

# 사회복지 현장의 서비스 융복합 경험에 대한 탐색적 연구

신희정

건양대학교 사회복지학과 교수

## An Exploratory Study on the Experience of Service Convergence in the Social Welfare Field

Hee-Jung Shin

Professor, Dept. of Social Welfare, Konyang University

요 약 본 연구에서는 사회복지 현장의 사회복지사들을 대상으로 서비스 융복합 경험을 탐색함으로써 관련된 실천역량을 개발하기 위한 방안을 모색하고자 한다. 이를 위하여 사회복지 현장의 다양한 분야 및 경험을 반영할 수 있는 4개의 사회복지사 집단을 구성하여 초점집단 인터뷰(FGI)를 실시하였다.

연구 결과, 우선 현장의 사회복지사인 연구 참여자들은 다양한 전문 영역과의 협업을 통해 융복합 서비스를 제공하는 경험에서 긍정적 효과와 경험적 한계를 인식하였다. 둘째 연구 참여자들은 보다 확장된 영역에서 다양한 역할을 요구받으면서 융복합 서비스에 대한 필요성을 경험하였다. 마지막으로 융복합적 접근이 요구되는 사회복지 환경에서 요구되는 역량을 개발하기 위한 방안을 제안하고 있다. 이러한 연구결과를 토대로 사회복지 현장에서 요구되는 실천역량 개발을 위한 기초 자료를 마련하였다.

주제어 : 사회복지, 실천, 융복합, 역량, 포커스 그룹 인터뷰

**Abstract** The purpose of this study is to find out how to develop the related competency by exploring the service convergence experience of social workers in the social welfare field. For this purpose, social workers were organized into focus groups to reflect various fields and experiences of the social welfare, and the focus group interview method was implemented.

The results of this study are as follows: First, research participants who are social workers of the field recognized positive effects and experiential limitations in the experience of providing convergent services through collaboration with various professionals. Second, research participants experienced the necessity of convergence services, while being asked for various roles in the extended area. Finally, research participants propose a plan to develop competencies required in social welfare environment where a convergent approach is required. Based on the results of this study, it was prepared that basic data for the development of practical competency in the social welfare field.

**Key Words** : Socail Welfare, Practice, Convergence, Competency, Focus Group Interview

### 1. 서론

오늘날 기술의 발달로 지식과 정보는 폭발적으로 증가하였고, 이에 대한 접근이 보편화되면서 우리 사회는 단일 전문성 보다는 영역 간 융복합을 통한 창의성을 추

구하고 있다[1]. 사회복지 분야에서도 사람들의 복합적인 욕구를 충족시키기 위하여 인문, 사회, 문화, 과학, 의료 등 다양한 전문 영역들을 통합하여 새로운 가치와 서비스들을 창출하고 있고[2], 사회서비스의 다양화, 시장화 등으로 기존의 접근과는 달리 영역 간 경계를 허물고 통

\*Corresponding Author : Hee-Jung Shin (swg0403@konyang.ac.kr)

Received July 9, 2018

Accepted September 20, 2018

Revised August 30, 2018

Published September 28, 2018

합하는 접근이 요구되고 있다[3,4]. 이에 따라 사회에서는 점차 다양한 영역을 통합적으로 이해하고, 융합하여 새로운 지식과 기술을 생산할 수 있는 인재가 요구되고 있고, 사회복지 분야도 예외가 아니다[5-7]. 실제 한국보건복지인력개발원에서는 보건복지 인재양성을 위하여 보건의로 및 사회복지, 고용, 문화 등 다양한 분야를 이해하도록 교육할 뿐 아니라 창의적인 융복합 역량을 개발하기 위하여 인문, 예술, 과학·기술·정보 등을 통한 창조적 콘텐츠를 개발·보급하고 있다.

이에 비해 예비 사회복지사를 양성하는 대학교육은 전문자격 취득을 위한 이론교육에 중점을 두는 경향이 있어 사회복지 현장의 요구를 충족시키기에 한계가 있다는 의견이 제기되고 있다[4,8]. 일부 사회복지 현장의 복합적인 문제를 해결해보도록 하는 실천 중심의 교육이 시도되고 있지만[9-13] 대체로 특정 분야에 국한되어 있는 경향이 있고, 교과과정 개편이나 교과목 신설 중심으로 논의되고 있다. 실제 이러한 요구를 받아들여야 하는 다양한 실천 현장의 의견과 경험이 반영되지는 못하는 것이다. 이에 본 연구에서는 사회복지 현장에서의 서비스 실천 경험과 인식을 알아보고, 융복합 관련 역량을 증진시킬 수 있는 방안을 알아보려 한다.

연구질문은 다음과 같다. 첫째 사회복지 현장에서는 융복합을 어떻게 인식하는가? 둘째 사회복지 현장에서는 융복합이 요구되는 상황을 어떻게 경험하고 있나?, 셋째, 융복합 역량을 개발하기 위한 방안은 무엇일까?

## 2. 문헌고찰

### 2.1 사회복지 분야의 변화와 요구

오늘날 정보, 지식, 기술 등은 빠르게 변하고 있고, 지식과 기술 등이 생성되고, 결합되는 과정에서 새로운 것들이 생산되고 있다. 융복합과 관련하여 다양한 개념들이 혼재되어 있는 만큼 다양한 영역에서 융복합적 시도가 이루어지고 있다[14]. 사회복지와 정보통신 과학기술이 결합되어 사회복지통합관리망(행복e음)과 같은 관리시스템이 활용되고 있고[5, 19], U-health, U-수호천사서비스 등과 같이 제약적인 서비스 환경도 극복할 수 있게 되었다[2]. 또한 다양한 수준의 지식과 경험을 공유함으로써 새로운 가치와 서비스를 창조할 수 있도록 하는 ‘공유복지’ 플랫폼 등이 시도되고 있다.

이렇게 지식, 정보, 경험, 가치 등을 공유하여 새로운 것을 창조하는 활동은 사회복지 실천현장에서도 발견된다. 오늘날 사회복지 서비스 영역은 돌봄, 경제, 문화, 복지 등으로 확대되었고[14,15], 이를 해결하는 과정에 다양한 주체들이 참여하는 것이 강조되고 있고[16,17], 다양한 욕구에 따라 세분화된 전문 서비스들 간 협력·연계를 통한 통합적 서비스 제공이 중요시되고 있다[18]. 또한 사회복지 분야에서 서비스 효과성과 효율성을 강조하면서 서비스 개발과 전달과정에서 비영리 영역과 영리 영역을 결합하려는 시도 등도 이루어지고 있다[20,21].

### 2.2 사회복지와 융복합 역량

사회복지 분야가 점차 확대되고, 복잡해짐에 따라 사회복지 문제와 욕구를 다양한 가치와 관점을 활용하여 분석함으로써 가장 적합한 해결방안을 모색하고, 파업수행 과정에 유연하게 대처할 수 있는 역량을 갖춘 인재양성에 관심이 높아지고 있다[8,11].

융복합 역량은 어떤 현상을 비판적으로 사고하고, 정보를 확장하여 해석함으로써 자신의 전문성 이외에 다른 영역의 개념과 원리를 활용할 수 있고, 다양한 상황에 적용할 수 있는 역량이다[22]. 이에 사회복지 분야에서는 효과적인 문제해결을 위하여 다양한 관점을 이해하고 활용할 수 있고, 다양한 지식, 정보, 자원을 효율적으로 관리하고 활용할 수 있으며, 당면한 문제를 창의적으로 해결할 수 있는 역량에 대한 교육이 필요하다는 의견이 확대되고 있다[1,25]. 실제 BK 21+ 사업이나 CK사업 중 사회복지 융복합 사업단의 활동이 복지관련 영역 간 융복합 교육을 시도하는 사례라고 할 수 있다.

융복합 역량에 대한 관심은 학제 간 결합을 통한 융복합 콘텐츠 개발로 시도되기 시작했으며[23,24], 더불어 다양한 전공 간 협업을 통해 통합적으로 문제를 해결할 수 있는 역량을 증진시킬 수 있는 교육설계에 대한 논의로 확대되었다[6,7]. 하지만 사회복지 분야에서 융복합 역량 및 교육에 대한 논의는 빈약하다. 사회복지서비스 영역이 확대되고, 영리시장 경제에도 대처할 수 있어야 하며, 문화적 다양성도 다룰 수 있어야 하는 등 사회복지의 다양한 역할에 따른 역량 교육이 필요하다는 논의가 되고 있지만[4,8,10-13] 실제 다양한 사회복지 현장의 인식과 경험에 따른 요구를 반영하지 못하고 있다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 자료수집

FGI(Focus Group Interview)는 특정 주제에 대하여 연구 참여자들이 자신들의 경험과 의견을 자유롭게 소통하도록 함으로써 이해가 부족한 분야에 대한 구체적이고, 통찰력 있는 자료를 수집할 수 있는 방법이다[26]. 융복합 역량은 최근 사회복지 환경에서 요구되고 있지만 구체적으로 개념화되지 못한 이슈이다. 따라서 현장의 사회복지사들로부터 실질적인 정보를 수집할 수 있는 FGI 조사방법이 적절하다고 판단하였다. 연구 참여자들은 사회복지 현장의 다양한 경험과 인식을 알아보기 위하여 사회복지 분야와 기관 유형, 직위를 고려하여 모집하였는데, 우선 임의로 기관을 선정하여 연구목적에 맞는 참여자를 추천받았고, 이후 눈덩이 표집으로 관련 기관 및 참여자를 모집하였다. 연구 참여자는 모두 사회복지학 전공자였다. 소통이 원활히 이루어지기 위해서는 6-8명의 초점집단 구성이 적절하나[26] 현실적으로 다양한 기관 사정에 따른 시간을 고려하여 4회의 초점집단 인터뷰를 실시하였다.

Table 1. General characteristics of participants

		Institution	Sex	Position
FGI 1	case1	Community Welfare Center <sup>1</sup>	M	Executive Director
	case2	Community Welfare Center <sup>1</sup>	M	Social worker
	case3	Elderly Care Facility <sup>1</sup>	M	Director
	case4	Residential Facilities for the Disabled <sup>1</sup>	M	Director
	case5	Rehabilitation Center <sup>1</sup>	M	Director
FGI 2	case6	Community Welfare Center <sup>1</sup>	M	Team Leader
	case7	Community Welfare Center <sup>1</sup>	F	Team Leader
	case8	Elder Protective Service institution <sup>1</sup>	M	Executive Director
FGI 3	case9	Residential Facilities for people with Disability <sup>2</sup>	M	Director
	case10	Sheltered Workshop <sup>2</sup>	M	Director
	case11	Short term Stay care Center <sup>1</sup>	F	Director
FGI 4	case12	Community Mental Health Center <sup>2</sup>	M	Director
	case13	Child Protection Service Institution <sup>2</sup>	M	Director
	case14	Rehabilitation Center <sup>2</sup>	F	Director
	case15	Community Mental Health Center <sup>2</sup>	F	Executive Director
	case16	Senior Center <sup>2</sup>	M	Social worker

1=Daejeon, 2=Chungnam

자료수집 기간은 2016년 12월 10일부터 약 한 달간 이루어졌으며, 집단별 면담은 120-150분 사이로 진행하였다. 연구 참여자들에게는 인터뷰에 앞서 연구자에 대한 소개, 연구 목적 및 질문, 인터뷰 내용에 대한 활용, 비밀보장에 대한 내용 등을 설명하고 녹음을 허락받았으며, 자유롭게 의견을 제시하도록 하였다.

#### 3.2 자료분석 및 윤리적 고려

자료 분석은 연속적 비교법에 따라 기록 내용을 부호화하고 범주화하였다[27]. 연구자는 전사된 자료를 반복적으로 읽으면서 연구 주제와 관련된 사회복지사들의 융복합 관련 경험과 의견을 잘 반영하고 있는 문구나 문장을 세분화하고 반복적인 유형을 찾아 개방 코딩하였는데, 이를 통해 자료의 의미를 잘 드러낼 수 있다[28]. 그런 다음 범주화하는 과정을 거치면서 유의미하게 포착되는 내용을 분석하였다.

연구의 엄격성을 위해 연구자는 사회복지실천 역량과 관련하여 가지고 있는 전제나 가정을 점검하고 연구자의 편견이 개입되지 않도록 연구 참여자들의 경험과 진술에 집중하려 노력하였다. 또한 연구 참여자들과 인터뷰 내용을 지속적으로 논의하고, 피드백 받을 수 있도록 이메일이나 SNS 등을 활용하였다. 연구 참여자의 권리 보호를 위해 인터뷰에 앞서 연구의 목적과 과정을 설명하여 자발적으로 참여하도록 하고, 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있음을 고지하였다.

## 4. 조사결과

### 4.1 사회복지 현장의 융복합 경험과 인식

#### 4.1.1 세분화된 전문 영역과의 협업

사회복지 현장에서는 효과적인 사회복지 실천을 위해 다양한 전문가들 간 협업을 한다. 이러한 과정에서 <사례 8>은 필요 서비스들을 “합집합”으로 만들고, 공통의 목적을 달성하고자 하는 “교집합”의 노력으로 “특성화 서비스를 연계”하는 것을 융복합 경험으로 인식하였다.

합집합을 볼 줄 알면서 많은 사람들의 교집합을 끌어내는 게 사회복지에서의 융복합 아닌가 하는 생각이 들었던데요. 그리고 교집합을 끄집어내니까 합집합과 교집합 사이에서 이 사람들에게 필요할 부분들이 사람들에게, 특성화된 부분들, 그것을 연

게시켜 주는 거 (사례 8)

이와 관련하여 <사례 13>은 융복합 서비스는 단순히 전문가들의 서비스들을 결합한다고 되는 것은 아니라 “팀 어프로치”가 요구됨에 주목하였고, <사례 14>도 다양한 서비스들이 통합적으로 제공되기 위해서는 서비스 전문가들 간 업무 공유 시스템을 마련하고 이를 통한 업무수행이 가능하도록 하는 역량이 필요함을 강조하였다.

컨트롤 타워 역할에 대해서, 팀 어프로치 할 수 있는 부분들, 그것들을 결정해 주는 부분들이 정말 필요한데, 그렇지 않으니깐 정부 부처도 다르고 과도 다르기 때문에 각자 자기 실적 중심으로만, 결과 부분으로만 (분리되어) 할 수 밖에 없는 상황이거든요. (사례 13)

장애인은 복지관을 이용하면 평생 이용하거든요. 그런데 분절되는 거예요. 치료 팀 끝나고 방과 후 쪽 오면 더 이상 치료 팀에서는 관심이 없고, 장애인복지에서는 전체적으로 이뤄지는 것이 공유될 필요가 있어요. 장애인복지관은 사회복지사가 70~80% 정도이고, 나머지는 치료사나 직업재활사, 보장구 쪽도 들어오는데, 기관의 잘못도 있는 게 공유 시스템이 많이 부족하다는 생각이 들고, 그것을 어떻게 직원들한테 체계적으로 가르쳐야 하는지 조금 막연한 것이 있어요. (사례 14)

#### 4.1.2 융복합 서비스 개발 경험과 한계 인식

연구 참여자들은 사회복지 현장의 “융복합”에 대한 요구와 필요성에 대해서 대체로 긍정적이다. <사례 15>은 실제로는 전문 영역 간 장벽이라는 한계가 있지만 대인관계와 의사소통 기술을 통해 서로의 이해관계를 조정하여 긍정적인 성과를 도출하는 경험을 하였다.

얼마 전 중독 관련 협의체를 구성하느라 저희 기관, 알코올/도박, 그리고 스마트폰 이렇게 모여서 이야기를 했어요. 그러다 보니까 우리 꺼, 내 영역, 이것을 지키려는 것이 너무 강한 거예요. 그런데 거기서 어떤 분이 그것을 잘 융합될 수 있게, 적절하게 조화할 수 있게 커뮤니케이션 할 수 있는 것을 내놓다 보니까 조금씩 서로의 것들을 내놓는 것을 보았거든요 (사례 15)

하지만 <사례 3>과 같이 실제 융복합 서비스를 제공하기에는 제도적 한계가 있다고 지적하기도 한다.

보험(장기요양보험) 혜택이 되니까 전문적인 영양관리, 질병관리, 상담사를 통한 정서지원, 또 여가프로그램, 기타 모든 것들이 한 공간에서 이뤄질 수 있기 때문에 좋습니다. 좋지만 아직 단순 수발에 비중을 두고 있어요. 왜냐하면 인력배치 기준이 물리치료사도 100명당 한명, 사회복지사도 100명당 한명, 그리고 영양양사는 50인당 한명. - 중략 - 지금은 두 가지로 갈라져있어요. 장기입원 환자 중에 의사 도움이 많이 필요 없는 자들은 요양원에 모시는 거고, 의료적인 개입이 적극적으로 필요한 사람들은 노인요양병원에 가게 되는 거죠. (사례 3)

<사례 16>은 사회복지와 영리 영역이 융복합 되는 과정에서 사회복지가 일방적으로 시장화 될 수 있는 경험을 이야기하였다. 이는 융복합 서비스를 제공하는 과정이 일방적인 과정이 되어 실패하지 않기 위해서는 뚜렷한 가치와 목적을 공유하고, 조정할 수 있어야 함을 지적한 것이다.

복지서비스 영역이기는 한데, 노인일자리 안에도 실무자끼리 정체성 혼란이 오는 거죠. 장사꾼이 되어야 하는가, 사회복지사가 되어야 하는가. 그래서 실제로 저희 선배 중에는 시니어 클럽에서 도시락 사업을 하시다가 그 쪽으로 창업하신 분도 있어요. 아무래도 수입이 사회복지사보다 괜찮으니까 정말 장사꾼이 되는 경우도 있더라고요. (사례 16)

## 4.2 사회복지 현장의 요구

### 4.2.1 다양한 영역과 역할 요구

오늘날 사회복지 분야는 삶에 대한 다각적인 접근을 위해 다양한 역할과 기능을 요구받는다. <사례 9>는 새로운 요구에 부응하기 위해서 보다 다양한 역할을 실제적으로 수행할 수 있는 능력이 요구되는 현실을 인식해야 한다고 지적한다.

사회복지사를 기본적으로 뽑아야 하는 강제적 규정 같은 것이 존재하니까 사회복지사를 채용하는 거예요. 만약에 안 뽑아도 되고 비율의 의미도 없다고 치고 행정감사나 국가자격증에 대한 논쟁 자체를 안 하면 인력을 다양하고 과감하게 뽑죠. 진짜 냉정한 건데, 현장이 그렇게 요구하는 시대인 거예요. 후원 개발, 좋아 대인관계 능력이 얼마나 뛰어난지, 네트워크를 얼마나 잘 하는지 지역사회조직을 얼마나 잘 하는지 그런 것을 보고 사람을 뽑죠. 기본적으로 복지현장에 오는 사람은 인간에 대한 이해는 있다는 판단 하에 접근하는데, 그것만으로도

조직이 굴러 가는 것은 아니거든요. (사례 9)

<사례 16>은 최근 사회복지에서는 경제문제 해결에 있어서 현금을 지원하는 것이 아니라 영리시장에서 실제 수익을 창출하도록 하여 취약계층 스스로가 경제적 주체가 되도록 하는 활동을 해야 한다고 강조하고, <사례 11>도 건강 욕구와 관련하여 의료비 지원만이 아닌 삶의 전반에 관여하여 보건, 의료, 케어, 안전 등 복합적인 접근을 해야 함을 지적하였다.

여기서는 제대로 된 일자리 자체가 복지인거예요 우리가 알고 있는 복지 서비스가 아니라. 단순히 이렇게 청소를 한다든지, 이런 단순한 일자리가 아니라 지속가능하고, 거기서 수익이 나오고, 거기서 고용이 될 수 있는 일자리 자체가 일자리 창출사업의 핵심이 되어 버린 거지요 (사례 16)

당뇨는 인슐린 주사를 맞는 것부터 시작해서 당뇨병에 대해서 우리가 전체적으로 이해를 해야 하는데 그걸 직원들이 하지 않으면 케어를 제대로 못 하는 거예요. 왜냐하면 당뇨 약만 먹고 인슐린 주사만 맞추는 게 아니라 식이요법, 운동 이런 것을 전체적으로 (관리)해야 하는데 그런 것들은 누가 해 줄 수 없잖아요 (사례 11)

사회복지 영역이 확장됨에 따라 현장에서는 사회복지 사업 및 프로그램과 관련된 법과 제도의 활용도 요구된다. <사례 10>은 장애인보호작업장의 경험을 통해 사회복지사의 역할을 잘 수행하기 위해서는 사회복지법 이성을 활용할 수 있어야 함을 강조한다.

장애인을 취업을 시켰다는 뜻, 아니면 장애인생 산품을 만들어냈을 경우에 이것을 판매할 때 법적으로 어떤 지원이 있는지, 그런 부분에 대해서 포괄적으로 알아야 돼요. 알고 접근하면 훨씬 폭넓게 판매도 할 수 있고, 장애인 근로자들에 대한 인건비라든지 그런 부분도 지원하기 유리하고. 노동자로서의 권리를 찾으려면 노동법을 봐야 하는 거고, 원장이나 시설장들은 노동법을 알아야 이분들의 정확한 혜택도 보장해주는 것이거든요. 이제는 법에 대한 논쟁이 많아요. 민법, 상법, 형사법도 봐야 해요. 왜냐하면 직원들의 성추행, 성폭행의 개념들을 어떻게 할 것이냐 폭력성은 어떻게 할 것이냐 하는 개념들을 보면 형법까지도 봐야 해요. 그런데 아쉬운 것은 학교에서는 이것까지는 받아들이지 못 한 거예요. (사례 10)

#### 4.2.2 다양한 상황에 대한 종합적인 대처 요구

사회복지 현장에서는 다양한 상황에 몰입하여 유연하면서 종합적인 대처가 가능해야 한다. 문제해결을 위한 대안을 찾다보면 자조(自助) 생활 공동체와 같은 접근을 고민하게 되고, 이러한 과정에서 종합적인 대처와 새로운 역할을 수행할 수 있는 인재를 요구된다.

기존에 알던 이론적인 사회복지와 제도권 사회복지를 넘어가는 실험도 많아요. 여민동락이라고 사회복지를 전공한 부부가 모여서 우리가 알던 틀로만 복지를 하지 않고, 그냥 협동조합, 사회적 기업이라는 새로운 사회복지를 하세요. - 중략 - 현실에 주어지면 그것에 대해서 고민하고, 찾아보고, 막 자기 생각을 가지고 해결하려 하는 게 전문성이지, 이미 그 분야에 대해 다 알고 있는 이게 전문성이던 시절은 지나간 거 같아요. 왜냐하면 제도도 너무 빨리 바뀌고 지식도 너무 많이 빨리 바뀌기 때문에. 지금은 자기 생각 그리고 책임지는 거, 주어지면 몰입해서 어떻게든 해내려 하는 것이 더 요구되는 거 같아요. (사례 12)

#### 4.3 새로운 사회복지를 위한 융복합 역량 개발

##### 4.3.1 사회복지 가치 확립과 협업 역량 증진

연구 참여자들은 사회복지 현장 경험에서 “사회복지 정체성”을 중요시하였다. <사례 2>는 사회복지 가치를 확고히 하고, 사회에 대한 관심을 확장시키면, 보다 창의적인 사회복지 융복합 서비스를 기획할 수 있음을 강조한다. <사례 5>도 가장 본질적인 것은 인간과 사회에 대한 이해이므로 지속적인 인문학적, 사회학적 인식훈련이 필요함을 지적하였다.

독거노인, 장애인 밀반찬 서비스가 필요해요. 하지만 그것만 위해 사회복지사가 수행한다면 택배죠. 반찬배달이지만 융복합적인 사고를 하면 지역 내 배달 업체들을 활용할 수 있고, 그분들과 연계하고 소통하면 그러한 활동이 사회복지사가 추구하는 가치적인 일에 도움이 될 수 있죠 - 중략 - 사회복지 가치가 없는 사람이 하게 되면 단순 전달만 하게 되는 것으로 끝나게 되는 거죠. (사례 2)

사회복지는 근본적으로 인간에 대한 것이기 때문에 인간에 대한 깊은 이해에 관련된 교육을 해야죠. 그거는 인행사로는 되지 않기 때문에 인문학 아니면 삶의 애환을 겪었던 이야기들. 또 급격한 사회 변화에 대한 관심을 끌 수 있는 것들을 특강 형태로 해줘야 한다고 생각합니다. 저희 기관에서는 매주

금요일 세마시나 TED.com을 통해서 사회변화에 대해서 공부하고 있어요 (사례 5)

사회복지 현장에서 다양한 영역들 간 융복합이 이루어지기 위해서 협업 훈련이 필요하다. <사례 15>는 다양한 영역을 아우르는 개방적인 이해를 바탕으로 자원을 발굴하고, 다양한 전문가들 간 원활한 의사소통을 통해 가치와 성과를 공유할 수 있는 능력 필요함을 강조하였다. 이를 위해 <사례 1>은 사회복지의 전문성을 구축하면서 타(他) 전문 영역에 대한 경험적인 이해가 필요함을 강조한다.

오픈 마인드가 있어야 된다는 생각이 들어요. 우리 영역이 아닌 다른 영역의 분들까지 아우르겠다는. 내가 뭔가를 제공하는 입장이 아니라 함께 무언가를 해야 한다는 마인드를 가져야 하는 게 첫 번째라는 생각이 들고요. 두 번째는 다른 영역에 대해서 모르면 무엇을 어떻게 연결해야 하는지를 모르잖아요. 서로의 시너지 효과를 위해 어떤 것을 연결해야 하는지를 이해하지 못하면 적절한 연계가 안돼요. 어떤 분들은 융복합 사업을 하자고 모였는데 “그 기관에 대해서 몰랐어요” 그래요. 세 번째 융복합 역량은 설득력이라고 해야 하나, 커뮤니케이션 능력이 있어야한다는 생각이 들어요. 우리가 사업을 왜 같이 해야 하는지, 어떻게 해야 하는지, 내 것을 너무 주장하지 않고 “이것을 주고 이것을 받을 수 있구나” 라는 일종의 딜(deal). 그런 역량이 반드시 있어야 해요 (사례 15)

다양한 학문을 일정 부분이라도 접하는 게 가장 좋아요. 장애인복지관은 각 치료사들이 영역별로 있다 보니까 제가 4년 근무했는데 이제 용어만 들어도 대충은 알 것 같고요. 그 다음에 제가 의료사회복지사라도 근무하다보니 의학 지식은 기본적으로 아는 것 같아서. 사회복지 하나만으로 전문 직종으로 (인정)될 수 없다보니 이 친구들이 나가서 여타 관련된 지식들이 어느 정도는 갖고 가야한다고 생각을 하고요. (사례 1)

4.3.2 새로운 문제해결과정 참여에 대한 기회 확대  
사회복지 현장에서 요구되는 인제는 결국 현장에서 실제 다양한 역할을 수행할 수 있는 인재로서 이런 역량을 갖추기 위해서는 산학연계를 통한 다양한 경험이 강조된다. <사례 6>은 산학연계 경험을 소개하면서 인턴이나 캡스톤 디자인 수업과 같이 실제 사회복지 현장에서 경험할 수 있는 현장중심의 체험학습을 강조하였다.

저희가 인턴 3명을 받았잖아요. 왔을 때 A부터 가르치기 시작해요. 현장이 내가 정말 할 수 있다는 자신감이 붙어서 온 친구들과 막연하게 들어온 친구들의 차이가 크거든요. 실습은 솔직히 너무 짧고, 인턴은 한 3개월 정도 학교에서 배려할 수 있다면 조직 시스템은 어떻게 되는지 알 수 있게 하죠. 또 작년에 캡스톤 디자인 담당도 해보니까 자원 봉사는 노력 봉사로 끝나는 경우가 많고, 실습은 단기간 안에 다양한 것들을 해봐야 하니까 아쉬움이 많은데 캡스톤을 하면서 친구들이 직접 사업계획서, 결과보고서, 정산서, 품위서, 지출결의서, 그리고 사업을 실행하는 것까지 해봄으로써 이런 교과 과정이 도움이 많이 될 것 같다. (사례 6)

연구 참여자들은 자원봉사 경험을 강조하면서 일상적인 업무 지원 이상으로 창의적 프로그램을 개발해 볼 수 있는 자원봉사 교육을 제안하였다. 학교는 학생들에게 다양한 구성원들이 함께 문제를 해결해 볼 수 있는 체험학습의 장(場)을 제공하고, 기관 입장에서는 산학연계를 통한 실험적 프로그램 개발을 시도해 볼 수 있도록 하는 것이다.

자원봉사 경험에 맞물려서 고민해봤는데 현장에서 인형극을 가지고 성교육을 하는 사람을 찾고 싶어도 찾기 힘들어요. 돈을 준다고 해도 안 와요. 그런데 시설은 되게 필요해요 그런데 (대학의 동아리 공연을 봤는데) 아이들이 인형극을 잘 하는 거예요. 학교가 아이들로 해서 팀을 꾸려서 성(姓)과 관련된 장에 성(姓) 전문가를 붙여서 내용을 짜고 그것을 가지고 필요로 하는 곳에 신청서를 받아서 찾아가는 봉사활동을 한다면 모든 기관도 좋고 그 아이들 역량도 커지고 전문가가 될 수도 있고. 그래서 그 생각을 해서 언제 한번 만나면 이것 제안을 했으면 좋겠다는 생각을 했거든요. (사례 9)

학부생은 무엇인가를 해결하고자 하는 의지를 높일 수 있는 활동들이 충분히 있어야 한다고 저는 생각했어요. 그런 것들에 대한 교육이라기 보단 경험 할 수 있는 것이 가능하면 좋겠고. 그래서 파일럿 사업으로 해보면 어떨까 생각을 해봤어요. 정규 교과목은 아닌데. 예를 들어 캠페인 활동이나 복지 현장에서 하는 파일럿 사업들을 수행 해 본다면, 어떻게 보면 기관들에서는 실패했을 경우에 대한 두려움이 있는데, 그게 (학교와) 좀 더 (활발하게) 융합이 된다면 그 친구들과 경험함으로써 도움이 되지 않을까 하는 생각입니다. (사례 2)

## 5. 결론

본 연구에서는 사회복지사들을 대상으로 FGI를 실시하여 사회복지 현장에서의 융복합 관련 경험과 인식을 알아보고, 융복합 관련 역량을 증진시킬 수 있는 방안을 알아보고자 하였다.

연구 결과에 대한 논의는 다음과 같다. 우선, 사회복지 현장의 융복합 경험과 인식이다. 연구 참여자들은 융복합과 관련하여 사회복지 현장의 다양한 영역들과의 협업을 주요한 경험으로 인식하였다. 이는 단순한 영역 간 결합이 아닌 융복합을 통한 새로운 서비스 개발임을 강조한다. 예를 들어 취약계층의 경제적 자립을 위한 일자리 사업에서는 사회복지사뿐 아니라 시장에서의 현실가능성을 높이기 위해 시장 관련 전문가들이 협업하게 되는데, 이와 관련하여 다른 연구에서도 최근의 자활사업은 고용과 복지의 기계적인 결합이 아닌 사회성과 경제성을 통합하는 새로운 접근임을 강조하였다[29]. 이러한 현실에 따라 교육 분야에서는 융복합 인재양성을 위한 교육은 융복합적 사고를 가지고 협동하여 창의적으로 문제를 해결하도록 하는 교육 과정임을 강조하고 있다[6,12,24]. 더불어 이러한 협업 과정이 원활히 이루어지기 위해서는 연구 참여자들의 경험에서 볼 수 있는 바와 같이 제도적 장치에 대한 필요성을 인식한다. 이는 조직 내·외의 운영체제와 서비스 과정 및 결과에 대한 평가체계 등이 뒷받침되어야 한다는 연구들에서도 주목하는 것이다[30].

둘째 사회복지 현장에서의 융복합에 대한 요구는 다양한 상황과 역할에 대한 대처와 관련된다. 사회복지실천은 인간의 다면적인 삶의 과정과 연관된다. 이에 연구 참여자들은 새로운 사회복지 환경에 책임성 있게 대처하기 위해서 보다 다양한 영역에 관심을 가지고 종합적으로 접근할 수 있는 서비스 개발이 요구됨을 경험하였다. 관련 연구에서도 취약계층을 위한 위기대처 프로그램 개발이나 보건 및 복지의 네트워킹, 장애인 사회적 포용을 위한 인문학적 접근 등 다양한 영역 간 서비스 융복합이 시도되고 있음을 볼 수 있다[31-33]. 대학교육에서도 핵심역량을 기반으로 융복합 과업을 수행해보도록 하는 실천 교육이 강조되는 경향을 볼 수 있는데[12,25,34,35] 이는 융복합에 대한 사회적 요구가 반영된 것이다.

마지막으로 새로운 사회복지 환경에 맞는 인재 양성을 위한 방안이 제안되었다. 연구 참여자들은 확고한 정체성을 기반으로 창의적 과업을 집단에서 수행할 수 있

도록 하는 훈련이 병행되어야 함을 강조하였다. 이는 사회복지자와의 가치를 공유하여 창의적 성과를 도출함에 있어서 사회복지 중심의 인간에 대한 이해가 전제되어야 함을 강조하는 논의들을 통해서도 확인할 수 있다[4,36]. 또한 사회복지 현장 중심의 체험학습에서는 집단의 협업 경험을 강조하는데[25,34,35] 이는 연구 참여자들의 경험을 통한 제안과 유사하다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 할 수 있다. 첫째, 사회복지 분야에서 융복합이 요구되는 서비스 환경에 대처할 수 있는 인재를 양성하기 위해서는 다양한 전공 간 융복합을 경험할 수 있는 교과 및 비교과 과정이 개발될 필요가 있다. 여기서 중요한 것은 기계적으로 각기 다른 전공의 교과목을 결합하는 것이 아니라 다양한 전공생들의 다양한 관점을 이해하고, 함께 창의적으로 문제를 해결할 수 있는 경험을 제공하는 것으로 다양한 전공 간 연계전공이나 다양한 전공생들이 참여할 수 있는 비교과 사회봉사 활동 등이 고려될 수 있다.

둘째, 타 전공과의 융복합 과업을 수행할 수 있는 기회뿐 아니라 그 과정에서 요구되는 협업 역량에 대한 훈련이 뒷받침 되어야 한다. 실제 사회복지 분야에서도 다양한 실천역량 관련 수업이 진행되는데, 대부분 현장의 문제를 해결하기 위한 과업에의 참여를 강조할 뿐 아니라 과업 수행에서 협업을 강조하고 있다[25]. 따라서 사회복지 교육과정에서 협업을 통해 서비스를 개발해 볼 수 있도록 하는 실천중심의 수업이 보다 확대될 필요가 있다.

셋째, 연구 결과에서도 알 수 있듯이 사회복지실천에서 영리시장에서의 융복합 요구가 확대되고 있는데, 공공성의 특성을 가지고 있는 사회복지 영역에서는 영리영역과의 융복합이 이루어지더라도 사회복지의 가치가 훼손되어서는 안 된다. 이미 모든 사회복지 교과목에서 사회복지 가치를 강조하고 있지만 복합적인 가치가 혼재되어 있는 현실에 대처하기 위해서는 구체적인 상황에서 요구되는 사회복지 가치를 이해하고, 활용할 수 있는 훈련이 마련되어야 한다.

마지막으로 융복합에 대한 인식과 융복합 성과관리와 관련하여 교육 영역에서의 논의와 같이 융복합 내용뿐 아니라 융복합 과정과 융복합 성과 및 평가체계에 대한 구체적인 논의가 이루어져야 한다[23,37-39]. 사회복지 분야에서도 공동의 목적 추구를 위한 협업을 중요한 직무로 인식하도록 하는 체계가 마련되어야 하며, 사회복지의 공유가치를 생산하는 과정을 평가할 수 있는 성과

평가체계가 마련되어야 할 것이다.

지금까지 사회복지사들의 경험을 통한 현장의 요구를 탐색함으로써 융복합 역량을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 기초자료를 마련하였다. 하지만 본 연구를 통하여 현장의 요구에 맞는 역량을 갖춘 인재 개발을 위한 구체적인 교과과정 및 교수법에 대한 논의가 이루어지지 못한하였다. 향후 융복합 교과과정과 더불어 교수법 개발을 위한 연구가 이루어질 필요가 있다. 또한 본 연구는 융복합 역량이 발휘될 수 있는 과정 및 평가 체계의 필요성을 제안하는데 그치고 있다. 따라서 향후 성과 및 평가 체계에 대한 구체적인 연구가 뒷받침 될 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] S. H. Park. (2010). Understanding of knowledge management on knowledge fusion. *Korean journal of educational research*, 48(1), 75-83.
- [2] Y. C. Jeong. (2008). The definition and model of e-welfare, u-welfare in a ubiquitous society. *Health and welfare policy forum*, 142, 48-66.
- [3] J. W. Lee & J. W. Son. (2011). Market and industry in social service policy : social service e-voucher program. *Journal of Korean Social Trends and Perspectives*, 82, 45-84.
- [4] K. C. Nam & W. J. Nam. (2017). Issues of social worker's role diversification in Korea. *Journal of Korean social welfare administration*, 19(2), 55-76.
- [5] S. K. Kang & H. J. Kim. (2011). Social welfare education and practice under the information technology era: perspective of convergence and integration. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 14, 149-171.
- [6] B. J. Kim & J. H. Kim. (2014). A study on a convergence education system to improve university students' life competencies. *Journal of Digital Convergence*, 12(12), 173-180.
- [7] S. M. Baek, J. Y. Jung, S. H. Jung & S. M. Lee. (2016). New basic convergence education curriculum development to improve job qualification for undergraduate. *Journal of Employment and Career*, 6(1), 89-109.
- [8] Korean Academy of Social Welfare Editor. (2014). Korea social welfare education : realities, challenges and alternatives. Shinjeong Publisher, Seoul, Korea
- [9] D. E. Alperin(1996). Empirical research on student assessment in field education: what have we learned?, *The Clinical Supervisor*, 14(1), 149-161.
- [10] Y. H. Won, J. S. Ann & J. H. Bae. (2010). A study on the curriculum development of the social welfare program based on social workers' competency modeling. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 13, 158-174.
- [11] H. Jang & B. J. Lee. (2012). Research on the need for social welfare curriculum reform according to environment diversification. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 18, 158-174.
- [12] B. J. Lee. (2013). Baccalaureate program in social work and competency-based education in the United States. *Social Science Research*, 29(4), 135-154.
- [13] S. M. Jang, M. O. Kim & J. S. Chun. (2015). What is core competencies of social workers in community welfare center?. *Journal of community welfare*. 54, 1-35.
- [14] J. R. Graham, Graham & K. Barter. (1999). Collaboration: a social work practice method, families in society. *The Journal of Contemporary Social Services*, 80(1), 6-13.
- [15] E. Emerson. (2004). Deinstitutionalization in England, *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 29(1), 79-84.
- [16] S. Y. Chun & E. J. Jeong. (2009). A scheme for local community organizing-proposal of yong-in local exchange & trading system. *Korean Journal of Clinical Social Work*, 6(3), 105-124.
- [17] Y. H. Kee, S. H. Kim & N. S. Kim. (2013). An analysis of the sungmisan village model as a community wellbeing paradigm: using grounded theory method. *Korean Public Administration Review*, 47(1), 295-320.
- [18] S. A. Kwon, Y. M. Jang (2015). Theoretical study to utility of concept mapping for expected outcome draw of multi-organizations network : Focusing on integrated case management activities of community social welfare organizations. *Journal of Convergence for Information Technology*. 5(1), 7-11.
- [19] Y. J. Ham. (2013). The Effects of Informatization on the Social Welfare Sector : with a focus on the Integrated Social Welfare Management System. *Journal of Digital Convergence*, 11(8), 11-21.
- [20] S. K. Kim, Y. H. Song & Y. A. Kim. (2012). A study on social enterprise models for social services. *Journal of the Korean Association for Social Service*, 3(1), 41-65.
- [21] N. K. Cho. (2016). The quasi-market of local initiative social service 2012-2014. *Journal of the Korean Association for Social Service*. 6(1), 1-48.
- [22] Yu Ri. (2018). A study on the writing education based on literature utilizing the convergent competency,

- Hanyang University, Seoul, Korea.
- [23] S. H. Ham et al. (2013). Conceptualizing yungbokhap education: an analysis of focus group interviews with school teachers, *Journal of curriculum and evaluation*, 16(1), 107-136.
- [24] I. W. Park. (2016). Premature introduction of convergent education and its solutions. *Korean Journal of General Education*, 10(1), 349-378.
- [25] J. S. Ann & J. H. Bae. (2014). Analysis on effectiveness of project learning applied instructional design based on constructivism and suggestion of a new model. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 26, 23-59.
- [26] D. L. Morgan. (1997). Focus groups as qualitative research, Thousand Oaks, CA, US: Sage.
- [27] J. Corbin & A. Strauss. (2007). Basic of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory, Los Angeles, CA: Sage.
- [28] Y. C. Kim & J. Kim. (2006). Qualitative biographical research methods, Mooneum Publisher, Seoul, Korea.
- [29] M. Y. Hwang. (2013). Characteristics and prospects of the case management for self-sufficiency as a social work practice for welfare-to-work, *Journal of Critical Social Policy*, 41, 219-248.
- [30] B. J. Chun. (2015). Creating shared value in senior parcel delivery: the case of "CJ Korea Express", *Korea Business Review*, 19(4), 105-128
- [31] J. S. Ha, J. H. Kim, J. H. Lim & J. Y. Kim. (2017). Qualitative research on integrated support through health, medical and welfare network -based on the experience of 301 network service users in Seoul northern municipal hospital, *Korean journal of social welfare*. 69(2), 143-169.
- [32] N. S. Kim, Y. R. Oh & T. M. Choi. (2015). A Convergence Approach on Evacuation Simulation of Social Welfare Facility for the Elderly. *Social Welfare Policy and Practice*, 1(1), 119-154.
- [33] K. S. Yu(2017). A Case Study on Humanities Therapy to Improve Work Adaptability of Individuals with Autistic Disorder. *Studies In Humanities*, 52, 533-556.
- [34] G. Bellefeuille, R. R. Martin & M. P. Buck. (2005). From pedagogy to technology in social work education : a constructivist approach to instructional design in an online competency-based child welfare practice course, *Child and Youth Care Forum*, 34(5), 371-389.
- [35] H. Petracchi & C. Zastrow. (2010). Suggestions for utilizing the 2008 EPAS in CSWE - Accredited baccalaureate and masters curriculums - reflections from the field, Part I: *The explicit curriculum*. *Journal of Teaching in Social Work*. 30, 125-146.
- [36] I. L. Baek. (2013). The identity of social welfare studies: Korean society in the 21th century and the role, *Korean Journal of Social Welfare Research*, 36, 297-332
- [37] Y. J. Choi. (2017). Effects of competency-based extracurricular activities on architectural convergence education. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(7), 225-230.
- [38] S. C. Back, S. H. Jo, N. H. Kim & K. S. Noh. (2017). A Study on the Process of Refining Ideas for Social Problem Solving Based on Design Thinking in Digital Convergence Era. *Journal of Digital Convergence*, 15(2), 155-163.
- [39] S. Y. Kim. (2017). The Effect of Social Workers' Convergent Job Competence Enhancement Working in a Social Welfare Facility on Quality of Life. *Journal of Convergence for Information Technology* 7(4). 113-119.

신 희 정(Hee-Jung Shin)

[정회원]



- 2011년 3월 ~ 2018년 2월 : 중부대 사회복지학과 교수
- 2018년 3월 ~ 현재 : 건양대 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 여성/가족복지, 지역사회복지, 사회복지정책

· E-Mail: swg0403@konyang.ac.kr