

사회복지학 커리큘럼 타당도 개선을 위한 사회복지사의 실천과업 및 능력 분석

조 성 우(성균관대 강사)

1. 연구의 목적

본 연구에서는 사회복지학 교육체계의 효과성을 판단하는 새로운 준거로서, 사회복지학 교육 체계에 대한 타당도(validity) 관점을 제시한다. 여기서 타당도란 교과과정과 자격시험이 실천 현장에서 요구하는 역량을 '내용적으로' 포괄하는 정도를 의미한다. 그동안의 선행연구들이나 실천현장에서는 타당도 관점에서 교육체계의 적절성을 평가하지 못했다. 본 연구는 이러한 타당도 관점을 채용하여 타당도 평가의 선행조건으로서 실제 사회복지사가 어떤 일을 하고, 성공적인 업무수행을 위해 필요한 실천지식, 기술, 능력이 무엇인지를 탐색하고자 한다.

2. 사회복지사의 퍼포먼스와 예측변인(지식, 기술, 능력)

사회복지학 교육체계의 타당도를 강화하고자 하는 중요 목적 중 하나는 높은 수준의 퍼포먼스를 실현하는 고품질의 사회복지 인력을 개발하기 위함이다. 퍼포먼스(performance)는 다양한 개념으로 정의되며 단일 개념으로 퍼포먼스를 이해하는 것은 사실상 어려운 일이다(Campbell, McCloy, Oppler, and Sager, 1993). 경영학이나 심리학 분야의 인사조직연구에서는 이것을 직무수행, 직무성과, 근무성과, 인사성과 등의 용어로 번역사용하기도 한다. 일반적으로 퍼포먼스에 대한 개념적 입장을 크게 두 가지로 분류된다. 하나는 퍼포먼스를 행동적 차원에서 설명하고자 하는 입장(Campbell, 1990a; Campbell, McHenry, and Wise, 1990)이고 다른 하나는 이것을 결과로 이해해야 한다는 입장(Kane, 1986)이다. 그러나 '퍼포먼스'라는 용어에서도 알 수 있듯이 이 개념은 사실상 '실천(practice)'을 설명하는 행동적 의미와 '성과'를 설명하는 결과적 의미를 동시에 내포하고 있기도 하다. 따라서 본 연구에서는 퍼포먼스를 '성과평가가 가능한 실천'으로 이해하고 정의하고자 한다.

퍼포먼스의 결정구조를 밝히는 많은 연구결과(Campbell, 1990; Campell & McCloy, 1993; Campbell, Glasser & Oswald, 1996; Hunter, 1993; Schmidt, Hunter, & Outerbridge, 1986; Schmidt & Hunter, 1992; Borman & Motowidlo, 1993; Motowidlo & Scotter, 1994; Bateman

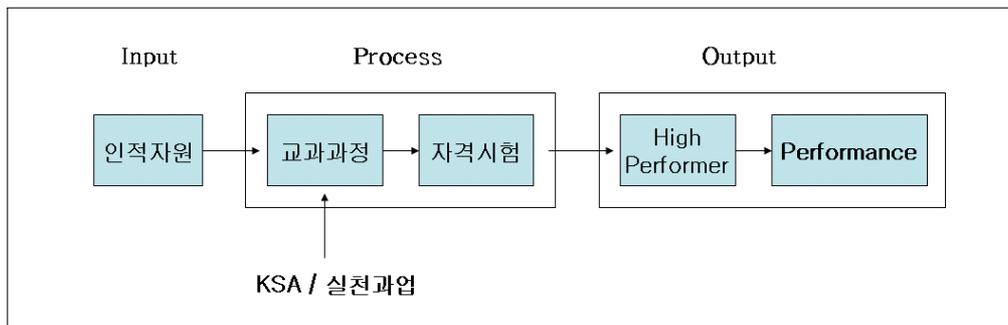
& Organ; 1993 등)들이 있다. 이들 연구에서는 퍼포먼스가 무엇이고, 다양한 개인차 요인들이 퍼포먼스와 어떠한 관계를 맺고 있는지 설명하고 있다. 사실 이 분야의 연구에서 개인의 퍼포먼스에 영향을 미치는 주요 요인으로 강력한 이론적·실증적 지지를 얻고 있는 것이 바로 개인의 능력, 지식, 기술이다(Campbell, McCloy, Oppler & Sager, 1993; Schmidt & Hunter, 1986; Borman, White, Dorsey, 1995).

3. 사회복지학 교육체계의 커리큘럼 타당도

사회복지학 교육체계의 커리큘럼 타당도를 설명하기 위해서는 몇 가지 구성요소에 대한 사전 이해가 필요하다. 우선 사회복지학 교육체계를 <그림2>과 같은 체계모형을 통해 제시한다. 여기서 인적자원이란 사회복지를 전공하는 학생들을 의미한다. 학생 인적자원은 사회복지학 교과과정을 통해 개발되는데, 구체적으로 두 가지 영역에서 개발이 이루어진다.

첫째는 실천과업이다. 이것은 사회복지사가 실천 현장에서 실제로 수행하는 행동내용이다.

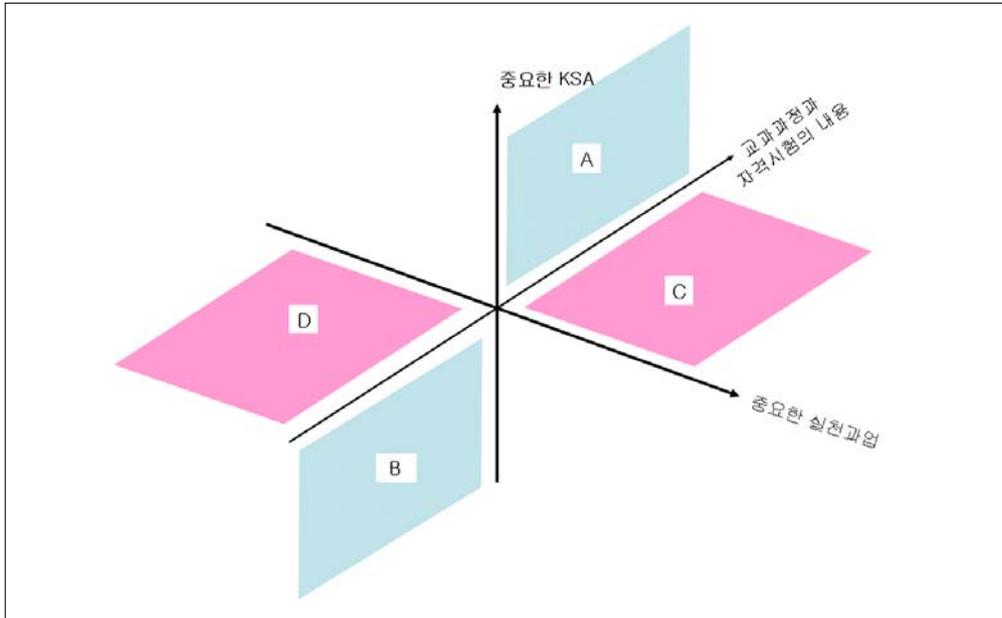
두 번째 영역은 KSA이다. 학생들은 교과과정을 통해 사회복지실천 현장에서 필요한 실천 지식과 기술을 배우게 된다. 이렇듯 특정 전문직의 인적자원을 개발하기 위해서는 먼저 그 직종에서 어떤 일을 실천하고, 동시에 그 일을 성공적으로 수행하기 위해 어떤 지식, 기술, 능력이 필요한지에 대한 조사와 정보 수집은 필수적으로 요구되는 것이다. 사회복지학 교과과정을 통해 학생들은 실천현장에서 필요한 실천 지식, 기술, 능력을 개발시키고, 동시에 어떤 일을 하는지(실천과업)를 배우게 된다. 그 다음으로 실제 이러한 조건들을 제대로 갖추었는지를 평가하는 단계로서 사회복지사 국가시험을 통해 비로소 활동 가능한 실천가로서 사회적 승인받게 된다. 자격시험을 통과한 사람에게 사회는 그 사람이 현장에서 높은 퍼포먼스를 생산해 내는 고성과자로 활동하기를 기대한다.



<그림2> 사회복지학 교육체계 모형

이러한 교육체계가 효과적으로 기능하기 위해서는 무엇보다 원자료를 결과물로 전환하는 Process 단계가 과연 적합하게 이루어졌는가에 대한 평가가 필요하다. 여기서 평가의 내용은 교과과정과 자격시험이 실제 사회복지 실천현장에서 필요한 KSA와 실천과업을 개발·점검했는지를 확인하는 것이다. 이것을 가리켜 ‘커리큘럼 타당도(curriculum validity)’라고 한다. 커리큘럼 타당도란 교과과정과 자격시험이 KSA와 실천과업을 ‘내용적으로’ 포괄하는 정도를 의미하는 것으로서, 커리큘럼 타당도는 내용타당도(content validity)와 동의어이다(성태제, 2002; 탁진국, 1996). 따라서 교육체계가 타당도를 높이기 위해서는 교육체계의 내용에 사회복지실천에

요구되는 지식, 기술, 능력이 포함되어야 하고, 동시에 현장에서 활용되는 실천과업의 내용도 포함되어야 한다. 커리큘럼 타당도가 높을 때 비로소 사회복지학 교육체제는 교육적 충실성을 갖추게 되는 것이다. 커리큘럼 타당도를 평가하기 위해서는 이들 세 요소(KSA, 실천과업, 교과과정/자격시험)내의 내용적 중요성에 대한 판단이 필요하다. 이러한 관점에서 커리큘럼 타당도를 고려하는 모형(Goldstein and Ford, 2002에서 수정)을 <그림3>에 제시하였다.



<그림3> 사회복지학 교과과정 및 자격시험의 타당도 평가준거

4. 조사방법

1) 조사대상

전국의 사회복지사를 대상으로 조사하였다. 표집방법은 기본적으로 군집표집을 사용하였다. 지역적으로 제주도를 제외한 나머지 시·도에 소재한 25개의 사회복지기관을 선정하였다. 이것은 사회복지기관의 전국분포를 고려한 비율이다. 그 다음 선정된 기관에 근무하고 있는 사회복지사 전원(340명)을 표집하여 자료를 수집하였다. 지역적으로는 서울 5기관(90명), 경기도 2기관(41명), 충청도 1기관(22명), 강원도 1기관(16명), 전라도 2기관(25명), 경상도 5기관(146명)이다.

2) 조사도구와 분석방법

설문조사를 실시하였다. 조사내용은 크게 세 가지로 구성된다. 첫째는 인구사회학적 정보를 묻는 문항으로서 성별, 자격증 종류, 근무경력, 직위 등을 질문하였다.

둘째는 실천과업을 묻는 문항들로 총 111개의 실천과업들로 구성되어 있다. 이것은 주로 한국사회복지사협회(2004)에서 발간한 사회복지사의 표준직무 매뉴얼에 제시된 과업들로 구성되

었고 일부 과업들(예:이사회 관련 업무 등)은 현장의 실무자의 의견을 참조하여 추가하였다. 111개의 과업은 활용빈도(5점척도), 과업 중요도(5점척도; 얼마나 중요한 업무인가?), 조직 치명도(5점척도; 이 과업에서 문제가 발생하면 조직에 얼마나 큰 피해를 끼치는가?-점수가 높을수록 치명도 심함)별로 측정되었다. 본 연구에서는 신뢰도가 활용빈도(α)= .991, 중요도(α)= .965, 치명도(α)= .974로 나타났다.

세 번째는 KSA에 관한 평가도구로서 이 도구는 미국의 노동부 산하 직업정보 네트워크(Occupational Information Network)에서 제공하는 직무진단용 도구인 「Toolkit for Business」이다. 이 도구는 모든 직종의 근로자에게 공통적으로 관련되는 '작업자 요건', '작업자 특성', '경험요건', '직업요건', '구체적 직업요건', '직업특성'의 6가지 범주로 구분되며 있으며, 이 같은 범주는 내용모형(내용타당도)에 근거해 구성되었다(O*NET, 1995). 이들 영역 중 '작업자 요건'과 '작업자특성'은 주로 KSA를 묻는 항목으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 이 중 신체능력을 묻는 문항들을 제외하고, 직무지식(33개), 직무기술(35개), 정신능력(21개)을 묻는 문항만 선별하여 사용하였다.

5. 분석결과

1) 조사대상자 특성

조사대상자들($n=340$)의 개인적 특성을 살펴보면, 우선 사회복지사 자격증 취득현황을 분석한 결과 1급 자격증 소지자가 262명(77.1%), 2-3급 소지자가 78명(22.9%)으로 나타났다. 성별은 남성이 102명(30.1%), 여성이 237명(69.9%)이며, 이들의 평균연령은 약 35세($sd\pm 1.82$ 세, 최소=21세, 최대=59세)로 나타났다. 학력은 2년제 대학 졸업 이하가 37명(10.9%), 4년제 대학졸업자가 202명(59.4%), 대학원 재학 이상인 경우가 무려 101명(28.7%)으로 조사되었다. 직장관련 특성을 살펴보면, 직위는 일선실무자가 225명(66.2%), 대리, 과장, 부장급의 중간관리자가 110명(32.6%), 최고관리자가 2명(0.6%)으로 파악되었다. 근무형태는 정규직이 306명(90.5%), 계약직이 32명(9.5%)이었다. 이들의 사회복지관련 총 경력은 평균 50개월($sd\pm 43.33$ 개월)로 파악되었다.

2) 실천과업 분석 결과

본 연구에서는 우선 111개의 실천과업을 분류하여 실천과업의 틀을 간명화 하고자 하였다. 이를 위해 수행빈도 값을 가지고 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 이들 실천과업은 총 4개의 요인으로 분류되었다. 따라서 사회복지사의 실천 활동은 대체로 다음의 4가지 영역으로 분류하는 것이 적절하다고 판단하였다.

<표4> 사회복지사의 실천과업의 분류

요인	실천 영역	과업 수	내 용
1	1.사회복지 직접서비스	44	클라이언트를 만나서 원조, 교육, 지원하는 실천
2	2.지역사회 서비스	17	자원봉사, 후원, 홍보, 지역사회조직과 관련된 실천
3	3.조직전략 및 인적자원관리	22	전략을 기획하고 직원들을 지도감독하는 실천
4	4.간접서비스	28	문서관리 및 정보전달과 관련된 실천

(1) 직접서비스에 관한 실천과업 분석결과

본 연구에서는 44가지의 실천과업 중 중요한 과업(*표시)을 선별하였다. 선별기준은 전체 조사대상자 수(n=340)의 과반수 이상이 수행하는 활동 중에서, 수행빈도 ≥ 3 이거나 중요도 ≥ 4 , 혹은 치명도 ≥ 4 인 경우이다. 즉, 많은 사회복지사들이 실제 실천현장에서 활용하는 과업 중 자주 수행하거나, 중요한 실천이거나 혹은 실패할 경우 사회복지기관에 치명적인 영향을 주는 것을 선정한 것이다. 결과를 살펴보면, '클라이언트 모집', '기관방문 이유파악', '중요문제와 관련된 자료수집', '기능상태와 자원에 관한 자료수집', '육구규명 및 표적문제규명', '서비스제공 계획 수립', '개입의 방향과 제공서비스 안내', '기관규칙 및 생활안내', '지역사회자원에 대한 정보활용', '일상생활훈련 및 지원', '학습지도 및 지원', '식사보조, 간식지원, 급식지원', '여가활동지원', '이동수단(교통)지원', '또래/대인관계 지도', '정서지원 프로그램 시행', '사회성개발 프로그램 시행', '프로그램 효과성 만족도 평가', '클라이언트의 적응상태 확인', '클라이언트의 권익옹호', '클라이언트가 차별받지 않게 하기'가 중요한 실천과업(총 22개)으로 파악되었다. 이러한 결과는 직접 서비스를 담당하는 사회복지인력을 교육하고 평가할 때 이상의 실천과업을 기준으로 이용해야 하는 것을 의미한다.

<표5> 분석결과: 직접서비스

영역1	실천 과업	N	수행빈도		과업 중요도		조직 치명도	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
사회복지 직접서비스	1.클라이언트 모집*	307	3.14	1.094	4.68	.576	3.65	.918
	2.기관방문 이유파악*	306	3.48	1.215	4.21	1.870	3.15	1.010
	3.기본정보 파악*	320	3.46	1.029	4.19	.874	3.51	.971
	4.등록 및 다른 기관 의뢰	295	2.75	1.094	3.90	.866	3.27	.921
	5.중요문제와 관련된 자료수집*	311	3.32	.957	4.22	.823	3.56	.953
	6.개인력 및 가족력 파악	296	3.08	1.081	4.09	.894	3.53	.980
	7.기능상태와 자원에 관한 자료수집*	298	3.00	.986	3.99	.861	3.38	.926
	8.육구규명, 표적문제규명*	302	3.11	1.104	4.21	.865	3.74	.919
	9.서비스제공계획 수립*	304	3.27	1.031	4.28	.803	3.83	.871
	10.개입의 방향과 제공서비스 안내*	297	3.30	1.001	4.14	.822	3.66	.877
	11.기관규칙 및 생활안내*	291	3.03	1.132	3.82	.904	3.45	.929
	12.지역사회자원에 대한 정보제공*	305	3.05	1.055	3.87	.918	3.30	1.005
	13.일상생활훈련 및 지원*	226	3.43	1.349	3.92	.917	3.43	1.018
	14.학습지도/지원*	197	3.57	1.318	3.90	.907	3.35	.965
	15.급진관리 지도 및 경제적 지원	200	2.81	1.168	3.73	.952	3.62	1.049
	16.식사보조, 간식지원, 급식지원*	204	4.04	1.235	3.98	.931	3.75	1.102
	17.여가활동 지원*	245	3.03	1.134	3.71	.837	3.15	.982
	18.보건 의료서비스 연계	221	2.50	1.081	3.73	.852	3.38	1.021

19.육상예방과 외상서비스	69	2.45	1.207	3.59	.907	3.62	.956
20.목욕지도 및 위생지도	146	3.25	1.167	3.67	.972	3.36	.990
21.주거환경 개선 지원	132	2.54	1.232	3.68	.881	3.31	.978
22.경제자립 지원	159	2.72	1.185	3.82	.868	3.46	.963
23.자립생활 지원	148	2.76	1.249	3.80	.907	3.42	.987
24.이동수단(교통) 지원*	177	3.25	1.335	3.61	.945	3.32	1.069
25.취업알선 및 고용유지	111	2.41	1.260	3.63	.843	3.21	.908
26.포레/대인 관계지도*	204	3.33	1.185	3.82	.935	3.38	.951
27.정서지원 프로그램 시행*	232	3.28	1.192	3.92	.827	3.41	.967
28.인지능력 개발 프로그램 시행	147	3.39	1.264	3.82	.919	3.33	.904
29.사회성 개발 프로그램 시행*	191	3.25	1.209	3.88	.834	3.47	.898
30.건강유지 프로그램 시행	168	3.39	1.243	3.73	.888	3.34	.919
31.성교육/결혼교육 프로그램 시행	94	1.94	.982	3.41	.944	3.09	.959
32.가족관계 유지 프로그램 시행	145	2.44	1.040	3.88	.897	3.46	.984
33.재활치료 및 재활프로그램 시행	89	3.44	1.414	3.88	.861	3.77	2.679
34.정신건강 상담 및 심리치료	125	2.90	1.243	3.93	.804	3.61	.904
35.사회적응 평가	99	2.74	1.209	3.77	.773	3.48	.885
36.심리검사 및 진단	97	2.33	1.152	3.64	.912	3.30	.975
37.프로그램 효과성/만족도 평가*	282	2.54	1.129	4.35	.723	3.84	.899
38.종결시기 및 관련정보 제공	245	2.46	1.038	3.82	.854	3.57	.901
39.적절한 종결 시기 협의 및 결정	232	2.23	1.031	3.85	.816	3.55	.987
40.종결 예고	226	2.12	1.026	3.74	.875	3.40	1.043
41.해결되지 않은 문제를 다른 기관에 의뢰	232	1.98	.942	3.76	.871	3.43	.962
42.클라이언트의 적응상태 확인*	259	3.25	1.124	4.11	.876	3.78	.943
43.클라이언트의 권익옹호*	254	2.89	1.233	4.09	.862	3.84	.994
44.클라이언트가 차별받지 않게 하기*	260	3.22	1.301	4.20	.863	3.97	.940

(2) 지역사회서비스에 관한 실천과업 분석결과

우선 중요한 과업을 살펴보면, ‘후원의뢰서 작성 및 후원의뢰’, ‘후원자모집/홍보/관리’, ‘자원봉사자 모집’, ‘자원봉사자 교육’, ‘자원봉사자 배치 및 관리’, ‘자원봉사자 수퍼비전(지도감독)하기’, ‘지역사회육구조사 및 정보수집’, ‘지역사회기관과 연계서비스 구축’, ‘지역사회주민과 연계망 조직’, ‘언론매체활용’이 중요한 실천과업으로 파악되었다. 이들 내용을 보면, 업무의 영역이 후원, 자원봉사관리, 지역연계망 구축, 홍보의 영역으로 구분된다. 전반적으로 이들 과업의 중요도가 높은 것으로 나타났다. 조직 치명도 결과를 살펴보면, 비록 많은 사회복지사가 담당하는 과업은 아니지만, 후원물품 및 후원금 관련 실천과업의 치명도가 매우 높은 것으로 나타났다. 이것은 조직재정과 관련된 영역이므로 이 과업에서 실패할 경우 조직에 미치는 부정적 영향이 매우 큰 것으로 이해할 수 있다. 따라서 다른 과업과 달리 이 업무의 담당자의 책임이 막중하다 하겠다. 자원봉사관리 실천은 모두 중요도에서 높은 점수를 받았다. 실제 인적 자원이 부족한 사회복지기관에서 자원봉사 인력의 활용은 효율적인 실천을 위해 매우 중요한 것이다. 또한 언론매체의 활용도 중요한 실천과업으로 파악되었다. 이는 많은 사회복지사들이 각종 언론매체를 통해 조직과 복지사업을 홍보하고 있음을 알려주는 증거다.

<표6> 분석결과: 지역사회서비스

영역2	실천 과업	N	수행빈도		과업 중요도		조직 치명도	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
지역사회 서비스	1.후원의뢰서 작성 및 후원의뢰*	228	2.59	1.101	4.44	2.567	3.84	.889
	2.후원자 모집/홍보/관리*	225	2.76	1.234	4.41	.743	3.95	.870
	3.모금행사 개최	155	1.79	.902	4.19	.850	3.77	.963

4.후원물품과 후원금 관리 및 집행	165	3.17	1.243	4.34	.872	4.18	.956
5.후원금 결산 및 사용결과 보고	123	2.89	1.207	4.40	.829	4.32	.845
6.자원봉사자 모집*	235	2.97	1.124	4.37	.799	3.85	.956
7.자원봉사자 교육*	208	2.42	1.060	4.33	.785	3.78	.941
8.자원봉사자 배치 및 관리*	214	3.19	1.204	4.34	.776	3.94	.945
9.자원봉사자 포상	141	1.72	.981	4.37	3.927	3.51	1.001
10.자원봉사자 수퍼비전(지도감독)하기*	210	2.93	1.160	4.17	.865	3.75	.974
11.지역사회 욕구조사 및 정보수집*	235	1.81	1.030	4.43	.737	3.80	.902
12.지역사회기관과 연계서비스 구축*	261	2.51	1.002	4.29	.754	3.66	.941
13.지역사회주민과 연계망 조직*	207	2.40	1.037	4.38	.738	3.79	.936
14.외부 담당자와 사업내용 협의	268	2.51	.981	3.92	.852	3.54	.970
15.기관 안내책자 만들기	167	1.69	.930	4.11	.829	3.61	.942
16.홈페이지 관리	144	3.01	1.274	4.11	.823	3.85	3.127
17.언론매체 활용*	244	2.55	1.105	4.19	.749	3.65	.995

(3) 조직전략 및 인적자원관리에 관한 실천과업 분석결과

다음으로 조직전략 및 인적자원관리에 관한 분석결과를 살펴보자. 주요 결과를 살펴보면, 우선 조직의 장기 계획과 비전·사명 수립은 비록 자주 수행하는 업무는 아니지만, 대단히 중요하고 만약 여기서 실패할 경우 매우 심각한 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 따라서 관리자에게는 조직의 발전계획과 비전을 제시하는 능력이 절실하다. 인적자원관리 업무와 관련해서, 특히 직원채용과 관련된 과업 중요도와 조직 치명도가 높은 점수로 나타났다. 참고할 만한 것은 직원교육 및 훈련에서는 중요도는 높지만, 치명도는 낮은 것으로 나타났다. 이것은 사람을 충실히 관리하는 것도 중요하지만, 처음부터 좋은 인재를 선발하는 것이 더욱 조직의 입장에서는 중요하다는 점을 의미한다. 따라서 관리자에게는 타당한 직원선발 방법(서류전형, 면접, 시험 등)에 대한 지식과 기술이 더욱 필요하다.

<표7> 분석결과: 조직전략 및 인적자원관리

영역3	실천 과업	N	수행빈도		과업 중요도		조직 치명도	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
조직전략 및 인적자원관리 (관리자의 응답결과만 반영, n=106)	1.조직의 장기적 계획 수립*	92	2.00	1.069	4.68	.662	4.26	.814
	2.조직 비전과 사명 수립*	91	1.87	1.166	4.66	.696	4.25	.830
	3.이사회 관련 업무*	38	2.13	.875	4.09	.908	3.91	.928
	4.채용기준 및 계획수립*	63	1.83	.959	4.51	.690	4.34	.799
	5.입사 면접 또는 시험 실시*	62	1.73	.944	4.57	.646	4.30	.856
	6.입사직원 오리엔테이션 실시*	71	1.62	.900	4.35	.744	3.99	.875
	7.직원교육계획 및 교육자료 개발*	75	1.84	.871	4.27	.655	3.71	.896
	8.직원 교육훈련 실시*	76	2.09	.941	4.33	.671	3.73	.923
	9.직원 교육결과 평가 및 업무적용*	69	2.04	.882	4.32	.685	3.84	.801
	10.직원 업무평가 기준 마련*	51	1.63	.848	4.47	.626	4.02	.779
	11.직원 업무평가 실시*	57	1.63	.938	4.52	.595	4.08	.747
	12.직원 업무평가 결과를 활용*	56	1.75	.977	4.48	.651	4.08	.768
	13.직원 고충을 들어주고 해결*	97	2.98	1.080	4.47	.648	4.10	.774
	14.실습생 지도 계획수립	57	1.86	.766	3.92	.795	3.50	.854
	15.실습 진행 및 평가	69	1.99	.849	3.75	.783	3.35	.922
	16.실습생 평가서 작성 및 송부	49	1.84	.773	3.68	.876	3.36	.999
	17.직원의 직무분석*	76	1.70	.938	4.29	.719	4.05	.810
	18.업무분장 및 업무지침 마련*	92	1.77	.903	4.92	3.792	4.15	.785
	19.업무 매뉴얼 제작*	70	1.57	.844	4.29	.638	3.95	.775
	20.사업기획*	101	2.69	1.027	4.50	.659	4.22	.836

21.사업시행*	99	3.41	1.302	4.53	.612	4.30	.775
22.사업평가*	101	2.73	1.130	4.59	.535	4.11	.724

(4) 간접서비스에 관한 실천과업 분석결과

전반적인 결과를 살펴보면, 주로 예·결산 처리와 관련해서 재무관리 업무의 중요도와 치명도가 매우 높은 것으로 나타났다. 이것은 총무부서의 직원 뿐 아니라, 다른 부서의 사회복지사에 게도 재무관리에 관한 지식과 숙련성이 요구됨을 설명한다. 또한 간접서비스 영역이 다른 나머지 실천영역(직접서비스, 지역사회서비스, 조직전략 및 인적자원관리)과 달리 전반적으로 수행빈도가 높은 것으로 조사되었다. 이것은 그만큼 간접서비스 실천이 사회복지사의 실천영역에서 많은 비중을 차지하고 있음을 설명한다.

<표8> 분석결과: 간접서비스

영역4	실천 과업	N	수행빈도		과업 중요도		조직 치명도	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
사회복지 간접서비스	1.시간 관리*	298	3.99	1.128	4.46	.753	3.91	.994
	2.건강 관리*	277	2.92	1.304	4.28	.831	3.90	1.053
	3.자료 만들기*	292	3.27	.977	3.85	.780	3.41	.871
	4.내부회의 참석하기*	323	3.83	.759	4.03	.787	3.42	.949
	5.사례회의 자료 만들기	199	2.41	.990	3.94	.814	3.49	.869
	6.사례회의 참석	226	2.52	.985	3.95	.813	3.45	.895
	7.외부관련 회의 참석	257	2.33	.811	3.74	.826	3.21	.939
	8.기관 내부/외부 교육 참석*	323	2.51	.882	4.02	.795	3.14	.976
	9.수퍼비전 받기*	309	3.47	1.089	4.40	.765	3.68	1.030
	10.연구 및 학술활동	201	2.05	1.096	3.91	.900	3.20	1.089
	11.서비스실천과 관련된 정보수집*	299	3.03	1.089	4.11	.815	3.61	3.171
	12.예산 세우기*	261	2.24	1.108	4.58	.683	4.47	.727
	13.지출(수입) 결의서 작성	161	3.93	.997	4.26	.888	4.21	.879
	14.손익계산서 또는 대차대조표 작성	62	2.55	1.250	4.08	.891	3.95	.986
	15.결산서 작성	126	2.66	1.133	4.40	.751	4.23	.862
	16.시설안전 관리	109	2.95	1.228	4.24	.833	4.22	.857
	17.비품 및 공동물품 관리*	175	2.92	1.288	3.93	.892	3.72	.881
	18.소모품 관리	157	3.01	1.256	3.72	.908	3.40	.935
	19.업무일지작성*	301	4.63	.753	3.94	.931	3.37	1.084
	20.보고서 작성*	310	3.39	.924	4.19	2.406	3.67	.898
	21.기안문 등 행정문서 작성*	317	4.08	.889	4.16	.786	3.86	.900
	22.회의록 작성*	230	3.19	.966	3.81	.786	3.44	.892
	23.문서결재 및 공문처리*	284	4.28	.774	4.15	.813	3.96	.859
	24.사업실적과 진행사례보고*	295	3.28	.962	4.19	.772	3.92	.891
	25.관련 행정기관에 업무내용 보고*	268	2.96	.915	4.12	.847	3.98	.930
	26.상담내용 기록*	275	3.41	1.095	4.18	.809	3.81	.888
	27.문서 및 각종 기록 보관*	306	3.93	1.105	4.22	.803	3.96	.884
	28.상담기록 활용*	267	3.28	1.101	4.03	.881	3.74	.884

3) 사회복지사의 기초 지식·기술·능력(KSA) 분석결과

이상의 과업들을 성공적으로 수행하기 위해서 사회복지사에게 요구되는 지식(Knowledge, 33개), 기술(Skill, 35개), 능력(Ability, 21개)을 조사하고, 동시에 실제 이들 KSA를 자신이 얼마나

보유하고 있는지를 분석하였다. 분석순서는 1.중요도, 2.난이도, 3.보유수준, 4. 난이도와 보유수준의 평균 차이에 대한 t검증이다. 여기서는 중요도를 기준으로 1-10위까지의 KSA에 대한 결과를 제시한다.

(1) 기초 지식에 관한 분석결과

현직 사회복지사들이 효과적인 실천을 위해 가장 중요하게 생각하는 지식으로 10가지를 선정하였다. 그중 상대적으로 중요하게 생각하는 지식으로 ‘행정 및 관리’, ‘심리학 지식’, ‘고객 및 개별서비스’ 지식 순으로 나타났다. 특히 행정 및 관리지식이 가장 중요하게 인식되는 점은 주목할 만하다. 전통적으로 임상적 실천이 사회복지학 교과과정에서 중요하게 부각되어 온 것이 사실이다. 하지만 본 결과는 임상실천에 필요한 심리학 지식 뿐 아니라, 간접서비스 실천(예:기관운영, 수퍼비전 등)에서 중요한 행정 및 관리지식도 매우 중요하다는 증거를 제시하고 있다. 하지만 그렇다고 해서 행정 및 관리지식이 가장 중요하게 다루어져 한다는 단편적인 해석은 곤란하다. 이것은 그동안 임상실천에 관한 교육을 상대적으로 많이 받아왔기 때문에, 부족한 부분(행정관리)에 대한 욕구가 반영된 결과로 볼 수도 있는 것이다. 중요도의 평균점수가 대부분 3점 이상으로 어느 정도 업무에서 중요하게 인식되는 것들이다. 난이도 평균은 대체로 4점 내외로 준전문가 수준의 지식이 업무에 필요함을 알 수 있다. 다.

<표9> KSA 분석 : 지식

순위	기초 지식	N	1.중요도		2.난이도		3.보유수준		2와3의 평균비교
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	t값
1	행정 및 관리 (Administration / Management)	340	3.94	.865	4.38	.933	3.92	.800	8.443*
2	심리학 (Psychology)	339	3.86	.904	4.65	1.091	4.39	.852	3.966*
3	고객 및 개별 서비스 (Customer & Personal Service)	339	3.83	.832	5.03	1.042	4.78	.898	3.970*
4	사무 업무 (Clerical)	339	3.65	.817	4.09	.768	3.97	.730	1.686
5	교육 및 훈련 (Education and Training)	339	3.55	.939	4.38	1.353	4.17	2.589	1.255
6	사회학과 문화인류학 (Sociology & Anthropology)	338	3.50	.941	4.33	1.205	4.18	1.091	1.956
7	판매 및 마케팅 (Sales & Marketing)	337	3.38	1.028	4.45	1.226	4.33	.866	1.810
8	국어 (Language)	338	3.34	.879	3.74	.927	3.48	.838	3.758*
9	치료 및 상담 (Therapy and Counseling)	339	3.34	1.098	4.43	1.485	4.13	1.154	3.468*
10	경제 및 회계 (Economics & Accounting)	340	3.06	1.095	3.62	1.222	3.30	1.001	3.688*

* p< .05

(2) 기초 기술에 관한 분석결과

기초 기술을 분석한 결과, ‘적극적인 경청’ 기술이 가장 중요한 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘말하기’, ‘설득’, ‘협력’, ‘시간관리’, ‘서비스지향’, ‘사회성’ 등의 순서로 나타났다. 중요한 점은 1-3순위 모두 의사소통과 관련된 기술이라는 점이다. 이들 기술의 난이도를 살펴보면 준

전문가-전문가 수준으로 필요한 것으로 나타났다. 반면에 t검증 결과를 보면, 실제 사회복지사들이 사용하는 수준이 여기에 못 미친다. 사회복지서비스는 클라이언트, 후원자, 자원봉사자와 대면할 일이 많음에도 불구하고, 실제 현장의 실무자들은 자신이 보유한 의사소통 수준이 부족하다고 인식하고 있다. 따라서 의사소통, 특히 적극적 경청, 말하기, 설득에 관한 기술훈련이 절실하다고 볼 수 있다.

<표10> KSA 분석 : 기술

순위	기초 기술	N	1.중요도		2.난이도		3.보유수준		2와3의 평균비교
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	t값
1	적극적 경청 (Active Listening)	340	4.20	.727	4.76	.903	4.31	.846	7.832*
2	말하기 (Speaking)	340	4.09	.700	4.59	.892	4.05	.913	8.774*
3	설득 (Persuasion)	340	4.06	.720	4.65	1.039	3.88	.941	11.434*
4	협력 (Coordination)	339	4.01	.742	4.86	1.065	4.45	.958	6.600*
5	서비스 지향 (Service Orientation)	340	4.00	.822	4.70	1.081	4.26	.944	6.296*
6	시간 관리 (Time Management)	340	3.96	.786	4.67	1.160	4.08	1.066	7.952*
7	사회성 (Social Perceptiveness)	339	3.94	.725	4.78	1.064	4.34	.923	7.242*
8	협상 (Negotiation)	340	3.79	.785	4.61	1.198	4.17	2.570	2.967*
9	글쓰기 (Writing)	340	3.74	.788	4.52	.797	4.38	.749	2.887*
10	모니터링 (Monitoring)	339	3.72	.797	4.47	1.114	3.82	1.085	8.713*

* p< .05

(3) 기초 능력에 관한 분석결과

능력에 대한 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 가장 중요한 능력으로는 구두표현으로 나타났다. 다음으로 구두이해, 문제에 대한 민감성, 문서표현, 문서이해, 아이디어의 풍부성 등의 순으로 나타났다. 결과를 세심하게 보면 능력도 기술에 대한 분석결과와 유사함을 알 수 있다. 1,2순위, 4,5순위로 모두 의사소통과 관련된 능력으로 파악되었다. 더구나 이들 능력에 대해서 직원들이 보유한 수준이 필요한 수준(난이도)보다 부족한 것으로 파악되었다. 이것은 의사소통과 관련된 능력이 사회복지 실천에서 얼마나 중요한지를 설명하고 있으며 동시에 이것들이 그동안 제대로 개발되지 못했다는 점을 단적으로 보여주는 증거다.

<표11> KSA 분석 : 능력

순위	기초 능력	N	1.중요도		2.난이도		3.보유수준		2와3의 평균비교
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	t값
1	구두 표현 (Oral Expression)	340	4.24	.678	4.98	.708	4.54	.666	9.167*
2	구두 이해	338	4.16	.751	4.67	.842	4.43	.750	4.957*

3	(Oral Comprehension) 문제에 대한 민감성 (Problem Sensitivity)	338	4.06	.739	4.83	1.035	4.31	.941	7.249*
4	문서 표현 (Written Expression)	340	4.03	.649	4.63	.827	4.29	.838	6.287*
5	문서 이해 (Written Comprehension)	340	3.96	.729	4.58	.815	4.51	.683	2.060*
6	아이디어의 풍부성 (Fluency of Ideas)	339	3.85	.803	4.61	.987	4.04	.943	9.087*
7	시간 배분 (Time Sharing)	340	3.72	.887	4.54	1.012	4.16	.960	5.543*
8	정보의 우선순위 (Information Ordering)	340	3.71	.820	3.84	1.100	3.79	1.133	.959
9	독창성 (Originality)	340	3.70	.841	4.43	.945	3.87	.910	9.449*
10	연역적 사고 (Deductive Reasoning)	340	3.68	.748	4.46	.871	4.11	.799	5.864*

* p < .05

6. 논의 및 제언

분석결과를 종합하면, 우선 사회복지사의 실천과업을 네 가지 실천영역(직접서비스, 지역사회 서비스, 조직전략 및 인적자원관리, 간접서비스)으로 분류하여, 각 영역에서 수행되는 과업의 수행빈도, 과업 중요도, 조직 치명도를 살펴보았다. 전반적으로 직접서비스의 실천과업들은 대부분의 사회복지사가 일상 업무에서 많이 활용하는 것으로 나타났다. 또한 이들 과업의 중요도와 조직 치명도는 중간 수준의 것으로 파악되었다. 이에 비해 지역사회 서비스 영역과 간접서비스 영역에서 수행되는 실천은 비록 수행빈도는 상대적으로 낮지만, 중요도는 더욱 높은 것으로 파악되었다. 이상의 결과를 통해 사회복지학 교과과정에서 전통적으로 중시해온 임상적 실천과업 뿐 아니라, 지역사회, 조직관리, 행정업무 등과 관련된 과업도 매우 중요하고 또한 사회복지조직 발전에 중요함을 알게 되었다. 따라서 이들 과업이 사회복지학 대학 및 대학원 교과과정에 충실히 반영되어야 하겠다. 동시에 자격시험에서도 이들 과업에 대한 지식과 기술을 시험내용에 균형 있게 포함하여 내용적 타당도를 높여야 한다.

KSA에 관한 분석결과를 살펴보면, 우선 전통적으로 중시되는 KSA(예: 심리, 고객서비스, 상담/치료, 의사소통 등)는 여전히 그 타당성을 인정받고 있는 것으로 나타났다. 그러나 한편으로는 실천현장의 변화를 반영하는 새로운 KSA(예: 경제, 회계, 사회문화, 시간관리, 아이디어, 독창성 등)도 발견되었다. 이러한 결과는 기존의 교과과정이 일면 내용적으로 타당한 측면이 있지만, 동시에 새로운 실천능력이 현장으로부터 요구되고 있음을 의미하는 것이다. 따라서 교육체계가 커리큘럼 타당도를 높이기 위해서는 이렇게 새롭게 요구되는 KSA를 교과과정과 자격시험의 내용에 반영시켜야 한다. 둘째로 많은 실천지식, 기술, 능력에서 업무에서 필요한 수준보다, 본인이 보유한 수준이 유의하게 낮은 것으로 분석되었다. 특히 실천기술의 전 항목들이 실천에서 필요한 수준보다 실제 보유한 수준이 부족한 것으로 파악되었다. 이것은 오늘날 사회복지학 교과과정이 지식전달 중심인 반면, 기술훈련에는 소홀한 것으로 해석할 수 있다. 따라서 향후 교과과정과 자격시험에서는 사회복지실천의 원리에 관한 지식을 교육하고 테스트하는 것 못지않게, 실천기술에 관한 정보를 사용하고 실제 기술을 활용하는 능력도 훈련하고 테스트해야 한다.

참고문헌

- 김연옥, 오정수, 최해경. 1997. “사회복지 학사과정의 교육목표와 교과과정의 발전방향에 관한 연구-교수집단과 실무자집단의 평가를 중심으로”. 『한국사회복지학』 32: 1-24.
- 김용일, 2003. “사회복지학 교육을 통한 정체성 확립”. 『사회복지학회 2003년도 추계 학술대회 자료집』. 86-115.
- 김태성, 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 ; 사회복지학 , 사회복지전문직 , 그리고 사회복지 교육제도”. 『사회복지연구』. 9: 3-36.
- 김혜란, 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 ; 사회복지 교육의 발전 방향 - 사회복지교육자의 분석”. 『사회복지연구』. 9: 75-100.
- 방유성. 1997. “자원기초관점에 입각한 전략자원의 탐색”. 『인사·조직연구』 5: 51-85.
- 성태제, 2002. 『현대교육평가』. 서울: 학지사.
- 윤현숙, 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 ; 사회복지 교육의 발전 방향 - 실천현상 분석”. 『사회복지연구』. 9: 37-73.
- 조홍식, 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 ; 사회복지 교육제도와 현장실무의 연계”. 『사회복지연구』. 9: 101-130.
- 최원규, 1995. “사회복지교육반세기의 회고 : 개론교과서 중심으로”. 『사회복지학회 1995년도 춘계학술대회 자료집』 21-41.
- 황규대. 2002. 『인적자원관리』. 서울: 박영사.
- Bateman, T. S., and D. W. Organ. 1993. "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"" *Academy of Management Journal* 26: 587-595.
- Borman, W. C., L. A. White, and D. W. Dorsey, 1995. "Effects of rater task performance and interpersonal factors on supervisory and peer performance ratings." *Journal of Applied Psychology* 80: 168-177.
- Borman, W. C., and Stephan J. Motowidlo. 1993. "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance." pp. 71-98. in *Personnel selection in organizations*, edited by N. Schmitt and W. C. Borman. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. C., L. A. White, E. D. Pulakos, and S. H. Oppler, 1991. "Model of supervisory job performance ratings." *Journal of Applied Psychology* 76: 863-872.
- Campbell, J. P., M. B. Glasser & F. L. Oswald. 1996. "The substantive nature of job performance variability." pp.258-299. in *Individual differences and behavior in Organizations*, edited by K. R. Murphy. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., Rondey A. McCloy, Scott H. Oppler, and Christopher E. Sager, 1993. "A Theory of Performance." pp. 35-70. in *Personnel selection in organizations*, edited by N. Schmitt and W. C. Borman. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P. 1990. "Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology." pp. 687-732. in *Handbook of industrial and organizational*

- psychology(Second edition), edited by M. D. Dunnette and L. M. Hough. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J. P., J. J. McHenry, and L. L. Wise. 1990. "Modeling Job Performance in A Population of Job." *Personnel Psychology* 43: 313-333.
- Goldstein, I. L., and J. K. Ford. 2002. *Training in Organizations*(4th ed). Belmont, CA: Wadsworth.
- Guion, R. M. 1983. "Comments on Hunter" pp. 267-275. in *Performance Measurement and Theory*, edited by F. Landy, S. Zedeck, and J. Cleveland. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hunter, J. E. 1993. "A Causal Analysis of Cognitive Ability, Job Knowledge, Job Performance, and Supervisor Ratings." pp. 257-275. in *Performance Measurement and Theory*, edited by F. Landy, S. Zedeck, and J. Cleveland. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Jackson, S. E. and Schuler, R. S. 1995. "Understanding Human Resource Management: The Context of Organization and Their Environments." *Annual Review of Psychology* 46: 237-264.
- Kane, J. S. 1986. "Performance distribution assessment." pp. 237-273. in *Performance Assessment: Methods and Applications*, edited by R. A. Berk. MD: John Hopkins University Press.
- Lawrence L. Martin and Peter M. Kenner. 1996. *Measuring the Performance of Human Service Program*, New Delhi: Sage.
- Mathis, R. L, and J. H. Jackson. 2003. *Human Resouce Management*. Thomson.
- Motowidlo, Stephan J., Walter C. Borman, Mark J. Schmit. 1997. "A theory of individual differences in task and contextual performance." *Human performance* 10: 71-83.
- Motowidlo, S. J., and J. R. Van Scotter. 1994. "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance." *Journal of Applied Psychology* 79: 475-480.
- Muchinsky, P. M. 2003. *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*(7th ed). Belmont CA: Thomson/Wadsworth.
- Schmidt, F. L., J. E. Hunter, & A. N. Outerbridge, 1986. "Impact of Job Experience and Ability on Job Knowledge, Work Sample Performance, and Supervisory Rating of Job Performance." *Journal of Applied Psychology* 71: 432-439.
- Schmidt, F. L. and J. E. Hunter, 1992. "Development of A Causal Model of Processes Determining Job Performance." *Current Directions in Psychology* 1: 89-92.