

## 사회복지사에게 '사례관리'를 하는 삶이란?

동대문, 부천, 안양, 인천 등에서 짧게는 50분 길게는 2시간여를 달려오는 사회복지사들... 오전 8시면 어김없이 회의실 스크린에는 '사례관리 슈퍼비전'이라는 자료가 오르고, 그들만에 뜨거운 하루가 시작 된다.  
매주 진행되는 사례회의와 실 새 없이 오가는 슈퍼비전은 그들에게 어떤 의미일까?

글 · 사회복지사 \_ 김혜경



사례관리에 있어 가장 중요한 것이 사례관리자 한명의 뛰어난 역량이라고 생각한다면, 그 생각은 공동종합사회복지관 내부를 들여다보면 180도 달라질 것이다. 사례관리를 어떻게 할 것인가에 대한 고민에서부터 시작하게 된 직원들의 자발적인 스타디 모임, 매 주 진행되는 사례회의와 슈퍼비전 회의 등의 의미와 영향을 살펴봄, 사례관리전문가로서 그들의 미래를 그려보고자 한다.

### 난관에 봉착한 그들의 해답은?

신입직원인 K는 사례관리에 대해 스스로 아는 것이 없다는 생각에 좌절했다. 졸업한지 2개월 만에 들어온 직장에서 그녀가 할 수 있는 것은 기존의 진행방식에 맞추어 가정방문, 유선연락을 실시하고 상담일지를 작성하는 것뿐이었다. 모른다는 말을 하는 것조차 부끄러운 치열한 분위기에 고민은 깊어져갔다. 하지만 곧 그녀는 자신과 같은 생각을 하고 있는 많은 이들을 발견하게 된다. 사회복지사 S는 사례관리에 대한 중요성을 인식하고 배우고자 했으나 어디서 어떻게 배워야 할지 몰라 두려움만 키우고 있었고, J는 자신이 하고 있는 사례관리가 옳은 방향으로 진행되고 있는 것인지 의문을 가지고 있었다. 거듭된 회의 속에 그들은 신입직원뿐만 아니라, 많은 경험을 가진 실무자 역시도 사례관리에 대한 고민을 가지고 있다는 것을 알게 되었다. 사회복지사로서, 사례관리자로서 모두가 가지고 있는 깊은 고민을 해결할 수 있는 방안을 찾기 위해 수 차례 회의를 결친 결과 열정으로 달려가는 공동만의 Case management study Group이 탄생하게 되었다.

### 같은 고민과 다른 생각이 모이면?

처음 그들의 study시간은 침묵이 절반이었다. 서로의 궁금증을 시원하게 해결해 줄 지식도, 의견을 내어줄 경험도 없었다. 생각지도 못한 난관에 부딪힌 공동CG(Case management study Group)는 처음부터 함께 시작해보기로 했다. 사례를 발굴하고 초기면접을 하는 과정만 2달여, 같은 고민으로 시작된 스타디는 다른 생각들이 꽃피는 사례관리자들의 놀이터가 되었다.

책에서 본 이론이 아닌 실무에서 경험한 것들을 나누며 그들은 자신의 성장은 물론 동료의 성장에도 큰 영향을 주고 있었다. 모든 과정에 대한 끊임없는 고민을 과정 기록을 통해 생생하게 기록되었다. 이는 사례관리를 보다 전문적, 체계적으로 발전시켜 나가려는 그들 모두의 노력이 있었기에 가능했다.

CG에는 일선 사회복지사 뿐만 아니라 과장, 팀장 등의 실무자도 포함되어 있었다. 그들은 직원들과 같은 회의실에 앉아 같은 내용으로 고민하였으며 동등한 위치에서 사례관리를 생각했다. 이와 같은 노력으로 직원들은 사례관리에 대한 살아있는 경험을 흡수할 수 있었고, 실무자 역시 이를 통해 많은 것을 얻었다고 말한다. 팀장 H는 '빠듯한 일정에도 조금씩 성과를 내고 성장해가는 직원들을 보며 스스로 긴장을 느낄 수 있었습니다. 사례관리자로서의 몇 년간의 경험을 가진 제게 그들의 다양한 의견과 열정은 신선한 충격이었어요. 한마디로 반가운 것처럼 짜릿했습니다.'라고 말하며 CG의 의미를 표현했다.

### 하나가 변하면?

CG가 생긴 이후로 사례회의와 슈퍼비전 회의 역시 활성화 되었다. 그들은 사례관리에 대해 늘 고민하며 이야기를 나누었다. 한명의 Client에 대해 다양한 시각과 방법으로 최적의 Plan을 도출하기 위해 노력했다.

그러면서, 공동종합사회복지관의 분위기가 변하기 시작했다. 각자의 업무에 치이며 소통이 줄어들었던 예전과 달리, 업무에 대한 소통이 눈에 띄게 늘어났고, 각자의 업무에 대한 관심 또한 활발해졌다. 사례관리라는 구심점을 통해 사회복지사들이 긍정적인 소통을 시작한 것이다. 작은 하나의 창을 통해 많은 햇볕이 쏟아져 들어오는 것처럼, 그렇게 공동의 계절은 꽃피는 봄처럼 따뜻해졌다.

### 그들의 뜨거운 미래

'Client 중심의 사고' 공동종합사회복지관의 관장이 가장 중요하게 생각하는 부분이다. 사례관리자로서 우리는 어떤 마인드를 가져야 하는가에 대한 고민을 통해 그들은 조금씩 성장해 가고 있다. 매일아침 8시, 이른 시간에 시작 된 회의는 점심시간을 지날 때 까지 계속되며, 사례관리에 대한 열정은 밤이 새도록 계속된다. 공동종합사회복지관 CG는 그들이 사례관리 전문가가 되었다고 자부할 수 있게 되기를 바라지 않는다. 다만 늘 한 걸음씩 발전하며, 진정한 사례관리자로서 Client를 위한 최선의 노력을 하고자 할 뿐이다. '겸손을 배우려고 하지 않는 사람은 아무것도 배우지 못 할 것이다.' 이른 아침부터 늘 함께 해 주시는 우리 관장님께 보답하기 위해, 그리고 사례관리자가 되기 위한 욕심 많은 그들의 뜨거운 미래를 위해 박수를 보낸다.