

사회복지실천기술 척도의 예비적 개발*

김 용 석

(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)

[요 약]

본 연구의 목적은 국내 최초의 사회복지실천기술 척도를 개발하는데 있다. 사회복지실천기술 관련 국내외 문헌을 기본 자료로 삼아 사회복지사의 실천기술들을 확인하고 선별하였으며 국내의 실천적 특성을 담아내기 위해 현장 전문가의 의견을 반영하여 예비문항을 만들었다. 다양한 실천현장에서 근무하는 370명의 사회복지사를 대상으로 예비문항을 평가하였다. 탐색적 요인분석을 통해 30개 문항이 제거되고 27개 문항으로 구성된 사회복지실천기술 활용 척도가 개발되었다. 척도는 5개의 하위척도로 세분화된다. 탐색적 요인분석을 통해 추출된 사회복지실천기술 척도의 요인구조는 확인적 요인분석에서도 확인되었다. '준비 및 사정 기술' 척도는 사회복지실천의 초기단계에 사용되는 기술, '변화촉진 기술' 척도는 개입단계에서 사용되는 실천기술로 주로 변화에 대한 동기를 강화시켜주는 기술, '종결 및 평가 기술' 척도는 전문적 관계를 종결하고 개입결과를 평가하는 기술, '자원연계 및 활용 기술' 척도는 클라이언트의 문제해결을 위해 지역 내 자원을 적극적으로 활용하는 기술, 그리고 '윤리적 실천기술' 척도는 사회복지 전문직의 가치와 윤리에 부합하는 실천기술을 측정한다. 종합하면, 사회복지실천기술 활용 척도는 시작단계에서부터 종결단계에 이르기까지 일반적 사회복지실천과정에서 필요한 실천기술, 윤리적 실천을 위해 필요한 실천기술, 환경 체계의 활용에 초점을 둔 실천기술을 측정하는 도구이다.

주제어: 사회복지실천기술 척도, 사회복지실천기술, 척도개발

* 이 논문은 2010년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (327-2010-1-B00398).

1. 서론

1) 연구의 필요성

사회복지실천기술은 교육현장에서 항상 강조되어 왔다. 사회복지사 국가자격증 제도가 시행되기 이전에는 개별사회사업론과 집단사회사업론과 같은 과목들에서 주로 미시적 실천 관련 이론과 함께 실천기술들이 다루어졌다. 국가자격증 제도가 시행된 이후에는 사회복지실천기술론에서 개인, 가족, 집단대상 실천기술뿐만 아니라 지역사회대상 실천기술을 다루고 있다. 특히 사회복지실천기술론은 법정 과목으로 지정되어 사회복지학을 전공하는 모든 학생들이 기본적 실천기술을 배우고 익히고 있다. 지난 10여 년간 출판된 사회복지실천기술 관련 국내 교재들도 수십 종에 이를 정도인데, 교재들마다 특성은 있으나 대체로 실천단계, 실천대상, 또는 실천모델에 따른 실천기술을 상세히 소개하는 공통점을 가지고 있다.

교육현장에서 사회복지실천기술의 중요성이 강조되듯이 실천기술에 관한 연구도 활발히 수행되어 왔는가? 안타깝게도 그렇지 못하다. 국내 연구들은 주로 특정 대상들(예: 알코올중독 클라이언트, 가정폭력 피해여성, 인터넷 중독 청소년 등)에게 특정 이론에 기초한 개입 프로그램(예: 인지행동적 접근, 해결중심적 접근 등)을 적용하여 개입의 효과성을 평가하는데 치중하여왔다. 특정 개입방법에 대한 연구가 주류를 이루었고 사회복지사들이 현장에서 클라이언트 체계를 대상으로 흔히 사용하는 일반적 사회복지실천기술에 대한 연구는 거의 수행되지 않았다. 사회복지실천기술은 관련 교재들에서 이론적으로 소개되어 있을 뿐 이에 대한 실증적 연구는 극히 부족하다.

실천기술에 관한 실증적 연구가 부진한 이유로 여러 가지를 고려할 수 있겠으나 실천기술의 다양성을 들 수 있다. 사회복지 실천분야가 다양한 만큼 사회복지사가 활용하는 실천기술 또한 다양하기 때문에 실천기술들을 통합하고 명확히 구분하는 일이 쉽지 않아(유영준, 2009) 실천기술을 실증적으로 연구하는 것이 어려웠을 것이다. 그러나 우리의 인접 학문분야로 눈을 돌려보면 실천기술에 관한 실증적 연구들을 어렵지 않게 찾아볼 수 있는데 이들 연구가 가능한 이유는 실천기술을 다소 객관적으로 측정할 수 있는 방법이 존재하기 때문이다. 다시 말해서 인접 분야에서는 실천기술과 같은 추상적 개념을 측정할 수 있는 표준화된 도구가 개발되어 사용되고 있기 때문에 실천기술이 실증적 연구의 주제로 종종 등장하고 있다. 심리학 분야에서는 상담대화기술(counseling communication skills)을 측정하는 도구(Kuntzen et al., 2007)가 개발되어 사용되고 있으며 다문화상담척도(cross-cultural counseling inventory)(LaFromboise et al., 1991), 중독상담 자기효능감 척도(addiction counseling self-efficacy scale)(Murdock et al., 2005)처럼 특정 영역에서 필요한 상담기술들을 측정하는 도구들도 개발되어왔다. 표준화된 척도는 아니지만 간호사의 간호기술, 물리치료사, 작업치료사의 임상기술을 측정하는 체크리스트들도 사용되고 있다.

타 분야에서 각 분야의 원조전문가에게 요구되는 실천기술들로 구성된 측정도구들이 개발되었듯이

사회복지사에게 요구되는 실천기술들로 구성되는 척도의 개발도 가능하고 필요하다. 사회복지실천기술 척도의 개발이 가능하기 위해서는 종사 분야에 상관없이 사회복지사에게 필요하고 자주 활용되는 실천기술들로 척도를 구성하는 방법이 타당해 보인다. 사회복지사가 활용하는 실천기술들은 매우 다양하여 이들을 하나의 척도에 담기엔 역부족이고, 사회복지실천기술을 측정하는 도구가 존재하지 않는 현 상황을 고려하면 모든 사회복지사에게 공통적으로 요구되면서 현장에서 활용도가 높은 일반적 실천기술들로 구성된 척도의 개발이 선행되어야 할 것이다.

사실 사회복지분야에서 실천기술의 측정도구에 관한 연구가 전혀 없었던 것은 아니다. 이와 관련하여 두 편의 연구가 눈에 띈다. 엄명용(2005)은 사회복지사들이 실제 수행하고 있는 실천 활동을 탐색하기 위한 목적으로 현장에서 자주 활용되는 실천기술들을 확인하였다. 사회복지사들과의 면담, 관련 교재에 대한 분석을 통해서 현장에서 자주 활용되는 실천기술 132개를 도출하고 이들 실천기술을 7개의 하위군으로 분류하였다. 이 연구가 국내에서는 최초로 사회복지사의 실천기술을 찾아내고 이를 통해 사회복지 교육을 위한 함의를 제공하여 학계와 실천현장에 기여하는 점은 높이 평가되나, 연구의 초점이 척도개발이 아니라 활용도와 중요도가 높은 다수의 실천기술을 찾는 것이어서(엄명용, 2005) 연구결과를 바로 후속연구에서 활용하기 어렵다는 단점을 가지고 있다. 다른 한 편의 연구(김용석 외, 2010)는 외국에서 개발된 사회복지실천기술 척도의 한국어판을 평가하였다. 이 연구는 Practice Skills Inventory(PSI)의 한국어판을 평가하였는데 PSI는 O'Hare와 Collins(1997)가 개발한 척도로 정신치료(Norcross, 1986), 다양한 임상적 접근(Lambert and Bergin, 1994), 절충주의(O'Hare, 1991)에 근거를 두고 개발되었다. 한국어판 PSI는 300여명의 의료사회복지사와 정신보건사회복지사를 대상으로 평가되었으며 국내 의료 및 정신보건 분야에 종사하는 사회복지사의 실천기술을 측정하는데 유용한 척도임이 입증되었다(김용석 외, 2010). 한국어판 PSI의 개발은 실천기술 척도가 부재한 현실을 고려하면 상당히 고무적이지만 부족함이 없지 않다. PSI가 개발된 미국에서는 정신보건 분야와 의료 분야가 사회복지사의 실천분야 중 1순위와 2순위를 차지하고 있는데(National Association of Social Workers, 2000) PSI는 미국의 이러한 실천 환경을 반영하여 개발되었을 것으로 추측된다. 물론 다수의 사회복지실천기술(예: 의사소통기술 등)이 여러 문화권에서 공유되기 때문에 PSI가 국내 사회복지사의 실천기술을 측정하기에 적절할 수도 있으나 우리 고유의 실천적 특성까지 측정하기엔 충분하지는 않다.

2) 연구목적

최근 들어 사회복지사의 사회복지실천기술을 탐색한 연구와 외국에서 개발된 사회복지실천기술 척도의 한국어판을 평가한 연구가 수행된 점은 다행스러우나 국내 사회복지사의 실천기술 활용도 측정을 위해 사용하기에는 다소 부족하다. 본 연구의 목적은 사회복지사의 사회복지실천기술 활용을 측정하는 표준화된 척도를 개발하는데 있다. 사회복지실천기술 관련 국내외 문헌 분석, 전문가 의견, 그리고 객관적 평가를 토대로 하여 사회복지사들에게 기본적으로 요구되면서 현장에서 자주 활용되는 사회복지실천기술들로 구성된 표준화된 척도를 개발하고자 한다.

2. 문헌고찰

1) 사회복지실천기술의 정의

사회복지 실천기술은 다양하게 정의되고 있다. 예를 들면, 기술은 “지식과 가치를 행동으로 전환하는 사회복지실천의 구성요소”로서 “특정 목표나 활동을 위해 취해지는 행동”(Johnson, 1995), “특정 프로그램이나 서비스에 담겨진 사회복지실천의 목적 달성에 필요한 과정을 촉진시키는 방법을 사용할 수 있는 사회복지사의 능력”(Smalley, 1967), “특정 시간에, 특정 목적을 위해, 특정 방식으로 사회복지사가 사용하는 일련의 행동 또는 과업”(Henry, 1981), “지식과 개입 기법을 효과적으로 사용하는 능력”으로 정의된다(재인용 Cournoyer, 2011: 7). 또한 『The Social Work Skills Workbook』의 저자로 저명한 Cournoyer는 “사회복지실천기술은 연구 기반 지식, 사회복지 가치와 윤리, 필수적인 촉진적 자질 또는 “핵심 조건”, 전문성의 특징, 실천의 단계나 과정의 맥락에서 합리적인 사회복지실천 목적과 일치하는 일련의 인지적이고 행동적인 행위들”(Cournoyer, 2011: 7)로 정의한다. 사회복지실천기술 척도인 Practice Skills Inventory의 개발자들은 “사회복지실천기술은 변화과정의 촉진, 클라이언트의 대처능력 향상, 환경적 장벽의 제거를 통한 심리사회적 디스트레스의 경감을 목적으로 하는 의도적 개입 활동”(O'Hare et al., 2002: 656)으로 정의한다.

위의 다양한 정의는 다소 추상적이지만 위의 정의들을 종합하면, 사회복지 실천기술은 사회복지실천의 목적 달성을 위해 사회복지사가 취하는 의도적 활동이며, 사회복지 전문직의 지식과 가치를 반영해야 하고, 클라이언트와 환경의 긍정적 변화에 기여하고, 사회복지실천의 과정 또는 단계에 부합해야 한다.

2) 사회복지실천기술의 분류

앞서 소개한 사회복지실천기술의 정의들은 추상적이기 때문에 이 절에서는 사회복지실천기술을 구체적으로 알아보고자 한다. 이를 위해 사회복지실천기술 관련 국내외 자료들에 제시된 실천기술들을 비교하여 사회복지실천기술의 특징들을 파악한다. 이러한 작업은 사회복지실천기술 척도의 예비문항 개발을 위한 토대가 된다.

(1) 국내 자료

사회복지사 국가자격증 제도의 도입으로 사회복지 실천기술론이 법정과목으로 지정되면서 다수의 사회복지실천기술론 교재가 출간되었다. 본 연구를 설계할 당시만 해도 약 30여종이 될 정도로 교재들이 많았는데 이들 교재 중 교육현장에서 상대적으로 널리 사용되는 교재들(본 연구를 설계할 당시 개정판이 출간된 교재들 중에서 상대적으로 널리 사용된다고 판단된 교재들을 선별하였음)에 포함된

실천기술들을 분석하였다. 각 교재의 실천기술 분류방식을 <표 1>에 정리하였는데 분류방식들을 비교하면 몇 가지 공통점을 뽑아낼 수 있다.

첫째, 대부분의 교재들이 기본적 실천기술을 담고 있다. 기본적 실천기술에는 다양한 기술들이 포함되어 있다. 엄명용 외 교재는 클라이언트와의 직접적 실천을 위해 필요한 기술(예: 면담, 사정, 개입을 위한 기술), 지지망 구축, 협상처럼 환경적 개입을 위한 기술, 타 전문가와 협력하는 기술을 기본적 기술로 분류하였다. 이운로 교재는 관계형성 기술, 면접기술, 의사소통기술을 기본적 기술로 분류하여 기본적 실천기술을 미시적 실천기술로 제한하였다. 전재일 외(2010) 교재는 의사소통기술과 면접기술을 기본적 실천기술로 소개하였다. 교재들마다 기본적 실천기술들을 다양하게 제시하였으나 클라이언트와 관계를 형성하고 의사소통하는데 필요한 기술들이 기본적 실천기술에 공통적으로 포함되어 있다고 볼 수 있다.

둘째, <표 1>에 제시된 6종의 교재 모두 실천대상별로 실천기술을 분류하는 방식을 취하였다. 실천 대상은 개인, 집단, 가족, 지역사회였는데 일부 교재에서 지역사회는 실천대상에 포함되지 않았다. 실천대상별 실천기술들 중 일부 기술들은 각 대상에 고유하게 적용될 수 있는 기술들이다. 예를 들면, 집단응집력 향상과 집단과정 촉진을 위한 기술(엄명용 외, 2008), 가족조각과 경계 만들기처럼 가족 내부의 변화를 촉진하는 기술(김혜란 외, 2006), 조직화 기술(설진화, 2008) 등이 그런 실천기술들이다. 그러나 다수의 실천기술들이 실천대상에 상관없이 적용될 수 있는 기술들이다. 사정단계, 개입단계, 종결단계에서 필요한 실천기술들 중 많은 기술들이 다양한 실천대상에게 공통적으로 적용되는 기술들로 볼 수 있기 때문에 실천대상별로 실천기술을 분류할 경우 기술들이 중복되는 현상을 보이는 것 같다.

셋째, 평가기술과 기록기술이 대부분의 교재에 공통적으로 제시되어 있다. 평가기술에는 단일체계 설계와 집단설계를 활용한 평가방법이 포함되어 있고(김혜란 외, 2006; 이운로, 2007; 엄명용 외, 2008) 기록기술에는 기록의 유형, 실천단계별 기록내용 등이 포함되어 있다(설진화, 2008).

<표 1> 국내 자료의 사회복지실천기술 분류

저자	실천기술의 분류
김혜란 외 (2006)	· 대상별(개인, 집단, 가족, 지역사회) 실천기술 · 실천모델별 실천기술 · 평가기술 · 기록기술
설진화 (2008)	· 실천모델별 실천기술 · 기록기술 · 대상별(가족, 집단, 지역사회) 실천기술
엄명용 외 (2008)	· 기초기술 · 실천모델별 실천기술 · 대상별(개인, 집단, 가족) 실천기술 · 기록기술 · 평가 및 종결 기술
이운로 (2007)	· 기초기술 · 거시적 실천 · 평가기술 · 집단사회사업 실천 · 가족치료
전재일 외 (2010)	· 의사소통기술 · 대상별(개인, 가족, 집단, 지역사회) 실천기술 · 면접기술 · 기록 및 평가 기술
최선화 (2008)	· 관계론 · 과정론: 대상별(개인, 집단, 가족) 실천기술 · 면접론 · 기록과 평가

(2) 국외 자료

사회복지실천기술을 다루는 국외 교재들도 다수이기 때문에 우리말로 번안되었고 실천기술에 초점을 두면서 국내에서 자주 사용되어 온 교재들을 중심으로 살펴보았다.

첫째, 국외 자료는 실천기술을 실천대상별로 제시하기 보다는 실천단계별로 제시하는 방식을 취하였다. 일부 교재(Hepworth et al., 1997)는 실천대상별 실천기술을 제시하기도 하였으나 실천단계별 실천기술을 제시하면서 집단과 가족을 위한 사정 또는 개입에 필요한 일부 기술들을 제시하였다. Cournoyer(2008) 교재는 실천단계를 준비단계에서부터 종결단계까지 7단계로 구분하면서 각 단계에 특히 적합한 기술들을 제시하였다. Sheafor 외(1997) 교재도 실천단계별로 실천기술을 제시하였으며 각 단계에서 직접적 실천을 위한 기술들뿐만 아니라 간접적 실천을 위한 기술들도 제시하였다. Hepworth 외 교재는 실천단계를 크게 시작단계(탐색, 사정, 계획), 중간단계(변화지향), 그리고 종결단계(종결 및 평가)로 구분하였고 각 단계의 목적에 부합하는 실천기술들을 제시하였다.

둘째, 국외 교재들도 국내 교재들처럼 다른 실천기술들을 소개하기에 앞서 기본적 기술들을 제시하였다. 기본적 실천기술에는 듣기와 말하기 기술(Cournoyer, 2011), 관계형성을 위한 기술(Trevithick, 2000), 관계형성과 의사소통을 위한 기술(Hepworth et al., 1997) 등이 포함된다. Sheafor 외 교재는 직접적 실천과 간접적 실천을 위한 기본적 기술로 구분하였는데 직접적 실천을 위한 기본 기술로 의사소통과 원조 기술을 간접적 실천을 위한 기본 기술로 작성기술, 전화 의사소통 기술, IT사용 기술을 제시하였다. Sheafor 외 교재만이 간접적 실천을 위한 기본적 실천기술을 제시한 점을 제외한다면 다른 교재들은 모두 효과적인 의사소통과 전문적 관계형성을 위한 기술들을 기본적 실천기술로 분류하였다.

셋째, 일부 국외 자료는 윤리적 실천과 관련된 기술들을 제시하고 있다. Sheafor 외 교재는 윤리원칙 및 사회복지 전문직 가치에 부합하는 실천 활동을 선택하는 기법과 지침을 공통 기술로 분류하고 있다. 윤리강령 워크시트와 윤리적 이슈 우선순위 체크리스트를 활용하여 윤리적 딜레마를 해결하고 적절한 윤리적 결정을 내릴 수 있는 구체적인 기법들이 제시되어 있다. Cournoyer 교재는 '윤리적 결정(ethical decision)'을 내용으로 하는 장을 별도로 두고 윤리적으로 부적절한 실천 사례들을 상세히 다루면서 윤리적 결정을 내리는 구체적인 방법을 제시하였다.

〈표 2〉 국외 자료의 사회복지실천기술 분류

저자	실천기술 분류
Cournoyer (2011)	· 전문성 · 준비기술 · 계약기술 · 윤리적 의사결정 · 시작기술 · 개입 및 평가 기술 · 기본적 대인관계 기술 · 탐색기술 · 사정기술 · 종결기술
Trevithick (2000)	· 기본적 면접기술 · 원조, 지지 및 안내의 제공 · 임파워먼트, 협상 및 파트너십 기술 · 전문적 능력과 책임성
Sheafor and Horejsi (2007)	· 공통 기술(의사소통과 원조 기술, 기관실천을 위한 기술) · 계획된 변화과정 단계를 위한 기법과 지침(접수와 관여, 자료수집과 사정 계획과 계약, 개입과 모니터링, 평가와 종결)

	· 특화된 기법과 지침
Hepworth 외(1997)	· 탐색, 사정, 계획 단계 기술 · 변화지향 단계 기술 · 종결과 평가 기술

(3) 기존 척도

서론에서도 잠시 서술하였듯이 사회복지사의 사회복지실천기술에 관한 국내외 실증적 연구가 부족한 편이며 사회복지실천기술 측정도구의 개발에 관한 연구는 더욱 그렇다. 사회복지실천기술의 측정을 위해 개발되었으며 선행연구에서 사용된 표준화된 척도로는 PSI가 유일하다. O'Hare와 Collins(1997)는 선행연구를 바탕으로 정신치료(Norcross, 1986), 다양한 임상적 접근(Lambert and Bergin, 1994)과 절충주의(O'Hare, 1991)에 근거하여 정신치료기술, 사례관리기술, 평가실천기술이라는 3가지 차원의 실천기술로 분류하여 총 97개의 문항을 만들었다. 그 후 중복적인 문항을 재검토하고 사회복지사들의 피드백을 거쳐 75개의 예비문항을 구성한 다음, 요인분석을 통해 75개 문항은 33개 문항으로 최종 확정되었다. 33개 문항으로 구성된 PSI는 사회복지실천기술의 활용도를 측정하는 도구이며 사회복지실천기술을 4가지 종류로 구분한다(〈표 3〉). PSI는 개발된 이후 지속적으로 평가 받아왔다. O'Hare 외(1998)는 앞서 언급한 75개의 예비문항을 임상사회복지사들을 대상으로 평가하였는데 이 평가에서도 앞선 평가와 마찬가지로 75개 문항이 33개 문항으로 축소되었고 이들 문항은 4가지 요인으로 분류되었다. 4가지 요인 중 3가지 요인은 앞의 평가와 마찬가지로 지지기술, 치료기술, 사례관리기술이었으며 나머지 요인은 통찰기술(insight skills)이었다. O'Hare 외(2002)는 앞의 두 연구에서 사용한 표본을 합하고 이들을 대상으로 75개 문항을 재평가하였다. 이 평가에서는 75개 문항이 14개 문항으로 축소되었고 이들 문항은 3개 요인(지지기술, 치료대처기술, 사례관리기술)으로 구분되었다.

국내에서는 표준화된 사회복지실천기술 척도를 개발한 적은 없으나 서론에서도 언급하였듯이 PSI의 한국어판을 평가한 연구가 있다(김용석 외, 2010). 이 연구는 확인적 요인분석을 사용하여 한국어판 PSI의 요인구조를 분석한 결과, 한국어판 PSI의 요인구조는 영어판 PSI(O'Hare and Collins, 1997)와 동일한 요인구조(치료기술, 지지기술, 사례관리기술, 개입 및 평가기술)를 가지는 것으로 확인되었다. 그러나 이 연구는 의료사회복지사와 정신보건사회복지사만을 연구 대상에 포함시켰기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계를 갖는다. 14개 문항으로 구성된 단축형 PSI도 국내 연구(유영준, 2009)에서 사용된 바가 있으나 이 연구는 단축형 PSI의 요인구조에 대한 객관적 평가 없이 O'Hare 외(2002)가 제시한 요인구조(지지기술, 치료대처기술, 사례관리기술)를 그대로 사용하였다. 척도 개발이 목적은 아니나 국내 사회복지사의 실제 실천활동을 분석하기 위한 목적으로 실천기술을 탐색한 연구(엄명용, 2005)가 수행되었다. 이 연구 이전까지 국내 학계에서 사회복지실천기술은 관련 교재들에서 이론적으로 논의되는 수준이었으나 이 연구는 국내 현장에서 활용도가 높은 실천기술을 경험적으로 확인한 최초의 연구라고 할 수 있다. 엄명용(2005)은 사회복지사들로 구성된 초점집단을 통해 현장에서 주로 사용하는 실천기술들을 추출하고 대학교재들을 통해 추가적인 실천기술을 추출한 후 다양한 분야에 종사하는 사회복지사들을 대상으로 추출된 실천기술의 활용도를 조사하였다. 132개의 실천기

술을 가지고 실시된 탐색적 요인분석은 이들 실천기술을 7개의 하위군으로 구분하였으며(엄명용, 2005) 그 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3>은 PSI와 엄명용 연구의 차이점을 보여준다. 첫 번째 차이점으로 실천대상별 실천기술 분류의 유무를 들 수 있다. PSI에 포함된 치료기술 또는 치료대처기술, 지지기술, 사례관리기술, 개입계획 및 평가기술, 통찰기술은 실천대상에 관계없이 다수의 사회복지사에게 공통적으로 요구되는 실천기술들이다. 반면, 엄명용 연구는 실천기술(특히 미시적 실천기술)을 실천대상별로 분류하는 방식을 취하였다. 실천대상은 개인, 집단, 가족이 포함되는데 개인대상 실천기술에는 사정기술, 감정개입 기술, 의사소통 기술, 개입주도 기술이, 집단대상 기술에는 집단유대감 형성 및 촉진 기술, 집단관리 기술, 집단역할설정 기술이, 그리고 가족대상 실천기술에는 가족사정 및 자원연결 기술, 도구 활용 기술이 포함된다. 두 번째 차이점은 실천기술의 범위에 있다. PSI는 주로 직접적 실천과 관련성이 높은 실천기술들로 구성되어 있다. “클라이언트에게 자신이 힘들어 하는 감정을 다루는 방법을 가르치기.”(치료기술) “클라이언트에게 정서적 지지를 제공하기”(지지기술), “클라이언트 옹호하기”(사례관리기술), “치료목표를 명료하게 설정하기”(개입계획 및 평가기술)와 같은 실천기술들은 모두 클라이언트 대상 직접적 실천에 필요한 실천기술들이다. 엄명용 연구도 직접적 실천기술을 포함하고 있으나 이들 기술 이외에도 자원봉사자 관리 기술과 조직관리 기술(인적자원관리 기술, 실습생 관리 기술, 문서관리 기술) 등 간접적 실천기술도 포함하고 있다.

<표 3> 국내외 척도의 사회복지실천기술 분류

연구자	척도명(문항수)	실천기술의 분류	
O'Hare and Collins (1997)	Practice Skills Inventory(33)	· 치료기술 · 사례관리기술	· 지지기술 · 개입계획 및 평가 기술
O'Hare et al. (1998)	Practice Skills Inventory(33)	· 치료기술 · 사례관리기술	· 지지기술 · 통찰기술
O'Hare et al. (2002)	Practice Skills Inventory(14)	· 지지기술 · 사례관리기술	· 치료대처기술
김용석 외(2010)	한국어판 PSI(33)	· 치료기술 · 사례관리기술	· 지지기술 · 개입계획 및 평가 기술
엄명용(2005)	사회복지실천기술 목록(132)	· 개인대상 기술 · 가족대상 기술 · 자원봉사자 관리 기술 · 프로그램 개발 및 평가 기술	· 집단대상 기술 · 지역사회조직 기술 · 조직관리 기술

3) 종합

앞의 국내외 자료들이 사회복지실천기술을 분류하는 방식들을 비교하면 공통점과 차이점을 찾을 수 있었다. 이를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 국내외 자료 모두 기본적 실천기술을 담고 있다. 기본적 실천기술에는 주로 클라이언트와 관

계를 형성하고 효과적으로 의사소통을 하기 위해 필요한 기술들이 포함된다. 사회복지사는 종사하는 분야에 관계없이 클라이언트와 전문적이고 신뢰적인 관계를 형성하는 것은 가장 기본적 활동이기 때문에 거의 모든 자료들이 경청하기, 공감하기, 반영하기 등과 같은 기술들을 사회복지사로서 갖추어야 할 기본적 실천기술로 분류하고 있다.

둘째, 국외 자료는 미시적 실천 관련 기술을 위주로 제시하는 반면, 대부분의 국내 자료는 미시적 실천기술에 더하여 지역사회 대상 실천과 같은 중시적(mezzo) 실천기술을 다루고 있다. 중시적 실천 기술을 포함시키는 이유를 추정하자면, 사회복지학 교과목 지침서에 준하여 교재들이 개발되기 때문이다. 지침서는 지역사회대상 개입을 위한 기술 및 기법에 대한 학습을 사회복지실천기술론의 교과목 목표로 설정하고 있다(한국사회복지교육협의회, 2010). 또 다른 이유로는 국내 사회복지 실천현장의 특성을 반영한 결과를 들 수 있다. 다수의 사회복지사들이 지역사회에 기반을 둔 사회복지관에 근무하고 있으며 지역주민과 지역사회를 대상으로 하는 실천 활동이 이들의 주요 업무이기 때문에 국내 교재들이 지역사회대상 실천기술을 상대적으로 비중 있게 다루고 있다.

셋째, 대체로 국내 자료는 실천대상별로 국외 자료는 실천단계별로 실천기술을 분류하는 차이를 보였다. 두 가지 방식은 각기 장점을 가지고 있으나 실천대상별로 실천기술을 제시하는 방식은 기술들이 중복되는 문제점을 가지고 있다. 특정 실천대상과의 실천을 위해서만 사용될 수 있는 실천기술들이 있지만 다수의 실천기술들이 실천대상에 상관없이 공통적으로 적용될 수 있는 기술들이다. 초기단계, 중간단계, 종결단계에서 필요한 실천기술들 중 많은 기술들(예: 라포형성, 가계도 및 생태도 작성, 개입을 위한 문제규정과 목표설정, 대부분의 종결 및 평가기술 등)이 다양한 실천대상에게 공통적으로 적용되는 기술들로 볼 수 있다. 따라서 실천단계별로 실천기술을 제시하면서 각 실천대상에 고유하게 적용되는 기술들을 제시하는 방식이 보다 효율적인 방식으로 보인다.

넷째, 대부분의 국내 자료는 실천모델별로 기술과 기법을 제시한다. 이 역시 사회복지학 교과목 지침서에 맞추어 교재 내용을 구성하였기 때문인 것으로 보인다. 교과목 지침서는 사회복지실천모델별 개입기술을 다루도록 명시하고 있으며 실천모델의 예로 심리사회모델, 인지행동모델, 해결중심모델, 위기개입모델을 들고 있다(한국사회복지교육협의회, 2010). 국외 자료도 특정 실천모델의 기술과 기법을 다루고 있으나(예: Trevithick, 2000; Sheafor et al., 2008) 국내 자료처럼 특정 모델과 각 모델의 기술들을 별도의 장에서 상세히 다루기보다는 각 실천단계에서 적용될 수 있는 특정 모델의 기술들을 선별적으로 다루는 방식을 취한다. 예를 들면, 개입단계에서 강화(reinforcement), 재구성(reframing)처럼 인지행동모델의 개입기술로 분류될 수 있는 기술들을 다루거나(예: Sheafor et al., 2008) 부록에서 일부 실천모델을 간략히 소개하는 정도이다(Trevithick, 2000). 국외 자료는 사회복지실천의 과정에서 공통적으로 사용되는 실천기술들에 초점을 둔다고 할 수 있겠다.

다섯째, 일부 국내외 자료들이 공통적으로 사회복지 전문직 가치와 윤리를 다루고 있으나 그 방식과 깊이에 있어서 차이를 보였다. 국내 자료는 주로 사회복지 전문직의 핵심가치와 사회복지사 윤리강령 및 윤리원칙을 간략히 소개하는 정도이며 실천상황과 연결하려는 시도는 다소 부족한 편이었다. 일부 국외 자료 또한 가치와 윤리강령을 단순히 소개하는 정도였으나 일부 자료는 소개하는 수준을 넘어 실용적이면서 깊이 있게 다루고 있다. 예를 들면, 실천상황에서 윤리강령을 활용하는 방

법, 전문적 맥락에 적용될 수 있는 법적, 윤리적 의무와 이를 파악하는 방법, 법적, 윤리적 의무들의 상대적 우선순위 결정하는 방법 등을 제시하여 사회복지사의 윤리적 책임과 실천의 중요성을 한층 강조하고 있다.

3. 연구방법

1) 예비문항 개발

예비문항은 아래와 같은 단계들을 거쳐 개발되었다.

(1) 1단계: 실천기술의 확인 및 선별

사회복지사가 활용하는 실천기술의 종류는 상당히 다양하기 때문에 실천기술을 효율적으로 선별하기 위한 방법이 필요하였다. 본 연구의 목적은 다수의 사회복지사들에게 공통적으로 요구되는 실천기술들로 구성된 척도의 개발이다. 이들 실천기술을 추출하기 위해 사회복지실천기술 관련 국내외 자료들을 활용하였다. 이론적 배경에서 정리하였듯이 이들 자료는 사회복지사에게 필요한 다양한 실천기술을 제시하고 있어 이들 자료를 사회복지사의 실천기술을 확인하고 선별하기 위한 기본 자료로 사용하였다. 우선 앞에서 소개한 국내외 자료들에 제시되어 있는 실천기술들을 A4 용지에 나열한 다음 중복되는 기술들을 정리하였다. 그 다음 실천기술들을 분류하는 작업을 하였다. 실천기술의 분류는 우선적으로 실천단계(초기단계, 중간단계, 종결단계)에 맞추어 분류하였다. 앞에서 실천대상별로 실천기술을 분류할 경우 중복되는 문제점을 지적하였다. 따라서 실천기술의 중복을 피하기 위하여 실천기술들을 실천단계별로 분류하는 방식을 취하였다. 실천단계별로 분류할 수 없는 기술들은 사용목적에 따라 분류하였다. 이와 같이 분류한 결과, 다수의 실천기술이 실천단계별 기술과 기본적 실천기술로 분류되었으며 일부는 윤리적 의사결정 기술, 전문성 관련 기술(예: 평생학습, 비판적 사고하기 등), 기록기술 등으로 분류되었다. 대부분의 자료들이 개인, 집단, 가족대상의 미시적 실천 관련 기술들을 많이 포함하고 있어 미시적 실천기술들이 상대적으로 많았다. 미시적 실천기술 이외의 기술들을 선별하기 위해 추가 자료(엄명용, 2005)를 참고하여 일부 실천기술들을 추가하였다. 이 자료는 현장에서 활용도가 높은 실천기술 목록을 포함하고 있는데 앞서 살펴본 자료들에 포함되지 않은 기술들(예: 프로그램 개발과 평가 기술, 조직관리 기술)을 포함하고 있다. 이와 같은 방식으로 약 200여개의 실천기술을 선별하였다.

(2) 2단계: 현장 전문가 의견 반영

본 연구의 목적은 다수의 사회복지사들에게 공통적으로 요구되면서 실제 현장에서 자주 활용되는 실천기술들로 구성된 척도의 개발이기에 현장 전문가의 의견은 매우 중요하였다. 실천기술에 관한 현

장 전문가의 의견을 구하는 것은 국내의 실천적 특성을 반영하려는 노력이었다. 이를 위해 1단계에서 선별된 실천기술들을 척도 문항과 같은 문구로 만든 다음 10명의 사회복지사에게 예비문항에 대한 평가를 요청하였다. 이들 사회복지사는 모두 중간관리자급 이상으로 10년 이상의 실무경력과 석사학위 이상의 학력을 소지한 전문가들(10명 모두 사회복지학 석사학위 소지자였고 7명은 사회복지학과 박사 과정 중이거나 수료하였음)이었다. 또한, 이들의 근무분야도 종합복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 지역자활센터, 정신과 병원, 아동청소년기관 등으로 매우 다양하여 다양한 실천현장의 의견을 수집하기에 적절하였다. 현장 전문가들은 각 예비문항(실천기술)의 활용도, 중요도, 이해도를 4점 척도(1점=매우 낮음~ 4점=매우 높음)로 평가하였다. 전문가 평가결과에 근거하여 활용도와 중요도에서 상대적으로 높은 점수를 받은(활용도와 중요도 각각의 평균이 3.5점 이상) 문항들을 가려내고 중복되는 문항을 정리하여 총 54개 실천기술 문항을 선별하였다. 선별된 실천기술 문항들 중 다수는 실천단계 별 기술이었으며 나머지 문항들은 기본적 실천기술, 전문성, 프로그램 개발과 평가, 조직관리 등과 관련 있는 기술들이었다. 사회복지사들은 추가할만한 실천기술에 대한 의견도 제공하여 주었다. 이들은 자문을 위해 제공받은 실천기술 목록에는 없지만 현장에서 활용도가 높은 기술들(예: 지역사회대상 개입기술)을 제시하였고 유사한 내용의 실천기술들을 지적하기도 하였으며 문구의 수정을 권유하였다. 이러한 의견을 반영하여 실천기술 문항의 추가, 삭제, 수정하는 작업을 하였다. 54개 문항에는 포함되지 않았지만 실천윤리의 중요성을 고려하여 윤리적 의사결정 기술들을 추가하였다. 기존의 윤리적 의사결정 기술 문항 일부와 한국과 미국의 사회복지사 윤리강령을 참고하여 연구자가 만든 문항들을 추가하였다. 이러한 과정을 거쳐 83개의 실천기술 문항이 만들어졌다.

(3) 3단계: 학계 전문가 자문

선별된 83개의 실천기술 문항들에 대해서 학계 전문가 1인의 의견을 요청하였다. 이 전문가는 실천기술론 교재를 집필하였고 실천기술 관련 연구를 수행하여 본 연구의 질적 향상을 위한 의견을 제공하기에 충분한 자격을 갖추었다. 학계 전문가는 일부 문항이 추상적이고 포괄적이어서(예: “윤리적 딜레마 다루기”, “전문적 지식을 적용하기”, “클라이언트에 대한 기초정보 파악하기”) 신뢰도와 타당도 문제가 발생할 수 있다는 점을 제기하였다. 전문가 의견을 반영하여 실천기술 문항들을 수정하고 제거하는 작업을 하였다. 각 문항의 내용을 명확히 하고 필요한 경우 측정 가능한 용어로 수정하였으며(예: “종결 평가하기”를 “측정도구를 사용하여 클라이언트의 변화 평가하기”로 수정), 내용이 모호하고 측정하기 곤란한 문항들(예: “전문가로서 지속적인 자기계발하기”, “비판적으로 사고하기”, “과학적으로 탐구하기” 등)은 삭제하였다. 이 과정을 거쳐 83개의 실천기술 문항이 71개로 축소되었다.

(4) 4단계: 예비문항 완성

앞의 3개 단계를 통해서 만들어진 71개 실천기술 문항 대부분은 개인, 집단, 가족, 지역사회대상 직접적 실천기술들이었다. 일부 기술은 간접적 실천기술로 공문서 작성하기, 후원자 관리하기, 조직 내 동료와의 긍정적 관계 형성하기, 소진 상태에 있는 직원들에게 지지 제공하기 등이 그 예이다. 이들 기술도 다수의 사회복지사에게 공통적으로 필요하고 현장에서 자주 활용되는 기술들이지만 클라이언

트 체계를 대상으로 하는 실천을 목적으로 하기 보다는 행정이나 직원관리를 목적으로 하는 기술들이 다. 사회복지실천기술의 종류가 워낙 다양하기 때문에 모든 종류의 실천기술을 하나의 척도에 담는 것은 불가능하다. 따라서 본 연구가 개발하는 실천기술 척도는 클라이언트 체계에게 제공되는 서비스 및 프로그램의 전문성, 효과성, 윤리성과 직접적으로 관련 있는 실천기술들을 중심으로 구성하기로 결정하고 이런 기준에서 벗어나는 문항들을 제거하여 최종적으로 57개 문항으로 결정하였다. 마지막으로 연구자와 종합사회복지관 관장이 최종 57개 문항을 현장감 있는 표현으로 다듬는 작업을 수행하였다.

이상과 같이 관련 문헌에 대한 분석과 전문가 의견을 토대로 구성된 예비문항은 다음과 같은 특징을 갖는다. 첫째, 사회복지실천기술은 실천 단계나 과정의 목적에 부합해야 한다는 의미에서 예비문항을 실천단계별 실천기술을 중심으로 구성하였다. 둘째, 예비문항은 종사 분야나 영역과 무관하게 다수의 사회복지사에게 요구되는 기본적 실천기술을 포함하였다. 기본적 실천기술에는 의사소통기술과 같은 기본 면담기술들이 포함되었다. 셋째, 사회복지 가치는 전문적이고 윤리적 실천을 인도하는 길잡이 역할을 한다. 예비문항은 윤리적 의사결정 기술을 측정하는 문항들을 포함하여 윤리적 실천의 중요성을 강조하였다. 넷째, 사회복지사의 전문성 향상, 기관행정, 또는 조직관리의 목적보다는 개인, 가족, 집단, 지역사회 대상과의 실천과 관련성이 높은 실천기술들을 중심으로 예비문항을 구성하였다. 57개의 예비문항을 <표 4>에 제시하였다. 예비문항은 사회복지사가 현장에서 자주 활용하는 실천기술들로 구성되어 있기 때문에 응답범주는 실천기술의 활용 정도를 반영하도록 만들었다. '전혀 사용하지 않는다'에 1점, '거의 사용하지 않는다'에 2점, '가끔 사용한다'에 3점, '자주 사용한다'에 4점, '매우 자주 사용한다'에 5점을 부여하여 점수가 높을수록 실천기술을 자주 사용한다는 의미이다.

<표 4> 예비문항

문 항
1. 클라이언트가 이해받고 있다는 느낌을 가질 수 있도록 클라이언트의 생각과 감정을 반영하기
2. 클라이언트가 자신의 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 분위기를 마련해주기
3. 클라이언트가 한 말의 내용과 그 속에 담겨 전해진 감정을 정리해주기
4. 사회복지사-클라이언트 간 의사소통이 정확하지 상호확인을 위한 질문하기
5. 클라이언트가 표현하는 비언어적 메시지를 이해하고 그 메시지에 맞는 반응하기
6. 변화에 대한 클라이언트의 양가감정을 이해하고 자연스럽게 느낄 수 있는 감정임을 설명하기
7. 클라이언트가 민감한 주제에 대해 논의할 수 있도록 지지하기
8. 비자발적 클라이언트에게 서비스를 거부할 수 있는 권리를 설명하기
9. 클라이언트의 동의하에 정보를 공개할 때 공개로 인해 발생할 수 있는 결과를 알려주기
10. 분별력 있는 의사결정을 내릴 수 없는 클라이언트의 권익을 보호할 수 있는 적절한 조치 취하기
11. 클라이언트가 경험한 타 사회복지사 또는 기관의 비윤리적 행위에 대한 경험을 경청하고 향후 대처법 알려주기
12. 클라이언트에게 최상의 이익을 주기 위해 동료 사회복지사의 조언과 상담 구하기
13. 평가 또는 연구 결과를 자신의 실천에 적극적으로 적용하기
14. 클라이언트와 면담할 때 사회복지사 자신의 말, 행동, 감정을 적절히 제한하기
15. 클라이언트에게 클라이언트의 기본권과 인권에 대한 교육과 설명을 충분히 제공하기

16. 첫 면담을 하기 전에 클라이언트 관련 정보 수집하기
17. 첫 면담을 하기 전에 첫 번째 면담에서 해야 할 일을 계획하기
18. 면담의 목적, 회기의 진행일정, 방법 등을 클라이언트에게 설명하기
19. 클라이언트의 강점과 가능성을 사정하기
20. 표출문제와 관련된 클라이언트의 사고, 정서, 신체 상태를 사정하기
21. 클라이언트의 생애주기 발달단계에서 나타나는 문제점을 사정하기
22. 클라이언트와 관련된 위험(자살, 살인, 범죄, 학대 등)의 정도를 사정하기
23. 클라이언트가 이야기한 욕구를 정확히 듣고 파악하기
24. 사정도구(가계도, 생태도, 선별도구 등)를 사용하여 클라이언트를 사정하기
25. 클라이언트가 가지고 있는 물적, 인적, 공식 및 비공식 자원체계 사정하기
26. 설문조사, 초점집단 또는 델파이 기법 등을 사용하여 지역사회 욕구사정에 참여하기
27. 클라이언트 욕구 또는 지역현황에 적합한 프로그램 기획하기
28. 서비스 조정을 위해 타 기관 또는 타 부서의 담당자와 수시로 연락하고 긴밀한 협력체계를 구축하기
29. 클라이언트에게 직접적으로 도움이 될 지역사회 자원체계를 파악하고 관리하기
30. 클라이언트와 협력하여 개입 목표를 설정하기
31. 클라이언트에게 조언 및 추천하기
32. 개별 클라이언트, 특정 집단 또는 계층의 이익 혹은 권리를 대변하거나 방어하는 옹호 활동하기
33. 진행 과정을 기록하기
34. 클라이언트 자신의 행동 결과가 문제에 어떤 영향을 주는지 이해하도록 도와주기
35. 다양한 대안을 클라이언트와 함께 논의하고 클라이언트가 보다 더 효과적으로 결정할 수 있도록 도와주기
36. 클라이언트에게 제공되는 다양한 서비스를 모니터링 하기
37. 클라이언트의 문제해결과 관련된 정책이나 제도를 안내하고 활용하도록 교육하기
38. 변화를 시도 중인 클라이언트를 격려하기 위해 이전의 성공적인 문제해결 경험을 떠올리게 하여 용기를 북돋아주기
39. 긍정적인 결과를 얻기 위해서는 변화가 필요하다는 것을 클라이언트에게 상기시키기
40. 클라이언트의 문제해결능력이나 적응능력 향상시키기
41. 클라이언트의 사회적 기능 향상을 위해 클라이언트를 지역사회의 자원, 서비스, 기회 등에 연결하기
42. 클라이언트가 자신의 문제를 객관적으로 판단하고 해결 지향적 행동을 할 수 있도록 클라이언트를 격려하기
43. 지역사회 주민들이 정보, 지식, 또는 기술을 습득하도록 지도하고 원조하기
44. 클라이언트에게 필요한 실질적인 사회복지 관련 정보를 클라이언트에게 제공하기
45. 프로그램 운영을 위해 인적, 물적, 사회적 자원을 적극적으로 활용하기
46. 프로그램의 효율적인 운영을 위한 예산안 편성하기
47. 클라이언트 문제를 해결하기 위해 외부 전문가 집단, 솔루션위원회, 운영자문위원회 등 자원체계를 적극적으로 활용하기
48. 측정도구를 사용하여 클라이언트의 변화 평가하기
49. 종결을 요약하고 기록하기
50. 클라이언트의 문제해결능력이 향상되었다는 점을 강조하고 격려해주기
51. 목표달성 정도를 검토하는 과정에 클라이언트를 참여시켜 평가하기
52. 클라이언트가 종결에 당황하지 않도록 종결 시점을 자주 확인하여 알려주기
53. 클라이언트에게 개입효과에 대해 어떻게 느끼는지 평가하도록 요청하기
54. 클라이언트의 변화를 평가하고 지속시키기 위해 종결 후 이메일이나 전화 연락 또는 사후모임 활용하기
55. 클라이언트를 다른 서비스에 연계하거나 의뢰하기
56. 클라이언트의 가족이나 친척을 대상으로 비공식적 자원체계의 중요성을 설명하고 협조 구하기
57. 공식적 서비스 전달체계에 대한 홍보와 이를 자발적, 지속적으로 활용하도록 교육하기

2) 조사대상자 및 자료수집방법

본 연구에 참여한 조사대상자는 수도권 소재 사회복지 현장에서 근무하고 있는 사회복지사였다. 연구결과의 일반화를 위해 표본의 대표성을 확보할 수 있는 표집방법을 사용했어야 하나 사회복지기관의 종류도 다양하고 그 수도 워낙 많아 표본들을 확보하기 어려우며 연구비용의 문제 등 개인이 수행하는 연구가 갖는 한계로 인해 확률표집방법을 사용하기 어려웠다. 그러나 종사분야를 다양화하려는 노력을 기울여 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 병원 및 정신보건기관, 아동청소년기관, 지역자활센터, 생활시설 등 다양한 기관에서 근무하는 사회복지사들을 추출하였다. 사회복지사들을 추출하기에 앞서 사회복지기관을 섭외하였다. 기관 섭외를 위해 연구자가 직접 기관장이나 부장급 직원에게 설문조사의 목적을 설명하고 협조를 구하였다. 설문조사를 허락한 기관들에는 설문조사원을 파견하여 설문지를 배포하고 회수하였으며 설문조사에 참여한 조사대상자들에게는 소정의 상품권을 전달하였다. 조사기간은 2011년 4월부터 5월까지 이루어졌다. 회수된 설문지는 총 370부이며, 이들 중 특별히 불성실한 응답은 발견되지 않아 모두 최종 분석에 사용되었다.

3) 자료분석방법

(1) 요인분석

먼저 요인구조를 탐색하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출을 위한 방법으로 최대우도법(maximum likelihood method)을 사용하였다. 최대우도법은 모델적합도에 대한 정보를 제공해주기 때문에 요인추출을 위해 가장 선호되는 방법이다. 최대우도법을 사용하기 위해서 다변량 정규분포 가정을 충족해야하며 각 문항의 왜도와 첨도가 각각 2 이하와 7 이하이면 이 가정을 충족시키는 것으로 고려한다(Fabrigar et al., 1999). 예비문항의 왜도(-.75~.16)와 첨도(-.76~.69)가 모두 이 기준을 충족하여 최대우도법을 사용하기에 적절하였다. 요인분석에서는 적정 요인수를 결정하는 일이 가장 중요하다. 적정 수의 요인을 추출하기 위해 다양한 기준을 적용하였다. 한 가지 기준보다 여러 기준을 적용해서 얻은 결과에 기초한 결정을 더욱 합리적인 결정으로 볼 수 있기 때문이다(이순목, 2006; Fabrigar et al., 1999; Hair et al., 2006). 첫 번째 기준으로 아이겐값을 사용하였다. 아이겐값 1.0 이상을 요인추출 기준으로 사용하였다. 두 번째 기준으로 스크리 검사 결과를 사용하였다. 스크리 검사 그래프가 평준화되기 시작하는 요인부터 “송사리” 요인으로 간주하고 이 요인 직전까지의 요인들을 잠정적 요인들로 고려한다(이순목, 2006: 46). 세 번째 기준으로 잠정적 요인수에 대한 사전지식을 사용하였다. 이는 요인수를 결정하는데 가장 도움이 된다(엄한주, 2001; Fabrigar et al., 1999). 네 번째 기준으로 요인적재값에 의한 해석가능성을 사용하였다. 각 요인은 3개 이상의 문항으로 구성될 때 수학적으로 인정되며 의미 있는 해석이 가능해진다(Zwick and Velicer, 1986 재인용 엄한주, 2001: 117). 본 연구는 이 기준을 적용하여 특정 요인에 높게 적재되면서(.40 이상)(Hair et al., 2006) 2개 이상의

요인에 공통으로 적재(.32 이상)되지 않은 문항이 각 요인별로 최소 3개 이상인지를 조사하였다 (Tabachnick and Fidell, 2001, 재인용 Costello and Osborne, 2005: 4). 요인회전은 요인들 간의 상관을 가정하는 사각회전(promax)을 사용하였다. 요인분석을 위해 SPSS를 사용하였다.

둘째, 확인적 요인분석을 사용하여 탐색적 요인분석을 통해 드러난 척도의 요인구조를 확인하였다. 탐색적 요인분석의 결과를 확인적 요인분석으로 확인할 때 동일 표본을 사용하지 않는 연구들이 많은데 탐색적 요인분석을 통해 얻어진 요인구조가 확인적 요인분석에서 재현되지 않은 경우가 자주 발생한다(Prooijen and Kloot, 2001). 그 이유는 다양하다. 연구자가 탐색적 요인분석을 적절하게 실시하지 않았거나(예: 요인 수 결정방법, 회전방법 등) 또는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석의 본질적 차이에 기인할 수도 있다(Prooijen and Kloot, 2001). 따라서 동일 표본을 대상으로 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실행하고 결과를 비교하는 방법이 선호되기도 하며 이럴 경우 탐색적 요인분석의 결과와 확인적 요인분석의 결과는 동일해야 한다(Prooijen and Kloot, 2001). 따라서 본 연구에서도 탐색적 요인분석의 결과를 확인하기 위해 동일한 표본을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 Mplus 6.0을 가지고 실시하였다. 확인적 요인분석에서는 모델적합도 지수가 제공된다. 모델적합도 평가를 위해 절대적 적합도 지수와 상대적 적합도 지수의 사용이 권장된다(Hair et al., 2006). χ^2/df 와 Root Mean Square Error of Approximation(RMSEA)는 절대적 적합도 지수로서 연구자가 구체화한 이론모형이 자료와 얼마나 부합하는지를 평가하는 지수이다(Hair et al., 2000). χ^2/df 는 3 이하일 때 RMSEA는 .08 이하일 때 모델이 양호하다고 평가한다(홍세희, 2000). Comparative Fit Index(CFI)와 Tucker Lewis Index(TLI)는 상대적 적합도 지수로서 최악의 모델과 이론적 모델을 비교하는 지수로(홍세희, 2000) 그 값이 클수록 이론모델이 양호한 모델임을 나타내는데 .95 이상이어야 한다(Sun, 2005).

(2) 신뢰도와 타당도 평가

내적 일관성 신뢰도를 평가하였다. Cronbach's alpha, 문항 간 상관계수, 문항-총점 간 상관계수를 제시하는 방법을 통해 내적 일관성 신뢰도를 평가하였다. Cronbach's alpha는 .70 이상일 때 척도의 내적 일관성 신뢰도가 인정되고(Hair et al., 2006), 문항 간 상관관계의 크기는 .30 이상일 때 그리고 개별문항과 총점과의 상관 문항크기는 .40 이상일 때 신뢰도가 인정된다고 본다(Gliem and Gliem, 2003).

개념구성 타당도(construct validity)를 평가하였다. 개념구성 타당도는 측정의 정확성과 관련 있는데 척도의 문항들이 척도가 측정하고자 하는 개념을 제대로 측정하는지를 다룬다(Hair et al., 2006). 개념구성 타당도는 수렴타당도(convergent validity)와 판별타당도(discriminant validity)로 구분된다. 확인적 요인분석을 사용한 경우 수렴타당도와 판별타당도는 다음과 같이 평가된다. 먼저 수렴타당도는 척도의 문항들이 한 요인으로 집중될 때 척도는 수렴타당도를 지녔다고 말하며 이를 평가하기 위해 요인적재값, 분산추출값(variance extracted), 개념구성 신뢰도(construct reliability)가 사용된다(Hair et al., 2006). 요인적재값은 관찰변수(개별문항)와 잠재변수(요인) 간 관계를 나타내는 값으로 요인적재값들이 클수록 문항들이 한 요인으로 집중된다는 것을 의미하며 요인적재값이 유의미하고 최

소 .5 이상이어야 한다(Hair et al., 2006). 분산추출값은 잠재변수에 의해서 설명된 분산을 의미하며 요인적재값을 제곱한 값을 문항수로 나누어 계산하고 그 값이 .5 이상이어야 한다(Hair et al., 2006). 개념구성 신뢰도는 분산추출값의 합의 제곱을 분산추출값의 합의 제곱과 오차분산의 합을 더한 값으로 나누어 계산한다. 이 공식에 따르면 개념구성 신뢰도는 잠재변수에 의해서 설명되는 분산과 설명되지 못하는 분산과의 관계를 보여주는 값이며 그 값이 .7 이상일 때 척도의 수렴타당도가 양호하다고 해석한다(Hair et al., 2006). 판별타당도를 정의하는 방법도 한 가지 이상인데 하나의 개념구성(construct)이 다른 개념구성들과 구별되는 정도로 정의되기도 한다(Farrell, 2010). 척도의 판별타당도를 평가하기 위해 분산추출값과 그 요인과 다른 요인들 간 상관계수의 제곱값을 비교하며 분산추출값이 상관계수의 제곱값보다 크면 척도의 판별타당도가 인정된다(Hair et al., 2006).

4. 연구결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

〈표 5〉는 조사대상자의 일반적 특성을 보여주고 있다. 성별로는 여성의 비율이 72.7%로 남성의 비율인 26.8%보다 압도적으로 높았다. 연령별로는 조사당시 30대라고 보고한 조사대상자의 비율이 가장 높았고 20대인 조사대상자의 비율이 2순위 40대 이상인 조사대상자의 비율이 3순위였다. 학력수준은 자신의 학력을 4년제 대학 졸업으로 응답한 비율이 63.0%로 가장 높았다. 대학원 교육을 받았거나 이미 받았다고 보고한 조사대상자들도 꽤 있었다. 석사과정에 재학 중인 비율은 11.6%였고 석사학위를 취득한 비율도 17.3%나 되었다. 박사과정에 소속되어 있거나 이미 박사학위를 취득한 조사대상자들의 비율은 2.7%였다. 사회복지분야에 종사한 경력은 2년~4년 미만이라고 응답한 비율이 25.7%로 가장 높았고 8년 이상이라고 응답한 비율이 25.1%로 그 다음 순위였다. 직위별로는 팀원 또는 일선 사회복지사의 비율이 가장 높았고 중간관리자의 비율이 그 다음 순위였고 기관장 또는 대표의 비율이 가장 낮았다. 조사대상자들 중 대다수는 사회복지사 1급 자격증을 소지하였다. 〈표 5〉의 마지막에 조사대상자의 소속기관 유형에 대한 분석결과가 있다. 다양한 실천분야에 종사하는 사회복지사들에게 설문지를 배포하려고 노력하였다. 종합복지관(6개)에 소속된 조사대상자들의 비율이 24.1%였고 단종기관인 노인복지관(3개)에 종사한다고 응답한 비율이 12.4% 그리고 장애인복지관(2개)에 종사한다고 응답한 비율은 14.1%, 그리고 아동 및 청소년복지 기관(3개)에 종사한다고 응답한 비율은 7.8%로 상대적으로 낮았다. 병원 또는 정신보건 기관(3개)에 종사하는 비율은 15.9%였고 지역자활센터(4개)와 생활시설(2개)에 근무한다고 응답한 비율은 각각 9.2%와 12.2%였다. 그 외에 여성관련 기관을 포함한 기타 기관(2개)에 종사하는 비율은 3.7%였다.

〈표 5〉 조사대상자의 일반적 특성

특성		N	%	비고
성	남	99	26.8	
	여	269	72.7	
	무응답	2	0.5	
연령	20대	139	37.6	평균: 32.44 표준편차: 6.06
	30대	176	47.6	
	40대 이상	47	12.7	
	무응답	8	2.2	
학력	2년제 대학 졸업	20	5.4	
	4년제 대학 졸업	233	63.0	
	석사과정 재학	43	11.6	
	석사 졸업	64	17.3	
	박사과정 재학 이상	8	2.2	
	무응답	2	0.5	
사회복지 총 경력	24개월 미만	71	19.1	평균: 65.81 표준편차: 54.00
	48개월 미만	95	25.7	
	72개월 미만	58	15.7	
	96개월 미만	47	12.7	
	96개월 이상	93	25.1	
	무응답	6	1.6	
직위	기관장 및 대표	11	3.0	
	중간관리자	101	27.3	
	팀원 및 일선 사회복지사	252	68.1	
	무응답	6	1.6	
자격증	사회복지사 1급	305	82.4	
	사회복지사 2, 3급	59	15.9	
	무응답	6	1.6	
기관유형	종합복지관	89	24.1	
	노인복지기관	46	12.4	
	장애인복지기관	52	14.1	
	아동 및 청소년복지기관	29	7.8	
	병원 및 정신보건기관	59	15.9	
	지역자활센터	34	9.2	
	생활시설	45	12.2	
	기타	14	3.7	
무응답	2	0.5		

2) 탐색적 요인분석 결과

요인분석을 실시하기 전에 변수들이 서로 충분한 상관관계를 가지고 있는지를 확인하였다. 변수들 간 상관이 없거나 매우 작으면 요인분석을 할 필요가 없기 때문이다(엄한주, 2001). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 표본 적합성 측도는 .91로 계산되어 기준인 .80을(Hair et al., 2006) 초과하였고 Bartlett 구형성 검정(변수들 간 상관관계의 존재에 대한 유의성 검정) 결과($\chi^2 = 3274.29, df = 351, p < .05$)도 통계적으로 유의미하여 변수들은 요인분석을 하기에 적합하였다.

적절한 요인구조를 파악하기 위해 다양한 기준들을 고려하였다. 먼저 아이젠값을 고려하였다. 일반적으로 아이젠값이 1.0 이상을 기준으로 사용하는데 이 기준을 적용할 경우 총 14개의 요인을 추출하게 된다. 둘째, 스크리 검사를 실시하였으며 검사결과에서 그래프가 안정적인 지점을 고려하면 요인 수는 1개였다. 셋째, 잠정적 요인구조에 대한 연구자의 사전지식을 사용하였다. 57개 예비문항은 다양하게 범주화될 수 있다. 먼저 예비문항은 실천단계별 기술, 기본적 실천기술, 윤리적 의사결정 기술 등 3개 요인으로 분류될 수 있고, 둘째, 실천단계별 기술은 초기단계 기술, 개입단계 기술, 종결단계 기술로 세분화될 수 있는데 이렇게 하면 예비문항은 모두 5개 요인(초기단계 기술, 개입단계 기술, 종결단계 기술, 기본적 실천 기술, 윤리적 의사결정 기술)으로 분류된다. 따라서 예비문항에 대한 사전 지식에 따르면 요인구조는 3요인, 또는 5요인이 될 수 있다.

아이젠값 1.0의 기준을 적용할 경우 요인 수가 너무 많이 추출되는 문제가 발생하였다. 요인별로 최소 3개 문항 이상이 적재되어야 하는데 요인분석 과정에서 일부 문항들이 제거되는 것을 고려하면 14개의 요인은 예비문항의 수에 비해 지나치게 많았다. 아이젠값은 요인 수를 과다하게 추출하는 문제를 가지고 있는데(Costello and Osborne, 2005) 본 연구에서도 그런 문제가 발생하였다. 스크리 검사 결과에 따르면 1개 요인이 적정 요인 수였다. 그러나 사회복지실천기술의 다양성을 고려할 때 스크리 검사 결과는 그 다양성을 반영하지 못하는 결과였다. 따라서 예비문항에 대한 사전지식의 기준을 적용하여 3요인과 5요인 모형을 분석하기로 하였다.

먼저 3요인 모형을 분석하였는데 3개 요인을 추출하는데 실패하였다. 반면, 5요인 모형에서는 요인 5개만 상대적으로 적은 수의 문항이 적재되었고 나머지 4개 요인에는 비슷한 수의 문항들이 적재되었다. 또한 요인적재값이 .40 미만이거나 2개 이상의 요인에 적재된 문항들을 제거한 후에도 각 요인에 적재된 문항수는 적절하였다. 따라서 5요인 모형을 추가적으로 분석하기로 하였다. 요인적재값이 기준에 못 미치거나 2개 이상의 요인에 적재된 문항들(27개 문항)을 제거한 후 탐색적 요인분석을 실시하였으며 이번 분석에서는 추출 요인 수를 5개로 고정하였다. 요인 1에 8개 문항, 요인 2에 6개 문항, 요인 3에 6개 문항, 요인 4에 5개 문항, 그리고 요인 5에 5개 문항이 적재되었다. 2개 이상의 요인들에 적재된 문항들은 없었으나 요인 2와 요인 3에 적재된 문항들 중 각각 1개 문항의 요인적재값이 .40 미만이었다. 요인적재값이 기준값 미만인 2개 문항을 제거한 후 요인분석을 실시하였고 이번에도 1개 문항의 요인적재값이 기준값 미만이어서 이 문항을 제거한 다음 한 차례 더 요인분석을 실시하였다. 요인 1에는 8개 문항이 적재되었고 요인적재값의 범위는 .41~.66, 요인 2에는 5개 문항이 적재되었고

요인적재값의 범위는 .53~.70, 요인 3에는 5개 문항이 적재되었고 요인적재값의 범위는 .48~.68, 요인 4에는 5개 문항이 적재되었고 요인적재값의 범위는 .46~.67, 그리고 요인 5에는 4개 문항이 적재되었고 요인적재값의 범위는 .49~.87이었다. 모든 요인적재값이 .40 이상이었으며 요인별 문항수도 모두 3개 이상으로 요인분석 결과는 분석 전에 세운 모든 기준을 충족하였다(〈표 6〉). SPSS를 사용하여 탐색적 요인분석을 실시할 경우(요인추출법이 최대우도법일 때) 모형적합도 지수로 χ^2 값이 제공된다. 확인적 요인분석에서 사용하는 모형적합도 평가를 위한 방법을 탐색적 요인분석에서도 사용할 수 있다(DeCoster, 1998). χ^2 값이 유의미하였는데 χ^2 값은 표본크기에 민감하게 반응하기 때문에 χ^2 을 df로 나눈 값을 가지고 모형적합도를 평가하였다(Hair et al., 2006). χ^2/df 는 1.60으로 기준인 3 이하(Sun, 2005)를 충족하여 최종 모형이 적합한 모형임을 알 수 있다.

〈표 6〉 탐색적 요인분석 결과

번호	요인					평균
	1	2	3	4	5	
29	.66					3.40
44	.66					3.75
43	.63					3.15
37	.60					3.41
28	.59					3.70
55	.56					3.65
47	.44					3.17
57	.41					3.35
39		.75				4.00
50		.63				4.05
42		.60				3.94
38		.59				3.84
40		.53				3.77
54			.68			2.97
53			.67			3.33
52			.63			3.31
51			.49			3.33
48			.48			3.28
21				.67		3.41
20				.65		3.84
17				.54		3.86
19				.50		3.93
16				.46		3.96
10					.87	3.55
9					.52	3.45
11					.51	3.16
15					.49	3.28
설명변량(%)	29.87	7.12	5.84	5.55	4.76	
모형적합도	$\chi^2=362.25, df=226$					

3) 확인적 요인분석 결과

우선 모형적합도 지수를 보면(〈표 7〉), χ^2/df 는 1.94, RMSEA는 .05, TLI와 CFI는 모두 .95로 모든 지수는 권고 기준을 충족하였다. 또한 각 요인에 적재된 문항들의 요인적재값들의 범위는 요인 1에서는 .58~.74, 요인 2에서는 .67~.80, 요인 3에서는 .64~.75, 요인 4에서는 .50~.77, 요인 5에서는 .57~.73이었다. 모든 요인적재값은 통계적으로 유의미하였고 권고 기준(.5 이상)(Hair et al., 2006) 이상이었다. 따라서 탐색적 요인분석을 통해 추출된 사회복지실천기술 척도의 요인구조는 확인적 요인 분석에서 확인되었다.

〈표 7〉 확인적 요인분석 결과

문항번호	요인				
	1	2	3	4	5
29	.65				
44	.74				
43	.58				
37	.65				
28	.62				
55	.64				
47	.71				
57	.74				
39		.67			
50		.80			
42		.74			
38		.77			
40		.74			
54			.67		
53			.75		
52			.64		
51			.66		
48			.66		
21				.68	
20				.77	
17				.64	
19				.72	
16				.50	
10					.73
9					.65
11					.57
15					.67
모형적합도	$\chi^2=607.91$ $df=314$ RMSEA=0.5 TLI=.95 CFI=.95				

요인분석을 통해서 요인구조를 밝힌 다음 각 요인에 이름을 부여하는 작업을 수행하였다. 요인 1에

모두 8개 문항이 적재되었는데 이들 문항의 실천기술을 크게 두 가지로 구분하면, 클라이언트의 문제 해결을 위해 지역 내 자원을 동원하고 활용하는 기술과 클라이언트(지역주민)의 문제해결과 관련된 정책 및 제도를 안내하고 활용하도록 교육하는 기술로 구분할 수 있다. 이들 기술은 사례관리와 지역 사회대상 실천에서 사용되는 기술들이기도 하다. 요인 1을 '자원연계 및 활용 기술'로 명명하였다. 요인 2에 적재된 문항들은 주로 클라이언트의 변화를 이끌어내기 위해 필요한 기술들을 측정하는 문항들이다. 클라이언트에게 변화의 필요성을 상기시키고, 클라이언트가 변화를 이룰 수 있도록 동기를 부여하며, 클라이언트의 능력이 향상되었다는 점을 강조하는 내용이다. 이들 문항은 클라이언트의 변화를 촉진시키기 위한 실천기술들이라고 할 수 있기에 요인 2를 '변화촉진 기술'로 명명하였다. 요인 3에 적재된 5개 문항의 내용은 평가 및 종결과 관련되어 있다. 5개 문항을 구체적으로 살펴보면, 클라이언트에게 평가를 요청하는 기술, 목표달성 정도를 검토하는 과정에 클라이언트를 참여시키는 기술, 클라이언트의 변화와 변화의 지속성을 확인을 위한 기술, 종결시점을 확인시켜 주는 기술, 측정도구를 사용하여 클라이언트를 평가하는 기술 등이다. 따라서 요인 3을 '종결 및 평가 기술'로 명명하였다. 요인 4의 문항들은 사회복지실천단계 중 초기단계에서 사용되는 기술들로 구성되어 있다. 클라이언트와 만나기 전에 관련 정보를 수집하고 준비하는 기술들과 클라이언트의 문제, 클라이언트의 사고, 정서 및 신체상태, 그리고 클라이언트의 장·단점 등을 사정하는 기술들로 구성되었다. 요인 4를 '준비 및 사정 기술'로 명명하였다. 요인 5는 클라이언트 관련 정보 공개, 클라이언트의 기본권, 사회복지사 또는 기관의 비윤리적 행위에 대한 대처, 분별력이 부족한 클라이언트를 위한 보호 등과 관련 실천기술로 구성되어 있어 요인 5를 '윤리적 실천 기술'로 명명하였다.

4) 신뢰도 평가

사회복지실천기술 척도의 내적일관성 신뢰도는 다양하게 평가되었다. <표 8>은 하위척도들의 내적 일관성 신뢰도를 평가한 결과를 보여주고 있다. Cronbach's alpha 값의 범위는 .70~.83으로 모두 보수적 권고 기준(.70)을 초과하였으며 모든 문항-총점 간 상관관계 크기들도 기준(.40) 이상이였다. 대부분의 문항 간 상관관계 크기들도 기준(.30) 이상이였으며 준비 및 사정 기술 척도의 일부 문항들 간 일부 상관관계 크기들이 기준에 못 미쳤으나 기준에 근접하는 수준이었다. 이상과 같이 다양한 방법으로 내적일관성 신뢰도를 평가한 결과에 따르면 5개 하위척도의 신뢰도는 매우 양호한 수준으로 결정할 수 있겠다. 27개 문항으로 구성된 사회복지실천기술 척도의 전체 신뢰도는 .91이었다.

〈표 8〉 신뢰도 평가 결과

준비 및 사정 기술									
문항	문항 간 상관계수				문항-총점 간 상관계수	α			
	21	20	17	19					
21					.51	.73			
20	.51				.56				
17	.38	.32			.53				
19	.36	.47	.39		.51				
16	.24	.27	.42	.28	.40				
변화촉진 기술									
문항	문항 간 상관계수				문항-총점 간 상관계수	α			
	39	50	42	38					
39					.60	.81			
50	.47				.60				
42	.39	.49			.58				
38	.54	.47	.46		.64				
40	.44	.42	.46	.46	.57				
종결 및 평가 기술									
문항	문항 간 상관계수				문항-총점 간 상관계수	α			
	54	53	52	51					
54					.53	.77			
53	.46				.63				
52	.38	.49			.53				
51	.38	.45	.38		.52				
48	.38	.42	.32	.36	.49				
자원연계 및 활용 기술									
문항	문항 간 상관계수							문항-총점 간 상관계수	α
	29	44	43	37	28	55	47		
29								.60	.83
44	.37							.61	
43	.39	.48						.52	
37	.36	.53	.37					.56	
28	.50	.32	.32	.31				.55	
55	.41	.42	.27	.38	.40			.53	
47	.41	.41	.34	.32	.46	.33		.56	
57	.41	.42	.37	.42	.31	.38	.41	.57	
윤리적 실천 기술									
문항	문항 간 상관계수			문항-총점 간 상관계수	α				
	10	11	9						
10				.59	.70				
11	.42			.45					
9	.45	.33		.47					
15	.43	.30	.31	.44					

5) 타당도 평가

〈표 9〉는 사회복지실천기술 척도의 수렴타당도 결과이다. 첫째, 요인적재값들을 보면 모두 통계적으로 유의미하였고 권고 기준(.5 이상) 이상이었다. 둘째, 분산추출값은 \sum 요인적재값²/문항수 (Hair et al., 2006)의 공식으로 계산하였다. 변화촉진기술과 자원연계 및 활용기술의 분산추출값은 각각 .56, .51로 기준(.5 이상)을 넘어섰으나 나머지 분산추출값들은 기준에 약간 못 미치는 수준이었다. 셋째, 개념구성 신뢰도는 $\sum(\text{요인적재값})^2 / \sum(\text{요인적재값})^2 + \sum\text{오차분산}$ (Hair et al., 2006)의 공식으로 계산하였다. 5개 요인의 개념구성 신뢰도의 범위는 .75~.87로 계산되었으며 모두 보수적 기준인 .7 이상이었다. 종합하면, 일부 분산추출값이 기준에 약간 미달하였으나 그 외 모든 값들은 기준 이상이었다. 모형적합도 지수들은 통합적 관점에서 다른 지수와 함께 판단하고(Hair et al, 1995 재인용 박현희·구양숙·구동모, 2007:66) 기존 연구들(박현희 외, 2007; 박종구, 2012; Hair et al., 2006)에서도 일부 분산추출값이 기준에 미달되었으나 다른 값들이 기준을 충족하여 척도의 수렴타당도를 인정하였던 점을 고려하면 사회복지실천기술 척도의 수렴타당도는 확보되었다. 즉 각 요인에 적재된 문항들은 동일한 요인을 측정하는 정도가 높았다.

〈표 9〉 수렴타당도 평가 결과

문항번호	요인적재값	오차분산	분산추출값	개념구성 신뢰도	
준비 및 사정 기술	21	.68	.53	.45	.80
	20	.77	.40		
	17	.64	.59		
	19	.72	.48		
	16	.50	.75		
변화촉진 기술	39	.67	.55	.56	.86
	50	.80	.36		
	42	.74	.45		
	38	.77	.41		
	40	.74	.45		
종결 및 평가 기술	54	.67	.55	.46	.81
	53	.75	.44		
	52	.64	.59		
	51	.66	.57		
	48	.66	.57		
자원연계 및 활용 기술	29	.65	.58	.51	.87
	44	.74	.45		
	43	.58	.66		
	37	.65	.58		
	28	.62	.61		
	55	.64	.59		
	47	.71	.50		

	57	.74	.45		
	10	.73	.47		
윤리적 실천 기술	9	.65	.58	.43	.75
	11	.57	.68		
	15	.67	.55		

아래 <표 10>에서 대각선에 위치한 값들은 분산추출값이고 대각선 아래에 위치한 값들은 변수 간 상관계수의 제곱값들이다. 분산추출값이 상관계수의 제곱값보다 클 경우 판별타당도가 입증되는 것인데(Hair et al., 2006) 모든 분산추출값이 상관계수 제곱값들보다 크게 계산되었다. 따라서 사회복지실천기술 척도의 판별타당도는 확보되었으며 이는 각 요인이 서로 구별되는 개념을 측정한다는 것을 의미한다.

<표 10> 판별타당도 평가 결과

	1	2	3	4	5
1	.45				
2	.27	.56			
3	.19	.28	.46		
4	.20	.22	.30	.51	
5	.13	.18	.18	.20	.43

1. 준비 및 사정 기술 2. 변화촉진 기술 3. 종결 및 평가 기술 4. 자원연계 및 활용 기술 5. 윤리적 실천 기술

5. 결론

1) 주요 연구결과

지금까지 사회복지실천기술은 관련 교재들에서 이론적으로 소개되는 정도였고 경험적 연구의 주제는 아니었다. 사회복지실천기술 척도의 개발로 인해 실천기술에 대한 연구와 관심이 증가하길 기대한다.

관련 국내외 문헌분석, 현장 및 학계 전문가의 의견 반영, 통계적 분석방법을 통해서 개발된 사회복지실천기술 척도는 사회복지사의 실천기술 활용도를 측정하는 도구로서 5가지 하위척도로 구성되었다. 이들 하위척도 중에서 '준비 및 사정 기술', '변화촉진 기술', '종결 및 평가 기술'은 주로 개인, 가족, 집단을 대상으로 하는 실천에서 사용되는 기술들이며 실천단계별로 필요한 실천기술들이다. '준비 및 사정 기술' 척도에서 3개 문항은 사정기술을 2개 문항은 면담을 준비하는 기술로서 이들 실천기술은 사회복지실천의 초기단계에 사용되는 기술들이다. '변화촉진 기술' 척도는 개입단계에서 사용되는 실천기술들을 담고 있으며 주로 변화에 대한 동기를 강화시켜주는 기술들이다. '종결 및 평가 기술' 척도는 사회복지사와의 헤어짐에 당황하지 않도록 클라이언트를 도와주고 개입결과를 평가하는 내용의 기술들을 포함한다. '준비 및 사정 기술', '변화촉진 기술', '종결 및 평가 기술'은 클라이언트 체계에

초점을 둔 실천기술들로 구성되어 있다고 한다면, '자원연계 및 활용 기술' 척도는 환경 체계에 초점을 둔 실천기술들을 포함한다. 자원 발굴과 동원, 타 기관과 네트워크 구축, 연계서비스 등은 환경적 자원을 적극적으로 활용하는 기술들이다. 마지막으로 사회복지실천기술 척도는 '윤리적 실천기술'을 포함하고 있다. 윤리적 실천기술은 클라이언트 관련 정보 공개, 클라이언트의 기본권, 사회복지사 또는 기관의 비윤리적 행위에 대한 대처, 분별력이 부족한 클라이언트를 위한 보호 등과 관련 실천기술로 구성되어 있다.

사회복지실천기술 척도와 앞서 개발된 한국어판 PSI과 비교할 때 가장 눈에 띄는 차이점은 사회복지실천기술 척도가 윤리적 실천 기술을 포함한 점이다. 사회복지실천기술 척도는 4개의 윤리적 실천 기술을 포함하고 있어 사회복지사들에게 윤리적 사회복지실천의 중요성을 강조하고 자신들의 윤리적 실천 기술 활용도를 평가해 볼 수 있는 기회를 제공하는 장점을 갖는다. 또 다른 차이점으로는, 한국어판 PSI에서는 치료기술에 해당하는 문항이 가장 많았고 사회복지실천기술 척도에서는 자원연계 및 활용 기술에 해당하는 문항들이 가장 많았다. 치료기술은 개별 클라이언트대상 실천기술이라 할 수 있고 자원연계 및 활용 기술은 주로 환경체계에 초점을 둔 기술이다. 두 척도의 개발 과정에 실무자들이 참여한 점을 고려하면 이러한 차이는 두 나라 사회복지사의 실천 내용의 차이에 기인한 것으로 보인다. 다시 말해서 두 척도를 통해서 국내 사회복지사들은 사례관리나 지역사회대상 실천에 관여하는 정도가 그리고 미국 사회복지사들은 개별 클라이언트와의 직접적 실천에 관여하는 정도가 상대적으로 높다고 추정해 본다. 두 척도는 이상의 차이점을 가지고 있지만, 두 척도 모두 실천단계별 실천 기술을 포함하고 있는 공통점도 갖는다. 사회복지실천기술 척도는 실천단계별 기술을 포함하려는 의도를 가지고 개발되어 단계별 실천기술의 구분이 뚜렷하며 한국어판 PSI는 사회복지실천기술 척도만큼 그 구분이 덜 명확하지만 개입계획, 치료, 평가 단계에 필요한 실천기술을 담고 있다.

2) 사회복지실천기술 척도의 활용 방안

사회복지실천기술 활용 척도는 사회복지 연구, 교육, 실천을 위해서 활용될 수 있다.

먼저 다양한 주제의 연구가 가능하다. 예를 들면, 실천분야별로 실천기술의 활용도를 비교하여 특정 실천분야에서 특히 요구되는 실천기술이 무엇인지를 밝히는 연구를 고려할 수 있겠다. 비슷한 내용으로 클라이언트의 문제유형에 따른 실천기술들의 활용도를 비교해 볼 수도 있다. 실제로 클라이언트의 문제 유형과 실천기술의 종류 간의 관계를 분석한 외국의 연구(O'Hare et al, 2002)가 존재하듯이 특정 유형의 문제를 가진 클라이언트를 자주 접하는 사회복지사에게 특히 필요한 실천기술에 관한 지식도 제공할 수 있을 것이다.

사회복지 교육현장에서 현장감 있는 강의를 위해 사회복지실천기술 척도를 사용할 수 있다. 사실 학교 교육이 지나치게 이론적이고 현장을 반영하지 못하여 학교에서 배운 내용이 실천현장에서 도움이 되지 않는다는 지적이 있다(김연옥 외, 1998; 남기철, 2004). 사회복지실천기술 척도는 실제 현장에서 자주 활용되는 실천기술을 담고 있기 때문에 사회복지실천기술론을 담당하는 교수는 이 척도를 학생들에게 소개함으로써 현장을 반영하는 강의를 제공할 수 있어 실천기술의 이론과 실재를 함께 다

루어 줄 수 있을 것이며, 학생들은 현장 활용도가 높은 실천기술에 대한 지식을 갖출 수 있다. 사회복지실천기술 활용 척도와 본 연구결과가 사회복지학과 학생들에게 현장감 있는 실천교육을 제공하고 사회복지교육의 정체성을 더욱 견고히 하는데 기여하길 기대한다.

사회복지 실천현장에서도 사회복지실천기술 척도는 유용한 도구로 사용될 수 있다. 특히 사회복지 실천현장에 입문하는 의료 및 정신보건 수련생과 사회복지학 전공 실습생들의 지도를 위한 도구로 이 척도의 사용을 고려해볼만하다. 수련 담당 슈퍼바이저 또는 실습담당 사회복지사는 사회복지실천기술 척도에 포함된 준비 및 사정 기술, 변화촉진 기술, 종결 및 평가 기술, 자원연계 및 활용 기술, 윤리적 실천 기술 등 기본적으로 활용도가 상대적으로 높은 사회복지실천기술에 대한 교육을 수련생과 실습생들에게 제공하고 이들 기술을 이들이 수련기간 또는 실습기간 동안 충분히 활용해 볼 수 있는 기회를 제공할 수도 있다. 더불어 담당 사회복지사는 수련생 또는 실습생들에게 사회복지실천기술 척도를 제공하여 수련 또는 실습 동안 기본적 사회복지실천기술의 활용 경험에 대한 평가를 요청해 볼 수 있으며 이들의 평가결과를 후속 교육과 지도를 위한 자료로 사용할 수 있을 것이다. 마지막으로 사회복지사는 사회복지실천기술 척도를 일종의 체크리스트로 삼아 자신의 클라이언트들을 대상으로 개입을 하면서 척도 내에 포함된 실천기술들을 적절히 사용하는지를 점검할 수 있다. 특히 사회복지사는 윤리적 실천기술을 적절히 사용하는지를 점검함으로써 클라이언트의 인권을 존중하고 권리를 보장하는 윤리적 실천을 수행하는지를 평가할 수 있는 기회를 갖게 될 것이고 이는 궁극적으로 클라이언트에게도 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3) 연구의 한계와 후속연구를 위한 제언

본 연구를 통해서 국내 최초의 사회복지실천기술 척도가 개발된 점은 의의가 있으나 후속연구를 통해서 지속적으로 평가되어야 한다. 후속연구는 연구결과의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해서 대표성 있는 표본을 반드시 확보해야 한다. 본 연구는 다양한 분야에 종사하는 사회복지사들을 표본으로 확보하여 연구결과의 타당성을 높이려는 노력을 기울였으나 아무래도 개인이 수행하는 연구의 한계를 극복하였다고 보기는 어렵다. 확률적 표본추출방법이 사용되지 못했던 점, 설문조사 지역이 수도권으로 제한된 점, 20대와 30대 조사대상자의 비율이 상대적으로 높았던 점 등이 연구결과의 일반화를 제한하는 요인들로 볼 수 있다. 사회복지실천기술 척도는 다양한 실천분야에 공통적으로 적용될 수 있는 일반적 실천기술들로 구성되어 있기 때문에 모집단의 특성을 대표할만한 표본을 가지고 후속연구를 수행한다면 연구결과의 가치와 척도의 활용도는 더욱 높아질 것이다.

본 연구를 시작으로 다양한 종류의 사회복지실천기술 척도들이 개발되길 바란다. 본 연구의 사회복지실천기술 척도는 사회복지사의 실천기술 활용을 측정하기 위해 개발된 국내 최초의 도구라는 점에서 그 의의가 있으나 부족한 점이 없지 않다. 사회복지실천기술 척도가 담고 있는 5가 유형의 실천기술들은 모든 실천영역에서 필요한 기본적 실천기술들이다. 그러나 사회복지 실천영역과 클라이언트 집단이 다양하기 때문에 사회복지실천기술 척도가 다양한 실천영역과 클라이언트 집단을 위해서 필요한 실천기술들을 담아냈다고 보기는 어렵다. 인접 학문분야에서도 일반적 상담기술을 측정하는 도구

와 함께 특정 영역(예: 중독상담, 다문화상담 등)에 필요한 상담기술을 측정하는 도구가 개발되어 있듯이 사회복지의 특정 영역과 대상을 위한 실천기술 척도의 개발도 필요하다고 본다. 노인복지, 장애인복지, 청소년복지 분야 등에서 공통적으로 요구되는 실천기술들도 많지만 특정 분야에 특히 요구되는 실천기술들이 있을 것이다. 특정 분야에서 요구되는 실천기술들로 구성된 실천기술 척도의 개발은 각 분야에 종사하는 혹은 관심 있는 사회복지사들이나 예비사회복지사들에게 필수적 실천기술에 대한 정보를 제공하는 장점도 있고, 각 분야의 실천기술에 관한 실증적 연구의 활성화에도 기여할 것이다.

부록: 사회복지실천기술 척도

분류	사회복지실천기술
준비 및 사정 기술	첫 면담을 하기 전에 클라이언트 관련 정보 수집하기
	첫 면담을 하기 전에 첫 번째 면담에서 해야 할 일을 계획하기
	클라이언트의 강점과 가능성을 사정하기
	표출문제와 관련된 클라이언트의 사고, 정서, 신체 상태를 사정하기
	클라이언트의 생애주기 발달단계에서 나타나는 문제점을 사정하기
변화촉진 기술	클라이언트가 자신의 문제를 객관적으로 판단하고 해결 지향적 행동을 할 수 있도록 클라이언트를 격려하기
	긍정적인 결과를 얻기 위해서는 변화가 필요하다는 것을 클라이언트에게 상기시키기
	클라이언트의 문제해결능력이나 적응능력 향상시키기
	변화를 시도 중인 클라이언트를 격려하기 위해 이전의 성공적인 문제해결 경험을 떠올리게 하여 용기를 북돋아주기
	클라이언트의 문제해결능력이 향상되었다는 점을 강조하고 격려해주기
종결 및 평가 기술	측정도구를 사용하여 클라이언트의 변화 평가하기
	목표달성 정도를 검토하는 과정에 클라이언트를 참여시켜 평가하기
	클라이언트의 변화를 평가하고 지속시키기 위해 종결 후 이메일이나 전화 연락 또는 사후모임 활용하기
	클라이언트에게 개입효과에 대해 어떻게 느끼는지 평가하도록 요청하기
	클라이언트가 종결에 당황하지 않도록 종결 시점을 자주 확인하여 알려주기
자원연계 및 활용 기술	서비스 조정을 위해 타 기관 또는 타 부서의 담당자와 수시로 연락하고 긴밀한 협력체계를 구축하기
	클라이언트에게 직접적으로 도움이 될 지역사회 자원체계를 파악하고 관리하기
	클라이언트의 문제해결과 관련된 정책이나 제도를 안내하고 활용하도록 교육하기
	지역사회 주민들이 정보, 지식, 또는 기술을 습득하도록 지도하고 원조하기
	클라이언트에게 필요한 실질적인 사회복지 관련 정보를 클라이언트에게 제공하기
	클라이언트 문제를 해결하기 위해 외부 전문가 집단, 솔루션위원회, 운영자문위원회 등 자원체계를 적극적으로 활용하기
	클라이언트를 다른 서비스에 연계하거나 의뢰하기
	공식적 서비스 전달체계에 대한 홍보와 이를 자발적, 지속적으로 활용하도록 교육하기
윤리적 실천 기술	클라이언트의 동의하에 정보를 공개할 때 공개로 인해 발생할 수 있는 결과를 알려주기
	분별력 있는 의사결정을 내릴 수 없는 클라이언트의 권익을 보호할 수 있는 적절한 조치 취하기
	클라이언트가 경험한 타 사회복지사 또는 기관의 비윤리적 행위에 대한 경험을 경청하고 향후 대처법 알려주기
	클라이언트에게 클라이언트의 기본권과 인권에 대한 교육과 설명을 충분히 제공하기

응답범주

1=전혀 사용하지 않는다

2=거의 사용하지 않는다

3=가끔 사용한다

4=자주 사용한다

5=매우 자주 사용한다

참고문헌

- 김연옥·오정수·최해경, 1998, “사회복지 학사과정의 교육목표와 교과과정의 발전방향에 관한 연구-교수집단과 실무자집단의 평가를 중심으로”, 『한국사회복지학』, 32: 1-24.
- 김용석·김장배·이영숙·이현주, 2010, “한국어판 사회복지실천기술 척도의 신뢰도와 타당도 평가 I”, 『한국사회복지학』, 62(4): 5-32.
- 김혜란·홍선미·공계순, 2006, 『사회복지실천기술론』, 서울: 나남출판.
- 남기철, 2004, “사회복지실천 교육과 사회복지사 양성: 교과과정과 교과서 내용을 중심으로”, 『상황과 복지』, 17(4): 47-88.
- 박중구, 2012, “트위터 채택에 관한 통합모델”, *Internet and Information Security*, 3(1): 35-63.
- 박현희·구양숙·구동모, 2007, “소비자의 쇼핑가치가 패션제품 속성평가 및 브랜드 재구매의도에 미치는 영향” *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, 31(2):236-246.
- 설진화, 2008, 『사회복지실천기술론』, 서울: 양서원.
- 엄명용, 2005, “한국 사회복지실천 현장 내 기본 실천기술의 실증적 확인 및 분류”, 『한국사회복지학』, 57(1): 61-91.
- 엄명용·노충래·김용석, 2008, 『사회복지실천기술의 이해』, 서울: 학지사.
- 엄한주, 2001, “요인분석 모형의 이해와 적용: 주성분모형과 공통요인모형의 방법론적 비교”, 『한국체육 측정평가학회지』, 3(1): 101-130.
- 유영준, 2009, “사회복지사의 반성적 사고수준과 사회복지실천기술의 활용정도”, 『사회복지연구』, 40(2): 337-362.
- 이순목, 2006, 『요인분석의 기초』, 서울: 교육과학사.
- 이윤로, 2007, 『사회복지실천기술론』, 서울: 학지사.
- 전재일·이성희·김연희, 2010, 『사회복지실천기술론』, 서울: 형설출판사.
- 최선화, 2008, 『풀어쓴 사회복지실천기술론』, 서울: 공동체.
- 한국사회복지교육협의회, 2010, 『사회복지학 교과목 지침서』.
- 홍세희, 2000, “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”, 『한국심리학회지:임상』, 19(1): 161-177.
- Costello, A. B. and J. W. Osborne, 2005. “Best practices in exploratory analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis”, *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7): 1-9.
- Cournoyer, B. R., 2011, *The Social Work Skills Workbook*(6th ed.), Belmont, CA: Brooks/Cole.
- DeCoster, J, 1998, *Overview of Factor Analysis*, <http://www.stat-help.com/notes.html>
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., and Strahan, E. J., 1999, “Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research”, *Psychological Methods*, 4(3): 272-299.
- Farrell, A. M., 2010, “Insufficient discriminant validity: a comment on Bove, Pervan, Beatty, and Shiu (2009)”, *Journal of Business Research* 63:324-327.
- Gliem, J. A., and Gliem, R. R. 2003, “Calculating, interpreting, and reporting Cronbach’s alpha reliability coefficient for likert-type scales”, Paper presented at the 2003 Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L., 2006, *Multivariate Data Analysis*(6th ed.), Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., and Larsen, J. A., 1997, *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*(5th ed.), Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kuntze, J., Molen, H. T., and Born, M., 2007, "Progress in mastery of counseling communication skills: Development and evaluation of a new instrument for the assessment of counseling communication skills", *European Psychologist* 12(4): 301-313.
- LaFromboise, T. D. and Coleman, H. L., 1991. "Development and factor structure of the cross-cultural counseling inventory-revised", *Professional Psychology: Research and Practice*, 22(5): 380-388.
- Lambert, M. J., and Bergin, A. E., 1994, The Effectiveness of Psychotherapy. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*(143-189), New York: John Wiley.
- Murdock, T. B., Wendler, A. M., and Nilsson, J. E. 2005. "Addiction counseling self-efficacy scale (ACSES): Development and initial validation", *Journal of Substance Abuse Treatment*, 29: 55-64.
- National Association of Social Workers, 2000, Practice area, *Practice Research Network*, 1(3).
- Norcross, J. C., 1986, *Handbook of Eclectic Psychotherapy*, New York: Brunner/Mazel.
- O'Hare, T., 1991, "Integrating research and practice: A framework for implementation", *Social Work*, 36: 220-223.
- O'Hare, T. and Collins, P., 1997, "Development and validation of a scale for measuring social work practice skills", *Research on Social Work Practice*, 7(2): 228-238.
- O'Hare, T. and Collins, P., 2002, "Matching practice skills with client problems: Using the practice skills inventory with experienced social workers", *Journal of Social Service Research*, 26(3): 49-64.
- O'Hare, T., Collins, P., and Walsh, T., 1998, "Validation of the practice skills inventory with experienced clinical social workers", *Research on Social Work Practice* 8(5): 552-563.
- O'Hare, T., Tran, T. V., Collins, P., 2002, "Validating the internal structure of the practice skills inventory", *Research on Social Work Practice*, 12(5): 653-668.
- Prooijen, J. W. and Kloot, W. A., 2001, "Confirmatory analysis of exploratively obtained factor structure", *Educational and Psychological Measurement*, 61(5): 777-792.
- Sheafer, B. W., Horejsi, C. R., and Horejsi, G. A., 2008, *Techniques and Guideline for Social Work Practice*, Boston: Pearson Education, Inc.
- Sun, J. 2005. "Assessing goodness of fit in confirmatory factor analysis", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 37: 240-256.
- Trevithick, P., 2000, *Social Work Skills: A Practice Handbook*, Pennsylvania: Open University.

Preliminary Development of A Social Work Skills Inventory

Kim, Yong Seok

(The Catholic University of Korea)

The purpose of this study was to develop the first social work skills inventory in Korea. Based upon the literature review of social work skills, the examination of an existing scale, and the comments from professionals in this field, 57 preliminary items were developed. Preliminary items were evaluated with a total of 370 social workers who were working in various fields of social work in Seoul and surrounding areas. A series of exploratory factor analyses were conducted to find out the optimal structure of the scale. After deleting 30 items with low factor loadings or being cross-loaded, the scale is composed of five factors. Confirmatory factor analysis confirmed the factor structure of the scale obtained by exploratory factor analysis. The first factor was named preparatory and assessing skills to be mostly used in the beginning phase of the social work process, the second factor was named change facilitating skills to be used to strengthen motivation to change, third factor was named ending and evaluating skills to be used to terminate the professional relationship and evaluate the outcome of the relationship, the fourth factor was named resource linking and utilizing skills to be used to utilize resources in order to solve clients' problems and the fifth factor was named ethical practice skills. Each component of the social work skills inventory is found to be reliable and valid. In sum, the social work skills inventory is an instrument encompassing basic skills necessary for social work process, skills for ethical social work practice, and skills necessary for utilizing environmental resources

Key Words: social work skills inventory, social work skills, scale development

[논문 접수일 : 12. 07. 02, 심사일 : 12. 07. 12, 게재 확정일 : 12. 09. 11]