

사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계*

-서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행의 이중매개효과-

김 미 옥⁺

(전북대학교)

정 하 나

(전북대학교)

[요 약]

이 연구는 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계에 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행 정도가 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 한 것이다. 이를 위해 서울가톨릭 사회복지회에 등록된 기관을 대상으로 서베이를 실시하여 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있는 198명의 응답을 분석에 활용하였다. 연구결과, 첫째, 전문성은 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식정도는 이용자 옹호에는 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 둘째, 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계에서, 서비스과정에서 이용자 권리에 관한 사회복지사의 인식과 실행 정도는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 다만, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 인식정도는 옹호에 직접적 영향을 미치지 않고 권리 실행을 통해 간접적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 이를 바탕으로 이 연구는 사회복지에의 함의를 제시하고 있다.

주제어: 사회복지사, 전문성, 이용자 옹호, 서비스과정, 이용자 권리, 이중매개효과

* 이 논문은 2013년도 전북대학교 연구중점교수 선발에 의하여 연구되었음.

+ 주저자

1. 서론

최근 사회복지실천에서 이용자 권리의 강조는 두드러진 현상 중 하나이다. 이로 인해 권리와 관련된 다양한 용어가 혼재된 채 사용되고 있으며, 인권관점에 기반한 실천의 지형에 대해서도 논의되고 있다. 예컨대, 권리, 인권, 권익옹호 등은 그 명확한 개념 구분 없이 사용되는 경향이 있으며, 인권기반 실천, 인권관점에 기반한 실천, 인권중심실천, 권리기반실천 등 다양한 용어로 이용자의 권리를 보장하는 사회복지실천의 중요성이 강조되고 있다. 이의 일환으로 실천현장에서 인권교육에 대한 욕구가 증가하고 있으며, 이는 사회복지시설평가의 인권관련 항목 등장, 이용자의 인권의식 향상 등 우리 사회의 변화에 실천현장이 대응하고자 하는 현실적 필요성에 따른 현상이기도 하다. 한편으로는 과거 사회문제에 대한 개인중심접근으로부터 사회정의와 환경 변화를 지향하는 국제적 흐름과도 관련되어 있다(김미옥, 2012). 그럼에도 불구하고, 이용자의 권리실현을 위한 실천의 내용 및 방법은 여전히 명확하지 않다.

아마도 다양한 사회복지실천관련 활동이 인권관련실천 혹은 권리지향활동 등의 범주에서 논의되거나 명명될 수 있을 것이다. 그 중에서도 옹호(advocacy)는 사회복지실천의 역사 안에서 가장 대표적인 권리지향활동 중 하나로 제시되어 왔다. 옹호란 '사회정의를 확보·유지하기 위한 목적에서 하나 이상의 개인이나 집단 또는 지역사회를 대신해서 일련의 조치를 직접 주장, 방어, 개입, 지지, 추천하는 행위'이다(Mickelson, 1995: 95-100). Kaminski와 Walmsley(1995)는 옹호야말로 사회복지를 다른 인간원조전문직들과 구별해 주는 고유의 특징적 행동이라고 강조하고 있다(전선영, 2004: 92에서 재인용). NASW(1996) 및 우리나라의 윤리강령에서도 사회복지사는 옹호와 관련된 사회·정치적 행동을 광범위하게 실천해야함을 명시하고 있다¹⁾. 이렇듯 옹호는 사회복지의 오랜 역사 안에서 중요한 사회복지사의 역할 중 하나로 논의되어 왔다. 그러나 그 성격이나 구체적인 실천에 대해서는 연구가 매우 부족한 것이 현실이다.

소수의 연구들에서 옹호를 다루고 있으나, 그 대상과 내용 측면에서 매우 제한적이다. 우선, 대상측면으로는 아동 및 사회복지사를 대상으로 한 소수의 연구가 있으며, 내용상으로는 옹호의 개념 등을 일반사회복지실천과의 관계성 하에서 설명하고자 한 연구(조희일, 2003; 전선영, 2004), 공감이나 자아존중감 등의 심리정서적 변수와 옹호의 관계를 규명한 연구(강지영, 2002; 고은교, 2013), 사회복지

1) NASW(1996)의 윤리강령 6.04항 (a)에는 '사회복지사가 실천에서 정치적 영역의 영향력을 인지해야만 하고 사회 정의를 촉진하고 기본적인 인간의 욕구를 충족시키기 위해 정치와 입법안에서 변화를 위한 옹호활동을 해야 한다'고 명시하고 있다. 또한 우리나라의 사회복지사 윤리강령 역시 클라이언트와 관계에서 '사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동해야 한다'라고 명시할 뿐 아니라, 사회복지사의 사회에 대한 윤리기준의 1)에서 '사회복지사는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.' 3)에서 '사회복지사는 사회환경을 개선하고 사회정의를 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구하고 옹호해야 한다'고 명시하고 있다(한국사회복지사협회, 2001).

의 가치나 교육과 옹호태도 및 전략의 인과관계를 살펴보고자 한 연구(전선영, 2005a) 등이 있다. 한편으로는 권리 인식의 옹호에 대한 매개효과(고은교, 2013)를 살펴본 연구가 있으나, 이 연구는 초등학교 고학년 아동을 대상으로 그 효과를 규명한 것으로, 전문가의 이용자 권리에 대한 인식이 옹호에 어떠한 영향을 주는지에 대해서는 아직 밝히지 못하고 있다. 국외 연구에서도 취약계층으로서 아동, 장애인 등에 대한 옹호전략이 일부 연구되고 있으나, 사회복지사의 전문성, 이용자 권리와 관련된 성향에서 옹호활동이 규명되고 있지는 못하다.

이러한 상황에서 본 연구는 크게 두 가지 관심으로부터 연구를 시작하게 되었다. 하나는 사회복지사의 전문성 정도는 이용자 옹호에 정적 영향을 주는가? 즉, 사회복지사의 전문성이 높아질수록 이용자 옹호를 위해 더 노력하는지가 궁금하였다. 다른 하나는 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식이나 실행 정도가 이용자 옹호에 직·간접적인 영향을 주는가? 이다. 즉, 사회복지사가 서비스과정에서 이용자 권리를 얼마나 중요하게 인식하는지, 그리고 이를 실행하는지의 정도가 결과적으로 이용자 옹호로 나타나는가와 관련된 것이다. 이 연구에서 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행 정도가 기관 내 서비스실천과정에서 일어나는 역동이라면, 이용자 옹호는 기관을 넘어서서 한 개인 혹은 이용자가 속해있는 한 집단의 구성원으로서 이용자를 위해 대변하고 정책적 지원을 하고자 하는 외부활동에 보다 초점을 둔 활동을 의미한다. 따라서 이 연구는 사회복지사가 자신의 실천과정에서 이용자의 권리를 어떻게 인식하고 실행하는지가 기관 외부 나아가 소수자 집단의 하나로서 이용자의 기본적 권리를 보장해주고자 하는 옹호활동으로 이어지는지를 규명하고자 한 것이다. 이를 위해 본 연구는 서울가톨릭사회복지회의 사회복지사를 대상으로 서베이를 실시하였으며, 구조방정식을 활용하여 그 관계를 밝혀보고자 하였다. 비록 이 연구가 횡단적 자료에 근거하는 한계를 가지고 있으나, 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계, 그 사이에서 서비스과정의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행의 매개효과를 탐색한 첫 시도로서, 관련 연구의 중요한 기초 자료로 기여할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

1) 사회복지사의 전문성과 이용자 권리

사회복지는 사회복지사와 이용자의 인간 대 인간으로서의 만남 그 자체로부터 시작되어, 사회복지사의 전문적 능력(지식과 기술), 윤리적 책임 등을 기반으로 전문적 상호작용을 통해 전달된다. 이에 사회복지사는 끊임없이 전문적 지식과 기술을 증진시키고 실천에 적용하려고 노력해야 하며(Reamer, 1999: 27), 사회복지사의 전문성은 사회복지라는 전문직이 가져야 할 중요한 요소로서, 하나의 윤리적 책임으로 논의되어왔다.

그러나, 최근 이용자 권리가 사회복지실천 현장에서 강조되면서, 사회복지사의 전문성을 단순히 전

문직의 구성요소로만 해석할 수는 없는 상황이다. 즉, 사회복지사의 관점에서 전문성은 윤리적 책임으로서 전문직이 가져야할 당위론적 요소이지만, 이용자의 관점에서 본다면, 더 질 높은 서비스를 받아야 하는 권리의 이슈이기도 한 것이다. 이러한 맥락에서 최근 강조되는 이용자 권리에 관한 논의에서 사회복지사의 전문성은 매우 중요한 위치에서 재강조되고 설명될 필요가 있다. 이러한 중요성에도 불구하고, 사회복지사의 전문성과 이용자 권리의 관계에 대해서는 각각 분절된 개념으로 연구되는 경향이 있다.

우선, 사회복지사의 전문성에 관한 연구동향을 살펴보면, 첫째, 사회복지사의 전문성에 대한 개념 규정과 관련된 연구들이 있다. Barker(1995: 296)는 사회복지사의 전문성은 실천 현장에서 전문적 지식과 기술을 가지고 수행하는 정도, 그리고 전문직의 가치와 윤리강령을 따르는 정도로 설명한다. Austin(1981: 23) 역시, 사회복지사의 전문성을 설명해주는 중요한 요소로 사회복지사의 지식과 기술을 제시하였고, Fortune(1994: 168-183)은 사회복지사는 전문적 성장에 대한 책임이 있음을 명시하고 있다. 둘째, 전문성의 형성과 관련된 연구들이 있다. 즉, 사회복지사의 전문성은 개인의 창의적 능력과 통합되어 나타나며(황미영, 2006), 문제를 보는 관점과 사회정의를 실현하려는 자세가 중요함이 강조되기도 한다(송근원, 2000). 또한 연제찬(2002)은 사회복지사가 전문성을 갖추기 위해서는 인간과 사회에 대한 정확한 이론, 실천·원조를 정확히 행하는 방법·기술, 사회문제의 원인을 사회과학적 관점에서 파악할 수 있는 능력, 사회적 부정이나 불공평을 예리하게 보는 사회적 감수성과 사회정의를 실현하려는 마음가짐이 있어야 함을 제시한다. 셋째, 사회복지사의 전문성과 관련이 있는 변인들에 관한 연구로서, 전문성이 사회복지사들의 소진에 보호요인으로 작용함을 밝힌 연구(설진화, 2012) 및 윤리적 책임에 영향을 미친다고 보고한 연구(김경희, 2001; 송유미, 2008; 김용민, 2011) 등이 있다. 이러한 선행연구들을 살펴볼 때, 사회복지사의 전문성은 이용자 권리 관점보다는 사회복지 전문직의 관점에서 보다 연구되는 경향이 있었다.

그러나, 이용자 관점에서 이를 살펴보면, 사회복지사의 전문성이 이용자 권리와 관계에서 논의되고 연구되어야 할 필요성이 있음을 알 수 있다. 왜냐하면, 사회복지사의 전문성은 서비스의 질과 연계되고, 이용자는 질 높은 서비스를 받을 권리가 있기 때문이다. 즉, 이용자의 서비스에 대한 권리 보장을 위해서는 사회복지사의 전문성, 이용자에 대한 태도 및 인식 등을 점검할 필요가 있다. 이에 대해 이혜원 역(2005: 35-36)에서 인권은 사회복지의 이론, 가치, 윤리 그리고 실천과 분리될 수 없음을 제시하며, 인권은 사회복지실천 활동의 정당성을 구현하고 동기를 강화한다고 보고 있다.

그동안 사회복지실천과 이용자의 권리를 연계한 연구들은 소수에 불과하다. 대부분의 연구들은 법적·정치적 측면의 거시적 차원에서 인권을 연구하여, 사회복지실천에 적용할 수 있는 미시적 차원의 연구는 매우 부족하였다. 김미옥·김경희(2011)의 연구에서 인권관점에 기초한 사회복지실천 경험을 탐색하고 있으나, 여전히 어떻게 인권관점에 기초하여 실천할 것인가에 대해서는 선명하지 않다. 다른 한편으로 사회복지사의 인권태도에 관한 연구(김기수, 2006; 하경희·강병철, 2009; 김현진, 2010), 인권관점이 이용자의 삶의 질(박재숙, 2010)과 실천가의 역량에 긍정적 영향을 줌을 보고한 연구들이 있다(김미옥·김경희, 2011; 송영선, 2011). 이들 연구들은 사회복지사의 인권에 대한 태도의 중요성을 강조하고 있다. 특히 송영선(2011)은 인권에 대한 태도가 실천가의 역량에 직접적 영향을 미치지

않는 것으로 보고하고 있어, 인권에 대한 실현이 단순히 관련 지식만으로 충분하지 않으며 구체적인 사회복지 업무로 전환되어야 함을 알 수 있도록 해준다(국가인권위원회·사회복지연구회 역, 2008: 291).

이러한 연구들을 살펴볼 때, 사회복지사의 전문성은 사회복지사라는 전문직의 당위론적 윤리적 책임 중 하나로서 강조되어 왔으나, 이용자의 권리 관점에서 재조명되고 연구될 필요가 있음을 알 수 있다. 즉, 사회복지사의 전문성과 이용자의 권리는 상호불가분의 관계가 있다. 특히, 사회복지사와 이용자의 상호역동에 근거해 실천이 이루어지는 특성 상 사회복지사가 이용자의 권리에 대해 가지는 태도와 인식은 실제 이용자의 권리보장과 매우 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다. 그러나 선행연구는 그 관련성을 추정하게 할 뿐(송영선, 2011; 김기수, 2006) 사회복지사의 전문성이 이용자의 권리에 대한 인식에 어떠한 영향을 주는지, 그리고 이러한 인식이 실제 이용자의 권리 보장을 위한 행동으로 연계되는지에 대한 구체적인 검증은 하지 못하고 있다. 하지만 사회복지실천에서 이용자의 권리를 향상시키기 위해서는 사회복지사의 이용자 권리에 대한 인식의 정도, 그리고 그 인식이 실행으로 연계되는지를 검토하여 이에 대한 대응방안을 마련할 필요가 있다. 이러한 맥락에서 본 연구는 이들의 관계를 조명하고자 하며, 나아가 서비스과정에서 이용자의 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행이 기관 외부의 이용자 옹호에도 영향을 주는지를 탐색하고자 하였다.

2) 이용자 옹호와 사회복지사의 전문성, 권리 인식 및 실행의 관계

최근 우리 사회의 이용자 권리에 대한 강조는 이용자 옹호에 대한 관심으로 이어지고 있다. 이는 이용자 권리를 실현하기 위한 구체적인 하나의 방법으로서 재강조되기도 하고, 사회·정책적으로는 성년후견인제도가 논의되면서 사회적 소수자의 옹호 및 대변과 관련된 사회복지사의 역할에 대한 논의로 확장되고 있다.

그러나, 옹호는 이미 사회복지실천의 역사 안에서 사회복지의 가치 중 하나로 오랫동안 존재해 왔다. 다만, 하나의 서비스 개념으로 옹호가 간주된 것은 미국에서 1960년대 중반에 와서이다. 이후, 권익옹호서비스 등의 명칭이 사용되어왔지만, 많은 사람들에게 옹호는 여전히 모호한 것으로 이해되는 경향이 있었다. 그 용어 역시, 권익옹호, 옹호, 권리옹호 등이 혼용되어 사용되고 있으며, 학문에 따라 그 의미가 다르게 이해되기도 한다. 예컨대, 법학분야에서 옹호는 법정에서 진술하고, 증언을 확인하는 등의 재판과 관련된 활동에서 수행하는 전문가의 의무, 법적 책임, 기술 등의 조합을 의미한다. 반면, 사회복지학 및 관련 보건전문가들에게 옹호는 취약한 이용자들의 권익을 대변하는 역할을 전제하고 있다. 이에 대해 Mickelson(1995: 95-100)은 옹호를 사회정의의 확보·유지하기 위한 목적에서 하나 이상의 개인이나 집단 또는 지역사회를 대신해서 일련의 조치를 직접 주장, 방어, 개입, 지지, 추천하는 행위로 정의하고 있다. 다양한 정의들이 소개되고 있지만, 사회복지학에서 정의되는 옹호는 다음과 같은 특성을 갖는다(강희설, 2010). 첫째, 옹호의 목적을 사회정의, 권리실현 등 사회복지실천의 목적과 동일하게 둔다. 둘째, 옹호하는 대상은 스스로 자신을 변호하기 어려운 사회적 취약계층으로 정의함으로 이용자와 동일하게 둔다. 셋째, 옹호 활동의 범주를 권리옹호 대상자의 일상생활 지원을 위

한 정보제공에서부터 사회 환경을 변화시키기 위한 입법·정책 활동, 나아가 사회행동까지 포괄한다. 이러한 특성을 살펴보면, 옹호는 사회복지실천의 중요한 활동 중 하나로 많은 연구와 실천을 위한 노력이 필요하다. 그동안 사회복지학에서의 이용자 옹호에 관한 연구는 매우 부족하였다.

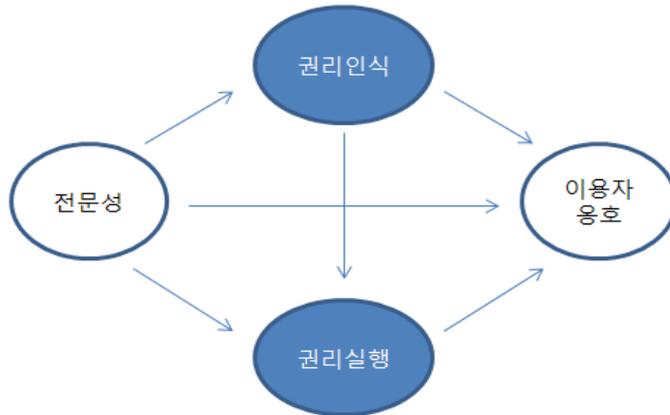
국내에서 이용자 옹호에 관한 연구는 조휘일(2003)을 시작으로, 전선영(2004; 2005b), 고은교(2013) 등이 있다. 조휘일(2003)은 지역사회취약계층을 위한 옹호 활동전략 및 과정에 관한 연구에서 옹호의 개념, 목적, 사정 등 포괄적으로 옹호에 대해 정리하고 있다. 이후 전선영(2004)은 사회복지실천에서 옹호가 왜 중요한가를 문헌고찰을 통해 정리하고 있으며, 한국의 사회복지실천과 교육에서 사회복지옹호가 중요한 실천 방법임을 상기하고 옹호자로서 적극적인 사회복지사의 역할 중요성을 강조하고 있다. 이후, 전선영(2005b)은 사회복지학위와 자격증 유형이 사회복지옹호실천에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과, 학위보다는 학부과정에서 일반적인 사회복지전공에 대한 이해도를 높이는 것이 중요한 것으로 나타났으며, 사회복지 자격증은 사회복지정책옹호 및 계층 옹호, 사례옹호에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 학위를 통한 전문성의 강화가 실천현장에서 이용자 옹호로 연결되는 않음을 보여준다. 이는 Reisch(1986)의 연구결과와 유사한 것으로, 옹호가 사회복지교육이나 실천에의 연계가 약함을 지적하고 있다. 그러나 Radian(2000)은 사회행동과 사회교육간의 관계에서 사회행동에 영향을 미치는 요인 중 하나가 사회복지교육이라고 제시하며, 교육의 중요성을 강조하고 있다. 사회복지사에 관한 연구는 아니지만, 유지민(2003)은 아동의 권리 인식 및 공감과 권리옹호의 관계에서 공감이 권리 인식보다 더 영향을 미치는 요인인 것으로 제시하고 있다. 한편, 김영남(2009)의 연구에서는 초등학교 5, 6학년 아동을 대상으로 권리 인식과 권리옹호의 관계를 살펴본 결과, 권리 인식이 증가할수록 권리옹호가 증가하는 경향이 있음을 밝히고 있다. 또한, 고은교(2013)의 연구에서는 아동의 자아존중감이 높을수록 권리 인식이 증가하고 권리 인식이 높을수록 자신과 타인에 관한 권리 옹호행동이 증가하는 것으로 나타나서 권리 인식과 권리옹호 간 직접적인 관계가 있는 것으로 나타났으며(강지영, 2002; 김영남 2009), 권리 인식이 자아존중감과 권리옹호사이에서 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과들은 권리에 대한 인식이 옹호에 영향을 주고, 사회복지실천현장의 종사자 혹은 당사자의 권리에 대한 인식의 향상이 옹호로 이어질 수 있음을 유추하게 한다. 그러나 이와 관련된 선행연구는 아직 충분하지 않으며, 특히 서비스과정에서 이용자 권리에 관한 사회복지사의 인식과 실행의 관계 그리고 권리 실행이 옹호와 어떠한 관련이 있는지는 밝히지 못하고 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 사회복지사의 전문성이 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식이 어떠한 영향을 주는지, 그리고 권리에 대한 인식은 실제 서비스과정에서 이용자 권리를 보장하기 위한 실행으로 나타나는지를 살펴보고자 하였다. 또한 사회복지사의 전문성 및 권리 인식과 실행이 이용자의 옹호에는 어떠한 영향을 주는지도 탐색하였다. 이러한 시도는 선행연구들에서 단편적으로 제시된 것들이나, 본 연구에서는 이중매개모형을 통해 검증함으로써, 이들의 관계 및 함의 등을 보다 종합적으로 논의하고자 했다.

3. 연구방법

1) 연구모형

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서 설정한 연구모형과 연구가설은 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 전문성은 이용자 옹호에 직접적 영향을 미칠 것이다. 둘째, 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계에서, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행정도는 간접적 영향을 미칠 것이다. 셋째, 사회복지사의 전문성은 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식에 영향을 주고, 이는 사회복지사의 권리 실행에 영향을 미쳐, 이용자 옹호에 영향을 주는 이중매개효과가 있을 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

2) 조사대상 및 자료의 수집

본 연구의 자료수집은 서울가톨릭사회복지회에 등록된 252개 기관의 종사자를 대상으로 수행되었다²⁾. 본 조사를 수행하기 전 한차례 예비조사를 통해 질문문항에 대한 수정이 있었으며, 본부 교육·홍보팀의 도움을 받아 전자우편설문조사 방법을 이용하여 자료를 수집하였다. 이와 같은 절차를 통해 총 417부가 회수되었으나, 사회복지사 이외에도 다양한 관련 전문직들(간호사, 물리치료사 등)이 응답하여 이중 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있는 198명을 본 연구의 분석대상으로 하였다. 자료수

2) 자료수집대상이 서울가톨릭사회복지회에 등록된 기관의 사회복지사들이어서, 종교여부에 따라 본 연구의 변수들에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 살펴보았으나, 모든 변수에서 종교에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

집기간은 2012년 10월 25일부터 11월 2일까지였다.

3) 측정도구

(1) 전문성

본 연구는 사회복지사의 전문성을 측정하기 위해 송근원(2000)이 개발한 전문성 척도를 일부 수정 후 사용하였다. 척도의 내용은 업무수행에 필요한 전문지식, 기술 및 정보 보유 정도의 인식, 직무숙련도, 문제해결능력, 지식이나 기술의 발휘, 전문지식과 기술 습득을 위한 노력 정도 등으로 사회복지사의 전문성을 평가하는 것이다. 이 척도는 총 5개 문항이며, 5점 리커트 척도로 구성되어 있다. 점수분포는 5점에서 25점까지이며, 점수가 높을수록 전문성이 높은 것을 의미한다. 탐색적 요인분석 결과 1개 요인으로 나타났으며, 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 계수는 .801이었다.

(2) 서비스과정에서의 이용자의 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행

본 연구에서 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행의 측정은 Angus와 Brailsford(2008: 23)가 돌봄 영역의 전문가를 대상으로 개발한 서비스과정에서의 23가지 이용자 권리에 관한 지표를 중심으로 연구자가 이를 5점 척도로 재구성하여 활용하였다. 각 항목들은 서비스과정에서 이용자의 권리 영역(예, 서비스계획수립에 참여할 권리, 존중받을 권리, 의견이 경청될 권리, 비밀보장 권리 등)을 제시한 것으로, 권리에 대한 인식은 '서비스과정에서 각 권리의 항목이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?'라는 질문에 '매우 중요하지 않다'에서 '매우 중요하다'까지 5점 척도로 구성되어 있다. 권리에 대한 실행은 동일한 항목을 대상으로 '서비스과정에서 각 권리 항목을 실제로 얼마나 실행하십니까?'에 대한 질문에 '거의 실행하지 않는다'에서 '많이 실행한다'까지 5점 척도로 구성되어 있다. 본 연구에서 서비스과정에서의 권리 인식(이하 권리 인식)은 사회복지사가 서비스를 실시하는 과정에서 이용자의 권리를 중요하게 생각하는 정도를 의미하며, 서비스과정에서의 권리 실행(이하 권리 실행)은 사회복지사가 서비스를 실시하는 과정에서 이용자의 권리를 보장하기 위해 실제로 실행하는 정도를 의미한다. 서비스과정에서 권리의 중요성과 실행에의 적용을 측정하기 위한 문항 중 1번 문항의 공통성이 낮게 나타나 삭제 후 분석을 실시하였다. 서비스과정에서의 권리 인식과 권리 실행 척도는 22점에서 110점까지 나타날 수 있으며, 점수가 높을수록 서비스과정에서의 권리 인식이나 권리 실행 정도가 높은 것을 의미한다. 권리 인식을 탐색적 요인분석한 결과 3요인으로 나타났으며, Cronbach's α 계수는 .965이었다. 권리 실행을 탐색적 요인분석한 결과 4요인으로 나타났으며, Cronbach's α 계수는 .931이었다.

(3) 이용자 옹호

본 연구에서 옹호는 전선영(2004)이 개발한 옹호 척도를 사용하여 측정하였다. 여기서 옹호란 사회정의 실현을 위해 사회 변화를 수용하며 이용자의 이익을 추구하는 전문가 활동을 의미한다. 척도는

총 10개 문항으로 구성되어 있으며, 거시적 차원의 정책옹호(5문항)와 중간·미시적 차원의 계층 및 사례옹호(5문항)로 구분된다. 우선 거시옹호는 정책옹호(political advocacy)로서, 정책의 변화를 위한 노력을 통하여 취약계층의 자원과 기회를 향상시키도록 도움을 주는 정책실천을 의미한다. 한편 중시·미시적 차원의 사례 또는 계층 옹호(case or class advocacy) 중 사례옹호는 단일사례를 위한 옹호 활동을 의미하며 개인은 물론, 가족, 소집단 등에 대한 옹호활동을 포함한다. 계층옹호는 계층 또는 명분 옹호(class or cause case advocacy)로 특정 이용자 집단에 불리한 영향을 미치는 이슈들을 다루는 옹호활동을 의미한다(전선영, 2005b: 202-204). 본 연구에서 옹호척도는 '매우 아니다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 리커트 척도를 사용하였다. 본 연구에서 6번 문항(계층 및 사례옹호 문항)은 공통성이 낮아 분석에서 제외하였으며, 탐색적 요인분석 결과 계층 및 사례옹호 1요인, 정책옹호 1요인으로 나타났다. 계층 및 사례연구는 4점에서 20점까지 정책옹호는 5점에서 25점까지 분포를 나타낼 수 있으며, 점수가 높을수록 옹호가 높은 것으로 보았다. 본 연구에서 Cronbach's α 계수는 .890이었다.

4) 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 19.0과 AMOS 18.0을 활용하여 분석하였다. 우선 대상자의 인구사회학적 특성과 주요변수의 수준을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하고, 자료의 정규성 여부를 검토하였다. 둘째, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 주요변수의 구성 타당도를 검토하였으며, Cronbach's α 계수를 통해 신뢰도를 확인하였다. 셋째, 사회복지사의 전문성, 권리 인식 및 실행, 이용자 옹호 간의 관계를 살펴보기 위해 구조방정식모형(Structural Equation Modeling)을 사용하였으며, 측정모형과 구조모형을 분석하였다. 구조모형을 토대로 부분매개모형과 완전매개모형의 비교 후, 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 통해 매개효과를 검증하였다. 그러나 AMOS에서 다중매개모형을 검증할 경우, 개별간접효과에 대한 부트스트래핑(Bootstrapping) 결과가 제시되지 않고, 두 간접효과의 합인 전체간접효과의 부트스트래핑(Bootstrapping) 만 제시되는 제한점이 있다. 따라서 본 연구에서는 개별 간접효과를 알아보기 위하여 Phantom 변수를 생성하여 곱의 형태로 된 간접효과를 하나의 단일계수로 표현하여 부트스트래핑(Bootstrapping)을 적용하는 방법을 활용하였다(Chan, 2007).

4. 연구결과

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성을 정리하면, <표 1>과 같다. 성별은 남성이 31.8%, 여성이 68.2%로 여성이 두 배 가량 많은 분포를 보였으며, 연령별로는 20대 41.6%, 30대 38.1%, 40대 15.7%, 50대 3.6%로 30대와 40대가 약 80%인 것으로 나타났다. 학력은 대졸이 71.2%로 가장 많았으며, 대학원 졸

업 이상이 18.2%로 나타나 대졸 이상의 학력이 약 90%에 이르렀다. 종교는 가톨릭이 53.6%로 과반 수 이상으로 나타났고, 기독교 25.3%, 무교 20.1% 등의 순이었다. 사회복지관련 총근무경력은 5년 미만이 47.7%로 가장 많았으며, 이는 20대 응답자가 다수인 것과 관련이 있는 것으로 보인다. 5년 이상부터 10년 미만이 37.4%의 수치를 보여준다.

〈표 1〉 응답자의 인구사회학적 특성(n=198)

구분		빈도	백분율	구분		빈도	백분율
성별	남성	63	31.8	사회복지 총경력	5년 미만	93	47.7
	여성	135	68.2		5년 이상~10년 미만	73	37.4
연령	20대	82	41.6		10년 이상~15년 미만	18	9.2
	30대	75	38.1		15년 이상~20년 미만	6	3.1
	40대	31	15.7		20년 이상	5	2.6
	50대	7	3.6		현직장 경력	5년 미만	151
	60대 이상	2	1.0	5년 이상~10년 미만		41	20.8
학력	고졸	9	4.5	10년이상		5	2.5
	전문대졸	4	2.0	지위	일반사회복지사/실무자	115	58.1
	대졸	141	71.2		주임(대리)/선임사회복지사	27	13.6
	대학원재학	8	4.0		과장 혹은 부장(팀장포함)	44	22.2
	대학원 졸업 이상	36	18.2		대표자/관장	7	3.5
종교	가톨릭	102	53.6		기타	5	2.5
	기독교	49	25.3	월평균 소득	150만원 미만	28	14.7
	불교	2	1.0		150만원 이상 ~200만원 미만	77	40.3
	무교	39	20.1		200만원 이상 ~250만원 미만	52	27.2
	기타	2	1.0		250만원 이상	34	17.8
기관 유형	거주시설	56	28.7				
	이용시설	131	67.2				

한편, 현직장 근무경력은 5년 미만이 76.6%, 5년 이상부터 10년 미만이 20.8%를 보여주었으며, 10년 이상 근무자는 2.5%인 것으로 나타났다. 지위분포는 일반사회복지사가 58.1%, 과장 혹은 부장이 22.2%, 주임 혹은 선임 사회복지사가 13.6%로 비교적 고른 분포를 보여주었다. 월평균소득은 150만원에서 200만원이 40.3%, 200만원 이상 250만원 미만이 27.2%이었다. 기관유형으로는 이용시설이 67.2%로 많았고, 거주시설은 28.7%이었다.

2) 주요변수의 특성

본 연구에서 주요 변수의 특성³⁾은 다음과 같다. 전문성은 평균 3.82(5점 만점)로 보통 이상인 것으

로 나타났다. 또한 서비스과정에서 이용자의 권리에 대한 사회복지사의 인식 평균은 4.46(5점 만점)으로 나타나 높은 수치를 보여준다. 반면, 인식도와 달리 그 실행정도의 평균은 3.92(5점 만점)로서, 보통 이상의 수치로 나타났지만 권리 인식에 비해 낮은 점수를 보여주고 있다. 즉, 각각의 권리항목에 대해 중요함을 인식하여도 실제 이를 실행하는 것은 어려움을 알 수 있다. 이용자 옹호는 3.10(5점 만점)으로 나타나 보통 수준인 것으로 나타났다.

〈표 2〉 주요변수의 특성

변수	평균	표준편차	왜도	첨도	
전문성	3.82	0.48	-500	1.831	
권리 인식 ⁴⁾	4.46	0.45	-1.045	2.927	
권리 실행	3.92	0.52	-.153	-.127	
이용자 옹호	전체	3.10	0.59	.049	1.493
	미시/중시옹호 ⁵⁾	3.46	0.51	.325	.685
	거시옹호	2.74	0.71	.165	1.036

주요 변수 간 관련성 및 방향성을 파악하기 위해 상관관계를 살펴본 결과 독립변수와 종속변수 간 상관관계가 비교적 높게 나타났다. 매개변수인 권리 인식과 권리 실행은 독립변수인 전문성과 정적으로 유의미하게 나타났고, 종속변수인 이용자 옹호와 상관관계 역시 정적으로 유의미하게 나타났다.

〈표 3〉 주요 변수 간 상관관계

구분	전문성	권리 인식	권리 실행	이용자 옹호
전문성	1			
권리 인식	.229**	1		
권리 실행	.338***	.553***	1	
이용자 옹호	.435***	.183*	.334***	1

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

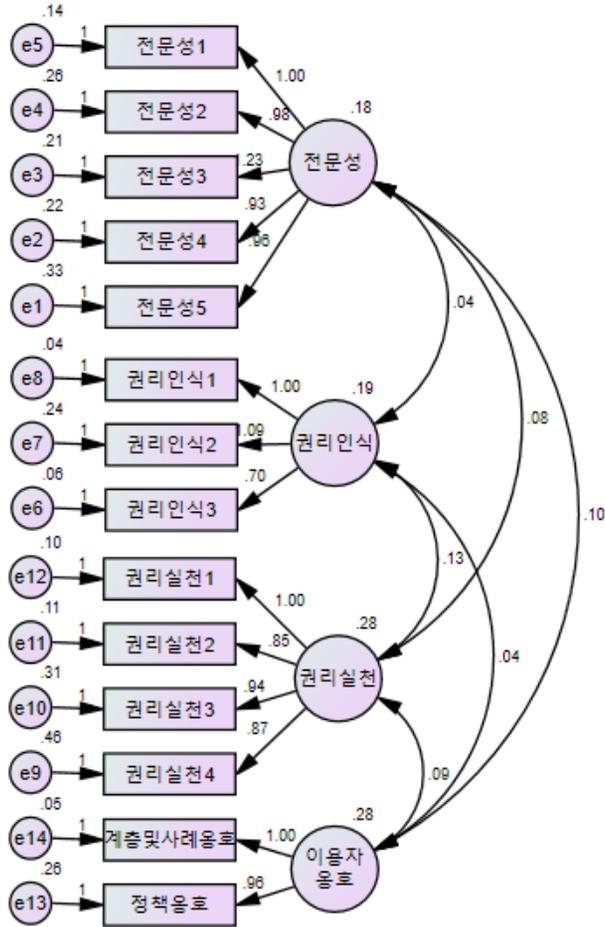
3) 측정모델 분석

구조모형 분석에 앞서 구성개념의 타당도를 확인하기 위해 측정모형을 추정하고, 이를 활용하여 구

3) 구조방정식모형은 자료의 다변량정규성을 가정하고 있으므로 이를 검토하기 왜도와 첨도를 살펴본다. 일반적으로 왜도의 절대값이 3.0보다 큰 경우, 일변량첨도의 기준에 대해 일치하는 기준은 없으나 절대값이 10보다 큰 경우 자료의 정규성을 벗어난 것으로 판단하고 있다(배병렬, 2009: 190-191). 이에 근거하여 본 연구의 주요 변수들은 정규분포 가정에 크게 벗어나지 않음을 확인하였다.

4) 이상치 1개 값을 삭제.
5) 이상치 1개 값을 삭제.

조모형 분석을 진행하는 2단계 분석을 수행하였다. 이는 사회복지사의 전문성, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행, 이용자 옹호가 잠재변수로 활용되며 이를 구성하는 측정지표들이 타당한지 확인적 요인분석을 통해 분석하였다.



〈그림 2〉 측정모형

측정모형 분석을 실시한 결과⁶⁾, 모형 적합도는 $X^2=182,095$ ($df=71$, $p=.000$)로 나타났다. X2통계량이 사례 수에 민감한 특성이 있기 때문에 다른 적합도 지수도 살펴본 결과, IFI=.902, CFI=.900, RMR=.028, SRMR=.0638로 나타나 본 측정모형이 비교적 높은 적합도를 보였다.

6) 본 연구의 모형의 인적 과정에서 경로계수의 표준오차가 매우 큰 경우, 오차의 분산이 마이너스이거나(Negative Error Variance) 추정치가 이상하게 큰 경우(Heywoodcase), 추정된 상관계수가 매우 큰 경우(김계수, 2010: 120)는 발견되지 않았다.

〈표 4〉 측정모형의 적합도 결과

적합도지수	X ²	df	IFI	CFI	RMR	SRMR
	182,095	71	.902	.900	.028	.063

각 측정변수에서 잠재변수에 이르는 경로의 비표준화계수와 표준화 계수는 〈표 5〉와 같다.

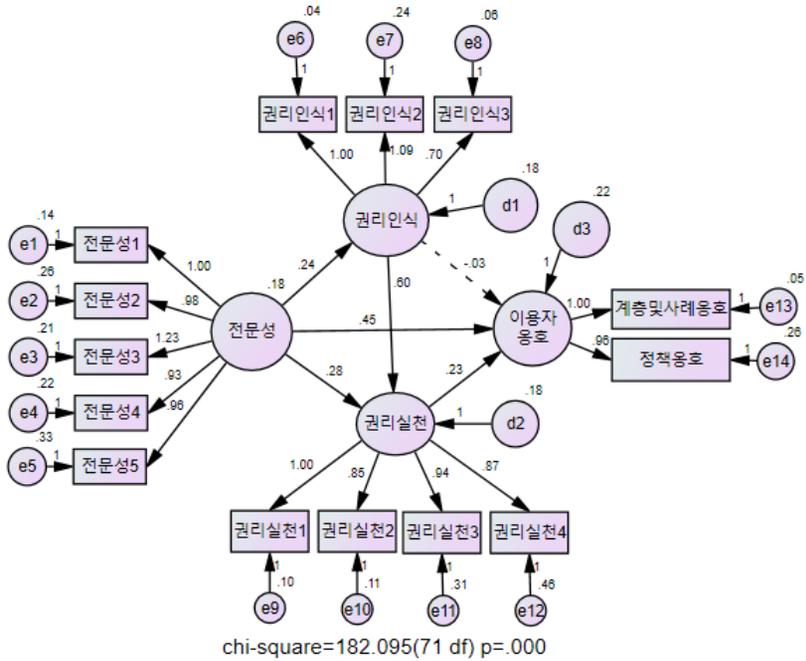
〈표 5〉 측정모형 분석결과

경로	비표준화계수	표준화계수	표준오차
전문성 → 전문성 1	1.000	.754	
전문성 → 전문성 2	.983***	.634	.122
전문성 → 전문성 3	1.228***	.754	.130
전문성 → 전문성 4	.926***	.641	.113
전문성 → 전문성 5	.964***	.579	.131
권리 인식 → 권리 인식 1	1.000	.908	
권리 인식 → 권리 인식 2	1.090***	.699	.106
권리 인식 → 권리 인식 3	.704***	.783	.061
권리 실행 → 권리 실행 1	1.000	.858	
권리 실행 → 권리 실행 2	.848***	.808	.071
권리 실행 → 권리 실행 3	.941***	.663	.098
권리 실행 → 권리 실행 4	.865***	.555	.111
이용자 옹호 → 미시옹호	1.000	.920	
이용자 옹호 → 거시옹호	.959***	.706	.168

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4) 구조모형 분석

구조모형의 모형 적합도 지수는 X²=182,095(df=71, p=.000), IFI=.902, CFI=.900, GFI=.888, RMR=.028, SRMR=.0638로 나타났다. GFI의 값이 약간 낮지만 차이가 크지 않고 RMR, IFI, CFI값 등이 양호하게 나타나 연구모델이 표본자료에 적합하다고 판단되어 분석을 진행하였다.



<그림 3> 최종 구조모형 분석 결과

분석 결과 전문성은 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행, 이용자 옹호에 직접영향을 미치는 것으로 나타났고 권리 인식은 권리 실행에, 권리 실행은 이용자 옹호에 직접 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 권리 인식은 이용자 옹호에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 최종 구조모형에 포함된 경로계수를 살펴보면 다음과 같다.

<표 6> 경로계수 결과

경로	표준화 계수	비표준화 계수	S.E
전문성 → 권리 인식	.229***	.237	.087
전문성 → 권리 실행	.223***	.276	.096
전문성 → 이용자 옹호	.365***	.453	.109
권리 인식 → 권리 실행	.502***	.601	.095
권리 인식 → 이용자 옹호	-.024	-.029	.114
권리 실행 → 이용자 옹호	.224*	.225	.102

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

사회복지사의 전문성이 높을수록 매개변인인 이용자 권리에 대한 인식과 이용자 권리에 대한 실행을 향상시키는 것으로 나타났다. 또한 사회복지사의 이용자 권리에 대한 실행도가 높을수록 이용자

옹호가 높은 것으로 나타났다. 그러나 사회복지사의 이용자 권리에 대한 인식이 높다고 해서 이용자 옹호에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

5) 이종매개효과분석

이상의 과정을 통해 사회복지사의 전문성과 이용자 권리에 대한 인식, 실행 및 이용자 옹호 사이의 직접적 영향력을 확인하였다. 또한 사회복지사의 전문성이 이용자 옹호에 미치는 영향은 직접효과 뿐 아니라 이용자 권리에 대한 인식과 실행을 매개하는 효과를 예측해 볼 수 있다. 이는 직접 효과도 있으면서 매개하는 부분매개와 매개변수를 통째서만 종속변수에 영향을 미칠 수 있는 완전매개 모형이 있을 수 있다. 이를 검정하기 위해 구조모형을 토대로 완전매개 모형과 부분매개 모형을 경쟁모형으로 비교한 결과는 <표 7>과 같다. 본 연구에서는 전문성에서 이용자 옹호에 이르는 경로에 있어 완전매개모형과 부분매개모형의 X^2 차이 값이 18.076, 자유도 차이 값이 1로 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 결과로($p<.001$), 두 모형 간 차이가 있다는 영가설을 기각하여 부분매개모형이 선택되었다. 이외에 IFI, CFI, RMR, SRMR 등 다른 적합도지수를 검토한 결과에서도 부분매개모형이 더 적합한 것으로 나타났다.

<표 7> 완전매개모형과 부분매개모형 비교

경로	모형	$X^2(df)$	$\Delta X^2 \Delta(df)$	IFI	CFI	RMR	SRMR
전문성→옹호	부분매개모형	182.095(71)	18.076***	.902	.900	.028	.0638
	완전매개모형	200.171(72)		.886	.884	.035	.0727

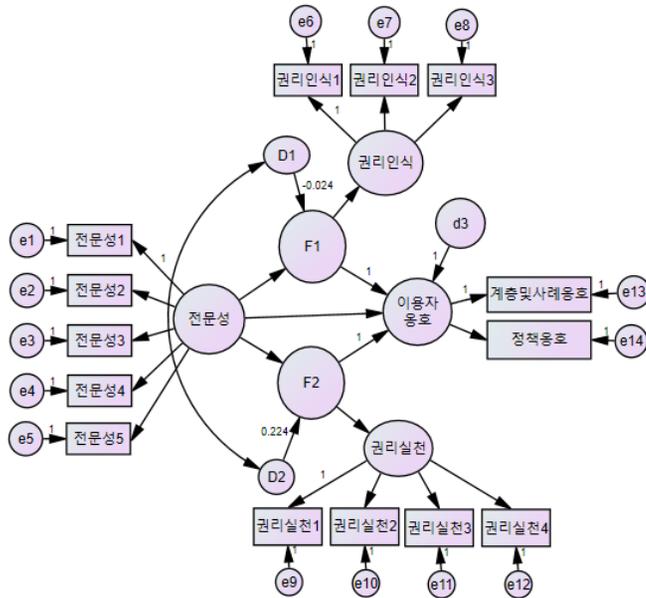
* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

사회복지사의 전문성과 이용자 옹호 사이의 관계가 부분매개효과모형으로 확인되었으므로, 이러한 매개효과의 크기를 살펴보기 위해 총효과를 직접효과와 간접효과로 나누어 살펴보았다.

<표 8> 직접효과, 간접효과 및 총효과 검증

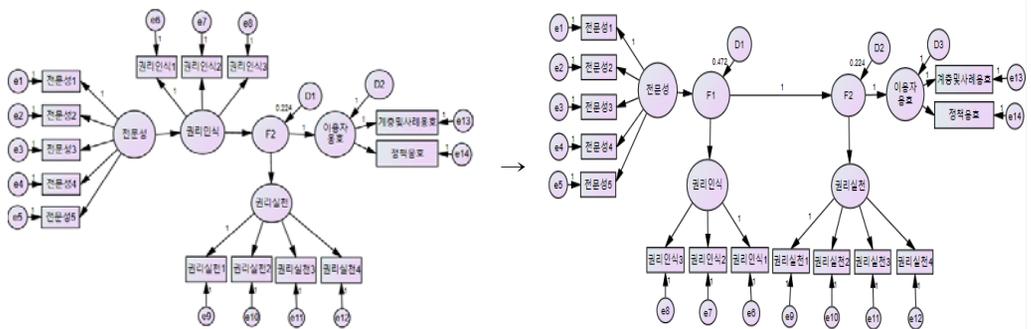
경로		직접 효과	p	간접 효과	p	총효과	p	간접 신뢰구간
전문성	→ 이용자 옹호	.365	.002	.070	.036	.435	.003	.021~.156

<표 8>의 간접효과는 크게 세 가지로 분류할 수 있다. 첫째, 전문성→권리 인식→이용자 옹호, 둘째, 전문성→권리 인식→권리 실행→이용자 옹호, 셋째, 전문성→권리 실행→이용자 옹호인 3가지 매개가 포함된 것이다. 본 연구에서는 각각 개별 간접효과를 살펴보고자 Phantom 변수를 구성하여 그 효과를 검정하였다(Chan, 2007).



〈그림 4〉 전문성, 권리 인식 및 실현, 이용자 옹호의 이중매개 효과

〈그림 4〉는 전문성과 이용자 옹호를 매개하는 권리 인식과 실현의 각각의 간접효과를 보자 한 것으로, 검정결과 전문성→권리 인식→이용자 옹호가 .227(유의하지 않음), 전문성→권리 실현→이용자 옹호가 .339(유의하지 않음)로 나타났다.



〈그림 5〉 매개변수(권리인식과 실현)의 개별간접효과

〈그림 5〉는 전문성→권리 인식→권리 실현→이용자 옹호의 개별간접효과를 검정하고자 한 것으로 두 차례에 걸친 Phantom 변수 설정을 통하여 단계별로 검증을 실시한 결과(Chan, 2007), 최종매개효과는 .254(P<.05)로 나타났다. 그 결과를 정리하면 〈표 9〉와 같다.

〈표 9〉 매개변수(권리인식 및 실행)의 개별 간접효과 검증

경로	표준화 계수	비표준화 계수	S.E	C.R
전문성 → 권리 인식 → 이용자 옹호	.227	.005	.027	.193
전문성 → 권리 실행 → 이용자 옹호	.339	.083	.046	1.814
전문성 → 권리 인식 → 권리 실행 → 이용자 옹호	.254*	.062	.026	2.381

5. 결론 및 제언

이 연구는 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계 및 이를 매개하는 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행의 효과를 검증하고자 한 것이다. 이를 위해 서울가톨릭사회복지회에 등록된 기관의 종사자 중 사회복지사 1급자격증을 소지한 사회복지사 198명의 응답을 최종분석에 활용하여 구조방정식을 통해 연구가설을 검증하였다. 연구결과, 사회복지사의 전문성, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 권리 인식 및 실행, 이용자 옹호의 평균은 전반적으로 보통 이상인 것으로 나타났다. 다만, 서비스과정에서 이용자의 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행의 평균은 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 각 변수들의 관계를 살펴본 결과, 전문성은 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 실행, 이용자 옹호에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이용자 권리에 대한 인식은 권리의 실행과 이용자 옹호에 영향을 미치고 있었다. 그러나 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 정도가 이용자 옹호에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 또한 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 권리 실행의 매개효과를 살펴본 결과, 사회복지사의 전문성은 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식을 통해 그 권리 실행에 간접적으로 유의한 영향을 미치고, 다시 이용자 옹호에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 인식 정도는 이용자 옹호에 직접적 영향을 미치지 않고 있지만, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 실행을 통해 간접적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회복지사의 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 인식과 실행을 비교할 때, 인식에 비해 실행은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사가 서비스과정에서의 이용자 권리 보장을 중요하게 인식한다고 하여도 그것이 각 권리 보장을 위한 실행으로 바로 이어지지 않음을 실증적으로 보여주는 것이다. 따라서 현재 사회복지실천현장에서 여러 주체들에 의해 실시되는 인권 교육의 내용 및 효과성에 대한 정밀한 검토가 필요함을 알 수 있다. 즉, 인권교육을 통해 사회복지사들이 이용자들의 권리가 서비스실천현장에서 중요함을 알도록 해주는 것이 곧 이를 실행하는 것과는 다를 수 있음을 기억해야 할 것이다. 그러나 이 연구에서는 이러한 차이의 원인을 밝히고 있지는 못하고 있어서, 사회복지사의 인식과 실행 사이의 간극을 야기하는 다양한 원인들에 대한 후속연구가

필요하다. 이를 통해, 단순히 이용자 권리에 관한 지식이나 중요성에 대한 교육으로 그치지 않고, 이를 실행할 수 있도록 하는 방안 마련이 필요하다.

둘째, 사회복지사의 전문성은 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 인식과 권리 실행, 이용자 옹호에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구에서 살펴본 것처럼 사회복지서비스가 사회복지사와 클라이언트의 인간 대 인간으로서의 만남 그 자체에서 사회복지실천의 장을 형성하고, 사회복지사 자신이 가지고 있는 전문적 능력(지식과 기술), 윤리적 책임 등을 기반으로 문제를 가진 개인이나 가족과의 인간관계적 과정 속에서 전문적 상호작용을 통해 전달되기 때문에(Reamer, 1999: 27), 실제로 사회복지사의 전문성이 사회복지실천에 매우 중요함을 경험적으로 확인한 것이다. 따라서 사회복지사가 전문성을 함양할 수 있는 기회를 풍부하게 제공할 필요가 있다. 이러한 결과는 전선영(2005b)의 연구에서 사회복지관련 학위와 이용자 옹호가 통계적으로 유의미한 관계로 나타나지 않는 것과는 상반된 것이다. 본 연구에서 의미하는 사회복지사의 전문성은 업무수행에 필요한 전문지식, 기술 및 정보 보유정도의 인식, 직무숙련도, 문제해결능력, 지식이나 기술의 발휘, 전문지식과 기술 습득을 위한 노력 정도 등이다. 즉, 단순히 사회복지사의 학위 취득이 아닌, 업무수행 능력에 대한 지식 및 기술보유, 노력정도 등 자신의 전문성을 신뢰하는 정도가 서비스과정에서 이용자의 권리를 실행하고 옹호하는데 영향을 줄 수 있다. 따라서 사회복지사가 스스로의 전문성을 인정하고 실천현장에서 전문성을 강화할 수 있는 지속적인 보수교육의 필요성을 제기한다고 할 것이다.

셋째, 사회복지사의 서비스과정에서의 이용자 권리 인식과 권리 실행, 이용자 옹호의 관계에 관한 것이다. 이러한 변인에 대한 탐색은 선행연구에서는 시도되지 않은 것이나, 본 연구자는 과연 사회복지사가 서비스과정에서 이용자 권리를 중요하게 인식하게 되면, 이를 실행하게 되는가? 그리고 이것이 이용자 옹호로 이어지는지 궁금하였다. 즉, 기관 내 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 인식과 실행이 기관 외부를 포함하는 이용자 옹호로 연계되는지에 대한 탐색을 한 것이다. 연구결과, 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식은 권리 실행과 이용자 옹호에 직접 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 권리 인식은 이용자 옹호에 직접적인 유의한 영향을 미치지 않았다. 이는 아동을 대상으로 연구한 고은교(2013)와 김영남(2009)의 연구에서 권리 인식이 증가할수록 권리옹호가 향상됨을 제시한 것과는 상반되는 결과이다. 본 연구는 서비스를 전달하는 전문가인 사회복지사를 대상으로 한 것이어서, 서비스를 전달하는 전문가가 이용자 옹호를 하기 위해서는 서비스과정에서의 이용자 권리에 대한 인식 뿐 아니라 이를 실행하는 정도가 이용자 옹호로 이어지는 즉, 양자가 동시에 고려되어야 함을 보여주는 것이다. 우선 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식과 관련하여 이것이 이용자 옹호에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않은 데 주목할 필요가 있다. 즉, 사회복지사들에게 인권교육 등을 통해 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 중요도의 인식이 증가한다고 하여도 직접적으로 이를 실행하는 데는 영향을 미치지 않을 수 있음을 의미한다. 실제로 김미옥·김경희(2011)는 아무리 사회복지사가 인권민감성을 가지고 있다 하더라도 인력, 공간 등 물리적 환경의 제한, 기관장의 무관심과 부정적 사회인식 등이 존재한다면 인권중심실천은 매우 어려울 것이라고 밝힌 바 있다. 즉, 인권민감성이 곧 인권지킴이활동으로 연계되지는 않음을 의미한다. 이 연구에서 인권관점에 기초한 사회복지실천은 기관과 제도, 사회복지사와 이용자가 함께 협력해야만 하는 상호순환적

과정이라고 보았다. 같은 맥락에서 후속연구에서는 사회복지사의 권리실행과 이용자 옹호를 위해 기관, 제도, 사회복지사, 이용자가 각각 어느 지점에서 노력을 기울여야하며 이를 증진시킬 수 있는 전략이 무엇인지에 관한 탐색이 필요할 것으로 본다.

마지막으로, 전문성은 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식을 통해 권리 실행에 간접적으로 유의한 영향을 미치고, 이는 다시 이용자 옹호에 미치는 영향이 모두 유의한 것으로 나타났다. 특히 서비스과정에서 이용자 권리 인식의 경우 이용자 옹호에는 직접적인 영향을 미치지 않고 있지만 권리 실행을 통해서서는 간접적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서 권리 실행은 실제로 사회복지사가 서비스과정에서 중요하게 생각하는 이용자 권리의 영역을 얼마나 실행하고 있는가를 측정하고 있다. 즉, 권리 실행은 사회복지사의 이용자 권리에 대한 실행도 혹은 이행도를 의미한다. 결국, 이용자 옹호는 사회복지사의 권리에 대한 인식과 실천을 변화시킴으로써, 그리고 그 시작은 전문성을 강화함으로써 연동되어 나타날 수 있는 것으로 정리할 수 있다. 따라서 인권민감성을 향상시키기 위해서 실천현장에서 시행되는 인권교육은 단순히 이용자 권리의 중요도에 대한 이해에서 머무르지 않고, 전문가로서 사회복지사의 전문성 향상, 권리 실행과 연계된 교육내용을 통해 이용자 옹호까지 나아갈 수 있도록 구성되어야 할 것이다.

이 연구는 사회복지사의 전문성, 권리 인식 및 실행, 이용자 옹호의 이중매개효과를 검증한 첫 시도로서 그 의미를 가지나, 횡단자료의 속성 및 서울경기지역을 중심으로 한 표집 등으로 일반화에는 한계가 있음을 밝혀둔다. 또한 본 연구는 서비스과정에서 이용자 권리에 대한 사회복지사의 인식 및 실행도를 측정함에 있어, 적절한 척도의 부재로 외국의 연구에서 개발된 지표를 재구성하여 사용하였다. 후속연구에서는 한국적 상황이 반영된 적절한 척도가 개발되어 활용될 수 있기를 기대한다. 이와 함께 이 연구는 사회복지사를 대상으로 하고 있으나, 이용자, 그리고 다양한 이해관계자를 포함하여 권리 실행과 옹호가 이루어지는 맥락 안에서 현상을 이해하기 위한 탐색적 연구도 필요할 것으로 본다. 이를 통해 사회복지사들이 이용자 권리에 대한 앞으로 머무르지 않고, 이것이 인권중심실천으로 나타날 수 있도록 노력해야 할 것이다.

우리 사회의 취약계층인 누군가의 권리를 인정하고 옹호해주는 것은 진정 쉽지 않다. 대표적인 인권전문직 중 하나인 사회복지사일지라도 말이다. 이 연구를 통해 이용자의 권리보호와 옹호에 대한 실천적·학문적 질문과 도전들이 다양해지고, 이용자의 권리를 보장하기 위한 다양한 노력들이 더욱 배가되기를 기대해본다.

참고문헌

- 강지영, 2002, “인권에 대한 인지 능력과 정서적 공감의 인권옹호행동에 미치는 영향”, 서울대학교 석사 학위논문.
- 강희설, 2010, “사회복지사의 지적장애인 자기 옹호 지원과정”, 성공회대학교 박사 학위논문.
- 고은교, 2013, “지역아동센터 이용아동의 자아존중감과 권리옹호행동에 관한 연구- 권리의식의 매개효과를 중심으로”, 『학교사회복지』, 24: 61-84.
- 국가인권위원회·사회복지연구회 역, 2008, 『사회복지와 인권』, Reichert, E., 2003, Social Work and Human Rights: A Foundation for Policy and Practice, 서울: 인간과 복지.
- 김경희, 2001, “사회복지사의 윤리적 책임행동 결정변인에 대한 연구-서울지역사회 복지관을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 5: 79-113.
- 김계수, 2010, 『Amos 18.0 구조방정식 모형 분석』, 서울: 한나래출판사.
- 김기수, 2006, “사회복지사의 인권관점이 실천 유형에 미치는 영향”, 목원대학교 석사학위논문.
- 김미옥·김경희, 2011, “인권관점에 기초한 사회복지실천 경험에 관한 질적 사례 연구-장애인거주시설의 종사자 경험을 중심으로”, 『한국사회복지학』, 63(1): 29-55.
- 김미옥, 2012, “인권관점에서 본 한국사회복지실천”, 『한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집』.
- 김영남, 2009, “초등학교 아동의 권리 인식과 권리옹호의 관계”, 청주대학교 석사학위논문.
- 김용민, 2011, “사회복지사가 인지한 전문적 능력이 윤리적 책임에 미치는 영향”, 『보건사회연구』, 31(4): 125-153.
- 김현진, 2010, “사회복지사의 인권에 대한 의식 차이 분석”, 『한국지역사회복지학』, 34: 109-132.
- 박재숙, 2010, “학교청소년의 인권보장, 자아존중감, 주관적 행복감의 관계”, 『청소년복지연구』, 12(1): 35-59.
- 배병렬, 2009, 『Amos 17.0 구조방정식모델링 2판』, 서울: 도서출판 청람.
- 설진화, 2012, “장애인복지관 사회복지사들의 소진보호요인에 대한 경험”, 『한국지역사회복지학』, 40: 103-129.
- 송근원, 2000, “사회복지전문요원의 업무 태도에 영향을 미치는 요인 연구”, 『사회복지연구』, 15(1): 41-72.
- 송영선, 2011, “다문화기관 종사자의 인권태도와 서비스 질 및 다문화역량 간의 관계”, 서울기독교대학교 박사학위논문.
- 송유미, 2008, “사회복지사의 전문성과 윤리적 책임행동 간의 관계를 통한 사회복지 실천적 함의”, 『한국지역사회복지학』, 27: 195-210.
- 연제찬, 2002, “사회복지전담공무원 전문성 향상과 재교육 강화방안”, 『교육훈련정보』, 44: 224-235.
- 유지민, 2003, “아동의 권리 인식 및 공감과 권리옹호와의 관계”, 숙명여자대학교 석사 학위논문.
- 이혜원 역, 2005, 『인권과 사회복지실천』, UN Centre for Human Rights, 1994, Human Rights and Social Work, 서울: 학지사.
- 전선영, 2004, “사회복지 실천에서 옹호의 명분 확인 및 이론적 개념 정립”, 『임상사회사업연구』, 1(1): 91-119.
- _____, 2005a, “사회복지 가치를 매개로 한 사회복지 교육과 옹호 태도 및 전략의 인과관계 분석”, 『한국사회복지학』, 57(4): 33-65.

- _____, 2005b, “사회복지학위와 자격증유형이 사회복지옹호실천에 미치는 영향”, 『임상사회사업연구』, 2(1): 193-225.
- 조휘일, 2003, “지역사회취약계층 클라이언트를 위한 옹호(Advocacy) 활동전략 및 과정에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 13: 173-194.
- 하경희·강병철, 2009, “대학생의 인권태도에 대한 탐색적 연구”, 『사회복지연구』, 40(2): 183-202.
- 황미영, 2006, “사회복지 학사교육과정에서의 사회복지사 전문성 개발에 대한 중요 사건 분석”, 『한국사회복지교육』, 2(2): 125-152.
- Angus, A. D., and Brailsford, A., 2008, *Principles and Responsibility in Care Practice: The Comprehensive Practice and Assessment Guide to Care*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Austin, M., 1981, *Supervisory Management for the Human Services*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Barker, R. L., 1995, *The Social Work Dictionary*, Washington: NASW Press.
- Chan, W., 2007, “Comparing indirect effects in SEM: A sequential model fitting method using covariance-equivalent specifications”, *Structural Equation Modeling*, 14(2): 326-346.
- Fortune, A. E., 1994, “Field education”, 151-194 in *The Foundation of Social Work Knowledge*, edited by F. G. Reamer, New York: Columbia University Press.
- Mickelson, J. S., 1995, “Advocacy”, 95-100 in *Encyclopedia of Social Work*, Silver Spring MD: National Association of Social Workers.
- Radian, E., 2000, *Social Action and Social Work Education in Canada*. Ph.D. Dissertation, University of Calgary.
- Reamer, F. G., 1999, *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- Reisch, M., 1986, “From cause to case and back again: The reemergence of advocacy in social work”, *Urban and Social Change Review*, 19: 20-24.
- 한국사회복지사협회, 2001, “사회복지사 윤리강령”, <http://www.welfare.net/site/ViewMoralCode.action>
- National Association of Social Workers, 1996, “NASW code of ethics”, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>

**The Relationship of a Social Workers's
Professionalism and User Advocacy**
- Focusing on the Mediating Effects of a Social Worker's
Right Perception and Performance at Service Processes-

Kim, Miok

(Chonbuk National University)

Jeong, Hana

(Chonbuk National University)

This research purports to examine the mediating effects of right perception and performance at service processes in relationship to the social worker's professionalism and user advocacy. As the research method, 198 social workers were surveyed, and structural equation was used for analysis. The research findings showed that the professionalism of social workers had a direct influence on right perception, right performances at service processes and user-advocacy. However, right perception at service processes do not have a direct influence on user advocacy. In addition to this right perception and performances at service processes was proven to be an important mediator between a social worker's professionalism and user advocacy. As a result, this research has implied the necessity for social work practice to promote user-advocacy.

Key words: social worker, professionalism, user advocacy, service process, user right, mediating effects

[논문 접수일 : 13. 07. 23, 심사일 : 13. 08. 06, 게재 확정일 : 13. 10. 10]