

박사학위논문

사회복지사 전문성에 영향을
미치는 요인에 대한 연구

2024년

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

계 민 수

박사학위논문
지도교수 김은주

사회복지사 전문성에 영향을
미치는 요인에 대한 연구

A Study on the Factors Influencing Social Worker
Professionalism

2024년 6월 일

한성대학교 대학원

행정학과

정책학전공

계민수

박사학위논문
지도교수 김은주

사회복지사 전문성에 영향을
미치는 요인에 대한 연구

A Study on the Factors Influencing Social Worker
Professionalism

위 논문을 정책학 박사학위 논문으로 제출함

2024년 6월 일

한성대학교 대학원

행정학과

정책학 전공

계민수

계민수의 정책학 박사학위 논문을 인준함

2024년 6월 일

심사위원장 전 주 상 (인)

심 사 위 원 박 정 호 (인)

심 사 위 원 김 윤 영 (인)

심 사 위 원 한 명 진 (인)

심 사 위 원 김 은 주 (인)

국 문 초 록

사회복지사 전문성에 영향을 미치는 요인에 대한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
행 정 학 과
정 책 학 전 공
계 민 수

본 연구의 목적은 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 하는 것이다.

본 연구에서는 복지서비스 관련된 업무를 담당하는 다양한 종사자 중 클라이언트에 대한 사회복지시설의 서비스 전달에 있어 핵심이라 할 수 있는 사회복지사의 역할을 하이브리드 전문가 유형인 특화된 전문가(Specialized generalist) 그리고 융복합 전문가(Generalized specialist)로 보고자 한다.

본 연구는 사회복지사의 전문성을 “사회복지사가 역할 수행을 할 때, 윤리적 신념을 기반으로 전문적인 지식과 기술을 실천 현장에 노력하고 적용하고자 하는 능력”이라고 정의하고, 이를 측정하기 위해 구조이론(속성이론)에 근거한 Hall(1968)의 태도적 측면의 측정 도구를 활용하였다. 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 조직환경 특성(업무 배치, 보상), 교육·훈련 특성(교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지도적 기능, 교육적 기능, 행정적 기능) 이렇게 세 가지로 범주화하였으며, 태도(전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자율성, 직업에 대한 소명의식)와

지식·기술(직무수행능력)로 분류하여 전문성 정도를 측정하였다.

설문 문항의 타당성을 검증하고 사회복지사들의 전문성에 대한 인식을 알아보기 위해 예비 사전조사를 실시하였다. 그 결과, 과도하고 모호한 업무, 체계적이지 못한 슈퍼비전 등 열악한 환경의 근무로 인한 전문성을 쌓기 어렵다는 점을 확인하였다. 이러한 문제점 해결을 위한 방안 중 업무에 대한 체계적인 매뉴얼과 슈퍼비전을 통한 교육의 체계화가 필요함을 파악하였다.

설문조사는 2024년 2월 19일~3월 9일까지 20일간 실시하였다. 종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인종합복지관, 요양원, 재가센터 등에 400부가 배부되었으며, 회수된 설문지는 총 371부였으나 분석과정에서 자료로 사용하기에 불충분한 설문지 7부를 제외시키고, 총 364부를 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 회귀분석을 실시한 결과 첫째, 조직환경적 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에서는 보상이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교육·훈련 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에서는 교육·훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에서는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막 최종모형 조직 환경적 특성, 교육훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에서 교육·훈련의 실무연계성과 슈퍼비전의 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결론을 통해 사회복지사의 전문성에 대한 영향요인으로 보상, 교육·훈련 실무연계성 그리고 슈퍼비전의 지지적 기능을 검증하였으며, 최종 교육·훈련의 실무연계성과 슈퍼비전의 지지적 기능이 전문성에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이와 같은 본 연구의 결과를 토대로 이론적, 실천적, 정책적 함의를 제시하였다. 먼저 Hall(1968)의 구조이론(속성이론)에 근거하여, 전문직의 속성을 측정하였다. 이는 전문직에 대한 이론적 틀의 이해를 넓혀주는데 기여하였다는 의의가 있다. 더불어 전문성 측정도구에 관한 기존 연구의 한계를 극복하기 위해 문항을 재설계하였다. 전문성의 하위요인에 기술, 능력의 문항을 추가하여, 전문성을 태도, 기술, 능력으로 구분 후, 측정 도구를 재설계하였다.

이는 전문성에 관한 연구의 가치와 의의를 더 할 수 있을 연구가 될 것이다. 또한 사회복지사의 역할을 하이브리드 전문가 유형인 특화된 전문가(Specialized generalist), 융복합 전문가(Generalized specialist)로 현재 우리가 필요로 하는 사회복지사들의 역할에 대한 새로운 관점 제시하였다.

정책적 함의로는 각 기관들의 특성에 맞게 매뉴얼화된 교육을 실시 할 수 있도록 기관에서뿐 아니라 정책적으로도 표준화된 매뉴얼 개발이 필요할 것이며, 업무 배정과, 경력단계에 따라 업무 전문성을 함양할 수 있는 교육 시스템이 필요할 것이다. 마지막으로 자격시험 제도를 통한 전문성 관리보다는 사회복지 현장에서 전문성을 실질적으로 높일 수 있는 관점의 전환이 필요할 것이다.

본 연구의 결과는 향후 사회복지사의 전문성 함양에 유의한 영향을 미치는 변수들이 학문적 기초 자료로 활용될 것을 기대한다. 최종모형에서 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 중요한 기제로 교육·훈련 특성(교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지지적 기능)을 검증했다는 점은 본 연구의 의의라 할 수 있다.

【주요어】 사회복지사 전문성, 조직·환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구문제 및 연구방법	5
1.3 연구의 구성	5
II. 이론적 논의 및 선행연구	7
2.1 사회복지종사자의 정의와 유형	7
2.2 전문직에 대한 이론적 논의	9
2.3 사회복지사의 전문성에 대한 이론적 논의	12
2.3.1 사회복지사의 전문직에 대한 관점	12
2.3.2 전문성의 개념	14
2.3.3 사회복지사의 전문성 개념	17
2.4 선행연구 고찰	21
2.4.1 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구	21
1) 조직 분위기·환경과 전문성과의 관계	21
2) 학습·교육요인과 전문성의 관계	22
2.4.2 전문성과 사회복지 서비스의 관계에 관한 선행연구	24
1) 전문성과 서비스 질의 관계	24
2) 전문성과 이용자 옹호의 관계	26
2.4.3 전문성과 조직몰입에 관한 선행연구	28
1) 전문성과 직무만족의 관계	28
2) 전문성과 조직헌신과의 관계	29
3) 전문성과 이직의도와와의 관계	30
2.4.4 소결	33

1) 사회복지사 전문성 측정에 관한 선행연구의 한계	33
2) 사회복지사 전문성에 관한 기존 연구의 한계	34
3) 종합	35
2.5 사회복지사의 전문성 관련 제도 현황	35
2.5.1 사회복지사의 전문성 관련 법제도	35
2.5.2 사회복지사의 자격기준 현황	36
2.5.3 사회복지 종사자의 역량개발 현황	39
1) 사회복지 종사자의 보수교육 현황	39
2) 사회복지 종사자의 교육·훈련 프로그램 경험	41
3) 시사점	45
Ⅲ. 연구설계	47
3.1 연구모형	47
3.2 연구가설	48
3.3 변수의 조작적 정의 및 측정도구	48
3.3.1 사회복지사의 전문성	48
3.3.2 조직환경 특성	49
1) 업무 배치	50
2) 전문성에 대한 보상	50
3.3.3 교육·훈련 특성	51
1) 교육·훈련 자율성	52
2) 교육·훈련 내용	52
3) 교육·훈련 실무연계성	53
3.3.4 슈퍼비전	54
1) 지지적 슈퍼비전 : 통합기능	57

2) 교육적 슈퍼비전 : 서비스 전달 기능	58
3) 행정적 슈퍼비전 : 연결기능	58
3.3.5 통제변수	59
3.3.6 사전 예비 조사	61
1) 연구 참여자 선정	61
2) 심층인터뷰 결과	63
3) 사전 설문조사 이후 문항 설계보완	70
3.4 조사대상 및 자료수집방법	71
3.5 통계 분석 방법	71
IV. 분석 결과 및 가설 검증	72
4.1 분석결과	72
4.1.1 측정도구의 타당도 & 신뢰도 분석	72
1) 조직환경적 특성	72
2) 교육·훈련 특성	73
3) 슈퍼비전	74
4) 사회복지사의 전문성	75
5) 신뢰도 분석	77
4.1.2 연구 대상의 특성	78
1) 일반적 특성	78
2) 기술통계	80
3) 일반적 특성에 따른 차이	81
4) 상관분석	92
5) 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향	94

6) 가설검증 결과 요약	102
7) 연구 결과 논의	103
V. 결론	107
5.1 연구 결과 요약	107
5.2 이론적·실천적·정책적 함의	109
5.2.1 이론적 함의	109
5.2.2 실천적 함의	111
5.2.3 정책적 함의	112
5.3 향후 연구 방향	115
참 고 문 헌	117
부 록	134
ABSTRACT	145

표 목 차

[표 2-1] 전문성의 정의와 구성요소	15
[표 2-2] 사회복지사의 전문성 정의 및 구성요소	20
[표 2-3] 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구	23
[표 2-4] 전문성과 사회복지 서비스의 관계에 관한 선행연구	27
[표 2-5] 전문성과 조직몰입에 관한 선행연구	32
[표 2-6] 2023년 사회복지학 전공교과목, 사회복지관련 교과목 및 학점 ..	38
[표 2-7] 사회복지시설의 보수교육 현황	40
[표 2-8] 2021년 교육·훈련 제공방식	41
[표 2-9] 시설 자체 교육·훈련 내용 및 강사	42
[표 2-10] 직무수행 도움 정도	43
[표 2-11] 교육·훈련 받지 못한 이유	44
[표 3-1] Kadushin(1992)와 Middleman & Rhodes(1985)의 슈퍼비전 기능의 비교	55
[표 3-2] 인구사회학적 통제변수 구성 관련 선행연구	60
[표 3-3] 변수의 개념정리 및 측정방법	60
[표 3-4] 예비 조사 대상자	62
[표 3-5] 사회복지사 수행직무 분류	64
[표 4-1] 조직환경적 특성의 요인분석 결과	73
[표 4-2] 교육·훈련 특성의 요인분석 결과	74
[표 4-3] 슈퍼비전의 요인분석 결과	75
[표 4-4] 사회복지사의 전문성 요인분석 결과	76
[표 4-5] 신뢰도 분석	77
[표 4-6] 연구대상의 일반적 특성	79
[표 4-7] 기술통계	81
[표 4-8] 성별에 따른 차이	82
[표 4-9] 연령에 따른 차이	83
[표 4-10] 최종 학력에 따른 차이	84

[표 4-11] 결혼 상태에 따른 차이	85
[표 4-12] 근무 경력에 따른 차이	86
[표 4-13] 시설 유형에 따른 차이	87
[표 4-14] 기관 종류에 따른 차이	88
[표 4-15] 사회복지사 규모에 따른 차이	89
[표 4-16] 자격증 급수에 따른 차이	90
[표 4-17] 고용형태에 따른 차이	90
[표 4-18] 슈퍼비전 경험에 따른 차이	91
[표 4-19] 상관분석	93
[표 4-20] 조직환경적 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향	95
[표 4-21] 교육·훈련 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향	96
[표 4-22] 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향	98
[표 4-23] 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문 성에 미치는 영향	100
[표 4-24] 가설검증 결과 요약	101

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	47
---------------------	----

I. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

2023년 9월 26일 통계청 발표 ‘2023년 고령자 통계 자료’를 보면 65세 이상인 고령 인구는 950만 명이며, 전체 인구의 18.4%로 이 같은 추세라면 2년 후인 2025년에는 20.6%로 한국은 초고령사회로 진입하게 된다. 고령화 사회에서 초고령화 사회(65세 이상인 고령 인구의 비중이 14%~20%)로 도달하는 영국 50년, 오스트리아 53년, 일본 10년, 미국 15년에 비해 한국은 7년에 불과하다.¹⁾ 이 같은 변화에 최근 한국 사회는 돌봄과 사회복지서비스에 대한 수요가 전 국민의 보편적 욕구로 증가하고 있으며, 지역사회 통합 돌봄 사업 추진 등을 통해 돌봄의 국가책임을 강화하고 있다. 특히 지난 코로나19 감염확산에 따른 어려운 상황에서도 사회복지 관련 업무 취업자 수는 지속해서 증가하고, 그만큼 사회복지 조직이 차지하고 있는 사회적인 영향력과 책임성도 커졌다. 사회복지 실천 현장에 있는 사회복지사의 책임과 역할의 중요성을 강조하며, 사회적 책임의 강화를 위해서라도 사회복지사의 전문성 확보가 필요할 것이다. 「사회복지사업법」 제11조 제1항²⁾에 의하면 사회복지사는 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람으로, 인간의 존엄성 존중과 평등, 다양성, 사회적 연대와 협력을 바탕으로 전문적인 지식과 실천 기술을 통해 사회구성원 모두가 인간답게 살아갈 수 있도록 더불어 사는 공동체를 지향한다(한국사회복지사협회, 2022).

그렇기에 사회복지사의 전문성은 사회복지사가 전문가로서의 역할을 수행하는 데 필요한 동기와 태도는 물론 사회복지사가 제공하는 사회복지서비스의 질에 영향을 미치기 때문에 매우 중요한 의미를 지닌다(박종우, 1994). 그러나 지속적인 사회복지사 수의 증가에도 불구하고 사회복지사의 역할은

1) 2023년 고령자 통계(통계청 자료)

2) 보건복지부 장관은 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람에게 사회복지사 자격증을 발급할 수 있다. 다만, 자격증 발급 신청일 기준으로 제11조의2에 따른 결격사유에 해당하는 사람에게 자격증을 발급해서는 아니 된다. [개정 2019.12.3]

기관마다 상이하고 표준화되어 있지 않으며, 점점 세분화되는 서비스의 수요를 뒷받침해 주지 못하는 실정이다.

2023년 1월 31일 여성 경제신문에 실린 글을 보면, 사회복지사 2급 자격증을 시험 없이 교과목 이수 및 실습만으로도 취득할 수 있어 전문성 검증이 결여된다는 비판이 제기됐다.³⁾ 이는 누구나 따는 자격증이라는 인식으로 이어져 사회복지사 처우에도 영향을 미친다는 주장까지 나왔다. 한국사회복지사협회의 '사회복지사 자격증 발급현황'⁴⁾을 살펴보면 2023년까지 누적된 자격증 취득자는 1급, 2급 포함, 약 149만 명이다. 이 중 사회복지사 2급 취득자는 약 120만명 이다. 그중 약 37만 명인 40대가 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 2023년 사회복지사 통계연감⁵⁾을 살펴보면, 현직에 있는 사회복지사를 대상으로 설문한 결과 응답자 총 3,568명 중 사회복지사 자격증 급수 현황은 2급이 1,916명(53.7%)으로 가장 많았고, 40대 1,117명(31.3%)로 조사되었다. 이는 노후를 대비하고자 하는 40대가 많다는 것과 사회복지사 2급 자격증 취득만으로도 취업이 가능하다는 것을 시사한다.

사회복지사 1급의 경우, 대학에서 사회복지학 관련 교과목을 이수한 사람은 국가시험을 통해 사회복지사 1급 자격증을 취득해 그 전문성을 인정받고 있다. 하지만 사회복지사 2급은 사회복지 개론 등 17과목(51학점) 강의를 듣기만 하더라도 190시간의 실습 기간을 거친 후 별다른 전문성 검증 없이 자격증을 취득할 수 있다. 반면 해외의 경우 사회복지사의 자격 기준이 한국보다 까다로운 편이다. 광동훈(2014) 연구를 보면, 미국의 경우 공인사회복지사(Academy of Certified Social Worker)는 사회복지 관련 석사학위를 소지한 후 석사 학위에 준하는 기관이나 조직에서 적어도 2년 혹은 3,000시간 이상 사회사업 실천 경험이 있어야 한다. 더불어 공인사회복지사협회의 시험에 통과해야 한다. 일각에서는 사회복지사 2급 자격증을 이른바 '물자격증'으로 취급하며⁶⁾, 전문성을 판단하는 표면적인 하나의 증명일 뿐 전문성을 충분히 만족시키는 요인으로서는 부족함이 있다.

3) 출처 : 여성 경제신문(<https://www.womaneconomy.co.kr>)

4) 출처 : 2023.02.28. 한국사회복지사협회(사회복지사 자격증 발급현황).

5) 출처 : 2023년 사회복지사 통계연감. p120.

6) 출처 : 여성 경제신문(<https://www.womaneconomy.co.kr>)

그렇기에 사회복지사의 전문성 결여와 과잉 공급으로 인한 미취업자 급증, 그리고 실천 현장에서 근무 환경의 열악한 처우와 같은 불편한 현실에 직면하게 되었다. 사회복지사의 전문성이 확보되지 못한다면 사회복지사는 클라이언트의 욕구와 문제 해결에 적절하게 대응하지 못함으로 인해 정체성의 혼돈과 사회적 역할 수행에 어려움을 겪게 될 것이다(김용민, 2010:2).

사회복지사 2급 자격증과 관련하여 2023년 5월 26일 최혜영 의원이 「사회복지사업법 일부개정 법률안」⁷⁾을 대표 발의 하였다. 현행법상 사회복지사의 등급을 1급·2급으로 구분하고, 1급 자격을 받으려는 사람은 국가시험에 합격하도록 규정하고 있다(제11조 제3항). 그러나 사회복지사 2급 자격증은 사회복지 관련 교과목 이수 여부를 자격 기준으로 하고 있어 자격 과잉 공급으로 인한 불균형이 심각하고 전문성 하락 및 사회복지사 관리 부실의 문제가 있다는 비판이 제기되어, 이에 사회복지사 자격을 시험에 합격한 사람에게 부여하도록 하여 사회복지사의 전문성 및 사회복지서비스의 질적 수준을 제고하려는 것이다. 그러나 이 같은 논의는 21대 국회 임기 만료로 인해 해결되지 않았다. 그 이전 사회복지사 자격제도 및 처우개선과 관련하여 2019년 7월 24일 전재수 의원⁸⁾에 의해 사회복지사 자격을 국가시험에 합격한 사람에게 부여하도록 하자는 법안이 발의된 적이 있었다. 그러나 이 또한 임기 만료로 인해 해결되지 않았다. 이렇듯 사회복지사의 전문성에 따른 자격증에 관련한 문제는 꾸준히 제기되고 있다.

2급 시험제도 도입에 따른 주요 쟁점 중 찬성의 의견으로는, 사회복지사 자격제도의 중요 요건은 교과목 이수이다. 교과목을 운영하는 학교가 사회복지사 국가자격자 배출에 절대적인 영향을 미치고 있으나, 그에 따른 문제가 현재까지도 발생하고 있다는 점에서 사회복지사 선발에 있어 국가가 직접 개입해야 한다는 것이다(최성숙, 2023). 반대의견으로는 2급 시험제도 도입이 사회복지사 자격의 질 관리를 담보할 수 없다는 것과 사회복지사 전문성 강

7) 「사회복지사업법 일부개정 법률안」 제11조(사회복지사 자격증의 발급 등) ①·② (생략) ③ 사회복지사 1급 자격은 국가시험에 합격한 사람에게 부여하고, 정신건강사회복지사·의료사회복지사·학교 사회복지사의 자격은 1급 사회복지사의 자격이 있는 사람 중에서 보건복지부령으로 정하는 수련기관에서 수련을 받은 사람에게 부여한다. 조제 3항 중 “1급 자격은”을 “자격은”으로 한다. 최혜영의원 대표발의(의안 번호2122326).

8) 전재수 의원 대표 발의 (의안 번호 제21648호)

화를 위한 시급히 해결할 현안들이 있음에도 시험제도를 도입한다는 것은 근본적 해결이 될 수 없다는 것이다(김철근, 2023). 과연 사회복지사 전문성 향상을 위한 방안이 2급 시험제도밖에 없는 것 인가에 대한 의문이 들며, 시험 외에도 전문성 향상에 따른 방안의 논의가 필요할 것이다.

이상에서 논의한 바와 같이 사회복지사의 전문성을 높이기 위한 제도적, 실질적 대안에 대한 논의가 주목을 받고 있다. 그런 의미에서 전문성 확보와 함양을 위한 노력의 하나로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구 또한 중요한 의미가 있다.

본 연구에서는 사회복지사가 역할 수행을 할 때, 윤리적 신념을 기반으로 전문적인 지식과 기술을 실천 현장에 적용하고자 하는 능력으로 전문성의 개념을 설명하고자 한다. Hall(1968)은 구조이론(속성이론)에 근거하여, 사회복지 실천이 정체성이 있는 전문직의 특징을 가졌다고 판단하였으며, 전문직 모형 중 태도적인 측면에서 전문직의 속성을 측정하였다(최승주, 2021:19). 이 기준에 의하여 사회복지사도 의사나 변호사와 같은 다른 전문 직종과 비교하여 전문성을 갖추었다고 판단하였다. 본 조사에 앞서 예비 사전 조사를 실시하여 전문성에 관한 설문 문항의 타당성을 확인하였다. 요인분석(factor analysis)을 실시하여, 문항 타당성 검토한 결과 일부 문항에서 타당성이 낮은 것을 발견하여 제외하였다.

그 결과 최종적으로 Hall(1968)의 태도적 측면 다섯 가지 요소 중, “준거로서의 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명 의식, 자율에 대한 신념”을 사회복지사의 전문성을 구성하는 요소로 보고자 하였으며, 기존 연구 한계를 극복하기 위해 직무 수행능력을 추가하여 구성하였다.

Hall(1968)의 태도적인 측면의 측정 도구를 사용한 박종우(1994)의 연구에서 사회복지사의 전문직 태도는 비교적 높은 수준이고, 자신의 업무가 전문적일수록 정체성 태도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인이 되었다(최승주, 2021:30). 따라서 본 연구에서는 클라이언트에 대한 사회복지시설의 서비스 전달에 있어 핵심이라 할 수 있는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 한다.

1.2 연구 문제 및 연구 방법

본 연구의 목적은 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 한다. 연구의 목적을 달성하기 위해서 서울시 소재 사회복지사 364명을 대상으로 설문조사를 실시하고, 사회복지사 전문성에 영향을 미치는 요인에 대한 연구를 진행하였다.

위와 같은 내용을 바탕으로 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

- 연구 문제 1) 사회복지사의 전문성 함양에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
- 연구 문제 2) 조직환경 특성은 전문성 함양에 영향을 미치는가?
- 연구 문제 3) 교육훈련 특성은 전문성 함양에 영향을 미치는가?
- 연구 문제 4) 슈퍼비전은 전문성 함양에 영향을 미치는가?
- 연구 문제 5) 사회복지사 전문성 함양을 위한 정책대안은 무엇인가?

1.3 연구의 구성

본 연구는 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 한다. 연구는 다음과 같이 구성된다.

2장 이론적 논의 및 선행연구에서는 사회복지종사자의 정의와 유형, 전문직에 대한 이론적 논의를 이론적 배경으로, 사회복지사의 전문직에 대한 관점, 전문성의 개념과 사회복지사 전문성의 개념에 대한 이론들을 살펴보고 사회복지사의 전문성과 관련된 선행논문을 검토한다. 사회복지사의 전문성 함양을 위한 제도 현황에 관해 설명하며, 한국 사회복지사의 전문성 관련 제도들과 사회복지사의 자격 기준 현황, 사회복지 종사자의 역량개발 현황을 설명하고, 시사점을 도출한다.

3장은 연구설계로 연구 방법을 소개한다. 먼저 연구모형을 제시하고 그에 따른 가설설정과 전문성에 영향을 미치는 변수들의 조작적 정의와 측정 도구를 설명한다. 본 조사에 앞서 사회복지사들이 스스로 전문성에 대해 어떻

게 인식하는지 알아보고, 전문성 영향요인에 관한 설문 문항의 타당성을 확인해 보기 위해 사전 예비 조사 실시 후 조사 대상 및 자료수집방법과 통계 분석 방법을 설명한다.

4장은 분석 결과 및 가설 검증이다. 연구 참여자 364명의 설문조사 분석 결과 설명과 가설 검증 후 연구 결과에 관해 설명한다.

5장은 마지막으로 결론이다. 연구 결과를 토대로 결과 요약과 연구의 함의를 도출하고자 한다. 연구 결과에 따른 정책적 대안을 제시하며, 연구의 한계를 설명하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 논의 및 선행연구

2.1 사회복지종사자의 정의와 유형

「사회보장기본법」 제3조 제4호에 규정된 “사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.⁹⁾ 이처럼 사회서비스 영역이 다양해짐에 따라 이를 뒷받침할 수 있는 사회복지시설과 인력 또한 다양해지고 있다. 사회복지시설은 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설을 말한다.¹⁰⁾ 사회복지사업은 「사회복지사업법」 제2조 제1호에 규정된 개별법령¹¹⁾에 의한 보호·선도(善導) 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지(在家福祉), 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업이다.¹²⁾ 사회복지시설로는 노인복지시설, 노인요양시설, 아동·장애인복지시설, 주간보호시설, 재가노인복지시설 등과 같이 전문적인 복지서비스가 필요한 노인, 아동, 청소년, 장애인 등 가족을 대신해 복지서비스를 제공하는 공

9) 사회보장기본법 제3조 제4호.

10) 「사회복지사업법」 제2조 제4호.

11) ① 「국민기초생활 보장법」 ② 「아동복지법」 ③ 「노인복지법」 ④ 「장애인복지법」 ⑤ 「한부모가족지원법」 ⑥ 「영유아보육법」 ⑦ 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 ⑧ 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 ⑨ 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 ⑩ 「국내입양에 관한 특별법」 및 「국제입양에 관한 법률」 ⑪ 「일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률」 ⑫ 「사회복지공동모금회법」 ⑬ 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 ⑭ 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 ⑮ 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」 ⑯ 「식품등 기부 활성화에 관한 법률」 ⑰ 「의료급여법」 ⑱ 「기초연금법」 ⑲ 「긴급복지지원법」 ⑳ 「다문화가족지원법」 ㉑ 「장애인연금법」 ㉒ 「장애인활동 지원에 관한 법률」 ㉓ 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 ㉔ 「보호관찰 등에 관한 법률」 ㉕ 「장애아동 복지지원법」 ㉖ 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 ㉗ 「청소년복지 지원법」 ㉘ 그 밖에 대통령령으로 정하는 법률.

12) 「사회복지사업법」 제2조 제1호.

공성을 가진 기능을 하는 장소를 말한다. 사회복지시설은 이용 형태에 따라 생활·이용시설로 나눌 수 있다. 생활시설은 노인주거복지시설, 아동양육시설, 장애유형별 거주시설, 정신요양시설, 모자가족복지시설, 등이 있으며, 이용시설은 재가노인복지시설, 지역아동센터, 사회복지관, 다문화가족지원센터, 노인복지관, 장애인복지관 등이 있다. 사회복지시설은 클라이언트의 복지 욕구나 생활 형태 등 다양화에 따른 필요에 대응하여 기능, 형태, 규모가 자유롭고 유연하게 설치되고 있다(황송자, 2016:11).

사회복지시설종사자는 사회복지영역에 종사하며, 사회복지사를 포함한 복지 관련된 업무를 담당하는 자들을 말한다. 사회복지시설 종사자는 사회복지사업법 제35조의2 제2항¹³⁾에 명시된 종사자의 결격사유에 해당하지 않고, 유형별 사회복지시설에서 요구하는 자격요건 등을 갖추고 근무하는 자를 말한다. 사회복지와 관련된 인력은 크게 공공복지인력과 민간복지인력으로 나눌 수 있다(황송자, 2016:11). 먼저 공공복지인력에는 사회복지전담공무원, 여성복지상담원, 아동복지지도원을 들 수 있으며, 민간복지인력에는 「사회복지사업법」 제2조 1호에 명시된 14개의 사회복지사업 관계 법령에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하고 있는 자를 말한다(황송자, 2016:12).

사회복지시설 종사자를 세부적으로 구분하면 먼저 상위관리자로서 대표, 시설장, 원장, 사무국장, 팀장 등으로 구분할 수 있다. 실무자로서는 사회복지사, 요양보호사, 생활지원사, 간호사, 간호조무사, 작업치료사, 물리치료사, 관리원, 영양사, 기사 등으로 구분할 수 있다. 이처럼 사회복지와 관련된 사회복지시설에서는 사회복지사뿐 아니라, 종사자들의 역할도 다양해졌다. 하지만 이와 더불어 각 직렬의 종사자들이 충분한 전문성을 발휘하여 일할 수 있도록 해야 함에도 불구하고 현실에서는 전문성을 함양하기 어려운 구조적 한계가 있다.

따라서 본 연구에서는 복지서비스 관련된 업무를 담당하는 다양한 종사자 중에서도 클라이언트에 대한 사회복지시설의 서비스 전달에 있어 핵심이라 할 수 있는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 대해 논하고자 한다.

13) 「사회복지사업법」 제19조 제1항 제1호의 7부터 제1호의 9까지의 어느 하나에 해당하는 사람.

2.2 전문직에 대한 이론적 논의

사회복지를 실천하는 담당자 즉, 사회사업가(social worker)라는 이름의 등장부터 지금까지도 그들의 전문성에 대한 논의는 끊임없이 제기되어왔다. 사회복지사의 전문성을 이해하기에 앞서 전문직에 관한 이론적 논의를 검토하고자 한다. 전문직에 관한 이론은 전문직 사회학(Sociology of Professions)의 연구영역에 속한다(박종우, 1997:124). 사회학(Sociology of Professions)에서는 전문직을 규정함에 있어 구조이론(The Structure Approach), 과정이론(The Process Approach), 권력이론(The Power Approach)의 이론을 주요하게 다룬다. 세 가지 이론에 근거한다는 것은 그만큼 사회복지사의 전문성에 대한 해석도 다차원적임을 의미한다(최승주, 2021:19).

먼저 전문직을 판단함에 있어 기준이 되는 이론으로 많이 알려진 구조이론(The Structure Approach)이다. 구조이론(The Structure Approach)은 전문직 그 자체에 초점을 두는 이론이며, 일반직업과는 다른 특성(속성)을 가진다고 하여 속성이론으로도 불리어진다. 사회사업 초창기 전문직 이론의 대가인 플렉스너(Abraham Flexner)는 사회복지사는 전문가적 기준¹⁴⁾을 충족시키지 못한다고 지적하였다(Flexner, 1915). 그는 “사회복지사는 전문직인가?”라는 논문을 통해 전문직이 되기 위해서는 여섯 가지의 기준을 갖추어야 하는데, 사회복지사는 이러한 속성에 비추어 볼 때 전문직이 아니라고 비판하였다(최승주, 2021:22).

플렉스너(Abraham Flexner) 이후 전문직의 특성을 연구하는 학자 중 그린우드(Greenwood)는 대표적인 구조주의(속성이론)의 학자로서 그는 전문직의 속성을 첫 번째로 체계적 이론(systematic body of theory), 다음으로 전문적인 권위(professional authority), 지역사회(공동체) 재가(sanction of the community), 윤리강령(code of ethics), 마지막으로 전문적인 문화(professional culture)로 구분하여 설명하였다(Greenwood, 1957).

14) Abraham Flexner(1915)는 다음의 전문가적 특성을 갖추어야 한다고 주장하였다. 첫째, 개인적 책임을 수반하는 지적인 활동이 있어야 하고, 둘째, 과학적 학습으로부터 자료를 추출해야 한다. 셋째, 실제적 목적에 자료를 활용해야 하고, 넷째, 교육적으로 소통할 수 있는 기법을 전수한다. 다섯째, 자기 조직적이어야 하고, 여섯째, 이타적인 동기를 가져야 한다.

그린우드가 제안한 전문직 속성은 전문직에 대한 논의를 확장 시키며 여러 전문직 속성을 파생시킨 한편, 전문직이 일정한 속성을 갖추어야 한다는 관점은 지나치게 이분법적이고 비현실적이라는 비판을 받기도 했다(최승주, 2021:18). 이런 한계를 극복하고자 등장한 이론이 과정이론이다. 또한 그린우드(Greenwood, 1957)는 사회복지사가 전문직 속성을 지니고는 있으나 연속 선상에서 다소 낮은 쪽에 있다고 보았다(최승주, 2021:19).

그러나 Hall(1968)은 구조이론(속성이론)에 근거하여, 사회복지 실천이 정체성이 있는 전문직의 특징을 가졌다고 판단하였으며, 전문직 태도적인 측면에서 전문직의 속성을 측정하였다(최승주, 2021:19). Hall(1968)은 전문직 모형을 구조적 측면(전일제 직업 운영, 전문교육을 위한 학교설립, 전국적인 조직, 윤리강령), 조직적 측면(권위의 위계, 노동의 분화, 기술적 능력, 절차적 전문화, 규칙의 존재, 비개인성), 태도적 측면(자기 규제에 대한 신념, 자율성, 공공서비스에 대한 신념, 준거로서의 전문조직의 활용, 직업에 대한 소명 의식) 등 세 가지로 범주화하였다. 이 기준에 의하여 사회복지사도 의사나 변호사와 같은 다른 전문 직종과 비교하여 전문성을 갖추었다고 판단하였다.

다음으로 과정이론(The Process Approach)은 하나의 비전문적 직업이 전문직업으로 변하는 과정에 초점을 둔 이론이다(박종우, 1997:126). 과정이론의 대표적인 학자 Wilensky(1964)는 다음과 같은 과정을 거치며 전문성을 획득한다고 설명했다(Wilensky, 1964). 직업의 전문직화 과정은 ① 작업수행 유급의 전일제 활동(full time paid activity) ② 대학 교육을 이수하여야 가능한 업무, ③ 직업의 전국적 조직체의 형성, ④ 명확한 고유하고 핵심적인 임무(core task), ⑤ 과거 직업인단체와 새로운 교육과 자격으로 일하는 단체 간의 갈등이 존재, ⑥ 유사한 관련 직업들과의 갈등 존재, ⑦ 면허, 등록, 자격제도와 같은 법적인 보호 장치 마련, ⑧ 윤리강령이 마련 등 8단계이다(이흥직, 2007:156). Wilensky(1964)는 여러 다양한 직업들은 전문직 속성의 연속 선상에 걸쳐 있다고 주장하였다. 여기서 Hall(1968)의 구조적인 측면은 Wilensky(1964)의 과정 모델을 그대로 따르면서, 전문교육을 위한 학교설립과 전국적인 조직 그리고 전일제 직업 운영 및 윤리강령 등과 같은 모델을 포함하고 있다.

과정이론(The Process Approach)에 의하면 직업들은 전문직화 과정의 서로 다른 위치에 있어서 이것에 의해 전문성이 결정되며, 속성론에 머무르던 전문직의 규정을 점진적인 것으로 그 이해를 확장시켰다는 평가를 받았다(최승주, 2021:18). 그러나 과정이론(The Process Approach)의 한계라고 할 수 있는 것은 현실적으로 직업들이 이 단계를 모두 거치지 않는다는 것이다.

마지막으로 권력이론(The Power Approach)이다. 권력이론(The Power Approach)은 전문직의 규정에 객관적인 기준을 부여하고자 했던 구조이론(The Structure Approach)과 과정이론(The Process Approach)을 비판하면서 등장하였다. 이 이론을 주창하는 프라이드슨(E. Freidson, 1986)은 전문직이란 용어는 단지 직업적 통제의 특정유형을 기술하는 것으로 간주되어야 한다고 주장한다(E. Freidson, 1986).

그에 따르면 전문직이란, 노동의 분화에서 지배적 위치를 획득한 직업이며, 이는 자기 일의 실체를 결정하는데 통제력을 획득한 직업이라는 것이다(박종우, 1997:127). 권력이론(The Power Approach)은 전문직의 구조와 과정 모두를 기술하는 통합이론을 제공하며, 전문화 과정의 동인으로서의 권력, 전문직의 속성을 규정 짓는 권력으로서의 의미를 갖는다(박종우, 1997:128). 또한 전문직을 결정하는 것은 전문직이 자신의 전문성을 유지하고자 하는 직업과 사회의 상호작용이라고 설명한다(최승주, 2021:18).

위에서 설명한 전문직에 관한 이론, 구조이론(The Structure Approach), 과정이론(The Process Approach), 권력이론(The Power Approach) 중 본 연구는 구조이론(속성이론)에 근거한 Hall(1968)의 태도적 측면의 측정 도구를 활용하여 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 조직환경 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전 이렇게 세 가지로 범주화하였다. 범주화한 세 가지 요인들이 전문성에 영향을 미치는가를 검증하여 그에 따른 정책대안을 제시하고자 한다.

2.3 사회복지사의 전문성에 대한 이론적 논의

2.3.1 사회복지사의 전문직에 대한 관점

사회복지사의 전문직에 관한 논의는 지금까지도 지속적으로 이루어지고 있다. 점점 가속화되는 정보화, 세계화의 추세 속에 다른 어떤 전문직보다 경제·정치·사회환경에 의해 영향을 많이 받는다. 변화하는 추세에 따라 사회복지 서비스를 제공하는 사회복지사의 전문적 역할도 변화하고 있다. 일반적으로 스페셜리스트(Specialist)라 하면, 한 분야의 영역에 있어 전문성을 갖춘 전문가를 말한다. 제너럴리스트(Generalist)는 다양한 영역, 즉 보편적으로 모든 분야에서 다양한 지식과 경험을 가진 자를 말한다. 여기서 사회복지 전문직을 두 가지 관점에서 바라볼 수 있겠다. 하나는 스페셜리스트로서의 사회복지사, 다른 하나는 제너럴리스트로서의 사회복지사이다. 스페셜리스트와 제너럴리스트의 역할 사이의 논쟁은 현재도 진행 중이며, 각 접근 방식은 고유한 이점이 있다.

스페셜리스트(Specialist)로서의 역할 강화를 주장한 김연희(2014) 교수는 사회복지분야가 전문직 위상과 지속적인 영향력을 갖기 위해서는 사회적으로 할당된 역할을 수행할 수 있는 전문적 역량과 전문지식·기술을 보여줄 수 있어야 한다고 하였다(김연희, 2014). 그러나 스페셜리스트와 제너럴리스트는 관점과 역할에 있어 보완적인 관계로 보았으며, 스페셜리스트로서의 역할이 확대될 필요가 있다고 주장하였다(김연희, 2014).

그에 반해 제너럴리스트 역시 전문직임을 강조한 강상경(2014) 교수는 한국 사회의 변화로 인한 잠재적인 사회적 위험요인과 최근 복지정책의 방향성 등을 고려할 때, 사회복지 전문직은 특정 영역에서는 특화된 접근을 하면서 다양한 영역에서 직·간접적으로 기능할 수 있는 제너럴리스트의 역할이 중요하다라고 주장하였다(강상경, 2014).

이처럼 다양한 의견들이 논의되고 있는 가운데 사회복지 전문직이 스페셜리스트로 나아가야 하는 이유 중 첫 번째로 사회복지의 서비스 전달체계의 세분화이다. 사회복지서비스가 세분화되고, 서비스의 전문성, 효과성, 엄밀성에 대

한 기대치가 높아지면서 이에 따라 지역주민의 욕구를 종합적으로 다루는 종합복지관에 이어 사회문제 영역별로, 연령에 따라, 서비스 세팅에 따라 서비스 전달체계가 세분화되어 왔다(김연희, 2014). 세분화된 환경 속에서 스페셜리스트로 정체성을 갖는 것은 당연할 것이다.

두 번째는, 인접 전문직의 복지 분야 진입에 따른 경쟁이다. 사회서비스가 다양해지고 세분화되면서 사회복지의 실천 영역이 확장될 뿐만 아니라 전통적으로 사회복지 전문직의 배타적 영역이라는 사회복지실천 영역에도 인접 학문이 많이 진입하고 사회복지 전문직과 경쟁적 관계가 설정되기도 한다(김연희, 2014). 상담심리사, 청소년 상담가, 미술치료사, 놀이치료사, 요양보호사, 생활 지원사 등 여러 직업군들을 들 수 있다. 즉, 다양한 서비스전달체계가 구축되면서 취약계층을 위한 서비스가 사회복지분야만의 독점 영역이 아니라는 것이다. 그렇기에 사회복지사의 전문직에 있어 스페셜리스트로서의 역할의 부각이 필요한 것이다. 이 외에도 다양한 이유를 들 수 있겠다.

다음으로 제너럴리스트는 한 실천 기술 영역이나 특정 실천 분야에 집중하기 보다는 다양한 상황에서 다양한 문제를 다룰 수 있는 실천가로 묘사되고 있다(김연희, 2014). 즉, 통합적인 지식을 기반으로 광범위한 기술을 갖추어 다양한 영역에서 활동하는 실천가이다. 더불어 기관과 클라이언트를 연결시킨 후 서비스의 지속성을 위해 사후관리를 하는 것도 이들의 사회복지 실천에 포함된다. 그런 점에서 제너럴리스트의 접근은 현재의 한국 사회복지실천 분야의 상황과 유사한 형태라고 할 수 있겠다.

이렇듯 각 역할에 있어 장단점은 존재한다. 그러나 아직까지 사회복지실천에 있어 스페셜리스트와 제너럴리스트 중 어떤 접근이 더 우월한가에 대한 실증적 연구도 드물고 결과도 일관되지 않다. 다만 사회복지사의 전문직을 바라보는 관점의 차이만 있을 뿐이다. 그런 점에서 현재 우리가 필요로 하는 사회복지사의 전문성은 스페셜리스트와 제너럴리스트가 아닌 특화된 전문지식을 보유함과 동시에 통합적 조정 능력을 갖춘(박정호 외, 2017: 149), 특화된 전문가(Specialized generalist) 그리고 융복합시대를 살고 있는 우리에게 필요한 융복합 전문가(Generalized specialist)의 역할이라 생각한다.

특화된 전문가(Specialized generalist)와 융복합 전문가(Generalized

specialist)는 각각의 강점을 결합하여 현대 사회의 복잡하고 다양한 요구를 효과적으로 대응할 수 있는 전문가 유형이라 할 수 있겠다. 이들은 각각 학제적 접근과 심층적 전문성을 통해 조직과 사회의 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 한다. 특화된 전문가는 다양한 분야에 걸친 폭넓은 지식과 특정 분야의 깊이 있는 전문성을 결합하여 복잡한 문제를 다각적으로 해결하고, 통합적 사고를 통해 혁신을 이끌어 낸다. 융복합 전문가는 특정 분야의 깊이 있는 전문성을 기반으로 관련 분야의 지식과 기술을 융합하여 종합적인 문제 해결을 시도하고, 주 분야의 전문성을 다양한 분야에 응용하여 혁신적 개발을 추진한다. 이러한 하이브리드 전문가 유형의 사회복지사들은 사회복지 조직의 경쟁력을 강화하고, 사회복지사를 전문성을 갖춘 전문가로, 사회복지직을 전문직으로 바라볼 수 있게 해줄 것이라 생각한다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사의 전문성에 대한 논의의 기초를 제공하기 위해 사회복지사의 전문성 개념을 정의하고 이에 대한 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴볼 것이다.

2.3.2 전문성의 개념

전문성에 대한 개념 및 정의는 연구의 목적에 따라 다양한 학자들에 의해 정의된다. Nalbandian(1990)은 전문성을 “특정한 분야 및 업무수행에서 고도로 축적된 지식, 기술, 정보 등으로 오랜 직업적 훈련을 통해서 습득되고 공통된 전문가윤리 및 기준으로 전문가 공동체에 의한 자율적 규제가 작동하면서, 그 전문적 권위를 사회적으로 인정받는 것”이라고 하였다.

Glaser & Chi(1988)은 전문성 구성 요소로서 요구되는 지식은 대개 영역 특수적인 지식으로서 영역 간 전문성을 구별케 한다(Glaser & Chi, 1988). 더불어 지속적인 학습으로 인한 경험 또한 전문성을 향상시키는 중요한 기제임을 알 수 있다. Dreyfus와 Dreyfus(1986), Benner(1982)은 전문성 발달에서 실천적 지식과 ‘하는 것(doing)’ 즉, 경험의 중요성을 강조하였다.

즉, 경험은 전문성 발달의 가장 핵심적인 역할을 수행한다고 받아들여져 왔다(Dreyfus, 1986: Benner, 1982: 오현석, 김정아, 2007). 이들에 의하면 초보자는 경험을 통해서 전문가로 성장하게 되며, 상황에 맞는 중요도 판단

및 직관의 획득, 상위인지 능력을 습득하기 때문에 개인은 다양한 경험을 통해서 지식과 기술을 획득하고, 문제 해결 능력을 향상시킴으로써 전문성을 획득하게 된다는 것이다(Benner, 1984).

Germain(2011)이 고찰한 전문성의 개념과 정의들을 살펴보면, 1940년대 후반에 출현한 전문성 연구 1세대의 연구에서는 인공지능에 대한 관심이 반영되어, 인지심리학에서 제시하는 기억모형(감각기억, 단기 기억, 장기 기억)이 응용되는 특징을 보였으며, 2세대 연구는 심리학의 지능 이론의 발달과 더불어 일어난 것으로 보았다(장승희, 2018:15). 전문성에 대한 3세대 연구는 정보 간의 연결망 개념 및 기억 이외의 능력들에 주목하며 발생한 것으로 보았으며, 정보를 연결하는 능력, 즉 인지 네트워크가 전문성에 대한 설명에 새롭게 반영되었다(장승희, 2018:15). 이처럼 다양한 전문성의 개념에 대한 정의와 구성요소는 다음 [표 2-1]와 같다.

[표 2-1] 전문성의 정의와 구성요소

연구자(연도)	전문성 정의 · 구성요소
French & Raven, (1959)	다른 사람이 어느 정도의 지식이나 전문지식을 가지고 있다는 인식을 기반으로 함.
Chase & Simon (1973); Johnson et. al. (1981)	전문성 형성 기간 ('10년 규칙'). 요소를 구성지어 파악하는 능력. 중요한 특징과 패턴을 인식하는 능력이 전문성의 특징임.
Chi, Glaser, & Rees (1982)	전문성은 지식 구성의 질적 차이를 반영하고, 수행에 있어 질의 저하 없이 처리 과정 속도를 높이며, 정보 학습에 사용할 자원을 확보함.
Greeno & Simon (1984)	뛰어난 패턴 인식으로 추론 수행 능력 향상.
Harmon & King (1985)	표준 이상의 성과를 보이는 이들이 소유한 지식과 기술.
Anderson (1985); Dreyfus & Dreyfus (1986)	문제에 대한 우수한 사고와 해결 방식으로 구분.
Chi, Glaser, & Farr (1988)	그들의 특정 영역에서 넓고 의미 있는 패턴을 인식하여 적은 오류로 수행 속도 빠름. 뛰어난 기억력과 점점 기술을 가짐. 피상적인 수준이 아닌 심층적으로 문제를 표상함.

Staszewski (1988)	꾸준한 연습을 통해 습득한 지식과 숙련된 기억이 전문성을 구성하는 요소이며, 문제해결 및 동기부여가 전문성에 있어 핵심 요소임.
Davis & Salomon (1989)	전문성은 성과에 기반한 개념.
Frensch & Sternberg (1989)	특정 영역에서 질을 높이는 연습을 통해 습득한 능력.
Bonner & Lewis, 1990	업무분야 별 탁월한 성과.
Patel & Groen (1991)	저장된 지식의 복잡한 네트워크에서 자동 검색을 기반으로 패턴을 확인하는 능력.
Rozychi (1992)	윤리성이 전문성에 포함.
Bédard, Chi, Graham, & Shanteau (1993)	특정 영역의 지식, 심리적 특성, 인지 능력, 다양한 의사결정 전략의 사용 그리고 작업 특성이 전문성의 5가지 조건임.
Bereiter & Scardamalia (1993)	시간과 에너지를 재투자하고 지속적인 학습으로 점진적인 문제 해결과정이 주요 요소임.
Ericsson & Lehman (1996)	관련 정보를 선택하고 작동 메모리의 특별한 표현으로 부호화하여 대안적 행동 과정에 대한 계획, 평가 및 추론하는 능력.
Swanson & Holton (2001)	실행에 있어 최적의 효율성과 결과에 있어 효과적인 개인의 일관성 있게 입증된 행동. 올바른 방법으로 지속적으로 수행하는 능력, 전문성은 문제해결 기술, 경험, 지식으로 구성됨.
Ericsson (2002)	특정 영역에서 달성하는 기술 수준 의도적인 연습의 양과 직접적인 관련이 있음.
Germain (2006)	지식, 교육, 문제해결 능력, 개인 특성에 따른 자기 계발이 전문성 특징임.

출처: Germain, M. L. (2011). pp. 39-41 내용을 참고하여 저자 재정리

이상과 같이 연도별로 정리된 학자들의 정의를 살펴본 결과, 전문성에 대한 합의된 정의는 도출하지는 못하나, 전문성의 개념과 특성에 대한 정의가 시대에 흐름에 따라 변화하고 있음을 알 수 있다. 이처럼 다양한 조작적 정의들을 통해서 전문성의 정의를 유추해 볼 수 있겠다.

국내의 연구를 살펴보면 전문성은 전문가가 갖추고 있는 내재적 속성이며, 개인 활동하는 특정한 영역에서 활동하면서 축적한 지식과 기능의 총체로 이해된다(정은진, 2023:19). 전문성의 의미는 담당하고 있는 업무와 관련하여 지식과 경험을 적극적으로 발휘하여, 맡은 바 직무를 성공적으로 수행할 수 있는 능력이다. 또한 업무수행과 관련한 적절한 책임성과 윤리의식도 동시에 갖추고 있는 상태라 정의할 수 있겠다(김순양, 2000).

구성요소로는 전문교육 정도, 현장경험, 관리능력, 전문자격증, 과업 수행 능력, 전문 가치와 윤리의 준수 정도 등을 제시하였고(이인재, 1993), 전문적인 지식과 기술, 지식과 기술을 넘어서는 직무수행을 위한 역량, 해당 분야에 대한 경험, 그리고 직무수행과 관련한 책임성과 윤리의식으로 정리할 수 있다(조태준, 진종순, 박정호, 김상우, 임재진, 2017). 이 외에도 전문성의 개념을 다양하게 정의했는데 공통적인 요소들은 지식, 기술, 가치, 윤리, 신념, 특수한 분야(영역), 자격증, 경험, 사람의 행동, 행동 잠재력, 관리능력, 수행 능력, 태도 등을 알 수 있었다(신경희, 2017:29).

그러나 전문성의 구성요소인 지식, 기술, 가치, 윤리, 경험, 전문교육 정도, 관리능력 등을 가지고 있다고 하여도 전문성에 도달하게 되는 것은 아니기에 이 구성요소들 이외에도 전문성을 충분히 설명할 수 있는 다양한 요소들이 연구되어야 할 것이다. 이처럼 전문성 개념의 해석과 정의는 인용되는 이론과 분야에 따라 다양함을 알 수 있다.

2.3.3 사회복지사의 전문성 개념

사회복지사의 전문성에 대한 개념 또한 연구의 목적과 시대에 따라 다양한 학자들에 의해 정의된다. Barker(1995)는 특정한 전문직 집단의 회원으로서 자격을 갖춘 개인이 대상자에게 서비스를 제공하기 위해 실천 현장에서 전문적 지식과 기술을 가지고 수행하며, 전문직의 가치와 윤리강령을 따르는 정도라 정의하였다(Barker,1995).

Austin(1981) 역시 사회복지사의 전문성을 설명하는 중요한 요소로 사회복지사의 지식과 기술을 제시하였다. 정원희·최종일(2018)도 전문적인 지식

과 기술을 사회복지사가 활용하여, 수행 능력으로 보여주는 것을 전문성이라고 정의하였다(정원희 외, 2018:352). 신경희(2017) 또한 전문성을 특정 분야에서 조직의 구성원으로서 일정한 자격을 갖춘 개인이, 업무를 수행하는데 필요한 태도, 기술, 지식 차원의 능력이라고 제시하였다(신경희, 2017:28).

그러나 전문성을 특정화 되어 있는 전문적인 업무에 대한 지식이나 기술을 성공적으로 수행할 수 있을 능력뿐 아니라, 책임성과 윤리의식도 함께 갖추고 있는 상태를 의미하기도 한다(김지훈, 2019:11).

사회복지는 사회복지사와 클라이언트와의 인간 대 인간으로서의 만남 그 자체로부터 시작되어, 사회복지사의 전문적 능력(지식과 기술), 윤리적 책임 등을 기반으로 전문적 상호작용을 통해 전달된다(김미옥, 정하나, 2013:132). 이에 사회복지사는 끊임없이 전문적 지식과 기술을 증진 시키고 실천에 적용하려고 노력해야 할 것이다(Reamer, 1999: 27).

전문직이 가지고 있는 속성을 강조한 Greenwood(1957)는 사회복지사의 전문성에 대하여 첫 번째로 체계적 이론(systematic body of theory), 다음으로 전문적인 권위(professional authority), 지역사회(공동체) 재가(sanction of the community), 윤리강령(code of ethics), 마지막으로 전문적인 문화(professional culture)로 구분하여 설명하였다(Greenwood, 1957). Greenwood의 이런 업적은 실천 현장에서 전문성의 기준을 판단함에 있어 이론적인 근거를 제시하였다.

전문성을 구분할 수 있는 중요한 속성을 세 가지 측면으로 제시한 Hall(1968)은 구조적인 측면으로 Wilensky(1964)의 과정모형을 그대로 따르면서, 전문교육을 위한 학교설립과 전국적인 조직 그리고 전일제 직업 운영 및 윤리강령 등과 같은 모델을 포함하고 있다.

과정이론의 대표적인 학자 Wilensky(1964)는 다음과 같은 과정을 거치며 전문성을 획득한다고 설명했다(Wilensky, 1964). 직업의 전문직화 과정은 ① 작업수행 유급의 전일제 활동(full time paid activity) ② 대학 교육을 이수하여야 가능한 업무, ③ 직업의 전국적 조직체의 형성, ④ 명확한 고유하고 핵심적인 임무(core task), ⑤ 과거 직업인단체와 새로운 교육과 자격으로 일하는 단체 간의 갈등이 존재, ⑥ 유사한 관련 직업들과의 갈등 존재, ⑦ 면허,

등록, 자격제도와 같은 법적인 보호 장치 마련, ⑧ 윤리강령이 마련 등 8단계 이다(이홍직, 2007:156). 과정이론에 의하면 직업들은 전문직화 과정의 서로 다른 위치에 있어서 이것에 의해 전문성이 결정되며, 현실적으로 직업들이 이 단계를 모두 거치지 않는다는 것이 과정이론의 한계라고 할 수 있다(최승주, 2021:18).

조직적 측면으로는 관료조직의 일반적 특성을 그대로 적용하여, 권위의 위계, 노동의 분화, 기술적 능력, 절차적 전문화, 규칙의 존재, 비개인성 등으로 그 속성을 파악하였다. 태도적 측면으로는 자기 규제에 대한 신념, 자율성, 공공서비스에 대한 신념, 준거로서의 전문조직의 활용, 직업에 대한 소명 의식을 제시하였다.

특히 전문직의 태도적 특성은 실천가가 자기의 일을 보는 태도를 반영하기에, 여기에서의 가정은 태도와 행동의 일치가 있다는 것이다. 만약 이 가정이 옳다면, 태도는 전문가가 하는 일의 중요한 부분을 구성한다(Hall, 1968).

Hall(1968)의 태도적 측면 다섯 가지 특성을 세분화하면, 첫째, 준거로서의 전문조직의 활용¹⁵⁾이다. 전문직업인은 직무수행 시 정확한 판단과 사고를 하기 위하여 공식·비공식 조직 및 동료집단을 모두 고려해야 하며 이를 통해 공동체 의식도 생겨난다. 즉, 사회복지사의 전문조직을 활용함으로써 정보공유 및 동료 의식을 고취 시키고 집단이익을 추구할 수 있다.

둘째, 공공서비스에 대한 신념이다. 어떤 직업이 전문성으로 인정받는 것은 기술적으로 전문적이라기보다는 사회적으로 중요한 문제를 다루고 있기 때문이다. 따라서 사회복지사는 사회의 중요한 문제를 해결하기 위하여 사회적 임무를 충실히 수행하는가? 사회복지사의 사회공헌도는 어느 정도인가? 클라이언트와 지역주민에게 도움이 되는가? 같은 신념들이 사회복지사의 전문성을 인식시키는 데 중요하다.

셋째, 자율성에 대한 신념이다. 사회복지사가 사회복지조직으로부터 외부

15) 사회복지 관련 전문조직이나 협회에서는 사회복지에 관한 전문적인 지식과 기술의 개발 및 보급을, 사회복지사 전문성 향상을 위한 교육훈련 및 보수교육 등을 실시한다. 또한 사회복지사의 취업 정보도 제공하고, 사회복지와 관련된 조사연구 및 홍보나 출판물도 하기도 한다. 더불어 사례관리에 관한 공유도 이루어지고 있다. 이처럼 전문조직으로부터 사회복지와 관련된 다양한 정보를 얻기도 하고, 스스로 전문성 향상을 위한 노력을 한다. 그런 의미라 생각하여 본 연구에서는 기존 선행연구들에서 사용한 전문성의 하위변인인 전문 조직활용을 그대로 사용하였다.

의 압력 없이 자신의 전문지식과 기술에 근거해 스스로 결정을 내리는 것을 말한다. 업무에 대한 자기 결정권이나 자기의 일에 대한 믿음 정도 등은 사회복지사의 전문성을 인식하는 데 중요하다.

넷째, 자기 규제에 대한 신념이다. 동료 통제에 대한 신념으로 전문직의 권한과 특권남용을 막기 위한 조직 내 자체적 규범이다. 윤리강령준수나 기준 위반에 따른 동료 사회복지사 규제 및 자기 규제에 대한 신념 정도는 전문성을 결정하는데 중요한 요인이다.

다섯째, 직업에 대한 소명 의식이다. 이는 자신의 직업에 대하여 보상이나 외부의 인식보다는 일에 대한 열정이나 만족감 등을 가지는 것이 전문성 인식에 중요함을 의미한다.

Hall의 전문성을 재연구한 Snizek(1972) 또한 전문조직은 그 조직의 가치와 신념, 그리고 정체성을 강화해주는 기능을 한다. 즉, 전문가들이 모임에 참여하거나 학술 잡지를 읽음으로써 ‘공동체 의식’을 형성하고, 실천가는 공동체 의식을 얻게 됨으로써 그 직업의 기준에 강하게 영향을 받는다고 하였다(Snizek, 1972). 전문성의 정의 및 구성요소를 정리해 보면 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 사회복지사의 전문성 정의 및 구성요소

연구자(연도)	전문성 정의 및 구성요소
Barker (1995)	실천 현장에 있어 전문적 지식·기술을 가지고 수행하는 정도. 전문직의 가치·윤리강령을 따르는 정도.
Austin (1981)	사회복지사의 전문성의 중요한 요소로 사회복지사의 지식·기술 제시.
정원희·최종일 (2018)	전문적인 지식과 기술을 사회복지사가 활용하여 수행 능력으로 보여주는 것을 전문성이라고 정의.
신경희 (2017)	특정 분야에서 전문직 구성 조직의 구성원으로서 일정한 자격을 갖춘 개인이 업무를 수행하는데 필요한 태도, 기술, 지식 차원의 능력.
김지훈 (2019)	특정화된 전문적 업무. 지식·능력을 발휘해 맡은 바 직무를 성공적으로 수행뿐 아니라, 책임성·윤리의식을 갖추고 있는 상태.
Reamer (1999)	윤리적 책임과 전문적 능력(지식·기술) 등을 기반으로 상호작용을 통해 전달.

Greenwood, (1957)	체계적 이론, 전문적인 권위, 지역사회(공동체) 재가, 윤리강령, 마지막으로 전문적인 문화를 속성으로 봄.
Hall (1968)	전문성 태도적 속성으로 자율성, 직업에 대한 소명 의식, 자기 규제에 대한 신념, 공공서비스에 대한 신념, 준거로서의 전문조직의 활용을 제시.

위의 연구를 종합해보면, 전문성이란 사회복지사가 역할 수행을 할 때, 윤리적 책임을 기반으로 전문적인 지식과 기술, 태도를 실천 현장에 적용하고자 하는 능력으로 정의할 수 있다. 또한 국·내외 전문성에 관련한 대부분의 연구에서는 기술의 능력과 가치, 지식, 태도, 윤리 차원에서 강조하고 있음을 알 수 있다.

2.4 선행연구 고찰

2.4.1 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구

1) 조직 분위기·환경과 전문성과의 관계

전문성을 종속변수로 연구한 선행연구들이, 독립변수로 연구한 선행연구들보다 많은 편은 아니다. 하지만 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 연구한 선행연구들을 살펴보면 먼저 조직 분위기·환경적 요인이 전문성에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다.

김용민(2011)의 연구에서 사회복지관의 조직풍토(분위기)가 사회복지사의 전문성에 영향을 준다고 나타났다. 복지관의 풍토(분위기)를 어떻게 조성하고 관리하느냐에 따라 사회복지사의 전문성이 향상되기도 하며, 이러한 조직풍토는 궁극적으로는 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질과도 연관된 중요한 요소이기도 하다(김용민, 2011:90). 모든 조직에는 그 조직만이 지니고 있는 분위기(풍토)가 있으며, 이러한 조직의 분위기(풍토)는 동일한 기능을 수행하는 조직이라도 각기 다르다(김용민, 2011:26). 또한 조직의 객관적인 특성과

구성원의 욕구 또는 가치관 등 모든 것과의 상호작용으로, 구성원들의 지각을 통해 드러나는 풍토로서 정의할 수 있겠다.

김정선·문재우(2022) 또한 조직환경이 사례관리자의 전문성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직환경이란 조직의 경계 밖에 있으면서, 조직체제가 목표를 달성하기 위하여 여러 가지 기능을 수행하는 데에 영향을 미치는 모든 요인을 말한다(정영재, 2017:37). 조직환경은 조직풍토나 조직문화와 같은 조직의 독특한 특성을 포함한 추상적인 개념을 포괄하는 광의의 개념으로 보거나 반대로 조직 구성원들이 업무를 수행하는 데 있어 직접 영향을 미치는 협의의 개념으로도 사용할 수 있다(김정선 외, 2022:35). 조직환경의 구성요소로 보상, 자율성, 과업, 구성원 간의 상호관계, 교육과 개발(서영희·김미원, 2011:68), 사례관리 업무지침의 명확성, 기관 내 의사소통, 사례관리 업무에 대한 압박(이상진·황민용, 2019:55) 등으로 분류하고 있다.

2) 학습·교육요인과 전문성의 관계

다음으로 사회복지사의 전문성을 제고함에 있어 중요한 조직의 기제로 논의되고 있는 것은 인적자원에 대한 교육·훈련이다(최소연, 2012:103). 특히, 조직 구성원의 교육·훈련에 있어 빼놓을 수 없는 것으로 슈퍼비전과 학습조직화의 중요성이 논의되고 있다(Jeffrey, 2001, 양옥경·이기연·최소연·현진희, 2010). 슈퍼비전은 19세기 말경에 미국의 사회복지실천 속에서 사회복지 실천의 전문지식을 위한 하나의 특별한 교육 형태와 매체로서 나타났다(Busse, 2009). 이러한 슈퍼비전은 중간관리자인 슈퍼바이저와 사회복지사 간의 위계적이지만 긍정적인 관계 속에서 클라이언트에게 질적 또는 양적으로 기관정책과 절차에 따라 최선의 서비스를 제공할 목적으로 이루어졌다(김용민, 2011:340).

또한 상위의 지식과 기술을 겸비한 직원이 하위의 직원을 교육·훈련하는 기제로 사회복지 전문직 태동 이래 지속적인 관심의 대상이었다(신재은, 2017:4). 특히, 사회복지조직에서 실천 오류를 예방하고 슈퍼바이저의 역량을 증진하기 위해 당위적으로 수행되어야 하는 것으로서, 지속적으로 강조되고

있다(양옥경 외, 2010).

Jeffrey(2001)는 슈퍼비전을 정기적으로 제공받고 있는 슈퍼바이저의 전문직 효능감이 높음을 확인하였다. 이는 높은 수준의 교육적 슈퍼비전을 받고 있다고 인식한 슈퍼바이저는 교육내용이 낮다고 보고한 슈퍼바이저에 비해 전문직 효능감이 높음을 실증적으로 확인한 것이다. 최소연(2012)의 연구에서도 슈퍼비전은 학습조직화를 통해 사회복지사의 전문직 효능감에 영향을 미치고 있는 것으로 확인하였다(최소연, 2012). 김철진(2013) 또한 사회복지사가 사회복지 실천 업무를 성공적으로 수행할 수 있는 전문성 향상을 위해서는 무엇보다도 세 가지 슈퍼비전의 하위기능을 강화하는 것이 최선의 방법임을 밝혀냈다. 김철진(2013)의 연구에서도 우리나라 사회복지관의 경우 슈퍼비전의 기능 중 교육적 기능과 지지적 기능을 가장 중요한 내용으로 여기고 있음을 알 수 있었다(김철진, 2013).

따라서 사회복지 업무수행에 필요한 지식, 상담 기술, 사례기록과 관리 등의 교육적 기능을 슈퍼비전에서 적극적으로 제공받을 수 있도록, 지속적인 재교육과 훈련 등을 통하여 전문적 직업 만족과 자아 사정 능력을 증진시켜 주어야 할 것이다(김철진, 2013).

[표 2-3] 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구

구분	연구자	제목	변수	연구내용
조직풍토	김용민 (2011)	사회복지관 조직 풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수:조직풍토 (슈퍼비전, 자율성, 업무배정, 보상) • 통제변수:인구 사회학적 변인 • 종속변수:전문성 	사회복지관의 조직 풍토가 사회복지사의 전문성에 영향을 주고 있다고 나타남.
조직 환경	김정선·문재우(2022)	조직환경이 사례 관리자의 전문성에 미치는 영향. - 조직몰입의 매개효과를 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수:조직환경 • 매개변수 :조직몰입 • 종속변수:사례 관리자의 전문성 	사례관리의 조직환경이 사례관리자의 전문성에 유의미한 영향을 미쳤고, 조직환경이 사례관리자의 전문성에 미치

				는 영향은 조직몰입이 완전 매개함을 확인했음.
교육요인·업무요인	배극수 (2012).	요양보호사의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 교육요인, 업무요인 • 통제변수: 연령, 성별, 학력, 근무 연수, 결혼 여부, 종교, 소득 • 종속변수: 전문성 	교육요인의 교육환경과 교육내용이 높을수록, 업무요인의 업무량이 높을수록 전문성이 높은 것을 볼 수 있음. *박종우(1994) 척도
슈퍼비전·학습조직화	최소연 (2012)	슈퍼비전과 학습조직화가 사회복지사의 전문직 효능감에 미치는 영향. - 학습조직화의 매개효과를 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 슈퍼비전, 학습조직화 • 종속변수: 전문직 효능감 	슈퍼비전의 학습조직화를 통해 사회복지사 전문직 효능감에 영향을 미치고 있는 것으로 확인.

2.4.2 전문성과 사회복지 서비스의 관계에 관한 선행연구

1) 전문성과 서비스 질의 관계

사회복지사가 전문가로서 역할 수행을 함에 있어 필요한 전문성은 클라이언트에 대한 서비스의 질과 직결된다. 고객의 욕구를 충족시켜 주기 위한 일련의 호의적 인상과 총체적인 행동 개념을 의미하는 것으로 그 개념에 대해 명확하게 정의하기는 쉽지 않다(이문제, 2020). 사회복지사의 전문성과 서비스 질 간의 관계에 관한 연구를 살펴보면 먼저 서비스의 질 대표적 연구자인 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1988)는 서비스 질이란 서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이라고 정의하였다(정원화·최종일, 2018). 서비스 질이라는 것은 서비스의 우수성에 대한 이용자의 전반적

인 인식과 판단을 보여주는 것이며, 이용자의 인식과 판단은 제공받은 서비스에 대한 만족이나 욕구 충족의 정도와 밀접한 관련이 있다(강신예·임우석, 2018). 그런 측면에서 서비스 질은 보다 장기적이고 전반적인 평가를 통해 형성된 태도와 관련 있기 때문에 서비스 이용 결과뿐 아니라, 서비스 제공 전부터 제공 후까지의 총체적인 서비스 제공과정을 고려하는 개념이다(권승, 2011).

서비스 질의 구성 요인을 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 유형성(Tangible), 보증성(Assurance), 공감성(Empathy)으로 재구성하고 이를 측정하는 SERVQUAL 척도를 개발하였다(정원희·최종일, 2018:352).

구체적으로 그 내용을 정리해 보면, 첫째, 신뢰성은 믿음직스럽게 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력이고, 둘째, 대응성은 고객을 응대하고, 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성이며, 셋째, 유형성은 물리적인 시설, 장비, 직원들의 외양 능력을 말한다(정원희·최종일, 2018:352). 그리고 넷째, 보증성은 직원들의 지식, 예의성, 신뢰와 확신을 확장시킬 수 있는 능력, 다섯째, 공감성은 기관이 이용자에 대한 배려와 개별적인 관심을 보이는 준비를 말한다(정원희·최종일, 2018:352).

이를 바탕으로 전문성과 서비스의 질 간의 관계에 관한 연구를 살펴보면, 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 사회자본의 하위유형인 네트워크와 신뢰는 각각 부분 매개 효과를 지니고 있는 것으로 검증되었다(정원희·최종일, 2018:350). 이는 사회복지사들은 네트워크를 형성함에 있어 신뢰를 기반으로 하며, 직접 관계에 있지않는 사회복지사들과도 서로 믿고 도움을 주고받으며, 네트워크가 확장되는 것을 의미한다(정원희·최종일, 2018:358). 서보람·최명주·정인기(2019), 형경숙(2020), 박연희(2018) 또한 전문성이 서비스 질에 영향을 미치고 있으며, 전문성이 높을수록 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2) 전문성과 이용자 옹호의 관계

사회복지학 사전(이철수, 2009)에서는 옹호를 “다른 사람을 직접적으로 보호하거나 대표하는 행위, 즉 사회사업에서 직접 개입이나 권한 부여를 통해 개인이나 지역사회를 옹호하는 것”으로 정의하며, “NASW 윤리법전에 따르면 이것은 전문가의 기본적 의무이다”라고 서술하고 있다.

이와 같은 의미를 가진 옹호는 사회복지실천의 역사 안에서 오랫동안 사회복지의 가치 중 하나로 존재해 왔으며, 다양한 전문영역에서 전문가가 수행해야 하는 역할로 인식되고 있다. 다만, 하나의 서비스 개념으로 옹호가 간주된 것은, 미국에서 1960년대 중반에 와서이다(김미옥, 정하나, 2013:119). 이후, 권익옹호 서비스라는 명칭으로 사용되었지만, 옹호는 모호한 것으로 여전히 이해되는 경향이 있었다. 그 용어 역시, 권익옹호, 옹호, 권리옹호 등이 혼용되어 사용되고 있으며, 학문에 따라 그 의미가 다르게 이해되기도 한다(김미옥, 정하나, 2013:119).

전문성과 옹호의 관계에 관한 연구를 살펴보면, 사회복지사의 이용자 옹호와 사회복지 교육과정 및 학위와 관련된 연구들(전선영, 2004; 박형원, 2015)과 전문적 교육과의 연속선상에서 사회복지사의 지식이나 기술 등과 같은 전문성 정도와 이용자 옹호의 관계에 대한 연구들(전선영, 2006; 김미옥, 정하나, 2013)을 찾아볼 수 있다.

먼저 전선영(2004)의 연구에서는 학위보다 학부 과정에서 전공에 대한 이해도의 높임을 중요시 하였으며, 사회복지 자격증은 사회복지옹호에 영향을 미치지 않음을 확인하였다. 박형원(2015)은 사회복지과목을 수강하고 있는 성인 학습자를 대상으로 이용자 권리옹호에 영향을 주는 요인을 분석한 결과, 대학 교육 과정 내 인권교육, 인권감수성, 연령, 인권관련 세미나와 워크샵 참석 여부가 영향요인으로 나타났다.

다음으로 사회교육과 사회행동의 관계에서 사회행동에 영향을 미치는 요인들 중 하나가 사회복지 교육이라 제시한 Radian(2000) 또한 교육의 중요성을 강조하고 있다. Van Voorhis and Hostetter(2006)는 사회복지학을 전공한 대학원생들의 MSW 교육과정이 옹호를 통한 사회복지사 자신과 이용자 임파

워먼트에 대한 인식의 긍정적 변화에 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다.

이러한 전문적 교육과의 연속선상에서 사회복지사의 지식이나 기술 등과 같은 전문성 정도와 이용자 옹호의 관계에 대해 연구한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 김소희·김미옥(2018)은 사회복지사의 지식, 기술 등 전문성은 이용자에 대한 옹호 실천에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김소희, 2018). 또한 김미옥·정하나(2013)도 전문성은 서비스 과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다(김미옥, 정하나, 2013:131).

[표 2-4] 전문성과 사회복지 서비스의 관계에 관한 선행연구

구분	연구자	제목	변수	연구내용
서비스의 질	정원희·최종일 (2018)	사회복지사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 연구. - 사회자본의 매개효과를 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> • 독립 변수: 사회복지사의 전문성 • 매개 변수: 사회자본 • 통제변수: 인구사회학적 특성 및 근무 관련 특성 • 종속 변인: 서비스 질 	사회복지사의 전문성이 높을수록 네트워크와 신뢰가 확대되고, 그 확대된 네트워크·신뢰는 서비스 질을 향상시킴에 있어 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.
	서보람·최명주·정인가 (2019)	요양보호사의 전문성 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성, 직무소진 • 종속변수: 서비스 질 	전문성 중 직업소명의식은 서비스 질의 하위변수 대부분에, 준거조직활용은 유형성에 정적 영향을 미치고 있었다. 즉, 요양보호사의 전문성은 서비스 질에 영향을 미치고 있었다. *박종우(1994) 척도
	형 경 숙 (2020)	요양보호사의 전문성과 감정노동이 서비스 질에	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성, 감정노동 • 매개변수: 직무만족 	요양보호사의 전문성이 서비스의 질에 직접효과를 가지고 있어

		미치는 영향. - 직무만족의 매개 효과를 중심으로	• 종속변수: 서비스 질	전문성이 높을수록 서비스의 질이 향상된다는 것을 의미한다. *박종우(1994) 척도
사 회 복 지 사 의 이 용 자 옹 호	김미옥·정하나 (2013)	사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계. - 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행의 이중매개효과	• 독립변수:전문성 • 매개변수:권리인식과 권리 실행 • 종속변수:이용자 옹호	전문성은 서비스 과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.
	김소희·김미옥 (2018)	사회복지사의 전문성과 공감능력이 이용자 옹호에 미치는 영향. - 소진의 조절효과를 중심으로	• 독립변수:사회복지사의 전문성, 공감능력 • 조절변수:소진 • 종속변수:사회복지사의 이용자 옹호	사회복지사의 지식·기술 등 전문성 정도는 이용자에 대한 옹호 실천에 유의미한 영향을 미친다.

2.4.3 전문성과 조직몰입에 관한 선행연구

1) 전문성과 직무만족의 관계

직무만족의 개념에 대해 Locke(1976)는 개인이 자신의 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태라고 정의하였으며, 직무만족의 주요 요인으로 개인적 요인과 환경적 요인으로 나누어 설명하였다(유행석, 2019:22).

개인적 요인으로는 태도와 가치, 신념, 욕구로 분류하였다. 환경적 요인으로는 (직무 자체 내용, 적절한 임금, 사회적 인정, 승진 기회, 휴식 공간 확충과 같은) 후생 복지, 신뢰와 관계를 유지하는 동료, 공정하고 유익한 관리 감독을 실시하는 상사나 기관 등으로 분류하면서 직무만족의 중요성을 강조하고 있다(유행석, 2019:22).

이를 바탕으로 전문성과 직무만족의 관계에 관한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 전문성과 직무만족이 높은 상관관계가 있다고 보고 되고 있으며, 전문성이 직무만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 관한 연구들도 지속적으로 이루어지고 있음을 알 수 있다.

한국철·최낙관(2013)은 요양보호사의 전문성과 직무만족은 높은 관련성이 있기에 전문성이 높으면 상사만족도, 업무만족도, 급여만족도, 동료만족도, 기관만족도 높아진다고 밝혔다. 따라서 전문성이 직무만족도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 김운정·최유석(2014) 또한 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 그 하위영역인 전문적 지식, 기술, 전문적 가치 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(김운정·최유석, 2014:257).

응답자의 개인적 특성 중 경력이 많을수록 업무 숙련도와 기관에 대한 이해도가 높으며, 이는 직무만족도를 높이는 요인으로 작용한다. 종사자의 전문성 증진은 직무에 대해 갖는 안정감, 근무 환경에서 기술적 적용의 용이성, 조직과 사회적 인식에 대한 긍정적 기대 등 외적 요소에 대한 만족감을 증진 시킴으로써 직무몰입 향상에 기여할 수 있다(김운정·최유석, 2014:266).

사회복지사들의 전문성이 공공서비스에 대한 신념을 높게 하여 직무만족을 하게 되고, 직무만족은 서비스 제공을 위한 동기부여가 되기 때문에 그만큼 전문성의 중요함을 알 수 있었다.

이러한 전문성을 갖춘 사회복지사를 양성하여 서비스를 필요로 하는 클라이언트에게 수준 높은 서비스를 제공하기 위해서는 사회복지 직무에 있어 직무만족은 절대적으로 필요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

2) 전문성과 조직헌신과의 관계

조직헌신은 직장에 대한 긍정적인 태도 또는 애정을 의미한다. 단순히 조직에 대한 충성심의 개념이 아니라 조직이 성공하고 번창할 수 있도록 조직을 위해 개인이 무엇인가를 하려고 하는 적극적인 의지를 포함한 개념이다.

조직헌신의 정도가 높은 개인은 특정 조직체의 구성원으로 남아 있으려는 욕구가 강하고, 조직체를 위해 높은 성취를 할 용의가 있으며, 조직체의

목표와 가치를 수락할 확고한 신념을 가지고 있다(양참삼, 1994). 이것은 구성원의 직무성과를 증진시켜 조직의 효율성을 높일 수 있는 요소가 되며 계속 근무하고자 하는 욕망과 조직구성원 간의 유대를 강화시키는 특징이 있다(임동호·김대석, 2014).

March와 Simon(1970)는 조직헌신의 개념을 처음으로 제창한 학자들로 조직 구성원들이 조직에 참여하여 조직의 목표 달성과 동시에 구성원 자신의 욕구도 충족하는 균형적 행위를 가리켜 조직헌신으로 정의하였다.

이를 바탕으로 전문성과 조직헌신의 관계에 관한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 그 중 사회복지실천에 있어 사회복지사의 전문성이 조직헌신에 미치는 영향을 연구한 임동호·김대석(2014)은 사회복지사의 직업에 대한 소명 의식과 전문조직의 활용에 관한 전문성 인식이 조직헌신에 영향을 미치는 것으로 나타났다(임동호·김대석, 2014:202). 이러한 결과는 사회복지사라는 직업에 대한 소명 의식은 자신이 하는 일에 대한 전문직업인으로서의 헌신과 그 일을 하고 싶어 하는 천직으로서의 직업에 대한 소명 의식 그 자체를 목적으로 본다(임동호·김대석, 2014:202). 클라이언트의 욕구 및 새로운 사회문제에 대응하기 위한 공식적, 비공식적 전문조직의 활용을 통한 사회복지사로서 갖추어야 할 전문지식을 습득할 수 있는 다양한 통로 및 역량 강화의 지지가 사회복지사의 전문성을 향상시킨다는 것이다(임동호·김대석, 2014:202).

마지막으로 전문성인식이 직무만족을 매개하여 조직헌신에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 조직헌신의 증진을 위해 직무만족을 향상시키는 것이 중요하며, 사회복지사의 조직 헌신도를 높이기 위한 차원에서라도 전문성인식은 향상시켜야 한다는 것이다(이병록, 2022:79).

3) 전문성과 이직의도와의 관계

전문성은 개인이 갖는 특성이므로, 이직의도는 조직구성원의 이동으로 직장을 떠나려고 하는 단계이다. 이직의도는 다양한 학문에서 여러 연구자들에 의해 정의되고 있다.

먼저 광의적 개념으로 Flippo(1961)는 이직을 “조직으로 들어오고 나가

는 조직 구성원의 이동”이라 정의하였고, Price(1977)는 “사회체계의 구성원들이 경계를 넘나들며 움직이는 개인들의 이동 경로”라 정의하였다.

협약적 개념으로 Molbey(1982)는 “조직으로부터 금전적인 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원으로서의 자격을 포기하는 행위”라고 정의하고 있다. 이직 의도에 의해 이직이 실제로 발생할 경우, 조직은 생산성과 안정성 측면에서 타격을 입게 된다. 이직이 많이 발생한 조직은 부정적인 인식을 심어줄 수 있기 때문에 구성원들의 사기가 저하되고 그에 따른 이미지가 손실될 수 있어 조직의 안정성이 낮아진다.

또한 숙련 직원의 이탈에 따른 재선발과정, 새로 선발된 비숙련직원에게 대한 교육훈련, 조직문화의 재정립 등을 위한 비용을 지불해야 하기 때문에 조직의 생산성이 저하 된다(김필·정윤진·임도빈, 2020:75).

이를 바탕으로 전문성과 이직의도와와의 관계에 관한 연구를 살펴보면 사회복지사의 전문성이 이직의도에 직접 영향을 미치는가에 관한 연구는 다소 부족한 편이지만, 대부분의 연구 결과 전문성과 이직의도는 관계가 있으며 전문성이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다(신경희, 2018:46).

김강민(2016)의 연구에서도 전문성인식 정도가 높을수록 이직의도가 낮아짐을 보여주었다. 그중 Hall(1968)의 전문성의 5가지 하위변인 중 소명 의식이 높을수록 이직 의도가 낮아진다고 나타났다. 이는 집단은 공동체 의식을 가지고 있으며, 외부의 인식보다는 자신에 일에 대한 열정과 일에 대한 만족감이 높다는 것을 검증한 것이다.

신경희(2018) 또한 전문성인식 정도가 높을수록 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 전문적 태도의 하위변인 중 자기규제에 대한 신념을 제외한 준거로서의 전문조직 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자율성, 자기 직업에 대한 소명 의식 모두 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다.

그 중 이직의도에 대한 설명력이 가장 큰 변인으로는 김강민(2016)의 연구와 동일하게 자기 직업에 대한 소명 의식이었으며, 다음은 공공서비스에 대한 신념, 주요한 준거로서의 전문조직 활용, 자율성, 자기 규제에 대한 신념 순으로 나타났다(김강민, 2016:145).

[표 2-5] 전문성과 조직몰입에 관한 선행연구

구분	연구자	제목	변수	연구내용
직무 만족 도	한국철·최 낙관(2013)	요양보호사의 전 문성이 직무만족 도에 미치는 영 향.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성 • 종속변수: 직무만족도 • 통제변수: 인구사회학 적 특성, 근무환경적 특성 	요양보호사가 느끼는 전문성이 기관 만족도, 동료만족도, 상사 만족 도, 업무 만족도, 급여 만족도 순으로 직무만 족도에 영향을 주고 있다. *박종우(1994) 척도
	김운정·최 유석(2014)	지역아동센터 종 사자의 전문성 인 식과 직무만족.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수:전문성 인식 (전문적 지식/기술, 가치를 하위영역으로 구분) • 종속변수:직무만족도 	전문성 인식과 하위영 역인 전문적 지식·기술 전문적 가치의 인식이 높을수록 직무만족도 가 높은 것으로 나타 남
조직 헌신	임동호·김 대석(2014)	지역아동센터 사 회복지사의 전문 성 인식이 조직헌 신에 미치는 영 향.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수:전문성인식 (서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의 식, 전문조직의 활 용) • 종속변수:조직헌신 	직업에 대한 소명의식, 전문조직의 활용이 조 직헌신에 영향을 미치 는 것으로 나타남. *박종우(1994) 척도
	이 병 룡 (2022)	장애인지역사회재 활시설 사회복지 사의 전문성인식 과 조직헌신의 관 계에서 직무만족 의 매개효과.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성인식 • 매개변수: 직무만족 • 종속변수: 조직헌신 	전문성인식이 직무만 족을 매개하여 조직헌 신에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타 남.
이직 의도	김 강 민 (2016)	전문성인식과 직 무환경이 요양보 호사의 이직의도 에 미치는 영향.	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성 인식, 직무환경 • 종속변수: 이직의도 	요양보호사의 전문성 인식 정도가 높을수록 이직 의도가 낮아짐을 보여주었다. 전문성인

				식의 5가지 하위요인 중 소명 의식이 높을 수록 이직 의도가 낮아진다고 나타났다. *박종우(1994) 척도
	신 경 희 (2018)	사회복지사의 전문성이 조직몰입을 매개로 이직 의도에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> • 독립변수: 전문성 (전문적 태도) • 매개변수: 조직몰입도 • 종속변수: 이직 의도 	전문적 태도의 하위변인 중 자기규제에 대한 신념을 제외한 공공서비스에 대한 신념, 주요한 준거로서의 전문조직 활용, 자율성, 자기 직업에 대한 소명 의식 모두 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. *박종우(1994) 척도

2.4.4 소결

1) 사회복지사 전문성 측정에 관한 선행연구의 한계

사회복지사의 전문성에 대한 실증연구는 전문성이 무엇에 영향을 미치고, 무엇에 의해 영향을 받는지에 관한 양적 연구가 많은 부분을 차지하고 있다. 양적 연구에서는 박종우(1994)의 전문성에 대한 속성론에 기인한 연구가 주를 이루었다. 그는 사회복지사의 전문직 태도는 대체로 높은 수준이었고, 업무에 있어 전문적일수록 정체성의 태도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인하였다. 전국의 사회복지사 572명을 대상으로 Hall(1968)이 제시하고 있는 준거로서의 전문조직의 활용, 자기 규제에 대한 신념, 공공서비스에 대한 신념, 자율에 대한 신념, 직업에 대한 소명 의식을 사회복지사의 전문성을 구성하는 요소로 보고 이것을 응용하여 전문성에 대한 척도를 우리나라의 실정에 맞게 재구성하여 사용하였다.

이후 사회복지 분야에서 전문성에 관한 선행연구들은 주로 박종우의 척

도를 일부 또는 전부를 사용하여 연구하고 있다. 이론 검증을 강화한다는 점에서는 신뢰도가 높은 척도를 사용하는 것이 장점일 수는 있으나, 전문성에 대한 다차원적인 접근이 제한될 수 있음이 연구의 한계로 작용할 수 있다. 특히 Hall(1968)이 제시한 전문성의 개념은 ‘태도’에 관한 것이기 때문에 전문성의 개념 구성요소 중 지식과 기술에 대한 측정은 할 수 없다는 한계가 있다.

따라서 본 연구는 사회복지사 전문성 측정을 위한 기존의 측정 도구에 추가하여 지식과 기술과 관련하여 전문성을 측정할 수 있는 새로운 지표를 보완하여 연구하고자 한다.

2) 사회복지사 전문성에 관한 기존 연구의 한계

기존 연구들은 전문성을 독립변수로서 보고 전문성이 무엇에 영향을 미치는지에 관한 연구가 주를 이루는 것에 비해 전문성을 함양하는데 있어 필요한 요인이 무엇인지를 다루는 연구는 아직은 많지 않다. 대부분의 연구가 직무 위주의 역량이나 제도적 관점 등 비교적 제한된 영역에서 이루어졌다. 박종우(1994)의 척도 일부 혹은 전부를 사용함으로써 전문성에 대한 접근의 폭 또한 제한된 영역의 연구가 이루어졌다는 한계가 있다. 이는 전문성을 유형화함에 있어 근거가 되는 이론적 틀이 상이할 수 있음을 시사한다.

또한 기존 연구는 “조직풍토가 사회복지사의 전문성에 미치는 영향”, “조직환경이 사례관리자의 전문성에 미치는 영향”, 등 조직풍토, 조직환경, 슈퍼비전, 교육요인 등이 전문성에 영향을 미친다는 연구가 주였지만, 이를 종합적으로 살펴본 연구는 많지 않다.

따라서 본 연구에서는 전문성을 높이기 위해 그 영향요인을 탐색하는 연구를 하고자 하며, 전문성 함양에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 종합하여 연구모형을 구성한 뒤 이를 분석하고자 한다.

3) 종합

본 연구는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 하는 목적에 따라 사회복지사들의 전문성과 관련한 연구를 살펴보았다. 선행연구는 크게 두 분류로 전문성이 무엇에 영향을 미치고, 무엇에 의해 영향을 받는지에 관한 연구로 구분할 수 있었다.

먼저 전문성이 영향을 미치는 요인으로는 서비스의 질, 사회복지사의 이용자 옹호, 직무만족도, 조직헌신, 이직 의도 등을 들 수 있고, 전문성에 영향을 미치는 요인으로는 조직풍토, 슈퍼비전, 학습조직화, 교육요인, 업무요인, 조직환경 등을 들 수 있겠다. 이러한 연구 결과를 토대로 본 연구의 종속변수를 전문성으로 정하고, 전문성에 영향을 미치는 요인으로 조직 환경적 특성, 교육훈련 특성, 슈퍼비전으로 정하고자 한다. 조직 환경적 특성의 하위 요인으로 업무 배치와 보상을 교육훈련 특성의 하위요인으로는 교육훈련 자율성, 교육내용, 교육훈련 실무연계성으로 3개의 요인을 추출하였다. 마지막으로 슈퍼비전의 하위요인으로는 지지적, 교육적, 행정적 기능으로 정하고자 한다.

2.5 사회복지사의 전문성 관련 제도 현황

2.5.1 사회복지사의 전문성 관련 법제도

우리나라에서의 사회사업, 사회복지사업, 혹은 사회복지실천에 대한 전문성 논의는 1950년대 초 외국 원조단체가 사회복지사업을 주도하는 과정에서 비롯되었던 것으로 여겨진다(김영중, 2014: 378). 사회복지사를 전문가로서 규정하는 근거로는, 사회복지사업법 제11조 제1항에 “보건복지부장관은 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람에게 사회복지사 자격증을 발급할 수 있다”라고 규정하고 있다¹⁶⁾. 사회복지사의 직업적 분류는 한국직업능력개발원에서 서비스 관련 전문직으로 분류하고 있다.

16) 사회복지사업법 제11조 제1항. [법률 제15887호, 2018. 12. 11., 일부개정]

전통적인 전문직의 개념은 통제의 중심이 그들의 연대체인 협회에 귀속 되는 것으로 본다. 배타적 교육과정을 통해 전수되는 지식과 기술을 소유하고, 자격과 면허를 통한 진입 통제를 국가로부터 획득, 스스로 권리와 의무를 통제, 책임과 윤리, 사명을 가지는 이 같은 전문가와 그들의 자율적 통제 집단을 전문직이라고 본다(김영중, 2014:392). 그러나 우리나라에서 사회복지사가 이와 같은 전통적 전문직에 부합하는 규제 형성에 성공했다고 보기는 어렵다. 그것은 사회복지사의 자격 취득과 자격 유지, 제재 등과 관련한 책임 있는 전문가로서의 관리 규정이 전반적으로 부실함으로써 현실적인 처우를 수용할 수밖에 없는 원인을 제공하기 때문이다(김현희, 2009:17).

사회복지사와 사회복지 전문직에 대한 개념에 대하여 사회복지사는 사회복지사업법에서 규정한 사회복지사 자격증 취득자를 의미한다(황미경, 2018). 사회복지전문직은 사회복지사 자격증 취득자로서 특정 사회복지영역의 직업 경험 및 경력을 소지한 사람과 사회복지 개별 법령에 명시한 경력에 상당하는 자격을 갖춘 사람으로 이해할 수 있다(황미경, 2018:122).

사회복지사 자격제도의 개선을 위하여 2017년 3월 22일에 발의된 사회복지사업법 일부개정 법률안에서는 국가시험에 합격한 경우에만 사회복지사 자격증을 발급받도록 하는 방안, 사회복지사 자격증은 1, 2등급으로 하고 3등급을 폐지하는 방안, 전문사회복지사제도의 도입 등에 관하여 발의하였다(황미경, 2018:122). 그러나 사회복지사 3급 자격증만 폐지 의결되었고, 2019년 1월 1일부터 1급·2급으로 사회복지사의 등급 기준을 시행하게 되었다.

2.5.2. 사회복지사의 자격 기준 현황

사회복지사의 자격제도는 사회복지에 관한 소정의 전문적인 지식과 기술을 가진 자에게 사회복지사의 자격을 부여하고 복지업무를 담당토록 하는 것이다. 따라서 아동·청소년·노인·장애인 등 보호가 필요한 사람들에게 전문적이고 체계적인 복지서비스를 제공하는 것으로 목적으로 한다.¹⁷⁾ 전문적이고 체계적인 복지에 대한 서비스를 제공하기 위해 직무·역량을 표준화하고, 자격증

17) [https://www.welfare.net/한국사회복지사협회\(사회복지사업법 제11조\)](https://www.welfare.net/한국사회복지사협회(사회복지사업법 제11조))

취득에 필요한 교과목을 정비해왔다.

또한 국가시험 제도의 도입과 정신건강, 의료, 학교를 포함한 특정 영역에 대한 국가자격을 인정하면서 사회복지사의 전문성을 강화하고 특수분야에서의 역할 강조하는 방향으로 발전해왔다(최승주, 2021:24). 현재 2년제 대학, 4년제 대학, 대학원, 원격 교육기관, 평생교육기관과 같은 다수의 기관들이 사회복지사 양성을 위한 교육을 담당하고 있고, 사회복지사 자격증 발급 건수는 해마다 증가하는 추세이며, 2022년 9월 30일 기준 1,374,717건이다(2022년 사회복지사 통계연감).

사회복지관련 교과목 및 학점 이수과목 수로는 먼저 대학원은 사회복지 현장실습을 포함하여, 필수 6과목이상(대학에서 이수한 교과목을 포함하되, 대학원에서 4과목이상을 이수하여야 함), 선택 2과목 이상 총 8과목 이상이며, 대학은 [2년제·4년제 대학, 학점은행제 등] 보건복지부령이 정하는 「사회복지학 전공교과목과 사회복지관련 교과목」 사회복지전공교과목 및 관련 교과목 중 필수 10과목, 선택 7과목 이상을 각각 이수한 자이다.¹⁸⁾ 이수과목 수를 정리하면 [표 2-6]와 같다.

18) <https://www.welfare.net/한국사회복지사협회>

[표 2-6] 2023년 사회복지학 전공교과목, 사회복지관련 교과목 및 학점

구분	교과목		이수 과목(학점)	
			대학원	대학·전문대학
필수 과목	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지학개론 · 사회복지법제와 실천 · 사회복지실천론 · 사회복지실천기술론 · 사회복지정책론 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지조사론 · 사회복지행정론 · 인간행동과 사회환경 · 사회복지현장실습 · 지역사회복지론 	<ul style="list-style-type: none"> · 6과목 18학점 (과목당 3학점) 이상 이수 	<ul style="list-style-type: none"> · 10과목 30학점(과목당 3학점) 이상 이수
선택 과목	<ul style="list-style-type: none"> · 가족상담 및 가족치료 · 가족복지론 · 국제사회복지론 · 노인복지론 · 교정복지론 · 복지국가론 · 빈곤론 · 사회문제론 · 사례관리론 · 사회복지장론 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지역사 · 사회복지와 문화다양성 · 사회복지윤리와 철학 · 사회복지와 인권 · 사회복지자료분석론 · 사회복지지도감독론 · 아동복지론 · 여성복지론 · 산업복지론 · 의료사회복지론 	<ul style="list-style-type: none"> · 2과목 6학점 (과목당 3학점) 이상 이수 	<ul style="list-style-type: none"> · 7과목 21학점(과목당 3학점) 이상 이수

출처: 한국사회복지사협회(2023) .

이처럼 사회복지사들의 자격 기준을 위한 과목들은 기본적으로 사회복지사가 습득해야 하는 지식과 기술 영역의 과목이라고 볼 수 있겠다. 향후 사회복지사들의 전문성 함양을 위해서는 보다 전문적인 지식과 기술, 태도를 갖출 수 있는 강화된 과목들의 추가가 필요할 것이다. 사회복지사는 개인이나 가족, 집단, 지역사회 등 다양한 욕구와 문제를 해결해 주기 위한 기본적인 과목을 토대로 지식과 기술을 향상시키고 발전시켜야 하는 상황에 놓여있음을 시사한다.

2.5.3 사회복지 종사자의 역량개발 현황

1) 사회복지 종사자의 보수교육 현황

사회복지시설에 근무하는 종사자가 이수하는 교육에는 법정 의무교육, 직무교육, 자격관련 보수교육 등이 해당된다. 법정 의무교육이란 근로자를 고용하고 있는 사업장을 대상으로 법에서 정하는 의무교육이 포함되며 또한, 사회복지사업법 및 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법 등 개별법에 명시된 의무교육 등을 말한다.¹⁹⁾

직장 내 법정 의무교육과 시설별 부과되는 의무교육이 있다. 직장 내 법정 의무교육에는 개인 정보보호교육, 산업안전보건교육, 직장내성희롱예방교육, 장애인 인식개선교육, 퇴직연금교육 등이 포함된다. 시설별 부과되는 의무교육에는 노인학대 예방 교육 및 인권교육, 아동학대 예방 및 신고의무 교육, 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 예방교육, 성폭력 예방교육, 가정폭력 예방교육 등이 포함된다.

직무교육에는 직무필수교육과 직무선택교육으로 구분되며, 직무필수교육은 종사자의 직무와 관련하여 관련 법령 및 사업안내 등에서 필수 (의무) 교육으로 지정하고 있는 교육을 말한다. 예로 팀장직무교육, 업무인수교육, 응급처치 안전교육, 인권보호교육, 행정실무, 기획실무, 예산실무 등이 포함된다.

한편, 직무선택교육은 직무필수교육외에 종사자가 역량강화를 위해 직접 교육과목을 선택하여 이수하는 교육을 말한다. 예로는 슈퍼비전교육, 사례관리교육, 심리치료교육, 치매전문교육, 인사관리, 회계실무, 세무실무 등이 포함된다.

자격관련 보수교육은 자격증 취득자에게 해당 자격의 변화된 내용과 기술정보를 제공 및 보충하는 교육으로 주기적, 계속적으로 실시하는 교육을 말한다.

19) 출처: 「2020년 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사」

[표 2-7] 사회복지시설의 보수교육 현황

교육	내용	종류				
법정의무교육	<ul style="list-style-type: none"> · 근로자를 고용하고 있는 사업장 대상으로 법에서 정하는 의무교육이 포함되며 또한, 사회복지사업법 및 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법 등 개별법에 명시된 의무교육 등을 말한다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 직장 내 법정의무교육과 시설별 부과되는 의무교육이 있다. 직장 내 법정의무교육에는 개인 정보보호교육, 장애인인식개선교육, 산업안전보건교육, 퇴직연금교육 직장내성희롱예방교육 등이 포함된다. · 시설별 부과되는 의무교육에는 아동학대 예방 및 신고의무 교육, 노인학대 예방 교육 및 인권교육, 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 예방교육, 가정폭력 예방교육, 성폭력 예방교육 등이 포함된다. 				
직무교육	<ul style="list-style-type: none"> · 직무필수교육과 직무선택교육으로 구분된다 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center; vertical-align: middle;">직무필수교육</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> · 종사자의 직무와 관련하여 관련 법령 및 사업안내 등에서 필수 (의무) 교육으로 지정하고 있는 교육을 말한다. 예) 업무인수교육, 팀장직무교육, 응급처치 안전교육, 행정실무, 인권보호교육, 기획실무, 예산실무 등이 포함된다. </td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center; vertical-align: middle;">직무선택교육</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> · 직무필수교육외에 종사자가 역량강화를 위해 직접 교육과목을 선택하여 이수하는 교육을 말한다. 예) 슈퍼비전교육, 사례관리교육, 심리치료교육, 치매전문교육, 인사관리, 회계실무, 세무실무 등이 포함된다. </td> </tr> </table>	직무필수교육	<ul style="list-style-type: none"> · 종사자의 직무와 관련하여 관련 법령 및 사업안내 등에서 필수 (의무) 교육으로 지정하고 있는 교육을 말한다. 예) 업무인수교육, 팀장직무교육, 응급처치 안전교육, 행정실무, 인권보호교육, 기획실무, 예산실무 등이 포함된다. 	직무선택교육	<ul style="list-style-type: none"> · 직무필수교육외에 종사자가 역량강화를 위해 직접 교육과목을 선택하여 이수하는 교육을 말한다. 예) 슈퍼비전교육, 사례관리교육, 심리치료교육, 치매전문교육, 인사관리, 회계실무, 세무실무 등이 포함된다.
직무필수교육	<ul style="list-style-type: none"> · 종사자의 직무와 관련하여 관련 법령 및 사업안내 등에서 필수 (의무) 교육으로 지정하고 있는 교육을 말한다. 예) 업무인수교육, 팀장직무교육, 응급처치 안전교육, 행정실무, 인권보호교육, 기획실무, 예산실무 등이 포함된다. 					
직무선택교육	<ul style="list-style-type: none"> · 직무필수교육외에 종사자가 역량강화를 위해 직접 교육과목을 선택하여 이수하는 교육을 말한다. 예) 슈퍼비전교육, 사례관리교육, 심리치료교육, 치매전문교육, 인사관리, 회계실무, 세무실무 등이 포함된다. 					
자격관련 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> · 자격증 취득자에게 해당자격에 따른 변화된 내용과 기술정보를 제공 및 보충하는 교육으로 주기적·계속적으로 실시하는 교육을 말한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 예) 사회복지사 보수교육, 요양보호사 보수교육, 간호사 보수교육, 간호조무사 보수교육, 활동지원사 보수교육, 물리 치료사·작업 치료사 보수교육 등이 포함된다. 				

출처: 「2020년 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사」 재구성.

2) 사회복지 종사자의 교육·훈련 프로그램 경험

2022년 사회복지사 통계연감 자료를 보면 2021년 시설에서 받은 교육·훈련 방식에 대한 질문의 결과, ‘시설 자체 교육프로그램 제공’이 3,210명(54.6%)으로 가장 많았다. 그다음으로 ‘개인에게 교육·훈련비용 지급(현금성 지원 포함)’이 1,981명(33.7%), ‘교육을 받은 적 없음’ 291명(4.9%)이었다.

조사 결과를 보면 시설에 속한 사회복지사는 기관에서 제공하는 교육·훈련을 받지만, 영역별 사회복지사의 경우 교육비용을 개인에게 제공하고 개인이 교육·훈련을 스스로 찾아서 교육받아야 하는 것으로 해석할 수 있다.

[표 2-8] 2021년 교육·훈련 제공방식

(단위 : 명, %)

구분			응답수*	개인에게 교육/훈련 비용 지급(현금성 지원 포함)	시설자체 교육/훈련 프로그램 제공	기타	훈련/교 육받은 적 없음
시설 사회복 지사	생활 시설	보건 복지부	1,341 (100.0)	390 (29.1)	790 (58.9)	103 (7.7)	58 (4.3)
		여성 가족부	315 (100.0)	102 (32.4)	173 (54.9)	24 (7.6)	16 (5.1)
		소계	1,656 (100.0)	492 (29.7)	963 (58.2)	127 (7.7)	74 (4.5)
		이용 시설	보건 복지부	3,109 (100.0)	1,004 (32.3)	1,706 (54.9)	217 (7.0)
	여성 가족부	316 (100.0)	90 (28.5)	196 (62.0)	19 (6.0)	11 (3.5)	
	소계	3,425 (100.0)	1,094 (31.9)	1,902 (55.5)	236 (6.9)	193 (5.6)	
	영역별 사회복지사			803 (100.0)	395 (49.2)	345 (43.0)	39 (4.9)
합계			5,884 (100.0)	1,981 (33.7)	3,210 (54.6)	402 (6.8)	291 (4.9)

*다중응답

자료: 2022년 사회복지사 통계연감. p176.

시설 자체 교육·훈련 프로그램을 제공받은 3,210명에게 강사에 대해 질문과 교육의 내용에 대해 질문을 하였다. 그 결과 교육·훈련 프로그램 내용의 경우 ‘복지업무 관련’이 2,425명(32.0%)으로 가장 많았으며, ‘ICT관련 교육’, ‘직무 공통’, ‘스트레스 관리’ 순이었다. 시설유형에 관계없이 ‘복지업무 관련’과 ‘직무공통’의 교육 내용이 가장 많았다.

이는 사회복지 직무와 관련된 복지업무, 직무공통 등 일반적인 내용을 교육하는 것이 다수를 차지하는 것으로 보이며, 업무 관련 세부내용에 대한 전문지식 교육의 실시현황 등에 대해서는 추가로 파악해볼 필요가 있다. 강사의 경우 ‘개인 전문가’ 984명(30.7%), ‘학계 전문가’ 973명(30.3%) 순으로 많았다. 시설 내부 전문가보다는 외부 전문강사 등이 교육을 주로 하는 것으로 해석할 수 있다.

[표 2-9] 시설 자체 교육·훈련 내용 및 강사

(단위 : 명, %)

구분		사례 수 (명)	교육내용*								강사*				
			복지 업무 관련	직무 공통	자기 개발	스트레스 관리	홍보 및 모금 개발	ICT 관련 교육	기타	시설 내부 관리자	학계 전문가	타시설 종사자	개인 전문가	기타	
시설 사회 복지 사	생활 시설	보건 복지부	790 (100.0)	610 (32.5)	306 (16.3)	124 (6.6)	268 (14.3)	42 (2.2)	483 (25.7)	43 (2.3)	246 (31.1)	202 (25.6)	50 (6.3)	215 (27.2)	77 (9.7)
		여성 가족부	173 (100.0)	119 (27.1)	84 (19.1)	72 (16.4)	55 (12.5)	12 (2.7)	83 (18.9)	14 (3.2)	34 (19.7)	58 (33.5)	10 (5.8)	60 (34.7)	11 (6.4)
		소계	963 (100.0)	729 (31.5)	390 (16.8)	196 (8.5)	323 (14.0)	54 (2.3)	566 (24.4)	57 (2.5)	280 (29.1)	260 (27.0)	60 (6.2)	275 (28.6)	88 (9.1)
	이용 시설	보건 복지부	1,706 (100.0)	1,360 (33.4)	803 (19.7)	378 (9.3)	496 (12.2)	159 (3.9)	796 (19.6)	75 (1.8)	330 (19.3)	504 (29.5)	201 (11.8)	564 (33.1)	107 (6.3)
		여성 가족부	196 (100.0)	126 (26.0)	112 (23.1)	110 (22.7)	50 (10.3)	14 (2.9)	65 (13.4)	8 (1.6)	27 (13.8)	69 (35.2)	38 (19.4)	52 (26.5)	10 (5.1)
		소계	1,902 (100.0)	1,486 (32.6)	915 (20.1)	488 (10.7)	546 (12.0)	173 (3.8)	861 (18.9)	83 (1.8)	357 (18.8)	573 (30.1)	239 (12.6)	616 (32.4)	117 (6.2)
영역별 사회복지사		345 (100.0)	210 (29.5)	173 (24.3)	126 (17.7)	79 (11.1)	12 (1.7)	88 (12.4)	24 (3.4)	36 (10.4)	140 (40.6)	49 (14.2)	93 (27.0)	27 (7.8)	
합계		3,210 (100.0)	2,425 (32.0)	1,478 (19.5)	810 (10.7)	948 (12.5)	239 (3.2)	1,515 (20.0)	164 (2.2)	673 (21.0)	973 (30.3)	348 (10.8)	984 (30.7)	232 (7.2)	

*다중응답

자료: 2022년 사회복지사 통계연감. p179.

시설 자체 교육·훈련 프로그램을 제공받은 사회복지사에게 프로그램의 직무수행 도움 정도를 질문한 결과, 응답자 전체 평균 3.57점(표준편차 0.78)으로 ‘보통 수준’인 것으로 확인되었다. 응답자의 빈도를 보면, 1,803명(56.2%)이 ‘도움이 되었다(그렇다, 매우 그렇다)’고 응답하였고, ‘보통이다’ 1,218명(37.9%), ‘도움이 되지 않았다(그렇지 않다, 전혀 그렇지 않다.)’ 189명(5.9%) 순이었다. 따라서 직무수행에 있어 도움이 되는 교육의 개선이 필요하다고 보인다.

[표 2-10] 직무수행 도움 정도

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (수)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	평균 (표준 편차)	
시설 사회복 지사	생활 시설	보건 복지부	790 (100.0)	15 (1.9)	21 (2.7)	307 (38.9)	382 (48.4)	65 (8.2)	3.58 (0.75)
		여성 가족부	173 (100.0)	2 (1.2)	3 (1.7)	63 (36.4)	85 (49.1)	20 (11.6)	3.68 (0.74)
		소계	963 (100.0)	17 (1.8)	24 (2.5)	370 (38.4)	467 (48.5)	85 (8.8)	3.60 (0.75)
	이용 시설	보건 복지부	1,706 (100.0)	32 (1.9)	69 (4.0)	658 (38.6)	810 (47.5)	137 (8.0)	3.56 (0.77)
		여성 가족부	196 (100.0)	7 (3.6)	12 (6.1)	63 (32.1)	77 (39.3)	37 (18.9)	3.64 (0.97)
		소계	1,902 (100.0)	39 (2.1)	81 (4.3)	721 (37.9)	887 (46.6)	174 (9.1)	3.57 (0.79)
영역별 사회복지사		345 (100.0)	9 (2.6)	19 (5.5)	127 (36.8)	164 (47.5)	26 (7.5)	3.52 (0.81)	
합계		3,210 (100.0)	65 (2.0)	124 (3.9)	1,218 (37.9)	1,518 (47.3)	285 (8.9)	3.57 (0.78)	

자료: 2022년 사회복지사 통계연감. p180.

2021년 시설에서 받은 교육·훈련을 받은 적이 없다고 응답한 291명에게 교육·훈련을 받지 못한 이유를 질문하였다. 그 결과, ‘시설의 교육·훈련 프로그램 관련 규정이 없어서’가 135명(46.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 ‘시

간이 나지 않아서' 59명(20.3%), 마지막으로는 '교육·훈련 비용이 부담되서' 30명(10.7%) 순이었다. 사회복지 시설이나 기관들이 별도로 교육·훈련에 대한 규정을 갖고 있지 않은 경우가 다수로 보이며, 제도화 노력이 필요한 것으로 해석할 수 있다.

[표 2-11] 교육·훈련 받지 못한 이유

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (수)	시간 이 나지 않아 서	필요성 을 느끼지 못해서	훈련/교육 비용이 부담되서	받고 싶은 훈련/교육 프로그램이 없어서	시설의 훈련/교육 프로그램 관련 규정이 없어서	기타	
시설 사회복지사	생활 시설	보건	58	13	4	6	8	19	16
		복지부	(100.0)	(22.4)	(6.9)	(10.3)	(13.8)	(32.8)	(27.6)
		여성	16	2	1	1	0	9	5
		가족부	(100.0)	(12.5)	(6.3)	(6.3)	0.0	(56.3)	(31.3)
	소계	74	15	5	7	8	28	21	
		(100.0)	(20.3)	(6.8)	(9.5)	(10.8)	(37.8)	(28.4)	
	이용 시설	보건	182	38	22	18	23	90	30
		복지부	(100.0)	(20.9)	(12.1)	(9.9)	(12.6)	(49.5)	(16.5)
여성		11	2	1	3	0	3	5	
가족부		(100.0)	(18.2)	(9.1)	(27.3)	0.0	(27.3)	(45.5)	
소계	193	40	23	21	23	93	35		
	(100.0)	(20.7)	(11.9)	(10.9)	(11.9)	(48.2)	(18.1)		
영역별 사회복지사		24	4	0	3	2	14	3	
	(100.0)	(16.7)	0.0	(12.5)	(8.3)	(58.3)	(12.5)		
합계		291	59	28	31	33	135	59	
	(100.0)	(20.3)	(9.6)	(10.7)	(11.3)	(46.4)	(20.3)		

자료: 2022년 사회복지사 통계연감. p181.

위의 교육·훈련 관련 결과들을 종합적으로 정리해 보면, 먼저 시설 자체에서의 교육·훈련 프로그램 제공이 3,210명(54.6%)으로 가장 많았으며, 교육·훈련 프로그램 내용의 경우 시설유형과 관계없이 대부분 '복지업무 관련'과 '직무공통'의 교육 내용이 가장 많았다. 더불어 프로그램이 직무수행 도움 정도는 전체 응답자 평균 3.57점(표준편차 0.78)으로 보통 수준으로 확인되었다.

윤종대(2007)의 연구에서 그는 현장에 근무하는 사회복지사를 초임단계, 선임단계, 전문단계로 구분하여 사회복지실천 지식과 기술에 영향을 미치는 요인을 밝히는 연구를 하였다. 전문단계의 사회복지사들의 실천 지식과 기술에 영향을 미치는 요인으로 복지 관련 교육 참가 횟수로서 교육에 참여했던 경험이 많으면 많을수록 전문단계의 사회복지실천 지식과 기술의 정도가 높다는 결과를 보여주었다(윤종대, 2007:80). 권육상(2004)의 연구에서는 사회복지 전문성 강화를 위한 제고 방안 중 하나로 사회복지사의 보수교육 강화를 주장하였다(권육상, 2004:162).

그럼에도 불구하고 2022년 사회복지사 통계연감 자료에 따르면, 교육·훈련을 받은 적이 없다고 응답한 291명에게 교육·훈련을 받지 못한 이유를 질문한 결과, '시설의 교육·훈련 프로그램 관련 규정이 없어서'가 135명(46.4%)으로 가장 많은 부분을 차지했음을 알 수 있었다(한국사회복지사협회, 2022). 따라서 아직까지도 교육·훈련의 기회를 갖지 못하는 종사자들이 있음을 알 수 있었다.

3) 시사점

현재 사회복지사협회에서는 사회복지사의 전문성 향상을 위해 사회복지사들의 보수교육을 1년에 8시간 의무적으로 받도록 하고 있다. 그러나 아직까지도 교육·훈련의 기회를 갖지 못하는 종사자들이 있음이 조사되었으며, 의무적으로 받고 있는 법정 보수교육은 사회복지사 자격 등을 소지한 모든 자가 아닌 현장에서 활동하는 사회복지사들 위주로 받고 있다. 이것은 즉, 사회복지사 자격증을 취득하고도 현장에 투입되지 않은 사회복지사는 보수교육을 받아야 하는 법적 의무가 없다는 뜻이기도 하다. 더불어 프로그램이 직무수행 도움에 미치는 영향에 대해 전체 응답자 평균은 보통 수준으로 확인되었다.

결과적으로 현재 받고 있는 보수교육만으로는 전문성 향상을 보장할 수 없음을 시사하며, 보수교육은 받지 않는 상태에서 기관이나 시설 취업 시, 그들의 전문성 또한 문제가 될 수 있다. 그렇기에 보수교육의 양적·질적 강화가 필요할 것이며, 시간을 늘리고 실습 내용을 분야별로 표준화하는 것이 필요할

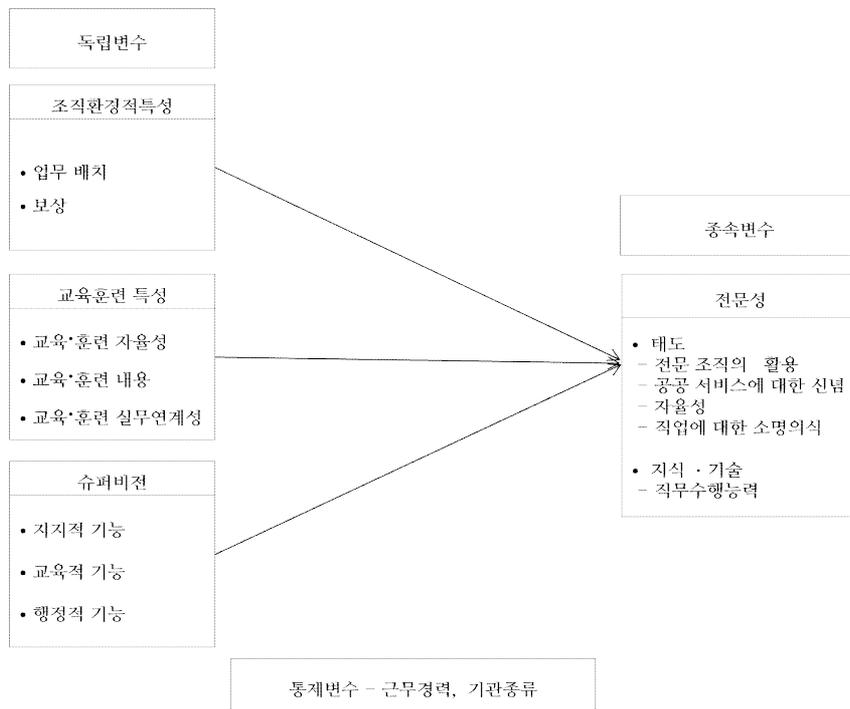
것이다. 이와 같이 사회복지사의 교육·훈련 제도와 프로그램의 개선이 필요하며, 따라서 본 연구의 분석 결과를 바탕으로 향후 정책 방안을 제언하고자 한다.

Ⅲ. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 이에 선행연구를 기반으로 독립변수는 ‘조직 환경적 특성(업무 배치, 보상)’, ‘교육·훈련 특성(교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성)’, ‘슈퍼비전(지지적 기능, 교육적 기능, 행정적 기능)’으로 구성하였고, 종속변수로는 ‘전문성 요인으로 태도(전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자율성, 직업에 대한 소명 의식)’와 ‘지식·기술(직무수행능력)’으로 선정하였다. 본 연구의 모형을 설계하였다. 이를 검증하기 위한 연구 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.

[그림 3-1] 연구모형



3.2 연구가설

〈가설 1〉 사회복지사가 속한 조직환경 특성이 전문성 함양에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-1〉 업무 배치는 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-2〉 보상은 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉 사회복지사가 받은 교육·훈련 특성이 전문성 함양에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-1〉 교육·훈련 선택 자율성이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-2〉 교육·훈련 내용의 타당성이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-3〉 교육·훈련 자료의 실무연계성이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉 사회복지사가 경험한 슈퍼비전은 전문성 함양에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-1〉 슈퍼비전의 교육적 기능이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-2〉 슈퍼비전의 행정적 기능이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-3〉 슈퍼비전의 지지적 기능이 전문성 함양에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정도구

3.3.1 사회복지사의 전문성

본 연구에 있어 전문성이란 사회복지사가 역할 수행을 할 때, 윤리적 신념을 기반으로 전문적인 지식과 기술을 실천 현장에 노력하고 적용하고자 하는 능력으로 정의할 수 있다. Hall(1968)이 제시하고 있는 측정 도구는 전문성과 관련된 '태도' 측면에 초점을 두고 있다. 그중 본 연구는 준거로서의 전

문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명 의식, 자율에 대한 신념을 사회복지사의 전문성을 구성하는 요소로 보고자 한다. 또한 기존 연구 한계를 극복하기 위해 기술, 능력의 문항은 재설계하여 추가하였다.

본 연구의 종속변수인 사회복지사의 전문성을 측정하기 위해서 Hall(1968)이 개발한 척도를 바탕으로 Snizek(1972)의 요인분석을 통해 신뢰성을 검증한(Cronbach's alpha 0.783) 설문조사를 활용한다. 기존 국내연구 중 박종우(1994)가 번역하고 수정한 척도를 사용하였다. 이후에도 대부분의 연구가 이 설문조사를 사용하고 있다. 그러나 본 연구는 기존 문항 중 한국 사회복지사의 현실을 고려할 때 '규제에 관한 신념' 관련 문항을 제외하고, 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자율성, 직업에 대한 소명 의식 4개 범주의 문항을 사용한다.

또한 전문성 개념 중 지식과 기술을 측정할 수 있도록 직무수행능력 설문조사 문항을 보완하여 사용하고자 한다. 총 18문항으로 각각 '전혀 그렇지 않다'에 1점에서 '매우 그렇다'의 Likert식 5점 척도로 구성하였다.

3.3.2 조직환경 특성

Pfluger(1988)의 연구에서는 조직환경의 구성 요인을 자율성, 보상 체제, 후원, 참여 및 온정으로 구분 짓고 있으며, 이외에도 조직환경을 가용한 기술 자원, 슈퍼비전, 의사결정 과정에서 사례관리자의 참여 정도, 직무 부담의 정도, 역할의 충돌과 모호성, 기관의 서비스에 대한 지지, 기관 내 팀의 일체성으로 나눈 연구(Turner, 1994)도 있다.

우리나라의 사회복지 관련 연구들은 조직환경의 구성요소로 대부분 기관 지지, 네트워크 수준, 슈퍼비전(도광조, 2010; 문영주, 2012)을 제시하고 있다. 그 외 동료나 상급자와의 관계, 사회적 지지, 물리적 환경, 또는 직무의 다양성, 직무의 자율성, 직무의 전문성, 직무에 대한 책임감, 성취감 등을 들 수 있으며, 조직의 유형이나 조직체제, 조직문화 등 조직의 구조와 관련되거나 보수, 승진 기회, 교육 기회 등 조직의 정책과 관련된 요인 등을 들 수 있다(차명진·제석봉, 2009; 서영희·김미원, 2011).

본 연구에서는 독립변수인 조직 환경적 특성을 행정학적 개념으로 조직 구성원들이 업무를 수행하는 데 있어 직접적인 영향을 미치는 협의의 개념으로 정하고자 한다. 하위요인으로 업무 배치와 보상으로 구성하였다. 독립변수 조직환경의 특성 하위요인인 업무 배치, 보상의 측정 도구는 김용민(2010)이 개발한 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 총 7문항으로 Likert식 5점 척도로 구성하였다.

1) 업무 배치

사회복지사의 업무가 기관들마다 상이하고 표준화되어 있지 않아서 사회복지 기관에서 업무 배정 시 전문성을 요하는 업무뿐만 아니라 다양한 업무를 맡고 있다. 또한 업무가 과다하고 업무분장이 명확하게 되어 있지 않아 수행되는 업무의 대부분이 비전문적 업무로 보고 되고 있다. 이러한 문제점들은 사회복지사들의 전문성을 약화시키는 주요한 원인이 되는 것이다.

윤종대(2007)의 연구에서도 사회복지사들의 실천 지식과 기술에 가장 높게 영향을 미치는 요인으로 업무 배치가 효과적으로 잘되어있을수록 사회복지 실천 지식과 기술의 정도가 높게 나타났음을 알 수 있었다(윤종대, 2007:74). 따라서 사회복지사에게 어떠한 업무가 배정되느냐는 사회복지사의 전문성 정도에 영향을 미치는 중요한 요인이라 할 수 있다(김용민, 2010:40).

따라서 본 연구는 사회복지사들의 전문성 향상의 초석이 될 수 있도록 지식과 실천 기술을 실제 업무에 활용할 수 있는 업무분장이 되고 있는지를 조사하고자 한다.

2) 전문성에 대한 보상

보상은 조직 구성원의 행동에 중요한 영향을 미치게 되는데, 적절하고 합리적인 보상체계는 조직 구성원의 사기를 증진 시킴으로써 궁극적으로 업무의 효과성을 향상시킬 수 있다(다(Heneman & Schwab, 1985). 또한 보상은 조직 구성원 개인 차원에서는 조직 구성원의 직무만족, 조직 차원에서는

인적자원관리 및 임금관리 측면에서 중요하다(최상미·최재성, 2006).

Milkovich & Newman(1996)은 보상을 근로자가 고용관계의 부분으로서 받는 모든 종류의 재정적인 보상과 실제적 서비스 및 이득이라 정의하였으며, 보상을 형태에 따라 급여, 인센티브 등 현금으로 직접 받는 직접적인 보상과 연금, 의료보험 등 이득이나 서비스를 통한 간접적인 보상으로 구분하였다.

그렇기에 사회복지사의 전문성 발휘의 동기부여라는 점에서도 보상을 중요한 의미가 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 보상을 사회복지사가 전문가로서 인정받는다는 것에 대한 그에 합당한 대우를 받는 것이라 정의하고자 한다.

3.3.3 교육·훈련 특성

교육·훈련이란 적절한 직무수행 또는 업무수행 능력향상을 위해 갖추어야 할 지식, 기술이나 기능, 태도를 체계적으로 습득하는 것을 의미한다(Goldstein, 1980). 김명희(2010) 또한 직무요구에 필요한 지식을 습득하는 과정으로 교육(education), 훈련(training), 개발(development)의 개념을 포괄하며, 기업의 목적과 성장을 위해 필요로 하는 지식, 태도, 기능 등과 관련된 훈련이라 정의하였다(김명희, 2010:8). 교육·훈련은 직원들의 자기 계발 인식의 기회를 제공하며 직원 간의 중요한 정보공유 및 자연스러운 소통문화를 형성하는 등 조직 활성화의 원동력이 되고 있다(조민호·문희정, 2010).

본 논문에서도 교육·훈련을 사회복지사의 직무수행 또는 업무 수행능력 향상을 위해 갖추어야 할 지식, 기술이나 기능, 태도를 체계적으로 습득하는 것으로 정의하고자 한다(Goldstein, 1980). 하위요인으로는 교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성으로 구성하였다. 교육·훈련 내용은 백지영(2018)의 척도를, 교육·훈련 자료의 실무연계성은 김명희(2010)의 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 총 16문항으로 Likert식 5점 척도로 구성하였다.

1) 교육·훈련 자율성

본 연구에서는 교육·훈련 자율성을 직무 관련 교육·훈련 등에 참여하는 결정을 본인의 의사에 따라 판단 할 수 있는 능력이라 정의하고자 한다. 지속적인 재교육과 훈련 등을 통하여 전문적 지식과 기술을 습득하고 전문적 직업 만족과 자아 사정 능력을 증진 시켜줄 때 사회복지사의 전문성이 크게 향상된다는 것이다. 김순양(2001)의 연구에서도 교육·훈련이 어떻게 이루어지느냐에 따라 전문지식과 기술 향상에 대한 동기가 달라질 수 있으며, 전문성 정도에 영향을 미칠 수 있다고 지적하였다(김순양, 2001).

그렇기에 직무 관련 교육·훈련 등에 참여하는 결정을 자신의 의사에 따라 진행할 수 있는 자율성이 사회복지사의 전문성 정도에 영향을 미치는 중요한 요인이라 할 수 있을 것이다(김용민, 2010). 김용민(2010)이 개발한 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 총 6문항으로 Likert식 5점 척도로 구성하였다.

2) 교육·훈련 내용

교육·훈련 내용은 학습자의 인지, 학습경험 및 계획, 학습 결과 등을 지칭하는 모든 과정을 포함하고 있다(박소연, 2006). 교육·훈련을 실시하는 가장 근본적인 목적은 개인의 성과향상이며, 이러한 성과는 구성원의 학습 동기와 의지 및 능력향상으로 이루어진다(백지영, 2018:10). 성공적인 교육훈련을 위해서는 실제 업무환경과 비슷한 상황에서 교육이 실시되어야 하며 직무와 공통된 요소가 많을수록 교육 이후 업무성과가 향상될 수 있으며, 학습한 내용을 현업에 적용할 경우, 어떻게 효과적으로 활용할 수 있을지를 스스로 생각해볼 수 있도록 질문을 활용하는 것 또한 중요하다고 하였다(Bramley, 1997).

Alliger(1997)는 교육내용을 교육·훈련 프로그램의 목적 달성을 위하여 사용한 지식이라고 설명하였다. 그리고 교육의 직접적인 목적은 피훈련자들의 지식, 기술, 태도를 향상시키고 궁극적으로 개인과 조직의 목표 달성에 기여하는 것이라고 보았으며, 교육·훈련을 효과적으로 실행하기 위해서는 개인과

조직의 요구를 적절히 반영하여 목표를 수립하고, 직무와 관련성이 높은 내용으로 구성되어야 한다(백지영, 2018:11).

따라서 본 논문에서는 교육·훈련 내용을 교육·훈련 프로그램의 목적을 달성하고자 사용하는 지식이라 정의하고, 김명희(2010)의 연구에서 사용한 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 교육내용을 교육목표 제시, 교육의 주제와 업무의 관련성, 직무수행에 따른 구체적인 자료 제공, 교육의 내용 기대부합, 필요한 업무에 따른 교육에 반영의 설문을 총 5문항으로 Likert5점 척도로 구성하였다.

3) 교육·훈련 실무연계성

실무연계성이란 교육내용이 실무와 직접적으로 관련되어 교육에 있어 기대에 부합되는 정도를 말한다. 교육·훈련 내용은 교육·훈련의 목적을 달성하기 위한 지식의 총합을 말하는 것이다. 또한 교육참가자는 교육·훈련이 자신의 현재 실무경험이나 실무내용과 연관이 있을 때, 교육·훈련에 대한 필요성을 인지하고 학습의 자세를 갖춘다(김명희, 2010:16). 조직 구성원에게 교육·훈련을 시키는 가장 큰 목적은 교육·훈련을 통해서 조직 구성원이 지식·기술·태도를 향상시키고, 그로 인하여 개인 성과를 높임은 물론 궁극적으로 조직성적으로 연결시키기 위함이다(김명희,2010:37).

임효창과 박경규(1999)는 교육·훈련 프로그램 내용이 직무와 관련성이 높으면 높을수록 교육참가자가 교육내용을 실무에 전이하는 정도가 높다고 보았다. 김민정·남정형·홍준익(2018)도 교육·훈련과 성과 간 관계에 있어서 교육·훈련 전이의 부분매개효과를 검증하였다. 최희숙(2017)은 교육·훈련이 교육·훈련 전이를 통해서 교육·훈련 참가자의 행동 변화를 가져오고, 행동 변화의 결과는 직무수행의 향상으로 발전한다는 것을 검증하였다(최희숙, 2017). 최유환과 이희수(2013) 또한 기업의 영업직 종사자를 대상으로 훈련 프로그램과 업무환경이 교육·훈련 전이를 매개로 개인 성과에 미치는 영향을 측정할 결과, 교육·훈련 전이가 개인 성과인 직무역량과 개인 매출에 정(+)적인 영향을 미친것으로 분석되었다. 즉, 교육·훈련 전이가 개인 성과에 유의한 영향을

준 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 교육·훈련의 실무연계성을 교육·훈련을 통해서 학습한 지식, 기술, 태도 등을 실무에 적용·활용하고자 하는 행동으로, 현장 적용 즉, 직무수행에 도움을 주는 것이라고 정의하고자 한다. 김명희(2010)의 연구에서 사용한 5문항 학습된 내용을 업무 적용에 시도하였는지, 학습된 교육의 내용을 업무에 사용하고 있는지, 교육의 내용을 활용한 업무수행에서 동료나 상사의 피드백이 있었는지, 교육의 내용이 업무수행 향상에 도움이 되었는지, 교육의 내용이 실제 업무 해결에 도움이 되었는지를 총 5문항으로 Likert5점 척도로 측정하였다.

3.3.4 슈퍼비전

최초로 행정적, 교육적, 지지적이라는 용어를 사용한 것은 Dawson(1926)였으며, Towle(1954)을 거쳐 Kadushin(1976)으로 논의가 이어지면서 Kadushin이 제시한 지지적, 교육적, 행정적 기능이 슈퍼비전 기능을 대표하는 대표성을 가지고 사용되어 왔다(김용일·양옥경, 2002:14). Kadushin(1992)은 슈퍼비전을 슈퍼바이저가 실천 현장 업무에 대해 책임을 수행할 수 있도록 슈퍼바이저와의 긍정적인 상호작용을 통하여 행정적, 교육적, 지지적 기능을 수행하여, 조직 정책에 따라 양적·질적으로도 최선의 서비스를 클라이언트에게 전달하도록 하는 과정이라 하였다(배숙경, 2012:7).

슈퍼비전의 기능에 대한 견해는 학자들마다 다양하나 가장 많이 통용되고 있는 방식은 행정적, 교육적, 지지적 기능이다. 행정 및 교육적 기능이 기관 내의 효율적인 관리와 전문적인 계획을 가진 특수 목적성의 슈퍼비전이라면, 지지적 기능은 업무 수행과정에서 발생하는 수많은 감정적이고 비정상적인 문제에 대응할 수 있는 대체적인 성격을 지니고 있다고 볼 수 있다(김준호 외, 2023:1372).

Middleman & Rhodes(1985)는 슈퍼비전 기능에 관하여 다른 논의로 슈퍼비전의 기능을 통합기능, 서비스 전달 기능, 연결기능으로 설명하였다. 통합기능은 긴장 관리, 인간화, 촉매 기능을, 서비스 전달 기능은 교육, 사회화,

평가기능을 의미한다. 그리고 연결기능이란 행정, 옹호, 변화기능을 의미한다.

각 기능을 개별적으로 명료하게 구분하였지만, 서로 긴밀하게 얽혀 있다고 전제하고 있다. 실제로 김용일·양옥경(2002)은 Kadushin(1976) 지지적 슈퍼비전은 통합기능, 교육적 슈퍼비전은 서비스 전달기능, 행정적 슈퍼비전은 연결기능이 내용의 기본틀에서 유사성을 보인다고 하였다. 이 세 가지의 슈퍼비전 기능은 Kadushin(1992)이 제시하고 있는 지지적, 교육적, 행정적 기능과 유사한 개념으로 평가된다.

Middleman과 Rhodes(1985)와 Kadushin(1976)의 슈퍼비전 기능을 비교해보면 다음 [표 3-1] 과 같다.

[표 3-1] Kadushin(1992)와 Middleman & Rhodes(1985)의 슈퍼비전 기능의 비교

Kadushin(1976)		Middleman & Rhodes(1985)	
지지적 기능	기관의 소속감 발전시키기 워커의 의욕 유지 전문적 가치를 발전시키기 실천의 안전감각 발전시키기	통합기능	긴장관리, 인간화, 촉매작용
교육적 기능	전문적 지식 기초 조성 자기인식의 발전 실천이론의 개발 업무 관계	서비스전달기능	평생직 사회화, 교육, 평가
행정적 기능	일의 재검토와 사정, 평가 일의 계획과 배분 책무성, 책임감	연결기능	변화, 행정, 옹호

출처: : 배숙경 (2012) 재인용

위의 슈퍼비전의 기능에 관한 논의를 종합해보면 Kadushin(1976)의 지지적, 교육적, 행정적 기능과 Middleman & Rhodes(1985)가 제시한 기능을 종합하여 지지적 슈퍼비전은 통합기능, 교육적 슈퍼비전은 서비스 전달기능,

행정적 슈퍼비전은 연결기능으로 정리해 볼 수 있다.

사회복지실천 영역에서 슈퍼비전은 조직운영과 인적 차원에서 다양한 형태로 관점과 기능으로 활용되고 있으며, 사회복지사가 클라이언트에 대한 최선의 서비스를 효과적이고 효율적으로 전달하기 위하여 사회복지의 지식과 기술에 도움을 주는 총체적인 활동으로 정의할 수 있다(안정선·최원희, 2010). 사회복지 슈퍼비전에 대해 사회복지의 질적 함양을 목적으로 경험과 지식이 풍부한 사회복지사로서 중간관리자의 위치에 있는 슈퍼바이저와 일선 실무자인 슈퍼바이저 간의 위계적이면서도 민주적·협력적·개방적·참여적·긍정적인 슈퍼비전 관계로 보고 있다(양옥경 외, 2010).

그렇기에 사회복지실천에서의 슈퍼비전 행정, 교육, 지지의 기능은 사회복지사의 전문적 성장과 클라이언트에 대한 질적 서비스 제공이라는 측면에서 실천현장에서 중요한 의미를 갖는 슈퍼비전의 기본 기능이라 할 수 있다(강철희·최소연, 2005:36). 그러나 우리나라 사회복지 실천현장에서의 슈퍼비전은 아직까지도 매우 제한적이고 체계적이지 못하며, 미흡한 측면이 많다. 슈퍼비전을 실행하는 데에 있어 가장 핵심적인 요소로 지식과 기술 역량을 갖춘 슈퍼바이저라 할 수 있지만(유영림, 2016:64), 이 부분 또한 명확하지 않은 슈퍼비전의 체계로 슈퍼바이저로 하여금 위축되게 만드는 환경적 장애요인이 발생하기도 한다. 또한 슈퍼비전 실행을 위한 시간 부족과 제한된 업무환경으로(유영림, 2016:64), 슈퍼비전은 직원들의 역량과 개별적인 상황에 따라 이루어지고 있는 경우가 대다수이다.

슈퍼비전은 사회복지의 학문과 실천과 내용을 모두 광범위하게 포함되고 있으며 독자적 이론이나 뚜렷한 방법론은 아직 개발되지 못하고 있다(고주애, 2012:8). 따라서 아직까지는 다양한 개념이나, 모델, 원칙 중심으로 설명되고 있으며, 현장 중심으로 현장의 다양한 특성에 따라 독특성이 강조되고 있다(양옥경 외, 2010).

본 연구에서는 슈퍼비전을 사회복지사의 전문성 함양을 목적으로 한다. 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 간의 위계적이면서도 민주적, 협력적, 긍정적인 슈퍼비전 속에서 기관의 정책에 따라 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 업무수행을 위해 조정, 지시, 향상, 평가하는 등 체계적인 전문적 학습 서비스라 정의하고

자 한다.

따라서 본 연구의 독립변수인 슈퍼비전은 Kadushin(1992)이 제시한 슈퍼비전의 3대 기능을 토대로 Middleman & Rhodes(1985)의 슈퍼비전 기능과 역할에 대한 측정 도구를 배숙경(2013)에 의해 번역·수정된 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 총 15문항으로 Likert식 5점 척도로 구성한다.

1) 지지적 슈퍼비전 : 통합기능

지지적 슈퍼비전은 슈퍼바이저의 성장과 사기 증진을 위해 교육적, 행정적 슈퍼비전과 함께 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 간에 긍정적 관계를 통한 전문성 함양을 목적에 둔다(박종두, 2022:28).

클라이언트에게 최상의 서비스를 전달하기 위해 긍정적 관계 속에서 업무에 대한 실망과 불만족에 대해 도와주는 과정이다. 업무의 스트레스와 불안, 긴장을 다룰 수 있도록 슈퍼바이저의 자아 능력을 강화시켜 업무 시 불안관리를 돕는 것이다(황미경, 2007:30). 업무수행과정에서 발생하는 수많은 감정적이고 비정형적인 문제에 대응할 수 있는 대체적인 성격을 지니고 있다고 볼 수 있다(김준호 외, 2023). 그렇기에 슈퍼바이저는 직원들 간의 공감대를 형성해야 하고 이러한 공감대를 통해 팀 결속을 강화할 수 있어야 한다(안정선·최원희, 2001).

지지적 슈퍼비전의 원조(helping) 기능은 슈퍼바이저가 전문가로 성장할 수 있도록 정서적인 원조 활동 전체를 의미하며, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 목적을 달성할 수 있도록 정서적으로 안정되고 편안한 분위기를 제공해야 하는 것을 의미한다(김철진, 2013:266).

2) 교육적 슈퍼비전 : 서비스 전달 기능

교육적 슈퍼비전은 슈퍼바이저가 업무를 효과적으로 실천하기 위하여 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 역량 강화 및 능력향상에 초점을 두고 사회복지적 지식과 기술을 향상하도록 도와 전문가로서 성장하고 발달할 수 있도록 돕는 것을 말한다(박종두, 2022:27). 여기서 교육적 슈퍼비전은 모든 교육·훈련을 포함하지만, 슈퍼바이저에게 맞춤형 실무중심의 교육이라는 점에서 교육·훈련 특성과는 차별된다. 또한 행정적 슈퍼비전의 효과성을 증진 시키도록 설계된 것으로, 슈퍼바이저가 업무 수행에 대한 개인적인 책임을 느끼게 해 줄 뿐 아니라 업무수행에 필수적인 권한과 능력을 가질 수 있게 하며 효과적인 의사소통을 가능케 한다(황미경, 2007:27).

Kadushin(1992)은 교육적 슈퍼비전은 슈퍼바이저가 업무를 수행하기 위해 필요한 것을 가르치고 배우도록 돕는 것이라 하였다. 그 기능은 가르침, 훈련, 지도, 정보제공, 전문적 성장 촉진, 충고와 제안 등으로 사회복지사와 클라이언트와의 상호작용에 대한 자세한 분석을 통해 사회복지실천 과제를 수행할 수 있도록 필요한 지식과 기술, 태도를 가르치는 것이라고 하였다(황미경, 2007:27).

교육적 기능은 휴먼서비스 조직의 전문적 실천을 위해 가장 핵심이 되는 슈퍼비전의 활동이며, 사회복지사와 클라이언트의 상호작용을 통해 사회복지실천 과제 수행을 위해 필요한 지식, 기술, 태도 등과 연관되어 있다(남현주, 2021). 사회복지 실천에 있어 교육적 슈퍼비전은 가장 핵심이 되는 활동으로, 업무수행에 필요한 것을 배우도록 돕고 교육하는 데 중점을 두는 활동이다(박현주, 2014). 따라서 교육적 슈퍼비전의 기능은 슈퍼바이저에 대한 교육제공자의 역할이 요구된다.

3) 행정적 슈퍼비전 : 연결기능

슈퍼비전은 사적인 관계에서 이루어진다고보다 주로 조직에서 이루어지며, 조직의 측면에서 볼 때 슈퍼비전은 그 조직의 목적을 달성하기 위해 활용

되는 것이라 할 수 있다(양옥경 외, 2010). Kadushin(1992)은 행정적 슈퍼비전의 기능을 직원 선발과 배치, 업무계획, 업무분장, 업무위임, 업무모니터링, 업무조정, 의사소통, 행정적 완충, 변화 매개 기능 등으로 구분하였다(황미경, 2007:25). 행정적 슈퍼비전에서 가장 중요한 문제는 올바르고 효과적인 기관 정책과 절차 이행에의 엄수를 보장하고, 사회복지사가 업무를 적절히 수행할 수 있도록 작업 배경을 제공하는 것이다(박현주, 2014:31). 또한 슈퍼바이저의 행정적 능력의 성장을 꾀하는 데 목적을 두고, 기관의 정책과 절차를 적절하게 수용하지 못하는 슈퍼바이저에게 작업 환경의 구조화와 업무수행에 필요한 접근법을 제공해 줌으로써, 기관의 구조와 자원을 효율적으로 이용할 수 있도록 돕는 과정이다(황미경, 2007:25).

행정적 슈퍼비전의 목표는 슈퍼바이저가 효과적으로 업무를 수행할 수 있는 환경을 제공하는 것이며, 세부 프로그램 및 사례 진행에 대한 분석과 피드백을 제공한다(남현주, 2021:64). 따라서 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 성장 목적으로 업무 지도 및 지시 등 업무의 효율성 증진을 위한 실천의 전반적인 역할을 말한다.

3.3.5 통제변수

독립변인인 조직환경적 특성, 교육훈련 특성, 슈퍼비전과 종속변인인 전문성 간의 관계를 더 명확하게 검증하기 위해 통제 변인 일부를 가져왔다. 특히 인구 사회학적 변수는 요인 간의 관계에 영향을 미칠 수 있다는 점이 선행연구에서도 검증되었으므로 이를 참고로 하여 통제변수를 구성하였다.

본 연구는 인구 사회학적 통제변수를 구성하기 위하여 김용민(2010), 배숙경(2013), 김명희(2010), 김광수(2017), 신경희(2017)의 통제변인 구성을 바탕으로 본 연구에서는 근무 경력과 기관 종류를 요인으로 구성하였다.

이를 통해 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 변수에 대한 영향요인을 조사하여 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 한다.

[표 3-2] 인구사회학적 통제변수 구성 관련 선행연구

연구자(연도)	인구사회학적요인	대상
김용민(2010)	성별, 연령, 학력, 근무지역, 근무경력, 직위, 교육수준, 복지전공유무	사회복지사
김명희(2010)	연령, 학력, 전공, 봉사활동경험, 근무기관유형, 교육센터, 교육시기	사회복지 담당 공익근무요원
배숙경(2013)	성별, 연령, 종교유무, 실무경력,	사회복지사
김광수(2017)	연령, 학력, 근무경력, 소득, 결혼상태, 고용상태	요양보호사
신경희(2017)	성별, 연령, 종교, 학력, 근무경력, 이직경험, 급여수준, 근무기관유형	사회복지사

[표 3-3] 변수의 개념정리 및 측정방법

구분	변수	내용 (개념정의)	측정방법
종속	전문성	사회복지사가 역할 수행을 할 때, 윤리적 신념을 기반으로 전문적인 지식과 기술을 실천현장에 노력하고 적용하고자 하는 특별한 능력.	·Hall(1968)이 개발한 척도를 우리나라의 실정에 맞게 수정·보완하여 재구성 ·직무수행능력 지표를 보완하여 사용. 총 18문항으로 Likert식 5점 척도로 구성.
	<ul style="list-style-type: none"> - 전문조직의 활용 - 공공서비스에 대한 신념 - 자율성 - 직업에 대한 소명의식 - 직무수행능력 		
독립	조직환경적 특성	조직 구성원들이 업무를 수행하는 데 있어 직접적인 영향을 미치는 협의의 개념.	·김용민(2010)이 개발한 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용하려 한다. 총 7문항으로 Likert식 5점 척도로 구성.
	<ul style="list-style-type: none"> - 업무배치 - 보상 		
	교육·훈련 특성	사회복지사의 업무수행 능력 또는 직무수행 향상을 위해 갖추어야 하는 지식,	·김용민(2010)이 개발한 척도와 김명희(2010)의 척도를 사회복지사에게 적합하게 재구성하여 사용
<ul style="list-style-type: none"> - 교육·훈련 자율성 			

	<ul style="list-style-type: none"> - 교육·훈련 내용 - 교육·훈련 실무연계성 	기술이나, 기능, 태도를 체계적으로 습득하는 것.	하러 한다. 총 16문항으로 Likert 식 5점 척도로 구성.
	<p style="text-align: center;">슈퍼비전</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지지적 기능 - 교육적 기능 - 행정적 기능 	슈퍼바이저와 슈퍼바이저 간의 위계적이면서도 민주적, 협력적, 긍정적인 슈퍼비전 속에서 기관의 정책에 따라 슈퍼바이저가 슈퍼바이지의 업무수행을 위해 조정, 지시, 향상, 평가하는 등 체계적인 전문적 학습 서비스라 정의.	·Kadushin(1992)이 제시한 슈퍼비전의 3대 기능을 토대로 Middleman & Rhodes(1985)의 슈퍼비전 기능과 역할에 대한 측정도구를 배숙경(2013)에 의해 번역·수정된 척도 사용한다. 총 15문항으로 Likert식 5점 척도로 구성.
통제	<ul style="list-style-type: none"> • 인구 사회학적 특성 	성별, 연령, 학력, 결혼유무, 근무경력, 시설유형, 기관종류, 규모, 급수, 고용형태 (정규직, 계약직)	10 문항

3.3.6 사전 예비 조사

1) 연구 참여자 선정

예비 조사는 연구를 준비하는 차원에서 실시하는 보다 작은 규모의 방법론적 실험으로, 연구자, 조사 도구, 연구 참여자 등 연구의 구성 요소가 제대로 작동하는지 점검하는 예비적 차원의 연구이다(유전양 외, 2019).

본 조사에 앞서 사회복지사들이 스스로 전문성에 대해 어떻게 인식하는지 파악하고 전문성 영향요인에 관한 설문 문항의 타당성을 확인해 보기 사전 예비 조사를 실시하였다. 인터뷰 대상은 3년에서 7년 이하의 경력을 가진 사회복지사 6명을 선정하여 심층 인터뷰를 실시하였고, 선정된 참여자는 총 6명으로 다음 표와 같다.

[표 3-4] 예비 조사 대상자

대상자	날짜	성별, 연령대	기관유형	사회복지사 경력	최종학력
A	2023/12/12	여 / 40대	요양원	3년 이상	석사
B	2023/12/13	여 / 40대	요양원	3년 이상	박사
C	2023/12/15	남 / 40대	노인재가복지센터	3년 이상	학사
D	2023/12/19	남 / 40대	데이케어센터 (주간보호센터)	3년 이상	학사
E	2023/12/21	여 / 50대	노인재가복지센터	5년 이상	석사
F	2023/12/22	여 / 50대	요양원	4년 이상	박사

연구 참여자를 대상으로 한 예비 조사는 2023년 12월 약 한 달 동안 진행하였으며, 인터뷰는 시간은 30~50분 정도였다. 인터뷰 장소는 연구 참여자가 근무하는 사회복지관 내 사무실이나 근무지 근처 카페였다. 인터뷰 질문지를 사전에 연구 참여자가 확인하도록 하였고, 실제 면담을 진행할 때 참여자의 동의를 얻은 후 음성 녹음과 면담 질문지에 연구자가 간략하게 기록하며, 진행하였다. 면담이 끝나고 나서 면담 질문지에 메모한 내용을 토대로 분석에 필요한 원자료로 만들었다.

면담의 질문은 “내가 생각하는 사회복지사는?”이라는 질문을 시작으로 “자신을 전문가로 인식하는 것이 일을 하는데 어떠한 영향을 미치나요?”, “본인은 전문성을 쌓기 위해 어떤 노력(교육, 슈퍼비전)을 하고 있는게 있나요?”라는 중심 질문, 그리고 “소속된 기관에서 어떤 지원을 해 주면 좋을까요? 정부에서 정책적으로 지원해야 하는 게 있을까요?” 라는 마지막 질문을 포함하여 총 10가지의 질문으로 진행하였다.

2) 심층인터뷰 결과

(가) 열악한 근무 환경 및 기관의 처우

업무 분장에 있어서도 편중되어 있고, 과도하며, 업무 시간이나 업무량에 비해 반비례한 보상이 이루어진다고 본다. 참여자 대부분이 자신들이 하는 업무에 비해 급여가 적다고 생각한다. 사회복지사는 봉사와 헌신을 하는 직업이라고 인식하면서 정작 보상 부분에 있어서는 정부나 기관에서 중요하게 생각하고 있지 않다고 생각한다.

“업무에 있어서 주로 원장이나 대표들이 사회복지사에게 전문성을 요구를 하면서 정작 프로그램의 질을 높이고 향상시키고자 비용 부분의 지원을 요청하면 그런 부분은 배제시키고, 프로그램의 질만 높이라고 요구한다. 어불성설인 경우 많다. 그래서 그런 부분에 있어서 좀 답답하고 부딪히는 경우가 많다.”(참여자 A)

“시스템 부분에 있어서 체계적이지 못한 이런 매뉴얼 때문에 업무가 원활하게 이루어지지 않는 실정이고, 한 기관에 적게는 한 명, 많게는 3명 정도 사회복지사들이 근무하는데 이 인원도 턱없이 부족한 실정이고, 환경적으로 일 할 수 있는 분위기를 만들어주고 일을 시켜야 하는데 그렇지 못한 현실과 낮은 급여 이런 것들이 전문성을 발휘하는데 있어 방해요인이라 생각한다. 사명감을 가지고 일을 해야 하는데 사명감, 열정 페이 이런 거는 사실 무리한 요구다.”(참여자 B)

“기관 구조에 있어서도.. 기관마다 비전을 제시하지 않냐 그럼 그 비전에 맞게 비전을 가지고 끌고 가야하는데 이걸 뭐 기관의 이익이 우선이니 프로그램 개발에 있어서도 지원은 커녕.. 솔직히 열악한 구조다.”(참여자 D)

“기관에서는 사회복지사들한테 열정 페이를 강요하는 거 같다. 물론 기본적으로 헌신과 열정이 있다고 생각하지만 임금은 최저 임금 수준이고.. 그 돈은 적게 주더라도 연차 대비 스스로 동기부여를 할 수 있을 정도의 그런 구조는 갖춰줘야 하지 않을까..”(참여자 E)

(나) 광범위한 사회복지사의 직무

사회복지사의 직무를 특성에 따라 ① 직접적인 서비스 영역, ② 자원개발과 연계를 위한 직무, ③ 지역사회를 대상으로 한 활동, ④ 행정업무와 조사연구의 4개영역으로 분류하였고, 그에 따라 23개의 하위 업무를 제시하였다(김태성 외, 1998). 이와 달리 한국사회복지사협회(2004)에서는 일선 사회복지사의 직무 표준화를 위해 '사회복지사의 표준직무 매뉴얼'을 출간하였는데, 윤현숙·강홍구(2004)가 제시한 사회복지사의 수행직무 분류는 다음 [표 4-10]와 같다.

[표 3-5] 사회복지사 수행직무 분류

직무	과업	요소 업무
1. 접수	방문 이유 파악	① 방문이유 파악, ② 기본적인 정보를 파악, ③ 입소·결정·등록 및 다른 기관에 의뢰
2. 사정	정보 수집	① 주요한 문제와 관련된 자료수집, ② 가족력과 개인력 파악, ③ 기능 상태와 자원에 관한 자료를 수집
	개입목표 설정	① 욕구·표적 문제 규명, ② 서비스 제공계획을 수립, ③ 개입 방향과 제공서비스 설명
3. 직접 서비스	정보제공	① 기관의 규칙 및 생활 안내, ② 지역사회 자원에 관한 정보 제공
	구체적인 서비스 지원	① 일상생활을 지원, ② 학습지도를 지원, ③ 금전적 관리지도 및 경제적 지원, ④ 식사 보조, 간식 지원 및 급식을 지원, ⑤ 여가 활동을 지원, ⑥ 보건 및 의료서비스 연계, ⑦ 욕창·와상 예방서비스, ⑧ 이동 수단 지원
	프로그램 시행	① 정서적 지원 프로그램 시행, ② 인지적 능력 개발 프로그램 시행, ③ 사회성에 따른 개발 프로그램 시행, ④ 건강 유지 프로그램을 시행, 결혼지도, 성교육, 교육프로그램 시행, ⑤ 가족관계 유지 및 프로그램 시행, ⑥ 임종, 치료, 재활치료 및 재활 프로그램을 시행

4. 점검	점검	① 적응도 점검 및 비효율적인 요인 제거 대안을 강구
5. 평가 및 종결	목표달성 확인	① 퇴소 시기, 관련 정보 제공 및 목표의 달성 여부 확인
	종결	① 퇴소 시기를 결정, 감정처리 및 적절한 종결 시기 협의·결정 ② 자립생활 지원 및 종결의 예고, 종결에 따른 감정처리
	의뢰	① 해결되지 않은 문제 다른 기관에 연계 및 의뢰
6. 사후관리	사후관리	① 클라이언트의 적응 상태 확인, 연락체계를 구축
7. 간접서비스	옹호	① 클라이언트 권익옹호, ② 클라이언트 차별 방지
	모금 및 후원금 관리	① 후원의뢰서 작성, 후원 의뢰, ② 후원자 모집 및 관리, ③ 후원 물품, 후원금 집행 및 관리, ④ 후원금 결산 및 사용 결과 보고
	자원봉사자 관리	① 자원봉사자 모집, ② 자원봉사자 교육, ③ 자원봉사자 배치, 관리, ④ 자원봉사자에게 슈퍼비전 주기
	지역사회연계망 조직	① 지역사회의 욕구 및 정보 수집, ② 지역사회 기관과 연계 서비스 구축, ③ 지역사회주민들과의 연계망 조직
8. 자기개발	전문성 향상	① 내·외의 교육 참여, ② 슈퍼비전 주고·받기, ③ 학술 활동 및 연구, ④ 서비스 실천과 관련된 정보 수집하기
	자기관리	① 시간 관리, ② 건강 관리
9. 업무형성과 유지	업무 유지	① 회의자료 만들, ② 내부 회의 참석, ③ 사례 회의 자료 만들 ④ 사례 회의 참석
	협력관계 유지	① 외부 관련 회의 참석하기, ② 외부 담당자와 사업내용 협의하기
10. 인력관리	직원교육	① 교육계획, 교육자료 개발, ② 교육·훈련 시기, ③ 교육 결과에 따른 어무 및 평가에 적용
	업무수행도 평가	① 수행도에 따른 평가 기준 마련하기, ② 평가 기준에 따라 평가하기, ③ 평가결과 활용하기
	직원고충 처리	① 직원의 고충을 들어주고 해결하기

	실습생 지도	① 일정 따라 실습 진행, 슈퍼비전 실시
11. 기획 및 재정관리	업무 지침 마련	① 직무 분석하기, ② 업무분장 및 업무지침 마련하기, ③ 매뉴얼 갖추기
	사업계획 마련	① 추진할 사업계획을 수립, ② 사업 시행하기, ③ 사업 평가하기
	예산편성 및 재정관리	① 예산 세움, ② 지출 및 수입 결의서 작성, ③ 결산서 작성
12. 시설관리	시설안전관리	① 시설 안전 관리 상황 확인(라운딩하기)
	비품 및 공동물품 관리	① 비품, 공동 물품 관리
13. 문서관리	통계 및 보고서 작성	① 업무일지 작성, ② 보고서 작성, ③ 회의록 작성, ④ 작성기안문 등 행정문서 작성
	보고 및 행정처리	① 문서 결재 · 공문처리, ② 사업실적, 진행 사례 보고, ③ 관련된 행정기관에 업무 내용 보고
	서비스 내용 기록	① 상담내용 기록, ② 기록 관리 보존, ③ 상담 기록 활용

출처: 강홍구(2006). 재인용.

“주요 업무, 주요 직무는 요양원 내 프로그램 진행, 그리고 전반적인 행정업무를 겸해서 한다. 그리고 상황에 따라 일반 사무원이 해야 하는 일까지도 한다. 전반적으로 요양원 내 전반적인 업무를 관리하고 있다고 보면 된다. 아침 8시 반까지 출근해서 9시까지 원장, 사회복지사, 간호조무사와 함께 어르신들 호실별로 라운딩을 하고, 그 후에 직원회의 실시(문제가 발생한 어르신들에 대해 집중 토론)하고, 또 오전 프로그램 진행 (외부 강사 없이 거의 사회복지사가 진행), 점심시간(어르신들 케어), 오후에는 오후 프로그램 진행, 저녁 시간(어르신들 케어 및 목욕 체크) 그 외 기본적인 행정 업무, 보호자 전화 응대 및 상담, 일지 작성, 요양보호사 부족시 투입 등 등 일주일 중 4~5일은 야간 근무를 해야 하는 업무를 맡고 있다.”(참여자 A)

“현재 노인재가센터에 근무 하고 있고, 주요 업무는 어르신들 라운딩 상담, 요양보호사 관리(교육하고 배치하는 업무), 수급자 상담과 계약서 작성, 서류작업, 등.. 행정적인 부분까지 담당하고 있다. 아침 9시까지 출근해서 어르신들 방문 라운딩 상담을 시작한다. 그래서 어르신들 상태며, 요양 서비스에 있어 불편한 점이 없으신지 파악하고, 상담 후 상담일지를 작성한다. 이 일이 하루 일과 중 가장 많은 시간이 소요

되느거 같다. 그리고 수시로 요양보호사와의 상담도 하고, 일정을 등록하는 일과 변경하는 일도 같이한다. 거의 기록하는 업무라고 보면 될 것 같다. 그러다 보면 어느덧 퇴근 시간이고 거의 야근을 하는거 같다.”(참여자 C)

“데이케어센터에 근무하고 있고, 거의 아침 8시까지 출근해서 기본적인 센터 정리를 시작하는거 같다.(근무하는 센터는 사회복지사가 2명으로 2교대 근무를 한다.) 그 후에 오전 송영서비스를 하고 센터로 복귀하면 대략 10시 전후가 된다. 어르신들 건강상의 징후가 있는지 없는지 체크하고, 오전 프로그램을 진행한다. 외부 강사가 진행을 하지만 어르신들 사진도 찍고 전반적인 상황을 체크를 한다. 또 여러 가지 특이사항이나 진행 과정, 평가 등등.. 일지 작성도 하고, 시간이 날 때마다 센터 블로그 작업이랑, 다음 달 프로그램 계획도 미리 세우고, 점심시간엔 어르신들 케어도 한다. 물론 요양보호사들이 하는 업무지만 거의 같이 한다고 보면 된다. 그렇게 오전 일과를 마무리하고 오후 일과를 시작한다. 2시쯤 오후 프로그램을 진행하는데 오전과 마찬가지로 전반적인 상황을 체크 한 후 일지를 작성한다. 저녁 시간은 오후 5시쯤, 저녁을 드시는 분들도 계시고 안드시는 분들도 계시기 때문에 오후 송영시간은 4시 전후로 시작한다. 송영서비스가 끝나면 센터를 정리 하고 퇴근을 한다. 세부적으로 더 많은 일을 하지만 거의 하루 일과가 이렇다고 보면 될 것 같다.”(참여자 D)

(㉔) 과도하고 모호한 업무

참여자들은 근무 환경이 전반적으로 체계적이지 못하며, 최소인원으로 구성된 환경 속에서 업무분장이 따로 없는, 업무의 모호성으로 인해 많은 스트레스를 받고 있는 실정이다. 더불어 업무 익힘에 있어 슈퍼비전도 잘 이루어지고 있지 않아 스스로 찾아 배우며, 업무를 익히고 있다.

“솔직히 우리가 이론으로 배웠던 슈퍼바이저의 역할을 하는 선배나, 팀장들한테 사회복지 현장에서 배워야하는 업무들.. 뭐 이런것들을 체계적으로 배워본 적이 없다. 보면 다들 알아서 찾아가며 배우는 거지 체계화된 매뉴얼이 없기 때문에 처음엔 고생을 많이 한 거 같다. 물론 그들 또한 그런식으로 배웠겠지만 앞으로 계속 신입이 들어올텐데 이런 부분은 바뀌었으면하는 바람이다. 하지만 사회복지조직의 구조상 쉽게 바뀌지 않는다는 걸 안다. 사회복지에 몸담고 있는 사람으로 기대반 체념반이다.”(참여자 A)

“기본적인 업무가 요양보호사 관리, 어르신 관리, 간호조무사 관리, 가족 상담 및 관리 등등.. 모든 관리를 담당해야 하는데, 업무 분장이 명확하게 되어있지 않다는 거죠. 그러니 무슨 전문성을 발휘해서 일을 할 수 있겠어요.”(참여자 B)

“요양원에서의 사회복지사는 어르신들, 요양보호사, 간호보호조사 등 전반적인 관리를 요한다. 그러면서 행정적인 부분도 해야 하고, 프로그램 계획도 해야 하고, 가족들과 상담도 해야 하고, 요양원에서 이루어지는 모든 일들을 해야 하기때문에 전문성을 발휘하기에는 역부족이다.”(참여자 F)

(라) 법정 의무보수교육을 통한 전문성 함양

참여자들에게 있어 전문성을 갖춘 전문가로서의 성장에 있어서 가장 기본이 되는 것은 교육이다. 실무현장에 자신의 부족한 역량을 인식하면서 적극적인 보수교육 등에 참여함으로써 전문가로서의 지식과 기술을 발전시키기 위해 노력하고 있다. 비록 보수교육이 실천현장에서의 역량 형성에 있어 부족한 면이 있으나 그래도 기본적인 틀을 갖추준다는 점에서는 긍정적인 편이다.

“의무보수교육을 받지 않으면 과태료를 내야하기 때문에 어떻게든 시간을 조정해서 받으려고 하죠. 근무시간에 받는 건 상상도 못할 일이기 때문에 근무 외 주로 온라인 교육을 통해 이수하는 편이죠. 보수교육에 대해 그렇게 큰 기대는 안하지만 그래도 어느 정도의 틀을 제공해 준다는 점에서 긍정적인 편입니다.”(참여자 A)

“코로나로 인해서 한동안은 온라인으로 했었는데, 2022년, 2023년은 오프라인 대면 교육을 받으러 갔죠. 대면교육은 하루에 다 받을 수 있어서 그 부분 때문에 받았는데 생각보다 커리큘럼이 좋았던거 같아요. 강사가 실무적으로 필요한 부분을 짚어 주면서 교육을 하고 또 현재 이슈회되는거나 트렌드들에 대해서 사회복지적인 관점에서 얘기를 해주니까 그런 부분에서 저는 만족한 편이에요.”(참여자 B)

“의무 교육이기 때문에 최대한 일정을 조절해서 받고 있죠. 솔직히 근무 시간 외 일정을 조정해서 받는 거라 쉬운건 아닌데, 그래도 사회복지사로서의 정체성이라고 해야하나 스스로 좀 되돌아 볼 수 있는 시간이었던거 같아요 ”(참여자 D)

(바) 전문성을 쌓기 위한 개인적 노력

참여자들은 보다 전문적인 지식을 습득하기 위해 사회복지관련 대학원에서 석사·박사 공부도 하고, 부족한 부분에 있어서는 다른 기관 사회복지사에게 문의도 하고, 스스로 유튜브 온라인 강의를 통해 다양한 지식을 습득하기 위해 노력하고 있다.

“ 지금 근무하는 곳에서 일하는 사회복지사 수는 저까지 포함해서 3명인데 각자 하는 업무가 너무 많고 바쁘다보니까 윗사람, 뭐 나보다 경력이 좀 더 있는 선배, 전문용어로는 슈퍼바이저라고도 하는데 솔직히 배운다는 개념보다 간단 간단한걸 물어보는 정도 그 정도이기 때문에 차라리 근무 끝나고 집에 와서 짬짬이 유튜브에서 검색해 본다던지 아니면 온라인 강의를 통해서 공부를 한다던지.. 그리고 어르신들 프로그램 개발에 있어서도 기존에 기관에서 했었던 프로그램을 참고해서 개발하고는 있지만 그래도 여러 샘플들을 찾아보기 위해서 인터넷도 많이 활용하고 있죠.” (참여자 A)

“ 현장에서 사회복지사로 근무하면서 좀 더 전문적인 지식을 배우고 싶다는 학업에 대한 열망이라고 해야하나 열의라고 해야하나 아무튼 그런것들이 있었던 것 같아요. 그래서 대학원에서 사회복지관련해서 석사, 박사 공부를 했고, 사회복지사 1급 자격증도 취득을 했죠. 그만큼 사회복지분야에서 전문가가 되고 싶었던거 같아요. (참여자 B)

“ 행정적인 부분에 있어서 모르는 부분은 다른 기관 사회복지사에게 물어보기도 하고, 아님 인터넷을 주로 활용하는 편이죠.” (참여자 D)

(바) 실천적 경험을 통한 전문성 향상

참여자들이 전문성을 갖춘 사회복지사로 성장해 가는데 가장 기본이 된 것은 실천에 의한 경험이다. 지속적인 경험과 실천을 통해 자연스러운 성장이 이루어지는 것이다.

“그만두지 않고 사회복지 분야에서 사회복지사로 지속적으로 근무를 한다면 그

만큼 전문성은 쌓여가지 않을까 생각한다. 그렇지만 현실적으로 너무 열악하다보니 내가 언제까지 이 일을 할 수 있을지에 대한 의문이 생기긴 한다.”(참여자 A)

“이 분야에서 전문성을 갖추기 위해 사회복지 1급 자격증부터 시작으로 대학원 박사 과정까지 공부를 하면서 스스로 한단계 한단계 올라가고 있다고 생각한다. 물론 실무가 밑바탕이 되어야 하기에 지금도 요양원에서 근무하고 있다. 이런 경력, 경험 들을 통해서 나 스스로는 나아가고 있다고 생각한다. 내가 볼 땐 이렇게 자연스러운 성장이라고 생각한다.”(참여자 B)

3) 사전 설문조사 이후 문항 설계보완

전문성에 관한 설문조사 문항이 해외사례를 근거로 한 측정 도구이기 때문에 한국의 사회복지 분야에 적용하여 그 타당성이 있는지를 검토하기 위해 위와 같이 심층인터뷰를 진행하고, 동시에 예비조사를 실시하였다. 먼저 최초에는 기존 연구에 대한 문헌자료 검토를 통해서 총 20개 문항을 개발하였다. 전문조직활용 5개 문항, 공공서비스 신념 5개 문항, 자율성 4개 문항, 직업 소명의식 3개, 직무수행능력 3개 등으로 구성되었다.

설문 문항 예비조사는 20명을 대상으로 실시하였다. 인터뷰 대상자 6명 이외에도 설문 문항 타당성 검토를 위해 추가로 14명을 선정하여 최종적으로 20명 대상으로 예비 설문조사를 실시하였다.

이후 요인분석(factor analysis)을 실시하여, 문항 타당성 검토한 결과 일부 문항은 타당성이 낮은 것을 발견하여 제외하였다. 예를 들어, 역코딩을 해야 하는 문항의 경우 다른 문항과 함께 하나의 변수로 통합했을 때 타당성을 저해하는 것으로 나타나 2개 문항을 제외하였다.

그 결과 최종적으로 전문조직활용 4개 문항, 공공서비스 신념 4개 문항, 자율성 4개 문항, 직업 소명의식 3개, 직무수행능력 3개 등 총 18개 문항으로 전문성 측정을 위한 설문 문항을 구성하였다. 예비조사를 통해 확정된 최종 문항은 앞서 제시한 [표 3-3] 와 같다.

3.4 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성을 높일 수 있는 방안을 정책 대안으로 제시하고자, 본 조사는 2024년 2월 19일~3월 9일까지 20일간 실시하였으며, 종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인종합복지관, 요양원, 재가센터 등에 400부가 배부되었으며, 회수된 설문지는 총 371부였으나 분석과정에서 자료로 사용하기에 불충분한 설문지 7부를 제외시키고, 총 364부를 최종 분석에 활용하였다.

3.5 통계 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 다음과 같은 절차대로 통계 분석을 실시하였다.

첫째, 측정도구의 타당성 분석을 위해서 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였고, 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수 이용하여, 요인들을 구성하는 항목 신뢰도를 분석하였다.

둘째, 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며, 연구 변인의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 연구대상자의 일반적인 특성에 따라 연구 변인에 차이가 있는지 파악하기 위해서 독립표본 t검정(independent sample t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA), Scheffe의 사후검정을 실시하였다.

넷째, 연구변인들 간의 상관관계를 알아보기 위해서 상관분석(Pearson's correlation)을 실시하였다.

다섯째, 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 검증하기 위하여, 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

상기 통계 분석은 유의수준을 5% 기준으로 통계적 유의성의 여부를 판단하였다.

IV. 분석 결과 및 가설 검증

4.1 분석결과

4.1.1 측정도구의 타당도 & 신뢰도 분석

본 연구에서 활용한 측정도구 타당도를 검증하기 위해서 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석의 방법 중 원래 변수들의 분산 중 가급적 많은 부분들을 설명하는 요인을 추출하면서, 정보의 손실을 최소화하는 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였고, 요인의 독립성을 유지하면서 요인구조가 가장 뚜렷할 때까지 요인을 회전시키는 베리맥스 회전(varimax rotation)을 사용하여 분석하였다(김영용, 2023). 요인 분류는 고유값(eigen value)이 1 이상일 때 하나의 요인으로 구성하였으며, 공통성(communality)과 요인 적재량(factor loading)이 .40 이상이면 해당 요인으로 분류하였다(Song, 2016).

1) 조직환경적 특성

조직환경적 특성은 타당도를 저해하는 1개 항목(2번)이 제외되어 최종적으로 6개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .649로 나타났다. Bartlett의 구형성 검증의 결과 또한 유의하게 나타나 ($p < .001$). 따라서 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

조직환경적 특성은 2개 요인으로 분류되었으며, 2개 요인은 62.547%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 3개 항목으로 '직무특성', 두 번째 요인은 3개 항목으로 '보상'으로 구성되었다.

[표 4-1] 조직환경적 특성의 요인분석 결과

항목	요인		공통성
	1	2	
조직환경적 특성1	.728	.023	.530
조직환경적 특성3	.831	.011	.691
조직환경적 특성4	.675	.055	.458
조직환경적 특성5	.084	.816	.673
조직환경적 특성6	-.038	.856	.734
조직환경적 특성7	.058	.815	.667
고유값(eigen value)	1.687	2.065	
공통분산(%)	28.124	34.422	
누적분산(%)	28.124	62.547	

KMO=.649, Bartlett $\chi^2=434.260(p<.001)$

2) 교육·훈련 특성

교육·훈련 특성은 16개의 항목 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 결과, KMO 측도는 .934로 나타났다. Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타났다($p<.001$). 따라서 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

교육·훈련 특성은 3개의 요인으로 분류되었으며, 3개의 요인은 67.807%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 6개 항목으로 ‘교육·훈련 자율성’, 두 번째 요인은 5개 항목으로 ‘교육훈련 내용’, 세 번째 요인은 5개 항목으로 ‘교육·훈련의 실무연계성’으로 구성되었다.

[표 4-2] 교육·훈련 특성의 요인분석 결과

항목	요인			공통성
	1	2	3	
교육·훈련 특성1	.792	.081	.192	.671
교육·훈련 특성2	.751	.014	.212	.608
교육·훈련 특성3	.786	.220	.199	.706
교육·훈련 특성4	.674	.311	.156	.575
교육·훈련 특성5	.761	.339	.139	.713
교육·훈련 특성6	.717	.336	.075	.633
교육·훈련 특성7	.250	.765	.177	.679
교육·훈련 특성8	.171	.742	.265	.650
교육·훈련 특성9	.219	.739	.355	.719
교육·훈련 특성10	.287	.639	.443	.687
교육·훈련 특성11	.263	.690	.410	.713
교육·훈련 특성12	.199	.425	.718	.735
교육·훈련 특성13	.202	.293	.801	.768
교육·훈련 특성14	.148	.130	.833	.733
교육·훈련 특성15	.186	.367	.602	.533
교육·훈련 특성16	.195	.267	.785	.725
고유값(eigen value)	3.822	3.436	3.592	
공통분산(%)	23.886	21.472	22.449	
누적분산(%)	23.886	45.358	67.807	

KMO=.934, Bartlett $\chi^2=3624.076(p<.001)$

3) 슈퍼비전

슈퍼비전은 타당도를 저해하는 1개 항목(9번)이 제외되어 최종적으로 14개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .950으로 나타났다. Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타났다($p<.001$), 따라서 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

슈퍼비전은 3개의 요인으로 분류되었으며, 3개의 요인은 72.649%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 5개 항목으로 ‘지지적 기능’, 두 번째 요

인은 4개 항목으로 ‘교육적 기능’, 세 번째 요인은 5개 항목으로 ‘행정적 기능’으로 구성되었다.

[표 4-3] 슈퍼비전의 요인분석 결과

항목	요인			공통성
	1	2	3	
슈퍼비전1	.762	.232	.296	.722
슈퍼비전2	.841	.275	.192	.820
슈퍼비전3	.844	.259	.163	.807
슈퍼비전4	.812	.305	.201	.792
슈퍼비전5	.805	.359	.113	.789
슈퍼비전6	.261	.794	.246	.759
슈퍼비전7	.434	.715	.284	.781
슈퍼비전8	.429	.656	.295	.701
슈퍼비전10	.437	.672	.244	.702
슈퍼비전11	.103	.049	.819	.683
슈퍼비전12	.201	.205	.748	.642
슈퍼비전13	.429	.327	.627	.684
슈퍼비전14	.077	.391	.700	.648
슈퍼비전15	.415	.369	.577	.641
고유값(eigen value)	4.352	2.882	2.937	
공통분산(%)	31.084	20.589	20.975	
누적분산(%)	31.084	51.673	72.649	

KMO=.950, Bartlett $\chi^2=3575.507(p<.001)$

4) 사회복지사의 전문성

사회복지사의 전문성은 타당도를 저해하는 4개 항목(3,번, 6번, 7번, 12번)이 제외되어 최종적으로 14개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .872로 나타났다. Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타났다($p<.001$). 따라서 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

사회복지사의 전문성은 5개의 요인으로 분류되었으며, 5개의 요인은

71.453%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 3개 항목으로 ‘전문조직의 활용’, 두 번째 요인은 2개 항목으로 ‘공공서비스에 대한 신념’, 세 번째 요인은 3개 항목으로 ‘자율성’, 네 번째 요인은 3개 항목으로 ‘직업에 대한 소명’, 다섯 번째 요인은 3개 항목으로 ‘직무수행능력’으로 구성되었다.

[표 4-4] 사회복지사의 전문성 요인분석 결과

항목	요인					공통성
	1	2	3	4	5	
전문성1	.799	.060	.049	.119	.251	.722
전문성2	.679	.071	.103	.287	.024	.559
전문성4	.730	.257	.280	.012	.107	.690
전문성5	.086	.836	.098	.177	.166	.774
전문성8	.213	.786	.071	.236	.072	.729
전문성9	.169	.114	.837	.082	.198	.788
전문성10	.135	.005	.833	.224	.190	.799
전문성11	.132	.165	.641	.403	.260	.685
전문성13	.101	.287	.291	.675	.226	.684
전문성14	.124	.195	.147	.822	.098	.760
전문성15	.199	.095	.136	.763	.126	.665
전문성16	.168	.065	.247	.253	.672	.609
전문성17	.139	.122	.092	.057	.870	.803
전문성18	.080	.110	.253	.131	.798	.737
고유값(eigen value)	1.868	1.593	2.170	2.200	2.172	
공통분산(%)	13.346	11.375	15.503	15.713	15.515	
누적분산(%)	13.346	24.722	40.224	55.938	71.453	

KMO=.872, Bartlett $\chi^2=1962.530(p<.001)$

5) 신뢰도 분석

본 연구는 설문을 통해 응답자가 일관성 있게 조사에 응했는지 파악하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도란 조사에 응한 측정대상을 여러 번 측정하였을 때도 동일한 결과가 나타나고, 또 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성이 있음을 의미한다.

이를 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하였다. 일반적으로 알파 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있는데(Hair et al., 2006), 모든 변수의 알파 계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 판단되었다.

[표 4-5] 신뢰도 분석

변수		문항의 수	Cronbach's α
조직환경적 특성	업무배치	3	.603
	보상	3	.772
	전체	6	.611
교육·훈련 특성	교육훈련 자율성	6	.883
	교육훈련 내용	5	.889
	교육훈련의 실무연계성	5	.888
	전체	16	.926
슈퍼비전	지지적 기능	5	.931
	교육적 기능	4	.881
	행정적 기능	5	.840
	전체	14	.936
사회복지사의 전문성	전문조직의 활용	3	.679
	공공서비스에 대한 신념	2	.672
	자율성	3	.821
	직업에 대한 소명의식	3	.790
	직무수행능력	3	.785
	전체	14	.871

4.1.2 연구 대상의 특성

1) 일반적 특성

본 연구를 위해 364명 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구대상의 일반적 특성은 다음과 같다.

성별은 남자 106명(29.1%), 여자 258명(70.9%)으로 나타났고, 연령은 20대 37명(10.2%), 30대 116명(31.9%), 40대 100명(27.5%), 50대 88명(24.2%), 60대 이상 23명(6.3%)으로 나타났으며, 최종 학력은 전문학사 59명(16.2%), 학사 204명(56.0%), 석사과정 이상 101명(27.7%)으로 나타났다. 결혼 상태는 미혼 129명(35.4%), 기혼 226명(62.1%), 이혼 또는 사별 9명(2.5%)으로 나타났고, 근무 경력은 3년 미만 74명(20.3%), 3년 이상 ~ 7년 미만 97명(26.6%), 7년 이상 ~ 10년 미만 52명(14.3%), 10년 이상 141명(38.7%)으로 나타났으며, 시설 유형은 사회복지법인 157명(43.1%), 비영리법인 107명(29.4%), 개인시설 55명(15.1%), 국가 또는 지방자치단체 45명(12.4%)으로 나타났다. 기관 종류는 종합사회복지관 137명(37.6%), 노인복지시설 77명(21.2%), 아동복지시설 15명(4.1%), 장애인복지시설 61명(16.8%), 기타시설 74명(20.3%)으로 나타났고, 사회복지사 규모는 1명 이상 44명(12.1%), 5명 이상 58명(15.9%), 10명 이상 50명(13.7%), 15명 이상 34명(9.3%), 20명 이상 178명(48.9%)으로 나타났으며, 자격증 급수는 1급 211명(58.0%), 2급 153명(42.0%)으로 나타났다. 고용형태는 정규직 301명(82.7%), 계약직 63명(17.3%)으로 나타났고, 슈퍼비전 경험은 있음 280명(76.9%), 없음 84명(23.1%)으로 나타났으며, 슈퍼비전 횟수는 연 1회 55명(19.6%), 연 2회 65명(23.2%), 연 4회 이상 47명(16.8%), 연 6회 이상 113명(40.4%)으로 나타났다.

[표 4-6] 연구대상의 일반적 특성

항목	구분	N	%
성별	남자	106	29.1
	여자	258	70.9
연령	20대	37	10.2
	30대	116	31.9
	40대	100	27.5
	50대	88	24.2
	60대 이상	23	6.3
최종 학력	전문학사	59	16.2
	학사	204	56.0
	석사과정 이상	101	27.7
결혼 상태	미혼	129	35.4
	기혼	226	62.1
	이혼 또는 사별	9	2.5
근무 경력	3년 미만	74	20.3
	3년 이상 ~ 7년 미만	97	26.6
	7년 이상 ~ 10년 미만	52	14.3
	10년 이상	141	38.7
시설 유형	사회복지법인	157	43.1
	비영리법인	107	29.4
	개인시설	55	15.1
	국가 또는 지방자치단체	45	12.4
기관 종류	종합사회복지관	137	37.6
	노인복지시설	77	21.2
	아동복지시설	15	4.1
	장애인복지시설	61	16.8
	기타시설	74	20.3
사회복지사 규모	1명 이상	44	12.1
	5명 이상	58	15.9
	10명 이상	50	13.7
	15명 이상	34	9.3
	20명 이상	178	48.9
자격증 급수	1급	211	58.0
	2급	153	42.0
고용형태	정규직	301	82.7
	계약직	63	17.3
슈퍼비전 경험	예	280	76.9
	아니오	84	23.1
슈퍼비전 횟수 (N=280)	연 1회	55	19.6
	연 2회	65	23.2
	연 4회 이상	47	16.8
	연 6회 이상	113	40.4
전체		364	100.0

2) 기술통계

본 연구에서 측정한 연구변인의 수준을 파악하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다.

조직환경적 특성의 평균은 5점 만점에 2.88로 나타났고, 하위요인의 평균은 직무특성 2.94, 보상 2.83으로 나타났다. 교육훈련 특성의 평균은 5점 만점에 3.59로 나타났고, 하위요인의 평균은 교육훈련 자율성 3.54, 교육훈련 내용 3.67, 교육훈련의 실무연계성 3.57로 나타났다. 슈퍼비전의 평균은 5점 만점에 3.75로 나타났고, 하위요인의 평균은 지지적 기능 3.78, 교육적 기능 3.78, 행정적 기능 3.70으로 나타났다. 사회복지사의 전문성의 평균은 5점 만점에 3.73으로 나타났고, 하위요인의 평균은 전문조직의 활용 3.17, 공공서비스에 대한 신념 3.94, 자율성 3.75, 직업에 대한 소명의식 3.92, 직무수행능력 3.96로 나타났다.

또한 변수들의 정규성 가정 충족 여부를 판단하기 위해 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 산출하였다. 왜도는 절댓값 3 미만, 첨도는 절댓값 10 미만이면 정규분포에 근사하는 것으로 판단하는데(Kline, 2016), 모든 변수가 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 기술통계

변수		최솟값	최댓값	평균	표준편차	왜도	첨도
조직환경적 특성	업무 배치	1.00	5.00	2.94	0.68	-0.15	-0.25
	보상	1.00	5.00	2.83	0.86	-0.20	-0.16
	전체	1.17	4.33	2.88	0.57	-0.33	-0.08
교육·훈련 특성	교육훈련 자율성	1.00	5.00	3.54	0.74	-0.60	0.55
	교육훈련 내용	2.00	5.00	3.67	0.58	-0.19	0.32
	교육훈련의 실무연계성	1.60	5.00	3.57	0.62	-0.29	0.40
	전체	1.88	5.00	3.59	0.56	-0.37	0.28
슈퍼비전	지지적 기능	1.00	5.00	3.78	0.69	-0.65	1.19
	교육적 기능	1.25	5.00	3.78	0.67	-0.48	0.70
	행정적 기능	1.00	5.00	3.70	0.64	-0.52	1.09
	전체	1.57	5.00	3.75	0.59	-0.34	0.41
사회복지사의 전문성	전문조직의 활용	1.00	5.00	3.17	0.73	-0.31	0.11
	공공서비스에 대한 신념	1.50	5.00	3.94	0.72	-0.46	0.07
	자율성	1.00	5.00	3.75	0.69	-0.49	0.46
	직업에 대한 소명의식	1.00	5.00	3.92	0.66	-0.61	1.25
	직무수행능력	2.33	5.00	3.96	0.55	-0.10	0.10
	전체	1.93	5.00	3.73	0.49	-0.17	0.23

3) 일반적 특성에 따른 차이

연구대상에 따른 일반적 특성에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위하여 독립표본 t검정(independent sample t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시하였다.

(가) 성별에 따른 차이

연구대상의 성별에 따른 조직환경적 특성, 교육훈련 특성, 슈퍼비전, 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다($p > .05$). 성별과 상관없이 비슷한 수준의 조직환경적 특성, 교육훈련 특성, 슈퍼비전, 사회복지사의 전문성을 보였다고 할 수 있다.

[표 4-8] 성별에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	t	p
조직환경적 특성	남자	106	2.91	0.63	0.546	.585
	여자	258	2.87	0.54		
교육·훈련 특성	남자	106	3.64	0.54	1.221	.223
	여자	258	3.56	0.56		
슈퍼비전	남자	106	3.84	0.63	1.810	.071
	여자	258	3.71	0.57		
사회복지사의 전문성	남자	106	3.69	0.50	-0.978	.329
	여자	258	3.75	0.49		

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

(나) 연령에 따른 차이

연구대상의 연령에 따른 슈퍼비전과 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 슈퍼비전은 20대가 60대 이상보다 높게 나타났고($F=2.749$, $p < .05$), 사회복지사의 전문성은 40대, 50대, 60대 이상이 30대보다 높게 나타났다($F=8.254$, $p < .001$). 이 같은 결론은 나이가 들면서 사회복지사들은 더 많은 실무경험을 쌓게 되고, 다양한 사례와 문제들을 해결하면서 문제를 해결할 수 있는 능력 또한 향상될 것이다. 그렇기에 경험의 축적으로 인해 나타난 결과라고 할 수 있겠다.

[표 4-9] 연령에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	20대	37	2.96	0.53	0.890	.470
	30대	116	2.81	0.58		
	40대	100	2.88	0.60		
	50대	88	2.94	0.50		
	60대 이상	23	2.93	0.68		
교육·훈련 특성	20대	37	3.75	0.49	2.064	.085
	30대	116	3.53	0.57		
	40대	100	3.61	0.55		
	50대	88	3.63	0.55		
	60대 이상	23	3.38	0.54		
슈퍼비전	20대 ^a	37	4.01	0.67	2.749*	.028 (e<a)
	30대 ^b	116	3.71	0.60		
	40대 ^c	100	3.73	0.56		
	50대 ^d	88	3.78	0.57		
	60대 이상 ^e	23	3.54	0.52		
사회복지사의 전문성	20대 ^a	37	3.71	0.45	8.254***	<.001 (b<c,d,e)
	30대 ^b	116	3.54	0.50		
	40대 ^c	100	3.80	0.44		
	50대 ^d	88	3.90	0.45		
	60대 이상 ^e	23	3.81	0.61		

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

(타) 최종 학력에 따른 차이

연구대상의 최종 학력에 따른 슈퍼비전과 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 슈퍼비전은 석사과정 이상이 전문학사보다 높게 나타났고(F=3.518, p<.05), 사회복지사의 전문성은 석사과정 이상이 전문학사와 학사보다 높게 나타났다(F=14.446, p<.001). 이 같은 결론은 석사과정에서 학술대회, 워크숍 등 다양한 활동을 통해 최신 동향을 파악하고, 이를 실무에 적용할 수 있을 것이고, 또한 심화된 학문적 지식을 배움

으로써 전문적인 기술을 습득하게 되어, 실제 현장에서 클라이언트와의 상담이나 프로그램 운영 및 평가 등에 적용할 수 있기 때문이라 판단된다.

[표 4-10] 최종 학력에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	전문학사	59	2.81	0.54	0.546	.580
	학사	204	2.89	0.54		
	석사과정 이상	101	2.91	0.64		
교육·훈련 특성	전문학사	59	3.44	0.62	2.466	.086
	학사	204	3.61	0.53		
	석사과정 이상	101	3.62	0.56		
슈퍼비전	전문학사 ^a	59	3.66	0.61	3.518*	.031 (a<c)
	학사 ^b	204	3.71	0.60		
	석사과정 이상 ^c	101	3.88	0.53		
사회복지사의 전문성	전문학사 ^a	59	3.62	0.51	14.446***	<.001 (a,b<c)
	학사 ^b	204	3.66	0.49		
	석사과정 이상 ^c	101	3.95	0.41		

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

(라) 결혼 상태에 따른 차이

연구대상의 결혼 상태에 따른 조직환경적 특성과 슈퍼비전, 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성은 미혼과 기혼이 이혼 또는 사별보다 높게 나타났고(F=3.070, p<.05), 슈퍼비전은 미혼과 기혼이 이혼 또는 사별보다 높게 나타났으며(F=3.067, p<.05), 사회복지사의 전문성은 기혼이 이혼 또는 사별보다 높게 나타났다(F=14.186, p<.001). 기혼자는 일반적으로 가정 내에서 정서적 지지와 안정감을 받는 경우가 많다. 그로 인해 직장에서의 스트레스 관리와 업무 집중도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 이러한 심리적 안정감은 클라이언트와의 관계에서도 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 더 효과적으로 지식과 기술을 습득할 수 있을 것이다.

[표 4-11] 결혼 상태에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	미혼 ^a	129	2.83	0.60	3.070*	.048 (c<a,b)
	기혼 ^b	226	2.93	0.52		
	이혼 또는 사별 ^c	9	2.54	0.96		
교육·훈련 특성	미혼	129	3.57	0.57	2.276	.104
	기혼	226	3.61	0.53		
	이혼 또는 사별	9	3.22	0.84		
슈퍼비전	미혼 ^a	129	3.73	0.66	3.067*	.048 (c<a,b)
	기혼 ^b	226	3.78	0.53		
	이혼 또는 사별 ^c	9	3.29	0.78		
사회복지사의 전문성	미혼 ^a	129	3.57	0.46	14.186***	<.001 (c<b)
	기혼 ^b	226	3.84	0.48		
	이혼 또는 사별 ^c	9	3.49	0.55		

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

(마) 근무 경력에 따른 차이

연구대상의 근무 경력에 따른 교육훈련 특성과 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 교육훈련 특성은 10년 이상이 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났고(F=3.128, p<.05), 사회복지사의 전문성은 10년 이상이 3년 미만과 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났다(F=6.076, p<.001). 이 같은 결론으로 보아, 10년 이상의 경력 동안 사회복지사들은 다양한 사례와 상황을 경험하게 된다. 풍부한 경험을 통해 다양한 문제에 대한 대처 방안을 터득하고, 이를 실무에 적용할 수 있는 것이다. 따라서 근무경력 10년 이상이 3년 미만과 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났다고 판단된다.

[표 4-12] 근무 경력에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	3년 미만	74	2.85	0.64	0.697	.555
	3년 이상~7년 미만	97	2.84	0.52		
	7년 이상~10년 미만	52	2.96	0.54		
	10년 이상	141	2.90	0.57		
교육·훈련 특성	3년 미만 ^a	74	3.52	0.56	3.128*	.026 (b<d)
	3년 이상~7년 미만 ^b	97	3.48	0.58		
	7년 이상~10년 미만 ^c	52	3.61	0.62		
	10년 이상 ^d	141	3.69	0.49		
슈퍼비전	3년 미만	74	3.80	0.67	0.962	.411
	3년 이상~7년 미만	97	3.67	0.62		
	7년 이상~10년 미만	52	3.72	0.50		
	10년 이상	141	3.79	0.56		
사회복지사의 전문성	3년 미만 ^a	74	3.64	0.49	6.076***	<.001 (a,b<d)
	3년 이상~7년 미만 ^b	97	3.63	0.51		
	7년 이상~10년 미만 ^c	52	3.69	0.51		
	10년 이상 ^d	141	3.87	0.44		

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

(바) 시설 유형에 따른 차이

시설 유형에 따른 조직환경적 특성과 슈퍼비전은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성은 사회복지법인인 비영리법인보다 높게 나타났고(F=2.657, p<.05), 슈퍼비전은 사회복지법인이 국가 또는 지방자치단체보다 높게 나타났다(F=3.274, p<.05).

[표 4-13] 시설 유형에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	사회복지법인 ^a	157	2.97	0.54	2.657*	.048 (b<a)
	비영리법인 ^b	107	2.79	0.54		
	개인시설 ^c	55	2.80	0.70		
	국가지방자치단체 ^d	45	2.88	0.50		
교육·훈련 특성	사회복지법인	157	3.67	0.50	2.416	.066
	비영리법인	107	3.54	0.58		
	개인시설	55	3.46	0.62		
	국가지방자치단체	45	3.58	0.57		
슈퍼비전	사회복지법인 ^a	157	3.85	0.56	3.274*	.021 (d<a)
	비영리법인 ^b	107	3.69	0.64		
	개인시설 ^c	55	3.72	0.55		
	국가지방자치단체 ^d	45	3.57	0.60		
사회복지사의 전문성	사회복지법인	157	3.73	0.48	2.511	.058
	비영리법인	107	3.65	0.45		
	개인시설	55	3.80	0.59		
	국가지방자치단체	45	3.87	0.49		

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

(사) 기관 종류에 따른 차이

기관 종류에 따른 조직환경적 특성과 교육·훈련 특성, 슈퍼비전은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 아동복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났고(F=5.490, p<.001), 교육훈련 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났으며(F=6.751, p<.001), 슈퍼비전은 종합사회복지관이 아동복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났다(F=4.827, p<.001).

연구대상의 기관 종류²⁰⁾에 따른 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 달리 말하면, 본 연구의 표본집단의 수가 적어

20) 기관종류 (종합사회복지관이 노인복지시설, 아동복지시설, 장애인복지시설, 기타)를 종합사회복지관, (노인복지시설, 아동복지시설, 장애인복지시설), 기타 이렇게 3개로 구분하여 분석해 보았으나, 결과의 변동이 없어 처음 결과를 그대로 사용한다.

대표성에 있어서는 다소 문제가 될 수 있지만 비교적 동질성이 높은 집단으로 볼 수 있다. 그렇지만 기관 종류 즉, 기관 대상에 따라 그 차이를 알아보고자 본 연구에서는 기관 종류를 통제변수로 넣으려 한다.

[표 4-14] 기관 종류에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	p (Scheffe)
조직환경적 특성	종합사회복지관 ^a	137	3.04	0.46	5.490***	<.001 (b,c,d<a)
	노인복지시설 ^b	77	2.76	0.65		
	아동복지시설 ^c	15	2.70	0.73		
	장애인복지시설 ^d	61	2.72	0.57		
	기타시설 ^e	74	2.89	0.56		
교육·훈련 특성	종합사회복지관 ^a	137	3.76	0.51	6.751***	<.001 (b,d<a)
	노인복지시설 ^b	77	3.49	0.59		
	아동복지시설 ^c	15	3.54	0.75		
	장애인복지시설 ^d	61	3.37	0.53		
	기타시설 ^e	74	3.56	0.51		
슈퍼비전	종합사회복지관 ^a	137	3.89	0.59	4.827***	<.001 (c,d<a)
	노인복지시설 ^b	77	3.76	0.55		
	아동복지시설 ^c	15	3.42	0.80		
	장애인복지시설 ^d	61	3.59	0.65		
	기타시설 ^e	74	3.67	0.47		
사회복지사의 전문성	종합사회복지관	137	3.75	0.42	2.192	.069
	노인복지시설	77	3.76	0.56		
	아동복지시설	15	3.70	0.46		
	장애인복지시설	61	3.57	0.57		
	기타시설	74	3.80	0.45		

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

(아) 사회복지사 규모에 따른 차이

사회복지사 규모에 따른 교육·훈련 특성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.319, p<.05). 20명 이상이 1명 이상보다 교육·훈련 특성이 더 높게 나타났다.

[표 4-15] 사회복지사 규모에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	F	P (Scheffe)
조직환경적 특성	1명 이상	44	2.77	0.63	1.257	.286
	5명 이상	58	2.79	0.62		
	10명 이상	50	2.89	0.47		
	15명 이상	34	2.89	0.43		
	20명 이상	178	2.94	0.58		
교육·훈련 특성	1명 이상 ^a	44	3.32	0.62	3.319*	.011 (a<e)
	5명 이상 ^b	58	3.54	0.56		
	10명 이상 ^c	50	3.62	0.59		
	15명 이상 ^d	34	3.62	0.47		
	20명 이상 ^e	178	3.65	0.53		
슈퍼비전	1명 이상	44	3.55	0.57	2.240	.064
	5명 이상	58	3.75	0.55		
	10명 이상	50	3.88	0.63		
	15명 이상	34	3.87	0.49		
	20명 이상	178	3.74	0.60		
사회복지사의 전문성	1명 이상	44	3.79	0.53	1.582	.179
	5명 이상	58	3.61	0.57		
	10명 이상	50	3.76	0.44		
	15명 이상	34	3.64	0.39		
	20명 이상	178	3.77	0.48		

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

(자) 자격증 급수에 따른 차이

자격증 급수에 따른 조직환경적 특성과 교육·훈련 특성, 슈퍼비전은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성(t=1.990, p<.05)과 교육훈련 특성(t=3.800, p<.001), 슈퍼비전(t=2.948, p<.01) 모두 1급이 2급보다 높게 나타났다.

[표 4-16] 자격증 급수에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	t	p
조직환경적 특성	1급	211	2.93	0.57	1.990*	.047
	2급	153	2.81	0.56		
교육·훈련 특성	1급	211	3.68	0.53	3.800***	<.001
	2급	153	3.46	0.57		
슈퍼비전	1급	211	3.83	0.59	2.948**	.003
	2급	153	3.64	0.57		
사회복지사의 전문성	1급	211	3.76	0.48	1.382	.168
	2급	153	3.69	0.51		

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

(차) 고용형태에 따른 차이

고용형태에 따른 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전, 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다(p>.05). 고용형태와 상관없이 비슷한 수준의 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전, 사회복지사의 전문성을 보였다고 할 수 있다.

[표 4-17] 고용형태에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	t	p
조직환경적 특성	정규직	301	2.90	0.58	1.482	.139
	계약직	63	2.79	0.51		
교육·훈련 특성	정규직	301	3.61	0.55	1.380	.168
	계약직	63	3.50	0.57		
슈퍼비전	정규직	301	3.77	0.59	1.510	.132
	계약직	63	3.65	0.56		
사회복지사의 전문성	정규직	301	3.73	0.49	-0.115	.908
	계약직	63	3.74	0.49		

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

(카) 슈퍼비전 경험에 따른 차이

슈퍼비전 경험에 따른 조직환경적 특성과 교육·훈련 특성, 슈퍼비전은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성($t=2.184$, $p<.05$)과 교육·훈련 특성($t=4.517$, $p<.001$), 슈퍼비전($t=4.105$, $p<.001$) 모두 슈퍼비전 경험 있음이 없음보다 높게 나타났다.

[표 4-18] 슈퍼비전 경험에 따른 차이

변수	구분	N	Mean	S.D	t	p
조직환경적 특성	예	280	2.92	0.57	2.184*	.030
	아니오	84	2.76	0.56		
교육·훈련 특성	예	280	3.66	0.51	4.517***	<.001
	아니오	84	3.33	0.62		
슈퍼비전	예	280	3.82	0.55	4.105***	<.001
	아니오	84	3.50	0.65		
사회복지사의 전문성	예	280	3.74	0.48	0.572	.568
	아니오	84	3.71	0.52		

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

4) 상관분석

본 연구의 변인 간 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

사회복지사의 전문성은 조직환경적 특성과 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고($r=.199, p<.001$), 조직환경적 특성의 하위요인인 보상과도 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다($r=.201, p<.001$).

사회복지사의 전문성은 교육훈련 특성과 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고($r=.460, p<.001$), 교육훈련 특성의 하위요인인 교육훈련 자율성($r=.340, p<.001$), 교육훈련 내용($r=.393, p<.001$), 교육훈련의 실무연계성($r=.464, p<.001$)과도 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

사회복지사의 전문성은 슈퍼비전과 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고($r=.355, p<.001$), 슈퍼비전의 하위요인인 지지적 기능($r=.371, p<.001$), 교육적 기능($r=.310, p<.001$), 행정적 기능($r=.254, p<.001$)과도 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

[표 4-19] 상관분석

	조직 환경	직무 특성	보상	교육 훈련	자율성	훈련 내용	실무 연계성	슈퍼 비전	지리적 기능	교육적 기능	행정적 기능	전문성	전문조 직활용	서비스 신념	자율성	소명 의식	직무수 행능력
조직환경적 특성	1																
업무배치	.659***	1															
보상	.802***	.080	1														
교육훈련 특성	.422***	.157**	.435***	1													
교육훈련 자율성	.444***	.129*	.485***	.860***	1												
교육훈련 내용	.308***	.140**	.298***	.866***	.581***	1											
교육훈련의 실무연계성	.287***	.133*	.274***	.826***	.491***	.711***	1										
슈퍼비전	.341***	.135**	.345***	.605***	.538***	.522***	.476***	1									
지리적 기능	.378***	.179***	.358***	.582***	.524***	.491***	.459***	.888***	1								
교육적 기능	.277***	.117*	.275***	.527***	.439***	.491***	.423***	.906***	.750***	1							
행정적 기능	.237***	.057	.270***	.486***	.449***	.401***	.374***	.854***	.577***	.684***	1						
사회복지사의 전문성	.199***	.079	.201***	.460***	.340***	.393***	.464***	.355***	.371***	.310***	.254***	1					
전문조직의 활용	.171**	.052	.186***	.403***	.280***	.337***	.438***	.283***	.294***	.233***	.214***	.742***	1				
공공서비스에 대한 신념	.084	.071	.055	.237***	.106*	.244***	.299***	.164**	.180***	.175***	.079	.647***	.391***	1			
자율성	.193***	.082	.190***	.410***	.349***	.329***	.367***	.300***	.309***	.254***	.224***	.781***	.426***	.323***	1		
직업에 대한 소명의식	.178***	.063	.186***	.322***	.209***	.280***	.360***	.301***	.313***	.251***	.225***	.782***	.425***	.483***	.530***	1	
직무수행능력	.078	.024	.085	.280***	.267***	.231***	.204***	.230***	.238***	.213***	.155**	.711***	.382***	.329***	.531***	.422***	1

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

5) 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

(가) 조직환경적 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

조직환경적 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 검증하기 위해 근무 경력과 기관 종류를 통제변수로 사용하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

Model 1에는 통제변인인 근무 경력과 기관 종류를 투입하였고, 기관 종류는 더미변수로 처리하여 투입하였다. 개인의 인구사회학적 특성 변수 중에서는 전문성과 연관이 가장 높을 것으로 예상되는 근무경력을 포함하였다. 또한 이용대상자에 따른 기관 종류가 종합복지시설, 노인복지, 아동시설, 장애인 시설 등으로 구분되는데 이에 따라 사회복지사의 업무가 달라질 수 있다는 점에 착안하여 통제변수로 포함하였다.

Model 2에는 조직환경적 특성의 하위요인인 업무배치와 보상을 투입하여 사회복지사의 전문성에 미치는 영향력을 알아보았다. 회귀 모형의 VIF 지수는 10 이하(1.024~1.153)로 다중공선성 문제는 나타나지 않았고, Durbin-watson 계수는 2.079로 2에 가까워 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

통제변인을 투입한 Model 1에서 사회복지사의 전문성에 대한 통제변인들의 설명력은 7.0%로 나타났고($F=6.705$, $p<.001$), 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.222$, $p<.001$). 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.160$, $p<.01$).

Model 2에서 조직환경적 특성의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 1에서보다 설명력이 3.8% 증가하여 전체 10.7%의 설명력을 나타냈다($F=7.146$, $p<.001$). 통제변수에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.224$, $p<.001$), 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로

나타났다($\beta = -.130, p < .05$). 조직환경적 특성에서는 보상이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .191, p < .001$). 따라서 조직환경적 특성의 보상이 높을수록 사회복지사의 전문성은 높아진다고 할 수 있다.

[표 4-20] 조직환경적 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

Variables		Model 1					Model 2				
		B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p
(상수)		3.510	0.070		50.494***	<.001	3.105	0.151		20.584***	<.001
통 제 변 수	근무 경력	0.093	0.022	.222	4.263***	<.001	0.093	0.021	.224	4.356***	<.001
	기관(노인)	0.045	0.065	.037	0.690	.491	0.071	0.065	.059	1.099	.272
	기관(아동)	-0.071	0.128	-.029	-0.555	.579	-0.038	0.126	-.015	-0.303	.762
	기관(장애)	-0.210	0.069	-.160	-3.031**	.003	-0.171	0.069	-.130	-2.473*	.014
조직 환경	업무배치						0.027	0.037	.037	0.726	.469
	보상						0.110	0.029	.191	3.765***	<.001
F=6.705(p<.001), R ² =.070, adj R ² =.059							F=7.146(p<.001), R ² =.107, adj R ² =.092				

1) 더미변수: 기관 종류(종합사회복지관=0)

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

(나) 교육·훈련 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

교육·훈련 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 검증하기 위해 근무 경력과 기관 종류를 통제변수로 사용하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

Model 1에는 통제변인인 근무 경력과 기관 종류를 투입하였고, 기관 종류는 더미변수로 처리하여 투입하였다. Model 2에는 교육·훈련 특성의 하위 요인인 교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련의 실무연계성을 투입하여 사회복지사의 전문성에 미치는 영향력을 알아보았다. 회귀 모형의 VIF 지수는 10 이하(1.027~2.384)로 다중공선성 문제는 나타나지 않았고, Durbin-watson 계수는 2.062로 2에 가까워 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

통제변인을 투입한 Model 1에서 사회복지사의 전문성에 대한 통제변인들의 설명력은 7.0%로 나타났고(F=6.705, p<.001), 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .222$, p<.001). 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.160$, p<.01). 종합복지, 노인, 아동시설에 비해서 장애인 시설의 사회복지사 전문성이 더 낮다는 것을 의미한다.

Model 2에서 교육·훈련 특성의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 1에서보다 설명력이 20.4% 증가하여 전체 27.4%의 설명력을 나타냈다(F=19.147, p<.001). 통제변수에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .183$, p<.001), 교육·훈련 특성에서는 교육·훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .364$, p<.001). 따라서 교육·훈련 특성의 교육훈련의 실무연계성이 높을수록 사회복지사의 전문성은 높아진다고 할 수 있다.

[표 4-21] 교육·훈련 특성이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

Variables		Model 1					Model 2				
		B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p
(상수)		3.510	0.070		50.494***	<.001	2.105	0.162		12.987***	<.001
통제 변수	근무 경력	0.093	0.022	.222	4.263***	<.001	0.076	0.020	.183	3.873***	<.001
	기관(노인)	0.045	0.065	.037	0.690	.491	0.094	0.058	.078	1.617	.107
	기관(아동)	-0.071	0.128	-.029	-0.555	.579	-0.042	0.114	-.017	-0.372	.710
	기관(장애)	-0.210	0.069	-.160	-3.031**	.003	-0.115	0.064	-.087	-1.804	.072
교육 훈련	자율성						0.052	0.039	.078	1.332	.184
	내용						0.056	0.059	.066	0.945	.345
	실무연계성						0.290	0.052	.364	5.608***	<.001
		F=6.705(p<.001), R ² =.070, adj R ² =.059					F=19.147(p<.001), R ² =.274 adj R ² =.259				

1) 더미변수: 기관 종류(종합사회복지관=0)

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

(타) 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 검증하기 위해 근무 경력과 기관 종류를 통제변수로 사용하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

Model 1에는 통제변인인 근무 경력과 기관 종류를 투입하였고, 기관 종류는 더미변수로 처리하여 투입하였다. Model 2에는 슈퍼비전의 하위요인인 지지적 기능, 교육적 기능, 행정적 기능을 투입하여 사회복지사의 전문성에 미치는 영향력을 알아보았다. 회귀 모형의 VIF 지수는 10 이하(1.027~2.984)로 다중공선성 문제는 나타나지 않았고, Durbin-watson 계수는 2.079로 2에 가까워 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

통제변인을 투입한 Model 1에서 사회복지사의 전문성에 대한 통제변인들의 설명력은 7.0%로 나타났고($F=6.705$, $p<.001$), 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.222$, $p<.001$). 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.160$, $p<.01$).

Model 2에서 슈퍼비전의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 1에서 보다 설명력이 12.2% 증가하여 전체 19.1%의 설명력을 나타냈다($F=12.034$, $p<.001$). 통제변수에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.208$, $p<.001$), 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.103$, $p<.05$). 슈퍼비전에서는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.270$, $p<.001$). 따라서 슈퍼비전의 지지적 기능이 높을수록 사회복지사의 전문성은 높아진다고 할 수 있다.

[표 4-22] 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

Variables		Model 1					Model 2				
		B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p
(상수)		3.510	0.070		50.494***	<.001	2.470	0.166		14.867***	<.001
통제변수	근무 경력	0.093	0.022	.222	4.263***	<.001	0.087	0.021	.208	4.212***	<.001
	기관(노인)	0.045	0.065	.037	0.690	.491	0.057	0.061	.047	0.937	.349
	기관(아동)	-0.071	0.128	-.029	-0.555	.579	0.062	0.121	.025	0.511	.610
	기관(장애)	-0.210	0.069	-.160	-3.031**	.003	-0.136	0.066	-.103	-2.064*	.040
슈퍼비전	지지적 기능						0.192	0.052	.270	3.661***	<.001
	교육적 기능						0.064	0.060	.088	1.064	.288
	행정적 기능						0.019	0.051	.024	0.369	.713
		F=6.705(p<.001), R ² =.070, adj R ² =.059					F=12.034(p<.001), R ² =.191, adj R ² =.175				

1) 더미변수: 기관 종류(종합사회복지관=0)

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

(라) 사회복지사의 전문성에 미치는 영향요인

조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향을 검증하기 위해 근무 경력과 기관 종류를 통제변수로 사용하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

Model 1에는 통제변인인 근무 경력과 기관 종류를 투입하였고, 기관 종류는 더미변수로 처리하여 투입하였다. Model 2에는 조직환경적 특성의 하위요인을 투입하였고, Model 3에는 교육·훈련 특성의 하위요인을 투입하였으며, Model 4에는 슈퍼비전의 하위요인을 추가로 투입하여 사회복지사의 전문성에 미치는 영향력을 알아보았다. 회귀 모형의 VIF 지수는 10 이하(1.081~3.666)로 다중공선성 문제는 나타나지 않았고, Durbin-watson 계수는 1.927로 2에 가까워 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

먼저 통제변인을 투입한 Model 1에서 사회복지사의 전문성에 대한 통제변인들의 설명력은 7.0%로 나타났고(F=6.705, p<.001), 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(β =.222, p<.001). 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유

의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.160, p < .01$).

Model 2에서 조직환경적 특성의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 1에서보다 설명력이 3.8% 증가하여 전체 10.7%의 설명력을 나타냈다($F = 7.146, p < .001$). 통제변수에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .224, p < .001$), 기관 종류의 장애인복지시설은 사회복지사의 전문성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.130, p < .05$). 조직환경적 특성에서는 보상이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .191, p < .001$).

Model 3에서 교육·훈련 특성의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 2에서보다 설명력이 16.9% 증가하여 전체 27.6%의 설명력을 나타냈다($F = 14.977, p < .001$). 통제변인에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .191, p < .001$), 조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 교육·훈련 특성에서는 교육·훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .362, p < .001$).

Model 4에서 슈퍼비전의 하위요인을 추가로 투입한 결과, Model 3에서보다 설명력이 1.7% 증가하여 전체 29.3%의 설명력을 나타냈다($F = 12.135, p < .001$). 통제변인에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .197, p < .001$), 조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 교육·훈련 특성에서는 교육·훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .336, p < .001$), 슈퍼비전에서는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .149, p < .05$).

따라서 교육·훈련의 실무연계성과 슈퍼비전의 지지적 기능이 높을수록 사회복지사의 전문성은 높아진다고 할 수 있고, 교육·훈련의 실무연계성($\beta = .336, p < .001$), 슈퍼비전의 지지적 기능($\beta = .149, p < .05$) 순으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-23] 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향

Variables	Model 1					Model 2					Model 3					Model 4					
	B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p	B	S.E	β	t	p	
(상수)	3.510	0.070		50.494**	<.001	3.105	0.151		20.584**	<.001	2.089	0.183		11.417**	<.001	1.978	0.195		10.136**	<.001	
통제변수	근무 경력	0.093	0.022	.222	4.263***	<.001	0.093	0.021	.224	4.356***	<.001	0.080	0.020	.191	3.973***	<.001	0.082	0.020	.197	4.101***	<.001
	기관(노인)	0.045	0.065	.037	0.690	.491	0.071	0.065	.059	1.099	.272	0.093	0.059	.077	1.583	.114	0.080	0.059	.067	1.371	.171
	기관(아동)	-0.071	0.128	-.029	-0.555	.579	-0.038	0.126	-.015	-0.303	.762	-0.042	0.114	-.017	-0.370	.712	0.002	0.115	.001	0.021	.983
	기관(장애)	-0.210	0.069	-.160	-3.031*	.003	-0.171	0.069	-.130	-2.473*	.014	-0.115	0.064	-.088	-1.799	.073	-0.112	0.064	-.085	-1.761	.079
조직환경	업무배치						0.027	0.037	.037	0.726	.469	-0.005	0.034	-.007	-0.148	.882	-0.016	0.034	-.023	-0.481	.631
	보상						0.110	0.029	.191	3.765***	<.001	0.031	0.030	.055	1.043	.298	0.021	0.030	.037	0.698	.486
교육훈련	자율성											0.034	0.043	.051	0.795	.427	0.004	0.044	.006	0.092	.927
	내용											0.057	0.059	.068	0.966	.334	0.031	0.060	.037	0.522	.602
	실무연계성											0.288	0.052	.362	5.552***	<.001	0.267	0.052	.336	5.127***	<.001
슈퍼비전	지식적 기능															0.106	0.052	.149	2.018*	.044	
	교육적 기능															0.029	0.058	.039	0.498	.619	
	행정적 기능															-0.018	0.049	-.024	-0.378	.706	
	F=6.705(p<.001), adj R ² =.059					F=7.146(p<.001), adj R ² =.092					F=14.977(p<.001), adj R ² =.257					F=12.135(p<.001), adj R ² =.269					

1) 더미변수: 기관 종류(종합사회복지관=0)

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

[표 4-24] 가설검증 결과 요약

	가설	결과
가설1	조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
1-1	업무 배치는 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
1-2	보상은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2	교육·훈련 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
2-1	교육·훈련 자율성은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-2	교육·훈련 내용은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-2	교육·훈련 실무연계성은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	슈퍼비전은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
3-1	지지적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-2	교육적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3-2	행정적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

6) 가설검증 결과 요약

앞서 진행한 가설 검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

〈가설1-1〉 ‘업무 배치는 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 부(-)²의 영향이 나타났으며, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설1-1〉은 기각되었다.

〈가설1-2〉 ‘보상은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 정(+)¹의 영향이 나타났으나, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설1-2〉은 기각되었다.

위 결과를 토대로 〈가설 1〉 ‘조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.’는 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았으므로 〈가설1〉은 기각되었다.

〈가설2-1〉 ‘교육·훈련 자율성은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 교육·훈련 자율성은 정(+)¹의 영향이 나타났으나, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설 2-1〉은 기각되었다.

〈가설2-2〉 ‘교육·훈련 내용은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 교육·훈련 내용은 정(+)¹의 영향이 나타났으나, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설2-2〉은 기각되었다.

〈가설2-3〉 ‘교육·훈련 실무연계성은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 교육·훈련 특성에서는 교육·훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 〈가설2-3〉은 채택되었다.

위 결과를 토대로 〈가설 2〉 ‘교육·훈련 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.’는 부분채택 되었다.

〈가설3-1〉 ‘지지적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 슈퍼비전에서는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 〈가설3-1〉

은 채택되었다.

〈가설3-2〉 ‘교육적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 교육적 기능은 정(+)의 영향이 나타났으나, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설3-2〉은 기각되었다.

〈가설3-3〉 ‘행정적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’를 검증한 결과 행정적 기능은 부(-)의 영향이 나타났으며, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서 〈가설3-3〉은 기각되었다.

위 결과를 토대로 〈가설 3〉 ‘슈퍼비전은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미칠 것이다.’는 부분채택 되었다

7) 연구 결과 논의

본 연구는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하고자 한다. 이를 위해 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인으로 조직 환경적 특성(업무 배치, 보상), 교육·훈련 특성(교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지지적 기능, 교육적 기능, 행정적 기능)으로 구성하고, 전문성 요인으로는 태도(전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자율성, 직업에 대한 소명 의식)와 지식·기술(직무수행능력)으로 분류하였다. 본 연구는 사회복지사를 대상으로 한 설문조사의 내용을 근거로 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

첫째, 통제 변인 근무 경력과 기관 종류에서 차이가 나타났다. 근무 경력에 따라 차이가 나는 변수는 교육·훈련 특성과 사회복지사의 전문성으로, 교육·훈련 특성은 10년 이상이 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났고, 사회복지사의 전문성은 10년 이상이 3년 미만과 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났다. 기관 종류에서는 조직환경적 특성과 교육·훈련 특성, 슈퍼비전에서 차이가 나타났다. 조직환경적 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 아동복지

시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났고, 교육·훈련 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났다. 슈퍼비전은 종합사회복지관이 아동복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났다. 결과적으로 근무 경력과 기관 종류에서 변인 간 차이가 있음을 알 수 있다. 이는 다중 공선성으로 인해 변수들 간의 상관관계가 존재하여, 회계계수의 분산을 크게 한 다른 변수들을 제거한 후 나온 결과이다.

둘째, 위계적 회귀분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

우선, 전문성에 미치는 영향요인에 대한 위계적 다중회귀분석에서 조직 환경적 특성, 업무 배치와 보상은 모두 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 교육·훈련 특성 중 교육·훈련 실무연계성은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 교육·훈련 자율성과 교육·훈련 내용은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 마지막으로 슈퍼비전 중 지지적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 교육적 기능과 행정적 기능은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다.

셋째, 조직 환경적 특성 중 보상이 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과는 배극수(2013)의 연구에서 업무요인 중 보상은 전문성에 영향을 미치지 않았다는 연구 결과와 일치한다. 이 같은 결과는 자기결정이론(Self-Determination Theory)에 의해 설명할 수 있겠다. 여기서 자기결정성이론(Self-Determination Theory: SDT)은 개인의 행동을 자율성 수준에 따라 조절되는 것으로 보고, 그 조절의 수준에 따라 내재적 동기와 외재적 동기를 연속체로 설명하는 이론이다(Deci & Ryan, 1985).

자기결정성이론(Self-Determination Theory)에서 인간은 환경에 대하여 능동적으로 반응하며, 자아를 성장시키려는 유기체적 존재로 이해된다(정승환·장형심, 2015). 자기결정이론(Self-Determination Theory)의 하위 이론인 기본심리욕구(Basic Psychological Needs Theory: BPNT)에 의하면 인간은 자율성, 유능성, 관계성의 세 가지 기본 심리적 욕구를 가지고 있다. 외부 보상이 자율성을 침해할 때, 개인은 자신의 행동이 외부 통제에 의해 결정된다고 느끼게 되어 내재적 동기가 감소할 수 있다. 자율성은 전문성 개발에 중요

한 요인인데, 외부 보상이 이를 침해하면 전문성 향상이 어려울 수 있을 것이다.

업무 배치가 사회복지사의 전문성에 부(-)의 영향이 나타났으며, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과는 사회복지관의 업무 배치가 긍정적일수록 사회복지사의 전문성이 높아질 것이라고 주장한 김용민(2010)과 윤종대(2007)의 주장과는 상반된 결과와 상반된다. 대부분의 기존 연구에서는 업무 배치가 전문성 등 결과 변수에 영향을 미친다고 하였다. 그러나 본 연구에서는 반대의 결과가 도출되었다. 사회복지조직은 정량화하기 어려운 조직이다. 즉, 현실적으로 체계화되지 않은 운영체제하에 업무 배치가 잘 이루어지지 않고 있음을 시사하는 결과이며, 앞으로도 쉽게 변하지 않음을 직시하여 나온 결과라 해석된다.

넷째, 교육·훈련 특성 중 교육·훈련 실무연계성만 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향이 나타났고, 교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용 모두 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다는 결과가 도출되었다. 이를 통해 사회복지사의 전문성은 교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용보다 교육·훈련 실무연계성에 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다.

즉, 교육에 참가하는 사회복지사에게 교육·훈련을 잘 시키는 것도 중요하다. 하지만 교육·훈련 프로그램의 구성 요소들을 잘 활용하여, 실무와 직접적으로 관련되어 활용할 수 있는 것이 전문성 함양에 도움이 된다는 결과로 해석된다. 이러한 연구 결과는 교육·훈련이 교육·훈련 전이를 통해, 참가자의 행동 변화를 가져오고 직무수행, 직무역량에 유의한 영향을 준다는 최희숙(2017), 최유환·이희수(2013)의 연구 결과와 같은 맥락으로 분석된다.

교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용은 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다는 결과에서 개인의 교육·훈련 자율성이 긍정적일수록 사회복지사의 전문적 능력이 높아질 것이라고 주장한 김용민(2010)과 윤종대(2007)과 상반된 결론이 도출되었다. 또한 효과적인 교육 방법을 사용한 교육·훈련 내용이 업무수행 능력을 향상시킨다고 주장한 이원석·주동범(2013)의 결론과도 상반된다. 대부분의 기존 연구에서는 교육·훈련에 참여하는 자율성이 긍정적일수록 전문적 능력이 높아질 것으로 보았다. 그러나 본 연구의 결과로 보아 교육·훈

련의 내용은 교육·훈련의 목적 달성을 위한 지식의 총합을 의미할 뿐, 전문성에 직접적인 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있었다. 이는 교육참가자에게 있어 교육·훈련이 현재의 실무경험이나 실무내용과 연관될 때, 비로소 교육·훈련에 대한 필요성을 인지하고, 스스로의 전문성을 향상시킬 수 있음을 시사한다.

다섯째, 슈퍼비전 중 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향이 미치는 것으로 나타났다. 그러나 교육적 기능, 행정적 기능은 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다는 결과가 나타났다. 본 연구 결과는 슈퍼비전(행정적, 교육적, 지지적 기능)이 긍정적일수록 사회복지사의 전문적 능력이 높아질 것이라고 주장한, 김용민(2010)의 결론에서 지지적 기능이 전문성에 유의한 영향을 미친다는 부분은 일치하나, 교육적 기능, 행정적 기능이 전문성에 유의하지 않은 영향을 미친다는 부분과는 상반된다.

슈퍼비전의 목적에 있어 주로 교육적 기능과 행정적 기능을 통해 달성되는데, 돕는 기능 또는 능력 부여 기능이라고 불리는 지지적 기능이 추가된다고 보는 견해도 있다(Pettes, 1971). 하지만 그에 반해 Austin(1981)은 슈퍼비전 기능에 슈퍼바이저와 슈퍼바이지의 관계에서 나타나는 정서적인 지지적 기능을 필수적 기능으로 포함하고, 전문가의 역할을 통해 슈퍼비전의 교육적, 행정적, 지지적 기능을 설명하였다(김민규, 2020: 70).

따라서 Austin(1981)의 이론이 본 연구의 결과를 뒷받침 해주며, 결과를 통해 슈퍼비전은 슈퍼바이지에 대한 교육적 기능과 행정적 기능보다, 전문가로 성장할 수 있도록 정서적인 원조 활동을 지지해 주는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성 향상에 더 많은 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

V. 결론

5.1 연구 결과 요약

현재 사회복지사의 전문성을 높이기 위한 제도적, 실질적 대안에 대한 논의가 주목을 받고 있다. 사회복지사 2급 자격증을 시험 없이 교과목 이수 및 실습만으로도 취득할 수 있는 부분에 대해 전문성 검증이 결여된다는 비판이 제기되었고,²¹⁾ 사회복지사 2급 자격증과 관련하여 「사회복지사업법 일부 개정 법률안」²²⁾을 대표 발의 하기도 하였다. 이처럼 사회복지사의 전문성에 대한 논의들의 주목받고 있는 가운데, 사회복지사의 전문성 확보와 함양을 위한 노력의 일환으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구 또한 중요한 의미가 있을 것이다.

본 연구에서는 Hall(1968)의 구조이론(속성이론)에 근거하여, 사회복지실천이 정체성이 있는 전문직의 특징을 가졌다고 판단하였으며, 전문직 모형 중 태도적인 측면에서 전문직의 속성을 측정하였다(최승주, 2021:19). 이 기준에 의하여 사회복지사도 의사나 변호사와 같은 다른 전문 직종과 비교하여 전문성을 갖추었다고 판단하였다. 그렇기에 클라이언트에 대한 사회복지시설의 서비스 전달에 있어 핵심이라 할 수 있는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 정책 대안으로 제시하고자 한다.

본 조사에 앞서 사전예비조사를 통해 사회복지 실천 현장에서 근무하는 사회복지사에게 전문성은 필요한 것인가, 그리고 전문성에 대해 어떻게 인식하고 있는가를 파악과 동시에 전문성에 대한 설문 문항의 타당성을 검증해보았다. 목적 달성하기 위해 사회복지사의 전문성에 대한 문헌연구 등을 바탕

21) 출처 : 2023년 1월 31일 여성경제신문(<https://www.womaneconomy.co.kr>)

22) 「사회복지사업법 일부 개정법률안」 제11조(사회복지사 자격증의 발급 등) ①·② (생략) ③ 사회복지사 1급 자격은 국가시험에 합격한 사람에게 부여하고, 정신건강사회복지사·의료사회복지사·학교 사회복지사의 자격은 1급 사회복지사의 자격이 있는 사람 중에서 보건복지부령으로 정하는 수련기관에서 수련을 받은 사람에게 부여한다. 조제 3항 중 “1급 자격은”을 “자격은”으로 한다. 2023년 5월 26일 최혜영의원 대표발의(의안번호2122326).

으로, 3년에서 7년 이하의 경력을 가진 사회복지사 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰를 통해 사회복지사의 전문성과 관련된 인식과 현장에서 실제로 일어나고 있는 일들을 심층적으로 이해할 수 있었다. 또한 인터뷰 대상자를 포함형 20명을 대상으로 예시 설문조사를 실시하여 본 연구에서 개발한 전문성 측정문항이 한국의 현실에 적합한지를 파악하였다.

본 조사는 2024년 2월 19일~3월 9일까지 20일간 실시하였다. 종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인종합복지관, 요양원, 재가센터 등에 400부가 배부되었으며, 회수된 설문지는 총 371부였으나 분석과정에서 자료로 사용하기에 불충분한 설문지 7부를 제외시키고 총 364부를 최종 분석에 활용하였다.

연구에 사용된 주요변수의 집단 간의 차이는 다음과 같다.

첫째, 기관 종류에 따른 조직환경적 특성과 교육훈련 특성, 슈퍼비전은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 아동복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났고, 교육훈련 특성은 종합사회복지관이 노인복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났다. 슈퍼비전은 종합사회복지관이 아동복지시설, 장애인복지시설보다 높게 나타났다.

둘째, 연구대상의 근무 경력에 따른 교육훈련 특성과 사회복지사의 전문성은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 교육훈련 특성은 10년 이상이 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났고, 사회복지사의 전문성은 10년 이상이 3년 미만과 3년 이상 ~ 7년 미만보다 높게 나타났다.

독립변수인 조직환경적 특성과 교육·훈련 특성, 슈퍼비전이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향은 다음과 같다.

첫째, 조직환경적 특성에서는 하위요인 업무배치, 보상 중 보상이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 조직환경적 특성에 교육·훈련 특성의 하위요인을 추가로 투입한 결과, 통제변인에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 그러나 교육·훈련 특성에서는 교육훈련의 실무연계성

이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 조직환경적 특성, 교육·훈련 특성에 슈퍼비전의 하위요인을 추가로 투입한 결과, 통제변인에서 근무 경력은 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 조직환경적 특성은 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 교육·훈련 특성에서는 교육훈련의 실무연계성이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다, 슈퍼비전에서는 지지적 기능이 사회복지사의 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최종 연구모형에서는 교육·훈련의 실무연계성과 슈퍼비전의 지지적 기능이 전문성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 교육·훈련의 실무연계성과 슈퍼비전의 지지적 기능이 높을수록 사회복지사의 전문성은 높아진다고 할 수 있고, 교육훈련의 실무연계성, 슈퍼비전의 지지적 기능 순으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수에서 근무 경력이 높을수록 사회복지사의 전문성이 높은 것으로 나타났으며, 기관 종류의 장애인복지시설 사회복지사가 다른 기관의 사회복지사에 비해 전문성이 낮은 것으로 나타났다.

5.2 이론적·실천적·정책적 함의

5.2.1 이론적 함의

첫째, Hall(1968)의 구조이론(속성이론)에 근거하여, 전문직 모형 중 태도적 측면에서 전문직의 속성을 측정하였다. 전문직에 관한 이론은 전문직 사회학(Sociology of Professions)의 연구영역에 속한다(박종우, 1997:124). 구조이론(속성이론), 과정이론, 권력이론 등과 같은 이론에 근거한다는 것은 사회복지사의 전문성에 대한 해석이 다차원적이다라는 것을 의미한다. 그중 본 연구는 Hall(1968)의 구조이론(속성이론)에 근거하여, 전문직의 속성을 측정하였다. 이는 전문직에 대한 이론적 틀의 이해를 넓혀주는데 기여하였다는 의의가 있다.

둘째, 사회복지사를 스페셜리스트(Specialist)로 바라볼 것인가? 아니면 제너럴리스트(Generalist)로 바라볼 것인가의 관점에 대한 논의는 지금까지도 지속적으로 이루어지고 있다. 변화하는 추세에 따라 사회복지서비스를 제공하는 사회복지사의 전문적 역할도 변화하고 있으며, 각 역할에 있어 장단점은 존재한다. 그러나 아직까지 사회복지 실천에 있어 스페셜리스트(Specialist)와 제너럴리스트(Generalist) 중 어떤 접근이 더 우월한가에 대한 실증적 연구도 드물고 결과도 일관되지 않다. 다만 사회복지사의 전문직을 바라보는 관점의 차이만 있을 뿐이다. 그런 점에서 현재 우리가 필요로 하는 사회복지사의 전문성은 스페셜리스트(Specialist)와 제너럴리스트(Generalist)가 아닌, 특화된 전문지식을 보유함과 동시에 통합적인 조정·관리능력을 보유한(박정호 외, 2017: 149), 특화된 전문가(Specialized generalist), 그리고 융복합시대를 살고 있는 우리에게 필요한 융복합 전문가(Generalized specialist)의 역할이라 생각한다.

특화된 전문가와 융복합 전문가는 각각의 강점을 결합하여 현대 사회의 복잡하고 다양한 요구를 효과적으로 대응할 수 있는 전문가 유형이라 할 수 있겠다. 이들은 각각 학제적 접근과 심층적 전문성을 통해 조직과 사회의 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 한다. 특화된 전문가는 다양한 분야에 걸친 폭넓은 지식과 특정 분야의 깊이 있는 전문성을 결합하여 복잡한 문제를 다각적으로 해결하고, 통합적 사고를 통해 혁신을 이끌어 낸다. 융복합 전문가는 특정 분야의 깊이 있는 전문성을 기반으로 관련 분야의 지식과 기술을 융합하여 종합적인 문제 해결을 시도하고, 주 분야의 전문성을 다양한 분야에 응용하여 혁신적 개발을 추진한다.

이러한 하이브리드 전문가 유형의 사회복지사들은 사회복지 조직의 경쟁력을 강화하고, 사회복지사를 전문성을 갖춘 전문가로, 사회복지직을 전문직으로 바라볼 수 있도록 기여할 수 있을 것이다. 그렇기에 본 연구는 현재 우리가 필요로 하는 사회복지사들의 역할에 대한 새로운 관점을 제시했다는 점에 의의가 있다.

셋째, 전문성에 대한 개념과 요인들의 개념을 정의하여, 사회복지사 전문성에 대한 학문적 논의의 기초를 확립하였다. 실증분석을 바탕으로 전문성 향상에 유의한 영향을 미치는 변수들을 학문적 기초 자료로 활용할 수 있는 토

대를 마련하였다. 이로써 사회복지사의 전문성에 대해 재고할 수 있는 계기가 되었다는 점에서 의미 있는 결과라 할 수 있다.

넷째, 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 종합적으로 제시하고 검증함으로써, 전문성에 유의한 영향을 미치는 요인을 확인하였다. 본 연구에서는 Hall(1968)의 태도적 측면의 측정도구를 활용하여 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인을 조직환경특성, 교육·훈련특성, 슈퍼비전 이렇게 세 가지로 범주화하였다. 전문성에 영향을 미치는 요인, 조직환경적 특성(업무배치, 보상), 교육·훈련 특성(교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지지적, 교육적, 행정적 기능)으로 설정하고 이를 분석함으로써 사회복지사의 전문성에 대한 일반화에 유의한 기여를 할 수 있을 것이다.

다섯째, 전문성 측정도구에 관한 기존 연구의 한계를 극복하기 위해 문항을 재설계하였다. 기존의 선행연구에서는 Hall(1968)이 제시하고 있는 전문성과 관련된 ‘태도’ 측면에 초점을 두어 Hall(1968)에 의해 개발된 측정 도구를 주로 사용하였다. 그러나 본 연구에서는 예비 사전조사를 실시하여 전문성에 관한 설문 문항의 타당성을 확인 후, 일부 타당성이 낮은 문항을 발견하여 제외하였다. 그 후, 전문성의 하위요인에 기술, 능력의 문항을 추가하여, 전문성을 태도, 기술, 능력으로 구분 후, 측정 도구를 재설계하였다. 이는 전문성에 관한 연구의 가치와 의의를 더 할 수 있을 연구가 될 것이다.

5.2.2 실천적 함의

사회복지사의 전문성을 증진시키기 위한 기제로써, 전문성을 향상시키기 위한 실천적 함의는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 전문성에 유의한 영향을 미치는 중요한 기제를 확인하였다. 본 연구에서 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인으로 사회복지사의 조직환경적 특성(보상), 교육·훈련 특성(교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지지적 기능)을 확인하였다. 연구 결과를 토대로 전문성 함양을 자격제나 교육과정의 강화에만 초점을 두는 것이 아니라, 교육·훈련을 통해 학습한

지식, 기술, 태도 등을 실무에 연계함으로써 전문성을 향상시키는 것이 필요하다는 점을 알 수 있었다. 이는 조직 구성원의 사기 증진과 업무의 효과성을 향상시킬 수 있는 합리적인 보상체계와 기관 안에서 슈퍼바이저에 대한 슈퍼바이저의 정서적인 원조 활동이 뒷받침될 때 사회복지사의 전문성이 향상될 수 있는 것이다.

둘째, 교육·훈련 실무연계성, 슈퍼비전의 지지적 기능 순으로 사회복지사의 전문성에 있어 가장 중요한 핵심 기제임을 확인하였다. 업무에 대한 보상보다 실무에 교육·훈련을 통해 학습한 내용을 활용할 수 있는 능력과 슈퍼바이저의 정서적인 원조 활동이 전문성에 있어 중요한 기제임을 밝혔다는데 의의가 있다. 사회복지실천 현장에는 늘 갈등과 긴장이 있기 마련이다. 이런 상황에서 전문성을 함양하려는 사회복지사들의 지속적인 실천과 노력이 필요할 것이다. 또한 기관 내에서 슈퍼바이저와 슈퍼바이저는 신뢰를 바탕으로 슈퍼바이저의 정서적인 문제를 줄여주며, 업무의 효과성을 향상시켜 전문성 함양에 유의한 영향을 미칠 수 있도록 하여야 할 것이다.

5.2.3 정책적 함의

첫째, 사회복지사에 대한 보상제도의 체계화 및 법적 규정을 구체화 할 필요가 있다. 보상은 실천 현장에서 사회복지사의 노력에 대한 대가의 역할을 한다. 이를 통해 사회복지사의 동기를 고취시킬 수 있다는 점에서 매우 중요한 의미가 있다. 사전예비조사에서 확인하였듯이 사회복지시설에 종사하는 사회복지사들은 과중하며 체계적이지 못한 업무, 초과근무 등 열악한 근무 환경에서도 클라이언트에게 질 좋은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있다. 그렇기에 사회복지 실천 현장에서의 전문성을 발휘할 수 있는 동기부여가 될 수 있다는 점에서 보상은 중요한 의미가 있다. 실증조사에서 보상이 전문성에 영향을 미친다는 것을 검증하였듯이 보상제도는 사회복지사의 전문성 함양에 기여할 것으로 기대된다. 따라서 국가뿐 아니라, 사회복지 기관에서도 사회복지사의 노력에 대한 보상을 높이기 위한 체계화된 시스템 마련과 정책적으로 보상에 대한 제도 방안이 필요할 것이다.

둘째, 실제 업무와 관련된 세부적인 내용을 교육하도록 하는 매뉴얼이 필요하다. 시설의 이용대상자 유형에 따라 노인, 아동, 장애인 시설 등으로 구분할 수 있다. 각 기관들의 특성에 맞게 매뉴얼화된 교육을 실시한다면 이용대상자의 복지 욕구에 따른 업무수행에 도움을 될 것이다. 또한 교육·훈련을 통한 내용이 얼마만큼 실무에 잘 적용하였는지 행동 지표를 측정할 수 있는 도구 개발도 필요할 것이다. 이는 기관에서뿐 아니라 정책적으로도 표준화된 매뉴얼을 개발하여, 사회복지사의 전문성 강화에 활용될 수 있도록 하여야 할 것이다.

셋째, 기관에서의 사회복지사 업무 배정 시, 전문성을 함양할 수 있는 기회를 고려하여 체계적으로 매뉴얼화된 업무 배정과, 경력단계에 따라 업무 전문성을 함양할 수 있는 교육 시스템이 필요하다. 앞서 제시한 [표 4-10] 사회복지사의 수행직무 분류표를 보듯이 사회복지사의 업무는 사회복지적 전문성이 요구되는 업무뿐 아니라, 일상생활 지원, 식사 보조 및 간식 지원, 급식 지원, 차량 운행 등과 같은 비전문적 업무도 구성되어 있다. 또한 사회복지사의 업무가 기관들마다 상이 한 실정이라 업무 배정에 있어 비전문적 업무를 배정받은 사회복지사의 경우 사회복지사의 전문성 함양에 있어서도 저해 요인이 된다.

또한 개인의 전문성을 높일 수 있도록 경력단계별 업무를 통해 역량을 기를 수 있도록 체계적으로 매뉴얼화된 업무 배정이 필요할 것이다. 예를 들어, 입사 이후 경력 년수에 따라 초급 단계에서 일반적인 사회복지 서비스 제공업무를 맡게 된다면, 복지업무 공통에 대한 교육이 필요할 것이다. 이후 경력이 쌓일수록 노인, 아동, 장애인 등 이용대상자에 특화된 서비스를 제공할 수 있는 업무를 배정함으로써, 이에 필요한 구체적인 전문 분야에 대한 교육의 체계를 갖출 수 있을 것이다.

넷째, 슈퍼비전을 통한 교육의 체계화가 필요하다. 사전예비조사 결과에서 알 수 있듯이 사회복지기관에서 실무자들에 대한 기관의 슈퍼비전이, 슈퍼비전에 대한 인식 부족, 기관장의 배려부족, 슈퍼비전에 따른 시간의 부족으로 인하여 제대로 이루어지지 않고 있다는 것이다. 따라서 업무 익힘에 있어, 대부분 스스로 찾아 배운다는 것이다. 김철진(2013)의 연구에서도 사회복지관

에서 주고받는 슈퍼비전의 문제점으로 시간 부족이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 슈퍼바이저의 해당 분야 지식과 기술 부족을 지적한 바 있다(김철진, 2013). 이 같은 결과에 따라 먼저 정확한 분석을 통한 체계적인 슈퍼비전의 시스템을 구축해야 할 것이다. 슈퍼비전이 필요하다는 인식은 있지만 체계화되지 않은 구조로 인하여 슈퍼바이저의 사회복지사로서 전문성을 갖춘 성장과 발전을 저해하는 요인이 될 수 있다. 따라서 각 기관들의 특성과 슈퍼비전에 대한 슈퍼바이저의 욕구 조사 등을 토대로 슈퍼비전에 대한 체계화된 시스템을 구축하여야 할 것이다.

다섯째, 슈퍼바이저에 대한 전문적이고, 체계적인 교육·훈련 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 슈퍼바이저에게 슈퍼비전에 대한 피드백이 효율적으로 이루어질 수 있도록 업무의 특성에 맞는 교육·훈련 프로그램의 개발이 필요하다. 동시에 프로그램에 대한 피드백을 슈퍼바이저는 슈퍼바이저에게 정서적인 원조 활동을 통하여 안정되고 편안한 분위기 속에서 진행해야 할 것이다. 이는 본 연구 결과에서 검증하였듯이, 슈퍼비전의 지지적 기능이 사회복지사의 전문성 함양에 영향을 미치기 때문이다. 따라서 슈퍼비전의 지지적 기능이 사회복지사의 전문성 함양에 기여할 것으로 기대된다.

여섯째, 슈퍼비전에 대한 체계화된 시스템들이 정책적으로 각 사회복지기관들에 정착할 수 있도록 제도화 되어야 할 것이다. 현재 사회복지 자격제도나 법정 보수교육의 경우 의무화가 되어 있는 반면, 사회복지 현장 실무에 있어 사회복지사의 전문성 향상과 슈퍼비전은 불가분의 관계임에도 불구하고 잘 이루어지지 않고 있는 실정이다. 따라서 사회복지사의 전문성 향상을 위해 서라도 슈퍼비전의 제도화가 필요할 것이다.

일곱째, 자격시험 제도를 통한 전문성 관리보다는 사회복지 현장에서 전문성을 실질적으로 높일 수 있는 관점의 전환이 필요하다. 사회복지사 2급 자격증의 과잉 공급으로 인한 전문성 하락 및 사회복지사 관리 부실의 문제가 있다는 비판이 제기되면서 최근에는 사회복지사 자격을 국가시험에 합격한 사람에게 부여하도록 하여 사회복지사의 전문성 및 사회복지서비스의 질적 수준을 제고하려는 논의가 있다. 그러나 사회복지사의 전문성에 따른 서비스의 질 향상은 현재의 사회복지 교육 체계하에서 자격시험 제도만 도입한다고

해결 가능한 수준의 간단한 문제가 아니라는 것이다. 사회복지사의 전문성을 높이기 위해서는 전문성을 자격시험 제도 위주로 보는 관점을 전환하여, 근본적으로 실천 현장에서 요구하는 자질을 갖추게 하는 것이 우선이라고 생각한다. 따라서 본 연구 결과에서 도출되었듯이 기관에서 슈퍼비전이 잘 이루어지고, 교육·훈련을 통한 실무경험이나 실무내용을 실무에 연계함으로써 전문성을 향상시키고, 기관이나 정부 차원에서 사회복지사들의 실천 역량을 펼칠 수 있도록 그에 따른 보상 또한 강화될 수 있는 정책적 지원이 필요할 것이다.

5.3 향후 연구 방향

본 연구는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 전문성 함양을 위한 방안을 제시하는 데에 목적이 있다. 그러나 서울이라는 지역적인 한계와 임의 표집으로 자료를 수집하였기 때문에 사회복지사 전체를 대변하여 일반화하는 데는 한계가 있다. 그러나 본 연구를 통해 사회복지사의 전문성에 대해 재고하게 되는 계기가 되었다는 점에서 의미 있는 연구라 할 수 있다. 그러나 연구 과정에서 몇 가지의 한계가 존재한다.

첫째, 본 연구는 클라이언트에 대한 사회복지시설의 서비스 전달에 있어 핵심이라 할 수 있는 사회복지사를 대상으로 전문성에 영향을 미치는 요인을 찾아 전문성 향상을 위한 방안을 연구하였다.

그러나 향후 연구에서는 사회복지사뿐 아니라 요양보호사, 생활지원사 등과 같이 사회복지기관에 종사하는 다양한 종사자들로 연구 대상을 확장하여 전문성 향상을 위한 연구와 발전 방안이 제시되어야 할 것이다.

둘째, 사회복지사의 전문성에 대한 실증연구는 전문성이 무엇에 영향을 미치고, 무엇에 의해 영향을 받는지에 관한 양적인 연구가 많은 부분을 차지하고 있다. 본 연구는 사회복지사들이 스스로 전문성에 대해 어떻게 인식하는지 파악하고, 전문성 영향요인에 관한 설문 문항의 타당성을 확인해 보기 위해 본 조사에 앞서 사전 예비 조사를 실시하였다. 그러나 좀 더 심도 있는 분석을 위해 질적인 연구가 함께 병행되었다면 더욱 의미가 있었을 것이다. 따

라서 향후 질적 연구 방법을 활용하여 사회복지사들의 현황에 대한 이해를 높이고 실질적 대안을 도출할 수 있는 연구가 수행될 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서 활용한 독립변수는 조직환경적 특성(업무 배치, 보상), 교육·훈련 특성(교육·훈련 자율성, 교육·훈련 내용, 교육·훈련 실무연계성), 슈퍼비전(지지적 기능, 교육적 기능, 행정적 기능)으로 구분하여 연구를 진행하였다. 향후 연구에서는 전문성에 영향을 미치는 다른 요인 중 업무요인에서 업무량이나 업무 내용 등과 같은 구체적인 요인과의 관계를 탐색하거나, 교육요인에서 교육내용, 교육 기간 등과 같은 보다 구체적인 요인을 탐색해 볼 수 있을 것이다. 나아가 전문성에 영향을 미치는 다양한 변수들 간의 메커니즘을 연구할 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강희설. (2010). 사회복지사의 지적장애인 자기 옹호 지원과정. 성공회대학교. 박사학위논문.
- 강흥구·윤현숙. (2005). 사회복지사의 직무분석과 표준 직무 개발에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 7(2), 33-62.
- 강흥구. (2006). 사회복지사의 직무특성과 1급과 2,3급의 직무 유형화에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 58(1), 209-235.
- 강신예·임우석. (2018). 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 『21세기사회복지연구』, 15(2), 1-25.
- 강철희·최소연. (2005). 사회복지 슈퍼비전의 방향 및 변인들에 관한 고찰. 『한국사회복지행정학』, 7(1), 29-66.
- 강지연. (2016). 간호사의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 근거이론 연구. 『한국간호과학회』, 46(2), 226-237.
- 강상경.(2014). 사회복지 전문직, 무엇이어야 하나? Generalist와 Specialist. 한국사회복지학회 춘계학술대회 발표문, 2014.4.25.
- 고병호. (2011). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구 : 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과. 백석대학교 기독교전문대학원. 박사학위논문.
- 고주애. (2012). 에니어그램 성격유형에 따른 사회복지기관 중간관리자의 슈퍼비전 특성 분석. 숙명여자대학교 대학원. 박사학위논문.
- 곽동훈. (2014). 사회복지사 면허제도 도입의 필요성에 관한 연구. 개신대학원대학교. 박사학위논문.
- 권육상. (2004). 한국 사회복지학 교육의 정체성 확립 및 사회복지 전문성 강화를 위한 연구 : 사회복지대학원을 중심으로. 『사회과학논총』, 21,

155-166.

- 권 승·김두레·채종현·황소진. (2010). 사회복지시설 종사자 직무분석 연구. 『부산복지개발원』.
- 권 승. (2011). 복지국가 사회서비스 질 관리 정책의 동향에 관한연구 : 영국의 사례연구를 통한 노인 장기요양보험시장에의 정책적 함의. 『21세기 정치학회보』, 21(3).
- 권신정·조선영. (2020). 사회복지사 처우개선 관련 조례 및 이행여부 연구 부산광역시 및 부산 16개 구·군을 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 20(5), 204-211.
- 길정현. (2015). 요양보호사 케어역할의 정체성에 관한 연구. 서남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김광수. (2017). 노인복지시설 요양보호사의 직업전문성 인식에 관한 연구. 대구한의대학교. 박사학위논문.
- 김민규. (2020). 직업상담사의 전문직업성과 임파워먼트, 슈퍼비전, 자기성찰 및 경력개발지원의 구조적 관계. 서울대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김윤정·문순영·이윤화. (2021). 코로나19 감염병 재난 속 사회복지사의 경험과 과제. 『한국웰니스학회지』, 16(1), 10-18.
- 김영미·김상남. (2016). 신규 간호사의 1년 이내 이직경험에 관한 융합적 연구. 『한국융합학회논문지』, 7(4), 97-106.
- 김지훈. (2019). 교정공무원의 전문성 인식이 조직헌신과 경력몰입에 미치는 영향. 경기대학교. 박사학위논문.
- 김미옥·서동명·최복천·고명균·권오형·김치훈·변소현·윤덕찬·최영광. (2015). 발달장애인 분야 사회복지사 전문성 함양을 위한 탐색적 연구: 교육체계와 내용을 중심으로. 『비판사회정책』, (49), 39-72.
- 김행란. (2010). 장애인생활시설 사회복지사의 정체성 형성과정 연구. 『한국사회복지질적연구』, 4(2), 33-62.
- 김정선·문재우. (2022). 조직환경이 사례관리자의 전문성에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 『한국케어매니지먼트연구』, 43, 31-56.

- 김정선. (2022). 조직환경이 사례관리자의 전문성에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과와 감정소진의 조절효과를 중심으로. 한세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김유경·조성호·박경수·윤덕찬·임성은·김유휘·정희선. (2020). 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 보건복지부 한국보건사회연구원.
- 김지훈. (2019). 교정공무원의 전문성 인식이 조직헌신과 경력몰입에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
- 김순양. (2001). 읍면동 사회복지전담 공무원의 전문성 수준 분석. 『한국행정학보』, 35(2), 155-176.
- 김소라. (2024). 공무원 원격교육 효과성 영향요인 연구. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김성기. (2008). 사회복지시설 유형별 종사자의 직무인식과 조직성과에 관한 연구 : 서울·경기도 지역을 중심으로. 한영신학대학교 대학원. 박사학위 논문.
- 김화선. (2018). 노인복지시설 종사자의 노인인권인식과 전문성이 사회복지실천유형에 미치는 영향. 『인문사회 21』, 9(4), 153-163.
- 김필·정윤진·임도빈. (2020). 공공봉사동기와 이직의도 : 정서적 몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『행정논총』, 58(1), 73-108.
- 김소희·김미옥. (2018). 사회복지사의 전문성과 공감능력이 이용자 옹호에 미치는 영향: 소진의 조절효과를 중심으로. 『한국사회복지행정학』, 20(1), 79-105.
- 김강민. (2016). 전문성인식과 직무환경이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향. 『미래사회복지연구』, 7(1), 125-154.
- 김준호·서진우·강종수. (2023). 슈퍼비전이 사회복지사 이직 의사에 미치는 영향 및 조직몰입과소진의 다중매개효과. 『인문사회 21』, 14(2), 1369-1384.
- 김운정·최유석. (2014). 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(2), 257-269.
- 김영중(2014). 한국 사회복지전문직의 제도적 전문성 경로와 대안적 정향. 『

- 사회복지정책』, 41(4), 377-404.
- 김미옥·정하나. (2013). 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계 : 서비스 과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행의 이중매개효과. 『한국사회복지』, 65(4), 115-136.
- 김용민. (2011). 사회복지관 조직풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향. 『사회복지연구』, 42(4), 329-363.
- 김용민. (2010). 사회복지관 조직풍토가 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김철진. (2013). 슈퍼비전 기능이 사회복지사의 전문성 향상에 미치는 영향 : 사회복지관을 중심으로. 『광신대학교 출판부』, 23, 259-291.
- 김영미·박미진. (2008). 사회복지기관의 학습조직화 관련요인에 대한 탐색적 연구 : 부산경남지역 사회복지사를 대상으로. 『지역사회연구』, 16(4), 31-53.
- 김연희. (2014). 사회복지전문직, 우리는 무엇이어야 하나? 스페셜리스트 대 제너럴리스트. 한국사회복지학회 춘계학술대회 발표문. 2014.4.25.
- 김철근. (2023). 140만 사회복지사 시대 이대로 괜찮은가?. 한국사회복지협회 토론회. 2023.8.29.
- 김영용. (2023). 건설현장의 안전문화가 안전보건 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 안전실천의 매개효과와 중대재해대응역량의 조절효과. 경기대학교 대학원. 대학원. 박사학위논문.
- 김명희. (2010). 사회복지담당 공익근무요원의 교육훈련 전이수준과 직무태도에 관한 연구 : 자기효능감·직무정서성·조직지원의 조절효과를 중심으로. 건양대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김통원·양심영. (2002). 사회복지종사자들의 슈퍼비전 만족도 및 욕구에 관한 연구. 계간 사회복지여름호. 『한국사회복지협의회』, 129-161.
- 김현희. (2009). 사회복지사의 법률적 규정에 의한 사회적 위상 비교 분석 연구 : 사회복지사업법과 변호사법 및 의료법과의 비교를 중심으로. 『사회복지정책』, 36(2), 263-287.
- 김민정·남정형·홍준익. (2018). 사회복지사 교육훈련이 개인성과 및 조직성과

- 에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육훈련전이의 매개 효과를 중심으로. 『한국사회복지행정학』, 20(2), 57-80.
- 김성완·김재훈. (2003). 기업 교육훈련에서의 학습 및 전이 모형 개발을 위한 탐색적 연구. 『기업교육과 인재연구』, 5(1), 83-105.
- 김순양. (2000). 지방정부 조직의 혁신을 위한 벤치마킹: 팀 (team) 조직의 구축방안을 중심으로 . 『한국행정학보』, 34(1), 265-289.
- 김태성·최일섭·조홍식·윤현숙·김혜란. (1998). 『사회복지전문직과 교육제도』. 서울: 소화.
- 김용일·양옥경. (2002). 『사회복지수퍼비전론』. 양서원.
- 남현주. (2021). 아동양육시설 보육사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 사회적 지지와 슈퍼비전의 조절효과 검증. 협성대학교 일반대학원. 박사학위 논문.
- 도광조. (2010). 지역사회복지관 사례관리수행의 영향요인에 대한 연구. 숭실대학교 대학원. 박사학위 논문.
- 류주현. (2023). 사회복지조직 중간관리자의 보수교육 경험이 직무열의에 미치는 영향 : 혼합연구방법을 적용한 조직지원인식의 조절효과. 연세대학교 일반대학원. 박사학위 논문.
- 문영주. (2012). 조손가족 사례관리수행에 영향을 미치는 요인. 공주대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 문지원·한대동. (2016). 학습조직화와 직업전문성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 공동체의식의 매개효과를 중심으로. 『성인계속교육연구』, 7(2), 49-67.
- 박종우. (1994). 사회사업가의 전문직업적 정체성 연구. 서울대학교. 박사학위 논문.
- 박종우. (1997). 전문직 이론에 관한 일 고찰 : 사회사업을 중심으로. 『사회과학연구』, 13(1), 123-137.
- 박현주. (2014). 사회복지조직의 수퍼비전 기능이 사회복지사의 책무성에 미치는 영향 : 수퍼비전 관계를 중심으로. 백석대학교 기독교전문대학원 박사학위 논문.

- 박형원. (2015). 클라이언트 권리옹호에 미치는 영향 요인 연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 15(5), 365-374.
- 박연희. (2018). 사회복지사의 전문적 능력이 직무만족과 서비스질에 미치는 영향. 『인문사회 21』, 9(6), 1353-1367.
- 박소연. (2006). 항공사 객실승무원 교육훈련 실무전이 연구. 경기대학교 박사학위논문.
- 박병현·배화숙. (2003). 사회복지의 전문성 제고를 위한 과제. 『부산대학교 사회복지연구소』, 12, 99-117.
- 박수진. (2013). 노인복지관 사회복지사의 소진이 조직헌신에 미치는 영향: 역량강화와 직무만족의 매개효과를 중심으로. 목원대학교 대학원. 박사학위 논문.
- 박진홍. (2021). 재가노인지원센터 사회복지사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 슈퍼비전의 조절효과를 중심으로. 목원대학원대학교. 박사학위논문.
- 박종두. (2022). 사회복지사의 윤리의식이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향 : 자기효능감과 슈퍼비전의 조절된 매개효과를 중심으로. 한세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박주임. (2020). 노인복지관 사회복지사가 지각한 일중독이 이직의도에 미치는 영향 : 자기위로능력과 슈퍼비전의 조절효과를 중심으로. 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 배극수. (2013). 요양보호사의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구. 백석대학교 기독교전문대학원. 박사학위논문.
- 백희정. (2007). 간호의 전문직업성 척도 개발을 위한 Hall의 전문직업성 척도 번역 및 동등성 비교. 『간호행정학회지』, 13(4), 509-515.
- 배숙경. (2013). 슈퍼비전 기능이 노인복지실천가의 소진에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과 연구. 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 백지영. (2018). 항공사 승무원 교육훈련 내용과 조직지원이 학습전이에 미치는 영향 연구. 경희대학교 대학원. 박사논문.
- 신경희. (2018). 사회복지사의 전문성이 조직몰입을 매개로 이직의도에 미치는

- 는 영향. 『영성과 보건복지』, 5(1): 75-98.
- 신경희. (2017). 사회복지사의 전문적 능력과 태도가 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 청주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 서보람·최명주·정인기. (2019). 요양보호사의 전문성, 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향. 『대한고령친화산업학회지』, 11(2), 23-33.
- 서영희·김미원. (2011). 조직특성이 직무스트레스에 미치는 영향연구 : 방문요양센터 요양보호사를 중심으로. 『노인복지연구』, 52, 63-85.
- 서은혜·이효주·박성민. (2018). 대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구 : 자기결정성이론(Self-Determination Theory)을 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 29(1), 145-185.
- 신재은 외. (2017). 사회복지기관 슈퍼비전 실행체계개발 연구. 정책연구보고서.
- 이재형. (2003). 호텔직원의 연봉제 실행에 대한 공정성지각과 관계의 질 : 서울 특급호텔 연봉대상자 중심으로. 세종대학교대학원. 박사학위논문.
- 이용재·김주현. (2022). 공공과 민간 사회복지종사자 전문성 인식차이와 직무몰입·직무성과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 22(1), 505-515.
- 이인재(1993). 사회복지실무자의 직무성과 결정요인. 서울대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이원석·주동범. (2013). 근로자가 인식한 교육훈련 프로그램 특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향. 『한국수산해양교육학회』, 25(2), 349-363.
- 이상진·황민용. (2019). 정신건강복지센터 조직환경이 사례관리수행에 미치는 영향 : 직무 수행동기와 직무수행태도의 매개효과를 중심으로. 『사례관리연구』, 10, 51-83.
- 이병록. (2022). 장애인지역사회재활시설 사회복지사의 전문성인식과 조직혁신의 관계에서 직무만족의 매개효과. 『디지털융복합연구』, 20(1), 343-347.

- 이병록. (2022). 노인여가복지시설 종사자의 슈퍼비전과 직무몰입의 관계에서 전문성인식의 매개효과. 『산업융합연구』, 20(4), 79-84.
- 이은희. (2012). 사회복지사의 보수교육성과에 미치는 영향요인에 관한 연구. 『한국비교정부학보』, 22(1), 109-132.
- 이문재. (2020). 요양시설 기관장의 리더십유형이 서비스 질에 미치는 영향 : 종사자 직무만족과 집단응집력의 이중매개효과 검증. 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이홍직. (2007). 사회복지사의 전문직업성에 대한 인식 연구. 『사회과학연구』, 23(3), 151-172.
- 이철수. (2009). 『사회복지학사전』. 비상.
- 임동호·김대석. (2014). 지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(11), 196-204.
- 윤종대. (2007). 사회복지전담공무원의 전문성 향상을 위한 사회복지실천지식과 기술강화 전략. 부산대학교 박사학위논문.
- 유행석. (2019). IT 분야 일학습병행제 교육훈련 콘텐츠가 학습근로자의 업무 효과에 미치는 효과 : 직무만족, 고객지향성, 조직몰입의 매개효과 중심으로. 동국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 유영주. (2020). 사회복지사의 전문직 정체성이 행복감에 미치는 영향 : 직무만족 매개효과를 중심으로. 『한국웰니스학회지』, 15(1), 357-366.
- 유영림. (2016). 사회복지 슈퍼비전 실행의 장애요인과 성공요인에 대한 이해 : 노인생활시설의 슈퍼바이저, 슈퍼바이저 시각으로. 『슈퍼비전과 실천연구』, 1, 51-82.
- 유전양, 김유진, 서미경. (2019). 사회과학 초보 연구자의 질적 연구 수행경험. 연구방법논총, 4(1), 1-20.
- 유지후. (2024). 사회복지시설 종사자의 긍정적 심리자본이 대인관계기술에 미치는 영향 : 사회적 지지의 매개효과. 동방문화대학원대학교. 박사학위논문.
- 안정선. (2006). 액션러닝(action learning)을 활용한 학습조직 구축 사례 연구: T 사회복지관 학습체계 및 지원체계 설계를 중심으로. 『사회복지

실천』, 6, 5-30.

- 임효창·박경규. (1999). 교육훈련프로그램 구성요소가 교육훈련 이전에 미치는 영향 : 상사 및 동료 지원의 조절효과를 중심으로. 『조직과 인사관리 연구』, 23(2), 107-138.
- 안정선·윤정혜. (2011). 사회복지관 슈퍼바이저의 역량분석에 관한 연구 : 슈퍼바이저의 지식, 기술, 태도 역량을 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(2), 353-366.
- 오현석·김정아. (2007). 전문성 연구의 주요 쟁점과 전망. 『기업교육과인재연구』, 9(1), 143-168.
- 안정선, 최원희(2010). 『사회복지 슈퍼비전의 이론과 실제』. 신정.
- 양참삼. (1994). 『조직행동의 이해』. 법문사.
- 양옥경·이기연·최소연·현진희. (2010). 『사회복지지도감독론』. 양서원.
- 윤현숙·강홍구. 2004. 『사회복지사의 표준 직무매뉴얼』. 한국사회복지사협회.
- 조민호·문희정. (2010). 항공사 객실 승무원 상위클래스 교육훈련 전이에 대한 연구. 『한국호텔관광학회』, 12(2), 77-96.
- 조태준·진종순·박정호·김상우·임재진. (2017). 공무원 전문성 개념에 대한 탐색적 고찰. 『한국정책과학학회보』, 21(3), 143-172.
- 정원희·최종일. (2018). 사회복지사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 연구: 사회자본의 매개효과를 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 18(7), 350-361.
- 정원오·김형돈·송선영. (2019). 사회적경제 조직의 하이브리드 유형에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 21(3), 101-135.
- 장규완. (2022). K-방역활동 종사자들의 공공봉사동기에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 사회화 요인을 중심으로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 장승희. (2018). 학교 밖 청소년 복지 종사자의 전문성 발달과정 탐색. 고려대학교. 박사학위논문.
- 장신재. (1998). 공공부문 사회복지사의 전문적 능력에 영향을 미치는 요인. 『서울장신논단』, 14, 442-477.

- 장유경. (2018). 면세점 종사원의 전문성 지각이 조직유효성에 미치는 영향 : 교육훈련전이. 전이풍토의 조절효과, 고객접점 종사원을 중심으로. 경기대학교 서비스경영전문대학원. 박사학위논문.
- 전선영. (2004). 사회복지교육과 사회복지 가치 및 옹호의 관계에 관한 연구. 서울여자대학교. 박사학위논문.
- 전선영(2005). 사회복지 가치를 매개로 한 사회복지 교육과 옹호 태도 및 전략의 인과관계 분석. 『한국사회복지학』, 57(4), 33-65.
- 전선영. (2006). 정신보건사회복지사의 옹호태도와 옹호전략 모형연구. 『정신보건과 사회사업』, 23, 5-36.
- 전병주·김현수. (2018). 충청 지역 사회복지사의 자격증 취득경로에 따른 직업 정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강의 조절효과 : 통합적 연구 방법 적용. 『GRI 연구논총』, 20(1), 231-265.
- 전병주·김현수. (2020). 평생교육원에서 사회복지사 자격증을 취득하는 성인 학습자의 학습 경험과 직업정체성 형성에 관한 단기종단연구 : 성인 학습자의 직업 유무를 중심으로. 『GRI 연구논총』, 22(1), 33-60.
- 정영재. (2017). 조직환경의 변화와 조직의 확산: 지방문화원 조직을 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정재삼·한영진. (2004). 고객만족 교육프로그램의 학습전이 영향에 대한 요인 분석. 『기업교육연구』, 6(2): 127-148.
- 정승환·장형심. (2015). 자기결정성이론의 HRD 적용에 대한 논의. 『HRD 연구』, 17(3), 99-131.
- 정지은. (2021). 민간부문 사회복지사가 경험하는 돌봄 서비스제공에 대한 질적연구. 『여성연구』, 109(2), 167-207.
- 정은진. (2023). 어린이집 원장의 감성리더십과 전문성이 교사 : 아동 상호작용에 미치는 영향 : 교사 직무만족의 매개효과를 중심으로. 중부대학교. 박사학위논문.
- 진규동. (2007). 기업의 학습조직 활동이 조직성과에 미치는 영향. 숭실대학교 박사학위논문.
- 진석범. (2015). 사회복지사가 지각하는 보상이 직무 태도에 미치는 영향에

- 관한 연구 : 조직몰입과 적응 유연성의 효과를 중심으로. 건국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 주석진. (2010). 학교 내 복지서비스 전문인력의 보수교육 실태와 욕구에 관한 연구: 한국학교사회복지사협회의 교육을 중심으로, 『임상사회사업 연구』, 7(1), 59-85.
- 조태준·진종순·박정호·김상우·임재진. (2017). 공무원 전문성 개념에 대한 탐색적 고찰. 『한국정책과학학회보』, 21(3), 143-172.
- 조용민. (2022). 테러양상 변화에 따른 대테러정책 개선방안 연구 : AHP 기법을 활용한 정책 우선순위 도출을 중심으로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 주상현·안순엽. (2002). 공무원의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구 : 전라북도 읍·면·동 사회복지전담공무원에 대한 사례를 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 13(3), 147-166.
- 최소연. (2012). 슈퍼비전과 학습조직화가 사회복지사의 전문직효능감에 미치는 영향: 학습조직화의 매개효과를 중심으로. 『한국사회복지조사연구』, 30, 101-125.
- 최희숙. (2017). 중소기업 직무교육훈련 참가자의 현업 적용도와 관련변인 개인 및 조직성과와의 영향 관계. 서울대학교 대학원. 박사학위논문.
- 최승주. (2021). 사회복지사 전문직 정체성에 대한 질적 사례연구. 박사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 최상미·최재성. (2006). 사회복지시설의 보상체계 특성과 정립방향에 대한 탐색적 고찰. 『한국사회복지조사연구』, 14, 97-118.
- 차명진·제석봉. (2009). 노인생활시설 사회복지사들의 직무 및 조직특성과 직무만족의 관계에서 전문직업적 정체성의 매개효과, 『한국노년학』, 29(2), 669-682.
- 최성국. (2023). 140만 사회복지사 시대 이대로 괜찮은가?. 한국사회복지협회 토론회. 2023.8.29.
- 최희경. (2013). 호스피스 완화 돌봄 분야에서 일하는 사회복지사의 다학제적 팀 활동 경험에 관한 연구: 전문적 정체성을 중심으로. 『사회복지연

- 구』, 44(2), 203-232.
- 최유환·이희수. (2013). 중소기업 영업직 근로자들의 직무향상프로그램과 업무 환경이 개인 성과에 미치는 영향 관계에서의 학습전이의 매개역할. 『중소기업연구』, 35(4), 165-191.
- 최종태. (2008). 현대 인사 관리론: 의사결정론적 시스템 어프로치. 박영사.
- 홍경아. (2023). 마약류 중독 실태와 대응방안 : 중독경험자와 마약전문가의 인식 차이를 중심으로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 황미경. (2007). 사회복지직공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구 : 조직환경과 행정적 수퍼비전 기능을 중심으로 : 사회복지직공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 31(4), 325.
- 황미경. (2007). 사회복지전담공무원의 수퍼비전과 직무관련 변인의 구조적 관계 : 수퍼비전의 매개효과를 중심으로. 중앙대학교 대학원. 박사학위논문.
- 황미경. (2018). 한국 사회복지전문직의 제도적 속성에 따른 의무와 재량행위. 『사회복지법제연구』, 9(1), 119-142.
- 황미영. (2006). 사회복지 학사교육과정에서의 사회복지사 전문성 개발에 대한 중요 사건분석. 『한국사회복지교육』, 2(2), 125-152.
- 황미영. (2017). 노동연계복지 프로그램에서 정립되고 있는 사회복지사의 전문적 정체성: 지역자활센터 종사자의 초점집단면접을 통한 주제 분석. 『비판사회정책』, 54, 160-208.
- 형경숙. (2020). 요양보호사의 전문성과 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 초당대학교 대학원. 박사학위논문.
- 황송자. (2016). 사회복지기관 종사자의 직무특성과 직무소진 및 서비스품질의 관계. 상지대학교 대학원. 박사학위논문.
- 한국철·최낙관. (2013). 요양보호사의 전문성이 직무만족도에 미치는 영향. 『한국자치행정학보』, 27(4), 269-287.

2. 국외문헌

- Austin, M. J.(1981). Supervisory management for the human services, Prentice Hall.
- A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L.Berry.(1988). Servqual: A multiple-item scale formeasuring consumer perc, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Alliger, G. M., Tannenbaum, S. I., Bennett, W., Traver, H., & Shotland, A. (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel psychology*, 50(2), 341-358.
- Benner, P. (1982). From novice to expert. *American Journal of Nursing*, 402-407.
- Baer, B. L. (1979). "Professional standards," *Work and Occupation*, 530-552.
- Barker, R. (1991). *The Social Work Dictionary*. Silver Spring MD : NASW.
- Barker, R. L.(1995). *The Social Work Dictionary*. Washington: NASW Press.
- Bramley, P.(1997). *Evaluating training*. Universities Press.
- Busse, S.(2009). Supervision between critical Reflection and Pratical Action. *Journal of Social Work Practice*. 23(2), 159-175.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E.(1986). *Mind over machine : The power of human intuition andexpertise in the era of the computer*. 16-51. New York, NY: Free Press.
- Dawson, J. B.(1926). *The Case Supervisor in a Family Agency*. Family. 6.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of research in personality*. 19(2), 109-134.

- Flippo. (1961). Principles of personnel management. McGraw-Hill.
- Flexner, A. (1915). Is Social Work A Profession? National Conference of Charities and Corrections in Baltimore. 재인용: *Research on Social Work Practice*, March 2001, 11(2), 152-16.
- Gray, M., D. Plath and S. Webb, 2009. Evidence-based Social Work: A critical stance. London: Routledge.
- Grenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2(3), 45-55.
- Glaser, R., & Chi, M. T. H.(1988). Overview. In Chi, M. T. H., Glaser, R. & Farr, M. J.(Ed.).The nature of expertise. Hillsdale, NJ: Lawrence Ellbaum Associates.
- Germain, M. L.(2011). A chronological synopsis of the dimensions of expertise: Toward the expert of the future. *Performance Improvement*, 50(7), 39-41.
- Goldstein, I. L. (1980). Training in work organizations. *Annual review of psychology*, 31(1), 229-272.
- Hall, R. H.(1968). Professionalism and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
- Heneman, H. G. & Schwab, D. P. (1985). Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement. *International Journal of Psychology*, 20, 129-141.
- Jeffreys, J. W.(2001), The impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy, Ph. D. Dissertation, State University of New York at Albany.
- J. M. Corbin and A. L. Strauss, (2008). "Basic of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory(3rd ed.). "Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kadushin, A. (1976). Supervision in social work. New York: Columbia University Press.

- Kadushin, A. (1992). What's wrong, what's right with social work supervision? *The Clinical Supervisor*, 10(1), 3–19.
- Kadushin, A. and Daniel Harkness.(2002). *Supervision in Social Work*. NY: Columbia University.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). NY: The Guilford Press.
- Kirst–Ashman, K. and G. Hull. 2006. *Understanding generalist practice*, 4th ed. Thomson Brooks/Cole.
- Locke A. E(1976). The nature and causes of job satisfaction, In M. D. Dunnette(Ed), *Handbook of Industrial Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. 1297–1349.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1970) Motivational constraints: The decision to participate. In V. H. Vroom & E. L. Dec (Eds. , *Management and motivation*. 107–124 Harmondsworth: Penguin.
- Middleman, R. R., & Rhodes, G. B. (1985), *Competent supervision: making imaginative judgements*, New Jersey:Prentice–Hall.
- Molbey, W. H. (1982). *Employee turnover causes, consequences and control*, reading, MA: Addison–wesley.
- Milkovich, G. T. & Newman, J. M. (1996). *Compensation*, 5th Ed., Chicago: Irwin.
- Nalbandian, J.(1990). Tenets of contemporary professionalism in local government, *Public Administration Review*, 50(6), 654–662.
- Olmstead, Joseph A.(1973),”Organizational Structure and Climate: Implications for Agencies. *National Study of Social Welfare and Rehabilitation Workers*”, *Work and Organizational Contexts*, 2.
- Patti R. J. (1983). *Social Welfare Administration : Management Social Program in a Development context*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Reamer, F. G.(1999). *Social Work Values and Ethics*. Columbia

- University Press.
- Pettes, D. (1971). *Supervision in social work : A method of student training and staff development*. London: Allen & Unwin.
- Pfluger, R. E. (1988). *The Effect of Two Interventions on Specific Dimensions of Organizational Climate*. New York University. ProQuest Dissertations Publishing.
- Price, J. L. (1977) *The Study of Turnover*, Ames: Iowa State University Press. *Commitment, Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56. Pro Quest Dissertations Publishing.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. 1973. Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological bulletin*, 80(2), 151
- Radian, E., (2000). *Social Action and Social Work Education in Canada*. Ph.D. Dissertation, University of Calgary.
- Senge, P.(1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York. Doubleday Currency.
- Savery, J., Duffy, T., (1995), "Problem-based learning: An instructional model and its constructivistframework." *Educational Technology*, 35(5), 31-38.
- Sallee, A. 2003. A generalist working definition of social wrok: A reponse to Bartlett, *Research on Social. Work Practice* 13(3), 349-356.
- Song, J. J. (2016). *Statistical Analysis Method on SPSS/AMOS (2nd edition)*. Paju: 21 Century Book Publisher.
- Strauss, A. and Corbin, J(1990). 김수자·신경림 역. 1996. 『근거이론의 이해』 한울아카데미.
- Turner, A. D. (1994). *Attitudinal, Structural and Background Factors that Affect Mental Health Case Management Performance*. Ph.D. Dissertation. Barry University School of Social Work.

- Towle, C.(1954). *The Learner in Education for the Professions: As Seen in Education for Social Work*. Chicago: University of Chicago Press.
- Van Voorhis R. M. and Hostetter. C. 2006. "The Impact of MSW Education on Social Worker Empowerment and Commitment to Client Empowerment Through Social Justice Advocacy". *Journal of social work education*, 42(1), 105-122.
- Wilensky, H. L.(1964). The professionalization of everyone?. *American journal of sociology*, 70(2), 137-158.
- W. E. Snizek.(1972). Hall's Professionalism Scale: An Empirical Reassessment, *American Sociological Review*, 37, 109-115.

3. 기타

- <https://www.welfare.net/한국사회복지사협회>.
- <https://www.womaneconomy.co.kr/여성경제신문>.
- <https://www.socialworkers.org/> NASW(2021).
- <https://www.mohw.go.kr/보건복지부>.
- 2022년 사회복지사 통계연감.

【 부 록 1 】

「설문조사」

안녕하십니까?

본 설문조사는 박사학위 논문 「사회복지사 전문성 향상을 위한 개선방안 연구」를 작성하기 위한 자료수집을 목적으로 작성되었습니다.

본 설문조사를 통해 수집된 자료는 학술연구만을 위해서 사용될 것이며, 통계법 제33조에 의거 하여 비밀이 철저히 보장됩니다.

설문조사에 응해주신 깊은 배려에 감사드리며, 성실한 답변 부탁드립니다.

감사합니다.

2024. 2월

한성대학교일반대학원

행정학과 박사과정

연구자 : 계민수

지도교수 : 김은주

연락처 : 010-4849-6292

이메일 : yestermam@hanmail.net

I. 전문성

※ 다음은 사회복지사의 전문성에 관한 문항입니다. 각 문항을 읽고 무응답이 없도록 귀하의 의견에 가장 가까운 항목에 표시 V를 해주시기 바랍니다.

1) 전문조직의 활용

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 사회복지 관련 글이나 책 읽기를 즐겨한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 정기적으로 지역의 사회복지사들의 모임에 적극적으로 참여한다.	①	②	②	④	⑤
3	나는 사회복지 관련 협회에서 사회복지사들의 권익을 위하여 노력 한다고 생각한다.	①	②	②	④	⑤
4	나는 사회복지 관련 기사나 전문잡지, 학술자료 등을 읽으려고 노력한다.	①	②	②	④	⑤

2) 공공서비스에 대한 신념

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 사회복지사들이 다른 어떤 전문직보다 사회에서 없어서는 안 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 사회복지사로서의 전문성에 대한 중요성이 때로는 지나칠 정도로 강조 되기도 한다.	①	②	②	④	⑤
3	몇몇 다른 직업은 사회복지사보다 사회에서 더욱 중요하다 생각한다.	①	②	②	④	⑤
4	세상에 꼭 필요한 직업이 있다면, 그것은 사회복지사이다.	①	②	②	④	⑤

3) 자율성

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 사회복지 업무에 관련되어서 무엇을 해야 할지 스스로 결정하고 해결한다.	①	②	③	④	⑤
2	내 스스로의 판단을 실행에 옮길 기회를 자주 가지는 편이다.	①	②	②	④	⑤
3	나는 사회복지 업무에 관련되는 한, 주체임을 자부한다.	①	②	②	④	⑤
4	내가 내린 결정의 대부분은 다른 사람이 다시 검토하지 않고 바로 실행한다.	①	②	②	④	⑤

4) 직업에 대한 소명의식

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내가 하는 유형의 일에 대한 소명의식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 하는 일에 있어 헌신하는 것은 매우 보람된 것이다.	①	②	②	④	⑤
3	내가 하는 일에 있어 높은 이상적 태도를 유지하고 있다.	①	②	②	④	⑤

5) 직무수행능력

순번	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	업무를 수행하는데 있어서 나의 능력을 충분히 발휘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	담당업무의 내용을 충분히 잘 파악하고 있다.	①	②	②	④	⑤
3	업무처리 과정에 대해서 충분하게 숙달되어 있다.	①	②	②	④	⑤

II. 조직환경적 특성

※ 다음은 조직환경적 특성에 관한 문항입니다. 각 문항을 읽고 무응답이 없도록 귀하의 의견에 가장 가까운 항목에 표시 V를 해주시기 바랍니다.

1) 업무배치

순번	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나의 업무는 사회복지사가 아닌 사람들도 할 수 있는 비전문적인 업무들로 많이 배정되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 업무는 사회복지의 전문적 지식과 기술을 많이 필요로 한다.	①	②	②	④	⑤
3	내가 맡고 있는 업무는 종류가 너무 여러 가지여서 전문성을 발휘하기가 어렵다.	①	②	②	④	⑤
4	나는 다른 동료들에 비해 더 많은 업무를 배정받아 수행하고 있다.	①	②	②	④	⑤

2) 보상

순번	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 기관은 다른 복지기관에 비해 내가 노력한 만큼의 임금을 충분히 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 기관은 사업의 성과가 좋았을 경우 직원들에게 이에 대한 적절한 보상을 해 준다.	①	②	②	④	⑤
3	우리 기관은 맡고 있는 업무의 특성상 고정적으로 야간이나 주말 근무를 하는 사회복지사에게 충분한 인센티브나 보상을 주고 있다.	①	②	②	④	⑤

Ⅲ. 교육훈련 특성

※ 다음은 교육훈련 특성에 관한 문항입니다. 각 문항을 읽고 무응답이 없도록 귀하의 의견에 가장 가까운 항목에 표시 V를 해주시기 바랍니다.

1) 교육훈련 자율성

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 기관에서는 업무 관련 교육이나 연수, 세미나의 참여를 사회복지사들이 스스로 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 기관은 내가 업무 관련 교육, 연수, 세미나에 참여 및 불참할 의사를 전달하면, 적절하게 반영해 준다.	①	②	②	④	⑤
3	우리 기관에서는 보수교육 차원에서 자체적으로 기획한 교육이나 연수, 세미나의 기회를 충분히 제공하고 있다.	①	②	②	④	⑤
4	우리 기관에서는 최초 임용 시 직무수행과 관련된 사전교육을 받을 기회를 충분히 제공하고 있다.	①	②	②	④	⑤
5	나는 내가 맡고 있는 업무와 관련하여 내가 희망하는 교육이나 연수, 세미나를 충분히 받을 기회를 갖고 있다고 생각한다.	①	②	②	④	⑤
6	우리 기관에서는 사회복지사들이 업무관련 교육이나 연수, 세미나 참여시 비용을 적절하게 부담해 준다.	①	②	②	④	⑤

2) 교육훈련내용

(※ 귀하가 최근에 받은 사회복지업무 관련 교육을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.)

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	교육에서는 분명한 교육목표가 제시되었다.	①	②	③	④	⑤
2	교육에서 다루어진 세부 주제들은 나의 업무와 직접적으로 관련 있는 것들이었다.	①	②	②	④	⑤
3	교육에서는 직무수행에 도움이 되는 구체적인 자료들이 제공되었다.	①	②	②	④	⑤
4	교육내용이 교육 시작 전에 가졌던 나의 기대에 부합하였다.	①	②	②	④	⑤
5	내가 하는 업무에서 필요한 것들이 교육에 잘 반영되었다.	①	②	②	④	⑤

3) 교육훈련의 실무연계성

(※ 귀하가 최근에 받은 사회복지업무 관련 교육을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.)

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	교육훈련에서 배운 내용들을 실제 업무에서 많이 사용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	교육훈련에서 배운 내용 덕분에 나의 업무수행이 향상될 수 있었다.	①	②	②	④	⑤
3	교육훈련을 받고 나서 상사나 동료로부터 업무수행이 향상되었다는 얘기를 들었다.	①	②	②	④	⑤

4	교육훈련에서 배운 내용들을 실제 업무에 적용해 보려고 시도해왔다.	①	②	②	④	⑤
5	교육훈련에서 배운 내용들이 실제 업무에서 부딪치는 문제점들을 해결하는데 큰 도움이 되었다고 생각한다.	①	②	②	④	⑤

IV. 슈퍼비전

(※ 슈퍼비전이란 중간관리자인 ‘슈퍼바이저’와 일선 실천가인 ‘슈퍼바이저’ 사이의 위계적인 관계 속에서 이루어지는 책임성 있고 전문적인 행정적, 지지적, 교육적 지도 과정 모든 것을 의미합니다. 귀하가 최근에 받은 슈퍼비전을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.)

※ 다음은 슈퍼비전에 관한 문항입니다. 각 문항을 읽고 무응답이 없도록 귀하의 의견에 가장 가까운 항목에 표시 V를 해주시기 바랍니다.

1) 슈퍼비전 경험

1. 슈퍼비전을 받은 적이 있습니까?

① 예 ② 아니오

2. 슈퍼비전을 어느 정도 자주로 받습니까?

① 연 1회 ② 연 2회 ③ 연 4회 이상 ④ 연 6회 이상

2) 지지적 기능

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	슈퍼바이저는 사회복지사가 하는 일에 대하여 사회복지사로서 존중한다.	①	②	③	④	⑤
2	슈퍼바이저는 사회복지사가 업무에 관련된 어려움을 극복할 수 있도록 자신감을 준다.	①	②	②	④	⑤
3	슈퍼바이저는 사회복지사의 감정 표현을 있는 그대로 인정하고 수용한다.	①	②	②	④	⑤
4	슈퍼바이저는 의사소통 시 사회복지사의 의견을 존중한다.	①	②	②	④	⑤
5	사회복지사가 서비스를 수행할 때 갖게 되는 걱정과 긴장을 해결할 수 있도록 격려해 준다.	①	②	②	④	⑤

3) 교육적 기능

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	슈퍼바이저는 사회복지사가 작성한 보고서나 기록을 검토하고 피드백한다.	①	②	③	④	⑤
2	슈퍼바이저는 업무 수행에 필요한 지식과 기술에 대한 자료와 정보를 공유한다.	①	②	②	④	⑤
3	슈퍼바이저는 업무와 관련된 교육 기회(세미나, 간담회, 연수, 보수교육 등)를 제공한다.	①	②	②	④	⑤
4	슈퍼바이저는 슈퍼비전시 사회복지사에게 질문과 토론의 기회를 제공한다.	①	②	②	④	⑤
5	슈퍼바이저는 평가를 통해 사회복지사가 자기 인식을 갖도록 한다.	①	②	②	④	⑤

4) 행정적 기능

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
1	신입 사회복지사 임용에 슈퍼바이저가 참여한다.	①	②	③	④	⑤
2	슈퍼바이저는 주어진 시간 내의 업무를 수행하는데 업무수행정도를 감독한다.	①	②	②	④	⑤
3	슈퍼바이저는 사회복지사가 타 부서의 직원들과 상호협조적으로 일할 수 있도록 조정한다.	①	②	②	④	⑤
4	슈퍼바이저는 상부 행정조직에서 결정된 사항을 사회복지사에게 전달한다.	①	②	②	④	⑤
5	슈퍼바이저는 사회복지사가 기관발전에 대한 아이디어를 낼 수 있도록 자극한다.	①	②	②	④	⑤

V. 인구사회학적 문항

※ 다음은 인구사회학적으로 관한 문항입니다. 각 문항을 읽고 무응답이 없도록 귀하의 의견에 가장 가까운 항목에 표시 V를 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교 ② 전문학사 ③ 학사 ④ 석사과정 이상

4. 귀하의 결혼 상태는?

① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 또는 사별

5. 귀하의 사회복지 전체 근무경력(재직연수)?

- ① 1년이상-3년미만 ② 3년이상-7년미만 ③ 7년이상-10년미만
④ 10년이상

6. 귀하의 사회복지관 시설 유형은?

- ① 사회복지법인 ② 비영리법인(사단법인, 재단법인, 종교법인 등)
③ 개인시설 ④ 국가 또는 지방자치단체

7. 귀하가 종사하는 기관 종류는?

- ① 종합사회복지관 ② 노인복지시설 ③ 아동복지시설 ④ 장애인복지시설
⑤ 기타시설

8. 귀하가 종사하는 사회복지관의 사회복지사 규모는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 1명 이상 ② 5명 이상 ③ 10명 이상 ④ 15명 이상 ⑤ 20명 이상

9. 귀하의 사회복지 자격증의 급수는?

- ① 1급 ② 2급

10. 귀하의 고용형태는?

- ① 정규직 ② 계약직

◆ 끝까지 설문조사에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ◆

ABSTRACT

A Study on the Factors Influencing Social Worker Professionalism

Gye, Min Su

Major in Policy Science

Dept. of Public Administration

The Graduate School

Hansung University

The purpose of this study is to identify factors influencing the professionalism of social workers working in social welfare facilities and to propose policy alternatives for enhancing professionalism.

This study examines the role of social workers, who are crucial to the delivery of services in social welfare facilities, as hybrid experts classified as specialized generalists and generalized specialists.

This study defines the professionalism of social workers as "the ability to apply and strive to apply professional knowledge and skills in practice, based on ethical beliefs" and utilizes Hall's (1968) measurement tool focusing on the attitudinal aspect, based on structural theory (attribute theory), to measure this professionalism. Factors influencing the professionalism of social workers are categorized into three groups: organizational environment characteristics (job placement, compensation), education and training characteristics (autonomy in education and

training, content of education and training, practical linkage of education and training), and supervision (supportive function, educational function, administrative function). Professionalism is measured by classifying it into attitudes (utilization of professional organizations, belief in public service, autonomy, vocational calling) and knowledge/skills (job performance ability).

A preliminary survey was conducted to verify the validity of the survey items and to understand social workers' perceptions of professionalism. The results indicated that it is difficult to build professionalism due to poor working conditions, such as excessive and ambiguous tasks and unstructured supervision. It was identified that systematic manuals for tasks and structured education through supervision are necessary to address these issues.

The survey was conducted over a 20-day period from February 19 to March 9, 2024. A total of 400 questionnaires were distributed to general social welfare centers, senior welfare centers, disability welfare centers, nursing homes, and home care centers. Of the 371 returned questionnaires, 7 were excluded from the analysis due to insufficient data, resulting in a total of 364 questionnaires being analyzed using the SPSS 25.0 program.

The results of the regression analysis are as follows: First, regarding the influence of organizational environmental characteristics on social workers' professionalism, compensation had a significant positive (+) effect. Second, concerning the influence of education and training characteristics on professionalism, the practical linkage of education and training had a significant positive (+) effect. Third, in terms of the influence of supervision on professionalism, the supportive function had a significant positive (+) effect. In the final model, examining the influence of organizational environmental characteristics, education and training

characteristics, and supervision on social workers' professionalism, both the practical linkage of education and training and the supportive function of supervision had significant positive (+) effects. These conclusions verify compensation, the practical linkage of education and training, and the supportive function of supervision as influential factors on social workers' professionalism, with the practical linkage of education and training and the supportive function of supervision having the most significant impact.

Based on the results of this study, theoretical, practical, and policy implications were presented. First, the attributes of the profession were measured based on Hall's (1968) structural theory (attribute theory). This contributes to a broader understanding of the theoretical framework of professionalism. Additionally, to overcome the limitations of existing studies on professionalism measurement tools, the survey items were redesigned. Questions related to skills and abilities were added to the sub-factors of professionalism, and the measurement tool was redesigned by classifying professionalism into attitudes, skills, and abilities. This enhances the value and significance of research on professionalism. Furthermore, this study presents a new perspective on the roles of social workers as hybrid experts, classified as specialized generalists and generalized specialists, reflecting the roles currently needed in the field.

Policy implications include the need to develop standardized manuals for education tailored to the characteristics of each institution, both at the institutional and policy levels. An educational system is necessary to cultivate job expertise according to task assignments and career stages. Lastly, there should be a shift in perspective from managing professionalism through qualification exams to practically enhancing professionalism in the social welfare field.

The results of this study are expected to serve as foundational

academic data for variables that significantly influence the enhancement of social workers' professionalism in the future. The significance of this study lies in verifying that education and training characteristics (practical linkage of education and training) and supervision (supportive function) are important mechanisms that have significant positive effects on professionalism in the final model.

【Keywords】 Social worker professionalism, organizational environmental characteristics, educational/training characteristics, supervision.