

# 인터넷 토론방 댓글에 나타난 사회복지전담공무원에 대한 대중의 인식 -2008년에 발생한 복지지원금 횡령사건 이후를 중심으로-

박 향 경 \*

(이화여자대학교)

정 익 중 \*\*

(이화여자대학교)

## [요 약]

본 연구는 최근 발생한 일부 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련하여 인터넷 토론방에서 논의된 댓글 내용을 중심으로 사회복지전담공무원에 대한 대중의 인식이 어떠한지 살펴보았다. 댓글 분석 결과, 토론방 댓글 참여자들은 우리나라 공공복지 최일선에서 공무원과 사회복지사라는 이중적 역할을 수행하는 사회복지전담공무원들이 사회복지제도를 비롯하여 공무원제도의 희생자라고 인식하였다. 또한 우리나라에서 사회복지사는 공공영역에서도 여전히 전문직이라기보다는 개인의 희생과 헌신을 앞세운 도덕성이 강조되는 봉사직으로 인식되는 경향이 있었다. 마지막으로 사회복지전문직에 대한 일반 대중의 인식 개선을 위해 필요한 사회복지계의 노력을 중심으로 본 연구의 함의가 논의되었다.

주제어 : 사회복지전담공무원, 대중 이미지, 대중 인식, 복지지원금 횡령사건, 인터넷 토론방, 댓글

## 1. 서론

대인서비스 영역에 종사하는 다양한 원조전문직들은 전문직으로서의 역할 및 속성, 방향 등이 사회

\* 주저자

\*\* 교신저자

적으로 배태(embedded)되는 경향을 갖고 있다. 특히 사회문제 해결 및 인간복지 실현 등 과제 해결의 일선에 있는 사회복지사의 경우 그러한 경향성을 많이 갖고 있다(강철희, 2005). 사회복지사는 우리 사회의 대표적인 원조전문직의 하나로 다양한 실천 현장에서 전문직으로서의 정체성을 강화하고 영향력을 확대하기 위한 노력을 해왔다. 그럼에도 불구하고 사회복지사에 대한 대중적 이미지는 타 원조전문직에 비해 전반적으로 긍정적인 편이나 전문성은 낮게 인식되고 있는 것으로 나타났다(강철희·최명민, 2007). 이는 우리 사회의 대중의 인식 속에 자리한 사회복지사의 위상을 보여주는 하나의 단면이다.

최근 우리 사회는 일부 사회복지전담공무원<sup>1)</sup>들의 복지지원금 횡령사건이 발생하여 사회복지와 관련된 대중적 이미지에 큰 타격을 입게 되었다. 클라이언트에게 지급되어야 할 복지지원금을 횡령한 공무원 중에는 사회복지업무를 담당한 기능직 공무원도 있었지만, 서비스의 전문성과 윤리강령을 준수해야 하는 사회복지전담공무원도 포함되어 있어 이 사건은 사회복지계는 물론 국민들에게도 충격적인 것이었다. 또한 신문, 방송 등 대중매체는 이 사건과 관련하여 전체 사회복지전담공무원들이 횡령사건의 예비 범죵자인 것처럼 선정적인 보도를 해왔다. 이에 대한 정부의 대책 역시 대대적인 감사와 보조금 횡령의 신고자에게 최고 20억원을 보상한다는 사회복지보조금 부패 특별신고기간의 설정(동아일보, 2009. 3. 31) 및 2년 이상 한 곳에 근무한 사회복지전담공무원에 대한 전보조치를 권고함으로써 횡령사건을 구조적 문제가 아닌 개인의 인격문제로 축소시켜 논란을 일으켰다.

현대 생활에서 대중적 이미지 형성은 주로 대중매체와 밀접하게 관련되어 있다. 대중은 신문, 방송 등 주요 대중매체에서 제공하는 일단의 정보로 어떤 사건을 판단하고 그 사건과 관련된 사람들에 대한 이미지를 자연스럽게 형성한다. 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건에 대해서 사건결과에 치우친 대중매체의 선정적 보도와 정부의 협소한 대책방향은 일반 대중의 사회복지전담공무원에 대한 부정적 인식을 높이는 여론을 형성하기에 충분하다. 이는 나아가 사회복지 전반에 대한 부정적 이미지를 강화시킬 가능성이 높다. 그러나 신문, 방송 등 대중매체를 통한 일방향적인 정보전달은 대중의 반응을 즉각적으로 확인할 수 없으며 일반대중이 이 사건을 통해서 사회복지전담공무원을 어떻게 인식하고 있는지에 대해서는 알 수 없다.

이와 달리 인터넷은 강력한 쌍방향 의사소통 매체로서(박성호, 2004) 사회의 다양한 이슈에 대해 대중의 의견이나 반응을 댓글 등을 통해 즉각적으로 파악할 수 있는 장점을 갖고 있다. 또한 그 과정에서 재생산된 정보는 신문이나 방송 등 대중매체를 통해 전달된 사건이 구체적으로 어떻게 대중에게 인식되고 있는지를 확인할 수 있는 통로를 제공해준다. 특히 인터넷 토론방에서 이루어지는 토론은

- 1) 사회복지전담공무원은 사회복지사업법 제11조의 규정에 의해, 사회복지사 자격을 가진 자 중에서 공개제한경쟁시험을 거쳐 시군구 및 읍면동 행정기관에 배치되어 공공부조 및 사회복지서비스 업무를 제공하는 전담공무원을 말한다(윤중대, 2007). 반면 일선 공공행정기관에서 사회복지 업무를 담당하는 공무원들을 일반적으로 사회복지담당 공무원, 사회복지공무원 등으로 칭한다. 사회복지담당 공무원 중에는 사회복지전담공무원이 아니고 순환근무제에 배치된 행정직이나 기능직 공무원들이 있지만 일반인은 사회복지전담공무원이라는 용어를 주로 사용하였다. 하지만 사회복지전담공무원은 아니면서 사회복지 업무를 수행하고 있는 공무원을 한정적으로 지칭하는 경우와 토론방 게시물 및 댓글에서 사회복지담당 공무원이라고 직접 표현한 경우에 한하여 사회복지담당 공무원으로 표기하였다.

인터넷 이용자가 게시한 특정 주제에 대해 관심 있는 다른 이용자들이 댓글을 작성하면서 즉각적으로 진행된다.

댓글은 인터넷 이용자들이 개인적인 관심 사안이나 사회적 쟁점에 대해 자신의 의견이나 소감을 직접적으로 자유롭게 표현하고 상호작용 하는 쌍방향적인 의사소통방식이다(조국현, 2007). 또한 댓글은 사이버 공간에서 민주적인 토론문화를 이끌어가는 순기능적인 측면도 있지만 다른 한편으로는 즉흥적이고 감정적인 말다툼, 욕설, 비난 등 이른바 악플로 인한 역기능적인 면도 부각되고 있어서 건전한 의사소통의 장으로서의 역할에는 한계가 있다는 지적도 있다(조국현, 2007). 그럼에도 불구하고 댓글은 내용면에서 게시문에 대한 평가를 비롯하여 쟁점 사안에 대한 비평 및 해석 등 추가적인 정보를 제공한다. 또한 기능면에서는 인터넷 이용자의 게시문 수용 및 가공에 영향을 미쳐 여론의 흐름을 주도할 수 있다는 점에서(정일권·김영석, 2006), 주요한 사회적 이슈에 대한 대중의 관심과 인식정도를 파악할 수 있는 중요한 자료를 제공한다.

그동안 우리나라에서 사회복지와 관련된 대중적 이미지에 대한 연구는 강철희와 최명민(2007)의 사회복지사와 타 분야 원조전문직간의 대중 이미지를 비교한 연구와 강철희(2005)의 사회복지학에 대한 대중적 인식을 조사한 연구 등을 제외하고는 거의 이루어지지 않았다. 이들 연구는 사회복지와 관련된 보편적인 대중적 인식을 탐구한 실증적 연구로서의 가치를 갖고 있으나 실제 특정 사건을 통해 형성된 사회복지에 대한 대중적 인식을 설명하는 데는 한계가 있다. 이러한 점에서 동시적이고 쌍방향적 특성을 지닌 댓글은 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련하여 대중의 사회복지전담공무원에 대한 이해 및 인식을 파악하는데 적절한 자료가 될 수 있다고 판단된다. 물론 인터넷 토론방 댓글에 참여한 사람들을 대중이라고 하는 데는 제한점이 있다. 그러나 2008년 우리나라의 인터넷 이용률이 77.1%라는 점을 감안한다면(한국인터넷진흥원, 2009) 사회적 이슈가 된 복지지원금 횡령 사건에 관심을 갖고 있는 사람들의 댓글을 통해 사회복지전담공무원에 대한 인식을 살펴보는 것은 우리사회에서 사회복지가 차지하는 대중적 위상을 가늠해보는 기회를 제공할 수 있을 것이다.

사회복지에 있어서 이미지는 단순히 이미지를 좋게 하려는 차원의 문제가 아니다. 긍정적인 이미지는 전문직의 생명력과 유효성에 중요한 의미를 갖기 때문에 전문직이라면 긍정적인 이미지 형성에 관심을 가져야 한다(Reid and Misener, 2001). 일반 대중이 사회복지에 대해 긍정적으로 인식하는 것은 더 많은 프로그램을 지원받을 수 있고 사회복지사의 사기를 고양하며, 사회가 사회복지사의 목소리에 귀 기울일 수 있도록 돕기 때문에 중요하다(Kaufman and Raymond, 1996). 무엇보다 사회복지에 대한 대중의 승인이 감소하게 되면 사회복지사의 전문적 신뢰성 하락으로 사회복지계가 유능한 전문인력을 모집하는데 어려움을 겪을 수 있다는 점에서 대중적 인식에 대해 주목해야 한다(LeCroy and Stinson, 2004; Dennison, Poole and Qaqish, 2007). 이는 곧 사회복지에 대한 긍정적인 이미지가 사회복지의 전문성과 발전가능성을 함축하고 있다는 것을 의미하기 때문이다.

이에 본 연구는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련하여 진행된 인터넷 토론방의 댓글 내용을 중심으로 사회복지전담공무원의 업무와 역할에 대한 토론방 참여자들의 인식은 어떠한지 살펴보고자 한다. 이를 바탕으로 사회복지전담공무원 및 사회복지전문직에 대한 일반 대중의 인식개선을 위한 제언을 하고자 한다. 이는 비록 토론방에 참여한 이들이 누구인지에 대한 불확실함과 제한

점에도 불구하고, 사회복지전담공무원의 전문성과 정체성 향상을 위한 사회복지계의 과제가 무엇인지 파악하는 기회를 제공할 것이다. 또한 사회복지전담공무원뿐만 아니라 사회복지전반에 대한 긍정적인 대중적 이미지의 방향을 모색하는 데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 선행연구검토

### 1) 사회복지사에 대한 대중의 인식

사회복지사는 전문가주의의 시작 이후로 대중 이미지에 관심을 보여 왔다. 이러한 경향은 사회복지직이 전문직화 되어가는 과정이 뚜렷하게 나타난 미국을 중심으로 활발히 연구로 이어져왔다(LeCroy and Stinson, 2004; 강철희·최명민, 2007). 사회복지사의 대중 이미지에 대한 선행연구들은 타전문직과 사회복지사의 이미지 비교, 사회복지사의 이미지에 대한 단독 연구, TV·영화·신문 등과 같은 대중매체 속에 그려진 사회복지사의 이미지에 대한 연구들이다. 이미지라는 것은 직접적으로 묘사되거나 기술되기보다 글이나 그림 속에 투영되거나 배태되는 특성이 있기 때문에 연구대상에 대한 엄밀한 분석보다는 전반적인 경향성을 찾는 데 더 초점을 맞추고 있다. 이들 연구들은 다양한 관점에서 사회복지사에 대한 대중 이미지를 분석함으로써 사회복지사가 어떻게 대중에게 인식되고 있는지를 살펴보고 있다. 선행연구들의 결과를 통해 사회복지사에 대해 대중이 어떻게 인식하고 있는지를 부정적 측면과 긍정적 측면으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

먼저 신문, TV 드라마, 영화와 같은 대중매체에 반영된 사회복지사에 대한 이미지 연구(Reid and Misener, 2001; Valentine and Freeman, 2002; 2004; Henderson and Franklin, 2007)는 2000년 이후 자주 등장하고 있는데, 그만큼 현대 생활에서 대중매체가 갖는 강력한 사회적 영향력을 반영하는 것이라 할 수 있다. 영화나 TV 드라마에 나타난 사회복지사의 모습은 남성보다는 주로 여성으로 등장하고 있으며 특히 아동복지분야에 종사하는 것으로 묘사되고 있다(Valentine and Freeman, 2002; 2004; Henderson and Franklin, 2007). 이러한 묘사는 사회복지를 주로 아동과 관련된 직종에 종사하는 '여성의 일'로 여기는 등 진부한 사회적 인식을 반영하는 것으로서, 사회복지사에 대한 이미지는 소극적이고 제도 순응적인 모습으로 표현되는 것으로 나타났다. 특히 1938년에서 1999년까지 상영된 영화 속에 나타난 사회복지사의 이미지를 분석한 Valentine and Freeman(2002; 2004)의 연구는 사회복지사가 클라이언트의 취약한 사회적 조건을 개선하고 사회정의와 사회변화를 증진시키기보다는 주류사회의 현재 상태를 유지시키고자 노력하는 모습으로 주로 묘사되고 있는 등 대중매체가 사회복지사의 대중적 이미지를 왜곡하고 있다고 보고하고 있다. 이러한 연구 결과는 뉴스에서 제공한 사회복지사에 대한 부정적인 보도의 영향으로 사회복지사가 드라마에서 어떻게 묘사되고 있는지를 분석한 Henderson and Franklin(2007)의 연구 결과와 비슷한 양상을 보여준다. 즉, 드라마에 나타난 사회복지사는 지나치게 서류작업과 절차를 중시하는 등 매우 관료주의적이며 다른 팀원들로부터 고립되어

있는 모습으로 그려지고 있었다. 또한 클라이언트가 처한 문제 상황의 개선보다는 현실 여건에 충실하고 안정적 상태를 유지하고자 하는 등 드라마에 나타난 사회복지사에 대한 이미지는 대체로 부정적인 모습으로 묘사되고 있었다.

대중매체에서 사회복지사에 대한 부정적 이미지가 주로 묘사되고는 있지만 다른 한편으로 긍정적 이미지도 점차 증가하고 있는 것으로 나타났다. Gibelman(2004)은 최근 미국의 주요시간대 TV 드라마에서 사회복지사의 모습이 과거보다 유능하고, 헌신적이며, 감성적인 사람으로 묘사되는 등 긍정적인 모습으로 그려지고 있다고 보고하고 있다. 대중매체에 나타난 사회복지사에 대한 긍정적 이미지는 친절하고, 클라이언트의 어려운 상황에 대해 감정이입적이며, 좋은 경청자 등의 모습으로 묘사되고 있다. 또한 전문가로서 프로그램 개발 및 흥미로운 실천 활동 수행 등 사회복지사의 전문적 성과를 소개하고 있는 점도 긍정적 이미지를 표현하는 예 중의 하나이다(Reid and Misener, 2001; Henderson and Franklin, 2007). 그러나 Gibelman(2004)은 대중매체에서 사회복지사에 대한 모습이 긍정적으로 묘사되는 사례가 증가하고는 있지만 여전히 낮은 교육수준과 훈련되지 않은 사회복지사의 모습도 방영되고 있어 사회복지사에 대한 부정적 이미지는 약화되지 않고 지속되고 있음을 지적한다.

대중매체에 나타난 사회복지사의 대중 이미지에 대한 연구 외에 일반인 대상의 사회복지사에 대한 대중의 인식에 관한 연구들도 꾸준히 있어왔다. Dennison, Poole and Qaqish(2007)는 사회변화에 따라 노인인구집단을 대상으로 한 사회복지사와 학교사회복지사에 대한 수요의 증가에도 불구하고 사회복지사를 모집하는데 어려움이 지속되는 현상에 관심을 가졌다. 연구자들은 이와 관련하여 대학생들이 어떻게 사회복지를 인식하느냐에 따라 직업으로서 사회복지를 선택하는데 영향이 있을 것이라고 가정하였다. 연구결과 대학생들이 사회복지사에 대해 긍정적인 이미지를 갖고 있는 경우는 대체로 연령이 높고 가까운 친구나 아는 사람 중에 사회복지사가 있거나 혹은 사회복지 세팅에서 자원봉사를 했거나 일을 해본 경험이 있었다. 이는 LeCroy and Stinson(2004)의 연구결과와도 일치한다. 즉, 가까이에서 사회복지사의 일하는 모습을 보거나 함께 일한 경험이 있을 때 사회복지사에 대한 이해와 관심이 높고 이들에 대한 대중의 인식이 긍정적이라는 것이다. 그러나 일반 대중이 주위에서 사회복지사를 접하고 사회복지와 관련된 일을 경험하여 사회복지사에 대한 긍정적인 이미지를 갖고 있음에도 불구하고 이들이 사회복지직 선택을 꺼려하는 이유로 사회복지사의 임금이 전문직이라고 하기에는 상대적으로 낮다는 점을 지적한다.

이외에 사회복지사에 대한 대중 이미지에 영향을 미치는 것으로 간과할 수 없는 것은 바로 드라마나 영화 등에서 사회복지사들이 주로 대하는 클라이언트와 그들을 둘러싼 환경에 대한 부정적이고 부정확한 묘사이다(Valentine and Freeman, 2004). 영화나 드라마 등에서 묘사된 신체적·정신적으로 취약하고 억압받는 상태에 있는 클라이언트의 모습은 일반인을 비롯하여 정책입안자, 정치가들로 하여금 사회복지에 대한 부정적인 인식과 함께 부정적 이미지를 강화시킬 수 있다. 연구자들은 대중매체에 투사된 사회복지사에 대한 부정적 이미지를 감소시키고 일반대중의 사회복지사에 대한 긍정적 이미지를 고양하기 위해서는 대중을 대상으로 한 사회복지인식 개선 운동, 대중매체를 적극적으로 활용하고자 하는 노력이 필요하다고 조언한다.

사회복지사에 대한 대중 이미지와 관련된 외국의 활발한 연구들과 달리 국내의 사회복지사에 대한

대중 이미지에 대한 연구로는 강철희와 최명민(2007)의 사회복지사와 타분야 원조전문직간의 대중 이미지를 비교한 연구 외에는 거의 그 예를 발견할 수 없다. 이 연구는 일반인 1,156명을 대상으로 16개의 형용사 쌍으로 구성된 의미분화척도(예: 수용적인-거부적인, 편안한-긴장되는 등)를 사용하여 사회복지사, 의사, 간호사, 상담심리사, 목회상담가 등 원조전문직에 대한 일반인들의 인식 정도를 조사한 것이다. 연구결과 사회복지사는 전반적으로 다른 원조전문직 중 가장 긍정적으로 인식되고 있는 것으로 나타났으며, 실제성과 편안함이 대표적 이미지와 가장 가까운 것으로 나타났다. 그러나 전문성은 다른 원조전문직과 비교해 상대적으로 낮게 인식되었다. 연구자들은 다양한 측면에서 긍정적 이미지를 형성해온 사회복지사가 앞으로 전문성 강화를 위해서는 학문내적 차원, 교육차원, 실천현장 차원, 대사회적 홍보차원 등에서 다각적인 노력이 지속적으로 필요하다고 보고하고 있다.

사회복지사에 대한 대중 이미지와 관련된 국내외 선행연구의 결과를 종합하면, 전반적으로 사회복지사에 대한 대중적 인식은 대중매체에서나 일반 대중의 인식 면에서 긍정적으로 진전되어 가고 있음을 확인할 수 있다. 그러나 여전히 사회복지사에 대한 대중적 인식에는 부정적인 측면도 공존하고 있다는 것을 보여주고 있다.

## 2) 인터넷에 나타난 담론으로서의 댓글에 대한 이해

인터넷은 지금까지 대중매체가 주도해온 일방향적인 사회적 의사소통의 공론의 장에 즉각적이면서 상호의사소통 할 수 있는 사회적 공간의 확장을 가져왔다(김종길, 2006; 권상화·김익현, 2008). 특히 기존의 대중매체에서 수동적 존재로 인식해왔던 미디어 소비자로서의 '대중'은 인터넷을 통해 사회적 이슈를 재창출하거나 여론을 주도하는 등 적극적 소비자로 부각되고 있다. 이는 댓글을 통해 자유로운 쌍방향적인 의사소통이 가능해졌기 때문이다. 인터넷은 새로운 담론공간으로서의 역할을 댓글을 통해 실현한다. 일반대중은 댓글을 통해 담론공간에 자유롭게 참여하고, 나와 다른 의견을 가진 타인의 견해를 비롯하여 해당 이슈에 내포된 함의나 정보를 알 수 있다. 또한 댓글은 이면의 정보를 보충하거나 재구성하여 제공함으로써 주요 사회적 이슈에 대한 '이야기의 확산'에도 큰 역할을 담당한다(권상화·김익현, 2008; 양혜승, 2008).

이러한 댓글의 기능은 인터넷 토론방과 같은 자유로운 공론의 장에서 그 역할이 극대화된다. 댓글은 특정 이슈에 대한 즉각적인 반응을 알 수 있고 토론을 활성화시키는 촉진적 역할을 할 뿐만 아니라 직간접적으로 특정 이슈에 대한 일반대중의 사회적 인식을 반영하는 매개적 역할을 하는데 중요한 의미가 있다(김종길, 2006). 실제로 인터넷의 댓글에 반영된 대중의 의견이 사회적 영향력을 발휘하여 현실공간에서 사회운동을 발생시키기도 했던 최근의 사건들은<sup>2)</sup> 댓글의 사회적 영향력을 보여주는 일례이다(김정기·김달환, 2008). 즉, 댓글은 비록 그 내용에 전문적인 견해가 담겨 있지 않더라도 오히려 여론의 주체라 할 수 있는 사회구성원들의 견해가 직접적으로 담겨 있다는 점(양혜승, 2008)에서 대

2) 인터넷의 댓글이 사회적으로 큰 영향을 미친 대표적인 사건으로는 2002년 미군 전차에 치어 사망한 두 명의 여중생에 대한 촛불집회와 2008년 미국 쇠고기 수입 협상과 관련한 촛불집회 등이 있다. 이 집회들은 댓글을 통한 인터넷의 영향력을 가장 극명하게 보여주는 예라 할 수 있다.

중 이미지나 대중의 인식을 반영하고 사회적 반향을 신속히 파악할 수 있는 도구라 할 수 있다.

같은 댓글서비스라 하더라도 중앙 집중적이고 상대적으로 폐쇄적인 의사소통구조를 갖고 있는 카페나 커뮤니티, 인터넷 일인미디어 형식의 미니홈피나 블로그와 달리, 자유로운 의견개진이 가능한 개방적 구조의 인터넷 뉴스서비스와 인터넷 토론방이 제공하는 댓글 서비스는 대중의 참여도 및 파급력 면에서 온라인 여론에 강력한 영향을 미친다(김중길, 2006). 특히 인터넷 토론방은 특정 이슈에 대한 사회적 의제의 형성 공간으로 주목받고 있다. 인터넷 토론방이 사회적 여론의 흐름을 반영하는 가장 큰 이유는 사회적 현안에 대한 일반 대중의 동향과 그 변화 등을 댓글을 통해 가장 빨리 실시간으로 파악할 수 있다는 점 때문이다(정운식·홍성구, 2004).

최근 들어 우리 사회에서 댓글의 사회적 영향력이 높아지면서 댓글에 대한 연구들은 댓글 쓰기뿐만 아니라 댓글 읽기에도 관심이 늘고 있다. 댓글을 통해 자신의 의견을 말하지 않는 사람들 역시 다른 사람이 올린 글을 읽는 것만으로도 그 담론 형성과정의 일부가 된 것 같은 느낌을 갖는다. 따라서 조회수에 대한 관심도 중요해지고 있다. 각 인터넷 사이트에서 조회수를 중심으로 제공하는 '가장 많이 본 기사', '최다 추천 글' 등은 댓글 쓰기에 직접적으로 참여하지는 않지만 댓글을 읽는 네티즌들에게 '읽기'를 촉진시키면서 그 이슈에 관심을 갖도록 유도하는 효과를 발휘하기 때문이다(권상희·김익현, 2008; 나은경·이강형·김현석, 2009). 그러므로 댓글에 반영된 여론의 동향과 대중의 인식을 이해하기 위해서는 댓글 쓰기 및 댓글의 내용뿐만 아니라 댓글을 읽는 행위 역시 여론 형성에 중요한 역할을 한다는 것을 인식하여야 한다. 또한 댓글의 내용이 개인의 태도에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 고찰한 양혜승(2008)의 연구는 댓글 내용의 품질이 높은 것뿐만 아니라 낮은 품질의 댓글 또한 개인의 태도에 영향을 미치는 경향이 있음을 보여준다. 이러한 결과는 격앙되고 정제되지 않은 감정적 언어로 작성된 댓글 역시 댓글을 읽는 독자에게 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

사회복지사의 대중 이미지에 대한 대부분의 선행연구들은 영화, 드라마, 신문 등 일방향적인 대중매체에 반영된 사회복지사에 대한 이미지를 통해 일반 대중의 사회복지사에 대한 인식을 연구한 것이다. 이러한 방식은 대중의 인식을 대중매체라는 필터를 통해 간접적으로 파악할 뿐만 아니라 신문기사나 영화, 방송물의 경우 제작자, 기사 작성자의 의도가 반영되어 재구성되었기 때문에, 대중은 일방적으로 제공되는 정보를 수용할 수밖에 없는 한계를 지니고 있다. 또한 인터넷 댓글이 시간간의 제약이 거의 없는데 반해 기존의 대중매체는 정보가 가공되어 전달되는 과정에서 시간이 소요되기 때문에 특정 사건에 대한 즉각적인 반응을 파악하기 어렵다. 그런 점에서 볼 때 본 연구는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련하여 인터넷 토론방 댓글을 통해 참여자들이 쌍방향적으로 상호 소통하는 과정에서 이들의 가공되지 않은 즉각적인 반응과 그 의미를 직접적으로 분석한다는 점에서 그 의미를 찾을 수 있다.

### 3. 연구방법

#### 1) 분석대상

분석대상은 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 보도 이후, 국내 인터넷 포털사이트인 D사의 토론방 게시판에 게재된 사회복지전담공무원과 관련된 토론게시문의 댓글이다. 인터넷 토론방을 운영하는 포털들 가운데 D사의 토론방은 인터넷 포털 사이트 중에서 정치적 이슈뿐만 아니라 우리 사회의 다양한 사회문제나 주요 쟁점 사안들에 관한 토론 의제들이 공개적으로 활발하게 상정되고 여론형성을 주도하는 등 매우 활성화된 사이버 토론장 중의 하나이다(김종길, 2006).

우리 사회에서 인터넷은 다양한 의사소통 채널 중의 하나로서 민감한 사회적 이슈 등을 토론방이나 인터넷 신문기사의 댓글 등을 통해 여론의 흐름을 볼 수 있는 장을 제공한다. 본 연구를 위해 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 보도와 관련된 인터넷 신문기사를 비롯하여 토론방 서비스를 제공하는 주요 신문사의 인터넷 토론방 게시물을 모두 검색하였으나 D사의 토론방 이외에는 이와 관련된 댓글은 거의 찾을 수 없었다. 이는 사회복지분야에 대한 일반 대중의 무관심을 반영하거나 이 사건이 대중의 관심을 끌지 못한 것으로 볼 수도 있다. 그러나 다른 한편으로는 우리나라의 인터넷 토론방 대부분이 다양한 토론주제에 대한 참여자들의 관심과 토론이 활발히 이루어지기 보다는 주로 정치와 관련된 토론이 압도적이라는 김종길(2006)의 연구결과에 비추어 이해할 수도 있다. 이러한 까닭에 본 연구는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련된 인터넷상의 다양한 토론방의 게시물과 토론 댓글을 분석하고 싶었으나 D사의 토론방만이 유일하게 이 주제에 관한 게시물 및 댓글이 가장 활발하게 이루어지고 있어, 이를 주요 분석대상으로 하였다.

연구를 위해 수집된 자료는 2009년 2월 18일 양천구청 사회복지담당 8급 기능직 공무원의 복지지원금 횡령사건 보도이후 4월까지 인터넷 포털사이트 D사의 토론방 게시물을 [제목+본문] 사회복지(8건), 사회복지공무원(5건), 사회복지직(3건), 사회복지전담공무원(0건)으로 검색하여 나온 결과 가운데, 중복 검색된 게시물과 댓글이 없는 게시물을 제외한 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련된 3개의 게시물(〈표 1〉)과 그 댓글이다.

위의 검색어로 검색된 사회복지와 관련된 게시물들은 2005년부터 간헐적으로 있어왔으나 10개 미만의 댓글이 달려있거나 아예 댓글이 없는 경우가 대부분이었다. 이러한 점으로 미루어볼 때 분석대상인 3개의 게시물에 달린 댓글의 수와 조회수는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건에 대한 대중의 전례 없는 관심이 있었다는 것을 알 수 있다. 이는 연구대상인 게시물들이 게시된 기간 동안(2009. 2. 1. - 4. 30.) 인터넷 포털 D사 토론방의 다른 게시물들의 평균 댓글 수(4.95건) 및 평균 조회수(469.16건)와 비교해 볼 때도 이 사건이 주목을 끌었던 이슈였음을 알 수 있다.<sup>3)</sup>

3) 인터넷 포털 D사에서 운영하는 토론방 게시물들의 평균 댓글 건수 및 조회수에 대한 자료는 D사의



분석을 위해 토론에 참여한 댓글 중 명예훼손, 광고, 지나친 욕설이나 근거 없는 비방이 주를 이루는 댓글이나 본 연구와 연관성이 없는 내용의 댓글, 단순한 동조나 반대 등을 의미하는 한 줄 미만의 댓글은 분석에서 제외하였다. 또한 토론참여자 중 한 사람이 반복적으로 비슷한 내용의 답변을 올린 경우에는 해당되는 내용을 정리하여 분석에 사용하고 나머지는 분석에서 제외하였다. 분석에 사용된 댓글 건수는 전체 1,006건의 댓글 중 284건(28.2%)이며, 이들 게시문들의 전체 조회수는 143,272건이다.

<표 1> D사 토론방에 게재된 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령과 관련된 게시문 및 댓글 건수

토론 게시문 제목	게시 날짜	분석에 사용된 댓글 건수 / 총 댓글 건수	조회수 (2009. 5. 10. 기준)	D사 토론방의 타 게시문의 댓글 건수 및 조회수 (기간: 2009. 2. 1. - 4. 30.)			
				평균 댓글 건수	평균 조회 건수	최소/최대 댓글건수	최소/최대 조회건수
A 사회복지직 공무원의 고백	2009. 2. 27.	125/329	73,038	4.95	469.16	0 / 7,137	0/308,034
B 사회복지공무원, 문제는 살인적인 업무량	2009. 3. 30.	124/546	39,822				
C 사회복지직이 진짜 힘든 건 업무량이 아니라던데...	2009. 3. 31.	35/131	30,412				
합계		284/1,006 (28.2%)	143,272				

## 2) 분석방법

본 연구는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 이후 사회복지전담공무원에 대한 인식을 살펴보고자 인터넷 토론방 댓글을 텍스트로 삼아 주제분석법(thematic analysis)을 사용하여 담론분석을 하였다. 질적 연구방법론 중의 하나인 담론분석은(홍현미라·권지성·장혜경·이민영·우아영, 2008) 맥락에 따른 텍스트의 의미나 의미 작용이 무엇인지를 탐구하는 것을 목적으로 한다(김슬옹, 2009). 따라서 담론의 분석 대상은 맥락으로 구성될 수 있는 일상의 미시적인 측면에 대한 분석에서부터 거대한 사회구조적 측면을 탐구대상으로 하는 거시적 분석까지 그 스펙트럼의 폭이 매우 넓다. 사회복지전담 공무원에 대한 대중의 인식과 관련된 선행연구가 없는 현시점에서, 인터넷 토론방에서 댓글을 통해 신속하고 복잡하게 형성되는 대화의 내용과 그 사회적 맥락을 가장 잘 반영할 수 있는 방법으로서, 담론분석은 가장 적합한 연구방법이라 할 수 있다. 그 이유는 찬반대립 등 사회적 논쟁을 야기하는 사건은 수많은 담론을 양산해내는데, 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 역시 이 사건을 바라보는 입장에 따라서 다양한 담론을 형성하게 되기 때문이다.

담론분석방법의 하나인 주제분석법은 한 사건에 대한 다양한 인식이 어떤 의미로 구성되는가를 밝히고 그 의미성향을 가장 잘 파악할 수 있는 방법으로서, 복잡하고 익숙하지 않은 주제에 대한 담론

토론방 담당부서에 직접 의뢰하여 얻은 자료이다.

을 분석하는데 자주 이용된다(정의철, 2007; 김슬옹, 2009). 주제는 하나의 담론이 의미하는 바가 무엇인지를 나타내는 핵심내용이자 관점으로서, 그 안에 긴장된 의미작용이나 논쟁을 촉발할 가능성을 내포하고 있기 때문에 담론연구에 있어서 중요한 분석대상이 된다. 주제분석법의 목표는 텍스트의 맥락에 담긴 함축적인 의미를 파악하여 텍스트를 관통하는 주제인 담론의 틀을 분명히 하는 것이다. 따라서 주제분석법에 있어서 댓글 분석은 댓글 하나하나에 대한 분석보다는 댓글 전반을 흐르는 주제에 대한 묘사와 탐색을 중심으로 분석된다.

구체적인 분석과정은 토론게시문과 댓글 내용의 시간적 흐름에 따른 변화, 주요 주제 영역과 중요한 언술 및 어휘, 그리고 담론적 실천을 범주로 삼아 분석을 진행하였다. 분석과정을 통해 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 관련하여 댓글을 통해 형성된 담론의 각 주제들이 주요 맥락에서 어떤 의미를 갖고 있으며, 그 의미들이 어떻게 상호작용하는지, 또 이 문제에 대해 어떠한 대안적 실천이 구성되어 가는지를 이해할 수 있을 것이다.

## 4. 연구 결과

### 1) 토론방 게시문 내용 요약과 게시문 텍스트에 나타난 담론의 특징

[사례 A] 사회복지직 공무원의 고백(2, 27.) : 이 게시문의 작성자는 작은 소도시 면사무소에 근무하는 만 3년 된 사회복지직 공무원이다. 반차 휴가를 낸 날이었지만 사무실에서 일에 관한 문의와 요청이 끊이지 않아 결국 저녁때 사무실에 나가 일을 처리하고 돌아왔다는 것으로 글을 시작한다. 근무초기에는 단순업무만을 수행해서 업무가 많다는 것을 느끼지 못했지만 어느 순간 바우처사업, 기초노령연금, 차상위장애수당, 민생안정 등 다양한 정책들이 쏟아지면서 혼자 감내하기 어려울 정도로 업무량이 많아졌고, 단기 보조인력으로는 현재의 업무량 감당이 어렵다고 말한다. 이런 상황에서 복지지원금을 횡령하는 공무원, TV에서 방송된 노예할아버지·노예장애인을 양산하는 공무원·수급자를 살해하는 공무원 등에 관한 이야기를 듣고 있으면 “나와 상관없는 일”이라고 생각하면서도 한편으로는 “나의 가까운 미래의 모습”일 것 같아 “끔찍”하다고 한다. 끝으로 업무만족도 조사에서 전직(轉職)하고 싶다고 한 자신의 모습에서 “안쓰러움과 부끄러움을 동시에 느낀다”고 적고 있다.

[사례 B] 사회복지공무원, 문제는 살인적인 업무량(3, 30.) : 이 게시문의 작성자는 여동생이 8급 사회복지전담공무원이다. 사회복지전담공무원의 업무량과 종류가 너무 많아 상관은 물론이고 다른 행정직 공무원은 사회복지업무에 대해 잘 알지 못하는 현실 때문에 복지지원금 횡령비리가 가능했다고 말한다. 비리를 저지른 공무원의 문제도 있지만 비리가 발생할 수 있었던 구조적인 문제 또한 있으므로 “이런 상황들을 알고 사회복지공무원 문제를 봐주면 고맙겠다”고 하면서 비리 예방과 질 높은 복지정책 집행을 위해서 사회복지전담공무원을 증원해줄 것을 요청한다. 또한 복지민원인의 복지혜택에 대한 항의와 불만 때문에 사회복지공무원의 스트레스가 많으면서 이러한 이유로 자신의 동생은 행정직으로 전직하고자 시험공부를 다시 시작하였다고 쓰고 있다.

[사례 C] 사회복지직이 진짜 힘든 건 업무량이 아니라는데...(3. 31.) : 이 글은 “사회복지직... 공무원 중에서 가장 근무환경이 안 좋은 곳 중 하나”로 꼽히지만, 사실 일 많은 것으로 보면 공장에서 일하는 이공계사람들의 일이 더 많고 힘들어 보인다고 쓰고 있다. 글쓴이가 보기에 사회복지직이 힘든 이유는 일의 양보다는 “사람 상대하는 거”, “욕 많이 먹기로는 우리나라 최상위 직업중 하나” 즉, 다양한 문제를 갖고 있고 더 많은 혜택을 받기 위해 폭력으로 위협하는 복지민원인들에게 받는 스트레스 때문이라고 한다. 일례로 사회복지직 공무원 7년차인 자신의 친구는 현재 육아휴직중인데 이 스트레스 때문에 복직할 자신이 없다고 말했다 한다. 글 올린 이는 모든 직업은 힘든 일이고, 생계를 위해 하는 일이니까 사회복지전담공무원들에 대한 심한 욕을 자제해 줄 것을 당부하고 있다.

세 개의 게시물은 2월 27일 ‘사회복지직 공무원의 고백’으로 시작하여 3월 30일 ‘사회복지공무원, 문제는 살인적인 업무량’, 3월 31일 ‘사회복지직이 진짜 힘든 건 업무량이 아니라는데...’로 2월 27일 게시물과 나머지 두 개의 게시물 사이에는 약 1개월간의 시간간격이 있다. 이 기간 동안 복지지원금 횡령 사건에 대한 정부 대책으로서 예산집행실명제 도입에 관한 발표가 있었으며(동아일보, 2009. 3. 23), 사회적으로는 추가적인 횡령사건이 있을지에 대한 관심이 고조되고 있었다.

먼저 세 개의 게시물에서 나타난 사회복지전담공무원과 관련된 문제 인식에 대한 주요 흐름을 살펴보면 다음과 같다. 세 사례 중 가장 먼저 게시된 [사례 A]는 사회복지전담공무원으로서 업무수행의 고충과 복지지원금 횡령사건, 사회복지전담공무원에 대한 한 TV 방송프로그램의 일방적인 비난 등에 대해 불만스러움과 고통스러움을 표현하며 이를 개인적인 느낌으로 한정짓고 있다. 반면 [사례 B]와 [사례 C]는 사회복지전담공무원이 수행하는 일이 힘든 이유에 대해 과도한 업무량과 이들이 만나는 대상자의 ‘폭력적이고 막무가내이며 위협적인’ 특성 등 구체적인 예를 들어 설명하고 있다. 특히 [사례 B]는 사회복지전담공무원의 과도한 업무량을 복지지원금 횡령 비리를 발생시킨 구조적인 문제로 보고 있다. 이는 [사례 A]가 이 사건을 개인적 문제로 받아들인 것에서 한 걸음 나아가 사회복지전담체계의 구조적 문제로 파악하고 토론 참여자들의 적극적 이해를 요구한다.

둘째, 게시물에서 나온 주요 어휘들을 보면 사회복지전담공무원의 업무와 관련하여 ‘업무분량’, ‘업무량’, ‘살인적인 업무량’과 이들이 만나는 사람들 즉, ‘복지민원인’, ‘보조금 받고 사는 사람들’ 그리고 ‘전직’, ‘복직예의 자신 없음’ 등이다. 이러한 주요 어휘는 게시물 작성자의 사회복지전담공무원에 대한 관점을 반영하는 것으로, 이들이 사회복지전담공무원 당사자, 사회복지전담공무원의 가족·친구로서 사회복지전담공무원들이 당면하고 있는 현재 여건과 문제에 대한 인식을 대변하고 있다는 것을 알 수 있다.

## 2) 댓글에 나타난 사회복지전담공무원에 대한 주요 주제와 답변

본 연구에서 제시한 세 개의 토론 게시물과 댓글들은 사회복지전담공무원의 업무량과 타 직렬 공무원들과의 관계, 그리고 이들의 업무수행에 있어서 가장 직접적이며 밀접하게 관련되어 있는 복지민원인에 관한 내용을 담고 있다. 댓글에 나타난 사회복지전담공무원에 대한 주요 주제는 많은 업무량, 대처하기 힘든 복지민원인, 타 직렬 공무원과의 관계, 전문직으로서의 정체성의 혼란 등으로 나타났

다. 이러한 주제들이 내포하는 주요 의미는 “갈등”으로 요약할 수 있는데, 각 주제들에 대한 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 업무량: "쏟아지는 갈대기 업무" VS. "공무원이라면 그 정도 업무량은 당연"

세 개의 게시물에 나타난 사회복지전담공무원의 과도한 업무량에 대해 댓글 역시 업무량과 관련된 내용을 첫 번째 주제로 꼽을 만큼 많이 등장하고 있다. 사회복지전담공무원이 수행하는 업무의 양이 과하다는 것에 관한 논의는 2000년 10월 국민기초생활보장법의 시행 이후로 꾸준히 제기되어 왔다. 사회복지전담공무원의 업무량이 일반적 수준의 서비스 혹은 소득 유지와 관련된 업무를 수행하기도 벅차다는 것을 지적한 연구(김성한, 2002)가 이미 있었지만 댓글에서 ‘살인적인 업무량’, ‘끝이 없는 업무’, ‘테러수준의 공문’ 등의 표현은 이들이 수행하고 있는 업무량이 많다는 것을 감각적으로 보여준다. 사실 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건과 업무량과의 관계는 이들의 업무 종류와 업무량이 사회복지전담공무원뿐만 아니라 상사, 주변 동료들마저 파악하기 힘들 정도로 많은 수준이어서 비리를 저지할 수 있는 틈새를 제공한다는 이유로 부각되고 있다.

댓글에서 주장하는 사회복지전담공무원의 많은 업무량은 단순히 현재 수행하고 있는 일이 많다는 표현에서 그치지 않는다. 그것은 이들이 사회복지전담공무원직을 그만 두고 직장을 옮기고 싶어 하며 나아가 현재 이 일에 관심을 갖고 있는 사람들에게 권하고 싶지 않은 일로 확대된다. 이는 앞으로 사회복지의 공적 영역에서 역량과 사명감을 겸비한 전문인력 확보를 어렵게 하는 요인으로 작용할 수 있다. 다른 한편으로는 많은 업무량 때문에 정작 사회복지관련 민원인들에게 제대로 서비스가 제공되지 못할 수도 있다는 염려로 이어지고 있다.

“복지공무원은 정말 할 일이 못됩니다... 저는 복지공무원 준비중인 수험생이 있다면 직렬변경을 권하고 싶어요... 그만 두고 싶어도 먹고는 살아야 하기에 그만 둘 수도 없고..다른 직장을 위해 공부하려 해도 도무지 시간이 안됩니다. 사회복지에 발을 들여놓으면 고생길 시작이지요.. 낮에는 민원인들에게 시달리죠. 그러다보면 행정적인 업무는 당연히 야간에 또는 주말에 출근해야 하는 경우가 태반이죠. 아마 사회복지공무원 중에서 이 일 그만두고 다른 일 찾아보고 싶으신 분들이 80% 이상일거예요”(09.03.31. siasia)

“사회복지직은 공무원이지만 공무원중의 3D라고 생각하시면 돼요...(중략) 같은 월급받고 같은 사무실에서 일하는 행정직에 비해 업무량은 2배, 일을 일대고 하고 이런 비난밖에 못듣고 승진도 안되고 행정직을 부러워하며 일하는 게 현실입니다...(중략) 후배처럼 생각해서 하는 말인데, 일반행정직하시고 개인적으로 봉사해서 복지에 기여하시는게 훨씬 보람될 거예요”(09.02.28. 그냥웃지요)

“옆에서 사회복지공무원 일하는 거 수년을 봤는데 어지간하면 사회복지공무원시험 치지말고 일반공무원 시험쳐서 들어오세요. 사회복지직 정말 할 거 못됩니다. 나중에 후회하지 말고 시작부터 진로 잘 잡으세요. 일을 해보면 빠져리게 느낄 것입니다”(09.02.28. sino)

“우리 시 사회복지공무원 하나가 그만 두었습니다. 단순히 복지업무가 너무 힘들어서라더군요.(중

략) 이렇게 과부하상태로 업무를 계속한다면 결국 과국이 올수밖에 없다는 불안감이 엄습합니다. 제발 민원인들에게 피해가는 일이 발생하지 말아야 할 텐데 기도하는 심정으로 일합니다”(09.03.01. 김정화)

사회복지전담공무원의 일이 많다는 댓글에 대해 반대 의견을 담은 댓글들도 등장하고 있다. 반대 댓글들의 내용은 사회복지전담공무원의 업무량이 많다는 것에 대해 매우 냉소적인 태도를 보이고 있다. 사회복지전담공무원의 일이 많을 수도 있겠지만 “공무원이라면 그 정도의 일은 해야 마땅”하고, “배부른 소리”라는 등 우리 사회에는 그보다 더 힘들고 많은 일을 하는 사람들이 많다고 댓글에 쓰고 있다. 또한 사회복지전담공무원의 ‘공무원’이라는 직업적 위치가 다른 누군가에게는 부러움의 대상임을 주장하며 이들의 태도에 대해 비판적인 입장을 보이고 있다. 특히 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령비리와 관련해서는 업무량이 많고 바쁜데 어떻게 횡령과 같은 범죄행위를 할 수 있었는지 “업무능력이 대단하다” 며, 사회복지지원금 횡령사건 발생에 대한 원인 중 하나로 많은 업무량을 들고 있는 댓글들의 반응을 꼬집고 있다.

“세상에 힘들지 않은 일이 어디 있겠습니까? 힘들다고 부정부패를 한다면 이 국가는 누가 청렴하게 만들겠습니까? (중략) 더 많은 사람들은 님이 하는 일을 부러워하고 있다고 합니다. 힘내시고 힘들어 그만두고 싶다면 새벽 4시 농수산물 시장에 나가보세요...”(09.03.30. Feel-U)

“살인적인 업무량의 기준이 무엇인지 모르겠지만...함부로 일이 많다고 이야기하지 맙시다. 비교도 안될만큼 더 혹사당하는 사람들도 엄청나게 많아요...(중략)”(09.03.31. 굶은악마)

“사회복지학과 졸업생중 가장 잘 풀리는 케이스가 사회복지공무원 되는 겁니다. 타 직렬보다 일이 많고 힘들수는 있습니다만 전체적으로 봤을 때 괜찮은 직업입니다. 그보다 힘든 직업 많습니다. 사회복지직이어도 ‘공무원’입니다”(09.02.28. 람아)

## (2) "심각하고 위협적인 복지민원인"

댓글에 나타난 사회복지전담공무원의 업무와 관련된 주요 특성중 하나는 이들이 상대하는 ‘복지민원인’과 관련된 고단한 업무에 관한 내용이다. 사회복지서비스를 받는 클라이언트에 대한 부정적 이미지는 이들을 돕는 사회복지사에 대한 이미지까지 부정적으로 인식하게 한다는 연구결과(Valentine and Freeman, 2004)에서 알 수 있듯이, 사회복지전담공무원이 직접 상대하는 ‘복지민원인’에 대한 대중의 이해는 중요하다.

공공복지영역에서 한정된 자원을 정해진 기준에 맞춰 배분하는 역할을 담당하는 사회복지전담공무원에게 있어서 빈곤하고 복합적인 문제를 가진 ‘복지민원인’은 까다롭고 상대하기 힘든 대상이다. 이는 오래전부터 사회복지직이 힘든 일로 인식되는 이유 중 하나로 각인되어 왔다(윤혜미, 2004). 댓글 내용 역시 ‘우리사회에서 가장 바닥에 있어 사회에 대한 불신과 분노가 가득한 사람들’을 상대하고 ‘복지민원인들의 폭력과 욕설, 그리고 협박에 시달리는’ 사회복지전담공무원에 대해 ‘세상에서 가장 힘

든 사람을 상대하는 직업'이라며 연민과 동정을 표현하고 있다. 더욱이 동사무소에서 빈번하게 경험하는 복지민원인과 관련된 부정적 경험은 이들을 상대하는 사회복지전담공무원의 이미지에도 영향을 미쳐 타직렬 공무원이나 동사무소내 다른 업무를 보는 직원들에게 사회복지직은 하고 싶지 않은 일로 깊게 인상을 남기고 있음을 알 수 있다.

“사회복지공무원 진짜 사람 할 것이 못됩니다..ㄱㄱ 업무량도 문제지만 그들의 업무 특성상 사회취약계층을 상대해야 하죠. 거의 모든 사람들이 보조금 적다고 불평하고, 너희는 세금 받아먹고 제대로 하는 일이 있냐는 등, 횡령한거 아니냐는 등 욕들머먹기 일쑤고, 하루멀다하고 취객의 난동에 칼 들고 와서 협박하는 사람..등등 -.”(09.03.30. 칸타빌레)

“동사무소에서 아르바이트 한 적 있는데요, 공무원이 아닌 입장에서 복지직을 본 사람으로 이야기 하자면 (중략)...진상민원인들은 거의 80%이상이 복지직 민원이던데요. (중략)...옆집사람은 자기보다 재산이 많은데 왜 자기는 노령연금을 못받냐고 따지는 사람...뻔히 재산초과인가 알면서 신청하러 오셔서 아무것도 없대시며 신청해달라고 하시고선 기준초과라니 자기꺼 아니라고 욕하는 사람....그런 거 다 묵묵히 참고 일하는 공무원분들 참 대단하다...”(09.03.08. 나다)

“2년 동안 사회복지무원으로 있으면서 느낀 점은 사회복지공무원은 절대로 시험안친다. 해줘도 \*\*이고 안해줘도 \*\*이고 우리는 위에서 시키는 대로 할 뿐이고, 안해주면 죽일거라는 협박소리 듣는 누나들(사회복지전담공무원)봤을 땐 안습안습 그제 안습”(09.03.30. 하늘이어빠)

“정말 보통사람들이 평소에 보기도 힘든 스타일의 사람들을 매일 대하고 있습니다. 동네 폐약질하는 사람들은 다 민원 대상으로 보면 되죠. 노인, 유아, 청소년 등의 복지업무는 낭만적이라 보면 되고 정말 힘든 건 동네 깡패 양아치들 정말 무식하고 목소리만 큰 분들을 매일 상대해야 한다는 것이 제일 힘들답니다. 그래서 여성 복지공무원들이 유산율이 너무나 높구요”(09.03.31. 생생생)

### (3) 타 직렬 공무원과의 불편한 관계

황선영과 박경숙(2007)은 국민기초생활보장법의 시행으로 인한 사회보장예산의 증가는 사회복지전담공무원이 제공해야 하는 다양한 서비스들의 증가와 함께 이들이 담당해야 하는 사회복지서비스 대상자의 숫자 역시 증가하였음을 보고하고 있다. 이러한 상황에서 사회복지담당인력의 부족은 점차 기능직, 행정직 공무원들의 사회복지업무로의 순환근무 비율을 증가시켰고, 전체 사회복지담당 공무원 중 사회복지전담공무원의 비율은 2008년 46%로 하락하였다(윤찬영, 2009).

행정직·기능직 공무원의 사회복지직 순환근무로 인한 사회복지전담공무원내 직렬 혼재는 사회복지전문직으로서 사회복지전담공무원의 정체성 혼란(황선영·박경숙, 2007)과 함께 타 직렬로부터는 사회복지 업무의 전문성에 의문을 갖게 할 여지가 있다. 그러나 다른 한편으로는 사회복지전담공무원의 업무 내용의 전문성이 강조될 경우 다른 직렬 공무원들과의 관계는 배타적으로 변질될 수 있다는 점을 고려해야 한다. 이는 타부서와의 업무협조 등을 통해 제공되는 사회복지서비스가 원활히 제공되지 못할 수도 있다는 우려가 현실화될 가능성이 높기 때문이다(김순양, 2001).

타 직렬군과 사회복지전담공무원간의 업무와 관련된 입장 차이는 댓글에서 뚜렷이 보이고 있다. 특히 일반행정직 공무원의 사회복지업무에 대한 회피와 직렬간 업무량의 차이에 대해 사회복지전담공무원은 '상대적 박탈감'을 경험하고 있고 이러한 현실에 대해 분노한다. 이에 대해 일반행정직 공무원들은 '그나마 사회복지직을 도와주는 것은 행정직'이기 때문에 사회복지직이 고마워해야 한다고 반박하면서 사회복지업무 수행에 있어서 그들이 기여한 바가 경시되고 있는 점에 대해 불만을 표현하고 있다. 댓글에서도 뚜렷이 볼 수 있는 직렬 간 입장 차이는 공무원 사회에서 사회복지전담공무원의 위상이 그다지 높지 않다는 것을 알 수 있다.

대부분의 댓글에서는 '행정직이 잘못 풀리는 경우 사회복지업무를 맡는다'며 사회복지업무에 대한 강한 거부감을 보이고 있다. 또한 일반행정직에게 사회복지업무를 하라고 하면 '기겁하고 수단과 방법을 안가리고 벗어나려 한다'고 말하고 있다. 그 이유는 사회복지업무가 힘들기도 하지만 다른 행정직과 달리 '정해진 업무'가 있고 '업무의 전문성이 필요하기 때문에 힘들게 배워도 그 과를 떠나게 되면 소용없는 업무'여서 하고 싶지 않다는 것이다. 즉, 사회복지업무는 타 직렬군의 업무 경력에는 도움이 되지 않기 때문에 같은 공무원 사회에서도 하고 싶지 않은 일로 인식되고 있다는 것을 알 수 있다. 이를 통해 이미 업무에 있어서 타 직렬과의 배타적인 관계가 심화되고 있는 현실을 파악할 수 있다.

앞서 언급한 많은 업무량과 사회복지전담공무원이 상대해야 하는 복지민원인에 대한 부담감, 그리고 일반적인 행정직 업무와는 다른 사회복지 업무의 특수성 등의 이유로 사회복지업무는 타 직렬 공무원들에게도 부담이 되는 업무임에 틀림없다. 그럼에도 불구하고 사회복지업무는 부족한 인력을 보완하는 방안으로 순환근무제를 적용함으로써 업무의 전문성을 떨어뜨리고 다른 행정직 공무원들로부터 부정적인 인상을 깊이 남기고 있다. 같은 공무원이라는 한 지붕아래 존재하는 팽팽한 직렬간의 갈등에 대해서 댓글의 주요 내용은 상호간의 업무의 차이를 이해하는 것이 필요하다는 의견과 함께, 이에 대한 해결책으로 사회복지전담공무원의 증원을 제안하고 있다.

“사회복지는 뭐 특별한 거처럼 이야기 하네. 어차피 일반직이나 사회복지나 시험과목수 하나 차이인데 그냥 일반 뽑아서 사회복지 시키면 되지, 애초에 왜 나눠서 뽑는지...사회복지가 간호사나 건축처럼 특별한 기술이 필요한 것도 아니고...”(09.03.30. 돌이)

“사회복지공무원이 일이 많을 수 있겠네요. 일반직 공무원보다 덜 뽑으니 그럴 수 있다고 생각됩니다. 그런데 달리 생각하면 사회복지공무원 외 다른 공무원은 일이 없다는 애긴데 요즘 민원발급도 인터넷으로 처리가능하고...노는 공무원, 사회복지 업무로 전환해 일하면 되지 않나요? 꼭 사회복지사만 할 수 있는 것도 아니고...(중략)”(09.03.30. 짜퐁)

“사회복지공무원이 투철한 희생정신으로 뼈 빠지게 일하고 있는데 같은 봉급 받는 행정직은 옆에서 노가리 까면서 놀고 있으면 상대적 박탈감은 어떨까요. 투철한 희생정신을 가지고 일할 수 있도록 구조적 문제를 해결해야 합니다...”(09.03.31. 붕어빵)

“저희 동은 사회복지직 1명, 행정직 1명 이렇게 사회복지업무를 보고 있습니다. 그러나 행정직은 한결 같이 일을 힘들어하며 빨리 뜨고 싶어해요. 저는 복지업무가 재밌고 보람도 있지만...공무원 사회

에서도 처우가 열악한 건 사실입니다”(09.02.28. 백도2절)

“행정직은 정말 힘들게 시험치고 들어온 직렬입니다. 사회복지직은 사전에 전공과목이수하고 자격증도 취득하고 복지사 준비가 된 사람들입니다. 그런데 복지직들 대부분 여성으로 출산휴가, 휴직으로 모자라면 고급인력인 행정직이 괜히 투입됩니다. 행정직이 무슨 대체 인력입니까? 사회복지직을 더 뽑던지...아님 휴직자들 자리를 사회복지직들이 나누어서 했으면 좋겠네요..여기 댓글 일부 보면 행정직이 복지직 보다 일 안하는 양 떠드는 분 있네요. 그래도 행정직이나 하나까 도와주는 거죠!”(09.03.08. 리피디)

“모든진 해도 사회복지쪽으로 발령나는 사람은 백이나 줄이 없는 그저 일증독에 걸려서 죽어라 일만 하는 스타일이 아닐까 싶네요. 한직 중의 한직이자 일은 일대로 많고 욕은 제일 많이 먹을 겁니다. 순환근무라해도 3년 버티기 힘들겄요. 가정, 개인생활 다포기하고 일해도 얻는 건 망가진 몸뿐이 없을 거예요”(09.03.30. 강한돌)

#### (4) 사회복지전담공무원, 전문직이기보다는 봉사직

사회복지실천은 대인서비스를 제공하는 전문적인 원조활동으로서 윤리성이 강조된다(양옥경 외, 2004). 특히 공공복지서비스를 제공하는 사회복지전담공무원의 경우, 청렴결백함이 요구되는 공무원으로서의 지위와 사회취약계층에 대한 공공복지서비스를 최일선에서 제공하는 사회복지사로서의 지위를 동시에 갖기 때문에 더욱 윤리적일 것을 요구받는다. 이러한 상황에서 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건은 공무원사회뿐만 아니라 사회복지계에 큰 파장을 불러 일으켰다. 비록 사건의 시발이 기능직 사회복지담당 공무원에 의한 것일지라도 일반대중이 기능직 사회복지담당 공무원과 사회복지전담공무원을 구분하여 이해하는 것은 불가능한 일이며, 오히려 모든 사회복지전담공무원의 도덕성에 치명타를 입혔다고 해도 과언이 아닐 것이다.

댓글을 보면 ‘복지공무원의 도덕불감증’을 강하게 비판하면서 사회복지사의 ‘도덕성’, ‘사명감’, ‘희생’, ‘봉사’ 등을 강조하고 있다. 또한 ‘상처받고 어렵고 힘든 분들에게 꼭 필요한 분들이 사회복지전담 공무원이므로 직업 선택을 했던 시기의 ‘초심’으로 돌아가서 관심과 사랑으로 힘든 분들을 대해줄 것’과 ‘소외계층을 위한 직업적 윤리의식을 다시 한 번 되새길 것’을 요구하고 있다. 여타의 공무원보다 사회복지전담공무원에게 도덕적 의무감과 ‘희생을 각오’하기를 더 요구하는 이 직업은 대중에게 전문직으로 인식되기 보다는 사회 소외계층을 위해 사명감을 갖고 일하는 봉사직으로 인식되고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 사회복지전담공무원의 역할에 대한 인식에서 공무원과 사회복지사라는 이중적 역할 중, 공무원으로서의 직업적 역할보다는 사회복지사로서의 역할이 더 강조되고 있다는 것을 알 수 있다.

“공직 입문시 여러 직렬중 굳이 사회복지직을 선택했다면 여타의 직렬보다는 고생을 각오해야 되는 것은 다양한 것이다. 말 그대로 사회복지직은 사회적 손길이 미치지 못하는 곳에서 어렵고 힘겹게 생활하는 사람들을 위해 희생을 각오해야 되는 직렬이라는 것을 생각해야 한다. 그저 먹고 살기 위한 방편으로 사회복지직 공무원의 길을 선택했다면 당장 관두고 장사를 해야 될 것이다. 세상에 존재하



는 수많은 직업중 사명감이 없다면 할 수 없는 직업이 있다. 그중에 하나가 사회복지직 공무원일 것이다. 다른 직렬의 공직과 일의 많고 적음만 따지려 하는 사람은 과감히 사회복지직공무원의 길을 포기해야만 한다”(09.03.31. 참을인)

“(중략) 사회복지과 공무원을 사회복지과 졸업자만 뽑는 이유가 뭐라고 생각하십니까? 취업 안되는 졸업생들 구제하려고? 사회복지과 진학생들의 도덕성과 윤리적 사고방식을 믿기 때문입니다. 사회 봉사하자고 들어간거 아님?”(09.03.30. 콘크리트에 핀 장미)

“사회복지공무원은 ..... 한마디로 사회복지사라고 생각하고 해야 하는 공무원이죠. 서민들을 위해서 뛰어나는 공무원...이러한 정신이 없으면 공무원하기 힘들죠”(09.03.30. LKS8608)

“이곳에서 일하는 민초들의 공복들은 정말로 희생과 높은 도덕적인 양심을 갖지 않으면 못하는 부서다. 그 나라의 그늘진 곳을 나랏돈으로 쓰기 때문이다. 정부는 정말로 참된 일꾼을 뽑아서 자리배치에 심혈을 기울여야 한다”(09.03.31. 파랑새야)

앞서 댓글을 이루는 주요 주제들이 모여서 구성하는 사회복지전담공무원에 대한 이해, 즉, 각 주제들을 관통하는 사회복지전담공무원에 대한 담론을 정리하면 크게 두 가지로 요약된다. 첫째, 사회복지전담공무원은 ‘제도의 희생자’라는 것이다. 댓글에 나타난 사회복지전담공무원은 많은 업무량에 치이고 복지민원인에게 시달리며, 누구도 하고 싶어 하지 않을 정도로 힘들고 꾀은일을 감당하고 있었다. 또한 타직렬 공무원들과는 섞이지 못하는 ‘외판섬’과 같은 존재로 묘사되고 있다. 2000년 10월 국민기초생활보장법의 시행 초기부터 끊임없이 제기되고 있는 문제는 사회복지전달체계의 복잡성과 전문인력인 사회복지전담공무원에 관한 것이다. 특히 전문인력인 사회복지전담공무원의 과도한 업무량과 전문성을 발휘할 수 없는 근무조건(김성한, 2002)에 관한 문제는 지난 10년 가까이 지적되어 왔다. 그렇지만 이에 대한 적극적인 개선노력이 부족한 상황에서 복지예산의 급속한 증가는 오히려 이들이 수행해야 하는 업무를 증가시키고 있는 실정이다. 이는 사회복지전담공무원제도의 필요성에 대한 규범론적 접근과 실제 업무 수행에서 나타나는 현실의 격차를 반영하는 것이다.

이러한 상황에서 타 직렬 공무원의 사회복지직 순환근무제는 사회복지직에 대한 긍정적인 이해보다는 사회복지직을 힘들고 피하고 싶은 일로 깊이 각인시킴으로써 사회복지직에 대한 부정적 인식을 더욱 확산시키는 결과를 초래한 것으로 보인다. 더욱이 순환근무제는 본래 사회복지전담공무원제도의 취지를 무시함으로써 사회복지전담공무원 업무의 전문성과 정체성을 약화시켜 사회복지업무를 일반 행정업무와 같이 누구나 할 수 있는 업무로 희석시키는 작용을 하고 있다는 것을 댓글을 통해 알 수 있다. 결국 사회복지전담공무원을 둘러싼 주변의 사회복지직 업무의 비전문성에 대한 냉소적 태도와 타 직렬에 비해 많은 업무량 등은 사회복지전담공무원으로 하여금 이 일에 대한 의욕 상실과 다른 사람에게도 권하고 싶지 않을 만큼 힘든 일로 받아들이게 했다.

사회복지 정책 및 복지 환경의 급속한 변화와 함께 사회복지에 대한 지속적인 요구 증가로 사회복지전담공무원이 담당해야 하는 관련 업무는 앞으로 더 다양해지고 늘어날 전망이다. 이러한 추세에서 사회복지전담공무원을 둘러싼 제도적·구조적 문제들이 해결되지 않는다면 사회복지전담공무원뿐만

아니라 타 직렬 공무원에게 이 일에 대한 부정적 인식을 강화시킬 것이다. 이는 나아가 일반 대중으로 하여금 '사회복지', '사회복지사'를 이해하고 받아들이는데 부정적 영향을 미칠 것이다.

둘째, 사회복지전담공무원은 '전문직이라기보다는 도덕성을 갖춰야 하는 봉사직'이라는 것이다. 사회복지직이 전문직인가에 대한 논의는 사회복지역사 속에서 지속적으로 출현해온 주제이다. 사회복지는 대중으로부터 전문직으로서의 승인을 받기 위해 오랜 기간 노력해왔으며, 그러한 노력을 통해 오늘날 원조전문직으로서의 위상을 갖추게 되었다고 해도 과언이 아니다. 그럼에도 불구하고 여전히 우리 사회에서 사회복지를 바라보는 일반 대중의 시각은 전문가로서의 사회복지사보다는 가난하고 어려운 사람을 돕는 봉사자로서 '희생과 봉사'의 이미지로 강하게 자리하고 있는 것이 현실이다(박미은, 2004). 이 때문에 사회복지직은 다른 원조전문직과 비교할 때도 사회적 봉사와 헌신의 이미지가 더 강하다(최일섭, 2007). '희생과 봉사'라는 사회복지에 대한 뿌리 깊은 이미지가 공공복지 영역에서 고유의 업무를 수행하는 사회복지전담공무원에 대해서도 공히 적용되고 있다는 점은 우리 사회에서 사회복지, 사회복지사에 대한 대중의 인식 정도를 가늠할 수 있게 한다.

사회복지전담공무원은 공무원과 사회복지사의 이중적 역할을 수행한다(김진학·김범수, 2006). 이들의 공무원과 사회복지사로서의 역할수행은 복지지원금 횡령사건으로 인해 양자에게 공통적으로 요구되는 도덕성의 지점에서 만나고 있다. 공무원의 공직윤리에 있어서 도덕성은 크게 직무 수행의 반부패성과 재산 획득의 정당성, 생활의 건전성과 공익 봉사성을 의미한다(김재광, 2008). 사회복지사에게 있어서 도덕성은 업무수행과 관련하여 전문성을 구성하는 여러 가지 요소 중 하나로 '책임성과 윤리의식을 갖추고 있는 상태'라고 할 수 있다(김순양, 2001: 157). 즉, 공무원으로서, 사회복지사로서 사회경제적 약자를 대상으로 복지행정업무를 수행하는 사회복지전담공무원에게 도덕성은 그들의 업무수행의 전문성과 행정적 대응능력을 향상시키는 중요한 구성요소인 것이다.

그런데 덧붙여 드러난 사회복지전담공무원에게 요구하는 도덕성은 전문성을 구성하는 하나의 요소라기보다는 어려운 사람을 돕고자 하는 '봉사'하는 사람의 개인적 성향이라 할 수 있는 희생, 헌신과 같은 의미로 사용되고 있다는 점이다. 사실 사회복지전담공무원제도는 공공복지영역에서 복지수급권자 선정의 공정성과 이들에게 전문적 서비스를 제공하기 위해 만들어진 제도이다. 이 제도의 본래 취지중 하나는 사회복지서비스의 전문성을 우선적으로 추구했다고 해도 과언이 아니다. 그러나 복지지원금 횡령사건 이후 진행된 인터넷 토론폰방 참여자들은 사회복지전담공무원의 복지행정업무 수행에 있어서 전문성보다는 희생과 헌신을 앞세운 도덕성에 더 방점을 찍고 있다는 것을 알 수 있다. 물론 이러한 결과는 복지지원금 횡령사건의 특성상 대중의 관심이 도덕성에 치우쳐 있는 경향에서 비롯되었을 가능성도 있다. 그러나 좀 더 깊이 생각해보면 우리 사회에서 사회복지, 사회복지사에 대한 대중의 인식은 원조전문직으로서의 전문성보다는 여전히 봉사정신, 희생, 사명감, 도덕의식 등이 깊이 자리하고 있는 것으로 이해된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 이후, 이 사건에 대한 인터넷 토론방에서 이루어진 토론의 댓글 내용을 비판적으로 분석함으로써 사회복지전담공무원에 대한 인식과 그 담론이 갖는 의미를 살펴보았다. 세 개의 토론게시문에서 비롯된 토론 댓글의 내용은 사회복지전담공무원의 업무량이 과도하게 많다는 댓글에 반대되는 내용 이외에는 대체적으로 사회복지전담공무원에 대해 우호적이며, 이들을 동정하는 내용을 담고 있었다. 인터넷 댓글에 나타난 사회복지전담공무원에 대한 인식과 관련된 주요 담론은 이들이 사회복지제도를 비롯하여 공무원제도의 희생자라는 의미를 담고 있었다. 또한 우리나라에 사회복지가 들어온 지 반세기가 훨씬 지났음에도 불구하고 사회복지사는 공공 영역에서도 여전히 전문직으로서보다는 개인의 도덕성이 강조되는 봉사직으로 인식되는 경향이 있음을 보여주고 있다.

이러한 분석결과를 통해 사회복지전담공무원에 대한 댓글에 나타난 토론방 참여자들의 인식을 바탕으로 사회복지적 함의를 끌어내고 이를 제언으로 정리하면 다음과 같다. 첫째, 사회복지에 대한 요구가 증가하는 현실 속에서 사회복지전담공무원의 업무와 역할은 큰 틀에서 볼 때 과도한 업무량에도 불구하고 개인적 차원에서 문제 해결을 위해 고군분투하고 있는 모습으로 인식되고 있었다. 물론 사회복지전담공무원의 업무량이 많다는 것에 대한 의견에 대해서는 반론도 다수 있었으나 사회복지전담공무원이 수행하는 업무와 역할에 대한 전반적인 인식은 '힘든 일을 하는 사람'이었다.

사회복지전담공무원이 애환이 많고 연민이 많은 직업으로 인식되는 이유로는 이들의 업무량만이 아니라 '복지민원인'의 특성에 기인한다. 댓글에 묘사된 '복지민원인'의 모습은 사회의 가장 낮은 곳에서 가장 취약한 삶을 살고 있는 사람들로서 때로 사회복지전담공무원을 위협하는 이들의 거친 행동과 태도는 대중으로 하여금 사회복지전담공무원에 대한 연민을 불러일으키고 있다. 이러한 연민은 사회복지전담공무원에 대한 지원을 강화해야 한다는 대책을 제안하기도 한다. 그러나 일부 폭력적이고 부당한 행위를 하는 '복지민원인'에 대한 부정적 인식은 사회복지전담공무원의 업무가 '힘들고 하고 싶지 않은 일'일 뿐만 아니라 그 일을 하는 사회복지전담공무원에 대한 부정적 인식으로까지 확대되고 있다. 따라서 '복지민원인'으로 인한 사회복지전담공무원의 부정적인 이미지 개선을 위한 각별한 노력이 요구된다. 이는 사회복지전담공무원의 개인적인 노력으로 해결할 수 있는 것이 아니라 사회복지전담공무원의 증원과 함께 사회복지서비스 전달체계의 개선을 통해 도모할 수 있을 것이다.

둘째, 타 직렬의 사회복지직 순환근무제는 사회복지전담공무원의 전문성을 약화시키고, 대중으로 하여금 사회복지전담공무원의 필요성에 대해 의문을 불러일으키는 등 부정적인 결과를 야기하고 있다. 즉, 사회복지사 자격증을 갖고 있지 않은 일반 기능직, 행정직 공무원들의 사회복지직 업무수행과 사회복지전담공무원의 업무수행 간에 차이를 발견할 수 없다면 굳이 사회복지전담공무원제도가 필요하지 않을 수도 있다는 우려이다. 대중의 시각으로 보면 사회복지전담공무원제도가 있음에도 순환근무제를 통해 타 직렬간 교류가 있다는 것은 이 업무에 대한 전담공무원제도의 필요성이 약화되었다는

것으로 받아들일 수 있다. 또한 순환근무제도가 사회복지업무 증가로 인해 발생하는 사회복지전담공무원의 필요인원 부족 문제에 대한 해결방안으로 이해될 수도 있지만, 대중의 입장에서는 이 직무에 사회복지전문직이 필요하지 않다고 인식하게 되는 계기가 될 수도 있다. 따라서 사회복지업무에 대한 타 직렬 공무원의 순환근무제의 필요성을 재검토하고 순환근무제 실시 이후 발생하는 결과에 대한 평가가 이루어져야 할 것이다. 또한 사회복지전담공무원의 증원과 함께 이들의 업무수행과 타 직렬의 업무수행간의 업무 효과성과 효율성 비교평가를 통해 사회복지전담공무원의 고유한 업무영역을 강화하고 전문성을 배양하는 노력을 경주해야 할 것이다.

셋째, 복지지원금 횡령사건으로 인해 실추된 사회복지전담공무원의 이미지에 대해 인터넷 토론방 참여자들이 기대하는 것은 도덕성을 갖춘 사회복지전담공무원의 모습으로의 회복이었다. 이미 앞서 언급한 바대로 사회복지전담공무원의 도덕성은 공무원으로서 그리고 사회복지사로서 역할 수행의 접점으로, 대중은 사회복지전담공무원에게 공무원이기 이전에 사회복지사로서의 사명감을 갖출 것을 요구하면서 그 밑바탕에는 도덕성의 회복을 촉구하고 있다. 사회복지사가 갖추어야 할 직업윤리로서 도덕성은 원조전문직에 있어서 전문성을 구성하는 가장 기본이 되는 요소 중 하나이지만 이 도덕성에 대한 이해는 받아들이는 사람에 따라 다양하게 이해되고 있는 것으로 보인다.

우리 사회에서 사회복지의 전문성 강화를 위한 사회복지계의 대내외적인 노력이 지속적으로 진행 되었음에도 불구하고 사회복지에 대한 대중의 인식은 여전히 도덕성을 바탕으로 한 봉사심, 희생정신을 요구하고 있다. 이는 사회복지의 전문성에 대한 노력의 결과가 대중에게까지 전달되지 못하고 사회복지계 내부적인 차원에서 정체했음을 의미하기도 한다. 또 다른 의미로는 사회복지계가 일반 대중과 깊이 교류하지 못했음을 방증하는 바이기도 하다.

이에 대해 사회복지에 대한 대중의 시각이 사회복지 전문성에 대해 낮게 이해하는 것으로 받아들이기 전에 사회복지를 바라보는 대중의 관점을 존중하여 대중에게 원조전문직으로서 사회복지사에 대한 이해를 증진시키는 노력이 필요하다. 대중의 사회복지사에 대한 인식변화는 단순히 생각만이 변화해서 되는 것이 아니라 이를 가능하게 만들어가는 것이 중요하다(Sheafor and Horejsi, 2005). 그런 점에서 사회복지사의 전문성 확보는 사회복지사에 대한 긍정적인 인식 개선을 위한 중요한 과제 중 하나이다. 대중이 인식하는 사회복지사의 전문성은 외국의 연구에서 지속적으로 논의되고 있는 주제이다. 우리도 대중의 인식에 대한 연구뿐만 아니라 대중매체 등을 통해 사회복지사에 대한 긍정적이고 전문적인 모습을 대중에게 지속적으로 제공하여 인식개선이 될 수 있도록 다각적인 노력을 진행할 필요가 있다. 그런 의미에서 현대사회에서 대중의 인식에 강력한 영향력을 미치는 대중매체의 적극적 활용과 사회복지사와 사회복지전담공무원이 등장하는 방송 내용에 대한 철저한 모니터링 및 그에 대한 사회복지계의 대내외적 대처가 요구된다. 만일 사회복지사가 원조전문직으로서 대중의 이해를 증진시키고 대중이 사회복지사에 대해 갖는 긍정적 태도를 재형성하기를 희망한다면 다양한 형태의 대중매체를 이해하고 활용하는 것은 필수적이기 때문이다(Tower, 2000).

그동안 사회복지실천현장에서 사회복지사들은 지역신문이나 지역방송 등에 자신들이 수행한 프로그램이나 행사 등을 신거나 홍보하는 경우가 많았다. 대중매체를 활용한 홍보는 그 가치가 크에도 불구하고 사회복지전문직에 대한 이미지를 변화시키기에는 충분하지 않았다. 이는 대중매체가 그 내용

에 사회복지기관이나 사회복지사가 제공하는 프로그램이나 행사가 갖는 사회복지적 관점을 이해하여 반영하지 못하고 있기 때문이다(Tower, 2000). 이러한 현실에 대해 사회복지 및 사회복지사가 대중의 많은 이해를 얻기 위해 노력해야 하는 점에 대해서 Sheafor and Horejsi(2005)가 제시한 지침은 우리에게 시사하는 바가 크다. Sheafor and Horejsi(2005)는 사회복지사에 대한 긍정적 이미지로의 개선과 대중의 이해를 확립하기 위한 방안으로서 특히 대중매체의 중요성을 강조하고 있다. 대중매체에 대한 대응은 먼저 사회복지사 스스로 자신의 전문적 훈련 경험 및 그로 인한 성과를 비롯하여 자신의 일을 존중하는 태도가 반영되어야 한다. 또한 사회복지사협회와 같은 조직적 차원에서 대중의 이해를 증진시킬 수 있는 대중매체 캠페인을 비롯하여, 앞서 언급한 바와 같이 대중매체에 보도된 사회복지 관련 내용 등을 모니터링 하는 등 사회복지계의 대사회적인 노력이 병행되어야 할 것이다(강철희·최명민, 2007). 더욱이 방송에서 사회복지관련 프로그램이 다양하게 개발되고 방영되고 있는 현실을 고려할 때, 사회복지 교육적 측면에서도 대중매체를 적극적으로 이용할 수 있는 교육프로그램을 마련하는 등의 의도적이고 체계적인 노력이 필요하다(Tower, 2000).

끝으로 이 연구는 인터넷 토론방 댓글을 분석하여 사회복지전담공무원에 대한 인식을 연구함에 있어서 몇 가지 제한점을 갖는다. 먼저 인터넷 매체의 익명성으로 인해 토론에 참여하여 댓글을 작성한 사람들이 누구인지 정확히 알 수 없기 때문에 이들을 '대중'이라 칭하여 결과를 논의하는 것은 조심스럽고 제한적임을 고려해야 한다. 인터넷 토론방 댓글은 여론의 대세를 즉각적으로 확인할 수 있고, 참여자들 간의 쌍방향적 의사소통과정을 통해 대중의 반응을 읽을 수 있는 장점을 갖고 있다. 그러나 사이버 공간의 특성상 토론에 참여한 네티즌들이 다수의 의견을 따르는 '쏠림 현상'도 빈번하게 관찰된다는 점 역시 염두에 두어야 한다. 이러한 쏠림현상은 의견이 다를 경우 토론의 합의점을 찾아내기 보다는 토론이 점점 양극단으로 갈리는 분열현상으로 나타나, 논의주제에 대한 합의를 이룰 수 있는 중도의견이 사라지는 점도 토론방 댓글의 한계로 볼 수 있다(동아일보, 2009, 8. 17). 그러나 현실 속에서 모든 사건은 복잡적이고 중층적이기 때문에 완전한 이분법적 대답이나 중립 혹은 제3의 관점이 존재한다는 것 역시 그것이 존재하는 맥락 속에서 이해해야만 한다(김슬옹, 2009). 따라서 대부분의 댓글관련 연구들의 경우, 댓글의 객관성보다는 댓글의 전체적인 맥락, 정보적 가치 그리고 공신력에 관심을 두고 진행되고 있다는 점을 고려하여 결과를 이해해야 할 것이다(권상희·김익현, 2008; 양혜승, 2008; 정일권·김영석, 2006; 정일권·이나연, 2009). 또한 인터넷 토론방은 게시문에 글올리기 뿐만 아니라 토론에 참여하는 집단의 스펙트럼이 너무 좁아 상정된 주제와 관련하여 일반 대중의 이해와 관심사가 충분히 반영되기 어려운 면도 있다(김종길, 2006). 따라서 이 주제에 대해 폭넓은 일반 대중의 참여가 있었다기보다는 이 주제에 관심이 있는 사람들을 중심으로 댓글이 작성되었을 수 있다는 점도 결과 해석시 고려해야 할 것이다.

또한 댓글의 경우 구조적, 내용적 면에서 댓글을 쓰는 사람들과의 상호작용일 뿐만 아니라 그보다 먼저 게시문을 쓴 사람과의 상호작용이 일차적이다. 그 때문에 댓글의 내용을 이해할 때는 댓글을 쓴 사람이 얼마나 토론게시문을 잘 이해하고 댓글을 작성했는지 해당 게시문과 댓글 간의 상호텍스트성을 고려해야 한다(정일권·이나연, 2009; 조수선, 2007). 만일 댓글작성자가 게시문을 쓴 사람의 의도를 이해하고 있다면 댓글에 나타난 주요 주제들도 게시문의 주제에서 크게 벗어나지 않을 가능성이

크다. 그러한 이유로 게시문의 주제를 넘어서 다양한 의견들이 제시되지 못할 수 있다. 이러한 제한점으로 인해 본 연구의 결과를 일반화하여 적용하는 데는 한계가 있을 수 있다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 인터넷이 우리 생활의 주요한 일부가 된 최근의 상황에서 인터넷 토론방 댓글을 사회복지학계 최초로 연구대상으로 선택하여 사회복지 연구의 범위를 확대했을 뿐만 아니라 사회복지전담공무원의 복지지원금 횡령사건 이후 사회복지전담공무원에 대한 인식을 처음으로 살펴봤다는 점에서 큰 의미가 있다. 또한 사회복지전담공무원에 관해서 뿐만 아니라 이 사건을 통해 댓글에 투영된 사회복지와 사회복지사에 대한 대중 이미지의 현주소를 살펴볼 수 있었다는 점에서도 그 의의가 있다.

앞서 연구결과에서 지적된 바와 같이 앞으로 사회복지전담공무원 업무의 전문성 확보 노력 및 대중의 사회복지사에 대한 긍정적 인식을 고양하기 위한 노력들이 꾸준히 행해져야 할 것이다. 이를 통해 사회복지전담공무원에 대한 대중의 긍정적인 인식뿐만 아니라 사회복지와 사회복지사에 대한 대중의 이해 및 그 위상이 향상되기를 기대한다.

## 참고문헌

- 강철희. 2005. “사회복지학에 대한 한국인의 인식에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 57(4): 147-175.
- 강철희·최명민. 2007. “사회복지사와 타분야 원조전문직간 대중이미지 비교연구”. 『한국사회복지학』 59(1): 171-197.
- 김성한. 2002. “사회복지전담공무원의 직무 명확화와 그 역할”. 『한국사회복지학』 48: 214-242.
- 김순양. 2001. “읍·면·동 사회복지전담공무원의 전문성 수준 분석”. 『한국행정학보』 35(2): 155-176.
- 김슬옹. 2009. 『담론학과 언어분석: 맥락, 담론, 의미』. 한국학술정보.
- 김정기·김달환. 2008. “대학생 이용자의 댓글 읽기와 쓰기 동기 및 만족감”. 『사이버커뮤니케이션』 25(4): 5-47.
- 김진학·김범수. 2006. “한국 공공복지 행정조직의 전문인력: 사회복지전담공무원”. 『한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집』 207-225.
- 김종길. 2006. “시민참여 미디어로서의 인터넷 미디어 토론방: 가능성과 한계”. 『담론 201』 9(3): 33-79.
- 김재광. 2008. “한국의 고위 공직자에게 요구되는 청렴성, 도덕성의 기준”. 『공법학연구』 9(3): 3-30.
- 권상희·김익현. 2008. “온라인 댓글 인식과 댓글 활동의 관계에 관한 연구: 댓글의 신뢰도와 인터넷뉴스 수용자의 수용경향을 중심으로”. 『한국언론정보학보』 42: 44-78.
- 나은경·이강형·김현석. 2009. “댓글 읽기/쓰기를 통한 온라인 소통이 대의민주주의 사회에서 갖는 의미”. 『한국언론학보』 53(1): 109-132.
- 동아일보. 2009. 3. 23. “예산집행 실명제”.
- 동아일보. 2009. 3. 31. “보조금 횡령 신고자에 최고 20억원 보상”.
- 동아일보. 2009. 8. 17. “중도의견이 사라지는 댓글”.
- 박미은. 2004. “사회복지 낙후성의 내재적 고찰: 사회복지 전문직의 역량과 한계”. 『비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집』 27-38.
- 서울대사회복지실천연구회 역. 2005. 『사회복지실천 기법과 지침』. Sheafor, B. W., and Horejsi, C. R. 2005. *Techniques and guidelines for social work practice*. 서울: 나남.

- 양옥경 · 김미옥 · 김정자 · 남경희 · 박인선 · 신혜령 · 안혜영 · 윤현숙 · 이은주 · 한혜경. 2004. 『사회복지 윤리와 철학』 서울: 나눔의집.
- 양혜승. 2008. “인터넷 뉴스 댓글의 견해와 품질이 독자들의 이슈에 대한 태도에 미치는 영향”. 『한국언론학보』 52(2): 254-446.
- 윤중대. 2007. “사회복지전담공무원의 전문성 향상을 위한 사회복지실천지식과 기술강화전략”. 부산대학교 박사학위 논문(미간행).
- 윤찬영. 2009. “사회복지담당 공무원에 관한 불편한 진실”. 『월간 복지동향』 4.
- 윤혜미. 2000. “미국의 복지개혁과 공공부문 사회복지사의 역할의 변화: 공적부조서비스를 중심으로”. 『한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집』 89-111.
- 정윤식 · 홍성구. 2004. 『인터넷 언론과 전통 언론의 비교분석』 정보통신정책연구원.
- 정일권 · 김영석. 2006. “온라인 미디어에서 댓글이 여론에 미치는 영향에 관한 연구: 여론동향 지각과 제3자 효과를 중심으로”. 『한국언론학보』 50: 302-357.
- 정일권 · 이나영. 2009. “작성자의 공신력과 독자와의 유사성이 댓글의 품질평가에 미치는 영향”. 『사이버 커뮤니케이션학보』 26(2): 199-236.
- 정의철. 2007. “청소년인터넷중독 PR 캠페인 메시지 담론 분석: 헬스커뮤니케이션 관점을 통해 본 탐색적 연구”. 『언론과학연구』 7(3): 301-338.
- 정재철. 2001. “언론개혁에 관련된 담론분석: 조선일보와 한겨레신문을 중심으로”. 『한국언론정보학보』 17: 112-186.
- 조수선. 2007. “온라인 신문 댓글의 내용분석: 댓글의 유형과 댓글 게시자의 성향”. 『커뮤니케이션학 연구: 일반』 15(2): 65-84.
- 최일섭. 2007. “한국 사회복지학 실천의 동향과 과제”. 『한국비영리연구』 6(3): 185-209.
- 한국인터넷진흥원. 2009. 『인터넷이용실태조사』 .
- 홍현미라 · 권지성 · 장혜경 · 이민영 · 우아영. 2008. 『사회복지실적연구방법론의 실제』 서울: 학지사.
- 황선영 · 박경숙. 2007. “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로”. 『사회복지정책』 30: 339-369.
- Dennison, S. T., Poole, J., and Qaqish, B. 2007. “Students’ perceptions of social work: Implications for strengthening the image of social work among college students.” *Social Work* 52(4): 350-360.
- Freeman, M., and Valentine, D. P. 2004. “Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film.” *Social Work* 49(2): 151-161.
- Gibelman, M. 2004. “Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal?” *Social Work* 49(2): 331-334.
- Henderson, L., and Franklin, B. 2007. “Sad not bad: Image of social care professional in popular UK television drama.” *Journal of Social Work* 7(2): 133-153
- Kaufman, A., and Raymond, T. 1996. “Public perceptions of social workers: A survey of knowledge and attitudes.” *Arete* 20(2): 25-35.
- LeCroy, C. W., and Stinson, E. L. 2004. “The public’s perception of social work: Is it what we think it is?”. *Social Work* 49(2): 164-174.
- Reid, W. J., and Misener, E. 2001. “Social work in the press: A cross-national study.” *International Journal of Social Welfare* 10: 194-201
- Tower, K. 2000. “In our own image: Shaping attitude about social work through television production.”

*Journal of Social Work* 36(3): 575-585.

Valentine, D. P., and Freeman, M. 2002. "Film portrayals of social workers doing child welfare work."

*Child and Adolescent Social Work Journal* 19(6): 455-471.



## Public Perceptions of Public Social Workers in Comments of the Internet Media Discussion Rooms after Welfare Embezzlement Cases in 2008

Park, Hyang-Kyung

(Ewha Womans University)

Chung, Ick-Joong

(Ewha Womans University)

Recently, there were some welfare embezzlement cases of public social workers. The purpose of this study is to explore public perceptions of public social workers by analysing the comments named "datgeul" in the internet media discussion rooms("toronbang") about welfare embezzlement cases of public social workers. The results show that the main discourse about public social workers to perform a dual role as the public servants and social workers on the front line of public social welfare is that they are the victims of both a public official system and welfare administration system. In addition, social workers in public sphere are still recognized as service personnels with sacrifice and commitment rather than as professionals. Finally, the implications of this study were discussed to improve public perceptions of social welfare professionals.

Key words: public social workers, public image, public perception, the welfare embezzlement cases, comments in internet media discussion rooms

[논문 접수일: 09. 10. 21, 심사일: 09. 11. 17, 게재 확정일: 09. 12. 03]