	단계 3(독립변수)	.329	4.519	.000***	.170
	단계 3(매개변수)	.187	2.561	.011*	
직무의 중요성/ 직무수행동기/ 사례관리수행도	단계 1	.233	3.079	.002**	.054
	단계 2	.504	7.505	.000***	.255
	단계 3(독립변수)	.470	6.876	.000***	.275
	단계 3(매개변수)	.148	2.162	.032*	
자율성/ 직무수행동기/ 사례관리 수행도	단계 1	.180	2.346	.020*	.032
	단계 2	.321	4.359	.000***	.103
	단계 3(독립변수)	.284	3.872	.000***	.144
	단계 3(매개변수)	.206	2.809	.006**	

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

다. 조직요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전, 네트워크, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기는 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-6>과 <가설 2-7>, <가설 2-8>, <가설 2-9>를 검증한 결과는 [표 4-24]에 제시된 것과 같다.

첫째, 기관의 지지가 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=6.397$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 2단계($T=3.663$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수($T=2.403$, $p=.017$)는 유의수준 $p<.05$, 매개변수($T=2.035$, $p=.043$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.274)이 3단계 회귀계수 값(.199)보다 더 높게 나타나 직무수행동기가 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-6>은 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 19.9%, 2단계에서 7.5%, 그리고 3단계에서는 31.3%의 설명력을 보여 주었다.

둘째, 슈퍼비전 정도가 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=3.192$, $p=.002$)는 유의수준 $p<.01$, 2단계($T=7.170$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수($T=6.517$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 매개변수($T=2.142$, $p=.034$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의미하게 나타났다. 또한 2단계의 회귀계수 값(.487)이 3단계 독립변수 값(.452)보다 더 높게 나타나 직무수행동기가 슈퍼비전 정도와 사례관리수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-7>은 채택되었다. 설명력(R^2)은 1단계에서 5.8%, 2단계에서 23.8%, 3단계에서 25.8%를 제시하였다.

셋째, 네트워크가 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=4.197$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 2단계($T=2.966$, $p=.003$)는 유의수준 $p<.01$, 3단계 독립변수($T=2.045$, $p=.042$)는 유의수준 $p<.05$, 매개변수($T=2.647$, $p=.009$)는 유의수준 $p<.01$ 에서 유의미하게 나타났다. 2단계의 독립변수 값(.225)이 3단계 독립변수 값(.161)보다 더 높게 나타나 직무수행동기가 네트워크와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 <가설 2-8>은 채택 되었다. 설명력(R^2)은 1단계는 9.6%, 2단계는 5.1%, 3단계는 9.0%를 제시하였다.

넷째, 업무지침의 명확성이 사례관리 수행도에 미치는 영향관계에서 직무수행동기의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 1단계($T=5.481$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 2단계($T=5.275$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$, 3단계 독립변수

($T=4.232$, $p=.000$)는 유의수준 $p<.001$ 에서 유의미하게 나타났으나 매개변수 ($T=1.643$, $p=.102$)에서 유의수준이 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 직무수행동기가 업무지침의 명확성과 사례관리수행도간의 영향관계에서 매개효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 2-9>는 기각 되었다. 설명력(R^2)은 1 단계에서 15.4%, 2단계에서 14.4%, 3단계에서는 15.8%를 제시하였다.

[표 4-24] 조직요인과 사례관리 수행도간의 매개효과

독립/매개/종속변수	매개효과 검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R^2
기관의 지지/ 직무수행동기/ 사례관리수행도	단계 1	.446	6.397	.000***	.199
	단계 2	.274	3.663	.000***	.075
	단계 3(독립변수)	.199	2.403	.017*	.313
	단계 3(매개변수)	.169	2.035	.043*	
슈퍼비전 정도/ 직무수행동기/ 사례관리 수행도	단계 1	.241	3.192	.002**	.058
	단계 2	.487	7.170	.000***	.238
	단계 3(독립변수)	.452	6.517	.000***	.258
	단계 3(매개변수)	.148	2.142	.034*	
네트워크/ 직무수행동기/ 사례관리 수행도	단계 1	.311	4.197	.000***	.096
	단계 2	.225	2.966	.003**	.051
	단계 3(독립변수)	.161	2.045	.042*	.090
	단계 3(매개변수)	.207	2.647	.009**	
업무지침의 명확성/ 직무수행동기/ 사례관리 수행도	단계 1	.392	5.481	.000***	.154
	단계 2	.380	5.275	.000***	.144
	단계 3(독립변수)	.330	4.232	.000***	.158
	단계 3(매개변수)	.128	1.643	.102	

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

3. 사회자본의 조절효과 분석

본 연구에서는 조절변수로 선정된 사회자본의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석(선형회귀분석)을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 3단계로 계층적으로 이루어지며, 1단계, 2단계, 3단계 과정 중 마지막 3단계 과정에 상호작용항(독립변수x조절변수)을 회귀식에 추가로 투입 하였을 때 R^2 값이 유의수준 하에 유의하게 증가하였다면 조절효과가 있는 것으로 본다. 위계적 회귀분석 방법을 단계적으로 설명하면 다음과 같다(송지준, 2013).

1단계 : 독립변수와 종속변수간의 회귀분석

2단계 : 독립변수, 조절변수와 종속변수간의 회귀분석

3단계 : 독립변수, 조절변수, 상호작용항(독립변수x조절변수)과 종속변수간의 회귀분석

본 연구에서는 사회자본의 조절효과를 알아보기 위해 본 연구모형에 맞도록 첫째, 직무수행요소와 사례관리 수행도간의 위계적 회귀분석, 둘째, 직무수행요소와 직무수행동기간의 위계적 회귀분석, 셋째, 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 위계적 회귀분석을 실시하였다.

가. 직무수행요소와 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과

(1) 개인요인과 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과

<가설 3-1>~<가설 3-6>은 사례관리자의 사회자본이 개인요인(전문능력, 자기 효능감)과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다.

첫째, 전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-25] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 26.9%, 모형 2는 34.3%, 3단계에서 상호작용항을 투입한 모형 3은 34.6%로 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .337로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 유의미하지 않은 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 전문능력과 사례관

리수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-1>은 기각 되었다.

[표 4-25] 전문능력과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.518 ^a	.269	.264	.22893	.269	60.620	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.585 ^b	.343	.335	.21769	.074	18.481	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.589 ^c	.346	.334	.21774	.004	.926	1	163 ^c	.337

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 네트워크, 상호작용항

둘째, 전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-26] 을 살펴보면 R²값의 모형 1은 26.4%, 모형 2는 33.3%, 모형 3은 34.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한, 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .156으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-2>는 기각 되었다.

[표 4-26] 전문능력과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.518 ^a	.269	.264	.22893	.269	60.620	1	165 ^a	.000***
2	.577 ^b	.333	.324	.21936	.064	15.711	1	164 ^b	.000***
3	.584 ^c	.341	.329	.21867	.008	2.031	1	163 ^c	.156

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 신뢰, 상호작용항

셋째, 전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-27] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 26.9%, 모형 2는 29.6%, 모형 3은 30.0%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .357로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-3>은 기각되었다.

[표 4-27] 전문능력과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.518 ^a	.269	.264	.22893	.269	60.620	1	165 ^a	.000***
2	.544 ^b	.296	.288	.22522	.028	6.480	1	164 ^b	.012*
3	.548 ^c	.300	.287	.22532	.004	.853	1	163 ^c	.357

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 호혜성, 상호작용항

넷째, 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-28] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 18.7%, 모형 2는 30.2%, 모형 3은 30.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.279로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 자기효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-4>는 기각 되었다.

[표 4-28] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.433 ^a	.187	.182	.24132	.187	38.050	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.550 ^b	.302	.294	.22427	.115	27.040	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.554 ^c	.307	.295	.22414	.005	1.182	1	163 ^c	.279

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 네트워크, 상호작용항

다섯째, 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-29] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 18.7%, 모형 2는 23.2%, 모형 3은 23.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서

R^2 값은 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.549로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-5>는 기각되었다.

[표 4-29] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.433 ^a	.187	.182	.24132	.187	38.050	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.482 ^b	.232	.223	.23533	.044	9.498	1	164 ^b	.002 ^{**}
3	.483 ^c	.234	.219	.23579	.002	.361	1	163 ^c	.549

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 신뢰, 상호작용항

여섯째, 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-30] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 18.7%, 모형 2는 20.9%, 모형 3은 23.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.028로 이는 유의수준 $p < 0.05$ 보다 낮은 수준으로 통계적으로 유의미하게 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 자기효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 3-6>은 채택되었다.

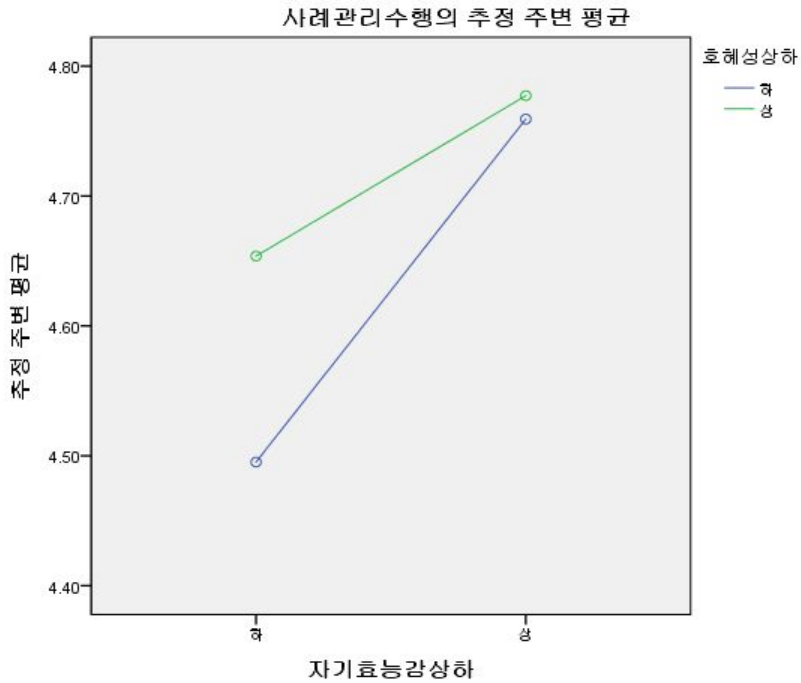
[표 4-30] 자기 효능감과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.433 ^a	.187	.182	.24132	.187	38.050	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.457 ^b	.209	.200	.23877	.022	4.542	1	164 ^b	.035 [*]
3	.482 ^c	.232	.218	.23597	.023	4.919	1	163 ^c	.028 [*]

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 호혜성, 상호작용항

자기 효능감과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 결과를 그래프로 그려보면 다음 [그림 4-1] 과 같다. [그림 4-1] 에서 보는 바와 같이 호혜성이 높은 경우보다 낮은 경우에 자기효능감이 사례관리 수행도에 미치는 영향이 상대적으로 크게 나타났다. 따라서 사례관리 수행의 영향요인으로서 자기효능감은 사회자본의 호혜성이 높은 경우 보다는 낮은 경우에 효과가 크게 나타남을 알 수 있다.



[그림 4-1] 자기효능감과 사례관리수행도간의 호혜성 조절효과 분석결과

(2) 직무요인과 사례관리 수행도간의 조절효과

<가설 3-7>~<가설 3-15>는 사례관리자의 사회자본이 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도 간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석한 것이다.

첫째, 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-31] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 13.6%, 모형 2는 30.7%, 모형 3은 30.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .811로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-7>은 기각 되었다.

[표 4-31] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.369 ^a	.136	.131	.24877	.136	26.066	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.554 ^b	.307	.299	.22350	.171	40.431	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.554 ^c	.307	.295	.22414	.000	.057	1	163 ^c	.811

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 네트워크, 상호작용항

둘째, 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-32] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 13.6%, 모형 2는 20.9%, 모형 3은 21.0%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 .707로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-8>은 기각 되었다.

[표 4-32] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.369 ^a	.136	.131	.24877	.136	26.066	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.457 ^b	.209	.199	.23880	.073	15.063	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.458 ^c	.210	.195	.23943	.001	.141	1	163 ^c	.707

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 신뢰, 상호작용항

셋째, 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-33] 을 살펴보면 R^2 값은 모형 1은 13.6%, 모형 2는 19.2%, 모형 3은 19.2%로 3단계에 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .972로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-9>는 기각 되었다.

[표 4-33] 기능의 다양성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.369 ^a	.136	.131	.24877	.136	26.066	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.439 ^b	.192	.183	.24130	.056	11.371	1	164 ^b	.001 ^{***}
3	.439 ^c	.192	.178	.24204	.000	.001	1	163 ^c	.972

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 호혜성, 상호작용항

넷째, 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-34] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 25.5%, 모형 2는

32.9%, 모형 3은 33.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입 하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .256으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-10>은 기각 되었다.

[표 4-34] 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.504 ^a	.255	.250	.23114	.255	56.330	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.574 ^b	.329	.321	.21994	.075	18.224	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.578 ^c	.334	.322	.21974	.005	1.298	1	163 ^c	.256

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 네트워크, 상호작용항

다섯째, 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-35] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 25.5%, 모형 2는 31.5%, 모형 3은 32.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한, 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .096으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 직무의 중요성과 사례관리 수행도 간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-11>은 기각 되었다.

[표 4-35] 직무의 중요성과 사례관리 수행도 간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.504 ^a	.255	.250	.23114	.255	56.330	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.562 ^b	.315	.307	.22216	.061	14.600	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.572 ^c	.327	.315	.22095	.012	2.804	1	163 ^c	.096

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 신뢰, 상호작용항

여섯째, 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-36] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 25.5%, 모형 2는 28.2%, 모형 3은 29.5%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형 3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 .080으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-12>는 기각 되었다.

[표 4-36] 직무의 중요성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.504 ^a	.255	.250	.23114	.255	56.330	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.531 ^b	.282	.273	.22751	.028	6.298	1	164 ^b	.013 [*]
3	.544 ^c	.295	.282	.22607	.013	3.096	1	163 ^c	.080

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 호혜성, 상호작용항

일곱째, 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-37] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 10.3%, 모형 2는 29.3%, 모형 3은 29.4%로 3단계 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준 변화량은 .617로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-13>은 기각되었다.

[표 4-37] 자율성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.321 ^a	.103	.098	.25350	.103	19.000	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.541 ^b	.293	.284	.22582	.189	43.925	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.542 ^c	.294	.281	.22634	.001	.251	1	163 ^c	.617

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 네트워크, 상호작용항

여덟째, 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-38] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 10.3%, 모형 2는 19.4%,

모형 3은 20.8%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .096로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-14>는 기각되었다.

[표 4-38] 자율성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.321 ^a	.103	.098	.25350	.103	19.000	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.441 ^b	.194	.184	.24105	.091	18.482	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.456 ^c	.208	.193	.23973	.014	2.811	1	163 ^c	.096

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 신뢰, 상호작용항

아홉째, 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-39] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 10.3%, 모형 2는 14.4%, 모형 3은 14.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .337로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 자율성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-15>는 기각되었다.

[표 4-39] 자율성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.321 ^a	.103	.098	.25350	.103	19.000	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.379 ^b	.144	.133	.24850	.040	7.708	1	164 ^b	.006 ^{**}
3	.380 ^c	.144	.128	.24916	.001	.137	1	163 ^c	.711

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 호혜성, 상호작용항

(3) 조직요인과 사례관리 수행도간의 조절효과

<가설 3-16>~<가설 3-27>은 사례관리자의 사회자본이 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전, 네트워크, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도 간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다.

첫째, 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-40] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 7.5%, 모형 2는 8.8%, 모형 3은 24.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .000으로 유의수준 $p < 0.001$ 보다 낮은 것으로 나타나 통계적으로 유의미하게 분석 되었으나, 2단계의 R^2 변화량은 유의미하지 않은 것으로 나타나, 사회자본의 하위변인인 네트워크는 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 있을 것이라는 <가설 3-16>은 채택되지 않은 것으로 나타났다.

[표 4-40] 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.274 ^a	.075	.070	.25744	.075	13.418	1	165 ^a	.000***
2	.297 ^b	.088	.077	.25643	.013	2.296	1	164 ^b	.132
3	.491 ^c	.241	.227	.23458	.153	32.980	1	163 ^c	.000***

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 네트워크, 상호작용항

둘째, 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-41] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 7.5%, 모형 2는 17.2%, 모형 3은 20.6%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 .009로 유의수준 $p < 0.01$ 보다 낮은 수준으로 유의미하게 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 3-17>은 채택 되었다.

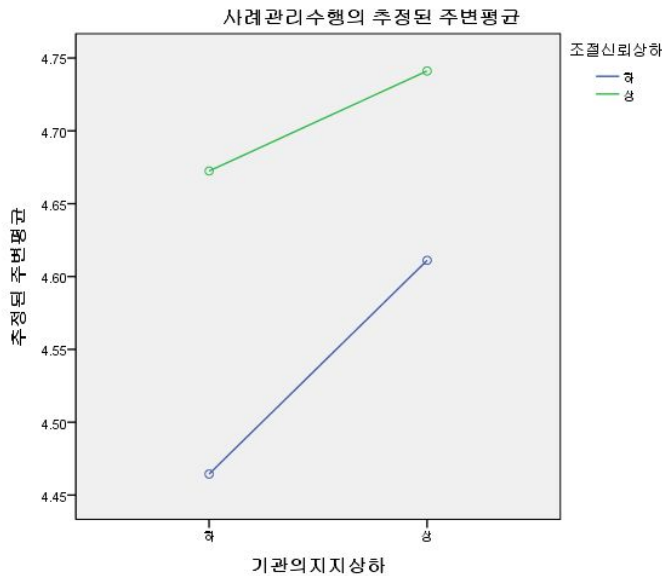
[표 4-41] 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.274 ^a	.075	.070	.25744	.075	13.418	1	165 ^a	.000***
2	.415 ^b	.172	.162	.24431	.097	19.208	1	164 ^b	.000***
3	.454 ^c	.206	.191	.23998	.034	6.969	1	163 ^c	.009**

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 신뢰, 상호작용항

기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 결과를 그래프로 그려보면 다음 [그림 4-2] 와 같다. [그림 4-2] 에서 보는 바와 같이 신뢰가 높은 경우보다 낮은 경우에 기관의 지지가 사례관리 수행도에 미치는 영향이 상대적으로 크게 나타났다. 따라서 사례관리수행의 영향요인으로 기관 지지는 사회자본의 신뢰 수준이 높은 경우 보다는 낮은 경우에 사례관리 수행에 미치는 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-2] 기관의 지지와 사례관리수행도간의 신뢰 조절효과 분석결과

셋째, 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-42] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 7.5%, 모형 2는 14.6%, 모형 3은 14.6%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은

0.877로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-18>은 기각 되었다.

[표 4-42] 기관의 지지와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.274 ^a	.075	.070	.25744	.075	13.418	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.382 ^b	.146	.136	.24812	.071	13.627	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.382 ^c	.146	.131	.24886	.000	.024	1	163 ^c	.877

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 호혜성, 상호작용항

넷째, 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-43] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 23.8%, 모형 2는 32.4%, 모형 3은 32.9%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.283으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-19>는 기각 되었다.

[표 4-43] 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.487 ^a	.238	.233	.23375	.238	51.403	1	165 ^a	.000***
2	.569 ^b	.324	.316	.22078	.086	20.958	1	164 ^b	.000***
3	.573 ^c	.329	.316	.22067	.005	1.162	1	163 ^c	.283

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 네트워크, 상호작용항

다섯째, 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절 효과를 분석한 [표 4-44] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 23.8%, 모형 2는 30.7%, 모형 3은 32.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.045로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 낮은 수준으로 유의미하게 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-20>은 채택 되었다.

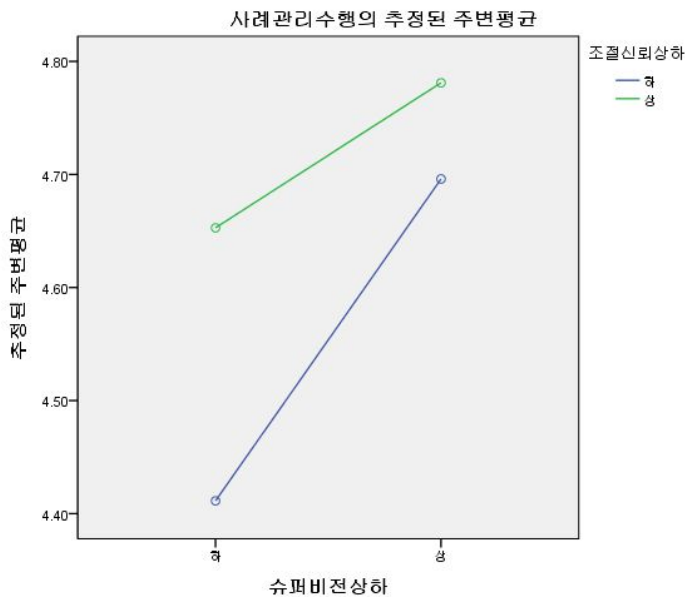
[표 4-44] 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.487 ^a	.238	.233	.23375	.238	51.403	1	165 ^a	.000***
2	.554 ^b	.307	.299	.22346	.070	16.555	1	164 ^b	.000***
3	.569 ^c	.324	.312	.22139	.017	4.071	1	163 ^c	.045*

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 신뢰, 상호작용항

슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 그래프로 나타내면 [그림 4-3] 과 같다. [그림 4-3] 에서 보는 바와 같이 신뢰수준이 높은 경우보다는 낮은 경우에 슈퍼비전이 사례관리 수행에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 사례관리 수행의 영향요인으로서 슈퍼비전은 사회자본의 신뢰가 높은 경우 보다는 낮은 경우에 그 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-3] 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과 분석결과

여섯째, 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-45] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 23.8%, 모형 2는

27.3%, 모형 3은 28.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.182로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-21>은 기각 되었다.

[표 4-45] 슈퍼비전 정도와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.487 ^a	.238	.233	.23375	.238	51.403	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.522 ^b	.273	.264	.22899	.035	7.941	1	164 ^b	.005 ^{**}
3	.530 ^c	.281	.267	.22843	.008	1.800	1	163 ^c	.182

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 호혜성, 상호작용항

일곱째, 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 사회자본 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-46] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.1%, 모형 2는 25.1%, 모형 3은 26.6%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.071로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-22>는 기각 되었다.

[표 4-46] 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.225 ^a	.051	.045	.26084	.051	8.795	1	165 ^a	.003 ^{**}
2	.501 ^b	.251	.242	.23234	.201	43.966	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.516 ^c	.266	.253	.23072	.015	3.304	1	163 ^c	.071

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준
- b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 네트워크, 상호작용항

여덟째, 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-47] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.1%, 모형 2는 15.0%, 모형 3은 19.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.005로 유의수준 $p < 0.01$ 보다 낮은 수준으로 유의미하게 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 3-23>은 채택되었다.

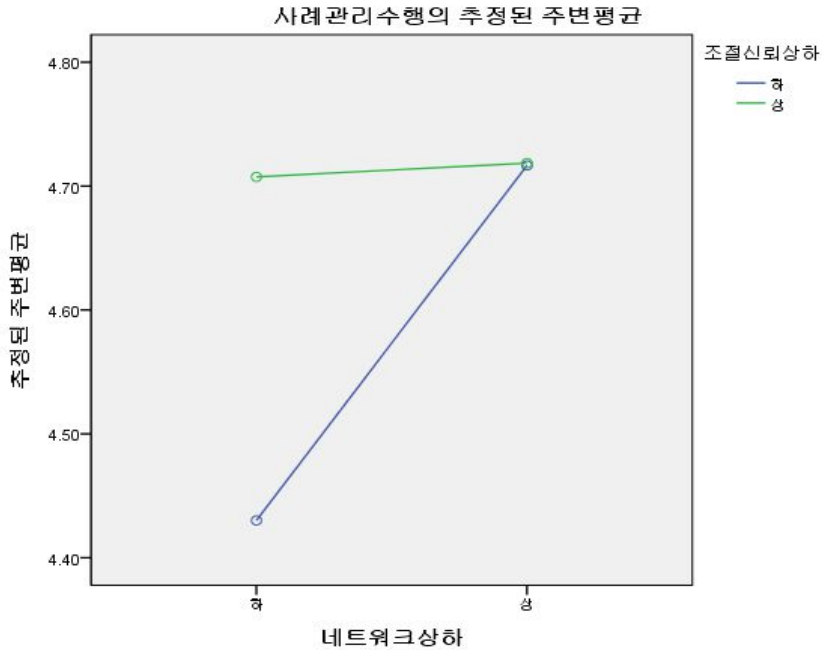
[표 4-47] 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.225 ^a	.051	.045	.26084	.051	8.795	1	165 ^a	.003 ^{**}
2	.388 ^b	.150	.140	.24751	.100	19.248	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.437 ^c	.191	.176	.24225	.041	8.197	1	163 ^c	.005 ^{**}

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준
- b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 신뢰, 상호작용항

조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-4] 와 같다. [그림 4-4] 에서 보는 바와 같이 신뢰수준이 높은 경우보다는 낮은 경우에 네트워크 수준이 사례관리 수행도에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 사례관리 수행의 영향요인으로서 네트워크는 사회자본의 신뢰가 높은 경우보다는 낮은 경우에 그 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-4] 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과 분석결과

아홉째, 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-48] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.1%, 모형 2는 11.1%, 모형 3은 11.9%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모

형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.245로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 조직의 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-24>는 기각 되었다.

[표 4-48] 네트워크 수준과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.225 ^a	.051	.045	.26084	.051	8.795	1	165 ^a	.003 ^{**}
2	.333 ^b	.111	.100	.25315	.061	11.177	1	164 ^b	.001 ^{***}
3	.344 ^c	.119	.102	.25287	.007	1.360	1	163 ^c	.245

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준
- b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 호혜성, 상호작용항

열 번째, 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-49] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 14.4%, 모형 2는 29.1%, 모형 3은 30.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .109로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-25>는 기각 되었다.

[표 4-49] 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.380 ^a	.144	.139	.24763	.144	27.828	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.539 ^b	.291	.282	.22617	.146	33.796	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.549 ^c	.302	.289	.22508	.011	2.602	1	163 ^c	.109 [*]

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 네트워크, 상호작용항

열한 번째, 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-50] 을 살펴보면 R²값의 모형 1은 14.4%, 모형 2는 21.9%, 모형 3은 22.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .192로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도 간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-26>은 기각 되었다.

[표 4-50] 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.380 ^a	.144	.139	.24763	.144	27.828	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.468 ^b	.219	.209	.23734	.074	15.620	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.476 ^c	.227	.213	.23682	.008	1.716	1	163 ^c	.192

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 신뢰, 상호작용항

열두 번째, 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-51] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 14.4%, 모형 2는 17.7%, 모형 3은 17.8%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .622로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도 간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 3-27>은 기각 되었다.

[표 4-51] 업무지침의 명확성과 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.380 ^a	.144	.139	.24763	.144	27.828	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.420 ^b	.177	.167	.24364	.032	6.449	1	164 ^b	.012 [*]
3	.422 ^c	.178	.163	.24420	.001	.244	1	163 ^c	.622

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 호혜성, 상호작용항

나. 직무수행요소와 직무수행동기간의 사회자본 조절효과

(1) 개인요인과 직무수행동기간의 조절효과

<가설 4-1>~<가설 4-6>은 사례관리자의 사회자본이 개인요인(전문능력,

자기 효능감)이 사례관리 수행도 간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다.

첫째, 전문능력과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-52] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.6%, 모형 2는 8.3%, 모형 3은 10.6%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .043으로 유의수준 0.05 보다 낮게 나타나 통계적으로 유의미하게 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 전문능력과 직무수행동기 간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 4-1>은 채택 되었다.

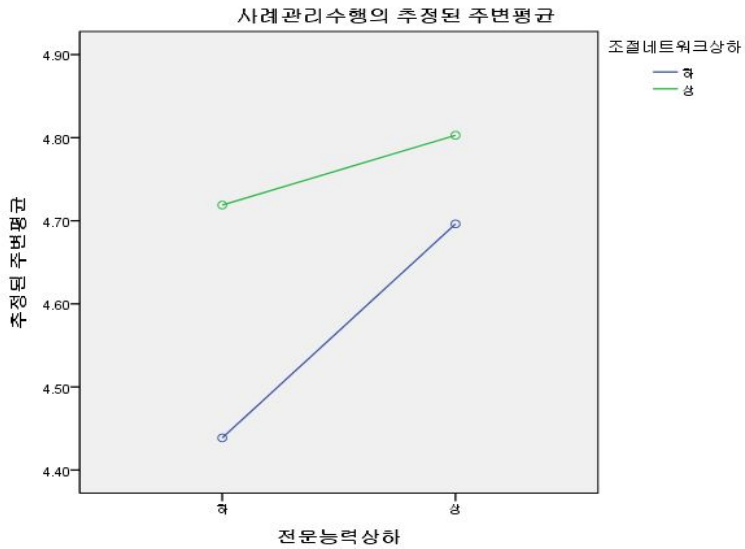
[표 4-52] 전문능력과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.236 ^a	.056	.050	.48396	.056	9.750	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.289 ^b	.083	.072	.47828	.028	4.943	1	164 ^b	.028 [*]
3	.326 ^c	.106	.090	.47373	.023	4.165	1	163 ^c	.043 [*]

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 네트워크, 상호작용항

전문능력과 사례관리 수행도간의 영향관계에서 사회자본 네트워크의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-5] 와 같다. [그림 4-5] 에서 보는 바와 같이 사회자본의 네트워크가 높은 경우보다는 낮은 경우에 전문능력이 사례관리 수행도에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 사례관리 수행의 영향요인으로서 전문능력은 사회자본의 네트워크가 높은 경우보다는 낮은 경우에 그 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-5] 전문능력과 사례관리 수행도간의 네트워크 조절효과의 분석결과

둘째, 전문능력과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰 모형의 조절효과를 분석한 [표 4-53] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.6%, 모형 2는 9.3%, 모형 3은 10.0%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .259로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 전문능력과 직무수행동기 간에 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-2>는 기각 되었다.

[표 4-53] 전문능력과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.236 ^a	.056	.050	.48396	.056	9.750	1	165 ^a	.002**
2	.305 ^b	.093	.082	.47583	.037	6.685	1	164 ^b	.011*
3	.316 ^c	.100	.083	.47542	.007	1.282	1	163 ^c	.259

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 신뢰, 상호작용항

셋째, 전문능력과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-54] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.6%, 모형 2는 9.3%, 모형 3은 9.3%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가가 없는 것으로 나타났다. 또한, 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .825로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 호혜성은 전문능력과 직무수행동기 간에 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-3>은 기각 되었다.

[표 4-54] 전문능력과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.236 ^a	.056	.050	.48396	.056	9.750	1	165 ^a	.002**
2	.305 ^b	.093	.082	.47580	.037	6.708	1	164 ^b	.010**
3	.305 ^c	.093	.076	.47718	.000	.049	1	163 ^c	.825

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 전문능력
- b. 예측값 : (상수), 전문능력, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 전문능력, 호혜성, 상호작용항

넷째, 자기 효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-55] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 6.8%, 모형 2는 9.6%, 모형 3은 9.9%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 유의수준 하에서 모

형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.521로 이는 유의수준 0.05 보다 높게 나타난 것으로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 자기효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되어 <가설 4-4>는 기각 되었다.

[표 4-55] 자기 효능감과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.261 ^a	.068	.062	.48078	.068	12.067	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.310 ^b	.096	.085	.47489	.028	5.123	1	164 ^b	.025 [*]
3	.314 ^c	.099	.082	.47574	.002	.414	1	163 ^c	.521

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 네트워크, 상호작용항

다섯째, 자기 효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-56] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 6.8%, 모형 2는 9.1%, 모형 3은 9.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.726으로 유의수준 0.05 보다 높게 나타난 것으로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 신뢰는 자기효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되어 <가설 4-5>는 기각 되었다.

[표 4-56] 자기 효능감과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.261 ^a	.068	.062	.48078	.068	12.067	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.302 ^b	.091	.080	.47620	.023	4.194	1	164 ^b	.042 [*]
3	.303 ^c	.092	.075	.47747	.001	.123	1	163 ^c	.726

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 신뢰, 상호작용항

여섯째, 자기효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-57] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 6.8%, 모형 2는 9.6%, 모형 3은 11.0%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .113으로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 자기효능감과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-6>은 기각되었다.

[표 4-57] 자기 효능감과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.261 ^a	.068	.062	.48078	.068	12.067	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.310 ^b	.096	.085	.47503	.028	5.023	1	164 ^b	.026 [*]
3	.331 ^c	.110	.093	.47282	.014	2.536	1	163 ^c	.113

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자기 효능감
- b. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 자기 효능감, 호혜성, 상호작용항

(2) 직무요인과 직무수행동기간의 조절효과

<가설 4-7>~<가설 4-15>는 사례관리자의 사회자본이 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다. 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-58] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 4.6%, 모형 2는 9.3%, 모형 3은 10.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .236으로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-7>은 기각 되었다.

[표 4-58] 기능의 다양성과 직무수행동기간의 네트워크의 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.215 ^a	.046	.040	.48642	.046	7.987	1	165 ^a	.005 ^{**}
2	.305 ^b	.093	.082	.47575	.047	8.480	1	164 ^b	.004 ^{**}
3	.318 ^c	.101	.084	.47516	.008	1.413	1	163 ^c	.236

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 네트워크, 상호작용항

둘째, 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-59] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 4.6%, 모형 2는 8.2%, 모형 3은 8.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .757로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-8>은 기각 되었다.

[표 4-59] 기능의 다양성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.215 ^a	.046	.040	.48642	.046	7.987	1	165 ^a	.005 ^{**}
2	.286 ^b	.082	.071	.47869	.036	6.370	1	164 ^b	.013 [*]
3	.287 ^c	.082	.065	.48002	.001	.096	1	163 ^c	.757

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 신뢰, 상호작용항

셋째, 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-60] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 13.6%, 모형 2는 19.2%, 모형 3은 19.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .972로 유의수준 0.05 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인 호혜성은 기능의 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-9>는 기각 되었다.

[표 4-60] 기능의 다양성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.369 ^a	.136	.131	.24877	.136	26.066	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.439 ^b	.192	.183	.24130	.056	11.371	1	164 ^b	.001 ^{***}
3	.439 ^c	.192	.178	.24204	.000	.001	1	163 ^c	.972

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기능의 다양성
- b. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 기능의 다양성, 호혜성, 상호작용항

넷째, 직무의 중요성과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-61] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 5.4%, 모형 2는 8.2%, 모형 3은 10.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 .065로 유의수준 0.05 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 직무의 중요성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-10>은 기각 되었다.

[표 4-61] 직무의 중요성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.233 ^a	.054	.049	.48433	.054	9.480	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.286 ^b	.082	.070	.47874	.027	4.878	1	164 ^b	.029 [*]
3	.317 ^c	.101	.084	.47520	.019	3.452	1	163 ^c	.065

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 네트워크, 상호작용항

다섯째, 직무의 중요성과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-62] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.4%, 모형 2는 9.0%, 모형 3은 9.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.273으로 유의수준 0.05 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 직무의 중요성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-11>은 기각 되었다.

[표 4-62] 직무의 중요성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.233 ^a	.054	.049	.48433	.054	9.480	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.300 ^b	.090	.079	.47653	.036	6.451	1	164 ^b	.012 [*]
3	.311 ^c	.097	.080	.47622	.007	1.208	1	163 ^c	.273

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 신뢰, 상호작용항

여섯째, 직무의 중요성과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-63] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.4%, 모형 2는

9.1%, 모형 3은 9.5%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .391로 유의수준 0.05보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 직무의 중요성과 직무 수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-12>는 기각 되었다.

[표 4-63] 직무의 중요성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.233 ^a	.054	.049	.48433	.054	9.480	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.302 ^b	.091	.080	.47627	.037	6.637	1	164 ^b	.011 [*]
3	.309 ^c	.095	.079	.47664	.004	.740	1	163 ^c	.391

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무의 중요성
- b. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 직무의 중요성, 호혜성, 상호작용항

일곱째, 자율성과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-64] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 3.2%, 모형 2는 9.3%, 모형 3은 9.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .603으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 자율성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-13>은 기각 되었다.

[표 4-64] 자율성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.180 ^a	.032	.026	.48995	.032	5.504	1	165 ^a	.020 [*]
2	.304 ^b	.093	.081	.47590	.060	10.886	1	164 ^b	.001 ^{***}
3	.307 ^c	.094	.077	.47696	.002	.272	1	163 ^c	.603

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 네트워크, 상호작용항

여덟째, 자율성과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-65] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 3.2%, 모형 2는 7.6%, 모형 3은 7.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .637로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 자율성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-14>는 기각 되었다.

[표 4-65] 자율성과 직무수행동기간에 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.180 ^a	.032	.026	.48995	.032	5.504	1	165 ^a	.020 [*]
2	.275 ^b	.076	.064	.48031	.043	7.685	1	164 ^b	.006 ^{**}
3	.277 ^c	.077	.060	.48145	.001	.224	1	163 ^c	.637

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 신뢰, 상호작용항

아홉째, 자율성과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-66] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 3.2%, 모형 2는 7.2%, 모형 3은 8.9%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .191로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 다양성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-15>는 기각되었다.

[표 4-66] 자율성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.180 ^a	.032	.026	.48995	.032	5.504	1	165 ^a	.020 [*]
2	.269 ^b	.072	.061	.48113	.040	7.105	1	164 ^b	.008 ^{**}
3	.298 ^c	.089	.072	.47837	.016	2.897	1	163 ^c	.091

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 자율성
- b. 예측값 : (상수), 자율성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 자율성, 호혜성, 상호작용항

(3) 조직요인과 직무수행동기간의 조절효과

<가설 4-16>~<가설 4-27>은 사례관리자의 사회자본이 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전, 네트워크, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도 간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다. 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-67] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 19.9%, 모형 2는 .224%, 모형 3은 22.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가가 없는 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .851로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-16>은 기각 되었다.

[표 4-67] 기관의 지지와 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.446 ^a	.199	.194	.44582	.199	40.924	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.473 ^b	.224	.214	.44014	.025	5.291	1	164 ^b	.023 [*]
3	.473 ^c	.224	.210	.44144	.000	.035	1	163 ^c	.851

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 네트워크, 상호작용항

둘째, 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-68] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 19.9%, 모형 2는 22.6%, 모형 3은 23.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.315로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-17>은 기각 되었다.

[표 4-68] 기관의 지지와 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.446 ^a	.199	.194	.44582	.199	40.924	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.475 ^b	.226	.216	.43956	.027	5.736	1	164 ^b	.018 [*]
3	.480 ^c	.231	.216	.43954	.005	1.017	1	163 ^c	.315

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 신뢰, 상호작용항

셋째, 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-69] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 19.9%, 모형 2는 24.9%, 모형 3은 25.4%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준 변화량은 .329로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 기관의 지지와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-56>은 기각되었다.

[표 4-69] 기관의 지지와 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.446 ^a	.199	.194	.44582	.199	40.924	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.499 ^b	.249	.240	.43282	.051	11.062	1	164 ^b	.001 ^{***}
3	.504 ^c	.254	.240	.43287	.004	.960	1	163 ^c	.329

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 기관의 지지
- b. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 기관의 지지, 호혜성, 상호작용항

넷째, 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-70] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.8%, 모형 2는 8.5%, 모형 3은 11.3%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.028로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 낮게 나타나 유의미하게 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 4-19>는 채택 되었다.

[표 4-70] 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

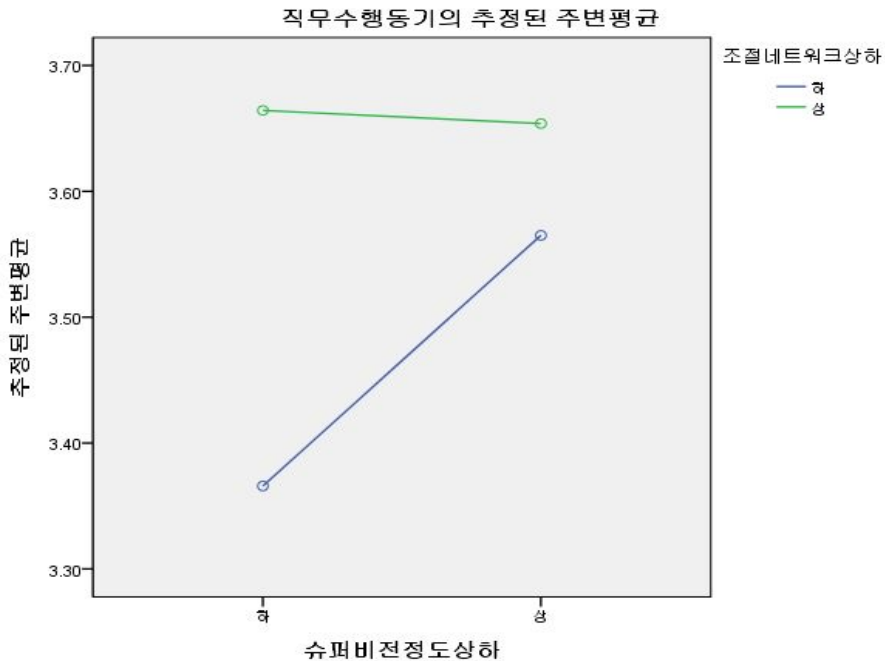
모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.241 ^a	.058	.052	.48335	.058	10.187	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.293 ^b	.086	.075	.47766	.028	4.955	1	164 ^b	.027 [*]
3	.336 ^c	.113	.096	.47204	.027	4.929	1	163 ^c	.028 [*]

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 네트워크, 상호작용항

슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 사회자본 네트워크의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-6] 과 같다. [그림 4-6] 에서 보는 바와 같이 사회자본의 네트워크가 높은 경우보다는 낮은 경우에 슈퍼비전의 정도

가 직무수행동기에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 또한 사회자본의 네트워크가 높은 경우 직무수행동기에 미치는 영향이 감소되는 것으로 나타났다. 따라서 직무수행동기의 영향요인으로서 슈퍼비전은 사회자본의 네트워크 수준이 높은 경우보다는 낮은 경우에 그 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-6] 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 네트워크 조절효과의 분석결과

다섯째, 슈퍼비전 정도와 직무수행동기 간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-71] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 5.8%, 모형 2는 9.6%, 모형 3은 10.5%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.206으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-20>은 기각 되었다.

[표 4-71] 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.241 ^a	.058	.052	.48335	.058	10.187	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.309 ^b	.096	.085	.47507	.038	6.803	1	164 ^b	.010 ^{**}
3	.323 ^c	.105	.088	.47419	.009	1.609	1	163 ^c	.206

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 신뢰, 상호작용항

여섯째, 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-72] 를 살펴보면 R²값의 모형 1은 5.8%, 모형 2는 9.7%, 모형 3은 9.9%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R²값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .633으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 호혜성은 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-21>은 기각 되었다.

[표 4-72] 슈퍼비전 정도와 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.241 ^a	.058	.052	.48335	.058	10.187	1	165 ^a	.002 ^{**}
2	.312 ^b	.097	.086	.47465	.039	7.109	1	164 ^b	.008 ^{**}
3	.314 ^c	.099	.082	.47577	.001	.229	1	163 ^c	.633

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도
- b. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 슈퍼비전 정도, 호혜성, 상호작용항

일곱째, 기관의 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 사회자본 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-73] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 9.6%, 모형 2는 13.8%, 모형 3은 14.3%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F 변화량은 0.348로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 조직의 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-22>는 기각 되었다.

[표 4-73] 네트워크 수준과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.311 ^a	.096	.091	.47342	.096	17.618	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.371 ^b	.138	.127	.46386	.041	7.873	1	164 ^b	.006 ^{**}
3	.378 ^c	.143	.127	.46402	.005	.886	1	163 ^c	.348

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준
- b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 네트워크, 상호작용항

여덟째, 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-74] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 9.6%, 모형 2는 12.9%,

모형 3은 13.2%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .462로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 조직의 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-23>은 기각되었다.

[표 4-74] 네트워크 수준과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.311 ^a	.096	.091	.47342	.096	17.618	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.359 ^b	.129	.119	.46618	.033	6.161	1	164 ^b	.014 [*]
3	.363 ^c	.132	.116	.46683	.003	.543	1	163 ^c	.462

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준
- b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 신뢰, 상호작용항

아홉째, 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-75] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 9.6%, 모형 2는 13.6%, 모형 3은 15.8%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .038로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 낮게 유의미하게 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 호혜성은 조직의 네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되어 <가설 4-24>는 채택되었다.

[표 4-75] 네트워크 수준과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R ² 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F 변화량
1	.311 ^a	.096	.091	.47342	.096	17.618	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.368 ^b	.136	.125	.46445	.039	7.432	1	164 ^b	.007 ^{**}
3	.398 ^c	.158	.143	.45974	.023	4.380	1	163 ^c	.038 [*]

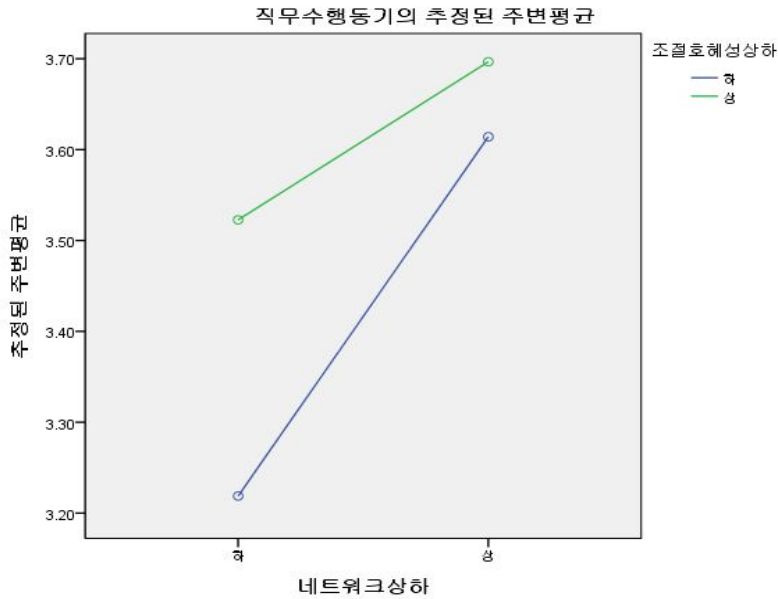
* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

a. 예측값 : (상수), 네트워크 수준

b. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 호혜성

c. 예측값 : (상수), 네트워크 수준, 호혜성, 상호작용항

네트워크 수준과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-7] 과 같다. [그림 4-7] 에서 보는 바와 같이 호혜성이 높은 경우보다는 낮은 경우에 네트워크가 직무수행동기에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 직무수행동기의 영향요인으로서 사례 관리 조직의 네트워크 수준은 호혜성이 높은 경우보다는 낮은 경우에 그 효과가 큼을 알 수 있다.



[그림 4-7] 네트워크 수준과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과의 분석결과

열 번째, 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-76] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 9.4%, 모형 2는 24.4%, 모형 3은 26.1%로 3단계에 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .054로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-25>는 기각 되었다.

[표 4-76] 업무의 명확성과 직무수행동기간의 네트워크 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.306 ^a	.094	.088	.64501	.094	17.026	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.494 ^b	.244	.235	.59077	.151	32.687	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.511 ^c	.261	.248	.58585	.017	3.765	1	163 ^c	.054

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무의 명확성, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 업무의 명확성, 네트워크, 상호작용항

열한 번째, 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-77] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 15.4%, 모형 2는 17.7%, 모형 3은 18.7%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F변화량은 0.147로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-26>은 기각 되었다.

[표 4-77] 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.392 ^a	.154	.149	.45809	.154	30.043	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.420 ^b	.177	.167	.45331	.023	4.498	1	164 ^b	.035 [*]
3	.433 ^c	.187	.172	.45177	.011	2.121	1	163 ^c	.147

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 신뢰, 상호작용항

열두 번째, 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-78] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 15.4%, 모형 2는 17.3%, 모형 3은 18.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .224로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석 되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 4-27>은 기각 되었다.

[표 4-78] 업무지침의 명확성과 직무수행동기간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.392 ^a	.154	.149	.45809	.154	30.043	1	165 ^a	.000 ^{***}
2	.416 ^b	.173	.163	.45419	.019	3.848	1	164 ^b	.052 [*]
3	.425 ^c	.181	.166	.45351	.007	1.487	1	163 ^c	.224

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성
- b. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 업무지침의 명확성, 호혜성, 상호작용항

다. 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과

<가설 5-1>~<가설 5-3>은 사례관리자의 사회자본이 직무수행동기와 사례관리 수행도 간에 영향관계에서 조절효과가 있는지를 분석하는 것이다. 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무수행동기와 사례관리수행도간의 영향관계에서 네트워크의 조절효과를 분석한 [표 4-79] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 6.6%, 모형 2는 25.1%, 모형 3은 25.1%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .862로 이는 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계적으로 유의미하지 않게 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 네트워크는 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 5-1>은 기각 되었다.

[표 4-79] 직무수행동기와 사례관리 수행도 간에 네트워크의 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.257 ^a	.066	.061	.25868	.066	11.702	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.501 ^b	.251	.242	.23238	.185	40.476	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.501 ^c	.251	.237	.23307	.000	.030	1	163 ^c	.862

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무수행동기
- b. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 네트워크
- c. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 네트워크, 상호작용항

둘째, 직무수행동기와 사례관리수행도간의 영향관계에서 신뢰의 조절효과를 분석한 [표 4-80] 을 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 6.6%, 모형 2는 15.6%,

모형 3은 15.8%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 증가한 것으로 나타났다. 또한 3단계의 유의확률 F수준의 변화량은 .626으로 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계학적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 사회자본의 하위변인인 신뢰는 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 5-2>는 기각 되었다.

[표 4-80] 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 신뢰 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의 확률 F변화량
1	.257 ^a	.066	.061	.25868	.066	11.702	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.395 ^b	.156	.146	.24663	.090	17.522	1	164 ^b	.000 ^{***}
3	.397 ^c	.158	.142	.24721	.001	.239	1	163 ^c	.626

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무수행동기
- b. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 신뢰
- c. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 신뢰, 상호작용항

셋째, 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 호혜성의 조절효과를 분석한 [표 4-81] 를 살펴보면 R^2 값의 모형 1은 6.6%, 모형 2는 11.5%, 모형 3은 11.5%로 3단계에서 상호작용항을 투입하였을 때 모형3에서 R^2 값이 다소 감소된 것으로 나타났다. 또한 3단계 유의확률 F수준의 변화량은 .712로 이는 유의수준 $p < 0.05$ 보다 높게 나타나 통계학적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 또한 사회자본의 하위변인인 호혜성은 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 영향관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되어 <가설 5-3>은 기각 되었다.

[표 4-81] 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 호혜성 조절효과

모형	R	R^2	수정된 R^2	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R^2 변화량	F 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.257 ^a	.066	.061	.25868	.066	11.702	1	165 ^a	.001 ^{***}
2	.338 ^b	.115	.104	.25267	.048	8.952	1	164 ^b	.003 ^{**}
3	.340 ^c	.115	.099	.25334	.001	.137	1	163 ^c	.712

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

- a. 예측값 : (상수), 직무수행동기
- b. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 호혜성
- c. 예측값 : (상수), 직무수행동기, 호혜성, 상호작용항

다음은 가설검증의 결과를 요약해 보면 [표 4-82] 와 같다.

[표 4-82] 가설검증의 결과 요약

연구 가 설		지지여부 (채택)
연구가설 1	사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)는 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 1-1 2	사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기 효능감)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.	채택 (가설1-1) (가설1-2)
가설 1-3 4 5	사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.	채택 (가설1-3) (가설1-4) (가설1-5)
가설 1-6 7, 8 9	사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)은 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미칠 것이다.	부분채택 (가설1-7) (가설1-9)
연구가설 2	사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개적 역할을 할 것이다.	
가설 2-1 2	사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기 효능감)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개적 역할을 할 것이다.	채택 (가설2-1) (가설2-2)
가설 2-3 4, 5	사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개적 역할을 할 것이다.	채택 (가설2-3) (가설2-4) (가설2-5)
가설 2-6 7, 8 9	사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개적 역할을 할 것이다.	부분채택 (가설2-6) (가설2-7) (가설2-8)
연구가설 3	사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본에 따라 차이가 있을 것이다.	

연구가설		채택여부 (채택)
가설 3-1 2, 3 4, 5 6	사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기효능감)이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 차이가 있을 것이다.	부분채택 (가설3-6)
가설 3-7 8, 9 10, 11 12, 13 14, 15	사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	기각
가설 3-16 16, 17 18, 19 20, 21 22, 23 24, 25 26, 27	사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준, 업무지침의 명확성)이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	부분채택 (가설3-17) (가설3-20) (가설3-23)
연구가설 4	사례관리자의 직무수행요소가 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본에 따라 차이가 있을 것이다	
가설 4-1 2, 3 4, 5 6	사례관리자의 개인요인(전문능력, 자기 효능감)이 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	부분채택 (가설4-1)
가설 4-7 8, 9 10, 11 12, 13 14, 15	사례관리자의 직무요인(기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성)이 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	기각
가설 4-16 17, 18 19, 20 21, 22 23, 24 25, 26 27	사례관리자의 조직요인(기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크수준, 업무지침의 명확성)이 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	부분채택 (가설4-19) (가설4-24)
연구가설 5	사례관리자의 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본에 따라 차이가 있을 것이다.	
가설 5-1 2, 3	직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)에 따라 차이가 있을 것이다.	기각

제4절 분석결과의 논의

본 연구는 북한이탈주민 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 관한 연구로 직무수행동기의 매개역할과 사회자본의 조절역할에 따라 차이가 있는지를 실증적으로 검증하기 위하여 SPSS 21을 활용하여 가설을 분석하였다.

본 연구에서 제시한 연구문제는 크게 5가지로 첫째, 사례관리자의 직무수행요소(개인요인, 직무요인, 조직요인)는 사례관리 수행도에 직접적인 영향을 미치는가? 둘째, 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행동기가 매개적 역할을 하는가? 셋째, 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가? 넷째, 사례관리자의 직무수행요소가 직무수행동기에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가? 다섯째, 사례관리자의 직무수행동기가 사례관리 수행도에 미치는 영향은 사회자본의 정도에 따라 차이가 있는가? 이다. 따라서 본 절에서는 이러한 연구문제에 대한 분석결과를 중심으로 연구결과를 논의하였다.

첫째, 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 직접영향은 부분적으로 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 먼저 개인요인인 전문능력과 자기 효능감은 모두 사례관리 수행도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 도광조(2009), 이은영(2012), 문영주(2012)의 연구에서도 전문능력이 사례관리 수행에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 전미애(2012)의 연구에서도 자기 효능감(유능감)이 사례관리수행에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 북한이탈주민 사례관리자들은 높은 전문능력과 기술, 사례관리를 잘 수행할 수 있다는 자신감을 바탕으로 북한이탈주민에 대한 사회적응과 위기개입 등의 욕구문제를 적절히 잘 해결해 내고 있는 것으로 해석되었다.

또한 직무요인인 기능의 다양성과 직무의 중요성, 자율성은 모두 사례관리 수행도에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 도광조(2009)의 연구에서는 기능의 다양성과 자율성에서, 이은영(2012)의 연

구에서는 기술의 다양성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 따라서 사례관리자들은 사례관리에 대한 다양한 기술과 판단력 등 복합적인 능력을 활용하여 사례관리 업무를 잘 수행해 나가고 있으며 사례관리의 중요성에 대해 매우 강한 인식을 갖고 있는 것으로 볼 수 있다. 특히 직무수행에 필요한 의사결정과정에서 자신의 재량권을 행사할 수 있는 등 사례관리수행에 있어 자신의 의사결정 기회가 많이 주어지는 것으로 분석할 수 있다.

조직요인은 사례관리 수행도에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었는데 슈퍼비전과 업무지침의 명확성은 정적으로 유의미한 영향을 미치고 기관의 지지와 네트워크는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 전미애(2012)의 연구에서는 업무지침의 명확성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 도광조(2009)와 문영주(2012)의 연구결과에서는 기관의 지지와 네트워크 수준이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구와는 반대로 나타났다. 도광조(2009)는 이러한 이유로 지역 사회복지관의 사례관리는 전문성이 확보되어 있지 않는 낮은 수준으로 현실적으로 슈퍼비전도 전문적으로 제공되지 못하고 있다는 사실을 반영한 것으로 분석하였다. 따라서 사례관리자의 소진예방과 정서적 지지, 임상적 실무를 전달해 주는 슈퍼바이저의 활동과 사례관리자에 대한 역할 특히 사례관리에 대한 공통적인 이해와 중요성에 대한 인식은 잘 이루어져 있는 것으로 볼 수 있다. 그러나 조직의 의사결정과정, 예산지원, 사례관리 기관과 유대, 유관기관이나 지역사회 모임 참여 등 기관의 지지와 네트워크 활동 등은 부족한 것으로 해석할 수 있다. 특히 기관의 지지와 네트워크의 부족은 앞의 이론적 배경에서 살펴보았듯이 조직의 이원화 문제와 기관의 내부분제로 해석해 볼 수도 있다. 조직의 이원화로 발생한 소속감의 차이는 직원간의 불화와 불신 등 다양한 갈등으로 표출되고 사례관리자는 이를 기관의 지지 수준으로 이해할 수 있기 때문이다. 또한 네트워크는 사회자본의 연계를 위한 활동으로 기관의 의지 부족과 기술통계에서 살펴보았듯이 실무경력이 2년 이하 직원이 53.4%로 실무경험 부족에서 오는 무력감이 그 원인이라 할 수 있다.

조직 환경은 종업원과 조직 간 관계특성을 결정하는 것으로 조직이 종업원을 어떤 관점에서 관리하는지와 관심을 갖는 정도에 따라 종업원은 직무환경의 호의성을 통해 조직의 관점을 평가하고 비슷한 수준으로 조직과의 교환관

계를 유지하려 한다(박노운 외, 2011). 따라서 시설장은 조직의 화합을 일궈 내고 지역사회 네트워크를 적극 지원함으로써 사례관리자들이 기관의 지지를 인식해 나갈 수 있도록 조직을 변화시켜 나가는 것이 필요하다고 할 수 있겠다.

둘째, 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대하여 직무수행 동기는 부분적인 매개 역할을 하고 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면 개인요인의 경우 직무수행동기는 전문능력과 자기효능감이 사례관리 수행도에 영향을 미치는데 유의미한 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 사례관리자의 직무수행동기가 전문능력과 자기 효능감을 높이는 임파워먼트로 작용해 사례관리를 재미있고 보람되고 능동적인 활동으로 받아드리는 매개역할을 수행한 것으로 이해 할 수 있다.

또한, 직무요인의 경우 직무수행 동기의 매개역할은 기능의 다양성과 직무의 중요성, 자율성은 사례관리 수행도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 전미애(2012)의 연구에서도 직무수행 동기는 자율성은 유의미한 영향을 정적으로 미치는 것으로 분석되었다. 또한 상관관계분석 결과에서도 직무수행동기와 기능의 다양성은 .515, 직무의 중요성은 .951, 자율성은 .451로 상관관계가 매우 높거나 높은 것으로 분석되었다. 이는 직무수행 동기가 사례관리자의 내재적 동기를 유발시켜 다양한 기술과 재능을 발휘할 수 있도록 하며 사례관리의 중요성을 인식시켜 직무에 필요한 업무를 찾아서 자율적인 사례관리의 수행을 돕는 것으로 유추해 볼 수 있다.

조직요인인 기관의 지지, 슈퍼비전 정도, 네트워크 수준은 직무수행동기의 매개역할로 인하여 사례관리 수행도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무지침의 명확성은 사례관리 수행도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 전미애(2012)의 연구에서는 내재적 동기를 매개로 한 구조회귀모형으로 분석한 결과에서 기관의 지지와 네트워크는 물론 업무지침의 명확성도 사례관리 수행에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 직무수행요소와 사례관리 수행도 간의 사회자본 조절효과로는 부분적으로 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 개인요인은 자기 효능감과 호혜성에서 사회자본의 조절효과가 유의미하게 나타났으며 조직요인은 기관의 지

지와 신뢰, 슈퍼비전 정도와 신뢰, 조직의 네트워크 수준과 신뢰 간에 통계적으로 유의미한 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 그러나 직무요인은 조절효과가 모두 없는 것으로 분석되었다. 지금까지 선행연구에서 사회자본을 조절변수로 하는 사례관리 연구는 찾아볼 수 없었으며 사회복지사의 사회자본과 네트워크 효과성에 관한 연구(이상도, 2009)에서 위계적 회귀분석을 한 결과 사회자본과 네트워크 간에 유의미한 효과가 나타난 것으로 연구되었다.

넷째, 직무수행요소와 직무수행동기간의 사회자본 조절효과의 분석결과로는 전문능력과 네트워크, 슈퍼비전 정도와 네트워크, 네트워크 수준과 호혜성에 통계적으로 유의미하게 조절효과 있는 것으로 나타났으며, 나머지 24개 요인은 조절효과가 없는 것으로 분석되었다

마지막으로 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과는 모두 없는 것으로 분석되었다.

제 5 장 결론

제1절 연구결과의 요약

본 연구는 북한이탈주민 사례관리자들이 인식하는 직무수행요소가 사례관리 수행도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석해 보고, 이러한 인과경로에 있어서 직무수행동기의 매개역할과 사회자본의 조절역할을 실증적으로 검증해봄으로써 실천적 제도적 시사점을 도출하는데 연구목적이 있다.

본 연구를 위해 전국에 소재한 23개 하나센터를 중심으로 북한이탈주민들을 대상으로 사례관리를 수행하고 있는 하나센터의 직원과 파견근무를 하고 있는 전문상담사 그리고 사례관리 경험이 있는 북한이탈주민지원재단의 전문상담사들을 대상으로 우편으로 설문조사를 실시하였다.

설문자료는 설문지 194부를 발송하여 182부를 회수하였으며 사례관리업무 종사기간이 3개월 이하이거나 불성실하게 작성된 설문지 15부를 제외하고 167부를 통계처리 하였다.

본 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 기술적 통계분석 결과

조사대상의 기술통계로는 먼저 인구학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 고용형태, 소속기관을 살펴보았으며 사례관리 관련 특성으로는 사례관리 경력, 보유 자격증, 사례관리자 수, 사례관리 업무비중, 사례관리 회의횟수 등을 살펴 보았다.

본 연구의 기술통계로 사용된 주요변수의 수준을 살펴보면 독립변수인 직무수행요소로써 개인요인의 수준은 전문능력은 평균 3.65, 자기 효능감은 평균 4.00이며 직무요인은 기능의 다양성은 평균 4.23, 자율성은 평균 3.69, 직무의 중요성은 평균 3.62 순으로 나타났다. 또한 조직요인으로는 기관의 지지는 평균 3.77, 업무지침의 명확성은 평균 3.71, 네트워크는 평균 3.60, 슈퍼비전은

평균 3.54 순으로 나타났다.

매개변수인 직무수행동기의 평균은 3.54, 조절변수인 사회자본의 신뢰는 평균 4.79, 호혜성은 평균 4.62, 네트워크는 평균 4.27, 종속변수인 사례관리 수행도는 평균 4.66으로 나타났다.

상관관계 분석결과로는 직무중요성과 전문능력은 .930, 슈퍼비전과 전문능력은 .972, 슈퍼비전과 직무중요성은 .954로 매우 높은 상관관계를 보였으며, 기관의 지지와 전문능력은 .166, 네트워크와 슈퍼비전은 .086, 호혜성과 기능의 다양성은 .108, 신뢰와 기관의 지지는 .166으로 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

평균차이 분석결과로는 성별에 따른 사례관리 수행도의 차이는 남자(4.65)와 여자(4.67)간에 유의미한 수준에서 차이가 없는 것으로 나타났으며, 근무형태에 따른 사례관리 수행도의 차이는 무기계약직(4.70)이 계약직(4.59)보다 유의미하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 근무형태별 직무능력에서도 계약직보다 무기계약직이 유의수준하에서 전문능력(무기계약직 3.73, 계약직 3.53)과 직무의 중요성(무기계약직 3.69, 계약직 3.52)에서 유의미하게 높게 나타났다.

2. 가설 검증의 결과

본 연구의 가설로는 총 75개의 가설이 사용되었으며 이중 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 직접효과로는 총 9개의 가설 중 7개 가설이 채택되고 2개 가설이 기각되었다. 매개효과의 분석결과로는 총 9개 가설 중에서 8개 가설은 채택되고 1개 가설은 기각되었다. 조절효과의 분석결과로는 56개 가설로 이중 8개 가설은 채택되고 48개 가설은 기각되었다.

분석결과를 구체적으로 살펴보면 첫째, 직접효과로는 개인요인인 전문능력과 자기효능감은 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 R^2 값은 30.1%로 분석되었다. 직무요인인 기능의 다양성, 직무의 중요성, 자율성은 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 R^2 값은 30.8%로 분석되었다. 조직요인으로는 슈퍼비전과 업무지침의 명확성은 유의미한 영향을 미치는 것

으로 나타났으며, 기관의 지지와 네트워크는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났으며 R^2 값은 30.3%로 분석되었다.

둘째, 직무수행동기의 매개효과 분석결과로는 개인요인의 R^2 값은 전문능력은 28.8%, 자기효능감은 21.0%로 직무수행요소와 사례관리 수행도 사이에서 유의수준 하에서 유의미하게 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 직무요인의 R^2 값은 기능의 다양성 17.0%, 직무의 중요성 27.5%, 자율성 14.4%로 유의수준 하에서 유의미하게 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 조직요인의 R^2 값은 기관의 지지는 31.3%, 슈퍼비전 정도는 25.8%, 네트워크 수준은 9.0%로 유의수준 하에서 유의미하게 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 업무지침의 명확성은 15.8%로 매개효과가 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다.

셋째, 직무수행요소와 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과로는 개인요인의 경우 네트워크는 전문능력과 직무수행동기간에 R^2 10.6%로 통계적으로 유의미하게 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 조직요인의 슈퍼비전과 직무수행동기간에는 R^2 값은 11.3%로, 호혜성은 네트워크와 직무수행동기간에 R^2 값은 15.8%로 유의미하게 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무요인의 조절효과는 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였지만 그 영향력은 다소 있는 것으로 입증되었다.

넷째, 직무수행요소와 직무수행동기 간의 사회자본 조절효과로는 개인요인과 조직요인은 부분적으로 조절효과 있는 것으로 나타났으나 직무요인은 조절효과가 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였지만 그 영향력은 다소 있는 것으로 입증되었다.

다섯째, 직무수행동기와 사례관리 수행도간의 사회자본 조절효과는 모두 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였지만 그 영향력은 다소 있는 것으로 입증되었다.

제2절 연구결과의 시사점

본 연구는 북한이탈주민을 대상으로 하는 사례관리자의 직무수행요소가 사례관리 수행도에 미치는 영향을 분석하였으며, 사례관리자의 사례관리 수행에 미치는 주요요인이 되는 직무수행동기와 사회자본을 매개와 조절변수로 하여 실증적으로 연구를 진행하였다. 따라서 본 연구의 결과를 토대로 사례관리의 질적 향상과 사업의 효과성 등을 높이기 위한 실천적·제도적 측면의 개선을 위하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 실천적 측면

본 연구결과에 대한 실천적 시사점으로는 첫째, 사례관리자의 전문능력 향상을 위한 부단한 노력이 필요하다. 본 연구의 분석결과에서도 사례관리자의 전문능력과 사례관리수행도의 상관관계 분석결과 .514로 상관관계가 다소 높은 것으로 나타났으며 회귀분석 결과에서도 통계적으로 유의미한 영향(t 값 5.386)을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 사례관리자들이 인식하는 전문능력의 기술통계 평균수준은 3.65로 같은 변인인 개인요인의 자기 효능감(4.00)과 비교해 볼 때 낮은 수준으로 나타났다. 이처럼 북한이탈주민 사례관리자의 전문능력은 직접 사례관리를 수행하는 사례관리자가 갖추어야 할 개인적 능력을 의미하는 것으로 사례관리 수행도에 영향을 미치는 매우 중요한 요인이라 할 수 있다. 본 연구에서도 직무수행요소의 개별 요인들이 사례관리 수행도에 미치는 직접적인 영향을 분석한 결과에서도 슈퍼비전($t=5,886$), 전문능력($t=5,386$) 순으로 높은 수준으로 나타났다.

따라서 전문능력의 수준을 높이기 위해서는 사례관리수행 단계에 필요한 관련 자격증의 취득, 세미나, 연구회 활동, 직무와 관련된 교육 수료 등 자기계발을 위한 다양한 활동이 필요하다. 또한 기관에서도 사례관리자에게 동기를 부여할 수 있는 직무환경 개선, 조직의 화합, 포상 추천, 승진, 안정된 고용 등 내·외재적 보상을 향상시켜 직무수행동기를 일깨우는 노력이 병행되어야 할 필요성이 있다.

둘째, 사례관리자들은 사례관리의 대상이 민족통일과 화합의 시급성이 되는 북한이탈주민이라는 직무의 중요성을 인식하여야 한다. 북한이탈주민들은 남북의 주민들이 체제를 넘어서 민족화합의 대안을 찾는 탐구적 성격을 내포하고 있으며, 특히 통일독일의 사례¹⁸⁾를 비교해 볼 때 탈북주민 자체가 갖은 의미로 북한체제의 변화와 붕괴를 이끌어낼 대안세력으로서 역할을 기대해 볼 수 있다. 그러나 북한이탈주민들은 남한사회의 정착과정에서 차별과 무시¹⁹⁾를 당하는 등 비인격적 대우를 받고 있으며 지역사회 의 이웃으로서도 배제될 개연성이 높다는 연구결과도 있다. 따라서 사례관리자들은 북한이탈주민에 대한 변화 촉진자, 심리상담 및 치료자, 사회자본의 발굴 및 연계망 구축자, 교육자 및 협력자 등으로서 역할의 중요성을 새롭게 인식하여야 할 것이다. 그러나 본 연구의 기술통계 분석결과에서 사례관리자가 인식하는 직무의 중요성은 평균 3.62로 직무요인 중 가장 낮은 결과를 나타내고 있다.

셋째, 지역사회를 아우르는 사회자본의 연계체계를 구축해 낼 필요가 있다. 클라이언트에게 전달되는 사례관리의 질적 수준은 사회자본의 크기와 네트워크의 견고함에 달려있다고 볼 수 있다. 이는 클라이언트의 욕구에 언제든지 대응할 수 있는 맞춤형 서비스가 이루어져야하기 때문이다. 따라서 사례관리자는 지역사회복지협의체, 사회복지사협회, 각종 시민단체 모임 등 사례관리에 도움이 되는 네트워크에 열의를 가지고 참여해야 한다. 또한 기 확보된 사회자본의 유관기관과 호혜적 관계유지는 물론 효과적인 활용을 위해서 분야별 목록을 작성하여 사례관리자 모두가 함께 공유할 수 있도록 관리해 나가는 것도 중요하다. 그러나 북한이탈주민에 대한 사회자본은 수혜대상의 특수성으로 인하여 지역주민들의 직접적인 접근이 어려움에 따라 사회자본의 확보에도 다소 어려움을 겪고 있는 실정이다.

넷째, 공공기관과 촉진적 네트워크를 통한 협력체계 구축이 필요하다. 정부

18) 동독 주민들의 대규모 탈출은 동독 정권에 대한 충성심을 서독정부로 이전시킨 결과를 초래해 동독정부가 붕괴되는 기폭제가 되었다. 헝가리 정부가 1989년 5월 2일 오스트리아와의 국경지역에 설치된 철조망을 철거한 것이 계기가 되어 1989년 말까지 약 35만 명의 동독 주민들이 서독으로 이주했다(양장석, 2008).

19) 2014년 북한이탈주민 실태조사(남북하나재단)에 따르면 지난 1년 동안 북한 출신이라는 이유로 차별이나 무시를 당한 경험이 있는 북한이탈주민이 25.3%로 나타났다.

에서는 거주지 자치단체 차원에서 거주지보호 담당관, 신변보호 담당관, 취업 보호 담당관, 하나센터, 지역 민간단체 등으로 북한이탈주민 지원협의회를 구성하여 지역실정에 맞는 정착지원 서비스를 제공하도록 하고 있다(통일부, 2015). 그러나 북한이탈주민지원 지역협의회는 연간 1~2회 정도 열리는 실정으로 거의 형식적으로 운영되고 있으며 협력체계 또한 미미한 수준이라 할 수 있다.

따라서 지방자치단체에서는 지역의 북한이탈주민들의 애로사항을 해결하고 지역주민들과 북한이탈주민들이 함께 어울리며 소통할 수 있는 프로그램이나 사회자본을 공유할 수 있는 촉진적 협력이 이루어 져야 한다. 또한 북한이탈주민 사례관리자들은 민간인 신분으로 적극적인 네트워크 활동에도 불구하고 사회자본의 확충 등에는 현실적으로 한계가 있다. 따라서 공공사례관리의 영역에서 확보되어 있는 사회자본을 함께 공유해 활용하는 것도 좋은 방법이며 이를 위해서는 지방자치단체의 장과 공무원들의 협조가 있어야 할 것이다.

2. 제도적 측면

본 연구결과에 대한 제도적 시사점으로는 첫째, 북한이탈주민 사례관리 조직을 일원화 하여야 할 필요성이 있다. 북한이탈주민의 사례관리는 소속기관이 다른 하나센터 직원들과 전문상담사들이 각 지역의 하나센터에서 함께 수행하고 있다. 이로 인하여 사례관리자간의 갈등, 사례관리에 대한 조직 구성원들의 이해와 지원 부족, 기관차원에서 사례관리를 위한 유관기관 등과의 협조가 잘 이루어지지 않는 등 다양한 문제를 안고 있다(노인숙 외, 2012).

따라서 효율적인 사례관리를 위해서 조직의 일원화는 더욱 필요하다고 볼 수 있다. 이를 위한 방안으로 현재 시행중에 있는 드림스타트사업과 같이 중앙정부에서 지방자치단체에 예산을 지원하여 북한이탈주민 전문사례관리자로 하여금 직무를 전담하도록 하는 것도 좋은 방안이다. 왜냐하면 북한이탈주민들은 하나원 교육과정을 수료한 후 정착생활에 필요한 상당부분의 보호와 지원체계가 지방자치단체에서 이루어지고 있는 것에 반하여 사례관리 업무는 통일부 소관으로 지역별 하나센터에서 수행하고 있는 모순이 발생하고 있기

때문이다.

따라서 지방자치단체에서 북한이탈주민의 사례관리 업무를 이관 받아 수행할 경우 지역사회에서 거주하는 주민들과 함께 정착지원을 고민해 가면서 다양한 사회자본을 활용한 서비스의 제공이 이루어 질수 있어 사업의 효과성이나 통일 이후를 대비한 행정적 경험 등에도 크게 도움이 될 것으로 추론해 볼 수 있다. 본 연구 결과에서 조직요인이 사례관리 수행도에 미치는 영향에 대한 직접효과의 분석 결과에서도 네트워크는 $t=.486$, 기관의 지지는 $t=1,230$ 으로 가장 낮은 수준으로 나타났다.

둘째, 사례관리자의 1인당 사례관리 수를 적정한 수준으로 설정해야 할 필요성이 있다. 본 연구에서 1인당 사례관리 수는 30명 이하가 49.7%, 31~60명이 10.2%, 61~90명이 6.0%, 90명 이상이 34.1%로 나타났다. 이러한 통계적 분포는 사례관리와 상담을 주 업무로 하는 전문상담사와 행정업무를 주 업무로 하는 하나센터 직원의 직무특성을 감안하더라도 그 차이가 매우 크게 나타나고 있다. 또한 적당한 사례관리 대상자 수는 위기도, 지역 및 기관의 환경 등에 따라 달라 질수가 있어 확일적으로 정의하기는 어려울 뿐 만 아니라 적정한 사례관리 수에 대한 연구결과도 없다. 다만 서혜미(2011)의 장애인을 대상으로 하는 사례관리자 1인당 사례관리 수인 27.3명과 비교하였을 때 그 수가 많다고 볼 수 있으며, 이처럼 과도한 사례관리 수의 문제는 결국 북한이탈주민과의 접촉빈도를 낮추어 사례관리의 질을 떨어뜨리는 결과를 초래할 수 있다. 따라서 자체적으로 적정한 사례관리의 수행 대상자 수를 설정하여 과업을 수행하는 것도 필요하다고 볼 수 있다.

셋째, 사례관리 수행의 전산시스템 구축이 필요하다. 통일부에서는 지방자치단체의 북한이탈주민 업무에 대해서는 하나넷을 구축하여 기본 인적정보 확인과 제증명 발급, 각종 통계조회, 반기보고, 전출입 등에 활용하도록 하고 있다. 그러나 북한이탈주민 사례관리에 대한 업무는 전산화가 이루어 지지 않고 있는 실정이다. 따라서 사례관리자간의 정보공유가 원활하지 못할 뿐만 아니라 이들을 지도하고 관리하는 기관의 관리자 등과도 정보교환이 쉽지 않다.

따라서 사례관리자들의 정보 공유와 효율적인 업무추진을 위해서는 반드시 전산 시스템의 구축이 필요하다고 할 수 있다. 이러한 전산 시스템의 구축은

사례관리자의 업무지침을 명확히 해주는 중요한 요인으로 본 연구의 결과에서도 업무지침의 명확성이 사례관리 수행도에 미치는 영향은 $t=1.978$ 로 사례관리자들이 인식하는 업무지침의 명확성이 매우 낮은 수준으로 나타나났다.

넷째, 사례관리의 슈퍼비전 체계를 강화하여야 할 필요가 있다. 본 연구의 결과에서는 슈퍼비전과 사례관리 수행도간의 상관관계 분석결과는 .487로 다소 높은 상관관계를 나타냈으며, 회귀분석 결과에서도 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이처럼 슈퍼비전이 사례관리를 수행하는데 있어 사례관리자의 자기효능감 증진, 사례관리 전문지식이나 기술 제공, 문제해결을 위한 자문, 사례관리자의 소진예방 및 정서적 지지 등을 위하여 매우 필요하다는 것은 공통적인 연구결과이다. 따라서 사례관리 경험이 풍부한 사례관리자나 전공과목 교수, 특히 심리적 문제의 해결을 위해 신경과 전문의 등을 슈퍼바이저로 선임하는 등 기관 내 뿐만 아니라 기관 외에서도 슈퍼바이저를 선임해 운영하는 것이 효과적이라 할 수 있다. 그러나 북한이탈주민 사례관리자들의 슈퍼비전은 주로 내부 기관의 시설장이나 국장, 또는 선임 전문상담사가 수행하고 있는 실정으로 이는 사회자본이나 네트워크 활동 등 비슷한 직무수준으로 인하여 사례관리자의 소진예방과 관리, 전문가적 자문 등을 위한 슈퍼비전이 이루어지는 데는 한계가 있음을 간과하여서는 안 될 것이다.

다섯째, 사례관리자의 사례관리 전문교육 시간을 확대해야 할 필요성이 있다. 사례관리자의 사례관리 수준은 개인의 전문성으로 가늠해 볼 수 있다. 전문성은 북한이탈주민의 사회적응과 위기에 대응하는 현재의 수준을 평가할 수 있고, 욕구문제에 대응하는 사회자본의 제시, 사례관리를 기록하는 능력, 서비스 계획·조정 능력 등을 나타내기 때문이다.

따라서 이러한 전문성을 확보하기 위해서는 사례관리를 위한 교육시간을 확대하고 교육의 질을 높이는 등 직무교육의 기능을 강화해 나갈 필요가 있다. 서혜미(2011)의 연구에서 교육시간이 사례관리자 효능감과 네트워크에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인된 바 있다. 그러나 북한이탈주민 사례관리자의 연간 교육시간은 통일부와 북한이탈주민지원재단에서 주관하는 15시간 정도의 기본교육과 전문교육을 수료하는 것으로 파악되고 있으며 사례관리에 대한 전문적이고 구체적인 교육은 미미한 수준으로 진술하고 있다(통일부, 2014).

제3절 연구의 한계 및 연구방향

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 제주도나 강원도, 서울 등 전국의 하나센터 사례관리자를 대상으로 연구되어 졌음에 따라 북한이탈주민에 대한 지역의 성향과 특성을 고려하지 않고 일반화 하는 데는 한계가 있다. 이러한 지역적 한계는 북한이탈주민들이 지방에서 거주하는 것을 꺼려하고 서울과 경기도 등 대도시에서 거주를 원하는 것과도 관련성이 있으며, 특히, 북한이탈주민들의 다양한 속성을 이해하고 있는 사례관리자의 인식의 수준을 일반화하는 것도 한계가 있다.

둘째, 사례관리를 수행하고 있는 기관의 설립 성격이나 특성을 고려하지 않고 모든 기관을 하나의 기관으로 동일시하는 한계가 있다. 하나센터를 운영하고 있는 기관은 종합사회복지관, 적십자사, 자유총연맹, 대학부설기관 등으로 다양한 기관들이 참여하고 있다. 이들은 복지기관, 안보단체, 연구기관 등으로 기관마다의 설치목적과 정체성, 조직분위기, 시설장의 리더십 등의 차이를 인정하지 않고 모든 기관을 동일한 성격의 기관으로 일반화하기에는 무리가 있다는 것이다.

셋째, 사례관리와 관련한 통계학적 특성이 다른 하나센터의 직원과 전문상담사를 동일한 전문성을 갖추고 직무를 수행하고 있는 사례관리자로 보는 것에 대한 문제가 있다. 본 연구의 기술통계를 살펴보면 하나센터의 직원과 전문상담사는 소속기관이 다를 뿐 만 아니라 사례관리와 관련한 업무비중과 실무경험 등에 큰 차이를 보이고 있으며, 고용의 안정성, 보유자격증 등에서도 유의미할 만한 차이를 보이고 있음을 알 수 있다.

넷째, 북한이탈주민의 사례관리자는 전국에 200여명 내외로 지역사회에서 잘 드러나지 않는 업무의 특수성으로 자료의 수집에 어려움이 있었으며, 특히 사례관리자의 내면을 실증적으로 분석하기에는 한계가 있었다.

다섯째, 업무수행 경력이 짧은 일부 사례관리자는 설문지의 사례관리 수행의 수준이나 기관의 지지, 네트워크 활동 등을 묻는 항목을 기관을 평가하는 수준으로 인식하여 오히려 업무수행 경험이 많은 사례관리자 보다 더 높은 수준으로 답하는 사례가 있었다.

여섯째, 직무수행요소와 사례관리 수행도 간에 매개효과나 조절효과를 사례관리 수행 단계별로 측정해 보았다면 하는 아쉬움이 있다. 직무수행동기나 사회자본을 변수로 하는 사례관리 수행의 단계별 연구의 결과는 사례관리를 수행하는데 있어 실질적인 도움이 될 수 있을 것으로 본다.

일곱째, 직무수행요소와 사례관리 수행도를 변수로 하는 조절효과의 분석과 직무수행동기와 사례관리 수행을 변수로 하는 조절효과 분석에서 연구자가 기대했던 만큼의 유의할만한 결과가 분석되지 않아 아쉬움이 있다.

마지막으로 이론적 근간이 되고 있는 임파워먼트를 체계화 하지 못하였으며 사례관리자의 임파워먼트 수준을 사례관리수행 단계별로 측정하지 못한 아쉬운 점도 있었다.

향후 연구방향으로는 북한이탈주민들의 사례관리를 수행하고 있는 하나센터에 대한 연구가 거의 없는 실정이다. 하나센터는 지역아동센터나 드림스타트센터, 장애인 등 복지관과 같이 주민을 위한 복지센터로써 발전을 위한 다양한 연구가 이루어져야 한다고 본다. 이러한 연구를 위해서는 관계기관의 시설장, 직원들의 적극적인 참여와 도움이 필요하다고 본다. 또한, 직무수행동기나 사회자본, 임파워먼트 등 사례관리자에게 반드시 필요한 변수를 활용한 다양한 연구가 이루어진다면 사례관리의 실제에 있어 많은 도움이 될 수 있을 것으로 보며 후속연구가 필요하다고 본다. 특히, 사례관리의 효과성을 분석할 수 있는 종단적인 연구는 북한이탈주민들의 사회적응과 변화과정을 살펴볼 수 있어 향후 정책적으로나 실제에 있어 귀중한 자료로 활용될 수 있을 것으로 본다.

참고문헌

1. 국내문헌

가. 단행본

- 권진숙, 김상곤, 김성경, 김성천, 김혜성, 민소영, 박선영, 박지영, 백은령, 유명이, 유서구, 이기연, 조미숙, 조현순, 황성철(2013). 『사례관리론』. 학지사.
- 권진숙, 박지영(2009). 『사례관리의 이론과 실제』, 학지사.
- 김통원, 김용득, 강종식, 김미옥, 김종범, 장정은, 이근희, 백형의 역, 1998. 『사회복지실천 사례관리』. 지샘.
- 남궁근(2011). 『행정조사방법론』. 법문사. 제4판.
- 남북하나재단(2014). 『2014년 북한이탈주민 실태조사』.
- 박원우(1995). 『임파워먼트 실천 매뉴얼』. 시그마컨설팅그룹.
- 박영희, 이기영, 한성심, 김현경, 김선화(2008). 『북한이탈주민 사회복지실천론』, 김선화 편. 나눔의 집.
- 박영희, 이기영, 한성심, 김현경, 김선화(2008). 『북한이탈주민 사회복지실천론』, 김현경 편. 나눔의 집.
- 박영희, 이기영, 한성심, 김현경, 김선화(2008). 『북한이탈주민 사회복지실천론』, 한성심 편. 나눔의 집.
- 보건복지부(2015). 『2015 드림스타트 사업안내』.
- 보건복지부(2015). 『2015 희망복지지원단 업무안내』.
- 북한이탈주민지원재단(2014). 『북한이탈주민 전문상담사 업무매뉴얼』.
- 북한이탈주민지원재단(2014). 『북한이탈주민 사례관리 매뉴얼』.
- 배정훈(2006). 『동기부여론』. 형설출판사.
- 배태순, 최명민, 김영미 역(2007). 『전문 사회복지실천 기술』. 시그마프레스.
- 설진화(2009). 『사례관리론』. 양서원.
- 송지준(2013). 『SPSS/AMOS 통계분석방법』. 21세기사.
- 장인협, 우국희(2011). 『케어·케이스매니지먼트』. 서울대학교출판부.
- 정순들(2005). 『사례관리실천의 이해: 한국적 경험』. 학지사.

- 정순돌, 김경미, 박선영, 박형원, 최혜지, 이현아(2012). 『사회복지와 임파워먼트』. 학지사
- 최명민(2007). 『임파워먼트와 사회복지실천』. 나남.
- 양정남, 최선영(2009). 『사회복지실천론』. 파주: 양서원.
- 엄명용(2011). 『사회복지 실천의 이해』. 학지사.
- 엄명용, 김성청, 오혜경, 윤혜미(2000). 『사례관리실천의 이해』. 학지사.
- 오석홍(1985). 『조직이론』. 박영사.
- 이근홍(2001). 『케이스 매니지먼트』. 서울: 대학출판사.
- 이종복, 이권일, 김화순, 오은경(2007). 『사례관리의 이론과 실천』. 창지사.
- 설진화(2009). 『사례관리론』. 양서원.
- 통일부(2010). 『2010 북한이탈주민 정착지원업무 실무편람』.
- 통일부(2014). 『2014 북한이탈주민 정착지원 실무편람』.
- 통일부(2014). 『2014 북한이탈주민 지역적응센터 운영매뉴얼』.
- 통일부(2015). 『2015 북한이탈주민 거주지 정착지원 매뉴얼』.
- 한국사례관리학회(2012). 『사례관리론』, 서울: 학지사.

나. 논문

- 곽경자(2011). 요양시설 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 강창구(2012). 북한이탈주민의 정착문제와 전망: 취업활성화 방안을 중심으로. 『한국민주시민교육학회보』, 제13권 제1호.
- 강창구(2011). 북한이탈주민의 정착문제와 전망. 『사회과학연구』, 제20호.
- 강철희, 윤민화(2000). 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회복지관 사회복지사를 중심으로. 『한국사회복지학』, 41, 7-42.
- 강호선(2011). 가정폭력전문상담원의 사례관리 역할 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 권진숙(2010). 한국 사례관리실천의 혼돈과 대안. 『사례관리연구』, 제1권 제1호.
- 권수영, 최정현(2011). 북한이탈주민들의 전문상담사 상담경험에 관한 질적연

- 구. 『상담학연구』, 제12권 제5호.
- 고수일, 한주희(2005). 직무동기의 다차원적 구조. 『경영학연구』, 제34권 제5호.
- 고수일, 한주희(2009). 조직몰입과 직무동기의 다차원 관계. 『산업경제연구』, 제22권 제3호.
- 김경희(2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경희(2012). 사회복지전담공무원의 임파워먼트가 사례관리 직무수행에 미치는 영향 : 조직몰입도의 매개효과를 중심으로. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미령(2005). 탈북자의 적응스트레스와 사회적 지지가 우울성향에 미치는 영향. 『한국사회복지학회』, 제57권 제1호.
- 김미현, 조숙경, 한가영, 민소영, 전만준(2010). 사례관리 서비스 표준화 및 원가측정 방안 연구, 『서울시복지재단』.
- 김민영(2013). 장애특성과 사회경제적 지위가 장애인의 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본 매개효과를 중심으로. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 김병욱(2011). 북한이탈주민에 의한 북한이탈주민 전문상담 연구. 『사회과학연구』, 제19권 제1호.
- 김병창(2010). 북한이탈주민의 정신건강. 『정신건강정책포럼』, 제4권 제1호.
- 김상돈(2006). 사회제도 신뢰의 인과구조에 대한 한·미 비교연구: 단체참여와 사회적 지원의 매개효과 분석. 『국제지역연구』, 제15권 제3호.
- 김선문(2012). 다문화가족지원센터 종사자의 전문 직업성과 직무태도간의 관계에 관한 연구: 임파워먼트와 자기효능감의 매개효과 중심으로. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선화(2003). 북한이탈주민의 사회적응을 위한 사례관리. 『침례신학대학교 사회복지학과 10주년 기념자료집』.
- 김소정(2006). 사회복지서비스기관 일선종사자의 자기효능감에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국사회복지행정학회』, 제8권 제3호.
- 김승철(2003). 북한의 가정환경이 북한이탈주민의 남한사회 적응에 미치는 영

- 향. 『한국통일연구』, 제11권 제1호.
- 김승현, 2008. 사회적 자본의 구성요소와 상관관계에 관한 연구. 『한국정치학회보』. 제42권 제2호.
- 김진미(2003). 북한이탈주민의 가족안정성 및 사회적응에 관한 연구. 경기대학교 행정대학원 박사학위논문.
- 김재엽, 박수경(2001). 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계실태와 관련 요인. 『한국사회복지학』, 47:107-147.
- 김재엽, 최지현, 유원정(2012). PTSD가 북한이탈주민의 남한사회적응에 미치는 영향: 자아탄력성, 사회적 교류의 조절효과를 중심으로, 『사회복지연구』, 43(4).
- 김종미(2004). 중산층 주부의 여성주의 정치학과 사회자본 창출에 관한 연구: 서울소재 M여성단체 D지회 사례를 중심으로 . 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종현(2011). 자원봉사조직의 변혁적 리더쉽과 조직유효성에 대한 연구: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 안동대학교 대학원 박사학위논문.
- 김창태, 곽경자(2012). 요양시설의 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『대한경영정보학회』, 제31권 제4호.
- 김아영(1996). 목표설정이론과 자기효능감-자기조절이론체계하에서의 관계에 대한 이해. 『산업 및 조직심리학회 춘계학술발표대회 논문집』.
- 김영수(2004). 북한이탈주민의 현황과 재사회화 문제. 『사회과학연구』, 제12권 제1호.
- 김태준(2006). 성인학습과 사회적 자본 프로파일. 평생교육학연구. 제12권 제4호.
- 김호정(1989). 한국관리의 직무특성과 직무만족의 관계 및 그 조절변수로서 행정문화에 관한 연구. 『한국행정학보』, 23(2): 21-39.
- 김호정(2000). 공무원과 회사원의 동기부여 요인 비교. 『한국행정논집』, 제12권 제2호.
- 김현경(2007). 난민으로서의 새터민의 외상회복 경험에 대한 현상학 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현희(2004). 성폭력피해자에 대한 임파워먼트 접근의 유용성. 『임상사회사

- 업연구』, 제1권 제2호.
- 노인숙, 조선희(2012). 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색. 『정신간호학회지』, 제21권 제4호.
- 도광조(2009). 지역사회복지관 사례관리수행의 영향요인에 대한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 문영주(2012). 조손가족사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 공주대학교 대학원 박사학위논문.
- 민소영(2006). 만성 정신장애인을 위한 사례관리 모형과 수행 구조에 대한 탐색적 연구. 『사회복지연구』, 30, 215-242.
- 민소영(2009). 사례관리 수행요소와 지역거주 정신장애인의 소비자 만족도 및 삶의 질 사이의 경로 탐색. 『한국사회복지학』, 61(3): 103-127.
- 문홍안(2012). 남북이산가족의 재결합에 따른 중혼문제의 해결방안. 『통일과 법률』, 제9호.
- 박노운, 설현도(2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향: 종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로. 『한국기업경영학회』, 제18권 제2호.
- 박미석, 이종남(1999) 탈북가족의 남한사회 적응시 겪는 어려움과 그에 따른 대처 방안. 『통일논총』, 제17호.
- 박병훈(2008). 자본유형과 임파워먼트 및 조직유효성간의 관계에 관한 연구. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 박상철(2006). 우리나라 공무원의 전문성에 관한 연구, 『한국정책학회 하계 학술대회발표 논문집』.
- 박정란, 강동완(2008). 새터민의 노동시장 진입을 위한 직업능력개발 지원 개선 방안. 『직업능력개발연구』, 11(1).
- 박영희(2003). 북한이탈주민의 지역사회 통합을 위한 실천적 방안. 『교수논문집』, 제2권.
- 박영희, 정순돌, 배진영(2012). 지역사회복지관의 북한이탈주민가족 사례관리 모델구성을 위한 탐색적 연구. 『한국가족복지학』, 제17권 제4호.
- 박은숙(2013). 북한이탈주민의 직장생활부적응에 영향을 미치는 요인 연구: 이직의도를 중심으로. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.

- 박희봉(2001). 사회자본과 지방정부 경쟁력. 한국행정학회 학술세미나 발표논문. 『한국행정학회』.
- 박희봉(2002). 조직내 사회자본 형성요인에 관한 연구. 『한국지방정부학회』, 6(1).
- 박희봉, 이희창(2009). 한국과 일본의 신뢰 특성 비교: 신뢰 유형별 특성 및 제도신뢰에 미치는 영향 분석. 『한국행정학보』, 43(4).
- 배은영(2007). 지역사회복지 네트워크 활성화 방안에 관한 연구: 인천광역시 사회복지관을 중심으로. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 서혜미(2011). 장애인복지관 사례관리 수행요소가 사례관리자 자기효능감에 미치는 영향에 대한 연구: 네트워크 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 서혜숙(2006). 사회자본과 지역사회 서비스 수혜자의 만족에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 송승숙(2013). 사회자본이 조직몰입과 조직효과성에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 순덕기(2010). 사회복지현장실습이 사회복지 전문직 정체성에 미치는 영향에 관한 연구: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 신미녀(2010). 남한주민과 북한이탈주민의 상호인식을 통해 본 통일준비. 『사회과학연구』, 제19권 제1호.
- 심재훈(2009). 물리치료사의 사회·심리적 요인이 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 안상윤(2013). 북한이탈주민의 정착지원 정책 연구: 지원제도, 거버넌스와 행복지수를 중심으로. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 양옥경, 김미옥(1999). 사회복지실천에서의 권한부여모델에 대한 고찰. 『사회복지』, 143, 155-172.
- 양명환(2004). 자기결정이론에 근거한 레저스포츠 동기척도 개발과 타당도 검증. 『한국체육교육학회지』, 9(2), 107-132.
- 염종호(2011). 공공조직의 사회자본과 조직효과성에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.

- 우수명(2008). 지역사회복지 관련 조직간 네트워크 성장에 영향을 미치는 요인 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 우국희·김영숙·임효연(2007). 지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식. 『사회복지정책』, 30: 287-310.
- 유석춘, 장미혜(2002). 사회자본과 한국사회. 사회발전연구, 『연세대학교 사회복지연구소』, 8: 87-125.
- 윤방섭(2001). 임파워먼트: 개념, 이론 및 실천. 『연세경영연구』, 제38권 제1호.
- 윤여상(2006). 국내 북한이탈주민 문제와 적응실태. 『북한』, 제415호.
- 윤인진(2000). 제3분과 : 소수자 분과/탈북자의 취업 및 직장부적응 상황. 21세기 사회학의 새로운 탐구영역. 『2005년도 후기 사회학 대회 발표 요약집』.
- 윤인진(2005). 북한이탈주민 가족의 사회적응: 강점관점의 접근. 『한국사회학회 사회학대회 논문집』.
- 이만식(1996). 북한출신 남한이주자의 국내 적응력 향상을 위한 통합적 지원 모델 개발. 『북한 및 통일연구 논문집』.
- 이문정(2013). 직무동기와 조직 유효성의 관계에 대한 코칭과 개인. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이병동(2013). 경찰의 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 박사학위 논문.
- 이병하(2015). 경찰조직의 사회자본 형성요인과 조직효과성에 관한 연구. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상도(2009) 사회복지사의 사회자본이 문제해결능력과 네트워크 효과성에 미치는 영향 : 대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 이순희(2010). 지역사회복지 활성화를 위한 네트워크 연구; 제천·영동 주민 생활지원서비스 민·관 협의체를 중심으로. 충북대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정민(2010). 사회적 자본(과업상호의존성, 상사신뢰, 감성지능)이 조직유효성에 미치는 영향: 거래적 리더십의 조절효과 중심으로. 영남대학교 대

- 학원 박사학위 논문.
- 이종모(2012). 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향. 한성대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이진만(2013). 조직 내 사회자본 영향요인에 관한 연구: 공·사 조직비교를 중심으로. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재열 (1998).민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본. 『계간 사상』, 37, 65-93.
- 이은영(2012). 지역아동센터의 사례관리수행 영향 요인. 서울기독대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영현, 나영선, 김안국, 유한구, 김미란, 이재혁(2006). 『사회적자본과 인적자원개발 I』. 서울한국직업능력개발원 251-258.
- 이인숙(2012). 한부모여성의 공동체 참여요인과 사회자본이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구. 『사회복지연구』, 제43권 제2호
- 이창신(1999). 북한의 통치 및 산업관리체제의 특징과 노동자의 직무수행동기. 『통일논총』, 제17호.
- 이희영(2013). 빈곤아동의 사회자본이 심리사회적 적응에 미치는 영향 : 임파워먼트 매개효과 연구. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 이혜원, 우수명(2005). 학교사회복지 관련 조직간 네트워크의 특성에 관한 연구 I : 서울시 강서구 교육복지투자우선지역 지원 사업을 중심으로. 『한국사회복지학회』, 190-224.
- 장내찬(2004). 교사의 직무동기 유발에 미치는 내·외적 보상 요인의 영향. 『한국교원교육연구』, 제21권 제2호.
- 장신재(2003). 사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 장혜경, 김영란(2000). 북한이탈주민가족의 가족안정성 및 사회적응과 여성의 역할. 『한국여성개발원』, 240-13권호.
- 전미애(2012). 사례관리자가 인식하는 사회복지 기관환경이 사례관리 수행에 미치는 영향: 기본욕구와 직무수행동기의 매개효과를 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 전정애(2008). 지방 사회복지행정조직의 변화에 따른 저항요인 및 직무특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 청주대학교 대학원 박사학위논문.

- 문.
- 전종미(2010). 다문화가정 청소년의 임파워먼트에 관한 연구. 성신여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 전우택, 민성길, 이만홍, 이은설(1997). 북한탈북자들의 남한사회 적응에 관한 연구. 『신경정신의학』, 제36권 제1호.
- 정주신(2011). 북한이탈주민의 지역 정착과 취업대책. 『사회과학연구』, 제20권 제1호.
- 조영환(2009). 임파워먼트가 의사결정 참여요인에 따라 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 조영아, 전우택(2005). 탈북 여성들의 남한 사회 적응문제: 결혼 경험자를 중심으로. 『한국심리학회지』, 제10권 제1호.
- 조정아, 임순희, 정진경(2007). 새터민의 문화갈등과 문화적 통합방안. 『한국여성개발원 연구보고서』.
- 조하나, 최연실(2013). 북한이탈 기혼여성의 심리적 적응을 위한 해결중심 집단미술치료 프로그램의 효과성 연구: 가족상실로 인한 우울감 및 죄책감을 중심으로. 『상담학 연구』, 제14권 제2호.
- 최병대(2003). 공무원의 전문성 확보방안. 『한국지방자치학회보』, 15(3).
- 최소연(2010). 사회복지전공학생의 사회복지 효능감에 관한 연구. 『한국사회복지교육』, 12: 73-96.
- 최세민(2011). 특수교육지원센터 사례관리자의 역할 결정과 역할 수행에 영향을 미치는 요인 분석. 『특수아동교육연구』, 제13권 제4호.
- 최금숙(2011). 북한이탈주민의 결혼 및 이혼에 관한 법적 고찰. 『이화여자대학교 법학논문집』, 제15권 제3호.
- 최종렬(2004). 신뢰와 호혜성의 통합의 관점에서 바라본 사회자본 : 사회자본 개념의 이념형적 구성. 『한국 사회학』, 38(6): 97-132.
- 한상미(2007). 사회복지사들의 사회자본 연구. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 한인영(2001). 북한이탈주민의 우울성향에 관한 연구. 『정신보건과 사회사업』, 78-94.
- 황미경(2007). 사회복지전담공무원의 슈퍼비전과 직무관련 변인의 구조적 관

- 계: 슈퍼비전의 매개효과를 중심으로. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍창형, 유정자, 조영아, 엄진섭, 구현지, 서승원, 안은미, 민성길, 전우택 (2006). 북한이탈주민의 외상 후 스트레스장애에 대한 3년 추적연구. 『신경정신의학』, 제45권 제1호.
- 홍현미라(2005). 지역사회 변화전략으로써의 자원개발과정에 관한 연구: 사회자본 관점적용. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 북한지식사전. <http://nkinfo.unikorea.go.kr>.
- 통일부. 2015년 북한이탈주민 입국현황(<http://www.unikorea.go.kr>).

2. 외국문헌

- Adler, P. S. & Kwon, S. W. (2002). Social Capital: Prospects for a New Concept. *Academy of Management Review* 27(1): 17-40.
- Adloff, F. (2006). Beyond Interests and Norms: Toward a Theory of Gift-Giving and Reciprocity in Modern Societies, *constellations*, 13(3): 407-427.
- Aldag, R. J. & Brief, A. P. (1978). The Job Characteristic Inventory An Examination. *Academy Management Journal*, 21(4): 659-670.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism agency. *American Psychologist*, 37(2): 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs. NJ: prentice Hall.
- Bandura, A. (1993). Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning. *Educational Psychologist* 28 : 117-148.
- Ballow, JR., & Mink, G. (1996). *Case Management in Social Work: Developing the Professional Skills Needed for Work With Multi problem Clients*, Springfield, IL: The Charles C. Thomas Pub, Ltd.
- Barker, L. (1991). *The Social Work Dictionary*(2nd ed), Silver Spring, MD: NASW.

- Block, P. (1987). *The Empowered Manager*. Spositive political skills at work.
- Borgatti, S. P. & P. C. Foster. (2003). The network paradigm in organizational research: A review and typology, *Journal of Management*, 29(6) : 991-1013.
- Bourdieu, P. (1986). *The Forms of Capital Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*. N. Y.: *Greenwood Publishing Group*. 241-258.
- Bowen, D. & E. E. Lawler, (1992). The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When, *Sloan Management Review*, Spring, pp. 31~39.
- Campbell, D. T. & Pritchard, R. D., (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. In M.(eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Casey, R., & Robbins, J. (2009). A Comparison of the Elements of Motivation in the Hospital Industry versus the Retail and Manufacturing Sectors. *Journal of Diversity Management*, 4(3)13-20.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital, *American Journal of Sociology*, 94:95-120.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*, Cambridge, MA: *Belknap Press of Harvard University Press*.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, (Supplement). 94.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Connors, Helen R. Bodkin. (1986). Development and testing of an instrument to assess case management skills of nurses. Ph. D. dissertation. University of Kansas.
- Deci, EL, & Ryan, R. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*, N. Y.: Plenum
- Fukuyama. (1995). Social Capital and the Global Economy. *Foreign Affair*, 74(5).

- Fukuyama, Francis. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity: A redrawn map of the world*. New York: The Free Press.
- Gargiulo, M. & M. Benassi. (2000). Trapped in your own net? Network cohesion, structural holes, and the adaptation of social capital, *Organization Science*, 11(2): 183-196.
- Gibson, C. H. (1995). The process of Empowerment in mothers of chronically ill children. *Journal of Advanced Nursing*, 21, 1201-1210.
- Gist, M. E. and Michelle, T. R. (1992). Self-Efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17:183-211.
- Graham, K. (1980). The work activities and work-related attitudes of case management personnel in New York State Office of Mental Health community support systems. Unpublished dissertation, Albany, New York.
- Gutierrez, L., L. GlenMaye, and K. DeLois. (1995). The Organizational Context of Empowerment Practice: Implications for Social Work Administration. *Social Work*. 40(2): 249-258.
- Gutierrez, L. M. (1990). Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. *Social Work*, 35: 149-153.
- Gutierrez, L. M., Parsons, R. J., & Cox, E. O. (1998). *Empowerment in social work Practice*. CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldham. (1975). Development of Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2): 159-170.
- Hackman J. R. & Oldham G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16:250-279.
- Hackman J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Design*. BY: Addison-Wesley.
- Hanifan, L. J. (1920). *The Community Center*. Boston: Silver, Burdett, and

- Co.
- Hersey P, Blanchard KH. (1977). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall,
- Kanter, R. M. (1979). Power Failure in Management Circuits. *Harvard Business Review*. 57(4): 65-75.
- Koestner, R. Losier, G. Vallerand, R. J., & Carducci, D. (1996). Identified and introjected forms of political internalization: Extending self-determination theory, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 1025-1036.
- Leenders, RAJ. Teh & S. M. Gabbay. (1999). *CSC: the structure of advantage and disadvantage. Corporate Social Capital and Liability*, NY : Kluwer Academic Publishers.
- Leslie, D. R., C. M. Holzhalb and T. P. Holland. (1998). Measuring Staff Empowerment Development of a Worker Empowerment Scale. *Research on Social Work Practice*. 8(2): 212-222.
- Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: *Cambridge University Press*.
- Loury, G. (1977). *A Dynamic Theory of Racial Income Difference Women, Minorities, and Employment Discrimination*. Lexington: *Lexington Books*.
- Malinowski, B. (1932). *Argonauts of the Western Pacific*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Miley, K., M. O'Melia & L. Dubois. (1995). *Generalist Social Work Practice An Empowering Approach*, Boston: *Allyn and Bacon*.
- Misztal. (1996). *Trust in modern societies*. Cambridge, England: Polity Press.
- Moxley, D. P. (1989). *The Practice of case Management*. Sage Publications, inc. 김만두 편역(2002). 『효과적인 복지서비스를 위한 사례관리 실천론』.
- Nahapiet, J. & S. Ghoshal. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage, *Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.

- National Association of Social Workers, 1984, *NASW Standards and Guidelines for Social Work Case Management for The Functionally Impaired*, Prepared by the NASW Case Management Task Force.
- Putnam, Robert D. (1993). Making Democracy work ; Civic Traditions in Modern Italy. *Princeton University Press*. 안청시 외역(2000). 『사회적 자본과 민주주의』. 박영사.
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: America's declining social capital, *Journal of Democracy*, 6:65-78.
- Rothstein M, Jackson DN. (1980). Decision Making in the Employment Interview: An Experimental Approach, *Journal of Applied Psychology*. 65:271-283.
- Ross, S. M., & Moore, V. L. (1995). Case management: Encyclopedia of social work (19th ed).
- Rose, S. M. (1990). Advocacy/empowerment: An approach to clinical practice for social work. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 17,41-51.
- Rothman, J. (1991). A model of case management: Toward empirically based practice. *Social Work* 36(6): 520-528.
- Sahlins. Marshall D. (1972). *Stone Age Economics*. Chicago: Aldine.
- Scherer, M. and Maddux. J. E. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychology Reports*, 51:663-671.
- Siporin, M., (1987). Resource development and service provision, *In Encyclopedia of Social Work* 18th ed., Silver Spring, MD: NASW.
- Stinglhamber, F. & C. Vandenberghe. (2004). Favorable Job Conditions and Perceived Support: The Role of Organizations and Supervisors, *Journal of Applied Social Psychology*, 37(7), 1470-1493.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1142-1165.
- Spreitzer, G. M. (1995). Individual empowerment in the workplace.

Academy of Management Journal, 38(5), 1442-1465.

- Taylor, P. (1999). Comprehensive nursing case management: An advanced practice model. *Nursing Case Management* 4(1): 2-13.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: an “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 660-683.
- Tsai, W. & S. Ghoshal. (1998). Social Capital and Value Creation: the Role of Intrafirm Networks, *Academy of Management Journal* 40(4) : 464-476.
- Turner, A. D. (1994). Attitudinal, structural and background factors that affect mental health case management performance. Phd. D. dissertation, Barry University School of Social Work.
- Woolcock, M. (1998). Social Capital and Economic Development: Towards A Theoretical Synthesis and Policy Framework, *Theory and Society*, 27:151-208.
- Yei, S. & Levine, R. (1992). Participatory Research contribution to a conceptualization of empowerment. *Jr. of applied social psychology*, 22, 1894-1908.

설 문 지

안녕하세요.

귀한 시간을 허락하여 주셔서 감사드립니다. 저는 조선대학교 대학원에서 박사과정에 재학 중인 이한민입니다.

본 설문조사는 **북한이탈주민의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인**을 연구하기 위한 것입니다.

설문은 무기명으로 실시되어 어떠한 불이익도 받지 않으며 학술적인 통계분석 목적으로만 사용되고, 신상에 관련된 사항은 통계법 제13조(비밀의 보호 등)에 의하여 일체 비밀이 보장됩니다.

본 설문지에 담긴 소중한 답변은 북한이탈주민과 통일이후 북한에 살고 있는 주민들을 이해하는데 도움이 될 것입니다. 바쁘시더라도 평소의 생각과 경험을 토대로 솔직하게 표시해 주실 것을 부탁드립니다.

2016년 월

조선대학교 대학원 사회복지학과

연구자 이한민

이 메 일 hanmin63@korea.kr

I. 귀하의 생각과 일치하는 칸에 √표 해주십시오.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 북한이탈주민의 사회적응과 위기개입에 대한 현재의 흐름에 대해 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 북한이탈주민의 문제 해결에 도움을 줄 수 있는 다양한 지역 사회자원들에 대해 잘 알고 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 북한이탈주민에 대한 사례관리를 기록하는 능력을 충분히 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 폐쇄적이거나 다루기 어려운 북한이탈주민의 참여를 적극적으로 유도할 수 있는 기술을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	다양하고 변화하는 북한이탈주민의 욕구를 통합 서비스 계획에 수립, 조정하는 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 사례관리 경험이 많아서 스스로 우선순위를 정하는 등 독립적으로 일할 수 있는 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
7	나는 이전의 경험과 업적에 비취볼 때 나의 업무를 훌륭히 해낼 자신이 있다	①	②	③	④	⑤
8	나는 앞으로의 일을 놓고 볼 때 지금껏 어려운 일들을 잘 해왔다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 앞으로도 기술과 능력이 동료들에 비해 뒤 지지는 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
10	내가 좋아하지 않는 일이라도 해야 할 일이라면 끝까지 해낸다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 계획을 세울 때 그것을 완수할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 앞으로 이 직장에 적응해 나가는데 별 문제가 없을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
*13	나는 예상하지 못한 문제가 발생했을 때 그 일을 잘 처리하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
*14	나는 어떤 일을 수행할 나의 능력에 불안감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 나 자신을 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 직무와 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는
칸에 √ 표시 해주십시오.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	내 업무는 다양한 기술과 재능이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2	내 업무는 판단력 및 추진력 등 복합적 정신 능력이 요구된다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 직무는 다양한 업무로 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 업무수행 결과가 타인의 업무수행 단계에 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 직무가 조직에서 차지하는 비중이 크다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	내 업무수행의 결과가 다른 사람의 목표설정에 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
7	내 직무의 성과 여부에 따라서 많은 사람들이 영향을 받게 된다.	①	②	③	④	⑤
8	업무수행을 위해 내 자신의 의사결정 기회가 많이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
9	직무수행과 관련한 의사결정 과정에서 자신의 재량권을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
10	내 직무 수행에 필요한 업무를 찾아서 수행할 여건이 주어진다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 사례관리(상담) 조직(배치기관)에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 칸에 √표시 해주십시오.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	사례관리 업무는 우리 센터에서 가장 높이 평가되는 프로그램 중 하나다.	①	②	③	④	⑤
2	사례관리 업무는 조직의 주요 의사결정 과정에 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
3	슈퍼바이저는 나에게 행정적 슈퍼비전을 잘 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4	슈퍼바이저는 나에게 임상적 실무에 필요한 지식, 기술을 잘 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
5	슈퍼바이저는 나에게 업무상의 불안을 처리 해주는 등 소진예방 및 정서적 지지를 잘 해준다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 현재 센터의 슈퍼비전에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	우리기관은 관련기관에 대해 정보나 자원 제공이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	우리기관은 기관 간 네트워크 활동을 위한 예산 지원수준이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
9	우리기관(센터장, 관리자)는 네트워크 활동에 대해 지지적이고 열심히 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	우리 기관은 사례관리에 대한 지침이 명확하다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 사례관리자로서의 역할을 명확히 인식하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	우리 기관에서는 사례관리자로서 어떠한 임무를 수행해야하는지에 대한 공통적인 이해가 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하께서 사례관리를 하는 동기에 관한 문항들입니다. 귀하의 생각이나 느낌과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 √ 표시해 주십시오.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않는 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나는 사례관리를 재미있고 보람 있기 때문에 열심히 한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 사례관리가 정책적으로 중요하다고 강조되기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 사례관리 활동에 몰두하는 것이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 사례관리가 나의 경력에 도움이 되기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 사례관리를 클라이언트가 좋아하기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
6	사례관리는 나에게 맡겨진 직무이기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 사례관리가 클라이언트에게 필요한 서비스이기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
8	사례관리는 자아실현 등을 위해 나에게 유익하기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 사례관리를 기관의 장이나 상사가 지시했기 때문에 한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 사회자본에 대한 질문입니다.

자신의 능력과 일치하는 곳에 √ 표시해 주십시오.

번호	문항내용	매우 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 지역사회복지협의체/사회복지사협회/시민단체 등의 지역사회 일에 적극적으로 참여한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 업무를 위한 네트워크(모임)에 열의를 가지고 참여한다.	①	②	③	④	⑤
3	현재 근무하고 있는 지역사회 실천현장 내에 함께 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다. (현 근무기관 제외)	①	②	③	④	⑤
4	나는 단기적이 아닌 장기적인 안목으로 지역사회를 바라보면서 관계를 맺는다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무에만 초점을 맞추기보다 네트워크 과정 속에서 관계형성에 초점을 맞춘다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 네트워크를 할 때 진정성을 가지고 (진심으로) 사람들을 대한다.	①	②	③	④	⑤
7	실천현장에 도움을 받은 후 나는 대체로 도움에 보답을 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
8	도움을 받은 후 시간을 가지고 천천히 보답하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	도움을 주면 최소한 도움을 준만큼 보답 받을 것을 기대한다.	①	②	③	④	⑤
10	도움 받은 것에 대한 보답은 도움을 준 사람 외에 다른 사람에게도 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 도움을 주면 그 사람이 아니더라도 언제든지 다른 누군가로부터 도움을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	정신보건센터/중독재활센터/사회복지협의회/등 지역사회내에서 유관기관과 적절하게 그 역할과 기능을 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 교류하고 있는 동료들의 업무 능력을 대체로 인정한다.	①	②	③	④	⑤
14	어려움이 있을 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 사람이 사회복지 현장에 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 지역의 동료들과 개인적인 삶에 대하여 터놓고 이야기 한다	①	②	③	④	⑤

번호	문항내용	매우 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
16	도움을 요청하는 내용의 가치에 동의하면 나는 그 사람을 도와줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 만나서 관계를 맺고 있는 사람들을 대체로 존경하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
18	내 주변에는 사회적인 가치나 공공선을 중요시 여기는 사람들이 많다.	①	②	③	④	⑤
19	사람들은 대체로 열성적이며 진심으로 네트워크에 참여한다.	①	②	③	④	⑤
20	사람들은 대체로 성실함과 책임감을 가지고 네트워크에 참여한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 사례관리(상담)의 진행 절차를 설명한 것입니다. 아래의 각 절차를 귀하의 시설에서 진행하는 정도를 √표시해 주시기 바랍니다.

번호	문항내용		전혀 안함	거의 안함	보통 이다	자주 함	항상 함
1	기관 접근 및 인테 이크	사례관리서비스를 필요로 하는 대상자들과 다양한 방식으로 접촉을 시도한다.	①	②	③	④	⑤
2		인테이크 과정에 클라이언트를 참여시킨다.	①	②	③	④	⑤
3		필요에 따라 적절한 지역사회자원으로 클라이언트를 의뢰 한다.	①	②	③	④	⑤
4		필요에 따라 즉각적인 위기개입을 실시한다.	①	②	③	④	⑤
5		기관서비스를 설명한다.	①	②	③	④	⑤
6	사 정	표현하는 문제들이나 의뢰(신청)이유를 명확히 한다.	①	②	③	④	⑤
7		신체적 건강상태를 파악한다.	①	②	③	④	⑤
8		식생활(영양상) 습관을 파악한다.	①	②	③	④	⑤
9		정신적 건강상태를 파악한다.	①	②	③	④	⑤
10		심리 사회적 기능을 평가한다.	①	②	③	④	⑤
11		일상생활상의 개인적 수행활동 상태를 파악한다.	①	②	③	④	⑤
12		비공식 지원체계에 대해 파악한다. (자원의 수, 관계의 질 등)	①	②	③	④	⑤
13		공식 지원체계에 대해 파악한다. (이용가능성, 서비스의 양과 수준 등)	①	②	③	④	⑤
14		모아진 자료들을 이후 쉽게 활용할 수 있도록 세밀하게 기록한다.	①	②	③	④	⑤
15		클라이언트의 강점과 한계 또는 기능적 혹은 자기보호의 장애요소를 확인한다.	①	②	③	④	⑤
16		개별화된 서비스 계획을 팀·작성·기록한다.	①	②	③	④	⑤
17		현실적이고 측정 가능한 케이스 목표를 클라이언트의 용어로 수립한다.	①	②	③	④	⑤
18		클라이언트와 함께 혹은 가족과 함께 상호적으로 목표를 설정한다.	①	②	③	④	⑤

번호	문항내용		전혀 안함	거의 안함	보통 이다	자주 함	항상 함
19	목표 설정 및 개입 계획	클라이언트와 함께 혹은 가족과 함께 케어계획 및 서비스 계획을 (합의)하여 수립한다.	①	②	③	④	⑤
20		클라이언트, 사례관리자, 공식·공식 지원 체계의 과업을 명확히 한다.	①	②	③	④	⑤
21		각 서비스들이 추진해야할 하위 목표들을 세운다.	①	②	③	④	⑤
22		클라이언트나 가족에게 정서적 지지를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
23		서비스 전달 순서와 우선순위를 결정한다.	①	②	③	④	⑤
24		필요한 서비스의 제반 요구조건을 클라이언트에게 설명하고, 협상(합의)하고 연결한다.	①	②	③	④	⑤
25	개입 및 실 행	클라이언트나 클라이언트 집단들을 위한 새로운 서비스 개발에 적극 나선다.	①	②	③	④	⑤
26		서비스의 시작과 클라이언트에 대한 효용을 확인한다.	①	②	③	④	⑤
27		서비스 전달을 모니터링 한다.	①	②	③	④	⑤
28		서비스 제공자나 클라이언트에게 격려와 지지를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
29		기관내의 직접적 서비스를 제공한다. (상담이나 교육, 사회기술훈련, 일상생활 훈련 등)	①	②	③	④	⑤
30		적절한 시기에 사례회의를 개최한다.	①	②	③	④	⑤
31	평가	서비스 연결 후 점검을 제공하고, 목표 진전을 측정하기 위한 기초선 데이터와 현재 데이터를 비교함으로써 클라이언트의 욕구 재사정을 실시한다.	①	②	③	④	⑤
32		케어 및 서비스의 효과성의 증거를 계속적으로 찾고, 그에 따라 계획을 변경한다.	①	②	③	④	⑤
33		더 이상 서비스의 조정이나 서비스를 필요로 하지 않는(예: 건강호전 등 문제해결정도) 케이스들은 종결한다.	①	②	③	④	⑤
34		클라이언트가 다시 도움이 필요한 경우는 서비스를 재개할 수 있음을 격려한다.	①	②	③	④	⑤
35		목표 클라이언트(target client)의 욕구를 충족시킬 수 있는 프로그램 역량에 대해 평가한다.	①	②	③	④	⑤
36		신속하고 질 높은 프로그램 이행의 장애요소(예: 클라이언트 동기부족, 저항, 비협조적인 기관, 업무량 과다 등)를 규명한다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음 설문은 사례관리를 위해 필요한 일반적인 사항입니다. 해당하는 번호에
 ✓/표하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? (만 세)

3. 귀하의 학력은?
 ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸(석사) ⑤ 대학원졸(박사)

4. 귀하의 직무분야와 관련되어 소지하신 자격증은?(중복응답 가능)
 ① 심리상담사 ② 임상심리사 ③ 정신보건 상담사 ④ 청소년상담사
 ⑤ 직업상담사 ⑥ 사회복지사 ⑦ 정교사 ⑧ 기타()

5. 귀하의 소속기관(채용기관)은 어디십니까?
 ① 북한이탈주민지원재단 ② 지역 하나센터

6. 귀하의 근무형태는? ① 무기 계약직 ② 계약직

7. 지금까지 북한이탈주민을 대상으로 사례관리 업무를 담당한 근무연수는 얼마나
 되십니까? (년 개월)

8. 귀하께서 현재 사례관리를 하고 있는 북한이탈주민의 수를 표기해 주십시오.
 ① 없음 ② 30명 이하 ③ 31~60명 ④ 61~90명 ⑤ 91명 이상

9. 귀하의 업무를 100%로 보았을 때 업무비중을 표기해 주십시오.
 ① 상담업무(%) ② 행정업무(%)
 ③ 사례관리업무(%) ④ 사례관리 외 업무(%)

10. 귀 기관의 연간 사례관리 회의의 횟수는? (연간 회)

설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.