

# 경기도 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도의 차이연구: IPA분석을 중심으로

이은아

성결대학교 사회복지학부 객원교수

## A Study on the Gap Between Knowing the Importance of and the Actual Implementation of Family-centered Practices of Social Workers at Community Welfare Centers in Gyeonggi-do: Focused on IPA Analysis

Eun A Lee

Lecture, Dept. of Social Welfare, Sungkyul University

**요약** 본 연구는 경기도 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도 간의 차이를 분석하고 이러한 차이를 개선할 수 있는 기관 차원의 전략을 탐색하기 위한 목적으로 수행되었다. 이를 위해 경기도 지역사회복지관 54개소 사회복지사 232명을 대상으로 설문조사를 실시하여 대응표본 t-검증과 IPA분석기법을 활용하였다. 연구결과 첫째, 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도는 높게 인식하고 있으나 현재 수행도는 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 가족중심실천에 관한 중요도-수행도 차이 검증 결과, 가족중심실천의 6개 하위요인 영역과 18개 세부 항목 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 가족중심실천의 중요도-수행도 IPA분석한 결과, 하위요인별 유지영역(가족의사결정, 포괄적서비스), 과잉영역(가족초점), 저순위영역(가족강점, 개별화), 집중영역(가족과의 협력)으로 조사되었다. 이러한 결과를 중심으로 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도의 차이를 개선할 수 있는 기관차원의 전략적 방안을 제시하였다.

**주제어** : 가족, 가족중심실천, 사회복지실천, 지역사회복지관, IPA분석

**Abstract** The purpose of this study was to analyze the Gap Between Knowing the importance of and the Actual Implementation of family-centered practices of social workers at local social welfare centers in Gyeonggi-do, and to explore strategies at the institutional level to improve these differences. To this end, a survey was conducted on 232 social workers at 54 community welfare centers in Gyeonggi-do, and the t-test and IPA analysis techniques were used. As a result of the study, first, the importance of family-centered practice of social workers at community welfare centers is highly recognized, but the current performance is low. Second, as a result of verifying the difference in importance-performance regarding family-centered practice, it was found that there were statistically significant differences in all of the 6 sub-factor areas and 18 detailed items of family-centered practice. Third, as a result of IPA analysis of the importance-performance of family-centered practice, at keep up good work(family decision making, comprehensive service), at possible overkill(family focus) was derived, at low priority(family strength, individualization), at concentrate here(cooperation with family) were for each sub-factor. Based on these results, an institutional strategic plan to improve the difference between the importance and performance of family-centered practice was suggested.

**Key Words** : Family, Family-centered practice, Social welfare practice, Community Welfare Center, IPA analysis

\*This paper reconstructs the data presented at the Korean Society of Family Welfare.

\*Corresponding Author : Eun A Lee(364379@hanmail.net)

Received November 4, 2020

Accepted December 20, 2020

Revised December 2, 2020

Published December 28, 2020

## 1. 서론

우리나라는 산업화 이후, 급격한 사회변화로 가족이 전통적으로 담당해온 가족의 보호와 돌봄 등 가족기능이 약화되었다. 더불어 변화하는 사회적 환경에 대응하기 위한 정책적·제도적 사회안전망이 미흡한 상황에서 혼인률과 출산율의 급격한 감소, 이혼률 증가, 1인 독거가구 등 사회적 돌봄의 수요증가와 함께 고령화 현상은 사회체제에 대한 위기감으로 심화되었다.

최근 통계청(2018)에서 발표한 자료에 의하면, 우리나라의 가장 주된 가구유형은 2005년 이전 4인 가구였으나, 2010년 2인 가구, 2015년 이후 1인 가구가 주된 유형의 가구로 2018년에는 29.3%를 차지하였다. 또한, 한부모가구는 2018년 1,539천 가구 중 모자가정은 963천 가구로 전년도 대비 1.1%, 부자가정은 283천 가구로 전년도 대비 0.7% 증가하였으며, 이 증가세는 지속될 전망이다[1]. 2019년 국민여론조사 결과, 가족의 개념을 '혈연과 결혼으로 연결되어진 법적인 가족'이라는 의견에 67.3%, '생계와 주거를 공유하는 생활공동체의 가족'이라는 의견은 67.5%, '정서적 지원을 주고받는 친밀성 관계의 가족'은 38.2%의 응답과 동시에 '기존의 정의되는 가족 범위를 확대해야 한다'는 의견에 60.1%가 찬성하였다. 또한 '외국인과의 혼인' 92.5%, '이혼이나 재혼' 87.4%, '결혼하지 않고 사는 비혼' 80.9%로 사회적 수용도는 80% 이상 매우 높게 차지하였다[2]. 이는 우리 사회가 전통적인 가족 형태에서 벗어나 이미 다양한 가족구조로 변화하고 있으며, 가족에 대한 가치관과 인식변화는 다양한 가족이 공존하는 현 시대적 반영임을 알 수 있다.

전통적인 가족 기능이 약화되면서 가족 기능 강화를 위한 가족복지정책과 더불어 다양한 가족의 복지욕구 등장으로 가족중심 사회복지실천의 중요성에 대한 인식 또한 증가하고 있다[3]. 이는 가족의 개념, 구조, 기능이 변화하더라도 가족은 사회의 가장 기본적인 단위이자 사회복지실천의 모든 영역과 대상에게 연관되어 있기에 가족중심의 사회복지실천은 강조된다[3]. 즉, 사회복지실천에서 개인의 복지향상을 위해서는 그 가족에 대한 이해와 개입이 중요할 수밖에 없으며, 효과적인 사회복지접근을 위해서는 가족의 변화에 대한 올바른 이해와 그 변화에 적절하게 대처하기 위한 가족중심의 실천적 노력은 사회복지사에게 무엇보다 중요하다.

최근 사회복지실천 영역에서 가족중심의 중요성과 실천이 가지는 의미가 강조됨에 따라 국내 가족중심실천의 연구 동향을 살펴보면, 지역사회복지관의 가족중심실천

의 필요성[4], 가족중심실천의 구성요소에 관한 연구[5], 사회복지기관 종사자의 가족중심실천의 인식연구[6-8] 등으로 선행연구가 많이 부족하며, 더불어 사회복지사의 가족중심실천의 중요도 인식과 현재 실천정도에 관한 실증적 연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

가족중심실천이라는 용어는 1950-60년대 미국의 가족복지서비스 실천현장에서 처음 사용되었으며, 가족을 지지하고 강화함으로써 가족기능을 향상시키는 새로운 의미로 주목받게 되었다[9]. Kyler(2008)는 가족중심실천이란 전문가는 가족에 대한 신뢰와 강점을 바탕으로 모든 사람이 가지고 있는 문화, 강점, 전통 그리고 관계기술을 가지 있게 여기고, 질적 서비스 실천의 기준이 된다고 하였다[10]. Miriam(1999)는 가족중심실천은 서비스 계획부터 실천하는 과정에서의 전문가와 가족의 파트너십을 발휘되는 환경에서 이행될 수 있다고 하였다[11]. 가족중심실천의 구성요소는 첫째, 가족에 초점을 둔 사정, 계획, 개입이다. 둘째, 가족선택은 가족들이 원하는 서비스를 가족의사결정에 의해 제공된다. 셋째, 가족강점은 가족을 원조하는 과정에서 현재의 문제를 해결할 수 있다는 지지와 필요로 하는 기술 등의 역량을 강화한다. 넷째, 가족-전문가 관계는 가족과 전문가의 동등한 파트너로서의 관계를 넘어 협력적인 파트너십을 포함한다. 다섯째, 개별화는 개별 가족구성원의 욕구와 자원의 사정을 토대로 서비스를 제공한다[12]. 따라서 가족중심실천은 사회복지서비스 대상이 가족의 개별 구성원일지라도 가족을 중심으로 전문가와 협력적 파트너십을 맺고 가족의 강점, 욕구, 참여를 통하여 가족의 의사결정에 따른 개별화 및 포괄적서비스를 지향하는 실천을 말한다.

가족중심실천은 다양한 사회복지기관에서 수행되고 있으며, 특히 우리나라의 사회복지전달체계의 중추적인 역할과 기능을 수행하는 지역사회복지관이 가족중심의 통합적 접근을 실천하는 대표적인 사회복지 현장이다. 지역사회복지관은 1921년 설립된 태화여자관을 시작으로 2020년 10월 현재 전국 474개소가 설치·운영되고 있으며[13], 복지환경의 변화에 따라 새롭게 등장하는 복지욕구에 통합적인 서비스를 제공하고자 Table 1과 같이 지역사회복지관의 그 역할과 기능의 전환은 가족중심실천의 역사를 보여주고 있다. 지역사회복지관은 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지 문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 말한다[13]. 가족복지전달체계로서 지역사회복지관은 지역사회에서 가장 밀접하게 가족을 만나고 전문적인 가족

복지서비스를 수행한다는 측면에서 지역사회 내 인지도가 높으며[3], 개별 가족 구성원인 아동부터 노인을 포함한 가족이 처해 있는 환경으로부터 스스로 역량을 발휘할 수 있도록 사회복지관 3대 기능을 중심으로 가족중심 실천이 이루어지고 있다. 그동안 환경변화에 따라 사회복지에 대한 욕구가 다양화되고 개별 가족구성원이 아닌 가족과의 협력적 관계와 그들의 주체적인 참여를 기반으로 단선적(개별적, 일방적 등) 서비스가 아닌 통합적·맞춤형서비스 방향으로 변화하고 있다. 즉, 가족중심의 사회복지실천의 중요성 인식과 사회복지정책에 기반하여 가족복지서비스를 수행하는 지역사회복지관의 가족중심실천은 무엇보다 강조된다.

Table 1. Changes in the business system of community welfare centers

Division	6 major projects	5 major projects	3 functions
Point of view	Target oriented	Service oriented	Function oriented
Area	1.Family welfare project 2.Child welfare project 3.Youth Welfare project 4.Welfare business for the disabled 5.Elderly Welfare project 6.Regional welfare project	1.Family function enhancement project 2.Community protection project 3.Education and culture project 4.Self-support 5.Community organization project	1.Case management  2.Service provision  3.Regional organization
Related regulations	Social welfare center installation and operation regulations	Enforcement Regulations of the Social Welfare Business Act	Enforcement Regulations of the Social Welfare Business Act
Enact date	1989. 06. 29	2004. 09. 06	2012. 08. 03

본 연구는 경기도 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 현재 실제 행동으로 나타나는 수행도의 차이를 파악함으로써 중요도-수행도 차이를 개선할 수 있는 실천적 전략을 마련하기 위한 기초자료를 제공하는데 그 목적을 두고 있다. 이러한 연구목적에 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도는 차이가 있는가?

둘째, 지역사회복지관 사회복지사의 일반적 특성에 따른 중요도와 수행도의 차이가 있는가?

셋째, 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도 간의 차이가 있다면, 그 요인은 무

엇이며 그 차이를 극복할 실천적 전략은 무엇인가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 경기도사회복지관협회에 소속된 73개소 지역사회복지관의 가족기능강화사업 담당 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 경기도사회복지관협회의 협조공문을 통해 73개소 지역사회복지관에 발송되었으며, 설문지는 자기기입식 방식으로 이메일과 구글 온라인 설문을 동시에 활용하여 수집되었다. 설문조사 기간은 2017년 10월 11일부터 2017년 10월 24일까지 경기도 지역사회복지관 73개소 260명 가운데 모든 문항에 성실히 응답한 총 54개소 232명의 사회복지사를 대상으로 최종 분석하였다.

### 2.2 연구 대상자 윤리적 고려

연구자는 자료수집과정에서 연구 대상자의 윤리적 보호를 위해 연구목적과 연구에 대한 설명, 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 34조(통계조사 등의 의무)에 의거하여 무기명으로 처리되며, 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않음을 명시하였다. 또한 설문 도중 불편하거나 원치 않을 경우, 언제든지 중단할 권리가 있다는 것을 고지한 연구 참여 동의서를 제출받았다.

### 2.3 측정도구

#### 2.3.1 연구대상자의 일반적 특성

일반적 특성으로는 연구대상자의 성별, 연령, 학력, 사회복지관 총 근무경력, 현 사회복지관 근무경력, 가족기능강화사업 실무담당 경력을 묻는 문항을 포함하여 총 6 문항으로 구성하였다.

#### 2.3.2 가족중심실천의 중요도와 수행도

지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도를 측정하기 위해 Zhang(2000)의 측정도구[14]를 이용하였으며, 총 18개 동일문항으로 각각 구성하였다. 이 척도는 중요도와 수행도의 각각 6개의 하위요인 가족초점(3문항), 가족강점(2문항), 가족의사결정(3문항), 가족과의 협력(4문항), 포괄적 서비스(3문항), 개별화(3문항) 문항으로 이루어져 있다. 가족중심실천의 중요도에 관한 응답범주는 '전혀 중요하지 않다(1)'에서

‘매우 중요하다(5)’의 5점 리커트 척도이며, 점수가 높을 수록 가족중심실천의 중요성에 대한 인식도가 높음을 의미한다. 또한 현재 실천하는 수행도에 관한 응답범주는 ‘전혀 하지 않는다(1)’에서 ‘매우 자주 실행한다(5)’의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 가족중심실천의 수행수준의 정도가 높음을 의미한다.

본 연구에서 활용된 가족중심실천의 중요도와 수행도에 대한 신뢰도 검증 결과, 중요도 전체 신뢰도는 cronbach's  $\alpha=.907$ 이며, 각 구성요인별 cronbach's  $\alpha$  값은 가족과의 협력 .717, 가족초점 .734, 가족강점 .754, 가족의사결정 .773, 포괄적서비스 .800, 개별화 .745로 나타났다. 또한 현재 실천하는 수행도의 전체 신뢰도는 cronbach's  $\alpha=.932$ 이며, 각 구성요인별 cronbach's  $\alpha$  값은 가족과의 협력 .834, 가족초점 .689, 가족강점 .823, 가족의사결정 .797, 포괄적서비스 .721, 개별화 .818로 나타났다. 따라서 본 연구에서 활용한 가족중심실천의 중요도와 수행도에 관한 측정도구의 신뢰도는 매우 높다고 할 수 있다.

2.4 자료분석방법

본 연구에서 수집된 설문자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 경기도 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도 간의 차이를 확인하고자 다음과 같이 통계분석을 진행하였다.

첫째, 사회복지사의 일반적 특성과 가족중심실천의 중요성과 수행도의 수준을 파악하기 위한 빈도분석과 기술 통계분석을 실시하였다. 둘째, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 중요도와 수행도의 차이를 확인하기 위해 t-검증과 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, 사후검증은 Duncan's test로 검증하였다. 셋째, 가족중심실천의 중요도와 수행도 간의 차이분석을 위한 t-검증을 실시하였다. 넷째, 이를 바탕으로 IPA(Important Performance analysis) 분석기법을 적용하여 중요도-수행도 4분면의 속성을 분석하였다.

IPA(Important Performance analysis) 분석기법은 Martillar와 James(1977)에 의해 처음 사용되었고 우선적으로 해결 및 개선해야 할 전략적 과제를 결정하는데 유용한 방법으로 심리학, 경영학, 교육학 등 다양한 학문 분야에서 활용되어 왔다[15]. 이 분석은 각 대상 항목이 얼마나 중요한가를 스스로 평가하는 중요도 수준을 측정하고 동일한 각 항목에 대한 현재 행동으로 나타내는 수행수준을 측정하여 중요도와 수행도 수준의 차이를 비교·분석한다[15].

IPA는 Fig. 1과 같이, 중요도-수행도의 평균값을 이용하여 X축과 Y축으로 이루어진 4사분면 매트릭스에 중심점을 기준으로 각 항목의 위치를 표시하고, 각 위치에 따라 의미를 분석한다. 제1사분면은 중요도-수행도가 모두 높은 ‘유지영역’으로 현재 상태를 계속 유지만 해도 좋은 요인이다. 제2사분면은 중요도는 낮고 수행도가 높은 ‘과잉영역’으로 중요하지 않은 항목에 지나치게 노력하고 있어 투입하는 노력을 다른 영역으로 이동하는 전략이 필요로 된다. 제3사분면은 중요도-수행도가 모두 낮아 ‘저순위영역’으로 현재 개선의 노력이 요구되지 않지만 점진적으로 필요하며, 제4사분면은 중요도는 높고 수행도가 낮은 ‘집중영역’으로 향후 우선적으로 수행수준을 시급하게 개선해야 한다.

H	2 quadrant	1 quadrant
	Possible Overkill Important ↓ Performance ↑	Keep Up Good Work Important ↑ Performance ↑
↑ Per for man ce ↓	3 quadrant	4 quadrant
	Low Priority Important ↓ Performance ↓	Concentrate Here Important ↑ Performance ↓
L	← Importance → H	

Fig. 1. IPA Matrix

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

Table 2은 경기도 지역사회복지관 사회복지사의 일반적 특성이다. 성별은 여성 167명(72.0%), 남성 65명(28.0%)으로 여성 사회복지사가 더 많은 응답을 하였으며, 연령은 31-40세 95명(40.9%), 30세 이하는 81명(34.9%), 41-50세는 45명(19.4%), 51세 이상은 11명(4.7%) 순으로 나타났다. 학력은 ‘대학졸업’ 170명(73.3%), ‘대학원 졸업이상’ 62명(26.7%)으로 응답자 대부분이 대학졸업 이상자였다. 사회복지관 총 근무경력은 ‘6년 미만’ 114명(49.1%), ‘10년 이상’ 60명(25.9%), ‘6년 이상 10년 미만’ 58명(25.0%) 순으로 나타났으며, 연구 대상자의 사회복지관 근무경력은 평균 약 7년으로 조사되었다. 현재 사회복지관의 근무경력은 ‘6년 미만’ 121명(68.9%), ‘6년 이상 10년 미만’ 43명(18.5%), ‘10년 이상’ 29명(12.59%) 순으로 나타났으며, 현재 근무하는 사회복지관 경력은 평균 약 4년 9개월로 조사되었다. 가족기능강화사업의 총 실무경력은 ‘3년 미만’ 140명

(64.7%), '3년 이상' 82명(35.4%)으로 평균 약 2년 8개월의 가족기능강화사업 실무를 담당하고 있었다.

Table 2. General Characteristics

(N=232)

Variables	Categories	N	%
Gender	Male	65	28.0
	Female	167	72.0
Age	>30	81	34.9
	31-40	95	40.9
	41-50	45	19.4
	51<	11	4.7
Education	College graduation	170	73.3
	Graduate graduation	62	26.7
Total career	~6 years	114	49.1
	6~10years	58	25.0
	10years	60	25.9
Employment period	~6 years	121	68.9
	6~10years	43	18.5
	10years	29	12.5
Working period	~3years	140	64.7
	3years~	82	35.4

### 3.2 가족중심실천의 중요도-수행도 인식수준

지역사회복지관 가족중심실천의 중요도와 수행도에 관한 사회복지사의 인식 수준은 Table 3과 같다. 가족중심실천에 관한 중요도는 전체 평균 4.32점으로 각 6개 하위요인별 중요도의 인식수준은 가족의사결정(4.45점)이 가장 높았고, 다음으로는 가족협력(4.40점), 포괄적서비스(4.32점), 가족강점(4.30점), 개별화(4.22점), 가족초점(4.21점) 순으로 나타났다. 현재 가족중심실천의 수행수준은 전체 평균 3.78점이며, 하위요인별 수행수준은 가족의사결정(3.86점)이 가장 높았고, 다음으로는 가족초점(3.79점), 포괄서비스(3.79점), 가족강점(3.77점), 개별화(3.74점), 가족협력(3.73점) 순으로 조사되었다.

이에 대한 세부 항목별 분석결과를 살펴보면, 가족중심실천의 중요도 인식수준에서 '가족과의 의사소통 노력'이 4.57점으로 가장 중요한 항목이라고 인식하였으며, 다음으로 '가족문화, 가치, 신념 존중'이 4.57점, '서비스 이용시 가족선택권 부여 및 격려'는 4.54점 순으로 높게 나타났다. 반면, '프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지집단까지도 참여권장'은 전체 18개 항목에서 3.79점으로 가장 낮은 수준의 중요도로 인식하였다. 현재 수행도는 '가족이 편안함을 느낄 수 있도록 분위기 조

성'이 4.10점으로 사회복지관에서 가장 잘 수행하고 있는 항목으로 조사되었으며, 다음으로 '가족이 이용 가능한 지역의 서비스 정보제공'은 4.02점, '서비스 이용시 가족 선택권 부여 및 격려'는 4.01점 순으로 높게 나타났다. 반면, '프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지 집단까지도 참여권장'은 3.31점으로 중요도와 동일하게 가장 낮은 수행도를 보였다. 본 연구결과는 선행연구와 같이 가족중심실천의 중요성에 대해 인식은 높으나 실제 현장에서의 수행은 상대적으로 낮게 나온 결과와 유사하다[6,8,16].

### 3.3 가족중심실천의 중요도-수행도 차이분석

Table 3의 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도와의 차이를 살펴보면, 중요도는 4.32점, 수행도 3.78점으로 평균차는 .54점으로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다 ( $t=18.092, p<.001$ ). 먼저 하위요인별로 살펴보면, '가족과의 협력'의 중요도(4.40점)와 수행도(3.73점)의 평균차이는 0.67점으로 가장 높은 평균차이를 보였으며, 이는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다 ( $t=16.462, p<.001$ ). 또한 나머지 5개 하위요인들도 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있음을 확인하였다. 이는 선행연구의 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 가족중심실천의 중요도와 수행도를 조사한 결과와 일치한다[8].

이를 세부 항목별 차이분석 결과를 살펴보면, '가족문화, 가치, 신념 존중'의 중요도(4.57점)와 수행도(3.79점)의 평균차는 .78점으로 가장 높았으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다( $t=14.288, p<.001$ ). 다음으로는 '계획 및 의사결정과정에 가족참여 유도'의 중요도(4.30점)와 수행도(3.56점)의 평균차는 .73점으로 통계적 유의미한 차이가 있으며( $t=12.413, p<.001$ ), '가족과의 의사소통 노력'의 중요도(4.57점)와 수행도(3.87점)의 평균차는 .69점으로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인하였다( $t=13.248, p<.001$ ). 뿐만 아니라, 가족중심실천의 18개 세부 항목 모두 평균차이가 통계적으로 유의미하게 확인되었다.

### 3.4 일반적 특성에 따른 가족중심실천 중요도-수행도 차이 분석

연구대상자의 일반적 특성에 따른 가족중심실천의 중요도와 수행도 차이는 Table 4와 같다. 가족중심실천의

중요도는 현재 근무중인 사회복지관의 근무경력(F=3.050, p<.05)과 가족기능강화사업 실무경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다(t=-1.985, p<.05). 사후검증 결과, '6년 미만' 근무경력 사회복지사가 '6년 이상 10년 미만'의 근무경력 사회복지사가 상대적으로 가족중심 실천의 중요도를 더 높게 인식하였으며, 가족기능강화사업 실무경력 '3년 미만'인 사회복지사 보다 '3년 이상'의 사회복지사가 가족중심실천의 중요도 또한 높게 나타났다. 반면, 성별, 연령, 학력, 사회복지관 총 근무경력은 유의미하지 않았다. 가족중심실천의 수행도는 사회복지관 총 근무경력(F=5.994, p<.01)과 현재 근무하는 사회복지관 근무경력(F=3.434, p<.05) 그리고 가족기능강화사업

실무경력(t=-2.957, p<.01)에 따라 통계적으로 유의미하게 나타났다. 사후검증 결과, 사회복지관 총 근무 경력이 '6년 미만' 사회복지사 보다 '6년 이상 10년 미만' 사회복지사가 상대적으로 수행도가 높은 것으로 나타났으며, 현재 근무중인 사회복지관의 경력 또한 '6년 미만' 보다 '6년 이상 10년 미만'인 사회복지사의 수행도가 높음을 확인하였다. 또한 가족기능강화사업 실무경력이 '3년 미만' 보다 '3년 이상' 사회복지사의 수행도가 더 높게 나타났다. 반면, 성별, 연령, 학력은 유의미하지 않았다.

Table 3. Results of T-test

(N=232)

Factor	Division	Importance			Performance			MD	t(p)	
		M	SD	Ranking	M	SD	Ranking			
①	1	Respect for family culture, values and beliefs	4.57	.59	2	3.79	.74	9	.78	14.288***
	2	Communicating efforts with family	4.57	.52	1	3.87	.80	5	.69	13.248***
	3	Spending time to build relationships with family	4.27	.70	12	3.64	.82	15	.62	11.586***
	4	Sharing family interests	4.20	.60	16	3.62	.81	16	.58	11.145***
	<b>sub Total</b>		<b>4.40</b>	<b>.44</b>	<b>2</b>	<b>3.73</b>	<b>.65</b>	<b>6</b>	<b>.67</b>	<b>16.462***</b>
②	5	Creating an atmosphere so that the family can feel comfortable	4.48	.58	5	4.10	.72	1	.38	8.843***
	6	Efforts to provide various services that meet the needs of the family	4.37	.61	6	3.95	.73	4	.41	8.608***
	7	Participation in programs and services is encouraged not only by families but also by support groups	3.79	.81	18	3.31	1.00	18	.47	8.213***
	<b>sub Total</b>		<b>4.21</b>	<b>.50</b>	<b>6</b>	<b>3.79</b>	<b>.65</b>	<b>2</b>	<b>.42</b>	<b>11.008***</b>
③	8	Providing support for restoring family confidence	4.26	.62	13	3.78	.78	10	.48	9.881***
	9	Creating opportunities to acquire knowledge and skills to strengthen family capacity	4.34	.66	8	3.75	.79	11	.58	11.070***
	<b>sub Total</b>		<b>4.30</b>	<b>.58</b>	<b>4</b>	<b>3.77</b>	<b>.72</b>	<b>4</b>	<b>.53</b>	<b>12.091***</b>
④	10	Provision of community service information available to families	4.52	.62	4	4.02	.73	2	.49	9.913***
	11	Giving and encouraging family choices when using services	4.54	.57	3	4.01	.77	3	.53	10.165***
	12	Induce family participation in planning and decision making	4.30	.68	11	3.56	.85	17	.73	12.413***
	<b>sub Total</b>		<b>4.45</b>	<b>.52</b>	<b>1</b>	<b>3.86</b>	<b>.66</b>	<b>1</b>	<b>.58</b>	<b>13.574***</b>
⑤	13	Providing services that respect family beliefs and family culture	4.26	.61	14	3.68	.76	13	.57	12.178***
	14	Faith in family-oriented service	4.37	.55	7	3.87	.70	6	.50	10.937***
	15	Recognizing the diversity of family needs	4.33	.66	10	3.83	.80	7	.50	10.231***
	<b>sub Total</b>		<b>4.32</b>	<b>.52</b>		<b>3.79</b>	<b>.60</b>		<b>.52</b>	<b>14.366***</b>
⑥	16	Providing appropriate services to the family	4.11	.72	17	3.68	.71	14	.43	9.229***
	17	Flexible response to changes in family needs	4.34	.61	9	3.82	.72	8	.51	10.505***
	18	Ability to control each role when establishing relationships with family	4.23	.64	15	3.71	.73	12	.51	11.420***
	<b>sub Total</b>		<b>4.22</b>	<b>.53</b>	<b>5</b>	<b>3.74</b>	<b>.62</b>	<b>5</b>	<b>.48</b>	<b>13.628***</b>
<b>Total</b>		<b>4.32</b>	<b>.39</b>	<b>-</b>	<b>3.78</b>	<b>.53</b>	<b>-</b>	<b>.54</b>	<b>18.092***</b>	

① Cooperation with family ② Family focus ③ Family strengths ④ Family decision making ⑤ Comprehensive service ⑥ Individualization

p<.001\*\*\*

**Table 4. Analysis of differences according to general characteristics**

(N=232)

Variables	Categories	Importance M(SD)	t/F(p)	Performance M(SD)	t/F(p)
Gender	Male	4.33 (.36)	.112	3.77 (.55)	-.116
	Female	4.32 (.41)		3.78 (.52)	
Age	>30	4.30 (.41)	.936	3.72 (.55)	.908
	31-40	4.30 (.40)		3.78 (.54)	
	41-50	4.41 (.36)		3.83 (.48)	
	51<	4.33 (.32)		3.95 (.49)	
Education	College graduation	4.30 (.38)	-1.546	3.75 (.52)	-1.079
	Graduate graduation	4.39 (.42)		3.84 (.53)	
Total career	~6 years <sup>a</sup>	4.25 (.37)	2.716	3.64 (.49)	5.994**
	6~10 years <sup>b</sup>	4.38 (.41)		3.85 (.55)	
	10years <sup>c</sup>	4.37 (.39)		3.91 (.51)	
Employment period	~6 years <sup>a</sup>	4.28 (.38)	3.050*	3.72 (.50)	3.434*
	6~10 years <sup>b</sup>	4.44 (.39)		3.96 (.56)	
	10years <sup>c</sup>	4.37 (.40)		3.81 (.60)	
Working period	~3years	4.29 (.38)	-1.985*	3.70 (.52)	-2.957**
	3years~	4.39 (.40)		3.92 (.52)	

p<.05\*, p<.01\*\*

### 3.5 가족중심실천 IPA 분석

#### 3.5.1 가족중심실천의 하위요인별 IPA 분석

본 연구에서는 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실천의 중요도 평균값(4.32점)을 X축의 분할선으로, 수행도의 평균값(3.78점)을 Y축의 분할선으로 구성하여 제1·2·3·4 사분면으로 구분하였다. 가족중심실천 6개 하위요인별(가족과의 협력, 가족초점, 가족강점, 가족의사결정, 포괄적서비스, 개별화) 중요도와 수행도의 평균값을 이용하여 IPA 분석한 결과, Fig. 2와 같다.

첫째, 가족중심실천의 중요도와 수행도가 동시에 높은 제1사분면(유지영역)에서는 '가족의사결정'과 '포괄적서비스' 요인이 해당되었다. 둘째, 중요도는 낮으나 수행도가 높은 제2사분면(과잉영역)에는 '가족초점' 요인이 해당하는 것으로 나타났다. 셋째, 제3사분면(저순위영역)에는 중요도와 수행도 모두 낮게 나타난 영역으로 '가족강점'과 '개별화' 요인이 해당되었다. 넷째, 가족중심실천이 중요성은 높으나, 현재 수행도가 낮은 제4사분면(집중영역)

에는 '가족과의 협력' 요인이 해당되었으며, 이는 중요성과 수행도간의 차이를 개선하기 위한 실질적 전략이 가장 집중적으로 요구되는 요인이라 할 수 있다.

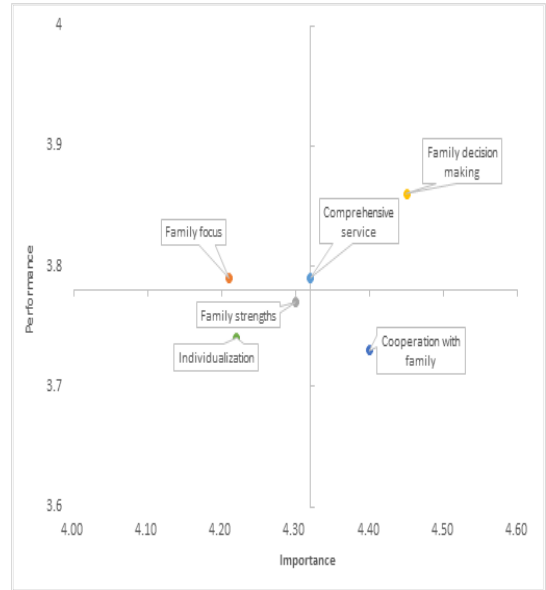


Fig. 2. Sub-factor IPA Graph

#### 3.5.2 가족중심실천의 항목별 IPA 분석

Fig. 3과 같이, 가족중심실천의 항목별 중요도 평균값(4.32점)을 X축의 분할선으로, 수행도의 평균값(3.78점)을 Y축의 축의 분할선으로 각 축의 기준점점으로 선정하였다. 가족중심실천의 항목별 중요도와 수행도 간의 비교분석 결과는 Table 6과 같다.

첫째, 제1사분면(유지영역)은 가족중심실천의 중요도와 수행도가 동시에 높은 영역으로 '1. 가족문화, 가치, 신념, 존중', '2. 가족과의 의사소통 노력', '5. 가족이 편안함을 느낄 수 있도록 분위기 조성', '6. 가족욕구에 부합하는 다양한 서비스 제공 노력', '10. 가족이 이용 가능한 지역사회의 서비스 정보제공', '11. 서비스 이용시 가족 선택권 부여 및 격려', '14. 가족중심의 서비스에 대한 믿음', '17. 가족욕구 변화에 대한 유연한 대처'로 총 18개 문항 가운데 8개 문항이 해당되었다.

둘째, 제2사분면(과잉영역)은 사회복지사가 가족중심실천의 중요도는 낮게 인식하고 있으나 현재 높은 수행도를 보이는 영역으로 '8. 가족의 자신감회복을 위한 지지제공', '15. 가족욕구의 다양성 인식'으로 단 2개 문항이 속하였다.

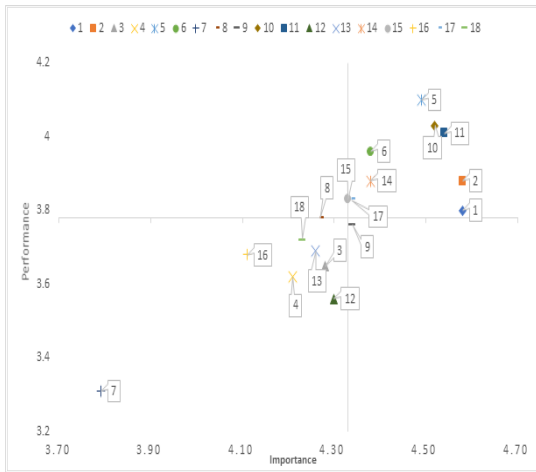


Fig. 3. By detailed item IPA Graph

Table 6. Family-Centered Practice Importance-Performance IPA

H	Possible Overkill	Keep Up Good Work
	8. Providing support for restoring family confidence 15. Recognizing the diversity of family needs	1. Respect for family culture, values and beliefs 2. Communicating efforts with family 5. Creating an atmosphere so that the family can feel comfortable 6. Efforts to provide various services that meet the needs of the family 10. Provision of community service Information available to families 11. Giving and encouraging family choices when using services 14. Faith in family-oriented service 17. Flexible response to changes in family needs
Per for man oe	Low Priority	Concentrate Here
	3. Spending time to build relationships with family 4. Sharing family interests 7. Participation in programs and services is encouraged not only by families but also by family support groups. 12. Induce family participation in planning and decision making 13. Providing services that respect family beliefs and family culture 16. Providing appropriate services to the family 18. Ability to control each role when establishing relationships with family	9. Creating opportunities to acquire knowledge and skills to strengthen family capacity
L	← Importance → H	

셋째, 제3사분면(저순위영역)은 중요도 인식과 현재 수행도가 모두 낮은 수준을 차지하는 영역으로 본 연구에서의 18개 전체 항목 가운데 7개가 해당된다. '3. 가족과의 관계형성을 위한 시간투여', '4. 가족관심사 공유', '7. 프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지지 집단까지도 참여 권장', '12. 계획 및 의사결정과정에서 가족참여 유도', '13. 가족신념 및 가족문화를 존중하는 서비스 제공', '16. 가족에 적절한 서비스 제공', '18. 가족과의 관계형성시 각 역할을 조절할 수 있는 능력'이 여기에 해당된다. 특히, 제3사분면에 해당하는 7개의 항목 가운데 '7. 프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지지 집단까지도 참여 권장'은 가장 낮은 수준을 보였다.

넷째, 제4사분면(집중영역)은 사회복지사들이 중요하다고 인식은 하고 있으나 현장에서의 수행도는 낮은 수준을 보이는 영역으로 본 연구에서는 '9. 가족역량강화를 위한 지식 및 기술을 습득할 수 있도록 기회조성'이 유일하게 해당되었다. 이에 대한 집중적으로 차이를 개선하기 위한 전략이 요구된다.

#### 4. 결론

본 연구는 경기도 지역사회복지관의 사회복지사를 대상으로 2017년 10월 11일부터 2017년 10월 24일까지 구글 온라인과 메일로 수집하여 총 54개소 232명의 응답을 최종 분석한 결과를 토대로 다음과 같이 제안하고자 한다. 첫째, 가족중심실천의 중요도는 전체 5점 기준으로 평균 4.32점으로 '프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지지 집단까지도 참여 권장'(3.79점)을 제외하고 모두 4점 이상으로 높게 나타났다. 이는 경기도 지역 사회복지관 사회복지사들이 서비스 제공과정에서 가족중심실천의 중요성에 대해 높게 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다. 그러나 중요도에 대한 인식에 비하여 현재 수행도의 평균은 3.78점으로 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 특히 6개 하위요인 영역에서는 '가족의사결정' 요인이 세부 항목에서는 '가족이 편안함을 느낄 수 있도록 분위기 조성'이 중요도와 수행도 모두 높게 평가된 반면, 세부 항목인 '프로그램 및 서비스 등에 가족은 물론 가족지지 집단까지도 참여 권장'은 중요도와 수행도 모두 가장 낮은 수준을 기록하였다. 이는 가족의 욕구를 해결하기 위해 가족은 가장 중요한 자원인 동시에 가족참여가 필수적인 요인으로 인식하는데 그친 결과라고 볼 수 있다. 상대적으로 친구, 이웃 등의 가족지지집단을 가족복



지실천에서 활용되고 있지 않음은 향후 다양한 가족형태의 출현이 예상되는 만큼 가족환경에 영향을 줄 수 있는 비공식체계 즉, 친구, 이웃, 친척 등의 가족지지집단까지의 사회적 관계로 확대시키는 실천을 강화하기 위한 노력이 요구된다.

본 연구에서 6개의 하위요인 영역과 18개의 세부 항목에서 모두 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타나, 이는 지역사회복지관 사회복지사들이 가족중심실천의 중요성을 인식하고 있지만 이에 대한 수행정도에는 차이가 있다는 것을 의미한다. 따라서 가족중심실천이 중요한 만큼 이를 서비스 과정에서 실천할 수 있어야 하며, 이에 대한 다각적인 여건이 조성될 수 있도록 기관차원의 노력 즉, 지침 마련, 인식교육, 모니터링 제도 등의 도입이 필요할 것이다.

둘째, 경기도 지역사회복지관 사회복지사들의 가족중심실천에 관한 중요도와 수행도와의 차이를 검증한 결과, 평균차가 .54점으로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 검증되었다( $t=18.092, p<.001$ ). 하위요인별 차이 분석 결과, '가족과의 협력' 요인이 .67점으로 가장 높은 평균차이를 보였으며, 이는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다( $t=16.462, p<.001$ ). 또한 나머지 5개 하위요인들도 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있음을 확인하였다. 이를 세부 항목별 차이결과는 '가족문화, 가치, 신념 존중'이 .78점으로 평균차가 가장 높았으며, '계획 및 의사결정과정에 가족참여 유도' .73점으로 높은 차이를 보이는 것을 확인하였다. 본 연구에서의 가족중심실천 하위요인과 세부 항목에서 통계적으로 모두 유의미한 차이를 보였으며, 이와 같은 연구결과는 기존 유아특수교육, 장애아동, 아동학대분야 등 선행연구에서 가족중심실천에 관한 중요도는 높게 인식하고 있으나, 현장에서의 가족중심실천의 수행에 있어 만족스럽지 못했던 결과와 유사하다. 따라서 지역사회 및 지역주민을 위한 복지서비스를 제공할 때 중요도와 수행도의 차이를 줄일 수 있도록 체계적이고 다양한 기관 정책과 프로그램 개발이 필요할 것으로 보여진다.

셋째, 가족중심실천의 중요도와 수행도간의 차이를 개선할 수 있는 실천전략을 수립하고자 IPA 분석한 결과는 다음과 같다. 가족중심실천의 6개 하위요인 영역 중 중요도와 수행도가 모두 높은 제1사분면(유지영역)에는 '가족 의사결정'과 '포괄적 서비스'가 해당되었고, 중요도는 낮지만 수행도가 높은 제2사분면(과잉영역)에는 '가족초점'으로, 이는 상대적 다른 요인에 비해 과잉노력이라 볼 수 있기에 앞으로 현재의 수행수준을 지속적으로 잘 이어나

가기 위해서는 사회복지사들간의 가족중심실천의 중요성을 공유함으로써 인식을 높여가는 방안이 필요할 것이다. 중요도와 수행도가 모두 낮은 제3사분면(저순위영역)에는 '가족강점'과 '개별화'로 나타났으며, 중요도는 높지만 수행도가 낮은 제4사분면(집중영역)에 '가족과의 협력'요인은 가족중심실천에 대한 사회복지사들이 중요하다고 인식을 하고 있지만 현재 실천에 있어서는 낮은 수준의 수행을 보였다. 이 영역은 우선적으로 집중 노력을 실천해야 하는 부분으로 이후 중요도-수행도 간의 차이를 개선하기 위한 실천적 전략이 요구된다.

세부 항목을 살펴보면, 제1사분면에 위치한 항목들은 사회복지사의 중요도와 수행도가 높은 것으로 이 영역에 속한 가족중심실천의 항목들은 계속 권장하면서 유지해 나가는 전략이 필요하다. 제2사분면에 위치한 항목들은 사회복지사의 중요도는 낮은 반면 수행도가 높게 평가된 과잉영역으로 향후 현재의 실천 노력을 다른 영역으로 이동해야 하는지에 대한 조정이 필요한 부분이다. 하지만 항목을 살펴보면, '가족의 자신감 회복을 위한 지지제공'과 '가족육구의 다양성 인식'은 현재 '공동체 가족', '사회적 가족' 그리고 '열린 가족' 등 다양한 가족의 형태와 개념이 확대되는 시대적 상황에서 그들의 육구를 수용하고 인정하는 태도와 가족 스스로 역량을 강화할 수 있도록 지지체계가 되어주는 가족중심실천은 바람직한 방향이라고 볼 수 있다. 따라서 상대적으로 다른 항목에 비해 과잉노력이라 볼 수 있기에 사회복지사간의 중요성을 함께 공유하고 인식할 수 있는 공론의 장이 필요하다. 제3사분면에 위치한 항목들은 중요도와 수행도 모두 낮게 평가된 영역으로 중요도와 수행도를 높이기 위해 현재 이상의 노력과 집중은 불필요한 상태를 말한다. 하지만 본 연구에서의 18개 항목가운데 7개의 항목이 해당하는 만큼 질적연구(사회복지사 FGI 등)를 통해 세부적인 내용이 심층적으로 연구되어질 필요가 있다. 제4사분면에 위치한 항목은 중요도는 높고 수행도는 낮게 평가된 영역으로 향후 개선이 필요한 실천을 의미한다. '가족역량강화를 위한 지식 및 기술을 습득할 수 있도록 기회조성'요인이 지역사회복지관 사회복지사들이 중요하게 인식함에도 불구하고 수행도가 낮은 이유는 가족 구성원의 역량 강화 교육 등 가족구성원이 함께 참여하기 어려운 운영 시간과 참여 독려의 어려움에서 비롯된 결과라고 보여진다. 이후 중요도와 수행도의 차이를 개선하기 위하여 가족참여프로그램의 운영 전략 즉, 주말프로그램 운영, 온라인 매체활용 등이 요구된다.

본 연구는 지역사회복지관 사회복지사의 가족중심실

천에 관한 중요도와 수행도의 차이를 분석하고 이러한 차이를 개선할 수 있는 기관 차원의 전략을 탐색하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 기존연구에서 부족했던 사회복지현장의 가족중심실천 중요도와 수행도에 관한 연구를 시도하였다. 그러나 본 연구는 경기도 지역사회복지관의 사회복지사로 대상을 한정되어 있으므로 연구결과를 일반화하기에 한계점을 갖는다. 또한 자기기입식 설문조사 방식으로 수행태도에 관한 응답시 현재 수행하는 수준보다 높거나 낮게 응답하는 경우와 조사상황에 대한 통제가 미흡한 것에서 기인하는 비체계적 오류에 대한 가능성이 있다. 그러므로 양적 분석기법에 따른 오류를 감소시키기 위한 질적 연구를 병행한 통합적 연구가 향후 이루어진다면 사회복지현장에서 가족중심실천의 효과적인 수행과 체계적인 전략들이 수립되는데 기여할 것으로 기대한다.

## REFERENCES

- [1] Korea National Statistical Office.  
http://kostat.go.kr/
- [2] M. G. Kim. (2020). A Study on the Improvement of Civil Law due to the Spread of Various Family Types. *The Korean Society of Family Law*, 34(1), 53-73.  
DOI : 10.31998/KSFL.2020.34.1.31
- [3] Y. M. Bae. (2011). The Paradigm of Family Centered Social Work Practice. *Seoul Women's University Social Welfare Research Center*, 10(1), 31-82.
- [4] S. S. Joe. (2007). A Study on Case Management Practice in Community Welfare Centers: On the Necessity of Applying Family-Centered Practice Model. *Yeonsung University Research Papers*, 37, 783-790.
- [5] Y. J. You. (2007). A Study on the Concept of Family-centered Practice. *Catholic University Institute of Social Welfare*, 12, 83-103.
- [6] M. S. Suk. (2007). A Study on the Recognition of Social Workers to a Family-Centered Practice for Disabled Children. *The Korean Journal of Family Welfare*, 12(2), 213-233.
- [7] H. J. Shin & H. K. Lee. (2009). A Study on the Perception Type of Family Social Work Practice: Focusing on the Social Workers of Community Welfare Center. *The Korean Journal of Community Welfare*, 28, 157-180.
- [8] E. J. Jung. (2011). A Study on the Gap Between Knowing the Importance of and the Actual Implementation of Family-centered Practices. *The Korean Journal of Family Welfare*, 16(2), 67-93.
- [9] Laird. J. (1995). Family-centered Practice in the Postmodern Era. *Families in society*, 76(2), 150-162.
- [10] Kyler, Panelpha L. (2008). Client-Centered and Family-Centered Care: Refinement of the Concepts. *Occupational Therapy in mental health*, 76(2), 150-162.
- [11] Miriam Mc. Johnson.(1999). Multiple Dimensions of Family-Centered Practice in Residential Group Care: Implications Regarding the Roles of Stakeholders. *Child & Youth Care Forum*, 28(2), 123-141.
- [12] P. H. Epley, J. A. Summers & A. P. Turnbull. (2010). Characteristics and Trends in Family-Centered Conceptualizations. *Journal of Family Social Work*, 13, 269-285.
- [13] Korea Association of Social Welfare center  
https://kaswc.or.kr:446/
- [14] C. Zhang. (2000). *Family Service Delivery in Early Head Start: Perspectives of Professionals in Sixstates*. Dissertation in the Illinois University.
- [15] E. H. Choi. (2012). A Survey Awareness On Instructional Competencies Of Cyber Education For Elementary and Middle School Using An Importance-Performance Analysis(IPA):Kyounggi-do Cyber Home Learning participating teacher target. *CNU Journal of Educational Studies*, 33(1), 187-210.  
DOI : 10.18612/cnujes.2012.33.1.187
- [16] G. Y. Hur & M. S. Kim. (2003). Recognition of the Family-centered Practice of Special infant Teachers and related Professionals. Workers of Community Welfare Center. *Special Education Research*, 37(4), 319-333.

이 은 아(Eun A Lee)

[정회원]



- 2003년 2월 : 성결대학교 사회복지학부(문학사)
- 2010년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(문학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 사회복지학부 객원교수
- 2012년 4월 ~ 현재 : 군포시가야종합사회복지관 부장
- 관심분야 : 노인복지, 장애인복지, 가족복지, 복지정책
- E-Mail : 364379@hanmail.net