

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.329>

JCCT 2023-5-38

사회복지사의 역량과 숙련도 표준에 관한 탐색적 고찰: 영국 사회복지사 사례를 중심으로

An Exploratory Study on the Competency and Proficiency Standards for Social Workers: Focusing on the Case of British Social Workers

윤희숙*, 최소연**

Hee Sook Yoon*, So Yun Choi**

요약 본 연구의 목적은 사회복지사의 전문역량 및 숙련도에 관한 영국 사례 검토를 통해 한국 사회복지사의 전문역량과 숙련도 기준과 방향을 모색하는 것이다. 특별히 초고령사회를 앞둔 시점에서 노인돌봄과 관련된 영국 사회복지사협회와 보건보호전문직협회의 역량 및 숙련도 기준 고찰을 통해 한국 노인복지 분야 사회복지사의 숙련도를 제고하고자 하였다. 영국은 전문역량구조를 제시하므로 사회복지사의 자격 단계별 역량을 구체적으로 제시하여 역량에 기반한 사회복지사 자격취득을 촉진하고 있다. 또한, 보건 및 보호 분야 전문가의 자격 단계별 숙련도 기준을 일반 기준과 세부 기준으로 구분하여 제시하고 있고, 이러한 숙련도 기준에 준거해 돌봄분야 사회복지사의 숙련도를 제시하고 있다. 영국의 사례 고찰을 통해 한국 사회복지사의 역량과 숙련도 제고를 위해 본 연구는 '사회복지 전문직의 공통 역량-사회복지 전문분야의 역량-사회복지사의 숙련도'를 연결하는 표준제시가 필요하며 이를 위해 사회복지교육협회와 사회복지사협회의 역할의 필요성을 제안하였다.

주요어 : 역량, 숙련도, 사회복지사, 돌봄, 전문역량구조

Abstract The purpose of this study is to explore the standards and directions of professional competency and proficiency of social workers in Korea through a review of British cases. In particular, in the face of a super-aged society, this study aimed to improve the proficiency of social workers in the field of elderly welfare in Korea by examining the complacency and proficiency standards of the British Association of Social Workers and the Health Care Professionals Council related to the care of the elderly. With the structure of a Professional Capabilities Framework, the UK promotes the acquisition of competency-based qualifications by specifically presenting the competency of social workers at each stage of qualification. In addition, general and detailed standards of proficiency of social workers in the care field are presented at each qualification stage. In order to improve the competence and proficiency of Korean social workers through a case study in the UK, this study presented the need for a standard that connects "common competencies, professional competencies, and proficiency of social welfare professionals." This study also suggested the necessity of the role of Social Welfare Education Association and Association of Social Workers for this purpose

Key words : competency, proficiency, social worker, care, professional capabilities framework

*정희원, 서울시복지재단 책임연구위원(제1저자)

**정희원, 남서울대학교 사회복지학과 교수(교신저자)

접수일: 2023년 3월 20일, 수정완료일: 2023년 4월 14일

게재확정일: 2023년 5월 5일

Received: March 30, 2023 / Revised: April 14, 2023

Accepted: May 5, 2023

**Corresponding Author: sychoi@nsu.ac.kr

Dept. of Social Welfare, Namseoul Univ, Korea

I. 서론

사회복지의 전문성이나 핵심역량의 중요성에 관한 논의는 지속적으로 전개되고 있으나 이를 구체화하는 표준 지침은 한국에서는 제시되고 있지 못한 상황이다. 특히, 노인인구의 증가와 함께 사회복지영역에서 취약계층을 위한 돌봄 즉, 보호와 관련된 서비스 영역이 확장되고 있는 가운데 사회복지사의 통합적 실천을 위한 역량과 함께 보건 및 보호 분야의 세분화된 전문역량이나 숙련도의 기준이 필요한 상황이다.

한국은 심각한 수준의 저출산고령화 현상에 직면하여 2020년 노인인구가 16.4%로, 초고령사회를 앞두고 있다 [1]. 농촌 지역의 인구 고령화는 더욱 심각한 수준으로 지역의 노인인구 비율이 30%를 넘는 곳도 있어 지역 공동화의 위험에 처한 곳도 증가하고 있다[2]. 노인인구의 증가로 독거노인의 비율도 늘어나고 있어 돌봄 수요가 증가하면서 돌봄서비스와 관련된 전문가의 역할 비중도 지속적으로 증가하고 있다[3].

가족과 친족 등 비공식 체계가 돌봄을 전담했던 과거와 달리 지역사회 중심의 돌봄서비스가 공식적으로 전개되면서 다양한 보건 및 보호 관련 인력이 돌봄서비스 전달에 관여하고 있다. 그러나 이들 인력의 역량이나 숙련도를 지원하고 관리하는 체계는 미흡한 것이 한국의 현실이다[4].

영국 사회복지사협회는 사회복지사의 전문역량을 사회복지사 자격취득을 위한 준비단계인 ‘교육훈련 진입 단계’에서부터 고도의 숙련도를 구비한 ‘전략적 사회복지사’의 단계까지 9단계의 전문역량구조를 통해 각 경력 단계별 필요역량을 제시한다[5]. 사회복지사는 이러한 전문역량뿐 아니라 진보된 기술과 지식을 활용하는 숙련성이 요구되기 때문에, 영국 보건보호전문직협의회(Health and Care Professions Council: HCPC)는 보건 및 보호 전문가의 숙련도 기준을 구체적으로 제시하고 있다. 이는 바로 휴먼서비스의 질이 전문가의 역량과 불가분의 관계이기 때문이다[6]. 그러나 한국은 사회복지 전문직의 역량이나 숙련도와 관련된 교육체계가 미흡하여 역량기반의 자격취득으로 연결되지 못하고 있다.

이에 본 연구는 돌봄서비스의 수요가 증가하고 있는 상황에서 서비스 전달의 중추적인 역할을 하는 사회복지사의 역량과 숙련도에 관한 영국의 사례를 검토하여 한국 사회복지사의 역량 및 숙련도와 관련된 논의 확장에

기여하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 한국의 사회복지사의 전문역량과 관련된 기존 논의를 살펴보고자 하며, 다음으로 영국 사회복지사의 역량과 숙련도 기준을 살펴볼 것이다. 그리고 이러한 검토를 통해 한국 사회복지사의 표준적인 전문역량과 숙련도의 기준을 위한 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론 고찰

클라이언트에게 질적 서비스를 보증하기 위해서 사회복지사는 전문지식과 기술을 보유해야 한다. 또한 사회복지사는 전문역량을 지속해서 발전시켜야 하는 윤리적인 책임을 갖는다[7]. 역량(competence)은 “어떤 일을 잘 할 수 있는 능력, 유능한 자질이나 상태”을 말한다[8]. 따라서 이러한 역량의 정의에 근거할 경우, 사회복지역량은 인간과 지역사회의 안녕 촉진을 목적으로 전문적인 방법을 통해 사회복지 가치, 지식, 기술을 사회복지실천에 통합하고 적용하는 능력이다[9]. 그러나 사회복지사는 인간을 대상으로 변화와 유지의 기술을 사용하기 때문에 [10] 지식과 기술에 선행한 사회복지 전문직의 가치와 그에 근간을 둔 고도의 윤리적 실천이 필요하다[11].

사회복지사의 전문역량을 배양하는 최우선 기관은 대학을 비롯한 교육기관이다. 미국 사회복지교육협의회의와 영국 사회복지사협회는 사회복지사를 준비하고 양성하는 교육과정에서 어떠한 역량을 구체적으로 교육해야 하는지를 초점화하고 있다. 미국과 영국의 사회복지역량 기준은 사회복지의 가치, 지식, 그리고 기술의 통합적 적용 능력을 사회복지사가 구비할 수 있도록 표준을 제시하고 있다[5][9]. 특별히 사회복지학이 가지지향적인 학문이기 때문에 사회복지의 가치에 기반한 윤리적 실천의 역량을 비중있게 다루고 있다.

그러나 한국사회복지교육협의회는 사회복지 교육과정에서 지향해야 하는 사회복지사의 전문적 역량에 관한 기준을 제시하지 못하고 있다. 물론 표준교과목지침을 통해 사회복지사 자격관련 교과목의 표준방향을 제시하고 있지만, 외국처럼 교육협의회가 사회복지교육의 인준 권한이 없기 때문에 표준교과목지침의 준수 여부는 각 교육기관의 재량에 달려있다[12].

한국은 사회복지교육에서 다루야 할 사회복지의 핵심 역량에 관한 표준이 제시되어 있지 않을 뿐 아니라 사회복지사가 현장에서 지침으로 해야 할 역량이나 숙련성에

관한 논의도 미진한 상황이다. 사회복지사의 특정 직무 영역에서 요구되는 능력에 관한 국가직무능력표준(National Competence Standard: NCS)이 일부 직무분야에서 제시되어 있지만[13], 국가직무능력표준의 적용에 관해 어떠한 규율이나 의무도 없기 때문에 실제로 NCS 기준이 실천에 적용되고 있는지를 판단할 객관적인 근거가 부족하다.

NCS는 교육훈련 과정과 직업 능력개발 훈련기준 등에 활용되어 인력 양성과 근로자의 경력개발 등에 적용이 가능해야 한다[14]. 사회복지분야의 NCS는 사회복지정책분야에서 지역사회복지개발, 사회복지조직 운영, 공공복지의 3개 직무능력 표준을 그리고 사회복지서비스 영역은 사회복지프로그램 운영, 일상생활 기능지원, 사회복지 면담, 사회복지사례관리의 4개의 직무능력 표준을 제시하고 있다[15]. 그러나 사회복지 현장에서 국가직무능력 표준 활용도는 높지 않다. 최정호·남성진·이재모(2018)는 국가직무능력 표준이 현장-훈련 및 교육-자격제도의 연결을 목표로 개발되었으나 실천 현장 및 교육현장으로부터 관심을 받지 못했음을 지적한다[16].

사회복지사를 대상으로 진행된 연구는 많으나 사회복지사의 역량과 관련된 논의는 활발하지는 않은 편이다. 그리고 이들 논의는 개별 연구자 차원에서 특정 직무나 분야에 국한된 것들이다. 사회복지관 사회복지사의 역량[17], 학교사회복지사의 전문역량[18], 신입사회복지사의 역량[19], 정신보건사회복지사의 역량을 비롯해서[20] 다문화 실천역량과[21] 사례관리역량 등[22] 특정 분야와 직무에 초점을 둔 논의가 분절적으로 진행되고 있다.

사회복지사의 역량은 핵심역량 도출을 위해 진행된 연구도 있지만, 특정 영역의 역량을 측정하기 위한 척도 개발연구도 있다. 표1에서 볼 수 있듯이, 업무 진행절차를 기준으로 제시된 역량(사례관리역량)뿐 아니라 사회복지의 지식, 기술, 태도의 범주에서 논의된 역량(다문화 실천, 사례관리), 그리고 세부 직무(정신보건사회복지사)에서의 역량 등 다양한 차원에서 논의가 진행되고 있음을 알 수 있다.

사회복지사의 역량 관련 논의가 특정 직무나 과업을 중심으로 확장되는 것은 의미 있지만, 특정 직무나 영역에서 요구되는 역량에 관한 논의에 앞서 사회복지사의 공통적인 전문역량이 제시되는 것이 타당하고 바람직할 것이다. 또한 보건과 보호 분야를 비롯하여 특정 영역의 사회복지사의 경우에도 공통적인 전문역량을 근간으로

논의되어야 할 것이다. 따라서 영국 사회복지사협회에서 제시한 전문역량과 보건보호전문가협회의 사회복지사 숙련도 기준을 살펴보는 것은 아직 전문역량이나 숙련도 기준이 제시되지 않은 한국 상황에서 시사하는 바가 크다고 하겠다.

표1. 분야별 사회복지사의 역량

Table 1. Competence of Social Workers by Field

분야	연구자	역량
사회복지관 사회복지사 역량	장수미·김미옥·전종설 (2015)	성찰역량, 실천역량, 관계역량, 통찰역량
학교사회복지사 역량	이홍직 (2019)	관계 형성 및 유지 역량, 학교사회복지 프로그램 운영 역량, 학생의 권리 옹호 역량
정신보건 사회복지사 역량	문영주·권자영 외 (2018)	자살의 이해와 개입, 위기개입, 가족개입의 이해 및 사례 분석, 정신장애인 인권과 권익옹호, 정신보건법과 정책의 이해 등 세부적으로 제시
신입 사회복지사의 역량	김승용 (2021)	실천역량, 관계형성 역량, 통찰역량, 성찰태도, 도구역량, 개인 내적 역량
다문화실천 역량	최소연 (2010)	문화적 인식, 문화적 태도, 문화적 지식과 기술
사례관리역량	최지선·민소영·염태영(2015)	사례관리 업무-과업에 따른 57개의 역량 지표

III. 영국 사회복지사의 역량과 숙련도

영국 사회복지사의 전문적인 숙련도를 논의하기 위해서는 무엇을 숙련해야 하는가의 전문 역량에 대한 논의가 전제되어야 한다. 이에 본 연구에서는 돌봄 분야에 종사하는 사회복지사의 숙련도를 살펴보기 위해서 먼저 영국에서 사회복지사에게 공통으로 요구되는 전문적 역량의 기준을 검토하고자 한다. 따라서 사회복지사의 전문적 역량-노인분야 사회복지사의 전문적 역량-보호관련 사회복지사의 숙련성의 단계로 고찰하고자 한다.

1. 사회복지 전문역량구조

영국은 사회복지사의 역량을 사회복지사가 되기 위한 교육훈련 진입 단계에서부터 고도의 숙련도를 구비한 전략적 사회복지사까지의 9단계로 구분하여 제시하고 있다. 각 단계에서는 '목적'과 '실천' 그리고 '영향(impact)'의 차원에서 9가지의 역량의 영역을 제시하고 있다. 영국 사회복지사의 경우 전문적인 능력의 표준으로 사회복지

지 전문역량구조(Professional Capabilities Framework: PCF)를 활용하는데 이는 사회복지사의 양성과 관련된 전문직의 구조이다. 이러한 전문역량구조에서 제시한 역량에 근거하여 영국 사회복지사협회는 노인분야 사회복지사의 역량에 관한 진술서를 별도로 제시하고 있다[5].

사회복지 전문역량구조는 사회복지 교육 및 전문성 개발과 관련된 전문적 골조로 사람들이 사회복지사에게 기대하는 바가 무엇인지를 명확하게 해 준다. 뿐만 아니라 위험(risk), 모호성(ambiguity), 복잡성(complexity)과 관련된 상황에서 사회복지사가 효과적으로 대응하기 위한 능력을 개발하는 데 도움이 된다[5]. PCF에서의 역량(capabilities)이란 '익숙하고 고도로 집중된 전문적 맥락에서뿐만 아니라 새롭고 복잡하며 변화하는 상황에 적절하고 효과적이고 자신있게 사용되는 지식, 기술, 개인적 자질, 행동, 이해 및 가치의 통합'으로 정의된다[23]. 즉, 업무환경의 가변성과 과업의 다양성과 관련하여 사회복지사가 유연하고 적절하게 대응할 수 있는 제반 사회복지의 가치와 지식 및 기술, 그리고 자질과 태도를 통합적으로 구비한 상태라고 할 수 있다.

표2. 영국 사회복지사 발달단계
Table 2. UK Social Worker Development Stages

자격	발달 단계		영역	
자격 증 취득 과정	교육진입 시점		목적 실천 영향	-가치와 윤리 -다양성과 평 등 -권리와 정의 및 경제적 안 녕 -지식 -비판적 성찰 및 분석 -기술과 개입 -환경과 조직 -전문적 리더 십 -전문성
	실천을 위한 준비			
	첫 번째 배치 종료			
	최종배치 종료/자격과정 완료			
자격 증 취득 이후 과정	신규자격 사회복지사			
	사회복지사			
	숙련된 사회복지사			
	고급 사회 복지 사	고급 사회복지실천가		
		고급 사회복지교육가		
		고급사회복지관리자		
	전략 적사 회복 지사	전략적 사회복지실천가		
		전략적 사회복지교육가		
전략적 사회복지관리자				

(1) 사회복지 전문역량구조: 사회복지사 경력 단계

영국은 사회복지사가 되기 위해 교육훈련 기관에 진입하는 단계로부터 고도의 숙련성의 단계까지를 포괄하여 전문역량구조를 구분·제시한다[24]. 첫 단계인 '교육진입의 시점'은 사회복지 자격 프로그램에 진입하려는 예비 교육생의 사회복지실천을 위한 잠재력을 확인하는 단계이다. 두 번째 '실천을 위한 준비'단계는 기본적인 의사소통 기술, 서비스 이용자와 소통하는 능력, 조직의 구

성원으로서 일할 수 있는 능력, 피드백과 슈퍼비전으로부터 배우려는 의지, 그리고 기본적인 사회복지의 가치, 지식, 이론 및 기술을 입증하여 세 번째의 '첫 실천 배치'를 효과적으로 준비하는 과정이다. 세 번째 단계인 '첫 번째 배치 종료'는 첫 번째 배치 이후 슈퍼비전과 지원을 통해 주로 난이도가 낮은 업무를 수행하면서 지식과 기술을 효과적으로 사용하고 사회사업의 핵심 가치에 대한 헌신을 보여주는 단계이다. 네 번째 '최종배치 종료/자격과정 완료'단계는 자격 프로그램이 끝날 때까지 기초적인 수준에서 다양한 업무 및 개입을 수행할 수 있는 능력을 입증하고 더 복잡한 상황에서 효과적으로 일할 수 있는 능력을 보여주는 단계이다. 여기까지의 단계는 사회복지사 자격증 취득 이전의 교육훈련 과정의 단계이다.

사회복지사 자격취득 이후의 단계로 다섯 번째 '신규자격 사회복지사'는 자격취득 후 2년 정도의 기간에 해당되며 의무적인 프로그램은 아니지만 모든 신규자격 사회복지사(Newly Qualified Social Worker: NQSW)는 사회복지사로 일을 시작한 후 2년 이내에 ASYE(Assessed and Supported Year in Employment) 프로그램을 완료해야 한다. 여섯 번째 단계는 '사회복지사' 단계이다. 복잡성, 위험, 불확실성 및 도전이 증가하는 상황에서 고품질의 판단을 하고, 지원과 조언을 통해 자신감과 상당한 자율성을 가지고 행동하며 효과적으로 실천한다. 일곱 번째 '숙련된 사회복지사'는 업무에서 상당한 자율성을 가지며 숙련되고 효과적인 실천을 한다. 숙련된 사회복지사는 자격취득 후 교육 및 개발 활동을 통해 하나 이상의 전문분야에 대한 심층 지식과 기술을 보유하며 실습지도자 교육을 통해 실습생을 지도할 수 있다. 여덟 번째 '고급 사회복지사'는 고도로 숙련된 상위의 전문화된 실천을 하며 다른 사람에 대한 슈퍼비전 제공이 가능하다. 이 단계에 해당하는 사회복지사는 전문적인 지식, 서비스 이용자들의 관점, 그리고 연구/평가의 증거를 실천에 통합하며 이를 다른 사람들과 함께 촉진한다. 마지막 아홉 번째 '전략적 사회복지사' 단계의 사회복지사는 서비스 시스템 및/또는 사회사업의 전략적 지도력과 관리에 영향을 미치는 고도로 발전된 실천을 수행한다.

(2) 사회복지 전문역량구조: 역량

사회복지 전문역량구조는 각 사회복지사의 경력발전 단계별로 제시되어 있다. 이에 본 연구는 우리나라 사회복지사 2급에 해당하는 신규자격취득 사회복지사의 역량

을 살펴보았다. 영국 사회복지사협회에서 제시하고 있는 신규자격취득 사회복지사(Assessed and Supported Year in Employment: ASYE)의 역량 영역 중 전문성의 영역은 표3과 같다[5].

표3. 신규자격사회복지사의 역량
 Table3. Competence of Newly Qualified Social Workers

영역	설명	항목(나는----)
1. 전문성: 전문 사회복지사로서 자신을 인식하고 행동하며 현신한다.	사회복지사는 국제적으로 인정받는 전문직의 구성원임. 권리는 영국 법으로 보호됨. 자신의 행동, 실천, 자기관리 및 개발에 대해 책임을 짐으로써 전문직의 현신을 입증함. 슈퍼비전 및 기타 전문적인 지원을 추구하고 사용함. 우수한 실천을 촉진하고 이를 저해하는 상황에 도전함. 전문직의 대표자로서 그 명성을 보호함. 서비스 이용자, 일반대중, 고용주 및 규제기관에 대해 책임 짐. 다양한 책임 속에서 윤리적인 사결정을 함.	전문 규제기관의 요구사항을 충족할 수 있다.
		다양한 상황에서 사회복지사의 역할을 설명하고 전문직의 명성을 지지할 수 있다.
		사회사업은 영국의 다양한 지역 사회와 함께 전문적인 정체성과 실천을 지원하는 세계적 정의를 가진 국제적 전문직이라는 것을 이해한다.
		실천에 중요하게 반영하고, 업무에 대한 다양한 접근방식을 탐색하며, 9가지 역량 전반에 걸쳐 자신의 개발을 지원하고, 전문직 책임의 경계를 이해하기 위해 슈퍼비전을 능동적으로 활용한다.
		프레젠테이션, 태도, 신뢰성, 정직 및 존중의 측면에서 전문성을 보여준다.
		업무량 관리기술을 보여주고 우선순위를 지정하는 능력을 개발한다.
		변화하고 복잡한 상황에 대응하여 자신의 개인적/직업적 경계를 인식하고 균형을 유지한다.
		실천에 있어서 자신을 효과적으로 사용하는 방법을 보여준다.
		자신의 전문적 강점과 한계를 인식하고 조언을 구한다.
		나의 학습 욕구를 파악하고 적절한 전문성 개발을 통해 나의 실천을 개선시킬 책임을 진다.
직장에서의 웰빙을 증진하는 방법을 개발하고, 나 자신의 웰빙과 자기관리, 그리고 다른 사람들의 웰빙을 보호하고 증진하기 위한 전략을 찾는다.		
실천이나 절차에 대한 우려에 적절하게 대응하기 위한 전략을 수립하고 집행하며, 필요한 경우 지침을 구한다.		

2) 사회복지사 숙련도 기준

영국은 보건보호전문직협의회(Health and Care Professions Council : HCPC)에서 보건 및 보호와 관련된

휴먼서비스 분야의 전문가를 위한 숙련도 기준을 제시하면서 자격기준에 대한 규율을 담당한다. HCPC의 우선적인 목적은 전문가에 의한 질적인 서비스를 통해서 대중을 보호하기 위한 것이다. 또한 법에 의한 영국의 보건보호전문가의 등록을 권장하며 이들이 안전하고 효과적으로 실천할 수 있도록 기준을 제시하여 그에 부합하는 전문가가 등록하도록 하는 역할을 총괄한다. 뿐만 아니라 보건 및 보호전문직의 실행, 성과 및 윤리에 관한 기준, 전문적 발달의 유지기준, 관련 교육 및 훈련기준을 제시하여 일정 수준의 기준을 통과한 전문자격을 보유한 보건 및 보호전문가에 의해 서비스가 제공되도록 지원하는 역할을 총괄한다.

HCPC의 숙련도 기준은 15개의 일반적 기준과 세부 숙련도 기준을 제시하고 있다. 사회복지사에 대한 15개의 일반 기준은 아래 표4와 같다[6].

표4. 영국 보건보호전문직협의회 숙련도 기준
 Table 4.Proficiency Standards of HCPC

① 각자의 실천 범주 안에서 안전하고 효과적으로 실천할 수 있다.
② 자신의 전문직의 법적 윤리의 경계 안에서 실천할 수 있다.
③ 실천의 적절성을 유지할 수 있다.
④ 자신의 전문적 판단을 행사하여 자율적인 전문가로서 실천할 수 있다.
⑤ 문화, 평등 및 다양성이 실천에 미치는 영향을 인식한다.
⑥ 반차별적 태도로 실천할 수 있다.
⑦ 비밀보장을 유지할 수 있다.
⑧ 효과적으로 의사소통을 할 수 있다.
⑨ 다른 사람들과 적절히 협력할 수 있다.
⑩ 기록을 적절하게 유지할 수 있다.
⑪ 실천을 반성하고 검토할 수 있다.
⑫ 자신의 업무의 질을 보장할 수 있어야 한다.
⑬ 자신의 전문직과 관련된 지식 기반의 핵심 개념을 이해한다.
⑭ 실무에 영향 미치는 적절한 지식과 기술을 활용할 수 있다.
⑮ 안전한 실천 환경을 만들고 유지할 수 있다

HCPC가 제시한 사회복지사의 세부 기준은 표4의 15개의 일반 기준과 함께 세부 항목으로 총 76개가 제시되어 있는데, 본 연구는 1번의 '사회복지사는 자신의 실천 범주 안에서 효과적으로 실천할 수 있다'의 일반 기준에 대한 세부 기준의 사례를 표5에 예시로 제시하였다. 세부 기준에서 볼 수 있듯이, 돌봄서비스와 관련된 세부 항목들의 숙련도 기준이 제시되어 있어 돌봄서비스 분야 사회복지사들을 위한 기준임을 알 수 있다. 즉, 숙련도 세부 기준은 사회복지사의 전문역량의 상위 단계로 특정 분야에서 업무를 위한 전문가의 숙련을 촉진하고 규율하기

위한 항목들로 이해된다.

표 5. 숙련도 세부 기준의 사례

Table 5. Examples of detailed proficiency standards

일반 기준	세부 기준
자신의 실천 범위 내에서 안전하고 효과적으로 실천할 수 있어야 한다	1.1 자신의 업무의 한계를 알며 조언을 구하거나 다른 전문가에게 의뢰할 때를 알아야 한다.
	1.2 자신의 업무량과 자원관리의 필요성을 인식하고 그에 따라 실천을 할 수 있다.
	1.3 위험, 욕구 및 능력을 사정하고 적절하게 대응할 수 있다.
	1.4 예상치 못한 상황을 인식하고 적절하게 대응하며 불확실성을 관리할 수 있다.
	1.5 피해, 학대 및 방임의 징후를 인식할 수 있고 적절하게 대응하는 방법을 안다.

IV. 결론 및 제언

우리나라는 사회복지사의 전문역량에 관한 공식적인 표준이나 숙련도 기준이 없다. 영국은 사회복지사협회에서 사회복지사의 전문역량 표준을 마련하여 사회복지 교육의 방향을 이끌고 있다. 또한 사회복지사협회와 보건사회보호국에서 노인분야 사회복지사의 역량 진술을 제시할 뿐 아니라 보건보호전문직위원회에서 보건보호 분야의 사회복지사를 위한 숙련도 기준을 제시하므로 전문가의 불완전한 실천으로부터 클라이언트를 보호하고 있다.

본 연구에서는 한국이 초고령사회에 진입을 앞두고 노인복지의 요구가 급증하고 있는 상황에서 돌봄을 포함한 노인복지의 서비스 질을 제고하기 위해 노인분야 사회복지사의 역량과 숙련도 표준의 방향을 모색하고자 영국 사회복지사의 역량과 돌봄과 관련된 숙련도 기준을 살펴보았다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째 사회복지사의 역량과 관련하여 영국은 사회복지사의 공통 역량을 아홉 가지(전문성, 가치와 윤리, 다양성과 평등, 권리와 정의 및 경제적 안녕, 지식, 비판적 성찰 및 분석, 기술과 개입, 환경과 조직, 전문적 리더십)로 제시하고 이를 사회복지사를 교육하는 과정에서 역량의 표준으로 삼고 있었다. 영국은 사회복지사의 발달단계를 자격취득 이전의 4개 단계(교육 진입 시점, 실천을 위한 준비, 첫 번째 배치 종료, 최종배치 종료/자격 과정 완료)와 사회복지사 자격취득 이후의

5단계(신규자격 사회복지사, 사회복지사, 숙련된 사회복지사, 고급 사회복지사, 전략적 사회복지사)로 구분하였으며, 사회복지사의 발달단계별로 9가지의 역량을 적용하여 역량에 기반한 교육을 통해 사회복지사를 배양하고 전문성을 촉진하고 있었다.

둘째, 영국은 노인분야 사회복지사의 역량의 중요성을 고려하여 사회복지사협회와 보건사회보호국이 노인분야 사회복지사의 역량 진술을 제시하여 노인복지서비스의 질을 제고하고 있었다. 노인분야 사회복지사의 역량 진술은 ‘자격요건에 요구되는 역량’, ‘ASYE 종료 시점에서의 역량’, ‘경력사회복지사역량’, ‘고급 사회복지사역량’, ‘전략적 사회복지사역량’의 5단계에서 제시되었다. 노인분야 사회복지사의 역량 진술에서 확인할 수 있는 것은, ①사회복지사의 공통 역량을 전제로 특정 영역에서의 역량을 구체화하므로 해당 분야의 클라이언트를 위한 서비스 질을 제고하기 위한 지식, 기술 등을 확인하여 결과적으로 서비스 질에 긍정적으로 기 능할 수 있다는 점, ②사회복지사가 단계별로 어떠한 역량을 구비해야 하며, 그 역량을 통해 어떠한 역할을 수행해야 하는지에 대한 기대가 명확하기 때문에 노인분야 사회복지사의 역할과 성과에 초점을 맞출 수 있다는 것, ③클라이언트에만 초점을 둔 실천이 아니라 인간과 환경에 동시 개입을 통해 노인의 삶의 질을 향상하고 사회 제도 개선을 통해 사회정의 실현을 지향하는 사회복지사의 사명을 명료히 한다는 점, 그리고 ④전문가의 전문성 부족으로 인해 야기될 수 있는 불충분한 실천과 실천 상 오류를 예방하므로 취약한 클라이언트에게 윤리에 기반한 실천을 촉진한다는 점이다. 이에 한국의 노인분야에 종사하는 사회복지사의 전문적 역량과 관련하여 시사하는 바가 크다고 하겠다.

셋째, 영국 보건보호전문직협의회(HCPC)는 보호 관련 전문직을 위해 숙련도 표준을 제시하고 있는데, 이 숙련도 표준은 15개의 일반 기준과 76개의 세부 항목의 돌봄서비스 숙련도가 제시되어 돌봄서비스 분야의 사회복지사의 숙련성을 촉진하고 규율하고 있었다.

2. 제언

영국 사회복지사역량과 숙련도에 관한 검토 내용을 기초하여 한국 노인복지 분야 사회복지사의 역량과 숙련도에 관해 제언하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 교육과정에서 촉진해야 하는 사회복지

지 전문역량에 대한 표준제시가 필요하다. 이를 위한 한국사회복지교육협회의 위상이 강화되어야 한다. 현재 사회복지 교육과정은 학점을 중심으로 교과목 이수에 초점을 두고 있어서 교육과정에서 배양해야 하는 사회복지 전문역량을 충분히 담보하지 못하고 있다. 사회복지 전문역량을 배양하기 위해서는 전문역량 무엇인지에 대한 제시가 선행되어야 한다. 이에 한국 사회복지교육협의회에서 사회복지의 핵심역량 표준을 제시하고, 이를 교육하기 위한 교육과정과 교육기관을 규제하여 사회복지 전문직의 역량이 선택이 아닌 필수로서 육성될 수 있는 체계를 구축해야 할 것이다.

영국은 '전문성', '가치와 윤리', '다양성과 평등', '권리와 정의 및 경제적 안녕', '지식', '비판적 성찰 및 분석', '기술과 개입', '환경과 조직', '전문적 리더십'의 9가지로 제시하고 있으며[5], 미국 사회복지교육협의회는 사회복지 교육과정에서 함양되어야 하는 역량을 '윤리적이고 전문적인 행동 입증하기', '인권과 사회, 인종, 경제 및 환경 정의 증진하기', '반인종주의, 다양성, 평등, 포용의 실천에 관여하기', '실천-기반 연구 및 연구-기반 실천에 관여하기', '정책실행에 관여하기', '개인, 가족, 집단, 조직 및 지역사회에 전념하기', '개인, 가족, 집단, 조직 및 지역사회 사정하기', '개인, 가족, 집단, 조직 및 지역사회 개입하기', '개인, 가족, 집단, 조직 및 지역사회 평가하기'의 9가지로 제시하고 있다 [9]. 영국과 미국의 역량표준은 사회복지 가치에 기반하여 실천학문으로서의 전문성을 지향하고 있다. 이에 한국 사회복지사의 역량표준도 영국과 미국의 경험 근거가 실효성이 크다고 하겠다. 사회복지의 가치와 윤리, 실천학문으로서의 지향, 인간과 환경의 이중초점, 인간 조건개선과 사회정의 실현 등이 반영된 한국 사회복지사 역량의 표준이 제시 되어야 할 것이다.

둘째, 사회복지사의 공통적인 표준역량과 함께 각 전문분야의 업무와 관련된 역량도 고려되어야 한다. 사회복지 교육과정에서 배양하는 역량은 일반주의실천 (generalist social work practice)과 관련하여 사회복지사에게 공통적으로 적용되는 역량이다. 이에 영국에서도 사회복지사의 공통역량 아홉 개를 기초로 노인분야 사회복지사의 역량 진술을 별도로 제시하고 있다. 따라서 일반주의 실천역량에 근간한 전문주의 실천의 역량표준을 통해서 노인복지 분야에 종사하는 사회복지사가 어떠한 역할을 어떠한 전문성을 갖고 수행해야

하는지를 구체적으로 안내하므로 노인복지의 서비스 질을 제고해야 할 것이다. 현재 한국은 노인복지 수치가 급격하게 증가하고 있다. 특히, 돌봄의 수요가 급증하고 있으며 노인의 복합적인 욕구와 관련하여 다양한 전문직의 협력이 요구된다. 따라서 서비스를 조정하고 통합하는 업무에 있어 중추적인 역할을 하는 사회복지사의 전문역량은 노인복지서비스 전반에 큰 영향을 미친다고 하겠다. 이에, 노인 분야 사회복지사의 전문적 역량에 관한 진술이 제시되어야 할 것이며 이를 위해서 노인 관련 단체와 협회 및 학회가 협력적으로 노인복지 분야 사회복지사의 전문적 역량과 관련된 논의를 확장해 나가야 할 것이다.

셋째, 영국 보건보호전문직위원회는 15개의 공통역량을 기준으로 돌봄 영역 사회복지사의 숙련도 기준을 구체적으로 제시하고 있다. 이에 한국에서도 돌봄과 관련된 사회복지사의 숙련도가 무엇인지 모색을 해야 할 것이다. 우리나라에서 사회복지를 대상으로 숙련도라는 개념 자체가 적용되거나 활용되고 있지는 않다. 상위의 전문성과 진보된 지식과 기술을 의미하는 숙련성이 역량과 어떻게 구분되며 이러한 개념을 사회복지사에게 어떻게 적용할지, 그리고 사회복지사의 어떠한 업무 영역이나 직무 분야에서 이러한 숙련도를 적용하는 것이 타당한지에 대한 전문직의 합의가 필요한 부분이라고 사료된다.

넷째, 돌봄 영역의 확장과 관련하여 돌봄서비스의 질에 중추적인 역할 수행자는 요양보호사를 비롯한 돌봄제공자이다. 사회복지사의 경우 직접적인 돌봄서비스보다는 조정, 연계, 관리 등의 역할을 담당하여 돌봄서비스의 전반적인 질 관리에 책임을 담당하고 있다. 따라서 직접적 돌봄서비스 제공자의 숙련도 기준이 제시되어 이를 관리하기 위한 조정자로서 역할을 할 수 있도록 돌봄서비스 관련자의 역량과 숙련도에 관한 논의 및 표준의 제시도 시의적절하고 의미 있을 것이라 하겠다.

위의 제언과 관련하여 사회복지사의 역량과 숙련도를 적용하기 위해서 아래와 같이 도식을 제시하고자 한다[그림1]. 사회복지서비스 질을 제고하기 위해서 서비스제공자의 전문성은 필수적이기 때문에 사회복지교육 과정에서 일반주의 실천의 역량이 구비되어야 한다는 것이 전제되어 있다. 그다음은 사회복지사가 특정 분야에 종사하기 위해서 해당 분야의 전문적 역량을

구비해야 하며, 아울러 해당 분야와 관련된 숙련성을 구비하여 서비스의 질을 담보해야 할 것이다.



그림1. 일반주의 역량-전문주의 역량-숙련도

Figure 1. Generalist competency-specialist competency-proficiency

다섯째, 역량이나 숙련도 표준 제시로 서비스의 질적 편차를 완벽하게 해소하지는 못할 수 있다. 따라서 이러한 표준을 적용하고 관리하기 위해서는 역량관리와 질 관리를 위한 체계가 동시에 구동되어야 한다. 영국 사회복지사협회나 보건보호전문직위원회는 합법적 권한을 갖고 전문가를 규율하여 자격과 질을 관리하고 있다. 이렇게 관리하는 것의 우선적인 목적은 전문가의 실천으로부터 대중을 보호하기 위한 것이다. 한국 사회복지사의 전문역량과 숙련도를 규율하기 위한 합법적이고 권위를 갖는 기구의 필요성에 대해서 검토해 볼 필요가 있다. 기존 기구의 권한 강화 혹은 새로운 기구의 창설 등을 통해 사회복지사의 전문적인 성장을 도모하고 클라이언트에게는 질적 서비스를 제공하도록 해야 할 것이다.

끝으로, 사회복지윤리를 의무로 교육하지 않는 현 교육시스템에 대한 깊은 성찰과 신속한 교정이 있어야 한다. 사회복지 전문직의 역량에 있어 가장 핵심은 고도의 윤리적 실천을 지향하는 것이다. 영국 사회복지사협회의 역량이나 보건보호전문직협회의 숙련도 표준에서 윤리적 실천을 강조하고 있다. 이러한 윤리적인 실천의 중요성은 휴먼서비스 전문직에게 공통적인 것이다[25]. 그러나 불행하게도 한국은 윤리적 실천의 토대 없이 사회복지사로 진입하는 경우가 있다. 그 대표적인 예가 ‘사회복지 윤리와 철학’이 사회복지사자격 을 위한 필수교과목이 아니란 점이다. 인간존엄성을

기반으로 하는 가치지향적인 사회복지학이 ‘사회복지 윤리와 철학’ 교과목을 이수하지 않은 학생들을 사회복지사로 배출하는 것은 사회복지의 윤리강령에도 결과적으로 위배되는 위험한 것이다. 더 위험한 것은 현재의 사회복지사 양성시스템이 얼마나 위험한지를 정확히 인지하지 못하고 있거나, 인지했음에도 변화하지 않으려는 저항이라 하겠다. 사회복지사의 최대 이해관계자는 다양한 유형의 교육기관이 아니라 바로 클라이언트이다. 인간을 대상으로 실천하는 전문가가 윤리적 기준이나 잣대 없이 실천하는 것은 클라이언트에게 위해가 되는 위험한 실천이라는 지적이[11] 비단 외국에만 적용되는 것은 아닐 것이다. 윤리적 기준과 잣대에 대한 교육을 받지 않은 사회복지사를 대상으로 과연 전문적 역량과 숙련도를 적용하는 것이 타당한가에 대한 문제의식의 확산을 통해 사회복지사가 되기 위해서 필수적으로 교육받아야 하는 것을 교육받고 전문가로 진입할 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구는 전문역량이나 숙련도의 표준을 영국 사례에 국한하여 살펴보았기 때문에 심도 있는 논의를 위해서는 여러 국가 간 비교 고찰도 향후 필요할 것으로 생각된다.

References

- [1] 2020 Statistics for Elderly, Retrieved Sep. 28, 2022. from <http://kostat.go.kr>,
- [2] S. L. Lee, H. Lee, B. Köppen, S. J. Lim and B. S. Sung, “Prospects of regional demographics and policy implications,” Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs, 2018.
- [3] K. G. Lee, and S. H. Ji, The Effect of Nursing Care Workers’ Consciousness on Job Exhaustion, The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT), Vol. 9, No. 2, pp.151-157, March 31, 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.2.151>
- [4] H. S. Yoon and S. Y. Choi, “A Case Analysis of Standards of Proficiency Required for Health and Care Service Service: Focusing on the Case of Social Workers in the UK.” *Korean Academy of Social Autumn conference*, pp. 1,215-1,227, 2022.
- [5] British Association of Social Workers, The 2018 Refresh Of The Professional Capabilities Framework for Social Work in England Guidance on using the 2018 refreshed PCF, BASW, 2018.
- [6] Health and Care Professional Council, Standards of

- Proficiency, Retrieved Oct. 28, 2022. from <https://www.hcpc-uk.org/public/what-is-the-hcpc/>
- [7] National Association of Social Workers, *Code of Ethics*, NASW, 2017.
- [8] Merriam-Webster's Learner's Dictionary
- [9] Council on Social Work Education, *Educational Policy and Accreditation Standards*, Council on Social Work Education, 2015.
- [10] Y. Hasenfeld and R. A. English, *Human Service Organization*. NJ: Prentice Hall, 1983.
- [11] F. Reamer, *Social Work Ethics Audit*. DC: NASW Press. 2001.
- [12] Korea Social Welfare Education Council, *2022 Social Welfare Subject Guidelines*, Korea Social Welfare Education Council, 2022.
- [13] National Competency Standards, <https://www.ncs.go.kr>
- [14] S. M. Jin and H. G. Chang, "Educational Needs Analysis on NCS Based In the Field of Social Welfare," *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 16, No. 10, pp. 65-71, 2016. DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.10.065 2016).
- [15] K. Y. Lee, "Analysis and Discussion on Development of National Competency Standards(NCS) for Social Work," *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol.27, pp. 135-168, 2014.
- [16] J. H. Choi, S. J. Nam, and J. M. Lee, "A Study on Social Workers' Perception of the National Competency Standards(NCS)," *Korean Journal of Political Science*, Vol. 26, No. 2, pp. 1-26, 2018. DOI : 10.34221/KJPS.2018.26.2.1 2018.
- [17] S. M. Chang, M. O. Kim, J. S. Jeon, "What is Core Competencies of Social Workers in Community Welfare Center?" *Journal of community welfare (KACW)*, Vol, 54, pp. 1-35, 2015.
- [18] H. J. Lee, "A Study on Core Competencies of School Social Workers in Korea," *Studies on Life and Culture*, Vol.52, pp. 37-55, 2019. DOI : 10.17924/solc.2019.52.37
- [19] S. Y. Kim, "What is competencies required for a new social worker?" *Journal of community welfare (KACW)*, Vol. 77, pp. 83-119, 2021. DOI : 10.15300/jcw.2021.77.2.83
- [20] Y. J. Moon, J. Y. Kwon, E. J. Choi, K. H. Ha, and J. W. Hwang, "Needs Analysis of Training Education Related to Core Competencies of Mental Health Social Workers," *Mental Health & Social Work*, Vol. 46, No. 1, pp. 64-93, 2018. DOI : 10.24301/MHSW.2018.03.46.1.64
- [21] S. Y. Choi, "A Study on the Development of Cultural Competence Measure for Helping Professions," *Journal of community welfare (KACW)*, Vol. 35, pp. 23-53, 2010.
- [22] J. S. Choi, S. Y. Min, and T. Y. Um, "The Development of Self-Assessable Competence Test for Case Managers in Public Sector," *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 17, No. 3, pp. 229-254, 2015. DOI : 10.22944/kswa.2015.17.3.009
- [23] J. Stephenson, "Capability and quality in higher education" in Stephenson, J. and Weil, S. (eds.) *Quality in Learning: a capability approach in higher education*. London: Kogan Page. in BASW, *Professional Capabilities Framework for Social Work in England Guidance on using the 2018 refreshed PCF*, BASW, 2018.
- [24] PCF-Newly qualified social worker (ASYE level), Retrieved from <https://www.basw.co.uk>
- [25] J. M. Lee, H. Y. Min, and Y. J. Kim, "Factors Affecting Ethical Sensitivity Among Nursing Students: Secondary Data Analysis," *International Journal of Advanced Culture Technology*, Vol. 9, No. 4, pp. 204-212, 2021. DOI:<https://doi.org/10.17703/IJACT.2021.9.4.204>

※ 이 연구는 2022년도 서울시복지재단의 '헬스케어서비스(Health and Care Service) 제공에 필요한 숙련도 기준의 사례분석: 영국 사회복지사 사례를 중심으로' 의 내용을 수정·보완하여 작성됨