

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.3.233

JCCT 2024-5-28

사회복지사 근로실태 경험과 인식 비교 분석 : 세대 간 차이점을 중심으로

Comparative Analysis of Experiences and Perceptions of Work Status of Social Workers : Focusing on the generational differences

이방미*, 윤재영**, 서동명***

Lee, Bangmee*, Yoon, Jaeyoung**, Seo, Dongmyung***

요약 본 연구는 코로나 발생 이후 사회복지실천현장의 변화 중 '세대 간 차이'를 중심으로 분석을 실시하고 이들의 차이점을 살펴보았다. 연구결과 사회복지사의 경험과 인식, 사회복지사의 요구사항 등 2개의 영역에서 다양한 의견들이 제시되었다. 세대별로 20대는 현재의 근무환경, 서울시 및 서울시사회복지사협회에 대한 요구와 관련된 진술이 많았고, 40~50대는 근무환경에 대한 언급은 많았지만 서울시와 서울시사회복지사협회에 대한 요구는 적게 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 다음과 같은 실천적·정책적 개선방안을 제안하였다. 첫째, 낮은 보수수준과 근무여건 및 환경 개선이 필요하다. 둘째, 사회복지사에게 안전한 업무환경이 필요하다. 셋째, 변화된 사회복지사의 인식에 대해 관심을 갖고 여기에 맞추는 노력이 필요하다.

주요어 : 사회복지사, 포커스그룹 인터뷰, 세대 간 차이, 근로실태 비교

Abstract This study conducted an analysis of the changes in social work fields, focusing on the 'generational differences' after the COVID-19. As a result of the study, various opinions were presented in two areas: experience and perception of social workers and requirements of social workers. Social workers in their 20s had many requests for improvement of the current working environment and the Local Government and the Association, and those in their 4~50s had many comments about the working environment. Based on these research results, this study proposed the following practical and policy improvement measures. First, it is necessary to improve the low level of salary, work conditions and environment. Second, a safe work environment is required. Third, it is necessary to pay attention to the changed perceptions of social workers and make efforts to match them.

Key words : Social Worker, Focus group interviews(FGI), Generational differences, Comparison of working conditions

I. 서론

사회복지사의 처우개선과 관련한 정책적·제도적 개

선의 시작은 지난 2011년 3월 제정된 『사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률』부터라고 할 수 있다. 이 법 제정으로 사회복지사의 보수 향상 및 처우 개

* 반포종합사회복지관 부장 (제1저자)
** 삼육대학교 사회복지학과 부교수 (참여저자)
***동덕여자대학교 사회복지학과 부교수 (교신저자)
접수일: 2024년 3월 4일, 수정완료일: 2024년 4월 19일
게재확정일: 2024년 4월 25일

Received: March 4, 2024 / Revised: April 19, 2024
Accepted: April 25, 2024
***Corresponding Author: snowseo@dongduk.ac.kr
Div. of social welfare, Dongduk Women's Univ, Korea

선을 위한 법적 근거가 마련되었으며, 사회복지사의 보수 수준 및 지급 실태조사를 통해 보수체계의 합리화를 가져올 수 있는 계기가 마련되었다. 또 2012년 3월에는 한국사회복지공제회가 출범하여 사회복지사 등의 생활 안정과 복지증진을 도모할 수 있게 되었다. 그러나 사회복지사들이 느끼는 만족도는 여전히 낮은 수준이다. 서울시 사회복지사협회에서는 2013년부터 3년 단위로 '서울시 사회복지사 실태조사'를 실시하고 있는데, 그 결과를 보면 지속적으로 사회복지사의 만족도는 낮고, 스트레스는 높은 것을 알 수 있다[1][2][3]. 이러한 서울시 협회 차원의 조사 외에도 한국사회복지사협회와 다른 광역시·도 사회복지사협회, 그리고 한국보건사회연구원 등에서 실시한 사회복지사의 근로실태조사 결과에서도 비슷한 결과를 보여주고 있다. 최근 10여 년 동안 지속된 연구조사를 통해 사회복지사 근로실태를 분석하고, 이를 통해 처우개선에 대한 대책을 제시하는 것은 매우 긍정적인 활동이라고 할 수 있다. 그러나 지금까지의 조사들은 전체적인 사회복지사의 근로실태에 초점을 맞추어서 다양한 유형의 사회복지사들의 상황을 심층적으로 분석하지 못했다는 한계가 있다.

사회복지사의 근로에 있어서 가장 특이한 점은 직장 내 사람들 간의 역동성에 따라 크게 영향을 받는다는 점이다. 사회복지사는 직장 내에 있는 상사와 동료들 간의 관계뿐만 아니라 이용자와 형성된 관계(Rapport)도 있다. 그리고 업무의 특성상 여타 직업들과 비교하여 이용자들의 다양성이 매우 높다. 그렇기에 다른 직업보다 신체적, 정신적인 위험도가 높으며 다른 범주보다도 개인 간 상호작용에 의한 영향을 다루는 상호적 범주의 사항이 학술적 차원의 연구에서 중요하게 다루어지고 있다고 할 수 있겠다.

한편 사회복지사 근로실태 의제에서 빼놓을 수 없는 낮은 보수수준이다. 특히 금전적인 요인으로 인해 다른 직업들보다 높은 이직률을 보인다는 실증적인 검증도 있다[4]. 그렇기에 사회복지사의 이직률을 낮추고 안정성을 높이기 위해서 지금의 급여체계에 대한 사회복지사의 인식은 매우 중요한 것으로 보이며 새로운 급여체계에 대한 끊임없는 모색은 근로여건 개선에서 빼놓을 수 없는 주제로 보인다. 또한 어떠한 시설에서 일하고 있는지에 따라 보수체계, 복리후생, 노동시간, 업무강도 등은 유의미한 차이가 있는 것으로 연구되고 있다. 더욱이 이는, 낮은 보수수준과 상관되어 사회복지사 사기 저

하의 요인으로 나타나고 있어 기관(settings) 간의 보수와 근무환경에 따른 다채로운 보상 역시 간과할 수 없는 주제라고 할 수 있다[5]. 선행연구에서 사회복지사들은 일과가정을 양립시키는데 많은 어려움을 갖고 있었으며, 노후에 대해서 매우 불안해하고 있었다[6]. 또 이러한 지역사회서비스 종사자의 스트레스를 줄이고 문제 대처행동을 높이기 위해서 지원시스템을 강화할 수 있는 환경이 필요하다는 주장 역시 제기되었다[7].

최근 세대 간 차이가 사회적 이슈로 떠오르고 있으며 이는 사회복지현장에서도 고려될 필요가 있다. 주은수(2019)는 사회복지조직에서 특히 업무와 관련되어 발견되는 세대 갈등 양상을 '열정이 부족한 직장인 사회복지사', '양극화 되는 조직문화', '쉽게 변하지 않는 조직문화', '이직으로 대응하는 밀레니얼세대' 등으로 정리하면서, 이는 세대 간 갈등이 아니라, 새로운 가치 지향과 정체성을 갖게 된 사회복지사의 등장으로 봐야 한다고 해석하고 있다[8]. 이러한 학술적 이해는 MZ 세대 공무원에 대한 연구에서도 찾아볼 수 있다. MZ 세대 공무원은 기성세대와 비교해 이직 의향이 유의미하게 높게 나타나며[9], 이들의 이직 의도는 공공 봉사 동기(자기희생)가 강조되었을 때 오히려 높아지고, 보수, 보상 그리고 조직몰입이 높은 경우 감소하는 것으로 나타나고 있다[10]. MZ 세대 공무원의 이직 의도와 관련된 경향은 미국보다는 한국에서 더 강하게 나타나고 있지만 적절한 동기부여(적절한 보상, 유의미한 직무 부여, 유연한 근무 환경 조성)가 미국과 한국 모두에서 이들의 이직 의도를 유의미하게 감소시킨다는 연구결과가 있다[11].

그러나 이들 새로운 세대가 기성세대와 갖는 차이는 본질적으로 그 내용(content)보다는 정도(extent)에 있다는 설명이 더 바람직하다[12]. 이들 MZ 세대는, 일과 조직에 대한 헌신이 강한 기성세대들보다 상호적 범주에 속하는 윤리와 수용성 그리고 상호작용 공정성이라는 가치에 더 강한 관심을 갖고 있다[13],[14]. 이러한 업무 가치관에 대한 차이는 유럽의 MZ 사회복지사의 경우에도 기성세대보다 개인적 안전(직업안정, 봉급, 일과 삶의 균형), 관리자의 지원(인정과 피드백), 근무 분위기, 그리고 업무에서의 상호작용을 더 중요하게 여긴다는 연구 결과로 드러난다[15]. 이러한 세대 간 업무 가치에 대한 정도의 차이는 기존의 사회복지사 근로실태 연구의 내용 범주와 연계해서 접근해볼 필요가 있다. 일반적인 범주 차원에서 직무 환경, 처우개선 및 보호 제

도 등에 대해서, 조직적 범주 차원에서 규정과 제도 그리고 새로운 테크놀로지의 도입에 대해서, 상호적 범주에서 조직 내 소통과 동료에 대한 인식에 대해서, 마지막으로 개인적 범주에서 실천의 보람과 아쉬움에 대한 체험 등을, 세대 간에 어느 정도로 다르게 인식하고 있는지 심층적으로 탐색해 볼 수 있겠다. 이러한 차원에서 각 세대가 무엇을 원하는가(content) 보다는 이들이 얼마나 강하게 원하는가(extent)에 주목하여 그 목소리를 들을 필요가 있겠다. 영국 사회복지사 3천여 명을 대상으로 한 연구 결과는 이들의 안녕을 위해 스트레스 요인을 가능한 줄이려는 조직적 노력과 함께 관리자와 동료의 섬세한 지원과 지지를 강조하고 있다[16].

코로나 발생 이후 사회복지실천현장은 많은 변화가 있었다. 특히 20대부터 60대까지 사회복지사가 함께 근무하는 사회복지실천현장은 이러한 세대 차이가 많이 발생할 수 있는 구조라고 할 수 있다. 물론 세대 차이라는 것이 최근에 새롭게 등장한 것은 아니다. 하지만 재택근무, 온라인 회의 등 코로나가 가져온 생활의 변화는 사회복지실천현장에서 ‘세대 간 차이’를 더욱 크게 느끼게 하였다고 할 수 있다. 여기에 본 연구의 필요성이 있다. 특히 세대 간 달리 나타나는 그 강조점의 차이를, 본 연구가 질적으로 살펴보려는 이유가 여기에 있다. 즉 사회복지사의 근로실태 경험과 인식을 세대별로 분석하고 차이점을 심층적으로 분석하는 과정을 통해 실천적·정책적 함의를 도출하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

이와 같은 배경 하에 실시한 본 연구의 연구주제는 다음과 같다. 첫째, 사회복지실천현장의 청년세대(20대)와 중·장년세대(4~50대)의 근로실태 경험은 어떠한 차이가 있는가? 둘째, 이들의 세대 간 차이를 느끼는 상황과 이에 대한 인식, 그리고 개선을 위해서는 어떠한 것이 필요한가?

II. 연구방법

1. 연구 참여자

여기에 본 연구의 목적은 사회복지사의 근로실태, 그 중에서도 세대별로 분석을 실시하고 이들의 차이점을 살펴보는 것이다. 이에 연구의 목적에 적합한 연구 참여자를 의도적으로 표집(purposeful sampling)하였다. 첫째, 다양한 사회복지영역 종사자의 의견을 듣고자 사

회복지관, 장애인복지관, 아동보호전문기관, 노인복지관 등의 사회복지이용시설과 장애인거주시설, 노숙인시설 등 거주시설을 선정하였다. 둘째, 세대 간 차이를 살펴보고자 20대 사회복지사와 4~50대 사회복지사 등 2개의 집단으로 나누었으며, 기관유형별로 1명씩 총 8명을 연구 참여자로 선정하였다. 선행 연구들에서는 주로 이용시설과 거주시설로 구분하여 근무환경의 차이에서 나타나는 것을 중심으로 살펴보았다면, 이번 연구에서는 세대별로 자신이 경험을 바탕으로 근로실태에 대하여 탐색해 보았다. 연구 참여자의 인구사회학적인 특징은 다음의 [표 1]과 같다.

표 1. 연구 참여자의 인구사회학적인 특징

Table 1. Sociodemographic characteristics of research participants

구분	기관종류(직급)	성별	경력	비고
A	종합사회복지관(사회복지사)	여	6년 9개월	20대
B	아동보호전문기관 (사회복지사)	남	1년 3개월	
C	장애인거주시설(사회복지사)	여	6년	
D	노숙인시설(사회복지사)	여	4년 11개월	
E	노인복지관(과장)	남	14년 11개월	4~50대
F	장애인종합복지관(사무국장)	여	16년 10개월	
G	지역아동센터(센터장)	여	24년	
H	정신건강센터(팀장)	여	19년 4개월	

2. 자료수집 및 분석방법

1) 자료수집 방법

본 연구에서는 초점집단면접(이하 ‘FGI’)을 자료수집 방법으로 채택하였다. 20대 사회복지사와 4~50대 사회복지사 등 2개의 집단으로 구분하여 2022년 10월초에 진행하였으며 각각 2시간 정도 소요되었다. 코로나 대응 상황 및 근무 여건 등을 고려하여 비대면 온라인 시스템을 사용하였다. 본 연구는 연구 참여자의 구체적이고 사실적인 인터뷰 진술에 따라, 이들의 근무 실태의 실상을 간접적으로 바라보고 이를 구체적으로 드러내 보여주는 것을 지향한다. 따라서 질적 연구의 다양한 지향이 가진 공통의 방법과 특성을 활용한 일반적 질적 연구방법, 특히 귀납적 과정, 범주화를 활용하는 분석 절차에 따라 연구를 진행하였다.

2) 사전 인터뷰 질문지 구성

본 사회복지사 FGI에서는 사회복지기관 및 시설에 근무하고 있는 사회복지사의 경험을 심층적으로 살펴 보았다. 즉 사회복지시설현장 사회복지사의 경험을 분석하여, 이를 통해 근로실태 관련 개선 욕구와 어려움을 알아보고 이후 개선을 위한 의견을 도출하고자 하였다. 본 연구 인터뷰 전에 제시된 사전 인터뷰 질문 내용은 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. FGI 연구문제 및 질문내용
Table 2.. FGI Key questions

구분		20대	4~50대
근로·직무환경	공통	<ul style="list-style-type: none"> 바라는 근로환경 현재 근로·직무의 환경과 상황 향후 임금 구조 변화 의망내용 	
	세대별	<ul style="list-style-type: none"> 조직 구조와 물리적인 환경에 대한 인식 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나 전후에 변화된 실천과 직무 환경
경험	공통	<ul style="list-style-type: none"> 보람 있는 경험은? 아쉬웠던 경험은 10년 후, 20년 후 바라는 사회복지현장의 모습은? 	
	세대별	<ul style="list-style-type: none"> 취업 전 바라본 현장과 취업 후 경험한 현장차이는? 	-
처우개선정책		<ul style="list-style-type: none"> 좋은 점과 아쉬운 점 앞으로 기대하는 정책은? 	
전문가협회		<ul style="list-style-type: none"> 협회에 바라는 점 	
세대차이		<ul style="list-style-type: none"> 세대차이 인식 	
소통		<ul style="list-style-type: none"> 조직 내에서 소통 구조 	
구성원		<ul style="list-style-type: none"> 관리자에게 바라는 점 	<ul style="list-style-type: none"> 20대 직원에게 바라는 점

3) 윤리적 고려 및 분석방법

인터뷰를 실시하기 전에 참여자 전원에게 동의를 구하여 인터뷰의 전 과정을 녹음하였으며, 인터뷰가 끝난 후 연구진들이 녹취내용을 전사하였다. 전사된 내용을 전반적으로 읽어보면서 주요 주제를 발견하였고, 진술별로 이를 아우를 수 있는 핵심적 내용을 포착하려고 노력하면서 코딩하였다. 발견한 코드의 공통점과 차이점에 근거하여 코드의 코드, 즉 범주를 구성했고 이를 바탕으로 코드와 진술문을 지속적으로 검토하면서 보고서를 작성하였다. 이 과정을 수행하기 위해 atlas.ti 7 for mac을 활용하여 연구 자료를 관리하였다. 자료 분석의 엄격성(goodness)을 확보하기 위해, Guba(1981)가 제안한 4가지 방법 중에 연구의 진실가치와 일관성과 관련된 조치를 취했다[17]. 질적 연구에서 진실가치는 연구의 사실을 얼마나 반영했는지와 관련된 타당성과

관련된 개념이고, 일관성은 연구 내용이 일관성을 갖추고 건설한 근거에 기반을 두어 정리되었는지와 관련된 신뢰성과 관련된 개념이다. 우선 진실가치를 확보하기 위하여 인터뷰를 마무리하기 전에 연구진들이 이해한 전반적인 인터뷰 내용을 연구 참여자에게 브리핑한 후 제대로 이해했는지 확인하였다. 또한 연구 참여자의 진술 오류가 있는지 검토하기 위해 현행 근로실태와 관련된 제반 규정과 제도와 비교하였다. 이 과정을 통해 구체적 사실의 타당성을 검토하되, 주관적 인식과 견해는 사회복지사의 근로실태에 대한 경험이므로 분석에 활용하였다. 또한 연구의 일관성을 확보하기 위해 사회복지기관 실무 경험이 있으며, 질적분석방법으로 박사학위를 받은 사회복지학박사의 자문을 받았고, 코드별 인용 문구를 정리한 자료를 바탕으로 잘못 정리된 코드가 있는지 연구진들이 함께 모여 검토하였다.

III. 연구결과 및 논의

1. FGI 분석 결과

본 연구의 FGI에서는 ‘사회복지사의 경험과 인식’, 그리고 ‘사회복지사의 요구사항’ 등 2가지 범주에 대한 질문을 실시하였다. 이러한 질문에 따른 FGI 분석결과 ‘사회복지사의 경험과 인식’에서는 직업인식, 근로조건, 조직문화, 코로나의 여파로 세분화할 수 있었으며, ‘사회복지사의 요구사항’에서는 지방자치단체와 전문가협회의 요구사항으로 범주를 세분화할 수 있었다. 이러한 중분류에 따라 다시 소분류, 의미단위로 구분할 수 있었다. 이상의 FGI 의견 분석 결과의 주요 내용은 다음과 같다.

1) 직업인식

연구 참여자는 직업인식과 관련하여 긍정적·부정적 인식이 혼재된 양가감정을 가지고 있었다. 사회복지사로서 긍정적 자아인식은 이용자에게 도움을 주거나 긍정적인 변화를 이끌어낼 때 발생하는 보람과 관련되어 있다. 그러나 사회복지사에 대한 부정적 인식도 병존하였다. 내부적으로는 사회복지직에 대한 처우에 대한 회의, 외부적으로는 사회복지사의 봉사 전문직으로서의 인정의 부족으로 발생하는 편견도 존재하고 있다.

사회복지사는 돈 버는 거 빼고 다 잘한다고 하더라도요, 영상도 잘 만들고 회계도 잘하고 그런 말을 우스갯소리를 많이 합니다. (40-50대 집단, F)

사회복지사가 선한 영향력을 행하는 것은 맞지만, 단순 봉사로 인정되는 게 아니라 대상자의 더 나은 삶을 지원하는 전문직이라는 인식이 되어 있는 현장이라면 좋을 것 같다. (20대 집단, B)

2) 근로조건

연구 참여자는 사회복지사의 급여는 전반적으로 사회적으로 낮은 수준이고, 호봉이 상승해도 급여상승의 체감도가 낮으며, 한정된 승진(승급) 등의 문제가 있는 인사관리 체계의 문제를 지적했다. 사회복지사가 일하는 시공간과 관련하여 시간의 부족, 부적절한 물리적 환경과 기자재의 문제를 지적하고 있었다.

민간 사회복지사의 급여를 사회복지 전담 공무원의 95% 수준까지 맞출 때까지는 그래도 4% 2% 3.8% 이런 식으로 좀 많이 (급여가) 증가한 걸 확인할 수가 있었어요. (중략) 하지만 보건복지부 권고 수준은 103%인데. (20대 집단, B)

저희 기관 같은 경우에도 어느 정도 넓이가 있어도 직원들을 위한 휴게실이 별도로 마련돼 있지는 않아요. (20대 집단, B)

3) 조직문화

연구 참여자는 대체로 기관 내부 의사소통이 잘 이루어진다고 설명하고 있었다. 리더십에 대해서는 주로 20대 연구 참여자의 긍정적 경험 위주의 언급이 많았고 자신이 어떤 리더가 되고 싶은지에 대한 바람을 말했다. 다만 의사소통과 리더십에 대한 긍정적 경험이 있더라도 세대 차이에 대한 인식에 대한 언급은 20대와 40대 연구 참여자 모두에게서 나왔다. 20대는 윗세대의 지나친 농담, 지나친 관심과 간섭(휴가 계획에 대한 질문, 휴가 일정 조정 요구 등)이 선을 넘을 수 있다는 의견을 주로 문제 삼았고, 40-50대는 아랫세대의 지나친 개인주의화를 우려하거나 윗세대의 의견에 대한 존중이 부족하다는 점을 지적했다. 그럼에도 연구 참여자들은 세대 간 차이가 있음에도 상대방과 신중한 의사소통

이 되기 위해 노력하고 있었다. 한편 연구 참여자는 시설장 등의 관리직이 한정된 상황에서 평소 사회복지사도 정년을 채우고 명예롭게 퇴직할 수 있는 근속 문화가 필요하다고 언급했다.

(세대차이의 문제가) 지금은 예전보다 많이 좋아졌어요. (중략) 연차를 쓰면, “왜? 어디 가냐?” 그냥 농담으로 물어보시지만, (중략) 간혹 ‘이거 왜 물어보시지?’ 생각이 들어요. 그런 것들을 보면, 세대 차이가 좀 있지 않나 생각이 듭니다. (20대 집단, A)

“그거는 팀장님이기 때문에 그렇게 경험을 하신 거예요.”라고 답변하는 친구들이 있어요. (중략) 선배로서 어떤 경험을 얘기해 주기 조심스러울 때가 많고, 그리고 요즘 친구들은 전화를 잘 하지 않고 카카오톡이나 이런 걸로 이렇게 계속 하는데, 저는 꼭 필요한 자리거나 중요한 거는 전화로 해야 된다는 게 이게 끈대 마인드처럼 비춰지나 봐요. (중략) 단답형으로 대답을 한다거나, “그냥 톡으로 얘기하시죠.” 이렇게 얘기하는 친구들도 있어요. (40-50대 집단, H)

사회복지 현장에서도 사회복지사로서 굉장히 명예롭게 퇴직을 할 수 있는 그런 환경이나 여건이 조성되면 좋겠다는 생각이 들어요. (40-50대 집단, F)

4) 코로나의 여파

코로나와 관련한 주제는 4-50대 연구 참여자에게서 특히 빈번하게 언급되었다. 아무래도 이들 그룹은 코로나와 관련한 이례적 실천 여건, 이를 규정짓는 규칙과 규정을 잘 이해하고 있었고, 이 시기 실천을 이전과 비교할 경험이 있었기 때문에 관련 언급에 집중할 수 있었다고 볼 수 있다. 이들의 언급을 정리해보면, 코로나 시기에는 감염병 관리와 대응이 우선되면서 배달이 증가하고, 비대면 실천이 확대되었으며, 재택근무라는 새로운 형태의 실천이 시도되었다고 정리할 수 있다.

코로나는 민간과 공공 영역 모두에서 업무량(검사, 보고, 배달, 상담 등)을 증가시켰다. 이용자와의 대면 접촉을 줄이려는 비대면 업무는 온라인 콘텐츠 제작이라는 부담으로 작용했고, 재택근무는 사용자 정보에 대한 접근이 제한된 상황에서 효과적인 대안이 되지 못했다. 코로나 상황은 모여서 함께 일하기 어려운 조건을 만들

기에, 민간 영역에서 스마트 워크의 시도가 가속화되기도 하였다. 물론 도입 당시에는 대면 서비스가 우선되어야 한다는 시선, 업무를 집에서까지 해야 한다는 의구심 속에서 시작되기도 하였다. 그러나 스마트 워크는 공동 업무를 위한 도구를 활용하면서 협력이 수월해지고, 종이 등 자원 낭비를 줄이는 효과를 보이는 측면이 발견되었다. 그러나 이러한 스마트 워크는 예산이 많이 들고, 소규모 시설의 경우에는 그 실효성이 나타나지 않아서 먼 이야기처럼 느껴진다는 진술도 나타났다.

코로나 때문에 직원들이 영상 작업에 굉장히 많은 시간을 투자했구요. (중략) 근데 올려놓고 보면 이제 유튜브 들어가 보면 조회 수가 한 50건 이렇게 되는 거죠. 그러면 과연 이게 정말 효율적인 서비스인가? 이제 그런 생각도 초반에는 사실 들었어요. (40-50대 집단, E)

본인 사업에서 스마트워크를 적용하는 경우가 있었습니다. 그러다 보니까 자연스럽게 기관에는 정착이 됐던 것 같구요. (40-50대 집단, E)

저희에게는 (스마트 워크는) 조금 먼 나라이야기구요. 일단 채택근무나 이런 경우는 저희는 거의 없으니까. (저희 일은) 대면으로 아이들을 만나는 일이고. 그리고 소규모 시설이니까 일단 인력이 적고요. 그래서 아직은 스마트워크를 활용하거나 도입을 고민하는 부분은 좀 적은 것 같아요. (40-50대 집단, G)

5) 전문가협회에 대한 요구사항

연구 참여자는 전문가협회에 권익보호, 교육과 연구, 교류와 연대, 정책 홍보와 관련한 의견을 제시하였다. 권익보호와 관련하여 20대 사회복지사를 중심으로 심리상담 지원, 법률지원을 요청했다. 다음으로, 교육과 연구와 관련해서는 보수교육을 다양한 형태로 마련해 주고, 소규모·특수시설을 위한 별도의 실태를 실시하며, 다양한 영역별로 실천 매뉴얼 구성이 필요하다는 의견이 나타났다. 교류와 연대 관련해서 민간 사회복지사는 소통을 위한 네트워크 구성과 단체연수, 공무원 그룹은 복지공무원의 권익옹호를 위한 연대의 필요성을 제시하였다. 한편 근무 경력이 낮은 20대 사회복지사를 위한 적극적인 정책 홍보를 통해 사회복지사로서 소속감

을 가지고 활동할 수 있도록 보수교육 등에서 활동 안내 등을 좀 더 강화해달라는 의견도 제시되었다. 또, 문화, 여가, 숙박 등 다양한 제휴처를 마련하여 이용할 수 있는 선택지를 마련해주었으면 하는 의견도 있었다.

소규모 시설 또는 특수 분야의 시설일 경우에는, 근로 실태가 굉장히 상이한 경우가 많고 필요한 게 다룰 수 있어요. 그래서 별도의 연구로 하여 특수 분야의 실태 조사를 좀 더 집중적으로 하여 관련된 정책 제언을 좀 해 주셨으면 하는 바람이 있습니다. (40-50대 집단, H)

보수 교육을 할 때 사회복지사협회분들이 안내하고 설명해 줄 수 있는 시간들이 따로 있다면, (사회복지사들이) 더 소속감을 가지고 열심히 일할 수 있지 않을까?' 그런 생각이 많이 들었습니다. (20대 집단, B)

6) 지방자치단체에 대한 요구사항

지방자치단체에 대해 연구 참여자들은 사회복지사의 보수, 복지지원, 일-가정 양립, 인력배치, 보조금 교부 등에 대한 요구를 하였다. 먼저 보수와 관련해서는 단일임금체계를 다양한 영역에 확대할 필요성에 대한 언급, 민간 영역 사회복지사도 공무원과 마찬가지로 다양한 수당을 받아야 한다는 의견, 과중 업무에 대해서는 별도 수당이 추가되어야 한다는 연구 참여자의 요청이 있었다. 한편 20대 사회복지사 그룹에서는 복지포인트 확대에 대한 구체적인 요구가 있었고, 시간외 근무수당을 실제 근무하는 시간에 준하여 지급하도록 현실화해달라는 욕구가 있었다. 연구 참여자는 장기근속 휴가를 위한 소요 기간을 5년에서 3년으로 단축하고 휴가비를 지급하자는 의견, 유급병가의 확대, 자녀 돌봄 휴가의 사용조건 확대, 건강검진비 지원 대상을 해당 지역 재직기간만 인정하는 관행의 개선 등의 복지지원이 필요함을 주장했다. 연구 참여자는 업무량을 충분히 고려하여 직원 정원을 결정하고, 대체 인력 지원사업과 관련된 개선사항을 언급하였다. 또 지방자치단체에서 인건비 보조금을 지급할 때 실제 근무하고 있는 종사자의 실제 호봉에 준하여 보조해줄 것을 주문하였다.

주변에 보면, (우리아이)키움 센터나 이런 데들은 사실 복지 포인트나 이런 것들도 지원이 안 되고 (있어

요). (중략) 그래도 같이 일을 하는 입장에서 그런 것들이 같이 지원될 수 있도록 개선이 됐으면 좋겠다는 생각이 들었습니다. (40-50대 집단, F)

서울시에서 하는 종종 중복 뇌병변 당사자 사업을 하고 있는데, 업무의 강도가 다른 업무에 비해서 굉장히 세다고 할 수가 있죠. (중략) 이런 업무에 대한 인센티브나 이런 것들에 대한 고민이 되었으면 좋겠다. (40-50대 집단, F)

인건비는 한정돼 있으니까 어떤 기관은 시간의 근무에 대한 급여를 15시간을 다 인정해 주기도 하고, 어떤 기관은 5시간을 인정해 주기도 하고... 이렇게 편차가 있거든요. (20대 집단, A)

2. FGI 집단 간 차이 분석결과

인터뷰별로 진술문에 코딩을 실시한 후 주제별로 범주화를 하였다. 정리된 범주별로 관련 진술을 수치화하면 다음의 <표 3>과 같다. 집단별로 코딩된 진술문의 수는 거의 비슷했다. 또한 모든 그룹에서 직업인식, 근로조건에 대해서는 비슷한 비중으로 언급되었다. 그러나 집단별 다루어지는 주제는 분명히 다른 특성을 지니고 있다. 20대는 현재의 근무환경, 지방자치단체 및 사회복지사협회에 대한 요구와 관련된 진술이 많았고, 4~50대는 근무환경에 대한 언급은 많았지만 지방자치단체와 사회복지사협회에 대한 요구는 적게 나타났다. 인터뷰 집단별로 발견한 주요 내용에 대해서 정리하면 다음의 [표 3]과 같다.

표 3. FGI 집단별 관련 진술(수)

Table 3. FGI Relevant statements per group(number)

범주 구분	총 계	20대	4~50대
직업인식	21	11	10
근로조건	25	12	13
근무환경	81	35	46
요구사항	47	31	16
합계	174	89	85

1) 20대 집단의 특징

20대 집단의 연구 참여자는 자신의 모습과 직업이 맞는지 고민하면서, 이용자와의 관계의 변화에서 보람을 찾고 일을 하고 있었다. 이들은 사회복지사가 전문직이라는 인식을 강하게 갖고 있고 사회복지사가 ‘착한

사람’이라고 여겨지는 편견에 부정적이었다. 20대 그룹의 연구 참여자는 사회복지사 급여가 낮고, 시설과 장비가 열악하다고 언급했다. 이들은 근무하는 환경이 신체적·정신적으로 위험하고, 사생활이 충분히 보호받지 못하고 있다고 생각하였다. 또 선배 세대와 함께 어울려 일하려 노력하는 가운데, 윗세대가 지나친 간섭(휴가 사용 등)을 하는 상황을 꺼리는 경우가 많다고 생각하였다. 이들의 요구사항은 사회복지사의 권익, 특히 보수와 업무량에 초점이 맞추어져 있고, 사회복지사의 쉽(휴가)과 동료 사회복지사와의 교류와 연대 활동 등으로 나타났다. 이들은 조직 내에서 결정권을 지니는 상급자의 의견에 대해, 관성적으로 수용하기보다는 ‘왜 그렇게 되어야 하는지’ 이해하고 납득이 되어야 직무 동기를 갖는 경향이 있었다. 이는 조직 내 세대 간 자기주장의 온도차를 만들어 내고 있었다. 20대 FGI 주요 발견 내용은 다음의 [표 4]와 같다.

표 4. 20대 FGI 주요 발견

Table 4. Key discoveries (20s)

구분	20대 FGI에서의 주요 발견	
직업인식	<ul style="list-style-type: none"> 보람 : 이용자와의 관계와 변화 회의 : 자기-직업 적 합성 고민 	<ul style="list-style-type: none"> 편견 : 착한 사람 vs 전문직
근로조건	<ul style="list-style-type: none"> 급여 : 낮은 급여(수준과 상승폭) 	<ul style="list-style-type: none"> 부족한 시설 및 장비 (휴게실, 컴퓨터, 차량 등)
근무환경	<ul style="list-style-type: none"> 위험(육절, 폭행, 개인 정보 노출 등) 어려운 지침과 규정 	<ul style="list-style-type: none"> 세대차이 (라떼는~, 막내가, 당연히→굳이?) 자기주장의 온도차
요구사항	<ul style="list-style-type: none"> <전문가협회> 권익옹호 교류와 연대 	<ul style="list-style-type: none"> <지방자치단체> 복지포인트 확대 요구 업무량 고려한 인력 배치 희망 시간외수당 현실화 쉽 지원 확대 요구

2) 4~50대 집단의 특징

20대와는 다르게, 4~50대 집단의 연구 참여자는 이용자 외에도 직원과의 관계 변화에도 실천의 의미를 지니고 있었다. 이들은 여전히 낮은 급여, 외부 편견에 대한 어려움을 토로하고 있었다. 특히 승진의 기회의 제약, 호봉이 상승해도 실질 급여가 크게 증가하지 않는 상황 등에 주목하고 있었다. 이러한 상황은 평생사회복지사로서 장기간 근무를 꺼리게 만드는 조건으로 작용하고 있었다. 4~50대도 젊은 세대와 함께 일하는 가운데 세대차이가 있음을 인식하고 있지만, 어디까지가 적정

한 선인지 판단하는 데 어려움을 겪고 있었다. 이들은 젊은 세대와의 의사소통에서 ‘어디까지 이야기를 하는 것이 조언이고 간섭이 되지 않는지’ 선을 정하는 문제에서 매우 조심스러운 입장이었다. 4~50대가 처음 사회복지사로 일하던 20대 시절에 상사로부터 자연스럽게 들었던 수준의 지적(예, 나 때는...)을 그대로 전해주는 것이 조심스러운 상황이 되었다는 것이다. 이들은 지방자치단체에 대해 보수 등의 처우보다는 적정한 조건에서 업무를 수행하고, 일과 가정을 어떻게 조화시킬지 등의 정책과 운영에 대한 요구를 상대적으로 많이 하고 있었다. 이는 세대차이일 수도 있겠지만, 가족생애주기 변화에 따른 관심사의 변화라고 볼 수 있다. 4-50대 FGI 주요 발견 내용은 다음의 [표 5]와 같다.

표 5. 4-50대 FGI 주요 발견
Table 5. Key discoveries (4-50s)

구분	4~50대 FGI에서의 주요 발견	
직업 인식	<ul style="list-style-type: none"> 보람 : 이용자 직원과의 관계 변화 회의 : 낮은 급여 	<ul style="list-style-type: none"> 편견 : “좋은 일 하시네요?”
근로 조건	<ul style="list-style-type: none"> 승진(승급), 호봉체제로 인한 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 부족한 시설 및 장비(컴퓨터, 공간, 시설 월세부담 등)
근무 환경	<ul style="list-style-type: none"> 코로나로 인한 변화 평사회복지사의 (존중받는) 정년퇴직을 보기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 세대차이(기관-나-성장, 전화 vs SNS, 내가 어디까지?(선의 문제))
요구 사항	<전문가협회> <ul style="list-style-type: none"> 교류와 연대 정책 홍보 필요 보수교육 질적 향상 요구 	<지방자치단체> <ul style="list-style-type: none"> 업무량 고려한 인력 배치 희망 일-가정 양립 정책 확대 요구 보조급 교부 개선

IV. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약

본 연구에서는 사회복지실천현장에서의 사회복지사로서의 경험과 인식을 세대별로 분석하기 위해서 20대, 4-50대 등 2개의 집단으로 나누어서 초점집단면접(FGI)을 실시하였다. 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 20대 집단은 자신의 모습과 직업이 맞는지 고민하면서, 이용자와의 관계의 변화에서 보람을 찾고 일을 하고 있었다. 또 이들은 사회복지사가 근무하는 환경이 신체적·정신적으로 위협하고, 사생활이 충분히 보호받지 못하고 있다고 생각한다. 이들은 선배 세대와 함께

어울려 일하려 노력하는 가운데, 윗세대가 지나친 간섭(휴가 사용 등)을 하는 상황을 꺼리는 경우가 많았다. 한편 4-50대 집단은 이용자 외에도 직원과의 관계 변화에도 실천의 의미를 지니고 있었다. 이들은 여전히 낮은 급여, 외부 편견에 대한 어려움을 토로하고 있었다. 특히 승진의 기회의 제약, 호봉이 상승해도 실질 급여가 크게 증가하지 않는 상황 등에 주목하고 있다. 이러한 상황은 평사회복지사로서 장기간 근무를 꺼리게 만드는 조건으로 작용하고 있었다.

2. 실천적·정책적 개선방안

본 연구의 함의와 연구결과를 토대로 실천적·정책적 개선방안을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 낮은 보수수준과 근무여건과 관련된 개선이 지속적으로 필요하다. 특히 승진, 인사이동에 대한 불만족과 보수에 대한 불만족의 정도는 20대 그룹에서 가장 높게 나타나 이들의 지속적인 현장근무를 고민하게 만드는 요인이 되고 있다. 따라서 사회복지사가 지속적으로 근무할 수 있는 요건을 만들 수 있도록 좀 더 노력해야 할 것이다.

둘째, 사회복지사에게 안전한 업무환경이 필요하다. 특히 20대 그룹의 사회복지사는 자신들이 근무하는 환경이 신체적·정신적으로 위협하고, 사생활이 충분히 보호받지 못하고 있다고 지적하였다. 이와 같은 상황이 발생했을 때 사회복지사의 안전한 정서를 지원할 수 있는 실질적인 대처방안 마련과 기관에서 사회복지사를 적극적으로 보호하기 위한 제도적 장치를 추가적으로 마련하는 등 사회복지사의 인권증진을 위한 기관 차원의 노력이 지속되어야 한다.

셋째, 변화된 사회복지사의 인식에 대해 관심을 갖고 여기에 맞추는 노력이 필요하다. 20대와 4-50대 연령대 별로 일, 성과에 대한 보상, 성취감 등의 중요도와 체감, 만족도 등이 매우 다르게 조사되었다. 이에 처우개선에 대한 방향 역시 연령대별로 특성과 만족도를 고려하여 처우개선 계획 수립이 필요할 것으로 보인다. 앞서 지적한 것처럼 사회복지사가 평사회복지사로 존중받고 정년퇴직하는 모습을 찾아보기 힘들다. 모든 사회복지사가 시설장 등 관리자로 일을 할 수 없고, 또한 그럴 필요도 없다. 그러나 관리자가 아니더라도 사회복지사가 한 분야에서 오랫동안 현장에서 근무하며 전문성과 경험을 모두 갖추어 평생 직업으로 사회복지사라는 직업을 사랑할 수 있는 조건을 만들 필요가 있다.

References

- [1] H. J. Choi, D. M. Seo, and E. J. Lee, 2013 Analysis of Survey on Social Workers in Seoul, Seoul Association of Social Workers, 2013.
- [2] D. M. Seo, J. W. Sim, and W. H. Lee, 2016 Analysis of Survey on Social Workers in Seoul. Seoul Association of Social Workers, 2016.
- [3] Cho, Sangmi, Chung, Hee Soo, & Han, Yaesun, 2019 Analysis of Survey on Social Workers in Seoul. Seoul Association of Social Workers, 2019.
- [4] Kang, Chul-Hee, & Hur, Younghye. "A Study of the Relationship between Human Resource Management & Financial Resource Management and Service Quality in Social Service Organizations". Korean Journal of Social Welfare, 67(4), 51-77, 2015.
- [5] S. M. Kim, J. L. Lee, and I. D. Choi, Study on measures to improve treatment of workers at social welfare facilities in Chungcheongnam-do, Chungcheongnam-do Public Agency for Social Service, 2020.
- [6] Seo, Dong Myung, Lee, Woon Hee, & Sim, Jung Won. "Understanding Life Experiences of Social workers : A Photo Voice Study," The Journal of the Convergence on Culture Technology, 4(1), 241-252, 2018. DOI : 10.17703/JCCT.2018.4.1.241
- [7] Chun-Ok, Jang, "A Study on Mediation Effect of Support System in Job Stress and Coping Behavior of Social Workers", International Journal of Advanced Culture Technology, 7(1), 14-19, 2019. DOI : 10.17703/IJACT.2019.7.1.14
- [8] E. S. Joo, "Social welfare organizations that have met the MZ generation, how will they drive change?". Korean Society of Social Welfare Administration Fall Conference Materials Book, 15-43, 2019.
- [9] Jinwoo Seo, & Kang Jong Soo, "Determinants of Turnover Intention of MZ Generation Civil Servants and the Moderating Effects of Employee Welfare". The Journal of Humanities and Social science, 13(6), 2783-2796, 2022.
- [10] S. H. Hwang, "Analysis of the impact of organizational commitment and turnover intention of MZ generation civil servants". Korean Public Management Review, 37(1), 217-251, 2023.
- [11] Kim, Jungin, "Turnover Intention of MZ Generation Civil Servants: A Comparative Study of Korea and U.S. Civil Servants". KOREAN SOCIETY AND PUBLIC ADMINISTRATION, 34(1), 167-195, 2023.
- [12] Magni, F., & Manzoni, Beatrice. 2020. "Generational differences in workers' expectations: millennials want more of the same things". *European Management Review* 17: 901-914.
- [13] Pan-Jeong PARK, Jin-Soo LEE, & Tae-Yeong CHOI, "A Study on the Organizational Justice and Organizational Performance of the Local Tax Official in Busan : Comparison between MZ Generation and the Older Generation". THE JOURNAL OF FISHERIES AND MARINE SCIENCES EDUCATION, 35(1), 161-173, 2023.
- [14] Singh, V., Verma, S., & Chaurasia, S., "Intellectual structure of multigenerational workforce and contextualizing work values across generations: a multistage analysis". *International Journal of Manpower* 42(3): 470-487, 2021.
- [15] Salimans, A., Generational differences in work values: using retrospective methods to disentangle the effects of age and cohort. Master's Thesis. Utrecht University. 2020.
- [16] Ravalier, J. M. McFadden, P., Boichat, C., Claburn, O., & Moriarty, J.. "Social Worker well-being : a large mixed-methods study". *British Journal of Social Work* 51: 297-317. 2021.
- [17] Guba. 1981. "Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries". *ERIC/ECTJ Annual Review Paper* 29(2): 75-91.

※ 이 논문은 '2022년 서울시 사회복지사 근로실태 개선 연구 결과보고서' 중 질적 연구 결과를 중심으로 수정 보완한 것입니다.