

The Factors Affecting Case Management Performance Among Child Integrated Case Managers

아동통합사례관리사의 사례관리수행 영향 요인

Hee Jin Shin¹, Xu Ma², Gye Soon Kong³

신희진¹, 마옥², 공계순³

¹ Ph.D. Student, Department of Social Welfare, Hoseo University, Korea, dawn033@hanmail.net

² Ph.D. Student, Department of Social Welfare, Hoseo University, Korea, akdnrwwkffkdy@naver.com

³ Professor, Department of Social Welfare, Hoseo University, Korea, konggy@hoseo.edu

Corresponding author: Gye Soon Kong

Abstract: The purpose of this study is to identify the level of case management performance of child integrated case managers working at Dream Start and to identify factors that affect case management performance. To collect data, an online survey was conducted on child integrated case managers in 229 local Dream Start sites listed on the Dream Start homepage, and the responses of 248 were finally analyzed. Variables that could affect case management performance included family-centered practice perspective, interpersonal competency, professional identity, job stress, and organizational environment. For data analysis, factor analysis, descriptive statistics, correlation analysis, and multiple regression analysis were performed using SPSS/WIN 26.0. As a result of the study, first, the degree of case management practice of child integrated case managers averaged 4.00 points (based on 5 points), and by sub-area, the order of inspection/evaluation/closure, initial counseling/needs assessment/planning, and intervention practice was shown. Second, integrated case managers experienced high level of role ambiguity as job stress and rated the supervision system the lowest. Third, as a factor influencing case management performance, family-centered practice was the most influential, followed by professional identity. Based on the above results, measures to enhance the capacity building and case management performance level of Dream Start child integrated case managers were suggested.

Keywords: Child Integrated Case Manager, Case Management, Factors Affecting Case Management, Dream Start

요약: 본 연구는 드림스타트에서 근무하는 아동통합사례관리사를 대상으로 사례관리수행 정도를 파악하고, 사례관리수행에 영향을 미치는 요인을 규명하는데 목적을 두고 있다. 자료 수집을 위해 드림스타트의 홈페이지에 등재된 지역 드림스타트 229 개소의 아동통합사례관리사를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며, 248 명의 응답이 최종 분석되었다. 사례관리수행에 영향을 미칠 수 있는 변인으로는 가족중심실천 관점, 대인관계 역량, 전문직 정체성, 직무스트레스, 조직환경 을 포함하였다. 자료 분석은 SPSS/WIN 26.0 을 이용하여, 요인분석, 기술통계, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 첫째, 아동통합사례관리사의 사례관리수행정도는 평균 4.00 점(5 점 기준)이며, 하위단계별 수행은 점검·평가·종결, 초기상담· 욕구사정·계획수립, 개입실천 순으로 나타났다. 둘째,

Received: April 18, 2023; 1st Review Result: May 21, 2023; 2nd Review Result: June 28, 2023
Accepted: July 25, 2023

통합사례관리사들은 직무스트레스로서 역할모호를 높게 경험하고 있으며, 수퍼비전 체계에 대해서 가장 낮게 평가하였다. 셋째, 사례관리수행에 영향을 미치는 요인으로는 가족중심실천이 가장 영향력이 높으며 다음으로 전문직 정체성으로 나타났다. 이상의 결과를 토대로 드림스타트 아동통합사례관리사의 역량강화 및 사례관리실행 수준을 향상하기 위한 방안을 제시하였다.

핵심어: 아동통합사례관리사, 사례관리, 사례관리수행요인, 드림스타트

1. 서론

사회와 국가는 아동이 건강하게 출생하고 행복하고 안전하게 자랄 수 있도록 하여야 한다. 그러나 최근의 현실은 경제적 양극화, 가족의 해체 및 가족 기능의 저하, 아동학대 등으로 인해 아동의 건강한 성장에 불리한 양육환경 요인이 증가하고 있다. 특히 취약계층과 빈곤계층의 아동은 사회, 문화, 교육, 보건 등 여러 측면에서 결핍을 경험하고 있으며, 기초생활 수급 가구, 한부모 가구, 조손 가구의 아동이 높은 결핍수준을 경험하는 것으로 나타나고 있다[1]. 따라서 이러한 취약계층 아동이 건강한 사회구성원으로 성장하기 위해서는 이들에 대한 사회적 보호의 실태를 살펴보고 아동복지 서비스를 효과적으로 지원할 방안을 모색하는 것이 중요하다.

아동의 빈곤은 아동기의 신체적, 정서적, 인지적 발달 저하뿐만 아니라 성인기에서도 부정적 영향을 미치기 때문에 빈곤한 가정의 아동에 대한 사례관리의 필요성이 강조되어왔다[2]. 사례관리는 다양하고 복합적인 욕구를 가진 대상자 및 그 가족에게 지역사회에 있는 자원을 체계적으로 연계하여 삶을 변화시킬 수 있게 지원하는 통합적인 사회복지 서비스이다[3]. 우리나라에서 아동과 청소년을 대상으로 사례관리가 시행된 것은 2004년 위스타트사업이며, 이후 2007년 중앙정부의 시범사업으로 희망스타트, 2008년에는 드림스타트로 이름을 바꾸어 꾸준히 해마다 사업지역이 확대되어 오다가, 2015년에 이르러 전국적인 사업으로의 확대가 완료되어, 현재 229개지역에서 사업이 실시되고 있다[4].

드림스타트는 취약계층아동을 대상으로 보건, 복지, 보호, 교육, 치료 등을 종합적으로 지원하는 대표적인 기관이다. 드림스타트는 “맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 보장함으로써 건강하고 행복한 사회구성원으로서 성장할 수 있도록 지원하는 사업”이다[5]. 드림스타트는 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하는 공공서비스 전달체계로 특히 통합사례관리를 강조해 왔다. 취약계층아동의 성장 과정에서 나타나는 복합적인 욕구와 아동을 양육하는 가족을 보호하고 지원하기 위한 서비스 제공방법으로 사례관리가 효과적인 것으로 여겨졌기 때문이다[6]. 드림스타트 사례관리의 효과성에 관한 연구[7][8]에 의하면, 사례관리에 참여한 아동은 문제행동이 감소되고 주관적 안녕감, 자아존중감, 자기효능감이 증가하였으며, 부모의 양육스트레스는 감소되고 가족기능수준은 증가한 것으로 나타나고 있다.

그동안 사례관리에 관한 연구는 민간사회복지 기관 중심의 연구가 주를 이루었으며, 공공분야의 아동복지와 관계가 깊은 드림스타트와 관련된 연구는 많지 않은 편이다. 드림스타트의 사례관리에 관한 연구로는 드림스타트 사례관리 현황과 강화방안을 논하는 연구[9], 아동통합사례관리사의 사례관리역량이 직무만족도에 미치는 영향을 조사한

연구[10]가 있지만, 아동통합사례관리사의 사례관리에 관한 연구는 시작단계로 여전히 미흡하며 더 많은 연구가 필요하다. 무엇보다도 드림스타트의 통합사례관리 수행에 영향을 미치는 요인이 무엇이며, 취약계층 아동과 가족의 욕구에 맞는 사례관리 서비스를 제공할 수 있는 효과적인 전략이 무엇인가에 관한 연구가 필요하다. 사회복지실천현장에서 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인으로는 개인적 특성, 직무 특성, 조직 환경적 요인으로 구분하여 분석하는 연구들이 많은데[11][12], 아동을 대상으로 한 사례관리 연구에서는 아동대상 사례관리에 필요한 요소들이 중요하게 다루어져야 할 것이다. 본 연구에서는 아동과 가족을 대상으로 한 사례관리라는 차원에서 기존 연구와 차별화하여, 아동통합사례관리에 영향을 줄 수 있는 요인을 사례관리자의 가족중심실천의 관점, 사례관리자의 대인관계 역량, 전문직 정체성 및 직무스트레스, 조직 환경으로 설정하여 연구하고자 한다. 아동의 문제나 복지는 아동의 가족과 밀접히 관련되어 있고, 사례관리수행에 있어서 사례관리자의 전문적 역량 및 직무스트레스 그리고 사례관리 업무를 지원하는 환경 등이 복합적으로 작용하므로 영향요인을 통합적으로 살펴볼 필요가 있다.

아동의 양육환경과 가족과의 유대, 가족 안의 아동을 바라보기 위해서는 가족중심실천이 중요하다[13]. 가족중심실천은 최근 사회복지 분야에서 그 중요성이 강조되고 있으나, 아직 아동통합사례관리사들이 얼마나 가족중심실천 관점을 가지고 있는지, 또한 가족중심실천 관점의 지향이 사례관리 수행에도 긍정적으로 영향을 미치는지에 대한 연구는 없는 실정이다. 또한 사례관리사에게 필요한 가장 기본적인 역량 중의 하나는 대인관계 역량이다[14]. 아동통합사례관리사는 대상 아동과 가족이 서로 존중하고 신뢰하며 친밀감을 형성하여 의사소통하고, 사례관리 대상인 아동과 가족의 감정, 동기, 행동을 잘 파악하여 상호작용할 수 있는 능력을 기본적으로 갖추어야 한다. 아동통합사례관리사는 아동복지서비스 전문직 직업인으로 공공서비스전달체계에서 전문직으로서 가져야 할 의식을 제대로 갖추고 업무를 수행할 것이 기대되므로, 아동통합사례관리사의 전문직 정체성을 파악하고 전문직 정체성이 사례관리수행과도 관계가 있는지를 규명해 볼 필요가 있다. 아동통합사례관리사의 직무스트레스 상황을 예방하기 위해서는 어떤 직무스트레스를 많이 경험하고 있으며, 직무스트레스가 사례관리 수행에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보는 것도 중요하다. 사례관리수행에 있어서 환경적인 요소인 네트워크, 교육, 슈퍼비전도 중요한 요소이므로 드림스타트에서 이러한 환경적인 측면은 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보는 것도 필요하다.

본 연구의 목적은 드림스타트의 아동통합사례관리사의 가족중심실천 관점과 전문적인 역량 및 직무 환경을 파악하고, 사례관리수행에 영향을 미치는 요인을 규명하는데 있다. 이를 통해 본 연구는 사례관리사의 역량강화와 사례관리서비스의 수준을 향상할 방안을 마련하는데 기초 자료로서 의의가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 드림스타트 사업의 이해

드림스타트는 계층간 불평등을 해소하기 위한 국가주도의 아동복지정책 중의 하나로 아동 초기교육과 돌봄 정책의 근간이 된다[15]. 드림스타트사업을 안내하고 있는 드림스타트 사업안내서[16]에 나타난 정보를 토대로 드림스타트사업에 대해 살펴보면 다음과 같다. 드림스타트사업 추진체계는 보건복지부가 총괄하고 시군구가 아동통합서비스 지원

기관인 드림스타트를 설치·운영하고 있다. 사업대상은 만 12세 이하(초등학생 이하) 취약계층 아동과 가족, 임산부이며, 국민기초생활보장법 수급자, 차상위계층, 한부모가족지원법에 따른 한부모가족, 다문화가족, 조손가족을 대상으로 하고 있다. 2020년 통계자료에 의하면 사례관리 대상자는 보장유형별로 국민기초생활보장법 수급자 53,294명(73.2%), 차상위계층 대상자 4,316명(5.9%), 한부모가정 대상자 2,088명(2.9%), 기타 가구 대상자 13,121명(18.0%)로 나타났으며, 연령별로는 영아 0세~2세 3.1%, 3~6세 18.6%, 취학아동 7~12세 65.6%, 13세 이상 12.5%, 임산부 0.3%로 나타났다.

드림스타트의 인력구성을 살펴보면, 공무원은 팀장 1인 및 팀원 3인과 아동통합사례관리사는 4인을 기본으로 하고 있으며, 사회복지, 보건(간호), 보육(교육) 업무가 명확하게 분장되어 있다. 모든 아동통합사례관리사는 기본적으로 아동통합사례관리 및 서비스 연계 업무를 맡고 있으며, 사회복지부분은 정서 및 사회성 발달 프로그램 지원, 보건(간호)부분은 아동의 건강과 영양 등 방문보건 프로그램 지원, 보육(교육)부분은 보육 및 초기교육 프로그램을 지원하는 업무를 수행하게 되어 있다. 2020년 기준으로 전국적으로 942명의 아동통합사례관리사가 있으며, 이들의 1인당 평균 담당 사례는 77명이다.

2.2 사례관리에 대한 이해

한국사례관리학회의 정의에 의하면, 사례관리는 “복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 그 가족의 사회적 기능의 회복을 돕는 통합적인 실천 방법”이다[17]. 드림스타트의 통합사례관리는 아동의 양육환경과 아동 발달을 고려한 예방적, 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 특징이며, 서비스, 방법론, 전달체계 측면에서의 통합적인 접근을 강조한다. 서비스에서는 신체·건강, 인지·언어, 정서·행동, 부모·가족지원서비스의 통합을, 방법론으로는 개별실천, 집단실천, 가족실천, 지역사회실천의 통합을, 전달체계에서는 민간과 공공영역의 전달체계를 통합적으로 구축하여 접근하고 있다.

통합사례관리를 위한 사례관리 수행은 접수, 사정, 계획, 실행, 점검, 종결의 과정으로 이루어진다[18]. 접수는 대상자를 발굴하는 과정으로, 직접 발굴, 신청, 타 기관 또는 타인 의뢰 등이 있다. 사정은 초기상담으로 진행되며, 직접 가정을 방문하고 가구의 경제상태와 주거, 건강 상황에 대한 정보를 총체적으로 얻어서 대상자의 욕구에 대한 조사와 아동의 발달을 파악하는 활동을 한다. 계획은 사례회의를 통하여 선정된 대상자의 문제와 욕구를 분석하여 장·단기 목표 및 서비스 제공계획 수립을 하고 맞춤형 통합서비스 제공에 대한 전략을 수립하는 과정이다. 실행은 서비스 계획 내용에 근거하여 지역사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계이다. 점검은 사정 주기 내에서 대상자에게 제공된 서비스의 적절성, 대상자의 변화 등 서비스에 대한 종합적인 점검을 시행하는 것이다. 종결단계는 드림스타트 사례관리 과정을 마무리하는 과정으로 종결 여부를 결정하기 위해서 종결 사례회의를 열어 결정하고 사후관리 계획을 수립한다.

2.3 사례관리수행 영향 요인

사례관리수행에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하다. 사회복지분야의 사례관리수행 영향 요인에 관한 메타분석 연구결과[19]에 의하면, 사례관리수행에 큰 효과크기를 보이는 변인은 전문적 능력, 수퍼비전, 네트워크, 사례관리 중요성 인식, 매뉴얼 지침,

기관 지지이며, 중간 효과크기를 나타낸 변인은 자기효능감, 사례관리 교육, 자율성, 동기, 사례회의 수 순으로 나타났다. 본 연구에서는 기존 연구에서 많이 다루지는 않았으나 사례관리가 잘 이루어지기 위해서 사례관리자 개인과 기관 차원에서 반드시 갖추어야 하고 또한 사례관리에 영향을 미칠 것으로 예상되는 요인으로서 가족중심실천 관점, 대인관계 역량, 전문직 정체성, 직무스트레스, 조직환경을 다루고 있으므로 이에 대해 살펴보려고 한다.

드림스타트의 통합사례관리가 아동 및 가족복지를 위한 사례관리라는 점에서 통합사례관리사들이 얼마나 가족중심실천 관점을 갖고 있는지는 매우 중요하다. 가족중심실천은 장애아동에 대한 조기교육과 특수교육에서 시작되어, 현재 피학대 아동의 보호 및 아동양육시설 보호 등 아동복지 전반에서 강조되고 있다[20]. 가족중심실천은 가족이 아동을 보호하는 최적의 장소이며, 주요 방법으로 온 가족의 참여, 가족의 강점에 대한 강조, 충분한 정보를 알린 상태에서 가족의 선택, 가족의 욕구를 고려한 서비스 지원, 개별적 서비스, 가족과 전문가 간의 협력적 파트너십 등을 강조한다[21][22][23]. 취약계층의 아동에 대한 사례관리에서 가족중심실천만이 사례관리 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[24].

대인관계 역량은 사례관리사에게 기본적으로 요구되는 역량으로, 사례관리자는 직무수행 과정에서 대상 아동과 가족뿐만 아니라 다양한 관련 서비스 제공 체계들과도 관계를 잘 형성할 수 있어야 한다. 바람직한 대인관계를 잘 형성하고 발전시키기 위해서는 자기이해와 대인역동의 인지능력, 타인인지 및 공감적 이해, 공유적 사회지식의 기반, 적절한 언어 및 비언어 의사소통 능력을 갖추어야 한다[25]. 아동복지시설에서의 사례관리수행에 관한 연구 [26]에서 지역아동센터에서의 사례관리수행 정도는 사례관리자의 대인관계기술에 영향을 받는 것으로 나타났다.

전문직 정체성은 자신을 중심으로 사회적 관계 속에서 전문직으로서의 자신의 지위와 역할에 관련된 것들로 다른 사람과 분리하여 자신의 내적인 일관성을 갖는 것을 의미한다. 사회복지사의 전문직으로서의 태도적 측면은 전문조직 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자기 규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식과 자율성으로 규정할 수 있다[27]. 정신건강사회복지사의 사례관리수행에 있어서 전문직 정체성은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[28]

직무스트레스는 미국 국립산업안전보건연구소(National Health Institute of Occupational Safety & Health, NIOSH) 정의에 의하면 “직무요건이 근로자의 능력이나 자원 또는 근로자의 요구와 일치하지 않을 때 일어나는 신체적, 정신적, 유해 반응”이다[29]. 직무스트레스는 하위 요소로서 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 나눌 수 있다[30]. 역할은 한 개인의 주어진 지위에 따라 수행해야 할 것으로 기대되어지는 행위를 말하는데, 역할갈등은 서로 일치하지 않는 역할이나 양립할 수 없는 역할을 동시에 수행해야 할 때 발생한다. 역할모호는 요구되는 역할을 정확하게 알지 못하거나 업무수행에 필요한 정보를 충분히 가지고 있지 않을 때 발생하며, 역할과다는 주어진 자원(시간, 지식, 에너지 등)에 비해 조직의 업무 요구가 과중한 경우 개인이 경험하게 된다[31].

사례관리수행에 영향을 미치는 조직환경적 요소로는 네트워크, 교육, 수퍼비전을 들 수 있다. 사례관리는 지역사회 내 자원을 개발·연계하는 방법을 사용하므로 기관 차원에서 얼마나 타 기관과 네트워크를 잘 형성하고 있는지가 중요하다. 또한, 사례관리사의 역량을 개발하기 위하여 얼마나 체계적인 교육 및 수퍼비전 체제를 갖추고 있는지도 중요한데[32] 최근 드림스타트 내부적으로 수퍼비전을 활성화할 수 있는 체제를 갖추어

나가고 있다. 메타분석에서 조직환경적 요소 중 수퍼비전, 네트워크, 교육 순으로 사례관리수행에 영향을 미치는 효과크기가 있는 것으로 나타났다[33].

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 표집 방법

본 연구는 드림스타트의 홈페이지에 등재된 지역 드림스타트는 229개소의 아동통합사례관리사를 대상으로 2022년 10월 21일부터 11월30일까지 온라인 설문조사를 실시하였다. 전화 및 이메일을 통해 설문조사의 취지와 내용을 설명하였고, 조사에 동의하는 연구대상자는 한국사회과학데이터센터(KSDC DB)의 ONLINE SURVEY를 이용하여 응답하였다. 응답자는 259명이었고 업무영역이 상이한 응답자 11명(수퍼바이저)을 제외한 248명의 응답자료를 최종 분석에 이용하였다.

3.2 조사 도구

3.2.1 대인관계 역량

본 연구에서 대인관계 역량은 Guerney[34]가 대인관계 변화 연구에서 사용한 대인관계역량을 측정하는 척도를 문선모[35]가 번역 및 수정·보완한 도구를 이지은[36]의 연구에서 사용한 척도를 아동통합사례관리사의 연구에 맞게 수정·보완하였다. 척도의 문항의 예는 “나는 의견의 불일치가 있을 때 그것을 잘 조정한다”, “나는 다른 사람이 원하는 것이 무엇인지 잘 파악한다” 등이다. 응답은 5점 리커트 척도로 1점 “전혀 아니다”에서부터 5점 “매우 그렇다”로 되어 있다. 척도의 타당도 확립을 위해 요인분석으로 공통성이 낮은 항목은 제외하였으며, 하위요인은 의사소통, 친근감, 민감성, 이해성으로 구성되었다. 이지은[36]의 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .800이었으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값 역시 .800이었다.

3.2.2 가족중심실천 관점

가족중심실천 관점의 척도는 가족중심실천의 중요성에 대한 생각을 묻는 질문으로, Zhang[37]이 개발한 것을 아동보호전문기관의 상담원과 아동보호전문가를 대상으로 연구한 정은주[38]가 사용한 척도를 아동통합사례관리사의 연구에 맞게 수정·보완하여 구성하였다. 척도 문항의 예는 “아동과 가족의 문화, 가치, 신념을 존중한다” 등이며, 5점 리커트 척도 응답으로 1점 “전혀 중요하게 생각하지 않는다”에서부터 5점 “매우 중요하게 생각한다”로 되어 있다. 요인분석 후 구성된 하위요인은 가족과 전문가와의 협력, 가족의사결정, 개별대응적 서비스로 구성되어 있다. 정은주[38]의 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이었으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 .885로 나타났다.

3.2.3 전문직 정체성

전문직 정체성 측정 도구는 여러 외국학자의 연구를 토대로 국내 학자 박종우[39]가 수정한 도구를 조남신[40]이 수정·보완하여 사용한 척도를 본 연구에 적합하게 수정·보완하여 사용하였다. 문항의 예는 “나는 아동통합사례관리사로서 하는 일에 열정을 갖고 헌신적으로 일한다” 등이며, 5점 리커트 척도 응답으로 1점 “전혀 아니다”에서부터 5점 “매우 그렇다”로 응답하게 되어 있다. 척도의 하위요인은 전문조직활용, 공동체의식,

자율성, 윤리의식, 소명의식으로 구성되어 있다. 조남신[40]의 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .831이며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 .867로 나타났다.

3.2.4 직무스트레스

직무스트레스는 Jayaratne[41]가 개발한 설문을 번안한 서홍석[42]의 연구에서 수정·보완한 척도를 김찬영[43]이 다시 수정·보완하여 쓴 척도를 사용하였다. 문항의 예는 “애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다” 등이며, 5점 리커트 척도로 1점 “전혀 아니다”에서부터 5점 “매우 그렇다”라고 응답하게 되어 있다. 척도의 하위요인은 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 구성되어 있다. 김찬영[43]의 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .903이며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 .859로 나타났다.

3.2.5 조직환경

조직환경의 하위요인으로 네트워크활동과 수퍼비전은 이은영[44]의 연구에서 사용한 문항을 사용하였으며, 교육관련 요인은 이수진[45]의 연구에서 사용한 문항을 사용하였다. 조직환경의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .908로 나타났다.

3.2.6 아동통합사례관리사의 인구사회학적 변인

선행연구에서 포함된 인구사회학적 변인을 참고하여, 성별, 연령, 학력, 근무 년 수, 자격증, 담당 사례 수를 포함하여 구성하였다. 회귀분석에서 인구사회학적 변인들은 더미화하였는데, 연령 50대 이상, 학력 대졸, 담당 사례 수 50개 이상, 경력 5년 미만, 자격증 사회복지사 소지를 기준으로 하였다.

3.2.7 사례관리수행

본 연구의 종속변수로 드림스타트 아동통합사례관리사의 사례관리수행은 최지선·민소영·엄태영[46]의 연구에서 개발한 희망복지지원단 통합사례관리사의 사례관리역량 지표와 박은주[47]의 연구에서 수정·보완한 사회복지 사례관리 직무능력 지표 33개 항목을 최원희·정은주[48]가 5영역의 40개 항목으로 구성한 척도를 수정·보완하여 39항목으로 구성하였다. 문항의 예는 “나는 사례관리 계획에 반영할 수 있는 클라이언트의 강점을 파악한다” 등이며, 응답은 5점 리커트 척도로 1점 “전혀 아니다”에서부터 5점 “매우 그렇다”로 되어 있어, 점수가 높을수록 사례관리수행 정도가 높음을 나타낸다. 요인분석을 통해 사례관리 수행단계는 원 척도에서의 단계보다 보다 더 적은 단계로 묶였다. 최원희·정은주[48]의 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .971이며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 .967로 나타났다.

3.3 자료분석방법

본 연구의 자료분석을 위해 SPSS/Win 26.0을 활용하였다. 연구대상자의 인구사회학적 사항과 주요 변수의 특성을 살펴보기위해 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였다. 독립변수 및 종속변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였으며, 사례관리수행에 영향을 미치는 변수를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자의 인구사회학적인 특성을 살펴보면(표 1), 성별은 여자가 96.0%로 대다수를 차지하고 있으며, 연령은 40대가 가장 많은 42.3%이다. 학력은 대학교 졸업이 가장 많은 62.9%이며, 전공은 사회복지학이 60.9%로 가장 많았다. 직책으로 사회복지 영역을 맡고 있는 사례관리사가 58.1%로 가장 많으며, 경력으로는 5년이상~10년 미만인 52.8%이다. 자격증은 사회복지사 1급이 71.4%로 가장 많았다. 맡고 있는 사례 수는 40초과~60이하가 가장 많은 65.7%이다. 근무하는 행정구역은 농어촌 기초단체가 31.9%이다.

[표 1] 연구대상자의 인구사회학적 특성

[Table 1] Sociodemographic Characteristics of Research Subjects

구분		빈도	퍼센트	구분		빈도	퍼센트	
성별	남자	10	4.0	주요 업무	정서행동	91	36.7	
	여자	238	96.0		기타	20	8.1	
연령	30대이하	69	27.8	경력	5년미만	59	23.8	
	40대	105	42.3		5년-10년미만	131	52.8	
	50대이상	74	29.8		10년이상	58	23.4	
학력	전문대학	57	23.0	자격 증	사회복지사1급	177	71.4	
	대학	156	62.9		사회복지사2급	162	65.3	
	대학원	34	13.7		간호사	19	7.7	
	기타	1	0.4		간호조무사	42	16.9	
전공	사회복지학	151	60.9		정교사	26	10.5	
	간호학	21	8.5		보육교사1급	65	26.2	
	교육학	33	13.3		보육교사2급	75	30.2	
	기타	43	17.3		기타자격증	37	14.9	
직종	사회복지사	144	58.1		행정 구역	대도시자치구	60	24.2
	보육교사	56	22.6			대도시형기초	33	13.3
	간호사	45	18.1	중소도시형기초		76	30.6	
	기타	3	1.2	농어촌기초단체		79	31.9	
주요 업무	부모가족	24	9.7	사례 수	40이하	36	14.5	
	신체건강	56	22.6		41-59	163	65.7	
	인지언어	57	23.0		60이상	49	19.8	

4.2 주요 변인의 기술통계

연구에 포함된 대인관계 역량, 가족중심실천 관점, 전문직 정체성, 직무스트레스, 조직환경 변인의 평균 및 표준편차, 정규성 분포를 확인하기 위한 왜도와 첨도를 분석하였다(표 2). 첫째, 대인관계 역량 전체 평균은 3.76(SD=.513)이며, 하위변인의 평균은 이해성 3.83(SD=.600), 민감성 3.79(SD=.599), 친근감 3.78(SD=.634), 의사소통 3.45(SD=1.200)순으로 나타났다. 둘째, 가족중심실천 관점의 전체 평균은 4.109(SD=.431)이며, 하위요인의 평균은 가족전문가와 협의가 4.12(SD=.489)로 가장 높게 나타났고 가족의사결정 및 포괄서비스 4.11(SD=.0510), 개별적 대응서비스 4.06(SD=.543)

순으로 나타났다. 셋째, 전문직 정체성 전체 평균은 3.62(SD=.568)이며 하위요인의 평균은 윤리의식이 4.18(SD=.557)로 가장 높게 나타났으며 공동체의식 3.77(SD=.762), 소명의식 3.69(SD=.894), 자율성 3.22(SD=.791), 전문조직활용 3.14(SD=.866) 순으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스 전체의 평균은 3.44(SD=.868)이며, 하위요인의 평균은 역할모호가 3.97(SD=.583)로 가장 높으며, 역할갈등 3.27(SD=.868), 역할과다 3.26 (SD=.890) 순으로 나타났다. 다섯째, 조직환경의 전체 평균은 3.31(SD=.661)이며, 하위요인의 평균은 네트워크 3.50(SD=.681), 교육 3.34(SD=.832), 수퍼비전 2.93 (SD=1.050)으로 나타났다. 여섯째, 종속변수인 사례관리수행의 평균은 4.00(SD=.505) 으로 나타났고 사례관리 수행 단계별로 보면, 점검·평가·종결 4.13(SD=.612), 초기상담·육구사정·사정계획수립 4.03(SD=.566), 개입실천 3.98(SD=.539) 순으로 나타났다. 기술통계분석 결과에서 수퍼비전을 제외한 모든 변수들은 모두 평균이 보통이상이었으며, 독립변수 중 가족중심실천 관점 평균이 가장 높고, 그 다음 대인관계 역량, 전문직 정체성, 조직환경, 직무스트레스 순서로 나타났다. 직무스트레스를 가장 많이 경험하는 것은 역할모호였으며, 조직환경적 요소로서는 수퍼비전이 가장 낮게 나타났다.

[표 2] 주요 변수 기술통계

[Table 2] Descriptive Statistics of Major Variables

구분	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도		첨도		
					통계량	표준오차	통계량	표준오차	
대인관계역량	의사소통	1	5	3.45	1.200	-.633	.155	-.620	.308
	친근감	2	5	3.78	.634	-.080	.155	-.045	.308
	민감성	2	5	3.79	.599	-.285	.155	.412	.308
	이해성	2	5	3.83	.600	-.550	.155	.692	.308
	전체	2	5	3.76	.513	-.173	.155	.149	.308
가족중심실천관점	가족전문가와협의	2	5	4.12	.489	-.158	.155	.475	.308
	가족의사결정포괄서비스	3	5	4.11	.510	.056	.155	-.486	.308
	개별적대응서비스	3	5	4.06	.543	-.060	.155	-.168	.308
	전체	3	5	4.10	.431	.006	.155	-.085	.308
전문직정체성	전문조직활용	1	5	3.14	.866	-.053	.155	-.387	.308
	공동체의식	2	5	3.77	.762	-.477	.155	-.065	.308
	자율성	1	5	3.22	.791	-.202	.155	-.252	.308
	윤리의식	3	5	4.18	.557	-.419	.155	-.120	.308
	소명의식	1	5	3.69	.894	-.517	.155	-.162	.308
	전체	2	5	3.62	.568	-.170	.155	-.442	.308
직무스트레스	역할갈등	1	5	3.27	.868	-.330	.155	-.116	.308
	역할모호	2	5	3.97	.583	-.273	.155	.319	.308
	역할과다	1	5	3.26	.890	-.174	.155	-.107	.308

	전체	2	5	3.44	.617	.016	.155	.021	.308
조직 환경	네트워크	1	5	3.50	.681	-.204	.155	.377	.308
	슈퍼비전	1	5	2.93	1.050	-.109	.155	-.617	.308
	교육	1	5	3.34	.832	-.185	.155	-.399	.308
	전체	1	5	3.31	.661	.091	.155	-.008	.308
사례 관리 수행	초기상담·육구사정· 계획수립	2	5	4.03	.566	-.122	.155	-.102	.308
	개입실천	2	5	3.98	.539	.104	.155	-.498	.308
	점검·평가·종결	2	5	4.13	.612	-.176	.155	-.790	.308
	전체	1	5	4.00	.505	-.088	.155	-.235	.308

4.3 주요 변인의 상관관계

인구사회학적 특성, 독립변수와 종속변수 간의 상관관계분석을 실시한 결과(표 3), 상관계수가 -.001~.678로 다양한 수준의 상관관계를 보였다. 사례관리수행과 상관관계가 높은 변수로는 가족중심실천 관점(.678), 전문직 정체성(.587), 5년 이상 근무 경력(.409)인 것으로 나타났다.

[표 3] 변인간의 상관관계

[Table 3] Correlation of Variables

	연령	학력	사례수	경력	사회복 지사	대인 관계	가족중심 실천	전문직 정체성	직무스트 레스	조직 환경	사례관리 수행
연령(50세이상)	1										
학력(대졸)	-.050	1									
사례수(50이상)	-.001	.011	1								
경력(5년미만)	-.095	.113*	.001	1							
사회복지사 자격증	.073	.186	-.052	-.009	1						
대인관계 역량	.023	.103	-.041	-.026	.058	1					
가족중심실천 관점	.179**	.037	-.024	-.082	.104	.409**	1				
전문직정체성	.280**	-.006	-.048	-.073	.084	.389**	.573**	1			
직무스트레스	-.066	.027	.008	-.156**	.035	.033	.042	-.061	1		
조직환경	.138*	.043	.006	-.090	-.182	.283**	.313**	.498**	-.230**	1	
사례관리수행	.180**	.078	.011	-.138*	.147	.409**	.678**	.587**	.108*	.372**	1

*<.001, **<.05

4.4 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인

사례관리수행에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(표 4). 독립변수들이 사례관리수행에 미치는 영향을 검정한 결과, 모형 F 통계 값은 8.589 (p<.001)로 통계적으로 유의하며, 설명력(R²)은 56.9%인 것으로 나타났다. 통계적으로 유의하게 사례관리수행에 영향을 미치는 변인은 가족중심실천 관점(β=.468 p<.001)과 전문직 정체성(β=.306 p<.001)이며, 인구사회학적 변인은 전혀 통계적으로 유의하게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 분석결과는 아동통합사례관리사의 가족중심실천

관점과 전문직 정체성이 높을수록 전반적인 사례관리수행과정에서 수행 정도가 높아지는 것으로 나타났다. 회귀분석에서 다중공선성 여부를 검토한 결과, 분산팽창지수(VIF)가 10 이하, 공차한계 0.1이상이어서 다중공선성 문제는 없으며[49], Durbin Watson 수치도 2.0에 가까워 잔차의 자기상관성[50]이 없는 것으로 확인하였다.

[표 4] 사례관리수행에 대한 다중회귀분석

[Table 4] Multiple Regression on Case Management Performance

모형	비표준 계수		표준 계수	T	유의수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
사례 관리 수행	(상수)	.120	.525		.229	.820	
	50대이상더미	.055	.118	.042	.466	.642	.802
	대졸더미	.027	.103	.023	.265	.792	.872
	50이상사례수더미	.083	.101	.074	.827	.411	.839
	경력5년미만더미	-.046	.106	-.039	-.437	.664	.830
	사회복지사더미	.038	.133	.026	.288	.774	.831
	대인관계	.102	.083	.112	1.223	.226	.787
	가족중심실천	.532	.130	.468	4.105	.000	.510
	전문직정체성	.275	.116	.306	2.375	.021	.399
	직무스트레스	.121	.083	.133	1.447	.153	.789
	조직환경	-.043	.095	-.054	-.455	.651	.470

F=8.589*** p<.001 R²=.569 Durbin-Watson = 2.411

5. 결론

본 연구는 우리나라 공공아동복지분야의 대표적인 기관인 드림스타트에서 근무하는 아동통합사례관리사를 대상으로 사례관리수행 실태 및 사례관리수행에 영향을 미치는 요인을 확인하는데 있다.

연구의 주요 결과와 시사하는 바를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 사례관리 수행의 평균은 4.0(5점 기준)이며, 사례관리수행 과정 단계별로 살펴보면, 초반부 단계인 ‘초기상담· 욕구사정·사정계획수립’(M=4.03)과 후반부 단계인 ‘점검·평가·종결’(M=4.13)에 비해 중간단계인 ‘개입실천’(M=3.98)의 수행 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 사례관리수행 과정에서 ‘개입실천’단계는 본격적으로 아동 및 가족의 욕구를 충족시키기 위한 개입활동이 이루어지는 단계인데, 이 단계의 수행 점수가 낮다는 점은 앞으로 ‘개입실천’을 더욱 적극적으로 수행하기 위한 노력이 있어야 함을 시사한다.

둘째, 아동통합사례관리사들이 경험하는 직무스트레스와 관련하여 두드러진 점은, 직무스트레스의 하위영역인 역할모호(M=3.97)가 역할갈등(M=3.27) 및 역할과다 (M=3.26)보다 높다는 점이다. 아동통합사례관리사들이 맡고 있는 평균 사례 수가 많아 역할과다의 점수가 높을 것으로 예상했으나 역할모호가 더 높게 나타났다. 역할모호가 지속되면 불안과 긴장이 나타나며, 업무 자신감이 감소하고 불만족이 증가하며 업무태도에 부정적인 영향을 미치게 된다[51]. 따라서 사례관리 수행과 관계된 직무를 확인하고 재분석하여 조직 내에서 역할을 재정립한 후 명확한 업무 분장이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것으로 보인다.

셋째, 조직환경 요인으로 수퍼비전 점수(M=2.93)는 연구 전체의 하위요인 중에서도

가장 점수가 낮은 것으로 나타나고 있다. 이는 현재 드림스타트에서 내부적으로 슈퍼비전 체제를 갖추어 가고 있음에도 불구하고 가장 낮은 점수이어서, 앞으로 드림스타트 운영에 있어서 많은 관심을 두어야 할 부분임을 다시 한번 더 드러내고 있다고 볼 수 있다. 사례관리사업의 성과는 사례관리사의 역량과 전문성을 향상할 수 있는 슈퍼비전 체제와도 밀접히 관련되므로, 조직 내·외부적으로 슈퍼비전 체제를 안정적으로 확립하고 효과적으로 운영하기 위한 더욱 체계적인 노력들이 필요해 보인다.

넷째, 본 연구에서 아동통합사례관리사들의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인으로 가족중심실천 관점이 가장 높게 나타났다. 본 연구에서 가족중심실천의 평균은 4.10으로, 이는 아동양육시설종사자의 가족중심실천 중요도 인식 평균점수 3.94[52], 아동보호전문기관 상담원의 가족중심실천 중요도 인식 평균 점수 4.04[53] 보다는 약간 높은 점수이다. 가족중심실천의 패러다임은 전문가가 문제해결을 위해 서비스를 제공하는 것뿐만 아니라 가족과 전문가 간의 협력적인 관계를 맺어 가족의 역량이 강화될 수 있게 지원하는 역할을 강조하는데, 본 연구에서 가족중심실천 관점의 하위 요인 중 ‘가족전문가와의 협의’점수가 제일 높게 나타났다. 가족중심실천 관점이 사례관리 수행에 가장 영향력이 크다는 연구 결과는 드림스타트 통합사례관리사의 가족중심실천 관점과 실천역량을 향상할 수 있는 적극적인 방안의 모색이 필요함을 시사한다. 드림스타트 내에서 가족중심실천이 안정적으로 이루어지지 위해서는 무엇보다도 가족중심실천 관점이 아동통합사례관리에 있어서 명백하게 주요한 가치이자 실천 원칙으로 제시되고, 가족중심실천 관점의 구체적인 적용 방법에 대해서 세부적인 지침이 만들어질 필요가 있다. 또한 아동통합사례관리사를 지도,감독하는 슈퍼바이저의 가족중심실천에 대한 확고한 인식과 실천역량이 중요하므로, 슈퍼바이저 양성과정에서 가족중심실천에 대한 교육과 훈련이 포함되어야 할 것이다. 더불어 사례관리사들이 가족중심실천의 향상을 위해 자신들의 실천 경험을 반성적으로 성찰하고, 집단적으로 서로의 경험을 함께 나눌 수 있는 활동을 정기적으로 실시하는 것도 좋을 것이다.

다섯째, 전문직 정체성 또한 사례관리 수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 윤리의식, 소명의식, 공동체의식, 자율성, 전문조직활용에 대한 인식이 높을수록 사례관리수행 정도가 높은 것으로 나타났다. 아동복지 실천 현장의 일선에 있는 아동통합사례관리사의 전문직 정체성을 향상하기 위해서는 직무에 대한 윤리의식과 소명의식을 증진할 수 있는 교육기회가 있어야 하며, 또한 전문직 직업인으로 인정받고 자부심을 느끼고 능동적으로 일할 수 있는 방안이 마련되어야 함을 나타내고 있다. 공공기관 및 사회복지기관에서 전문직 정체성에 영향을 미치는 요인은 다양하지만, 드림스타트 사례관리사들이 전문직 정체성에 대한 인식을 제고할 수 있도록 교육 프로그램을 제공하고, 인력구조상 공무원과의 원활한 협조 및 정보공유를 높이고 또한 사례관리사가 자율성을 가지고 일할 수 있는 환경의 마련이 필요하다.

본 연구는 아동통합사례관리사 본인의 주관적인 인식에 기초한 응답으로 통합사례관리 당사자인 사례관리 대상 아동과 가족의 관점과 경험을 반영하고 있지 못하다는 점에서 한계가 있다. 향후 연구에서는 아동 및 가족 당사자들이 인식하는 사례관리사의 사례관리 수행 및 가족중심실천의 실행 정도에 대해서 살펴보는 것을 제안한다. 서비스를 받는 사람의 관점에서 통합사례관리사의 업무수행이 어떻게 평가되고 있는지를 확인하는 것이 중요하며, 가족중심실천은 해당 가족에게 전문가가 진정으로 가족중심실천을 하고 있는 것으로 인식될 때 그 힘이 발휘될 수 있기 때문이다.

References

- [1] J. H. Ryu, Multidimensional Child Poverty in Korea and Its Policy Implications, Health Welfare Forum, (2020), Vol.283, pp.8-11.
DOI: <http://dx.doi.org/10.23062/2020.05.2>
- [2] G. S Kong, I. H. Seo, A Study on the Case Management Practices in Community Children's Centers, Korean Journal of Family Welfare, (2009), Vol.14, No.4, pp.155-178.
UCI: G704-00001932.2009.14.4.004
- [3] J. S. Kwon, J. Y. Park, Case Management (3rd Ed.), Hakjisa, (2015)
- [4] Ministry of Health and Welfare, National Center for the Rights for the Child, 2022 Dream Start Information, (2022)
Available from: https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=370140
- [5] <https://www.dreamstart.go.kr/>, May 20 (2023)
- [6] S. G. Lee, Current Status and Future Directions of the Dream Start Program in Korea, Journal of the Korean Society of Child Welfare, (2017), Vol.59, pp.115-150.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24300/JKSC.2017.09.59.115>
- [7] Y. J. Chun, H. Kim, S.G. Lee, Longitudinal analysis of Dream Start Services on the Development of Children in Low-Income Families: Mediating Effects of Caregivers and Family Functioning, The Korea Journal of Youth Counseling, (2013), Vol.21, No.1, pp.233-255.
- [8] M. R. Song, S. A. Hong, A Study in the Interpersonal Relationship between Parenting Stress and Children's Problem Behavior in Low Income Families, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, (2020), Vol.21, No.6, pp.340-348.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.6.340>
- [9] J. H. Jeong, The Current Situation and Strengthening Plans of Case Management in Dream Start, Journal of School Social Work, (2016), Vol.35, pp.339-358.
UCI: G704-SER000090000.2016.35.012
- [10] W. H. Choi, E. J. Jung, The Impact of Case Management Competency of Integrated Case Managers in Dream Start on Job Satisfaction - Centering on Strengthening Strategy of Case Management Competency Through Comparison of Importance · Performance, Korean Journal of Care Management, (2022), Vol.43, pp.5-30.
DOI: <http://dx.doi.org/10.225891/kaocm.2022.43.5>
- [11] D. M. Yeum, K.E. Kim, M. J. Kim, A Meta-analysis of the Influencing Factors in Performing Case Management, Journal of Social Science, (2014), Vol.25, No.3, pp.129-150.
DOI: <http://dx.doi.org/10.16881/jss.2014.07.25.3.129>
- [12] J. I. Park, A Meta-analysis on the Variables Related with Case Management Performance, Journal of Korea Contents Association, (2021), Vol.21, No.1, pp.520-530.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2021.21.01.520>
- [13] E. J. Jung, A Study on the Gap Between Knowing the Importance of and the Actual Implementation of Family-centered Practices. Korean Journal of Family Welfare, (2011), Vol.16, No.2, pp.67-93.
UCI: G704-001932.2011.1.2.007
- [14] Koran Academy of Case Management, Case Management: Understanding Concept, Skills, Practice Competence, Hakjisa, (2022)
- [15] S. G. Lee, Current Status and Future Directions of the Dream Start Program in Korea, Journal of the Korean Society of Child Welfare, (2017), Vol.59, pp.115-150.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24300/JKSC.2017.09.59.115>
- [16] Ministry of Health and Welfare, National Center for the Rights for the Child, 2022 Dream Start Business Information, (2022)

- [17] Koran Society of Case Management, *Case Management: Understanding Concept, Skills, Practice Competence*, Hakjisa, (2020)
- [18] Ministry of Health and Welfare, National Center for the Rights for the Child, 2022 Dream Start Business Information, (2022)
Available from: https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=374813
- [19] J. I. Park, A Meta-analysis on the Variables Related with Case Management Performance, *Journal of Korea Contents Association*, (2021), Vol.21, No.1, pp.520-530.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2021.21.01.520>
- [20] Y. O. Chung, Analysis of Domestic Family-centered Research Trends: Focusing on Family-centered Practice and Family-centered Intervention Researches, *Global Social Welfare Review*, (2021), Vol.11, No.2, pp.23-40.
DOI: <http://dx.doi.org/10.31769/GSWR.2021.11.2.23>
- [21] P. H. Epiley, J. A. Summers, A. P. Tumbull, Characteristic and trends in family-centered conceptualizations, *Journal of Family Social Work*, (2010), Vol.13, pp.269-285.
- [22] S. J. Kim, A Study on the Concept and Characters of Family-Centered Practice for Children with Disabilities, *Theology and Ministry*, (2013), Vol.39, pp.331-362.
- [23] S. W. Jung, E. Y. Kim, Actual Implementation of Family-centered Practice and Perceptions of its Importance: A Focus on the Staff in Child Residential Facilities, *Journal of Korean Society of Child Welfare*, (2020), Vol.69, No.2, pp.1-29.
DOI: <http://doi.org/10.24300/jkscw.2020.6.69.2.1>
- [24] A. R. Jung, The Influence of Family Centered Practice on Case Management Service Satisfaction-With a Focus on Families in Poverty, Soongsil University, Master Thesis, (2013)
- [25] J. W. Choi, A Study on Effect of Interpersonal Skills and Job Stress on Job Involvement among Social Welfare Residential Facility Workers- Focusing on TSL Program for Workers in Social Service, Yonsei University, Doctoral Dissertation, (2015)
- [26] H. J. Kim, A Study on the Inhibiting Factors of Case Management in Child Welfare Facilities, *Journal of the Korea Convergence Society*, (2017), Vol.8, No.2, pp.183-196.
DOI: <https://doi.org/0.15207/JKCS.2017.8.2.183>
- [27] N. S. Cho, A Study of Factors Affecting the Professional Identity of Social Workers : Comparison between Medical Social Workers and School Social Workers, University of Incheon, Doctoral Dissertation, (2012)
- [28] J. J. Cha, The Effect of Professional Identity of Mental Health Social Worker on Case Management Performance, Busan University, Master Thesis, (2021)
- [29] <https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/default.html>, May 20 (2023)
- [30] D. Edwards, B. Hannigan, A. Fothergill, P. Burnard, Stress Management for Mental Health Professionals: A Review of Effective Techniques, *Stress and Health*, (2002), Vol.18, No.5, pp.203-215.
- [31] H. G. Ahn, S.H. Lee. Exploring the Impact of Ambiguity and Redundancy of the Role on Conflict of an Organization- Focusing on Moderating Effect of Communication Competence. *Journal of Speech, Media and Communication research*, (2022), Vol.21, No.2, pp.203-239.
DOI: <https://doi.org/10.51652/ksmca.2022.21.27>
- [32] J. S. Ahan, A Basic Research for Establishing the Dream-Start Supervision System- Focusing on Delphi Survey to Develop a Supervision Model for Dream-Start Case Manager, *Journal of School Social Work*, (2021), Vol.55, pp.187-217.
DOI: <http://dx.doi.org/10.20993/jSSW.55.8>
- [33] J. I. Park, A Meta-analysis on the Variables Related with Case Management Performance. *Journal of Korea Contents Association*, (2021), Vol.21, No.1, pp.520-530.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2021.21.01.520>
- [34] B. G. Guerney, *Relationship Enhancement: Skill-training Programs for Therapy, Problem Prevention, and Enrichment*,

San Francisco: Jossey-Bass Publishers, (1977)

- [35] S. M. Moon, A Study on the Effects of Group Counseling on Human Relations Training, *Journal of Gyeongsang National University*, (1980), Vol.19, No.2, pp.195-204.
- [36] J. E. Yi, The Structural Modeling on Interpersonal Competence of Nurses, Keimyung University, Doctoral Dissertation, (2014)
- [37] C. Zhang, Family Service Delivery in Head Start: Perspectives of Professionals in Six States, Illinois University, Doctoral Dissertation, (2000)
- [38] E. J. Jung, A Study on the Gap Between Knowing the Importance of and the Actual Implementation of Family-centered Practices, *Korean Journal of Family Welfare*, (2011), Vol.16, No.2, pp.67-93.
UCI: G704-001932.2011.1.2.007
- [39] J. W. Park, Study on the Professional Identity of Social Worker, Seoul National University, Doctoral Dissertation, (1994)
- [40] N. S. Cho, A Study of Factors Affecting the Professional Identity of Social Workers : Comparison between Medical Social Workers and School Social Workers, University of Incheon, Doctoral Dissertation, (2012)
- [31] S. Jayartene, W. A. Chess, Job Satisfaction and Turnover among Social Work Administrator : A National Survey, *Administration Social Work*, (1983), Vol.7, No.2, pp.11-22.
- [42] H.S. Seo, A Study on Job Satisfaction related to Causes of Job Stress Among Social Workers, Kyonggi University, Master Thesis, (2002)
- [43] C. H. Kim, A Study on the Effect of Social Workers' Job Stress on Organizational Commitment, Konyang University, Doctoral Dissertation, (2014)
- [44] E. Y. Lee, Study on the Influencing Factors in Performing Case Management in Community Children's Center, Seoul Christian University, Doctoral Dissertation, (2012)
- [45] S. J. Lee, A Study on the Factors that have Effects on the Performance of Case Managers of the Korea Worker's Compensation & Welfare Service, Keimyung University, Doctoral Dissertation, (2019)
- [46] J. S. Choi, S. Y. Min, Y. Y. Um, The Development of Self-Assessable Competence Test for Case Managers in Public Sector, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, (2015), Vol.17, No.3, pp.229-254.
UCI: G704-000981.2015.17.3.007
- [47] E. J. Park, A Study on the Case Management Practice Using Importance-Performance Analysis(IPA). *The Journal of the Korea Contents Association*, (2019), Vol.19, No.1, pp.278-292.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.01.278>
- [48] W H. Choi, E. J Jung, The Impact of Case Management Competency of Integrated Case Managers in Dream Start on Job Satisfaction – Centering on Strengthening Strategy of Case Management Competency Through Comparison of Importance-Performance, *Korean Journal of Care Management*, (2022), Vol.43, pp.5-30.
DOI: <http://dx.doi.org/10.225891/kaocm.2022.43.5>
- [49] J. Cohen, P. Cohen, S. G. West, L. S. Aiken, *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, New York: Routledge, (2013)
- [50] S. Chatterjee, A. S. Hadi, *Regression Analysis by Example*, Hoboken, New Jersey: Wiley, (2012)
- [51] M. S. Park, K. Park. A Study on the Influence of Role Identity, Ambiguity, and Conflicts of Noncommissioned Officers of the ROKA on Organizational Effectiveness-Focused on Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment, *Korean Journal of Human Resources Development*, (2012), Vol.15, No.2, pp.39-42.
- [52] E. J. Jung, A Study on the Gap Between Knowing the Importance of and the Actual Implementation of Family-centered Practices, *Korean Journal of Family Welfare*, (2011), Vol.16, No.2, pp.67-93.
- [53] S. W. Jung, E. Y. Kim, Actual Implementation of Family-centered Practice and Perceptions of its Importance: A Focus on the Staff in Child Residential Facilities, *Journal of Korean Society of Child Welfare*, (2020), Vol.69, No.2, pp.1-29.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24300/jkscw.2020.6.69.2.1>