

지난 호까지 필자는 임파워먼트에 대한 학자별 정의에 대한 고찰과 개념을 정리하였다. 이번 호에서는 임파워먼트의 차원과 영향을 주는 요인들에 대하여 살펴보고, 사회복지사들의 개인적 차원의 임파워먼트를 위한 과제를 정리하면서 연재를 마치고자 한다.

사회복지사의 임파워먼트의 차원은 개인

은 개인의 사고변화, 자신에 대한 신뢰성 증진, 자긍심 증대 등 내부심리에 치중하게 되며, 강조되고 있는 개념은 동기부여와 자기효능감이다. 후자는 관계의 임파워먼트로서 적어도 두 사람 이상의 관계 속에서 발생하는 것으로서 파위의 의미부여를 해야 하는 것을 말하며, 대인 간의 신뢰가 강조된다고 하겠다.

Zimmerman & Rapaport(1995)는 조직수준의 역량강화는 조직구성원의 기술을 강화하는 구조와 과정을 포함하며, 지역 수준의 변화, 즉 조직의 역량강화를 위해 반드시 필요한 상호 지원 제공과 자원 획득을 위한 경쟁, 타조직과

# 사회복지사의 임파워먼트

## 환경의 변화와 사회복지사의 책무성

의 연계, 영향력 확장을 통해 조직의 효과성을 증진하는 것을 의미한다고 한다.

Zimmerman(1995)은 집단적 삶을 향상시키기 위해 조직화된 방법으로 개인이 함께 모여 일하는 것, 혹은 지역 조직과 삶의 질을 유지하는 데 도움이 되는 단체들 간의 연결을 의미한다.

### 개인적 요인·조직문화 유형

다음으로 임파워먼트에 영향을 주는 요인에 대하여 살펴보면 먼저 사회복지사 개인이 담당하고 있는 업무에 따라 흥미를 느껴 동기가 부여되고, 직무에 만족하며 성과도 올릴 수 있는 경우와 그 반대의 업무를 담당하게 되면 직무에 불만을 느끼고 성과도 오르지 않으며, 심한 경우 그 조직을 떠나려 하게 되는 것이다. 따라서 조직구성원들로 하여금 자신의 직무에 대해 보다 높은 수준의 보람이나 의미 및 책임감 등을 경험하게 하

적 차원(개인수준)과 조직구성원 차원(조직수준), 클라이언트와의 관계 차원 및 지역사회 수준의 임파워먼트로 분류가 가능하며, 먼저 개인수준의 임파워먼트로 본질적으로 누구도 타인에 의해 임파워먼트할 수 없다는 것이며, 자기 스스로 개인의 내부에서 발생하는 것이다.

Zimmerman(1995)은 일반적인 틀에 있어서, 개인적, 조직적, 지역사회 수준에서 분석을 하였다. 그리고 이러한 수준에서의 상호의존성을 인지하였으나, 개인적 수준의 심리적 역량강화를 강조한다. 왜냐하면 그것은 모든 수준의 개입에 있어서 가장 공통이기 때문이기 때문이라고 하였다. 이 일반적인 틀은 개인내적(interpersonal), 상호작용적(interactional), 행동적(behavioral) 요인을 포함한다.

이해와 인식이 핵심적인 요소이기 때문에 미시수준의 관점에서 전체적인 추구 방향



표경흠

사회사업가 표경흠은 사회복지정보원에서 복지순례, 사회복지대학생정예화캠프, 학습여행, 합숙훈련 등의 프로그램을 실시하였고, 상지대, 평택대, 꽃동네현도사회복지대학교 부설 가상복지관 및 성모나의집 사무국장으로 근무하였다. 현재는 사회복지개인사무소를 운영하면서 지역사회의 변화를 통한 유비쿼터스복지의 실현과 가상조직을 활용한 사회사업실천방법론을 연구하고 있으며, 이를 교육 및 보급하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있다. 또한 보건복지인력개발원의 지역사회조직가 양성과정 트레이너와, 비영리조직 운영 및 진단 등의 컨설턴트로 활동하고 있는 벤처 사회사업가이고, 경북대학교 대학원 박사과정에 재학 중이다.



고 이로 인해서 전반적인 직무만족이나 내재적 작업동기 수준을 높여야만 한다. 이 경우 구성영역으로는 사회복지사의 심리상태에 영향을 미치는 특성들로 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 환류성, 권력성, 복종성, 상호작용, 지식과 기술, 책임성 등이 있다.

사회복지사의 임파워먼트를 높이는데 긍정적인 영향을 미치는 개인적 요인들과 조직문화의 유형, 지역사회수준의 개입전략 등에 대한 방안을 밝혀냄으로써 향후 사회복지사의 임파워먼트 및 우리나라 사회복지조직의 효과성을 증진시키기 위한 방안을 모색하는데 기여할 수 있으리라 생각한다.

또한 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 주는 조직특성 요인으로는 의사결정의 참여, 직원개발, 보상, 리더쉽 등(Clutterbuck, 1994; Block, 1987; Spreitzer, 1995; Vogt & Murrell, 1990; 정해주, 1998)을 포함하고, 직무특성 요인으로는 기술다양성, 과업중요성, 과업정체성, 역할모호, 역할갈등, 역할과도 등(Block, 1987; Conger & Kanungo, 1988; 박선아, 1995)을, 개인특성요인으로는 자아존중감, 개인의 지각된 통제소재, 직위, 성취욕구 등(Brockner, 1988; Spreitzer, 1995; Thomas & Velthouse, 1990)을 포괄하여 그 영향력을 분석한 연구결과, 역할모호성, 역할갈등, 기술의 다양성, 과업정체성 등의 직무특성 요인, 의사결정에의 참여, 보상체계의 공정성 및 변혁적 리더쉽 등의 조직특성 요인, 자아존중감, 자기통제(내적통제) 등의 개인특성 요인 순으로 임파워먼트에 영향력을 주는 것으로 나타났다.

Kanter(1979)에 의하면, 직무와 관련된 많은 규칙의 존재, 단순반복 업무, 낮은 과업 다양성, 낮은 대인접촉빈도, 프로그램, 회

의, 모임 등에의 참여부족, 진보기회부여 부족, 인력활용의 비탄력성 등이 무력감을 창출시키는 요인으로 지적하여 임파워먼트 형성을 위해 반드시 제거되어야 한다고 주장하였다.

사회복지현장에 있어서 클라이언트의 임파워먼트도 중요하지만 사회복지사의 임파워먼트 향상을 위한 노력이 함께 이루어져야 한다. 사회복지사의 임파워먼트를 위한 과제를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 사명의식을 개발해야 한다. 사회복지조직의 존재가치를 정확하게 인식하도록 하는 것이며, 둘째 지역사회나 복지조직을 둘러싼 환경에서 우리에게 요구하는 것이 무엇인지를 세밀하고 신속하게 파악하여 우리들이 하는 일에 대한 확신과 함께 혼신의 노력을 다할 수 있도록 해야 한다.

세 번째 비영리조직이 영리조직에 비해 가지는 부분은 바로 Mission의 우월성이라고 하겠다. 따라서 스스로 자긍심을 가져도 좋은 이유이며 사회복지사의 자존심에 관한 근거가 바로 여기에 있다고 하겠다.

### 사회복지사의 임파워먼트를 위한 과제

그럼 사회복지사의 임파워먼트를 위한 과제는 어떤 것들이 있는지 생각해 보자.

먼저 이제는 비영리조직인 사회복지조직도 경영마인드를 가져야 하며, 이것은 곧 사명에서 성과로 이어지는 맥락을 짚어야 하는 것을 의미한다. 다시 말하자면 구체적으로 Mission과 기능을 분명히 목표와 목적을 명확히 하여 우선순위와 대상영역을 설정하고 사회복지 프로그램 수행의 기준을 설정해야 하는 것이다. 또한 자기통제(self-control)를 통하여 목표와 결과에 대한 정기적인 평가를 일상화하도록 해야 하는 것이다.

또한 사회복지사들은 지속적인 자기개발 노력이 있어야 한다. 사회복지조직은 영리조직에 비해 조직이 복잡한 특성을 가지고 있기 때문에 영리조직보다도 더욱 유능한 행정력을 필요로 한다. 특히 조직의 변화추세를 민감하게 파악하고 있어야 훌륭한 지도자가 될 수 있다. 사회복지조직이 시대를 주도해 가기 위해서는 각 기관이 정보체계 개발, 직원훈련 및 잠재력 개발, 자원개발 및 할당 등을 합리적으로 조화시키는 노력을 기울여야만 한다.

끝으로 우리나라 사회복지사들의 전문성에 대하여 그 내용과 수준에 있어서 공식적으로 합의된 기준이 없는 지금의 문제를 지적하지 않을 수 없다. 사회복지전문가들이 일하고 지켜야 할 전문영역의 범주도 확실히 명시되어 있지 않은 상황은 매우 심각하게 받아들여야 하는 현실인 것이다.

앞으로의 미래사회에서 이러한 전문성의 요구와 사회복지 수요증가에 따른 사회복지사의 처우개선과 권익옹호 및 전문사회복지사의 양성과정 유지를 위한 신규 및 보수교육 체계 강화해야만 하는 이유를 재차 강조해도 지나침이 없다. 이러한 전문적 사회복지사의 전문성을 충분히 검증하고 인정할 수 있는 자격제도로의 변화가 요구된다고 하겠다.

필자는 4개월에 걸쳐 사회복지사의 임파워먼트에 대하여 너무나도 부족하고 거친 글을 연재하였다. 다음 기회에 다른 주제를 가지고 독자들을 만날 수 있는 기회가 있기를 희망하며, 나름의 의미가 있는 2006년도 시작을 할 수 있도록 허락해준 분들께 감사의 인사를 지면으로나마 전하고자 한다.