

제주특별자치도 사회복지시설종사자의 교육요구 조사

Survey on Educational Needs for Workers in Social Welfare Facilities in Jeju Special Self-Governing Province

황성준

제주연구원 제주사회복지연구센터

Seong-Joon Hwang(kywimmentor@naver.com)

요약

본 연구의 목적은 제주지역 사회복지시설 종사자들이 업무 수행 과정에서 겪고 있는 요구 중에서 지식, 기술, 태도의 결핍과 관련된 교육요구를 밝히고, 다양한 형태의 교육활동을 전개하기 위한 교육체계의 수립 및 향후 교육과정 설계의 기초 자료를 제시하고자 함이다. 교육요구분석 결과, 사회복지시설 종사자에게 필요한 상위 10개의 교육과정을 살펴보면, 위기(응급)상황 대처기술의 요구가 가장 높았으며 클라이언트에 대한 이해와 실천(특성, 인권, 안전, 건강 등), 사례관리(심화), 상담기법(기본), 사례관리(기본), 상담기법(심화), 사회복지 프로그램 기획과 운영, 민원대응 및 감정노동 관리, 의사소통 능력향상(직원 간, 클라이언트 등), 사업성과(사업 계획, 실행, 관리 및 평가 등) 순으로 나타났다. 또한 제주지역 사회복지시설 종사자들은 직무전문교육의 필요성은 매우 높게 인식하고 있었으나, 도내 직무교육의 다양성과 체계적 훈련과정에 대한 만족도는 매우 낮게 나타났다. 사회복지종사자를 위한 체계적 교육훈련이 이루어지기 위해서는 직무교육의 질적 성장, 직무중심의 교육과정 확대, 전문성 있는 우수한 강사진의 확보 등 다양한 결과들이 도출되었다.

■ 중심어 : | 사회복지시설종사자 | 교육요구 | 교육훈련 |

Abstract

The purpose of this study is to identify the educational needs among social workers in social welfare facilities in Jeju province concerning lack of knowledge, skill and attitude, and establish the systematic education for prosecuting diverse training and suggest fundamental data for designing future curriculum. The results of analyzing top 10 educational needs for the workers are as follows: firstly technics for managing crises, understanding and practice for clients (characteristics, human right, safety and health), case management (basic), counseling technique (basic), case management (advanced), counseling technique (advanced), planning and operating social welfare program, managing client response and emotional labor, improving competence for communication (between staffs and clients, etc.), and finally assessing project outcome (project plan, execution, management and assessment, etc.). Social workers in social welfare facilities in the area have highly recognized the necessity of profession centred education. However, they had low satisfaction with the diversity of profession education in the Jeju island and the systematic training courses. This survey suggests the various results concerning qualitative growth of profession education, expansion of job-centred curriculum and security of professional instructors to fulfil systematic education training for social workers.

■ keyword : | Social Workers in Social Welfare Facility | Education Needs | Educational Training |

* 본 연구는 제주연구원 제주사회복지연구센터 연구과제로 수행되었습니다.

접수일자 : 2019년 09월 27일

심사완료일 : 2019년 11월 14일

수정일자 : 2019년 11월 14일

교신저자 : 황성준, e-mail : kywimmentor@naver.com

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

우리나라 사회복지전달체계(social welfare delivery system)는 주민의 복잡적이고 다양한 욕구의 증대에 적극적으로 부응하기 위하여 급격하게 변화되고 있고, 이러한 정책수립과 실천에 효과적·효율적이며 능동적으로 대응할 수 있는 전문성(professionalism) 있는 인력의 수요가 증가되고 있다. 특히, 클라이언트에게 직접적 서비스를 제공·지원하는 민간 사회복지 실천현장에서는 전문성 있는 인재의 확보와 더불어 기존 종사자의 역량증진을 위하여 인재를 육성하는 노력을 지속적으로 하고 있다. 종사자의 전문성 증진을 위해서는 무엇보다도 실제업무 등에 직접적으로 활용할 수 있는 실천 위주의 역량증진 프로그램 개발과 체계적인 교육훈련을 필요로 한다.

최근 사회복지정책의 방향은 복지전달체계의 중심이 읍면동 지역중심으로 확대되어 주민이 찾아오기 더 쉽고, 주민 곁으로 더 많이 찾아가는 복지의 추구로 볼 수 있다. 소위 동네복지(지역사회복지공동체)의 실현은 공공의 노력만으로는 부족하며, 사회복지위원 및 지역사회보장협의체 중심의 주민의 자발적 참여와 민간 기관의 협력이 강화될 때 지역적 기반을 둔 복지사각지대 발굴, 통합사례관리, 복지상담 및 지역사회복지 자원개발·연계 등 지역복지역량이 강화될 수 있다. 향후, 사회복지전달체계의 큰 축이 될 수 있는 지역사회통합돌봄(Community Care)과 사회서비스원 설립 등 관련하여 지역적 특성과 주민의 요구를 적극적으로 수용하여 정책을 수립하고 실천해야 할 필요성이 증대됨에 따라 민간 사회복지 현장에서의 전문적 역량을 갖춘 인적자원개발은 중요한 의미를 갖는다.

따라서 인적자원 개발의 중요성은 더 이상 강조하지 않아도 받아들여질 수밖에 없으며 사회복지 실천현장에서 전문역량을 갖춘 사회복지사 등 종사자의 육성은 사회복지정책의 실효성을 제고 할 수 있는 중요한 사항이다. 그러나 사회복지 현장에 종사하는 많은 종사자들이 급변하는 복지환경의 변화에 적극 대응하고 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 실질적인 역량을 가지고 있는지에 대해서는 회의적인 시각이 존재

하기도 한다.

제주지역의 민간 사회복지시설 종사자를 위한 도내 교육훈련은 제주특별자치도사회복지협의회, 제주특별자치도사회복지사협회 보수교육 및 각 기관단체의 자체교육을 중심으로 이루어지고 있다. 특히, 도외 교육은 한국보건복지인력개발원 및 분야별 복지기관단체에서 시행하는 교육훈련 정도로 이해할 수 있으나 제주지역 사회복지시설 종사자들에게는 접근성이라는 한계가 존재한다.

또한 제주도 사회복지시설 종사자 교육훈련은 역량 증진을 위한 교육훈련의 중요성에도 불구하고 개인의 직무능력 향상과 사회적 요구에 대응하기에는 여러 가지 한계가 존재한다. 그 이유는 교육훈련기관의 비전문성, 비체계적 교육훈련, 교육을 투자의 개념이 아닌 비용으로 인식하는 사고, 획일적인 전달교육, 의무교육 중심 및 과거와 유사한 반복교육 등 양적위주의 공급자 중심 교육훈련에 치중하고 있어 체계적 프로그램 운영은 사실상 미흡한 실정이다.

사회복지시설 종사자를 위한 교육훈련의 체계적 수립을 위하여 한국보건복지인력개발원에서는 매년 교육 수요조사 연구를 실시하고 있으며, 일부 복지재단에서도 연구가 수행되어 왔다[1-3]. 그러나 중앙과 타 지역의 교육훈련 체계를 제주도라는 섬지역의 현장종사자에게 접목한다는 것은 한계가 있을 수밖에 없다. 그러나 민간사회복지시설 종사자 교육을 추진함에 있어서 사회복지협의회, 사회복지사협회 및 기타 단체 등 교육을 운영하는 기관에서는 기관별로 간단한 자체 교육 수요조사를 제외하고는 별도의 체계적 교육훈련 계획 수립 기능은 다소 미흡하다고 볼 수 있다. 그러한 이유 중의 하나는 교육훈련 기능을 하는 기관임에도 불구하고 교육과정을 설계하고 분석, 평가 및 모니터링 하는 교육 분야의 전문가가 부재하기 때문이다. 따라서 교육체계 수립의 가장 기초가 되는 교육요구 조사도 당연히 실시된 적이 없다.

복지전달체계의 복잡화와 사회서비스의 다양성 등은 현장 사회복지사들에게 더 많은 전문역량을 요구한다. 이제는 제주지역 내에서 체계적 교육계획 수립을 시도해 볼 때이다. 교육요구조사가 그 첫 단계라고 볼 수 있다. 이러한 연구결과는 정책을 결정하는 도청, 실제 현

장에서 교육훈련을 수행하는 교육훈련기관 그리고 교육대상자 등이 상호협력할 수 있는 기반을 마련할 수 있으며, 나아가 사회복지현장 종사자들의 역량증진 기회 확대, 양질의 전문적 교육을 제주에서 이수할 수 있는 기반을 마련할 수 있다.

이에 본 연구의 목적은 제주지역 사회복지시설 종사자들이 업무 수행 과정에서 겪고 있는 요구 중에서 지식, 기술, 태도의 결핍과 관련된 교육요구를 밝히고, 다양한 형태의 교육활동을 전개하기 위한 교육체계의 수립 및 향후 교육과정 설계의 기초 자료를 제시하고자 함이다.

II. 이론적 배경

1. 사회복지시설 및 종사자 현황

1.1. 전국 사회복지시설 현황

사회복지시설이란 「사회복지사업법」제2조에 따라 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설을 의미한다. 보건복지부의 보건복지통계연보(2018)에 따르면 2017년 말 기준으로 전국 사회복지시설 현황은 [표 1]과 같다. 전국적으로 사회복지시설은 총 59,536개 정도이며(경로당 및 노인교실 제외), 본 연구주제와 다소 관련이 없는 어린이집을 제외하면 대략 19,298개 정도로 볼 수 있다. 분야별로 살펴보면 어린이집이 40,238개(67.6%)로 가장 많았으며, 노인시설 9,428개(15.8%), 아동시설 5,092개(8.6%) 장애인시설 3,507개(5.9%) 등 순으로 나타났다[4]. 어린이집을 제외하면 전국의 사회복지시설은 노인, 아동, 장애인 중심으로 운영되고 있다고 볼 수 있다.

표 1. 전국 사회복지시설 현황

(단위: 개)

| 구분 | 총 시설 수 | 지자체 설치 | | | 민간 설치 | | | | |
|----|--------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|----------|--------|
| | | 소계 | 직영 | 위탁 | 소계 | 사회복지법인 | 기타법인 | 단체(법인 외) | 개인 |
| 계 | 59,536 | 5,495 | 1,190 | 4,305 | 54,041 | 6,276 | 4,621 | 554 | 42,590 |
| 노인 | 9,428 | 941 | 66 | 875 | 8,487 | 2,351 | 1,006 | 67 | 5,063 |
| 아동 | 5,092 | 155 | 20 | 135 | 4,937 | 668 | 691 | 303 | 3,275 |

| | | | | | | | | | |
|------------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-----|--------|
| 장애인 | 3,507 | 596 | 17 | 579 | 2,911 | 1,535 | 967 | 11 | 398 |
| 정신보건 | 398 | 11 | 2 | 9 | 387 | 171 | 78 | 2 | 136 |
| 노숙인 | 153 | 49 | 0 | 49 | 104 | 44 | 36 | 7 | 17 |
| 결핵 및 한센 지역 | 7 | 1 | 0 | 1 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 지역 자활센터 | 249 | 249 | 11 | 238 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 사회복지관 | 464 | 336 | 28 | 308 | 128 | 111 | 17 | 0 | 0 |
| 어린이집 | 40,238 | 3,157 | 1,046 | 2,111 | 37,081 | 1,392 | 1,824 | 164 | 33,701 |

자료: 보건복지부(2018)

1.2. 전국 사회복지시설 종사자 현황

전국 사회복지시설 종사자 현황에 대하여 정확한 통계현황은 확인하기 어려운 부분이 있지만, 보건복지통계연보(2018)에 따르면 2017년 말 기준으로 총 550,179명으로 추산된다. 시설종류별로 살펴보면, 어린이집 종사자가 330,217명(60.0%)으로 가장 많았으며, 노인분야 151,056명(28.4%), 장애인분야 35,452명(6.4%), 아동분야 18,390명(3.3%), 사회복지관 8,232명(1.5%), 정신보건 분야 3,148명(0.6%), 지역자활센터 1,864명(0.3%), 노숙인 분야 1,724명(0.3%), 결핵 및 한센 분야 96명으로 나타났다[4].

시·도별로 종사자가 많은 순서로 살펴보면, 경기도 144,331명(26.2%), 서울 89,302명(16.2%), 경남 34,959명(6.4%), 경북 30,241명(5.5%), 인천 29,615명, 부산 26,363명, 충남 26,288명, 대구 23,159명, 전남 23,033명, 전북 22,986명, 강원 20,543명, 충북 19,852명, 광주 18,122명, 대전 17,818명, 울산 10,475명, 제주 9,800명, 세종 3,292명으로 나타났으며 이는 어린이집 종사자 수를 포함한 수치이다[4].

1.3. 제주도 사회복지시설 및 종사자 현황

제주특별자치도의 사회복지시설 및 종사자 현황은 2017년 말 기준으로 [표 2]와 같다(어린이집 제외). 사회복지시설 수는 총 302개이며, 정원 기준으로 종사자는 3,829명이다. 그러나 정원 외 비정규직 인력까지 고려해 본다면 이 수치보다는 다소 높을 것으로 추정된다. 전체 종사자 3,829명 중 노인복지시설 2,180명(56.9%)로 가장 많았으며, 장애인복지시설 873명(22.8%), 아동복지시설 370명(9.7%) 등의 순으로 나타났다[5].

표 2. 제주특별자치도 사회복지시설 및 종사자 현황

| 구 분 | 시설 수(개) | | | 종사자 수 (정원, 명) |
|--------------|---------|----------|----------|------------------|
| | 계 | 생활 시설 | 이용 시설 | |
| 합 계 | 302 | 133 | 169 | 3,829 |
| 1. 사회복지관 | 10 | - | 10 | 96 |
| 2. 노인복지시설 | 94 | 67 | 27 | 2,180 |
| ① 양로시설/(생활) | 2 | 2 | - | 22 |
| ② 요양시설/(생활) | 64 | 64 | - | 1,996 |
| ③ 재가노인복지시설 | 21 | - | 21 | 109 |
| ④ 노인복지관 | 2 | - | 2 | 19 |
| ⑤ 시니어클럽 | 2 | - | 2 | 16 |
| ⑥ 노인보호전문기관 | 2 | - | 2 | 13 |
| ⑦ 확대피해노인전용쉼터 | 1 | 1 | - | 5 |

| 구 분 | 시설 수(개) | | | 종사자 수 (정원, 명) |
|-------------------|---------|----------|----------|------------------|
| | 계 | 생활 시설 | 이용 시설 | |
| 3. 장애인복지시설 | 72 | 33 | 39 | 873 |
| ① 거주시설 | 13 | 13 | - | 375 |
| ② 단기거주시설 | 4 | 4 | - | 27 |
| ③ 공동생활가정 | 15 | 15 | - | 17 |
| ④ 지역사회재활시설 | 27 | - | 27 | 313 |
| ⑤ 장애인의료재활시설 | 1 | - | 1 | 10 |
| ⑥ 장애인생산품판매시설 | 1 | - | 1 | 4 |
| ⑦ 장애인직업재활시설 | 10 | - | 10 | 124 |
| ⑧ 피해장애인쉼터 | 1 | 1 | - | 3 |
| 4. 정신건강증진 및 노숙인시설 | 7 | 4 | 3 | 100 |
| ① 정신요양시설 | 1 | 1 | - | 41 |
| ② 사회복지시설 | 1 | 1 | - | 2 |
| ③ 사회복지시설 | 3 | - | 3 | 18 |
| ④ 노숙인시설 | 2 | 2 | - | 39 |
| 5. 아동복지시설 | 84 | 12 | 72 | 370 |
| ① 양육시설 | 5 | 5 | - | 160 |
| ② 공동생활가정 | 5 | 5 | - | 12 |
| ③ 확대피해아동쉼터 | 2 | 2 | - | 6 |
| ④ 아동복지전문기관 | 6 | - | 6 | 43 |
| ⑤ 지역아동센터 | 66 | - | 66 | 149 |
| 6. 여성복지시설 | 20 | 11 | 9 | 105 |
| ① 여성긴급전화1366센터 | 1 | - | 1 | 15 |
| ② 해바라기센터 | 1 | - | 1 | 19 |
| ③ 여성상담소통 이용시설 | 7 | - | 7 | 25 |
| ④ 여성보호시설 | 6 | 6 | - | 29 |
| ⑤ 한부모가족복지시설 | 5 | 5 | - | 17 |
| 7. 지역자활센터 | 3 | - | 3 | 28 |
| 8. 다문화가족지원센터 | 2 | - | 2 | 10 |
| 9. 청소년쉼터 | 6 | 6 | - | 29 |
| 10. 청소년상담복지센터 | 3 | - | 3 | 27 |
| 11. 청소년활동진흥센터 | 1 | - | 1 | 11 |

자료: 제주특별자치도 내부자료(2018)

2. 교육요구

교육 분야에서의 요구는 교육 과정의 내용과 교육 과정을 이수할 학습자와 관련된 개념으로 20세기 초에 존 듀이가 처음으로 교육요구의 개념을 소개하였다[6]. 듀이는 교육요구란, 교육과정을 설계할 때 교과목 중심

적인 것을 넘어서서 학습자 개인에게 초점을 맞추는 접근으로 설명하였다[7]. 즉, 학습자 개인이 가지고 있는 바람직한 상태와 현재 상태와의 차이를 요구로 보고, 이러한 요구를 교육을 통해서 해결하고자 하는 활동을 교육활동으로 보았다.

교육에서의 요구분석은 요구사정(Needs Assessment), 선두분석(Front-line Analysis), 격차분석(Gap Analysis) 등의 다양한 형태로 불리고 있으며, 학자들마다 다양한 방법으로 정의하고 있다. 하지만, 일반적으로 업무수행상의 불확실한 문제의 본질을 규명하며, 그 문제를 해결할 수 있는, 교육을 포함한, 가장 적절한 방안을 모색하기 위하여 현재 상태와 바람직한 상태간의 차이에 대해 체계적으로 조사하는 과정을 교육요구분석이라고 할 수 있다.

또한, 교육요구분석은 효과적인 업무 수행을 위한 교육요구를 확인하고, 이를 해결하기 위하여 자원 배분의 우선순위를 합리적으로 결정하기 위한 체계적인 과정과 절차라고도 볼 수 있다. 즉, 교육요구분석은 업무 수행상의 문제 해결이라는 특정 목적의 달성을 위해 설계된 규정된 절차와 방법에 의해 자료를 수집하는 체계적인 활동이며, 요구 조사 방법의 종류와 범위는 요구분석의 목적과 맥락에 따라 선택될 수 있다.

요구는 현재 상태와 바람직한 상태간의 격차를 확인하는 것은 중요하다. 하지만 그 과정에서 확인된 격차가 반드시 교육에 의해 해결될 수 있는 요구라고 가정해서는 안 된다[8]. 그러한 격차를 교정하기 위하여 교육을 포함한, 가장 효과적인 중재의 방법을 결정하는 것이 교육 요구분석의 중요한 목적이라고 볼 수 있다.

요구분석을 통해 추구해야 할 목적은 다음의 다섯 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 최적: 업무 수행의 바람직한 상태 또는 최적의 상태는 무엇인가? 둘째, 실제: 현재 교육대상자들의 업무가 수행되고 있는 상태 또는 현재 교육대상자들이 알고 있는 것과 할 수 있는 것은 무엇인가? 셋째, 느낌: 교육대상자들의 업무 수행상의 문제와 이와 관련된 역량에 관한 관련자들의 의견은 무엇인가? 넷째, 원인: 무엇이 업무수행상의 문제를 야기하고 있는가? 그리고 다섯째, 해결방안: 문제를 해결할 수 있는 구체적인 해결 방안은 무엇인가? 등에 관한 최적의 정보를 찾아내는 것이 교육요구분석의 주요

목적으로 볼 수 있다[9].

이에, 본 연구에서는 제주 지역 사회복지시설 종사자들의 업무수행의 최적의 상태, 현재 종사자들의 역량 수준, 종사자들 및 현업 리더들이 느끼는 업무 수행의 문제점에 관한 의견, 문제에 대한 원인 및 가능한 해결 방안 등을 조사하는 것을 목적으로 교육요구 조사 활동을 실시하였다.

교육요구분석의 결과는 교육체계 및 교육과정을 통하여 다루어져야 하는 교육내용, 교육대상자, 교육방법 등에 관한 기초적인 정보를 제공하기에, 요구분석 활동을 통한 자료수집이 끝나면 자료를 분석하고, 최적, 실제, 느낌, 원인, 해결방안에 대한 자료를 정리하는 활동이 필요하다. 수집된 자료를 토대로 해결방안에 대한 대안을 제시하고, 우선순위를 제시함으로써 의사결정에 도움이 될 수 있는 지침을 도출해야 한다[9].

특히, 본 연구와 같이 교육체계 설계와 교육목표를 수립하기 위한 기초 자료를 제공하는 것이 교육요구분석의 가장 우선적인 목적일 경우, 교육요구분석을 통하여 도출된 정보를 거시적인 교육방향 및 교육목표로 전환하여 교육으로서 강화할 수 있는 지식, 기술, 태도를 규명하고, 사회복지시설 종사자들의 궁극적인 인재상 및 인재육성경로를 정립하는 활동이 필요하다.

3. 선행연구

사회복지시설종사자들에 대한 교육은 체계적이어야 하고 전문적이어야 한다. 왜냐하면 사회복지사들은 클라이언트라는 인간을 대상으로 함께 호흡하고 살아가는 존재이기 때문이다. 예를 들어 정신요양시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 강점관점의 사례관리 교육 프로그램에 참여한 종사자들은 교육 참여 후 클라이언트에 대한 사회적 거리감이 줄어들었으며, 전문가로서의 임파워먼트 수준이 유의미하게 향상되었고, 업무에 대한 소진 정도가 줄어들었다고 한다[10].

한국사회복지협의회[11]의 연구결과 사회복지종사자의 복지교육의 활성화를 위해서 사회복지종사자들의 현장성 및 시대성을 반영한 교육주제선택이 가장시급하며 그것에 맞는 교육프로그램 개발, 교육인력의 질, 교육비 지원강화, 교육에 대한 인정과 보상 순으로 나타났다. 현장성 및 시대성을 반영한 교육주제 선택은

곧 교육요구분석으로 해석할 수 있다.

교육요구분석은 실무현장에서 실제 근무하는 사회복지시설종사자의 교육 필요점을 명확히 분석할 수 있고, 이를 기반으로 체계적인 교육과정을 개발하고 운영하여 교육의 질을 향상시킬 수 있다[12].

한국보건복지인력개발원[13]은 교육의 전문성 강화를 위하여 크게 5가지 전략을 제시하였다. 5가지 전략은 교육과정 기획/개발 기능 강화, 교육품질 관리강화, 교육기법 및 매체 활용 활성화, 조직운영체계 검토, 전문분야 브랜드 교육과1정 개발로 구분된다[13]. 이 중 첫째, 교육과정 기획/개발 기능강화가 매우 중요한 요소이며 교육니즈 조사연구기능이 크게 강화되어야 함을 강조하였다[13]. 교육니즈 조사를 위해서는 현 복지정책의 현안, 현장의 욕구, 상시 현장의견 수렴 등 여러 가지 방안이 수반되어야 한다.

III. 연구방법

본 연구에서는 설문조사와 인터뷰의 방식으로 교육요구조사를 실시하였다. 우선적으로, 인터뷰의 방식을 활용하여 제주지역 노인, 장애인, 아동청소년 및 사회복지관 등 제주특별자치도 사회복지협의회에서 추천을 받은 사회복지시설 현장 종사자 21명(분야별 및 직급별 구분함)을 대상으로 2018년 7월 4일부터 2018년 7월 13일까지 일차적인 교육요구 및 수요에 대한 자료를 수집하였다. 인터뷰는 연구자 외 연구원 1명이 함께 수행하였으며, 직접 대상자를 방문하여 1~2시간 동안 일대일 심층인터뷰를 실시하였다. 설문조사에 앞서서 인터뷰를 먼저 실시한 이유는, 설문조사보다 소수의 인원을 대상으로 비교적 빠른 시간 안에 교육요구를 조사할 수 있으며, 설문조사 도구의 문항설계를 위한 기초 자료를 수집하기 위해서였다.

인터뷰에서 일차적으로 분석된 자료를 활용하여 설문조사 문항을 개발하였으며, 외부 전문가 3명의 검토 과정을 통하여 최종 설문지를 개발하였다.

본 연구의 대상은 제주도 내 사회복지시설 302개 기관에서 종사하는 사회복지시설 종사자 3,829명이다. 설문대상의 표집방법은 사회복지시설을 분야별로 분류

한 뒤 각 기관별로 무작위로 표본을 선정하는 확률표집(random sampling) 방법의 하나인 층화표집(stratified sampling)을 실시하였다. 설문은 수행은 설문조사의 회수율과 분석결과의 신뢰도를 높이기 위하여 제주지역 전문조사기관에 의뢰하여 일대일 서면 질의의 방식으로 진행하였으며 사전에 제주도청의 설문협조요청 공문을 발송하여 설문에 동의하는 기관을 중심으로 이루어졌다. 설문조사는 2018년 8월 1일부터 2018년 8월 31일까지 약 한 달에 걸쳐 진행되었으며, 제주도 내 사회복지시설 142개 기관, 총 404명을 대상으로 실시하였다. 본 연구에서 인터뷰와 함께 설문조사를 교육요구조사 방법으로 선정한 이유는, 설문조사를 통해 제주 지역의 최대한 많은 사회복지시설 종사자들의 의견을 수렴할 수 있으며, 설문 문항의 구성에 따라 종사자들의 다양한 요구를 조사하기에 가장 효과적인 방법이기 때문이다.

IV. 연구결과

1. 심층인터뷰 결과

1.1. 사회복지시설 종사자에게 필요한 교육

제주지역 사회복지시설 현장종사자 21명을 대상으로 심층인터뷰를 실시한 결과 직위별(실무자, 중간관리자, 기관장) 필요한 교육의 주요결과는 [표 3]과 같다. 전반적으로 사람과의 관계를 해결하기 위한 교육 중심의 요구가 많은 것으로 나타났다.

표 3. 제주도 사회복지시설 종사자 필요교육

| 구분 | 필요한 주요교육 | |
|-----|--|--|
| | 직무전문 | 직무공동 |
| 공동 | <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지마인드 함양(소명의식) - 클라이언트에 대한 이해와 실천 - 상담기법 - 사례관리 - 사회복지시설 응급상황 대처 - 사회복지 프로그램 기획 - 사회복지 프로포절 작성 - 제주 복지현황 및 자원의 이해 - 사회복지 분야별 사업의 이해 - 사회복지시설 정보시스템 - 사회복지종사자 직급별 위급순 - 제주 사회복지 포럼 및 세미나 | <ul style="list-style-type: none"> - 의사소통능력향상 - 동기부여 및 소진예방 - 스트레스 관리 및 감정 조절 - 인권(클라이언트, 직원) - 공문서, 보고서 및 기획력 향상 - 재무회계의 이해와 실무 - 글쓰기 능력 - 문제해결능력 향상 - 사업계획서 작성 - 조직관리(경영) - 조직운영을 위한 법률지식 - 제2의 인생설계 |
| 실무자 | <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지 가치와 윤리 | <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 기본행정 |

| | | |
|--------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사의 경력관리 - 국내 복지선진지 견학(교류) - 사례관리 실무(기본) - 성격유형 검사에 이해와 실천 - 사회복지 시설관리 | <ul style="list-style-type: none"> - 기록관리 실무(기록물) - 힐링(자기치유) - 인문학적 소양 - 직장예절 - 감수성 훈련 - 잔산능력 실무(한글, 엑셀, ppt 등) - 홍보전략 수립 |
| 중간 관리자 | <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지 대인관계 훈련 - 사회복지 슈퍼비전 - 사례관리 실무(심화) - 사회복지시설 평가의 이해와 실제 - 사회복지전문가 강사양성 - 사회복지 모금의 이해와 실제 - 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회 | <ul style="list-style-type: none"> - 갈등관리 - 리더십 - 타인에 대한 공감능력 향상 - 미션, 비전 및 실천전략 수립 - 사업 성과관리 |
| 기관장 | <ul style="list-style-type: none"> - 복지정책 동향의 이해와 실천 - 사회복지 마인드 함양 - 사회복지 분야별 사업의 이해 - 지역사회 자원개발, 연계 및 관리 - 사회복지 슈퍼비전 - 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회 - 국내 복지선진지 견학 - 국외 복지선진지 견학 - 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회 | <ul style="list-style-type: none"> - 리더십(신뢰받는 직장상사 되기) - 고충상담기법(직원면담기술) - 갈등관리 - 자아성찰 - 타인에 대한 공감능력 향상 - 의사결정능력 증진 - 창의적 아이디어 발상법 - 미션, 비전 및 실천전략 수립 - 사업 성과관리 - 사회복지연구방법론 |

1.2. 직무수행 및 교육훈련의 어려운 점

제주지역 사회복지시설 종사자가 직무수행 시 어려운 점에 대한 인터뷰 주요결과는 전반적으로 조직 내 직원 간(리더, 상하 및 동료 등) 갈등으로 인한 소통의 어려움이 가장 많은 것으로 나타났으며, 업무량 과다, 행정업무 과다 및 열악한 인력예산 등의 업무환경의 어려움에 대한 의견이 많았다.

직무관련 어려움으로는 기관장의 사회복지에 대한 이해부족과 직원과의 소통 부족에 대한 의견이 가장 많았으며, 우리나라 복지정책의 동향, 제주도 내 현황, 소속 사회복지시설의 고유사업들에 대해 충분히 이해하고 직원들과 소통하며 격려해 줄 수 있는 진정한 리더의 요구가 많은 편이었다.

또한 고유 복지업무 외에 뒤따르는 행정업무로 인한 어려움, 프로포절 작성, 사회복지분야는 아니지만 해야 하는 재무회계 및 각종 법 규정의 불 명확화에서 오는 혼란스러움에 대한 의견도 제기되었다.

제주도 내 사회복지 종사자를 위한 교육훈련과 관련하여 어려움에 대한 심층 인터뷰 주요결과는, 교육의 부익부빈익빈(富益富貧益貧) 현상이라고 표현할 수 있다. 규모가 좀 큰 사회복지관 등 이용시설의 경우에는

직무전문교육에 대한 기관의 적극적 지원으로 교육훈련에 큰 어려움이 없다는 경우가 많았고, 거주시설이나 소규모사회복지시설에는 인력의 부족 등으로 인하여 교육훈련 자체가 힘들다는 의견이 많았다. 또한 빠르게 변화하는 사회복지 정책의 변화에 대하여 현장 종사자들이 빨리 이해하고 현장에 적용할 수 있는 전파교육이 신속하게 이루어지면 좋겠다는 의견이 많은 편이었다.

직무 전문교육에 대한 필요성은 있으나 제주도 내 직무교육은 제주특별자치도 사회복지사협회의 보수교육, 제주특별자치도 사회복지협의회 중심으로 교육훈련이 이루어지고 있으나 비체계적인 운영, 우수한 전문적 강사의 부족 등 의견도 제기되었다. 따라서 제주지역의 사회복지시설 종사자들은 제주도내에서 우수강사를 통한 양질의 교육을 받고 싶다는 의견이 많았으며, 교육 관련 기관 간의 협력을 통해서 효율적인 교육훈련이 이루어지면 좋겠다는 등 다양한 의견이 제시되었다.

2. 일반적 요구조사 결과

제주지역 사회복지시설 종사자 404명을 대상으로 실시한 설문조사의 결과, 교육훈련 관련 일반적 요구 22개 항목에 대하여 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

2.1. 직무와 관련된 외부 전문교육 참여횟수

직무와 관련하여 외부 전문교육 참여 횟수에 대한 응답은 전체 응답자의 404명 중 약 83%(335명)가 1년 이내에 1회 이상 직무전문교육 참여 경험이 있었으며, 1회 28.0%(113명), 2회 28.0%(113명), 4회 이상 14.4%(58명), 3회 12.6%(51명) 순으로 나타났다.

2.2. 참여한 교육분야

최근 1년 이내에 한번이라도 교육 참여 경험이 있는 335명을 대상으로 참여한 교육 분야에 대한 응답은 복지 분야 직무전문교육 참여경험이 77.9%(261명)로 가장 많았으며, 행정예산 및 기획 분야 13.4%(45명), 소양 5.1%(17명), 리더십관련 3.6%(12명) 순으로 나타났다.

2.3. 교육 참여배경

외부 전문교육에 참여하게 된 배경은 응답자 335명

중 본인이 자발적으로 참여한 경우는 55.5%(186명), 기관 또는 상급자의 지시 42.7%(143명), 타인의 권유 1.8%(6명) 순으로 나타났다.

2.4. 교육 참여 시 고려사항

전체 응답자 404명 중, 교육 참여 시 가장 중요하게 고려하는 사항은 교육내용 70.3%(284명), 필수교육 여부 13.9%(56명), 교육일정 8.2%(33명), 강사진 4.0%(16명), 접근성 3.2%(13명), 교육비 0.5%(2명) 순으로 나타났다.

2.5. 교육 참여 시 장애요인

전체 응답자 404명 중, 교육에 참여하는데 장애요인은 업무공백 발생 33.3%(134명), 시간부족 25.1%(101명), 접근성의 문제 20.4%(82명), 교육정보 부족 9.5%(38명), 교육비 7.5%(30명), 기관(장)의 비협조 3.5%(14명), 기타 1.2%(5명) 순으로 나타났다.

2.6. 교육정보를 얻는 방법

전체 응답자 404명 중, 교육정보를 얻는 방법은 인터넷 51.7%(209명), FAX 32.7%(132명), 우편홍보물 6.2%(25명), e-mail 안내 5.9%(24명), 타인의 추천 3.0%(12명), SNS 홍보 0.5%(2명) 순으로 나타났다.

2.7. 직무관련 전문교육의 필요성

직무관련 전문교육의 필요성에 대한 응답은 5점 기준으로 평균 4.46점(100점 환산 86.5점)으로 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 93.1%(376명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.8. 교육훈련이 전문성 향상에 도움을 주는 정도

교육훈련이 전문성 향상에 도움을 주는 정도는 5점 기준으로 평균 4.21점(100점 환산 80.2점)으로 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 86.1%(348명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.9. 외부 직무 전문교육의 충분성

직무분야와 관련하여 외부(소속 기관 외) 직무 전문

교육의 충분성은 5점 기준으로 평균 3.25점(100점 환산 56.4점)으로 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 39.4%(159명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.10. 소속 기관의 체계적 교육훈련 정도

사회복지시설 종사자 본인의 소속 기관에서 직원에 대한 체계적 교육훈련이 수립·시행되는 정도는 5점 기준으로 평균 3.66점(100점 환산 66.5점)으로 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 60.7%(245명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.11. 외부교육 참여에 대한 소속 기관(장)의 배려

직원의 외부교육 참여에 대한 소속 기관(장)의 배려는 5점 기준으로 평균 4.04점(100점 환산 75.9점)으로 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 78.2%(316명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.12. 제주도 내 직무관련 전문교육의 다양성

제주도 내 사회복지시설 종사자를 위한 직무전문교육의 다양성은 5점 기준으로 평균 2.74점(100점 환산 43.6점)으로 다소 낮게 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 15.3%(62명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.13. 제주도 내 사회복지 전문교육에 대한 만족도

제주도 내 사회복지관련 교육기관에서 실시하는 사회복지시설 종사자를 위한 직무전문교육의 전반적인 만족도는 5점 기준으로 평균 2.92점(100점 환산 48.1점)으로 다소 낮게 나타났으며, 전체 응답자 404명 중 20.8%(84명)가 '그렇다' 이상의 긍정적 응답을 하였다.

2.14. 가장 희망하는 교육방법

가장 희망하는 교육방법은 전체 응답자 404명 중 전문가 강의 49.5%(200명), 사례연구 22.0%(89명), 현장견학 19.1%(77명), 토론 5.9%(24명), 실습 3.5%(14명) 순으로 나타나 전문 강사에 의한 교육욕구가 다소 높았다.

2.15. 가장 희망하는 교육장소

가장 희망하는 교육 장소는 전체 응답자 404명 중 제주도 내 81.7%(330명), 제주도 외 16.6%(67명), 기타 1.7%(7명) 순으로 나타나 제주도 내의 교육욕구가 매우 높았다.

2.16. 가장 희망하는 교육형태

가장 희망하는 교육 형태는 전체 응답자 404명 중 집합교육 67.5%(272명), 혼합형 학습(Blended Learning)의 형태인 집합+사이버 교육 27.3%(110명), 사이버교육 4.2%(17명), 모바일 1.0%(4명), 기타 1명 순으로 나타나 집합교육에 대한 선호도가 다소 높았다.

2.17. 가장 희망하는 교육기간

가장 희망하는 교육기간은 전체 응답자 404명 중 1일 이하 56.4%(228명), 2일 30.4%(123명), 3일 12.1%(49명), 5일 0.5%(2명), 6일 이상 0.5%(2명) 순으로 나타나 1일 이하의 단기교육 선호도가 높았다.

2.18. 가장 희망하는 교육시기

가장 희망하는 교육 시기는 전체 응답자 631명(복수 응답) 중 4월 17.6%(111명), 10월 14.6%(92명), 3월 13.2%(83명), 5월 12.2%(77명), 9월 10.3%(65명), 2월 8.4%(53명), 6월 5.1%(32명) 등의 순으로 나타났다.

2.19. 가장 희망하는 적정교육 인원

가장 희망하는 적정 교육인원은 전체 응답자 404명 중 16명~20명의 선호가 36.1%(146명)로 가장 많았으며, 21명~30명이 33.9%(137명), 15명 이하 14.4%(58명), 31명~40명이 12.4%(50명), 43명 이상 3.2%(13명) 순으로 나타났다.

2.20. 가장 희망하는 교육대상자 확정시기

가장 희망하는 교육대상자 확정시기는 전체 응답자 404명 중 교육시작 1개월 전 41.8%(169명)로 가장 많았으며, 2주 전 28.5%(115명), 3주 전 17.1%(69명), 1주 전 6.4%(26명), 2개월 전 6.2%(25명)의 순으로 나타났다.

2.21. 가장 희망하는 교육 첫날 시작시간

가장 희망하는 교육 첫날 시작시간은 전체 응답자 404명 중 10시가 61.6%(249명)로 가장 많았으며, 9시 28.5%(115명), 13시 9.7%(39명), 14시 0.2%(1명) 순으로 나타났다.

2.22. 가장 희망하는 교육 마지막 날 종료시간

가장 희망하는 교육 마지막 날 종료시간은 전체 응답자 404명 중 17시 49.0%(198명)로 가장 많았으며, 16시 23.5%(95명), 15시 12.1%(49명), 12시 7.7%(31명), 14시 6.7%(27명), 18시 1.0%(4명) 순으로 나타났다.

3. 교육과정 분야별 교육요구 순위

3.1. 기본소양

기본소양분야 교육요구 순위는 [표 4]와 같다. 전체 8개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면, 의사소통 능력향상(직원 간, 클라이언트 등)의 요구가 가장 높았으며 스트레스, 동기부여, 힐링 및 소진예방 관련, 감수성 훈련 및 감정(분노)조절 등 순으로 나타났다. 반면, 인문학의 이해와 제2의 인생설계과정은 상대적으로 낮게 나타났다.

표 4. 기본소양분야 교육요구 조사

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|---------------------------------|------------|---------|
| 1 | 의사소통 능력향상(직원 간, 클라이언트 등) | 4.17 | 79.3 |
| 2 | 스트레스, 동기부여, 힐링 및 소진예방 관련 | 4.12 | 78.0 |
| 3 | 감수성 훈련 및 감정(분노) 조절 | 4.02 | 75.4 |
| 4 | 고객서비스 교육 | 3.91 | 72.6 |
| 5 | 성격유형(애니어그램, MBTI 등) 검사의 이해와 실천 | 3.74 | 68.4 |
| 6 | 직장생활 기본과정 (직장예절, 여가활동 및 적응방법 등) | 3.73 | 68.1 |
| 7 | 제2의 인생설계 | 3.66 | 66.5 |
| 8 | 인문학의 이해 | 3.46 | 61.4 |

n=404

3.2. 직무공통

직무공통분야 교육요구 순위는 [표 5]와 같다. 전체 8개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면, 창의적 아이디어

발상법(기획력 및 문제해결력 향상)의 요구가 가장 높았으며, 프리젠테이션(발표) 기술, 기록관리 실무(문서 등 기록물 보관 및 관리) 등 순으로 나타났다. 반면, 전산능력 실무(한글, 엑셀, 파워포인트 등)는 상대적으로 낮게 나타났다.

표 5. 직무공통분야 교육요구 조사

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|------------------------------|------------|---------|
| 1 | 창의적 아이디어 발상법(기획력 및 문제해결력 향상) | 4.10 | 77.5 |
| 2 | 프리젠테이션(발표) 기술 | 4.01 | 75.2 |
| 3 | 기록관리 실무 (문서 등 기록물 보관 및 관리) | 4.00 | 75.1 |
| 4 | 효율적인 회의진행 방법 | 3.96 | 73.9 |
| 5 | 공문서 작성(기안문 작성법) 및 보고서 작성법 | 3.92 | 73.1 |
| 6 | 사회복지사의 글쓰기 | 3.88 | 71.9 |
| 7 | 홍보전략 수립과 실제 | 3.84 | 71.0 |
| 8 | 전산능력 실무(한글,엑셀,파워포인트) | 3.83 | 70.8 |

n=404

3.3. 리더십

직급별 리더십의 교육요구는 [표 6]과 같으며, 전체적으로 5점 기준으로 4.13으로 다소 높게 나타났다.

표 6. 직급별 리더십 교육요구 조사

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|------------|------------|---------|
| 1 | 직급별 리더십 교육 | 4.13 | 78.2 |

n=404

3.4. 직무전문: 복지기획

직무전문 중 복지 기획 분야의 교육요구 순위는 [표 7] 과 같다. 전체 6개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면, 사회복지 프로그램 기획과 운영의 요구가 가장 높았으며, 사업 성과관리(사업계획, 실행, 관리 및 평가 등), 사회복지 프로포절 작성 등 순으로 나타났다. 반면, 사회복지 연구방법론(설문, 통계 및 인터뷰 등) 및 조직관리(경영전반) 실무는 상대적으로 낮게 나타났다.

표 7. 직무전문(복지기획) 분야 교육요구 순위

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|-----------------------------|------------|---------|
| 1 | 사회복지 프로그램 기획과 운영 | 4.18 | 79.6 |
| 2 | 사업성과관리(사업계획, 실행, 관리 및 평가 등) | 4.16 | 79.0 |

| | | | |
|---|--------------------------------|------|------|
| 3 | 사회복지 프로모션 작성 | 4.12 | 78.0 |
| 4 | 미션·비전 및 실천전략 수립 | 3.94 | 73.4 |
| 5 | 조직관리(경영전반) 실무 | 3.93 | 73.2 |
| 6 | 사회복지 연구방법론 (설문, 통계 및 인터뷰 등) | 3.90 | 72.5 |

n=404

3.5. 직무전문: 복지행정

직무전문 중 복지 행정 분야의 교육요구 순위는 [표 8] 과 같다. 전체 6개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면, 사회복지시설 재무회계의 이해와 실무가 가장 높았으며, 사회복지 인사노무 및 법률지식, 사회복지시설 평가의 이해와 실제 등 순으로 나타났다. 반면, 사회복지 모금의 이해와 실제와 사회복지 시설관리는 상대적으로 낮게 나타났다.

표 8. 직무전문(복지행정) 분야 교육요구 순위

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|---------------------|---------------|------------|
| 1 | 사회복지시설 재무회계의 이해와 실무 | 4.00 | 75.1 |
| 2 | 사회복지 인사노무 및 법률지식 | 3.98 | 74.5 |
| 3 | 사회복지시설 평가의 이해와 실제 | 3.98 | 74.4 |
| 4 | 사회복지시설 정보시스템 실무 | 3.98 | 74.4 |
| 5 | 사회복지 시설관리 | 3.80 | 70.1 |
| 6 | 사회복지 모금의 이해와 실제 | 3.68 | 67.1 |

n=404

3.6. 직무전문: 전문가 양성

직무전문 중 전문가 양성 분야의 교육요구 순위는 [표 9]와 같다. 지역복지 조직전문가(지역사회 핵심인력) 양성이 더 높았으며, 사회복지분야 전문 강사양성(강의전문가) 순으로 나타났다.

표 9. 직무전문(전문가 양성) 분야 교육요구 순위

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|------------------------------|---------------|------------|
| 1 | 지역복지 조직전문가 양성 (지역사회 핵심인력) | 3.96 | 73.9 |
| 2 | 사회복지분야 전문 강사양성(강의전문가) | 3.86 | 71.6 |

n=404

3.7. 직무전문: 복지정책

직무전문 중 복지정책분야의 교육요구 순위는 [표 10]과 같다. 전체 8개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면,

최신 복지정책 동향의 이해와 실천이 가장 높았으며, 사회복지시설 및 분야별 사업에 대한 전반적 이해, 노인복지현장 이해와 실무 순으로 나타났다. 반면, 다문화 복지현장 이해와 실무와 여성가족복지현장 이해와 실무는 상대적으로 낮게 나타났다.

표 10. 직무전문(복지정책) 분야 교육요구 조사

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|----------------------------|---------------|------------|
| 1 | 최신 복지정책 동향의 이해와 실천 | 4.07 | 76.9 |
| 2 | 사회복지시설 및 분야별 사업에 대한 전반적 이해 | 3.98 | 74.5 |
| 3 | 노인복지현장 이해와 실무 | 3.90 | 72.4 |
| 4 | 정신보건복지현장 이해와 실무 | 3.87 | 71.7 |
| 5 | 장애인복지현장 이해와 실무 | 3.81 | 70.3 |
| 6 | 아동청소년복지현장 이해와 실무 | 3.75 | 68.8 |
| 7 | 여성가족복지현장 이해와 실무 | 3.70 | 67.5 |
| 8 | 다문화 복지현장 이해와 실무 | 3.68 | 67.0 |

n=404

3.8. 직무전문: 복지실천

직무전문 중 복지실천분야의 교육요구 순위는 [표 11]과 같다. 전반적으로 타 분야에 비하여 교육과정에 대한 요구가 매우 높은 것으로 나타났다. 전체 9개 과정 중 상위 5위까지 살펴보면, 위기(응급)상황 대처기술이 가장 높게 나타났으며, 클라이언트에 대한 이해와 실천(특성, 인권, 안전, 건강 등), 사례관리(심화), 상담 기법(기본), 사례관리(기본) 등 순으로 나타났다.

표 11. 직무전문(복지실천) 분야 교육요구 조사

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | 위기(응급)상황 대처기술 | 4.36 | 83.9 |
| 2 | 클라이언트에 대한 이해와 실천(특성, 인권, 안전, 건강 등) | 4.23 | 80.8 |
| 3 | 사례관리(심화과정) | 4.23 | 80.8 |
| 4 | 상담기법(기본과정) | 4.22 | 80.5 |
| 5 | 사례관리(기본과정) | 4.22 | 80.4 |
| 6 | 상담기법(심화과정) | 4.21 | 80.2 |
| 7 | 민원대응 및 감정노동 관리 | 4.18 | 79.5 |
| 8 | 사회복지 슈퍼비전 | 4.09 | 77.2 |
| 9 | 사회복지 마인드 함양(소명 의식) | 4.03 | 75.7 |

n=404

3.9. 직무전문: 네트워크

직무전문 중 네트워크 분야의 교육요구 순위는 [표 12]과 같다. 전체 6개 과정 중 상위 3위까지 살펴보면,

타 시도 복지선진지 탐방 및 교류가 가장 높게 나타났으며, 해외 복지선진지 탐방 및 교류, 지역사회(제주도) 복지현황 및 자원의 이해 등 순으로 나타났다. 반면, 제주도 사회복지 포럼 및 세미나와 제주도의 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회는 상대적으로 낮게 나타났다.

표 12. 직무전문(네트워크) 분야 교육요구 순위

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 100점 환산 |
|----|-------------------------|------------|---------|
| 1 | 타 시도 복지선진지 탐방 및 교류 | 4.05 | 76.2 |
| 2 | 해외 복지선진지 탐방 및 교류 | 3.98 | 74.4 |
| 3 | 지역사회(제주도) 복지현황 및 자원의 이해 | 3.96 | 74.1 |
| 4 | 제주도 사회복지종사자 직급별 워크숍 | 3.93 | 73.3 |
| 5 | 제주도 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회 | 3.85 | 71.2 |
| 6 | 제주도 사회복지 포럼 및 세미나 | 3.73 | 68.3 |

n=404

4. 전체 교육요구 순위(종합)

제주지역 사회복지시설 종사자에게 필요한 직무전문 교육에 대한 전체 교육요구 순위는 [표 13]과 같다. 전체 54개 교육과정 중 상위 10위 까지 살펴보면, 위기(응급)상황 대처기술의 요구가 가장 높았으며 클라이언트에 대한 이해와 실천(특성, 인권, 안전, 건강 등), 사례관리(심화), 상담기법(기본), 사례관리(기본), 상담기법(심화), 사회복지 프로그램 기획과 운영, 민원대응 및 감정도동 관리, 의사소통 능력향상(직원 간, 클라이언트 등), 사업성과(사업계획, 실행, 관리 및 평가 등) 순으로 나타났다. 전반적으로 사회복지실천 현장에서 클라이언트를 대상으로 바로 적용할 수 있는 지식, 기술 및 태도 위주의 교육과정 필요수준이 상대적으로 높게 나타났다.

반면, 상대적으로 요구순위가 낮게 나타난 하위 10위 까지 살펴보면, 인문학의 이해, 제2의 인생설계, 다문화 복지현장 이해와 실무, 사회복지 모금의 이해와 실제, 여성가족복지현장 이해와 실무, 직장생활 기본과정(직장예절, 여가활동 및 적응방법 등), 제주도 사회복지 포럼 및 세미나, 성격유형 검사의 이해와 실천, 아동청소년복지현장 이해와 실무, 사회복지 시설관리 순으로 상대적으로 낮게 나타났다.

표 13. 전체 교육요구 순위

| 순번 | 교육과정 | 평균 (5점 척도) | 비고 |
|----|-------------------------------------|------------|--------|
| 1 | 위기(응급)상황 대처기술 | 4.36 | 복지 실천 |
| 2 | 클라이언트에 대한 이해와 실천 (특성, 인권, 안전, 건강 등) | 4.23 | 복지 실천 |
| 3 | 사례관리(심화과정) | 4.23 | 복지 실천 |
| 4 | 상담기법(기본과정) | 4.22 | 복지 실천 |
| 5 | 사례관리(기본과정) | 4.22 | 복지 실천 |
| 6 | 상담기법(심화과정) | 4.21 | 복지 실천 |
| 7 | 사회복지 프로그램 기획과 운영 | 4.18 | 복지 기획 |
| 8 | 민원대응 및 감정도동 관리 | 4.18 | 복지 실천 |
| 9 | 의사소통 능력향상(직원 간, 클라이언트 등) | 4.17 | 기본 소양 |
| 10 | 사업성과(사업계획, 실행, 관리 및 평가 등) | 4.16 | 복지 기획 |
| 11 | 직급별 리더십 교육 | 4.13 | 리더십 |
| 12 | 스트레스, 동기부여, 힐링 및 소진예방 관련 | 4.12 | 기본 소양 |
| 13 | 사회복지 프로포절 작성 | 4.12 | 복지 기획 |
| 14 | 창의적 아이디어 발상법(기획력 및 문제해결력 향상) | 4.10 | 직무 공통 |
| 15 | 사회복지 슈퍼비전 | 4.09 | 복지 실천 |
| 16 | 최신 복지정책 동향의 이해와 실천 | 4.07 | 복지 정책 |
| 17 | 타 시도 복지선진지 탐방 및 교류 | 4.05 | 네트 워크 |
| 18 | 사회복지 마인드 함양(소명의식) | 4.03 | 복지 실천 |
| 19 | 감수성 훈련 및 감정(분노) 조절 | 4.02 | 기본 소양 |
| 20 | 프리젠테이션(발표) 기술 | 4.01 | 직무 공통 |
| 21 | 사회복지시설 재무회계의 이해와 실무 | 4.00 | 복지 행정 |
| 22 | 기록관리 실무(문서 등 기록물 보관 및 관리) | 4.00 | 직무 공통 |
| 23 | 사회복지 인사노무 및 법률지식 | 3.98 | 복지 행정 |
| 24 | 사회복지시설 및 분야별 사업에 대한 전반적 이해 | 3.98 | 복지 정책 |
| 25 | 사회복지시설 평가의 이해와 실제 | 3.98 | 복지 행정 |
| 26 | 해외 복지선진지 탐방 및 교류 | 3.98 | 네트 워크 |
| 27 | 사회복지시설 정보시스템 실무 | 3.98 | 복지 행정 |
| 28 | 지역사회(제주도) 복지현황 및 자원의 이해 | 3.96 | 네트 워크 |
| 29 | 효율적인 회의진행 방법 | 3.96 | 직무 공통 |
| 30 | 지역복지조직전문가 양성(지역사회 핵심인력) | 3.96 | 전문가 양성 |
| 31 | 미션·비전 및 실천전략 수립 | 3.94 | 복지 기획 |
| 32 | 제주도 사회복지종사자 직급별 워크숍 | 3.93 | 네트 워크 |
| 33 | 조직관리(경영전반) 실무 | 3.93 | 복지 기획 |
| 34 | 공문서 작성(기안문 작성법) 및 보고서 작성법 | 3.92 | 직무 공통 |
| 35 | 고객서비스 교육 | 3.91 | 기본 소양 |

| | | | |
|----|--------------------------------|------|--------|
| 36 | 사회복지 연구방법론(설문, 통계 및 인터뷰 등) | 3.90 | 복지 기획 |
| 37 | 노인복지현장 이해와 실무 | 3.90 | 복지 정책 |
| 38 | 사회복지사의 글쓰기 | 3.88 | 직무 공통 |
| 39 | 정신보건복지현장 이해와 실무 | 3.87 | 복지 정책 |
| 40 | 사회복지분야 전문 강사양성(강의전문가) | 3.86 | 전문가 양성 |
| 41 | 제주도 사회복지정책 분야별 예산 등 설명회 | 3.85 | 네트 워크 |
| 42 | 홍보전략 수립과 실제 | 3.84 | 직무 공통 |
| 43 | 전산능력 실무(한글, 엑셀, 파워포인트) | 3.83 | 직무 공통 |
| 44 | 장애인복지현장 이해와 실무 | 3.81 | 복지 정책 |
| 45 | 사회복지 사설관리 | 3.80 | 복지 행정 |
| 46 | 아동청소년복지현장 이해와 실무 | 3.75 | 복지 정책 |
| 47 | 성격유형(애니어그램, MBTI 등) 검사의 이해와 실천 | 3.74 | 기본 소양 |
| 48 | 제주도 사회복지 포럼 및 세미나 | 3.73 | 네트 워크 |
| 49 | 직장생활 기본과정(직장예절, 여가활동 및 적응방법 등) | 3.73 | 기본 소양 |
| 50 | 여성가족복지현장 이해와 실무 | 3.70 | 복지 정책 |
| 51 | 사회복지 모금의 이해와 실제 | 3.68 | 복지 행정 |
| 52 | 다문화 복지현장 이해와 실무 | 3.68 | 복지 정책 |
| 53 | 제2의 인생설계 | 3.66 | 기본 소양 |
| 54 | 인문학의 이해 | 3.46 | 기본 소양 |

n=404

5. 기타의견

제주도 내 사회복지 직무전문교육관련에 대한 주관식 의견은 404명 중 139명이 응답하였다. 주관식 의견은 사전 조사자 교육을 통하여, 현재 사회복지시설 종사자가 근무하는 기관의 자체교육을 제외하고, 제주특별자치도사회복지협의회 직무교육 및 제주특별자치도 사회복지사협회 보수교육 등을 중심으로 응답하도록 하였다.

제주도 내 사회복지시설 종사자의 직무교육 활성화를 위하여 개선해야 될 사항에 대하여 살펴보면, 첫째, 응답자 139명 중 21.6%(30명)가 직무전문교육에 대한 질적 성장에 대한 의견을 제시하였다. 복지정책은 다양화되고 세분화되고 빠르게 변화하고 있는데 비하여 제주도 내 교육은 그것에 따라가지 못하고 해마다 유사동일한 과정이 반복되는 경향이 있어 개선이 필요하다는 의견이었다.

둘째, 응답자 139명 중 19.4%(27명)이 실무에 활용이 가능한 직무중심 교육과정의 확대 의견을 제시하였다. 교육을 받고 현장에서 활용 가능하여야 하는데 현재의 교육과정은 이론중심의 강의를 대부분이고 현장에 적용 가능한 실무중심의 교육과정이 그리 많지 않아 더 확대되어야 한다는 것이다.

셋째, 응답자 139명 중 18.0%(25명)이 전문성 있는 우수한 강사진 확보 의견을 제시하였다. 사회복지의 영역은 매우 다양하고 광범위하기 때문에 각 분야별로 전문성이 검증되고, 교육생과 쌍방향 소통이 가능한 유능한 강사가 중요하다는 것이다. 특히, 제주지역의 특성상 도내 강사확보가 어렵다면 중장기적으로 분야별 전문 강사를 양성해야하고 도외 전문교육기관과의 협력을 통해서 강사 풀 확보에 더 신경을 써야만 양질의 교육이 이루어 질 수 있다 것이다.

또한, 제주지역의 넓은 지역적 특성을 고려하여 접근성이 편리한 교육장소의 선정 및 교육시간의 탄력적 운영, 현장 사례중심의 강의, 체계적 계획에 의한 교육과정 설계, 교육기회의 균등화를 위한 제도적 기반 마련, 사전 욕구조사 실시, 인기교육과정 횡수 확대, 기관 특성에 맞는 맞춤형 찾아가는 교육 확대, 홍보방법의 다양화, 도 외 우수교육을 제주도내에서 할 수 있는 방안, 심화교육기회 확대, 넓은 교육장소 확보, 교육의 중복성 해결, 사회복지 직무전문교육기관 설립, 평가를 통한 사후관리 시스템 구축 및 사회복지교육 포털 구축 등 다양한 의견이 제시되었다.

V. 결론

본 연구는 제주지역 사회복지시설 종사자들이 업무 수행 과정에서 겪고 있는 요구 중에서 지식, 기술, 태도의 결핍과 관련된 교육요구를 밝히고, 다양한 형태의 교육활동을 전개하기 위한 교육체계의 수립 및 향후 교육과정 설계의 기초 자료 제시를 목적으로 하였다. 연구 목적 달성을 위하여 사회복지시설 민간종사자의 교육훈련현황 등 관련 문헌조사, 직무 분야별 직급별 현장 전문가의 심층인터뷰, 설문조사, 전문가 자문회의 및 제주도 내외 유관기관 간담회 등의 양적·질적 조사방법

을 병행하여 실시하였다.

연구결과, 제주지역의 사회복지시설 종사자들의 직무 전문교육훈련에 대한 욕구는 매우 높은 것으로 나타났다. 직무관련 전문교육의 필요성은 5점 기준으로 평균 4.46점(100점 환산 86.5점), 교육훈련이 전문성 향상에 도움을 주는 정도는 5점 기준으로 평균 4.21점(100점 환산 80.2점)으로 나타났다. 그러나 제주도 내에서 이루어지고 있는 직무전문교육의 다양성에 대한 만족도는 5점 기준으로 평균 2.74점(100점 환산 43.6점), 전반적인 교육의 만족도는 5점 기준으로 평균 2.92점(100점 환산 48.1점)으로 다소 낮은 점수로 나타났다. 이는 교육훈련에 대한 욕구는 있으나 현재 제주도 내에서는 그 욕구를 충족할 만한 수준이 아닌 것으로 이해할 수 있다. 또한, 섬이라는 제주지역의 특성 때문에 외부교육에 대한 접근성의 어려움, 바쁜 업무와 업무공백으로 인한 도내 교육의 참석의 어려움, 우수한 전문 강사 확보 등 다양한 어려움이 존재하고 있음을 확인할 수 있었다.

특히, 가장 희망하는 교육방법은 전문가 강의가 전체 응답자 404명 중 약 49.5%(200명)으로 가장 높게 나타났다. 일반적으로 현장중심의 교육 또는 사례중심의 교육이 아닌 전문가 강의에 대한 욕구가 강한 것은 그간 우수한 직무전문가 강의에 목말라 있음을 알 수 있다.

전체 교육요구 순위 중 상위 5개를 살펴보면, 1순위는 위기(응급)상황 대처기술로 나타났다. 이는 최근 사회복지현장에서 여러 가지 돌발 상황(클라이언트의 돌발행동-상황, 화재 및 위협 등 긴급 상황)이 자주 발생하고 있음에도 불구하고 적절한 교육을 실시하는 곳이 많지 않기 때문일 것이다. 2순위는 클라이언트에 대한 이해와 실천, 3순위는 사례관리(심화과정), 4순위는 상담기법(기본과정), 5순위는 사례관리(기본과정)의 순으로 나타났다. 2순위부터 5순위는 클라이언트에 대한 이해, 상담, 사례관리 기법으로 요약될 수 있다. 이는 복잡하고 다양한 개별 욕구에 맞는 통합사례관리의 중요성이 부각되고 있기 때문이다. 욕구에 맞는 서비스 제공을 위해서는 초기상담, 사정, 진단, 서비스제공, 연계 및 사후관리 등 전문기술이 필요한데 교육수요에 비해 교육공급이 뒤따라가지 못하고 있기 때문이다.

본 연구는 제주지역 사회복지시설종사자들의 교육체계를 수립하기 위한 전 단계로 실시된 교육요구 조사이다. 가장 기초적인 일반적 교육요구에서부터 교육과정에 대한 요구순위까지 살펴보았다. 사회복지시설 종사자를 위한 교육은 여러 기관에서 실시하고 있다. 제주도를 제외하고 내륙에 있는 대표적인 기관은 한국사회복지협의회, 한국보건복지인력개발원, 한국사회복지관협회 및 기타 복지관련 단체 등이 있다. 제주도에는 앞서 기술한 제주특별자치도 사회복지협의회, 제주사회복지사협회 등 여러 기관단체들이 있다. 본 교육요구 조사결과는 여러 도내의 교육기관에서 교육체계를 수립할 때 기초자료가 될 수 있으며 특히, 중앙 교육기관에서 제주지역에 특화시킨 맞춤형·찾아가는 교육 등 교육계획 수립 시 유용하게 활용 될 수 있다.

그러나 본 연구는 제주도 전체를 대상으로 전반적인 교육요구의 경향분석을 중심으로 연구가 수행되었기 때문에 연구결과를 다양한 사회복지시설의 모든 영역에 공통으로 적용하기에는 한계가 발생할 수 있다. 또한, 교육요구조사는 말 그대로 사회복지시설 종사자들이 생각하고 원하는 형태의 교육과정, 교육방법 및 운영 등을 나타내기 때문에 이 결과만을 가지고 향후 교육체계 수립을 수행한다면 왜곡된 문제가 발생할 가능성도 존재한다. 그들이 원하지 않더라도 의무적으로 해야 하는 교육도 있을 수 있고, 복지정책의 변화에 따라 또는 직급에 따라 기본적으로 해야 하는 교육이 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 제주지역 사회복지시설 종사자들의 전문성 향상을 위하여 제주도 내에서 최초로 시도된 연구라는데 큰 의미가 있으며, 현재의 문제점 진단, 향후의 교육의 방향성 등 여러 가지 의미 있는 결과들이 도출되었다.

참 고 문 헌

- [1] 신재은, *경기도 사회복지종사자의 종합적 교육계획 수립을 위한 교육현황 및 수요 분석연구*, 경기복지재단, 2012.
- [2] 신재은, *사회복지시설 종사자 직급별 교육과정개발 연구*, 경기복지재단, 2015.
- [3] 정상기, *사회복지시설 종사자 교육수요조사*, 경북행복

- 재단, 2015.
- [4] 보건복지부, *보건복지통계연보*, 2018.
- [5] 제주특별자치도, *보건복지여성국 업무보고*, 2018.
- [6] D. S. Queeney, *Assessing Needs in Continuing Education: An Essential Tool for Quality Improvement*, Jossey-Bass Higher and Adult Education Series, 1995.
- [7] H. M. Atwood and J. Ellis, *The Concept of Need: An Analysis for Adult Education in Adult Leadership*, Jan. 1971.
- [8] 김은경, 이관춘, *기업교육론*, 학지사, 2001.
- [9] 김기혁, *HRD가 경쟁력이다*, 북셀러리, 2005.
- [10] 오영림, 정선미, “강점관리 사례관리 교육 프로그램의 효과성 연구: 정신요양시설 종사자를 대상으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제11호, pp.346-357, 2016.
- [11] 한국사회복지협의회, *사회복지종사자 복지교육 활성화를 위한 기초자료 분석*, 2013.
- [12] 진선미, “사회복지 분야 NCS기반의 교육요구 분석,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제10호, pp.65-71, 2016.
- [13] 한국보건복지인력개발원, *KOHI 교육전문성 강화연구*, 2014.

저 자 소 개

황 성 준(Seong-Joon Hwang)

정회원



- 2008년 2월 : 한국외국어대학교 공공감사-정책학과(행정학석사)
- 2016년 8월 : 공주대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2007년 1월 ~ 2015년 12월 : 한국보건복지인력개발원
- 2018년 5월 ~ 현재 : 제주연구원

제주사회복지연구센터 전문연구위원

<관심분야> : 사회복지전달체계, 사회복지 교육훈련