

2006. 12

강점관점 해결중심 사례관리 매뉴얼

The Strengths Perspective Solution Focused Case Management Manual



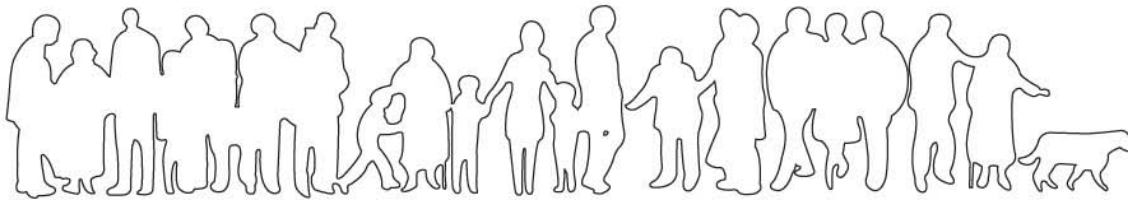
The Strengths Perspective Solution Focused
Case Management Manual

 **보건복지부**
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE


Solution Center in Korea

강점관점 해결중심 사례관리 매뉴얼

The Strengths Perspective Solution Focused Case Management Manual



2004년부터 보건복지부에서 실시한 <취약여성가구주 사례관리 시범사업>의 3년을 마무리하는 시점에서 그간의 경험을 토대로 최근 사회복지 현장에서 가장 큰 관심이 되고 있는 사례관리 실천 매뉴얼을 만들게 되었습니다.

본 매뉴얼의 특징은

첫째, 이론중심이 아니라 사례관리 실천의 구체적인 사항들에 대한 사례개입을 중심으로 구성되어 있다는 점입니다.

둘째, 매뉴얼의 내용을 구성하는데 있어서 사회복지 실무자들의 의견을 수렴하여 실천에서 궁금해 하고 실제 개입에서 도움이 필요한 상황들을 중심으로 만들어졌습니다.

셋째, 강점관점 및 해결중심 모델에 대해 기본적인 부분을 이미 알고 있는 실무자들이 실제 현장에서 적용하는데 더욱 유용할 것입니다.

본 매뉴얼은 강점관점 해결중심 사례관리 실천을 위한 시작이 될 수 있는 안내서가 될 것이며, 앞으로 강점관점 해결중심 모델을 실천하고자 하는 사회복지 실무자들이 만들어 내는 창의적인 방법들이 각각의 현장에 적합하도록 보태어 집으로써 더욱 알찬 내용이 만들어 질 것이라고 생각합니다.

머 · 리 · 말

끝으로 본 매뉴얼을 만드는데 많은 의견을 주신 5개 여성가장희망센터 실무자
분들과 관심을 가지고 지지와 격려를 아낌없이 주신 분들께 감사드립니다. 그리
고 무엇보다도 현장의 경험과 사례 중심의 매뉴얼이 만들어지도록 도움을 준 모
든 클라이언트분들에게 감사드립니다.

2006년 12월

솔루션센터 소 장 최 인 숙

부 소 장 김 윤 주

상담위원 황 혜 숙

■ 제Ⅰ장 패러다임의 전환	1
1. 문제중심에서 해결중심으로의 전환 ▶ 3	
2. 전문가로서의 클라이언트 ▶ 6	
■ 제Ⅱ장 강점관점과 해결중심모델	9
1. 강점관점과 해결중심모델 ▶ 11	
2. 강점관점 해결중심접근의 기본원리 ▶ 14	
3. 강점관점 해결지향 중심철학 ▶ 19	
■ 제Ⅲ장 강점관점 해결중심 사례관리	23
1. 강점관점 해결중심 사례관리 실천의 특성 ▶ 25	
2. 강점관점 해결중심 사례관리 실천과정 ▶ 33	
■ 제Ⅳ장 변화를 위한 면접	43
1. 강점관점 해결중심 사례관리 실천에서의 목표 특성 ▶ 45	
2. 면접에 유용한 기술 ▶ 50	
■ 제Ⅴ장 강점관점 해결중심 사례관리 개입과정	65
1. 클라이언트와의 첫 시작 - 내관, 가정방문 또는 전화 ▶ 67	
2. 협력하기 : 클라이언트의 준거틀 ▶ 75	
3. 목표로 나아가기 : 클라이언트가 원하는 것의 구체화 과정 ▶ 96	
4. 종 결 ▶ 111	
5. 사후관리 ▶ 122	
6. 재개입 ▶ 122	

목 차

■ 제Ⅵ장 자원의 활용	131
1. 클라이언트 능력의 활용 : 자조집단 ▶ 133	
2. 외부 자원의 활용 : 타 기관 전문가와 일하기 ▶ 136	
■ 제Ⅶ장 팀에서의 활용 : 사례회의	143
■ 제Ⅷ장 다양한 상황 적용의 예	147
1. 클라이언트의 상황이 나아지다가 다시 어려워 졌을 때 ▶ 149	
2. 클라이언트가 원하는 것이 있다고 하면서도 실제로는 전혀 하려고 하지 않을 때 ▶ 155	
3. 클라이언트는 사례관리자가 가족을 만나기를 원하고 있으나 가족은 만나고 싶어 하지 않을 때 ▶ 159	
4. 클라이언트가 무슨 질문을 해도 듣지 않고 자기 이야기만 할 때 ▶ 164	
5. 클라이언트가 “선생님이 결정해 주세요”라고 할 때 ▶ 164	
■ 제Ⅸ장 사례연습	167
■ 참고문헌	187
■ 부 록	189

제 1 장

패러다임의 전환

- 문제중심에서 해결중심으로의 전환
- 전문가로서의 클라이언트



1. 문제중심에서 해결중심으로의 전환

패러다임이란 파라데이그마란 그리스어에서 유래된 것으로 다양한 관념을 서로 연관시켜 질서지우는 체계나 구조를 일컫는 개념이다. 특정시대의 지배적인 사고나 이론의 틀 혹은 인식의 체계(Yahoo! Korea Corp & YBM 시사닷컴, 2006)라는 사전적 의미를 가진다. 이것은 이론과 연구조사 그리고 실제 현장에서의 전문적 실천방법의 지침이 되는데, 원조전문직에서 지금까지 가장 지배적인 패러다임은 병리에 초점을 둔 문제중심 접근이라 할 수 있다. 병리적인 패러다임의 전통적인 문제중심 접근의 핵심 전제는 먼저 “문제의 원인을 이해하면 실천가가 그 문제를 해결하고 통제하기 위한 좋은 전략을 알 수 있다”는 믿음 안에서 이루어져 왔다. 즉 사회복지 실천현장에서 사례에 개입하기 위해서는 먼저 그 사례의 문제를 잘 이해하는 것이 필수적이라는 것이다. Weick et al.(2006: 117)은 DSM IV-TR의 막대한 분량과 그 권위는 이러한 전제의 강력한 영향력을 증명한다고 말한다.

클라이언트가 가진 문제의 원인을 사정하는 것으로부터 사례에 대한 접근을 시작한다는 것은 문제 중심 패러다임을 가진 실천가가 갖는 기본적인 특징이다. 이러한 특징은 문제와 해결책 간에는 필수적인 관계가 있다는 기본 전제에서 비롯된다. 마치 증상에 따라 약을 처방할 때와 같이 정확히 문제

를 사정해야 효과적인 개입방법을 선택할 수 있다고 생각하는 것이다. 또한 정확한 사정과 효과적인 개입을 하려면 실천가가 많은 지식을 갖는 것이 절대적으로 중요하다. 따라서 문제중심 패러다임을 가진 실천가들은 다양한 문제와 그에 따른 다양한 해결책에 관한 과학적 지식과 상황에 적용하는 전문적 기술이 원조 전문직의 전문성을 구성한다고 생각한다(노혜련·허남순 역, 2005: 9-11).

그러나 Saleebey의 강점관점과 Berg와 de Shazer의 해결중심모델의 발전은 사회복지 실천과 다른 원조 전문직에서 지금까지 지배적이었던 문제중심 패러다임에서 클라이언트의 강점과 해결중심에 초점을 둔 패러다임으로의 전환을 요구하게 되었다. 강점관점과 해결중심의 접근은 기존의 접근과 다르게 실천가는 클라이언트들의 능력을 전제하고 클라이언트에게 좀 더 협력적인 접근으로 클라이언트의 과거의 문제나 결점 대신에 클라이언트가 선호하는 미래와 강점을 지향하는 인식체계의 변화가 있어야한다고 강조한다. 돕는 전문가가 운전석에 앉아 클라이언트가 필요로 하고 원하는 것이 무엇인지를 평가하는 전통적 접근과는 다르게 강점관점 해결중심접근은 목표와 해결책에 초점을 두고 클라이언트가 현재 있는 그 자리에서부터 시작하는 특징을 가진다. 클라이언트가 지금과는 다른 삶에 대한 희망에 대해 말하는 바로 그 지점이 클라이언트가 현재 있는 자리이며 동시에 클라이언트에게는 새로운 출발점이 되는 것이다(Weick et al., 2006: 116-119).

문제를 넘어서서 클라이언트의 미래의 모습에 대해 상세하게 탐색해 나아가는 것에는 클라이언트와 실천가간의 협력하는 파트너십이 매우 중요하다. 이러한 파트너십은 클라이언트와 실천가가 문제에 지나치게 착념하지 않고 목표를 향한 작업과 클라이언트에게 도움이 되고 효율적인 다양한 해결책을 찾아가는 과정으로 인도한다. 따라서 사례관리에서의 강점관점과 해결중심 적용실천은 실천가의 초점이 어디에 있는가 하는 점에서 문제 중심의 실천과는 매우 다르다. 그러므로 실천가로서 해야 할 태도와 업무에 있어서도 상당한 변화가 요구되므로 먼저 사고의 전환이 요구된다고 할 수 있다.

그러나 실천가가 이와 같은 새로운 실천 접근방법을 이해하고 그것을 실천에 통합하기 위해서 지금까지의 실천 전제들을 뒤로 하고 새 패러다임으로 전환한다는 것은 매우 어려운 일이다. 예를 들어 많은 사람들이 강점관점 실천을 한다고 하면서도 강점관점이란 전통적인 문제중심의 문제해결 패러다임에 추가되는 하나의 무엇인가로만 바라보려 하는 것에서도 잘 드러난다. 이러한 경향에 대해 Weick et al.(2006:116)은 강점관점으로 사정을 한다는 것이 단지 성취하고자 하는 목표에 방해가 되는 걸림돌을 극복하는데 사용되는 것이라고 생각하는 것이 일반적이라고 지적하고 있다. 또 Weick and Chamberlain(2002)은 실천가가 사례를 사정함에 있어서 문제중심 접근에서와 같이 문제를 포함시키는 한 우리는 클라이언트의 강점으로부터 멀어지는 것이고, 실천가와 클라이언트의 중심에 머물고 있는 문제가 그들에게 힘을 발휘하는 것을 허락하는 것이라고 주장한다(Weick et al., 2006: 117에서 재인용).

Weick et al.(2006: 116-117)은 실천가가 이렇게 문제에 초점을 두는 한 클라이언트는 자신의 삶에서 일어나기를 원하는 것에 대한 희망과 성취감에서 오는 능력에 대한 감각을 잃어버리고, 실천가는 실천가가 소진되지 않도록 하는 클라이언트에게 진심으로 기여할 수 있는 감각을 잃어버리게 된다고 말한다. 그들은 또한 만약 실천가가 클라이언트의 강점에 기반한 해결책을 만들어 가기 위해 사례를 이해하는데 있어서 문제에 중심을 둔다면 강점관점의 핵심이 상실된 것이며, 실천가가 아무리 헌신적이고 능력이 있다고 하여도 문제에 초점을 맞추고 있는 한 그것은 병리적 패러다임에 견고하게 닿을 내리고 있는 것과 같은 것이라고 주장한다.

2. 전문가로서의 클라이언트

전통적인 패러다임에서 실천가는 문제와 해결책에 관한 과학적 지식의 적용을 통해 클라이언트와 일하고자 하였기에 지식을 가진 전문가로서 역할을 하였다. 이와 같이 문제중심 실천가들은 클라이언트가 가진 문제들을 자신이 가진 지식을 통해 객관적으로 사정과 진단을 할 수 있다고 믿어왔다. 그러나 강점관점 해결중심 접근에서 실천가는 자신이 클라이언트보다 더 우월한 지식을 가지고 있거나 혹은 진실을 독점하고 있다고 믿지 않는다. 그 이유는 인간은 그 누구나 삶에서 발생하는 문제 상황에 노출되면 다각적인 방법을 동원하면서 해결책을 찾게 되는데, 이 과정에서 우리는 자신이 가지고 있는 기존지식과 다른 새로운 지식을 얻는 지식생성과정이라고 생각하기 때문이다(유영준, 2006). 따라서 강점관점 해결중심 실천가들은 클라이언트가 삶의 경험에서 습득한 그러한 지식을 존중한다.

강점관점 해결중심 패러다임에서 실천가는 자신이 클라이언트의 문제를 전문적인 지식을 통해 객관적으로 알 수 있는 존재이기보다는 오히려 클라이언트로부터 정보를 알아내는 학습자이며, 클라이언트의 삶에 대해 배우는 자라고 Anderson & Goolishian(1992)은 생각한다(노혜련·허남순 역, 2005: 393에서 재인용). 이는 클라이언트가 그들의 삶에 대해 오히려 실천가에게 가르쳐주는 전문가임을 의미한다. 따라서 이 접근은 실천가가 자신을 클라이언트의 문제를 객관적으로 진단할 수 있는 '전문가'로 보는 관점에서 '학습자'로 보는 패러다임으로 전환할 것을 요구한다. 물론 실천가가 가지고 있는 지식을 클라이언트에게 알려주고 또 새롭고 필요한 것들을 제안할 수 있지만 어디까지나 그것은 절대적인 것이 아니다. 그렇기에 실천가는 그 지식에 대해 어디까지나 잠정적인 태도를 가지는 것이다.

이러한 전환이 있게 되면, 클라이언트와 함께 작업하는 내용이나 기술, 접근하는 방식이 기존의 전통적인 것과는 매우 다를 것이라는 것을 충분히 짐작할 수 있다. 예를 들어서, 실천가는 클라이언트의 삶을 자신의 선형적

인 지식으로만 알 수 없는 자라고 믿게 되기 때문에, 클라이언트의 삶의 경험과 지식을 배우기 위해 알고 싶어 하는 태도(not knowing posture)로 그의 준거틀¹을 질문을 통해 탐색하고 클라이언트가 더욱 만족스러운 삶을 창출하는데 사용할 수 있는 인식을 발견하는 자가 되고자 노력한다. 이러한 실천가의 태도는 실천가로 하여금 가능한 한 자신의 준거틀을 배제하게 하고, 진정으로 클라이언트가 면접활동의 중심이 되게 한다. 이는 실천가가 클라이언트의 인식과 해석에만 의지하는 것을 의미하는 것이기에 진정한 클라이언트 중심의 접근이라고 할 수 있다.

Anderson & Goolishian(1992)은 클라이언트를 알고자 하는 태도(not knowing posture)란 클라이언트의 삶의 경험과 지식에 대한 실천가의 활발하고 순수한 호기심을 전달하는 자세를 의미한다고 설명한다(노혜련·허남순 역, 2005: 27에서 재인용). 이것은 실천가의 행위나 태도가 클라이언트가 이야기하는 것에 대해서 보다 깊이 알고 싶다는 욕구를 나타내는 것으로 클라이언트 자신과 그의 문제 또는 변화해야만 하는 것에 대해서 미리 준비된 실천가의 의견이나 기대를 나타내는 문제중심의 태도와는 정반대의 모습이다. 클라이언트를 알고자 하는 태도(not knowing posture)를 취하는 실천가는 클라이언트 행위의 어떠한 의도를 미리 알고 있는 것이 아니므로 클라이언트의 설명에 귀를 기울이지 않을 수 없으며 실천가는 클라이언트에게 배운다는 자세로 호기심을 가지고 그가 말하는 이야기에 진지하게 귀를 기울이며 클라이언트가 이해한 것이나 경험했던 것을 함께 탐색해 나갈 수 있는 것이다(김유숙 역, 2004, pp.64-65).

¹ 준거틀이란 개인 또는 집단이 자신들이 경험하고 지각한 것에 의미를 부여하고 체계화하기 위해 활용하는 범주들의 집합이다. 이것은 사람들로 하여금 그들 주변에서 그들이 주목할 만한 가치가 있다고 생각하는 것을 선택하고 선택한 것의 의미와 중요성을 결정하고 어떤 방법으로 그것을 관리하거나 그것과의 관계를 맺을 것인가를 결정하는데 도움을 준다.

제 II 장

강점관점과 해결중심모델

- 강점관점과 해결중심모델
- 강점관점 해결중심접근의 기본원리
- 강점관점 해결지향 중심철학



강점관점과 해결중심모델

- ➡ 강점관점과 해결중심모델
- ➡ 강점관점 해결중심접근의 기본원리
- ➡ 강점관점 해결지향 중심철학

1. 강점관점과 해결중심모델

강점관점은 사회복지실천에서 문제에 초점을 둔 문제중심 접근이 문제를 해결하지 못하는 것을 인식함에 대한 반성으로부터 발전되었다. 반면에 해결중심모델은 가족치료분야에서 클라이언트에게 무엇이 단기적으로 변화를 가져오는가에 관심을 갖고 면접을 통해 클라이언트를 관찰하는 효과적이고 유용한 면접기술을 발전시켜왔다. 이 두 접근은 서로 걸어 온 길은 다르나 모두 사회복지와 원조전문직에 오랫동안 영향을 준 문제에 초점을 둔 문제-해결(problem-solving)접근과 병리적인 것에 기초한 모델에 만족하지 못함으로부터 시작 발전된 공통점을 가지며, 사회복지와 기타 원조전문직에서 중요한 패러다임의 전환을 가져왔다(Weick et al., 2006: 116-117).

강점관점은 만성정신질환을 가진 클라이언트들이 그들의 삶에서 원하는 것이 무엇인가에 초점을 두어야 한다는 생각에서 시작하였다. 이것은 클라이언트가 정신질환이 있음에도 불구하고 그 문제를 넘어서 자신의 삶을 건설할 수 있다는 전제에 기초한다. 병리적인 것에서 강점으로의 실천 전환은 상당한 결과를 가져왔다. “가망이 없는 사례”들도 클라이언트 자신이 정한 목표 면에서 볼 때 그들은 삶에서 커다란 향상을 보였다. 이와 같이 클라이언트들이 새 삶을 향해 갈 수 있도록 한 것은 문제에 초점을 두었던 것에서

그들의 재능과 자원, 그리고 그들의 능력에 초점을 두는 것으로의 전환에서 비롯된 것이었다(Weick. et. al., 2006: 117-118).

강점사정도 클라이언트들로 하여금 좀 더 만족스러운 삶으로 이끌어 갈 수 있는 클라이언트가 원하는 구체적인 목표들을 마음속으로 그려나갈 수 있도록 하기 위해 실천가가 클라이언트의 삶의 여러 영역에서 자원들을 수집하는 방법에서 발전 된 것이다. 강점에 기반한 사례관리가 정신보건영역에서 더욱 적용, 발전되면서 정신보건 실천가들은 클라이언트가 원하는 목표와 열망에 초점을 두고, 성공으로 이끄는 데 도움이 되는 계획을 클라이언트가 구축하는 것을 돕는 훈련을 받게 되었다. 이때 사례관리자의 역할은 단지 클라이언트들이 목표를 발견하는 것을 돕는 것이며 클라이언트의 재능과 능력 그리고 그들의 목표를 성취하는데 도움이 되는 가족과 이웃 그리고 지역사회들의 자원들을 함께 발견하는 것이다(Weick. et. al., 2006: 118).

해결중심모델은 처음으로 치료에서 “단기”라는 용어를 사용한 밀튼 에릭슨의 영향을 받았다. 1970년대 Steve de Shazer와 Insoo Kim Berg는 심리치료를 받은 대부분의 사람들이 치료에 단기적으로만 머문다는 것을 인식하게 되면서 치료초기 바로 해결에 초점을 두고 해결로 이동하는 것이 짧은 시간에 효과적으로 클라이언트의 변화를 이끌어 내는데 도움이 되는 것을 발견하게 되었다(Weick. et. al., 2006: 119). 여기에서 해결이란 클라이언트 삶에서 문제가 일어나지 않았던 때의 예외들, 즉 성공의 경험들을 다시 생활에서 재현되는 것을 의미한다. 우리는 이것으로부터 해결중심모델 역시 강점관점에서도 같이 클라이언트의 강점과 자원에 초점을 두는 것을 알 수 있다. Berg & De Jong(2002)은 클라이언트의 강점에 기초하여 작업해 나가는 것이 해결책 구축의 가장 현저한 특징이라고 말한다(노혜련·허남순 역, 2005: 354-355).

이렇게 이 두 가지 접근은 모두 클라이언트가 가지고 있는 강점과 능력이 변화를 가져온다는 믿음에 근거를 두고 있으며 실천에서도 공통점을 갖는다. 첫째, 이 두 접근은 모두 “클라이언트가 있는 곳에서부터 시작”하며, 목

표와 해결책이 실천의 중심초점이라고 할 수 있다. 전통적인 접근에서 실천가들은 클라이언트가 원하는 것에 주목하지 않고 그들이 필요로 하는 것을 평가하였으나, 강점관점과 해결중심모델은 모두 클라이언트가 원하는 것에 주목한다. 실천가가 클라이언트들이 원하는 것에 주의를 기울이는 것은 클라이언트가 알고 있는 자신이 처한 상황에 관한 지식을 이끌어내는 중요한 과정의 시작이다. 둘째, 강점관점과 해결중심모델은 모두 문제 너머에 있는 클라이언트가 원하는 삶의 자세한 모습을 탐색하기 위해 그들과 파트너십을 형성하는 공통점을 가진다. 이러한 공통점은 강점관점과 해결중심모델 모두 문제가 해결책을 발견하는 것과 관련되어 있다고 생각하지 않음을 의미한다(Weick. et. al., 2006: 119-120).

이 점에서 강점관점과 해결중심모델은 사람들의 실패와 결함보다는 그들의 능력과 열망에 초점을 두으로써 오랫동안 지배해 왔던 병리적 관점에 도전하고 변화를 만들어 왔다. 특히 해결중심모델은 클라이언트가 원하는 것에 주목하고 그들의 강점과 자원을 활용하여 긍정적으로 그들의 삶을 변화하는 것을 돕기 위한 실제적인 면접기술을 개발하였다.

해결중심의 면접기술은 면접하는 동안 실천가들이 클라이언트들이 이미 가지고 있는 자원들에 초점을 맞추고 클라이언트에 대한 넓고 다양한 관점을 유지하면서 클라이언트가 자신의 강점과 자원을 발견하고 그것들의 유용함에 대한 확신 속에 자신의 강점과 자원을 확대 활용하는 것을 돕는데 매우 유용하다. 해결중심 면접은 클라이언트의 참여를 장려하고 그들의 역량을 강화하는 데에도 실용적이고 구체적인 방법을 제공한다. 실천가가 클라이언트들이 참여를 장려하면 할수록 서비스도 개별화되고, 클라이언트의 존엄성도 극대화시켜 스스로 결정하는 것을 촉진시킨다(노혜련·허남순 역, 2005: 354-356). 즉, 해결중심모델은 현장에서 강점관점을 실현하고자 하는 실천가들에게 보다 선명한 방법론을 제시하였다고 볼 수 있다.

2. 강점관점 해결중심접근의 기본원리

가. 클라이언트의 강점과 능력에 초점을 두고 그것을 활용한다.

강점관점 해결중심 접근에서는 클라이언트에게 비록 병리를 증명할만한 많은 증거들이 있다하더라도 모든 사람은 태어날 때부터 삶의 힘과 에너지 그리고 변화의 능력을 가지고 있으며 변화의 본질이라고 할 수 있는 그러한 힘과 능력은 개인과 사회를 변화시킬 수 있다고 본다. 따라서 강점관점 해결중심 접근은 건강하고 긍정적인 것을 강조한다. Saleeby의 역량강화²에 관한 견해와 이것에 기초한 가정은 전통적 문제해결 접근과 명백한 대조를 이루며, 문제에 초점을 맞추는 대신 실천가가 클라이언트와 함께 그들의 문제를 극복하는데 활용할 수 있는 개인적인 자원과 강점을 발견하는데 초점을 둔다(노혜련·허남순 역, 2005: 13-14).

인간은 개인적으로 갖는 흥미와 강점에 기초하여 발전하고 성장한다. 사람들은 보통 잘 하지 못하는 것은 피하고 대신에 자신이 잘 할 수 있는 것에 시간을 사용하고 그것을 즐기며 의미를 둔다. 그러므로 실천가 중심으로 클라이언트의 문제에만 초점을 두고 사례계획을 세우는 것보다 클라이언트 개인과 그 가족의 강점에 대한 탐색에 기초하여 클라이언트와 함께 결정한 계획을 수립할 때 클라이언트 체계의 변화를 더욱 수월하게 만들어 낼 수 있다. 그러므로 O'Hanlon & Wilk(1987: 132)는 실천가가 클라이언트가 자신들의 문제를 다루는데 있어서 성공하였던 경험에 일차적인 초점을 두고 클라이언트가 바라는 결과를 성취하기 위해 클라이언트가 이미 가지고 있는 자원, 기술, 믿음, 동기, 행동, 증상, 사회관계망, 환경과 개인적인 특성³들을 활용해야 한다고 주장한다(가족치료연구모임 역, 2001: 19에서 재인용).

² 사례관리의 목적은 클라이언트 스스로가 좀 더 생산적이고 만족할 만한 삶을 살도록 클라이언트의 역량을 강화하는 것에 있다. 사례관리자가 클라이언트의 역량을 강화한다는 것은 “클라이언트 자신을 비롯하여 가족과 이웃 안에 내재해 있는 힘 곧 강점을 발견하도록 돕는 것(Saleeby, 2006: 11)”을 의미한다.

³ 사례관리자는 클라이언트가 지금까지 살아온 삶의 방식과 생활스타일, 그리고 그들 가정의 문화 등이 사례관리자의 삶의 경험과 매우 달라도 클라이언트 경험이 해결구축에 활용할 수 있는 자원이 됨을 볼 수 있어야 한다.

나. 클라이언트가 원하는 것에 초점을 둔다.

사례관리에 있어 해결중심접근은 사례관리자로 하여금 클라이언트가 경험하는 문제에 대해 어떤 가정도 하지 않도록 하고 클라이언트가 느끼는 개별적이고 자신만의 독특한 어려움에 주목함으로써 클라이언트입장에서 그가 원하는 것이 무엇인가를 알아내는 것에 초점을 두도록 한다. 사례관리자는 사례 면접에서 클라이언트와 문제를 논의하고 전문가의 특정한 이론적 입장을 클라이언트가 수용하도록 납득시키는데 시간을 사용하지 않는다. 대신에 클라이언트의 견해를 액면 그대로 수용하면서 그의 원함을 잘 경청하는데 (가족치료연구모임 역, 2001: 23-25), 이것은 사례관리자가 클라이언트의 준거들을 수용하고 그 준거들 내에서 작업한다는 것을 의미한다.

전통적인 접근법에서는 클라이언트가 전문가의 준거들을 배우거나 그것에 적응하도록 기대되었을 뿐, 사례관리자가 클라이언트의 준거들을 수용하여 클라이언트가 원하는 것이 무엇인지 알아내고 그가 가지고 있는 강점이나 자원을 활용하려는 접근은 실천에서 크게 고려되지 않았다. 오히려 클라이언트가 전문가의 준거들을 따르지 않을 경우, 원조전문가들은 그들을 어렵고 저항적이며 부정적인 클라이언트⁴라고 여겼다.

그러나 강점관점 해결중심 사례관리 실천가는 클라이언트가 원하는 것에 초점을 두고 목표를 형성하고 그것을 성취하기위해 그들 자신이나 가족 특성에 따른 강점과 그들에게 도움이 되는 모든 자원을 활용한다. 이것은 각 클라이언트 특성에 맞추는 맞춤형의 접근을 의미하며, 많은 사람들에게 일반적으로 적용될 수 있으나, 개개 클라이언트를 위한 것이 아닌 전통적인 접근의 제한점을 극복한 것이라고 할 수 있다.

⁴ de Shazer(1984)는 실천가들이 본 저항의 신호들은 클라이언트가 나름대로 실천가와 협조하기 위해 선택한 독특한 방식이라고 말하면서, 전통적인 실천에서의 클라이언트의 저항에 대한 개념을 객관적인 실체로 보지 아니하고 단지 실천가가 실천현장에서 구성한 클라이언트에 대한 관점을 표현한 것이라고 주장한다(노혜련·허남순 역, 2005: 101에서 재인용).

다. 사례관리자는 클라이언트의 협력자로서 활동한다.

클라이언트의 협력자로 활동하는 사례관리자는 클라이언트에게 일방적으로 협력을 요구 하는 전문가 중심⁵의 접근을 사용하지 않고, 클라이언트가 원하는 것에 주목하며, 그가 이미 가지고 있는 능력과 강점에 초점을 두고 그들에게 생각의 변화가 어떻게 일어나는 지를 잘 파악해야 한다. 이를 위해 사례관리자는 클라이언트와의 쌍방적인 상호작용을 통해 계속적으로 클라이언트로부터 배워야 한다. 즉, 사례관리자는 클라이언트가 사용하는 표현과 언어를 통해 그들의 관점과 그들 자신을 이해하고자 지속적인 노력을 기울여야 하는 것이다.

클라이언트에게 협력하는 사례관리자는 클라이언트를 그들의 삶의 전문가이자 그들의 삶에 대해 사례관리자에게 가르쳐주는 스승으로 간주한다. 그러므로 사례관리자는 클라이언트의 이야기를 존중하고 그들이 말하는 것과 말하기 위해 선택하는 표현 방법들을 진지하게 받아들인다. 이렇게 클라이언트들이 실천가들에게 자신들의 삶의 이야기를 조금이라도 들려주고 보여준다는 것은 클라이언트들은 실천가들에게 이미 협력하고 있음을 의미한다. 그러므로 실천가들은 클라이언트들이 조금씩 보여주는 길을 잘 따라가기만 하면 그들의 협력은 필연적으로 있게 되는 것이다(가족치료연구모임 역, 1996: 44에서 재인용).

Barbara Levy Simon(1994)는 임파워먼트의 개념을 정의하면서 그 개념 안에 “클라이언트와 가족 구성원들과 협력하는 동반자가 되는 것”을 반드시 있어야 할 요소로 꼽았다(Saleeby, 2006: 12에서 재인용). 즉, 클라이언트가 가지고 있는 역량을 강화하기 위해서는 클라이언트가 자신이 당면한 문제를 해결하는 주체가 될 수 있도록 실천가는 그들에게 좋은 협력자가

⁵ 사회복지사를 비롯하여 많은 원조전문가들은 클라이언트들에게 필요하다고 여겨지는 것과 그들에게 유용하다고 생각하는 정보를 제공하고 클라이언트로 하여금 그것을 따르도록 직면과정을 통하여 클라이언트의 협력을 구하는 자세를 많이 취하고 있다. 그러나 엄밀히 말하면 이러한 전통적인 접근에서 강조하는 협력은 함께 일하는 상호작용적인 협력이라고 보기 어렵다.

되어야한다는 것이다. 이처럼 함께 일하는 것을 의미하는 협력에 있어 에너지의 흐름이 쌍방향적이어야 한다는 것은 매우 중요한 것이다.

이렇게 클라이언트와 협력적 상호작용을 촉진하는 방식으로 클라이언트를 돕는 사례관리 전문가들은 클라이언트에 대한 온정주의에 빠진다거나 클라이언트를 희생자로 만들거나 클라이언트 관점을 선매하는 행동을 하지 않게 된다(Saleebey, 2006: 18). 뿐만 아니라 협력은 클라이언트가 실천가와 함께 일하는 것을 용이하게 해주고 사례관리가 진행되어감에 따라 자연스럽게 클라이언트 자신이 문제해결의 주체가 되어 가도록 도모한다.

라. 클라이언트는 지속적으로 배우고 성장하며 변화하는 존재이다.

일반적으로 사회복지 분야에서는 클라이언트들이 사회복지제도에 의존적이고 자발적인 변화를 거부하는 존재라 생각하는 편견이 있어 왔던 것을 부정할 수 없다. 뿐만 아니라 항상성이라는 개념이 가족이라는 체계를 설명하는데 많이 적용되었는데, 이는 가족 체계, 항상성, 불변성, 문제보유경향성 등과 관련하여 먼저 클라이언트 가족의 문제를 정의하고, 그런 상태를 어떻게 다른 상태로 바꿀 수 있는가라는 관점으로 사례를 이해하고 개입하였다(가족치료연구모임 역, 1996: 37-38).

이렇듯 클라이언트가 현재 당면하고 있는 문제가 지속될 것이라 가정하는 것과 클라이언트 스스로의 노력만으로는 변화가 있을 수 없다는 생각은 사례관리자로 하여금 현재 클라이언트의 사정이 최악의 상태이며 지금 당장 실천가의 계획대로 따르지 않는다면 어떠한 변화도 일어나지 않을 것이라는 생각을 가지게 한다. 그러나 더 나아지는 변화들과 더 악화되는 변화들이 일어날 가능성은 적어도 반반이라는 사실이 드러남(가족치료연구모임 역, 2001: 31)에 따라 사회복지 분야의 인간발달 이론에서도 이제는 클라이언트를 변화가 가능하며 잠재적인 변화의 능력을 가지고 있는 존재로 간주한다.

de Shazer(1985) 역시 변화는 클라이언트의 삶의 일부여서 그 변화를 막을 수가 없다고 하였다(가족치료연구모임 역, 2001: 30에서 재인용).

그러므로 클라이언트를 돕는다는 것은 클라이언트의 삶에서 자연스럽게 일어나는 변화를 단지 확인하고 그 변화를 해결책으로 활용하는 작업이다(가족치료연구모임역, 2001: 30). Walter & Peller(1992)는 클라이언트의 삶에서 변화가 항상 일어나고 있다고 본다면, “변하지 않는 상태에서 어떻게 변하는 상태로 갈 것인가?”에 대해 설명하는 단계를 생략하고 간단하게 지금 클라이언트와 그 가족이 원하는 방향으로 지속적으로 변화해 가는데 의미 있고 가능한 것을 찾아내는 것을 도와주는 것이 클라이언트와 사례관리자 모두에게 훨씬 쉬운 방법이며 변화를 만들어 가는데 더욱 효과적이라고 한다(가족치료연구모임 역, 1996: 38에서 재인용).

비록 클라이언트가 많은 문제들을 동시에 언급하며 불평하더라도, 이 모든 문제들은 복합적으로 얽혀있기 때문에 그 모든 개개의 문제들을 해결하는 데에는 단지 시간의 차이가 있을 뿐 모두 다루어져야 하며, 그 시작은 어떤 문제에 대한 것이든 해결점이 보이는 곳에서 이루어 질 수 있다. 클라이언트들은 아주 조금이라도 삶의 원하는 방향을 향해 변화해 가고 있기 때문에 사례관리자는 “문제가 조금이라도 나아져 괜찮을 때”가 있는지와 그 때가 있다면 그것이 언제인지에 대해 물어보고, 그 때를 어떻게 지속하고 확장시킬 수 있는가에 초점을 맞추면 된다. 따라서 변화는 항상 일어나고 있다는 가정은 문제 상황에서도 항상 예외상황이 있다는 것을 의미하고, 이는 즉시 사례관리자가 문제 상황에서도 원하는 삶의 방향을 향해 클라이언트가 행동하고 있는 것들에 초점을 두어 클라이언트가 지금 하고 있는 작은 노력을 확인해 보는 과정으로 그를 초대하도록 만든다.

마. 현재와 미래를 지향한다.

강점관점 해결중심 사례관리 실천에서는 과거보다 현재와 미래가 강조된다. 클라이언트에게 과거에 무엇이 문제였는가 보다 그가 현재와 미래에 어

떻게 잘 적응할 것인가에 우선적인 관심을 둔다. 따라서 클라이언트에게 과거 오랜 기간 동안 문제가 발생하였던 원인에 대해 묻고 이해하는 것보다 클라이언트가 현재 무엇을 하고 있고, 미래에 무엇을 할 것인가에 초점을 맞추고 클라이언트로 하여금 자신의 현재와 미래에 잘 적응하도록 돕는 것이 중요한 것이다.

그러나 과거보다 현재와 미래에 더 깊은 관심을 둔다고 해서 클라이언트의 과거에 대해 전혀 말을 하지 않는다는 것은 아니다. 클라이언트의 현재와 미래 삶은 지금까지 지내 온 시간들이 있었기에 가능하므로 클라이언트를 과거의 삶으로부터 분리할 수는 없다. 사례관리자가 과거에 대해 전혀 관심을 두지 않고 현재와 미래에 관심을 가지고 질문하여도 그와 관련한 클라이언트들이 현재 살아가는 방법을 구축하기 위해 사용한 클라이언트의 과거 정보에 대해 클라이언트들로부터 듣지 않을 수가 없다. 그러므로 사례관리자는 클라이언트가 과거와 문제로부터 가급적 멀리하게 하고, 현재와 미래에 무게 중심을 두어 해결책으로 지향하도록 도와야 한다.

3. 강점관점 해결지향 중심철학

실천가가 클라이언트를 최선을 다해 돕는다 하더라도, 그 관점이 클라이언트 중심이 아니라 실천가 중심일 때에는 클라이언트가 실천가를 잘 따라주는 경우에만 사례 진행이 수월하게 될 것이다. 만일 클라이언트가 실천가의 관점을 잘 따라주지 않는 경우에는 클라이언트와 관계를 맺는 초기 단계에서부터 실천가는 많은 어려움을 겪게 되고, 결국에는 실천가가 먼저 지치고 낙망하기 쉽다. 그리고 그 사례는 복합적인 문제를 가진 매우 어려운 사례이며 클라이언트가 전혀 변화하려 않는다 간주하고, 더 이상 사례가 진행될 수 없는 많은 이유와 근거가 클라이언트에게 있음을 증명하고자 하곤 한다.

그러나 강점관점 해결중심 사례관리 실천은 클라이언트 중심에서 클라이언트와 파트너가 되어 클라이언트가 가진 강점을 기반으로 해결책을 함께

지향하는 실천을 해 나가는 방법이다. 이것은 지금까지의 문제중심의 실천 과정과는 매우 다르지만 실천해 나가는 과정에서 패러다임의 전환이 이루어지지 않고 해결중심 면접기술들이 하나의 기술로만 적용된다면 실천가는 자신의 준거틀로 클라이언트를 변화시키고자 하는 똑같은 실수를 하게 되기도 한다.

그러므로 이러한 실수를 방지하는 데에 도움이 되는 세 가지 규칙들을 소개하고자 한다. 이 규칙들은 사례관리자의 초점을 일관되게 유지하는데 도움이 된다. 그러나 이 규칙들은 경직된 의미에서의 규칙들이라기보다는 사례를 진행하는데 있어서 기본적인 안내 지침과도 같은 것이며, 사례관리자가 항상 염두에 둘만한 지혜라고도 할 수 있는 것들이다.

가. 클라이언트가 문제 삼지 않는다면, 실천가가 먼저 고치려 하지 마라.

클라이언트가 생활 중에 있는 일들에서 아직 문제로 여기지 않는다는 것은 해결하려 할 필요가 없다는 것을 의미하는데 문제해결의 필요 여부는 클라이언트의 주관적인 판단이지 과학적인 것은 아니라는 것이다. 클라이언트가 가지고 있는 문제들이 그가 가진 특유한 문화나 생활스타일에서 비롯되는 것이 많기 때문에 사례관리자는 이러한 특성을 인식할 수 있는 넓은 시야를 갖고 있어야 하며, 그럴 때 클라이언트와 공동으로 무엇을 해야 효과적인지를 알아낼 수 있는 것이다(Berg, 1994: 15).

만약 클라이언트가 스스로 해결해 나갈 수 있다고 생각하거나, 문제라 여기지 않는 것에 사례관리자가 개입하려 한다면, 사례관리자는 클라이언트가 그것을 문제라고 받아들이게 하기 위해 기존의 전통적인 방법으로 클라이언트와 문제를 논의하고 사례관리자가 가진 특정한 이론적 입장을 클라이언트가 수용하도록 납득시키는데 긴 시간을 사용하게 된다. 다행히 클라이언트가 전문가의 견해를 수용하게 되었다 하더라도 클라이언트는 자신이 문제를 해결할 능력이 없는 것으로 여기게 되기 쉽다. 따라서 클라이언트가 사례관리자와 해결책을 구축하기 위해 공동으로 작업하기보다는 사례관리자의 견

해에 의존하게 될 가능성이 높아지고, 문제가 해결 난 이후에도 클라이언트는 자신의 문제에 대한 해결책을 스스로 만들어 가는 능동적인 태도를 갖게 되기가 쉽지 않을 것이다.

따라서 사례관리자는 클라이언트가 가지고 있는 강점을 바라보는 시각을 가지고 클라이언트의 준거들을 그대로 수용하며, 클라이언트가 스스로 관리하고 잘 해결해 나갈 것이라 믿어야 한다. 다시 말해 첫 번째 규칙은 사례관리자가 클라이언트의 원함이 무엇인지에 초점을 두고 그것을 발견하라는 것이다.

나. 효과가 있는 것이 무엇인지 알면, 그것을 더 많이 시도하라.

두 번째 규칙은 너무나도 당연하게 보인다. 그러나 우리는 효과가 있는 것보다는 잘못된 것에 초점을 맞추도록 훈련되어왔다. 우리는 문제가 무엇인지를 발견하면 그것을 잘 고쳐나갈 수 있다고 생각한다. 그래서 아주 자연스럽게 잘하는 것보다는 잘못된 것을 더 잘 관찰하고 찾아내는 경향이 있다. 그러나 강점관점 기반한 해결중심 사례관리자는 클라이언트가 유능하고 책임을 다하는 긍정적인 행동을 예외적으로 행할 때를 놓치지 않아야 한다. 대부분의 경우 이러한 긍정적 행동은 가족의 힘을 바탕으로 이루어지기 때문에 이것을 잘 활용하는 것은 무엇보다 중요할 수 있다(Berg, 1994: 15).

이런 예외적인 긍정적 행동이 일어날 때, 누가 무엇을 어디서 어떻게 했는지를 주의 깊게 잘 관찰하여 성공의 유형들을 규명해야 한다. 대개의 경우 이러한 예외적인 긍정적 행동들은 클라이언트가 쉽게 할 수 있는 것이며, 과거 혹은 최근에 성공적이었던 행동이기에 클라이언트로 하여금 그런 예외행동을 반복하게 함으로써 클라이언트에게 이러한 성공적인 기간을 조금씩 더해 나갈 수 있도록 할 수 있는 것이다. 사실, 클라이언트는 자신이 행했던 예외적 행동을 반복하는 것이 그가 행해보지 못한 어려운 행동을 새로 익히는 것보다 훨씬 용이하다고 생각할 것이다(Berg, 1994: 15-16).

사실, 문제에 대한 클라이언트의 예외적 성공이 상세히 밝혀진다면 사례의 목표는 매우 쉽게 규명될 수 있다. 따라서 사례관리자가 기억해야 할 또 하나의 규칙은 효과가 없는 것은 중단하고 클라이언트 삶에서 좋은 결과를 가져오는 것을 더 많이 하라는 것이다.

다. 그러나 그것이 효과가 없다면 반복하지 말고, 다른 것을 시도하라.

역시 세 번째 규칙도 문제 해결이 안 되는 상태에서 무엇인가 새로운 시도를 해보는 것은 너무나도 자명한 사실로 생각된다. 이러한 상황 속에서 대부분의 사람들은 어떤 다른 행동을 취해보는 것이 논리적이라고 생각할 것이다. 그러나 문제 상황에 처하게 되면 논리적인 사고는 어디론가 사라져 버리고 그 대신 “만약 네가 첫 번째에 성공 못한다면 계속해서 시도하라”라는 격언에 매달리게 된다(Berg, 1994: 16). 그 이유는 무슨 일을 하든지 끝까지 인내하며 끈기를 가지라는 말을 우리는 들어왔고 그러한 모습을 매우 가치가 있는 것이라고 여기고 있기 때문이다.

그러나 클라이언트가 계속 효과가 없는 것을 반복하게 된다면, 그는 효과가 없는 것에 계속 집중하게 됨으로 인해 다른 대안을 더욱 볼 수 없게 되며 클라이언트의 상황은 더욱 악화되고 그가 원하는 결과로부터 더욱 멀어지게 될 것이다. 따라서 사례관리자는 클라이언트로 하여금 자신에게 효과가 있는 것을 스스로 주의 깊게 관찰하고 찾아갈 수 있도록 돕기 위해 효과가 없는 것에 집중하지 않고 다른 것을 시도할 수 있도록 도와야 한다. 비록 그것이 다소 비논리적이고 부적절하다 생각되더라도 어떤 것이든 다른 것을 해보는 것이 필요하다.

제 III 장

강점관점 해결중심 사례관리

- 강점관점 해결중심 사례관리 실천의 특성
- 강점관점 해결중심 사례관리 실천과정



1. 강점관점 해결중심 사례관리 실천의 특성

사례관리는 클라이언트가 자신의 가정과 지역사회에서 성공적으로 기능할 수 있도록 하기위하여 사례관리자가 클라이언트의 복합적인 욕구를 체계적이며 포괄적으로 사정하고 효율적이고 체계적인 방법으로 지역기반 서비스 전달망을 이용한 서비스를 제공하여 클라이언트 개인과 그 가정의 기능을 최적화하는 것을 목적으로 한다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 사회복지 각 분야에서는 해당 분야별 특성에 따라 다양한 사례관리모델들⁶이 적용되어지고 있는데, 대부분 모델에서는 획일화된 사례계획이 이루어진다. 이러한 획일화된 사례계획은 정신병리를 강조하는 실천에서 비롯된다. 그러나 최근 들어 정신병리를 강조하는 실천에 대한 대안으로 제시된 강점관점 사례관리 실천방법에 대한 관심이 매우 증가되고 있다.

⁶ ① Levin & Flemming(1984): 일반모델, 전문모델, 치료자모델, 가족모델, 지지적 원조모델, 자원봉사자모델(황성동, 1993: 294-295에서 재인용) ② Korr & Cloninger(1991): 최소모델, 조정모델, 통합모델(황성철, 1995: 284에서 재인용) ③ Huxley & Warner(1992): 연계모델, 적극적 모델, 상담모델(황성철, 1995: 284에서 재인용) ④ 단순형, 기본형, 중합형, 전문관리형(황성철, 1995: 285-289) ⑤ Rubin(1987): 확장-중개자모델, 개인적 강점모델, 재활모델, 완전지지모델(김통원·김용득, 1998: 27에서 재인용).

전통적인 사례관리에서는 사례관리자 중심으로 계획된 획일화된 목표들을 가지고 서비스와 자원을 연계하고 모니터링하는 것에 중심을 둔다. 그러나 강점관점 해결중심 사례관리 실천방법에서는 사례관리자가 클라이언트의 가정을 적극적으로 직접 방문하고 클라이언트와 사례관리자가 함께 필요한 서비스의 지원과 그 방법을 결정하는 좀 더 집중적이고 적극적 접근(Outreach)의 실천이 이루어진다. 강점관점 해결중심 사례관리는 클라이언트의 정신질환과 같은 문제와 약점 혹은 결핍에 적극적으로 관심을 가지기 보다는 클라이언트가 성취할 수 있는 것과 이미 가지고 있는 자원, 그리고 클라이언트가 잘 할 수 있는 것에 초점을 둔다. 클라이언트가 살아오는 동안 좌절하고 실패하였던 것보다 조금이라도 자신의 강점과 능력을 사용하여 성공하였던 것에 초점을 두고 클라이언트가 가지고 있는 그 강점과 자원을 활용하여 당면하고 있는 문제를 건설적으로 해결하기 위한 해결책을 사례관리자와 클라이언트가 함께 구축해 나감으로써 클라이언트 스스로 자신의 삶에 대한 통제력을 갖고 건강하게 유지해 나가는 것을 돕는 실천과정이라 할 수 있다. 이 접근은 모든 사람은 자신이 처한 환경에서 자신의 삶의 질을 증진하기 위해 겪는 문제에 효과적으로 대처할 수 있는 능력과 내적 자원을 소유한다는 신념에 기초하고 있다.

가. 가족중심의 실천

사회복지서비스는 인간과 그들의 환경을 연결하는 것이어야 하며, 클라이언트의 적응능력을 증진시키고 그가 속한 환경을 향상시키기 위해 사람들과 환경 간의 상호작용을 개선하는 것이어야 한다. 강점관점 해결중심 사례관리는 클라이언트 자신과 클라이언트를 둘러싼 환경 체계 중 특히 가족 체계를 중요시하고 가족체계 단위를 중심으로 하여 서로 간의 연계와 상호작용에 초점을 둔 실천을 강조한다.

강점관점 해결중심 사례관리는 여러 사회복지서비스 기관에서 이루어진 지금까지의 접근방법과 다르기 때문에 가족중심의 접근을 성공적으로 적용하기 위해서는 여러 가지의 변화가 요구된다. 예를 들어서 클라이언트와 가족을 분리해서 생각하지 않고 가족 단위로 서비스를 제공하고 가족이 필요로 하는 것에 즉시 각 가정에 적합하게 대응하는 융통성과 의지가 필요하고 혁신적이고 창조적이어야 한다.

하지만 지금까지 실천가에게 익숙해 있는 것은 대상중심의 서비스였다고 해도 지나치지 않다. 예를 들어 재가복지 봉사센터의 주 대상자는 노인과 장애인이고, 청소년 복지는 청소년이 주 대상이 되었다. 실천가는 주로 그 대상자와 만나 일을 하고 가족과 일하는 것으로 생각하지 않았으며, 가족들도 실천가가 가족들과 함께 일할 수도 있다는 것에 대해 예상하지도 기대하지도 않았다. 그러나 대부분의 실천가들이 흔히 발견하게 되는 것은 누구든지 아무리 좋은 직장에서 일을 하고 아무리 좋은 서비스를 제공받는다 하더라도 클라이언트의 환경체계, 즉 가족이나 직장의 어느 부분에 어려움이 있는 경우, 그 어려움도 클라이언트 자신의 어려움이 된다는 사실이다.

그러므로 사례관리실천에서는 공식적인 혹은 비공식적인 사회자원을 활용하여 클라이언트의 가족과 더불어 하나의 협력체계를 이루어 목표를 함께 논의하고 설정할 수 있어야 한다. 실천가가 가족의 능력과 자원을 인정하고 존중하는 것은 그 가족을 강하게 하고 그 가족의 능력을 증진시키는 것이다. 이럴 때 그 가족은 새로운 힘을 얻게 되고, 각 가족은 자신의 독특한 문화와 특징을 간직하면서 온 가족이 건강하게 지낼 수 있는 환경을 만들 수 있게 된다. 따라서 강점관점 해결중심 사례관리 접근에서는 클라이언트 뿐 아니라 그의 가족도 서비스의 단위가 되어야 하는 것을 강조한다. 최근에는 기업에서도 직원뿐 아니라 그 가족들에 대한 복지가 일의 능률을 높이는데 효과가 있다는 보고가 있다. 특히 환경체계가 다른 사람들보다 취약한 상황에 있는 사회복지 주 클라이언트 층에 대한 가족 단위 개입은 서비스의 효과성을 높이는데 필수적이라고 볼 수 있다.

나. 지역사회에 기반을 둔 적극적 접근 서비스

강점관점 해결중심 사례관리는 지역사회에 기반을 둔 적극적 접근(Outreach) 서비스를 실천할 것을 강조한다. 사례관리자는 사무실 중심의 클라이언트와의 접촉은 최소화 하고, 클라이언트를 직접 찾아가 그들의 집과 직장 등에서 만나 클라이언트의 욕구에 따라 심도 있고 지속적인 맞춤형 서비스를 제공한다(보건복지부, 2004). 면접은 주로 클라이언트의 가정을 방문하여 이루어지나 경우에 따라 기관사무실 등 다양한 장소에서도 이루어지며, 면접을 하는 대상자들도 가족구성원과 친인척은 물론 타기관의 전문가 등 다양하다.

사례관리자가 클라이언트의 집으로 전화하여 상태를 파악하고 개인 파일을 정리하고 하는 일만 해도 많은 일인데 직접 각 가정을 매번 방문하는 것이 그리 쉬운 일이 아님에는 틀림없다. 또한 사무실 중심이 아니라 지역사회와 클라이언트 중심으로 실천가가 직접 가정방문하여 면접을 실시하기 위해서는 사무실의 문화와 운영 체계의 변화는 물론 기관 스태프들의 적응도 요구 된다⁷.

이러한 적극적 접근(Outreach) 서비스는 사례관리자들이 클라이언트가 변화를 만들어 내기 위해 직면하는 도전들에 대한 풍부한 이해를 가질 수 있게 되고, 클라이언트들은 그들이 실제로 살고 있는 곳에서 삶의 기술을 개발하고 실행하는 기회를 제공받게 된다. 지역사회를 활용하기 위한 적극

⁷ 가족자립 프로그램(Family Independence Program)과 일시가족지원(Temporary Assistance Needy Families) 프로그램을 담당하는 가족자립기관(Family Independence Agency)은 프로그램의 대상을 결정하고 아동보호를 위한 보조와 사례관리 업무를 맡은 기관이다. 미국 미시간 주에 있는 FIA는 1997년부터 강점관점 해결중심 방법으로 사례관리를 새롭게 시작하게 되었다. 새로운 실천방법론을 적용하는데 있어서 주된 도전이 바로 사무실 문화의 변화와 클라이언트와의 잦은 접촉이었다. 즉, 업무량이나 실천가의 기술문제가 아니라 실천가가 패러다임을 전환하여 새로운 역할을 인식하는 것과 클라이언트 가정을 방문하는 것이 가장 힘든 것으로 기관의 사례관리자들은 보고하였다. 그리고 이러한 과도기를 적용하는데 적용하는데 필요한 시간이 응답한 팀장 중 20%는 6~9개월, 25%는 1년 반 이상 걸린다고 보고하였다(Michigan, 1999).

적 접근 서비스는 클라이언트와 사례관리자가 필요로 하는 자원을 발견하도록 이끌기도 한다. 예를 들어 사례관리자는 공식적인 인적 자원들과 성공적으로 협동하는 사례를 만들어 가는 실천행동으로 클라이언트들에게 모델링이 됨으로써 클라이언트를 돕는다.

클라이언트가 가지고 있는 자원은 자신이 그 자원을 가지고 있다는 인식으로만 끝나는 경우가 많은데 적극적 접근(Outreach) 서비스를 통해 클라이언트는 자신의 자원을 생동감 있게 생활 속에서 발견하고 적용할 수 있는 기회를 갖게 된다. 그리고 활용되지 못했던 클라이언트 잠재적 자원들까지도 더 발견하게 된다. 또한 사례관리자는 가능할 때마다 클라이언트가 살고 있는 지역사회에서 비공식적인 자원을 탐색하는 것을 도울 수 있다. 이런 적극적 접근 서비스는 클라이언트들이 재정적으로 기관에 지나치게 의존하지 않게 하는데도 도움이 된다(Rapp, 2006: 130).

다. 강점강조와 클라이언트 중심의 개별 맞춤형 서비스

강점관점 해결중심 사례관리는 클라이언트의 강점을 최대한 활용하여 그들의 자발성과 참여를 최대한 이끌어냄으로써 각 클라이언트의 독특한 욕구에 따라 맞춤형 서비스를 제공한다. 비록 같은 유형의 문제를 가진 클라이언트라 할지라도 그들 각자의 독특한 능력과 강점에 따라 활용도와 방법이 다른 해결책이 모색되어야 한다. 따라서 서비스의 지원 내용과 형태는 개개 클라이언트의 특성에 맞춘 것이어야 한다.

이와 같이 강점관점 해결중심 사례관리는 클라이언트 한 사람 한 사람의 특성에 맞춘 맞춤 서비스를 지향하고 있다. 또한 여기서 말하고 있는 맞춤형 서비스는 사례관리자가 모든 것을 다 해야 하는 것이 아니라 클라이언트에게 최대한의 권한이 부여되는 것을 말한다. 또한 이 실천방법은 지역사회와 협력하는 것을 초점에 두고 있으므로 클라이언트들이 자신이 원하는 것을 이루기 위해 지역에 기존한 프로그램과 자원을 잘 활용할 수 있도록 서비스를 연계하는 것이 무엇보다도 중요하다.

1) 구체적이고 측정할 수 있는 목표와 종료계획에 클라이언트도 함께 참여한다.

집중적이고 즉각적이며 클라이언트와 그 가족이 함께 협의한 개별 목표에 따른 맞춤형 서비스를 전달함에 있어 아무리 경험이 많은 전문가라 하더라도 복잡한 가족문제를 다루는 것은 쉬운 것이 아니다. 실천가는 쉽게 문제로 인해 위축되어 능력을 발휘하는데 어려움을 겪기도 한다. 그래서 클라이언트와 가족이 원하는 것으로 구체적이고 측정할 수 있는 목표를 클라이언트와 함께 협의하는 것이 중요하다.

클라이언트는 실천가와 함께 목표를 만들어가는 것뿐만 아니라 목표달성 후 이루어질 종료계획에도 참여한다. 클라이언트와 실천가가 동의하는 종료의 시점을 향하여 함께 가는 것은 클라이언트에게 자신의 잠재능력과 힘을 동원할 자발적 동기를 부여하는 것으로, 성공의 가능성을 높이는 데 도움이 된다.

2) 기존의 지역사회 자원을 활용한다

사회가 다양화 될수록 사람들의 욕구 역시 다양해진다. 이에 따라 지역사회 내에 많은 사회복지, 문화서비스와 프로그램들이 만들어지게 된다. 강점관점 해결중심 사례관리에서도 클라이언트 각 개인의 욕구에 맞춘 맞춤형 서비스를 지향한다. 그러나 강점관점 사례관리자는 또 다른 유사프로그램을 직접 만들어내기보다 “지역사회에 이미 존재하는 것을 어떻게 활용할 것인가?”에 관심을 두어야 한다.

라. 사례관리 팀 활동

팀으로 사례진행이 이루어질 때에는 팀 사례회의를 통해 수시로 강점관점 해결중심 사례 자문이 이루어진다. 팀으로 접근하는 것은 사례관리자가 수시로 당면하는 어려운 결정을 내리는데 도움이 된다. 예를 들어 가족문제의 경우 어느 한 사례관리자의 소견만으로 중요한 의사 결정을 내리기에는 애매한 상황이 많으므로 팀 구성원 간에 같은 상황에 대한 다른 의견과 방법을 서로 나눔으로써 다양한 해결책을 생각해 볼 수 있어 담당 사례관리자는 선택의 폭이 넓어지게 된다.

팀을 적극적으로 활용하면 사례관리자의 스트레스가 줄어들고 대신 직무에 대한 사기와 열의가 높아진다. 그러나 이렇게 팀을 운영해 나가기 위해서는 팀원들이 서로 협조적이어야 하고 자신의 업무를 다른 동료 실천가에게 노출시켜야 한다는 부담도 가지게 되므로 팀을 운영하는데 있어서도 또 다른 사고의 전환이 있어야 한다. 즉, 팀을 이끌어 가는 팀장이나 기관장들은 팀 구성원들과 서로 융통성 있는 관계를 형성하고 필요에 따라 조직도 재편성할 의지가 있어야 하며, 강점에 기반한 해결중심 접근의 수퍼비전과 훈련을 위한 지속적인 지원을 해야 한다.

이와 같이 실천가와 기관에게는 시간과 업무에 대한 접근방법의 전환이 필요하다. 지금 클라이언트에게 실천하고 있는 방법이 클라이언트의 미래 생활에 긍정적인 변화를 가져올 수 있다는 것을 인식하고, 클라이언트뿐 아니라 학교, 의료 혹은 법률기관 그리고 타 사회복지기관 등도 패러다임의 전환을 요구하는 강점관점 해결중심 실천방법론의 독특하고 창조적인 성격을 이해하는데 시간이 필요하므로 실천가는 자신을 비롯하여 그들에게 인내하며 협력하는 방법을 계속 배워나가는 자세를 가져야 한다.

마. 반영적 실천을 통한 사례관리자의 자질 향상

실천가는 반영적 사고⁸를 하면서 자신의 사회복지 실천에 대한 검증된 신념을 가지게 되는데 이 과정을 통해 좀 더 나은 지식과 결론을 얻게 되어 실천의 질적 변화를 가져오는데 도움이 된다. 사회복지실천가에게 반영적 실천의 출발은 실천현장에서 실천가들을 당혹스럽게 만들고, 다양한 이해관계 속에서 무엇을 선택할 것인가를 고민하는 문제 상황에서 시작될 수 있다(유영준, 2006).

여기에서 반영적 사고⁹를 하는 실천가는 자기 스스로를 자신의 관찰대상으로 삼는다. 실천가는 자신이 참여했던 현장에서의 이전 대화를 스스로의 관찰대상으로 삼아 자신이 그 '상황'의 일부가 되고, 상황과의 대화를 통해 상황을 재구조화하는 과정을 반복적으로 수행해나감으로써 실천과 지식과의 차이에서 오는 당혹스러움을 극복하는 방안을 스스로 배우게 된다. 실천가가 처음 관여했던 곳에서 물러나서 또 다른 관점으로 그것을 볼 수 있게 되는 것이다. 즉, 반영적 실천은 익숙지 않은 낯선 상황에서 '상황과의 끊임없는 대화'를 통해 문제를 해결하고자 하는 노력이다(유영준, 2006).

실천가는 스스로를 관찰하면서 면담과정에 집중함으로써 이전보다 창조적이 되고 다양한 아이디어를 가질 수 있게 된다. 다시 말해 면담과정에서 가족이 말하는 대화내용에 근거하여 실천가는 단정적인 말투를 피하고 잠정적인 단어를 사용하고 부정적인 상황 속에서도 바람직한 가능성이 될 만한 단서에 주목하여 계속 반영적인 사고를 촉진함으로써 사례관리자는 클라이언트를 돕기 위한 다양한 질문을 만들 수 있고, 클라이언트는 다양한 가능성을 탐색하는 과정에서 자기결정의 확신과 능력을 부여받게 된다. 이러한 과

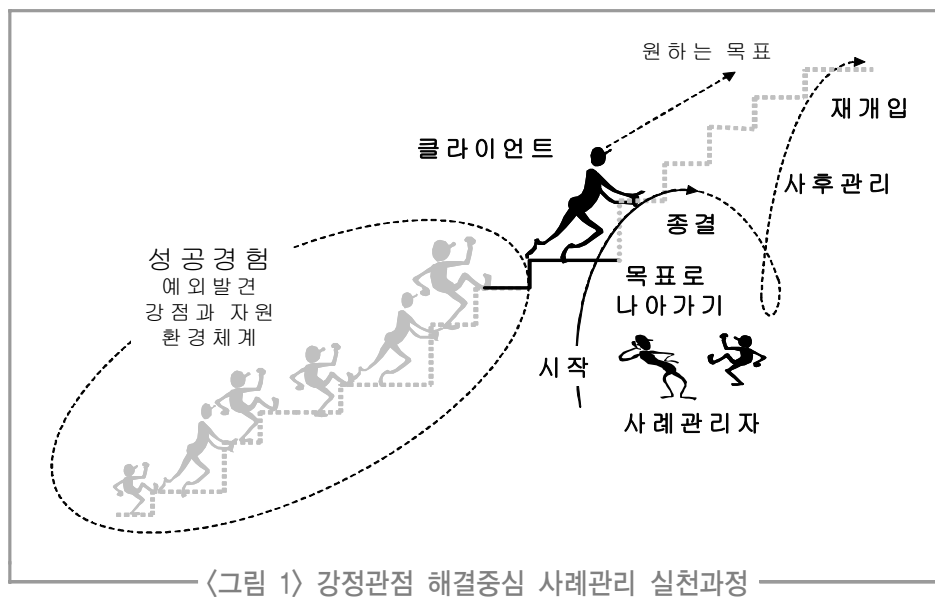
⁸ Dewey(1933)는 '반영적 사고(reflective thinking)'의 개념을 '어떤 신념이나 지식에 근거를 두고 그것으로부터 만들어질 결과에 대해 능동적이고 지속적으로 신중하게 고려하는 것'이라고 규정하였다(권정숙·최석란, 2003: 114에서 재인용).

⁹ Schön(1983)은 실천현장의 상황적 요소들을 반영함으로써 지식과 실천사이에 존재하는 간극을 좁히고 실천가의 전문성을 개발하는 도움이 되므로 전문직에 종사하는 실천가들이 반영적 실천가이기를 제안한다(유영준, 2006 재인용).

정을 통하여 강점관점 해결중심 실천영역에 있는 사례관리자는 실천행위 안에서 발생한 문제 상황을 해결할 수 있는 능력을 증진시킬 수 있다. 이 과정은 사례관리자 팀원들 간의 사례회의나 수퍼비전 시간을 통해서도 이루어질 수 있는데, 이때 자신뿐 아니라 팀원의 역량들도 동시에 더욱 강화된다.

2. 강점관점 해결중심 사례관리 실천과정

강점관점 해결중심의 기본원리는 사례관리 실천과정에도 반영되어야 한다. 따라서 사례관리자는 클라이언트의 강점과 그가 원하는 것에서부터 시작하여야 하며, 미래지향적 관점을 가지고 클라이언트의 강점과 자원을 발견하고 그것을 활용하여 앞으로 어떻게 할 것인가에 초점을 둔다. 아울러 사례관리자는 과정 중 계속 목표로 나아가는 과정을 통해 클라이언트에게 충분한 권한부여가 이루어지도록 모색하여 자연스럽게 사례가 종결되도록 하는 과정을 갖게 된다(그림 1).



강점관점 해결중심 사례관리 실천은 변할 수 없는 일정한 과정 순서와 틀을 고집하지 않는다. 그러나 실천가들이 원조과정 중에 자연스럽게 갖게 되는 공통부분이 있다. 그것은 <그림 1>에서와 같이 시작과 클라이언트와 함께 계속적으로 목표로 나아가는 과정 그리고 종결이다. 이 외에 사후관리와 재개입도 과정 중에 포함시킬 수 있다. 이와 같은 공통부분을 기본구조로 삼아 강점관점 해결중심 사례관리 실천과정을 위와 같이 제시할 수 있다.

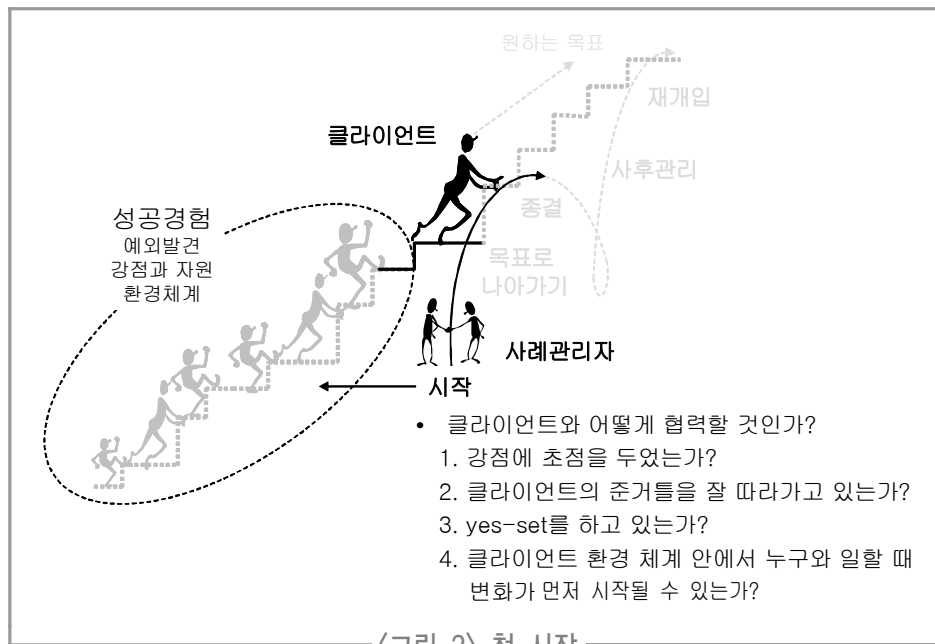
이러한 실천과정은 사례관리자가 클라이언트에게 협력하여 잘 따라가는 결과로 나타날 수 있는 것이지 실천가가 실천과정을 따라가면서 클라이언트를 그 과정에 참여시키는 것은 결코 아니다. 따라서 실천과정 중에 상황에 따라 처음부터 혹은 지난 과정 중의 어느 한 시점에서부터 다시 다르게 시작해야 하는 경우가 있으면 언제든지 클라이언트에게 필요한 곳으로 되돌아갈 수 있다. 다시 말해 클라이언트에게 가장 효과적이고 도움이 되는 방법과 과정을 갖는 것이 우선적이고 중요하다. 그러므로 여기에서는 강점관점 해결중심 사례관리 실천에서 볼 수 있는 공통부분 과정을 제시하고 그에 따른 업무¹⁰와 과정마다 실천에 대한 자기점검을 할 수 있는 질문을 소개하고자 한다.

가. 첫 시작

기관의 사정에 따라 사례관리자는 사례 발굴, 타 기관의 의뢰 혹은 기관 홍보를 통해 클라이언트를 처음 만나게 된다. 만남은 클라이언트와 또는 그 환경체계와의 전화 통화, 사례관리자의 직접 가정 방문 혹은 클라이언트의 내관으로 이루어진다. 이렇게 실천가는 클라이언트와 그를 둘러싼 환경체계들과 가장 먼저 만나 일을 하게 되므로 사례관리업무에서 가장 먼저 고려해

¹⁰ 사례관리자의 업무에 대한 기술은 실천가가 사례관리 업무기능, 책임, 의무와 권한을 이해하는 기초가 된다. 업무에 대한 기술은 업무를 정의하고 기관의 철학을 반영한다. 업무에 대해 기술하는 목적은 1) 일에 대한 동기를 주고, 2) 업무를 분류하며 3) 업무 수행표준을 만들고 4) 구체적인 훈련의 내용을 결정한다. 또한 업무에 대한 기술은 각 업무에 필요한 시간과 중요도를 나타내기도 한다 (Forchuk et al., 2002: 479-480).

야 하는 업무는 클라이언트와 그 체계들과의 직접적인 활동이라 할 수 있다.



이때 클라이언트가 원하는 것이 무엇인지를 알고 그 원하는 것을 향한 해결책을 구축하기 위해 강점을 사정하고 목표로 나아가기 위한 클라이언트와의 면접활동을 위한 첫 시작이 있게 된다<그림 2>. 실천가는 첫 시작에서 다양한 환경에 처한 클라이언트와의 관계유형에 따른 협력 기술이 필요하다. 그리고 실천가는 클라이언트 환경체계 안에서 누구와 일할 때 변화가 가장 먼저 시작될 수 있는지를 잘 고려하여야 한다. 그 이유는 이 첫 시작에서 누구와 어떻게 만났느냐가 계속되는 전 실천과정에 영향을 미치므로 첫 시작 단계가 사례관리의 성패를 결정하는 가장 중요한 단계라 해도 과언이 아니기 때문이다.

사례관리자가 클라이언트에게 먼저 만나자고 제안했을 때는 그를 면접에 참여시키는 것을 돕기 위해 첫 시작에서 만나려고 했던 이유에 대한 간단한

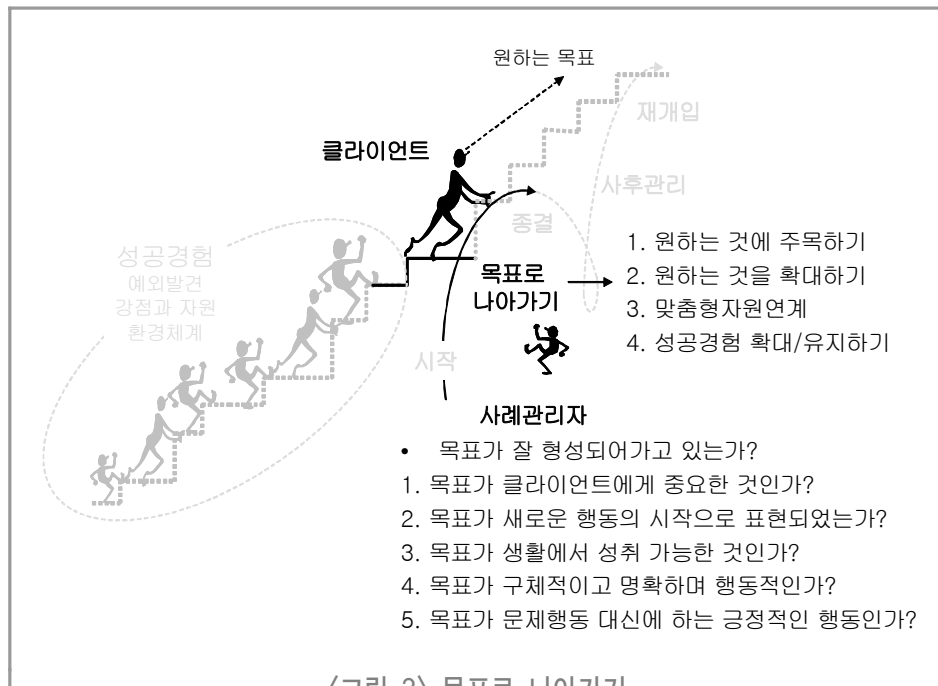
설명을 함으로써 먼저 사례관리자가 클라이언트에게 협력함을 보여주어야 한다. 그리고 클라이언트에게 면접에 응해 주신 것에 대해 감사를 표하는 것이 필요하며, 때에 따라 클라이언트에게 간단한 긍정적인 언급을 하여 yes-set¹¹를 만드는 것도 도움이 된다. 이와 같이 시작하여 클라이언트의 강점에 초점을 두고 그의 준거들을 그대로 수용하고 따라가며 호기심 있는 태도를 갖는 것이 매우 중요하다.

나. 목표로 나아가기

클라이언트와 협력적인 첫 시작이 이루어졌으므로 사례관리자는 계속해서 클라이언트가 원하는 것에 주목하고 클라이언트가 성취할 수 있는 작고 구체적인 목표를 클라이언트와 함께 합의해 가야 한다. 목표를 합의하며 앞으로 나아가는 과정동안 클라이언트는 자신과 가족에게 도움이 되는 것들을 발견하고 확인해 가면서 초기에 사례관리자와 클라이언트 사이에 존재하던 힘이 자연스럽게 클라이언트에게 모두 이양되어져 가야한다.

또한 목표로 나아가는 면접과정동안에 클라이언트가 원하는 것을 더욱 확대 가면서 클라이언트로부터 얻게 되는 새로운 정보의 추가는 사례의 방향을 더욱 명확히 해줄 것이다. 면접은 계속 변화되는 유동적인 과정이라 할 수 있다. 실천가는 부단한 자기반영적 실천과정과 사례회의를 통해 목표를 재확인하고 진행이 클라이언트에게 도움이 되고 있는지를 살펴본다. 이러한 평가는 종결 단계에서 마지막에 진행되는 것이 아니라 지속적인 과정이다. 이것은 강점관점 해결중심 사례관리가 갖는 특성이기에 이 과정을 “목표설정”과 같은 완료형 용어 대신 “목표로 나아가기”라는 계속 진행을 나타내는 단어를 사용하였다.

¹¹ yes-set란 클라이언트와의 최초의 만남에서 초기에 긍정적인 관계를 이루기 위한 분위기를 조성하는데 도움이 되는 것으로서, 사례관리자는 클라이언트가 긍정적인 답을 간단하게 할 수 있는 질문부터 시작하는 것을 말한다.



〈그림 3〉 목표로 나아가기

목표로 나아가는 과정 중에 클라이언트가 긍정적인 변화를 보이기 시작한다면 사례관리자가 해야 할 다음 단계는 클라이언트의 변화를 계속 증가시키고 향상시키는 일이다. 이때 사례관리자는 클라이언트가 자신의 성공을 지각할 수 있도록 아주 작은 변화라도 찾아내어 말해주고 만날 때마다 용기를 주고 칭찬할 새로운 것을 찾는다. 사례관리자의 긍정적인 피드백은 클라이언트 자신이 가진 힘과 자신이 만들어 낸 변화들을 스스로 인정하도록 돕는다. 그리고 이러한 변화들은 사례가 종결되어도 클라이언트가 스스로 이룰 수 있는 것들이기에 클라이언트가 잘 인식하도록 하여 다른 상황에서도 자신이 이룬 것을 계속 활용할 수 있도록 해야 한다.

이와 같이 클라이언트와 함께 목표를 형성하기 위한 해결구축 면접활동은 여러 경로를 통해 이루어질 수 있으며 사례관리를 종결할 때까지 계속 진행되는 활동이다. 실천가는 클라이언트 가정을 직접 방문할 것을 우선적으로

고려해야 한다. 비록 많은 업무를 전화로 해결할 수 있다고 하지만 사례관리자는 클라이언트와 그 가족을 직접 만나는데 시간을 할애함으로써 얻게 되는 성과와 더 나아가서 가족들뿐만 아니라 사례와 관련된 중요한 사람들과의 효과적인 업무상의 관계의 중요성을 간과해서 안 된다.

사례관리에서 사례관리자의 역할은 클라이언트가 지역사회 안에서 다양한 자원과 유용한 경로를 스스로 활용하는 것을 돕는 것이다. 이때 클라이언트에게 많은 선택의 폭을 확대시켜 주는 동시에 효율적인 선택과정이 이루어지게 하기 위해서 사례관리자는 다양한 방법을 통해 노력을 해야 할 뿐만 아니라 이를 위해 타 기관의 전문가들과 협력할 수 있도록 효율적으로 관계하는 기술도 있어야 한다.

일반적으로 사례관리자는 다양한 사례 경험으로부터 선택의 범위를 설정하고 방법들을 도출하는데, 주로 첫 단계로 전화번호부 혹은 주위의 사람이나 팀원들로부터 정보를 얻는 것부터 시작한다. 사례관리자는 클라이언트가 해결책으로 선택할 가능성이 있는 정보 중에서 클라이언트의 욕구에 가장 부합되는 정보를 선택할 수 있도록 돕기 위해 클라이언트와 개개 정보의 특징과 유용함에 대해 논의해야 한다. 또한 사례관리자는 클라이언트의 결정에 따른 자원연결을 위한 활동과 클라이언트에게 이미 개발되고 연결된 자원들을 관리하는 활동을 해야 한다.

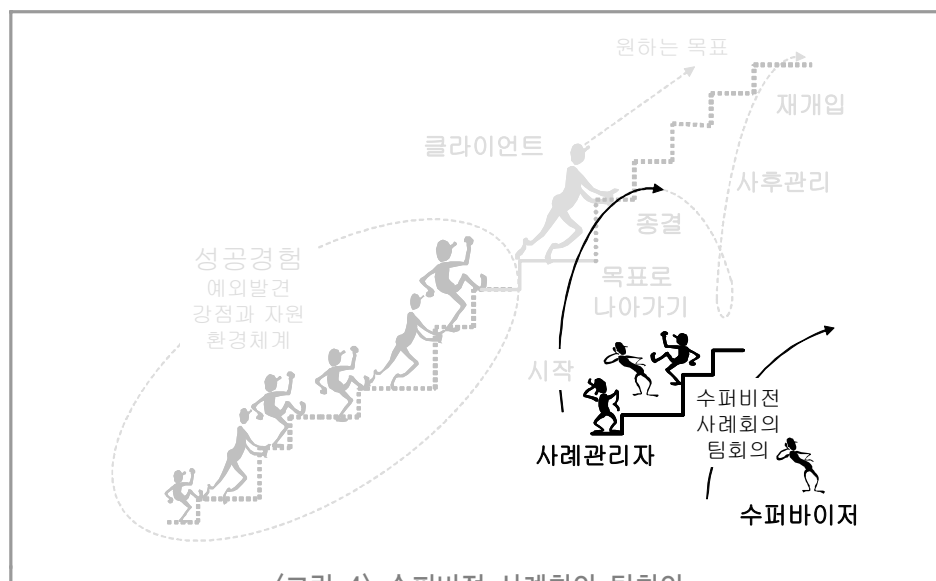
사례관리자가 직접적으로 클라이언트와 일하는 것 외에도 사례기록이나 표준양식을 작성하는 것과 같은 서류업무를 하는 것은 사례관리자의 업무영역에서 중요한 일부분이다. 간혹 실천가들은 서류업무량 때문에 사례관리를 소홀히 하게 된다고 불평을 하기도 한다. 하지만 실천가가 사례를 기록하는 것은 자신의 실천과정을 되돌아볼 수 있는 매우 중요한 시간들이다. 그러므로 사례기록외의 서류업무는 그 종류와 양, 그리고 절차가 가능한 한 간편해야 하며, 사례기록 양식이 강점관점 실천방법과 잘 일치되는 것이 그 무엇보다 중요하다.

그 외에 사례관리자는 클라이언트들이 서로 지지하고 정보를 주고받으며

서로에게 자원이 되어줄 수 있는 자조모임을 열 수 있다. 이런 자조모임은 클라이언트와 가족들이 지역사회에서 가치 있는 구성원으로서 소속감을 가지고 스스로 생활해 나가는 것에도 도움이 될 수 있다.

목표로 나아가는 과정에서 사례회의는 실천가들에게 계속적으로 제공되는 중요한 자원이다. 사례가 진전이 없고 계속해서 어긋나며 매우 복잡할 때 정기적인 사례회의는 실천가들이 새롭게 배우고 성장할 수 있는 좋은 도구가 될 것이다. 기관내의 팀원들만의 사례회의도 도움이 되지만, 때로는 기관의 목적을 잘 아는 외부의 임상적 기술 전문가와 함께 정기적으로 사례회의를 갖고 슈퍼비전을 갖는 것도 매우 도움이 된다(그림 4).

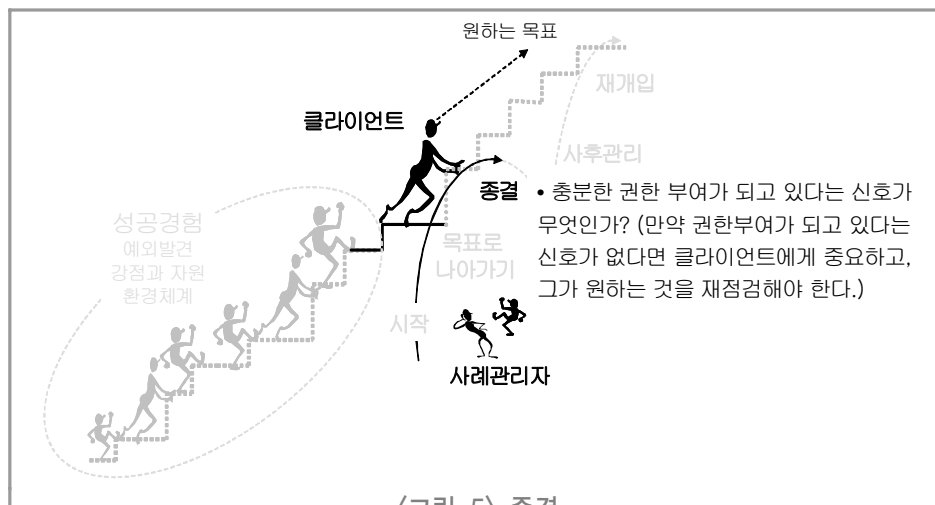
사례회의는 실천가와 클라이언트가 협력적인 관계를 계속 유지하면서 목표지향적인 실천을 잘 해나가는 것에 초점을 둔 시간이 되어야 하며 실천가들의 경험이 잘 공유될 수 있도록 실천가들이 격려되고 사례회의 시간은 최대한으로 잘 활용되어야 한다. 이때 역시 사례관리자가 사례를 강점관점으로 이해할 수 있도록 해결중심의 기본원리와 중심철학이 반영된 사례회의 방식을 사용하는 것이 필요하다.



사례회의는 실천가와 클라이언트가 협력적인 관계를 계속 유지하면서 목표지향적인 실천을 잘 해나가는 것에 초점을 둔 시간이 되어야 하며 실천가들의 경험이 잘 공유될 수 있도록 실천가들이 격려되고 사례회의 시간은 최대한으로 잘 활용되어야 한다. 이때 역시 사례관리자가 사례를 강점관점으로 이해할 수 있도록 해결중심의 기본원리와 중심철학이 반영된 사례회의 방식을 사용하는 것이 필요하다.

다. 종결

클라이언트가 자신이 한 것과 자신에게 무엇이 도움이 되는가를 잘 인식하고 있고, 자신의 성공경험을 다른 어려운 상황에서도 활용할 수 있으며 문제가 재발했을 때 어떻게 해야 하는가에 대해서도 잘 알고 있다는 확신이 있다면 이는 사례관리자가 클라이언트와 종결과정에 대해 상의할 수 있는 시점이 왔다는 것을 의미한다(그림 5). 이때 사례관리자는 그저 클라이언트에게 더 이상 문제가 없을 것이라는 확신에만 의존하지 말아야 한다. 종료 후에도 클라이언트는 스스로 해결할 수 없는 문제에 봉착되었을 때, 언제 어디로 도움을 받으러 가야하는 지를 잘 알고 있어야 하며 사례관리자도 클라이언트가 그렇게 할 수 있다는 것에 대해 확신이 있어야 한다.

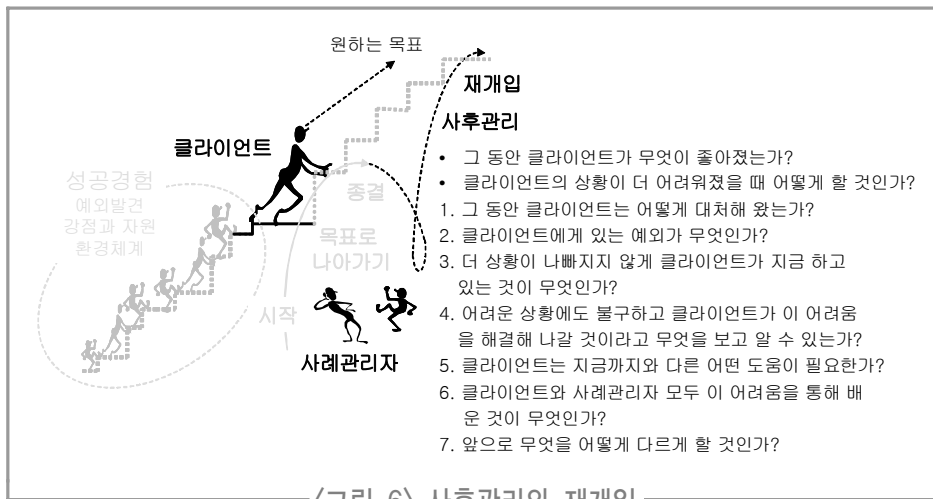


〈그림 5〉 종결

종결 과정에 이르기까지 사례관리자는 클라이언트와 합의한 목표가 어느 정도 성취되었는지를 척도질문을 통해 정기적으로 클라이언트에게 재확인하는 것이 필요하다. 클라이언트가 처한 상황을 질문하여 확인하는 것도 중요하지만 동시에 사례관리자는 스스로에게 얼마나 목표를 달성해 가고 있는지도 질문해 보아야 한다. 이때 클라이언트가 성취한 것이란 사례관리자와 함께 협력하여 이루어 낸 것이므로 사례관리자는 목표달성을 향한 진전을 계속 평가하면서 클라이언트는 무엇을 구체적으로 얼마만큼 힘들여 성취했고, 앞으로 혼자서 무엇을 더할 필요가 있는지를 알아보아야 한다. 이러한 연결된 지속적인 과정들을 통해 클라이언트가 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있는 능력이 확인이 되면서 사례관리자와 클라이언트와의 종결에 대한 상의는 자연스럽게 이루어진다. 이것은 또한 실천 과정을 통해 클라이언트에게 충분히 권한부여가 되었다는 것을 의미한다(Berg, 1994: 156-164).

라. 사후관리와 재개입

사례관리자는 사례를 종결 한 후 기관에 따라 정해진 기간 안에 사후관리를 진행한다. 이때 사례관리자는 클라이언트가 지내는 사정이 무엇이 좋아졌는가를 살펴보면서 필요에 따라 물질 자원 연계도 할 수 있다. 그러나 종결 후 클라이언트의 상황이 더욱 악화되었다면 <그림 6>에서 제시한 것과 같이 그동안 클라이언트가 어떻게 대처해 왔는지와 앞으로 클라이언트가 어떻게 다르게 할 것인지를 질문함으로써 계속해서 스스로 해결책을 구축해 나갈 수 있도록 돕는다.



사정이 어려워져 재개입이 필요하다고 다시 클라이언트가 요청할 경우에는 지난 번 개입에서의 성공경험을 지금까지 어떻게 활용하면서 지내왔는지를 궁금해 하면서 클라이언트의 사정에 따라 실천과정 어디에서든지 다시 시작하면 된다.

제Ⅳ 장

변화를 위한 면접

- 강점관점 해결중심 사례관리 실천에서의 목표 특성
- 면접에 유용한 기술



제Ⅳ장

변화를 위한 면접

1. 강점관점 해결중심 사례관리 실천에서의 목표 특성

사례관리자는 클라이언트와 함께 변화를 만들어 내기 위한 면담을 매우 집중적이고 신중하게 해야 한다. 면접이 이루어지는 동안 사례관리자가 클라이언트에게 주의를 기울이면서 하는 질문의 방향은 필연적으로 면담의 과정과 결과에 영향을 준다. 그러므로 사례관리자는 면접 초기부터 해결 지향적 질문기술을 잘 사용하여 클라이언트와 함께 변화를 위한 해결책을 모색하고 해결을 향한 좋은 목표를 잘 형성하는 것을 도와야 한다.

면접이 성공적으로 종결되었다는 것을 알려면 성공적인 종결을 결정할 수 있는 범주가 잘 설정되어 있어야 변화과정이 이루어졌거나 혹은 변화를 위한 목표가 성취되었는지를 평가할 수 있다. 즉, 성공적인 종결을 결정할 수 있는 범주란 클라이언트가 원하는 것을 이루기 위한 잘 형성된 목표를 의미한다. 변화를 위한 목표를 구체적으로 설명할 수 없다면 사례관리자와 클라이언트는 목표가 성취되었는지도 잘 알 수 없을 뿐만 아니라 클라이언트와 함께 작업해야 하는 실제 필요 기간보다 더 오랜 기간 작업을 하게 될 수 있다(가족치료연구모임 역, 2001: 63-64; Berg, 1994: 63).

이 외에도 Berg(1994:64)는 목표가 불분명함으로 인해 많은 경우 사례관리자와 클라이언트는 쉽게 좌절하고 이것이 서로를 신뢰하지 못하는 원인이

되기도 하므로 실천가는 클라이언트와 그 가족과의 계약 초기부터 종료단계까지 클라이언트와 목표를 협의하는 것에 고정된 눈길을 유지해함을 강조한다.

목표는 두 가지 요소를 가진다. 첫째는 “당신은 무엇을 원하는가?”이고 두 번째는 “그 원하는 것을 이루기 위해 당신은 무엇을 할 것인가?”이다 (Berg1994: 66-67). 실천가가 이 두 가지 요소를 염두에 두고 다음에 제시할 원칙들을 목표를 협의해 나아가는 과정에 실천가와 클라이언트는 성공적인 종결을 향한 길과 방법을 찾게 될 것이다.

가. 클라이언트에게 중요한 것이어야 한다.

면접의 목표는 클라이언트에게 중요한 것이어야 한다. 클라이언트가 선택한 목표가 사례관리자가 보기에 적절한 것인지의 여부는 중요한 것이 아니다. 그 이유는 면접의 목표가 클라이언트에게 중요한 것이 아닐 때 클라이언트는 목표를 성취하는데 소극적일 수 있으며 그 결과 목표를 성취하지 못할 가능성이 커지며 다행히 그 목표가 성취되었다 할지라도 계속 그 결과를 얻게 되는 경험이 지속될 수 있을 가능성은 희박하기 때문이다.

뿐만 아니라, 사례관리자는 클라이언트에게 중요한 목표를 수용하면서 클라이언트에게 협력할 때 클라이언트는 사례관리자에게 협조적이 되어 면접 과정이 훨씬 수월해 지는 것을 발견한다. 이렇게 클라이언트에게 중요한 목표를 선택하였을 때 변화를 위한 동기가 더욱 유발되거나 강화되고 좀 더 긍정적인 면접결과를 성취할 수 있다. 그러나 목표를 분명히 하고 수용한다는 것이 결코 쉬운 것은 아니다. 이는 클라이언트가 자신에게 중요한 것이 무엇이고 사례관리를 통하여 성취하기를 바라는 것이 무엇인지를 분명하고 정확한 언어로 말하는 것이 어렵기 때문이다(가족치료연구모임 역, 2001: 66-67).

나. 목표는 원하는 행동의 종결이 아니며 새로운 행동의 시작으로 표현되어야 한다.

클라이언트는 종종 이상적이고 문제가 전혀 없는 꿈과 같은 결과에 먼접의 목표를 둔다. 사실 이렇게 목표를 크고 높은 곳에 둔다는 것은 자신의 현재 삶에서 달라질 수 있는 가능성이 있다는 것을 보여주는 긍정적인 신호이기도 하다. 하지만 이러한 목표는 종종 평생이 걸려야 성취할 수 있는 것일 때도 많다. 따라서 사례관리자는 클라이언트가 최종 목표를 달성하기 위해 할 수 있는 작고 구체적이며 지금 당장 시작할 수 있는 새로운 행동을 찾도록 도와야 한다. 클라이언트의 목표가 실행 가능한 행동으로 표현될 수 없다면 그 목표는 희망일 뿐 도움이 되지 않을 수 있다. 그러므로 목표는 여행의 최종 목적지보다는 클라이언트가 가고자 하는 곳으로 접근할 수 있는 작은 첫 시작 단계로 설명될 수 있어야 한다.

그러므로 사례관리자는 클라이언트의 견해를 전적으로 수용하면서도 한편으로 원하는 결과를 성취하기 위하여 처음 단계에서 필요한 것을 클라이언트와 함께 명확하고 구체적으로 규명해야 한다. 예를 들어, 아들이 바람직한 방향으로 행동하기를 원한다고 말하는 어머니에게 사례관리자는 “아들이 바람직한 방향으로 나간다는 첫 신호가 무엇일까요?”와 같이 “첫 신호” 혹은 “첫 시작”이라는 말을 사용하는 것이 도움이 된다. 사례관리자의 이러한 행동은 클라이언트에게 어떻게 하기를 요구하거나 강요하지 않고도 클라이언트가 비합리적인 높은 목표를 설정하지 않고 초기의 작은 목표로 구체화할 수 있게 한다.

다. 클라이언트가 생활에서 성취가 가능한 것이어야 한다.

클라이언트는 목표를 성취할 때 더욱 성취감을 가질 수 있고 희망을 가질 수 있으며 변화하고자 하는 동기가 증가하게 된다. 그러므로 클라이언트가 목표를 쉽게 성취할 수 있도록 하기 위해 목표는 작고 간단한 것이 좋다. 클라이언트는 목표가 작을 때 쉽게 성취할 수 있을 뿐 아니라 목표가 성취된

것을 확인하는 것도 용이하다. 이는 목표가 작고 간단한 것일수록 클라이언트는 그 목표를 더욱 잘 통제할 수 있기 때문이다. 예를 들어 만약 클라이언트가 “자녀들이 말을 잘 듣고 경제적인 문제가 해결되는 것”이라는 추상적이고 지금 당장 실현하기에는 너무 큰 목표를 말한다면, 사례관리자는 클라이언트가 좀 더 작은 목표를 가지도록 계속 개입하여 클라이언트를 도와야 한다. 이때 사례관리자는 클라이언트에게 바라는 것이 성취되었다는 것을 알 수 있는 처음의 작은 신호가 무엇인지를 질문하는 것이 매우 유용하다.

이 외에 목표가 성취 가능한 것이라면 목표는 클라이언트가 현실적으로 할 수 있는 것이어야 하며 클라이언트의 환경에 맞는 것이어야 할 필요가 있다. 현실적으로 전혀 가능성이 없는 목표라면 그것이 아무리 잘 형성되고 클라이언트에게 도움이 되는 것이라고 할지라도 클라이언트가 실제로 해 낼 수 없을 뿐 아니라 그 일을 성취하는 것이 불가능하므로 도움이 되지 않는다. 따라서 사례관리자는 클라이언트와 함께 현실적인 목표를 잘 세워 나가야만 할 것이다.

라. 목표 내용이 구체적이고 명확하고 행동적이어야 한다.

실천가에게 질문을 적절하게 잘 할 수 있는 능력은 매우 중요하다. 사례관리자는 클라이언트로 하여금 예외와 강점, 그리고 창조적인 해결책을 마치 비디오로 상세하게 찍듯이 명료하게 볼 수 있도록 해야 한다. 클라이언트는 무엇을 하고 있을 것인가? 무슨 말을 하고 있을 것인가? 무엇을 생각할 것인가? 다른 사람들은 어떻게 반응을 하고 무슨 말을 할 것인가? 이와 같은 변화를 위한 면접질문 사용결과로 구체적인 해결그림이 나올 수 있어야 한다. 바로 이러한 그림은 클라이언트가 자신이 바라는 것을 분명히 알도록 돕고 클라이언트가 그 목표를 향해 구체적이고 명확한 첫 행동을 시작하도록 독려하는 기능을 발휘하게 된다.

이와 같이 목표는 클라이언트가 원하는 그림을 실현해 가기위해 구체적인 행동을 전개하는 내용이어야 한다. 따라서 그 목표는 지속적인 행동을 표현

하는 동사 형태로 진술되어야 한다. 사례관리자는 클라이언트로 하여금 실제로 행동하는 목표를 구축하도록 돕기 위해 “어떻게”라는 말로 시작하는 질문을 하는 것이 필요하다. “당신은 어떻게 이것을 하실까요?” 라는 질문은 클라이언트에게서 그 자신의 행동이나 다른 사람들의 행동과 관련된 반응을 이끌어내는데 도움이 된다. 예를 들어서 “어머님은 지금 자녀들을 위하는 마음이 많으신데, 어머님이 그들을 위해 최선을 다하고 있다는 것을 자녀들이 알도록 어머님은 어떻게 하실까요?” 그러면 클라이언트는 “경제적으로 어려운 상태라 지금 일하는 것으로 사는 것이 부족하므로 남은 시간에 할 수 있는 일거리를 찾아 하고 있을 거예요.”라는 대답을 할 것이다. 이와 같이 “어떻게”라는 질문은 클라이언트로 하여금 자신이 무엇을 할지에 대해서 말하면서 목표에 대한 보다 구체적인 행동을 나타내는 진술을 만들어 가는데 매우 유용하다.

마. 목표의 내용은 문제를 없애려는 것 대신에 해야 하는 것에 관한 긍정적인 것이어야 한다.

사람들은 보통 어려운 사정을 나아지게 하기 위해서 어떤 것을 해야 할 것인지 보다는 어떤 것을 하지 않아야 할 것인지에 대해 말한다. 클라이언트들도 “나는 다시는 그렇게 하지 않을 겁니다.” 혹은 “나는 결코 그를 만나지 않을 겁니다.”와 같이 말한다. 그러나 이와 같은 목표 진술은 클라이언트가 바라는 것들을 성취하는데 별 도움이 되지 못할 수 있다. 그 이유는 어려움 가운데 있는 클라이언트가 지금까지 해 오던 익숙한 것들을 전혀 하지 않는다는 것은 비현실적이기 때문이다. 또한 실제로 마음속에 어떤 것을 하지 않거나 생각하지 않을 것을 상상하거나 그림으로 그린다는 것은 가능하지 않기 때문이다. 우리는 하지 않아야 할 것을 생각하면 머릿속에 자기도 모르게 더욱 구체적으로 하지 않아야 할 것의 그림을 그리고 있는 자신들을 발견하게 될 것이다. 오히려 그것은 문제에 대한 초점을 강화할 뿐이다. 그러므로 실천가는 하지 않아야 할 것에 대해 말하는 클라이언트로 하

여금 “그 대신에” 무엇을 할 것인지에 초점을 두게 하여 구체적으로 클라이언트가 하고 있는 것에 더욱 관심을 가지도록 도와야 한다.

2. 면접에 유용한 기술

클라이언트가 변화를 만들어 낼 수 있는 자원과 능력을 가지고 있다고 믿고 실천하는 강점관점실천가의 할 일은 면담과정에서 클라이언트가 자신의 자원과 능력에 접근할 수 있는 맥락을 해결 지향적 질문을 활용하여 만듦으로써 가지고 있는 자원과 능력을 그들과 함께 명료화하는 것이다. 해결중심 접근은 문제해결 방안구축을 위해 클라이언트의 강점을 탐색하고 강점을 활용하는 것에 초점을 두고 있는데, 해결로 이끄는 질문이 면접에서 클라이언트의 강점을 발견하는데 매우 유용하다고 De Jong & Miller(1995)는 주장하였다¹².

가. 예외질문

예외란 클라이언트의 생활에서 일어난 과거의 경험으로 문제가 발생할 것이라고 기대했으나 문제가 발생하지 않은 상황을 뜻한다고 de Shazer(1985)는 정의하였다(노혜련·허남순 역, 2005: 144에서 재인용). 이러한 예외적인 상황이 클라이언트에게 성공적인 경험과 자원이 된다. 그러므로 사례관리자는 클라이언트의 예외를 발견하여 그것을 활용함으로써 클라이언트의 자아존중감을 향상시킬 수 있다. 그리고 클라이언트와 실천가 모두가 문제를 제거하고 감소시키는 것에 초점을 두는 것으로부터 벗어나게 하며 그들이 해결방안을 모색하는 것에 집중하도록 돕는다. 이는 사람들은 일단 자신의 강점을 인식하면 문제해결에 이를 더욱 효과적으로 활용할 수 있기 때문이다.

¹² De Jong & Miller(1995)는 (1) 기적질문, (2) 예외발견질문, (3) 척도질문, (4) 대처질문과 (5) “무엇이 좋아졌는가?”질문과 강점관점의 핵심개념과의 적합성에 대해서 논하였다.

사례관리자는 예외를 탐구하기 위해 먼저 클라이언트가 어떤 예외에 대해 인지하고 있는지의 여부를 알아내기 위한 질문을 하게 된다. 예를 들어서 “지난 몇 주 동안 문제가 일어나지 않았거나 적어도 문제가 심각하지 않았던 때가 있었습니까?”¹³라고 질문할 수 있다. 이 질문은 최근에 일어난 예외에 대해서 묻고 있는데, 이것이 클라이언트에게 가장 도움이 되는 것은 최근에 일어난 예외이기 때문이다. 클라이언트는 최근의 경험에 대해 상세히 기억할 수 있을 뿐 아니라, 그것이 최근에 일어난 일이므로 클라이언트는 그런 일들이 다시 일어날 수 있는 일이라고 생각할 수 있다(노혜련·허남순 역, 2005: 145).

일단 클라이언트가 예외를 인지하면 실천가는 그 예외에 대해 자세하게 질문해야 한다. 그렇게 하면서 예외가 일어난 상황은 문제가 일어난 상황과 어떻게 다른지에 대하여 특별히 주의를 기울여야 한다¹⁴. 즉 문제에 초점을 맞추는 실천가는 “누가, 무엇을, 언제, 그리고 어디서 클라이언트의 문제가 일어났는가?”를 탐구하는 반면에, 해결중심 실천가는 “누가, 무엇을, 언제, 그리고 어디서 예외가 일어났는가”를 탐구하는데 관심을 갖는다. 이렇게 예외를 탐구함으로써 실천가는 클라이언트로 하여금 목표와 관련하여 자신의 현재 그리고 과거의 성공을 좀 더 잘 알도록 돕는다(노혜련·허남순 역, 2005: 145).

13 만약 클라이언트가 위의 질문에 대답하지 못하면 사례관리자는 “저는 당신의 가장 친한 친구에게 최근에 당신에게 좀 더 나왔던 날이 있었는지 묻고 싶어요. 그러면 그 친구는 무엇이라고 말할까요?”라고 물을 수 있다(노혜련·허남순 역, 2005: 145).

14 사례관리자는 예외가 발생하는 상황과 문제가 발생하는 상황과의 차이점을 발견하면 그 차이점들을 해결책을 구축하는데 필요한 자원으로 활용하기 위해 클라이언트에게 쉽고 간략하게 설명하고 요약하는 것이 필요하다. 예외를 탐구하는데 있어 면접자는 클라이언트의 말을 경청하고 클라이언트가 사용한 말의 의미를 명확하게 설명하도록 함으로써 그 말에 대한 존중감을 나타내는데, 이는 클라이언트의 준거틀을 존중하는 태도라고 말할 수 있다(노혜련·허남순 역, 2005: 145).

예외 질문은 개인적인 것은 물론이며 가족관계와 지역사회의 관계 속에서 이루어지는 일상생활에 관한 긍정적이고도 성공적인 것을 이야기하도록 실천가가 클라이언트를 격려하면서 강점과 자원이 되는 것을 함께 탐색하고 발견하는데 도움이 된다. 일반적으로 예외상황을 자세하게 탐색하는 과정에서 클라이언트와 사례관리자는 강점과 자원을 발견하고 그것에 새로운 의미를 부여하면서, 클라이언트는 적극적으로 면접에 참여하고 자신감을 회복하며 희망을 갖는다.

● 예외질문의 예

- 문제가 일어나지 않거나 아니면 조금이라도 덜 심각한 때가 있습니까? 그러한 때는 언제입니까? 그런 일이 어떻게 일어납니까? 그런 일이 일어나게 하기 위해 당신은 무엇을 하셨습니까? 이것은 당신에게 처음 있는 일인가요? 당신이 _____을 하니까 당신과 _____와 사이에 달라진 점은 무엇입니까? 또는 가정에서 달라진 것은 무엇입니까?
- 기적과 조금이라도 유사한 경우가 이미 일어나고 있으신가요? 아주 조금이라도? 혹시 남편 되시는 분이 여기 와 계시다면 제가 똑같이 질문을 한다면 당신 생각에는 남편이 뭐라고 대답하실 것이라고 생각 하나요?
- 그러한 일이 최근에 있었던 때가 언제인가요? 그때에 관해 더 말씀해 주시겠어요? 그때는 어떠했나요? 무엇에 대해 이야기 하셨나요? 당신은 무슨 이야기를 하셨나요? 남편은 그에 대해 뭐라고 하셨나요? 남편이 그렇게 말씀하셨을 때 당신은 어떻게 하셨나요? 그리고 남편은 또 어떻게 하셨나요? 그런 행동이 당신에게는 어떠셨나요? 그때와 관련하여 또 어떤 점이 달랐나요? 남편이 여기 와 계시다면 그때에 관해 또 무슨 말씀을 하실까요?
- _____을 다시 하기 위해서는 어떤 일이 일어나야 합니까? 그것을 좀 더 자주 하시기 위해서는요?

- 1부터 10까지의 숫자 중에서 1은 그럴 확률이 전혀 없는 것이고, 10은 확실한 것이라고 해 봅시다. 다음 주(다음 달, 혹은 미래의 언제)에 그런 일이 다시 일어날 확률은 얼마나 되겠습니까? 남편께서는 그 일이 다시 일어나게 될 가능성이 얼마나 된다고 말씀하실까요? 남편은 그 일이 일어날 가능성을 높이기 위해 부인이 할 수 있는 일이 무엇이라고 말씀하실까요? 부인이 그렇게 하기로 결심한다면 남편은 어떻게 할까요? 남편이 그렇게 하시면 부인에게는 무엇이 달라질까요?

(노혜련·허남순 역, 2005: 402-429)

나. 기적질문

기적질문은 클라이언트로 하여금 문제가 해결되면 자신의 생활이 어떻게 달라질 것인가를 상상하게 하는 것이다. 이 질문의 목적은 문제가 해결된 상태를 상상해보도록 하여 문제에 초점을 두는 클라이언트의 사고방식에서 해결책으로 초점을 옮김으로써 해결하기 원하는 것들을 구체화하고 명료화 하여 좋은 목표를 형성하는데 있다.

기적질문은 클라이언트에게 변화의 가능성에 대하여 제한 없이 자유롭게 생각할 수 있도록 하고, 과거와 현재의 문제에서 벗어나 훨씬 만족스러운 삶을 살게 될 미래로 관심을 돌리게 하므로 신중하게 그리고 극적으로 이 질문을 해야 한다(노혜련·허남순 역 2005: 118).

기적질문은 첫 시작에 불과하다(노혜련·허남순 역, 2005: 119). 그 이유는 이 질문이 클라이언트의 관심을 미래의 긍정적인 자신과 상황에 집중시키지만 클라이언트는 이에 대해 많이 생각해 보지 않아서 보통 목표를 잘 형성하기 위한 내용들과 관련된 기적에 대한 그림을 잘 표현하지 못하기 때문이다. 그러므로 실천가는 클라이언트 자신이 좀 더 만족할만한 미래에 대한 구체적인 상황을 표현하도록 돕는 일련의 관계된 질문들을 기적질문을 시작으로 클라이언트에게 계속하여야 한다.

또한 송성자·최중진(2003: 115)은 이러한 질문들은 통해서 문제가 해결된 가족관계 속에서 상호간에 영향을 미치는 것과 자신과 다른 가족원의 위치, 존재가치, 역할 등에 관하여 새롭게 인식하고 가족과의 관계 속에서 해결방안을 발견하도록 돕는다고 말한다.

● 기적질문의 예

- 자, 이제 이상한 질문을 하나 하고 싶은데요. 만약 오늘밤 당신이 잠 들고 집안이 조용한데 기적이 일어났다고 생각해 봅시다. 그 기적은 당신으로 하여금 여기에 오도록 만든 그 문제가 해결되는 것입니다. 하지만 당신은 잠들어 있기 때문에 기적이 일어났다는 것을 모르고 있습니다. 자, 내일 아침에 깨어났을 때 무엇이 달라지면 기적이 일어나서 당신을 여기에 오게끔 한 문제가 해결되었다고 생각할 수 있을까요?(노혜련·허남순 역, 2005: 118에서 재인용)
- 당신은 무엇이 달라진 것을 알아차리게 될까요?
- 그 밖에 또 상황이 나아졌다는 것을 어떻게 알 수 있을까요?
- 기적이 일어나면 다른 사람들은 당신의 어떤 모습을 보고 기적이 일어났다고 말할까요?
- 기적이 일어나면 당신 외에 또 누가 알아차리게 될까요?
- 그 사람은 당신에 대해 어떤 점이 달라졌다고 할까요? 또 그 외에는 어떤 것이 있을까요?
- 달라진 점을 알았을 때 그 사람은 어떻게 다르게 할까요? 또 무엇을 다르게 할까요?
- 그 사람이 그렇게 행동하면 당신은 어떻게 다르게 할까요?
- 만약 기적이 일어난 것처럼 행동한다면 당신이 제일 먼저 할 수 있는 가장 작은 것은 무엇입니까?
- 그것이 어떻게 도움이 될까요?

- 기적의 한 부분이라도 이루어지게 하기 위해서는 어떤 일이 일어나야 할까요?
- 그런 일이 일어날 수 있을까요? 만약 그렇다면, 무엇을 보고 그렇게 생각하시나요?

(노혜련·허남순 역, 2005: 402-429)

다. 척도질문

척도질문은 10점 척도상의 숫자를 이용하여 클라이언트로 하여금 과거의 경험들에 관한 복잡하고 직관적인 관찰들을 의미 있게 표현하고 그의 미래에 대한 가능성을 평가할 수 있도록 도와준다(노혜련·허남순 역, 2005: 149에서 재인용). 숫자들은 물론 말과 같이 사용될 수 있는데, 이 척도는 클라이언트의 변화를 촉진하기 위해 고안된 것으로 클라이언트의 지각을 측정하고 클라이언트에게 중요한 것과 목표를 설명하고 격려하며 동기를 부여하는데 사용한다.

예를 들어서 자존심, 사례관리자를 만나기 전의 변화, 동기, 자신감, 변화들의 우선순위, 희망에 대한 인식, 그리고 변화상황의 평가 등을 포함한 모든 것들을 알아낼 수 있다. 또한 척도질문은 클라이언트 자신에 대한 관점뿐 아니라 클라이언트의 다른 사람에 대한 관점, 다른 사람의 클라이언트 자신에 대한 관점들에 대해서 논의하는데도 사용할 수 있다(Berg & de Shazer, 1993: 9-10).

그 외에도 Berg & Dolan(2001)은 척도질문이 특히 정서적으로 힘든 상황에 있는 사람들을 미래를 향해 나아갈 수 있도록 도우며 현재의 상태를 유지할 수 있는 힘과 자원이 자신에게 있다는 사실을 인식하는데 도움이 된다고 확신한다. Corcoran(2001) 역시 척도질문이 클라이언트가 좀 더 희망적인 미래를 볼 수 있도록 도와주며 클라이언트의 강점을 발견해 내는 유용한 도구로 활용될 수 있다고 강조했다(송성자 & 최중진, 2003: 116에

서 재인용). 이에 대해 송성자와 최중진(2003)은 실천가는 클라이언트가 말한 점수에 기초해서 그 점수의 근거가 무엇인지를 클라이언트로 하여금 탐색하도록 하고 목표의 점수에 도달하기 위해 있어야 할 것이 무엇인지를 탐색하는 것을 돕는데, 이러한 협력적인 과정을 통해 인식된 현재의 상태와 성장과 변화의 상태에 대한 구체적이고 행동적인 근거들이 클라이언트에게 강점과 자원이 될 수 있다고 한다.

● 척도질문의 예

- 1에서 10점까지의 척도에서 1점은 우리가 처음 상담을 시작하였을 때 당신의 상태를 말하고 10점은 문제가 해결된 상태를 말한다면 당신은 오늘 어디에 있습니까?
- 5점이군요. 당신이 생활 속에서 어떤 일들이 일어나는 것을 보고 당신이 5점에 와 있다는 것을 알 수 있겠습니까?
- 그러면 점수가 조금 더 올라간다면 그러니까 5점에서 6점으로 올라간다면 당신의 생활 속에 어떤 변화를 보면 당신이 6점에 있다는 것을 알 수 있겠습니까? 그 밖에 어떤 변화를 보면 알 수 있을까요? 7점으로 올라간다면 무엇이 달라지겠습니까?
- 만약 당신이 상상하는 이상으로 대처를 잘 하고 있다고 생각될 때를 10점이라고 하고 대처를 전혀 하지 못하는 상태를 1점이라고 하면 지금 어디에 해당합니까?

(노혜련·허남순 역, 2005: 402-429)

라. 대처질문

Berg(1994)는 대처질문이 환경과 상황에 압도되어 있는 클라이언트에게 의미를 부여하기 위해 만들어진 대화의 한 형태라고 말한다(노혜련·허남순 역, 2005: 316에서 재인용). 실천가는 클라이언트가 어려움과 위기를 어

떻게 극복하고 생활해 왔는지 그리고 그런 상황에서 어떻게 희망을 버리지 않고 견뎌올 수 있었는지에 관하여 질문함으로써 클라이언트의 능력을 인정하고 강화한다. 더 나아가 실천가는 면담을 통해 클라이언트의 어려운 상황이 더 악화되지 않도록 클라이언트가 해 온 일들을 강조하고 그러한 위기에서 대처해 온 방법을 클라이언트와 함께 발견하여 클라이언트 자신의 강점과 능력을 인정하고 칭찬함을 통하여 클라이언트가 스스로 자신의 능력을 인식하도록 도움으로써 그의 역량을 강화시켜준다.

De Jong & Miller(1995: 733)도 실천가가 클라이언트의 대처기술과 관련된 강점을 발견하는 것을 도울 때, 클라이언트는 감정과 자신감이 회복되어지는 것을 볼 수 있다고 한다. 이러한 과정을 통해 실천가는 클라이언트와 함께 클라이언트가 어려움을 극복하기 위해 노력해왔던 방법들을 찾아내면서 이 대처질문이 예외를 탐색하는 또 하나의 질문이라는 것을 발견하게 된다(노혜련·허남순 역, 2005: 316).

● 대처질문의 예

- 저는 놀랐습니다. 이런 상황에서 당신이 어떻게 견뎌왔는지 놀랄 뿐입니다. 어떻게 하고 계십니까? 매순간 순간을 어떻게 견디고 계십니까?
- 당신이 우울하실 수밖에 없는 많은 이유들이 있는 것을 알겠습니다. 당신이 원하시는 대로 되지 않은 것들이 많이 있었군요. 그런데 저는 당신이 어떻게 그런 상황에서도 견디어 오셨는지 궁금합니다. 어떻게 매일 아침 일어나시고 또 하루를 시작하실 수 있으셨는지요?
- 그것이 바로 당신으로 하여금 견디어 나가게 하는 것이군요. 당신은 아이들을 생각하며 아이들이 당신을 얼마나 필요로 하는가를 생각하셔는군요. 당신은 아이들을 정말 많이 사랑하시나 봅니다. 아이들을 돌보기 위해 무엇을 하시는지 좀 더 말씀해 주십시오.

(노혜련·허남순 역, 2005: 402-429)

마. 관계성질문

사람들은 대부분의 삶을 다른 사람들과 상호작용하면서 살고 있다. 그 다른 사람들이란 가족이나 친구 등 그들의 삶에서 매우 중요한 사람들을 비롯하여 잠시 만나는 사람들까지 다양한 사람들과 함께 더불어 관계하며 살아간다. 그래서 클라이언트들은 자신의 삶에서 달라지기를 원하는 것을 말할 때 반드시 그에게 중요한 사람들과의 관계에 대해 말하는 것을 들을 수 있다(노혜련·허남순 역, 2005: 402-429).

이것은 클라이언트의 삶이 그들에게 중요한 사람로부터 영향을 받을 뿐 아니라 자신의 삶도 그들에게 영향을 미치고 있음을 의미한다. 따라서 실천가들은 클라이언트에게 중요한 사람이 누구인지 찾아내어 직접 그들이 면접에 참여하고 있지 아니할지라도 그들을 포함시킨 관계성 질문함으로써 클라이언트로 하여금 자신에게 중요한 사람들을 생각하게 돕는다.

그러한 과정을 통해 클라이언트는 중요한 타인들과의 상호작용 속에서 해결이 이루어지게 되는 방법에 대해서 생각하고 설명할 수 있게 된다. 즉, 클라이언트 자신의 희망, 힘, 한계, 가능성 등을 지각하는 방식은 자신에게 중요한 사람들이 자신을 어떻게 보고 있을 것이라는 생각과 밀접한 관계가 있으므로(노혜련·허남순 역, 2005: 109에서 재인용), 관계성 질문은 자신에게 중요한 타인의 입장에서 자신을 보도록 하여 새로운 가능성을 탐색하는 것을 돕는 것이다.

● 관계성질문의 예

- 따님이 그것을 보게 된다면 어떻게 행동할까요?
- 당신이 차분하고 조용한 목소리로 따님에게 말하게 되면 따님과 의사가 어떻게 달라질까요? 당신이 이런 식으로 말하면 따님은 아버지와 의 관계가 어떻게 달라졌다고 말할까요? (노혜련·허남순 역, 2005: 65)

- 당신 어머니가 여기 계시다고 가정하고 제가 어머니께 당신 문제가 해결되면 무엇이 달라지겠느냐고 묻는다면 어머니는 무엇이라고 말씀하실까요?
- 법원에서는 상담이 종료되기 위해서 최소한 어떤 것이 있어야 한다고 말할까요?
- 만약 아이들이 대답할 수 있다면 이 상황에서 어떤 일들이 일어났으면 좋겠다고 말할까요?

(노혜련 · 허남순 역, 2005: 296-297)

바. 칭찬

칭찬의 치료적인 힘과 유용성에 대해서는 널리 알려져 있다. 남녀노소 막론하고 칭찬 듣는 것을 싫어하는 사람은 별로 없다. 간혹 칭찬받음으로 자신이 교만해지거나 오히려 나태해질까 염려하는 사람이거나 실천가가 긍정적인 것을 발견하는데 많은 시간을 필요로 하는 경우를 제외하고는 칭찬을 사용하는 것이 클라이언트의 협력을 증진시킴을 발견할 수 있다.

칭찬의 유용성에도 불구하고 칭찬에 대해 잘못 이해하는 경우도 있는데, 이에 대해 Berg & Miller(1995)는 클라이언트의 파괴적인 행동을 눈감아주는 것이 아니라 단순히 클라이언트의 세상에 대한 관점을 믿어주고, 인정하며, 내담자의 이야기를 수용하고 그리고 실패를 인정할 때 느끼는 아픔을 달래주는 것이라고 설명한다. 또한 Berg & De Jong(2002)은 칭찬이란 단순히 클라이언트에게 친절하고자 하는 동기에서 하면 안 되고 대신에 클라이언트가 말과 감정을 통해 실천가에게 의사소통한 것들에서 도출한 현실에 기초한 것이어야 한다고 한다. 동시에 칭찬을 쉽게 받아들이지 않는 클라이언트의 반응이 있을 때, 사례관리자는 칭찬의 목적이 클라이언트로 하여금 자신의 강점, 자원, 그리고 긍정적인 변화에 주목하게 하는 것이라는 것을 기억하고, 클라이언트가 반드시 칭찬을 수용해야만 하는 것은 아니라

고 말한다.

Berg(1994)는 칭찬이 다양한 클라이언트들에게 제일 먼저 시도할 수 있는 강력한 기술이며, 비자발적인 클라이언트와의 면접초기에서 칭찬만의 사용으로도 매우 유용한 개입이 될 수 있다고 강조한다. Berg & De Jong(2002)은 면접 중의 칭찬은 클라이언트의 강점과 성공에 대해 더 많은 정보를 밝혀내는데 도움이 되며, 직접칭찬과 간접칭찬, 그리고 자기칭찬의 세 가지 형태를 제시하였다.

● 칭찬의 예

※ 직접적인 칭찬: 클라이언트에 대한 실천가의 긍정적인 평가와 반응이다.

- 당신은 아이들에게 무척이나 관심을 갖고 있는 엄마인 것 같군요.
- 와! 대단하군요.

※ 간접적인 칭찬: 클라이언트에 대한 어떤 긍정적인 것을 암시하는 질문이다.

- 어떻게 집안을 그토록 조용하게 유지할 수 있었어요?
- 만약 당신의 아이들이 여기에 있어 제가 그들에게 당신이 좋은 엄마가 되기 위해 무엇을 했느냐고 묻는다면 당신 생각에는 그 아이들이 무엇이라고 대답할까요?
- 당신은 아이들 개개인을 특별한 아이들인 것처럼 대하는 것이 중요하다는 것을 어떻게 아셨습니까?

※ 자기칭찬: 클라이언트가 스스로 자기 칭찬한 것을 진전에 대한 긍정적인 표시로 인식하고 그것을 직접적인 칭찬으로 강화시켜주는 것이다.

- 그것은 새로운 일이었나요?
- 그렇게 하기 어렵지 않았나요?
- 그것은 당신이 계속할 수 있는 일인가요?

(노혜련 · 허남순 역, 2005: 48)

사. 기타 유용한 언어와 질문

- 그것이 어떻게 도움이 되나요? 그것이 얼마나 도움이 되나요?
- 당신이(자녀, 배우자, 친구 등) 이것을 할 수 있다는 것을 어떻게 아시나요?
- 당신이 그것을 할 수 있다는 것을 뭘 보고 알 수 있나요?
- 그리고 또 무엇이 있나요?
- “혹시(만약)...”(잠시 멈춤)
- “그 대신”(목표협상)
- 만일 그렇지 않다면 앞으로 변화가 일어난 때에 대해서~
- “왜” 대신 “어떻게” 사용
- 침묵의 효과적인 사용
- “잘 모르겠어요.”
- “차이”에 대한 질문 사용
- 잠정적인 언어 사용
- 주제에 다시 초점을 맞추기 위해 “그래서” 사용
- 와! (감탄사 사용)
- 교육적 정보제공
- 클라이언트의 언어사용
- 자녀들에 대해 무엇이 자랑스러우신가요?
- 제가 잘 모르겠는데요. 그 일이 일어났을 때의 당신 생각에 대해서 조금 말씀해 주시겠어요?
- 술을 더 이상 마시지 않기로 결정하셨을 때 어떤 일들이 일어났나요?
- 사정이 어떻게 달라질까요?
- ____와 당신과의 관계가 달라지기 위해 어떻게 되기를 원하나요?

- 그 대신 무엇을 하시겠습니까?
- 오늘 아침 당신이 그렇게 하지 않으셨다면 그 대신 무엇을 하시겠습니까?
- 당신이 그렇게 했을 때 ____는 무엇을 다르게 할까요?
- 문제가 해결되었다는 것을 당신은 무엇을 보고 알 수 있을까요?
- 그것을 어떻게 하셨죠? 어렵지 않으셨나요? 와!
- 그렇게 하시는 방법을 어떻게 아셨죠?
- 그것이 당신 아들(배우자 혹은 부모 등 클라이언트에게 중요한 타인)에게 효과가 있을 것이라는 것을 어떻게 아셨죠?
- 그것을? 다시 하기 위해 무엇이 필요할까요?
- 당신의 동료는 당신에 대해 무엇이 달라졌다는 것을 알 수 있을까요?
- 모호한 언어를 사용한다.(아마...상상해 보세요. ____처럼 보이는, 생각되는, 들리는 것 같은요.)
- 전 이것에 대해 확실하지가 않군요. 당신은? ____처럼 생각하시나요?
- ____에 대해 말씀해 주시겠어요?
- 뭐가 필요할까요?
- 사정이 좀 다를 때...?
- 당신에게 그럴만한 이유가 틀림없이 있으시겠군요?
- 당신이 만들었을 작은 변화는 어떤 것이죠?
- 그렇다면 뭐가 도움이 되었을까요?
- ____에 대해 들어본 적이 있으신가요?
- 그래서...침묵과 잠깐 중단하는 것을 효과적으로 사용한다.
- 그것이 어떻게 도움이 될 것 같은가요? 그것이 어떤 차이를 만들 것 같은가요?

- 그 밖에 무엇을 하셨죠? 무엇이 달랐나요? 무엇을 주목하시겠어요?
무엇을 하시겠어요? 무엇이 좋아졌죠?
- ____라고 생각하시나요?
- 뭐가 더 좋으시죠?
- 당신은 어떻게 말씀하실 수 있죠?

(Berg, 1994, 1999, 2000)

제 V 장

강점관점 해결중심 사례관리 개입과정

- 클라이언트와의 첫시작
- 협력하기
- 목표로 나아가기
- 종 결
- 사후관리
- 재개입



제 V 장

강점관점 해결중심 사례관리 개입과정

- 클라이언트와의 첫 시작
- 협력하기
- 목표로 나아가기
- 종결
- 사후관리
- 재개입

1. 클라이언트와의 첫 시작 - 내관, 가정방문 또는 전화

클라이언트와의 첫 시작은 클라이언트의 내관이나 가정방문으로 이루어지게 된다. 어떠한 경우든지 사례관리자는 클라이언트에게 사업이나 기관에 대해 먼저 소개하는 것이 일반적이다.

처음 클라이언트와 만나서 사업이나 기관에 대해 소개 할 때 우리는 클라이언트의 다양성에 따라 다르게 시작해야 한다. 그런데 처음 클라이언트를 본 순간 그 사람이 어떤 사람인가를 알 수는 없다. 사례관리자는 어떠한 경우든 클라이언트의 생각이 무엇인가 알기 위해 호기심을 가지고 클라이언트의 이야기를 먼저 들으려고 하여야 한다.

강점관점 해결중심 사례관리에서 첫 시작은 클라이언트가 자신이 원하고, 도움이 되는 해결책을 찾는 동반여행을 시작하는 파트너 선택의 시간이라고 볼 수 있다.



현장에서 생각하기

‘과연 클라이언트는 우리 사업에 대해 모든 것을 알고 싶어하는가?’

우리는 어떠한 정보를 알려고 기관을 찾았을 때 어떤 사람은 자신이 궁금한 것만 알면 되는 사람도 있고, 어떤 사람은 자신이 알려고 한 것보다 많은 것을 알기 원하는 사람도 있다. 클라이언트 역시 이와 같이 다양하다는 것을 기억해 두자.

가정방문을 해서 찾아 갔을 때 클라이언트가 ‘난 관심 없으니 가 보세요’ 라고 단호하게 이야기 하는 경우

이러한 상황에서도 우리는 항상 ‘이 클라이언트는 무슨 사정이 있는 것인지... 혹은 정말 관심이 없는 것인지... 또는 무슨 다른 사정이 있는 것인지...’ 등등 어떠한 사정인가에 대해 호기심을 가지고 시작을 위한 방법을 모색하여야 한다.

● **클라이언트와의 첫 시작에서 기억하면 도움이 되는 사항**

• **내관한 경우**

우선 클라이언트가 어떤 이유에서 기관을 찾게 되었는지 호기심을 갖는다.

“어떻게 알고 이렇게 오실 수 있으셨나요?”

“여기 다녀가신 후에 어떤 것들이 좀 달라지면 거길 찾아가길 잘했구나 하고 아실까요?”

• **가정방문인 경우**

클라이언트가 방문을 받아들이는 경우는 방문을 허락한 것에 대해 감사를 우선 표하고, 첫 번째와 같이 혹시 어떤 것을 기대하였는가를 묻는다.

“방문을 허락해 주셔서 감사합니다. 지내시는데 어떤 것이 좀 달라지면 그래도 시간을 내 주길 잘 했구나 하고 아실까요?”

• **가정방문을 하였는데 클라이언트가 거절하는 경우**

이러한 경우에는 우선 클라이언트가 그럴만한 이유가 있을 것이라고 생각하면서, 사례관리자가 클라이언트에게 도움을 청한다.

● 첫 면접에서 거부의사를 밝힌 사례진행의 예

사례1

가정방문 시 : 아동방임 사례

- 1.1 사회복지사 제 이름은요. **인데요. 이야기를 좀 할 수가 있을까요?
1.2 어머니 어떻게 오셨는데요?
1.3 사회복지사 저는요. 근처에 있는 복지관에서 왔는데요.
1.4 어머니 예? 왜요? 지금 바쁘거든요?
1.5 사회복지사 예. 그러시죠.
1.6 어머니 지금 청소하고 빨래하느라고~
1.7 사회복지사 그러시죠. 예, 바쁘시죠. 그러면 제가 다음에 오면 나올
까요? 그러지 않으면 지금 왔으니까 한 5분, 10분 정도
얘기를 할 수 있을까요?

▶ 클라이언트가 사회복지사의 갑작스런 방문에 바쁘다고 이야기할 때 1.7에서 사회복지사는 자신의 방문 이유를 설명하는 대신에 “예, 그러시죠”라고 클라이언트의 이야기를 그대로 따라가고 있다. 이번에 방문이 아니라면 다음에 올 것이라는 이야기를 전함으로써 방문을 계속할 것임을 정중하게 표현하고 있다.

- 2.1 어머니 그런데 무슨 일 때문에 오셨는데요?
2.2 사회복지사 예, 그럼요. 궁금하시죠! 아이들 일로 어머니와 가족들
을 걱정 하시는 분들이 좀 있으세요. 주위에서 걱정하는
이야기를 듣고 왔습니다.
2.3 어머니 그래요? 저희 집은 어떻게 아셨는데요? 저희 집에 애들
이 있는지!
2.4 사회복지사 아~ 저희 사무실에 전화가 왔어요. 옆에 보니까 걱정해
주시는 분들이 연락을 주셔서 알게되었습니다.

2.5 어머니 그래요? 그 사람들은 왜 남 걱정을 한 대요? 자기 일이 나 잘하지. 우리는 잘 지내는데...

2.6 사회복지사 예, 그러시구나. 어머니, 제가 하는 일이 걱정하는 연락이 오면 어머니 이야기대로 어떻게 잘 지내시는지 좀 여쭙보고 그래야 하거든요. 그게 제 일이라서 어머니가 좀 도와 주실 수 있으시겠어요?

2.7 어머니 뭐..., 그래야 한다면... 아무 문제 없어요

2.8 사회복지사 예, 그러시죠. 그럼 그 이야기를 좀 해 주세요.

2.9 어머니 그런데, 집도 지저분하고 내가 할 일이 좀 많은데요.

2.10 사회복지사 할 일이 많으시군요. 그럼요! 제가 한 10분, 15분 동안만 있으면 괜찮을까요?

2.11 어머니 시간 오래 쓰시면 안돼요.

2.12 사회복지사 예, 바쁘신데도 감사합니다. 시간을 내주셔서요.

2.13 어머니 그럼, 잠깐만 기다리세요. 좀 치우고!

2.14 사회복지사 예, 예. 그러세요! 감사합니다.

▶ 2.2, 2.4에서 사회복지사는 클라이언트에게 ‘문제, 어려움’이라는 단어 대신에 ‘주위의 걱정’이라고 이야기 하고 있다. 클라이언트가 자신이 어려움이 있다고 하지 않았으므로 이렇게 이야기 할 때 사회복지사가 먼저 문제(또는 어려움)가 있는 사람으로 보고 있지 않다는 점을 클라이언트에게 전달할 수 있다.

2.5의 이야기에 대해 2.6에서 사회복지사는 당황하지 않고 그대로 받아들이면서 자신이 해야 하는 일을 이야기하면서 클라이언트에게 도움을 청하고 있다. 클라이언트는 자신의 문제가 아니라 사회복지사를 돕는 일이므로 만나는 것에 대한 부담이 덜어지기 때문에 클라이언트가 방문을 거부하는 경우에도 방문이 더 용이해 질 수 있다.

3.1 사례관리자 여보세요?

3.2 민호어머니 예, 여보세요?

3.3 사례관리자 민호 어머니세요?

3.4 민호어머니 예, 그런데요.

3.5 사례관리자 아! 예. 저는 민호 학교 있는 선생님한테 소개를 받고 어머니께 연락을 드렸는데요. 혹시 어머니 학교에서 선생님께 이야기 좀 들으신 게 있으세요?

3.6 민호어머니 듣긴 들었는데요. 근데요 제가 꼭 이거 해야 하나요?

3.7 사례관리자 예. 아 그렇죠. 혹시 어머니께서는 선생님한테 뭐라고 얘기를 들었는지 제가 여쭙봐도 될까요?

▶ 3.7에서 사례관리자는 클라이언트의 거부 의사에 대해 '예, 그렇죠' 라고 답함으로써 클라이언트는 자신의 이야기가 받아들여지고 있음을 알게 된다. 동시에 선생님과 클라이언트 사이의 생각의 차이인지, 클라이언트가 문제로 보고 있지 않은지 아직 모르는 상황이므로 클라이언트는 어떻게 인식하고 있는지 알기 위해 다시 의뢰한 선생님에게 어떻게 이야기를 들었는가를 질문한다.

4.1 민호어머니 아니, 뭐 그냥 우리 아이가 학교에서 문제가 없는건 아니예요. 근데 뭐 우리 아이만 그런 것도 아니고, 그리고 갑자기 통보도 없이 무조건 만나라고 하니까... 전 사실 정확한 이유도 모르겠어요. 저희 아이가 잘 하는건 아니지만 그 소리 듣고 기분이 나빴어요.

4.2 사례관리자 그러신데도 제가 전화를 했는데 이렇게 이야기 해주셔서 감사합니다.

4.3 민호어머니 아니 필요. 제가 좀 지금 바빠서요. 전화번호도 아니깐

제가 다시 전화드리면 안될까요?

4.4 사례관리자 그러시겠어요? 그러면 언제쯤 전화 주실 수 있으세요?

4.5 민호어머니 그건 제가 알아서 전화 드릴게요.

4.6 사례관리자 어머니, 제가 한가지만 더 여쭙보려고 하는데... 지금 시간이 조금만 더 되세요?

4.7 민호어머니 뭔데요? 빨리 말씀하세요.

▶ 4.1에서 클라이언트와 의뢰자와의 차이를 조금 더 알 수 있다. 4.2에서 사례관리자가 전하는 감사의 표현은 불쾌해 하거나 거부적인 클라이언트에게는 더욱 필요하다. 이러한 표현은 이후 사례관리자가 클라이언트와 좀 더 이야기를 진행 할 수 있는 시간을 갖는데 도움이 된다. 어떻게 도움이 되는지 다음 내용을 통해 살펴보자.

5.1 사례관리자 예, 알겠습니다. 제가 어머니께 한 가지 도움을 청해야 될거 같은데요. 저도 학교 선생님께 이야기를 듣고 어머니와 민호를 만나는 게 제가 해야하는 일이거든요. 어머니 이야기 잠깐 들어보니까 학교선생님과 생각하시는 게 다르신 거 같아요. 저를 만나야 될 필요가 별로 없으신 거 같은데요. 혹시 저를 좀 도와주는 입장에서 어머니가 언제 연락을 주시겠다 알려주실 수가 있으시겠어요? 저도 선생님한테 '이렇게 하기로 했습니다'라고 얘기를 드려야 해서요.

5.2 민호어머니 아유! 선생님이 이렇게 전화를 해주신 거 신경 써 주신 거 고마운데요. 그러면 제가 학교에 먼저 이야기를 하고 그러고 나서 다시 전화를 드릴게요.

5.3 사례관리자 그러면 직접 학교에 선생님께 연락을 하시겠어요?

5.4 민호어머니 예, 제가 직접 이야기를 하고...

5.5 사례관리자 그러면 제가 선생님께 여쭙보면 될까요?

5.6 민호어머니 그렇게 하세요.

5.7 사례관리자 그러면 이번주 안에 연락을 드리면 될까요?

5.8 민호어머니 제가 좀 바쁘데 제가 알아서 빨리 빨리해서 알려드릴게요.

5.9 사례관리자 그러면 제가 이번 주나 다음 주에는 선생님께 여쭙볼게요.

5.10 민호어머니 예, 그러면 저도 시간되면 알려드릴게요.

▶ 클라이언트와 가능한 구체적인 이야기 진행을 클라이언트의 허락을 구하고 진행하는 것은 이후 클라이언트와 연락에 있어서도 중요하다.

☞ 일주일 후에 클라이언트에게 재연락

6.1 사례관리자 여보세요? 민호 어머니세요?

6.2 민호어머니 예.

6.3 사례관리자 지난번에 전화드렸던 사람입니다.

6.4 민호어머니 예.

6.5 사례관리자 안녕하세요? 제가 학교선생님께 연락을 드렸었거든요.

6.6 민호어머니 예, 제가 전화 안 해 봤어요.

6.7 사례관리자 예, 제가 바쁘신데 전화드린게 아닌지 모르겠어요.

6.8 민호어머니 뭐 아니에요. 선생님이 고생하시는데요.

6.9 사례관리자 감사합니다. 그렇게 이야기 해 주셔서요. 그러면 어머니 혹시 제가 어머니를 만나뵙고 이야기를 좀 해도 될까요?

6.10 민호어머니 뭐 제가 사실은 기분은 안 좋지만 꼭 만나야되나요? 저도 참 곤란하네요.

6.11 사례관리자 그러시죠.

- ▶ 6.7에서 클라이언트가 약속한 것을 하지 않은 것에 대해 반응하는 대신에 무언가 사정이 있을 것이라고 보고 ‘바쁘데 전화 한 것이 아닌지...’ 라고 질문한다. 이때 ‘혹시 무슨 바쁜 일이 있으셨나요?’ 라고 물어 볼 수도 있는데 이렇게 질문하는 것은 다르다. 왜냐하면 클라이언트에 따라서는 ‘왜 전화하지 않았는가?’ 라는 의미로 받아 드릴 수도 있고, 또 사정이 있을 경우 왜 그럴 수 밖에 없었는가에 대한 이야기를 주로 하게 될 수도 있다. 이는 효율적으로 시간을 활용하기 어려운 가능성을 더 많게 하므로 6.7과 같이 질문할 때 더 효율적이다. 이외에도 다른 어떤 질문이 활용 가능한지 생각해 보자.
- 6.11에서도 역시 클라이언트가 만나는 것에 대해 주춤하는 것을 그대로 수용함으로써 이후 클라이언트가 어떻게 협력하는 가를 다음 대화에서 살펴보자.

- 7.1 민호어머니 그러면 선생님은 언제쯤 괜찮으세요?
- 7.2 사례관리자 저는 이번주도, 다음주도 괜찮은데 어머니는 언제가 좋으시겠어요?
- 7.3 민호어머니 그러면 다음주 월요일이요. 사실은 제가 일을 나가서 아침 일찍 나가고 늦게 들어오는데... 다음주 월요일 오전에 제가 늦게 나가니까...
- 7.4 사례관리자 월요일 몇 시쯤 찾아뵙면 될까요?
- 7.5 민호어머니 글썄요. 열시? 열시 반?
- 7.6 사례관리자 그러면 열시에 찾아뵙겠습니다. 괜찮으신가요?(예) 별로 만나 필요없다고 하셨는데도 허락해주셔서 감사해요.
- 7.7 민호어머니 이렇게 한번 보는 건 해 볼게요.

● 첫 면접에서 반드시 고려할 사항

- 클라이언트가 도움을 원하는 상황인가?
- 사례관리자가 더 필요하다고 보는 상황인가?

현장에서 생각하기

어떤 클라이언트는 자신이 원하는 것을 분명하게 이야기하기도 하지만, 대부분은 자신의 문제에서 이야기가 시작된다는 것이다. 그러므로 “원하는 것이 무엇인가?”에 대한 클라이언트의 대답은 클라이언트가 원하는 것의 첫 실마리를 찾는 시작이라고 볼 수 있다.

2. 협력하기 : 클라이언트의 준거틀

가. 강점에 초점을 두고 유지하기

강점으로 시작하고 이를 유지한다는 것은 클라이언트의 강점을 찾고 이를 기록지에 적는 것만으로는 실천에서 충분하지 않다. 사례관리자들이 클라이언트의 강점을 찾은 후 개입과정에서 이를 활용하지 못하고, 여전히 클라이언트의 문제에 초점을 둔다면 이는 강점관점의 개입 실천이라고 보기 어렵다.

까다롭고, 복잡하고, 상황이 매우 힘든, 일하기 어려운 클라이언트일수록 강점에 초점을 두고 일할 때, 사례관리자로서 해결 방법 모색이 더 용이하다.

현장에서 생각하기

강점 활용

강점에 초점을 두고 이를 유지하지 않는다면, 사례관리자는 클라이언트의 강점을 찾는데 오히려 시간을 허비할 뿐 아니라, 개입 과정에서 클라이언트들이 강점이 있음에도 무엇인가 변화하지 못하는 것에 대해 오히려 답답함을 느끼게 되는 경우가 많다. “강점으로 시작한다, 클라이언트의 강점을 찾는다는 것”은 그것을 활용하여 클라이언트가 원하는 해결책 구축에 어떻게 도움이 될 것인가와 관련이 있음을 기억하자.

나. “클라이언트가 문제삼지 않는 것은 실천가가 먼저 고치려하지 마라”에 대한 실천에서의 딜레마

사례관리자들이 강점관점 해결중심 사례관리를 실천할 때 “클라이언트가 문제삼지 않는 것은 실천가가 먼저 고치려 하지마라”고 하는데 이럴 때 과연 어떻게 해야 하는가? 라는 것에서 혼란스러워 하는 경우가 흔히 있다.

즉 사례관리자는 종종 클라이언트가 문제 삼지 않는 것에 대해 사례관리자로서의 생각이 다르고 이 때 사례관리자는 전문가로서 “과연 그대로 두어도 되는 것인가”라는 책임감을 느끼고, 갈등하게 되는데 이는 실천에서 자주 겪게 되는 딜레마이다.

여기서 클라이언트가 문제 삼지 않는다는 것을 좀 더 구체적으로 살펴보면,

- 클라이언트가 이미 나름대로 문제에 대해 해결한 경험이 있으며, 그것이 자기 나름대로는 맞는 방법이라고 믿고 경우
- 클라이언트는 자신에게 그리 중요하게 해결하여야 할 것이 아니라고 생각하고 있는 경우
- 더 생각해 볼 수 있는 것은 클라이언트가 아직 사례관리자에게 이야기하고 싶지 않거나, 그것에 대해 다른 도움을 받을 수 있는 경우 등이다.

위의 어떠한 경우든지 사례관리자는 무엇 때문에 클라이언트가 문제 삼지 않는지 처음부터 알기는 어렵다. 그러므로 항상 클라이언트의 준거틀에서 시작할 수 있도록 그의 의견을 존중하면서 시작하라고 제안한다.

클라이언트와 사례관리자 의견의 차이가 있는 다음의 각 상황에서 어떻게 클라이언트에게 효과적으로 질문 할 것인가를 살펴보도록 하자.

① 클라이언트는 문제라고 보지 않는데 사례관리자는 개입이 필요하다고 본다.

사례관리자는 분명 개입이 필요하다고 보는데 클라이언트는 문제가 아니라고 할 때 클라이언트의 통찰력이나, 정신적 이상에 대해 의문이 가기도 하고 때로는 클라이언트의 저학력 등이 영향을 주는 것이 아닌가 생각한다. 이 때 강점관점 해결중심 사례관리에서는 클라이언트가 가진 경험, 생각, 신념 등의 차이에 대한 호기심을 갖는 것이 더 효과적이라는 것을 경험해 왔다.

“예, 그러시군요. 당신은 다른 분들과 다르시네요. 다르게 보시는(생각하시는) 어떤 이유가 있으신 것 같은데... 이야기 해 주실 수 있으세요?”

“어떻게 다른 사람과 그렇게 차이가 있으신지 궁금하네요. 이야기해 주시겠어요?”

이러한 질문으로 시작 할 때 클라이언트는 문제가 있다는 화살이 자신에게 오지 않기 때문에 무엇이 차이인가를 이야기하기 쉬워진다. 그러면서 클라이언트가 원하는 것이 무엇인가?를 알아가는데 한 걸음 더 나아가게 된다.

② 의뢰자는 문제라고 하는데 클라이언트는 문제라고 보지 않는다

흔히 다른 기관이나 전문가로부터 의뢰 된 클라이언트를 만날 때 의뢰자와 클라이언트 간의 견해의 차이를 발견한다.

이러한 상황에서 언제나 중립적인 자세를 유지하도록 해야 한다. 이 때 사례관리자는 의뢰자가 클라이언트의 문제에 대해 이야기 하고 있는 것은 클라이언트가 나아지기를 바라고 있기 때문이라는 점을 기억해야 한다. 따라서 사례관리자는 의뢰자가 이야기하는 문제에 초점을 두지 않고 그러한 문제가 있음에도 클라이언트가 어떤 점이 나아지기를 기대하고 있는가에 호기심을 가지고 다음과 같은 질문을 활용 할 수 있다.

㉠ 의뢰자가 함께 있는 상황

의뢰자에게 :

“** (의뢰자)는 어떤 것이 좀 달라지면 그래도 가자고 하길 잘했구나 하고 아십니까요?”

의뢰자가 이야기를 하면 다시

“어떻게 그러한 기대를 클라이언트에게 가질 수 있었는가?”

“당신은 클라이언트의 어떤 점을 보았길래 그래도 (위에서 이야기 한 것 들)이 나아질 수 있다고 기대할 수 있었는가?”

클라이언트에게 :

“** (의뢰자)가 이야기 한 것에 대해 클라이언트의 생각은 어떠한가?”

의견이 다르다면 => “어떤 것들이 다른가요?”

㉡ 의뢰자가 없는 상황

의뢰자가 함께 있지 않더라도 우리는 클라이언트에게

“** (의뢰자)에게 물어보면 ** (의뢰자)는 어떤 것이 달라졌으면 해서 여기에 가라고 했다고 이야기 할까요?”와 같이 관계성 질문을 활용할 수 있다.

다. 클라이언트가 사례관리자의 도움이 필요하다고 이야기 하면서 만나는 것을 거부한다

클라이언트가 도움이 필요하다고 이야기는 하는데, 사례관리자가 만나는 약속을 하려고 하면 바쁘다면서 매번 약속이 이루어지지 않을 때, 사례관리자는 클라이언트가 만나겠다고 했는데 왜 약속을 지키려 하지 않는지에 더 초점을 두게 된다.

클라이언트는 단지 언어로만 의사를 표현하는 것은 아니다. 사례관리자는 이럴 때 일수록 클라이언트가 원하는 것이 무엇인가를 다시 한 번 궁금해

하면서 클라이언트에게 다음과 같이 물어 볼 수 있다.

“많이 바쁘시네요. 제가 잘 모르겠는데요... 이렇게 계속 연락을 드릴까요? 아니면 바쁘시면 필요하실 때 언제든지 연락을 다시 주셔도 되구요. 그 외에도 어떻게 하는 것이 도움이 될 수 있는지 궁금하네요?”

이러한 질문은 사례관리자는 클라이언트 스스로 사례관리자를 만날 것인가 하는 결정에 대해 도움을 줄 수 있다.

라. 사례의 예

제시되는 사례에서 의뢰자와 클라이언트의 생각에 차이가 있는 상황에서 어떻게 시작 되는가 살펴해보도록 하자.

☞ 앞서 전화상담을 통해 만나기로 약속한 민호어머니와 면접 실시

사례관리자 어머니 안녕하세요? 지난번에 전화드렸던 사람입니다. 제 이름은 ***라고 합니다. 이렇게 오라고 허락해주셔서 감사합니다.

민호어머니 아이 뭘요. 너무 누추해요 사실...

사례관리자 바쁜일이 있으셨어요? 아침에 만나겠다고 하셨다가 오후로 시간을 바꾸신걸 보니...

민호어머니 그래도 민호학교에서 오시는건데 민호도 좀 보시면 좋을 것 같아서요.

사례관리자 민호를 생각하셔서 바꾸셨네요. 어머니가 민호 생각을 여러 가지로 하시네요.

민호어머니 저한테 그 애 밖에 없죠.

사례관리자 아! 예. 그러시군요. 제가 먼저 몇 가지 여쭙보려고 하는데요. 어머니께서 민호가 크게 문제도 아니고... 뭐 학교에서 누구 만나라는 것 안해도 될 것 같다 그러셨는데...

어머니께서 그렇게 생각하시는 좋은 이유가 있으실 텐데... 이야기 해 주실 수 있으세요?

- ▶ 클라이언트가 아들을 생각하는 것에 대해 칭찬하면서 다시 의뢰자와 어떤 차이가 있는지를 묻는다. 그럼으로써 클라이언트와 사례관리자가 어떻게 시작해야 할지에 대한 방향을 찾아가는데 도움이 될 수 있다.

민호어머니 제가 우연히 학교 들렀다가 선생님을 만났거든요. 그랬더니 선생님이 누굴 만나보라고 이야기를 하시더라고요. 그런데 우리 아이는 지금 그렇게 할 수밖에 없는 사정이에요. 저는 아이가 다 이해가 가요. 지금 사정에 대해 몇 가지 이야기를 하려니 구차하고, 간단히 몇 가지 이야기를 했더니 거기 계시는 다른 선생님이 남의 사정도 모르고 매정하게 말씀을 하시더라고요. 기분이 안좋았어요. 애가 학교도 일찍 들어갔는데 학교 안가겠다는 소리없이 학교 다니는 거 보면 정말 감사하거든요. 그런 사정도 모르고, 물론 우리 아이가 고집이 세서 선생님이 불편하실 수도 있어요. 사실 말씀드리기 그런데, 저 혼자 애 키우는 게 보통일이 아니거든요. 남편도 집 나가고, 그래서 애가 아빠를 기다리면서 집에 오게 해 달라고 기도 하고 그러거든요. 작년에 어떻게 우연히 소식을 들었는데 애 아빠가 집에 들어올 사정이 안 되는 거예요.

사례관리자 민호가 그걸 알고 있나요?

민호어머니 예, 처음에는 민호한테 중국에 갔다고 했거든요. 아빠가 중국에 가서 돈 많이 벌어서 오실꺼다. 그런데 아빠가 지금 집에 들어올 사정이 아니라고 했어요. 너 때문에 그러는 게 아니고 엄마 때문이라고 그렇게 설명 했어요. 그러니까 애가 얼마나 마음이 아프겠어요. 집도 이렇고, 이것도 우리집이 아니예요.

사례관리자 예, 그런데 어머니가 이야기 하신 것처럼 지금 사정이
그런데도 어떻게 민호가 학교를 가나요?

▶ 클라이언트는 의뢰자와 다르게 보는 이유를 이야기하면서 자신들의 능력에 대한 인식의 시
작과 함께 자신이 원하는 것이 무엇인가 구체화해 나갈 수 있다. 사례관리자는 클라이언트
의 생각에 동의하면서 질문함으로써 클라이언트가 원하는 것을 구체화 해 나가는 것을 도
울 수 있다.

민호어머니 그러니까요. 그게 신기해요. 집에서는 얼마나 엄마를 생
각하는지 누나보다 나아요.

사례관리자 누나가 있나요?

민호어머니 중학교 2학년이에요. 누나보다 엄마를 생각하는 마음 씀
씀이가 있는 아이예요. 민호선생님은 힘드시겠지만, 저
는 감사해요.

사례관리자 민호가 일찍 들어가서 지금 나이가 또래보다도 어린데
어쩌면 이렇게 어머니 생각을 하고, 또 어머니 이야기를
들어보니까 사실 그렇게 기다리던 아빠가 못 오신다는
이야기를 듣고 학교가기가 어려웠을 텐데, 그래도 민호
가 학교를 갈 수 있도록 어머니가 어떻게 돌봐주셨나요?

민호어머니 저는 사실 한 게 없어요. 왜냐하면 누나하고 차이가 많
이 나요. 큰애를 난산했거든요. 난산 때문에 아이한테
부종이 큰 게 있어요. 의사 선생님이 수술을 안 해도 된
다고 했는데 거의 못 봐요. 그래서 병원에 왔다갔다 하
느라 작은 아이를 돌보지 못했어요. 애 낳은 후 남편하
고 사이가 안 좋아져서 싸움만하고, 아이에게 해 준게
하나도 없어요. 일부러 일년 일찍 보낸 게 큰아이가 초
등학교 6학년 때 작은 아이가 초등학교 1학년 들어가면
좋을 것 같아서...

- 사례관리자 어머니 말대로 민호가 기특하게 학교를 다녔네요. 따님 이름은 무엇인가요?
- 민호어머니 수미예요.
- 사례관리자 예, 수미요. 어머니 이야기 들어보니까 수미도 민호도 어머니가 애를 많이 쓰시면서 키워왔네요. 어머니 오늘 그 래도 저한테 이렇게 오라고 허락을 해주셨으니까... 지금 어머니가 아이들 애쓰시면서 키워 오신 이야기를 들었는데 제가 어머니와 한 시간 정도 만나 뵈 거니까 앞으로 40분정도 시간이 있어요. 남은 시간 동안 어머니께서 '저 사람 안 만난 것 보다는 오라고 한 게 낫구나'라고 하시 려면 남은시간 동안 어떤 것을 이야기하면 될까요?
- 민호어머니 저는 사실 너무 힘들게, 정말 말할 수 없을 정도로 힘들 게 살아왔어요. 평범한 가정에서 아이들 부족함 없이 살 다가 갑자기 남편회사가 안되고, 또 제가 사기를 당해서 빚을 졌거든요. 남편이 나가고, 혼자 살아야하는데 집도 없고 조금 있던 돈도 떨어지고, 거기다 또 옆친데 덮친 격으로 제가 병이 있더라구요. 너무 힘들어하니까 이웃 에서 동사무소 가보라고 하더라구요. 동사무소에 갔더니 제 사정을 듣고 진단서를 내라고 해서 작년에 수급자 지 정을 받았는데도 힘드네요. 나도 아이가 학교에서도 잘 지냈으면 좋겠는데... 집에 오면 둘이서 그렇게 싸워요. 누나는 동생 때문에 우리 집이 이렇게 됐다고 툭하면 동 생을 꼬집고 때리고, 집에서도 너무 정신이 없어요. 그 리고 나도 아파서 매일 일 못 가고 있을 때만 가는데, 가서도 제가 무거운 걸 못 들어서 눈치 보면서 일해요.
- 사례관리자 어머니가 몸도 아프신데 일도 하시고 아이들도 보살피시 고 여러 가지 하시는 일이 많으시네요. 어떻게 그렇게 하고 계세요?

민호어머니 움직여야지 어떻게 해요.

사례관리자 힘드신 데도 아이들 위해서... 그럼 혹시 제게 어머니 만나도록 시간을 내 주셨으니까 어머니가 지내시기에 지금 보다는 조금 나아지기 위해서 제가 어머니를 만나는 것이 도움이 될지... 아니면 제가 민호랑 좀더 많이 만나고 그런게 좋을지 제가 잘 모르겠어요. 어머니가 민호 제일 잘 아시니까... 어떻게 하면은 선생님이 말씀하신거처럼 어머니한테나 민호한테나 혹시 수미한테도 어떨지 모르겠지만 조금이라도 도움이 될 수 있을까요?

▶ 사례관리자는 클라이언트가 원하는 것에 좀 더 구체적으로 나아가기 위해 무엇을 하면 되는 어떻게 하면 도움이 될 것인가에 대해 반복해서 질문한다. 여기서 사례관리자가 클라이언트의 이야기를 따라가면서 그에 맞게 지속적으로 무엇을 하면 도움이 될 것인가를 질문하는 것이 중요하다.

민호어머니 글썄요... 민호는 굉장히 잘해요. 그리고 작년보다 많이 나아지고 있는 거 같아요.

사례관리자 그래요? 어떤 것이 나아지고 있나요?

민호어머니 선생님은 힘들어하실지 모르겠지만 지가 챙겨서 학교도 가고하지요. 선생님은 민호를 어떻게 보시는지 생각을 들어보고 싶어요. 사실 저는 민호보다도 큰애가 걱정이 되요. 사춘기라 그런지 동생하고 싸우고... 게다가 눈도 잘 안보이니까 더 그래요. 작년 가을쯤에 길을 건너는데 양쪽으로 안 보이니까 가다가 사고가 날 뻔 했어요. 그때 얼마나 놀랐는지... 애가 짜증이 얼마나 많은지 동생한테 대놓고 원망하고 나한테 '제 죽었으면 좋겠다'고 해요. 그러니 지금 일을 할 수 있는 형편도 아니에요.

- 사례관리자** 수미도 사정이 어렵네요. 지금 한참 사춘기고... 그럼 수미가 지금하고 조금 달라지면 민호에게도 도움이 될까요?
- 민호어머니** 그렇죠. '동생 때문에 우리가 이렇게 되었다'고 하고, 동생이 밖에 나가 있을 때는 '엄마랑 단둘이 있으니깐 너무 좋다'고 해요. '민호 없으면 엄마 고생도 안하고 그럴텐데' 그러기도 하구요. 수미가 달라져서 동생을 좀 돌봐주고 그러면 저도 둘이 놔두고 일을 가도 편하죠. 학교 선생님도 애가 독특하다고 그러고 어릴 때도 그런 소리 많이 들었어요. 거기다 4학년 때 폭력을 당했거든요. 아이가 이런저런 거 마음에 담고 있는 게 많을 거예요.
- 사례관리자** 그러면 혹시 어머니 보시기에 제가 수미랑 만나서 이야기를 나누어 보면 '저를 만나기를 잘했다' 그렇게 생각하실 수 있을까요? 수미가 만나려고 할지는 아직 저도 잘 모르겠지만...
- 민호어머니** 사실 제가 선생님이 수미랑 만났으면 했어요. 애한테 말은 했거든요. 학교에서 선생님이 소개 시켜줘서 좋으신 분이 오실꺼다. 사실 제가 선생님 오시는 것에 대해 마음을 꺼려했지만 한편으로는 그런 생각도 들더라구요. 그래서 오늘 일찍 오라고 했는데 아직 안오네요.
- 사례관리자** 대부분 아이들이 선뜻 만나려고 하지 않잖아요.
- 민호어머니** 애도 속에 담은 건 많아서 '너 선생님 오시면 마음에 담은 이야기를 다해봐라' 하고 저는 원하는데... 그 애가 속에 담은 많은데... 혹시 말하지 않을까 싶어서...
- 사례관리자** 그러셨군요. 어머니께서는 수미가 달라지면 일 나가기도 편하시고 여러 가지로 도움이 되겠다 생각하시는군요. 그럼 수미가 달라지면 또 어떤 것이 도움이 되나요?

▶ 클라이언트가 딸을 만나기를 원하는 것에 대해 그렇게 하겠다고 이야기를 그치지 않고, 어머니는 딸을 만나는 것이 어떤 점에서 도움이 될 것이라고 생각하는지 질문함으로써 클라이언트와 어떻게 협력할 것인가에 대한 의견으로 나아갈 수 있다.

민호어머니 글썄요. 일단은 수미가 달라지면 학교 공부도 잘 할 수 있을 것 같아요. 지금 한창 공부할 나이인데 작년부터 성적이 뚝 떨어졌어요. 사실 수미가 책을 많이 읽어요. 공부는 안하고 관심은 있는 책만 봐요. 만화에 관심이 많아서 만화만 봐요. 대학도 잘 가야하는데 제가 뭐 공부를 잘 시켜 줄 수 있을지는 모르겠지만, 공부하기에는 여러 가지로 불안정하지만 여기가 외삼촌 집이니깐, 외삼촌이 나한테 퍼붓고 애한테 신경질 내고 그러거든요. 그 스트레스까지 받으니까 더 힘들어하는 같아요. 지도이 사정을 받아들이고, 공부도 좀해서 원하는 대학도 가고, 그렇게 되면 좋죠.

사례관리자 지금 수미 역시 달라지는 것이 중요하네요. 수미는요 혹시 여기 있지 않지만 혹시 여기서 같이 이야기를 듣고 있어서 엄마가 하는 이야기를 들었어요. 그리고 수미한테 ‘넌 어떻게 생각하니?’ 하고 물어보면 뭐하고 이야기를 할까요?

민호어머니 자기도 알고 있는데 그런데 엄마는 동생만 감싼다고 할 꺼예요. 둘이 싸울 때 보면 물론 민호가 짓궂게 하긴 해요. 꼬집고 때리고 그러니까요.

사례관리자 아이들이 다들 그렇죠.

민호어머니 수미는 민호만 그런다고 그래요

사례관리자 그래요. 어머니께서 수미를 만나면 도움이 될 것 같다고 하셨는데... 그럼 수미를 만날 수 있도록 도와주실 수 있으신가요? 중학생, 고등학생들은 다른 사람들을 잘 안

만나려고 하니까요. 그러면 수미 만나면서 필요할 때 어머니께서도 시간을 내 줄 수 있으신가요?

민호어머니 제가 같이 있어야 할 것 같아요. 요즘엔 그냥 나가버리고 그러거든요. 제가 너 몇 시에 기다리고 있어라고 하면 만화본다고 정신이 없어요. 그러면 수미 만나는 것부터 시작하면 좋겠어요. 저도 힘들긴 한데 민호 때문에 만나는 건 기분이 나뻐요. 사실 한번만 만나고 끝내려고 했거든요. 그런데 이렇게 이야기를 나누다 보니 민호 보다 수미를 만나 주셨으면 하는 생각이 더 드네요. 선생님이 이해해 주시는 것 같아서 도움이 많이 된 거 같아요. 감사합니다.

사례관리자 오히려 제가 감사합니다.

민호어머니 학교에서 제 이야기를 하는데, 겪어 보지 않은 사람이 그러니 더 기분 나뻐요.

사례관리자 예, 그러시죠. 그러면 어머니 제가 도움을 한 가지 요청해도 될까요? 저는 민호를 만나기로 되어 있는데 어머니께서 수미를 만나기를 바라시니까 학교선생님께 제가 수미를 만나는 게 민호에게 어떤 점에서 도움이 되는지, 수미가 이렇게 달라지게 되면 민호에게 이런 점이 좋아질 것이기 때문에 수미를 만났으면 한다는 이야기 해주시면 제가 일하는데 도움이 많이 될 것 같습니다. 도와주시겠어요?

민호어머니 사실 학교에서 민호 때문에 만나라고 했을 땐 어떤 게 좋아질지 잘 모르겠더라고요. 왜냐하면 민호가 집에서는 잘 하니까요. 선생님이 막 힘들다고 하셨을 땐 큰애가 힘들 때였어요. 지가 힘드니까 동생을 괴롭혔어요. 그래서 학교가면 짜증내고 고집부리고 했어요. 저하고 남동생하고 힘들어서 싸우고 그랬거든요. 일 안하고 집에 있으면 동생이 누나가 게을러서 그렇다고 하고, 그 때 큰 딸이 많이 힘들었죠. 저보다 더 힘들었을꺼예요. 민감해

서 잠도 못자고, 동생이 불을 끄면 난리가 나요.

- ▶ 사례관리자는 클라이언트의 이야기를 통해 민호만이 아니라 누나를 만나는 것이 가족들에게 어떻게 필요하지를 알 수 있다. 따라서 가족의 개입의 필요성에 근거를 가지고 일 할 수 있다.

사례관리자 수미가 어떠한가에 따라서 민호의 학교생활에도 영향을 많이 주네요. 제가 숫자로 한 가지 여쭙볼게요. 가족들이 지내시는 것이 가장 힘들 때가 0점이구요, 10점은 지내기가 '괜찮다'라고 하면, 지금 지내시는 것은 몇 점 정도 이신가요?

민호어머니 4점? 3,4점정도.

사례관리자 그래요? 어떻게 3, 4점인가요?

민호어머니 사실 수미는 더 힘들어 졌지만 민호는 2학년 올라가면서 조금 나아졌어요. 수미가 민호를 괴롭히지만 잘 견디는 것 같아요. 수미는 짜증이 더 하지만 외삼촌이 매일 있는 게 아니고, 가끔 왔다 갔다 하니까 작년보다는 덜 한 것 같네요. 오면 싸우게 되는데 덜 오니까 조금 나아졌어요.

사례관리자 외삼촌이 가끔씩 오는 것이 도움이 되었군요. 또 어떤 것이 도움이 되었나요?

민호어머니 그리고 수급지정을 받아서 경제적으로 많은 도움이 된 것도 감사해요. 제가 그런 걸 받을 거라고는 상상도 못 해봤어요. 또... 의료비 보호 받으니까 병원 가는 것도 도움이 되고. 지금도 감기가 걸렸는데 매일 병원 다닌다고 정신이 없어요.

사례관리자 그래서 3, 4점정도 나아지셨군요.

민호어머니 작년보다 훨씬 나아졌죠.

사례관리자 예, 그러시네요. 그러면 제가 다음에는 수미를 만날 수

있도록 어떻게 하면 될까요? 제가 전화를 하면 되는 건지 아니면...

민호어머니 전화는 안 하는 게 좋을 것 같아요. 제가 일 안가는 날 데리고 있을게요. 아이가 5시쯤에 오니까 그때쯤 오시면 좋겠어요. 제가 안 나가는 날이 일정하지가 않은데...

사례관리자 그럼 미리 연락을 주시겠어요?

민호어머니 예, 그러죠. 제가 연락을 드릴게요.

사례관리자 수미가 학교에서 오는 시간으로 혹시 또 다른 좋은 시간이 있으신가요?

민호어머니 뭐 아무 때나 괜찮을 것 같으니 오세요.

사례관리자 그럼 시간은 전화해서 알려 주시겠어요? 그리고 제가 처음에 이야기를 못드렸는데 어머니께서 이야기 해주신 귀한 이야기들에 대해서 저희 생각을 전해드리려고 합니다. 잠깐 시간을 좀 주시겠어요? 5분정도...

민호어머니 : 그렇게 하세요.

- ▶ 클라이언트의 성공에서 시작 할 수 있도록 척도 질문을 사용하면서 동시에 수미와 만나는 것에 대한 구체적인 사항을 협의한다.

현장에서 생각하기

척도를 어떻게 사용해야 할 것인가?

클라이언트에게 질문 할 때 1부터 10까지의 척도를 사용해야 하는지, 0부터 사용해야 하는지 또 반드시 10까지로 사용해야 하는지 어떤 기준이어야 하는가에 대해 궁금해 하는 경우가 많다. 이에 대한 답은 필요에 따라 어떻게 사용해도 좋다는 것이다. 어떠한 경우 -10점에서 시작해도 무방하다. 척도의 사용은 클라이언트의 이야기에 따라 너무 힘들고 자신이 한 것이 없다고 이야기가 많은 경우에는 0을 사용하면 아무 것도 없는 것에서 1점, 2점을 만들어 내는 것이므로 0부터 시작 했을 때 칭찬의 근거를 더 찾을 수도 있다. 대부분의 경우에는 1부터 시작을 하는데 이는 그래도 클라이언트에게 무언가 있는 것에서 출발하는 전제가 될 수 있기 때문이다.

● 피이드 백

클라이언트와의 면접 후에 5분에서 10분정도 휴식시간을 갖은 후 클라이언트에게 피이드백을 준다. 가정방문을 했을 경우에도 클라이언트에게 생각할 시간에 대한 양해를 구하고 피이드백을 사용하라고 제안한다.

사례관리자 먼저 집에 오라고 허락해 주신 것에 감사드립니다. 민호 일 때문에 만나는 게 기분이 나쁘다고 하셨는데, 들어보니 어머니가 충분히 그러실 수 있겠구나라는 생각이 드네요. 어머니 이야기를 통해서 어려운 사정에서 민호가 최선을 다하고 있다는 아이라는 것도 알았습니다. 그동안 수급자도 알아보시고 경제적으로 도움이 되도록 하신 게 많으세요. 그 가운데서도 지금 수미를 만나는 것이 가장 필요하다고 이야기하시는 걸 듣고 어머니가 전제적으로 생각을 하는 분이시라는 것도 알았습니다. 사실 부모님이라고 하더라도 내가 힘들면 다른 것을 생각하기가 힘든데, 놀랍게도 어머니는 수미도 보시고, 민호도 보시고 지금 수미와 민호가 필요한 것들이 무엇인지 보셔서 그것을 도와주려고 하시는 것이 참 놀랍습니다.

민호어머니 당연하죠. 뭘... 엄마가 해야하는 일인데요. 제가 아니면 누가 하겠어요.

사례관리자 그런 점에서도 어머니가 수미, 민호에게 중요한 사람으로 영향을 주고 있구요.

민호어머니 중요한 사람이라는 말씀에 남편이 생각이 나네요.

사례관리자 예... 어머니께서 아버지가 자신을 미워했다는 것을 알고 있으면서도 민호가 아버지를 기다리고 이해하도록 하셨잖아요. 민호한테 아버지는 중요한 분으로 만드셨어요. 정말 아이들에게 영향이 대단하시다는 것에 놀랐습니다. 그리고 1년 동안 0점에서 3.4점이나 올리셨잖아요. 그

것만 봐도 얼마나 영향을 주시는 분인지 잘 알 수가 있지요. 어머니께 수미를 만나는 것이 필요하다고 하셨으니까 우리가 시작을 거기서부터 하는데 저도 동의합니다. 제가 수미를 만나는데 어머니께서 잘 도와주실 것이라고 믿고 연락을 기다리겠습니다. 혹시 기회가 되면 민호도 같이 보면 좋겠네요. 어머니 시간 내 주셔서 감사합니다.

민호어머니 아니요 제가 감사합니다.

사례관리자 다음번 연락주세요.

민호어머니 예, 그러겠습니다. 안녕히 가세요.

- ▶ 피드백을 줄 때 반드시 고려해야 할 것은 클라이언트가 중요하게 생각하는 것에 동의하고 그것에 관계되어 지금까지 해온 것과 성공에 대해칭찬을 하는 것이다. 이렇게 할 때 근거있는 칭찬이 가능하다.

마. 우리는 언제까지 클라이언트의 이야기를 들어야 하는가?

클라이언트가 자신의 힘든 이야기를 할 때 실천가는 이야기를 끝까지 다 들어주어야 속이 시원하지 않을까 하는 생각을 하게 되고, 그러다 보면 종종 시간이 지연되는 경험을 하게 된다. 그 가운데 사례관리자는 클라이언트의 준거틀을 따라가야 한다는 것과 언제까지 들어주어야 하는가? 하는 고민을 하게 된다.

앞서 진행된 사례에서 클라이언트가 자신의 어려움에 대해 이야기하고 싶다는 의견을 받아들여 면접 중반부터 그 점에 대해 다시 면접을 진행하는데 동의를 얻어 다시 진행하였다.

(중 략)

민호어머니 사실 학교에서 제가 어렵게 사정을 이야기 했는데 선생님이 다 아시는 것처럼 이야기했을 때 기분이 나빴거든요. 그 경우를 겪어보지 않은 사람은 몰라요. 우리 아이

들이 사실 어려움을 겪었기 때문에 민호가 학교에서도 힘들었던 거고 아까 말씀드렸던 것처럼 수미도 힘들니깐 동생한테 그런거죠. 그러니 선생님 제가 얼마나 힘들었는지 제 사정을 들어주시면 좋겠어요.

사례관리자 예. 그러시군요. 그러면 어머니 오늘 제가 이렇게 만나서 어머니가 힘들셨던 이야기를 들으면 될까요?

민호어머니 그럴꺼 같아요.

(중 략)

민호어머니 수미가 눈이 잘 안 보이는데 병원 쫓아다니고, 그 마음 모르실꺼예요. 지난 3,4년간 경제적으로 저 혼자 해 보려고 얼마나 힘들었는지 몰라요. 남편 소식이라도 알게 되면 희망을 가지고 살 텐데, 연락도 없고, 시댁에 연락 하면 아무도 모른다고 하고. 우연히 민호 아빠를 병원에서 봤다고 해서 가 보니 그 병원도 모르겠고. 정말 답답했어요. 밤마다 민호가 기도하면서 아빠 보고 싶다고 할 땐 가슴 아파요. 기도 할 때 고사리 같은 손을 모아서 기도하는 모습을 보면 하느님이 정말 도와주실꺼다라는 생각이 들기도 해요. 병원을 물어 물어 찾아 갔는데 남편이 저를 안보고 싶다고 그런다고 하더라고요. 남편이 저랑 싸우고 원망이 저에게 있다고 그러는 거예요. 돌아올 사정도 안되고 손에 장애가 생겼더라고요. 그래서 와 봐야 소용도 없고 정말 하느님도 없다는 생각이 들었어요. 그런데도 민호는 저를 이해해요. 요즘 생각에는 남편은 이제 돌아올 사정이 아닌 것 같아요. 돌아와도 일할 수 있는 사정도 아니고, 지금 주민등록이 말소되어 있는데 결혼관계를 어떻게 해야 하는지... 머리가 복잡해요. 제가 그래서 큰애가 그나마 힘이 된다고 이야기도 하고 저도 그랬어요.

사례관리자 큰애가 힘이 되어주는군요. 그럼 혹시 남편이 지금은 만나지 않겠다고 하셨는데, 혹시 사정이 바뀌어서 집에 가고 싶다 그렇게 되신다면 어머니께서는 함께 살 사정이 아니다 이렇게 보시는건지... 혹시 남편분이 그런다고 하면, 어떻게 해서든지 같이 사는 방법을 생각해 보실것 인지... 어머니께서는 어떠신가요?

민호어머니 두가지 마음인데요. 저에 대한 원망은 계속 있고, 그 원망이 사라질 수 있을지 그걸 모르겠어요.

사례관리자 그러시죠.

민호어머니 사실 저를 원망하는 게 이해가 안가거든요.

사례관리자 그럼 혹시 그런 원망을 하지 않으시고 그래서 집에서 가고싶다 혹시 그렇게 되신다면 사정이 다르신가요?

민호어머니 정말 그러면 살아볼 생각은 있어요.

사례관리자 그래요? 손을 다치셨다고 했는데 어머니가 더 부담이 될 수 있을 텐데... 그래도 그렇게 생각을 하시네요.

민호어머니 그래서 제가 아까 두 가지 마음이라고 그랬잖아요. 애 아빠가 장애가 생겼다니까... 그래도 큰애는 아빠하고 사이가 참 좋았고 잘 지냈었고 그랬거든요.

사례관리자 그래요? 큰 아이하구요?

민호어머니 예, 그런데 저도 일을 할 수 없는 상황이니깐 둘다 사실 장애가 있는거나 다름없죠. 그게 애들한테 부담이 될까 봐 하는 생각도 있어요.

사례관리자 예, 그러시죠. 여러 가지 생각을 하시는군요.

민호어머니 그렇지만 또 둘째 애하고 아빠사이가 안 좋은데 그것도 걱정이 되기도 하고...

사례관리자 그러시죠. 그럼요.

민호어머니 하지만 큰애 생각 하면은 또 도움이 될 거 같고.

사례관리자 마음이 여러 가지로 복잡하시겠어요.

민호어머니 예, 사실 복잡해요. 그래서 큰애한테 우리 어떻게 할까
엄마가 정리해야 하겠지 어떤 게 너한테 좋겠니 하면 물
어봤어요.

사례관리자 그래요.

민호어머니 그랬더니 큰애가 아무말 안하더라구요 자기도 힘든지 아
무말 안하더라구요. 아휴! 복잡해요.

사례관리자 정말 그러시겠어요. 그래도 어떻게 해야 하나 여러가지
로 생각 하시고...

민호어머니 생각하는 게 참 힘들어요. 그렇다고 생각이 없어지는 것
도 아닌데, 한편으로는 시댁에서, 뭐 시댁 원망스럽거든
요? 시댁도 물어보면 모른다 그러니깐 한편으로는 아무
도 안 가르쳐 주는 게 고맙기도 하고, 마음이 복잡해요.

사례관리자 그런 가운데서도 의논을 하고. 딸과 의논도 하고, 민호
도 학교도 가고, 어머니 어떻게 그렇게 하고 계세요? 생
각도 정말 복잡하시고 어머니도 지금 몸이 안 좋으신데
도 어떻게 하루하루 견디고 계세요?
어디서 그런 힘이 나오시나요?

민호어머니 모르겠어요. 그냥 살아야지 어떻게 해요. 애들 때문인
것 같기도 하고, 그래도 계속 해야죠. 계속 해줘야 하는
건 눈에 보이는데 아빠도 저렇게 무책임하게 나가고 그
래도 해야지 어떻게 해요.

사례관리자 어머니 몸도 안 좋으시고 그렇게 힘든신 상황이신데...
요즘 힘드시면 아이들을 시설에 맡기시는 분도 많으시잖
아요. 그런데도 어머니는 어떻게 아이들 챙기시면서 그

렇게 오실 수 있으셨나요?

민호어머니

물론 그런 엄마들도 있지만 그런 엄마들이 저는 이해가 안가요. 제가 살아있는 동안은 해야되지 않겠어요? 제가 힘든 몇 년간 그래도 나아지겠지 라는 희망을 가지고 움직였는데 몸 나빠졌죠, 남편을 찾았지만 거의 바닥이에요. 저도 잘 모르겠어요. 그래도 민호보면 움직여야지 어떡해요? 그렇지만 한편으로는 희망이 있는 거 같아요. 언제까지 우리가 이렇게 살겠어요? 그러다가 현실을 뒤 돌아 보면 또 답답하고 일 가셔도 무거운 거 못들고 이게 나아지는 병이 아니라고 그러더라구요. 정말 눈에 띄게 나아지는게 아니라 더 나빠지지 않게 하는거라고 그러니 뭐 제가 계절에 따라 달라지고 날씨에 따라 달라지고 그래서 조금 괜찮아지면 몸이 나아지고 또 움직여야지 하게 되고 그렇게 지속적으로 반복되는 거 같아요.

사례관리자

그래도 설마 우리가 좀 나아질 수 있겠지 그 희망을 가졌다가 다 소용없다고 그래도 그 희망을 가지고 계시네요.

(중 략)

● 클라이언트와의 인터뷰

민호어머니는 그동안 자신이 힘들었던 것을 이야기하면 속이 시원할 것 같다고 이야기를 해서 다시 그동안 힘든 시간들을 견뎌 온 것에 초점을 두고 다시 면접과정을 진행 한 후 클라이언트에게 두 번 의 면접경험에 대한 짧은 인터뷰를 실시하였다.

☞ 다음은 어머니와 면접 후 실시한 인터뷰 내용의 일부이다.

사례관리자

어머니 이번에는 처음과 달리 지내오신 것에 대한 이야기를 나누었는데 두 번 이야기 하신 것이 어떤 차이가

있으셨나요?

민호어머니

예, 앞에서 할 때 내 속 이야기를 하면 속이 시원하지 않을까 싶어서 선생님께 이야기 했는데 그런데 내 이야기를 하는 것이 힘이 드네요. 선생님이 힘을 주시려고 한 것은 알겠는데 그래도 희망이 없어 보이고, 힘이 드네요. 처음 할 때는 그래도 어떻게 하면 될까 선생님이 민호가 문제가 있다고 한 것이 기분이 나빴지만 시간이 지나면서 점점 뭔가 내가 할 일이 생각나고, 아이들과 어떻게 지내면 좋을까 생각도 하게 되고, 끝나고도 그 생각을 자꾸 하게 되었는데... 제가 하고 싶다고 생각한 것이 꼭 다 좋은 것이 아니네요.

(중 략)

현장에서 생각하기

클라이언트 자신의 이야기만 계속하는 경우

우리는 그럴 때 클라이언트에게 이렇게 물어볼 수 있다.

“하실 이야기가 많으시네요. 제가 궁금한 것이 있는데 여쭙봐도 될까요?” 동의를 얻으면 “제가 만나는 시간 동안 지금하시는 이야기를 하시고 저는 듣기만 하면 되나요? 아니면 제가 몇가지 여쭙봐도 될까요?”

어떠한 경우에도 클라이언트와 만나는데 있어서 무엇을 할 것인가에 대한 결정은 클라이언트에게 물어서 면접해 진행해 나갈 때 클라이언트의 준거들에 맞게 효율적으로 면접을 진행해 갈 수 있다.

3. 목표로 나아가기 : 클라이언트가 원하는 것의 구체화 과정

가. 클라이언트가 원하는 것에 대한 오해

현장에서 사례관리자들은 클라이언트가 원하는 것을 했는데도 클라이언트와 일하기 어렵다는 경험을 자주 하게된다.

여기서 클라이언트가 원하는 것에 대한 것을 다시 한번 생각해보자.

예를 들어 어떤 클라이언트가 “제가 지금 사는데 너무 힘이 들어요 어떻게 경제적으로 좀 도와 줄 수 있나요?”라고 이야기 하였다. 이에 대해 일반적으로 사례관리자(사회복지사)들은 종종 다음과 같은 질문이나 설명들을 해 왔다.

- 지금 얼마나 어려우신가요?
- 얼마가 필요하신가요?
- 기관에서 가능한 경제적인 도움 방법은 ~ 이라고
- 그것은 어렵지만 기관의 프로그램이나 후원 등에 대한 설명 등등...

위와 같은 질문이나 설명이 클라이언트를 돕기 위해서 사례관리자(사회복지사)들이 클라이언트의 상황을 알고 잘 도와주고자 묻는 것이라는 것을 알고 있다. 그런데 많은 현장에서의 경험에 의하면, 이러한 질문 후에 클라이언트의 상황을 알게 되더라도 사례관리자가 할 수 있는 일이 없어 무기력해지거나, 클라이언트의 상황은 알지만 이미 기관에서 실시하고 있는 프로그램 안에서 어떻게든 조정하려는 과정으로 이어지게 된다.

이러한 경험들에서 알게 되는 것은 지금까지 사례관리자(사회복지사)는 클라이언트를 돕기 위해서 사정을 물어 왔던 것들이 오히려 클라이언트의 입장에서는 사례관리자에게 나의 어려움을 더 힘든 상황으로 이야기해야만 사례관리자나 기관의 도움을 받을 수 있다고 알리는 방향으로 나아갈 수 있다는 점이다.

● 클라이언트가 원하는 목표로 나아가는데 유용한 질문

- 그러세요. 저희도 좀더 이야기를 나누어봐야 알겠는데요... 제가 몇 가지를 더 여쭙봐도 될까요? 라고 클라이언트에게 양해를 구한 후에
- 경제적으로 좀 더 나아지면 지내시는 것이 지금과 어떻게 다를까요?
- 또 무엇이 다를까요?
- 기적질문

이러한 질문들은 클라이언트로 하여금 단지 지금 누군가의 도움을 받기만 하면 된다는 생각에서 나아가 앞으로 클라이언트가 어떻게 살기를 원하고 있는지 클라이언트 스스로 구체적으로 생각하도록 도울 뿐 아니라 사례관리자 역시 클라이언트와 무엇을 어떻게 시작해야 하는가에 대한 방향을 정할 수 있다.

사례관리자는 클라이언트와 만나서 이야기해 가는 과정에서 처음에 이야기한 것과 원하는 것에 대한 대답이 수시로 달라질 수 있다는 것을 항상 고려하고 있어야 한다. 이것은 사실 원하는 것이 달라진 것이 아니라 클라이언트가 자신이 원하는 것이 무엇인가 그리고 사례관리자와 무엇을 시작할 것인가를 찾아가는 과정이라고 보아야 한다.

사례관리자는 클라이언트가 원하는 것을 찾아가는 과정에 함께 하는 것이며 목표가 분명하다는 것은 클라이언트에게는 변화의 끝이 아니라 이제부터 클라이언트 스스로 권한을 가지고 해나가는 시작 즉 종결로 이어진다는 것을 기억하자.

나. 클라이언트가 원하는 것에 초점을 두고 시작하기

클라이언트가 원하는 것에 초점을 두고 시작해서 클라이언트의 준거들을 따라 목표를 설정해 가는 과정을 사례를 통해 살펴보자.

☞ 이웃에서 아이들이 제대로 보호받고 있지 못한 것 같다는 연락을 받고 방문을 실시하였다.

(중 략)

아 버 지 내가 말이에요. 텔레비전 프로도 교양 이런 것만 보거든요. 난 시시하게 드라마나 쇼하는거 그런거도 안봐요. 내가 친구들 이름대면 알 만한 사람들도 많아요. 그런데 지금 내가 인쇄 일을 너무 해서 눈이 나빠졌는데 계속 안약만 넣고 병원애를 안가서 그렇지... 그거 말고는 내가 아이들 잘되라고 얼마나 신경을 쓰는데요.

사례관리자 그러시네요.(벽에 걸려있는 아이들 상장을 보고)아이들이 상도 받아오고 학교에서 잘 하나봐요. 아버지께서 아이들에게 신경도 많이 써주시고 그러셨나봐요. 어떻게 해주셨는지 궁금하네요. 제가 여쭙봐도 될까요?

아 버 지 애들 엄마가 집 나가고 내가 지금껏 아이들 도시락도 내 손으로 싸서 보내고, 아이들 모르는거 있으면 내가 가르쳐 주기도 하고 그래왔지요.

사례관리자 그러셨어요? 어떻게 그렇게 다 하실 수 있으셨나요?

아 버 지 어떤 때는 우리 어머니가 와서 도와주시기도 하고 그러셨지요. 그래도 내가 아이들 잘 키우려고 애 썼거든요.

사례관리자 그러셨네요. 아버지 말씀대로 가족들이 아이들 잘 키우려고 애를 쓰셨네요. 혹시 아이들한테 아버지가 애쓰시는 것을 어떻게 아니? 라고 물어보면 무엇을 보고 안다고 이야기 할까요?

아 버 지 애들이 알긴 뭘 알겠어요? 모르니까 내 속을 상하게 하지. 어렸을 때는 그러지 않더니 이제는 말도 듣지 않아요. 내가 잘하라고 이야기 하는건데 아이들은 듣기 싫은지 내가 뭐라고 하면 나가서 들어오지도 않고 하여간 요 몇 년간 아이들이 웬수예요. 내가 지들 위해서 이러는데...

사례관리자 예, 그런데도 아버지는 애를 쓰시네요. 그러니까 더 궁금한데요... 제가 이번에는 좀 이상한 것을 여쭙봐도 될까요?

아 버 지 뭔데요? 그러세요.

사례관리자 아버지 기적 아시지요?

아 버 지 기적이요? 예 알죠.

사례관리자 예, 오늘 제가 아버지 만나 뵙고 돌아가잖아요.(예) 그리고 저녁시간에는 아이들과 평소와 같이 지내셨어요. 그리고 밤이 되면 식구들이 다 주무시잖아요.(예) 주무시는 동안 기적이 일어났어요. 기적이 일어난 결과는 지금 걱정하고, 힘들고 그런 것이 다 해결이 된게 기적이에요. 그런데 주무시니까 기적이 일어난 것을 모르시죠. 내일 아침에 일어나서 무엇이 달라진 것을 보면 '와! 밤사이 기적이 일어났구나' 하고 아실까요?

아 버 지 (한참 생각한 후에) 글썽요... 그래도 기적이 일어나면 내 눈이 다 나아 있을꺼예요. 지금 눈이 잘 안보여요. 내가 녹내장 백내장이 다 있어요. 오랫동안 인쇄일을 했는데 그 때 엄마도 없이 아이들 키우느라고 병원에 안가고 계속해서 안약만 넣었거든요. 그게 잘못된 거 같아요. 지금은 볼 수 있는 시야가 좁아서 어떤 때는 가다가 넘어지기도 하고 그래요.

사례관리자 예. 기적이 일어나서 눈이 다 나으셨어요. 그러면 지내시는 것이 지금과 어떻게 다를까요?

아 버 지 아이들한테 하는 것이 다르지요. 지금은 내가 불편하니까 아이들한테 잔소리도 더 많이해요. 술도 더 먹게 되구요. 일을 못하니까 나도 답답하잖아요.

사례관리자 예, 그러시죠. 답답하시니까... 그런데 기적이 일어났잖아요. 그래서 눈도 다 나으셨어요. 그러면 아이들과 지내시는 것이 어떻게 다를까요?

아 버 지 그러면... 야단도 안치고 술도 덜 먹고... 그러겠죠.

사례관리자 야단도 안치고 술도 덜 먹고 대신에 어떤 것을 하실까요?

아 버 지 야단 안치고, 내가 이야기하면 아이들도 피하지 않고 내 말을 들을 거예요. 술을 덜 먹으면 술주정을 안 할테니까 나를 더 좋아하겠지요.

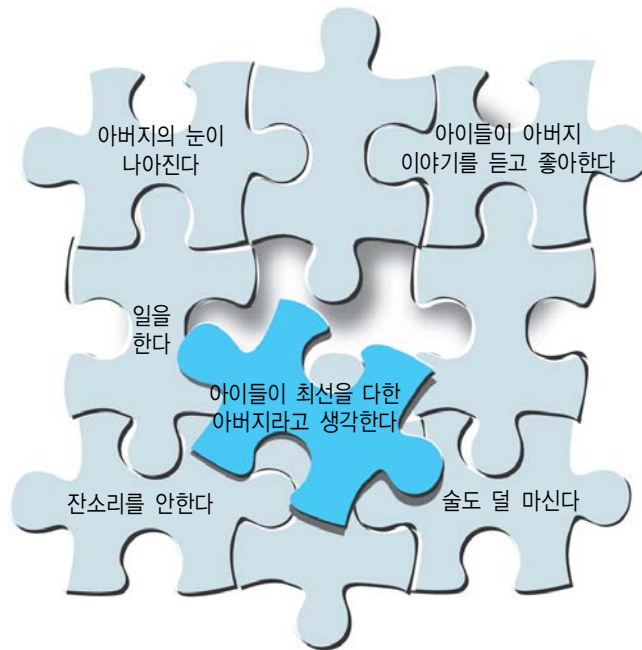
사례관리자 그렇죠. 그럼 아버지는 어떻게 그걸 아실 수 있나요?

아 버 지 판거 있겠어요? 아이들이 우리 아빠가 열심히 우리를 위해서 최선을 다했구나 그렇게 알아주기만 하면 되죠. 내가 고생을 하면서도 지들 키운게 그건데. 난 아이들이 지들 엄마같이 자기들을 버리지 않고 최선을 다하는 아빠라는 것을 알아주면 되요. 다른거 없어요. 그런데 그게 참 힘드네요. 난 한다고 해도 아이들은 몰라주니까...

사례관리자 그러시죠. 그래도 아이들이 아빠 마음을 다 알게 되었어요. 기적이 일어났으니까. 그러면 지내시는 게 지금과 또 무엇이 다를까요?

아 버 지 일도 할꺼예요. 그래요. 지금은 집에 있으니까 잔소리도 더 많아지고 집에 있으면서 마음이 그러니까 술도 더 먹고 그러거든요. 일을 하면 다르지요.

- 클라이언트가 원하는 것의 그림을 그려보자



사례관리자는 클라이언트가 이야기하는 것을 시작으로 달라지기 원하는 것이 클라이언트의 삶에서 어떻게 의미가 있는가를 계속해서 알아나감으로써 클라이언트가 원하는 것 즉 잘 형성된 목표로 나아갈 수 있다.

위 사례에서 이야기된 것들을 시작으로 클라이언트가 원하는 것으로 어떻게 나아가는지를 계속해서 살펴보자

다. 클라이언트가 원하는 것을 확대/구체화하기

클라이언트가 원하는 것으로 나아가는데 다음의 질문들을 활용할 수 있다.

- 척도질문
- 예외질문
- 관계성 질문 등

기적질문 등을 통해 클라이언트가 앞으로 달라지기 원하는 상황에 대해 이야기가 될 때, 가능한 한 기적그림이 클라이언트와 사례관리자 모두가 알 수 있는 상황을 구체화 하면서 다음과 같이 면접을 진행 해 나간다.

(중 략)

사례관리자 아버지, 아버지께서 이야기하신 대로 지내고 있다가 10점이구요. 전혀 그렇지 않다가 1점이라고 할 때 지금 지내시는 것을 점수로 이야기하면 몇 점인가요?

아 버 지 지금 지내는거요? 지금은 2점, 3점이나 될라나?

사례관리자 2점, 3점이요? 어떻게 해서 2, 3점인가요?

아 버 지 그래도 내가 데리고 있잖아요. 학교 보내고 밥해주고 청소하고, 엄마가 하는 일들을 내가 대신하고 있으니까 ... 이거 가지고는 안되죠. 더 나아져야죠.

사례관리자 그렇죠. 그럼 몇 점이면 그래도 괜찮다 생각하실까요?

아 버 지 글썄... 지금보다는 나아져야지요? 한 7점이면...

사례관리자 7점이요. 그럼 7점이면 지금과 다르실텐데, 7점이었을 때는 무엇이 다를까요?

아 버 지 일을 할꺼예요. 내가 일을 하면 아이들과 부딪치는 일이 적어지니까 아이들도 크고... 이제는 어릴 때 같지 않으니까...

사례관리자 그렇죠. 언제 일을 하셨지요?

아 버 지 내가 인쇄일이 잘 될 때는 정말 돈도 많이 벌었어요. 그런데 IMF때 경기가 나빠지면서 그 전에 일이 잘됐으니까 일을 크게 했다가 다 날린거나 마찬가지지요. 그리고 얼마 남은 돈으로 우리 어머니하고 분식집을 했어요. 그런데 운이 없으려니 어머니가 다쳤어요. 길에서 넘어져

서 뼈가 부러졌거든요. 그러다 보니 장사라는 게 그렇잖아요. 그래서 그것도 망하고, 그리고 나니까 뭘 한다는 게 겁이 나더라구요. 한 3년 되었나? 그전에는 내가 이러지 않았거든요. 집에 있으니까 술도 많이 먹게 되고, 그리고 무엇보다도 지금은 눈이 안 좋아서 밖에 다닐 때 잘 보이지도 않아서 더 힘들어요.

사례관리자 3년 전에 아버지가 일하실 때는 다르셨네요. 아버지도 그렇고 아이들도 그렇고, 그럼 지금 아버지는 다시 일을 하실 수 있으신가요?

아 버 지 하죠. 눈 때문에 그렇지 눈만 어떻게 치료할 수 있다면 왜 못하겠어요?

사례관리자 그러시군요. 그럼 지금까지는 치료해 오신 것 중에 어떤 것이 효과가 있으셨나요?

아 버 지 없어요. 돈이 없으니까 나빠지는 것 알면서도 안약만 계속 넣었어요. 병원에서 치료 받지않고 안약만 넣으면 안 된다고 했지만 어떻게요. 병원에서 수술한 돈이 없는 데...

사례관리자 그럼 안약만 넣으신 것은 더 나쁘게 한 것이 되었네요.

아 버 지 그렇죠.

사례관리자 그럼 혹시 아버지께서 병원에 가서 치료가 되었어요. 그러면 아이들은 뭐라고 할까요?

아 버 지 아이들이요? 내가 일단 몸이 불편하지 않으니까 ‘아빠가 옛날 아빠가 되었다’ 그러겠지요. 같이 이야기도 하고 옛날에 자기들을 잘 보살펴주고 그런 아빠가 되었다고 그래요 난 그런 아빠가 되고 싶어요.

사례관리자 그러시군요. 그런 아빠가 되고 싶으시군요. 그럼 눈 치료를 위해 제가 어떻게 하는 것이 도움이 될까요?

아 버 지 병원을 알아봐 주실 수 있으세요? 제가 돈이 없잖아요.

사례관리자 병원이요. 그렇지요 병원에서 치료를 하셔야 되니까...
그러면 아버지가 이야기 하신 현재 2,3점에서 7점으로
가는 시작이 될까요?

아 버 지 그래요. 그렇지요.

사례관리자 혹시 2점에서 아주 조금 올라 갈 수 있도록 시작이 되는
또 다른 것이 있다면 어떤 것이 있을까요?

아 버 지 그래도 치료를 받아 볼 수 있다는 것이 내겐 희망이에요.

사례관리자 예, 그러시죠. 제가 알아보는데요... 혹시 병원이 없을
수도 있고 또 시간이 많이 걸릴 수도 있는데...

아 버 지 시간이 걸리는 건 괜찮아요. 지금까지도 지내왔으니까요.

사례관리자 예, 그러시죠. 그럼 혹시 제가 걱정되는 것은 알아보았
지만 병원 진료가 안 될 수도 있는데, 그러면 어떻게 하
나요?

아 버 지 안되면... 되야되는데... 그게 희망인데...

사례관리자 그럼요. 되야 되는데... 그래도 혹시 안 될 수도 있고, 제
가 꼭 뵙니다 하고 이야기 드릴 수 있는 것은 아니라서
요. 혹시 병원 치료를 받지 못하면 어떻게 해야 할지 아
버지께 의논을 드려야 될 것 같아서요.

아 버 지 선생님이 알아보았는데 안되면 어찌겠어요. 사실 나도 그
동안 병원도 다녀보고 했지만, 병원이라는 곳이 그래요.
저도 알지요. 그래서 선생님한테 부탁하는거구요. 내 힘
으로 할 수 있었으면 부탁하겠어요? 그런데도 안된다면
어쩔 수 없지요.

▶ 처음에는 클라이언트가 원하는 것이 눈 치료에서 시작되었지만 클라이언트와의 면접을 통
해 눈 치료는 클라이언트가 아이들을 잘 키우고 싶은 여러 가지 중에서 시작이 될 수 있

는 하나의 방법임을 알 수 있다. 클라이언트가 원하는 기적그림이 점차 확대되면서 이후 클라이언트가 원하는 것을 이루기 위한 방법에서 도움이 되는 구체적인 현실적인 방법을 찾아 가도록 도울 수 있다.

라. 맞춤형 자원연계

강점관점 해결중심 사례관리에서 자원연결이란 클라이언트가 원하는 것을 이루어 나가는 방법으로써 클라이언트가 도움이 된다고 선택한 것을 모색해 나가는 맞춤형 자원연결이라고 볼 수 있다.

기존에 클라이언트에게 자원을 연결하는 경우에는 기관에서 이미 마련된 자원(물론 기관에서 클라이언트를 위해서 자원을 발굴하였다는 것은 전제하더라도)을 필요한 클라이언트에게 연결하였다면 여기서는 클라이언트가 원하는 것을 이루어 나가는데 있어서 클라이언트가 능력을 최대한 활용하고, 삶에 도움이 되는 것이 무엇인가를 클라이언트와의 협의 하에 연계하는 것이다.

지역 네트워크를 하는데 있어서도 기관 중심이 아니라 클라이언트 중심에서 클라이언트에게 도움이 되는 것을 함께 의논하고 협의하기 위한 모임으로의 전환이 요구된다.

위의 사례의 경우를 보면 아버지가 안과 진료를 원하였고 그것이 아버지가 일을 하실 수 있는 첫 시작이 될 수 있으므로 가능성을 알아볼 수 있다. 왜냐하면 우리는 아버지가 일하는 것이 아이들에게도 도움이 된다는 것을 잘 알기 때문이다. 아버지의 안과 무료진료는 쉽지 않았지만 의료 지원 단체에 알아보았다. 그곳은 아동과 청소년 무료 의료 지원단체였기 때문에 처음에는 어렵다고 하였다. 그곳 담당자와 어떻게 진행하였는지 살펴보자.

(중 략)

☞ 기관담당자로부터 기관에서 하고있는 일들과 지원대상이나 방법에 대한 설명을 들은 후

사례관리자 예, 그곳이 아동과 청소년만을 지원하는 곳이라는 것을 잘 알겠습니다.

기관 담당자 예, 그래서 그분은 어른이지않아요. 그래서 어렵겠는데요.

사례관리자 그렇죠. 사실 대상이 되지 않네요. 그래도 그 기관도 결국은 아동과 청소년들이 잘 되기를 바라는 마음에서 지원해 주시는 곳이잖아요.

기관 담당자 그렇죠. 저희가 그것을 위해서 병원 무료진료를 하는 것이고 의사선생님들도 그것에 뜻을 같이하는 것이죠.

사례관리자 예, 그러시죠. 그래서 혹시 의논해 주실 수 있으신지요? 이 분이 안과 진료를 받으셔서 일을 하시게 되면 두 아이들이 지금보다 더 나은 생활을 할 수가 있기 때문입니다. 다른 곳들을 알아보았지만 쉽지가 않네요. 그래도 다시 의논해 주실 수 있으신가요?

기관 담당자 그럴 수는 있죠. 그렇지만 된다고 확실하게 이야기 드릴 수는 없어요. 저희도 한 번도 없었던 일이거든요.

사례관리자 예, 그러시지요. 우선 대상이 아니니까요. 그래도 아이들을 위해서 의논해 주신다니 감사합니다. 의논 되는대로 연락 주시기 바랍니다. 그럼 제가 다시 연락을 드릴까요?

기관 담당자 예, 저희가 다음 주에 회의가 있으니까요. 그 때가 지나서 연락을 다시 하시겠어요?

사례관리자 예, 그렇게 하겠습니다.

☎ 10일 후 재 연락

(중 략)

사례관리자 어떻게 의논이 되셨나요?

기관 담당자 아직 결정은 못했구요. 그분들 상황에 대해서 좀 더 알아보고 결정하기로 했습니다. 아이들에게 도움이 되는 것이니까 크게 생각하면 긍정적으로 검토해 볼 수 있을 것 같습니다. 클라이언트에 대한 자료를 보내주시면 의

논해서 결정 되는대로 연락드리도록 하지요

사례관리자 그러시지요. 쉽게 결정 하실 수 있는 것이 아니시겠지요. 그래도 감사합니다. 다시 검토해 주신다니... 아버지가 진료를 받게 되면 누구보다도 아이들이 좋아할겁니다. 선생님께서 다른 분들께 이야기를 잘 전해주셨나 보네요. 서류를 보내드릴테니 보시고 검토하시는데 더 필요한 부분이 있으면 연락주십시오.

이후 아버지의 무료 안과 진료가 결정 되었고, 병원에서 수술 불가 진단이 내려졌다.

☞ 병원 진료 후 다시 클라이언트와의 면접 실시

사례관리자 아버지, 수술이 어렵다고 했는데...

아 버 지 예, 저는 수술이 어려울 것이라고는 생각을 못했어요. 수술을 하면 눈이 나올 수 있다고 생각했었는데...

사례관리자 그러시죠. 아버지가 기대하신대로 되지 못했네요. 그럼 이제 어떻게 하시는 것이 도움이 될까요? 눈이 나오시면 일을 하실 수 있다고 하셨는데... 지금 그렇지가 못한데... 어떻게 하나요?

아 버 지 글썄말이에요. 속상해요. 그래도 어떻게 해요. 그런다고 이대로 있을 수는 없지요. 이제부터 어떻게든 또 살 방도를 찾아야지요.

사례관리자 뭐 생각하시는 것이 있으세요?

아 버 지 지금 당장 생각나는 것은 없지만, 그래도 내가 이대로 있으면 아이들한테 좋은 아빠가 될 수가 없어요. 눈이 나아서 할 수 있는 것 보다는 아니겠지만 그래도 뭔가 찾아야지요.

사례관리자 아버지 수술이 어렵다는 이야기를 들으시고도 아이들에

게 좋은 아빠가 되어야겠다고 생각하시고 살 방도를 찾으시겠다고 이야기하시는 것을 듣고 정말 얼마나 아이들에게 좋은 아빠가 되시고자 애쓰시는지 너무나 잘 알 수 있네요. 혹시 앞으로 제가 아버지 애 쓰시는데 도움이 될 수 있는 것이 있다면 어떤 것이 있을까요?

아 버 지 일단은 제가 찾아보고, 정 안되면 선생님한테 연락을 할게요. 그래도 선생님 애써 주셔서 감사합니다.

이 후 아버지는 동사무소를 스스로 찾아가서 자신의 상황을 설명하고 조건부 수급자가 되어 공공근로에 참여하였다.

현장에서 생각하기

프로그램을 실시하지 마라!

많은 사례관리자들이 사례관리를 하는 기관에서 직접 프로그램을 실시하는 것이 강점에 기반한 해결중심 사례관리 실천에 있어서 맞춤형서비스로 적절한 것인지에 대한 질문을 자주 한다.

이에 대한 설명을 위해 맞춤형과 기성복에 대한 예를 들어보자.

예를 들어 기성복은 대량생산이 가능하지만 맞춤형에 비해 편안함은 덜 할 수밖에 없다. 맞춤형은 한사람 한사람의 신체 특성에 맞게 만드는 것이기 때문에 대량생산이 아니라 클라이언트의 만족도에 초점을 두고 제작하는 것이다. 강점관점 해결중심사례관리에서 프로그램을 지양하는 이유가 바로 이것이다.

해결중심 사례관리는 클라이언트 한사람 한사람의 특성에 맞춘 맞춤 서비스를 지향하고 있다. 사회가 다양화 될수록 사람들의 욕구 역시 다양화 된다. 또 현재 지역사회 내에 많은 사회복지, 문화 서비스와 프로그램이 있다. 그러므로 사례관리기관이 또 다른 유사 프로그램을 실시하는 것보다 사례관리자는 “지역사회에 기존해 있는 것을 어떻게 활용할 것인가?”에 관심을 두어야 한다. 이와 같이 사례관리자가 클라이언트만을 강점관점으로 바라보는 것이 아니라 실천과정 중에 만나는 모든 관계와 개입에 해결중심 원리와 중심철학이 적용되어야 한다. 이것이 바로 강점관점 해결중심 사례관리를 가장 잘 실천하는 길인 것이다.

마. 성공경험을 확대하기

아버지가 공공 근로에 참여 한 후 사례관리자가 다시 가정방문을 실시하여 면접을 실시하였다.

● 클라이언트의 성공경험을 확대하는데 유용한 질문

- 그동안 지내시면서 나아진 것이 어떤 것이 있었나요?
- 어떻게 그렇게 하실 수 있었나요?
- 그렇게 하신 것이 어떻게 도움이 되었나요?
- 그 외에 또 어떤 것들이 도움이 되었나요?
- 당신이 다르게 하였을 때 다른 사람들과 지내는데 무엇이 달랐나요?
- 다른 사람에게 물어보면 무엇이 달랐다고(도움이 되었다고) 이야기 할까요?
- 다르게 한 것을 계속 할 수 있다는 자신감(의지)은 몇 점인가요?
- 지금보다 1점이 올라갔을 때 지금과 무엇이 또 다를까요?
- 1점이 올라가기 위해서 지금과 어떤 것들을 다르게 할 수 있을까요?

사례관리자 아버지 요즘 일을 나가신다구요?

아 버 지 예, 공공근로를 나가고 있어요.

사례관리자 전에 눈이 불편하셔서 일을 하시기 어렵다고 하셨는데 그래도 어떻게 일을 시작하실 수 있으셨어요?

아 버 지 사실 전에 선생님이랑 병원 다녀오고 치료가 안된다고 해서 마음이 많이 상했어요. 그렇다고 어떻게 그냥 있을 수가 있나요. 그리고 저는 아이들에게 좋은 아빠가 되고 싶은데, 그냥 신세한탄하면서 허송 세월을 보낼 수가 없더라고요. 사실 얼마나 시간이 있겠어요. 아이들이 다 크려면 시간이 많지 않거든요. 그렇죠? 어른이 되면 다 지들 알아서 살게 되니까 그때는 내게는 기화가 없잖아요.

사례관리자 아이들이 다 크기 전에 좋은 아빠가 되시기 위한 노력으로 일을 시작 하셨군요?

아 버 지 그렇죠. 그래야지요.

사례관리자 아버지가 일을 하시니까 아이들이 전과 어떤 것들이 다른가요?

아 버 지 아무래도 나가 있는 시간이 있고 또 일하면 힘들잖아요. 아이들한테 꼬치꼬치 뭐라고 하는게 줄어들지요.

사례관리자 아버지가 그렇게 하시니까 아이들은 어떻게 다르던가요?

아 버 지 집에 있는 시간도 더 많아지고... 그러니까 나도 걱정이 덜 되지요. 밖으로 돌면 혹시 나쁜 아이들랑 어울리거나 앞을까 신경쓰이고, 돈도 더 써요. 뭐 게임하고 사먹고 하느라고... 근데 집에 있으면 좀 덜하잖아요. 작은 애가 많이 그랬는데 요즘은 지 누나랑 숙제도 하고 그러니까...

사례관리자 그래요? 와 아버지가 이야기 하신 대로 잔소리도 줄고 아이들도 집에 있는 시간도 많아지고 이야기하신대로 되어가네요. 또 어떤 것들이 나아지셨나요?

아 버 지 글썄... 이렇게 시작이지요 뭐. 하루아침에 뭐가 달라지나요? 또 나도 일하다가 힘들면 어떨 때는 아이들한테 잔소리도 할꺼고. 그래도 내가 어떻게 되어야 되겠다 그런 것이 있으니까 맘 잡기가 더 쉽지요.

사례관리자 그럼요 이제 시작이지요. 그럼 전에도 여쭙받는데... 점수로 여쭙보는거요.

아 버 지 예, 알아요.

사례관리자 지내시다 보면 힘들고 그런 일들이 또 있을텐데, 그래도 내가 힘든 일이 있어도 내가 좋은 아빠가 되어야겠다는

의지가 100점, 좀 힘들면 할 수가 없다 의지가 전혀 없다 1점 아버지 자신에게 의지에 대해 점수를 준다면 몇 점인가요?

아 버 지 의지는 8,90점은 되요. 걱정이 되긴 하지만...

사례관리자 그럼요. 어떤 일들이 앞으로 있을지 모르니까. 그럼 혹시 걱정하시는 일들이 일어나게 되었을 때는 이전과 무엇을 다르게 하실건가요?

아 버 지 해 봐야죠. 뭐 선생님도 있고... 내가 하다가 안되면 선생님한테 다시 연락해도 되지요?

사례관리자 예, 물론입니다. 언제든지 연락 주십시오. 그래도 아버지가 병원 다녀오신 후 일을 찾으시는 것을 보니 앞으로도 방법을 찾을실 분이시구나 잘 알겠는데요?

아 버 지 뭘요. 생각하니까 방법이 없는 것은 아니더라고요. 앞으로도 그럴거구요.

(중 략)

4. 종 결

지금까지는 흔히 사례관리가 시작되면 클라이언트에 대한 끝없이 개입해야 한다는 상황에 실천가들은 압도되어 왔다. ‘과연 언제까지 해야 하는가?’, ‘밀빠진 독에 물 붓기인 것은 아닌가?’라는 의문을 사례관리자들 스스로 되문게 되고 해결되지 않는 과제와 같이 생각되어왔다.

그러나 해결중심 모델의 실천에서는 ‘모든 사람은 지금보다 더 나은 삶을 원한다’고 믿고 있다. 클라이언트가 사례관리자를 만나 지금까지 자신의 삶과 달리 첫 시작이 된다는 것 그리고 자신이 원하는 목표로 나아간다는 것은 점차 클라이언트가 자신의 권한을 갖는 다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

따라서 강점관점 해결중심 사례관리에서 종결은 매우 중요하다. 즉 종결

은 클라이언트가 자신의 권한을 갖게 되는 것과 관련이 있기 때문이다.

일반적으로는 클라이언트와 사례관리자가 합의한 상황에서 종결을 하게 되지만 종종 사례관리자가 보기에는 아직 종결이 이르다고 생각되는데 클라이언트들은 이제 그만 만나도 되겠다고 한다든지 그와 반대의 경우도 흔한 상황이다. 양자간의 합의에 의한 것이건 아니건 간에 종결에 대한 의사가 있을 때 어떻게 클라이언트와 종결면접을 실시하느냐에 따라 클라이언트가 권한을 가졌는가의 여부도 달려 있다고 봐야하기 때문이다.

클라이언트가 권한을 갖게 된 경우, 이후 재개입이 필요한 때에도 개입 기간을 단축 할 수 있다. 또한 클라이언트가 도움이 되지 않았다고 이야기 하더라도 이후 클라이언트가 필요시 재 연락의 가능성을 높일 수 있다.

● 사례관리자가 종결 시 클라이언트와 다루어야 하는 것

- 클라이언트가 기관을 만나면서 알고 해온 것 가운데 앞으로 살아가면서 도움이 될 수 있는 것이 있다면 어떤 것이 있었는가?
- 앞으로 살아가면서 비슷한 어려움이 생겼을 때 그 때는 이번 경험을 통해 이전에 해온 것과 어떻게 다르게 할 수 있겠는가?

다음의 사례들을 통해 실제적으로 종결 면접이 어떻게 진행되는지 그리고 클라이언트에게 어떻게 권한부여가 되는가를 알아보도록 하자

① 일반반적 종결의 예

사회복지사 어머니 저에게 이제는 그만 만나도 될 것 같다고 이야기 하셨잖아요. 그동안 어머니가 여러 가지로 애쓰시고 알아보시고 하신 것들이 많으신데... 제가 궁금한 것이 있어요. 이제 그만 만났으면 하셨으니까 오늘 제가 궁금한 것들 몇 가지를 여쭙봐도 될까요?

어 머 니 예, 그러세요.

사회복지사 그동안 제가 어머니 만나면서 알게 된 것이 힘든 가운데서도 자신에게 필요하신 것들을 알아서 찾아보시고 하시는 분이시라는 것입니다. 그럼에도 어머니께서 저희 센터를 찾아주시고 그동안 저를 만나오셨는데 어머니께서 ‘그래도 내가 힘들 때 그곳을 찾아가길 잘 했구나’하고 아실 수 있는 것들이 어떤 것들이 있으셨는지 이야기해 주시면 저희가 앞으로 일하는데 도움이 많이 될 것 같습니다. 좀 도와주실 수 있으신가요?

▶ 클라이언트에게 그동안 도움이 된 것이 어떤 것이 있으셨나요? 라고 질문하는 것과 차이가 있다.

첫째, 그 동안 사례관리자와 함께 한 것에 대한 평가는 클라이언트의 입장에서는 필요하지 않을 수 있다. 이는 우리가 앞으로 일하는데 더 도움이 되고자 하는 것이므로 이에 대해 클라이언트에게 양해를 구하면서 시작될 때 클라이언트들의 다양한 의견을 더 많이 들을 수 있다.

둘째, 특히 종결에서 클라이언트에게 자신이 해온 것에 대한 권한 갖기가 되는 것이 이후 재개입이 필요하게 되거나 사후관리에서도 클라이언트의 강점이 어떻게 활용하는가와 연결이 용이하기 때문이다.

어머니 그럼요, 많죠. 제가 영구임대 아파트에 오래 살았는데 내가 살면서 우울증도 있었거든. 어떤 때는 잘 안 풀려서 만나기도 싫었고 나이가 들다보니까 사람만나고 일다니는 것도 쉽지 않아서 좌절하고 있다가 센터 이름 듣고 찾아간 거거든요. 내가 여기 관리사무소나 다른 곳들도 찾아가 봤었는데 이렇게 사람대접해 주는 곳은 처음이었어요.

사회복지사 그러셨다니 감사합니다.

어머니 사람들이 없는 사람 사정 그런거 잘 몰라요. 이제 내가 이 나이에 식당 가서 일도 잘 못해요. 내 조건에 맞는

것이 어디 있겠어요? 그래도 선생님은 내 이야기 들어보고 옛날생각들도 나게 해 주었어요.

사회복지사 흔히들 내가 살아왔던 것 생각만 하고 끝날 수 있는데, 어머니께서는 그런 것들을 생각하신 것이 지내시는데 어떻게 도움이 되셨길래 ‘그래도 괜찮았다’ 이야기하실 수 있으신지 궁금해요.

어머니 하루종일 집에 있다 보면 답답한 생각이 들거든요. 그런데 선생님 만나서 이야기 하면서 나도 시도 좋아했었구나, 낭만도 있었구나, 장구를 좋아해서 열심히 배웠던 것들도 기억나고 하면서 내가 이렇게 멍하게 살아야되나 그런 생각을 하게 되었거든요.

사회복지사 사시면서 다른 분들도 만나시잖아요. 그래도 저희를 만나시면서 예전에 이런 것도 했었는데 이제는 이렇게 살지 않고 다르게 살아야 되겠다 하는 생각을 하게 된 것들이 다른 분들과 만나신 것과 달랐던 것인가요? 제가 이렇게 이해해도 되나요?

어머니 예, (잠시 생각) 우리 같은 사람들은 외로워요. 선생님이 나이는 어리지만 어떻게 내 마음을 이리도 잘 이해해 주나, 내 마음을. 내가 사람대접 받았다고 느낀 것은 처음이었거든요.

사회복지사 그렇게 이야기해 주셔서 감사합니다. 제가 궁금한 것이 있는데요. 그러면 저와 만나시는 것이 끝난 다음에 어머니가 사람대접 받았다고 경험하시고 느끼신 것을 이후에 다른 분들과 만나시고 살아가시면서는 어떻게 쓰실 수가 있나요?

- ▶ 사례관리자(또는 기관)를 만나서 클라이언트가 변화한 것이 끝이 아니라 클라이언트는 이 경험을 통해 앞으로 자신의 삶에서 스스로 어떻게 도움이 되도록 할 것이지 미래 초점을 두는 것 역시 종결에서 중요하다.

어머니 선생님을 만나서 이야기하면서 ‘내가 옛날에 이런 것도 있었지’ 하다 보니까 ‘헤쳐나가야 되겠다’는 자신감이 생겼어요. 내가 지금껏 남의 도움도 받고 살아왔지만 사실 나는 남의 도움 받는 것이 불편했어요. 그래서 자원봉사자들이 온다고 하고 그럴 때 나는 굉장히 자존심 상했어요. 내가 말주변이 없어서 표현을 다 하지 못했지만 그래도 난 남의 도움 받는 것 보다는 헤치고 일어나야 되겠다는 생각을 더 할 수 있지요.

사회복지사 이제는 스스로 일어나야 되겠다는 생각을 하시고, 이제는 일어나서 살아가려고 하는 것을 더 하실 수 있으므로 자존심도 더 서고, 자신감도 생기고 그렇게 되신 거군요. 그것이 이제는 그만 만나고 스스로 무언가를 해 나갈 수 있다 그렇게 들리는데...

어머니 그렇다고 이제 여기를 끊겠다 그런 것이 아니예요. 선생님은 나한테 준 게 없다고 하지만 내가 여기 와서 이야기 안했다면 그 낙심은 말할 수가 없었거든요. 그런데 여기 와서 이야기하면서 이제 내가 일어서야 되겠다 그런 생각을 더 많이 하게 된거죠.

사회복지사 그럼 이제 이렇게 여쭙볼게요. 이제는 희망을 가지고 일어나셔야 되는데 앞으로 지내다 보면 힘든 일도 또 있을 텐데... 그럴 때 어머니께서 ‘난 어떤 일이 있어도 일어날 자신이 있다. 무슨 일이 있어도 다시 일어날 수 있고, 희망을 포기하지 않고 일어날 수 있다는 자신감이 10점, 에이 하다가 힘들면 포기하고 그냥 그만 두겠다 1점일 때, 앞으로 살아가면서 자신감이 몇 점 정도이신가요?

어머니 7점정도요. 나는 빚내면서 살지 않았어요. 내가 어렵게 살아오면서 신용불량 뭐 그러는 거 싫거든요. 그래서 내가 대출 받은 돈을 갚기 위해서라도 어떻게든 살아야해요.

▶ 척도 질문을 통해 앞으로 클라이언트의 자신감을 알아보고 클라이언트 자신도 변화에 대한 스스로 강화를 하도록 도울 수 있다.

사회복지사 그러면 한 가지 더 여쭙보면... 대출 받으신 것 갚으려고 어떻게든 열심히 일 하시는 동안도 힘든 일이 있으실 수도 있을 텐데... 혹시 앞으로 지내다가 너무 힘이 들 때, 어머니께서 지금까지 살아오면서 이런 것이 힘이 되었다 하는 것들이 어떤 것이 있으셨나요?

어머니 다른 사람들은 아무렇지도 않게 생각할지 몰라도, 나는 내 것이 생겼다는 것에 얼마나 신이 나는지 몰라요. 내 신용이 문제가 되는 게 싫어요. 그래서 때로는 빚이라고 생각 안하고 저게(빚) 나를 먹여 살리는 방편이 되었다고 생각하기 때문에 그것 때문에 신이 나고 용기도 나고 그래요.

사회복지사 오히려 방편이 되었구나 생각하시고, 그 외에 또 어떤 것이 있을까요?

어머니 그래요, 그것도 있고. 또 우리 아이들이 성인이 되어서 힘들게 살아가지만 나는 아이들에게 기대고 살고 싶지 않고 나 자신을 책임지면서 살겠다는 생각이요. 그동안 워크아웃 하느라 내 국민연금 한번 든 적이 없다는 것이 나를 슬프게 하고 우울하게 한 적이 있었는데, 이제는 나를 위해 투자한다고 생각하니까 좋아요. 그것은 아이들에게 짐이 안되는 것이거든요.

사회복지사 그러시구요. 그 외에 또 어떤 것이 더 있으세요?

어머니 내가 남편과 사별해서 어렵게 살아왔지만 남편이 죽었을 때 이런 곳이 있는 줄 알았으면 좀 더 빨리 세상에 눈뜨고 살아가지 않았을까 싶어요. 그래도 내가 말 못하는 것을 이야기 할 곳이 있다는 것이 세상을 살아 나가는데

든든한 뺨이 생긴 것 같아요.

사회복지사 어머니 혹시 더 하고 싶으신 이야기 있으세요?

어머니 우리 같은 사람들은 어디를 가도 사람대접 받는거 그게 얼마나 고맙고 중요한지 이런 일하는 사람들은 잊지 말아야되요. 내가 하고 싶은 이야기 다 했어요.

사회복지사 오늘 감사합니다. 그리고 제가 다시 뵙게 되었을 때, 제가 잊어버린 것 같으면 언제든지 가르쳐 주세요. 그리고 앞으로 필요하시면 어머니께서 연락을 주시겠어요?

어머니 예, 그러지요.

사회복지사 혹시 제가 3달 후 6달 후 가끔 씩 1,2번 전화 드려도 괜찮을까요?

어머니 예 언제든지 주세요. 잘 살고 있을 겁니다.

사회복지사 전화하도록 허락해 주셔서 감사합니다. 그리고 앞으로 어머니도 필요하실 때 언제든지 연락 주세요.

어머니 저도 꼭 연락할꺼예요.

② 클라이언트가 사례관리자를 만나는 것이 도움이 안 된다고 종결을 원한다.

클라이언트와 일을 할 때 좀 더 당황하게 하는 상황을 살펴보자.

클라이언트가 원하는 것이 분명하여 더 이상 개입하기 어려울 경우가 있다. 이러한 경우에 사례관리자가 클라이언트와 종결면접을 어떻게 진행하는냐는 더욱 중요하다. 어떤 클라이언트가 사례관리자와 그동안 만난 것이 도움이 안 되었다고 하면서 종결을 원할 때 일반적으로 실천가들은 당황하게 된다.

이 때 사례관리자는 강점관점 해결중심 실천이 긍정적이고 클라이언트를 지지해야하기 때문에 그래도 클라이언트에게 ‘도움이 된 것이 있을 것’이라

는 전문가 중심의 틀에서 벗어나, '이 클라이언트가 종결을 원하고 있는데 어떻게 도움 없이도 스스로 하고자 하는가'에 호기심을 갖고 다시 클라이언트의 준거틀에서 생각하는 것이다.

다음 면접을 통해 어떻게 사례관리자가 호기심을 가지고 면접을 진행하는지 살펴보자.

사례관리자 어머니... 그동안 센터에서 저를 만나시면서 이런 것 그
래도 괜찮았다. 안 간 것 보다는 나았다 혹시 그런 것이
어떤 것이 있으신지 궁금한데... 좀 여쭙봐도 될까요?

현장에서 생각하기

앞에서 사례관리자의 질문과 일반적으로 “그동안 저희 기관에 오신 것이 어떻게 도움이 되셨어요?” 라고 질문하는 것과의 차이

이러한 상황에서 '어떻게 도움이 되셨어요?'는 사례관리자가 도움이 되었다고 클라이언트에게 전제로 한 질문이기 때문에 클라이언트가 도움이 안되었다고 생각하는 것과 반대로 반응하는 것이 될 수 있다. 그러나 위에서 사례관리자가 한 질문은 클라이언트가 도움이 안된다고 이야기 한 것에 대해 클라이언트의 생각이 어떠한가에 대한 호기심을 가지고 묻는 질문이 된다.

클라이언트 좋았다기 보다는... 글썄... 나는 센터에 찾아 간 것이
창업 지원금이나 여성가장들 그러니까 혼자 사는 여자들
을 위해 특별한 것이 있는 줄 알았는데 그런 것이 없어서
솔직히 실망 했습니다.

사례관리자 그러셨어요. 그런데도 그동안 어머니 4-5개월 정도 저와
만나셨잖아요. 어떤 분들은 '저기 뭐 별것이 없구나' 하
시면 금방 안 만나겠다고 하시기도 하는데 그래도 4-5개
월 만나주셔서 감사합니다. 혹시 그동안 만나시면서 그
래도 한 번도 아니고 그래도 4,5개월은 그래도 만나볼

만 했다 어떻게 그래도 그러 실 수 있으셨어요?

클라이언트 그래도 거기서 정보도 주고 그러긴 했으니까... 그래도 딱히 그런 것은 없었어요.

사례관리자 그래도 정보는 지내시는데 조금이라도 도움이 되셨나요?

클라이언트 센터에서 그렇게 이야기해 주는 것도 있긴 했지만... 다 조건에 맞지는 않으니까, 결국은 내 나름대로 살길을 찾아 봐야 돼서... 그래서 과자 만드는 일을 배우러 다녔죠. 그래서 저한테 연락도 잘 안되고 그런 거거든요. 센터가 해 주었다기 보다는... 내가 어쨌든 먹고 살아야 되니까, 내 나름대로 노력한거고, 그냥 가끔 선생님하고 이야기한거고, 오히려 내 나름대로 신앙이 있어서 도움이 많이 되었어요.

사례관리자 예, 어머니께서는 이거는 도움이 되는구나 이거는 아니구나 그런 것을 잘 아시는 분이시네요. 어떤 분들은 아니다 생각해도 그래도 뭐있나요 그러시기도 하시는내 어머니는 필요한 것을 스스로 알아서 찾아 하시는 분이시네요.

클라이언트 그럴 수 밖에 없지요. 먹고 살아야 되니까.

사례관리자 그럼 이전에도 자신에게 필요하면 스스로 알아보고 잘 하는 사람이라는 어머니께서 이미 알고 계셨어요?

클라이언트 아 근데요 누구나 다 그 상황이 되면은 먹고 사는 것 때문에 다 그런 것 같아요.

사례관리자 예, 예, 그러신 분도 있고 아니신 분도 있고... 주위에 보면 안 그러신 분도 계시잖아요. 그런데도 어머니는 어떻게 그렇게 하시지요?

클라이언트 아이들과 먹고 살아야 되겠다는 생각이 강했어요. 텔레비 같은 데 보면은 힘들다고 아이들 어디다 갖다 맡기고

그러는데 나는 그게 도리가 아니라고 생각해요

사례관리자 그러게요. 요즘 많이 힘드시니까 사람의 도리가 아니라 하더라고 할 수 없이 아이들 못 키우시는 상황이 되는 분은 그렇게 하시잖아요. 그런데 어머니는 힘드신데도 하고 계시잖아요. 더구나 나는 이런 것은 필요없고 이것은 알아서 하는 것이고 그런 것들을 잘 알아서 하시고... 제가 어머니 뵈면서 놀라운 게 어디서 그런 것을 배우셨어요?

클라이언트 ... 어디서 배웠다고 보다는 내가 그냥 애들 데리고 먹고 살아야 되겠다 그 생각밖에는 없었어요.

사례관리자 그런데도... 어머니 자신이 내가 그런 사람이구나 하고 아셨어요?

클라이언트 이야기 하다 보니까 참... 나도 당혹스럽기도 한데... 난 그게 당연한거다 생각만 했었는데 선생님이 그렇게 이야기 하시니까 특별한가 싶기도 하고...

사례관리자 어머니께서 사람의 도리를 이야기해 주셨잖아요.

클라이언트 그렇게 되었네요. (웃음)

사례관리자 어머니 말씀대로 저희가 달리 어머니께 더 도움이 없더라도 잘 해 나가시는 분이세요.

클라이언트 나는요 살아가는 것이 어려운 일이긴 한데... 그래도 나는 주변에 도와주는 사람도 있어요. 그러니까 굳이 센터 도움이 아니더라도 살아 갈수 있을 것 같아요.

사례관리자 그러시지요. 그런데 궁금한 것이 사람들은 주위에서 나를 도와주도록 하는 것도 사실 쉽지 않은데... 어머니께서는 주위에 그런 분들이 있으시고, 어머니가 이미 잘 만들어 놓으셨어요. 오히려 저희 일을 어머니가 도와주셨어요. 어머니 덕분에 다른 분들과 더 일 할 수 있게

해 주셨어요. 감사합니다.

클라이언트 아유 뭘요.

사례관리자 어머니께서 생각하셨던 것이 아닐 수도 있는데... 혹시라도 저희가 이후에 연락을 드려봐도 될까요? 그리고 필요하실 때 또 언제든지 연락을 주시겠어요?

클라이언트 예. 그렇게 할게요.

사례관리자 그럼, 저희도 어떻게 지내시는지 한두번 연락을 드리도록 하겠습니다.

클라이언트 예. 그렇게 하세요.

사례관리자 어머니가 능력이 있으신 분이시니까... 다른 분들의 도움도 스스로 알아보시고 그런 분이시니까 저희가 이런 분들이 이렇게 살아가는구나 그런 것을 배우는데 많이 도움이 될 것 같습니다.

클라이언트 그러니까 부끄럽네요. 어쨌면 제가 인복이 많을지도 몰라요.

사례관리자 예. 정말 그러세요. 그러면 어머니께 열심히 잘 생활하시는지 또 어떤 애를 쓰시는지 저희가 연락할 때 이야기해주세요.

클라이언트 예, 감사합니다.

사례관리자는 클라이언트가 도움이 되지 않았다고 하더라도 당황하지 않고 클라이언트가 잘 한 것을 인정하고 혹시라도 ‘내가 못해 주었나?’ 하고 스스로 불안하게 생각하고 이야기하기를 주저하는 것이 아니라 언제든지 클라이언트를 그대로 인정해 주고 클라이언트의 능력으로 돌려주는 것이 중요하다.

이것은 이후 클라이언트가 필요 시 사례관리자를 다시 찾을 수도 있고, 자신의 능력을 생각하기 때문에 종결 후에도 클라이언트가 자신의 능력을 발휘하는데 도움이 될 수 있다.

종결은 클라이언트에게는 그때부터가 시작이라는 것, 그렇기 때문에 클라이언트가 이후에도 스스로 더욱 능력을 발휘 하도록 어떻게 종결하느냐 하는 것은 무척 중요하다.

5. 사후관리

위와 같이 종결면접이 진행 된 경우 클라이언트와의 사후관리는 좀 더 쉬워진다. 기관에 따라 정해진 기간에 사후관리를 진행 하며, 이 때 필요에 따라서는 클라이언트에게 필요한 물적지원의 연결도 가능하다.

사후관리 시 다음과 같은 질문을 활용 할 수 있다.

- 그동안 지내시는데 어떤 것이 좀 달라지셨나요? (또는 나아지셨나요?)
- 나아지거나 달라진 것을 이야기 할 때
 - 어떻게 그렇게 하실 수 있으셨나요?
 - 그렇게 하는데 어떤 것이 도움이 되었나요?
- 클라이언트가 힘들었다고 할 때
 - 그렇게 힘들고 어려우셨는데도 어떻게 견디셨나요?
 - 이전에도 힘들셨는데 그래도 이번에는 이런 것이 좀 달라서 견딜 수 있었다 하는 것은 어떤 것이 있으셨나요?

6. 재개입

클라이언트에게 연락이 와서 재개입이 필요하다고 했을 때 당황하거나, ‘혹시 지난번에 한 것이 도움이 되지 않았나?’ 라는 생각을 먼저 하기 쉽다.

그러나 강점관점 해결중심 사례관리 실천에서는 사후관리를 통해 재개입의 필요성을 알게 되었거나, 클라이언트의 연락으로 재개입이 필요하게 된 어떠한 경우에도 클라이언트가 이전의 성공 경험을 그동안 클라이언트가 어떻게 활용하면서 지내왔는가, 즉 클라이언트가 무엇을 해 왔는가에 초점을 두고 만나는 것이 중요하다.

☞ 제시되는 사례는 남편의 알콜중독으로 부인이 단주가족 모임에 열심히 나오면서 남편의 어려움이 상당히 나아졌었는데, 다시 남편이 술을 먹기 시작했다고 부인이 상당히 불안해 하면서 사례관리자에게 연락을 하여 만나기로 약속을 하였다. 연락 후 1주일 후에 클라이언트와 만나서 면접을 실시하였다.

사례관리자 지난번에 전화 하실 때 남편이 다시 술을 드신다고 걱정을 많이 하셨는데... 한 1주일 지내시면서 혹시 달라진 것이 있었나요?

부 인 그 때 전화드릴 때 며칠 술을 먹어서 너무 걱정이 많았지요. 그런데 끊었다고 하더라고요. 요 며칠은 안 마셨어요.

사례관리자 아! 그러셨어요? 며칠은 술을 안드셨어요?

부 인 아... 그 때 전화 할 때요. 다시 재발을 했다고 들었을 때 섭섭하고 막막했어요. 그런데 남편이 되게 당당하더라고요. 예전 같으면 ‘나 술 먹었어 어떻게’ 이랬을 텐데 이제는 당당하고 마음이 편안해졌다고 하나님 믿으니깐 하나님 도와주세요. 이러한 기도가 자연스럽게 되는거예요. (중략)

‘알콜 중독은 병이래.’ 하면서 약을 한 달 정도 먹고 그 다음부터는 자기가 안 먹겠다고 하더라고요. 하지만 하

루에도 몇 번이고 먹고 싶어서 들었다가 왔다가 했는데 결국은 안 먹었네요. 그리고 지금은 교회 가서 봉사를 하고 있어요. 그게 다 단주 모임에 가서 알게 된거고 그래서 거기서 하라는 대로 하고 그랬거든요.

근데 알콜 중독이라는 게 한 번에 끝나는 게 아니더라고요. 이것도 거기서 알았어요. 끝이 없다고... 술을 안 먹으면 짜증이 심하고 기분이 좋으면 완전 기분이 계속 넘 좋은거예요, 살 수 있을 것 같은 기분이 들어요. 근데 기분 나쁜 소리를 듣잖아요. 그러면 온 집안이 공포분위기가 되는 거예요.

(중 략)

사례관리자 근데 궁금한데... 부인께서 남편이 술 드시는 것은 낫지 않는 병이라고 아셨는데도 어떻게 내 남편은 이것이 치료가 될 것이다 라고 생각을 하고 애를 쓰실 수 있으셨나요?

부 인 그저... 그래도 한 30%정도는 어쩔 수 없다고 생각하는 부분이 있어요. 가랑비 옷 젖는다고 하듯이 조금 조금씩 변하면 그것에 대해서 감사하죠. 다른 사람들이 이야기를 하는 것을 보면 '나보다 힘든 사람은 없는거 같아' 하는 생각이 들어요. 그래도 그분들은 경제적으로 저보다 괜찮은데도 비교를 하더라고요. 그래도 전 긍정적인 사고방식을 가지려고 노력하고 있어요.

사례관리자 놀랍네요. 내가 더 경제적으로도 어렵고 그런 상황에서도 그래도 긍정적인 사고방식을 가지려고 하시고 거기다가 우리 남편은 치료가 될 수있다 라고 믿으시고, 어떻게 그렇게 하실 수 있으셨나요?

부 인 그래도 일단 내 남편이니까. 그러니까 노력을 하게 되고, 힘들게 막 그러는게 아니라 내가 저것을 한번 해봐야지.

그렇게 해서 되면 되는거고 아니면 안 되는거고 이렇게...

사례관리자 예. 노력하신 결과로 남편이 달라지시는 것도 보셨고.

부 인 예. 노력하는 게 보여요. 환자를 보통 애기로 보지 어른으로는 보지 않잖아요.

사례관리자 예, 그렇게 보시는군요. 그러면 부인이 남편을 아이라고 생각을 하시면 왜 아이들도 아팠다가 조금 조금씩 나아지면 어른스러워지고 그렇게 되잖아요.(예) 그래서 제가 이렇게 여쭙볼게요. 남편이 다 컸다. 이것이 10점. 제일 어리다 이게 1점일 때 지금 어머니가 보시기에 남편분이 몇 점이라고 보세요?

부 인 40점이에요.

사례관리자 아~ 40점이에요? 와.. 거의 절반정도까지 왔네요?

부 인 그래도 그동안 잘하고 노력했기 때문에 점수를 많이 줬죠. 아이들에게 노력 하는 게 보이고... 큰애가 공부하고 늦게 들어오고 그러면 '아... 대단하다' 이러면서 자식을 이제 선생처럼 보는 거예요.

사례관리자 아! 남편이 아이에게 그러시는군요. 그동안 남편이 중간 중간 단주를 하셨고 이제 술을 끊은 것이 예전과는 다르다고 말씀하셨는데 어떻게 다른 것인지 이야기해 주시겠어요?

부 인 교회를 다니면서 단주를 할 수 있었거든요, 하느님의 말씀을 듣고 기도를 하고 그랬던 거 같아요. 얼마나 고통스럽고 그랬으면 그러한 기도를 했겠어요. 그리고 기도를 하면 또 괜찮아요.

사례관리자 그럼 40점이 되는 것에 기도도 한몫 했네요?

부 인 예... 그럼요. 전에는 저도 남편한테 뭐 기대하는게 없었어요. 근데 이제는 아빠 노릇을 할 때가 있으니까 한번은 애가 아빠한테 시험을 망쳤다고 했더니 너가 암기과목을 망쳤다면은 이해가 안 되는 일이지만 너가 수학을 망쳤다는 것은 얼마든지 있을 수 있는 일이다. 괜찮다 그러면서 힘내라고 너가 학원을 원한다면 언제든지 보내줄게 그러더라고요.

(중 략)

사례관리자 그럼 이제 40점이라고 하셨고, 남편도 계속 달라지고 계시고 그러신데 그러면 50점이다. 그렇게 될 때까지는 앞으로 어느 정도 기간이 필요하겠다고 생각하세요? 그 기간이 짧을 수도 있고 길 수도 있고, 그럴텐데...

부 인 한 1~2년 정도?

사례관리자 그러면 1~2년 정도면 50점, 절반정도까지 되겠다 생각하시는군요. 그럼 궁금한데... 남편이 노력하고 있으니까 앞으로 50점 정도가 되었다 그러면 남편은 지금과 무엇이 다를까요?

부 인 남편이 50점정도 되면, 나한테 남자로 보일 수 있을 것 같아요.

사례관리자 그렇게 이야기 하시는 것은 50점이 되면 그동안 어머니께서 보호해 주셨던 아이 같은 사람이라는 것도 달라지는 건가요?

부 인 예, 그렇죠.

사례관리자 그러면, 제가 또 궁금한 것은 우리가 0점에서 100점으로 올라갈 때는 점수마다 다르잖아요. 아이들이 어릴 때하고 어른이 되었을 때하고 다른 것처럼. 남편이 40점에서 50점으로 올라가도록 애써야 할 것들... 이런 것을 좀 해야

될 것 같다. 아이들도 어른이 되려면 준비를 해야하는 것 같이 40점 때까지 했던 것과 어떤 것을 해야 하나요?

부 인 부부학교에 가는거요... 예전에도 다녔었거든요.

(중 략)

사례관리자 부부학교를 다니면 가족을 배울 수 있는 부분들이 있다고 하셨잖아요. 그럼 혹시 부부학교를 같이 가시는 것 이외에도 또 할 수 있는 것들이나, 해 보신 것들이 있으세요?

부 인 요즘에는 내 몸이 아프니깐 전에 처럼 해 줄 수가 없어요. 전에는 밥도 밥술에다가 해서 주고 옷도 잘 다려서 주고 그랬어요, 근데 이제는 자기가 알아서 하라고 그러는 거요. 아이들한테도 이제 그거는 니가 알아서해라. 네 일이니까. 그런식으로 말해요. 남편한테도 이제는 당신이 그런거 결정할 수 있으니까 당신이 결정해라 이런 식으로 말해요.

사례관리자 그러니까 아이들도 어렸을 때는 부모가 더 많이 해주지만 크면 스스로 알아서 하도록 하는 것처럼 어머니가 이미 하고 계시네요,

부 인 그러니깐 이제는 저 사람이 혼자 결정해서, 일을 저질러도 그것을 짚을 수 있겠다 싶으면 그냥 당신이 알아서해 이런 식으로 바뀐거죠. 자신이 책임을 질 수 있다면 스스로 알아서하라는 거죠.

사례관리자 남편에게도 연습이고 좋은 경험이 되겠네요. 그럼 앞으로 이렇게 남편이 연습을 1년 정도 하면 아까 이야기 하신대로 남편이 아이가 아니라 남자다 그렇게 알 수 있나요?

부 인 예! 그럼요. 이제는 그런 꿈들을 꾸죠...

- 사례관리자 제가 저번에 어머니께 자신감을 점수로 여쭙봤는데 생각 나세요?
- 부 인 예.
- 사례관리자 그 점수를 오늘 다시 여쭙보면 지금은 몇점 정도 되시나요?
- 부 인 일단 자신감이 더 붙었지요. 제가 이번에 남편이 또 술을 또 먹었을 때 전보다 흔들리지 않았으니까요. 예전 같았으면 또 이 사람 이러네 하면서 악몽 같구 그랬을 텐데 이제는 달라요. 나를 너무너무 사랑하고 자신감도 더 많아졌으니까 흔들리지 않을 수 있는거죠.
- 사례관리자 자신감이 더 많아지셨으니까 그럼 그전과는 또 무엇이 달라질까요?
- 부 인 이젠 나를 위해서도 뭔가를 할까? 화장품도 그동안은 나를 위해서 쓴 게 없이 다 얻어다 쓰고 이랬는데 이제는 화장품도 사고, 옷도 사야겠다 이러한 생각들도 하죠.
- 사례관리자 예. 시간이 다 되어서요. 혹시 이야기 해야 되겠다 그런 것이 더 있으신가요?
- 부 인 아니요. 다 했어요.
- 사례관리자 그럼 제가 가서 좀 생각을 하고 와서 생각을 이야기해 드리도록 하겠습니다. 잠깐만 기다려주세요.

피이드백

- 사례관리자 어머니 이야기 들으면서 굉장히 놀라운 분이시구나 하는 것들을 다시 한번 생각했습니다. 이야기를 들으면 들을수록 주위에서 도와주시는 분들이 많다고 하셨는데 정말 이분은 내가 도와주고 싶고 도와줄만하다고 생각할 수 있을 만큼 노력도 많이 하시고 애도 쓰시고 달라지는 결과도 있는 분이시기에 그러하구나하고 생각했습니다. 실

제로 아이들이나 남편분도 40점까지 올라오셨다고 할만큼 그러기에 다른 분들도 어머니를 보면서 희망도 볼 수 있고 도움도 받을 수 있는 충분한 능력을 가지고 계시다는 것을 꼭 전하고 싶었습니다.

더욱이 이게 치료가 어려운 병이라고 아시게 되면 그냥 어쩔 수 없구나 생각하시는 분이 있으신데, 그래도 치료가 될 수 있다고 희망을 가지고 믿고 있는 것에 대해서 놀랐습니다. 그만큼 어머니께서 노력을 하신 것에 대한 가능성이 있다는 것이지요. 또 가족들이 함께 만들어 나가고 변화를 만들어내는 중심에 어머니가 계셨잖아요.

이제 앞으로는 남편이 더 치료가 되고 그럴 거라는 희망을 가지고 계시고 40, 50, 60 등 점수가 계속해서 올라가게 되었을 때 어머니의 역할들이 지금까지 하지 않으셨던 것들에 대해서도 생각하시고 하셔야 될 부분들이 있을 것입니다. 지금까지 어머니께서 해 오신 것 처럼요. 지금까지처럼 점수가 올라가는 것은 과정입니다. 함께 보조를 맞추어 나가는 것이 굉장히 중요한 부분이고, 앞으로의 과제라고 할까요? 지금까지 해 오셨던 것들을 과정에 따라서 잘 맞추시는 것, 필요할 경우 다른 것들을 시도해 보는 것이 더 필요해 질 것입니다. 이에 대해 지금까지 해 오신 것들을 볼 때 앞으로도 잘 하실 수 있을 것이라 믿음이 가네요. 어떻게 앞으로 어떻게 하는 것이 좋을까요?

클라이언트

걱정을 많이 했는데 지금까지처럼 믿고 하는 것이 중요할 것 같아요. 해 보고 도움이 필요하면 다시 연락을 드리도록 할게요. 굉장히 힘이 되네요. 이야기 하면서 앞으로 내가 어떻게 자신 있게 해야겠다하는 생각들이 들게 되네요.

사례관리자

어머니께서 그동안 잘 해 오셨으니까요. 감사합니다.

제 VI 장

자원의 활용

- 클라이언트 능력의 활용
- 외부 자원의 활용



제 VI 장

자원의 활용

1. 클라이언트 능력의 활용 : 자조집단

사회복지 실천 현장에서는 자조집단의 중요성을 잘 알고 있다. 그래서 사례관리자(사회복지사)들은 거의 모든 프로그램의 마지막 결과로서 자조집단이 구성되어 진행되는 것을 계획하고 이를 실행하고자 노력한다. 그러나 사례관리자(사회복지사)들은 이미 경험을 통해 자조집단이 구성되고 운영되는 것이 쉽지 않은 일임을 잘 알고 있다.

앞에서 살펴본 강점관점 해결중심 사례관리 개입과정을 통해 사례관리자들은 클라이언트들이 자신의 강점을 알고 스스로 이를 삶에서 활용한다는 것을 알았다. 자조집단의 구성에서 “클라이언트가 원해서 시작되었는가?”라는 자발성을 다시 한번 생각해 보는 이유는 자조집단은 말 그대로 클라이언트들 스스로가 돕는 집단이기 때문이다.

클라이언트가 자신의 강점활용과 권한을 갖는 것이 잘 진행된 상황에서는 다양한 클라이언트들이 자발적인 모임을 원하는데, 최소한 1년 이상의 시간이 걸린다고 보아야 한다. 물론 지역이나 클라이언트들의 특성에 따라 어느 정도 시간상의 차이는 항상 고려하여야만 할 것이다. 자조집단은 전문가들이 프로그램을 계획한 시간 내에 구성되느냐 하는 것은 중요하지 않다. 오히려 사례관리자들은 클라이언트들이 자신의 능력을 자원으로 활용하여 이

루어지는 자발적 필요에 근거하여 자조집단이 구성되도록 개인 간의 차이를 고려할 수 있어야 한다.

● 자조집단 운영에서 생각해 볼 사항들

• 집단은 항상 변화한다

고인 물은 썩기 마련이다. 사례관리자들은 자조집단 참가자들이 시간이 지나고 경험이 생기게 되면 변화하는 것이 당연하다는 점을 항상 기억해 두어야 한다. 이는 시간이 지나면서 집단에서 나타나는 변화를 클라이언트들이 자연스럽게 받아들이고 해결해 갈 수 있는 능력이 있다고 믿는 것이기도 하다. 물론 때때로 사례관리자가 모임 운영에 도움을 주어야 하는 경우가 있는 것은 사실이다.

모임 운영에서 사례관리자의 도움이 필요한 경우 중, 모임 초기에 운영 규칙을 정하고 지켜 나가는 것을 생각해 보자. 일반적으로 대부분의 모임에서 규칙은 참가자들의 동의 하에 정해지게 되면 반드시 지켜야 하는 것이라고 생각한다. 그런데 사례관리자가 변화를 염두에 두고 있다면, 모임 참가자들이 규칙을 정하는데 있어서 지키는 일정한 기간을 정하거나 또는 구성원들이 변화함에 따라 나타나는 점들을 문제시 하지 않고 일반화하면서 모임 참가자들에게 무엇이 최선인가를 논의하고 결정해 나가는 융통성을 갖도록 도울 수 있다.

이러한 과정을 갖는 것은 사례관리자들이 모임 참가자들을 위해 다른 어떠한 사회성 프로그램이나 대인관계 프로그램을 실시하는 것보다 유익하다고 볼 수 있다. 왜냐하면 모임에서 스스로 자신의 삶에서 함께 지키고, 배려하고 타인과 잘 지내는 방법과 규칙을 정하고 실천하는 과정을 통해 클라이언트들은 사례관리자가 필요하다고 생각되는 여러 가지 프로그램의 효과를 배울 수 있으며, 자신들의 생활에 더 익숙하고 할 수 있는 것들을 실천해 나갈 수 있기 때문이다.

- 서로 간에 문제가 발생하였을 때

사람들이 모인 곳에서 갈등은 항상 있게 마련이다. 그럼에도 사례관리자(사회복지사)는 항상 좋은 관계를 유지해야 한다는 가치만 중요하게 생각하기가 쉽다. 그러나 사례관리자들이 위에서 이야기한 '인간사에는 항상 갈등이 있다'는 점을 생각한다면, 갈등이 있을 때 초점을 두어야 하는 것이 클라이언트들 간의 갈등이 아니라, 그것을 통해 무엇을 배웠고, 앞으로 상호관계에 도움이 되는 것이 무엇인가를 이야기 하도록 돕는 것이 중요하다.

- 전문가의 개입은 어디까지 해야 하는가?

자조집단이 운영되는 경우 '사례관리자로서 어느 정도까지 개입하여야 하는가?'하는 점을 생각하게 된다. 클라이언트들에게 권한부여가 잘 된 경우에는 클라이언트들 스스로 전문가의 최소한의 개입을 원한다. 그러나 현장에서 자주 이야기하는 것은 사례관리자가 클라이언트들에게 개입 정도와 여부를 물으면 사례관리자가 지속적인 개입을 해 주기를 바라고 있기 때문에 자체모임으로만 가기가 어렵다는 점이다. 이러한 경우 다음의 두 가지를 생각해 볼 수 있다.

첫째, 전문가와 클라이언트 관계에서 그동안의 클라이언트의 의존성을 오히려 강화한 것은 아닌가? 그렇다면 앞으로 어떻게 관계를 변화해야 할 것인가? 변화의 첫 시작으로 할 수 있는 것들이 무엇인가? 등이다. 둘째, 자조모임에서 자체적으로 해결이 어렵기 때문에 전문가의 도움이 필요한 경우라면 최소한의 개입 방안을 협의 하여야 한다. 이러한 상황이 언제인가를 가장 잘 알 수 있는 것은 클라이언트에게 물어보는 것이다.

2. 외부 자원의 활용 : 타 기관 전문가와 일하기

사례관리자는 타 전문가와 일하게 되는 경우가 많다. 이 경우 타 전문가와의 사이에서 클라이언트에 대한 생각이나 프로그램 지원 기준 등에 대한 것들이 나와 다를 경우가 종종 발생한다. 어떠한 경우에도 강점관점 해결중심 모델을 실천하는 사례관리자는 상대방 역시 자신의 일에 최선을 다하려고 하고 있음을 지지하고, 상대방의 생각과 옳다고 믿는 것에 동의해야 한다는 것이다.

다음 사례는 앞서 살펴본 민호의 담임 선생님을 만나서 면접을 진행한 것이다. 여기서도 역시 선생님이 그동안 어떤 것들을 해 왔는가에 초점을 두고, 선생님이 생각 한 것이 무엇인가에 초점을 둬으로써 이후 선생님이 민호에 대해 다르게 생각하도록 돕고 있다.

사례관리자 제가 오늘 선생님을 뵙자고 한건 그동안 가정방문을 해서 어머니와 아이들을 만났는데 그래도 선생님께서 저보다 민호를 더 자주 보시니까 민호를 잘 돕기 위해서 선생님께 도움을 청해야 되겠다 생각을 했습니다. 이렇게 시간 내주셔서 감사합니다. 처음에 아이들 부탁을 했을 때 선생님께서 이런 점이 달라졌으면 하고 기대하신 것이 어떤 것이 있으셨나요?

선 생 님 저도 학교에 있으니까 가족 문제는 잘 모르는데... 누나가 민호를 많이 때리나 보더라구요. 그래서 친구한테 맞아 본 사람을 물었는데 민호가 누나한테 맞았다고 손을 든거예요. 근데 그 말을 계속 되씹으면서 계속 얘기 하더라구요. 그래서 누나가 많이 때리는구나 라고 생각했죠. 하루는 집에 누나가 있었는데 문을 안 열어줘서 하루종일 밖에 있었던 적도 있더라구요. 어머니가 집에 없고 누나랑 같이 있을 시간이 많은데 누나랑 사이가 안좋은거 같아서 걱정이 되었거든요.

사례관리자 그러셨군요. 민호가 학교에서는 어떤가요?

선 생 님 민호가 다른 아이들보다 한 살 어려요. 그러다 보니 늦어요. 발달이 늦는지 확실히 모르겠는데 7살 수준 정도... 다른 아이들과 못 어울리고, 편식도 심하고, 학교에서 거의 수업시간에 딴소리하고 가만히 앉아있지를 못하고, 늘 의자에 다리가 올라와 있어요. 그런데 수업시간에 제가 민호만 못 보거든요. 그러다보면 서있거나...

사례관리자 아휴! 수업시간에 하셔야 되는 것이 더 많으셔서 힘드시겠어요. 어떻게 하세요?

선 생 님 예. 아이가 주위가 산만하고, 정리정돈도 안되고 책상위 정리도 안하고, 편식도 정말 심하고... 그런데 요새 편식은 좀 고쳐졌어요.

사례관리자 그래요? 어떻게요?

선 생 님 어느 날은 억지로 먹여도 안 되고 울더라구요. 7살 애처럼 막 울어요. 그래서 안되겠다 싶어서 한번은 우리 옆 반 선생님한테 부탁을 했어요. 그 선생님이 아이들을 많이 혼내시거든요. 그리고 나서 안 먹으면 그 반으로 가야 하니까 잘 안 먹긴 하지만, 제가 먹이면 그래도 먹긴 먹어요. 어제는 제가 출장을 가야했는데 민호가 저한테 그 선생님께 가야하냐고 묻더라구요. 그게 무서워서 먹는건지 모르지만 그래도 먹었더라구요.

사례관리자 어떻게 먹나요?

선 생 님 제가 '민호야 먹자' 그리고 떠서 넣어주면, 옛날에는 입 꼭 다물고 안 먹었는데 요즘은 입 벌리고 먹어요. 애기예요. 거의 글씨를 모르는데다 말이 어눌하고 또박또박 안 되니까 다른 애들이 무시를 해요. 발표를 시키면 다른 애들이 뭘데 똑바로 해라 이런 식으로...

- 사례관리자 민호는 별로 그것을 신경 안 쓰는거 같던데... 선생님이 보시기에는 어떠세요?
- 선 생 님 그렇죠! 예, 맞아요. 아직 생각이 거기까지 안 미치는거겠
 죠. 다른 애들이 나를 어떻게 생각한다라는 것을 생각 못
 하고 좀 자기 중심적이죠.
- 사례관리자 그럼 3월달에 학기가 시작되었으니까 지금까지 두달 반
 동안 민호를 봐 오시면서 급식 먹는거 외에 또 조금이라
 도 좀 나아진 것이 어떤 것이 있나요?
- 선 생 님 제가 봤을 때 2학년 때 선생님 말씀으로는 민호가 전에 안
 좋은 말도 하고, 심한 말도 하고, 뭐 선생님 죽이고 싶다
 그런말 까지 하는 무서운 애라고 하더라구요. 근데 그런건
 없어요. 애기같아서 그렇지... 요즘은 늘 지각을 해요.
- 사례관리자 애기 같이하는 것에 대해 2학년 때 담임선생님도 이야기
 를 하셨나요?
- 선 생 님 아니요. 못 들었어요. 학기말에 그런 심한 말들을 했다
 고 했지. 그리고 혼자 말을 한다든가 꾸중 들으면 한동
 안은 가만히 있어요. 조금 있음 원래대로 돌아오지만...
- 사례관리자 지난번 어머니 말씀으로는 민호가 학교에서 2학년 때는
 도장도 못 찍어 오고 그랬는데, 3학년 때는 그래도 학교
 갔다 오면 노트를 열어 보이며 '참 잘했어요' 도장이 찍
 혀져 왔다고... 연락장도 적어오고 글씨가 틀렸지만 적어
 왔더라 하시더라구요.
- 선 생 님 그렇지요 그래도 민호가 우리 반에서 알림장 적는 속도도
 제일 늦어요.
- 사례관리자 선생님도 쉽지 않았을텐데... 어떻게 민호가 그렇게 할
 수 있도록 하셨어요?
- 선 생 님 다른 애들은 한 번에 퍼는데 이애는 그게 안되는 거예
 요. '퍼주세요' 그러거든요. 그러면 남아서 다 쓰고 가라

고 해요. 퍼 주면 자기가 다 쓰고 가요.

사례관리자 여러 아이들 지도하시는데 선생님이 기다려도 주시고 매번 어떻게 그렇게 하세요?

선 생 님 오늘도 밖에서 줄넘기를 하는데 하나도 못하더라고요.

사례관리자 그래도 선생님이 보시기에 민호가 처음 학기 시작 할 때보다 조금 나아지고 있다고 보세요?

선 생 님 예, 좀 나아지는거 같아요.

사례관리자 저 제가 점수로 여쭙어 볼게요. 민호가 처음 학기 시작 할 때를 1점, 그리고 민호가 이렇게 되었으면 좋겠다 선생님이 생각하신 것이 10점이라고 할 때 두 달 반 정도 민호 봐오시면서 혹시 현재는 한 몇점정도 라고 보세요?

선 생 님 5점이에요.

사례관리자 5점이에요?

선 생 님 그냥 처음에는 뭐라고 하면 울어버리고 그랬는데 요즘에는 그러지 않아요.

사례관리자 그래요? 그것도 달라진거네요.

선 생 님 그렇죠! 근데 아침에는 일찍 못 일어난다고 하더라고요. 그래서 늘 늦게 와요 그건 잘 안 고쳐지네요. 너무 점수를 많이 주었나?

사례관리자 교실에서 아이들과 지내는거는 좀 달라졌나요?

선 생 님 지내는거요? 민호가 처음에 친구들 고추를 만지면서 재미있어 했어요. 그럼 다른 아이들이 화가 나서 저에게 알려요. 제가 못하게 해서 요즘에는 안 그러거든요. '선생님이 너 고추 계속 만지면 좋겠니?'라고 하면 '싫어요' 그러더라고요. 그래서 '다른 아이들도 싫을꺼야 하지 말라'고 했거든요.

사례관리자 민호가 선생님 말씀을 잘 듣나봐요. 어떤 비결이 있으세요?
선 생 님 저는 2학년 때는 몰라서 어땠는지 몰라요. 초에는 고집이 되게 세더라구요.

사례관리자 더 궁금하네요. 고집 센 아이를 어떻게 하셨길래 이야기를 듣게 하셨나요?

(중 략)

사례관리자 선생님께서 저보다 민호를 더 많이 보시니까 그리고 두 달반 동안 생활하는걸 봐 오시면서 민호가 달라질 수 있겠다라고 보시나요? 선생님께서는 학교에서 많이 아이들을 보시니까 어떤 면에서 바쁘신 부모님보다 더 많이 알고 계신 부분도 있으실텐데...

선 생 님 글썄요. 언어 능력은 하루아침에 안 바뀔거 같구요. 애기같이 행동하는 것을 벗고 다른 사람도 생각을 좀하고 그런 걸 좀 알았으면 좋겠어요.

사례관리자 그게 무엇인지 좀 더 여쭙봐도 될까요? 다른 사람 생각도 좀 알고 그러면 어떻게 달라질까요?

선 생 님 수업시간에 친구 옆에 가서 붙어서 있거나 다른 애들이 싫어하는데 그런걸 안했으면 좋겠어요. 민호랑 짝이 되는 아이들이 싫어해요. 그래서 누구를 시켜줘야할지... 문제를 일으키고 시끄럽게 하니까, 착하고 조용한 애들을 시켜주는데 그런 것도 바뀌어야 하지 않을까 싶기도 하고... 그런데 집 영향이 크니까요. 참 어려워요.

사례관리자 예, 그래서 제가 지금 가족들과 만나면서 혹시 제가 좀 더 생각하고 고려해야 하는 것이 있을까요?

선 생 님 민호가 누나 영향이 큰 거 같아요. 누나가 괴롭히니까.

사례관리자 예, 어머니도 누나 영향이 크다고 하시더라구요. 제가 앞으로 민호 누나를 만나기로 했거든요. 그렇지만 만나서 이야기 하려면 시간이 좀 걸릴거 같아요

선 생 님

학교에서도 민호가 나아지고 있으니까 선생님께서 누나와 어머니와 상담을 해 주시면 많이 민호가 지금보다 나아질거라고 믿어요.

(중 략)

현장에서 생각하기

지역사회의 자원목록으로 일하는 것이 아니다.

사례관리 실천가들은 지금까지 기관에서 지역사회의 자원을 발굴하고, 이에 대해 기관이 얼마나 많은 자원 목록을 가지고 있는가를 중요하게 생각해 왔다. 그래서 흔히 사례관리자가 클라이언트의 욕구에 맞추어 자원을 연결하고 제공하기 위해서는 기관에서 많은 자원 목록을 가지고 있어야만 한다고 생각해 왔다.

그러나 다시 생각해 봐야 할 것은 사례관리자(사회복지사)가 알고 있는 자원목록과 클라이언트가 원하는 자원 간에 어떤 연관이 있는가 하는 점이다. 강점관점 해결중심 사례관리를 맞춤형서비스라고 이야기 할 수 있는 것은 이미 기관이 확보한 자원을 클라이언트의 욕구에 따라 가능한 자원을 연결하고 제공하는 것이 아니라 클라이언트가 원하는 자원이 무엇인가를 보아서 그에 맞는 지역사회 자원을 찾는 것이다.

이것은 얼핏 보기에는 별 차이가 없는 듯이 보이지만 실제 일하는데 있어서는 상당한 차이를 보인다. 사례관리자는 확보된 자원관리가 아니라 클라이언트에게 효율적 자원 연결과 제공을 위해 클라이언트가 원하는 것에 항상 귀 기울이고 지역 사회 내에서 그에 맞는 자원을 찾기 위한 노력을 경주하여야 하기 때문이다. 이를 위해서 중요한 것은 사례관리자에게 기존의 틀에서 벗어나는 창의적인 사고와 활동이다.

제Ⅶ장

팀에서의 활용 : 사례회의



제 VII 장

팀에서의 활용 : 사례회의

클라이언트와 초기 면접이 이루어진 상황이거나, 진행 중 또는 종결 시 팀은 사례진행에 도움이 필요한 사례에 대한 사례회의를 실시한다.

사례회의의 진행 역시 해결중심모델의 기본 원리에 따라 진행되는 것이 효율적이다.

기존의 사례회의에서는 담당자가 사례에 대한 전반적인 이야기를 하면 다른 팀원들은 문제의 심각성, 그래서 담당자는 이런 것을 해 봤는지 등을 물어본다.

이러한 경우 사례관리자는 개입에서의 객체가 되고 문제의 초점이 클라이언트에게 돌려지기가 쉽다.

경험에 의하면 클라이언트에게 문제초점이 돌려지는 경우 사례 관리자의 사례 진행과 크게 관계되지 않는 경우가 많다.

따라서 담당자에게서는 이러한 이야기가 자주 나오게 된다.

“그런데 이 클라이언트의 경우에는 이러한 점이... 다르기 때문에...”

“나도 그것을 해보기는 했는데... 이 경우는 워낙 특별해서...”

이 경우에도 역시 사례관리자가 그 클라이언트를 가장 잘 알고 있다고 믿고, 그래서 지금 상황에서 무엇이 조금 다르면 담당자에게 도움이 될 수 있

능가를 묻는 것이 훨씬 효과적이다.

강점관점 해결중심 사례관리에서는 실천가들에게 사례회의를 진행 할 때 다음의 사항에 초점을 두고 진행하는 것을 제안한다.

첫째, 사례담당자는 사례회의를 통해 도움 받기 원하는 것이 무엇인가?

둘째, 사례담당자는 팀에서 무엇이 도움이 되면 사례를 좀 더 잘 진행 할 수 있다고 보는가?

셋째, 팀에서 함께 결정해 주어야 할 원칙은 무엇인가?

그 외에 좀 더 구체적인 논의 사항들

첫째, 클라이언트의 강점이 무엇인가?

둘째, 사례담당자가 해온 것에서 효과가 있었던 것은 무엇인가?

셋째, 팀에서 담당자와 클라이언트에게 도움이 될 만한 정보는 무엇인가?

넷째, 정보를 활용하는데 특별히 고려해야 할 점은 무엇인가?

제 Ⅷ 장

다양한 상황 적용의 예

- 클라이언트의 상황이 나아지다가 다시 어려워졌을 때
- 클라이언트가 원하는 것이 있다고 하면서도 실제로는 전혀 하려고 하지 않을 때
- 클라이언트는 사례관리자가 가족을 만나기를 원하고 있으나 가족은 만나고 싶어하지 않을 때
- 클라이언트가 무슨 질문을 해도 듣지 않고 자기 이야기만 할 때
- 클라이언트가 “선생님이 결정해 주세요”라고 할 때



제 VIII 장

다양한 상황 적용의 예

- ➡ 클라이언트의 상황이 나아지다가 다시 어려워졌을 때
- ➡ 클라이언트가 원하는 것이 있다고 하면서도 실제로는 전혀 하려고 하지 않을 때
- ➡ 클라이언트는 사례관리자가 가족을 만나기를 원하고 있으나 가족은 만나고 싶어하지 않을 때
- ➡ 클라이언트가 무슨 질문을 해도 듣지 않고 자기 이야기만 할 때
- ➡ 클라이언트가 “선생님이 결정해 주세요”라고 할 때

여기서는 현장에서 클라이언트와 일하면서 사례관리자들이 힘들게 생각하는 다음의 상황을 살펴보자.

1. 클라이언트의 상황이 나아지다가 다시 어려워 졌을 때

클라이언트의 상황이 나아지고 있는 상황에서 다시 어려워졌을 때 사례관리자로서 당황하게 된다. “혹시 내가 뭘 잘못된 것은 아닌가?”라는 걱정을 하게 되는 것은 너무나도 당연하다. 이러한 상황에서 사례관리자들에게 다르게 생각하고 대처하라고 제안한다.

사례관리자가 다시 시작 할 수 있는 것은 “지금까지와 어떤 것이 다른가?” 그리고 “클라이언트가 그럴 수 밖에 없는 어떤 사정이 있었던 것일까?” 하는 궁금증에서 출발하는 것이다.

☞ 아이 도벽으로 힘들어하는 어머니는 술과 담배가 심하며, 밤무대가수 생활을 오랫동안 해왔다. 어머니는 아이 도벽이 없어지면 내가 사는데 도움이 되겠다고 했고, 어머니를 만나는 과정에서 우울증도 나아지고, 아이가 공부방도 나가고, 도벽이나 왕따의 어려움도 나아졌다. 어머니가 다른 사람 가게를 봐주면서 수입이 생기고 가게를 해야겠다는 자신감도 생겨서 종결을 고려하고 있는 시점에서 어머니가 계단에서 내려오다 다리가 부러져 다시 상황이 나빠진 상태에서 면접을 실시하게 되었다.

- 어 머 니 이제는 내가 안 되겠어요. 아이가 월세 10만원 또 흠쳐
 갔어요. 나 이제는 싫어요. 거기다 다리가 부러져서 이
 제는 나라에서 지원해 주는 돈으로나 살아갈 수 밖에 없
 는데... 딸 하나 저거 있는게... 선생님 나는 자신이 없
 어요. 재를 어떤 시설 같은데 보내주세요.
- 사례관리자 어머니 다리도 다치고... 또 경희 일로도 많이 속상하시
 겠어요. 그동안 2,3개월 동안은 어떻게 지내셨어요?
- 어 머 니 다리 부러지기 전에는 경희가 얼마나 착했는지... 나도 잘
 살아봐야겠다 생각했는데... 사람 천성은 못 고쳐요.
- 사례관리자 저도 그렇게 알고 있었습시다. 그럼 이번에 어머니가 다
 리가 부러지면서 경희가 이전에 잘 해오던 것에서 달라
 진건가요?
- 어 머 니 맞아요. 다치기 전에는 너무나 잘했지요. 근데 내가 다
 리가 부러지니까 화장실도 못가고... 그러니 지가 공부방
 도 못가고 나를 돌볼 수밖에 없잖아요?
- 사례관리자 경희가 공부방에도 가지 않고 어머니를 돌봐주고 있어요?
- 어 머 니 그럼 어떻게 하겠어요?
- 사례관리자 경희가 공부방을 좋아하나요? 잘 가요?
- 어 머 니 공부 많이 안시키니까 좋아하지요. 잘 갔어요. 그전에는
- 사례관리자 그럼 어머니가 다리 다치시기 전에는 경희가 잘 했네요.
 혹시 그전에도 그랬나요?
- 어 머 니 선생님도 아시다시피 뭐 흠치고 왕따 당하고 아시잖아
 요. 그래도 이번에는 달라져 가지고 내가 얼마나 살 맛
 이 났었는데...
- 사례관리자 예. 어머니가 많이 좋아하셨잖아요. 더욱이 2,3개월 동안
 흠치는 일도 없고 학교에서 상도 받고 그렇게 잘하기가

쉽지 않은데... 어머니가 어떻게 경희를 도와주셨나요?

어머니 내가 뭘 도와 준 것이라기 보다는... 사람으로서 할 짓이 아니지요. 일 나가고 술 취해서 들어와 돌봐주지 못해서 내가 사랑을 주지 못 했지만... 그래도 내가 돈으로 할 수 있는 것은 지한테 다 해 줬어요. 나도 먹고 살아야 되잖아요. 이전에는 잘못했다 생각하니까 내가 자고 있다가 아이가 나를 때리고 찌르지 않을까 걱정이 되고... 난 이제 할 만큼 다했다고 생각해요.

사례관리자 아이가 점점 더 커가니까 걱정 되시는 것도 더 많으시죠. 그래요 제가 좀 다르게 여쭙볼게요. 어머니가 우울증도 심하고 경희도 아주 힘들었을 때 0점이구요 그래도 괜찮다 10점이라고 할 때 2,3개월 전에는 어머니 지내시는 것을 점수로 이야기 하시면 몇 점이셨나요?

어머니 5점은 되었어요.

사례관리자 5점이에요? 그러면 경희가 상도 받고 어머니도 우울증도 낮고 그러셨잖아요. 그 때는 몇 점이신가요?

어머니 8점 정도 되었어요.

사례관리자 예, 8점이에요. 그럼 지금은 ?

어머니 지금은 2점도 될지 모르겠어요. 왜냐하면 그 때는 내가 지금처럼 비참하게 누워있지 않았잖아요. 그 때는 나도 힘들고 아이가 힘들게 하고 그랬어도 나가서 노래 부르면 돈을 벌수 있었으니까. 그런데 지금은 그것도 할 수가 없으니까 지금이 더 힘들죠.

사례관리자 그러시죠. 그럼 앞으로 얼마나 2점 정도로 지내셔야 할까요?

어머니 글썄... 뭐 3,4개월은 있어야 되겠지요.

- 사례관리자 그러면 앞으로 3,4개월은 계속 2점정도로 지내셔야 되
나요? 아니면 무언가 조금이라도 나아 질 것이 있나요?
- 어 머 니 아이도 사는데 아닐거예요. 나도 신경안정제 먹으면서
비몽사몽간에 있죠. 지도 나 시중 드느라 하고 싶은 것
도 못하지요.
- 사례관리자 그러면 어머니 아까 이야기 하실 때 경희가 공부방을 못
가고 있다고 했는데 혹시 경희가 공부방을 가갈 수 있으
면 좀 나아질 수가 있나요? 어떤가요?
- 어 머 니 안될 거 같아요. 이제 내가 아이를 못 믿어요. 제가 진
심인데요. 1년만 시설에 보내고 나서 내가 더 큰 도시로
나가서 돈을 벌어야 해요. 그런 데서는 아이를 데리고
일을 할 수 가 없어요. 내가 할 수 있는 것이 노래밖에
없는데 그나마 노래만 부를 수 있는 곳은 큰 지역 밖에
없어요. 나는 동사무소에 가서 뭐 달라고 하는 것도 싫
어요. 지난 번에 복지관에 자원봉사 했을 때 정말 고맙
게 생각했거든요 내가 컴컴한데서만 노래 부르다가 어르
신들이 좋아하는 거 보고 진짜 내가 좋았거든요. 그런데
다리부러져서... 속상하고... 내가 돈을 벌어야 되요. 그
러니까 경희가 시설 같은데 가 있으면 흠치는 것도 고치
고 오고...
- 사례관리자 그렇게 생각하고 계시는군요. 그래도 어머니가 경희를
시설에 보냈다가 다시 데려오실 생각이시네요.
- 어 머 니 내 호적에 있는 아이니까요.
- 사례관리자 그러시군요. 지금 어머니 사정이 힘드신데도, 어머니가
경희를 위해서 많은 방법들을 생각하셨네요. 그래도 어
머니는 경희가 시설에 가 있으면 어떤 것이 도움이 될
것이라고 생각 하셨나요?

어 머 니 내가 진짜 생각을 많이 해봤거든요. 할 말이 아니지만 경희가 내가 낳은 애가 아니예요. 내가 잘나가던 밤무대 가수였고, 내 남편이 매니저였는데 경희엄마가 경희를 가졌어요. 나는 우리 남편이랑 헤어지기로 했고, 헤어지는 조건으로 아이를 내가 키우기로 했어요. 나는 항상 경희한테 너는 엄마 배 아파 낳은 자식이라고 했어요. 경희도 이걸 모르고 있어요. 이제껏 내가 자식 하나 믿고 살아왔는데... 돈이라도 벌 때는 좀 나왔는데... 내가 늦게 다니니까 아이가 외로워해요. 나는 아이를 남의 집에 보내고 싶지 않아요. 내가 잘 돌봐주지 못하니까 아이가 친구들 많은데 가야 덜 외로워 할꺼라 생각하고...

사례관리자 어머니께서 경희 사정을 잘 알고 계시네요.

어 머 니 나도 그렇게 자라서 잘 알아요 외로움이 뭔지...

사례관리자 어머니 이야기를 그냥 들으면 아이를 시설에 보내겠다 그렇게만 들을 수 있는데 그게 아니네요.

어 머 니 제 아이니까 제가 책임져야요.

사례관리자 그럼 앞으로 엄마와 살아야 될 아이인데 어머니생각대로 아이가 외롭지 않고 그런 곳을 잘 찾아야 될텐데...

어 머 니 아이가 외로워서 그런 것 알아요. 그러니까 그런 생각을 했지요.

사례관리자 예, 그러시죠. 그러니까 경희는 어떻게 생각하는지... 또 시설이 여러 가지로 다르잖아요. 그 중에서 우리 아이가 이런 곳에 가면 좋겠다 그런 곳을 알아보려면 시간이 좀 걸릴텐데 그래도 괜찮으신가요?

어 머 니 그러겠죠.

사례관리자 그러면 제가 경희와도 만나서 이야기도 하고 어머니가 경희를 생각하시는 것처럼 아이는 어떤지도 좀 알고...

그러려면 시간이 필요한데 괜찮으시겠어요?

어머니 얼마만كم요?

사례관리자 글썄요... 제가 얼마만كم입니다 이야기 하기는 어려운 데... 어머니는 얼마만 기다리실 수 있으신가요?

어머니 경희는 나한테 이야기 안 해요. 선생님이 경희를 만나서 이야기 하셔서 내 이야기를 전해주세요. 그러면 내가 경희 이야기 듣고 나도 다시 생각을 하지요. 저는 생각이 다를 수도 있을텐니까...

사례관리자 예, 그러도록 하지요.

이후에 엄마와 경희와 만나서 나눌 수 있는 이야기들을 다음과 같이 고려해 볼 수 있다.

- 엄마는 경희를 위해서 어떤 생각을 하고 있는가
- 경희에게 물어보면 엄마가 경희를 위하는 것을 무엇이라고 알고 있는가
- 엄마가 경희를 위하는 것을 경희에게 어떻게 그것을 알려 줄 것인가
- 경희는 엄마의 생각에 대해서 어떻게 생각하는가
- 경희가 엄마와 생각이 다르며 함께 살겠다고 할 경우
 - 엄마와 생각이 다른데 혼자서 있어야 하는 시간도 많고 한데도 엄마와 함께 사는 것이 어떤 점이 도움이 되는가
 - 엄마는 경희의 생각을 알고 있는가. 모른다면 엄마가 경희의 생각을 안다면 무엇이 다르겠는가. 또 엄마에게 어떻게 알려줄 수 있는가 등
 - 엄마는 경희의 생각을 알고나서 지금과 무엇이 다르면 그래도 함께 살겠다고 결정 할 수 있는 것인가
- 아이도 가는 것이 상관 없다고 할 경우
 - 엄마와 아이가 어떤 점에서 가는 것이 도움이 된다고 보는가
 - 어떤 곳이면 내(우리 아이가)가 있을 수 있겠다 생각되는가

- 엄마, 경희 얼마나 있으면 된다고 생각하는가
- 경희는 엄마가 이야기한 기간에 대해서는 어떠한가
- 혹시 생각한 곳이 없는 경우에는 어떻게 할 것인가
- 어떠한 결정이든 두 사람을 위해서 최선의 결정이라는 것을 어떻게 서로가 알도록 도울 수 있는가 등등

클라이언트에게 다시 어려운 일이 생긴다 하더라도, 그것은 살아가는데 자연스러운 일이며 더욱이 사례관리자들이 만나는 클라이언트들의 상황이 좋지 않게 때문에 힘든 일들은 언제나 다시 일어날 수도 있다는 것을 기억해 두자.

클라이언트들은 힘든 상황에서도 어떻게 견뎌 왔으며 이번과 무슨 차이가 있는 것인지를 알아보면서 과거의 성공 경험을 그래도 활용 할 것인지 아니면 무엇을 다르게 할 것인지를 이야기해 나갈 수 있다.

2. 클라이언트가 원하는 것이 있다고 하면서도 실제로는 전혀 하려고 하지 않을 때

클라이언트가 이야기할 때는 자신이 원하는 것이 있고 그것들을 하겠다고 하면서, 실제 무언가 움직이려고 하지 않고 동기가 없어 보일 때 사례관리자로서 화가 나기도 하고 답답함을 느낄 때가 있다. 이럴 때 흔히 사례관리자는 클라이언트에게 “자신이 원한다고 하고서는 도대체 왜 하려고 하지 않는가?”라는 불평을 자꾸 하게 된다.

다음의 사례를 통해서 이럴 때 클라이언트와 어떻게 일할 것인지 알아보자.

- ☞ 사례관리자에게 취업이 급하다고 이야기한 클라이언트는 여러 가지 정보를 알려주면 그것은 할 수 없을 것 같다는 이야기를 반복해 왔다.

사례관리자 어머님이 필요하신 것들을 좀 알아보시겠다고 했는데 어
떠셨어요?

클라이언트 글썄말입니다. 아이들을 생각하면 빨리 해야 하는데...
내가 몸도 안 좋고 해서 그냥 있었어요. 그래도 복지관
에서 말을 잘 해주어서 학비도 깎아주고 해서 조금은 살
만한데요. 제가 할 수 있는 일은 식당밖에 없는데 그곳
은 제 몸이 그렇고 해서... 그래서 사실은 제가 공장 같
은데도 알아보기는 했는데...

사례관리자 제가 알아본 곳은 생산직은 아닌데 그래도 괜찮은가요?
어떻게 하지요? 그래도 알려드리는 것이 좋을까요?

클라이언트 집에서 가깝고 제가 할 수 있는 곳이라면 상관없죠.

사례관리자 저희가 알고 있는 곳은 판매직인데...

클라이언트 그래요? 그래도 알려줘 보세요. 제가 전화해 볼게요.

사례관리자 그러시겠어요?

클라이언트 예. 제가 알아봐야죠.

사례관리자 그럼 제가 한 가지만 더 여쭙어 볼게요. 그럼 직장 알아
보시는 것은 이후에 다시 이야기해도 될까요?

클라이언트 제가 거기다 전화 해 보고 얘기해 드릴게요.

사례관리자 언제쯤 연락을 주실 수 있는지 알려주시면 제가 일하는
데 도움이 되겠어요.

클라이언트 내일 전화드릴게요.

사례관리자 그럼 오전이 좋으신가요? 오후가 좋으신가요? 제가 혹시
못 받을 수도 있을까봐요.

클라이언트 음. 선생님은요?

사례관리자 그럼, 저는 오후가 좋은데요.

클라이언트 그럼, 오후에 내가 할게요.

사례관리자 그런데, 혹시라도 전화를 못 주실 수도 있을텐데... 그러면 제가 전화를 드려도 좋을까요?

클라이언트 예.

(다음날)

클라이언트 여보세요.

사례관리자 제가 어제 전화가 없으시면 전화 드린다고 했는데요. 그래서 전화 했습니다.

클라이언트 예, 제가 어제 누가 일을 도와달라고 해서 거기 가느라고 전화 안 해봤어요. 그리고 생각해보니 판매직은 전혀해보지 않은 일이라고 제가 할 수 있을지 잘 모르겠더라고요.

사례관리자 그러세요? 그럼 오늘은 어떤 일을 하셨나요?

클라이언트 식당요. 누가 도와달라고 해서요.

사례관리자 그래도 식당일은 해 보실 만 한 가 봐요?

클라이언트 그래도 좀 해본 일니까요.

사례관리자 전에도 가끔씩 식당일을 하신다고 하셨는데 그것으로도 사실만하신가요?

클라이언트 근근히 살지요.

사례관리자 그러시지요. 어머니가 어제 알려드린 곳에 전화를 해 보시고 나서 저에게 이야기 해 주시겠다고 하셔서 저도 궁금해서요. 그러면 제가 어머니하고 어떤 것을 하면 좋은지, 할 수 있는 것이 무엇이 있는지 다시 여쭙어 보아도 될까요? 제가 궁금한데요.

- 클라이언트** 저는 급한 것이 아니니까 그냥 선생님 일 보시다가 주변에 생산직이 나오면 알려주세요.
- 사례관리자** 그러세요. 어머님도 그동안 알아보면서 아시겠지만 생산직이 잘 없잖아요. 지금 어머니가 급하지 않다고 하셨지만 그래도 얼마나 기다릴 수 있으세요?
- 클라이언트** 기다려야지요. 뭐.
- 사례관리자** 아이와 지내시는 것이 어려워서 일자리를 급히 구하신다고 하셨는데 그럼 일자리가 날 때까지 어떻게 지내시려고 하는지 여쭙어 봐도 될까요?
- 클라이언트** 뭐 그러면 내가 아이들에게 들어갈 돈이 필요하고 잘 안 되면 제가 식당일이라도 해야지요. 또 다시 식당일에 가는 수밖에 없지요.
- 사례관리자** 그러시군요. 그러면 생산직 자리가 날 때까지 기다리신다고 하면 얼마나 기다리실 수가 있나요?
- 클라이언트** 글썄요.
- 사례관리자** 혹시 6개월 또는 1년도 기다리실 수 있으신 건가요?
- 클라이언트** 그렇게 없을까요?
- 사례관리자** 혹시 잘 몰라서요. 알아보니 쉽지 않아서... 그래서 얼마나 기다려주실 수 있는 것인지 알려주시면 더 도움이 되겠는데요.
- 클라이언트** 그러면 저도 주위사람들에게 물어봐도 되고 하니까, 선생님도 알아보시고 알려주시는데, 없으면 선생님 너무 애쓰지 마세요.
- 사례관리자** 그럼 혹시 생산직이고 집에서 가까우면 무엇이든지 다 하시는 건가요? 어머니가 어떤 일이시면 더 하실 수 있으신가요?

클라이언트 글썸요. 봐야지요. 그런데... 한편으로 생각하면 그냥 지금처럼 살 수도 있을 것 같기도 하고... 사실 이게 편하긴해요. 내가 알아서 할 수 있는 건 하면 되니까요.

사례관리자 예, 그러시군요. 그러면 꼭 필요하실 때는 언제든지 연락을 다시 주시겠어요?

클라이언트 예, 제가 궁금한 것이 있으면 먼저 전화할게요.

사례관리자 예, 그렇게 해 주십시오. 혹시 도움이 필요하시면 다른 일이 있을 때라도 언제든지 연락을 주시기 바랍니다.

사례관리자가 보기에 클라이언트가 아무것도 하지 않고 동기가 없어 보이지만 면접을 통해 알게 되는 것은 클라이언트가 자신이 필요할 때는 무엇인가를 하고 있다는 것이다.

사례관리자는 클라이언트가 견딜만한 근거가 무엇인가에 호기심을 가지고 알아나갈 때, 클라이언트가 움직이지 않거나 동기가 없다기 보다는 지금 클라이언트에게 중요하지 않거나 클라이언트 자신은 반드시 해야 할 이유가 없기 때문인 경우가 많다는 것을 알게 된다. 따라서 그것이 무엇인가를 알면 우리는 그것을 클라이언트의 강점으로 활용하도록 도우면서 진행 할 수 있다.

3. 클라이언트는 사례관리자가 가족을 만나기를 원하고 있으나 가족은 만나고 싶어 하지 않을 때

☞ 클라이언트는 은둔형 21세의 전문대를 중퇴한 아들이 있으며, 아들은 현재 헬스-날계란만 먹고 몸 만드는데 정신을 집중하고 있다. 아들에게 계란을 더 이상 사주지 않겠다고 했더니 부엌칼로 엄마에게 대들었던 일이 있어 클라이언트는 걱정이 많아졌고, 자신의 아들을 만나달라고 하였다.

사례관리자 안녕하세요? 저는 어머니와 만나고 있는 사회복지사 **입니다. 어머니가 아드님에 대한 걱정이 많으셔서 저한

테 한번 만나주셨으면 이야기를 하셔서 왔습니다. 지금 시간이 괜찮으신가요?

아 들 엄마가요? 엄마 만나시면 되지 않나요? 나도 봐야되요?

사례관리자 어머님이 아드님 생각을 많이 하시더라고요. 그래서 만났으면 하셨는데 아드님은 어떠세요?

아 들 엄마가 나한테 복지관에서 누가 오니까 오면 얘기할 것 뭐든지 다 해보라고 하더라고요. 그러나 저는 얘기할 것이 없는데요.

사례관리자 예, 그러시군요. 저 혹시 이름을 여쭙봐도 될까요?

아 들 영식이에요.

사례관리자 예, 그럼 제가 영식씨라고 부르면 될까요?

아 들 예, 그러세요.

사례관리자 이야기 들어보니까 영식씨는 어머니와 생각이 다르신데... 그러실 수 있지요. 그러면 어떻게 하면 될까요?

아 들 어머니는 내가 집에만 있으니 뭐라도 하라고 말씀하시는 데 저도 다 생각이 있고, 지금은 운동을 하고 있는데... 지금은 내가 나가도 막노동 밖에 할게 없어요. 그러니까 난 지금 하고 싶은 것은 없어요. 예전에 일할 곳을 알아봤는데 저를 영 안 쓰려고 하더라고요.

사례관리자 예, 그러시군요.

아 들 전에 고등학교 때 아르바이트 하던데 가서 일을 했었는데요. 관리하는 사람이 일을 못한다고 자꾸 청소만 하라고 하는데 하기 싫었어요. 남자는 힘이 있어야 하더라고요. 그래서 운동하고 있는 거예요.

사례관리자 그럼 지금 운동하고 있는 것이 일을 하려고 하는 것과 관련이 있으신가요?

아 들 그렇지요. 힘이 있어야 남들이 우습게 보지 않는 것 같아요.

사례관리자 그래서 운동을 시작하셨구요.

아 들 예, 내가 이것을 고등학교 때부터 생각하고 있었거든요.

사례관리자 고등학교 때부터 생각 해 오신 것을 하고 계신데 앞으로 운동을 하는 것이 일하는 것에 또 어떤 도움이 되는 것이 있나요?

아 들 몸도 만들고 건강해보이면, 더 멋있어 보일 것이고 그것은 내게 좋은 것이죠. 일은 당장하기 힘들겠지만 내가 다 알아서 할 거예요. 걱정하지 마세요.

사례관리자 제가 듣기에는 영식씨가 자기 생각을 가지고 계획이 있으신데 어머니도 영식씨가 그렇다는 것을 알고 계세요?

아 들 그런 이야기를 꼭 해본 것은 아니지만 그래도 내가 생각 해서 다 알아서 다 할테니까 해도 엄마는 막무가내니까 얘기가 안 되는 거예요.

사례관리자 제가 이렇게 물어볼게요. 만약 어머니가 여기 계시다고 하구요. 어머니가 지금 영식씨가 하는 이야기를 다 들으셨어요. 그러면 어머니는 뭐라고 하실까요?

아 들 내가 엄마에게 할 때 되면 다 알아서 할꺼다 그렇게 여러번을 했던 말 또 하고 또 하고 그랬거든요. 그런데도 엄마가 그러는거예요.

사례관리자 제가 잘 모르겠는데요. 어머니에게 영식씨가 '군대 갔다 와서 내가 할 것이다'라는 것을 잘 몰라서 그러시는 것인가요? 아니면 군대 갔다 와서도 안 할 것이라는 마음에서 그러시는 것인가요? 아니면 또 다른 생각이신 건가요? 라고 여쭙어 보면 무엇이라고 하실까요?

- 아 들 음~~~~~그렇게 말하고 내가 한다고 하고, 내가 안하고 했으니까... 엄마 입장에서는 조금 걱정이 될 수도 있었겠다는 생각이 드네요. 지금은 제가 너무 아무것도 할 수 있는 것이 없고, 해도 너무 힘든 일을 해야 되기 때문에 그때와는 다르지요. 제가 다시 시작하고 싶어요. 엄마가 그것을 알아주었으면 싶어요.
- 사례관리자 그러면 어머니는 영식씨가 그 때와는 다르고, 군대 갔다 와서는 다시 시작하겠다 그런 마음을 엄마가 잘 모르시는 것인가요?
- 아 들 그렇지요. 사실 저도 다시 시작하고 싶지만 정확하게 어떻게 해야할지는 아직 잘 모르거든요.
- 사례관리자 아직은 잘 모르지만 군대 갔다 와서는 무엇인가 새로운 것을 하고 싶다는 마음이 많으시군요.
- 아 들 예, 그럼요.
- 사례관리자 그럼 그런 영식씨의 마음을 어머니가 알면 도움이 될까요?
- 아 들 그렇겠죠. 도움이 많이 될꺼예요.
- 사례관리자 그럼 어떻게 하면 어머니가 영식씨 사정을 더 아실 수 있을까요?
- 아 들 그러니까 엄마가 내가 일을 안 하는 것이 불만이지만, 내가 낮에는 잠만 자고 밤에 일어나서 운동하러 가는 것도 엄마가 뭐라고 하는데, 나도 생각에는 일찍 일어나서 운동하러 가고 싶고 그런 마음도 드는데 잘 안되더라구요. 그러니까 조금씩 제가 하는 것을 바꾸어 보면 엄마와의 갈등을 줄일 수 있을지, 또 그런 생활을 바꾸어야 군대가서도 적응할 수 있을 것 같은데... 잘 안되요.

- 사례관리자 그렇죠. 그래도 혹시 엄마와의 갈등을 줄이기 위해서 생활을 바꿀 수 있는 것 중에 이것은 그래도 내가 할 수 있겠다 그런 것은 무엇인가요?
- 아 들 코치에게 아침에 한다고 말을 해도 괜찮을 것 같아요. 제가 그렇게 시간을 바꾸어 버리면... 그런데 사실 밤에 늦게 자도 할 수도 있기는 해요. 그리고 전에도 내가 일어나서 간적이 있어요.
- 사례관리자 그래요? 그럼 코치에게 이야기해서 아침에 그렇게 일어나서 가는 것을 할 수 있고... 혹시 또 다른 것이 무엇이 있나요?
- 아 들 지금 당장에 찾아서 일을 하고 싶지는 않지만, 엄마가 신문이라도 찾아보라고 하시는데, 오가면서 한 개라도 보이면 제가 신문 들고 와서 찾으면 엄마가 잔소리라도 덜하시겠죠.
- 사례관리자 그럼 엄마 잔소리가 줄어들면 어머니는 대신에 어떻게 다르게 하실까요?
- 아 들 엄마가 잔소리 안하고 내가 할 수 있는 것을 그대로 하게 되면 집에서 지내는 것도 좋고, 운동도 편하게 하니까 몸도 더 잘 만들 수도 있게 되겠죠.
- 사례관리자 그러면 어떻게 영식씨는 어머님에게 다르게 하실까요?
- 아 들 엄마가 나를 알아보고 믿어주는구나 하고 생각할 거예요.
- 사례관리자 그렇게 영식씨가 생각하게 되면 어머니에게 어떻게 다르게 할까요?
- 아 들 ... 그럼, 엄마에게 심한 소리 안하겠죠.

(종 략)

이러한 상황에서 사례관리자는 어머니의 부탁도 있었고 어머니와 만나 온 상황이기 때문에 자신도 모르는 사이에 어머니의 생각에서 이야기하기가 쉽다. 즉 어머니가 원하는 것에 주목하게 되고 아들에게는 어머니의 생각을 전하면서 아들을 변화시키려는 역할을 하게 되기 쉽다는 것이다.

이 사례에서 볼 수 있듯이 사례관리자는 어떠한 상황에서도 중립적인 자세로 클라이언트가 원하는 것과 클라이언트 가족이 원하는 것의 차이를 발견하고, 각각에 초점을 두고 클라이언트의 준거들에 따라 진행할 때 해결방법에 대한 가능성을 발견하기가 쉽다.

특히 이러한 상황에서는 관계성 질문을 많이 활용하는 것이 도움이 된다.

4. 클라이언트가 무슨 질문을 해도 듣지 않고 자기 이야기만 할 때

사례관리자가 어떠한 질문을 해도 그것에 대한 대답은 전혀 없고 클라이언트가 자신의 이야기만 계속 할 때 우리는 어떻게 해야 할지 난감한 상황에 놓이게 된다.

이러한 경우에는 이미 경험을 통해 질문을 하면 할수록 클라이언트의 이야기가 더 장황해 진다는 것을 알 것이다.

따라서 사례관리자가 하는 질문에 클라이언트가 대답을 할 것이라는 기대 대신에 클라이언트가 여러 가지 질문이나 이야기 가운데 어떤 이야기에 반응을 보이는가를 잘 관찰하여야 한다. 이 때 클라이언트는 자신이 어떠한 이야기를 원하는가를 알려주는 하나의 방법이라고 보고 클라이언트가 중요하다고 보는 것이 무엇인가를 아는 것부터 시작을 해야 할 것이다.

5. 클라이언트가 “선생님이 결정해 주세요”라고 할 때

클라이언트가 사례관리자에게 자신이 결정하기 어려워기 대신 결정해 달라고 하는 경우 난처한 상황에 처하게 된다. 이 때 클라이언트에게 저는 결

정할 수 없고 당신의 일이니까 스스로 결정해야 한다는 뜻을 아무리 전달해도 클라이언트는 계속해서 결정해 달라고 이야기하게 된다.

이러한 경우 먼저 “결정하기 어려우시겠네요.” 라고 클라이언트의 의견을 수용한 뒤 이어서 다시 물어 볼 수 있다. “저도 몇 가지를 좀 더 알아야 도움이 되겠습니다. 몇가지 궁금한 것을 물어보겠습니다.”라고 이야기해서 내담의 동의를 구하고, 클라이언트가 결정하기 어려워하는 상황의 각각에 대해 척도질문을 한다.

예를 들어 클라이언트가 A를 하는 것이 좋을지 B를 하는 것이 좋을지 결정해 달라고 할 때

“그럼 A를 한다고 생각하고 그 일을 하기를 잘 했다 10점 아니다 1점 몇 점인가요?”

“어떻게 해서 그 점수인가요?”

“그럼 이번에는 B를 한다 생각하고, 역시 점수로 물어보면 몇점인가요?”

척도는 자신감, 만족도, 의지, 현재 상태, 자신감 등 클라이언트의 이야기에 따라 다양하게 물어볼 수 있다.

클라이언트는 각각에 대해 생각을 하면서 자신이 어떤 것을 결정해야겠다는 것을 좀더 구체화 할 수 있기 때문에 대부분 면접이 끝날 때는 스스로 결정이 가능한 경우가 많다.

제 IX 장

사례연습



제 IX 장

사례연습

앞에서 강점관점 해결중심 사례관리에 대해 살펴보았다. 여기서는 각 기관에서 사례관리자들이 제시되는 사례를 읽고 사례 중간에 제시되는 질문을 생각하면서 강점관점 해결중심 사례관리 실천을 위한 연습을 해해보도록 하자.

● 사례에 대한 간단한 설명

♣ 아버지와 살고 있던 영희는 아버지로부터 학대를 받고 이모와 살게 되었다. 영희가 외박도 하고, 거짓말을 자주 하는 일들로 인해 이모는 영희에 대한 걱정이 많은 상황에서 면접이 진행되었다.

사례관리자 안녕하세요?

클라이언트 예, 안녕하세요.

사례관리자 제가 알기로는 영희 이모님이시라고요.

클라이언트 예, 맞습니다.

사례관리자 어떻게 오시는 길은 쉽게 찾으셨어요?

클라이언트 예, 괜찮았어요... 선생님도 시간 내 주셔서 감사합니다.

사례관리자 아이고 아닙니다. 제가 영희 이모님이 오실거라고 연락을 받았습시다. 오늘 이모님께서 시간을 내주셨는데요.

클라이언트 예, 하도 걱정이 되어서요.

사례관리자 제가 알기로는 영희 데리고 사신지가 작년 9월부터라고 들었는데...

클라이언트 예, 그렇습니다. 벌써 한 5~6개월이 되었네요.

사례관리자 예, 그러시네요. 아까도 걱정이 된다고 이야기 하셨고, 저도 고민이 있으시다고 들었는데요... 오늘 이렇게 시간 내서 오셨는데, 저희가 한 시간 정도 이모님과 함께 얘기를 나누고 끝나고 돌아가셨을 때 “내가 거기 얘기하러 가기를 잘했구나” 하시는 그렇게 아시려면 어떤 것이 달라지면 그렇게 아실까요?

클라이언트 선생님 뭐... 지금 영희에 대해서 잘 모르시지...

사례관리자 예, 그렇죠.

클라이언트 제가 영희 때문에 걱정스러운 게 많아요.

사례관리자 으흠~그러세요.

클라이언트 지난 작년 9월부터 키워왔지만 (예) 키우려고 마음을 먹고 했지만 1월부터 애가 행동들이 많이 이상해서 걱정스런 행동들이... 나타나서... 제가 말은 안했거든요 애한테 직접적으로...

사례관리자 예, 그러셨어요?

클라이언트 예, ‘너! 이렇다’고 야단을 치거나 그러진 않았어요. 왜냐면(예) 또 어떻게 될까봐 그랬는데 (예) 지금 사실은 아이와 만나는 기관 선생님한테 설명할때는 ‘안 키우겠다’ 그랬어요.

사회복지사 그러셨어요. 지금도 그런 생각이신건가요?

클라이언트 사실 못키우겠다는 그런 생각까지 했었어요.

사례관리자 예~

클라이언트 그러겠다고 하고 그쪽 선생님하고 약속을 한 이후로 제

가 바빠서 여러 번 날짜를 변경해달라고 그랬는데 그 과정에서 제가 생각이 달라졌어요.

사례관리자 아! 그러세요?

클라이언트 예.

사례관리자 제가 어떻게 달라지셨는지 여쭙봐도 될까요?

클라이언트 안키우겠다... 못키우겠다 그때 급하게 막 그랬는데(예) 내가 키워야지 애를 또 어디를 보내겠어요? (예) 보낼 때도 없고. 그리고 마음대로 안되서 힘들지만 주위친구들이 저한테 얘기를 하더라고요. 니가 안키우면 누가 키우겠니? 그렇게 권하기도 하고...

사례관리자 주위에서도 그러고...

클라이언트 일단 키우기로 마음 먹었어요. 근데, 애가 아직도 행동이 변하거나 이런 건 아니거든요. 걱정스러운 게 많아요. 요즘 선생님 우리 애하고 영희를 만나주셨으면 좋겠어요.

사례관리자 예... 물론이지요. 이후에 시간을 정해서 영희와 만나는 시간을 가지도록 하겠습니다.

클라이언트 예. 그렇게 해주셨으면 좋겠어요.

사례관리자 오늘은 영희를 못 만나니까 다음에 시간을 정하도록 하지요.

클라이언트 예, 그렇게 하지요.

사례관리자 제가 궁금한 것이있는데요. 제가 듣기에 이모님이 영희 데리고 있으면서도 힘도 들었지만, 그래도 내가 키워야겠다 그렇게 다시 마음을 바꾸셨다고 그러셨는데(예) 그동안 데리고 계셨으니까 걱정되는 일도 많으셨고 그렇다고 하셨는데도 내가 다시 데리고 있어야 되겠다 그런 결정하시기 쉽지 않으셨을 텐데도...

클라이언트 예, 그렇죠.

사례관리자 주위에서 얘기하시고 그런 걸 들으시고 마음을 바꾸실 수가 있으셨나요? 어떻게 그런 결정을 하실 수 있으셨나요?

클라이언트 제 동생 때문에 그렇죠.

사례관리자 아! 동생분 생각하셔서요.

클라이언트 애 엄마를... 애 엄마 생각하니까 그렇죠. 다른 건 없어요. 사실 우리 친정 식구들이 모두... 아버님도 그렇고 모두들 아이 데리고 있는 것이 힘들거든요. 그런데도 그 래도 저한테 제가 데리고 있었으면 해요. 제가 사실 처음 에 아이 데리고 있다가 힘들 때 아버님한테 제일 먼저 갔 었어요... 어떻게 할까요? 의논을 했더니 (예) 아버님도 그냥 키우라고 그러시고(예). 그 밑바닥에 깔려 있는 것 은 아버님도 그렇고 저도 그렇고 우리 동생, 동생 때문에 그나마 결정한 거거든요.(예) 애가 걱정스러운 행동을 하 거거든요. 외박도 하고 학교 갔다가 늦게 들어오고, 거짓말 도 자주 하고. 제가 걱정이 되서 일기를 봤거든요. 일기 에 써 있는 것들이 중학생이 그렇게 쓸 수 있을까하고 싶 을 정도로 욕도 많고, 걱정스러운 게 많아서, 애가 아마 내가 일기 보는 걸 모를텐데... 아니면 아마 알 수 있을 것 같기도 하고...

사례관리자 예, 그러셨군요. 이모님께서 동생분 생각하셔서 키우기 로 결정하셨다고 그러셨는데, 그러면 오늘 이모님 이 시 간에 얘기하면 되는게 그럼, 어떻게 하면 영희를 잘 키 울까? 그것에 대해 얘기를 나누면 될지, 아니면 다르게 이모님이 더 얘기를 하셔야 되는 게 있으신지, 궁금한 데...

- 이 클라이언트와 여기까지 면접이 진행되는 동안 내가 사례관리자라면 어떻게 다르게 질문할 것인가? 내가 생각한 질문을 적어보자

- 이 사례관리자는 클라이언트가 이야기한 것 가운데 어디에 더 반응하고 있는가?

- 활용 할 수 있는 클라이언트의 강점이 무엇인가?

(중 략)

- 클라이언트 예, 그래요. 저는 최선을 다하고 있거든요. 애한테 물어보면 뭐가 불만이 있긴 있을거예요. 그렇지만 저 나름대로 최선을 다하고 있는데 애가 행동을 바르게 했으면 좋겠어요.
- 사례관리자 예, 그렇죠. 이모님이 최선을 다하고 있으시잖아요. 영희는 이모가 최선을 다하고 계신다는 것을 알고 있나요?
- 클라이언트 잘 모르나 봐요. 내가 애쓰고 있다는 걸...
- 사례관리자 그래요. 영희는 이모가 애쓰는 있는 걸 잘 모르고...
- 클라이언트 내가 정말 키울만한 상황이 어려운데... 내가 키우는 것만 이 아니고, 자기 엄마가 어떠했고, 할아버지가 얼마나 애를 쓰고 있는지 잘 모르는 것 같아요.
- 사례관리자 그렇군요, 잘 모르는군요. 혹시 영희가 이모가 애도 많이 쓰고, 엄마 사정은 어떻고, 할아버지가 자기 때문에 애를 많이 쓰는 걸 그런 사정을 지금보다 조금 더 알면 좀 다를까요?
- 클라이언트 애쓰는 걸 알면 조금 달라질 수 있을 것 같아요.
- 사례관리자 아! 그래요? 어떻게 달라질 수 있나요?
- 클라이언트 애쓴다는 거는 영희한테 대한 관심을 우리가 가지고 있다는 것이고, 그 애가 잘되길 원하는 것이라는 것을 영희가 이해를 하면, 그러면 조금 달라질 수 있을 것 같아요.
- 사례관리자 그래요? 어떻게 달라질 수 있나요?
- 클라이언트 그런데, 영희가 마음을 잘 안 여는 것도 있는 것 같아요. 자기도 힘들겠죠. 갑자기 없던 이모도 나타나고, 애가 세 달도 안되어서 엄마가 아버지랑 헤어졌거든요.
- 사례관리자 아! 그러셨군요.

클라이언트

엄청나게 우리 동생이 고생을 했더라구요. 사실 그렇게 고생하는지도 몰랐어요. 나중에 내가 집에 가봤더니, 한번 가고 두 번째 갔을 때 지난번에 봤던 컵이 다 없어지고 또 가면 상다리에 밴드가 붙어있고, 참 이상하다고 생각을 했거든요. 자세히 보니깐 남편이 동생을 때리고 학대를 하더라구요. 돈도 안 주고 뭐 여러 가지로, 시집도 엉망이고, 어떻게 그렇게 살았는지, 제가 그걸 알고나서 우리 동생을 무조건 데리고 나와서 거의 반 강제로 합의 이혼을 시켰거든요.

사례관리자

그러셨군요. 예.

클라이언트

근데 딸을 안준다고 해서, 정말 동생이 그동안 마음에 애 못키운 것에 대한 죄책감을 가지고 살아왔어요. 우리로서는 나름대로 아이이름을 얘기하는 게 금기시 되어 있었어요. 근데 갑자기 학대신고가 들어와서 우리가 이렇게 키우게 됐거든요. 그러니깐 애한테는 갑자기 나타난 이모고 갑자기 나타난 엄마고 갑자기 나타난 외가식구들이거든요. 애도 힘들긴 할 거예요.

- 여기서 더 알게 된 클라이언트 가족의 강점은 무엇인가?

(중 략)

- 사례관리자** 이모님이 작년부터 5~6개월정도 데리고 계셨으니까 아실텐데. 영희한테서 그동안 어떤 것을 보셨길래 아! 그래도 애가 우리가 관심을 가지고 있다는 것을 알면, 자기 잘 되는거 바라는 것을 알면 영희가 좀 달라지겠구나 하는 것을 아실 수 있었나요? 어떤 아이들은 그렇지 않은 경우도 있잖아요.
- 클라이언트** 그 애가 착해요. 착한건 있어요.
- 사례관리자** 아! 그래요? 어떻게 나타나나요?
- 클라이언트** 우리 동생이 착하거든요. 우리 식구들하고 다르게 동생은 거의 남편하고 격이 안 맞는데 불쌍해서 결혼한 케이스거든요. 그만큼 마음이 여리고 착해요. 영희한테서도 그런 걸 봐요.
- 사례관리자** 아! 동생같이 착한 그런 걸 영희한테도 보시는군요.
- 클라이언트** 또 어떨 때는 아버지처럼 술만 먹는 그런 아버지처럼 황당한 것도 보지만 그래도 애가 바뀔 것이다. 잘할 것이다 기대를 갖거든요. 작년 9월부터 그런 기대를 가지고 해왔는데 날이 가면서 좀 더 나아지겠지 했는데 문제를 보니까, 걱정이 되어서 순간 못 키우겠다는 생각도 했던 건데, 그래도 키워야지라는 마음은 일단 가졌어요.
- 사례관리자** 이모님 얘기를 들으면서 궁금한게요. 아까 얘기하신 것처럼 영희 입장에서 사실은 갑작스럽게 나타난 외가고 그래서 힘들기도 하고 놀랍기도 하고 여러 가지 그런게 있을 텐데, 그래도 5~6개월 동안 내가 엄마하고 닮은 점도 있고 착한 점도 있다는 것을 영희가 어떻게 이모한테 보여주었나요? 이모님은 어떻게 그걸 보셨어요?

클라이언트 아까 제가 개 일기를 봤다고 했잖아요. 그 이중적인 마음을 볼 때 속이 상해요. 저 보라고 일기를 써 놓은 것도 있는 것 같기도 하고 뒷면에는 자기 속마음을 써 놓은 일기도 있는 것 같고, 근데 속마음에 있는 일기를 보니깐 애가 정말 아빠한테 받은 학대가 심했구나를 알 수 있는 거 같아요. 그런 걸로 인해 애가 상처도 많고 그러니깐 그래서 그런지, 겉으로는 우리한테 그러지만 재 속마음을 표현 못하는 게 있겠구나. 그리고 일기에 있는 내용을 엄마한테 얘기하니깐... 그 엄마는 그러더라고요. 제 동생은 영희 그 마음이 어떤 마음인지 알겠다고, 자기도 자기 남편한테 당해봤으니깐. 그런거 보니깐 애가 정말 아직도 변화할 수 있고 착한 아이인데 힘들었겠구나라는 생각을 해봤어요.

사례관리자 제가 지금 듣기에는 아! 애가 뭔가 착한걸 보였다고 보다는 이모님이 애가 가능성이 있구나 라고, 애가 관심 못 받고 이래서 그랬지. 그런가요? 그러한 가능성을 많이 보신 걸로 들리는데...

클라이언트 예.

사례관리자 그래도 이모님이 영희를 5~6개월 데리고 있으면서 이런 건 내가 봐서 그래도 애가 더 가능성이 있구나, 혹시 보신 게 또 어떤 것이 있으셨어요?

클라이언트 그거 말고는 거의 없었던 것 같아요. 제가 아까 말씀드린 것처럼 외박하고 들어오고, 외박하고만 들어온 게 아니라, 외박하고 들어오면 때도 아닌데 출혈이 있거든요. 아니 여자애가 그런 거 보면 걱정이 많이 되요.

사례관리자 그렇죠.

클라이언트 그렇다고 제가 직접적으로 말도 못하겠구요. 그리고 일

기도 그렇게 쓴 거 보면 너무 이성적이구요. 거짓말도 많이 하구요. 없었던 일인데 마치 있었던 것처럼 얘기하는 거 보면 섬뜩하기도 하고 걱정 많이 되요.

사례관리자 그러시죠. 그런데도 가능성을 보시고 이모님이 키워봐야겠다고 애를 더 쓰시네요. 이모님이 애를 많이 쓰시니까 궁금한데, 제가 이번에는 좀 다른 질문을 하나 해봐도 될까요?

클라이언트 그러세요.

사례관리자 오늘 이모님이 저 만나시구요. 돌아가셨어요. 그리고 저녁에는 영희도 학교 갔다 왔고 평소와 똑같이 지내셨어요. 그리고 밤이 되면 이모님도 주무시고 영희도 자겠지요. 그런데 주무시는 동안에 기적이 일어났어요.

클라이언트 예? 기적이에요?

사례관리자 예. 기적이에요. 기적이 일어난 결과가 이모님이 걱정되고 이렇게 다 해결이 된 것이 기적이에요.

클라이언트 다 해결된거요?

사례관리자 예, 주무시는 동안에 기적이 일어났어요. 그런데 주무시느라고 영희하고 이모님은 모르시지요. 내일 아침에 일어나시잖아요. 영희와 이모님 모두 아침에 일어났을 때 내일 아침에 무엇이 달라진걸 보면 야! 자는 동안에 기적이 일어났구나하고 아실까요?

클라이언트 선생님이 어떻게 들으실지 모르겠지만, 그 말씀을 하실 때 제가 사실 생각이 났던 게 영희를 처음에 데리고 왔을 때 생각이 나요. 처음에 영희를 데리고 왔을 때 내가 지금 키우지만 내가 끝까지 키운다는 생각을 안 했어요. 지금 애 엄마가 재혼을 해서 좋은 사람하고 살고 있는데 궁극적으로는 제가 조금 키우다가 엄마가 낫이 익숙해지

면 엄마가 데리고 가는 걸로 제가 생각했거든요.

사례관리자 예, 그렇게 생각하셨군요.

클라이언트 만약에 그런 기적이 일어나면 영희가 우리 집에 없을 것 같아요. 영희가 엄마한테 가서 지낼 것 같아요.

사례관리자 아! 그래요? 그러면 아침에 영희는 엄마한테 가고 이모님 혼자서 일어나시겠네요.

클라이언트 예.

사례관리자 그럼 기적이 일어나서 아침에 혼자서 일어나셨어요. 기적이 일어나서 영희가 엄마한테 가고 그렇게 되셨을 때 지금하고 지내시는 게 뭐가 다를까요?

클라이언트 일단은 영희 일도 잘됐고, 가서도 엄마하고 지낼 수 있기도 하니깐 제가 하던 일을 편안하게 할 수 있을 것 같아요. 걱정 안하고, 사실 제가 공부한다고 바쁘게 다니거든요. 거기 가서도 애가 집에 왔나 안 왔나 걱정하고 그러는데 그런 걱정도 안하고 제가 하던 공부도 하고 지금 만나던 사람, 또 일 하는 거 해내고 그럴 것 같아요. 지금은 막 온 신경이 영희한테 가 있으니까 집에 왔는지 먹을 거 걱정에 뭐 애가 오늘은 또 늦게 오는지 친구 누굴 만나는지 학교에서 어떤지 이런 걱정인데 그런 걱정이 없겠지요.

사례관리자 일하실 때 혹시 옆에 이모님 잘 아시는 분이 계신가요?

클라이언트 공부 같이하고 제가 늘 오랫동안 사귀었던 친구인데 오랫동안 사귀어온 남자친구가 있어요. 그 친구가 저를 잘 알아요.

사례관리자 그래요? 그럼 그 친구 분은 기적 이 일어났으니까 우리 친구가 뭐가 좀 다르다고 얘기하실까요?

클라이언트 아마 그 친구를 만나서 지금은 영희 키우면서 힘든 얘기

를 하는데 아마 거꾸로 우리 영희한테 뭘해 주면 좋을
까? 이런 얘기로 달라지겠지요. 영희 생일이 다가오니까
예로 들면 어떻게 이모로서 해줄까? 그런 이야기를 하겠
지요.

사례관리자 그러면 혹시 영희한테 물어보면 영희는 이모가 뭐가 다르
다고 할까요?

클라이언트 아유! 완전히 다르겠죠. 지금 보면 잔소리에 이거하지
말라 저거 하지 말라 뭐 이런거다 설명하고 이러지만,
이모로서 조카를 대하니깐 일단은 학교생활은 어떤지?
칭찬을 해주고 편안하게 조언을 해주고 사춘기 때 나이
는 어떤 거다 이런 거 얘기할 것 같은데...

사례관리자 그렇게 하면 영희와 지내는 것이 또 어떻게 다를까요?

클라이언트 영희도 아마 그런 얘길 듣는 걸 좋아할 것 같아요. 왜냐
하면 지금은 잔소리로 들리겠지만 엄마하고 지낸 때 가
끔씩 찾아와서 자기 기쁘게 해주고 그러면서 이모로서
경험도 얘기해주면 오히려 나한테 도움 되는 얘기를 하
는 구나라고 들을 수 있을 것 같고 좋아할 것 같아요.

사례관리자 그래요. 그러면 혹시 영희한테 그냥 엄마한테 온거랑 이
모랑 살다 온거랑 어떻게 다르냐고 물어보면 영희는 뭐
라고 이야기 할까요?

클라이언트 그 질문을 하시니깐 드는 생각이 엄마한테 바로 갔으면
제가 또 대하는 것이 쑥스럽고 같이 친해질 수 있는 시
간이 그냥 갔을 때랑 또 다를 것 같아요. 또 한편으로
이렇게 같이 있게 되므로써 오히려 제가 더 잔소리를 하
게 돼서 나중에 힘들 수도 있을 것 같기도 하고...

사례관리자 그렇죠. 모르지요.

클라이언트 글썄요. 어떤 게 더 도움이 될지. 지금 현재 당장 엄마

한테 가는 건 어려웠거든요. 엄마가 재혼을 해서 아이를 하나 낳아서 6살짜리 애가 있고 그 재혼한 재 동생 남편은 지금 애가 저희집 와 있는 것도 몰라요. 동생은 남편 몰래 지금 애 보러 왔다 갔다 하는 데 그것도 신경쓰이고, 그래요 아직 제 동생 남편이 준비가 안 되어 있어서 못하는 형편인데, 궁극적으로는 보내야죠.

사례관리자 그러시죠. 그럼 영희가 엄마한테 가는 데는 시간이 좀 걸리겠네요.

클라이언트 예. 그럴 것 같아요.

- 클라이언트가 원하는 기적그림을 그려보자.

- 앞에서 사례관리자가 질문한 것 이외에도 어떤 것들이 클라이언트가 기적그림을 더 구체적으로 그리는데 도움이 될 것인지 유용한 질문을 생각해 보고 연습해보자

- 사례관리자** 시간이 좀 걸리긴 하겠지만 앞으로 영희가 ‘아유! 내가 이모랑 같이 살아서 내가 무슨일 있을 때 이모한테 얘기 하기도 해서 좋다’라고 알게 되려면 지금하고 혹시 어떻게 좀 다르게 지내면 그렇게 되는데 도움이 될까요?
- 클라이언트** 이야기 하다보니까 저한테나 영희한테 도움이 되기도 할 것 같고 안하기도 할 것 같기도 하고 그렇지만 이왕이면 도움이 되는 쪽으로 되어야 할 것 같다는 생각이 드네요. 그렇게 되려면 정말 내가 애를 위해서 온 마음을 다 해서 키웠구나. 그 마음이 전달이 되어야 할 것 같아요.
- 사례관리자** 그럼 앞으로 시간은 얼마나 걸릴지 아직은 잘 모르지만 이모님이 얘기 하셨던 것처럼 ‘영희가 이모가 나를 온 마음을 다했구나’라고 알도록 내가 무슨 일이 있어도 영희가 그것을 알게끔 어떠한 거라도 해보겠다는 의지, 나는 무슨 일이 있어도 정말 영희가 알게끔 해보겠다는 의가가 아주 많다 10점. 아휴 영희가 나를 조금 힘들게 하거나 하면 난 데리고 있지 못하겠다, 내 딸도 아닌데 사실 내가 오래 데리고 있으려고 한 것 도 아니니깐 나는 못하겠다, 포기한다 0점이라고 했을 때 이모님 자신에게 의지를 점수로 이야기 하면 현재 몇 점 정도 본인이 그런 의지를 가지고 있으신가요?
- 클라이언트** 앞으로 바뀔 수 있을지 모르겠지만요. 지금은 7,8점 정도 7점? 그 정도 되요.
- 사례관리자** 아! 7,8점인데 7점에 가까운...
- 클라이언트** 아니야... 조금 더 높아요. 8점은 되요. 순간 며칠 전에 선생님 만나려고 약속할 때는 힘들어서 그때는 정말 아 니다 싶었는데 그래도 주위에서 얘기를 해주시고 키워야 안되겠냐고, 결국 제 동생 생각하니까 그래도 힘들어도 내가 해야되겠구나. 8점은 되네요.

사례관리자 그러시군요. 그럼 제가 하나 더 물어볼게요. 저 보다 영희를 이모님이 더 많이 아시니까. 영희한테 지금 이모와 지내는 것이 아주 좋다 10점 아니다 0점일 때 지금 몇 점이라고 할까요?

클라이언트 글썄요. 많이 잡으면 4점. 예. 많이 높지 않을 것 같아요. 왜냐하면 제가 며칠 전에 선생님한테 얘기해서 애 안 키우겠다는 마음을 갖고 그랬잖아요. 생각해 보니까 그래도 그때 이후로 영희가 조금 달라졌어요.

사례관리자 아! 그래요? 어떻게요?

클라이언트 영희가 조금 저한테 대하는 게 좀 좋아졌거든요. 아무래도 그게요 제가 그런 마음을 갖고 힘들어하고 엄마랑 얘기하고 막 울고, 할아버지한테 갔다 오고 힘들어하는 것을 보고 그런 거 아니가 싫어요. 하여튼 애가 달라졌어요. 지도 신경을 쓰고 있거든요. 그거 알겠어요.

사례관리자 그러는 것 보면 그래도 영희도 여기에 있으려고 하는구나...

클라이언트 그렇긴 한가 봐요. 그래도 제 의지가 8,9점이라는 거를 아는 모르니까 그만큼 저한테 마음의 문을 안 여는 거겠죠.

사례관리자 그래도 어떻게 4점인가요? 어떻게 이모님이 해주셨기에 영희가 그래도 4점이 될 수 있었었나요?

클라이언트 잘 모르겠어요. 그래도 0점은 아니고 4,5점 되는 거 같은데...

사례관리자 어떻게 영희한테 하셨길래 그래도 그 시간 동안에...

클라이언트 제 성격이 곰살맞게 하는 성격이 아니에요. 그래서 개한테 못하는 말이 있고 제가 아쉬움이 있으면 편지를 써요. 쪽지를 써서 학교 갔다 와서 보라고 간식 있는데다 놔두고 제가 그렇게 하거든요. 그리고 애가 제가 물론

걱정하고 그럴 때 눈치도 봐서 그렇지만 그래서 제가 걸하고 속하고 다르진 않거든요. 애도 그건 알거 같아요. 자기 앞에서 하는 말이나 또 다른데 가서 하는 말이나 똑같다. 그래서 애가 그 마음을 알 거 같아요. 그래서 한 4점...

사례관리자 예. 그래도 그동안 영희를 데리고 있으신 보람이 있으신데요. 4점까지 된 거 보면.

클라이언트 그런거 같네요. 사실 제가 며칠 전만 해도 아무 도움이 안되는구나. 이거 키워봐야 안되겠구나 생각했는데, 선생님하고 이야기 하다 보니까 제 판에 애를 쓴 보람이 있긴 있네요. 그래도 제가 바쁜 것을 아니까 설명을 하면 제가 보기에는 이해해 주더라고요. 이해해주는 것이 이모 알았다고 애길 하더라고요. 그런 걸 봐서는 내가 얼마나 바쁜데 애를 쓰는지 아는 것 같더라고요.

사례관리자 그렇군요. 영희가 아는군요. 그럼 이모님이 영희를 아시니까, 영희는 이런 거는 하니깐, 얘기하셨던 것처럼 내가 편지를 쓰니깐, 애는 내가 진심인 걸 더 받아들이는 것 같고, 그런 게 있을 텐데 이야기 하신 것 이외에 또 어떤 게 영희가 아는 방법이 있을까요?

클라이언트 (침묵)... 잘 모르겠는데요. 영희한테 물어봐야 알겠는데, 그래도 개가 외박하고 들어오거나 거짓말을 하거나 그럴 때 내가 개를 막 뭐라고 안했거든요. 자기가 그렇고 있다는 것을 내가 알고 있는걸 아는데 내가 막 뭐라 안하는 걸 봐서 그게 그래도 이모가 참는구나. 그렇게 생각할 거 같아요. 애가 용돈을 달라고 하는 대로 제가 다 줬어요. 책 산다고 돈을 안 사는 거예요. 용돈을 줬는데 학교에 지각을 했어요. 담임이 왜 지각했는지 물어보면 이모가 차비 안 줘서 그랬어요. 이렇게 되잖아요.

주위사람들은 이모가 자기를 확대하는 것처럼 얘기하고 다녔어요. 나중에 학교 선생님이 직접 저하고 얘길 해보더니 그런 게 아닌줄 알고 그런 게 있었거든요. 그런걸 알고 영희한테 막 뭐라 안했어요. 왜냐하면 이게 뭐라하면 개 마음 못 알아주는 것 같고, 그게 거짓말 하는 것도 한편으로는 이해가 가거든요. 애 엄마는 그 얘기를 듣더니 아버지한테 얼마나 힘들게 당했으면 그 집에서 얼마나 힘들게 살았으면, 거짓말을 하고 불안해서 두려워하고 돈을 친구한테 막 보이고 싶어서 쓰고 알더라구요. 이해한다고, 막 울더라구요. 저도 그런 얘기를 들으니깐 시간이 지나가야 되는 일이다 싶고.

사례관리자 또 그 외에 어떤 것이 더 있으셨나요? 아니면 달리 이렇게 해봐도 되겠다 생각하시는 것이 있으시면 이야기해주셔도 좋구요.

클라이언트 아니요. 지금 더 생각나는 것이 없어요. 오늘 아까 이야기한 것 중에 제가 마음에 다시 생각이 들었던 것은 어떻게 해서든 우리 집에서 있는 동안에 나하고 잘 지내야 되겠다. 그게 중요하구나 라는 생각이 들었어요. 저도 사실 지금 어떻게 지내야 할지 많이 생각나지는 않지만요.

사례관리자 예, 이제부터 또 시작하셔야 되지요.

클라이언트 그리고 선생님과 그런 방법도 이야기 하고 그랬으면 좋겠어요.

사례관리자 예, 앞으로 그러도록 하지요. 그럼 제가 잠깐 5분 정도 이모님이 시간을 주시면 제가 가서 이모님이 이야기하신 거 좀 생각을 정리해서 전해 드리도록 하겠습니다.

- 기적 그림 이후에 클라이언트에게 어떠한 예외(성공)가 있었는가?

- 영희 이모를 위한 피이드백을 작성해 보자

참 고 문 헌

- 가족치료연구모임 역. (1996). Walter, J. & peller, J. (저), 단기가족치료: 해결중심으로 되어가기, 서울: 하나의학사
- 가족치료연구모임 역. (2001). Berg, I. K. & Miller, S. (저), 해결중심적 단기가족치료, 서울: 하나의학사
- 권정숙·최석란. (2003). “반성적 사고경험에 나타난 유아교사의 반성적 사고과정”, 열린유아교육연구, 8(2): 113-133.
- 김유숙 역. (2004). McNamee, S. & Gergen, K. J. (저), 심리치료와 사회구성주의: 자기 이야기의 새로운 구성, 서울: 학지사
- 보건복지부·솔루션센터. (2004). 2004년도 취약여성 가구주 사례관리 사업평가 보고서. 서울: 솔루션센터
- 송성자·최중진. (2003). “강점관점의 사회복지 실천을 위한 해결지향적 질문기법”, 한국가족복지학, 12: 100-124.
- 유영준. (2006). 사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 허남순·노혜련 역. (2005). DeJong, P. & Berg, I. K. (저), 해결을 위한 면접, 서울: 시그마프레스
- 황성동. (1993). “사회사업실천방법으로서의 사례관리기법”, 한국사회복지학회, 한국사회복지학회학술대회자료집, 1993년도 추계학술대회자료집, 4: 290-296.
- 황성철. (1995). “사례관리실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구”, 한국사회복지학, 27: 275-304.
- Anderson, H. (2005). A Postmodern Collaborative Approach to Therapy: Broadening The Possibility of Clients and Therapists. <http://www.harleneanderson.org/writings/postmoderncollaborativeapproach.htm>
- Berg, I. K. (1994). *Family-Based Services: A Solution-Focused Approach*. New York: Norton.

- Berg, I. K. & de Shazer, S. (1993). Making Numbers Talk: Language in Therapy. In S. Friedman (Ed.), *The New Language of Change: Constructive Collaboration in Psychotherapy*(5-24). New York: Guilford.
- De Jong, P. & Miller, S. (1995). How to Interview for Client Strengths. *Social Work*, 40(6): 729-736.
- Forchuk, C., Ouwerkerk, A., Yamashita, M., & Martin, M. (2002). Mental Health Case Management In Canada: Job Description Analyses. *Issues in mental Health Nursing*, 23: 477-496.
- Program On Poverty and Social Welfare Policy. (1999). What FIA Directors Have To Say About Welfare Reform: Highlights From Interviews With FIA County Directors/District Managers In Michigan. Ann Arbor: University of Michigan.
- Rapp, R. C. (2006). Strengths-Based Case Management: Enhancing Treatment for Persons with Substance Abuse Problems. In D. Saleebey (Ed.), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*(4th ed., 128-147). Boston: Allyn and Bacon.
- Saleebey, D. (2006). Power in the People. In D. Saleebey (Ed.), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*(4th ed., 1-24). Boston: Allyn and Bacon.
- Schon, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action*. New York: Basic Books.
- Weick, A., Kreider, J., & Chamberlain, R. (2006). Solving Problem From A Strengths Perspective. In D. Saleebey (Ed.), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*(4th ed., 116-127). Boston: Allyn and Bacon.
- Yahoo! Korea Corp & YBM시사닷컴. (2006). <http://kr.dic.yahoo.com>

부 록

- 접수기록지
- 사례관리진행일지
- 사례보고서(시작시)
- 사례보고서(진행/종결시)
- 종결보고서
- 사후관리 진행일지
- 지역사회네트워크 활동지
- 지역자원 활용
- 분기계획서(팀/개인)
- 분기평가서(팀/개인)

접 수 기 록

접수번호			접 수 자			접 수 일		
접수경로	☐ 내담자 직접 요청(방법:) ☐ 사례관리자가 직접 발굴 ☐ 기관 내 타 부서로부터 의뢰 () ☐ 타기관으로부터 의뢰 ()							
가정방문 여부	☐ 예 (이유:) ☐ 아니오 (이유:)							
내담자 및 가족 현황								
주 내담자	성 명	☐ 남 ☐ 여		주민등록번호				
	주 소	(연락처:)						
	직 업	☐ 정규직 ☐ 계약직 ☐ 일용직 ☐ 직업없음 (직종 및 내용:)						
	기 타							
가족사항	관 계	성명	연령	학력	직업	기타		
주거 및 경제 상황	주거형태	☐ 단독주택 ☐ 연립주택 ☐ 임대아파트 ☐ 일반아파트 ☐ 기타 ()						
		☐ 방(개) ☐ 화장실(개) ☐ 주방() ☐ 기타 ()						
	소유형태	☐ 자가 ☐ 전세(만원) ☐ 월세(계약금 만원, 월세 만원) ☐ 기타()						
	보호구분	☐ 일반수급 ☐ 조건부수급 ☐ 법정저소득한부모 ☐ 일반한부모 ☐ 일반 ☐ 의료특례						
	총 수 입	월	원 (수급액 원 + 가족수입 원 + 기타 원)					
가계도 및 사회관계망(생태도)								
내담자가 바라는 점								
사례지속 여부	☐ 예 ☐ 아니오							

사례관리 진행일지

1) 구 분

대 상		방 법		내 용		소요시간	
1	내담자	1	전화	1	면접	1	30분이내
2	가족원	2	내관	2	내부자원	2	1시간이내
3	관련자	3	방문	3	외부자원(민간)	3	1시간30분이내
4	기관전문가			4	외부자원(공공)	4	2시간이내
						5	2시간 이상

※ 관련자에는 이웃, 친구, 친척 등이 포함됨.

2) 진행일지

일시	대상	방법	내용	소요시간	구체적 내용	비 고
총계						

- ※ 대상/ 방법/ 내용에는 1)의 구분에서 제시된 분류번호를 기재한다.
예를 들어 내담자 가정방문을 하였고, 상담을 1시간하였다면 1/3/1/2로 기재한다.
- ※ 구체적 내용에는 진행 내용 중 주요 내용을 기재한다.
- ※ 비고란에는 자원을 연계한 기관 명 등 반드시 기록으로 남겨야 하는 특이 사항을 기재한다.

사례보고서 (시작 시 /내부□ 지역 연합 □)

(사례시작일 : 년 월 일 / 보고서 작성일 : 년 월 일)

사례관리자 :		내담자 :	
사례개요/ 합의 한 목표			
내담자 강점과 근거			
강점 활용방법			
역 할	사례관리자의 역할		내담자의 역할
사례관리자가 도움받기 바라는 점			
향후 사례 개입 활용 방안			

사례보고서 (진행, 종결 시 / 내부 □ 지역 연합 □)

(사례시작일 : 년 월 일 / 보고서 작성일 : 년 월 일)

사례관리자 :	내담자 :
진행내용	
내담자의 변화(척도 포함)	
사례관리자가 도움받기 바라는 점	
향후 사례 개입 활용 방안	

종결 보고서

1. 목 표

합의한 목표			
합의한 계획	진행방법	달성정도	변화내용
1.			
2.			
3.			

※ 달성 정도는 척도로 표시(1-10) : 점수가 높을수록 달성정도가 높음.

2. 제공된 서비스

서비스 종류	제공 횟수	합의한 계획과의 관련 정도 및 근거

※ 서비스종류에는 사례관리 진행 일지에서 소요시간을 제회하고 구분된 서비스와 회수를 기록

3. 종결사유

☐ 사례관리자 내담자 종결 합의
 ☐ 내담자가 원함 (이유 :

☐ 타기관 의뢰

☐ 이사 또는 연락 두절

사후관리 진행 일지

대 상		방 법		내 용		소요시간	
1	내담자	1	전화	1	면접(상담)	1	30분 이내
2	가족원	2	내관	2	내부자원	2	1시간 이내
3	관련자	3	방문	3	외부자원(민간)	3	1시간30분 이내
4	기관전문가			4	외부자원(공공)	4	2시간 이내
						5	2시간 이상

2. 진행일지

일시	대상	방법	내용	소요시간	내 용	비 고
총계						

지역사회 네트워크 활동지

방 법		내 용		소요시간	
1	전화	1	연합활동	1	30분이내
2	내관	2	자원발굴	2	1시간이내
3	방문	3	자원연계	3	1시간30분이내
		4	자원관리	4	2시간이내
				5	2시간 이상

2. 진행일지

일시	방법	내용	소요시간	내 용	비 고
총계					

지역 자원 활용(1년/ 상,하반기 단위로 평가)

자 원	활용횟수	활용율

/ 분기 계획서

작성일 : 년 월 일

팀명/성명 :

1. 분기 목표	
2. 진행계획	팀(나의)의 목표를 이루기 위해 시도 가능한 것. (현실적이고 실천 가능한 것)
3. 기대효과	목표가 이루어졌을 때 지금과 다른 점(구체적이고, 행동적인 것)

/ 분기 평가서

작성일 : 년 월 일

팀명/성명 :

1. 팀(나)의 성과	
2. 목표 달성정도	1-10척도 및 달성 근거
3. 활용 및 확대	팀에서(내가) 더 활용하거나 확대하여야 할 점
4. 다른 시도방안	

■ 집 필

김 윤 주 (솔루션센터 부소장)

황 혜 숙 (솔루션센터 상담위원 / 포항가족상담센터 소장)

■ 자 문

최 인 숙 (솔루션센터 소장)

■ 매뉴얼 제작에 도움을 주신 분들

김 계 남 (광양여성가장희망센터)

김 지 현 (천안여성가장희망센터)

서 혜 영 (부산여성가장희망센터)

신 민 옥 (포항여성가장희망센터)

이 연 화 (천안여성가장희망센터)

황 윤 숙 (안산여성가장희망센터)



Solution Center in Korea

151-770 서울시 관악구 봉천 5동 1712번지 관악드림타운 111동 102호

T.02-3285-2144 F.02-3285-2199 www.solution-center.org

Email : solution-center@hanmail.net