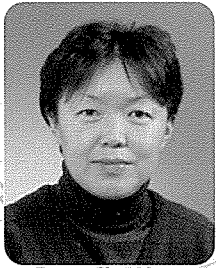


업무의 효율성과 전문성 향상을 위한 사회복지사 직무 표준화 작업



윤현숙 | 한림대학교 사회복지학과 교수

크라이언트의 욕구가 다양화 되어가면서 그에 맞는 **리** 사회복지사들의 영역이 확대되어가고 사회복지사의 업무 또한 클라이언트의 욕구에 맞게 다양화, 복잡화, 세분화 되어 가고 있다. 그러나 이러한 각 영역별 사회복지사의 직무가 특화되어 가고 있는 추세에서 사회복지사들의 업무에 대한 표준화 작업이 이루어지지 못한 것이 현실이다.

이로 인해 사회복지전문성이 요구되는 다양한 현장에서 체계적인 접근과 전문지식을 효율적으로 발휘할 수 있는 사회복지사의 표준업무를 나타내지 못해 사회복지사에 대한 이미지가 전문가보다는 봉사자라는 인식이 대두되고 있으며, 사회복지사의 고유영역들이 침해받는 등의 문제들이 지적되고 있다.

사회복지사의 업무 전문성 및 효율성을 위한 업무매뉴얼 연구

사회복지 직무의 표준화는 사회복지사의 책임과 의무를 수행함에 있어 직무분석의 단계를 거쳐 표준적으로 수행해야 할 직무를 선정하는 작업으로, 이러한 표준화 작업은 사회복지 직무의 질적 향상과 관리 및 효율성을 높이기 위해 반드시 필요한 것이다.

이미 의사, 간호사, 영양사, 약사 등 타전문직에서는 직

무 표준화 작업이 진행되었으며, 이러한 표준화된 직무를 수행하는데 필요한 지식과 기술을 직무별로 상세하게 제시한 매뉴얼을 작성하여 전문성과 효율성 향상에 활용하고 있다.

사회복지 직무분석은 각 사회복지영역에서 이루어지고 있는 직무의 수준과 특성을 파악하고 다른 직무와 구별되는 요인을 명확히 밝히기 위해 필요한 정보를 체계적으로 수집하여, 사회복지사가 직무를 수행하는데 필요한 지식과 기술, 능력을 결정하는 과정으로 정의할 수 있다. 또한 표준화란 일반적으로 여러 부분에 관계하는 사람들에게 이익을 주기 위하여 기술, 수법, 경험 등을 활용하여 기준을 만들고 그것을 적용하는 것으로, 업무를 단순화하고 제도화하여 업무의 수월성과 능률을 향상시킨다.

사회복지 영역에서의 표준화는 사회복지사와 클라이언트에게 도움을 주기 위하여 사회복지 지식과 기술에 기초하여 업무를 단순화하고 기준화함으로써, 효율성과 전문성을 향상시키는 조직적인 과정으로 정의할 수 있으며 다음과 같은 효용성을 지닌다.

첫째, 직무가 표준화되어 업무 수행의 효율성을 높일 수 있다.

둘째, 표준직무를 수행함으로써 사회복지의 전문성을 향상시킬 수 있다.

셋째, 사회복지시간의 의사소통은 물론 타전문직과의 의사소통이 원활해지며 사회복지영역간, 직급간 직무비교가 수월해져 평가를 통한 직무의 책임성을 높일 수 있다.

넷째, 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있다.

표준화는 본질적으로 단순화 과정으로 현재의 복잡성을 감소시킬 뿐 아니라 미래의 불필요한 복잡성을 예방한다. 그리고 관련 당사자 모두의 참여를 통해 이루어져야 하며 이러한 과정을 통해 결정된 표준화는 반드시 지키도록 확고한 신념으로 밀고 나가야 하며, 일정기간에 따라 주기적인 검토와 개정이 필요하다. 표준화 작업에는 단순화, 효율화, 규정화의 과정이 포함되는데 단순화는 업무의 수행방법과 절차를 간결하게 효율화는 업무수행의 과정과 절차를 검토하여 비효율적 요소를 제거, 규정화는 업무수행방법을 통일하고 하나의 기준과 목표를 설정하여 제시하는 것이다.

교수와 실무자로 구성된 자문단 구성 사회복지 3개 영역 대상 표준화 작업 시작

한국사회복지사협회는 사회복지사의 전문성과 직무의 효율성을 높이기 위해 사회복지 직무 표준화작업을 시작하였으며, 일차적으로 사회복지영역 중 사회복지종사자의 수가 많은 생활시설 3개영역, 이용시설 3개영역을 선정하여 표준화작업을 위한 직무분석에 들어갔다. 생활시설은 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설이 선정되었으며, 이용시설은 종합사회복지관, 재가복지센터, 자활후견센터가 선정되었다. 이미 직무 표준화 작업이 부분적으로나마 이루어진 의료사회복지영역과 장애인종합복지관은 이번 연구에서 제외하였으며, 이번 연구에서 제외된 생활시설과 이용시설에 대해서는 다음 연구를 통해 직무 표준화작업이 이루어질 수 있도록 할 예정이다.

본 연구에서는 사회복지 6개영역별 직무 표준화를 통해 직급별로 구분되는 표준 직무를 선정하여 제시하고자 하며, 사회복지사 등급별(1급/2급) 표준화된 직무도 제시하여 사회복지사 1급과 2급간의 전문성 차이를 보여주도록 시도해보려고 한다. 그러나 실제 사회복지실천현장에서는 사회복지사 등급별 차이와 무관하게 동일한 직무를 수행하고 있는 경우가 많아 이러한 시도를 통해 가능성을 점검해 볼 수 있을 것이다.

이번 연구에서는 교수와 실무자로 구성된 자문단을 구성하여 연구의 필요성과 목적을 확인하고 구체적인 연구내용과 방법, 일정에 관한 자문을 진행하였으며, 선정된 6개영역별로 대표적인 기관을 2-3개 선정하여 직무분석을

위한 설문지검토와 함께 사회복지사 개인별 1주일간의 업무일지를 작성하도록 하였다. 설문지 검토의견과 업무일지를 바탕으로 직무분석을 위한 설문지를 수정하였으며, 수정된 설문지의 재검토를 위해 6개영역별 실무자와 자문위원들로 구성된 자문회의를 거쳐 최종적으로 설문지가 완성되었다. 6개영역별로 사회복지사가 공통적으로 수행하는 직무와 각 영역별로 다르게 수행하는 특수한 직무가 파악되었으며 따라서 영역별 공통된 질문과 특수한 질문들로 설문지가 구성되었다. 특히, 종합사회복지관의 경우 한 기관에서 서로 다른 여러 개의 업무를 수행하고 있어 공통된 직무와 특수한 업무를 파악하는데 많은 어려움이 있었는데, 각 직무내용별 수행 빈도와 중요도, 필요도를 측정하였다.

한국사회복지사협회에서 진행하고 있는 직무 표준화 작업을 통해 사회복지사들의 각 영역별 고유 업무와 그에 대한 세부적인 업무를 마련하여 사회복지사들의 전문성과, 각 영역별 업무의 세부적인 지침들을 마련하여 사회복지사들이 클라이언트들에게 제공하는 서비스의 전문성을 강화할 수 있을 것이다. 사회복지 관련 학과에서는 사회복지사들의 업무에 맞는 세부 교육 커리큘럼 마련과 실습과정을 마련하여 보다 심도 깊은 교육을 실시하여 현장에서 바로 활용될 수 있는 교육과정을 운영할 수 있을 것으로 보인다. 