

발 간 등 록 번 호

11-1620000-000477-01

2013년도 인권상황실태조사
연구용역 보고서

사회복지사 인권상황 실태조사



2013

사
회
복
지
사

인
권
상
황

실
태
조
사



사회복지사 인권상황 실태조사

2013년도 국가인권위원회 인권상황 실태조사
연구용역 최종보고서를 제출합니다.

2013. 12.

연구수행기관: (사)한국노동사회연구소

연구책임자: 김종해(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)

공동연구원: 김종진(한국노동사회연구소 연구위원)

김인숙(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)

강은애(중앙대학교 사회학과 박사수료)

김병년(가톨릭대 사회복지학과 박사수료)

김현민(가톨릭대 사회복지학과 박사과정)

송인주(가족세대통합연구소 서로이음, 사회복지학 박사)

양성욱(가톨릭대 사회복지학과 박사수료)

이정봉(한국노동사회연구소 연구위원)

이주환(한국노동사회연구소 연구원)

한상미(인덕대학교 사회복지학과 교수)

박선영(중앙대학교 사회복지학과 박사과정)

배지영(독일 오스나브르크대학교 사회정책학과 박사과정)

윤소윤(미국 케이스 웨스턴 리저브대학교 사회복지학 석사)

정용문(호주 시드니대학교 사회복지학과 박사)

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서,
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다.

목차

제1장 서론	1
1. 연구목적 및 필요성	1
2. 연구방법	3
3. 보고서 구성	5
4. 기존 연구 검토	7
1) 사회복지사 주요 연구 흐름과 구분	7
2) 사회복지사 노동인권 선행 연구 분석	9
3) 기존 연구함의 및 특징	9
제2장 인권 개념과 사회복지사	12
1. 인권 개념	12
1) 인권 개념의 지평	12
2) 세계인권선언과 인권목록	16
3) 현대 인권개념의 발전	19
2. 사회복지사 인권상황 목록 구성과 해설	27
1) 인권개념으로 본 사회복지사 실천과 윤리	28
2) 사회복지사 인권상황 목록제안	33
제3장 국내 사회복지 노동시장과 주요 제도	39
1. 사회복지서비스 산업 및 고용 현황	39
1) 사회복지서비스 개념 및 범위	39
2) 사회복지서비스 산업 및 고용 규모	40
2. 사회복지사 근로실태 및 특징	43
1) 기본현황	44
2) 근로조건	46
3) 노동시장 이동	49
3. 사회복지사 처우 관련 주요 제도 검토	51
1) 민간위탁	52

2) 지방이양사업	56
3) 법률 및 주요 대책	61
4. 소결	64
1) 요약	64
2) 제언	66
 제4장 해외 사회복지사 노동실태-호주, 일본, 독일, 미국	70
1. 호주	70
1) 호주 사회복지 현황	70
2) 호주 사회복지사 노동실태	74
3) 호주 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도	78
4) 호주 사회복지사 인권개선 모범 사례	82
2. 일본	90
1) 일본 사회복지 현황	90
2) 일본 사회복지사 노동실태	95
3) 일본 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도	100
4) 일본 사회복지사 인권개선 모범 사례	104
3. 독일	111
1) 독일 사회복지 일반	111
2) 독일 사회복지사 노동실태	115
3) 독일 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도	121
4. 미국	127
1) 미국 사회복지 현황	127
2) 미국 사회복지사 노동실태	132
3) 미국 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도	140
4) 미국 사회복지 인권개선 모범사례	142
5. 소결	145
 제5장 사회복지사 인권상황 실태- 설문조사	149
1. 조사 개요	149
1) 조사목적 및 조사내용	149
2) 표집방법 및 조사방법	149
3) 인적사항 및 기초질문 결과	151

2. 사회복지사 인권상황 설문조사 분석	156
1) 고용 및 노동시장 문제	156
2) 직장생활 및 노동환경	164
3) 노동조건	171
4) 건강 및 모성보호	177
5) 사회복지 정책현안 및 의식	183
3. 소결	202
 제6장 사회복지사 노동시장 이동 실태- 예비, 이직	210
1. 예비사회복지사 실태	210
1) 문제제기	210
2) 분석결과	212
3) 소결	231
2. 사회복지사 이직 실태	235
1) 문제제기	235
2) 연구방법	237
3) 연구결과	239
4) 소결	272
 제7장 사회복지사 노동과정 실태- 폭언·폭행, 감정노동, 소진 경험을 중심으로-	281
1. 문제제기	281
1) 조사 배경	281
2) 연구방법	282
2. 설문조사 결과	283
1) 폭언, 폭행, 성희롱 경험	284
2) 우울감	288
3) 감정노동과 소진	290
3. 면접조사 결과	298
1) 노동과정 실태(상하관계, 폭언·폭행과 감정노동 경험)	298
2) 정책적 개선의견	308
4. 소결	315

1) 요약	315
2) 제언	319
제8장 사회복지기관 취업규칙 실태 분석	326
1. 문제제기	326
2. 평가 기준과 분석방법	327
1) 취업규칙 평가 원칙	327
2) 분류 틀과 분석방법	328
3) 분석대상 취업규칙 현황	329
3. 사회복지기관 취업규칙 실태분석 결과	331
1) 근로계약 체결 전 요구 조건	331
2) 근로계약 체결 후 보장 조건	342
3) 근로계약 종결 사유 조건	355
4. 소결	363
1) 요약	363
2) 제언	365
제9장 사회복지사 의사소통과 참여구조	369
1. 문제제기	369
1) 연구 목적	369
2) 연구방법	373
2. 사회복지사 의사소통과 노사관계-노사협의회, 협회, 노동조합 ..	375
1) 의사소통 참여기구 현황	375
2) 법적 의사소통 참여기구 - 노사협의회	379
3) 제도적 의사소통 참여기구 - 협회 및 노동조합	388
3. 소결	411
1) 요약	411
2) 제언	413
제10장 사회복지사 교육훈련 실태	418
1. 문제제기	418
1) 연구목적	418

2) 연구방법	420
2. 분석결과	422
1) 보수 및 직무교육	422
2) 설문조사 결과	434
3) 인터뷰 결과	474
3. 소결	483
1) 요약	483
2) 제언	487
 제11장 결론: 요약 및 정책 제언	 493
1. 요약	493
1) 고용 현황	493
2) 노동조건	495
3) 노동과정	499
4) 인권침해	502
5) 이직 의사	505
6) 교육	506
7) 예비 사회복지사	506
8) 전체적 평가	507
2. 제언	509
 참고문헌	 518
 [부록]	
부록 1. 공공부문 학교사회복지사 현황과 실태	534
부록 2. 사회복지 공무원 설문조사 통계표	536

표 목차

〈표 1-1〉 사회복지사 인권상황 실태 연구조사 과정과 방법	5
〈표 2-1〉 세계인권선언상의 권리	18
〈표 2-2〉 마사 누스바움의 인간의 핵심 능력 10계명(김연미, 2004)	25
〈표 2-3〉 능력이론과 세계인권선언(조효제, 2012, 126)	26
〈표 2-4〉 사회복지사 인권목록과 이론적 비교	34
〈표 2-5〉 사회복지사 인권목록에 따른 조사설문 구성	38
〈표 3-1〉 한국표준산업분류 중 사회복지 서비스업(86~87)	40
〈표 3-2〉 한국표준직업분류 중 보건·사회복지 및 종교 관련직	42
〈표 3-3〉 사회복지사 취업현황	43
〈표 3-4〉 한국고용직업분류표(2007년 개정) 사회복지 및 종교 관련직(07)	44
〈표 3-5〉 사회복지사 성별 구성	45
〈표 3-6〉 사회복지사 혼인상태	45
〈표 3-7〉 사회복지사 연령대	46
〈표 3-8〉 사회복지사 근속, 경력, 총 근로기간	47
〈표 3-9〉 사회복지사 고용형태	48
〈표 3-10〉 사회복지사 월평균 임금	48
〈표 3-11〉 사회복지사 이직사유	50
〈표 3-12〉 사회복지사 이직 경험자 고용형태 변화	51
〈표 3-13〉 사회복지사 직전 직장 대비 소득 수준	51
〈표 3-14〉 사회복지관 운영주체별 현황	54
〈표 3-15〉 지방자치단체 사회복지지출	58
〈표 3-16〉 사회복지분야 국고보조사업 및 지방이양사업 예산추이	59
〈표 3-17〉 주요 지자체 보건복지부 권고안 대비 인건비 수준	60
〈표 3-18〉 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 제정 현황	62
〈표 3-19〉 2013년 사회복지시설평가 공통지표 중 직원복지 항목	67
〈표 3-20〉 사회복지 노동 및 제도 개선을 위한 정책제안	69
〈표 4-1〉 호주 사회복지 기관 및 종사자 수	71
〈표 4-2〉 호주 사회복지 기관 규모 및 종사자 수	71
〈표 4-3〉 호주 사회복지 기관 유형 및 사회복지사 인구학적 특성	72
〈표 4-4〉 호주 사회복지 종사자 고용상의 지위 및 자격	73
〈표 4-5〉 호주 사회복지 종사자 근로조건 비교	75

<표 4-6> 호주 사회복지 종사자 직무만족도 (10점 만점)	75
<표 4-7> 호주 사회복지 종사자 근속년수 비교	76
<표 4-8> 호주 주요 산업 노동조합 가입률	77
<표 4-9> 호주 국가고용기준의 주요 내용 요약	79
<표 4-10> 호주 협약에 따른 사회복지 종사자 근로조건	81
<표 4-11> 호주 뉴사우스웨일즈주 작업장 보건 및 안전수칙 위반 처벌 규정	82
<표 4-12> 일본 사회복지 시설 종류별 시설수, 정원	91
<표 4-13> 일본 사회복지 시설 종류-운영주체별 시설 구성 비율(2011.10.1.)	92
<표 4-14> 일본 사회복지 상근 노동자의 남녀비, 평균연령, 근속년수 및 평균임금 ..	97
<표 4-15> 일본 산업별 초임금(2012)	98
<표 4-16> 일본 고용형태별 유효 구인수, 유효 구직자수의 상황(2011년)	99
<표 4-17> 독일 사회보장, 사회문제 및 사회적 복구에 관한 사회적 지출	114
<표 4-18> 독일 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지 영역	115
<표 4-19> 독일 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지 영역의 사회적 주체	115
<표 4-20> 독일 사회복지영역에 따른 졸업 유형 (2010/2011 년 졸업)	116
<표 4-21> 독일 사회복지사 고용현황 (2011년 6월 현재)	117
<표 4-22> 독일 교육수준에 따른 고용현황 (2011년 6월 현재)	118
<표 4-23> 독일 직업에 따른 평균임금 (2012년 현재)	118
<표 4-24> 독일 교육사회사업가 단체협약 적용 여부 평균 임금(2012년 현재)	119
<표 4-25> 독일 교육사회사업가 성별 평균 임금(2012년 현재)	119
<표 4-26> 미국 사회복지 종사자 수(2010), 사회복지사 예상 필요 인원(2020)	127
<표 4-27> 미국 자격증 소지 사회복지사의 섹터별 근무 현황	128
<표 4-28> 미국 매사추세츠주 사회복지사 자격증 시험 응시 요건(2013)	130
<표 4-29> 미국 사회복지 학사 졸업생 현황(2010-2011)	131
<표 4-30> 미국 사회복지 석사 졸업생 현황(2010-2011)	131
<표 4-31> 미국 사회복지사 및 유사 업종 임금 차이	132
<표 4-32> 미국 사회복지 경력에 따른 임금차이	133
<표 4-33> 미국 사회복지 근무 분야에 따른 임금 차이	133
<표 4-34> 미국 사회복지사들의 업무 스트레스 요인	136
<표 4-35> 미국 사회복지사들의 세부적인 업무 스트레스 요인	137
<표 4-36> 미국 사회복지사 · 교사 · 간호사 · 회계사 이직률 비교	138
<표 4-37> 미국 공정노동기준법	140
<표 4-38> 주요 국가별 임금 노동자 대비 사회복지사와 간호사 임금비교	146
<표 4-39> 호주, 독일, 일본, 한국 사회복지사 노동실태 종합비교(2011, 2012)	148
<표 5-1> 사회복지 주요 시설 및 종사자 수	150

〈표 5-2〉 사회복지사 설문지 배포 기관수 및 부수 현황	151
〈표 5-3〉 사회복지사 일반적 특성 1- 인적사항	151
〈표 5-4〉 사회복지사 일반적 특성 2 - 노동조건과 근무상황 및 고용형태특성	153
〈표 5-5〉 사회복지사 일반적 특성 3 - 시설관련 사항	155
〈표 5-6〉 근로계약 작성 및 교부 여부	157
〈표 5-7〉 근무기관 별 근로계약 작성 및 교부 여부	157
〈표 5-8〉 고용형태 별 근로계약 작성 및 교부 여부	158
〈표 5-9〉 취업규칙 비치 여부 및 내용 이해	158
〈표 5-10〉 근무기관 별 취업규칙 비치여부 및 내용이해	159
〈표 5-11〉 고용형태 별 취업규칙 내용이해	159
〈표 5-12〉 비정규직 사회복지사 고용 이유	160
〈표 5-13〉 비정규직 사회복지사 업무내용	161
〈표 5-14〉 비정규직 사회복지사 차별 항목	162
〈표 5-15〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 임금차별	162
〈표 5-16〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 기타 제수당 차별	163
〈표 5-17〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 복지제도 차별	163
〈표 5-18〉 직장생활 및 노동조건 만족도	165
〈표 5-19〉 직장생활 만족도 - 성, 학력, 고용형태, 근무기관별	166
〈표 5-20〉 인사제도 관련 경험 유무	167
〈표 5-21〉 업무량 및 노동강도 변화 인식	167
〈표 5-22〉 업무량 증가 인식	168
〈표 5-23〉 노동강도 강화 인식	168
〈표 5-24〉 기관 부당처우 및 강요	169
〈표 5-25〉 기관 별 사회복지사의 부당 처우 경험	170
〈표 5-26〉 법인형태 별 사회복지사의 부당 처우 경험	170
〈표 5-27〉 사회복지사 노동조건	171
〈표 5-28〉 사회복지사자격증 급수별 취득 비중	172
〈표 5-29〉 사회복지사 자격증 최초 취득 시 졸업 교육기관	173
〈표 5-30〉 주 5일제 시행여부	173
〈표 5-31〉 5년 내 인위적 인력조정·감축 여부	173
〈표 5-32〉 법정 휴일 휴가제도 사용정도	174
〈표 5-33〉 연차 휴가 사용 어려운 이유	175
〈표 5-34〉 연차 휴가 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관	175
〈표 5-35〉 생리(보건) 휴가 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관	176
〈표 5-36〉 육아휴직 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관	177

〈표 5-37〉 일·가정 양립가능 업무환경 인식	178
〈표 5-38〉 임신, 출산 이후 여성 사회복지사 일자리	178
〈표 5-39〉 직장 내 수유공간 유무	178
〈표 5-40〉 업무 중 질병·사고 경험	179
〈표 5-41〉 근무기간 중 발생한 질병 항목	180
〈표 5-42〉 최근 2주간 불면증 증상 평가	181
〈표 5-43〉 업무 중 질병 및 사고 처리방식	181
〈표 5-44〉 산재보험 미신청 사유	182
〈표 5-45〉 민간위탁 관련 사항 인식	183
〈표 5-46〉 공공부문 직영 바람직 - 학력, 직급, 근무기관 등	185
〈표 5-47〉 민간위탁 위탁 및 재평가 방식 불합리	186
〈표 5-48〉 민간위탁 기간 연장 바람직	187
〈표 5-49〉 민간위탁 임금 및 근로조건 부정적 영향	188
〈표 5-50〉 재위탁 과정 중 사회복지사 고용불안 발생	189
〈표 5-51〉 민간위탁 기관 프로그램 축소·폐지 영향등	190
〈표 5-52〉 사회복지사 권리 중요성 인식	191
〈표 5-53〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 현재 근무기관	192
〈표 5-54〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 성, 학력, 지역	193
〈표 5-55〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 법인형태	193
〈표 5-56〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 근무기관	194
〈표 5-57〉 사회복지사 권리 제약·침해 경험 - 동종 기관	195
〈표 5-58〉 최근 2년간 사회복지사 인권보장 수준 인식	195
〈표 5-59〉 최근 2년간 사회복지사 인권보장 수준 인식	196
〈표 5-60〉 질병과 관련 위험요인	206
〈표 5-61〉 성 별 일주일 근무시간 초과노동	207
〈표 5-62〉 여성사회복지사의 생식건강	207
〈표 6-1〉 예비사회복지사 조사 대상자 표집 현황	212
〈표 6-2〉 예비사회복지사 조사 표본 현황	213
〈표 6-3〉 자원봉사 및 인턴쉽 경험	213
〈표 6-4〉 실습분야 자원봉사 경험	214
〈표 6-5〉 사회복지현장실습 현황	214
〈표 6-6〉 사회복지현장실습 기관 유형	215
〈표 6-7〉 사회복지현장실습 기관의 주요 이용대상자	215
〈표 6-8〉 실습기관 선정시 본인 의사 반영정도	216
〈표 6-9〉 실습 기관 선정 이유	216

<표 6-10> 전공 만족도	217
<표 6-11> 실습 불만족 이유	218
<표 6-12> 예비사회복지사의 노동자 의식	219
<표 6-13> 예비사회복지사들의 사회복지 권익해결 조직에 대한 인식	219
<표 6-14> 예비사회복지사들이 인식하는 인권 관련 교육 필요성	220
<표 6-15> 예비사회복지사들의 차별, 인권침해현황	221
<표 6-16> 예비사회복지사들이 경험한 차별 현황	221
<표 6-17> 예비사회복지사들의 불쾌한 언행 경험 : 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림	223
<표 6-18> 예비사회복지사들의 폭언폭행 성희롱 피해 대처방법	223
<표 6-19> 예비사회복지사들이 인식하는 사회복지사의 인권 중요성	225
<표 6-20> 실제 임금과 희망 임금의 차이	226
<표 6-21> 예비사회복지사들의 진로분석	227
<표 6-22> 비사회복지분야 진로 희망 이유	227
<표 6-23> 일반적 사항과 진로결정의 차이	228
<표 6-24> 전공 기초 활동과 진로결정의 차이	229
<표 6-25> 진로결정의 차이와 전공 관련 인식	230
<표 6-26> 전공 관련 영역과 진로결정 차이	231
<표 6-27> 예비 사회복지사에 대한 정책적 제언	234
<표 6-28> 이직 사회복지사 면접 조사대상자 특성	238
<표 6-29> 이직의사와 이직횟수	239
<표 6-30> 현재 직장에서의 이직 이유	240
<표 6-31> 일반적 특성에 따른 이직의사	242
<표 6-32> 직장만족도에 따른 이직의사 I	243
<표 6-33> 직장만족도에 따른 이직의사 II	244
<표 6-34> 직장만족도에 따른 이직의사 III	245
<표 6-35> 인사제도 경험에 따른 이직의사	246
<표 6-36> 업무량 변화에 따른 이직의사	247
<표 6-37> 부적절한 상황에 따른 이직의사	248
<표 6-38> 이직의사에 따른 법정휴가제도 사용정도	249
<표 6-39> 일·가정 양립에 따른 이직의사	249
<표 6-40> 이직과정에서의 경험 분석결과	251
<표 6-41> 일반적 특성, 근로여건, 인사제도 등과 이직의사(단위 %)	273
<표 6-42> 사회복지사 이직 완화를 위한 정책적 제언	280
<표 7-1> 사회복지사 노동과정 면접조사 참여자 특성	283
<표 7-2> 폭언, 폭행, 성희롱 등 유경험 응답 결과(%)	284

<표 7-3> 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인한 탈진경험에 대한 응답 결과	286
<표 7-4> 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해에 대한 보상프로그램 경험(%)	286
<표 7-5> 폭언, 폭행, 성희롱 등 피해에 대한 대응	287
<표 7-6> 성별-고용형태별 우울감 응답 결과(점수)	288
<표 7-7> 감정노동 응답 결과	291
<표 7-8> 감정노동 응답 결과(평균)	293
<표 7-9> 성별 감정노동	294
<표 7-10> 고용형태별 감정노동	295
<표 7-11> 감정적 소진(정서적 고갈) 응답 결과	296
<표 7-12> 감정적 소진(정서적 고갈) 응답 결과(평균)	297
<표 7-13> 「산업안전보건법」 제26조(작업중지 등)	320
<표 7-14> 사회복지사 노동과정 개선을 위한 정책적 제언	324
<표 8-1> 분석대상 취업규칙 현황	330
<표 8-2> 취업규칙 내 차별금지 조항 유무	332
<표 8-3> 취업규칙 내 차별금지 조항 유무: 2008년과 2013년 비교	333
<표 8-4> 차별금지 조항과 모집 및 채용 시 요구 서류 규정	341
<표 8-5> 차별금지 조항과 채용결격사유 규정	341
<표 8-6> 취업규칙 내 주당 근로시간 규정	344
<표 8-7> 취업규칙 내 주당 시간외근로 한도 규정	346
<표 8-8> 취업규칙 내 시간외근로 가산금 규정	349
<표 8-9> 취업규칙 내 연차유급휴가의 보장 규정	350
<표 8-10> 취업규칙 내 연차유급휴가의 사용 제한 규정	350
<표 8-11> 취업규칙 내 인사위원회 구성과 참여 규정	353
<표 8-12> 취업규칙 내 시간외근로 참여 형태 규정	354
<표 8-13> 취업규칙 내 징계심의 규정	361
<표 8-14> 취업규칙 분석 사회복지사 인권 개선 정책 제언	368
<표 9-1> 사회복지 이해관계 당사자 면접조사 참여자 특성	375
<표 9-2> 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 설치 여부	378
<표 9-3> 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 미운영 비율	379
<표 9-4> 노사협의회 실태조사 대상 표본 현황(지역별, N=1,005)	382
<표 9-5> 노사협의회 실태조사 대상 표본 현황(시설 유형별)	382
<표 9-6> 노사협의회 실태조사 대상 기관 설치 년도별 현황 : 1993 ~ 2013	383
<표 9-7> 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유	384
<표 9-8> 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유(권역별)	384
<표 9-9> 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유(시설별)	385

〈표 9-10〉 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유(시설별)	385
〈표 9-11〉 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유(지역별)	386
〈표 9-12〉 노사협의회 실태조사 대상 설치 유무 및 미설치 이유(17개 지역별)	387
〈표 9-13〉 노사협의회 실태조사 대상 설치 유무 및 미설치 이유(기관 분야별)	387
〈표 9-14〉 사회복지사협회의 사회복지사 권리 및 인권침해 대변 반영 인식과 판단	390
〈표 9-15〉 사회복지사협회 내 인권위원회, 윤리위원회 인식과 판단	391
〈표 9-16〉 민주노총 산하 사회복지관 및 시설 노동조합 현황(2013.7)	398
〈표 9-17〉 사회복지사 노동조직 가입 의견과 태도	401
〈표 9-18〉 사회복지사 노동조직 가입과 미가입 의견	402
〈표 9-19〉 사회복지법인 개별, 집단별 노동위원회 제소 현황 추이 : 2005 ~ 2012	404
〈표 9-20〉 민주노총 공공운수노조 사회복지 노사관계 현황(단위: 명)	405
〈표 9-21〉 공공운수노조 사회복지노동조합 조직 현황 추이 : 2003 ~ 2013.7	406
〈표 9-22〉 의사소통 및 참여기구 관련 단협 현황	408
〈표 9-23〉 균등처우 및 취약계층 관련 단협 현황	408
〈표 9-24〉 노동환경 및 교육훈련 관련 단협 현황	409
〈표 9-25〉 평등, 모성보호, 건강 관련 단협 현황	410
〈표 9-26〉 사회복지사 이해대변 조직 필요성 의견	413
〈표 9-27〉 사회복지사 의사소통 및 참여구조 정책적 제언	417
〈표 10-1〉 사회복지사 교육훈련 면접조사 대상 특성	421
〈표 10-2〉 사회복지시설별 보수교육 의무대상자	423
〈표 10-3〉 법정 보수교육 인정 범위	426
〈표 10-4〉 2012년 법정보수교육 이수현황	426
〈표 10-5〉 사회복지사 보수교육	430
〈표 10-6〉 사회복지시설평가지표 상 인정되는 교육의 종류와 범위	431
〈표 10-7〉 사회복지사의 직무교육 및 슈퍼비전 실태	435
〈표 10-8〉 사회복지사가 참여한 직무교육 및 슈퍼비전 형태	436
〈표 10-9〉 사회복지사의 직무교육 불참사유	437
〈표 10-10〉 사회복지사의 직장 내 직무교육 경험 수준	437
〈표 10-11〉 근무기관에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	439
〈표 10-12〉 고용형태에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	441
〈표 10-13〉 기관소재지역에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	442
〈표 10-14〉 기관인력규모에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	443
〈표 10-15〉 직급에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	445
〈표 10-16〉 성별에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	446
〈표 10-17〉 근무기간에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	448

<표 10-18> 학력에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태	449
<표 10-19> 근무기관에 따른 직무교육 불참사유	451
<표 10-20> 고용형태에 따른 직무교육 불참사유	452
<표 10-21> 기관소재지역에 따른 직무교육 불참사유	453
<표 10-22> 기관규모에 따른 직무교육 불참사유	454
<표 10-23> 직급에 따른 직무교육 불참사유	455
<표 10-24> 성별에 따른 직무교육 불참사유	456
<표 10-25> 직무경력에 따른 직무교육 불참사유	457
<표 10-26> 학력에 따른 직무교육 불참사유	458
<표 10-27> 근무기관에 따른 직무교육 형태	459
<표 10-28> 고용형태에 따른 직무교육 형태	460
<표 10-29> 기관 소재 지역에 따른 직무교육 형태	461
<표 10-30> 기관 규모에 따른 직무교육 형태	462
<표 10-31> 직급에 따른 직무교육 형태	463
<표 10-32> 성별에 따른 직무교육 형태	464
<표 10-33> 직장근속연수에 따른 직무교육 형태	465
<표 10-34> 학력에 따른 직무교육 형태	466
<표 10-35> 근무기관에 따른 직무교육 경험	467
<표 10-36> 고용형태에 따른 직무교육 경험	468
<표 10-37> 기관규모에 따른 직무교육 경험	469
<표 10-38> 직급에 따른 직무교육 경험	470
<표 10-39> 성별에 따른 직무교육 경험	471
<표 10-40> 근속기간에 따른 직무교육 경험	472
<표 10-41> 기관소재 지역에 따른 직무교육 경험	473
<표 10-42> 학력에 따른 직무교육 경험	474
<표 10-43> 사회복지사 교육훈련 정책적 제언	492
<표 11-1> 주요 사회서비스 전문직 고용 현황	494
<표 11-2> 비정규직 사회복지사 차별 형태	495
<표 11-3> 주요 사회서비스 전문직 임금 비교	496
<표 11-4> 주요 사회서비스 전문직의 근무시간 비교	497
<표 11-5> 주요 사회서비스 전문직의 휴가 비교	498
<표 11-6> 의사소통기구 설치 비율	499
<표 11-7> 사회복지사의 폭언, 폭행, 성희롱 경험(단위: %)	500
<표 11-8> 사회복지사의 감정노동 수준(단위: 0점 ~ 5점)	501
<표 11-9> 사회복지사의 우울과 소진	502

〈표 11-10〉 사회복지사의 차별 경험	503
〈표 11-11〉 사회복지사의 인권 침해 경험	503
〈표 11-12〉 사회복지사의 부당 처우 경험	504
〈표 11-13〉 사회복지사의 이직 의사	505
〈표 11-14〉 사회복지사의 직장생활 만족도	507
〈표 11-15〉 사회복지사의 인권 보장 수준	508
〈표 11-16〉 사회복지사의 인권 침해 구조	510
〈표 11-17〉 사회복지사의 인권보장을 위한 제언 종합	515

그림 목차

[그림 3-1] 사회복지서비스업 사업체 및 종사자 수	41
[그림 3-2] 사회복지사 연령대 현황	46
[그림 3-3] 주요 직종 근속기간 비교(전체 임금노동자=100)	47
[그림 3-4] 주요 직종 임금 비교(전체 임금노동자=100)	49
[그림 3-5] 민간위탁 유형	53
[그림 3-6] 사회복지법인 및 시설의 예산편성 절차	65
[그림 3-7] 사회복지종사자 인건비 재원 구성 모형도	66
[그림 4-1] 호주 사회복지 종사자 정규직 급여 수준 (주당 급여, 달러)	74
[그림 4-2] 호주 사회복지 종사자 초과노동률 비교 (%)	77
[그림 4-3] 호주 사회복지 근로조건 규정 법적 체계	80
[그림 4-4] 호주 서비스 노동조합의 임금상승 운동 로고	83
[그림 4-5] 일본 사회복지사 자격취득 방법	94
[그림 4-6] 일본 사회복지사 등록추이	94
[그림 4-7] 일본 새로운 인재확보지침(2007)	102
[그림 4-8] 일본 「개호의 날」, 「사회복지사의 날」 관련 홍보물	105
[그림 4-9] 일본 복지관련 구인자·구직자 연결창구로써의 복지인재센터·뱅크	107
[그림 4-10] 일본 복지에 종사하는 인재확보 체계도	108
[그림 4-11] 일본 복리후생센터와 퇴직수당공제사업	110
[그림 4-12] 독일 주요 직종별 소진 실태	120
[그림 4-13] 미국 학위에 따른 평균 임금	131
[그림 4-14] 미국 사회복지사 성별 임금차이	134
[그림 4-15] 미국 사회복지사들의 풀타임, 파트타임 현황(자격증 소지자)	135
[그림 4-16] 미국 사회복지사들의 주당 노동시간(자격증 소지자)	136
[그림 4-17] 미국 사회복지사 고용혜택	137
[그림 4-18] 주요 국가별 임금 노동자 대비 사회복지사와 간호사 임금 비교	147
[그림 5-1] 비정규직 사회복지사 주요 차별 의견(단위: %)	203
[그림 8-1] 취업규칙 내 모집 및 채용 시 요구 서류 규정	336
[그림 8-2] 취업규칙 내 채용결격사유 규정	340
[그림 8-3] 취업규칙 내 임금의 구성 항목 규정	347
[그림 8-4] 취업규칙 내 징계사유(빈도)	359
[그림 8-5] 취업규칙 내 해고사유(빈도)	359

[그림 9-1] 사회복지관시설 법제도적 적용사항	371
[그림 9-2] 사회복지사 조직 의사소통과 참여구조 모형	374
[그림 9-3] 사회복지시설 의사소통 참여기구 설치 운영 현황(단위: %)	376
[그림 9-4] 사회복지시설 의사소통 참여기구 실질적 운영 여부	377
[그림 9-5] 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유	383
[그림 9-6] 사회복지사협회 권익 대변 인식과 판단(단위: %)	389
[그림 9-7] 사회복지사 이해대변 협회조직 인권위, 윤리위 기구 인식	389
[그림 9-8] 한국사회복지사협회의 노무 및 권익 상담 절차	394
[그림 9-9] 한국사회복지사협회의 노무상담 유형별 현황 : 2007.10 ~ 2013.9	395
[그림 9-10] 공공운수 사회복지서비스 유관 노동조합 조직률 추이 : 2005 ~ 2013	399
[그림 9-11] 사회복지사 이해대변 조직 필요성과 태도 - 노조 의견	399
[그림 9-12] 사회복지시설의 노사협의회 유형(ideal type)	414
[그림 9-13] 사회복지법인 노동위원회 제소 유형별 현황: 2005 ~ 2012	415
[그림 9-14] 사회복지 노사관계 제도화 형성 모형과 실태 모형	416
[그림 10-1] 2011년도 사회복지사 보수교육 만족도 평균(5점 만점)	427
[그림 10-2] 사회복지시설평가지표의 직무교육 평가항목	432

제1장 서론

1. 연구목적 및 필요성

사회복지와 인권은 상호보완적인 밀접한 관계가 있다. 특히 인권의 범주에 경제·사회·문화적 영역이 포함되고, 인권의 패러다임이 웰빙패러다임으로 영역을 넓혀가면서 사회복지의 인권을 보장하기 위한 주요한 방법의 하나로 간주되었다. 또한 인권이 웰빙패러다임으로 확대되는 경향은 복지개념을 시혜에서 권리로 변화시키는 데에 커다란 역할을 했다.¹⁾ 사회복지영역에서도 윤리강령²⁾에서 볼 수 있는 것처럼 사회복지사들은 인권의 옹호를 위해 실천해야 한다고 규정하고 있다.

이처럼 사회복지영역에서 인권에 대한 강조에도 불구하고 사회복지사의 인권에 대한 관심은 미약하다. 사회복지의 전형적인 휴먼서비스의 한 분야로 사회복지사의 수준이 사회복지서비스의 수준과 직결되는 특징을 가진다. 인권에 대해서도 마찬가지로 적용할 수 있다. 사회복지사의 인권이 충분히 보장되지 못한다면 사회복지 대상자의 인권을 충분히 보장하기 어려울 수 있다. 그럼에도 불구하고 사회복지사에 대한 기존의 연구들은 인권에 대해 포괄적으로 연구하기 보다는 처우개선과 관련된 연구들이나 사회복지사의 직무, 정체성 등에 대한 연구와 같은 단편적 연구들이 주를 이루고 있었다.

그간 사회복지사의 처우 개선에 대한 지속적인 논의와 요구의 결과로 사회복지사의 ‘삶의 질’과 ‘고용의 질’은 2000년대 이전에 비해 다소 개선되기는 하였지만, 사회복지분야의 양적 성장에 비해 사회복지사의 처우나 노동환경 등은 여전히 미흡한 실정이다.

현재 사회복지사의 처우와 관련하여 지적되는 주요 문제점은 첫째, 사회복지

1) 조효제(2007), 『인권의 문법』, 후마니타스, pp. 316-317.

2) 사회복지사업법 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙)에는 ‘이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지의 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대한으로 봉사하여야 한다’고 규정하고 있으며, 또한 한국사회복지사협회의 사회복지사 윤리강령에는 전문에 ‘모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다’고 규정하고 있으며, II. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준, 1. 클라이언트와의 관계에 ‘1) 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다. 2) 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야’한다고 규정하고 있다.

사의 열악한 노동조건과 고용불안(비정규)의 증가, 둘째, 사회복지사의 전문성 향상을 위한 자격제도 및 교육훈련 시스템의 미흡, 셋째, 사회복지 시설 운영의 비민주성과 비전문성, 넷째, 사회복지 시설의 민간위탁 문제와 재정 취약성 등을 꼽을 수 있다. 특히, 사회복지사의 임금 수준은 전체 임금노동자 평균 임금의 약 80%수준에 불과하며, 근속 및 경력기간도 타 직종에 비해 낮은데서³⁾ 알 수 있는 것처럼 노동환경(임금, 근로시간, 복지, 육아휴직, 교육훈련, 소진문제 등)이 열악한 것으로 지적되고 있다.

또한 분권화와 전자바우처 방식에 의한 사회서비스의 도입과 같은 정책의 변화는 이러한 문제점들을 심화시키는 요인으로 작용하기도 한다. 역대 정부의 사회서비스 일자리 사업 과정에서 창출된 일자리는 ‘괜찮은 일자리’ 혹은 ‘좋은 일자리(decent work)’ 라기보다는 비정규직의 ‘그저 그런 일자리’가 더 많았으며, 개별 사회복지기관에서도 재정부족과 단기 프로젝트형 사업 등으로 비정규직 일자리가 증가되었다.⁴⁾ 2009년 정부 통계 기준으로 사회복지사중 비정규직은 약 10% ~ 18%정도이며, 비정규직 사회복지사와 정규직(100기준)의 임금격차는 26.2%으로, 정규직의 73.8% 수준이었다.

또한 사회복지사에게 요구되는 다층적이고 중층적인 업무는 개별근로자의 노동강도 강화뿐 아니라, ‘업무 만족’ 하락(업무 이외의 직무교육 미흡)과 ‘소진’(burn-out) 등을 야기하고 있다. 최근에는 사회복지사의 업무(이용자=클라이언트와의 상호작용) 과정에서 야기되는 폭언·폭행 및 성희롱 유경험과 과도한 ‘감정노동’(emotional labour) 수행(내면행위 82.4%) 등과 맞물려 이직률을 높이는 요인 중 하나로 지적 되고 있다.

이와 같은 문제점들은 사회복지사들의 자아실현을 방해할 뿐만 아니라, 사기를 저하시키고 의욕을 상실하게 만든다. 이러한 노동환경으로 인해 사회복지사들은 이직률이 높을 수밖에 없고, 이는 내부 노동시장 흐름에서 사회복지사의 전문성 약화로 귀결될 개연성이 높다.⁵⁾

다른 한편으로는 사회복지현장 내에서 인권침해나 차별 현상들이 발생하고

3) 한국고용정보원의 산업·직업별 고용구조 조사 자료

4) 2005년부터 지자체에 이관된 보건복지부의 국·시·비 매칭사업인 방문건강관리사업 전담인력은 2012년 기준 약 2,750명이며, 이중 ‘기간제 비정규직 사회복지사’ 포함되어 있다. 2012년 기준으로 방문건강관리사업에 서울시는 약 323명이 기간제 근로자로 일하고 있으며 이중 ‘기간제 사회복지사’(2명)가 포함되었다.

5) 한우리나라 사회복지실천에서 바우처 도입은 사회복지전문직 정체성에 혼란을 가져다주었는데, 사회복지사들의 역할을 중개적 관리자, 클라이언트와의 관계를 시장적 관계로 변화시켰으며, 이는 관료적 통제의 증가와 영리화 기제를 통해 자율권을 축소시킴으로써 이루어졌다(김인숙, 2010)

있음에도, 법제도적인 노동기본권조차 충분히 보장받지 못하는 사각지대로 남아있기도 하다.⁶⁾

이런 상황은 더 이상 사회복지사의 노동인권 개선이 미룰 수 없는 과제임을 의미한다. 실제로 사회복지사의 불만과 문제점들이 쌓이자, 학계 및 현장에서는 다양한 상황과 문제점들을 진단하고 개선방안을 제시(법제도 변경, 공제회 운영, 처우개선 등)하고 있다.

하지만 그간 사회복지사 관련 유관 협회나 조직의 요구는 여전히 주로 노동조건 등의 처우개선에 한정되어 있으며, 대책도 정부 성격의 이해관계에 따라 가변적인 상황이었다. 따라서 현 시점에서 우리나라 사회복지사의 처우개선 방향은 단순한 처우개선 차원이 아닌 포괄적인 노동인권 차원에서 논의되고, 그 결과를 통해 구체적인 법제도적·정책적·실천적 개선방향이 도출될 수 있도록 하는 조사연구가 필요한 시점이다.

보다 구체적으로는 첫째, 국내 사회복지사의 포괄적인 노동인권상황 실태를 조사할 것이며, 둘째, 이번 사회복지사 실태조사는 기존 조사방식(문헌, 설문, 면접)에서 다루지 않았던, 구체적이고 객관적인 실태 파악을 위해 각 기관의 ‘운영규칙’, ‘취업규칙’, ‘근로계약서’ 분석 등을 통한 구체적인 인권상황 개선 과제(권고, 의견표명, 시정 등)를 도출할 것이다.

2. 연구방법

본 연구는 (1)노동인권과 교육훈련, 산업안전 등 기본적 인권의 향유로부터의 사각지대에 놓여 있는 사회복지사의 조건을 개선하기 위해, 그 실태를 폭넓게 파악하고, (2)제도적 보호 논의가 ‘노동인권’의 보편적 향유 관점에서 진행되도록 촉진하기 위한 목적으로 이루어졌다. 이를 위해 이번 국가인권위원회의 ‘2013년 사회복지사 인권상황 실태조사’에서는 객관적이고 구체적인 자료조사 방법과 과제 도출을 위한 다양한 연구방법을 취했다.

첫째, 사회복지사와 관련된 기존 연구들에 대한 문헌을 조사하였으며,

둘째, 사회복지사의 포괄적인 노동인권상황 실태를 조사하기 위해 설문조사

6) 한국사회복지사협회의 노무상당 사례를 보면, 종교법인 시설에서의 개종강요나 근무시간이외의 종교행사 또는 법인행사에의 참석 요구, 퇴직금 미지급 등의 인권침해 사례가 발생한 것으로 나타났다.

를 실시하였다.

셋째, 이번 사회복지사 실태조사에서는 기존 조사방식(문헌, 설문, 면접)에서 다루지 않았던, 구체적이고 객관적인 실태 파악을 위해 각 기관의 ‘취업규칙’ (고용노동부 통해 234개 취합)을 분석하였으며, 이를 통해 구체적인 인권 상황 개선 과제(권고, 의견표명, 시정 등)를 도출하였다.

넷째, 국내외 사회복지사의 노동인권상황을 비교 검토하였다. 호주, 독일, 일본, 미국사회복지사의 규모와 실태, 인권상황 개선 법제도, 주요 모범 사례 등의 비교 검토를 통해, 우리나라 사회복지사의 노동인권 향상을 위한 대안적 시각(가이드라인 도출)과 정책개선 방향을 도출하였다.

다섯째, 각 소주제별로 설문조사 내용을 보다 심층적으로 분석하기 위해 각 소주제의 연구문제에 적절한 전·현직 사회복지사를 대상으로 심층면접과 FGI를 실시했다.

이를 위해 본 연구는 연구진 내부사전 회의와 이해관계 당사자 간담회 및 협조 과정을 통해 사회복지 인권상황 관련 조사 계획을 수립했다. 특히 사회복지 관련 조직(한국사회복지사협회, 학교사회복지사협회, 각 사회복지분야별 협회와 조직, 한국사회복지행정연구회, 노동조합, 주요 대학 사회복지학과)의 도움을 통해 설문조사를 시행했다.

〈표 1-1〉 사회복지사 인권상황 실태 연구조사 과정과 방법

조사 형태	조사 결과	조사 시기	방식과 내용
1차 사회복지 설문조사 - 기관/시설 사회복지사	2,468부	2013.6-7	법인, 기관, 지역별 할당 사회복지관협회 및 사회복지사협회 협조
2차 사회복지 설문조사 - 학교 사회복지사	125부	2013.8	한국학교사회복지사협회 협조 (100부 오프라인, 100부 온라인)
3차 사회복지 설문조사 - 사회복지 공무원	181부	2013.7-9	한국사회복지행정연구회 협조 (가입회원 E-mail) 연구진 개별적 눈덩이 표집
예비 사회복지(전공학생) 졸업 예정자 설문조사	615부	2013.8-9	서울(4), 경기(2) 충청/대전(3), 전라/ 광주(3), 경상/대구/부산(5), 강원(2) - 800부 배포
면접조사 - 개별 및 F.G.I	31명	2013.6-9	각 영역별 개별면접조사(27명) 노동조합 간부 F.G.I(4명)
자료 수집 분석 - 노사협의회 분석	1,005기관	2013.6-7	고용노동부 요청 자료 분석
자료 수집 분석 - 취업규칙 분석	200기관	2013.6-7	고용노동부 요청 자료 분석
자료 재분석 - 노동위원회 개별 분쟁현황 분석	288개	2013.6	노동위원회 홈페이지 공시자료 재 분석(2005년-2013년)
자문회의 - 사회복지정책, 현안 - 노동법 및 건강	4인	2013.6-9	사회복지학 교수(1인) 노무사(1인), 예방의학 교수(1인) 시민단체 사회복지 간사(1인)

3. 보고서 구성

본 보고서는 9개 영역, 11개 장으로 이루어졌다. 1장은 서론으로 문제제기와 함께 기존 연구들에 대한 검토 결과를 제시하였다.

2장에서는 인권의 개념에 대해 살펴보았다. 이는 인권개념자체에 대한 연구라기보다는 사회복지사 인권실태를 조사하기 위해 필요한 인권목록을 제시하기 위한 목적으로 이루어졌다.

3장에서는 사회복지사 노동시장 구조에 대해 살펴보았다. 여기에서는 사회복지사의 기본적 근로실태와 함께 분권화, 민간위탁 등 사회복지사의 처우와 관련된 주요 제도에 대해 살펴보았다.

4장에서는 호주, 일본, 독일, 미국 등 외국의 사회복지사의 노동실태와 인권 보호 사례에 대해 살펴보았다.

5장은 현재 민간 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 인권 실태에 대한 설문조사결과이다. 기본적 인구학적 특성을 포함하여, 고용 노동시장 문제, 현재의 직장생활 및 노동환경, 노동조건, 건강 및 모성보호, 사회복지 정책 현안 및 인권의식 등에 대한 내용 등이 포함되어 있다.

6장은 예비 사회복지사와 이퇴직 사회복지사를 대상으로 한 조사이다. 예비 사회복지사에 대해서는 사회복지노동에 대한 기대, 인권의식, 실습 및 인턴 등의 경험을 조사하였으며, 이퇴직 사회복지사에 대해서는 이퇴직 경험과 이유 등에 대해 조사하였다.

7장은 노동과정 실태를 분석하였다. 이 장에서는 사회복지사들이 경험하는 폭언, 폭행, 성희롱 및 감정노동과 이로 인한 정신적 소진을 중심으로 사회복지사의 노동과정에 대해 분석하였다.

8장은 사회복지기관의 취업규칙을 분석하였다. 여기에서는 취업규칙내의 근로계약 체결시의 요구조건, 체결 후의 보장조건, 근로계약 종결의 사유가 되는 조건, 기타 조건으로 구분하여 분석하였다.

9장은 사회복지사의 의사소통과 참여구조에 대한 장이다. 노사협의회, 고충 처리위원회 등과 같은 사회복지시설 내에서의 사회복지사의 의사소통을 위한 조직과 직원들의 참여실태와 함께 노동조합, 사회복지사협회와 같은 제도적 의사소통 기구에 대해 분석하였다.

10장은 사회복지사 교육훈련 실태에 대한 장이다. 법정 보수교육과 함께 제반 직무교육의 실태를 분석하였다.

11장은 결론으로 연구결과를 요약하고 사회복지사의 인권 향상을 위한 정책, 과제들을 제안하였다.

4. 기존 연구 검토

국내 사회복지사 관련 선행연구는 크게 5가지(시설운영의 제도적 문제, 고용 및 처우개선, 이직 및 만족도, 교육훈련과 자격증, 기타영역)로 구분 가능하다. 선행연구들은 ‘학술논문’과 ‘정책보고서’로 구분되며, 전자(학술논문)는 주로 이직 및 만족도(몰입, 소진 포함)와 관련된 연구들이 다수를 이루고 있으며, 후자(정책보고서)는 주로 제도적 문제(민간위탁과 시설운영), 고용 및 처우개선(임금, 근로조건 등 노동환경 포함), 교육훈련(학제, 자격증 등) 연구자료들이다. 그 밖의 연구로는 새로운 사회복지사 영역(학교, 의료, 군교정사회복지사), 감정노동, 예비 사회복지사 태도, 사회복지사의 삶 등의 주제를 다루고 있는 자료들이다.

1) 사회복지사 주요 연구 흐름과 구분

첫째, 사회복지사 고용 및 처우개선 관련 연구들(김종진, 2006; 김종진·이정봉, 2008; 변용찬 외, 2010; 신용규, 2006; 이봉주 2008; 이홍직, 2011; 한국사회복지사협회, 2006·2008·2010·2011·2012)은 주로 사회복지사의 임금 및 노동조건과 노동환경 등 제반 처우개선 내용을 다루고 있다. 연구자료 중 일부 연구조사(김종진, 2006; 김종진·이정봉, 2008)는 노동조직의 요구로 진행된 것이며, 그 외 대부분은 협회나 단체의 요구로 진행된 연구조사 자료들이다. 연구주제 거의 대부분 사회복지사의 고용 및 처우개선 방향을 초점으로 하고 있다.

둘째, 사회복지 시설 운영과 제도적 문제 관련 연구들(강인성, 2008; 김경혜, 2009; 김명연, 2008; 김유선 외, 2012; 김순양, 2006; 김종해, 2007; 노연희 외, 2010; 백경원, 2007; 신용규 2010; 이봉주, 2010; 채구묵, 2003)은 주로 사회복지 시설 운영의 불합리한 구조적 요인(비민주성, 비투명성)에 초점을 두고 있으며, 개선대책으로 정부와 사용자의 개선책을 제시하고 있음. 법제도적인 측면에서 민간위탁의 제도와 절차, 기관 운영의 문제점(법인, 시설장, 운영위원회, 재정구조 등) 등을 초점으로 하고 있다.

셋째, 사회복지사 태도, 이직, 만족도, 몰입, 정체성 관련 연구들(강종수, 2011; 강철희 외, 2012; 김인숙, 2010; 김종진, 2007; 문영주, 2007; 문영주, 2011; 박윤미 외, 2011; 성수곤, 2012; 이혁준 외, 2010; 장윤정, 2011; 장연진

외 2012; 한영근, 2012; 황선영 외, 2007; 홍석자, 2011)은 사회복지사의 직무, 업무, 관계, 정체성, 직장 만족도 및 이직 및 소득 등과 연동된 문제를 다루고 있다.⁷⁾ 예를 들면 강종수(2011)는 사회복지사의 업무수행 권한 부여를 통해 자율성을 보장하고 전문성을 발휘 할 수 있도록 업무 분화 등이 고려된 조직구조(공식화, 분권화, 복잡성) 재설계를 제안하고 있다. 장윤정(2011)은 민간 사회복지사가 공공사회복지사(사회복지사 전담 공무원)에 비해 조직 몰입 및 직무 만족도는 높으나, 저임금 문제로 이직요인이 더 높은 것으로 분석하고 있다. 강철희 외(2012)는 사회복지기관의 조직 공정성뿐 아니라 일의 가치감이 중요한 조직몰입의 통합적 관계요인으로 보고 있다.

넷째, 사회복지사 교육훈련과 자격증 관련 연구들(김상호 외 2012; 김예량 외 2012; 모지환 외 2011; 이봉주 2012; 진재문, 2011)은 사회복지사의 이직 및 만족도를 높이기 위한 방향으로 교육훈련제도의 정비 특히, 자격증 제도의 시스템 구축과 프로그램 개선에 초점을 두고 있다. 김상호 외(2012)는 사회복지사 1급 자격증 취득이 약 13.6%의 소득 프리미엄을 갖고 있다고 보고 있으며, 이는 노동공급 제한성으로 소득 상승률을 증가시키는 것으로 판단하고, 해당 영역의 적정 노동공급 유지 관리 필요성을 제시하고 있다.⁸⁾ 한편 김예량 외(2012)는 국제사회복지 업무 실무자들의 교육 내용 및 효과에 대한 평가 미비와 국제교류 관련 업무와 다문화 감수성의 필요성을 제안한다.

다섯째, 사회복지사 관련 기타 영역 및 주제 관련 연구들 중 ‘군사회복지사’(강현영, 2012; 박은미, 2011), ‘학교사회복지사’(박대준·공정석, 2012), ‘의료사회복지사’(김정주, 2012; 이정숙, 2011; 최명민 외, 2005), ‘정신보건 사회복지사’(한영대, 2012), ‘예비 사회복지사’(이정은·김도희, 2012; 이현지·조계화, 2012) 등의 연구자료가 있다. 이들 연구들은 사회복지사의 신규 노동시장 창출과 맞물린 연구이거나 소진과 이직 요인 등과 연동된 주제의 연구들이다.

7) Maslach, C. Schaufeli, W. B. & Leiter(2001)와 Zimmerman, R, D(2008)의 연구에서도 미국 사회복지사들의 소진 문제의 심각성(직무스트레스, 우울증, 정신건강)을 초점을 두고 있으며, 사회복지사의 소진 방지, 즉 직무로 인한 부적응을 최소화하고 조직구성원으로 조직환경에 장기간 안정적으로 적응할 수 있도록 하는 지원의 필요성을 제시하고 있다.

8) 일본 사회복지사의 경우에도 전문적으로 나가기 위해서는 사회복지사의 명칭독점과 업무의 독점이 이루어지지 않아 유자격자로서의 대우가 불충분했던 점의 개선, 업무 능력 향상을 위한 연수나 자격 취득 요건 강화, 사회복지사의 의욕과 이직 요인 파악하여 해결점을 찾는 것으로 나타난다(김상호 외, 2012; 149).

2) 사회복지사 노동인권 선행 연구 분석

우리나라 사회복지사의 노동인권상황 연구조사자료 중 학술적인 논문(이직, 소진, 업무 만족 및 몰입) 거의 대부분은 양적 분석에 기초한 연구들이다. 때문에 법제도적·정책적·실천적 대안제시에는 한계점과 내용적 구체성이 결여된 측면이 있다.

먼저, 현재 국내 사회복지사의 노동조건 연구조사는 한국사회복지사협회(2000년, 2006년, 2010년, 2011년)의 자료가 상대적으로 표본이 가장 많은 자료다. 한국사회복지사협회 조사는 주로 임금 및 근로조건 및 환경, 전문성 등을 중심으로 다루었으며, 시기별로 사회복지사 요구와 현안(제언)을 담고 있다.⁹⁾

그 밖의 사회복지사 조사는 정부(복지부)와 대학, 단체 및 기타 연구소나 개별 연구자의 연구자료다. 이 연구조사 거의 대부분은 인력, 임금, 근로조건 등 처우개선을 중심으로 진행된 자료들이며, 대체로 모집단 대비 표본 추출 방식을 선택하여 진행되었다. 특히, 이봉주(2008)와 한국사회복지사협회(2010)는 보수체계 개선방안을 구체적으로 다루고 있다. 한편, 사회복지사 노동인권 조사 중 한국노동사회연구소(김종진, 2006; 김종진·이정봉, 2008) 조사자료는 노동조직과 공동으로 진행된 연구조사(양적 및 질적 조사)로, 고용형태(정규직과 비정규직), 노조 유무(유노조 및 무노조 사업장)에 따른 노동조건과 집단적 노사관계 및 사회복지 시설 운영과 제도적 문제점 등 종합적인 연구조사 자료로서, 표본의 한계에도 불구하고 사회복지사의 개별적 및 집단적 근로관계부터 노동환경(직무스트레스, 산재, 교육훈련 등)까지 확인 할 수 있는 자료들이다.¹⁰⁾

3) 기존 연구함의 및 특징

앞에서 검토한 바와 같이, 현재 우리나라에서 사회복지사(형태별, 유형별, 법인별) 노동상태를 포괄적으로 다룬 연구 자료는 제한적이다. 기존 한국사회복지사협회(한국사회복지사협회, 2006; 2008; 2010; 2011)와 노동연구단체(김종진, 2006; 김종진·이정봉, 2008)의 선행연구는 사회복지사 노동실태(임금, 근로조건,

9) 2011년 한국사회복지사협회 조사 수거율은 4%였고, 협회 자체 사회복지사 등록 DB 웹 이메일 사용하여 약 2,479개 수거되었다.

10) 한국노동사회연구소의 2006년 두 차례 조사 표본은 2006년 673부, 2008년 746부였다.

만족도, 교육훈련 등)를 주로 다루고 있다. 그 밖의 사회복지 전공 학술지 및 논문이나 연구들은 각 영역별 주제(처우개선, 이직, 만족도, 소진, 자격증 등)들이다.

기존 연구들은 사회복지사 노동인권 실태에 대한 보다 면밀한 내용을 담고 있지 않다. 구체적으로는 사회복지사들의 다양한 형태별-유형별 사업장의 직·간접적인 노동인권 상황(특히 비정규 2차 및 3차 실천현장의 사회복지사)과 내용을 다루고 있지 않다. 또한 외국 사회복지사와 국내 유사 직종과의 비교차원의 연구도 거의 찾아볼 수 없다. 특히, 이직과 퇴직사회복지사와 예비사회복지사(대학 3,4학년, 학점은행제) 노동시장 이동 경로에 따른 연구조사 자료도 거의 없는 상황이다. 내용적인 측면에서 살펴보면 사회복지사 교육훈련(직무교육, 교양교육), 산업재해(업무상 재해, 감정노동), 사회권(노동3권)의 측면에서 다른 연구자료는 찾아보기 힘든 상황이다.

따라서 기존 사회복지 연구의 핵심 내용은 각 영역별로 아래와 같이 요약 가능하다. 첫째, 사회복지사(종사자)의 포괄적인 처우개선 논의가 필요하다. 현재 사회복지사는 유관 분야 종사자에 비해 상대적 저임금 구조(80%~95% 수준)이며, 임금제도 또한 각 기관, 지역, 시설유형별(생활시설 열악), 기관별로 상이한 임금관리제도로 운영되고 있다, 예를 들면 그룹홈, 지역아동센터, 지역자활센터 등에서 근무하고 있는 사회복지사의 통일적인 임금관리제도를 운영할 필요가 있다.

둘째, 사회복지사의 근로환경 개선과 건강권 문제 논의가 필요하다. 사회복지사의 불규칙적이고 불안정한 근무형태(격주, 토요 근무제)와 범위반 형태(근로기준법)가 상존한다. 이는 직무 불만족과 소진 및 이직에 영향을 미치기에 합리적 근무형태(교대제 근무) 운영과 근로기준법에 맞는 시설 운영이 필요하다. 또한 사회복지사의 업무 성격(클라이언트와의 상호작용)상 발생할 수 있는 ‘폭언폭행’ (2010년 30~80% 경험)과 ‘소진’ 및 ‘감정노동’ (2010년 65% 수준)과 산재 문제에 대한 근본적인 대책도 필요하다.¹¹⁾

셋째, 사회복지사의 교육훈련제도 개선 논의가 필요하다.¹²⁾ 현재 사회복지사의 직장생활 만족도(78.7% 수준)에 비해 이직률 의향과 경험(55% 수준, 비정규

11) 2011년 사회복지사협회 조사 결과 중 사회복지사의 ‘업무중요’ 구성 분포는 ①사례 관리 및 상담 30.4% > ②행정/조직관리 25.1% > ③프로그램 운영개발 21.4% 순이었다.

12) 모지환 외(2011)는 사회복지사의 소진 방지를 위해 재교육 활성화 방안과 자기효능감 향상을 제안하고 있으며, 문영주(2011)는 사회복지사의 이직 예방을 위해 경력관리 방안과 인적자원개발을 제시하고 있다.

직이 비자발적 이직자 대부분)이 높은 상황에서 사회복지사의 교육훈련 지원 (60% 수준; 교육비 지원 48.9%) 또한 매우 미약한 상황이다. 게다가 현재 교육 훈련 중 법정 의무교육(소방안전교육 45.6%, 성희롱예방교육 60.2%) 등은 형식 적이거나 거의 진행되지 않고 있는 상황이며, 비정규 사회복지사 교육훈련의 참여기회(비정규직 23.1% / 정규직과 10p% 낮음) 및 비용지원 차별(비정규직 4.8% 수준 / 정규직과 39.3%p 차이) 더 심각한 상황이다.

제2장 인권 개념과 사회복지사

2장에서는 인권 개념의 지평과 현대적 인권 개념의 시금석이라고 할 수 있는 세계인권선언의 인권목록을 정리해보고 현대적 인권개념의 핵심논쟁의 변화와 발전을 통해서 인권 개념을 입체적으로 이해하고 이에 기반을 두어 사회복지사 인권 상황에 대한 목록 구성을 하고자 하였다.

1. 인권 개념

1) 인권 개념의 지평

인권개념의 이론적 지평은 서구 역사의 발달과 함께 정착되고 확대되고 통합되었다. 인권의 해설(오병선 외, 2011)과 인권의 문법(조효제, 2012)과 같은 인권 총서들에서는 인권의 개념을 고대와 근대국가, 현대로 이어오면서 형성되는 과정으로 보여준다. 이러한 인권개념의 지평은 인권목록(Nikel, 2010)의 변화와 추가의 형태로 나타나기도 한다. 인권에 대한 논의가 지나치게 인권목록(내용)의 변화에만 치중하는 것에 대한 보충으로, 인권의 목록 속에 숨어있는 작동방식¹³⁾(조효제, 2012: 100)을 함께 검토하는 것이 필요하다. 이를 통해 인권이 생활 속에서 실천되고 인권적 문제를 분석할 때 더욱 적절히 접근할 수 있다. 인권개념의 지평을 다루는 이 장에서는 서구역사의 변화에 따른 인권내용의 변화와 그 철학적 전제를 함께 다루어 인권개념의 역동성을 파악하고자 했다.

근대국가의 형성과 세계대전의 발발 그리고 세계화 등의 변화에 맞춰 고대와 현대의 인권개념으로 정리하면 그 개념은 철학적 인식론과 윤리학의 변천과 그 행보를 같이한다.

13) 조효제(2012)는 인권의 작동방식으로 (1)평등과 차별금지, (2) 법과 규정에 근거한 접근방식, (3)자율성과 자기결정, (4)인도주의와 평화적 방식, (5)민주적 원칙: 참여와 책임성(정치적 책임성과 법적 책임성), (6)공동체 배려와 사회 전체의 복리 고려로 보면서 인권의 목록과 함께 인권의 작동방식도 인권개념에서 중요함을 역설하고 있다.

인권의 해설(2011)에서는 인권개념의 역사를 개인주의 사상의 발전, 평등사상의 발전, 과학정신의 발달, 인간이성에 대한 낙관론적 신념이 확산되면서 출현했다고 전제했다. 1215년 영국의 인권선언에 이어 1628년 권리청원과 명예혁명의 권리장전까지를 고대 인권의 개념에 포함하여 설명하고 있다. 초기 인권은 주로 군주와 귀족간의 권리보장에서 시작되었다.

17, 18세기 존 로크의 자연법사상에 따르는 인권개념은 근대 시민헌법¹⁴⁾에 근간이 되었다. 인간은 자연 상태에서 자연법 하에서 생존하는 이성적이고 자립적인 존재로 보고 이에 따라 모든 인간은 평등하고 자유로운 상태에 있다고 보는 인권개념이 그것이다.

자연법사상이 보여주는 선형적이며 보편적인 인권이 존재하며 그런 지향점을 가지고 있는 철학적 지평은 이성주의 철학자인 칸트의 사상에 기초하고 있다. 보편 일원적 인권개념은 인간의 윤리적 특성을 이상적 차원에서 정초한 것으로 보는 개념이다.

칸트는 ‘자유로운 존재로서의 합리적 존재의 본성’이라는 개념 아래, 보편화 될 수 있는 행위의 법칙을 인식하는 ‘합리적 존재’로서 행위하고자 하는 자가 인간 곧 합리적 행위자라고 말한다. 합리적 행위자의 가장 근본적인 관심은 ‘보편적 선’에 있으며 도덕법에 의한 존경이 유일하고도 의심할 수 없는 도덕적 동기이다(허라금, 2004)라고 설명한다. 선의 추구를 이상으로 하는 합리적 행위자라는 인간상은 모든 인간에게 평등하게 존재하는 인권에 대한 정당성을 제공할 수 있게 된다.

자연법사상은 오래도록 인권의 개념에서 시발점 같은 것이 되어왔다. 신에 의해서 예속된 존재가 아닌 이성과 합리성으로 설명되는 인간 존재에게 타인에 의해 침해받지 않을 자유가 있다는 것, 그리고 태어날 때부터 신분에 의해서 계층화 되는 인간이 아닌 모두 같은 인간으로서의 권리를 갖는다는 것은 지금도 여전히 인권개념의 근간을 이룬다.

자연법사상에서 다루는 인권의 목록(내용)은 자연상태에서의 자연권, 국가창설로 인한 참정권, 주권재민 입장에서 저항권이라는 권리구조와 노동에 의한 재산권 등이다. 이러한 인권의 목록이 미국독립선언(1776년)과 프랑스 시민혁

14) 근대시민헌법에서의 인권보장은 1776년 미국의 독립선언서와 1789년 프랑스의 시민혁명이후의 인권선언을 들 수 있다(오병선 외, 2011). 미국의 독립선언에서는 자연법에 기초하여 생명, 자유, 행복추구의 권리를 천부적 권리로 보았다. 프랑스의 인권선언에서는 자유란 타인을 해하지 않는 모든 것을 할 수 있는 것이다. 따라서 각자의 자연권행사는 사회의 다른 구성원에게 같은 권리의 향유를 확보하는 것 이외에는 한계를 가지지 않으며 이 한계는 법률로만 정할 수 있다고 정하고 있다.

명(1789년)에서 국민기본권, 생명, 자유, 행복추구의 권리로 자리 잡는다.

하지만 자연법 사상은 비판받는다. 공리주의 철학자인 벤담은 선험적 인권이라는 이상을 부정하고 효용의 원리를 강조한다. 벤담은 개인은 효용에 따라 선택하는 존재이고 그런 개인이 모인다면 사회 모두에 이익이 된다는 사상을 펼친다.

공리주의뿐만 아니라 사회주의자들에 의해서도 자연권 사상은 비판받았다. 사회주의에서는 인간이 개인의 사익을 위해서만 움직이는 존재로 가정하지 않고 연대하여 공동체의 이익을 추구하는 존재이며, 공동체 이익의 추구는 중요한 인간의 실천과정이라고 본다(조효제, 2012: 146).

많은 사회과학자들이 실존적이며 경험적인 존재로서의 인간이 아닌 형이상학적 존재로서의 인간상을 말하는 자연법사상에 대해서 비판함에 따라서 ‘인간은 태어날 때부터 부여받은 권리를 가지고 있다’라는 자연법사상은 완벽하게 인권의 개념으로 유지되지 못했다. 하지만 자연법사상은 폐기되거나 역사의 기록으로만 남은 것이 아니라 보편적 인권개념의 보완이라는 관점 하에서 지속적으로 논의되었다.

현대의 인권개념은 1948년 세계대전이 모두 끝난 상태에서 인권혁명이라고 불리는 세계인권선언 이후의 인권개념의 발달이다. 이 시대 인권개념은 보편성이 추구하는 인간이성을 전제로 한 자연법 사상을 부인하진 않았지만 계속적으로 다양한 인권목록이 제안되면서 다각화되기 시작했다. 현대의 인권개념에서는 평등주의를 더 강조하게 되었다. 인권의 평등주의는 기계적 평등이 아니라 모든 사람을 차별없이 대하라는 인권적 평등이라는 도덕적 지향성을 가진 사상이었다. 현대 인권의 개념을 정리한 조효제(2012)는 인권의 패러다임과 인권의 이념이 발달하기 시작한 것이 세계인권선언 이후라고 설명하고 있다. 세계인권선언은 일국의 문제로 해결하기 어려운 인권문제가 있다는 것을 인정하고 국가가 침해해서는 안 되는 인권의 기본선이 있음 강조하면서 인권의 개념을 세계적인 차원에서 인정되어야 함을 명료히 한 것이다.

인권을 범주화 한 학자들은 인권에 대한 세대구분을 시도한다. 1세대 인권은 18세기 절대 권력에 대항하여 자유주의 사상에 기반하고 개인의 권리를 법적으로 보장하기 시작한 시민적, 정치적 권리이고, 2세대 인권은 19세기 자본주의 경제의 활성화로 이에 따라 발생하는 불평등문제에 대한 접근을 위해 사회주의 사상과 복지국가 담론에 기반을 둔 사회권과 문화권의 인권개념이 추가되며, 3세대 인권은 20세기 제국주의 식민권력에 대한 저항과 소수자인권에 대

한 논의가 문화상대주의자와 페미니스트들에게서 시작되면서 세계화와 환경문제 등에 대한 책임과 권리에 대한 연대권의 인권개념을 정리한다(Landman 2006). 이런 과정을 조효제는 사회구성주의적인 인권이라고 표현한다. 그리고 마지막으로 21세기의 인권개념을 추가한다. 그것이 웰빙인권개념이다.

웰빙 인권개념은 과거 탄압패러다임을 넘어서는 새로운 패러다임으로 보인다. 인권개념이 국가와 절대적인 힘에 의해서 탄압되거나 침해되었을 때 이에 대한 저항의 개념으로 제기된 인권의 시대가 탄압패러다임이었다. 그에 반해 웰빙 패러다임은 현대사회의 광범위한 이익을 확보하려는 인간이익을 확보하려는 패러다임에서 형성된 인권개념이다. 웰빙 패러다임은 자신의 권리를 추구하는 인간으로서 요구하는 청구권을 가지는 권리개념으로 확대된다.(조효제, 94-95)

웰빙패러다임은 자신에게 필요한 것을 요구하는 청구권의 특징이 두드러졌다. 국가는 시민의 욕구를 충족시킬 의무의 주체로 탈바꿈했다. 탄압패러다임에서는 생존욕구와 자유욕구 같은 핵심욕구가 주된 권리이므로 인권의 가해자를 명확히 밝히기 쉽지만 웰빙패러다임에서는 정확한 가해자보다는 잘못된 경제, 사회구조, 인과적 요인으로 욕구충족이 방해받는 경우가 많다(Galtung, 1994; 조효제, 123 재인용).

인권개념은 패러다임의 전환과 인권개념의 철학적 배경에 따라 이론적 근거를 서로 다르게 갖기도 하면서 그 지평이 넓어져왔다. 마지막으로 페미니스트들에 의해 형성된 차이에 민감한 인권개념이 있다. 이는 보편적 일원적 인권개념을 넘어서 보편성과 특수성을 함께 담지하는 인권개념으로 발전하는데 기여한다.

보편주의에 입각한 인권개념은 법적권리와 도덕적 권리라는 개념적 틀 속에 인간을 가두어 교조적이며 융통성 없는 개념으로 변화하기 쉽다는 딜레마¹⁵⁾에 빠질 수 있다. 이에 다원주의에 입각한 인권개념에 대한 논의가 수면으로 떠올랐다. 인권을 사회적으로 구성된 구조이자 체계로 보는 이런 관점은 인권의 개념이 일국에 제한되어있어서 다수자에 의해서 소수자를 배제 시키는 특성을 가진다고 비판한다. 이렇게 인권개념이 만들어낸 사회체계를 인정하는 관점에서 하버마스는 ‘차이에 민감한 보편주의’를 주장한다. 하버마스가 주장하는

15) 이정우(2004)는 ‘범주적 폭력’에 대해 정의 내리면서 일원론적 동일성을 지향하는 사유체계가 보편주의가 갖는 문제를 제기한다. 보편주의는 타자와 더불어 살아가는 공동체(가족, 이웃, 국가, 세계)의 경험적인 삶의 맥락을 간과하게 된다는 비판을 받는다.

차이에 민간합 보편주의는 타자의 특성을 평준화하거나 몰수하지 않고 이들에게 보편적 가치를 획일적으로 적용하지 않으면서 만인에 대해 동등한 존중과 포용을 갖는 태도를 말한다.(Habermas, 1996:58, 김수영, 2012:30 재인용)

하지만 인권개념이 일원론적이건 다원론적이건 그것이 보편적인 개념으로 정립될 필요는 있었다. 도넬리가 말하는 인권의 보편성이란 인종, 성별, 종교 사회적 지위, 국적과 같은 개별 인간의 조건이나 각 사회의 특성과 관계없이 모든 인간은 동등한 권리를 가진다는 점을 핵심으로 한다(Donnely, 1989). 도넬리는 기존의 인권담론에서 고정화 되어있는 인권개념에서 배제되어왔던 여성, 외국인, 일하진 않는 국민에 대한 문제제기를 넘어서는 보편적 인권의 개념을 제기하고자 했다.

인권의 개념은 복잡하고 다양하게 논의되고 있지만 그중에서도 사회권으로서의 정당성을 논의한 아마티아 센과 마사 누스바움의 경우는 인권의 개념을 정당하게 추구해야하는 도덕적 개념으로 보고 아리스토텔레스의 덕(Virtue)개념과 연동시킨다. 법적 권리 외에 도덕적 권리로서의 인권개념은 운동으로서의 성격도 함께 갖는다. 즉 인권이 침해되었을 때 작동되는 원리를 가지고 침해를 복원하고 가치를 추구하는 운동으로서의 개념이다. 도덕적 개념으로서의 덕은 인간됨이나 적절한 인간(decent peoples)에 대한 검토 속에서 접근하는데 아리스토텔레스는 인간성의 목록으로 도덕성, 신체적, 쾌락적 능력, 인식능력, 실천 이성, 유아기의 발달, 협력관계의 형성 등을 정하고 있다. 이런 덕의 개념을 절대적인 이상이 아니라 현실의 실천영역에서 다양하게 구성되는 상대적인 개념으로 본다(김연미, 2004). 누스바움은 상대적 가치들 속에서 보편적으로 적용할 수 있는 인간능력을 파악하고자 했으며 이것이 능력이론으로 정립되었다.

인권의 개념은 보편주의와 다원주의 그리고 상대적 특성을 포괄하는 새로운 능력의 개념으로 그 지평이 다각화 되고 있다.

2) 세계인권선언과 인권목록

현대적인 인권개념은 세계인권선언의 내용(목록)을 통해서 정리된다고 할 수 있다. 1948년 12월 10일 유엔 총회에서 제정된 세계인권선언은 원문을 영어, 프랑스어, 스페인어, 러시아어, 중국어, 아라비아어 등 6개 국어로 작성되었다. 현재는 세계인권선언 공식 사이트에 전세계 366개 언어로 작성된 것을 볼 수

있다. 세계인권선언은 전문과 총 30조의 내용으로 구성되어있다.

세계인권선언은 2차 세계대전의 포화 속에서 처절하게 짓밟힌 인간적인 삶과 국가간의 권리침해와 특정인종에 대한 말살 등 참혹한 인권침해 상황에 대한 자성으로 만들어졌다. 하지만 일부학자들에 의해서 비판받기도 한다. 첫째 지나치게 자유주의적이고 달성 불가능한 자유를 추구한다. 둘째 국가 대 개인이라는 틀 속에서만 사고한다. 셋째 인권주장과 제도를 혼돈하여 허구적인 사회계약의 존재를 너무 많이 반영한다. 넷째 어떤 특정한 정치이념 자유민주주의를 선형적으로 전제하고 있는 선언이다. 하지만 니켈이 정리한 세계인권선언의 인권개념을 통해 이 선언이 전제하는 권리의 주체와 대상, 법적권리를 넘어선 고도우선개념, 정부를 상대로 한 정부의 행위규범, 이상적 사회건설이 아닌 최소기준설정을 위한 작업임을 전제하고 있음을 통해서 이해할 필요가 있겠다.

제임스 니켈(James W. Nickel)이 정리한 세계인권선언의 기본원칙과 인권목록은 다음과 같다.

- 가. 인권은 권리이다. 인권이 권리라고 말할 때 최소한 인권을 보유하는 권리주체, 권리대상, 적용영역 등을 갖는다는 의미이다.
- 나. 인권은 오늘을 사는 모든 인간에게 영향을 미친다는 의미에서 보편적이다.
- 다. 인권은 고도의 우선순위를 갖는 규범이다.
- 라. 인권의 존재는 특정 정부의 인정이나 입법에 종속되지 않는다.
- 마. 인권은 정치적 경계선으로 제약되지 않는, 평가의 비판을 위한 국제적 기준이다.
- 바. 인권은 본래 인간 상호간의 기준이라기보다는 정치적 규범이다. 인권은 관찮은(decent) 정부의 행위를 위한 규범이다.
- 사. 인권은 적은 수의 일반적인 권리가 아니라 여러 개의 구체적인 권리이다.
- 아. 인권은 최소의 기준을 설정하는 것이지 이상적인 사회적 정치적 세상을 그리려고 하는 것이 아니다.

세계인권선언상에서 나타난 권리의 내용을 살펴보면 아래의 표와 같다.

〈표 2-1〉 세계인권선언상의 권리

[세계인권선언상의 권리]	
안전권	생명, 자유, 안전 고문과 잔인한 형벌의 금지
적정절차의 권리	권리의 침해에 대하여 효과적 구제를 받을 권리, 인권 향유 될 수 있는 질서에 대한 권리 자의적인 체포, 구금, 추방의 금지 형사사건에서 재판을 받을 권리 형사사건에서 무죄추정 소급형법이나 소급처벌의 금지 자의적인 국적 박탈의 금지 개인이 저작한 과학적, 문학적 또는 예술적 창조에서 나오는 정신적 물질적 이익의 보호
기본적인 자유들	노예제 또는 예속상태의 금지 다른 사람의 사생활, 가족, 주거, 통신에 대한 자의적인 간섭금지 거주와 이전의 자유 입출국의 자유 박해를 피해 다른 나라로 망명할 자유 전적으로 자유로운 동의 없는 결혼의 금지 사상, 양심, 종교의 자유 견해의 자유 및 표현의 자유 평화적인 집회와 결사의 자유 노동조합을 결성하고 가입할 자유 자식을 위한 교육을 선택할 부모의 자유 문화적 활동에 참여할 자유
정치적 참여권	직접적으로 또는 자유로이 선출한 대표자를 통해 정부에 참여할 권리 공직에 대한 평등한 접근권 정기적이고 진정한 선거에서 투표할 기회
평등권	근본적인 권리와 자유에 대한 평등 법 앞에서 인간으로 인정받을 권리, 법 앞에 평등할 권리 차별로부터의 자유 혼인과 가족에 대한 평등권 동일 노동에 대한 동일 임금의 평등 혼외 출생 아동에 대한 평등한 사회적 보호
경제적 사회적 권리	사회보장 정당하고 유리한 임금을 받을 권리 휴식과 여가 건강과 안녕에 대한 적절한 기준 건강관리 모성과 아동에 대한 특별한 보호 교육을 받을 권리

세계인권선언의 내용은 국제적 관습법으로서의 기능을 한다. 그 외에 세계인권법으로는 경제적 사회적 문화적 권리를 위한 국제규약(A)(1966), 시민적, 정치적 권리에 대한 국제규약(B)(1966), 인종차별철폐협약(1966), 여성에 대한 모든 형태의 차별철폐에 관한 협약(1979), 고문방지협약(1984), 어린이, 청소년 권리협약(1989), 국제 이주노동자 권리협약(1990), 장애인 권리협약(2006) 등이 있다(조효제, 2012, 114).

우리나라 국가인권위원회법 제 2조에서는 인권의 개념을 법률로 보장하고 있거나 대한민국이 가입 또는 비준한 국제인권조약과 국제관습법에서 인정하는 인간의 존엄과 가치자유와 권리에 대한 내용으로 보고 있다. 따라서 실정법상 인권의 개념에서 국제인권선언의 내용은 구체적인 범주이고 내용이 된다.

3) 현대 인권개념의 발전

현대 인권개념은 개인의 이익을 중심으로 한 활동에 기초한 웰빙페러다임으로 전환되었다. 이는 일원론적 인권개념보다 다원론적인 인권개념으로의 접근을 그 내용으로 하고 있다. 현대 인권개념은 다원론적 인권개념 하에서 계속 발전되고 있다. 이익을 추구하는 인간이 자신의 권리를 지나치게 주창할 때 발생하는 인권청구과잉의 문제, 그에 따른 대안으로의 롤스의 극 최소주의가 주창된다. 인권개념을 개인의 권리로만 볼 때의 한계는 사회권으로서의 인권에 대한 논의를 통해 보완될 수 있다. 그것이 바로 사회권이자 능력개념으로서의 인권개념을 통한 접근이다.

(1) 인권 성립의 조건과 인권의 청구

인권개념 성립조건에 대한 다원적 틀에서 제시한 니켈(Nickel)은 세 가지 방식으로 이를 설명한다. 첫째는 근본적 이익을 추구하는 인간이라는 전제조건이고, 둘째는 실용성, 셋째는 청구권 이다.

첫째, 인간은 근본적 이익(fundamental interest)을 추구하는 존재이다. 이것은 정상적인 수명을 누리며 생존하는데 필요한 조건 또는 인간이라는 존재의 중심적 특징을 개발하고 시험하는데 필요한 조건속의 이익이라고 가정할 수

있다. 음식물과 물을 먹는 것. 목숨을 위협하는 공격으로부터의 안전, 부상당 하거나 아플 때 조력을 받는 것 등이다. 인간은 행동의 자유(Freedom of action)와 사회적 상호작용 및 협력에 대한 접근을 하는 존재이다. 따라서 사상과 의사소통의 자유, 결사의 자유, 이동의 자유 등이 법적으로 옹호되어야 한다. 근본적 이익은 다른 이익보다 우선한다.(Nickel, 2010, 70).¹⁶⁾

한 개인의 기본적 자유를 보호하는데 필요한 수단에는 집행 가능한 법적 규범을 만드는 것과 자유를 보호하기 위해서 감당해야할 비용 또는 비용부담문제에 대한 논의가 필요하다.

둘째, 실용성이다. 인권은 법 규범을 통해서 실용화 되는데, 규범과 제도가 복지의 평균수준이 높은 사회를 만드는데 있어 훌륭하게 작동한다. 근본적 이익이 획득 되었다는 것은 복지 상태에 이르렀다는 것을 말한다. 인간의 복지를 높이는 방법 중에 하나는 정부의 폭력성과 위험성을 줄여 민주적 제도를 구축하는 것이다. 따라서 인권체제는 더 나은 정부와 높은 수준의 복지를 촉진한다. 인권의 결과는 국제사회에도 영향을 미친다(Nickel, 2010, 75-76쪽). 권리는 무작정 주장되거나 주어지는 것이 아니라 지향해야할 그리고 학습한 인권의 영역이 있으나 그 국가의 자원이나 능력에 기반을 두어 감당능력(affordability)을 검토하지 않고 가동하지는 않는다. 즉 경험치에 따라 실현가능성을 고려한 권리를 논의한다.

구체적인 권리가 정당화되는 과정은 그것을 지키기 못한 시행착오에서 시작된다고 설명한다. 역사적 국가적 시행착오(전쟁, 인권탄압, 식민지배 등)로 인해 인권이 유린되는 부정의한 경험에서 청구권으로서의 인권이 중심개념으로 떠오른다. 도넬리(Jack Donnelly)의 경우도 권리를 정당화 하는데 있어 위협의 중요성을 강조한다. 근대 국가는 도처에 위협적인 요소를 가지고 있고 국제 인권은 이러한 위협에 대해 사회적으로 학습된 해결책이기 때문에 중요하다고 하고 있다.

셋째는 인권의 청구다. 니켈은 인권 청구의 네 가지 기초를 설명했다. 하나는 생명을 가지기 위한 확고한 청구이다. 이는 인간은 안전이라는 개인중심의 이익을 추구한다는 정당성에 기반을 두었다. 둘은 자신의 삶을 주도하기 위한

16) 그리핀은 행위성(Agency) 개념으로 인간에 대한 전제를 하고 있다. 우리 인간은 무엇이 좋은 삶인지에 대하여 그림을 그리는 능력 그리고 그 그림을 실현하려고 노력하는 능력을 가지고 있다고 본다. 우리는 행위자(agency)로서의 지위를 특별히 높게 평가하며, 종종 우리의 행복보다도 더 높게 평가한다. 그러므로 인권은 우리의 행위성 - 우리의 개인적 특질이라고 부를 수 있는 -의 보호라고 파악될 수 있다(Griffin, 2000: 4, Nickel, 2010 66-68쪽 재인용).

확고한 청구이다. 정상적인 성인은 자치적인 행위자이다. 그들은 평가하고 선택하고 숙고하고 계획한다. 실제적 문제를 인식하고 해결하는 주체이다라는 주체적 인간관에서 기반을 두었다. 셋은 심각하게 잔혹하거나 굴욕적인 처우에 반대하는 확고한 청구이다. 넷은 심각하게 불공정한 처우에 반대하는 확고한 청구이다. 셋째와 넷째는 사회적 존재로서의 인간이 상호작용 속에서 또는 권력과 제도에 의해서 피해 받거나 처우 받는 것이 개인의 이익을 해칠 때 접근한다.

인권의 청구에서는 천부인권이나 자연권의 존재를 부정하지 않으며 일부분 자유주의적 인권개념에 의존하고 있다. 청구에 이르러서 인권개념은 법적인 권리로서 법률가가 논하는 권리이지 철학자가 추상적으로 논하는 권리가 아니라고 명료화시킨다. 그리고 이는 실제로 인권이 침해되는 상황 즉 구체적인 인권 문제에 접근함으로써 인권목록의 많은 부분을 구축하였다.

그것이 안전권, 적정절차의 권리, 자유권(종교, 표현, 집회결사, 이동 등), 참정권, 평등권(차별받지 아니할 권리), 사회권(생계, 건강, 교육에 대한 접근권), 보호권(특별한 집단 즉 민족이나 종족의 권리를 문제제기할 권리) 등이다.(Nickel, 2010, 123-127)

인권은 기본적 권리이며 자신의 이익추구에 반하게 될 때 청구하여 실천하는 행위자에게 돌아오는 개념이다. 실현가능성을 염두에 두고 접근하는 개인의 권리를 추구하는 개인과 사회의 실천영역에서의 개념이다. 이것은 같은 권리이지만 그것이 실현되거나 만족되는데 있어서 국가나 문화에 따라 다를 수 있다는 것을 가정한다.

인권은 인권침해가 발생했을 때 그 모습을 드러낸다. 일상적인 상태에서는 인권의 존재를 기억하게 할 수 없다. 즉 자신의 욕구와 권리가 침해되었다고 제기하고 청구하는 행위가 발생되었을 때 인권의 개념이 드러나므로 인권담론이 엘리트 중심의 개념이라던가 인간을 자기 이익만을 추구하는 이기적 존재로 보는 것이 아니냐는 의구심이 생겼고(조효제, 2012), 이런 의구심을 실제로 이익집단의 자기이익추구가 인권의 영역인지에 대한 고민을 낳기에 이르렀다.

(2) 권리 인플레이션과 극최소주의

권리=언어가 사회적으로 확산되면서 이에 대한 심각한 의존이 일어났다(Mourice Cranston, 1967; Nickel, 2010: 129). 첫째, 사회책임보다 권리 주체의

혜택을 강조해 이기주의의 자기중심주의를 조장한다. 둘째, 사랑, 신뢰 및 공동체를 규범적으로 강조하는 것이 취약한 처지에 있는 사람들에게 좋은 삶을 보증하기 위해 훨씬 더 유용할 수 있는 것인데 권리담론으로 대체하면 나쁜 일이 될 수 있다. 셋째, 권리는 법원에서 주장하므로 소송 선호도를 촉진한다. 넷째, 인플레이션된 권리 청구는 도덕적, 제도적, 재정적 자원을 초과하는 요구를 한다는 점에서 유토피아적이라고 비판한다.

이와 같은 비판은 권리를 청구하는 개인의 과대한 이기주의에 대한 비판의 근거가 되었다. 인간이 자신의 침해된 권리에 대해서 그것을 주장하는 것은 인권의 존재가 드러나는 중요한 맥락이 되긴 하지만 그것이 과잉되었을 때 사회는 극도의 이기주의, 집단이기주의를 경험하게 되며 회의론에 빠지게 될 수 있다.

이에 우리는 롤스의 정의론에서 논의하는 극 최소주의를 살펴볼 필요가 있다. 롤스는 국제인권 선언에서 다루는 인권목록은 최적의 것이 아니므로 최소화 되어야 한다고 주장한다. 왜냐하면 이것은 한 국가의 자치권을 제한하고 언제 허용되는지를 구체화하는 특별한 역할을 수행하기 때문이라고 본다. 이렇게 최소한을 유지하는 이유는 한 국가의 괜찮은 시민(decent peoples)들을 끌어안기 위함이라고 설명한다. 즉 한 국가가 개인의 자유와 평등을 좀 무시하기는 하나 무법(outlaw)국가로 간주할 만큼 억압이 위협적이지 않은 나라의 괜찮은 인민들을 끌어안아야 하기 때문이라고 설명한다. 이에 롤스가 주장하는 국제인권의 항목은(Rowls 1999: 65, 74, Nickel, 2010, 133 재인용) 아래와 같다.

- 가. 생명에 대한 권리(생계와 안전의 수단에 대한 권리)
- 나. 이민의 권리와 노예, 농노, 강제노역으로 부터의 자유
- 다. 사유재산권
- 라. 자연법적 정의의 규칙으로 표현되는 형식적 평등이다.

권리로서의 인권은 개인의 권리 측면이 지나치게 과잉되었다는 비판에서 롤스의 이런 주장은 더욱 설득력을 갖는다. 이런 논란이 있다는 것은 인권에 대한 현대적 해석과 인권을 받아들이는 사람들이 갖게 되는 다양한 문제의식을 농축적으로 보여주고 있는 것이라고 볼 수 있다. 권리가 강조되다보니 권리 인플레이에 의한 부작용이 생기고 그것은 정의로운 것이 아니라는 주장인 것이다. 이에 롤스는 정의에는 원칙이 있어야 한다고 하면서 두 가지 규칙을 원칙으로

제시한다. 그 원칙은 사회 정의론에 소개된 개념을 보완하여 1982년에 표현되었다.

가. 모든 개인은 평등한 기본적 자유의 완벽하게 적절한 체계(누구에게나 비슷한 자유체계와 양립할 수 있는)에 대해 평등한 권리를 갖는다.

나. 사회적 경제적 불평등은 다음 두 조건을 충족해야한다. 첫번째, 공정한 기회의 평등 조건하에 누구에게나 직책과 지위를 개방해야한다. 두번째, 사회의 최소 수혜자 성원들에게 커다란 편익(benefit)을 제공해야 한다(Sen, 2009, 139).

이를 통칭 자유 우선성의 원칙과 차등의 원칙이라고 이름 붙여본다. 롤스의 이런 원칙은 자유주의와 보편적 인권개념에 대한 회귀나 사회권의 무시로 문제제기 하기보다¹⁷⁾는 인간이 가지고 있는 다양한 특성 즉 다양성에 대한 존중으로 보는 것이 적합하다고 아마티아 센은 설명한다.(Sen, 2009: 155-157)

인간은 선택에 있어서 목표차이를 보인다. 기본적 이익을 달성하려는 인간은 기초적으로 목표를 달성할 수 있는 능력을 갖추고 있어야 한다. 센은 롤즈의 정의관이 우리가 이 주제에 대해 생각하는 방식을 변형시켰다고 추켜세웠다. 그리고 그의 이론은 오로지 결과와 성취의 불평등에만 머물던 우리의 관심방향을 기회와 자유에 대한 불평등으로 이동시켰다고 평가한다.

센은 롤스의 정의와 자유에 대한 이론들을 통해서 최소한의 사회권만을 강조하는 것이 아니라 오히려 자유를 획득하기 어려운 즉 자유를 얻을만한 사회적 상황이나 능력이 부족한 경우에 대해서 제안한다. 그것을 통해 불평등을 해결하고 자유를 최대화하기 위한 사회적 지원의 책임이 있다는 것을 밝혀낸다. 그것이 사회권 필요성의 확대이고 더불어 사회권은 인간이 자신의 목표를 위해서 해야하는 노력과 판단을 돕기 위한 사회적 지원의 정당성을 획득하게 된다.

(3) 사회권과 능력 개념

사회권의 개념은 생계¹⁸⁾라는 관념을 포함하여 교육, 의료, 보건서비스 뿐만

17) 롤스의 두 가지 원칙은 사회권을 지나치게 최소화시키는 잘못을 범했고 이런 그의 축소에 대한 역반응으로 다양한 인권문서에서는 사회권을 지나치게 확대하고 늘려나가는 것도 볼 수 있었다.(Nickel 191)

18) 생계권을 누리지 못하고는 어떤 다른 권리도 향유하는 것이 불가능하다는 과장된 주장을 경계하자는

아니라 개인이 적극적 참여자이자 기여자가 될 수 있는 인민의 능력 즉 소비자 뿐 아니라 생산자가 될 수 있는 능력을 너무 적게 고려한다.(Sen 1999a, Nussbaum, 2001 : Nickel, 2010, 190 재인용)

아마티아 센은 인간이 기본적인 기능을 할 수 있는 상태가 복지라면 기능을 얻을 수 있는 것이 능력이라고 설명하고 능력은 기능벡터의 집합이라고 한다. 안전하고 행복하게 잘먹고 건강한 상태를 복지에서 확보된 기능이라고 한다면 이것을 얻기 위한 능력은 개인의 복지와 관련성이 있다고 볼 수 있다면서 기능을 확보할 수 있는 능력, 즉 개인이 선택할 수 있는 온갖 대안적인 기능조합은 복지를 확보할 수 있는 개인의 자유- 현실적인 기회- 를 구성할 것이라고 설명한다.

그는 복지자유라는 용어를 통해 사회적 복지와 개인적 자유의 개념을 연결시키고 있으며 복지와 능력의 상관성을 설명하고 있다. ‘복지자유’는 윤리적, 정치적 분석에 곧바로 적용될 수 있다. 복지가 확보되었다는 것은 무언가를 할 수 있는 능력을 갖추었다는 것을 말하지 않는다. 즉 복지를 선택하고 누릴 수 있으려면 기본적인 능력을 갖추어야 한다.

선택한다는 것은 그 자체로 가치 있는 삶에 포함될 수 있으며 진정으로 선택 대안 중에서 선택하는 생활은 바로 이런 이유 때문에 좀 더 풍성한 것일 수도 있다. 이런 관점에서, 적어도 몇 가지 능력 유형은 반성적인 선택기회와 함께 인간의 삶을 좀 더 풍요롭게 만들면서 직접적으로 복지에 기여한다(Sen, 2009: 83-84).

사회권으로서의 인권개념은 자신의 욕구를 채울 수 있는 능력을 갖추고 자신의 선택을 통해서 풍요로운 삶을 추구할 수 있다는 능력관점에 기반했을때 그 정당성을 얻기 쉽다. 즉 왜 사회가 개인이 원하는지 묻지도 않고 때로는 자유를 일부 침해해가면서 까지 평등한 기초를 만들어 다양한 사회적 지원을 해야 하는지를 설명하는 기반이 된다. 더불어 인간에 대한 관점에 있어서는 개인적으로 자신의 권리를 보호할 능력있는 권리 주체를 가정한다. 인간이 이런 능력있는 권리주체가 되길 바란다면 기본적인 사회권이 보장되어야 한다.

마사 누스바움과 아마티아 센은 개도국발전론을 연구하면서 문화와 전통을

Shue는 생계권과 함께 기본적 의료, 보건보장, 기초교육에 대한 보호가 반드시 필요하고 그럴때 만이 극빈층이 주변적 권리주체가 되지 않을 수 있다고 강조한다(Nickel, 2010, 199). 생계권이 인권의 기초권리가 되는 것이 아니라 생계, 교육, 의료, 보건 등이 모두 함께 갖춰졌을때 기본적인 욕구를 채울 수 있는 능력이 형성된 것이라고 보는 것이다

뛰어넘어 인류에게 공통적으로 존재하는 인간으로서의 기능을 실증적으로 조사하여 그것을 ‘핵심적 기능’이라고 불렀다(Nussbaum 1992; 조효제, 2012: 125). 핵심기능을 가능하게 하는 것이 핵심능력이다. 핵심능력은 인권보다는 덜 구체적이고, 덜 제도적이며, 더 일반적이다. 그리고 인간이 생명체로 살아가기 위해 필요한 역량뿐만 아니라 사회적 존재로서 살아가기 위한 삶에 대한 비판적 성찰, 결속욕구, 자기 상황의 통제력 등의 시민적, 정치적 역량이 필요하다는 점을 분명히 했다(조효제, 2012: 125).

고전주의 인권에 대한 철학을 정리하고 사회권으로서의 인권의 개념과 능력 관점을 실증해낸 누스바움은 ‘주요한 인간의 기능적 능력들’의 10계명을 통해서 인권의 개념을 일원론적 관점의 규범에서 좀 더 역동적인 개념으로 확장시켰다. 누스바움의 10계명은 다음과 같다.

〈표 2-2〉 마사 누스바움의 인간의 핵심 능력 10계명(김연미, 2004)

[마사 누스바움의 인간의 핵심 능력 10계명]	
1. 생명(Life) :	정상적인 수명까지 살 수 있을 것
2. 건강(bodily health) :	좋은 건강에는 적절한 영양공급, 적절한 주거, 재생산의 기능을 포함한다.
3. 완전성(bodily integrity) :	자유로운 장소이동, 주권자로서 취급될 신체적 경계선을 지킬 것, 즉 성적 학대, 아동에 대한 성적 학대, 가정내 폭력, 성적 만족과 임신의 문제에서 선택권을 가지는 지를 포함하여 폭력으로부터 보호될 수 있을 것.
4. 감각, 상상력, 사상(senses, imagination and thought) :	상상하고 사유하고 추론 할 수 있는 감각 기관을 이용할 수 있는 것은 '진정한 인간의' 길이고, 이것은 적절한 교육에 의해서 길러지는 것. 종교적 자유의 존중이 포함
5. 감정(emotions) :	자기 자신의 외부의 사물이나 사람들에게 애정을 가질 것. 우리를 사랑하고 배려하는 사람들을 사랑할 것.
6. 실천이성(practical reason) :	선 관념을 형성하고 자신의 삶을 계획하는데 비판적으로 성찰하고 참여할 수 있을 것(이에는 양심의 자유를 보호하는 것도 포함)
7. 협력관계(Affiliation) :	
A. 다른 사람들과 더불어 살고있고 그들에 대해서 관심을 보이고 인정하며 여러형태의 사회적 상호작용에 참여할것.	다른 사람의 처지에 공감할 것. 공동체를 구성하고 발전시키는 제도를 보호할 것. 결사의 자유와 정의를 표현하는 자유를 보호할 것
B. 자기존중의 치욕적인 일을 당하지 않는 사회적 토대를 가질것.	다른 사람과 동등하게 존엄한 존재로 취급될 수 있을 것. 이는 최소한 인종, 성적인 경향, 종교, 신문, 민족성, 출신국가 등에 의한 차별로부터 보호될 것
8. 자연적 환경(other species):	동물, 식물, 기타 자연세계와 관련하여 관심을 갖고 살 것.
9. 놀이(play) :	웃고, 놀고, 여가활동을 즐길 수 있을 것.
10. 자신의 환경에 대한 통제(control over one's environment):	
A. 정치적 측면:	자신의 삶을 지배하는 정치적 선택에 효율적으로 참여할 수 있을 것. 정치적 표현과 결사의 자유를 보호하는 권리를 가질 것.
B. 물질적 측면 :	형식적으로가 아니라 실질적 기회를 통해서 재산을 유지할 수 있을 것. 다른 사람과의 평등한 토대 위에서 재산을 가질 것. 다른사람과의 평등한 기초 위에서 고용을 추구할 권리를 가질 것. 등

〈표 2-3〉 능력이론과 세계인권선언(조효제, 2012, 126)

핵심적 능력		핵심적 능력의 내용	세계인권선언
(1) 생명		정상적인 생애주기 동안 생존 생존할 가치가 없을 정도로 열악한 조건에 놓이지 않기	3조 : 생명권
(2) 신체의 건강		재생산권을 포함한 건강 적절한 영양 적절한 주거	25조 : 건강과 안위에 적합한 정도 의 생활수준을 누릴 권리
(3) 신체의 보존		이동의 자유 폭력으로부터의 자유 성적 욕구 충족 재생산 선택권	3조, 4조, 5조, 13조 (그러나 1948년 당시에는 가정폭력 성적충족 재생산권 개념이 없었음)
(4) 지각 상상력 사고		감각기관 사용, 활용, 개발 사유할 능력 문자해독, 기초적 수리능력 상상력의 경험과 표출 의사표현의 자유:정치,예술,종교 기쁨의 경험 고통의 회피	18조 : 사상, 양심, 종교의 자유 26조 : 교육받을 권리 27조 : 문화활동 참여 권리
(5) 감정		타인과 관계형성 사랑, 보살핌 희로애락 표현 감정발달에 대한 억압 없기	12조 : 프라이버시 권리 16조 : 결혼권리
(6) 삶에 대한 비판적 성찰		선악의 개념 자기 삶의 계획 양심과 종교	18조 : 사상, 양심, 종교의 자유
(7)결속 욕구	타 인 과 의 교류	사회적 상호작용 정의와 교류 사회적 결속을 가능케 하는 제도 결사의 자유 의사표현	1조 : 형제애의 정신 18조 : 사상과 양심의 자유 19조 : 의사표현의 자유 20조 : 평화로운 집회 및 결사 29조: 공동체에 대한 의무, 타인의 권리 존중
	존중	자기존엄성 가치있는 존재로 대우받기 차별없이살기	1조 : 평등한 존엄성과 평등한 권리 2조 : 차별 금지
(8) 인간 외 존재		동식물, 자연과 더불어 살아가기	28조 : 권리를 실현하는 것이 가능 한 사회체제에서 살 권리 (함축적으로 표현됨. 세계인권선언 에 부족한 내용)
(9) 유희		웃음 놀이 여가	24조 : 휴식과 오락 권리
(10) 자기 상 황 에 대한 통 제력	정치적	삶에 영향을 주는 정치적 과정에 참 여 정치적 선택권 결사의 자유, 발언할 자유	21조 : 정치 참여권 19조 : 의사표현의 자유 20조 : 집회 및 결사의 자유
	물질적	소유할 수 있기(동산, 부동산) 직업을 갖기 이유없이 자기 물건을 압수당하지 않 기	17조 : 소유권 23조 : 일할 권리 12조 : 프라이버시 보호

누스바움은 이중 하나라도 결여되면 인간다운 삶이라고 하기 어렵다고 했다. 삶의 질과 범규범의 기준과 판단에 대한 위의 목록의 예시들은 실제로 사람들이 무엇을 할 수 있고 어떤 존재여야 하는가에 대한 보편적 내용의 범례를 보여주고 있다. 하지만 이것은 일원론적 보편성만을 추구하는 것이 아니라 다원적 혹은 다차원적 보편적 척도를 마련한 것이라고 하고 있으며 이를 국제적 인권법의 기본권의 현실적 배경을 이루는 철학적 근거라고 주장하고 있다(김연미, 2004). 한편 현대적 인권개념의 시금석으로 점검한 대표적 인권목록인 세계인권선언과 보편적이면서도 획일적이지 않은 능력개념을 통한 목록을 비교해보면 다음과 같다.

2. 사회복지사 인권상황 목록 구성과 해설

사회복지사는 이미 현대국가의 시민으로서 갖게 되는 법적 권리, 국제사회의 시민으로서 갖게 되는 법적권리, 법적 권리를 넘어서 문화적이며 도덕적인 권리 등을 가지고 있다. 하지만 최근 근무 중에 사회복지직 공무원 4명이 자살함에 따라 사회복지사가 매우 위험하고 어려운 상황에 놓여 인권의 침해가 이루어지는 객관적 조건들이 형성된 것이 아닌지에 대한 우려가 고개를 들게 되었다. 즉 사회복지사라는 직종의 개인이 자신의 생명과 인격과 능력을 유지하기 어려운 상황 즉 인권의 문제를 갖게 되었다는 뜻이다.

이에 사회복지사의 인권상황을 점검할 필요성이 제기되었다. 그런데 인권은 보편적으로 존재하는 권리이자 도덕적 규범으로 그것이 침해되었을 때 그 존재를 드러내는 성격을 갖고 있으므로 사회복지사에게만 해당되는 인권을 정의하는 것은 불가능하고 적절치 않다. 사회복지사의 인권상황도 모든 인류에게 보편적으로 적용하는 개념으로 보편적 개념 속에는 사회복지사도 그 외의 여러 직종에 종사하는 개인도 이미 포함되어있기 때문이다. 따라서 사회복지사 인권상황은 사회복지사의 문제적 상황을 보편적 인권개념에서 조망함으로서 사회복지사의 특수성을 반영하여 접근한다는 것으로 보는 것이 적합할 것이다.

이 절에서는 앞에서 살펴본 인권개념과 사회복지사의 상황을 대비시켜 사회복지사에게 적용할 때 유의해야하는 인권목록을 구성해 보고 각 목록에서 사회복지사에 입각하여 다뤄야 할 상황을 해설해 보고자 한다.

1) 인권개념으로 본 사회복지사 실천과 윤리

2013년 초 사회복지직 공무원들이 업무 압박 등의 이유로 연이어 네 명이 자살했다. 이 문제에 대하여 전문가들은 미리 예견된 일이라는 진단이 많다. 1987년부터 시작된 사회복지직 공무원 제도가 직렬직도 아닌 별정직으로 일에 대한 성과와 보상이 적은 상태에서 동주민센터내에서 가장 강한 업무강도를 가지고 있으며 전문성 운운하며 다른 행정직과의 업무협조도 이루어지지 않기 때문이다(강혜규, 2013). 최근 정부와 지자체에서는 다양한 정책과 시책의 실행에서 행정기관의 최일선을 담당하는 사회복지직 공무원의 업무량과 업무여건에 대해서 설계하거나 평가하지 않고 시책과 서비스 전달을 떠맡기고 있다. 사회복지직 공무원들은 사회서비스와 복지서비스가 다양해지는 추세에 따라 각종 사회서비스와 복지관련 수당(기초노령연금, 보육수당 등등)의 지급 조사와 결정, 지급에 대한 행정적 처리를 떠맡고 있다.

따라서 정부와 정책계획자들에게 일차적인 책임이 있다. 권리에 대한 도덕적 책임을 도외시 한 것이다. 정부에 의한 타살이라고 해도 과언이 아니다. 이 문제는 비단 사회복지직 공무원에게만 적용되는 문제는 아니다. 더 많은 비율을 차지하고 있는 민간영역 사회복지사에게도 예고되어있는 문제라고 할 수 있다.

이 연구의 3장 이후의 모든 내용은 사회복지사의 인권상황을 실증적으로 평가하는 연구내용으로 구성되어있다. 즉 사회복지사가 어떤 인권상황에 있는지 인권개념으로 사회복지사를 입체적으로 조망할 것이다.

직종상 사회복지사는 기능적전문가(한국직업능력개발원 직업소개)로 분류되기도 하고 공공부문에 종사하는 노동자(공공노동조합연맹)로 분류하기도 한다. 특히 사회복지사를 양성하는 대학 등의 교육과정에서는 사회복지사를 욕구를 가진 대상자의 욕구충족을 위해 정서적 물질적 체계적 지원을 하는 전문가로 정의하고 있다. 기능주의 직업이론가(GreenWood 등)들은 전문직의 조건을 전문적 교육과정, 윤리규범, 고유한 협회의 세 가지로 설명하고 있다. 대한민국의 사회복지사는 국가고시로서의 1급 자격증을 가지고 있고, 고유한 윤리강령과 사회복지사협회라는 자체 이익단체를 가지고 있다. 따라서 기능주의적으로 볼 때 전문가 집단으로 분류할 수 있다.

사회복지사는 전문직으로서의 정체성속에서 키워지고 실천하고 있다. 그런데 이 연구에서 관심을 갖는 사회복지사의 인권상황은 그들이 직무를 수행하는

상황 즉 실천 상황에서 발생하며 그 상황의 특수성이 존재한다. 이러한 특수성은 첫째, 그들의 실천적 특성이 드러나는 윤리강령에서 찾을 수 있고 둘째, 그들의 고용환경의 특수성에서 찾을 수 있을 것이다. 이 절에서는 그들의 실천적 윤리적 특성에 대해서 주로 다루고자 한다. 고용환경에서의 특수성은 이후 4장에서 자세히 다루고자 한다.

인권은 도덕규범적 특성을 갖는다. 따라서 괜찮은 인간(decent humanity)에 대한 보편적 상에 기초하고 있다. 마찬가지로 사회복지사 윤리강령도 사회복지사가 갖는 도덕 규범적 특성을 통해 괜찮은 사회복지사에 대한 보편적 상을 가정한다.

사회복지사의 윤리적 실천과 인권개념을 검토해 보면 다음과 같다. NASW에서 정하고 있는 윤리강령 서문에 따르면 이 강령은 사회복지사가 이 강령에 함축되어 있거나 표현되어 있는 기준에서 이탈하였다고 간주되는 경우 발생하는 윤리논쟁을 결정하는 원칙으로 마련되었다(NASW, 1993). 즉 문제가 있을 때 적용하는 기본적인 기준선으로 활용하는 것을 정하고 있다. 즉 기본적인 기준선에서 다루는 가이드라인은 일종의 도덕적 기준이 된다.

서문에는 또 이런 구절이 있다. 이 강령은 전문가로서의 성실성을 완벽하게 실천하려는 사회복지사의 기회나 자유를 박탈하는 도구가 되어서는 안 된다. 사회복지사의 윤리적 행동은 칙령에 의해서가 아니라 개개인에 대한 개별적인 위임에 기인한다고 했다(NASW, 1993). 대부분의 도덕적 규범을 가지고 있는 법이나 윤리원칙은 복잡한 윤리적 행위 모두를 규정할 수 없다. 따라서 윤리적 행동의 판단토대를 제공하고 구체적인 윤리의 적용은 그것이 고려되는 맥락으로 결정되어야 한다. 그런 의미에서 서문에서는 사회복지사가 윤리적 판단을 하는 개별적 맥락에 대한 책임은 개인에게 위임하며 특히 전문가로서의 성실성을 완벽하게 실천하려는 노력이 전제되어있음을 밝히고 있다.

NASW의 윤리강령은 사회복지사를 이미 인간과 자신에 대한 충분한 이해와 상황판단에 대한 균형 있는 사고를 통해 숙고하여 문제가 나아가야 할 방향과 도덕적 준칙에 위배되지 않는 방향을 판단할 수 있는 성숙한 존재로 가정하고 있다. 즉 아리스토텔레스가 말하는 판단중심적 윤리학과 자기성실성개념을 내제하고 있다고 할 수 있다¹⁹⁾. 그 이유를 다음의 세 가지 이유로 정리함으로써 윤리강령을 보편적 인권과 도덕적 규범의 차원에서 조망해 보고자 한다.

19) 아리스토텔레스의 판단중심윤리학과 자기성실성의 개념적 내용은 허라금의 자기성실성의 철학의 93쪽부터 140쪽의 내용을 축약하여 소개하였다.

첫째, 아리스토텔레스의 판단중심적 윤리학에서 강조하는 실천이성의 능력은 보편적으로 성립하는 법칙을 직관하는 능력이 아니라 구체적인 상황의 도덕적 의미를 직관하는 이성이며 또한 올바르게 추론하는 이성이다. 이때 요구되는 인간의 능력이 숙고(deliberation)이다. 아리스토텔레스는 인간과 동물을 비교하는 맥락에서 이 개념을 활용한다. 동물은 욕구에 기반을 두어 목적을 설정하는 반면 인간의 행위는 동물적 욕구 이외에 이성이 있다고 말한다. 합리적 행위는 숙고한 선택과 상황에 대한 구체적 지각을 요구하는 것이다. 따라서 중요한 것이 행위결정과정(decision procedure)이다. 정해진 이성의 목표를 향해서 나아가는 것이 아니라 직접적이고 구체적인 것에 대한 파악으로부터 출발하여 파악된 대상에 적용될 보편 원리를 찾아내는 순서로 진행된다. 따라서 실천영역의 경험에 근거하여 상황을 인식하는 이성적 능력이 요구된다.

사회복지 전문직은 이러한 판단을 요구하는 다양한 이론적 학습을 한다. 그 대표적인 내용이 ‘환경속의 개인’, ‘생태체계적인 관점’ 일 것이다. 즉 사회복지 실천에서 중심가치관은 이런 환경 속 개인과 맥락중심적인 개인을 고찰하는 과정일 수 있다.

실례로 물에 빠진 사람이 있고 물살은 깊고 빠르다고 하자. 사회복지사가 수영을 잘하고 타인을 먼저 고려하는 높은 이타심을 능력으로 가지고 있다고 하더라도 사회복지사에게는 물로 뛰어 들어가 물에 빠진 사람을 구하는 것이 맞을 것인가? 아니면 주변의 도움을 청하는 것이 옳을 것인가?

칸트의 이성철학에 따르면 인간은 이성적 이상을 실현하기 위한 선택을 해야 한다. 즉 이타성의 이상을 실현하기 위해 자신의 생명에 위협을 느끼는 상황이 되더라도 구하러 물속에 들어가야 한다.

반면 아리스토텔레스의 행위 중심적 철학에 따르면 인간은 현재 경험하는 상황에 따라 어떤 것이 가장 적합한 결정일지 판단하고 그것에 따라서 자신과 타인을 함께 이롭게 할 수 있다고 생각하기 때문에 주변에 도움을 청하거나 아니면 구하러 들어가지 않을 수도 구하러 들어갈 수도 있게 된다. 답은 정해지지 않았다.

사회복지 실천에 있어서 중요한 강령으로 인간에 대한 이해가 있다. 즉 이해를 중심으로 한 실천의 능력이 발달된 사회복지사에게 단순한 이타심의 개념이 아니라 물에 빠진 사람을 구해야하는 여러 가지 이유가 정당하다면 즉 부양해야할 가족이 여럿이 있고, 젊고 건강한 사람이라면 그의 죽음으로 발생하는 문제와 충격이 미치는 영향이 가족구성원 개개인뿐만 아니라 사회에도 크

다면 물에 빠진 사람을 구하러 들어가지 말았어야 한다는 것이다. 인간에 대한 상황적 이해를 가치관으로 하는 사회복지사에게 이분법적 옳고 그름의 판별은 중요치 않다. 오히려 어떤 결정을 할 수 있는지에 대한 그리고 그 문제를 해결할 수 있는 방안에 대한 정보의 수집과 해결 과정이 더 중요할 수 있다.

둘째, 아리스토텔레스가 말하는 자기성실성의 개념은 행위자 중심의 도덕이론이다. 즉 행위를 선택하는 관점에서 물개인적 관점과는 독립해서 개인적 관점이 있다는 사실에 호소하여 행위자 중심 도덕론을 정당화하는 입장이다. 자기 성실성(integrity)은 도덕원칙의 건전성, 올바름, 정직성, 신실성 등을 의미한다. 즉 공리주의자들이 말하는 자신의 이익과 효용을 추구하는 것이 자기 성실성의 원리가 아니다. 정직성과 진실성이 자기성실성의 기본개념이다. 이것은 사회 제도적인 원칙이나 규범에 대한 정직성과 진실성을 의미하기도 하지만 행위를 선택할 때 있어서 개인 자신간의 관계에 관한 문제에 성실성을 가져야 함을 의미하기도 한다.

도덕적 정합성과 개인의 관계에 관한 문제의 성실성을 함께 결합시키는 개인은 인격적으로 통합성을 요구받는데 그것은 단순한 논리적 일관성으로서의 정합성과 원칙과 행위사이의 정합성과 행위의 이유와 원칙간의 정합성에 대한 요구이다.

다시 앞의 사례로 돌아가 보자. 사회복지사는 물에 빠진 사람을 구해야하는 도덕적 상황적 인식을 했으나 자신의 문제 즉 자신의 가족과 자신의 부양책임과 자신의 다양한 개인적 맥락에 대해서 고려하지 않을 수 없다는 것이다. 개인의 생존에 대한 문제임과 동시의 개인적 맥락이 함께 고려되고 통합되어야 한다는 것이 바로 자기성실성 개념의 적용이다. 자기성실성의 실천은 갈등을 내재하고 있다. 갈등에 대한 숙고와 그 속에서의 맥락중심적 판단은 아리스토텔레스가 말하는 윤리학의 핵심이다.

사회복지사의 인권 문제가 불거졌다. 즉 자신의 안전과 행복의 욕구를 지킬 능력이 있는 사람임에도 불구하고 그것을 지키지 못하는 일이 발생했다. 사회복지사에게 요구되는 실천적 요구와 상황적 인식 및 윤리강령에서의 요구는 철학적 상황인식과 숙고에 기반한 판단이 요구되는 끊임없는 이성적 사유의 과정임에 틀림없다. 그런데 이를 위한 충분한 시간과 판단을 위한 논의가 이루어지지 않은 채 책임만을 사회복지사에게 떠맡기고 있다면 사회복지사는 요구되는 윤리와 현실적 상황에 의해서 딜레마를 겪을 것이며 이는 매우 고통스러운 과정일 것이다. 이런 문제들은 사회복지사의 윤리적 딜레마의 영역에서 다

루고 있다²⁰⁾.

하지만 문제는 또 한 가지 있다. 그것은 경험적 영역에서 마주치게 되는 판단과 숙고의 상황에서 정보 활용을 하는 능력과 지식을 학습하지 못한 사회복지사가 있는 경우이다. 앞 절에서 인권개념의 전제로 논의했던 아마티아 센과 마사 누스바움의 사회권과 능력이론은 숙고와 판단을 해야 하는 인간행위의 특성 속에서 욕구를 충족하는 것이 아니라 그것을 얻을 수 있는 기반이 되는 능력을 갖추는 것에 관심을 기울이고 있었다. 센이 설명하는 복지자유 개념이 기본적인 능력이 전제되었을 때 가능한 일이다. 특히 극빈층이나 사회적 취약계층 자신의 생계 등의 자신의 권리를 찾을 수 없는 신체적 정신적 문제를 갖게 된 경우 사회권으로서 그들의 능력을 향상시켜 주기 위해서 사회보장과 교육을 제공해야한다고 설파하고 있다.

즉 능력을 학습하지 못한 또는 그것을 적용하지 못하는 사회복지사의 경우 그 능력을 갖추도록 하는 교육과정이 요구된다. 사회복지사가 대학에서 학습한 내용에서 그치는 것이 아니라 이를 실천 영역에서 적용하고 적절한 판단을 위한 슈퍼비전과 재학습은 사회복지 실천영역에서의 판단과 숙고 및 자기성실성을 학습하고 훈련하게 하는 중요한 과정이 될 것이다. 3장에서 사회복지사의 고용특성을 살펴보겠지만 분석 자료에 따르면 현재 민간사회복지영역과 공무원영역에서 근무하고 있는 사회복지사의 70%이상 20-30대이었다. 생의 경험과 복지 실천의 경험이 부족한 사회복지사가 판단중심의 윤리적 인식을 균형되게 갖기에 다양한 문제와 어려움이 있었을 수 있으며 이에 대한 제도적 지원이 부족할 수도 있다.

NASW 윤리강령에서 명기하지 않았지만 개인의 책임으로 위임한 판단윤리학과 자기성실성의 개념은 사회복지학과 및 사회복지실천영역에서 중요하게 다뤄야 할 인식훈련임에도 불구하고 간과하고 있었다고 보인다.

마지막으로 NASW 윤리강령과 한국사회복지사협회의 윤리강령은 공히 사회

20) 사회복지 실천 전문직이 실천윤리에 관심을 가지기 시작한 것은 사회복지에 관한 과학적 방법론 지향적 사고가 가치 중심적 사고로 전환되었던 1970년대 중반에 이르러서였다(Reamer, 1998). 당시 미국사회 전반에 걸쳐 일어난 인권, 복지권 평등, 차별 등과 가은 가치에 대한 고민들이 사회복지 실천 현장에 적용되면서 사회복지전문직은 윤리적 결정을 내리는 방식과 실천에서 부딪치는 윤리적 갈등에 관심을 증가시켰다. 따라서 비밀보장, 특권적 소통 사실 진술, 간섭주의와 자기결정, 기관의 규칙 준수의 의무, 내부 고발, 자원 할당, 개인적, 전문적 가치 사이의 관계, 법과 정책 이슈 등 다양한 의무와 책임 사이에서 옳고 바람직한 것을 선택하여야 하는 사회복지 실천 상의 갈등상황에 관한 다양한 연구가 출현하게 되었다(Abramson, 1985,; Keith-Lucas, 1977; Loewenberg & Dolgoff, 1982; Reamer, 1982; Rhodes, 1986; Wellw & Masch, 1989; 김영란 외, 2001 재인용)

복지사라는 개인과 클라이언트, 동료, 상급자, 기관, 사회와의 관계에서의 사회 복지사의 실천 윤리를 제시하고 있다. 이런 윤리강령은 도덕적 기준으로 사회 복지사의 업무영역에 지대한 영향을 미친다.

그런데 이 윤리강령의 내용은 개인과 사회적 다수의 관계를 명시함으로서 개인의 윤리적 책무는 다루고 있지만 사회적 다수와 개인의 관계에서 다수가 해야 할 책임과 의무에 대해서는 정하고 있지 않다. 그렇게 된다면 클라이언트 윤리강령, 기관 윤리강령, 사회의 윤리강령이 모두 필요하냐는 제기될 수 있어 필요성에 문제제기가 있을 수 있다. 지나치게 개인의 의무와 도덕성만을 요구하는 윤리강령의 기초적 제한이 개인에게 더 많은 심적 부담과 압박을 줄 수 있다. 사회복지사가 윤리적 실천을 함에 있어서 자기성실성과 사회적 맥락을 고려한 판단을 할 수 있도록 보호하고 옹호하는 사회적 체계(협회, 노동조합 등)를 통해서 개인을 보호해야한다는 일종의 안전망으로서의 기준이 필요하고 이는 사회전반이 사회복지사에 대한 책임을 인식하게 하는 윤리적 지침이 될 수도 있을 것이다.

2) 사회복지사 인권상황 목록제안

기본적 인권개념은 세계인권선언의 기본적 권리 영역이 될 것이고 능력이론은 사회복지사가 인권을 획득할 수 있는 능력이라고 볼 수 있는 기본사항을 적용시키고자 했고 실천의 특성은 사회복지사가 가지는 윤리적 직무의 특성을 반영하여 이 목록을 작성하였다.

〈표 2-4〉 사회복지사 인권목록과 이론적 비교

사회복지사 인권목록	Nussbaum 핵심 능력의 내용	세계인권선언
(1) 자신의 생명을 유지할 수 있는가	(1) 생명: 정상적인 생애주기 동안 생존, 생존할 가치가 없을 정도로 열악한 조건에 놓이지 않기	3조 : 생명권
(2) 신체적 정신적으로 건강을 유지할 수 있는 환경인가	(2) 건강: 재생산권을 포함한 건강, 적절한 영양, 적절한 주거	25조 : 건강과 안위에 정도의 생활수준을 누릴 권리
(3) 기본적인 자유(이동, 폭력, 혼인, 출산, 육아)가 보장되는가?	(3) 완전성: 이동의 자유 폭력으로부터의 자유 성적 욕구 충족 재생산 선택권	3조 : 생명권 4조 : 신체적 예속 금지 5조 : 고문 받지 않을 권리 13조 : 이동의 자유 16조 : 결혼할 권리
(4) 사상과 양심의 자유가 보장되는가?	(4) 감각, 상상력, 사상 : 감각기관 사용, 활용, 계발 문자해독, 기초적 수리능력 상상력의 경험과 표출 의사표현의 자유:정치,예술,종교, 기쁨의 경험, 고통의 회피	18조 : 사상, 양심, 종교의 자유 26조 : 교육받을 권리 27조 : 문화 활동 참여 권리
(5) 감정적 억압과 고통을 받지 아니하는가	(5) 감정: 타인과 관계형성, 사랑, 보살핌, 희로애락 표현, 감정발달에 대한 억압 없기	
(6) 사유와 자기계발의 자유가 촉진될 수 있는가	(6) 실천이성: 사유할 능력 선악의 개념, 자기 삶의 계획, 양심과 종교	18조 : 사상, 양심, 종교의 자유
(7) 다양한 교류와 결속에 참여하도록 하는가	(7) 협력관계 A: 사회적 상호작용 정의와 교육, 사회적 결속을 가능케 하는 제도, 결사의 자유, 의사표현	1조 : 형제애의 정신 18조 : 사상과 양심의 자유 19조 : 의사표현의 자유 20조 : 평화로운 집회 및 결사 29조 : 공동체에 대한 의무, 타인의 권리존중
(8) 자기존엄성을 유지할 수 있는가	(8) 협력관계 B: 자기존엄성 가치있는 존재로 대우받기 차별 없이 살기	1조 : 평등한 존엄성과 평등한 권리 2조 : 차별 금지
(9) 사회전반의 가치를 학습하고 실천하도록 보장되는가	(9) 자연환경 : 동식물, 자연과 더불어 살아가기	
(10) 휴식과 놀이의 권리가 보장되고 있는가	(10) 놀이 : 웃음, 놀이, 여가	24조 : 휴식과 오락 권리
(11) 정치적 참여와 자기결정권이 보장되는가	(11) 자신의 삶에 대한 통제 A 정치적: 삶에 영향을 주는 정치적 과정에 참여 정치적 선택권 결사의 자유, 발언할 자유	21조 : 정치 참여권 19조 : 의사표현의 자유 20조 : 집회 및 결사의 자유
(12) 개인 정보의 보호와 이직 등의 권리가 보장되는가	(12) 자신의 삶에 대한 통제 B 물질적 : 소유할 수 있기(동산, 부동산) 직업을 갖기, 이유없이 자기 물건을 압수당하지 않기	17조 : 소유권 23조 : 일할 권리 12조 : 프라이버시 보호

우리나라 사회복지사의 인권상황 목록에 대한 해설은 다음과 같다.

가. 자신의 생명을 유지할 수 있는가(설문 섹션4. 건강권)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 생명에 대한 위협을 받거나 이를 유지하기 어려운 상황이 되는 것에 대해 문제를 제기하고 이를 수정할 수 있어야 하며 그렇게 하지 못할 때는 관련 단체에 도움을 요청하여 문제를 시정하거나 보호받을 수 있도록 해야한다.

나. 신체적 정신적 건강을 유지할 수 있는 환경인가(설문섹션3. 노동조건, 설문, 섹션4. 건강권)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 일시적으로 또는 누적적으로 벌어지는 스트레스 상황과 갈등 경험 또는 육체적 노동으로 인하여 신체적 정신적 건강을 유지할 수 없는 환경이 놓이지 않아야 하며 이런 환경에 놓일 경우 개인은 이를 개선할 수 있도록 공적체계와 사적 자원체계를 동원하여야 한다. 만일 스스로 문제를 해결해 나갈 수 없을 경우, 동료와 관련기관은 이를 민감하게 수용하여 적절한 조치를 통해 건강유지를 할 수 있도록 돕고 관련조건을 개선해야한다.

다. 기본적인 자유(이동, 폭력, 혼인, 출산, 육아)가 보장되는가(설문섹션 6. 자유와 평등 의식)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 일시적으로 또는 지속적으로 폭력적인 상황에 힘에 의해 예속되지 아니하여야 하고 혼인, 출산 육아의 인간의 기본적 이득(Fundamental interest)을 충족하고 확보하도록 충분히 보장받아 한다. 만일 이러한 자유가 확보되지 않을 경우 사회복지사는 기관장(원장, 법인이사장)이나 지자체 또는 정부를 상대로 이러한 권리를 요구할 수 있다. 만일 스스로가 문제를 해결하기 어려운 상황이라면 동료와 외부기관에서 이러한 문제에 대한 시정을 요구할 수 있다.

라. 사상과 양심의 자유가 보장되는가(설문섹션 6. 인권침해문제해결)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트와 동료 상관 기관장 지자체 단체장과 사적인 이해관계로 연결되지 않으며 자신의 사상과 양

심과 자유를 자신의 의지에 따라 지키고 누릴 권리가 있다. 만일 특정한 사상과 관점을 강요당하거나 요구받으면 그 자리에서 이를 시정할 수 있도록 요구할 수 있어야 한다. 그것이 자신과 나아가 다른 모든 사회복지사를 보호하는 일임을 명심한다. 따라서 사회복지사는 정직과 신의에 의해서 활동하며 진실성에 기반한 실천과정에서 부딪히는 다양한 비도덕적 비윤리적 행동에 대해서 시정을 요구하고 기관 내에서 해결되지 않을 경우는 관련기관에 문제를 제기하고 시정할 수 있도록 해야 한다.

마. 감정적 억압과 고통을 받지 아니하는가(설문섹션5. 감정노동과 소진)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트와 동료 상관으로부터 감정적으로 손상을 입고 고통스러운 상황에 놓이지 않아야 한다. 일시적으로 그런 일이 있더라도 관련 상황을 치유하기 위한 과정에 참여할 수 있어야 한다.

바. 사유와 자기계발의 자유가 촉진될 수 있는가(설문섹션 2. 근로조건- 종교 자유와 직무교육)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 경험할 수 있는 다양한 판단과 해석에 필요한 진실성 있는 숙고를 해야 하는 업무를 수행하는 사람이다. 따라서 관련된 철학적 사유와 이를 위한 자기계발을 할 수 있도록 스스로를 촉진시켜야 하며, 전문기관과 동료들도 상호 지지해야 한다.

사. 다양한 교류와 결속에 참여하도록 하는가(설문섹션6. 정책현안, 의사소통)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 업무를 전문적으로 개발하거나 자신의 권리를 보호하기 위해서 관련된 사람 조직 네트워크와 다양하게 교류하고 결속할 수 있어야 한다. 사회복지사의 이러한 활동을 제약하거나 비합리적인 이유를 붙이이익을 가하는 경우 정당한 절차로 문제제기 할 수 있어야 한다.

아. 자기존엄성을 유지할 수 있는가(설문섹션2. 노동환경)

- 사회복지사는 조직내부와 지역사회 내에서 존중받고 차별받지 않아야 한다. 만일 정당한 과정이 없이 비합리적인 이유로 존중하지 않고 차별할 경우는 이에 대해 항의할 수 있어야 한다.

자. 사회전반의 가치를 학습하고 실천하도록 보장되는가(설문섹션2. 노동환경)

- 사회복지사는 개인만이 아니라 다양한 직종, 이해관계, 다양한 환경과 생태계 속에서 살아가는 존재임을 인식하고 그 안에서의 조화와 협력에 기여할 수 있는 균형된 인간상을 지향해야 한다.

차. 휴식과 놀이의 권리가 보장되고 있는가(설문섹션3. 근무조건)

- 사회복지사는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 판단에 따라 휴식과 놀이를 선택할 수 있어야 한다. 그리고 이를 요구할 수 있어야 하며 기관은 이를 위해 지원할 수 있어야 한다.

카. 정치적 참여와 자기결정권이 보장되는가(설문섹션 6. 정치, 종교적 자기결정)

- 사회복지사는 정치적 단체에 가입하고 그것에 대한 결정을 스스로 하며 이에 대해 직무와 관련하여 요구받거나 강압받을 수 없다. 이에 자신의 정치적 입장과 자율의지가 침해당하지 않도록 보호할 의무가 있다.

타. 개인의 정보의 보호와 이직 등의 권한이 보장되는가(설문섹션1. 고용시장. 취업규칙 등)

- 사회복지사는 조직내부에서 자신의 정보를 보호하려는 모든 행동에 제지를 받아서는 안 된다. 또한 자신의 이직을 위한 모든 행동을 지원받을 수 있으며 이에 대해 문제제기할 수 없다.

이와 같은 사회복지사 인권목록에 기반 하여 본 연구의 설문조사 항목을 구성하였다. 다음의 표는 인권목록에 따른 조사 설문 영역을 연결시켜놓은 것이다.

〈표 2-5〉 사회복지사 인권목록에 따른 조사설문 구성

사회복지사 인권목록	조사설문 구성
(1) 자신의 생명을 유지할 수 있는가	섹션 4. 건강권
(2) 신체적 정신적으로 건강을 유지할 수 있는 환경인가	섹션 3. 노동조건 설문, 섹션 4. 건강권
(3) 기본적인 자유(이동, 폭력, 혼인, 출산, 육아)가 보장되는가	섹션 6. 자유와 평등 의식
(4) 사상과 양심의 자유가 보장되는가	섹션 6. 인권침해문제해결
(5) 감정적 억압과 고통을 받지 아니하는가	섹션 5. 감정노동과 소진
(6) 사유와 자기계발의 자유가 촉진될 수 있는가	섹션 2. 근로조건- 종교자유와 직무교육
(7) 다양한 교류와 결속에 참여하도록 하는가	섹션 6. 정책현안, 의사소통
(8) 자기존엄성을 유지할 수 있는가	섹션 2. 노동환경
(9) 사회전반의 가치를 학습하고 실천하도록 보장되는가	섹션 2. 노동환경
(10) 휴식과 놀이의 권리가 보장되고 있는가	섹션 3. 근무조건
(11) 정치적 참여와 자기결정권이 보장되는가	섹션 6. 정치, 종교적 자기결정
(12) 개인 정보의 보호와 이직 등의 권리가 보장되는가	섹션 1. 고용시장, 취업규칙 등

사회복지사의 인권상황 목록은 성문화된 법으로서의 권리를 보장하는 것은 아니지만 도덕규범적 요소를 가지도록 구성하였다. 기존의 NASW에서 구성한 윤리강령이 실천과정에서 윤리적 문제가 발생했을 때 이를 판별하기 위한 도구이고 개인은 자신의 인간으로서의 권리를 스스로 보호하고 숙고할 수 있는 존재로 가정하고 있다는 평가를 한바있다. 이에 능력개념과 세계인권선언에 기반하며 여기에 판단중심의 윤리와 자기성실성의 실천원리를 기반으로 인권상황 목록을 작성하였다.

제3장 국내 사회복지 노동시장과 주요 제도

1. 사회복지서비스 산업 및 고용 현황

1) 사회복지서비스 개념 및 범위

사회복지서비스는 사회서비스 개념과 혼용해서 사용되기 하고 사회서비스의 일부분으로 이해되고 있다(이봉주 외, 2006). 정부는 2006년 9월 「사회서비스 확충 전략」에서 ‘사회서비스’를 “개인 또는 사회 전체의 복지 증진 및 삶의 질 제고를 위해 사회적으로 제공되는 서비스”로 정의하면서 사회서비스의 일부로 사회복지서비스를 규정하고 있다. 즉 사회서비스의 유형으로 △일반행정, 환경, 안전 등 △사회복지(보육, 아동·장애인·노인보호 등) △보건의료(간병, 간호 등) △교육(방과 후 활동, 특수교육 등) △문화(문화시설 운영 등)을 제시하면서, 사회복지서비스는 사회서비스의 한 영역으로 간주한다. 이러한 관점은 Elfring(1998)의 산업분류에서 사회서비스(social service)에 포함되는 산업으로 국제표준산업분류(제3차 개정) 상 L(공공행정, 국방, 의무적 사회보장, Public administration and defence; compulsory social security), M(교육, Education), N(의료 및 사회복지, Health and social work) 등을 포함시키는 방식과 연관된다²¹⁾.

사회복지서비스의 개념은 선형적으로 정의되기 보다는 사회에 실존하는 제도에 대한 분류 및 이해의 도구로서 성격이 강하기 때문에(김미성, 2005), 개념과 구체적인 범위는 가변적이라 할 수 있다. 현재 「사회복지사업법」에서 사회복지서비스는 “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것”을 의미하는데, 사회 취약집단이 가지고 있는 문제를 해결하기 위한 서비스로서의 성격을 내포한다.

21) Elfring(1998)은 산업분류에서 서비스업을 생산서비스(producer service), 유통서비스(distributive service), 개인서비스(personal service), 사회서비스(social service)로 분류하고 있다.

한국표준산업분류(KSIC)에서 사회복지서비스업(87)은 대분류 단위인 Q(보건업 및 사회복지 서비스업)의 중분류로 구성되어 있고, 세부적인 분류형태는 아래 <표 3-1>과 같다. 정부 및 지자체 사업으로 수행되는 요양보호사 파견은 사회복지서비스업(87)으로 분류되나 민간부문 간병은 기타 개인서비스업(96)에 포함된다.

<표 3-1> 한국표준산업분류 중 사회복지 서비스업(86~87)

산업분류코드				분류명
중분류	소분류	세분류	세세분류	
87	871	8711	87111	사회복지 서비스업 거주 복지시설 운영업 노인 거주 복지시설 운영업 노인 요양 복지시설 운영업 노인 양로 복지시설 운영업
			87112	심신장애인 거주 복지시설 운영업
			87121	신체 부자유자 거주 복지시설 운영업
			87122	정신질환, 정신지체 및 약물중독자 거주 복지시설 운영업
		8713		기타 거주 복지시설 운영업
			87131	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업
			87139	그외 기타 거주 복지시설 운영업
		872		비거주 복지시설 운영업
			8721	보육시설 운영업
			87210	보육시설 운영업
			8729	기타 비거주 복지 서비스업
	872		87291	직업재활원 운영업
			87299	그외 기타 비거주 복지 서비스업

자료: 한국표준산업분류

2) 사회복지서비스 산업 및 고용 규모

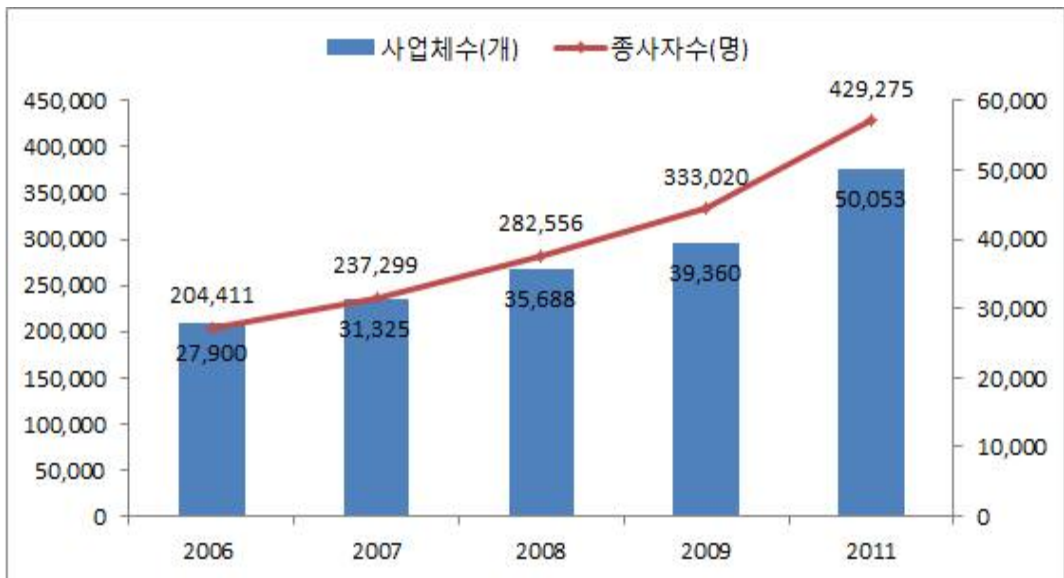
우리 사회 내 고령화, 핵가족화, 여성의 사회진출 등과 같은 사회현상으로 사회복지서비스 영역에 대한 관심이 높아지고 있다. 우리나라 65세 이상 고령 인구의 비율은 1990년 5.1%에서 2012년 11.8%로 증가하였고, 여성의 경제활동 참가율은 1990년 47.0%에서 2012년 55.2%로 늘어나는 등 돌봄노동의 사회화를 가속화시키는 구조에 이르게 되었다.

사회복지서비스의 확대는 사회적 환경변화에 대한 대처는 물론 사회구성원의 보편적 삶의 질과 밀접히 연계되어 있다는 점에서 의의가 크다고 할 수 있

다. 더불어 사회복지서비스는 경제적 측면에서도 그 중요성이 부각되고 있다. 일자리 창출의 측면에서 사회복지서비스업은 노동집약적 특성으로 인해 고용창출에 상당한 역할을 할 수 있고, 소비활동을 감안한 총생산과급효과는 매우 높은 수준을 보이고 있다.

사회복지서비스 영역의 고용은 우리나라 경제 규모에 비해 낮은 것으로 평가되는데, 김혜원 외(2006)는 2004년을 기준으로 할 때 국민소득수준과 부양비를 고려한 사회서비스 근로자수는 90만 명 정도가 부족한 것으로 추정하였다. 이에 정부는 우리 사회에서 사회서비스에 대한 욕구가 증가하고 있는 반면에 공급수준은 크게 부족한 상황이라는 진단 속에서 「사회서비스 확충 전략」을 추진하였다. 우리나라 사회복지서비스업의 사업체는 2006년 2만 7,900개에서 2011년 5만 53개로 증가하였고, 종사자는 같은 기간 20만 4,411명에서 42만 9,275명으로 2.1배 증가하였다. 사회복지서비스업의 종사자는 2011년 기준 전체 취업자 중 약 1.77%를 차지한다.

〔그림 3-1〕 사회복지서비스업 사업체 및 종사자 수



자료: 통계청, 서비스업 조사(국가통계포털)

사회복지서비스 부문의 총산출 증가율은 1995년부터 2009년 사이 10.7%로 전 산업 평균의 2배가 넘게 증가하였고, 취업자 증가율은 같은 기간 동안 전 산업 평균이 1%에 불과하였지만 사회복지서비스 부문은 17.1%에 이르고 있다.

이와 같은 사회복지서비스 부문의 경제적 효과로 인해 사회복지서비스 영역은 단기적인 경기부양이나 고용촉진을 위한 공공지출의 산업부문별 배분에서 중요한 선택지가 될 수 있다(이건우, 2012).

사회복지서비스 부문의 대표적인 직종인 사회복지사는 한국표준직업분류(KSCO)에서 단일 직업으로 분류되고 있다. 한국표준직업분류에서 사회복지사는 “현대사회에서 발생하고 있는 청소년, 노인, 여성, 가족, 장애인 등 다양한 사회적, 개인적 문제를 겪는 사람들에게 사회복지학 및 사회과학의 전문지식을 이용하여 문제를 진단·평가함으로써 문제해결을 돕고 지원하는 업무를 담당하는 자”를 의미하고 있는데, 직업분류에서 직업은 유사한 직무의 집합체로서(통계청, 2007), 특정 자격을 의미하지 않는다. 다만 일반적으로 사회복지사는 사회복지사 자격증을 취득한 자로서 의미한다.

〈표 3-2〉 한국표준직업분류 중 보건·사회복지 및 종교 관련직

직업분류코드				분류명
중분류	소분류	세분류	세세분류	
24	247	2471	24710	보건·사회복지 및 종교 관련직
				사회복지관련 종사자
				사회복지사
		2472	24720	사회복지사
				보육 교사
		2473	24731	보육 교사
				직업상담사 및 취업 알선원
				헤드헌터
		2474	24732	직업상담사
				취업알선원
				취업알선원
		2475	24741	상담 전문가 및 청소년 지도사
				상담 전문가
				청소년 지도사
		2479	24742	시민 단체 활동가
				시민 단체 활동가
				기타 사회복지관련 종사원
	24750	복지시설 생활지도원		
		그 외 사회복지관련 종사원		

자료: 한국직업산업분류

현재 사회복지사 자격증을 가진 사회복지사 취업 인원은 통계별로 차이가 있는 가운데²²⁾, 한국사회복지사협회는 사회복지사 자격증 소지자의 민간부문

취업인원을 2011년 6만 2,342명으로 집계하고 있다. 민간부문에 종사하는 사회복지사 중 사회복지시설에 종사하는 비율이 81.9%이고, 기타 관련기관이 9.1%, 법인이 9.0%를 차지한다.

〈표 3-3〉 사회복지사 취업현황

년도	총계	민간*				공공
		사회복지 시설	법인		기타 관련기관	사회복지 전담 공무원
			사회복지	기타		
2009년	66,790	46,757	4,766	652	4,280	10,335
2010년	68,361	48,890	4,040	747	4,180	10,496
2011년	72,981	51,042	4,280	1,320	5,700	10,639

주: * 민간 사회복지사의 경우 자격증 취득 후 종사여부에 대한 사항을 신고하도록 법령에 규정되어 있지 않아, 실제 현재 파악되지 않은 종사자가 존재할 가능성이 높음.

자료: 한국사회복지사협회 내부자료(2012); 이봉주(2012)에서 재인용

2. 사회복지사 근로실태 및 특징

사회복지사 노동자들의 실태 및 특성을 파악하기 위해 한국고용정보원의 산업·직업별 고용구조 조사(Occupational Employment Statistics: ‘OES’) 데이터를 이용하였다²³⁾. 한국고용정보원의 고용직업분류표는 한국표준직업분류를 기초로 작성되었지만 직능유형을 기준으로 직업을 분류하고 있다. 이에 취업자의 구체적인 직무 및 소득정보 파악을 통해 산업·직업별 구조를 파악하는데 유용하다.

한국고용정보원의 2007년 개정 직업분류에서 중분류, 소분류, 세분류 단위로 나뉘어져 있고, 세분류를 기준으로 직업예시와 주요업무를 소개하고 있다. 직업분류표에서 사회복지사(0711)는 ‘사회복지 및 상담전문가’(071) 내 하나의 직종으로 분류되는 가운데, “현대사회에서 발생하고 있는 청소년, 노인, 여성,

22) 한국고용정보원(한국직업정보시스템)이 「지역별 고용조사」를 이용하여 작성한 2011~2012년도 잡맵(job map)에서 사회복지사 인원은 4만 8,700명으로 집계되고 있다.

23) 본 절에서 사용하는 산업·직업별 고용구조 조사는 2010년 이후에 실시되지 않는 관계로 2009년 데이터를 사용한다.

가족, 장애인 등 다양한 사회적, 개인적 문제를 겪는 사람들에게 사회복지학 및 사회과학의 전문지식을 이용하여 문제를 진단·평가함으로써 문제해결을 돕고 지원하는 업무를 담당하는 자”를 말한다. 이에 해당되는 직업은 사회복지사(교정담당, 학교, 의료, 산업, 기업, 아동복지시설, 사회복지관), 사회복지 전문요원, 사회사업가, 정신보건 사회복지사, 사회복지 상담원, 사회복지자원봉사 관리자이고, 시·군·구의 사회복지전담요원으로 고용된 자를 포함하고 있다.

산업·직업별 고용구조 조사의 취업자는 비임금 근로자(고용주, 자영업자, 무급가족종사자)를 포함하고 있으나 본 절에서는 각 분야의 임금근로자만을 다룬다. 또한 ‘사회복지사’ (0711)는 민간부문과 공무원으로 구분하여 분석한다.

〈표 3-4〉 한국고용직업분류표(2007년 개정) 사회복지 및 종교 관련직(07)

직업분류코드			분류명
중분류	소분류	세분류	
07	071	0711	사회복지 및 종교 관련직
			사회복지 및 상담전문가
			사회복지사
		0712	상담 전문가 및 청소년 지도사
	072	0713	직업상담사 및 취업알선원
		0714	시민단체 활동가
			보육교사, 육아도우미 및 생활지도원
		0721	보육교사
		0722	육아도우미
	073	0729	기타 사회복지관련 종사자
			성직자 및 종교관련 종사자
		0731	성직자
		0739	기타 종교관련 종사자

자료: 한국고용직업분류표

1) 기본현황

사회복지사의 인구학적 특성을 살펴보면, 여성이 72.3%, 남성이 27.7%를 차지한다. 전체 임금근로자 중 여성의 비율이 41.7%인 것에 비교하면 여성의 비율이 높은 직종임을 알 수 있다. 사회복지사의 성비는 민간부문과 공무원 모두 유사한 형태를 나타내고 있다.

사회복지사는 미혼과 기혼 유배우의 비율이 각각 48.0%와 47.4%로 비슷하게 나타난다. 한편 전체 임금노동자에 있어 기혼 유배우의 비율이 67.1%로 다수를

차지하는 양상을 고려하면 미혼의 비율이 상대적으로 높다.

〈표 3-5〉 사회복지사 성별 구성

		남자		여자		합계	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회 복지사	민간	14,774	27.6%	38,672	72.4%	53,446	100.0%
	공무원	3,803	27.9%	9,846	72.1%	13,650	100.0%
	소계	18,577	27.7%	48,518	72.3%	67,096	100.0%
사회복지 및 상담전문가		37,957	37.3%	63,826	62.7%	101,783	100.0%
전체 임금노동자		9,730,144	58.3%	6,954,754	41.7%	16,684,898	100.0%

〈표 3-6〉 사회복지사 혼인상태

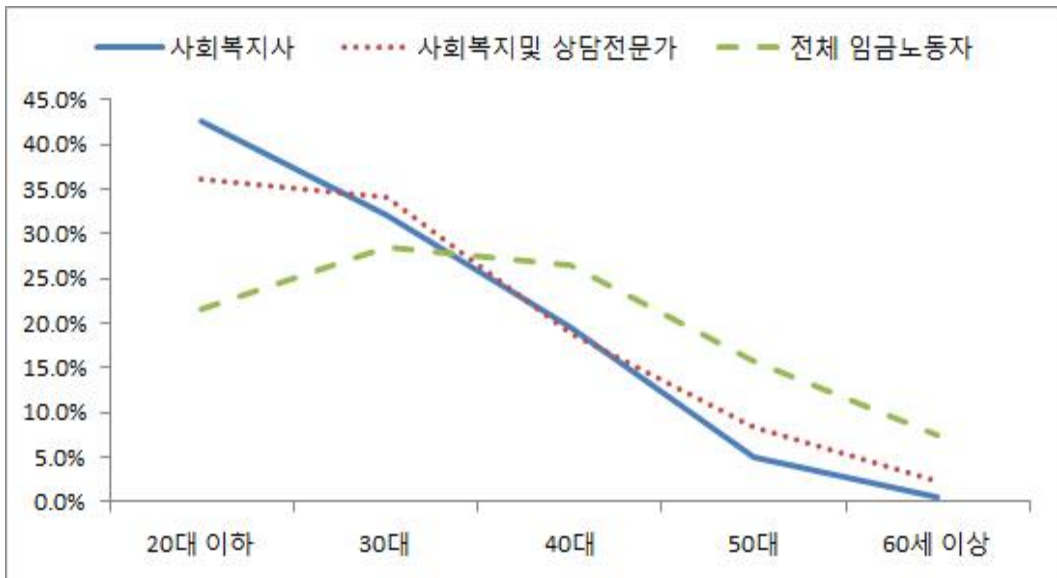
		미혼	기혼 유배우	사별	이혼	모름 /무응답
사회 복지사	민간	49.8%	45.0%	2.1%	2.7%	0.3%
	공무원	40.9%	56.9%	0.0%	2.2%	0.0%
	소계	48.0%	47.4%	1.7%	2.6%	0.3%
사회복지 및 상담전문가		42.8%	53.5%	1.3%	2.2%	0.2%
전체 임금노동자		26.2%	67.1%	2.9%	3.2%	0.6%

사회복지사의 평균연령(만 나이)은 33.6세로서 전체 임금근로자에 비해 7.1세가 낮다. 사회복지사의 연령대 분포를 살펴보면, 20대 이하가 42.6%로 가장 많고, 다음으로 30대(32.2%), 40대(19.6%), 50대(5.5%) 순이다. 사회복지사의 연령 분포를 전체 임금근로자와 비교해 보면 두 지점에서 확연한 차이를 보인다. 우선, 사회복지사는 20대의 비중이 매우 높고, 50대 이상의 비중은 매우 낮다. 전체 임금노동자는 피라미드 모형을 띠고 있으나 사회복지사는 20대를 정점으로 하향선을 그리고 있다. 다음으로 사회복지사는 연령대가 높아지면서 해당 비율의 감소 폭(기울기)이 크다.

〈표 3-7〉 사회복지사 연령대

		20대 이하	30대	40대	50대	60세 이상	합계
사회복지사	민간	44.4%	31.4%	18.0%	5.5%	0.7%	100.0%
	공무원	35.4%	35.3%	25.8%	3.5%	0.0%	100.0%
	소계	42.6%	32.2%	19.6%	5.1%	0.6%	100.0%
사회복지및상담전문가		36.2%	34.2%	19.0%	8.4%	2.3%	100.0%
전체 임금노동자		21.7%	28.5%	26.5%	15.9%	7.5%	100.0%

〔그림 3-2〕 사회복지사 연령대 현황



2) 근로조건

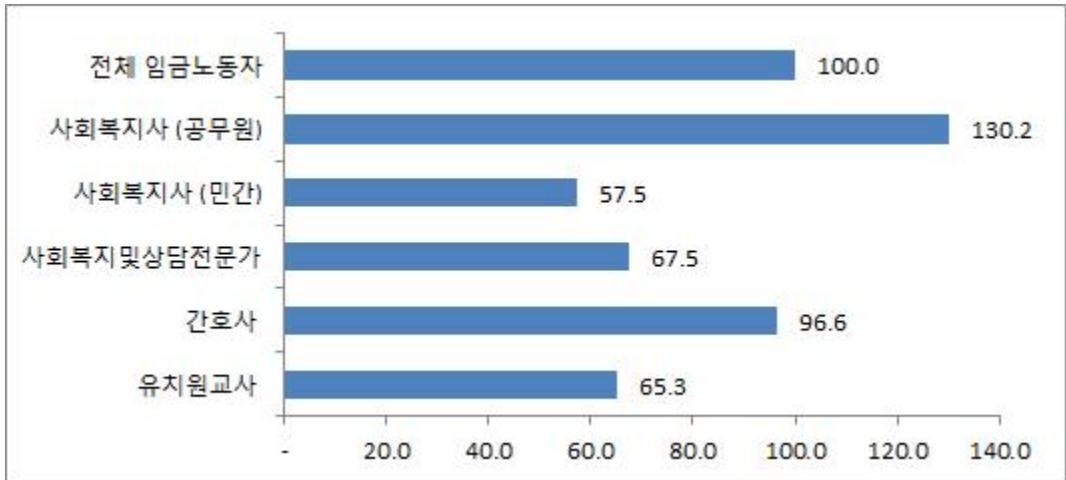
사회복지사의 현 직장 근무기간(근속)은 평균 52.04개월(4.3년)이고, 현 직장
과 관계없이 동일한 직종에서 일한 기간(경력)은 평균 66.37개월(5.5년)로 나타
나는데, 민간부문과 공무원의 차이가 크다. 전체 임금노동자의 근속과 경력이
각각 72.8개월(6.1년)과 96.91(8.1년)개월로 나타나는 것과 비교했을 때, 사회복
지사의 근속과 경력은 상대적으로 짧다. 민간부문 사회복지사는 유사 직종의
집합체인 ‘사회복지 및 상담전문가’의 근속과 경력보다 낮게 나타나고 있다.

전체 임금노동자의 근속기간을 100으로 기준으로 사회복지사를 비롯한 다른 직종을 비교해 보면, 사회복지사(민간)은 57.5, 간호사는 96.6, 유치원 교사는 65.3으로 집계된다.

〈표 3-8〉 사회복지사 근속, 경력, 총 근로기간

		근속(개월)	경력(개월)	총 근로기간(개월)
사회복지사	민간	41.83	56.87	83.38
	공무원	94.79	104.50	124.24
	소계	52.04	66.37	91.58
사회복지및상담전문가		49.17	62.57	109.24
전체 임금노동자		72.80	96.91	160.88

〔그림 3-3〕 주요 직종 근속기간 비교(전체 임금노동자 = 100)



사회복지사의 고용형태는 정규직이 95.9%이고 비정규직이 4.1%이다²⁴⁾. 비정규직 유형에 있어서도 사회복지사는 기간의 정함이 있는 계약직 노동자(임시근로자)가 주를 이루고 있는 것으로 나타난다. 사회복지사를 비롯한 ‘사회복지 및 상담전문가’ 직종은 전체적으로 정규직의 비율이 높다. 전체 노동자의 정규직 비율이 71.9%인 것과 비교하면²⁵⁾ 사회복지사의 정규직 비율은 매우 높

24) 산업직업별 고용구조조사에서 임금근로자의 고용형태는 상용근로자, 임시근로자, 일용근로자로 분류하고 있다.

25) 비정규직의 규모는 동일한 통계 데이터를 이용하더라도 연구자의 분류방식에 따라 다르게 추계되고

은 것으로 평가된다.

〈표 3-9〉 사회복지사 고용형태

		상용근로자	임시근로자	일용근로자	합계
사회 복지사	민간	95.9%	4.1%	0.0%	100.0%
	공무원	96.5%	3.5%	0.0%	100.0%
	소계	93.4%	6.6%	0.0%	100.0%
사회복지 및 상담전문가		91.6%	8.4%	0.0%	100.0%
전체 임금노동자		71.9%	20.0%	8.1%	100.0%

사회복지사의 근로조건을 살펴보면, 우선 월평균 임금은 171.9만원으로 사회복지사(민간)과 사회복지사(공무원)은 각각 158.52만과 223.73만원이다. 사회복지사의 월평균 임금은 민간부문 사회복지사와 사회복지사(공무원)과의 격차가 크게 나타난다.

〈표 3-10〉 사회복지사 월평균 임금

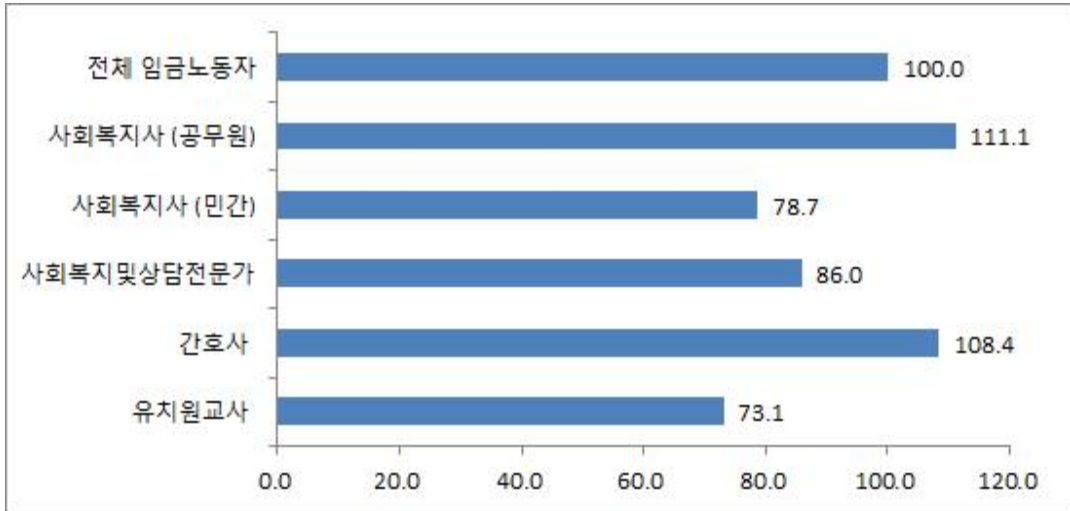
		월평균 임금	주당 근로시간	월평균 근로 일수
사회 복지사	민간	158.52	49.01	21.95
	공무원	223.73	43.93	21.34
	소계	171.90	47.98	21.83
사회복지 및 상담전문가		173.20	46.29	21.88
전체 임금노동자		201.30	48.39	22.36

한편 전체 임금노동자의 월평균 임금을 100으로 기준으로 사회복지사를 비롯한 다른 직종을 비교해 보면, 사회복지사(민간)은 78.7, 간호사는 108.4, 유치원 교사는 73.1로 나타난다. 다음으로 사회복지사의 평균 근로시간은 47.98시간이고 사회복지사(민간)과 사회복지사(공무원)은 각각 49.01시간과 43.93시간이다. 민간부문 사회복지사의 주당 근무시간은 전체 임금근로자와 큰 차이를 보이고 있지 않지만, 사회복지사(공무원)과의 격차가 큰 것으로 나타난다. 마지막으로 월평균 근로일수는 21.83일이고 사회복지사(민간)과 사회복지사(공무원)

있다. 김유선(2009)은 통계청이 2009년 8월에 실시한 ‘경제활동인구조사 부가조사’에서 비정규직은 855만명(임금노동자의 51.9%)이고 정규직은 793만명(48.1%)으로 추계하고 있다.

은 각각 21.95일과 21.34일이다. 사회복지사의 월평균 근무일수는 전체 임금근로자의 수준과 큰 차이를 보이지 않는다.

〔그림 3-4〕 주요 직종 임금 비교(전체 임금노동자 = 100)



3) 노동시장 이동

사회복지사 중 1년 이내 이직 경험이 있는 비율은 5.1%인 가운데, 사회복지사(민간)이 5.9%, 사회복지사(공무원)이 1.8%로 집계된다. 동일한 기간 내 전체 임금근로자 중 이직 경험이 있는 비율은 2.6%로서 민간부문 사회복지사의 이직비율이 상대적으로 높은 것으로 평가할 수 있다.

지난 1년 이내 이직경험이 있는 사회복지사의 이직사유를 살펴보면, 개인·가족 관련 이유가 48.8%로 거의 절반을 차지하고 있고, 작업여건 불만족(20.8%), 임시 또는 계절적 일의 완료(9.3%), 일거리가 없어서 또는 사업경영 악화(8.1%) 순이다. 전체 임금근로자의 이직사유와 비교했을 때, ‘개인/가족 관련 이유’로 이직한 사회복지사의 비율이 높음을 알 수 있다.

〈표 3-11〉 사회복지사 이직사유

	사회복지사 (민간)	사회복지사 (공무원)	전체 임금 노동자
개인/가족 관련 이유	48.8%	0.0%	31.0%
출산/육아	0.0%	0.0%	0.7%
가사	0.0%	0.0%	0.2%
심신 장애	0.0%	0.0%	1.9%
정년 퇴직, 연로	0.0%	0.0%	1.0%
작업여건 불만족	20.8%	0.0%	27.8%
직장의 휴업, 폐업	0.0%	0.0%	6.5%
명예/조기 퇴직/정리 해고	0.0%	0.0%	3.2%
임시 또는 계절적 일의 완료	9.3%	100.0%	6.2%
일거리가 없어서 또는 사업경영 악화	8.1%	0.0%	12.0%
기타	6.0%	0.0%	8.7%
무응답	7.0%	0.0%	0.8%
합계	100.0%	100.0%	100.0%

사회복지사의 이직에 따른 고용형태 변화를 살펴보면, 전체 임금노동자의 이직에 따른 고용형태 변화가 다양한 반면 사회복지사의 경우는 단조롭게 나타난다. 민간부문 사회복지사는 정규직에서 정규직으로 가는 비율이 83.4%이고, 비정규직에서 정규직으로 가는 비율이 16.6%로 나타난다. 이직경험이 있는 사회복지사(공무원)는 비정규직에서 정규직으로 변경된 비율이 100%이다.

사회복지사의 이직에 따른 고용형태는 정규직에서 정규직으로 가는 비율이 높은 가운데, 직전 직장 대비 소득 수준이 향상되는 비율은 높지 않다. 1년 이내 이직경험이 있는 사회복지사(민간) 중 직전 직장보다 소득이 높다는 비율은 22.3%인 반면 진전 직장보다 소득이 낮아졌다는 비율은 37.9%에 이르고 있다.

〈표 3-12〉 사회복지사 이직 경험자 고용형태 변화

구분		사회복지사 (민간)	사회복지사 (공무원)	전체 임금 노동자
이전직장	현재직장			
정규직	→ 정규직	83.4%		42.7%
정규직	→ 비정규직			10.0%
비정규직	→ 정규직	16.6%	100.0%	11.3%
비정규직	→ 비정규직			26.6%
비임금근로자	→ 정규직			4.2%
비임금근로자	→ 비정규직			4.7%
합계		100.0%	100.0%	99.5%

주: 전체 임금노동자에서 무응답을 제외하였음.

〈표 3-13〉 사회복지사 직전 직장 대비 소득 수준

	사회복지사(민간) 이직	전체노동자 이직
직전 직장보다 적다	37.9%	25.3%
직전 직장과 같다	21.6%	39.7%
직전 직장보다 많다	22.3%	29.1%
무응답	18.2%	5.9%
합계	100.0%	100.0%

3. 사회복지사 처우 관련 주요 제도 검토

일반적인 영리기업에서 노동자들의 임금 등의 물질적 노동조건은 기업의 지불능력에 영향을 받기 때문에 기업의 성장을 노동조건 개선의 전제조건으로 인식하는 경향이 크다. 하지만 사회복지시설을 위탁운영하는 주체는 대부분 사회복지법인이나 비영리법인으로써 이윤 창출을 목적으로 설립되지 않았고, 더불어 사회복지시설 위탁운영과정에서 이윤의 개념은 존재하지 않는다. 국가 및 지방자치단체가 설치한 사회복지시설은 기본적으로 정부의 정책방향 및 예산·결산지침에 영향을 받기 때문에 사회복지시설의 운영은 제도에 종속되는 측면이 강하다.

최근 10여 년간 사회복지 영역에서 나타난 주요한 제도 변화 중 지방분권화의 일환으로 추진된 사회복지사업 지방이양, 사회서비스 확충 과정에서 나타난 시장기제 도입이 대표적이다. 지방자치단체는 과거 중앙에서 기획된 정책을 집행하는 단위에 머물지 않고 지역에 적합한 복지정책을 기획하고 운영하도록 책임을 부여받게 되었다. 더불어 2005년부터 국고보조사업으로 수행했던 일부 사업이 이양되면서 사회복지 분야에 대한 지방자치단체의 책임은 강화되었다.

이에 본 절에서는 사회복지종사자의 처우 및 권익에 직간접적으로 영향을 미칠 수 있는 지방이양과 민간위탁을 살펴보고, 더불어 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 등 최근 사회복지사의 처우개선과 관련된 제도의 실태와 의미에 대해 검토하고자 한다.

1) 민간위탁

(1) 민간위탁 개념 및 현황

사회복지 영역에서 민영화는 복지공급에 있어 국가의 역할을 축소시켜야 한다는 논의 속에서 가속화되었다(김태성·성경룡, 2000). 민영화(privatization)는 넓은 의미에서 “재화 및 서비스의 생산 및 공급에 있어 정부의 역할을 축소하거나 민간부문의 역할을 증가시키는 모든 활동”으로 정의할 수 있고, 구체적으로 공기업 및 국유재산의 매각, 민간위탁, 보조금 지급, 구매증서 배부, 사용자 부담 그리고 규제완화까지 포함할 수 있다(김순양, 2006). 이러한 정의에서 민간위탁(contracting-out)은 민영화의 한 유형으로 볼 수 있고, 다른 한편으로 공급결정과 재정부담은 정부가 담당하면서 서비스의 생산만 민간이 담당하는, 즉 공공서비스의 전달방식으로 개념 정의를 할 수 있다(김유선 외, 2012: 202).

현재 제도 상 민간위탁은 「정부조직법」, 「지방자치법」, 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」, 「지방자치단체의행정기구와 정원기준 등에 관한 규정」에 근거하여 운영된다. ‘행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정’에서 ‘위탁’과 ‘민간위탁’의 개념을 밝히고 있는데, 위탁은 각종 법률에 규정된 행정기관의 장의 권한 중 일부를 다른 행정기관의 장에게 맡겨 그의 권한과

책임 아래 행사하도록 하는 것을 의미하며, ‘민간위탁’은 각종 법률에 규정된 행정기관의 사무 중 일부를 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 맡겨 그의 명의로 책임 하에 행사하도록 하는 것으로 정의한다.

행정자치부(2003)는 민간위탁의 유형을 서비스계약(service contract), 경영계약(management contract), 임대계약(lease contract), 양여계약(concession)으로 세분화하고 있는데, 사회복지시설의 민간위탁은 인력관리, 시설유지 등 경영관리 전반을 민간과 계약하는 경영계약에 해당한다.

〔그림 3-5〕 민간위탁 유형

- 서비스계약: 일부 특정서비스만 민간위탁
 - 관리·운영을 위하여 인력용역회사와 계약하고 인건비만을 지불하거나, 시설유지비·공공요금·일반수용비·기타 경비에 대하여는 직영하되 기타 일부 전문분야만 민간과 계약하여 위탁 처리하는 방식
- 경영계약: 경영전반을 민간위탁
 - 인력관리, 시설유지 등 경영관리 전반을 민간기업과 계약하고 대단위 시설공사, 기반시설공사 등 소요예산 규모가 큰 것은 직영하는 방식
- 임대계약: 완전한 민간위탁
 - 현재의 자산은 그대로 두고 인력이나 시설관리 전체를 민간업체에 위임하는 방식으로 예상수익을 바탕으로 한 최고가 사용료를 제시한 자에게 운영권을 임대하는 경우와 최소의 경비로 관리운영권 일체를 위탁하는 경우가 있음
- 양여계약
 - 고정자산은 공공부문의 자산으로 남아 있게 되나, 양여계약 기간 동안은 소유권이 민간에게 양여되고, 계약이 만료되는 경우 고정자산은 반드시 처음의 조건과 동일한 상태로 위탁자에게 이전되는 방식

자료: 행정자치부(2003: 21)

사회복지시설의 민간위탁은 「사회복지사업법」, 「사회복지관설치·운영규정」, 그리고 각 지방자치단체의 행정사무의 민간위탁에 관한 조례에 근거하여 국가나 지방자치단체가 설치한 시설은 필요한 경우 사회복지법인이나 비영리 법인에 위탁하여 운영하게 할 수 있도록 규정하고 있다²⁶⁾.

정부는 사회복지시설의 민간위탁이 행정조직의 비대화를 억제하고 민간의 특수한 전문기술을 활용함으로써 행정사무의 능률을 높일 수 있다는 의미를 부여하고 있다(행정자치부, 2003). 사회복지 분야는 민간의 전문성, 또는 예산상의 이유로 지방자치단체 사무 중에서 민간위탁이 많이 이루어지고 대표적인 영역으로써²⁷⁾, 사회복지관의 경우 지방자치단체가 직접 사업을 수행하는 비율은 2011년 기준 7.4%에 불과하다. 법인이 직영을 하는 복지시설도 소수인 점을 고려하면 대부분의 사회복지시설은 민간이 수탁을 받아 운영된다. 경기도의 경우 종합사회복지관 56개소 중 52개소(92%), 노인복지관 48개소 중 42개소(87.5%), 장애인복지관 26개소 중 24개소(92%)가 민간위탁으로 운영되고 있는 것으로 나타났다²⁸⁾.

〈표 3-14〉 사회복지관 운영주체별 현황

구분	사회복지법인	비영리법인	학교법인	지방자치단체	계
개수	316	61	24	32	433
비율	73.0%	14.1%	5.5%	7.4%	100%

자료: 보건복지부(2012), 『2012 보건복지통계연보』.

(2) 민간위탁의 문제점

사회복지시설의 민간위탁은 「사회복지사업법」에 시설의 위탁기준 및 방법이 규정되어 있고, 이를 바탕으로 보건복지부는 사회복지시설 위탁운영과 관련한 지침을 내리고 있다. 하지만 2010년 국민권익위원회의 ‘사회복지시설 위탁 운영 및 보조금 집행의 투명성 제고’에 권고에서 확인할 수 있듯이, 사회복지시설의 위탁운영 과정에서 공공서비스 공급에 부정적인 영향을 미치는 문제들이 지속되고 있다.

26) 국가 또는 지방자치단체가 설치한 시설은 기본적으로 사회복지법인 또는 비영리법인에게 위탁 운영하나, 영유아보육법과 같이 개별법령에서 법인 이외 개인도 위탁이 가능한 경우가 해당 법령의 적용을 받는다.

27) 행정자치부에 따르면 2007년 235개 지방자치단체에서 민간위탁은 2,800건(광역자치단체 360건, 기초자치단체 2,440건)이 이루어졌고, 민간위탁 사업 중 가장 높은 분야가 보건의료복지로 전체 2,800건 중 1,133건(40.5%)을 차지하고 있다(강인성, 2008)

28) 종합사회복지관 2012년 말, 노인복지관 2011년, 장애인복지관 2011년 현재 기준이다.

사회복지시설의 민간위탁 과정은 위탁방침결정, 수탁자 모집, 수탁자 선정, 선정 후 조치, 관리·감독의 5단계로 구분이 가능하다(김정혜, 2000). 위탁방침 결정 단계는 국가 및 지방자치단체에서 건립한 사회복지시설을 건립하면서 이를 직접운영을 할 것인지 민간에 위탁을 할 것인지를 결정하고, 위탁이 결정되면 담당 부서에서 위탁계획을 수립하고 진행과정을 준비하게 된다. 수탁자 모집 단계에서는 모집공고를 시작으로 하여 각종 설명회 등의 과정이 포함된다. 현재 사회복지시설에 대한 민간위탁의 모집은 사회복지사업법과 지자체의 행정사무의 민간위탁 및 관리 조례 등에서 공개를 원칙으로 하고 있다. 수탁자선정 단계는 선정심의위원회를 구성하여 수탁체가 제출한 서류를 심사하고 수탁기관을 선정하는 작업이 이루어진다. 국가나 지방자치단체가 사회복지시설을 위탁하고자 할 때에는 수탁자선정심의위원회를 구성하여 심의를 하도록 하고 있다²⁹⁾. 수탁자선정 단계에서는 위탁기관에서 마련한 심사기준에 의해 심사를 하게 되고, 선정 후 조치 단계에서는 선정결과를 통보하고 위탁운영에 관련된 계약을 체결하게 된다. 관리·감독 단계에는 정기 및 수시 감독과 재위탁 선정 등의 사항이 포함된다.

사회복지시설의 위탁운영은 에 대한 일련의 절차가 마련되어 있지만, 모집, 재위탁 선정, 지도·감독 등에서 문제가 제기되고 있다(국민권익위원회, 2010; 김정혜, 2000; 김명연, 2008; 김순양, 2006, 김종진·이정봉, 2008; 백경원, 2007; 이봉주 외, 2008).

첫째, 사회복지시설의 위탁운영을 위한 모집은 공개모집이 이루어져야 하나 일부 지방자치단체에서는 해당 시설과 관련된 특정 단체나 법인에 유리하도록 이를 위반하는 사례가 발견된다. 대전광역시와 5개 구청을 대상으로 민간위탁 절차에 대한 정보공개를 요청하여 분석한 결과에 따르면(백경원, 2007), 특정 노인복지관은 수탁절차를 비공개로 하면서 노인단체만을 선정·심사하는 것으로 드러났다.

둘째, 사회복지시설에 대한 재위탁에 필요한 선정기준이 충분히 발전되어 있지 않아, 선정 과정의 신뢰성에 문제가 제기되고 있다. 즉 대부분의 지방자치단체 조례에 재위탁 심사기준 및 세부 운영규정이 마련되어 있지 않아 갱신기

29) 정부는 수탁자선정심의위원회 구성은 위원장을 1인을 포함하여 총 9인 이내로, 민간위원을 과반수 이상으로 할 것을 권고하고 있다. 현재 사회복지사업법에서 수탁자선정심의위원회는 사회복지업무를 담당하는 공무원, 사회복지에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 공익단체에서 추천한 자, 기타 법률전문가 등 선정위원회 참여가 필요하다고 위탁기관의 장이 인정한 자로 구성하도록 되어 있다.

간이 도래한 수탁자에 대해 형식적 심사절차, 내부결재 등을 통해 재위탁 되는 사례가 나타난다(국민권익위원회, 2010)

셋째, 사회복지시설에 대한 지도·감독이 부실하여 시설운영 과정에서 다양한 형태의 법률 위반행위가 발생하고 있다. 사회복지시설의 비리는 개별 시설에 국한된 문제이기보다 대부분 사회복지법인과 관계를 갖는데, 시설장에 대한 임명권, 감독권을 법인이 가지고 있기 때문이다³⁰⁾.

사회복지시설의 민간위탁은 모집에서부터 선정단계까지 불분명한 기준들로 인해 언제든지 비리와 유착이 발생할 수 있는 가능성이 내재해 있다. 이러한 이유에서 현재의 사회복지시설 위탁의 문제는 “민간 사회복지서비스 제공과정에서 인권 및 비리문제의 씨앗이 될 수 있는” 조건으로 지적되기도 한다(노연희 외, 2006).

사회복지시설의 민간위탁은 최근 비정규직 문제로 부각되고 있는 간접고용의 대표적인 형태로서 사회복지 종사자의 고용 및 근로조건과 긴밀히 연결된다. 일찍이 용역과 파견의 형태로 운영되고 있는 청소직종의 경우 청소노동자의 근로조건은 원청인 도급업체와 하청인 용역업체의 계약관계에 의해 일차적으로 영향을 받고, 다음으로 용역업체와 고용계약에 의해 결정되는 중층적 관계 속에서 설정된다(김유선 외, 2008). 국가와 지방자치단체로부터 위탁을 받아 운영되는 사회복지시설에 고용되어 있는 노동자 역시 근로조건이 원청(국가나 지방자치단체)과 용역업체(수탁 법인)의 관계 속에서 영향을 받는다.

2) 지방이양사업

(1) 지방이양 배경 및 현황

노무현 정부는 지방분권과 국가균형발전을 국정핵심과제로 선정하면서 중앙집중적 구조와 지방 불균형에 대한 변화를 시도하였고, 그 중 중앙정부의 권한을 축소시키고 지방의 자율성을 높인다는 취지에서 국가사무의 일부를 지방으로 이양시켰다. 지방자치제를 표방하는 가운데 국가사무가 73%(2002년 기준)에

30) 정립회관의 경우 2005년 시설비리로 시설장 교체가 제기되자 법인은 해당 시설장을 법인의 이사장으로 승진시키며 비리와 관련한 자가 수탁을 받아 운영하는 시설에 지속적인 영향을 미치는 상황이 발생하게 되었다.

이를 만큼 중앙에 권한이 집중되어 있고, 재정에 있어서도 국세가 차지하는 비중이 76.7%(2002년 기준)로 지방분권이 실질적으로 이루어지지 않는 점에서 출발한다(정부혁신지방분권위원회, 2007).

정부의 지방분권은 국가사무의 지방이양과 국고보조금 정비를 핵심 축으로 맞는다. 지방이양 대상은 △명백하게 지방사무적 성격을 지는 사업 △반복적 집행성격의 시설물 경상운영비 지원사업 △단순한 지방재원 보전 성격의 보조사업 △국조보조의 실익이 낮은 소액보조사업으로서 2005년부터 국고보조금으로 추진되던 533개 사업 중 149개가 지방으로 이양되었고, 이 중에서 보건복지부 소관의 사업이 67건(5,959억원)으로 가장 큰 비중을 차지하였다. 2010년 관계부처 합동으로 149개 지방이양사업의 구조조정 및 통·폐합을 실시하여 지방이양사업은 149개에서 90개로 조정되었고, 이 중에서 보건복지부 소관 지방이양사업은 52개로 확정되었다(보건복지부, 2012).

지방분권에 따른 국가사무의 지방이양과 함께 지방재정 운영의 자율성을 저해하는 것으로 지적된 국고보조금에 대한 정비가 시작되었다. 국고보조금은 보조금이 갖는 조건부 특성 때문에 중앙정부의 경우 그 동안 지방을 통제하는 수단으로 활용하려는 경향이 있었고, 지자체의 경우에는 국고 지원으로 지방사무까지 추진하려는 경향이 있는 것으로 지적되었다(정부혁신지방분권위원회, 2007). 정부는 국고보조금 정비에 따라 국고보조금 사업의 일부를 지방으로 이양하기로 하고 이양사업을 추진하는데 필요한 재원을 보전하기 위하여 5년간 한시적으로 분권교부세를 도입하였다. 2005년 지방이양사업의 재원은 분권교부세와 담배소비세 인상분으로 충당하기로 했으나, 담배소비세의 세입 증가분이 저조하여 2006년 분권교부세율을 0.83%에서 0.94%로 상향 조정하였다. 또한 정부는 지방재정 조건을 고려하여 2009년 9월 ‘지방재정 지원제도 개편방안’을 마련하여 2009년 12월 종료 예정이었던 분권교부세 지원을 2014년까지 5년 연장하였다(보건복지부, 2012).

하지만 지방이양 사업에 대한 예산이 분권교부세로 충당되지 못할 경우 지방지 부담이 증가하는 구조이고, 이로 인해 지역 간 사회복지의 불균형과 사회복지 노동자의 노동조건 악화와 같은 문제가 발생하고 있다.

(2) 지방이양의 문제점

가. 지역 간의 불균형

지방자치단체의 보건복지지출의 증가와 이로 인한 재정부담의 가중은 구조적인 측면에서 기인하고 있다(김태호 외, 2009; 최성은 외, 2012). 우선 중앙정부의 사회복지지출은 지방정부의 사회복지지출로 이어지는 구조인데, 「보조금의 예산 및 관리에 관한 법률」에 따라 지방자치단체가 국고보조사업을 수행함에 있어 일정한 지방비부담을 의무화하고 있기 때문이다. 2012년 지방자치단체의 사회복지지출 중 국고보조사업의 비중은 88.3%를 차지하고 있고, 이는 다른 부문을 포함하는 총 세출에 비해 매우 높게 나타난다. 즉 지방정부의 사회복지지출에서 국고보조사업의 비중이 높은 상황에서 중앙정부의 사회복지지출 확대는 지방정부의 재정 부담을 높이게 된다.

〈표 3-15〉 지방자치단체 사회복지지출

(단위: 억원)

분야부문	계	정책사업		재무활동	행정운영경비
		보조사업	자체사업		
총 세출	1,510,950	600,789	606,467	91,377	212,317
사회복지	309,156	273,010	31,705	4,441	-
기초생활보장	92,998	91,272	1,532	194	-
취약계층지원	43,786	36,863	6,820	103	-
보육가족맞여성	77,490	71,869	5,385	236	-
노인청소년	70,836	60,682	9,698	456	-
노동	6,255	4,426	1,802	28	-
보훈	2,096	673	1,422		-
주택	12,214	4,906	4,021	3,287	-
사회복지일반	3,481	2,319	1,025	137	-

자료: 행정안전부, 「2012년도 지방자치단체 예산개요」

다음으로 사회복지분야의 지방이양사업으로 인해 지방자치단체의 재정 부담이 증가하는 양상을 띤다. 지방이양사업 이후 사회복지지출에 대한 지방비 부담의 증가율은 13%로 지방이양사업의 예산 증가율 12.5%와 분권교부세 증가율 11.8%를 상회하고 있다. 지방자치단체의 재정자립도는 2013년 전국평균 51.1%로 2004년(57.2%) 이후 하락하고 있는 상황에서 지방이양사업에 대해 분권교부

세만으로 집행되지 못할 경우에 지방자치단체는 그만큼 지방비 부담으로 이어진다.

〈표 3-16〉 사회복지분야 국고보조사업 및 지방이양사업 예산추이

(단위: 백억원, %)

구분	이양			이양 후						연평균 증가율	
	02년	03년	04년	05년	06년	07년	08년	09년	10년	이양 전	이양 후
총예산(A)	9,112	9,753	9,889	10,706	11,547	12,804	14,445	15,670	13,986	4.2	5.5
사회복지예산 (B)	916	1,002	1,409	2,597	2,957	3,421	2,356	2,607	2,876	24.5	2.0
(B/A)	10.1	10.3	14.2	24.3	25.6	26.7	16.3	16.6	20.6		
지방이양사업 (C)	92	104	130	168	192	225	253	270	-	18.3	12.5
(C/A)	1.0	1.1	1.3	1.6	1.7	1.8	1.8	1.7	-		
국비/분권교부 세 (D)	42	49	61	55	70	77	91	86	-	20.4	11.8
(D/C)	45.7	47.1	46.9	32.7	36.5	34.2	36.0	31.9	-		
지방비(E)	50	55	68	113	122	147	162	184	-	16.6	3.0
(E/C)	54.3	52.9	52.3	67.3	63.5	65.3	64.0	68.1	-		

주: 1) 당초예산기준 임 '02~'09는 최종 예산 기준임

2) '02~'04-사회보장과 보건비 포함한금액 임 ; '05~'07-사회보장 및 복지와 보건 및 생활환경개선비를 포함한 금액임 ; '08~'09-사회복지와 보건을 포함한 금액임

3) '02~'06-국가예산처, 지방자치단체 재정난의원인, 2009 ; '07~'09-국회의원 주승용사무실, 2010

자료: 최성은(2011)

결국 지방자치단체는 과거 중앙에서 기획된 정책을 집행하는 단위에 머물지 않고, 지역에 적합한 복지정책을 기획하고 운영하도록 책임을 부여받게 되었으나, 이를 실행할 재원이 부족할 경우 지방자치단체마다 사회복지서비스 제공에 편차가 발생할 수밖에 없다. 특히, 국가로부터 지원을 받아야 하는 요보호대상자들은 시·군에 편중되어 있거나 거주비용과 생활비용이 저렴한 지역에 몰려있는데, 이러한 지방자치단체는 재정이 좋지 못한 곳으로 사회복지비용에 대한 부담은 늘어나면서 악순환이 계속될 수 있다(김성주, 2008). 예를 들어, 지방이양사업 중 비경상적수요로 분류되는 정신요양시설 운영의 경우 2007년 10월 기준 전국 총 59개 시설 중 충청남도에 11개가 편중되어 있고, 59개 정신요양시설 입소자의 30%가 타지역 주민(입소전 주민등록 주소지 기준)으로 조사되었다(감사원, 2008).

나. 사회복지 노동자들의 노동조건 악화

지방이양사업에 대해 지원되는 분권교부세가 사업 진행과정에서 부족할 경우 각 지역에서 필요로 하는 사회복지서비스를 제공하지 못하는 문제를 야기할 뿐만 아니라 사회복지서비스 노동자에게도 영향을 미치고 있다. 분권교부세 산정에서 경상적 사업은 산정공식에 따라 배정되는데,³¹⁾ 산정공식에서 반영되는 항목은 기본적으로 사회복지시설의 개수나 이용자 수가 된다. 따라서 사회복지 노동자들의 인건비와 당해 년 인상률이 충분히 고려되지 않고 있다.

지방이양사업에 따른 지방자체단체의 사회복지예산 부족은 노동자들의 근로조건에 세 가지 측면에서 부정적인 영향을 미치게 된다.

첫째, 종사자 인건비 인상분이 분권교부세에 실질적으로 반영되어 있지 않아 재정자립도가 낮은 지자체의 경우 이에 대한 재원부족을 겪는 동시에 노동자들에 대한 임금인상이 현실화되는데 어려움이 가중되고 있다. 정부는 사회복지생활시설 종사자 처우개선을 목표로 2012년 인건비 6.4% 인상안을 제시하였으나, 지방자치단체 별로 인건비 인상률은 차이를 보이는 가운데 재정자립도가 낮은 지자체 광주광역시 등의 경우 보건복지부 대비 인건비 수준이 낮으면서 인건비 인상률이 낮게 나타나고 있다.

〈표 3-17〉 주요 지자체 보건복지부 권고안 대비 인건비 수준

광역시	2012년 인건비 (복지부 권고안 대비)	전년 대비	상위직급(원 장)		하위직급(생활지도원)		비고
			인건비	비교	인건비	비교	
복지부		6.4%	38,920	100%	30,434	100%	
대 구	복지부 권고안 적용	10.0%	38,920	100%	30,434	100%	소급
대 전	95%	7.0%	37,017	95%	28,962	95%	소급
부 산	93%	6.1%	35,429	91%	28,786	94%	당초
울 산	93%	6.2%	35,429	91%	28,786	94%	소급
광 주	88%	1.7%	33,310	86%	27,267	90%	7월적용
인 천	88%	동결	33,310	86%	27,267	90%	

자료: 광주 사회복지사 등의 처우개선을 위한 연대회의(2013)

31) 분권교부세는 산정방식에 따라 경상적 수요와 비경상적 수요로 구분되는데, 경상적 수요는 예산과 이양사업 통계를 감안, 객관적 산식화가 가능한 사업이 대상이며, 비경상적 수요는 지역적 특성을 고려할 필요가 있어 일률적으로 교부하는 것이 어려운 사업이 대상이다(보건복지부, 2012)

둘째, 사회복지시설 내 인건비 비중을 많이 차지하는 장기 근속자는 고용불안이 가중되고 있다. 사회복지 분야에서 장기근속자는 양질의 복지서비스 제공에 중요한 자원으로 인식되고 있음에도 개별 복지시설에서 인건비 지출에 대한 부담을 느끼며 경력자를 채용하기 어려운 상황에 직면해 있고(공상길, 2012), 채용 시에 호봉을 낮추는 조건으로 입사하는 경우도 발견된다.

셋째, 사회복지시설에서는 부족한 예산을 보충하기 위해 각 시설에서 자구책으로 후원금 모금을 강화하면서 사회복지 노동자들이 후원금 모금에 대한 업무와 부담이 확대되고 있다. 보건복지부(2008)의 지침에서 지정 후원금 및 비지정 후원금의 일부를 운영비에 사용하도록 함에 따라서 후원금은 기관 운영비를 보충하는 성격을 가지게 된다. 지정 후원금의 경우 원칙적으로 후원자가 지정한 용도 이외에 사용을 못하지만 10%는 모금 홍보 및 사후관리비용으로 사용이 가능하고, 비지정 후원금은 시설의 운영비로 사용되 간접비에 사용하는 비율은 50%를 초과하지 못하는 것으로 규정하고 있다.

3) 법률 및 주요 대책

(1) 「사회복지사 등 처우 및 지위 향상을 위한 법률」

정부와 사회복지 관련 단체들이 그동안 지속적으로 사회복지종사자의 처우 개선을 위한 방안을 모색했던 가운데, 2011년 3월 30일 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정되었다. 동법은 국가와 지방자치단체가 사회복지사 등의 처우개선에 대한 노력의무를 부여하고(제3조제1항), 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원 보수수준에 도달하도록 노력의무를 부여하며(제3조제2항), 사회복지사 등의 보수 수준 및 지급실태 등을 3년마다 조사하도록 함으로써(제3조제3항), 실질적으로 사회복지종사자의 처우가 개선되었는지를 확인하도록 규정하고 있다. 지방자치단체는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거하여 조례를 제정하는 가운데, 2013년 8월 현재 57개의 광역 및 기초자치단체에서 조례제정을 완료하였다.

한편 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」은 조합원의 자생적 노력으로 처우를 개선하기 위하여 사회복지공제회 설립 규정(제4조)과 회원

에 대한 공제급여의 지급 등 공제회 사업(제6조)의 근거를 두고 있고, 이에 따라 2012년 3월 20일 한국사회복지공제회가 출범되었다.

〈표 3-18〉 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 제정 현황

구분	2012년	2013년	계
광역자치단체	5	8	13
기초자치단체	7	37	44
계	12	45	57

주: 2013년 8월 말 기준

2008년 6월 사회복지 주요 단체들로 구성된 ‘사회복지종사자 처우개선 추진연대’가 결성된 이후 사회복지종사자 처우 개선을 위한 사업이 진행된 속에서 법률 제정과 공제회 설립이 이루어졌으나, 사회복지종사자의 실질적인 처우개선을 위해서 제도적 보완이 요구되고 있다.

우선 사회복지종사자의 처우 개선을 목적으로 제정된 법률과 조례는 대상자들의 처우개선에 관한 사항이 강제규정이 아니기 때문에 향후 실행방안이 나오기까지는 상당한 기간이 필요할 것으로 예상된다. 특히 사회복지종사자의 처우개선을 위해 적정한 예산이 수반되어야 하지만 지방자치단체의 재원이 부족한 상황에서 이에 대한 예산배정이 이루어지기는 쉽지 않다. 경남 창원시의 경우 2012년 12월 전국 최초로 예산을 포함하는 조례제정이 이루어졌는데(강기일, 2013), 창원시는 「창원시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」에서 제9조(비용의 보조)에서 “시장은 예산의 범위에서 사회복지기관에 사회복지사 등의 처우개선과 지위향상을 위한 운영비, 보수교육비, 수당 등을 지원하여야 한다고 규정하고 있다. 창원시의 동 조례에 따라 2013년 보수교육비로 1인당 48,000원을 지원하고 있으나, 개별 자치단체 차원에서 새로운 사업을 추진하기 위한 추가예산 편성은 어려운 상황으로 평가된다.

다음으로 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에서 공제회에 대한 정부 보조금 및 출연금이 제한되어 있어 공제회가 실질적인 역할을 하기에 미흡한 것으로 지적되고 있다(허준수, 2013). 동 법률 제7조(재원)에서 “보건복지부장관은 공제회의 주된 사무소의 설치 및 운영에 필요한 비용의 일부를 지원할 수 있다”고 규정하고 있을 뿐 공제사업에 필요한 자금은 “회

의원 부담금”, “정부 또는 지방자치단체 외의 자의 출연금”, “공제사업의 운영으로 발생하는 수익금”, “그 밖의 수입금”으로 조성하도록 명시하고 있다.

(2) 사회복지시설 종사자 처우개선 주요 정책

역대 정부들은 선거과정에서 사회복지종사자 처우 개선을 공약으로 발표하며 관련 정책을 추진하였다. 참여정부는 2004년 11월 「참여복지 5개년 계획 - 2004년~2008년」에서 사회복지 인력의 제도 정비의 일환으로 사회복지종사자의 처우개선을 담으면서 사회복지시설 종사자 보수의 단계적 인상을 제시하였다. 참여정부의 사회복지종사자 처우개선에 관련한 정책은 복지부가 2005년 이후 연도별 보수인상 기준안(생활시설 기본급 기준)을 권고하는 것으로 구체화된다. 하지만 중앙정부가 사회복지종사자의 처우개선에 대한 정책은 지방정부에서 실행되지 않는 사례가 나타나는 등 참여정부의 처우개선 방안은 소극적인 정책으로 평가된다(원명순, 2009).

이명박 정부는 100대 국정과제 중 ‘사회복지 종사자의 처우 개선’을 포함시키면서 ‘사회복지 시설종사자 급여체계 개선안 마련·추진’을 제시하였다. 이명박 정부에서 사회복지종사자의 급여체계 개선을 위한 연구(이봉주 외, 2008; 변용찬 외 2010)에서 사회복지시설 종사자 인건비의 중앙정부 지원이나 급여체계 공통가이드라인 마련과 같은 방안들이 제시되었으나 실현되지 못하였다. 이명박 정부 기간 동안(2008년~2012년) 사회복지종사자 처우개선과 관련한 제도적 변화는 법률 제정이 대표적이다. 2008년 12월 사회복지종사자의 복지증진을 위한 국가 및 지방자치단체의 책임을 강조한 「사회복지사업법」 일부 개정 법률안(구상찬 의원 대표발의)을 시작으로 하여 사회복지사 처우개선과 관련한 5건의 법률 개정 및 제정안이 발의되었다.

박근혜 정부 역시 ‘복지 일자리 확충 및 처우 개선’을 국정과제로 채택하면서 △민간·공공 사회복지 인력 확충 △사회복지시설 종사자 급여 인상 등 근로여건 개선 △돌봄 서비스 종사자 처우 개선 △사회복지무요원의 사회복지분야 우선배치 확대를 추진계획으로 제시하였다(제15대 대통령직인수위원회, 2013). 이에 따라 보건복지부는 각 지자체에서 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인이 적용될 수 있도록 지자체별 인건비 준수율을 조사하여 발표할 계획이었으나 현재까지 공표되지 않고 있다(추가 확인 예정). 또한 사회복지시설 종사

자의 보수 및 근로 실태조사 결과를 바탕으로 생활시설 교대제 근무도입 방안을 마련한다는 계획이다.

한편 2013년 사회복지 공무원이 자살한 사건이 연달아 발생하면서³²⁾ 사회복지 공무원의 업무과중 및 사회복지전달체계에 대한 문제가 재조명되었다. 2013년 7월 안전행정부는 「사회복지담당공무원 처우개선 방안」에서 △사기진작과 근무여건 개선(특수업무수당 인상, 승진기회 확대, 업무 안전성 증대), △복지담당자 업무부담 경감(사회복지통합관리망 고도화, 전산망 권한 확대, 복지사업 간소화 등), △효율적인 복지인력 운영(복지인력 확충, 교육강화 등)을 통해서 사회복지 공무원의 처우를 개선하겠다는 계획이다.

4. 소결

1) 요약

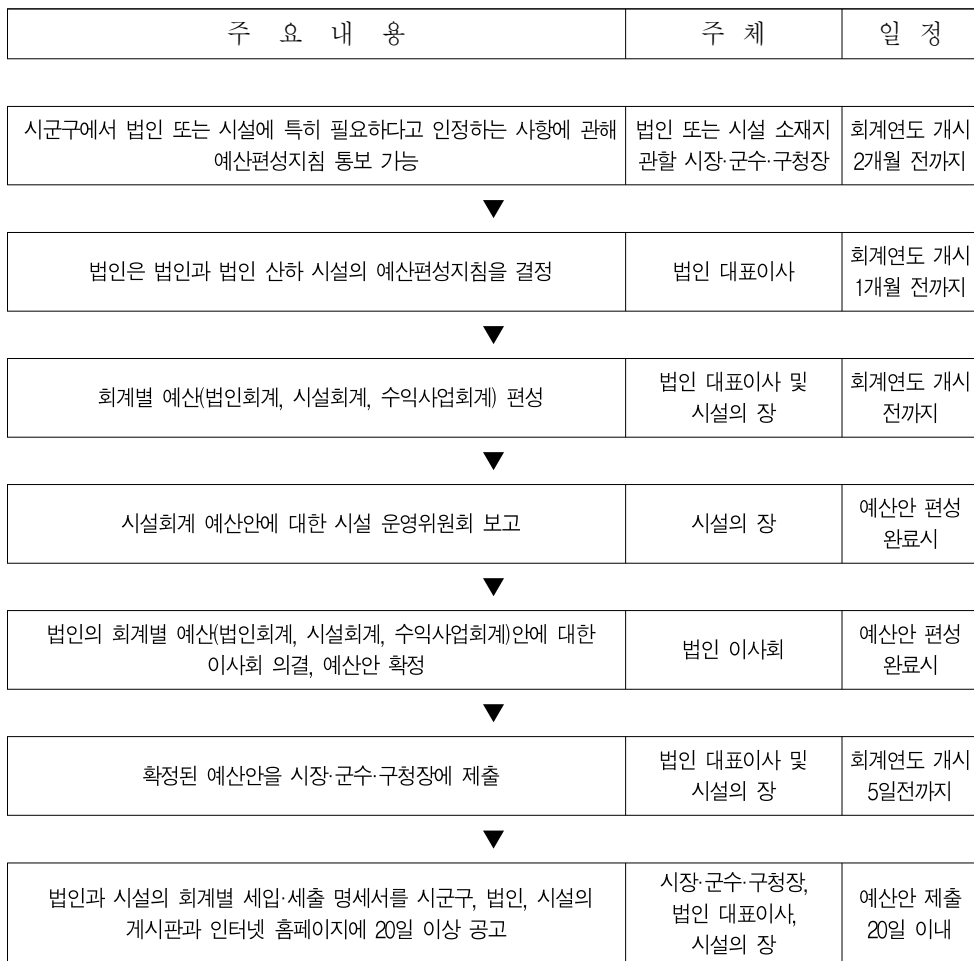
앞에서 사회복지사 노동실태 및 사회복지종사자의 처우와 관련한 주요 제도를 살펴보았다. 사회복지사의 노동실태에 있어 임금과 근속은 사회복지사의 노동조건의 취약성을 간접적으로 드러내고 있다. 산업·직업별 고용구조 조사(OES)를 이용하여 살펴보면, 사회복지사의 2009년 월 평균임금은 171.9만원으로서 전체 노동자 임금을 100으로 했을 때 85.4에 불과하다. 또한 사회복지사 임금은 공무원 사회복지사(223.7만원)와 민간 사회복지사(158.5만원) 간의 임금 격차가 크게 나타난다. 다음으로 근속을 살펴보면, 사회복지사의 현 직장 근무기간(근속)은 평균 4.3년이고, 이 역시 민간부문(3.5년)과 공무원 사회복지사(7.9년) 간의 차이가 크다. 특히 민간부문 사회복지사의 경력(4.7년)과 총 근로기간(6.9년)은 전체 임금 노동자(8.1년, 13.4년)에 비해 짧고, 연령분포에 있어서도 전체 임금노동자 중 50대는 15.9%인데 반해 민간부문 사회복지사는 5.5%에 불과하다. 이는 민간 사회복지사가 장기근속을 하지 못하거나 사회복지가 아닌 다른 분야로의 이직이 높음을 보여준다.

사회복지사의 노동조건과 이와 관련한 사회복지기관의 운영은 중앙정부 및

32) 2013년 1월부터 5월 사이에 용인시, 성남시, 울산시, 논산시에서 사회복지 공무원은 4명이 업무과중 등을 호소하며 자살을 하였다.

지방정부가 수립한 사회복지 관련제도에 크게 영향을 받는다. 보건복지부(중앙정부)는 「사회복지시설 관리 안내」를 통해서 사회복지시설 종사자 처우에 대한 공통적인 기준을 제시하고 있고, 만약 개별시설 담당부서 지침 또는 지자체에서 별도 규정이 있을 경우 법인 및 시설은 이를 우선적으로 적용하게 된다. 특히 예산의 경우 아래 [그림 3-6]과 같이 지방자치단체는 사회복지법인 또는 시설에 예산편성지침을 통보하고, 해당 법인 및 시설은 지침 내에서 예산을 편성한 후 확정된 예산안을 자치단체장에게 제출하게 된다.

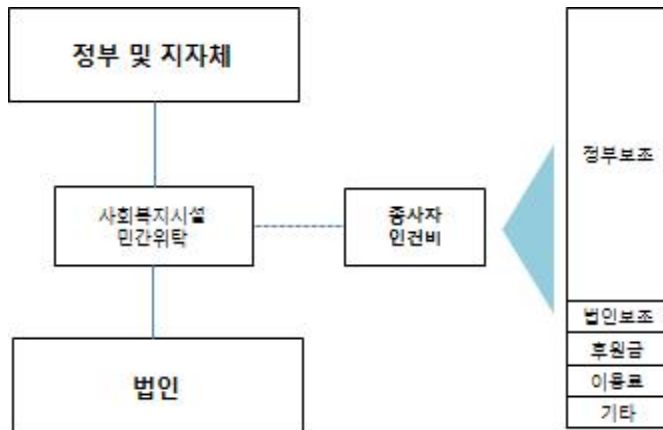
[그림 3-6] 사회복지법인 및 시설의 예산편성 절차



자료: 보건복지부(2013)

한편 사회복지종사자의 인건비는 정부보조금, 법인보조금, 후원금, 이용료, 기타로 구분되는 가운데 인건비 중 중앙정부 및 지자체에서 지원되는 비중이 92.9%를 차지함으로써(변용찬 외, 2010), 실제 사회복지사의 처우에서 정부의 역할은 매우 크다 할 수 있다. 이처럼 사회복지시설 및 기관 내 종사자의 근로조건이 정부 및 지자체의 직접적인 영향을 받게 되는 것은 대부분의 사회복지시설이 민간위탁 방식으로 운영되는 것에 기인한다. 즉 국가와 지방자치단체로부터 위탁을 받아 운영되는 사회복지시설 내 종사자의 근로조건은 원청인 정부(또는 지방자치단체)의 종사자 관리 기준 및 예산편성지침 속에서 결정되기 때문이다. 결국 사회복지사 처우 개선에 있어 정부의 의지가 중요하게 작용할 수 있음을 시사한다.

[그림 3-7] 사회복지종사자 인건비 자원 구성 모형도



2) 제언

사회복지시설의 운영 및 사회복지종사자의 근로조건은 법률, 지침 등 사회제도에 강한 영향을 받고 있다는 점에서 사회복지사의 근로조건 개선은 제도적 차원에서 적극적으로 검토해 볼 수 있다.

첫째, 사회복지시설 및 기관 내 종사자 전반에 대한 근로기준 준수와 근로조건 향상을 위해 사회복지시설평가 제도를 적극적으로 활용할 필요가 있다. 사

회복지시설평가는 「사회복지사업법」에 근거해서 3년마다 1회 이상 사회복지시설을 평가하는 제도로써 근로조건 준수와 향상을 위한 예방적 차원의 조치를 강화할 수 있다. 하지만 현재 사회복지시설평가에서 사용되는 평가내용 산정 및 배점방식에서 일정한 한계를 가지고 있어 이에 대한 개선이 요구된다. 먼저 평가내용 산정방식에서 사회복지시설평가지표 내 인적자원관리 분야를 보면 민간재원으로 고용된 인력은 평가대상에서 제외되어 있어, 이들의 근로조건 악화는 물론 사회복지시설 내 고용의 질이 왜곡될 수 있다³³⁾.

다음으로 평가항목의 배점방식의 문제로서, 사회복지시설에서 특정 평가항목과 관련된 법률을 위반하였더라도 해당 항목에서 최고점수를 받을 가능성이 있다. 현재 평가항목 내 여러 개의 평가내용이 있을 경우 일정 수준 이상을 충족하게 되면 최고점수를 받게 된다. 예를 들어, 사회복지시설에서 시간외 수당 지급 규정이 없거나 지급하지 않아도 다른 항목을 충족하는 경우 직원복지 항목에서 우수(4)를 받을 수 있다. 따라서 배점방식에서 필수항목을 늘리거나 특정 항목의 평가사항 중 법률위반이 있을 경우 해당 항목의 점수를 주지 않도록 하는 방안을 고려할 필요가 있다.

〈표 3-19〉 2013년 사회복지시설평가 공통지표 중 직원복지 항목

평가항목	(전체공통) 직원복지	
평가목표	다양한 직원복지를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한다.	
평가지표	C13. 직원복지는 어떠한가?	
평가내용	① 직원의 복무규정이 마련되어 있다. ② 복무규정에 대해 직원이 알고 있다. ③ 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다. ④ 직원을 위한 병가, 휴직 제도를 시행하고 있다. ⑤ 정기적인 포상 제도를 시행하고 있다. ⑥ 직원 자치단체(상조회, 친목회, 학습모임)가 운영되고 있다. ⑦ 시간 외 수당지급에 대한 규정이 있고 수당을 지급하고 있다. ⑧ 기타 ⑨ 기타	
평가내용	우수(4)	위 항목 중 필수항목 ①~③을 포함하여 7가지 이상 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 필수항목 ①~③을 포함하여 6가지 이상 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 필수항목 ①~③을 포함하여 5가지 이상 항목이 해당된다.
	미흡(1)	위 항목 중 4가지 이하 항목이 해당된다(필수항목 미충족).

자료: 한국사회복지협의회 사회복지시설평가원(2012)

33) 2013년 아동복지시설 평가지표에서 직원의 이(퇴)직률, 직원 교육활동비, 외부교육 참여 항목의 산정 방식에서 분모가 되는 ‘월평균 확보 직원 수’에는 정규직과 계약직의 인원의 합계가 되는데, 이때 정규직 및 계약직은 모두 경상보조급 내에서 채용한 인력만 인정된다.

둘째, 사회복지시설의 민간위탁에서 야기되는 사회복지사의 고용불안을 해결하기 위한 노력이 필요하다. 현재 보건복지부는 「사회복지시설 관리안내」 지침을 통해 “수탁자가 변경되더라도 시설장을 제외한 종사자의 고용승계가 유지될 수 있도록 할 것”을 권고하고 있다. 하지만 본 연구의 설문조사에서 사회복지사들은 사회복지기관의 재위탁 과정에서 고용불안을 크게 느끼는 것으로 나타나고 있고, 실제 사례조사에서도 기관의 재위탁 과정에서 간접적으로 직원에게 퇴사를 종용하는 사례가 드러나고 있다. 따라서 사회복지시설의 민간위탁에서 발생하는 종사자의 고용불안을 해소하기 위해 지방자치단체의 실질적인 조치가 요구된다. 민간에 위탁되어 있는 사회복지시설의 경우 신규 수탁자가 기존 인력에 대해 고용을 위협하거나 고용승계를 하지 않을 경우 해당 수탁자에 대해 지자체가 재위탁 또는 여타 사회복지시설의 수탁을 제한하는 조치를 마련할 필요가 있다.

셋째, 중앙 및 지방정부가 사회복지사를 포함한 사회복지종사자의 처우 개선을 위한 정책을 수립함에 있어 근속기간을 늘리기 위한 노력이 필요하다. 2009년 기준 전체 임금노동자의 근속기간을 100(6.1년)으로 보면, 민간부문 사회복지사는 57.3(3.5년)로 매우 낮은 수준이고, 본 연구의 실태조사에서 사회복지사의 근속기간은 4.7년으로 전체 임금 노동자의 평균에 미치지 못하고 있다³⁴⁾. 사회복지기관 및 시설 내 장기근속의 조건을 만들기 위해서는 사업장 내 존재하는 다양한 이퇴직 요인을 제거하려는 노력이 필요하고, 특히 개별 사회복지시설에서 장기근속자에 따른 인건비 부담이 발생하지 않도록 해야 한다.

34) 2013년 3월 경제활동인구 부가조사에서 우리나라 임금노동자 근속년수 평균은 5.51년으로 집계된다 (김유선, 2013).

〈표 3-20〉 사회복지 노동 및 제도 개선을 위한 정책제안

영역	주체	법제도 제정 (신설할 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)	기타 정책과제 (정책방향)
근로조건 준수 및 향상	보건복지 부		사회복지시설평가 제도 강화 · 평가대상자 범 위 확대→민간재원 고용인력을 평가대 상에 포함 · 평가항목 배점 방식 변경→필수항 목 확대 또는 법률 위반 시 해당 항목 0점 처리		
민간위탁 (고용안정)	지자체			수탁자 변경 시 고용 위험 시 해당법인에 대한 제재	
근속 확대	지자체				예산지원 시 인건비 와 운영비 분할

제4장 해외 사회복지사 노동실태 - 호주, 일본, 독일, 미국

1. 호주

1) 호주 사회복지 현황

(1) 기초 현황

주요 선진국과 마찬가지로 호주는 사회복지에 대한 지속적인 수요 증대를 경험하고 있으며, 특히 인구 고령화 및 여성의 사회진출 증가로 노인복지 및 아동복지 서비스에 대한 수요증가가 두드러진다. 지난 10년간 사회복지 서비스 분야 종사자는 51% 상승했는데, 이는 다른 산업분야의 평균 인력증가율(26%)을 훨씬 상회하는 수치다(ABS, 2011b). 사회복지 분야는 노동집약적 산업적 특성으로 인해 테크놀로지 활용을 통한 인력수요 감소 효과가 크지 않기 때문에, 향후 사회복지 서비스 종사자의 절대적인 수는 지속적으로 증가할 뿐만 아니라 타산업과의 상대적인 규모에서도 더 큰 증가율을 경험할 것으로 예측된다(AIHW, 2011).

사회복지 분야의 확대에 따라 사회복지사가 종사하는 영역도 다양해지고 있고, 다양한 종류와 등급의 유관 자격증 보유자들이 사회복지 서비스 분야에 종사함으로써 사회복지 기관 및 인력에 대한 정확한 통계 작성이 어려운 상황이다. 정부 내에서도 사회복지사에 대한 직업분류에 있어 일관성이 부족하고, 사회복지 기관 분류에 대한 명확한 기준이 존재하지 않음으로 인해 여러 가지 통계가 혼용되어 이용되고 있는 실정이다(AASW, 2011). 호주 통계청에서 정의하는 사회복지 서비스 영역(community services industry)은 노인복지 시설, 아동, 정신보건 및 난민 등을 위한 기타 복지시설, 교육 서비스, 그리고 기타 사회복지 서비스 등 4개 하위영역을 포함한다(ABS, 2006). 사회복지 서비스 네 가지 영역이 직접적인 서비스를 제공하는 기관이라면, 더 넓게는 취약계층 고

용 서비스 및 비정부 사회복지 단체 등이 기타 연관 사회복지 기관으로 포함되며, 재정지원 및 사회복지 서비스 전달을 담당하는 정부기관도 사회복지 서비스 영역으로 분류된다(AIHW, 2011).

〈표 4-1〉 호주 사회복지 기관 및 종사자 수

기관 유형		기관		종사자	
		수	%	수	%
직접 서비스	노인복지시설	1,501	13.7	187,932	32.9
	기타 복지시설	746	6.8	31,548	5.5
	보육서비스	4,330	39.5	86,898	15.2
	기타 사회복지 서비스	3,287	30.0	121,774	21.3
연관 기관		583	5.3	142,495	25.0
정부 기관		520	4.7		
총계		10,967	100.0	570,646	100.0

자료: ABS(2010), AIHW(2011)

2009년 말 기준 호주에는 총 10,967개의 사회복지 관련 기관이 운영 중에 있으며, 570,646명이 종사하고 있다(ABS, 2010). 거의 대부분(90%)의 기관은 직접적인 사회복지 서비스를 제공하는 기관이며, 기타 연관 산업이 5.3%, 그리고 연방정부, 주정부 및 지방정부를 포함한 정부기관이 4.7%를 차지한다. 사회복지 서비스 종사자 대부분은 여성(78.4%)으로 구성되어 있으며, 특히 보육서비스(92.5%)와 노인복지 시설(85.1%) 분야에서는 여성이 압도적인 비율을 차지하고 있다.

〈표 4-2〉 호주 사회복지 기관 규모 및 종사자 수

(단위: %)

구 분		노인복지 시설	기타 복지 시설	보육 서비스	기타 사회 복지 서비스	총계
기관 규모	0-19명	36.1	65.3	79.4	74.6	70.1
	20-49명	20.3	16.1	16.8	11.6	15.5
	50-99명	19.8	9.2	2.7	6.5	7.1
	100명 이상	23.7	9.3	1.1	7.2	7.2
규모별 종사자	0-19명	1.6	11.1	35.1	11.2	11.8
	20-49명	5.5	12.0	23.9	10.4	11.1
	50-99명	11.3	14.4	9.5	12.9	11.6
	100명 이상	81.6	62.5	31.5	65.5	65.5

자료: ABS(2010), AIHW(2011)

호주 사회복지 기관을 규모별로 살펴보면, 50인 미만 중소규모 기관이 대부분을 차지하고 있는 가운데, 100인 이상의 종사자를 가진 대규모 기관은 전체의 7.2%에 불과하다. 노인복지시설의 경우 100인 이상의 대규모 기관이 상대적으로 많은 반면, 보육서비스 및 기타 사회복지 서비스 분야의 경우 50명 이상 규모의 기관은 매우 적은 편이다. 사회복지 기관 규모에 있어서는 중소규모 기관이 절대 다수를 이루고 있으나, 기관 규모별 종사자 수를 살펴보면, 소수의 대규모 기관들에 종사하는 이들이 다수를 차지하고 있다.

(2) 운영 현황

호주에서 절반 정도(53.0%)의 사회복지 기관은 비영리 법인으로 운영되고 있으며, 정부기관에서 직접적으로 제공되는 사회복지의 전체의 4.8%에 불과하다. 정부는 주로 사회복지 기관에 재정지원 및 관리 업무를 담당하여 실제 사회복지 서비스는 영리 및 비영리 목적의 사회복지 법인들에 의해 제공되고 있다. 통상 5명 중 3명(59.3%)에 해당하는 사회복지 분야 종사자들은 비영리 기관에 종사하고 있으며, 영리기관 및 정부기관 종사자는 각각 25.8%와 15.3%를 차지하고 있다. 사회복지 기관 유형에 따라 법인 성격도 차이가 나는데, 보육서비스의 경우 영리 단체가 다수(67.2%)를 차지하는 반면, 기타 복지시설(92.8%)과 기타 사회복지 서비스(88.3%)의 경우 비영리 법인이 절대 다수를 이루고 있다(AIHW, 2011).

〈표 4-3〉 호주 사회복지 기관 유형 및 사회복지사 인구학적 특성

(단위: %)

구 분		노인 복지 시설	기타 복지 시설	보육 서비스	기타 사회복지 서비스	기타 연관 산업	총계
기관 유형	민간 기관	32.2	7.2	67.2	11.7	8.3	25.8
	비영리 기관	67.8	92.8	32.8	88.3	30.4	58.9
	정부 기관	-	-	-		61.3	15.3
성별	남성	14.9	26.7	7.5	27.2	33.0	21.6
	여성	85.1	73.3	92.5	72.8	67.0	78.4
연령대	25세 이하	10.3	12.0	33.3	10.9	8.3	14.0
	26 - 45세	36.6	46.3	45.0	46.1	48.5	43.1
	46 - 55세	33.3	28.3	15.7	28.3	27.1	27.6
	56세 이상	19.7	13.4	5.9	14.7	16.0	15.2

자료: AIHW(2011)

호주 전체 종사자의 약 3분의 1(32.5%)만이 정규직 (permanent full-time)으로 종사하고 있으며, 파트타임(42.4%)과 임시 및 일용직(25.0%)을 포함한 비정규직이 다수를 차지하고 있다. 정규직 비율은 다른 산업에 비교해 볼 때 상당히 낮은 수준으로서, 호주 전체 산업의 평균 정규직 비율은 70%에 달한다(ABS, 2011b). 호주 비정규직 비율의 증가는 전산업에 걸친 공통적인 현상이나 이 경향은 사회복지 분야에서 특히 강하게 나타나고 있다.

지난 10년간 호주는 전체적으로 비정규직 비율이 평균 3%p 증가한 것에 반해, 사회복지 분야에서는 10%p 증가했다. 이는 사회복지 분야 종사자들 중에서 상대적으로 여성 및 고연령층 비율이 높은 사실에 주로 기인한다. 특히, 노인(85.1%) 및 아동복지(92.5%) 서비스에 종사하는 절대 다수의 사회복지사는 여성이며, 46세 이상 고연령자가 5명 중 2명 이상(42.8%)에 이른다. 기관 유형별로 살펴보면, 영리기관의 경우 임시 및 일용직 비율이 상대적으로 높으며, 비영리 기관과 지방정부에서 파트타임 비율이 그리고 연방 및 주정부 기관에서는 정규직 비율이 높다.

〈표 4-4〉 호주 사회복지 종사자 고용상의 지위 및 자격

(단위: %)

구 분		영리기관	비영리 기관	연방/주정 부	지방정부	총계
고용 상의 지위	정규직	30.5	28.6	60.0	29.9	32.5
	파트타임	39.3	47.4	21.1	46.3	42.4
	일용/임시직	30.2	24.0	19.0	23.7	25.0
자격 구분	4년제 이상	13.2	14.7	24.8	16.7	15.4
	2년제 이하	49.7	42.6	23.9	49.2	42.9
	기타 자격	12.9	13.4	25.9	13.1	14.5
	비자격자	24.2	29.2	25.4	21.0	27.1

자료: ABS(2010)

현재 사회복지 관련 자격 교육은 크게 두 가지 경로로 제공되고 있다. 하나는 대학으로서 기본적으로 4년 동안 사회복지 관련 기초교육 및 심화교육을 이수한 자에게 주어지는 학위급(degree)의 자격증이며, 다른 하나는 직업교육 기관(Vocational Education and Training)에 의해 제공되는 사회복지 관련 자격증(diploma 또는 certificate)이다(Healy & Lonne, 2010).

대체적으로 학위급 사회복지 자격증 소지자를 사회복지사(social worker)로

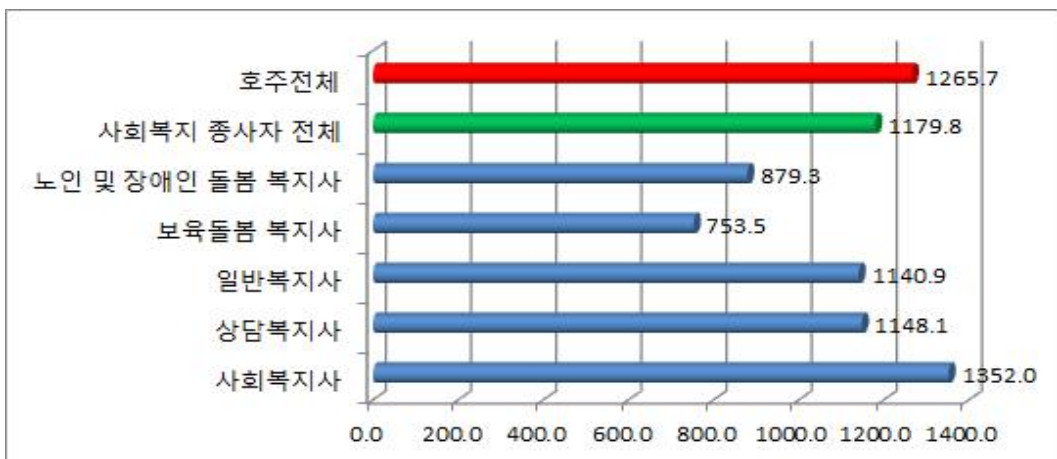
지칭하고, 직업교육을 통한 사회복지 관련 자격증 보유자들은 일반복지사(welfare worker) 및 다양한 돌봄 복지사(carer)로 분류될 수 있다. 사회복지 종사자 중 실제 사회복지사는 소수(15.4%)에 불과하며, 상당수(42.9%)가 직업교육기관을 통한 자격증 보유자들이다. 호주 사회복지 종사자 4명 중 1명(27.1%)은 사회복지와 관련된 자격증을 전혀 보유하지 않은 자들로 구성되어 있다.

2) 호주 사회복지사 노동실태

(1) 노동환경 및 조건

호주 사회복지 분야에는 사회복지사부터 다양한 돌봄 복지사 등 다양한 직업이 혼재하고 있으며, 이들의 임금수준 또한 다양하다. 2010년 호주 통계청 조사에 의하면, 비관리자 급의 정규직 사회복지 종사자의 주당 평균 임금은 대략 1,180불(원화 1백 1십 8만원)로서 호주 전체 근로자의 평균(약 1,226불)보다 약간 낮은 편이다(AIHW, 2011). 임금수준은 구체적인 직업 및 종사분야에 따라 차이가 있고, 사회복지사는 여타 사회복지 직업군에 비해 상대적으로 높은 임금수준을 기록하고 있을 뿐 아니라, 호주 전체 근로자 평균임금보다도 높은 수준이다. 그러나 돌봄 복지사 임금수준은 상대적으로 매우 낮은 수준이다. 특히, 보육 돌봄 복지사 임금은 호주 노동자의 60%에도 못 미치는 수준이다.

〔그림 4-1〕 호주 사회복지 종사자 정규직 급여 수준 (주당 급여, 달러)



호주 임금과 근로시간을 중심으로 사회복지사와 일반복지사의 노동조건을 유사 전문직종과 비교해 보면, 사회복지사와 일반복지사의 급여수준은 호주 전체 근로자 평균보다 약간 높은 수준이다. 그러나 유사 업종 종사자들에 비해서는 낮은 편이며, 특히 공무원과 초등학교 교사들의 임금과는 상당한 격차가 있는 것으로 나타난다. 한편 사회복지사 근로시간은 대체로 짧은 편에 속하며, 일반 복지사들의 근로시간은 사회복지사에 비해 다소 긴 것으로 나타난다. 사회복지사의 근로시간은 정규직과 비정규직에서 다소 큰 차이가 나는데, 정규직 사회복지사의 근로시간은 호주 전체 근로자보다 상당히 짧은 반면, 비정규직 사회복지사는 간호사와 함께 호주 평균을 웃돌고 있다.

〈표 4-5〉 호주 사회복지 종사자 근로조건 비교

직업	주당 임금 (비정규직 포 함)	주당 근로시간				전체
		정규직		비정규직		
		남자	여자	남자	여자	
사회복지사	1,026	36.7	32.3	22.3	20.8	33.2
일반복지사	1,000	38.0	36.5	15.8	18.8	37.0
초등 교사	1,172	42.9	40.8	18.8	18.7	41.1
간호사	1,057	36.4	35.4	22.1	20.1	35.6
공무원	1,600	39.3	34.9	8.3	19.8	36.8
호주 전체	950	42.5	38.4	16.7	17.1	41.5

자료: DEEWR(2012)

〈표 4-6〉 호주 사회복지 종사자 직무만족도 (10점 만점)

분야	고용 안정성	업무	전반적 만족도	일과 삶 의 균형 성	근로시간	급여수준
아동 보호	7.5	7.3	7.2	6.8	6.7	5.1
청소년 교정 복지	7.5	7.5	7.5	7.4	7.2	6.0
장애인 복지	7.9	7.7	7.6	7.3	7.3	5.5
일반 사회복지	7.9	7.7	7.6	7.3	6.8	5.3

자료: Martin & Healy(2010)

호주 사회복지 종사자 대상 직무 만족도 조사에 의하면, 사회복지 종사자들은 근로조건에 대해 전반적으로 만족하는 편이다(Martin & Healy, 2010). 고용 안정성 및 업무 자체에 대한 만족도는 분야별로 큰 차이 없이 높게 나타났으며, 일과 삶의 균형성에 대해서도 양호한 만족도를 보인다. 그러나 근로시간과 급여 면에서는 상대적으로 불만족하는 경향이 확인된다. 근로시간과 급여에 불만족하는 경향은 아동보호(child protection)와 일반 지역사회복지(general

community services) 종사자들에서 더 두드러진다.

〈표 4-7〉 호주 사회복지 종사자 근속년수 비교

(단위: %)

직종	1년 미만	1-2년 미만	2-3년 미만	3-5년 미만	5-10년 미만	10-20년 미만	20년 이상
관리직	11.3	8.0	8.1	12.5	21.1	20.9	18.1
전문직	15.7	10.6	10.2	15.0	20.0	17.3	11.2
기술직	19.5	11.4	9.7	15.8	17.7	14.6	11.2
사회복지직	25.4	14.2	11.3	15.1	16.3	11.9	5.9
사무 및 행정	18.8	10.6	9.7	14.2	19.7	16.9	10.2
판매직	26.8	15.0	13.1	15.4	16.0	9.6	4.1
기계 및 운송직	25.9	10.9	9.2	15.7	17.8	12.5	8.0
노무직	26.7	13.6	10.3	14.0	16.7	12.6	6.2
전체	19.9	11.4	10.1	14.7	18.6	15.3	10.1

자료: ABS(2012)

호주 사회복지사들은 대인 서비스를 제공해야 하는 직업적 특성상 일반적으로 업무상 스트레스가 높은 것으로 인식되고 있다(Lloyd, King, & Chenoweth, 2002). 측정시점을 기준으로 사회복지 종사자들의 근속년수를 살펴본 결과, 다른 직종에 비해 2년 미만 종사자들의 비율이 상대적으로 높으며, 특히 1년 미만 단기 근속자(25.4%) 비율은 판매직(26.8%) 및 노무직(26.7%)과 함께 가장 높은 직종으로 나타난다. 반대로 10년 이상 장기 근속자의 비율은 상대적으로 낮으며, 20년 이상 근속자는 5.9%로서 전체 평균(10.1%)에 훨씬 못 미친다. 즉, 사회복지 종사자들의 근속기간은 대체로 짧은 것으로 기록되고 있다(ABS, 2012).

호주 사회복지사의 업무상 스트레스를 나타내는 또 다른 지표로서 ‘초과노동(over-employment)’ 실태를 살펴본 결과, 초과노동률은 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 초과노동이란 피고용인이 원하는 시간보다 긴 시간동안 일하는 것으로 정의되며, 초과노동률은 초과노동을 하는 근로자의 비율을 의미한다(ABS, 2011a). 사회복지 종사자들의 초과노동률은 10.5%로서 가장 낮은 직종으로 분류되고 있으며, 호주 전체 근로자(20.9%)의 절반 수준이다. 이 자료에 의하면, 사회복지 종사자들의 업무 스트레스는 장시간 노동에 기인한다고 보기는 어렵다.

[그림 4-2] 호주 사회복지 종사자 초과노동률 비교 (%)



(2) 조직화 현황

호주 사회복지 종사자들은 본인의 거주 지역 및 직업에 따라 다양한 노동조합에 가입할 수 있다. 뉴사우스웨일스주의 ‘사회복지사 노동조합 (NSW Social Welfare Workers Union)’ 그리고 빅토리아주의 ‘정신보건복지사 노동조합 (Home and Community Services Union)’ 등은 지역별 또는 직업별 노동조합으로 분류될 수 있다. 호주에서 사회복지 분야를 대표하는 산업별 노동조합은 ‘호주 서비스 노동조합(Australian Service Union)’ 산하의 ‘사회복지 서비스 섹터(Social and Community Service)’ 라고 볼 수 있다.

〈표 4-8〉 호주 주요 산업 노동조합 가입률

(단위: 천명, %)

산 업	노 조 가입자	노 조 비가입자	가입률
제조업	170.0	728.4	18.9
건설업	112.2	592.9	15.9
소매업	152.3	969.1	13.6
공공부문	233.3	451.1	34.1
교육	321.2	527.7	37.8
의료 및 사회복지	397.3	900.3	30.6
호주 전체	1,840.4	8,277.0	18.2

자료: (ABS, 2013)

사회복지 분야 종사자들의 노동조합 가입률은 상대적으로 높은 편이다. 2012년 현재, 30.6%의 의료 및 사회복지 종사자들이 노동조합에 가입되어 있으며, 호주 전체 평균인 18.2%를 크게 웃도는 상태다. 교육분야(37.8%), 공공분야(34.1%), 그리고 전기, 가스 및 수도 분야(32.9%)와 함께 높은 노동조합 가입률을 기록하고 있다. 의료 및 사회복지 분야는 호주에서 가장 큰 규모의 근로자가 가입된 산업으로 실제 노동조합 가입자 수는 호주에서 가장 많다.

호주 사회복지사 자격증 소지에 따른 노동조합 가입률 통계는 찾기 쉽지 않다. ‘호주 사회복지사 협회(Australian Association of Social Workers)’의 멤버십 가입률을 통해 간접적인 기록으로 살펴본 결과, 대략 사회복지 산업 노동조합 가입률과 근사한 수치를 나타낸다. 즉, 2008년 현재 호주 사회복지사 협회에 가입한 사회복지사는 대략 6,000명이며, 미가입으로 추정되는 사회복지사가 대략 13,300명으로서 약 31.1%의 사회복지사들이 호주 사회복지사 협회에 가입되어 있는 것으로 추정된다(AASW, 2011).

3) 호주 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도

(1) 근로기준 협약 (Industrial Award)

호주 사회복지 종사자들의 임금 및 근로시간 등 근로조건은 주로 고용주와의 계약에 따라 결정되지만, 기업단위의 노사협상(Enterprise Bargaining Agreements) 또는 산업별/직종별 ‘근로기준 협약(Industrial Award, 이후 협약)’에 기초하여 대체적으로 표준화된 근로조건이 적용되고 있다. 호주는 전통적으로 산업별/직종별 협약에 의해 근로조건이 결정되어 왔는데, 이 협약은 다양한 산업과 직종별로 최소한의 근로조건을 규정하고 있다. 1990년대부터 도입된 기업별 노사협상으로 인해 협약에 기초한 고용계약은 점점 줄어들고 있으나, 협약은 여전히 기업단위의 고용계약의 준거로서 활용되고 있다. 2007년 노동당 집권과 함께 기존 협약을 근대화하는 작업이 이루어졌으며, 2010년부터 ‘근대 협약(Modern Award)’이 제정되어 실행되고 있다. 협약은 법적인 강제력을 가지고 있기 때문에 기업별 노사협상 결과는 승인되기 이전에 근거 협약에 부합하는지 검토를 받도록 되어 있다.

현재 모든 산업과 직종별로 특화된 협약이 존재하는데, 개별 협약들은 호주 전 산업에 걸쳐 최소한의 근로조건을 규정하고 있는 ‘국가고용기준(National

Employment Standards)’ 과 함께 호주 근로자들의 작업장 안전과 최소한의 근로조건을 보장하는 주요한 법적 수단이다. 국가고용기준은 ‘노사관계법(Fair Work Act 2009)’ 에 기초하고 있는데, 고용주와 피고용인의 고용계약에 반영되어야 할 10가지 기본적 사항을 규정하고 있다.

〈표 4-9〉 호주 국가고용기준의 주요 내용 요약

항 목	내 용
호주 노사관계부 안내문	고용주는 신규 피고용인에게 노사관계부에서 작성된 정보 안내서 (Fair Work Information Statement)를 제공해야 함
최대 주당 근로시간	정규직 고용의 경우 주당 최대 근무시간은 38시간이며, 합리적인 선에서 추가 근무시간 적용 가능
유연한 근무형태	취학 전 아동이나 장애를 가진 학령기 아동 또는 55세 이상의 노인 등을 보호해야 하는 부모 또는 보호자는 고용주에게 근무시간 변경 및 고용형태 변경 (정규직에서 비정규직으로)을 요청 가능
육아 및 입양 휴직	육아 및 입양의 이유로 12개월의 무급 휴직을 이용할 수 있으며, 추가적으로 12개월의 휴직을 더 요청 가능
유급 연차	매년 4주간의 유급 연차를 이용할 권리 부여
간병 휴가	매년 10일 간의 간병 휴가를 이용할 수 있으며, 가족의 질병이나 사망시 2일간의 특별 유급 휴가를 이용 가능
지역사회 봉사 휴가	배심원으로 선정된 경우 (유급) 또는 자연재해나 비상사태 복구 활동에 참여하는 경우 (무급) 10일간의 휴가를 이용 가능
장기근속 휴가	장기근속 휴가에 대한 권리가 있음
공휴일	공휴일은 통상 근무시간 기준에 따라 급여가 지급
고용 종결 및 수당	고용주의 사정으로 고용을 종결해야 할 경우 최소 4주 이전에 사전 공지를 해야 하며 (피고용인이 45세 이상으로서 2년 이상 근무한 경우 1주일 추가), 16주에 해당하는 잉여인력 퇴직수당 (redundancy pay)을 지급해야 함

자료: Fair Work Ombudsman(2013)

국가고용기준은 호주 전 산업 및 전 협약에 걸쳐 적용되는 최소한의 규정들이며, 특정 협약들은 국가고용기준에 기초하여 산업별 또는 직종별 특성을 반영하고 있다. 협약은 대체로 모든 산업과 직종을 포괄하고 있지만 협약의 적용 대상이 되지 못하는 소규모 산업 등의 특수한 상황에 적용될 수 있는 ‘특별협 (Miscellaneous Award)’ 도 마련되어 있다. 협약들이 공통적으로 포함하고 있는 내용은 최저임금, 휴일근무 임금율, 고용형태(정규직, 비정규직) 정의, 유연한 근로조건, 근로시간, 휴식시간, 고용 등급, 수당, 휴가, 기업연금, 그리고 분쟁해결 절차 등이며, 해당 산업 및 직종 특수적인 해고 수당 관련 규정도 포함되기도 한다. 협약은 기업단위의 노사협상 시스템의 유무에 상관없이 고용주와 피고용인 간의 근로계약에 영향을 미치게 된다. 법적으로 위계화 된 근로조건 규정에 따라 개별 기관의 인사관리 정책이나 개별 근로계약은 상위 규정을

삭제 또는 위반할 수 없게 되어 있다. 사회복지사 근로조건을 규정하고 있는 법적 근거 및 위계체계는 아래와 같이 도식화할 수 있다(ACOSS, 2011).

〔그림 4-3〕 호주 사회복지 근로조건 규정 법적 체계



호주 협약은 연방정부의 ‘노사관계부(Fair Work Australia)’에 의해 관리되며, 각 주정부에서는 해당 주(州)의 고용 특성을 반영하여 조정(translation)하여 적용하고 있지만, 실제 근로조건에 관한 한 사실상 전국적으로 거의 표준화된 규정이 적용되고 있다. 사회복지와 관련된 연방정부 차원의 협약으로는 ‘지역 사회, 재가 복지 및 장애인 복지 협약(Social, Community, Home care and Disability Services Award 2010)’이 제정되어 있으며, 이는 기존의 ‘사회복지 서비스 근로자 협약(Social and Community Services Employee (State) Award)’을 대체하는 것으로서, 현재 근대 협약으로 전환되는 과정에 있다.

하지만 근대 협약 내용은 기존 협약과 큰 차이가 없으며, 적용 직종 및 임금을 등에 관련하여 세부적인 갱신 및 조정이 이루어지고 있다(National Disability Services, 2013). 호주 뉴사우스웨일즈주 사회복지 직종 관련 협약에 명시된 규정들을 기준으로 사회복지 종사자들의 주요 근로조건을 요약해 보면 아래와 같다.

〈표 4-10〉 호주 협약에 따른 사회복지 종사자 근로조건

구 분		규 정
근로 시간 관련	평일 주간 근로시간	- 4주당 152시간 (주당 평균 38시간) 이내 근무 - 오전 6시부터 저녁 8시까지의 근무시간
	초과 및 휴일 근무	- 평일 초과 근무시 저녁 초과시(오후 8시부터 밤 12시까지) 112.5%, 심야 초과시(밤 12시부터 오전 6시까지) 115% 임금을 적용 - 토요일은 150%, 일요일은 200%, 그리고 공휴일은 200%임금을
	비정규직	[시간당 근무하는 비정규직] - 휴가 적립 없는 대신 정규직의 125% 임금을 적용
	교대근무자	- 저녁 교대자는 115%, 심야 교대근무자는 130%, 토요일은 150%, 일요일은 175%, 그리고 공휴일은 250%의 임금을 적용
	식사 휴식	- 점심 및 저녁 식사 휴식은 최소 30분 이상 - 식사 휴식 없이 5시간 이상 연속으로 근무할 수 없음
등급 임금률	등급	- 사회복지 종사자는 자격 및 업무수행 능력에 따라 크게 8개 등급으로 분류(각 등급 내에서도 세부등급 적용)
	최저 임금율	- 최초 급여 수준은 세부등급에 따라 차등적. [예] 4년제 학위소지 신규자 사회복지직 (Community Service Worker) 3등급으로 분류 → 최초 기본 임금 주당 872.09불
복지 수당	수당	- 철야수당, 작업복, 응급처치, 시간외 근무 시 식사 및 교통 - 기업연금 (Superannuation), 잉여인력 퇴직수당
	휴가	- 연차, 병가, 장기근속, 간병, 사별, 육아, 지역사회 봉사

자료: Fair Work Ombudsman(2006,2010)

(2) 작업장 보건 및 안전법

호주 사회복지사 임금 및 근로조건을 규정하는 협약 이외에 호주는 작업장에서의 보건 및 안전과 관련된 별도의 법적 장치를 두고 있다. 2011년 개정된 ‘작업장 보건 및 안전법(Work Health and Safety Act 2011)’이 기존의 법(Occupational Health and Safety Act)을 대체하여 시행되고 있다. 이 법은 작업장에서 근로자, 고객 및 클라이언트의 안전을 도모하기 위한 목적으로 제정되어 있으며, 호주 연방정부 ‘산업안전청 (Safe Work Australia)’에 의해 개발, 관리되고 있다.

이 법을 모형으로 하여 각 주정부는 독자적인 작업장 안전법을 마련, 시행하고 있다. 이 법에 따라 고용주는 작업장 안전을 저해하는 환경적, 물리적, 그리고 업무적 위험 요인을 제거하고, 피고용인에게 작업장 안전에 관한 정보와 안전수칙 교육을 제공해야 하며, 각종 응급 도구 및 절차 등을 구비해야 한다. 작업장 보건 및 안전 규정을 위반한 고용주에게는 사법 조치를 당하게 되며, 위반 정도에 따른 엄격한 벌칙에 처하게 된다.

〈표 4-11〉 호주 뉴사우스웨일즈주 작업장 보건 및 안전수칙 위반 처벌 규정

위반 범주	위반 수준	벌칙 (작업장)	벌칙 (고용주)
제1범주	고용주 (작업장)가 보건 및 안전에 관해 전혀 개의치 않은 상태에서 피고용인에게 업무를 수행케 하여 피고용인이 사망, 부상 및 질병에 노출된 경우	3백만 달러	6십만 달러 벌금 및 5년 징역형
제2범주	고용주 (작업장)가 보건 및 안전 수칙을 지키지 않아 피고용인이 사망, 부상 및 질병에 노출된 경우	1 백 5 십 만 달러	3십만 달러
제3범주	고용주 (작업장)가 보건 및 안전 수칙을 준수하지 않은 경우	5십만 달러	1십만 달러

자료: WorkCover NSW(2012)

호주 뉴사우스웨일즈주 작업장 보건 및 안전법(Occupational Health and Safety Act 2000)은 사회복지 종사자들에게 관련된 10가지 주요 위험요인들을 다루고 있다. 주요 내용을 보면 ‘매뉴얼 핸들링’ (장애인이거나 노인 등을 이동 시키거나 들볼 때 손 등 육체적 힘을 이용하는 행위)이며, 그 밖에도 업무 중 폭행, 심리적 부상, 과로, 추락 및 실족, 화학약품 노출, 감염, 가정방문, 사무실 안전, 그리고 아동 돌봄 등을 다루고 있다.

호주 해당 기관의 고용주는 이들 분야에 대한 위험요인을 사전에 발굴하고 예방해야 하는 의무를 지니며, 작업장 보건 및 안전법에 기초한 ‘실천 규칙(Codes of Practice)’은 구체적인 실천 방안 및 체크리스트를 제시해 주고 있다. 예를 들어, 매뉴얼 핸들링은 가급적 기계나 도구를 이용한 핸들링으로 전환하도록 권장되고 있으며, 매뉴얼 핸들링이 불가피할 경우 돌봄이들의 부상을 최소화할 수 있는 핸들링 방법을 교육하고 시행해야 한다. 사회복지 종사자들은 클라이언트로부터 언어 및 신체적 폭력, 이에 따른 심리적 불안 및 스트레스 등의 위험에 노출되기 쉬우므로 고용주는 이를 방지하고 최소화할 수 있는 환경과 절차를 마련하도록 요구된다(NSW, 2004).

4) 호주 사회복지사 인권개선 모범 사례

2012년 2월 호주 노사관계부는 사회복지 분야의 임금수준 향상을 위한 역사적인 결정을 내린다. 이 결정으로 사회복지 종사자(지역사회 복지 및 시설복지 종사자)는 등급에 따라 23%(2등급)에서 최대 45%(8등급)까지의 임금상승이 기대된다(FaHCSIA, 2013b). 2012년 6월에 노사관계부는 ‘균등 임금 명령(Equal Remuneration Order)’을 발표하여 구체적인 실행계획을 제시했으며, 향후 10

년에 걸쳐 점진적인 임금상승이 이루어질 예정이다. 또한 이 계획을 재정지원하기 위해 ‘사회복지 서비스 균등 임금 특별 계좌(Social and Community Services Pay Equity Special Account)’를 설립하여 2천 8백만달러(약 2조8천억원)의 재원을 마련하여 해당 사회복지 기관들에게 임금상승분을 지원하기로 한다. 이번 결정은 국가적인 단위에서 균등임금을 성공적으로 실행한 호주 최초의 법안으로 기록되고 있다(FaHCSIA, 2013a).

이 결정으로 연방정부 사회복지 협약(Social, Community, Home Care and Disability Services Award 2010)에 포함되는 사회복지 종사자 중 약 20만 명이 혜택을 입을 것으로 예측되며, 정부 기관 및 민간 영리 분야와의 임금격차를 실질적으로 해소할 것으로 본다. 아울러, 사회복지 인력 수급에도 긍정적인 영향을 미쳐 인력 수요와 공급 간의 불균형 또한 개선시킬 것으로 보인다. 원활한 인력보충은 현재의 사회복지 종사자들의 업무량을 감소시킴과 동시에 근로시간을 단축시킴으로서 사회복지 종사자들의 이직률과 소진을 감소시킬 보고 있다(ACOSS, 2012).

[그림 4-4] 호주 서비스 노동조합의 임금상승 운동 로고



현재 균등 임금 명령은 호주 서비스 노동조합(Australian Service Union, ASU)이 주도한 캠페인에 대한 호주 연방정부(Fair Work Australia)의 수용의 결과다. 사회복지 분야는 전통적으로 자원봉사 및 자선의 영역으로 간주되어 왔고, 1980년대 중반부터 노동조합의 사회적 임금(social wage) 요구에 따라 점차 유급의 전문적, 공적 영역으로 인정되기 시작했다(Allebone, 2011). 그 결과 1990년대 중반까지 사회복지 서비스 기관들에 대한 정부 재정 지원이 크게 확대되었으나, 사회복지 분야는 여전히 다른 분야에 비해 상대적으로 낮은 임금이 적용되어 왔다. 호주노동조합총연맹(Australian Council of Trade Unions,

ACTU)과 호주 사회복지연맹(Australian Council of Social Service, ACOSS)은 균등 임금 운동(Equal Pay for Equal Work)을 지속적으로 전개해 왔다. 하지만 균등임금 원칙이 호주 노사관계부의 정책방향에 성공적으로 반영되었으나, 실질적인 정부 정책의 변화로 연결되지는 못했다(Allebone, 2011)

2009년 호주 서비스 노동조합 퀸즈랜드 지부(Queensland Services Union)는 사회복지 노동자들의 임금상승 운동을 성공적으로 전개하여, 퀸즈랜드 노사관계 위원회(Queensland Industrial Relations Commission)는 사회복지 노동자 임금인상을 협약에 반영하기로 합의했다. 이에 힘입어 호주 서비스 노동조합은 전국적인 균등임금 운동을 전개했다. 호주 서비스 노동조합은 사회복지 종사자들의 저임금 문제를 단지 직종별 임금격차의 문제로 한정하지 않고, 성별 임금격차의 문제로 의제를 확대함으로써 여성운동과의 연대를 성공적으로 이루어냈다. 즉, 호주 사회복지 분야는 여성 인력이 절대 다수를 차지하고 있고, 사회복지 종사자의 저임금 현상이 임금의 양성평등 원칙에 위배됨을 강조한 것이다. 이에 따라, 여성운동 세력들이 사회복지 종사자 임금상승 운동에 광범위하게 결집한 것으로 보인다.

2010년 호주 서비스 노조(ASU)에 의해 주도되고 호주 노동조합 총연맹(ACTU)이 지원한 ‘균등 임금 연대(Equal Pay Alliance)’에 참여한 기관들은 150여개에 이르며, 여기에는 호주 사회복지 연맹 소속 기관들뿐만 아니라 호주 여성재단(National Foundation of Australian Women, NFAW) 및 호주 전문직 여성 연합(Australian Federation of Business and Professional Women, BPW Australia) 등 진보적 성향을 띠지 않은 여성 기관들도 참여했다. 더욱이 국가 인권위원회(Australian Human Rights Commission)의 성차별위원장(Sex Discrimination Commissioner)과 노동시장에서의 양성평등 문제를 담당하는 정부기구(Equal Opportunity for Women in the Workplace Agency, EOWA)³⁵⁾까지 이 운동에 동참함으로써 성공적인 임금인상 운동으로 귀결되었다.

호주 사회복지 종사자 임금인상 운동 성공의 또 다른 요인은 사회복지사의 중요성과 가치를 사회적으로 재인식시키는 데에 효과적으로 대응한 점이다. 즉, 클라이언트 욕구가 더욱 복잡화 됨에 따라 사회복지 업무는 더 이상 비숙련된 노동자에 의해 수행될 수 없고, 고도의 훈련과 교육을 통해 양성된 전문직 종사자에 의해 수행되어야 함이 강조된다. 현재의 저임금으로는 더 이상 전

35) 2012년부터 이 기관은 Workplace Gender Equality Agency (WGEA)로 개칭되어 운영되고 있다.

문화된 인력을 충원하고 보유할 수 없다는 사실이 정부기관 및 대중에게 효과적으로 전달된다.

또한 사회복지 서비스에 대한 국가 책임성 및 사회복지 종사자들의 고령화 현상을 성공적으로 부각시킨 점 또한 중요한 성공 요인으로 꼽을 수 있다. 즉, 약 절반(42.8%)에 이르는 사회복지 종사자들의 연령이 46세 이상이며(AIHW, 2011), 사회복지 종사자 고령화는 더욱 심각하게 진행되어 이들이 은퇴할 연령에 이르는 15년 후에는 사회복지 노동력이 최대 40%까지 감소할 수 있음을 강조하고 있다. 결국 젊은 신규 사회복지사 충원 전략으로서 현재의 저임금 구조 변화 요구 필요성을 시사하는 것이다.



EQUAL PAY DAY- FACTSHEET



Equal Pay Day 2010 will take place on 4 September. This date illustrates the number of extra days many women have to work after the end of the financial year to earn the same as men – because while women now make up half the Australian workforce, on average now earn 18% less than men.

NTEU supports Equal Pay Day and encourages our members to participate in local activities and events (see overview for events close to you).

Equal Pay Alliance

Australian women are more skilled, more educated and taking up jobs at a faster rate than at any other time in Australia's history. Yet their work remains undervalued.

The newly formed Equal Pay Alliance represents 150 Australian organisations and thousands of women across business, unions and community groups who have joined together to actively seek and support practical action to end decades of inequity. NTEU is a member organisation, and to find out more go to <http://www.equalpayday.com.au/>.

Key Stats on EOWA

- In February 2010, the gender pay gap was 18.0%.
- The data show a widening of the gender pay gap in Australia, with the gap increasing by 0.5pp over the quarter (from 17.5%) and 1.5pp over the year (from 16.5%).
- The average weekly ordinary time earnings of females working full-time were \$1,081.30 per week or \$239.30 per week less than their male counterparts, who earned an average of \$1,330.60 per week in February 2010.
- The gap is higher in the private sector at 21.7% compared with 12.1% in the public sector.
- The gap is now at its highest level since August 1994.
- Industries with the highest pay gap in February 2010 financial and insurance services had (29.3%), health care and social assistance (29.0%), rental hiring and real estate (28.3%) and professional scientific and technical services (27.6%).
- Industries with the lowest gender pay gap were transport postal and warehousing (8.5%), public administration and safety (8.6%) and education and training (9.3%).

Gender (In)Equity - The Facts

A NATSEM report released in March 2010 shows that simply being a Woman accounts for 60% of the difference between men's and women's earnings. The gap impacts negatively on women's labour force participation. That is women earning less than men acts as a disincentive for women to enter paid work or to work more hours.

A decrease in the average gender pay gap of 1 % from 17% to 16% would increase GDP per capita by approximately \$260 which equates to approximately \$5,497 million or 0.5% of GDP assuming the population is held constant.

It is estimated that a 17% pay gap between men and women workers costs the Australian economy \$93 billion each year. This equates to 8.5% of GDP. As such, the current gap of 18% will now cost the economy even more.

A recent KPMG report shows that indirect costs to the Australian economy of the gender pay gap include potentially higher unemployment and underemployment - meaning women have less ability to accumulate adequate superannuation

and are more likely to require government care. Women are two and a half times more likely to live in poverty in their old age than men - by 2019, on average, women will have half the amount of superannuation that men have.

In 2009, female graduate starting salaries were, on average, \$3000 less per year than that of their male equivalents. In some industries female graduates are severely disadvantaged; the average gender pay gap for graduates in Architecture and Building sits at \$6800 per year.

The gender pay gap for female executive managers is significant and in some positions (CFO and COO) women earn less than half of their male equivalents. Even in positions where women are more likely to work they earn significantly less than their male counterparts.

If current earning patterns continue, the average 25 year old male would earn \$2.4 million over the next 40 years, while the average female would earn \$1.5 million.

Equal Pay Day - Events Near You

National

APESMA- Release of Women in the Professions Survey results

QLD

Australian Federation of Business and Professional Women - Caboolture Breakfast session

NSW

Australian Federation of Business and Professional Women (University of Sydney) Equal Pay information and networking session 24th August

Australian Federation of Business and Professional Women - Parramatta Mean Fidler Unhappy Hour - Saturday 4 September. Includes the raffle of red bag. AIM management conference (nice girls finish second). EDWA and Diversity Council of Australia - 30 August Business event with HR Professionals

SA

Australian Federation of Business and Professional Women - Red Purse dinner 4 September. Unions, police, academics, invited... minimum 80 and max 100. RSVP by 27 August.

VIC

Victoria Trades Hall Council Equal Pay Day morning tea- Friday 3/9

AQUTU - Unhappy hour Friday 3/9 (lunch time)
Australian Federation of Business and Professional Women (Beechworth club) - hosting a local event
Australian Federation of Business and Professional Women (Geelong) - lunch September 3rd

WA

Australian Federation of Business and Professional Women Mandurah/Rockingham EPD breakfast Saturday 4 September

Australian Federation of Business and Professional Women WA event Kings Park public picnic 1pm Saturday 4.

Women and Work Research group - University of WA pay equity quiz night 2nd September.

Women and Work Research group - Edith Cowan University Unhappy Hour at tavern (date tba).

Tas

Unions Tas- Brunch- sat 4/9

For more information on these Equal Pay Day events contact the relevant listed organisation or visit <http://www.equalpayday.com.au/events.html>

Pay Equity ⇄ closing the pay gap by valuing women's skills

What is equal pay and why don't we have it?

A lack of equal pay or "pay equity" can be measured in two ways. First, as a direct comparison between a male and female employee doing the same work but earning a different salary, including penalty rates, overtime and bonuses.

Secondly, it is measured by the difference in pay between industry sectors or occupations with a greater value placed on some types of work compared with others.

Traditionally, industries with a majority of female workers have attracted lower pay rates than male-dominated industries.

This difference in "value" is partly historical, emanating from a time when women were not regarded as "breadwinners" nor welcome in most parts of the workforce. "Women's work" was, and still is, a term used to downplay the value of women's skills.

Male-dominated industries have also traditionally been more industrially organized, with better pay and conditions forged through decades of negotiation, disputes and legal rulings.

These historic differences and attitudes are still reflected today in the pay packets of women and practices of many workplaces, resulting in a wage gap that remains stuck at 17% in 2010.

Facts

- Women in full-time paid work still earn 17% less on average than men or 1 million dollars less over a lifetime
- Women are now more likely to have a tertiary qualification than men, but will earn \$2000 less than male graduates and \$7500 less by the fifth year after graduation
- Fewer than 2% of ASX 200 companies have a female CEO and only 1 in 12 board directors are women
- Women retire with less than half the amount of savings in their superannuation accounts than men
- Under the Workchoices policy, the pay gap widened for the first time in 25 years as thousands of women lost penalty rates and other pay loadings



Equal Pay Alliance

Women now make up half the Australian workforce. They are more skilled, more educated and taking up jobs at a faster rate than at any other time in Australia's history.

The newly formed **Equal Pay Alliance** represents 130 Australian organisations, including business, union and community groups who have joined together to pursue practical action to ensure women's work is properly valued and that decades of inequity are brought to an end.

To join the campaign go to Equalpayday.com.au

Review of the Equal Pay laws

In 2010, there will be recommendations from several government reviews and parliamentary inquiries identifying barriers holding women back from earning, saving and being valued fairly at work.

Removing the barriers requires concrete action. The Equal Pay Alliance will campaign for the following

- More flexibility in rostered hours and access to decent part-time jobs
- Accessible, affordable, good quality out-of-school care and childcare
- Improved reporting and auditing of equal pay
- Pay equity cases to value and properly fund wages for work traditionally carried out by women
- More opportunities to build skills and participate in the workforce, especially for mothers and older women
- Superannuation gap to be addressed

Pay Equity Test Case 2010

A landmark pay equity case is also underway this year to secure fairer pay for women in social and community services jobs in the private sector.

These workers look after the homeless, the disabled, children at risk, the elderly and other vulnerable people in our society. Yet they are among the lowest paid workers in Australia because their work has been historically viewed as "women's work".

The case will be the first to test the new equal pay provisions of the Fair Work Act and a successful outcome will help establish a pay equity standard for other industries.



Pay Equity Timeline



- 1912 Women's minimum wage set at 54% of men's wages
- 1930 Women's minimum wage set at 75% of men's wages
- 1972 ACTU test case establishes principle of 'equal pay for work of equal value'
- 1986 Affirmative Action Act (Equal Employment Opportunity for Women) introduced
- 1998 Equal Opportunity for Women in the Workplace Act (EEO/WA) introduced
- 2005
 - Rudd Government announces Australia's first Paid Parental Leave scheme; reviews EEO/WA and Sex Discrimination Act; launches Pay Equity Inquiry
 - Aust Services Union successfully wins pay equity case for Social and Community Services workers in Queensland
 - Fair Work Act defines equal pay more broadly as 'equal remuneration for work of equal or comparable value'
- 2010
 - Business, unions, community groups form Equal Pay Alliance to address pay gap
 - Unions launch national Social and Community Services Pay Equity Case to properly value community work in the social and disability sectors

2. 일본

1) 일본 사회복지 현황

일본 사회복지시설은 노인, 아동, 장애인 등에게 복지 서비스를 제공하는 시설로, 이들이 자립하여 그 능력을 발휘할 수 있도록 필요한 일상생활지원, 기술지도 등을 하는 것을 목적으로 하고 있다. 사회복지시설은 노인복지시설, 장애인복지시설, 보호시설, 부인보호시설, 아동복지시설, 기타시설 등으로 크게 구분할 수 있다.

전국의 사회복지시설 등의 수, 재소자, 종사자의 상황 등을 파악하고, 사회복지 행정 추진을 위한 기초 자료를 얻는 것을 목적으로 후생노동성이 실시하는 『사회복지시설등조사』 결과에 따르면, 2011년 10월 현재 집계된 전국의 사회복지시설수는 50,129시설로 그 중 아동복지시설이 31,599개소(63%)로 가장 많고, 노인복지시설 4,827개소(9.6%), 장애인지원시설 등 4,263개소(8.5%)를 차지하고 있다. 사회복지시설의 정원총수는 2,771,372명, 재소자 총수는 2,684,538명으로, 평균재소율(재소자수/정원*100)은 98.7%에 달한다. 주요 시설종류별로 보면 보육소의 재소율이 101.3%로 가장 높고, 보호시설 95.6%, 노인복지시설과 장애인지원시설등은 93.5%, 유료노인홈은 83.3%임을 알 수 있다.

사회복지시설 운영주체별 현황은 공영 37.1%, 민영 63%로 민간운영 비율이 상대적으로 높게 나타남을 알 수 있다. 시설 중에서 아동복지시설(50.1%, 보육소 43.6%), 부인보호시설(44.4%)은 공공운영의 구성 비율이 다른 시설에 비해 상대적으로 높다. 그 외의 시설은 민간운영시설 구성 비율이 높고 특히 사회복지 법인의 비중이 높음을 알 수 있다. 공공운영의 비중이 상대적으로 높은 아동복지시설의 경우 특히 ‘시구정촌’의 구성 비율(49.5%)이 높으며, 민간운영이 100%인 유료 노인홈의 경우 영리법인(회사)을 포함한 ‘기타법인’이 87.5%를 차지하고 있다는 점이 눈에 띈다.

〈표 4-12〉 일본 사회복지 시설 종류별 시설수, 정원, 재소자수, 재소율, 종사자수
(2011.10.1)

	시설수	정원(명) ¹⁾	재소자수(명) ¹⁾	재소율(%) ²⁾	종사자수
총수	50,129	2,771,372	2,684,538	98.7	769,777
보호시설	294	20,239	19,342	95.6	6,232
노인복지시설	4,827	145,972	136,029	93.5	40,446
장애인지원시설등	4,263	141,048	105,317	93.5	71,572
신체장애인재활원호시설 ³⁾	286	11,768	10,743	92.3	5,857
지적장애인원호시설 ³⁾	1,127	50,617	50,827	100.7	20,975
정신장애인사회복지시설 ³⁾	366	7,572	6,288	83.7	2,134
신체장애인사회참가지원시설	318	360	...	...	2,758
부인보호시설	45	1,275	411	37.6	364
아동복지시설	31,599	2,144,248	2,157,692	100.8	523,339
-보육소	21,751	2,059,667	2,084,136	101.3	447,013
모자복지시설	60	...	...	...	251
기타사회복지시설등	6,944	248,273	197,889	80.1	95,850
-유료노인홈	4,640	216,174	179,505	83.3	90,439

주: 1) 정원·재소자 수 (입소자 수와 통소자 수의 합계)는, 각각 조사를 실시한 시설 만 집계 하고 있음. 또한 아동 복지 시설의 정원·재소자에는, 모자 생활 지원 시설을 포함하지 않음. 또한 장애인지원시설 등 중에서 장애인지원시설의 정원은 입소자만 있음.

2) 재소율 = 재소자 수÷정원×100 (재소율의 계산은 재소자 수를 조사하지 않은 지역 활동 지원 센터, 장애인 재활 센터, 맹인 홈을 제외하였음). 그러나 재소자 수 미상의 시설을 제외한 정원으로 계산하고 있음. 장애인지원시설등 중, 장애인지원시설은 입소자 수÷입소자의 정원×100으로 계산하고 있음.

3) 장애인자립지원법의 경과조치에 의하여 구법(신체장애인복지법, 지적장애인복지법, 정신보건및정신장애인복지에관한법률)의 시설임.

자료: 厚生労働省, 2012, 『平成23年 社会福祉施設等調査の概況』

(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/11/dl/gaikyo.pdf>)

〈표 4-13〉 일본 사회복지 시설 종류-운영주체별 시설 구성 비율(2011.10.1.)

	시설수	공영				민영					
		국가·독립행정법인	도도부현	시구청촌 1)	공영(합계)	사회복지법인	의료법인	공익법인·일반적심자사	기타법인 2)	기타	민영(합계)
총수	50,129 (100.0)	0.1	0.5	36.5	37.1	44.9	1.6	0.4	15.3	0.8	63
보호시설	294 (100.0)	-	0.3	10.5	10.8	88.8	-	-	0.3	-	89.1
노인복지시설	4,827 (100.0)	-	0	19.2	19.2	75.8	0.7	0.1	3.3	0.8	80.7
장애인지원시설등	4,263 (100.0)	0.2	0.5	2.3	3	62.6	4.5	0.1	29.4	0.5	97.1
신체장애인재활원호시설3)	286 (100.0)	-	0.7	1	1.7	97.2	-	0.3	0.7	-	98.2
지적장애인원호시설3)	1,127 (100.0)	-	0.5	3.5	4	95.7	-	-	0.1	0.1	95.9
정신장애인사회복지시설3)	366 (100.0)	-	0.5	1.4	1.9	33.3	56	0.5	8.2	-	98
신체장애인사회참가지원시설	318 (100.0)	-	3.8	11.6	15.4	65.1	-	5.3	13.8	0.3	84.5
부인보호시설	45 (100.0)	-	44.4	-	44.4	55.6	-	-	-	-	55.6
아동복지시설	31,599 (100.0)	0.1	0.5	49.5	50.1	43	0.2	0.4	5.4	0.8	49.8
-보육소	21,751 (100.0)	0	0	43.6	43.6	50.2	0.1	0	5.4	0.7	56.4
모자복지시설	60 (100.0)	-	-	13.3	13.3	48.3	-	-	38.3	-	86.6
기타사회복지시설	6,944 (100.0)	-	-	21.8	21.8	8.6	4.3	0.3	64.1	0.9	78.2
-유료노인홈	4,640 (100.0)	-	-	0	0	6.4	5.8	0	87.6	0.2	100

주 : 1) 「시구청촌(市區町村)」에는, 일부 사무조합·광역연합을 포함함.

2) 「기타법인」에는 영리법인(회사)를 포함함.

3) 장애인자립지원법의 경과조치에 따른 구법(신체장애인복지법, 지적장애인복지법, 정신보건 및 정신장애인복지에 관한 법률)의 시설임.

자료: 厚生労働省, 2012, 『平成23年 社会福祉施設等調査の概況』

(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/11/dl/gaikyo.pdf>)

최근 사회복지서비스가 확대되는 가운데 사회복지시설 종사자 수도 증가하고 있으며, 아울러 사회복지사 자격시험에 응시하여 자격을 취득하는 자의 수도 늘어나고 있다. 2012년도에 실시한 제24회 사회복지사국가시험결과를 통해 자격시험 실시상황을 살펴보면, 42,882명의 수험자 중 합격자는 11,282명(합격을 26.3%)에 달하고 있으며, 2012년 9월말 현재 157,463명이 사회복지사로 등

록되어 있다.

일본의 사회복지사 국가자격제도는 1987년(昭和62年) 「사회복지사및개호복지사법(社会福祉士および介護福祉法)」 제정에 의해 시작되었다. 동법에 따르면 사회복지사란 「전문적지식 및 기술을 가지고, 신체상 혹은 정신상의 장애가 있는 자, 또는 환경상의 이유로부터 일상생활을 영위하는데 지장이 있는자의 복지에 관한 상담에 응하여, 조언, 지도 및 조정, 기타의 원조를 행하는 것을 업으로 하는 자」(법 제2조)를 말한다. 사회복지사들은 당초에는 고령자, 장애인, 아동분야 등의 복지전문가로서 활동을 전개했으나, 복지욕구의 고도화, 다양화가 진행되고 있는 최근에 들어서는 교육, 의료, 사법, 행정 등 복지영역에만 국한되지 않고 다양한 영역으로 활동범위를 넓혀가고 있다. 또한 최근에는 독립사무소를 개설하고 지역에 밀착한 사회복지를 실천하는 사회복지사도 증가하고 있는 추세에 있다.

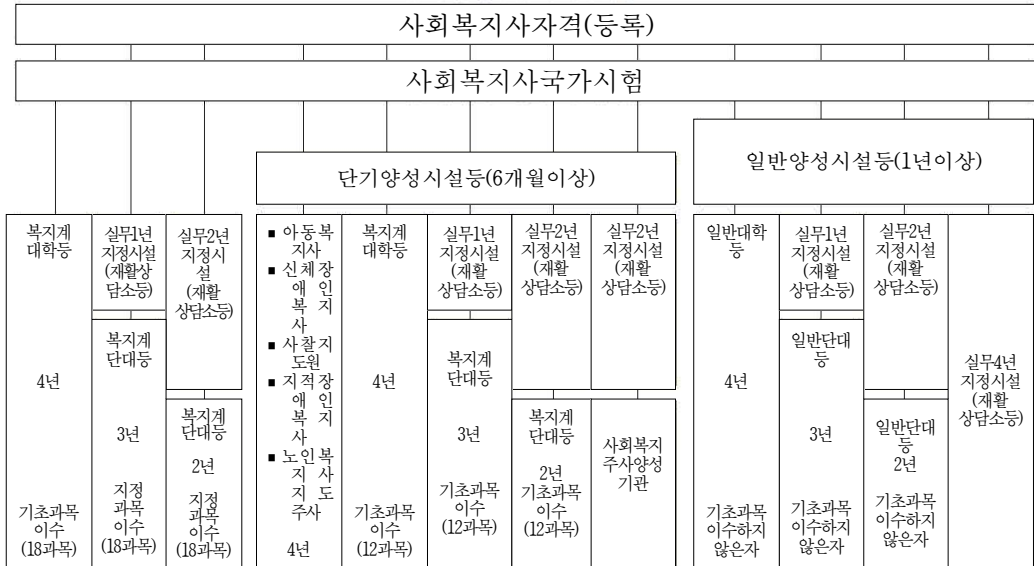
일본 사회복지사 국가시험 응시를 위한 자격을 취득하기 위해서는 다음과 같은 요건을 갖추어야 한다.³⁶⁾ 일본 시험은 연 1회 시행하도록 하고 있고, 후생노동성은 시험관리기관으로 「사회복지진흥·시험센터」를 지정하여 시험관리 및 등록업무를 담당하도록 하고 있다.

이와 같은 사회복지사 자격화 흐름을 반영하듯 (사)일본사회복지사양성교협회에 가입하고 있는 대학과 일반양성시설이 증가해왔다. 2001년 175교였던 양성교, 대학 등의 가맹교가, 2003년 215교, 2009년 277교로 증가했다.

우리나라 제도와 차이점이라고 한다면, 국가시험에 응시할 수 있는 수험자격을 취득하는 방법은 다양하지만 국가시험에 합격하지 않으면 사회복지사가 될 수 없으며 우리나라와 같이 등급이 나누어지지 않았다는 점을 들 수 있다. 뿐만 아니라 사회복지사및개호복지사법 제정은 주로 고령화사회에 대처하기 위한 전문가를 양성하는 것을 목적으로 하고 있다는 점에서 제정취지에 있어서도 우리나라와는 차이를 보인다고 할 수 있겠다.

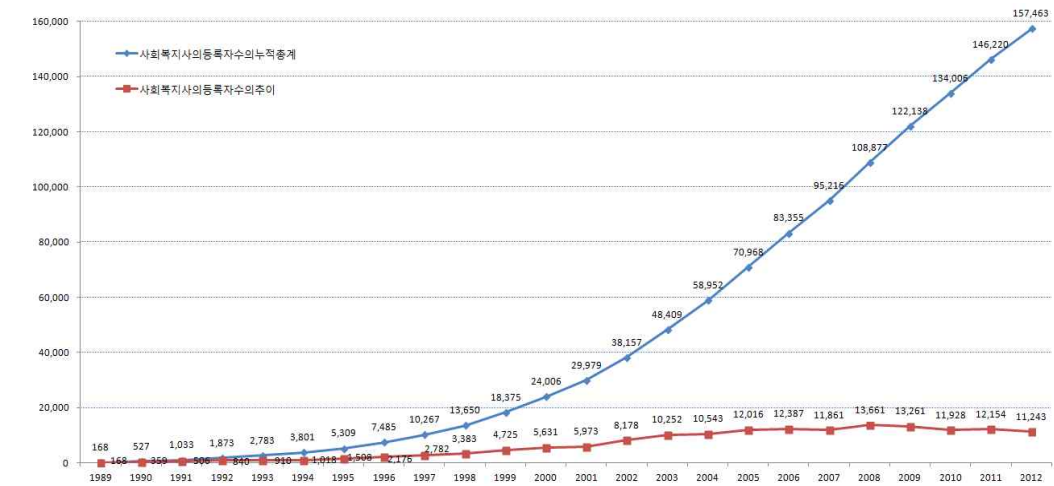
36) 4년제 대학 등에서 지정과목을 이수 후 졸업(졸업예정 포함)한 자, 2년제(또는 3년제) 단기대학 등에서 지정과목을 이수 하고 졸업한 후 지정시설에서 2년 이상(또한 1년 이상) 상담원조업무에 종사한 자, 4년제 대학 등을 수료하고 사회복지사 단기양성시설(6개월 이상)을 졸업(수료 및 예정자 포함)한 자, 지정시설에서 4년 이상의 상담원조업무에 종사한 후 사회복지사 일반양성시설(1년 이상)을 졸업(수료 및 예정자 포함)한 자, 아동복지사, 신체장애자복지사, 복지사무소 사찰지도원, 지적장애자복지사 및 노인복지지도주사로 근무기간이 5년 이상인 자에게 국가시험에 응시할 수 있는 자격이 주어진다.

〔그림 4-5〕 일본 사회복지사 자격취득 방법



자료: 厚生労働省, 2012, 『平成24年 厚生労働白書』
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/shakai-kaigo-fukushi2.html>

〔그림 4-6〕 일본 사회복지사 등록추이



자료: 후생노동성 홈페이지
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/shakai-kaigo-fukushi3.html>

일본 사회복지 이해관계 조직을 살펴보면 사회복지사의 직능단체로 1993년 1월에 설립된 사단법인 일본사회복지사회를 들 수 있다. 사회복지사의 윤리를 확립하고, 전문적기능을 연마하며, 사회복지사의 자질과 사회적 지위향상에 힘쓰고 동시에, 사회복지의 원조를 필요로 하는 사람들의 생활과 권리옹호 및 사회복지 증진에 기여하는 것을 목적으로 설립된 일본사회복지사(협)회는, 전국 47개의 도도부현에 사회복지사협회를 설립하고 있으며, 2005년 18,579명이었던 가입회원수가 2013년 3월 현재 35,140명으로 약 2배 가까이 증가하였다.

한편 사회보장심의회 개호보험부회의「개호인재 확보와 처우의 개선책에 대하여」(2010년 9월 24일자)에서는 2009년 사회보험·사회복지·개호사업의 추정조직율(4.7%)은 전산업(18.5%)에 비하여 훨씬 낮은 수준이다.

2) 일본 사회복지사 노동실태

사회복지 종사자의 노동조건 개선은 사회복지사의 전문성 추구와도 밀접한 관련성을 지닌다. 사회복지종사자의 노동조건 열악함은 이용자에 대한 원조에도 악영향을 미치기 때문에 보다 나은 양질의 서비스가 전개되기 위해서는 사회복지직 종사자의 노동조건 개선이 필수적인 것이다. 다시 말해 사회복지사의 전문성 향상과 노동조건 향상은 상호유기적인 것이므로 어느 하나도 소홀할 수 없으며, 따라서 사회복지사의 전문성 향상에 대한 논의뿐만 아니라 사회복지사의 근무환경에 대한 논의 또한 중요하게 다루어야 함은 말할 필요도 없다. 사회복지사 자격을 취득한 사회복지 종사자가 전문성을 추구하고면서 계속해서 근무할 수 있는 환경을 마련하는 것이야말로 가장 중요하고 선결되어야 할 과제일 것이다. 이를 위해 우선, 사회복지사들이 처해 있는 근로 환경 등에 대해 살펴볼 필요가 있을 것이다.

향후 일본 인구는 감소 및 경제 성장 둔화 전망 속에 복지·개호 분야는 고령화의 진전과 함께 계속 수요가 높아지면서 공급이 확대 될 것으로 알려져 있다. 이러한 경향과 더불어 복지·개호 노동자는 해마다 계속 증가하고 있다. 총무성의 「노동력조사」에 따르면, ‘사회보험·사회복지·개호사업’의 종사자수는 2003년 196만명, 2005년 235만명, 2007년 259만명, 2009 287만명, 2012년 335명으로 계속 증가했다.

이렇게 사회복지 종사자의 필요성과 종사자 수 증가 상황에서 사회복지사가

처해있는 노동환경은 어떠할까?

일본에서 사회복지사가 본격적으로 제도화된 것은 1987년 「사회복지사 및 개호복지사법」이 제정되면서 부터다. 그 이전까지는 전문성을 인정받지 못했던 많은 사회복지 종사자들은 자격 제도화로 인해 신분이 안정되고 임금을 비롯한 노동조건 등의 개선을 기대했으며, 당초 정책집행자들도 신분의 안정과 노동조건 개선 등에 대한 낙관적인 예측을 하고 있었다. 하지만 이러한 기대에도 불구하고 제도화 이후 실질적인 신분안정이나 노동조건 개선은 거의 확인할 수 없다는 것이 일반적인 의견이다.

2008년 12월(재)사회복지진흥·시험센터가 실시한 『개호복지사등현황파악조사』는 전문직으로서 고용되어 있는 사회복지사 9만6천명(유효 회답 수 2만7천명), 정신보건복지사 3만5천명(유효 응답수 7천명)을 대상으로 개호복지사, 사회복지사 및 정신보건복지사 등의 자격을 지닌 자의 취업상황 및 취업의식 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과분석을 통해 복지·개호 분야의 인재 확보를 위한 방안을 모색하기 위한 토대를 마련하는 것을 목적으로 하고 있다. 따라서 조사 결과를 통해 사회복지사 고용상황을 짐작해 볼 수 있다.

먼저 일본 사회복지영역 고용형태는 정규직이 85%(비정규직 15%)를 차지하고 있으며, 복지·개호분야의 종사 년 수는 10년 이상 40%, 5년 이상 10년 미만 30%, 3년 이상~5년 미만 15%, 1년 이상~3년 미만 12% 비중이다. 사회복지영역 종사자 임금은 정규직의 경우 20만엔 이상~25만엔 미만 29%, 15만엔 이상~20만엔 미만 23%, 25만엔 이상~30만엔 미만 16%, 30만엔 이상~35만엔 미만 11%, 40만엔 이상 9%, 35만엔 이상~40만엔 미만 6%를 차지하고 있다. 비정규직 시급은 1,000엔 이상~1,500엔 미만 43%, 800엔 이상~1,000엔 미만 31%, 1,500엔 이상~2,000엔 미만 12%를 차지하고 있다.

한편 사회복지사 현재 애로사항과 개선사항은 △낮은 급여와 수당, △업무의 부담과 책임과중, △낮은 사회적 평가, △승급 등 장래의 전망이 없음, △자신의 능력을 신장시킬 여유가 없음, △일과 가정 양립의 어려움 순이었다. 결국 일본 사회복지사 처우개선을 위해서는 임금개선이 가장 시급함을 알 수 있다.

일본 복지직의 열악한 임금수준은 다른 통계자료를 통해서도 확인 할 수 있다. 후생노동성의 2012년 「임금구조기본통계조사」에 따르면 근속년수, 평균 연령 등의 차이가 있다. 단순한 비교는 불가능하지만 대체적으로 상근노동자에 대해서는 복지분야 평균 임금 수준은 산업계의 평균 임금과 비교하여 낮은 경향이 있다. 뿐만 아니라 직종별로 볼 경우에도 복지직 평균 임금은 의료복지분

야의 타 직종 평균 임금과 비교해 볼 때 낮은 경향을 보이고 있다. 예를 들어 보육사, 케어메니저, 홈헬퍼, 복지시설개호원은 간호사에 비해서 낮은 임금수준을 보이고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 사회복지영역의 낮은 수준과 초임 급여는 양질의 인재를 확보하는 데 있어 장애가 될 수 있음을 고려할 필요가 있다.

〈표 4-14〉 일본 사회복지 상근 노동자의 남녀비, 평균연령, 근속년수 및 평균임금 (2012)

		남녀계			남성				여성			
		평 균 연 령 (세)	근 속 년 수 (년)	현 금 급 여 액(천 엔)	구 성 비(%)	평 균 연 령 (세)	근 속 년 수 (년)	현 금 급 여 액(천 엔)	구 성 비(%)	평 균 연 령 (세)	근 속 년 수 (년)	현 금 급 여 액(천 엔)
산 업 별	산업계	41.7	11.8	325.6	67.4	42.5	13.2	362.3	32.6	40.0	8.9	249.7
	의료업	39.3	8.3	340.1	26.0	39.9	8.8	465.8	74.0	39.1	8.1	296.0
	사회보험· 사회복지· 개호사업	40.6	6.9	241.4	27.9	39.2	7.0	274.2	72.1	41.2	6.9	228.7
	학교교육	43.8	12.6	416.9	56.4	47.4	14.3	482.5	43.6	39.1	10.3	331.8
	서비스업	42.8	8.0	269.6	67.4	44.0	8.8	291.5	32.6	40.4	6.3	224.5
직 종 별	의사	41.2	5.2	879.3	72.8	42.6	5.6	931.2	27.2	37.6	4.0	740.1
	간호사	37.3	7.1	326.9	7.3	34.6	6.0	336.2	92.7	37.6	7.2	326.2
	주간호사	46.3	10.3	280.0	8.2	38.8	9.9	301.0	91.8	47.0	10.4	278.1
	의 학 요 법 사, 작 업 요 법사	31.2	5.0	276.8	44.9	32.0	5.0	289.9	55.1	30.5	5.0	266.1
	보육사	35.0	7.8	214.2	5.3	30.0	4.7	231.2	94.7	35.3	8.0	213.3
	케어메니저	46.1	7.0	260.4	22.5	39.6	7.1	285.8	77.5	48.0	7.0	253.0
	홈헬퍼	44.6	5.1	208.5	19.2	37.0	3.2	226.3	80.8	46.4	5.5	204.2
	복지시설개 호원	38.3	5.5	218.4	33.1	35.6	5.3	231.4	66.9	39.7	5.6	211.9

자료: 정부통계의 종합창구(<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001011429>)

[원자료: 厚生労働省, 「平成24年賃金構造基本統計調査」에서 필자 재구성]

주 1) 상근노동자: 임금구조기본통계조사의 일반노동자(단시간노동자이외의 노동자)를 의미

단시간노동자: 1일의 소정노동시간이 일반 노동자보다도 짧은 노동자, 또는, 1일의 소정노동시간이 일반 노동자와 동일하더라도 1주의 소정노동일수가 일반 노동자보다도 적은 노동자를 의미

2) 서비스업: 폐기물처리업, 자동차정비업, 기계등수리업, 기타 사업서비스업, 정치·경제·문화단체, 종교, 직업 소개·노동자파견업이 포함

3) 복지시설개호원: 아동복지시설, 신체장애자복지시설, 노인복지시설 기타의 복지시설에서, 개호의 직업에 종사하는 자를 말함.

4) 지급되는 현금급여액: 노동협약, 취업규칙등에 의해 정해져있는 지급조건, 산정방법에 의해 지급되는현금급여액. 기본급여외, 가족수당, 초과노동수당을 포함하나, 상여는 포함하지 않음. 또한 소득세, 사회보험료등을 공제하기 전의 금액.

〈표 4-15〉 일본 산업별 초임금(2012)

	전체			남성			여성		
	대졸	전문/ 단대졸	고졸	대졸	전문/ 단대졸	고졸	대졸	전문/ 단대졸	고졸
산업계	202.0	172.5	156.5	205.0	175.5	159.4	197.9	170.5	151.8
건설	199.8	169.2	167.9	201.2	169.4	168.7	195.1	168.5	146.5
제조	196.9	171.9	157.8	197.9	175.0	159.5	194.0	166.4	152.4
정보통신	224.2	185.8	154.5	223.9	190.2	160.9	224.5	178.2	145.2
운송,우편	194.9	168.4	160.8	193.9	177.3	160.4	197.6	159.3	161.7
도소매	197.4	171.9	157.2	199.1	172.6	158.3	194.9	171.0	156.6
금융,보험	194.2	157.4	148.5	198.3	164.6	157.3	190.3	157.2	146.9
학술연구,전문·기술서비스	240.9	179.2	155.1	248.3	196.8	158.3	227.7	163.3	149.4
숙박,음식서비스	190.9	163.9	151.3	199.1	165.1	153.4	185.4	162.9	150.0
생활관련서비스,오락	211.0	167.5	164.4	222.2	166.2	172.0	202.4	168.2	161.9
교육,학습지원	196.5	172.6	153.3	203.2	165.9	157.5	193.3	173.2	152.0
의료,복지	194.1	174.3	146.2	192.2	177.0	143.9	195.0	173.3	147.0
서비스(기타분류되지않는 것)	195.4	166.6	151.5	197.2	170.3	154.9	192.5	160.1	142.8

주 1) 산업계에는, 상기의 산업외에도, 광업, 채석업, 자갈채취업, 전기·가스, 광열공급·수도업, 부동산업, 물품임대업, 복합서비스사업을 포함.

2) 「*」은, 신규출업채용자가 적은 등, 이용시 주의를 요함

3) 「-」은, 신규출업채용자 없음.

한편 일본 사회복지사업 취업자 수는 증가 추이에 있으며, 사회복지자격 취득자도 증가하고 있고, 복지직에 국가자격을 지닌 사회복지사가 활용되는 것이 기대되고 있지만, 실제로 상담업무 등과 관련된 업무 종사자 중에는 사회복지자격취득자가 매우 적은 실정에 있다. 다양한 근무처 중에서 하나의 예로, 후생노동성의 2009년 『복지사무소현황조사』 결과를 통해 복지사무소에서의 사회복지사의 배치상황을 알 수 있다. 복지사무소 직원전체 22,627명 중에 사회복지사취득자는 1,015명(4.64%)에 불과하다. 특히 수퍼비전을 담당하는 사찰지도원(査察指導員)의 경우 사회복지사는 3.23%로 낮은 자격취득자의 비율이 나타나고 있음을 알 수 있다. 이처럼 사회복지자격 취득자는 늘어나고 있지만 실제 복지관련 업무에 종사하는 경우는 매우 적은 실정이다. 이와 같은 경향은 양질의 복지인력이 사회복지 분야 내에서 효율적으로 활용되지 못하고 있음을 반영하고 있다.

다시 『개호복지사등현황과악조사』 결과로 돌아가서 사회복지사들이 복지·개호분야를 선택한 이유를 살펴보면 ‘일하는 보람이 있는 직업이기 때문에’ (49.9%), ‘자신의 능력·개성·자격을 발휘할 수 있을 거라고 생각했기 때문에’ (46.4%)라는 답변이 높게 나타남을 볼 수 있다. 하지만 자격취득에 따른 장점으로, ‘자신을 가지고 업무에 임할 수 있다’ (21.9%)라는 답변이 있는 반면에, 30.8%의 응답자가 ‘특별히 변화가 없음’ 으로 답했다. 뿐만 아니라

업무에 대한 고민으로 ‘낮은 급여와 수당’을 들고 있는 한편, ‘업무의 부담과 책임의 과중’의 응답 비중이 높은 점은 이들에 대한 대우가 열악함과 동시에 업무 부담 또한 크다고 하는 나쁜 상황에 처해있음을 보여주고 있다. 게다가 사회복지사의 ‘낮은 사회적 평가’에 대한 개선책이 필요함 또한 지적되고 있다. 이처럼 ‘자격에 맞는 급여수준 인상’, ‘경험에 맞는 급여체제 구축’ 등에 의해 ‘낮은 사회적 평가’의 개선을 요구하는 목소리가 높은 실정이다.

다른 한편 구인·구직상황과 인재공급과 관련하여 복지직으로의 취업을 희망하더라도 ‘상담·지원·지도’라는 직종에 채용되는 것이 어려운 상황에 있다는 것 또한 해결해야 할 과제이다. 중앙복지인재센터의 『복지분야의 구인구직동향』 자료에 의하면 2011년 현재 사회복지사의 자격을 활용하는 직종으로 사회복지시설과 개호보험시설등에서의 ‘상담·지원·지도원’ 직종의 구인 및 구직 상황은 알 수 있다.

〈표 4-16〉 일본 고용형태별 유효 구인수, 유효 구직자수의 상황(2011년)

	유효구인			유효구직자희망(복수응답)	
	명수(월평균)	비율		명수(월평균)	비율
정규직	21,676명	52.6%	⇔	14,943명	66.6%
상근적비상근 (상근비정규)	6,930명	16.8%		1,190명	5.3%
기타비상근	12,596명	30.6%		3,438명	15.3%
불문	-	-		2,872명	12.8%
합계	41,203명	100%		22,443명	100%

사가현(佐賀縣)을 포함하지 않은 수치

사가현(佐賀縣)을 포함하지 않은 수치.
유효구직자수의 합계는, 희망기업이 있는 구직자수이며, 전체수와 일치하지 않음

자료: 중앙복지인재센터 홈페이지(「福祉のお仕事」ホームページ (<http://www.nw.fukushi-work.jp/>))

社會福祉法人全國社會福祉協議會中央福祉人材センター(전국사회복지협의회중앙인재센터), 『平成23年度 福祉分野の求人求職動向: 福祉人材センター・バンク職業紹介実績報告(2011년도 복지분야의 구인구직동향: 복지인재센터・뱅크직업소개실적보고)』

2011년 현재 유효 구인 수가 4,143(10.1%)인 반면, 유효 구직자 수(희망·복수응답)는 9,984명으로 전구직자 수의 44.5%로 유효 구인배율은 0.41배이다. 그 결과 복지직은 취로를 희망해도 ‘상담·지원·지도’라는 직종에 채용되는 것이 어려운 상황에 있는 것을 알 수 있다. 한편, 고용형태별로 보면, 유효 구인의 절반(52.6%)이 정규직 구인인 것에 반해, 구직자의 67.6%가 정규직을 희

망하고 있으며, 구인측과 구직자측의 미스매치가 발생하고 있음을 유추해 볼 수 있다.

이처럼 열악한 근무환경에 처해 있는 사회복지사들의 노동환경 개선을 위해서는 근무환경 개선뿐만 아니라, 복리후생제도의 마련, 취업알선 및 사회복지 업무, 사회복지사에 대한 인식개선 등의 과제를 해결할 필요가 있다.

3) 일본 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도 : 후생노동성의 복지인재확보법과 복지인재확보 대책

일본 사회가 저출산·고령사회의 진전 등에 의한 국민의 복지서비스에 대한 수요 증대, 개호보험 제도와 장애인자립지원법 시행에 따른 이용자 중심의 양질의 복지서비스 제공이 요구되면서 서비스 제공의 근간인 복지인재양성 및 확보가 매우 중요하게 되었다. 이에 후생노동성은 현재 복지 인재 양성·확보를 위한 종합적인 시책을 추진하고 있으며, 양적인 확보 뿐 아니라 질적인 향상에 중점을 둔 대책을 추진하고 있다.

후생성(현재의 후생 노동성)은 1991년 3월 「보건의료·복지인력 대책본부 중간보고」를 정리하고, 이 개념에 따라 1992년 6월 사회복지분야의 인재 확보를 목적으로 하는 사회복지사업법(현재는 「사회복지법」) 및 사회복지시설직원퇴직수당공제법의 일부 개정(이른바 「복지 인재 확보 법」)을 실시하였다. 법 개정에 의해 도도부현 복지 인재 센터, 중앙 복지 인력 센터, 복지 센터가 법률에 규정되었다. 또한 사회복지 사업법에 후생 장관은 ‘기본 지침’(사회 복지에 종사하는 사람의 확보 및 국민의 사회 복지에 관한 활동 참여의 촉진을 도모하기위한 조치에 관한 기본 지침)을 정하여야한다고 규정되었다.

이에 따라 1993년 4월 14일 후생 장관 고시로 「사회 복지 사업에 종사하는 사람의 확보를 도모하기 위한 조치에 관한 기본 지침」(이하 「인재 확보 지침」이라함)이 마련되었다. 인재 확보 지침은 복지·개호 서비스를 둘러싼 상황 변화에 대응하기 위해 2007년 새로운 「사회 복지 사업에 종사하는 사람의 확보를 도모하기 위한 조치에 관한 기본 적인 지침」(2007년 후생 노동성 고시 제289호. 이하 「새로운 인재 확보 지침」이라 함)으로 고시되었다.³⁷⁾ 후생

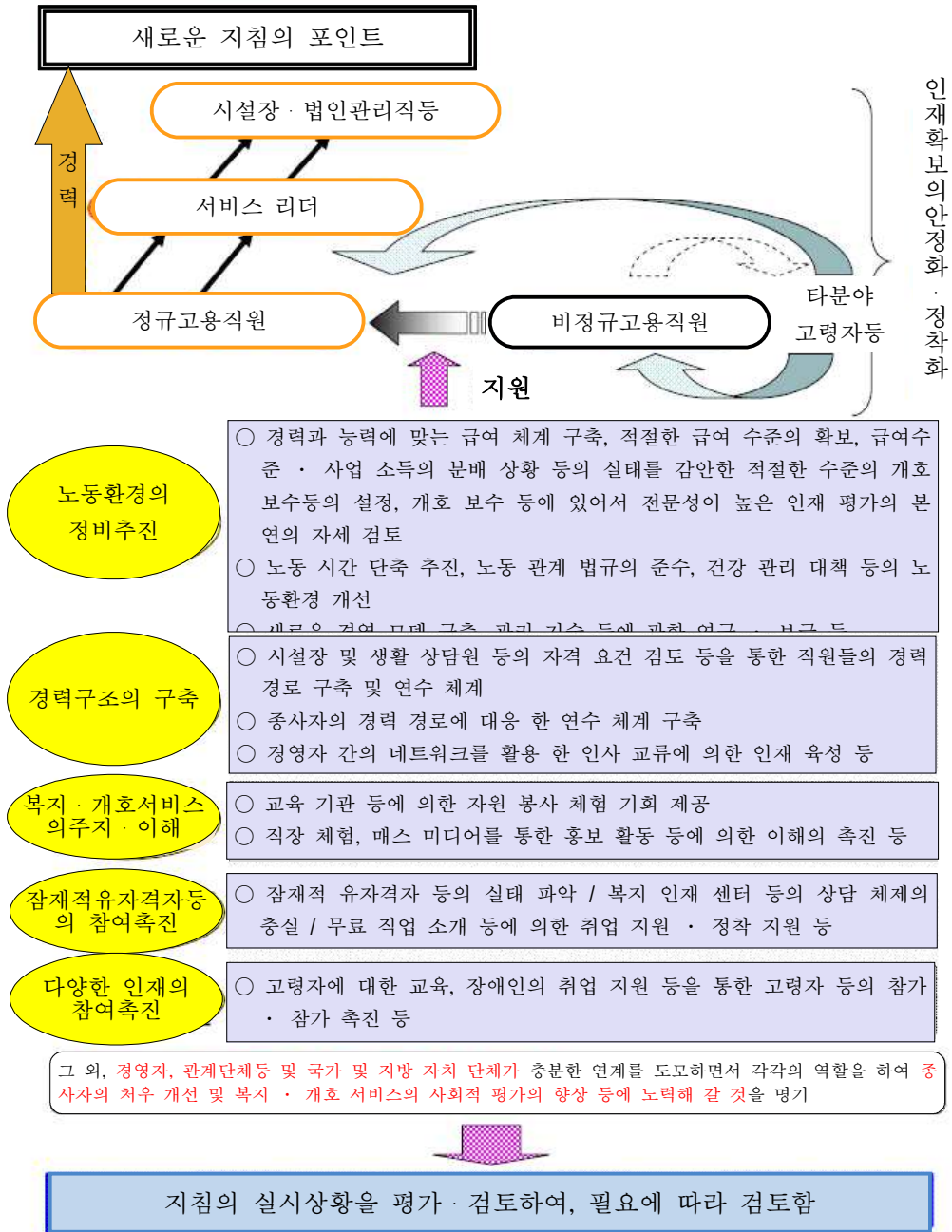
37) 일본의 새로운 인재 확보 지침은 ①취업시기의 청년층에게 매력 있는 일자리로 평가 선택되도록 하고, 또한 종사자의 정착을 도모하기 위한 ‘노동 환경의 정비 추진’, ②향후 더욱 증가하는 복지·개호 요

노동성은 새로운 인재 확보 지침을 근거로 종합적인 대응방안을 추진하고자 노력하고 있다.

요약하면 일본에서는 사회복지노동자의 처우개선을 위해서 「사회복지사업법」 및 「사회복지시설직원등퇴직수당공제법」의 일부를 개정하는 법률 「복지인재확보법」을 제정하고 「사회복지사업 종사자 확보를 위한 조치에 관한 기본지침」을 마련하여 전문적인 복지인재확보와 양성에 주력하고 있다. 그리고 도도부현과 중앙에 「복지인재센터」를 운영하고 전국에 1개소 복지후생센터를 두어 사회복지노동자의 복지후생을 지원하고 있다.

구에 적확하게 대응하고 양질의 서비스를 확보하는 관점에서 종사자의 자질 향상을 도모하기 위한 “경력 구조의 구축”, ③국민이 복지·개호 서비스의 일이 향후 저출산 고령 사회를 지탱하는 원동력임을 이해하고 복지·개호 서비스 분야에 대한 국민의 적극적인 참가가 촉진되기 위한 “복지·개호 서비스에 대한 주지·이해”, ④개호복지사나 사회복지사 등의 유자격자 등을 유효하게 활용하기 위해 잠재적 유자격자 등의 발굴 등을 실시하는 등 “잠재적 유자격자 등의 참가의 촉진”, ⑤복지·개호 서비스 분야에서 새로운 인재로서 기대되는 다른 분야에서 활약하고 있는 인재, 노인 등 “다양한 인재의 참가촉진”의 5가지 관점에서 인재 확보를 위해 필요한 대책을 정리하고 있다.

[그림 4-7] 일본 새로운 인재확보지침(2007)



자료: 厚生労働省, 2007, 「社會福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」の見直しについて」, p.37에서 인용.

사회복지법

제 9 장 사회 복지 사업에 종사하는 사람의 확보를 촉진

제1절 기본지침등

(기본지침)

제89조 후생노동대신은, 사회복지사업이 적정하게 이루어지는 것을 보장하기 위해, 사회복지사업에 종사하는 자(이하 「사회복지사업종사자」라 함)의 확보 및 국민의 사회복지에 관한 활동에의 참가촉진을 도모하기 위한 조치에 관한 기본 지침(이하 「기본지침」이라함)을 결정해야 한다.

2. 기본지침에서 정하는 사항은 다음과 같다.

- 1) 사회복지 사업 종사자의 취업 동향에 관한 사항
 - 2) 사회복지 사업을 경영하는 자가 실시하는 사회복지 사업 종사자에 관한 처우 개선(국가 공무원 및 지방 공무원인 자에 관한 것은 제외) 및 자질 향상 및 신규 사회복지 사업 종사자의 확보에 이바지하는 조치, 기타 사회복지 사업 종사자의 확보에 이바지하는 조치의 내용에 관한 사항
 - 3) 전호에서 규정하는 조치의 내용과 관련하여 적정하고 효과적인 실시를 도모하기 위해 필요한 조치의 내용에 관한 사항
 - 4) 국가 사회복지 사업에 대한 이해를 높이고 국민의 사회복지에 관한 활동 참여를 촉진하기 위하여 필요한 조치의 내용에 관한 사항
- 3 후생 노동 대신은 기본 지침을 정하거나 이를 변경하고자하는 때에는 미리 총무 대신과 협의하고, 사회 보장 심의회 및 도도부현의 의견을 들어야한다.
- 4 후생 노동 대신은 기본 지침을 정하거나 이를 변경 한 때에는 지체없이 이를 공표하여야한다.

제2절 복지인재센터

제1관 도도부현복지인재센터(제93조~제98조)

제2관 중앙복지인재센터(제99조~제101조)

제3절 복지후생센터(제120조~제106조)

(지정)

제120조 후생노동대신은, 사회복지사업에 관한 연락 및 조성 할 것 등에 의해 사회복지사업종사자의 복리후생증진을 도모하는 것을 목적으로 설립된 사회복지법인에 있어서는 다음 조에 규정하는 업무를 적정하고 확실하게 할 수 있다고 인정되는 것을, 신청에 따라, 전국에 한 개만 복리후생센터로 지정할 수 있다.

(업무)

제103조 복리후생센터는, 다음의 업무를 수행한다.

- ① 사회복지사업을 경영하는 자에 대해, 사회복지사업종사자의 복리후생에 관한 계몽활동을 실시할 것.
 - ② 사회복지사업종사자의 복리후생에 관한 조사연구를 실시할 것.
 - ③ 복리후생계약(복리후생센터가 사회복지사업을 경영하는 자에 대해 그 자에게 사용되는 사회복지사업종사자의 복리후생 증진을 도모하기 위한 사업을 실시하는 것을 약속하는 계약을 말함. 이하동문)에 기초하여, 사회복지사업종사자의 복리후생증진을 도모하기 위한 사업을 실시함.
 - ④ 사회복지종사자의 복리후생에 관하여, 사회복지사업을 경영하는 자와의 연락을 실시하고, 사회복지사업을 경영하는 자에 대해 조성을 행할 것.
 - ⑤ 전 각 호에 개재된 것외에, 사회복지사업종사자의 복리후생 증진을 도모하기 위해 필요한 업무를 실시할 것.
- <이하 생략>

4) 일본 사회복지사 인권개선 모범 사례

일본에서는 복지인력 확보를 위한 구체적 시책으로 인력확보지침 검토뿐만 아니라, 사회복지종사자의 양성·자질 향상을 위한 연수제도, 직원 처우의 복리후생사업 실시, 복지인재센터 통한 취업촉진, 사회복지시설직원 퇴직수당공제제도 등이 실시되고 있다. 또한 이와 동시에 사회복지업무 및 사회복지사에 대한 인식개선 사업 또한 실시되고 있다.

(1) 사회복지 업무 및 사회복지사에 대한 인식개선:「개호의 날」, 「사회복지사의 날」, 「복지 인재 확보 중점 실시 기간」

일본 후생노동성에서는 “개호에 대한 이해와 인식을 높이고, 개호 종사자, 개호 서비스 이용자 및 개호 가족을 지원함과 동시에, 이용자, 가족, 개호 종사자, 이들을 둘러싼 지역사회와의 교류를 촉진하는 관점에서 고령자, 장애인 등에 대한 개호와 관련하여 국민의 계몽을 중점적으로 실시하는 날로 11월 11일을 ‘개호의 날’로 정했다. 이는 2008년 7월 27일 ‘복지인재포럼’에서 후생노동대신의 발표를 시작으로 매년 후생노동성, 지방자치단체, 관계단체, 관련 사업자 등이 연계하여 개호의 날을 중심으로 개호 의의와 중요성에 대해 주지·계발 활동이 인식개선에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한 일본 후생노동성은 200년 8월에 「사회 복지 사업에 종사하는 사람의 확보를 도모하기 위한 조치에 관한 기본 지침」(2007년 8월 28일 후생노동성 고시 제289호)을 수립하고 지침에 따라 대책을 진행하고 있는 중이다. 이러한 노력의 일환으로 11월 4일부터 11월 17일까지를 ‘복지 인재 확보 중점 실시 기간’으로 설정하고, 관계 기관과 연계하여 복지·개호 서비스의 중요성에 대한 이해를 더욱 깊게 하기 위한 보급 계발 및 복지 인재의 확보·정착을 촉진하기 위해 노력하고 있다.³⁸⁾

38) 복지 인재 확보 중점 실시 기간 실시 개요는 아래와 같다. 첫째, 취지와 목적은 국민에 대한 복지·개호 서비스에 대한 이해를 심화함과 동시에 복지 인재의 확보·정착을 도모하기 위해 ‘복지 인재 확보 중점 실시 기간’을 마련하고, 해당 실시 기간 동안, 경영자, 관련단체, 국가·지방 공공 단체 등이 일체가 되어 홍보 활동이나 복지 인력 교류 등의 사업을 실시하는 것을 목적으로 한다. 둘째, 실시·협력체제는 후생노동성 복지 인재 확보 중점 실시 기간 추진 협의회와 도도부현, 지정도시, 중핵시, 도시 및 특별 행정구이다. 셋째, 실시기간은 11월 17일까지 2주 동안이며, 단, 지역 실정에 따라 탄력적으로 운영된다. 넷째, 실시 기간 중 실시 사항으로는 먼저 후생 노동성은 복지 인재 확보 중점 실시 기간 실시를

〔그림 4-8〕 일본 「개호의 날」, 「사회복지사의 날」 관련 홍보물



후생노동성의 개호의 날 포스터
(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/kaigo-day/index.html)



요코하마시의 개호의 날 기념포럼 전단지
(<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourai/kaigonohi.html>)



히로시마시의 복지·개호인재 확보등 종합지원협의회 홈페이지
(<http://kaigonohi-hiroshima.com/>)



「사회복지사의 날」 마크



「사회복지사의 날」 행사관련 홈페이지, 지역별 행사 정보를 볼 수 있음.
(<http://www.sw-day.jp/eventinfo.html>)



「중앙지부」 행사 포스터
(<http://www.sw-day.jp/2013/honbu/center.pdf>)

다음으로, 복지 인재 확보 중점 실시 기간 추진 협의회는 복지 인재 확보에 관한 보급 계발 및 복지 인재의 확보·정착을 촉진하기 위해 노력하며, 도도부

전국에 어필하고 복지·개호 서비스의 의의와 중요성에 대해 이해를 요구하는 동시에 복지 인력 확보를 위한 사업을 실시한다. 복지 인재 확보 중점 실시 기간에 따른 홍보 방법으로는 예를 들어, 포스터, 전단지 등의 배포를 활용하거나, 후생노동성 홈페이지 게재 및 월간지·주간지 등을 활용한 홍보를 하기도 한다.

현, 지정 도시, 중핵시 등은 복지 인재 확보 중점 실시 기간을 더 의미 있는 것으로 하기 위해 실시 기간에 각종 홍보 활동을 실시하여 지역 주민에게 복지·간호 서비스에 대한 이해와 인식을 높이고, 복지 인재의 확보·정착을 촉진하기 위해 노력을 기울인다³⁹⁾.

이 밖에도 사회복지관계의 전국 17단체가 가맹하는 사회복지 서비스 종사자 연구 협의회에서도 사회복지사의 사회적 인식을 높이기 위해 2009년부터 ‘바다의 날(7월 셋째주 월요일)’을 일본의 ‘사회복지사의 날’로 창설했다. 사회복지사의 날 행사는 중앙 행사 외에도 전국의 사회복지사 협회에서 실시하고 있으며, 행사를 통해 사회복지사에 대한 인식 개선 및 이해를 돕고자 노력하고 있다.

(2) 취업촉진: 복지인재센터 · 복지인재뱅크

일본 복지인재센터는 사회복지법 제93조에 근거하여 도도부현지사가 지정하고, 각 도도부현 사회복지협의회에 1개소(총 47개소)가 설치되어 있다. 또한, 복지인재뱅크는 센터의 지부로써 전국에 28개소가 설치되어 있다.

일본 복지인재센터 · 복지인재뱅크는 다음 세 가지 사업을 중점적으로 추진하고 있다. 첫째, 구직자와 구인자 연결 무료 직업 소개 사업이다. 무료 직업 소개 사업의 준비·등록방법소개, 대상 직종·직장의 범위등에 대한 자세한 내용이 자세히 홈페이지에 담겨있다. 또한 다양한 사람들에게 복지 이해 및 복지 업무에 참여할 수 있도록 업무 설명회(취업 박람회 등) 및 재취업 강습회, 복지 강좌(복지 입문 강좌, 개호 강좌, 시설 체험 등)도 실시하고 있다.

둘째, 복지 직장 인재 확보의 조건 정비이다. 각 법인의 구인 활동 설치 지원, 직장 내 교육의 추진, 사회 복지사·개호 복지사 등 자격 취득 추진, 복지 관련 직장의 이미지 제고 활동, 인사·노무 관리 설립 지원, 인재 확보 상담원에 의한 종사자 확보에 관한 상담 활동 등을 통해 사회 복지 법인·시설 등의 직장 조건 정비를 진행하고 있다.

셋째, 복지 종사자의 자질 향상 지원이다. 방문 개호원(홈 헬퍼) 등의 양성 연수, 사회 복지사·개호 복지사 ·개호 지원 전문원 등의 자격 취득 준비 강습, 기타 각 현의 실정에 따라 다양한 연수 사업을 실시하여 복지 종사자의 전

39) 자세한 내용은 후생노동성 홈페이지의 「福祉人材確保重点実施期間実施要綱(복지인재확보중점실시기간 실시요강)」을 참조할 것(<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/kaigo-day/dl/01.pdf>)

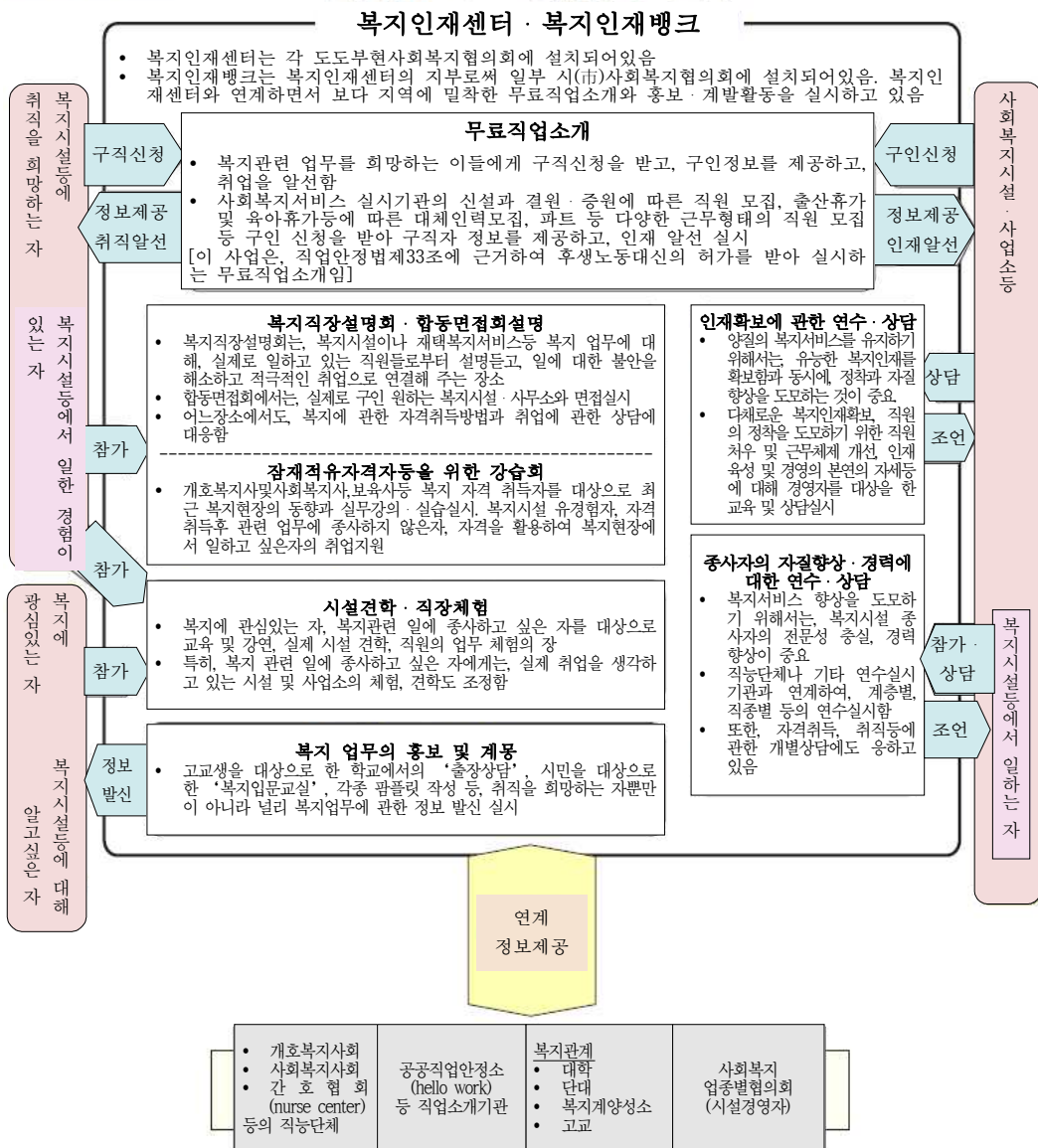
문성 향상을 위해 필요한 지원을 실시하고 있다.

〔그림 4-9〕 일본 복지관련 구인자·구직자 연결창구로서의 복지인재센터·뱅크



「福祉のお仕事(복지관련
업무)」 홈페이지에는
전국의 복지인재센
터·복지인재뱅크에
서 소개하는 복지·
개호의 구인정보를
검색할 수 있다
([http://www.fukushi-w
ork.jp/](http://www.fukushi-w
ork.jp/)).

[그림 4-10] 일본 복지에 종사하는 인재확보 체계도



자료: 厚生労働省, 2012, 『平成24年 厚生労働白書』
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/shakai-kaigo-fukushi2.html>

(3) 복리후생: 복리후생센터와 퇴직수당공제사업

일본 복리후생센터는 사회복지사업 종사자들의 복리후생 증진을 도모하는 것을 목적으로 1994년에 설립된 법인으로 후생노동대신의 지정을 받고 있으며 전국에 유일하게 하나의 센터가 운영되고 있다.

Social(사회)와 Welfare(복지)의 머리글자를 따서 Sowel Club(소웨루 클럽)이라는 애칭으로 불려지는 복리후생센터는 복리후생사업을 전국 규모로 공동화함으로써 규모의 이점을 살린 다양한 복리후생 서비스를 제공하고 있으며, 현재는 1만 1천 곳 이상의 사회복지시설이나 사업소에서 일하는 22만명의 종사자들이 회원으로 가입되어 있다.

한편 복지후생센터는 건강관리, 경조사비 지급 등 기본적인 복리후생 서비스 제공 뿐 아니라, 직원의 자질 향상을 위한 각종 강습·연수나 지정요양소 등의 재활 서비스, 대출 및 각종 보험 등의 생활 지원 등을 제공한다. 또한 도도부현마다 설치되어 있는 도도부현 사무국(업무수탁단체) 회원 간의 친목, 휴식을 목적으로 한 여행, 공연, 스포츠 경기 관람, 회식 등 이벤트(회원교류사업) 사업도 실시하고 있다. 이와 같은 복리후생센터는 사회복지사업의 경영자가 복리후생센터와 계약하여 직원들이 회원으로 등록되어 센터의 각종 서비스를 자유롭게 사용하는 구조로 운영되고 있다.

이 외에 「사회복지시설직원등퇴직수당공제법」의 규정에 따라 사회복지법인인 운영자는 사회복지시설 등 및 신청시설 등에 종사하는 직원이 퇴사한 경우 해당직원에게 퇴직수당지급을 실시하는 사회복지시설직원 퇴직수당공제제도 또한 사회복지사들의 복리후생을 위한 사업이라고 할 수 있다. 사회복지시설직원 퇴직수당공제제도는 독립행정법인 복지의료기구에서 운영하고 있다⁴⁰⁾. 해당 사업이 시작된 1961년도에는 공제 계약자 수 4,060, 사업자 4,829, 시설 피공제 직원 수 30,792명이었으나, 2013년 4월 1일 현재 공제 계약자수는 16,678, 사업자 55,312 시설 피 공제 직원 수 762,762명으로 증가했다. 퇴직수당의 지급은 퇴직 후 일정기간 동안 사회복지종사자들의 생활유지에 도움이 될 것이라 생각된다.

40) 이 외에도 지자체별로, 독립행정법인 복지의료기구가 운영하는 ‘퇴직수당공제’를 보완하는 독자적인 공제회등을 운영하고 있기도 하다. 예를 들어, 시마네 현의 경우 사회복지사업종사자의 복리후생을 위해 민간 사회복지 시설 직원 등 공제회 제도를 운영하고 있기도 하다.

〔그림 4-11〕 일본 복리후생센터와 퇴직수당공제사업



복리후생센터(소웨루클럽)홈페이지
http://www.sowel.or.jp



사회복지시설직원퇴직수당공제제도 관련 안내
(복지의료기구 홈페이지:
http://hp.wam.go.jp/guide/taisuyokuteate/tabid/216/Default.aspx

3. 독일

1) 독일 사회복지 일반

(1) 사회복지 시스템

독일 사회복지 역사는 비스마르크 정부(Weimarer Republik)에서부터 시작된다. 1883년 의료보험(Krankenversicherung)을 시작으로, 1884년 산업재해보험(Unfallversicherung), 1889년 국민연금(Rentenversicherung), 1927년 실업보험(Arbeitslosenversicherung)의 주요 국가 4대 보험이 비스마르크 정부시절 도입되었다. 그리고 1994년 요양보험(Pflegeversicherung)이 도입되었다. 독일은 비스마르크 정부에서 시작된 4대 국가보험 도입을 시작으로 빈곤정책, 노동시장정책, 가족정책, 주거정책 등 다양한 사회복지 정책을 통해 국민 복지를 실현해 나가고 있다.

독일 국가보험은 의무가입자(노동자 및 사무직)의 기여금을 바탕으로 한 기여방식으로 운영된다. 이 외에 국가보험과 함께 군인 및 전쟁피해자를 위한 보상제도로서의 생계지원제도(Versorgungssystem)가 있다. 이 생계지원제도는 군인 (국가보험의 의무가입자가 아닌)을 위한 것이며, 전쟁피해자에게 전쟁으로 인한 신체적·심리적 부상에 대한 개인적 피해보상을 하고자 하는데 목적을 두고 있다. 또한 공공부조로서 빈곤층을 위한 사회적 보호제도(Fürsorge/Sozialhilfe)도 운영되고 있다. 국가보험과는 달리 기여금 없이 국민기본권을 충족시키지 못하는 대상자에게 생계보장을 위해 개인적 지원이 이루어지며, 현금급여 외에도 다양한 형태의 사회적 서비스가 제공된다(Nikles, 2008: 17-8).

독일 사회복지 서비스를 구성하는 기본 이념은 크게 보호복지(Fürsorge)와 예방복지(Vorsorge)로 나누어 볼 수 있다. 보호복지는 이미 사회적 위험에 노출된 사람들에게 다양한 사회적 주체들이 참여하여 복지 서비스가 제공되는 것을 의미하며, 예방복지는 사회적 위험이 발생되지 않도록 국가의 책임하에 제공되는 복지를 의미한다. 대표적인 예로 국가보험을 들 수 있다. 1차적인 사회 안전망으로서 국가가 운영하는 보험 시스템을 통해서 시민들이 곧바로 사회적 위험으로 빠지는 것을 예방하는 역할을 한다.

이러한 배경으로 독일 사회복지(Soziale Arbeit)는 국가 및 지역사회 또는 사회단체들을 통한 빈민구제(Armenpflege), 복지사업(Wohlfahrtsarbeit), 보호복지(Fürsorge)를 그 시작으로 한다(Nikles, 2008: 20). 독일 국민들에게 사회복지 는 의무적인 제도이며, 사회적 서비스직업(Dienstleistungsberuf) 중의 하나로 인식된다. 사회적 서비스는 시민들을 위한 지원 제도로서, 시민들이 사회적 위험으로부터 보호되어야 할 권리를 갖고 있고, 사회복지사는 이러한 시민들의 권리가 실현될 수 있도록 지원하는 사람들이다(Schilling und Zeller, 2010: 132). 사회복지사업이 사회적 서비스의 하나로 제공 되어 지지만, 독일 사회에서는 보호복지로서의 기능만을 하는 것이 아니라 동시에 예방복지로서의 역할 또한 해야 한다는 것에 강조점을 둔다.

(2) 사회복지의 법적 근거 및 운영 시스템

독일의 복지 시스템은 ‘사회복지법전(Sozialgesetzbuch: SGB)’에 근거를 두고 있다.⁴¹⁾ 특히 사회복지의 일반 현장에 적용되는 법률로서는 사회복지법전 제8권 (SGB VIII)인 ‘아동 및 청소년 보호를 위한 법률(Kinder- und Jugendhilfegesetz: KJHG)’과 공공부조(Sozialhilfe)를 위한 사회복지법전 제12권에 주된 법률적 근거를 두고 있다. 이 두 권의 사회법전이 아니더라도 다양한 사회복지 영역에서 행해지는 사회복지사업의 내용 및 성격에 따라 총 12권으로 구성된 사회복지 법전에서 그 활동의 근거를 찾을 수 있다.

사회복지 운영 시스템은 크게 다음의 세 가지 유형으로 구분 할 수 있다(Nikles, 2008: 26-32). 첫 번째로 사회적 서비스(Soziale Dienstleistung)가 있다. 사회적 서비스는 전문적인 사회복지사가 서비스 대상자에게 직접적으로 다양한 형태의 지원을 하는 것을 의미한다. 지원의 내용으로는 상담 및 교육이 있으며, 현금지원(예: 노인 등에게 사회복지사무소를 통한 생계급여 지원), 장애인을 위한 물품지원 및 기술지원을 들 수 있다. 장애인을 위한 기술 및 현물지원은 이러한 사회적 지원을 통해 장애인이 노동시장 진입에 용이하도록 하는

41) 사회복지법전은 SGB I: 포괄적인 사회복지법, SGB II: 구직자를 위한 기본법률, SGB II: 고용촉진을 위한 법률, SGB IV: 사회보장보험에 대한 일반적인 규칙, SGB V: 의료보험에 관한 법률, SGB VI: 산업재해보험에 관한 법률, SGB VIII: 아동 및 청소년 보호를 위한 법률, SGB IX: 재활 및 장애인을 위한 법률, SGB X: 행정절차 및 사회적 데이터 보호를 위한 법률, SGB XI: 요양보험에 관한 법률, SGB XII: 공공부조를 위한 법률로 총 12권의 법전으로 구성되어 있다.

것을 주요한 목표로 하고 있다.

두 번째로는 종합적인 사회적 서비스(Allgemeine Sozialdienst)가 있다. 종합적인 사회적 서비스는 지역사회에서 다양한 자원의 조직화를 통해서 이루어진다. 즉, 상담과 다양한 형태의 사회적 지원을 위한 것이다. 예를 들면, 건강 또는 사회적 보호가 필요한 대상자들을 시설에 수용하는 것이 아닌 그룹을 형성하여 건물 또는 일정한 지역 공간에서 집과 다름없는 환경에서 살도록 지원하는 서비스이다.

종합적인 사회적 서비스 담당자는 이렇게 조직화 된 지역 또는 건물에서 거주자를 위한 상담 및 다양한 원조를 지원한다. 종합적인 사회적 서비스 체계에서 중요한 자원은 지역사회의 다양한 서비스 지원체계가 동시에 함께 조직화된다는 것이다. 예를 들면 현재 독일에서는 고령화되는 인구에 대한 대응책으로서 노인을 요양원에 수용하는 것이 아니라 자신이 살던 집에서 거주하며 생을 마감할 수 있도록 지원하고 있다.

한편 종합적인 사회적 서비스 담당자가 정기적인 방문을 통해 환경 및 건강을 점검하며, 일상생활에서는 요양보험을 통해 돌봄도우미 서비스 지원이 이루어진다. 종합적인 사회적 서비스와 유사하게 볼 수 있는 시설(Einrichtung)의 경우도 한 공간에서 모든 종합적인 사회적 지원체계가 이루어진다. 즉, 양로원, 청소년복지관 또는 장애인 작업장과 같은 시설이 대표적이라고 할 수 있다. 이는 가장 기본적인 인프라로 지역사회에서 운영되어진다.

세 번째로 사회복지 운영 주체(Träger)가 있다. 지속적이고 책임 있는 사회적 서비스를 위해서 법적인 책임자를 세우는 것은 중요하다. 경제적인 문제를 책임지는 것과 함께 사회보험 및 정부와의 관계 등에 관한 문제를 해결하며 책임 있는 사회적 서비스를 지원하기 위한 것이다.

이러한 사회복지 과제를 달성하는 책임 주체는 국가, 공공, 사적 영역으로 구분되어 진다. 국가영역(öffentliche Träger)은 중앙정부, 지방정부, 시정 및 지역사회를 의미한다. 국가는 재정적 지원과 사회복지의 정책을 추진하는 책임을 갖는다. 공공영역(freie Träger)의 대표적인 예로는 종교법인을 들 수 있다. 공공영역의 주체는 사적영역과는 달리 이익을 목적으로 하지 않는다. 마지막으로 사적영역(private Träger)이 있다.

이 중에서도 특히 공공영역 역할에 대해서 주의깊게 살펴 볼 필요가 있다. 독일 사회에서 공공영역의 조직 및 역할은 점점 확대되고 있는 추세에 놓여있다. 책임 주체로 협회(Verbände)가 가장 대표적인 조직이며, 신뢰할 수 있는

사회복지 주체자로서 중요한 역할을 담당한다. 기본적으로 협회는 회원들로 구성되며 공동으로 추구하는 가치와 흥미를 통해 구성된다. 사적영역과는 다르게 정부 및 공공영역의 주체와 다른 사회적 기관들과 연계를 통한 사회적 서비스를 지원한다. 협회의 지원 서비스는 우선적으로 회원을 위해서 제공되며 동시에 사회적 기여라는 목적을 갖는다.⁴²⁾

예를 들면 독일에서 공공영역 확대되는 역할을 사회보장(soziale sicherung), 전쟁으로 인한 사회문제(soziale kriegsfolgenausgaben), 사회적 복구(wiedergutmachung)에 관한 사회적 지출에서 살펴 볼 수 있다(<표 4-17> 참조). 2007년 기준으로 중앙정부가 약 1%의 사회적 지출을 보이고 있을 때, 공공영역은 87%의 사회적 지출을 하였다. 국가영역의 지출이 1999년보다 2007년 기준으로 약 8%p의 감소율을 보이고 있을 때, 오히려 공공영역의 사회적 지출은 10%p 증가하였다.

<표 4-17> 독일 사회보장, 사회문제 및 사회적 복구에 관한 사회적 지출

(단위: %)

연도	국가영역		공공영역	전체
	중앙정부	지방정부 및 시정		
1999	1.2	19.9	78.9	100
2003	1.1	18.2	80.7	100
2007	1.1	11.9	87.0	100

자료: Schilling (2012: 779)

이와 같은 독일의 공공영역 점차적 확대는 ‘아동 및 청소년 보호’를 위한 사회복지 영역에서도 살펴 볼 수 있다(<표 4-18> 참조). 국가영역이 차지하는 비율은 1994년도에 비해 2007년도에는 약 12%p 감소한 반면, 공공영역이 차지하는 비율은 약 11%p 증가했고, 2007년 당시 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지영역에서 공공영역 비율은 전체의 약 65%를 차지하고 있다.

42) 가장 대표적인 협회로는 독일 노동자복지 협회(Arbeiterwohlfahrt – Bundesverband e.V.), 독일 카톨릭 협회(Deutscher Caritasverband e.V.), 독일 공동복지 협회(Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband e.V.), 독일 적십자 협회(Deutsches Rotes Kreuz e.V.), 독일 개신교 협회(Diakonisches Werk der Evangelisches Kirche in Deutschland e.V.), 독일 유대인 중앙복지 협회(Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e.V.)가 있다.

〈표 4-18〉 독일 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지 영역

(단위: %)

	1994년	2007년
국가영역	45.1	33.3
공공영역	54.0	65.4
사적영역	0.9	1.4
전체	100.0	100.0

자료: Schilling (2012: 789)

또한 독일 공공영역의 다양한 주체들 중에서도 독일 사회 특성으로 볼 수 있는 종교법인의 두드러진 역할을 살펴 볼 수 있다(〈표 4-19〉 참조). 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지 영역에서 다양한 공공영역의 주체들 중에서도 약 51%가 카톨릭 및 개신교 종교법인이다.

〈표 4-19〉 독일 아동 및 청소년 보호를 위한 사회복지 영역에서 다양한 사회적 주체 (2007)

사회적 주체	%
독일 카톨릭 협회 및 카톨릭 종교 활동 단체	27.0
독일 개신교 협회 및 개신교 종교 활동 단체	24.5
기타 법인 및 단체	18.0
독일 공동 복지 협회	16.0
독일 노동자복지 협회	6.6
독일 적십자 협회	3.3
기타	4.6
전체	100.0

자료: Schilling (2012: 788)

2) 독일 사회복지사 노동실태

(1) 사회복지사의 개념 및 교육 제도

독일 사회복지사업은 사회교육(Sozialpädagogik)과 사회사업(Sozialarbeit)의 전통적인 영역을 구분하고 있다. 이에 따라 사회복지사 역할도 구분되어진다. 일반적으로 사회교육 분야는 아동 및 청소년을 대상으로 지원하는 교육영역의 사회복지사업을 의미하며, 이 영역의 사회복지사는 교육사회사업가

(Sozialpädagoge)로 불리어진다. 사회사업은 일반적인 모든 분야를 포괄하며 사회복지 대상자가 성인이다. 빈곤, 노인, 여성 및 가족, 실업문제 등의 다양한 사회복지 영역에서 사회사업이 시행되며, 이 영역의 사회복지사는 사회사업가(Sozialarbeiter)로 불리어진다. 사회교육과 사회사업의 영역에서는 상담, 원조 및 후원, 동기부여를 위한 프로그램, 교육과 같은 다양한 종류의 사회적 서비스가 제공된다.

독일은 사회교육과 사회사업의 전통적인 구분에 따라 사회복지사가 되기 위한 교육 시스템 또한 한국과 다른 형태의 제도를 구축하고 있다. 사회복지학의 대학교육 과정을 이수해야 하는 한국과는 다르게 독일에서는 사회교육학(Sozialpädagogik) 또는 사회복지학(Sozialarbeit/Soziale Arbeit)의 전공을 전문대학(Fachhochschule) 또는 일반대학(Hochschule)에서 전공을 이수한다. 주로 사회복지사로서 전문적인 내용을 필요로 하는 경우 대학의 전문과정을 이수하고, 사회복지 영역에 종사하는 노동자로서 기술적인 사회적 서비스가 제공되는 경우 직업전문학교(Berufsfachschulen)를 졸업하는 경우가 대부분이다.

〈표 4-20〉 독일 사회복지영역에 따른 졸업 유형 (2010/2011 년 졸업)

직업	직업전문학교	대학교 전공*	전체
사회사업가 및 교육사회사업가	-	52	52
교육치료사	-	52	52
아동/청소년 교육 또는 돌보미	2,734	652	3,386
노인 간병인	2,763	331	3,094
노인 간병인 도우미	1,209	-	1,209
교육치료간호사	-	659	659
교육치료간호사 도우미	-	71	71
아동 돌보미	565	-	565
전체	7,271	1,817	9,088

자료: 독일 통계청 (Statistisches Bundesamt, 2011) * 대학교 전공은 전문대학과 일반대학을 포함한 통계

독일은 한국의 학사(Bachelor)와 석사(Master of Arts) 학위 체제를 구분하여 이수하는 교육 체계와는 다른 전통적으로 대학교에서 8학기 통합 학위 과정인 학사 및 석사학위과정(Diplom- und Masterstudiengängen) 체계이다. 그러나 1999년 29개 유럽 국가들은 볼로냐 프로세스(Bologna-Prozess) 협약을 통해 대학교육의 학위 체제가 서로의 나라에서 인정되도록 하는 것에 합의했다. 이를 위해서 독일은 전통적인 통합적인 학위체제를 학사와 석사 학위 제도로 구분하는 개혁 과정에 도입했다(Schilling und Zeller, 2010: 239-240). 변화되는 학위

체제 과정에서 전통적으로 주로 전문대학에서 전공과정으로 있었던 사회사업(Soziale Arbeit) 전공이 포괄적인 전공 개념의 사회복지(Sozialwesen)로 전환되는 과정에 있으며, 전문대학뿐 아니라 일반대학에서도 전공으로 개설되어지고 있다(Schilling und Zeller, 2010: 135).

(2) 노동시장의 일반현황

2011년 6월 현재 독일 사회복지사는 1,349,578명이 고용되어 있고, 정규직이 약 54%(722,955명)를 차지하며, 파트타임 노동자가 46%(626,623명)를 차지하고 있다(<표 4-21> 참조). 파트타임의 노동자 비율이 높게 나타난 것은 돌봄 도우미의 경우 노동의 특성상 정규직과 같은 근무조건이 아닌 시간제로 이루어지기 때문에 파트타임의 노동형태가 좀 더 효율적인 형태로 보여진다. 이러한 이유로 파트타임 노동자 비율이 꽤 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-21〉 독일 사회복지사 고용현황 (2011년 6월 현재)

고용현황	정규직	파트타임	전체
사회사업가/돌봄 도우미	325,985	244,455	570,440
관리자/교육사회사업가	172,543	123,748	296,291
아동 돌봄 도우미	224,427	258,420	482,847
전체	722,955	626,623	1,349,578

자료: 노동부 통계청 (Bundesagentur für Arbeit, 2011)

독일 사회복지 영역에서 고용된 노동자 교육 현황을 살펴보면 전체의 75.4%(918,613명)가 직업전문학교에서 전문적인 과정을 이수하였고, 대학교 전공자가 15%(181,974명), 아무런 전문적인 직업교육을 받지 않은 노동자들도 9.6%(117,209명) 차지한 것을 볼 수 있다(<표 4-22> 참조). 독일 노동시장의 특성상 노동시장에 안정적으로 진입하기 위해서는 직업전문교육 과정을 이수하는 것이 큰 장점으로 작용한다. 이에 따라 사회적 서비스의 직업군으로 대학교에서 전공과정을 이수하는 것보다는 사회적 서비스를 행하는 전문직종으로 직업전문학교 교육과정이 더 선호되는 것으로 이해될 수 있다.

〈표 4-22〉 독일 교육수준에 따른 고용현황 (2011년 6월 현재)

고용현황	직업교육 이수여부 없음	직업전문 학교	대학교 전공*
사회사업가/돌봄 도우미	79,420	340,729	68,316
관리자/교육사회사업가	16,186	172,801	85,895
아동 돌봄 도우미	21,603	405,083	27,763
총계	117,209 (9.6%)	918,613 (75.4%)	181,974 (15%)

자료: 노동부 통계청 (Bundesagentur für Arbeit, 2011) * 대학교 전공은 전문대학과 일반대학을 포함한 통계

(3) 노동환경 및 조건

독일 사회복지사 근무조건에 대한 일반적인 근거는 ‘공무원에 대한 단체협약(TVöD: Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst)’을 기반으로 하고 있다. 공무원에 대한 단체협약(TVöD)은 단순히 공무원만을 단체협약의 대상으로 하는 것이 아니라 공공영역에서 종사하는 노동자들 즉, 사회복지 영역에 종사하는 노동자들도 포함하고 있다. 공무원에 대한 단체협약(TVöD)은 일반적인 노동조건에서부터 노동시간, 임금, 휴가 등의 노동계약 조건을 포함하고 있고, 이를 근거로 사회복지 영역의 노동자들은 고용주와의 노동계약을 실행한다.

독일 사회복지사의 평균임금을 살펴보면, 사회사업가는 2,959유로(약 4백38만원), 교육사회사업가는 2,827유로(약 4백 19만원)로 거의 유사한 수준이지만, 중학교 및 고등학교 선생님과 비교하였을 경우 약 1.4배 정도 낮은 수준의 임금 차이가 나는 것을 살펴볼 수 있다. 그러나 돌봄 도우미와 비교하였을 경우 많은 차이가 나타나지 않는 것을 볼 때 사회복지 영역에서 근무하는 노동자들의 임금 조건이 독일 사회에서도 열악하다고 볼 수 있다(〈표 4-23〉 참조).

〈표 4-23〉 독일 직업에 따른 평균임금 (2012년 현재)

직업	평균임금* (유로)
중학교 및 고등학교 선생	4,046
초등학교 선생	3,812
사회사업가	2,959
교육사회사업가	2,827
간호사 및 간호조무사	2,379
노인 돌보미	2,148
노인 돌보미 보조	1,877

자료: WSI-Lohnspiegel-Datenbank (2012). * 주 38시간 근무이며, 휴가 및 각종 수당은 제외된 평균임금.

독일 사회복지 영역 노동자 임금수준은 단체협약의 여부와 성별에 따라서도 차이가 나타나는 것을 살펴볼 수 있다(<표 4-24>, <표 4-25> 참조). 대표적인 예로 교육사회사업가의 경우 59%가 근무조건에 대한 단체협약을 체결하였고, 단체협약을 체결하지 않은 경우보다 임금 수준이 더 높게 나타났다. 또한 독일의 사회복지 영역에서도 여성 노동자가 두드러지게 많은 비율을 차지하고 있는데, 여성 교육사회사업가 61%의 분포를 나타내는 것을 볼 수 있다. 하지만, 임금수준의 경우 남성보다 여성 교육사회사업가가 낮은 수준의 임금을 받으며 일을 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 성별에 따른 임금 차별은 현재 독일 노동시장에서 불평등 요인 중의 하나로 노동시장의 개선 과제로 놓여있다. 이러한 문제가 사회복지 영역에서도 예외가 아님을 보여주는 것이다.

〈표 4-24〉 독일 교육사회사업가 단체협약 적용 여부 평균 임금(2012년 현재)

단체협약	수	평균임금 (유로)
없음	494 (41%)	2,603
있음	720 (59%)	3,009
전체	1,214	2,848

자료: WSI-Lohnspiegel-Datenbank (2012).

〈표 4-25〉 독일 교육사회사업가 성별 평균 임금(2012년 현재)

성별	수 (%)	평균임금 (유로)
여자	801 (61)	2,667
남자	505 (39)	3,080

자료: WSI-Lohnspiegel-Datenbank (2012).

독일 사회복지 영역에서 이루어지는 업무는 행정업무와 함께 사람을 대하는 업무로서 이에 대한 직무스트레스 및 소진에 대해서 독일 사회에서도 중요하게 논의 되고 있다. 독일 AOK(Allgemeine Ortskrankenkasse)⁴³⁾ 공공 건강보험 공단은 지난 2010년 AOK의 직장인 보험가입자 1000만 명을 대상으로 직종별에 따른 업무에서 느끼는 소진(Burn-out)에 관한 설문을 진행하였다. 설문 대상자는 의사로부터 소진의 진단을 받은 보험가입자이다.

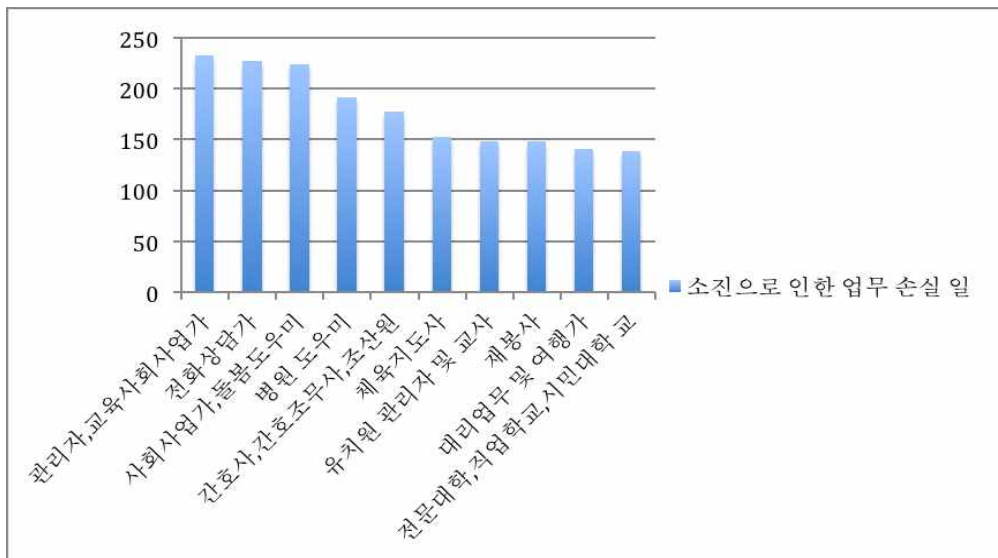
AOK의 조사결과에 따르면 소진에 대한 진단을 받는 직장인은 2004년도에 비해 2010년도 현재 9배 이상 증가하였다. 소진의 내용은 일상생활을 이끌어가기 어려운 상황으로 정신적인 스트레스에서 건강의 문제까지 전이된 상황을 말한다. 특히, 조사결과에 따르면 교육 및 임상치료에 관련된 직종에 종사하는

43) AOK는 독일 공공 건강보험보험공단 중 하나로 약1/3의 독일 인구가 이 건강보험에 가입되어 있다. 독일에는 총 11개의 공공 건강보험공단이 있다.

여성들과 사회적 서비스를 제공하는 직종에 종사하는 노동자에게 아주 빈번하게 소진의 진단이 나타나는 것으로 드러났다.

실태조사 결과에서 가장 빈번하게 소진 진단을 받은 직종으로는 관리자와 교육사회사업가로 조사 대상 1,000명이 소진에 대한 진단으로 병가(233.3일) 신청을 가장 많이한 직종 그룹으로 조사되었다. 즉, 한명의 사례당 평균 23.8일을 병가로 인한 손실을 겪은 것이다. 그리고 사회사업가와 돌봄 도우미가 세번째 직종그룹으로 조사대상 1,000명이 소진으로 인한 병가(223.7일)로 빈번한 소진을 겪는 것으로 나타났다. 교사 직종이 소진으로 인한 손실 일이 평균 138.9일로 나타난 것에 비하면 사회복지 영역에 종사하는 노동자가 상당히 많은 업무 스트레스를 받고 있는 것을 확인 할 수 있다([그림 4-3-1] 참조).

[그림 4-12] 독일 주요 직종별 소진 실태



자료: Wissenschaftliches Institut der AOK(2011)

일반적인 직무 스트레스에 대한 내용으로는 2012년 ‘노동재해방지과 건강을 위한 독일연방연구소’에서 독일 노동자 2만명을 대상으로 조사한 연구를 발표하였다(Lohmann-Haislah et al., 2012). 보고서에 따르면 사회복지 및 교육 영역에 종사하는 노동자 중 응답자의 73%가 “다양한 업무를 동시에 진행해야 하는 것에 대한 스트레스를 받는 것”으로 나타났다.

노동조건 중 주 48시간 법정 노동시간에서 초과근무를 하는 경우는 응답자

의 약 17%에 그쳤으나, 응답자의 70%가 토요일에도 일을 하며, 60%가 일요일 및 휴일에도 일을 하는 것으로 응답하였다. 독일 통계청(2013)의 발표에 따르면, 보건 및 사회복지 영역에 종사하는 노동자의 평균 노동시간이 주당 39,9시간으로 조사 되었다. 독일 노동자 평균 노동시간이 주당 35,5시간 인 것에 비해 평균 노동시간이 약 4시간 이상 긴 것으로 나타났지만, 초과근무로 인한 스트레스보다는 잦은 휴일 근무에 따른 업무의 부담이 클 것이라는 것을 짐작해 볼 수 있다. 또한 사회복지 영역에 종사하는 노동자의 경우 자유로운 업무 형태를 띠고 있음을 살펴 볼 수 있다. 보고서에 따르면 응답자의 81%가 자신이 해야 할 업무를 자신이 스스로 계획하고 분담하고 있다고 하였다.

3) 독일 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도

(1) 사회복지사 협회 및 노동조합

독일 사회복지사를 위한 대표적인 조직으로는 ‘사회복지 노동자를 위한 협회(DBSH: Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.)’가 있다. DBSH는 1994년 조직되었으며, 사회복지사의 협회로서의 역할뿐만 아니라 노동조합의 활동도 포함하고 있다. DBSH는 사회복지사 및 사회복지 분야에서 종사하는 노동자를 위한 조직으로 2012년 현재 아동·청소년·여성·노인 등의 사회복지 분야에서 종사하고 있는 노동자 약 6,000명 이상이 회원으로 가입되어 있다.

DBSH 목표는 사회복지 발전을 위한 기여와 노동시장 조건 및 임단협에 대한 회원들의 관심사를 지원하는 것이다. 즉, 사회복지 영역에서 종사하는 노동자를 위한 근무조건 개선과 사회복지 영역의 전문성을 높이기 위한 정치적 활동도 함께 지원 한다. DBSH 특징 중 하나는 청년과 장년층 그룹을 특성화된 하위 별도 그룹으로 조직하고 있다는 것이다.

한편 독일 청년 조직인 청년 DBSH (Junger DBSH)는 학생, 직업교육생 또는 실습생을 그 참여 대상으로 하고 있다. 2012년 5월 첫 활동을 시작했으며, 현재 약 40명 이상의 청년 회원들이 활동하고 있다. 청년 DBSH는 교육과정에서 발생하는 문제에 대한 논의를 주도하며 취업을 앞둔 청년 구직자를 위한 지원 활동을 목적으로 한다. 특히 볼로냐 프로세스(Bologna-Prozess)를 통해 학제 개편과정에서 발생하는 부작용에 대한 문제제기를 진행하며, 대학교 사회복지 전

공 과정에서 부족한 실습 및 강의 커리큘럼에 대한 문제제기, 더 나아가 학업을 마친 이후 노동시장 진입을 위한 상담, 노동시장 조건 개선 등에 관한 전문적이고 정치적 활동을 포함한다. 또한 졸업 또는 직업교육 이후 사회복지사 및 사회복지 영역에서 일을 막 시작하는 청년 취업자들에게 좀 더 전문적이고 구체적인 직업관을 세우는데 도움을 주기도 한다.

또한 장년층 조직인 55세 이상을 위한 DBSH(DBSH 55 Plus)는 1995년 처음으로 조직 되었고, 55세 이상의 노동자로 그동안 사회복지 영역에 종사하는 또는 종사했던 노동자들이 참여한다. 1994년 DBSH가 조직될 당시 약 900명의 멤버가 55세 이상의 장년층이 이었다. 조직은 이들의 경력과 노동시장에서 능력 및 역사를 계속 다음 세대에 전달하고자 별도의 장년층을 대상으로 하는 활동을 조직하였다. 정년퇴임 이후 그들의 노하우를 이제 막 노동시장에 진입한 청년층에게 전달하는 것 또한 중요한 활동 중 하나이다. 즉, 사회적 연대로 그들의 능력을 나누는 것이다. 퇴임 이후 장년층이 노동시장에서 물러나는 것이 아니라 그들의 능력을 적극적으로 활용하고 동시에 장년층 및 노년층이 사회에서 소외되지 않도록 하는데 그 의의를 갖는다.

또한 DBSH 활동 외에도 통합서비스노동조합(베르디, Ver.di, Vereinte Diestleistungsgewerkschaft)가 있다. 베르디에는 약 2백만 명의 조합원이 가입되어 있으며, 13개 업종영역과 약 1,000여 개의 직업군이 포함되어 있다. 사회복지사는 베르디 산하의 보건/복지 노조 활동을 통해서 임금 및 단체협상을 통한 노동조건 개선 그리고 인권 및 처우 개선을 위한 다양한 활동이 이루어진다.

(2) 사례: 사회복지사 및 사회복지 노동자의 노동현장에서의 문제

독일 DBSH 발표에 의하면 최근 사회복지 영역에서 동료들 사이의 따돌림(Mobbing)이 문제가 급증하고 있다는 것이다. DBSH 조사에 따르면 2013년 현재 2.7%(약 800,000명)의 노동자들이 동료로부터 따돌림을 경험하였다고 한다. 특히 사회복지사, 돌봄 도우미, 교육관련 영역에서 따돌림 현상은 평균 2.8배의 따돌림 위험을 갖는 것으로 나타났다. DBSH 조사에 따르면 동료로부터의 비판, 경쟁, 시기, 일의 경직성 등이 따돌림의 원인으로 분석되어졌다. 노동현장에서의 따돌림 문제를 해결하기 위해 DBSH는 이에 대한 상시적인 상담 창구를 열어 놓고 있으며 이들에게 전문적인 상담을 지원한다.

최근 급증하는 노인 인구 증가로 독일 사회에서도 노인 부양에 대한 문제는 중요한 사회적 이슈이다. 또한 1994년 요양보험 제도가 도입됨에 따라 노인 요양은 사회적 혜택이 아닌 사회적 권리로서 인식이 바뀌어 가고 있다. 이에 따라 돌봄 도우미 인력에 대한 수요가 급증하고 있으며, 높은 고용 창출이 기대되는 노동시장 영역으로 부상하고 있다. 사회복지 영역에서 이루어지는 돌봄 서비스에 대한 노동의 특성상 개인의 차이와 욕구가 다양하게 반영되어야 하고, 개별적인 접촉을 통해서 이루어지는 서비스로서 돌봄 도우미의 경우 육체적 및 정신적 폭력에 노출되는 사례가 독일 사회복지의 영역에서 최근 심각하게 논의가 되고 있다. 예를 들면 만족스럽지 못한 서비스에 심한 욕설을 한다거나, 육체적인 공격이 가해지는 경우도 있다.

이러한 현상을 미리 방지하기 위해서 돌봄 도우미 직업교육 과정에서 서비스 진행 중 발생하는 폭력에 대해서 어떻게 대처해야 하는지에 대한 세미나를 진행하기도 하며, 가벼운 상처에 대해서는 스스로 치료할 수 있는 응급조치법에 대해 배우기도 한다. 또한 육체적 및 정신적 폭력으로 인해 상해를 입은 돌봄 도우미 노동자에 대한 상담도 이루어진다. 경우에 따라서는 이러한 문제를 직접적으로 처벌 및 대응하기 위한 법적 근거로 형법(Strafgesetzbuch)에 기초한 대응이 이루어지기도 한다.

(3) 독일 정부의 정책적 방향

독일 사회복지 영역에서 대다수 노동자가 여성임에도 불구하고, 남성에 비해 낮은 수준의 임금은 사회복지사 및 사회복지 영역에 종사하는 노동자의 노동조건을 더욱 악화시키고 있다. 성별에 따른 임금차별을 없애기 위한 노력의 일환으로 독일 가족·노인·여성·청소년부 (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 이하, ‘가족부’)는 다양한 프로그램을 진행하고 있다. 이외에도 독일 가족부에서는 여성의 차별을 없애기 위한 다양한 노력들이 이루어지며 이러한 중앙정부의 노력은 사회복지 영역에 종사하는 많은 여성 노동자들에게도 적용되고 있다.

• 노동시장 재진입의 관점 (Perspektive Wiedereinstieg)

독일 사회에서도 육아 또는 집안의 문제로 인한 휴직으로 노동기간이 단절된 여성이 노동시장에 재진입하는데 상당한 어려움을 겪고 있다. 특히 육아로 인한 여성 노동자의 노동단절을 예방하기 위해서 독일에서는 남성과 여성에게 동일한 육아수당을 제공함으로써 여성만이 육아휴직의 의무를 갖는 것이 아니라 남성에게도 육아휴직을 갖도록 기회를 제

공한다. 이러한 정책을 독일 가족부에서는 대대적인 홍보를 진행하며, 노동현장에서 육아 휴직으로 인한 불이익이 없도록 감시하고 이를 기업주에게 권장하고 있다.

- **임금 평등의 날 (Equal Pay Day)**

독일은 2008년부터 진행된 국제적 캠페인인 ‘임금 평등의 날’에 적극적으로 참여하고 있다. 단순히 캠페인에만 참여하는 수준이 아니라 독일 가족부는 이를 임단협에 적극적으로 적용하기 위한 노력을 기울이고 있다.

- **지역에 거주하는 여성을 위한 미래(LandFrauenStimmen für die Zukunft)**

2011년부터 독일 가족부에서 진행하는 프로젝트이다. 대도시를 벗어나면 소도시 및 농촌 지역에서의 임금차별은 더욱 심하게 드러난다. 이러한 지역에서 발생하는 심화되는 임금 차별을 없애기 위해서 다양한 형태의 시도를 중앙정부 주도로 이루어진다.

독일 노동·사회부(Bundesministerium für Arbeit und Soziales)에서는 장기전략 프로젝트로서 연방정부, 지방정부 및 산재보험주체들이 참여하는 함께하는 ‘노동재해예방을 위한 전략(Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie: GDA)’을 2008년부터 진행하여 오고 있다. GDA의 목적은 노동자들이 일자리에서 신체적 및 정신적 피해를 받지 않도록 하는데 있다. 즉, 노동시장에서 노동자들의 안전과 건강을 위해서 상시적인 상담 창구를 열어 놓고 있으며, 해마다 전국적인 토론회 및 회의의 개최를 통해서 감시자의 역할을 하며 또한 좀 더 나은 정책개선을 위한 제안들이 이루어진다. GDA는 무엇보다도 예방적인 차원의 지원에 대한 중요성을 강조한다. 이를 통해 노동시장에서 발생하는 인권 침해의 문제에 대한 예방 또는 인권 침해가 발생하였을 때 지원을 하고자 하는데 목적을 두고 있는 것이다.

(4) 사회복지 노동자 처우 개선 위한 임금 및 단체협약 교섭 노력

사회복지사 및 사회복지 노동자를 위한 처우 개선은 독일 사회에서도 중요한 노동시장의 이슈이다. 사회복지를 실현하는 노동자로서 노동환경 및 조건 개선에 대한 노력은 사회복지 영역에 종사하는 노동자를 위한 인권 및 처우 개선과 연결되기 때문이다. 최근 중요하게 제기되는 이슈는 돌봄 도우미의 열악한 노동시장 환경이다. 돌봄 도우미의 역할은 노인, 장애인, 건강상의 문제가 있는 사람, 병원 및 산후조리가 필요한 사람들에게 서비스를 제공하는 사회적 서비스 체계 중의 하나이다. 그러나 중요한 사회복지 서비스 지원 체계임에도 불구하고 돌봄 도우미에 대한 처우 문제는 독일 사회에서 많은 논란을 일으키고 있다. 위에서 언급한 폭력에 대한 문제를 포함하여 업무 내용에 비해

낮은 임금, 열악한 노동환경 및 처우는 직업적인 전망에 대해서도 부정적인 영향을 미치는 것으로 조사 되었다.

2013년 최근 베르디(Ver.di)는 돌봄 도우미들이 평가하는 노동조건에 대한 보고서를 발표하였다. 이 보고서에 따르면 돌봄 도우미로서 95%가 사회적 서비스 행위자로서의 역할의 중요성에 대해 인식하고 있으며, 직업에 대한 자긍심을 가지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 임금에 대한 평가에서는 79%가 “자신들의 업무에 비해 적은 임금을 받고 있다”고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 응답자의 39%가 “병으로 인해 일을 할 조건에 아님에도 불구하고 일을 해야 하는 상황에 직면”한 경험이 있는 것으로 나타났다. 직업적 전망에 대해서는 응답자의 74%가 “돌봄 도우미로서 정년퇴임 할 가능성을 보고 있지 않다”고 하였으며, 오직 20%만이 “그럴 가능성이 있다”고 대답하였다. 독일 노동자의 42%가 자신이 “현재 가지고 있는 직업을 통해 정년퇴임 할 것이다”라고 응답한 반면 47%는 “그렇지 않다”라고 대답한 것에 비하면 돌봄 도우미로서 직업적 전망이 상당히 부정적임을 살펴 볼 수 있다.

이러한 노동환경 개선을 위해 베르디(Ver.di)는 단체협약의 개선에 많은 노력을 기울인다. 또한 적정한 임금이 지급되어야 함을 강조한다. 좋은 서비스는 좋은 노동환경에서 제공되는 것임을 강조하며 이러한 노동시장의 조건을 개선하기 위해 다양한 정치적인 활동을 진행한다.

또 다른 대표적인 사례로 종교법인에서 일하는 노동자들의 노동인권 개선에 대한 이슈이다. 종교법인은 사회복지 주체로서 독일 사회에서 차지하는 역할은 점차 증가하고 있다. 현재 약 1.4백만 명이 종교법인에 종사하고 있다. 그러나 종교법인은 노동시장에서의 일반 회사 다르지 않은 운영을 하면서, 종교법인에 종사하는 노동자들의 기본적인 권리를 제한하고 있다. 대표적인 것으로 종교법인에 종사하는 노동자들은 일반적인 단체협약이 아닌 종교법인 자체적으로 구성된 임금 및 단체협약을 체결하며, 파업권은 금지되어 있다.

베르디(Ver.di)는 종교법인의 노동자들도 일반적인 단체협약을 적용 받을 수 있도록 해야 하며, 업무에서 민주적인 절차가 이루어져야 하며 경우에 따라서는 파업권이 인정되어야 한다고 주장한다. 이를 위해 베르디(Ver.di)는 온라인 서명을 통하여 청원서를 제출했다. 이러한 활동의 성과로 지난 2012년 11월 연방노동법원에서는 독일 개신교 협회 노동자들의 파업권을 인정하였다. 베르디(Ver.di)는 이러한 연방노동법원의 승인을 통해 독일 카톨릭 협회에서도 같은 결과가 적용될 수 있도록 정치적 압력 및 활동을 진행하고 있으며, 궁극적으로

종교법인에 종사하는 사회복지 영역의 노동자들에게도 다른 사회복지 노동자들처럼 일반적인 단체협약인 공무원에 대한 단체협약(TVöD)을 적용받을 수 있는 노동권 확보를 위한 다양한 정치적인 활동을 진행하고 있다.

끝으로 독일 사회에서 사회복지사 또는 사회복지 영역에 종사하는 노동자는 사회복지의 매개자로서 매우 중요한 역할을 차지한다. 앞으로 사회복지사 및 사회복지 관련 영역 종사자의 필요성에 대한 논의는 독일 사회에서 더욱 확대될 것으로 보인다. 하지만 그 영역이 전통적인 사회복지 영역인 장애인, 노인 복지 등에만 머무는 것이 아니라 학교입학 이전에 있는 아동의 교육 및 돌봄, 학교사회사업, 이민자 문제 등에 대해서 사회복지 서비스 지원의 필요성이 점차 부각되고 있다. 또한 사회복지 영역에 종사하는 노동자에 대한 사회적 서비스에 대한 전문성도 강조 되어지는 추세에 놓여 있다.

이러한 사회복지 노동시장의 조건에 대해 노데스(2011)에 따르면, 사회복지 영역에서의 고용부족의 문제는 점차 해소 되어 가고 있지만, 여전히 저임금의 문제와 승진기회의 부족은 사회복지사 또는 사회복지 노동자로서 일하는 기간을 줄이고 있다고 강조하고 있다. 또한 사회복지 노동의 특성으로 인해 받게 되는 소진 또는 업무 스트레스는 사회복지사로서 어려움을 더욱 가중시키고 있다. 따라서 이를 개선하기 위한 독일 정부 및 공공영역에서의 다양한 노력들은 한국 사회복지사 및 사회복지 노동자를 위한 노동시장 정책 개선에 시사하는 바가 크다.

4. 미국

1) 미국사회복지 현황

(1) 기초현황

2010년 미국 노동 통계청에 따르면 미국에서는 650,500명(자격증 소지) 사회복지사가 활동하고 있다. 아동·가족·학교 관련 사회복지사가 가장 큰 비율(45.49%)을 차지하고 있으며, 그 다음으로 노인 분야 포함 의료 사회복지사(23.9%), 정신보건과 약물 분야 종사 사회복지사(19.38%) 순이다. <표 4-26>은 2010년 사회복지 종사자 수로 2020년 사회복지사 예상 필요 인원을 나타내는 데, 미국 노동 통계청은 의료사회복지 분야가 가장 큰 증가율(34%)을 보일 것으로 예측한다. 이는 미국의 베이비 붐 세대가 노년기를 맞아 다른 인구층보다 더 많은 서비스 수요가 증가할 것으로 예상하기 때문이다. 아동·가족·학교 관련 증가율(20%)과 관련해서는 미국은 최근 10-15년간 학대아동에 대한 서비스 지원과 학대아동을 다른 가정에 연결하는 가정위탁서비스 지원에 뚜렷한 증가율을 보이는데, 이러한 추세가 향후에도 계속될 것으로 예측한다.

<표 4-26> 미국 사회복지 종사자 수(2010), 사회복지사 예상 필요 인원(2020)

분류	2010년 업무인원	비율(%)	2020년 예상 업무인원	2010-2020 변화	
				증가 %	증가수
전체 사회복지사 인원	650,500	100%	811,700	25%	161,200
아동, 가족, 학교 사회복지사	295,700	45.49%	353,900	20%	58,200
의료 사회복지사 (노인 관련 복지 포함)	152,700	23.49%	203,900	34%	51,200
정신보건·약물 남용	126,100	19.38%	165,600	31%	39,500
기타	76,000	11.62%	88,300	16%	12,300

자료 : BLS(2013)

또한 다른 사회복지 분야에 비해 지원이 적었던 학교사회사업이 최근에 조금씩 관심을 받으면서 학교사회복지사에 대한 인력이 더 필요할 것으로 예상된다. 정신보건·약물남용 증가율(31%)과 관련해서는 미국은 약물남용과 마약 중독이 심각한 사회문제 중 하나로 정신보건 분야에 더 많은 사회서비스 인력이 필요할 것으로 보고 있다(BLS, 2013).

(2) 운영현황

미국 운영주체별 사회복지기관에 관한 구체적인 자료를 파악할 수는 없지만, 2004년 미국 사회복지사협회(NASW)가 실시한 미국 사회복지기관 운영실태 설문조사(설문조사 2004년, 결과발표 2006년, (약 10,000명 사회복지사 설문조사, 응답률 49.4%)는 사회복지기관 주체와 성격에 관한 대략적인 정보를 제공한다.

〈표 4-27〉은 자격증을 소지한 사회복지사들의 섹터별 근무 현황을 나타내는데, 운영주체별 점유율은 민간비영리 영역(7.3%), 공공기관(32.7%), 개인임상(16.7%), 개인영리(13.3%) 순이다. 개인임상에서는 개인치료를 가장 많이 필요로 하는 정신보건 영역에서 높은 활동률 (80.5%)을 보였다. 민간 비영리 부문에서는 정신보건(31.8%), 건강(19.7%), 아동/가족(12.0%)의 순으로 나타났다. 미국 민간 영리 부문에서는 정신보건(30.5%), 건강(22.8%), 노인(18.8%) 순이었다.

〈표 4-27〉 미국 자격증 소지 사회복지사의 섹터별 근무 현황

사회복지 영역	고용영역				
	개인 임상*	민간비영리	민간영리	공공부문	총 %
중독 (addiction)	1.7%	3.3%	4.7%	2.1%	2.8%
청소년 (adolescents)	4.5%	6.8%	4.7%	6.0%	5.9%
노인 (aging)	1.9%	6.8%	18.8%	6.0%	8.8%
아동/가족 복지	6.6%	12.0%	5.6%	21.5%	13.3%
지역사회 개발	0.2%	0.5%	0.0%	0.5%	0.4%
교정 (criminal justice)	0.6%	0.4%	0.7%	3.1%	1.3%
발달 장애	0.4%	2.9%	3.1%	4.5%	3.0%
교육 (higher education)	0.0%	1.2%	0.7%	3.0%	1.5%
노숙 (homeless)	0.0%	1.5%	0.0%	0.8%	0.8%
소득 지원	0.0%	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%
건강 (health)	0.4%	19.7%	22.8%	7.5%	12.9%
보건 (mental health)	80.5%	31.8%	30.5%	22.8%	36.8%
직업	0.2%	0.3%	2.1%	0.9%	0.7%
학교사회사업	0.2%	3.8%	1.6%	17.0%	7.2%
기타	3.0%	5.3%	4.7%	3.5%	4.2%
총 개수	534	1,195	426	1,048	3,203
총 %	16.7	37.3	13.3	32.7	100

주 : * 개인임상이란 테라피(therapy)를 중심으로 하는 개인적으로 활동하는 사회복지사들을 뜻한다.

자료 : Center for Health Workforce Studies, 2006

미국 민간 영리부분에서 노인 영역 사회복지사 활동이 큰 것은 고령화시대

에 따른 노인 인구 증가와 이에 따른 서비스 수요 증가 때문일 것이다. 공공부문에서는 정신보건(22.8%), 아동/가족(21.5%), 학교사회사업(17.0%)을 나타내는데, 공공부문에서 아동/가족 분야 사회복지사 활동비율이 큰 것은 미국 입양·위탁양육 부문이 미국 아동복지에서 큰 비율을 차지하기 때문이다. 실제로 정부는 이를 민간영역에 맡기기 보다는 공공기관차원에서 서비스를 제공하기 위한 목적이 있다.

(3) 사회복지사 자격요건

미국 사회복지사가 되기 위한 가장 일반적인 방법으로는 The Council on Social Work Education(CSWE)에서 인증하는 사회복지 관련 정규 과정을 이수한 다음, 사회복지사 자격시험을 통해 사회복지사 자격증을 획득하는 것이다. CSWE는 미국의 사회복지 학사·석사 커리큘럼을 관할하는 곳으로, CSWE의 지침을 따르는 미국 전역의 사회복지 학사·석사 커리큘럼과 졸업필수요건은 모두 동일하다.⁴⁴⁾ 졸업이후에는 사회복지사 자격증을 위한 시험에 응시해야하는데, 해당 사회복지사 자격요건을 갖춘 다음 일정 시험 점수를 넘어야 해당 사회복지사가 될 수 있다.

<표 4-28>은 미국 매사추세츠주 사회복지사 자격증시험을 위한 자격요건을 나타낸다.⁴⁵⁾ LSW(Licensed Social Worker)는 일반적으로 학사학위를 지닌 사회복지사를, LCSW(Licensed Clinical Social Worker)는 석사학위 이상을 가진 사회복지사를, LICSW(Licensed Independent Clinical Social Worker)는 석사학위 이상이고 일정 정도 임상 경력을 가진 사회복지사를 지칭한다. 구직시 구직을 요하는 기관에서는 어떤 자격요건의 사회복지사를 원하는지 명확하게 표기하며, LSW, LCSW, LICSW에 따라 임금에 차등을 두고 있다. 일반적으로 ‘LSW → LCSW → LICSW’ 순서대로 임금이 높아진다.

44) CSWE의 인증을 받지 못한 학사·석사 과정은 졸업이후 사회복지사 자격증을 따는데 자격요건이 주어지지 않을 수 있다.

45) 미국 각 주마다 자격 요건은 조금씩 차이를 보이긴 하지만, 기본적인 학위 요건은 거의 동일하다.

〈표 4-28〉 미국 매사추세츠주 사회복지사 자격증 시험 응시 요건(2013)

학위 (Education)	추천서 (Professional References)	수퍼비전 (Supervision)	경력 (Documented Experience)
LSW (Licensed Social Worker)			
사회복지 학사 (CSWE 인증)	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매 *	없음
학사 (전공 제한없음)	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	졸업 후, 수퍼비전이 있는 2년(3,500시 간)의 경력
2년 6개월 학위	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	졸업 후, 수퍼비전이 있는 5년(8,750시 간)의 경력
2년제 학위	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	졸업 후, 수퍼비전이 있는 6년(10,500시 간)의 경력
1년제 학위	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	졸업 후, 수퍼비전이 있는 8년(14,000시 간)의 경력
고등학교 졸업 혹 은 이와 상응	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	졸업 후, 수퍼비전이 있는 10년(17,500 시간)의 경력
LCSW (Licensed Clinical Social Worker)			
석사 혹은 박사 (CSWE 인증)	2매	LCSW 혹은 LICSW의 추천서 1매	없음
LICSW (Licensed Independent Clinical Social Worker)			
석사 혹은 박사 (CSWE 인증)	LCSW 혹은 LICSW를 지니 되 현직에 종사 하고 있는 이에 게 추천서 2매	LICSW의 추천서 1매	석사 졸업 후 2년간, 매 해 50시간의 1:1 수퍼비전이 포함된 임상경험 (3,500 시간). 수퍼바이저는 LCSW혹은 LICSW 이어야 함

* LCSW: Licensed Clinical Social Worker/ LICSW: Licensed Independent Clinical Social Worker

미국 사회복지학사·석사 커리큘럼을 총괄하는 CSWE에 따르면 2013년 현재 489개 CSWE 인증을 받은 사회복지 학사 과정이 있으며, 227개의 CSWE인증 받은 사회복지 석사과정이 있다. 〈표 4-29〉는 CSWE가 조사한 2010-2011(academic year: 2010 가을 학기 - 2011 봄 학기) 사회복지 학사 졸업생, 〈표 4-30〉은 2010-2011 사회복지 석사 졸업생 통계를 나타낸다. 사회복지 학사·석사 졸업생 모두 여성이 80% 이상을 차지하는데, 이는 사회복지의 많은 영역이 클라이언트들과 직접 대면하는 즉, ‘전통적’으로 여성이 담당했던 돌봄 노동과 관련된 것이기 때문일 것으로 추측한다. 그리고 사회복지 석사 졸업생 수가 학사 졸업생보다 많은 것은 △사회복지 기관이 더 높은 교육수준의 사회복지사를 채용할 경우 기관평가 때 더 좋은 결과를 얻을 수 있다는 점, △사회복지사 채용 시 기관들은 학사 학위 소지자보다는 석사학위 소지자를 더 많이 선호한다는 점, △사회복지 구직자들의 입장에서 석사학위를 소지할 경우 더 높은 임금을 받을 수 있기 때문 일 것으로 추측된다. [그림 4-13]은 학위에 따른 사회복지사 임금 평균을 나타내는데 학사졸업자인 경우에는 년

평균 \$40,000, 석사학위 소지자인 경우에는 연 평균 \$55,000, 박사학위 소지자인 경우에는 연 평균 \$75,000를 받는다(Kelly & Clark, 2009).

〈표 4-29〉 미국 사회복지 학사 졸업생 현황(2010-2011)

사회복지 학사 졸업생 (BSW: Bachelor of Social Work)		
성별	숫자	%
남성	1,757	12.9%
여성	11,873	87.1%
알수 없음	1,032	

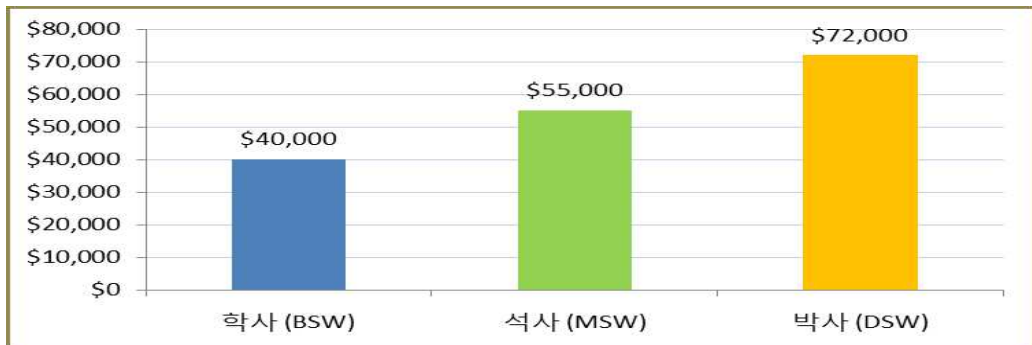
자료 : CSWE(2011)

〈표 4-30〉 미국 사회복지 석사 졸업생 현황(2010-2011)

사회복지 석사 졸업생 (MSW: Master of Social Work)		
성별	숫자	%
남성	2,710	14.2%
여성	16,318	85.8%
알수없음	1,545	

자료 : CSWE(2011)

〔그림 4-13〕 미국 학위에 따른 평균 임금



자료 : Kelly & Clark(2009)

2) 미국사회복지사 노동실태

(1) 임금

〈표 4-31〉은 2010년 미국 노동통계청이 조사한 유사 업종 임금현황을 사회복지사 임금과 비교하기 위해 재구성 한 것이다. 일반적으로 정규 대학과정 이수 간호사는 미국에서 다른 업종에 비해 괜찮은 대우를 받는다고 알려져 있는데 미국 간호사는 년 평균 \$64,690을 받는다. 2010년 미국통계청에 따르면 미국 중산층 평균 소득(\$51,144)과 사회복지사 평균 임금(\$51,500)을 가늠해 볼 때 미국 사회복지사 평균 임금은 어느 정도의 생활기반을 보장해주는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-31〉 미국 사회복지사 및 유사 업종 임금 차이

업종	요구학력	평균 임금
치과의사	전문 자격증	\$146,920
심리 상담가	석사 이상	\$68,640
간호사	관련 자격증	\$64,690
지역사회 서비스 관리자 (Social and community service managers)	학사	\$57,950
교육 및 직업 상담가	석사	\$53,380
사회복지사	학사 이상	\$51,500
유치원/ 초등학교 교사	학사	\$51,380
보호관찰관 / 교정상담 전문가	학사	\$47,200
보건교육	학사	\$45,830
사회서비스 조력자 (Social and human service assistants)	고등학교 졸업	\$28,200
어린이집 교사	고등학교 졸업	\$ 19,300

자료 : BLS,(2013)

하지만 미국 사회복지사 임금 통계 조사자료의 주의할 점은 넓은 대륙에 다양한 인종이 거주하는 미국의 경우 주(state), 근속년수, 자격증, 인종 등에 따라 평균 임금이 다르다. 예컨대 오하이오주 클리블랜드(Cleveland City)의 경우, 거주자의 50% 이상이 흑인이며, 범죄율이 미국 3위안에 들고 빈곤율이 10 위 정도인데, 사회복지 석사과정을 졸업하고 자격증을 소지한 사회복지사는 처음 1년 임금 평균은 세금 전 \$30,000-\$40,000 정도다. 하지만 캘리포니아주는 자격증을 소지하고 석사과정을 이수한 사회복지사 첫 1년 임금 평균은 세금

전\$40,000-\$55,000 정도다.

미국사회복지사협회(NASW)는 협회에 소속된 사회복지사 73,777명을 대상으로 2009년 1월-11월까지 임금과 복지에 관한 조사(응답율 30%)를 실시했다. <표 4-32>은 설문조사 결과 경력에 따른 사회복지사의 임금을 나타내는데, 일반적인 수준의 임금을 받는 미국 사회복지사의 경우 초반 5년에는 \$43,700으로 시작해, 경력이 30-39년 정도에 이를 때에는 \$63,000 수준의 임금을 받는다. 경력이 40년 이상, 상위 25%와 중간값, 그리고 하위 25% 임금 격차가 다른 구간 년도보다 크다. 이는 관련 업무에 있어서 그들이 최고 수준의 대우에 다르거나 혹은 나이로 인한 정년퇴직, 업무 감소 때문이다(Kelly & Clark, 2009).

<표 4-32> 미국 사회복지 경력에 따른 임금차이

%	평균	5년이하	5-9년	10-19년	20-29년	30-39년	40년이상
75%	\$71,000	\$53,000	\$58,600	\$66,000	\$76,000	\$83,500	\$90,000
50%	\$55,000	\$43,700	\$48,000	\$52,000	\$60,000	\$63,000	\$60,000
25%	\$41,000	\$35,400	\$38,000	\$40,000	\$45,000	\$49,000	\$38,500

자료 ; Kelly & Clark(2009)

<표 4-33> 미국 사회복지 근무 분야에 따른 임금 차이

	행정 담당	학교 사회복지	공중보건 (public health)	교정사회복지(범죄, 교도소관련)	노숙자	아동·가족
상위 25%	\$96,000	\$76,300	\$77,800	\$75,000	\$73,000	\$72,000
평균	\$78,000	\$62,000	\$59,500	\$56,300	\$55,000	\$55,000
하위 25%	\$60,500	\$50,000	\$45,000	\$43,000	\$40,600	\$42,400
	보건일반 (health)	중독	정신보건 (mental health)	지역복지	청소년	노인
상위 25%	\$65,600	\$70,000	\$70,000	\$70,000	\$62,000	\$61,000
평균	\$54,100	\$54,000	\$53,000	\$50,000	\$50,000	\$47,800
하위 25%	\$44,900	\$40,500	\$38,300	\$37,300	\$39,800	\$37,700

주 : 각 근무년수에 따른 임금 차이를 따로 표시하지 않고, 분야별 평균임금만을 나타냄

자료 ; Kelly & Clark(2009)

<표 4-33>은 분야에 따른 사회복지사 임금 차이를 나타낸다. 각 분야별로 평균 임금이 가장 높은 분야는 사회복지 행정 분야 담당자로 년 \$78,000 수준의 임금을 받고, 평균 임금이 가장 낮은 분야는 노인 분야 종사 사회복지사로 년 \$47,800 수준의 임금을 받는다. 미국 노동통계청은 향후 10년 가장 인력수요가

증가하는 사회서비스 분야는 베이비붐 세대의 노화에 따른 노인서비스 분야라고 발표했다(BLS, 2013). 현재 다른 사회복지서비스 분야에 비해 낮은 임금수준을 보이고 있는 노인분야는 앞으로 노동강도와 임금 수준에 대해 많은 이슈화가 진행될 것으로 예상된다.

[그림 4-14]은 성별에 따른 사회복지사 전체 임금 차이를 나타내는데, 여성 사회복지사는 년 평균 \$53,000, 남성 사회복지사는 년 평균 \$64,000 정도의 임금을 받고 있다. 사회복지분야는 일반적으로 학사·석사 졸업생 비율 그리고 현장 업무에 있어서 여성이 남성보다 훨씬 높은 비율을 나타내고 있다. 이와 같은 임금 차이가 어떤 원인에서 비롯되는지, 즉 근속년수·업무 강도·직급 정도·남성의 생계부양자 비율 및 다른 등 더 많은 논의가 필요한 상황이다.

[그림 4-14] 미국 사회복지사 성별 임금차이

%	여성	남성
상위 25%	\$69,000	\$82,400
평균	\$53,000	\$64,000
하위 25%	\$40,000	\$49,000

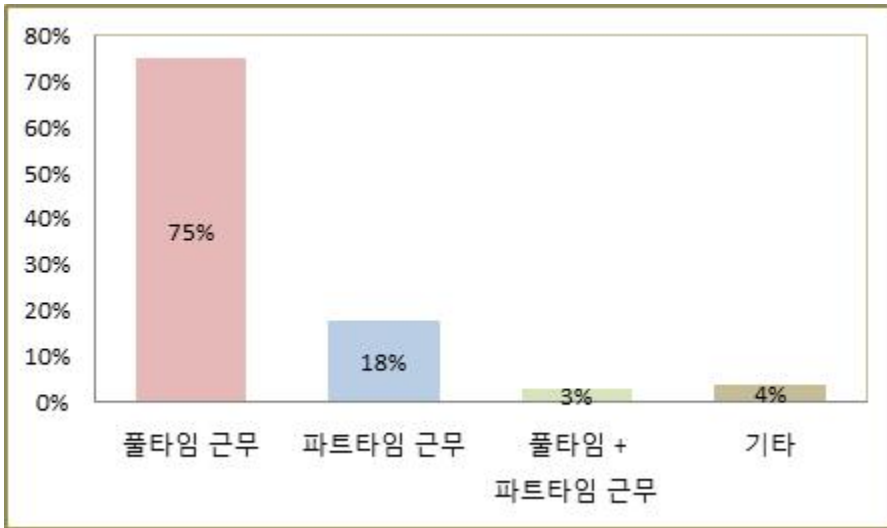


자료 : Kelly & Clark(2009)

(2) 노동환경

[그림 4-15]와 [그림 4-16]은 2004년 Center for Health Workforce Studies와 미국 사회복지사협회(NASW)가 실시한 미국 사회복지기관 운영실태 설문조사 결과다(약 10,000명 응답, 응답률 49.4%), [그림 4-15]는 자격증을 소지한 사회복지사 풀타임과 파트타임 비율을 나타낸다.

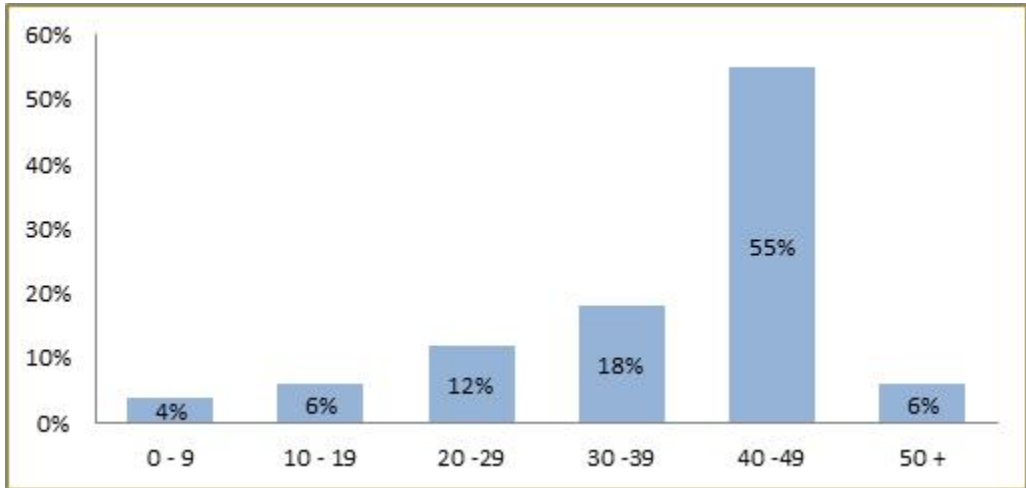
[그림 4-15] 미국 사회복지사들의 풀타임, 파트타임 현황(자격증 소지자)



출처: Center for Health Workforce Studies, 2006

[그림 4-16]은 자격증을 소지한 파트타임과 풀타임 사회복지사 주당 노동시간이다. 사회복지사 평균 노동시간은 36.0시간으로 61%이상의 사회복지사들이 주당 40시간 이상을 근무하되, 50시간 이상 근무하는 사회복지사는 6%로 나타났다. 그러나 이 조사는 파트타임과 풀타임 사회복지사 근무시간을 조사한 것으로, 풀타임 사회복지사 평균 노동시간을 알기 위해서는 주의 깊게 살펴보아야 한다. [그림 4-15]에서 보여준 것과 같이 파트타임 근무자는 18%, 풀타임 근무자는 78%(풀타임 75% + 풀타임·파트타임 3%)인 것을 감안한다면, 풀타임 사회복지사 평균 노동시간은 주로 30-39시간, 40-49시간 일을 하고 있고, 이에 비해 일부 사회복지사들이 주당 50시간 이상을 일하고 있는 것을 보여진다.

[그림 4-16] 미국 사회복지사들의 주당 노동시간(자격증 소지자)



출처: Center for Health Workforce Studies, 2006

미국사회복지사협회(NASW)는 2007년 협회 가입 회원들을 대상으로 사회복지사들의 업무 스트레스 설문조사를 실시했다. 설문조사는 회원 대상 무작위 설문조사였으며, 3,653명이 응답했다. <표 4-34>는 사회복지사들의 전반적인 업무 스트레스 설문조사 결과를 나타낸다.

<표 4-34> 미국 사회복지사들의 업무 스트레스 요인

스트레스 요인	퍼센트 (복수 응답)
업무수행 시간부족	31%
많은 업무량	25%
비슷한 직업군의 동료들과 비교했을 때 낮은 임금	19%
전반적으로 부족한 급여	16%
클라이언트로 인한 어려움	16%

* 자료 : Arrington(2008)

<표 4-35>는 세부적인 스트레스 요인을 묻는 설문조사 결과이다. <표 4-34>에서 나타난바와 같이 사회복지사들은 ‘업무수행 시간부족’ (31%)이나 ‘많은 업무량’ (25%)에 스트레스를 받고 있음에도 불구하고, 초과노동에 대해 스트레스를 받는 비율은 11%로 나타나, 사회복지사들은 업무량과 부족한 업무수행시간에 스트레스는 받지만 직접적인 초과노동에는 많은 영향을 미치지 않음을 유추해 볼 수 있다.

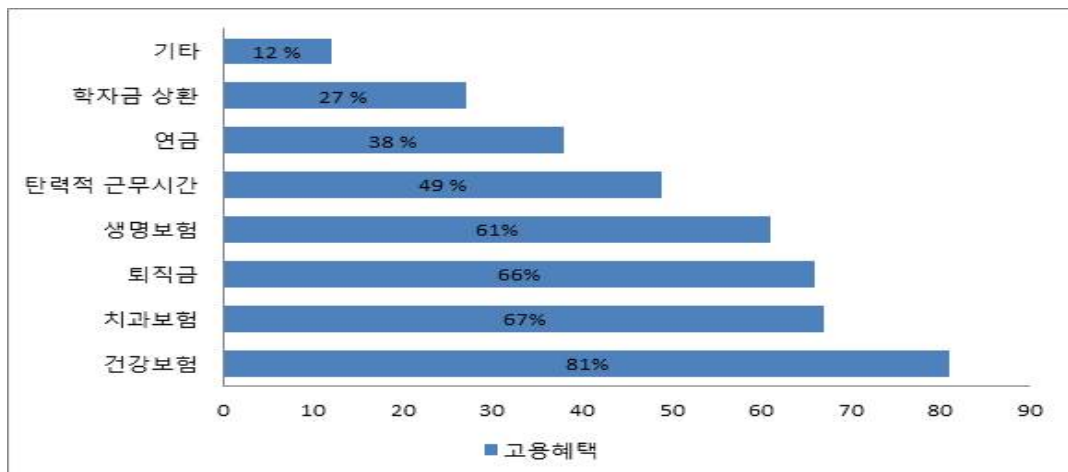
〈표 4-35〉 미국 사회복지사들의 세부적인 업무 스트레스 요인

스트레스 요인	퍼센트
많은 직책과 책임	15 %
큰 의미없는 일상업무 수행	14 %
진급이나 승진의 기회부족	13 %
초과노동	11 %
업무를 수행하기위한 자료나 자원 부족	10 %
동료나 수퍼바이저의 지원(support) 부족	9 %
직장인과 개인적인 삶의 균형 부족	8 %

* 자료 : Arrington(2008)

[그림 4-17]은 사회복지사들이 근무하면서 사회복지기관에서 받고 있는 고용혜택이다. 조사대상 응답자의 절반 이상이 건강·치과·생명보험에 응답했는데, 건강보험과 생명보험을 개인이 따로 가입해야하는 미국의 경우 고용주가 건강 관련 보험을 보장해 주는 것은 매우 중요한 것으로 여기지기 때문이다. 탄력적 근무시간에서도 절반에 가까운 사회복지사가 응답했는데, 이를 미루어 볼 때, 사회복지사 상황에 따라 탄력적으로 근무시간이 조정 가능함을 추측해 볼 수 있다. 또한 학자금 상환도 27%를 차지하는데, 이는 사회복지계에서 석사 졸업생을 선호하는 사회복지계의 현실과 미국의 높은 학비 때문일 것으로 판단된다.

[그림 4-17] 미국 사회복지사 고용혜택



자료 : Kelly & Clark, 2008

〈표 4-36〉은 1992-2001년까지의 미국 노동청 통계자료들을 바탕으로 사회복지사, 교사, 간호사, 회계사들의 이직 평균률을 비교 조사한 것이다. 직종별 이직률에서 교사, 간호사, 사회복지사 비교 이유는 세 직종 모두 기본적으로 돌봄 노동을 요구하는 여성 노동자가 많고, 전문 자격증(시험)을 요구하기 때문이다. 회계사는 사회복지직과 유사하게 다양한 분야에서 여러 형태로 근무하고 있는 전문직으로 비교직군으로 선택되었다(Harris & Adams, 2007). 〈표 4-36〉에 나타난 바와 같이 사회복지사의 평균 이직률은 14.9%로, 교사(7.7%), 간호사(6.09%), 회계사(8.01%)와 비교할 때 이직율이 높은 편에 해당된다.⁴⁶⁾

〈표 4-36〉 미국 사회복지사·교사·간호사·회계사 이직률 비교

	사회복지사	교사	간호사	회계사
평균 이직율	14.94%	7.73%	6.09%	8.01%
평균 나이	39.59	41.80	40.91	37.66
조사 인원수	2,445	18,786	4,823	4,421

주: 이직률: 작년 이시간부터 현재까지 고용에 있어 이직, 퇴직을 포함한 고용의 변화
출처: (Harris & Adams, 2007)

(3) 조직화 현황

미국의 가장 대표적인 사회복지 관련 조직으로는 미국사회복지사협회(NASW: The National Association of Social Workers)가 있다. 현재 미국에서 활동하고 있는 사회복지사들이 얼마만큼 NASW에 가입되어 있는지 그 통계치를 찾아볼 수는 없지만 NASW측에 따르면 현재까지 미국 전체 사회복지사는 140,000명으로 가장 큰 사회복지 조직을 가지고 있다.⁴⁷⁾ NASW는 사회복지사들의 전반적인 권리 신장과 사회복지 전문직이라는 인식 확립을 위해 노력하고 있다. 특히 1996년에 공표된 ‘사회복지 윤리강령’은 사회복지사에게 발생

46) 사회복지사의 근속년수와 이직률에 관한 논의는 주로 2003-2004년 아동 청소년분야에 담당하는 사회복지사들을 중심으로 이루어졌는데, 이는 당시 아동관련 사회복지사의 많은 업무량과, 높은 사례관 리율, 그리고 낮은 임금으로 인한것이였다. 미국사회복지협회(NASW)에 따르면 2003년 당시 미국 아 동복지사의 이직률은 전국 평균 30-40%를 웃돌았다(NASW 홈페이지 참조). 이후 사회복지사의 임금 이 조금씩 상향되는 추세를 보이면서, 최근 6-7년간 사회복지 이직률과 근속년수에 관한 논의는 거의 이루어지지 않고 있다.

47) 미국에서 사회복지 학사·석사과정을 이수한 사람에게만 협회 가입 자격 요건이 주어진다.

할 수 있는 윤리적 딜레마에 관한 지침과 기준을 마련함으로써, 기관이나 클라이언트와 관련한 법적분쟁 발생 시 법적판단의 근거가 될 수 있게 했다. 하지만 NASW가 가장 크게 기여한 사회복지사 전문가주의는, NASW가 사회복지사의 권익을 대변하는 집단으로써의 노조 조직화활동을 하는데 걸림돌로 작용하고 있다(Karger, 2013).

Karger에 따르면 사회복지 윤리강령(Code of Ethics)은 사회복지사의 전문가주의와 노동자로서의 정체성이 충돌할 수 있는 이중적 의미를 담고 있다. 사회복지 윤리강령에는 사회복지사는 노동조합 조직화나 활동에 참여할 수 있지만, 그러한 행위는 전문가로서의 가치, 윤리적 원칙과 기준에 따라야 한다고 명시되어 있다. 또한 사회복지사들은 노동조합 활동에 참여를 결정하기 전에 클라이언트에 미칠 수 있는 영향이나 관련 이슈들에 관해 신중히 검토되어야 함을 명시하고 있다.

이러한 조항들은 클라이언트와 사회복지기관과의 계약사항과 계약에 따른 책임여부를 중시하는 미국의 환경에서 사회복지사가 노동자로서 단체행동을 어렵게 하는 부분으로 작용한다. 또한 1960년 대 이후 사회복지사들이 확보하게 된 전문가 영역, 즉 자원배분에 관한 정치적인 측면보다 클라이언트들의 개인의 문제와 치료적 측면에 집중하면서 확보하게 된 사회복지사의 전문가 영역은 사회복지사 자신들을 노동자로 인식하며 활동할 수 있는 노동자성을 약화시키는데 기여했다(Scanlon & Harding, 2005).

미국 노조 가입 사회복지사들은 노조 활동에 참여하기보다 주로 자신이 활동하는 분야와 관련된 조직 활동에 참여한다(Scanlon & Harding, 2005). 예컨대 일반 사회복지사들은 미국 내 다양한 노동조직(CWA, the Communications Workers of America, SEIU, the Service International Union, the Association of Federal, State, County, and Municipal Employees)에서 활동한다. 하지만 사회복지사의 분산된 노동조합활동이 얼마만큼 미국 사회복지사 노조 활동을 하는지 그 규모를 파악하기 힘들게 하고 있고, 이러한 현상은 사회복지사만의 결속된 정체성, 혹은 사회복지사로서 노동자이자 전문가 정체성을 형성하기 어렵게 한다(Karger, 1988).

3) 미국 사회복지사 인권 및 처우 관련 법제도

(1) 공정노동기준법 (the Fair Labor Standards Act)

미국 사회복지 관련 종사자들은 기본적으로 연방정부(federal government)에서 고시한 공정노동기준법을 따른다. 공정기준법은 연방정부 차원에서 최저임금, 기록보관, 청소년 고용기준을 설정한 것으로 연방, 주, 지방정부 그리고 민간부문에 일하는 모든 노동자에게 영향을 미친다. 사회복지사 임금은 주, 운영 역할, 기관 규모와 예산마다 다르지만, 사회복지기관이 파트타임 고용 시 최소한의 가이드라인으로 사용된다.

〈표 4-37〉 미국 공정노동기준법

항목	내용
고시	고용주는 공정노동기준법을 벽에 고시해 노동자에게 알려주어야 함
최저임금	\$7.25(2009년 고시 후 2013년 9월 현재까지 동일)
노동시간	주당 40시간 노동
초과근무수당	주당 40시간 노동 초과 시, 초과 근무수당은 기본 노동수당의 1.5배. 단, 주당노동시간이 40시간이 초과되지 않는다면, 주말, 휴일, 정규근무 이외에 이루어지는 초과근무에 대해 초과수당을 지급하지 않음
휴가	(OECE 국가 중 유일하게 유급휴가를 법적(연방법)으로 고시하지 않는 국가) ·1-3년 근무한 노동자 - 13일 무급휴가 ·3-15년 근무한 노동자 - 20일 무급휴가 ·15년 이상 근무한 노동 - 26일 무급휴가 *파트타임이나 비정규직에 관한 휴가조항은 없음
병가	업무 못할 정도로 심각한 병상에 있을 때 1년간 26주의 병가 사용
육아 휴직	아동 출생 혹은 입양시 첫 1년 동안 12주의 육아휴직 사용

(2) 사회복지 재투자 계획

미국 사회복지 종사자 처우와 관련된 제도로써 2008년 세계사회복지의 날 미의회(제110차) 사회복지 재투자 계획(Social Work Reinvestment Initiative)이 발의 되었다. 그러나 현재까지 이 법안은 법제화되지 못하고 여전히 계류 중이며, 2013년 현재에는 ‘도로시·휘트니 사회복지 재투자 계획(Dorothy I. Height and Whitney M. Young, Jr. Social Work Reinvestment Act)’으로 발의 되었다. 사회복지 재투자 계획이 2013년 현재까지 발의되면서 다음과 같은 사

항들이 이 법안을 발의하는데 근거로 작용되고 있다.

(1) 노동인구 (Workforce)

사회복지 노동 통계청에 따르면 사회복지사들의 고용률(18% → 26%)이 2014년까지 모든 직종들의 평균 증가율보다 빠를것으로 예상된다. 노인분야의 사회복지사 필요성은 훨씬 더 클 것이다. 노동력 연구를위한 전미사회복지사 연합회 (The National Association of Social Workers Center for Workforce Studies) 는 사회복지사 자격증을 소지한 3만명의 사회복지사중의 9%는 노인분야에서 활동하고 있다고 추정한다. 2010년에는 베이비부머(Baby Boomers) 세대가 65세에 달함으로, 국립노령연구소 (the National Institute on Aging)는 노인분야에 6만 ~ 7만의 사회복지사가 필요할 것이라고 예측한다.

(2) 보상 (Compensation)

사회복지사들의 임금은 석사학위를 소지한 일반 전문직중에 임금이 가장 낮은 직종 중 하나이다. John A. Hartford 재단이 실시한 설문조사에 따르면, 1992-1999년 사이 학위를 소지한 사회복지사들의 임금 증가율은 0.8%였다. 낮은 임금을 받는 사회복지사들은 어려운 기관 환경이나 더 취약한 계층을 대하는 곳에 일할 확률이 높으므로, 사회복지 직종을 떠날 확률이 높다.

(3) 교육관련 부채 (Educational Debt)

사회복지교육협의회에 따르면 (the Council on Social Work Education), 사회복지 석사학위를 갖고 있는 설문조사 참여자들의 68%가 평균 \$26,777의 (학자금 관련)부채가 있는 것으로 드러났다. 또한 미국 공익 리서치 그룹은 (the Public Interest Research Group)은 4년제 학위를 지닌 (학부) 졸업자들의 37%가 사회복지사로 활동하기에는 자신들의 부채를 감당하기 어렵다고 밝혔다. 많은 사회복지사들이 개인적으로 자신들의 부채를 갚고 있지만, 사회복지사들의 높은 (학자금관련) 부채와 낮은 소득은 많은 사회복지사들을 재정적으로 곤란에 처하게 한다.

(4) 사회복지 안전 (Social Work Safety)

사회복지는 의심할 여지없이 위험한 직종이다. 미국 주·카운티·시 노동자 연합회 (the American Federation of State, County, and Municipal Employees)에 따르면, 사례관리를 하는 70%의 사회복지사가 클라이언트들을 가장 가까이 접하는 사회복지사는 폭력의 피해를 입었거나 폭력 위협을 받았다고 답했다. 사회복지사들은 위성확인시스템(Global Positioning System)이나 자기방어 트레이닝, 분쟁 예방과 같은 조치들이 취해질 때 훨씬 더 안전해질 것이다.

자료 : '사회복지 재투자 계획' 관련 홈페이지 (<http://www.socialworkreinvestment.org/>)

〔참조〕 미국 사회복지 재투자 계획 법안 발의 내용

	1. 현장개선 (4개의 같은 금액의 보조금)	2. 리서치 - (25개의 같은 금액의 보조금)	3. 교육 & 트레이닝 (20개의 같은 금액의 보조금)	4. 우수한 지역사회 기반 프로그램 (6개의 같은 금액의 보조금)	5. 관련 협력 센터	총액
1년	각 보조금당 \$1000,000 까지	총 \$5000,000 (총 4년 동안 혹은 매 해 \$1,250,000)	각 보조금당 \$100,000 까지	각 보조금당 \$500,000까지	\$1000,000	\$11,250,000
2년	각 보조금당 \$1000,000 까지		각 보조금당 \$100,000 까지	각 보조금당 \$500,000까지	\$1000,000	\$11,250,000
3년	각 보조금당 \$1000,000 까지		각 보조금당 \$1000,000 까지	각 보조금당 \$500,000까지	\$1000,000	\$11,250,000
4년	각 보조금당 \$1000,000 까지		각 보조금당 \$1000,000 까지		\$1000,000	\$8,250,000
5년					\$1000,000	\$1,000,000

- **현장개선:** 4개의 보조금은 많은 업무량, 공정한 노동 보상, 사회복지 안전, 수퍼비전과업무환경을 개선하는데 쓰여진다.
- **리서치:** 25개의 보조금은 사회복지사들의 효과적인 박사후 연구 활동을 위해 주어지는데, 이는 효과적인 사회복지 개입을 위한 지식기반을 위해 그리고 이러한 연구가 다양한 커뮤니티 셋팅이나 다양한 서비스 시스템에 적용가능하도록 하기 위함이다. 이 보조금 중 최소한 10개는 전통적으로 흑인들이 다니는 학교를 졸업한 사회복지사를 고용한 기관 혹은 소수 인종들에게 서비스를 제공하는 기관에 수여된다.
- **교육 & 트레이닝:** 20개의 보조금이 대학 교육기관에게 주어지는데, 이는 교직원의 발전 뿐 아니라 학사·석사·박사 수준의 사회복지 학생들을 교육하고 모집하기 위함이다. 이 보조금 중 최소한 4개는 전통적으로 흑인들이 다니는 2년제 4년제 교육기관 혹은 소수 인종들에게 교육서비스를 제공하는 기관에게 수여된다.
- **우수한 지역사회 기반 프로그램:** 6개의 보조금이 비영리 혹은 공익 커뮤니티 기반의 우수한 프로그램을 위해 쓰여지는데, 이는 다음의 사회복지 영역이 효과적인 사회복지 개입을 벤치마킹과 고급평가를 하기위해 쓰여진다 (노인, 아동복지, 군인 혹은 참전군인 관련 이슈, 정신보건, 범죄나 범죄교정 시스템, 여성 그리고 가족에 영향을 미치는 이슈들).

자료 : '사회복지 재투자 계획' 관련 홈페이지 (<http://www.socialworkreinvestment.org/>)

4) 미국 사회복지 인권개선 모범사례

(1) 사회복지 안전법

미국에서 사회복지사의 건강과 안전 문제가 제도화 된 것은 사회복지사의 사망과 성폭행 등이 발생하면서 부터다. Boni Frederick은 켄터키에서 아동 위탁보호(foster care)와 입양분야에 일을 하고 있는 사회복지사였는데 2007년 9

개월 된 아동 입양과 위탁보호 조사와 관련한 마지막 가정 방문에서 아동 엄마와 그녀 남자 친구에게 살해당하는 사건이 발생한다. 또한 2008년 버지니아에서는 2008년에는 여성 사회복지사 Brenda Lee Yaeger는 아동 조기개입프로그램 일환으로 가정 방문을 수행하다 강간을 당한 후 처참히 살해당한 채 발견 되었다. 한편 2008년 매사추세츠 주에서는 53세의 Diruhi Mattian이라는 사회복지사가 클라이언트의 가정 방문을 하던 중 그 클라이언트에게 칼에 찔려 사망하는 사건이 발생한다.

미국 매사추세츠 주 사회복지 안전법(2013년 2월)

Health and Human Services사무국은 이법의 규정과 관하여 다음과 같은 사항을 시행하기 위해 6개월 내 법 발효날짜를 공포한다. 자격증과 인증을 받고 클라이언트에게 직접서비스를 제공하는 모든 서비스, 그리고 Health and Human Services에서 지원을 받는 모든 서비스는 업무 폭력 예방과 위기대응 계획을 사회복지사, 휴먼서비스 노동자, 자원봉사자 그리고 모든 다른 근무자들을 위하여 매년 갱신한다. 각 프로그램은 그 계획을 요청하는 어떤 근무자에게라도업무 폭력 예방과 위기대응에 관한 계획을 제공할 수 있어야 한다. 직장 폭력예방과 위기대응 계획은 다음과 같은 사항을 포함할 수 있다: (a) 직접서비스를 제공하는 사회복지사, 휴먼서비스 노동자, 자원봉사자 그리고 모든 다른 근무자들을 위협하는 모든 업무폭력을 기록하는 시스템 마련; (b) 어떠한 사건도 대응할 수 있는, 폭력예방과 위기대응계획에 관한 준비; (c) 업무폭력과 위기대응에 관한 지침을 각 근무자들에게 제공; (d) 업무 폭력과 위험에 관한 교육과 트레이닝을 수행; (e) 폭력예방과 폭력 대응팀, 폭력 발생시 모든 근무자들을 지원할 수 있는지원팀의 유지와 발전. 트레이닝을 제공하지 않는 그 기관의 프로그램은 근무자들에게 Health and Human Services에서 개발되고 제공된 트레이닝에 등록하도록 요청할 수 있다.

이러한 미국 사회복지사 사망사건은 사회복지사 안전에 관한 이슈를 공론화하고 사회복지사 안전법 마련에 탄력을 실어주게 된 계기였다. 하지만 사회복지 안전법은 2008년 연방(federal) 차원의 법제화에는 실패했다. 그러나 사회복지사 사망 사건이 일어난 켄터키 주 · 버지니아주 · 매사추세츠주는 사회복지안전법을 통과시켰다. 매사추세츠주는 2013년 2월에 사회복지 안전법을 통과시킨 가장 최근의 사례로 다음과 같은 내용을 사회복지 안전법 내용을 담고 있다.

(2) 고용차별 금지법 (Employment Non-Discrimination Act)

1964년 미국에서 제정된 민권법 제7장은 고용에 있어서 인종, 종교, 성별, 출신에 따라 차별을 금하고 있다. 하지만 민권법 제7장에서 동성애에 관한 조항이 빠져있어 그동안 LGBT(Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender)는 고용과 승진에 있어 많은 차별을 받아왔다. 그러나 2013년 7월 연방(federal)법인 「고

용차별금지법」이 통과됨으로서 LGBT들이 고용에 있어 성적취향이나 정체성을 이유로 차별받지 않음을 명시하게 된다.

미국 사회복지영역은 약자에 대한 권리옹호라는 가치 때문에 LGBT 논의에 있어서 진보적인 부분을 보여 왔다. 그러나 실제 사회복지 현장에서는 여전히 성적취향과 정체성으로 인해 LGBT들이 차별을 받아온 것으로 알려지고 있다. 특히 사회복지 아동 청소년 관련 분야에서 LGBT부분을 더 많이 고려하는 것으로 알려져 있다. 하지만 고용차별금지법 통과는 앞으로 사회복지사의 성적취향으로 인한 차별을 서서히 감소시킬 것으로 예상 된다. 또한 성적 정체성으로 인한 사회복지사 차별금지에 관한 논의는 현재 노인 사회복지영역에서 많이 논의되고 있다.

현재 미국에서 노인 서비스에 대한 수요는 계속해서 증가하는 추세이지만, 서비스 이용자 중에서 LGBT는 거의 드러나 않아 노년층의 LGBT가 서비스 욕구가 없는 것인지 아니면 서비스를 제공하는 기관이 LGBT의 욕구를 파악하지 않는 것인지 가늠하기가 어렵다(Hughes et al., 2011). 때문에 LGBT 사회복지사의 증가는 LGBT노년층 욕구를 좀 더 섬세하게 판단하고 노인 서비스영역과 네트워크를 증가시킬 것이라 예측한다. 요컨대, 고용차별지법으로 인해 LGBT 사회복지사 차별 감소, 고용 증가, 그리고 노인서비스의 질적 향상을 가져오리라 예상하고 있다.

(3) 오레곤주 아동복지사 임금 협상

미국에서 사회복지사 파업 사례는 찾아보기 쉽지 않지만 2004년 오레곤주의 포틀랜드에서 전미서비스노동조합(SEIU, Service Employees International Union)에 소속된 노동자들이 아동복지사의 과다한 업무량과 낮은 임금과 관련해 파업했다. 당시 아동복지사 이직률은 50%에 달했으며, 아동복지사 임금은 북서부 지역사회 기관 연합(the Northwest Federation of Community Organizations)에서 공시된 시간당 임금(\$10.17)에도 못 미치는 \$9.28 임금을 받고 있었다. 하지만 노동조합의 성공적인 파업으로 오레곤주 아동복지사SMS 시간당 임금은 \$17.60라는 단체협상을 체결했다.

5. 소결

4장에서는 호주, 독일, 일본, 미국 4개 국가의 사회복지 현황과 노동실태를 다루었다. 주요 나라별로 자본주의 유형이 다르듯 사회복지제도 또한 매우 상이한 형태다. 4장에서 간략히 다룬 사회복지 제도 및 노동실태는 아래와 같이 요약 가능하다.

첫째, 조정된 시장경제모델의 사회복지 노동상황(독일)과 자유시장경제모델의 사회복지 노동상황(미국)의 가장 큰 차이점은 사회복지 운영 주체 문제였다. 사회복지 운영 주체로서 독일은 3분의 1 가량(33%)이 공공영역이었으나, 미국은 3분의 1 수준이었다. 일본의 사회복지 운영주체는 미국과 비슷하게 3분의 1 정도만이 공공영역이었다. 호주는 공공영역의 사회복지 운영 비중이 가장 적은 15% 남짓에 불과했다.

둘째, 각 나라별 사회복지사 종사자 규모는 각 나라별 제도와 상황에 따라 차이가 있었다. 먼저 주요 나라 4개국 사회복지 종사자는 각국별로 57만 ~ 134만명 정도로 추정된다. 물론 각 나라별로 사회복지 영역별 구분의 차이가 있어서 통계 분류상 규모 차이도 존재한다. 그럼에도 불구하고 4개국 사회복지사 성별 분포를 보면 여성이 3분의 2 이상을 차지하고 있었다. 유럽에서도 정치체제와 복지국가 유형으로 볼 때 보수주의 시스템으로 분류되는 독일(61%)을 제외하고는 여성 사회복지사의 비율이 70%를 넘었다.

셋째, 각 나라의 사회복지사 고용형태 특징 중 우리나라와 주된 차이점은 비정규직(파트타임) 사회복지사의 비율이 높다는 점이다. 예를 들면 파트타임 사회복지사의 비율이 호주(67.5%)는 전체의 3분의 2가 파트타임 사회복지사이며, 독일(42.9%)은 약 절반 정도가 파트타임 사회복지사로 운영되고 있었다. 이와 같이 주요 선진국에서 사회복지사 비정규직(파트타임) 비율이 높은 이유는 파트타임 사회복지사와 풀타임 사회복지사와의 시간당 임금을 같도록 하는 ‘동일노동 동일임금’ 제도 취지가 반영되기 때문이다.⁴⁸⁾

넷째, 각 나라별 사회복지사의 노동 문제 중 임금 수준은 전반적으로 높지 않은 편이다. 현재 4개국 사회복지사의 월 평균 임금은 전체 임금노동자 대비 약 61.5% ~ 100.7%(호주 81%, 일본 67.1%, 독일 76.4%, 미국 100.7%) 수준이었

48) 일반적으로 호주는 고용관계측면에서 휴일 수당과 질병 수당 적용 여부에 따라 정규직과 비정규직으로 구분된다.

다. 사회복지사의 월 평균 임금수준을 판단하기 위해 4개국 간호사와 전체 임금노동자와 비교하면, 간호사의 경우 83.5% ~ 126.5%(호주 83.5%, 일본 100.4%, 독일 61.5%, 미국 126.5%) 수준으로 사회복지사에 비해 상대적으로 높은 편이다.⁴⁹⁾ 한편 호주(퀸즈랜드), 미국(오리건주), 독일(산업별)에서는 사회복지 임금과 관련하여 노사간 단체교섭을 통해 임금협약(인상률)이 결정되기도 한다.

다섯째, 각 나라별 사회복지사의 인권보호 및 처우개선을 위한 다양한 제도와 협약들이 존재한다. 예를 들면 호주와 미국의 경우 사회복지사 작업장 안전과 건강을 위해 작업장의 산업안전 보건과 관련된 법률이 마련되었다. 독일 또한 사회복지영역이 산업안전 문제 심각성을 인식하고 함께하는 노동재해 예방 전략(인권과 신체적, 정신적 피해)을 진행하고 있다. 특히 호주(뉴사우스웨일즈주)는 3개 범주별로 작업장 보건 및 안전 수칙을 규정하고 있다. 주요 내용 중 사회복지 종사자의 10가지 위험요인(업무 중 폭행, 클라이언트로부터의 언어/신체적 폭력에 따른 심리적 불안과 스트레스 포함)들을 구체적으로 다루고 있으며, 작업장 보건 및 안전법에 기초한 ‘실천규칙’ (Codes of Practice)은 실천방안과 체크리스트(핸들링 매뉴얼)를 제시해 주고 있다. 미국은 사회복지 안전법(메사추세츠주, 켄터키주, 버지니아주)을 통해 폭력 예방과 시스템 마련 등의 구체적 규정 등을 마련해 놓았다.

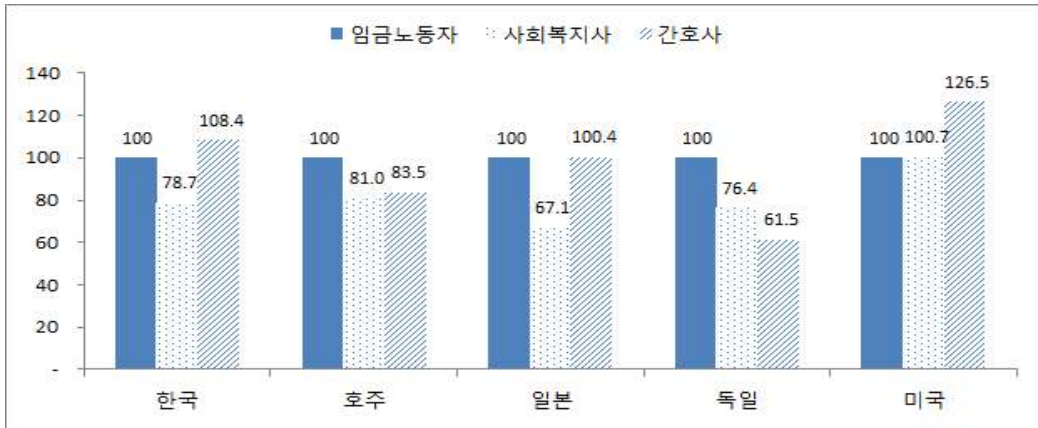
〈표 4-38〉 주요 국가별 임금 노동자 대비 사회복지사와 간호사 임금비교(전체 임금노동자 평균임금 = 100)

	임금노동자	사회복지사	간호사
한국	100	78.7	108.4
호주	100	81.0	83.5
일본	100	67.1	100.4
독일	100	76.4	61.5
미국	100	100.7	126.5

주 : 1) 한국 2009년 민간부문 사회복지사 기준. 2) 호주 2010년 사회복지사 주당 평균임금 기준
 3) 일본 2012년 복지시설개호원 기준 4) 미국 2010년을 기준
 5) 독일 2012년 휴가 및 각종 수당 제외된 평균임금 기준(간호사는 간호조무사 포함)

49) 각국의 사회복지사 임금 수준 비교에서 유의할 점은 단순 임금 수준 비교 결과라는 점을 고려해야 한다. 특히 임금수준 비교는 각 나라별 사회복지 유형 및 고용형태별 임금 격차(노동시간)가 존재하고, 사회복지사 평균 근속 년수 등이 반영되어야 하지만, 현재 자료에서는 단순 비교 월 평균 임금 수준을 비교했다.

[그림 4-18] 주요 국가별 임금 노동자 대비 사회복지사와 간호사 임금 비교(전체 임금 노동자 평균 임금=100)



여섯째, 각 나라별로 사회복지사의 임금 및 처우와 관련된 차별금지(동일, 균 등 대우) 조항들이 실현되고 있다. 혹은 각 나라별로 사회복지 관련 제도적, 물질적 지원이나 센터 설립과 같은 방향으로 처우개선이 진행되고 있다. 호주, 미국은 법률로서 차별 금지(균등임금, 고용차별금지)를 명시적으로 적용하고 있는 사례다. 반면 일본과 독일은 다양한 제도적 지원(일본: 복지인재센터, 캠페인, 독일: 임금 평등의 날) 등을 통한 간접적인 처우개선이 진행되고 있는 사례다. 한편 독일은 종교법인 주체의 사회복지 시설(청소년, 아동 54.5% 종교법인 운영)이 많기 때문에 종교법인 자체 사업장 단체협약을 체결(독일은 산별 노조형태이므로 지역별 협약 체결)할 뿐 아니라, 단체행동권(파업권)이 금지되어 있다. 이런 이유로 종교법인 사회복지사의 ‘집회 및 결사의 자유’가 최근 독일 노동문제 쟁점 중 하나로 부각되고 있다.

〈표 4-39〉 호주, 독일, 일본, 한국 사회복지사 노동실태 종합비교(2011, 2012)

	호주	독일	일본	미국	한국
규모	57만명	134만명	76만명	65만명	43만명 (복지사 7만3천)
여성	78.4%	61%	72.1%	87.1%	72.3%
정규직	32.5%	57.1%	85.0%	81.0%	93.4%
근속(10년 이상)	17.8%	-	40.0%	-	12.3% (평균 4.8년)
운영주체(공공)	15.3%	33.1%	37.1%	32.7%	7.4%
노동시간(1주)	33.2시간	39.9시간		36.0시간	43시간
임금노동자 대비 임금수준	81.0%	76.4% (아동/청소년)	67.1%	100.7%	78.7%
협회 조직	6,000명	6,000명	35,140명	140,000명	55만1천명 (자격증 발급)
노조 조직	30.6% (의료/복지)				약 10% (설문조사)
종사자 처우 법제도	· 사회복지협약 - 지역사회, 재 가복지 및 장애 인복지협약 · 사회복지서비 균등임금특별계 좌(약 2조8천억) · 작업장 보건 및 안전법(매뉴 얼 핸들링), 실 천규칙	· 임금 평등의 날 · 함께하는 노 동 재해 예방을 위한 전략 · 인권침해 예 방 · 협회 : 대학 커리큘럼 문제 제기, 예비 노 동자 상담	· 사회복지사 업법(9장) → 복지인재 센터 운영(93조) · 퇴직공제 회 운영 · 사회복지 종 사자 인력 확 보 위한 기본 지침	· 사회복지 안 전법(클라이언 트로부터의 안 전 포함) · 고용차별 금 지법	· 사회복지사업 법
기타 사례 주요 특징	직무만족도 (10점) · 업무만족 7.6 · 고용안정 7.9 · 근로기간 6.8 · 급여수준 5.3	· 따돌림 경험 2.7% → 상담 진행 · 소진 병가 평균 23.8일 병가사용		· 사회복지 재 투자 계획 - 현장개선/리서 치 보조금/교 육훈련/지역사 회프로그램/협 력센터	· 따돌림 경험 3.7% · 소진고갈(5점) →3.1점

제5장 사회복지사 인권상황 실태 - 설문조사

1. 조사 개요

1) 조사목적 및 조사내용

사회복지사 인권개선 정책수립을 위하여 사회복지사들의 고용 및 노동시장 상황, 직장생활 및 노동환경, 건강 등 사회복지사로서 일하는데 겪는 전반의 문제를 확인하고, 사회복지 주요 현안 및 권리와 인권에 대한 설문을 실시하였다. 조사는 2013년 6월 21일부터 7월 19일까지 진행되었다.

조사내용은 일반사항을 제외한 총 6 분야로 ‘고용 및 노동시장 문제’, ‘현재 직장생활 및 노동환경 일반’, ‘노동조건’, ‘건강 및 모성보호에 대한 의견’, ‘사회복지사 일과 노동(감정노동과 소진)’, ‘사회복지 주요 정책 현안 및 의식’으로 구성되었다. 이 중, 감정노동과 소진, 보수교육, 의사소통과 노사관계에 대한 내용은 다른 장에서 심도 있게 다루어짐으로 본 장에서는 정리를 생략하였다.

2) 표집방법 및 조사방법

본 연구의 설문조사는 1,057개 기관 및 시설에 설문지를 배포하여 해당 사업장 내 모든 사회복지사를 대상으로 설문을 진행하였다.

표집방법은 다음과 같다. 「사회복지사업법」에 근거한 사회복지시설 중 분야별로 대표적인 시설종류를 선정하되, 유형(이용시설, 생활시설)을 고려하였다. 사회복지시설 분야는 노인, 아동·청소년, 장애인, 정신보건, 사회복지관, 가족·다문화, 기타(자활, 협회)로 분류하였으며, 「사회복지사업법」에 근거한 사회복지시설 이외에 주요 사회복지시설 및 기관을 선정하였다. 아동·청소년 분야에서 청소년상담복지센터, 정신보건에서 정신건강증진센터, 가족·다문화 분야에서 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 포함시켰다.

사회복지시설 및 기관 내 사회복지사의 인원이 정확히 파악된 자료가 존재

하지 않는 관계로 <표 5-1>에 제시된 것처럼 분야별로 시설 종사자를 집계하여 전체 인원을 추정하였다. 이것을 바탕으로 각 분야별 전체 시설 종사자를 기준하여 지역별로 할당 표집 하였다. <표 5-2>는 앞서의 할당 표집의 과정을 거쳐 배포된 설문지의 부수를 기관유형별, 주요업무별에 따라 구분하여 제시한 내용이다.

〈표 5-1〉 사회복지 주요 시설 및 종사자 수

분야	생활시설			이용시설		
	종류	기관수	종사자수	종류	기관수	종사자수
노인	양노시설	303	2,504	노인복지관	281	3,770
				주야간보호서비스시설	842	4,951
아동 청소년	아동양육시설	242	4,862	청소년상담복지센터	196	1,124
				지역아동센터	3,985	8,684
장애인	장애인생활시설	490	13,367	장애인복지관	199	5,825
				주간보호시설	485	1,624
정신 보건	정신요양시설	59	1,919	정신건강증진센터	186	1,395
	사회복귀시설(생활)	141	309	사회복귀시설(이용)	102	678
사회 복지관				사회복지관	433	8,260
가족 다문화				건강가정지원센터	150	520
				다문화가족지원센터	207	889
기타				지역자활센터	247	1,357
합계		1,235	22,961		7,313	39,077

- 주: 1) 청소년상담복지센터 종사자 인원 기준인력을 이용하여 추정함.
 2) 정신요양시설 종사자 인원은 2011년 사회복지시설평가에서 지역별 평균인원을 이용하여 추정함.
 3) 다문화가족지원센터 종사자 인원은 센터 유형별 기준인원을 이용하여 추정함.
 4) 시설 및 기관별 수와 종사자 인원의 기준년도는 청소년상담복지센터, 정신요양시설, 사회복귀시설, 건강가정지원센터, 지역자활센터는 2013년이고, 지역아동센터, 정신건강증진센터는 2012년이고, 나머지 기관 및 시설은 2011년임.

자료: 보건복지부(2012a, 2012b, 2012c, 2012d)
 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2012),
 보건복지부(2013)
 한국사회복귀시설협회(2013)
 중앙건강가정지원센터(2013)

〈표 5-2〉 사회복지사 설문지 배포 기관수 및 부수 현황

	생활		이용		협회 등		합계	
	기관수	부수	기관수	부수	기관수	부수	기관수	부수
노인	40	288	139	1,223	-	-	179	1,511
아동청소년	76	1,216	193	914	-	-	269	2,130
장애인	193	1,621	110	1,254	-	-	303	2,875
정신보건	48	488	60	509	-	-	108	997
사회복지관	-	-	132	1,505	-	-	132	1,505
가족여성다문화	-	-	40	182	-	-	40	182
기타	-	-	26	130	13	104	39	234
합계	357	3,613	700	5,717	13		1,070	9,434

3) 인적사항 및 기초질문 결과

〈표 5-3〉 사회복지사 일반적 특성 1- 인적사항

구분	빈도(명)	비율(단위:%)
성별		
여성	1170	68.1
남성	831	31.9
연령대(평균 33.7)		
20대(20~29세)	911	37.9
30대(30~39세)	902	37.5
40대(40~49세)	461	19.2
50대(50~59세)	121	5
60세 이상	8	0.3
학력		
대졸이하	1969	80.8
대졸이상	467	19.2
혼인		
미혼	1379	53.2
기혼	1200	46.3
종교		
유교	1637	66.2
무교	837	33.8

주 : 1) 학력 -고졸 2%(49), 2,3년제 대학 22.2%(571), 4년제 대학 55.3(1424), 대학원석사과정 5.1(131), 대학원석사 수료 2.6%(68), 대학원석사 12%(309), 대학원 박사과정 0.4%(11), 대학원박사 수료 0.3%(8), 대학원박사 0.1%(2)

실제 분석 대상은 응답자 총 2605명을 대상으로 이루어졌다. 그 중 여성 68.1%, 남성 31.9%의 비율을 보였다.

사회복지사의 평균연령은 33.4세 였다. 세대별로 살펴보면 20대가 가장 많은 37.9%, 그 다음으로 비슷한 비중으로 30대가 37.5%인 것으로 나타나 70% 이상이 2-30대 연령에 집중되어 있음을 알 수 있다. 그 다음으로는 40대 19.2%, 50대 5%의 비중이었으며, 60세 이상은 0.4%로 매우 미비하였다. 가장 어린 연령은 20세, 가장 최고령은 66세로 나타났다.

사회복지사의 최종학력은 4년제 대학이 절반(55.3%)을 차지했으며, 그 다음 순으로는 2,3년제 대학 22.2%, 대학원 석사 12%, 대학원 석사과정 5.1%, 대학원 석사 수료 2.6% 순이었다. 박사 이상의 학력은 1%미만(0.8%)으로 나타났다.

혼인상태는 미혼이 66.2%, 기혼이 33.8%, 기타 0.5%로 나타났다. 전체 임금노동자의 경우, 미혼이 26.2%, 기혼이 67.1%인 것과 비교하였을 때 사회복지사 종사자의 미혼 비율이 상대적으로 높다.

본인을 포함하여 부양하고 있는 평균 가족 수는 2.71명으로 나타났다. 4명 이상의 가족을 부양하고 있는 경우는 33.3%로 적지 않은 비중을 차지한다. 부양가족 중에 자녀수는 1.7명이었다. 자녀 중에 미취학 아동을 구분하여 질문하였는데 미취학 아동은 1.2명으로 나타났다. 이 역시 사회복지사의 연령이 2-30대에 집중되어 있는 것과 관련이 있다고 보인다.

사회복지사들의 노동조건과 근무상황에 대한 특성은 다음과 같다.

〈표 5-4〉 사회복지사 일반적 특성 2 - 노동조건과 근무상황 및 고용형태특성

구분	빈도(명)	비율(단위:%)
고용형태		
정규직	2016	81.8
무기계약직	170	6.6
비정규직	300	11.7
직책		
실무자	1871	73.2
중간관리자(과장, 팀장)	541	21.2
중간관리자(사무국장, 부장)	102	4.0
기관장	41	1.6
근무형태		
통상근무(전일제)	2178	85.4
2교대제	180	7.1
3교대제	70	2.7
격일 맞교대제	106	4.2
전담근무제(주말/야간)	17	0.7
현 직장 근무기간(평균 4.7)		
3년 미만	818	44.5
3-6년 미만	487	26.5
6-9년 미만	265	14.4
9년 이상	267	14.5
동종직종 근무기간(평균 6.2)		
3년 미만	474	28.8
3-6년 미만	490	29.8
6-9년 미만	304	18.5
9년 이상	375	22.8
권역		
수도권	1119	43.1
비수도권	1480	56.9
지역		
특별/광역시	1173	46
시	1138	44.7
군	237	9.3

주 : 서울이 22.4%, 경기 16.9%, 인천 3.8%로 응답자의 43.1%가 수도권에서 근무. 부산(7.8%), 경북(6.7%), 대구(6.6%), 충북(5.8%), 경남(4.9%), 전북(3.9%), 광주(3.8%), 대전(2.8%), 강원(2.5%), 제주(1.7%), 울산(1.2%), 세종(0.9%) 순서임.

먼저 사회복지사의 고용형태는 정규직이 81.8%로 가장 많은 비중을 차지했다. 무기 계약직은 6.6% 였다. 이를 제외한 비정규직은 11.7%이다.

현 직장에서의 직급은 실무자가 73.2%로 가장 높으며, 과장, 팀장급의 중간관리자가 21.2%, 사무국장, 부장급 중간관리자가 4%, 기관장이 1.6%로 나타났다

다. 근무형태는 통상근무가 85.4%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 2교대 근무가 7.1%, 격일 맞교대가 2.7%, 3교대 근무 4.2%, 전담근무 0.7% 순 이었다.

현 직장의 근속기간은 3년 미만이 가장 높은 수치인 44.5%를 나타냈다. 평균적으로는 지금 직장에 4.7년 근무하고 있는 것으로 나타났다. 동종직종의 근무기간은 평균 6.2년으로 현 직장에 비해 높았다. 이직횟수는 평균 1.4회 경험하는 것으로 나타났다. 그러나 3회~7회의 이직경험을 가지고 있는 경우도 이직경험자의 16.4%라는 적지 않은 비중을 차지하고 있었다.

근무하고 있는 행정관할구역은 ‘특별시, 광역시’에서 근무하는 경우(46%)와 ‘시’에서 근무하는 경우(44.7%)가 각각 절반에 조금 못 미치는 수준으로 비슷했으며, ‘군’은 9.3% 였다.

다음은 사회복지사들이 근무하고 있는 시설의 특성과 관련한 사항이다.

〈표 5-5〉 사회복지사 일반적 특성 3 - 시설관련 사항

구분	빈도(명)	비율(단위:%)
기관규모(평균 32.6)		
30인 미만	1254	56.8
30인 이상	953	43.2
시설 형태		
이용시설	1509	58.5
생활시설	864	33.5
협회,재단,단체	77	3
학교	125	18
시설법인 유형		
정부 및 지자체 직접운영	121	4.7
사회복지법인	1704	66.8
학교법인	156	6.1
종교법인	136	5.3
시민사회 단체	9	0.4
영리법인	5	0.2
사단법인	239	9.4
재단법인	180	7.1
기관분야		
사회복지관	533	20.8
아동, 청소년	344	13.5
노인	285	11.1
가족, 여성, 다문화	49	1.9
장애인	939	36.7
정신보건(정신장애인)	210	8.2
학교	125	4.9
의료기관	2	0.1
노숙,부랑자	4	0.2
기타	66	2.6
기관내 노조		
유	2183	88.9
무	273	11.1

응답에 참여한 사람들 중 절반이 넘는 58.5%가 이용시설에서 근무하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 생활시설 33.5%였으며, 학교가 18% 였다. 협회나 재단 단체에서 근무하는 경우는 3%로 낮았다.

근무하고 있는 시설 법인의 유형을 묻는 질문에서는 ‘사회복지법인’이 66.8%로 높은 비중을 나타냈으며, ‘사단법인’은 9.4%, ‘재단법인’ 7.1%, ‘학교법인’ 6.1%, ‘종교법인’ 5.3%의 순 이었다. 그 외에 ‘시민사회 단체(0.4%)’, ‘영리법인(0.2%)’은 시설법인의 유형 중 매우 적은 비중을 나타냈

다.

이어 기관이 맡고 있는 주 업무 분야는 장애인이 36.7%로 가장 높았으며, 사회복지관(20.8%), 아동청소년(13.5%), 노인(11.1%) 순이었다. 그 외에 정신보건이 8.6%, 학교 4.9%, 가족·여성·다문화가 2%, 노숙 부랑자 0.2%, 의료기관 0.1% 순 이었다. 기타 응답의 절반은 지역 내 저소득층 담당, 지역자활센터, 사례관리와 관련한 업무로서 대상자 중심이 아닌 지역에 초점을 맞추는 업무라는 특이점이 있다.

기관내 노조가 존재하는가에 대한 질문에는 대다수의 기관에서 노조가 없다(88.9%)고 응답하였다. 기관 내 노조가 없는 경우에 비조합원이 92.7%, 조합원이 7.3%이었으며, 노조가 있는 경우에 비조합원은 41.3%, 조합원인 경우는 58.7% 이었다.

2. 사회복지사 인권상황 설문조사 분석

1) 고용 및 노동시장 문제

“고용 및 노동시장 문제”는 크게 두 가지 쟁점으로 이루어져 있다. 첫 번째는 근로계약 작성이 잘 이루어지고 있는지, 기관에서 취업규칙을 비치하고 있는지 등의 질문을 통해 사회복지사 스스로가 고용조건과 상황에 대해 인지할 수 있는 환경적 여건이 잘 이루어져 있는지 확인하는 것이다. 두 번째는 비정규직의 업무 성격, 고용조건, 차별등과 관련한 제반 상황들을 통해 사회복지조직 내 비정규직의 노동환경을 살펴보는 것이다.

현재 일하고 있는 기관(시설)에 입사할 때 근로계약을 작성했냐는 질문에는 작성했다가 95%로 대부분 입사 당시, 근로계약을 작성했음을 알 수 있다. 그러나 근로계약서 1부를 교부 받았다는 응답은 그보다는 다소 낮은 83.9%로 나타났다.

〈표 5-6〉 근로계약 작성 및 교부 여부

근로계약서 작성 여부		
	빈도(명)	비중(%)
작성했다	2447	95
작성하지 않았다	130	5.0
계	2577	100
근로계약서 교부 받음		
	빈도(명)	비중(%)
교부받음	1781	83.9
교부받지 못했음	341	16.1
계	2122	100

근무기관별 근로계약 작성 여부를 살펴보면, 학교의 경우 근로계약 작성이 대부분 이루어지고 있으며, 상대적으로 협회나 재단, 단체의 경우, 근로계약 작성을 하지 않는 경우가 높았다. 근로계약의 교부 역시, 학교가 가장 잘 이루어지고 있었다. 생활시설의 경우, 근로계약의 작성은 높았으나, 교부받지 못한 경우가 21.5%로 가장 높게 나타났다.

〈표 5-7〉 근무기관 별 근로계약 작성 및 교부 여부

(단위:명)

근로계약 작성	근무기관			
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교
작성했다	1409 (94.0%)	821 (96.2%)	66 (90.4%)	127 (99.2%)
작성하지 않았다	90 (6.0%)	32 (3.8%)	7 (9.6%)	1 (0.8%)
계	1499(100%)	853(100%)	73(100%)	128(100%)
근로계약 교부	근무기관			
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교
교부받음	1066 (85.1%)	525 (78.5%)	61 (91.0%)	114 (96.6%)
교부받지 못함	186 (14.9%)	144 (21.5%)	6 (9.0%)	4 (3.4%)
계	1252(100%)	669(100%)	67(100%)	118(100%)

고용의 유형과 근로계약 작성 여부에 영향을 미치지 않는 것으로 보인다. 근로계약을 작성한 경우는 정규직에 비해 무기계약직, 비정규직이 다소 높게 나

타났다. 근로계약 교부에 있어서는 정규직의 경우, 교부받지 못한 경우가 17.7%로 높은 수치를 나타냈다.

〈표 5-8〉 고용형태 별 근로계약 작성 및 교부 여부

(단위:명)

근로계약 작성	고용형태		
	정규직	무기계약직	비정규직
작성했다	1968 (94.6%)	166 (97.6%)	285 (95.6%)
작성하지 않았다	122 (5.4%)	4 (2.4%)	13 (4.4%)
계	2090(100%)	170(100%)	298(100%)
근로계약 교부	고용형태		
	정규직	무기계약직	비정규직
교부받음	1397 (82.3%)	138 (92.0%)	230 (89.1%)
교부받지 못함	300 (17.7%)	12 (8.0%)	28 (10.9%)
계	1697(100%)	150(100%)	258(100%)

〈표 5-9〉 취업규칙 비치 여부 및 내용 이해

취업규칙 비치 여부		
	빈도	비율
비치하고 있다	2223	88.8%
비치하고 있지 않다	281	11.2%
계	2504	100%
취업규칙 내용에 대한 이해		
	빈도	비율
알고 있다	1444	70.5%
잘 모른다	604	29.5%
계	2048	100%

〈표 5-9〉는 기관이 취업규칙을 비치하고 있는지, 사회복지사들은 그 내용을 이해 여부의 비율을 보여주고 있다. 현행 취업규칙⁵⁰⁾을 비치하고 있는 경우는

50) 현행 ‘10인 이상 사업체에서는 취업규칙(복무, 인사, 운영규칙 등)을 의무적으로 비치하도록 하고 있음.

88.8%, 비치하지 않은 경우는 11.2%로 많은 기관에서 취업규칙을 비치하고 있었다. 취업규칙을 잘 이해하고 있냐는 질문에는 알고 있다는 응답이 70.5%, 잘 모른다는 응답이 29.5%였다.

〈표 5-10〉은 근무기관에 따른 취업규칙 비치 여부와 내용이해의 비율을 보여주고 있다. 살펴보면 취업규칙 비치여부의 전체 평균인 88.9%보다 낮은 수치를 나타내는 근무기관은 ‘협회, 재단, 단체’, ‘학교’였다. 내용 이해 측면에서도 이 두 기관의 유형에서 잘 모른다는 응답이 각각 40%, 51.7%로 높게 나타났다.

〈표 5-10〉 근무기관 별 취업규칙 비치여부 및 내용이해

(단위:명)

취업규칙 비치여부	근무기관			
	이용시설	생활시설	협회, 재단, 단체	학교
비치하고 있다	1278 (88.0%)	774 (93.3%)	54 (75.0%)	96 (75.6%)
비치하고 있지 않다	175 (12.0%)	56 (6.7%)	18 (25.0%)	31 (24.4%)
계	1453(100%)	930(100%)	72(100%)	127(100%)
내용이해	근무기관			
	이용시설	생활시설	협회, 재단, 단체	학교
알고 있다	821 (68.0%)	522 (79.9%)	36 (60.0%)	56 (48.3%)
잘 모른다	387 (32.0%)	131 (20.1%)	24 (40.0%)	60 (51.7%)
계	1208(100%)	653(100%)	60(100%)	116(100%)

〈표 5-11〉 고용형태 별 취업규칙 내용이해

(단위:명)

내용이해	고용형태		
	정규직	무기계약직	비정규직
알고 있다	1224 (74.3%)	78 (53.1%)	129 (55.1%)
잘 모른다	424 (25.7%)	69 (46.9%)	105 (44.9%)
계	1648(100%)	147(100%)	234(100%)

〈표 5-11〉은 고용형태에 따른 취업규칙 이해의 차이를 보여준다. 취업규칙을 알고 있다는 응답이 무기계약직과 비정규직이 각각 46.9%, 44.9%로 나타나 정규직(74.3%)에 비해 취업규칙을 잘 모르고 있는 것으로 드러났다.

다음은 비정규직의 업무 성격, 고용조건, 차별등과 관련한 제반 상황들을 통해 사회복지 조직 내 비정규직의 노동환경을 살펴보고자 한다.

기관 내에 현재 정규직의 업무와 동일한 업무를 수행하고 있는 비정규직(사회복지사)가 있는가라는 질문에 ‘있다’가 42.9%, ‘없다’가 57.1%의 응답비율을 보였다.

비정규직 사회복지사를 고용하는 이유는 단기사업(기금사업) 등 한시적 필요(27.2%), 계절 혹은 일시적(출산 등) 대체인력 활용 때문(23%), 규정상 인력이 정해져 있기 때문(22.7%), 시설 운영예산이 부족하기 때문(16.8%)의 순이었다. 채용 및 해고 등이 자유롭기 때문(4%)은 가장 낮게 나타났다. 기타에서 가장 많은 비중을 차지한 내용은 비정규직 기간을 통해 신규수습기간을 적용하는 것이라는 응답이었다.

〈표 5-12〉 비정규직 사회복지사 고용 이유

	빈도(명)	비율(%)
단기 사업(기금사업) 등 한시적 필요 때문에	303	27.2
시설 운영 예산이 부족해서	187	16.8
규정상 인력이 정해져 있기 때문에	253	22.7
계절 혹은 일시적(출산 등) 대체 인력 활용 때문에	256	23.0
채용 및 해고 등이 자유롭기 때문에	45	4.0
기타	71	6.4
계	1115	100

〈표 5-13〉은 비정규직 사회복지사의 업무성격이 어떠한지를 보여준다. 기관에 비정규직이 있는 경우, 기관에서 이루어지고 있는 사회복지사의 업무는 일시 간헐적인 업무를 수행하고 있는 업무인 경우도 있지만(36.3%), 대부분 상시 지속적인 업무(89.6%)이고, 또 앞으로도 지속되는 업무(86.2%)라고 응답한 경우

가 높았다. 또한 현재 비정규직 사회복지사가 하고 있는 업무는 바로 이전에 정규직이 수행하고 있던 업무인 경우가 53.8%로 앞으로 비정규직이 정규직의 자리를 대체할 가능성이 존재한다.

〈표 5-13〉 비정규직 사회복지사 업무내용

(단위:명)

	그렇다	아니다	계
1) 현재 비정규직 사회복지사 업무는 상시 지속적인 업무다	909 (89.6%)	106 (10.4%)	1015 (100%)
2) 현재 비정규직 사회복지사 업무는 상시 지속적인 업무이면서, 앞으로도 지속되는 업무다	883 (86.2%)	141 (13.8%)	1024 (100%)
3) 현재 비정규직 사회복지사 업무는 바로 이전에 정규직이 수행하고 있던 업무다	540 (53.8%)	464 (46.2%)	1004 (100%)
4) 현재 일시 간헐적인 업무를 수행하고 있는 사회복지사도 있다	350 (36.3%)	613 (63.7%)	963 (100%)

〈표 5-14〉는 비정규직 차별이 어느 영역에서 일어나는지 보여준다. 동일한 업무를 수행하는 비정규직 사회복지사가 받는 차별이 무엇인지에 대해 물었을 때, 그 정도에는 차이가 있을지라도 전반적인 영역에서 차별이 존재하고 있음을 알 수 있다. 특히 임금과 기타 제수당에 대해 차별이 있다고 보는 응답비율이 각각 60.5%, 52.9%로 절반을 넘는 것으로 나타났다. 복지제도도 28.1%로 높은 수준을 보였으며 그 외에 업무배치, 담당 업무, 휴일 휴가, 일상모임 영역들은 각 10% 이상의 응답비율을 보였다. 상대적으로 근무시간(9.4%)이 가장 차별이 적은 것으로 나타났다.

〈표 5-14〉 비정규직 사회복지사 차별 항목

(단위:명)

	있 음	없 음	계
1) 임금(급여)	608 (60.5%)	397 (39.5%)	1005 (100%)
2) 기타 제수당	505 (52.9%)	449 (47.1%)	954 (100%)
3) 복지제도	258 (28.1%)	661 (71.9%)	919 (100%)
4) 교육훈련	138 (15.5%)	751 (84.5%)	889 (100%)
5) 근무시간	83 (9.4%)	796 (90.6%)	879 (100%)
6) 담당업무	158 (17.7%)	734 (82.3%)	892 (100%)
7) 업무배치	168 (18.8%)	728 (81.3%)	896 (100%)
8) 휴일휴가	148 (16.4%)	752 (83.6%)	900 (100%)
9) 일상모임	92 (10.4%)	794 (89.6%)	886 (100%)

위의 결과를 토대로 비정규직 사회복지사의 차별이 존재한다는 응답률이 20%가 넘는 영역에 대해서 기관유형별로 교차분석을 실시하였다. 20%가 넘는 영역은 첫 번째 임금(60.5%), 두 번째 기타 제수당(52.9%), 세 번째 복지제도(28.1%)이다. 교차분석 결과를 통해 반복적으로 확인할 수 있었던 것은 기관유형 중 ‘학교’에서 항목마다 차별이 있다는 보고가 높게 나타난다는 점이다.

〈표 5-15〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 임금차별

(단위:명)

임금	기관유형			
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교
차별 있음	492 (63.6%)	27 (21.8%)	28 (70.0%)	57 (93.4%)
차별 없음	282 (36.4%)	97 (78.2%)	12 (30.0%)	4 (6.6%)
계	774(100%)	124(100%)	40(100%)	61(100%)

‘임금’에 대한 비정규직 차별에 대하여 기관유형 중 ‘학교’가 임금에 관한 비정규직 차별이 있다고 보는 비율이 가장 높았다. 여타 기관에 비해 학교에 서 근무하고 있는 사회복지사들의 비정규직률이 매우 높음을 반영한 결과라고 생각된다.

두 번째는 ‘기타 제수당’에 관한 비정규직 차별 역시 임금에 대한 차별과 유사한 결과를 갖는다. ‘학교’가 95%로 기타 제수당에 대한 높은 비정규직 차별을 체감하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5-16〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 기타 제수당 차별

(단위: 명)

기타 제수당	기관유형			
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교
차별 있음	402 (54.5%)	21 (18.1%)	24 (66.7%)	57 (95.0%)
차별 없음	336 (45.5%)	95 (81.9%)	12 (33.3%)	3 (5.0%)
계	738(100%)	116(100%)	36(100%)	60(100%)

세 번째는 ‘복지제도’에 관한 비정규직 차별에 대한 기관별 차이를 보여 준다. 앞서 두 개의 영역이 50% 이상의 높은 차별인식을 하고 있는 것에 비해 서는 상대적으로 낮은 28.1%의 비율을 보이고 있다. 결과는 앞서 두 개의 영역 과 비슷하다. 여전히 학교가 95%의 높은 차별인식을 가지고 있었다.

〈표 5-17〉 기관유형 별 비정규직 사회복지사 복지제도 차별

(단위: 명)

복지제도	기관유형			
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교
차별 있음	172 (24.4%)	15 (12.9%)	12 (36.4%)	58 (95.1%)
차별 없음	532 (75.6%)	101 (87.1%)	21 (63.6%)	3 (4.9%)
계	704(100%)	116(100%)	33(100%)	61(100%)

앞서 살펴본 분석의 결과를 통해서 ‘학교’에서 근무하는 사회복지사가 비정규직에 대한 차별을 매우 높게 체감하고 있음을 확인할 수 있다. 학교에서 근무하는 사회복지사의 경우 정규직은 1.6%에 그치며 대부분은 학교와 2년 계약을 맺고 채용되는 비정규직(무기계약직 포함)인 점을 고려할 때, 학교 사회복지사의 노동조건과 상황에 대해 더욱 주목할 필요가 있다.

2) 직장생활 및 노동환경

“현재 직장생활 및 노동환경”에서는 업무량 증가와 같은 노동환경의 변화와 인사제도와 관련한 경험여부를 묻는다. 하지만 보다 주요하게는 직장생활과 노동환경과 관련한 다양한 영역들의 만족도와 직장에서 목격한 부당처우와 강요 상황에 대해 다룬다. 이 두 가지 주제에 대해서는 성별, 학력과 같은 인적사항과 직급, 고용형태와 같은 고용상태에 따라 그 정도에 차이를 보이는지도 확인하였다.

먼저 직장생활과 노동환경에 대한 만족도 결과를 살펴보고자 한다. 여러 영역에 대한 만족도를 ‘매우 만족(4점)’, ‘만족(3점)’, ‘불만(2점)’, ‘매우 불만(1점)’의 척도로 나타내도록 질문하였다. 점수가 높을수록 직장생활과 노동환경에 대한 만족도가 높은 것으로 본다. 각 영역의 만족도를 더하여 직장생활 및 노동조건에 대한 만족도의 평균을 구한 결과 2.72로 나타났다.

영역별 내용을 살펴보면 다음과 같다. ‘매우만족’과 ‘만족’을 합하여 전체적으로 높은 수준의 만족을 보이는 영역은 ‘직업자궁심(84.3%)’ 평균 3점, ‘고용안정(81.1%)’은 평균 2.94점이었다. 고용안정 부분에서 높은 만족도를 보이는 것은 사회복지사들이 여타 다른 직종에 비해 정규직 채용이 비율이 많은 것과 관련이 있다고 보인다.

그 외에 높은 수준의 만족을 보이는 영역은 ‘근무형태(80.3%)’ 2.85점, ‘직장/부서 분위기(75.9%)’ 2.84점, ‘일하면서 건강, 안전(73.4%)’ 2.77점 이었다. ‘노동시간’도 72%, 2.73점 이었다. 그 외에 ‘노동강도(63.4%)’ 2.60, ‘인사승진노무관리(57.8%)’ 2.52점, ‘복지후생(55.8%)’ 역시 2.52의 순으로 나타났다. 직장생활 중 ‘임금수준’의 만족도는 평균 2.48로 가장 낮은 52.8%를 보인다.

〈표 5-18〉 직장생활 및 노동조건 만족도

(단위: 명)

	매우 불만 ①	불만 ②	만족 ③	매우 만족 ④	계	평균
1) 고용안정	134 (5.2%)	352 (13.7%)	1613 (62.9%)	467 (18.2%)	2566 (100%)	2.94
2) 임금수준	253 (9.8%)	960 (37.4%)	1226 (47.7%)	130 (5.1%)	2569 (100%)	2.48
3) 노동시간	161 (6.3%)	556 (21.7%)	1655 (64.6%)	190 (7.4%)	2562 (100%)	2.73
4) 노동강도	182 (7.1%)	755 (29.5%)	1516 (59.2%)	107 (4.2%)	2560 (100%)	2.60
5) 근무형태	79 (3.1%)	429 (16.7%)	1847 (72.0%)	212 (8.3%)	2567 (100%)	2.85
6) 복지 후생	239 (9.5%)	867 (34.6%)	1260 (50.3%)	138 (5.5%)	2504 (100%)	2.52
7) 인사승진 노무관리	246 (9.9%)	800 (32.2%)	1345 (54.2%)	90 (3.6%)	2481 (100%)	2.52
8) 직장/부서 분위기	105 (4.2%)	497 (19.8%)	1604 (64.0%)	299 (11.9%)	2505 (100%)	2.84
9) 일하면서 건강 안전	91 (3.6%)	575 (23.0%)	1642 (65.8%)	189 (7.6%)	2497 (100%)	2.77
10) 직업 자긍심	56 (2.2%)	336 (13.4%)	1672 (66.7%)	442 (17.6%)	2506 (100%)	3.00

아래 <표 5-19>는 직장생활 및 노동조건 만족도 평균과 성별, 학력, 지역, 직급, 근속기간, 고용형태, 근무기관에 따라 차이를 보이는지 확인한 결과이다.

성별, 학력, 지역, 근속기간에 따른 만족도의 차이는 나타나지 않았다. 직급은 직급이 높아질수록 만족도가 높아지고, 고용형태에서 무기계약직과 비정규직이, 근무기관 중에서는 학교가 다른 곳과 비교하여 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로도 유의미 하였다. 특히 학교는 만족도가 여타 다른 기관들에 비교하여 매우 낮은 편인 것으로 나타났다.

〈표 5-19〉 직장생활 만족도 - 성, 학력, 고용형태, 근무기관별

		빈도(명)	평균	표준편차
성별	여	1755	2.7	.44
	남	827	2.8	.46
학력	대학원 미만	1955	2.8	.44
	대학원 이상	466	2.7	.44
지역	수도권	1112	2.7	.44
	비수도권	1468	2.7	.46
직급	실무자	1856	2.7	.46
	중간관리자	538	2.8	.42
	사무국장 이상	143	2.9	.43
현 직장 근속기간	3년 미만	470	2.7	.47
	3-6년 미만	487	2.7	.43
	6-9년 미만	303	2.7	.41
	9년 이상	371	2.7	.44
고용형태	정규직	2095	2.8	.43
	무기계약직	168	2.4	.49
	비정규직	296	2.6	.50
근무기관	이용시설	1503	2.7	.44
	생활시설	855	2.8	.44
	협회,재단,단체	76	2.6	.45
	학교	128	2.2	.40

〈표 5-20〉은 인사제도와 관련하여 어떠한 경험이 있는지에 대해 확인한 내용이다. 총 4가지의 경우들로 설문하였다. 본인 업무에서 다른 업무로 변경된 적이 있는지, 부당한 인사배치를 당한 적이 있는지, 승진의 경험이 있는지, 이후 승진 가능성에 대해 답하도록 하였다.

본인 업무에서 다른 업무로 변경한 경험이 응답자의 약 절반 정도(49%)가 있고, 부당한 인사배치 경험은 13.1%로 나타나 인사제도에 있어서 노동조건과 관련한 권리 침해적 요소가 존재하는 것으로 예상된다.

승진(진급) 경험은 31.7%이고, 이후에 승진(진급)전망에 대해서는 그보다 다소 낮은 27.7%가 가능성이 있다고 응답하였다

〈표 5-20〉 인사제도 관련 경험 유무

항 목	있음		없음		계	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
1) 본인 업무에서 다른 업무로 변경 경험	1253	49.0	1303	51.0	2556	100
2) 부당한 인사 배치 경험	331	13.1	2193	86.9	2524	100
3) 승진(진급) 경험 여부	803	31.7	1732	68.3	2535	100
4) 승진(진급) 전망 가능성	689	27.7	1797	72.3	2486	100

〈표 5-21〉에서는 현재 직장에서 느끼는 업무량의 변화와 노동강도에 대해 어떻게 체감하는지 보여준다. 업무량의 증가와 노동강도의 강화에 대해 ‘그렇지 않은 편’을 1로, ‘그런 편’을 4로 점수화하여 평가하도록 하였다.

‘기관의 지난 3년간 업무량이 증가했다’고 보는 편(③ 48.9%, ④ 26.6%)이 75.5%로 그렇지 않은 편(① 4.8%, ② 19.7%) 24.5%보다 약 3배 정도 높다.

개인적인 업무량과 노동강화에 대한 평가에 대해서는 ‘내 업무량은 증가하고, 노동강도는 강화되었다’고 보는 편(③ 49.2%, ④ 23.1%)이 72.3%로 그렇지 않다고 보는 편(① 4.6%, ② 22.1%)보다 26.7% 약 2배 정도 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-21〉 업무량 및 노동강도 변화 인식

(단위: 명)

	그렇지 않은 편 ↔ 그런 편				계	평균
	①	②	③	④		
1) 우리기관의 지난 3년간 업무량이 증가했다	117 (4.8%)	482 (19.7%)	1200 (48.9%)	653 (26.6%)	2452 (100%)	2.97
2) 지난 3년간 내 업무량은 증가하고, 노동강도는 강화되었다	111 (4.6%)	536 (22.1%)	1193 (49.2%)	584 (23.1%)	2424 (100%)	2.93

〈표 5-22〉와 〈표 5-23〉은 업무량 증가와 노동강도 강화에 대한 인식이 근무기관에 따라 차이를 갖는지 보여준다. 큰 차이는 아니지만 이용시설이나 생활시설에 비해 협회, 재단, 단체와 학교가 업무량이 증가했다는 평가가 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-22〉 업무량 증가 인식

(단위: 명)

근무기관	그렇지 않은 편 ↔ 그런 편			
	①	②	③	④
이용시설	4.1	20.3	48.4	27.2
생활시설	6.1	18.5	50.1	25.3
협회,재단,단체	5.7	12.9	52.9	28.6
학교	3.2	16.9	50.0	29.8
계	4.8	19.7	48.9	26.6

〈표 5-23〉은 시설형태와 업무분야에 따른 노동강도 변화를 물었다. 노동강도 증가의 변화를 크게 느끼는 근무기관은 협회,재단,단체와 학교였으며, 주 업무 분야에서는 학교를 담당하는 사람들에게서 노동강도 증가가 높다고 평가하는 경우가 여타 분야에 비해 컸다.

〈표 5-23〉 노동강도 강화 인식

(단위: %)

근무기관	그렇지 않은 편 ↔ 그런 편			
	①	②	③	④
이용시설	3.7	22.7	49.5	24.2
생활시설	5.9	22.3	48.2	23.5
협회,재단,단체	5.9	13.2	54.4	26.5
학교	4.9	13.0	53.7	28.5
계	4.6	22.1	49.2	23.1

다음은 직장에서 목격한 부당처우나 강요여부가 있었는지에 대한 내용이다. 자세한 항목은 〈표 5-24〉에 정리되어 있다.

본인의 경험 여부와 상관없이 직장에서 목격한 부당처우나 강요의 내용 중에 ‘동료에 대한 부당한 처우’가 19.3%로 가장 높았다. 직장 내 종교 활동에 참여하도록 강요받은 경우가 14.7%로 두 번째로 높았다. 특정종교를 갖도록 강요받은 경우는 6.6%로 나타나 사회복지사들이 종교와 관련한 강요를 목격한

것이 21.3%로 높은 수치를 나타냈다. 이는 기관 내 개선 요구사항에 대한 개방형 답변에서도 종교적인 행사 참여 강조에 대한 불편감으로 드러났다.

그 외에는 ‘실적의 부정직한 보고’ 10.8%, ‘금전의 부적절한 사용’ 10.1%, ‘클라이언트에 대한 부당한 처우’가 7.7% 순으로 나타났다. 종교와 관련한 강요여부에 대한 응답률이 높은 것과 비교하였을 때, 종교로 때문에 승진누락(2.8%), 따돌림(1.2%)과 같은 부당처우는 상대적으로 적은 수치를 나타냈다.

〈표 5-24〉 기관 부당처우 및 강요

(단위: 명)

	있음	없음	계
1) 금전의 부적절한 사용	251 (10.1%)	2137 (89.9%)	2388 (100%)
2) 실적의 부정직한 보고	269 (10.8%)	2217 (89.2%)	2486 (100%)
3) 클라이언트에 대한 부당한 처우	191 (7.7%)	2305 (92.3%)	2496 (100%)
4) 동료에 대한 부당한 처우	482 (19.3%)	2017 (80.7%)	2499 (100%)
5) 특정종교를 갖도록 강요 받음	165 (6.6%)	2332 (93.4%)	2497 (100%)
6) 직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받음	368 (14.7%)	2134 (85.3%)	2502 (100%)
7) 종교 때문에 승진누락 등 부당처우 받음	69 (2.8%)	2428 (97.2%)	2497 (100%)
8) 종교 때문에 따돌림을 받음	31 (1.2%)	2462 (98.8%)	2493 (100%)

〈표 5-25〉와 〈표 5-26〉은 위와 같은 부당처우나 강요가 근무기관과 법인형태에 따라 어떤 차이가 있는지 보여준다. 근무기관 중 학교는 종교 관련한 항목 이외에 여타 다른 항목들(금전의 부적절한 사용, 동료와 클라이언트에 대한 부당처우)에서 다른 기관들에 비해 주목할 만한 수준의 높은 수준으로 부당처우를 목격하고 있는 것으로 나타났다.

종교 관련한 항목(특정종교 갖도록 강요, 종교활동 참여 강요, 승진누락 등 부당처우)에서 종교법인이 여타 법인에 비해 강요의 경험이 있는 경우가 높게 나타났다. 그러나 종교법인에서 종교 때문에 따돌림을 당하는 경우는 여타 법인과 비슷한 수준이다.

〈표 5-25〉 기관 별 사회복지사의 부담 처우 경험

(단위: %)

	부담 처우 비율				
	이용시설	생활시설	협회 등	학교	전체(명,%)
1) 금전의 부적절한 사용	11.2	5.7	12.3	23.2	251(10.1)
2) 실적의 부정직한 보고	12.3	5.8	13.7	24.0	269(10.8)
3) 클라이언트에 대한 부당한 처우	6.5	7.8	9.6	19.2	191(7.7)
4) 동료에 대한 부당한 처우	20.7	14.3	21.6	34.1	482(19.3)
5) 특정종교를 갖도록 강요 받음	7.5	5.7	5.5	2.4	165(6.6)
6) 직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받음	17.3	12.4	9.6	3.2	368(14.7)
7) 종교 때문에 승진누락 등 부당처우 받음	3.3	2.0	1.4	1.6	69(2.8)
8) 종교 때문에 따돌림을 받음	1.0	1.2	1.4	3.2	31(1.2)

〈표 5-26〉 법인형태 별 사회복지사의 부담 처우 경험

(단위: %)

	부담 처우 비율						
	정부 및 지자체	사회복 지법인	학교 법인	종교 법인	사단 법인	재단 법인	전체 (명,%)
1) 금전의 부적절한 사용	16.9	8.1	12.6	16.8	14.3	9.8	251(10.1)
2) 실적의 부정직한 보고	16.1	9.1	15.3	16.9	13.1	9.8	269(10.8)
3) 클라이언트에 대한 부당한 처우	10.2	7.2	7.3	12.3	7.0	8.0	191(7.7)
4) 동료에 대한 부당한 처우	22.7	17.5	25.5	29.0	22.2	18.3	482(19.3)
5) 특정종교를 갖도록 강요 받음	3.4	6.9	2.6	11.5	3.0	10.9	165(6.6)
6) 직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받음	2.5	15.8	8.6	28.8	3.0	25.3	368(14.7)
7) 종교 때문에 승진누락 등 부당처우 받음	1.7	3.2	0	5.4	1.7	2.3	69(2.8)
8) 종교 때문에 따돌림을 받음	1.7	1.3	1.3	1.6	0.4	1.7	31(1.2)

3) 노동조건

“노동조건”에서는 사회복지사들의 일주일 평균근무시간과 연장근무 횟수, 연차 사용일, 휴게시간 등과 같은 노동상황 전반의 내용에 대해 다룬다. 특히 사회복지사들이 체감하는 법정 휴일, 휴가제도의 사용정도와 이것이 직급, 근무기관, 업무 분야에 따라 차이를 보이는지 확인한다.

먼저 노동환경과 관련된 여러 가지 상황들에 대해 물었다. <표 5-27>은 그 결과들을 평균값으로 제시한 내용이다.

〈표 5-27〉 사회복지사 노동조건

노동조건 상황	평균
1) 1주일 평균 근무시간	42.9 시간
2) 1주일 평균 연장근무 횟수	총 2.3회
3) 2012년 본인 법정연차 보유일	14.9 일
4) 2012년 실제 연차 사용일	10.9 일
5) 1일 평균 휴게시간(식사포함)	55.9 분
6) 한달 평균 주말, 공휴일 근무일 수	2.4 일
7) 1일 출근시간 이전 업무준비 시간	24.4 분
8) 1일 퇴근 규정 이후 추가 근무시간	60.9 분
9) 1일 평균 클라이언트 응대 인원수	15.7 명
10) 2012년 여름휴가 사용일	3.9 일
11) 최근 3개월 기준 평균 수면시간	6.3 시간
12) 평일(1일 기준)가족과 보내는 시간	2.6 시간
13) 육아휴직	6.3 개월
14) 현재 본인이 일하고 있는 부서인원	6.8 명
15) 부서 인원 부족으로 총원해야 할 인원	1.5 명
16) 최근 3개월(3,4,5) 기준 본인 월 평균 총액 임금	196.4 만원
17) 연장근무 수당	14.8 만원

주: 육아휴직의 경우, 매우 적은 5.6%만이 사용 경험이 있다고 응답하였으며, 사용하였을 경우 평균 7.19개월 사용하고 있는 것으로 나타났다. 4개월 미만의 육아휴직 사용자가 41.7%나 되었다.

일주일 평균 근무시간은 평균 42.9시간으로 나타났는데, 이는 통상근무(전일제)가 아닌 파트타임과 같은 근무형태를 포함하여 추정되어 다소 과소평가된 것으로 보인다.

사회복지사 자격증은 급수가 1,2,3급으로 나누어져 있어 이러한 급수의 차이도 개인이 가지고 있는 주요한 노동조건에 하나로 이해할 수 있다. 관련해서 취득한 자격증 급수와 자격증 최초 취득 시 졸업한 교육기관에 대해 물었다.

사회복지사 자격증 급수별 취득 비중을 보면 2급이 50.4%로 가장 높았으며, 1급은 그보다 약간 적은 48.7%였다. 3급은 0.9%로 매우 적은 비중을 차지하였다. 3급이 없어도 2급을 취득할 수 있고 그 방법이나 비용 면에서 2급과 큰 차이가 없기 때문에 3급의 취득비율이 낮은 것으로 보인다. 3급 자격증은 2013년부로 폐지되었다.

〈표 5-28〉 사회복지사자격증 급수별 취득 비중

	빈도(명)	비율(%)
3급	22	0.9
2급	1206	48.9
1급	1238	50.2
전체	2466	100

사회복지사 자격증을 취득할 당시 졸업한 교육기관은 대학 졸업이 74.9%로 가장 많은 비중을 차지했다. 그러나 사이버 대학(12.3%), 사회교육원 혹은 평생교육원(6.7%)과 같은 학점은행제 제도를 통해 취득한 경우도 19%의 높은 비율을 나타냈다. 사회복지사 자격 시험을 보기 위해서는 반드시 사회복지관련 교과목을 이수해야지만 가능하기 때문에 사이버대학이나 평생교육원과 같은 학점은행제 제도의 활용이 높게 나타나는 것으로 보인다. 대학원(6.2%)은 가장 낮은 비율로 보였다. 그 중 특수대학원이 50.8%, 일반대학원이 49.2%로 비슷한 수준 이었다⁵¹⁾.

51) 사회복지사 자격증 최초 취급 시의 학력은 대학원으로 표시하고 일반대학원과 특수대학원을 구분하는 질문에는 응답하지 않은 결측값이 존재하여 ‘대학원’의 빈도는 166명이나 일반대학원과 특수대학원을 구분하여 계산한 총합은 140명으로 그 두 값에 차이가 있다.

〈표 5-29〉 사회복지사 자격증 최초 취득 시 졸업 교육기관

	빈도(명)			비중(%)		
대학	1863			74.3		
대학원	166	일반	71	6.6	일반	50.7
		특수	69		특수	49.3
사회교육원 혹은 평생교육원	176			7.0		
사이버 대학	302			12.0		

그 다음으로는 기관 차원에서 나타나는 노동환경에 대해 살펴보고자 한다. 주 5일제 시행여부, 인력조정이나 감축여부를 비롯해서 여러 가지 법정휴가제도가 사회복지사들에게 어떻게 제공되고 있는지 확인한다.

먼저 주 5일제 시행여부이다. 주 5일 근무가 81.1%로 가장 많았으며, 토요일 격주로 근무하는 주 6일 근무가 5.6%, 주 6일 근무하는 경우가 2.1%로 나타났다. 지난 5년간 인위적인 인력조정이나 감축(구조조정, 해고 등)이 있었다는 응답은 11.2%, 없었다는 응답이 88.8%였다.

〈표 5-30〉 주 5일제 시행여부

	빈도(명)	비율(%)
주 5일 근무	2059	81.1
주 6일 근무	54	2.1
주 6일 근무(토요일격주)	143	5.6
기타	283	11.1
전체	2539	100

〈표 5-31〉 5년 내 인위적 인력조정·감축 여부

	빈도(명)	비율(%)
인력조정, 감축 있었다	313	12.6
인력조정, 감축 없었다	2172	87.4
전체	2485	100

〈표 5-32〉는 각각의 법정 휴일 휴가제도 사용정도 평가를 보여주는 결과이다. 임의로 점수 ①~⑤ 까지를 사용낮은 편, ⑥~⑩까지를 사용 높은 편으로 구분하여 살펴보고자 한다. 먼저 “연(월)차 휴가 사용” 정도의 평균이 6.84점으

로 법정 휴일 휴가제도 중에서는 사용정도가 가장 높다고 평가받았다. 연(월)차 휴가의 ‘사용 높은 편’이 69%, ‘사용 낮은 편’이 31%로 사용의 정도가 높다고 평가하는 비중이 더 컸다. 그러나 사용이 낮다고 평가한 5점 이하의 비중 역시 적지 않을뿐더러, 기관 내에 개선방향에 대한 개방형 질문에서 연(월)차 휴가 사용에 대한 불편함을 호소하는 경우가 많았다.

〈표 5-32〉 법정 휴일 휴가제도 사용정도

(단위:%)

법정 휴일 종류	사용 낮은 편 ① ↔ 사용 높은 편 ⑩										평 균
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
1)연(월)차 휴가 사용	5.6	3.5	6.7	5.2	10.2	8.8	11.0	15.7	9.9	23.6	6.8
2)생리(보 건)휴가	66.5	7.2	5.1	3.1	5.7	2.4	2.1	2.6	1.4	3.9	2.4
3)육아 휴직 사용	33.9	4.8	5.1	3.3	11.2	5.7	6.0	8.5	5.4	16.1	4.8

연차 휴가를 잘 사용하고 있지 못하다면 그 이유가 무엇인지 물었다. 연(월)차 휴가를 잘 사용하지 못하는 이유의 과반수가 ‘업무가 많아서(50.5%)’라고 답하였다. 다른 사람에게 업무가 전가되기 때문에’라는 응답도 23.4%로 두 번째로 높은 순위였는데 이 두 응답 모두 사회복지 현장에 많은 업무량을 배경으로 하는 것이라고 생각된다. 특히 이와 관련하여 기관 개선방향에 관한 개방형 질문에서 대체 근무자가 없어 연차를 사용하지 못한다는 보고가 많았다. 그 외에 ‘사용할 수 있는 분위기가 아니라서(18.0%)’, ‘사용자가 사용하지 못하게 해서(4.0%)’, ‘휴가 규정을 잘 몰라서(4.0%)’ 순으로 응답하였다.

〈표 5-33〉 연차 휴가 사용 어려운 이유

	빈도(명)	비율(%)
업무가 많아서	664	50.5
휴가 규정을 잘 몰라서	53	4.0
사용자(기관 상사, 관리자)가 사용하지 못하게 해서	53	4.0
다른 사람에게 업무가 전가되기 때문에	307	23.4
사용할 수 있는 분위기가 아니라서	237	18.0
전체	1314	100

연(월)차 휴가 사용정도가 성별, 직급, 근무기관별로 차이가 존재하는지 확인하기 위해서 이를 교차분석 하였다.

먼저, 연(월)차 휴가 사용정도를 보면 전체의 경향과 차이를 보이는 것은 근무기관 중에서 ‘학교’이다. 연(월)차 휴가 사용은 여타 법정 휴일 휴가제도에 비해 사용이 높은 편인데도 불구하고 학교는 55.2%가 사용정도가 낮다고 응답하였다. 직급의 경우에도 중간관리자의 휴가 사용이 실무자에 비해 높게 나타나나 사무국장 이상에서 다시 소폭 하락하는 것으로 나타났다. 위의 두 가지 특징은 생리(보건)휴가, 육아휴직의 교차분석의 결과에서도 동일하게 나타났다.

〈표 5-34〉 연차 휴가 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관

(단위:%)

연(월)차 휴가사용		사용 낮은 편 ① ↔ 사용 높은 편 ⑩
		① + ② + ③ + ④ + ⑤ ⑥ + ⑦ + ⑧ + ⑨ + ⑩
성별	여	32.9 67.1
	남	26.9 73.1
직급	실무자	34.2 65.8
	중간관리자	21.5 78.5
	사무국장 이상	27.8 72.2
근무기관	이용시설	31.4 68.6
	생활시설	27.0 73.0
	협회,재단,단체	31.4 68.6
	학교	55.2 44.8
전체		31.2 68.8

두 번째, “생리(보건)휴가”의 경우는 ‘사용 낮은 편’이 87.6%로 매우 높은 수치를 나타냈으며, ‘사용 높은 편’이라는 평가는 12.4%에 그쳤다. 생리(보건)휴가의 사용이 매우 적게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 평균도 2.4점으로 법정 휴일 휴가제도 중 가장 낮았다. 생리(보건) 휴가 사용정도를 성별, 직급, 근무기관, 업무분야로 교차분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 5-35〉 생리(보건) 휴가 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관

(단위:%)

생리(보건)휴가사용		사용 낮은 편 ① ↔ 사용 높은 편 ⑩	
		① + ② + ③ + ④ + ⑤	⑥ + ⑦ + ⑧ + ⑨ + ⑩
성별	여	91.6	8.4
	남	75.3	12.7
직급	실무자	88.1	11.9
	중간관리자	84.7	15.3
	사무국장 이상	91.9	8.1
근무기관	이용시설	87.9	12.1
	생활시설	86.2	13.8
	협회,재단,단체	84.9	15.1
	학교	96.8	3.2
전체		87.6	12.4

세 번째, “육아휴직 사용”은 ‘사용 낮은 편’이 58.3%, ‘사용 높은 편’이 41.7%로 육아휴직에 대한 사용이 낮다고 평가하는 편이 더 높게 나타났다. 평균은 4.8점이다.

육아휴직의 경우, 아이를 양육하는 부담감이 여성에게 더 큰 한국사회의 전반적인 분위기가 사회복지 기관에도 동일하게 적용되어 육아휴직 사용에 대한 부담감과 불편감을 여성이 더 크게 체감한다고 생각된다. 사회복지 현장에 여성이 높은 비중을 갖는다는 점, 육아휴직을 사용하더라도 법적으로 보장되고 있는 12개월에 못 미치는 6.3개월을 사용하고 있는 사회복지 현장의 상황들을 종합해 보았을 때, 육아휴직 사용에 관련하여 기관 측에 적용되는 강력한 조항이 필요하다고 보인다.

〈표 5-36〉 육아휴직 사용정도 - 성별, 직급, 근무기관

(단위:%)

육아휴직 사용		사용 낮은 편 ① ↔ 사용 높은 편 ⑩
		① + ② + ③ + ④ + ⑤ ⑥ + ⑦ + ⑧ + ⑨ + ⑩
성별	여	61.8 38.2
	남	48.8 51.2
직급	실무자	58.8 41.2
	중간관리자	56.4 43.6
	사무국장 이상	60.6 39.4
근무기관	이용시설	56.9 43.1
	생활시설	58.8 41.2
	협회,재단,단체	53.1 46.9
	학교	76.5 23.5
전체		58.3 41.7

생리휴가와 육아휴직 사용에 대해 주목해야 할 지점은 육아휴직 사용정도에 대한 평가가 성별에 따라 차이가 크다는 점이다. 연(월)차 휴가 사용이 낮다는 평가에 대한 여성과 남성의 차이가 6%인 반면, 생리휴가는 16.3%, 육아휴직의 경우는 13%이다. 생리휴가의 경우, 여성의 입장에서 고려되고 더욱더 적극적으로 논의되는 조직 내 분위기가 필요하다.

4) 건강 및 모성보호

“건강 및 모성보호”에서는 두 가지 쟁점에 대해 다룬다. 첫 번째는 사회복지 기관이 일과 가정생활을 병행할 수 있는 환경인지 평가하고, 두 번째는 업무와 관련하여 얻게 된 질병이 무엇인지 살펴본다.

직장의 업무환경이 일과 가정생활을 병행할 수 있는지 묻는 질문에 ‘그런 편’ 66.8%, ‘매우 그런 편’ 10.5%로 나타나 긍정적으로 평가한 비율이 77.3%였다. 반면 ‘그렇지 않은 편’ 19.3%, ‘전혀 그렇지 않은 편’ 3.4%로 일가정 양립이 어렵다고 평가하는 비율은 23.7%로 나타났다.

〈표 5-37〉 일·가정 양립가능 업무환경 인식

	빈도(명)	비율(%)
매우 그런 편	269	10.5
그런 편	1713	66.8
그렇지 않은 편	495	19.3
전혀 그렇지 않은 편	88	3.4

〈표 5-38〉은 기관에서 임신·출산 이후 여성 노동자들의 일자리 변화 양상이 어떠한지 보여준다. ‘본래의 일자리(부서)로 복귀시킨다’가 73.4%로 가장 높아 임신·출산 이후에 여성들의 일자리가 보존되는 경우가 높은 것을 알 수 있다. 그러나 ‘스스로 일자리를 떠난다(9.2%)’, ‘기존일자리(부서)가 아닌 다른 부서로 복귀 시킨다(4.3%)’, ‘자발적 퇴사 등의 암묵적인 압력을 가한다(2.7%)’, ‘보통 계약해지를 시킨다(1.1%)’의 경우와 같이 임신·출산으로 인하여 일자리의 불안정을 경험하는 경우 역시 17.3%로 적지 않은 비중을 보였다.

〈표 5-38〉 임신, 출산 이후 여성 사회복지사 일자리

	빈도(명)	비율(%)
보통 계약해지를 시킨다	26	1.1
자발적 퇴사 등의 암묵적인 압력을 가한다	66	2.7
기존 일자리(부서)가 아닌 다른 부서로 복귀 시킨다	104	4.3
본래의 일자리(부서)로 복귀시킨다	1768	73.4
스스로 일자리를 떠난다	221	9.2
기타	223	9.3
전체	2408	100

기관에 산부를 위한 별도의 수유공간은 89.7%가 없다고 답하고 있어 임신부에 대한 제반시설은 부족한 것으로 보인다.

〈표 5-39〉 직장 내 수유공간 유무

	빈도(명)	비율(%)
있음	196	10.2
없음	1727	89.7

다음은 일하면서 얻게 된 질병이나 사고가 무엇인지, 이를 해결하기 위한 방법으로 어떤 자원들을 활용하고 있는지에 대해 살펴본다.

지난 3년간 현재 일하고 있는 업무로 인해 아프거나 사고를 당한 적이 있는 가라는 질문에 경험이 없는 경우 61.6%, 있는 경우는 38.4%로 나타났다. 경험이 있다면 그 중 정신적 질병이 17.2%, 육체적 질병이 16%, 육체와 정신적 질병 동시에 있는 경우는 5.2%였다.

이러한 질병으로 인해 치료기간으로 업무를 쉬 기간은 평균 6.19 일 이었으며, 그 중 10일 이상 쉬 경우가 9%로 나타나 긴 기간의 치료과정이 필요한 경우도 적지 않음을 알 수 있다.

〈표 5-40〉 업무 중 질병·사고 경험

	빈도(명)	비중(%)
육체적 질병	377	16
정신적 질병	405	17.2
없다	1449	61.6
육체와 정신적 질병 모두	122	5.2
전체	2353	100

일하면서 얻게 된 질병의 항목들을 〈표 5-41〉과 같다. 근무기간 중 발생한 질병 중 높은 수치를 나타낸 항목은 ‘정신 스트레스 질환(우울증)’ 59.9%, ‘근육 질환(근육통)’ 58.7%, ‘요통 및 디스크 질환’ 이 49.1%, ‘여성산부인과(생리 불순 등)’ 41.4%로 었다.

〈표 5-41〉 근무기간 중 발생한 질병 항목

	있음	전체	전체
위장질환(위장병 등)	436 (57.7%)	755 (100%)	755 (100%)
간장질환	41 (6.9%)	595 (100%)	595 (100%)
심장질환	35 (5.9%)	589 (100%)	589 (100%)
요통 및 디스크질환	353 (49.1%)	719 (100%)	719 (100%)
근육 질환(근육통 등)	452 (58.7%)	770 (100%)	770 (100%)
혈관계 질환(하지정맥류 등)	51 (8.6%)	595 (100%)	595 (100%)
비뇨기관 질환(방광염 등)	117 (18.5%)	631 (100%)	631 (100%)
여성 산부인과 질환(생리불순 등)	279 (41.4%)	674 (100%)	674 (100%)
발 질환(발가락 변형 등)	45 (7.7%)	587 (100%)	587 (100%)
호흡기 계통 질환(목,알레르기 등)	203 (31.6%)	643 (100%)	643 (100%)
무릎 및 관절 질환(골절 등)	167 (25.5%)	655 (100%)	655 (100%)
정신 스트레스 질환(우울증)	470 (59.9%)	785 (100%)	785 (100%)
유산	17 (3.0%)	571 (100%)	571 (100%)
사산	7 (1.2%)	567 (100%)	567 (100%)

다음은 불면증에 관련한 수면증상의 정도가 얼마큼인지 체감하는 정도를 평가하도록 하였다. 설문에서 묻고 있는 수면증상은 불면증의 대표적인 증상들로 불면증과 우울증은 높은 상관관계가 있는 것으로 알려져 있다. 최근 2주간 각 항목의 문제들의 심각 수준을 ‘없음’, ‘약간’, ‘중간’, ‘심함’, ‘매우 심함’ 으로 체크하도록 하였다.

수면증상 중 ‘잠들기 어렵다’ 는 ‘없음’ 과 ‘약간’ 의 정도를 보인 경우가 각 43.4%, 23.1%로 전체 중 66.5%가 잠드는데 큰 어려움을 느끼지 못하는 것으로 나타났다. ‘심함(8.5%)’ 과 ‘매우 심함(2.1%)’ 는 전체의 10.6%를 차지한다.

‘잠을 유지하기 어렵다’는 잠을 유지하는데 큰 어려움을 느끼지 못하는 경우가 전체의 61% 이었다. ‘심함(12.3%)’과 ‘매우 심함(2.5%)’ 경우는 14.8%였다.

‘쉽게 깬다’는 수면증상 중 불편함을 가장 많이 느끼는 증상이었다. ‘심함(16%)’과 ‘매우 심함(5.4%)’로 전체의 21.4%를 차지하였다. ‘없음(31.2%)’과 ‘약간(23.5%)’은 전체 중 54.7%이다.

〈표 5-42〉 최근 2주간 불면증 증상 평가

(단위: 명)

	없음	약간	중간	심함	매우심함	전체
1) 잠들기 어렵다	1093 (43.4%)	581 (23.1%)	579 (23.0%)	214 (8.5%)	52 (2.1%)	2519 (100%)
2) 잠을 유지하기 어렵다	1010 (40.2%)	522 (20.8%)	609 (24.2%)	308 (12.3%)	63 (2.5%)	2512 (100%)
3) 쉽게 깬다	789 (31.2%)	594 (23.5%)	603 (23.9%)	403 (16.0%)	136 (5.4%)	2525 (100%)

〈표 5-43〉 업무 중 질병 및 사고 처리방식

	빈도(명)	비율(%)
견딜만한 질병은 그냥 참고 넘어간다	998	41.6
산재처리를 안하고 시설-기관에서 치료비 및 공상처리를 한다	90	3.8
작은 질병·사고는 자체적으로 처리하고, 큰 질병·사고는 산재처리 한다	713	29.7
산재보험으로 처리한다	373	15.5
산재보험에 대해 잘 몰라서 모든 질병·사고에 대해 전적으로 노동자 본인이 자비로 처리한다	91	3.8
기타	134	5.6
전체	2399	100

질병이나 사고가 일을 하다 발생한 경우 어떻게 처리하느냐는 질문에는 ‘견딜만한 질병은 그냥 참고 넘어간다’가 41.6%로 가장 많은 응답을 보였으며, ‘작은 질병·사고는 자체적으로 처리하고, 큰 질병·사고는 산재처리 한다’가 29.7%로 두 번째로 높게 나타났다. ‘산재보험으로 처리한다’는 응답은

15.5%로 낮은 수치를 보였다. ‘산재처리를 안하고 시설-기관에서 치료비 및 공상처리를 한다(3.8%)’, ‘산재보험에 대해 잘 몰라서 모든 질병·사고에 대해 전적으로 노동자 본인이 자비로 처리한다’는 응답도 3.8%로 나타났다.

〈표 5-44〉 산재보험 미신청 사유

(단위: 명)

	1순위	2순위
사업장의 윗사람(상사나 관리자)이 신청하지 말라고 해서	82(4.6%)	49(3.7%)
산재보험을 신청하면 불이익을 받을 것 같은 분위기 때문에	227(12.8%)	155 (11.7%)
기관-시설에서 대신 보상해서	87(4.9%)	99(7.5%)
가벼운 사고나 질병이어서	900(50.8%)	262(19.7%)
보험처리 등 절차나 과정이 복잡하고 귀찮아서	228(12.9%)	370(27.9%)
산재보험제도에 대해서 잘 몰라서	159(9.0%)	265(20.0%)
기타	87(4.9%)	128(9.6%)
전체	1770(100%)	1328(100%)

이와같이 일을 하다가 질병이나 사고를 경험함에도 불구하고 산재보험 신청을 하지 않는 사유를 1,2순위로 구분하여 응답하도록 하였다. 산재보험을 신청하지 않는 사유의 1순위는 가벼운 사고나 질병이기 때문이라고 응답한 경우가 50.8%로 절반을 차지하였다. 그러나 ‘보험처리 등 절차나 과정이 복잡하고 귀찮아서(12.9%)’, ‘산재보험제도에 대해서 잘 몰라서(9%)’와 같이 정보의 부족을 포함하여 절차상의 도움이 충분치 않기 때문에 신청하지 않는 경우가 21.9%로 적지 않은 수치로 나타났다.

또한 ‘산재보험을 신청하면 불이익을 받을 것 같은 분위기 때문에(12.8%)’, ‘사업장의 윗사람(상사나 관리자)이 신청하지 말라고 해서(4.6%)’라는 이유도 전체 중 17.4%로 적지 않아 사회복지사들이 산재보험을 처리하는데 있어 압력을 받는 경우가 있음을 알 수 있다. 그 외에는 ‘기관-시설에서 대신 보상해서(4.9%)’, ‘기타(4.9%)’가 있다.

산재보험을 신청하지 않는 2순위는 ‘보험처리 등 절차나 과정이 복잡하고 귀찮아서(27.9%)’, ‘산재보험제도에 대해서 잘 몰라서(20%)’, ‘가벼운 사고

나 질병이어서(19.7%)’, ‘산재보험을 신청하면 불이익을 받을 것 같은 분위기 때문에(11.7%)’, ‘기타(9.6%)’, ‘기관-시설에서 대신 보상해서(7.5%)’, ‘사업장의 윗사람(상사나 관리자)이 신청하지 말라고 해서(3.7%)’ 순으로 나타났다.

5) 사회복지 정책현안 및 의식

“사회복지 정책현안 및 의식의견”에서는 사회복지 정책현안에 대한 의견과 인식의 정도는 어떠한지, 사회복지사가 중요하다고 여기는 권리의 영역들은 무엇이 있는지, 인권침해나 차별의 경험들이 있는지에 대해서 다룬다.

먼저 <표 5-45>는 민간위탁에 관련한 여섯 가지 주요 이슈들에 대해 사회복지사들의 생각이 어떠한지 정리한 내용이다.

<표 5-45> 민간위탁 관련 사항 인식

(단위: 명)

	그렇지 않은 편 ↔ 그런 편				전체	평균
	①	②	③	④		
1) 사회복지기관 민간위탁보다 공공 부문에서 직영하는 것이 바람직	269 (10.9%)	513 (20.7%)	864 (34.9%)	831 (33.5%)	2477 (100%)	2.9
2) 사회복지기관 민간위탁 위탁 및 재위탁 평가 방식은 불합리	75 (3.1%)	672 (27.7%)	1051 (43.3%)	629 (25.9%)	2427 (100%)	2.9
3) 사회복지기관 민간위탁 기간(현행 3년)은 연장해야	163 (6.8%)	611 (25.2%)	898 (37.0%)	756 (31.1%)	2428 (100%)	2.9
4) 사회복지기관 민간위탁 운영방식은 임금 및 근로조건에 부정적 영향	74 (3.1%)	545 (22.5%)	1052 (43.4%)	754 (31.1%)	2425 (100%)	3.0
5) 사회복지기관의 재위탁 과정에서 사회복지사의 고용불안이 발생	56 (2.3%)	376 (15.5%)	1034 (42.5%)	967 (39.7%)	2433 (100%)	3.2
6) 민간위탁 문제로 기관 프로그램이 축소 또는 폐지에 영향	93 (3.9%)	575 (23.8%)	1117 (46.3%)	626 (26.0%)	2411 (100%)	2.9

‘사회복지기관은 민간위탁보다 공공부문에서 직영하는 것이 바람직하다’라는 것에 대해 68.4%(③+④)가 그런 편, 31.6%(①+②)가 그렇지 않은 편이라고 보았다. 기관을 민간위탁보다 공공부문이 직영을 통해 운영하는 것이 더 적절

하다고 보는 사회복지사가 많다는 것을 알 수 있다. 이는 개선방향에 대한 개방형 응답에서도 자주 언급되었던 부분이다.

사회복지사들은 민간위탁에 관련하여 발생하고 있는 문제들로 클라이언트의 인권유린 문제, 열악한 시설 개선 문제, 가족 경영에 따라 발생하는 지원금 책정 비리 문제, 법인에 종교활동 참여 강요 등을 꼽았다. 이런 문제를 해결하기 위하여 위탁기관에 대한 모니터링 강화에서부터 사회복지기관을 공공부문이 직영으로 운영해야 한다는 의견까지 위탁문제에 대한 대안의 스펙트럼이 넓게 제시되었다.

다음의 구체적인 사안에 대해서는 민간위탁에 관하여 사회복지사들의 의견이 더욱더 분명하게 드러나고 있다.

‘사회복지기관 민간위탁 및 재위탁 평가방식에 대해서는 불합리한 편이라고 보는 경우도 69.2%로 높은 수치를 나타냈다. 평가와 관련해서는 개방형 응답에서는 평가방식의 문제에 대한 지적과 함께 사회복지사들이 평가기간에 과중한 업무스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

‘사회복지기관 민간위탁 기간은 연장’에 대해서도 68.1%가 연장할 필요가 있다고 평가하였다. ‘민간위탁 문제로 기관 프로그램이 축소 또는 폐지에 영향’을 미치는가에 대한 질문에도 72.3%가 그런 편이라고 답하였다.

민간위탁방식에 대해 앞서보다 더욱 부정적인 평가가 높이 나온 영역은 민간위탁이 사회복지사의 고용환경에 미치는 영향력들이다. ‘사회복지기관 민간위탁 운영방식은 임금 및 근로조건에 부정적 영향을 미친다.’라는 데에 74.5%가 동의하였다. 또한 ‘사회복지기관의 재위탁 과정에서 사회복지사의 고용불안이 발생한다.’라는 데에도 82.2%로 가장 높은 동의를 나타내고 있다.

아래 <표 5-46>부터 <표5-51>은 앞서 살펴본 민간위탁과 관련한 이슈에 대해 자격증 급수, 직급, 근무기간, 업무분야에 따른 차이를 갖는지 확인하기 위한 교차분석 내용이다.

〈표 5-46〉 공공부문 직영 바람직 - 학력, 직급, 근무기관 등

공공부문 직영 바람직		평균	표준편차
급수	1급	2.76	1.03
	2·3급	3.06	.92
학력	대 학원 미만	2.94	.957
	대 학원 이상	2.77	1.11
직급	실무자	2.97	.92
	중간관리자	2.80	1.10
	사무국장 이상	2.57	1.19
동종직종 총 근무기간	3년 미만	2.94	.88
	3-6년 미만	2.94	.92
	6-9년 미만	2.94	1.05
	9년 이상	2.86	1.10
근무기관	이용시설	2.76	1.02
	생활시설	3.17	.88
	협회,재단,단체	2.87	.96
	학교	3.05	.77
주 업무 분야	사회복지관	2.56	1.03
	아동,청소년	3.00	.92
	노인,가족,여성,다문화	2.69	1.02
	장애인	3.11	.92
	정신보건	3.15	.87
	학교	3.04	.77
전체 평균		2.91	

〈표 5-47〉 민간위탁 위탁 및 재평가 방식 불합리 - 학력, 직급, 근무기관 등

민간위탁 위탁 및 재위탁 평가 방식 불합리		평균	표준편차
급수	1급	2.98	.80
	2·3급	2.88	.80
학력	대 학원 미만	2.90	.78
	대 학원 이상	3.07	.86
직급	실무자	2.86	.79
	중간관리자	3.10	.82
	사무국장 이상	3.03	.82
동종직종 총 근무기간	3년 미만	2.77	.78
	3-6년 미만	2.96	.76
	6-9년 미만	3.00	.85
	9년 이상	3.05	.81
근무기관	이용시설	2.93	.82
	생활시설	2.91	.79
	협회,재 단,단체	3.03	.74
	학교	2.83	.75
주 업무 분야	사회복지관	3.00	.80
	아동,청소년	2.80	.77
	노인,가족,여성,다문화	2.86	.82
	장애인	2.96	.81
	정신보건	2.90	.77
	학교	2.82	.75
전체 평균		2.92	

〈표 5-48〉 민간위탁 기간 연장 바람직 - 학력, 직급, 근무기관 등

민간위탁 기간 연장 바람직		평균	표준편차
급수	1급	3.10	.88
	2·3급	2.76	.90
학력	대 학원 미만	2.89	.89
	대 학원 이상	3.15	.95
직급	실무자	2.84	.88
	중간관리자	3.19	.91
	사무국장 이상	3.05	.99
동종직종 총 근무기간	3년 미만	2.82	.88
	3-6년 미만	2.95	.87
	6-9년 미만	3.02	.92
	9년 이상	2.96	.99
근무기관	이용시설	3.13	.88
	생활시설	2.57	.85
	협회,재단,단체	2.93	.92
	학교	2.64	.79
주 업무 분야	사회복지관	3.28	.83
	아동,청소년	2.58	.81
	노인,가족,여성,다문화	3.14	.86
	장애인	2.85	.95
	정신보건	2.77	.79
	학교	2.62	.79
전체 평균		2.92	

〈표 5-49〉 민간위탁 임금 및 근로조건 부정적 영향 - 학력, 직급, 근무기관 등

민간위탁 임금 및 근로조건 부정적 영향		평균	표준편차
급수	1급	3.07	.80
	2·3급	2.99	.81
학력	대 학원 미만	3.00	.79
	대 학원 이상	3.10	.89
직급	실무자	2.99	.79
	중간관리자	3.15	.84
	사무국장 이상	3.01	.87
동종직종 총 근무기간	3년 미만	2.87	.77
	3-6년 미만	3.07	.77
	6-9년 미만	3.15	.78
	9년 이상	3.12	.85
근무기관	이용시설	3.03	.83
	생활시설	3.02	.79
	협회,재단,단체	2.93	.79
	학교	3.16	.64
주 업무 분야	사회복지관	3.01	.83
	아동,청소년	2.90	.77
	노인,가족,여성,다문화	2.99	.80
	장애인	3.10	.82
	정신보건	2.95	.80
	학교	3.15	.65
전체 평균		3.03	

〈표 5-50〉 재위탁 과정 중 사회복지사 고용불안 발생 - 학력, 직급, 근무기관 등

재위탁 과정 중 사회복지사 고용불안		평균	표준편차
급수	1급	3.31	.72
	2·3급	3.10	.80
학력	대 학원 미만	3.15	.77
	대 학원 이상	3.38	.77
직급	실무자	3.15	.77
	중간관리자	3.33	.77
	사무국장 이상	3.32	.76
동종직종 총 근무기간	3년 미만	3.09	.73
	3-6년 미만	3.20	.75
	6-9년 미만	3.37	.73
	9년 이상	3.33	.76
근무기관	이용시설	3.24	.78
	생활시설	3.09	.77
	협회,재단,단체	3.18	.84
	학교	3.34	.61
주 업무 분야	사회복지관	3.28	.77
	아동,청소년	3.08	.79
	노인,가족,여성,다문화	3.19	.79
	장애인	3.19	.78
	정신보건	3.16	.75
	학교	3.34	.61
전체 평균		3.20	

〈표 5-51〉 민간위탁 기관 프로그램 축소·폐지 영향 - 학력, 직급, 근무기관 등

민간위탁 기관 프로그램 축소·폐지 영향		평균	표준편차
급수	1급	2.98	.80
	2·3급	2.92	.80
학력	대 학원 미만	2.92	.79
	대 학원 이상	2.97	.88
직급	실무자	2.94	.78
	중간관리자	2.99	.84
	사무국장 이상	2.85	.87
동종직종 총 근무기간	3년 미만	2.83	.75
	3-6년 미만	2.97	.81
	6-9년 미만	3.03	.81
	9년 이상	2.93	.85
근무기관	이용시설	2.93	.82
	생활시설	2.93	.78
	협회,재단,단체	3.10	.77
	학교	3.19	.62
주 업무 분야	사회복지관	2.90	.83
	아동,청소년	2.92	.78
	노인,가족,여성,다문화	2.88	.84
	장애인	2.97	.82
	정신보건	2.92	.73
	학교	3.19	.62
전체 평균		2.94	

다음은 사회복지사들이 다양한 영역의 권리에 대해 중요도를 어떻게 느끼고 있는지에 확인한 결과이다. ‘전혀 중요하지 않다’를 1점, ‘중요하지 않다’ 2점, ‘중요하다’ 3점, ‘매우 중요하다’ 4점으로 두어 점수화 하였다.

〈표 5-52〉 사회복지사 권리 중요성 인식

(단위: 명)

	① 전혀 중요하 지 않다	② 중요 하지 않다	③ 중요하 다	④ 매우 중요	전체	평균
1) 인종 피부색 등의 이유에 의해서 차별받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다	9 (0.4%)	28 (1.1%)	936 (36.6%)	1581 (61.9%)	2554 (100%)	3.6
2) 성, 성적 지향 등의 이유에 의해서 차별받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다	15 (0.6%)	69 (2.7%)	971 (38.1%)	1496 (58.6%)	2551 (100%)	3.6
3) 종교, 정치 또는 사회적 의견 등의 이유에 의해서 차별 받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다	9 (0.4%)	23 (0.9%)	899 (35.2%)	1622 (63.5%)	2553 (100%)	3.6
4) 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가져야 한다	4 (0.2%)	15 (0.6%)	764 (29.9%)	1768 (68.3%)	2551 (100%)	3.7
5) 아무런 차별 없이 법의 동등한 보호와 차별을 부추기는 어떤 행위로부터도 평등한 보호를 받을 권리를 가져야 한다	6 (0.2%)	19 (0.7%)	900 (35.3%)	1626 (63.7%)	2551 (100%)	3.6
6) 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 한다	4 (0.2%)	20 (0.8%)	821 (32.2%)	1706 (66.9%)	2551 (100%)	3.7
7)(지역) 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리를 가져야 한다	6 (0.2%)	47 (1.9%)	925 (36.3%)	1570 (61.6%)	2548 (100%)	3.6
8) 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다	4 (0.2%)	35 (1.4%)	871 (34.1%)	1644 (64.4%)	2554 (100%)	3.6
9) 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다	4 (0.2%)	19 (0.7%)	838 (32.8%)	1692 (66.3%)	2553 (100%)	3.7
10) 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 가진다	6 (0.2%)	69 (2.7%)	1007 (39.5%)	1467 (57.6%)	2549 (100%)	3.5
11) 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리를 가진다	5 (0.2%)	29 (1.1%)	885 (34.7%)	1631 (64.0%)	2550 (100%)	3.6

12) 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다	3 (0.1%)	19 (0.7%)	792 (31.0%)	1737 (68.1%)	2551 (100%)	3.7
13) 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리를 가진다	6 (0.2%)	13 (0.5%)	814 (31.9%)	1718 (67.3%)	2551 (100%)	3.7
14) 노동시간의 합리적인 제한을 가진다	6 (0.2%)	24 (0.9%)	874 (34.3%)	1644 (64.5%)	2548 (100%)	3.6
15) 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다	5 (0.2%)	12 (0.5%)	736 (28.8%)	1800 (70.5%)	2553 (100%)	3.7

〈표 5-53〉는 현재 일하는 기관에서 차별이나 침해 받은 경우가 있었는지 그 항목을 세분화하여 물은 결과이다. 5% 이상의 차별이 나타나는 항목이 11개의 항목의 절반이 넘는 6개 부분이었다.

〈표 5-53〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 현재 근무기관

(단위: 명)

차별 침해 항목	있음	없음	전체
1) 인종 또는 피부색	5(0.2%)	2452(99.8%)	2457(100%)
2) 성	147(6.0%)	2310(94.0%)	2457(100%)
3) 성적 지향	47(1.9%)	2407(98.1%)	2454(100%)
4) 연령	222(9.0%)	2242(91.0%)	2464(100%)
5) 학력	155(6.3%)	2301(93.7%)	2465(100%)
6) 출신 학교	140(5.7%)	2309(94.3%)	2449(100%)
7) 종교	140(5.7%)	2314(94.3%)	2454(100%)
8) 정치, 사회적 의견	80(3.3%)	2363(96.7%)	2443(100%)
9) 혼인여부	117(4.8%)	2340(95.2%)	2457(100%)
10) 지역	64(2.6%)	2389(97.4%)	2453(100%)
11) 고용형태	236(9.6%)	2223(90.4%)	2459(100%)
12) 기타	52(3.1%)	1627(96.9%)	1679(100%)

‘고용형태’가 차별·침해 경험 중에 가장 높은 9.8%의 비중을 나타냈으며, 두 번째는 ‘연령(9%)’였다. ‘학력(6.3%)’, ‘성(6%)’과 ‘종교(5.7%)’, ‘출신학교(5.7%)’도 주목할 만한 수준으로 나타났다. 그 외 ‘혼인여부(4.8%)’,

‘지역(2.6%)’, ‘성적지향(1.9%)’, ‘인종 또는 피부색(0.2%)’ 순 이었다.

아래 <표 5-54>부터 <표 5-56>은 위에서 차별경험이 5%가 넘는 6개 항목에 대하여 성별, 학력, 지역, 법인형태, 근무기관, 주 업무 분야에 대하여 교차분석한 내용이다.

〈표 5-54〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 성, 학력, 지역

(단위:%)

차별·침해 항목	성별		학력		지역		전체 (명)
	여성	남성	대 학원 미만	대 학원 이상	수도권	비수도권	
성	6.6	4.6	5.6	6.8	6.6	5.5	16.0(147)
연령	10.5	6.0	8.1	9.3	9.0	9.0	9.0(222)
학력	7.2	4.3	6.5	4.5	7.5	5.4	16.3(155)
출신학교	6.4	4.2	5.4	5.2	7.0	4.8	5.7(140)
고용형태	11.3	6.1	6.4	8.1	8.5	10.5	9.6(23)
종교	5.4	6.4	5.6	7.0	7.1	4.6	5.7(140)

〈표 5-55〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 법인형태

(단위:%)

차별·침해 항목	법인형태						전체 (명)
	정부 및 지자체	사회복지 법인	학교법인	종교법인	사단법인	재단법인	
성	5.1	5.6	7.3	9.5	3.5	6.0	16.0(147)
연령	16.1	7.6	15.7	8.7	8.5	11.8	9.0(222)
학력	8.5	5.6	10.7	6.3	7.2	6.5	16.3(155)
출신학교	6.0	5.0	10.7	8.8	6.4	6.5	5.7(140)
고용형태	43.7	5.9	28.3	5.5	11.0	5.4	9.6(23)
종교	2.6	5.6	3.4	11.9	3.0	10.5	5.7(140)

<표 5-57>은 현재 근무하는 기관을 포함하여 지금까지 근무한 모든 기관에서 제약이나 침해 받은 권리의 항목 유무를 정리한 것이다.

지금까지 일한 직장 기간을 통틀어 권리를 침해받거나 제약받은 경험에 대해 물었을 때, 노동조건과 관련한 항목에서는 모두 15% 내외의 권리의 제약 혹은 침해의 경험을 가지고 있었다.

〈표 5-56〉 사회복지사 차별·침해 경험 - 근무기관

(단위:%)

차별·침해 항목	근무기관				전체 (명)
	이용시설	생활시설	협회, 재단, 단체 등	학교	
성	6.6	4.3	6.8	9.8	16.0(147)
연령	8.2	8.7	6.8	22.4	9.0(222)
학력	6.8	4.3	9.6	9.8	16.3(155)
출신학교	6.9	2.3	8.2	14.0	5.7(140)
고용형태	8.2	2.9	19.2	62.4	9.6(23)
종교	5.9	5.4	6.8	3.3	5.7(140)

‘정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리(20.7%)’와 ‘노동시간의 합리적인 제한(18.3%)’, ‘동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리(15.5%)’, ‘공정하고 유리한 노동조건을 확보 받을 권리(15.1%)’, ‘생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리(13%)’와 같은 내용에서 권리의 제약이나 침해가 높은 비중을 나타내고 있다.

노동조건 이외의 영역에서도 높은 비중을 차지한 항목은 ‘의견과 표현의 자유를 누릴 권리(16.3%)’와 ‘사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리(9.9%)’였다. 그 외에 ‘일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리(8%)’, ‘자유 및 신체의 안전에 대한 권리(7.9%)’, ‘평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리(6.2%)’, ‘지역 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리(4%)’의 순으로 나타났다.

〈표 5-57〉 사회복지사 권리 제약·침해 경험 - 동종 기관

(단위: 명)

	있음	없음	전체
1) 자유 및 신체의 안전에 대한 권리	195 (7.9%)	2273 (92.1%)	2468 (100%)
2) 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리	197 (8.0%)	2265 (92.0%)	2462 (100%)
3)(지역) 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리	98 (4.0%)	2361 (96.0%)	2459 (100%)
4) 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리	245 (9.9%)	2228 (90.1%)	2473 (100%)
5) 의견과 표현의 자유를 누릴 권리	404 (16.3%)	2070 (83.7%)	2474 (100%)
6) 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리	153 (6.2%)	2299 (93.8%)	2452 (100%)
7) 공정하고 유리한 노동조건을 확보 받을 권리	371 (15.1%)	2088 (84.9%)	2459 (100%)
8) 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리	382 (15.5%)	2076 (84.5%)	2458 (100%)
9) 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리	321 (13.0%)	2141 (87.0%)	2462 (100%)
10) 노동시간의 합리적인 제한	450 (18.3%)	2005 (81.7%)	2455 (100%)
11) 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리	510 (20.7%)	1951 (79.3%)	2461 (100%)

〈표 5-58〉 최근 2년간 사회복지사 인권보장 수준 인식

(단위: 명)

인권 보장수준 낮은 편					↔	인권 보장수준 높은 편					
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	평균	
87 (3.5%)	157 (6.3%)	287 (11.5%)	268 (10.7%)	348 (13.9%)	386 (15.5%)	378 (15.1%)	355 (14.2%)	152 (6.1%)	79 (3.2%)	5.6	

최근 2년간 사회복지사로서 인권을 충분히 보장받고 있는지 여부를 물었다. 인권보장 수준 낮은 편을 1로 높은 편을 10으로 두어 평가하도록 하였다. 평균은 5.6으로 나타났다. <표 5-59>에서는 인권보장 수준 인식이 기관유형별, 고용형태별로 차이가 있는지 살펴보았다. 기관유형에서는 전체평균 5.6보다 낮은 인식수준을 보여주는 것은 협회/재단/단체와 학교였는데 특히 학교는 4.7로 전

체평균보다 0.9점 낮게 나타났다. 고용형태의 경우는 무기계약직과 비정규직의 인권보장 수준인식은 각각 5.0, 5.4로 비정규직 5.7에 비해 낮은 점수를 보였다.

〈표 5-59〉 최근 2년간 사회복지사 인권보장 수준 인식 - 기관유형, 고용형태

		빈도(명)	평균
기관유형	이용시설	1469	5.7
	생활시설	807	5.7
	협회/재단/단체	72	5.5
	학교	127	4.7
고용형태	정규직	2020	5.7
	무기계약직	168	5.0
	비정규직	285	5.4

위에서 살펴본 내용은 본 연구 설문지의 개방형 질문인 “기관과 국가에 바라는 개선요구사항”에 대한 응답에서 입체적으로 포착된다. 개선사항은 기관 내와 국가 개선요구사항을 구분하여 서술하도록 하였는데 기관보다는 국가 개선요구사항에 대한 응답빈도가 높았다. 공통적인 특징은 노동환경과 조건에 대한 기관과 국가의 보장강화의 필요성을 강조한다는 점이다. 1인이 응답한 복합적인 이슈를 주제별로 분절하여 구분하고 빈도수를 확인하는 형태로 분석하였다.

먼저, 기관에 대한 개선요구를 살펴보고자 한다.

기관에 대한 개선요구 중에서 주목할 만한 부분은 ‘의사소통’에 관한 것이다. 기관 내에 소통이 잘 이루어지고 있지 않다는 평가, 의사소통체계가 민주적일 필요가 있다라고 언급한 빈도는 총 31회로 나타났다. 실무자들에게는 소통에 대한 어려움이 중간관리자 이상 직급들과의 경직된 의사소통으로 구체화 되어 나타났다. 상급자들의 강압적인 업무지시, 실무자입장에 대한 이해부족과 같은 사례가 8회 언급되었다.

이러한 조직 내 의사소통이 원활히 일어나지 않을 때 발생하는 기관 내 현상은 ‘업무의 비효율적인 배치’였다. 이는 직장생활의 만족도와 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요소로 작용할 수 있다. 적절한 인원배치와 업무분장이 이루어지고 있지 않다는 보고는 총 25회로, 직원 간 업무량에 차이가 커 몇 사람이

지나치게 많은 일을 맡는 것에 대한 조정이 필요하다고 보았다. 더불어 인사관리와 승진체계가 합리적이지 않고 폐쇄적인 과정 역시 문제(8회)로 지적하였다.

위와 같은 문제를 해결하기 위한 대안적 성격의 요구는 직원 공식 회의체, 고충처리위원회, 노동조합과 같은 의사소통 참여기구가 실제로 그 기능이 작동하도록 기관에서 적극적으로 지원(9회)하는 것으로 나타났다. 이를 통해 기관의 부당한 처우에 대한 보호, 수평적인 관계에서 의견 교환, 조직 내 실무자들의 의견 반영이 이루어질 수 있다고 보았다.

두 번째는 권리침해와 관련된 문제이다.

권리침해와 관련해서 가장 높은 언급빈도를 보이는 것은 종교의 자유 침해로 총 20회 언급되었다. 위탁기관이 종교법인일 경우, 특정 종교를 사회복지사들에게 강요하고 있는 권리침해 상황이 많이 발견되었다. 국가 개선사항 요구에서 민간위탁 심사 과정에서 종교를 강요하는 법인에 대한 강력한 제재를 요청하는 경우 역시 적지 않게 나타나고 있어 사회복지기관의 종교의 자유 침해를 민감하게 받아들일 필요가 있는 것으로 나타났다.

또한 클라이언트의 폭언, 폭력이 사회복지사의 안전을 위협하는 경우가 많으며, 그 수준이 매우 심각함을 보고하고 있다. 이와 관련한 문제를 해결하기 위하여 기관차원에서는 사회복지사의 심리적 안정을 위한 지원과 인력보충을 요구하였다. 이 내용은 국가 개선요구에서 더 강도높게 나타나고 있다.

사회복지사의 업무량이 많고 근무시간이 긴 것에 대해 노동조건의 측면에서 문제제기 되는 것 뿐만 아니라 권리침해의 차원에서 이해하는 인식도 있었다. 야근이 잦아 가족과 함께 할 수 있는 시간부족, 연차사용의 어려움, 개인의 심리적·육체적 휴식이 보장되지 않는 것을 권리 침해적 성격으로 받아들이는 경우가 6회만 언급되었다. 기관 내 개선사항에서는 적은 수로 언급되었지만 이와 같은 맥락의 요구사항이 국가 개선사항에서 더 높은 빈도로 나타났다.

셋째, 노동환경과 관련한 요구이다.

노동환경은 노동조건과 개념이 겹치거나 현상적으로는 권리침해의 사례와 중복되어 설명되는 경우가 많아 여기서는 물리적 요인과 같은 협소한 개념으로 살펴보았다. 위탁의 경우, 그 재단이나 협회의 재정적 상태에 따라 지원의 규모의 폭이 크기 때문에 제반 환경의 차이가 클 것으로 예상된다. 적절한 휴게시간과 휴게실 마련에 대한 요구(6회)와 컴퓨터나 히터 등 물리적 지원(4회)의 필요가 노동환경과 관련된 요구사항이었다. 그 외에는 슈퍼비전의 부재(3

회)를 지적하며 관련한 체계 마련, 내부교육 강화(3회)의 필요를 지적하였다.

넷째, 노동조건과 관련된 사항이다.

가장 강력하고 빈번하게 제기된 요구사항이 노동조건과 관련한 부분이다. 전반적인 노동조건에 대한 문제인식은 ‘많은 업무량, 적은 임금, 인력부족’으로 요약 할 수 있다.

먼저 법정 휴일제도의 부분이 있다. 연(월)차 휴가 사용이 기관의 내부 원칙에 따라 개인이 원하는 시기에 사용할 수 없는 점, 기관에서 주는 압박이 있어 사용에 부담이 따른다는 점을 지적 하였다. 따라서 연(월)차사용의 의무와 보장이 지켜져야 함을 강조(23회)하고 있다. 육아휴직과 생리휴가 사용의 어려움을 호소하는 경우는 14회로 나타났으며 특히 육아휴에 관해서는 기관 내에서 눈치(비공식적 압력)를 주거나 복직 후 일자리가 보존되지 않는 상황에 대한 구체적 사례 보고가 있었다. 이와같은 법정휴일 휴가의 사용을 용이하게 할 수 있게 하기 위해서는 대체인력이 보충(10회)이 뒷받침 되어야 하는데 현재는 대체 근무자가 없기 때문에 불가피한 상황(질병, 상중 등)에도 근무를 해야하는 부담이 있는 것으로 나타났다. 더불어 대체 휴무제에 대한 필요성(11회), 법정 공휴일을 지키는 것(5회)에 대한 요구사항도 있었다.

또한 연장근무, 휴일근무, 야간근무에 대한 수당의 지급이 이루어지고 있지 않은 점에 대한 문제제기(25회)가 높게 나타났다. 기관 내 개선요구 중에서 가장 많이 언급되었다. 낮은 급여에 대한 문제는 11회 언급되었는데, 이는 국가에 대한 개선요구사항에서 압도적으로 많이 지적된 개선사항이다. 사회복지 기관의 업무량이 많은데 이에 대한 적절한 보상, 여타 직종에 비해 적은 임금수준에 대한 어려움, 세분화되지 않은 임금 체계의 문제점을 지적하였다.

기관에 대한 개선 요구에서 언급하였던 노동조건의 문제점들을 해결하기 위한 구체적 대안들이 국가(중앙정부)차원에서 제도적 체계가 마련될 필요성이 있다고 강조하고 있다.

그 중에서도 국가에게 요구하는 구체적으로 드러나는 내용들은 다음과 같다.

첫째, 민간위탁함에 따라 발생되고 있는 문제들을 국가차원에서 예방, 제재해 주는 것이다. 사회복지사들이 민간위탁에 관련하여 발생하고 있는 문제들로 인식하고 있는 것들은 클라이언트의 인권유린 문제, 열악한 시설 개선 문제, 가족 경영에 따라 발생하는 지원금 책정 비리 문제, 법인에 종교활동 참여 강요 등(13회)이었다. 이와 같은 다양한 문제들이 발생하지 않도록 위탁심사 과정을 공정하게 하고 기관 평가가 질적인 차원에서 이루어져야 한다고 주장(7

회)한다. 또한 위탁기간과 관련해서는 현행 3년에서 5년으로 연장할 필요(4회)하다는 요구도 있었다.

특히 민간위탁 시스템에서 발생하는 사회복지사들의 열악한 노동조건 상황과 조건으로부터 보호받을 수 있도록 국가가 기관들이 임금을 비롯한 근로계약을 잘 이해하는지 감시(11회)해야 한다는 요구가 있었다. 재단/법인 변경 시 일어나는 자발적 퇴사 등의 고용불안(10회)의 사례들이 그러한 문제의 중요한 예시가 될 수 있다. 이러한 문제들을 근본적으로 해결하기 위해서 사회복지기관을 국가가 직접 관리·운영하는 것이 적절(8회)하다고 보는 경우도 있었다.

둘째, 노동조건에 관련한 사항이다. 노동조건은 크게 수당과 임금에 대한 문제로 압축된다. 먼저 수당에 대한서는 앞서 기관 내 요구사항과 유사한 내용이었다. 34회 언급되었으며 연장근무, 휴일근무, 야간근무 수당에 대한 지급이 현실적으로 이루어질 것에 대해 요구하였다.

노동조건에서 가장 두드러지게 개선 요구가 나타나는 것이 바로 사회복지사 임금이다. 임금에 관련한 요구사항은 183회 언급되었다. 이 중 130회는 '임금향상'이었으며 특히 야근을 해야만 생활비가 충당되는 낮은 기본급에 대한 문제제기가 있었다. 임금과 관련한 사회복지 현장의 문제를 드러내는 또 다른 현상은 현재 지역별/기관별 임금 차이가 심하다는 점과 예산이 부족하다는 이유로 전년도 '사회복지 시설 종사자 인건비 가이드라인' 급여 기준으로 제공된다는 것이다. '전국으로 통일된 사회복지 종사자 임금의 제공(25회)', '당해 연도에 발표된 사회복지 시설 종사자 인건비 가이드라인에 의한 임금지급(28회)'이 가능할 수 있도록 국가가 임금을 보장해야 한다고 주장한다.

근본적으로 낮은 급여의 원인을 복지예산 지급의 책임이 지방정부로 이양된 것으로 보는 경우가 많았다. 이 경우, 재정자립도가 낮은 지자체에서는 예산부족의 이유로 기관 운영비를 축소하게 되고 그 안에서 기관은 사회복지사의 인건비를 줄이는 방식으로 그 상황에 대처하게 되는 것이다. 즉 기관에서의 지출 삭감은 사업보다는 사회복지사의 인건비 및 처우개선에서 이루어지고 있다. 결국 일은 늘어나고 많은데 월급이나 처우개선은 낮아지게 되는 것이다. 이러한 문제의식에 기초해 보조금을 더 높여야 한다는 주장(18회), 복지예산 재원을 중앙정부로 이양해야 한다는 주장(25회)이 나타나게 된다.

총괄보조금 제도 하에서 사회복지사의 처우개선 어렵다. 인건비를 별도로 책정해서 지원해주었으면 한다. 보건복지부에서는 인건비 기준을 정해서 내려주지만

지자체의 보조금은 그 인건비 기준을 따르기 힘들다. 일원화 시켜야 한다. 복지에 산은 분권교부세에서 제외시키고, 중앙정부에서 일괄 관리할 필요가 있다(사회복지사 1).

보건복지부 가이드라인에 맞게 급여를 주었으면 한다. 당장 2년 전 기준으로 지급을 하니 참 답답함을 느낀다(사회복지사 2).

셋째, 사회복지사들이 업무 중 대인관계 속에서 발생하는 인권침해 상황은 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 먼저 클라이언트와의 관계에서 받는 물리적, 정신적 고통(폭언 및 폭행)에 대한 어려움을 호소하는 경우는 54회로 높은 언급빈도를 나타냈다. 최근 클라이언트의 인권에 대한 민감성이 강화되면서 사회복지사와 클라이언트의 갈등상황에서 사회복지사에게 더 많은 책임을 묻는 구조가 자리잡았다. 이로 인해 사회복지사를 정서적으로 소진시키는 요인이 되고 결과적으로는 사회복지사의 인권이 침해되는 상황으로까지 이어질 수 있다.

클라이언트로부터의 사회복지사의 인권보장관련 법안 제정 요청한다. 이용자로부터의 신체적인 안전을 확실할 수 있도록 지원하거나 법적 제도를 지원해 주어야 한다. 예를 들어 여성복지사의 재가방문 시 신체적 안전을 보장할 수 있는 방법과 같은 것이 필요하다(사회복지사 3)

아동의 인권도 중요하다. 그러나 아동이 직원을 무시하고, 자신의 약자임을 이용하여 직원들을 힘들게 하는 경우가 발생하고 있다. 직원의 인권도 중요하게 다루어 주었으면 좋겠다(사회복지사 4).

업무 중 대인관계에서 발생하는 인권침해의 또 다른 경우는 공무원과의 관계 속에서 나타난다. 언급의 빈도가 적지 않았다(18회). 지자체 공무원들과의 관계에서 협력관계가 아닌 상,하 구조로 느끼게 하는 말투나 태도들(일방적인 업무 지시)로 인하여 사회복지사들의 심리적 위축을 가져오게 한다는 사례가 많았다. 이러한 사회복지사에 대한 인권침해의 상황을 이해하고 지침을 제시해 줄 필요가 있다는 요구가 있었다.

지방자치단체 공무원들에게 고용에 대한 불안감을 느낄수 있는 말들을 자주 듣는다. 본인들이 감독관이고 고용주라는 의식을 갖고 있는 듯 하다. 갑과 을의 관계가 아닌 협력적 관계를 맺을 수 있도록 제도적 뒷받침이 있어야 한다(사회복지사 5).

학교사회복지사의 개선요구사항은 따로 언급하고자 한다. 앞서 여타 다른 기관들에 비해 학교가 높은 불평등, 낮은 만족도, 열악한 노동조건에 있음을 확인하였다. 학교사회복지사들은 위의 내용을 공유하면서도 2차 기관에서 일하는 특수성이 반영된 요구사항이 추가적으로 발견되거나 혹은 더욱 밀도있게 나타나고 있었다.

무엇보다 학교사회복지자들은 비정규직으로 겪는 고용불안이 매우 큰 것으로 나타났다. 2년 계약 이후 무기계약직으로 전환될 수 있지만, 2년 사업이 완료된 후에는 학교의 자체 예산으로 학교사회복지사와 계약을 맺기 때문에 실직하는 경우가 크다. 이러한 환경 때문에 학교에 근무하는 사회복지사들은 높은 고용불안에 처해있는 것으로 나타났다. 학교사회복지사들은 이러한 부분에 대해서 국가적 차원에서 채용(별정직 공무원, 계약직 공무원 형태)이 이루어져야 한다고 주장하였다. 또한 급여가 낮은 것, 또 호봉제가 아니어서 급여가 상승이 없는 점, 수당을 받지 못하는 점, 보수교육을 받지 못하는 점 등 고용조건에 따른 불이익이 매우 크게 나타나고 있었다.

인건비와 정확한 고용체계가 이루어져야 한다. 사업이 끝나면 학교를 떠나야 한다는 불안정한 마음을 뒤로한채 학생들에게 더 나은 복지를 제공하기 위한 노력을 하는 것이 여간 쉬운 일은 아니다. 마음 편하게 학생들에게 다양한 복지 제공할 수 있도록 고용안전과 인건비에 대하여 개선 해주어야 한다(사회복지사 6).

무엇보다 ‘학교’라는 특수한 현장에 대한 이해에 기반한 정책수립이 필요함을 강조하고 있다. 학교 안에서 전문인력으로 인정받지 못하여 발언권을 얻지 못하는 점, 학교장 재량권 강화로 부당한 처우에 실무자의 대처방안이 없다는 점, 교과부와 보건복지부의 관계에 ‘끼인 탓(?)’에 적극적인 보호를 받기 어려운 점들이 학교사회복지사들의 인권이 적절히 보호받지 못하는 배경으로 나타난다.

비정규직 실무자에 대해 전문가라 부르며 방임 또는 전체 업무를 집중시키거나 비정규직이므로 어떠한 발언권도 주지 않는 경우, 강한 부정이나 거부권을 행사하지 않으나 완곡한 거절법으로 정당한 휴식의 기회 제공하지 않는 경우 등 비정규직에 대한 처우개선 필요하다. 또는 학교사회복지사의 정규직화가 필요하다(사회복지사 7).

3. 소결

1) 인적사항 및 기초질문 결과

본 조사의 응답자는 총 2,605명이었으며 그 중 여성은 68.1%, 남성은 31.9%이다. 평균연령은 33.7세로 나타났다. 20대가 37.9%, 30대가 37.5%로 사회복지사의 연령이 2~30대에 집중되어 있음을 알 수 있었다. 최종학력은 4년제 대학이 절반(55.3%) 이상이었다.

사회복지사들의 노동조건과 근무상황 및 고용형태의 특성은 다음과 같다. 고용형태는 정규직이 81.8%를 차지한다. 그러나 ‘학교’에서 근무하는 사회복지사 중 단 1.6%만이 정규직으로 고용되고 있고 그 외에는 2년마다 학교와 새롭게 계약을 체결하는 형태이다. 때문에 학교사회복지사들의 고용불안이 매우 심각한 수준으로 나타났다. 현 직장 근무기간은 평균 4.7년, 동종직종 근무기간은 평균 6.2년이었다. 이직횟수는 평균 1.4회 경험하고 있는 것으로 나타났다. 3~7회의 이직경험을 가지고 있는 경우도 이직경험자의 16.4%라는 적지 않은 비중을 차지하고 있었다.

시설과 관련한 특성은 다음과 같다. 기관 전체 종사자 수는 평균 32.5명이었으며 58.5%가 이용시설, 35.3%는 생활시설, 학교는 18%, 협회 재단은 3%로 나타났다. 법인의 유형은 ‘사회복지법인’이 66.8%로 높은 비중을 나타냈으며, ‘사단법인’은 9.4%, ‘재단법인’ 7.1%, ‘학교법인’ 6.1%, ‘종교법인’ 5.3%의 순이었다. 그 외에 ‘시민사회 단체(0.4%)’, ‘영리법인(0.2%)’은 시설법인의 유형 중 매우 적은 비중을 나타냈다. 주 업무 분야는 장애인이 36.7%로 가장 높았으며, 사회복지관(20.8%), 아동청소년(13.5%), 노인(11.1%) 순이었다. 그 외에 정신보건이 8.6%, 학교 4.9%, 가족·여성·다문화가 2%, 노숙 부랑자 0.2%, 의료기관 0.1%순이었다.

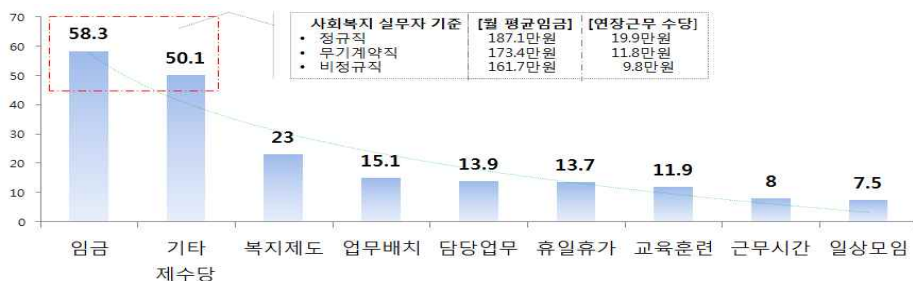
2) 고용 및 노동시장 문제

고용 및 노동시장 문제는 크게 두 가지 쟁점을 살펴보았다. 첫 번째는 근로계약 작성이 잘 이루어지고 있는지, 기관에서 취업규칙을 비치하고 있는지 등

의 질문을 통해 사회복지사 스스로가 고용조건과 상황에 대해 인지할 수 있는 환경적 여건이 잘 이루어져 있는지 확인하는 것이다. 조사결과 근로계약서 작성은 95%로 높았으나 교부는 83.9%로 다소 떨어지는 것으로 나타났다. 현행 10인 이상 사업체에서 의무적으로 비치하게 되어 있는 취업규칙의 경우 본 조사에서도 높은 비율을 보였다. 그러나 그 내용에 대한 이해하고 있냐는 질문에 대해서는 29.5%가 잘 모른다고 답하였다.

두 번째는 비정규직의 업무 성격, 고용조건, 차별등과 관련한 제반 상황들을 통해 사회복지 조직 내 비정규직의 노동환경을 살펴보는 것이다. 비정규직에 대한 차별은 전반적인 영역에서 일어나고 있었는데 특히 임금(60.5%), 기타 제수당(52.9%), 복지제도(28.1%)에서 높게 나타나고 있었다. 이러한 차별을 고용형태, 기관별로 교차분석 하였을 때 ‘학교’가 다른 기관유형에 비해 월등하게 높은 차별이 있는 것으로 나타났다. 학교 사회복지사의 노동조건과 상황에 대해 더욱 주목할 필요가 있다.

〔그림 5-1〕 비정규직 사회복지사 주요 차별 의견(단위: %)



* 비정규직 사회복지사 근로계약서 미작성 : 4.9%(정규 5.4%)

** 비정규직 사회복지사 근로계약서 교부 받지 못한 비율 : 13%(정규 17%)

*** 취업규칙 미비치 : 10.4%, 취업규칙 내용 모름 : 24.1%

**** 학교 사회복지사 제외된 임금 차별 의견

3) 직장생활 및 노동환경

현재 직장생활 및 노동환경은 직장생활과 노동환경과 관련한 다양한 영역들의 만족도와 직장에서 목격한 부당처우와 강요 상황에 대해 다루었다. 이 두 가지 주제에 대해서는 성별, 학력과 같은 인적사항과 직급, 고용형태와 같은 고용상태에 따라 그 정도에 차이를 보이는지도 확인하였다.

‘매우만족’과 ‘만족’을 합하여 전체적으로 높은 수준의 만족을 보이는 영역은 ‘직업자궁심(84.3%)’, ‘고용안정(81.1%)’이었다. 고용안정 부분에서 높은 만족도를 보이는 것은 사회복지사들이 여타 다른 직종에 비해 정규직 채용 비율이 많은 것과 관련이 있다고 보인다. 그 외에 높은 수준의 만족을 보이는 영역은 ‘근무형태(80.3%)’, ‘직장/부서 분위기(75.9%)’, ‘일하면서 건강, 안전(73.4%)’이었다. 반면, 직장생활 중 ‘임금수준’의 만족도는 가장 낮은 52.8%를 보인다. ‘복지후생(55.5%)’ 역시 낮은 편인 것으로 확인되었다.

만족도는 성별, 학력, 지역, 직급, 근속기간에 따른 차이는 크지 않은 것으로 나타났으나 고용형태에서 무기계약직과 비정규직이, 근무기관 중에서는 학교가 다른 곳과 비교하여 만족도가 낮은 경향을 보이고 있다. 특히 학교는 만족도가 여타 다른 기관들에 비교하여 매우 낮은 편이며, 직업자궁심 영역에서만 여타 다른 기관유형들과 비슷한 수준으로 나타났다.

본인의 경험 여부와 상관없이 직장에서 목격한 부당처우나 강요의 내용 중에 ‘동료에 대한 부당한 처우’가 19.3%로 가장 높았다. ‘직장 내 종교 활동에 참여하도록 강요’ 받은 경우가 14.7%로 두 번째로 높았다. ‘특정종교를 갖도록 강요’ 받는 경우가 6.6%로 나타나 사회복지사들이 종교와 관련한 강요를 경험하거나 목격한 것이 21.3%로 나타나 매우 높은 수치를 나타냈다. 이는 기관 내 개선 요구사항에 대한 개방형 답변에서도 종교적인 행사 참여 강조에 대한 불편함으로 드러났다. 그 외에는 ‘실적의 부정직한 보고’ 10.8%, ‘금전의 부적절한 사용’ 10.1%, ‘클라이언트에 대한 부당한 처우’가 7.7% 순으로 나타났다.

4) 노동조건

노동조건과 관련하여서는 사회복지사들의 일주일 평균근무시간과 연장근무 횟수, 연차 사용일, 휴게시간 등과 같은 노동 상황 전반의 내용에 대해 다루었다. 사회복지사의 일주일 평균 근무시간은 42.9시간, 일주일 평균 연장근무 횟수는 총 2.3회, 2012년 실제 연차 사용일 10.9일, 1일 출근시간 이전 업무준비 시간 24.4분, 1일 퇴근 규정 이후 추가 근무시간 60.9분, 1일 평균 클라이언트 응대 인원수는 15.7명으로 나타났다. 최근 3개월(3,4,5월) 기준 본인 월 평균 총액은 196.4만원, 연장근무 수당은 14.8만원 이었다.

법정 휴일·휴가제도 사용이 잘 이루어지는지에 대한 평가에서 연(월)차의 경

우 사용 낮은 편이라는 평가가 31%, 생리휴가의 경우 사용 낮은 편이 87.6%, 육아휴직은 58.3%로 나타났다. 생리휴가와 육아휴직 사용에 대해 주목해야 할 지점은 육아휴직 사용정도에 대한 평가가 성별에 따라 차이가 크다는 점이다. 연(월)차 휴가 사용이 낮다는 평가에 대한 여성과 남성의 차이가 6%인 반면, 생리휴가는 16.3%, 육아휴직의 경우는 13%이다.

육아휴직의 경우, 아이를 양육하는 부담감이 여성에게 더 큰 한국사회의 전반적인 분위기가 사회복지 기관에도 동일하게 적용되어 육아휴직 사용에 대한 부담감과 불편함을 여성이 더 크게 체감한다고 생각된다. 사회복지 현장에 여성이 높은 비중을 갖는다는 점, 육아휴직을 사용하더라도 법적으로 보장되고 있는 12개월에 못 미치는 6.3개월을 사용하고 있는 사회복지 현장의 상황들을 종합해 보았을 때, 육아휴직 사용에 관련하여 기관 측에 적용되는 강력한 조항이 필요하다고 보인다.

5) 건강 및 모성보호

건강 및 모성보호는 첫 번째는 사회복지 기관이 일과 가정생활을 병행할 수 있는 환경인지 평가하고, 두 번째는 업무와 관련하여 얻게 된 질병이 무엇인지 살펴보았다.

직장의 업무환경이 일과 가정생활을 병행할 수 있는지 묻는 질문에 ‘그런 편’ 66.8%, ‘매우 그런 편’ 10.5%로 나타나 긍정적으로 평가한 비율이 77.3%였다. 반면 ‘그렇지 않은 편’ 19.3%, ‘전혀 그렇지 않은 편’ 3.4%로 일과 가정 양립이 어렵다고 평가하는 비율은 23.7%로 나타났다.

기관에서 임신·출산 이후 여성 노동자들의 일자리 변화 양상이 어떠한지 보여준다. ‘본래의 일자리(부서)로 복귀시킨다’가 73.4%로 가장 높아 임신·출산 이후에 여성들의 일자리가 보존되는 경우가 높은 것을 알 수 있다. 그러나 ‘스스로 일자리를 떠난다(9.2%)’, ‘기존일자리(부서)가 아닌 다른 부서로 복귀시킨다(4.3%)’, ‘자발적 퇴사 등의 암묵적인 압력을 가한다(2.7%)’, ‘보통 계약해지를 시킨다(1.1%)’의 경우와 같이 임신·출산으로 인하여 일자리의 불안정을 경험하는 경우 역시 17.3%로 적지 않은 비중을 보였다.

지난 3년간 현재 일하고 있는 업무로 인해 아프거나 사고를 당한 적이 있는 가라는 질문에 경험이 없는 경우 61.6%, 있는 경우는 38.4%로 나타났다. 경험이 있다면 그 중 정신적 질병이 17.2%, 육체적 질병이 16%, 육체와 정신적 질

병 동시에 있는 경우는 5.2%였다.

아래 <표 5-60>은 사회복지사들이 근무 중에 경험한 질병의 종류와 그와 관련한 위험요인을 정리한 내용이다. 사회복지사들의 높은 직무스트레스⁵²⁾, 휴식 시간을 부족하게 하는 장시간 근로, 야간작업⁵³⁾(교대, 3교대, 격일 근무)과 같은 노동조건이 사회복지사들의 건강문제를 발생시킬 수 있다.

<표 5-60> 질병과 관련 위험요인

(단위: 명)

	있음	전체	관련 위험요인
위장질환(위장병 등)	436(57.7%)	755(100%)	직무스트레스
간장질환	41(6.9%)	595(100%)	음주, 비만
심장질환	35(5.9%)	589(100%)	직무스트레스
요통 및 디스크질환	353(49.1%)	719(100%)	장시간 좌식작업 입식작업 중량물 취급
근육질환(근육통 등)	452(58.7%)	770(100%)	하루 4시간 이상의 컴퓨터 작업(부적절한 자세)
혈관계 질환(하지정맥류 등)	51(8.6%)	595(100%)	장시간 입식작업 또는 천천히 걷는 작업
발 질환(발가락 변형 등)	45(7.7%)	587(100%)	상동
호흡기 계통 질환(목, 알레르기 등)	203(31.6%)	643(100%)	목소리 과사용, 대기오염
무릎 및 관절 질환(골절 등)	167(25.5%)	655(100%)	장시간 입식작업, 걷기, 중량물 취급
정신스트레스 질환(우울증)	470(59.9%)	785(100%)	직무스트레스(감정노동)

출처 : “사회복지사의 건강권 확보를 위한 과제”(김현주, 2013), 『사회복지사 인권상황 실태조사 결과발표회 자료집』, 국가인권위원회.

현재 주 40시간 법정 노동시간에서 12시간 이상 초과노동 시킬 수 없으나 사회복지시설은 개인 동의하에 가능하다. 때문에 사회복지사의 장시간 노동시간 기준은 52시간 이상이며, 60시간 이상에서 산재발생시 산재를 인정해주는 정부발표가 있었다. 위의 내용을 근거로 사회복지사의 근무시간을 52시간 미

52) 직무스트레스가 유발하는 건강문제는 다양하다. 정신건강문제(우울증, 불안장애, 소진), 심뇌혈관질환(협심증, 심근경색, 뇌졸중), 근골격계 질환(근육경직, 통증민감성 증가), 소화기질환(위궤양, 역류성 식도염, 과민성 대장증후군), 피로 및 주의집중력 저하로 인한 작업장 내 사고, 면역력 저하에 따른 암과 같은 질병이 발생할 수 있다.

53) 본 연구에서 야간작업을 하는 경우가 14%(2교대+3교대+격일근무)로 나타나 적지 않은 사회복지사가 야간작업을 하는 것으로 나타났다.

만, 52~59시간 , 60시간 이상으로 범위를 구분하여 성별에 차이가 나타나는지 확인하였다. 장시간 근로는 휴식부족과 관련되어 건강문제를 발생시킬 수 있다.

〈표 5-61〉 성 별 일주일 근무시간 초과노동

(단위: 명)

	여	남
52시간 미만	1404(91.9%)	671(95.6%)
52~59시간	69(4.5%)	15(2.1%)
60시간 이상	55(3.6%)	16(2.3%)
전체	1528(100%)	702(100%)

〈표 5-61〉을 보면 52시간 이상 근무하는 경우가 여성은 8.1%, 남성은 4.4%로 남성보다 여성에게 초과근무의 비율이 높은 것으로 나타났다. 〈표 5-62〉는 본 조사에서 확인한 여성사회복지사의 생식건강 관련 질병과 직업적 위험요인을 연결지어 정리한 내용이다. 이와 같은 질병이 노동시간, 근무형태에 영향을 받는다는 점에서 남성에 비해 장시간 업무 노동을 하고 있는 여성 사회복지사의 건강권에 대해 주목할 필요가 있음을 보여준다.

〈표 5-62〉 여성사회복지사의 생식건강

(단위: 명)

건강문제	있음	전체	직업적 위험요인
여성 산부인과 질환(생리불순 등)	279(41.4%)	674(100%)	스트레스, 감정노동
비뇨기관 질환(방광염 등)	117(18.5%)	631(100%)	휴게시간 부족, 과로관련 면역력 약화
유산	17(3.0%)	571(100%)	입식작업, 야간작업, 중량물 취급 등
사산	7(1.2%)	567(100%)	상동

출처 : 『사회복지사의 건강권 확보를 위한 과제』(김현주,2013), 『사회복지사 인권상황 실태조사 결과발표회 자료집』, 국가인권위원회.

질병이나 사고가 일을 하다 발생한 경우 어떻게 처리하느냐는 질문에는 ‘전달만한 질병은 그냥 참고 넘어간다’가 41.6%로 가장 많은 응답을 보였으며, ‘작은 질병·사고는 자체적으로 처리하고, 큰 질병·사고는 산재처리 한다’가 29.7%로 두 번째로 높게 나타났다. ‘산재보험으로 처리한다’는 응답은 15.5%로 낮은 수치를 보였다. ‘산재처리를 안하고 시설·기관에서 치료비 및

공상처리를 한다(3.8%)’, ‘산재보험에 대해 잘 몰라서 모든 질병·사고에 대해 전적으로 노동자 본인이 자비로 처리한다’는 응답도 3.8%로 나타났다.

산재보험을 신청하지 않는 사유의 1순위는 가벼운 사고나 질병이기 때문이라고 응답한 경우가 50.8%로 절반을 차지하였다. 그러나 ‘보험처리 등 절차나 과정이 복잡하고 귀찮아서(12.9%)’, ‘산재보험제도에 대해서 잘 몰라서(9%)’와 같이 정보의 부족을 포함하여 절차상의 도움이 충분치 않기 때문에 신청하지 않는 경우가 21.9%로 적지 않은 수치로 나타났다. 또한 ‘산재보험을 신청하면 불이익을 받을 것 같은 분위기 때문에(12.8%)’, ‘사업장의 윗사람(상사나 관리자)이 신청하지 말라고 해서(4.6%)’라는 이유도 전체 중 17.4%로 적지 않아 사회복지사들이 산재보험을 처리하는데 있어 압력을 받는 경우가 있음을 알 수 있다. 그 외에는 ‘기관-시설에서 대신 보상해서(4.9%)’, ‘기타(4.9%)’가 있다.

6) 사회복지 정책현안 및 의식

마지막으로 사회복지 정책현안에 대한 의견과 인식의 정도는 어떠한지, 사회복지사가 중요하다고 여기는 권리의 영역들은 무엇이 있는지, 인권침해나 차별의 경험들이 있는지에 대해서 다루었다.

‘사회복지기관 민간위탁 및 재위탁 평가 방식에 대해서는 불합리한 편이라고 보는 경우도 69.2%로 높은 수치를 나타냈다. 평가와 관련해서는 개방형 응답에서는 평가방식의 문제에 대한 지적과 함께 사회복지사들이 평가기간에 과중한 업무스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. ‘사회복지기관 민간위탁 기간은 연장’에 대해서도 68.1%가 연장할 필요가 있다고 평가하였다. ‘민간위탁 문제로 기관 프로그램이 축소 또는 폐지에 영향’을 미치는가에 대한 질문에도 72.3%가 그런 편이라고 답하였다. 민간위탁방식에 대한 의견을 묻는 질문 문항 중에서 가장 부정적인 평가는 민간위탁이 사회복지사의 고용환경에 미치는 영향력들이다. ‘사회복지기관 민간위탁 운영방식은 임금 및 근로조건에 부정적 영향을 미친다’라는 데에 74.5%가 동의하였다. 또한 ‘사회복지기관의 재위탁 과정에서 사회복지사의 고용불안이 발생한다’라는 데에도 82.2%로 가장 높은 동의를 나타내고 있다.

현재 일하는 기관에서 차별이나 침해를 받은 경험 중에서 ‘고용형태’가 가장 많은 9.6%의 비중을 나타냈으며, 두 번째는 ‘연령(9%)’였다. ‘학력

(6.3%)’ ‘성(6%)’ 과 ‘종교(5.7)’ , ‘출신학교(5.7%)’ 도 주목할 만한 수준으로 나타났다. 그 외 ‘혼인여부(4.8%)’ , ‘지역(2.6%)’ , ‘성적지향(1.9%)’ , ‘인종 또는 피부색(0.2%)’ 순 이었다.

지금까지 일한 직장 기간을 통틀어 권리를 침해받거나 제약받은 경험에 대해 물었을 때, 노동조건과 관련한 항목에서는 모두 15% 내외의 권리의 제약 혹은 침해의 경험을 가지고 있었다. ‘정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리(20.7%)’ 와 ‘노동시간의 합리적인 제한(18.3%)’ , ‘동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리(15.5%)’ , ‘공정하고 유리한 노동조건을 확보 받을 권리(15.1%)’ , ‘생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리(13%)’ 와 같은 내용에서 권리의 제약이나 침해가 높은 비중을 나타내고 있다.

위의 내용은 기관과 국가 개선방향에 대한 개방형 질문의 기술 속에서 구체적으로 포착된다. 또한 가장 강력하고 빈번하게 제기된 요구사항 역시 노동조건과 관련한 부분이었다. 전반적인 노동조건에 대한 문제인식은 ‘많은 업무량, 적은 임금, 인력부족’ 으로 요약 할 수 있다. 또한 연차사용의 의무와 보장이 지켜져야 함을 강조하고 있는데 이는 대체 근무자가 없기 때문에 아프거나 상중에도 일을 해야 하는 상황들에 대해 언급하면서 인력 보충의 필요성을 주장하였다.

또한 연장근무, 휴일근무, 야간근무에 대한 수당의 지급이 이루어지고 있지 않은 점에 대한 문제제기도 있었다. 사회복지 기관의 업무량이 많은데 이에 대한 적절한 보상이 수당을 통해 이루어질 수 있어야 한다고 보았다. 더불어 대체 휴무제에 대한 필요성에 대한 언급이 많았다.

사회복지사의 인권보장 수준은 10점 만점에 평균 5.6점으로 나타났는데 사회복지사의 인권수준을 낮게 평가하게 하는 요소는 개선 요구 사항에 대한 기술에서 두 가지 이슈로 압축되어 나타났다. 먼저 클라이언트와의 관계에서 받는 물리적, 정신적 고통(폭언 및 폭행)에 대한 어려움이다. 클라이언트의 인권을 강조함으로써 문제가 발생하였을 때, 사회복지사의 더 많은 책임을 물음으로써 정서적으로 소진시키는 요인이 되고 있다. 결과적으로 이러한 상황들이 사회복지사의 인권침해로 이어지고 있다. 두 번째는 공무원과의 관계이다. 지자체 공무원들과의 관계에서 협력관계가 아닌 상·하 구조로 느끼게 하는 말투나 태도들(일방적인 업무 지시)로 인하여 사회복지사들의 심리적 위축을 가져오게 한다는 사례가 많았다.

제6장 사회복지사 노동시장 이동 실태

- 예비, 이직 -

1. 예비사회복지사 실태

1) 문제제기

(1) 연구목적

본 장은 예비사회복지사의 사회복지노동시장으로 진입에 대하여 살펴보고자 한다. 사회복지사는 2012년 한 해 동안 5만 5천여명이(2012년 9월 기준) 배출된 반면, 사회복지노동시장에서 사회복지서비스 종사자인력의 부족은 2012년 기준 3%(약 1천명)로 동종 업종 중 가장 높다. 즉 사회복지사의 공급은 많으나 이 공급량이 실제로 사회복지노동시장 진입으로 연결되지 못한 결과로, 사회복지서비스 분야에서 인력은 부족하여 수요를 채우지 못하고 있는 실정이라는 것이다.

반면 노동시장에 진입하여 실제 근무하고 있는 사회복지사들의 직장생활 만족도는 다른 서비스산업 종사자에 비해 상대적으로 높았으며, 상대적으로 자율성이나 책임과 권한도 높은 편이었다(김종진·이정봉, 2008). 다시 말하면, 실제 일하는 사회복지사들의 직장생활 만족도는 높은 편임에도 불구하고, 예비사회복지사 양성은 수요에 비해 많으면서도 노동시장에서 필요로 하는 사회복지사 수요는 부족하다는 것이다.

이러한 불균형적인 사회복지사들의 노동시장 현황에도 불구하고, 사회복지사들의 노동시장 진입에 관한 연구 즉 예비사회복지사들의 진로에 관한 연구는 그리 많지 않다. 예비사회복지사들의 진로는 주로 자기 효능감, 전공만족도 등 개인적인 요인과 실습 및 실습 슈퍼비전과 같은 전문직 정체성 영역을 중심으로 연구(김유경, 2012; 전선영, 2009; 김태순·황혜원, 2009; 황미영 외, 2008; 김선환, 2007; 강영숙·이은정, 2006; 신혜중·허선, 1997)가 주를 이룬다.

좀 더 구체적으로 살펴보면, 전공요인에 관련된 예비사회복지사의 진로에 관

한 연구는 전공만족도나 전공 선택에 대한 만족도와 같이 전공에 대한 태도나 의식에 연구가 주를 이루었다. 그러나 최근에는 전공에 대한 기대감, 진로 포부 등과 같은 미래지향적인 태도에도 관심을 갖기 시작하였다. 기존의 많은 연구들에서 전공 만족도가 높을수록 사회복지 전공과 관련된 진로를 선택한다는 연구는 대체적으로 일치하고 있다(김수영, 2008; 안수희, 2013; 윤현숙, 2011; 강영숙, 2006; 김선환, 2007).

이와 같은 진로와 관련하여 전공과 관련된 연구와는 달리 사회복지 노동시장의 특성을 고려한 연구는 거의 없다. 일반적인 근무환경 즉, 사회복지현장에서의 예비사회복지사에 대한 인권보장수준, 희망임금수준 그리고 인권차별실태 등 노동시장의 특성에 관심을 둔 연구는 거의 없는 실정이다. 이 중에 일반적 근무환경 중 급여 부분에 대한 연구결과는 소수 있으나, 노동조건이나 인권 의식과 관련된 연구는 찾아보기 어렵다.

사회복지학과 학생들의 취업 스트레스에 대해 조사한 김승용·허선(2009)의 결과, 취업 스트레스의 하위영역 중 경제적 스트레스가 가장 큰 스트레스 영역인 것으로 나타났다. 특히 이러한 스트레스는 사회복지 전공 학생의 다수를 차지하는 여성에게 더 크게 작용하고 있었다. 김수영(2008)의 연구에서는 사회복지전공 대학생들이 비(非)사회복지분야에서 취업을 희망하는 경우 그 이유 중 보수가 약해서 라는 응답이 22.2%로 2위를 차지하였다. 근무환경 중 충분한 보수는 분명히 사회복지전공으로의 진로를 결정하는데 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 예비사회복지사들의 사회복지노동시장으로의 진입을 탐색하기 위하여 전공 영역과 노동시장과 관련된 영역으로 구분하여 분석하고자 한다.

(2) 조사방법

본 연구를 위해 예비사회복지사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사대상 선정은 지역을 고려한 층화집락표집방법을 활용하였다. 전국을 서울/ 경기/ 충청, 대전/ 전라, 광주/ 경상, 대구, 부산/ 강원 6지역으로 구분하고, 각 지역의 규모를 고려하면서 총 19학교를 유의적으로 선정하였다. 각 지역별로 2년제 대학과 4년제 대학이 모두 포함되도록 학교를 선정하였으며, 각 지역을

대표할 수 있도록 학교가 소재한 위치를 고려하며 선정하였다. 조사 대상자는 연구주제인 진로에 대해 비교적 충분한 고민을 하고 있는 졸업예정자인 2년제 대학의 2학년 또는 4년제 대학의 3, 4학년 학생 800명으로 한정하여 실시하였다. 조사 시기는 예비사회복지사의 진로는 현장실습 경험이 매우 중요한 영향을 미친다는 선행연구결과를 고려하였다. 사회복지현장실습이 대부분 여름방학 동안 이루어지므로 설문조사는 여름방학 직후인 8월 말 ~ 9월초에 이루어졌다. 설문지 800부를 배포하고, 19개 대학, 617부의 설문지가 회수되었다. 불성실하게 응답한 설문지 2부를 제외하고, 총 615부를 최종 분석에 사용하였다.

〈표 6-1〉 예비사회복지사 조사 대상자 표집 현황

지역	조사 표본(배포)	조사 표본(수거)
서울	170	119
경기	80	74
충청, 대전	140	99
전라, 광주	140	92
경상, 대구, 부산	190	159
강원	80	72
총 6 지역, 19 대학	800	615

2) 분석결과

(1) 기본사항

본 연구의 응답자들은 수도권 소재 대학에 31.4%, 지방 소재 대학에 68.6%에 소속되어 있었으며, 2년제 대학 33.2%, 4년제 대학 66.8%의 대학교 학생들이었다.

본 연구의 응답자들은 2학년 210명(34.1%), 3학년 93명(15.1%), 4학년 312명(50.7%)로 주로 사회복지현장실습을 마치고 진로에 대한 고민을 하고 있는 대상자들이다. 남성이 201명(32.7%), 여성이 414명(67.3%)로 전체 사회복지사 중 여성비율이 월등히 높은 70%를 상회하는 것과 비슷한 비율이라고 할 수 있다. 예비사회복지사들의 평균 연령은 25.1세이다.

〈표 6-2〉 예비사회복지사 조사 표본 현황

구분		명	구분		명
지역구분	수도권	193(31.4%)	학교특성	2년제	204(33.2%)
	비수도권	422(68.6%)		4년제	411(66.8%)
학년	2	210(34.1%)	성별	남	201(32.7%)
	3	93(15.1%)		여	414(67.3%)
	4	312(50.7%)	연령	평균연령	25.1

(2) 예비사회복지사의 전공 관련 영역

가. 전공기초 활동

① 자원봉사 및 인턴쉽

예비사회복지사들의 전문성 강화를 위한 노력은 자원봉사에서 시작되며, 자원봉사와 더불어 최근 직장체험 프로그램 등 인턴쉽 활동도 증가하고 있다. 응답자의 80.1%(474명)이 자원봉사활동 경험이 있으며 응답자들의 지난 1년 동안 자원봉사 시간은 평균 66.8시간이었다. 또한 인턴쉽은 응답자의 24.7%(148명)가 경험하였음을 알 수 있다.

〈표 6-3〉 자원봉사 및 인턴쉽 경험

	자원봉사 경험	인턴쉽 경험
없음	118(19.9%)	450(75.3%)
있음	474(80.1%)	148(24.7%)
계	592	598

실습 분야에서 자원봉사 경험이 있는지 확인한 결과, 241명(43.3%)가 기회가 있을 때 자발적으로 참여하였으며, 정기적으로 참여한 경우도 89명(16.0%)나 있었다.

〈표 6-4〉 실습분야 자원봉사 경험

	거의 참여 경험 없음	기회 있을 때 비자발적 참여	기회 있을 때 자발적 참여	정기적 참여	계
실습 기관 자원봉사 경험	117(31.8%)	49(8.8%)	241(43.3%)	89(16.0%)	556(100%)

② 사회복지현장실습

예비사회복지사들 중 사회복지현장실습을 참여한 경우는 538명으로 전체의 91% 정도 해당된다. 2회 실습을 한 경우는 137명(23.1%)으로 이는 4학년생들의 심화 현장실습에 참여하고 있음을 의미한다. 4년제 대학생이 응답자의 약 66%임을 고려해본다면, 4년제 대학생들의 반절 정도만이 현재 심화실습에 참여하고 있다는 것을 알 수 있다. 심화실습은 한국사회복지교육협의회(2013)에서 사회복지사 전문성 강화를 위한 교육과정 개편안의 주요한 논의내용으로, 향후에는 2회 실습이 더욱 증가할 것으로 예상된다.

〈표 6-5〉 사회복지현장실습 현황

실습경험 구분		명
없음		54(9.1%)
있음	1회	401(67.7%)
	2회	137(23.1%)
계		592(100%)

예비사회복지사들이 실습을 실시했던 기관은 이용시설이 70.5%로 가장 높은 비율을 차지하고 있고 생활시설이 두 번째로 13.3%였다. 대부분의 사회복지학과 학생들이 이용시설에서 실습을 하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 6-6〉 사회복지현장실습 기관 유형

구분	명
이용시설	351(70.5%)
생활시설	66(13.3%)
의료시설	25(5.0%)
자원봉사센터	16(3.2%)
시민단체	13(2.6%)
기타	27(5.4%)
계	498(100%)

사회복지현장실습을 참여했던 기관들의 주요 대상자 구분을 보면, 지역사회가 143명(27.3%)가 가장 많았는데 이는 종합사회복지관에서 실습이 가장 많았기 때문으로 해석된다. 그 다음으로는 노인 117명(22.3%), 아동 104명(19.8%), 장애인 78명(14.9%), 순으로 나타났다.

〈표 6-7〉 사회복지현장실습 기관의 주요 이용대상자

구분	명
아동	104(19.8%)
청소년	35(6.7%)
노인	117(22.3%)
장애인	78(14.9%)
여성	5(1.0%)
정신장애인	27(5.2%)
지역사회	143(27.3%)
일반의료	3(0.6%)
다문화	7(1.3%)
기타	7(1.3%)
계	524(100%)

사회복지현장실습 기관을 선정할 때 본인의 의사가 얼마나 반영되었는가를

묻는 질문에는 대체로 본인 의사가 반영되었다고 응답한 경우가 472명(85%)로 대부분 본인의 의사에 따라 실습 기관을 선정하고 있음을 알 수 있다.

〈표 6-8〉 실습기관 선정시 본인 의사 반영정도

구분	명
전혀 그렇지 않다	6(1.1%)
별로 그렇지 않다	76(13.7%)
대체로 그렇다	242(43.7%)
정말 그렇다	230(41.5%)
계	554(100%)

실습 기관을 본인이 선정하면서, 실습 기관을 선택한 이유에 대해서 질문한 결과, 실습 목표 달성을 위해서라는 응답이 284명(51.2%)로 가장 많은 비율을 차지하였다. 그 다음으로는 가까운 거리 184명(33.2%), 주변 권유 64명(11.5%)였다. 기타 의견으로는 기관의 명성, 종교, 취업 고려 등으로 응답하였다. 응답자의 반절 이상이 사회복지현장실습의 목표인 학교에서 배운 이론을 직접 현장에서 적용하는 것을 배우며, 예비사회복지사로서 적성 및 정체성 탐색이라는 목표를 달성하기 위하여 실습 기관을 선정하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 6-9〉 실습 기관 선정 이유

구분	명
실습목표 달성 위해	284(51.2%)
가까운 거리	184(33.2%)
주변의 권유	64(11.5%)
기타	23(4.1%)
계	555(100%)

나. 전공 관련 인식

① 전공만족도

예비사회복지사들의 전공에 대한 만족도는 4점 척도에서 평균 3.0(sd=.4)점으로 대체적으로 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 알기 쉽게 설명하는 수업방식, 교육구성의 짜임새, 교수와의 관계, 학과에 대한 만족도는 평균 3.1점으로 높은 편인 반면, 사회복지과가 많은 사람이 오고 싶어 하는 학과라는 인식에는 가장 낮은 2.8점이었다. 선행연구를 보면, 대체적으로 전공에 대한 인식이 긍정적일수록 사회복지로 진로를 결정하고 있음을 알 수 있었다(강영숙, 이은정, 2006). 이로써, 본 연구의 응답자들은 사회복지분야로의 진로결정에 긍정적이라고 예측할 수 있다.

〈표 6-10〉 전공 만족도

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
학과 교수님들은 가르치려고 하는 목표를 뚜렷하고 알기 쉽게 설명한다. *m=3.1(.47)	3 (0.5%)	26 (4.3%)	476 (78.5%)	101 (16.7%)
우리 학과의 교육내용이 전반적으로 잘 조직되어 있다. *m=3.1(.52)	3 (0.5%)	54 (8.9%)	449 (74.1%)	100 (16.5%)
학과 영역에 있어서 공부하는 방법이나 내용에 대해 교수님의 조언을 들을 수 있다. *m=3.0(.64)	9 (1.5%)	88 (14.5%)	384 (63.5%)	124 (20.5%)
원한다면 언제나 교수님과 만날 수 있다. *m=3.1(.68)	9 (1.5%)	85 (14.0%)	350 (57.6%)	164 (27.0%)
우리 학과에서 배우는 교과목이 나와 잘 맞다. *m=2.9(.62)	9 (1.5%)	118 (19.5%)	399 (65.8%)	80 (13.2%)
우리 학과에 대해서 만족한다. *m=3.1(.60)	6 (1.0%)	78 (12.9%)	402 (66.4%)	119 (19.7%)
내가 속해 있는 학과는 인기 학과에 속한다고 생각한다. *m=2.9(.73)	15 (2.5%)	137 (22.7%)	329 (54.5%)	123 (20.4%)
많은 사람들이 내가 속한 학과에 오고 싶어 할 것이다. *m=2.8(.70)	15 (2.5%)	196 (32.3%)	323 (53.3%)	72 (11.9%)

② 실습 만족도 및 성과

지난 여름방학동안 수행했던 사회복지현장실습에 대한 만족도는 4점 만점에 평균 3.1(sd=.46)점이라고 응답하여 대체적으로 실습에 대한 만족도는 높은 것으로 알 수 있다. 또한 실습성과를 평가한 결과평균 3.0(.37)으로 실습 만족도와 비슷한 정도임을 파악할 수 있다. 그럼에도 사회복지현장실습과정에서 불만족한 이유로는 다음과 같이 응답하였다. 실습내용에 대한 불만족이 149명(38.8%)로 가장 많았고, 기타 111명(28.9%), 실습생으로서 존중받지 못한 느낌 62명(16.1%), 실습 슈퍼바이저 35명(9.1%) 이었다. 기타 의견이 28.9%나 되었는데, 빡빡한 실습일정(25)이 가장 많았고, 개인적 준비부족, 동료실습생 관계, 실습 직원과의 관계, 실습생 휴게공간부족 등을 제시하였다. 실습 내용에 대한 불만족이 가장 크며, 실습 슈퍼바이저, 빡빡한 실습 일정 등이 주요한 불만 이유임을 고려해보다면, 실습 전반에 대한 검토가 요구되는 시점이라고 할 수 있다. 한국사회복지사협회(2013)에서는 실습 교육의 비전문성 및 표준화된 교육 프로그램 부족 등으로 인한 문제를 보완하고 실습내용의 질을 향상시키기 위하여 현장실습 등록제를 제안하고, 표준 실습교육 매뉴얼을 배포하고 있는 현 상황을 반영해주는 결과라고 할 수 있다.

〈표 6-11〉 실습 불만족 이유

구분	명
실습 슈퍼바이저	35(9.1%)
실습 내용	149(38.8%)
실습생으로 존중받지 못한 느낌	62(16.1%)
전공 관심 없음	27(7.0%)
기타	111(28.9%) (빡빡한 실습일정, 개인적 준비부족, 동료실습생 관계, 실습 직원과의 관계, 실습생 휴게 공간 부족)
계	384(100%)

(3) 예비사회복지사의 노동시장에 대한 인식영역

가. 사회복지사 노동 의식

예비사회복지사의 노동시장과 관련된 인식으로, 사회복지사는 노동자인가 라는 질문에 377명(62.3%)가 노동자라고 응답하였다. 사회복지 교육에서 사회복지사는 노동자 보다 전문가라고 강조되고 있는 상황을 고려해본다면 노동자라고 의식하고 있는 비율은 비교적 높은 편임을 알 수 있다.

〈표 6-12〉 예비사회복지사의 노동자 의식

구분	명
예	377(62.3%)
아니오	228(37.7%)
계	605(100%)

다음으로는 사회복지사 처우 및 권익해결 조직에 대한 인식정도를 알아본 결과이다. 대체적으로 사회복지사 이해관계를 대변하는 협회, 노동조합의 필요성에 긍정적으로 응답하였으나(평균 3.5), 노동조합에 가입하겠다는 의지는 비교적 낮은 수준임을(평균 3.1)을 알 수 있다. 필요성에 대해서는 인식하나, 본인들의 이해관계를 위해 스스로 행동하여 참여하는 점에는 심리적 어려움을 느끼고 있었다.

〈표 6-13〉 예비사회복지사들의 사회복지 권익해결 조직에 대한 인식

구분	(그렇지 않은 편 ↔ 그런 편)				평균
1) 사회복지사 이해관계를 대변하는 협회, 조직의 필요성	9 (1.5%)	13 (2.1%)	236 (38.8%)	351 (57.6%)	3.5
2) 사회복지사 이해관계를 대변하는 노동 조직(노동조합)의 필요성	8 (1.3%)	28 (4.6%)	262 (43.3%)	307 (50.7%)	3.4
3) 사회복지사 이해관계를 대변하는 노동 조직이 있다면 가입 의지	11 (1.8%)	106 (17.5%)	274 (45.2%)	215 (35.5%)	3.1
4) 사회복지사 노동조합은 필요하나 기관으로부터 불이익이 우려되어 가입 꺼려짐	78 (12.9%)	230 (37.9%)	233 (38.4%)	66 (10.9%)	2.5

또한 예비사회복지사들은 향후 취업하여 일 할 것에 대비하여, 근로기준법 등 기초 노동법 교육이나 인권을 보장받을 수 있는 영역과 관련된 교육의 필요성을 어느 정도 느끼고 있음을 알 수 있다. 직장에서 노동자로서 알아야 할 기본적인 내용인 노동인권, 근로기준법, 안전교육, 성희롱예방교육 등의 내용은 필수적일 것이다. 따라서 예비사회복지사가 학교 교과과정에서 현장의 인권 관련 교육을 받지 못한다면, 사회복지사로서 일을 하는 동안 사회복지사협회 보수교육 교육과정에 포함시키는 방법은 반드시 고려되어야 할 것이다.

〈표 6-14〉 예비사회복지사들이 인식하는 인권 관련 교육 필요성

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	평균
1) 대학(전공)과 협회에서 노동인권 관련 교육 프로그램 신설	5 (0.8%)	81 (13.3%)	434 (71.0%)	91 (14.9%)	3.0
2) 사회복지 실습생들에게 근로기준법 등 기초 노동법 교육	3 (0.5%)	49 (8.0%)	426 (70.0%)	131 (21.5%)	3.1
3) 실습 기관 및 시설에서 실습생들에 대한 성희롱 예방교육	5 (0.8%)	84 (13.8%)	392 (64.6%)	126 (20.8%)	3.1
4) 실습 기관 및 시설에서 실습생들에 대한 산업안전보건교육	4 (0.7%)	56 (9.2%)	418 (68.5%)	132 (21.6%)	3.1

나. 예비사회복지사 인권의 실제

① 예비사회복지사들의 차별 및 인권침해 경험

실제로 예비사회복지사들이 자원봉사나 현장실습, 인턴십 활동을 하면서 기관에서 차별을 당하거나 권리를 침해당한 경험을 알아보았다. 출신학교 50명, 종교 43명, 학력 36명, 연령 35명, 성(gender) 20명 등으로 총 200건이 넘는 차별이나 침해 경험이 있는 것으로 밝혀졌다. 응답자 수가 600여명이라는 점을 고려했을 때, 3명 중에 한명은 차별이나 인권침해경험이 있다는 매우 높은 수치라고 할 수 있다.

〈표 6-15〉 예비사회복지사들의 차별, 인권침해현황

항 목	있음	항 목	있음
인종 또는 피부색	5(2.3%)	학력	36(16.7%)
성(젠더 gender)	20(9.3%)	출신 학교	50(23.3%)
성적 지향	11(5.1%)	종교	43(20.0%)
연령	35(16.3%)	정치 또는 사회적 의견	15(7.0%)

출신학교와 학력은 ‘학교’의 범위 내에서 함께 생각할 수 있는 것으로 가장 많은 86건이었으며, 그 다음으로 종교 43건이 확인되었다. 2년제와 4년제의 차별, 대학교와 대학원의 차별이 발생되고 있으며, 특정 출신학교만을 선호하거나 배제하는 상황이 나타나고 있다는 것이다. 사회복지기관 평가와 관련하여 그리고 기관 사회복지사의 전문성 확보를 위하여 사회복지사 1급 소지자를 선호하게 되는 것은 어쩔 수 없는 결과이나, 사회복지사 자격증과 무관하게 채용과정에서 ‘학력에 대한 차별’이 공공연하게 발생하고 있는 현실을 보여주는 결과이다. 또한 채용과정에서 공채 방식을 활용하고 있으나, 여전히 특정 학교의 후배들을 선호하는 ‘특채’ 방식이 비공식적으로 만연해 있음을 반영하는 결과이다. ‘학력’ 자체에 대한 차별은 2년제 학생이 4년제 학생보다 더 많이 경험하였고, ‘출신학교’에 대한 차별은 4년제 학생이 2년제 학생보다 더 많이 경험하고 있음을 알 수 있었다. 이러한 ‘학교’ 관련 차별은 수도권과 비수도권에 따라서도 차이가 있었는데, 수도권보다 비수도권에서 이러한 차별이 2배 이상 빈번하게 나타나고 있었다.

또한 종교기관에서 운영하는 사회복지기관 수가 많은 만큼, 종교에 대한 차별이나 인권침해 경험이 다수 발생하고 있음을 확인할 수 있다. 이 또한 수도권보다는 비수도권에서 2배 넘게 많이 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 6-16〉 예비사회복지사들이 경험한 차별 현황

	학교 구분		지역 구분		계
	2년제	4년제	수도권	비수도권	
학력차별	19(52.8%)	17(47.2%)	11(30.6%)	25(69.4%)	36(100%)
출신학교 차별	19(38.0%)	31(62.0%)	16(32.0%)	34(68.0%)	50(100%)
종교차별	9(20.9%)	34(79.1%)	12(27.9%)	31(72.1%)	43(100%)

사회복지사는 학교에서 클라이언트에 대한 차별이나 인권침해를 해서는 안 된다는 교육을 받고 클라이언트에 대해 적용만 할 뿐, 사회복지사 스스로 다른 사회복지사나 학생들을 차별하거나 인권 침해하고 있다는 사실을 전혀 인식하지 못하고 있기 때문이다. 사회복지기관의 종사자, 관리자에 대한 교육이나 단속이 시급히 이루어져야 함을 반영하는 결과라고 할 수 있다.

차별이나 인권침해의 경우를 좀 더 구체적으로, 내용을 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림으로 구분하고, 침해의 주체를 동료실습생, 기관 사회복지사, 클라이언트로 구분하여 살펴보았다. 언어적 폭력이 48건(8.3%)로 가장 많은 부분이었고, 성희롱(성추행 포함) 10건(1.8%), 폭행(신체적) 9건(1.6%), 따돌림이 6건(1.1%)이나 되었다.

인권 침해의 주체는 클라이언트가 43명으로 가장 많았고, 인권침해의 내용은 폭언이 48명으로 가장 많았다. 2012년 한 조사 결과, 사회복지사의 65%가 클라이언트로부터 폭력을 당한 적이 있다고 하는(김제선, 2012) 등 최근 클라이언트로부터의 사회복지사의 안전 보호에 대한 주제가 이슈가 되는 상황을 그대로 보여주고 있다. 언어적 폭언 뿐 아니라 신체적 폭행도 9건이나 되며, 성희롱도 5건으로 사회복지사의 인권 및 안전보호에 대한 대책이 시급히 마련되어야 할 것이다.

클라이언트뿐 아니라, 동료 실습생이나 기관 사회복지사로부터 받은 인권 침해 부분도 눈여겨 보아야 할 부분이다. 사회복지사로부터 예비사회복지사들이 폭언을 들은 경우가 14건으로 가장 많으며, 성희롱(성추행 포함)도 4건이나 해당되어 총 2.4%나 해당되었다. 동료실습생으로부터는 폭언이 7건, 따돌림이 4건, 성희롱도 1건이 있었다. 이는 기관에서 형식적으로 시행되고 있는 성희롱 예방교육의 질을 높여야 할 것이며, 학교 차원에서도 학생들에 대한 성희롱 예방교육이 필요함을 보여준다. 또한 의식하지 못한 채 인권을 침해하게 되는 부분인 폭언 등을 인식할 수 있도록 포괄적이면서도 구체적인 인권교육이 필요하다.

〈표 6-17〉 예비사회복지사들의 불쾌한 언행 경험 : 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림

	차별이나 인권 침해의 주체			계 (%)
	동료실습생	기관 사회복지사	클라이언트	
폭언(언어적)	7(1.2)	14(2.4)	27(4.7)	48(8.3)
폭행(신체적)	0(0)	0(0)	9(1.6)	9(1.6)
성희롱(성추행 포함)	1(2)	4(7)	5(9)	10(1.8)
따돌림	4(7)	0(0)	2(4)	6(1.1)
계	12(2.1)	18(3.1)	43(7.6)	73(12.8)

이러한 폭언, 폭행, 성희롱 피해를 당했을 때 예비사회복지사들이 대처했던 방법은 다음과 같다. 주변 친구에게 하소연하고 넘긴 경우가 44건으로 가장 많고, 학교 선배나 친구 등의 주변에 도움을 요청 35건, 참고 넘긴다가 29건의 순위로 나타났다. 기타 의견으로는 클라이언트에게 성희롱이 잘못되었음을 이야기하고 상대방의 불편함에 대하여 알려주거나 담당 사회복지사나 슈퍼바이저에게 도움을 요청하였다.

그냥 참거나 하소연하고 끝내거나 친구나 선배에게 도움을 요청하는 경우가 108건이나 되어, 전체 응답자의 약 70%는 그냥 대충 참고 넘기거나 사적 관계망에 도움을 요청하고 있음을 알 수 있다. 30%만이 공적인 기관을 활용하여 대처하고 있어서, 인권침해의 경우 대처방법에 대한 교육의 필요성을 보여주고 있다.

〈표 6-18〉 예비사회복지사들의 폭언폭행 성희롱 피해 대처방법

구분	건	구분	건
대부분 개인적으로 참고 넘김	29 (19.6%)	주변 친구와 푸념하거나 하소연하고 넘김	44 (29.7%)
학교 선배나 친구 등 주위로부터 도움 요청	35 (23.6%)	학생생활상담소 등을 통해 문제 해결 요청	10 (6.8%)
사회복지사협회나 외부 시민사회단체에 도움 요청	13 (8.8%)	법적 대응을 통하여 적극적으로 문제 해결	17 (11.5%)

② 인권에 대한 중요성

예비사회복지사들은 실습 기관에서 예비사회복지사에 대한 인권보장수준은 비교적 높은 편으로 응답하고 있다. 10점 만점에서 평균 7.0점(sd=2.11)이라고 답하였는데, 차별이나 인권침해경험이 응답자 3명중 1건이라는 높은 수치와 비교해보면 상충되는 결과이다. 아마도 폭언폭행 등 가시적인 부분이 주로 클라 이언트에 의해 이루어지고 있기 때문으로 해석할 수 있다.

예비사회복지사는 사회복지사에게 인권이 중요한가라는 사회복지사 인권 중 요성 인식정도를 알아보았다. 4점 만점에 평균 3.57(sd=.42)로 나타났고, 각 항목별 내용은 다음과 같다. 인식도가 가장 높은 항목은 평균 3.7(sd=.5)으로 보수 및 휴식과 여가에 관한 항목이었으며, 가장 낮은 항목은 평균 3.4(sd=.6)로 집회 및 결사의 권리 항목이었다. 즉, 사회복지사들의 인권은 매우 중요하며, 그 중에서도 경제적인 부분과 휴식이 제일 중요하다고 여기고 있고, 집회 및 결사에 관해서는 가장 무관심하다고 평가할 수 있다. 이러한 응답결과는 현재, 사회복지기관에서 본인들의 이해관계를 대변하는 기능을 하는 노사협의회, 노동조합 등의 낮은 비율과 무관하지 않다.

예비사회복지사 스스로가 중요하다고 생각하는 보수 및 휴식 부분은 가장 중요하지 않다고 여기는 집회 및 결사의 권리를 통해서 가장 효과적으로 달성 할 수 있다는 점을 생각하면 아이러니한 결과라고 할 수 있다. 중요한 부분이 지만, 내가 참여해서 이루어나가는 것이 아니라, 그 중요한 부분을 타인(누군가가 혹은 기관에서)이 알아서 만들어 줄 것을 원하는, 예비사회복지사들의 소극적인 태도를 확인할 수 있는 부분이다.

〈표 6-19〉 예비사회복지사들이 인식하는 사회복지사의 인권 중요성

항목	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않 다	중요 하다	매우 중요 하다	평균
1) 인종, 피부색 등의 이유에 의해서 차별 받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다(1조)	2 (0.3%)	11 (1.8%)	278 (45.5%)	320 (52.4%)	3.5
2) 성, 성적 지향 등의 이유에 의해서 차별 받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다(1조)	1 (0.2%)	20 (3.3%)	236 (38.7%)	353 (57.9%)	3.5
3) 종교, 정치 또는 사회적 의견 등의 이유에 의해서 차별 받지 않고 모든 권리와 자유를 누릴 수 있어야 한다(1조)	1 (0.2%)	16 (2.6%)	231 (37.9%)	362 (59.3%)	3.6
4) 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가져야 한다(3조)	0 (0%)	12 (2.0%)	218 (35.7%)	380 (62.3%)	3.6
5) 아무런 차별 없이 법의 동등한 보호와 차별을 부추기는 어떤 행위로부터도 평등한 보호를 받을 권리를 가져야 한다(7조)	2 (0.3%)	8 (1.3%)	242 (39.7%)	358 (58.7%)	3.6
6) 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 한다(12조)	2 (0.3%)	5 (0.8%)	229 (37.6%)	373 (61.2%)	3.6
7) (지역) 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리를 가져야 한다(13조)	1 (0.2%)	14 (2.3%)	284 (46.5%)	312 (51.1%)	3.5
8) 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다(18조)	0 (0%)	17 (2.8%)	244 (39.9%)	350 (57.3%)	3.6
9) 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다(19조)	1 (0.2%)	11 (1.8%)	220 (36.1%)	378 (62.0%)	3.6
10) 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 가진다(20조)	2 (0.3%)	19 (3.1%)	298 (48.9%)	291 (47.7%)	3.4
11) 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리를 가진다(23조1)	1 (0.2%)	8 (1.3%)	252 (41.2%)	350 (57.3%)	3.6
12) 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다(23조2)	1 (0.2%)	8 (1.3%)	190 (31.1%)	412 (67.4%)	3.7
13) 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리를 가진다(23조3)	1 (0.2%)	10 (1.6%)	201 (32.9%)	399 (65.3%)	3.6
14) 노동시간의 합리적인 제한을 가진다(24조1)	1 (0.2%)	10 (1.6%)	221 (36.2%)	379 (62.0%)	3.6
15) 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다(24조2)	2 (0.3%)	8 (1.3)	177 (29.0%)	424 (69.4%)	3.7

이와 같은 점을 볼 때, 최근 예비사회복지사들이 가장 민감하게 생각하는 부분은 근로 조건 중 보수임을 알 수 있다. 이는 사회복지학과 학생들의 취업 스트레스 중 가장 큰 스트레스 요인이 경제적인 부분이라는 연구결과(김승용과 허선, 2009)와도 공통되는 내용이다. 과연 예비사회복지사들이 생각하는 최소한의 월 평균 급여는 어느 정도일까? 예비사회복지사들은 현실적인 점을 고려하여 졸업 후 취업 시 받아야 하는 최소한의 급여를 사회복지사로 일할 경우

월 평균 191만 9천원(sd=51만 6천원), 타 분야에서 일할 경우 월 평균 220만 7천원(sd=71만 7천원)라고 응답하였다. 2013년 본 조사 결과, 사회복지사들의 최근 3개월 평균 임금이 196만원, 사회복지직 공무원들은 235만원이었다. 사회복지사들의 평균 임금과 예비사회복지사들의 희망 평균 임금은 거의 비슷함을 알 수 있다. 사회복지사들의 평균 근무기간은 6.3년이었고 공무원들의 평균 근무기간은 11년이라는 점을 고려해보아도 예비사회복지사들이 민간 사회복지기관에서 취업하여 받기를 원하는 최소 급여와 현실적인 액수는 비슷하였다.

반면 민간 사회복지기관 사회복지사 중, 정규직의 월평균 임금은 평균 203만원, 비정규직(무기계약 포함)의 경우에는 168만원이었다. 최근 비정규직 일자리가 점차 증가하고 있고, 많은 졸업생들이 비정규직 일자리에서 근무를 시작하는 현 실정을 고려했을 때에는 희망하는 최소 급여와 현실적인 임금 액수에는 차이가 있음을 확인할 수 있다.

공무원 임금 수준은 민간 사회복지기관 사회복지사들의 임금수준보다 높음을 알 수 있다. 특히 공무원 임금수준은 근무 햇수가 길어질수록 민간 사회복지기관 사회복지사들과의 임금격차는 크게 벌어지며, 복리후생 혜택 차이도 커지고 있다. 최근 취업보다 공무원 시험을 준비하고자 하는 졸업예정자들이 증가하고 있는 현실을 이해할 수 있게 해주는 결과라고 할 수 있으며, 사회복지사 배출량에 비해 민간 분야의 사회복지사 수요가 부족한 원인 중의 하나라고 예측할 수 있다.

〈표 6-20〉 실제 임금과 희망 임금의 차이

사회복지사	본 조사 월 평균 임금(2013)	희망 월 평균 임금(2013)
민간	196만원 (평균 근무기간 6.3년)	사회복지분야:191.9만원 타 분야: 220.7만원
공무원	235만원 (평균 근무기간 11년)	

(4) 예비사회복지사들의 진로 결정

가. 예비사회복지사들의 진로

예비사회복지사들은 향후 진로에 대하여 다음과 같이 응답하였다. 사회복지

지분야로의 진로는 499명(82.5%)이고, 비사회복지분야로의 진로는 106명(17.5%)으로, 사회복지분야로의 진로를 희망하고 있는 경우가 상당히 많은 비율을 차지하고 있다. 사회복지분야 중에서, 사회복지기관 323(53.4%), 보육시설 47명(7.8%), 사회복지직 공무원 92명(15.2%), 상급학교 진학이 37명(6.1%)로 나타났다.

그러나 본 연구에서 주요하게 다루는 사회복지현장의 사회복지사 수요 부족은 민간 사회복지기관에 해당하는 내용이므로, 사회복지기관과 그 외로 분류하여 재분석 하면 다음과 같다. 사회복지기관은 323명(53.4%), 그 외는 282명(46.6%)으로, 각각은 거의 비슷한 비율임을 알 수 있다.

〈표 6-21〉 예비사회복지사들의 진로분석

구분	명
사회복지기관	323(53.4%)
그 외	282(46.6%)

비사회복지분야 진로를 계획하는 사람은 106명(17.5%)이었는데, 그 이유는 주로 다른 일을 하고 싶음과 임금 수준이 낮아서가 약 65%를 차지하고 있다. 낮은 임금수준은 앞에서 언급한 현재 예비사회복지사들의 희망 급여와 취업 시 민감하게 여기는 부분이 경제적인 측면이라는 결과를 보면 이해할 수 있는 부분이다. 또한 실습 이후 본인의 적성과 맞지 않음을 발견하고 진로를 바꾼 경우도 22명(16.2%)나 되었다.

〈표 6-22〉 비사회복지분야 진로 희망 이유

구분	명	구분	명
다른 일을 하고 싶어서	52(38.2%)	임금수준이 낮아서	36(26.5%)
미흡한 복지제도	9(6.6%)	업무의 힘들	8(5.9%)
중장기 비전 부재	2(1.5%)	주변 다른 직업 권유	3(2.2%)
적성 맞지 않음	22(16.2%)	기타	4(2.9%)

나. 일반적 사항과 진로결정

일반적 사항과 진로결정 지향의 차이가 있는지 알아본 결과는 다음 표와 같다. 성별, 학년은 진로결정 지향에 차이가 없는데 비해, 학교 구분은 2가지 모두 진로결정에 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 알 수 있다.

학교의 소재에 따라서는 수도권 소재 대학과 비수도권 소재 대학에 따라 예비사회복지사들의 진로결정 지향에 유의미한 차이가 있었다. 수도권에 있는 대학생이 31.4%인데 수도권 대학생 중 사회복지기관 진로희망자는 35.0%로, 수도권 대학생들이 사회복지기관으로 진로를 더 많이 희망하는 것을 알 수 있다. 마찬가지로, 지방에 소재한 대학의 예비사회복지사들의 더 많은 비율이 사회복지기관이 아닌 곳으로 진로를 희망하고 있었다.

학력에 따라서도 2년제 대학과 4년제 대학의 예비사회복지사들이 진로결정 지향에 유의미한 차이가 있었다. 4년제 대학생들이 2년제 대학생들보다 사회복지기관으로 더 많이 진로를 희망하고 있음을 알 수 있다. 이로써 차별경험이 더 많은 비수도권, 2년제 학교의 예비사회복지사들이 사회복지기관으로의 진로를 덜 희망하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 6-23〉 일반적 사항과 진로결정의 차이

		사회복지기관	그 외	계	χ^2
성별	남	109(33.7%)	86(30.5%)	195(32.2%)	.728
	여	214(66.3%)	196(69.5%)	410(67.8%)	
학년	2학년	100(31.3%)	105(37.2%)	205(33.9%)	3.690
	3학년	47(14.6%)	45(16.0%)	92(15.2%)	
	4학년	176(54.5%)	132(46.8%)	308(50.9%)	
학교구분 I : 소재	수도권	113(35.0%)	76(27.0%)	189(31.2%)	4.524**
	지방	210(65.0%)	206(73.0%)	416(68.8%)	
학교구분 II : 학력	2년제	95(29.4%)	104(36.9%)	199(32.9%)	3.804**
	4년제	228(70.6%)	178(63.1%)	406(67.1%)	
	계	323(100%)	282(100%)	605(100%)	

** p<.05

다. 전공영역과 진로결정

전공영역과 진로결정의 지향에 차이가 있는지 확인한 결과, 전공기초활동인 자원봉사, 인턴쉽, 사회복지현장실습 경험 모두 진로결정 지향의 차이와 유의미한 차이가 있음을 확인할 수 있다. 자원봉사를 경험한 경우, 인턴쉽 경험한 경우 그리고 사회복지현장실습을 한 경우가 하지 않은 경우보다 사회복지기관으로 더 많이 진로를 희망하고 있음을 발견할 수 있다. 또한 사회복지현장실습이 사회복지사 자격증 필수과목임에도 불구하고 아직 현장실습을 하지 않은 경우는 사회복지기관이 아닌 곳으로 더 많이 진로를 희망하고 있음을 발견할 수 있다. 실습분야에서 미리 자원봉사를 한 경험의 정도와 전공영역 진로결정의 지향에도 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

즉, 전공영역 중 가장 기초가 되고 있는 자원봉사, 인턴쉽 모두 진로결정에 중요한 역할을 하고 있으며, 사회복지현장실습의 횟수가 많은 경우가 사회복지기관에 더 많이 진로를 희망하고 있었다. 다시 말하면, 실천현장을 보다 가까이에서 탐색하며 본인 적성을 검토하고 직무능력을 키울 수 있는 기회가 많을 때, 더욱 민간 사회복지기관으로 진로를 희망하고 있다는 것이다.

〈표 6-24〉 전공 기초 활동과 진로결정의 차이

		사회복지기관	그 외	계	χ^2
자원봉사	없음	42(13.5%)	75(27.6%)	117(20.1%)	17.743***
	있음	268(86.5%)	197(72.4%)	465(79.9%)	
인턴쉽	없음	225(71.2%)	222(80.1%)	447(75.4%)	6.359**
	있음	91(28.8%)	55(19.9%)	146(24.6%)	
사회복지 현장실습	없음	18(5.7%)	36(13.4%)	54(9.3%)	20.018***
	1회	205(65.1%)	188(70.1%)	393(67.4%)	
	2회	92(29.2%)	44(16.4%)	136(23.3%)	
실습분야 자원봉사 경험	거의 없음	65(21.3%)	108(44.8%)	173(31.7%)	54.385***
	기회, 비자발적 참여	18(5.9%)	30(12.4%)	48(8.8%)	
	기회, 자발적 참여	154(50.5%)	83(34.4%)	237(43.4%)	
	정기적 참여	68(22.3%)	20(8.3%)	88(16.1%)	

** p<.01 *** p<.001

진로결정 지향에 따라 전공에 대한 인식에 차이가 있는지 확인한 결과, 전공

에 대한 만족도, 실습 성과, 실습 만족도 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사회복지기관으로 진로를 희망하고 있는 학생이 다른 분야로 진로를 희망하는 경우보다 전공에 대한 인식, 실습 만족도, 실습 성과가 모두 높게 나타남을 확인할 수 있다. 즉, 사회복지기관으로 진로를 희망하는 학생들의 특징으로, 전공에 대한 인식, 실습 만족도, 실습 성과가 높은 편이라는 것이다.

전공에 대해 만족하고, 실습을 통해 사회복지현장에서 많은 것을 배우고 느끼며 사회복지사로서 정체성을 찾은 학생들이 사회복지기관으로 진로를 희망하고 있다는 것이다. 이는 주로 사회복지기관에서 현장실습을 하고 있는 학생들에 대한 사회복지현장실습 교육의 주요한 목표가 달성된 결과라고 할 수 있으며, 이러한 결과는 기존 선행연구 결과들과 일치하는 내용이다.

〈표 6-25〉 진로결정의 차이와 전공 관련 인식

		사회복지기관	그 외	t
전공 만족도	사례	321	277	3.298***
	평균	3.03	2.93	
실습 만족감	사례	305	240	4.562***
	평균	3.19	3.02	
실습 성과	사례	305	240	3.546***
	평균	3.00	2.89	

*** $p < .001$

라. 노동시장 영역과 진로결정

진로결정 지향에 따라 노동시장에 대한 인식에 차이가 있는지 분석한 결과, 실습기관 인권보장수준과 사회복지사 인권 중요성 인식수준에 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 확인할 수 있다. 사회복지기관으로 진로를 희망한 학생들이 다른 진로를 희망하는 학생들보다 실습했던 기관의 인권보장수준이 높았으며 사회복지사 인권 중요성 인식수준이 모두 높았음을 알 수 있다. 다시 말하면, 사회복지기관으로 진로를 지향하는 학생들의 특징은 사회복지사 인권 중요성에 대한 인식수준이 높고, 실습기관의 인권보장수준이 높다고 할 수 있다.

〈표 6-26〉 전공 관련 영역과 진로결정 차이

		사회복지기관	그 외	t
기대급여 사회복지분야	사례	304	253	-.513
	평균	191.08	193.30	
인권교육의 필요성	사례	321	280	.010
	평균	3.06	3.06	
처우권익조직 의견	사례	321	278	.538
	평균	3.14	3.12	
실습기관 인권보장수준	사례	310	266	2.291**
	평균	7.22	6.81	
사회복지사 권리 필요성 인식	사례	321	280	2.154**
	평균	3.60	3.53	

** p<.05

3) 소결

(1) 요약

예비사회복지사들의 사회복지노동시장으로의 진로 지향은 전공 관련 영역과 노동시장관련 영역으로 구분하여 분석할 수 있다.

첫째, 예비사회복지사들이 실제 사회복지분야로 진로를 희망하는 경우는 82.5%나 되었고, 이 중 본 연구의 주요 관심사인 민간사회복지기관으로 진로를 희망하는 경우는 53.4%였다.

둘째, 전공기초 활동인 자원봉사, 인턴십, 사회복지현장실습을 경험한 학생들이 경험하지 않은 학생들보다 더 많이 사회복지기관으로 진로를 지향하고 있었다. 또한 사회복지기관으로 진로를 계획한 학생들은 전공만족도, 실습만족도, 실습성과 모두 높은 수준인 것으로 나타났다.

셋째, 예비사회복지사들의 차별이나 인권침해 경험은 조사 결과 200건으로, 약 3명 중 1명이 차별이나 인권침해를 당한 경험이 있는 것으로 나타났다. 차별이나 인권침해가 많이 나타난 영역은 출신학교와 학력, 종교, 연령, 성(gender)의 순이었다. 폭행이나 폭언, 성희롱, 따돌림의 경험도 73건이나 있었는데, 클라이언트(58.8%), 기관 사회복지사(24.7%)에게서 받은 것으로 드러났다.

넷째, 인권 차별 경험이 더 많은 비수도권, 2년제 학생들이 사회복지기관으로의 진로를 덜 희망하고 있음을 확인할 수 있었다.

다섯째, 사회복지기관으로 진로를 희망하는 학생들은 사회복지사 권리의 중요성에 대한 인식 수준이 높았으며, 실습기관에서의 실습생 인권보장 수준도 높은 편임을 알 수 있었다.

(2) 제언

이상과 같은 예비사회복지사를 대상으로 한 연구결과를 바탕으로 예비사회복지사의 사회복지노동시장으로의 진입과 관련된 인권 증진 방안을 위하여 다음과 같은 제언하고자 한다.

첫째, 국가인권위원회에서는 예비사회복지사인 대학생들에게 인권교육의 의무화를 교육인적자원부에 권고할 수 있다. 사회복지사 뿐 아니라, 휴먼서비스를 담당하거나 사회생활을 하게 될 대부분의 대학생들에게 인권교육은 필수적인 부분이다. 이 때 인권교육은 포괄적이면서도 구체적인 내용이 포함되어야 할 것이며, 인권침해 발생시 대처방법에 대한 내용이 포함되어야 한다.

둘째, 현재 사회복지기관에서 형식적으로 이루어지고 있는 성희롱예방교육이 실질적으로 이루어질 수 있도록 지도감독이 강화되어야 한다. 본 조사 결과, 성(gender)에 따른 차별 20건(9.3), 성적 지향에 따른 인권침해 11건(5.1) 등 성에 따른 차별 혹은 인권침해가 상당수 발생하고 있으며, 사회복지사로부터의 성희롱(성추행 포함) 4건(40%)이나 발생하였다. 사회복지사 중 여성이 75%이고, 예비사회복지사 중 여성응답자가 67.3%로, 여성노동자가 과반수를 이루고 있는 사회복지노동시장의 특성을 고려하여 실제적이며 실효성 있는 성희롱예방교육이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 예비사회복지사도 사회복지사와 더불어 클라이언트의 폭력, 안전사고 등의 위험으로부터 보호장치가 필요하며, 폭력 이후 사후 심리치료 등 사후관리가 필요하다. 또한 사회복지현장실습 뿐 아니라 인턴쉽이나 자원봉사활동 중에 발생할 수 있는 위험으로부터 보호하기 위한 규정이 필요하다. 현재 「산업재해보상보험법」 제123조에 현장실습생에 대한 특례규정으로 현장실습생에 대한 보험이 적용되고 있다. 그러나 이 법에서 규정하고 있는 현장실습생은 직업교육훈련촉진법의 규정에 의해 실습을 하며 별도 수당을 받고 있는 학생과 직업훈련생에 한정되어 있다. 따라서 사회복지사업법에 의해 현장실습에 참여하

고 있는 실습생들은 이 규정에서 제외되고 있어, 그 범위를 사회복지 현장실습생까지 확대시켜야 한다. 또한 예비사회복지사들의 80%가 넘게 참여하고 있는 자원봉사나 인턴쉽 활동에는 산재보험으로 보호할 수 없으므로 별도로 상해보험 가입을 의무화할 필요가 있다.

넷째, 향후 포괄적 차별금지법 제정이 필요하다. 본 조사 결과 학력, 종교, 연령 등으로 인한 차별경험이 가장 많았는데 이는 모든 사회에서 만연되어 있는 아주 기본적인 인권차별내용이다. 2013년 포괄적 차별금지법 발의가 철회되었지만, 향후 법 제정을 위한 지속적인 노력이 필요하다.

다섯째, 사회복지사협회 산하조직을 구성하여 취업을 준비하는 예비사회복지사들에게 실제적인 도움을 줄 것을 제안할 수 있다. 독일의 청년 DBSH(Junger DBSH)처럼 사회복지사 및 사회복지영역에서 일을 시작하려는 예비사회복지사들에게 노동시장 진입을 위한 상담, 노동시장 조건 등에 관한 상담 등을 진행한다면 사회복지 노동시장으로의 진입이 훨씬 용이할 것이며 좀 더 전문적이고 구체적인 직업관을 세우는데 도움이 될 것이다.

또한 DBSH(DBSH 55 Plus)처럼, 사회복지현장에서 정년퇴직한 사회복지사들을 조직하여, 이제 막 사회복지노동시장에 진입한 사회복지사들과 예비사회복지사들에게 경력과 노동시장에서의 능력과 노하우를 전달하도록 할 필요가 있다. 사회적 연대활동으로 능력을 나누고, 능력을 적극적으로 활용하는 동시에 점차 증가가 예상되는 퇴직 사회복지사들이 사회에서 소외되지 않도록 하는 효과를 볼 수 있을 것이다.

〈표 6-27〉 예비 사회복지사에 대한 정책적 제언

영역	주체	법제도 제정 (새로 만들어야 할 영역)	법제도 개정 사항 (법제도 보완 영역)	법제도 준수 사항 (법제도 강화 영역)	기타 정책과제
인권교육	교육 인적 자원 부				-대학생 인권교육의 의무화
안전	-노동부 -보건복지부	-사회복지사 신변안전 위한 법적근거 마련시 예비사회복지사 포함(사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률)	-산업재해보상보험법 123조 현장실습생 범위 확대 → 직업교육촉진법 규정에 의한 실습생에서 사회복지사업법 상의 실습생까지 포함		-예비사회복지사들에 대한 클라이언트 폭력 이후, 사후 심리치료 지원 -자원봉사자, 인턴십, 사회복지현장실습생에 대한 상해보험 의무화 추진
차별금지	노동부	-포괄적 차별금지법 제정		-사회복지기관의 성희롱 예방교육 강화	
인권교육 / 안전	사회복지사 협회 / 사회복지교육협의회				-클라이언트 폭력피해에 대한 사회복지 실천현장 안전 매뉴얼 배포 -예비사회복지사들 대상의 인권, 노동법, 산업안전보건교육 실시 -예비사회복지사 노동시장 진입 위한 상담에 퇴직사회복지사 능력 활용

2. 사회복지사 이직 실태

1) 문제제기

대인서비스로서 사회복지서비스는 서비스의 공급자인 사회복지사와 서비스의 이용자인 클라이언트간의 직접적인 상호작용을 통해 제공되는 특성을 지니고 있다. 따라서 사회복지사들은 이용자, 즉 클라이언트에게 직접적으로 서비스를 제공하기 때문에 클라이언트의 개별적인 삶에 매우 중요한 영향을 미치며(Morgen, 2001; 노연희, 2012 재인용), 전문적 지식과 기술을 지닌 사회복지사의 지속적인 서비스 제공이 사회복지서비스를 제공하는 조직들에서 클라이언트에게 질 높은 서비스를 제공하는 중요한 핵심적 요소로 지적되어 왔다(오재동·김경호, 2013).

즉, 사회복지서비스는 사회복지사들의 전문적 활동을 통하여 전달되는 것이 중심이 되기 때문에 사회복지사들이 할당된 직무를 명확히 인식하고 이에 적합한 지식과 기술을 사용하여 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정들 자체가 서비스 제공의 성과에 밀접한 관련을 지니고 있으며, 따라서 사회복지서비스 조직에서는 서비스를 제공 받는 수혜자만이 아니라 서비스 제공자인 조직원들에 대한 관리가 서비스 성과와 관련하여 매우 중요하다고 지적된다(김교정, 2003). 이에 사회복지조직은 질 높은 서비스를 제공하기 위하여 조직원으로서 사회복지사가 직무에 대한 전문성을 지니는 것뿐만 아니라 자신의 직무에 만족하고, 지속적인 직무수행이 가능하도록 하는 것이 필수적이라 할 수 있다.

일반적으로 어떤 조직에서건 조직구성원들의 이직은 부정적인 것으로 인식되지만 앞서 언급한 바와 같이 전문적인 직접적 대인관계를 중심으로 서비스를 제공하는 사회복지서비스의 특성상 사회복지사의 이직은 서비스의 지속성과 서비스의 질적 차원뿐만 아니라 사회복지서비스 기관들의 생산성, 효과성에 직접적인 영향을 미칠 수 있다. 이에 사회복지서비스 제공조직 차원에서의 조직구성원의 이직은 매우 중요하게 여겨져 왔으며, 이와 관련한 다양한 연구들이 진행되어 왔다(강영걸, 2012; 강제상·김광구·고대유, 2011; 김성한, 1997; 문영주, 2011; 배의식·류지선·박해궁, 2013; 엄기욱·박인아, 2007; 오재동·김경호, 2013; 이선영·김한성, 2007; 이주희·박순희·윤종성, 2007; 이혁준·오영

삼·이지선, 2010; 장운정, 2011; 최소현·장현숙, 2012).

이러한 기존의 연구들은 사회복지사들의 이직 의사와 관련된 여러 가지 원인들을 제시하기는 하지만, 대부분이 정량적 연구로서 실제 이직의 경험이 있는 사회복지사들에 대해 다루지 못하는 한계를 지니고 있다.

실제로 2009년 사회복지사협회에서 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 사회복지 실태조사에 따르면 사회복지사의 42.6%가 이직을 경험한 것으로 나타나고 있으며(사회복지사협회, 2009; 오재동, 김경호, 2013 재인용), 사회복지노동시장에서 근무하고 있는 사회복지사들의 평균 이직률은 2012년 11월 기준 2.8%로 동시기 평균 이직률 2.2%에 비해 높은 비율을 보이고 있다. 또한 한 직장에서 평균 재직년수는 3.88년(한국사회복지사협회, 2011)으로 매우 짧은 편이다. 이러한 상황에서 사회복지사들에 대한 이직에 대해 보다 면밀하게 살펴보기 위해서는 실제 이직 경험이 있는 사회복지사들과 관련된 다양한 측면을 논의할 필요성이 제기된다.

또 한편으로는 이와 같은 이직이나 퇴직은 사회복지사 개인적인 경험을 바탕으로 이루어질 가능성이 있어 정량적 연구만으로 이를 파악하는 것에는 한계가 존재한다. 즉, 사회복지사들의 이직 및 퇴직에 대해 어떠한 요인들이 이직에 영향을 미치는지와 더불어 실제 사회복지사들 이직과 퇴직을 경험한 당시의 개별적인 맥락과 상황, 심리상황 등이 어떠한 맥락들이 상호작용하여 이직이나 퇴직을 결정하게 되었는지, 이직과 퇴직에 대한 결정적인 사건들은 무엇인지 대해 구체적 맥락을 파악하는 것 또한 필요하다고 할 수 있다.

이에 본 절에서는 실제 사회복지사들의 이직 실태를 파악하고자 이직의사와 이직이유와 이들의 일반적인 특성과 직장생활 및 노동환경에 따른 이직의사의 차이를 설문조사를 통해 전반적으로 살펴본다. 또한 측면으로는 실제 사회복지사들의 이직 및 퇴직 관련 경험을 심층적으로 파악하고자 한다. 특히 본 절에서는 사회복지노동시장에 진입한 사회복지사들이 실제로 어떤 맥락과 상황에서 이직을 결정하게 되는지에 보다 초점을 두고 사회복지사들의 이직 경험을 심층적으로 파악하고자 하였다.

2) 연구방법

본 절에서는 사회복지사들의 이직과 관련된 실태와 실제 이직경험을 지닌 사회복지사들이 이와 관련하여 어떤 경험을 하고 있으며, 이러한 이직과정 대해 어떻게 인식하고 있는지를 심도 있게 탐색하고자 하였다. 따라서 이러한 목적을 달성하기 위하여 설문조사 방법과 질적연구 방법을 혼합하여 활용하였다. 설문조사에는 사회복지사들의 이직의사와 이직의도를 파악하기 위하여 최근 1년 이내의 이직의사, 현재 직장에서 이직하려는 이유에 대하여 질문하였으며, 또한 이직의사와 관련된 보다 구체적인 분석을 위하여 일반적 사항과 관련 현재 직장생활 및 노동환경, 및 노동조건에 따른 이직의사의 차이를 살펴보았다.

사회복지사의 이직 경험에 대한 질적 조사에서는 하나의 특정한 연구방법론을 활용하기보다는 연구주제에 대한 탐색적 과정으로서 많은 질적 연구들이 기본적으로 활용하는 접근방식을 취하였다. 즉, 사회복지사에 대한 심층면접을 통해 수집된 자료를 기반으로, 각각의 진술에서 의미단위를 찾아내고, 이렇게 파악된 의미단위들을 서로 유사하거나 관계가 있는 것끼리 하위범주로 묶어내고, 마지막으로 관련된 범주들을 포괄하는 핵심 주제를 발굴하고자 하였다.

이러한 기초적인 연구방법을 선택한 것은 현재 사회복지사들의 이직과 관련하여 실제로 이직과 퇴직을 경험한 사회복지사들에 대한 논의가 이루어지지 못한 상황에서 실제 이직과정에서 이들은 주관적으로 어떤 경험을 하고 있으며, 또한 이들이 그 과정을 어떻게 인식하는지를 탐색하는 것에 초점을 두고 있기 때문이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 적어도 2번 이상의 이직경험이 있는 사회복지사들을 유의표집방식으로 표집하였다. 이렇듯 연구대상자를 한정된 이유는 적어도 2번 이상의 이직 경험이 있는 사회복지사들이 이직과 관련한 보다 폭넓은 경험을 지닐 것이라고 가정하였기 때문이다.

구체적으로 이를 위한 자료 수집 방법으로 일대일 심층 면담기법을 사용하였으며, 특히 반구조화된 면담(semi-structured interview)방식을 취하였다. 반구조화된 질문은 이직을 결정하고, 재입사하게 되는 과정과 각 시점에서 연구 참여자들이 어떠한 경험하게 되는지를 파악할 수 있도록 설계되었다. 구체적으로 본 연구의 연구참여자들의 특징은 다음<표 6-28>과 같다.

〈표 6-28〉 이직 사회복지사 면접 조사대상자 특성

이직 면접 참여자	성별	연령	혼인 상태	현재 근무지(현재 직업)	사회복지관 면 경험	이직경 험
사회복지사 6-1	여	31	기혼	I 정신장애인사회복지시설	7년 6개월	2회
사회복지사 6-2	여	37	미혼	J 사회적기업	11년	5회
사회복지사 6-3	남	43	기혼	K 장애인복지관	15년 1개월	2회
사회복지사 6-4	여	29	미혼	L 학교 행정조교	3년 2개월	3회
사회복지사 6-5	여	37	기혼	M 자원봉사센터	13년 1개월	4회
사회복지사 6-6	남	35	미혼	N 구청 비서실	6년 6개월	5회
사회복지사 6-7	남	33	미혼	O 기업 사회공헌팀	7년	3회

심층면접에 참여한 조사대상자들은 총 8명으로, 각 참여자당 1시간 30분에서 2시간 정도의 시간이 소요되었다. 심층면접 과정은 구조화된 질문내용을 기반으로 하기 보다는 면접시작단계에서 연구자가 제시한 질문이외에, 그들의 구체적인 경험이나 이에 대하여 부여하는 의미에 따라 적절한 내용을 질문하는 방식으로 이루어졌다. 또한 자료를 분석하는 과정에서 의미가 불명확한 경우에는 면접 후 이메일과 전화를 기반으로 진술내용이 보충되었다. 여기에서는 이들이 진술한 내용을 녹취한 자료를 지속적으로 비교하고 분석하여 의미단위, 하위범주, 범주들을 도출하고 다듬어가는 지속적 비교분석방법을 활용하였다. 즉 본 연구자가 원자료를 지속적으로 읽어나 가면서 도출되는 의미단위들을 찾고, 이 내용들을 반복적으로 검토하고 비교하면서 의미단위들 간의 관계를 파악하여 하위범주를 설정하였으며, 마지막으로 이러한 범주를 하나의 주제로 묶어나가는 방식으로 자료를 분석하였다. 이렇게 도출된 의미, 하위 범주, 범주들은 그 내용이 왜곡되지 않도록 하기 위해서 몇 차례 다시 확인하여 수정 보완하였고, 수정된 내용들이 사회복지사들이 경험하고 부여하는 의미를 제대로 반영하는지에 대해 재검토하는 과정을 거쳤다.

3) 연구결과

(1) 설문조사 결과

가. 사회복지사들의 이직실태

사회복지사들의 이직실태와 관련된 사항들을 살펴보면 다음과 같다. 우선 조사대상자들의 이직경험 횟수를 살펴보면 평균 1.34회(SD=1.21)로 근속연수 평균 6.37년(SD=4.90)을 고려할 때 비교적 이직 횟수가 작은 것으로 보기 어렵다. 다음으로 이직의사를 살펴보면 응답자 총 2570명중 이직의사가 ‘있다’는 응답이 574명(22.3%), ‘없다’는 응답이 1996명(77.7%)로 현재 직장에서 1년 내에 이직할 의사가 없다는 조사대상자의 비율이 훨씬 더 많은 것으로 나타났다.

〈표 6-29〉 이직의사와 이직횟수

	구분	빈도(명)	비율(%)	
이직의사	있다	574	22.3	
	없다	1996	77.7	
	계	2570	100.0	
사회복지분야로 의 이직계획	예	265	66.2	
	아니오	161	37.8	
	계	436	100.0	
	평 균	표준편차	최소값	최대값
이직횟수 (n=1384)	1.35	1.21	0	7

이직을 계획하고 있는 조사대상자들 중 이직분야가 사회복지분야인가에 대한 질문에서는 ‘예’라고 응답한 사람이 265명(66.2%), ‘아니오’가 161명(47.8%)으로 사회복지분야로 이직을 계획 중인 사람이 더 많은 것을 알 수 있다.

〈표 6-30〉 현재 직장에서의 이직 이유

	1순위		2순위		전체	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
근로여건(근로조건 및 근로환경 등) 불만족으로	238	42.3	90	20.2	328	32.5
전공, 지식, 적성 등이 맞지 않아서	50	8.9	35	7.9	85	8.4
직장 혹은 현재 일이 전망이 없다고 생각되어서	73	13.0	86	19.3	159	15.8
직장내 인간관계 때문	46	8.2	70	15.7	116	11.5
개인 또는 가족적인이유 (건강, 학업, 육아등)	66	11.7	37	8.3	103	10.2
일이 임시적이거나 일이 완료되어서	10	1.8	9	2.0	19	1.9
일거리가 없거나 시설 사정이 어려워서	-	-	3	0.7	3	0.3
계약 기간이 끝나서	24	4.3	20	4.5	44	4.4
권고사직, 정리해고로 인해	1	0.2	1	0.2	2	0.2
직장의휴업, 폐업, 파산으로인해	2	0.4	1	0.2	3	0.3
기관특성(법인, 종교) 문제로인한갈등	12	2.1	24	5.4	36	3.6
기타	41	7.3	69	15.5	110	10.9
계	563	100.0	445	100.0	1008	100.0

다음으로 현 직장에서의 이직을 하려는 이유에 대한 질문에 대한 응답 결과를 살펴보면, 1순위에서는 ‘근로여건 불만족으로’가 238명(42.3%)가 가장 많았고, 그 다음으로는 ‘직장 내 인간관계 때문’이 73명(13.0%)’, ‘개인 또는 가족적인 이유’가 66명(11.7%), ‘전공, 지식, 적성 등이 맞지 않아서’가 50명(8.9%) 등의 순으로 나타났다.

2순위에서도 1순위에서와 마찬가지로 ‘근로여건 불만족으로’가 90명(20.2%)로 가장 높은 비율을 보였으며, ‘직장 혹은 현재 일이 전망이 없다고 생각되어서’가 86명(19.3%). ‘직장 내 인간관계 때문’이 70명(15.7%) 등의 순으로 나타났다. 이러한 결과를 살펴보면 1순위에서는 가장 많은 응답을 보인 ‘근로여건 불만족’을 이직 고려 이유라고 응답한 사람의 비율이 다소 높은 반면, 2순위에서는 가장 응답이 많은 근로여건과 관련된 사항과 두 번째로 높은 응답을

보인 응답의 비율의 차이가 크지 않은 것을 볼 수 있다.

전체적으로도 1순위, 2순위 경향과 같이 ‘근로여건 불만족으로’가 328명(32.5%)으로 가장 많았고, ‘직장 혹은 현재 일이 전망이 없다고 생각되어서’가 159명(15.8%), ‘직장 내 인간관계 때문’이 116명(11.5%), ‘개인 또는 가족적인 이유’ 103명(10.2%) 등의 순으로 나타났다.

전반적으로 ‘근로여건 불만족으로’, ‘직장 내 인간관계 때문’등의 자발적인 이유들이 ‘계약기간이 끝나서’나 ‘권고사직, 정리해고로 인한’ 등의 비자발적인 이유들보다 훨씬 많은 것을 알 수 있다.

나. 일반적 특성에 따른 이직의사의 차이

다음으로는 조사대상자들의 일반적 특성에 따라서 이직의사에 차이가 있는지를 분석하였으며 구체적인 결과는 다음과 같다.

성별은 남성의 경우 147명(17.8%)보다 여성의 경우가 427명(24.5%)으로 이직의사가 더 많은 것으로 나타났고, 혼인상태는 기혼 197명(16.6%) 보다는 미혼이 373명(27.2%)로, 종교의 경우는 종교가 있는 사람이 338명(20.9%) 보다 없는 사람의 경우가 210명(25.5%)로 이직의사가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것을 알 수 있다.

또한 현 직장에서의 직급의 경우 실무자의 경우가 이직의사가 있다고 응답한 비율이 446명(24.1%)로 더 높았으며, 중간관리자 이상은 직급이 더 높아질수록 이직의사가 있다고 응답한 사람이 점점 줄어드는 경향을 보이고 있다. 고용형태는 정규직이 435명(20.9%) 보다 무기계약직 등 비정규직의 지위를 지는 조사대상자들이 137명(29.5%)으로 이직의사가 있다고 응답한 비율이 더 높았다. 마지막으로 기관 내 노조유무의 경우는 이직의사가 있는 사람과 없는 사람의 응답비율이 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

이러한 결과는 여성이, 미혼자가, 현 직장의 직급이 낮을수록 이직 의사가 더 높게 나타나는 것을 보여주는 것이다. 특히, 고용형태의 경우 정규직 보다 비정규직 경우에 이직의사가 있는 비율이 더 높다는 점은 비정규직에 근로여건 등을 개선하기 위한 노력을 기울여야 함을 시사하는 것일 수 있다. 하지만 현 직장 직급의 경우는 직급이 높아질수록 일자리 자체가 줄어드는 특성을 고려한다면 주목할 만한 사실은 아니다.

〈표 6-31〉 일반적 특성에 따른 이직의사 : 성별, 혼인, 종교, 직급, 고용형태, 노조유무

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
성별	남	147 (17.8%)	677 (82.2%)	824 (100.0%)	14.341***
	여	427 (24.5%)	1315 (75.5%)	1742 (100.0%)	
혼인상태	기혼	197 (16.6%)	988 (83.4%)	1185 (100.0%)	40.948***
	미혼/기타	373 (27.2%)	999 (72.8%)	1372 (100.0%)	
종교	있음	338 (20.9%)	1280 (79.1%)	1618 (100.0%)	6.624*
	없음	210 (25.5%)	614 (74.5%)	824 (100.0%)	
현 직장 직급	실무자	446 (24.1%)	1402 (75.9%)	1848 (100.0%)	16.205**
	중간관리자 (과장,팀장)	101 (19.0%)	431 (81.0%)	532 (100.0%)	
	중간관리자 (사무국장, 부장)	14 (14.0%)	86 (86.0%)	100 (100.0%)	
	기관장	3 (7.3%)	38 (92.7%)	41 (100.0%)	
고용형태	정규직	435 (20.9%)	1643 (79.1%)	2078 (100.0%)	15.845***
	무기계약직 외	137 (29.5%)	328 (70.5%)	465 (100.0%)	
기관 내 노조유무	있음	59 (21.9%)	211 (78.1%)	270 (100.0%)	.101
	없음	491 (22.7%)	1671 (77.3%)	2162 (100.0%)	

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

다. 현재 직장생활 및 노동환경 및 조건에 따른 이직의사의 차이

현재 직장생활에 및 노동환경에 따른 이직의사에 대한 차이에 대한 분석에서는 이직의사를 지니고 있는 조사대상자들과 그렇지 않은 조사대상자들의 구체적인 직장생활에서의 만족도와 조직에서의 근로조건 및 환경적인 측면들에서의 차이가 나타나는가에 대하여 알아보고자 하였다.

〈표 6-32〉 직장만족도에 따른 이직의사 I

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
고용안정	매우불만	66 (49.6%)	67 (50.4%)	133 (100.0%)	106.305***
	불만	113 (32.6%)	234 (67.4%)	347 (100.0%)	
	만족	325 (20.4%)	1266 (79.6%)	1591 (100.0%)	
	매우만족	59 (12.7%)	404 (87.3%)	463 (100.0%)	
임금수준	매우불만	117 (46.6%)	134 (53.4%)	251 (100.0%)	132.390***
	불만	246 (26.0%)	701 (74.0%)	947 (100.0%)	
	만족	189 (15.6%)	1022 (84.4%)	1211 (100.0%)	
	매우만족	15 (11.7%)	113 (88.3%)	128 (100.0%)	
노동시간	매우불만	83 (51.6%)	78 (48.4%)	161 (100.0%)	131.479***
	불만	169 (30.8%)	379 (69.2%)	548 (100.0%)	
	만족	290 (17.7%)	1344 (82.3%)	1643 (100.0%)	
	매우만족	24 (12.8%)	163 (87.2%)	187 (100.0%)	
노동강도	매우불만	98 (53.8%)	84 (46.2%)	182 (100.0%)	223.832***
	불만	246 (33.1%)	498 (66.9%)	744 (100.0%)	
	만족	216 (14.4%)	1281 (85.6%)	1497 (100.0%)	
	매우만족	6 (5.7%)	99 (94.3%)	105 (100.0%)	

***p< .001

〈표 6-33〉 직장만족도에 따른 이직의사 II

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
근무형태	매우불만	48 (60.8%)	31 (39.2%)	79 (100.0%)	187.636***
	불만	173 (40.7%)	252 (59.3%)	425 (100.0%)	
	만족	321 (17.6%)	1500 (82.4%)	1821 (100.0%)	
	매우만족	24 (11.4%)	186 (88.6%)	210 (100.0%)	
복지후생	매우불만	125 (53.0%)	111 (47.0%)	251 (100.0%)	132.390***
	불만	246 (28.0%)	613 (71.4%)	859 (100.0%)	
	만족	180 (14.5%)	1063 (85.5%)	1243 (100.0%)	
	매우만족	12 (9.0%)	122 (91.0%)	134 (100.0%)	
인사승진 노무관리	매우불만	162 (51.4%)	119 (48.6%)	245 (100.0%)	225.780***
	불만	247 (31.4%)	540 (68.6%)	787 (100.0%)	
	만족	176 (13.2%)	1153 (86.8%)	1329 (100.0%)	
	매우만족	8 (9.1%)	80 (90.9)	88 (100.0%)	
직장/부서 분위기	매우불만	67 (63.8%)	38 (36.2%)	105 (100.0%)	227.443***
	불만	193 (39.5%)	296 (60.5%)	489 (100.0%)	
	만족	255 (16.1%)	1327 (83.9%)	1582 (100.0%)	
	매우만족	46 (15.5%)	251 (84.5%)	297 (100.0%)	

***p< .001

〈표 6-34〉 직장만족도에 따른 이직의사 III

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
건강안전	매우불만	59 (64.8%)	32 (35.2%)	91 (100.0%)	180.027***
	불만	197 (35.4%)	366 (65.0%)	563 (100.0%)	
	만족	275 (16.9%)	1351 (83.1%)	1626 (100.0%)	
	매우만족	26 (14.1%)	159 (85.9%)	185 (100.0%)	
직업자궁심	매우불만	44 (78.6%)	12 (21.4%)	56 (100.0%)	241.044***
	불만	153 (45.9%)	180 (54.1%)	333 (100.0%)	
	만족	302 (18.3%)	1345 (86.3%)	1647 (100.0%)	
	매우만족	60 (13.7%)	378 (86.3%)	438 (100.0%)	

***p< .001

이러한 분석은 직장에서의 만족도에 차이에 따른 이직의사의 차이보다는 각각의 직장에서의 만족도의 하위요소들 가운데 어떠한 요소가 현재 직장에서의 이직 의사와 보다 관련성이 있는가를 분석하기 위하여 실시하였다.

구체적으로 근로조건이라고 할 수 있는 직장만족도의 하위요소들 가운데 직업자궁심의 경우 ‘매우 불만’ 이라고 응답한 사람 중 44명(78.6%)가 이직의사가 있다고 응답하여 과반수 이상의 비율을 보였으며, 다음으로는 건강안전 59명(64.8%), 직무형태 및 직장부서의 분위기 67명(64.8%), 근무형태 48명(60.8%), 노동강도 98명(53.8%), 복지후생 125명(53.0%), 노동시간 83명(51.6%), 인사승진/노무관리 162명(51.4%)등의 순으로 각각 ‘매우 불만’ 이라고 응답한 사람의 이직의사 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 반면에 ‘매우 불만’ 이라고 응답한 사람들 중 고용안정 66명(49.6%), 임금수준 117명(46.6%)으로 다른 조사항목과는 상대적으로 이직의사가 없는 사람의 비율이 보다 높게 나타났다.

이러한 결과는 이직의사가 있는 조사대상자들이 사회복지사로서 직업적 자궁심을 이직에 가장 크게 고려하고 있는 것으로 볼 수 있다. 또한 측면으로는 이직 의사가 있는 경우 안정적인 경제적 보상의 측면보다는 직장 내 분위기나

노동강도 및 노동 시간 등 근무조건을 보다 많이 고려하고 있다고 볼 수 있다.

다음은 구체적인 인사제도에서의 경험과 이직의사의 차이에 대한 분석 결과로, 구체적인 인사제도와 관련된 경험에서 절대적인 수는 적지만 부당한 인사 배치 경험이 있는 사람의 경우 이직의사가 ‘있다’고 응답한 사람이 144명 (44.0%)으로 본인의 업무에서 다른 업무로의 변경 경험, 승진 경험 혹은 승진 가능성보다 높은 비율을 보이고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6-35〉 인사제도 경험에 따른 이직의사

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
다른 업무로의 변경경험	있음	302 (24.4%)	938 (75.6%)	1240 (100.0%)	5.048*
	없음	265 (20.6%)	1020 (79.4)	1285 (100.0%)	
부당한 인사배치 경험	있음	144 (44.0%)	183 (56.0%)	327 (100.0%)	98.974***
	없음	419 (19.4%)	1746 (80.6%)	2165 (100.0%)	
승진(진급) 경험여부	있음	157 (19.8%)	635 (80.2%)	792 (100.0%)	5.261*
	없음	410 (23.9%)	1302 (76.1%)	1712 (100.0%)	
승진(진급) 전망가능성	있음	110 (16.0%)	577 (84.0%)	687 (100.0%)	24.381***
	없음	448 (25.3%)	1322 (74.7%)	1770 (100.0%)	

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

현재 직장에서의 업무량 변화에 관한 인식과 이직의사의 차에 대한 분석 결과 지난 3년간 업무량이 증가했다고 인식할수록, 또한 지난 3년간의 업무량의 증가뿐만 아니라 노동강도가 증가했다고 인식할수록 이직의사가 ‘있다’라고 응답한 사람의 비율이 증가하는 경향을 보였다. 이러한 결과는 업무량이 과중하고 그에 대한 자신의 노동의 강도가 증가했다고 느낄수록 이직을 할 가능성이 높을 수 있음을 시사하는 결과이다.

〈표 6-36〉 업무량 변화에 따른 이직의사

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
지난 3년간 업무량 증가	그렇지 않은 편이다	19 (16.2%)	98 (83.8%)	117 (100.0%)	62.228***
	다소 그렇지 않은 편이다	77 (16.2%)	398 (83.8%)	475 (100.0%)	
	다소 그런 편이다	238 (13.9%)	943 (79.8%)	1181 (100.0%)	
	그런 편이다	218 (43.1%)	431 (66.4%)	649 (100.0%)	
지난 3년간 업무량 증가와 노동강도	그렇지 않은 편이다	17 (15.3%)	94 (84.7%)	111 (100.0%)	63.097***
	다소 그렇지 않은 편이다	86 (16.2%)	444 (83.8%)	925 (100.0%)	
	다소 그런 편이다	247 (21.1%)	925 (78.9%)	1172 (100.0%)	
	그런 편이다	200 (34.5%)	380 (65.6%)	580 (100.0%)	

***p< .001

현재 직장에서 발생한 부적절한 상황들에 대한 인식과 이직의사와의 차이에 대한 분석은 다음과 같다. 구체적으로 현재 직장에서 발생한 적절하지 못한 현상들 중에서 '종교 때문에 승진누락 등 부당 처우 받음'을 경험한 사람의 경우 이직의사가 있는 사람의 비율 35명(50.7%)으로 가장 높았으며, 다음으로 '클라이언트에 대한 부당한 처우'의 경험이 있는 사람들 중 이직의사가 있다고 응답한 사람은 96명(50.3%) '종교 때문에 따돌림을 받음'의 경험이 있는 사람 중 15명(50.0%)이 이직의사가 있다고 응답하여, 이상의 세 가지 상황에 대한 경험 있는 사람의 경우는 이직의사가 있는 사람의 비율이 과반수인 것을 볼 수 있다.

또한 '금전의 부적절한 사용' 경험이 있는 경우 이직의사가 있다는 응답이 121명(48.2%), '동료에 대한 부당한 처우'의 경우는 222명(46.3%) 등으로 과반수 이하로 나타났다. 그러나 전반적으로 현재 직장에서의 부적절한 상황에 대한 경험이 있는 사람의 경우가 없는 사람에 비해 이직의사가 높은 것을 볼 때 이에 대한 적극적인 대처가 필요함을 알 수 있다.

〈표 6-37〉 부적절한 상황에 따른 이직의사

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
금전의 부적절한 사용	있음	121 (48.2%)	130 (51.8%)	251 (100.0%)	107.118***
	없음	430 (19.5%)	1779 (80.5%)	2209 (100.0%)	
실적의 부정직한 보고	있음	121 (45.0%)	148 (55.0%)	269 (100.0%)	88.433***
	없음	430 (19.6%)	1759 (80.4%)	2189 (100.0%)	
클라이언트에 대한 부당한 처우	있음	96 (50.3%)	95 (49.7%)	191 (100.0%)	91.616***
	없음	459 (20.2%)	1818 (79.8%)	2277 (100.0%)	
동료에 대한 부당한 처우	있음	222 (46.3%)	258 (53.8%)	480 (100.0%)	192.495***
	없음	334 (16.8%)	1656 (83.2%)	1990 (100.0%)	
특정 종교를 갖도록 강요 받음	있음	72 (43.6%)	93 (56.4%)	165 (100.0%)	46.122***
	없음	480 (20.8%)	1824 (79.2%)	2304 (100.0%)	
직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받음	있음	144 (39.7%)	219 (60.3%)	363 (100.0%)	72.540***
	없음	411 (19.5%)	1699 (80.5%)	2110 (100.0%)	
종교 때문에 승진누락 등 부당 처우 받음	있음	35 (50.7%)	34 (49.3%)	69 (100.0%)	32.635***
	없음	519 (21.6%)	1881 (78.4%)	2400 (100.0%)	
종교 때문에 따돌림을 받음	있음	15 (50.0%)	15 (50.0%)	30 (100.0%)	13.262***
	없음	538 (22.1%)	1897 (77.9%)	2435 (100.0%)	

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

다음으로는 이직의사 유무에 따라 법정휴가제도 사용정도에 차이가 있는지에 대한 분석결과로서 법적휴가제도인 연(월)차이 휴가 사용정도, 생리(보건)휴가 사용정도, 육아휴직사용 정도에서 이직의사가 있는 사람들이 경우의 각각의

법적휴가제도의 사용정도가 더 낮은 것으로 나타났으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미 하였다. 즉 이러한 결과는 사회복지사들이 법적으로 정해져 있는 휴가제도를 사용하고 있는 정도가 낮다고 인식하는 경우 이직을 결정할 가능성이 높아질 수 있다는 점을 보여준다.

〈표 6-38〉 이직의사에 따른 법정휴가제도 사용정도

법정휴가제도 사용정도		이직의사		N(명)	평균	표준편차	t
연(월)차 휴가사용	있음			559	6.21	2.88	-6.104***
	없음			1873	7.02	2.69	
생리(보건) 휴가사용	있음			505	1.91	2.05	-4.889***
	없음			1505	2.53	2.61	
육아 휴직 사용	있음			485	4.09	3.29	-5.232***
	없음			1511	5.04	3.49	

***p< .001

〈표 6-39〉 일·가정 양립에 따른 이직의사

		이직의사		전체	χ^2
		있음	없음		
직장생활과 가정생활의 병행 정도	매우 그런 편	41 (15.4%)	98 (84.6%)	266 (100.0%)	86.052***
	그런 편	322 (19.0%)	1372 (81.0%)	1694 (100.0%)	
	그렇지 않은 편	162 (33.2%)	325 (79.8%)	488 (100.0%)	
	전혀 그렇지 않은 편	42 (48.8%)	44 (51.2%)	86 (100.0%)	

***p< .001

마지막으로 직장생활(일)과 가정생활을 병행할 수 있는가에 따라 이직의사에 차이가 나는지에 대한 분석결과 일과 가정생활을 병행할 수 있는 업무환경인 가라는 질문에 ‘매우 그런편’ 이라고 응답한 사람들 중 이직의사가 있는 비

율은 41명(15.4%)인 반면, ‘전혀 그렇지 않은 편’이라고 응답한 사람은 42명(48.8%)로 나타났으며, 이러한 차이는 직장생활과 가정생활을 병행할 수 없다고 인식할수록 이직 결정을 할 가능성이 높아질 수 있음을 보여준다.

(2) 사회복지사들의 이직 과정에서의 경험

다음으로는 사회복지사들의 이직과정상에서의 경험을 보다 심층적으로 살펴보기 위한 심층면접과를 제시하였다.

앞선 설문조사 결과는 이직의사를 가진 조사대상자들의 이직과 관련된 다양한 측면의 양상을 보여주기는 하지만 실제로 이직을 경험한 사회복지사들이 겪는 이직 과정상의 구체적인 경험으로서 즉, 이직으로의 결정과정, 이직의 결과에 따른 변화 등에 대해서는 논의 하지 못한다. 또 한편으로는 사회복지사들이 이직을 결정하게 된 이유들이 다양한 원인들이 각각 영향을 미치는 것일 수 있기도 하지만, 여러 가지 이유들이 복합적으로 작동하여 이들의 이직에 영향을 미칠 가능성이 있다. 따라서 이러한 이직과정상의 경험을 보다 심층적으로 파악하기 위하여 심층면접을 실시하였으며 이러한 심층면접의 구체적인 질문의 내용은 다음과 같다.

사회복지사들이 이직을 결정하게 되는 이유는 무엇인가?

사회복지사들은 이직과정상에서의 어떠한 경험을 하고 있는가?

사회복지사들은 이직 이후 어떠한 경험을 하고 있는가?

이러한 질문을 통해 심층면접에 대한 분석결과로서 연구참여자들의 이직과정상에서의 경험들은 <표 6-40>과 같은 네 가지 범주로 도출되었다. 중심범주는 ‘사회복지직 초기 진입: 친숙함과 위기감’, ‘이직결정: 다양한 양상의 갈등이 드러남’, ‘이직 과정: ’, 이직 후: 새로움과 압박감’ 등으로 범주화 되었다. 사회복지사들은 ‘사회복지직 진입’ 이후 이직을 결정하기까지 다양한 갈등들이 나타나는 가운데에서 이직에 대한 고민을 하고, 이직 과정상에서는 이직을 결정하기까지 고려한 다양한 측면들과 이직이 잘 이루어지지 않는 것에 대한 불안감 그리고 성별에 따른 과정상에서의 차별을 느끼고 있었다. 그러나 이직이 이루어지고 난 이후에는 새로운 조직에서의 새로운 업무와 도전 등에 대해 만족을 느끼기도 하지만 자신의 업무역량을 드러내야 한다는 압박감 사이에서

충돌을 경험하기도 한다.

〈표 6-40〉 이직과정에서의 경험 분석결과

범주	하위범주	의미단위
사회복지직으로의 진입: 친숙함과 조바심	전공에 대한 친숙 함	적성과 전공이 일치한다고 생각함
		자원봉사를 통해 다양한 분야를 경험함
	취업에 대한 조바 심	사회복지의 전문적 관계에 대한 흥미
		취업을 해야만 한다는 생각에 첫 직장을 선택함 관심분야가 아니었던 조직에 대한 아쉬움
이직 결정: 다양 한 양상의 갈등	소진됨	심적 소진으로 인해 쉬고 싶음
		과도한 업무량
	자신의 업무와 업 무역량에서의 갈등	자신의 일에 대한 의미를 찾지 못함
		역량부족에 대한 죄책감
		관계 중심적인 업무가 자신과 잘 맞지 않음
		자신이 원했던 분야가 아님
		직업적 발전을 이루지 못하는 조직을 떠나고 싶음
	정당하지 못한 처 우에 대한 불만	경제적 보상(급여)의 문제
		승진에서의 차별
		경력에 적절한 대우를 받지 못함
		조직 내에서의 남성과 여성의 역할 차별
	조직구성원사이의 갈등과 불안함	동료들과 사적인 모임 불참이 업무로 이어짐
		육아휴직 이후에 동료와의 갈등
		중간관리자의 미숙한 역할과 그로 인한 갈등
		새로운 기관장과 이로 인한 기관 내 갈등
		새로운 기관장이 조직의 변화를 강요함
	일방적으로 강요된 퇴직	기관 혹은 법인에서 종교활동을 강요함
		법인 종교단체 미등록을 이유로 퇴직을 강요당함
		'기관장 교체 후 퇴직을 강요당함
	다양한 측면의 갈 등과 복합적 작동	복합적인 원인이 작용함
		동료들의 퇴사, 업무량의 증가, 관리자와의 갈등
		업무량의 과도한 증가와 승진상의 차별
		개인의 성장에 대한 욕구와 기관장과의 갈등
		기관장과의 갈등과 감정적 소진
		조직 내에 기관장, 법인, 승진 등 복합적인 기관과의 갈등

이직 과정: 직업적 발전과 주어진 상황의 충돌	직업적 발전과 가치의 고려	직업적 성장 발전을 고려함
		자신의 직업적 비전과 일치하는 곳을 탐색함
		업무의 연속성이나 경력의 연속성을 고려함
		보수·고용안정보다 직업적 가치추구에 무게를 둠
	단절과 두려움	경력단절에 대한 두려움
		재취업과 소득 단절에 대한 두려움
		취업자체에 초점을 둔 선택
		결혼이외에 다른 것들을 고려하지 못함
		경력이 쌓여갈수록 선택의 폭이 좁아짐
	채용 시 성차별적 면접과정	연애, 결혼, 출산과 양육에 대한 구체적 질문
		역할에 대한 성차별적 면접질문
		남성들은 결혼, 출산, 양육에 대한 질문을 받지 않음
	일과 출산·양육 사이의 갈등	출산과 양육 그리고 취업 사이에 갈등을 느낌
		양육과 경력단절의 갈등
		일과 양육에 대한 갈등
		양육에 대한 지원 없이는 일에 대해 생각하기 어려움
이직이후: 새로움과 압박감	새로운 경험에 대한 만족	개인적 성향, 적성과 맞는 일을 찾게 됨
		이전과는 다른 조직에서의 새로운 경험
		새로운 조직에서의 개인적 성장
		새로운 일에서 오는 만족감
	경력에 대한 압박감	해당 업무 경력에 부족함을 느낌
		경력에 합당한 능력이 있어야 한다는 압박감을 느낌

가. 사회복지직 초기 진입: 친숙함과 조바심

사회복지사들은 처음으로 사회복지사로서 일을 시작 할 때를 어떠한 동기로 사회복지직을 선택하게 되었으며, 초기 취업 과정은 어떠했는가? 먼저 조사대상자들은 사회복지사로서 처음 취업을 했었던 경험에 대하여 전공자로서 사회복지에 대한 친숙함과 사회초년생으로서 취업을 해야만 한다는 압박감내지 위기감을 동시에 느끼고 있음을 보여주었다. 즉, 사회복지사로서 현장에서 일을 한다는 것에 대한 기대감과 동시에 취업을 통해 사회생활 초년생으로서의 취업을 해야만 한다는 압박감을 느끼고 이에 전공에서 자신의 관심분야가 아닌 곳으로 취업을 했다는 것에 대한 아쉬움도 드러났다. 즉, 이들은 한편으로는 ‘전공에 대한 친숙함’으로 인해 사회복지직을 선택했지만, 다른 한편으로는 ‘취업에 대한 조바심’을 느끼고, 자신이 원하던 사회복지영역이 아닌 곳에

취업하기도 하는 사회초년생으로서 보일 수 있는 혼란스러운 기간이었음을 보여주기도 하였다.

① 전공에 대한 친숙함

조사 대상자들은 사회복지사로서 일을 시작하게 된 동기는 전공에 대한 친숙함이었다. 여기에서 ‘친숙함’은 사회복지를 전공하는 학생으로서 다양한 활동들을 통해 자신에게 맞는 사회복지영역을 탐색하는 것으로 시작된다. 물론 사회복지전공자로서 사회복지직 자체가 자연스럽게 친숙해질 수밖에 없는 환경에 있지만, 조사대상자들은 사회복지학을 전공하면서 자신의 적성과 전공에 대해서 고민하고 탐색하면서 일치함을 느끼고 보다 적극적으로 자원봉사에 참여하면서 다양한 분야를 탐색하면서 전공에 대한 친숙함을 넘어서서 ‘사회복지의 전문적 관계에 대한 흥미’를 느끼고 ‘사회복지직과 자신의 적성이 일치한다고 생각’하게 되면서 자연스럽게 사회복지직으로 취업을 시도하게 되었다고 진술하였다. 대부분의 사회복지 전공 선택 자체가 자신의 적성과 이상을 고려하여 지원하게 되었고 전공기간 동안에도 자신과 맞는 분야를 탐색하기 위한 노력들을 하고 있었다고 말하였다.

적성과 전공이 일치한다고 생각함

사회복지는, 사회복지와 공부하면서 적성에 맞아서 그 쪽으로 가야겠다라고 생각을 했었죠(이직 사회복지사 6-1).

그때는 학부 다닐 때부터 약간 모르겠어요. 그때는 약간 자만이었을 수도 있긴 한데, 되게 내가 사회복지직에 있어서 천직이다라고 생각을 했어요. 아무래도 이제 봉사활동 하면서 대상자분들도 직·간접적으로 만나게 되니까 좋구나. 그러니까 맞는다고 생각을 했었기 때문에...뭐 과를 그쪽을 나왔기 때문에 하는 그런 부분도 있긴 하겠지만, 그냥 저는 그 일이 되게 저한테 잘 맞을꺼라고 되게 생각을 했었어요(이직 사회복지사 6-4).

자원봉사를 통해 다양한 분야 경험함

그러니까 일단은 제가 봉사활동을 했던 이유는 그러니까 사회복지가 어쨌든 분야가 다양하잖아요. 그랬기 때문에 나한테 가장 맞는 분야가 어디인지를 좀 찾고 싶었어요...조금 더 내가 더 적극적일 수 있고 내가 조금 더 잘 다가갈 수도 있고 약간 그런 대상층을 좀 찾고 싶었죠. 그러니까 일하면서 약간 힘도 받을 수 있는 그런 대상층? 그래서 여러 기관들을 경험을 하려고 했죠(이직 사회복지사 6-4).

과내에 이제 그 자원봉사동아리가 있었어요. 그 동아리 활동하면서 여러 사회복지

시설이나 기관에 다니면서 자원봉사활동들을 이제 하고 또 이제 사회복지사들이 일하는 모습들을 보면서 아 나도 이제 졸업을 하면 저렇게 일하고 싶다는 생각이 있었고...(이직 사회복지사 6-6)

사회복지의 전문적 관계에 대한 흥미

사람과 사람이 관계를 뭔가 한다는 것들 거기에 관심을 갖는다는 것들이 되게 좋았던 거죠. 그래서 이제 아 이게 당연히 하는 일이라고 생각을 했고, 그런 계기로 사실은 하게 된 거구요(사회복지사 6-6)

② 취업에 대한 조바심

조사대상자들의 사회복지사로서 첫 직장에 취업에 대한 경험에서는 ‘취업에 대한 조바심’으로 자신의 원했던 분야가 아닌 조직에 취업을 할 수밖에 없었음을 이야기 하였다. 한 조사 대상자는 취업을 더 이상 미룰 수가 없었기 때문에 첫 직장을 선택하였고(이직 사회복지사 6-1), 자신의 선택이라기보다는 취업을 하기 위해서 첫 직장을 선택하여 자신의 원하던 조직 및 분야가 아니었던 것에 대한 아쉬움(이직 사회복지사 6-5)을 경험하기도 하였다. 사회복지사들이 취업이전 다양한 분야에 경험을 통해 자신의 적성을 탐색하기도 하였지만, 첫 취업을 하는 데에 있어서는 주도적으로 분야를 선택하지 못하는 상황들이 존재할 수 있음을 보여주는 것으로 여겨진다.

취업을 해야만 한다는 생각에 첫 직장을 선택함

거리는 멀었지만, 취업을 더 이상 미룰 수 없었고, 괜찮은 조직이라는 사람들의 평판이 있었기 때문에...(이직 사회복지사 6-1).

왜냐면 저한테는 그 2개월이 되게 컸어요. 왜냐면 생활비도 필요했고, 자취를 시작했기 때문에 그런 것들? 때문에 좀 되게 압박이 있었어요. 그냥 개인적으로. 심리적으로 그냥 혼자 그런 압박이 있어서, 저의 그런 가고 싶은 분야랑은 좀 다르게 처음에 시작을 하게 됐죠.(이직 사회복지사 6-4).

선택이라기보다는 약간은 그 뭐라 그럴까 취업에 대한 부분과 결합된 것들 그런 것들 때문에...(이직 사회복지사 6-5).

관심분야가 아니었던 조직에 대한 아쉬움

여러 가지 분야 중에 사실은 비행청소년 교정 이런 분야에 관심 있었는데, 사실은 들어갈 자리들이 없으니까 그러니까 그런 선택의 폭을 이것 막 하겠다 해서 못가고, 그냥 자리가 나왔으니까 빈자리에 이렇게 신청해서 갔던 게 조금 아쉽지...(이직 사회복지사 6-5)

나. 이직 결정 : 다양한 양상의 갈등

사회복지사들이 자신이 속해있던 조직에서 이직을 결정하기까지 어떠한 경험들을 하고 있는가? 조사대상자들은 이직을 결정하기까지 다양한 양상의 갈등 상황을 경험하고 있었다. 먼저 개인적인 이유로서 자신의 일에서 감정적으로나 업무적으로 ‘소진’을 경험하거나 혹은 ‘자신의 업무와 업무역량에서의 갈등’을 느끼기도 하며 이러한 개인적인 이유들이 이직을 고려하게 된 배경이 되기도 하였다. 그러나 한편으로는 조직으로부터 ‘정당하지 못한 처우’ 혹은 대우를 받게 됨으로서 이에 대한 불만과 불안감을 가지게 되기도 하였으며, 개인적인 차원의 관계에서의 문제라기보다는 구조적인 차원에서 발생한 조직구성원 사이의 갈등을 경험하며 이에 대한 불안함을 나타내기도 하였다. 또 한편으로는 조직에서 나타난 갈등으로 인해서 일방적으로 퇴직을 강요받기도 하였다. 이러한 다양한 갈등의 양상들은 직장에서의 조직적인 구조적 차원의 문제와 사회복지사의 개인적인 차원에서의 문제로서 나타나면서 이들의 이직 결정에 영향을 미치고 있었으며, 그러나 단순히 병렬적으로 발생하는 것이 아닌 복잡한 맥락 속에서 이들이 이직을 결정하는데 까지 다양한 방식으로 나타나고 있었다.

① 소진됨

사회복지사들은 조직에서의 ‘심적 소진’으로 인하여 일단은 막연하게 쉬고 싶은 생각이 든 경험을 이야기 하고 있었고, 이러한 ‘심적 소진’에 대한 이유 중에 하나로 자신이 조직에서 맡은 ‘과도한 업무량’을 지적하기도 한다(이직 사회복지사 6-4, 이직사회복지사 6-5). 특히, 실제로 자신이 본래 수행했던 업무에 더하여 다른 업무로 인하여 업무의 과부하가 발생했을 때는 그냥 일을 쉬고 싶다는 생각이 들었다고 지적하기도 하였다(이직 사회복지사 6-4). 이러한 진술은 자신에게 주어진 업무가 적정한 업무량이 아니라고 여길 정도로 과도한 경우에는 실제로 이직과정에서 고려할 수 있는 다른 부분들을 전혀 고려하지 못하고 단순히 휴식이 필요하다고 판단하는 결과를 가져올 수 있음을 보여준다.

심적 소진으로 인해 쉬고 싶음

심정적으로 지쳤기 때문에 좀 쉬고 싶다 그런 생각도 좀 있었죠. 쉬어야 겠다 뭐 남들은 다음 직장을 구해놓고 그만두라고 했지만, 쉬고 싶은 마음이 사실 먼저였기 때문에, 내가 이 상태로 다른 직장에 간다한들 달라질 게 있을까?...지금 나는 내 스타일에 나는 지금 쉬어야되는 시기라는 걸 제가 본능적으로 직감을 한거죠. 누가 그렇게 하지 않아도 나는 아 내가 쉬어야 될 타이밍은 내가 내 자신 스스로 잘 알기 때문에 나는 지금 쉬어주지 않으면 안 된다(이직 사회복지사 6-1).

아 그냥 쉬고 싶다 그냥 마냥 쉬고 싶다 그때는 일단 쉬고 싶다. 그때는 정말 잠깐 쉬어야겠다 생각하면서 그냥 그랬죠(이직 사회복지사 6-2).

과도한 업무량

근데 이제 약간 왜냐면 그때 이제 다른 어떤 큰 행사 뭐 사업들이 막 쏟아져 있을 때였고, 근데 그런 거 이제 제가 다 끝내고 나왔거든요. 그러니까는 어 나 뭐 했지? 그러니까 다 끝내고 나올 거였으면 내가 왜 나왔을까 그냥 약간 그랬던...근데 그때는 되게 일에 대한 과부하가 되게 너무 심했어가지고...(이직 사회복지사 6-4).

네. 반 기내에 1년 사업을 그래서 했어요. 그러니까 제가 그 과정에서 너무 힘들어서 사실은 막 울고불고 그만 두겠다 몇 차례 막 이제 얘기하고, 그러니까 이거는 제가 사실은 여기를 퇴사한 이유가 그 6개월의 어떤 업무 강도가 좀 너무나 지나쳤던 것 같아요(이직 사회복지사 6-5).

② 자신의 업무와 업무역량에서의 갈등

사회복지사들은 조직에서 주어진 업무와 자신의 업무역량에서 다양한 형태의 갈등을 경험하고 있었다. 사회복지사 6-2는 자신의 권리를 주장하기 어려운 조직 구조 안에서 클라이언트 권리를 옹호하는 일 자체가 가능한 것인가 라는 고민으로 인해 자신의 일에서 만족감을 찾지 못했던 것으로서 이직을 고민하기 시작하였으며, 실제로 이러한 체계상에서의 문제로 인하여 사회복지직이 아닌 다른 분야를 탐색하게 되었다고 진술하기도 하였다. (이직 사회복지사 6-2). 한편으로는 과도한 업무량에서 오는 소진과는 다른 양상으로서 사회복지사 6-3은 자신의 업무가 자원봉사와의 차별점을 느끼는 못하는 개인적인 업무 역량의 부족으로 인하여 죄책감을 가지기도 하였으며 이로 인해 클라이언트와의 관계지향적인 사회복지사의 업무가 자신과 잘 맞지 않는다고 생각하는 경험을 하기도 하였다. 또한 측면으로는 전공을 선택하고 자원봉사를 통하여 자신의 적성과 맞는 분야를 탐색했던 때와는 달리 취업에 대한 압박감으로 인하여 첫 직장인 자신이 원하던 분야가 아니었던 경우 불만을 지니고 있었던 점이 이직을 결정하게 된 하나의 이유로 작용하였다고 진술하기도 하였다(사회복지사 6-4) 당시 조직에서 자신의 업무적 발전 혹은 직업적 발전이 이루어지지 못할

것이라고 인식되었을 때 이직을 생각하게 되었다고 지적하기도 하였는데, 이는 직장 상사와의 관계에서 나타나는 현상으로서 무조건 시키는 일만 하게 되면 서나(사회복지사 6-1), 자신이 속한 조직에서 더 이상 전문적으로 배울 것이 없다는 인식을 가지게 되면서 이직을 생각하게 되었다고 진술하였다(사회복지사 6-6).

자신의 일에 대한 의미를 찾지 못함

자기가 자기 권리도 못 찾으면서 무슨 남의 클라이언트 권리를 찾아줘요. 그건 되게 명백하거든요. 그럼 그 여기다가 내가 아닌 클라이언트가 여기 있으면은 과연 이 사람은 거기에 대해서 저항을 할 수 있을까? 이 클라이언트한테 왜 이러냐고 이 사람한테 얘기 할 수 있을까? 없거든요 그러니까 그걸 얘기 하는 거죠. 그러니까 나는 그런 너무 복지스럽지 않은 그런 것들에 대해서 되게 좀 의문이 들었고.....내가 이 일을 왜 하는지에 대한 의미. 그런 거 있자나요 내가 이 일을 왜 하는가. 그런 것들을 저는 계속 찾았던 것 같은데, 되게 하기 싫은데 이걸 왜 해야 되는 지도 잘 모르겠는거(이직 사회복지사 6-2).

역량부족에 대한 죄책감

내가 그만 둔 결정적인 이유는 그 자원봉사자랑 나랑 차별성이 뭐가 있을까. 나는 돈을 받는데, 그냥 공짜로 와서 하는 자원봉사하고 내가 뭘 더 잘하는 게 있을까. 내가 월급을 받고 일을 하는 사람이면 훨씬 더 뭔가 전문성을 있게 뭘 더 잘해야 된다는 생각을 가지고 있는데...그 당시 관장님한테 그만둘 때도 저는 제가 월급을 받은 만큼 봉사자나 차별성 있게 일을 하는 것 같지가 않다고 죄의식이 느껴진다고 그러고 그만 뒀어요(이직 사회복지사 6-3)

관계 중심적인 업무가 자신과 잘 맞지 않음

사회복지를 안 하려고 그랬죠. 안 맞는 것 같아서요. 그건 개인 성격적인 것 같아요. 나는 이 사람을 대하는 서비스에 안 맞는 성격을 가지고 있는데..(이직 사회복지사 6-3).

자신이 원했던 분야가 아님

그러니까 제일 많이 고민했던 거는 이제 그 1년 고 넘어가던 고 사이였던 것 같고, 그러다가 또 한 1년 괜찮다가 2년 이제 3년차가 됐을 때 또 한 번 이제 슬럼프가 왔죠. 난 계속 여기를 있어야 되는가 왜냐면은 처음부터 원했던 방향은 아니었으니까, 이제 그때도 다시 그런 게 오기 시작했죠(이직 사회복지사 6-4).

직업적 발전을 이루지 못하는 조직을 떠나고 싶음

이게 밑에 직원한테 잘 시켜서 이 사람이 크게 하는 것도 나는 되게 좋은 근데 그냥 무조건 시키기만 하는 거예요. 그냥 일을 던지는 거죠. 결국 그냥 나는 그 사람 따까리만 하는 거예요. 내가 성장하는 그런 기분이 아니라 나의 입지가 굳어지는 뭐 그런 것도 아니고(이직 사회복지사 6-1).

이렇게 그래서 아 여기 이런 곳에서는 좀 생각했던 것과 다르다 좀 배울게 좀 별

로 없을 것 같다는 생각도 사실은 일부 있었죠(참여자 이직 사회복지사 6-6).

③ 정당하지 못한 처우에 대한 불만

사회복지사들은 이직을 결정하기까지 자신이 정당하지 못한 처우를 받는다고 생각될 때 갈등을 경험하였다고 지적하였다. 이러한 정당하지 못한 처우는 다양한 양상으로 나타나는데 ‘경제적 보상의 문제’ 나, ‘승진에서의 차별’ 혹은, ‘경력에 적절한 대우’를 받고 있지 못한 경험을 갖고 있었다. 사회복지사 6-5는 이직 전에 들었던 상황과는 달리 자신보다 경력이 낮은 사람이 자신의 상사였던 것에 충격을 받았고(이직 사회복지사 6-5).

특히 이러한 처우에 대한 불만 들 중 ‘조직 내에서의 남성과 여성의 역할 차별’을 이야기한 사회복지사 6-2는 부수적인 역할이라고 할 수 있는 차심부름하고 설거지 등을 여성에게만 강요하고, 이러한 부수적 역할뿐만 아니라 조직에서의 업무적 차별 경험하기도 하였다.

승진과 관련해서는 자신의 경력이나 업무 능력과는 달리 성차별을 경험하기도 하였으며(사회복지사 6-2) 이렇듯 다양한 차원에서의 처우 문제의 양상이 이직을 결정하는데 원인이 되었을 뿐만 아니라, 특히 여성 사회복지사들의 경우에는 업무, 승진 등의 다양한 상황에서 성차별적인 측면을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

경제적 보상(급여)의 문제로 이직을 고려함

이제 급여가 좀 작았던 부분들 조금 더 좋은 급여를 받고 싶다는 건 사람의 그냥 본능적인 거니까 급여 좋은 데를 알아보자...(이직 사회복지사 6-1).

하나의 요인이 그렇게 뭔가 근무 어떤 보수라던지 그런 급여라던지 이런 부분들이 굉장히 열악했어요. 그래서 나는 7년이나 여기서 일했는데 어떤 급여가 너무 낮은 거예요(이직 사회복지사 6-5).

승진에서의 차별

같은 경력이라도 남자하고 여자하고 쳐주는 게 조금 다른 것 같아요. 같은 사회복지 경력을 가지고 있지만, 남자를 조금 더 높이 쳐주는? 왜냐하면 승진에서 조금 더 우위점에 있다는 느낌. 더 빨랐어요. 승진이 더 빨랐어요 제가 경험을 했을 때는...(이직 사회복지사 6-4).

그거 하나라 그러니까 저는 승진을 내가 그 때 못해서 화가 난게 아니라 승진에 대상에서 제외됐다는 거 법을 어기고, 내규가 맞는다고 그걸 이제 그렇게 했다는 부분이 굉장히 서운했고(이직 사회복지사 6-5).

경력에 적절한 대우를 받지 못함

어쨌든 전체경력도 낮고 나이도 어리고 이제 이런 분이 팀장이고 저는 이제 팀원으로 딱 배정이 돼 있더라고요. 그냥 사회복지사 그것도. 그러니까 사회복지사가 있고, 대리가 있고, 팀장이 있고 이렇게 직책이 그렇게 있었는데 그냥 사회복지사로 되어 있더라고요. 그래서 되게 충격을 받았어요(이직 사회복지사 6-5).

조직 내에서의 남성과 여성의 역할 차별

예를 들면, 그런 거 뭐 손님 왔을 때 차심부름하고 설거지하고 이런 거를 여자들만 시키고 남자직원은 안 해요, 안 시켜요 안해. 이렇게 당번을 짤 때 이렇게 내가 남자직원을 한 번 넣은 적이 있더니 그걸 가지고 뭐라고 하더라고요 빼라고. 일단은 그게 가장 컸고, 두 번째는 그러니까 그런 조직이니까 여자들이 오래 일하는 사람도 없기도 하겠지만 그러니까 팀장이상은 다 남자예요. 그러니까 굉장히 이게 남자들만 일해야 되는 조직이예요 거기가(이직 사회복지사 6-2).

④ 조직구성원 사이의 갈등과 불안함

사회복지사들은 조직구성원들 사이의 갈등의 발생으로 인해 이직을 고려하거나 결정하기도 한다고 지적하였는데, 이러한 조직구성원들과의 갈등 양상은 개인적인 차원에서 경험하기도 하고, 조직적인 차원에서 경험하기도 한다.

개인적인 차원에서는 ‘동료들과의 사적 모임’에 참여하지 않은 것이 업무로까지 이어져 불이익을 경험하거나(사회복지사 6-1), ‘육아 휴직 복귀 후 동료들과 갈등’ (사회복지사 6-6)을 경험하기도 하였다.

한편으로는 조직차원에서 중간관리자 혹은 최고관리자인 기관장이 바뀐 이후에 나타나는 업무상에서의 갈등 발생의 경험이 이직을 고려하게 된 이유였음을 지적하기도 하였다. 특히나 중간관리자나 최고관리자가 다른 사람으로 변화된 이후에서 오는 업무에서의 갈등은 조직구성원과의 갈등이 개별적인 차원이 아니라 조직적 차원에서 발생될 수도 있음에 대한 지적이다. 사회복지사 6-1은 ‘일을 할 수 있는 환경을 만드는’ 중간 관리자가 실무자와 비슷하게 자신의 업무만을 수행하는 데에서 오는 중간관리자와의 갈등을 지적하였으며, 이러한 경험은 사회복지사 6-1과 6-4도 비슷한 경험을 지적하였다. 이러한 점은 관리 층의 변화는 개인적 차원에서의 업무에 영향을 줄뿐만 아니라 조직 전체에도 영향을 미치게 될 수 있는 문제일수도 있음을 시사한다.

동료들과 사적인 모임 불참이 업무로 이어짐

그리고 조직에서 여자들만 많은 조직 같은 경우는 끝나고 나면 항상 뭐 어디를 간다던가 일주일에 다섯 번씩 그렇지만 나는 일주일에 다섯 번을 같이 동참할 수 없고, 난 집에 가서 쉬어야 되고, 쉬어야 난 다음날 일을 할 수 있는데 그러니까

그런 뭐 사적인 모임에 참석을 하기가 어려워지면서 관계가 멀어지고, 관계가 또 일로 연결이 되고, 근데 그거를 중간에서 잘 연결해줬던 입사동기가 퇴사를 하니, 나도 퇴사를 할 수밖에 없었죠(이직 사회복지사 6-1).

육아휴직 이후에 동료와의 갈등

1년 정도 근무하고 나서 사실 갔거든요. 그러니까 입사는 1년하고 육아휴직을 뭐 1년 이상한다 막 이러면서 주변에서는 굉장히 눈총을 많이 쏘던 것 같아요. 그게 상사가 뭐라고 하는 부분보다 동료들이. 동료들이 그러니까 미혼의 어떤 동료들이 되게 많았는데, 어 막 굉장히 정말 비난하는 그런 여론들 많이 형성이 됐었어요(이직 사회복지사 6-5).

중간관리자의 미숙한 역할과 그로 인한 갈등

아 중간에 관리자가 바뀌서 조직의 분위가 좀 바뀌었는데 최고관리자가 그만두고 이렇게 승진을 해서 한 칸씩 올라왔는데 다 본인의 역량에 맞는 자리가 있다는 생각이 그 때 들었죠. 뭐 예를 들면 팀장이었을 때 아니 그러니까 팀원이었을 때 관찮은 사람이 팀장이 되니까 이상해진다던가(이직 사회복지사 6-1).

그러니까 관리자가 관리자처럼 일을 해야 되는데 실무자처럼 일 하는 사람이 많거든요. 실무를 시키는 일만 잘하면 돼요. 생각 많이 안 해도 되요 사실. 진짜 관리자는 생각을 많이 하면서 일을 시켜야 되거든요. 근데 일을 잘 못 시키는 거죠...그러니까 중간관리자가 일을 잘 시켜야 된다는 게 일을 할 수 있는 환경을 만드는 거는 사실 관리자거든요. 대표와 관리자. 그 환경을 잘 만들어 놓고 일을 시켜야지 순서상으로는 그게 맞는 거지(이직 사회복지사 6-2).

실장님이 뭔가 실장님다운 위신이 없다는 걸 딱 보고나서 되게 아 나 여기에서 누굴 믿고 내가 이렇게 해야 되지? 나는 나의 울타리는 없는가? 약간의 이런 생각 되게 많이 했던 것 같아요. 물론 이제 나랑은 관계가 아주 좋은 그런 실장은 아니었지만 뭔가 모든 사람들 앞에서 무시를 당하는 모습을 딱 봤을 때 내가 그냥 이런 사람 밑에서 일해야 되나 이런 생각도 있었고 뭐 이런 기관이 다 있나 이런 생각 들었어요(이직 사회복지사 6-4).

새로운 기관장과 이로 인한 기관 내 갈등(가치의 상충)

사실은 기관 내에 갈등 때문에 이직을 하게 됐어요. 그전 기관 내에 갈등 때문에 앞에 기관에 마지막에 위탁체가 바뀐 건 아닌데, 관장이 바뀌고 이러는 가운데 사회복지적인 마인드나 사회복지적 활동과 제가 봤을 때는 전혀 맞지 않고 그런 가치 내가 생각하고 있는 사회복지적 활동의 가치와 전혀 맞지 않는 그런 기관장하고의 갈등 그게 너무 강해서 도저히 이 기관에서 더 이상 있을 수 없다(이직 사회복지사 6-5).

⑤ 일방적으로 강요된 퇴직

위에서 언급한 조직내에서의 갈등관계로 이직을 고려하는 경우뿐만 아니라

조직 내에서의 문제들로 인하여 퇴직을 강요당한 경험들이 있다고 지적하기도 하였다. 사회복지사 6-3은 자신이 근무하는 법인에 속한 교회에 등록을 강요당하였고, ‘종교를 등록 하면 좋겠다’ 라고 했지만 이는 교회에 등록 ‘안 하면은 나가라는 얘기’ 로 직접적으로 퇴사를 강요당한 경험을 이야기 하였다.

사회복지사 6-4경우에는 교회 등록 자체를 강요당하지는 않았지만 ‘요새 열심히 교회 다니고 있느냐’ 는 등의 상사의 질문을 통해 종교활동을 은연중에 강요당한 경험이 있다고 진술하였고, 이러한 비슷한 경험을 사회복지사 6-5도 지적하였다.

법인에서의 종교적 문제뿐만 아니라 최고관리자인 기관장이 바뀐 이후 중간 관리자 이상의 직원들을 기관장과 개인적인 관계가 있는 사람들로 바꾸려는 시도 때문에 일방적으로 퇴사를 강요당하고, 대부분의 조직원들이 바뀌는 경험도 있었다(이직 사회복지사 6-5). 이러한 진술은 기관을 운영하는 법인에서 부당한 종교활동의 강요 및 퇴직을 강요하는 사례가 있을 수 있다는 현실에 대한 심각한 문제를 드러낸 것이라 볼 수 있다.

기관 혹은 법인에서 종교활동을 강요함

이제 그만퇴야겠다 생각을 한건 이제 이직을 생각한 거는 종교적인 문제였죠. 이제 내 종교가 안 맞으니까 어쩔 수가 없는 거죠...성당은 자기 동네 성당을 다니면 되거든요. 근데 교회는 자기만의 교회 어디를 살던 경기도에 살아도 그 교회를 와야 되자나요 멀리 있어도 주일이 되면 하여튼 그런 식이기 때문에 그 교회를 등록을 해야 되는 걸로 바뀐 거죠 분위기가.(이직 사회복지사 6-3).

일단 자기네 교회를 다니면 제일 좋겠지만 그게 아니더라도 이제 동네에 있는 교회를 다녔으면 좋겠다 매주 성실하게. 뭐 심하면 그런 거 있자나요 담임목사님 뭐 이런 거 끈어와라 이런 거. 근데 실제로 끈어간 적은 없지만, 요새 열심히 교회 다니고 있느냐 약간 이런 것들을 매번 듣는 것 자체가 되게 스트레스죠(이직 사회복지사 6-4).

그 전까지는 그런게 없었는데 그 교회에 출석 이런 것을 강요해서 뭐 한달에 한번 가야되고, 그 전에 있을 때는 자체 예배나 이런 것은 있었긴 한데 옮기고 난 다음에 거기에서 그 교회 출석은 매번은 아니더라도 한 달에 한번, 한 달에 두 번 이거를 요구를 강요를 해서 출석을 하고 그랬다고 하더라구요(이직 사회복지사 6-5).

법인 종교단체 미등록을 이유로 퇴직을 강요당함

근데 이번에는 거의 해고였어요. 작년 12년 작년 말에 어떻게 할 건지 나한테 물어봤어요. 기관장이 어떻게 할 건지 물어 봤어요 물어봐서. 종교를 지금 다 등록

해야 되는데, 말은 이렇게 하죠. 하면 좋겠다. 해서 같이 가면 좋겠다 그 말인즉슨 안 하면은 나가라는 얘기였어요(이직 사회복지사 6-3)..

기관장 교체 후 퇴직을 강요당함, 새로운 기관장이 조직의 변화를 강요함

기관에선 자발적으로 어쨌든 간에 정리하는 거지만, 기관장은 새로 바뀌었으니까 네가 나가주는 게 맞겠다는 명확한 표현들을 했고, 명확하게 했어요. 나가지 않으면 너 그냥 정리하자. 처음에 그랬어요. 어떻게 할래. 열심히 할게요. 그래? 열심히 해도 힘들텐데? 그 다음에는 정리하자 언제까지 정리할래 정리 안 할거면 징계위원회를 만들어야겠다. 이런 거죠. 기관장이 새로 오면서 중간관리자니까 첫 번째 기관장의 입장에서 중간관리자들을 내 사람으로 바꾸고 싶다는 욕망이 명확했어요(이직 사회복지사 6-5).

⑥ 다양한 측면의 갈등과 복합적 작동

앞서 언급한 다양한 측면의 갈등과 경험들은 어떤 하나의 요소로서 사회복지사들이 이직을 결정하는 이유가 되었다기 보다는 다양한 측면들의 갈등이 복합적으로 작용하여 이직을 결정하게 되었다고 지적하였다. 개인적으로 동료들의 갑작스런 퇴사로 인하여 자신의 업무량이 증가하면서 관리자와 갈등을 하게 된 경험(사회복지사 6-1), 업무량이 굉장히 많아진 것에 점차 힘들다고 느끼고 있는 상황에서 승진 상에서 차별을 받은 경험으로 이직을 결정하게 되거나(사회복지사 6-5), 기관장과의 갈등상황이 이러한 관계적 차원의 문제뿐만 아니라 업무자체에 대한 회의를 느끼게 해주어 심리적으로 혹은 감정적으로 소진하게 되었다고 느낀 경험이 있음을 알 수 있다. 이직 사회복지사 6-6은 기관장과의 갈등, 법인과의 갈등, 또한 직원들과의 갈등과 같은 조직원들과의 갈등을 복합적으로 경험하였으며, 승진과 같은 처우에 대한 차별을 경험하여 이직을 결정하게 되었다고 진술하였다.

즉, 사회복지사들의 이직결정은 처우에 대한 불만이라던가, 조직원과의 갈등, 업무량에 대한 불만 등 어떤 단순한 이유들만으로 이루어지는 것이 아니라 다양한 갈등 상황들이 복합적으로 작용하고 있음을 보여주는 것이다. 또한 측면으로는 이들이 이직을 결정하기까지의 다양한 상황들은 아주 짧은 시간에 이루어지는 것이라기보다는 보다 긴 시간의 과정을 거쳐 이루어지고 있음을 시사하는 것이기도 하다.

동료들의 퇴사, 업무량의 증가, 관리자와의 갈등

그러니까 그게 단순히 하나가 아니라 그런 이렇게 퇴사를 하고 싶은 생각이 드는

여러 가지 요인들이 갑자기 그냥 한꺼번에. 그러니까 예를 들면 멤버가 바뀌는 그러니까 되게 사이가 좋았던 일명 우리끼리 이야기할 때 황금멤버, 황금기 멤버들이 그만뒀고, 그리고 승진을 하니 업무가 많아지고, 위에서 중간관리자나 최고관리자가 바뀌면서 어떤 변화들 그리고 그 사람이 한 칸 더 올라갔을 때에 예전에 있던 자리에 있었던 것과는 다른 모습을 다른 모습들이 압박을 하고, 밑에 후임들은 막 그만 다 막 너무 빨리 그만두고 그러니까 이 네 가지 요인이 같이 동시기에 같이 와서...(이직 사회복지사 6-1).

업무량의 과도한 증가와 승진상의 차별

그래서 굉장히 좀 힘든 때여서 그 시기에 저는 딱 복직을 했고, 그 이루어지지 않은 추진되지 않은 업무가 다 저의 몫으로 이제 오는 거예요 그래서 어쨌든 워낙에 일을 좋아하고 막 이래서 할 수 있는데 까진 하는데 제가 이제 이 이상을 요구하니까 좀 너무 힘들다고 여러 번하고 이제 조그만 올해까지만 참자 뭐 이제 이렇게 하다가 사실은 이제 제가 여기는 안되겠다 이제 여기서는 내가 정말 이렇게 밤새가면서 일하고.....그리고 또 하나가 있었어요. 제가 이제 사실은 이 조직이 입사한지 3년이 돼야 승진에 대상이 됐어요.....(이직 사회복지사 6-5).

개인의 성장에 대한 욕구와 기관장과의 갈등

그냥 바닥에서 이렇게 그래서 아 여기 이런 곳에서는 좀 생각했던 것과 다르다 좀 배울게 좀 별로 없을 것 같다는 생각도 사실은 일부 있었죠. 그게 이제 기관장 갈등하고 하면서...(이직 사회복지사 6-6).

기관장과의 갈등과 감정적 소진

거기를 그만 두게 된 이유도 사실은 기관장하고 갈등이 첫 번째예요. 거기에도 이제 법인체가 아니라 법인은 그대론데 운영교회 기독교 법인인데 교회가 바뀌면서 관장이 새로 왔는데, 그 사람도 덜하기는 하지만 비슷한 거해서. 그 다음에는 좀 지쳤다고 봐야 데요. 소진 그러니까 계속 안 쉬고 오면서 어 좀 약간 지쳤던 것들이 플러스가 된 거예요... 그런 부분들에서 내가 여기에서 목매달고 있어야 될 큰 이유가 없고. 그리고 그 때 시기에 지치기도 했고 일하는 거에 지치기도 했고 그래서 쉬자는 개념으로... (이직 사회복지사 6-6).

조직 내에 기관장, 법인, 승진 등 복합적인 기관과의 갈등

대부분 다 기관장과의 갈등, 법인과의 갈등, 그 다음에 그 안에서의 직원들과의 갈등이 컸고, 거기에 플러스 되는 게 승진에 대한 부분들. 그러니까 내가 비슷한데 내가 잘했다고 생각하는데 다른 사람으로 자리를 채운다던지, 다른 사람을 승진시킨다던지 이런 것들이 기관 내에 갈등이라고 볼 수 있거든요(이직 사회복지사 6-6).

다. 이직 과정 : 직업적 발전과 주어진 상황의 충돌

사회복지사들이 조직 내에서 발생하는 다양한 갈등을 경험하고 이직을 결정하게 된 후 이직과정에서의 경험은 ‘직업적 발전과 주어진 상황의 충돌’이라고 명명 지어졌다. 이는 이직과정상에서 자신의 직업적 비전 혹은 발전과 사회복지사로서 자신이 지니고 있는 가치적인 측면을 고려하여 이와 일치하는 방향으로 다시 재취업을 시도하기는 하지만, 재취업과정에서 오는 경력 단절, 소득 단절 등 여러 가지 형태의 단절을 경험하는 가운데 위기감을 느끼기도 하고, 이러한 위기감이 실제 직업적 발전과 충돌하는 요소로서 작동되기도 한다. 또한 측면으로는 이직과정에서 나타나는 성차별적인 요소들이 드러나기도 하였다. 특히, 이는 여성 사회복지사들만이 경험하는 것으로 실제 취업을 위한 면접에서 여성과 남성들의 경험이 매우 다르게 나타나기도 하였으며, 구체적으로 일과 양육이나 출산 사이의 갈등과 충돌은 주로 여성에게만 주어진 과업과 같이 이직 과정에서 차별적인 요소로 작동 되고 있었다. 이는 마치 양육이나 출산에 대한 책임이 여성에게만 주어지는 것으로 여기는 전체적인 사회적 분위기를 반영하는 것으로서 이직을 하는 과정에서 이러한 차별적인 경험에 대해 여성사회복지사들은 이를 차별로 인식하고 있었다.

① 직업적 발전과 가치의 고려

사회복지사들은 이직을 하는 경우 자신의 직업적 성장과 발전 그리고 직업적 가치들을 고려한다고 진술하였다. 이러한 측면은 ‘직업적 관심’의 변화와 더불어 ‘직업적 비전’을 고려하기 위해 ‘업무의 연속성’이 존재하는 조직으로의 이직을 시도하려는 노력으로 나타난다. ‘내가 배운 걸 활용할 수 있는 기관’을 찾고(사회복지사 6-1), 사회복지사로서 자신의 ‘직업적 비전과 일치하는 조직’(사회복지사 6-2)으로 이직하려고 노력하였다고 언급되기도 하였다. 이러한 진술들은 이직을 결정하는 다양한 갈등들에서 벗어나 사회복지사로서 자신의 발전과 자신의 전문적 기술을 발휘할 수 있는 조직으로 이직하고 싶은 욕구가 반영되는 과정으로서 이직과정을 인식하고 있음을 보여준다.

직업적 성장 발전을 고려함

그때는 사회복지를 어쨌든 간에 다른 거를 하겠다는 생각을 거의 안 했었죠. 그래서 사회복지 자체를 하지 않겠다는 생각은 안했었으니까 그래서 그냥 다른 기관

들 좀 괜찮은 기관들 내가 배운 것들 아니면 배운 걸 활용할 수 있는 기관들 또 더 다른 걸 배울 수 있는 기관들 이런 걸 생각을 했고...(이직 사회복지사 6-6).

그것만으로 내가 평생 그럼 여기서 비전이라는 게 있고 또 롤 모델이라는 게 있자나요. 그랬을 때 내가 여기서 부장도 하고 관장도 하면 재미있을까? 좋을까? 이렇게 생각하면 그건 좀 노였던 것 같아요(이직 사회복지사 6-7).

직업적 관심의 변화

그런 것도 맞는 것 같아요. 그러니까 세세한 실무적인 활동들에 관심이 조금 이렇게 방향을 세우는 것으로 바뀌어 버린.... 그런 부분들도 있고...(이직 사회복지사 6-6).

자신의 직업적 비전과 일치하는 곳을 탐색함

그러니까 나는 운동을 했지만, 뭔가 프로페셔널한 운동가가 되는 거는 원치는 않았어요. 그건 저한테 안 맞는 것 같고, 하지만 그냥 너무 평범한 사회복지사의 삶은 싫었어요. 그래서 뭔가 이런 정신을 좀 가지고 사회복지를 할 수 있는 곳이 어딜까 그래서 계속 고민했고...(이직 사회복지사 6-7).

업무의 연속성이나 경력의 연속성을 고려함

내 경력을 이어갈 수 있는데, 뭐 일자리 쪽이라던가, 자원봉사 쪽 업무 계속 하고 있었으니까 그 쪽일을 이어갈 수 있을까?... (이직 사회복지사 6-1).

② 단절과 두려움

한편 사회복지사들은 이직을 하는 과정에서 오는 다양한 형태의 단절을 경험하고 있었다. 이는 경력이나 소득이 단절로 인하여 자신의 직업적 커리어와 혹은 일상생활을 영위하는데 있어서의 어려움으로 작용할 수도 있다는 단절로 인한 두려움으로 표현되기도 하였다. 이러한 단절에 대한 두려움으로 인하여 직업적 발전과 가치를 고려하기도 하지만 ‘취업에만 초점을 둔 선택’ (사회복지사 6-6)을 하게 되거나, 자신의 ‘결혼이외에 다른 것을 고려할 수 없는’ (사회복지사 6-1) 상황에 직면하게 되기도 한다고 지적하기도 하였다. 더군다나 경력이 많아질수록 선택이 폭이 좁아지는 구조상의 문제로 인하여 이직과정에서 직업적 측면보다는 개인의 상황을 고려할 수밖에 없는 경우들을 경험한다고 언급하기도 하였다.

경력단절에 대한 두려움

그래서 제가 이제 일을 하면서 느꼈던 그 성취감이 없다는 게 저한테는 굉장히

큰 우울감이었어요. 불안했어요 굉장히 불안했어요...경제적인 어떤 소득에 대한 불안함, 그리고 내가 뭔가 일이 없다는 거 뭐 이런 게 굉장히 불안했고(이직 사회복지사 6-5).

재취업과 소득 단절에 대한 두려움

근데 저는 이제 그런 심리적 불안감은 되게 컸어요. 이제 애도 태어났으니까 애랑도 시간 좀 보내주고 그래서 그냥 그만 뒀었는데 한번 떨어지고 나니까 너무 불안하더라고요. 경제적으로 3월까지 쉬면은 한 두달 반 정도 쉬는 거니까. 두달 반 동안 내가 수입 없이 살면 뭐 어떻게든 살겠지만 너무 이제 가장으로서 무책임한 거고, 저도 이제 못 견딜 것 같아요(이직 사회복지사 6-7).

취업자체에 초점을 둔 선택

재가를 재가팀을 들어갔는데 그때는 사실은 진짜 그냥 내가 뭔가를 하고 싶어하는 분야를 선택한 것 보다는 일단 들어간 거에 중심을 두게 된 거죠(이직 사회복지사 6-6).

결혼이외에 다른 것들을 고려하지 못함

그렇다면 이제 그때는 이제 결혼날짜를 잡았기 때문에 결혼과 결혼을 하는 게 더 괜찮다고 OK하는 직장? 그거 단 하나였어요. 단 하나 왜냐하면 내가 그 나머지는 고려할 수 있는 상황이 아니었기 때문에...아 내가 그걸 고려할 수 있는 상황이 아니구나 라는 걸 뼈저리게 느꼈죠. (이직 사회복지사 6-1)..

경력이 쌓여갈수록 선택의 폭이 좁아짐

왜냐면 지금 나이로 가면 다 국장급이에요 국장급이기 때문에 갈 때가 없어요...나는 국장을 내고 싶지도 안구요 사실은, 근데 밑에 자리를 내기에는 경력이 너무 호봉이 너무 많아서 잘 안 받아 줘요 부담스러우니까...그리고 나이가 들수록 자리가 좁아지니까 자리가 없고(이직 사회복지사 6-3).

③ 채용 시 성차별적 면접과정

사회복지사들 겪는 이직과정에서 경험 중 하나는 면접과정에서 드러난 여성과 남성 사회복지사들의 경험의 차이였다. 이러한 경험의 차이는 면접과정에서 극명하게 차이를 드러내고 있었는데 여성사회복지사들의 경우 연애, 결혼, 출산과 양육에 대하여 구체적으로 질문을 받은 경험들이 있었음을 진술하였고, 이를 차별을 받고 있다고 인식하고 있었다. 구체적으로 이러한 질문들은 ‘남자 친구 있어요?’, ‘결혼은 언제쯤 할 것인지’ 뿐만 아니라 개별적인 상황에 따라서 출산과 양육에 대한 구체적인 질문들을 받은 경험도 있다고 진술하였

으며, 이는 여성인 조사대상자 모두가 같은 경험이 있음을 지적하였다(사회복지사 6-1. 6-2. 6-4. 6-5).

이들은 남성보다 여성들이 사회복지사로서 일을 하고 있는 현실에서 출산휴가 및 양육휴가 등 업무 공백을 조직에서 고려할 수밖에 없는 상황을 어느 정도는 이해하고 있기는 하지만, 이러한 측면이 채용과 관련하여 고려할 사항들을 미리 점검하는 뉘앙스의 질문이라기보다는 개인적인 사생활과 관련된 영역을 침범당하는 방식으로 느껴졌으며, 이를 차별이라고 인지하고 있었다. 사회복지사 6-1은 면접에서 ‘여잔데 이런 거 할 수 있어요?’ 라는 질문을 받은 경험이 있다고 진술하였는데, 이는 실제로 개인의 출산·양육에서뿐만 아니라 업무나 역할에서도 남·녀의 차이를 두는 전근대적인 인식으로 인하여 여성사회복지사들이 구직을 하는데 있어서 차별을 느낄 수 있음을 보여주는 것이다.

여성사회복지사들이 면접 시 이러한 구체적인 질문을 받는 것에 반하여 남성들은 이러한 질문들을 받은 경험이 전혀 없다고 진술하였다. 이러한 결과는 여성사회복지사들의 경우 이직과정에서 자신의 결혼 출산과 양육을 우선적으로 고려하여야 하고 자신의 성향이나 적성, 원하는 분야로의 이직 등 직업적인 발전과 같은 업무적인 측면들은 이직과정에서 고려될 수 없거나 아예 원천적으로 봉쇄할 수도 있다는 측면을 드러낸다.

연애, 결혼, 출산과 양육에 대한 구체적 질문

근데 이제 면접과정에서 그렇게 물어 본다던가 뭐 ‘남자 친구 있어요?’. ‘결혼 언제 할거예요?’ 뭐 이런 질문들이 조직에서 궁금해 할 수는 있지만 그걸 꼭 나한테 지금 물어봐야 되나? 내가 아무리 어렸지만 물어봐야 되나? 뭐 이런 게 구직 과정에서 좀 좋지 않은 기억이었죠(이직 사회복지사 6-1).

그러니까 뭐 예를 들면, ‘남자친구 있어요?’, ‘예, 있습니다. 그러면 ‘결혼 언제쯤 하실 생각이세요?’. ‘아직 잘 모르겠습니다. ‘아 그래요? 그러면 아이는?’ 뭐 이런 질문까지,,,,,(이직 사회복지사 6-1).

뭐 남자친구 있냐? 그 때는 난 결혼 상태가 아니니까. 남자친구 있냐? 뭐 결혼 할거냐? 이런 걸 물어보지(이직 사회복지사 6-2).

남자친구 있냐? 결혼 하나, 남자친구 있으면 결혼 언제 할거냐 그냥 그런 것들? 자주 만나냐 뭐 이런...(이직 사회복지사 6-4).

핵심질문으로 지금 엄마가 그렇게 애를 보고 있고, 어 너는 애를 둘이나 낳았는데 엄마도 엄마의 인생이 있지 않느냐... 그러니까 너는 애를 안보고 지금 일을 하고

엄마가 애를 보면 되겠냐 그런 부분에 대해서 어떻게 생각하느냐 그 질문이 그 질문을 좀 비중 있게 물어 보셨었어요. 근데 저는 이제 마찬가지로 말씀 드렸죠. 그래서 그 때는 제가 이렇게 좀 기분이 썩 좋지는 않았었던 것 같아요(이직 사회복지사 6-5).

역할에 대한 성차별적 면접질문

면접도 뭐 볼 때 좀 이렇게 기분 나쁜 질문하는데도 사실은 뭐 많았기 때문에 뭐 ‘여잔데 이런 거 할 수 있어요?’ 뭐 이런 거?...근데 이제 면접과정에서 그렇게 물어본 다던가 그런 것을 실례가 아닐까요? 아니면 정말 굉장히 정중하게 물어보던가, 우리 조직에 지금 남자를 뽑아야 될 상황인데, 우리가 여자도 한번 고려해 보는 상황이다 그럼 본인은 잘할 수 있으세요? 이렇게 물어봤으면, 기분이 나쁘지 않죠. 그런데 그냥 뭐 ‘여잔데 잘할 수 있어요?’ 뭐 이렇게....면접에서는 되게 잘 뭐 무난하게 대답을 했지만 속으로는 굉장히 화가 났죠.(이직 사회복지사 6-1).

남성들은 결혼, 출산, 양육에 대한 질문을 받지 않음

그런 질문은 별로 안 받았던 것 같아요. 남자들이 결혼으로 인해서 직장에서의 어떤 소월함들은 거의 느끼지 못하는 상황이었던 것 같아요(이직 사회복지사 6-6).

전혀 없었습니다. 남자는 없죠. 그렇다면 그거는 정말 또 차별일 수도 있는 거고, 전혀 없죠. 면접 볼 때 없어요. 근데 여자들은 그런 질문 받았다는 얘기 많이 들었던 것 같아요. 뭐 결혼계획이 있는지 아냐는 언제 낳을 건지...(이직 사회복지사 6-7).

④ 일과 출산·양육 사이의 갈등

앞서 지적한 바와 같이 이직과정에서 결혼, 출산, 양육과 같은 개인적인 생애사적인 측면은 실질적으로 이직과정상에서 혹은 채용 후 일을 하는 것에 있어서도 갈등으로 드러난다. 사회복지사 6-1은 아직 출산을 하지 않았음에도 불구하고 출산과 양육 그리고 취업 자체 사이에서 고민하고, 이를 양육이나 일이나의 양자택일의 문제로 받아들이고 있다고 진술한다. 두 아이가 있는 사회복지사 6-5의 경우에는 양육에 대한 개인적인 지원이 없었다면 이직뿐만 아니라 일 자체를 할 수 없었을 것이라고 진술하기도 하였다. 또한 현재 일을 하고 있는 과정에서도 일과 양육을 병행할 수 있을까? 라는 의문을 가지기도 하고, 현재 일을 하고 있는 조직에서 일과 양육을 병행할 수 있는 조건이 주어졌기 때문에 당분간 혹은 양육에 대한 부담이 어느 정도 해소되기 이전까지는 다른 이유로 이직을 고려하지는 못할 것이라고 인식하기도 하였다.

이는 이직과정에서 여성사회복지사들이 경험하는 차별적인 요소에서 보다 확대하여 사회복지노동시장에서 남·녀의 차별적 요소가 존재할 수 있음을 구

체적으로 드러내는 것으로 볼 수 있다.

출산과 양육 그리고 취업 사이에 갈등을 느낌

그리고 출산과 육아를 해서 쉬었던 친구들이 다시 직업을 구하는 것도 굉장히 쉽지 않은 걸 내가 옆에서 지켜보니까, 그냥 같은 여자로서 그럼 나는 출산을 하고 일을 계속 할 수 있을까? 뭐 그런 것들?...근데 이제 진입을 하고 나서도 언젠가는 내가 출산을 해야하잖아요. 근데 이제 뭐 맨날 퇴근이 8시 9시인데 내가 만약 출산을 해도 아이를 임신했어도 8시 9시에 퇴근하는 게 과연 체력적으로 가능할까? (이직 사회복지사 6-1).

양육과 경력단절의 갈등, 일과 양육에 대한 갈등

아이들한테는 되게 좋은데 그래서 이렇게 어 애들을 계속 키우면서 어 나의 커리어는 어떻게 되지? 막 이제 이런 생각. 그리고 이제까지 내가 공부하고 막 대학원 다니고 일하고 이런 경력이 이제 그냥 쓸모없이 되버린 것 같아서 활용이 안 된다 라는 게 되게 아깝다는 생각도 들고.....그러니까 내가 이렇게 쉬다가 어 나보다 이렇게 후배로 일하던 애가 내가 다시 복직하려고 했을 때 내 상사가 되어 있진 않을까? 막 이런 생각부터 시작해가지고, 그게 그렇게 좋지는 않더라고요. 사실은 제가 병행하기가 어렵다고 하면 사실은 애를 키울 수도 있어요. 근데 저는 이제 일하는 게 너무 좋고, 뭐 그래서 사실은 이렇게 이직을 하는 과정에서 내가 이제 뭔가 그 애를 키우는 부분은 힘들지만 일을 그만둬야 되겠다는 생각을 한 적은 없었던 것 같아요. 근데 아이들이 일단은 이렇게 어린 상황에서는 제가 당분간 이직할 생각은 없고요. 이제 아이들이 어느 정도 크면 그 때는 정말 아이들도 스스로 뭔가 자기 생활을 해나갈 수 있을 능력이 생기니까 그 때는 제가 하고 싶은 일 그런데 또 도전을 할 것 같아요(이직 사회복지사 6-5).

양육에 대한 지원 없이는 일에 대해 생각하기 어려움

저는 엄마가 나 탄 데 취업할거다 너 애 봐줄 생각 없다고 하셨으면 취업을 안했을 수도 있을 것 같아요. 그러니까 취업을 할 수 있었던 그 어떤 이유는 엄마였던 것 같아요. 그러니까 안심하고 맡길 수 있었던 엄마가 있기 때문에 제가 그래도 일을 해볼까라는 생각을 한거지...(이직 사회복지사 6-5).

라. 이직 이후 : 새로움과 압박감

사회복지사들이 이직을 한 이후 새로운 조직에서의 경험은 ‘새로움 과 압박감’ 이라고 명명되었다. 여기서 ‘새로움’ 은 이직을 하는 과정에서 고려했던 자신의 직업적 발전을 고려할 수 있는 상황에 있었던 조사대상자들이 겪었던 경험들로 이직과정에서 자신의 개인적인 상황에 의해서 결혼, 출산을 고려할 수밖에 없는 차별을 경험했다고 지적인 조사 대상자들과 차이가 나타나기

도 하였다. 즉, 이직 이후의 경험은 이직을 하는 과정에서 직업적 측면들을 고려할 수 있었는지 없었는지에 따라 다르게 나타날 수 있는 가능성을 지니고 있는 것이다. 또 한 측면으로는 이직을 한 조직에서의 업무가 자신의 이전 분야와 다를 경우에는 어려움을 느끼기도 하였고, 경력이 점차 많아질수록 경력에 걸맞은 업무능력을 보여주어야 하는 압박감을 경험하기도 한다고 진술하기도 하였다. 이러한 이직 이후의 경험들은 앞서 언급했던 것처럼 이직을 결정하게 된 다양한 갈등들이 해소되는 측면에서 ‘새로운 경험에 대한 만족’으로 다가오기도 하지만, 갈등이 해소되지 못한 채 이직을 했을 경우 혹은 그러한 갈등이 지속적으로 이어지는 이직을 한 경우에 따라 매우 차이가 나는 형태로 나타날 수 있음을 말해준다.

① 새로운 경험에 대한 만족

이직 이후의 경험에서 조사 대상자들은 새로운 조직에서의 새로운 경험과 이에 대한 만족이었다. 사회복지사들은 새로운 업무에서 오는 성취감을 느끼고, 이직이 개인적인 성향이나 적성과 일치하는 일을 찾게 되는 계기가 되기도 하였다고 진술하였다. 사회복지사 6-2는 이직을 통해 ‘거기서부터가 첫 직장’이라고 생각될 만큼 자신의 적성과 맞는 일을 찾게 되었음을 이야기 한다. 사회복지사 6-5의 경우에는 분야가 다른 곳으로의 이직이 새로운 경험을 하게 되는 계기를 제공해 주었고, 이러한 새로운 조직에서 직업적으로 혹은 업무적으로 더 많은 것을 배울 수 있는 계기가 되었다고 진술하였다(사회복지사 6-5, 6-6). 사회복지사 6-2는 이러한 만족감에 대하여 ‘급여도 더 작아지고’, ‘한시직’ 이기도 하였지만, 이직경험이 자신의 일에서 의미를 찾게 되는 경험을 하였다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 이직과정에서 고려했던 직업적 발전과 일치하는 방향으로 이직을 했을 경우와, 개인적인 상황으로 인하여 이직한 경우 사례들마다의 차이를 보이고 있었다.

개인적 성향, 적성과 맞는 일을 찾게 됨

어떻게 보면 내 심리적으로는 거기서부터가 첫 직장이었던 것 같아요...그러니까 뭐 다 틀이 정해져 있자나요 협의회도 그렇고 복지관도 그렇게 지침으로 여기는 무슨 일을 하는데, 뭐다 이렇게 정해져 있는데...적성 내지는 그게 되게 재미있었어요. 진짜 아 이게 일을 하는 거구나 라는 느낌이 막 들었어요.(이직 사회복지사 6-2).

이전과는 다른 조직에서의 새로운 경험

그래서 사실 전혀 새로운 세팅이고 굉장히 적응하기 힘들었고, 그럼에도 불구하고 제가 못 보던 세상이기 때문에 저한테는 굉장히 많은 도움이 됐어요. 아 이랬었구나, 여기는 이런 세계구나 라는 게 사실은 제가 여기를 그냥 있었다라면 못 봤을 그런 부분을 여기에 가서 보게 됐고...(이직 사회복지사 6-5)

새로운 조직에서의 개인적 성장

그래서 사실은 옮기고 나서 되게 많은 걸 더 많은 걸 배웠다고 생각이 들어요. 그 기관보다 새롭게 오면서 그 전에 몇 년의 경험을 새로 배웠다고 할 정도로 새로운 기관에 와서는...(이직 사회복지사 6-6).

새로운 일에서 오는 만족감

급여도 더 작아지고, 이제 한시적이고 그랬는데 이제 일에 대해서 그런 내가 그런 의미를 딱 찾으면서 막 되게 이렇게 신나서 하니까 그 조건이 별로 안 중요해 지는 거죠. 그렇게 되더라고요(이직 사회복지사 6-2).

② 경력에 대한 압박감

사회복지사들은 이직 이후 새로운 조직에서의 만족과는 또 다른 측면에서 경력에 대한 압박감을 경험하며 이는 새로운 조직에서의 불편함을 ‘업무에 대한 커리어가 부족한 거’, ‘복지관 경력이 없기 때문에’ 라는 말로 직접적으로 표현되기도 하였다. 사회복지사 6-3 해당 업무 경력만 존재하여 중간관리자로서 ‘커리어 부족’을 느끼면서 자신의 경력과 적절한 능력을 새로운 조직에서 발휘해야 한다는 압박감을 느끼고 있다고 이야기 한다. 사회복지사 6-5는 새로운 경험에 대한 만족감과 달리 ‘복지관 경력이 없기 때문에’ 자신이 슈퍼비전을 주는 역할을 할 수 없게 된 것에 대하여 받아들이게 되었다고 진술하기도 하였다. 이러한 측면은 경력이 상대적으로 많은 사회복지사들은 자신의 경력에 대한 부담감이 더 크게 작용하고, 이는 실제로의 업무에서의 압박감으로 작동될 수도 있는 가능성을 시사하고 있다.

해당 업무 경력에 부족함을 느낌

처음에 불편했던 거는 그거였던 것 같아요. 이 직업재활을 왔는데 내 업무 경력이 직업재활이 없었던 거예요. 그러니까 그 업무에 대한 커리어가 부족한 거였고...(이직 사회복지사 6-3).

아 내가 그래 지금 사실은 자원봉사센터 이 정도 경력으로 노인복지관에 들어가

는 건 어려워. 그리고 내가 사실 팀장이어도 나는 복지관 경력이 없기 때문에 내가 슈퍼비전을 주는 데도 한계가 있다고 생각했죠(이직 사회복지사 6-5).

경력에 합당한 능력이 있어야 한다는 압박감을 느낌

나의 나이에 맞는 경력에 맞는 정도의 이게 좀 가지고 있어야 될 것 같은데 그만큼을 못 보여줄 것 같은 불안감이 있는 거죠. 계속 실제로 내가 보여줬는지 안 보여줬는지 모르겠어요. 근데 저는 그렇게 느끼고 있어요, 못 보여줬다고. 부족했다고 느끼고 있어요, 계속 지금까지도...(이직 사회복지사 6-3).

4) 소결

(1) 요약

본 절에서는 이직 사회복지사들의 실태를 파악하기 위하여 이직과 관련된 설문조사와 이직결정과정상에서의 경험을 면접조사를 실시하였다, 구체적인 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 설문조사 결과

첫째, 이직의사가 있는 사람이 전체 조사대상자 중 22.3%였다. 이직의사의 이유로는 근로조건 및 근로환경 등 근로여건에 대한 불만족이 1순위 42.3%, 2순위 20.2%, 1순위와 2순위를 모두 고려한 전체에서도 32.5%의 가장 높은 비율을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사들이 근로환경의 불만족으로 인하여 이직을 고려하고 있음을 보여준다. 이에 전반적인 근로여건의 개선이 필요함을 보여준다.

둘째, 조사 대상자들의 일반적 특성 중 고용형태에서는 정규직보다 무기계약직 등 비정규직 지위를 지니는 조사대상자들이 이직의사가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 또한 근무기관 중에서는 학교사회복지사가 전체 조사대상자의 이직 의사 비율보다 높은 비율(34.4%)을 보였다. 이러한 결과는 고용형태에 따라 실제 이들의 근로환경이 다른지 그리고 이러한 근로환경에 따라 이직의사에서 차이를 나타내는지를 종합적으로 검토할 필요성과 학교 사회복지사의 경우 다른 형태의 근무기관에 비해 이직의사의 비율 매우 높아

이들에 대한 적극적인 대처가 필요함을 시사한다.

〈표 6-41〉 일반적 특성, 근로여건, 인사제도 등과 이직의사(단위 %)

구분			이직의사	
			있음	없음
일반적 특성	고용형태	정규직	20.9	79.1
		무기계약직 외	29.5	70.5
	근무기관	이용시설	25.8	74.2
		생활시설	14.6	85.4
		협회/재단/단체	24.3	75.7
		학교	34.4	65.6
근로여건	직업자금심	만족	17.4	82.6
		불만	50.6	49.4
	직무형태 외	만족	16.0	84.0
		불만	43.8	56.2
	건강안전	만족	16.6	83.4
		불만	39.1	60.9
	근무형태	만족	17.0	83.0
		불만	39.0	56.2
	고용안전	만족	18.7	81.3
		불만	37.3	62.7
	노동강도	만족	13.9	86.1
		불만	37.1	62.9
	인사승진	만족	13.0	87.0
		불만	36.1	63.9
	노동시간	만족	17.2	82.8
		불만	35.5	64.5
	복지후생	만족	13.9	86.1
		불만	33.9	66.1
	임금수준	만족	15.2	84.8
		불만	30.3	69.7
인사제도	부당한 인사배치 경험	있음	44.0	56.0%
		없음	19.4	80.6
부적절한 상황	종교로 인한 부당 처우	있음	50.7	49.3
		없음	21.6	78.4
	클라이언트에 대한 부당 처우	있음	50.3	49.7
		없음	20.2	79.8
	종교로 인한 따돌림	있음	50.0	50.0
		없음	22.1	77.9
	직장과 가정생활의 병행 정도	그런편	18.5	81.5
		그렇지 않은편	35.5	64.5

셋째, 근로 여건에 따른 이직의사의 차이에서 직업자궁심, 직무형태 및 직장부서의 분위기, 직무형태 및 직장부서의 분위기, 건강안전, 근무형태, 고용안전, 노동강도, 인사승진/노무관리, 노동시간, 복지후생, 임금수준의 순으로 각각의 조사영역에서 ‘불만’ 이라고 응답한 사람들이 ‘만족’ 이라고 응답한 사람들 보다 이직의사 비율이 더 높은 것으로 나타났다.

넷째, 구체적인 인사제도 경험에 따른 이직의사에서는 승진경험여부(19.8%) 혹은 승진가능성(16.0%)보다는 부당한 인사 배치 경험에 있는 사람(44.0%)이 이직의사가 더 많은 것으로 나타났다. 현재 직장에서의 부적절한 상황들과 이직의사와의 차이에서 ‘종교 때문에 승진누락 등 부당 처우 받음’에서는 50.7%, ‘클라이언트에 대한 부당한 처우’는 50.3%, ‘종교 때문에 따돌림을 받음’은 50.0%가 이직의사가 있다고 응답하여, 전반적으로 구체적인 인사제도가 업무량에서도 차이를 보이지만 조직에서 부적절한 상황을 경험했을 경우 이직의사가 더 높은 것에 주목할 필요가 있다.

다섯째, 일과 가정생활을 병행할 수 있는 업무환경에 대한 인식과 이직의사에서는 ‘그런 편’ 이라고 응답한 사람 중 이직의사가 있는 사람의 비율이 18.5%인 반면, ‘그렇지 않은 편’ 이라고 응답한 사람은 35.5% 였다. 이는 전반적으로 여성사회복지사들의 일·가정 양립이 가능한 근로조건 마련이 필요함을 보여준다.

나. 면접조사 결과

① 이직 결정 이유

첫째, 심층면접에 참여한 사회복지사들은 이직 원인 중 하나로 ‘과도한 업무량’이나 ‘직업적 발전’을 고려하여 이직 혹은 퇴직을 결정하게 되었다고 지적하였다. 구체적으로 자신의 업무 이외에 추가적인 업무로 인하여 ‘업무의 과부하’가 발생했을 때는 그냥 일을 쉬고 싶다는 생각이 들었다고 진술하기도 하였다. 또한 자신의 업무적 발전 혹은 직업적 발전이 이루어지지 못할 것이라고 인식하였을 때 이직을 생각하였는데, 이는 앞선 설문조사에서 ‘노동강도’가 높아졌다고 인식할수록 ‘직업적 자궁심’을 가질 수 없는 조직이라고 인식할수록 이직의사 비율이 높은 것과 유사한 진술이다.

둘째, 사회복지사들은 이직을 결정하기까지 자신이 부당한 처우를 받은 경우 이직을 고려하였다고 지적하였다. 이러한 부당한 못한 처우로는 ‘경제적 보상

의 문제' 나, '승진에서의 차별', '경력에 적절한 대우'를 구체적으로 언급하였다. 특히, 여성 사회복지사들의 경우에는 '조직 내에서의 남성과 여성의 역할 차별' 등 업무, 승진 등의 다양한 상황에서 성차별을 경험한 것으로 드러났다.

셋째, 사회복지사들은 조직 내에서의 문제들로 인하여 퇴직을 일방적으로 강요당한 경험을 지적하였다. 기관 혹은 법인에서 '종교활동을 강요'를 경험하고, 이러한 종교활동을 강요를 넘어서 종교단체 등록을 하자 않았다는 이유로 퇴직을 강요당하였다고 진술하였다. 또한 기관장이 바뀐 이후에 퇴직을 강요당한 경험의 진술은 기관내에서 실제로 부당한 처우들과 강요된 퇴직이 발생하고 있음을 보여준다. 이는 앞선 설문조사 결과에서 '종교 때문에 승진누락 등 부당 처우 받음' 혹은 '종교 때문에 따돌림을 받음' 등의 경험이 있을 경우 이직의사가 더 높았던 결과와 유사하며, 사회복지사들은 조직내에서 자신의 업무와는 무관한 부당한 처우를 경험하고, 부당한 퇴직을 강요당하는 경우들이 실제로 존재하고 있음을 보여주는 것이다.

② 이직 과정

면접조사 결과 앞서 제시한 것과 같이 사회복지사들은 이직과정상에서도 성차별을 경험하고 있다고 지적하였다. 구체적으로 성차별적인 면접질문을 받거나, 자신의 성이 채용과정에서의 불리하게 작동하고 있다고 진술하고, 이를 권리 침해적 요소라고 인식하였다. 여성 사회복지사들의 경우 채용 시 업무 역할에 관한 차별적 질문을 받거나 혹은 결혼, 출산, 양육과 관련된 구체적인 질문을 받는 반면 남성의 경우는 질문 받은 경험이 없었으며, 이직결정이나 이직과정에서도 일과 양육 혹은 일과 가정에 대해 고려하지 않는다고 지적함으로써 채용과정에서 실제 성차별이 존재하고 있었다. 이는 설문조사에서 결과와 유사하며 여성사회복지사들에게 있어 일과 출산·양육은 양자택일적인 갈등요소임을 보여준다.

(2) 제언

사회복지사의 이직관련 설문조사결과와 이직경험에 대한 심층면접결과를 바탕으로 사회복지사들의 인권적 측면의 하나로서 노동권을 보장 또는 개선하기

위한 정책적 제언은 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 사회복지사들의 이직실태와 관련한 설문조사에서 현재 직장에서 이직을 하려는 이유로 1순위 2순위 모두에서 ‘근로조건 및 근로환경 등 근로여건’이 가장 높은 비율을 보였고, 면접조사 결과에서도 ‘경제적 보상의 문제’나, ‘승진에서의 차별’, ‘경력에 적절한 대우’ 등 근로관련 제반 여건들이 이직결정과 관련이 있는 것으로 나타났다. 따라서 전반적으로 사회복지사들의 근로여건을 증진시키기 위한 노력이 필요할 것으로 보인다.

사회복지사들의 보수수준은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」과 동법 시행령에서 규정되어 있다. 구체적으로 보건복지부장관과 지방자치단체의 장이 사회복지사 등의 보수수준 및 지급실태 등에 관한 조사를 주관하여 관계 공공기관 또는 사회복지법인 등의 장에게 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있게 하고, 보건복지부 장관이 사회복지사의 보수수준에 관한 권고 기준을 정할 수 있게 하는 관련 체계는 마련되어 있다.

또한 지방정부 차원에서는 고양시, 광명시, 광주시를 비롯한 총 57개의 지방자치단체들은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(이하 사회복지사 처우관련 조례)를 제정하여 시행되고 있다. 관련 법률이 제정이 2012년 11월 시행되었음을 감안할 때, 모든 지방자치단체가 조례를 제정 시행할 수 있는 절대적 시간이 짧았음을 감안하더라도, 조례 제정 및 시행의 절대 수가 매우 적은 것이 현실이다. 특히, 사회복지사업이 지방자치단체에 이양되어 있는 현실에서 사회복지사의 보수수준은 지방정부에 따라 차이를 보일 가능성이 있기 때문에, 법적 장치의 실효성 제고를 위해 그리고 사회복지사의 처우에 대한 지역별 형평성을 확보하기 위한 차원에서 지방자치단체의 관련 조례 제정을 점차 확대해 나아가야할 필요성이 있다.

또한 본 절에서의 조사결과 사회복지사의 근로조건으로서 보수의 수준뿐만 아니라 고용안정, 노동시간, 노동강도, 인사제도 및 휴가제도 등 다양한 측면의 근로여건은 이직의사 및 이직결정과 관련이 있는 것으로 나타났다. 지방자치단체의 관련 조례에서는 사회복지사의 처우개선 사업과 관련하여 근무환경 개선 및 인권 및 권리 옹호 사업 등의 영역과 이와 관련된 처우개선을 위한 사업 추진과 관련된 조항이 명시되어 있다. 따라서 각 지방자치단체에서는 사회복지사 관련 처우개선 사업들에 대한 구체적인 계획과 사업을 보다 확대 강화시켜 추진할 필요가 있다.

둘째, 설문조사 결과 ‘종교 때문에 승진누락 등 부당 처우 받음’을 경험하거

나 '종교 때문에 따돌림을 받음', '금전의 부적절한 사용' 등 조직으로부터 적절하지 못한 상황이 발생하였을 경우 이직의사가 더 높았으며, 면접조사 결과에서도 이와 동일한 현상으로서 '기관 혹은 법인에서 종교활동을 강요' 당한 사례들이 있었으며, 종교활동을 강요당하는 것을 넘어서 해당 법인에 종교 단체를 등록하지 않았다는 이유로 퇴직을 강요당하였다.

실제 이직 과정 경험에서 사회복지사들은 부당해고 시정을 위하여 노력하기 보다는 다른 조직으로 이직을 시도하였다고 진술하였다. 즉, 근로기준법상 해고 당사자가 구제 신청을 통해 이를 시정할 수 있는 제도적 장치가 마련되어 있음에도 불구하고 스스로의 권리를 확보하려는 시도나 자구적인 노력을 하지 않았던 것으로 보인다. 이에 우선적으로는 사회복지사들 스스로의 권리확보를 위한 노력이 필요하다. 그럼에도 불구하고 종교 강요 등의 부적절한 행위와 퇴직 강요는 개개인의 사회복지사들보다 이들을 고용하고 있는 사회복지기관들의 책임이 보다 크다. 이러한 부적절한 행위는 종교의 자유와 노동권이라는 헌법적 권리를 침해하는 심각한 문제이다. 사회복지사 개개인의 노력뿐만 아니라 사회복지계내에서의 자구적인 해결방안이 필요하다. 예컨대, 사회복지사협회 혹은 사회복지 협의회가 주체가 되어 사회복지사와 기관장, 중간관리자들에게 기본권 침해의 요소들과 근로기준법 준수에 관한 사항에 대해 정기적인 교육 실시하고 이를 관리·감독하는 체계를 구축하는 것이다.

한편으로는 이러한 사회복지계의 자구적인 노력이외에 위탁법인에 대한 관리·감독을 보완해야할 필요가 있다. 일반적으로 사업주의 부당해고와 관련된 사항은 근로기준법상 당사자가 구제신청을 통해 해결하는 할 수 있다. 또한 일반 사업장과는 달리 국가의 지원을 받는 사회복지기법인의 특수성 반영된 법제로서, 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」과 지방자치단체의 조례를 보면 사회복지사의 운영법인의 위법행위 신고등과 관련된 사회복지사의 신분보장과 관련된 조항이 명시되어 있다. 54)

그러나 제9장에서 자세히 다룬 바와 같이 사회복지시설에는 이러한 부당행

54) 한국사회복지사협회 주체로 열린 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 시행 1년 성과와 과제 정책토론회에서는 “이 조항은 자칫 사회복지법인들이 위법이나 부당행위를 자행하고 사회복지사들이 신분상불이익을 당하여 관련기관에 신고하지 못하고 있는 것으로 비쳐질 수도 있다. 이 조항은 사회복지사들의 처우개선이나 지위향상에 직접적인 영향을 미치지 않으므로 삭제해도 무방하다 (「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 시행 1년 성과와 과제 정책토론회 자료집).”고 언급되었으나 본 조사에서는 사회복지사들의 처우와 관련된 사안으로서 조직내의 변화와 종교와 관련된 이유로 퇴직을 강요당하는 등 현실적으로는 부당한 행위가 이루어지는 위탁법인 및 기관의 존재하고 있음이 확인 되었다, 따라서 위와 같은 조항을 삭제하는 것은 적절하지 못하다고 판단된다.

위를 해결할 수 있는 장치로서 노동조합의 조직률이 매우 낮은 상황이며, 이에 따라 개별적으로 해결할 수밖에 없는 사회복지사들의 상황으로 인하여 실제로는 적절한 대응방법을 고려하지 못하고 있는 실정이다. 이에 노동조합이나 노사협의회와 같은 제도적 장치를 강화하는 것 이외에 위탁법인 등 사회복지시설들에 대한 부당행위에 대한 관리·감독을 강화시킬 수 있는 장치마련이 필요하다. 즉, 사회복지시설처럼 30인 미만 사업자 근로자의 부당 노동 행위에 대한 대응을 위해 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」이나 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 별도의 규정을 마련하는 제도 신설을 고려해 볼 수 있다.

셋째, 면접조사 결과 사회복지사들은 사회복지조직에서 승진, 업무, 채용, 그리고 일 가정 양립의 측면에서도 성차별을 경험하고 있으며 이러한 경험들이 이직을 결정하는 요소로 작동하였다. 또한 이직과정상에서도 경험하고 성차별을 경험하고 있었다. 특히, 결혼, 출산, 양육 등과 관련하여 업무나 채용에 관하여 여성이 차별받는 상황은, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」과 제2조와 「국가인권위원회법」 제2조 3항 “평등권 침해의 차별행위”에 위배되는 심각한 문제로서 이러한 차별을 극복하기 위한 대안 마련이 필요하다.

먼저, 사회복지계의 자구책으로서, 사회복지기관들은 취업규칙에 차별금지조항을 필수적으로 포함시켜야 할 것이다. 본 보고서의 제8장에서 언급된 바와 같이 사회복지기관들의 취업규칙에서 차별금지조항이 포함되어 작성되는 경우가 점차 늘어가고 있는 추세이지만(분석 대상 중 63.5%), 포함하지 않은 기관들은 이를 필수적으로 기재할 필요성이 있다. 이를 통해 사회복지기관들이 채용, 업무 등에서 나타나는 성차별을 시정할 수 있는 기초적인 토대를 마련할 수 있을 것이다.

다음으로는 보건복지부 차원에서나 지방정부차원에서 사회복지시설의 운영위원회 조직 및 운영에 관한 관리·감독을 강화할 필요가 있다. 「사회복지사업법」 제36조에서 사회복지시설의 운영위원회 설치가 임의 조항에서 의무조항으로 2012년 개정되었다. 운영위원회에서는 시설 종사자의 근무환경과 시설 종사자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항을 심의하게 되어 있으며 동법 시행령에서는 조직 및 운영 관련 사항들이 규정되어 있다. 현재 시행 1년차임을 감안할 때 중앙 및 지자체차원에서 사회복지시설 운영위원회 조직 과 운영 의무를 이행할 것을 각 시설들에 통보하고 이에 대한 관리 감독을 강화시켜 나

아가야 할 것이다.

마지막으로 사회복지기관들에서의 승진, 채용이나 직장 내 업무 역할 등에 대한 성차별을 극복하기 위한 별도의 제도적 장치 마련이 필요하다. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」이 존재하고 있으나, 여성이 비율이 훨씬 더 높은 사회복지직의 특성을 고려한 제도적 보완이 필요하다. 우선적으로, 관련 법률에서는 제7조 1항과 2항에 서 채용과 직무의 수행 등과 관련된 남녀 차별을 하여서는 아니 됨을 명시하고 있는 반면 제25조에서는 이러한 분쟁을 근로자가 신고하였을 때 노사협의회에 고충의 처리를 위임하는 등 자율적인 해결을 명시하고 있다. 상기한 바와 같이 사회복지시설의 경우 조직의 규모가 30인 미만인 경우들이 많아 노사협의회 설치가 예외인 사업장이 다수이다. 따라서 이러한 내용만으로는 여성 사회복지사들이 겪고 있는 채용, 승진과 직장 내에서의 업무 역할 등의 차별을 해결하기 어렵다. 따라서 별도의 규정보다는 사회복지사와 같이 여성근로자가 많은 특정 사업장에 대한 법률 준수를 강화시키기 위한 관리 및 감독 및 행정적 장치 마련이 보완될 필요가 있다.

〈표 6-42〉 사회복지사 이직 완화를 위한 정책적 제언

내용	주체	법제도 제정 (신설할 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)	기타 정책과제 (정책방향)
근로 환경 및 근로 조건 개선	중앙정부			· 사회복지사 보수 수준 및 지급 실태 조사 등 관련 조사 관리 · 감독 제도의 실효성 강화	-
	지방정부	· 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 제정		· 사회복지사 관련 처우개선 사업들에 대한 구체적인 계획과 사업 확대 강화	
고용 안정 관련 사항	중앙정부		· 30인 미만 사업장 근로자의 부당 노동 행위에 대한 대응을 위한 제도 신설(근참법 혹은 사회복지사 처우 및 지위 향상을 위한 법률)	· 위탁법인 변경 시 고용승계와 관련된 사항 준수에 대한 관리 감독 강화	
	지방정부			· 사회복지사 관련 처우개선 사업에 대한 구체적인 계획과 사업 확대 강화	
	사회복지계				사회복지사의 노동권 의식 강화 · 사회복지기관 관리자들의 의식형성
채용, 일 가정 양립 에서의 성 평등	중앙정부	· 여성차별이 발생한 사업장(사회복지직)에서의 자율적 분쟁 해결이 되지 않는 경우 → 분쟁해결에 대한 장치 마련			· 여성의 비율이 높은 사업장(사회복지직)에서의 일·가정 양립을 위한 육아휴직, 대체 근무 등의 제도가 엄격하게 실행될 수 있는 장치 필요
	지방정부			사회복지기관의 일·가정 양립 지원에 대한 모니터링 시스템 구축	
	사회복지계			· 취업규칙에 차별금지 조항 기재	

제7장 사회복지사 노동과정 실태

-폭언·폭행, 감정노동, 소진 경험을 중심으로-

1. 문제제기

1) 조사 배경

이 장에서는 사회복지사들이 경험하는 폭언, 폭행, 성희롱 및 감정노동과 그로 인한 정신적 소진을 중심으로 사회복지사 노동과정의 실태를 밝히고자 하였다.

최근 사회복지 공무원이 과도한 업무로 인한 스트레스 등으로 자살하는 사건이 연이어 벌어지면서 사회복지사의 ‘복지’ 문제가 사회적인 관심사로 떠올랐다. 소수의 인원이 상당한 업무를 처리해야 함과 동시에 클라이언트를 수시로 응대하는 과정에서 정신적, 신체적 스트레스에 노출되고 특히 폭언은 물론 폭행과 성희롱까지 적지 않게 일어나는 등 사회복지사의 인권 문제가 주목을 받기 시작했다. 그러나 현장 사회복지사 노동환경의 열악함에 비할 때 아직 우리 사회에서 사회복지사를 노동자로 인식하는 시선이 그리 다수의 입장은 아니다. ‘복지’ 업무의 특성상 사회복지사는 권리를 보장받아야 하는 노동자로 이해되기 보다는 희생과 헌신의 상징과 같이 여겨진다. 그러나 복지서비스를 전달하고 이를 실천하는 주체가 즐겁게 일할 수 있는 환경이 조성되지 않는다면, 사회복지 서비스의 질 향상을 기대하기 어렵다. 또한 사회복지사의 노동환경 개선은 노동하는 주체로서 보장받아야 하는 사회복지사의 권리와 직결된 문제이기도 하다. 따라서 사회복지사들이 노동과정에서 경험하는 문제들을 밝혀내고 이를 개선하고자 하는 노력이 필요하다.

사회복지사 뿐 아니라, 고객을 응대하거나 서비스를 제공하는 업무가 증대하면서, 고객들로부터의 폭언, 폭행, 심지어 성희롱에 노출되는 정도가 높아지고 있는 것으로 보고되면서 정책적인 대안이 요구되고 있다. 그러나 고객의 요구를 받아주는 역할로 인식되고 있는 고객응대 업무의 특성상, 폭언이나 성희롱 등의 피해가 발생해도 잘 드러나지 않는 경우가 많다. 피해자가 피해를 주장하

여도 특별한 조치가 이루어지지 않는 등 문제 해결의 가능성이 낮다면, 피해는 은폐 될 수밖에 없다. 더욱이 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험과 이로 인한 스트레스가 축적되면 직무스트레스, 직무 불만족, 우울, 소진으로 이어지기 쉬우며 이는 사회복지사의 노동의욕을 떨어뜨리고 이직 의사를 상승시키는 원인이 될 수 있다. 일반적으로 직무 스트레스는 이직의사에 유의미한 영향을 주는 것으로 밝혀져 왔다.

또한 고객 응대 업무가 중요해지면서 사회복지사는 물론, 타 서비스 종사자들의 감정노동에 대한 관심이 높아지고 있다. 하지만 직업 특성상 사회복지사는 클라이언트에 대한 봉사과 헌신을 주요 덕목으로 삼고 있어 타 직종에 비해 사회복지 현장이 감정노동의 현장으로 인식하기 어려운 특성이 있다. 그러나 사회복지사 역시 고용관계와 클라이언트와의 관계라는 삼자관계에 놓여 있으며 클라이언트의 요구에 부응하기 위해 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동을 수행할 가능성이 매우 높은 것이 사실이다.

이와 같은 문제의식으로 본 장은 사회복지사의 노동과정에서 상호작용을 하는 동료, 클라이언트와의 관계에서 일어나는 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험과 서비스 제공자로서 감정노동의 정도 및 소진 경험을 살펴보고 이를 개선하기 위한 정책적 대안을 제시하고 있다.

2) 연구방법

7장은 사회복지사들의 폭언, 폭행, 성희롱 및 따돌림의 경험과 이로 인한 피해에 대한 대응, 감정노동과 감정소진의 경험을 설문조사 결과를 통해서 보여주고 있다(설문조사 설계에 대해서는 5장을 참조할 것).

한편, 설문조사 결과를 바탕으로 노동과정을 보다 구체적으로 살피기 위해 면접조사를 병행하였다. 면접조사에는 총 8명의 사회복지사가 참여하였다. 주변으로부터 사회복지사를 소개를 받는 편의표집방법을 사용하였다. 이용시설에 종사하는 사회복지사 4명(종합복지관3명, 장애인복지관1명), 학교사회복지사 2명, 지역자활센터 사회복지사 1명, 생활시설 사회복지사 1명의 구술 면접을 통해서 설문조사로 드러나지 않는 구체성을 확보하고자 하였으며, 면접자료는 노동과정에서 드러나는 문제점의 정책 대안을 모색하기 위한 자료로 사용되었다.

면접조사는 2013년 8월 20일 부터 10월 10일 까지 서울지역에서 근무하는

사회복지사를 대상으로 실시되었으며 복지관 등 면접참여자의 직장에서 1시간~1시간 30분에 걸쳐 이루어졌다. 면접 내용은 면접참여자의 동의하에 모두 녹음, 녹취 되어 분석에 사용되었다.

면접조사 참여자의 특성은 아래와 같다.

〈표 7-1〉 사회복지사 노동과정 면접조사 참여자 특성

	이름	성 별	나이(만)	시설유형	담당업무 (직급)	사회복지사 경력	현 직장 근속기간	학력	복지관 인원
1	사회복 지사7-1	여	30	종합복지관	기획(팀장)	6년 2개월	6년 2개월	학사	22
2	사회복 지사7-2	여	45	학교	-	6년 6개월	3년	석사	1
3	사회복 지사7-3	여	35	장애인복지관	지역개발 (팀장)	7년	7년	석사	63
4	사회복 지사7-4	여	41	종합복지관	총괄(부장)	18년	18년	석사	24
5	사회복 지사7-5	여	40	자활센터	자활지원	5년 7개월	5년 7개월	학사	15
6	사회복 지사7-6	여	38	학교	-	9년	3년	석사	1
7	사회복 지사7-7	여	28	생활시설	-	6년	3년 6개월	석사 재학	2
8	사회복 지사7-8	남	34	종합복지관	총무(과장)	9년	1년 7개월	석사 재학	20

2. 설문조사 결과

본 조사의 설문조사(5장 참조)결과를 보면, 직장생활 만족도 중 노동강도에 대한 만족이(‘만족’과 ‘매우 만족’의 합) 63.4%, 복지후생에 대한 만족이 55.8%, 직장 부서 분위기에 대한 만족이 76.0%, 일하면서 건강과 안전에 대한 만족이 77.3%로 만족하는 비율이 상당히 높은 것으로 나타났다. 그러나 최근 3년간 기관의 업무량이 증가했다는 응답이 75.6%, 내 업무량이 증가하고 노동강도도 강화되었다는 응답이 73.3%에 달하는 것으로 나타났다. 또한 업무로 인해 육체적 질병, 정신적 질병, 둘 다를 경험한 적이 있다는 응답이 전체의 38.4%로 나타났다. 특히, 질병 경험자 중 정신 스트레스 질환(우울증)을 경험했다는 비율은 무려 60%에 달하였다. 본 조사에서 뿐 아니라 최근 사회복지사들이 업무과다, 클라이언트로부터의 폭언이나 폭행 등의 문제에 노출되어 있다는 보도

를 어렵지 않게 찾아 볼 수 있다. 대체적인 만족도는 높은 반면, 노동강도가 높아졌다는 의견과 질병의 경험 등도 상당한 것으로 나타나 구체적인 실태에 대한 분석이 요구된다.

1) 폭언, 폭행, 성희롱 경험

아래 표는 폭언, 폭행, 성희롱과 따돌림에 대한 경험이 있다고 응답한 비율을 제시하고 있다.

〈표 7-2〉 폭언, 폭행, 성희롱 등 유경험 응답 결과(%)

	동료로부터	상급관리자로부터	클라이언트로부터
1) 폭언(언어)	6.4(161명)	13.3(330명)	28.9(720명)
이용시설	5.8(85명)	13.8(202명)	31.6(462명)
생활시설	6.3(51명)	8.9(71명)	25.8(209명)
재단, 협회 및 단체	6.8(5명)	16.9(12명)	20.8(15명)
학교	15.0(19명)	36.0(45명)	24.0(30명)
2) 폭행(신체)	0.4(10명)	0.6(15명)	8.7(214명)
이용시설	0.3(5명)	0.8(11명)	6.7(97명)
생활시설	0.5(4명)	0.3(2명)	14.3(114명)
재단, 협회 및 단체	1.4(1명)	0	0
학교	0	1.6(2명)	2.4(3명)
3) 성희롱(성추행포함)	1.7(43명)	2.7(67명)	6.4(158명)
이용시설	1.8(26명)	2.7(40명)	6.7(98명)
생활시설	1.4(11명)	1.8(14명)	7.0(56명)
재단, 협회 및 단체	2.7(2명)	1.4(1명)	1.4(1명)
학교	3.2(4명)	9.8(12명)	2.5(3)
4) 따돌림	3.7(92명)	3.4(84명)	1.1(28명)
이용시설	3.7(54명)	3.5(51명)	0.7(10명)
생활시설	3.5(28명)	3.3(26명)	2.0(16명)
재단, 협회 및 단체	2.7(2명)	2.8(2명)	0
학교	6.5(8명)	4.1(5명)	1.6(2명)

전체 응답자의 약 39.7%를 차지하는 것으로 나타났다.

피해유형으로는 폭언을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다. 전체 응답자의 약 29%가 클라이언트로부터 폭언을 경험했다고 응답했다. 근무기관별로 볼 때

이용시설에 종사하는 사회복지사가 클라이언트로부터 약 32%정도 폭언을 경험하는 것으로 나타났다. 생활시설과 재단·협회 및 단체에 종사하는 사회복지사 역시 클라이언트로부터 가장 많이 폭언을 경험하는 것으로 나타난 반면(각각 25.8%, 20.8%) 학교사회복지사의 경우 폭언의 가해자가 상급관리자라고 응답한 비율이 가장 높았다(36.0%).

폭행의 경우 전체 응답자의 8.7%가 클라이언트로부터 경험한 것으로 나타났다. 폭행을 가장 많이 경험하는 근무기관은 생활시설로 나타났는데 클라이언트로부터 폭행을 경험하는 경우가 가장 많은 것으로 조사되었다(14.3%).

성희롱의 경우 전체 응답자의 약 6.4%가 경험하는 것으로 나타났다. 상사로 부터는 2.7%, 동료로부터는 1.7%가 성희롱 피해를 경험한 것으로 나타났다. 김종진, 이명규(2013)에 따르면 보건의료 산업 종사자의 성희롱 경험은 환자와 보호자를 제외할 경우, 의사로부터 경험하는 비율이 2.3%, 상급관리자로부터 경험하는 비율이 1.3%, 동료로부터 경험하는 비율이 0.8%인데, 본 조사 결과 상급자와 동료로부터 성희롱을 경험하는 비율이 각각 2.7%, 1.7%로 나타나, 보건의료 산업 종사자와 비교할 때 상대적으로 심각한 수준인 것으로 예측할 수 있다. 클라이언트로부터 경험하는 피해가 상당한 것을 고려할 때 직장 내 성희롱에 준하지 않는 성희롱 피해에 적절히 대응할 수 있는 제도적인 장치가 필요한 것으로 보인다.

대부분의 기관이 클라이언트로부터의 성희롱 경험이 가장 높은 것에 비해, 학교사회복지사의 경우 상급관리자로부터 경험하는 경우가 높은 것으로(9.8%) 나타나, 직장 내 성희롱 문제가 큰 것으로 조사되었다.

따돌림의 경우, 동료로부터 경험하는 비율이 가장 높은 것으로 나타났으며, 전체 응답자의 3.7%가 동료로부터 따돌림을 당한 경험이 있다고 응답했다. 응답 수에 편차가 있으나 비율로만 비교할 때, 학교사회복지사가 동료 및 상급관리자로부터 따돌림 경험이 높은 것으로(각각 6.5%, 4.1%) 나타났다. 학교에 종사하는 사회복지사의 경우 고용형태 및 직무 내용이 타 종사자들과 상이하고 인원 배치도 1명인 경우가 많아 직장 동료들 사이에서 어려움을 경험하는 것으로 예상할 수 있다.

〈표 7-3〉 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인한 탈진경험에 대한 응답 결과

	응답수	%	누적
있다	300	32.6	32.6
없다	619	67.4	100
전체	919	100	

위 표는 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험이 있는 응답자들의 탈진경험 여부에 대한 응답결과이다. 폭언이나 폭행, 성희롱을 경험한 적이 있다고 응답한 대상의 약 32.6%가 그로인해 탈진을 경험했다고 응답했다.

폭언이나 폭행, 성희롱 등의 피해가 발생했을 경우 이를 적절히 대처하고 피해자가 이를 극복하기 위해서는 기관의 적극적인 노력이 필요하다. 그러나 아래 표는 그러한 조치가 충분치 않음을 추측하게 한다. 우선, 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해를 경험한 응답자 중 피해를 해소하기 위한 혜택을 받은 적이 있다는 응답은 단 6%(47명)에 그쳤다. 피해해소 프로그램의 혜택은 휴식이 66.7%로 가장 높았으며 휴직이 3.9%로 가장 낮게 나타났다.

〈표 7-4〉 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해에 대한 보상프로그램 경험(%)

	있다
피해해소를 위한 혜택을 받은 적이 있다	6.0
1) 상담 프로그램 및 교육	38.3
2) 적절한 휴식	66.7
3) 휴직	3.9
4) 병원치료	19.2

기관을 통한 피해해소 혜택을 경험한 비율이 6%에 그친다는 것은 특별한 조치를 취할 만큼 큰 문제가 아니라고 인지하기 때문일 수도 있으나 피해 해소를 위한 방안이 마련되어 있지 않기 때문일 수 있다. 위 결과에 따르면 후자를 예측해 볼 수 있다. 즉, 피해로 인한 소진을 경험했다는 응답은 32.6%에 달하는 반면, 피해 해소를 위한 혜택을 경험한 비율은 극히 낮은 것은 기관에서 적절한 대응책을 마련하고 있지 않다는 것을 의미한다.

아래 표는 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해에 어떻게 대처했는가를 보여주고

있다. ‘주변 동료와 꾸밈하거나 하소연하고 넘겼다’는 응답이 약 49.6%로 가장 많았으며 ‘대부분 개인적으로 참고 넘겼다’는 응답이 약 31.8%로 뒤를 이었다. 두 응답은 사실상 공식적인 대응을 전혀 하지 않았다는 응답으로 이해할 수 있다. 이 둘을 합치면 응답률은 약 81.4%로 대다수의 피해자가 어떠한 공식적인 대응도 하지 못하는 것으로 나타났다.

공식적인 대응으로는 고충처리위원회, 외부단체에 의한 도움, 법적 대응 등을 들 수 있는데 이들은 각각 약 1.4%, 0.6%, 0.6%에 그쳐 공식적인 대응이 부재함을 알 수 있다. 기타 의견의 다수는 당사자에게 직접 말하고 사과를 요구했다고 응답하여 적극적인 해결을 시도한 것으로 나타났으나, 피해자인 본인이 퇴사한 경우도 있어 피해자가 피해를 적극적으로 드러내고 공식적인 절차를 거쳐 적절한 대응을 하기 어려운 조직 문화가 존재할 수 있음을 시사한다.

〈표 7-5〉 폭언, 폭행, 성희롱 등 피해에 대한 대응

피해대응	응답수	%	누적
1) 대부분 개인적으로 참고 넘겼다	250	31.8	31.8
2) 주변 동료와 꾸밈하거나 하소연 하고 넘겼다	390	49.6	81.4
3) 직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청했다	98	12.5	93.9
4) 고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청했다	11	1.4	95.3
5) 외부 시민사회단체에 도움을 요청했다	5	0.6	95.9
6) 법적 대응을 통하여 적극적으로 문제를 해결했다	5	0.6	96.6
7) 기타	27	3.4	100.0
전체	786	100.0	

클라이언트를 우선시 하는 태도의 강조가 사회복지사의 노동과정에서 클라이언트로부터의 무리한 요구나 폭언, 폭행 등의 피해가 발생하여도 사회복지사로 하여금 이를 문제시하고 적극적으로 해결을 할 수 있도록 독려하는 것이 아닌, 참고 견뎌야하는 문제로 인식하게 하는 것은 아닌지 점검할 필요가 있다.

2) 우울감

본 조사에서는 사회복지 종사자들이 스스로 얼마나 우울하다고 느끼는지를 조사하였다. 본 조사의 측정도구는 CES-D라는 잘 알려진 우울감 측정도구의 축약판으로, CES-D의 20문항 중 핵심적인 4개의 문항으로 이루어졌다 (CES-D4). 질문 항목은 ① 상당히 우울했다, ② 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다, ③ 갑자기 울음이 나왔다, ④ 마음이 슬펐다의 4가지이며 각 항목에 극히 드물, 가끔 있음, 종종 있음, 매우 많음 중 하나에 응답하도록 되어 있다⁵⁵⁾. ‘극히 드물’에 0점, ‘가끔 있음’에 1점, ‘종종 있음’에 2점, ‘매우 많음’에 3점을 부여하여 4개 문항의 값을 합산한 결과 총 0점에서 12점의 분포를 나타내게 되며, 4점 이상일 경우 임상적으로 의미 있는 정신적 스트레스 상태로 상담을 요하는 우울증으로 판단한다.

〈표 7-6〉 성별-고용형태별 우울감 응답 결과(점수)

	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값	4점 이상비율(%)
우울감	2502	2.6	2.789143	0	12	32.6
기관별 F=19.36***						
이용시설	1478	2.8	2.806193	0	12	35.3
생활(보장)시설	801	2.1	2.660439	0	12	24.8
협회, 재단, 단체	74	2.9	3.087548	0	12	33.8
학교	127	3.7	2.693018	0	12	53.5
성별 t=10.5211***						
여성	1706	3.0	2.901171	0	12	38.1
남성	792	1.8	2.323499	0	12	20.7
고용형태 t=-4.0378***						
정규직	2025	2.5	2.776909	0	12	30.7
비정규직	454	3.1	2.835495	0	12	41.4

주: 기관별 F값은 분산분석 결과. 기관 유형별로 볼 때, 학교 기관은 모든 기관과 비교할 때 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

조사 결과 CES-D4의 평균값이 2.6으로 지극히 정상 범위에 속하는 것으로

55) 4항목의 Cronbach Alpha Coefficient는 0.889.

나타났다. 기관별로 보면, 4개 기관 유형 모두에서 4점 이하의 점수를 나타내 평균적으로는 정상범주에 들지만 학교기관의 평균이 3.7로 타 기관유형에 비하여 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 특히 상담을 필요로 하는 우울증 판단 기준인 4점 이상의 응답자는 학교사회복지사에서 가장 많은 것으로 나타났다. 학교 사회복지사의 약 53.5%가 상담을 요하는 단계인 4점 이상으로 나타난 것이다. 한편 성별로는 남성보다 여성이 유의미하게 더 우울을 느끼는 것으로 (여성의 평균이 3.0, 남성의 평균이 1.8) 나타났으나 여성과 남성 모두 평균적으로는 4점 이하로 나타났다. 그러나 남성의 약 20.7%가 4점 이상인 것으로 나타난 반면, 여성의 약 38.1%가 4점 이상인 것으로 나타나 여성의 우울증 정도가 보다 심각한 것으로 알 수 있다.

고용형태별로는 정규직에 비해서 비정규직 사회복지사가 통계적으로 유의미하게 더 많이 우울증세를 보이는 것으로 나타났다(정규직 평균 2.5, 비정규직 평균 3.1). 상담을 요하는 우울증세인 4점 기준으로 볼 때 정규직은 약 30.7%인 반면 비정규직은 약 41.4%로 높게 나타났다.

본 결과는 여성, 비정규직, 학교사회복지사의 정신보건에 대한 관심이 필요함을 시사한다. 이는 고용형태의 불안정 등⁵⁶⁾ 노동조건에 대한 차이, 주로 혼자 근무하는 환경 등 노동환경에서 비롯되지 않았는지에 대한 점검을 포함해야 할 것이다.

사회복지직 노동조건 실태조사(노동환경건강연구소, 2013)에 따르면 응답자의 65%가 우울증을 앓고 있는 것으로 나타났다. 또한 서비스직 종사자의 우울증 조사에서 상담을 요하는 우울증을 경험하는 정도가 백화점판매직 39.1%, 카지노 딜러 59.7%, 철도 역무원 28.5%, 철도 객실 승무원 29.3%, 간호(조무)사 34.3%, 콜센터 직원 42.3%인 것으로 나타났다(임상혁, 2013).

한편, 이와 유사한 도구를 사용하여 일반인구 집단의 우울증을 조사한 결과는 임상적으로 유의미한 우울증상을 보이는 비율이 10%내외 인 것으로 알려졌다. 이와 비교할 때 사회복지사들의 우울증은 상당한 수준으로 볼 수 있으며

56) 본 조사에 따르면 응답자 전체 중 비정규직 비율은 약 18%에 불과하지만, 기관 유형별로 볼 때 학교 기관의 경우 무려 98%이상이 비정규직인 것으로 나타났다.

	이용시설	생활시설	협회, 재단 및 단체	학교	합계
전체응답 수	1496	849	77	128	2550
정규직	1232	810	42	2	2086
비정규직	264	39	35	126	464
비정규직 비율	17.7	4.6	45.5	98.4	18.2

사회복지사의 정신보건에 대한 관심이 필요함을 시사한다.

3) 감정노동과 소진

최근 서비스 사회로의 전환과 함께 서비스 직종 종사자의 감정노동이 학계는 물론 사회적으로도 이슈가 되고 있다. 감정노동에 대한 연구는 주로 서비스 노동의 영역에서 다루어지고 있다. 특히, 서비스 노동은 면대면(face to face) 관계에서 기존의 고용관계와는 다른 삼자관계(고용주-고객-노동자)를 형성함으로써 노동자들이 고객이라는 새로운 대상으로부터 노동통제를 받게 되는 상황에 놓이게 되는데, 이 과정에서 감정노동이 유발되며 고용주는 고객관리를 위해 적극적으로 노동자들의 감정을 관리하고 통제한다는 것이다.

사회복지사의 직업윤리 의식의 특성을 고려하면, 소위 감정노동이라 불리는 행위는 클라이언트에 대한 당연한 사회복지사의 태도일 수 있다. 그러나 노동의 실제 내용을 분석할 필요가 있으며, 사실상 클라이언트의 민원이 사회복지사에 대한 제도적·조직내(문화적)적 평판의 근거가 되고, 징계사유나 해고의 사유가 될 수 있을 때 이는 감정노동에 대한 암묵적인 통제기제가 되므로 감정노동의 수행이라고 볼 수 있다.

타 서비스 노동과는 상이한 점이 있으나, 클라이언트를 대상으로 복지 서비스를 제공하는 사회복지사들 역시 면대면(face to face) 관계에서 나타나는 노동자의 감정 관리와 통제가 일어날 것으로 예측할 수 있다. 따라서 사회복지사들의 감정노동 수행정도를 파악하고 사회복지업무의 특성이 감정노동 수행에 어떤 영향을 주는지 검토할 필요성이 있다. 특히, 감정노동이 감정소진의 주된 요인이라는 점에서, 사회복지사들의 감정소진의 실태를 파악하고 이를 완화하기 위한 대안 모색이 필요하다.

(1) 감정노동 측정결과

본 조사에서는 사회복지업무의 특성을 고려하여 Morris&Feldman(1996)이 제시한 감정노동 측정도구의 여러 차원 중 감정표현의 다양성, 표면행위와 진심(내면)행위의 세 가지 차원만을 설문조사 항목에 포함하였다⁵⁷⁾.

57) Morris&Feldman(1996)은 고객과의 접촉정도, 감정표현의 다양성, 표면행위와 진심(내면)행위, 그리

감정노동에 대한 조사 결과는 <표 7-7>과 같다.

<표 7-7> 감정노동 응답 결과

(단위: %)

감정노동 의 차원	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	합계
감정표현 의 다양성	1) 나는 클라이언트에 대 한 부정적인 감정표현을 자제해야한다.	1.2	5.5	11.0	58.8	23.5	100.0
	2) 나는 클라이언트에게 화가 나도 그것을 드러내 지 말아야 한다.	0.9	9.7	15.3	54.2	19.9	100.0
	3) 나는 클라이언트가 이야기할 때 맞장구를 치 는 등 공감을 표시해야한 다.	0.5	2.3	8.4	58.9	29.9	100.0
	4) 나는 당황스러운 일이 있을 때에도 클라이언트 에게 침착함을 유지해야 한다.	0.3	1.7	7.1	60.9	30.0	100.0
	5) 나는 클라이언트에게 내가 느끼는 진짜 느낌을 표현하지 않으려고 노력 한다.	1.41	13.91	24.13	45.15	15.4	100.0
감정표현 의 표면행위	6)나는 클라이언트에게 진심에서 우러나와 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	6.9	29.0	27.1	28.5	8.5	100.0
감정표현 의 내면행위	7) 나는 클라이언트에게 친절한 감정을 실제로 느 끼기 위해 노력한다.	0.7	3.6	13.3	60.9	21.5	100.0

고 표현규칙의 내재화의 4가지로 감정노동이 구성된다고 제시한다. 일반적으로 노동자의 고객 접촉 정도가 높을수록, 감정표현이 다양하게 요구될수록 감정노동이 높은 것으로 판단한다. 표면행위는 노동자가 외적으로 다양한 감정을 자신의 의도와 상관없이 드러내는 정도이며, 진심(내면)행위는 고객에 대하여 친절함을 느끼도록 스스로 자신의 감정을 관리하는 정도라고 정의 할 수 있다. 표면행위와 진심(내면)행위에 대한 노동자의 의도가 강할수록 감정노동의 정도가 높은 것으로 해석된다. 표현규칙의 내재화는 노동자가 감정을 관리하는 업무를 스스로 받아들이는 과정이다. 표현규칙의 내재화가 높을수록 감정노동의 정도가 낮은 것으로 인식한다는 연구들이 보고된바 있다. 이처럼 감정노동은 한가지의 차원으로 설명되지 않으며, 감정노동의 양태와 특성에 따라 여러 가지 차원으로 구성된다. 각각의 감정노동의 차원은 소진에 일관된 영향을 주지 않는다는 것이 일반적인 연구 결과이다. 따라서 감정노동의 여러 차원에 대한 다양한 해석이 존재하며, 연구 대상에 따라 선택적인 적용이 필요하다. 클라이언트와의 접촉정도는 사회복지사 업무의 특성상 일상적으로 일어날 것으로 예상하여 제외 하였으며, 표면규칙의 내재화 역시 사회복지사의 업무 인식의 특성상 제외하는 것이 나올 것으로 판단하여 포함시키지 않았다

	8)나는 클라이언트를 대할 때 클라이언트의 기분이나 요구사항에 맞추기 위해 나 자신의 감정을 조절한다.	0.2	3.5	13.6	61.2	21.5	100.0

*Cronbach Alpha Coefficient: 0.822

감정표현의 다양성에 대한 응답 결과, 다양성을 요구하는 감정노동의 정도는 매우 높은 것으로 나타났다. 부정적인 감정을 숨겨야한다고 응답(‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’의 합)한 비율은 (1번과 2번 항목) 각각 82.4%, 74.1%로 나타났으며, 긍정적인 감정을 표현해야한다는 응답(3번과 4번)은 각각 88.8%와 90.9%로 매우 높게 나타났다. 솔직한 느낌을 표현할 수 없다는 (5번) 내용에도 60.6%가 그렇다고 응답했다.

감정표현의 표면행위(진심에서 우러나와 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다)는 다른 요소의 감정노동 정도에 비해 낮은 편이나 ‘그렇다’고 응답한 비율이 약 27%에 달하는 것이 주목할 만하다. 또한 평균으로 이를 분석해 보면 약 3점으로 보통수준에 달하는 것으로 나타났다.

감정표현의 내면행위 역시 감정표현의 다양성과 마찬가지로 ‘그렇다’고 응답한 비율이 매우 높은 것으로 나타났다. 이는 클라이언트에 대하여 부정적 감정을 숨기고 긍정적인 감정을 표현하기 위해서 스스로 감정노동에 적응하는 전략으로 이해되기도 한다. 즉 노동자 스스로가 진심으로 친절한 감정을 고객(클라이언트)에게 표현하기 위해서는 일종의 자기 최면이나 내면적인 노력이 상당히 필요함을 의미한다. 본 조사에서 응답자들은 상당히 높은 수준의 감정표현의 내면행위를 수행하는 것으로 (7번과 8번에 대하여 그렇다 이상의 응답률이 각각 82.4%, 82.7%) 나타났다.

2013년 보건의로 산업 종사자를 대상으로 실시한 감정노동 실태에서 ‘환자를 대할 때 실제 (친절한)기분이 될 수 있도록 노력한다’에 그렇다는 응답과 ‘일하면서 솔직한 기분을 숨기고 일한다’에 그렇다는 응답이 각각 89.4%로 높은 수준에 달했다(김종진, 이명규, 2013). 본 조사에서 사용한 측정 도구에 따르면 이는 각각 감정표현의 내면행위와 다양성에 해당하는 것이다. 본 설문조사 결과 내면행위에 해당하는 질문에 ‘그렇다’라고 응답한 비율은 약 82%였으며, 감정표현의 다양성에 해당하는 문항들에 그렇다고 응답한 비율은 최저 60.6%, 최고 90.9%였다. 측정도구의 차이가 있으나 문항만을 비교할 때 사회복

지사는 보건의료 종사자와 비교하여 유사한 정도로 높은 감정노동을 수행하는 것으로 보인다.

〈표 7-8〉 감정노동 응답 결과(평균)

	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
감정노동 다양성	2531	4.0	0.6001	1	5
감정노동 표면행위	2548	3.0	1.091607	1	5
감정노동 내면행위	2546	4.0	0.651196	1	5
감정노동 (전체 합)	2526	3.9	0.555171	1	5
기관별(감정노동 전체 합) (F=34.67 ^{***})					
이용시설	1487	3.9	0.517378	1	5
생활(보장)시설	819	3.7	0.576915	1	5
협회, 재단, 단체	74	3.9	0.641171	2.25	5
학교	125	4.0	0.47781	2.75	5
성별(감정노동 전체 합)					
여성	1723	3.9	0.554277	1	5
남성	799	3.8	0.555212	1	5
고용형태별(감정노동 전체 합)					
정규직	2045	3.8	0.556387	1	5
비정규직	456	3.9	0.538328	1	5

주: 기관별(감정노동 전체 합)의 F값은 분산분석 결과. 기관 유형별로 볼 때, 생활시설은 모든 기관과 비교할 때 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.0

감정노동 전체의 평균은 약 3.9로 나타났다⁵⁸⁾. 감정노동의 요소 중 가장 높은 평균값을 나타내는 것은 감정노동의 내면행위(약 4.0)이다. 응답 빈도로 봤을 때 ‘그렇지 않다’가 가장 높았던 감정노동의 표면행위도 평균값으로 볼 때 약 3으로 나타나 보통에 해당하는 것으로 나타났다.

기관별로 볼 때 학교사회복지사의 감정노동 정도가 가장 높은 것으로 나타난 반면(4.0), 생활시설의 감정노동 정도가 가장 낮은 것으로 나타났다(약 3.7).

58) 감정노동의 각각의 영역을 합산하여 평균값을 구함(5점에 가까울수록 감정노동의 정도가 심한 것으로 판단, 1점: 전혀 아니다 → 5점: 매우 그렇다)

한편, 감정노동은 주로 여성의 일로 여기는 인식이 보다 일반적이어서 여성의 감정노동이 더 심한 것으로 알려져 있다. 아래 표는 감정노동의 각 영역을 성별로 보여주고 있다.

〈표 7-9〉 성별 감정노동

		관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값	t
감정노동 다양성	여성	1725	4.0	0.597799	1	5	1.2234
	남성	802	3.9	0.603799	1	5	
감정노동 표면행위	여성	1737	3.1	1.102301	1	5	1.8665
	남성	807	3.0	1.065641	1	5	
감정노동 내면행위	여성	1736	4.0	0.651562	1	5	2.5955***
	남성	806	4.0	0.648756	1	5	

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.0

감정노동 다양성과 표면행위의 정도는 여성과 남성에게서 큰 차이 없이 수행되는 것으로 나타났으나 감정노동의 내면행위는 성별 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

감정노동의 다양성 정도와 표면행위의 수행 정도에 있어서는 남성과 여성의 차이가 나타나지 않았으나, 감정노동의 내면행위 수행정도에 있어서 성별 차이가 나타났다. 이는 여성이 남성에 비해 내면행위 정도가 유의미하게 높다는 것을 의미한다. 감정표현의 내면행위는 클라이언트에게 실제로 친절한 감정을 느끼기 위해 노력하는 것과 클라이언트에 맞추기 위해 내 감정을 조절하는 행위를 의미하는데 내면행위 수행이 성공적일 때는 감정노동을 완화시키는 전략이 될 수 있지만, 성공적이지 못할 때는 감정 부조화를 일으키는 원인으로 지목되기도 한다. 즉, 끊임없이 자신의 감정을 실제 자신의 감정과 무관하게 조절해야 하는 압박이 노동자들에게 스트레스를 유발하는 것이다. 이러한 감정조절은 여성들에게 더 많이 요구됨으로써 여성 사회복지사들의 감정노동 내면행위의 수행정도가 더 높은 것으로 보인다.

감정노동의 수행이 요구되는 경우는 고용에 대한 불안이 영향을 주는 것으로 예측되어 왔다. 고객에 대한 자신의 감정을 통제하는 이유는 고객의 불만이 고용주에게 알려졌을 때 해고의 위협에 놓이게 된다는 것이다. 서비스 영역에서 감정노동은 고용형태에 따라 달리 발생할 가능성을 갖고 있다(강은애, 김경희 2008).

고용형태를 정규직과 비정규직으로 구분한 후 감정노동 수행에 차이가 나타나는지를 분석하였다. 결과는 아래와 같다.

〈표 7-10〉 고용형태별 감정노동

		관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값	t
감정노동 다양성	정규	2049	3.9	0.600755	1	5	-2.0820**
	비정규	457	4.0	0.585331	1	5	
감정노동 표면행위	정규	2063	3.0	1.095799	1	5	-3.3666***
	비정규	460	3.2	1.060835	1	5	
감정노동 내면행위	정규	2060	4.0	0.65255	1	5	-1.8785
	비정규	461	4.1	0.628578	1	5	

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

성별에 따른 감정노동과 달리, 고용형태에 따른 감정노동은 감정노동의 다양성과 표면행위의 수행정도에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 정규직에 비해 비정규직이 감정노동의 다양성을 더 많이 수행하고 표면행위 역시 비정규직이 정규직에 비해 더 많이 수행한다고 볼 수 있다. 감정노동의 내면행위는 고용형태를 불문하고 높은 것으로 나타났다(유의미한 차이 없음).

감정노동의 다양성은 부정적 감정을 숨기고, 긍정적 감정을 표출하는 등의 감정이 요구된다는 것을 의미하고, 표면행위는 실제의 감정과 관계없이 클라이언트에게 웃는 행위를 한다는 것을 의미하는데 이를 적절히 수행하지 못하여 클라이언트로부터의 불만이 발생할 경우 고용에 영향을 주기 때문에 비정규직에서 더 높게 나타나는 것으로 예측 가능하다.

본 조사에 응한 응답자의 비정규직비율은 약 18.3%(2576명 중 470명)인데, 그중 여성의 비율이 약 81.5%(470명 중 383명)를 차지한다(남성의 비율은 약 18%.5, 87명). 감정노동의 수행정도가 남성보다는 여성에게서, 정규직보다는 비정규직에게서 더 높다는 것은, 사회복지사 중에서도 여성-비정규직에게 더 높은 강도로 감정노동이 수행된다는 것을 의미한다.

(2) 감정적 소진(Burnout) 측정 결과

본 조사에서는 Maslach&Jackson(1981)의 감정소진 측정도구를 사용하여 사회복지사의 소진 실태를 분석하였다. Maslach&Jackson(1981)은 감정적 소진을 정서적 고갈, 개인적 성취, 탈인격화의 세 가지 요소로 구분한다. 본 조사에서는

소진의 요소의 핵심적 요소인 정서적 고갈만을 측정에 사용하였다.⁵⁹⁾
 응답 결과는 다음과 같다.

〈표 7-11〉 감정적 소진(정서적 고갈) 응답 결과

(단위: %)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	합계
1) 나는 직장에서 정서적으로 고갈된 것 같이 느껴진다.	7.1	23.7	22.9	36.2	10.2	100.0
2) 나는 근무 시간이 끝났을 때 녹초가 된 것 같은 느낌이 든다.	3.5	13.1	22.0	43.5	17.9	100.0
3) 나는 잠에서 깨거나, 다시 출근을 해야 할 때 피로함을 느낀다.	3.0	12.8	19.8	44.6	19.9	100.0
4) 하루 종일 같이 일하는 사람들이 나에게서는 부담스럽다.	13.6	47.2	25.3	11.3	2.7	100.0
5) 나는 내 일에 있어서 완전히 지쳐있다.	8.9	35.6	32.4	17.5	5.5	100.0
6) 나는 내 일에 좌절을 느낀다.	15.9	44.1	22.8	13.3	3.9	100.0
7) 나는 일을 너무 열심히 한다고 생각한다.	1.5	9.9	43.9	37.3	7.4	100.0
8) 나와 같이 일하는 사람들이 스트레스를 많이 준다.	10.1	41.5	30.8	13.9	3.8	100.0
9) 나는 벼랑에 몰린 것 같다는 느낌을 받는다.	25.2	40.0	21.1	10.3	3.4	100.0

*Cronbach Alpha Coefficient: 0.887

1), 2), 3) 문항은 ‘고갈’, ‘녹초’, ‘피로’ 등 상당히 강도가 높은 소진을 표현하고 있다. 이에 대해 ‘그렇다’ 이상으로 응답이 각각 46.4%, 61.4%, 64.5%로 높게 나타났다. 한편, 일 자체(사회복지 업무)나 조직 내에서의 관계로 인한 소진은 ‘그렇지 않다’는 응답이 가장 높게 나타남으로써 심각한 수준

59) Maslach&Jackson은 감정적으로 소진된 상태에 이르게 되면 정서적으로 고갈되고 일을 통한 개인의 성취도가 낮아지고, 스스로가 고갈된 상태이기 때문에 고객을 하나의 사람이 아닌 일의 대상으로 느끼게 된다고 보았다(탈인격화). 그러나 감정적 소진의 세차원은 항상 일관된 형태로 나타나지는 않고 있어, 연구자 마다 다른 입장을 보이고 있다. 또한 Maslach는 정서적 고갈이 조직 구성원의 소진을 일으키는 요소 중 가장 핵심적인 차원이라고 보았으며, 나머지 두 차원의 원인이 되는 변수라고 보았다. 즉, 감정적 소진은 세 가지 요인의 총체적인 결과이지만 내부 요소들은 일종의 위계적 관계를 형성할 수 있다는 것이다. 정서적으로 고갈됨에 따라 개인의 성취도가 낮아지고 탈인격화 되는 결과를 보일 수 있다. 본 조사에서는 정서적 고갈 요인이 감정적 소진의 핵심 요소라 판단하고, 정서적 고갈만을 측정 도구로 사용하였다.

은 아닌 것으로 예측할 수 있다(문항 4), 5), 6), 8), 9)). ‘나는 일을 너무 열심히 한다고 생각한다’는 문항(7)은 그저 그렇다가 약 43.9%로 가장 높은 응답률을 보였으나 그렇다는 응답(37.3%)도 상당히 많은 것으로 보아, 인력 부족 및 업무과다 등으로 인하여 일이 많게 느껴지기 때문은 아닌지 검토할 필요가 있다.

〈표 7-12〉 감정적 소진(정서적 고갈) 응답 결과(평균)

	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값	비고
감정적 소진	2542	2.9	0.732323	1	5	-
기관별						
이용시설	1493	3.0	0.727592	1	5	F=24.97***
생활(보장)시설	826	2.8	0.701896	1	5	
협회, 재단, 단체	76	3.0	0.87153	1	5	
학교	125	3.3	0.667845	1.3	4.9	
성별						
여성	1730	3.0	0.709303	1	5	t=10.6809***
남성	809	2.7	0.732862	1	5	
고용형태						
정규직	2060	2.9	0.73223	1	5	t=-1.7986
비정규직	460	3.0	0.741589	1	5	

주: 기관별 F값은 분산분석 결과. 기관 유형별로 볼 때, 학교 기관은 모든 기관과 비교할 때 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

감정적 소진(정서적 고갈)은 평균 약 2.9로 높지 않지만 보통(3)수준이라고 볼 수 있다. 기관별로 볼 때, 학교사회복지사의 평균이 약 3.3으로 가장 높게 나타났다. 기관별 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났는데, 특히 학교 사회복지사들의 소진은 타 기관에 비교할 때 모두 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 한편, 생활시설 종사 사회복지사의 소진은 유의미하게 낮은 것으로 나타났다. 이는 기관 특성별로 클라이언트와 관계 맺는 정도가 상이하기 때문으로 추측해 볼 수 있다.

감정노동이 여성과 비정규직에게서 더 많이 수행되는 것으로 나타나, 감정적 소진(정서적 고갈)을 성별, 고용형태별로 나누어 유의미한 차이 있는지 분석하였다(〈표 7-12〉). 그 결과, 고용형태에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으

나, 성별 차이는 유의미한 것으로 나타나 남성 사회복지사에 비해 여성 사회복지사의 감정적 소진(정서적 고갈)이 더 높은 수준으로 경험되고 있음을 알 수 있다.

여성, 비정규직에게서 감정노동 수행정도가 더 높고, 특히 여성 사회복지사의 감정 소진 정도가 높은 것을 참고할 때, 비정규-여성 사회복지사 집단의 소진해고에 대한 지원이 더 요구 될 것으로 보인다.

3. 면접조사 결과

이 절에서는 설문조사 결과를 참조하여 현장 사회복지사들의 노동과정을 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험과 감정노동 실태, 그리고 소진에 대한 경험을 중심으로 면접조사를 실시한 결과를 제시 하였다. 또한 사회복지사들의 현장경험을 기반으로 노동과정에서 발생하는 문제를 예방하고 해결하기 위한 정책적 제언을 제시하였다.

1) 노동과정 실태(상하관계, 폭언·폭행과 감정노동 경험)

(1) 복지기관 내 의사소통

대부분의 복지관은 몇 개의 팀으로 구성되어 있는 공통점을 보인다. 면접조사에 참여한 사회복지사들은 중소규모 이하의 복지관에서 근무하고 있었으며, 최대 5개의 팀으로 구성된 복지관에서 근무하고 있었다. 3-4명의 팀원과 팀장으로 이루어져 팀이 돌아가기 때문에, 팀장은 실무를 담당하면서도 팀원의 수퍼바이저로서 매우 중요한 역할을 부여받는다. 따라서 팀원과 팀장의 의사소통은 사실상 가장 중요한 조직 내적 기능을 담당한다. 비교적 복지관의 분위기가 ‘가족적’ 이라서 큰 불만이 없었던 사회복지사7-1은 이러한 시스템이 ‘잘 될 경우 매우 좋은 구조’ 임을 지적하면서도 팀장을 중심으로 이루어지는 의사소통 구조이다 보니, 팀장과의 갈등 상황에서 팀원들은 상당한 어려움에 놓이게 된다고 지적하였다. 조직이 워낙 소규모인 경우는 고충이 있거나 복지관 운영에 대한 의견이 있을 때 팀장 선에서 ‘커트’ 되면 더 이상의 소통이 불

가능하다는 것이다. 즉, 의사소통이 팀장을 거치는 구조 안에서 개별화되어 있다는 평가이다. 사회복지사7-4도 이러한 지적을 한다.

관계는 좋은데, 아무래도 상명하달식의 것들은 조금은 있지만, 그런 거에 불만은 크게 없어요. 그런데 조직이라는 게 질서가 있잖아요. 내 바로 위의 상사(팀장)를 뛰어 넘고 그 위로 갈 수는(의견이) 없잖아요. 저도 너희가 다이렉트로 나한테 와서 얘기하는 것이 아니라 팀, 과장을 통해서 얘기를 해라 이러다 보니까 팀과장하고 의사소통이 딱 막혀 버리면 그 다음엔 해결이 어렵더라고요(사회복지사7-4).

이는 조직문화를 딱딱하게 만들고 상명하달식의 문화를 보편화 시키는 문제를 갖기도 한다. 사회복지 이용시설에서 근무한 경험이 있으나 현재는 지역 자활센터에서 근무 중인 사회복지사7-5는 이러한 위계적인 문화를 자활센터로 이동한 후에 더 확실히 깨닫게 되었다고 말한다.

복지관에서도 있어 봤지만, 관장이 막 복지사들한테 일을 너무 많이 시키고, 그러니까 결혼한 사람을 다닐 수가 없을 정도로. 늦게까지. 그러면 다니다가 그만둬야 하고. 관장이 어떤 사람이나에 따라서 복지관 분위기가 굉장히 딱딱하고 명령식이고 그렇게 되기도 하고요. 그래서 저는 자활에 있다 보니까 복지관에 못 있겠더라고요. 여기서는 의견을 얘기하고 그걸 수렴하고 안된다고 하면은 상의하고 그런데 많은데 복지관은 지시하면 행동해야하고 이런 게 좀 있더라고요(사회복지사7-5).

‘딱딱한’ 분위기의 조직에서는 의사소통이 원활하게 이루어지기 어렵다. 사회복지사7-7은 현재 생활시설에 근무하고 있지만, 이전 직장은 장애인이용시설이었다. 그곳에서 사회복지사의 자율성을 억압한다고 느꼈다는 사회복지사7-7은 상급자가 사회복지사의 의견을 충분히 고려해 주지 않았고 이에 대한 문제제기 하기에는 복지관의 ‘문화’가 뒷받침해 주지 않았다고 한다. 특히나 정규직이 아니었기 때문에 의사소통에 대한 문제제기는 더욱 어려웠다.

그런 조직에서는 정말 당돌한 직원 아니고서는 자기 의견을 말하는데 있어서 겁먹게 되는 부분도 있고. 처음에는 열성적이니까 이것저것 얘기하는데 제지를 당하다 보면 입을 닫아버리게 되는. 저도 그랬어요. 그런 건 현실적이지 않다고 뭘 할 때 마다 그러면 입을 닫아버리게 되고. 그런 조직에서는 갈등이 생겨버리면 좀, 심하죠. 제 친구들도 보면 그런 경우에는 그만두더라고요. 상사와의 관계에서 너무 지시하거나, 사람으로서 존중을 못 받는다는 느낌이 들어서 다른 직장을 알아보고 있는 친구도 있고. 저도 그런 부분이 없지 않아 있었어요. 이 분위기는 내가 뭘 할 수 있는 분위기가 아니고 날 억압하는 분위기고(사회복지사7-7).

결국 사회복지사7-7은 직장을 옮겼다. 그녀는 이직 전까지는 직장 동료들과의 대화를 통해서 다소간 스트레스를 해소 했다고 하였다. 그런데 직장 동료가 없어서 대화로도 이런 문제로 인해 쌓이는 스트레스를 적당히 해소 할 수 없는 사회복지사들이 있다. 본 면접조사에 참여한 사회복지사 7-2와 7-6은 각각 중학교와 초등학교에 근무하는 학교 사회복지사다. 학교는 사회복지사가 1명 배정되기 때문에 다른 동료들과 교류하는 것이 그다지 쉽지 않다는 것이 그들의 설명이다. 보건실과의 교류가 많아 대화 할 상대는 있다고 말하는 사회복지사7-2 역시, 갈등이 생겼을 때 이를 해소하기 위한 의사소통이 부재함을 지적하였다.

면접조사 참여자들은 모두 본인이 속해 있는 기관에서 의사소통 구조는 다소간 비공식적임을 지적하였다. 전체 회의, 기관장 상담을 통하여 의견을 나누는 방법이 있지만, 갈등 상황에서는 이러한 통로를 이용하는 것이 어렵다는 지적이다. 고충처리 위원회가 존재하고 기관평가항목으로 지정되어 있으나 대개 고충처리는 명목상으로만 존재하고 제 기능을 하지 못하는 것으로 조사 되었다. 본 조사의 설문조사에 따르면 고충처리업무를 담당하는 부서/인원이 있다고 응답한 비율은 57.2%로 나타났으며, 고충처리업무가 있는 기관 중에서 ‘매우 잘 운영’ 되고 있다고 응답한 비율은 10.3%, ‘그럭저럭 운영’ 되고 있다고 응답한 비율은 35.4%로 나타나 절반이상이 형식적으로 운영되고 있음을 알 수 있다.

사회복지사7-1과 7-3은 소속된 복지관의 고충처리 위원회가 직원들의 고충을 처리하는 데 활용되는 것이 아니라, 클라이언트의 고충을 처리하고 있다고 말한다. 고충처리 위원회가 있다 하더라도 제 기능을 못하고 있다는 것이다.

저희도 고충처리 위원회라는 팀이 있어서 직원들이랑 지역주민의 고충처리를 처리를 하는 그림 업무가 있긴 있어요. 근데 사실상 그런 문제를 아직까지 그렇게 거기에서 할 만큼은 아니고, 그게 생긴지도 얼마 안 되다 보니까. 지금은 고충처리 위원회에서 전반적인 좀 분위기를 좋게 할 수 있는 그런 노력을 하고 있어요. 근데 아직 개인이 어떤 고민이 있다면 고충처리위원회를 이용할 수 있을 것 같지 않아요. 아직 그 정도로 성장을 하지 못해서(사회복지사7-1).

물론 복지관에서는 직원들의 고충을 처리하기 위한 다양한 방법을 강구하고 있는 것으로 조사되었다. 복지관 내에서 직원들의 분위기를 민주적으로 형성하고 자유롭게 의견을 나누도록 장려하는 경우가 많았다. 그러나 그런 기관에서

조차 ‘부정적 의견’을 표출하는 것은 극도로 꺼려지는 진다.

저희는 지금도 컴퓨터 서버를 만들어 놓고 익명으로 고충을 올리면 공개를 하고 이거에 대해서 고충처리위원회에서 처리 결과를 내기는 하는데. 그게 아무리 익명으로 한다고 해도 작은 조직에서는 단어나, 문체 이런걸 보면 사실 누군지 짐작이 될 수도 있고 그 문제에 대해서 누가 평소에 얘기를 많이 했는지 생각을 해 보면 충분히 알 수 있거든요. 그렇기 때문에 올라오는 내용들이 정말 자기가 과감하게 마음을 먹지 않는 한 좀 피상적으로 올라와요. 예를 들어서 정말 누군가의 불통 때문에 복지관 생활이 괴롭다던가 그런 얘기들은 쉽게 올릴 수 있는게 아니잖아요. 자기, 잡(일자리)이잖아요. 그런데 그런 얘기를 하기 위해서는 그걸(일자리) 걸고 얘기를 해야 하는데 그게 사실은 쉽지 않은거죠(사회복지사7-8).

면접조사 참여자 중 세 명은 복지관에 노사협의회가 있는 것을 인지하고 있었다. 이런 경우 노사협의회를 통한 직원들의 고충 수렴이 보다 수월한 것으로 나타났다.

전 관장님은 거의 상명하달식이었어요. 이 밑의 이야기는 듣지 않는. 처음에 왔을 때는 그런 분위기였어요. 사람들이 사실 고충을 이야기 한다는 거 자체가, 조직 안에서는 있을 수 없는 분위기였죠. 반기를 들 경우는 조직을 떠났죠. 관장님이 바뀌고 나서 분위기가 달라지면서, 사람들이 아 이런 얘기를 해도 되는구나 이렇게 되었죠. 좀 민주적인 분이세요. 그 때 노사협의회도 형식적이지만 생겼죠. 그 전에도 고충처리 위원이라는건 있었는데 사람들 인식은 고충처리가 직원들의 고충보다는 이용자들의 고충인거고. 우리는 고충을 이야기 할 수 있는 통로가 노사협의회(사회복지사7-3).

면접참여자들은 소규모 직장에서 보편적으로 일어나는 현상으로 의사소통의 개별화 현상을 이해하고 있었다. 그러나 제도적으로나마 최소한의 의사소통 창구가 마련되어야 함을 지적한다. 노사협의회가 있다 하더라도 운영이 형식적인 경우가 있지만, 의견을 공식적으로 논의할 수 있는 장치가 필요한 것으로 보인다. 그러기 위해서는 무엇보다 상명하달식 조직문화를 지양하는 노력이 필요하다.

(2) 폭언, 폭행 등의 경험과 대응

본 조사의 설문조사 결과 폭언, 폭행 등의 경험이 있는(성희롱, 따돌림 포함) 응답자는 전체의 약 39.7%로 나타났다. 설문조사와 마찬가지로 면접조사에서도

클라이언트로부터 피해를 경험하는 정도가 가장 많은 것으로 나타났다. 면접조사에서는 이런 피해가 발생할 경우 이를 대처하는 방안이 마련되어 있는가에 초점을 맞추고 있다.

가. 피해경험

우선 피해 경험을 보면, 상급관리자로부터 성차별적 언행을 들은 경우(사회복지사7-4), 남자 직원들이 모여 앉아 외모에 대한 평가나 성적인 농담을 주고 받는 경우(사회복지사7-8)와 같이 동료들 간에는 언어적인 폭력이나 성희롱에 대한 경험이 주를 이루고 있다.

반면, 폭언과 폭행의 경험은 클라이언트와의 관계에서 빈번하게 발생하는 것으로 조사 되었다. 종합복지관에서 근무하는 사회복지사7-1은 주민에 대한 양해 노력에도 불구하고 지역축제 행사에서 술에 취한 지역 주민이 난입하여 무대를 훼손하는 등의 상황에서 별다른 방법 없이 ‘남자 직원들이 제지’ 하여 위험을 피한 경험을 갖고 있다.

사회복지사7-3은 클라이언트로부터의 폭력적인 행위로 인해 남성 클라이언트에 대한 트라우마가 생길 정도의 사건을 경험했지만 이 역시 별다른 방법이 없었다고 이야기한다. 가해 클라이언트를 제지하는 조치가 없던 것은 물론, 그 사건으로 인한 정신적 충격을 해소하기 위한 복지관의 도움도 받은 적이 없다.

제가 가족상담지원팀에 있었을 때, 저는 상담을 하러 들어가고 남자 한 분이 들어왔죠. 제가 그 전까지는 정신장애인 분을 만난 적이 없었어요. 상담을 하다 보니까 뭔가 좀 이 분이 감정이 막 왔다갔다 하는데, 결과적으로 그 분은 취업을 희망했었는데 그 분이 그것과 관련된 절차를 밟지 않으신거예요. 그래서 그 부분을 안내 했는데 이 분이 갑자기 돌변하더니 화가 나가지고 제가 그 가지고 있던 인테이크지를 다 찢어가지고 저한테 던지는거예요. 그 순간 아 이러다 죽을 수 있겠구나라는 생각이 들면서 무섭더라고요. 문이 닫힌 상태였어요. 그래서 그 이후에 저는 남자가 오거나 하면 항상 문가에 앉거나 문을 열어놔요. 그때 이후로는. 그리고 일시적으로 몇 달간은 정신장애인에 대한 그런 트라우마 때문에, 정말 그 순간 되게 무서웠어요. 그리고 체구가 크셨거든요(사회복지사7-3).

사회복지사7-4는 클라이언트로부터 성차별적인 대우에 대한 경험을 갖고 있는데 그녀는 ‘나이 많은 남성’ 클라이언트들이 종종 ‘어린 여자 사회복지사들’을 무시하는 행위는 흔하게 볼 수 있는 일이라고 지적한다. 사회복지사7-8도 같은 팀원에 있던 젊은 여성 사회복지사에게 유난히 폭언과 협박을 했던

클라이언트에 대한 경험을 갖고 있다.

클라이언트의 폭언, 폭행은 복지혜택의 중단에서 오는 경우가 많다고 사회복지사7-8은 지적한다. 지침에 따른 결정이지만 클라이언트가 수긍하지 않는 경우 클라이언트의 ‘화’를 참아내는 것은 일선 사회복지사들의 몫이다.

한편, 장애인 기관, 정신보건 관련 기관에서는 클라이언트들의 의도치 않은 폭언, 폭행이 자주 발생한다.

밤에 어떤 일이 생길지 모르니까 저희는 밤에도 근무를 하는 거죠. 공황장애가 있으셔서 새벽에 응급실에도 가시고 한 적이 있으니까. 그리고 어떤 분은 귀신이 보인다고, 그러면 환청이 들리고 하니까 잠을 못자고 서성이는거예요. 서성이다가 다른 분한테 막 뭐라고 하거나 그러면 나가서 제지를 해야 하고. 그런 적이 있죠. 처음에 왔을 때 한 6개월은 12시부터 4시까지 뜯눈으로 샌 적이 많았어요. 불안도 하거니와 잠이 잘 안 오는 거예요. 밖에서 달그락 거리는 소리가 들리면 귀는 떠 있는 거예요. 예전에는 그게 저 사람이 뭘 할거다라는 패턴이 그려지지 않으니까 더 곤두서는거죠. 잠도 제대로 자는 거 자체가 쉽지 않았었죠(사회복지사7-7).

사회복지사7-7은 본인을 포함하여 사회복지사가 2명인 생활시설에서 근무 중이다. 또 다른 사회복지사는 시설 원장으로 사실상의 직원은 혼자인 셈이다. 그렇기 때문에 밤 근무 중 발생하는 상황을 혼자 감당해야한다. 물론 지역 병원과 경찰서 등에서 업무협조가 이루어지지만, 다급한 상황이 발생했을 때 이를 함께 감당하고 처리할 동료가 없다.

나. 공식적인 대응 방식의 부재

많은 사회복지사들이 다양한 경로로 폭언, 폭행 등을 경험하고 있지만, 위에서 살펴본 바와 같이 이에 대응할 만한 공식적이고 적절한 방안이 없다는 것이 문제이다.

제 친구가 있는데는 그렇게 술 드신 분들이 찾아오신대요. 어떤 날은 그냥 앉아만 있다 가시기도 하고 어떤 날은 괜히 시비를 걸다 가시기도 하고, 어떤 날은 정말 심각하게 막 욕을 하시고 가고. 어떤 날은 정말 폭행도 일으키고 막, 계속 날마다 그런 일이 있다고 들었거든요. 근데 그냥 참는대요. 다른 방법이 없어서. 그분들도 어떻게 보면 복지관에서 서비스를 받으시는 분들이고 그러다 보니까 정말 가만히 있다가 가시면 감사한거고. 시비거는거는 그냥 너그럽게 아무렇지도 않은 거고, 폭언 이런 거는 좀 약간 기분 나쁘고 스트레스 받긴 하지만 그래도 그것도 어떻게 할 방법이 없으니까 짧게 하시면 고맙고. 그렇다고 하더라고요. 그냥 많이 참

는 거 같아요. 심각한 폭행이 아니고서는. 어쩔 수 없는 거죠(사회복지사7-1).

사회복지사7-3은 혈서를 써서 핸드폰으로 보내온 클라이언트를 만난 적이 있지만 결국은 지원대상이 되지 않음에도 불구하고 그러한 행위를 제지할 만한 방법이 없어서 별도로 서비스를 제공할 수밖에 없었다고 한다.

또 한 번은 정신장애인 분이 상담하다가 안 되니까, 혈서 써가지고 이제 핸드폰으로 보내거나. 이분은 이미 유명했어요. 우리는 그렇다고 해서 늘 그렇게 해 줄 수는 없으니까 그렇게 보내셔도 안 되는 건 안 되는 거다 그랬는데 나중에는 하게 되더라고요. 그래서 이런 고착화 된 거죠. 그런 패턴이. 근데 이게 장애인 기관이다 보니까 그런 일이 있어도 딱히 다른 방법이 없는거예요(사회복지사7-3).

또한 사회복지사7-3은 복지관에서는 ‘너희 집에 불지르겠다’는 협박에 시달려 정신적인 스트레스가 심한 직원에게 조차 어떠한 조치도 해 줄 수 있는 게 없는 현실을 토로한다.

이런 사고에 대한 대응 방식이 사실상 부재하다 보니, 기관별로 별도의 방법을 강구하기도 한다. ‘이용수칙’을 만들어서 클라이언트와 계약시에 설명하고 사인하게 하는 방법을 사용하기도 하고, 드물지만 사회복지사7-4가 속한 기관처럼 강경대응을 하기도 한다. 사회복지사7-4의 기관은 클라이언트의 소동이 벌어지면 즉시 주변 경찰서로 연락하여 중재를 요청하는데, 이런 방법이 이용자에게 알려지면서 나름의 효과를 갖는다고 평가한다. 즉, 과거에 비해 어느 정도 사건이 줄어들었다고 느끼는 것이다. 그러나 이용수칙이 있거나 경찰신고를 장려한다고 하더라도, 현재의 관행상 이용자가 이용수칙을 지키지 않거나 복지관이 경찰신고를 꺼려한다면, 사실상 사회복지사로서 취할 수 있는 대응은 없는 것과 다름없다는 것이 면접참여자의 설명이다.

사실 사회복지사로서 취할 수 있는 조치는 없어요. 만약에 경찰을 불러서 신고를 한다고 하면 글썄요, 클라이언트를 고소할 수 있냐 그냥 끝내자 그런 분위기도 있고요. 제가 그 팀원(서비스 중단으로 인해 복지사를 찾아와 협박한 경험이 있는 팀원)의 팀장이었는데 그 자리에서는 어머니를 말리고 어머니가 잘못하신거라고 사회복지사를 지지해주는 하지만, 그리고 나서 사회복지사한테 해 줄 수 있는 거는 없는 거 같아요(사회복지사7-8).

(3) 클라이언트와의 관계에서 당연히 되는 감정노동

가. 감정노동 경험

사회복지사로서의 가치를 중시하는 면접참여자들은 감정노동에 대한 이중적인 태도를 갖는 것으로 보인다. 즉 자신의 감정을 잘 다스리는 것이 사회복지사로서 당연하다고 생각하고 그것이 사회복지사의 자질 중 하나로 여기면서도 그것을 강요하는 사회적 시선에 대해서는 문제의식을 갖고 있다. 이는 사회복지사로서의 윤리, 가치 등을 중시하는 직업 특성을 반영하는 것으로 보인다. 그래서 ‘일이 많아서’ 어쩔 수 없이 ‘그러한 일을’ 부담스럽게 여겨지는 상황에서 자신의 감정을 숨기는 것이, 사회복지사들에게 난감한 경험이 되곤 한다.

사회복지사7-1은 지역주민에게 ‘정말 필요한 것이 무엇인지’는 고민할 겨를도 없이 일주일 내내 도시락 배달을 하면서, 할머니들의 이야기를 들어드리는 것이 중요한 일임을 인지하면서도 시간 부족으로 그것이 감정노동이 됨을 말한다. 학교사회복지사인 7-6도 이와 유사한 경험이 있다.

저희는 정해진 시간도 있고 가서 다른 업무도 해야하니까 이제, 그리고 어르신들 같은 경우는 옛날 추억얘기 하는걸 좋아하시는데 그걸 반복해서 그런 얘기를 해주세요. 지난번에 다 하셨던 얘긴데 또 하시면은 중간에 말을 끊기가 어려워서 다 들어드리는데 그럴 때 이제 좀, 지치기도 하고. 그리고 그거 자체가 긍정적인 부분이 있기는 하지만 사람사이에서 많이 지치고 이런 느낌이 들 때가 있고(사회복지사7-1).

가정방문을 가면 부모님들이 얘기하시는걸 되게 좋아하세요. 사실 누구한테 얘기를 하시지 못해서 그런거 같아요. 그러면 가야하는데 계속 얘기를 들어 주고 그래야하지요(사회복지사7-6).

대부분의 사회복지사는 이를 감정노동으로 명명하는데 다소간 거리를 두고 있는 것으로 보인다. 그러나 감정노동은 스트레스와 소진을 유발할 가능성이 많으므로 이를 명확히 인식할 필요도 있다.

감정노동은 대개 서비스를 제공하는 과정에서 일어난다. 사회복지사는 클라이언트를 대면하고 그들에게 서비스를 제공하는 과정에서 물리적인 지원 뿐 아니라 인격적 존중의 자세를 표현하기를 기대 받는데 그 과정에서 사회복지사의 감정은 있는 그대로 클라이언트에게 드러나서는 안 될 것이 된다. 면접참여자들은 그러한 원인이 사회복지사를 대하는 이용자들의 인식이나 사회복지

사에 대한 사회적 시선이라고 지적하였다.

사람들한테는 사회복지사가 사람이 아니라 그냥 ‘사회복지사’라는 생각이 되게 많이 들어요. 일반적으로 사회복지사라고 하면 착하고 좋은 일 한다고 생각을 하잖아요. 회원들도 그렇게 생각을 하더라고요. 사회복지사는 무조건 본인이 하는 거에 대해서 참아야 되고 그리고 본인들을 도와줘야 되고. 본인들이 원하는 걸 해줘야 한다고 생각을 하세요. 직원이 더 챙겨줘야 되고 이런 거는 당연히 생각하고. 심하게 들었던 얘기는 ‘니네들 내 돈으로 하는거다’, 실제로 그분이 뭐 내는걸 우리가 받거나 하는건 아닌데, ‘니네들 우리 잘 보라고(돌보라고) 하는 건데 이딴 식으로 할거면 니네들 내가 다 찢라 버리겠다’ 이런 식으로 얘기를 하시고(사회복지사7-7).

한편 학교 사회복지사는 고용형태의 특성(본 조사의 설문조사 결과, 학교 사회복지사의 약 98.4가 비정규직)상 상급자인 선생님들과의 관계에서도 감정노동을 수행하는 것으로 나타났다. 사회복지사7-6은 상급자의 부당한 요구를 어쩔 수 없이 들어주는데 ‘싫은 내색’ 못한 경험이 있다.

처음에 부장선생님이 저를 일 도와줄 사람, 자기가 무슨 일 있으면 시켜야겠다고 생각을 한거예요. 부장선생님은 다 자기 개인적인 업무도 부탁을 하려고 했던거고. 근데 이건 제 일이 아닙니다 이러면 좋겠지만 학교 사회복지사 왜 있어야 되냐고 일만 많아진다고 생각하는 선생님도 많은데, 제가 계약직이기도 하고, 그리고 그 선생님들은 제가 아이들 수업 중에는 노는줄 아는 분들도 있어요. 그러니까 뭘 부탁을 하면 싫다고 내색을 못하고 걸으로는 예, 예 제가 해 드릴게요 하는거죠(사회복지사7-6).

면접참여자들은 사회복지사에 대한 (이용자의)사회적 인식, 기관장의 성향, 위탁관계에서 드러나는 갑을관계의 특성, 고용형태에서의 불안 등으로 인해 감정노동을 수행하고 있다.

나. 해소시스템의 부재

감정노동이 심해지면 그로인한 부정적 결과들이 감정노동자에게 나타난다. 사회복지사 역시 매일 클라이언트를 대하는 입장에서 감정노동으로 인한 스트레스 및 소진의 해소는 필요하다. 사회복지사7-3은 ‘천상 사회복지사’ 소리를 듣는 팀원이 클라이언트에게는 항상 ‘네, 네’ 하다가도 집에만 가면 자녀들에게 소리를 지른다는 이야기를 들은바 있다. 이런 현상은 감정노동의 부정적 결

과의 대표적인 예로 알려져 있다. 타인에게 감정을 다 소모한 나머지 가까운 사람들에게 부정적 감정을 표출하는 것이다. 사회복지사7-3은 팀원이 감정노동으로 인해 상당한 스트레스와 소진을 경험하는 것을 알고 있으나, 이를 해소할 만한 조치를 취해 줄 수 없다고 한다. 그녀가 할 수 있는 일은 ‘적당히 거리를 두어야한다’는 수퍼비전을 주는 것이다.

대부분 기관의 입장에서 감정노동은 구청이나 서울시에 민원이 들어가지 않도록 하게 위해 당연한 것으로 인식된다.

구청에 민원 많이 넣으시죠. 모든 분들이 왜 더 안 되느냐 왜 안 되느냐 그러시고. 설명을 해 드려도 정말 심하신 분들은 관장님을 만나겠다 구청장을 찾아가겠다, 서울시에 민원 넣고. 어떤 어르신이 전기매트를 원하셨는데, 그게 없어서 매트가 아니라 전기요를 사다 드렸어요. 그게 마음에 안 들었던거예요, 매트를 사달라니까 왜 요를 갖고 왔느냐고 민원을 계속 구청에 넣고 서울시에 넣고. 그래서 그 직원하고 저랑 다른 사람들이 저녁마다 찾아 뵈었는데 일주일간 매일 갔는데 문을 안 열어주세요. 구청이나 서울시에서는 그 민원에 대한 결과물을 제출하라고 하니까 저희는 하죠. 그러면 복지관 입장에서는 서울시나 구가 위탁이나 이런 여러 가지 갑을 관계가 있기 때문에 해야하는거죠(사회복지사7-8).

따라서 복지관에서도 암묵적으로 감정노동을 요구하는 것으로 볼 수 있다. 물론 이는 감정노동이 아니라 사회복지사의 자질로 이야기 된다. 자질은 중요하지만, 강요되는 감정노동의 부정적 결과에 대해서는 적절한 해소 장치를 제공해야 질 좋은 서비스를 제공하는데 도움이 될 것이다. 그러나 그런 해소장치는 거의 존재하지 않는다. 주로 면접참여자들이 사용하는 방법은 동료들끼리 수다로 클라이언트에 대한 평을 공유하는 것이었다. 그러면서도 ‘물론 그러면 안 된다(사회복지사7-1)’는 단서를 덧붙인다. 이는 사회복지사의 윤리에 어긋난다고 여겨지지만, 감정노동으로 인한 스트레스와 소진을 해소할 방법이 없는 상황에서 가장 손쉬운 해소 대안이 된다.

기관에서 나름의 노력을 하는 경우들도 있다. 대개는 동료관계를 친밀하게 형성하여 일하는데 원활한 분위기를 만드는 것에 초점을 맞추고 있는 것으로 보인다. 동료 간의 좋은 분위기는 직장 동료에 대한 신뢰를 높이고 서로 지지하는 기능을 가능하게 하며, 상급자와의 좋은 관계는 의사소통을 원활히 하고 수퍼비전의 기능을 강화할 수 있는 방안이 될 것으로 기대할 수 있다.

하지만 동료가 매우 적은 학교, 생활기관을 포함한 소규모의 기관에서는 이조차 어려운 일이다. 또한 실제로는 마땅한 해소 방법이 없다고 느끼기 때문에

면접에 참여한 사회복지사들은 나름의 개인적인 감정노동에 대한 대응 전략을 가진 것으로 나타났다.

일반적으로 알려진 감정노동 대응방법은 이 일은 원래 그렇다고 내면화하는 방식이다. 면접 조사에 참여한 사회복지사들 역시 ‘사회복지사의 역할이랑게 그런거 같다’는 의견이 다수였다.

끊임없이 요구하고 들어주고 하면 힘들죠. 그런데 저는 그게 그냥 사회복지사의 일이라고 생각을 해요. 항상 웃어야 하고 항상 친절해야하고, 어찌됐건 민원이 발생하면 처리해야하고, 알겠습니다 해야하고. 내가 기분이 우울해도 속마음이랑은 다르게 항상 웃고 친절해야되고, 뭐 예를 들어 당장 상사한테 깨졌다고 해도 그걸 이용자한테 드러내면 안되고, 항상 친절하게 대해야 한다는게 거의 뭐 사회복지사의 기본적인 태도라고 배웠다고 해야할까요? 그렇기 때문에 그게 당연한거다라는 생각이 들면서도 때로는 힘들죠. 사회복지사가기 때문에 요구 하는게 되게 많은 거 같아요(사회복지사7-8).

그러나 몇몇 면접참여자들은 클라이언트와의 거리두기(사회복지사7-3), 클라이언트와의 관계 회피, 적극적으로 자신의 감정을 드러내기(사회복지사7-7) 등의 전략을 구사하였다. 그러나 이는 모두 개인적인 수준에서 감정노동에 대처하는 방식으로 한계를 갖는다.

사회복지사들은 자사의 노동환경에서 가장 빈번하게 오는 문제는 소진이라는 점을 공통적으로 지적했다. 간혹 사회복지사 관련 협회나 재단에서 제공하는 소진해소 프로그램이 있긴 하지만, 이런 혜택은 모두가 받을 수 있는 것이 아니다. 스트레스가 쌓이고 소진을 지속적으로 경험하게 되면 사회복지 서비스의 질은 낮아질 뿐 아니라 사회복지사들의 잦은 이직의 원인이 되므로 이에 대한 개선이 요구된다.

2) 정책적 개선의견

면접참여자들은 사회복지사들의 노동과정에 드러나는 폭언, 폭행의 문제, 조직 내 문화와 관련된 문제, 그리고 클라이언트와의 관계에서 나타는 감정노동과 소진의 문제를 해결 하는데 개별복지관 수준에서의 대응에 한계가 존재함을 공통으로 지적하고 있다. 면접참여자들이 제기하는 정책 개선의견은 크게 다섯 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 사회복지사에 대한 인식 개선이 필요하다.

사회복지사7-1, 7-5는 기존에는 오후 6시 이후나 주말에도 수시로 클라이언트를 만나야 했던 시스템에서 업무시간을 준수하는 시스템으로의 변화를 위해 애쓴 결과 지역 주민들이 ‘사회복지사도 주말에는 쉬는 구나’라는 인식을 갖게 한 것 같다고 한다. 이는 기관장이 바뀌면서 야근 없는 조직문화를 만들기 위한 노력의 결과였다. 야근이 잦고 주말에도 일을 많이 하는 복지관은 이용자들도 자연히 복지관 서비스를 제한된 시간에만 받을 수 있는 것이 아니라 필요할 때 언제든지 찾을 수 있는 곳이라는 인식을 줄 수 있으므로 이러한 사회적 인식을 변화시킬 필요가 있다.

또한 이용자 수칙의 준수책임을 강화할 필요가 있다. 면접조사에 참여한 사회복지사의 50%가 현재 종사중인 기관에 이용자수칙이 있다고 하였지만 사실상 지키지 않았을 때 무용지물이라는 점을 지적하였다. 또한 기관마다 제각각이기 때문에 강력한 조치가 되지 못한다는 점을 언급한다.

둘째, 기관 내 의사소통을 활성화하고 공식화하기 위한 의사소통 구조가 마련되어야 한다. 이는 폭언, 폭력, 성희롱 등의 문제가 발생했을 때 이를 적절히 처리하기 위함은 물론 일반적인 조직 내 갈등을 개인수준에서 해결할 것을 요구하는 현재의 문제를 해소하기 위한 기반이 된다. 면접참여자들은 사회복지기관이 소규모인 특성상 고충처리위원회 등이 활발히 사용될 것을 기대하기는 어렵지만, 대신 자유롭게 의견을 개진하고 의사소통을 원활히 하기 위해서 딱딱한 조직문화를 바꾸어야 한다고 지적하였다.

적어도 고충처리 위원회라든지, 내가 그래도 이렇게 하면, 이런일이 생겼다는거를 알릴 소통기관? 그런게 필요할 것 같아요. 협회에도 권익증진위원회인가? 그런게 있기는 한데, 그런게 많이 생겼으면 좋을 것 같아요(사회복지사7-1).

특히, 사회복지사7-3, 7-5 그리고 7-7과 7-8은 유사하게 딱딱한 조직 문화와 상명하달식 의사소통이 주를 이루었던 복지관에서의 업무경험을 갖고 있다. 이들은 공통적으로 조직문화 자체가 딱딱한 경우 일반 사회복지사들의 의견을 상부로 전달되지 않는다는 것을 지적한다. 기관장을 포함한 관리자들의 태도나 기관운영 방침이 위계적일 경우 일반 사회복지사들의 의견이 수렴되기 어렵기 때문에 다른 의견이 존재해도 소통이 원활히 이루어지지 않는다. 따라서 기관의 민주적 대화노력을 기반으로 노사협의회 구성과 운영을 좀 더 강화하고 고

충처리 위원회의 활동을 강화하는 방안이 요구된다.

셋째, 면접참여자들은 사회복지사들의 소진이 적절히 해소되기 어려움을 토로하였다. 휴가 사용이 어렵고 사회복지사협회 등에서 일부 프로그램을 진행한 다 하더라도 참여할 만한 시간적 여유가 없기 때문이다.

일부 사회복지시설에서는 법정휴가를 보장받지 못하는 일도 빈번하게 일어나고 있으며 육아기 탄력적 근무제도를 사용하고자 하여도, 기관의 구청 눈치 보기로 인해 사용이 제한된다는 것이 사회복지사7-1의 설명이다.

탄력근무에 대한 요청이 있었어요. 육아로 힘들어서, 그래서 조금 늦게 출근할 수 있는 사람, 또 일찍 퇴근하고 싶은 사람. 1시간 늦게 출근 1시간 늦게 퇴근 했었는데, 아무래도 근무나 이런 부분은, 한 달 시범 운영을 했었는데, 구청이나 이런 데서 감사도 있고 조심스러운 부분이 있어서 저희가 포기했었거든요. (탄력근무제 가) 여기는 적용이 안돼요. 못하는건 아닌데, 한달 시범운영을 했는데, 규정이 있 어도 약간 구청에서 (이렇게-압박을)하면은 저희는 걸리는거죠(사회복지사7-1).

жат은 소진을 경험한다는 사회복지사들은 가장 원하는 해소 방법으로 일정기간의 휴가-휴직을 언급한다. 장기간의 휴직은 대체인력을 요구하기 때문에 사실상 불가능하다면, 법적으로 보장되는 휴가의 사용을 철저하기 지키도록 권고-모니터링 할 필요가 있다. 본 조사의 설문조사에 따르면 2012년 기준 응답자의 평균 연차 보유일이 약 15일이었으나 응답자가 사용한 연차는 평균 약 11일인 것으로 나타났다. 또한 휴가 사용정도를 10점 만점으로(사용이 낮은 편:1-사용이 높은 편:10)으로 질문한 문항에서는, 연(월)차 휴가의 경우 6.8로 높은 편에 속하는 것으로 나타났으나, 생리(보건)휴가의 경우 약 2.4, 육아휴직의 경우 약 4.8로 낮게 나타났다. 이는 보장된 연(월)차 휴가를 사용하지 못하는 경우가 자주 발생한다는 것을 의미한다.

좀 더 장기적으로는 안식주간 또는 안식월 제도의 도입을 요구하는 목소리도 높다.

사회복지사 힐링이라는거가 필요한 거죠. 협회에서 그냥 교육을 받고 끝나는 게 아니라 진짜 소진을 해결하는데 도움을 줘야하고. 예를 들어서 안식월이 있다고 한다면 우리 기관은 기관장 마인드가 좋아서 있어 이렇게 아니라 전체적으로 지침을 내려서 해주고, 인건비 얼마 이런거 정해주는 것처럼, 안식월을 몇 번 보내면 인센티브를 준다거나 이런 식으로 하는 방법도 필요한 거 같아요. (사회복지사 7-4)

예전 우연히 기회가 돼서 일본으로 5일 간 연수를 간 적이 있어요. 그때 굉장히 나름 재충전이 되었던 좋은 경험이었던 거 같아요. 저도 이제는 한 10년차 되다 보니까 교수님들 가시는 것처럼 연식년까지는 바라지도 않고 안식월 정도는 있었으면 좋겠다는 생각이 들어요. 쉬다 보면 재충전도 되고, 근데 인제 예산이 안 된다 인력이 안 된다 그런 얘기를 하죠. 사회복지사가 각각이 담당하던 사업이 있는데, 사회복지사가 일주일, 한달을 빠졌을 때 거기서 오게 되는 업무공백들이 (문제가 되겠죠)...정말 심한 곳은 휴가도 제대로 못가잖아요. 근데 안식월, 안식주간은 참 꿈에 그리는 거죠. 근데 정말 필요한 거 같아요(사회복지사7-8).

기관에서 사회복지사들의 소진을 예방하고 해소하기 위한 자구책을 마련하는 예도 쉽게 찾아볼 수 있다. 내부 조직에서 직원 간 화합을 도모하고 의견을 개진을 위한 자리를 마련하는 것이 주된 방법 중 하나이고 일상적으로 요구되는 것은 상급관리자의 슈퍼바이저 역할이다.

저희 기관 같은 경우에 소진을 개선해 보자고 해서, 연구팀에서 편경영이라고 해서, 직원들이 즐겁게 일하는 걸 해 보자 해서 그런걸 했어요. 지금은 고충처리 위원회에서 하는 거. 근데 직원들이 원하는 힐링은 며칠 특별휴가를 준다던지 아니면 문화생활을 지원하던지 이런 건데, 사실상 기관이 돈이 없다 보니까 그런 것도 힘들고 휴가 이런 것도 규정 외에 뭔가를 더 하는 거는 어렵거든요. 그러다 보니까 그런 제약을 받지 않는 한에서 우리끼리 할 수 있는 마니또라던지, 직원회의에서 사람을 정해 놓고 그 사람을 칭찬해 주는 걸 했었어요. 약간 소소한 그런 활동으로 그런 분위기를 만드려고 노력을 하긴 했는데, 한계는 있죠. 직원들은 좀 더 큰 걸 원하는데(사회복지사7-1).

그러나 이런 노력은 복지관의 분위기가 좋을 때나 기관장의 ‘마인드가 좋을 때’ 가능한 이야기로 각 기관의 개별적인 대안이라는 점에서 한계를 가진다. 또한 슈퍼바이저로서의 팀장역할은 그나마 업무 과다로 인해 충분히 이루어지기 어렵다고 느끼기도 한다.

팀장은 어쨌든 슈퍼바이저잖아요. 그리고 사회복지사의 중요한 전문성, 갈급함은 있는데 팀장에서 그런 게 채워지지는 않아요. 저도 오늘 하루 종일 밖에서 일하고 이런 거는 사실 누구나 할 수 있는 거예요. 바자회 한번 하면 육체적인 노동이 되게 많은데, 그 안에서 사람들이 채워지지 않는 그런 부분이 있어요. 그거를 슈퍼바이저가 채워줘야 되잖아요. 근데 제가(팀장) 너무 바쁜 거예요. 그래서 팀원을 보면 미안한 마음이 있는데... 그래서 체계적인 슈퍼비전이 진행되면 좋겠다는 얘기도 계속 나오고 있고(사회복지사7-3).

개별 기관의 대응으로는 한계가 있고, 업무 과다 등으로 인해 개인(슈퍼바이저)에게 직원들의 소진 예방과 해소의 해결을 맡기는 것도 불가능하다. 면접참

여자들은 체계적인 프로그램을 통해서 소진예방 뿐 아니라 소진된 사회복지사들의 ‘힐링’이 필요함을 지적한다. 사회복지사7-4는 서울시사회복지사협회에서 진행한 ‘힐링캠프60)’에 참여한 경험을 이야기 하면서 상당한 소진해소를 경험했다고 말한다. 다른 기관의 사회복지사의 이야기를 들으면서 공감과 지지의 경험을 하는 것은 사회복지사들에게 소진해소에 도움이 된다는 것이 그녀의 이야기다. 그러나 이런 캠프는 누구나 다 누릴 수 있는 것이 아니고, 일부 협회나 재단에서는 10년차 이상 중견 사회복지사만을 대상으로 이런 프로그램을 진행하기도 한다.

작년에 서사협에서 힐링캠프라는게 있었어요. 사회복지 관리자를 위한 힐링캠프. 여성리더, 10년 이상 사회복지사 뭐 이런 식으로. 3박 4일이지만 되게 좋았어요(사회복지사7-4).

힐링 프로그램이 있는데 좀 10년차 이상 그런 조건이 있어요. 그래서 필요할 때 쉽게 이용 한다는 건 잘 못 본 거 같아요(사회복지사7-8).

사회복지관련 협회 및 재단, 또는 보건복지부 등 관계 부처를 통한 보다 확대된 프로그램의 개설과 운영을 통해 사회복지사 소진해소에 도움을 줄 수 있을 것이다. 그러나 무엇보다 소진을 예방하는 기본은 노동조건의 개선이라는 점을 면접참여자들은 지적하였다. 소진을 예방하는 것이 해소 이전에 있어야 하는 노력이라면 단연 인력충원이 우선되어야 한다는 것이 그들의 지적이다.

업무가 너무 많아요. 장애인복지관이다 보니까 장애인 복지에 대한 패러다임이 변해 가는 과정이 있잖아요. 예전에는 재활 중심이었어요, 치료. 그래서 복지관의 기본 세팅이 그렇게 되어 있는데 지금은 자립생활을 강조하고 자기결정권, 인권, 그런 게 강조되는데 기존에 하던 사업을 버리지를 못해요. 그러니까 서비스들이 계속 쌓이게 되는 거죠. 근데 인력은 그만큼 충원이 되지 않고(사회복지사7-3).

가장 필요한 거는 사람이 한명이 더 있으면 하죠. 필요는 해요. 어디 요구할 때도 그렇고(없고). 사실상 24시간 돌아가는 거 거든요. 행정업무도 있고. 낮에 명목상 쉬는 거지만. 24시간 돌아가려면 한명이 더 필요하긴 해요(사회복지사7-7).

60) 서울시사회복지사협회에서 실시한 2013년 힐링캠프에는 총 54명의 사회복지사들이 참여하였다. 3박4일간의 해외탐방으로 일정이 구성되었다. 참여신청은 협회 회원만 가능하고 참여자 선정은 신청서 접수 후 내부 심사과정을 통해 이루어진다.

사회복지사를 충원하는 것은 예산(인건비)을 확충하지 않으면 불가능하다. 그러나 사회복지 영역을 확대하고 서비스의 질을 높이기 위해서는 장기적으로 불가피한 일일 것이므로 적극적인 검토가 필요할 것이다.

한편, 사회복지사7-8은 현재 고용된 사회복지사들에 대한 고용안정도 중요하다고 이야기한다. 그에 따르면 위탁기관 및 재단이 바뀌는 경우, 복지관이 ‘대놓고 나가라고’ 하지는 않지만, 암묵적인 강압이 존재한다는 것이다.

저는 문제는 위탁제도가 바뀌어야 한다고 생각을 하고요. 법 상에 사회복지사의 지위와 고용이 안전해야 한다고 생각합니다. 위탁 제도도, 사실 구 보조로 운영하는 대부분의 복지관은 법인의 권한이 너무 강해요. 법인 기독교인지, 불교인지, 천주교인지, 종교법인이 너무 많고. 사실 종교를 가지지 않은 저같은 사람은 농담식으로 다종교라고 얘기해요. 종교에 의한 차별을 금지했다고 하지만, 거기에서 오는 불이익을 감수하고서라도 사회복지 법인은 종교를 내세우는 법인들이 많으니까요. 그런 부분에 있어서는 사회복지사들이 그런 감정 노동에 의한 소진이라던가, 클라이언트가 우선이라는데 오는 스트레스 이런거를 보상해 줄 수 있는거는 사회복지사의 지위, 고용적인 부분들 그런거 라고 생각을 하거든요. 그게 우선이 되어 자기 스스로 자부심을 가지고 할 수 있고 안정적으로 할 수 있고 전 그렇게 생각하거든요. 이게 법으로는 해고할 수 없다고 하지만 그 방법들은 현장에서 보면 너무나도 많은 것 같아요. 법상의 그런거를 보장하지 않으면 안될 것 같아요. 현실적인 보수도 필요하고요(사회복지사7-8).

「2013 사회복지시설 관리 안내 지침」은 위탁업체가 변경되더라도 ‘종사자의 고용승계가 유지될 수 있도록 할 것’이라는 권고사항을 명시하고 있다. 그러나 현장에서는 기관장의 변경만 있는 것이 아니라 주요 보직자들이 변경되고 그에 따라 기관의 운영방침이 변화하며 조직개편, 종교활동에 대한 강압, 은근한 따돌림 등의 다양한 방법으로 퇴사를 종용하는 것이 가능하다는 것이 사회복지사7-8의 경험이다. 그는 7년간 일해오던 복지관에서 이와 같은 방법으로 퇴사하게 되면서 현재의 복지관으로 이동했는데 이동해온 복지관도 재단이 다른 종교로 바뀌면서 기존 사회복지사의 절반이상이 퇴사하였다고 한다. 그는 재단이 변경될 때 퇴사에 대한 부담, 계약직 직원들의 고용불안이 감정노동을 부추긴다는 지적도 하고 있다. 휴직제도의 활성화, 소진해소 프로그램의 개설 및 확대 적용, 고용안정 등이 소진예방과 해소를 위한 대안을 제공 할 수 있을 것이다.

넷째, 면접 참여자들은 사회복지사들이 이수하도록 되어 있는 보수교육들이 포괄적으로 사회복지사의 의무 위주 교육임을 지적한다⁶¹⁾. 따라서 의무 위주

교육에서 탈피하고 사회복지사들의 노동인권에 관한 참여적 교육이 필요하다. 클라이언트 응대에서의 소진을 예방하기 위해서는 이용자 위주의 인권 교육이 아닌 사회복지사 자신의 인권을 중시하는 교육과정도 필요하다는 것이 면접참여자들의 지적이다.

인식도 그런게 있는거 같아요. 사회복지산데 이런걸 요구해도 될까? 임금 그런걸. 저는 클라이언트와 인권이라는 단어는 굉장히 밀접하게 보이는데 저만해도, 사회복지사와 인권이라는건 거리가 멀게 느껴지거든요. 그런 부분에서 좀 인식이 필요해요. 교육에 사회복지사의 인권이라는게 들어가요? 윤리교육이 들어가는데 이것도 포커스가 클라이언트에 맞춰져있거든요. 사회복지사도 그런 인권에 대한 인식 전환이 되어야 한다는거죠. 본인의 권리에 대해서는 알고 깨달아야 되는거죠 (사회복지사7-4).

저는 교육이 문제가 일정부분 있는 거 같아요. 저희가 사회복지 보수교육을 듣는데 주로 다뤄지는 내용은 어떻게 서비스를 제공할거냐 정책이 어떻게 가고 있느냐 이런 부분이 굉장히 많고. 인권 부분에 대한 교육을 할 때 보면은 나는 그거 진짜 웃긴 거 같애. 회원, 서비스를 받는 사람들에 대한 인권을 어떻게 보장을 해줘야 한다는 교육만 있지, 너네들 인권을 어떻게 챙기라는 교육을 받아본 적이 한 번도 없어요. 사회복지사는 사회복지사지 사람도 아닌 거 같은데 그런 거 아니거든요(사회복지사7-7).

다섯째, 기관평가의 내용을 변화시킬 필요가 있다. 면접참여자들은 성과위주의 평가지표로 인해서 사회복지사로서의 가치 실현이 어려울 뿐 아니라 행정업무 처리로 인한 소진이 상당함을 토로하였다.

평가를 받을 때, 성과를 보여주기에 너무나 이것이 서서히 가는데 정책적인 거는 계속 쪼고. 성과 내라 이렇게 될 때 많이 어렵죠. 이런 거에서 소진 되는 거 같아요(사회복지사7-5).

주로 기관의 실질적인 성과를 평가하는 방식에서 조직 내 노동환경에 대한 평가항목이 확대되어야 한다는 것이 그들의 의견이다. 성과위주의 평가방식은 장기적으로 사회복지의 질을 저해할 우려가 있으므로 사회복지종사자에 대한

61) 사회복지사 보수교육은 사회복지시설 및 법인에 근무하고 있는 사회복지사만이 의무 대상이 되는 문제점도 갖고 있다. 학교사회복지사, 의료사회복지사, 사회복지 전담공무원도 보수교육의 대상이 되지 못하는 것이다. 학교사회복지사나 정신보건 사회복지사는 별도로 자체 보수교육을 실시하고는 있으나 여전히 사각지대가 존재한다(교육 실태에 대해서는 10장 참조). 또한 보수교육의 필수영역은 ‘사회복지 윤리와 가치’, ‘사회복지실천’이며 ‘사회복지 정책과제와 법’, ‘사회복지행정’, ‘사회복지조사연구’, ‘사회복지인권’, ‘특별분야’는 선택영역이다(한국사회복지협회 보수교육센터).

적절한 조치가 이루어지고 있는지가 평가에 주되게 포함될 필요가 있음을 제기한다(사회복지사7-3, 7-4, 7-7)

평가 때 이거를(감정노동) 해소할 수 있는 프로그램이나 심리치료가 필요하다고 하지만 안돼요. 중요하지 않게 생각하는 거죠(사회복지사7-3).

현재 사회복지 시설에 대한 평가는 사회복지사업법 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)에 따라 3년마다 1회 이상 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다고 명시되어 있다. 2012년 사회복지시설 평가 결과보고서에 따르면 (보건복지부, 2012) 기관 평가는 총 6개의 영역으로 실시된다(시설 및 환경영역, 재정 및 조직운영 영역, 인적자원관리 영역, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리 영역, 지역사회관계영역). 6개 영역 중 인적자원관리 영역에 직원복지(복리후생제도, 근무여건)가 포함되고 이용시설의 경우 직원고충처리가 평가항목에 포함된다. 그러나 직원 복지에 대한 평가 지표가 다소 피상적으로 구성되어 있으며, 실질적 내용에 대한 평가가 어렵다는 한계가 있다. 또한 이 보고서에 따르면 평가기관의 75%가 고충처리 관련 항목에서 ‘매우 우수’ 점수를 부여 받았다. 그러나 본 조사의 설문조사와 면접조사에 따르면 고충처리 위원회가 제 기능을 담당하고 있는 것으로 보기 어렵다. 따라서 전반적으로 실효성 있는 평가를 위한 지표 개발이 지속되어야 하며 사회복지사들의 소진해소 등을 위한 기관의 제도적 방안과 운영에 대한 내용이 포함되어야 한다.

4. 소결

1) 요약

이 장은 설문조사 결과를 바탕으로 대략적인 사회복지사의 노동과정(폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해와 감정노동 및 소진 실태) 실태를 분석하고 이를 참조하여 사회복지사의 경험을 토대로 정책적 개선안을 도출하고자 하였다.

설문조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

■ 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림 경험과 해결 방안

우선, 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림 중 어느 하나의 피해라도 경험했다는 응답은 전체응답자의 39.7%로 나타났다. 응답자들은 폭언을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며 가장 많은 가해자는 클라이언트(28.9%)인 것으로 조사되었다. 기관유형(이용시설, 생활시설, 재단·협회 및 단체, 학교)별로 볼 때는 학교만이 상급관리자로부터 폭언을 경험하는 비율이 가장 높은 것(36%)으로 나타났다.

폭행을 경험한 적이 가장 많은 종사자의 기관유형으로는 생활시설로 클라이언트로부터 폭력을 경험했다는 비율이 14.3%였다. 성희롱의 경우도 이용시설, 생활시설, 재단·협회 및 단체의 경우는 클라이언트로부터 경험한다는 비율이 가장 높지만(각각 6.4%, 6.7%, 7.0%), 학교의 경우 상급관리자로부터 성희롱 피해를 경험하는 비율이 가장 높았다(9.8%). 따돌림 피해는 동료로부터 경험하는 정도가 가장 많았으며(전체 기관대상 3.7%), 학교의 경우는 동료로부터 따돌림을 경험한 비율이 6.5%, 상급자로부터 따돌림을 경험한 비율이 4.1%로 상당히 높게 나타났다.

폭언, 폭행, 성희롱 및 따돌림 경험자들의 32.6%는 그로 인한 탈진을 경험한 바 있다고 응답했는데 반해 피해의 해소를 위한 혜택을 받은 적 있다는 응답은 6%에 불과하여 적절한 해소 조치가 이루어지고 있지 않는 것으로 조사되었다. 특히 피해경험자의 81.4%는 피해에 대하여 사실상의 아무런 대응도 하지 못한 것으로 조사되어, 피해 구제를 위한 제도 도입이 시급한 것으로 나타났다.

■ 우울감

DES-D4를 통한 우울증 조사 결과 조사 응답자들의 우울감 평균은 2.6점으로 나타났다. DES-D4는 4개의 우울증 자가테스트 문항으로 0점부터 3점까지를 각 문항에 부여하여 총 0점에서 12점까지의 분포를 나타내며 이중 4점 이상을 임상적으로 의미 있는 정신적 스트레스 상태로 정의하고, 상담을 필요로 하는 우울증 상태로 진단한다. 4점을 기준으로 본 조사의 응답결과를 살펴보면, 전체 응답자의 약 32.6%가 우울증상을 경험하는 것으로 나타났으며, 특히 기관유형별로는 학교사회복지사의 약 53.5%가 우울증을 경험하고 있는 것으로 나타나 타 기관에 비해 심각한 수준으로 조사되었다. 성별로는 남성보다 여성이(여성 38.1%, 남성 20.7%가 4점 이상을 기록), 고용형태별로는 정규직에 비해 비정규

직이(정규직 30.7%, 비정규직 41.4%가 4점 이상을 기록) 더 많이 우울증을 경험하는 것으로 나타나 여성, 비정규직, 학교사회복지사의 정신보건에 대한 관심이 필요함을 시사한다.

■ 감정노동

감정노동 수행정도는 타 업종과 비교할 때도 상당한 수준인 것으로 나타났다. 물론 사회복지사 스스로는 클라이언트에게 수용적 태도를 표현하는 것을 당연한 사회복지사의 일로 여기기 때문에 이를 감정노동으로 명명하지 않는 경우가 많다. 그러나 인지하지 못한다 하더라도, 노동의 특성상 노동자의 감정을 통제하는 내용을 핵심으로 하는 감정노동의 수행으로 분석될 필요가 있다. 사회복지사들의 감정노동은 감정노동의 내면화가 평균 4점으로 가장 높은 정도로 수행되는 것으로 나타났으며 감정노동의 다양성도 평균 3.95로 높게 나타났다. 감정노동의 표면행위는 3.0으로 가장 낮게 수행되는 것으로 나타났다. 기관별로는 생활시설이 타 기관에 비해 가장 낮은 감정노동 수행 정도를 보였으며, 학교 사회복지사의 감정노동 수행정도가 타 기관과 비교할 때 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 감정노동은 여성과 비정규직에게서 더 많이 수행되는 것으로 조사되었다.

■ 감정소진

감정소진은 평균 2.9로 유의할 만큼 높은 수준은 아니지만, 기관별로 볼 때 학교사회복지사의 감정소진이 타기관 종사자에 비해 높은 것으로 나타나 감정노동 수행의 높은 정도와 함께 주목할만한 결과를 보여주고 있다. 감정소진은 고용형태에서는 유의미한 차이가 없었지만 성별로는 여성이 남성에게 비해 유의미하게 더 많이 소진을 경험하는 것으로 나타났다.

설문조사 결과는 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해가 상당 부분 존재함에도 이를 적절히 해소하기 위한 장치가 마련되어 있지 않음을 보여준다. 또한 감정노동의 높은 정도와 상당한 소진의 경험은 이를 완화할 필요성이 있음을 시사한다. 특히, 이용시설과 학교사회복지사에게서 유의미하게 타기관과 비교되는 높은 감정노동과 소진이 일어남에 주목할 필요가 있다.

면접조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

■ 의사소통 문제

면접에 참여한 사회복지사들은 많은 사회복지기관이 상명하달식의 의사소통 구조를 여전히 갖고 있으며, 팀장을 통하지 않으면 개별 사회복지사의 의견이 더 위의 의사결정과정으로 전달 될 수 없는 폐쇄성을 지적하였다. 특히, 고충 처리 업무를 담당하는 부서나 담당자가 있음에도 불구하고 직원들의 고충이 아닌 이용자의 고충을 처리하는데 집중하고 있어, 직원들의 고충이 처리 되기 어려운 구조라는 점을 지적하고 있다.

■ 폭언, 폭행, 성희롱 경험과 문제

모든 면접참여자는 폭언, 폭행, 성희롱을 직간접적으로 경험한바 있었다. 주로 상급자로부터는 폭언과 성차별적 대우를 경험하였으며 클라이언트로 부터는 폭언, 폭행을 경험한 사례가 많았다. 문제는 이런 피해가 발생했을 때 사회복지사가 취할 수 있는 적극적인 대응 방식이 존재하지 않는다는 것이다. 면접 참여자들은 ‘기껏해야 남자 직원이 말려주거나’, ‘그냥 참는’ 것이 대응 방법일뿐 공식적인 대응책은 미비하다는 점을 지적한다. 몇몇 기관은 이용수칙을 강화하고 이용자로 하여금 이에 동의한 후 기관을 이용하도록 하고 있지만, 그마저도 이용자가 지키지 않으면 무용지물이다. 면접 참여자들은 피해에 대응할 수 있는 시스템 구축이 필요하다고 지적하였다.

■ 당연히 되는 감정노동과 그로 인한 소진

사회복지사로서의 가치를 실현하는 것은 사회복지사들의 중요한 신념이다. 그 과정에서 클라이언트는 사회복지사의 직업적 가치를 실현하는데 핵심적인 상호작용의 대상이다. 그렇기 때문에 사회복지사는 클라이언트를 대하는데 있어 진심으로 상대방을 존중하는 마음을 가질 것을 요구 받는다. 또한 사회복지사업법에서는 사회복지 기관이 이용자에게 ‘최대한의 서비스를 제공’ 할 것을 명시하고 있다. 그러나 스스로가 감정노동으로 명명하지 않는다 하더라도 사회복지사들은 수시로 자신의 감정을 다스리는 감정노동을 수행하고 있다. 면접참여자들 역시 클라이언트와의 관계에서 자신의 감정을 통제하는 경험을 한 바 있다고 말한다.

감정노동의 수행정도가 높으면 감정적으로 지친 상태가 되어 소진을 경험하기 쉽다. 면접 참여자들은 역시 본인은 물론 팀원들의 소진을 목격하지만, 이를 해소할 만한 프로그램, 제도 등이 미비하다는 점을 지적한다. 일부 기관의

노력, 몇몇 프로그램의 선별적 지원 등으로는 한계가 있어, 장기적으로 전체 사회복지사를 대상으로 하는 소진 프로그램이 확대될 필요가 있다는 점을 지적하고 있다.

2) 제언

이 장에서 제시한 설문조사 결과와 면접조사 결과를 바탕으로 사회복지사들의 폭언, 폭행, 성희롱 문제 해결과 감정노동 및 감정소진을 예방하고 해소하기 위한 몇 가지 정책적 개선사항을 제시하고자 한다.

첫째, 폭언, 폭행, 성희롱 등 피해에 대한 적절한 구제책이 요구된다. 본 조사의 설문조사 결과 이 중 어느 하나의 피해라도 경험 했다는 응답이 약 39.7%에 이르렀고 이들 중 피해경험으로 인해 탈진을 경험했다는 응답이 약 32.6%였다. 그러나 기관을 통해 피해해소의 도움을 받았다는 응답은 6%에 불과했다. 또한 대부분의 피해자들은 적절한 대응을 하지도 못하고 참고 넘기는 것으로 조사되었다(81.4%). 이는 피해를 보상할 수 있는 적절한 시스템이 갖춰져 있지 않기 때문으로 예측할 수 있다. 면접참여자들에 의하면 기관 내에서는 상급자에게 언어적 성희롱을 경험하고, 클라이언트에게는 주로 폭언, 폭행, 성차별 경험을 하게 되는데 이에 대한 공식적인 대응 방식이 부재한 것이 현실이다. 상당수의 기관에서 사회복지사와 클라이언트 간 계약을 맺을 때 고지하는 ‘이용자 규칙’을 공식화하고 이의 준수를 강화하는 방안을 모색할 필요가 있다. 이는 클라이언트의 부당한 요구를 공식적이고 적법하게 제한할 수 있는 권한을 사회복지사에게 제공함으로써 폭언, 폭력을 제어할 뿐 아니라 감정노동의 완화에도 도움을 줄 것으로 기대된다.

무엇보다 예방이 중요하다고 볼 때, 단지 기관에서 이용자 규칙을 제정하고 적용하도록 권고하는 수준에서 머물 것이 아니라, 사회복지사 처우개선과 관련한 지자체 조례를 제정할 필요가 있다. 조례 내에서 사회복지사에 대한 폭언·폭행, 성희롱 등에 대한 피해 구제 방안으로 ‘이용자 규칙’에 대한 전 기관 적용을 의무화하고 이용자 규칙의 실효성을 보장할 수 있는 적용 상태에 대한 지속적인 관리가 필요하다.

또한, 현행 법률을 이용하여 사회복지사의 폭언·폭행, 성희롱 등의 피해를 사전에 예방할 수 있어야 한다. 현재 「근로기준법」의 제8조는 근로자에 대한

사업주의 폭행을 금하고 있다. 그러나 사회복지사의 경우 사업주가 아닌 클라이언트로부터의 폭행을 경험하는 것이 대부분이기 때문에, 사업주에 가해금지 범위를 한정할 것이 아니라 ‘업무와 관련된 자’ 등으로 확대하여 적용할 필요가 있다. 또한 직장내성희롱을 금지하는 「남녀고용평등 및 일·가정 양립에 관한 법률」의 14조2는 고객 등에 의한 성희롱 방지를 내용으로 하고 있는데, 이는 사업주가 가해자 고객에 제재를 가할 수 있는 권한을 명시하지는 않고 있으며, 근로자가 고객에 의한 성희롱 피해를 호소할 경우 직무 배치전환 등의 조치를 취해야한다고만 명시하고 있다. 따라서 이를 좀 더 실효성 있게 하기 위해서는 가해 클라이언트에 대한 사업주(기관장)의 제재의 권리와 의무를 명시하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 이와 관련하여, 「산업안전보건법」의 ‘제26조(작업중지)’ 조항을 사회복지업무 현장에 적극 적용할 필요가 있다. 이 조항은 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작’ 해야 한다고 사업주의 의무를 명시하고 있다. 클라이언트 등으로부터의 폭언, 폭행, 성희롱 등의 문제를 사회복지현장에서 발생하는 ‘중대재해’의 하나로 인식하고 이로 인한 사회복지 종사자의 피해를 예방하기 위해서는 본 법안의 준수 등을 강력히 요구할 수 있어야 한다.

〈표 7-13〉 「산업안전보건법」 제26조(작업중지 등)

- | |
|---|
| <p>제26조(작업중지 등) ① 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다.</p> <p>② 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험으로 인하여 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <p>③ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있을 때에는 제2항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 이를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.</p> <p>④ 고용노동부장관은 중대재해가 발생하였을 때에는 그 원인 규명 또는 예방대책 수립을 위하여 중대재해 발생원인을 조사하고, 근로감독관과 관계 전문가로 하여금 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전·보건진단이나 그 밖에 필요한 조치를 하도록 할 수 있다.</p> <p>⑤ 누구든지 중대재해 발생현장을 훼손하여 제4항의 원인조사를 방해하여서는 아니 된다.</p> |
|---|

또한 호주 뉴사우스웨일즈 주의 「작업장 보건 및 안전법」과 같이 클라이언트로부터의 폭력, 이에 따른 심리적 불안 및 스트레스 등의 위험에 노출되지

않기 위한 노력을 고용주에게 요구하거나, 미국의 매사추세츠의 「사회복지 안전법」과 같이 사회복지사들의 폭력대응팀 구성, 자기방어 트레이닝의 제공 등을 명시하는 것은 좋은 예가 될 수 있다(4장 참조).

더불어, 사회복지사협회 및 보건복지부 등 관할 부서의 협력으로 적절한 보상프로그램(상담 및 치유 프로그램 등)을 운영할 필요가 있다. 사회복지 기관은 규모가 작고 인력공백이 생길 경우 대체인력 투입이 어렵기 때문에 피해자에 대한 적절한 보상을 주기가 현실적으로 어려워 개별기관이상의 상급단위에서의 지원이 필요하다.

둘째, 의사소통을 원활히 하기 위한 조직문화 정비가 시급하다. 면접참여자들은 많은 복지관이 상명하달식의 의사소통 구조를 갖고 있음을 지적하였다. 뿐만 아니라 직원들의 의견이 수렴되기 어려운 닫힌 구조를 갖고 있음도 지적하고 있다. 특히 기관장의 성향에 따라 위계적 의사소통 문화가 형성되기도 하고 민주적 의사소통 문화가 형성되기도 한다. 민주적 의사소통 구조를 확립하기 위해서는 무엇보다 상명하달식의 관행을 깨기 위한 사회복지계의 노력이 필요할 것이다. 기관장의 성향에 따라 좌우 되는 특성이 있는 만큼 기관장들의 의사소통 개선을 위한 교육지원 등이 필요할 것으로 보인다. 또한 의사소통의 공식성을 담보하기 위한 노사협의회 및 고충처리 업무의 내실화를 꾀할 필요가 있다. 따라서 보건복지부 및 지자체 등 관할 부서에서는 기관평가지표에 기관 내 의사소통 관련 항목, 직원들의 인권문제에 대한 개선사항을 적극 반영할 필요가 있다.

셋째, 감정노동과 소진해소를 위한 노력이 필요하다. 감정노동은 일반적으로 판매 서비스직의 핵심적인 특성으로 주목받고 있고 감정노동자의 범위 역시 서비스직에 종사하는 노동자가 대상이 되는 경우가 일반적이다. 사회복지사를 반드시 감정노동자로 규정할 필요는 없으나 사회복지사의 노동 특성을 검토하고 이로 인한 소진을 예방하거나 완화할 필요가 있다. 본 조사에서 사회복지사들의 감정노동은 타 직종과 비교해도 상당한 정도인 것으로 나타났다. 특히 감정노동은 이용시설과 학교, 남성보다 여성에게, 정규직보다 비정규에게서 더 높은 수준으로 수행되고 있었다.

감정소진의 경우 감정노동을 더 많이 수행한다고 조사된 집단 중에서 학교 시설 종사자와 여성에게서 더 심한 것으로 나타났다. 면접조사를 통해서도 사회복지사들의 소진은 일상적으로 일어나며, 심각한 수준으로 나타나 이에 대한 적절한 대응이 요구되고 있다.

소진을 예방하기 위해서는 우선, 노동조건에 대한 개선이 필요하다. 적절한 휴식은 소진 해소 뿐 아니라 예방에도 중요할 것이다. 본 설문조사 결과에서 연(월)차의 사용은 약 6.8점(사용이 낮은 편이다:1-사용이 높은 편이다:10)으로 비교적 높은 사용율을 보였으나, 사용하지 못할 경우의 원인에 대한 조사 결과는 ‘업무가 많아서’ (50.5%), ‘다른 사람에게 업무가 전가되기 때문에’ (23.4%), ‘사용할 수 있는 분위기가 아니라서’ (18.0%)로 나타나 업무 과다와 조직 문화로 인해 휴가 사용이 제한되는 것으로 나타났다. 업무가 과다하기 때문에 연(월)차를 쓸 수 없다면 소진의 발생 가능성은 더 높을 것으로 예상할 수 있다.

감정노동의 수행 정도가 비정규직에게서 더 높은 것으로 나타난 설문조사 결과와 재단이 바뀌거나 계약직일 경우에 어쩔 수 없이 요구하는 것을 더 들어주게 된다는 면접 조사 결과에 따르면, 감정노동과 소진을 완화하기 위해서는 고용안정도 필요할 것으로 보인다. 또한 장기적으로는 업무 과다에 따른 소진을 예방하기 위해서 인원 확충과 더불어 안식주간이나 안식월 제도의 도입을 검토해 볼만 하다.

이미 일어나고 있는 소진을 해소하기 위해서는 사회복지사가 쉽게 접근할 수 있는 소진해소 프로그램이 개설, 확대될 필요가 있다. 현재는 일부 지역 협회나 재단에서 주로 근속년수가 오래된 사회복지사를 대상으로 제공하는 힐링 프로그램이 존재한다. 그러나 소진은 근무기관, 클라이언트 유형에 따라 근속 연수와 관계없이 발생하기도 한다. 따라서 다양한 기관의 더 많은 사회복지사들이 쉽게 참여할 수 있는 소진해소 프로그램의 개발이 필요하다. 예를 들면 상시적으로 감정노동으로 인한 스트레스 및 소진을 해소하기 위한 체계로 보건소 및 근로자건강센터와의 연계로 검토해 볼 수 있다. 보건소에서 운영하는 정신보건센터와의 연계로 사회복지사들이 감정노동과 소진에 대한 상담을 할 수 있도록 지원하는 방안이나 근로자건강센터의 심리상담을 활용하여 소규모 기관의 사회복지사들의 지원하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 예로, 서울근로자건강센터는 유통업관리자 치유프로그램에 ‘나와 감정노동의 이해’, ‘스트레스풀기(미술치료)’ 등을 포함하여 정신적 스트레스, 감정노동, 우울증에 노출되기 쉬운 노동자를 지원하고 있다. 뿐만 아니라, 법적인 보호장치를 통하여 보다 명시적으로 사회복지사들의 소진 및 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 등이 적절히 해소될 필요성을 보장 받는 것이 중요하다. 그런 의미에서 2013년 발의된 ‘감정노동자 보호 법안’ 등의 제정을 통해 사회복지사를

해당 직종에 포함시키는 것도 하나의 방법이 될 수 있다⁶²⁾.

넷째, 교육 프로그램 개선이 요구된다. 면접조사 참여자들은 학부에서부터 보수 교육에 이르기까지 직무교육을 제외하고는 사회복지사의 윤리와 철학을 강조하는 대부분의 교육에서 클라이언트의 인권과 자기결정권을 존중하는 내용을 핵심으로 할 뿐, 사회복지사의 인권을 보장하기 위한 방법을 교육받은 경험이 전무함을 지적하였다. 본 조사의 설문조사에서도 성희롱예방교육 이수 경험이 82.6%인 반면, 노동법 교육 이수 경험은 23.5%, 노동인권 교육 이수 경험은 약 40%에 불과한 것으로 나타났다.

명시적으로 강요하지는 않지만 전반적인 교육 프로그램이 사회복지사의 특정한 자질만을 강조할 경우, 사회복지사는 자신이 경험하는 부당함에 대하여(폭언, 폭행, 성희롱 및 감정동으로 인한 소진 등) 드러내는 것을 꺼리게 될 가능성이 있다는 것이 그들의 설명이기도 하다. ‘인권은 사회복지사와는 거리가 먼 것처럼’ (사회복지사7-7) 느껴지는 교육 프로그램이 변화될 필요성이 있는 것이 이 지점이다.

다섯째, 점차적으로 기관별 특성을 고려하여 특정 기관에 종사하는 사회복지사의 노동과정에 대한 문제 분석과 대응방안이 모색되어야 할 것이다. 예를 들면 본 조사에서 학교사회복지사의 우울감이 상당한 것으로 조사되었다(가벼운 우울증상을 갖고 있는 응답이 40%이상임). 학교사회복지사의 98%이상이 계약직임을 감안할 때 고용불안에 대한 해소가 요구되고 있다. 학교 사회복지사의 근속기간이 짧고⁶³⁾ 기관 당 1인 배정이라는 점에서 타 직무를 수행하는 동료들과의 교류에서 한계를 가질 수 있다는 점을 고려할 때 이들의 우울감 및 그로 인한 심리적 소진을 해소하기 위한 노력이 필요할 것이다. 더불어 정신보건 생활시설의 경우 24시간 운영됨에도 불구하고 1~2인이 근무하는 경우가 있어 위급한 상황에 대처하기 어려움을 호소하였다. 기관별 특성을 감안하여 인원 충원의 노력이 병행되어야 할 것이다.

62) 한명숙 의원 등에 의해 발의된 「감정노동자 보호 법안」은 업무스트레스 예방지침 배포와 심리상담 서비스 도입 등 사업주에게 감정노동에 의한 노동자의 건강장해 예방 및 치료조치를 의무화하고, 감정노동자의 인격 보호를 위해 업장 내 고객에 의한 성희롱에 대해 사업장이 적극 대응하고, 더 나아가 수사기관의 고발 조치 등을 하도록 명시하고 있다. 주로 서비스직 노동을 기준으로 제시되고 있으나, 사업주에 감정노동으로 인한 소진의 예방 및 치료를 의무화하는 점, 클라이언트에 의한 성희롱 등에 대하여 사업주가 사건처리에 앞장 설 것을 명시하는 점에서 사회복지사에게도 필요한 법안이라 할 수 있다.

63) 민주통합당 유기홍 의원실의 ‘2013년 학교비정규직 기본현황 분석결과’에 따르면 서울지역 학교 사회복지사의 평균 근속기간은 12개월인 것으로 조사되었다.

〈표 7-14〉 사회복지사 노동과정 개선을 위한 정책적 제언

영역	주체	법제도 제정 (신설할 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)	기타 정책과제 (정책방향)
폭언, 폭행, 성희롱 등에 대한 피해 구제	중앙 정부	▪ 사회복지사를 대상으로 하는 별도의 보건 안전법의 검토	▪ 이용자에 대한 성희롱 교육 의무화 ▪ 「근로기준법」 제8조(폭행의 금지) 확대 적용 검토: '사용자'로 한정된 폭력가해 범위를 '업무와 관계된 자'로 확대하여 동료 및 클라이언트도 포함 되도록 검토 ▪ 「남녀고용평등과 일·가정 양립에 관한 법률」 제14조의2에 사업주가 고객에 제재를 가할 권리와 의무 추가 ▪ 「산업안전보건법」 제26조(작업중지 등)의 적용: 일반 작업장의 '산업재해' 혹은 '중대재해' 등에 사회복지 업무 특성을 고려한 폭언, 폭행 등의 행위 포함		
	지자체	▪ 「사회복지사 처우 개선 조례」의 전 지자체 의무 제정(조례 내에 '이용자 규칙' 의무화, 사회복지사 안전에 관한 조항)	▪ 이용자 규칙의 공식화, 준수 의무 강화		▪ 피해해소를 위한 보상프로그램 도입
	사회 복지 계				
감정 노동 과 소 진 해 소	중앙 정부	▪ 감정노동으로 인한 소진/우울증을 산재로 지정하는 방안 검토	▪ 기관평가시 기관 내 의사소통 구조, 직원들의 소진해소 등을 위한 제도 구비를 구체적으로 평	▪ 연월차 등 휴가 사용강화와 모니터링	▪ 보건소의 정신보건센터나 근로자건강센터 등을 활용한 상시적 상담 및 치유프로그램의 신설

			가할 수 있는 지표 마련		과 지원
지 자 체	안식월 제도 도입 (보조금 지급 관련 사항 개설)	인원확충			
사 회 복 지 계				노동조건 개선: 휴가사용 보장, 고용안정을 위한 노력	- 소진해소: 소진해소 프로그램 개설, 확대, 슈퍼비전의 강화 - 기관 특성별 사회복지 종사자 노동조건에 관한 문제 분석 및 대응방안 모색

주: 정책적 개선 사항에 기술된 의사소통 구조 개선과 교육제도 개선 사항은 각각 9장과 10장을 참조할 것.

제8장 사회복지기관 취업규칙 실태 분석

1. 문제제기

제8장에서는 사회복지사들의 근로조건에 대한 가장 규정력이 큰 규범인 사회복지기관 취업규칙의 실태와 특징을 검토한다. 이를 바탕으로 근로계약관계 안에서 사회복지사의 기본권 보장 상황을 개선하기 위한 권고를 제시한다.

근로계약관계는 당사자 일방은 ‘근로의 제공’을, 상대방은 이에 대한 ‘임금의 지급’을 약정하는 쌍무계약인 근로계약에 근간한 관계다. 평등한 인격자간 권리·의무관계를 전제로 하는 민법상 노무공급계약과 달리, 근로계약의 당사자인 근로자와 사용자 사이에는 ‘사용종속성’이 전제된다. 다시 말해, 근로계약을 맺은 근로자는 노동과정에서 사용자의 지휘와 명령을 받으며 종속관계 아래서 근로를 제공해야 한다. 국가는 이렇듯 인사경영권을 사용자의 고유 권한으로 보장하는 대신, 근로자에게 제공되는 근로조건이 일정 수준 이상이 되도록 법령과 규범으로 강제한다.

사용자가 근로자에게 보장해야 할 근로조건을 규율하는 법규범으로는 근로계약서, 단체협약, 취업규칙, 노동관계법령 등이 있다. 법령은 보편적 기준선 역할을 하고, 근로계약서는 계약당사자 개인에게만 적용된다. 반면 단체협약과 취업규칙은 사업장단위 등으로 모여 있는 근로자들의 집단적인 근로조건을 자율적으로 규정한다. 그런데 단체협약은 노동조합이 존재하는 사업장에서 노사의 합의에 따라 정해지는 반면, 취업규칙은 법령에 따라 상시고용 10인 이상 모든 사업장에서 의무적으로 비치해야 하며 사용자가 내용을 일방적으로 작성한다.

주지하다시피 사회복지 분야에는 근로자들의 자주적 대표체나 집단적 노사관계가 거의 존재하지 않는다. 요컨대 단체협약의 영향력이 매우 작다. 또한 대부분 30인 이하 소규모이며 사용자의 재정적 자율성이 취약하다. 즉, 사용자가 개개인에 대해서 상이한 근로계약을 작성해야 할 유인이 매우 약하다. 따라서 의무적으로 준수해야 하는 법령을 논외로 한다면, 사회복지사들의 근로조건에 대해 가장 강한 규정력을 갖는 규범은 취업규칙이 될 것이다.

따라서 사회복지기관 취업규칙 실태에 대한 분석이 이뤄진다면, 사회복지사

들의 근로조건과 기본권 수준을 개선하기 위한 방향이 제시될 수 있을 것이다.

2. 평가 기준과 분석방법

1) 취업규칙 평가 원칙

취업규칙을 기본권 보장의 측면에서 평가하는 원칙을 세우기 위해서는, 우선 근로를 제공하기로 약정한 자의 존재조건에 대한 검토가 필요하다. 결론적으로 말하면, 근로의 제공을 약정하며 근로계약을 체결한 사람은 ‘근로자’인 동시에 ‘시민’이다(강희원, 2011).

첫째, 근로계약을 체결한 자는 사용종속관계 아래서 사용자에게 근로를 제공하고, 법에 따라 일정 수준 이상으로 보장되는 근로조건을 제공받는 근로자다. 다시 말해 사용자의 지휘와 명령 아래서 노동하는 대신 소유권 절대의 원칙, 계약자유 원칙, 과실책임의 원칙 등의 근대 시민법 원리를 거스르는 노동관계법의 보호를 받는 존재다(하갑래, 2012).

한국의 헌법 제32조는 ‘근로의 권리’와 ‘근로조건에 관한 권리’의 원칙을 제시한다. 헌법 제32조 제1항은 “모든 국민은 근로의 권리를 가진다. 국가는 사회·경제적 방법으로 근로자의 고용의 증진과 적정임금의 보장에 노력하여야 하며, 법률이 정하는 바에 의하여 최저임금제를 시행하여야 한다.”라 하고 있으며, 제3항은 “근로조건에 관한 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다.”고 선언하고 있다. 최상위 법규범인 헌법이 제기하는 이러한 원칙은 노동관계법 등을 통해 구현된다. 따라서 근로계약관계에 대한 자율적 규범인 취업규칙은 근로기준법과 노동조합법 등을 준수하고 근로조건을 평등하게 보장하여야 하며, 나아가 법령이 의무화한 최저기준보다 더 상향된 내용을 담을 것을 지향해야 한다.

둘째, 노동과정 중에는 사용자에게 대해서 사용종속관계에 놓이지만, 근로자 역시 헌법에서 보장하는 존엄의 가치, 인격권, 자유권, 평등권 등 기본권을 보장받아야 할 ‘시민’이다. 따라서 근로자와 사용자 간에 존재하는 사용종속성은 근로계약으로 약정한 근로의 제공 측면에서만 인정되어야 하며, 근로계약으로 정한 범위를 넘어서는 영역에서 사용자가 근로자에게 종속과 복종을 요구

하는 것은 기본적 인권을 침해하는 행위일 수 있다(강희원, 2011).

이러한 측면에서의 기본권 침해는 강제근로 금지와 중간착취 배제, 균등처우와 차별금지제도 등의 내용을 통해 노동관계법으로도 어느 정도 규제된다. 그렇지만 노동관계법은 주로 근로자의 근로조건 보호를 위해 작성된 바, 시민으로서 근로계약 당사자의 포괄적 권리를 보호하기 위해서는 헌법에서 보장하는 기본권에 대한 적극적인 해석이 요구된다. 이를테면 취업규칙의 내용은 인격권에 따른 프라이버시 인정, 시민적 자유권에 따른 사상·언론 및 표현의 자유, 집회·결사의 자유, 양심의 자유, 직업 선택의 자유 등을 침해해서는 안 된다. 또한 정부와 사용자는 환경권에 따라 건강한 노동환경이 제공될 수 있도록 해야 할 것이다. 요컨대 취업규칙을 평가할 때는 그 내용이 사용종속성을 강조한 나머지 시민으로서 기본권을 지나치게 침해할 여지가 없는지 검토되어야 한다.

2) 분류 틀과 분석방법

각 사업장의 실제 취업규칙의 내용이 기본권의 보장 측면과 실제 어떻게 연관돼 있는가를 파악하기 위해서는 적극적인 해석적 노력이 필요하다. 다시 말해, 각 취업규칙별로 다양하게 표현돼 있는 규정들이 실질적으로 무엇과 관계돼 있는가를 명확한 기준에 따라 분류하여 비교 분석할 수 있어야 한다.

현실에서 취업규칙은 각 사업장별로 ○○규칙, ○○규정, ○○내규, ○○사규 등으로 다양한 명칭으로 불리기도 하며, 그것의 내용과 구성 방식 역시 각각 상이하다. 근로기준법 제93조에서 12호에 걸쳐 기재의무사항을 밝히고 있지만, 대부분 현실의 취업규칙은 기재의무사항의 범위를 넘어서는 다양한 내용들을 담고 있다. 예컨대 관계기관에서 발표하는 ‘표준(모범) 취업규칙’의 구조와 내용도 서로 다르다. 고용노동부가 2012년 12월 발표한 『표준 취업규칙』은 13개의 장에 76개 조항을 담고 있으며, 서울사회복지사업협회에서 2012년 발표한 『취업규칙(모범사례)』은 12개의 장에 90개 조항을 담고 있다.

상기 두 취업규칙의 각 장 제목은 대부분 비슷하나 서로 다른 것도 있으며, 동일한 조항이 서로 다른 제목의 장에 배치돼 있기도 하다. 또한 동일한 조항임에도 상이한 내용의 규정을 제시하기도 한다. 이러한 상황을 고려했을 때 각 기관에서 취합한 취업규칙들의 내용을 종합적으로 검토하기 위해서는 그 내용을 명확하게 분류할 수 있는 틀과 기준이 필요하다. 또한 이러한 틀과 기준에

근거하여 연구자가 분석대상 취업규칙들의 내용을 해석하고 분류하는 과정인 ‘질적인 코딩 절차’를 거쳐야 한다.

여기에서는 먼저, 분석대상 취업규칙의 내용을 크게 세 부분으로 구획했다. 즉, 취업규칙의 작성자인 사용자 입장에서 첫째, 근로계약을 체결하기 전에 채용 응시자에게 요구하는 조건, 둘째, 근로계약을 체결한 후 근로자에게 보장해주는 조건, 셋째 채용 중인 자와 근로계약을 종결하고자 할 때 기준으로 삼는 조건 등이다. 이렇게 구분한 후 근로기준법과 고용노동부 표준 취업규칙 등을 근거로 하여 별도로 마련된 코딩 지침에 따라 각 영역 안에 담겨 있는 내용을 해석하고 코딩했다. 그 대강의 기준을 제시하면 다음과 같다.

첫째, ‘근로계약 체결 전의 요구 조건’ 중에서는 △채용기회에서 차별금지 조항의 유무, △채용 시 근로자에게 제출을 요구하는 서류의 종류, △채용거부의 기준인 채용결격사유의 내용을 집중적으로 살펴보았다. 이를 통해 남녀고용평등법(제7조), 고용정책기본법(제7조), 국가인권위원회법(제2조) 등을 통해 보장하고 있는 평등한 채용기회의 원칙이 사회복지기관의 취업규칙에 얼마나 구체적으로 반영돼 있는가를 확인했다.

둘째, ‘근로계약 체결 후의 보장 조건’과 관련해서는, 각 사회복지기관의 △노동시간(주당 근로시간, 시간외근로 한도), △임금(임금의 구성 항목, 시간외 근로 가산금), △휴가(연차유급휴가 보장의 기준, 연차유급휴가 사용의 제한), △근로자 참여제도(인사위원회 구성, 시간외근로 참여 형태) 등을 살펴보았다. 이러한 내용을 기관의 분야, 소재지, 규모별로 세분화하여 비교했다.

셋째, ‘근로계약 종결의 사유가 되는 조건’을 살펴보기 위해, 취업규칙에 명시되어 있는 징계사유와 해고사유 등을 검토했다. 이것이 근로기준법에 근거한 정당한 이유로서 사회통념상의 합리성을 제대로 갖추고 있는가를 확인했다. 나아가 각 기관에서 명시한 징계사유와 해고사유 중에서 헌법이 보장하는 기본권과 충돌할 소지가 있는 것은 없는지 검토했다.

3) 분석대상 취업규칙 현황

고용노동부의 협조를 받아 각 지역 노동지청을 통해 231개의 사회복지기관에서 취업규칙들을 서면으로 취합했다. 이 중 내용 일부 누락, 인쇄 상태 불량 등으로 분석에 적합하지 않다고 판단된 31개를 제외한 200개의 취업규칙이 분

석대상이 됐다. 분석대상 취업규칙들은 기관 분야, 직원 규모, 기관 소재지에 따라 분류되었다. 취합하는 과정에서 취업규칙을 제출한 기관의 소재지와 직원 규모를 명시해 줄 것을 요구했다. 기관의 분야는 기관 명칭 등을 인터넷으로 검색하여 ‘기관 소개’를 찾아보는 방법 등으로 확인했다.

먼저, 분석대상 취업규칙들을 이를 제출한 사회복지기관의 분야별로 살펴보면, 장애인기관이 76개로 가장 많았다. 그 뒤를 이어 종합사회복지관(40개), 노인기관(30개), 아동/청소년기관(26개), 기타기관(15개) 순이었다. 기타기관에는 정신보건센터, 지역자활기관 등이 포함됐다. 한편, 분야가 미확인된 기관, 즉 결측값은 13개였다.

다음으로, 분석대상 취업규칙을 직원 규모에 따라 살펴보면, 11~20인 규모가 60개로 가장 많았다. 그 뒤를 이어 21~30인(47개), 31~50인(43개), 51인 이상(27개), 10인 이하(7개) 순이었다. 미확인된 기관은 16개였다. 법적으로 취업규칙은 10인 이상 사업장에서 의무적으로 비치해 두도록 돼 있으나, 10인 미만 사업장에서도 비치하고 있는 경우가 일부 있는 것으로 확인됐다. 단, 취합된 취업규칙 중 근로기준법 적용이 일부 면제되는 5인 미만 사업장의 것은 없었다.

마지막으로, 기관이 위치한 소재지별로 살펴보면 영남권이 63개로 가장 많았다. 그 뒤를 이어 수도권(52개), 호남권(41개), 중부권(33개), 영동권(11개) 순이었고 결측값은 없었다. 지방자치단체가 사회복지기관의 재정이나 운영에 주는 영향력을 고려하면 소재지 구분은 최소한 광역자치단체별로 이루어져야 했으나, 표본의 수가 적어 지리적 근접성에 따라 5개 권역으로 크게 분류했다.

〈표 8-1〉 분석대상 취업규칙 현황

기관 분야	빈도(비율)	직원 규모	빈도(비율)	기관 소재지	빈도(비율)
종합사회복지관	40개(20.0%)	10인 이하	7개(3.5%)	수도권	52개(26.0%)
아동/청소년기관	26개(13.0%)	11~20인	60개(30.0%)	영남권	63개(31.5%)
노인기관	30개(15.0%)	21~30인	47개(23.5%)	호남권	41개(20.5%)
장애인기관	76개(38.0%)	31~50인	43개(21.5%)	중부권	33개(16.5%)
기타기관	15개(7.5%)	51인 이상	27개(13.5%)	영동권	11개(5.5%)
미확인	13개(6.5%)	미확인	16개(8.0%)	미확인	0개(0.0%)
합계	200개	합계	200개	합계	200개

3. 사회복지기관 취업규칙 실태분석 결과

여기에서는 전국에서 취합한 취업규칙 200개를 앞에서 언급한 틀과 기준에 따라 분류 및 코딩하여 분석한 결과를 제시한다. 또한 이러한 분석결과 중 일부를 2008년 전 산업 사업장 492개의 취업규칙을 대상으로 실시된 분석결과(김정한 외, 2008)와 비교했다.

1) 근로계약 체결 전 요구 조건

근로자 입장에서 근로계약 체결은 헌법상 기본권인 근로권을 보장받는 계기다. 따라서 채용기회는 근로계약 체결을 원하며 그에 대한 자격이 있는 모든 시민에게 평등하게 보장되어야 한다. 즉, 채용기회에 있어 평등권이 보장되어야 한다. 나아가 사용자가 근로자에게 근로계약 체결의 기준으로서 요구하는 조건은 채용 응시자가 시민으로서 보장받아야 할 인격권, 자유권 등의 다른 기본권 또한 침해하지 말아야 한다.

‘근로권’이란 근로를 할 능력을 갖춘 자가 근로의 기회를 사회적으로 요구할 수 있는 기본적인 권리를 의미한다. 한국에서 근로권은 헌법 제32조에 명시되어 있으며, 남녀고용평등법, 고용정책기본법, 국가인권위원회법, 고용상연령차별금지법, 장애인고용촉진법, 청년고용촉진법 등을 통해 규제하고 있다. 이에 따라 상당수 사업장의 취업규칙들은 채용기회에 있어 합리적 이유 없는 차별금지를 명시하는 조항을 담고 있다.

한편, 근로계약 체결 시 사용자가 근로자에게 요구하는 조건의 내용은 이렇듯 채용기회에 있어 평등권을 의무적으로 보장해야 하는 것을 넘어서, 헌법상의 다른 기본권들을 침해하지 말아야 한다. 이를테면 채용기회를 빌미로 프라이버시 권리, 사상·언론 및 표현의 자유, 집회·결사의 자유 등을 침해하는 내용을 요구해서는 안 된다. 이를테면 모집 및 채용 시 요구 서류, 채용결격사유 등의 규정이 기본권 침해 소지가 있는 자의적인 내용을 담아서 안 된다.

아래에서는 이 기준에 따라 분석대상 취업규칙에서 ‘근로계약 체결 전의 요구 조건’을 규정한 내용을 검토했다. 먼저, 채용기회에 있어 차별을 금지할 것을 명시하는 조항이 있는지 없는지 살펴봤다. 다음으로, 모집 및 채용 시 요구 서류와 채용결격사유의 내용이 기본권을 침해할 우려는 없는지 검토했다.

(1) 차별금지 조항의 유무

분석대상 취업규칙 200개 중 채용기회에 있어 비합리적 기준에 의한 차등 대우를 금지하고 균등하게 대우할 것을 명시하는 ‘차별금지(균등대우)’ 규정을 독립적인 조항으로 담고 있는 경우는 127개(63.5%)였고, 그렇지 않은 경우는 73개(36.5%)였다. 차별금지 조항의 내용은 각 취업규칙별로 다소 상이한 경우도 있으나, 전형적으로 제시되는 문장은 다음과 같다.

<차별금지 조항>	
제4조(채용기회)	회사는 사원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신 학교, 혼인·임신·출산 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.
	- 고용노동부 『표준 취업규칙』(2012) 중에서

〈표 8-2〉 취업규칙 내 차별금지 조항 유무

기관 구분	차별금지 조항 있음	차별금지 조항 없음	합계
종합사회복지관	24개(60.0%)	16개(40.0%)	40개(100.0%)
장애인기관	47개(61.8%)	29개(38.2%)	76개(100.0%)
노인기관	19개(63.3%)	11개(36.7%)	30개(100.0%)
아동/청소년기관	18개(69.2%)	8개(30.8%)	26개(100.0%)
기타기관	8개(53.3%)	7개(46.7%)	15개(100.0%)
합계	116개(62.0%)	71개(38.0%)	187개(100.0%)
10인 이하	4개(57.1%)	3개(42.9%)	7개(100.0%)
11~20인	38개(63.3%)	22개(36.7%)	60개(100.0%)
21~30인	29개(61.7%)	18개(38.3%)	47개(100.0%)
31~50인	25개(58.1%)	18개(41.9%)	43개(100.0%)
51인 이상	19개(70.4%)	8개(29.6%)	27개(100.0%)
합계	115개(62.5%)	69개(37.5%)	184개(100.0%)
수도권	28개(53.8%)	24개(46.2%)	52개(100.0%)
영남권	45개(71.4%)	18개(28.6%)	63개(100.0%)
호남권	26개(63.4%)	15개(36.6%)	41개(100.0%)
충부권	19개(57.6%)	14개(42.4%)	33개(100.0%)
영동권	9개(81.8%)	2개(18.2%)	11개(100.0%)
합계	127개(63.5%)	73개(36.5%)	200개(100.0%)

이를 사회복지기관의 분야별로 분류해서 보면, 취업규칙 안에 독립적인 차별

금지 조항이 있는 기관의 비중은 아동/청소년기관(69.2%)이 가장 높았고, 기타 기관(53.3%)이 가장 낮았다. 직원 규모별로 보면, 51인 이상(70.4%)이 가장 높았고, 10인 이하(57.1%)와 31~50인(58.1%) 기관이 상대적으로 낮았다. 기관의 소재지별로는 영동권(81.8%), 영남권(71.4%)이 평균보다 상대적으로 높았고, 중부권(53.8%), 수도권(57.6%)이 상대적으로 낮았다.

이러한 결과를 전 산업의 492개 사업장에서 취합한 취업규칙을 대상으로 한국노동연구원이 2008년 분석한 결과와 비교해 보면, 5년 동안 차별금지 조항이 급격하게 증가했음을 알 수 있다(<표 8-3> 참조). 2008년의 조사결과에 따르면 채용기회에 있어 ‘균등대우(차별금지) 조항’이 있는 취업규칙의 비중이 26%였다. 사회복지기관이 속해 있는 산업 분류인 ‘보건 및 사회복지사업’⁶⁴⁾에서 역시 균등대우 조항이 있는 경우는 28%로, 이번 분석에서 차별금지 조항이 있는 취업규칙이 63.5%인 것과 비교해 큰 차이를 보였다.⁶⁵⁾

〈표 8-3〉 취업규칙 내 차별금지 조항 유무: 2008년과 2013년 비교

	2013년	2008년
차별금지조항 있음	127개(63.5%)	12개(28.0%)
차별금지조항 없음	73개(36.5%)	31개(72.0%)
합계	200개(100%)	43개(100%)

주: 2008년 실태조사는 ‘보건 및 사회복지사업’ 사업장을 대상으로 한 것이며, 김정환 외(2008)에서 인용.

(2) 모집 및 채용 시 요구 서류

일반적으로 취업규칙은 근로자의 모집 및 채용 시 제출을 요구하는 서류의 목록을 구체적으로 명시하고 있다. 분석대상 취업규칙 중에서 93%(186개)가 모집 및 채용 시 요구하는 서류의 목록을 명시하고 있었다. 요구하는 서류를 중

64) 한국노동연구원의 2008년 조사에서 보건 및 사회복지사업 취업규칙의 분석결과는 전체 사업 취업규칙을 대상으로 한 것과 큰 차이를 보이지 않았다. 따라서 이후 ‘2008년 분석결과’라 지칭하는 것은 전 산업의 사업장 492개 취업규칙을 대상으로 하여 얻어진 결과를 의미한다.

65) 2007년부터 고용노동부(당시 명칭은 ‘노동부’)가 『표준 취업규칙』을 배포하고 있다. 당시 표준 취업규칙의 배포 목적은 주40시간 근무제도의 확산과 비정규직 보호법의 시행(2007. 7.1) 등 노동관계법령의 변화에 따른 현장 혼란을 최소화하기 위함이었다. ‘차별금지 조항’의 확산은 관련법의 개정과 더불어 이러한 표준 취업규칙이 “모집과정에서 합리적 이유 없이 차별을 하지 않도록 한 법의 취지를 명확히 할 필요”가 있음을 권고해온 데 영향을 받은 것으로 추측된다.

류별로 모두 나열하면 20개 이상이었으며, 각 기관별로 요구하는 종류의 서류는 각각 상이했다. 이 중 상대적으로 자주 요구되는 서류 18개를 사용자 입장에서 ‘필요 목적’에 따라 구분하면 다음과 같이 9개 범주로 분류할 수 있다.

<모집 및 채용 시 요구되는 서류>

- ①기본적인 신원 및 이력 확인: 주민등록등본, 이력서, 자기소개서
- ②직무에 필요한 경력/자격 확인: 경력증명서, 자격증(면허증) 사본
- ③학력 확인: 최종학교 졸업증명서, 최종학교 성적증명서
- ④건강상태와 병력 확인: 채용(지정 병원) 건강진단서, 개별 건강진단서
- ⑤재정적 신용 확보: 신원보증서(연대보증서), 신용보증보험(재정보증보험)
- ⑥병역 확인: 주민등록초본, 병적증명서
- ⑦가족관계, 혼인/출산 경험 확인: 호적등본(제적등본), 가족관계증명서
- ⑧용모 확인: 사진
- ⑨신념 확인: 각 기관별 별도 ‘서약서’

첫째, 기본적인 신원 및 이력 확인, 직무에 필요한 경력/자격 확인, 학력 확인 등을 위한 서류의 제출을 요구하는 것은 사용자로서 당연한 권리라 볼 수 있다. 이러한 자료들이 근로계약을 맺는 당사자들 간 상호 신의성실의 관계기반을 형성하고, 근로를 제공하기로 약정한 자가 직무에 필요한 능력과 자격, 전공, 품성 등을 갖췄는가를 확인하기 위한 객관적인 자료가 되기 때문이다.

둘째, 건강상태 확인, 재정적 신용 확보, 병역상태 확인 등을 위한 서류를 요구하는 것은 사용자 입장에서 필요한 것일 수 있으나, 그와 관련된 서류의 제출이 차별과 기본권 침해의 요인이 되지 않도록 명확한 근거를 세우고 활용 및 보관에 주의할 필요가 있다. 이와 관련해 특히 다음과 같은 일부 서류의 경우 인권 침해의 요인으로 작용할 소지가 크므로 주의해야 한다.

먼저, 건강상태 확인과 관련해, 사용자는 2005년 산업보건안전법 시행규칙을 개정하여 ‘채용 전 건강검진 의무화 지침’을 폐지한 취지를 유념해야 한다. 다시 말해, 건강검진 결과가 적절한 직무 배치를 위한 자료가 아니라, B형 간염이나 요추염 등 직무와 관계없이 특정 병력을 가진 자를 채용에서 배제하는 근거로 작용해서는 안 된다. 또한 채용 후 정기적으로 건강검진이 이루어짐에도 모집 시기부터 지나치게 세세한 건강정보를 요구하는 것은 개인 프라이버시에 대한 침해가 될 수 있다.

다음으로, 재무회계 담당자 등에 한정해 재정적 신용 확보를 위한 서류를 요구하는 것은 타당할 수 있으나, 보증보험이 아니라 (연대)보증인의 서명을 요구하는 것은 지나치다. 특히 요건을 “연간 재산세 납입 실적 ○만 원 이상인 자” 등으로 제한하는 것은 명백한 차별이라 할 수 있다. 또한 민법상 계약에서도 보증인을 요구하지 않는 추세가 확산되고 있음에도⁶⁶⁾ 근로계약관계에서 연대보증을 요구하는 것은 인권침해의 소지가 클 뿐 아니라, 근로계약 시 손해 배상을 약정하지 못하도록 하는 근로기준법의 취지와도 배치된다.

마지막으로, 병역을 확인하기 위한 서류를 요구하는 것은 병역법에 따라 합당한 조치이고, 인력의 적절한 배치를 위한 합리적인 행위일 수 있다. 그러나 이러한 자료가 병역 미필자나 양심적 병역거부자에 대한 채용 기피의 근거로 활용되지 않도록, 그리고 개인의 프라이버시 침해를 일으키지 않도록, 활용 및 개인정보보호에 있어 주의해야 할 것이다.

셋째, 가족관계 확인, 용모 확인 등 직무능력과 관련이 없는 사적인 삶의 내용을 확인하기 위한 서류 및 자료를 요구하는 것은, 그 자체로 개인의 프라이버시 권리를 침해할 수 있는 행위로서 제한되어야 한다. 이와 관련해 고용노동부 『표준 취업규칙』(2012)은 “모집단계에서의 제출서류는 최소한으로 하고, 기타 필요 서류는 합격자에 한하여 제출토록” 하며, “모집·채용 시 사진, 신체 조건(키, 몸무게), 결혼 및 출산여부 등 직무능력과 관련 없는 사항은 기재하지 않도록” 할 것을 권고하고 있다.

넷째, 각 사회복지기관별로 요구하는 서약서의 경우, 그 내용이 헌법상의 자유권에 따른 사상의 자유와 양심의 자유 등을 침해할 우려는 없는지 엄밀하게 검토되어야 할 것이다. 사회복지기관은 그 직무의 특수성으로 인해 일반적인 기업보다 더 높은 도덕성과 성숙한 태도가 요구되는 곳이라 할 수 있다. 이와 관련해 별도의 ‘서약서’를 통해 직원들의 신념을 일치시키고 공고히 하는 것은 기관의 자율적인 결정사항 영역이다. 그렇지만 그 내용이 특정 종교를 강요한다거나 권리보다 의무를 지나치게 강조하여 근로자들의 시민으로서 자유권을 제한해서는 안 될 것이다.⁶⁷⁾

이상의 분류와 기준에 따라 분석대상 취업규칙의 내용을 코딩하여 빈도를

66) 연대보증제도는 그 심각한 사회적 폐해로 인해 2013년 7월부터 제2금융권에서도 폐지됐다.

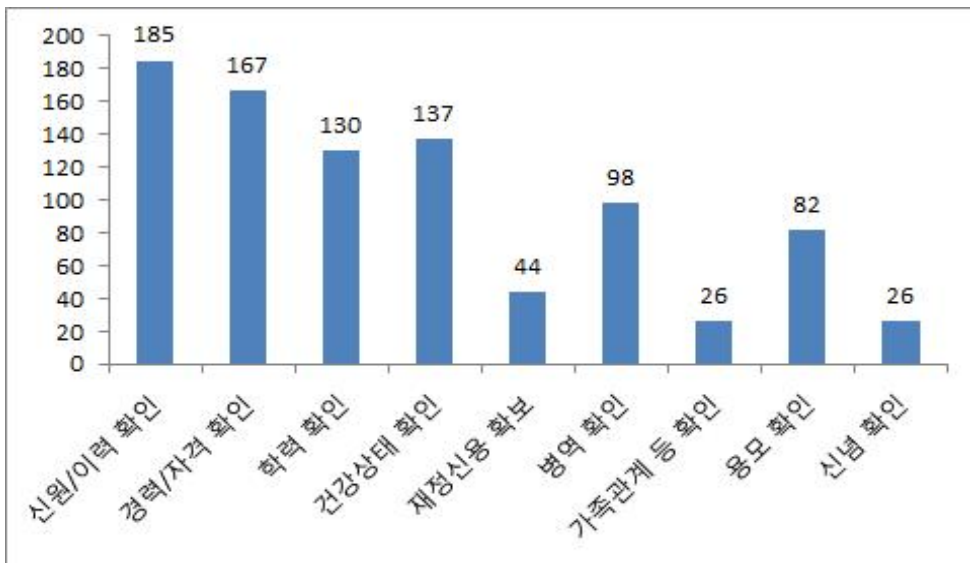
67) 제5장의 설문조사 결과에 따르면 사회복지사들은 특정 종교를 강요받거나(19.3%), 직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받는 경우(14.7%)가 종종 있다. 서약서가 이러한 강요를 정당화하는 근거가 되지 않도록 해야 할 것이다.

분석했더니 [그림 8-1]과 같은 결과가 나타났다. 첫째, 신원 및 이력을 확인을 위한 서류들 중 한 가지라도 요구하는 취업규칙은 분석대상의 92.5%였고, 경력 및 자격 확인은 83.5(167개), 학력 확인은 65.0%였다.⁶⁸⁾

둘째, 건강상태 확인을 위한 서류를 요구하는 경우는 66.5%(137개), 재정 신용 확보를 요구하는 경우는 22.0%(44개), 병역 확인을 위한 서류를 요구하는 경우는 49.0%(98개)였다.⁶⁹⁾ 한편, 앞에서 언급한 법령 변화를 반영하지 못하고 ‘채용 (의무)건강진단서’를 요구하는 경우는 전체 취업규칙 중 43.5%(87개)였고, 근로기준법의 취지에 어긋나는 신원보증서를 요구하는 경우는 8.0%(16개)였다.

셋째, 가족관계 및 혼인 등을 확인하기 위한 서류를 요구하는 경우는 13.0%(26개), 용모 확인을 위해 사진을 요구하는 경우는 41.0%(82개), 서약서를 요구하는 경우는 13.0%였다. 여기에 속하는 서류들은 프라이버시 침해의 소지를 발생시킬 수 있는 서류들로 주의를 요한다.

[그림 8-1] 취업규칙 내 모집 및 채용 시 요구 서류 규정



68) 신원 및 이력 확인을 서류는 이력서(184개), 주민등록등본(161개), 자기소개서(82개) 순으로 빈도가 높았고, 경력 및 자격 확인을 위한 서류는 자격증 사본(157개), 경력증명서(111개) 순이었고, 학력 확인을 위한 서류는 최종학교 졸업증명서(128개), 성적증명서(56개) 순이었다.

69) 건강검진 확인을 위한 서류는 채용 건강진단서(87개), 개별 건강진단서(50개) 순이었고, 재정적 신용 확보를 위한 서류는 재정보증보험(36개), 신원보증서(16개)였다.

(3) 채용결격사유

일반적으로 취업규칙은 사용자가 특정인과 근로계약 체결을 거부할 수 있는 근거인 채용결격사유를 구체적으로 명시한다. 분석대상 취업규칙 200개 중 92.5%(185개)가 채용결격사유를 명시하고 있었다. 채용결격사유로 제기된 내용 전체를 나열하면 20가지 이상이었으며, 각 기관별로 명시하는 것은 상이했다. 이 중 자주 인용되는 15개를 연구자의 해석에 따라 범주화하면 다음과 같다.

<채용결격사유의 내용>

- ① 재산상태 문제: 금치산자 혹은 한정치산자, 파산선고 중인 자
- ② 건강상태 문제: 신체정신 장애로 근무수행 이상 있다고 인정, 건강검진 결과 채용 부적격, 정신질환이나 전염병 등 감염
- ③ 법규범 위반 문제: 전 직장에서 징계받고 후 ○년이 경과되지 않음, 금고 이상 형 집행 후 ○년이 경과되지 않음, 금고 이상 형 집행 중, 공민권 박탈 또는 법률상 자격정지
- ④ 정치사상 문제: 사상이 불온, 정치단체 가입 및 활동, 불법 노사분규 주도로 해고
- ⑤ 종교/병역 문제: 특정 종교의 정신 불신 혹은 부정, 병역 기피 중

첫째, 재산상태 문제 중, “금치산자 혹은 한정치산자”는 민법상 행위를 금지당한 법률적 무능력자다. 이는 법원의 판단을 통해 부여되므로, 이에 대해 채용거부를 명시하는 것은 합법하고 타당하다고 할 수 있다. 다만, “파산선고자로서 복권되지 아니한 자”는 논쟁이 된다. 개인이 다양한 이유로 파산신청을 하게 될 개연성이 커진 오늘날, 파산선고를 받았다는 이유만으로 채용거부를 할 수 있다고 명시하는 것은 직업선택의 자유를 제한하는 행위일 수 있다.⁷⁰⁾

둘째, 건강상태와 관련해, “신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우”에 채용거부 또는 당연해고를 하는 것은 판례에 합치하는 것으로 합법적이고 타당하다고 할 수 있다. 그러나 또한 대법원판례는 신체 또는 정신상 장애로 인해 해고할 시, 장애를 유발한 사고의 귀책사유, 근로자의 노동력 상실 정도, 사용자의 배려, 근로자의 적응 노력 등 제반 사정을 종합하여 판단을 내려야 한다고 명시하고 있다(대법 1996.12.6, 선고95다45934판

70) 파산법 32조는 “누구든지 이 법에 따른 회생절차·파산절차 또는 개인회생절차 중에 있다는 이유로 정당한 사유 없이 취업의 제한 또는 해고 등 불이익한 처우를 받지 아니한다.”고 규정한다.

결). 따라서 단지 1회적인 건강검진 결과나, 정신질환이나 전염병 등 특정 질병을 가졌다는 이유만으로 채용배제를 명시하는 것은 차별행위이다. 요컨대 건강검진 결과나 질병 감염 여부가 채용 과정에서 중요 고려사항이 될 수 있겠지만, 이를 채용결격사유로서 명시하는 것은 부당하다.

셋째, 범규범 위반 문제 중, “국민권 박탈 또는 법률적 자격정지 중인 자”, “금고이상의 형 집행 중인 자” 등 형벌이 진행 중인 상태에 있는 자에 대해 채용을 거부하는 것은 합법적이고 타당하다. 그러나 “금고 이상의 형을 받고 그 집행유예기간이 완료된 날로부터 ○년을 경과하지 아니한 자” 나 “전 직장에서 징계하고 된 날로부터 ○년을 경과하지 아니한 자” 와 같이 이미 잘못에 대한 처분을 치른 경우에 대해서도 명시하는 것은 과도하다. 건강상태 문제에서와 마찬가지로 그러한 경험은 채용 과정에서 고려사항이 될 수 있겠지만, 이를 취업규칙에 명시하는 것은 지원자의 직업선택 자유와 생활권을 박탈하는 행위이다.⁷¹⁾

넷째, 정치사상 문제를 채용결격사유로 명시하는 것은 사상의 자유와 양심의 자유를 침해하는 행위라 할 수 있다. “사상이 불온하다고 인정되는 자”, “기관의 이해에 반하는 정치적 활동을 하는 자” 등의 규정은 모호하여 과잉 금지의 기준으로 작용할 여지가 있다. 또한 “타사에 취업 중 불법 노사분규를 주동하여 해고된 자” 를 거부하는 규정은 이미 처분을 치른 잘못에 대해 과중 처벌하는 행위로서 부당하다. 지원자의 사상 및 신조와 집단행위 경험을 채용결격사유로 명시하는 것은 사용자의 ‘근로자 선택의 자유’ 에 속하는 것이 아니라, 헌법상 기본권을 침해하는 행위로서 이해되어야 할 것이다(박원배, 2011).

다섯째, “병역법상 병역의무를 기피 중인 자” 나 “○○교의 정신과 가르침을 부정하는 자” 에 대해서 채용거부를 명시하는 자체는 합법적이고 타당할 수 있다. 전자는 현행법인 병역법을 위반한 자에 대한 기피 행위이고, 후자는 포괄적인 의미에서 사용자의 근로자 선택의 자유에 속한다고 할 것이다. 그러나 이러한 채용결격사유의 명시가 실제 현실에서 병역 미필자나 양심적 병역 거부자, 특정 종교를 믿지 않는 자 등에 대한 채용과 근로조건의 차별을 합리화하는 사유로서 활용되어서는 안 될 것이다.

이상의 분류와 기준에 따라 분석대상 취업규칙 200개의 내용을 코딩하여 빈

71) 다만 아동성폭력범죄 등 기관의 주요 대상자와 관계가 깊은 특정 범죄에 대해 처벌을 받은 자를 배제하는 것은 사회통념상 타당성이 있다고 볼 것이다.

도를 분석했더니 [그림 8-2]과 같은 결과가 나타났다. 첫째, 분석대상 200개의 취업규칙 중에서 재산상태 문제를 채용결격사유로 명시한 비중은 70.0%(140개)였고, 건강상태 문제를 명시한 비중은 44.5%(89개)였다.⁷²⁾ 전자 중 논란의 여지가 있는 사유인 “파산선고자”를 명시한 경우는 전체의 67.0%였고, 후자 중 마찬가지로 기본권 침해 여지가 있는 사유인 “건강검진 결과 채용 부적격”은 13.0%, “정신질환 또는 전염병 감염”은 1.0%였다.

둘째, 법규범 위반을 채용결격사유로 명시한 취업규칙은 71.5%(143개), 종교/병역 문제를 제시한 경우는 31.0%였다.⁷³⁾ 전자 중 기본권 침해 및 논란의 여지가 있는, 전 직장에서의 징계해고 경험은 32.5%에서, 그리고 금고 이상 형 경험은 61.0%에서 명시하고 있었다.

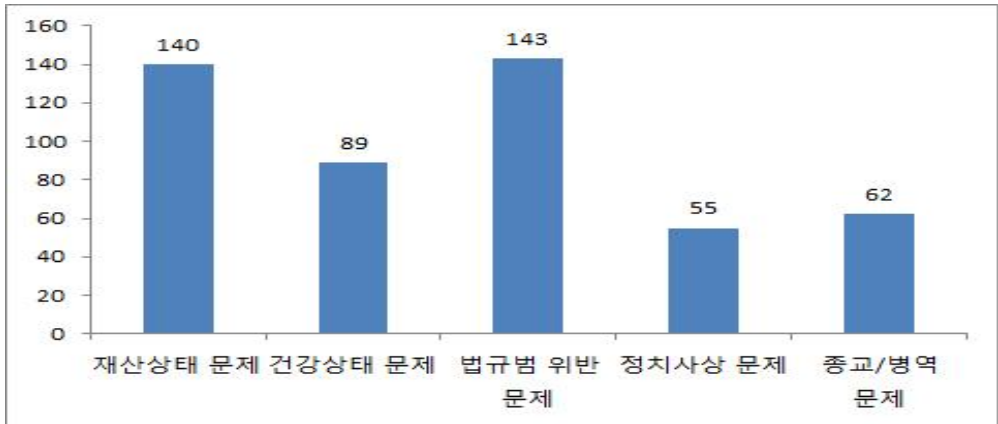
셋째, 정치사상 문제를 채용결격사유로 제시한 것은 27.5%(55개)였는데, 사상이 불온은 5.0%(10개)에서, 정치단체 가입 및 활동은 1.0%(2개)에서, 불법 노사분규 주도로 해고는 25.0%(50개)에서 명시하고 있었다.

한편, 이를 2008년 조사와 비교하면, 사회복지기관 취업규칙이 그래도 상대적으로 기본권 침해의 소지가 있는 규정을 더 적게 명시하는 편임을 알 수 있다. 이를테면 2008년 조사에서 전체 492개 취업규칙 중 건강검진 불합격자는 38.5%에서(2013년은 13.0%), 사상이 불순한 자는 19.9%에서(2013년은 5.0%), 전 직장 징계해고자는 43.0%에서(2013년은 32.5%) 채용결격사유로 명시하고 있었다.

72) 재산상태 문제 중 금치산자 또는 한정치산자는 140개, 파산선고자는 134개 취업규칙에서, 그리고 건강상태 문제 중 신체정신 장애로 근무수행 어려움은 63개, 건강검진 결과 채용 부적격은 26개, 정신질환이나 전염병 감염 등은 2개 취업규칙에서 명시했다.

73) 법규범 위반 문제 중 ‘전 직장에서의 징계해고 경험’은 65개에서, ‘금고 이상 형 경험’은 126개에서, ‘금고 이상 형 집행 중’은 86개에서, ‘공민권 박탈 또는 법률상 자격정지’는 116개 취업규칙에서 채용결격사유로 명시하고 있었다. 또한 ‘병역 기피 중인 자’는 61개 취업규칙에서, 그리고 ‘특정 종교에 대한 부정’을 채용결격사유로 명시한 것은 4개였다.

[그림 8-2] 취업규칙 내 채용결격사유 규정



(4) 차별금지 조항의 영향

차별금지 조항을 독립적으로 담고 있는 취업규칙이 그렇지 않은 경우에 비해 차별금지 규정의 취지를 더 잘 실현하고 있을까? 이를 확인하기 위해 취업규칙 내에 차별금지 조항의 유무를 모집 및 채용 시 요구 서류의 종류, 그리고 채용결격사유 등과 교차분석을 하였다. 그리하여 그 중에 상대적으로 기본권 침해 소지가 있다고 여겨지는 것들이 차별금지 조항이 있는 경우와 없는 경우 중 어느 쪽에 더 높은 비중으로 명시하고 있는가를 살펴봤다.

그 결과는 <표 8-4>, <표 8-5>와 같았다. 분석대상 취업규칙 중 차별금지 조항을 독립적으로 담고 있는 경우는 63.5%였다. 이와 비교했을 때, 차별금지조항이 있는 경우 채용 시 요구 서류에 있어서 용모 확인(52.3%), 재산상태 확인(50.0%)을 목적으로 하는 서류를 상대적으로 덜 요구하는 것으로 나타났다. 또한 채용결격사유에 있어서는, 종교/병역 문제(56.5%)를 내세우는 경향이 덜 했고, 건강상태 문제(76.4%)는 더 비중 있게 명시하는 것으로 나타났다.

〈표 8-4〉 차별금지 조항과 모집 및 채용 시 요구 서류 규정

서류 제출 목적	채용 시 요구 서류 규정 없음	채용 시 요구 서류 규정 있음		
		합계	차별금지 규정 있음	차별금지 규정 없음
기본신원 확인	15개[7.5%]	185개[92.5%]	120개(64.9%)	65개(35.1%)
경력/자격 확인	33개[16.5%]	167개[83.5%]	109개(65.3%)	58개(34.7%)
학력/성적 확인	70개[35.0%]	130개[65.0%]	87개(63.8%)	43개(36.2%)
건강상태 확인	63개[31.5%]	137개[68.5%]	90개(65.7%)	47개(35.1%)
재산상태 확인	156개[78.0%]	44개[22.0%]	23개(52.3%)	21개(47.7%)
가족관계 확인	174개[87.0%]	26개[13.0%]	18개(69.2%)	8개(30.8%)
신념/병역 확인	95개[47.5%]	105개[52.5%]	68개(64.8%)	37개(35.2%)
용모 확인	118개[59.0%]	82개[41.0%]	41개(50.0%)	ㅎ41개(50.0%)

〈표 8-5〉 차별금지 조항과 채용결격사유 규정

채용 거부의 이유	채용결격사유 규정 없음	채용결격사유 규정 있음		
		합계	차별금지 규정 있음	차별금지 규정 없음
재산상태 문제	60개[30.0%]	140개[70.0%]	87개(62.1%)	53개(37.9%)
건강상태 문제	119개[59.5%]	81개[40.5%]	68개(76.4%)	29개(23.6%)
법규범 위반 경력	57개[28.5%]	143개[71.5%]	85개(61.5%)	55개(38.5%)
정치사상적 이유	145개[72.5%]	55개[27.5%]	36개(65.5%)	19개(34.5%)
종교/병역 문제	138개[69.0%]	62개[31.0%]	35개(56.5%)	27개(43.5%)

앞서 지적했듯, 채용 시 재산상태 확인, 용모 확인을 위한 서류를 요구하는 것은 기본권 침해의 소지가 있다. 채용결격사유로서 종교/병역 문제를 내세우는 것 역시 마찬가지다. 한편, 건강상태 문제는 상대적으로 기본권 침해의 개연성이 덜하다. 요컨대 상기 교차분석 결과는 차별금지 조항을 명시하고 있는 취업규칙들이 차별금지의 취지를 상대적으로 잘 반영하고 있다는 점을 드러냈다.

다만 기본권을 침해할 수 있는 여타 영역, 예컨대 가족관계 확인을 위한 서류를 요구하는 경우나, 정치사상적 이유로 채용을 거부하는 것 등과 관련해서는 차별금지 조항의 유무가 별다른 영향이 없었다.

2) 근로계약 체결 후 보장 조건

근로계약은 동등한 인격자 간 거래인 민법상 노무공급계약과 달리, 계약 당사자들 간 사용종속관계 위에서 성립한다. 이에 따라 사용자는 근로자에게 노동관계법에 따른 최저기준 이상으로 근로조건을 보장해야 한다. 여기에서는 근로조건 중 노동시간, 임금, 휴가, 근로자 참여 등과 관련된 내용을 검토했다.

첫째, 노동시간과 관련해서는 취업규칙 중 주당 근로시간 규정과 시간외근로 한도 규정을 살펴보았다. 먼저, 2011년 7월 1일부터 5인 이상 사업장은 주40시간 근무제도의 적용을 받는다.⁷⁴⁾ 분석대상 취업규칙을 제출한 사업장은 모두 5인 이상이므로 취업규칙이 주당 근무시간을 40시간을 초과하여 규정하는 것은 근로기준법 위반이다. 다음으로, 주40시간 근무제도 아래서는 주당 시간외근로 한도가 12시간이다. 다만, 사회복지사업은 근로기준법 제59조 ‘근로시간 및 휴게시간의 특례’ 규정을 적용받으므로 “사용자가 근로자대표와 서면 합의를 한 경우”에는 주당 12시간을 초과하여 시간외근로를 수행할 수 있다.

둘째, 임금 관련해서는 임금의 구성 항목, 시간외근로 가산금에 대한 규정을 살펴보았다. 근로기준법상 “임금”의 정의는 “사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품”이다. 이에 따라 취업규칙에서 근로자에게 지급하도록 정해져 있는 “일체의 금품”이 어떤 항목으로 이루어져 있는지 분석했다. 다음으로, 근로기준법은 시간외근로에 대해 시간당 통상임금의 50%를 가산해서 지급할 것을 규정하고 있다. 이러한 기준이 분석대상 취업규칙에는 어떻게 반영돼 있는가를 분석했다.

셋째, 휴가와 관련해서는 연차유급휴가의 보장 수준과 사용 제한 규정을 살펴보았다. 먼저, 연차유급휴가의 기본적인 보장 수준이 근로기준법상의 기준과 부합하는가를 검토했다.⁷⁵⁾ 다음으로, 연차유급휴가를 자의적으로 제한하는 규

74) 주40시간 근무제도는 2004년 7월 1일부터 단계적으로 시행되어 왔다. 공공/금융/보험업종 및 1,000인 이상 사업장은 2004년 7월 1일부터, 300인 이상 사업장은 2005년 7월 1일부터, 100인 이상 사업장은 2006년 7월 1일부터, 50인 이상 사업장은 2007년 7월 1일부터, 20인 이상 사업장은 2008년 7월 1일부터, 5인 이상 사업장은 2011년 7월 1일부터 시행됐다. 주40시간 근무제를 시행할 경우, 시간외근로에 대해 주당 한도는 12시간이고, 시간당 통상임금의 50%를 가산해야 한다. 하지만 시행 후 3년만에 대해서는 시간외근로에 대해 주당 한도 16시간, 최초 4시간 분은 통상임금의 25% 가산이 적용된다.

75) 근로기준법상은 1년에 8할 이상 출근한 근로자에게 15일 이상의 연차유급휴가를 보장하고 있다. 근속기간이 1년 미만인 자는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 보장받는다. 그리고 3년 이상 근속자에 대해서는 근속기간 1년을 초과한 후 매 2년마다 1일을 가산하여 유급휴가를 보장해주어야 한다. 이 경우

정은 없는지 검토했다. 즉, 지각/조퇴 누적 시 연차유급휴가를 사용자가 공제할 수 있다든가, 연차유급휴가의 사용에 있어 한 번에 ○일 이상 사용 못하도록 제한한다든가 하는 위법한 규정이 있는지 분석했다.

넷째, 근로자 참여와 관련해, 인사위원회의 구성, 시간외근로 참여 형태에 대한 규정을 살펴보았다. 인사경영권은 헌법상 기본권인 재산권을 근거로 성립하며, 사용자가 기업기관의 관리·운영 및 인사에 배타적으로 관여할 수 있는 권리를 의미한다. 그러나 인사경영권은 노동기본권과 조화를 이루어야 하고, 근로자 참여를 통해 견제되어야 한다. 이러한 맥락에서 먼저, 인사위원회 구성 시 근로자위원을 포함시키는가를 살펴보았다. 다음으로, 중요한 노무 문제 중 하나인 시간외근로 참여의 형태가 어떻게 규정돼 있는지 살펴보았다. 근로기준법은 시간외근로 수행 시 “당사자 간 합의”가 필요하다고 규정한다.⁷⁶⁾

이 기준을 근거로 사용자가 근로자에게 ‘근로계약 체결 후 보장하는 조건’에 대한 분석을 수행했다. 또한 분석결과를 취업규칙을 제출한 사회복지기관의 분야, 규모, 소재지별로 세분화하여 살펴보고,⁷⁷⁾ 나아가 5년 전 전 산업의 취업규칙 492개를 대상으로 실시된 분석결과(김정한 외, 2008)와 비교했다.

(1) 노동시간

가. 주당 근로시간

취합된 취업규칙 중 주당 근로시간에 대한 규정을 가지고 있는 경우의 비중은 94.5%(189개)였다. 그리고 주당 근로시간을 근로기준법 기준대로 40시간으로 규정하고 있는 경우는 86.5%(173개)이고, 40시간을 초과하여 규정하는 경우(대부분 법 개정 전 기준인 44시간)는 8.0%(16개)였다.

분석대상 취업규칙을 기관 분야별로 분석해보면, 주당 근로시간을 40시간 초

총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

76) 시간외근로 참여 시 “당사자 간 합의”란 근로자 개인과 사용자 간 합의를 의미한다. 한편, 이 경우 ‘포괄적 합의’가 가능하다. 즉, 시간외근로가 필요할 때마다 개별적으로 합의하는 게 아니라, 근로계약, 단체협약, 취업규칙에 시간외근로를 주당 특정 시간만큼 할 수 있도록 포괄적으로 정해놓은 경우 사용자가 이를 근거로 근로자에게 시간외근로를 명령할 수 있다. 근로자가 정당한 근거 없이 이를 거부할 경우 근로계약 위반이 된다(근기 01254-450. 1992.1.12).

77) 취합된 표본 숫자가 모집단과 매우 큰 격차를 보임에 따라, 아래 제시되는 분석결과는 각 범주의 상황을 신뢰성 있게 대표하는 것으로 해석되어서는 안 된다. 이하 분석결과는 취합된 표본 내에서 기관의 분야, 소재지, 규모별로 일정한 경향성이 존재하는가를 확인할 뿐이다.

과하여 규정하는 경우는 기타시설(13.3%)과 노인시설(10.0%)에서 상대적으로 높았다. 직원 규모별로 보면 10인 이하 사업장(14.3%)과 31~50인 사업장(11.6%)이 상대적으로 비중이 높았다. 지역별로는 영동권(18.2%)과 호남권(9.8%), 그리고 영남권(9.5%)에서 주40시간을 초과하여 규정하는 경우가 높았다.

〈표 8-6〉 취업규칙 내 주당 근로시간 규정

기관 구분	주당 근로시간 규정			
	규정이 없음	40시간	40시간 초과	합계
종합사회복지관	2개(5.0%)	35개(87.5%)	3개(7.5%)	40개(100%)
장애인기관	4개(5.3%)	67개(88.2%)	5개(6.6%)	76개(100%)
노인기관	2개(6.7%)	25개(83.3%)	3개(10.0%)	30개(100%)
아동/청소년기관	1개(3.8%)	23개(88.5%)	2개(7.7%)	26개(100%)
기타기관	0개(0.0%)	13개(86.7%)	2개(13.3%)	15개(100%)
합계	9개(4.8%)	163개(87.2%)	15개(8.0%)	187개(100%)
10인 이하	0개(0.0%)	6개(85.7%)	1개(14.3%)	7개(100%)
11~20인	6개(10.0%)	49개(81.7%)	5개(8.3%)	60개(100%)
21~30인	3개(6.4%)	42개(89.4%)	2개(4.3%)	47개(100%)
31~50인	1개(2.3%)	37개(86.0%)	5개(11.6%)	43개(100%)
51인 이상	1개(3.7%)	25개(92.6%)	1개(3.7%)	27개(100%)
합계	11개(6.0%)	159개(86.4%)	14개(7.6%)	184개(100%)
수도권	3개(5.8%)	46개(88.5%)	3개(5.8%)	52개(100%)
영남권	3개(4.8%)	54개(85.7%)	6개(9.5%)	63개(100%)
호남권	2개(4.9%)	35개(85.4%)	4개(9.8%)	41개(100%)
충부권	3개(9.1%)	29개(87.9%)	1개(3.0%)	33개(100%)
영동권	0개(0.0%)	9개(81.8%)	2개(18.2%)	11개(100%)
합계	11개(5.5%)	173개(86.5%)	16개(8.0%)	200개(100%)

상기 내용을 2008년 분석결과와 비교하면, 주40시간 근무제도가 확산되어 안정화됐음을 알 수 있다. 즉, 2008년 분석결과에서는 주당 근로시간을 “주40시간”으로 규정하는 경우가 전체의 51.5%였는데, 2013년 분석결과에서는 86.5%로 나타났다. 그렇지만 아직까지 법령의 변화를 반영하지 못한 사회복지기관 취업규칙의 비중이 8.0%나 존재함에 주목해야 할 것이다.

나. 시간외근로 한도

분석대상 취업규칙 200개 중에서 주당 시간외근로 한도를 규정하는 조항이

있는 경우는 49.5%(99개)였고, 그렇지 않은 경우는 50.5%(101개)였다. 그리고 주당 근로시간 한도를 근로기준법의 기준에 따라 12시간으로 규정하는 경우는 31.5%(63개)였고, 12시간을 초과하여 규정하는 경우는 14.0%(28개), 별도 규정으로 정하는 경우는 4.0%(8개)였다.

근로기준법은 일반적으로 주당 시간외근로 한도를 12시간으로 정하고 있다. 그러나 사회복지사업이 근로기준법 제59조에서 정하는 근로시간 특례 업종에 속함에 따라, 사회복지기관의 사용자는 근로자대표의 합의를 통해 시간외근로 한도를 12시간 초과하여 정할 수 있다.⁷⁸⁾ 분석대상 취업규칙에서 주당 근로시간을 40시간 초과하여 규정하는 비율이 8.0%임에 비해 주당 시간외근로 한도가 12시간을 초과하는 비율이 14.0%로 상대적으로 더 높은 이유는 이러한 상황과 연관이 있을 것이다.

한편, 분석대상 취업규칙을 기관 분야별로 살펴보면, 시간외근로 한도를 12시간 초과하여 규정하는 비율은 장애인기관(21.1%)이 가장 높았다. 직원 규모별로 봤을 때는 51인 이상 사업장(22.2%)과 11~20인 사업장(15.0%)의 비중이 높았다. 지역별로 보면, 영남권(19.0%), 영동권(18.2%), 중부권(15.2%)이 평균보다 높았다.

2008년 분석결과에서는 주당 시간외근로 한도에 대한 규정이 있는 경우의 비중이 73.1%였다. 이 중 주당 시간외근로 한도가 12시간인 경우는 44.9%였고, “관계 법령에 따름”과 “기타”를 합해 28.2%였다. ‘보건 및 사회복지사업’은 12시간인 경우가 51.2%이고 나머지가 25.5%였다. 이와 비교한다면 2013년 사회복지기관 취업규칙에서는 상대적으로 시간외근로 한도에 대해서 명확하게 규정하지 않고 있음을 알 수 있다.

78) 근로기준법 제59조는 공중의 편의 또는 업무의 특성상 필요한 12개 업종에 대하여 노사 서면합의의 시 1주 12시간을 초과하는 연장근로(시간외근로)를 실시할 수 있도록 규정하고 있다. 한편, 근로시간 특례에 속하는 업종이 지나치게 광범위하다는 주장이 지속적으로 제기돼(2008년 고용노동부 사업체 노동실태 현황에 따르면 근로자 37.9%가 특례 업종에 속함.) 2012년 노사정위원회 근로시간특례업종개선위원회를 통해 법 개정 논의가 진행됐으나, 아직까지 법 개정이 이뤄지지 않는 상태였다(경제사회발전노사정위원회, 2012). 사회복지사업은 1997년 법 개정 시 “대통령령으로 정하는 사업”으로 규정돼 근로시간 특례 업종에 속하게 됐다.

〈표 8-7〉 취업규칙 내 주당 시간외근로 한도 규정

기관 구분	주당 시간외근로 한도 규정				
	규정이 없음	별도로 정함	12시간	12시간 초과	합계
종합사회복지관	23개(57.5%)	3개(7.5%)	10개(25.0%)	4개(10.0%)	40개(100%)
장애인기관	34개(44.7%)	5개(6.6%)	21개(27.6%)	16개(21.1%)	76개(100%)
노인기관	13개(43.3%)	0개(0.0%)	14개(46.7%)	3개(10.0%)	30개(100%)
아동/청소년기관	14개(53.8%)	0개(0.0%)	9개(34.6%)	3개(11.5%)	26개(100%)
기타	8개(53.3%)	0개(0.0%)	5개(33.3%)	2개(13.3%)	15개(100%)
합계	92개(49.2%)	8개(4.3%)	59개(31.6%)	28개(15.0%)	187개(100%)
10인 이하	3개(42.9%)	0개(0.0%)	3개(42.9%)	1개(14.3%)	7개(100%)
11-20인	36개(60.0%)	1개(1.7%)	14개(23.3%)	9개(15.0%)	60개(100%)
21-30인	20개(42.6%)	1개(2.1%)	21개(44.7%)	5개(10.6%)	47개(100%)
31-50인	23개(53.5%)	3개(7.0%)	13개(30.2%)	4개(9.3%)	43개(100%)
51인 이상	12개(44.4%)	1개(3.7%)	8개(29.6%)	6개(22.2%)	27개(100%)
합계	94개(51.5%)	6개(3.3%)	59개(32.1%)	25개(13.6%)	184개(100%)
수도권	32개(61.5%)	1개(1.9%)	13개(25.0%)	6개(11.5%)	52개(100%)
영남권	24개(38.1%)	2개(3.2%)	25개(39.7%)	12개(19.0%)	63개(100%)
호남권	21개(51.2%)	2개(4.0%)	15개(36.6%)	3개(7.3%)	41개(100%)
중부권	20개(60.6%)	3개(9.1%)	5개(15.2%)	5개(15.2%)	33개(100%)
영동권	4개(36.4%)	0개(0.0%)	5개(45.5%)	2개(18.2%)	11개(100%)
합계	101개(50.5%)	8개(4.0%)	63개(31.5%)	28개(14.0%)	200개(100%)

(2) 임금

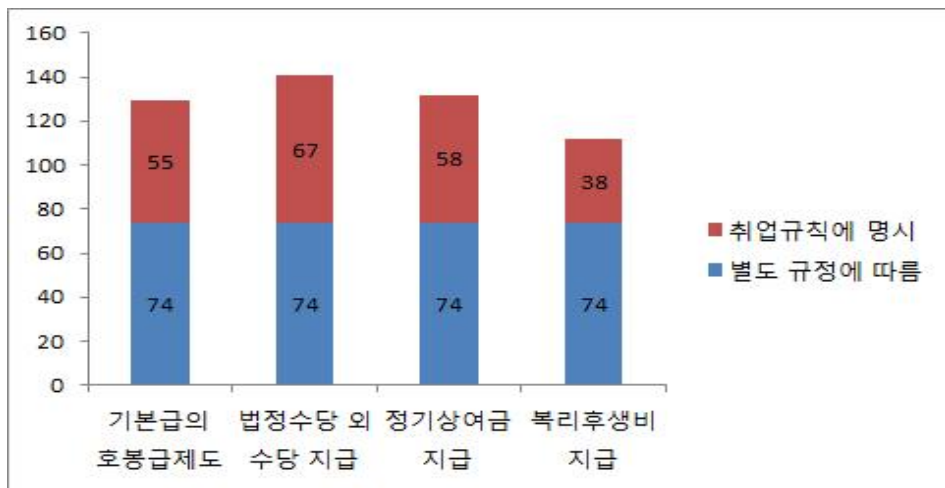
가. 임금의 구성 항목

근로의 대가로 사용자가 지급하는 일체의 금품으로서 임금은 기본급, 수당, 상여금, 복리후생비 등으로 구성된다. 분석대상 취업규칙 중 기본급의 호봉급 제도에 대한 명시가 있는 경우가 64.5%(129개)였다. 이 중 취업규칙에 호봉급 제도의 내용을 명시한 경우는 27.5%(55개)였고, “별도의 규정”⁷⁹⁾에 따른다고

79) 여기서 “별도의 규정”이란 보건복지부와 각 지방자치단체가 매년 발표하는 ‘사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인’을 의미한다. 이 가이드라인에는 호봉급제도, 법정수당 외 수당 지급, 상여금 지급, 복리후생비 지급 등을 명시하고 있다. 이에 따라 취업규칙에 임금의 구성 항목에 대한 구체적인 명시 없이 “보수의 지급은 보건복지부(또는 지방자치단체) 인건비 가이드라인에 따른다.”라고만 돼 있는 경우에도 각 항목이 존재하는 것으로 분류했다.

명시한 경우는 36.5%(74개)였다. 법정수당 외 수당의 지급에 대한 명시가 있는 경우는 70.5%(141개)였다. 이 중 취업규칙에 명시한 경우는 33.5%(67개)였고, 별도의 규정에 따른다고 명시한 경우는 37.0%(74개)였다. 상여금에 대한 명시가 있는 경우는 61.0%(132개)였다. 취업규칙에 명시한 경우는 29.0%(58개)였고, 별도의 규정에 따른다고 명시한 경우는 37.0%(74개)였다. 복리후생비에 대한 명시가 있는 경우는 56.0%(112개)였고, 이 중 취업규칙에 명시한 경우는 19.0%(38개)였고, 별도의 규정에 따른다고 명시한 경우는 37.0%(74개)였다.

〔그림 8-3〕 취업규칙 내 임금의 구성 항목 규정



이렇듯 사회복지기관의 임금 지급은 별도의 규정, 즉 보건복지부 또는 지방자치단체가 정하는 ‘사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인’에 크게 영향을 받는 것으로 나타났다. 실제 인건비에서 중앙정부나 지방정부의 보조금이 차지하는 비중은 취업규칙에 명시된 것보다 훨씬 높았다. 『한국사회복지사 통계연감』(한국사회복지사협회, 2012)에 따르면 급여 및 수당의 재원 중 정부보조가 88.6%, 자체 부담이 7.6%, 법인 부담은 3.2%였다. 서울시 인건비 지원시설을 대상으로 조사한 결과(서울복지재단, 2011)에서는 서울시의 지원금이 인건비 재원에서 차지하는 비중이 83.8%였다. 요컨대 사회복지기관 종사자에 대한 인건비 결정에 있어서 정부의 영향력이 절대적이고 사용자(법인 또는 시설장)의 재량은 매우 취약함을 알 수 있다.

나. 시간외근로 가산금

분석대상 취업규칙 200개 중 시간외근로 가산금 지급 규정을 명시하고 있는 취업규칙의 비중은 62.0%(124개)였다. 그리고 근로기준법 기준으로 시간외근로에 대해 시간당 통상임금의 50%를 가산할 것을 명시한 경우는 41.0%(82개)이고, 이를 취업규칙 외 방침을 통해 별도로 정한 경우는 21.0%(42개)였다. “별도로 정함”은 임금의 구성 항목과 마찬가지로 보건복지부 또는 지방자치단체 사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인을 의미한다.

그런데 「2013년 서울시 종합사회복지관 종사자 보수지원기준」을 보면,⁸⁰⁾ 시간외근로에 대해 시간당 통상임금의 50%를 가산하지만, “10시간 한도 내에서”만 지급할 것을 규정하고 있다. 즉, 별도로 정하는 경우 사실상 근로기준법 기준 이하로 시간외근로 가산금을 보장하고 있었다.⁸¹⁾

여기서는 취업규칙에 시간외근로 가산금 지급 규정이 없는 경우를 세분화해서 살펴봤다. 먼저 기관 분야별로 보면, 기타기관(73.3%)과 종합사회복지관(47.5%)이 상대적으로 높았다. 직원 규모별로 시간외근로 가산금 지급 규정이 없는 취업규칙을 분석하면, 10인 이하 사업장(71.4%), 51인 이상 사업장(55.6%), 21~30인 사업장(42.6%)이 평균보다 높은 수준을 보였다. 기관의 소재지별로 보면, 수도권(46.2%)이 가장 높았다.

80) 서울시의 사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인은 지방정부 가이드라인 중 보장 수준이 가장 높은 측에 속한다. 보건복지부의 가이드라인에 비해서도 더 높다. 2011년의 경우 이용시설 사회복지사는 보건복지부 가이드라인에 비해 서울시의 가이드라인이 105.3~107.2% 수준이었고, 생활시설 생활지도원은 104.0~110.9%였다(서울사회복지재단, 2011).

81) 제5장에서 2,605명의 사회복지사들을 대상으로 한 조사결과 주당 근로시간 평균은 42.9시간이었다. 그러나 생활시설의 경우에는 47.2시간이었다. 요컨대 생활시설의 경우 주당 시간외근로가 10시간을 초과할 경우가 종종 발생할 텐데, 중앙정부와 지방정부의 인건비 가이드라인을 엄격하게 따르더라도 이에 대해 근로기준법에 따른 보상이 이뤄지지 않을 수 있음을 시사한다.

〈표 8-8〉 취업규칙 내 시간외근로 가산금 규정

	시간외근로 가산금 지급 규정			
	규정 없음	별도 규정	통상임금 50% 가산	합계
종합사회복지관	19개(47.5%)	11개(27.5%)	10개(25.0%)	40개(100.0%)
장애인기관	22개(28.9%)	19개(25.0%)	35개(46.1%)	76개(100.0%)
노인기관	10개(33.3%)	3개(10.0%)	17개(56.7%)	30개(100.0%)
아동청소년기관	7개(26.9%)	7개(26.9%)	12개(46.2%)	26개(100.0%)
기타기관	11개(73.3%)	0개(0.0%)	4개(26.7%)	15개(100.0%)
합계	69개(36.9%)	40개(21.4%)	78개(41.7%)	187개(100.0%)
10인 이하	5개(71.4%)	0개(0.0%)	2개(28.6%)	7개(100.0%)
11-20인	20개(33.3%)	11개(18.3%)	29개(48.3%)	60개(100.0%)
21-30인	20개(42.6%)	13개(27.7%)	14개(29.8%)	47개(100.0%)
31-50인	9개(20.9%)	14개(32.6%)	20개(46.5%)	43개(100.0%)
51인 이상	15개(55.6%)	3개(11.1%)	9개(33.3%)	27개(100.0%)
합계	69개(37.5%)	41개(22.3%)	74개(40.2%)	184개(100.0%)
수도권	24개(46.2%)	13개(25.0%)	15개(28.8%)	52개(100.0%)
영남권	24개(38.1%)	5개(7.9%)	34개(54.0%)	63개(100.0%)
호남권	15개(36.6%)	9개(22.0%)	17개(41.5%)	41개(100.0%)
충부권	11개(33.3%)	11개(33.3%)	11개(33.3%)	33개(100.0%)
영동권	2개(18.2%)	4개(36.4%)	5개(45.5%)	11개(100.0%)
합계	76개(38.0%)	42개(21.0%)	82개(41.0%)	200개(100.0%)

2008년 조사에서는 시간외근로 가산금 규정에 대해서 분석이 이뤄지지 않았다. 한편, 앞에서도 언급했듯 “별도 규정”으로 정하는 경우 사실상 근로기준법 기준 이하의 지급 수준을 의미했다. 또한 제5장의 사회복지사 설문조사 결과에서 연장근로(시간외근로)에 대해서 근로기준법에 따라 통상임금의 50%를 가산하여 수당을 지급하는 경우는 35.4%에 지나지 않았다. 이러한 상황을 고려하면, 취업규칙에 시간외근로수당에 대한 규정이 없을 시 이를 지급하지 않는 경우가 더 많을 것이라 추측된다.⁸²⁾ 요컨대 시간외근로수당과 관련해서 사회복지기관에서는 근로기준법 위반의 개연성이 제도화되어 있다고 볼 수 있다.

82) 일반적으로 시간외수당에 대한 규정이 취업규칙에 없다면 근로기준법에 근거해서 지급해야 한다. 그러나 포괄임금제도를 근간으로 근로계약서가 작성됐을 경우 매월 고정적으로 지급하는 급여액 중 일정액이 시간외근로수당으로 간주될 수 있다. 그렇지만 이런 경우가 인정되기 위해서는 “월 급여액 ○○만 원 중 ○○만원은 월 ○○시간 분의 연장, 야간 또는 휴일근로수당에 대한 임금이 포함된 것으로 한다.” 하는 식으로 근로계약서상에 구체적인 내용이 명시돼 있어야 한다. 또한 명시된 시간 분을 초과하여 시행된 시간외근로에 대해서는 근로기준법에 따라 가산금을 지급해야 한다.

(3) 휴가

가. 연차유급휴가의 보장

분석대상 취업규칙 200개 중 연차유급휴가를 명시하고 있는 취업규칙의 비중은 98.0%(196개)이고 그렇지 않은 경우는 2.0%(4개)였다. 이 중 근로기준법 기준 미만으로 연차유급휴가를 보장하는 취업규칙은 14.0%(28개)였고, 근로기준법 기준을 따른 것은 73.0%(146개), 근로기준법 기준을 초과하는 것은 7.0%(14개)였다. 여기서 ‘근로기준법 기준 미만’이라 함은 근무기간 1년 미만자에 대한 규정이 없다가, 계속근로자에 대해 가산하여 보장하는 총 휴가 일수 한도를 근로기준법 기준인 25일이 아니라 그 미만으로 규정한 경우 등이다. 또한 ‘근로기준법 기준 초과’라 함은 하계휴가를 연차유급휴가와 별도로 보장한다든지, 사용 연차유급휴가에 대한 금전적 보상을 명시한 경우다.

〈표 8-9〉 취업규칙 내 연차유급휴가의 보장 규정

기관 구분	연차 휴가 보장 규정				
	규정 없음	근로기준법 미만	근로기준법 기준	근로기준법 초과	합계
종합사회복지관	1개(2.5%)	5개(12.5%)	30개(75.0%)	4개(10.0%)	40개(100%)
장애인시설	0개(0.0%)	10개(13.3%)	52개(69.3%)	13개(17.3%)	75개(100%)
노인시설	0개(0.0%)	3개(10.0%)	25개(83.3%)	2개(6.7%)	30개(100%)
아동/청소년시설	0개(0.0%)	5개(19.2%)	20개(76.9%)	1개(3.8%)	26개(100%)
기타	1개(6.7%)	2개(13.3%)	11개(73.3%)	1개(6.7%)	15개(100%)
합계	2개(1.1%)	25개(13.4%)	138개(74.2%)	21개(11.3%)	186개(100%)
수도권	0개(0.0%)	9개(17.3%)	34개(65.4%)	9개(17.3%)	52개(100%)
영남권	1개(1.6%)	7개(11.1%)	52개(82.5%)	3개(4.8%)	63개(100%)
호남권	0개(0.0%)	6개(14.6%)	32개(78.0%)	3개(7.3%)	41개(100%)
충부권	3개(9.1%)	4개(12.1%)	20개(60.6%)	6개(18.2%)	33개(100%)
영동권	0개(0.0%)	2개(18.2%)	8개(72.7%)	1개(9.1%)	11개(100%)
합계	4개(2.0%)	28개(14.0%)	146개(73.0%)	22개(11.0%)	200개(100%)
10인 이하	0개(0.0%)	2개(28.6%)	4개(57.1%)	1개(14.3%)	7개(100%)
11-20인	1개(1.7%)	9개(15.3%)	44개(74.6%)	5개(8.5%)	59개(100%)
21-30인	1개(2.1%)	3개(6.4%)	35개(74.5%)	8개(17.0%)	47개(100%)
31-50인	1개(2.3%)	8개(18.6%)	27개(62.8%)	7개(16.3%)	43개(100%)
51인 이상	0개(0.0%)	3개(11.1%)	23개(85.2%)	1개(3.7%)	27개(100%)
합계	3개(1.6%)	25개(13.7%)	133개(72.7%)	22개(12.0%)	183개(100%)

연차유급휴가를 근로기준법 기준 미만으로 규정한 경우를 먼저 기관 분야별로 살펴보면, 아동/청소년시설(19.2%)의 비율이 가장 높았다. 규모별로는 10인 이하 사업장(28.6%), 31~50인 사업장(18.6%), 11~20인 사업장(15.3%)의 비율이 평균보다 높았고, 지역별로는 영동권(18.2%), 수도권(17.3%)가 상대적으로 높았다.

나. 연차유급휴가의 사용 제한

근로기준법 제61조는 연차유급휴가 사용촉진에 대해서 규정하고 있다. 이에 따르면 직원의 연차유급휴가는 1년간 행사하지 않으면 자동적으로 소멸되며, 회사는 이에 따라 휴가사용 청구권 소멸 6개월 전에 미사용 휴가일수를 고지하는 등 사용촉진 조치를 취해야 한다.⁸³⁾ 이러한 내용을 넘어서서 연차유급휴가 사용을 제한하는 것은 위법하다.

그럼에도 분석대상인 취업규칙 중 일부는 연차유급휴가의 사용을 사용자가 자의적으로 제한할 수 있도록 하는 규정을 포함하고 있었다. 그 중 대표적인 것은 ‘지각 또는 조퇴 누적 시 연차유급휴가 일수를 공제하도록 하는 것’, ‘연차유급휴가 사용을 한 번에 ○일 이상 못하도록 상한을 두는 것’ 등이었다. 분석대상 중 전자의 규정이 있는 경우는 30.5%(61개), 후자의 규정이 있는 경우는 13.0%(26개)였다.

지각/조퇴 시 연차 일수를 공제하는 규정은 종합사회복지관(37.5%)과 11~20인(38.3%), 21~30인(34.0%) 규모 사업장, 그리고 중부권(39.4%)에서 상대적으로 비율이 높았다. 연차 1회 사용 시 기간을 제한하는 규정이 있는 경우는 장애인 시설(21.1%)과 종합사회복지관(15.0%), 21~30인(17.8%)과 51인 이상(14.0%) 사업장, 그리고 영동권(36.4%)에서 상대적으로 높은 비중을 차지했다.

83) 사용자가 사용촉진 조치를 취했음에도 근로자가 사용하지 않은 휴가에 대해서는, 사용자 귀책사유가 아님을 전제로 금전적으로 보상하지 않아도 된다.

〈표 8-10〉 취업규칙 내 연차유급휴가의 사용 제한 규정

기관 구분	지각/조퇴 누적 시 연차 공제		연차 1회 사용 시 기간 제한	
	규정 없음	규정 있음	규정 없음	규정 있음
종합사회복지관	25개(62.5%)	15개(37.5%)	34개(85.0%)	6개(15.0%)
장애인시설	51개(67.1%)	25개(32.9%)	60개(78.9%)	16개(21.1%)
노인시설	22개(73.3%)	8개(26.7%)	28개(93.3%)	2개(6.7%)
아동/청소년시설	18개(69.2%)	8개(30.8%)	25개(96.2%)	1개(3.8%)
기타	11개(73.3%)	4개(26.7%)	15개(100%)	0개(0.0%)
합계	127개(67.9%)	60개(32.1%)	162개(86.6%)	25개(13.4%)
10인 이하	7개(100%)	0개(0.0%)	7개(100%)	0개(0.0%)
11-20인	37개(61.7%)	23개(38.3%)	53개(88.3%)	7개(11.7%)
21-30인	31개(66.0%)	16개(34.0%)	39개(83.0%)	8개(17.0%)
31-50인	34개(79.1%)	9개(20.9%)	37개(86.0%)	6개(14.0%)
51인 이상	19개(70.4%)	8개(29.6%)	23개(85.2%)	4개(14.8%)
합계	128개(69.6%)	56개(30.4%)	159개(86.4%)	25개(13.6%)
수도권	38개(73.1%)	14개(26.9%)	45개(86.5%)	7개(13.5%)
영남권	43개(68.3%)	20개(31.7%)	56개(88.9%)	7개(11.1%)
호남권	29개(70.7%)	12개(29.3%)	37개(90.2%)	4개(9.8%)
중부권	20개(60.6%)	13개(39.4%)	29개(87.9%)	4개(12.1%)
영동권	9개(81.8%)	2개(18.2%)	7개(63.6%)	4개(36.4%)
합계	139개(69.5%)	61개(30.5%)	174개(87.0%)	26개(13.0%)

2008년 조사에서는 이러한 내용에 대한 분석은 이뤄지지 않았다. 따라서 다른 산업 분야의 취업규칙에 비해 이러한 분석결과가 높은 수준인지 낮은 수준인지는 알 수 없다. 다만 위에 언급된 내용을 취업규칙에 명시하는 것은 명백한 근로기준법 위반 사항이라는 점에서 긴급히 시정을 요한다 할 것이다.

(4) 근로자 참여

가. 인사위원회 구성과 참여

분석대상 취업규칙 200개 중에서 인사위원회의 구성 여부를 명시적으로 규정하고 있는 경우는 40.5%(81개)였다. 이 중에서 인사위원회에 근로자위원이 의무적으로 참여할 것을 명시하는 취업규칙의 비중은 전체 중 3.5%(7개)이고, 간부들만으로 인사위원회를 구성한다고 규정한 경우는 37%(74개)였다. 사실상

사회복지기관 취업규칙 중 인사위원회에 근로자위원이 참여할 것을 규정하는 경우는 극히 드문 일이라고 할 수 있다.

취업규칙에 인사위원회 규정이 없는 경우를 각 범주별로 살펴보았다. 기관 분야별로는 아동/청소년 기관(73.1%)이 가장 높았다. 직원 규모별로는 11~20인 이하 사업장(66.1%)과 31~50인 사업장(60.5%)에서 평균보다 높았다. 기관의 소재지별로 보면, 영동권(83.4%)과 영남권(79.4%)이 인사위원회와 관련된 규정이 없는 비중이 상대적으로 높았다.

〈표 8-11〉 취업규칙 내 인사위원회 구성과 참여 규정

기관 구분	인사위원회 구성 규정			
	규정 없음	근로자위원 참여 배제	근로자위원 참여 의무화	합계
종합사회복지관	21개(52.5%)	19개(47.5%)	0개(0.0%)	40개(100%)
장애인기관	42개(56.0%)	30개(40.0%)	3개(4.0%)	75개(100%)
노인기관	18개(60.0%)	12개(40.0%)	0개(0.0%)	30개(100%)
아동/청소년기관	19개(73.1%)	3개(11.5%)	4개(15.4%)	26개(100%)
기타	9개(60.0%)	6개(40.0%)	0개(0.0%)	15개(100%)
합계	109개(58.6%)	70개(37.6%)	7개(3.8%)	186개(100%)
10인 이하	3개(42.9%)	4개(57.1%)	0개(0.0%)	7개(100%)
11~20인	39개(66.1%)	18개(30.5%)	2개(3.4%)	59개(100%)
21~30인	23개(48.9%)	23개(48.9%)	1개(2.1%)	47개(100%)
31~50인	26개(60.5%)	15개(34.9%)	2개(4.7%)	43개(100%)
51인 이상	14개(51.9%)	11개(40.7%)	2개(7.4%)	27개(100%)
합계	105개(57.4%)	71개(38.8%)	7개(3.8%)	183개(100%)
수도권	20개(39.2%)	29개(56.9%)	2개(3.9%)	51개(100%)
영남권	50개(79.4%)	9개(14.3%)	4개(6.3%)	63개(100%)
호남권	20개(48.8%)	21개(51.2%)	0개(0.0%)	41개(100%)
충부권	19개(57.6%)	14개(42.4%)	0개(0.0%)	33개(100%)
영동권	10개(83.4%)	1개(8.3%)	1개(8.3%)	12개(100%)
합계	119개(59.5%)	74개(37.0%)	7개(3.5%)	200개(100%)

2008년 분석결과에는 인사위원회와 관련된 내용이 없어 사회복지기관 취업규칙의 인사위원회 규정이 전체에 비해 어떠한 상황인지 확인할 수 없었다. 다만, 고용노동부 『표준 취업규칙』(2012)은 “인사위원회 구성 시 근로자위원을 포함하게 하는 것이 형평상 바람직” 하다고 권고한다. 향후 사회복지기관의

취업규칙도 이러한 권고를 존중하는 방향으로 개정될 필요가 있다.

나. 시간외근로 참여

분석대상 취업규칙 200개 중에서 시간외근로 참여 형태에 대한 규정이 있는 경우는 82.5%(165개)였다. 이 중 시간외근로 참여를 “당사자 간 동의”로 규정하는 경우는 46.5%(93개), “사용자(사업장) 명령”으로 규정하는 경우는 33.0%(66개), “근로자대표 동의”로 규정하는 경우는 3.0%(6개)였다.

근로기준법은 “당사자 간 합의”를 통해 시간외근로 참여를 결정해야 한다고 규정하고 있다. 그러나 근로계약, 단체협약, 취업규칙 등에서 시간외근로를 “사용자 명령”으로 할 수 있게 정할 경우, 이는 당사자 간 포괄적 합의가 이뤄진 것으로서 보아 그 합법성이 인정된다.

〈표 8-12〉 취업규칙 내 시간외근로 참여 형태 규정

기관 구분	시간외근로 참여 형태 규정				
	규정이 없음	사용자 명령	당사자 동의	근로자대표 동의	합계
종합사회복지관	8개(20.0%)	17개(42.5%)	13개(32.5%)	2개(5.0%)	40개(100.0%)
장애인기관	9개(11.8%)	29개(38.2%)	37개(48.7%)	1개(1.3%)	76개(100.0%)
노인기관	1개(3.3%)	9개(30.0%)	19개(63.3%)	1개(3.3%)	30개(100.0%)
아동/청소년기관	4개(15.4%)	8개(30.8%)	14개(53.8%)	0개(0.0%)	26개(100.0%)
기타	7개(46.7%)	1개(6.7%)	6개(40.0%)	1개(6.7%)	15개(100.0%)
합계	29개(15.5%)	64개(34.2%)	89개(47.6%)	5개(2.7%)	187개(100.0%)
10인 이하	2개(28.6%)	2개(28.6%)	3개(42.9%)	0개(0.0%)	7개(100.0%)
11-20인	11개(18.3%)	20개(33.3%)	27개(45.0%)	2개(3.3%)	60개(100.0%)
21-30인	7개(14.9%)	13개(27.7%)	25개(53.2%)	2개(4.3%)	47개(100.0%)
31-50인	5개(11.6%)	19개(44.2%)	19개(44.2%)	0개(0.0%)	43개(100.0%)
51인 이상	6개(22.2%)	8개(29.6%)	11개(40.7%)	2개(7.4%)	27개(100.0%)
합계	31개(16.8%)	62개(33.7%)	85개(46.2%)	6개(3.3%)	184개(100.0%)
수도권	7개(13.5%)	25개(48.1%)	19개(36.5%)	1개(1.9%)	52개(100.0%)
영남권	13개(20.6%)	17개(27.0%)	29개(46.0%)	4개(6.3%)	63개(100.0%)
호남권	6개(14.6%)	10개(24.4%)	24개(58.5%)	1개(2.4%)	41개(100.0%)
충북권	7개(21.2%)	9개(27.3%)	17개(51.5%)	0개(0.0%)	33개(100.0%)
영동권	2개(18.2%)	5개(45.5%)	4개(36.4%)	0개(0.0%)	11개(100.0%)
합계	35개(17.5%)	66개(33.0%)	93개(46.5%)	6개(3.0%)	200개(100.0%)

분석대상 취업규칙을 기관 분야별로 분석해보면, 시간외근로 참여를 사용자 명령으로 하는 비중이 평균보다 높은 경우는 종합사회복지관(42.5%), 장애인기관(38.2%)이었다. 직원 규모별로는 31~50인 이하 사업장(44.2%)이 가장 높았다. 기관의 소재지별로는 수도권(48.1%)과 영동권(45.5%)이 상대적으로 높았다.

상기 내용을 2008년 분석결과와 비교해보면, 사회복지기관에서 시간외근로 참여 결정에 있어 사용자의 영향력이 상대적으로 매우 크다는 점을 확인할 수 있다. 2008년 결과에서 시간외근로 참여 형태에 대한 규정이 있는 경우는 76.1%였다. 이 중 40.3%는 “당사자 간 동의”로, 14.5%는 “사용자 명령”으로, 7.6%는 “관계 법령에 따라”, 6.1%는 “노조(근로자대표)와의 합의”로 시간외근로에 참여를 결정하도록 규정하고 있었다. 즉, 2008년 조사에서는 14.5% 수준이었던 사용자 명령이, 2013년 사회복지기관 취업규칙을 대상으로 한 조사에서는 33.0%로 두 배 이상 높게 나타났다.

3) 근로계약 종결 사유 조건

근로자 입장에서 해고로 인한 근로계약의 종결은 근로권과 생활권의 박탈을 의미한다. 이에 따라 근로기준법은 정당한 이유 없는 사용자의 자의적 징계와 해고를 제한하고 있다(제23조). 여기서 “정당한 이유”란 사회통념상 근로계약을 유지할 수 없을 정도로 ‘근로자에게 책임 있는 사유’가 있다든가 회피하기 어려운 ‘경영상의 필요가 있는 경우’를 말한다.

다만 구체적인 사안의 정당성을 판단할 때는 여러 가지 사정을 종합적으로 검토하는 노력이 진행되어야 한다. 따라서 징계 및 해고의 요건은 일률적·확립적으로 판단되어서는 안 된다. 그러나 한편으로, 근로계약, 단체협약, 취업규칙 등에 징계사유나 해고사유를 구체적으로 규정할 경우, 그것이 법령에 위반되지 않고 사회통념상의 합리성이 인정되면, 그에 따른 해고는 합법화된다. 때문에 대부분의 취업규칙들은 징계사유와 해고사유를 다양하게 열거하고 있다.

이 중에서 판례 등이 인정하는 정당한 해고사유는 크게 근무태도 불량, 범법 행위, 이종취업 행위, 학력 및 경력 사칭, 불법집단행위 등으로 범주화될 수 있다(하갑래, 2012). 이 범위를 넘어서는 자의적인 내용을 해고 및 징계 사유로서 명시하는 것은 기본권 침해의 소지를 안고 있다.

이러한 인식을 바탕으로 아래에서는 분석대상 취업규칙 200개가 명시하고 있는 징계사유와 해고사유, 그리고 징계절차를 살펴봤다. 먼저, 각 취업규칙이 명시하고 있는 징계사유와 해고사유를 범주화하고 코딩하여 그 특성을 분석했다. 다음으로, 다음으로 징계심의 절차가 대상자의 소명권과 재심절차 등을 보장하고 있는지 검토했다.

(1) 징계 및 해고의 사유

일반적으로 취업규칙은 사회통념상 근로계약관계를 유지하기 어려운 상황이 근로자의 귀책사유로 발생했을 때, 그 책임을 명확하게 묻기 위해 징계사유와 해고사유를 구체적으로 규정하고 있다. 분석대상 사회복지기관 취업규칙 200개 중에서 구체적인 징계사유를 명시하고 있는 것은 83.0%(166개)였고, 그렇지 않은 경우는 17.0%였다. 해고사유를 구체적으로 명시한 경우는 75.5%(151개), 그렇지 않은 경우는 24.5%(49개)였다. 징계사유와 해고사유는 매우 다양했고, 각 기관별로 상이했다. 이 중 자주 제시되는 사유들을 근로기준법과 판례를 참고하여 범주화 및 분류하면 다음과 같다.

<자주 제기되는 징계 및 해고의 사유>

- ①근무태도 불량: 무단결근, 업무명령 거부, 업무기밀 누설, 직무태만 및 해태, 직장규율 문란
- ②법규범 위반: 복무규율 등 기관 내 규정 위반, 안전보건관리규정 위반, 문서 위조 및 물품 반출, 업무상횡령/뇌물수령/공금유용, 교통사고 및 음주운전, 직장 내 성희롱, 폭행과 폭언, 법률상 자격정지(또는 공민권 박탈), 형사상 유죄판결
- ③근로계약 기만: 이중취업, 학력 및 경력 사칭
- ④건강상태 문제: 건강검진결과 취업 부적격, 난치성 전염병, 취업으로 병세가 악화될 우려, 신체/정신 장애로 업무 감당할 수 없다고 인정
- ⑤재산상태 문제: 금치산 또는 한정치산, 파산선고
- ⑥(불법)집단행위: 집회 참가, 유인물 배포와 선동, 정치단체 가입/활동, (불법)쟁의 주도
- ⑦기관의 손실 유발: 사업(영업)상의 지장, 재산상 손해, 명예훼손
- ⑧휴직기간 만료 후 미복귀 [해고사유]
- ⑨경영상 감원의 필요: [해고사유]

첫째, ‘근무태도 불량’이란 근로계약을 충실히 이행치 않는다거나, 생산성 향상에 기여하지 않거나, 직장규율을 문란케 하거나, 노사관계의 신뢰를 상실케 하는 행위 등을 의미한다(하갑래, 2012). 그 내용으로서 제시된 무단결근, 업무명령 거부, 업무기밀 누설, 직무해태, 직장규율 문란 등은 판례상 해고 또는 징계의 사유로 인정되는 것들이다. 이 중 특히 무단결근은 근로계약의 가장 중요한 부분인 근로제공의무를 일방적으로 무시하는 것으로서 대표적인 해고 및 징계 사유로 거론된다. 그러나 이 경우에도 징계나 해고가 인정되기 위해서는 구체적인 상황이 종합적으로 감안되어야 한다. 예컨대 사용자의 근무수령 거부나 부당행위 등으로 인한 무단결근은 징계나 해고의 정당성이 부인될 것이다.

둘째, 법규범 위반 행위가 징계 및 해고 사유가 되기 위해서도 명확한 기준이 필요하다. 근로자는 근로시간 외에는 시민으로서 사생활을 누릴 자유를 가지고, 따라서 근로시간이 아닐 때 위법한 행위를 했더라도 사용자가 그에 대한 책임을 추궁할 수 없기 때문이다. 그러나 법규범 위반 행위가 근로제공을 불능케 하거나, 노동력의 평가에 관계가 있거나, 기업의 존속을 위협하거나, 회사의 명예와 신용을 실추시키는 등 근로계약상의 의무를 현저히 해칠 우려가 있다면 징계 및 해고사유가 될 수 있다(하갑래, 2012). 분석대상 취업규칙에서 ‘법규범 위반 행위’로 코딩된 사유들은 판례를 통해 징계 및 해고 요건으로 인정되는 것들이다. 그러나 실제 적용에 있어서는 구체적인 정황에 대한 엄밀한 판단이 필요하다. 예컨대 “형사상 유죄판결”을 취업규칙에서 해고사유로 규정하더라도, 그에 대해 항소심이 진행 중인 경우에는 해고의 요건을 갖추지 못한 것으로 해석되기도 한다.

셋째, 이종취업이나 학력 및 경력 사칭, 그리고 건강상태 문제나 재산상태 문제, 기관의 손실 유발 행위 등 역시 사회통념상의 합리성에 따라 종합적으로 고려될 경우에만 정당한 해고 및 징계 사유로서 인정될 수 있다. 예컨대 학력을 하향 사칭하는 경우 일반적으로는 업무 수행에 지장이 없을 수도 있다고 볼 수도 있다. 하지만 경험칙상 저학력이면 충분한 업무에 고학력자를 고용하면 인내심이 적어 작업능률이 떨어지고 이직률이 높아진다는 점을 들어 이를 해고 및 징계 사유로서 인정하는 판례도 있다(대판 1989.1.31., 87다카2410). 반면 학생운동으로 인한 학생시절 징계의 경우, 이를 숨겼더라도 헌법상의 양심에 자유에 따른 것이므로 ‘사칭’으로 해석되지 않기도 한다.

넷째, 집단행위를 징계 및 해고 사유로 명시할 경우 특히 유의할 필요가 있다. 노동자의 단결 및 단체행동에 대한 권리는 헌법상 기본권이기 때문이다. 따라서 집단행위가 해고 및 징계 사유가 되는 것은 그 불법성이 명확하게 인정될 경우로 한정되어야 한다. 특히 ‘집회 참가’ 나 ‘유인물 배포’의 경우 사용자의 허가가 없더라도 그 자체로 징계 및 해고 사유로 보는 것은 헌법상 언론의 자유와 집회의 자유를 침해하는 것이다. 다만, 그러한 행위가 휴게시간이 아닌 근로시간에 허가 없이 이루어졌거나, 근로제공의무와 배치되거나 기관의 손실을 유발하는 등의 결과를 가져올 경우, 그 결과가 징계 및 해고 사유로서 고려될 수는 있을 것이다.

다섯째, 휴직기간 만료 후 미복귀자나 경영상의 이유로 인한 감원 등은 근로기준법상의 ‘해고 제한’이나 ‘해고 회피 노력’ 규정의 구체적인 요건을 엄밀하게 충족시킬 경우에 한정하여 해고사유로서 인정될 수 있을 것이다.

이상의 분류와 기준에 따라 분석대상 취업규칙 200개의 내용을 코딩하여 빈도를 분석했더니 [그림 8-4], [그림 8-5]과 같은 결과가 나타났다. 첫째, 근무태도 불량으로 분류되는 사유들은 분석대상 취업규칙에서 해고사유(54.0%)보다는 징계사유(83.0%)의 규정에서 더 빈번하게 명시되었다. 대표적인 근무태도 불량 행위인 무단결근의 경우 징계사유에서는 분석대상 취업규칙의 72.0%(114개)에서, 그리고 해고사유에서는 47.5%(95개)에서 명시되었다.

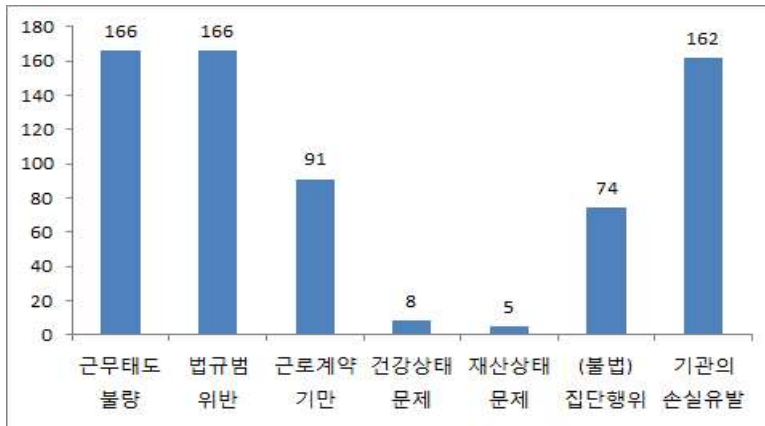
둘째, 법규범 위반 행위나 근로계약 기만, 불법집단행위 등으로 분류되는 규정들의 경우 징계사유와 해고사유로 명시되는 비중의 차이가 상대적으로 크지 않았다.⁸⁴⁾ 법규범 위반 행위 중에서 복무규율 등 기관 내 규정 위반, 안전보건관리규정 위반 등 상대적으로 가벼운 경우에는 징계사유로 명시되는 빈도가 더 높았고, 법률상 자격정지, 형사상 유죄판결 등 무거운 법규범 위반 행위는 해고사유로 명시되는 빈도가 더 높았다.⁸⁵⁾ ‘불법’ 또는 ‘허가 없는’ 집단행동으로 분류되는 행동의 경우에는 세부내역에 있어 징계사유와 해고사유로 명시되는 비중이 비슷했다.⁸⁶⁾

84) 분석대상 취업규칙 200개 중 법규범 위반 행위를 징계사유로 명시한 경우는 83.0%였고, 해고사유로 명시한 경우는 75.5%였다. 근로계약 기만의 경우는 각각 45.5%로 같았다. 불법집단행위의 경우 각각 37.0%와 33.5%였다.

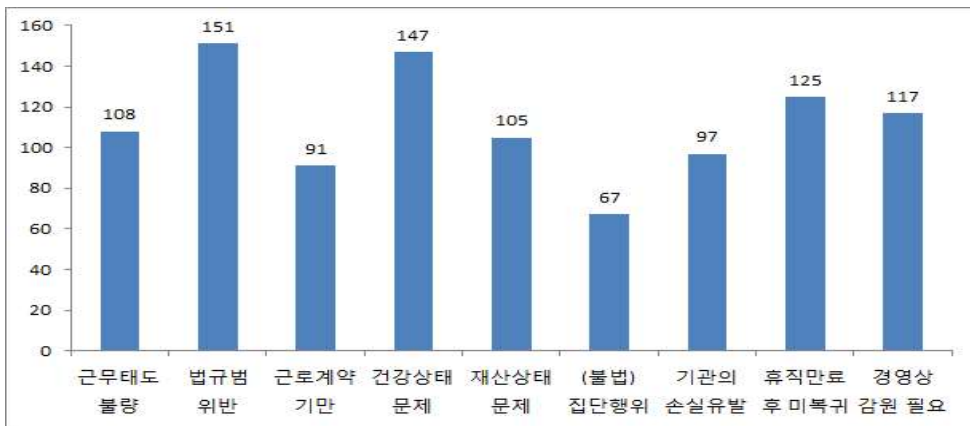
85) 법규범 위반 행위가 징계사유 및 해고사유로 명시된 세부 내역은 다음과 같다. 복무규정 등 사내규정 위반은 징계사유로 73.0%, 해고사유로는 7.5%, 안전보건관리규정 위반은 각각 29.0%, 11.0%, 물품 반출 및 문서 위조는 54.5%와 20.5%, 공금횡령 또는 뇌물수수 52.5%와 27.5%, 교통사고 또는 음주운전은 4.0%와 2.0%, 직장 내 성희롱은 41.5%와 12.5%, 폭언과 폭행은 41.0%와 21.0%, 법률상 자격정지는 2.5%와 37.5%, 형사상 유죄판결은 16.0%와 62.0%였다.

셋째, 건강상태 문제나 재산상태 문제의 경우 해고사유로 명시되는 빈도가 높았으며, 휴직만료 후 미복귀나 경영상 인원 감소 필요의 경우는 해고사유로만 명시됐다.

〔그림 8-4〕 취업규칙 내 징계사유(빈도)



〔그림 8-5〕 취업규칙 내 해고사유(빈도)



한편, 2008년 분석과 앞의 결과를 비교하면, 사회복지기관 취업규칙은 상대적으로 집단행위나 정치행위에 대해 강하게 규제하고 있는 것으로 보인다.

86) 불법집단행위가 징계사유 및 해고사유로 명시된 세부 내역은 다음과 같다. 허가 없는 집회참가가 징계사유로 명시된 경우는 7.0%이고 해고사유로 명시된 경우는 19.0%였다. 허가 없는 유인물 배포와 선동은 각각 35.5%와 32.5%였고, 허가 없는 정치활동은 1.5%와 1.0%, 불법쟁의의 참가 및 주도는 7.0%와 8.5%였다.

2008년 분석결과 징계사유로서 ‘(불법 또는 허가 없는) 집단행위’의 범주에 속하는 사유들을 명시하는 경우가 5.1%였던 반면, 2013년 사회복지기관 취업규칙에서는 37.0%였다.

나아가 다수의 취업규칙이 복무규율에 정당가입 등 정치활동과 허가 없는 집단행동의 금지를 명시하고 있었다. 일례로 어떤 사회복지법인의 취업규칙은 “업무상 필요치 않은 물품, 서류, 잡지, 신문, 팸플릿 등 이와 유사한 인쇄물을 소지 또는 배부”하거나 “집회, 시위운동, 소요 기타 이에 유사한 행동”을 함으로써 “사내 질서를 문란하게 하거나” 더 나아가 “문란케 할 우려가 있다고 인정”되는 경우 직원을 출입금지 시킬 수 있음을 명시하고 있었다. 불법행위와 같은 특정한 활동을 금지하는 것이 아니라, 일체의 정치활동과 집단행동, 그리고 그로 인식될 가능성이 있는 행동을 허용치 않고 있는 것이다.

또한 근로자의 사적 영역에 대해서 과잉되게 규제하는 취업규칙도 종종 있는 것으로 추측된다. 일례로 어느 사회복지법인 취업규칙의 경우 징계사유가 37개, 해고사유가 20개나 된다.⁸⁷⁾ 이 취업규칙이 명시하는 징계사유 중에는 “시설의 허가 없이 사물을 제작, 수리하거나 이를 타인에게 시켰을 경우”나 “공공행사에 이유 없이 불응하거나 또는 행사를 비난 방해한 자” 처럼 모호한 경우도 있고, “병가, 휴직이 만료되어도 휴직사유가 계속 소멸하지 않은 자” 처럼 논란의 소지가 큰 경우도 있었다. 또한 해고사유 역시 “불법행위로 인하여 1심에서 유죄 판결을 받은 자” 처럼 다툼의 소지가 있는 경우도 있었고, “허가 없이 취업시간 중에 정치적 활동 또는 단체 활동을 하거나 하려고 한 자” 처럼 기본권 침해의 소지가 있는 경우도 있었다.

87) 고용노동부의 표준 취업규칙(2012)은 노사갈등의 요인이 되 수 있으므로 (사용자가) 징계사유를 합리적으로 설정하려는 노력을 해야 한다고 제언한다. 그리고 명확한 징계사유로서 다음과 같은 10가지를 제시한다. 해고사유는 4가지로 더욱 간략하게 명시하고 있다.

1. 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자(이 경우 징계위원회는 인사위원회로 대신한다).
2. 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 회사에 피해를 입힌 자
3. 회사의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자
4. 회사의 영업을 방해하는 언행을 한 자
5. 회사의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자
6. 정당한 이유 없이 회사의 물품 및 금품을 반출한 자
7. 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
8. 회사가 정한 복무규정을 위반한 자
9. 직장 내 성희롱 행위를 하는 자
10. 기타 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 자

(2) 징계심의

분석대상 취업규칙 중 징계심의 규정을 명시하고 있는 경우는 74.5%(149개)였다. 이 중에서 소명권(변명의 기회)과 재심절차를 전혀 명시하지 않은 경우는 7.5%(15개)였고, 징계심사 시 대상자의 소명권을 보장하는 경우는 39.5%(79개), 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 경우는 27.5%(55개)였다. 징계심사의 구체적인 절차가 근로기준법에 명시된 것은 아니므로 그 내용은 사업장에 따라 달리 정할 수 있다. 다만 고용노동부 표준 취업규칙은 징계권의 합리적이고 민주적 행사를 위해 당사자의 소명권 등을 보장할 필요가 있으며, 가급적 재심절차를 두는 것이 바람직하다고 권고하고 있다.

기관 분야별로 보면, 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 비율은 높은 것은 아동/청소년기관(38.5%)과 장애인기관(32.9%)이었다. 규모별로는 21~30인 사업장(32.0%)과 51인 이상 사업장(29.6%)에서 높았고, 지역별로는 호남권(31.7%)과 중부권(30.3%)에서 상대적으로 소명권과 재심절차를 보장하는 비율이 높았다.

〈표 8-13〉 취업규칙 내 징계심의 규정

기관 구분	징계심의 규정				
	규정이 없음	소명권과 재심절차 없음	소명권만 보장	소명권과 재심절차 보장	합계
종합사회복지관	17개(42.5%)	1개(2.5%)	13개(32.5%)	9개(22.5%)	40개(100.0%)
장애인기관	15개(19.7%)	7개(9.2%)	29개(38.2%)	25개(32.9%)	76개(100.0%)
노인기관	6개(20.0%)	2개(6.7%)	15개(50.0%)	7개(23.3%)	30개(100.0%)
아동/청소년기관	4개(15.4%)	2개(7.7%)	10개(38.5%)	10개(38.5%)	26개(100.0%)
기타	4개(26.7%)	1개(6.7%)	6개(40.0%)	4개(26.7%)	15개(100.0%)
합계	46개(26.6%)	13개(7.0%)	73개(39.0%)	55개(29.4%)	187개(100.0%)
10인 이하	1개(14.3%)	0개(0.0%)	6개(85.7%)	0개(0.0%)	7개(100.0%)
11~20인	16개(26.7%)	3개(5.0%)	25개(41.7%)	16개(26.7%)	60개(100.0%)
21~30인	11개(23.3%)	4개(8.5%)	17개(36.2%)	15개(32.0%)	47개(100.0%)
31~50인	9개(20.9%)	5개(11.6%)	17개(39.5%)	12개(27.9%)	43개(100.0%)
51인 이상	11개(40.7%)	0개(0.0%)	8개(29.6%)	8개(29.6%)	27개(100.0%)
합계	48개(26.1%)	12개(6.5%)	73개(39.7%)	51개(27.7%)	184개(100.0%)
수도권	15개(28.8%)	3개(5.8%)	22개(42.3%)	12개(23.0%)	52개(100.0%)
영남권	15개(23.8%)	6개(9.5%)	24개(38.1%)	18개(28.6%)	63개(100.0%)
호남권	9개(22.0%)	3개(7.3%)	16개(39.0%)	13개(31.7%)	41개(100.0%)
중부권	10개(30.3%)	0개(0.0%)	13개(39.4%)	10개(30.3%)	33개(100.0%)
영동권	2개(18.2%)	2개(18.2%)	4개(36.4%)	3개(27.3%)	11개(100.0%)
합계	51개(25.5%)	15개(7.5%)	79개(39.5%)	55개(27.5%)	200개(100.0%)

이상의 결과를 2008년 분석결과와 비교하면, 상대적으로 사회복지기관의 취업규칙이 징계권의 합리적이고 공정한 행사를 위한 관행을 제도화하고 있다고 할 수 있다. 2008년 분석결과에서 징계심사 규정이 있는 경우는 64.8%였다. 이 중 소명권만 보장하는 경우는 45.5%였고, 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 경우는 15.9%였다. 2013년 사회복지기관 취업규칙은 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 비중이 39.5%였다.

4. 소결

1) 요약

제8장에서는 200개의 사회복지기관 취업규칙의 내용을, 사용자가 근로계약 체결 전 근로자에게 요구하는 조건, 근로계약 체결 후 근로자에게 보장해주는 조건, 근로계약을 일방적으로 종료하기 위해 제시하는 조건 세 가지로 나누어 살펴보았다. 그 결과를 근로기준법, 고용노동부의 2012년 표준 취업규칙, 그리고 2008년 전 산업의 사업체 492개에서 취합한 취업규칙에 대한 분석결과와 비교했다. 이로부터 얻어진 결과와 종합적인 판단을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관의 취업규칙은 채용에 있어 차별을 금지하는 법령의 취지를 상대적으로 적극적으로 수용하는 편인 것으로 판단된다. 예컨대 사회복지기관의 취업규칙에 대해 살펴본 바, 2008년의 조사결과(26.0%)와 비교해 ‘차별 금지 조항’을 담고 있는 경우의 비중(63.5%)이 훨씬 높았다. 또한 취업규칙에 명시된 채용결격사유에 있어서도, (의무)건강검진 불합격자, 사상이 불순한 자, 전 직장 징계해고자, 노사분규 주도로 해고된 자 등 기본권 침해 소지가 있는 규정을 제시하는 비중이 대략 25~35% 수준으로, 35~45% 수준이었던 2008년 조사에 비해 상대적으로 적었다.

다만 8장 본문에서 살펴본 것처럼, 채용 시 요구 서류나 결격사유 제시에 있어 차별과 기본권 침해의 소지가 있는 내용이 다소 있으며, 제5장의 설문조사나 제6장의 면접조사 결과에서도 제시된 바, 종교나 출신 학교에 따른 차별이 아직까지 일부에서 상존하는 것으로 보인다.

둘째, 사회복지기관 취업규칙 중에는 노동시간, 임금, 휴가, 근로자 참여 등의 근로조건 보장에 있어 법령이 보장하는 최저기준선마저도 침해하는 경우가 종종 있었다. 일부 취업규칙에서 법정 근로시간 기준 초과(8.0%), 연차유급휴가 보장 기준 미달(13.7%), 연차유급휴가에 대한 자의적 공제(30.5%)와 사용제한(13.0%) 등 근로기준법을 위반하는 내용이 발견되었다. 또한 근로조건의 결정에 있어 노사 재량권이 매우 적고 특히 근로자 참여는 전무하다시피 했다. 이를테면 임금의 재원이 전적으로 정부 지원금에 의존함에 따라 노사협상이 사실상 큰 의미를 갖기 어려웠다. 또한 인사위원회에 근로자위원을 참여시키는

경우(3.5%)는 거의 없었고, 시간외근로 참여에 있어서 “당사자 간 동의”가 아니라 “사용자 명령”으로 명시하고 있는 경우(33.0%)가 2008년 조사결과(14.5%)에 비해 상대적으로 높았다.

한편, ‘시간외근로’와 관련하여 사회복지기관에서 근로기준법 위반의 개연성이 거의 관행화된 것으로 보인다. 분석결과 사회복지기관 취업규칙이 시간외근로의 주당 한도, 참여 방법, 보상 수준에 있어 근로기준법 기준을 제대로 명시하고 있는 비중은 50% 미만이었다.⁸⁸⁾ 취업규칙에 별도의 규정이 없을 경우 근로기준법을 따라야 하나, 제5장의 사회복지사에 대한 설문조사 결과 실제 시간외근로(연장근로, 휴일근로, 야간근로)에 대해 가산금을 제대로 지급받은 경우는 36% 미만이었다. 요컨대 취업규칙에 규정이 없을 시 시간외근로와 관련하여 근로기준법이 거의 지켜지지 않고 있을 것이라 추측된다.

이러한 범위반의 관행은 사회복지사업이 근로기준법상 ‘근로시간 특례’업종에 속하고 있는 것에 영향을 받은 것으로 보인다. 그러나 이에 따르더라도 시간외근로 한도가 12시간을 넘기려면 “노사 서면합의”가 필요하다. 집단적 노사관계나 노사협의회가 거의 존재하지 않는 사회복지기관의 상황에서 이를 근거로 시간외근로에 대한 범규범을 잘 지키지 않는 것은 위법한 관행이다.

셋째, 사회복지기관의 취업규칙은 해고나 징계에 있어 상대적으로 절차적 민주주의를 엄격히 지키고 있고 내용적인 측면에서도 법령의 기준을 잘 준수하고 있는 것으로 판단된다. 사회복지기관 취업규칙에 대한 분석결과 징계심의 절차에 있어 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 경우는 39.5%였다. 2008년 조사결과에서 소명권과 재심절차를 모두 보장하는 비중이 15.9%였던 것보다 상대적으로 높은 수준이다. 또한 해고사유와 징계사유로 명시된 규정들은 대부분, 근무태도 불량, 범법행위, 이중취업, 학력 및 경력 사칭, 불법집단행위, 휴직만료 후 미복귀, 경영상 감원 필요 등 법원의 판례가 근로기준법에 따른 “정당한 이유”라 인정하는 범주에 속하는 것으로 판단된다.

다만 분석결과에 따르면 사회복지기관 취업규칙은 (불법)집단행위에 대해 상대적으로 강하게 경계하는 경향을 가진 것으로 보인다. 2008년 조사결과 (불법)집단행위라 분류할 수 있는 규정을 징계사유로 명시한 취업규칙의 비중이 5.1%가량이었는데, 사회복지기관 취업규칙에서는 그 비중이 37.0%였다. 또한

88) 주당 근로시간 한도를 12시간으로 명시하는 경우는 31.5%, 시간외근로 참여 방법을 당사자 간 합의로 명시하는 경우는 46.5%, 시간외근로에 대해 통상임금의 50%를 가산하여 지급할 것을 명시하는 경우는 41.5%였다.

이번에 취합된 취업규칙 중 일부는 과도하게 근로자의 사생활을 규제할 가능성이 있는 것으로 보인다. 이를테면 고용노동부의 표준 취업규칙은 징계사유를 10개, 해고사유를 4개로 제시하는데, 이를 각각 37개와 20개로 매우 포괄적으로 명시하는 극단적인 사례도 존재했다.

2) 제언

사회복지기관 취업규칙에 대한 분석결과를 바탕으로, 다음과 같은 사항들을 사회복지사 인권 실태 개선위한 제언으로 제시할 수 있을 것이다.

첫째, 모집 및 채용 시 기본권 침해의 문제와 관련된 것이다. 취업규칙 분석 결과 사회복지기관은 이와 관련해 상대적으로 괜찮은 상태로 평가됐지만, 일부 기관에서는 채용에 응시하는 사회복지사의 기본권을 침해할 가능성이 있는 관행을 갖고 있었다.

이를 개선하기 위해서 먼저, 사회복지기관 노사는 취업규칙이나 단체협약에 국가인권위원회법의 정의⁸⁹⁾ 등에 따라 포괄적으로 차별을 금지하는 규정을 명시하고, 이러한 규정의 취지를 구체화하기 위한 논의를 조직해야 한다. 다음으로, 각 지방정부는 신체조건이나 혼인상태 등 프라이버시 침해 여지가 있는 내용을 배제하는 ‘표준이력서’와 ‘표준근로계약서’ 등을 마련하여 배포하는 등⁹⁰⁾ 채용 과정에서 차별을 금지할 수 있도록 규제해야 한다. 또한 일부 사회복지기관에서 종교나 학교에 따른 비합리적 차별이 있다고 지적된 바, 관련 방침을 산하 사회복지기관에 시달해야 할 것이다. 마지막으로, 중앙정부는 2007년부터 입법이 추진되고 있고 2008년 유엔으로부터 입법 권고를 받은 ‘포괄적 차별금지법’이 조속히 제정될 수 있도록 하여, 지방정부나 사회복지기관의 차별시정 노력을 뒷받침해야 할 것이다.

둘째, 사회복지사들의 처우 개선 및 근로조건의 보장과 관련된 것이다. 이와 관련해서는 사회적 공감대가 형성돼 최근 몇 년간 다양한 정책적 노력들이 추

89) 국가인권위원회법 제2조는 헌법상 평등권을 침해하는 “차별행위”의 준거를 “성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다.), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체조건, 기혼/미혼/별거/이혼/사별/재혼/사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등”으로 제시한다.

90) 최근 서울시는 산하 17개 기관의 신규채용에 있어 출신학교, 학점, 가족관계, 성별, 연령 등을 기입하지 않는 ‘차별금지 표준이력서’를 사용하기로 했다고 발표했다.

진되었다. 그 결과 2012년 1월1일부터 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 시행되고 있으며, 2013년 8월 현재 광역자치단체 13곳, 기초자치단체 44곳에서 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」가 시행되고 있다. 그러나 실제적인 처우 개선 효과는 아직 크게 드러나지 않고 있다.

이러한 법률과 조례의 효력을 실질화하기 위해서 가장 중요한 것은 정부의 정책적 의지와 적극적인 재정 투입일 것이다. 먼저, 사회복지기관 인건비의 재원은 대부분 정부에서 지원하는 바 그 기준에 대해서도 정부가 개입해야 한다. 중앙정부는 가칭 <사회복지기관 보수기준위원회>를 마련하여 복지기관 종사자들의 실태를 조사하고⁹¹⁾, 이들에 대한 적정 임금 지급 수준과 체계를 구체화하여야 한다. 이를 바탕으로 현재의 「보건복지부 사회복지종사자 인건비 가이드라인」을 준수를 의무화하여 사회복지사 근로조건을 통일해야 할 것이다. 나아가 지방정부는 지자체별로 제시하고 있는 인건비 가이드라인을 중앙정부가 제시하는 가이드라인 이상이 될 수 있도록 하거나, 최소한 중앙정부의 가이드라인이 공통의 가이드라인이 될 수 있도록 하여야 할 것이다.

다음으로, 제8장 본문에서 확인된 바, 사회복지기관 일부에서는 근로기준법을 위반하고 있으며, 특히 시간외근로와 관련해서는 잘못된 관행이 자리 잡은 것으로 보인다. 각 지방정부는 보조금을 지급하는 사회복지기관에 대한 감사등을 통해 근로기준법 위반 실태를 점검하고 개선명령을 내려야 한다.⁹²⁾ 그럼으로써 특히 시간외근로와 관련된 취업규칙 규정을 전면적으로 재편하도록 지도해야 한다. 또한 중앙정부는 지나치게 포괄적인 ‘근로시간 특례 업종’을 축소하고 특례로 지정하는 법적 기준을 명확히 밝혀야 한다. 특히 사회복지사업을 대통령령으로 하여 특례 업종에 포함하는 기준을 밝혀야 한다. 그렇지 못한다면 사회복지사업에 근로시간 특례를 적용하는 정당성을 상실하게 될 것이다.

마지막으로, 노동환경과 근로조건 개선의 지속적인 추진은 근로자들의 단결과 참여, 그리고 건전한 노사관계 형성을 통해서 가능한 바, 장기적으로는 사회복지사업에서 산업단위의 집단적 노사관계가 형성될 수 있도록 해야 할 것이다. 단기적으로는 사회복지기관별로 노사협의회를 자율적으로 설치하고 노사

91) 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」은 “보건복지부장관과 지방자치단체의 장은 사회복지사 등의 보수 수준과 지급 실태에 관하여 3년마다 조사하여야 한다.”고 규정하고 있는 바, 아직 제정되지 않은 시행규칙을 조속히 제정하여 이 법에 근거해 전국적인 실태조사가 이뤄질 수 있도록 해야 한다.

92) 이와 관련해 사회복지 현장에서는 근로실태 감사가 기관에 통보 없이 이뤄져야 한다는 주장을 제기하기도 한다(10장 면접결과 참조).

간 현안 논의를 활성화할 필요가 있다. 노사는 장시간 근로 풍토 및 장시간 근로를 정당화하는 내부 규범을 개선하기 위한 협의를 우선적으로 진행해야 할 것이다.

셋째, 해고와 징계에 있어 기본권 침해 문제와 관련된 것이다. 취업규칙 분석결과 사회복지기관은 이와 관련해 상대적으로 괜찮은 상태로 평가됐지만, (불법)집단행동으로 분류될 수 있는 내용을 상대적으로 강하게 규제하고 있는 것으로 나타났다. 과거 몇몇 사회복지기관에서 격렬한 노사분규가 발생하기도 했지만, 현재 사회복지기관에는 집단적 노사관계가 거의 존재하지 않는 상태다. 이러한 현실을 반영하여 그리고 고용노동부 표준 취업규칙 등을 반영하여 각 기관별로 징계 및 해고 요건을 현실화하는 노력이 필요하다.

〈표 8-14〉 취업규칙 분석 사회복지사 인권 개선 정책 제언

영역	주체	법제도 제정 사항 (신설 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)
채용 및 해고 시 인권 보장	중앙 정부	- 포괄적 차별금지법 제정		
	지방 자치 단체		- 차별금지 표준이력서 등 마련하여 관련 기관의 채용 과정에서 기본권 보장 감독	- 보조금 지급하는 지자체에 종교, 출신 학교 등으로 인한 차별을 금지하는 지침 전달
	사회 복지 기관		- 노사의 공동 이해를 모색하는 산업별 노사관계체계 구축	- 취업규칙의 차별금지 조항 확대 및 강화, 그 취지를 구체적으로 적용하기 위한 노사협의 실시 - 취업규칙 내 해고사유 현실화
채용 후 근로 조건 보장	중앙 정부	- 가칭 <사회복지기관 보수 기준위원회> 설치: 적정 임금 수준 및 체계 마련	- ‘보건복지부 사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인’ 준수 의무화 - 근로시간 특례 업종 축소 및 조정: 특히 사회복지사업을 대통령령으로 근로시간 특례에 포함시키는 기준 명시	- 사회복지사등의처우및지위향상을위한법률에 근거한 전국적인 근로실태 조사 실시
	지방 자치 단체	- 사회복지사등의처우및지위향상을위한조례 제정	- 지자체의 사회복지기관 종사자 인건비 가이드라인이 중앙정부 가이드라인 이상이 되도록 노력	- 보조금을 지급하는 기관에 대해 근로실태 감사를 (통보 없이) 실시: 특히 시간 외근로와 관련된 관행과 규범 개선명령
	사회 복지 기관		- 노사의 공동 이해를 모색하는 산업별 노사관계체계 구축	- 취업규칙 등 관행 및 규범 중 근로기준법 위반 사항 개선 - 노사협의회를 자율적으로 설치하여 현안에 대한 노사협력과 소통 강화

제9장 사회복지사 의사소통과 참여구조 - 노사협의회, 협회, 노동조합

1. 문제제기

1) 연구 목적

우리나라 사회복지시설의 주요 인권문제는 열악한 처우와 노동환경, 시설운영의 비전문성과 비민주성, 취약한 재정구조, 반(비)노조적 기관 및 사용자 태도로 요약된다. 그런데 사회복지시설 내 사회복지사의 처우개선 및 노동환경 문제는 사회복지 전달체계 문제로 개별 기관의 상황과 조건뿐 아니라 정부(중앙, 지방)의 법제도와 정책방향에 따라 영향을 받을 수밖에 없다.

기존 사회복지사 인권상황은 협의적 측면에서 고용 및 처우개선 관련 연구조사내용(김종진, 2006; 김종진·이정봉 2008; 변용찬 외 2010; 신용규, 2006; 이봉주 2008; 이홍직, 2011; 한국사회복지사협회 2006·2008·2010·2011·2012)이며, 주로 임금 및 노동조건과 노동환경 등 제반 처우개선 내용을 다루고 있다. 그러나 그간 사회복지사 처우문제는 사회복지사 태도, 이직, 만족도, 몰입, 정체성 관련 연구들이 대부분이며, 주로 사회복지사의 직무, 업무, 관계, 정체성, 직장 만족도, 소득 등과 연동된 문제를 다루고 있다.⁹³⁾

최근 저임금이나 몰입, 교육훈련 문제와 더불어 ‘사회복지사 업무수행 자율성을 높이는 조직구조(공식화, 분권화, 복잡성) 재설계’ (강종수, 2011)나 ‘조직 공정성과 일의 가치감 등 통합적 관계요인’ (강철희 외, 2012)을 강조하고 있는 연구결과도 있다. 그만큼 사회복지사 이직요인은 상대적 저임금뿐 아니라 조직 내 업무와 관계 때문이다.

93) 사회복지사 이직, 만족도, 몰입, 정체성 등 태도 관련 연구결과는 강종수(2011), 강철희 외(2012), 문영주(2007), 문영주(2011), 박윤미 외(2011), 성수곤(2012), 이혁준 외(2010), 장윤정(2011), 장연진 외(2012), 한영근(2012), 황선영 외(2007), 홍석자(2011) 등을 참조할 것.

[사회복지사 이직 요인]⁹⁴⁾

사회복지사의 경우 회사의 부당한 압력 및 불법연장시간초과근무, 폭언 등에도 정당당당하게 나설 수 없는 환경이 조성되어 있습니다. 이직으로 해결 할 수 밖에 없는 사회복지사의 현실은 너무 당연하듯 조성되어있습니다. 기관의 비리에 대하여 정당히 신고할 수 있는 환경이 조성되어야 합니다(사회복지사 사례 9-1).

[사회복지사 임금 문제]

사회복지사 처우가(임금)가 지방간 차이가 많이 날뿐 아니라, 우리는 법인 시설에서 급여를 받다보니 사회복지사 급여 Table에 적당한 보수 지급이 안 되고 있습니다. 또 토요일 당직근무에 대한 적절한 보상도 제대로 지급되지 않고 있습니다(사회복지사 사례 9-2).

그럼에도 불구하고 학계의 일반적인 연구에서 알 수 있듯이 고용 및 노동조건 그리고 직장생활 만족도는 내부 구성원의 ‘의견개진’ (voice)이 공식 혹은 비공식적 통로를 통해서 전개되지 않는 이상 이직과 같은 ‘이탈’ (exit)의 문제는 해결될 수 없다. 때문에 사회복지시설 내 법제도적 의사소통 기구 설치와 운영의 사회복지사 참여 실태를 검토할 필요가 있다.

현재 우리나라 사회복지시설은 정부(보건복지부)에서 규정한 12가지 공통 규정을 적용받고 있다([그림 9-1]). 첫째, 각 항목 중 사회복지사 노동인권상황과 연동된 사항은 ②, ③, ④, ⑤ 항목이다. ③항목은 주로 개별적 근로관계와 연동된 노동조건에 영향을 미칠 수 있는 내부환경 요인 성격이다. 특히 ③항목은 시설 이용자(클라이언트)의 인권보호를 위해 국가인권위원회법에서 규정된 항목이다. 둘째, ④항목은 주로 집단적 근로관계와 연동되어 노동조건에 영향을 미칠 수 있는 내부환경 요인 성격이며, ②와 ⑤항목은 사회복지 전달체계와 제도적 요인의 외부 환경요인 성격이다.

그간 사회복지사의 법제도적 의사소통 연구는 일부 제한적인 수준의 연구조사(김종진·이정봉, 2008)에서 노동조합 및 노사관계 문제를 다루고 있으나, 전체 사회복지사 실태와 현황을 다루지는 못했다. 제한적 수준의 연구결과이나 기존 연구에서 보면, 현재 사회복지시설 내 법제도적인 불법, 위법, 편법, 탈법적인 운영으로 인해 시설 종사자와 사회복지사의 노동인권(개별적, 집단적 근로관계)이 침해받거나 차별받고 있다(김종진·이정봉, 2008).

94) 9장 본문에서 인용(중고덕채, 사회복지사 사례 9-**)된 내용은 이번 국가인권위원회 <2013년 사회복지사 인권상황 실태조사> 설문조사에 개방형 질문에 기입한 의견 중 일부를 발췌한 것이다.

〔그림 9-1〕 사회복지관시설 법제도적 적용사항

[사회복지시설 공통 적용사항]

- ① 적용대상 사회복지시설(사회복지사업법 제2조)
- ② 사회복지시설 설치관련 참고사항

가. 사회복지시설 신고제도 다. 신고접수시 구비서류 마. 사회복지시설 사업자등록 번호 별도 발급 바. 사회복지시설 민간위탁	나. 사회복지시설 설치 가능한자 라. 통일된 사회복지시설 신고번호 일괄 부여
- ③ 사회복지시설 운영관련 참고사항

가. 보험가입 여부 확인 다. 사회복지시설의 장 마. 시설운영의 투명성 강화 바. 인권침해 등 문제시설에 대한 관리강화 등	나. 시설안전점검 실시 라. 사회복지시설 운영위원회

< 사회복지시설 인권보호관련 국가인권위원회법 관련 규정 >
 ○ 진정함의 설치·운용(동법 시행령 제7조)
 ○ 위원회가 보낸 서면의 열람 금지(동법 시행령 제8조)
 ○ 진정서의 자유로운 작성 및 제출(동법 시행령 제9조)
 ○ 시설의 방문조사(동법 제24조)
 ○ 시설생활자의 진정권 보장(동법 제31조)

아. 기타 참고사항
- ④ 사회복지시설 종사자 관리

가. 사회복지시설 종사자 채용 관련 나. 근로기준법 등 적용 관련
- ⑤ 사회복지시설 종사자 처우 관련

가. 총칙 다. 보수 지급 기준	나. 호봉의 확정 및 승급 등 참조사항
- ⑥ 후원금 관리

가. 후원금의 접수	나. 후원금의 관리
- ⑦ 사회복지시설 휴지·재개·자진폐쇄

가. 시설의 휴지 다. 시설의 자진폐쇄	나. 시설의 재개
- ⑧ 사회복지시설 행정처분

가. 행정처분의 요건 다. 행정처분의 세부 기준	나. 행정처분의 주체 및 종류 라. 시·군·구 추가 조치사항
- ⑨ 사회복지시설 지도 감독

가. 사회복지시설에 대한 지도감독 내실화	나. 미신고시설 상시 관리
- ⑩ 사회복지시설 평가

가. 추진 경위 다. 20**년도 시설 평가 일정 마. 시·도 관련사항	나. 평가대상 시설 라. 서비스품질관리단 운영
- ⑪ 사회복지무 제도

가. 사회복지제도의 의의 다. 보건복지분야 사회복지무원 직무교육 마. 복무 관리	나. 보건복지분야 사회복지무원 라. 사회복지무원의 배치 바. 보건복지분야 사회복지무원 인력경비 지급
- ⑫ 사회복지시설장 등의 실종아동·장애인 발견 시 신고 및 신상카드 제출 의무

가. 실종아동·장애인의 보호 및 지원 사업 개요나, 실종아동·장애인 지원 사업의 업무 체계 다. 신상카드 제출 대상인 무연고 아동·장애인 관련 지침 라. 신상카드 제출 방법	

자료 : 보건복지부(2012), 『2012년도 사회복지시설 관리안내』에서 재구성.

아래는 이번 국가인권위원회 인권상황 실태조사에서 현장 사회복지사의 비민주적 사회복지 시설 운영과 관련된 의견들이다. 사회복지사 의견을 종합해보면 사회복지시설 내 기관장의 자의적이고, 독단적 운영으로부터 비롯되는 문제부터, 사회복지시설 인사승진 문제까지 매우 폭넓은 사회복지 시설 평가 및 운영의 부조리한 관행과 위법적인 행정 운영문제다. 물론 이와 같은 문제들이 특정 사례에 국한된 문제일 수도 있겠지만, 지난 수십년 동안 사회복지 종사자들에게서 제기되었던 사안들이 다시 확인되고 있는 것이다.

[사회복지시설 비민주적 운영 문제]

건의도 할 수 없는 1인 독재체제로 운영되고 있습니다. 서류상 표시나지는 않으나 모든 운영이 시설장 개인의 욕구해소와 여가활동을 위해 결정되고 시행됩니다. 기관장에 따라 기관이 발전하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 항상 현상유지만 하는 상황에서 직원들은 좌절감 무능함을 느낍니다. 개인 사회복지법인의 경우 되물림 됩니다. 기관의 관료적인 운영구조, 불평등한 의사소통 구조, 슈퍼바이저로서 슈퍼비전 부재, 불투명한 예산구조 등 운영의 민주적, 합리적 개선이 필요합니다(사회복지 사례 9-3)

[사회복지시설 비리와 기관장 자질 문제]

시설장의 윤리 도덕성에 대한 자질평가를 시행해야합니다. 서류상 횡령이 없으면 문제없다는 인식을 바꿔야죠. 서류에 드러나지 않는 방법으로 시설의 운영비와 후원금 시설장 개인의 만족과 복지를 위해 사용되고 있으면, 이용자들은 구색 맞추기로 따라 다니는 상황입니다. 3년마다 시행하는 시설평가서류를 상당히 위조하여 평가점수만 받으려 할뿐 운영개선에 노력을 보이지 않습니다(사회복지 사례 9-4).

[사회복지시설 기관 운영 문제]

사업이나 복지관 운영 측면에서 중간관리자와 실무자 의견이 반영되기 보다는 운영법외 의견이 100%적용되어 모든 사업과 복지관이 운영됩니다. 법인의 영향력과 압박, 강압성이 너무 크고 서비스의 질을 평가하기보다 실적 위주의 평가가 너무 심합니다. 프로그램의 발전 사업의 발전(내실화)보다, 프로그램 양만 평가하는 시스템과 이러한 문제점을 개선시키려 하지 않는 기관장과 관리자의 안일한 태도가 변화 되어야 할 듯합니다(사회복지 사례 9-5)

[사회복지시설 인사승진 문제]

일방적 의사소통과 관리자의 입장과 대립되거나 비판할 경우 다름을 인정하지 않고 그 사람을 부도덕한 사람으로 간주하는 것은 바람직하지 않습니다. 당사자의 의견 없이 인사과를 인사 담당자의 사건으로 변경하는 것은 바람직하지 않은 것 같습니다(사회복지 사례 9-6)

지역복지 업무를 하다보면 **동과 같이 자기가 맡은 지역들을 찾아 다녀야 해요. 주로 외근인데 그러면 여기저기 계시는 분들도 만나고, 업체나 단체 등 후원요청(발굴)도 해야 하거든요! 그러다 보면 가끔 심하진 않지만 차량 이용시 (접촉)교통

사고도 나고 그래요! 본인 과실로 50% 차량처리 비용도 해요(서울지역 종합사회복지관 사회복지사 팀장 면접조사 9-2)

[사회복지시설 배제와 차별 문제]

교육청 계약이잖아요. 그래서 취업규칙 본 적이 없어요. 교육청 안에 있는 관리기준도 본 적이 없어요. 교육복지사업이 특별한 정부 시책사업이었기 때문에 사업비가 내려오면서 교과부에서 몇 가지 규정으로 사람을 채용하고자 했는데, 그런 규정이나 이런 부분을 한 번도 본 적이 없죠. 또 일상적으로 교직원 회의를 못 들어가죠. 교직원 워크숍이 교직원에만 한정되다 보니 우리는 참여하지 못합니다. 선생님들과 밥도 같은데서 먹지 못해요. 교무실 식탁이 3개가 있어요. 이쪽은 저희처럼 비정규직만 앉아서 먹구요. 이쪽에는 관리자가 앉아서 먹고, 이쪽에는 전담 선생님들이 앉아서 먹어요. 만약 이 자리에 선생님이 이리로 오면, 거기 나 자리 아니니까 이리로 와서 먹어 그러죠. 지정석이 있는거죠. 그런 분위기에요. 중요한건 일선 사회복지기관처럼 보수교육도 없어서 전문성 문제도 나오고 있고, 복지부 소속이 아니라서 임금체계도 호봉제 적용받지 못해요 학교 회계직이라서(학교사회복지사 면접조사 9-1).⁹⁵⁾

2) 연구방법

이와 같은 문제의식에서 9장에서는 앞에서 언급된 사회복지사의 인권상황 주요 쟁점과 문제점을 ‘의사소통과 참여구조’라는 틀에서 검토할 것이다. 국내 사회복지시설 의사소통과 참여구조는 현재 공식, 비공식적인 채널이 존재한다. 먼저, 사회복지관 ‘운영위원회’와 ‘직원회의체’를 통해서 사회복지사의 의사소통 참여가 가능하며, 기관 내 노사협의회를 통해 가능하다. 더불어 사회복지사협회나 노동조합과 같은 이익단체 성격의 대표조직을 통해서도 가능하다.

현재 사회복지시설 내 사회복지사의 다양한 의사소통 참여구조는 법제도적 공식 기구와 자율적 공식 기구로 구분할 수 있다. 전자는 주로 근로자참여와협력증진에관한법률에 근거를 둔 ‘노사협의회’와 사회복지사업법(제36조)에 근거를 둔 ‘운영위원회’가 법적 의무 설치 공식 기구이며,⁹⁶⁾ 후자는 주로 노동

95) 학교사회복지사협회는 학교/교육 사회복지사 처우개선 방안으로 임금 및 복지제도 정비(교통보조금, 자녀학비수당, 가족수당, 직무수당 책정 등 적용, 임금체계 현실화 및 호봉제 적용), 전문성 강화 위한 교육훈련제도 정비(사회복지현장경력 인정, 보수교육 등 전문교육 기회 제공)를 요구하고 있다.

96) 운영위원회는 사회복지시설운영의 민주성, 투명성 제고 및 생활자의 권익향상 등을 위해 모든 사회복지관, 시설에 설치 운영하도록 하고 있다. 다만, 사회복지시설 운영위원회는 시설 규모에 따라(생활자수 10인 미만 3개 소당 1개, 20인 미만 2개 소당 1개, 20인 이상 1개 소당 1개) 운영위 설치에 차이를 두고 있으며, 위원장 및 시설의 장 각 1인을 포함하여 5인 이상 10인 이하 위원으로 구성하도록 되어 있다. 위원은 1.시설의 장, 2. 시설 거주자 대표, 3. 시설 거주자의 보호자 대표, 4. 시설 종사자의 대표, 5. 해당 시.군.구 소속의 사회복지업무 담당 공무원, 6. 후원자 대표 또는 지역주민, 7. 공익단체에서 추천한 사람, 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관한 전문적 지식과 경험이 풍부한 자로 명시되어

조합 및 노사관계조정법(노동조합, 헌법 33조 노동3권)과 사회복지사업법(사회복지사업법, 사회복지사업법 제46조)에 근거를 둔 자율적 공식 기구다. 사회복지사의 의사소통과 참여기구 모형은 [그림 9-2]와 같다.

[그림 9-2] 사회복지사 조직 의사소통과 참여구조 모형

		법제도적 근거	구속력과 의제
법적 공식 의무 기구	사회복지시설 '운영위원회'	사회복지사업법(제36조)	설치: 의무, 운영 의제: 기관 운영 및 처우
	개별 사업장 '노사협의회'	근로자참여 및 증진에 관한 법률(근참법)	설치 : 의무(30인), 협의 의제 : 처우 및 운영
제도 공식 선택 기구	복지사 조직 '사회복지사협회'	사회복지사업법(제46조)	조직: 의무(구속 낮음), 운영 의제: 지식, 기술, 교육, 복지
	노동자 조직 '노동조합'	노동조합 및 노사관계조정 법(노조법)	조직: 선택(구속 높음), 합의 의제: 처우, 환경, 운영, 정책

이와 같은 문제의식에서 이 글은 다음과 같은 3가지 구체적인 문제의식을 검토했다. 첫째, 사회복지시설 내 사회복지사의 의사소통 참여구기 실태는 어떤가? 둘째, 사회복지시설 내 노사협의회나 노동조합과 같은 법제도적 기구는 어느 정도 설치 운영되고 있나? 셋째, 만약 공식적이고 법제도적인 의사소통기구들이 존재하고 있다면 실질적이고 실효성 있는 기구로서 제도화되어 있는가?

9장은 사회복지시설 내 의사소통과 참여구기라는 제도를 통해 사회복지사의 인권상황 실태를 검토했다. 9장의 주된 연구방법과 내용은 사회복지사의 이해대변 기구(노사협의회, 사회복지사협회, 노동조합)를 중심으로 살펴보았으며, 주된 내용으로는 법적 의무 기구인 노사협의회와 노동기본권에 보장된 노사관계제도화(노사협의회 운영 실태, 노조 조직률, 단체교섭 및 협약 적용 문제, 단체행동 등) 문제를 중심으로 검토했다.

있다. 운영위원회 논의사항(분기별 1회)은 가)시설 운영계획 수립 및 평가, 나)복지프로그램 개발 및 평가, 다)시설종사자 근무환경 개선, 라)시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항을 다루도록 명시하고 있다.

이와 같은 내용검토를 위해 이 글은 문헌 및 자료검토, 설문조사, 면접조사 방법을 진행했다. 먼저 문헌 및 자료분석은 법령(사회복지사업법, 근참법, 노동관계법) 및 이해당사자 자료(사회복지사협회 노무상담, 단체협약)를 검토했다. 또한 사회복지시설 의사소통 현황 파악을 위해 취업규칙 및 노사협의회 자료를 분석(2013년 상반기 고용노동부 자료)했다. 그리고 설문조사는 <2013년 사회복지 인권상황 실태조사> 내용 중 의사소통 및 참여구조 관련 설문 내용을 별도 분석하였다.⁹⁷⁾ 마지막으로 사회복지 인권상황 실태 현황의 면밀한 내용을 포착하기 위해 이해당사자 간담회(F.G.I), 면접조사 과정을 병행했다.

〈표 9-1〉 사회복지 이해관계 당사자 면접조사 참여자 특성

사례	성별	조직	담당	사회복지 경력
1	남	공공운수노조 노동조합	지부장	노조 전임자
2	남	학교사회복지사협회	사무국장	협회 전임자
3	남	서울 **종합사회복지관	팀장	8년차
4	남	경기 **노인시설 사회복지관	사무국장	노사협의회 사용자 대표
5	여	서울 **장애인사회복지관	과장	9년차
6	여	서울 **종합사회복지관	과장	노사협의회 근로자 대표
7	여	부산 **초등학교	교육복지	3년차(경력 9년)

주 : 1) 노동조직 회의 및 간담회(민주노총 공공운수노조)는 6월 25일(설문조사)과 10월 17일(결과내용) 진행

2) 협회조직 회의(한국사회복지사협회)는 2013년 5월 31일(설문조사) 진행

2. 사회복지사 의사소통과 노사관계 - 노사협의회, 협회, 노동조합

1) 의사소통 참여기구 현황

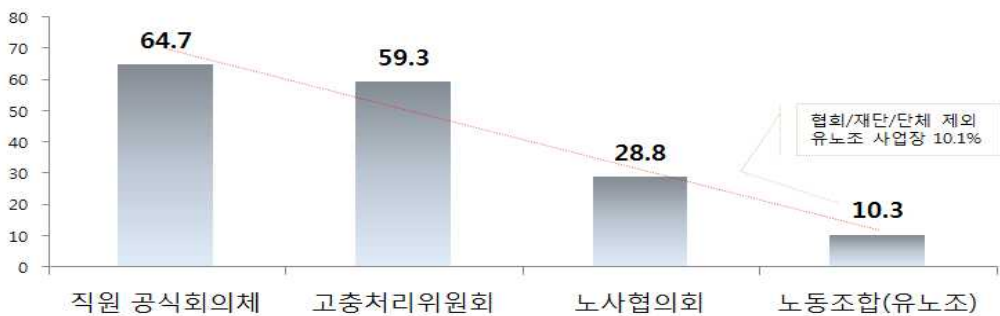
일반적으로 사업장 내 의사소통 참여기구는 직원 노사협의회와 노동조합과 같은 법제도적 조직이다. 사회복지시설의 경우 민간 사업체와 달리 법제도적 규정을 적용 받고 있기 때문에 일반 조직과 달리 운영위원회를 설치 운영해야

97) 9장의 노사협의회, 노동조합, 협회 조직 의견에서 학교 사회복지사 설문조사 결과는 포함하지 않았다. 그 이유는 공공부문 학교 조직과 민간 및 협회 등의 조직 내 운영 및 적용 대상이 다르기 때문이다.

하며 사회복지사 이해대변 조직인 협회 조직도 있다. 여기에서는 제한적 수준에서 설문조사 실태를 중심으로 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 현황과 사회복지사의 인식과 태도를 간략히 검토 한다.

첫째, 현재 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 설치는 직원 공식회의체(64.7%), 고충처리위원회(59.3%), 노사협의회(28.8%), 노동조합(10.3%)로 나타났다. [그림 9-3]에서 알 수 있듯이 2013년 실태조사 결과 현재 직원 회의체나 고충처리위원회와 같은 의사소통 참여기구에 비해, 법적 의무기구인 노사협의회(28.8%)나 노동권을 보장하는 노조(10.3%) 비율은 상대적으로 미약하다.

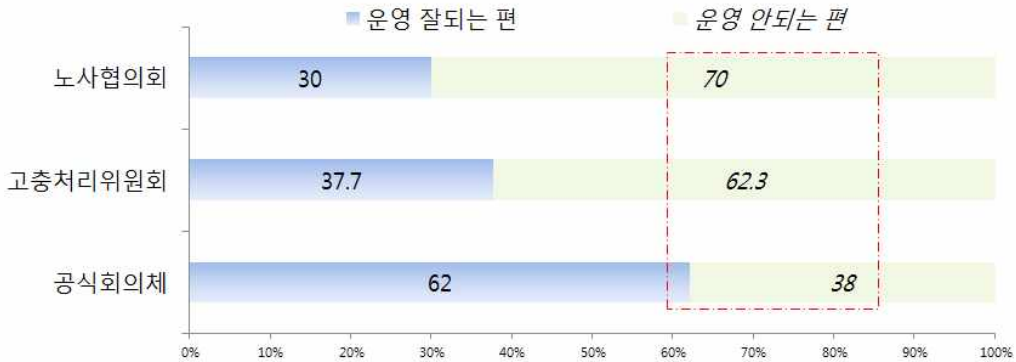
[그림 9-3] 사회복지시설 의사소통 참여기구 설치 운영 현황(단위: %)



주 : 학교사회복지사 설문조사 결과 제외(이하 동일)

둘째, 사회복지시설 내부 특성별 의사소통 및 참여기구에 차이가 존재한다 (<표 9-2>). 예를 들면 정부 및 지자체 직접운영 기관 내 공식회의체(없음 61%), 고충처리위원회(없음 86.2%), 노사협의회(없음 89.5%) 등의 사회복지사 의사소통 및 참여기구는 제도화되지 못한 것으로 나타났다. 또한 법인 형태가 영리법인(80%)이거나 가족, 여성 다문화(65%) 기관에서도 ‘공식회의체’ 조차 운영되지 않고 있었으며, ‘고충처리위원회’의 경우 시민사회단체(없음 87.5%), 협회/재단/단체(없음 73.8%), 가족여성다문화(없음 80.9%) 등의 기관에서 거의 운영되지 않고 있었다. 게다가 비정규직 사회복지사의 경우 고충처리위원회가 없다는 의견 71.4%로 나타나 현장에서 비정규직의 인권 및 처우개선을 위한 의사소통 창구가 미흡한 것으로 확인 된다.

[그림 9-4] 사회복지시설 의사소통 참여기구 실질적 운영 여부



셋째, 현재 직원 공식회의체 또한 실질적인 운영 비율이 62%에 불과하여 대부분의 사회복지사 노동환경 개선과 자율적 의견개진은 미흡한 것으로 나타났다. [그림 9-4]에서 알 수 있듯이, 사회복지사 의사소통 참여기구 중 상대적으로 법적 구속력이 있는 노사협의회의 실질적 운영 비율은 30%에 불과한 실정이다. 이런 이유로 노사협의회가 설치될 경우 반드시 수반되는 고충처리위원회의 실질 운영 또한 37.7%에 불과 했다.

넷째, 사회복지시설 내부 특성별 의사소통 및 참여기구의 실질적 운영 여부에도 차이가 존재한다(<표 9-3>). 예를 들면 ‘공식회의체’의 경우 종교법인(55.1%), 재단법인(50.5%)은 거의 절반 가량이 실질적으로 운영되지 못하고 있었다. 또한 ‘고충처리위원회’의 경우 종교법인(76.5%), 사단법인(72%), 재단법인(67.2%) 등에서 3분의 2 가량이 실질적으로 운영되지 못하고 있었다. 게다가 정부/지자체 직접 운영(81.8%), 종교법인(83.8%)은 노사협의회와 실질적 운영 또한 잘 안 되는 것으로 나타났다.

설문조사 결과의 내용을 반영하듯 사회복지사 현장의 목소리에서도 의사소통 및 참여구조 현실은 매우 미약한 것으로 나타났다. 예를 들면 아래의 사회복지사 의견에서도 알 수 있듯이, 현장 실무자들은 내부 운영과 관련하여 의사소통의 어려움을 호소하고 있다. 그럼에도 불구하고 실질적인 회의체 운영이 어렵기 때문에 자치 단체의 점검까지도 요구하는 목소리가 확인 된다.

[사회복지시설 의사소통 문제]

기관마다 기관 내 문제가 있겠지만 무엇보다 동등한 조건과 상황에서의 소통 체계가 현저히 부족해 실무자들의 어려움이 해소되지 못하고 있습니다. 노동자의 인권,

근무 권리에 대한 구체적인 개념 등이 홍보 되어 모두가 인지하고 꼭 해야 하는 부분이라 생각했으면 합니다(사회복지 사례 9-7).

[사회복지시설 공식회의체 문제]

기관 내 공식회의체나 협의체를 통해 사회복지사의 처우와 인권을 보장해 주었으면 합니다. 실질적인 직원 공식 회의체 활동을 기관에서 적극 지원해야 하며, 인사위원회의 활동과 의견을 적극 수용하면 좋겠습니다. 이를 위해 자치단체의 사회복지사의 인권 매뉴얼 및 문서화와 정기적 점검이 필요합니다(사회복지 사례 9-8).

〈표 9-2〉 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 설치 여부

		공식회의체		고충처리위원회		노사협의회		노조 유무	
		있다	없다	있다	없다	있다	없다	없음	있음
법인 형태	정부/지자체 운영	39.0%	61.0%	13.8%	86.2%	10.5%	89.5%	94.8%	5.2%
	사회복지법인	70.8%	29.2%	65.3%	34.7%	32.8%	67.2%	89.6%	10.4%
	학교법인	56.3%	43.7%	57.5%	42.5%	16.3%	83.7%	90.7%	9.3%
	종교법인	50.4%	49.6%	47.7%	52.3%	19.8%	80.2%	89.8%	10.2%
	시민사회 단체	66.7%	33.3%	12.5%	87.5%		100.0%	88.9%	11.1%
	영리법인	20.0%	80.0%	40.0%	60.0%		100.0%	100.0%	
	사단법인	51.6%	48.4%	44.1%	55.9%	22.9%	77.1%	88.0%	12.0%
	재단법인	56.8%	43.2%	57.4%	42.6%	21.9%	78.1%	91.1%	8.9%
시설 형태	이용시설	61.0%	39.0%	58.9%	41.1%	26.9%	73.1%	89.1%	10.9%
	생활시설	72.5%	27.5%	64.4%	35.6%	33.2%	66.8%	91.3%	8.7%
	협회,재단,단체 기타	55.2%	44.8%	26.2%	73.8%	26.2%	73.8%	78.8%	21.2%
		38.9%	61.1%		100.0%	5.6%	94.4%	94.1%	5.9%
기관 분야	사회복지관	67.5%	32.5%	61.4%	38.6%	19.5%	80.5%	92.7%	7.3%
	아동, 청소년	66.2%	33.8%	41.5%	58.5%	15.7%	84.3%	98.1%	1.9%
	노인	64.3%	35.7%	56.5%	43.5%	23.2%	76.8%	92.1%	7.9%
	가족,여성,다문화	34.7%	65.3%	19.1%	80.9%	8.5%	91.5%	95.7%	4.3%
	장애인	66.1%	33.9%	71.2%	28.8%	39.0%	61.0%	85.0%	15.0%
	정신보건	56.9%	43.1%	51.3%	48.7%	40.2%	59.8%	84.2%	15.8%
	의료기관	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%	
	노숙,부랑자	75.0%	25.0%	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%	75.0%	25.0%
	기타	62.3%	37.7%	24.2%	75.8%	17.7%	82.3%	91.7%	8.3%
직책	실무자	59.3%	40.7%	55.3%	44.7%	26.9%	73.1%	89.3%	10.7%
	과장팀장	76.4%	23.6%	70.9%	29.1%	34.4%	65.6%	89.8%	10.2%
	사무국장 이상	81.3%	18.7%	63.0%	37.0%	31.7%	68.3%	92.0%	8.0%
지역	수도권	66.7%	33.3%	62.1%	37.9%	31.3%	68.7%	87.3%	12.7%
	비수도권	63.0%	37.0%	57.1%	42.9%	26.9%	73.1%	91.5%	8.5%
고용	정규직	68.0%	32.0%	63.9%	36.1%	30.8%	69.2%	89.4%	10.6%
	무기계약직	47.2%	52.8%	34.1%	65.9%	22.2%	77.8%	91.0%	9.0%
	비정규직	44.0%	56.0%	28.6%	71.4%	15.2%	84.8%	91.4%	8.6%
성별	여	62.9%	37.1%	56.9%	43.1%	24.4%	75.6%	90.5%	9.5%
	남	68.4%	31.6%	64.3%	35.7%	37.8%	62.2%	88.1%	11.9%
계		64.7%	35.3%	59.3%	40.7%	28.8%	71.2%	89.7%	10.3%

〈표 9-3〉 사회복지시설 내 의사소통 참여기구 미운영 비율(*운영 잘됨 제외)

		공식 회의체 운영		고충처리위원회 운영		노사협의회 운영	
		운영 잘 안됨	운영 거의안됨	운영 잘 안됨	운영 거의안됨	운영 잘 안됨	운영 거의안됨
법인 형태	정부/지자체 직접운영	17.9%	21.4%	29.2%	54.2%	18.2%	63.6%
	사회복지법인	22.0%	13.1%	31.3%	27.3%	26.7%	40.6%
	학교법인	21.1%	19.3%	31.5%	35.2%	18.4%	63.2%
	종교법인	24.1%	31.0%	29.4%	47.1%	17.7%	66.1%
	시민사회 단체		25.0%		66.7%		50.0%
	영리법인		50.0%		50.0%		50.0%
	사단법인	22.1%	20.0%	33.6%	39.0%	33.0%	43.4%
	재단법인	29.7%	20.8%	34.0%	36.8%	30.4%	37.7%
시설 형태	이용시설	22.6%	17.6%	33.0%	34.4%	26.2%	46.0%
	생활시설	22.3%	12.7%	29.3%	24.6%	27.9%	39.3%
	협회,재단,단체	19.5%	19.5%	21.9%	37.5%	26.7%	30.0%
	기타		22.2%	16.7%	50.0%	16.7%	66.7%
기관 분야	사회복지관	22.6%	16.1%	32.0%	35.2%	22.4%	53.5%
	아동, 청소년	17.0%	10.9%	31.9%	28.8%	30.9%	47.8%
	노인	21.6%	13.0%	34.9%	36.0%	28.3%	48.8%
	가족, 여성, 다문화	30.4%	26.1%	29.4%	52.9%	15.4%	61.5%
	장애인	23.5%	18.2%	31.5%	27.0%	27.9%	37.9%
	정신보건(정신장애인)	26.6%	14.8%	23.2%	32.8%	24.1%	33.3%
	기타	7.3%	24.4%	28.0%	52.0%	26.1%	52.2%
직책	실무자	23.6%	17.8%	31.6%	33.5%	26.7%	43.4%
	과장팀장	22.2%	13.9%	31.3%	27.1%	26.6%	45.2%
	사무국장 이상	10.3%	6.9%	30.6%	22.4%	22.5%	39.4%
지역	수도권	22.4%	16.3%	30.3%	34.7%	27.4%	44.4%
	비수도권	22.1%	15.4%	32.1%	27.8%	26.3%	42.0%
노조	무노조	22.3%	16.9%	31.7%	32.3%	25.1%	50.7%
	유노조	23.5%	11.5%	31.6%	28.0%	35.1%	18.3%
고용	정규직	22.1%	15.2%	31.7%	29.9%	27.3%	42.5%
	무기계 약직	29.2%	18.8%	20.9%	44.2%	13.2%	50.0%
	비정규직	19.7%	20.5%	27.0%	40.5%	24.7%	49.5%
성별	여	23.4%	16.5%	32.9%	33.4%	28.4%	46.8%
	남	19.9%	14.4%	28.5%	26.2%	24.0%	37.2%
계		22.2%	15.8%	31.3%	30.9%	26.8%	43.2%

2) 법적 의사소통 참여기구 - 노사협의회

(1) 노사협의회 개요

현재 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」(약칭 근참법)에 의해 상시 종사자수 30인 이상 사업장은 사용자 및 근로자대표가 ‘노사협의회’ (1980년 제

정, 1996년 명칭 변경 개정 폐지, 1997년 제정 공포 시행)를 3개월에 한번씩(분기) 운영하도록 되어 있다.⁹⁸⁾ 그렇다면 국내 사회복지사 의견개진이 가능한 노사협의회 실태와 현황은 어떤지 살펴볼 필요가 있다.

이를 위해 9장에서는 우리나라 사회복지시설 노사협의회 현황 실태를 분석했다. 분석 자료는 전국의 사회복지시설(모집단 8,625개)을 대상으로 하여, 지역 및 시설유형별 층화표집하여 총 1,005개 기관의 원자료를 재분석한 것이다.⁹⁹⁾ 사회복지시설 표집은 17개 광역, 기초지역을 기준으로 하여, 해당 지역 내 시설(이용시설과 생활시설)의 6개 분야(사회복지관, 아동청소년, 노인, 가족여성다문화, 장애인, 정신보건) 모집단을 대상으로 ‘무작위 표본할당’ (1번, 10번, 20번, 30번, 40번, 50번 등) 방식을 취했다.

98) 근참법에 따르면 근로조건의 결정권이 있는 사업 또는 사업장 단위로 노사협의회를 설치하여야 하고 △생산성 향상과 성과배분 △채용과 배치 교육훈련 △인사 노무관리의 제도개선, △인력의 배치전환·재훈련·해고 등 고용조정의 일반원칙 등 14개항을 노사협의회의 '협의사항'으로 규정하고 있다. 그리고 사용자는 △근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립, △복지시설의 설치와 관리, △사내근로복지기금의 설치, △고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항, △각종 노사공동위원회의 설치에 해당하는 사항(의결사항)에 대해서는 노사협의회의 의결을 거쳐야 한다. 또 사용자는 △경영계획 전반 및 실적에 관한 사항, △분기별 생산계획과 실적에 관한 사항, △인력계획에 관한 사항 △기업의 경제적·재정적 상황에 해당하는 사항(보고사항)에 대해서는 정기회의에 보고해야한다.

99) 사회복지시설 자료는 고용노동부에 요청한 원자료(2013년 6월 기준, 2013년 7월 18일 도착)를 분석한 것이다.

[참조] 노사협의회 협의 및 의결사항(근로자 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률)

제20조(협의 사항) ① 협의회가 협의하여야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 생산성 향상과 성과 배분
2. 근로자의 채용·배치 및 교육훈련
3. 근로자의 고충처리
4. 안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진
5. 인사·노무관리의 제도 개선
6. 경영상 또는 기술상의 사정으로 인한 인력의 배치전환·재훈련·해고 등 고용조정의 일반원칙
7. 작업과 휴게 시간의 운용
8. 임금의 지불방법·체계·구조 등의 제도 개선
9. 신기계·기술의 도입 또는 작업 공정의 개선
10. 작업 수칙의 제정 또는 개정
11. 종업원지주제(從業員持株制)와 그 밖에 근로자의 재산형성에 관한 지원
12. 직무 발명 등과 관련하여 해당 근로자에 대한 보상에 관한 사항
13. 근로자의 복지증진
14. 사업장 내 근로자 감시 설비의 설치
15. 여성근로자의 모성보호 및 일과 가정생활의 양립을 지원하기 위한 사항
16. 그 밖의 노사협조에 관한 사항

② 협의회는 제1항 각 호의 사항에 대하여 제15조의 정족수에 따라 의결할 수 있다.

제21조(의결 사항) 사용자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여는 협의회의 의결을 거쳐야 한다.

1. 근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립
2. 복지시설의 설치와 관리
3. 사내근로복지기금의 설치
4. 고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항
5. 각종 노사공동위원회의 설치

시행규칙 제5조(사용자의 보고·설명사항) 사용자는 법 제22조에 따라 다음 각 호의 사항을 협의회의 정기회의에 보고하거나 설명하여야 한다.

1. 경영계획 전반 및 실적에 관한 다음 각 목의 사항

가. 단기 및 중·장기 경영계획	나. 경영실적과 전망	다. 기구 개편
라. 사업확장, 합병, 공장이전 및 휴업·폐업 등 경영상 중요한 결정사항		
2. 분기별 생산계획과 실적에 관한 다음 각 목의 사항

가. 분기별 생산계획과 실적	나. 사업부서별 목표와 실적	
다. 신제품개발과 기술·기법의 도입		
3. 인력계획에 관한 다음 각 목의 사항

가. 인사방침	나. 증원이나 감원 등 인력수급계획	
다. 모집과 훈련		
4. 기업의 경제적·재정적 상황에 관한 다음 각 목의 사항

가. 재무구조에 관한 일반 현황	나. 자산현황과 운용 상황	
다. 부채현황과 상환 상황		
라. 경영수지 현황		
5. 그 밖의 다음 각 목의 사항

가. 사용자가 보고하도록 협의회에서 의결된 사항		
나. 근로자가 정당하게 보고를 요구한 사항		

* 자료 : 법제처 국가법령정보센터에서 재구성

(2) 노사협의회 실태

〈표 9-4〉에서 알 수 있듯이, 조사대상 사회복지시설 노사협의회 표본은 수도권(37.3%, 375개)보다 비수도권(62.7%, 630개)이 약 두 배정도 많았다. 조사대상 표본의 17개 지역별 현황을 보면 경기(17.5%, 176개), 서울(15.9%, 160개), 부산(6.8%, 68개), 경남(6.2%, 62개), 경북(6.1%, 61개), 충남(6%, 60개) 등의 순이었다.

〈표 9-4〉 노사협의회 실태조사 대상 표본 현황(지역별, N = 1,005)

	지역	기관 수	비율		지역	기관 수	비율
권역	수도권	375개	37.3%	권역	비수도권	630개	62.7%
특별시 광역시	서울	160	15.9%	광역시	강원	37	3.7%
	부산	68	6.8%		경기	176	17.5%
	대구	47	4.7%		충북	52	5.2%
	인천	39	3.9%		충남	60	6.0%
	광주	41	4.1%		전북	56	5.6%
	대전	37	3.7%		전남	58	5.8%
	울산	19	1.9%		경북	61	6.1%
	세종	6	0.6%		경남	62	6.2%
					제주	26	2.6%

조사대상 사회복지시설 유형별 형태는 이용시설(66.8%)이 생활시설(33.2%)보다 약 두 배정도 많았다. 조사대상 표본의 시설형태별 분야는 장애인(27.8%, 279개), 아동청소년(26.6%, 267개), 노인(17.8%, 179개), 사회복지관(13.2%, 133개), 정신보건(10.6%, 107개), 가족여성다문화(4%, 40개) 순이었다(〈표 9-5〉).

〈표 9-5〉 노사협의회 실태조사 대상 표본 현황(시설 유형별)

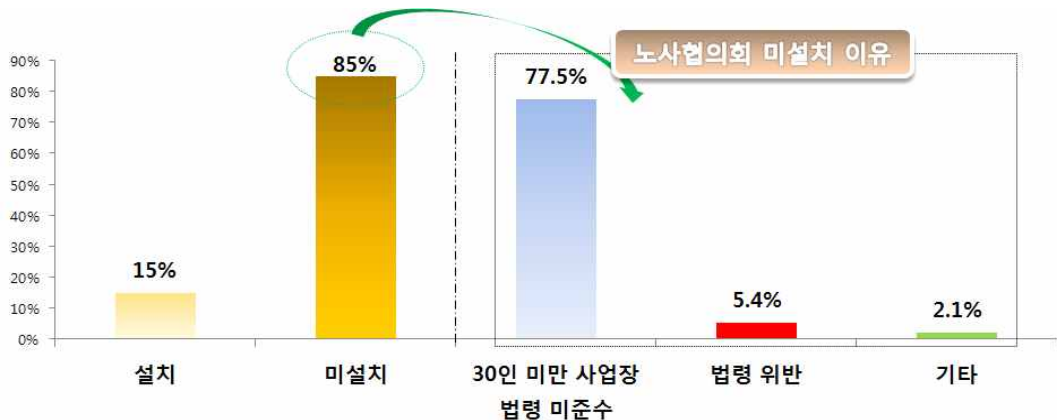
	시설	기관 수	비율	시설	기관 수	비율
시설 유형	이용시설	671개	66.8%	생활시설	334개	33.2%
시설 분야	사회복지관	133	13.2%	가족여성다문화	40	4.0%
	아동청소년	267	26.6%	장애인	279	27.8%
	노인	179	17.8%	정신보건	107	10.6%

〈표 9-6〉 노사협의회 실태조사 대상 기관 설치 년도별 현황 : 1993~2013

설립년도	기관 수	비율	설립년도	기관 수	비율
1993년 ~ 2007년	54개	36.0%	2008년 ~ 2013년	108개	64.0%
1993년	1	0.7%	2006년	4	2.7%
1997년	5	3.3%	2007년	8	5.3%
1999년	1	0.7%	2008년	28	18.7%
2000년	3	2.0%	2009년	20	13.3%
2001년	8	5.3%	2010년	10	6.7%
2002년	5	3.3%	2011년	11	7.3%
2003년	7	4.7%	2012년	16	10.7%
2004년	3	2.0%	2013년	11	7.3%
2005년	9	6.0%	계	150	100.0%

조사대상 사회복지시설 노사협의회는 2007년과 2008년 사이를 기점으로 차이를 보이고 있다. 이 시기 특별한 정책적 외적환경변화는 확인 할 수 없으나 비정규직법 시행 등 전반적인 국내 노동환경의 법제도적인 사회적 이슈가 제기된 것을 고려하면 사업장 규모 변화(정규직화)와 함께 노사협의회가 증가된 것으로 추정된다.

〔그림 9-5〕 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유



주 : 법령 위반은 노사협의회 설치하지 않은 법 위반, 법제도 자체 미숙지 등임.

〈표 9-6〉에서 알 수 있듯이, 사회복지시설 노사협의회 또한 국내에서 1980년 12월 제정된 이후 두 차례 개정되고, 1996년(12월)과 1997년(3월) 노사협의회법

이 본격적으로 제정된 시기 이후 설치 운영되고 있다. 실제로 현재 국내 사회복지시설 내 노사협의회는 2008년 이후 설치된 곳이 64%(108개)로 거의 약 2/3가량은 최근 5년 이내에 설치 운영되고 있다.¹⁰⁰⁾ 특히 사회복지관 및 시설의 4분의 1은 최근 3년 이내(2011년 이후 25.3%)에 설치 운영되고 있었다.

[그림 9-5]에서 알 수 있듯이, 2013년 6월 기준으로 사회복지시설 내 노사협의회가 설치 운영된 곳은 15%에 불과하며, 노사협의회가 미설치(85%)된 이유 거의 대부분은 ‘상시 종사자 수 30인 미만 사업장’ (77.5%)이기 때문이나, 법령 미숙지로 인한 법률 위반(5.4%)도 확인된다(<표 9-7>). 사회복지시설의 노사협의회 설치 현황을 지역별로 살펴보면, 수도권 설치 비율(43%)보다 비수도권(57%) 설치 비율이 높았으며, 17개 광역 지역별로는 제주(1.3%), 강원(2.6%), 충남(2.0%), 전북(2.6%), 광주(2.6%) 등에서 비율이 낮은 것으로 나타났다. 물론 노사협의회 설치 법령 위반은 수도권(48.1%)보다 비수도권(51.9%)이 다소 많았고, 17개 광역 지역별로는 서울(27.8%), 경기(18.5%), 경남(11.1%) 등의 지역에서 두 자리 수의 위반실태(%)가 확인된다.

〈표 9-7〉 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유

노사협의회	기관 수	비율	노사협의회 미설치 이유	기관 수	비율
설치	151	15.0%	30인 미만	779	77.5%
미설치	854	85.0%	법령 위반	54	5.4%
			기타	21	2.1%
계	1,005	100.0%	계	854	100.0%

* 주 : 노사협의회 미설치 ‘기타’ 의견 내용은 ‘근로결정권 없음’(13개), ‘폐업’(6개) 등임

〈표 9-8〉 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유(권역별)

		수도권		비수도권	
		기관수	비율	기관수	비율
노사협의회	설치	65	43.0%	86	57.0%
미설치 기관 이유	30인 미만 사업장	276	35.4%	503	64.6%
	법령위반	26	48.1%	28	51.9%
	기타	8	38.1%	13	61.9%

100) 국내에서 상대적으로 노사협의회가 활성화된 것으로 알려지고 있는 서울 서부장애인복지관의 경우에도 고충처리위원회는 2007년, 노사협의회는 2009년 설치 운영되고 있다.

〈표 9-9〉 노사협의회 설치 유무와 미설치 이유(시설별)

		기관 시설 유형			
		이용시설		생활시설	
		기관수	비율	기관수	비율
노사협의회	설치	86	57.0%	65	43.0%
미설치 기관 이유	30인 미만 사업장	532	68.3%	247	31.7%
	법령위반	39	72.2%	15	27.8%
	기타	14	66.7%	7	33.3%

〈표 9-10〉 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유(시설별)

		노사협의회 설치 유무				노사협의회 미설치 이유						계
		설치		미설치		30인 미만 사업장		법령위반		기타		
		기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	
이용 시설	사회 복지관	24	18.0%	109	82.0%	96	72.2%	9	6.8%	4	3.0%	133
	아동 청소년	2	1.0%	189	99.0%	181	94.8%	2	1.0%	6	3.1%	191
	노인	16	11.5%	123	88.5%	111	79.9%	10	7.2%	2	1.4%	139
	가족 여성 다문화	1	2.5%	39	97.5%	39	97.5%					40
	장애인	43	39.1%	67	60.9%	48	43.6%	18	16.4%	1	0.9%	110
	정신 보건			58	100.0%	57	98.3%			1	1.7%	58
	계	86	12.8%	585	87.2%	532	79.3%	39	5.8%	14	2.1%	671
생활 시설	아동 청소년	5	6.6%	71	93.4%	69	90.8%	1	1.3%	1	1.3%	76
	노인			40	100.0%	39	97.5%			1	2.5%	40
	장애인	47	27.8%	122	72.2%	108	63.9%	10	5.9%	4	2.4%	169
	정신 보건	13	26.5%	36	73.5%	31	63.3%	4	8.2%	1	2.0%	49
	계	65	19.5%	269	80.5%	247	74.0%	15	4.5%	7	2.1%	334

한편, 사회복지시설 내 노사협의회 설치 운영을 시설 유형 및 분야별로 살펴보면 이용시설(57%)에 비해 생활시설(43%)이 상대적으로 그 비율이 낮았다. 물론 노사협의회 미설치 이유로는 이용시설(72.2%)이 생활시설(27.8%)에 비해 2.5배 이상 많은 것으로 확인된다. 사회복지시설 분야별 노사협의회 설치 현황은 사업장 규모를 반영하듯 장애인(59.8%), 사회복지관(15.9%), 노인(10.6%), 정신보건(8.6%), 아동청소년(4.6%), 가족여성다문화(0.7%) 순으로 나타났다. 물론 노사협의회 미설치 이유 중 법령 위반 또한 장애인(51.9%), 노인(18.5%), 사회복지

지관(16.7%), 정신보건(7.4%), 아동청소년(5.6%) 순으로 나타났다.

〈표 9-11〉 노사협의회 설치 유무 및 미설치 이유(지역별)

		노사협의회 설치 유무				노사협의회 미설치 이유						계
		설치		미설치		30인 미만 사업장		법령위반		기타		
기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	기관 수	비율	
수도권	서울	27	16.9%	133	83.1%	117	73.1%	15	9.4%	1	0.6%	160
	인천	7	17.9%	32	82.1%	31	79.5%	1	2.6%			39
	경기	31	17.6%	145	82.4%	128	72.7%	10	5.7%	7	4.0%	176
	계	65	17.3%	310	82.7%	276	73.6%	26	6.9%	8	2.1%	375
비수도권	부산	13	19.1%	55	80.9%	53	77.9%	2	2.9%			68
	대구	6	12.8%	41	87.2%	36	76.6%	4	8.5%	1	2.1%	47
	광주	4	9.8%	37	90.2%	31	75.6%	3	7.3%	3	7.3%	41
	대전	7	18.9%	30	81.1%	28	75.7%			2	5.4%	37
	울산	7	36.8%	12	63.2%	12	63.2%					19
	세종			6	100.0%	5	83.3%			1	16.7%	6
	강원	4	10.8%	33	89.2%	31	83.8%	2	5.4%			37
	충북	12	23.1%	40	76.9%	38	73.1%	2	3.8%			52
	충남	3	5.0%	57	95.0%	54	90.0%	2	3.3%	1	1.7%	60
	전북	4	7.1%	52	92.9%	49	87.5%	3	5.4%			56
	전남	9	15.5%	49	84.5%	49	84.5%					58
	경북	8	13.1%	53	86.9%	51	83.6%	2	3.3%			61
	경남	7	11.3%	55	88.7%	44	71.0%	6	9.7%	5	8.1%	62
	제주	2	7.7%	24	92.3%	22	84.6%	2	7.7%			26
계	86	13.7%	544	86.3%	503	79.8%	28	4.4%	13	2.1%	630	

〈표 9-12〉 노사협의회 실태조사 대상 설치 유무 및 미설치 이유(17개 지역별)

		서울		부산		대구		인천		광주		대전		울산		세종			
		기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율		
노사협의회의	설치	27	17.9%	13	8.6%	6	4.0%	7	4.6%	4	2.6%	7	4.6%	7	4.6%				
미설치 기관 이유	30인 미만 사업장	117	15.0%	53	6.8%	36	4.6%	31	4.0%	31	4.0%	28	3.6%	12	1.5%	5	0.6%		
	법령위반	15	27.8%	2	3.7%	4	7.4%	1	1.9%	3	5.6%								
	기타	1	4.8%			1	4.8%			3	14.3%	2	9.5%			1	4.8%		
		강원		경기		충북		충남		전북		전남		경북		경남		제주	
		기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율	기관	비율
노사협의회의	설치	4	2.6%	31	20.5%	12	7.9%	3	2.0%	4	2.6%	9	6.0%	8	5.3%	7	4.6%	2	1.3%
미설치 기관 이유	30인 미만 사업장	31	4.0%	128	16.4%	38	4.9%	54	6.9%	49	6.3%	49	6.3%	51	6.5%	44	5.6%	22	2.8%
	법령위반	2	3.7%	10	18.5%	2	3.7%	2	3.7%	3	5.6%			2	3.7%	6	11.1%	2	3.7%
	기타			7	33.3%			1	4.8%							5	23.8%		

〈표 9-13〉 노사협의회 실태조사 대상 설치 유무 및 미설치 이유(기관 분야별)

		기관 시설 업무											
		사회복지관		아동청소년		노인		가족여성다문화		장애인		정신보건	
		기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율
노사협의회	설치	24	15.9%	7	4.6%	16	10.6%	1	0.7%	90	59.6%	13	8.6%
미설치 기관 이유	30인 미만 사업장	96	12.3%	250	32.1%	150	19.3%	39	5.0%	156	20.0%	88	11.3%
	법령위반	9	16.7%	3	5.6%	10	18.5%			28	51.9%	4	7.4%
	기타	4	19.0%	7	33.3%	3	14.3%			5	23.8%	2	9.5%

3) 제도적 의사소통 참여기구 - 협회 및 노동조합

(1) 사회복지사협회

우리나라 사회복지사 이해관계를 대변하는 대표적 조직 중 하나는 한국사회복지사협회(중앙, 지역)가 있다. 물론 사회복지사 내 각각의 실천 현장(학교, 병원 등)을 대표하는 별도의 부문 협회 조직이 있으나 보편적 이해관계를 대변하는 조직으로서의 성격은 한국사회복지사협회로 볼 수 있다.

한국사회복지사협회는 사회복지사업법(제46조)에 의한 법정단체로서, “사회복지에 관한 전문지식과 기술을 개발·보급하고 사회복지사의 자질 향상을 위한 교육훈련 및 사회복지사의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.”고 규정하고 있다. 협회 조직은 1965년 7월 개별사회사업가협회 창립총회와 1969년 6월 사회단체 한국사회사업가협회로 인가 받은 이후, 1985년 7월부터 사단법인 한국사회복지사협회 ‘로 개칭하여 현재까지 유지(지역협회 16개)하고 있다.¹⁰¹⁾ 한편 한국사회복지사협회 산하 단체로는 대한의료사회복지사협회, 한국학교사회복지사협회, 한국정신보건 사회복지사협회가 있다.

가. 협회 조직 인식

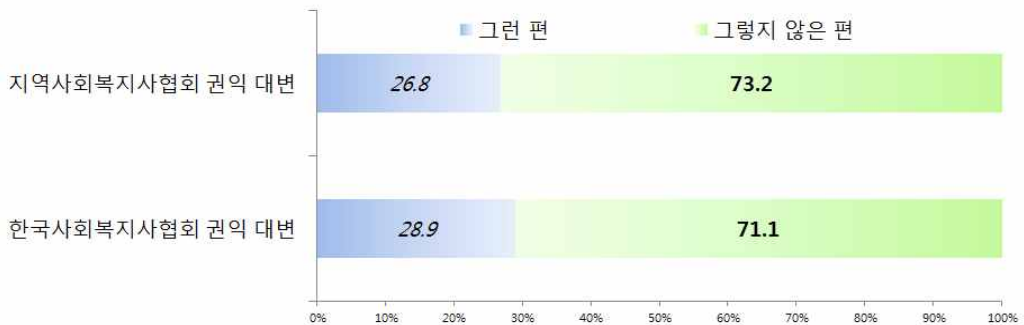
무엇보다 사회복지사들은 협회와 같은 이해대변 조직이 필요하다(92.3%)고 인식하고 있었다. 그렇다면 현재 사회복지사들은 자신들의 권리와 인권문제 등 권익보호 조직으로서의 협회 조직에 대해 어떤 인식과 판단을 하고 있는지 살펴볼 필요가 있다.

첫째, 사회복지사협회(중앙, 지역)의 사회복지사 권익 대변 인식은 약 3분의 2 가량이 부정적인 태도를 보였다. [그림 9-6]에서 알 수 있듯이 지역사회복지사협회(73.2%), 한국사회복지사협회(71.1%) 모두 큰 차이 없이 현 협회 조직의 종사자 권익문제에 대한 신뢰도는 낮은 것으로 나타나고 있다. 면접조사 결과에서도 확인 할 수 있었지만, 현장의 사회복지사들은 “처음 자격증 때문에 의무가입(협회비)과 보수교육 담당 정도”로 인식할 정도로 부정적 인식이 팽배한

101) 1967년 3월 한국사회사업가로 명칭 변경, 1977년 9월 보건복지부 소관 법인 설립 허가(민법 제32조)와 사단법인 한국사회사업가협회로 개칭하는 과정이 있었다(한국사회복지사협회 홈페이지 내용 재인용).

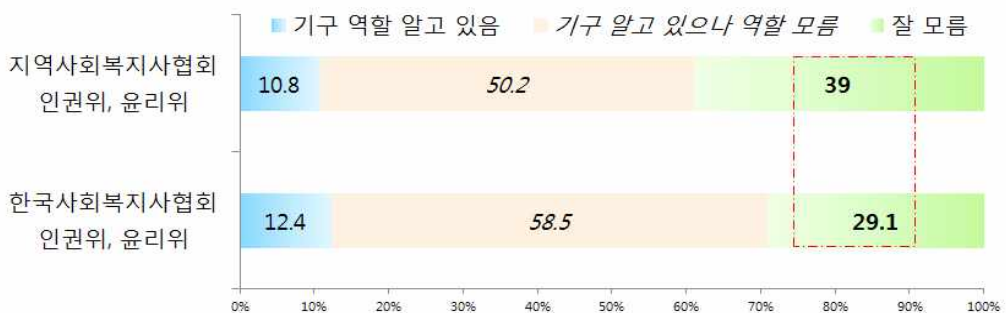
상태였다. 다만, 한국사회복지사협회 조직에 대한 부정적 인식은 비수도권 지역의 사회복지사(69.7%)보다 수도권지역의 사회복지사(73.4%)가 다소 높았다. 또한 정규직에 비해 비정규직(중앙 77.2%, 지역 79.2%) 사회복지사가 정규직에 비해 협회 조직에 대한 부정적 인식이 다소 높았다(<표 9-14>).

〔그림 9-6〕 사회복지사협회 권익 대변 인식과 판단(단위: %)



둘째, 사회복지협회(중앙, 지역)의 사회복지사 권익 대변 기구 설치 인식 및 역할에 대한 인지도 또한 매우 낮았다. [그림 9-7]에서 알 수 있듯이, 사회복지사협회 내 ‘인권위원회’와 ‘윤리위원회’ 기구 설치 인식과 관련된 문항에서 약 3분의 1 정도(중앙 29.1%, 지역 39%)가 모르고 있었다. 그러나 협회 조직 내 인권 및 윤리 문제를 담당하는 기구 존재 그 자체는 알고 있었으나, 어떤 역할을 하고 있는지 모른다는 의견이 절반(중앙 58.5%, 지역 50.2%) 정도 차지하고 있었다.

〔그림 9-7〕 사회복지사 이해대변 협회조직 인권위, 윤리위 기구 인식



주 : 한국사회복지사협회는 1982년 1월 사회복지사 윤리강령 제정(1월 15일) 이후, 1988년 3월 사회복지사 윤리강령 1차 개정 (3월 26일), 1988년 4월 사회복지사 윤리강령 공포(4월 14일) 했음.

〈표 9-14〉 사회복지사협회의 사회복지사 권리 및 인권침해 대변 반영 인식과 판단

		중앙협회의 복지사 권리, 인권 침해, 불이익 등 이해대변 반영 정도				지역협회의 복지사 권리, 인권 침해, 불이익 등 이해대변 반영 정도			
		매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 아니다	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 아니다
법인 형태	정부 및 지자체 직 접운영		23.2%	55.4%	21.4%		21.8%	52.7%	25.5%
	사회복지법인	1.9%	28.0%	47.8%	22.2%	2.4%	25.4%	46.9%	25.3%
	학교법인		24.2%	51.6%	24.2%	1.1%	20.9%	52.7%	25.3%
	종교법인		22.3%	50.0%	27.7%	0.8%	20.3%	50.0%	28.9%
	시민사회 단체		33.3%	33.3%	33.3%		33.3%	33.3%	33.3%
	영리법인		20.0%	60.0%	20.0%		40.0%	40.0%	20.0%
	사단법인	3.5%	23.6%	53.7%	19.2%	2.2%	25.0%	48.7%	24.1%
	재단법인	2.4%	29.9%	44.3%	23.4%	2.5%	25.2%	45.3%	27.0%
시설 형태	이용시설	1.3%	25.3%	50.4%	23.0%	1.8%	23.4%	48.3%	26.4%
	생활시설	2.3%	30.5%	46.2%	21.1%	2.3%	27.4%	46.8%	23.4%
	협회,재단,단체	6.1%	27.3%	45.5%	21.2%	3.1%	26.6%	45.3%	25.0%
	기타	5.6%		50.0%	44.4%	6.3%		43.8%	50.0%
직책	실무자	2.1%	27.7%	47.9%	22.3%	2.1%	24.4%	48.7%	24.8%
	과장팀장	1.4%	24.6%	50.7%	23.4%	2.6%	23.9%	45.1%	28.5%
	사무국장 이상	0.8%	27.8%	51.9%	19.5%		29.1%	46.3%	24.6%
지역	수도권	1.7%	25.0%	50.2%	23.1%	2.0%	23.1%	49.1%	25.8%
	비수도권	2.0%	28.6%	47.7%	21.7%	2.2%	26.0%	46.6%	25.2%
노조	무노조	1.8%	26.4%	49.3%	22.5%	2.2%	24.2%	47.5%	26.1%
	유노조	2.2%	28.4%	46.7%	22.7%	1.3%	25.7%	50.0%	23.0%
고용	정규직	2.1%	27.8%	48.3%	21.8%	2.3%	25.6%	46.8%	25.2%
	무기계약직	1.1%	20.2%	49.4%	29.2%		18.4%	51.7%	29.9%
	비정규직		22.8%	51.6%	25.6%	0.9%	19.9%	51.9%	27.3%
성별	여	1.2%	26.4%	51.8%	20.5%	1.5%	23.0%	51.4%	24.1%
	남	3.1%	28.1%	42.8%	25.9%	3.4%	28.2%	40.4%	28.0%
계		1.9%	27.0%	48.8%	22.3%	2.1%	24.7%	47.7%	25.4%

〈표 9-15〉 사회복지사협회 내 인권위원회, 윤리위원회 인식과 판단

		중앙협회 내 인권위, 윤리위 존재 인식도			지역협회 내 인권위, 윤리위 존재 인식도		
		어떤 역할을 하고 있는지 알고 있다	위원회가 있는 것은 알지만 어떤 역할을 하는지 모른다	모른다	어떤 역할을 하고 있는지 알고 있다	위원회가 있는 것은 알지만 어떤 역할을 하는지 모른다	모른다
법인 형태	정부/지자체 직접운영	5.4%	50.0%	44.6%	5.4%	50.0%	44.6%
	사회복지법인	13.5%	46.1%	40.4%	12.2%	39.1%	48.8%
	학교법인	5.5%	50.5%	44.0%	10.0%	41.1%	48.9%
	종교법인	7.6%	41.2%	51.1%	3.8%	38.9%	57.3%
	시민사회 단체	11.1%	33.3%	55.6%	11.1%	22.2%	66.7%
	영리법인	20.0%	60.0%	20.0%	20.0%	40.0%	40.0%
	사단법인	12.4%	43.6%	44.0%	9.3%	36.7%	54.0%
	재단법인	9.4%	48.5%	42.1%	6.6%	41.9%	51.5%
시설 형태	이용시설	9.1%	45.9%	45.0%	8.3%	37.3%	54.5%
	생활시설	17.7%	47.4%	34.9%	15.3%	43.2%	41.5%
	협회,재단,단체	21.7%	46.4%	31.9%	15.7%	42.9%	41.4%
	기타		29.4%	70.6%		23.5%	76.5%
직책	실무자	12.8%	45.8%	41.3%	10.8%	40.7%	48.4%
	과장팀장	9.7%	45.5%	44.8%	9.9%	33.5%	56.6%
	사무국장 이상	17.5%	47.4%	35.0%	15.4%	38.2%	46.3%
지역	수도권	11.7%	44.3%	44.0%	10.4%	35.6%	54.0%
	비수도권	12.7%	47.6%	39.6%	11.0%	42.4%	46.6%
노조	무노조	12.0%	45.8%	42.2%	10.4%	38.9%	50.7%
	유노조	13.9%	48.1%	38.1%	14.1%	40.2%	45.7%
고용	정규직	13.1%	45.9%	41.1%	11.6%	38.7%	49.8%
	무기계약직	13.2%	45.1%	41.8%	11.2%	41.6%	47.2%
	비정규직	6.0%	47.6%	46.4%	3.9%	42.2%	53.9%
성별	여	11.6%	48.1%	40.3%	10.0%	40.5%	49.5%
	남	14.0%	42.0%	44.0%	12.5%	36.9%	50.6%
계		12.4%	46.1%	41.5%	10.8%	39.3%	49.8%

이와 같은 협회 조직의 인권 및 윤리기구 존재의 ‘낮은 인식도’는 비수도권 사회복지사(중앙 39.6%, 지역 46.6%)에 비해 수도권 지역(중앙 44.4%, 지역 54%)이 많았고, 정규직(중앙 41.1%, 지역 46.4%)에 비해 비정규직 사회복지사(49.8%, 지역 53.9%)가 더 많았다(〈표 9-15〉). 실제로 아래 사회복지사 현장의 의견은 협회 윤리위원회 기능과 역할과 관련하여 조직보다는 “실무자(사회복지사)의 목소리에 귀 기울여 달라”는 것에서도 확인 할 수 있듯이, 현재의 협

회가 사회복지사 의견반영 기구로서 미흡함을 간접적으로 반영하는 것이다.

[한국사회복지사협 윤리위원회 문제]

한국사회복지사협회나 지역사회복지사협회도 결국엔 국가와 각 기관과의 이해관계를 맺고 있기 때문에 실질적인 개개인의 사회복지사의 의견에는 힘을 실어주지 못하고 있는 부분도 있는 것 같습니다. 기관의 목소리만 듣는 것이 아닌 개개인 실무자의 소리에 더 귀 기울이는 윤리위원회가 되었으면 합니다(사회복지 사례 9-9).

나. 사회복지사 인권 문제

사회복지사 인권상황은 설문조사(5장) 및 노동위원회 제소 결과(<표 9-15>)에서도 확인 할 수 있듯이, 헌법(11조 종교의 자유, 헌법 32조 근로의 권리, 헌법 33조 노동3권)에 보장된 권리(근로기준법: 임금, 휴일휴가, 모성보호, 여성 및 비정규직 차별 등, 노동관계법: 부당노동행위) 등의 법률 위반이 확인되고 있다.¹⁰²⁾ 그렇다면 현장 사회복지사의 실질적인 인권침해 및 근로기준법 위반의 내용들은 무엇인지 확인해 볼 필요가 있다. 아래는 사회복지사 주요 의견을 정리한 것이다.

먼저, 우리 사회에서 사회복지시설의 주된 인권침해는 ‘종교법인’이 위탁 운영하는 사회복지 전달체계의 구조적 문제에서 기인된다. 다수의 사회복지시설이 종교법인(기독교, 천주교, 불교 등)에서 운영하다보니 사회복지사의 종교 강요, 행사 참여, 예배 등이 일상화되어 있다. 게다가 채용 및 인사승진 등에서 종교를 이유로 한 차별 등이 직간접적으로 만연된 상태다. 실제 아래의 내용에서도 수요 아침 회의 예배부터 시작하여, 종교재단 기관장 및 관리자급 인사배치 등이 주된 문제로 지적되고 있다.

[인권침해 - 종교 강요]

법인에 의한 종교활동 참여를 강요받지 않았으면 좋겠습니다. 수요일 아침회의를 예배의 진행 방식으로 하지 않았으면 좋겠습니다. 또 기부 후원을 직원에게 전가 시키지 않았으면 좋겠습니다. 직원 채용 시 특정 종교를 우선시 하지 않았으면 좋겠습니다. 이런 시스템을 국가 차원에서 마련해 주어야 한다고 생각합니다. 특히 법인 행사에 직원들을 강제적으로 참여시키지 않도록 해야 합니다. 법인에서 운영하는 종교집단에만 참여하는 직원들을 낙하산으로 입사시키지 않았으면 좋겠습니다. 모든 시설정비나 위탁계약 같은 경우도 법인에서 운영하는 종교 내의 신도들에게 몰아주는 행위가 없어야 합니다(사회복지 사례 9-12).

102) 사회복지사 면접조사 과정에서는 “학대 아동의 부모 방문으로 언어폭력은 물론 기물 파손하여 불안감을 주는 경우”도 있어 사회복지사들을 보호할 엄격한 법적보호 장치가 필요함을 확인할 수 있다.

[인권침해 - 종교 강요]

직원 종교행사 참여를 부추기는 등 분위기 조장이 심합니다. 그런 것을 시간외에도 포함되지 않는 것들이 많습니다. 연1회 철야 예배 성가도 서야하고 분기별, 월별 기관 예배도 참석하느냐 1시간이상 일직 출근해야 합니다. 재위탁시, 직원근로환경 개선에 대한 부분 검토가 필요합니다(사회복지 사례 9-13).

다음으로, 사회복지시설 내 차별과 근로기준법 위반과 같은 인권침해 내용들이 만연되어 있었다. 설문조사 결과에서도 확인되듯 대부분의 시설에서 연장근로 수당에 대한 법적 보상(가산임금 150%)을 하지 않고 있으며, 연차휴가 또한 자유롭게 사용하지 못하는 상황이었다. 또한 사회복지시설에서 여성에 대한 차별적 언행은 물론 모성보호차원에서 지켜져야 할 생리휴가 및 육아휴직 등과 같은 기본적인 권리도 침해받고 있었다. 심지어 일부 사회복지 현장에서는 비정규직보호법의 취지(2년경과 뒤 직접고용 전환) 조차 무시(계약 만료)하는 사례들이 빈번했고, 수습사원(3개월)의 경우 고용을 목적(?)으로 급여의 일부분을 후원금으로 납입하게 하는 부당행위도 확인되고 있었다.

[인권침해 - 모성보호 침해]

기혼여성으로서 출산휴가는 가능하고 사용할 수 있지만, 육아휴직은 아직 업무 특성상 시도하지 못하고 있습니다. 업무에 종사자가 여자가 대부분이다 보니 육아휴직으로 인해 타인에게 피해가 되는 건 아닌지 걱정이 됩니다(사회복지 사례 9-14).

[인권침해 - 성차별]

여성인 많은 조직 특성상 언행이 있습니다. 외모를 평가하거나 비하하는 듯한 발언은 이 시대에 위험한 발언도 서슴치 않습니다. 기관에서 여성 생리휴가, 육아휴직 출산휴가 등이 제대로 보장되지 못하고 있어 여성 근로자들의 권리를 보장받지 못하고 있습니다(사회복지 사례 9-15).

[인권침해 - 비정규직 차별]

계약직도 사람입니다. 계약직 2년 이상 될 경우 정규직 전환 적용이 안 되고 있습니다. 연장근로 수당도 없어 계약직(비정규직) 사회복지사 처우개선이 시급합니다. 무기계약직 전환이나 수당(직책 수당, 기타 수당, 근속 수당 등) 지급이 필요합니다(사회복지 사례 9-16).

[인권침해 - 비정규직 침해]

현재 본 기관에서는 입사 후 3개월간 수습기간을 두고 있습니다. 그러나 수습기간 동안의 급여는 보건복지부에서 정하는 바대로 수습직원의 급여계좌로 입금되어지나 기관의 지시에 의해 급여중 기본급을 제외한 모든 수당 등(시간외근로 수당, 종사자 수당, 야간 근무수당 등)을 법인의 후원금계좌로 입금토록 하고 있습니다. 수습직원이라도 대략 1인당 3개월간 후원금 명목의 급여는 150만~200만원가까이 됩니다. 관할 지자체는 알지 못하는 부분이며 전혀 개선되어질 계기나 기미가 없습니

다(사회복지 사례 9-17).

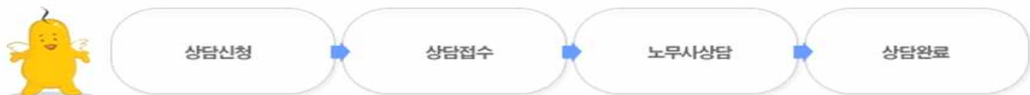
이처럼 사회복지시설에서 민간영역보다 모범적으로 법률을 준수해야함에도 불구하고 근로기준법과 같은 기본적인 법 위반이 더 많았다. 이는 전달체계(민간위탁)와 법인형태(종교, 학교 등), 시설 규모(30인 이하 사업장), 노동문제 인식 결여(봉사와 전문가적 인식), 지역 사회 공적 대외활동 역할(시설 기관장의 지역 사회 활동) 등의 복합적 요인이 결합되어 있기 때문이다.

다. 협회 노무, 권익 상담

그렇다면 사회복지사의 권익을 대변하는 사회복지사협회는 어떤 노력과 제도적 활동을 하는지 검토할 필요가 있다. 현재 한국사회복지사협회는 사회복지사의 노무 및 권익 상담을 위해 2007년 10월부터 협회 홈페이지를 통해 노무 상담을 하고 있다. 사회복지사협회는 사회복지 실천현장에서 일어나는 노무 문제 및 권익침해 사례들에 대해 전문 노무사를 통한 노무상담을 진행하고 있으며, 인권 및 윤리위원회를 통해 권익침해 및 윤리적 문제들에 대해 지원하는 공간으로 활용하고 있다.

[그림 9-8] 한국사회복지사협회의 노무 및 권익 상담 절차

노무상담 절차



권익지원상담 절차



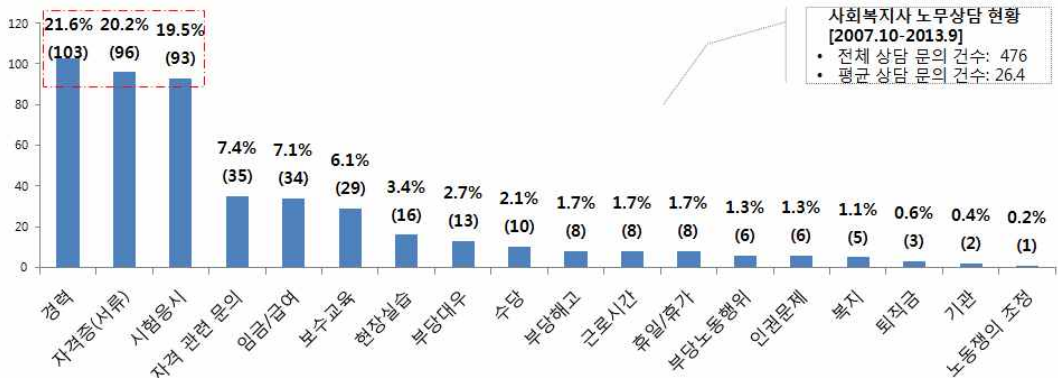
자료 : 한국사회복지사협회 홈페이지 재구성 (<http://www.welfare.net/site/ViewCounselRightsGuidance.action>)

한국사회복지사협회 상담은 △노무상담과 △권익지원상담으로 구분할 수 있다([그림 9-8]). 먼저, 노무상담실은 사회복지기관(시설)에서 발생하는 근로기준법관련 전문 노무법인(노무법인 화평)의 노무사를 통한 상담을 진행하고 있다.

그리고 권익지원 상담실은 사회복지사간 인권 및 윤리적인 문제에 대한 관련위원회 심의를 통한 위원회 의견을 제시하고 있으며 2013년부터 시작하여 10월 기준으로 3건 정도 접수된 상황이다.

한국사회복지사협회의 노무상담은 2007년 10월 상담을 시작하여, 2013년 9월 말 기준으로 476건으로 연 평균 26.4건의 접수 및 상담처리 되었다. 협회 내부 자료에 의하면 지난 3년 동안 노무상담 진행은 총 311건(2010년 121건, 2011년 106건, 2012년 84건)으로 연 평균 103건 정도인 것으로 확인된다. [그림 9-9]에서 알 수 있듯이, 협회 노무상담 게시판의 6년간 질의 현황 총 476건(평균 26.4건)이었다. 노무상담 유형별 현황은 경력 21.6%(103건), 자격증 20.2%(96건), 시험응시 19.5%(93건) 등 순이었다. 반면에 임금 7.1%(35건), 수당(2.1%), 근로시간 1.7%(8건), 복지 1.1%(5건), 부당대우 2.7%(13건), 부당해고 1.7%(8건) 문제는 상대적으로 비중이 적었다.

[그림 9-9] 한국사회복지사협회의 노무상담 유형별 현황 : 2007.10~2013.9



주 : 1) 협회 내부자료상으로는 온라인 노무상담 진행 2010년 121건, 2011년 106건, 2012년 온라인 84건으로 정리.
 2) 사회복지사협회의 인권위, 윤리위 실효적 운영을 위해 홈페이지 게시판 항목 세분화 구분(인사제도, 노사관계, 임금복지 등)이 필요함.

자료 : 한국사회복지사협회 홈페이지 노무상담 게시판 재구성

그나마 현재 한국사회복지사협회 노무상담은 개별적 근로관계(근로기준법)이나 집단적 근로관계(노동관계법) 내용보다는 자격증, 보수교육, 경력 및 채용 등의 내용이 다수를 차지하고 있다. 이는 사회복지사의 권익과 관련된 내용임에도 현장 사회복지사의 고용관계 및 노사관계 영역 내용과 차이를 모르고 있는 것에서 비롯된 것으로 판단된다.

[인권침해 사례1] 종교법인의 종교개종 강요와 부당해고 문제 ‘협회’ 온라인 접수

저는 종교법인 내 사회복지시설에서 20**.*.**까지 근무하고 권고사직을 받았습니다. 그 이전에 많은 일들이 있었습니다. 종교개종강요와 인권유린 그리고 부당해고로 **지방노동위원회에 진정서를 넣었습니다. **지방노동위원회에서는 당사자들의 이유서 및 답변서 제출에 협조하라는 공문을 받았습니다. 이러한 어려움에서 노무사의 도움을 받는 것이 합당한지요? 또한 증인신청서에는 어떤 사람으로 해야 하는지요? 마지막으로 금전보상명령신청서에는 보상요구금액에 임금상당액, 비용, 기타 즉 세부분으로 나누어져 있는데 금액신청은 어떻게 해야 하나요? 이와 더불어 정신적 피해도 신청이 가능한지요. 그리고 작년까지는 시간외 수당을 월 30만원씩 받았는데 올해는 일방적으로 예산이 없다고 안주어서 못 받았습니다. 다른 직원들은 받고 있는데 저만 못 받게 되었습니다.

자료 : 한국사회복지사협회 내부자료 재인용(2013.10)

[인권침해 사례2] 육아대체 계약직 근로기준법 위반문제 ‘협회’ 온라인 접수

현재 *월 *일자로 육아 대체로 장애종합복지관에서 근무 중 입니다. *호봉으로 계약했는데 수당 지급이 전혀 없습니다. 부당한 대우라고 봅니다. 그리고 육아휴직자는 각종 수당까지 지급되고 있는데 확인이 필요합니다. 만약 수당 없는 계약직이라면 그냥 계약기간동안 일을 하면 되는 건가요?

자료 : 한국사회복지사협회 내부자료 재인용(2013.10)

[인권침해 사례3] 퇴사 처리 문제 ‘협회’ 온라인 접수

현재 사회복지시설에 근무하고 있는 **년차 사회복지사입니다.
제가 *월 *일 저녁 때 입사원서를 낸 곳에서 합격통지를 받아 현재 근무하고 있는 기관장님께 보고를 하였으나 별다른 말씀이 없었습니다. 그래서 새로 입사할 곳에 갔더니 *월 *일자로 출근하라는 애길 전달받았습니다. 직장을 옮기는데 시간이 촉박하지만 저녁때라도 나와서 업무를 하겠다고 했습니다. 그러자 기관장님이 너무 빨리 말을 한다고 하며 허락 할 수 없다고 했습니다. 시설 측에서 취업규칙상 6주전에 사전 퇴사의사를 밝혀야 한다며 퇴사처리를 안해주고 있으며, 심지어는 못들은 것으로 하겠다 하였습니다. 사직서를 제출하였으나 처리가 되지 않아 시간이 얼마 남지 않았으며, 새로운 직장에 출근해야 하는데 입장이 난처한 상황입니다. 오랜 시간 근무했던 곳으로 일이 잘 해결되면 좋겠습니다. 저는 무조건 *월 *일까지만 나오고 다음달부터는 새로운 직장에 출근할 계획입니다. 이럴 경우 제가 받을 수 있는 불이익에 대해 알고 싶으며, 제가 할 수 있는 권익옹호방안에 대해 알고 싶습니다.

자료 : 한국사회복지사협회 내부자료 재인용(2013.10)

그럼에도 이와 같은 한국사회복지사협회의 노무상담 실효성 문제는 아래의 사회복지사 현장 의견처럼 협회 조직에 대한 인식에서도 간접적으로 확인 할 수 있다. 현장 사회복지사들은 “사회복지사협회가 사회복지사를 위해 무엇을 하고 있는지 모르겠다”거나, “사회복지사가 위협에 처해도 어떤 보호도 받지 못한다”고 이야기 한다. 물론 면접조사 과정에서 일부 사회복지사들은 협회의

윤리위 및 노무상담 제공 내용을 인지하고 있기도 했다.

[사회복지사협회 조직 문제]

사회복지사협회에서 사회복지사를 위해 무엇을 하고 있는지 모르겠습니다. 사회복지사를 배출하기만하고 관리를 전혀 하지 않고 협회비(보수교육비)는 꼬박 꼬박 받으면서 그 많은 사회복지사를 위해 한 일이 무엇이 있나요? 사회복지 현장에서 사회복지사들에게 인권은 없습니다. 사회복지사가 위협에 처해도 어떤 보호도 받지 못합니다. 사회복지 당장에라도 그만두고 싶습니다. 아직도 눈치보고 연차 제대로 쓰지 못하는 사회복지사들이 수두룩합니다. 협회 등 외부에 어떤 일을 하는지, 도움이 될 만한 일이 있는지 등 접촉할 수 있는 기회가 확대되면 좋겠습니다(사회복지 사례 9-18).

(2) 노동조합

가. 현황

① 조직 현황

1987년 민주화 이후 우리나라 노동조합 조직률은 제조업 대공장과 공공부문 노동조합 건설이 주된 배경이었다. 물론 이 시기 주요 사무관리직과 전문직 화이트칼라 노동조합의 성장도 중요한 특징이다. 우리나라 사회복지 노동조합 또한 이시기 처음으로 노동조합(홀트 1988.7)이 출범했고, 현재 민주노총 공공운수노조와 지역본부 및 일반노조 산하에 일부 건설되어 있다.¹⁰³⁾

2013년 7월 기준 국내 사회복지 노동조합은 27개 사업장에 522명(여성 262명)으로 전체 사회복지 종사자 대비 조직율은 제로(0%)에 가깝다. 현재 사회복지 노동조합 해당 사업장(27개)의 가입대상 1,514명 중 약 27.8%의 조직률이며, 공공운수 사회복지지부(조직률 17.2%, 가입대상 1,236명 중 213명)보다 산하 지역조직(조직률 75.1%, 가입대상 278명 중 209명)의 조직률이 높은 것으로 확인된다.

특히 [그림 9-10]에서 알 수 있듯이, 공공노조 산하 사회복지서비스 각 주체인 사회복지, 자활, 보육 조직률은 지난 2006년을 기점으로 조직률이 하락하고 있는 추세다. 사회복지 조합원 수는 2005년 200명에서 2013년 213명으로 13명

103) 민주노총 공공운수노조 산하 사회복지지부(前 서경지부)2001년 9월 사회복지노조(준) 출범식(2001.9.8)의 발기인으로는 약 60명 정도가 참여했으며, 당시 10개 지부결성을 위한 지역팀과 사회복지 예산확보 투쟁 등에 대한 논의를 진행했다. 2003년 1월 출범한 서울경인지역사회복지노동조합(서경사복)은 출범 당시 조합원 수는 200여명이었다.

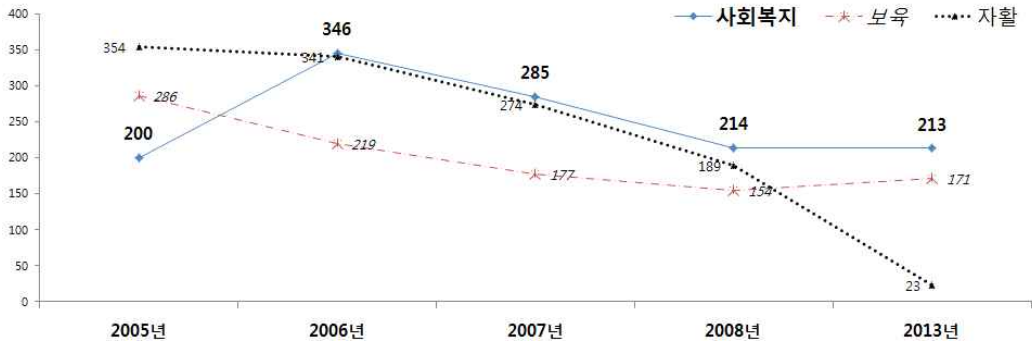
증가한 상태나, 사업장(지회)은 같은 시기 3개(2004년 11개 → 2013년 8개) 정도 감소했다.

〈표 9-16〉 민주노총 산하 사회복지관 및 시설 노동조합 현황(2013.7)

수	지역	사업장명(지부, 지회, 분회)	가입 대상	조합원 수	여성 수	비정규 수	전임자 수
	소계		1,236	213	131	12	
1	공공 운수 노조	서울남부장애인복지관지회	70	12	11	0	0.5
2		홀트아동복지회지회	400	57	57	0	0.0
3		안양관악장애인복지관지회	56	11	11	0	0.0
4		부천장애인복지관지회	80	7	6	0	0.0
5		서울시장애인콜택시지회	340	10	0	10	0.0
6		서울지역지회		8	5	0	0.0
7		강서방화지역자활센터지회	9	8	4	0	0.0
8		방아골종합사회복지관지회	21	17	16	0	0.0
9		한국시각장애인연합회 서울지회	130	52	0	0	0.0
10		오순절평화의마을 여주시설지회	100	7	6	0	0.0
11		에바다장애인복지관지회	30	24	15	2	0.5
	소계		278	209	131	84	
12	공공 운수 노조	경기지역지부 평택지역자활센터분회	7	5	2		
13		광주전남지부 광주장애인복지관분회	39	28	13	28	0.0
14		무등사회복지관분회	12	7	4	7	0.0
15		순천사회복지분회	34	10	5	10	0.0
16		대구경북지역지부 개별 (구미복지관/자원봉사능력개발원 포함)		19	13	6	
17		대구복지관지회	30	20	18	21	
18		영천팔레스지회	30	8	8	-	
19		청암재단지회	80	73	40	-	
20		대전지역일반지부 근로자복지관지회	12	12	8	12	0.0
21		기독교연합봉사사회지회	13	10	6		
22		충북지역평등지부 충북희망원지회	21	17	14	-	0.0
	소계			130	107		
23	민주 노총 각급 조직	충남공공일반노동조합 서산시지부 서림복지원지회					
24		서부장애인복지관지회					
25		금속노조 서울지부 경기북부지회 성람분회					
26		부산지역일반노조 사회복지지회 애광원	120	120	100	0	
27		사회복지지회 시각장애인연합회		10	7	0	
	계			552			

자료 : 민주노총 공공운수 및 지역본부 내부자료 담당자 확인 재구성(2013.7)

〔그림 9-10〕 공공운수 사회복지서비스 유관 노동조합 조직률 추이 : 2005 ~2013



주 : 사회복지노조는 민주노총 공공운수노조 사회복지지부(前 서경사복) 현황만을 의미

② 노동조합 인식과 태도

기존 연구(김종진, 2007; 김종진·이정봉 2008)에서는 사회복지사 노동자 정체성과 인식 및 태도에서 ‘전문가적 태도’에 비해 ‘노동자적 태도’가 강한 것으로 확인 된다. 이는 과거 사회복지 내 인식과 태도에 대한 연구결과와 다소 상반되는 결과들이다. 이는 [그림 9-11]에서 알 수 있듯이, 사회복지사 이해대변 조직으로서 노동조합 필요성(84.5%)과 가입의향(72.6%)에서 잘 알 수 있다. 하지만 사회복지사들은 “노동조합의 필요성에도 불구하고 조직(기관, 시설) 내 불이익으로 가입이 꺼려진다”는 의견이 절반(57.9%)을 넘고 있었다.

〔그림 9-11〕 사회복지사 이해대변 조직 필요성과 태도 - 노조 의견



실제로 사회복지사 현장 의견은 사회복지사의 권익 대변과 발전을 위해 노동조합과 같은 이해대변기구의 필요성을 인식하는 목소리가 많다. 결국 사회복지시설 내 의사소통과 참여구기 중 하나인 노동조합과 노사관계 제도화 여부는 개인의 내적요인보다는, 기관 및 사용자적 태도인 외적요인이 더 큰 것으로 유추된다. 때문에 사회복지시설에서도 노동조합 설립과 같은 문제가 자연스러운 분위기(부정적 이미지 해소, 공공부문 노조 가입)로 전환 될 경우 조직률 제고가 높음을 짐작할 수 있다.

[사회복지시설 노동조합 필요성 문제]

복지관내 인사 진행이 투명하지 않아 보입니다. 몇몇 소수의 의견만 반영된 인사가 과연 기관 내 발전을 돕는 것 같진 않아 보입니다. 부하직원의 말에 귀를 기울여 주면 좋겠습니다!! 자신의 눈앞에 있는 일에 대해 따져보지도 않고 맘에 안 든다고 음성부터 높아지는 행위는 좋지 않습니다. 불합리하거나 개선이 필요한 것들이 편하게 이야기 할 수 있었으면 하고 노동조합을 만들어 자신의 권리를 잘 관철 할 수 있었으면 합니다. 실무자의 인권 및 권리 증진을 위한 이익대변이 필수적입니다. 실제로 활동할 수 있는 노동조합 활성화가 요구됩니다(사회복지 사례 9-19).

설문조사 결과 사회복지시설 내 직책에 따라 노동조합 필요성과 가입의향 태도는 다소 차이(격차 약 20% ~ 25%p)가 있다. <표 9-17>에서 알 수 있듯이, 일반적인 노동자적 지위에 가까운 사회복지사 ‘실무자’ (87.3%)와 ‘과장/팀장’ (82.1%)은 노조 필요성이 매우 높았던 반면에 ‘사무국장/부장 이상’ (59.1%)은 상대적으로 낮았다. 이와 같은 의견은 노조 가입과 태도와 관련해서도 비슷한 형향을 보인다. <표 9-18>에서 알 수 있듯이, 사회복지사 ‘실무자’ (75.7%)와 ‘과장/팀장’ (69.7%)은 노조 가입 의견이 높았던 반면에 ‘사무국장/부장 이상’ (43.5%)은 상대적으로 낮았다. 이를 반영하듯 사회복지사 ‘실무자’ (60.8%)와 ‘과장/팀장’ (55.1%)은 노조 가입으로 인한 불이익 의견이 높았던 반면에 ‘사무국장/부장/관장’ (31.3%)은 상대적으로 낮았다.

〈표 9-17〉 사회복지사 노동조직 가입 의견과 태도

		이해관계를 대변하는 협회, 조직 등 필요				이해관계를 대변하는 노동조직(노동조합) 필요			
		그렇지 않은 편	다소 그렇지 않은 편	다소 그런 편	그런 편	그렇지 않은 편	다소 그렇지 않은 편	다소 그런 편	그런 편
법인 형태	정부/지자체 직접운영	1.7%	6.9%	44.8%	46.6%	1.7%	5.2%	48.3%	44.8%
	사회복지법인	2.5%	5.6%	34.6%	57.3%	4.2%	12.6%	35.4%	47.7%
	학교법인	2.2%	3.3%	37.8%	56.7%	3.3%	6.7%	44.4%	45.6%
	종교법인	1.5%	5.4%	37.7%	55.4%	2.3%	9.2%	38.5%	50.0%
	시민사회 단체	11.1%		55.6%	33.3%	11.1%	11.1%	33.3%	44.4%
	영리법인		20.0%	40.0%	40.0%		20.0%	40.0%	40.0%
	사단법인	2.6%	5.6%	40.2%	51.7%	2.6%	15.5%	40.5%	41.4%
	재단법인	2.4%	4.7%	35.5%	57.4%	2.4%	6.1%	41.5%	50.0%
시설 형태	이용시설	2.1%	4.1%	36.9%	56.9%	2.6%	10.0%	38.3%	49.1%
	생활시설	2.6%	7.5%	33.7%	56.2%	5.4%	15.1%	35.2%	44.2%
	협회,재단,단체	5.9%	1.5%	39.7%	52.9%	4.4%	7.4%	42.6%	45.6%
	기타		5.6%	44.4%	50.0%	5.6%	5.6%	38.9%	50.0%
직책	실무자	2.0%	4.9%	38.5%	54.6%	2.7%	9.9%	39.2%	48.1%
	과장팀장	2.9%	6.9%	30.4%	59.7%	3.9%	14.1%	33.7%	48.4%
	사무국장 이상	4.5%	5.2%	27.6%	62.7%	15.2%	25.8%	28.8%	30.3%
지역	수도권	2.2%	3.9%	33.6%	60.2%	3.3%	10.1%	35.6%	51.0%
	비수도권	2.5%	6.4%	37.9%	53.1%	4.0%	13.0%	38.7%	44.3%
노조	무노조 사업장	2.4%	5.5%	35.8%	56.3%	3.6%	12.4%	37.8%	46.2%
	유노조 사업장	3.4%	3.0%	34.5%	59.1%	5.5%	7.7%	28.9%	57.9%
고용	정규직	2.4%	5.4%	35.5%	56.8%	3.8%	12.2%	36.8%	47.2%
	무기계약직	3.4%	5.6%	30.3%	60.7%	4.5%	9.0%	33.7%	52.8%
	비정규직	2.1%	4.3%	42.1%	51.5%	2.6%	8.3%	42.6%	46.5%
성별	여	2.1%	4.7%	37.0%	56.2%	3.4%	10.8%	38.4%	47.4%
	남	2.9%	6.6%	34.1%	56.4%	4.3%	13.7%	35.0%	47.0%
계		2.4%	5.3%	36.1%	56.2%	3.7%	11.8%	37.3%	47.2%

〈표 9-18〉 사회복지사 노동조직 가입과 미가입 의견

		이해관계를 대변하는 노동조직이 있다면 가입하겠음				노동조합은 필요하나 기관으로부터 불이익이 우려되어 가입 꺼려짐			
		그렇지 않은 편	다소 그렇지 않은 편	다소 그런 편	그런 편	그렇지 않은 편	다소 그렇지 않은 편	다소 그런 편	그런 편
법 인 형 태	정부/지자체 직접운영	6.9%	13.8%	48.3%	31.0%	15.5%	34.5%	27.6%	22.4%
	사회복지법인	7.0%	21.4%	37.3%	34.3%	13.6%	28.1%	34.0%	24.4%
	학교법인	5.6%	20.0%	42.2%	32.2%	13.3%	37.8%	27.8%	21.1%
	종교법인	3.9%	15.6%	43.8%	36.7%	15.6%	17.2%	35.9%	31.3%
	시민사회 단체	11.1%	22.2%	44.4%	22.2%	22.2%	22.2%	33.3%	22.2%
	영리법인		40.0%	40.0%	20.0%		80.0%		20.0%
	사단법인	6.6%	23.6%	43.2%	26.6%	15.7%	31.0%	34.5%	18.8%
	재단법인	7.3%	16.5%	45.1%	31.1%	14.1%	25.2%	38.0%	22.7%
시 설 형 태	이용시설	5.1%	20.0%	40.2%	34.7%	13.4%	26.7%	36.1%	23.8%
	생활시설	9.2%	22.6%	37.3%	30.9%	14.4%	30.9%	30.9%	23.8%
	협회,재단,단체	5.9%	16.2%	44.1%	33.8%	20.6%	25.0%	35.3%	19.1%
	기타	11.1%	5.6%	44.4%	38.9%	11.1%	27.8%	16.7%	44.4%
직 책	실무자	4.9%	19.4%	41.4%	34.3%	12.7%	26.5%	36.1%	24.7%
	과장팀장	8.0%	22.4%	36.6%	33.1%	13.3%	31.6%	31.2%	23.9%
	사무국장 이상	23.7%	32.8%	22.9%	20.6%	32.8%	35.9%	17.6%	13.7%
지 역	수도권	6.2%	19.2%	39.7%	34.8%	15.1%	27.5%	34.7%	22.7%
	비수도권	6.9%	22.0%	39.0%	32.1%	13.0%	28.6%	33.6%	24.8%
노 조	무노조 사업장	6.6%	21.5%	38.8%	33.0%	13.3%	28.1%	34.4%	24.2%
	유노조 사업장	9.0%	15.0%	37.2%	38.9%	21.8%	26.1%	29.1%	23.1%
고 용	정규직	7.0%	20.8%	38.9%	33.3%	13.8%	28.4%	34.7%	23.0%
	무기계약직	3.4%	21.6%	34.1%	40.9%	18.0%	25.8%	33.7%	22.5%
	비정규직	5.2%	18.7%	43.9%	32.2%	13.7%	25.6%	29.5%	31.3%
성 별	여	6.0%	21.1%	41.6%	31.3%	12.7%	27.3%	34.9%	25.1%
	남	7.8%	20.2%	34.9%	37.2%	16.3%	30.1%	32.1%	21.5%
계		6.6%	20.8%	39.3%	33.3%	14.0%	28.2%	34.0%	23.8%

③ 노사관계

현재 사회복지서비스 노사관계는 불안정하며 제도화 수준은 미약한 상황이다. 주요 사회복지 사용자 단체인 직능단체(각 협회)의 구속력은 강한 편이나, 반면 노동조합은 거의 대부분이 무노조 사업장인 관계로 노동조합 대표성은 상대적으로 미약하다. 2013년 6월 기준으로 민주노총 공공노조 산하 사회복지, 자활, 보육 조합원은 328명으로, 이는 전체 사회복지서비스 노조 조직률에 비해서도 미약한 편이다.

이처럼 사회복지서비스(사회복지, 보육, 자활) 각 노조 조직률이 감소한 원인은 사회복지서비스 업종 특성(높은 이직률), 시설 사용자의 태도(반 노조적 행위), 노동조합 조직활동과 자원 문제, 개별 구성원 인식(개별화 혹은 개인주의적 성향) 등의 복합적인 요인이 있다. 통상 사회복지시설의 사업장 규모와 가입 대상 규모 자체가 작은 요인도 있다. 예를 들면 보육(어린이 집)이나 지역자활센터는 4인 이하 사업장이 대부분인데, 그나마 조직된 사업장이라 하더라도 조합원 수 자체가 많지 않은 상황이다. 특히 사회복지사는 노동시장에서 학교(전공)와 일자리가 연동된 전공 특수성으로 노조 조직화에 어려운 요인으로 꼽힌다.

게다가 상대적으로 열악한 노동조건 때문에 사회복지사 근속기간이 짧고 이직률이 높기 때문에 기업별 조직화도 유리한 상황은 아니다. 선행 연구(김종진·이정봉, 2008)에서도 확인할 수 있듯이, 사회복지 노동조합 조직 축소는 사업장 활동 중단과 조합원 이직이나 퇴사로 인해 조직률이 감소했다. 아울러 노조 가입에 따른 시설(법인, 기관장)의 불이익은 보이지 않는 압력으로 가입의 주된 애로사항 중 하나다. 물론 사회복지사 노동조합에 대한 부정적인 혹은 비우호적 인식은 노조 조직화에 유리한 환경만은 아니다.

<표 9-19>에서 알 수 있듯이 지난 2005년부터 2012년 동안 사회복지법인 종사자의 노동위원회 제소 현황을 보면 연 평균 31건(총 253건)이었고, 제소 유형은 △부당해고(175건, 평균 21.8건), △부당노동행위(13건, 평균 4.3건), △부당징계(21건, 평균 3.5건), △부당전보(14건, 평균 2건)가 가장 많았다. 유형별 제소 내용을 구분하면 노조 조직률이 낮은 이유로 집단적 노사관계 성격보다는 개별적 근로관계 성격의 제소 현황이 98%였다. 이것은 사회복지 현장에서 개별 노동자들의 근로의 권리가 침해당했을 때 별도의 권익을 대변한 기구가 미비할 경우 사회복지사의 노동인권 침해가 높을 수 있다는 것을 반영하는 것이다.

〈표 9-19〉 사회복지법인 개별, 집단별 노동위원회 제소 현황 추이 : 2005~2012

		평균	총계	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
집 단 적	노동쟁의 조정 단체협약	1.3	4 1	1					2	1	1
개 별 적 노 사 관 계	부당감봉		1					1			
	부당노동행위	4.3	13	8	4						1
	부당대기발령		2					2			
	부당대우		0								
	부당인사	1.5	3	1					2		
	부당전보	2.0	14	2	2	3		2	2	2	1
	부당전직	1.6	5	2		2					1
	부당정직	1.4	10	1	1		2	1	2	2	1
	부당직위해제	1.0	2					1		1	
	부당징계	3.5	21		1	7	3	6	3		1
	부당해고	21.8	175	13	16	26	27	26	25	20	22
	부당휴직 손해배상		1 1				1			1	
	계	31.6	253	28	20	42	33	39	36	27	28

자료 : 중앙노동위원회 홈페이지 사회복지법인 제소 년도별 현황 재구성(2015~2012)

실제로 사회복지법인에 노동조합이 조직되어 활동하고 있는 곳이라 하더라도 불안정한 상태다. 특히 사회복지관 및 시설에 노동조합이 건설될 경우 법인 위탁 반납, 해고, 정직 등의 부당노동행위가 발생하고 있다. 사회복지 노조 조직화 현황과 상태를 보면, 2003년 7개 사업장에서 2013년 8개로 조직 개수는 변함이 없다. 지난 10년 사이 신규 조직만큼 노조 활동 중단 및 조직 변경 사업장(18개)이 많은 것도 조직력이 약화된 원인 중 하나이기 때문이다.

예를 들면 정립회관이나 석암재단 사례는 재단 비리나 노조 불인정과 같은 문제로 파업을 했던 곳인데, 단체행동 이후 사측의 탄압과 이직 등이 이유로 노조 활동이 중단된 곳들이다.¹⁰⁴⁾ 또한 2013년 8월 서울강서방화자활센터 운영법인 상록복지재단은 재단이 운영하는 자활센터에 노조가 설립되자 자활센터 지정서를 자치구(강서구청)에 반납했다. 센터의 지정서 반납 사유는 “탈수급률과 사업성이 저조하고, 센터 직원들에 대한 관리, 감독이 어렵다”는 이유였다.¹⁰⁵⁾ 하지만 상록복지재단의 자활센터 위탁 운영은 2001년 7월부터라는 점을 고려하면, 2013년 5월 노조 설립이 폐업의 명분으로 보인다. 특히 해당 센터의 노조 간부(지회장, 센터 내 실장)가 부당해고라는 갈등 사태까지 간 곳에서 시

104) 최근 오순절평화의 마을의 경우 내부 기관 비민주적 운영으로 인한 노조탄압의 대표적인 사례로 볼 수 있다.

105) 매일노동뉴스 2013년 8월 27일 기사 14면

설 반납이 결정되었다는 점을 볼 때 사회복지시설은 실질적 노동기본권조차 지켜지지 않는 사각지대인 것을 보여준다.

〈표 9-20〉 민주노총 공공운수노조 사회복지 노사관계 현황(단위: 명)

지역	지회명(사업장)	법인 형태	가입 대상인원	조합원 (조직률)	여성 인원	설립일	단체협약 체결유무	현 주요 쟁점사항
서울	서울남부 장애인복지관지회	사회 복지	70	12 (17.1%)	11 (91.6%)	1993.3	유	-
서울, 경기	홀트 아동복지회지회	사회 복지	400	57 (14.2%)	57 (100%)	1988.7	유	체불 사건 노조탄압
경기	안양관악 장애인복지관지회	종교	56	11 (19.6%)	11 (100%)	2001.2	유 (소멸)	법인 위탁변경
경기	부천 장애인복지관지회	종교	80	6 (0.7%)	5 (83.3%)	2001.10	유	단협 미진행
서울	방아골 종합사회복지관지 회	사단 법인	21	17 (80.9%)	16 (94.1%)	2008.5	무	법인성격 특수성
경기	오순절평화의마을 여주시설지회	종교	100	7 (0.7%)	6 (85.7%)	2012.11	무	해고 1인 정직 1인
경기	예바다 장애인복지관지회	사회 복지	30	24 (80.0%)	15 (62.5%)	1996.11	유	-
서울	강서 지역자활센터	사회 복지	9	8 (88.8)	4 (50%)	2013.6	진행	해고 1인 센터 반납
계			757	142 (18.7%)	125 (88%)			

주 : 1) 서울남부장애인복지관과 안양관악장애인복지관, 예바다 3곳은 내부 조합원 직종이 다양한 사업장
 2) 오순절평화의마을 여주시설지회와 홀트아동복지회(경기 일산)는 생활재활교사 중심 사업장
 3) 부천장애인복지관, 방아골종합사회복지관은 사회복지사 중심 사업장

이처럼 현재 유노조 사회복지시설 노조 제도화 실태는 내외적인 측면에서 검토할 수 있다. 먼저, 조직 외적인 측면에서 보면 개별 사업장의 신규 노조는 없고 활동 중단 및 탈퇴(수화통역사지회, 석암재단, 정립, 부천장애인 등) 등으로 조직 자체가 지속적으로 감소하고 있다. 또한 조직 내적인 측면에서 보면 조직 활동 방향과 사업 불안정성 그리고 일상활동 미비, 조합원 이직(성동, 서초노인, 중대사회복지, 군포장애인 등) 등으로 조직률은 갈수록 감소하고 있다.

〈표 9-21〉 공공운수노조 사회복지노동조합 조직 현황 추이 : 2003~2013.7

시기	지회(산별전: 지부)	신규 지회	활동 중단 지회
2003	7개 - 안양시 장애인종합복지관, 홀트, 정립회관, 남부장애인복지관, 중대종합사회복지관, 유락종합사회복지관, 서울지역지부)		
2004	11개	신규 4개 - 성동복지관, 정신지체애호, 부천장애인복지관, 서울시장애인콜택시지부	
2005	15개	신규 5개 - 수화통역사, 주몽종합사회복지관, 충현복지관, 삼정종합복지관, 서초노인종합복지관지부	1개 활동 중단 - 유락종합사회복지관
2006	10개	신규 1개 - 상애원지부	6개 활동 중단 - 성동복지관, 수화통역사, 주몽종합사회복지관, 삼정종합복지관, 서초노인종합사회복지관지부
2007	11개	신규 2개 - 군포장애인복지관, 석암재 단지회	1개 활동 중단 - 정신지체애호지회
2008	13개	신규 2개 - 서부재활체육센터지회	
2009			3개 활동 중단 - 중대사회복지관지회, 군포 장애인복지관지회, 서부재활 체육센터지회
2010			1개 활동 중단 - 석암재단지회
2013	7개 - 서울남부, 홀트아동, 안양관악, 부천장애인, 방아골, 오순절평화의 마을, 에바다장애인복지관지회	1개 - 강서지역자활센터	1개 활동 중단 - 정립회관지회 1개 상급단체 변경(2013) - 서울시장애인콜택시지회

자료 : 노동조합 각 연도별 대의원대회 자료집 및 노조 간부 인터뷰 재구성

나. 의제와 내용 - 단체협약

사회복지사 노동인권과 관련하여 유노조 사업장의 노사관계 제도화 여부 즉, 노사간 맺은 단체협약 내용을 분석하는 것이 매우 의미가 있다. 단체협약은 상시 종사자 10인 이상 사업체에 의무 비치되어야 할 취업규칙보다 상위의 고용 및 노동조건뿐 아니라 직장생활의 제반 사항을 거의 대부분 다루고 있고, 법적 구속력이 있는 만큼 사회복지사 인권상황을 판단하는데 중요한 지표가 될 수 있다.

9장에서 다룬 사회복지사 단체협약 내용은 기존 유노조 사업장(민주노총)의 주요 사례(5개 기관)에 한정하여 다루었다. 단체협약 분석 내용은 △의사소통과 참여기구, △균등처우 및 취약계층, △노동환경 및 교육훈련, △남녀평등 및 모성보호 4가지 대분류 영역으로 구분했으며, 각 영역별로 노동조건과 처우 및 차별 내용들을 포함하고 있다.

① 의사소통 및 참여기구

현재 사회복지시설 노사간 맺은 단체협약 중 의사소통 및 참여기구 관련 내용은 운영위원회, 인사위원회, 노사협의회로 구분 가능하다. <표 9-21>에서 알 수 있듯이, 기존 유노조 사업장의 단체협약 중 인사승진 및 징계, 해고 등 인사위원회 관련 조항은 모두 포함되어 있었으나, ‘운영위원회’와 관련된 내용이 포함된 곳은 1곳(안양관악장애인복지관), ‘노사협의회’ 관련 내용이 포함된 곳은 2곳(에바다, 서울남부장애인)에 불과했다.

이것은 현재 사회복지사업법(운영위원회)과 근참법(노사협의회)에 명시된 공식적인 의사소통 및 참여기구와 관련된 최소한의 조건조차 단협에 명시되지 않거나 포함되지 않고 있다는 것을 알 수 있다. 물론 사회복지사의 의견개진 통로가 노동조합을 통해 경영참여나 노동환경 및 처우개선이 가능하지만 기본적인 법적 구속력이 있는 의사소통 사항 자체가 미약한 것을 보여준다.

〈표 9-22〉 의사소통 및 참여기구 관련 단협 현황

	운영위원회	인사위원회	노사협의회
안양관악장애인	18조	21조	
에바다		45조	78조-84조
서울남부장애인		31조	58조-65조
부천장애인		15조	
홀트아동복지		16조	
애광원		16조	61-62조
부산맹인복지		15조	

주 : 1) 노동조합 조합원 자격 조항과 관련해서는 에바다(팀장 이상 비조합원 제5조)와 남부장애인(사무국장 이상 비조합원 제5조) 두 곳만이 명시적으로 단협에 적시하고 있음.
2) 고용관련 징계위원회는 모든 기관에서 단협에 적시하고 있기에 별도로 정리하지 않았음.

② 차별 및 취약계층

일반적인 인권으로서 사회권의 하나인 노동기본권에서 고용의 균등한 처우는 매우 중요한 사항이다. 특히 사회복지관 및 시설에서 최근 고용의 다양한 현상(무기계약직, 기간제)이 증가하고 있다는 점을 고려하면 비정규직과 장애인 등 소수자와 관련된 차별 및 균등처우 관련 단체협약 내용은 매우 중요하다. 〈표 9-23〉에서 알 수 있듯이, 현재 홀트를 제외하고 대부분의 기관에서 차별 및 비정규직 관련 조항을 포함하고 있다. 특히 에바다의 경우 단체협약에 장애인의 무고용 내용까지 포함하고 있다.

〈표 9-23〉 균등처우 및 취약계층 관련 단협 현황

	균등처우/차별	비정규	기타
안양관악장애인	3조	43조 비정규 정규직 전환(42조 비정규 차별)	
에바다	6조	61조 임시직과 시간제	66조 장애인 의무고용
서울남부장애인	29조	42조 비정규 제한과 용역근절, 71조 비정규직 고용제한, 72조 정규직 전환, 74조 외주/용역/도급 대체금지, 75조 간접고용 보장	
부천장애인	3조	31조 비정규 채용, 32조 정규직화	
홀트아동복지			
애광원			14조 종교활동의 자유(채용 가산점 부여, 근무시간 종교활동 금지)
부산맹인복지			

개별 사업장 내 노사간 맺은 균등처우 및 차별 내용과 관련하여 ‘비정규직’ 조항은 다른 조항에 비해 매우 많은 비중과 내용들이 녹아 있다. 특히 2007년 비정규직법 시행 이후 단체협약에 외주화(간접고용, 사내하도급) 문제가 단체협약에 포함 되고 있는 것은 사회복지시설 규모를 고려하더라도 간접고용 비정규직 규제의 좋은 사례로 보여 진다. 다만, 홀트아동사회복지시설의 경우 1987년 노동조합이 건설되고 노사관계가 제도화되었으나, 최근 몇 년 동안 노사관계 불안정(조합원 인사승진 불이익, 노조 탈퇴, 체불임금 노사/노조 갈등과 마찰 등)으로 노동조합 활동이 위축된 상태에서 비정규직과 같은 노동시장 흐름을 단협에 반영하지 못한 것으로 판단된다.

③ 노동환경과 교육훈련

기존 연구조사에서 사회복지사의 직장생활 및 처우개선 사항 중 하나로 교육훈련을 꼽고 있다. 교육훈련은 법정의무교육(보수)만이 아니라 기관 업무와 직무 관련 내용과 개인의 자기개발이라는 숙련형성의 포괄적 교육내용을 의미한다. <표 9-24>에서 알 수 있듯이 현재 사회복지관 및 시설 내 교육훈련 내용은 일부 기관(안양관악, 에바다, 홀트)을 제외하고, 교육훈련 내용이 단협에 포함되지 못하고 있는 상황이다. 다만, 일부 사업장(홀트)의 경우 개별 노사간 맺은 단협체결 내용 중 직무 내용과 크게 성격이 다른 국외연수 등의 내용이 부각되고 있는 곳도 있다.

<표 9-24> 노동환경 및 교육훈련 관련 단협 현황

	근로시간 (시업/점심/종업)	건강 및 재해	교육훈련
안양관악장애인	56조	64조 건강검진	71-72조 [연수 대학원 포함]
에바다	32조	69-70조 건강진단 및 조치, 71-73조 질병 및 재해기준, 인정, 조치, 보호	74조
서울남부장애인	23조	43조 건강, 44조-45조 재해 보상 및 대책	
부천장애인	40조	54조 재해인정	
홀트아동복지		77조 안전 및 보건관리, 78조 건강진단	66조-67조 [연수 68조-72조]
애광원	37조	54조 안전보건과 재해	
부산맹인복지			

한편 사회복지사 건강 및 질병, 업무상 재해 관련 내용은 모든 기관에서 단

체협약에 포함하고 있었다. 주로 건강검진 항목과 업무상 재해 관련 내용들이며, 산업재해 관련 업무상 재해 기준, 인정, 조치, 대책을 모두 포괄하는 기관은 1곳(에바다) 정도였다. 이는 초기 제조업 중심의 단체협약 주요 내용들이 산업 안전보건 차원에 초점을 둔 것이 반영된 것이다. 때문에 최근 사회복지사 감정 노동(emotional labour), 소진(burn-out) 등의 문제가 부각되고 있는 상황을 반영하지는 못하고 있다. 반면에 사회복지시설 각 사업장의 단체협약에 근로시간이 상대적으로 구체적으로 명시(시업, 점심, 종업)된 것이 다른 서비스 사업장과 다른 특징이다.

④ 평등, 모성보호

사회복지시설 내 남녀평등, 모성보호 사항들은 초기 건설(1987년 민주화 이후) 노조의 단협에 비해, 2000년대 이후 건설된 단협에서 더 확대 강화되고 있는 현상이 확인된다. 현재 ‘남녀평등’ 및 ‘모성보호’ 조항은 「근로기준법」 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」로 규정되어 있는 내용들이다. <표 9-25>에서 알 수 있듯이, 현 사회복지 단체협약에서 임신부 산전후 휴가는 모든 기관에 명시되어 있었으며, 성희롱 예방 조항은 4곳(안양관악, 에바다, 서울남부, 부천장, 홀트), 생리(보건)휴가는 2곳(안양관악, 홀트)에 명시되어 있었다. 한편 단체협약에 남녀평등 조항이 명시된 기관은 3곳(에바다, 서울남부, 홀트) 정도였다.

<표 9-25> 평등, 모성보호, 건강 관련 단협 현황

	남녀평등	모성보호	육아휴직	성희롱예방
안양관악장애인		65조 보건휴가 66조 산전후 및 유산휴가	67조	68조
에바다	54조	40조 산전후 휴가 및 유산휴가	41조	55조
서울남부장래인	53조	56조 산전후 및 유산휴가	57조	54조
부천장애인		50조 산전후 휴가 및 유산휴가	52조	
홀트아동복지	76조	73조 산전후 휴가, 75조 생리휴가	73조	37조
애광원	53조	40조 생리휴가, 50조 산전후 휴가	51조	
부산맹인복지				

하지만 사회복지시설 단체협약 내용 중 육아휴직 내용이 근로기준법을 준용하는 소극적 수준으로 존재하거나, 개정법령을 반영하지 못하는 내용도 있었다. 예를 들면 육아휴직 대상이 여성조합원에 한정된 문구는 육아휴직이 남성(아버지)도 이용가능하다는 점을 고려하면 모성보호 조항에서 분리되어 별도의 조항으로 변경이 필요하다. 또한 육아휴직 대상자의 연령(기존 3세 → 현재 6세, 정부 향후 9세 예정)이 과거 법령을 그대로 존치하고 있는 사례들이 확인된다.

3. 소결

1) 요약

9장에서 살펴본 바와 같이 우리나라 사회복지시설 의사소통 및 참여기구 설치 운영은 매우 미흡한 것으로 나타났다. 조직 내 일상적 공식 논의 기구인 직원 회의체(설치 64.7%, 실질 운영 62%)는 물론이고 법제도적 설치 운영기구인 고충처리위원회(설치 59.3%, 실질 운영 37.7%)와 노사협의회(설치 28.8%, 실질 운영 30%)의 설치와 운영 또한 매우 미흡했다. 물론 노동조합과 같은 노동기본권을 실현하기 위한 자치 조직의 비율도 다소 과대 대표된 측면이 있음에도 설문조사 결과에서는 10.3% 정도에 불과했다.

또한 사회복지시설 내 의사소통 참여기구는 종교기관에서 상대적으로 그 운영 정도가 낮았다. 또한 사회복지시설 가족, 여성, 다문화 기관은 타 기관에 비해 의사소통 참여기구의 설치 및 운영이 미흡한 것으로 나타났다. 더불어 비정규직의 경우 조직 내 ‘고충처리위원회’ 미설치 (71.4%) 의견이 정규직과 무기계약직에 비해 매우 높은 것으로 보아 기관 내 노동환경과 처우개선의 비가시적인 간접차별이 존재하고 있는 것으로 파악된다.

결국 사회복지시설 내 사회복지사의 법적, 제도적 의사소통 및 참여기구 역할을 하는 노사협의회, 협회, 노동조합 모두 노동기본권과 이해관계를 대변하는데 미약한 것으로 확인된다. 첫째, 사회복지시설 내 노사협의회는 30인 미만 사업장이 다수이기에 약 15% 정도만이 설치(미설치 85% 중 5.4% 법령 위반)되어 있었다. 설문조사 결과 노사협의회 설치된 곳(28.8%)들도 거의 대부분 형식적

운영되고 있다는 의견이 70%나 되는 것으로 확인 된다. 이를 반영하듯 사회복지시설 내 고충처리위원회 설치 비율도 59.8%에 불과 했다. 실제로 사회복지시설에서 일상적인 운영과 논의구조인 ‘직원 공식 회의체’ 운영도 64.7%에 그쳤다.

둘째, 사회복지사 권익과 이해관계를 대변하는 협회조직은 약 50년(출범 1967년)가까이 됨에도 불구하고 필요성(92.3%)에 비해 이해대변 역할(지역 73.2%, 중앙 71.1%)을 못하고 있다는 의견이 3분의 2가 넘고 있었다. 특히 협회 조직 내 인권위원회와 윤리위원회 설치 및 운영과 관련해서도 약 30%(중앙협회) ~ 39%(지역협회)가 인지하지 못하고 있었고, 그나마 인지하고 있는 사회복지사 중 역할과 기능에 대해 절반 가량(지역 50.2%, 중앙 58.5%)이 모르고 있다고 응답했다.

셋째, 사회복지사 노조 조직률과 제도화 또한 매우 미약한 상황이다. 설문 조사 결과 사회복지사 조직률은 10.3% 수준(학교 제외)으로 우리나라 전체 평균과 비슷한 것으로 나타났다. 하지만 실질적인 노동조합 성격을 갖고 있는 노동조합 규모는 27개 사업장에 약 500명 남짓에 불과한 실정이다. 설문조사 결과 노조 필요성(84.5%)과 가입의향(72.6%)은 매우 높음에도 조직률이 낮은 것은 조직 내외적 요인 때문으로 확인 된다.¹⁰⁶⁾

넷째, 사회복지사 이해대변 기구와 노동조합 필요성 및 가입 의향은 매우 높으나 기관으로부터 가입으로 인한 불이익에 대한 걱정 때문에 가입 의향이 낮은 것으로 나타났다. 특히 <표 9-26>에서 알 수 있듯이, 사회복지사의 협회 필요성(예비 3.53점, 현직 3.48점), 노조 필요성(예비 3.43점, 현직 3.30점), 가입 의향(예비 3.14점, 현직 3.02점)은 예비 사회복지사가 더 높았으나, 노조 가입으로 인한 불이익 걱정은 현직 사회복지사(2.69점)가 예비사회복지사(2.47점)보다 상대적으로 더 많았다. 결국 이는 일선 현장에서 노동권이 제약받고 있음을 반영하는 것으로 보여진다.

106) 노조 필요성과 별개로 가입으로 인한 불이익(57.9%)을 걱정이 컸으며, 조직된 유노조 사업장이라 하더라도 해고와 탈퇴, 법인 반납 등의 부당노동행위와 같은 위법하고 탈법적인 행위 때문에 제도화되지 못하고 있다. 이는 사회복지 내 구조적인 요인 법인 성격(종교&학교, 위탁)과 사업체 규모(30인 미만 다수), 위계관계(실무자%팀장과장 vs. 사무국장/부장 이상) 등은 노사관계 제도화의 장애요인으로 꼽을 수 있다.

〈표 9-26〉 사회복지사 이해대변 조직 필요성 의견 : 현직 및 예비 사회복지사(1점~4점, 중간 값:2.5점)

		이해관계 대변 협회, 조직 등 필요성	이해관계 대변 노동조직(노동 조합)필요성	이해관계 대변 노동조직 가입 의향 있음	노동조합 필요하나, 기관 불이익 우려로 가입 꺼려짐
현직 사회 복지사	이용시설	3.48	3.34	3.04	2.71
	생활시설	3.44	3.18	2.90	2.64
	협회,재단,단체	3.40	3.29	3.04	2.54
	학교	3.67	3.59	3.41	2.66
	계	3.48	3.30	3.02	2.68
예비 사회 복지사	4년제 대학	3.59	3.51	3.18	2.46
	2년제 대학	3.39	3.29	3.07	2.50
	계	3.53	3.43	3.14	2.47

주 : 사회복지사 이해대변 조직 필요성과 의견 항목은 “그렇지 않다=1에서 그렇다=4”로 점수화했음

2) 제언

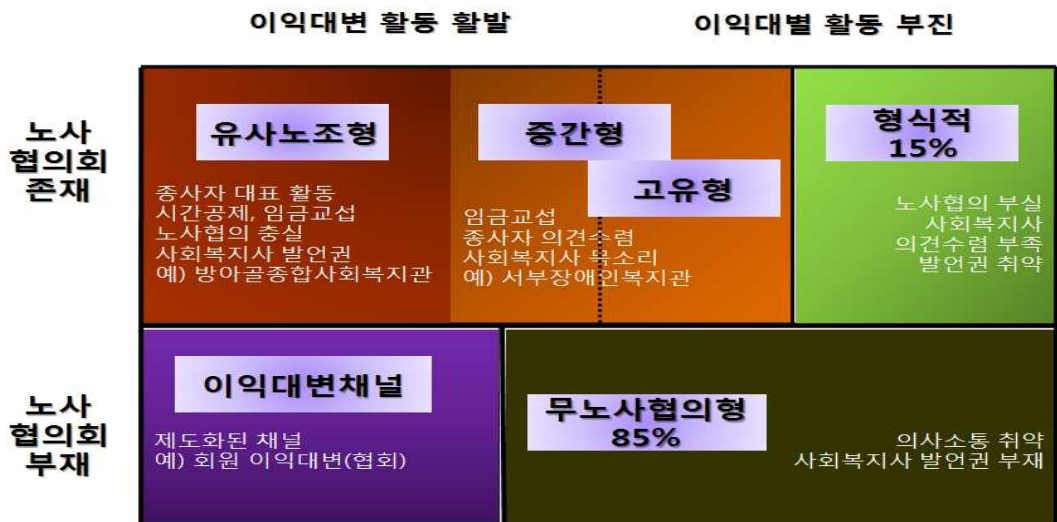
실태조사 결과 우리나라 사회복지사들은 ‘의사소통 및 참여기구’에서 배제되어 있었다. 현재 사회복지시설 내 일상적인 직원 회의체는 인권 및 권익보호에 실효성이 없는 상태이며, 법제도적으로 의무적으로 운영 되어야 할 기구(노사협의회, 고충처리위원회)조차 운영되지 못하는 곳들이 대부분이었다. 그나마 노사협의회가 운영되고 있는 곳들조차 실질적인 운영이 없어 회의록조차 갖추고 있지 않는 곳들이 대부분이었다.¹⁰⁷⁾

기존 노사협의회 연구(배규식 외, 2007)를 인용하여 국내 사회복지시설 내 노사협의회 유형을 도해하면 [그림 9-12]와 같다. 먼저, 사회복지시설 노사협의회 유형은 거의 대부분 형식적 노사협의회형(15%), 무노사협의회유형(85%)이다. 하지만 일부 사례처럼 유사노동조합형(방아골종합사회복지관)과 노조와 노사협의회 중간형(서부장애인복지관)도 존재하고 있는 상황이다. 물론 사회복지사 이해를 대변하는 협회 조직과 같이 이익대변채널형(사회복지사협회)도 가능하다. 이를 반영하듯 사회복지사들도 사회복지 인권상황을 개선하기 위해서는 법제도

107) 2013년 6월 고용노동부로부터 받은 사회복지시설 노사협의회 현황에서 회의록은 거의 대부분 남기지 않아 연구진은 노사협의회 설치 여부만 기록된 자료 이외에 회의 내용을 확인 할 수 있는 자료 자체를 받지 못했다.

개선과 같은 실효적인 의견들을 제시하고 있다.

[그림 9-12] 사회복지시설의 노사협의회 유형(ideal type)



자료 : 배규식 외(2007)의 [그림]을 사회복지 영역에 맞게 수정 변형하여 필자 재구성

[사회복지시설 적합 법개정 문제]

사회복지사만의 고유 업무 환경에 맞는 근로기준법을 개정하여 각 단체기관이 그것에 대하여 상위법으로 두고 기관에 맞게 하위법을 개설 할 수 있는 가이드라인을 만들어 주면 좋겠습니다(사회복지 사례 9-20).

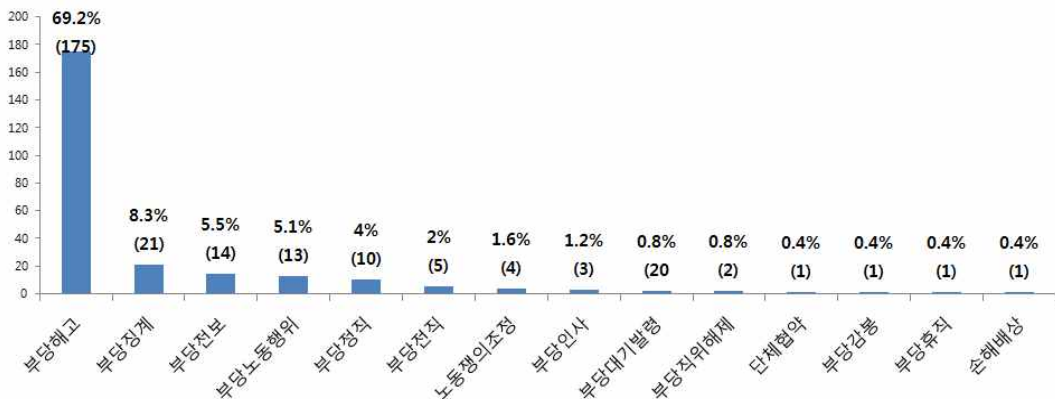
[사회복지시설 지도감독 문제]

철저한 감사(관리) 통보하고 나오는 기관 감사는 이제 그만해줬으면 합니다. 서로 짜고 치는 고스톱처럼 직원들의 고충을 1:1로 들어주면 좋겠습니다. 시설 위 사람들과 대화하고 커피마시고 가는 식의 관리감독은 이제는 식상합니다. 감독에 믿음이 없죠(사회복지 사례 9-21).

특히 사회복지사들은 시설 및 규모 특성을 반영하여 사회복지에 적합한 법 개정 의견은 물론 법제도 집행의 구속력을 높일 수 있는 방안(형식적 감독 지양)도 제기하고 있다. 때문에 사회복지영역의 노사협의회 활성화를 위한 제도적 방안이 필요한 상황이다. 실제로 유럽 몇몇 나라들은 노사협의회 설치 규정(상시 종사자 인원)이 우리나라보다 완화된 나라(네덜란드 10인 ~ 25인, 독일 5인 이상 규모별 운영)도 있다는 점을 고려하면, 사회복지시설과 같이 정부보조를 받는 민간위탁 사업장의 경우 별도의 예외 규정을 검토해볼 수도 있다.¹⁰⁸⁾

한편 사회복지사 이해관계를 대변하는 사회복지사협회는 정책적 제도적 역할 이외에 인권침해(종교, 건강 문제, 근로의 권리, 노동기본권) 문제와 관련해서는 큰 역할을 하지 못하고 있는 실정이다. 그럼에도 헌법에 보장된 사회복지관 및 시설 내 노조 조직률은 설문조사 결과 10.3%(학교 제외)에 불과한 실정이며, 유노조 사업장의 경우에도 실질적인 기능과 역할은 미약한 것으로 확인되고 있다.

[그림 9-13] 사회복지법인 노동위원회 제소 유형별 현황: 2005~2012



자료: 중앙노동위원회 홈페이지 각 년도별 공시자료 재구성

실제로 [그림 9-13]에서 알 수 있듯이 지난 2005년부터 2012년 동안 사회복지법인 종사자의 노동위원회 제소 현황은 연 평균 31건(총 253건)인데, 제소 유형은 △부당해고 69.2%(175건, 평균 21.8건), △부당노동행위 5.1%(13건, 평균 4.3건), △부당징계 8.3%(21건, 평균 3.5건), △부당전보 5.5%(14건, 평균 2건), △부당노동행위 5.1%(13건, 평균 1.9건)였다. 사회복지법인 종사자 제소 유형을 구분하면 노조 조직률이 낮은 이유로 ‘집단적 노사관계’ 성격보다는 ‘개별적 근로관계’ 성격의 제소 현황이 98%였다. 이것은 사회복지 현장에서 개별 노동자들의 근로의 권리가 침해당했을 때 별도의 권익을 대변한 기구가 없기 때문이다. 이런 이유로 사회복지사들은 사실상 노동관계법령에 의한 노동기본권을 제한받고 있는 것이다.

특히 9장의 사례검토 결과 사회복지시설 및 기관에 노동조합이 건설될 경우

108) 현재 10인 이상 사업장의 경우 취업규칙 의무조항이 있듯이 사회복지시설도 이와 연동하여 노사협의 회 규정을 10인으로 검토하는 것도 고려할 수 있다.

제도화되지 못하고 실질적인 활동중지, 해산 등이 발생하고 있는 것은 법인 반납, 해고, 징계 등의 부당노동행위 성격의 직간접적인 사용자의 탄압 때문이다. 이런 이유로 우리나라 사회복지 노사관계는 [그림 9-14]처럼 내부 주체형성과 의지라는 내적요인보다는 법인과 시설의 태도에 의한 외적요인에 제도화(안정화 및 지속성) 여부가 결정된다고 볼 수 있다.

[그림 9-14] 사회복지 노사관계 제도화 형성 모형과 실태 모형



결국 앞에서 살펴본 바와 같이 사회복지사는 보편적 인권의 관점에서 기본적인 노동인권 거의 보장받지 못하고 있는 것이 현실이다.¹⁰⁹⁾ 따라서 현재 우리나라 사회복지시설 내 사회복지사 인권상황 개선이 시급한 상황이며, 주요 내용은 △기존 법제도에서는 인권보호를 받지 못하기에 새로 만들어야 할 영역, △기존 법제도가 있으나 인권보호가 미약하여 보완해야 할 영역, △기존 법제도조차 준수(위법)되지 못해 인권이 침해, 차별받고 있는 영역의 3가지로 <표 9-27>과 같이 요약 가능하다.

109) 세계인권선언은“모든 사람은 자신의 이익을 보호하기 위하여 노동조합을 결성하고 가입할 권리를 가진다.”(제23조 제4항)는 것을 규정하고 있다. 또한 국제노동기구(ILO)는 “표현의 자유와 결사의 자유는 지속적인 진보에 필수적인 조건이다.”(제1조)라고 선언하고 있다. 시민권 규약은“모든 사람은 자기의 이익을 보호하기 위하여 노동조합을 결성하고 이에 가입하는 권리를 포함하여 다른 사람과의 결사의 자유에 대한 권리를 갖는다.”(제22조 제1항)고, 사회권규약은“모든 사람은 그의 경제적, 사회적 이익을 증진하고 보호하기 위하여 관계단체의 규칙에만 따를 것을 조건으로 노동조합을 결성하고, 그가 선택한 노동조합에 가입하는 권리를 갖는다.”(제8조 제1항)고 규정하고 있다(조경배, 국가인권위원회 노동인권기획단 내부회의 자료, 2013).

〈표 9-27〉 사회복지사 의사소통 및 참여구조 정책적 제언

영역	주체	법제도 제정 (신설할 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)	기타 정책과제 (정책방향)
노사협의회	중앙정부	· 노사협의회 설치 의무 제외 대상 76% → 사회복지시설처럼 30인 미만 사업장 근로자 의견개진 제도 신설 필요(노사협의회법 혹은 사회복지사업법 반영) * 네덜란드 : 10인-25인 운영 * 독일 : 5명 이상 규모별 운영	· 노사협의회 회의 기록 의무사항 거의 미비 → 노사협의회 실효적, 실질적 운영 위해 회의록 관계부처인 노동부와 복지부 동시 의무 보고 사항(노사협의회법 개정) 강화, 관계부처(노동부/복지부)에 반기별 보고	· 노사협의회 위반 약 5.6% → 30인 이상 위반 사업장 신설 운영 권고, 각 기관 노사협의회 운영 홍보(노동부 각 권역 지침)와 수시 지도감독	· 사회복지 운영위원회의 ‘지역노사정위원회’ 추천 공익위원 참여 제도 활성화
노동조합	중앙정부	· 사회복지 전달체계(민간위탁) 구조상 다수인 지자체 위탁시설 내 사회복지사 노동기본권 향상 제도화	· 동종 산업(보건)에 비해 노동기본권 향상 모색	· 기존 노동조합 노조 탄압 사례 확인 → 부당해고, 부당노동행위, 부당징계, 부장전보 다수. 사회복지 사업장 모니터링 통한 제도 개선	· 사회복지사 합리적 노사관계 정착 위한 가칭 복지부 산하에 ‘사회복지 노사관계 개선위원회’ 구성 운영(협회, 노조, 전문가 참여)
	지방정부	· 위탁/재위탁시 사회복지 긍정적 노사관계 평가 항목 추가	· 민간위탁 및 재위탁 평가 시 노동기본권 가점제도 부여(중앙/지방정부)	· 노조 설립 이후 지정 반납 법인은 재지정 및 위탁 금지	· 각 지역사회복지협의회 내 ‘노동분과’ 신설 운영
	사회복지계		· 사회복지사 노동권 보장 및 권익 증진 위한 사회복지계의 노동조합 인정 및 모범 단체협약 확산		· 노동조합 필요성과 이해를 위한 협회 및 사회복지계 교육과 공론의 장 마련

제10장 사회복지사 교육훈련 실태

1. 문제제기

1) 연구목적

사회복지사는 클라이언트의 다양한 욕구를 충족시켜주고 문제를 해결하는 모든 과정에서 이들과 상호작용해야한다. 또한 이를 위해 자원동원과 관련된 다양한 역할 수행과 더불어 자신의 업무행위에 대한 효과성 검증을 통한 사회적 책무성을 입증해야한다(모지환, 최정민, 장신재, 2011). 이처럼 사회복지서비스 제공이 사회복지사의 역할수행에 의존하고 있어 사회복지인력에 대한 교육을 통한 같은 전문성 확보를 통한 지속적인 인적관리는 매우 중요하다(안정선, 2009).

그러나 사회복지사들의 근로실태에 관한 선행연구들을 살펴보면, 사회복지사는 과중한 업무와 스트레스 그리고 열악한 처우 등의 근로조건 속에서 업무를 수행하고 있어 인적관리 및 사회복지사의 인권보장 수준은 취약한 것으로 제시되고 있다(최혜지·이은정·서동명, 2013). 때문에 오래전부터 사회복지사의 직무만족 저하나 직무스트레스의 증가, 전문가로서의 직접적 정체성이나 역할 혼란, 소진과 같은 노동인권문제를 해결하는 것이 인적관리에서 가장 중요한 과제로 제시되어왔다.

최근 이와 같은 사회복지사의 노동조건문제 해결과 이들의 직무만족도를 높이기 위한 대안이자 전문가로서 직업적 정체성 및 전문적 역량 발휘에 기여하기 위한 대안 중 하나로 직무교육에 대한 지원 강화가 강조되고 있다(이기영·임혁, 2009; Densten, 2001; Janssen, Jonge, Bakker, 1999; Lefley, Culter, 1998; O' hare, 1997). 이미 사회복지 근무환경의 불확실성 그리고 사회문제와 정책들 급변상황은 끊임없이 사회복지사로 하여금 자기개발을 요구하고 있다. 또한 사회복지조직의 주요서비스는 사회복지 전문 인력에 의해 진행되며, 이들의 전문성이 곧 서비스의 과정과 결과에 영향을 미치는 특성을 갖고 있다. 이러한 맥락에서 개별 사회복지사들이 직무로 인한 부적응을 최소화하고 조직구성원으로

하여금 조직 환경에 안정적으로 적응할 수 있도록 하는 조직 지원의 체계 마련은 시급한 문제이다. 특히, 전문적 지식과 기술이 요구되는 사회복지사의 경우 직무별 교육훈련의 개별화나 직무를 통한 전문성 제고의 시간과 여건에 대한 배려가 집중된다면 스스로 역량을 향상시키는데 영향을 미치며(강철희, 정상원, 2007), 결과적으로 사회복지사 직무에 대한 몰입과 만족을 지속시키며, 소진을 완화하거나 예방할 수 있는 행동의 선택에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 사회복지사의 직무교육과 관련된 연구들은 사회복지조직의 효율적인 업무관리와 사회복지사의 전문성 확보 그리고 이들의 자질 향상을 위한 다양한 형태의 교육은 사회복지사 개인의 자기효능감 향상시키는데 도움을 주어 열악한 노동조건에 대한 합리적 대안을 마련하여 문제를 해결하는데 직간접적인 영향을 미치는 것으로 제시되어 왔다(박은경, 2011; 이수광, 2010). 결국 사회복지사의 교육훈련은 전문성 향상과 더불어 노동조건을 개선하고 향상시킬 수 있는 중요한 기제로 볼 수 있다.

다만 이처럼 사회복지사에게 다양한 수준의 직무교육을 실시하는 것이 시급하고 중요함에도 불구하고, 사회복지사를 위한 교육의 충분성은 양적으로나 질적으로 높은 수준으로 이루어지는 것은 아니라고 보고되어 왔다(김기태, 양옥경, 홍선미, 박지영, 최명민, 2005). 사회복지사 보수교육제도가 시행되어 현재에 이르기까지 불과 5년이 되었으며, 아직 보수교육 의무대상자의 범위도 제한적이다. 또한 법정보수교육을 제외한 사회복지사의 직무교육은 전적으로 조직의 재량에 따른 영역으로 남아 일선사회복지사, 계약직과 같은 비정규직 등이 공공연하게 직무교육의 참여기회나 형태 등에서 차별이나 억압이 나타나고 있는 실정이다. 무엇보다 사회복지사들은 열악한 근무조건에 있음에도 인권 및 노동조건에 대한 교육이 제대로 이루어지지 않아 이들의 전문성 향상과 노동인권상황 향상을 위한 원동력이 부재하다.

이러한 맥락에서 본 장에서는 사회복지사의 교육훈련 실태를 파악해보고 교육훈련에 있어서 차별과 노동인권상황을 분석해보고자 한다. 사회복지조직에서의 교육훈련은 직장상사를 통한 개별지도를 의미하는 슈퍼비전 및 자체 세미나 등과 같은 직장 내 교육(On the Job Training), 사회복지사 보수교육 및 직무관련 외부교육 등을 의미하는 직장 외 교육(Off the Job Training), 대학원 및 자격증 취득과 관련된 자기개발(Self-Development)으로 구분될 수 있다. 이러한 차원에서 사회복지사 직무교육의 실태를 진단해보고, 사회복지사의 직무교육이 노동인권상황과 어떻게 연계되는지를 살펴봄으로써 앞으로의 사회복지사의 직

무교육훈련의 내용과 방향성에 대해 논의해보고자 한다.

2) 연구방법

사회복지사의 직무교육의 다양한 차원을 파악하기 위해 본 장에서는 크게 2가지 차원의 연구방법을 사용하고자 한다. 첫째, 사회복지사의 직무교육관련 규정 등을 문헌검토를 통해 분석해보고자 한다. 둘째, 설문조사 및 인터뷰를 통해 실제 사회복지사들의 직무교육 실태를 분석해보고자 한다.

(1) 문헌검토

한국의 사회복지사 교육실태에 관한 연구는 크게 2가지 차원에서 살펴보았다.

우선 첫번째로 사회복지사의 보수교육 실태를 살펴보았다. 한국 사회복지사의 보수교육은 한국사회복지사협회를 통해 의무적으로 실시되는 사회복지사 법정보수교육과 의무 법정보수교육은 아니지만 사회복지영역별로 정신보건사회복지사협회, 의료사회복지사협회, 학교사회복지사협회 차원에서 각각 실시되는 보수교육이 존재한다. 따라서 법정보수교육과 해당 학회의 보수교육 실태를 정리하여 비교 분석해보았다.

두번째로 법정보수교육 이외의 사회복지사 직무교육의 실태를 살펴보았다. 법정보수교육 이외의 직무교육은 주로 사회복지조직의 자발성에 기인하나 이에 영향을 미치는 사회복지시설평가기준의 영향을 받고 있다. 따라서 사회복지시설평가 기준에 따라 사회복지조직들이 사회복지사의 직무교육을 어떠한 수준으로 지원하고 있는지 살펴보았다.

(2) 실태조사

구체적으로 사회복지사들의 직무교육의 현황 및 실태를 분석은 크게 2가지 차원에서 진행되었다.

첫째, 전국 사회복지사 2600명을 대상으로 수집된 데이터 중 직무교육과 관련된 내용들을 선별적으로 분석하여 제시하였다.

둘째, 수도권 지역의 종합사회복지관 및 사회복지시설 등 사회복지관련 기관에서 중간관리자급 이상으로 근무한 사회복지사를 대상으로 면접을 실시하여 실제 현장에서의 직무교육 실태에 관한 자료를 수집하였다.

가. 설문조사

설문조사에 대한 분석결과는 다음과 같이 제시하였다. 우선 사회복지사의 직무교육과 슈퍼비전에 관한 사항에 대한 문항, 1년간 참여한 직무교육 및 슈퍼비전에 관한 사항, 직무교육에 참여하지 않은 사유, 직장 내 직무관련 교육의 경험정도에 대해 물어본 문항들의 기술 분석을 통해 사회복지사의 직무교육 실태를 제시하였다.

다음으로 조사대상자의 일반적 사항에 따라 직무교육과 관련된 실태들을 분석하여 제시하였다. 이에 따라 일반적 사항으로는 시설형태, 분야, 고용형태, 지역, 규모, 성별, 직책, 근무기간, 혼인여부, 학력 등에 따라 직무교육의 기회와 경험 및 직무교육의 형태와 수준 등에 차이가 있는지를 파악해보았다.

나. 면접조사

사회복지사에 대한 면접조사의 경우 본 연구에서의 면접 대상은 총 5명으로 정규직 사회복지사 9년 이상의 경력을 가진 정규직 사회복지사 3명, 경력 2년 미만의 계약직 사회복지사 2명을 임의로 선정하여 비표준화 면접을 실시하였다. 면접조사에서의 주요 질문사항으로는 현재 사회복지사의 직무교육의 실태와 직무교육에 있어서 차별이나 억압, 사회복지사의 직무교육에 대한 방향성 등에 대해서 파악하였다.

〈표 10-1〉 사회복지사 교육훈련 면접조사 대상 특성

사례번호	기관	경력	직급	성별	학력
사회복지사 10-1	종합사회복지관	9년	대리	여	석사졸업
사회복지사 10-2	종합사회복지관	11년	팀장	남	학사졸업
사회복지사 10-3	사회복지시설	22년	관장	남	박사재학
사회복지사 10-4	종합사회복지관	2년	계약직	여	학사졸업
사회복지사 10-5	노인종합복지관	2년	계약직	남	학사졸업

2. 분석결과

1) 보수 및 직무교육

사회복지사는 끊임없이 변화하는 사회적 욕구와 문제에 대처하여 양질의 사회복지서비스를 제공하기 위해 지속적인 교육이 필요하다. 특히 사회복지사의 지식과 기술 및 가치는 사회복지 전문 인력의 전문성을 결정하기 때문에 사회복지 교육은 사회복지사의 전문적 실천의 기본이 되는 사회복지실천을 위한 지식 및 기술에 대해 체계적으로 반영하여 이루어져야한다. 이는 사회복지사에 대한 교육이 사회복지사의 자질향상과 전문성 증진에도 중요한 영향을 미칠 뿐 아니라 클라이언트에게 제공되는 서비스의 효과성과 효율성을 높이는 데에도 매우 중요한 일이기 때문이다(주석진, 2010).

사회복지사의 교육 전문성 향상을 위한 체계적이고 제도적인 교육 방안은 2009년에 사회복지사업법 개정을 통해 사회복지사 보수교육이 법제화되어 실시되었다. 여기에서는 한국 사회복지사의 교육의 형태를 크게 보수교육과 직무교육으로 분류해서 살펴보고자 한다.

(1) 사회복지사 보수교육

가. 보수교육 대상자

우선 현재 실시되고 있는 사회복지사 보수교육의 형태는 크게 2가지로 나뉘 볼 수 있다.

첫째는 사회복지사 자격증을 갖고 있으며, 사회복지시설 및 법인에 근무하는 사회복지사를 대상으로 하는 법적의무보수교육이 있다.

사회복지사 법정보수교육은 “보건복지부장관이 사회복지사의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하면 사회복지사에게 교육을 받도록 명할 수 있다. 다만, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인권에 관한 내용이 포함된 보수교육을 받아야 한다.” 라고 규정한 사회복지사업법 제13조 2항에 그 근거를 두고 있다. 보수교육의 관리 운영에 대한 위탁운영

은 사회복지사업법 시행규칙 제5조 5항에 따라 현재 한국사회복지사협회가 맡아서 운영 중이다.

법정의무 보수교육의 교육대상자는 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사(사회복지사업법 제13조 제2항)로 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(보건복지부·한국사회복지사협회, 2013).

첫째, 사회복지법인에 종사하는 사회복지사 중 사회복지업무에 종사하는 자를 의미한다. 단 주 5일 40시간 이상 근무하는 자만 해당되며, 기간제 근로자는 포함하되 단시간 근로자는 제외된다.

둘째, 사회복지시설에 근무하는 사회복지사로서 <표 10-2>에서와 같이 사회복지사업법 제2조제1호 각목의 법률 또는 사업 지침의 종사자 자격 및 배치기준에 사회복지사 자격증 소지자로 명기되어 있거나 사회복지사업법시행령 제6조제1항에서 정한 사회복지업무에 종사하는 자를 의미한다(주5일 40시간 이상 근무하는 자로써 기간제 근로자는 포함하되 단시간 근로자는 제외).

단, 사회복지사인 사회복지법인 상임이사와 사회복지시설의 장은 포함되며, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하였으나 교육 당해 연도에 퇴사한 경우는 보수교육 대상자에서 제외되며, 퇴사 후 사회복지시설이나 법인에 입사하여 당해 연도 재직기간이 6개월 이상인 경우 보수교육을 받아야한다. 또한, 사회복지법인 또는 사회복지시설 외의 기관 및 단체에 종사하는 예를 들어 의료, 교육, 행정기관 및 각종 협회나 단체에 종사하는 사회복지사의 경우 사회복지사가 보수교육을 희망하는 경우 보수교육 참여 및 평점부여가 가능하다.

〈표 10-2〉 사회복지시설별 보수교육 의무대상자

시설종류	보수교육 의무대상
종합사회복지관	관장, 사무분야의 책임자 (부장, 과장, 선임사회복지사, 사회복지사)
노인주거복지시설 (양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택)	시설장, 사무국장, 사회복지사
노인의료복지시설 (노인요양시설, 노인요양공동생활가정)	시설장, 사무국장, 사회복지사
재가노인복지시설 (방문요양, 주·야간보호, 단기보호, 방문 목욕)	시설장, 사회복지사
노인여가복지시설 (노인복지관, 경로당, 노인교실)	시설장, 사회복지사, 상담지도원
노인보호전문기관	기관장, 사회복지사, 상담원

시설종류	보수교육 의무대상
(학대피해노인쉼터)	
아동양육시설	시설장, 사회복지사, 사무국장, 보육사, 생활복지사, 상담지도원, 자립지원전담요원, 직업훈련교사
아동일시보호시설	
아동보호치료시설	
자립지원시설	
공동생활가정	
아동상담소	
아동전용시설	
지역아동센터	시설장, 사회복지사, 보육사, 생활복지사, 상담지도원, 자립지원전담요원, 아동복지교사(아동청소년지도교사, 지역사회복지사), 직업훈련교사
장애인거주시설 (장애유형별 거주시설, 중증장애인 거주시설, 장애영유아 거주시설, 장애인 단기거주시설, 장애인공동생활가정)	시설장(관장), 사무국장, 사회복지사, 총무, 사회재활교사, 시설훈련교사, 생활지도원, 직업훈련교사(직업재활사) (장애인복지관) 관장, 사무국장, 1급~5급 중 사회복지사
장애인지역사회재활시설 (장애인복지관, 장애인 주간보호시설, 장애인체육시설, 장애인 수련시설, 장애인 심부름센터, 수화통역센터, 점자도서관, 점자도서 및 녹음서출판시설, 장애인 재활치료시설)	
장애인직업재활시설 (장애인 보호작업장, 장애인 근로사업장)	
장애인의료재활시설	
장애인생산물판매시설	
정신요양시설	시설장, 사무국장, 사회복지사, 작업지도원, 생활지도원(생활복지사), 전문요원 중 사회복지사
정신질환자사회복귀시설 (정신질환자생활시설, 정신질환자 지역사회재활시설, 정신질환자 직업재활시설, 중독자재활시설, 정신질환자 생산물 판매시설, 정신질환자종합재활시설)	시설장, 사회복지사, 재활활동요원, 전문요원 중 사회복지사
지역자활센터	1~5급
모자가족복지시설	시설장, 사무국장, 사회복지사, 생활복지사, 생활지도원
부자가족복지시설	
미혼모자가족복지시설	
일시지원복지시설	
한부모가족복지상담소	
국공립어린이집	시설장, 사회복지사
사회복지법인어린이집	
법인·단체등어린이집	
직장어린이집	
가정어린이집	
부모협동어린이집	
민간어린이집	
지원시설(일반지원시설, 청소년지원시설, 외국인여성지원시설, 자활지원센터)	시설장, 상담소장, 사무국장, 사회복지사, 상담원, 직업훈련교사
성매매피해상담소	상담소장, 보호시설장, 사회복지사, 상담원
성폭력피해자보호시설	
성폭력피해상담소	
성폭력피해자통합지원센터(여성폭력피해자원스톱지원센터,	센터장, 총괄팀장

시설종류	보수교육 의무대상
아동성폭력전담센터(해바라기아동센터)	
가정폭력피해자보호시설(단기보호시설, 장기보호시설, 외국인보호시설, 장애인보호시설)	상담소·시설장, 사회복지사, 상담원
가정폭력관련상담소	
긴급전화센터	
다문화가족지원센터	센터장, 사회복지사
노숙인복지시설 (노숙인일시보호시설, 노숙인자활시설, 노숙인재활시설, 노숙인요양시설, 쪽방상담소)	시설의장, 사회복지사, 상담요원, 생활복지사(지도원), 정신보건전문요원 중 사회복지사
노숙인종합지원센터 (상담보호센터)	

참고자료 : 사회복지사업법시행령 제6조1항에서 정한 사회복지업무에 종사하는자

〈표 10-2〉의 의무대상에 해당하더라도 사회복지사 자격증 미소지자는 보수교육 대상에서 제외되며, 노인일자리전담기관(노인인력개발기관, 노인일자리지원기관, 노인취업알선기관), 아동보호전문기관, 가정위탁지원센터, 중증장애인자립생활지원센터, 정신보건센터, 정신의료기관, 보육정보센터, 보육개발원, 성매매방지중앙지원센터의 경우 사회복지시설 종류에 포함되지는 않으나 사회복지법인에서 위탁받아 운영되는 경우 사회복지법인의 종사자 기준에 해당하는 자는 보수교육 의무대상에 포함된다. 위 시설들이 사회복지법인의 위탁을 받지 않는다면 해당 기관의 사회복지사들은 의무교육대상에서 제외된다.

보수교육 의무 위반자에 대해서는 사회복지사업법 제58조에 따라 과태료 처분에 처하는데, 사회복지법인 및 시설 종사자가 보수교육을 받지 않았을 경우에는 20만원, 보수교육을 이유로 불이익을 처한 사회복지시설 및 법인 운영자는 100만원에 처하도록 한다. 즉, 보수교육 의무 위반자에 대한 처분은 자격유지와 관계없이 과태료로만 처분하고 있어 강제성이 미약한 편이다.

나. 보수교육의 내용

한국 사회복지사협회에서 제공하는 ‘사회복지사 보수교육 운영지침 안내(2013)’에 따르면 교육인정은 협회 중앙회 및 지회에서 실시하는 교육이나 사회복지관련 세미나 및 워크숍 등의 집합교육을 통해 이수할 수 있으며, 제한된 범위 내에서 사이버교육을 통해서도 이수가 가능하다.

사회복지사의 보수교육은 연간 8평점 이상(최소 8시간 이상)을 이수해야한다.

8평점의 교육 이수 내용에는 사회복지윤리와 가치, 사회복지실천 영역과 같은 필수영역을 1평 점 이상 반드시 이수해야한다. 필수영역 외에는 사회복지정책, 행정, 조사연구, 인권, 특별 분야의 영역의 과목이 존재하며, 사회복지사가 원하는 과목을 자율적으로 선택하여 이수할 수 있다.

〈표 10-3〉 법정 보수교육 인정 범위

유 형	세부기준	인정평점
집합교육	사회복지사 보수교육을 목적으로 구성된 교육	1시간/1평점
	사회복지관련 세미나, 워크숍 등 ※이수평점(총 8평점) 중 연간 2평점까지 인정	4시간/1평점
사이버 교육	1차시당(30분 이상) 15페이지(애니메이션 컷) 이상 구성 ※이수평점(총 8평점) 중 연간 4평점까지 인정	1차시/0.5평점

참고자료 : 보건복지부 · 한국사회복지사협회(2013) 사회복지사 보수교육 운영 지침 안내 참고.

2013년 현재 법정보수교육은 시행 5년차에 있으며, 2012년도 기준 오프라인을 통한 집합교육은 전국 43개 교육기관에 의해 총 850개 과정이 진행된 것으로 나타났으며, 진행전체 의무교육 대상자 41,206명 중 95.1%인 39,177명이 교육을 완료한 것으로 나타났다. 의무대상자 중 미이수율은 2029명으로 4.9%로 나타났다(소셜워커, 2013). 사회복지사 법정의무교육의 미이수자의 경우 과태료를 부과하는 한편 자격증이 상실되는 등의 불이익은 존재하지 않는다. 의무대상자가 아닌 희망대상자의 보수교육 참여율은 25.2%로 낮게 나타났다.

〈표 10-4〉 2012년 법정보수교육 이수현황

구분	총계		의무대상자		희망대상자	
	인원	비율	인원	비율	인원	비율
대상자	67,317	100%	41,206	61.2%	26,111	38.8%
이수자	45,752	68%	39,177	95.1%	6,575	25.2%
미이수자	21,565	32%	2,029	4.9%	19,539	74.8%

다. 보수교육 만족도

한국사회복지사협회에서 실시하는 사회복지사의 보수교육의 만족도 평가결과

를 살펴보면 다음 [그림 10-1]과 같다(한국사회복지사협회, 2012).

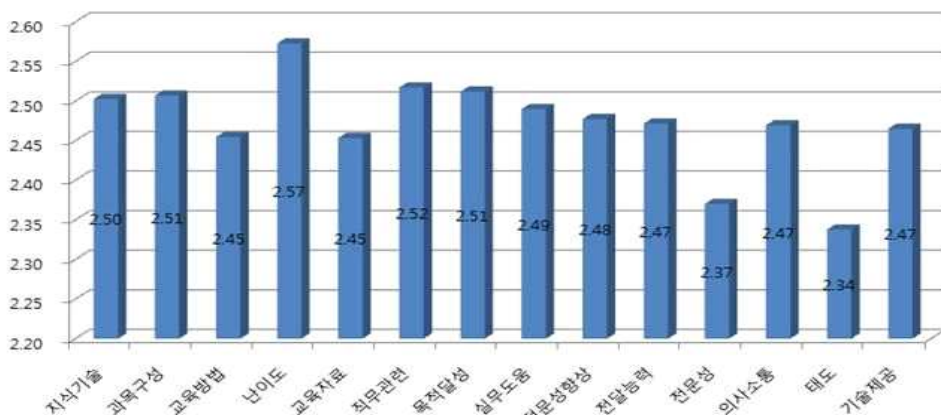
첫째, 보수교육의 참여 동기는 타인의 권유 및 추천 때문이라는 응답이 가장 높았으며, 직무명령에 의해 의무적으로 참여한다는 의견과 자기계발 및 업무능력 향상을 위해 자발적으로라는 의견이 뒤를 이었다. 이는 자발적인 참여보다는 의무적인 차원에서 보수교육이 이루어진다는 점을 보여준다.

둘째, 보수교육에 대한 전반적인 반적인 만족도 수준은 5점 만점에 2.40점 수준으로 보통이하인 것으로 나타났다. 교육의 난이도나 직무관련성, 과목구성, 목적달성에 대한 순으로 만족도가 상대적으로 높게 나타났으며, 교육과정편성이나, 교육효과, 강사전문성에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다.

셋째, 현 근무 분야별 보수교육 만족도를 살펴보면, 아동청소년, 여성가족, 노인 등의 분야가 상대적으로 만족도가 높았으며, 장애인, 정신보건, 부랑인 등의 분야에 속한 사회복지사들의 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 점들은 결국 사회복지사들의 다양한 현장의 욕구나 필요에 적합한 사회복지 보수교육에 대한 노력이 필요하다는 점을 시사한다.

넷째, 직급별 보수교육의 만족도를 살펴보면, 최고관리자의 만족도가 신입 및 중간관리자에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 반면 경력기간에 따른 만족도의 차이를 살펴보면 3~5년 미만의 경력자 만족도가 타 경력에 비해 높은 것으로 나타났다.

[그림 10-1] 2011년도 사회복지사 보수교육 만족도 평균(5점 만점)



* 한국사회복지사협회(2012) 2011 사회복지사 보수교육 평가보고서 참고

이러한 결과들은 사회복지사의 보수교육이 보다 이론과 실천을 아우르는 콘텐츠 개발을 통해 현장실무중심의 심층, 심화교육의 형태로 이루어지는 노력이 나타나야 보다 현장의 요구에 부응할 수 있는 보수교육이 될 수 있음을 보여준다. 또한 생활시설의 경우 전일제 근무나 2교대제 근무로 인해 교육을 위해 자리를 비우는 것이 업무에 상당한 차질을 일으키며, 오지시설 등의 경우 시간적 공간적 접근성의 제한이 있으므로 접근성을 보다 향상시킬 수 있는 실질적인 보수교육의 개발이 요원하다.

라. 보수교육 개선방향

사회복지사의 법정 의무 보수교육에 대한 개선이 지속적으로 이루어져왔으나 여전히 다음과 같은 지적들이 제시되고 있다.

첫째, 사회복지사 자격증 소유자는 모두 사회복지사 보수교육을 받는 것은 아니며, 사회복지사로 근무하고 있어도 모두 보수교육을 받는 것도 아니라는 점이다.

둘째, 보수교육 운영주체인 한국사회복지사협회는 사회복지사 교육과 관련된 교육 명확한 기준 마련이 요구된다. 이러한 기준이 없다면 중구난방식 교육을 받게 되며, 시간과 돈의 낭비뿐만 아니라 사회복지사들이 합리적으로 교육을 받을 수 있는 틀이 사라지게 된다.

셋째, 사회복지현장의 욕구와 상황을 반영한 새로운 보수교육을 지속적으로 개발하는 것이 필요하다. 대부분 기초 필수영역 중심으로 구성, 동일한 강좌가 반복적으로 개설되는 경향이 있어, 다양한 개인적 특성과 욕구에 적합한 학습 기회를 통해 자신의 실천적 가치와 기술을 향상시키는데 필요한 교육을 선택할 수 있도록 하다. 또한 교육과정의 전문화를 통해 회기별, 대상별, 주제별 다양한 교육과정 신설이 요구된다.

넷째, 면허유지제도로서의 보수교육 운영이 필요하다. 현행 법정 의무교육은 자격제도와 연계하여 운영되지 않고 있다. 보수교육의 이수여부에 따라 자격유지 갱신이 이루어져야 할 필요성이 제시된다.

다섯째, 사회복지전담공무원의 사회복지사 보수교육 참여와 인정 필요하다. 사회복지전담공무원의 경우 급변하는 사회복지환경변화와 클라이언트의 다양한 복지욕구와 문제에 유연하게 대응하기 위한 민관 상호 이해를 기반으로 실질적인 거버넌스 구축에 기여할 수 있다.

여섯째, 보수교육은 종사자의 전문성 강화를 위한 것이므로 사용자 비용부담이 요구되며, 필요시 고용환급을 받을 수 있는 교육프로그램을 확대 보급하는 노력이 필요하다.

마. 사회복지분야별 보수교육 운영현황

다음으로 법정의무보수교육 외 사회복지분야별 보수교육의 형태를 살펴보고자 한다.

현재 한국사회복지사협회의 법정의무 보수교육 외에도 3개의 분야별 사회복지사자격증이 존재하고 있으며, 해당 자격유지를 위한 자체 보수교육이 존재한다. 구체적으로 살펴보면, 정신보건사회복지사협회, 의료사회복지사협회, 학교사회복지사협회 3개 분야에서 이를 시행하고 있으며, 사회복지사 자격증을 취득한 사람 중에서 해당분야의 자체적인 수련 및 시험과정 등을 통해 자격증을 추가로 취득할 수 있다. 이에 따라 각각 정신보건사회복지사 자격증, 의료사회복지사 자격증, 학교사회복지사 자격증을 발급하고 있으며, 이들의 자격유지를 위한 보수교육 역시 각 협회 차원에서 자체적으로 진행하고 있다. 한국사회복지사의 사회복지사 법정보수교육과 분야별 보수교육을 비교는 <표 10-4>과 같다.

구체적으로 살펴보면, 정신보건사회복지사 보수교육의 경우 연평점 20평점 이상을 이수해야하며, 정신보건사회복지사협회 중앙 및 지회 보수교육, 학회의 학술대회 및 기타 관련 기관의 교육을 통해 인정받을 수 있다. 정신보건사회복지사 자격유지를 위한 보수교육의 평점은 법정의무보수교육을 통해서도 인정된다. 다만 정신보건사회복지사 자격유지를 위한 보수교육은 법정의무보수교육의 평점으로 인정되지는 않는다. 정신보건사회복지사 자격증 소지자가 보수교육을 이수하지 못했을 경우 자격증이 상실되거나 승급이 불가하다.

의료사회복지사 보수교육은 슈퍼바이저는 24평점, 그 외는 20평점 이상을 연간 이수해야한다. 대한의료사회복지사협회의 내부 및 외부교육을 통해 평점을 인정받을 수 있으며, 법정의무보수교육의 평점은 일부 인정받을 수 있다. 역시 반대로 의료사회복지사 보수교육의 평점을 법정의무보수교육의 평점으로 인정받지는 못한다. 미 이수자에 대해서는 자격증 상실 등의 처분은 없으나 암묵적인 제제가 있어 미 이수자는 거의 없는 것으로 보고된다.

학교사회복지사 역시 연간 20시간 이상의 교육을 인정받아야하며, 학교사회복지사협회의 학회학술대회 및 워크숍, 중앙회 및 지방회의 온라인 및 오프라

인교육, 협회가 인증한 전문교육기관의 교육, 슈퍼비전 등을 통해 다양하게 보수교육을 이수할 수 있다. 법정의무보수교육도 학교사회복지사 보수교육으로 인정받을 수 있다. 미 이수자의 경우 자격증이 상실된다.

〈표 10-5〉 사회복지사 보수교육

	사회복지사	정신보건 사회복지사	의료사회복지사	학교사회복지사
대 상 자	사회복지법인 및 사회복지시설 근무 사회복지사 자격증 소지자	정신보건사회복지사(1,2급) 자격증 소지자	의료사회복지사 자격증 소지자	학교사회복지사 자격증 소지자
보 수 교 육 시 간	연8평점	연20평점 이상	20평점 이상 (슈퍼바이저 보수교육은 24평점)	연간 20시간
교 육 방 식	-집합교육(협회교육, 사회복지관련세미나 및 워크숍) -사이버교육	-중앙보수교육(춘계, 추계) -지회보수교육 및 월례집담회 -학회학술대회 -기타 관련기관 교육 *한국사회복지사협회 보수교육 인정	내부교육(대한의료사 회복지사협회 및 지부) 외부교육실시기관 *한국사회복지사협회 보수교육은 일부 만 인정	- 학회학술대회 및 워크숍 - 중앙협회 인증 워크숍, 온라인교육, 지방협회교육 - 협회 인증 전문교육기관의 교육(10시간 초과불가) - 학교사회복지실천 관련 슈퍼비전(10시간 초과불가) *한국사회복지사협회 보수교육 인정
미 이 수 자 처 분	과태료부과 (20만원)	정신보건사회복지사 의 협회원 자격 유지 및 1급 승급 이 불가	없음 (자격필증에 보수교육 미이수 표기)	자격증 효력상실

참고자료 : 한국사회복지사협회 보수교육센터/정신보건사회복지사협회/의료사회복지사협회/학교사회복지사협회 각 홈페이지 참고

(2) 사회복지사의 직무교육

사회복지사는 매년 실시하는 한국사회복지사협회의 법정 의무보수교육과 분야별 사회복지사 자격증을 유지하기 위한 보수교육 외에도 실무능력 향상을 위한 다양한 차원의 직무교육의 기회를 갖는다. 사회복지사를 위한 직무교육 및 재교육은 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들의 효율적인 업무관리와 전문성 확보, 자질 향상을 위해 이루어지는 다양한 형태의 교육활동을 의미한다. 또한 사회복지사의 직무교육은 실천성을 중시하며 현장에서 일어나는 과제의 구체적 해결에 관한 지식과 기술을 습득시키는데 목적을 가지고 있다(김수영, 1998). 이러한 사회복지사의 직무교육은 사회복지실천현장에서의 필요로 하는 사회복지실천기술에 대한 수요 증가로 인해 매년 증가하고 있으며, 사회복지조직 내외의 다양한 시설 및 기관을 통해 실시되고 있는 추세이다.

〈표 10-6〉 사회복지시설평가지표 상 인정되는 교육의 종류와 범위

교육의 종류	인정범위
외부교육	직원 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등을 말함
사이버교육	사회복지사 보수교육만을 인정
수료증	수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하되, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일교육은 4시간으로 함
대학 및 대학원	업무 관련 대학 및 대학원 진학은 1학기당 10시간 인정
해외연수	해외연수 중 기관견학일 경우 방문기관 당 3시간 인정하며, 순수훈련을 목적으로 해외 장기연수는 근거자료가 있을 경우 일정표, 연수보고서, 내용에 준해 1일 최대 8시간까지 인정
고용보험 환급교육	외부교육으로 인정

참고자료 : 2010 사회복지시설평가 자료집 참고

무엇보다 최근 사회복지사의 직무교육의 기회가 증대되는 경향이 있다. 이는 사회복지조직들의 직무교육활동이 사회복지시설평가에 있어 인적자원관리정도를 파악하는 지표로 제시되면서 보다 활성화되어왔다. 사회복지시설평가지표에

따르면, 시설에 근무하는 사회복지사 1인당 연간 교육에 참여한 평균시간을 산출하여 평가한다. 또한 연간 1인당 최대 교육시간은 60시간 한도로 인정함으로써 사회복지시설들은 평가에서 좋은 성적을 산출하기 위해 직원들의 직무교육 참여를 독려하고 일정 수준 이상의 교육을 받을 수 있도록 지원하는 등의 노력을 기하고 있다. 인정받을 수 있는 사회복지사의 직무교육의 범위는 다음과 같다.

사회복지시설평가기준에 따르면 사회복지시설평가지표 상 인정받을 수 있는 교육의 종류와 범위에 대해서 규정하고 있다(<표 10-6> 참고).

외부교육은 직원의 능력개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 출장 명령 하에 실시되는 각종 세미나, 워크숍, 단기 프로그램, 기타 교육과정 등으로 인정하였다. 단, 사이버 교육은 한국사회복지사협회에서 실시하는 사회복지사 보수교육만을 인정하였으며 고용보험 환급교육의 경우 대학과 대학원의 경우 1학기당 10시간을 인정하였고, 해외연수는 방문기관 당 3시간, 장기연수의 경우 근거자료를 바탕으로 1일 최대 8시간 까지 인정하였으며, 1인당 최대 60시간의 한도만을 인정하여 평가하였다. 수료증의 경우 수료증에 명시된 교육시간을 기준으로 하였으며, 수료증에 교육시간이 명시되지 않았거나 수료증이 발급되지 않는 교육훈련 참여시간 기준은 1일 교육은 8시간, 반일교육은 4시간으로 인정하였다.

[그림 10-2] 사회복지시설평가지표의 직무교육 평가항목

내용1	$\frac{2009\text{년 전체 직원의 외부교육시간 ()시간}}{2009\text{년 12월 31일 현재 직원 수 ()명}} = ()\text{시간}$
내용2	2009년 외부강사초청 교육시간 ()시간

참고자료 : 2010 사회복지시설평가 지표

사회복지시설평가 기준에 따른 직무교육평가는 크게 2가지로 이루어진다[그림 10-2]. 내용1은 배점 90으로 직무교육의 인정범위를 고려해 1년간 시설의 전체 직원이 받은 외부교육시간을 현재 직원 수로 나누어 구한 값으로 시설 평가를 한다. 이때 평가에 포함되는 직원의 범위는 정규직과 계약직을 다 포함하고

있으나 계약직의 경우 평가하는 해의 12월 31일 현재 1년 이상 계약된 직원만을 포함한다. 따라서 평가하는 해의 12월 31일 이전에 계약기간이 만료되는 직원이나 3개월 혹은 6개월 등 1년 미만의 단위로 계약을 연장하는 직원의 경우 산출대상에 포함되지 않는다.

내용2는 배점 10으로 외부강사를 초청해서 교육받은 절대 시간만을 산출하여 평가한다. 따라서 얼마나 많은 직원이 참여했는지 여부 등에 대해서는 평가에서 제외되는 것으로 볼 수 있다.

사회복지사가 직무교육을 받기 위해서는 조직 외부에서 실시하는 직무교육기관 및 교육내용과 종류를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 우선 사회복지사가 재교육기관 즉 대학원 진학을 통한 교육이 있다. 또한, 한국사회복지사협회 중앙회 및 시도지회, 한국사회복지 관련협회 등에서 사회복지사들을 위한 직무교육 및 심층교육 등을 실시하고 있다. 공공기관 중에서는 서울복지재단 및 경기복지재단과 같은 시도 복지재단과 한국보건복지인력개발원 등에서도 사회복지사의 직무관련 교육을 실시하고 있다. 그밖에 중앙공무원교육원 및 지방공무원교육원에서는 사회복지전담공무원을 대상으로도 교육이 실시되고 있다.

사회복지조직 자체적으로 실시하는 교육으로는 사회복지업무와 관련된 외부강사를 초청하여 실시하는 강의 및 강연, 세미나 및 워크숍, 그리고 동료사회복지사들 간의 사례연구나 슈퍼비전 등이 활용되고 있다.

사회복지사들이 다양한 방식을 통해 직무교육에 참여한 연평균 시간을 살펴보면 다음과 같다. 2009년 사회복지시설평가에 따르면 노인복지시설의 경우 26.72시간, 노인종합복지관의 경우 33.68시간, 한부모가족복지시설은 31.42시간, 사회복지관의 경우 평균 43.46시간을 받는 것으로 나타났다. 또 2010년 사회복지시설 평가자료에 따르면 아동복지시설의 경우 직원 1인당 외부교육 참여시간의 평균은 22.69시간으로 나타났다. 장애인시설의 경우 평균 20.20시간으로 나타났다(보건복지부·한국사회복지협의회, 2010).

이를 통해 살펴보면, 사회복지사들이 직무교육의 참여시간은 연평균 2일이 되지 않는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지사들의 직무교육 기회가 확대되었음에도 절대적으로 직무교육의 참여시간은 높지 않은 것으로 나타났다. 이러한 점들은 충분한 수준의 직무교육이 이루어지지 못하고 있다는 점을 시사한다.

둘째, 사회복지사의 연평균 직무교육 참여시간은 시설별로 상당한 차이가 있을 수 있다는 점을 보여준다. 이는 시설에 따라 사회복지사들의 직무교육 기회에 차이가 있다는 점으로 전반적으로 기회가 적은 사회복지시설에 대한 직무교

육의 기회확대 제공이 요구된다.

셋째, 직무교육의 범위와 내용의 다양성이 요구된다. 조직 내외부를 통해 사회복지사들이 받고 있는 직무교육의 내용들은 주로 사회복지실무와 관련된 내용들을 중심으로 하고 있다. 반면, 인권 및 노동교육 등 다양한 차원의 사회복지사의 근로조건이나 처우 개선에 관한 교육콘텐츠뿐만 아니라 이러한 부분에 대한 교육기회가 매우 적은 것으로 나타난다. 이러한 점은 사회복지사들의 직무교육의 내용에 대한 관리가 부실하다는 점을 알 수 있다. 특히 시설 및 기관 평가의 내용은 직무교육의 참여 시간과 형태만을 규정하고 있어서 어떠한 내용의 직무교육을 이수하는지에 대한 내용을 규정하고 있지 않다. 때문에 평가를 위한 교육참여가 되기보다 실질적으로 사회복지사의 근로조건 개선에 도움이 되는 다양한 차원의 교육 내용이 요구된다.

2) 설문조사 결과

(1) 직무교육과 슈퍼비전에 관한 사항

본 연구에서 조사된 사회복지사의 직무교육과 슈퍼비전에 관한 실태를 살펴보면 다음과 같다.

우선 직무교육의 경우를 살펴보면, 조사대상자들의 연평균 직무교육 이수 횟수는 총 4.12회로 나타났다. 직무교육 기회가 있다는 응답이 2359명(92.7%)으로 가장 높았으며, 직무교육경험이 있다는 응답이 2315명(91.5%), 직무교육에 대한 기관의 지원이 있다는 응답이 2214명(88.6%), 직무교육이 업무에 도움이 된다는 응답이 2204명(87.3%) 등의 순으로 나타났으며, 모든 문항에서 80% 이상의 답변이 나타났다. 다만 직무교육의 기회와 경험에 비해 교육의 효과인 도움정도와 만족도는 두드러지게 낮아지는 것이 특징적이다.

〈표 10-7〉 사회복지사의 직무교육 및 슈퍼비전 실태

	있음	없음		있음	없음
1) 직무 교육 기회	2359 (92.7)	186 (7.3)	7) 공식적 슈퍼비전 체계	1700 (68.7)	774 (31.3)
2) 직무 교육의 기관 지원	2214 (88.1)	300 (11.9)	8) 슈퍼비전의 도움	1736 (70.1)	740 (29.9)
3) 직무 교육 경험	2315 (91.5)	216 (8.5)	9) 슈퍼비전의 만족	1553 (63.2)	905 (36.8)
4) 직무 교육의 업무 도움	2204 (87.3)	320 (12.7)	10) 주요 슈퍼비전		
5) 직무 교육 만족	2076 (82.4)	442 (17.6)	지지적	행정적	교육적
6) 직무 교육 직장생활 도움	2123 (84.4)	392 (15.6)	1043 (40.0)	1247 (47.9)	979 (37.6)
			11) 직무 교육 이수(횟수) 연 평균: 4.12회(SD=5.49)		

반면 직무교육에 비해 슈퍼비전과 관련된 응답은 직무교육에 대한 응답에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 공식적인 슈퍼비전 체계가 있다는 응답이 1700명(68.7%)의 수준으로 나타났으며 슈퍼비전의 도움정도와 만족정도가 각각 1682명(70.1%), 1511명(63.2%)으로 나타났다. 또한 슈퍼비전의 형태도 행정적 슈퍼비전이 12247명(47.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 지지적 슈퍼비전이 1043명(40.0%), 교육적 슈퍼비전이 979명(37.6%)의 순으로 나타났다. 이러한 점들은 사회복지사의 직무교육의 기회나 경험에 비해 조직 내에서 상급자와 하급자 간에 이루어지는 슈퍼비전을 통한 직접적인 교육은 상대적으로 낮게 이루어지고 있으며, 슈퍼비전의 형태도 주로 행정적인 방식으로 이루어지고 있어 실질성이 높지 않음을 보여주고 있다.

(2) 1년간 참여한 직무교육 및 슈퍼비전 형태

1년간 참여한 사회복지사의 직무교육 및 슈퍼비전의 형태에 대한 응답결과는 다음과 같다.

구체적으로 살펴보면 워크숍 등과 같은 조직 자체 교육 프로그램을 통해 직무교육을 받는 경우가 2062명(84.6%)으로 가장 높았으며, 외부 강사 초정을 통한 직무교육이 1909명(79.8%), 조직 내 상사 및 정기적 슈퍼비전을 통한 교육이 1562명(66.1%), 학회 및 세미나 참석이 1442명(61.9%) 조직 내 집단 슈퍼비전이 1360명(58.8%), 조직 내 직무교육 개별 관련 모임이 1232명(52.5%)의 순으로 나

타났다.

이러한 점들은 주된 사회복지사의 직무교육의 형태가 조직 자체 교육 프로그램이나 외부의 강사를 초청으로 단순화되어 이루어지고 있음을 보여주고 있다.

〈표 10-8〉 사회복지사가 참여한 직무교육 및 슈퍼비전 형태

	있음	없음		있음	없음
1) 조 직 자체 교육 프로그램(워크숍 등)	2062 (84.6)	376 (15.4)	4) 조직내 집단 슈퍼비전	1360 (58.8)	954 (41.2)
2) 조직 내 직무교육 개별 관련 모임	1232 (52.5)	1113 (47.5)	5) 학회 및 세미나	1442 (61.9)	888 (38.1)
3) 조 직 내 상시 및 정기 슈퍼비전	1562 (66.1)	801 (33.9)	6) 외부 강사 초청	1909 (79.8)	482 (20.2)

(3) 직무교육 불참 사유

사회복지사가 직무교육에 참여하지 못하게 된 경우 그 사유가 무엇 때문인지에 대한 응답결과를 살펴보면 다음과 같다.

1순위에서는 업무가 많아서가 375명(32.8%)으로 가장 많았으며, 교육해당자에 포함되지 않아서가 203명(17.8%), 직무에 적합한 프로그램이 아니거나 없어서가 186명(16.3%)의 순으로 나타났다.

2순위에서는 직무에 적합한 프로그램이 아니거나 없어서가 201명(21.9%)으로 가장 높았으며, 교육정보 부족이 165명(18.0%), 타인에게 업무전가가 우려되서,가 119명(13.0%) 등의 순으로 나타났다.

종합해서 살펴보면, 사회복지사들이 직무교육에 불참하게 되는 가장 큰 이유는 업무가 많아서가 477명(23.2%)으로 가장 높았으며, 직무에 적합한 프로그램이 아니거나 없어서가 387명(18.8%), 교육해당자에 포함되지 않아서가 308명(15.0%), 교육정보 부족이 244명(11.8%) 등의 순으로 나타났다. 기타의견으로는 입사 1년 미만이기 때문이다, 라는 응답이 가장 많았다.

이러한 점들은 사회복지사들이 직무교육의 참여를 결정하는데 있어서 현재 수행하는 업무의 과중 정도가 가장 큰 영향을 미친다는 점을 파악할 수 있다. 또한 직무교육에 참여하려고 하더라도 직무에 적합한 다양한 콘텐츠가 부족하거나 없어 이에 대한 개발이 요구되며, 기관 내부에서 교육해당자를 선별하는 조건의 완화와 교육지원체계 구축이 시급하다는 점을 시사한다.

〈표 10-9〉 사회복지사의 직무교육 불참사유

	1순위		2순위		전체총계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
업무가 많아서	375	32.8	102	11.1	477	23.2
교육해당자에 포함되지 않아서	203	17.8	105	11.4	308	15.0
기관에서 보내주지 않아서	75	6.6	61	6.6	136	6.6
타인에게 업무전가가 우려되서	75	6.6	119	13.0	194	9.4
직무적합 프로그램이 아니거나 없어서	186	16.3	201	21.9	387	18.8
본인이 원하지 않아서	50	4.4	80	8.7	130	6.3
교육비를 지원 받지 못해서	31	2.7	57	6.2	88	4.3
교육정보 부족으로	79	6.9	165	18.0	244	11.8
기타	68	6.0	28	3.1	96	4.7
합계	1142	100.0	918	100.0	2060	100

(4) 직장 내 교육경험

직장 내에서 경험한 교육에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다. 성희롱 예방교육의 경험은 2044명(82.6%)으로 가장 높았으며, 기타교육이 1731명(78.0%), 법정보수교육이 1822명(75.3%)의 순으로 나타났다. 반면, 산업안전보건교육은 1002명(47.0%), 노동인권교육은 814명(36.0%), 노동법 교육은 514명(23.5%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 10-10〉 사회복지사의 직장 내 직무교육 경험 수준

항 목	있음	없음	항 목	있음	없음
1) 법정보수교육	1822 (75.3)	598 (24.7)	4) 노동법 교육	514 (23.5)	1671 (76.5)
2) 산업안전보건교육	1002 (44.7)	1240 (55.3)	5) 노동인권 교육	814 (36.0)	1449 (64.0)
3) 성희롱 예방교육	2044 (82.6)	432 (17.4)	6) 기타 교육	1731 (78.0)	488 (22.0)

이러한 점들은 사회복지사들이 직장에서 받는 직무교육의 내용이 주로 한국 사회복지사협회를 통해 필수적으로 이수해야하는 법정보수교육을 중심으로 이루어지고 있음을 보여준다. 또한 성희롱예방교육은 인터넷을 통해 간단히 받을

수 있는 교육정도만 높은 수준으로 이루어지고 있으며, 사회복지사들의 근로조건이나 인권 향상과 같은 처우개선 노력과 직간접적으로 연관된 직무교육에 대한 경험은 매우 제한적으로 이루어지고 있음을 보여주고 있다.

(5) 일반적 사항에 따른 직무교육실태

가. 일반적 사항에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 차이

우선 일반적 사항에 따라 직무교육 및 슈퍼비전에 차이가 있는지를 분석한 결과는 살펴보았다. 이에 대한 검증결과는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

주요결과를 살펴보면, 근무기관에 따른 직무교육의 기회와 경험수준 그리고 교육에 대한 기관의 지원과 교육이 업무에 도움이 되는지의 정도, 직무교육의 만족도나 직무교육이 직장생활에 도움이 되는 정도는 이용시설이 생활시설에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 경향은 직무교육뿐만 아니라 슈퍼비전과 관련해서도 동일하게 나타났다. 공식적 슈퍼비전 체계의 존재, 슈퍼비전의 도움정도와 만족도 역시 이용시설이 생활시설에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 점은 이용시설의 사회복지사들이 생활시설의 사회복지사들에 비해 상대적으로 다양한 직무교육과 공식적 슈퍼비전의 기회가 많다는 점을 보여주고 있다.

고용형태에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태도 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다. 주요결과를 살펴보면, 직무교육의 기회와 교육에 대한 기관의 지원 직무교육의 만족도나 직무교육이 직장생활에 도움이 되는 정도는 정규직이 무기계약직 및 비정규직 근로자에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 그러나 직무교육의 참여경험과 교육이 업무에 도움이 되는지의 정도는 무기계약직이 정규직 및 비정규직에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 10-11〉 근무기관에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		근무기관		합계
		이용시설	생활시설	
직무교육기회	있음	1403	770	2173
		94.7%	91.7%	93.6%
	없음	79	70	149
		5.3%	8.3%	6.4%
직무교육의 기관지원	있음	1352	689	2041
		91.7%	84.1%	89.0%
	없음	122	130	252
		8.3%	15.9%	11.0%
직무교육경험	있음	1367	760	2127
		92.9%	90.8%	92.1%
	없음	105	77	182
		7.1%	9.2%	7.9%
직무교육의업무도 움	있음	1318	702	2020
		89.4%	84.9%	87.7%
	없음	157	125	282
		10.6%	15.1%	12.3%
직무교육만족	있음	1242	666	1908
		84.3%	80.7%	83.0%
	없음	231	159	390
		15.7%	19.3%	17.0%
직무교육직장생활 도움	있음	1260	690	1950
		85.8%	83.5%	85.0%
	없음	209	136	345
		14.2%	16.5%	15.0%
공식적슈퍼비전체 계	있음	1104	505	1609
		75.4%	63.4%	71.2%
	없음	360	292	652
		24.6%	36.6%	28.8%
슈퍼비전의도움	있음	1113	513	1626
		76.1%	64.1%	71.9%
	없음	350	287	637
		23.9%	35.9%	28.1%
슈퍼비전의만족	있음	987	476	1463
		67.9%	60.0%	65.1%
	없음	466	317	783
		32.1%	40.0%	34.9%

슈퍼비전의 경우, 무기계약직이 정규직 및 비정규직에 비해 상대적으로 낮은 수준의 공식적 슈퍼비전 체계의 존재, 슈퍼비전의 도움정도와 만족도는 낮게 나타났다.

이러한 점들은 비정규직은 직무교육의 기회, 교육 참여경험, 업무도움 및 만족정도뿐만 아니라 슈퍼비전을 통한 교육도 낮다는 점을 보여주며, 무기계약직은 직무교육의 기회와 참여는 많지만 상급자를 통한 슈퍼비전의 경험과 기회가 비정규직에 비해서도 매우 열악하게 나타난다는 점이 특징적이다. 이는 직장 내 직무경험과 관련하여 고용형태별로 두드러진 차별이 존재하고 있음을 보여주는 결과라고 하겠다.

기관이 속한 지역이 수도권이나 비수도권이나 여부에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 수도권은 비수도권에 비해 직무교육의 기회, 직무교육에 대한 기관의 지원이 많으며, 직무교육의 업무도움정도나 직무교육만족, 직무교육이 직장생활에 도움을 주는 정도가 상대적으로 높게 나타났다. 또한 슈퍼비전과 관련된 부분에 있어서도 수도권이 비수도권에 비해 높게 나타났다. 반면 직무교육의 실제 경험에 있어서는 비수도권이 수도권에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 점들은 지역적 차원에서도 직무교육과 슈퍼비전의 기회에 차이가 있다는 점을 보여주는 것으로 사회복지대상자를 위한 직무교육과 슈퍼비전에 있어 비수도권 지역이 가지는 접근성을 고려한 사회복지서비스 제공이 필요할 것으로 보인다.

〈표 10-12〉 고용형태에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		고용형태			합계
		정규직	무기계약직	비정규직	
직무교육기회	있음	1937	147	251	2335
		93.8%	88.6%	87.5%	92.7%
	없음	129	19	36	184
		6.2%	11.4%	12.5%	7.3%
직무교육의 기관지원	있음	1827	139	227	2193
		89.4%	85.3%	79.9%	88.1%
	없음	216	24	57	297
		10.6%	14.7%	20.1%	11.9%
직무교육경험	있음	1905	155	232	2292
		92.6%	94.5%	81.7%	91.5%
	없음	152	9	52	213
		7.4%	5.5%	18.3%	8.5%
직무교육의 업무도움	있음	1801	148	235	2184
		87.7%	90.8%	83.0%	87.4%
	없음	252	15	48	315
		12.3%	9.2%	17.0%	12.6%
직무교육만족	있음	1714	132	210	2056
		83.7%	80.5%	74.5%	82.5%
	없음	333	32	72	437
		16.3%	19.5%	25.5%	17.5%
직무교육직장생활 도움	있음	1746	133	223	2102
		85.3%	82.1%	79.6%	84.4%
	없음	302	29	57	388
		14.7%	17.9%	20.4%	15.6%
공식적 슈퍼비전체계	있음	1450	70	169	1689
		72.0%	42.4%	61.9%	68.9%
	없음	564	95	104	763
		28.0%	57.6%	38.1%	31.1%
슈퍼비전의 도움	있음	1458	87	177	1722
		72.4%	52.4%	64.8%	70.2%
	없음	556	79	96	731
		27.6%	47.6%	35.2%	29.8%
슈퍼비전의 만족	있음	1314	66	160	1540
		65.7%	40.0%	59.0%	63.2%
	없음	685	99	111	895
		34.3%	60.0%	41.0%	36.8%

〈표 10-13〉 기관소재지역에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		기관지역		합계
		수도권	비수도권	
직무교육기회	있음	1074	1240	2314
		93.6%	92.2%	92.8%
	없음	74	105	179
		6.4%	7.8%	7.2%
직무교육의 기관지원	있음	1011	1163	2174
		89.0%	87.5%	88.2%
	없음	125	166	291
		11.0%	12.5%	11.8%
직무교육경험	있음	1040	1234	2274
		91.0%	92.2%	91.6%
	없음	103	105	208
		9.0%	7.8%	8.4%
직무교육의 업무도움	있음	1010	1153	2163
		88.4%	86.4%	87.4%
	없음	132	181	313
		11.6%	13.6%	12.6%
직무교육만족	있음	946	1092	2038
		83.2%	81.9%	82.5%
	없음	191	241	432
		16.8%	18.1%	17.5%
직무교육직장생활 도움	있음	969	1112	2081
		85.3%	83.7%	84.4%
	없음	167	217	384
		14.7%	16.3%	15.6%
공식적 슈퍼비전체계	있음	797	871	1668
		71.0%	66.6%	68.6%
	없음	326	436	762
		29.0%	33.4%	31.4%
슈퍼비전의 도움	있음	811	892	1703
		72.3%	68.1%	70.1%
	없음	310	417	727
		27.7%	31.9%	29.9%
슈퍼비전의 만족	있음	709	813	1522
		63.7%	62.6%	63.1%
	없음	404	486	890
		36.3%	37.4%	36.9%

〈표 10-14〉 기관인력규모에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		기관인력전체		합계
		30미만	30이상	
직무교육기회	있음	1124	889	2013
		91.8%	94.7%	93.1%
	없음	100	50	150
		8.2%	5.3%	6.9%
직무교육의 기관지원	있음	1045	836	1881
		86.7%	89.9%	88.1%
	없음	160	94	254
		13.3%	10.1%	11.9%
직무교육경험	있음	1102	883	1985
		90.6%	94.2%	92.2%
	없음	114	54	168
		9.4%	5.8%	7.8%
직무교육의 업무도움	있음	1053	826	1879
		86.8%	88.4%	87.5%
	없음	160	108	268
		13.2%	11.6%	12.5%
직무교육만족	있음	984	784	1768
		81.3%	84.0%	82.5%
	없음	226	149	375
		18.7%	16.0%	17.5%
직무교육직장생활 도움	있음	1016	798	1814
		84.2%	85.3%	84.7%
	없음	190	138	328
		15.8%	14.7%	15.3%
공식적 슈퍼비전체계	있음	796	642	1438
		67.1%	69.5%	68.2%
	없음	390	282	672
		32.9%	30.5%	31.8%
슈퍼비전의 도움	있음	820	646	1466
		69.0%	69.8%	69.4%
	없음	368	279	647
		31.0%	30.2%	30.6%
슈퍼비전의 만족	있음	737	574	1311
		62.5%	62.3%	62.4%
	없음	443	347	790
		37.5%	37.7%	37.6%

기관인력규모에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 기관규모가 30인 이상인 조직이 30인 이하 규모의 조직에 비해 직무교육의 기회, 직무교육에 대한 기관의 지원이 많으며, 직무교육의 업무도움정도나 직무교육만족, 직무교육이 직장생활에 도움을 주는 정도가 상대적으로 높게 나타났다. 또한 슈퍼비전과 역시 기관 규모가 30인 이상인 조직에서 30인 이하의 조직에서보다 상대적으로 높은 체계와 도움정도 그리고 만족도를 나타내었다.

이러한 점들은 조직규모가 큰 조직에서 직무교육 및 슈퍼비전에 대한 시스템이 체계적으로 이루어지고 있다는 점을 보여주고 있다.

직급에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 직급이 높을수록 직무기회, 직무교육에 대한 기관의 지원이 많으며, 직무교육의 업무도움정도나 직무교육만족, 직무교육이 직장생활에 도움을 주는 정도가 상대적으로 높게 나타났다. 이는 슈퍼비전에서도 마찬가지로의 결과가 보여진다.

이와 같은 결과는 사회복지현장에서 직급이 높아질수록 직무교육에 대한 참여기회나 여건들을 선택하거나 조정 통제할 수 있는 권한이 커지기 때문으로 해석된다. 즉 직급이 낮은 경우에 비해 높은 경우의 사회복지사가 자신에게 필요한 직무교육이나 슈퍼비전의 기회를 탐색하여 선택하고 업무조정을 통해 이에 참여할 수 있는 것을 자율적으로 실행할 권한을 가지고 있으며, 상급자나 조직으로부터 교육기회 대한 통제도 상대적으로 적기 때문이다. 때문에 상급직책일수록 직무교육이나 슈퍼비전에 대한 직무에 대한 도움정도나 만족도 역시 높아지는 것으로 해석해볼 수 있다. 반면 직급이 낮은 경우 과도한 업무로 스스로 직무교육의 기회를 포기하거나 연기해야하고, 직무에 적합한 교육 선택과 참여에 있어서도 조직 및 상급자의 통제에 의해 선택의 자율성이 낮아지는 경향성이 보이는 것으로 판단할 수 있다.

〈표 10-15〉 직급에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		현직장 직급			합계
		실무자	중간관리자	사무국장이상	
직무교육기회	있음	1666	512	137	2315
		91.3%	96.2%	96.5%	92.7%
	없음	158	20	5	183
		8.7%	3.8%	3.5%	7.3%
직무교육의 기관지원	있음	1563	485	129	2177
		86.5%	91.9%	93.5%	88.1%
	없음	243	43	9	295
		13.5%	8.1%	6.5%	11.9%
직무교육경험	있음	1625	510	140	2275
		89.6%	95.9%	99.3%	91.5%
	없음	189	22	1	212
		10.4%	4.1%	.7%	8.5%
직무교육의 업무도움	있음	1552	481	135	2168
		85.7%	90.9%	95.7%	87.3%
	없음	260	48	6	314
		14.3%	9.1%	4.3%	12.7%
직무교육만족	있음	1449	464	128	2041
		80.4%	87.4%	90.8%	82.5%
	없음	354	67	13	434
		19.6%	12.6%	9.2%	17.5%
직무교육직장생활 도움	있음	1486	472	128	2086
		82.5%	89.1%	91.4%	84.4%
	없음	316	58	12	386
		17.5%	10.9%	8.6%	15.6%
공식적 슈퍼비전체계	있음	1172	400	100	1672
		66.2%	75.8%	71.9%	68.6%
	없음	598	128	39	765
		33.8%	24.2%	28.1%	31.4%
슈퍼비전의 도움	있음	1217	386	101	1704
		68.8%	73.0%	72.7%	69.9%
	없음	552	143	38	733
		31.2%	27.0%	27.3%	30.1%
슈퍼비전의 만족	있음	1089	345	93	1527
		61.9%	65.7%	67.4%	63.1%
	없음	669	180	45	894
		38.1%	34.3%	32.6%	36.9%

〈표 10-16〉 성별에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		성별		합계
		여	남	
직무교육기회	있음	1580	775	2355
		91.5%	95.1%	92.7%
	없음	146	40	186
		8.5%	4.9%	7.3%
직무교육의 기관지원	있음	1468	742	2210
		86.4%	91.5%	88.0%
	없음	231	69	300
		13.6%	8.5%	12.0%
직무교육경험	있음	1558	753	2311
		90.7%	93.0%	91.5%
	없음	159	57	216
		9.3%	7.0%	8.5%
직무교육의 업무도움	있음	1484	716	2200
		86.8%	88.3%	87.3%
	없음	225	95	320
		13.2%	11.7%	12.7%
직무교육만족	있음	1386	686	2072
		81.2%	85.0%	82.4%
	없음	321	121	442
		18.8%	15.0%	17.6%
직무교육직장생활 도움	있음	1427	692	2119
		83.7%	85.9%	84.4%
	없음	278	114	392
		16.3%	14.1%	15.6%
공식적 슈퍼비전체계	있음	1089	610	1699
		64.9%	77.0%	68.8%
	없음	590	182	772
		35.1%	23.0%	31.2%
슈퍼비전의 도움	있음	1133	601	1734
		67.4%	75.8%	70.1%
	없음	547	192	739
		32.6%	24.2%	29.9%
슈퍼비전의 만족	있음	991	562	1553
		59.3%	71.5%	63.2%
	없음	679	224	903
		40.7%	28.5%	36.8%

성별에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 사회복지조직에서 여성에 비해 남성에 대한 직무교육의 기회, 직무교육에 대한 기관의 지원이 상대적으로 높으며, 직무교육의 업무도움 정도나 직무교육만족, 직무교육이 직장생활에 도움을 주는 정도 역시 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 또한 슈퍼비전에 있어서도 남성이 여성에 비해 상대적으로 높은 체계와 도움정도 그리고 만족도를 나타내었다.

이는 사회복지조직에서 여성과 남성 간의 조직 내 직무교육과 슈퍼비전에 대한 접근성에 대한 차이가 있다는 점을 시사한다.

근속기간에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 근속기간에 상관없이 직무교육에 대한 기회는 큰 차이가 없는 것으로 나타났으나 직무교육의 경험정도와 기관의 교육지원, 교육의 업무도움정도와 직장생활에 대한 도움정도, 직무교육만족도 근무기간이 3년 미만인 사회복지사들이 그 이상인 사회복지사에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 공식적인 슈퍼비전체계 역시 근속기간이 3년 미만인 경우의 사회복지사가 그 이상인 사회복지사들에 비해 상대적으로 떨어진다고 응답한 반면, 슈퍼비전에 대한 도움정도는 3년 미만의 사회복지사들이 가장 만족스럽고 도움이 된다는 응답을 나타냈다.

이는 입사한지 얼마 되지 않은 3년 미만의 사회복지사는 조직차원에서의 슈퍼비전이 가장 필요하며, 조직차원에서 실질적인 직무교육의 기회와 경험을 늘려주는 노력이 필요하다는 점을 시사하고 있다.

〈표 10-17〉 근속기간에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		현직장근속					합계
		3년미만	3-6년미만	6-9년미만	9-12년미만	12년이상	
직무교육기회	있음	718	525	304	190	50	1787
		90.4%	94.8%	96.2%	94.5%	96.2%	93.2%
	없음	76	29	12	11	2	130
		9.6%	5.2%	3.8%	5.5%	3.8%	6.8%
직무교육의 기관지원	있음	680	502	283	179	45	1689
		86.7%	91.1%	90.7%	89.9%	90.0%	89.1%
	없음	104	49	29	20	5	207
		13.3%	8.9%	9.3%	10.1%	10.0%	10.9%
직무교육경험	있음	696	535	298	188	51	1768
		88.7%	96.6%	94.6%	93.5%	98.1%	92.7%
	없음	89	19	17	13	1	139
		11.3%	3.4%	5.4%	6.5%	1.9%	7.3%
직무교육의 업무도움	있음	652	495	283	177	48	1655
		83.2%	89.7%	90.1%	89.4%	92.3%	87.1%
	없음	132	57	31	21	4	245
		16.8%	10.3%	9.9%	10.6%	7.7%	12.9%
직무교육만족	있음	614	467	262	172	48	1563
		78.3%	84.8%	83.4%	87.3%	92.3%	82.3%
	없음	170	84	52	25	4	335
		21.7%	15.2%	16.6%	12.7%	7.7%	17.7%
직무교육직장생 활도움	있음	628	470	278	175	45	1596
		80.3%	85.6%	88.0%	88.8%	88.2%	84.2%
	없음	154	79	38	22	6	299
		19.7%	14.4%	12.0%	11.2%	11.8%	15.8%
공식적 슈퍼비전체계	있음	527	395	221	135	35	1313
		68.9%	72.5%	71.5%	69.2%	71.4%	70.5%
	없음	238	150	88	60	14	550
		31.1%	27.5%	28.5%	30.8%	28.6%	29.5%
슈퍼비전의 도움	있음	566	397	206	131	32	1332
		74.0%	73.0%	66.9%	66.8%	64.0%	71.5%
	없음	199	147	102	65	18	531
		26.0%	27.0%	33.1%	33.2%	36.0%	28.5%
슈퍼비전의 만족	있음	501	355	179	124	28	1187
		65.7%	66.0%	58.3%	63.6%	57.1%	64.1%
	없음	261	183	128	71	21	664
		34.3%	34.0%	41.7%	36.4%	42.9%	35.9%

〈표 10-18〉 학력에 따른 직무교육 및 슈퍼비전 실태

		학력		합계
		대 학원미만	대 학원 이상	
직무교육기회	있음	1781	432	2213
		92.6%	94.3%	92.9%
	없음	143	26	169
		7.4%	5.7%	7.1%
직무교육의 기관지원	있음	1676	407	2083
		88.2%	90.0%	88.5%
	없음	225	45	270
		11.8%	10.0%	11.5%
직무교육경험	있음	1741	423	2164
		91.0%	93.0%	91.3%
	없음	173	32	205
		9.0%	7.0%	8.7%
직무교육의 업무도움	있음	1661	399	2060
		87.1%	87.9%	87.2%
	없음	247	55	302
		12.9%	12.1%	12.8%
직무교육만족	있음	1566	381	1947
		82.3%	83.9%	82.6%
	없음	336	73	409
		17.7%	16.1%	17.4%
직무교육직장생활도움	있음	1597	392	1989
		84.1%	86.3%	84.5%
	없음	303	62	365
		15.9%	13.7%	15.5%
공식적 슈퍼비전체계	있음	1306	333	1639
		70.2%	73.5%	70.9%
	없음	554	120	674
		29.8%	26.5%	29.1%
슈퍼비전의 도움	있음	1329	333	1662
		71.3%	73.8%	71.8%
	없음	534	118	652
		28.7%	26.2%	28.2%
슈퍼비전의 만족	있음	1199	294	1493
		65.0%	65.3%	65.0%
	없음	647	156	803
		35.0%	34.7%	35.0%

학력에 따른 직무교육과 슈퍼비전의 실태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대졸이하의 사회복지사에 비해 대학원 이상의 사회복지사가 직무교육에 기회 뿐만 아니라 직무교육의 경험정도와 기관의 교육지원, 교육의 업무도움정도와 직장생활에 대한 도움정도, 직무교육만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 또한 공식적인 슈퍼비전체계, 슈퍼비전의 도움 및 만족정도 역시 대학원 이상의 사회복지사가 대졸이하의 사회복지사에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

이러한 점은 사회복지사들의 학력을 고려한 직무교육과 슈퍼비전에 대한 형평성을 고려하는 노력이 필요하다는 점을 시사한다. 또한 학력이 낮은 집단이 더 많은 직무교육이 필요함에도 불구하고 고학력 사회복지사의 직무교육 및 슈퍼비전 기회가 높다는 점은 이에 대한 형평성 제고의 노력이 필요하다는 점을 보여준다.

나. 일반적 사항에 따른 직무교육 불참사유

근무기관에 따른 직무교육의 불참사유를 분석해본 결과는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 이용시설의 경우 업무가 많아서가 49.9%으로 가장 높았으며, 직무적합 프로그램이 아니거나 없어서 등의 순으로 나타났다. 반면, 생활시설의 경우 교육해당자에 포함이 안되서, 와 직무적합 프로그램이 아니거나 업어서가 각각 33.6%으로 가장 높은 응답을 나타냈으며, 업무가 많아서가 26.9% 등의 순으로 나타났다.

이러한 점은 이용시설 및 생활시설의 직무교육 참여를 높이기 위해 사회복지사의 과중한 업무를 배려하는 노력과 교육해당자의 범위를 확대해주는 노력이 필요하며, 이와 더불어 다양한 직무교육의 개발이 요구된다.

〈표 10-19〉 근무기관에 따른 직무교육 불참사유

	근무기관		합계
	이용시설	생활시설	
업무가 많아서	321	101	422
	49.9%	26.9%	
교육해당자에 포함되지 않아서	147	126	273
	22.9%	33.6%	
기관에서 보내주지 않아서	55	51	106
	8.6%	13.6%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	116	55	171
	18.0%	14.7%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	236	126	362
	36.7%	33.6%	
본인이 원하지 않아서	79	41	120
	12.3%	10.9%	
교육비를 지원 받지 못해서	47	21	68
	7.3%	5.6%	
교육정보 부족으로	147	69	216
	22.9%	18.4%	
기타	37	52	89
	5.8%	13.9%	
합계	643	375	1018

고용형태에 따른 직무교육의 불참사유를 분석해본 결과는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 비정규직은 정규직 및 무기계약직에 비해 업무가 많아서, 교육해당자에 포함되지 않아서의 비율이 높은 것으로 나타났다. 정규직의 경우 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 본인이 원하지 않아서의 비율이 무기계약직 및 비정규직에 비해 높게 나타났다. 무기계약직의 경우 기관에서 보내주지 않아서, 교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서, 교육비를 지원받지 못해서, 교육정보 부족으로가 정규직 및 비정규직에 비해 높게 나타났다.

이러한 점은 정규직은 무기계약직 및 비정규직에 비해 직무교육의 선택이 상대적으로 자유롭다는 점을 보여주며, 상대적으로 비정규직과 무기계약직은 정규직에 비해 상대적으로 교육에 참여하지 못하는 조직차원에서의 압력이 높은 것을 확인해볼 수 있다.

〈표 10-20〉 고용형태에 따른 직무교육 불참사유

	고용형태			합계
	정규직	무기계약직	비정규직	
업무가 많아서	383	33	59	475
	42.2%	37.1%	43.7%	
교육해당자에 포함되지 않아서	222	29	52	303
	24.4%	32.6%	38.5%	
기관에서 보내주지 않아서	94	23	18	135
	10.4%	25.8%	13.3%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	155	18	21	194
	17.1%	20.2%	15.6%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	324	21	38	383
	35.7%	23.6%	28.1%	
본인이 원하지 않아서	108	7	15	130
	11.9%	7.9%	11.1%	
교육비를 지원 받지 못해서	61	13	13	87
	6.7%	14.6%	9.6%	
교육정보부족으로	196	21	24	241
	21.6%	23.6%	17.8%	
기타	79	4	12	95
	8.7%	4.5%	8.9%	
합계	908	89	135	1132

기관 소재지역에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 수도권이 비수도권에 비해 업무가 많아서, 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 교육비를 지원받지 못해서, 본인이 원하지 않아서 등에 대한 응답이 상대적으로 높게 나타났다. 반면, 비수도권은 수도권에 비해 교육해당자에 포함되지 않아서, 기관에서 보내주지 않아서, 교육으로 타인에게 업무 전가가 우려되서, 교육정보부족으로의 항목에서 상대적으로 높은 응답이 나타났다.

〈표 10-21〉 기관소재지역에 따른 직무교육 불참사유

	기관지역		합계
	수도권	비수도권	
업무가 많아서	222	250	472
	45.0%	39.8%	
교육해당자에 포함되지 않아서	113	188	301
	22.9%	29.9%	
기관에서 보내주지 않아서	51	83	134
	10.3%	13.2%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	74	118	192
	15.0%	18.8%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	177	205	382
	35.9%	32.6%	
본인이 원하지 않아서	58	70	128
	11.8%	11.1%	
교육비를 지원 받지 못해서	44	41	85
	8.9%	6.5%	
교육정보부족으로	103	136	239
	20.9%	21.7%	
기타	45	48	93
	9.1%	7.6%	
합계	493	628	1121

기관규모에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 30인 미만 규모의 경우 30인 이상 규모의 기관에 비해 교육해당자에 포함되지 않아서, 교육으로 타인에게 업무전가 우려되어, 직무적합 프로그램이 아니거나 없어서, 본인이 원하지 않아서, 교육비를 지원받지 못해서의 항목이 상대적으로 높게 응답되었으며, 30인 이상의 규모의 경우 업무가 많아서, 기관이 보내주지 않아서, 교육비를 지원받지 못해서, 교육정보부족으로가 상대적으로 높게 응답되었다.

〈표 10-22〉 기관규모에 따른 직무교육 불참사유

	기관인력전체		합계
	30미만	30이상	
업무가 많아서	220	190	410
	41.0%	43.4%	
교육해당자에 포함되지 않아서	140	109	249
	26.1%	24.9%	
기관에서 보내주지 않아서	63	52	115
	11.8%	11.9%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	92	73	165
	17.2%	16.7%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	186	150	336
	34.7%	34.2%	
본인이 원하지 않아서	63	49	112
	11.8%	11.2%	
교육비를 지원 받지 못해서	43	37	80
	8.0%	8.4%	
교육정보부족으로	112	97	209
	20.9%	22.1%	
기타	51	35	86
	9.5%	8.0%	
합계	536	438	974

직급에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 사무국장이상은 실무자 및 중간관리자에 비해 업무가 많아서 기관에서 보내주지 않아서, 본인이 원하지 않아서, 에 대한 응답이 상대적으로 높았다. 중간관리자의 경우 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 교육비를 지원받지 못해서, 교육정보부족으로, 에 대한 응답이 상대적으로 높았다. 실무자의 경우 교육해당자에 포함되지 않아서, 교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서, 에 대한 항목이 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 점은 직무교육이 가장 필요한 실무자가 과중한 업무 그리고 교육을 받기 위한 조직으로부터 승인에서 배제되거나 조정되는 경우가 상대적으로 많다는 점을 보여준다. 따라서 실무자들의 직무교육의 형평성을 높이는 노력이 강구되어야 할 것으로 보인다.

〈표 10-23〉 직급에 따른 직무교육 불참사유

	현직장직급			합계
	실무자	중간관리자	사무국장이상	
업무가 많아서	338	102	32	472
	39.1%	49.0%	59.3%	
교육해당자에 포함되지 않아서	263	32	9	304
	30.4%	15.4%	16.7%	
기관에서 보내주지 않아서	105	23	8	136
	12.2%	11.1%	14.8%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	152	34	6	192
	17.6%	16.3%	11.1%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	281	80	20	381
	32.5%	38.5%	37.0%	
본인이 원하지 않아서	80	38	10	128
	9.3%	18.3%	18.5%	
교육비를 지원 받지 못해서	65	18	4	87
	7.5%	8.7%	7.4%	
교육정보부족으로	178	52	9	239
	20.6%	25.0%	16.7%	
기타	86	6	2	94
	10.0%	2.9%	3.7%	
합계	864	208	54	1126

성별에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 여성이 남성에 비해 업무가 많아서, 교육해당자에 포함되지 않아서, 기관에서 보내주지 않아서, 교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서, 교육비를 지원받지 못해서, 에 대한 응답이 상대적으로 높았으며, 남성의 경우 여성에 비해 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 본인이 원하지 않아서, 교육정보부족으로라는 응답이 높게 나타났다.

이러한 점은 여성에 비해 남성이 상대적으로 교육의 선택과 접근에 있어서 제약이 덜하다는 점을 보여준다. 따라서 남녀 간의 직무교육의 격차나 직무교육의 조건형성의 형평성을 고려한 민감성이 필요해 보인다.

〈표 10-24〉 성별에 따른 직무교육 불참사유

	성별		합계
	여	남	
업무가 많아서	336	141	477
	42.5%	40.3%	
교육해당자에 포함되지 않아서	223	85	308
	28.2%	24.3%	
기관에서 보내주지 않아서	106	30	136
	13.4%	8.6%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	137	56	193
	17.3%	16.0%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	264	122	386
	33.4%	34.9%	
본인이 원하지 않아서	68	62	130
	8.6%	17.7%	
교육비를 지원 받지 못해서	69	19	88
	8.7%	5.4%	
교육정보부족으로	150	94	244
	19.0%	26.9%	
기타	66	30	96
	8.3%	8.6%	
합계	791	350	1141

근속기간에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 3년 미만의 경우 교육해당자에 포함되지 않거나 교육정보가 부족하다는 점을, 3~6년 미만은 업무가 많거나 교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서, 12년차 이상은 기관이 보내주지 않아서, 본인이 원하지 않아서, 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 교육비 지원 받지 못해서 등이 상대적으로 높게 응답되었다.

이러한 점은 6년 미만 경력을 가진 사회복지사에게 직무교육의 기회가 제한적이라는 점을 보여준다. 즉, 3년 미만에게는 직무교육의 자율적인 선택과 접근성 자체가 상대적으로 적으며, 특히 3~6년 미만은 과중한 업무가 직무교육 접근성을 떨어뜨리는 주 이유임을 보여준다. 반면 12년 이상의 경우 직무교육선택권과 접근성은 높으나 이에 대한 조직차원에서의 지원이 미흡하다는 점이 두드러지게 나타났다.

〈표 10-25〉 직무경력에 따른 직무교육 불참사유

	현직장근속					합계
	3년미만	3-6년 미만	6-9년 미만	9-12년 미만	12년이 상	
업무가 많아서	143	118	54	33	7	355
	40.1%	46.8%	41.5%	37.9%	35.0%	
교육해당자에 포함되지 않아서	101	59	30	28	6	224
	28.3%	23.4%	23.1%	32.2%	30.0%	
기관에서 보내주지 않아서	33	27	18	13	3	94
	9.2%	10.7%	13.8%	14.9%	15.0%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	63	50	19	17	1	150
	17.6%	19.8%	14.6%	19.5%	5.0%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	122	88	51	31	9	301
	34.2%	34.9%	39.2%	35.6%	45.0%	
본인이 원하지 않아서	43	24	19	8	4	98
	12.0%	9.5%	14.6%	9.2%	20.0%	
교육비를 지원 받지 못해서	24	18	10	4	3	59
	6.7%	7.1%	7.7%	4.6%	15.0%	
교육정보부족으로	83	55	27	13	4	182
	23.2%	21.8%	20.8%	14.9%	20.0%	
기타	29	15	14	6	0	64
	8.1%	6.0%	10.8%	6.9%	.0%	
합계	357	252	130	87	20	846

학력에 따른 직무교육 불참사유는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대학원 이상의 경우가 대학원 미만에 비해 업무가 많아서, 기관에서 보내주지 않아서, 교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서, 교육비를 지원받지 못해서, 교육정보부족으로, 에 대한 응답이 상대적으로 높게 나타났다. 반면, 대학원 미만의 경우 교육해당자에 포함되지 않아서, 직무적합프로그램이 아니거나 없어서, 본인이 원하지 않아서, 에 대한 응답 항목이 상대적으로 높게 나타나는 경향을 보였다.

〈표 10-26〉 학력에 따른 직무교육 불참사유

	학력		합계
	대 학원미만	대 학원이상	
업무가 많아서	325	110	435
	39.1%	52.4%	
교육해당자에 포함되지 않아서	243	35	278
	29.2%	16.7%	
기관에서 보내주지 않아서	82	27	109
	9.9%	12.9%	
교육으로 타인에게 업무전가가 우려되서	137	38	175
	16.5%	18.1%	
직무적합프로그램이 아니거나 없어서	298	72	370
	35.8%	34.3%	
본인이 원하지 않아서	101	23	124
	12.1%	11.0%	
교육비를 지원 받지 못해서	47	22	69
	5.6%	10.5%	
교육정보부족으로	172	55	227
	20.7%	26.2%	
기타	79	7	86
	9.5%	3.3%	
합계	832	210	1042

다. 일반적 사항에 따른 직무교육의 형태

근무기관에 따라 사회복지사가 참여한 직무교육형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 일반적으로 이용시설 사회복지사가 생활시설 사회복지사에 비해 워크숍 등 조직 자체교육프로그램, 직무교육관련개별모임, 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전, 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나를 통한 교육 기회가 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다. 다만 외부강사 초청을 통한 직무교육은 생활시설이 이용시설에 비해 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.

이는 생활시설의 사회복지사는 밀접하게 사회복지대상자와 생활하며 업무수행을 하게 되므로 이용시설에 비해 상대적으로 업무의 과중도가 높다. 때문에 이용시설에 비해 조직 내외부의 다양한 직무교육 형태에 참여가 상대적으로 낮게 나타는 경향이 있다. 따라서 외부강사 초청 외에도 생활시설 사회복지사들이 다양한 직무교육의 형태를 경험할 수 있는 지원이 요구된다.

〈표 10-27〉 근무기관에 따른 직무교육 형태

		근무기관		합계
		이용시설	생활시설	
조직 자체 교육 프로그램(워크숍 등)	있음	1285	615	1900
		89.7%	77.7%	85.4%
	없음	148	177	325
		10.3%	22.3%	14.6%
조직 내 직무 교육 개발 관련 모임	있음	731	399	1130
		53.1%	52.6%	52.9%
	없음	646	359	1005
		46.9%	47.4%	47.1%
조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전	있음	1017	473	1490
		72.7%	62.2%	69.0%
	없음	382	287	669
		27.3%	37.8%	31.0%
조직 내 집단 슈퍼비전	있음	864	412	1276
		63.1%	55.8%	60.5%
	없음	506	327	833
		36.9%	44.2%	39.5%
학회 및 세미나	있음	923	392	1315
		67.0%	52.8%	62.0%
	없음	455	351	806
		33.0%	47.2%	38.0%
외부 강사 초청	있음	1127	636	1763
		80.3%	82.1%	80.9%
	없음	276	139	415
		19.7%	17.9%	19.1%

정규직과 비정규직에 따른 사회복지사가 참여한 직무교육 수준은 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 정규직의 경우 비정규직에 비해 조직 자체 교육 프로그램, 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전, 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나, 직무교육 개발 관련 모임, 외부 강사 초청을 통한 교육 기회가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

이러한 점들은 비정규직 및 무기계약직의 교육 참여의 수준이 정규직에 비해 상대적으로 다양한 형태의 직무교육을 받지 못함을 보여준다. 따라서 조직의 공식적 차원에서도 비정규직에 대한 교육 참여를 차별 없이 지원할 수 있는 체계 마련이 필요하다.

〈표 10-28〉 고용형태에 따른 직무교육 형태

		고용형태			합계
		정규직	무기계약직	비정규직	
조직 자체 교육 프로그램(워크숍 등)	있음	1696	131	219	2046
		85.4%	80.9%	80.8%	84.6%
	없음	289	31	52	372
		14.6%	19.1%	19.2%	15.4%
조직 내 직무교육개발관련모임	있음	1011	78	136	1225
		53.0%	50.3%	51.7%	52.6%
	없음	898	77	127	1102
		47.0%	49.7%	48.3%	47.4%
조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전	있음	1344	67	141	1552
		69.7%	43.5%	53.8%	66.2%
	없음	584	87	121	792
		30.3%	56.5%	46.2%	33.8%
조직 내 집단 슈퍼비전	있음	1151	67	133	1351
		61.0%	44.1%	51.8%	58.8%
	없음	737	85	124	946
		39.0%	55.9%	48.2%	41.2%
학회 및 세미나	있음	1191	96	145	1432
		62.8%	60.8%	56.6%	61.9%
	없음	707	62	111	880
		37.2%	39.2%	43.4%	38.1%
외부 강사 초청	있음	1601	110	185	1896
		82.1%	69.2%	70.6%	80.0%
	없음	349	49	77	475
		17.9%	30.8%	29.4%	20.0%

기관이 속한 지역에 따라 사회복지사의 직무교육 참여형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대체로 수도권이 비수도권에 비해 조직 자체 교육 프로그램, 조직 내 직무교육 개발 관련 모임, 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전, 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나 외부 강사 초청 등 참여 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

이는 수도권이 비수도권에 비해 다양한 차원의 교육 형태에 대한 접근성이 높기 때문으로 해석된다.

〈표 10-29〉 기관 소재 지역에 따른 직무교육 형태

		기관지역		합계
		수도권	비수도권	
조직자체 교육프로그램(워크숍등)	있음	945	1081	2026
		85.4%	84.3%	84.8%
	없음	162	202	364
		14.6%	15.7%	15.2%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	563	643	1206
		52.7%	52.1%	52.4%
	없음	505	592	1097
		47.3%	47.9%	47.6%
조직내 상시 및 정기 슈퍼비전	있음	747	786	1533
		69.2%	63.4%	66.1%
	없음	332	453	785
		30.8%	36.6%	33.9%
조직내 집단 슈퍼비전	있음	660	675	1335
		62.2%	55.7%	58.7%
	없음	401	537	938
		37.8%	44.3%	41.3%
학회 및 세미나	있음	677	744	1421
		63.6%	60.9%	62.1%
	없음	388	478	866
		36.4%	39.1%	37.9%
외부 강사 초청	있음	871	1005	1876
		80.0%	80.0%	80.0%
	없음	218	252	470
		20.0%	20.0%	20.0%

기관규모에 따라 사회복지사의 직무교육 참여형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대체로 30인 이상의 인력규모의 조직이 30인 미만의 조직에 비해 조직자체교육프로그램, 조직 내 직무교육개발관련모임, 학회 및 세미나 외부강사초청 등에 직무교육 형태에 대한 참여가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 반면 30인 미만 규모의 조직의 경우 조직 내 상시 및 정기슈퍼비전, 조직 내 집단슈퍼비전이 30인 이상 규모에 비해 상대적으로 높은 직무교육 형태로 나타났다.

이러한 점들은 소규모 30인 이하의 조직에서의 직무교육은 슈퍼비전을 통해

이루어지는 비중이 높다는 점을 시사하며, 보다 다차원적인 교육 형태에 대한 조직 지원과 체계를 구축하는 것이 필요하다고 판단된다.

〈표 10-30〉 기관 규모에 따른 직무교육 형태

		기관인력전체		합계
		30미만	30이상	
조직자체 교육프로그램(워크숍등)	있음	967	782	1749
		82.7%	85.9%	84.1%
	없음	202	128	330
		17.3%	14.1%	15.9%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	579	462	1041
		51.2%	52.8%	51.9%
	없음	551	413	964
		48.8%	47.2%	48.1%
조직내 상시 및 정기 슈퍼비전	있음	749	571	1320
		65.8%	65.0%	65.5%
	없음	389	307	696
		34.2%	35.0%	34.5%
조직내 집단 슈퍼비전	있음	644	492	1136
		58.0%	56.9%	57.5%
	없음	467	372	839
		42.0%	43.1%	42.5%
학회 및 세미나	있음	699	538	1237
		62.0%	61.5%	61.8%
	없음	429	337	766
		38.0%	38.5%	38.2%
외부강사초청	있음	865	761	1626
		75.8%	84.2%	79.5%
	없음	276	143	419
		24.2%	15.8%	20.5%

현재 직장에서의 직급에 따라 사회복지사의 직무교육 참여형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 조직 자체 교육프로그램, 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전, 외부강사초청 형태의 경우 중간관리자급에서 상대적으로 높게 나타나며, 직무개발관련 모임, 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나의 경우 사무국장이상 급에서 높게 참여하는 것으로 나타났다. 반면 실무자의 경우 다른 직급에 비해 대체로 모든 직무교육 형태에서 상대적으로 낮게 나타났다.

이는 실제 사회복지 실무를 담당하는 사회복지사들에게 있어서 다양한 형태의 직무교육 참여가 제한적이라는 점을 보여주고 있다.

〈표 10-31〉 직급에 따른 직무교육 형태

		현직장직급			합계
		실무자	중간관리자	사무국장이상	
조직자체교육프로그램(워크숍 등)	있음	1441	468	112	2021
		83.2%	88.8%	82.4%	84.4%
	없음	291	59	24	374
		16.8%	11.2%	17.6%	15.6%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	847	281	78	1206
		50.6%	55.9%	59.5%	52.3%
	없음	826	222	53	1101
		49.4%	44.1%	40.5%	47.7%
조직내상시 및 정기슈퍼비전	있음	1067	374	94	1535
		63.5%	73.6%	68.6%	66.0%
	없음	614	134	43	791
		36.5%	26.4%	31.4%	34.0%
조직내 집단슈퍼비전	있음	928	321	86	1335
		56.2%	64.5%	66.7%	58.6%
	없음	724	177	43	944
		43.8%	35.5%	33.3%	41.4%
학회 및 세미나	있음	934	375	110	1419
		56.5%	73.8%	82.1%	61.8%
	없음	719	133	24	876
		43.5%	26.2%	17.9%	38.2%
외부강사초청	있음	1330	445	99	1874
		77.8%	86.1%	78.0%	79.6%
	없음	379	72	28	479
		22.2%	13.9%	22.0%	20.4%

사회복지사의 성별에 따라 사회복지사의 직무교육 참여형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대체로 남성이 여성에 비해 조직자체교육프로그램, 조직 내 직무교육개발관련모임, 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전, 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나 외부강사초청 등 참여 비율이 상대적으로 높은 것으로

나타났다.

〈표 10-32〉 성별에 따른 직무교육 형태

		성별		합계
		여	남	
조직자체 교육프로그램(워크숍등)	있음	1375	684	2059
		83.1%	87.8%	84.6%
	없음	280	95	375
		16.9%	12.2%	15.4%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	779	450	1229
		49.1%	59.8%	52.5%
	없음	809	303	1112
		50.9%	40.2%	47.5%
조직내 상시 및 정기 슈퍼비전	있음	1015	545	1560
		63.3%	72.2%	66.1%
	없음	589	210	799
		36.7%	27.8%	33.9%
조직내 집단 슈퍼비전	있음	864	494	1358
		55.0%	66.8%	58.8%
	없음	707	245	952
		45.0%	33.2%	41.2%
학회 및 세미나	있음	923	516	1439
		58.5%	69.0%	61.9%
	없음	655	232	887
		41.5%	31.0%	38.1%
외부강사초청	있음	1267	639	1906
		78.1%	83.5%	79.8%
	없음	355	126	481
		21.9%	16.5%	20.2%

기관에서 근무기간에 따라 사회복지사의 직무교육 참여수준형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 근무기간이 3년 미만인 경우 조직 내 집단 슈퍼비전, 학회 및 세미나, 외부강사 초청 형태의 직무교육 형태 참여 비율이 3년 이상의 사회복지사보다 상대적으로 낮은 것이 특징적이다. 특히 조직자체 교육프로그램은 3~6년 미만의 사회복지사가, 9~12년 미만은 조직 내 직무교육 개발 관련 모임과 학회 및 세미나가, 12년 이상은 조직 내 상시 및 정기 슈퍼비전과 조직

내 집단 슈퍼비전 그리고 외부강사 초청이 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 점은 근속기간이 짧아 다양한 교육형태를 경험할 절대적인 기간이 부족한 점도 있으나 과중한 업무와 조직 내에서 언제 이직할지 모른다는 불안감 등이 작용하여 직무교육의 기회가 제한되기 때문으로 해석된다.

〈표 10-33〉 직장근속연수에 따른 직무교육 형태

		현직장근속					합계
		3년미만	3-6년미만	6-9년미만	9-12년미만	12년이상	
조직자체 교육프로그램(워크숍 등)	있음	644	493	268	162	44	1611
		85.1%	90.8%	87.6%	83.9%	89.8%	87.2%
	없음	113	50	38	31	5	237
		14.9%	9.2%	12.4%	16.1%	10.2%	12.8%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	379	273	147	105	26	930
		52.2%	53.0%	50.0%	56.1%	55.3%	52.6%
	없음	347	242	147	82	21	839
		47.8%	47.0%	50.0%	43.9%	44.7%	47.4%
조직내 상시 및 정기슈퍼비전	있음	490	372	203	126	35	1226
		66.6%	71.4%	67.9%	68.1%	74.5%	68.6%
	없음	246	149	96	59	12	562
		33.4%	28.6%	32.1%	31.9%	25.5%	31.4%
조직내 집단슈퍼비전	있음	422	327	181	102	29	1061
		58.5%	63.5%	62.0%	57.6%	64.4%	60.6%
	없음	299	188	111	75	16	689
		41.5%	36.5%	38.0%	42.4%	35.6%	39.4%
학회 및 세미나	있음	427	352	185	124	30	1118
		59.2%	67.2%	63.1%	68.1%	65.2%	63.3%
	없음	294	172	108	58	16	648
		40.8%	32.8%	36.9%	31.9%	34.8%	36.7%
외부강사초청	있음	568	459	248	162	45	1482
		76.4%	86.3%	82.9%	84.8%	91.8%	81.7%
	없음	175	73	51	29	4	332
		23.6%	13.7%	17.1%	15.2%	8.2%	18.3%

학력에 따라 사회복지사의 직무교육 참여 형태는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대체로 집단 내 조직슈퍼비전을 제외하고는 대학원이상

이 대학원미만에 비해 조직자체교육프로그램, 조직 내 직무교육개발관련모임, 조직 내 상시 및 정기슈퍼비전, 학회 및 세미나 외부강사초청 등 참여형태 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

이는 대학원 미만의 학력을 가진 사회복지사들에게 보다 다양한 형태의 직무 교육에 참여할 수 있는 기회를 제공해주는 노력이 필요하다는 점을 제시해주고 있다.

〈표 10-34〉 학력에 따른 직무교육 형태

		학력		합계
		대 학원미만	대 학원이상	
조직자체교육프로그램(워크숍 등)	있음	1563	384	1947
		85.2%	86.5%	85.4%
	없음	272	60	332
		14.8%	13.5%	14.6%
조직내 직무교육개발관련모임	있음	932	232	1164
		52.7%	55.2%	53.2%
	없음	836	188	1024
		47.3%	44.8%	46.8%
조직내 상시 및 정기슈퍼비전	있음	1215	298	1513
		68.3%	69.8%	68.6%
	없음	565	129	694
		31.7%	30.2%	31.4%
조직내 집단슈퍼비전	있음	1062	247	1309
		60.9%	59.5%	60.6%
	없음	682	168	850
		39.1%	40.5%	39.4%
학회 및 세미나	있음	1029	324	1353
		59.2%	74.7%	62.3%
	없음	708	110	818
		40.8%	25.3%	37.7%
외부강사초청	있음	1448	353	1801
		80.5%	81.5%	80.7%
	없음	350	80	430
		19.5%	18.5%	19.3%

라. 일반적 사항에 따른 직무교육 경험

근무기관에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타

내었다.

구체적으로 살펴보면 생활시설의 경우 이용시설에 비해 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 상대적으로 더 높게 나타났다.

이는 생활시설의 사회복지사들이 이용시설에 비해 다양한 교육 형태에 대한 접근성과 기회가 낮은 반면 교육 내용은 더 다양하게 접근하고 있음을 보여준다. 특히 근로조건에 대한 교육 경험은 이용시설에 비해 더 높다는 점에서 특징적이다.

〈표 10-35〉 근무기관에 따른 직무교육 경험

		근무기관		합계
		이용시설	생활시설	
법정보수교육	있음	1092	663	1755
		77.1%	83.2%	79.3%
	없음	324	134	458
		22.9%	16.8%	20.7%
산업안전보건교육	있음	591	372	963
		44.3%	52.6%	47.2%
	없음	742	335	1077
		55.7%	47.4%	52.8%
성희롱예방교육	있음	1180	718	1898
		81.8%	88.1%	84.1%
	없음	263	97	360
		18.2%	11.9%	15.9%
노동법교육	있음	270	219	489
		20.8%	31.9%	24.6%
	없음	1031	467	1498
		79.2%	68.1%	75.4%
노동인권교육	있음	414	368	782
		31.2%	50.3%	37.9%
	없음	915	364	1279
		68.8%	49.7%	62.1%

근로형태에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 정규직은 무기계약직 및 비정규직에 비해 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 상

대적으로 높은 것으로 나타났다. 무엇보다 비정규직에 경험하는 직무교육은 정규직과 무기계약직에 비해 턱없이 낮은 것으로 나타났다. 비정규직은 성희롱예방교육만 57%로 절반이상이 경험이 있으며, 법정보수교육조차 40%대의 경험을 갖는 것으로 나타나 대부분의 교육에서 절반이하의 수치가 나타나고 있다. 특히 노동법 및 노동인권과 같은 근로조건에 대한 교육 경험은 비정규직이 거의 소외되었다는 점이 특징적이다.

〈표 10-36〉 고용형태에 따른 직무교육 경험

		고용형태			합계
		정규직	무기계약직	비정규직	
법정보수교육	있음	1638	65	106	1809
		82.9%	40.4%	40.3%	75.4%
	없음	337	96	157	590
		17.1%	59.6%	59.7%	24.6%
산업안전보건교육	있음	882	47	67	996
		48.8%	29.6%	25.9%	44.8%
	없음	924	112	192	1228
		51.2%	70.4%	74.1%	55.2%
성희롱예방교육	있음	1747	119	158	2024
		86.7%	72.1%	57.5%	82.4%
	없음	268	46	117	431
		13.3%	27.9%	42.5%	17.6%
노동법교육	있음	457	28	25	510
		26.0%	17.8%	9.9%	23.5%
	없음	1300	129	228	1657
		74.0%	82.2%	90.1%	76.5%
노동인권교육	있음	735	28	44	807
		40.3%	17.8%	16.9%	36.0%
	없음	1090	129	217	1436
		59.7%	82.2%	83.1%	64.0%

기관규모에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 30인 이상의 고용규모를 가진 조직이 30인 이하 조직에 비해 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 상대적으로 더 높게 나타났다. 다만, 노동 및 근로조건 개선에

대한 교육의 참여비율은 절대적으로 낮다는 점이 특징적이다.

〈표 10-37〉 기관규모에 따른 직무교육 경험

		기관인력규모		합계
		30미만	30이상	
법정보수교육	있음	881	700	1581
		75.8%	77.3%	76.4%
	없음	282	206	488
		24.2%	22.7%	23.6%
산업안전보건교육	있음	447	394	841
		41.4%	47.0%	43.8%
	없음	634	444	1078
		58.6%	53.0%	56.2%
성희롱예방교육	있음	932	821	1753
		78.6%	88.6%	83.0%
	없음	253	106	359
		21.4%	11.4%	17.0%
노동법교육	있음	235	202	437
		22.1%	24.8%	23.3%
	없음	828	614	1442
		77.9%	75.2%	76.7%
노동인권교육	있음	345	343	688
		31.6%	40.6%	35.5%
	없음	748	501	1249
		68.4%	59.4%	64.5%

현 직장에서의 직급에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 직급이 높을수록 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 낮은 직급에 비해 상대적으로 더 높게 나타났다.

특히 사무국장이상급과 실무자의 근로조건에 대한 교육 경험은 2배 이상 차이가 난다는 점이 특징적이다. 또한 법정보수교육에 대한 경험도 실무자들의 경우 상급 직책에 비해 상대적으로 큰 폭으로 낮게 나타났다.

〈표 10-38〉 직급에 따른 직무교육 경험

		현직장직급			합계
		실무자	중간관리자	사무국장이상	
법정보수교육	있음	1177	482	128	1787
		68.6%	91.8%	92.8%	75.1%
	없음	539	43	10	592
		31.4%	8.2%	7.2%	24.9%
산업안전보건교육	있음	699	220	64	983
		43.2%	46.9%	53.3%	44.5%
	없음	920	249	56	1225
		56.8%	53.1%	46.7%	55.5%
성희롱예방교육	있음	1402	488	121	2011
		79.1%	92.6%	88.3%	82.5%
	없음	371	39	16	426
		20.9%	7.4%	11.7%	17.5%
노동법교육	있음	314	129	62	505
		20.0%	27.9%	51.2%	23.4%
	없음	1259	334	59	1652
		80.0%	72.1%	48.8%	76.6%
노동인권교육	있음	523	197	74	794
		32.3%	41.1%	57.4%	35.6%
	없음	1098	282	55	1435
		67.7%	58.9%	42.6%	64.4%

성별에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 남성이 여성에 비해 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 비교적 더 높게 나타났다.

무엇보다 성별에 상관없이 노동법 및 노동인권교육과 같은 근로조건에 대한 교육 경험은 절대적으로 낮다는 점이 특징적이다.

〈표 10-39〉 성별에 따른 직무교육 경험

		성 별		합계
		여	남	
법정보수교육	있음	1184	634	1818
		72.4%	81.3%	75.2%
	없음	452	146	598
		27.6%	18.7%	24.8%
산업안전보건교육	있음	632	368	1000
		41.6%	51.0%	44.7%
	없음	886	353	1239
		58.4%	49.0%	55.3%
성희롱예방교육	있음	1340	700	2040
		80.3%	87.2%	82.5%
	없음	329	103	432
		19.7%	12.8%	17.5%
노동법교육	있음	287	227	514
		19.4%	32.4%	23.6%
	없음	1194	474	1668
		80.6%	67.6%	76.4%
노동인권교육	있음	500	314	814
		32.6%	43.2%	36.0%
	없음	1033	413	1446
		67.4%	56.8%	64.0%

근속기간에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 근속기간이 높을수록 법정의무보수교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 비교적 더 높게 나타났다.

근속기간이 3년 미만~9년 미만까지의 사회복지사들은 노동인권교육 경험이 50%를 넘지 못했으며, 노동법 교육의 경우 모든 사회복지사들의 교육경험이 42%를 넘지 못할 만큼 절대적으로 경험이 낮았다.

〈표 10-40〉 근속기간에 따른 직무교육 경험

		현직장근속					합계
		3년미만	3-6년미만	6-9년미만	9-12년미만	12년이상	
법정보수교육	있음	524	477	287	183	51	1522
		70.9%	88.7%	93.2%	93.8%	98.1%	83.1%
	없음	215	61	21	12	1	310
		29.1%	11.3%	6.8%	6.2%	1.9%	16.9%
산업안전보건교육	있음	292	270	150	88	26	826
		41.9%	53.8%	53.0%	51.2%	56.5%	48.6%
	없음	405	232	133	84	20	874
		58.1%	46.2%	47.0%	48.8%	43.5%	51.4%
성희롱예방교육	있음	601	503	298	193	51	1646
		78.9%	90.6%	95.8%	96.0%	98.1%	87.5%
	없음	161	52	13	8	1	235
		21.1%	9.4%	4.2%	4.0%	1.9%	12.5%
노동법교육	있음	136	129	75	51	17	408
		19.9%	26.7%	27.6%	30.7%	41.5%	24.8%
	없음	546	354	197	115	24	1236
		80.1%	73.3%	72.4%	69.3%	58.5%	75.2%
노동인권교육	있음	230	196	110	97	24	657
		33.2%	39.0%	38.7%	55.1%	53.3%	38.6%
	없음	462	307	174	79	21	1043
		66.8%	61.0%	61.3%	44.9%	46.7%	61.4%

기관의 소재지에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 수도권이 비수도권에 비해 법정의무보수교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육의 경험은 상대적으로 높게 나타난다. 그러나 비수도권이 수도권에 비해 노동법 및 노동인권 교육에 대한 경험은 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 10-41〉 기관소재 지역에 따른 직무교육 경험

		기관지역		합계
		수도권	비수도권	
법정보수교육	있음	823	960	1783
		75.4%	75.1%	75.2%
	없음	269	319	588
		24.6%	24.9%	24.8%
산업안전보건교육	있음	465	519	984
		46.0%	43.6%	44.7%
	없음	545	672	1217
		54.0%	56.4%	55.3%
성희롱예방교육	있음	922	1081	2003
		82.6%	82.5%	82.5%
	없음	194	230	424
		17.4%	17.5%	17.5%
노동법교육	있음	225	279	504
		22.8%	24.1%	23.5%
	없음	762	880	1642
		77.2%	75.9%	76.5%
노동인권교육	있음	341	457	798
		33.4%	38.0%	35.9%
	없음	679	747	1426
		66.6%	62.0%	64.1%

학력에 따라 직무교육 경험에 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다.

구체적으로 살펴보면 대학원 이상이 대학원 미만에 비해 법정의무보수교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 비교적 더 높게 나타났다. 반면 산업안전보건교육의 경우에는 대학원 미만이 대학원 이상에 비해 상대적으로 높은 교육경험을 갖는 것으로 나타났다.

〈표 10-42〉 학력에 따른 직무교육 경험

		학력		합계
		대 학원미만	대 학원이상	
법정보수교육	있음	1397	379	1776
		77.0%	85.2%	78.6%
	없음	418	66	484
		23.0%	14.8%	21.4%
산업안전보건교육	있음	823	157	980
		48.8%	39.5%	47.0%
	없음	865	240	1105
		51.2%	60.5%	53.0%
성희롱예방교육	있음	1545	382	1927
		82.8%	85.3%	83.3%
	없음	320	66	386
		17.2%	14.7%	16.7%
노동법교육	있음	381	118	499
		23.4%	29.6%	24.6%
	없음	1250	280	1530
		76.6%	70.4%	75.4%
노동인권교육	있음	635	160	795
		37.5%	38.9%	37.7%
	없음	1060	251	1311
		62.5%	61.1%	62.3%

3) 인터뷰 결과

(1) 사회복지사 보수교육

조사대상자들은 주로 대도시 소재 사회복지조직에 근무하고 있었으며, 대체로 근무하는 기관의 정규직 또는 비정규직에 상관없이 사회복지사로 일하는 소속직원들은 법정 의무 보수교육에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

사회복지사의 보수교육의 비용과 관련해서는 서울시와 근무하는 조직에서 50%씩 부담하고 있으므로 사실상 사회복지사의 부담은 없다. 다만 사회복지사가 근무하는 지방자치단체마다 사회복지사의 보수교육에 대한 지원에 대한 편차가 크다는 점을 감안해야한다고 지적하였다.

[사회복지사 보수교육 지원문제]

보수교육의 비용과 관련하여서는 서울시가 50% 지원을 해주고 있으며, 나머지 금액에 대해서는 기관에서 지원이 이루어지고 있어 현재 서울시의 경우 사회복지사들의 부담은 거의 없다고 볼 수 있다. 다만 지자체별로 보수교육의 비용을 지원하는 지자체도 있기도 하고 없는 경우도 있다. 대부분의 사회복지기관에서도 대부분 지원해주고 있는 것으로 알고 있다(사회복지 사례 10-1).

사회복지사들이 현재 받고 있는 직무교육의 충분성에 대한 응답으로는 실제 연간 8시간의 보수교육이 사회복지사의 실무에 큰 도움이 되지 않는 편이라는 응답이 있었으며, 특히 종합사회복지관이 아닌 단종복지관이나 시설 종사자의 경우 이에 대한 불만이 높은 것으로 나타났다.

반면 사회복지사협회에서는 사회복지사 교육 심화과정이라는 것을 운영하고 있고, 이 교육을 보수교육으로 인정해주고 있으며, 교육비 또한 노동부를 통해 환급해주는 제도가 있어 이를 활용하여 법정보수교육의 실무적합성을 높일 수 있다고 제시하였다.

[사회복지사 보수교육의 형태]

1년에 8시간 교육을 나누어서 받는 것이 실제 직무교육에 도움이 되는지는 의문이다. 사실 현장에서 정말 필요한 교육을 받는다고보다 여전히 추상적이고 이론적인 수준에 지나지 않는다(사회복지 사례 10-2).

현장에 도움이 된다고보다 학부 때 배웠으나 현장에 있으면서 잊고 지냈거나 놓고 있었던 부분에 대해서 상기시켜 준다는 점에서는 의미가 있다(사회복지 사례 10-2)

사회복지사협회의 교육보다는 분야별사회복지사협회를 통해 받는 보수교육이 더 실무에 도움이 된다. 따라서 사회복지사협회의 의무교육 대상자가 아닌 경우 분야별 사회복지사협회에서 보수교육을 받고 자 한다(사회복지 사례10-3).

법정보수교육은 1일 8시간 집체교육이며, 8시간의 교육도 여러분야로 나눠 진행하므로 깊이 있게 어떤 분야에 대해 교육을 받는 것은 아니다. 반면 사회복지사 교육 심화과정 프로그램은 2일에 걸쳐서 진행되고 있으며 실질적으로 사회복지현장에서 사회복지업무에 직접적인 도움을 주는 교육이다. 또한 노동부를 통해 교육비를 환급받을 수 있으므로 활용하면 좋다(사회복지 사례 10-1).

그러나 많은 사회복지사들이 심화과정을 통해 보수교육을 이수하는데 사실 어려움이 있다. 사회복지기관에는 많은 사회복지사들이 근무를 하는 것이 아니므로 기관뿐만 아니라 사회복지사도 교육 때문에 2일 이상 업무를 수행하지 못

하는 것에 대한 부담을 갖고 있어서 심화과정을 통해 보수교육을 이수하는데 어려움이 있다.

[사회복지사 보수교육의 이수에서의 문제]

사회복지사 법정보수교육을 1일 8시간 집체교육이 아닌 다른 방식으로 특히 사회 복지사협회에서 제공하는 심화교육과정이나 다양한 교육과정을 활용하면 좋다. 그러나 계약직이거나 신입직원들의 경우 업무가 적지 않고, 담당업무와 직접적인 관련성이 없다면 자율적으로 교육을 실청하여 받을 수 없는 분위기가 있다(사회복지 사례 10-4, 10-5).

8시간 보수교육의 경우 시행 몇 해를 맞으면서 지금은 기관에 정착된 분위기다. 때문에 보수교육으로 기관 내 업무가 밀리는 현상이 나타나지 않는다. 그러나 심화교육과정의 경우 받기 위한 업무를 내기도 어려우며, 기관에서 승인도 해주지 않는 경향이 있다.

따라서 심화과정을 통해 실질적으로 도움이 되는 보수교육을 받고 싶으나 상급직책이 아닌 경우 현실적으로는 8시간 동안 몇 개의 과정으로 나뉘어져 있는 집체보수교육을 이수하게 된다.

(2) 사회복지사의 직무교육

법정보수교육을 제외하고는 기존의 사회복지사에 대한 재교육 및 직무교육은 기관장의 의지나 성향에 따라 상당한 차이가 나타날 수 있는 부분이 많다. 그러나 보건복지부 및 서울시 사회복지시설평가 기준에 사회복지사 1인당 교육시간에 대한 지표가 삽입되면서 이전에 비해 사회복지기관에서 사회복지사의 재교육 기회가 확대된 부분이 적지 않은 것으로 나타났다.

[사회복지사 직무교육]

사회복지사의 직무교육은 사실 조직 재량에 따라 결정되는 부분이 많았고, 실제 조직에서 하는 업무가 많아 교육의 기회가 있더라도 쉽게 다녀올 수 있는 건 아니다. 그나마 사회복지사 법정보수교육의 실시로 의무적으로 연간 교육받을 수 있는 기회가 확대되었고, 무엇보다 사회복지사 시설평가 기준에 1인당 평균 교육시간이 들어가면서부터 직무교육의 실질적인 기회가 많아진 건 분명하다(사회복지 사례 10-2, 10-3).

사회복지시설평가기준에 직무교육 규정이 들어가기 이전에는 외부 슈퍼비전과 같이 비용이 들어가는 교육을 받기 어려웠는데 지금은 달라졌다(사회복지 사례 10-1).

사회복지기관의 경우 정부나 지자체로부터의 평가는 매우 민감한 부분으로, 평가 지침의 내용을 최대한 반영한 조직운영에 초점을 두고 있다. 이러한 관점에서 사회복지시설평가 기준에 포함된 교육과 관련된 지표의 삽입은 기관 내에 사회복지사들이 평균적으로 일정한 수준 이상의 사회복지 직무교육에 참여해야 평가 점수를 충족할 수 있도록 함에 따라 사회복지조직은 사회복지사의 교육 참여를 적극적으로 독려하는 것으로 나타났다.

특히 사회복지시설평가 기준에 사회복지사 1인당 평균교육시간에는 법정보수 교육뿐만 아니라 사회복지사 개인이 대학원에서 받는 수업시간까지를 일정한 범위 내에서 인정해주고 있어 사회복지사 교육의 기회 확장에 기여하고 있다. 시설평가에 민감한 위탁시설의 경우 더 이러한 기준을 채우기 위해 사회복지사들로 하여금 적극적으로 재교육에 참여할 것을 권장 또는 지원하고 있다.

기관의 시설평가기준에 1인당 교육시간에 대한 기준이 마련된 이전과 이후에 사회복지사가 인식하는 재교육의 참여 접근성은 눈에 띄게 늘어난 것이 사실이다. 기관에 사회복지사 재교육과 관련 공문이 접수되면 해당 업무에 적합한 사회복지사가 참여하는 방식으로 진행되고 있다.

다만 기관에서 사회복지사에게 참여를 권장하는 교육의 형태가 대체로 무료 교육의 비율이 높으며, 교육의 참여시간도 반나절 정도의 시간에 한해서 참여가 허락되는 경우가 대부분으로 볼 수 있다. 때문에 다소 시설평가기준에 형식적으로 대응하기 위한 형태도 나타난다. 법정의무교육을 제외한 교육들의 경우 시기나 기간 등이 예측가능하지 않고 비정기적으로 진행됨에 따라 사회복지기관 또는 사회복지사의 업무사정에 따라 교육 참여에 적극적일 수 없어 제한적 부분들도 있다.

[사회복지사 직무교육 형태]

직무교육의 기회확대가 나타난 건 분명한 사실이다. 그런데 실제 직무에 도움이 되는 심화교육을 받기에는 부담이 있다. 그 부담은 팀원에 대한 미안함, 업무의 지연, 상급자에 대한 눈치를 포함한다. 때문에 주로 반차를 쓰고 다녀올 수 있는 시간도 3시간 정도의 교육을 받는 경우가 많다(사회복지 사례 10-2).

또한 사회복지시설평가에 있어 교육관련 규정은 전체 법정 직원 수의 교육시

간의 평균을 산정하는데, 1년 미만의 신입직원은 제외하도록 되어 있다. 이 과정에서 비정규직보다는 정규직 중심으로 산출될 수 있도록 하는 경향이 있다. 계약직의 경우 1년의 계약을 갱신하며 진행되는 경우가 많아 대체로 평가 시 제외가 가능하다. 또한 실제 비정규직의 경우 전반적인 업무에 투입되기 보다는 한정된 업무에 투입하기 위한 목적으로 고용하는 경우가 많으므로 해당 직무와 관련된 교육이 아닌 이상 조직입장에서 굳이 업무 처리를 유보하면서 까지 교육의 기회를 적극적으로 제공할 이유가 없는 것이다. 때문에 정규직의 교육관련 처우도 높지 않은 수준에서 비정규직의 직무교육을 고려하기가 쉽지 않은 것으로 보인다

[사회복지사 직무교육에서 비정규직]

사실 사회복지시설평가 기준에 사회복지조직은 민감하다. 따라서 직무교육부분에서도 좋은 점수를 얻기 위해 직무교육을 되도록 일정수준 이상 유도하려 노력하는 편이다. 그러다 보니 직원들 간의 교육시간을 확인하여 평균에 미치지 못하는 직원에게도 필요하지 않더라도 교육을 보내는 경우도 있고... 또 시설평가 시 비정규직들은 교육시간 평가에 산출되지 않도록 하는 방법도 있기는 하다(사회복지 사례 10-3).

비정규직에 대한 직무교육은 사실 조직입장에서 필요성이 낮다. 주로 단일 업무에 사용을 위해 뽑는 경우가 대부분이라 업무에 부담을 주면서까지 여러 직무교육에 보내기 어렵다. 또한 조직에서 직무교육을 보내주었다고 하더라도 비정규직이므로 계약이 끝나면 다른 조직으로 갈 확률도 높아 비용이 들어가는 교육에 대한 투자가 꺼려지는 것이 사실이다(사회복지 사례 10-2).

시설평가는 일반적인 교육뿐만 아니라 사회복지조직에서는 쉽게 비용을 들여, 받을 수 없었던 교육 분야의 확장도 있었다. 예를 들어 외부 슈퍼비전의 경우도 평가기준에 제시되면서부터 기관에 부담스러운 비용이 지불되더라도 실시하여 사회복지사들이 교육을 받는 경우가 많아졌다는 점은 시사하는 바가 있다. 결국 시설평가기준에 교육과 관련된 규정은 사회복지사들의 교육 참여에 대한 양적 질적 기여가 크다.

한편으로 조직입장에서는 평가기준이 1인당 60시간이므로 이를 넘긴 직원의 경우 교육기회를 채우지 못한 직원에게 양보해야하는 상황도 생긴다.

(3) 전문 유료교육

무료교육 외에 MBTI와 같은 업무를 보다 전문적으로 수행하기 위해 관련 자격 등을 획득하기 위한 유료교육의 경우에 참여하려는 사회복지사에 대한 지원에 대해 사회복지기관에서는 부담을 가지는 경향이 있다.

무엇보다 사회복지사에게 과감한 시간적, 비용적 투자를 통해 전문 자격 교육을 받을 수 있도록 지원한다고 하더라도 자격을 취득 후 사회복지사가 타 기관 등으로 이직할 가능성이 있으므로 이에 대한 불안감이 하나의 장애요인으로 작용하고 있다. 또한 조직입장에서는 사회복지사가 그러한 자격까지 취득하기 위해 비용을 들여 교육을 받을 필요가 있는지, 꼭 필요하다면 관련 전문 외부 강사나 자격을 취득한 사람을 필요할 때마다 활용하는 방안이 더 나은 것은 아닌지 바라보는 관점이 있다.

이러한 이유로 사회복지사의 전문 유료교육에 대해서 사회복지조직에서는 퇴사를 하고 교육을 받을 것을 권고하거나 교육을 받지 말고 주어진 업무를 성실하게 수행해 줄 것을 권고하는 경우가 있는 것으로 나타났다.

(4) 자기개발 : 대학원 교육

사회복지사들이 대학원을 다니게 된 이유는 여러 가지가 있다. 그러나 사실 소진에 따른 통로 또는 탈출구로서의 의미가 크다. 그리고 업무에서 한계로 인해 내가 무엇인가 부족하며 배워야한다는 생각이 소진 및 근무패턴의 이탈 욕구와 결합하여 나타나게 되었다. 또한 새로운 환경에서 더 다양한 인맥을 형성하여 더 좋은 이직 기회를 탐색하기 위한 수단으로 활용하고자 하는 부분도 있다. 결론적으로 현 상태를 벗어나지 않는 범위 내에서 현 상태의 업무소진 문제로부터 한걸음 벗어나면서, 새로운 기회를 탐색할 수 있는 가장 안전한 형태의 대안으로 대학원 교육이 선택되는 경향이 있다.

사실 사회복지기관에 근무하면서 대학원을 다니므로 일반대학원 보다 특수대학원을 다닐 수밖에 없다. 또한 특수대학원의 수업은 사회복지현장에서 필요한 실천적 기법과 기술들을 보다 구체적으로 배우는 장으로 활용하기에는 여전히 한계가 많이 있다. 학부과정에서 크게 벗어나지 못하거나 이론적 틀이 머무는 경우가 많다. 때문에 사회복지사로 근무를 하면서 대학원을 선택하는 것은 이

미 현장에서 충족하지 못한 학술적인 욕구를 충족하고자 하는 것이 궁극적인 목적이라고 보기 어렵다.

그 밖에 사회복지사들이 대학원에 진학하는 이유로는 승진과 관련이 있는 듯하다. 일반적으로 팀장 이상급이 되면 석사학위 이상을 갖고 있어야한다는 인식이 암묵적으로 존재하는 것 같다. 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 경우 입사 1~2년 차보다는 3년 이상 근무한 대리급, 부장급, 과장급이 승진 또는 직급을 고려하여 대학원에 진학할 수 있으며, 대학원도 조직 내 신입보다는 중간관리자 이상의 윗선에서부터 암묵적으로 이루어지는 경향이 있다.

조직의 관장이라고 하더라도 이사회에서 관장의 직무교육에 대해 견제하는 경우도 있다. 관장이 대학원 교육을 받는다면 학위를 받아 학교나 다른 직장으로 이직할 것을 우려해 이직하지 않을 것을 전제로 교육을 받게 하거나 교육받는 것을 지속적으로 방해하려는 경우도 있다.

[사회복지사의 대학원 교육]

관장임에도 불구하고 조직 이사회를 통해 대학원 박사과정 이수에 대해 난색을 표해왔다. 이유는 교육을 받아 이직할 것에 대한 우려로 보여진다. 결국에는 사표를 쓰고 대학원 교육을 받고 있다(사회복지 사례 10-3).

특수대학원을 이수하는데 퇴근 시간에 가장 눈치가 보인다. 다행히도 내가 근무하고 있는 조직에서 내 직급은 퇴근에 있어 다소 부담을 덜 가지는 편이라 그나마 특수대학원을 졸업할 수 있었다(사회복지 사례 10-1).

대학 부속 사회복지기관들의 경우 대체로 소속 사회복지사의 대학원 진학에 개방적인 태도를 갖는 것으로 보인다. 그러나 일반적인 사회복지기관들은 업무의 지장을 우려하여 진학에 대해 열려 있는 편은 아니다. 대학원에 대해 퇴사 압박이 있거나 대학원에 입학 한 이후에도 퇴근 시간에 대한 눈치로 스트레스를 받아야하는 경우도 있으며, 석사 취득 후 해당 사회복지사의 이직에 대해 기관이 우려가 있는 경우 있다.

이를 종합하면 사회복지사의 대학원 진학을 통한 교육은 사회복지실천 기술이나 이론 또는 관점의 폭을 확장시키기 위한 목적도 있으나, 업무소진의 문제나 이직 및 승진을 위한 통로로 활용되는 것을 볼 수 있다.

(5) 직무관련 외부교육의 기회

사회복지사의 직무교육과 관련한 기회는 최근 다양해지는 경향을 보인다. 보건복지인력개발원, 서울복지재단, 사회복지관협회 등에서 사회복지사를 위한 교육이 지속적으로 제시되고 있다. 다만 여전히 사회복지현장에 실질적인 도움에 이르는 교육자체가 부족한 것이 현실인 것 같다. 현장에서 경험하지 못한 사례에 대한 어려움을 해결해줄 수 있는 실질적인 도움을 받기 위한 교육이 요구된다. 보다 현장적합성이 높은 다양한 교육이 필요하다. 최근에는 중부재단에서 사회복지사들에게 도움이 될 만한 교육들을 많이 제공하고 있는 편이다.

대부분의 외부 교육들이 사회복지현장의 가려운 부분을 긁어줄 만큼 구체적이고 실질적인 교육의 절대적인 기회가 부족하다. 그러나 심층교육과 같은 기회가 존재하는 것은 사실이다. 다만 이들 교육은 일반적으로 2~3박 이상을 요구하며, 교육이 들어가는 비용도 높은 편이므로 실제 사회복지사들이 소속 기관의 이해를 통해 해당 교육을 받는데 어려움이 많다. 앞서 언급했지만 기관 및 사회복지사의 업무부담은 심층교육과정을 이수하는데 장애가 되고 있다.

(6) 직무관련 내부교육의 기회

기관의 사회복지사들에게 가장 필요한 업무관련 교육을 실시하기 위해서는 무엇보다 이러한 현장의 욕구를 해결해줄 수 있는 전문적인 강사가 필요하다. 다만 기관에서 요구하는 해당분야의 전문가가 누구인지를 찾는 것 자체가 기관에서는 쉽지 않은 일이다.

인맥을 통한 섭외가 주로 사용되나 한계가 있다. 현장에서는 필요한 교육의 강사 풀을 알 수 없다. 따라서 직무관련 전문적인 내부교육에 필요한 분야별 전문가에 대한 접근성을 높일 수 있는 부분이 현장에서는 필요한 부분으로 보인다.

직무관련 내부교육 또는 교육비용을 제한적이지만 제공하는 경우에도 비정규직은 제외되는 경우가 많다.

(7) 기타

일반적으로 성폭력예방교육, 소방관련교육, 법정의무교육과 같이 법 또는 평가와 관련된 지침이나 규정은 사회복지시설들이 민감하게 따르는 편이다. 다만 그 외 업무와 관련된 교육은 기관의 자율에 맡겨지는 경향이 있다.

사회복지기관은 많지 않은 정부보조금의 지원을 받아 주로 사회복지사업수행과 인건비 지출에 초점을 두고 있기 때문에 교육자체가 사업이나 인건비 등과 같은 중요 핵심 분야에 비해 우선순위가 밀리는 부분이 있다. 법인 전입금이 많은 경우가 아니면 교육과 관련된 예산배정을 따로 진행하기 어려운 실정이다. 때문에 사회복지사의 재교육을 통한 서비스 질 제고를 위해서는 사회복지시설평가 등을 활용하여 규정이나 지침을 통한 교육활성화와 더불어 보다 실질적인 교육이 이루어지도록 하기 위한 세부적인 예산배정과 지원이 필요하다.

3. 소결

1) 요약

(1) 법정보수교육의 사각지대에 있는 사회복지사

첫째, 사회복지사 보수교육의 대상자에 대한 규정을 살펴보면 대상자의 사각지대가 나타난다. 즉 사회복지 보수교육의 의무대상은 사회복지시설 및 법인에 근무하고 있는 사회복지사만을 규정하고 있다. 따라서 사회복지시설 및 법인이 아닌 기관에서 근무하고 있는 사회복지사 예를 들어 학교사회복지사, 의료사회복지사, 사회복지전담공무원 등은 법정보수교육의 대상자에서 제외된다. 또한 노인일자리 전담기관(노인인력개발기관, 노인일자리 지원기관, 노인취업알선기관), 아동보호전문기관, 가정위탁지원센터, 중증장애인 자립생활지원센터, 정신보건센터, 정신의료기관, 보육정보센터, 보육개발원, 성매매방지 중앙지원센터의 경우 많은 사회복지사들이 근무하고 있는 기관임에도 불구하고 법적으로 사회복지시설 종류에 포함되지 않아, 이들 기관이 사회복지법인에 의해 위탁받아 운영되는 경우가 아니라면 의무대상자에서 제외된다. 즉, 같은 업무를 수행하는 기관의 사회복지사라도 해당 기관을 사회복지법인이 위탁 운영하는 경우는 의무교육대상자가 되나 그렇지 않은 경우 의무교육대상자가 아니게 된다. 또한 사회복지시설 및 법인에 근무하더라도 단시간 근로자 역시 보수교육대상에서 제외되고 있다.

둘째, 사회복지사 보수교육 의무대상에 포함되지 않는 분야 중 학교사회복지, 의료사회복지, 정신보건사회복지영역에서는 별도의 분야별 자격증을 두고 자체적으로 보수교육을 실시하고 있다. 다만 의료 및 정신보건 분야의 경우 자체 수련제도와 자격보수교육을 통한 자격증을 소지한 자만 해당 분야에 취업 및 취업유지가 가능하게 구성하여 교육의 의무이수가 높은 반면, 학교사회복지분야는 자체 수련제도가 없으며, 학교사회복지사 자격증 취득이 취업과 직접적 연관성이 낮아 교육의 의무이수가 제한적으로 나타난다.

(2) 사회복지 직무교육 참여 기회의 불안정성

조사대상자들의 사회복지사의 직무교육의 기회와 경험은 92%가 있다고 응답했으나 연평균 4회 정도에 불과했으며, 직무교육의 도움, 만족도 정도는 80%대로 낮아졌다. 슈퍼비전¹¹⁰⁾을 통한 교육은 68%로 직무교육의 기회 및 경험에 비해 낮았으며, 슈퍼비전의 형태도 행정적 차원에서 이루어졌다.

사회복지사가 참여한 직무교육 및 슈퍼비전의 형태도 약 85%가 조직자체 교육 프로그램을 통해 경험했다고 응답했으며, 외부강사 초청이 79% 등을 위주로 이루어졌다고 나타났다.

직무교육에 참여하지 못하는 이유로는 업무 과중이 가장 많았으며, 맡은 직무에 적합한 교육이 없는 경우도 많은 것으로 나타났다. 한편 직장에서 경험한 직무교육의 내용은 성희롱예방교육이 82%로 법정정보수교육 75%보다 높았으며, 노동법교육 및 노동인권 교육과 같은 근로조건 향상에 대한 직무교육의 참여는 20~30% 수준을 보였다.

이는 사회복지사는 과도한 업무로 인해 직무교육을 이수하는 절대적인 양이 높지 않다는 점을 보여주며, 직무교육은 법정 의무교육 위주로 실시되며, 노동인권 관련 직무교육과 같은 다양한 차원의 교육 기회는 낮은 것으로 나타났다. 또한 사회복지사에게 필요한 다양한 직무교육 프로그램이 절대적으로 부족한 것도 문제점으로 지적되고 있다.

(3) 정규직 사회복지사 중심의 직무교육

첫째, 사회복지사시설평가에 따른 직무교육관련 지표상에서 비정규직의 직무교육에 대한 배려가 미흡하다. 직원 1인당 연간 평균교육시간이 사회복지시설 평가 항목으로 제시됨에 따라 조직차원에서 사회복지사의 직무교육 이수를 장려하는 경향이 확대되고 있는 추세이다. 해당 지표에 따르면 1인당 연간 평균 교육시간 산정에 있어 원칙상 정규직과 계약직을 다 포함하여 계산하게 하고 있다. 다만 계약직의 경우 평가하는 해의 12월 31일 현재 1년 이상 계약된 직원만을 포함한다고 되어 있다. 따라서 평가하는 해의 12월 31일 이전에 계약기

110) 슈퍼비전은 기관에서 직무자들의 지식, 기술, 태도를 향상시키기 위해 채택되는 모든 절차인 직원개발 중 하나로 사회복지사 개인의 욕구와 구체적인 업무수행에 초점을 두고 개별화하여 진행하는 것을 의미한다(Kadushin and Harkness, 2002).

간이 만료되는 계약직이나 1년 미만의 단위로 계약을 연장하는 직원의 경우 산출대상에 포함하지 않을 수 있다. 또한 비정규직에 대한 직무교육은 조직입장에서 투자에 대한 부담을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 이유로 계약직 또는 단시간 근로자들은 직무교육에서 제외될 소지가 높다. 또한 시설평가기준은 교육의 시간만을 명시하고 있어 교육의 내용에 대해서는 관여하지 않아 사회복지시설들이 직무교육을 단지 좋은 평가를 받기 위해 형식적으로 운영할 수 있는 소지를 갖고 있다. 또한 2009년~2010년까지 사회복지시설평가결과를 살펴보면, 법정보수교육 8시간을 포함해서 연간 가장 많은 1인당 교육시간을 보인 곳은 종합사회복지관으로 약 43시간이다. 아동복지시설들은 평균 약 20시간 정도로 시설 간 편차가 매우 높으며, 대부분의 사회복지사들의 연간 직무교육 시간이 연평균 2일이 되지 않는다는 점을 보여준다. 이러한 점들은 사회복지시설 평가기준에 도입이 사회복지사의 직무교육 기회 확대에 어느 정도 기여한 바가 크다는 점을 보여준다. 그러나 여전히 절대적이고 실질적인 교육 기회의 확대를 의미하는 것은 아니며, 특히 비정규직의 교육 기회나, 직무교육의 내용과 수준까지는 확대하는데 한계가 있어 형식적인 직무교육을 유도할 수 있다는 점을 보여준다.

둘째, 고용형태에 따른 직무교육 수준에서 비정규직에 대한 차별이 있다. 분석결과 직무교육의 기회와 경험, 직무교육의 업무 도움정도와 만족뿐만 아니라 슈퍼비전을 통한 교육의 경험과 기회 및 만족정도 모든 영역에서 비정규직은 정규직 및 무기계약직에 비해 상대적으로 낮은 경험정도를 나타냈다. 직무교육에 참여하지 못하는 이유에서도 비정규직은 정규직 및 무기계약직에 비해 ‘업무가 많아서’ 및 ‘교육해당자에 선정되지 못해서’가 높은 비율로 나타났다. 반면 정규직은 ‘본인이 원하지 않아서’ 또는 ‘직무에 적합한 프로그램이 없어서’라는 항목에서 높게 나타났다. 이러한 점은 비정규직은 직무교육 참여가 자율적이지 못하다는 점을, 반면 정규직은 직무교육에 대한 참여가 자율적일 수 있다는 점을 보여준다. 또한 교육의 선택권뿐만 아니라 교육에 대한 조직 차원의 지원 역시 정규직 중심으로 이루어진다는 경향을 엿볼 수 있다. 비정규직 및 무기계약직은 직무교육의 기회와 경험형태에서도 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 정규직은 직무교육의 모든 형태에서 상대적으로 높은 기회를 갖는 것으로 나타났다. 또한 경험해본 직무교육의 내용에 있어서도 정규직은 법정보수교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 상대적으로 높게 나타난 반면, 비정규직은 법정보수교육조차 40%대의

경험을 보이고 있으며, 특히 노동법 및 노동인권 관련 교육은 80~90%가 받지 못하는 것으로 나타났다.

(4) 이용시설 사회복지사 중심의 직무교육

사회복지사 법정보수교육은 생활시설 및 오지 사회복지관련 시설의 접근성을 고려하고 있지 않다. 생활시설의 경우 이용시설과 달리 사회복지사와 대상자의 삶이 밀접하게 연결되어 있어 교육 참여에 대한 물리적 부담이 높다. 특히 오지 생활시설 사회복지사들의 경우 교육 참여 접근성이 낮았다.

뿐만 아니라 설문조사 분석결과 이용시설은 생활시설에 비해 더 직무교육의 경험과 기회가 많았으며, 업무의 도움정도와 만족도도 높게 나타났다. 그러나 직무교육의 다양한 내용에 대한 경험은 오히려 생활시설이 이용시설에 비해 더 높게 나타났다. 생활시설의 사회복지사들은 조직 내부에서 사회복지대상자와 함께 밀접하게 생활해야하기 때문에 조직 외부에서 다양한 직무교육을 받기는 어렵지만 조직 내에서 외부초정을 통한 방식으로 다양한 직무교육의 내용을 경험하는 것으로 나타났다. 따라서 이용시설은 다양한 교육내용을, 생활시설은 다양한 형태의 직무교육을 접할 수 있도록 지원해주는 것이 필요하다.

(5) 직급 및 경력에 따른 직무교육 기회의 불평등

직급 및 경력은 높을수록 직무교육의 기회, 기관의 지원이 많으며, 업무도움과 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.

직무교육에 참여하지 못하는 사유를 살펴보면 실무자나 3년 미만의 경력자는 ‘교육해당자에 포함되지 못했다’거나 ‘업무전가가 우려되서 직무교육 참여를 못했다’는 응답이 상대적으로 높았다. 반면, 중간관리자나 사무국장 이상급 또는 직무경력이 많은 사회복지사군에서는 ‘직무에 적합한 프로그램이 없거나’, ‘직무교육을 원하지 않아서’ 등의 응답이 높게 나타났다. 뿐만 아니라 직급이나 경력이 높을수록 법정의무교육, 산업안전보건교육, 성희롱 예방교육, 노동법 및 노동인권 교육에 경험이 낮은 직급이나 경력을 가진 사회복지사에 비해 상대적으로 더 높게 나타났다.

이는 사회복지사의 직무교육 참여 결정권은 사회복지사가 스스로 재량을 통

해 결정하기 보다는 직급이 높은 상급자 또는 조직차원에서 승인되는 구조임을 반영하고 있다. 즉, 직급이 높을수록 교육 참여에 대한 재량권을 갖게 되며 이를 기반으로 조직차원의 지원과 승인을 받기 좋다. 반면, 경력이 낮은 사회복지사에게 직무교육에 대한 적극적인 지원과 투자는 조직이나 상급자 입장에서 업무의 지연 가능성과 교육 후 이직가능성에 불안 등을 이유로 조직차원에서 승인과 지원은 부담을 가지기 때문에 낮은 것으로 판단된다. 이러한 이유로 실질적인 직무교육이 가장 필요한 실무자나 낮은 경력을 가진 사회복지사는 직무교육에 대한 지원과 승인에서 더 배제되거나 조정되는 경우가 상대적으로 많은 것으로 볼 수 있다.

(6) 성별에 따른 직무교육 기회의 형평성

성별에 따라서도 직무교육의 기회 및 경험, 업무만족과 조직의 지원 등에 차이가 나타났다.

대체로 남성이 여성에 비해 높은 직무교육의 경험을 갖는 것으로 나타났다. 직무교육의 불참사유에 있어서도 남성은 ‘직무에 적합한 교육이 아니라서’ 또는 ‘본인이 원하지 않아서’의 항목에서 높은 응답이 나온 반면, 여성의 경우 ‘업무가 많아서’나 ‘교육해당자에 포함되지 않아서’ 또는 ‘기관에서 보내주지 않아서’와 같은 응답항목이 높게 나타났다. 뿐만 아니라 남성이 여성에 비해 더 다양한 형태와 여러 가지 내용의 직무교육을 받고 있는 것으로 나타났다.

2) 제언

(1) 법정보수교육 의무교육 대상 사회복지사 확대

첫째, 사회복지 법정보수교육 의무대상자 확대가 요구된다. 현재 법정보수교육의 대상자 규정은 사회복지사를 중심으로 규정되어 있기보다는 근무 조직의 성격에 따라 규정하고 있다. 법정보수교육의 의무대상자를 사회복지시설 및 법인에 근무하는 사회복지사로 한정함에 따라 이외의 조직에서 근무하는 사회복지사 학교 및 의료사회복지사, 사회복지관련 조직의 사회복지사, 사회복지전담

공무원, 단시간 근로자 등이 의무교육 대상에서 제외되고 있다. 따라서 사회복지대상자 규정을 조직 단위로 규정하기보다 사회복지업무에 종사하는 사회복지자격증을 소지한 자로 확대하는 것이 모든 사회복지사의 직무교육 경험 확대에 도움이 될 수 있다. 특히 현재 의무교육 대상자들의 교육 이수율은 강제성이 미약함에도 불구하고 95%를 넘는 반면, 의무대상자가 아닌 희망대상자의 이수율은 25%에 그치고 있다는 점에서 의무대상자 확대는 교육기회 확대에 중요한 역할을 할 것이다. 뿐만아니라 사회복지사 비정규직 및 학교사회복지사, 정신보건사회복지사, 의료사회복지사, 공무원 등 분야별 사회복지사들을 교육대상에 포함시킬 수 있도록 해야한다. 또한 현재 면제대상이 아닌 의무대상자가 보수교육을 미이수 할 경우 개인에게 부과하는 처벌 규정과, 교육참여를 이유로 불이익한 처분을 내리는 수준에서 소극적인 규정을 보완할 필요가 있다¹¹¹⁾. 우선 사회복지 자격증 소지자는 보수교육을 통해 자격갱신을 하도록 하며, 자격갱신이 이루어지지 않을 경우 자격 정지 및 취소 등의 규정을 두도록 한다. 또 적극적으로 기관이 조직 내 교육대상자의 교육참여를 방관하지 않고 적극적 참여를 장려할 수 있도록 교육에 참여하지 못한 사회복지사를 둔 기관에 대한 제재 조치를 강화하는 방법을 통해 직무교육 참여 강제성을 높이는 것이 필요하다.

둘째, 생활시설 및 비수도권 오지지역의 시설 종사자들의 보수교육 참여에 대한 물리적 접근성을 높여주는 방안이 필요하다. 찾아가는 보수교육이나 다차원적인 형태의 교육을 통해 이용시설 및 수도권지역 사회복지사와의 직무교육 접근성의 형평성을 위한 노력이 요구된다¹¹²⁾. 이를 위해 생활시설 종사자를 위한 찾아가는 보수교육 등의 지원방안이 요구된다.

(2) 직무교육관련 차별과 억압 개선 노력

첫째, 사회복지사의 직무교육의 실질적인 기회의 확대를 위해 사회복지시설 평가 기준 개정이 요구된다. 사회복지시설평가기준은 사회복지조직 행동을 통

111) 현재 인정되는 면제사유가 아닌 경우, 사회복지사가 보수교육 미이수시 과태료 20만원을 부과하고 있으며, 사회복지시설 및 법인이 보수교육을 이유로 불이익한 처분을 하는 경우 100만원의 과태료를 부과하고 있다.

112) 설문조사 분석결과 수도권지역이 비수도권에 비해 교육이 경험, 기회, 도움정도, 교육의 형태 등에서 상대적으로 높게 나타났다. 또한 2011년 사회복지사협회 보수교육 만족도 분석결과에서 생활시설 및 비수도권 오지 지역의 시설 종사자들은 수도권으로 보수교육을 받으러 가는 절대적 이동시간 때문에 교육의 접근성 문제를 해결해야할 필요성이 있다는 점을 제시한 바 있다.

제하는 중요한 기제로 볼 수 있다. 특히 사회복지사들이 기존에 비해 직무교육 기회가 확대된 배경에는 1인당 직무교육시간을 평가하는 지표를 둔 사회복지시설평가의 영향이 크다는 점을 부인할 수 없다. 무엇보다 사회복지조직이 사회복지사에 대한 직무교육에 대한 재량을 강제할 수 있는 법제화된 수단이 없다. 이는 사회복지사의 직무교육에서 나타나는 문제점들을 해결하기 위한 수단으로써 사회복지시설평가 규정에 대한 수정 및 보완이 매우 중요한 효과를 줄 수 있음을 시사한다. 이러한 맥락에서 다음과 같은 사항을 제안한다.

우선 현재 사회복지시설평가 기준에 따른 1인당 연간 직무교육시간 산정 규정은 연간 총 교육시간을 직원 수¹¹³⁾로 단순히 나누어 계산됨에 따라 계약직이나 단기계약직이 산정에서 배제될 여지를 두고 있다. 따라서 정규직과 비정규직(계약기간에 상관없이)을 포함한 모든 직원의 매 월별 1인당 평균 교육시간을 구하고 이를 토대로 매년 평균교육시간을 구해 평가함으로써 정규직과 비정규직의 교육정도의 균형을 추구할 수 있다.

한편, 사회복지사들의 직무교육의 수준을 평균으로 평가하게 될 경우 한 사람이 많은 교육을 받아서 평균을 높일 수 있는 가능성이 있으므로 직원들 간의 직무교육의 편차까지 고려할 수 없게 된다. 그러므로 평균 시간뿐만 아니라 모든 직원들이 각각 최소한 몇 회 이상의 직무교육의 기회를 가졌고, 참여했는지 여부의 항목을 추가로 지표화하는 것이 요구된다.

다음으로 현재는 직무교육의 평가 방식이 1인당 연간 평균 직무교육 인정 시간을 60시간까지로 상한선을 두어 실시하고 있다. 사회복지시설평가 기준에 따르면 시설 종류에 따라서 최대 2배 이상의 교육시간의 차이가 나는 것으로 나타났다. 이를 보완하기 위해 시설평가 시 직무교육시간의 하한선도 지정하여 줌으로써 조직 내 사회복지사들이 최소한 일정 수준 이상의 직무교육을 받을 수 있도록 유도하는 노력이 필요하다.

마지막으로 사회복지시설평가 기준에 따르면 1인당 연간 직무교육시간 산정에 있어 직무교육의 형태만을 제시하고 있다. 이는 사회복지사들이 어떠한 교육을 받았는지에 대한 점은 전혀 고려하고 있지 않음을 의미한다. 비정규직과 정규직, 여성과 남성, 경력직과 신입직에 따라 직무교육의 형태 또한 상당한 차이가 있음을 조사결과 알 수 있었다. 따라서 사회복지사들이 받아야하는 직무

113) 2010년 전국 사회복지시설 평가지표에 따르면 평가하는 외부교육시간은 평가해의 전직원 외부교육시간/ 평가해 직원수로 계산된다. 계산 시 비정규직의 경우 평가하는 해 12월 31일 기준 1년 이상 계약된 비정규직만 포함하게 되어 있다.

교육 내용의 다양성에 대한 최소기준도 평가할 수 있는 지침이 마련되어 사회복지사들이 기존에 취약했던 감정노동, 인권, 근로조건이나 윤리 등에 대한 인식을 높이도록 해야 한다.

둘째, 사회복지사들의 소진을 낮춰주고, 전문성을 향상시켜줄 수 있는 직무교육에 대한 접근이 보다 자유로울 수 있는 조건 형성마련이 시급하다. 사회복지사의 직무교육의 실태조사결과와 인터뷰 분석결과들은 직무교육에 있어서 고용형태, 성별, 직급 등에 따른 교육의 형평성 제고를 위한 노력 필요성을 보여주었다. 우선 비정규직, 여성, 저학력, 낮은 직급이나 낮은 경력을 가진 사회복지사의 경우 그렇지 않은 경우에 비해 상대적으로 낮은 직무교육의 기회나 경험, 그리고 슈퍼비전을 경험하게 되며, 다양하지 못한 직무교육의 형태에 참여하게 되고, 직무와 무관한 교육을 경험하게 되는 문제들이 나타났다. 특히 사회복지사의 직무교육 참여는 사회복지사 개인의 의사보다는 사회복지사가 속해 있는 조직에서 조정되고 결정되는 경향성이 강하다. 때문에 조직에서 한정된 영역의 역할만을 단기간 동안 수행하게 될 비정규직이나 이직가능성이 높은 신입직원, 또는 업무가 많은 사회복지실무자들에게 조직이 업무지연 등의 부담을 감수하면서까지 직무교육을 승인하기 어려운 구조이다. 이러한 점은 사회복지사의 직무교육이 실질적인 교육보다는 형식적인 교육기회 제공에 머무르게 한다.

따라서 이러한 차별과 억압에 대한 지속적인 실태조사 등을 통한 모니터링과 보고가 요구된다. 이를 위해 사회복지사협회 차원에서 정기적인 사회복지사들의 인식개선을 위한 다양한 차원의 직무교육 프로그램의 개발과 실질적인 접근성 강화를 위한 노력이 필요하다. 특히 사회복지사의 직무교육 실태의 모니터링과 사회복지사의 인권실태조사 등을 통해 다양한 차별 중 직무교육과 관련된 부분도 포함시키는 노력이 요구된다. 이와 더불어 사회복지관련 기관들은 직무교육과 관련하여 국가인권위원회의 지속적인 모니터링과 권고가 필요하다.

셋째, 사회복지사가 가진 직무교육의 선택권이 존중 받을 수 있는 조직분위기 조성을 위한 제도와 규제적 차원의 노력과 더불어 조직 내 직무교육이 다양한 조건에 따라 차별이나 억압되지 않고 받을 수 있도록 조직 자체적으로 조직문화를 바꾸는 노력이 필요하다.

(3) 노동인권관련 교육 기회 확대

마지막으로 사회복지사의 법정보수교육 및 직무교육의 내용에 있어서 노동인

권관련 교육 등 다양한 형태의 교육기회 확대가 요구된다.

사회복지사 법정보수교육 지침에 따르면 사회복지사에 대한 교육 내용에는 인권, 영역별 분야별 현장에 적합한 교육 등이 실시되도록 되어 있으나 대부분의 교육은 8시간의 제한적인 시간 동안 주로 서비스 제공 전문성 향상에 초점을 두어 진행되고 있다. 반면, 사회복지사의 소진 등 감정노동 문제를 포함한 인권, 노동법, 그리고 노동조건 개선과 관련된 교육내용의 경우 지침 상에는 포함되어 있지만 다양한 관련 교육의 실질적인 기회 및 경험이 미미하다는 점은 연구결과에서 나타났다. 따라서 우선 보수교육 자체의 시간 증대가 필요하다. 더불어 기존 보수교육 운영지침상 교육 조건에 제시되어 있는 소진, 감정노동, 인권 등의 교육이 실질적으로 많이 개설운영되도록 하고 노동법 및 노동조건 개선관련 교육 등도 지침상에 포함되어 개설되어야 할 것이다. 보다 실질적인 교육기회제공을 위해서는 이들 과목들을 단계적으로 필수과목화하는 등의 노력이 요구된다.

사회복지조직의 직무교육 내용의 다양성을 위해서는 사회복지시설평가기준의 수정이 요구된다. 현행 직무교육평가기준 중 하나로 외부강사 초청 교육시간을 평가하는 규정이 있다. 때문에 외부강사 초청 교육 시간만 평가함에 따라 어떠한 종류의 교육을 받았는지는 평가하지 못한다. 또한 얼마나 많은 직원들이 교육에 참여했는지도 알 수 없다. 따라서 다양한 교육을 받았는지 그리고 직원의 참여율 등도 함께 평가하는 것이 요구된다.

사회복지사의 직무교육 서비스를 제공하는 사회복지사협회를 포함한 다양한 교육기관에서는 현재의 실무교육 중심의 교육내용 편성에 있어 사회복지사의 소진, 노동법 및 노동인권 교육에 대한 교육내용을 보다 광범위하게 포함시키는 노력이 요구된다. 특히 예비 사회복지사들의 인권교육 필요성에 대한 인식이 평균 3점 이상으로 높아 예비 사회복지사뿐만 아니라 신입사회복지사들의 노동인권 교육 프로그램을 강화하는 노력이 필요하다. 또한 사회복지사들에 대한 직무교육에 있어서도 과도한 업무 등으로 행정적이고 형식적으로 운영되어 오는 슈퍼비전의 형태에서 지지적 슈퍼비전을 장려할 수 있는 교육도 요구된다. 또한 이러한 교육을 정기화 의무화함으로써 조직 내 다양한 차별과 억압에 직간접적으로 대응하고 변화시킬 수 있는 원동력을 제공하는 노력이 필요하다.

〈표 10-43〉 사회복지사 교육훈련 정책적 제언

영역	주체	법제도 제정 (새로 만들어야 할 영역)	법제도 개정 사항 (법제도 보완 영역)	법제도 준수 사항 (법제도 강화 영역)	기타 정책과제
사회복지교육	중앙정부 (사회복지시설평가원)	· 보수교육 대상자 확대(모든 비정규직 사회복지사, 학교사회복지사, 의료사회복지사, 정신보건사회복지사, 공무원 등) 직무교육의 평가 항목 개정(1인당 연간 평균 직무교육 시간 산정 기준 개정) → - 연간 월평균 교육 시간 - 전체 직원 최소 교육참여 횟수 충족 여부 - 연간 1인당 월평균 교육시간 하한선 - 참여 직무교육 내용의 다양성	· 사회복지법인 및 시설 종사 사회복지사 → 사회복지업무에 종사하는 사회복지사(당해연도 재직기간 6개월 이상) · 평점 8시수 → 필수과목 확대를 통한 시수 상향 조정 · 외부강사 초청 교육시간만을 평가 → 외부강사 초청 외 다양한 항목별 교육시간 및 직원교육 참여율도 추가 평가	· 생활시설 및 도서지역 종사자의 보수교육 지원 · 의무대상자 미이수자의 처벌규정 보완(보수교육 미 이수자가 있는 조직에 대한 과태료 부과규정 추가) · 사회복지시설평가위원회 세부 평가지표 보완 개발 시 직무교육 시간 산정 기준의 개정	· 보수교육 시간 확대 · 보수교육 운영지침 실질성 강화 → 소진을 포함한 감정노동, 노동법 및 노동조건 인권 관련 교육 내용의 필수교육화 · 사회복지분야별 교육내용의 전문화 · 사회복지조직 내 직무교육 관련 차별실태 평가 반영
	지방정부			· 보수교육 비용 지원 관련 자치법규 제정	
	사회복지계 (사회복지사협회 및 사회복지관련조직)			· 사회복지 인권 및 노동관련 직무교육 개발 확대(차별 및 억압에 대한 민감성) · 사회복지사 직무교육 실태 모니터링 · 사회복지사 인권실태보고서 발간	· 사회복지사 법정 보수교육 및 직무교육의 교육내용의 다양성과 형평성을 고려 · 인권, 소진, 노동관련 권리 등의 교육프로그램 개발 확대 보급을 통한 교육기획의 실질성 확보 · 예비 사회복지사들을 위한 인권교육 강화 · 형식적 슈퍼비전 → 지지적 슈퍼비전 · 사회복지인권교육 및 노동교육에 대한 인식 강화

제11장 결론: 요약 및 정책 제언

1. 요약

본 연구의 목적은 사회복지사의 인권 상황 실태를 파악하기 위한 것이다. 이를 위해 인권의 개념으로부터 자신의 생명을 유지할 수 있는가, 신체적 정신적 건강을 유지할 수 있는 환경인가, 기본적인 자유(이동, 폭력, 혼인, 출산, 육아)가 보장되는가, 사상과 양심의 자유가 보장되는가, 감정적 억압과 고통을 받지 아니하는가, 사유와 자기계발의 자유가 촉진될 수 있는가, 다양한 교류와 결속에 참여하도록 하는가, 자기존엄성을 유지할 수 있는가, 사회전반의 가치를 학습하고 실천하도록 보장되는가, 휴식과 놀이의 권리가 보장되고 있는가, 정치적 참여와 자기결정권이 보장되는가라는 12개의 목록을 만들어내고 다시 이를 고용 노동시장 문제, 노동환경 및 노동조건, 건강 및 감정노동의 노동과정, 의사소통과 참여구조로 재분류하여 조사하였다.

인권 실태를 파악하기 위한 연구방법으로는 취업규칙과 같은 사회복지시설의 문서와 자료들에 대한 분석과 사회복지사 2,808명(민간사회복지시설의 사회복지사 2,486명, 학교사회복지사 136명, 사회복지공무원 186명)에 대한 설문조사를 실시하였으며 각 주제별로 사회복지사들에 대한 면접조사도 병행하였다.

각 문제영역별로 주요한 인권상황은 다음과 같다.

1) 고용 현황

설문에 응답한 사회복지사의 평균 연령은 33.7세이며, 여성비율은 66.7%로 나타났다. 이는 간호사에 비해 평균 연령은 높은 반면 여성비율은 더 낮은 비율이다. 그러나 학교사회복지사의 경우 여성비율이 92.2%로 매우 높은 비율이다. 현 직장에서의 근속기간은 4.8년(사회복지사 총 경력 기간은 6.2년)으로 나타났다. 이에 비해 사회복지공무원은 근속기간이 9.4년으로 상대적으로 근속기간이 길다. 한편 학교사회복지사의 근속기간은 3.3년으로 상대적으로 짧는데 이는 제도의 도입기간이 짧은 것이 기인하는 것으로 보인다. 사회복지사들의 이러한 근속기간은 타 직종에 비해 짧은 기간으로 사회복지사의 열악한 근무조건으로

인한 이직이나 퇴직이 많음을 보여준다.

비정규직 문제는 최근 사회복지분야에서 심각해지는 문제중의 하나이다. 사회복지사의 정규직 비율은 86.7%로, 간호사나 의료기술직에 비해 비정규직의 비율이 높은 편이며, 특히 학교사회복지사의 경우 정규직은 1.6%에 불과하고 무기계약직이 60.2%로 가장 높다. 그러나 이들 비정규직 사회복지사의 업무 내용은 상시 지속업무 또는 향후 유지업무가 대부분이기 때문에 이들은 정규직 전환대상이라고 할 수 있다.

〈표 11-1〉 주요 사회서비스 전문직 고용 현황

영역	노동지표	사회복지사* (2,468)	학교 사회복지사 (136)	사회복지 공무원* (186)	간호사** (13,447)	의료기술직** (3,184)
인적 속성	평균 연령	33.7	34.1	37.1	30.7	36.1
	여성 비율	66.7%	92.2%	61.3%	97.5%	41.5%
	혼인 미혼 비율	53.5%	55.4%	35.4%	63.2%	32.9%
근속 기간	현 직장	4.8	3.3	9.4	7.5	10.7
	동업 업무 분야	6.2	4.7	10.1	8.0	11.6
	이직횟수	1.3	1.3	2.1	-	-
고용 형태	정규직	86.7%	1.6%	-	97.0%	92.3%
	무기계약직	3.8%	60.2%	-	0.3%	2.4%
	직고 비정규	10.0%	38.3%	-	2.6%	5.2%
정규 전환 판단	비정규 상시지 속 업무	89.9%	84.6%	-	67.5%	66.1%
	비정규 향후 유 지업무	86.4%	83.3%	-	95.0%	97.2%
	직전 정규직 수 행업무	56.7%	14.8%	-	89.2%	79.3%
	정규직과 동일 유사업무 수행 비정규직(유)	42.8%	43.2%	-	92.3%	86.0%

자료 : *, **** 2013년 사회복지 인권상황 실태조사(발주: 국가인권위원회, 조사: 한국노동사회연구소)

, * 2013년 보건의료 노동자 실태조사(발주: 보건의료노조, 조사: 한국노동사회연구소) 이하 동일

한편 비정규직 사회복지사들은 정규직에 비해 여러 항목에서 차별받고 있는 것으로 나타났다. 차별이 가장 높은 항목은 역시 임금과 기타 제수당으로 각각 60.5%와 52.9%가 차별을 받고 있는 것으로 응답했다. 이는 비정규직 활용의 주 이유가 재정적 차원임을 보여준다. 이외에도 복지제도, 업무, 교육훈련에서이 차별이 높은 것으로 나타났으며, 일상모임에 대한 차별까지도 10%정도로 나타났다. 특이한 것은 학교사회복지사들이 차별받고 있는 비율이 다른 분야의 사회복지사에 비해 매우 높다는 점이다. 임금, 제 수당, 복지제도 등에서 차별받

는 비율이 90%를 상회하고 있으며, 전 항목에서 다른 사회복지사들에 비해 차별이 심한 것으로 나타났다. 이는 학교사회복지사들의 대부분은 무기계약직이나 비정규직으로 이들의 신분 보장이 다른 분야에 비해 더욱 불안정하기 때문인 것으로 이들에 대한 특별한 대책이 필요하다고 할 수 있다.

〈표 11-2〉 비정규직 사회복지사 차별 형태

	차별이 있는 비율				
	이용시설	생활시설	협회,재단,단체	학교	계
임금	492(63.6%)	27(21.8%)	28(70.0%)	57(93.4%)	608(60.5)
제수당	402(54.5%)	21(18.1%)	24(66.7%)	57(95.0%)	505(52.9)
복지제도	172(24.4%)	15(12.9)	12(36.4%)	58(95.1%)	258(28.1)
교육훈련	84(12.2%)	12(10.6%)	6(18.2%)	36(70.6%)	138(15.5)
근무시간	50(7.4%)	13(11.1%)	6(18.2%)	14(28.0%)	83(9.4)
담당업무	85(13.9%)	16(13.4%)	6(19.4%)	40(71.4%)	158(17.7)
업무배치	107(15.6%)	15(12.9%)	7(21.9%)	38(66.7%)	168(18.8)
휴일휴가	97(14.0%)	12(10.3%)	9(26.5%)	30(54.5%)	148(16.4%)
일상모임	51(7.5%)	9(7.9%)	5(15.6%)	27(50.9%)	92(10.4%)

2) 노동조건

(1) 임금

사회복지사들의 임금은 월 평균 196만4천원으로 나타났다.¹¹⁴⁾ 이들의 평균 근무기간이 6.2년인 것을 고려하면 매우 낮은 수준이라 할 수 있다. 이에 비해 사회복지공무원은 월 평균 237.0만원으로 나타나 상대적으로 임금의 측면에서는 민간시설의 사회복지사에 비해 여건이 좋은 편이다. 연장근무 수당에서도 민간시설의 사회복지사보다도 사회복지공무원이 더 많이 보상받고 있다.

114) 변용찬 외의 연구에서는 월 평균 보수가 약 206만원으로 조사된 바 있으며, 한국사회복지사협회의 조사에서는 연봉으로 약 2,223만원(월 약 185.25만원)으로 조사된 바 있다. 변용찬 외(2010), 사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안 연구, 보건복지부, 한국보건사회연구원과 한국사회복지사협회(2011), 2011년 한국사회복지사 기초통계연감 - 한국사회복지사 기초 실태 및 인식조사, 보건복지부, 한국사회복지사협회 참조

그러나 전체적으로는 사회복지사의 급여수준은 다른 보건복지인력에 비해 현저히 낮은 수준이며, 특히 민간시설에서 근무하는 사회복지사의 처우가 열악하다고 할 수 있다. 따라서 민간사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 처우를 개선하기 위한 대책과 재원의 확보가 필요함을 보여준다.

민간사회복지시설에 근무하는 사회복지사간에는 생활시설의 사회복지사가 이용시설의 사회복지사에 비해 임금이나 수당이 많은 것으로 나타났는데 이는 노동강도나 근무시간이 더 많기 때문인 것으로 보인다. 특히 학교사회복지사나 협회나 재단의 사회복지사 임금이 낮은 것으로 나타나 이에 대한 대책이 필요하다고 할 수 있다.

〈표 11-3〉 주요 사회복지서비스 전문직 임금 비교

		월 평균 총액 임금(만원)	연장근무 수당(만원)
사회복지사	이용시설	190.7	9.1
	생활시설	216.1	27.7
	협회/재단/단체	166.5	7.2
	학교	171.2	10.4
	평균	196.4	14.79
사회복지 공무원		237.0	29.4
간호사		324.0	-
의료기술직		359.5	-

(2) 노동시간

사회복지사들의 노동시간은 주당 평균 42.9시간으로 나타났다. 생활시설에 근무하는 사회복지사들의 근무시간이 가장 길며, 학교사회복지사와 협회나 재단에 근무하는 사회복지사들의 근무시간이 상대적으로 적었다. 그러나 대부분 출근시간 전이나 퇴근시간 이후에 근무하는 시간이 약 85분 정도로 이 시간을 고려한다면 실제 근무시간은 이보다 더 길 것으로 추정된다.¹¹⁵⁾

이에 비해 공무원은 근무시간이 더 긴 것으로 나타났으며 특히 시도군청에

115) 변용찬 외(2010)의 연구에서는 시설 유형에 따라 다르기는 하지만 아동복지시설을 제외하면 대개 1일 근로시간이 평균 9시간을 약간 초과하는 것으로 조사됐으며, 한국사회복지사협회(2011)의 조사에서는 1일 평균 8.85시간 근무하는 것으로 나타났다. 이러한 점들을 고려하면 사회복지사의 주당 노동시간은 45시간에서 50시간 정도로 추정할 수 있다.

근무하는 사회복지공무원들의 근무시간이 가장 긴 것으로 나타났다. 보건복지부 통계에 따르면 2010년 현재 사회복지공무원 1인당 담당인구는 4,720명에 이른 것으로 되어 있다. 이는 이들의 업무량이 그만큼 과도한 것으로 보여주는 것으로 업무의 조정이나 인력의 보충이 필요함을 보여준다.

한편 여성 사회복지사의 8.1%, 남성 사회복지사의 4.4%가 건강에 위험을 초래할 수 있는 주 52시간을 초과하는 근무를 하는 것으로 나타나 이에 대한 대책이 필요함을 보여주고 있다.

〈표 11-4〉 주요 사회서비스 전문직의 근무시간 비교

		1주일 평균 근무시간(시간)	출근시간 이전 업무준비 시간(1일 분)	퇴근 규정 이후 추가 근무시간(1일 분)	주당 연장근 로 회수	공휴일 근무일 (월간)
사회복지사	이용시설	43.3	24.5	66.1	2.3	2.3
	생활시설	47.2	24.2	51.6		
	협회/재단/단체	42.6	23.9	61.0		
	학교	42.5	25.1	46.5	1.5	2.8
	평균	42.9*	24.4	60.9	-	-
공무원	시도군청	51.5	33.2	103.2		
	읍면동 기타	48.2	29.2	92.6		
	평균	49.5	30.8	96.6	3.1	3.4
간호사		48.2	37.6	55.0	-	-
의료기술직		44.8	30.0	27.7	-	-

※ 사회복지사의 근무시간 추정

정규노동시간(주 40시간) + 준비시간((24.4분*5일)/60분= 2.0333시간) + 연장근무(60.9분*2.3회)/60분=2.3345시간) + 주말휴일근무: 8시간*2.42일*12달/52주=4.467시간) = 48.84시간

(3) 휴가

사회복지사들이 휴가를 사용하는 것은 실제 연차 사용비율이 70%를 넘는 수준으로 비교적 양호하다고 할 수 있다. 그러나 연차를 사용하는 정도는 비교적 높은 반면에 여성사회복지사의 생리휴가나 육아휴직을 사용하는 비율은 낮은 편이다. 또한 학교사회복지사와 공무원의 경우는 연차 사용 비율도 40%내외로 매우 낮은 편이다. 이는 업무의 과다, 근무인력의 부족 등의 이유로 사용하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 11-5〉 주요 사회서비스 전문직의 휴가 비교

		개인 연차 보유일	실제 연차 사용일	여름휴가 사용일
사회복지사	이용시설	14.7	10.8(73.5%)	4.2
	생활시설	15.4	12.4(80.5%)	3.5
	협회/재단/단체	14.1	9.2(65.2%)	4.0
	학교	14.6	5.8(39.7%)	2.4
	평균	14.9	10.9(73.2%)	3.9
사회복지 공무원		18.0	7.8(43.3%)	3.0
간호사		16.7	11.1(66.5%)	-
의료기술직		18.3	11.8(64.5%)	-

(4) 취업규칙

사회복지사들은 취업시 대부분 근로계약을 작성하는 것으로 나타났으나, 16.1%는 근로계약을 교부받지 못한 것으로 나타났다. 또한 기관이 취업규칙을 비치하지 않고 있는 경우도 11.2%이며, 취업규칙 내용에 대해서도 응답자의 29.5%는 충분히 이해하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

한편 취업규칙의 내용을 분석한 결과는 10%내외의 취업규칙에서 노동시간, 임금, 휴가, 근로자 참여 등의 근로조건 보장에 있어 법령이 보장하는 최저기준선마저도 침해하는 경우가 나타났으며, 특히 시간외 근로(연장근무, 휴일 근무 등)에 대해 법적 기준에 따른 보상이 미흡한 것으로 나타났다. 또한 결근 및 지각 등에 이유로 연차유급휴가에 대한 자의적 공제(30.5%)는 심각한 수준이었다. 이외에도 업무와 관련 없는 사적 영역이나 정치활동이나 집단행동에 대한 규제도 과도한 것으로 나타났다.

이러한 결과는 사회복지사들이 취업규칙이나 근로계약에 대해 스스로 인식하고 권리를 보장받기 위해 노력해야 필요성과 함께 각 기관들이 적법한 취업규칙을 제정해야 할 필요성도 보여준다.

(5) 의사소통 기구

본 조사의 결과 사회복지시설들이 시설내에 의사소통 기구를 설치한 비율이

저조한 것으로 나타났다.¹¹⁶⁾ 특히 노사협의회의 설치 비율이 1/3에 미달하는 것으로 나타났는데 이는 대부분의 시설 규모가 법적 기준이 30인 미만의 소규모 조직이기 때문이다. 이렇게 낮은 설치 비율에도 이들 기구들은 공식회의체를 제외하고는 대부분 그 기능을 적절히 수행하고 있지 못하는 것으로 조사됐다.

이는 대부분의 사회복지시설이 민주적으로 운영되지 않고 있는 것을 보여주는 것으로 시설 운영의 과정에서 인권침해요소 등이 나타났을 때 적절하게 대응할 수 없게 만든다.

〈표 11-6〉 의사소통기구 설치 비율

	공식회의체	고충처리위원회	노사협의회	노동조합
설치비율	64.7%	59.3%	28.8%	10.3%
운영이 잘 안되는 비율 (거의 안됨+잘 안됨)	38.0%	62.2%	70.0%	-

한편 사회복지사들은 ‘사회복지사협회’와 같은 대변조직이 필요하다고 인식하고 있었으나 현재 ‘한국사회복지사협회’나 ‘지역(시·도) 사회복지사협회’는 사회복지사의 이해관계를 충분히 대변하지 못하는 것으로 생각하고 있었다.

노동조합에 대해서도 필요성(84.5%)과 가입의향(72.6%)은 비교적 높게 나타났으나, “노동조합의 필요성에도 불구하고 조직(기관, 시설) 내 불이익으로 가입이 꺼려진다”는 의견도 절반(57.9%)을 상회하였다. 이는 노동조합에 대한 사회복지분야의 부정적 인식을 반영하는 것으로 보이며, 사회복지사의 인권 개선을 위해서는 노동조합에 대한 인식의 전환이 필요함을 보여준다.

3) 노동과정

사회복지사들이 폭언, 폭행, 성희롱처럼 신체적 안전을 위협받는 수준도 심각한 것으로 나타났다.

폭언의 경우 클라이언트로부터 당하는 경우가 가장 높았으며, 공무원의 경우

116) 다만 노동조합 조직율이 10.3%로 나온 것은 의도적으로 노동조합이 조직되어 있는 시설을 표본에 포함시켰기 때문에 실제보다 높게 나온 것이다.

에는 80%의 응답자가 주민으로부터 폭언을 당한 경험이 있었다. 이는 담당 업무의 특성상 민원인들로부터 폭언을 당하는 경우가 많을 것으로 보인다. 특이한 것은 학교사회복지사의 경우 상급관리자로부터 폭언을 당한 경우가 가장 높게 나타났다. 이는 학교의 부장이나 교감, 교장 등이 학교사회복지에 이해가 적을 경우 사회복지사에 대한 폭언으로 나타나는 것으로 추정된다.

폭행을 당한 경험도 상당 수준 높은 것으로 나타났다. 특히 사회복지공무원과 생활시설에서 근무하는 사회복지사들이 클라이언트로부터 폭행을 당한 경우가 많은 것으로 나타났다.

〈표 11-7〉 사회복지사의 폭언, 폭행, 성희롱 경험(단위: %)

	동료로부터	상급관리자로부터	클라이언트(주민)로부터
1) 폭언(언어)	6.4	13.3	28.9
이용시설	5.8	13.8	31.6
생활시설	6.3	8.9	25.8
재단, 협회 및 단체	6.8	16.9	20.8
학교	15.0	36.0	24.0
공무원	5.5	11.0	80.1
2) 폭행(신체)	0.4	0.6	8.7
이용시설	0.3	0.8	6.7
생활시설	0.5	0.3	14.3
재단, 협회 및 단체	1.4	0	0
학교	0	1.6	2.4
공무원	0.6	0.6	17.1
3) 성희롱(성추행포함)	1.7	2.7	6.4
이용시설	1.8	2.7	6.7
생활시설	1.4	1.8	7.0
재단, 협회 및 단체	2.7	1.4	1.4
학교	3.2	9.8	2.5
공무원	2.8	3.9	10.5
4) 따돌림	3.7	3.4	1.1
이용시설	3.7	3.5	0.7
생활시설	3.5	3.3	2.0
재단, 협회 및 단체	2.7	2.8	0
학교	6.5	4.1	1.6
공무원	8.3	4.4	1.7

성희롱의 경험도 상당히 높은 수준으로 나타나는데 대부분 클라이언트로부터 성희롱을 당한 것으로 나타났다. 이처럼 사회복지사들이 주민이나 클라이언트

로부터 신체적 안전을 저해받고 있는 수준이 심각하다고 할 수 있으며, 이에 대한 기관이나 지방정부 차원의 보호 대책이 필요함을 보여준다.

특이한 것은 학교 사회복지사의 경우 상급자로부터의 성희롱이 심각한 것으로 나타난 점이다. 이는 학교 관리자들이 대부분 나이가 어린 여성 사회복지사들에 대해 성희롱을 한 것으로 보이며 이에 대한 특별한 대책이 필요하다고 할 수 있다.

이러한 피해가 발생했을 경우 대부분의 사회복지사들은 개인적으로 참고 넘기거나 동료들과 푸념이나 하소연하는 방법으로 대응하고 있었다. 또한 사회복지공무원들의 경우 약 절반정도가 주위의 공무원들로부터 도움을 받지 못하고 있었다. 그러나 이러한 대응은 적절한 문제해결방법은 아니며 오히려 사회복지사들의 우울감이나 소진을 높이는 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 이러한 피해를 당한 사회복지사들이 실제 이용할 수 있는 기구를 만들어야 한다.

〈표 11-8〉 사회복지사의 감정노동 수준(단위: 0점~5점)

사회복지사	감정노동 유형	감정노동 다양성	4.0
		감정노동 표면행위	3.0
		감정노동 내면행위	4.0
	근무기관	이용시설	3.9
		생활(보장)시설	3.7
		협회, 재단, 단체	3.9
		학교	4.0
	평균		3.9
사회복지 공무원		4.2	

사회복지사들의 감정노동 수준은 3.9점이며, 사회복지공무원은 4.2점으로 상당히 높은 수준이라고 할 수 있다. 특히 감정표현의 다양성과 감정표현의 내면 행위영역에서 감정노동의 수준이 높은 편이다. 이러한 결과는 사회복지의 직업 윤리와 연관이 있는 결과이기는 하지만 감정노동은 사회복지사의 정신건강과 밀접한 관계가 있으므로 이에 대한 적절한 대책이 필요하다.

〈표 11-9〉 사회복지사의 우울과 소진

	시설 유형				
	이용시설	생활시설	협회 등	학교	전체
우울감	2.8	2.1	2.9	3.7	2.6
우울감 4점 이상 비율	35.3	24.8	33.8	53.5	32.6
소진	3.0	2.8	3.0	3.3	2.9

사회복지사의 소진 수준은 평균 2.9점으로 보통 수준이라고 할 수 있다. 다만 학교사회복지사의 소진 수준이 3.3점으로 다소 높은 편이다. 그러나 우울감은 평균 2.6점으로 비교적 우울감이 높은 것으로 볼 수 있다. 일반 인구의 우울증상이 10%내외로 보고되는 것에 비해¹¹⁷⁾ 4점 이상의 비율이 32.6%나 되는 것은 사회복지사의 정신건강이 매우 심각한 상태라는 것을 보여준다. 특히 학교사회복지사의 경우 53.5%나 되는 것은 매우 위험한 수준이라 할 수 있다. 사회복지사의 정신건강을 위한 개별적 대책뿐만 아니라 제도적 차원의 대책이 필요함을 보여준다.

4) 인권침해

사회복지사들이 현재 근무하고 있는 기관에서 인권 침해를 당한 경험도 상당한 수준인 것으로 나타났다. 인종과 성적 지향을 제외한 전 영역에서 인권 침해의 경험이 있는 것으로 나타나고 있으며, 상대적으로는 연령과 학력, 출신학교, 종교에 따른 차별이 높은 수준이다. 특히 학교사회복지사의 경우에는 다른 민간시설의 사회복지사에 비해 차별 경험 수준이 높으며, 고용형태와 연령에 의한 차별이 매우 높은 수준이다.

사회복지공무원은 민간시설의 사회복지사에 비해 전 영역에 걸쳐 차별의 경험이 매우 높은 편이다. 특이한 것은 지역과 연령에 따른 차별이 상대적으로 높으며, 성과 출신학교에 따른 차별도 상당한 수준으로 나타났다. 이는 공무원 사회의 특성과 관련이 있는 것으로 보인다.

117) 김현주(2013)의 같은 자료

〈표 11-10〉 사회복지사의 차별 경험

		인종 피부색	성	성적 지향	연령	학력	출신 학교	종교	정치 사회 의견	혼인 여부	지역	고용 형태
사 회 복 지 사	이용시설	0.2%	6.6%	2.0%	8.2%	6.8%	6.9%	5.9%	3.3%	4.9%	2.9%	8.2%
	생활시설	0.1%	4.3%	1.6%	8.7%	4.3%	2.3%	5.4%	2.0%	3.8%	1.4%	2.9%
	협회/재단/단체	1.4%	6.8%	2.7%	6.8%	9.6%	8.2%	6.8%	9.5%	4.1%	4.1%	19.2%
	학교		9.8%	1.6%	22.4%	9.8%	14.0%	3.3%	7.4%	10.5%	5.7%	62.4%
	계	0.2%	6.0%	1.9%	9.0%	6.2%	5.8%	5.7%	3.3%	4.8%	2.6%	9.6%
공 무 원	시도군구청		19.7%	1.4%	28.2%	2.9%	19.1%	4.4%	14.7%	17.1%	24.3%	10.1%
	읍면동기타	1.0%	17.5%	3.1%	21.9%	7.3%	16.7%	1.1%	10.5%	15.5%	33.3%	9.4%
	계	0.6%	18.5%	2.4%	24.6%	5.5%	17.7%	2.5%	12.3%	16.2%	29.6%	9.7%
학 생	4년제 대학	1.4%	5.6%	2.2%	7.3%	4.8%	8.6%	9.4%	2.8%			
	2년제 대학			1.8%	5.3%	11.2%	11.3%	5.3%	2.9%			
	계	0.9%	3.8%	2.1%	6.6%	6.9%	9.5%	8.1%	2.8%			

현재 근무하고 있는 기관뿐만 아니라 지금까지 근무한 기관에서 인권을 침해 받은 경험도 상당한 수준으로 나타났다.

〈표 11-11〉 사회복지사의 인권 침해 경험

항 목	사회복지사	공무원
1) 자유 및 신체의 안전에 대한 권리	7.9	16.4
2) 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리	8.0	15.7
3) (지역) 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리	4.0	8.8
4) 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리	9.9	5.3
5) 의견과 표현의 자유를 누릴 권리	16.3	24.1
6) 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리	6.2	19.6
7) 공정하고 유리한 노동조건을 확보 받을 권리	15.1	27.5
8) 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리	15.5	18.8
9) 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리	13.0	14.9
10) 노동시간의 합리적인 제한	18.3	23.8
11) 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리	20.7	28.4

전체적으로는 민간시설의 사회복지사에 비해 사회복지공무원들이 인권을 침해받은 경험이 높으며, 양자 모두 노동조건과 관련된 권리(공정한 노동조건, 노동시간의 합리적 제한, 휴식 및 여가의 권리)를 침해받은 경험이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 침해받은 경험도 상당히

높은 수준으로 나타났다. 특이한 것은 민간시설의 사회복지사들이 공무원에 비해 침해받은 경험이 높은 항목은 사상, 양심, 종교의 자유의 권리로 이는 상당수 민간사회복지시설이 종교법인에 의해 운영되는 것과 관련이 있는 것으로 판단된다.

인권의 전체 항목에 걸쳐 사회복지시설의 조직내부에서 사회복지사들의 인권을 침해하는 차별 수준이 높은 것으로 평가되며 이러한 문제를 해결하기 위한 지침과 함께 관리자들과의 실천노력이 필요하다.

〈표 11-12〉 사회복지사의 부당 처우 경험

	부당 처우 비율				
	이용시설	생활시설	협회 등	학교	전체
1) 금전의 부적절한 사용	11.2	5.7	12.3	23.2	251(10.1)
2) 실적의 부정직한 보고	12.3	5.8	13.7	24.0	269(10.8)
3) 클라이언트에 대한 부당한 처우	6.5	7.8	9.6	19.2	191(7.7)
4) 동료에 대한 부당한 처우	20.7	14.3	21.6	34.1	482(19.3)
5) 특정종교를 갖도록 강요 받음	7.5	5.7	5.5	2.4	165(6.6)
6) 직장 내 종교활동에 참여하도록 강요받음	17.3	12.4	9.6	3.2	368(14.7)
7) 종교 때문에 승진누락 등 부당처우 받음	3.3	2.0	1.4	1.6	69(2.8)
8) 종교 때문에 따돌림을 받음	1.0	1.2	1.4	3.2	31(1.2)

이러한 차별경험 이외에도 사회복지사들은 업무 중에 여러 가지 부당한 처우나 경험을 하고 있는 것으로 나타났다. 동료에 대한 부당한 처우를 받은 경우가 가장 많았는데(19.3%) 이는 사회복지시설의 관리자가 특정 사회복지사에 대한 직장 내 따돌림을 요구(실제 따돌림이 이루어지지 않는다고 하더라도)하는 것이 심각한 수준임을 보여준다. 다음으로는 종교활동에 참여할 것을 강요받는 경우로 특정 종교를 갖도록 하는 요구 등을 포함하면 종교와 관련된 부당 처우가 상당히 높은 수준으로 이러한 부당 처우는 인권침해라는 사실을 인식해야 한다.

특이한 것은 금전과 실적에 대한 부당 처우 경험이 10%정도로 나타나는데 생활시설에 비해 이용시설이나 협회 등에서 더 높게 나타난다는 점이다. 또한 학교사회복지사들이 종교와 관련된 부당 처우를 제외한 전 항목에서 부당 처우

의 경험이 가장 높게 나타난다.

5) 이직 의사

사회복지사 중 이직의사가 있는 사람은 전체 조사대상자 중 22.3% 였다. 이직의사의 이유로는 근로조건 및 근로환경 등 근로여건에 대한 불만족이 가장 높은 비율을 보였다. 또한 고용형태에서는 무기계약직 등 비정규직 지위가 정규직보다 이직의사의 비율이 높았다(29.5%). 근무기관 중에서는 학교사회복지사가 전체 조사대상자의 이직 의사 비율보다 높은 수준(34.4%)을 보였다. 학교사회복지사의 대부분이 무기계약직이나 비정규직이라는 사실에 기인한다.

〈표 11-13〉 사회복지사의 이직 의사

구분			이직의사 있는 비율
일반적 특성	고용형태	정규직	20.9
		무기계약직 외	29.5
	근무기관	이용시설	25.8
		생활시설	14.6
		협회/재단/단체	24.3
		학교	34.4
인사제도	부당한 인사배치 경험	있음	44.0
		없음	19.4
부당처우 경험	종교로 인한 부당 처우	있음	50.7
		없음	21.6
	종교로 인한 따돌림	있음	50.0
		없음	22.1
	클라이언트에 대한 부당 처우	있음	50.3
		없음	20.2
직장과 가정생활의 병행 정도		그런 편	18.5
		그렇지 않은 편	35.5
전체			22.3

사회복지사들의 이직의사는 근로조건에 대한 불만족에서도 비롯되지만 조직에서 부적절한 상황을 경험했을 경우 이직의사가 더 높아지는 것에 주목할 필요가 있다. 즉, 부당한 인사 조치를 경험했거나(44.0%), 종교와 관련되어 부당처우를 경험하거나 클라이언트에 대한 부당처우를 요구받은 경험이 있는 사회

복지사의 경우 이직의사가 50%대로 상승한다. 따라서 사회복지사의 이직을 예방하기 위해서는 근로조건을 개선하는 것도 필요하지만 조직 내에서의 부당 처우를 노동권 침해 요소로 인식하고 이를 근절하는 조치가 필요하다.

또한 일과 가정생활을 병행할 수 있는 업무환경이 아니라고 인식하는 사회복지사들이 이직의사가 높게 나타났다. 이는 여성 사회복지사가 더 많은 특성과 관련된 요인으로 모성권과 관련하여 일·가정 양립이 가능한 환경조성이 필요하다.

6) 교육

사회복지사들에 대한 교육은 법정 보수교육과 근무 시설에서의 직무교육으로 나누어 볼 수 있다. 법정 보수교육은 사회복지사업법에 ‘사회복지시설 또는 법인에 종사하는 사회복지사’로 대상이 규정되어 있어, 학교 사회복지사나 사회복지공무원과 같이 법적으로 사회복지시설에 포함되지 않는 기관에 근무하는 사회복지사들은 보수교육 대상에서 제외되는 문제점을 가지고 있다. 또한 비정규직 사회복지사들도 보수교육 대상에서 제외되고 있었다. 또한 보수교육은 집합교육의 형태로 이루어지기 때문에 생활시설이나 오지의 사회복지시설에 근무하는 경우 교육 참여 접근성이 떨어지고 있다.

직무교육은 대부분(약 92%)의 사회복지사가 경험이 있다고는 하였으나 연평균 4회 정도에 불과했으며, 직무교육의 도움, 만족도 정도는 80%대로 낮아졌다. 직무교육의 기회에 있어서는 정규직 사회복지사 중심으로 이루어지고 있었으며, 직급 및 경력, 성별에 따라 교육 기회의 불평등이 있는 것으로 나타났다.

7) 예비 사회복지사

예비 사회복지사인 학생들을 대상으로 한 조사에서 응답자의 82.5%가 사회복지분야로 진로를 희망하고 있었다. 그러나 이중 민간사회복지시설로 진로를 희망하고 있는 경우는 53.4%에 그치고 있다.

예비 사회복지사들은 전체 응답자의 약 1/3이 실습이나 인턴과정에서 차별이나 인권침해를 경험한 것으로 나타났으며, 차별이나 인권 침해가 일어나는 주

요 영역은 출신 학교, 학력, 종교, 연령, 성의 순이었다. 응답자중 11.9%가 폭언, 폭행, 성희롱을 당한 경험이 있었으며, 가해자는 주로 클라이언트(58.8%), 기관의 사회복지사(24.7%)였다.

사회복지시설로의 진로와 관련하여 차별과 인권 침해 경험이 더 많은 비수도권, 2년제 학생들이 사회복지시설로의 진로를 희망하는 정도가 낮은 것으로 나타나 실습지도나 인턴과정에서 주의가 요망된다고 할 수 있다.

8) 전체적 평가

사회복지사들의 직장생활 만족도는 평균 2.72점으로 비교적 만족하는 편이라고 할 수 있다. 이에 비해 사회복지공무원들은 2.46점으로 만족도 불만족도 아닌 수준이라 할 수 있다. 분야별로는 학교사회복지사의 만족도가 2.23점으로 만족도가 가장 낮은 수준이라고 할 수 있다. 영역별로는 민간시설의 사회복지사는 직업적 자긍심과 고용안정에 대한 만족도가 상대적으로 높았으나, 사회복지공무원은 고용안정에 대한 만족도는 높았으나 직업적 자긍심에 대한 만족도는 높은 편이 아니었다. 반면 상대적으로 만족도가 낮은 영역은 민간시설의 사회복지사는 임금수준과 복지후생, 인사 영역임에 비해 사회복지공무원은 인사승진과 노동강도, 건강, 안전의 영역이었다.

〈표 11-14〉 사회복지사의 직장생활 만족도

		직장생활 만족도										
		계	고용 안정	임금 수준	노동 시간	노동 강도	근무 형태	복지 후생	인사 노무	직장부서 분위기	건강 안전	직업 자긍심
사회 복지 사	이용시설	2.73	2.96	2.42	2.77	2.59	2.91	2.54	2.53	2.86	2.78	2.98
	생활시설	2.78	3.10	2.69	2.65	2.68	2.80	2.61	2.66	2.83	2.79	3.03
	협회,재단,단체	2.60	2.80	2.37	2.59	2.47	2.80	2.37	2.42	2.72	2.72	2.96
	학교	2.23	1.65	1.76	2.82	2.29	2.49	1.74	1.48	2.58	2.52	2.97
	계	2.72	2.94	2.48	2.73	2.60	2.85	2.51	2.51	2.83	2.77	3.00
사회 복지 공 무 원	시도군구청	2.46	3.38	2.46	2.29	2.07	2.50	2.50	1.89	2.59	2.22	2.68
	읍면동	2.46	3.34	2.52	2.50	2.14	2.36	2.58	1.82	2.71	2.22	2.41
	계	2.46	3.36	2.49	2.41	2.11	2.42	2.55	1.85	2.66	2.22	2.53

주 : 직장생활 만족도는 “매우 만족=4”, “만족=3”, “불만족=2”, “매우 불만족=1”으로 점수화했음

이러한 차이는 민간사회복지시설의 사회복지사들은 열악한 근로조건이, 사회복지공무원은 상대적으로 안정된 근로조건에 비해 과도한 업무와 공무원조직에서의 승진의 어려움 등에서 나타난 것으로 보인다.

특이한 것은 학교사회복지사들이 노동시간을 제외한 전 영역에서 만족도가 가장 낮다는 점이다. 영역별로는 직업적 자긍심과 근무시간에 대한 만족도는 높은 편이지만 인사노무와 고용안정에 대한 만족도는 매우 낮다는 점이다. 이는 학교사회복지사들이 학교라는 다소 이질적인 기관에서 근무하고 있으면서 신분보장의 불안정, 열악한 처우 등의 문제를 가지고 있다는 것을 보여주는 결과로서 학교사회복지사에 대한 특별한 대책이 필요함을 의미한다.

사회복지사들이 스스로 평가하는 인권보장수준은 평균 5.61점(10점 만점)으로 아주 나쁘지는 않지만 그렇다고 인권이 충분히 보장되고 있다고는 할 수 없는 수준으로 앞으로 개선되어야 할 여지가 많은 상황이다. 특히 학교사회복지사와 사회복지공무원(읍면동에 근무하는 사회복지공무원이 더 낮음)들이 민간 사회복지시설에 근무하고 있는 사회복지사보다 인권이 보장되는 수준이 낮게 인식하고 있다. 이는 읍면동에 근무하고 있는 사회복지공무원의 근무부담이 많고 민원인들로부터의 침해가 많이 있음에서 기인한다. 학교사회복지사의 경우 극히 소수를 제외한 대다수가 계약직으로 되어 있어 신분이 불안하기 때문으로 보인다.

〈표 11-15〉 사회복지사의 인권 보장 수준

	구분	인권 보장 수준
민간사회복지시설	이용시설	5.66
	생활시설	5.69
	협회/재단/단체	5.47
	학교	4.74
	계	5.61
사회복지공무원	시도군구청	4.64
	읍면동기타	4.03
	계	4.29
기관 실습 사회복지 학생	4년제 대학	7.12
	2년제 대학	6.83
	계	7.03

* 주 : 사회복지사 인권 보호수준은 1~10점으로 점수화 했음.
[1점 = 매우 보호 수준 낮음 ~ 10점 = 매우 보호 수준 높음]

2. 제언

사회복지사들의 인권보장수준은 충분하지 못하여 상당 수준의 인권침해가 발생하는 것으로 나타났다. 이러한 인권과 관련된 문제는 세 가지 차원에서 발생하는 것으로 나누어 볼 수 있다.

첫째는 제도적 차원의 문제로 정부의 적절한 지침과 지원의 부족에서 발생하는 부분이다. 사회복지사의 임금, 근로시간, 연장근로, 과도한 업무량 등과 같은 노동조건은 대부분 정부의 지침과 보조금 수준에 의해 결정된다. 따라서 사회복지사의 노동권의 문제는 정부의 적절한 지침과 보조금 확보로부터 해결의 실마리가 엮여야 한다.

둘째는 사회복지서비스 이용자(클라이언트 또는 민원 주민)로부터의 인권침해이다. 이용자로부터의 폭언과 폭행, 성희롱이 상당 수준 발생하고 있으며 이는 이용자의 권리와는 무관한 문제이다. 이에 대한 적절한 대응방안과 피해의 보상 방안이 마련되어야 한다.

셋째는 사회복지시설 내부의 운영과 관련된 부분에서 발생하는 인권침해이다. 부적절한 규정과 의사소통 구조의 부재, 사회복지사의 인권에 대한 인식 결여, 인권침해에 대한 대응기구의 미약 등이 사회복지사들을 무기력하게 만드는 한 요인으로 작용하고 있다. 사회복지사의 인권보장을 위한 사회복지계 내부의 노력도 필요하다.

지금까지 언급한 사회복지사의 인권이 침해되거나 인권이 충분히 보장되지 못하는 구조를 정리하면 다음 <표 11-16>와 같다.

〈표 11-16〉 사회복지사의 인권 침해 구조

인권 목록	인권보장 미흡 인권침해 내용	가해구조 또는 가해자		
		제도적 측면	시설 관리자 또는 법인	클라이언트
종교의 자유	· 특정 종교 요구 · 종교행사 참여 요구 · 종교를 이유로 한 차별 및 부당 처우	· 종교의 자유에 대한 규정 준수 감독 미흡	· 가해자로서의 시설 관리자(기관장), 운영법인	
평등권	· 차별(성, 연령, 출신학교, 학력, 지역 등의 이유로 차별)	· 차별금지 규제 미흡	· 시설 관리자(기관장), 법인의 차별행위	
	· 부당처우(금전 및 실적, 동료)	· 지도 감독 미흡	· 부당행위 요구자로서의 시설 관리자(기관장), 운영법인	
참여와 결사의 자유	· 의사소통구조 미약 · 노사협의회 노동조합 조직을 저조	· 30인 이상 사업장 기준	· 시설 관리자(기관장)의 의사소통에 대한 인식 부족, 권위적 시설 운영 · 사회복지계의 노동조합에 대한 부정적 인식	
노동권 자기존엄성	· 낮은 급여수준	· 부적절한 보조금 · 임금가이드라인 실효성 부족	· 양적 성과중심의 시설 운영	
	· 근로시간 및 업무량의 과다	· 시설 인력 기준 미비		
	· 비정규직 증가	· 부적절한 보조금(사업비 부족) · 바우처방식의 사업		
휴식권	· 휴가사용의 제한	· 인력 부족	· 규정 미흡 · 업무분담 미흡 · 휴가사용을 자제하는 분위기	
모성보호	· 일·가정 양립을 위한 조치 미흡	· 규정 준수 감독 미흡 · 인력 부족	· 모성보호에 대한 인식 부족	
건강권	· 폭언 폭행 성희롱	· 예방 및 대처기제 미흡	· 가해자로서의 상급자 · 예방 및 대처기제 미흡	· 부적절한 행위
	· 감정노동, 우울	· 예방 및 대처기제 미흡	· 예방 및 대처기제 미흡 · 직업윤리	· 부적절한 요구
자기계발권	· 교육기회 제한	· 열악한 근로환경	· 교육에 대한 기관 관리자, 운영법인 인식 한계	

이러한 요인들을 고려하여 각 영역별로 필요한 대안에 대한 제언들을 요약하면 다음과 같다.

1. 사회복지사들의 근로여건(노동과 관련된 인권 조건)은 과거에 비해 많이 향상되기는 하였지만 여전히 열악한 편이며, 분권화와 민간위탁의 영향으로 지역별, 기관별로 편차가 큰 편이다. 이는 역으로 지방정부나 법인 또는 기관장의 의지에 따라 개선될 여지가 있다고도 할 수 있다. 그러나 이는 지방정부의 재정 능력에 따른 편차를 재생산할 위험도 내포하고 있다고 할 수 있다. 따라서 중앙정부가 일정한 기준을 제시할 필요가 있다.

1-1. 사회복지사의 근로 조건에 대해 전국적 구속력을 가진 기준을 정부가 제시하여야 한다. 현재처럼 실태를 파악하여 공개하는 것만으로는 실질적인 처우 개선을 기대하기 어렵다. 호주의 ‘지역사회, 재가복지 및 장애인 복지 협약’과 같은 기능을 수행할 수 있는 협약을 중앙정부가 체결하여야 한다.

1-2. 기준에는 단순히 임금이나 근로시간뿐만 아니라 사회복지사가 담당할 수 있는 업무량에 대한 기준도 포함되어야 한다. 사회복지사의 과도한 업무부담을 완화하기 위해서는 1인당 업무량에 대한 기준을 제시하고 이에 따른 충분한 인력을 확보할 수 있어야 한다.

1-3. 이러한 기준이 실제로 시행되기 위해서는 지방정부의 재정여건이 선결되어야 한다. 이를 위해서는 분권교부세의 지급 기준을 개선하여야 한다.

2. 개별 기관에서의 노동권을 보장하기 위한 노력도 아직은 미흡한 실정이다. 근로계약(취업규칙)서를 작성하지 않거나 교부받지 못한 경우도 있었으며, 또는 근로계약의 내용이 노동관련법의 규정에 미흡한 경우도 발견되었다. 이러한 문제점을 개선하기 위해서는 근로계약의 기준을 제시할 필요가 있다.

2-1. 현재 표준근로계약과 표준취업규칙이 중앙정부에서 제시되고 있음에도 불구하고 충분히 적용되지 않고 있다. 근로계약과 취업규칙에 반드시 포함되어야 할 내용과 포함되어서는 안되는 내용에 대한 보다 자세한 기준을 제시할 필요가 있다.

2-2. 지방정부 또는 지방노동사무소 차원에서는 근로계약의 내용 및 계약의 체결과 교부 현황, 취업규칙의 내용에 대해 정기적으로 점검해야 한다. 특히 여성이 많은 특성을 고려하여 성차별과 관련된 내용에 대한 관심이 필요하다.

2-3. 특히 연장근로, 휴일근로, 초과근로 등 시간외 근로와 관련 법규범에 위

반되는 보수 지급 관행이 다수 발생하는 상황에 대한 대안이 마련되어야 한다.

3. 개별 기관 단위에서의 차별과 인권침해도 전 영역에 걸쳐 상당 정도로 발생하는 것으로 나타났다. 이를 예방하고 시정할 수 있는 조치들이 필요하다.

3-1. 중앙정부차원에서 사회복지시설이 인권을 존중하는 방식으로 운영될 수 있도록 구체적인 기준을 제시할 필요가 있다. 팬더(panther)원칙¹¹⁸⁾과 같은 내용을 사회복지 조직의 운영에 적용할 수 있는 가칭 ‘사회복지시설 인권 운영 매뉴얼’을 개발하여 보급할 필요가 있다.

3-2. 기관내에서 사회복지사의 인권이 침해된 사례가 발생하였을 경우 이를 시정할 수 있는 조치가 필요하다. 지방정부 차원이나 지역(시도) 사회복지사회협회에서 인권침해 사례에 대해 신고받고 시정조치를 할 수 있도록 상담센터를 설치하고 가시적인 조치를 취할 수 있어야 한다. 또한 사례의 경중에 따라 가해자의 사회복지사 자격을 정지 내지 취소시킬 수 있는 조치도 필요하다.

3-3. 기관내에서의 인권 침해와 관련하여 노동조건이외에 특정 종교의 강요(개종 요구), 종교행사에 참여 강요 등과 같은 종교와 관련된 문제제기가 많았다. 이러한 행위는 이직의 주요 요인중의 하나로 작용하고 있으며, 또한 인권 침해 행위라는 것을 인식하고 발생하지 않도록 해야 한다.

4. 최근 증가하고 있는 클라이언트(또는 주민)로부터의 인권 침해(폭력 및 성희롱 등)에 대처할 수 있는 기제가 필요하다. 사회복지서비스의 제공과 이용에서 클라이언트의 인권과 사회복지사의 인권은 상충되는 문제가 아니라 동시에 충족되어야 하는 문제이다. 또한 클라이언트로부터의 인권 침해는 피해자 사회복지사 개인의 문제가 아니다. 따라서 이에 대한 대응 방안도 개인적 대응이 아닌 기관차원 또는 지방정부 차원의 대응 방안이 마련되어야 한다.

4-1. 클라이언트의 인권침해로부터 사회복지사를 보호하기 위한 외국의 사례로는 미국 메사추세츠주의 「사회복지 안전법」, 호주의 「작업장 보건 및 안전법」, 독일의 주요 이해관계자가 ‘함께 하는 노동재해 예방 전략’ 등을 참조할 수 있다.

4-2. 국내의 법적 근거로는 ‘근로기준법’ 제8조의 폭행의 금지, ‘남녀고용

118) 조효제는 “학교·복지시설·병원·언론·행정기관등 서비스를 제공하는 조직에서 팬더원칙을 활용하면 인권에 기반을 둔 조직을 꾸리는데 큰 도움을 받을 수 있다”고 하면서 이를 소개하고 있다.

<http://www.hani.co.kr/arti/opinion/column/603815.html>

평등과 일가정 양립에 관한 법률’ 제14조의2 고액등에 의한 성희롱 방지 규정을 활용할 수 있을 것이다. 이들 규정의 적용을 클라이언트에 의한 가해 행위로 범위를 확대하고 이에 대하여 사업주의 제재 의무를 강화하고, ‘산업안전보건법’ 제26조 작업중지 권한 등의 확대 적용하는 것을 검토할 필요가 있다.

4-3. 한국사회복지사협회에서 『클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지시설 현장 안전 매뉴얼』을 제작하였으나, 그 실효성이 나타나지 않고 있다. 이들 조치가 실제 현장에서 적용될 수 있는 조치들이 필요하다.

5. 사회복지시설내의 의사소통 구조를 개선할 수 있는 대책이 필요하다. 대부분의 사회복지시설에서 사회복지사들이 의사결정에 참여할 수 있는 구조나 분위기가 마련되지 않았다. 사회복지사들의 직업적 자긍심을 높이기 위해서라도 이에 대한 대책이 마련되어야 한다.

5-1. 현재 노사협의회는 종업원이 30인 이상인 경우 의무적으로 구성하도록 규정되어 있다. 그러나 대부분의 사회복지시설은 이에 해당되지 않는 소규모 조직으로 사회복지분야는 이 기준을 하향 조정할 필요가 있다.

5-2. 개별 사회복지시설에서도 법적 규정에 관계없이 노사협의회를 구성하고 시설의 의사결정에 사회복지사들을 적극적으로 참여시킬 수 있도록 노력하여야 한다.

6. 대학의 사회복지교육 및 보수교육, 직무교육에 인권 교육이 강화되어야 한다. 여기에는 클라이언트의 인권뿐만 아니라 사회복지사의 인권에 대한 내용이 포함되어야 하며, 특히 노동권에 대한 내용이 강화될 필요가 있다.

7. 사회복지시설 평가제도를 클라이언트뿐만 아니라 사회복지사의 인권 향상을 위한 기제로 활용하는 방안을 강구할 필요가 있다. 평가항목에 사회복지시설의 인권친화적 운영(사회복지사의 인권 향상을 위한 노력 등)과 관련된 항목을 추가할 필요가 있다.

8. 사회복지사 자격증 제도를 활용하는 방법도 고민할 필요가 있다. 현재 법규에는 자격 기준만 있을 뿐 자격의 유지, 정지, 취소와 관련된 규정은 없다. 보수교육과 자격의 유지를 연계시키거나, 인권 침해 행위를 하는 경우 자격을 정지 또는 취소시키는 방안을 연구할 필요가 있다.

9. 여성사회복지사가 많은 사회복지의 직업적 특성을 고려하여 폭언, 폭행, 성희롱 등의 신체적 안전 문제와 일·가정 양립을 위한 지원, 여성 비정규직 사회복지사(특히 학교사회복지사)의 문제 해결을 위한 대책들이 별도로 요구된다고 할 수 있다.

10. 학교사회복지사에 대한 특별한 대책이 필요하다. 사회복지분야에서도 비정규직 문제가 점차 증가하고 있으며, 그중에서도 가장 비정규직 문제가 대표적으로 드러나는 분야가 학교사회복지사이다. 학교사회복지사의 인권 문제는 전체 영역에 걸쳐 심각한 상황으로 시급한 대책이 필요하다.

10-1. 중앙정부 차원에서 학교사회복지의 제도적 근거가 마련되어야 한다. 보건복지부와 교육부의 협의로 학교사회복지를 실시하는 규정을 제정하여야 한다.

10-2. 지방정부 차원에서 학교사회복지사의 신분 보장이 필요하다. 최근에 무기계약직으로의 전환이 많이 이루어지기는 했으나 여전히 비정규직 비율이 높고 무기계약직으로 전환된 경우에도 처우개선은 이루어지지 않았다.

10-3. 학교내에서 이루어지고 있는 차별과 인권 침해를 방지할 수 있는 대책이 필요하다. 이는 학교 관리자(교장, 교감, 부장)의 인식 개선과 함께 학교사회복지사의 처우에 대한 지침이 만들어져야 한다.

10-4. 학교사회복지사도 사회복지사 보수교육의 대상에 포함시켜야 한다. 현재 보수교육은 ‘사회복지시설에 종사하는’ 사회복지사를 대상으로 규정하고 있어 다른 분야에서 사회복지업무를 담당하고 있는 사회복지사들, 특히 학교사회복지사같은 경우는 법정 보수교육의 대상에서 배제되고 있다. 이를 ‘사회복지업무를 담당하고 있는 사회복지사’로 개정하여 이들을 보수교육의 대상에 포함시켜야 한다. 또한 정규직뿐만 아니라 계약직도 교육의 대상에 포함시켜 교육비용을 지원하여야 한다.

이러한 제언들을 각 영역별, 시행 주체별, 과제수준별로 종합하면 다음 <표 11-17>과 같다.

〈표 11-17〉 사회복지사의 인권보장을 위한 제언 종합

영역	주체	법제도 제정 (신설할 영역)	법제도 개정 사항 (보완 영역)	법제도 준수 사항 (강화 영역)	기타 정책과제 (정책방향)
근로 조건 및 고용 안정	중앙 정부	· 사회복지사 처우 및 근로조건에 대 한 통일 기준 마련 · 학교사회복지의 제도적 근거 규정	· 사회복지사 적정 임금 수준 및 체계 마련 · 1인당 업무량 산 정 및 적정 인력기 준 마련 · 사회복지시설 평 가 제도 강화 -평가대상자 범위 확대 -평가항목 배점방 식 수정	· 표준 취업규칙 및 고용계약 강화	· 재정 확보
	지자 체	· 「사회복지사의 처우 및 지위 향상 에 관한 조례」 제정 · 학교사회복지사 신분보장		· 사회복지사 처우 개선을 위한 구체적 계획 수립 및 실천 · 위탁법인 변경시 고용승계 관련 사항 준수 강화 · 수탁자 변경이후 고용불안정 발생시 법인에 대한 제재 · 사회복지사 인력 기준 강화	· 재정 확보
	사회 복지 계	· 노사협의회 구성 으로 노사협력과 의사소통 강화	· 노사의 공동이해 를 모색하는 산업 별 노사관계 구축	· 노동조건 개선을 위한 공동 노력 · 취업규칙 및 고용 계약 개정 · 고용안정을 위한 노력	· 사회복지사와 사 회복지시설 관리자 들의 사회복지사의 노동권에 대한 인식 강화 · 기관 특성별로 사 회복지사의 노동조 건에 대한 문제 분 석 및 대응방안 모 색

건강 안전	중앙 정부	· 사회복지사 대상의 보건 안전법 검토 · 감정노동으로 인한 소진/우울증 등을 산재로 지정	· 사회복지시설 직원 및 이용자에 대한 성희롱 교육 의무화 · 사회복지시설에서 사회복지서비스 이용자에 제재를 가할 권리와 의무 추가 · 사회복지실습 학생들에 대한 산업 재해보상보험 적용 확대 · 직업 교육 촉진법 규정에 사회복지실습 포함		· 사회복지실습생, 인턴십, 자원봉사자에 대한 상해보험 의무화
	지자체	· 사회복지서비스 이용자 규칙 마련 · 사회복지시설 평가에 기관의 의사소통구조, 소진해소를 위한 제도 등을 반영	· 장기근속 사회복지사 대상의 안식휴가제 도입 검토 (보조금 반영)	· 휴가사용 실태 모니터링 · 클라이언트 폭력 피해에 대한 안전 매뉴얼 실효성 확보	· 보건소, 정신보건센터 등과 연계 사회복지사 대상의 치유프로그램 도입
	사회 복지 계	· 기관단위의 사회복지서비스 이용자 규칙 제정 및 사회복지사 보호 대책 마련		· 클라이언트 폭력 피해에 대한 안전 매뉴얼 실효성 확보 · 사회복지사의 휴가 사용 강화	· 클라이언트 폭력 피해에 대한 안전 매뉴얼 작성 및 배포 · 폭언, 폭행, 성희롱 등에 의한 피해 해소 위한 보상프로그램 도입 · 사회복지시설 내 가해 사회복지사에 대한 규제 방안 마련

차별 및 인권 침해	중앙 정부	· 포괄적 차별금지법 제정 · 제반 차별에 대한 분쟁 조정 장치 마련 · 인권친화적 사회복지시설 운영 매뉴얼 마련			· 여성의 비율이 높은 사업장에서의 일·가정 양립을 위한 제도의 원활한 시행을 위한 지원책 마련
	지자 체		· 사회복지사 지위 및 처우향상 관련 조례에 차별 금지 및 사회복지사 인권보호 조항 규정 · 사회복지시설 평가에 사회복지사 인권보장 수준 반영	· 일·가정 양립 및 차별발생 여부에 대한 모니터링	
	사회 복지 계	· 외국 사회복지사 인권 상황 개선 사례 반영 → 처우개선 입법제도 활동 구체화(호주 사례 참조) · 인권친화적 사회복지시설 운영 도입 · 취업규칙 등 근로기준법 위반 ,미비사항 개선	· 사회복지사업 내용에 사회복지 종사자의 노동인권 내용 추가 검토 · 취업규칙 등에 차별금지에 관한 기준 마련 · 사회복지사협회의 인권위, 윤리위 실효적 운영 → 홈페이지 게시판 항목 세분화 구분(인사제도, 노사관계, 임금복지 등)	· 사회복지시설내 의사소통 및 의사결정구조의 개선 · 사회복지사협회의 분쟁 조정 기능 확보 · 사회복지사협회의 인권보호 기능 강화 → 인권침해 시설 및 관리자에 대한 제도적 규제 방안 모색	· 사회복지사협회 인권 및 노동권 교육 의무화 → 보수교육 사회복지와 윤리 과목 필수 과정 지정
교육	중앙 정부	· 보수교육 대상자 확대	· 보수교육과 자격의 유지 연계 · 보수교육 미이수 시 개인이 아닌 기관에 대한 과태료	· 보수교육 및 직무교육에 인권교육 포함	
	지자 체			· 보수교육 비용 지원	
	사회 복지 계			· 사회복지사의 교육 기회 확대 · 사회복지대학생들에 대한 인권교육 도입	· 사회복지사 보수교육 특별 분야의 내용 다양화 - 소진, 감정노동 - 사회복지사 인권 - 노동권 등

참고문헌

- 강경희, 2012, 『그래도 살만한 세상 : 미국 사회복지사의 현장 에세이』, 푸른향기.
- 강선경, 2008, “수퍼바이저와의 협동관계가 사회복지사(수퍼바이저)의 업무만족 및 소진에 미치는 영향”, 『한국사회복지학』 제 60권 제2호 pp. 211~230.
- 강영걸, 2012. “공공 민간 사회복지사 이직의도 비교연구 -영남지역 사회복지사를 중심으로”, 『한국지역지리학회지』. Vol. 18, No.1, pp. 86~100.
- 강은애·김경희, 2008, “돌봄노동의 상품화를 통해 본 모성과 노동”. 『담론201』 10권 제4호, 한국사회역사학회. 71~106쪽
- 강인성, 2008, “지방자치단체 민간위탁경영의 효과성 제고방안에 관한 연구 - 사회복지분야를 중심으로”, 『한국지방행정연구원』, pp.32-35.
- 강제상·김광구·고대유, 2011, “ “사회복지사의 이직의사에 관한 연구” , 『한국인사행정학보』 Vol. 10, No.2, pp.85~117.
- 강종수, 2011, “사회복지기관의 조직구조와 사회복지사의 조직몰입 및 이직의사 간의 구조분석”, 『한국사회복지행정학』, 13권 제3호 통권 제33호, pp.63-87.
- 강철희·정상원. 2007, “사회복지사 경력성공 인식의 영향 요인에 관한 연구 : 경력만족과 고용가능성을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 9권 제3호 통권 제21호, pp.61-91.
- 강철희·주명관·이상철, 2012, “사회복지사의 조직공정성 인식, 조직신뢰, 조직냉소주의와 조직몰입의 통합적 관계에 관한 연구 : 일 가치감 효과에 대한 결합 분석”, 『한국사회복지학』, 제64권 제1호 pp. 31-51.
- 강현영, 2012, 『군병원 전문 직원들의 군의료사회복지사에 대한 인식과 역할 기대에 관한 연구』, 성균관대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 강혜규 외, 2007, 『사회서비스 확충방안 연구』, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 강혜규 외, 2009, 『사회서비스산업의 공급실태조사 및 발전방안 연구- 사회복지서비스 사업체를 중심으로』, 보건복지가족부·한국보건사회연구원.
- 강혜규, 2013, 특집기사 “사회복지사의 복지에는 왜 무관심한가. ” 강혜규인터뷰 부분. 한겨레21 955호.
- 강홍구, 2011, “실습선행과정요인이 실습목표달성도에 미치는 영향-실습수퍼비전과 실습세미나의 매개효과를 중심으로”, 『한국사회복지교육』 15:26-50.
- 강희원, 2011, 『노동헌법론』, 법영사.
- 경제사회발전노사정위원회 근로시간특례업종개선위원회, 2012, 「근로시간특례업종개선위원회 활동결과」, 경제사회발전노사정위원회.

- 고용노동부, 2012, 『표준 취업규칙』, 고용노동부.
- 고재욱, 2012, “보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구”, 『유아교육·보육행정연구』 제16권 제2호. 269~294쪽.
- 김경혜, 2000, 『복지시설 민간위탁 운영평가 및 개선방안 연구』. 서울시정개발연구원.
- 김경희·정은주, 2006, “사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구-서울지역 사회복지관 중심으로”, 『사회연구』 통권12호. 107~131
- 김기태·양옥경·홍선미·박지영·최명민, 2005, “한국 사회복지시설천교육모델 연구”, 『한국 사회복지교육』, 1권 제1호, 한국사회복지교육협의회, pp. 19-67.
- 김수영, 1998, “우리나라 민간 사회복지분야 교육훈련 현황과 문제점”, 『사회복지』 제128호, 한국사회복지협회.
- 김명연, 2008, “사회복지법인 지배구조의 문제점과 개선방향”, 『사회복지시설 비리 문제 해결을 위한 사회복지사업법 개정안 토론회 자료집』, 사회복지시설 비리척결과 탈시설권리쟁취를 위한 공동투쟁단.
- 김미성, 2005, 『공공복지전달체계 개편방안에 관한 연구』. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사논문.
- 김범수, 2009, “공동체주의 인권담론연구”, 『정치사상연구』 15(1).
- 김상구, 2009, “공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구”. 『지방정부연구』 제13권 제1호. 51~70
- 김상호·신정섭·박종성, 2012, “사회복지사 1급 국가자격 취득이 소득 및 노동이동에 미치는 영향”, 『保健社會研究』, 제32권 제1호, 韓國保健社會研究院, pp.140-176.
- 김선환, 2007, 『사회복지현장실습이 사회복지전공생의 진로발달에 미치는 영향에 관한 연구』, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김수영, 2008, 『사회복지학 전공대학생들의 전공선택 동기와 진로에 관한 연구: 전북 지역 3개 대학 사회복지학 전공자를 중심으로』 원광대학교 석사학위논문.
- 김수영, 2012, “보편인권체계에서 배제된 사회적 소수자의 인권: 노숙인의 사례중심”, 『사회복지연구』 43(3).
- 김순양, 2006, 『복지서비스의 민간위탁 시스템 분석』, 집문당.
- 김승용·허선, 2009, “사회복지전공 졸업예정자들의 취업스트레스와 대처행동에 관한 연구: 충남지역 4년제 대학 졸업 예정자를 중심으로”, 『한국사회복지교육』 9: 23-51.
- 김연미, 2004, “인권의 보편성과 다원성 - M. Nussbaum의 ‘기능적 능력’ 관념을 중심으로”, 『공익과 인권』 1(2).
- 김영란 외, 2001, “실천적 갈등상황에서 사회복지사들의 윤리적 선택에 관한 연구”, 『사회복지연구』 17(봄).
- 김예랑·우수명(2012), 「국제 사회복지사업 실무자의 다문화 감수성 증진을 위한 국제교

- 류업무 교육 방안에 대한 탐색적 연구」, 《한국사회복지교육》, 제17집, 한국사회복지교육협의회, pp.122-143.
- 김유선, 2009, 「비정규직 규모와 실태-통계청, ‘경제활동인구조사 부가조사’ (2009.8) 결과」. 한국노동사회연구소.
- 김유선 외, 2012, 『서울시 ‘좋은 일자리’ 만들기 기본방안 연구』, 한국노동사회연구소.
- 김유경, 2012, 『대학에서의 사회복지실천 학습경험이 학생들의 사회복지 진로결정에 미치는 영향』, 서울대 박사논문.
- 김유경, 2012, 『대학에서의 사회복지실천 학습경험이 학생들의 사회복지 진로결정에 미치는 영향』, 서울대 박사논문.
- 김인숙, 2010, “바우처도입에 따른 사회복지 전문직 정체성의 변화와 그 의미”, 『한국사회복지학』, 제62권 4호, 한국사회복지학회, pp.33-58.
- 김정근, 2012, “개인 및 환경특성이 대학생의 진로준비행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 『진로교육연구』 25(3): 161-179.
- 김정주, 2012, 『의료전문직의 의료사회복지사에 대한 역할인식과 기대, 수행정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 의료기관 유형 및 의료전문직 직종을 중심으로』, 서강대학교 공공정책대학원.
- 김정한·문무기·윤문희, 2008, 『취업규칙분석(II)』, 한국노동연구원.
- 김제선·유재윤, 2012, 『사회복지사의 클라이언트 폭력피해실태 및 안전방안연구 보고서』, 한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구소.
- 김종진, 2006, 『보육, 사회복지, 자활 노동자들의 노동환경 실태』, 공공연맹.
- 김종진, 2007, “사회복지부문 노동자 상태와 의식 그리고 조직화 문제”, 『제10회 비판사회학회 학술대회 자료집』, 비판사회학회.
- 김종진, 2011, 『서비스 노동자들은 어떻게 일하나? 서비스산업 고용관계와 노동과정 I』, 프리드리히 에버트재단.
- 김종진·이명규, 2013, 『2013년 보건의료노동자 실태조사』, 전국보건의료산업노동조합.
- 김종진·이정봉, 2008, 『사회복지서비스 노동현황과 노동조합의 과제』, 공공노조 사회연대본부.
- 김종해, 2007, 『한국 사회복지의 현실과 선택』, 참여연대.
- 김진숙·장연진, “사회복지사의 윤리적 신념과 경험에 관한 연구-이중관계를 중심으로”, 『사회복지연구』 제43권 제2호. 235~266쪽
- 김철, 2010, 『취업규칙제도에 관한 연구』, 경희대학교 대학원 법학과 박사학위논문.
- 김태성·성경룡, 2000, 『복지국가론』, 나남.
- 김태성·허찬영, 2012, “감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향: KTX승무서비스 종사자를 중심으로”, 『대한경영학회지』 제25권 제9호. 3761~3780.

- 김헌진, 2011, “사회복지사 자격증 납발, 제도만 양산한 정부 교육정책 문제 : 최소전 공학점제, 평생교육법, 학점은행제 등 정부주도 교육정책이 낳은 폐해”, 《Social worker》, 통권 제111호, 한국사회복지사협회, pp.32-37.
- 김혜원 외, 2006, 『사회서비스 분야 일자리창출 방안에 관한 연구』, 한국노동연구원.
- 노혜련·임중호·최경일, 2010, 『사회복지사의 희망 이야기』, 학지사.
- 노연희, 2012, “사회서비스 공급자간 경쟁상황에 대한 사회복지사의 경험과 인식”. 『사회복지정책』, Vol. 39, No.1, pp. 35-64.
- 노연희·이용표·박경수, 2006, 『사회복지시설 운영 합리화를 위한 법제 연구』. 국가인권위원회
- 맹보학, 2010, “심리적 계약위반이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국정책연구』 제10권 제1호 197~215.
- 모지환·최정민·장신재, 2011, “사회복지사의 재교육이 소진에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 13권 제2호 통권 제32호, 한국사회복지행정학회, pp.125-145.
- 문영주, 2007, “사회복지전담 공무원의 역할 갈등, 역할 모호성, 직무수행에 있어서 메토 유무에 따른 잠재적 평균 분석”, 『한국비영리연구』, 제6권 2호, pp.179-215.
- 문영주, 2011, “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향 : 다중몰입의 매개효과를 중심으로”, 『사회복지연구』 제42권 제2호, 한국사회복지연구회, pp. 493-523.
- 문영주, 2012, “지역사회복지관 일자리 질에 대한 남녀 사회복지사의 인식차이에 관한 연구”. 『사회연구』 통권23호 pp. 35~66.
- 박대준·공정석, 2012, “학교폭력 예방 실천사례- 상담전문 사회복지사 운영을 통한 학교폭력 예방상담”, 『서울교육』 제54권 제1호 통권206호, 서울교육연구정보원, pp. 31-37.
- 박미은, 2011, “군사회복지사 제도 도입 필요한 까닭 : 최신장비 확충보다 군사회복지사 투입이 효과”, 『Social worker』, 통권 제114호, 한국사회복지사협회, pp. 24-25.
- 박윤미·윤혜미, 2011, “외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무 부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향”, 『한국아동복지학』, 제36호, pp. 289-322.
- 박원배, 2011, 『채용을 둘러싼 노동법상 쟁점에 관한 연구』, 고려대학교 노동대학원 노동법학과 석사학위논문.
- 박은경, 2011, 『간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매개효과』, 인제대학교 박사학위논문.
- 박찬임·김종진·문무기 외, 2013, 『서비스산업 산재연구Ⅱ : 감정노동』, 한국노동연구원.

- 배영자, 2013, 『사회복지전공 학생들의 내·외적 진로장벽이 사회복지 진로결정에 미치는 영향: 진로포부의 매개효과를 중심으로』, 경일대학교 보건복지대학원 석사논문.
- 배의식·류지선·박해궁, 2013, “사회복지사의 직무만족과 이직의도 영향 요인에 관한 연구 - 이용시설과 생활시설 사회복지사 비교 연구”, 『한국사회복지학』 Vol. 65 No.1 pp.59~81.
- 백경원, 2007, 『사회복지시설 민간위탁절차 실태조사』, 참여연대 사회복지위원회.
- 백종만, 2007, “사회복지 재정분권의 과제와 대안”. 『한국 사회복지의 현실과 선택』, 나눔의 집.
- 변용찬·이민경·허수정·이승기·남기룡, 2010, 『사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안 연구』, 보건복지부 한국보건사회연구원.
- 보건복지부, 2012, 『2012년도 사회복지시설 관리안내』, 보건복지부.
- 보건복지부, 2013, 「2013년도 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」, 보건복지부.
- 보건복지부·한국사회복지사협회, 2013, 사회복지사 보수교육 운영지침 안내.
- 서울시복지재단, 2011, 『사회복지시설 종사자 처우개선 방안 연구』, 서울시복지재단.
- 서울특별시, 2013, 「2013년도 종합사회복지관 종사자 인건비 보수지원기준」, 서울특별시.
- 서울특별시사회복지사협회, 2012,, 『취업규칙(모범사례)』, 서울시사회복지사협회.
- 성수곤, 2012, 『사회복지사의 감정노동경험에 대한 연구 : 근거이론연구방법』, 경남과학기술대학교 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 성희자·권현수, 2011, “사회복지사의 직무긴장, 소진 및 이직의도와와의 관계”, 『직업능력개발연구』, 제14권 제2호, pp.177-200.
- 손원익·박태규·김영주, 2012, 『사회서비스 공급자로서 NPO의 역할: 규모와 구조』, 한국조세연구원.
- 손해인, 2012, “세상을 구하는 최고의 직업? : 미국의 전문사회복지사”, 『Social worker』, 통권 제122호, 한국사회복지사협회, pp. 24-25.
- 순덕기, 2010, 『사회복지현장실습이 사회복지전문직정체성에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 박사학위논문.
- 신용규, 2006, “사회복지사의 권익보호를 위한 제언”, 『복지동향』, 제95호, 참여연대 사회복지위원회, pp.27-31.
- 신용규, 2010, “사회복지시설 민간위탁의 문제점과 대안모색”, 『서울특별시 사회복지시설 민간위탁에 관한 조례(안) 제정을 위한 토론회』, 서울시의회 보건복지위원회·서울시 사회복지사협회·서울시 노인종합복지관협회·서울복지시민연대, pp. 2-10.
- 신은경·현영섭, 2011, “서비스 중심 평생교육 실무담당자의 감정노동과 감정노동 대처

- 방식”, 『평생교육학연구』 제17권 제3호, pp. 131~163.
- 안수희, 2013, 『사회복지전공학생의 진로결정 수준에 미치는 영향: 진로장벽과 전공만족도를 중심으로』, 숙명여자대학교 정책산업대학원 석사논문.
- 안정선, 2009, “사회복지기관 사회복지사의 역량분석 및 교육방향성”, 『임상사회사업연구』, 제6권 제2호, 한국임상사회사업학회, pp. 97-84.
- 엄기욱·박인아, 2007, “사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구“, 『한국사회복지조사연구』 Vol. 16, pp. 105-124.
- 오병선 외, 2011, 『인권의 해설』, 국가인권위원회.
- 오재동·김경호, 2013, “사회복지사의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』 Vol. 15, No.1, pp. 83~104.
- 윤정향, 2006, “서비스사회화와 서비스노동의 노동운동 전환 모색”, 『산업노동연구』, 한국산업노동학회, pp. 65-98.
- 윤현숙, 2011, 『사회복지현장실습이 진로결정수준에 미치는 영향에 관한 연구: 사회복지전공 학생들의 실습 전후를 비교』, 동국대 석사학위논문.
- 이건우, 2012, “사회복지서비스 지출의 생산 및 고용파급효과의 시사점”, 『e-KIET 산업경제정보』, 산업연구원.
- 이경은·김도희, 2012, “예비사회복지사의 차별태도에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 『한국사회복지교육』 제19집, 한국사회복지교육협의회, pp. 133-151.
- 이경하, 2012, 「학교폭력, 학교 사회복지사 제도가 대안될까」, 『복지저널』 통권 제44호, 한국사회복지협의회, pp. 46-49.
- 이기영·임혁, 2009, “정신보건사회복지사의 직무능력 파악과 근로동기 강화·저해요인 탐색”, 『사회과학연구』, 25권 제3호 경성대학교 사회과학연구소, pp. 187~212.
- 이수광, 2010, “변혁적 리더십이 정서적, 유지적 몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구 : 소진의 매개효과를 중심으로”, 『관광경영연구』, 42권, pp. 131-146.
- 이나영·김교성·오세혁, 2012, 『공공기관 성희롱 실태조사』, 여성가족부.
- 이선미·최항석, 2012, “광주지역 사회복지종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향-사회적지원의 조절효과검증”, 『지역산업연구』 제35권 제1호 127~148쪽.
- 이선영·김한성, 2007, “수퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스 조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향”. 『언론과학연구』 제7권 2호. 373~401쪽.
- 이남철·이상돈·박종성, 2010, 『보건복지서비스 부문 인력수급 전망 및 인적자원개발』, 보건복지부.
- 이봉주, 2008, 『사회복지시설종사자 보수체계 개선 연구』, 한국사회복지사협회.
- 이봉주, 2010, “민간위탁에 관한 조례(안) 마련을 위한 제언”, 『서울특별시 사회복지시설 민간위탁에 관한 조례(안) 제정을 위한 토론회』, 서울시의회 보건복지위원회·서울시 사회복지사협회·서울시 노인종합복지관협회·서울복지시민연대.

- 이봉주, 2012, “사회복지사 자격제도의 현황과 개선방안”, 『사회복지사 제도 개선방안 마련을 위한 토론회 자료집』, 한국사회복지사협회·사회복지인적자원연구소.
- 이봉주·김용득·김문근 외, 2006, 『한국의 사회복지서비스 공급체계 개선방안 연구』, 대통령자문 빈부격차·차별시정위원회.
- 이봉주 외, 2006, “한국 사회복지서비스 제도화의 과제: 경험과 전망”, 『일자리 창출을 위한 국가 고용전략과 비전“ 국제심포지엄 자료집』, 사람입국.일자리위원회·빈부격차차별시정위원회·한국노동연구원·한국보건사회연구원·한국직업능력개발원·한국고용정보원.
- 이봉주 외, 2008, 『사회복지서비스와 공급체계: 쟁점과 대안』, 도서출판 EM커뮤니티.
- 이선미·최항석, 2012, “광주지역 사회복지종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향-사회적지원의 조절효과검증”, 『지역산업연구』 제35권 제1호. 127~148.
- 이선영·김한성, 2007, “슈퍼바이저와 커뮤니케이션이 복지서비스조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향”, 『언론과학연구』 Vol. 7, No.2 pp. 373~401.
- 이영환·김종진·이정봉·김성기, 2010, 『사회적 기업 종사자 노동실태 연구』, 함께 일하는 재단.
- 이원재, 2007, 『대학생의 사회복지 전문직에 대한 직업의식연구-대전충남 지역의 사회복지학과 학생 중심으로』, 공주대학교 석사학위논문.
- 이은희·김경호, 2008, “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『사회연구』 통권16호 167~193쪽.
- 이인재, 2002, “사회복지실무자의 조직화 전망”, 『2002년 한국사회복지행정학회 춘계학술대회 자료집』, 한국사회복지행정학회.
- 이정봉, 2012, 『사회적 기업 노사관계 연구』, 한국노총 중앙연구원.
- 이정숙, 2011, “퇴원 이후 삶까지 개입하는 의료사회복지사 : [독일] 산재병원의 재활체계와 프로그램, 의료사회복지사의 역할 모색”, 『Social worker』, 통권 제111호, 한국사회복지사협회, pp. 56-59.
- 이정우, 2004, 『개념-뿌리들』, 철학아카데미.
- 이주희·박순희·윤종성, 2007, “사회복지사의 개인 및 환경특성이 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』 Vol. 23, No. 3, pp.283~308.
- 이주희·정현주, 2009, “장애인복지관 사회복지사의 조직몰입에 대한 경로분석-임파워먼트의 매개효과와 신뢰의 조절효과 검증”, 『재활복지』 제13권 제2호 175~197쪽.
- 이지영, 2009, “감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과”, 『인적자원관리연구』, 237~260쪽
- 이혁준·오영삼·이지선, 2010, “사회복지사가 지각한 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 성장욕구의 매개효과를 중심으로”, 『한국사회복지조사연구』 Vol. 24, pp. 153~181.

- 이현주, 2012, 『사회복지사는 어떻게 전문직 정체성을 찾아가는가?』, 중앙대학교 박사 학위 논문.
- 이현지·조계화, 2012, “사회복지전공 대학생의 인간과 사회복지사에 대한 주관적 인식에 관한 내용분석”, 『한국사회복지교육』, 한국사회복지교육협의회, pp. 1-20.
- 이홍직, 2011, “41만 사회복지사의 복지는?”, 『보수 현실화와 근로시간 단축에 대한 토론회 자료집』, 한국사회복지사협회, pp. 12-30.
- 임상혁, 2013, “콜센터 노동자 감정노동 실태와 개선 방향”. 『다산콜센터 고용 및 감정노동 토론회 자료집』.
- 장윤정, 2011, “공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구”, 『노인복지연구』, Vol. 51, pp. 361~382.
- 장연진·김진숙·구혜영, 2012, “이중관계에 대한 사회복지사의 신념과 경험의 변화 : 2001년과 2011년 비교 연구”, 『한국사회복지학』, 제64권 제3호, 한국사회복지학회, pp.281-308.
- 전미숙, 2009, 『사회복지현장실습이 사회복지전공생의 진로태도에 미치는 영향』, 경기대 행정대학원 석사학위논문.
- 정무성·김형모·강홍구·구자연·정아름·김수삼·강경구·한지연·정가연, 2011, 『2010년 사회복지시설평가』, 보건복지가족부·한국사회복지협의회.
- 정무성·전광현·구재관·이봉주·성정현·구자연·정아름·황명희·김수삼·정대영·성기옥, 2010, 『2009년 사회복지시설평가Ⅰ』, 보건복지가족부·한국사회복지협의회.
- 정무성·전광현·구재관·이봉주·성정현·구자연·정아름·황명희·김수삼·정대영·성기옥, 2010, 『2009년 사회복지시설평가Ⅱ』, 보건복지가족부·한국사회복지협의회.
- 정수영, 2006, 『사회복지현장실습이 사회복지전문직 정체성에 미치는 영향』, 한림대학교 석사학위논문.
- 조윤득·신현석·박은양, 2010, “돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향”, 『사회과학연구』 제26집 1호, 121~142.
- 조효제, 2012, 『인권의 문법』, 후마니타스.
- 주석진, 2010, “학교 내 복지서비스 전문이력의 보수교육 실태와 욕구에 관한 연구 - 한국학교사회복지사협회의 교육을 중심으로”, 『임상사회사업연구』, 7권 제1호, 한국임상사회사업학회, pp. 59-85.
- 진재문, 2011, “교육시스템 강화로 질 높은 사회복지서비스 제공”, 『Social worker』, 통권 제112호, 한국사회복지사협회, pp. 38-43.
- 채구묵, 2003, “사회복지 시설의 문제점, 개선 과제 및 전략”, 『사회복지정책』, 제16집, 한국사회복지정책학회, pp. 27-57.
- 최명민·현진희·전혜성, 2005, “의료사회복지사를 소진으로부터 보호하는 요인은 무엇인가”, 『한국사회복지학』, 제57집, pp. 343-370.

- 최소현·장현숙, 2012, “다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직 의도의 관계”, 『한국지역사회복지학』 Vol. 43, pp. 297~318.
- 최수찬·김상아·이정은·박웅섭, 2007, “서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준”, 『대한산업의학회지』 제19권 제4호, 259~267쪽
- 최수찬·김상아·허영혜·박웅섭, 2008, “사회복지사의 근로조건이 직무스트레스에 미치는 영향”, 『한국농촌의학회지』 제33권 제2호, 221~231쪽
- 최종성, 2008, 『체육계열 대학생의 진로결정자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영향』, 건대 석사논문.
- 최혜지·이은정·서동명, 2013, 『서울시 사회복지사 근로실태조사 분석결과』, 서울시사회복지사협회.
- 통계청, 2007, 『한국표준직업분류』.
- 하갑래, 2012, 『근로기준법』, (주)중앙경제.
- 한국사회복지사협회, 2007, 『한국사회복지 근로환경백서』, 한국사회복지사협회.
- 한국사회복지사협회, 2008, 『급여체계 개선 실태조사 자료』, 한국사회복지사협회.
- 한국사회복지사협회, 2010, 『2010 기초통계 연보』, 한국사회복지사협회.
- 한국사회복지사협회, 2011, 『2011년 한국사회복지사 기초통계 연감: 한국사회복지사 기초 실태 및 인식조사』, 한국사회복지사협회.
- 한국사회복지사협회, 2012, 『주요 현안 소개 및 정책제안』, 한국사회복지사협회.
- 한국사회복지사협회, 2012, 『2012년 사회복지시설평가 I』, 보건복지부.
- 한국사회복지사협회, 2012, 「사회복지사 보수교육 만족도 조사」, 내부자료.
- 한국사회복지협의회 범 사회복지총연합(2012), 「사회복지종사자의 처우개선 및 일자리 창출」, 『사회복지계가 요구하는 핵심 정책 과제』, 한국사회복지협의회 범 사회복지총연합, p.21 ~ 23.
- 한수진·이준호·유혁주, 2012, “사회정체성이 감정노동에 미치는 영향: 고용형태의 조절 효과를 중심으로”, 『대한경영학회지』 제25권 제6호, 2735~2759쪽.
- 한영근, 2012, 『업무환경이 사회복지사의 소진에 미치는 영향』, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 한영태, 2012, 『정신보건사회복지사의 역할관련 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 남부대학교 대학원 석사학위 논문.
- 한주빈·홍선미, 2011, “수퍼비전이 사회복지 진로확신정도에 미치는 영향에 있어서 실습성과의 매개효과 분석”, 『한국사회복지교육』, 15:87-108.
- 행정자치부, 2003, 「지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람」, 행정자치부.
- 허라금, 2004, 『자기 성실성의 철학 - 원칙의 윤리에서 여성주의 윤리로』, 철학과 현실사.
- 허수정·백지연, 2012, “비서의 이직요인 및 이직과정 중 심리적 변화에 관한 질적 연

- 구”, 『비서학 논총』, Vol.21, No.3, pp. 85~108.
- 황승욱, 2012, “서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구 : 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과”, 영남대학교 경영학 박사학위논문.
- 홍석자·서상범, 2011, “노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향”, 『사회복지연구』, 제42권 제4호, 한국사회복지연구회, pp.187-216.
- 황선영·박경숙, 2007, “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경 특성, 전문성을 중심으로”, 『사회복지정책』, 제30권, pp.339-369.

- AASW.(2011). *AHMAC consultation paper about options for regulation of unregistered health practitioners*. Australian Association of Social Workers.
- ABS.(2006). *Australian and New Zealand Standard Industrial Classification(ANZSIC)*. Australian Bureau of Statistics.
- ABS.(2010). *Community Services 2008-2009*. Australian Bureau of Statistics.
- ABS.(2011a). *Australian Social Trends 2011: Overemployment*. Australian Bureau of Statistics.
- ABS.(2011b). *Australian Social Trends September 2011: Community service workers*. Australian Bureau of Statistics.
- ABS.(2012). *Labour mobility*. Australian Bureau of Statistics.
- ABS.(2013). *Employee Earnings, Benefits and Trade Union Membership*. Australian Bureau of Statistics.
- ACOSS.(2011). *The Modern Award: Implementing the Social, Community, Home Care & Disability Services Industry Award 2010, Victoria*. Australian Council of Social Service.
- ACOSS.(2012). *Analysis of FWA decision on ASU's Equal Remuneration Order application for community sector workers*. Australian Council of Social Service.
- AIHW.(2011). *Australia's Welfare 2011*. Australian Institute of Health and Welfare.
- Allebone, J.(2011). *Valuing care in Australia: Achieving pay equity in the social and community services sector*. Brotherhood of St Laurence & Centre for Public Policy.
- Alexander, Leslie B.(1988), “Professionalization and Unionization : Compatible After All ” in Karger, Howard Jacob, *Social Workers and Labor Unions*(NY: Greenwood Press), pp.157 ~ 176.
- Alicia A. Grandey(2011), 「감정노동 : 비용과 편익 사이의 균형 찾기」, 《국제노동브리프》, Vol. 9, No. 5, 한국노동연구원, pp.16 ~ 26.
- Andolsek. D. M. and Stebe, J(2004), “Multinational perspectives on work values and commitment” , *International Journal of Cross Cultural Management* 4(2), pp181 ~ 209.
- Bhawukm. D. P .S. and Brislin, R. 1992 “Relationship between organizational culture

- and culture intelligence” , Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society 6(1), pp.95 ~ 110.
- Bride. B. E.(2007), “Prevalence of secondary traumatic stress among social worker” , *Social Work* 5(1), pp.63 ~ 70.
- Castells, Manuel(2000). *The Rise of the Network Society*(Blackwell).[국역: 김목한 외 옮김. 2003. “노동과 고용의 전환” , 『네트워크 사회의 도래』, 한울, pp.277 ~ 429]
- Creamer, T. L. & Liddle, B. J.(2005), “Secondary traumatic stress among disaster mental health worker responding to the september 11 attacks” , *Journal of Traumatic Stress* 18(1), pp.89 ~ 96.
- DEEWR.(2012). Job outlook: An Australian Government Initiative. from <http://joboutlook.gov.au/>
- Donnelly, Jack(1989), *Universal Human Rights in Theory and Practice*, Cornell University Press.
- Densten, I. L. 2001. “Re-thinking burnout“. *Journal of Organizational Behavior* 22, pp.833-847.
- FaHCSIA.(2013a). Fair pay for social and community services workers from <http://www.fahcsia.gov.au/our-responsibilities/communities-and-vulnerable-people/grants-funding/fair-pay-for-social-and-community-services-workers>
- FaHCSIA.(2013b). *Social and Community Services Pay Case: Update on the Equal Remuneration Order*. NSW Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs.
- Fair Work Ombudsman.(2006). *Social and Community Services Employees(State) Award*. Fair Work Australia.
- Fair Work Ombudsman.(2010). *Social, Community, Home Care and Disability Services Industry Award 2010*. Fair Work Australia.
- Fair Work Ombudsman.(2013). *Fair Work Information Statement*. Fair Work Ombudsman.
- Fisher, Dean(1987), “Problems for social work in a strike situation : professional, ethical and value considerations“, *Social Work*, 33, pp.252-254.
- Galtung, Johan(1994) *Human Rights in Another Key*, Cambridge.
- Grandey, A. A.(2003), when “the show must go on“: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1).
- Griffin, James(2008) *On Human Rights*, Oxford University Press.
- Janssen, P., de Jonge, J. & Bakker, A. B. 1999. “Specific Determinants of Intrinsic Work Motivation, Burnout and Turnover Intentions: A Study among nurses“. *Journal of Advanced Nursing* 29(6.), pp.1360-1369.
- Hannay, Maureen(2002), “The Unionization of Professionals: A Case Study” , *Journal of Labor Research*, vol.23. No.3(summer), pp.487 ~ 498.

- Healy, K., & Lonne, B.(2010). The social work and human services workforce: Report from a national study of education, training and workforce needs: Australian Learning and Teaching Council.
- Hochschild, A. R.(1983), *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.[국역: 이가람 옮김. 2009. 엘리 러셀 혹실드. 2009. 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』, 이매진]
- James W. Nickel(2004) *Making Sencse of Human Rights* 2nd, Blackwell Publishing, 조국역(2010) *인권의 좌표*, 명인문화사.
- John H. Batchelor & Gerald F. Burch & Ronald H. Humphrey. 2011. 「감정노동 : 고객 행복과 직원 만족의 비결」, 《국제노동브리프》, Vol. 9, No. 5, 한국노동연구원, 4 ~ 15쪽.
- Karger, Howard Jacob(1998), *Social Workers and Labor Unions*(New York: Greenwood Press).
- Landman, Todd(2006) *Studding Human Rights*, Routledge.
- Lefley H., & Cutler, D. 1988. “Training Professionals to Work with the Chronically Mentally Ill”. *Community Mental Health Journal* 24, pp.253-257.
- Lightman, Ernie S(1982), “Professionalization, Bureaucratization, and Unionization in Social Work“, *Social Service Review*, 56(2), pp.130-143.
- Lim, G. and K. Organista(2006), “Change Between entry and graduation in Msw Student views on social work’ s traditional mission, Career motivations, and practice preferences” , *Journal of Social Work Education* 42(2), pp.269 ~ 290.
- Lisa A. Melchior & G. J. Huba. 1993. *A Short Depression Index for Women. Educational and Psychological Measurement*. 53. 1117~1125
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L.(2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Macdonald, C. L.(1996), “Shadow Mothers : Nannies, Au Pairs, and Invisible Work” , *Working in service Society*(Temple Univ. Press), pp.244-263.
- Martin, B., & Healy, J.(2010). *Who works in communtiy services?: A Profile of Australian workforces in child protection, juvenile justice, disability services and general community services*. National Institute of Labour Studies.
- Maslach. C. Schaufeli, W. B. & Leiter(2001), “Job Burnout” , *Annual Review of Psychology*, 52, pp.397 ~ 422.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. 1981. *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*. 2. 91-133
- Morris, J. A & Feldman, D. C. 1996. *The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor*. *Academy of Management Review*. 21. 986-1010
- NASW(1995) *Encyclopedia of Social Work* 19th, National Association of Social Workers Press, 이문국외 역(1999), 사회복지대백과사전, 나눔의 집.
- National Disability Serviccies.(2013). *Comparison of SACS(NSW) and the SCHCADS*

- Modern Award*: National Disability Services, Australian Council of Social Service, and Jobs Australia Community Sector Industrial Relations.
- NSW, W.(2004). *The Community Services Safety Pack: A Guide to Occupational Health and Safety*. WorkCover New South Wales.
- Nussbaum, Martha C.(1999) Capabilities, human rights, and the Universal Declaration, *The Future of International Human Rights*.
- Nussbaum, Martha C. and Sen(1993), Amartya, *The Quality of Life*, Oxford Press.
- O'Hare, T. 1997. "The Interest of Trainees in Working with Seriously Mentally ill Persons". *Administration and Policy in Mental Health* 24, pp.235-242.
- Seip, M, E. Wilton and J. Johnson(2001), "Desired characteristics for MSW students and social work employees: Cognitive versus personal attributes" , *Journal of Social Work Education* 47(3), pp.445 ~ 461.
- Sen, Amartya(1992) *Inequality reexamined*, Oxford university press, 1992, 이상호, 이덕재 역(2009), 불평등의 재검토, 한울 아카데미.
- Tamber, M(1979), "The Social Workers as a Worker", *Administration in Social Work*. vol.3. pp. 289-300.
- WorkCover NSW.(2012). *Guide to the Model Work Health and Safety Act*. Safety Work Australia.
- Zimmerman, R, D(2008), "Understanding The Impact of Personality Traits on Individuals Turnover Decision : A Meta - Analytic path Model" , *Personnel Psychology*, 61(2), pp.309 ~ 348.
- Amthor, Ralph-Christian, 2012, *Einführung in die Berufsgeschichte der Sozialen Arbeit*, Beltz Juventa.
- Bundesagentur für Arbeit(2011), *Arbeitsmarkt in Zahlen Beschäftigungsstatistik: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Berufen(Klassifizierung der Berufe 1988) Deutschland Stichtag 30. Juni 2011*.
- Lohmann-Haislah, A. et al., 2012, *Stressreport Deutschland 2012: Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden*, Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Merchel, Joachim, 2003, *Trägerstrukturen in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*, München: Juventa Verlag.
- Nikles, Bruno W., 2008, *Institutionen und Organisationen der Sozialen Arbeit*, München: Reinhardt.
- Nodes, Wilfried, 2011, *Beschäftigung und Soziale Arbeit - zwischen Prekarisierung und wachsendem Bedarf*, Berliner Arbeitstagung Kritische Soziale Arbeit 17.-18. Juni 2011.
- Schilling, Johannes und Susanne Zeller, 2010, *Soziale Arbeit: Geschichte, Theorie, Profession*, München: Reinhardt.

Wissenschaftliches Institut der AOK, 2011, Pressemitteilung: Burnout auf dem Vormarsch, <http://www.wido.de/meldungakt+M5f77dd480f8.html>.

WSI(Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut), 2012, Projekt LohnSpiegel: Was verdienen Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen?, Arbeitspapier 06/2012, Hans Böckler Stiftung.

社会保障審議会 介護保険部会(第33回), 2010, 「介護人材の確保と処遇の改善策について」(2010년 9월 24일자)

(財)社会福祉振興・試験センター, 2008, 『介護福祉士等現況把握調査の結果』(=(재)사회복지진흥·시험센터, 2008, 『개호복지사등현황파악조사결과』, http://www.mhlw.go.jp/shingi/2010/03/dl/s0329-7c_0012.pdf, http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/haaku_chosa/dl/01.pdf)

社会福祉法人 全国社会福祉協議会中央福祉人材センター, 「福祉分野の求人求職動向」(=사회복지법인 전국사회복지협의회중앙복지인재센터, 『복지분야의 구인구직동향』).

日本学術会議社会学委員会福祉職・介護職育成成分科会, 2011, 『[提言]福祉職・介護職の専門性の向上と社会的待遇の改善に向けて』(平成23年9月20日)(=일본학술회의사회학위원회복지직·개호직육성분과회, 2011, 『[제언]복지직·개호직의 전문성 향상과 사회적 대우의 개선을 향하여』

全国社会福祉協議会, 2010, “ソーシャルワーク教育再考——社会福祉士の専門性を高める”, 『月刊福祉』, 93(13):10-39. (=전국사회복지협의회, 2010, “사회복지교육재고: 사회복지사의 전문성 향상”, 『월간복지』, 93(13):10-39)

総務省統計局, 2012, 『平成24年 労働力調査年報』(=총무성통계국, 2012, 『노동력조사연보』, <http://www.stat.go.jp/data/roudou/report/2012/index.htm>)

総務省統計局, 2012, 『賃金構造基本統計調査』(=총무성통계국, 2012, 『임금구조기본통계조사』, <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?bid=000001044254&cycode=0>)

厚生労働省, 2008, 『平成20年 介護サービス施設・事業所調査結果の概況』(=후생노동성, 2008, 『개호서비스시설·사업소조사결과개요』 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service11/>).

厚生労働省, 2012, 『平成23年社会福祉施設等調査の概況』(=후생노동성, 2012, 『2011년 사회복지시설등조사의 개요』; <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/11/> (<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001030513>, 2012년 10월 31일公表)

厚生労働省, 2012, 『平成24年 厚生労働白書』

厚生労働省サイト, 「福祉人材確保重点実施期間実施要綱」(=후생노동성홈페이지, 「복

「지 인 재 확 보 중 점 실 시 기 간 실 시 시 오」

(<http://www.mhlw.go.jp/bunya/seikatsuhogo/kaigo-day/dl/01.pdf>).

厚生労働省社会・援護局総務課, 2009, 『福祉事業所現況調査(平成21)』 (=후생노동성

사회・옹호국총무과,

2009,

『복지사업소현황조사』

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/75-16a.pdf>)

[인터넷 기사 참조]

<http://news.donga.com/3/all/20130307/53516310/1>
<http://news.donga.com/3/all/20130308/53541622/1>
<http://www.etoday.co.kr/news/section/newsview.php?idxno=740298>

[참고 사이트]

한국사회복지협회 보수교육센터 <http://edu.welfare.net/>
국가법령정보센터 홈페이지, 국가인권위원회 법(2013. 3. 23.개정)
한국직업능력개발원 홈페이지, 표준직업분류

福利厚生センター(<http://www.sowel.or.jp>)
福祉のお仕事サイト(<http://www.fukushi-work.jp/>).
福祉医療機構(<http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/>)
社會福祉法(<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S26/S26HO045.html>)
社会福祉士研修情報(<http://www.jacsw.or.jp/ShogaiCenter/>)
社会福祉振興・試験センター(www.sssc.or.jp)
生涯研修センター(<http://www.jacsw.or.jp/ShogaiCenter/index.html>)
日本ソーシャルワーカー協会 (<http://www.jasw.jp/>)
日本社会福祉士養成校協会(<http://www.jascsw.jp>)
日本社会福祉士会(<http://www.jacsw.or.jp/>)
日本社会福祉養成校協会(<http://www.jascsw.jp>)
日本社会福祉振興試験センター(<http://www.sssc.or.jp/>)
第25回社会福祉士国家試験合格発表関連資料【厚生労働省報道発表資料】
(http://www.jascsw.jp/TEST/25th_happyou/25th_goukakuhappyou_all.pdf)
厚生労働省(<http://mhlw.go.jp>)

독일 가족/노인/여성/청소년부Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: <http://www.bmfsfj.de/>
독일 노동/사회부Bundesministerium für Arbeit und Soziales: <http://www.bmas.de/DE/Startseite/start.html>
독일 법무부 Bundesministerium der Justiz: <http://www.bmj.de>
독일 연방노동공단 통계청 Bundesagentur für Arbeit, Statistik: <http://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Startseite/Startseite-Nav.html>
독일 통계청 Statistisches Bundesamt: <https://www.destatis.de>
독일 사회복지사협회 DBSH: <http://www.dbsh.de>
함께하는 노동재해예방을 위한 전략: <http://www.gda-portal.de/de/Startseite.html>

[부록 1] 공공부문 학교사회복지사 현황과 실태

□ 공공부문 학교 내 사회복지사 규모(2013.4)

- 1,666명(무기계약직 800명, 629명)

〈표 1〉 학교비정규직 직종별 및 학교사회복지사 인원 증감 현황

직종별	2012년			2013년					인원 증감			
	무기	기간 제	합계	무기	기간제			합계	무기직 증감률	기간제 증감률	직종별 증감률	직종별 인원수 변화
					기간 제	제외	소계					
교무보조	7,589	5,551	13,140	9,139	5,776	383	6,159	15,298	20.4%	11.0%	16.4%	2,158
과학보조	3,498	1,339	4,837	3,322	999	85	1,084	4,406	-5.0%	-19.0%	-8.9%	-431
전산보조	1,479	656	2,135	1,260	423	27	450	1,710	-14.8%	-31.4%	-19.9%	-425
사서(보조)	1,815	2,794	4,609	2,511	1,553	616	2,169	4,680	38.3%	-22.4%	1.5%	71
유치원교육	329	333	662	326	287	15	302	628	-0.9%	-9.3%	-5.1%	-34
사무(행정)	2,687	2,505	5,192	3,129	1,253	753	2,006	5,135	16.4%	-19.9%	-1.1%	-57
학부모회직	3,961	371	4,332	4,090	408	178	586	4,676	3.3%	58.0%	7.9%	344
시설관리직	208	711	919	127	154	752	906	1,033	-38.9%	27.4%	12.4%	114
매점관리	23	47	70	29	17	38	55	84	26.1%	17.0%	20.0%	14
청소원	376	1,068	1,444	395	255	897	1,152	1,547	5.1%	7.9%	7.1%	103
당직전담	125	586	711	87	57	531	588	675	-30.4%	0.3%	-5.1%	-36
사감	257	804	1,061	363	488	266	754	1,117	41.2%	-6.2%	5.3%	56
초 등 돌봄 전 담실무원	971	5,274	6,245	2,847	2,382	1,895	4,277	7,124	193.2%	-18.9%	14.1%	879
방 과 후 학 교 운영실무원	53	3,216	3,269	59	390	2,002	2,392	2,451	11.3%	-25.6%	-25.0%	-818
유 치 원 종 일 반운영실무	646	3,594	4,240	1,129	1,846	449	2,295	3,424	74.8%	-36.1%	-19.2%	-816
통학차량	506	1,353	1,859	733	380	883	1,263	1,996	44.9%	-6.7%	7.4%	137
특수교육조	3,158	3,521	6,679	4,216	2,701	326	3,027	7,243	33.5%	-14.0%	8.4%	564
영양사	3,042	1,790	4,832	3,645	1,186	116	1,302	4,947	19.8%	-27.3%	2.4%	115
조리사	5,932	1,100	7,032	6,605	653	78	731	7,336	11.3%	-33.5%	4.3%	304
조리원	34,329	14,894	49,223	39,068	8,899	1,032	9,931	48,999	13.8%	-33.3%	-0.5%	-224
배식보조	142	3,985	4,127	169	693	3,642	4,335	4,504	19.0%	8.8%	9.1%	377
평생교육사	53	25	78	64	9	1	10	74	20.8%	-60.0%	-5.1%	-4
교육복지사	84	1,394	1,478	800	629	237	866	1,666	852.4%	-37.9%	12.7%	188
전문상담사	28	2,093	2,121	234	1,900	1,754	3,654	3,888	735.7%	74.6%	83.3%	1,767
학교보안관	신규직종			1	0	1,151	1,151	1,152	신규직종			1,152
사회복지사	15	277	292	2013년 별도 통계없음								
체육강사지도사	117	4,988	5,105	2013년 별도 통계없음								
기타	530	16,387	16,917	1,008	1,140	2,545	3,685	4,693	90.2%	-77.5%	-72.3%	-12,224
총계	71,953	80,656	152,609	85,356	34,478	20,652	55,130	140,486	18.6%	-31.6%	-7.9%	-12,123

□ 공공부문 학교 내 사회복지사 연봉(2013.4)

- 2천2백4십만원(최저 서울 1천5백8십만원, 최고 부산 2천3백8십만원)

〈표 2〉 공공부문 학교 직종별 및 사회복지사 평균 연봉 지역별 격차(단위: 천원)

직종별	최저			최고			격차 (원)	격차비 율 (격차/최 저)	전국 평균
	연봉	지역	평균 근속월	연봉	지역	평균 근속월			
교무보조	14,816	서울	44	19,415	광주	67	4,599	31.0%	17,499
과학보조	14,649	서울	91	19,501	전북	98	4,852	33.1%	16,203
전산보조	14,518	서울	58	18,769	경북	78	4,251	29.3%	15,691
사서(보조)	7,424	충남(주26시간)	16	22,000	제주	56	14,576	196.3%	16,820
유치원교육보조	9,634	인천(주25시간)	32	18,431	부산	56	8,797	91.3%	13,164
사무보조	12,314	세종	21	23,115	광주	165	10,801	87.7%	17,577
학부모회직원(행정)	18,416	강원	154	34,794	충남	173	16,378	88.9%	26,920
학부모회직원(행정외)	20,203	경남	115	35,354	충남	156	15,151	75.0%	26,834
시설관리직	11,734	충남(주37시간)	36	19,939	광주	49	8,205	69.9%	15,337
매점관리원	10,239	충남	49	20,151	충북	116	9,912	96.8%	13,554
청소원	8,633	인천(주26시간)	32	15,849	광주(주38시간)	49	7,216	83.6%	12,044
당직전담	8,442	충북(주20시간)	32	19,502	울산	34	11,060	131.0%	13,540
사감	15,706	강원	30	23,968	울산	18	8,262	52.6%	19,708
초등돌봄전담실무원	7,331	제주(주12시간)	9	20,348	서울	46	13,017	177.6%	14,262
방과후학교운영실무원	4,523	인천(주14시간)	13	15,962	충남(주36시간)	31	11,439	252.9%	6,981
유치원종일반운영실무	6,598	전북(주15시간)	10	21,522	광주	84	14,924	226.2%	14,068
통학차량	2,678	세종(주11시간)	10	16,207	광주	84	13,529	505.2%	8,084
특수교육	12,880	강원	25	16,521	경남	56	3,641	28.3%	15,116
영양사	19,068	강원(주39시간)	55	25,297	광주	101	6,229	32.7%	21,877
조리사	13,469	강원	115	20,822	광주	124	7,353	54.6%	16,972
조리원	9,734	제주(주35시간)	63	18,574	광주	85	8,840	90.8%	15,795
배식보조	1,378	세종(주14시간)	0	7,363	전북(주21시간)	18	5,985	434.3%	4,030
평생교육사	17,640	대전	69	24,645	울산	73	7,005	39.7%	21,063
교육복지사	15,841	서울	12	23,814	부산	38	7,973	50.3%	22,474
전문상담사	15,545	전남	13	20,419	대구	11	4,874	31.4%	18,522
기타	13,683	서울	13	19,781	세종	33	6,098	44.6%	16,084

* 자료 : 2013년 4월 교육부 「전국학교회계직원 기본현황」 자료(국회 교육문화체육관광위원회 민주당 유기홍 의원실 보도자료(2013.06.10.)

[부록 2] 사회복지 공무원 설문조사 통계표

1. 설문조사 대상 표본 특성

〈표 1〉 사회복지 공무원 표본 특성

		빈도	%
성별	여성	111	61.3
	남성	70	38.7
혼인상태	미혼	64	35.4
	기혼	114	63.0
	기타	3	1.7
종교	있음	97	53.6
	없음	83	45.9
전공여부	전공	155	86.6
	비전공	24	13.4
직급	9급	55	30.9
	8급	45	25.3
	7급	55	30.9
	6급	20	11.2
	5급 이상	3	1.7
연령 *평균 37.1세	20대	34	18.8
	30대	78	43.1
	40대	54	29.8
	50대 이상	15	8.3

학력	2,3년제 대졸	15	8.3
	4년제 대졸	130	72.2
	대학원 이상	35	19.4

부양가족수(본인포함)		3.0명	
자녀수	1.8명(95)	미취학	1.4명(38)
육아휴직 사용경험		26	15.1%
육아 휴직기간	평균 15.4개월		(27명 응답)

인력 현황	부서	33.7명	
	사회 복지	5.6명	
노조	있음	39	22.9%
조합원 여부	조합원	98	74.8%

		빈도	%
지역	서울	36	19.9
	부산	6	3.3
	대구	4	2.2
	인천	18	9.9
	대전	5	2.8
	울산	20	11.0
	강원	12	6.6
	경기	32	17.7
	충북	13	7.2
	충남	7	3.9
	전북	12	6.6
	전남	3	1.7
	경북	8	4.4
	경남	3	1.7
	제주	2	1.1
근무 지청	시도청	5	2.8
	시군구	73	40.6
	읍면동	100	55.6
	기타	2	1.1
근속 기간	동종	10.1년	
	현재	9.4년	
	이직 횟수	2.1회	(50명 응답)

2. 고용 및 노동시장 문제

〈표 2〉 담당 분야 및 업무

		빈도	%
담당 분야	1)사회복지관	8	4.4
	2)아동청소년	43	23.8
	3)노인	58	32.0
	4)가족/여성/다문화	52	28.7
	5)장애인	58	32.0
	6)정신보건	17	9.4
	7)기초생활/차상위계층	104	57.5
	8)긴급지원	59	32.6
	9)노숙,부랑자	19	10.5
	10)보육	41	22.7

* 이직의향

☞ 10.1% (16명)[이직 희망직장의 현 직장과의 동일분야 여부: 6명(33.3%)]

〈표 3〉 이직 이유(1,2순위 종합)

	빈도	%
1)근로여건(근로조건 및 근로환경 등) 불만족으로	14	40.0
2)전공, 지식, 적성 등이 맞지 않아서	5	14.3
3)직장 혹은 현재 일이 전망이 없다고 생각되어서	5	14.3
4)직장 내 인간관계 때문	1	2.9
5)개인 또는 가족적인 이유(건강, 학업, 육아 등)	2	5.7
6)조직 특성(공직사회) 문제로 인한 갈등	6	17.1
7)기타	2	5.7
Total	35	100.0

3. 직장생활 및 노동환경 일반

〈표 4〉 직장생활 만족도(매우만족 100점, 매우불만 0점)

			고용 안정	임금 수준	노동 시간	노동 강도	근무 형태	복지 후생	인사 승진 노무 관리	직장/ 부서 분위 기	건강 안전	직업 자긍 심
성 별	여성	평균	79.4	49.4	47.2	36.0	47.8	50.6	26.6	54.2	35.8	48.5
		빈도	109	109	109	109	109	109	108	109	108	109
	남성	평균	76.1	49.1	45.7	37.4	45.6	52.0	30.1	55.9	46.9	53.5
		빈도	68	68	68	68	68	68	68	68	67	68
	계	평균	78.1	49.3	46.6	36.5	47.0	51.1	27.9	54.9	40.0	50.4
		빈도	177	177	177	177	177	177	176	177	175	177
전 공 여 부	사회 복지 전공	평균	78.0	49.2	47.7	36.1	46.6	51.6	26.9	54.2	39.0	47.9
		빈도	151	151	151	151	151	151	150	151	149	151
	사회복지 비전공	평균	80.3	51.0	38.5	37.1	48.1	49.5	35.8	59.2	45.4	64.7
		빈도	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	계	평균	78.3	49.4	46.4	36.2	46.8	51.3	28.1	54.9	39.9	50.2
		빈도	175	175	175	175	175	175	174	175	173	175
근 무 지 청	시도군 구청	평균	79.1	48.2	42.6	35.2	49.5	49.5	29.5	52.6	40.2	55.6
		빈도	76	76	76	76	76	76	75	76	74	76
	읍면동 기타	평균	77.6	50.2	49.5	37.6	44.9	52.2	27.1	56.5	40.3	46.6
		빈도	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	평균	78.2	49.4	46.5	36.6	46.9	51.0	28.1	54.8	40.2	50.5
		빈도	176	176	176	176	176	176	175	176	174	176
근 무 지 역	수도권	평균	81.0	48.0	43.6	31.0	46.4	52.3	28.3	55.8	39.3	49.6
		빈도	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
	비수도 권	평균	75.6	50.4	49.3	41.5	47.5	50.1	27.6	54.0	40.6	51.2
		빈도	93	93	93	93	93	93	92	93	91	93
	계	평균	78.2	49.3	46.6	36.5	47.0	51.1	27.9	54.9	40.0	50.4
		빈도	177	177	177	177	177	177	176	177	175	177

〈표 5〉 인사제도 항목 유경험 의견

	빈도	%
1)본인업무에서 다른 업무로 변경 경험	68	38.9
2)부당한 인사배치 경험	58	33.3
3)승진(진급) 경험 여부	113	64.2
4)승진(진급) 전망 가능성	68	39.1

〈표 6〉 직무교육 항목 유경험 의견

	빈도	%
1) 직무 교육 기회	163	93.7
2) 직무 교육의 기관 지원	135	77.6
3) 직무 교육 경험	154	88.5
4) 직무 교육의 업무 도움	122	70.1
5) 직무 교육의 만족	105	60.3
6) 직무 교육의 직장생활 도움	116	66.7
7) 직무 교육 이수 횟수 : ☞ 연 평균: 2.8 회		

〈표 7〉 교육훈련 프로그램 미참여 이유(1,2순위 종합)

	빈도	%
1)업무가 많아서	101	41.4
2)교육 해당자에 포함되지 않아서	14	5.7
3)조직에서 보내주지 않아서	13	5.3
4)교육으로 타인에게 업무전가가 우려되어	79	32.4
5)직무적합 프로그램이 아니거나 없어서	18	7.4
6)본인이 원하지 않아서	7	2.9
7)교육비를 지원받지 못해서	1	0.4
8)교육정보 부족으로	8	3.3
9)기타	3	1.2
계	244	100

〈표 8〉 교육훈련 프로그램 미참여 이유(1순위)

			1)업가아 무당서	2)교 육 해자 포 당에 함 되지 아	3)조 직 에 보 주 내 지 아 주 않 서	4)교 육 으로 인 타에 계 업전 무 가 우 가 되어 러	5)직 무 적 프 그 이 나 없 서	6)본 인 원 지 아 이 하 않 서	7)교 육 부 족 으로	8)기타	계
성별	여성	빈도	46	1	2	23	3	1	1	1	78
		%	36.2	0.8	1.6	18.1	2.4	0.8	0.8	0.8	61.4
	남성	빈도	34	2	0	9	2	0	2	0	49
		%	26.8	1.6	0.0	7.1	1.6	0.0	1.6	0.0	38.6
	계	빈도	80	3	2	32	5	1	3	1	127
		%	63.0	2.4	1.6	25.2	3.9	0.8	2.4	0.8	100.0
전공영역	사회복지 전공	빈도	70	2	1	25	5	1	2	1	107
		%	55.6	1.6	0.8	19.8	4.0	0.8	1.6	0.8	84.9
	사회복지 비전공	빈도	10	1	0	7	0	0	1	0	19
		%	7.9	0.8	0.0	5.6	0.0	0.0	0.8	0.0	15.1
	계	빈도	80	3	1	32	5	1	3	1	126
		%	63.5	2.4	0.8	25.4	4.0	0.8	2.4	0.8	100.0
근무지칭	시도군 구청	빈도	40	1	0	8	1	0	1	1	52
		%	31.7	0.8	0.0	6.3	0.8	0.0	0.8	0.8	41.3
	읍면동 기타	빈도	40	2	2	23	4	1	2	0	74
		%	31.7	1.6	1.6	18.3	3.2	0.8	1.6	0.0	58.7
	계	빈도	80	3	2	31	5	1	3	1	126
		%	63.5	2.4	1.6	24.6	4.0	0.8	2.4	0.8	100.0
근무지역	수도권	빈도	45	0	0	14	0	1	1	1	62
		%	35.4	0.0	0.0	11.0	0.0	0.8	0.8	0.8	48.8
	비수도권	빈도	35	3	2	18	5	0	2	0	65
		%	27.6	2.4	1.6	14.2	3.9	0.0	1.6	0.0	51.2
	계	빈도	80	3	2	32	5	1	3	1	127
		%	63.0	2.4	1.6	25.2	3.9	0.8	2.4	0.8	100.0

〈표 9〉 사회복지사 자격증 취득 시 졸업한 기관

	빈도	%
1)대학	140	79.5
2)대학원	8	4.5
3)사회교육원 혹은 평생교육원	7	4.0
4)사이버대학	11	6.3
5)보건복지인력개발원	10	5.7
계	176	100.0

〈표 10〉 기타교육 참가 경험(유)

			1)소양교육	2)산업안전보건교육	3)성희롱예방교육	4)자기개발교육	5)노동인권관련교육	6)직무교육
성별	여성	빈도	89	16	92	75	28	88
		%	50.9	9.8	53.5	44.1	16.9	52.4
	남성	빈도	56	10	61	44	19	62
		%	32.0	6.1	35.5	25.9	11.4	36.9
	계	빈도	145	26	153	119	47	150
		%	82.9	15.9	89.0	70.0	28.3	89.3
전공여부	사회복지전공	빈도	127	23	133	103	38	130
		%	73.4	14.2	78.2	61.3	23.2	77.8
	사회복지비전공	빈도	16	2	18	14	8	19
		%	9.2	1.2	10.6	8.3	4.9	11.4
	계	빈도	143	25	151	117	46	149
		%	82.7	15.4	88.8	69.6	28.0	89.2
근무지칭	시도	빈도	64	16	68	52	24	62
		%	36.8	9.8	39.8	30.8	14.5	37.1
	읍면동기타	빈도	80	10	84	66	23	87
		%	46.0	6.1	49.1	39.1	13.9	52.1
	계	빈도	144	26	152	118	47	149
		%	82.8	16.0	88.9	69.8	28.5	89.2
근무지역	수도권	빈도	70	15	78	58	22	71
		%	40.0	9.1	45.3	34.1	13.3	42.3
	비수도권	빈도	75	11	75	61	25	79
		%	42.9	6.7	43.6	35.9	15.1	47.0
	계	빈도	145	26	153	119	47	150
		%	82.9	15.9	89.0	70.0	28.3	89.3

〈표 11〉 업무량 변화 정도(매우 그런 편 100점, 매우 그렇지 않은 편 0점)

			1)업무량 증가	2)노동강도 강화	3)업무분장이 잘 이뤄짐	4)업무협조가 잘 이뤄짐
성별	여성	평균	82.3	77.5	34.5	41.8
		빈도	109	108	108	108
	남성	평균	91.8	86.8	35.9	45.7
		빈도	67	67	68	68
	계	평균	85.9	81.0	35.0	43.3
		빈도	176	175	176	176
전공여부	사회복지전공	평균	85.3	82.0	35.8	43.5
		빈도	150	149	150	150
	사회복지비전공	평균	91.5	77.5	28.9	40.0
		빈도	24	24	24	24
	계	평균	86.1	81.4	34.9	43.0
		빈도	174	173	174	174
근무지칭	시도 군구청	평균	87.0	78.8	34.3	43.1
		빈도	76	75	75	75

	읍면동기타	평균	85.2	82.9	35.6	43.9
		빈도	99	99	100	100
	계	평균	86.0	81.1	35.1	43.6
		빈도	175	174	175	175
근무지역	수도권	평균	86.1	82.1	37.3	44.8
		빈도	83	83	84	84
	비수도권	평균	85.7	80.1	33.0	42.0
		빈도	93	92	92	92
	계	평균	85.9	81.0	35.0	43.3
		빈도	176	175	176	176

〈표 12〉 조직 내 동료관계(매우 그렇다 100점, 전혀 그렇지 않다 0점)

			1)업무완료 에 도움을 줌	2)힘들 때 알아주고 이해해줌	3)고충을 나눌 동료가 있음	4)동료와 사적고민 도 나눌 수 있음	5)원만한문 제해결방 법이 있음	6)동료와의 관계에 만족함
성별	여성	평균	65.5	64.2	66.5	53.2	57.4	65.7
		빈도	109	109	109	109	108	108
	남성	평균	69.4	65.0	66.1	58.8	59.9	61.7
		빈도	68	68	68	68	68	68
	계	평균	67.0	64.5	66.3	55.3	58.3	64.2
		빈도	177	177	177	177	176	176
전공여부	전공	평균	66.7	63.9	65.8	55.2	58.6	63.5
		빈도	151	151	151	151	150	150
	비전공	평균	69.7	68.7	69.7	55.2	55.2	67.7
		빈도	24	24	24	24	24	24
	계	평균	67.1	64.5	66.4	55.2	58.1	64.0
		빈도	175	175	175	175	174	174
근무지칭	시도군 구청	평균	66.4	67.1	69.0	57.8	59.3	64.8
		빈도	76	76	76	76	75	76
	읍면동 기타	평균	67.5	62.5	64.2	53.5	57.7	63.6
		빈도	100	100	100	100	100	99
	계	평균	67.0	64.4	66.3	55.3	58.4	64.1
		빈도	176	176	176	176	175	175
근무지역	수도권	평균	67.5	66.0	64.8	51.7	56.2	62.0
		빈도	84	84	84	84	84	83
	비수도권	평균	66.6	63.1	67.7	58.6	60.3	66.1
		빈도	93	93	93	93	92	93
	계	평균	67.0	64.5	66.3	55.3	58.3	64.2
		빈도	177	177	177	177	176	176

〈표 13〉 조직 내 상하관계 (매우 그렇다 100점, 전혀 그렇지 않다 0점)

			1)업무완료 에 도움을 줌	2)힘들 때 알아주고 이해해줌	3)사적인 고민을 상담할 수 있음	4)권위적 수직적인 관계임	5)원만한문 제 해결방 법이 있음	6)상급자 -하급자 와의 관계에 만족함
성별	여성	평균	61.2	57.1	37.3	46.3	47.2	54.5
		빈도	109	109	109	109	108	109
	남성	평균	65.0	60.6	47.4	48.5	55.5	55.1
		빈도	68	68	68	68	68	68
	계	평균	62.7	58.4	41.2	47.1	50.4	54.8
		빈도	177	177	177	177	176	177
전공 여부	전공	평균	61.7	58.4	42.3	46.5	50.3	54.1
		빈도	151	151	151	151	151	151
	비전공	평균	67.7	57.2	33.3	52.0	48.9	57.2
		빈도	24	24	24	24	23	24
	계	평균	62.5	58.2	41.1	47.2	50.1	54.5
		빈도	175	175	175	175	174	175
근무 지청	시도 군구 청	평균	65.4	58.8	44.4	47.0	51.6	53.9
		빈도	76	76	76	76	75	76
	읍면 동기 타	평균	60.5	58.0	38.7	47.2	49.7	55.2
		빈도	100	100	100	100	100	100
	계	평균	62.6	58.3	41.1	47.1	50.5	54.6
		빈도	176	176	176	176	175	176
근무 지역	수도 권	평균	62.5	58.3	36.6	48.5	45.5	53.5
		빈도	84	84	84	84	84	84
	비수 도권	평균	62.9	58.6	45.4	45.9	54.8	55.9
		빈도	93	93	93	93	92	93
	계	평균	62.7	58.4	41.2	47.1	50.4	54.8
		빈도	177	177	177	177	176	177

4. 노동조건

〈표 14〉 연장근로 수당지급 방식

	초과근무		휴일근무		야간근무 (22시 이후)	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 실제 연장근로시간에 비례하여 50%가산	8	4.9	8	5.2	6	4.3
2) 가사없이 시간급 통산임금	64	39.3	52	33.8	52	36.9
3) 매월 일정액 지급	6	3.7	8	5.2	2	1.4
4) 수당대신 근로시간 휴무	1	0.6	4	2.6	4	2.8
5) 수당 근로시간대체 휴무 모두 하지 않음	3	1.8	8	5.2	13	9.2
6) 평일1시간, 최저4시간 인정	81	49.7	74	48.1	61	43.3
계	163	100.0	154	100.0	138	100.0

〈표 15〉 주요 노동조건 실태

			1)일 주 일평균근로 시간	2)일 주 일평균근로 시간 수	3)2012 년차유일	4)실제 연차용 일	5)일 평균개 시간(분)	6)한달 평균일 평균일 근로시간 수	7)출근 시간이 전비 시간	8)1일 추가근 시간(분)	9)1일 평균대 응인원	10)201 2년여 휴가사 용일	11)1일 평균면 수시간	12)평 가과내 시간	13)본 일고 인하 인원	14)총 해 원 인원	15)임 금 액 평 균	16)연 근 수 당
성별	여성	평균	48.2	2.8	17.6	7.9	62.8	3.6	27.6	92.8	19.3	3.0	6.9	2.2	13.5	2.3	221.1	27.4
		빈도	106	101	98	95	111	103	110	101	107	96	108	100	109	98	105	96
	남성	평균	51.5	3.5	18.5	7.5	67.6	3.1	36.0	102.4	22.2	3.0	6.2	2.6	12.7	1.9	262.3	32.5
		빈도	69	70	68	67	69	70	69	66	68	67	68	62	67	66	66	61
	계	평균	49.5	3.1	18.0	7.8	64.6	3.4	30.8	96.6	20.4	3.0	6.6	2.4	13.2	2.2	237.0	29.4
		빈도	175	171	166	162	180	173	179	167	175	163	176	162	176	164	171	157
전·공 여부	전공	평균	49.1	3.0	18.4	8.0	65.3	3.5	30.9	93.9	21.0	3.1	6.7	2.4	12.6	2.0	240.7	29.5
		빈도	149	146	144	141	154	148	153	142	149	142	150	138	150	141	145	134
	비전공	평균	52.7	3.5	14.6	4.9	62.5	3.3	30.0	119.6	16.0	2.1	6.3	2.0	16.8	2.7	214.7	31.0
		빈도	24	23	20	19	24	23	24	23	24	19	24	22	24	21	24	21
	계	평균	49.6	3.1	17.9	7.7	64.9	3.4	30.8	97.4	20.3	3.0	6.7	2.4	13.2	2.1	237.0	29.7
		빈도	173	169	164	160	178	171	177	165	173	161	174	160	174	162	169	155
근무 지청	시도군 구청	평균	51.5	3.4	19.4	8.1	72.8	3.2	33.2	103.2	10.2	3.2	6.2	2.3	18.8	3.1	268.2	33.8
		빈도	74	74	73	71	77	75	77	72	74	71	76	70	75	69	74	70
	읍면동 기타	평균	48.2	2.8	16.9	7.5	58.5	3.5	29.2	92.6	28.0	2.9	7.0	2.4	8.8	1.4	213.9	25.9
		빈도	100	96	92	90	102	97	101	94	100	91	99	91	100	94	96	87
	계	평균	49.6	3.1	18.0	7.8	64.7	3.4	30.9	97.2	20.4	3.0	6.6	2.4	13.1	2.2	237.5	29.4
		빈도	174	170	165	161	179	172	178	166	174	162	175	161	175	163	170	157
근무 지역	수도권	평균	48.6	2.9	17.4	8.9	64.0	3.2	29.1	105.2	22.4	3.1	6.3	2.3	11.7	1.8	220.6	29.5
		빈도	84	79	79	77	86	82	86	80	83	77	82	73	82	75	81	73
	비수도 권	평균	50.4	3.2	18.4	6.7	65.3	3.6	32.4	88.8	18.6	2.9	7.0	2.4	14.5	2.5	251.7	29.3
		빈도	91	92	87	85	94	91	93	87	92	86	94	89	94	89	90	84
	계	평균	49.5	3.1	18.0	7.8	64.6	3.4	30.8	96.6	20.4	3.0	6.6	2.4	13.2	2.2	237.0	29.4
		빈도	175	171	166	162	180	173	179	167	175	163	176	162	176	164	171	157

〈표 16〉 연차휴가 사용정도(사용 낮은편 : 0점 , 사용 높은 편 10점)

		평균	빈도
성별	여성	5.6	110
	남성	4.9	70
	계	5.3	180
전공여부	사회복지 전공	5.3	154
	사회복지 비전공	5.2	24
	계	5.3	178
근무지청	시도군구청	5.2	77
	읍면동기타	5.4	102
	계	5.3	179
근무지역	수도권	5.5	85
	비수도권	5.2	95
	계	5.3	180

〈표 17〉 연차휴가 미사용 이유

	빈도	%
1)업무가 많아서	59	41.0
2)사용자(상사,관리자)가 사용하지 못하게 해서	1	0.7
3)다른 사람에게 업무가 전가되기 때문에	56	38.9
4)사용할 수 있는 분위기가 아니라서	19	13.2
5)기타	9	6.3
계	144	100.0

5. 건강 및 모성보호

〈표 18〉 일과가정 양립 가능 업무 환경(매우 그런편 100점)

		평균	빈도
성별	여성	50.9	111
	남성	50.0	68
	계	50.6	179
전공여부	사회복지 전공	51.9	154
	사회복지 비전공	41.6	23
	계	50.6	177
근무지청	시도군구청	45.9	77
	읍면동기타	54.0	101
	계	50.5	178
근무지역	수도권	50.9	85
	비수도권	50.2	94
	계	50.6	179

〈표 19〉 임신 출산 이후 여성 근무현황

	빈도	%
1) 자발적 퇴사 등의 암묵적인 압력을 가한다	1	0.6
2) 기존 일자리(부서)가 아닌 다른 부서로 복귀시킨다	89	50.6
3) 본래의 일자리(부서)로 복귀시킨다	78	44.3
4) 스스로 일자리를 떠난다	4	2.3
5) 기타	4	2.3
계	176	100.0

* 수유공간 여부

☞ 수유공간 있음 28.7%(45명)

〈표 20〉 업무로 인한 사고, 질병 경험

	빈도	%
1)육체적 질병 경험 있음	48	28.1
2)정신적 질병(스트레스나 우울증 등)의 경험 있음	49	28.7
3)없다	74	43.3
계	171	100.0

〈표 21〉 질병치료를 업무를 쉰 기간

		평균	빈도
성별	여성	2.3	55
	남성	1.6	29
	계	2.1	84
전공여부	사회복지 전공	2.0	73
	사회복지 비전공	2.8	10
	계	2.1	83
근무지청	시도군구청	2.8	36
	읍면동기타	1.5	48
	계	2.1	84
근무지역	수도권	1.9	40
	비수도권	2.3	44
	계	2.1	84

〈표 22〉 업무를 하면서 얻게 된 질병 유형 종류

			1)위장 질환	2)간장 질환	3)심장 질환	4)요통 및디스크 질환	5)근육 질환	6)혈관 계질환	7)비뇨 기과질 환	8)여성 산부인 과질환	9)발질 환	10)호흡 기질환	11)무릎 관절질 환	12)정신 스트레 스질환	13)유산
성별	여성	빈도	29	4	3	28	25	5	11	20	4	20	7	34	7
		%	16.0%	2.2%	1.7%	15.5%	13.8%	2.8%	6.1%	11.0%	2.2%	11.0%	3.9%	18.8%	3.9%
	남성	빈도	19	5	6	18	17	4	4	1	1	7	6	15	0
		%	10.5%	2.8%	3.3%	9.9%	9.4%	2.2%	2.2%	0.6%	0.6%	3.9%	3.3%	8.3%	0.0%
	계	빈도	48	9	9	46	42	9	15	21	5	27	13	49	7
		%	26.5%	5.0%	5.0%	25.4%	23.2%	5.0%	8.3%	11.6%	2.8%	14.9%	7.2%	27.1%	3.9%
전공 여부	전공	빈도	42	8	9	39	37	9	14	19	5	24	13	46	7
		%	23.5%	4.5%	5.0%	21.8%	20.7%	5.0%	7.8%	10.6%	2.8%	13.4%	7.3%	25.7%	3.9%
	비전 공	빈도	6	1	0	6	5	0	1	2	0	3	0	3	0
		%	3.4%	0.6%	0.0%	3.4%	2.8%	0.0%	0.6%	1.1%	0.0%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
	계	빈도	48	9	9	45	42	9	15	21	5	27	13	49	7
		%	26.8%	5.0%	5.0%	25.1%	23.5%	5.0%	8.4%	11.7%	2.8%	15.1%	7.3%	27.4%	3.9%
근무 지청	시도 군구 청	빈도	23	5	6	27	21	6	7	9	2	13	9	24	3
		%	12.8%	2.8%	3.3%	15.0%	11.7%	3.3%	3.9%	5.0%	1.1%	7.2%	5.0%	13.3%	1.7%
	읍면 동	빈도	25	4	3	19	21	3	8	12	3	14	4	25	4
		%	13.9%	2.2%	1.7%	10.6%	11.7%	1.7%	4.4%	6.7%	1.7%	7.8%	2.2%	13.9%	2.2%
	계	빈도	48	9	9	46	42	9	15	21	5	27	13	49	7
		%	26.7%	5.0%	5.0%	25.6%	23.3%	5.0%	8.3%	11.7%	2.8%	15.0%	7.2%	27.2%	3.9%
근무 지역	수도 권	빈도	22	7	4	23	18	2	8	13	2	16	3	33	6
		%	12.2%	3.9%	2.2%	12.7%	9.9%	1.1%	4.4%	7.2%	1.1%	8.8%	1.7%	18.2%	3.3%
	비수 도권	빈도	26	2	5	23	24	7	7	8	3	11	10	16	1
		%	14.4%	1.1%	2.8%	12.7%	13.3%	3.9%	3.9%	4.4%	1.7%	6.1%	5.5%	8.8%	0.6%
	계	빈도	48	9	9	46	42	9	15	21	5	27	13	49	7
		%	26.5%	5.0%	5.0%	25.4%	23.2%	5.0%	8.3%	11.6%	2.8%	14.9%	7.2%	27.1%	3.9%

〈표 23〉 수면 증상(심각=100점)

			1)잠들기 어렵다	2)잠을 유지하기 어렵다	3) 쉽게 깬다
성별	여성	평균	37.2	35.5	44.6
		빈도	109	110	111
	남성	평균	27.2	34.7	40.4
		빈도	67	67	68
	계	평균	33.4	35.2	43.0
		빈도	176	177	179
전공여부	전공	평균	33.1	34.9	43.6
		빈도	151	152	153
	비전공	평균	31.5	34.8	38.5
		빈도	23	23	24
	계	평균	32.9	34.9	42.9
		빈도	174	175	177
근무지형	시도군 구청	평균	32.2	34.9	41.0
		빈도	76	76	78
	읍면동 기타	평균	34.6	35.5	44.8
		빈도	99	100	100
	계	평균	33.6	35.2	43.1
		빈도	175	176	178
근무지역	수도권	평균	32.5	30.7	39.4
		빈도	83	84	85
	비수도 권	평균	34.1	39.2	46.3
		빈도	93	93	94
	계	평균	33.4	35.2	43.0
		빈도	176	177	179

6. 감정노동, 소진

〈표 24〉 우울 정도

	1)극히 드물 (1회 미만)		2)가끔있음 (1-2회)		3)종종있음 (3-4회)		4)매우 많음 (5회 이상)		계	
	빈 도	%	빈 도	%	빈 도	%	빈 도	%	빈 도	%
1) 상당히 우울했다	55	30.7	79	44.1	33	18.4	12	6.7	179	100.0
2) 세상에 홀로 있는 듯 한 외로움을 느꼈다	77	43.0	60	33.5	35	19.3	7	3.9	179	100.0
3) 갑자기 울음이 나왔다	119	66.7	39	22.0	13	7.3	7	4.0	177	100.0
4) 마음이 슬펐다	58	32.6	67	37.6	41	23.0	12	6.7	178	100.0

*** 자살충동 경험 여부**

☞ 경험 있음 19.4%(34명)

〈표 26〉 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림

	1) 동료로부터		2) 상급 관리자로부터		3) 주민으로부터	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 폭언(언어적)	10	5.5	20	11.0	145	80.1
2) 폭행(신체적)	1	0.6	1	0.6	31	17.1
3) 성희롱(성추행 포함)	5	2.8	7	3.9	19	10.5
4) 따돌림	15	8.3	8	4.4	3	1.7

*** 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인한 정신적 탈진 경험 여부**

☞ 경험 있음 53.5%(91명)

*** 휴식, 휴직 등 프로그램이나 보호조치 경험 유무**

☞ 경험 있음 6.7% (12명)

〈표 27〉 교육, 휴식, 휴직 등 프로그램 보호치 내용

	빈도	%
1) 상담프로그램 및 교육	7	3.9
2) 적절한 휴식	8	4.4
3) 휴직	1	0.6
4) 병원치료	3	1.7

〈표 28〉 폭언, 폭행, 성희롱, 따돌림 경험시 대응방법

	빈도	%
1)대부분 개인적으로 참고 넘겼다	77	47.5
2)주변 동료와 푸념하거나 하소연 하고 넘겼다	69	42.6
3)직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청했다	10	6.2
4)고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청했다	1	0.6
5)법적 대응을 통하여 적극적으로 문제를 해결했다	1	0.6
6)노동조합에 도움을 요청했다	2	1.2

7)기타	2	1.2
계	162	100.0

〈표 29〉 폭언, 폭행, 성희롱 경험시 주위 반응

	빈도	%
1)동료들이 문제해결에 적극적으로 대응해주는 편이다	13	8.1
2)동료들이 문제해결에 대응해주는 편이다	32	19.9
3)동료들이 문제해결에 도움을 주는 편이다	33	20.5
4)동료들이 문제해결에 소극적인 편이다	69	42.9
5)동료들이 문제해결에 아무런 반응이 없는 편이다	14	8.7
계	161	100.0

〈표 30〉 주민폭행 시 대응 방법

	빈도	%
1)그런 경험이 없다	104	63.0
2)개인적으로 참고 넘어갔다	52	31.5
3)개인적으로 법적대응을 하였다	4	2.4
4)지자체 차원에서 법적 대응을 하였다	5	3.0
계	165	100.0

〈표 31〉 감정노동(매우 그렇다 100점, 전혀 그렇지 않다 0점)

			1) 부정적 감정 표현을 자제해야함	2) 화가나도 드러내지 않아야 함	3) 맞장구등 공감을 표시해야함	4) 당황스러워도 침착함을 유지해야함	5) 진짜 느낌을 표현하지 않으려 노력함	6) 일부터 웃는 경우가 많음	7) 친절한 감정을 느끼기 위해 노력함	8) 요구사항을 맞추기 위해 나 자신 감정을 조절함
별	여성	평균	85.6	84.7	83.4	85.1	81.8	75.5	74.5	83.3
		빈도	111	111	110	111	111	111	111	111
	남성	평균	81.9	77.9	77.9	77.9	76.8	68.5	73.2	78.3
		빈도	69	69	69	69	69	69	69	69
	계	평균	84.2	82.1	81.3	82.4	79.9	72.8	74.0	81.4
		빈도	180	180	179	180	180	180	180	180
전 부	전공	평균	83.8	81.7	80.6	82.0	79.2	73.2	72.9	80.4
		빈도	154	154	153	154	154	154	154	154
	비전공	평균	89.6	87.5	85.4	84.4	83.3	71.9	80.2	86.5
		빈도	24	24	24	24	24	24	24	24
	계	평균	84.6	82.4	81.2	82.3	79.8	73.0	73.9	81.2
		빈도	178	178	177	178	178	178	178	178
근 무 지 청	시도군 구청	평균	84.1	82.1	81.2	83.8	79.9	70.1	75.3	81.2
		빈도	77	77	77	77	77	77	77	77
	읍면동 기타	평균	84.1	81.9	81.4	81.1	79.7	74.8	73.5	81.9
		빈도	102	102	101	102	102	102	102	102
	계	평균	84.1	82.0	81.3	82.3	79.7	72.8	74.3	81.6
		빈도	179	179	178	179	179	179	179	179
외 지 무 권	수도권	평균	85.5	82.0	80.3	82.6	79.9	73.8	69.5	81.4
		빈도	86	86	85	86	86	86	86	86
	비수도 권	평균	83.0	82.2	82.2	82.2	79.8	71.8	78.2	81.4
		빈도	94	94	94	94	94	94	94	94
	계	평균	84.2	82.1	81.3	82.4	79.9	72.8	74.0	81.4
		빈도	180	180	179	180	180	180	180	180

〈표 32〉 정서 상태 - 소진 (매우 그렇다 100점, 전혀 그렇지 않다 0점)

			1) 정서적으로 고갈된 것 같이 느껴짐	2)근무종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌임	3)출근해야할 때 피로감을 느낌	4)함께 일하는사람 들이 부담스러움	5)내 일에 있어 완전히 지쳐있음	6)내 일에 좌절을 느낌	7)일을 너무 열심히 한다고 생각함	8)함께 일하는 사람들이 스트레스를 겪음	9)버람에 몰린 것 같은 느낌이 들
성별	여성	평균	72.3	78.8	77.5	44.4	63.5	57.7	61.4	44.1	46.2
		빈도	111	111	111	111	111	110	110	111	111
	남성	평균	65.9	71.7	72.8	43.1	55.1	47.5	62.7	38.4	40.9
		빈도	69	69	69	69	69	69	69	69	69
	계	평균	69.9	76.1	75.7	43.9	60.3	53.8	61.9	41.9	44.2
		빈도	180	180	180	180	180	179	179	180	180
전공여부	전공	평균	69.8	76.1	75.6	43.5	61.4	54.9	61.6	41.7	44.6
		빈도	154	154	154	154	154	154	153	154	154
	비전공	평균	69.8	76.0	76.0	46.9	53.1	47.8	63.5	43.8	41.7
		빈도	24	24	24	24	24	23	24	24	24
	계	평균	69.8	76.1	75.7	44.0	60.3	54.0	61.9	42.0	44.2
		빈도	178	178	178	178	178	177	177	178	178
근무지칭	시도군구청	평균	70.5	76.0	73.1	41.9	59.1	49.3	64.1	44.2	45.8
		빈도	77	77	77	77	77	76	76	77	77
	읍면동기타	평균	69.4	76.2	77.7	45.6	61.3	56.9	60.3	40.4	43.1
		빈도	102	102	102	102	102	102	102	102	102
	계	평균	69.8	76.1	75.7	44.0	60.3	53.7	61.9	42.0	44.3
		빈도	179	179	179	179	179	178	178	179	179
근무지역	수도권	평균	73.3	79.9	77.3	44.2	63.7	56.8	62.1	42.7	46.2
		빈도	86	86	86	86	86	85	85	86	86
	비수도권	평균	66.8	72.6	74.2	43.6	57.2	51.1	61.7	41.2	42.3
		빈도	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	계	평균	69.9	76.1	75.7	43.9	60.3	53.8	61.9	41.9	44.2
		빈도	180	180	180	180	180	179	179	180	180

7. 사회복지 정책현안 및 의식

〈표 33〉 주요 사회복지 현안 의견(반대=0, 찬성=100)

			1)보편적복지성격 업무를 분산해야	2)복지전달체계 개선	3)행정통합전산망 개선	4)중앙정부차원의 매뉴얼수립필요	5)현장안전문제 등 제도개선	6)민간위탁보다 공공부문직영
성별	여성	평균	88.5	92.7	93.3	93.3	93.9	45.1
		빈도	111	111	111	111	111	111
	남성	평균	89.2	91.2	89.7	93.6	92.6	41.4
		빈도	69	69	69	69	69	68
	계	평균	88.8	92.1	91.9	93.4	93.4	43.7
		빈도	180	180	180	180	180	179
전공 여부	전공	평균	88.2	91.4	91.4	92.7	92.7	41.8
		빈도	154	154	154	154	154	153
	비전공	평균	91.6	95.8	94.3	97.2	97.2	55.3
		빈도	24	24	24	24	24	24
	계	평균	88.6	92.0	91.8	93.3	93.3	43.6
		빈도	178	178	178	178	178	177
근무 지칭	시도군 구청	평균	90.0	93.4	93.8	94.3	94.3	44.8
		빈도	77	77	77	77	77	77
	읍면동 기타	평균	87.7	91.0	90.4	92.7	92.7	42.6
		빈도	102	102	102	102	102	101
	계	평균	88.7	92.0	91.9	93.4	93.4	43.6
		빈도	179	179	179	179	179	178
근무 지역	수도권	평균	91.0	91.3	91.7	92.5	94.5	43.1
		빈도	86	86	86	86	86	86
	비수도 권	평균	86.7	92.8	92.1	94.2	92.4	44.2
		빈도	94	94	94	94	94	93
	계	평균	88.8	92.1	91.9	93.4	93.4	43.7
		빈도	180	180	180	180	180	179

〈표 34〉 인권침해 및 불이익 발생 시 대응방법

	조직 운영문제		주민(고객) 문제	
	빈도	%	빈도	%
1) 불만은 있지만 혼자서 삭히는 편이다	61	34.9	44	25.0
2) 주변 동료와 푸념하거나 하소연하고 넘기는 편이다	75	42.9	103	58.5
3) 조직 내 동료들과 의견을 나누면서 해결하는 편이다	27	15.4	19	10.8
4) 직장 회의체를 통해 문제를 공식화해 해결하는 편이다	3	1.7	6	3.4
5) 노동조합을 통해서 해결하는 편이다	5	2.9	-	-
6) 정부나 지자체 등에 문제제기를 통해 해결하는 편이다	3	1.7	4	2.3
7) 기타	1	0.6	-	-
Total	175	100.0	176	100.0

〈표 35〉 이해관계 반영 여부 조직별 평가(100점에 가까울수록 긍정적)

			1)보건복지부	2)지자체	3)사회복지 행정연구회	4)공무원 노동조합
성별	여성	평균	16.2	18.6	43.4	33.0
		빈도	110	110	111	110
	남성	평균	18.9	21.5	48.8	38.3
		빈도	68	69	69	69
	계	평균	17.2	19.7	45.5	35.1
		빈도	178	179	180	179
전공 여부	전공	평균	17.6	19.6	45.9	35.2
		빈도	152	153	154	153
	비전공	평균	13.8	20.6	41.3	37.1
		빈도	24	24	24	24
	계	평균	17.1	19.8	45.3	35.5
		빈도	176	177	178	177
근무 지청	시도군 구청	평균	18.5	20.4	46.7	32.6
		빈도	75	76	77	76
	읍면동 기타	평균	16.5	19.4	44.7	36.9
		빈도	102	102	102	102
	계	평균	17.3	19.8	45.6	35.1
		빈도	177	178	179	178
근무 지역	수도권	평균	15.0	18.0	47.6	33.4
		빈도	86	86	86	86
	비수도 권	평균	19.4	21.3	43.5	36.6
		빈도	92	93	94	93
	계	평균	17.2	19.7	45.5	35.1
		빈도	178	179	180	179

〈표 36〉 권리 중요도 I (100점)

			1)인종,피부색 차별 X	2)성,성적지 향 차별X	3)종교,정치,사 회적의견 차별X	4)자유 및 신체 안전 권리	5)범의보호, 평등한보호	6)일,가족,주 거 간섭X	7)자유로운 이전,거주	8)사상,양심,종 교의 자유
성 별	여성	평균	83.5	82.3	83.8	88.7	86.2	89.6	84.4	85.3
		빈도	111	111	111	111	111	111	111	111
	남성	평균	82.3	79.9	82.3	84.2	83.8	85.7	83.8	83.5
		빈도	69	69	69	69	69	69	69	68
	계	평균	83.0	81.3	83.2	87.0	85.3	88.1	84.2	84.6
		빈도	180	180	180	180	180	180	180	179
전 방 영 부	전공	평균	82.8	81.0	82.8	87.2	85.2	88.3	83.7	84.3
		빈도	154	154	154	154	154	154	154	153
	비전공	평균	84.4	83.0	85.9	85.8	85.8	85.8	87.3	87.3
		빈도	24	24	24	24	24	24	24	24
	계	평균	83.0	81.3	83.2	87.0	85.3	88.0	84.2	84.7
		빈도	178	178	178	178	178	178	178	177
근 무 지 청	시도군 구청	평균	84.1	82.4	85.0	87.6	85.9	88.5	85.0	85.7
		빈도	77	77	77	77	77	77	77	76
	읍면동 기타	평균	82.0	80.4	81.7	86.3	84.7	87.7	83.4	83.7
		빈도	102	102	102	102	102	102	102	102
	계	평균	82.9	81.2	83.1	86.9	85.2	88.0	84.1	84.6
		빈도	179	179	179	179	179	179	179	178
근 무 지 역	수도권	평균	81.4	79.1	81.8	86.2	82.6	85.0	81.8	84.4
		빈도	86	86	86	86	86	86	86	85
	비수도 권	평균	84.5	83.4	84.5	87.7	87.7	91.0	86.3	84.9
		빈도	94	94	94	94	94	94	94	94
	계	평균	83.0	81.3	83.2	87.0	85.3	88.1	84.2	84.6
		빈도	180	180	180	180	180	180	180	179

〈표 38〉 권리 중요도Ⅱ(100점)

			9)의견과 표현의 자유	10)집회,결사의 자유	11)공정하고 유리한 노동조건 확보	12)동등한노동, 동등한 보수	13)공정하고 유리한 보수	14)노동시간의 합리적 제한	15)휴식 및 여가를 누릴권리
성별	여성	평균	85.9	82.9	86.7	88.6	86.7	84.6	86.7
		빈도	111	111	110	110	110	110	110
	남성	평균	81.8	79.4	83.3	82.3	83.8	79.8	83.8
		빈도	69	69	69	69	69	69	69
	계	평균	84.4	81.6	85.4	86.2	85.6	82.7	85.6
		빈도	180	180	179	179	179	179	179
전광영부	전공	평균	84.4	81.7	85.4	86.1	85.7	83.0	85.7
		빈도	154	154	154	154	154	154	154
	비전공	평균	84.5	83.0	85.2	86.7	85.2	80.8	85.2
		빈도	24	24	23	23	23	23	23
	계	평균	84.4	81.9	85.4	86.2	85.6	82.7	85.6
		빈도	178	178	177	177	177	177	177
근무지청	시도군 구청	평균	85.0	82.4	83.9	84.8	85.3	83.0	84.8
		빈도	77	77	76	76	76	76	76
	읍면동 기타	평균	83.7	80.7	86.3	87.0	85.7	82.4	86.0
		빈도	102	102	102	102	102	102	102
	계	평균	84.3	81.4	85.3	86.1	85.5	82.6	85.5
		빈도	179	179	178	178	178	178	178
근무지역	수도권	평균	83.8	83.0	84.0	84.0	83.2	82.0	84.4
		빈도	86	86	85	85	85	85	85
	비수도 권	평균	84.9	80.2	86.6	88.1	87.7	83.4	86.7
		빈도	94	94	94	94	94	94	94
	계	평균	84.4	81.6	85.4	86.2	85.6	82.7	85.6
		빈도	180	180	179	179	179	179	179

〈표 39〉 차별 및 침해 경험여부(현재 기관 및 시설)

			1) 인종 또는 피부색	2)성	3)성적 지향	4)연령	5)학력	6)출신 학 교	7)종교	8)정치 사 회적의견	9)혼인 여부	10)지역	11)고용형 태
성별	여성	빈도	1	28	4	27	6	16	4	11	25	32	9
		%	0.6%	16.6%	2.4%	16.1%	3.6%	9.7%	2.4%	6.7%	14.9%	18.8%	5.4%
	남성	빈도	0	3	0	14	3	13	0	9	2	18	7
		%	0.0%	1.8%	0.0%	8.3%	1.8%	7.9%	0.0%	5.5%	1.2%	10.6%	4.2%
	계	빈도	1	31	4	41	9	29	4	20	27	50	16
		%	0.6%	18.3%	2.4%	24.4%	5.5%	17.6%	2.4%	12.2%	16.1%	29.4%	9.6%
전공 여부	전공	빈도	1	28	3	36	7	23	3	17	23	44	14
		%	0.6%	16.8%	1.8%	21.7%	4.3%	14.1%	1.9%	10.5%	13.9%	26.2%	8.5%
	비전 공	빈도	0	2	0	5	2	6	1	3	2	5	2
		%	0.0%	1.2%	0.0%	3.0%	1.2%	3.7%	0.6%	1.9%	1.2%	3.0%	1.2%
	계	빈도	1	30	3	41	9	29	4	20	25	49	16
		%	0.6%	18.0%	1.8%	24.7%	5.5%	17.8%	2.5%	12.3%	15.1%	29.2%	9.8%
근무 지청	시도군 구청	빈도	0	14	1	20	2	13	3	10	12	17	7
		%	0.0%	8.3%	0.6%	12.0%	1.2%	7.9%	1.8%	6.1%	7.2%	10.1%	4.2%
	읍면동 기타	빈도	1	17	3	21	7	16	1	10	15	33	9
		%	0.6%	10.1%	1.8%	12.6%	4.3%	9.8%	0.6%	6.1%	9.0%	19.5%	5.5%
	계	빈도	1	31	4	41	9	29	4	20	27	50	16
		%	0.6%	18.5%	2.4%	24.6%	5.5%	17.7%	2.5%	12.3%	16.2%	29.6%	9.7%
근무 지역	수도 권	빈도	0	18	0	19	6	12	2	6	17	22	6
		%	0.0%	10.7%	0.0%	11.3%	3.6%	7.3%	1.2%	3.7%	10.1%	12.9%	3.6%
	비수 도권	빈도	1	13	4	22	3	17	2	14	10	28	10
		%	0.6%	7.7%	2.4%	13.1%	1.8%	10.3%	1.2%	8.5%	6.0%	16.5%	6.0%
	계	빈도	1	31	4	41	9	29	4	20	27	50	16
		%	0.6%	18.3%	2.4%	24.4%	5.5%	17.6%	2.4%	12.2%	16.1%	29.4%	9.6%

〈표 40〉 제약, 침해 경험여부(이전 기관 및 시설 포함)

			1) 자유 및 신체 안전에 대한 권리	2) 일, 가족에 대한 간섭, 시용에 공격 X	3) 자유로운 이전과 거주	4) 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리	5) 의견과 표현의 자유	6) 집회 및 결사의 자유	7) 공정하고 유리한 노동조건 확보의 권리	8) 동등한 노동에 대한 동등한 보수	9) 공정하고 유리한 보수를 받을 권리	10) 노동시간의 합리적인 제한	11) 정기적 임금, 휴식, 휴가, 휴식 및 여가를 누릴 권리
성별	여성	빈도	18	16	9	7	30	21	28	21	16	30	35
		%	10.5%	9.3%	5.3%	4.1%	17.6%	12.5%	16.4%	12.4%	9.5%	17.4%	20.7%
	남성	빈도	10	11	6	2	11	12	19	11	9	11	13
		%	5.8%	6.4%	3.5%	1.2%	6.5%	7.1%	11.1%	6.5%	5.4%	6.4%	7.7%
	계	빈도	28	27	15	9	41	33	47	32	25	41	48
		%	16.4%	15.7%	8.8%	5.3%	24.1%	19.6%	27.5%	18.8%	14.9%	23.8%	28.4%
전공부	전공	빈도	27	25	15	7	34	29	41	28	21	34	40
		%	15.9%	14.6%	8.9%	4.1%	20.1%	17.4%	24.1%	16.6%	12.6%	19.9%	23.8%
	비전공	빈도	1	1	0	2	7	4	6	4	3	7	8
		%	0.6%	0.6%	0.0%	1.2%	4.1%	2.4%	3.5%	2.4%	1.8%	4.1%	4.8%
	계	빈도	28	26	15	9	41	33	47	32	24	41	48
		%	16.5%	15.2%	8.9%	5.3%	24.3%	19.8%	27.6%	18.9%	14.4%	24.0%	28.6%
근무지칭	시도군구청	빈도	11	12	4	3	16	12	18	10	8	17	22
		%	6.5%	7.0%	2.4%	1.8%	9.5%	7.2%	10.6%	5.9%	4.8%	9.9%	13.1%
	읍면동기타	빈도	17	15	11	6	25	21	29	22	17	24	26
		%	10.0%	8.8%	6.5%	3.6%	14.8%	12.6%	17.1%	13.0%	10.2%	14.0%	15.5%
	계	빈도	28	27	15	9	41	33	47	32	25	41	48
		%	16.5%	15.8%	8.9%	5.3%	24.3%	19.8%	27.6%	18.9%	15.0%	24.0%	28.6%
근무지역	수도권	빈도	17	13	6	3	23	19	24	16	11	22	20
		%	9.9%	7.6%	3.5%	1.8%	13.5%	11.3%	14.0%	9.4%	6.5%	12.8%	11.8%
	비수도권	빈도	11	14	9	6	18	14	23	16	14	19	28
		%	6.4%	8.1%	5.3%	3.5%	10.6%	8.3%	13.5%	9.4%	8.3%	11.0%	16.6%
	계	빈도	28	27	15	9	41	33	47	32	25	41	48
		%	16.4%	15.7%	8.8%	5.3%	24.1%	19.6%	27.5%	18.8%	14.9%	23.8%	28.4%

〈표 41〉 사회복지 공무원으로서 인권보장수준 정도(10점에 가까울수록 인권보장 수준 높은 것으로 해석)

		평균	빈도
성별	여성	4.0	111
	남성	4.8	69
	계	4.3	180
전공여부	사회복지 전공	4.2	154
	사회복지 비전공	4.7	24
	계	4.3	178
근무지칭	시도군구청	4.6	77
	읍면동기타	4.0	102
	계	4.3	179
근무지역	수도권	4.2	86
	비수도권	4.3	94
	계	4.3	180

사회복지사 인권상황 실태조사

| 인쇄일 | 2013년 12월 18일
| 발행일 | 2013년 12월 18일
| 발행처 | 국가인권위원회
| 주 소 | 100-842 서울시 중구 무교동길 41 금세기빌딩
<http://www.humanrights.go.kmr>
| 문의전화 | 인권정책과 02)2125-9837
| F A X | 02)2125-0918
| E-mail | research@humanrights.go.kr
| 제작 | 동광인쇄 02)2273-6510

ISBN : 978-89-6114-298-4 9330 비매품

ISBN : 978-89-6114-298-4 9330 비매품