

다조직 연대활동의 기대성과 도출을 위한 컨셉트 맵핑 활용에 대한 이론적 논의 : 지역사회 사회복지조직들의 통합사례관리 활동을 중심으로

권순애¹, 장유미^{2*}

¹창신대학교 사회복지학과, ^{2*}창신대학교 사회복지학과

Theoretical study to utility of concept mapping for expected outcome draw of multi-organizations network : Focusing on integrated case management activities of community social welfare organizations

Sun-AE Kwon¹, Yu-Mi Jang^{2*}

¹Department of Social Welfare, Changshin University

^{2*}Department of Social Welfare, Changshin University

요약 본 연구는 여러 사회복지조직들이 연대성을 가지고 지역사회 차원의 사업을 구현해 낼 때 활동의 정체성과 방향을 설정하기 위하여 참여주체들이 기대하고 있는 성과를 어떻게 인식하고 있는지를 알아보기 위해 컨셉트 맵핑 활용에 대한 문헌고찰을 시도한다. 컨셉트 맵핑은 복잡하고 추상적인 아이디어를 개념화하는 의사결정방법이다. 이 방법을 활용하면 참여한 조직들의 개별적인 이해와 목적을 체계화시켜 합의된 성과를 도출해 내는데 유용할 수 있다. 컨셉트 맵핑을 활용한 의사결정과정에서 참여자들의 의견이 소외되지 않고 모두 채택되도록 하는 시스템 운용이 가능하며, 그로 인해 다양한 조직의 참여를 극대화 할 수 있다. 궁극적으로 사회복지조직의 성과에 대한 합의도출이 신속히 이루어지고 이후 활동에 대한 방향성도 명확하게 설정될 수 있는 것이다.

키워드 : 지역사회 사회복지조직, 컨셉트 맵핑, 사례관리, 기대성과

1. 서론

최근 사회복지현장에서는 개별조직의 개별적인 서비스 제공을 넘어서 지역사회차원에서 통합적인 서비스를 어떻게 제공할 것인가에 대한 고민이 증가하고 있다. 이에 대한 대안으로 통합사례관리가 부각되고 있다. 사례관리실천은 1990년대 이후 보편적인 영역으로 다루어져 왔지만, 정부차원의 사회복지전달체계 개편과 민간차원의 통합사례관리로 인해 사례관리실천에 관한 중요성과

성과에 대한 논의는 현재까지도 지속적으로 이루어지고 있다. 하지만 기관 내 소통의 부족, 기관 간 연계의 부족, 사례관리자의 전문성 부족 등으로 사례관리실천에 대한 현실적 당위성과 필요성을 인정함에도 그 방향성을 설정하지 못하고 있다.

본 연구는 다양한 사회복지조직들과 함께 지역사회차원에서 시도되는 사례관리실천 활동의 효과성에 대한 최근의 회의적인 분위기 속 고민에서 출발되었다. 지역사회에서 사회복지서비스를 필요로 하는 대상자들은 단일

한 문제보다는 복합적인 문제 상황에 처해 있는 경우가 대다수이기 때문에 통합적이고 전체적인 관점에서 서비스 접근이 이루어져야 함에도 불구하고 충분한 서비스를 갖추고 있지 못한 개별조직들은 한계에 직면할 수 밖에 없는 상황이다. 이러한 현실을 극복하고 복잡다양하며 만성화된 문제를 가진 지역주민들의 요구에 부응하기 위하여 다양한 조직들이 연대하여 함께 대상자의 문제를 해결해 나가는 연대 활동들이 증가하고 있다.

다양한 조직들이 연대할 때에는 조직 방향의 공유와 인지정도가 조직 활동의 효과성에 큰 영향을 미칠 수 있다[4]. 연대활동에 참여하는 조직들은 그들 조직의 이해(interest)가 개입될 수 있기 때문에 초기 합의가 명확하게 이루어지는 것이 중요하다고 볼 수 있다. 지역차원의 사례관리협의체(혹은 사례관리네트워크)도 공동의 목적과 조직활동의 성과에 대한 합의가 필요하다. 사례관리 참여 조직들이 향후 조직의 방향성을 함께 설정한다면 사례관리의 효과성은 극대화될 수 있을 것이다.

다양한 참여 주체들의 합의도출을 위한 의사결정방법들이 존재하고 있다. 참여를 이끄는 소수의 의견보다 다수의 의견을 존중하는 방식의 명목집단기법, 델파이기법, 초점집단기법 등이 실천현장에서 활용되고 있다. 이러한 의사결정에서는 참여주체들의 의견이 동일한 파워를 가지느냐, 그리고 합리적으로 결정되어질 수 있는 구조를 가지느냐가 중요한 이슈이다. 그러나 이들 의사결정기법들은 참여주체들의 의견에 동일한 파워를 부여할 수 있는 구조를 가지고 있지 못하다. 의견을 교환하는 과정상에 발생하는 조직역동을 적절히 통제하기 어려운 부분이 존재한다. 최근에 이러한 의사결정의 한계를 극복하기 위해 컨셉트 맵핑(concept mapping)이 그 대안으로 활용되고 있다. 컨셉트 맵핑은 의제에 대한 복잡성과 추상성을 구체적인 개념화로 승화시켜 가는 의사결정기법으로, 다수의 의견을 동일한 파워구조에 두고 버려지지 않도록 구조화시키는 장점이 있다[6].

본 연구에서는 사회복지조직 활동의 방향성을 설정하고 다양한 참여주체들과 합의된 의견을 도출하는 컨셉트 맵핑을 통해 지역사회 사회복지조직 활동의 기대성과를 확인할 수 있을지 이론적 논의를 실시하며 이를 토대로 적용가능성에 대한 제언도 시도한다.

2. 컨셉트 맵핑의 과정

2.1 컨셉트 맵핑의 이해

컨셉트 맵핑(concept mapping)은 일종의 구조화된 개념화(structured conceptualization) 과정이다[6]. 의사결정 과정에 참여한 사람들이 논의의 주제에 대해서 자유롭게 의견을 나누고 그들의 아이디어를 분류하여 다차원적 도법이나 군집분석을 통해서 개념들을 구조화하는 것이다. 주로 정책을 결정하거나 새로운 프로그램을 개발하기 위해 다양한 이해관계자들이 참여하여 대안을 선택할 때 활용되는 도구이다. 컨셉트 맵핑은 참여적 혼합방법론으로 과업을 수행하는 참여자 집단을 강화하여, 정치경제적 맥락에서 복잡한 개념들을 합리적이고 포괄적인 준거틀에서 논의될 수 있도록 지원한다[9]. 개념적인 준거틀은 모든 참여자들의 생각을 포괄하고 다른 청중들도 쉽게 이해할 수 있는 시각적인 생산물로 나타난다. 그렇기 때문에 컨셉트 맵핑을 통해서 집단의 응집성과 도덕성을 나타내 주는 방법으로 많은 연구들에서 의미 있는 효과를 거두고 있다[9][2][5][10][8][1][7].

2.2 컨셉트 맵핑의 과정

컨셉트 맵핑은 크게 세 가지 기본 과정을 거치는데, 1) 특정 질문에 대한 응답이나 자기보고 식으로 피실험자들의 생각과 경험을 수집하는 과정, 2) 피실험자들이 구조화된 카드분류작업을 통해 생각과 경험을 범주화하는 과정, 3) 다차원적 척도법과 군집분석을 통해 카드분류 결과를 통계적으로 처리하는 과정이다[11]. Kane & Trochim (2007)은 컨셉트 맵핑의 절차를 좀 더 세부적으로 구분하여 6단계로 설명하고 있다.

첫 번째는 준비단계이다. 이 단계에서는 컨셉트 맵핑 전 과정을 안내하고 지원해 줄 수 있는 촉진자를 세운다. 이 촉진자는 컨셉트 맵핑에 참여하는 대상자들과 함께 하면서, 논의하게 되는 이슈가 특정한 초점에 도달할 수 있도록 지원하고, 참여자들의 선택을 강화할 수 있도록 돕는 역할을 수행하게 된다. 촉진자와 함께 컨셉트 맵핑 과정에 참여하게 될 대상자의 범위를 결정하고 함께 논의하게 될 초점을 개발하게 된다. 초점은 개념화하기를 희망하는 영역이나 어떤 이슈가 된다. 초점은 이후에 브레인스토밍의 방법을 통해 서술문의 형태로 수집되게 되며, 필요에 따라 서술문에 대한 등급부여를 통해서 우선순위를 결정하게 되기도 한다. 참여자들은 초점의 이슈

와 관련하여 배경지식과 경험이 있는 사람들을 포함시키게 된다. 그래야 초점 수집 및 분류, 개념화하는 과정에서 참여 집중도가 높아지고, 그 결과도 신뢰할 만한 수준이 된다.

두 번째는 아이디어 수집단계이다. 참여자와 논의해야 할 이슈가 결정되었다면, 실제적인 컨셉트 맵핑과정이 시작된다. 참여자들은 브레인스토밍을 통해 신속하게 서술문을 수집한다. 이 과정에서 촉진자는 많은 서술문을 수집할 수 있도록 사람들을 임파워링하고, 서술문의 합법성에 대한 비판과 논의를 하지 않도록 안내하게 된다. 수집되는 서술문의 수도 제한은 없으나 선행연구들을 통해 100개 이하가 적당하는 것을 확인해 볼 수 있다.

세 번째는 서술문 구조화 단계이다. 일단 집단이 주어진 초점에 대한 서술문을 가지게 되면 두 가지의 구조화 즉, 분류와 구조화 작업을 하게 된다. 참여자들은 자신들이 보기에 유사하다고 판단되는 서술문을 묶기 시작한다. 묶은 집단의 수는 최소 1개에서 최대 n(수집된 서술문 수)까지 나올 수 있다. 이 분류 작업이 마무리되면 서술문에 대한 등급을 부여한다.

네 번째는 분석단계이다. 이 단계는 다차원 척도법이나 위계적 군집분석을 활용하게 된다. 다차원 척도법(multidimensional scaling)은 유사성 행렬표를 기준으로 개별 값들의 거리를 측정하여 제시해 주는 분석방법이다. 개념적으로 유사하다고 간주되는 범위를 두 가지 차원에 의해서 제시해 준다. 그래서 유사성이 큰 서술문은 가까이 위치하게 되고, 이질성이 큰 서술문들은 멀리 위치하게 되는 원리이다. 위계적 군집 분석(hierarchical cluster analysis)은 다차원척도법과 마찬가지로, 개체들의 특성을 유사성 거리로 환산하여 유사성 거리가 가까운 것끼리 동일한 집단으로 군집화 하는 통계기법이다.

다섯 번째는 해석단계이다. 분석을 통해 도출된 결과를 해석하기 위해서는 서술문 리스트(statement list)와 군집 리스트(cluster list)를 사용하게 된다. 서술문 리스트는 브레인스토밍된 서술문의 리스트이며, 군집 리스트는 군집분석을 의해 그룹화된 서술문의 리스트를 의미한다. 도출되는 개념지도의 종류는 점 지도(point map), 군집 지도(cluster map), 점 등급 지도(point rating map), 군집 등급 지도(cluster rating map) 등이 있다. 이 지도들을 활용하여 군집의 형태들이 어떤 내적 관련성을 가지게 되는지 그 의미를 해석해 나간다. 집단 내 다양한 이해관계자들이 함께 할 경우에는 패턴 매칭(pattern

matching)을 통해 격차분석을 시도해 볼 수도 있다.

여섯 번째는 유용화 단계이다. 최종적으로 합의된 개념지도를 향후 어떻게 활용하게 될 것인지를 결정하는 단계이다. 프로그램 기획을 위해서라면 프로그램 방향 및 성과에 대한 증거들을 마련하거나 복잡한 욕구와 문제에 대한 구조화를 얻게 된다.

2.3 컨셉트 맵핑의 활용

사회복지조직 활동의 기대성과를 도출하는데 활용되는 컨셉트 맵핑의 유용성은 첫째, 다양한 배경을 가진 참여주체들의 의견을 모두 수용한다는 점이다. 컨셉트 맵핑의 결과물인 개념지도는 의사결정과정에 참여한 주체들의 합의된 인식을 시각화한 것이다. 참여자들이 제시하는 서술문은 일종의 참여자들의 의견이다. 컨셉트 맵핑은 이러한 의견을 가감(加減)하지 않는다. 참여자들의 자유연상에 의해서 수집된 서술문은 하나도 버리지 않고 그대로 수용된다. 이것이 다른 의사결정기법과 다른 점이며 두드러지는 강점이기도 하다.

둘째, 집단 역동에 따른 의사결정의 합리성을 담보할 수 있다. 참여주체들의 특성과 관계에 따른 역학도 존재하고 있어서 의사결정과정에서 어떤 사안을 결정할 때에는 집단 역동이 발생하기도 한다. 그러나 컨셉트 맵핑을 활용한다면, 이러한 역동을 통제할 수 있다. 컨셉트 맵핑은 참여자들의 의견이 모두 서술문으로 수용되어 분류를 시도하게 된다. 분류된 서술문들은 유사행렬표로 구성되고 다차원척도법 분석을 시도할 수 있는 데이터로 생성된다. 이러한 내용이 개념지도로 구현되어 합의된 결정체를 만들어낸다. 참여주체들이 전 과정을 모니터링함으로써 자신들의 의견이 어떻게 개념화되어지는지 목표(目 的)하기 때문에 도출된 합의에 대해 신뢰를 할 수 있는 것이다.

3. 논의

지역사회에서 효과적인 사례관리를 실천하기 위해서 별도의 조직을 구성하고, 조직의 동력을 극대화하기 위해서는 조직 활동 방향에 대한 합의가 필수적이다. 이에 대한 필요성이 인식되면 컨셉트 맵핑을 통하여 사회복지 조직 활동 기대성과의 도출이 가능한지 살펴보았다. 그러나 참여주체의 조직적 특성과 참여 실무자의 개별적인

특성, 조직의 참여 의도와 이해가 서로 다르기 때문에 이에 대한 합리적인 의사결정이 용이하지 않을 수 있다. 참여주체들의 합의적 연대를 기반으로 공통적 목적을 달성하기 위해서는 모두가 이해하고 수용할 수 있는 합리적인 의사결정과정과 대안 도출이 절대적으로 중요한 고려점이 될 수 있다. 그러나 안타깝게도 현실적으로는 합리적인 것보다 정치경제적 맥락 속에 상대적 우위의 역할을 가진 집단에 의해서 의사결정이 주도되는 경향이 있다.

조직의 활동 과정이 조직의 성과에 영향을 미칠 수 있는 사회복지실천현장에서는 이러한 의사결정 행태가 조직활동에 부정적인 영향을 주어 궁극적으로 기대하는 조직의 성과를 획득하기 어려워질 수 있다. 의사결정 관련자들이 동등한 위치에서 의사결정에 참여할 수 있도록 기회를 마련하는 것이 무엇보다 중요할 수 있다. 이러한 이유로 활용하게 된 컨셉트 맵핑은 참여주체들의 생각이 소외되지 않고, 모두 채택되는 방식을 취하고 있다. 참여자들이 제시한 아이디어는 특정한 개념화를 생산해 내는데 기본적인 단위가 되는 것이다. 그렇게 해서 합의된 대안, 즉 개념지도가 집단의 의사결정의 결과로 도출되는 것이다.

컨셉트 맵핑을 통해서 수집된 서술문은 일종의 참여주체가 기대하고 있는 활동의 기대성과의 개수라고 할 수 있다. 사실 다양한 활동의 기대성과는 현실적으로 모두 달성하기 불가능하다. 이러한 복잡다양한 아이디어들을 특정 개념으로 도출하는데 컨셉트 맵핑이 유용하였다. 아이디어를 수집하고, 이를 유사한 개념들끼리 분류하여 개념화하였다. 군집을 도출하고, 군집에 대한 명명과 그에 따른 중요성·실현가능성을 측정하여, 우선적으로 성취해야 할 성과를 도출하고 이에 합의하는 과정을 거칠 수 있다. 아무런 도구 없이 복잡한 이해들 중에 특정한 대안을 선택해 나가는 과정은 참여자들을 소진시키고, 합리적인 판단을 어렵게 할 수 있다. 그런 의미에서 컨셉트 맵핑은 매우 신속하게 집단의 중요한 의사결정에서 합리적인 대안을 도출하는데 활용가치가 있다고 판단된다.

컨셉트 맵핑의 기본 가치 중의 하나는 참여자들을 임파워링하는 것이다. 브레인스토밍 방법으로 이슈에 대해서 자유롭게 표현하고, 표현된 아이디어(서술문)에 대해서 다른 참여자가 가치판단을 할 수 없다. 충분한 이해가 이루어지지 않았을 경우에 부연설명을 요청할 수 있지만, 상대가 표현한 아이디어에 대해서 비난하거나 비판할 수

없다. 그렇기 때문에 참여주체들의 모든 아이디어(서술문)가 수용되고, 개념화되어 가는 과정에서 활용된다. 이번 협의체에서도 협의체 활동 참여기간, 참여자의 경력, 사례관리에 대한 경험정도 등 조직적·개인적 특성이 상이하여, 그것이 의사결정 참여정도에 영향을 미칠 수 있었지만, 컨셉트 맵핑은 이러한 영향을 최소화하는데 기여할 수 있다.

또 다른 가치 중의 하나는 컨셉트 맵핑을 통해 도출된 대안에 대한 이행 적극성이 높아진다는 것이다. 델파이 기법, 명목집단기법 등 다수의 의사결정도구들은 자료수집 및 분석, 의사결정 및 채택의 주체가 분리되어져서 이루어진다. 그러나 컨셉트 맵핑은 자료생성 및 의사결정의 주체가 분리되지 않고 동일하게 구성된다. 자신들의 의견이 어떻게 구조화되어 군집에 반영되고, 그것이 어떻게 취합되어 결과로 채택되는지를 직접 목도(目睹)할 수 있기 때문에 채택된 결정사항에 대한 이행 적극성과 성취정도 높아질 수 있다.

참여자들을 임파워시키고, 신속하고 합리적인 의사결정을 도모할 수 있는 컨셉트 맵핑이라고 하더라도 한계점이 존재할 수 있다. 아이디어를 수집하고 그 개념에 대해서 참여자들이 모두 완벽하게 이해하기 어려울 수 있다. 그것은 점 지도를 통해 확인할 수 있으며, 이때 연구자가 판단도 중요하다.

이번 컨셉트 맵핑 활용가능성 고찰을 통해 사회복지조직 활동의 기대성과를 확인하고, 나아가 사회복지조직의 활동전략 기획에 대한 후속 연구들이 전개될 수 있다. 참여 주체들이 서로 다른 조직적 배경과 특성을 가지고 있음에도 불구하고, 자신들의 의견들이 어떻게 합리적 개념화로 구현되는지 경험하였기 때문에 합의된 기대성과를 가시적인 결과로 성취하기 위하여 어떠한 활동들이 이루어져야 하는지에 대한 기획이 후속 과정으로 고민하고 논의할 수 있는 것이다. 성과중심의 조직 전략 기획을 위해서 논리모델과 컨셉트 맵핑을 활용하는 연구들 [10][2][9]이 소개되고 있는데, 이를 적용하여 보는 것도 의미 있는 연구가 될 수 있으리라 본다.

REFERENCES

- [1] L. A. Anderson et al. "Using concept mapping to develop a logic for the prevention research centers program". Public Health Research, Practice, and Policy, vol. 3, no. 1,

pp. 1-9, 2006.

- [2] J. Brown, and P. Calder, P, "Concept-mapping challenges faced by foster parents". Children and Youth Services Review, vol. 21, no. 6, pp. 481-495, 1999.
- [3] J. G. Burke. "An introduction to concept mapping as a participatory public health research method". Qualitative Health Research, vol. 15, no. 10, pp. 1,392-1,410, 2005.
- [4] S. J. Fitzpatricka. and S. J. Zizzib, S. J. "Using Concept Mapping to Identify Action Steps for Physical Activity Promotion in Cancer Treatment," American Journal of Health Education, vol. 45, no. 1, pp. 20-28, 2004.
- [5] A. J. Johnsen, et al. "Concept mapping in mental health : use and adaptations". Evaluation and Program Planning, vol. 23, pp. 67-75, 2000.
- [6] M. Kane and W. M. K. Trochim. Concept mapping for program planning and evaluation. Thousand Oaks, CA: Sage publication, 2007.
- [7] D. L. Poole and T. S. Davis. "Concept mapping to measure outcomes in study abroad programs". Social Work Education, vol. 21, no. 1, pp. 61-77, 2006.
- [8] S. R. Rosas. "Concept mapping as a technique program theory development : an illustration using family support programs". American Journal of Evaluation, vol. 26, no. 3, pp. 389-401, 2005.
- [9] D. L. Shern. "The Use of concept mapping for assessing fidelity of model transfer: an example from psychiatric rehabilitation". Evaluation and Program Planning, vol. 18, no. 2, pp. 143-153, 1995.
- [9] W. M. K. Trochim and D. Cabrera. "The complexity of concept mapping for policy analysis". Emergence: Complexity & Organization. vol. 7, no. 1, pp. 11-22, 2005.
- [10] S. Yampolskaya, et al. "Using concept mapping to develop a logic model and articulate a program theory: a case example". American Journal of Evaluation, vol. 25, no. 2, pp. 191-207, 2004.
- [11] C. S. Jung, et al. "Exploring the adolescent clients' perceptions of helpful aspects in counseling : the comparison with counselors' conjectures via concept mapping". Korean journal of counseling and psychology, vol. 16, no. 1, pp. 21-35, 2004.

저 자 소 개

권 순 애(Sun-ae Kwon)

[정회원]



- 2009년 8월 : 경성대학교 대학원사 회복지학과(사회복지학 박사)
- 2011년 11월 ~ 2012년 7월 : 미주 리주립대학교 사회복지학과 박사 후 연구과정
- 2014년 3월 ~ 현재 : 창신대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야> : 비영리 사회복지조직, 사회복지프로그램

장 유 미(Yu-Mi Jang)

[정회원]



- 2011년 2월 : 경성대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2011년 2월 : 국립경상대학교 대학 원 경제학과(경제학 박사)
- 2015년 2월 : 국립경상대학교 대학 원 간호학과 박사수료

▪ 2008년 3월 ~ 현재 : 창신대학교 사회복지학과 조교수
<관심분야> : 성장과 분배, 노동과 고용, u-Health & u-Wellness