사회복지 분야 사회복무요원 직무역량 향상을 위한 교육 우선순위 분석

유 진 선[1] | 손 영 은[2*] | 주 연 선[3]

[1] 경북대학교
[2] 한국보건복지인재원
[3] 배재대학교

* 교신저자: 손영은 (springye@kohi.or.kr)

초 록

본 연구의 목적은 사회복지 분야 사회복무요원의 직무역량 향상을 위해 필요한 교육의 우선순위를 도출함으로써 교육 체계의 발전과 고도화를 위한 자료를 제시하는 것이다. 이를 위해 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원 378명과 사회복무요원이 배치되어 있는 근무기관 담당자 1,861명의 자료를 수집하였다. 이들이 인식하는 교육요구도의 수준을 비교하기 위하여 역량별 요구 수준과 현재 수준 불일치 정도를 확인하는 갭 분석과 Locus for Focus 분석을 활용하였으며, 교육요구도 종합 결과를 통해 교육의 우선순위를 도출하였다. 분석 결과, 근무기관 담당자와 사회복무요원 조사에서 제시된 대부분의 역량이 바람직한 수준과 현재의 수준 사이에 통계적으로 유의한 차이가 있음이 확인되었다. Locus for Focus 분석을 통해 응답자 집단별로 요구 수준과 불일치 정도가 모두 평균 이상인 역량을 교육요구도가 높은 역량으로 도출한 후, 공통적으로 제시된 역량을 중심으로 결과를 종합하였다. 교육의 필요성이 가장 높은 최우선순위 직무역량으로 '이용자지향', '대상자이해', 관계형성', '커뮤니케이션', '민원응대' 역량이 선정되었으며, 차순위 역량으로 '인권존중', 이용자욕구파악', '공감', '케어기술(돌봄)'이 나타났다. 본 연구는 사회복무요원과 근무기관 담당자 양측의 교육요구와 인식을 함께 조사하고 종합적으로 분석하여 결론을 도출하였으며, 사회복무요원의 직무역량 향상을 위한 교육 우선순위를 분석하여 사회복무요원 교육과정을 역량 기반으로 설계하는 데 필요한 기초적인 근거를 마련하였다는 데 의의가 있다.

주요 용어: 사회복무요원, 직무역량, 사회복무요원 교육 체계, 교육요구도, Locus for Focus 분석

알기 쉬운 요약

이 연구는 왜 했을까? 사회복지 분야에서 복무하는 사회복무요원의 직무역량 향상을 위해 필요한 교육의 우선순위를 도출하여 사회복무요원 교육 체계 고도화를 위한 기초 자료를 제시하기 위해 수행하였다. 이를 위해 사회복무요원에게 필요한 직무역량을 제시하고 각 역량별 요구 수준과 현재 수준에 대한 인식을 조사하였다.

새롭게 밝혀진 내용은? 사회복무요원들과 근무기관 담당자의 의견을 종합하여 최우선으로 교육해야 하는 역량을 선별한 결과 이용자지향, 대상자이해, 관계형성, 커뮤니케이션, 민원응대 역량이 선정되었다. 차순위로 인권존중, 이용자욕구파악, 공감, 케어기술에 대한 교육이 필요한 것으로 나타났다.

앞으로 무엇을 해야 하나? 변화하는 사회환경에 능동적으로 대응하고, 복무기관의 욕구와 기대에 부합하도록 사회복무요원을 성장시키기 위해, 사회복무요원을 대상으로 한 교육이 역량 중심 교육으로 개편될 필요가 있다. 이러한 노력은 궁극적으로 사회복지서비스의 발전에 기여하는 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

이 논문은 한국보건복지인재원의 연구보고서 '보건복지분야 사회복무요원 핵심역량 도출 및 직무교육 과정 고도화 연구' 내용의 일부를 기반으로 작성됨.

IRB No. 2022-승-03

■ 투 고 일: 2023. 07. 31.
■ 수 정 일: 2023. 09. 14.
■ 게재확정일: 2023. 09. 19.

http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2023.43.3.138

Ⅰ. 서론

사회복지 분야에 근무하는 사회복무요원은 사회복지시설 등에서 병역에 복무하는 자로서 공익 목적에 필요한 사회서비스 업무를 수행한다. 2023년도 기준으로 사회복지시설 운영 지원 소집인원은 전체인원의 45%이며, 복무기관 유형으로 분류하면 사회복지시설이 69.19%로 공공기관 및 단체(13.31%), 국가기관(9.75%), 지방자치단체(7.75%)와 비교하여 매우 비중이 높다(통계청, 2023). 사회복무요원은 「병역법」 제33조의2(복무기본교육 및 직무교육 등)에 근거하여 복무에 필요한 윤리의식과 전문성 등 기본역량을 배양하여, 복무기관에서 실질적인 역할 수행이 가능하도록 복무기본교육, 직무교육 및 복무지도교육의 교육훈련을 받고 있다. 이는 사회복무에 필요한 전문성과 윤리의식을 제공하고, 사회복지 분야에서의 전문성을 제고하기 위함이다. 사회복무요원 교육훈련 체계의 중요한 목적은 이들의 전문역량 제고, 전문지식 습득, 근무기관에서의 업무능력 향상이다(한국정책평가연구원, 2012). 하지만 교육을 통해 직무에 대한 이해와 직무수행에 필요한 기술습득이 제대로 이뤄지지 않을 경우 이는 낮은 복무만족도로 나타날 수 있으며 결과적으로 이용자에게 양질의 서비스를 제공하는 데 장애물이 될 수 있다(이경희, 박정윤, 2018). 또한 사회복지환경의 급격한 변화에 따라 사회복지실천 현장에서 요구하는 사회복무요원의 역량도 변화하고 있어 이러한 변화에 맞춰 이들의 전문성을 확보하는 것은 서비스의 질 제고 차원에서 매우 중요하다.

교육적 관점에서의 직무역량은 교육 수료 이후 직무를 수행하는 데 필요한 학업성취로의 스킬과 능력을 강조하는데(Holmes & Hooper, 2000), 이는 직무교육의 학습 성과가 노동시장에서 요구하는 역량을 갖추는 성과인지를 평가하는 데 초점을 두고 있기 때문이다(박진영 외, 2014). 교육 영역에서의 역량에 대한 담론은 OECD에서 주창된 DeSeCo(Definition and Selection of Key Competency) 프로젝트[1]의 영향으로 교육의 학습 평가 기준이 보다 심층적이고 보편적인 교육생의 역량에 대한 방향으로 변화되었다(신주연 외, 2020). 직무 영역에서의 핵심역량의 개념은 '직무를 수행하기 위한 요구에 대응하는 능력'으로, 업무를 효율적으로 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 태도의 총체에 초점을 두고 있다. 즉, 직무에서의 과업 혹은 특정 역할을 수행하기 위해 요구되는 능력으로 직무를 수행하는 사람에게 요구되는 다양한 책임과 역할을 포괄하는 개념이며 체계화된 교육을 통한 개발이 가능하다(박용호 외, 2012; 엄미리, 권정언, 2017; 김문희, 정대영, 2020).

사회복지시설에서 근무하는 사회복무요원들은 서비스 대상과 근무 기관에 따라 각 대상에 대한 이해와 그에 맞는 직무수행 능력이 요구된다. 사회복지 분야에서 복무하는 사회복무요원은 복무에 필요한 윤리의식과 기본역량을 배양하기 위하여 법적으로 보장된 교육훈련 체계를 갖추고 있으며, 이는 직무역량을 강화하는 중요한 기제이다(문영임 외, 2022). 이에, 사회복무요원을 대상으로 사회복지서비스의 질을 높이고 인적자원관리의 측면에서 교육의 효과를 달성하기 위해서는 이들에게 제공되는 교육훈련 체계가 역량 기반 교육(competency based education)으로 제공될 필요가 있다. 또한 사회복무요원 특성과 복무 환경 변화에 따른 사회복무요원의 직무를 분석하고, 직무와 연계되어 현업 적용도를 높일 수 있는 사회복무요원의 직무역량에 기반한 교육과정의 재설계가 필요하다.

하지만 선행연구를 살펴보면, 사회복무요원의 교육훈련 체계에 대하여 다각적인 연구 대상자를 활용하여 통합적인 관점에서 살펴본 연구는 부족하며, 휴먼서비스를 제공하는 사회복지 분야의 특성상 사회복무요원이 갖추어야 할 직무역량와 이를 개발하기 위한 교육이 중요함에도 불구하고 이에 대한 이해와 지식이 매우 제한적이다. 유사 분야의 직무역량 교육요구도 조사에 대한 연구들을 살펴보면 요양보호사를 대상으로 수행한 연구(이혜순, 정덕유, 2014; 하은호, 조진영, 2015; 이금숙, 2018), 사회복지사의 핵심역량 분석 연구(권자영 외, 2018; 권자영 외, 2019; 조혜정 외; 2021), 대학생의 역량과 교양 교육요구도를 살펴본 연구(박진영 외, 2014; 김은주, 성명희, 2017; 서일보, 2023) 등이 수행되었다. 이와 비교하여 사회복무요원 교육훈련을 개발하기 위한 직무역량의 우선순위를 파악하여 교육요구도 분석 연구는 전무하다.

직무역량에 기반한 사회복무요원 교육 체계를 개발하기 위

1) 1997년 OECD에서 주창된 프로젝트로 성공적인 삶과 살기 좋은 사회의 실현을 위해 필요한 3가지 역량으로 ① 도구의 상호교감적 작용, ② 이질적 집단에서의 상호작용, ③ 자율적행동을 제시하였다. 이 프로젝트는 지식의 양을 강조하던 기존의 정책에서 지식과 기술을 넘어 성찰적 사고의 중요성을 강조하는 방향으로 회원국들의 교육정책에 영향을 미쳤다(OECD(n.d.), https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetenciesdeseco.htm).

해서는 직무교육의 참여자를 대상으로 요구도 파악이 우선되어야 한다. 교육요구도 분석은 교육 프로그램의 개발에 앞서 수행하는 교수체제 설계의 단계로 교육 커리큘럼 및 질적 개선을 도모하기 위하여 투입되는 분석전략의 방법이며, 현재 수준(as-is)과 바람직한 수준(to-be)의 차이를 파악하고 평가 우선순위에 따른 위계를 결정한다. 이에 본 연구에서는 교육의 참여자인 사회복무요원과 함께 근무기관에서 이들의 직무수행을 지도하는 근무기관 담당자들이 인식하는 역량의 현재 수준과 필요 수준의 차이를 분석하고, 이를 종합하여 직무역량별 교육의 우선순위를 도출하고자 하였다.

Ⅱ. 선행연구

1. 사회복무요원의 직무역량

역량(competency)이란 '개인의 성과를 예측하거나 설명할 수 있는 심리적·행동적 특성'으로 '어떠한 일을 해낼 수 있는 힘'이다(McClelland, 1973). 일반적으로 직무역량(job competency)의 정의는 조직 내 직무수행에서 효과적 결과를 달성하는 원인이 되는 개인의 내적 특성으로써 특정한 직무상황에서 우수한 성과를 창출하는 원인이 되는 지식, 기술, 태도, 능력이다(Spencer & Spencer, 1993). 즉, 직무 영역에서 새로운 상황에 지식과 기술을 전이하고(Boyatzis, 1982), 조직의 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 우수한 결과물을 창출하는 능력으로 논의할 수 있다. 사회복지시설에서 근무하는 사회복무요원들은 서비스 대상과 근무 기관에 따라 각 대상에 대한 이해와 그에 맞는 직무 수행 능력이 요구된다. 이에, 사회복무요원을 대상으로 사회복지서비스의 질을 높이고 인적자원관리의 측면에서 교육의 효과를 달성하기 위해서는 이들에게 제공되는 교육훈련 체계가 역량 기반 교육(competency based education)으로 제공될 필요가 있다.

역량 기반 교육은 기존의 지식 중심 교육에서 벗어나 정보와 지식을 활용할 수 있는 역량 함양이 중요하다는 인식에 기반하며, 최근 직무역량과 교육훈련 체계를 연계하려는 움직임이 국내외 공공부문, 대학교육, 지방자치단체에 폭넓게 제기되고 있다. 사회복지시설의 서비스 대상은 영유아, 아동·청소년, 노숙인, 정신장애인, 신체장애인 등으로 나누어지며, 시설 유형에 따라 크게 생활시설, 이용시설로 구분된다. 사회복지시설 사회복무요원의 직무는 대상자와 시설의 종류에 따라 차이가 있지만, 공통적으로 기관운영 지원, 대상자의 일상활동 보조 및 신체활동 보조, 정서 및 관계 지원, 프로그램 운영 지원, 행사 지원, 행정 지원 등의 업무에서 보조자의 역할을 수행한다(보건복지부, 2021). 사회복지실천 현장은 사회복지 환경의 변화에 따라 전문적인 대처역량이 요구되며, 서비스 대상에 따라 전문적이고 세부적인 사회서비스의 욕구가 발생된다. 이에 직무를 효과적으로 수행하기 위해서는 적절한 직무역량을 탐색하고 발달시키는 것이 중요하다(손영은 외, 2022). 따라서 사회복무요원을 대상으로 교육의 지식적 차원을 넘어서 직무와 현업에 적용할 수 있는 능력 함양을 강조하는 역량 기반 교육의 중요성은 더욱 강조될 필요가 있다.

국가직무능력표준(NCS)은 산업 현장에서 요구하는 직무를 성공적으로 수행하기 위한 지식, 기술, 소양을 체계화하여 총 10개 영역의 34개 능력의 핵심역량을 제기하고 있다. 또한 사회복지시설에서 근무하는 사회복무요원과 유사 직무 수행 주체인 사회복지사, 사회복지인력, 요양보호사의 핵심역량이 논의된 바 있다. 김승용(2021)에서 제시한 신입 사회복지사의 핵심역량은 실천역량, 관계형성 역량, 통찰역량, 성찰태도, 도구역량, 개인내적 역량, 조사연구 역량의 핵심역량의 기준에 따라 33개의 하위역량을 제시하였으며, 장안서 외(2020)의 연구에서도 사회복지인력의 직무수행을 위해 필요한 교육을 기준으로 핵심역량, 리더십 역량, 직무공통 역량으로 구분하여 논의하였다. 김진, 이서영(2013)이 제시한 요양보호사의 핵심역량은 지식적 측면, 기술적 측면, 가치적 측면에서의 8개 하위역량을 논의하였다. 손영은 외(2022)에서 제시한 사회복무요원의 핵심역량은 사회복지 분야, 보건의료 분야, 공공분야로 구분하여 이용자와의 관계에서 필요한 역량, 실천 기술이나 업무수행역량, 민원 응대 및 갈등 대처 역량 등을 포함한 총 27개의 필요역량이 제기된 바 있다.

2. 사회복무요원의 교육훈련 체계

사회복지 분야에서 복무하는 사회복무요원은 「병역법」 제33조의2(복무기본교육 및 직무교육), 「병역법시행령」 제67조 및 68조에 근거하여 국방부 기초군사훈련, 병무청 복무기본교육, 한국보건복지인재원 기본직무교육의 교육훈련과정을 이수해야 한다. 또한 사회복지시설 배치 이후 월 1회의 근무기관 자체 교육이 의무적으로 제공되고 있다. 이는 사회복지 분

야에 근무하는 사회복무요원들에 대한 전문성을 강화시키기 위한 교육으로 사회복지 이해와 대상자 서비스 제공 방법을 포함하여 복무에 필요한 윤리의식과 기본역량을 배양하기 위한 교육훈련 체계를 갖추기 위함이다(한국보건복지인력개발원, 2021). 사회복무요원 교육 체계는 법정 의무교육으로 이러한 교육훈련 과정이 보장되어 있으며, 사회복지업무를 수행하기 위한 직무 관련 지식과 기술을 함양하기 위한 교육훈련은 사회서비스 분야에서의 공익 목적에 필요한 직무역량을 강화하는 중요한 요인이다(문영임 외, 2022). 이에 이들의 직무역량을 강화하여 업무능력을 향상시키며, 대상자에 대한 이해 확립 및 자질향상을 위한 교육훈련 체계는 중요하다(이전 외, 2014).

선행연구에 따르면 사회복지 분야에 근무하는 사회복무요원은 사회복지사 및 사회복지시설 종사자와 다르게 독특한 신분으로 군 복무 대체로 사회복지시설에 근무하는 집단으로(김대삼, 김수정, 2012), 직무에 대한 이해가 부족할 경우 복무만족도가 낮아질 수 있다. 또한 비자발적 교육 참여자 특성과 보조적 역할이라는 직무 정체성의 한계와 더불어, 세대적 특성이라 할 수 있는 개인주의 성향으로 근무기관 내 소통의 어려움 등이 나타난다(주연선 외, 2022). 교육훈련 체계와 관련한 대부분의 연구는 교육훈련의 성과 및 교육적 효과(황운성 외, 2015; 이전 외, 2014; 이승훈, 유병민, 2015; 신영일 외, 2020)를 중심으로 탐색되었으며, 사회복무요원의 현업 적용도와 관련한 교육의 성과를 도출한 연구(한익희 외, 2014), 학습몰입에 관한 연구(이승훈, 유병민, 2015), 질적연구 중심으로 직무교육의 성과와 변화요구 논의한 연구(주연선 외, 2022), 전문가 델파이 조사를 중심으로 직무교육의 체제를 평가하고 개선방안을 탐색한 연구(문영임 외, 2022)가 비교적 최근에 수행되었다. 이러한 선행연구는 전체의 교육훈련 체계를 살펴본 것이 아닌 직무교육의 지엽적 측면을 논의하였으며, 사회복무요원을 대상으로 단편적인 측면에서의 인식 수준 등에 대해서만 살펴보아 다각적 측면에서 살펴본 연구는 매우 제한적이다.

또한 휴먼서비스를 제공하는 사회복지 분야의 특성상 사회복무요원이 갖추어야 할 직무역량와 이를 개발하기 위한 교육이 중요함에도 불구하고 이에 대한 실증적 연구는 수행되지 못하였다. 유사 분야의 직무역량 교육요구도 조사에 대한 연구들을 살펴보면 요양보호사를 대상으로 수행한 교육요구도 분석(이혜순, 정덕유, 2014; 하은호, 조진영, 2015; 이금숙, 2018), 사회복지사의 핵심역량 교육 요구 분석(권자영 외, 2018; 권자영 외, 2019; 조혜정 외; 2021), 대학생을 대상으로 교양 교육의 역량과 교육요구도를 살펴본 연구(박진영 외, 2014; 김은주, 성명희, 2017; 서일보. 2023), 요양병원 근무자의 감염관리 교육요구도의 우선순위를 분석한 연구(최민정 외, 2021) 등 다수의 연구가 수행된 것과 비교하여 사회복무요원 교육훈련을 개발하기 위한 교육요구도 분석에 관한 고찰은 수행되지 않았다.

3. 역량 기반 교육요구 조사와 분석 고찰

사회복지 현장에서 사회복무요원과 근무기관 모두가 만족할 만한 수준의 교육 체계를 계획하고 운영하기 위해서는 상호 간의 협력적 관계 형성이 중요하다. 이는 교육 체계 프로그램을 계획하고 실시하기 전에 두 주체인 사회복무요원과 근무기관 담당자의 교육요구도를 함께 파악하여 그들의 의견을 반영하는 교육 커리큘럼이 이루어져야 할 필요성이 있음을 시사한다. 즉, 사회복무요원의 교육을 운영할 때 어떠한 역량에 기반하여 실시하는 것이 바람직한 지 교육 당사자뿐만 아니라 근무기관 담당자의 의견을 파악하고 이를 반영할 필요가 있다. 이는 요구 분석을 통해 신뢰성 있는 정보를 얻기 위하여 서로 다른 수준의 대상 집단을 포함하여 제기할 필요성이 있다는 Moore(1998) 및 Witkin & Altschuld(1995)의 연구 결과와 일맥상통한다. 해당 연구에서는 교육 프로그램을 개발하기 위한 교육요구도 분석에서 제1 수준 요구의 대상 집단뿐만 아니라 제2 혹은 제3 수준의 요구 대상 집단을 포함시킬 것을 제시하였다. 이는 교육훈련 개발과정에서 프로그램을 제공받는 교육 대상자뿐만 아니라 이들을 위한 서비스를 제공하는 집단 및 집단에 속한 교육훈련 담당자들을 연구 대상에 포함시켜 요구 분석의 대상 집단을 구분할 필요성이 있음을 설명한다. 이를 통해, 요구의 우선순위에서 발생하는 의미 있는 차이를 연구과정에서 확인할 필요가 있으며, 한 수준만을 반영하여 교육을 설계한다면 다른 수준에서 제기된 중요한 요구를 간과할 수 있음을 시사한다(조대연, 2006).

교육에 대한 요구를 분석하는 여러 모델 가운데 가장 일반적으로 폭넓게 사용되는 모델은 격차(gap) 모델이다(최정임, 2002). 조대연(2006)에 따르면 요구란 현재 상태(what is)와 바람직한 미래 상태(what should be)의 측정 가능한 차이로 가치를 동반한다. 그러므로 교육에 대한 요구는 교육을 통해

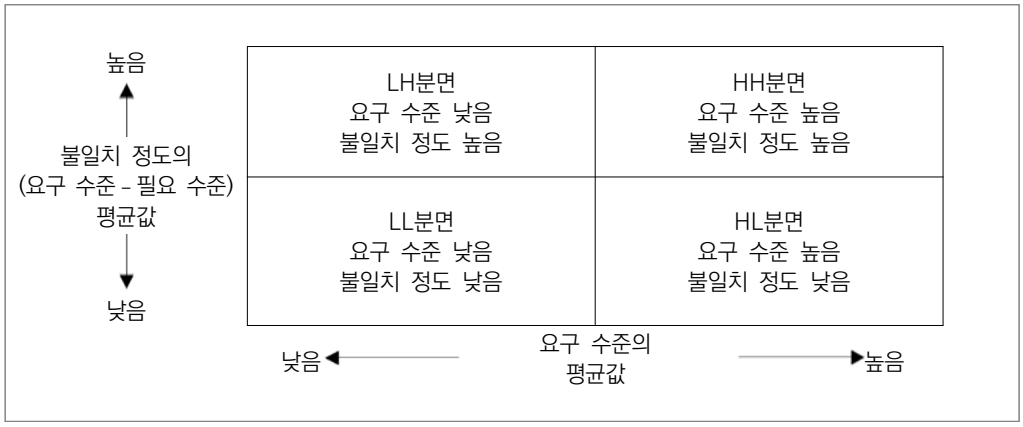
달성하고자 하는 요구 수준과 교육 참여자의 현재 수준의 차이(gap) 또는 불일치로 제시될 수 있으며(권대봉, 1999; 조대연, 2006; 최정임, 2002) 이에 대한 분석은 두 수준의 차이를 측정하는 것을 의미한다. 교육요구를 분석한 많은 선행연구에서도 불일치 정도와 함께 그 차이가 통계적으로 유의한지 t 검정 결과를 제시하고 있는데, 차이의 크기 비교를 통해 손쉽게 순위를 결정할 수 있다는 장점이 있지만 그 값이 같을 경우 무엇이 더 우선해야 하는지에 대한 기준이 없다는 점에서 그 순위는 잠정적일 수밖에 없다는 한계가 있다(조대연, 2009)

이러한 한계를 보완하기 위하여 요구 수준에 가중치를 두어 우선순위를 결정하는 분석 방법이 Borich(1980)가 제안한 요구도 분석과 The Locus for Focus 모형(Mink, Shultz & Mink, 1991)이다. Borich 분석의 가장 큰 장점은 항목 간 변별과 이를 통한 순위의 결정이 용이하다는 점인데, 다만 분석 대상이 많을 경우 순위의 어느 정도까지를 우선해야 하는지에 대한 추가 판단이 필요하다는 점에서 제한점이 있다. The Locus for Focus 모형은 현재 수준과 요구 수준의 차이를 의미하는 불일치 정도 값을 세로축으로 하고 요구 수준을 가로축으로 설정한 좌표평면 중 어느 사분면에 항목들이 위치하는지를 시각적으로 제시한다. 시각화를 통한 직관적인 이해를 가능하게 하며, 각각의 사분면을 기준으로 항목들을 집단으로 구분할 수 있다는 장점이 있지만, 사분면 내 항목들 간의 우선순위를 제시하지는 못하며 교육요구도가 가장 높은 HH분면 다음으로 LH분면과 HL분면 중 어느 분면의 교육요구도가 높다고 봐야 할 것인지에 대해서는 이견이 있다(최민정 외, 2021).

격차(gap) 모델과 Borich의 요구도 분석, The Locus for Focus 모형의 각각의 제한점을 보완하기 위해 조대연(2009)은 이를 단계적으로 적용하여 교육요구의 우선순위를 결정하는 방법을 제안하였다. 먼저 t 검정을 통해 바람직한 수준과 현재 수준의 평균 차이를 통계적으로 검정하고 차이의 크기를 확인한 후, Borich 요구도 공식에 의한 요구도값을 산출하여 순위를 결정한다. 세 번째로 The Locus for Focus 모형을 통해 각 항목들의 위치를 좌표평면 위에 제시하고, 우선순위가 가장 높은 그룹인 HH분면에 속한 항목들과 그 개수를 확인한다. 네 번째로 HH분면에 속한 항목의 개수를 기준으로 삼아 Borich 요구도 상위 항목을 결정하고, 마지막으로 Borich 요구도 상위항목과 The Locus for Focus 모형 HH분면에 속하는 항목들의 공통성을 확인하여 최우선 순위군과 차 순위군을 결정한다(조대연, 2009).

위의 분석 방식은 2가지 이상의 분석 방법을 단계적으로 종합함으로써 특정한 요구도 분석만을 수행하였을 때 발생할 수 있는 제한점을 보완하고 결정 방법을 정교화함으로써 결과의 타당성을 높이려 노력했다는 점에서 긍정적인 평가를 받아 교육요구도 조사에서 널리 활용된다(Boley et al., 2017; 이건남, 2014; 김인숙, 2021). 하지만 LF 모형의 HH분면에 속하는 항목의 개수를 단순히 Borich 요구도 상위순위 항목의 기준으로 삼는 것은 연구자가 결과의 종합을 위하여 임의로 정한 기준으로 그 논리적 근거는 제시하지 못한 한계가 있다. 이에 본 연구는 사회복무요원의 직무역량을 향상시키기 위한 교육요구도를 분석하기 위하여 응답자의 요구 수준과 현재 수준의 차이를 검증하고, 우선순위가 높은 역량군을 선별하기 위한 The Locus for Focus 모형에 따라 좌표평면을 활용한 방식을 통해 사회복무요원과 근무기관 담당자 두 집단의 교육 요구가 높은 것으로 응답한 역량의 우선순위를 분석하여 제시하는 방식을 선택하여 활용하였다.

그림 1. The Locus for Focus 모형의 사분면



Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 보건복지 분야 사회복무요원 직무역량의 우선순위를 도출하기 위하여 사회복무요원과 근무기관 담당자를 대상으로 각각 온라인 설문조사를 실시하였다. 사회복무요원뿐만 아니라 근무기관 담당자를 포함하여 서로 다른 조사 대상을 분석함으로써 이들에게 기대되는 다양한 직무 역량 요구를 파악하고 이를 통해 학습 경험과 성과를 향상시킬 수 있다. 특히, 사회복무요원의 직무 환경과 교육 제공에 영향을 미치는 근무기관 담당자들의 요구를 수집함으로써 현재 수행되고 있는 교육 환경과 방식에 대한 문제점과 개선점을 파악하여 효과적인 교육 체계 방안을 모색할 수 있다는 점에서 의미가 있다.

사회복무요원용 설문조사는 2022년 7월 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원으로, 한국보건복지인재원에서 수행하는 직무교육을 대면교육으로 이수한 자를 대상으로 조사하였다. 공공기관 및 행정기관, 보건 영역, 교육문화 및 환경안전 등에서 복무하는 자는 제외하였으며, 자발적으로 설문조사에 참여한 사회복지 분야 사회복무요원을 378명의 자료를 획득하였다. 근무기관 담당자 설문조사는 병무청에서 공개한 시설 명단에 근거하여 2020년 1월부터 2022년 4월 중 사회복무요원이 배치된 사회복지시설을 시설 유형별로 표집한 후 공문과 이메일 발송을 통해 조사 대상자를 모집하였다. 사회복무요원 관련 업무 담당자로 근무하는 사람 중 공개모집을 통해 자발적으로 조사 참여에 동의한 1,861명의 자료가 수집되었다. 본 연구는 자료 수집의 모든 과정에서 연구윤리를 준수하였으며, 이를 확보하기 위해 한국보건복지인재원의 IRB 승인(IRB No. 2022-승-03)을 획득하였다.

2. 분석 방법

설문조사를 통해 수집된 자료를 바탕으로 응답자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 기술통계 분석을 실시하였고, 본 연구의 목표인 사회복무요원의 직무역량 향상을 위한 교육 요구 분석을 위하여 각각 응답자별 요구 수준과 현재 수준을 각각 확인하고 그 차이의 통계적 유의성 확인을 위하여 t 검정을 실시하였다. 다음 단계로 보다 우선순위가 높은 역량군을 선별하기 위하여 요구 수준에 가중치를 부여하는 방식 중 하나인 The Locus for Focus 모형에 따라 좌표평면을 활용하여 사회복무요원과 근무기관 담당자가 인식하는 교육요구가 높은 역량을 각각 선별하고, 최종적으로 이들 역량의 목록을 나열하여 두 집단이 공통적으로 교육 요구가 높은 것으로 응답한 역량을 최우선 순위로, 어느 한 집단에서만 교육 요구가 높게 조사된 항목을 차 순위로 제시하여 두 집단의 조사 결과를 종합하여 제시하였다. 자료의 분석에는 SPSS 21.0을 사용하였다.

3. 조사도구 및 측정

본 연구의 조사도구는 손영은 외(2022)가 보건복지 분야 사회복무요원 핵심역량 도출 및 직무교육 과정 고도화 연구에서 제시한 핵심역량을 활용하였다. 해당 조사는 총 3단계의 과정을 단계적으로 활용하여 사회복무요원에게 필요한 핵심역량을 도출하였는데, 1단계로 핵심역량의 개념적 정의를 검토하여 역량범주 별로 조작적 정의를 도출하였으며, 2단계로 유사직군의 핵심역량을 분류 및 검토하는 문헌고찰을 수행하였으며, 3단계로 핵심역량 도출을 위한 FGI와 설문조사를 종합하여 최종적으로 사회복무요원에게 필요한 역량이 무엇인지를 제시하였다. 제시된 필요역량의 목록과 역량별 정의는 아래의 <표 1>에 제시된 바와 같다.[2] 각 항목은 사회복무요원의 특성에 기반하여 공통역량 및 분야별 필요역량을 구분하여 각 항목은 요구 수준(어느 정도로 필요하다고 생각하십니까)와 현재 수준(현재는 어느 정도 수준이라고 생각하십니까?)로 나누어 5점 척도(전혀 중요하지 않음=1, 매우 중요함=5)로 측정하였다. 점수가 높을수록 해당 직무역량이 높게 필요하거나, 현재 높은 정도의 수준을 확보하고 있다고 생각하는 것이다.

2) FGI의 결과를 분석하는 과정에서 도출된 개념(역량)들을 3개의 주제로 범주화하였고, 연구진의 논의를 통해 이 범주들을 세부 역량을 포괄하는 상위의 개념인 역량군으로 명명하여 역량의 체계를 구성하였다.

표 1. 선행연구를 통한 핵심역량 도출 결과 및 역량 정의

역량군	역량명	역량 정의
소양 및 태도	이용자지향	대상자를 존중하는 서비스 마인드
	인권존중	대상자의 인권에 대한 감수성을 갖추는 능력
	변화수용	코로나19 등 변화하는 사회환경에 적응하는 능력
사회복지실천 역량	대상자이해	사회복지 대상자(노인, 장애인 등)에 대해 지식적, 가치적으로 이해하는 능력
	이용자욕구파악	대상자가 필요로 하는 것이 무엇인지 파악하는 능력
	관계형성	사회복지 대상자, 민원인과 배려와 돌봄을 통한 건강한 상호작용을 하는 능력
	공감	대상자의 감정이나 어려움에 공감하는 능력
	경청	대상자의 이야기를 잘 들어줄 수 있는 능력
	케어기술(돌봄)	이동보조 및 활동보조 시 안전하게 대상자를 케어(돌봄)하는 기술
직무수행 역량	직무이해	기관의 직무와 자신의 업무 및 역할에 대해 이해하는 능력
	자기이해	자신의 선호, 강점, 약점 등을 파악하고 성찰하는 능력
	커뮤니케이션	이동보조 및 활동보조 시 안전하게 대상자를 케어하는 기술
	갈등대처	근무기관의 민원인 또는 동료와의 갈등에 유연하게 대처하는 능력
	민원응대	민원인의 민원에 친절하게 응대하는 역량
	협업	조직원들과 조화를 이루며 협력하는 능력
	개인정보관리	개인정보를 보호하고 관리하는 역량
	위기관리	위기상황 및 응급상황에 대처하는 역량
	시간관리	시간을 효율적으로 관리하는 능력
	행정업무	정보를 문서로 작성할 수 있는 능력
	데이터활용	4차산업혁명 기술 및 정보 활용능력
	스트레스대처	직무 스트레스에 대처하는 능력

Ⅳ. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 설문조사에 참여한 이들은 2022년 7월 기준 사회복지시설에서 복무 중인 사회복무요원 378명과 사회복무요원이 배치되어있는 기관의 해당 업무 담당자 1,861명이다. 연구대상자 중 사회복무요원의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 연령은 24세 미만이 330명(87.3%)으로 가장 많았다. 현재 근무하고 있는 사회복지시설은 이용시설이 52.3%(198명)으로 생활시설보다 약 10%p 높았으며, 근무기관이 위치한 지역은 서울(18.5%)과 경기·인천(18.3%)이라는 응답이 가장 많았는데 전체적으로는 수도권 외 지역에서 근무하고 있는 사례 수가 239명(63.2%)으로 수도권 지역(36.8%)에 비해 1.7배가량 많

표 2. 사회복무요원의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분			사례 수 (n=378)
연령	24세 미만		330 (87.3)
	24~27세 미만		38 (10.1)
	27~30세 이하		10 (2.6)
근무기관 종류	생활시설		165 (43.7)
	이용시설		198 (52.3)
	기타		15 (4.0)
근무기관 소재지	수도권 (139명, 36.8%)	서울	70 (18.5)
		경기·인천	69 (18.3)
	수도권 외 (239명, 63.2%)	대전·세종·충남·충북	78 (20.6)
		부산·울산·경남	43 (11.4)
		대구·경북	22 (5.8)
		광주·전남·전북	32 (8.5)
		강원·제주	64 (16.9)

았다.

근무기관 담당자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 성별은 남성(53.0%)이 여성(47.0%)보다 약간 많았는데, 여성 종사자의 비율이 현저히 높은 사회복지 분야의 일반적 특성과 다른 양상을 보였다. 현장에서 사회복무요원의 성별을 고려하여 남성 종사자에게 해당 직무를 부여하는 경향이 있음을 보여준다고 하겠다. 연령은 40대(576명)와 30대(570명)가 가장 많았는데 두 연령대를 합쳐 전체 응답자의 61.6%를 차지하였다. 사회복지 분야 총 근무경력은 평균 9년 10개월이었고, 사회복무요원 관리경력은 평균 4년 1개월(표준편차 3년 8개월)이었다. 현재 직위 또는 직급은 일반 실무자가 687명(36.9%)로 가장 많았으며, 시설장이라는 응답도 21.7%로 비교적 높은 편이었다.

응답자가 소속된 기관으로는 이용시설이 생활시설에 비해 월등히 많았고(각각 73.1%, 16.2%), 기관이 소재한 지역은 수도권 이외의 지역(57.8%)이 수도권 지역(42.2%)보다 많았다. 가장 높은 비율을 차지한 지역은 경기·인천 지역이었고 그 외 서울, 대전 및 충청권, 광주 및 전라권 순으로 나타나 전국적으로 비교적 고른 분포를 보였다.

2. 사회복무요원 직무역량에 대한 교육 우선순위 분석

가. 사회복무요원 응답 결과 분석

사회복무요원이 응답한 세부 역량별 요구 수준과 현재 수준의 불일치 정도 크기에 따른 순위와 t 검정 결과, 그리고 The Locus for Focus 모형을 적용하여 분석한 교육 우선순위가 높은 역량의 목록은 <표 4>와 같다. 역량별 요구 수준의 결과를 살펴보면 전체 응답자의 평균은 5점 만점 기준 3.66으로, 가장 요구 수준이 높은 역량은 '이용자지향', '이용자욕구파악', '대상자이해'와 '케어기술' 순으로 나타나 사회복무요원

표 3. 근무기관 담당자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분			사례 수 (n=1,861)
성별	남		987 (53.0)
	여		874 (47.0)
연령	20대		227 (12.2)
	30대		570 (30.6)
	40대		576 (31.0)
	50대		424 (22.8)
	60대 이상		64 (3.4)
경력	총 경력		평균: 9년 10개월 (표준편차: 6년 1개월)
	사회복무요원 관리 경력		평균: 4년 1개월 (표준편차 3년 8개월)
직위/직급	실무자		839 (45.1)
	중간관리자		369 (19.8)
	최고관리자		583 (31.4)
	기타		70 (3.8)
근무기관 종류	생활시설		469 (25.2)
	이용시설		1,361 (73.1)
	기타		31 (1.7)
근무기관 소재지	수도권 (785명, 42.2%)	서울	301 (16.2)
		경기·인천	484 (26.0)
	수도권 외 (1,076명, 57.8%)	대전·세종·충남·충북	269 (14.5)
		부산·울산·경남	233 (12.5)
		대구·경북	166 (8.9)
		광주·전남·전북	270 (14.5)
		강원·제주	138 (7.4)

표 4. 사회복무요원이 인식하는 역량별 요구 수준-현재 수준 불일치 정도와 The Locus for Focus 모형 분석 결과

역량군	세부 역량	요구 수준(A)		현재 수준(B)		불일치 정도(A-B)				LF 모형 사분면
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	t값	순위	
소양 및 태도 (3)	이용자지향	3.86	0.98	3.63	0.92	0.23	1.03	4.328***	7	HH
	인권존중	3.74	0.95	3.56	0.97	0.17	1.06	3.153**	12	
	변화수용	3.71	1.01	3.60	0.94	0.12	1.08	2.088*	15	
사회복지실천 역량 (6)	대상자이해	3.79	0.93	3.44	0.89	0.35	1.04	6.637***	2	HH
	이용자욕구파악	3.81	0.94	3.54	0.92	0.27	1.10	4.757***	6	HH
	관계형성	3.78	0.92	3.54	0.90	0.23	1.00	4.547***	7	HH
	공감	3.75	0.98	3.45	0.96	0.30	1.15	4.988***	3	HH
	경청	3.77	1.01	3.60	0.96	0.17	1.07	3.018***	12	
	케어기술(돌봄)	3.79	1.03	3.51	0.97	0.29	1.08	5.124***	5	HH
직무수행 역량 (12)	직무이해	3.56	0.88	3.46	0.86	0.10	1.01	1.926	16	
	자기이해	3.43	0.99	3.43	0.95	-0.01	1.13	-.091	-	
	커뮤니케이션	3.77	0.92	3.55	0.92	0.22	1.03	4.093***	9	HH
	갈등대처	3.66	0.90	3.44	0.94	0.21	1.09	3.806***	10	
	민원응대	3.76	0.94	3.57	0.92	0.19	0.97	3.820***	11	HH
	협업	3.74	0.94	3.58	0.94	0.16	1.12	2.813**	14	
	개인정보관리	3.62	1.14	3.62	1.03	-0.01	0.98	-.105	-	
	위기관리	3.78	0.96	3.48	0.91	0.30	1.06	5.591***	3	HH
	시간관리	3.54	1.00	3.51	0.94	0.03	1.15	.447	17	
	행정업무	3.25	1.14	3.26	1.04	-0.01	1.14	-.225	-	
	데이터활용	3.22	1.13	3.29	0.99	-0.08	1.16	-1.287	-	
	스트레스대처	3.65	1.07	3.25	1.06	0.40	1.37	5.689***	1	
평균		3.66		3.49		0.17				

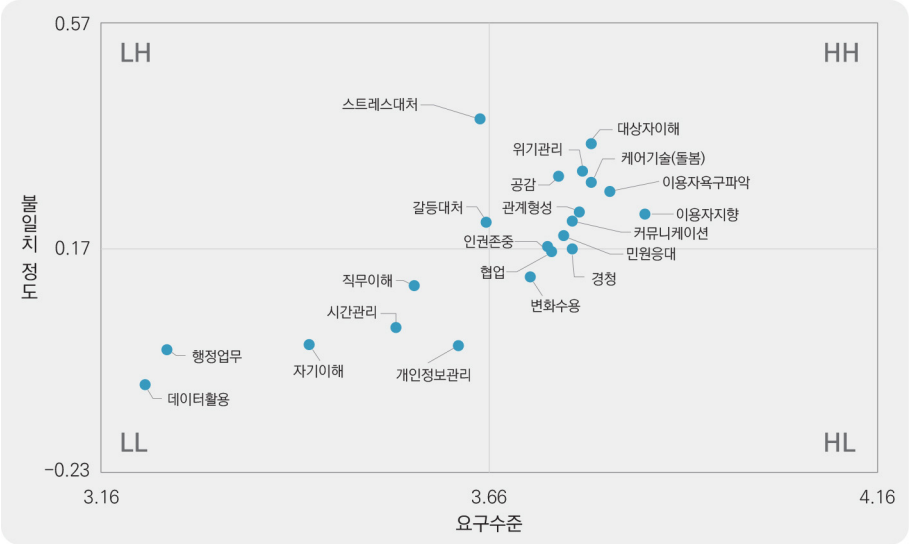
주: 1) * p<.05, ** p<.01, *** p<.001
2) 순위는 불일치 정도가 양(+)의 값을 나타낸 역량을 대상으로 그 값이 큰 순서대로 결정함.

들은 사회복지실천 역량의 요구 수준이 높다고 인식하고 있음을 알 수 있었다.

21개 세부 역량의 불일치 정도 평균은 0.17이었고, 역량별로 두 수준의 차이에 대한 t 검정을 실시한 결과 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것은 6개 역량으로 모두 직무수행 역량군에 해당하였다. 이 가운데 '자기이해', '개인정보관리', '행정업무', '데이터활용'의 4개 역량은 불일치 정도가 음(-)의 값을 나타냈는데, 이는 직무 수행을 위해 요구되는 수준보다 오히려 현재 수준이 더 높다는 인식을 보여주는 것이므로 해당 역량은 제외하고 나머지 17개 항목을 대상으로 불일치 정도에 따른 순위를 도출하였다. 그 결과 불일치 정도가 가장 높은 역량은 '스트레스 대처'였고, '대상자이해', '공감'과 '위기관리', '케어기술', '이용자욕구파악', '관계형성', '이용자지향' 역량이 뒤를 이었다. 이들 상위 50%에 해당하는 8개 역량 중 5개 역량이 사회복지실천 역량군에 속하였다.

그러나 앞서 언급한 바와 같이 역량의 요구 수준과 현재 수준의 차이값 단순 비교는 각 항목별 교육의 필요 정도를 비교하는 기준이 될 수는 있지만 제한된 자원과 시간을 고려하여 우선순위를 결정하기에는 한계가 있다. 본 응답 결과에서 예를 들면, 불일치 정도(A-B)가 가장 큰 역량은 '스트레스 대처'이다. 하지만 이 역량의 요구 수준 평균은 3.65로 전체 요구 수준의 평균값인 3.66보다 오히려 낮기 때문에 불일치 정도만을 기준으로 교육의 우선순위가 가장 높다고 결론을 내리는 것은 적절치 않을 수 있다. 이를 보완하기 위해 요구 수준, 즉 바람직한 수준에 가중치를 두어 불일치 정도와 요구 수준을 2개의 축으로 하는 좌표평면을 활용하여 항목의 우선순위를 시각화하는 The Locus for Focus 모형 분석을 실시하였다. 그 결과 각 역량이 위치하는 사분면은 [그림 2]와 같은데 요구 수준과 불일

그림 2. 사회복무요원이 인식하는 교육 우선순위 역량의 The Locus for Focus 모형



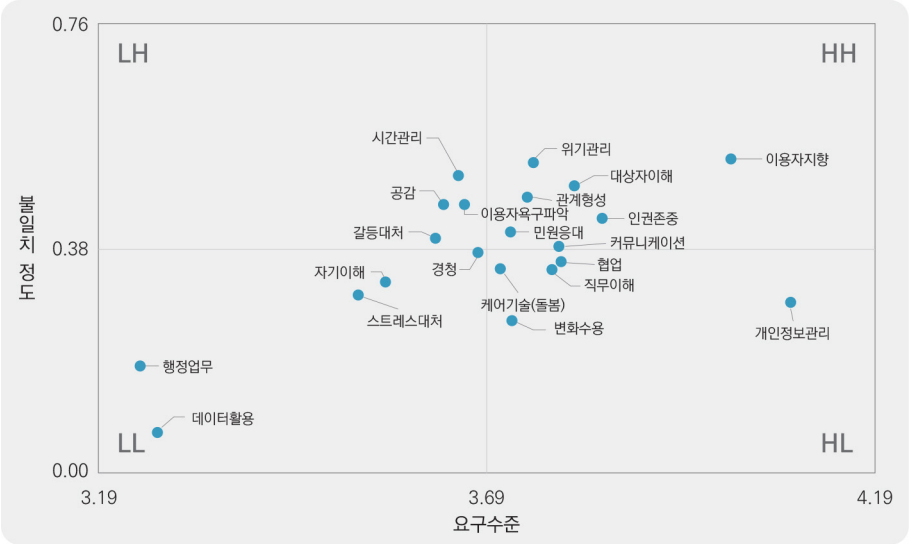
치 정도 모두 평균값을 상회하는 HH분면에 위치하는 역량, 즉 교육의 우선순위가 가장 높은 역량은 '대상자이해', '위기관리', '이용자욕구파악', '이용자지향', '케어기술(돌봄)', '공감', '관계형성', '커뮤니케이션', '민원응대능력'으로 분석되었다.

표 5. 근무기관 담당자가 인식하는 역량별 요구 수준-현재 수준 불일치 정도와 The Locus for Focus 모형 분석 결과

역량군	세부 역량	요구 수준		현재 수준		불일치 정도				LF 모형 사분면
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	t값	순위	
소양 및 태도	이용자지향	4.01	0.80	3.47	0.99	0.53	1.06	21.748***	1	HH
	인권존중	3.84	0.82	3.41	0.94	0.43	0.98	19.048***	8	HH
	변화수용	3.72	0.81	3.46	0.92	0.26	0.95	11.652***	19	
사회복지실천 역량	대상자이해	3.80	0.81	3.32	0.96	0.49	1.06	19.795***	4	HH
	이용자욕구파악	3.66	0.83	3.21	0.98	0.45	1.03	18.953***	7	
	관계형성	3.74	0.83	3.28	0.98	0.47	1.04	19.437***	5	HH
	공감	3.63	0.85	3.18	0.96	0.46	1.04	18.978***	6	
	경청	3.68	0.86	3.31	1.01	0.37	1.05	15.276***	12	
	케어기술(돌봄)	3.71	0.96	3.36	1.01	0.35	1.04	14.357***	14	
직무수행 역량	직무이해	3.78	0.76	3.43	0.96	0.34	1.04	14.350***	15	
	자기이해	3.56	0.79	3.24	0.94	0.32	1.00	13.862***	16	
	커뮤니케이션	3.78	0.79	3.40	1.02	0.38	1.05	15.725***	11	HH
	갈등대처	3.62	0.81	3.23	0.94	0.40	1.00	17.091***	10	
	민원응대	3.72	0.87	3.31	0.98	0.41	1.04	16.890***	9	HH
	협업	3.79	0.77	3.43	0.99	0.36	1.04	14.917***	13	
	개인정보관리	4.08	0.91	3.79	0.95	0.29	0.90	13.821***	18	
	위기관리	3.75	0.88	3.23	0.98	0.53	1.05	21.552***	1	HH
	시간관리	3.65	0.82	3.15	1.03	0.50	1.12	19.302***	3	
	행정업무	3.25	1.01	3.06	1.00	0.18	0.96	8.128***	20	
	데이터활용	3.27	0.99	3.20	1.03	0.07	0.97	2.996**	21	
	스트레스대처	3.52	0.80	3.22	0.90	0.30	0.95	13.629***	17	
평균		3.68		3.31		0.37				

주 1) * p<.05, ** p<.01, *** p<.001
2) 순위는 불일치 정도의 값이 큰 순서대로 결정함.

그림 3. 근무기관 담당자가 인식하는 교육 우선순위 역량의 The Locus for Focus 모형



나. 근무기관 담당자 응답 결과 분석

<표 5>는 근무기관 담당자가 인식하는 사회복무요원 직무역량의 요구 수준과 현재 수준의 불일치 정도와 The Locus for Focus 모형에 따라 도출된 교육의 우선순위가 높은 역량을 보여준다. 앞서 논의한 바와 같이 근무기관 담당자는 사회복무요원에게 업무를 지시, 지도하는 역할을 하기 때문에 이들의 직무 수행에 대한 바람직한 수준(요구 수준)과 수행 수준(현 수준)에 대한 종합적인 평가가 가능하며, 이는 역량 평가에 기반한 교육의 우선순위 결정에 있어 중요한 정보가 될 수 있다. 근무기관 담당자들이 평가한 전체 요구 수준의 평균은 3.68로, 그 값이 가장 높은 역량은 직무수행 역량군에 속하는 '개인정보관리'였고 가장 낮은 요구 수준을 보인 역량은 '행정업무'였다.

요구 수준에서 현재 수준을 뺀 불일치 정도는 평균 0.37로 사회복무요원의 불일치 정도 평균(0.17)보다 큰 것으로 나타났다. 21개 세부 역량의 불일치 정도는 모두 양(+)의 값을 나타내어 모든 역량에 있어 요구 수준이 현재 수준보다 높다는 인식을 보여주었고, t 검정 결과 역시 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 불일치 정도의 순위가 가장 높은 역량은 소양 및 태도 역량군에 해당하는 '이용자 지향'과 '위기관리'였고, '시간관리', '대상자이해', '관계형성', '공감', '이용자욕구파악', '인권존중' 역량이 뒤를 이었다. 상위 50%, 11개 역량 가운데 직무수행 역량군에 해당하는 역량이 5개 포함되어 사회복지 실천 역량군에 대한 교육요구가 상대적으로 높았던 사회복무요원의 응답과 차이를 나타냈다. 요구 수준이 가장 높았던 '개인정보관리' 역량은 현재 수준 역시 비교적 높아 오히려 불일치 정도는 매우 낮았다.

The Locus for Focus 모형을 통해 분석한 결과는 [그림 3]과 같다. 불일치 정도와 요구 수준이 모두 평균 이상으로 교육의 우선순위가 높다고 볼 수 있는 HH분면에는 '이용자지향', '대상자이해', '위기관리', '인권존중', '관계형성', '커뮤니케이션', '민원응대'로 총 7가지 역량이 포함되었다.

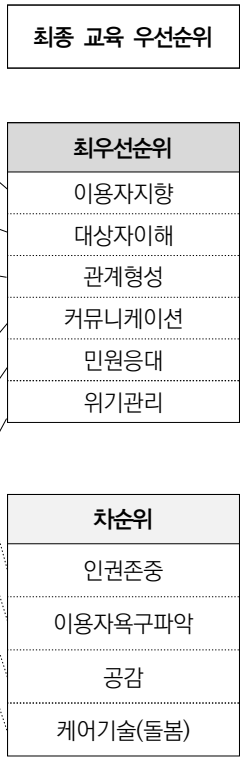
다. 교육의 우선순위 결정

사회복무요원의 직무역량별 요구 수준과 현 수준에 대해 근무기관 담당자와 사회복무요원의 평가는 상이하였다. '이용자 지향'이나 '대상자이해', '위기관리' 등과 같이 공통적으로 교육의 우선순위가 높은 것으로 나타난 역량도 있었지만 '인권존중'이나 '케어기술' 등의 역량은 한 집단에서는 우선순위가 높다고 분석되었지만 다른 집단에서는 우선순위 역량에 포함되지 않았다.

이렇게 서로 다른 두 집단의 응답 결과를 어떻게 종합할 것인지가 중요한 문제인데, 본 연구에서는 각 집단의 교육 우선순위 목록을 도출하는 데 활용한 LF 모형을 결과 종합을 위한 기준으로 추가 활용하였다. 구체적으로 조사대상별로 HH분면에 위치한 역량들을 나열하여 양쪽 모두에 공통적으

그림 4. The Locus for Focus 모형을 활용한 응답자별 교육요구도 종합

역량군	세부 역량	LF 모형 사분면	
		사회복무요원	근무기관 담당자
소양 및 태도	이용자지향	HH	HH
	인권존중		HH
	변화수용		
사회복지실천 역량	대상자이해	HH	HH
	이용자욕구파악	HH	
	관계형성	HH	HH
	공감	HH	
	경청		
	케어기술(돌봄)	HH	
직무수행 역량	직무이해		
	자기이해		
	커뮤니케이션	HH	HH
	갈등대처		
	민원응대	HH	HH
	협업		
	개인정보관리		
	위기관리	HH	HH
	시간관리		
	행정업무		
	데이터활용		
	스트레스대처		



로 포함된 역량을 교육이 최우선적으로 필요한 역량으로, 한 쪽에만 포함된 역량을 차순위 역량으로 도출하였다.

그 결과 [그림 4]와 같이 '이용자지향', '대상자이해', '관계형성', '커뮤니케이션'. '민원응대', '위기관리'의 5개 역량이 최우선순위 역량군으로 분석되었고, '인권존중'과 '이용자욕구 파악', '공감', '케어기술(돌봄)'이 교육요구도 차순위 역량군으로 나타났다. 차순위로 나타난 역량을 살펴보면 '인권존중'은 근무기관 담당자가 생각하는 우선순위가 높은 역량이었는데 [그림 2]의 사회복무요원의 응답 결과에서도 요구 수준은 평균 이상이나 불일치 정도값이 평균값과 동일하여 HH분면 내부에 포함되지 않은 항목이었고, '이용자욕구 파악', '공감', '케어기술(돌봄)'은 사회복무요원이 인식하는 우선순위가 높은 역량이지만 [그림 3]에서 확인할 수 있듯이 근무기관 담당자 응답을 분석한 The Locus for Focus 사분면의 각각 LH, HL분면에 위치하고 있고, 그 좌표가 중앙값에 근접하고 있어 교육의 우선순위가 상대적으로 높음을 보여준다. 따라서 이들 역량이 차순위로 도출된 것이 타당성을 가짐을 확인할 수 있다.

V. 결론

본 연구는 사회복지 분야 사회복무요원의 직무역량 향상을 위한 교육에서 어떤 역량에 우선순위를 두어야 하는지 알아보고자 진행되었다. 이를 위해 학습자인 사회복무요원과 이들의 직무를 지도, 관리하는 근무기관의 담당자를 대상으로 사회복무요원의 직무역량을 제시하고 각 역량별 요구 수준과 현재 수준에 대한 인식을 조사하였다. 조사 결과를 바탕으로 요구 수준과 현재 수준의 불일치 정도를 도출하였고 t 검정과 함께 The Locus for Focus 모형 분석을 실시하여 응답자별 교육의 우선순위가 가장 높은 역량군을 결정하였다. 최종적으로 두 집단의 교육요구 분석 결과를 종합하기 위해 각 집단별 우선순위 높은 역량군을 나열하여 두 집단 모두에서 공통적으로 선정된 역량을 교육 최우선 순위 역량으로, 한 집단에서만 선정된 역량을 차 순위 역량으로 구분하여 제시하였으며 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 근무기관 담당자 조사에서는 모든 역량이, 사회복무

요원 조사에서는 3개의 역량을 제외한 모든 역량이 바람직한 수준과 현재의 수준 사이에 통계적으로 유의한 차이가 있음이 확인되었다. 둘째, 요구 수준과 현재 수준의 차이가 큰 역량으로 사회복무요원의 응답에서는 '스트레스 대처', '대상자이해', '위기관리', '공감' 역량 순으로 나타났고 근무기관 담당자 조사에서는 '이용자지향', '위기관리', '시간관리', '대상자이해' 역량'으로 나타나 불일치 정도에 대한 인식의 차이가 드러났다. 셋째, 역량 향상을 위한 교육의 요구 순위를 도출하기 위해 두 집단의 응답을 The Locus for Focus 모형으로 종합한 결과 교육의 우선순위가 가장 높은 역량으로 '이용자지향', '대상자이해', 관계형성', '커뮤니케이션', '민원응대' 역량이, 차순위 역량으로 '인권존중', 이용자욕구파악', '공감', '케어기술(돌봄)'이 결정되었다. 넷째, 선정된 역량을 분류하여보면 '소양 및 태도' 역량군에서 2개의 역량이, '사회복지실천역량'군에서 5개의 역량이, '직무수행 역량'군에서 3개의 역량이 선정되어 사회복지실천에 필요한 역량의 교육요구도가 전반적으로 높은 것으로 드러났다.

이러한 연구 결과를 통해 도출된 본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 사회복무요원의 교육요구 우선순위 역량과 근무기관 담당자의 우선순위 역량에서 차이가 있다는 점이 분석 결과 확인되었고, 복무요원 교육에서 우선적으로 다루어야 할 역량에 있어 이러한 두 가지의 차이를 고려할 필요가 있음이 나타났다. 사회복무요원의 경우 '사회복지실천 역량군'에 대한 요구 수준이 전반적으로 높은 반면, 근무기관 담당자는 '직무수행 역량군'에 해당하는 역량에 대한 교육 요구가 높게 나타나고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 분석 결과 사회복무요원은 우선순위 상위 50%에 해당하는 8개 역량 중 5개 역량이 '사회복지실천 역량군'에 속해 있으며, 근무기관 담당자의 경우 우선순위 상위 50%에 해당하는 11개 역량 가운데 5개 역량이 '직무수행 역량군'에 포함되고 있는 것으로 나타났는데 이는 교육의 대상인 사회복무요원은 '대상자이해'나 '이용자 욕구파악', '관계형성', '공감' 등 대상자들을 더 잘 이해하고 좋은 관계를 형성하는 사회복지실천 역량군에 대한 요구 수준이 높으며, 근무기관 담당자는 '위기관리', '시간관리', '민원응대' 등 사회복무요원의 직무수행 역량을 강화하는 것에 대한 상대적 요구 수준이 높게 나타나고 있다는 것을 의미한다.

사회복지 분야의 직무 특성상 대상자의 이해 역량과 직무수행 역량이 완전히 분리된 것은 아니다. 대상자의 이해가 선행되어야 더 실질적인 직무수행의 실천역량 역시 높아지게 될 수 있기 때문이다. 좋은 교육이 되려면 교육의 수요자인 사회복무요원의 욕구와 실제 직무를 지도하고 함께 수행하는 근무기관 담당자의 욕구를 함께 고려하는 것은 중요한 부분이라 할 수 있으며 교육 개발에 있어 이 두 가지군의 역량이 균형있게 고려될 수 있도록 하는 것이 필요하다. 사회복지 분야 사회복무요원의 실제 직무를 살펴보면 사회복지 시설에 입소한 노인, 장애인, 아동의 신체활동 지원, 정서 및 프로그램 운영 지원, 가사 및 개인활동 지원 등 이용 대상자를 지원하고 사회복지사를 보조하는 역할을 주로 담당하고 있다(손영은 외, 2022). 이는 교육의 대상인 사회복무요원의 직무 분석 결과 주로 보조·지원을 중심으로 수동적인 직무를 수행하고 있는 데 반해, 사회복무요원들의 교육에 대한 욕구는 서비스를 제공하는 대상에 대한 자발적인 이해나 공감의 의도가 높다는 것을 의미한다. 사회복무요원은 사회복지기관에서 근무하면서 대상자를 직접 만나고 서비스를 제공하는 역할을 수행하고 있기에 사회복무요원이 대상자를 자발적으로 이해하고 욕구를 파악하고, 관계를 형성하는 데 상대적 욕구가 높다는 것은 교육개발에 있어서도 큰 시사점이 있다. 이러한 사회복무요원의 욕구를 고려하여 노인, 장애인, 아동 등의 분야별 대상자 이해 교과를 마련하고, 직, 간접적 체험을 통한 공감능력과 감수성을 높이는 교육이 제공될 필요가 있다.

둘째, 현재 사회복무요원 역량 우선순위 분석에 있어 공통적으로 필요 수준이 현재 수준에 비해 상대적으로 높게 나타난 것을 볼 수 있는데 이는 직무수행에 있어 필요한 교육에 대한 요구도가 높음을 보여주고 있는 결과이며, 향후 교육과정의 개발에 있어 이러한 요구도의 우선순위를 고려한 집중적 교육과정이 필요함을 보여준다. The Locus for Focus 모델을 활용하여 사회복지 분야 사회복무요원 역량 우선순위를 도출한 결과 우선적으로 고려해야 할 주제로 '이용자지향', '대상자이해', '관계형성', '커뮤니케이션', '민원응대'의 5가지가 있었고 차순위로 고려할 영역으로 '인권존중', 이용자욕구파악', '공감', '케어기술(돌봄)'이 있었다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 현장의 교육요구도를 충족할 수 있는 교육과정을 구조화 및 재개편하고 역량의 우선순위를 고려한 교육과정 개발이 필요하다.

사회복무요원 직무 관련 교육은 「병역법」 제33조의 2 및 「병역법」 제33조의 11과 더불어 사회복무요원 복무관리 규정 제13조(교육)에 따라 운영이 되고 있는데, 병무청에서 진행되는 기초군사교육, 복무기본교육, 복무지도교육에 참여하며,

이후 한국보건복지인재원 주관으로 실시되는 기본직무교육을 이수한 후 보건복지 분야에 다양한 기관으로 배치되고, 근무 시작 초기에 근무기관에서 필요한 직무 및 기관 자체 교육을 추가로 이수한다. 이후 일부 사회복무요원을 대상으로 복무 중반기에 한국보건복지인재원에서 심화직무교육이 진행되고 있다(손영은 외, 2022). 이러한 교육의 흐름에서 사회복무요원을 대상으로 하고 있는 복무 기본교육과 보건복지 분야 직무교육, 근무기관의 자체 교육의 커리큘럼과 교육 시간, 교육 내용이 각기 편성되어 제공되고 있기 때문에 교육 내용의 분절 등의 문제점이 있다(주연선 외, 2022). 또한 근무기관 교육에 있어서도 병역법상 근무기관에서 월 1회 이상 제공해야 할 의무교육이 있음에도 기관마다 교육 제공의 편차가 크며, 현재 유명무실하게 운영되고 있는 곳도 있어 사회복무요원이 직무를 수행하는 데 있어서 낮은 현업 적용도의 어려움이 있다. 이에 사회복지실천 현장에 대한 이해를 높이고 직무기술을 현업에 적용할 수 있도록 교육을 제공할 의무가 있는 근무기관의 교육 책임을 높여야 할 필요가 있다. 또한 사회복무요원이 교육을 통해 개발해야 하는 역량의 우선순위를 중심으로 교육 목표를 재정립하고 각 교육 체계 간 지속적으로 공유하고 조정함으로써 나무보다는 숲을 보는 큰 틀을 가진 교육 체계로의 개편이 필요하다.

셋째, 사회복무요원의 직무역량에 대한 요구도 분석을 바탕으로 역량별 요구 수준과 현재 수준의 불일치 정도를 확인하는 갭 분석과 Locus for Focus 분석을 적용한 결과 최종 교육 우선순위(HH분면) 역량이 도출되었다. 본 연구에서는 공통적인 요구도가 높은 최우선 순위의 영역들을 중심으로 논의하고자 한다. 먼저, 직무역량 중 소양 및 태도 역량군에 해당하는 '이용자 지향'은 사회복지 대상자를 존중하는 서비스 마인드로 해석할 수 있다(손영은 외, 2022). 우리나라의 사회복지 서비스 공급 체계는 전통적으로 공급자 중심 체계로 발전해 왔는데 최근 사회복지의 대표적인 패러다임 변화 중 하나는 공급자 중심에서 이용자 중심의 서비스 체계가 개편되고 있다는 것이다. 사회복지에 도입된 소비자주의(consumerism)는 전통적인 전문가주의(professionalism)에 대응하는 것으로 이용자, 즉 당사자의 지위와 권한에 중심을 둔 접근이라 할 수 있다. 사회복지 현장 역시 공급자 중심에서 소비자 개념이 도입되면서 이용자를 우선적으로 생각하고 서비스 마인드를 가지는 것은 점차 중요해지고 있는 추세이다(양난주, 2018). 이에 사회복무요원 교육에 있어서도 대상자를 사회복지 수혜자가 아닌 서비스를 선택하고 제공받을 권한이 있는 소비자이자 권리의 주체로의 시각 변화를 담아낼 필요가 있다. 사회복지 분야 기초 교과목에 사회복지 패러다임의 변화에 대한 내용을 포함하고 이용자 지향과 관련된 신규 교과목을 제안하는 바이다. 이용자 인권이나 권리옹호, 사회복지 감수성에 대한 신규교과를 개설하고, 교육함으로써 사회복무요원이 사회복지의 이용자를 권리를 가진 소비자로서 존중할 수 있는 능력을 함양하도록 할 필요가 있다.

최우선 순위 중 두 번째에 해당하는 대상자 이해도 같은 맥락으로 접근할 수 있다. 대상자 이해는 사회복지 대상자에 대해 이해하는 능력을 말하며, 대상자에 대한 지식적 이해뿐 아니라 가치적 이해를 포함하는 개념이라고 할 수 있다(손영은 외, 2022). 사회복무요원 교육에 있어 노인, 장애인, 아동, 빈곤층 등 사회복지의 대상자 이해 교과를 마련하고 사회복지 실천론이나 실천기술론과 같은 실천 관련 교육 비중을 강화하여야 한다. 사회복지학과 교수나 사회복지 분야에 장기 종사한 사회복지실천가로 강사진을 구성하여 전문성을 가진 교육 프로그램을 제공할 필요가 있다. 현재의 교육 체계 내에서는 사회복지 세부 분야에 대한 교육이 아동 분야 등 일부에만 제공되고 있는 바, 근무지별에 따른 사회복무요원 역량 강화를 위한 차별화된 직무교육이 요구되며, 단순 지식을 증가시키기 위한 교육이 아닌 실질적 직무수행 영역에 맞춰 현업 적용도를 높일 수 있도록 체계적이고 구체적인 맞춤형 교육을 제공할 필요가 있다.

본 연구는 변화하는 사회복지 환경에 따라 요구되는 사회복무요원의 직무역량 향상을 위한 교육 우선순위를 분석하여 사회복무요원 교육과정을 역량 기반으로 설계하는 데 필요한 기초적인 근거를 마련하였다는 데 의의가 있다. 2000년대부터 성인학습에 있어 학습자 중심 교육(Learner-centered Education)으로 패러다임이 변화하면서 교육 참여자 즉 학습자를 대상으로 한 교육요구도 조사가 많이 이루어져 왔다(주석진 외, 2019; 김인숙, 2021; 박경옥, 오정숙, 2022). 사회복무요원의 경우 의무복무로서 직무의 수행기간이 짧고 배치기관의 특성과 상황에 맞는 직무지도를 받아야 하는 점과 복지기관에서 주체적이고 자발적인 실무경험을 가지기보다는 보조적인 역할을 주로 수행이라는 특성상 기관 근무기관 담당자의 사회복무요원 역량에 대한 인식도 중요하다고 판단된다. 이에 본 연구는 사회복무요원과 근무기관 담당자 양측의 교육 요구와 인식을 함께 조사하고 종합적으로 분석하여 결론을 도

출하였다는 데 기존 연구들과는 다른 차별성이 있다. 이러한 과정으로 도출된 역량의 교육요구 우선순위는 사회복무요원의 직무역량 향상을 위한 기본직무교육 또는 기관 내 요원들을 위한 교육이나 역량 향상을 위한 슈퍼비전, 근무기관에서의 복무 지도와 관련한 근거로써 활용될 수 있을 것이다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 연구설계와 분석 방식에 있어 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 조사 대상자인 사회복무요원과 근무기관 담당자의 근무 시설 유형이나 업무경력, 직급에 따른 역량의 차이가 있을 수 있으나 본 연구의 분석에 구체적으로 포함하지 못하였다는 점이 한계로 작용할 수 있다. 둘째, 본 연구는 교육 우선순위를 결정하는 것을 목적으로 Locus for Focus 분석을 실행하였는데 불일치 정도와 요구 수준의 평균값을 절단면으로 채택하여 불일치 정도가 높은 수준이더라도 요구 수준이 평균값에 약간 못 미치는 경우에는 우선순위 목록에서 제외되었고, 별도의 추가적인 분석을 실시하지 못한 한계가 있다. 또한 최우선 순위와 차순위로만 구분하여 제시하였기 때문에 해당 역량 내에서도 우선순위를 엄밀히 측정하지 못하였을 수 있다. 따라서 구체적인 교육과정의 설계에서 교육 시수의 배분이나 소수의 특정 역량만을 선정하기 위해서는 추가적인 논의가 필요하다. 셋째, 서로 다른 응답자 집단의 조사 결과를 종합하여 우선순위를 도출하는 데 있어 어느 집단의 의견을 더 중요하게 반영할 것인지에 대한 세밀한 고려는 이루어지지 못하였다. 교육과정의 설계에 있어 실제 학습자의 경험과 의견뿐 아니라 교육을 둘러싼 서로 다른 수준의 집단을 포함시키는 것이 바람직하다는 논의가 있지만 (Moore, 1998; Witkin & Altschuld, 1995) 구체적인 반영 방법에 대한 논의는 부족한 실정이다. 이에 연구진의 논의를 통해 두 조사 대상자 집단의 응답을 동등한 비중으로 두어 공통적으로 교육요구도가 높은 역량을 최우선 순위로 한 집단에서만 도출된 역량을 차순위로 결정하였다. 역량 및 교육에 대한 다양한 집단의 평가를 종합하여 우선순위를 도출할 때 필요한 구체적인 방법과 고려할 사항을 포함하지 못한 것은 본 연구의 한계이자 후속 연구가 필요한 부분이라 하겠다.

마지막으로, 본 연구는 시간의 차이를 고려하지 않은 횡단적 연구로, 사회복무요원의 복무주기별 필요역량의 차이를 고려하지 못한 한계가 있다. 사회복무요원의 복무주기에 따라 복무 초기, 중기, 후기에 필요한 역량이 각기 어떻게 다른지 요구도를 조사하여 전체적 맥락 안에서 교육과정을 재구조화할 필요가 있다. 현재 사회복무요원에게 제공되고 있는 교육인 현재 병무청 소양교육부터 한국보건복지인재원 직무교육, 근무기관에서 개별적으로 제공하는 교육과 심화교육 형태로 일부 제공되고 있지만 향후 해당 역량을 시기별로 세분화하여 보수교육 형태로 확대할 필요성이 있다. 이를 위해 본 연구의 성과와 시사점을 바탕으로 후속연구에서는 복무주기별 역량을 고려한 세부 교육 욕구 조사가 보완될 수 있기를 기대한다.

유진선은 연세대학교에서 사회복지학 학사 및 석사학위를 받았으며, 경북대학교 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심 분야는 사회복지 및 비영리 영역 종사자의 교육 및 역량 개발, 아동 및 청소년 인권 등이다. (E-mail: jinsun23@gmail.com)

손영은은 한국보건복지인재원 전임교수로 재직 중이다. 현재 사회복지인적자원(사회복지사, 사회복지시설 종사자, 사회복무요원)을 대상으로 교육, 관리, 개발, 자격 등을 연구하고 있다. (E-mail: springye@kohi.or.kr)

주연선은 배재대학교 보건의료복지학과 초빙교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 청년의 플랫폼 노동, 사회복지사 인적자원개발, 미래기술과 사회복지 등이 있다. (E-mail: ysjoo702@gmail.com)

참고문헌

김인숙. (2021). 대학교원의 교수역량 교육요구도 분석. **HRD연구, 23**(4), pp.59-80.

권대봉. (1999). **성인교육방법론.** 서울: 학지사

권자영, 문영주, 최은정, 하경희, 황정우. (2018). 정신건강사회복지사의 핵심역량에 관한 수련 교육 요구분석. **정신건강과 사회복지, 46**(1), pp.64-93.

권자영, 김정화, 김린아, 민현순. (2019). **의료사회복지사의 전문성 강화를 위한 교육요구도 조사 연구.** 한국사회복지학회 학술대회 자료집, pp.243-258.

김대삼, 김수정. (2012). 사회복지서비스 질에 있어 사회복무요원과 사회복지사간 관계의 매개효과 분석: 사회복무요원의 직무요인과 직무만족을 중심으로. **사회과학연구, 38**(3), pp.73-100.

김문희, 정대영. (2020). 중등특수교사의 직무역량 분석. **특수교육재활과학연구, 59**(1), pp.223-243.

김승용. (2021). 신입 사회복지사에게 필요한 역량은 무엇인가? **한국지역사회복지학, 77,** pp.83-119.

김은주, 성명희. (2017). 산업체가 인식하는 대학 교양교육과 핵심역량 교육요구도 분석: 보건업을 중심으로. **교양교육연구, 11**(2), pp.121-145.

김진, 이서영. (2013). 노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구. **보건사회연구, 33**(2), pp.243-273.

문영임, 박형준, 손영은, 주연선. (2022). 델파이 분석을 통한 보건복지 분야 사회복무요원 직무교육의 체제 개선방안 연구: 체제이론을 중심으로. **사회과학연구, 33**(4), pp.21-42.

보건복지부. (2021). **2021년 사회복지시설 관리안내.** 보건복지부.

박경옥, 오정숙. (2022). 스마트교육 역량 강화를 위한 특수교사의 요구도 분석. **지체.중복.건강장애연구, 65**(3), pp.1-22.

박용호, 조대연, 배현경, 이해정. (2012). 중등교사의 직무역량 요구분석. **한국교원교육연구, 29**(2), pp.299-320.

박진영, 윤대한, 윤현숙, 오선아. (2014). 대학평생교육을 위한 성인대학생 핵심역량모델 개발 및 교육요구도 분석: 학생-교수간 인식 비교, 분석을 중심으로. **한국교육학연구 (구 안암교육학연구), 20**(3), pp.121-158.

서일보. (2023). 역량기반 교양교육과정에 대한 교수와 학생 인식 차이와 교육요구도 분석. **교양교육연구, 17**(1), pp.183-195.

손영은, 주연선, 유진선, 전영주, 안헌주, 이은형. (2022). **보건복지분야 사회복무요원 핵심역량 도출 및 직무교육 과정 고도화 연구.** 한국보건복지인재원.

신주연, 김진선, 정윤경. (2020). 역량기반 교양교육에 대한 I 대학교 학부생의 교육요구도 분석. **교양교육연구, 14**(3), pp.39-54.

신영일, 최종진, 정의식. (2020). 사회복무제도의 시대적 변천사와 사회복지시설 사회복무요원의 조직유효성에 관한 연구. **한국행정사학지, 49,** pp.65-87.

양난주. (2018). **한국 사회서비스정책의 전환: 소비자주의를 넘어.** 한국사회복지정책학회 춘추계학술대회, pp.365-386.

엄미리, 권정언. (2017). 일반 교원의 진로지도 및 상담 직무영역에서의 핵심역량 도출에 관한 연구. Journal of Employment and Skills Development, **20**(1), pp.125-160.

이건남. (2014). 초등 교사의 진로교육에 대한 교육 요구도 분석. **한국실과교육학회지, 27**(2), pp.131-151.

이금숙. (2018). IPA 기법을 활용한 요양보호사 직무교육요구도 분석. **한국케어매니지먼트 연구, 28,** pp.5-28.

이경희, 박정윤. (2018). 사회복무요원의 자아분화와 자아탄력성이 복무 부적응행동에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지, 18**(4), pp.60-76.

이승훈, 유병민. (2015). 사회복무요원 직무교육 재미요인과 학습만족, 몰입 간 관계 분석. **한국콘텐츠학회논문지, 15**(5), pp.674-683.

이전, 권선진, 임정기. (2014). Kirkpatrick의 교육평가모델을 적용한 사회복무요원 직무교육성과에 관한 연구. **한국사회복지행정학, 16**(3), pp.317-346.

이혜순, 정덕유. (2014). 요양보호사의 뇌졸중 관련 지식 및 교육요구도. Health & Nursing **(구 간호과학), 26**(2), pp.1-12.

장안서, 원일, 김현수, 이찬. (2020). **세종시 사회복지인력 교육체계 개발.** 세종시사회서비스원.

조대연. (2006). 국내 성인교육훈련의 요구분석 연구동향: 1990년-2005년 관련 문헌을 중심으로. Andragogy Today, **30,** pp.85-106.

조대연. (2009). 설문조사를 통한 요구분석에서 우선순위결정 방안 탐색. **교육문제연구, 35,** pp.165-187.

조혜정, 김용진, 최은정, 채정아. (2021). 중독전문사회복지사의 전문성 향상을 위한 보수교육 현황 및 요구도 조사. **정신건강과 사회복지, 49**(4), pp.5-28.

주석진, 김희영, 최웅. (2019). 학교사회복지사의 수련제도 도입에 대한 인식과 수련교육 요구분석. **학교사회복지, 45,** pp.29-57.

주연선, 박형준, 문영임, 손영은. (2022). 보건복지분야 사회복무요원 직무교육의 성과와 변화요구 분석: 포커스그룹 인터뷰 (FGI)를 중심으로. **공공정책연구, 39**(1), pp.261-289.

최민정, 정효선, 정용선, 이희영. (2021). 코로나바이러스감염증-19 유행 대비 요양병원 감염관리 교육 요구도 우선순위 분석:

Borich 요구도와 The Locus for Focus Model 활용. **보건사회연구, 41**(1), pp.8-21.

최정임. (2002). **인적자원개발을 위한 요구분석 실천 가이드.** 서울: 학지사.

통계청. (2023). 통계청 국가통계포털. **사회복무요원 복무현황-복무분야별.** https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=144&tblId=TX_14401_A121_1&conn_path=I2/에서 2023. 7. 15. 인출.

하은호, 조진영. (2015). 요양보호사의 치매에 대한 지식, 태도 및 교육요구도 분석. **한국간호교육학회지, 21**(1), pp.108-118.

한국보건복지인력개발원. (2021). **사회복무요원 직무교육 중장기 발전 방안 연구: 직무수행 필요역량개발과 직무교육 개편을 위한 교육체계 및 운영체계 고도화를 중심으로.** 한국보건복지인력개발원.

한국정책평가연구원. (2012). **사회복무요원 직무교육 사업효과성 평가.** 한국보건복지인력개발원, 한국정책평가연구원.

한익희, 최현수, 박준연 박일수, 정경미, 노수현, 박명훈, 최보라, 이재현, 금승임. (2014). **보건복지 분야 사회복무요원 배치 및 활용 적정성 평가연구.** 보건복지부. 한국보건복지인력개발원.

황운성, 최현수, 노수현. (2015). **보건복지분야 사회복무요원 배정체계 구축 및 직무관리 방안.** 보건복지부, 한국보건복지인력개발원.

Boley, B. B., McGehee, N. G., & Hammett, A. T. (2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. *Tourism Management, 58*, pp.66-77.

Borich, G. D. (1980). A needs assessment model for conducting follow-up studies. *Journal of teacher education, 31*(3), pp.39-42.

Boyatzis, R. E. (1982). *The component manager: A Model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American psychologist, 28*(1), pp.1-14. doi: http://dx.doi.org/10.1037/h0034092.

Mink, O. G., Shultz, J. M., & Mink, B. P. (1991). *Developing andmanaging open organizations: A model and method for maximizing organizational potential*. Austin: Somerset Consulting Group, Inc.

Moore, D. E. (1998). Needs assessment in the new health care environment: Combining discrepancy analysis and outcomes to create more effective CME. *The Journal of Continuing Education in the Health Professions, 18*(3), pp.133-141

Holmes, G., & Hooper, N. (2000). Core competence and education. *Higher Education, 40*, pp.247-258.

OECD. (n.d.) *Definition and Selection of Competency(DeSeCo)*. https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetenciesdeseco.htm/에서 2023. 7. 15. 인출.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Witkin, B. R., & Altschuld, J. W. (1995). *Planning and conducting needs assessments: A practical guide*. Thousand Oaks. CA: Sage.

A Needs Analysis to Develop Job Competency of Social Service Agents

You, Jinsun[1] | Son, Youngeun[2] | Joo, Yeonsun[3]

[1] Kyungpook National University

[2] Korea Human Resource Development Institute for Health and Welfare

[3] Pai Chai University

Abstract

This study aims to identify the essential educational priorities for enhancing the job competency of social service agents in the social welfare sector, thus contributing to the advancement and refinement of the educational system. Data were collected from 378 social service agents and 1,861 persons in charge at social welfare facilities where those social service agents were deployed. Gap Analysis and Locus for Focus analysis were employed to compare perceived levels of educational needs, and priorities were derived from the combined results. The analysis revealed statistically significant gaps between the desired and current levels of most competencies presented in the survey of representatives from social welfare facilities and social service agents. For each respondent group, competencies with above-average levels of both need and discrepancies were identified as high educational needs. The results were then integrated based on the most commonly identified competencies. The job competencies with the highest educational needs were 'client orientation', 'understanding of the client', 'client engagement', 'communication', and 'complaint response'. Secondary job competencies included 'respect for human rights', 'identification of client needs', 'empathy', and 'care skills'. The significance of this study lies in its comprehensive investigation and analysis of the educational needs and perceptions of both social service agents and persons in charge at social welfare facilities. By identifying educational priorities to enhance the job competency of social service agents, this study provides a foundation for designing a competency-based education curriculum.

Keywords: Social Service Agents, Job Competency, Educational Needs Assessment, Locus for Focus Analysis