

상담영역 건강가정사의 직무 및 보수교육 콘텐츠 개발을 위한 역량연구

Job and Competency of Healthy Family Supporter in Charge of Counselling Work for Training

이윤정

호서대학교 사회복지학부 노인복지학 전공

Yoon-Jung Lee(yoon2525@hoseo.edu)

요약

본 연구는 건강가정지원센터 상담사업 건강가정사의 직무연구를 통해 직무우선순위와 직무수행요건, 직무역량의 중요도와 교육요구도를 파악하고 핵심역량과 역량개발영역을 추출해내고자 수행되었다. 조사는 센터 내 상담사업분야에 종사하는 상근 및 비상근 건강가정사들을 대상으로 설문을 통해 이루어졌다. 분석 결과 사업의 홍보 부분이 전략적 강화업무로 거론되었으며, 가족상담, 프로그램 기획, 사례회의, 슈퍼비전 등은 기본업무로 인식하고 있었다. 담당인력의 수행요건은 석사수준의 학력과 1-3년의 관련기관 근무경력, 가족상담사, 건강가정사, 사회복지사, 상담심리사 등의 자격인 것으로 나타났다. 그 외 직무역량 중요도와 교육요구도를 토대로 핵심역량과 역량개발영역을 추출하였는데 이것으로 상담영역 건강가정사의 직무 및 보수교육 콘텐츠 개발이 가능하다.

■ 중심어 : | 건강가정지원센터 | 건강가정사 | 상담사업 | 직무 | 역량 |

Abstract

The aims of this article are to examine the basic law, contents and concept of counselling work for healthy family and provide the jobs and competency of healthy family supporter for counselling work. The research objects are 48 healthy family supporters for counselling work inclusive of full-time and part-time position. They are analyzed through the survey using questionnaire made by ministry of women and family and headquarter of healthy family support centers. The process of research consists of two parts. One is to suggest their jobs and requirements, the other is to offer their core competency and area for improvement. First, the jobs of healthy family supporters for counselling work are planning, performance and valuation consist of 29 items. A publicity activity of them is the work strengthened strategically. The requirements for the performance of their duties are having a master's degree, career for 3years, and a certificate of qualification of family counselor, healthy family supporters and social worker. Second, their competencies are understanding of the characteristic and life cycle of family, family law, education of family life, ability of documentation, data analysis, sensitivity of the change of family, society and environment, ability of solving the problem, attitude of the dignity of man, positiveness and so on.

■ keyword : | Healthy Family Support Center | Healthy Family Supporter | Counselling Work | Job | Competency |

I. 연구의 필요성 및 목적

2005년 건강가정기본법령 시행 이후 지금까지 건강가정사업은 건강가정기본법령이 지향하는 목적과 성과를 거두어냄과 동시에, 한국의 가족정책에 많은 변화와 발전을 유도하였다. 건강가정기본법령의 목적은 건강가정 구현으로, 가정이 개인의 기본적인 욕구를 충족시키고 사회통합을 위하여 기능할 수 있도록 가정문제의 적절한 해결방안을 강구하고 가족구성원의 복지증진에 기여하는 정책지원과 사업수행을 제시하고 있으므로 국가와 지방자치단체는 부부 및 세대 간에 가족갈등이 있는 경우, 이를 예방·상담하고, 민주적이고 양성평등한 가족관계를 증진시킬 수 있도록 가족지원서비스를 확대하는 데 다각적인 노력을 투입하여야 한다.

이에 건강가정지원센터는 상담사업을 통해 법령의 지향점을 실천하면서 가족생활주기적으로 개인과 가족, 환경요인을 통해 발생할 수 있는 다양한 어려움과 문제들을 나누고, 가족구성원과 가정이 잠재적 기능과 건강성을 찾아내고 활용하여 궁극적으로 스스로의 문제해결을 시도하고 긍정적 결과를 이끌어낼 수 있도록 상당 부분 기여해왔다. 그러나 이러한 시도와 노력이 항상 선조로운 발전만을 거듭해온 것은 아니다. 해를 거듭할수록 센터의 수와 사업의 규모는 늘어나고, 지역사회에서의 인지도가 점진적으로 향상됨에 따라 해당사업 분야 건강가정사의 수요증가와 그에 따른 인력의 전문성에 관한 논의가 상담사업이 갖는 건강가정지원센터의 비중만큼이나 중요한 이슈로 떠오르면서 사업 운영상의 시행착오가 거듭되게 되었고, 그 결과 각 센터는 자원제약을 극복하고자 외부 전문상담가의 도움이나 상담자원봉사자의 활용을 통해 탄력적인 사업운영을 시도하는 등 운영체계를 위한 전략을 고안하게 되었다[1]. 이에 상담사업의 성공여부는 종사인력의 건강가정에 대한 의식과 태도, 전문성과 상담기술, 그리고 역량에 상당부분 관련되었으며, 그 의존도 역시 높아지고 있다. 그러나 현재까지 상담사업 건강가정사의 이와 같은 기여도를 측정하거나 지원하고자 하는 자료나 연구는 찾아보기 어려우며, 특히 이들이 수행해야 하는 직무를 제시하거나 이들이 갖추어야 하는 역량을 언급

한 연구는 그리 많지 않다. 최근 여성가족부와 중앙건강가정지원센터(2007)에서 현장의 종사자 의견수렴과 그에 요구되는 보수교육을 기획·운영하면서 필요에 의해 직무현황을 파악한 자료가 보고되고 있을 뿐이다 [2]. 만약, 건강가정 상담사업에 대한 범위와 내용이 보다 구체적으로 제시되고, 그 기능과 역할이 명확해진다면, 상담영역 건강가정사의 직무구명과 그에 요구되는 자질, 핵심역량 파악이 용이해질 것이며, 그 결과 안정된 사업으로의 발전요인이 획득되어 상담사업이 보다 효율적인 운영체계를 확립하게 될 것이다.

이에 본 연구에서는 그동안의 건강가정 상담사업의 흐름을 개괄적으로 살펴보고, 선행연구를 토대로 직무분석 척도를 활용하여 상담사업 건강가정사들이 수행해온 상담사업 직무빈도와 중요도 분석을 통해 현황과 업무의 우선순위를 파악해보고자 한다. 또한 원활한 사업추진을 위한 해당사업 담당자의 직무수행요건을 조사하며, 나아가 이들에게 요구되는 핵심역량과 개발되어야 하는 역량영역이 무엇인지 제시하고자 한다. 이 부분은 상담영역 건강가정사의 직무 및 보수교육 콘텐츠 개발에 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 본 연구는 상담사업 건강가정사들이 수행해야 하는 직무와 이들이 갖추어야 하는 요건을 규정하는 근거자료가 되며, 상담사업의 효율적 추진을 위한 적정 인력규모를 예측하고 기능과 역할을 규명하며, 이에 따른 정부의 지원 방향을 제안하는 데에도 기초자료가 될 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 건강가정지원센터의 상담사업 현황

건강가정지원센터는 사업의 목적과 방향에 맞는 상담사업 운영을 위해 다양한 방식과 전략, 운영체계를 고안하고 있으며, 여성가족부와 중앙건강가정지원센터에는 상담사업의 안정화와 활성화를 위해 운영지침제시와 교육지원 등으로 그 기능과 역할을 다하고 있다.

건강가정사업의 수행 초기인 2005년도에는 상담사업의 범위와 내용이 법령에 준해 수행되기 시작했으며[3], 이후 전국센터의 상담사업 운영목적은 보다 분명히 하

고, 특화되고 일관된 건강가정사업추진이 필요하다는 평가판단 하에 2006년부터는 2005년과 동일한 상담사업이 수행되도록 하되, 공통필수사업 영역으로 이혼전후 가족상담 영역과 한부모가족 통합서비스 프로그램의 한 부분으로 한부모가족을 위한 상담활동을 부가하여 운영메뉴얼을 보급하고 전국센터에서 진행할 것으로 권고하였다[4][5]. 이듬해 2007년부터는 이혼전후 가족상담이 전년도와 동일하게 공통필수사업영역으로 지속화하여 상담사업의 정착을 도모하였고[6][7], 2008년부터 지금까지 상담사업 영역에 부가하여 이혼절차에 관한 특례법(안)에 법원 외 상담조항으로 건강가정지원센터가 명시됨에 따라 이에 근거해 각 지역센터에서 법원과의 연계 등을 통해 이혼관련 상담업무가 적극 추진되도록 권고하고 있다[8][9]. 이러한 흐름을 통해 점진적으로 건강가정 상담사업은 그 이용자 수가 증가하게 되었고, 예산과 전문인력 수요공급의 어려움을 극복하고자 각 센터는 다양한 시도를 통해 운영체계의 효율화를 꾀하고 있다.

중앙건강가정지원센터(2007)의 건강가정사업 성과분석과 발전방안을 위한 연구를 통해 살펴보면, 지역센터의 상담사업은 크게 이용자를 위한 접근방식에 따라 전화상담, 면접상담, 사이버상담방식으로 운영되고 있었으며, 상담인력은 상담원 교육연수과정을 마친 자와 전문 가족상담자격을 갖춘 자 등을 활용하여 센터의 사업 규모와 계획에 맞추어 체계화하고 있었다[1]. 센터의 상담사업 내용은 크게 공통필수사업영역인 이혼전후 가족상담분야와, 상담사업에 투입되는 상담원 보수교육과 슈퍼비전, 상담사례회의가 포함되며, 상담원들이 내담자의 가족문제를 돕기 위해 시도하는 상담방식은 개인상담, 가족상담, 집단상담인 것으로 나타났다.

이 중 개인 및 가족상담은 전화상담으로 연결된 내담자들이 센터를 방문하여 개인 또는 가족이 상담을 함으로써 이들의 심리 정서적 지지와 문제해결력이 증진되도록 수행되고 있고, 집단상담은 부부 또는 부모자녀, 남녀 성인, 노인, 청소년, 아동 대상으로 1~18회기까지의 다양한 주제의 집단프로그램을 마련하여 객관적인 자기이해와 인간의 다양성과 개인차를 수용함으로써 폭넓게 대인관계를 이해하고 이에 대한 심리적 기반을

마련하도록 추진되고 있었다.

종합적으로 건강가정지원센터의 상담사업은 지역 내 거주하고 있는 주민들의 특성에 맞는 프로그램이 진행되고 있으며, 특히 일반 상담센터의 상담료가 다소 부담이 될 수 있는 빈곤가정이나 맞벌이 가정, 한부모 가정, 조손가정, 결혼이민자 가정, 장애인 가정 등을 대상으로 심리적, 정서적 지원을 도모하고 있어 그 기대효과가 점차 확산되고 있었다. 또한 각 지역별로 특수성을 살려 노인대상 혹은 아동, 청소년, 부부 등을 대상으로 하는 프로그램이 진행되고 있는 점과 학교나 지역아동센터 공부방 등을 방문하는 방문상담, 군부대나 수감자 및 그 대상을 발굴하여 집단상담을 추진하는 새로운 시도 등은 건강가정 상담사업의 발전가능성이 엿보이는 중요한 장점이라 여겨진다. 반면, 집단상담 프로그램에서는 상대적으로 일반화되어 있어 센터마다 활발히 수행되고는 있으나 회기수가 짧거나, 이에 대한 심도있는 슈퍼비전 사례를 찾아볼 수 없는 점, 일부 센터에서 상담자격을 제대로 갖추지 못한 상담인력을 활용해 상담자원봉사자로 활용하고 있는 점 등이 지적되고 있어 이러한 면은 건강가정 상담사업의 전문성 유지와 발전을 위해 필히 진지하게 검토되고 재기획되어야 할 것으로 사료된다.

2. 직무와 역량

지금까지 건강가정사의 직무와 역량에 대한 연구결과는 쉽게 찾아볼 수 없으며, 특히 상담영역 건강가정사의 직무와 역량에 관한 연구는 전무하다.

직무에 관한 선행연구들은 주로 분석과정과 방법에 관한 것으로 경영학 분야를 중심으로 수행되어 왔으며, 점차 다양한 분야로 적용되어 1990년대 이후부터는 사회복지계로까지 확산, 비영리분야에서도 시도되기 시작하였다. 기존에는 주로 직무 자체를 분석하거나 제도 개선, 직무 표준화 등의 주제가 대부분으로[10-15], 건강가정사의 직무에 관한 것은 여성가족부·중앙건강가정지원센터(2007)와 이윤정·정은희(2008), 이윤정(2008)의 연구에서만 살펴볼 수 있어[2][16][17], 상담영역 건강가정사의 직무에 관한 기초연구는 매우 부족함을 알 수 있다. 본 연구에서도 이윤정·정은희(2008)의



그림 1. 연구의 틀 및 연구과정의 개요

연구를 통해 소개된 기획, 수행, 평가, 기타항목으로 구분한 책무와 과업을 토대로 총 29개 항목을 직무영역으로 활용하였다[16].

직무(Job)는 특정 작업자들이 수행하고 있는 비슷한 과업(Task)들을 묶어 놓은 것으로 비슷한 업무내용을 가진 직위들의 그룹으로 볼 수 있다. 직무와 관련된 용어들은 혼재되어 사용되는 경향이 있는데, 직무에 기반한 인적자원관리에 대해 보다 명확한 이해와 접근이 필요하므로 직무관련 용어들을 정확히 이해할 필요가 있다. 관련 용어로는 요소(element), 과업(task), 책무(duty) 등이 있는데, 이 중 요소(element)는 업무의 가장 작은 개념이다. 예를 들어 전화를 받는다거나, 기록을 하는 등의 일을 말한다. 과업(task)은 특정 역할을 구성하는 구체적이고 명확한 작업활동으로 의미나 목적을 가진 여러 동작들의 집합이라 할 수 있다. 과업은 근로자에게 부여된 일의 한 단위로서 일정 목적을 가지고 있으며, 분업이나 분담이 가능한 정리된 일을 의미한다. 책무(duty)는 특정 개인이 수행하는 여러 과업의 집합으로 역할과 책임이 부여되는 개념이다[18]. 정리하자면, 직무(job)는 과업으로 구성된 책무의 집합이라 할 수 있다.

역량(competency)은 심리학계에서 회자되었던 주제로, 주로 높은 성과를 내는 종사자가 보유한 능력을 의미한다. 즉, 역량에는 지식과 기술, 태도 등의 총체적 의미가 포함되어 있다. 과거 역량에 대해 소개한 맥클랜드(McClland)는 「지능검사에 대한 역량검사의 우위성(Testing for competence rather than intelligenc

e)」이라는 연구를 통해 역량의 활용성을 제시하였는데, 이 논문에서는 높은 성과를 내는 우수인력을 선발하기 위한 방법으로 전통적으로 사용되었던 지능검사의 효과성에 의문을 제기하며, 오히려 역량을 평가하는 것을 통해 우수한 인력을 찾아낼 수 있다고 주장하였다[2]. 즉, 역량이란 "조직의 성과를 향상시키는 데 요구되는 직무지식, 직무기술, 개인능력, 태도의 총체"로, 조직의 직무수행과정에서 뛰어난 성과를 창출하는 사람들만이 갖고 있는 우수한 지식, 기술, 태도로 볼 수 있다. 이러한 역량은 단기적 특성이 아니라, 비교적 장시간 지속되는 행동으로 표현된다. 비영리기관의 업무와 같이 직원평가에서 객관적 실적을 찾아내기 어려운 경우 일수록 역량을 근거로 측정하면 손쉽게 직원평가가 가능하며, 승진과 같이 인사이동에서 잡음을 줄이고 타당한 배치를 위해 활용가능하다[19].

점차 비영리기관 및 조직에서도 관심을 갖기 시작한 직무와 역량은 인력채용이나 직원교육, 성과평가, 배치 및 승계, 조직의 비전과 개인의 사명 등 인적자원관리 전 영역에서 활용가능하므로 상담영역 건강가정사에게도 필요한 부분이라 할 수 있다.

III. 연구방법

본 연구의 조사대상은 연구기간에 해당하는 2007년 10월 당시 개소되어 있는 총 62개 건강가정지원센터에서 근무하는(상근 및 비상근 종사자 모두 포함) 상담사

업 담당 종사자들이다.

조사는 2007년 여성가족부와 중앙건강가정지원센터에서 개발한 직무과약을 위한 측정도구를 사용해 설문 방법으로 이루어졌으며, 조사기간은 2007년 11월부터 2008년 1월까지이다. 직무과약 측정도구는 건강가정지원센터의 사업내용과 범위, 조직의 구성과 규모를 정리하여 건강가정사 직무의 범위를 구축하고, 직무를 구성하고 있는 책무의 기본 틀을 관찰법과 면접법, 작업기록법, 설문지법, Delphi기법을 활용해 목록화한 것이다. 이 중 관찰법은 직무분석 수행자가 특정 직무가 수행되고 있는 것을 직접 관찰하고 기록하는 방법으로 직무에 가장 기초적인 정보를 수집하는 방법이며, 면접법은 해당 직무수행자에게 면접을 실시하여 폭넓고 깊이 있는 정보와 다양한 직무를 파악하기 위한 것이다. 작업기록

법은 직무수행자가 매일 작성하는 작업일지나 메모사항을 통해 해당 직무에 대한 정보를 수집하는 방법이며, 설문지법은 직무수행자에게 구조화된 설문지를 나누어 주어 답하게 함으로써 직무에 대한 정보를 획득하게 하는 방법이다[16]. Delphi기법은 전문가들의 의견을 수립, 중재, 타협의 방식으로 반복적인 피드백을 통해 직무의 주요내용을 도출하는 방법으로[20], 여성가족부와 중앙건강가정지원센터는 측정도구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 여러 방법을 통해 책무의 기본틀을 구성하고 보완하였으므로, 자료의 내용 및 수집과정의 체계성은 신뢰할 만하다.

상담영역 직무는 상담사업의 기획과 수행, 평가과정에 따라 책무와 세부과업으로 나누고, 역량영역은 지식, 기술, 능력, 태도영역으로 구분하여 틀을 구성하였다.

표 1. 상담사업분야 건강가정사의 일반적 특성(N=48)

내용	빈도(%)		내용	빈도(%)	
성별	남자	2(4.2)	연령	서울	12(25.0)
	여자	46(95.8)		인천·경기도	18(37.5)
	계	48(100.0)		강원도	0(0.0)
혼인 상태	미혼	19(39.6)	대전·충청도	6(12.5)	
	기혼	28(58.3)	광주·전라도	3(6.3)	
	기타	1(2.1)	대구·울산·경상도	8(16.6)	
계	48(100.0)	제주도	1(2.1)		
근무 센터 형태	지자체 직영	13(27.1)	계	48(100.0)	
	위탁운영	35(72.9)	최종 학력	2년제 대학 전문학사졸업	0(0.0)
	계	48(100.0)		4년제 대학 학사졸업	15(31.3)
근무 지역	20대	11(22.9)		석사졸업	31(64.5)
	30대	16(33.3)	박사졸업	2(4.2)	
	40대	17(35.4)	계	48(100.0)	
	50대	3(6.3)	직원 총수	1명 이상 - 5명 미만	5(10.4)
	60대 이상	1(2.1)		5명 이상 - 7명 미만	20(41.7)
계	48(100.0)	7명 이상 - 9명 미만		18(37.5)	
직위	팀장	20(41.7)		9명 이상	4(8.3)
	팀원	22(45.8)		무응답	1(2.1)
	사무국장 겸 팀장	1(2.1)	계	48(100.0)	
무응답	5(10.4)	연봉	1000만원 미만	0(0.0)	
계	48(100.0)		1000만원이상-2000만원미만	30(62.5)	
전직 근무 분야	가족관련 기관		14(29.2)	2000만원이상-3000만원미만	10(20.8)
	사회복지기관		11(22.9)	3000만원이상-4000만원미만	1(2.1)
	연구기관		5(10.4)	4000만원 이상	0(0.0)
	학교(교수/강사)	9(18.8)	무응답	7(14.6)	
	기타	8(16.7)	계	48(100.0)	
무응답	1(2.0)	센터 근무 기간	6개월 미만	6(12.4)	
계	48(100.0)		6개월 이상 - 1년 미만	15(31.3)	
가족 관련 총경력 기간	6개월 미만		1(2.1)	1년 이상 - 3년 미만	25(52.1)
	6개월 이상 -1년 미만		5(10.4)	3년 이상 - 5년 미만	1(2.1)
	1년 이상 - 3년 미만		17(35.4)	5년 이상	0(0.0)
	3년 이상 - 5년 미만	12(25.0)	무응답	1(2.1)	
	5년 이상	13(27.1)	계	48(100.0)	
계	48(100.0)	근무 형태	상근	44(91.7)	
			비상근	4(8.3)	
		계	48(100.0)		

대상은 개소경력이 1년 이상인 센터에 1년 이상 근무경험을 갖고 있는 이들로, 설문조사 후 수집된 자료의 확인 작업을 통해 최종 48부의 설문지가 분석되었다. 자료의 조사시기가 연구발표시기보다 다소 앞서 있으나 대상자 선별과정에 센터 개소년수와 인력의 근무경력이 주요 기준으로 고려되고, 연구 발표시기까지 상담영역의 직무범위가 크게 달라지지 않았으므로 분석결과의 연구적 가치는 유의미하다고 사료된다. [그림 1]은 본 연구의 주요 틀을 토대로 연구과정의 개요를 나타낸 것이다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

상담영역 건강가정사의 일반적 특성을 살펴보면, 성별에 있어서는 여성이 95.8%로 대부분을 차지하고 있었고, 미혼(39.6%)보다는 기혼(58.3%)자가 많은 것으로 나타났다. 연령대는 40대가 가장 많아 35.4%로 나타났고, 근무지역은 서울과 인천, 경기지역이 약 62.5%를 차지하고 있었다. 근무형태는 조사대상의 91.7%가 상근이었으며, 팀원이 45.8%, 팀장이 41.7%를 차지하고 있었다. 근무하고 있는 센터의 직원 총 수는 5명 이상에서 9명 미만이라고 응답한 비율이 많아 79.2%로 나타났다.

표 2. 상담사업분야 건강가정사 직무의 우선순위

중요도 ⇒ 빈도↓	전략적 강화업무	기본업무	보조업무	관리유지업무
자주 한다		상담접수, 초기사정 전화상담, 개별상담 사업문서작성 상담자원봉사자 활용/관리		
중중 한다		사업비 지출계획수립 가족상담, 사업비지출 실적보고서 등 서류작성		
때때로 한다	사업홍보	프로그램 기획/평가 프로그램 강사섭외/참여자 모집 기안문 작성, 심리검사 내담자의뢰, 프로그램 운영 상담자원봉사자교육, 기관연계 사례회의, 사례관리, 사후관리	사업결과 홈페이지 게시	
아주 가끔 한다		상담자원봉사자모집 슈퍼비전		
하지 않는다		사이버상담		

◦ 중요도
: 기관에서 중요하게 생각하는 업무의 부분
- 관리유지업무
(최소유지 또는 환경변화로 줄여야 하는 업무)
- 보조업무
(기본업무 수행상의 보조업무, 서비스적 업무)
- 기본업무(직무성격 고유업무)
- 전략적 강화업무
(향후중점 또는 강화발전업무)

◦ 빈도
: 주기적으로 실시하는 업무의 횟수
- 하지 않는다
- 아주 가끔한다
(1년에 1-2회 정도, 수개월에 1회 정도)
- 때때로 한다(1달에 1-2회 정도)
- 중중 한다(1주일에 1-2회 정도)
- 자주 한다(하루에 1회 이상)

표 3. 상담사업분야 건강가정사의 직무수행요건

내용	빈도(%)		내용	빈도(%)	
최소 학력 수준	2년제 대학 전문학사졸업	4(8.3)	필요 자격증 (중복응답)	건강가정사	51 (69.9)
	4년제 대학 학사졸업	17(33.3)		사회복지사	41 (56.2)
	석사졸업	26(54.3)		교사자격증	2 (2.7)
	박사졸업	1(2.1)		보육교사	1 (1.4)
계	48(100.0)	가정복지사		11 (15.1)	
직무 능숙 수행 기간	1년 미만	1(2.1)		가족상담사	53 (72.6)
	1년 이상 ~ 2년 미만	19(39.7)		상담심리사	38 (52.1)
	2년 이상 ~ 3년 미만	17(33.3)		성폭력상담사	22 (30.1)
	3년 이상 ~ 4년 미만	4(8.3)		가정폭력상담사	25 (34.2)
	4년 이상 ~ 5년 미만	5(10.4)		청소년상담사	16 (21.9)
	5년 이상	2(4.2)		청소년지도사	3 (4.1)
계	48(100.0)				

연봉은 1,000만원 이상 2,000만원 미만의 경우가 가장 많아(62.5%) 인건비 수준은 높지 않았다. 전직근무 분야로는 가족관련 기관이 29.2%, 사회복지기관이 22.9%로 나타났다. 학력수준은 석사졸업자의 수가 가장 많아 31명으로 64.5%를 차지하고 있었으며, 현재까지 건강가정지원센터에서 근무한 기간은 1년 이상에서 3년 미만의 비율이 가장 많아 52.1%로 나타났다.

2. 직무의 우선순위

직무의 빈도와 중요도를 근거로 가로축과 세로축을 구성하고, 상담영역 건강가정사의 직무를 조사결과에 따라 배치하여 종합적으로 분석해 우선순위를 나타내면 다음의 [표 2]와 같다.

한달에 1-2회 수행되는 사업홍보는 전략적으로 강화해야 하는 업무로 1순위로 나타났고, 그 외에는 기본업무로 수행빈도에 따라 구분될 수 있어 상담자원봉사자 모집과 슈퍼비전 실시, 사이버상담 등을 제외하고는 한달에 1-2회 이상 빈번하게 이루어지고 있으며, 사업결과 홈페이지 게시 업무는 한달에 1-2회 수행되는 보조적 업무로 구분되었다.

결과적으로 상담사업 고유의 성격이 강하면서도 수행빈도가 평균이상인 상담접수, 전화상담, 개별상담, 사업문서 작성, 상담자원봉사자 활용과 관리, 사업비 지출 계획수립과 지출, 가족상담, 실적보고서 등 서류작성 업무들은 수행과정의 흐름과 빈도에 따라 단계적 추진을 고려하고, 한달에 1-2회 때때로 이루어지는 프로그램 기획과 운영, 평가, 강사섭외와 참여자 모집, 기안문 작성, 심리검사, 내담자 의뢰, 상담자원봉사자 교육, 사례회의, 사례관리, 기관연계, 사후관리 등과 수개월에 1회씩 수행되는 상담자원봉사자 모집과 상담슈퍼비전 등은 규칙적 추진과 점검이 이루어지도록 운영방식의 매뉴얼화를 추진하는 것이 바람직하다.

2. 직무수행요건

조사대상자들은 상담사업을 담당할 수 있는 건강가정사의 직무수행요건으로 석사졸업(54.3%) 정도의 학력수준을 요구하였고, 응답자의 73%가 1년 이상 - 3년 미만의 경력기간이 필요하다고 답변하였다. 3년 이상의

경력이 요구된다고 응답한 비율도 12.9%나 되었다. 해당사업을 수행하는 이들이 갖추어야 하는 자격(복수응답)으로는 가족상담사 자격을 1순위(72.6%)로 거론하였고, 건강가정사 자격을 2순위(69.9%), 사회복지사를 3순위(56.2%), 그 다음으로는 상담심리사(52.1%) 순으로 응답하였다.

3. 역량분석

상담영역 건강가정사의 역량은 지식, 기술, 능력, 태도 영역으로 구분되어 5점 리커트 척도로 각 항목의 중요도와 교육요구도 조사를 통해 분석되었다. 중요도의 평균치 이상은 핵심역량으로, 교육요구도의 평균치 이상은 개발해야 하는 역량으로 해석될 수 있다. 이 부분에 대한 결과는 다음의 [표 4]와 같다.

표 4. 직무역량 중요도와 교육요구도

상담사업 종사자 직무역량		중요도			교육 요구도		
		N	평균	SD	N	평균	SD
지식영역 전체		48	4.1	0.5	47	3.6	0.8
법 정 책 행 정	건강가정기본법 이해	48	4.0	0.9	47	3.2	1.2
	가족정책에 대한 이해	48	4.1*	0.9	47	3.4	1.1
	가족정책 전달체계/행정체계에 대한 이해	48	4.0	0.8	47	3.5	1.2
가 정	가족복지에 대한 이해	48	4.1*	0.8	47	3.5	1.2
	인간발달과 사회환경	48	4.1*	0.9	47	3.4	1.2
	가족의 일반 특성, 가족생활주기별 과업	48	4.3*	0.8	47	3.6*	1.3
	가족자원관리에 대한 이해	48	4.1*	0.9	47	3.5	1.1
사 업	가족법에 대한 이해	48	4.1*	0.9	47	3.8*	1.1
	가족생활교육에 대한 이해	48	4.2*	0.8	47	3.8*	1.1
	상담이론과 기법	48	4.5*	0.7	47	4.0*	1.2
	의식주 생활문화/ 여가문화에 대한 이해	48	3.4	0.9	47	3.0	1.1
	건강가정 프로그램 기획과 평가	48	4.2*	0.8	47	4.0*	1.0
	양성평등/민주적 생활양식의 이해	48	3.8	0.8	47	3.2	1.1
	다양한 가족에 대한 이해	48	4.3*	0.7	47	3.7*	1.1
	센터운영 및 사업지침에 대한 이해	48	4.4*	0.8	46	3.9*	1.1
환 경 조 직	사회복지정책에 대한 이해	48	3.9	0.8	47	3.5	1.1
	지역사회 조직에 대한 이해	48	3.9	0.8	47	3.5	1.1
	조직운영과 인적자원관리	48	4.1*	0.8	47	3.6*	1.1
	지역사회 네트워크와 자원개발	48	4.1*	0.8	47	3.8*	1.1
기술영역 전체		47	4.0	0.5	46	3.6	0.9
서류작성(보고서, 평가서 등)		48	4.2*	0.8	46	3.7*	1.2
컴퓨터 활용(한글, 엑셀, 파워포인트 등)		48	4.0*	0.8	47	3.3	1.3
미디어 활용기술(사진, 영상, 촬영, 편집 등)		48	3.7	0.9	47	3.4	1.2
설문지 작성기술		48	3.6	0.9	47	3.3	1.2
자료분석 기술		48	4.0*	0.9	47	3.7*	1.3
설득, 협상		47	3.9	0.9	46	3.5	1.1
시간관리		47	4.0*	0.8	46	3.3	1.1

상담사업 종사자 직무역량	중요도			교육 요구도		
	N	평균	SD	N	평균	SD
대인관계, 사회성 향상 기술	47	4.3*	0.7	46	3.8*	1.2
의사소통 기술(말하기, 경청하기)	47	4.6*	0.6	46	3.9*	1.2
능력영역 전체	47	4.3	0.6	46	3.7	1.0
사회현상, 인간과 가족 등 변화의 민감성	47	4.3*	0.7	46	3.7*	1.1
창의적, 독창적 사고	47	4.2	0.8	46	3.6	1.3
합리적 사고	47	4.3*	0.7	46	3.6	1.3
문제해결능력	47	4.4*	0.6	46	3.9*	1.1
아이디어의 풍부성	47	4.1	0.9	46	3.6	1.2
판단, 의사결정	47	4.3*	0.8	46	3.8*	1.2
다양한 업무의 조정 능력	47	4.4*	0.8	46	3.9*	1.2
조직과 환경에의 적응력	47	4.4*	0.7	46	3.8*	1.1
태도영역 전체	47	4.5	0.5	46	3.7	1.1
인간 존엄성에 대한 태도	47	4.6*	0.6	46	3.8*	1.2
긍정적·수용적 태도	47	4.6*	0.6	46	3.8*	1.2
적극적이고 실행적인 태도	47	4.5*	0.6	46	3.6	1.3
타인에게 친절(성)	47	4.5*	0.7	46	3.5	1.3
성실성	47	4.5*	0.6	46	3.5	1.3
진실성	47	4.5*	0.6	46	3.5	1.3
협동심	47	4.5*	0.6	46	3.6	1.3
전문 수행인력으로서의 자긍심	47	4.6*	0.6	46	3.8*	1.2
전문가다운 문제해결 태도	47	4.6*	0.6	46	4.0*	1.2

* 표시는 각 영역의 평균치 이상의 점수를 나타냄

1) 핵심역량 영역

핵심역량 중 지식영역에서의 종합평균치는 조사결과 4.1점으로 나타났다. 이 수치 이상의 평균값을 보인 항목은 법·정책·행정영역에 있어 가족정책에 대한 이해(4.1) 부분이었으며, 가정영역에 있어서는 5개 항목 모두 평균 이상의 점수를 나타냈고, 이 중 가족의 일반적 특성, 가족생활주기별 생활과업 부분이 4.3점으로 가장 높게 나타났다. 사업영역에서는 가족생활교육에 대한 이해(4.2), 상담이론과 기법(4.5), 건강가정 프로그램 기획과 평가(4.2), 다양한 가족에 대한 이해(4.3), 센터운영 및 사업지침에 대한 이해(4.4) 항목이 평균치 이상을 나타냈다. 환경 및 조직영역에서는 조직운영과 인적자원관리(4.1), 지역사회 네트워크와 자원개발(4.1) 항목이 해당되었다. 기술영역에서의 종합평균치는 4.0점으로, 평균값 이상인 항목은 보고서 및 평가서 등의 서류작성(4.2), 한글, 엑셀, 파워포인트 등의 컴퓨터 활용(4.0), 자료분석기술(4.0), 시간관리(4.0), 대인관계 및 사회성 향상 기술(4.3), 말하기, 경청하기 등의 의사소통 기술(4.6) 항목이었다. 능력영역에서의 종합평균치는 4.3점으로, 평균값 이상의 항목은 사회현상, 인간과 가족 등 변화에 대한 민감성(4.3), 합리적 사고(4.3), 문제

해결능력(4.4), 판단 및 의사결정(4.3), 다양한 업무의 조정 능력(4.4), 조직과 환경에의 적응력(4.4) 항목이다. 태도영역에서의 종합평균치는 4.5점으로, 평균값 이상의 항목은 해당분야 모두로 그 중 인간 존엄성에 대한 태도, 긍정적이고 수용적인 태도, 전문 수행인력으로서의 자긍심, 전문가다운 문제해결 태도에 대한 중요도가 4.6점으로 높게 나타났다.

2) 역량개발영역

역량개발영역 중 지식부분의 교육요구도 종합평균치는 3.6점으로, 이 수치 이상의 평균값을 보인 항목은 법·정책·행정 영역에는 없었고, 가정영역에서는 가족의 일반적 특성 및 가족생활주기별 생활과업(3.6), 가족법에 대한 이해(3.8)가 해당되었다. 사업영역에서는 가족생활교육의 이해(3.8), 상담이론과 기법(4.0), 건강가정 프로그램 기획과 평가(4.0), 다양한 가족에 대한 이해(3.7), 센터운영 및 사업지침에 대한 이해(3.9)로 나타났다. 환경 및 조직영역에서는 조직운영과 인적자원관리(3.6), 지역사회 네트워크와 자원개발(3.8)이 평균값 이상을 나타내었다. 기술영역에서의 종합평균치는 3.6점으로, 이 수치 이상의 평균값을 보인 항목은 보고서 및 평가서 등의 서류작성(3.7), 자료분석 기술(3.7), 대인관계 및 사회성 향상 기술(3.8), 말하기 및 경청하기의 의사소통 기술(3.9)이 해당되었다. 능력영역에서의 종합평균치는 3.7점으로, 평균값 이상의 항목은 사회현상과 인간과 가족 등 변화에 대한 민감성(3.7), 문제해결능력(3.9), 판단·의사결정(3.8), 다양한 업무의 조정능력(3.9), 조직과 환경에의 적응력(3.8) 부분이다. 태도영역에서의 종합평균치는 3.7점으로, 평균값 이상의 항목은 인간 존엄성에 대한 태도(3.8), 긍정적이고 수용적인 태도(3.8), 전문 수행인력으로서의 자긍심(3.8), 전문가다운 문제해결 태도(4.0)로 나타났다.

V. 요약 및 시사점

본 연구는 건강가정지원센터 상담영역 건강가정사의 직무 우선순위와 직무 수행요건 그리고 역량의 중요도

표 5. 상담영역분야 건강가정사의 직무와 역량(우선순위별)

수행요건	직무	핵심역량 영역	역량개발 영역
<ul style="list-style-type: none"> • 석사졸업 • 1-3년 경력 • 자격요건 <ul style="list-style-type: none"> - 가족상담사 - 건강가정사 - 사회복지사 - 상담심리사 	강화 <ul style="list-style-type: none"> • 사업홍보 	지식 <ul style="list-style-type: none"> • 상담이론과 기법 • 센터 운영 및 사업지침의 이해 • 가족의 일반적특성/가족생활주기별 생활과업 • 다양한 가족에 대한 이해 • 가족생활교육에 대한 이해 • 건강가정 프로그램 기획과 평가 • 가족정책에 대한 이해 • 가족복지에 대한 이해 • 인간발달과 사회환경 • 가족자원관리에 대한 이해 • 가족법에 대한 이해 • 조직운영과 인적자원관리 • 지역사회 네트워크와 개발 기술 <ul style="list-style-type: none"> • 의사소통 기술(말하기, 경청하기) • 대인관계 및 사회성 향상기술 • 서류작성(보고서, 평가서 등) • 컴퓨터 활용(한글, 엑셀, 파워포인트 등) • 자료분석기술 • 시간관리 능력 <ul style="list-style-type: none"> • 문제해결능력 • 다양한 업무의 조정 능력 • 조직과 환경에의 적응력 • 사회현상, 인간과 가족 등 변화에 대한 민감성 • 합리적 사고 • 판단 및 의사결정 태도 <ul style="list-style-type: none"> • 인간존엄성에 대한 태도 • 긍정적/수용적 태도 • 전문 수행인력으로서의 자긍심 • 전문가다운 문제해결 태도 • 적극적이고 실행적인 태도 • 타인에게 친절(성) • 성실성, 진실성, 협동심 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담이론과 기법 • 건강가정 프로그램 기획과 평가 • 센터 운영 및 사업지침에 대한 이해 • 가족법에 대한 이해 • 가족생활교육에 대한 이해 • 지역사회 네트워크와 자원개발 • 다양한 가족에 대한 이해 • 가족의 일반적특성/가족생활주기별 생활과업 • 조직운영과 인적자원관리 <ul style="list-style-type: none"> • 의사소통 기술(말하기, 경청하기) • 대인관계 및 사회성 향상기술 • 서류작성(보고서, 평가서 등) • 자료분석기술 <ul style="list-style-type: none"> • 문제해결능력 • 다양한 업무의 조정능력 • 판단 및 의사결정 • 조직과 환경에의 적응력 • 사회현상, 인간과 가족 등 변화에 대한 민감성 <ul style="list-style-type: none"> • 전문가다운 문제해결 태도 • 인간존엄성에 대한 태도 • 긍정적/수용적 태도 • 전문 수행인력으로서의 자긍심
	기본 <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 • 프로그램 기획 • 사례회의 • 슈퍼비전 • 개별상담 • 프로그램 참여자 모집 • 프로그램 운영 • 사례관리 • 사업비 지출계획 수립 • 기안문 작성 • 프로그램 평가 • 초기사정 • 사이버 상담 • 상담자원 봉사자 교육 • 상담접수 • 전화상담 • 프로그램 강사섭외 • 사업문서 작성 • 상담자원봉사자 활용 • 상담자원봉사자 관리 • 실적보고서 등 서류작성 • 심리검사 • 내담자 의뢰 • 사후관리 • 사업비지출 • 기관연계 • 상담자원봉사자 모집 		
	보조 <ul style="list-style-type: none"> • 사업결과 홈페이지 게시 		

와 교육요구도를 통해 핵심역량과 역량개발영역을 파악함으로써, 보수교육 콘텐츠 개발에 필요한 기초자료를 제시하고자 수행되었다.

연구의 주요결과를 요약함과 동시에 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 상담영역 건강가정사들의 직무빈도와 직무중요도를 살펴본 결과, 직무영역의 거의 모든 항목을 기본적 고유업무로 인식하고 있었으나, 홍보 부분은 전략적 강화업무로 인식하고 있었으며, 사업결과를 홈페이지에 게시하는 업무는 보조적 성격의 업무로 인식하고 있었다. 한편 상담영역 건강가정사가 갖추어야 하는 수행요건으로는 석사수준의 학력과 1-3년의 관련기관에서의 근무경력, 그리고 가족상담사, 건강가정사, 사회복지사, 상담심리사 등의 자격인 것으로 조사되었다.

상담사업은 건강가정사업 중에서도 건강가정사가 이

용자와 가장 밀접하게 내면적인 상황을 교류하게 되는 전문영역으로, 센터의 인지도가 향상되고 건강가정사업에 대한 성과가 지역사회 내 두루 확산될수록 운영상의 전략과 효율화가 지속적으로 도모되어야 하는 부분이다. 이에 현재는 상담영역 건강가정사의 전문성 확보 및 유지가 가장 중요하나, 향후에는 상담사업 운영체계와 지역사회와의 연계 등 수행전략과 기술이 건강가정사에게 높이 요구될 것이다. 따라서 단계적이고 규칙적으로 수행되는 직무 세부과업에 있어서는 운영과정을 매뉴얼화해야 하며, 끊임없이 재투자해야 하는 전문적 요소는 전문교육 및 보수교육 지원과 제공을 통해 확보되어야 한다.

둘째, 지식, 기술, 능력, 태도 영역으로 구분된 역량 분석에 있어 지식영역에서는 가족의 일반적 특성과 가족생활주기별 과업, 가족법의 이해, 가족생활교육의 이

해, 상담이론과 기법, 건강가정프로그램 기획과 평가, 다양한 가족에 대한 이해, 센터 운영 및 사업지침에 대한 이해, 조직운영과 인적자원관리, 지역사회 네트워크와 자원개발 항목이 공통적으로 평균 점수 이상을 나타내었으며, 기술영역에서는 보고서 및 평가서 등의 서류 작성, 자료분석기술, 대인관계 및 사회성 향상기술, 말하기 및 경청하기의 의사소통 기술 항목이, 능력영역에서는 사회현상 및 인간과 가족 등 변화에 대한 민감성, 문제해결능력, 판단 및 의사결정, 다양한 업무의 조정능력, 조직과 환경에의 적응력 항목이, 태도영역에서는 인간존엄성에 대한 태도, 긍정적이고 수용적인 태도, 전문 수행인력으로서의 자긍심, 전문가다운 문제해결 태도 항목이 공통적으로 평균 이상을 나타내 핵심역량하면서도 개발해야하는 역량영역인 것으로 나타났다. 즉, 상담영역 건강가정사는 가족에 대한 체계적인 이해와 상담이론과 기법에 대한 전문지식, 건강가정 상담사업 운영을 위한 조직과 인적자원, 환경자원에 대한 이해와 연계 분야의 지식, 내담자와의 보다 친밀한 관계형성에 요구되는 기술과 행정업무능력, 담당업무에 관한 자료 분석 및 활용기술이 핵심적이면서도 지속적 보수교육이 요구되는 부분으로 인식되고 있었다. 이는 상담분야 전문인력 양성을 위해 고려되어야 하는 교과목 체계에도 반영되어야 할 것이며, 현재 종사자들이 자기점검을 통해 보수교육으로 접해야 하는 프로그램의 주요 주제라고도 할 수 있다.

본 연구는 건강가정 상담사업이 추진경과와 사업성과를 토대로 볼 때, 해당 분야 건강가정사에 대한 직무 및 역량에 관한 연구가 전무하였다는 점에서 학문적으로나 현장에 있어 매우 의미있는 자료일 것이나, 자료의 공신력과 내실을 도모하기 위해서는 일정기간 이후 상담사업 건강가정사의 직무영역에 대한 나열수준을 재검토할 필요가 있다. 현재 상담사업은 건강가정사가 해당분야 고유의 직무만을 수행할 수는 없는 상황으로 교육 및 문화, 기타 영역간의 긴밀한 협조와 통합서비스를 통해 이루어지고 있는 것이 현실이므로, 이에 대한 공통직무 조사분석이 향후 추가될 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 후속연구를 통해 본 연구결과를 발전시킨다면, 상담영역 건강가정사의 표준직무 도출을 통

해 직무기술서 작성이 가능할 것이며, 센터에서는 해당 인력 채용 시 요건과 직무, 핵심역량을 토대로 채용기준을 세우거나 종사자의 업무성과 측정 및 보상체계에 활용가능할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 여성가족부, 중앙건강가정지원센터, 건강가정사업 성과분석 및 발전방향 연구, 2007.

[2] 여성가족부, 중앙건강가정지원센터, 건강가정지원센터 종사자 직무현황과 인적자원개발 방안, 2007.

[3] 법률 제7166호, 건강가정기본법, 제정 2004.2.9

[4] 여성가족부, 건강가정지원센터 세부운영지침, 2006.

[5] 중앙건강가정지원센터, 건강가정지원센터 운영가이드북, 2006.

[6] 여성가족부, 건강가정지원센터 세부운영지침, 2007.

[7] 중앙건강가정지원센터, 건강가정지원센터 운영가이드북, 2007.

[8] 여성가족부, 건강가정지원센터 세부운영지침, 2008.

[9] 중앙건강가정지원센터, 건강가정지원센터 운영가이드북, 2008.

[10] 안정선, "사회복지관 사회복지사의 직무분석에 관한 연구 : T 사회복지관을 중심으로 한 사례연구", 사회복지연구, 제28권, 가을호, pp.243-274, 2005.

[11] 윤철수, 진혜경, "지역사회교육전문가의 직무분석과 직무표준안 개발", 청소년학연구, 제13권, 제6호, pp.221-246, 2006.

[12] 오복자, 김일옥, 김영혜, 신성례, 이경순, 한숙정, "노인 케어매니저의 직무분석", 대한간호학회지, 제36권, 제5호, pp.770-781, 2006.

[13] 조성우, "사회복지사 훈련프로그램의 내용개발을 위한 직무분석 : 종합사회복지관의 종사자 훈

- 련에 대한 적용”, 한국사회복지학, 제59권, 제2호, pp.115-142, 2007.
- [14] 최재성, “조직이론적 접근을 통한 사회복지조직의 집단화(체인화) 현상에 대한 이해와 전망”, 연세사회복지연구, 제8권, pp.136-157, 2002.
- [15] 한상근, 박종성, “직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 방법 개선에 관한 연구”, 진로교육연구, 제18권, 제2호, pp.20-40, 2005.
- [16] 이윤정, 정은희, “건강가정지원센터의 건강가정사 직무분석을 위한 기초연구-표준직무 도출을 중심으로-”, 한국가정관리학회지, 제26권 제5호, pp.177-194, 2008.
- [17] 이윤정, “건강가정지원센터의 교육사업 담당 건강가정사의 직무와 역량에 관한 연구”, 한국가족자원경영학회지, 제12권, 제4호, pp.79-102, 2008.
- [18] 노동부, 직무분석 및 직무평가 가이드북, 2007.
- [19] 엄명용, 조성우, 박지영, 임은혜, 사회복지관의 경쟁력 강화를 위한 핵심역량모델 컨설팅 결과보고, 성균관대학교 사회복지연구소, 2006.
- [20] 이용순, 이병옥, “텔파이기법과 요인분석에 의한 산업체 현장적응력 평가준거 개발 연구”, 한국직업교육학회, 제22권, 제1호, pp.57-77, 2003.

저 자 소 개

이 윤 정(Yoon-Jung Lee)

정회원



- 1994년 2월 : 성신여자대학교 가정관리학과(가정학사)
- 1996년 8월 : 성신여자대학교 가정관리학과(가정학석사)
- 2003년 2월 : 이화여자대학교 소비자·인간발달학과(소비자학 박사)

- 2008년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 노인복지 전공 교수
 <관심분야> : 건강가정, 가족정책, 비영리조직 경영, 사회적 기업, 노인소비자, 중노년 생활양식