

지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향

김 용 민
(세한대학교)

본 연구 목적은 지역아동센터의 종사자를 대상으로 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)에 대한 지각 정도를 측정하고, 종사자가 지각한 직무능력 수준이 사례관리 사정에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 이를 위해 전남지역의 지역아동센터 종사자 252명의 자료를 최종분석에 활용하였고 위계적 회귀분석을 통해 분석하였다. 1단계의 일반적 특성(성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력, 센터개소 기간)이 사정 능력에 대해서 2.1%의 설명력을 보였다. 직무능력(자기효능감, 전문적능력, 조직몰입, 직무만족)변인을 추가적으로 투입한 2단계에서는 사정 변인을 33.3% 설명하고 있다. 직무능력 변인을 투입함으로써 사정의 R^2 값은 31.5% 증가하였다. 이러한 설명력의 증가는 또한 통계적으로 유의하였다. 사정은 직무능력 변인을 투입한 2단계에서는 전문적 능력 $\beta = .390$, 자기효능감 $\beta = .150$, 조직몰입 $\beta = .132$, 직무만족 $\beta = .123$ 순으로 유의한 영향력을 보였다. 지역아동센터 종사자의 사례관리 사정 능력을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 우선적으로 종사자의 직무능력(전문적 능력, 자기효능감, 조직몰입, 직무만족)을 높이는 다양한 프로그램과 정책적 노력이 필요하다.

주요용어: 사례관리, 사정, 직무능력, 자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족

■ 투고일 2013.10.15 ■ 수정일: 2013.12.6 ■ 게재확정일: 2013.12.12

I. 서론

최근 사회복지실천 현장에서는 서비스 제공의 효과성과 서비스의 질을 제고하기 위해 사례관리에 대한 관심과 중요성은 날로 높아가고 있다. 그러나 사례관리에 대한 관심과 중요성만큼 사례관리의 질적 내용도 향상되고 있는지는 알 수가 없다. 사회복지현장의 사례관리자들은 사례관리에 대한 이해가 부족하여 형식적으로 실시하는 정도에 머물고 있고, 기관별로 사례관리자의 개인적 인식과 노력, 전문성에 따라 진행됨으로써 사례관리 운영수준에 큰 차이를 보이고 있는 것이 현실이다(우국희 외, 2007). 특히, 열악한 환경에서 운영되고 있는 지역아동센터에서의 사례관리 내용의 질은 더욱 그러하다.

실제 조사연구(구은미, 2010; 보건복지부, 2010)에서 지역아동센터 프로그램 영역 중 사례관리 영역이 가장 미비한 것으로 나타났는데, 그 이유는 지역아동센터의 종사인력 수가 부족하여 사례관리를 담당할 인력이 없을 뿐만 아니라, 실제 사례관리를 진행해 본 경험이나 전문적 능력이 부족하기 때문이다(공계순·서인해, 2009; 김선숙·유민상, 2013). 이러한 상황임에도 불구하고 지역아동센터에서의 사례관리에 대한 이해와 활용 교육이 매우 부족한 상황이다. 이미 지역아동센터는 아동복지법에 근거하여 아동·가족의 욕구파악 및 사례관리를 기본적으로 하는 이용시설로 규정되고 있지만 일선 지역아동센터에서의 사례관리에 대한 이해와 활용 교육, 그리고 실제로 수행하는 것에는 많은 어려움을 겪고 있다(김선숙·유민상, 2013).

‘지역아동센터는 지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설이다(아동복지법, 52조 8항). 이와 같은 종합적인 아동복지서비스를 보다 효과적으로 제공하기 위해서는 아동의 복합적인 욕구 및 특성을 사정하고 실제적인 지역사회 자원을 발굴 및 연계하며, 아동과 그 가족에 대한 포괄적인 서비스를 제공하는 사례관리의 개념과 각 과정별 개입기술에 대한 적용이 요구된다(장선아, 2006).

사례관리의 각 과정의 개입기술 중에서도 욕구사정 단계의 기술은 아동과 그 가족의 현재의 기능, 복합적인 욕구와 문제, 장점과 잠재능력, 사회적 지지(공식적, 비공식적 자원), 서비스에 대한 태도 등에 대한 전반적인 자료를 수집하고 종합적으로 분석하는 기술들을 포함하고 있기 때문에 사회복지실천에서 매우 중요한 역할을 담당해 왔다(장인협·우국희, 2001; Rothman, 1992). 이러한 욕구 사정은 개인의 상태를 객관적이고,

종합적으로 판단하여 서비스 계획을 구성한 후 서비스로 연계하는 중요한 과정이며 사례관리에서 가장 중요한 부분이다(Katori, 2005). 또한 욕구사정은 사례관리 과정 중 클라이언트의 실제적인 욕구를 찾아내는 과정으로 체계적인 사정을 통해서만 효과적인 서비스를 제공할 수 있다(김영숙, 2009). 따라서 사례관리의 대상 아동과 그 가족에 대한 체계적이고 정확한 욕구사정은 사례관리의 성공여부를 결정하는 중요한 요소가 된다(정순돌, 2003; 서울복지재단, 2005).

그렇기 때문에 지역아동센터의 사례관리의 질 향상을 위한 노력의 일환으로 사례관리의 사정에 영향을 미치는 세부 요인들을 밝히는 연구는 매우 중요한 의미가 있다. 특히, 지역아동센터에서의 사례관리에 대한 이해와 활용 교육이 매우 부족한 현 상황 속에서 이러한 연구는 반드시 필요하다.

하지만 지역아동센터에서의 사례관리와 관련된 체계적인 연구는 거의 이뤄지지 않은 상황이다. 학술연구정보서비스(RISS)의 2013년 3월 검색결과, 3편의 학술지 논문 즉, 공계순과 서인해(2009)의 '지역아동센터에서의 사례관리실천 방안에 관한 연구', 김미정 외(2012)의 '지역아동센터의 사례관리실천에 영향을 미치는 요인(지역사회자원 연계의 조절 효과를 중심으로)', 김선숙과 유민상(2013)의 '지역아동센터의 사례관리가 아동방임 감소에 미치는 효과' 연구가 있으며, 2편의 석사학위 논문(장선아, 2006; 이석남, 2009)이 전부이다. 이들 5편의 논문 중에서 장선아(2006)의 석사학위논문(지역아동센터의 사례관리 집행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구)만이 본 연구와 유사한 선행 연구이다. 장선아(2006)의 연구에서는 실무자 특성(실무자학력, 시설장학력, 정체성, 성향과 태도), 업무 환경 특성, 아동 및 기관관련 특성이 사례관리 집행 정도에 미치는 영향력을 알아보는 연구였다면, 본 연구에서는 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)이 사례관리의 사정 수행에 미치는 영향력에 관한 연구라는 것이 기존 선행연구와 차이가 있다. 특히, 사례관리의 사정수행에 영향을 미치는 요인에 관한 직접적인 주제의 연구는 없는 상황이다. 그렇기 때문에 본 연구의 연구문제는 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족) 변인과 사례관리 사정 간 관계는 어떠한가? 이다.

따라서 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향"이라는 주제로 연구하여 사례관리 사정에 미치는 영향력을 구명(究明)하고, 그 결과로 종사자의 사례관리 사정 능력을 향상시키기 위한 이론적 근거를 제시함과 더불어 지역아동센터에서의 사례관리의 질적 향상에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 지역아동센터

지역아동센터는 1980년대 도시빈민지역을 중심으로 아동들의 방임을 예방하고 학습 공간을 제공하였던 공부방에서 비롯되었다. 당시 공부방은 빈민지역의 운동가, 교회 공동체, 자원봉사자 등에 의해서 그 지역 아동의 보호와 교육에 관심을 갖게 되면서 자생적으로 생겨나기 시작했으나 IMF 금융위기를 맞이한 1997년 이후 가족해체나 빈곤결식아동 등으로 대상 아동들이 급격하게 증가되고 있는 상황 속에서 운영경비를 자체적으로 조달하는 것에는 민간 자체적인 노력만으로는 더 이상 버티기 어려웠다. 이에 정부와 국민들에게 공부방을 알리고 이를 법제화하기 위한 노력으로 인하여 2003년 12월 아동복지법이 재개정되면서 지역아동센터가 법정 아동복지시설 중의 하나로 신설되었다(장선아, 2006; 공계순·서인해, 2009; 구은미, 2010).

법적 아동복지시설로 규정된 이후에도, 지역아동센터 이용아동의 경제적 상황은 2012년 12월말 기준, 전체 108,357명(100%)의 아동 중에서, 국민기초생활보장수급권 아동이 24,684명(22.8%), 차상위아동 34,627명(31.9%), 기타 승인된 저소득층 아동이 35,301명(32.6%)으로서, 이용아동의 87% 이상이 저소득 계층에 속해있는 빈곤 아동들이다(보건복지부·지역아동센터중앙지원단, 2012). 2004년 국가의 재정적 지원을 기초로 지역아동센터는 양적으로 급속도로 확대되었다. 2004년 전국 895개소였던 지역아동센터가 2012년 12월말 기준 현재 4,036개소로 급속도로 확대되었다(보건복지부·지역아동센터중앙지원단, 2012).

이러한 지역아동센터는 아동들과 가장 가까운 곳에서 사회적 돌봄이 필요한 지역 빈곤 아동들에게 보호와 교육, 다양한 문화활동 및 체험활동을 통한 종합지원 서비스를 제공하는 지역밀착형 아동복지기관의 역할을 하고 있다. 또한 시설중심에서 탈피하여 아동과 가족이 지역에서 보다 건강하게 생활할 수 있도록 주안점을 둔 아동복지통합서비스 시설로서의 의미와 기능이 있다(박태정 외, 2010).

한편 법제화와 양적인 성장에도 불구하고 지역아동센터는 재정지원이 열악하여 최소한의 인력으로 그리고 최소한의 운영비로 운영하고 있는 상황이며, 제공하는 프로그램이 이용아동의 욕구와 문제를 다루기에 부족하거나 효과적이지 못하다는 등 전문적 능력 측

면에서 미흡하다는 문제점이 제기되고 있다(이향란·최성숙, 2008; 전국지역아동센터협의회 정책위원회, 2008; 이태수 외, 2009; 박태정 외, 2010; 김선숙·유민상, 2013).

다행히 2009년부터 지역아동센터 평가가 이루어져 운영 전반을 점검하는 기회가 되었고 이는 지역아동센터의 운영 지원에 관한 근거를 마련함으로써 지역아동센터에 대한 국가적 지원이 체계적으로 이뤄져야 한다는 객관적인 근거를 마련할 수 있게 되었다(구은미, 2010). 이에 지역아동센터는 양적인 성장뿐만 아니라 서비스의 질적 성장을 위한 노력을 지속하여 전문성을 확립해 나가야 할 것이다. 더욱이 향후 평가에는 사례관리 영역이 지역아동센터를 평가하는 중요한 기준 중의 한 항목으로 포함되었으며, 향후 사례관리 수행여부를 넘어서 사례관리의 전산화, 충실성, 지속성, 포괄성, 사례회의, 지역네트워크 등이 구체적으로 평가될 전망이므로 지역아동센터 자체 내에서도 사례관리에 대한 관심이 높아지고 있다(김미정 외, 2012).

2. 지역아동센터에서의 사례관리

지역아동센터 이용아동 전체 108,357명(2012년 12월말 기준)의 아동 중에서, 이용아동의 87%(94,612명) 이상이 저소득 계층에 속해 있는 빈곤 아동들이다(보건복지부·지역아동센터중앙지원단, 2012). 빈곤은 아동에게 정상적인 발달과업을 성취하는데 부정적인 영향을 미치며, 이로 인해 빈곤아동은 신체적 건강, 인지능력 및 학업성취도, 그리고 우울이나 불안의 내재화 문제나 비행, 공격행동 등의 심리사회적인 문제를 경험할 가능성이 더 높은 것으로 알려져 있다(정익중 외, 2005; 허남순 외, 2005; 공계순 외, 2008). 이와 같이 센터를 이용하는 많은 아동들이 빈곤 및 가족기능의 저하로 인하여 복합적인 욕구와 문제를 가진 경우가 많기 때문에 지역아동센터에서 사례관리가 반드시 적용되어야 한다(공계순·서인해, 2009).

사례관리는 복합적인 문제를 가진 개인 및 가족과 함께 일하면서, 그들과 자원제공자들의 기능을 향상시켜 개인 및 가족이 그들의 환경 속에서 자신들에게 필요한 서비스와 자원을 스스로 획득하여 사회적 기능을 원활히 수행할 수 있도록 돕는 통합적인 접근방법이다(권진숙, 2007). 지역아동센터에서 사례관리가 적용되어야 할 또 다른 이유는 지역아동센터에서 기대되는 기능과 역할을 잘 수행하기 위해서는 사례관리 접근방법이 유용하기 때문이다(공계순·서인해, 2009).

지역아동센터는 지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설이다(아동복지법, 52조 8항). 이와 같은 종합적인 아동복지서비스를 제공하기 위해서는 지역아동센터를 이용하는 아동의 욕구 및 특성을 사정하고 실제적인 지역사회 자원을 발굴 및 연계하며, 아동과 그 가족에 대한 포괄적인 서비스를 제공하는 것이 요구된다. 이러한 활동은 복합적인 문제와 욕구를 가진 아동과 그 가족이 적절한 서비스를 제공 받을 수 있도록 도와주며, 주변의 공식적, 비공식적 자원을 제공받을 수 있도록 계획하고 추구하며 검토하는 일련의 과정인 아동에 대한 사례관리의 개념으로 함축된다(장선아, 2006). 실제로 지역아동센터는 취학계층의 아동권리보호, 아동 및 가족의 욕구 파악 및 사례관리, 지역사회연계, 소규모 가정형태의 이용시설로 정서적, 심리적 안정감 제공, 교육과 복지의 통합적 접근 등을 하도록 지역아동센터 운영매뉴얼(2013)에 언급하고 있다(보건복지부·지역아동센터중앙지원단, 2013).

그러나 조사연구(구은미, 2010; 보건복지부, 2010)에 따르면, 지역아동센터 프로그램 영역 중 사례관리 영역이 가장 점수가 낮은 것으로 나타났으며 공계순과 서인해(2009)의 연구에서도, 현실적으로 모든 지역아동센터가 사례관리의 필요성을 인식하고 또한 사례관리를 적용하기 위해 노력하는 것은 아닌 것으로 나타났다. 그 이유는 지역아동센터의 종사인력 수가 부족하여 사례관리를 담당할 인력이 없을 뿐만 아니라, 실제 사례관리를 진행해본 경험이나 전문적 능력이 부족하기 때문으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 지역아동센터에서의 사례관리에 대한 이해와 활용 교육이 매우 부족한 상황이다(김선숙·유민상, 2013).

3. 사례관리 과정으로서의 사정

사정은 클라이언트를 총체적인 인간으로 바라보고, 클라이언트의 다양한 욕구와 문제에 관한 정보를 수집하고, 분석하며, 우선순위를 정하고 종합하여 전문가적 판단을 내리는 과정으로서 특히, 이 과정에서 변화될 것, 문제를 지속하는 요인 혹은 문제를 통제하는 것, 변화를 일으키기 위해서 필요한 자원 등과 같은 정보를 모으는 것이 중요하다(Moxley, 1989; Rothman, 1992).

전통적 사회복지 서비스와 사례관리의 가장 큰 차이점은 전통적 방법에서는 기존의

서비스에 클라이언트를 맞추는 것이라면, 사례관리에서는 클라이언트의 욕구에 서비스를 맞추는 것이라는 점이 강조된다. 그렇기 때문에 사례관리에서는 클라이언트의 욕구 사정을 강조하고 있으며, 욕구사정은 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위해 필요한 자원을 개발하는 범위까지를 포함하게 된다(정순돌, 2003). 또한 Stroul(1995)에 의하면, 아동을 대상으로 하는 사례관리에 있어서도 아동뿐만 아니라 그 가족을 모두 함께 다룰 것을 주요 원칙으로 제시하고 있다(공계순·서인해, 2009에서 재인용).

따라서 지역아동센터의 사례관리자는 욕구사정시, 아동의 심리, 사회, 신체적 기능의 수준에 대한 파악뿐만 아니라 아동의 가족이 직면하고 있는 문제와 욕구들은 없는지 확인해야 한다. 특별히 아동에 대한 방임, 신체적, 정서적, 성적 학대나 아동의 가족에게 급작스런 사고와 같은 위기 상황은 없는지 확인해야 한다. 욕구를 파악하는 작업에서는 아동과 그 가족이 현재의 상황에서 가장 우선적으로 해결되기를 바라는 욕구는 무엇인지에 대한 사정이 중요하다. 그리고 아동과 그 가족의 장점과 능력에 대한 파악이 필요하다. 눈으로 보이는 장점뿐만 아니라, 잠재되어 있는 능력까지도 포함한다. 또한 아동과 그 가족의 공식적, 비공식적 자원에 대한 사정도 필요하다(오혜경, 1995: 장선아, 2006; 공계순·서인해, 2009).

Moxley(1989)는 사례관리에 있어서 사정의 중요성을 강조하여 언급하였는데, 첫째는 클라이언트에게 필요한 서비스를 명백히 하려면, 가장 먼저 클라이언트의 기본적인 서비스와 지지 욕구를 사정하여야 하기 때문이라고 하였고, 둘째는 욕구사정이 클라이언트와 사례관리자가 욕구충족을 위한 계획을 세우는데 필요한 정보의 토대가 되기 때문에 사정이 중요하다고 하였다.

또한 장인협과 우국희(2001)도 사정 과정은 사회복지실천에서 항상 중요한 위치를 점해 왔으며 이 과정을 통해서만 서비스 수준과 그 성격에 관한 결정이 내려지며, 서비스 전달의 양과 질에 대한 청사진이 마련된다고 강조하였다. 그리고 사정은 클라이언트의 욕구와 자원을 전 범위에 걸쳐 다차원적으로 파악하고, 앞으로 이루어질 개입이 어느 정도로 효과적인지를 결정짓는데 중요한 역할을 담당한다고 하였다.

실제, 노주환(2012)의 '성공적인 사례관리를 위한 실천경험에 관한 연구'에서 복합적인 문제를 가진 클라이언트의 다양한 욕구를 충족시켜주기 위해 본질적인 욕구파악이 사례관리의 성공요인의 핵심 요인으로 나타났다. 그리고 이러한 욕구 사정은 개인의 상태를 객관적이고, 종합적으로 판단하여 서비스 계획을 구성한 후 서비스로 연계하는

중요한 과정이며 사례관리에서 가장 중요한 부분이다(Katori, 2005). 또한 이러한 욕구 사정은 사례관리 과정 중 클라이언트의 실제적인 욕구를 찾아내는 과정으로 체계적인 사정을 통해서만 효과적인 서비스를 제공할 수 있다(김영숙, 2009). 따라서 사례관리의 대상 아동과 그 가족에 대한 체계적이고 정확한 욕구사정은 사례관리의 성공여부를 결정하는 중요한 요소가 된다(정순돌, 2003; 서울복지재단, 2005).

4. 직무능력(Job Competency)

대체로 직업과 관련하여 일정한 업무를 수행할 수 있는 능력으로 사용되는 직업능력, 직무수행능력, 역량, 기술 등 다양한 용어가 있으며, 영어 표현도 competency, ability, skill, capability 등으로 다양하게 사용되고 있으나 가장 일반적인 표현은 직무능력(competency)이다(김현수, 1999). 이러한 직무능력의 개념은 정의하는 학자들에 따라 약간씩 그 내용에 있어 차이를 보이고 있다. 직무능력이란 하나의 과업을 성공적으로 수행하는 데 요구되는 지식, 기능, 태도 혹은 행동을 의미하는 것으로, 잠재된 상태라기 보다는 실제로 나타나는 상태를 의미한다(조영남, 2000). 한태형(1997)은 직무능력이란 어떤 직무에서 우수한 수행을 나타내도록 만드는 개인적 특성으로 정의될 수 있으며, 그 내부구조는 동기 및 특질, 태도, 가치, 자기개념, 지식, 기술 등을 포함한다고 하였다. Klem(1980)은 직무능력을 업무에서 우수한 성과를 내는 그 개인이 지니고 있는 기본적인 특성이라고 정의하면서, 이러한 직무 수행자의 기본적 특성에는 개인의 동기, 성격, 지식, 기술, 능력, 태도, 자기이미지, 사회적 역할 등이 포함된다고 보았다. 또한 Boyatzis(1982)는 어떤 개인이 직무를 수행함에 있어 성공적인 결과를 가져오게 하는 그 개인이 가지고 있는 내재적 특성을 직무능력이라 정의하였고 특히, Randel(1989)은 직무능력을 직무를 수행하기 위해 개인에게 나타나는 인간의 기술과 행동의 집합체로 정의하였다. 그리고 Rechen 외(2003)는 직무능력을 복잡한 직무에 성공적으로 대응할 수 있는 능력으로 정의하면서, 지식과 기술뿐만 아니라 감정, 태도, 가치, 동기 등과 같은 사회적이고 행동적인 요소를 가동하는 것을 포함한다고 하였다.

이상의 여러 학자들의 정의들을 근거로 본 연구에서 사용되는 직무능력(job competency)을 정의해보면, 직무능력이란 개인이 어떠한 직무를 성공적으로 달성하기 위하여 나타나는 개인에게 내재된 개인적 특성으로서 동기 및 특질, 성격, 태도, 지식과 기술(전문적

능력), 감정(자기효능감, 조직몰입감, 직무만족감) 등이 사회적이고 행동적으로 나타나는 집합체로 정의하고자 한다. 또한 이러한 정의를 토대로 본 연구에서는 전문적 능력, 자기효능감, 조직몰입, 직무만족을 직무능력의 하위변수로 삼고자 한다.

5. 지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향

지금까지 지역아동센터의 사례관리와 관련된 연구는 학술연구정보서비스(RISS)의 검색결과, 총 5편으로서, 3편의 학술지 논문(공계순·서인해, 2009; 김미정 외, 2012; 김선숙·유민상, 2013)과 2편의 석사학위 논문(장선아, 2006; 이석남, 2009)이 전부이다. 특히, 지역아동센터 사례관리의 사정 수행에 영향을 미치는 요인을 다룬 연구는 지금까지 없기 때문에, 이들 요인들을 설명하기란 매우 어려운 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 다른 선행연구들을 활용하여 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)을 중심으로 사례관리 사정에 미치는 영향을 고찰해보고자 한다.

사례관리는 사회복지실천의 기초 지식과 가치 그리고 기술을 기초로 적용될 수 있는 전문적 기능이다(Bertsche & Horejsi, 1980). 지역아동센터 사례관리자는 아동의 발달에서부터 가족 및 지역사회에 이르기까지의 관계를 통해 드러나는 포괄적인 영역을 사정하게 되며, 이때 다양한 지식과 기술이 필요하다(김미정 외, 2012). 사회복지사가 자신의 업무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술의 보유 및 활용 정도를 전문적 능력이라고 한다(이인재, 1993). 이러한 전문적 능력은 사례관리자들의 성공적인 활동을 좌우할 수 있을 만큼 중요한 변수이다(도광조, 2009). 실증적 선행연구에 의하면, 전문적 능력(지식과 기술) 결여가 사례관리자의 역할 수행의 어려움 요인 그리고 사례관리의 실패요인(이준상·박정민, 2007; 노주환, 2012)으로 나타났으며, 윤정혜(2002)는 전문적 지식과 기술의 발휘가 사회복지전담공무원의 직무성공에 영향을 미친다고 했다. 또한 유보배(2008)의 연구에서는 전문적 능력이 사회복지사의 직무수행에 가장 크게 영향을 주는 요인으로 나타났으며, 재가복지 사례관리 담당자를 대상으로 한 연구에서 업무의 전문성이 높을수록 사례관리 집행 수준이 높게 나타났다(유미예, 2002). 그리고 강호선(2010)의 연구에서는 가정폭력전문상담원의 전문적 능력(지식과 기술)이 사례관리의 직접적 역할 수행에 유의미한 영향력을 가지는 것으로 나타났으며 특히, 전체적 사례관리 수행 그리고 사정단계 수행 모두에서 전문적 능력이 유의미한 영향 요인으로 나타난

선행연구들도 있다(문영주, 2012; 임상현, 2012). 다른 한편, 도광조(2009)의 연구에서는 전문적 능력 변인이 사례관리 수행에 유의미한 영향력을 갖지 못했다.

전문가적 자질로서의 자기효능감은 개인이 어떤 결과를 얻는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념으로 스스로 할 수 있다는 자신감을 가지게 하고 성취할 수 있는 동기를 부여하며, 도전감을 불러일으킨다(도광조, 2009). 이러한 자기효능감은 사례관리 수행에 있어서는 중요한 영향 요인으로 작용할 수 있다. 도광조(2009)는 실제 실증적 연구를 통해 자기효능감이 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인이라는 것을 검증했으며, 특히, 함정인(2011)의 연구와 임상현(2012)의 연구 각각의 연구결과에서는 전체 사례관리 수행 그리고 사정단계 수행 모두에서 자기효능감이 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다.

조직몰입은 구성원의 자발적인 직무행동으로써 조직에 대한 충성 혹은 동일시하면서 아울러 창조적이고 혁신적인 역할로 조직에 참여하려는 정도를 의미한다(Yoon, 2003). Steers(1977)는 두 집단을 대상으로 조직몰입과 개인의 직무성과에 관한 연구를 수행한 결과, 한 집단에서는 조직몰입이 개인의 직무성과에 영향을 미치고 있음을 입증하였으며, Mowday 외(1982)는 직무성과에 대한 연구에서, 직무성과는 조직몰입과 상관관계가 있음을 보여주었고, 조직몰입의 수준이 높으면 직무성과도 함께 높아짐을 입증하였다. 또한 국내 사회복지기관과 관련된 여러 선행연구들에서, 조직몰입이 조직의 직무수행에 영향을 미치는 주요한 변인으로 연구되고 있다(최인이, 1998; 오인근, 2003; 신혜정, 2004; 문영주, 2005; 유보배, 2008). 유보배(2008)는 실증적 연구를 통해서, 조직몰입이 사회복지사의 직무수행에 유의한 영향을 미치는 것을 입증했으며 특히, 김경희(2013)는 구조방정식을 통해 매개변수인 조직몰입이 종속변수인 사례관리 직무수행에 이르는 경로수준에서 정(+)의 영향력을 나타냈으며, 또한 조직몰입도의 요인을 위계적 회귀분석과 구조방정식을 통해 살펴본 결과 규범적 몰입과 정서적 몰입이 정(+)의 영향력을 사례관리 직무수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 지속적 몰입은 영향력이 없는 것으로 나타났다.

직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도이다(Smith, 1995). 이러한 직무만족은 직무수행에 영향을 미치는 주요 요인으로 전통적으로 많이 연구되어 왔다(윤정혜, 2002; 김영길, 2003; 박용오, 2003; 조성우·엄명용, 2009). 강호선(2010)은 실제 실증적 연구에서 직무만족을 직무자체, 업무량, 수퍼비전으로 구분하여 검증한

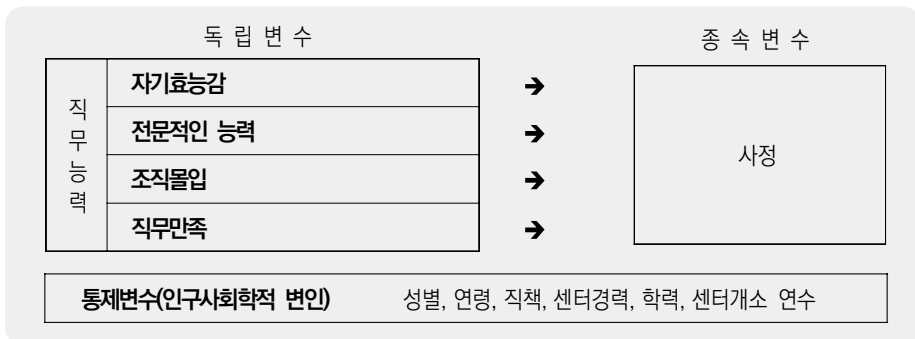
결과, 직무자체에 대한 만족만이 직접적 사례관리 수행 역할에 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 직무자체, 업무량, 수퍼비전 모두에 대한 만족은 간접적 사례관리 수행 역할에 유의미한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 그러나 김한영(2012)의 연구에서는 직무만족이 사례관리 역할 수행에 영향력이 없는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향력을 구명(究明)하고 그 결과로 종사자의 사례관리 사정 능력을 향상시키기 위한 이론적 근거를 제시함과 더불어 지역아동센터에서의 사례관리의 질적 향상에 기여하고자 한다. 따라서 앞서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 [그림 1]과 같은 연구모형을 구성하였다.

그림 1. 연구모형



2. 조사대상과 조사방법

본 연구는 지역아동센터 종사자의 사례관리 사정에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고, 그 결과에 따른 논의를 통하여 사회복지실천적 함의를 도출함에 그 목적이 있다. 조사는

2013년 3월 12일부터 7월 18일까지, 약 4개월 정도에 걸쳐 이루어졌는데, 전남지역 지역아동센터의 종사자를 대상으로 (보수)교육 장소, 지역별모임 장소, 개별 센터를 방문 및 우편을 활용하여 총 420부의 설문이 배포되었고, 이중 279부가 회수되었으며, 회수된 설문 중 부적절하거나, 불성실한 응답 27부를 제외한 252부가 본 연구에서 분석되었다.

3. 측정도구

가. 독립변수(직무능력)

1) 자기효능감

자기효능감을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 Hernandez(1993)가 사용한 효능감 척도와 Sherer 외(1982)가 제작한 자기효능감 척도, 그리고 Rosenberg(1979)의 자존감 척도들을 박현선(1998)이 자신의 연구 목적에 부합하는 문항으로 선정하여 활용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 6문항으로 구성되었으며, 각각의 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 1~4점의 리커트형 4점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 자기효능감 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 개발당시 .820이었고, 본 조사에서는 .800로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

2) 전문적 능력

전문적인 능력을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 사회복지실천에서 전문적 능력들을 나타내 줄 수 있는 포괄적인 지식과 기술 모델(Fortune, 1994)을 근거로 하여 전문적 능력(지식과 기술)을 측정하도록 개발(김경희, 2000)된 도구를 사용하였다. 이 척도는 총 16개의 문항으로 구성되어 있다. 각각의 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 1~5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 전문적 능력(지식과 기술) 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 개발당시 .870이었고, 본 조사에서는 .875로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

3) 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 Porter 외(1974)가 고안한 조직몰입도 설문지(Organizational Commitment Questionnaire: OCQ)를 이직의도를 내포하고 있는 3개의 항목과 응답의 안정성이 떨어지는 것으로 지적되는 부정적인 상황을 나타내는 3개의 항목은 다른 연구(Mobley, 1982; Reichers, 1985)에서와 마찬가지로 제외하여 총 9문항으로 사용한 김성한(1997)의 척도를 사용하였다. 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 1~5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 7번 문항은 역채점하여 합산하였다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 조직몰입 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 개발당시 .895이었고, 본 조사에서는 .807로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

4) 직무만족

직무만족의 측정은 Minnesota Satisfaction Questionnaire(1967)를 번안하여 사용한 최구룡(1996)의 질문지를 이영희(2008)가 연구 목적에 부합한 문항으로 선정하여 활용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 4문항으로 구성되었으며, 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 1~5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 본 조사에서 직무만족 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 .759로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

나. 종속변수(사정)

사정을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 Connors(1986)가 개발한 역량 있는 사례관리자의 행위 사정도구(Competency Behaviors of the Case Manager Instrument: CBCMI)를 번역하여 사용한 도광조(2009)의 척도 중에서 사정척도만을 본 연구에서 사용하였다. 개발당시 사정척도는 22문항이었으나 3개의 문항은 지역아동센터에 적절치 않아 19개의 문항만을 사용하였다. 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지

1~5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 사정 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 개발당시 .978이었고, 본 조사에서는 .883로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

다. 통제변수

조손가족, 가정폭력전문상담원, 지역사회복지관, 재가복지, 사회복지전담공무원, 중증장애인요양시설, 드림스타트센터 등에서 사례관리 수행에 미치는 선행연구(유미예, 2002; 송준용, 2005; 도광조, 2009; 강호선, 2010; 김한영, 2011; 함정인, 2011; 김경희, 2012; 문영주, 2012; 임상현, 2012 등)의 검토를 통해서 성별, 연령, 직책, 센터경력, 학력, 센터개소 연수를 본 연구의 통제변수로 설정하였다.

표 1. 독립변수(직무능력)의 문항 내용

자기 평가 문항	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 대체로 나 자신의 능력에 만족한다. 2. 나는 다른 사람들만큼 능력을 가지고 있다. 3. 나는 장점을 가지고 있다. 4. 나는 재주가 많다고 생각한다. 5. 나는 다른 사람들보다 의지가 강하다. 6. 나는 처음에 못할지라도 잘할 때까지 열심히 한다.
직무 능력 문항	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 나의 강, 약점 및 편견 등, 나 자신에 대한 과학적 지식을 갖고 있다. 2. 나는 전문가로서 성장하려는 동기가 있으며, 어느 정도 전문적 책임감이 확립되어 있다. 3. 나는 수행하고 있는 프로그램에 대해 체계적인 점검과 평가를 하고 있다. 4. 나는 우리기관에서 요구하는 모든 기록을 작성, 유지하는 능력을 가지고 있다. 5. 나는 위계조직인 우리 기관에 적응할 수 있는 능력이 있다. 6. 나는 기관의 사명과 철학, 정책 등을 충분히 이해하고 있다. 7. 나는 우리 기관에 영향을 주는 사회, 경제, 정치 및 문화적 상황에 대해서 잘 이해하고 있다. 8. 나는 지역사회 문제 및 표적집단을 이해하고 있다. 9. 나는 지역사회의 서비스 전달체계를 이해하고 있다. 10. 나는 클라이언트와의 관계형성 및 의사소통을 하는 기술을 갖고 있다. 11. 나는 동료 직원들과 바람직한 인간관계를 잘 유지하고 있다. 12. 나는 모든 인간은 다양한 행동양식을 가지고 있다는 것을 잘 이해하고 있다. 13. 나는 클라이언트의 면접에 필요한 전문적인 면접기술을 가지고 있다. 14. 나는 클라이언트체계에 대한 정보수집 및 사정기술을 가지고 있다. 15. 나는 개인, 집단, 조직 및 지역사회 수준에서 전문적 실천을 할 수 있는 능력을 가지고 있다. 16. 나는 가장 적절한 시기에 어떻게 사례를 종결해야 하는지를 알고 있다.

조직매입	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 우리 기관의 성공을 위해 보통 수준 이상으로 노력할 용의가 있다 2. 친구들에게 우리 기관이 일하기 좋은 곳이라고 말하겠다. 3. 내가 추구하는 가치와 우리 기관의 가치가 매우 비슷하다. 4. 나는 우리 기관의 구성원이 된 것을 다른 사람들에게 자랑스럽게 말할 수 있다. 5. 우리 기관은 직무의 수행에 있어서 나의 진가를 알아준다. 6. 내가 기관을 선택할 때 이곳을 택한 것이 매우 기쁘다. 7. 나는 조직구성원의 중요한 일에 관련된 우리 기관의 정책들에 동의하기 어렵다. 8. 나는 우리 기관의 성패에 대해 진심으로 관심을 가지고 있다. 9. 많은 기관 중에서 이 기관은 나에게 가장 좋은 일자리다.
직무만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 정말로 가치 있는 일을 하고 있다. 2. 나의 작업환경은 만족스럽다. 3. 나의 일은 센터 내에서 매우 중요하다. 4. 우리 센터의 복지후생제도는 만족할 만한 편이다.

표 2. 종속변수(사정)의 문항 내용

사정 (19문항)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 총체적 접근을 강조하는 다면적인 사정도구를 사용한다. 2. 나는 클라이언트(도움을 요청한 사람)가 표현하는 문제들이나 입소(신청) 이유를 명확히 한다. 3. 나는 신체적 건강상태를 파악한다. 4. 나는 식생활상(영양상) 습관을 파악한다. 5. 나는 정신적 건강상태를 파악한다. 6. 나는 심리사회적 기능을 파악한다. 7. 나는 학습능력을 파악한다. 8. 나는 주거환경에 관련된 자료를 파악한다. 9. 지역사회자원(복지기관, 동사무소 등)에 대해 아동과 그 가족이 알고 있는 부분을 파악한다. 10. 나는 아동의 가치, 기호, 대인관계 방식을 파악한다. 11. 나는 클라이언트의 생활방식과 발달과정에 대한 반응, 개인적 목표 등을 파악한다. 12. 서비스 자격과 관련해 경제적, 지리적 요소에 관한 사정자료를 모은다. 13. 비공식 지원체계에 대해 파악한다(자원의 수, 관계의 질 등). 14. 공식 지원체계에 대해 파악한다(이용가능성, 서비스의 양과 수준 등) 15. 클라이언트의 주요관련자들(가족, 친구, 담임교사 등), 건강전문가 등의 관련 자료원으로 부터 각종 자료를 모아 사정과정에 활용한다. 16. 모아진 자료들을 이후 쉽게 활용할 수 있도록 세밀하게 기록한다. 17. 다른 전문가나 가족들의 요청이 있을 때 자료를 전달, 의사소통한다. 18. 클라이언트의 강점(장점)과 한계 등을 확인한다. 19. 다른 전문가들(팀 구성)의 사정(진단)내용을 수렴한다.
------------------	---

4. 분석방법

지역아동센터 종사자의 인구사회학적 특성, 근무관련 특성, 자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족 수준을 점수화하여 통계처리 하였고, 수집된 자료는 SPSS 통계패키지(PASW, ver 17.0)를 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째 빈도와 기술통계분석을 통해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 값을 분석하였다. 둘째, 자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족, 사례관리의 사정 간 관계를 분석하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 종속변수 사례관리의 사정에 미치는 요인들의 영향력을 살펴보기 위해 회귀 분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성과 근무관련 특성

먼저 응답자의 일반적 특성과 근무관련 특성을 살펴보면, <표 3>과 같다. 응답자의 성별은 여성이 197명(78.2%)으로 남성 55명(21.8%)보다 높은 비율을 차지하였다. 응

표 3. 응답자의 일반적 특성과 근무관련 특성

(단위: 명, %)

변수구분		빈도	퍼센트	비고
성별	남성	55명	21.8%	
	여성	197명	78.2%	
연령대	30대 이하	85명	33.7%	Mean(SD) 41.75세(8.17)
	40대	124명	49.2%	
	50대 이상	43명	17.1%	
교육수준	전문대학 졸업 이하	132명	52.4%	
	대학교 졸업 이상	120명	47.6%	
직책	사회복지사(생활복지사)	166명	65.9%	
	센터장	86명	34.1%	
센터경력	3년 미만	153명	60.7%	
	3년 이상	99명	39.3%	
센터개소 기간	3년 미만	65명	25.8%	
	3년 이상	187명	74.2%	

답자의 평균연령은 41.75세로 나타났고, 40대 124명(49.2%), 30대 이하 85명(33.7%), 50대 이상 43명(17.1%) 순으로 조사되었다. 교육수준은 전문대학 졸업 이하 응답자가 132명(52.4%)으로 대학교 졸업 이상 응답자 120명(47.6%)보다 높은 응답률을 보였다. 직책은 사회복지사(생활복지사)가 166명(65.9%)으로 센터장 86명(34.1%)보다 많았다. 센터 경력은 3년 미만이 153명(60.7%)으로 3년 이상 99명(39.3%)보다 높은 분포를 보이는 것으로 조사되었다. 개소 기간이 3년 이상인 센터에서 근무한 응답자는 187명(74.2%)으로 3년 미만 65명(25.8%) 보다 높은 비율을 보였다.

2. 주요변수 기술 통계치

주요변수의 특징을 살펴보면 <표 4>와 같다. 본 연구에서 척도를 사용하여 측정된 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족, 사정은 점수범위 1~5점이고, 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점이다. 그리고 자기효능감의 점수범위는 1~4점이며, 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 4점이다. 따라서 점수가 높을수록 자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족, 사정 능력이 긍정적으로 변화거나, 증가함을 의미한다. 구체적으로 자기효능감 3.5점(SD 0.6), 전문적 능력 3.7점(SD 0.4), 조직몰입 3.8점(SD 0.4), 직무만족 4.2점(SD 0.6), 사정 3.8점(SD 0.3)으로 평균 이상의 점수를 보이는 것으로 보고되었다. 특히, 본 연구에서 나타난 사정 수준이 실제 현장의 사정 수준과는 차이가 있을 수 있는데, 실제 현장의 수준과 유사한 척도를 사용하기 위해 사례관리실태조사와 관련된 연구(이근홍, 1996; 박기영, 1998; 이정은, 1999; 양현식, 2001)들에서 사용한 척도들을 수정 및 보완하여 사용한 유미예(2002) 연구의 사정 수준도 5점을 기준으로 3.8점

표 4. 주요변수들의 특성

구분	점수범위	평균	표준편차
자기효능감	1~4점	3.5	0.6
전문적능력	1~5점	3.7	0.4
조직몰입	1~5점	3.8	0.4
직무만족	1~5점	4.2	0.6
사정	1~5점	3.8	0.3

인 것으로 볼 때, 본 연구에서 나타난 사정 수준과 실제 현장의 사정 수준에는 큰 차이가 없는 것으로 보인다.

3. 주요 변수간 상관관계 분석

주요 변수간 상관관계 분석은 <표 5>에 제시된 바와 같다. 자기효능감은 전문적 능력 $r=.305$, $p<.001$, 조직몰입 $r=.382$, $p<.001$, 직무만족 $r=.340$, $p<.001$, 사정 $r=.332$, $p<.001$ 수준에서 유의한 것으로 조사되었다. 따라서 자기효능감이 증가할수록 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족, 사정 능력이 향상되는 것으로 이해할 수 있다. 전문적 능력은 조직몰입($r=.310$, $p<.001$), 직무만족($r=.339$, $p<.001$), 사정($r=.466$, $p<.001$)과 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 보고되었다. 즉 전문적 능력이 증가할수록, 조직몰입, 직무만족, 사정 능력이 향상됨을 알 수 있다. 조직몰입은 직무만족($r=.510$, $p<.001$), 사정($r=.361$, $p<.001$)과 통계적으로 유의하였다. 결국 조직몰입 수준이 증가할수록 직무만족과 사정 수준이 향상됨을 이해할 수 있다. 아울러 직무만족은 사정과 $r=.357$, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의성이 발견되었다. 이는 직무만족이 증가할수록 지역아동센터 종사자의 사정 능력이 향상됨을 이해할 수 있다.

표 5. 변수간 상관관계 분석

구분	①	②	③	④	⑤
① 자기효능감	-				
② 전문적능력	.305***	-			
③ 조직몰입	.382***	.310***	-		
④ 직무만족	.340***	.339***	.510***	-	
⑤ 사정	.332***	.466***	.361***	.357***	-

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적능력, 조직몰입, 직무만족)이 사례관리 사정에 미치는 영향을 보다 명확하게 이해하기 위해 위계적 회귀분석

을 실시하였다. <모형 I>에서는 사정에 영향을 주는 성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력, 센터개소 기간 변수를 투입하여 사정 변수에 대한 영향력을 파악한 다음 <모형 II>에서는 직무능력(자기효능감, 전문적능력, 조직몰입, 직무만족) 변수를 추가 투입하여 설명력과 영향력의 변화를 살펴보았다. 이와 더불어 독립변수 간 다중공선성 문제를 살펴보기 위해 분산팽창계수와 공차한계를 살펴본 결과 심각한 다중공선성의 문제는 발견되지 않았다. 사정에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과는 다음과 같다.

첫째 지역아동센터 종사자의 사례관리 사정 수행에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 <모형 I>에서 성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력, 센터개소 기간이 사정 능력에 대해서 2.1%의 설명력을 보였지만 유의성은 발견되지 않았다.

표 6. 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)이 사정에 미치는 영향

단계	사정					
	모형 I			모형 II		
	B	S.E	β	B	S.E	β
성별	-.028	.047	-.039	.061	.039	.085
연령	-.002	.002	-.055	-.005	.002	-.126
학력수준	-.020	.038	-.033	.054	.033	.092
직책	.126	.042	.202	.091	.035	.145*
센터경력	.034	.041	.057	.101	.035	.167
센터개소 기간	.058	.046	.085	.047	.038	.070
직무능력	자기효능감			.075	.030	.150*
	전문적능력			.278	.041	.390***
	조직몰입			.097	.047	.132*
	직무만족			.064	.032	.123*
Model Fit	상수= 3.806 R2= .044 adj. R2= .021 F=1.893	상수= 1.861 R2= .359 adj. R2=.333 △ R2=.315 F=13.511** *				

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

주) 더미: 성별(여성=1), 학력수준 ①(대학교 졸업 이상=1), 직책(센터장=1), 센터경력(3년 이상=1), 센터개소 기간(3년 이상=1).

둘째 <모형 II>에서는 성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력, 센터개소 기간 변수를 통제한 상태에서 직무능력(자기효능감, 전문적능력, 조직몰입, 직무만족) 변인을 투입한 결과 사정 변인에 대한 설명력이 33.3%로 <모형 I>에 비해 31.5%의 유의한 증가를 보였다. 그리고 사정에 대해서 전문적 능력 $\beta = .390$, 자기 효능감 $\beta = .150$, 조직몰입 $\beta = .132$, 직무만족 $\beta = .123$ 순으로 유의한 영향력을 보였다. 따라서 지역아동센터 종사자의 직무능력(전문적 능력, 자기효능감, 조직몰입, 직무만족)이 증가할수록 사례관리 사정 능력이 향상되는 것으로 추정할 수 있다.

V. 논의 및 함의

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향력을 살펴 보고, 그 결과에 따른 논의를 통하여 사회복지실천적 함의를 도출함에 그 목적이 있다. 이를 위해 전남지역의 지역아동센터 종사자 252명의 자료를 최종분석에 활용하였고, 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)이 사례관리 사정에 유의한 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인하였다. 종사자의 직무능력은 이론적 지식을 바탕으로 현장에서 다양한 활동과 실천을 경험하고 현장의 독특한 상황에 대처하는 방법을 배우게 된다. 이러한 지속적인 과정을 통해 축적되어지는 총체적인 학습활동의 결과물이 직무능력(장미, 2011)이라는 측면에서 보았을 때, 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 사례관리 사정에 미치는 영향력이 단순히 종사자 개인의 특성에 의한 결과로만 해석되기보다는 이러한 종사자 개인이 아동의 양적 및 질적인 특성과 그리고 독특한 업무현장 상황과 지속적인 상호작용에 의해 축적된 총체적인 학습활동의 결과물에 의한 결과로 해석되어지는 것이 더 적합할 것이다. 그렇기 때문에 사례관리의 사정에 영향을 미치는 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)을 향상시키려는 노력도 종사자의 개인적 노력에만 한정하기보다는 종사자가 근무하는 업무환경 조성의 노력도 함께 다루어지는 것이 옳을 것이다. 따라서 본 연구결과에 대한 논의와 사회복지 실천적 함의는 이러한 방향성을 갖고 다음과 같이 다루어졌다.

첫째, 사례관리 사정에서 사례관리자는 클라이언트의 욕구에 기초하여 욕구가 무엇인

지를 규정하여야 하는데, 욕구실현을 위해 일하는 사례관리자에게 생길 수 있는 중요한 문제는 “클라이언트의 욕구가 부적절하게 규정된 경우”이다(Moxley, 1989). 만약, 클라이언트의 욕구가 부적절하게 규정된다면, 그 이후의 모든 과정(목표와 계획 수립, 제공되는 서비스의 내용 등)도 역시 부적절하게 되어 결국, 클라이언트는 욕구에 따른 도움을 받지 못하는 결과를 가져오게 될 것이다. 이와 같이 클라이언트의 욕구를 정확하게 규정하는 사례관리자의 사정은 매우 중요한 것이며 어려운 일이다. 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 지역아동센터에서 사례관리 사정을 수행하는 종사자의 직무능력을 향상시켜 이용 아동들에게 보다 향상된 서비스를 제공한다는 의미와 더불어 센터 측면에서도 보다 질적인 서비스를 이용 아동들에게 제공한다는 의미도 함께 포함하고 있다. 따라서 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)을 향상시키기 위한 이론적 토대를 통하여 사례관리의 질적 향상에 기여하고자 한다는 본 연구의 목적은 달성되었다고 본다.

둘째, 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 전문적 능력(지식과 기술) 결여가 사례관리자의 역할 수행의 어려움 요인 그리고 사례관리의 실패요인으로 나타난 연구(이준상·박정민, 2007; 노주환, 2012) 특히, 사례관리의 전체 과정 수행 그리고 사정단계 수행 모두에서 전문적 능력이 유의한 영향 요인으로 나타난 선행연구(문영주, 2012; 임상현, 2012)들과 일치하고 있다. 이러한 연구결과들은 종사자의 사례관리 사정 능력을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 우선적으로 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)을 향상시켜야함을 내포하고 있다. 장선아(2006)의 연구에서, 사례관리 집행에 영향을 미칠 업무환경적 변인인 ‘지역아동센터에서의 교육’을 많이 받았을수록 사례관리 집행정도가 높게 나타난 결과로 보았을 때, 종사자들은 지역아동센터에서 교육을 많이 받을수록 사례관리의 사정에 영향을 주는 전문적 능력(지식과 기술)도 함께 높아질 것이라 판단된다. 본 연구에서는 사례관리 사정에 영향을 미치는 업무환경적 변인들에 대해서는 다루지 않았지만, 이러한 장선아(2006)의 연구결과를 통해서 종사자의 전문적 능력에 영향을 미치는 센터의 업무환경적 요소도 함께 변화되어야 함을 알 수 있었다. 따라서 사례관리 사정에 영향을 미치는 전문적 능력을 향상시키는 방법으로써 지역아동센터에서의 종사자에 대한 교육적 환경을 먼저 갖추는 노력도 병행되어야 할 것이다. 즉, 지역아동센터 자체적으로 종사자에 대한 교육

을 월 1회 이상 정기적인 프로그램으로 연간 계획을 세워서 실시하는 노력과 함께 외부 교육과 연수에 참여할 수 있는 기회와 배려의 업무환경적 조성이 요구된다. 이러한 센터의 업무환경적 조성을 바탕으로 종사자 스스로도 전문가로서의 자질함양과 기술향상을 위해 끊임없는 노력을 해야 한다. 특히, 자신이 아동복지 전문가로서 아동의 발달에서부터 가족 및 지역사회에 이르기까지의 다양한 지식과 기술의 함양을 위해 끊임없이 탐구하고 노력해야 하며, 이를 실천하고 활용하려는 창의력과 지속적인 노력이 필요하다.

셋째, 종사자의 자기효능감이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 자기효능감이 사례관리 수행에 영향을 미친다는 도광조(2009)의 연구 그리고 사례관리의 전체 과정 및 사정단계 수행 모두에서 자기효능감이 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타난 함정인(2011)의 연구와 임상현(2012)의 연구들과 일치하고 있다. Bandura(1977)에 의하면, 성공의 경험, 대리경험, 언어적 설득, 생리적 상태 등이 자기효능감에 영향을 미친다고 하면서 실제로 어떤 일을 성공적으로 수행해 본 경험이 효능감 형성에 가장 큰 영향을 미친다고 했고, 대리경험 즉, 자신과 비슷한 능력을 갖고 있다고 생각하는 사람이 어떤 행동을 성공적으로 수행하는 것을 지켜본 사람은 자신도 열심히 노력하면 성공할 수 있을 것이라는 기대를 갖게 된다고 하였다. 또한 다른 사람의 격려나 칭찬과 같은 언어적 설득도 자기효능감에 영향을 미치며, 사람들이 자신의 생리적 각성상태에 따라 불안과 긴장 상태에 대해 다르게 인식하게 된다고 하였다. 그렇기 때문에 사례관리의 사정에 영향을 미치는 종사자의 자기효능감을 높이기 위한 노력도 Bandura(1977)가 제시한 이러한 4가지 측면에서 접근할 필요가 있겠다. 즉, 지역아동센터에서 아동이나 종사자의 과업을 설정시 쉽게 성취 가능한 과업부터 설계하는 것부터 변화하는 노력, 아동이나 동료 종사자의 작은 성취에도 칭찬이나 격려하는 노력, 아동이나 동료 종사자의 이러한 성취가 자신에게도 가능하다는 자신감을 갖는 노력 등의 조직풍토가 조성되도록 종사자 및 시설장 모두의 노력이 필요하다. 또한 자기효능감은 행동, 인지, 환경 모두가 서로에게 영향을 미치면서 형성(Bandura, 1977)되는데 특히, 지역아동센터 내에서 인적환경(상사 및 동료 간의 관계)과 물리적 환경(작업환경, 직원의 휴식공간, 직원복지) 그리고 업무의 전문성(팀워크와 업무전문성, 자율성, 직무참여성) 등과 같은 영향요인들을 향상시키는 노력도 병행되어야 할 것이다(김소정, 2006; 박영희, 2011).

넷째, 종사자의 조직몰입이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 조직몰입이 사회복지사의 직무수행에 유의한 영향을 미친다는 유보배(2008)의 연구와

사례관리 직무수행에서 직무몰입이 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타난 김경희(2013)의 연구들과 그 맥을 같이하고 있다. 지역아동센터 종사자들이 자신의 직무가 안정적이며, 미래를 보장해 줄 수 있는 근무환경 마련과 업무에 대한 자신감과 강한 도전의식을 충분히 부여해 줄 때 종사자의 임파워먼트 뿐만 아니라 조직에 몰입하고 헌신할 수 있을 것이다. 따라서 지역아동센터 종사자의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 종사자의 직무특성(직무도전성, 직무적합성, 직무안정성)을 고려한 운영 환경 향상 및 효과적인 서비스를 위한 종사자들의 직무에 대한 도전성과 직무 안정성을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다(천효숙, 2006; 송해영, 2009; 최성희, 2009).

다섯째, 종사자의 직무만족이 높을수록 사례관리의 사정이 향상된다는 본 연구결과는 직무자체, 업무량, 수퍼비전 모두에 대한 만족은 간접적 사례관리 수행 역할에 유의미한 영향력을 가지는 것으로 나타난 그리고 직무자체에 대한 만족이 직접적 사례관리 수행 역할에 유의한 영향을 미친다는 강호선(2010)의 연구와 그 맥을 같이하고 있다. 이러한 연구결과들은 종사자의 사례관리 사정 능력을 향상시키기 위해서는 먼저, 종사자의 직무만족을 향상시켜야 함을 의미한다. 지역아동센터 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해서는 타 복지시설에 비해 열악한 근무환경에서 종사하는 지역아동센터의 종사자들에게 더 이상 사명감만을 강조하기 보다는 최소한 타 복지시설에 준하는 인건비 보장과 처우개선 및 근무환경 개선 조치가 국가적 차원에서 이루어져야 할 것이다(이중민, 2009; 공계순, 2010; 이성운, 2011). 이를 위해서 중앙정부는 지역아동센터 종사자들의 인건비 보장과 처우개선 그리고 근무환경 개선을 통해 그리고 고용보장성까지도 확보하여 종사자의 직무만족을 향상시키도록 노력해야 할 것이다.

본 연구는 여러 한계점을 지니고 있는데, 가장 큰 한계점은 사례관리의 사정에 영향을 미치는 요인이 종사자의 개인적 특성만이 아니라 아동의 양적 및 질적인 특성, 업무환경적 특성 등 다양한 요인들이 있음에도 불구하고, 본 연구에서는 종사자의 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)만을 다루었다는 점이다. 물론, 선행연구에서 아동의 양적 및 질적인 특성, 업무환경적 특성이 이미 연구되었기에 선행연구와의 차별화를 위해 지역아동센터에서는 연구되어진 것이 없는 직무능력(자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족)만을 다루었다는 이유는 있을 수는 있지만, 연구의 완성도 측면에서는 부족함이 많다. 또한 직무능력의 하위변인들 즉, 자기효능감, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족 변인들 간 관계의 맥락을 이해할 수 있는 경로분석도 가능함에도 불구하고

고 동일한 수준에서 다루었다는 점이 또 다른 한계점으로 나타났다. 따라서 향후 연구에서는 사례관리의 사정에 영향을 미치는 어느 하나의 특성만을 고려하기 보다는 다양한 특성들을 모두 포함한 연구가 수행되어야 할 것이며 특히, 사례관리 사정에 영향을 미치는 요인들의 특성이 요인들 간 관계의 맥락을 이해할 수 있는 경우라면, 경로분석의 연구로 수행되어야 할 것이다.

또 다른 한계점으로는 사례관리의 사정 수준을 측정하기 위한 도구가 실제 현장의 사정 수준을 측정하는 도구를 사용하지 못했다는 한계점을 가지고 있다. 따라서 본 연구에서 측정된 사정 수준과 실제 현장의 사정 수준과는 차이가 있을 수 있다. 물론, 이러한 한계점을 극복하기 위해서 본 연구에서는 실제 현장의 수준과 유사한 척도를 사용하기 위해 사례관리실태조사와 관련된 연구(이근홍, 1996; 박기영, 1998; 이정은, 1999; 양현식, 2001)들에서 사용한 척도들을 수정 및 보완하여 사용한 유미예(2002) 연구의 사정 수준과 본 연구의 사정 수준을 비교하였고, 그 결과는 5점을 만점기준으로, 유미예(2002)연구와 본 연구 모두에서 3.8점으로 나타나 간접적으로 본 연구가 실제 현장의 사정 수준과는 큰 차이가 없다고 주장하였으나, 분명한 것은 본 연구에서 사용한 척도는 실제 현장의 사정 수준을 측정하는 도구가 아니라는 한계점을 갖고 있다는 점이다. 따라서 향후 이와 관련된 연구에서는 실제 현장의 수준을 측정할 수 있는 도구를 사용하여 연구되어야 할 것이다.

김용민은 성균관대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 월드비전 및 어린이재단에서 사회복지사로 약 10년간 근무를 했다. 그리고 현재는 세한대학교에서 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회복지, 학교사회복지, 상담 및 사례관리 등이다.

(E-mail: ymkhs3@nate.com)

참고문헌

- 강호선(2010). 가정폭력전문상담원의 사례관리 역할 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 경상대학교, 경남.
- 공계순(2010). 지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국가족복지학, 15, pp.23-48.
- 공계순, 박현선, 오승환, 이상균, 이현주(2008). 아동복지론 3판. 서울: 학지사.
- 공계순, 서인혜(2009). 지역아동센터에서의 사례관리실천 방안에 관한 연구. 한국가족복지학, 14, pp.155-178.
- 구은미(2010). 지역아동센터 프로그램 질과 전문성에 관한 교사의 인식. 아동교육, 19, pp.5-15.
- 국가법령정보센터(2012). 아동복지법, 52조. 8항. (공포 번호: 제11572호).
- 김경희(2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. 박사학위논문, 사회복지학과, 서울여자대학교, 서울.
- 김경희(2013). 사회복지전담공무원의 임파워먼트가 사례관리 직무수행에 미치는 영향. 박사학위논문, 사회복지학과, 대구대학교. 대구.
- 김미정, 이경은, 장덕희(2012). 지역아동센터의 사례관리실천에 영향을 미치는 요인. 社會科學研究(경성대학교), 28, pp.409-428.
- 김선숙, 유민상(2013). 지역아동센터의 사례관리가 아동방임 감소에 미치는 효과. 학교사회복지, 24, pp.181-195.
- 김성한(1997). 사회복지사의 이직이도 결정요인에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 김소정(2006). 사회복지서비스기관 일선종사자의 자기효능감에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 8(3), pp.86-111.
- 김영길(2003). 도시와 농촌지역 보육교사의 직무만족에 관한 비교 연구: 대전광역시와 충청남도 보육교사를 중심으로. 석사학위논문, 사회복지학과, 목원대학교. 대전.
- 김영숙(2009). 아동사례관리의 욕구사정 정확도 향상을 위한 사정도구 개발과 욕구추출 알고리즘 과정 연구: 데이터 마이닝 분석기법을 활용하여. 사회복지정책, 36(2), pp.167-189.
- 김한영(2012). 사례관리자의 역할수행에 관한 연구: 경기도 무한돌봄센터를 중심으로. 석사학위논문, 공공정책대학원, 아주대학교, 수원.

- 김현수(1999). 인적자원개발 담당자의 직무능력과 역할수행에 관한 연구. 박사학위논문, 농업교육과, 서울대학교, 서울.
- 권진숙(2007). 사례관리이론과 실제. 서울: 공동체.
- 노주환(2012). 성공적인 사례관리를 위한 실천경험에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 숭실대학교, 서울.
- 도광조(2009). 지역사회복지관 사례관리수행의 영향요인에 대한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 숭실대학교, 서울.
- 문영주(2005). 사회복지사의 직무성과에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 이화여자대학교, 서울.
- 문영주(2012). 조손가족 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 공주대학교, 충남.
- 박기영(1998). 재가복지봉사센터에서의 사례관리 활용실태에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 부산대학교, 부산.
- 박영희, 나중덕, 김선희(2011). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여. 노인복지연구, 52, pp.349-368.
- 박용오(2003). 사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향. 석사학위논문, 사회복지학과, 연세대학교, 서울.
- 박현선(1998). 빈곤청소년의 학교 적응유연성. 박사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 박태정, 박형원, 이희연(2010). 지역아동센터는 어떻게 운영되고 있는가? -지역아동센터의 운영경험에 관한 질적연구. 한국아동복지학, 33, pp.75-109.
- 보건복지부, 지역아동센터 평가지원단(2010). 전국지역아동센터 평가 결과보고서.
- 보건복지부, 지역아동센터중앙지원단(2012). 전국지역아동센터 실태조사보고서.
- 보건복지부, 지역아동센터중앙지원단(2013). 지역아동센터 운영매뉴얼.
- 서울복지재단(2005). 사회복지 프로그램 매뉴얼 개발연구: 사례관리실천방법(지역사회보호).
- 송준용(2005). 재가복지서비스에서의 사례관리 실천 과정에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지대학원, 평택대학교, 평택.
- 송해영(2009). 지역아동센터 교사의 임파워먼트가 조직헌신도에 미치는 영향. 석사학위논문, 사회복지학과, 광운대학교, 서울.
- 신혜정(2004). 종합사회복지관 사회복지사의 조직몰입과 직무성과에 영향을 주는 개인 및 조직

- 특성에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 서울여자대학교, 서울.
- 양현식(2001). 재가복지센터에서 사례관리의 인식 및 활용실태에 관한 연구: 경남지역을 중심으로. 석사학위논문, 사회복지학과, 경남대학교, 경남.
- 오인근(2003). 사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 소재 종합사회복지관, 노인·장애인복지관간의 비교연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 연세대학교, 서울.
- 오혜경(1995). 사회사업실천의 사례관리 모델. 사회과학연구(가톨릭대학교), 11, pp.49-74.
- 유국희, 김영숙, 임효연(2007). 지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식. 사회복지정책, 30, pp.287-310.
- 유미예(2002). 재가복지 사례관리의 단계별 집행에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 사회복지학과, 한림대학교, 춘천.
- 유보배(2008). 농촌지역 사회복지사의 직무수행에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 사회복지학과, 가톨릭대학교, 부천.
- 윤정혜(2002). 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 서울여자대학교, 서울.
- 이근홍(1996). 재가노인의 사례관리 실천모형에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 중앙대학교, 서울.
- 이석남(2009). 지역아동센터에서의 사례관리 활성화 방안. 석사학위논문, 사회복지학과, 부산대학교, 부산.
- 이성윤(2011). 지역아동센터 종사자의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 인제대학교. 경남.
- 이영희(2008). 사회복지기관장의 서번트리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 박사학위논문, 사회복지학과, 청주대학교, 청주.
- 이인재(1993). 사회복지실무자의 직무성과 결정요인. 박사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 이정은(1999). 빈곤결손가족에 대한 사례관리적용 연구: 지역사회복지관의 사례를 중심으로. 석사학위논문, 사회사업학과, 서울여자대학교, 서울.
- 이준상, 박정민(2007). 사례관리자의 역할모형탐색에 관한 연구. 사회복지개발연구, 13(1), pp.71-96.

- 이중민(2009). 지역아동센터 실무자의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 계명대학교, 대구.
- 이향란, 최성숙(2008). 100만 빈곤아동을 위한 지역아동센터 정책제언: 100만 빈곤 아동을 위한 지역아동센터와 공동생활가정(그룹홈)에 대한 지원확대를 위한 재토론회 자료집.
- 이태수, 김성경, 이경림, 이향란(2009). 지역아동센터 현주소. 서울: 공동체.
- 임상현(2012). 중증장애인요양시설 사례관리수행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 대구대학교, 대구.
- 장 미(2011). 청소년지도사의 직무역량 척도 개발에 관한 연구. 박사학위논문, 청소년지도학과, 명지대학교, 서울.
- 장선아(2006). 지역아동센터의 사례관리 집행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 한림대학교, 춘천.
- 장인협, 우국희(2001). 케어·케이스매니지먼트. 서울: 서울대학교출판부.
- 전국지역아동센터협의회 정책위원회, 2008, 지역아동센터의 발전방향에 대한 정책제언, 2008년 1차 지도자 워크숍 자료집.
- 정순들(2003). 사례관리 대상 노인의 미충족 욕구사정: 욕구사정도구(Camberwell Assessment of Need)를 활용한 탐색적 연구. 한국노년학, 23(4), pp.99-112.
- 정익중, 김혜란, 홍순혜, 박은미, 허남순, 오정수(2005). 사회복지서비스 이용이 빈곤아동의 심리사회적 적응에 미치는 영향. 한국사회복지학, 57(3), pp.105-131.
- 조성우, 엄명용(2009). 사회복지 종사자의 직무수행에 관한 다수준 연구. 한국사회복지학, 61(4), pp.137-161.
- 조영남(2000). 교사자질 선정 및 평가 준거에 관한 연구. 한국교사교육, 17(3), pp.171-187.
- 천효숙(2006). 지역아동센터사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 서강대학교, 서울.
- 최구룡(1996). 職務満足, 組織沒入이 組織市民行動에 미치는 影響에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 최성희(2009). 지역아동센터 종사자의 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계. 박사학위논문, 사회복지학과, 한영신학대학교, 서울.
- 최인이(1998). 사회복지사의 헌신에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.

- 한태형(1997). HR스태핑(Staffing)을 위한 직무역량 활용. 포스코경영연구소. 서울.
- 함정인(2001). 드림스타트센터 인력의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사 학위논문, 사회복지학과, 대구대학교, 대구.
- 허남순, 오정수, 홍순혜, 김혜란, 박은미, 정익중(2005). 빈곤아동과 삶의 질. 서울: 학지사.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological Review*, 84(2), pp.191-215.
- Bertsche, A., Horejsi, C. (1980). Coordination of client services, *Social Work*, 25(2), pp.94-98.
- Boyatzis, A. R.(1982). *The competent manager: A model for effective performance*, New York: J. Wiley.
- Connors, Helen R. Bodkin. (1986). *Development and Testing of an Instrument to Assess Case Management Skills of Nurses*, Ph.D. dissertation University of Kansas.
- Fortune, A. E. (1994). Field Education, pp.151-194, in *The Foundation of Social Work Knowledge*, edited by Reamer, F. G., NY: Columbia University Press.
- Hernandez., L. P. (1993). *The Role of Protective Factors on the School Resilience of Mexican American High School Students*, Doctoral dissertation, Stanford University.
- Katori, T. (2005). Support and training of care managers, *Japanese Journal of Care Management*, 3, pp.42-47.
- Klemp, G. O. (1980). *The Assessment of Occupational Competency*. Report to the National Institute of Education, Washington DC, USA.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Cause, Consequences, and Control*, MA: Addison Wesley.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., Steers, R. M.(1982). *Employee Organization Linkages*, New York: Academic Press.
- Moxley, David P. (1989). *The Practice of Case Management*, CA: SAGE Publications.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V.(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), pp.603-609.
- Randel, G. (1989). A Rejoinder to handy: is it what you are or what you do? *The*

occupational psychologist, 12, pp.24-28.

- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment, *Academy of Management Review*, 10, pp.465-476.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*, New York: Basic Books. Instrument reproduced with permission of Morris Rosenberg.
- Rothman, J. (1992). *Guidelines for Case Management: Putting Research to Professional Use*, Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers.
- Rychen, D., Salganki, L., McLaughlin, M. (2003). Definition and selection of key competencies. Paper presented at definition an selection of key competencies symposium, Feb 11-13, Geneva: Swiss Federal Statistical Office.
- Sherer, M., Maddox, J. E., Mercamante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Reports*, 51, pp.663-671.
- Smith, H. C. (1995). *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw-hill.
- Stroul, B. A. (1995). Case management in a system of care, pp.3-26, in *From Case Management to Service Coordination for Children with Emotional, Behavioral, or Mental Disorders*, edited by Friesen, B. J. and Poerner J., MD: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), pp.46-56.
- Yoon, Johg-in. (2003). Organizational commitment, p.2, in *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, edited by Rabin, J., New York: Marcel Dekker Inc.

The Influence of Job Competency on Workers' Assessment in Case Management in Community Child Center

Kim, Yong-Min

(Sehan University)

This study is on the influence of job competency on workers' assessment in case management in community child center, based on measurements of the recognition levels provided by the job competency(self-efficacy, professional capability, organizational commitment, job satisfaction). I collected 252 samples from workers who are presently working at community child center, and analyzed the data using hierarchical regression analysis. The results of this study are: Through hierarchical regression analysis, the level one analysis showed the effect of the general factors on assessment (2.1%). The level two analyses showed the added effect of job competency(self-efficacy, professional capability, organizational commitment, job satisfaction) factor on assessment (33.3%). By adding job competency (self-efficacy, professional capability, organizational commitment, job satisfaction) factor, the R^2 of assessment increases 31.5%. This result is statistically significant. The level two job competency factors significantly affecting assessment were professional capability($\beta = .390$), self-efficacy($\beta = .150$), organizational commitment($\beta = .132$), job satisfaction($\beta = .123$). To enhance the performance level of workers' assessment in community child center, various policies and programs are necessary to improve worker's job competency(self-efficacy, professional capability, organizational commitment, job satisfaction).

Keywords: Case Management, Job Competency, Assessment, Self-Efficacy, Professional Capability, Organizational Commitment, Job Satisfaction