

[발표 5]

사회복지사의 임파워먼트(empowerment)에 영향을 미치는 요인

이주재, 김순규(목포가톨릭대)

클라이언트에 대한 서비스 및 조직운영의 효과성 측면에서 사회복지사의 임파워먼트가 중요하게 부각되고 있으며 최근 이와 관련한 연구들이 활발히 진행되고 있다. 그러나 이들 연구의 대부분은 이용시설을 중심으로 하고 있어 근무환경이 다른 생활시설 사회복지사의 임파워먼트를 설명하는데 제한적이다. 또한 임파워먼트에 영향을 미치는 요인을 긍정과 부정의 요인으로 구분하지 않음으로써 사회복지사들의 임파워먼트 향상을 위한 효과적인 실천적 개입전략을 제시하는데 한계가 있다.

이에 본 연구는 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 긍정적 요인과 부정적 요인, 그리고 결정요인이 무엇인지를 살펴보았다. 또한 사회복지기관을 이용시설과 생활시설로 구분하여 사회복지기관의 유형에 따라 사회복지사의 임파워먼트가 차이가 있는지, 그리고 결정요인은 무엇인지 살펴보았다. 이를 위해 2007년 6월 20일부터 7월 10일까지 전남지역 이용시설과 생활시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 본 연구에 308부의 설문지가 사용되었다.

구체적으로 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 긍정적 요인은 조직특성으로 기술다양성, 과업중요성, 개인특성으로 자아존중감 변수를 통해 살펴보았으며, 부정적 요인은 조직특성으로 낮은 보상체계, 부정적 리더쉽, 낮은 직원개발기회, 개인특성으로 낮은 자기통제 변수를 통해 살펴보았다. 그리고 이와 관련하여 본 연구에서 상정한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 긍정적 요인과 부정적 요인은 무엇인가? 그리고 결정적 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

둘째, 사회복지사의 임파워먼트는 사회복지기관 유형인 이용시설과 생활시설에 따라 차이가 있는가? 차이가 있다면, 이용시설에 근무하는 사회복지사 임파워먼트와 생활시설에 근무하는 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인은 무엇이고, 결정적 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

이상의 연구문제를 중심으로 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인으로 긍정적 요인에서는 과업중요성, 자아존중감이 유의미했으며, 부정적 요인에서는 낮은 보상체계, 부정적 리더쉽, 낮은 직원개발이 유의미한 것으로 나타났다. 또한 이들 요인들 중 가장 결정적 요인은 긍정적 요인인 자아존중감으로 확인되었다.

둘째, 사회복지기관이 이용시설이나, 생활시설이나에 따라 사회복지사의 임파워먼트 평균은 유의미한 차이를 보였으며, 이용시설 사회복지사의 임파워먼트 평균이 생활시설 사회복지사의 임파워먼트 평균보다 높게 나타났다. 그리고 이를 근거로 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 이용시설에서는 긍정적 요인인 과업중요성과 자아존중감 변수가 유의미하였고,

부정적 요인으로 낮은 보상체계, 부정적 리더십, 낮은 자기통제 변수가 유의미한 것으로 나타났다. 생활시설에서는 긍정적 요인인 자아존중감과 부정적 요인인 낮은 보상체계만이 유의미한 변수로 확인되었다. 한편, 독립변수들의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 이용시설에서는 낮은 보상체계와 부정적 리더십이 결정적 영향을 미치는 요인으로 파악되었으며, 생활시설에서는 자아존중감이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 본 연구는 사회복지사의 임파워먼트를 증진시키기 위한 가장 효과적 전략마련의 근거를 제시할 수 있는데, 구체적 내용은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 복지기관 유형에 따라 이용시설 사회복지사와 생활시설 사회복지사의 임파워먼트를 살펴봄으로써 복지기관 유형별로 사회복지사의 임파워먼트를 향상시킬 수 있는 개입전략의 근거를 마련하였다. 그동안 사회복지사의 임파워먼트 연구는 이용시설 위주로 이루어지거나 드물게 생활시설 중심으로 이루어져왔다. 그러나 동일한 사회복지기관이라 하더라도 유형에 따라 조직의 특성이 다르기 때문에 사회복지기관을 전체적으로 살펴볼 때와 동시에 이용시설과 생활시설로 분리하여 살펴볼 필요가 있다. 그리고 이를 통해 확인된 변수를 통해 사회복지기관의 임파워먼트를 향상시키기 위한 세부적인 실천전략을 마련할 수 있을 것이다. 즉, 사회복지기관 유형별로 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인과 결정적 영향을 미치는 요인이 무엇인지 파악함으로써, 각 기관이 사회복지사의 임파워먼트를 증진시키는데 가장 효과적인 전략을 마련할 수 있을 것이다. 이는 사회복지사들이 기관의 목표에 몰두하고, 자기관리, 전문지식 향상 등 질적 향상을 도모하게 함으로써, 궁극적으로 사회복지기관의 활성화에 기여할 것이다.

둘째, 본 연구는 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인을 긍정적 요인과 부정적 요인으로 구분하여 살펴봄으로써, 구체적 실천전략의 근거를 제시하였다. 기존 선행연구에서는 긍정적 요인과 부정적 요인을 구분하지 않거나 한 가지 요인에만 초점을 두고 사회복지사의 임파워먼트를 살펴보았다. 그러나 사회복지사의 임파워먼트를 향상하기 위해서는 적응유연성 연구와 같이 부정적 요인 감소와 더불어 긍정적 요인의 증가가 효과적이기 때문에 긍정적 요인과 부정적 요인의 영향을 명확히 파악할 필요가 있다. 또한 이러한 요인들이 미치는 영향을 이용시설과 생활시설로 구분하여 살펴봄으로써 복지기관 유형별로 보다 적합한 실천전략을 마련하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 즉, 이용시설과 생활시설에 사회복지사의 임파워먼트를 향상시키기 위해 분석결과 유의미한 요인으로 확인된 요인들을 활용한 개입전략을 실시할 수 있을 것이다. 예컨대, 이용시설의 경우 확인된 긍정적 요인인 과업중요성을 강조하는 조직학습프로그램과 자아존중감 향상을 위한 직원 재교육 프로그램이 이루어질 필요가 있으며, 부정적 요인인 부정적 리더십에 대한 개선과 자기 일에 대한 권한부여 확대의 노력이 이루어져야 할 것이다. 생활시설에서도 사회복지사들의 긍정적 요인인 자아존중감을 향상시킬 수 있는 프로그램이 이루어질 수 있을 것이다. 한편, 이용시설, 생활시설 모두에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 낮은 보상체계와 관련해서는 현실적으로 사회복지인력에 대한 경제적 보상이 이루어져야 하겠다. 그러나 이러한 지원이 어렵다면, 휴가, 포상 등의 제도를 통한 비물질적 보상제도도 고려해 볼 수 있을 것이다. 특히, 각각의 복지기관 유형에서 확인된 결정요인은 사회복지사의 임파워먼트 향상에 결정적 영향을 미치는 요인이기 때문에 적극적 개입이 필요하다. 실제로 최명민(2002) 연구에서 사회복지사를 대상으로 다차원적 자아개념 프로그램을 실시한 결과 다양한 자아개념들이 통제집단보다 실험집단에서 통계적으로 유의미하게 향상된 것으로 나타났다. 또한 이러한 사회복지사들의 변화가 클라이언트에게 어떻게 인식되었는지 살펴본 결과, 실험집단 사회복지사의 클라이언트가 통제집단 사회복지사 클라이언트보다 사회

복지사를 보다 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 비록 개인차원에서 이루어진 프로그램이지만 이러한 프로그램이 사회복지사의 임파워먼트 향상에 기여하고, 클라이언트와의 긍정적 관계형성 및 사회복지서비스의 질 향상에도 기여할 수 있음을 알 수 있다.

전문직으로서 자격을 갖추기 위해서는 사회복지사에 대한 지속적 보수교육이 마련되어야 하며, 이러한 보수교육의 일환으로 본 연구에서 확인된 긍정적 요인을 증가시키고 부정적 요인을 감소시키는 다양한 프로그램을 실시할 수 있을 것이다. 또한 무엇보다 개인 차원의 노력과 더불어 조직(기관) 차원의 적극적 노력이 함께 이루어져야 할 것이다.

이상의 내용을 통해 사회복지사의 임파워먼트가 클라이언트에 대한 효과적 서비스 전달과 사회복지사의 조직 효율성 및 업무 만족도를 높이는데 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 이는 사회복지사의 임파워먼트가 미시적 측면에서 사회복지사의 소진을 예방할 수 있으며, 거시적 측면에서 사회복지서비스의 질적 향상을 도모할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 사회복지사의 임파워먼트 향상은 클라이언트의 임파워먼트 증진과 더불어 관심을 가져야 할 부분이며, 이를 위해 개인의 노력 뿐 아니라 조직차원에서의 적극적인 실천적 개입이 이루어져야 할 것이다.