지방자치단체 행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험 비교분석*

김경호** · 소순창***

A Comparative Analysis on Public Officials' Work Performance Experiences at the Local Government*

- Focusing on General Administrative Duties and Social Welfare Duties -

Kyoungho Kim** · Soonchang So***

요약 : 본 질적 연구는 행정직공무원을 대상으로 이들의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험을 비교분석함으로써 지방자치단체 행정직공무원과 사회복지전담공무원의 효과적인 업무수행을 위해 어떠한 정책적 개입이 필요한가를 논의하고자 수행되었다. 본 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 업무량에서 행정직공무원과 사회복지전담공무원 모두 업무과다 상태였으나, 사회복지전담공무원의 업무가 더 과다하다고 인식하는 것으로 나타났다. 둘째, 업무특성 면에서 행정직공무원은 주어진 민원행정업무 모두를 해낼 수 있는 행정능력이 필요한 반면, 사회복지전담공무원은 사회복지마인드나 사회복지기술 등이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 셋째, 주요 업무갈등은 민원으로 인해 초래되는 경우가 많았다. 행정직공무원은 민원인들의 서류위조나 민원제기 등으로 인한 갈등, 사회복지전담공무원은 부당수급을 둘러싼 민원인들과의 갈등이 심각한 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 효과적인 지방자치단체 사회복지전달체계 확립을 위한 정책적 개입방안에 대해 논했다.

주제어 : 지방자치단체, 행정직, 행정, 사회복지, 업무수행

ABSTRACT : From deep-interviews with 5 public officials who work at the local government in Korea, this study examined public officials' work experiences, focusing on administrative duties and social welfare duties. This study found that public officials work performance experiences categorized workload, work characteristics, and work conflicts. For public officials, this study proposes the realization of workload, reinforcement of specialization in social work duties, increase in the number of public officials and public workers, and remedy for relief of work conflicts guarantee for counseling environment. Results of this study provide useful practical implications for professionalization of social welfare duties at the social welfare branch in the local government.

Key Words : public officials, work, performance, experience

* 이 논문은 2011학년도 건국대학교의 지원에 의한 연구입니다.

** 건국대학교 사회복지학과 부교수(Associate Professor, Department of Social Welfare, Konkuk University)

*** 건국대학교 행정학과 부교수(Associate Professor, Department of Public Administration, Konkuk University), 교신저자(E-mail: sosoon74@hanmail.net, Tel: 043-840-3437)

I. 서론

지방자치단체는 다양한 환경 변화에 대응하기 위해 인적 자원을 계획적으로 관리하는 역동적인 공공조직이다. 그러므로 조직의 구성원인 공무원은 한 부서에 완전히 고정되는 것이 아니라 조직의 목적을 효율적으로 달성하기 위해 인력조정계획에 의한 인사이동을 경험하게 된다(유규상, 2008). 이에 따라 지방행정조직에서 사회복지업무를 담당하는 주체는 사회복지전담공무원이지만 행정직공무원도 사회담당 또는 사회복지담당이라는 명칭으로 국민기초생활보장을 포함한 사회복지업무를 담당해오고 있다. 특히 2006년 '주민생활지원서비스' 시행에 따른 지방정부의 전달체계 개편으로 사회복지업무에 관여하게 된 행정직공무원의 수는 더욱 많아졌다(김성한・이미림, 2010).

1987년 사회복지전문요원제도의 시행에서 비롯된 우리나라의 사회복지전담공무원은 공공사회복지전달체계의 개혁에 따라 공공부조전달인력을 사회복지전문요원으로 대체하면서 지역사회 중심의 공공사회복지전달체계의 새로운 전기를 마련하게 되었다(최성재・남기민, 2006). 사회복지전담공무원은 지속적인 양적 증가 속에서 공공복지행정체계에서 전문적 서비스 제공자로서의 역할이 기대되어 왔으나 아직까지 인력부족, 인력배치의 불균형과 업무량 과다, 소진, 스트레스, 역할 모호성 등으로 인해 국민들의 복지욕구에 적절히 대응하기에 어려움이 많은 실정이다(윤혜미, 1993; 임성옥, 2006; 황선영・박경숙, 2007). 또한 업무의 특성이 상급기관의 지시에 의한 일상적, 반복적 성격을 띠고 있고, 업무수행기준이 명확하지 않거나 업무내용이 창의성이나 기획능력을 요하지 않아 전문적 판단을 할 수 있는 기회가 적으며, 과다한 업무량 때문에 전문적 서비스에 할애하는 시간이 매우 적은 편이었다(김성한, 2002; 김순양, 2001). 더욱이 보건복지부가 2010년 1월부터 국민기초생활보장수급자 근로능력 판단기준을 적용하기 시작한 이래 2011년 5월부터는 국민기초생활보장수급자 '부양의무자 확인조사'를 실시하고 있어 사회복지업무는 더욱 강화되고 있는 추세이다. 국민기초생활보장수급자 근로능력 판단기준을 엄격하게 개정하고 부양의무자 확인조사를 강화한 이유는 부정수급자를 가려내겠다는 것인데, 결과적으로는 수급자 선발에서 사회복지전담공무원의 조사와 평가가 중요해짐에 따라 사회복지전담공무원의 역할뿐 아니라 업무도 늘어날 것으로 전망된다.

이러한 상황에서 지금까지 지방자치단체의 사회복지업무와 관련한 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 하여 직무, 소진, 멘토와 슈퍼비전, 전문성, 임파워먼트 등 비교적 다양한 영역에서 이루어져왔다. 그러나 연구결과는 대부분 인력부족과 함께 일반행정 중심의 종합행정, 과도한 업무량, 자율성 결여 등으로 역할과 책임을 다하기 어렵거나 복지수혜대상자의 욕구에 적절한 서비스를 제공하기 어렵다는 것을 지적하면서 인력부족에 따른 업무량 과중을 해소하기 위한 증원을 요구하거나 전문적 서비스를 제공하기 위한 근무환경 개선, 역할 정립 등을 주장해왔다(김순양, 2001; 김성한, 2002; 김교성・황미경, 2007; 황성하, 2007). 즉, 사회복지전담공무원만을 중심에 두고 사회복지업무를 이해해왔다. 그 결과 사회복지전담공무원이 호소하는 업무량, 업무특성, 업무갈등의 문제가 지방행정조직에서 대체인력으로서 사회복지업무를 담당하고 있는 행정직공무원의 경험에서도 유사하게 나타나는가에 관한 실증적인 연구는 거의 없는 실정이다. 실제로 지방행정조직에서 사회담당 또는 사회복지담당이라

는 명칭으로 국민기초생활보장을 포함한 사회복지업무를 담당해오고 있는 행정직공무원의 경험은 배제한 채 오로지 사회복지전담공무원의 경험만을 토대로 사회복지업무에 관한 논의가 이루어진 셈이다. 그러므로 행정직공무원의 독특하고 개별적인 경험 속에서 민원행정업무와 사회복지업무의 유사점과 차이점을 살펴봄으로써 기존의 사회복지전담공무원들을 대상으로 한 연구결과와의 차이점과 유사점을 탐색할 필요성이 제기된다고 하겠다. 이러한 연구결과는 행정직공무원과 사회복지전담공무원의 효과적인 업무수행을 위해 어떠한 정책적 개입이 필요한지 파악하고, 나아가 효율적인 사회복지서비스를 전달하기 위한 행정체계 설계방안에 관한 논의를 활성화하는 데 기여할 수 있을 것이다. 이에 본 연구의 구체적인 연구 질문은 다음과 같다. 첫째, 행정직공무원이 경험한 민원행정업무와 사회복지업무는 업무량에서 어떠한 유사점과 차이점이 있는가? 둘째, 행정직공무원이 경험한 민원행정업무와 사회복지업무는 업무특성상 어떠한 유사점과 차이점이 있는가? 셋째, 행정직공무원이 경험한 민원행정업무와 사회복지업무는 업무갈등 면에서 어떠한 유사점과 차이점이 있는가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 민원행정업무와 사회복지업무

지방행정조직에서 행정 기능이 양적으로 확대되고 질적으로 전문화됨에 따라 공무원의 자유재량의 범위가 확대되었고 공무원 집단의 결정이 사회집단이나 국민 생활 전반에 중대한 영향을 미치기 때문에 공무원의 효율적, 효과적, 성공적인 업무수행이 갈수록 중요해지고 있다(김문성・박성철, 2010). 행정직공무원은 지방행정조직의 일선 부서에서 일반행정, 사회, 문화, 홍보 등 민원행정업무를 전반적으로 담당하는 공무원이다. 민원행정업무는 연구의 목적이나 학자에 따라 다양하게 정의되고 있다. 민원사무 및 그 처리를 관장하고 있는 「민원사무처리에 관한 법률」은 민원업무를 "민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말한다"고 규정하고 있다(강황선・김미선, 2009 재인용). 학술적으로 정의할 때 민원행정업무는 대민봉사행정의 실효를 거두기 위한 행정행위와 그 과정으로 정의되며(박연호, 2001), 협의로는 민원인이 제기하는 사안을 해결하려는 행정기관의 행정행위로 광의로는 대민행정을 구현하는 포괄적인 사무체계로 보아 행정실무 차원에서 정의된다(정재욱 외, 2004). 이러한 정의를 반영할 때 민원행정업무는 주민의 요구에 의해 각 구청에 접수된 인・허가, 증명발급, 신고, 진정・소원, 승인・지정 등을 모두 합한 민원서류처리업무를 총칭하는 것으로 정의될 수 있을 것이다(강황선・김미선, 2009 재인용).

지방행정조직에서 사회복지업무를 담당하기 위한 사회복지전담공무원제도가 도입된 이래 사회복지전담공무원은 지방자치단체별로 일선에서 수급자에 대한 지속적인 관리와 정책시행을 이행하면서 사회복지전달체계에서 중요한 역할을 담당하고 있다. 사회복지전담공무원은 사회복지업무의 효율적 추진과 전문성 확보를 위해 일반 공무원보다 강화된 요건규정에 따라 채용한다. 사회복지사업법 제14조 제2항에 의하면 "사회복지전담공무원은 사회복지사의 자격을 가진 자로 하고, 그 임용 등 기타 필요한 사항은 대통령령으로 정한다"고 규정하며, 사회복지전담공무원의 요건으로 사회복지사 3급 이상의 자격증을 요구하고 있

다. 사회복지전담공무원은 시·군·구의 행정기관에 배치되어 공공부조 및 사회복지서비스 업무를 전담하게 되는데, 특히 읍·면·동 행정기관에 배치되어 최일선에서 수급자와 직접 접촉하면서 사회복지업무를 담당한다. 1987년 사회복지전문요원이 공공부조 업무에 관여하게 된 이래 점차적으로 국민기초생활보장수급자에 한정되었던 서비스 대상자가 차상위계층 이상의 모든 지역 주민에 이르게 되어 잠재적 서비스 대상자가 증가하면서 사회복지전담공무원은 수급자와 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 다양한 복지대상자들에게 각종 복지서비스를 제공하고 있다. 구체적으로 기초자치단체의 사회복지전담공무원은 국민기초생활보장 수급자의 조사와 보호결정에 수반되는 제반사항에 대한 업무를 수행하고 이들의 생계급여, 직업훈련, 취업알선 등 수급자의 자활지원에 필요한 업무 등을 수행한다.

국민기초생활보장법 제19조 제4항은 “수급권자·수급자·차상위계층에 대한 조사와 수급자 결정 및 급여의 실시 등 이 법에 의한 보장 업무를 수행하게 하기 위하여 사회복지전담공무원을 배치해야 한다”고 규정하고 있다. 그러나 사회복지사업법 제14조 제1항에서는 “사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조의 규정에 의한 복지사무전담기구에 사회복지전담공무원을 둘 수 있다”고 규정하고 있다. 이러한 재량규정은 국민기초생활보장법상의 업무가 아닌 아동복지업무나 노인복지·장애인복지업무 등은 오직 사회복지전담공무원만이 수행해야 하는 업무는 아니라는 것을 의미하므로 일반 행정직공무원이 해당 업무를 수행해도 법률에 위반되지 않는다. 그리하여 현재 기초자치단체의 사회복지담당공무원은 사회복지를 전담하고 있는 사회복지전담공무원과 부족한 사회복지전담공무원을 보충하기 위한 일반행정직렬 공무원으로 구성된다. 사회복지전담공무원은 사회복지직렬로 선발되어 기초자치단체와 읍·면·동사무소에 배치된 사회복지전문가로 구성되고, 일반행정직렬 대체공무원은 사회복지전달체계 변화에 따른 지방정부의 인력조정계획에 의해 일반행정직렬 공무원 중 주민생활지원업무로 배치 전환된 인력을 말한다. 실제로 국민기초생활보장법 시행 이후 사회복지전담공무원이 제공해야 하는 서비스와 사회복지서비스 대상자의 수가 증가했으나(황선영·박경숙, 2007), 사회복지담당 인력의 부족으로 점차 기능직, 행정직 공무원들의 사회복지업무로의 순환근무 비율이 증가했다(윤찬영, 2009). 이러한 행정직, 기능직 공무원의 사회복지직 순환근무로 인한 사회복지전담공무원 내 직렬혼재는 사회복지전문직으로서 사회복지전담공무원의 정체성 혼란을 가져오고 다른 직렬로부터는 사회복지 업무의 전문성에 의문을 갖게 할 여지가 있는 것으로 지적되기도 한다(박향경·정익중, 2010).

2. 선행연구 고찰

정부는 지방자치단체가 지역 특성과 주민들의 욕구에 부응하여 정책을 기획, 실행할 수 있도록 전국 모든 시·군·구 전달체계를 주민생활지원서비스전달체계로 개편하고, 시·군·구에는 주민생활지원 전담부서를 설치하고 읍·면·동에는 주민생활지원담당을 설치하고 사회복지직 및 행정직을 배치 조정했다. 2007년도 주민생활지원서비스전달체계의 혁신방안에서는 시·군·구 주민생활지원부서의 총괄기획담당, 서비스연계담당, 통합조사담당은 사회복지전담공무원을 우선 배치하고, 통합조사담당 등 부족한 인력은 행정직공무

원으로 충원하도록 조치하고 있어 사회복지전달체계 내 전문성을 강조하고 있다. 구체적으로 행정직공무원은 직접 클라이언트를 상담하거나 직접 전달하는 것이 아니라 주민생활지원업무에 한정되는 것으로 지침이 마련되었다. 그러나 주민생활지원에 해당하는 업무는 복지, 고용, 주거, 평생교육 등 주민생활지원서비스에 대한 종합적인 정보제공과 상담, 관련기관 의뢰 및 연결 업무이므로 행정 지식뿐 아니라 사회복지에 대한 전문지식이 있어야 가능한 업무이다(서재호, 2008). 따라서 이러한 지방행정체제 개편은 공무원들에게 공직에 대한 새로운 인식 전환을 유도하는 긍정적인 면도 있지만 업무지침의 잦은 변경으로 스트레스를 유발할 가능성이 높은 것으로 지적되기도 한다(문영주, 2010).

지방자치단체의 사회복지전달체계 관련 선행연구는 대부분 사회복지전담공무원을 연구대상으로 하고 있다. 김순양(2001)은 사회복지전담공무원의 전문성이 발휘되지 않는 이유로 직무가 급여의 제공과 행정적 지원에 치중되어 있는 점, 과중한 업무량으로 인한 부적절한 배분, 신분보장·승진·임금·위치(직급) 등 불합리한 처우, 업무전달체계의 문제, 자율성과 재량권의 미부여, 지역사회조직과의 연계성 부족 등을 제시했다. 그리고 사회복지전담공무원의 직무가 비전문적이기 때문에 전문성이 증가하지 못하고 기존의 전문성조차 퇴보하고 있다고 보았다. 최인섭·초의수(2001)의 연구에서는 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과 관련 요인은 조직 내 인간관계 요인과 업무환경 요인인 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 조직문화가 전문직 정체성에 어느 정도 영향을 미칠 수 있다는 것을 예상할 수 있게 한다. 김성한(2002)은 사회복지전담공무원이 전문적 수준의 서비스를 제공해야 한다고 보고 자원연결자의 역할과 사례관리자로서의 역할이 강화되어야 한다고 주장했다. 사회복지전담공무원과 종합사회복지관 사회복지사의 직무특성과 조직몰입에 대해 비교 연구한 임성옥(2006)은 사회복지전담공무원의 직무자율성이 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치며 종합사회복지관 사회복지사들이 공공복지행정조직에 근무하는 사회복지전담공무원보다 조직몰입도가 높다는 것을 밝혀냈다. 강종수·류기형(2007)은 경력몰입 결정요인이 직무태도에 미치는 효과를 분석했는데 과업정체성을 가지고 적절한 피드백을 받고 역할갈등이 적을수록 경력몰입이 높게 나타났으며 상대적으로 사회복지전담공무원의 경력몰입이 낮게 나타났다고 보고했다. 황성하(2007)는 사회복지전담공무원이 공공복지행정에 대한 이해와 실습 없이 공무원임용준비만 거쳐 근무를 시작함으로써 직무를 수행하는데 필요한 전문성이 부족함을 지적했다. 서재호(2008)는 기초단체의 사회복지전달체계 개편에 대해 통합성, 접근용이성, 적절성, 전문성을 기준으로 평가한 결과 전문성을 제외한 나머지의 개편은 긍정적으로 이루어졌다고 평가했다. 그러나 전문성, 특히 사회복지직으로 전환된 일반행정직렬의 전문성 수준이 낮기 때문에 이들에 대한 교육훈련이 필요하다고 주장했다. 김경호·소순창(2010)은 '지방자치단체에서 사회복지전담공무원의 업무수행에 관한 질적 연구'에서 사회복지전담공무원의 업무특성은 종합행정, 업무과다, 상담환경의 제약으로 나타났고, 업무갈등은 제한적 상담과 기계적 업무처리과정이라고 보았다.

지방공무원을 대상으로 한 업무수행 관련 연구로는 지방공무원의 직무만족과 직무성과의 관계(김구, 2002), 지방정부에서 지식공유와 직무만족(오을임·김구, 2004), 지방공무원의 직무만족에 대한 업무환경의 역할(제갈돈, 2004), 지방공무원

의 직무만족과 고객지향성 간의 관계(이상철 외, 2005) 등이 있다. 공무원의 업무갈등과 관련하여 김병섭(1994)은 조직구성원의 책임, 목표, 업무내용에 대한 명확한 인식수준이 낮은 경우 업무수행과정에서 심리적 탈진을 초래하고 직무몰입도를 저하시키는 결과를 초래한다고 보았다. 공무원의 업무량에 관한 연구는 다음과 같다. 옥원호・김석용(2001)은 '지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구'에서 업무의 양적 과다가 조직구성원에게 심리적 압박과 긴장감을 초래한다고 주장했다. 하미승・권용수(2002)는 '공무원 직무스트레스 유발요인 및 결과변수에 관한 연구'에서 조직구성원에게 주어진 시간 내에 완수하기 어려운 정도의 많은 업무가 부여되거나 직무의 성과표준이 직원의 능력에 비하여 높게 설정될 경우 직무스트레스를 유발한다는 연구결과를 제시했다. 임도빈・이현국(2009)은 행정직공무원과 사회복지전담공무원을 연구대상으로 했다는 점에서 주목할 만하다. 이들은 서울시 A구의 행정직공무원 185명과 사회복지직 22명을 대상으로 한 '일선관료의 시간사용 분석'에서 사회복지전담공무원과 행정직공무원 간의 업무수행시간의 차이를 규명하기 위해 통계적으로 분석했다. 연구결과에 의하면 사회복지직이 행정직에 비해 과도한 업무를 수행하고 있다는 기존의 주장과 달리 행정직이 더 많은 시간을 근무하거나 최소한 같은 시간을 근무하고 있었다. 또한 사회복지직은 전문성을 필요로 하는 업무보다는 노인복지업무와 같은 일반적 사회복지업무에 많은 시간을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 김성한・이미림(2010)은 조직구조, 교육훈련에 대한 인식이 사회복지업무를 담당하는 사회복지전담공무원과 행정직공무원의 지식공유의도에 어떤 영향을 미치는지를 자기효능감과 신뢰의 매개효과를 중심으로 비교했다. 이들의 연구결과에 의하면 조직구조와 교육훈련은 사회복지전담공무원이나 행정직공무원의 지식공유의도에 직접적인 영향을 미치지 않았지만 사회복지전담공무원의 경우 조직구조와 교육훈련은 자기효능감과 신뢰를 통해 지식공유의도에 영향을 주고 있었고, 행정직공무원의 경우 조직구조만 신뢰를 통해 지식공유의도에 영향을 주었다.

현재 지방정부조직에서 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원에는 사회복지전담공무원뿐 아니라 행정직공무원도 포함되어 있다. 그러므로 이러한 현실을 감안할 때 행정직공무원의 사회복지업무 수행경험에 관한 연구가 필요함을 알 수 있다. 그러나 선행연구들은 대부분 사회복지전담공무원을 대상으로 이들의 업무수행 경험을 연구했기 때문에 내부자 관점에서만 사회복지업무를 설명한 한계가 있고, 행정직공무원을 대상으로 한 연구들도 이들의 행정업무 수행에만 초점을 두거나 사회복지전담공무원과 행정직공무원의 업무를 통계적으로만 비교함으로써 사회복지업무를 수행한 경험이 있는 행정직공무원의 관점에서 민원행정업무와 사회복지업무의 유사점과 차이점을 구체적으로 탐색하는 데는 한계가 있었다.

따라서 본 연구는 사회복지전담공무원을 대신하여 사회복지업무를 수행한 경험이 있는 일반행정직렬 공무원의 구체적인 경험을 토대로 민원행정업무와 사회복지업무의 유사점과 차이점에 대해 탐색하고자 한다. 이러한 연구는 효율적인 민원행정업무와 사회복지업무 수행을 위한 구체적인 방안에 대한 논의를 활성화하는 데 기여할 수 있을 것이다. 즉, 본 연구는 지방정부의 인력조정계획에 의해 주민생활지원업무로 배치 전환된 일반행정직렬 공무원을 대상으로 이들의 민원행정업무경험과 사회복지업무경험을 비교 연구하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구방법론

본 연구는 행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험을 살펴보고 유사점과 차이점을 탐색하기 위해 현상학적 질적 연구를 수행했다. 양적 연구는 행정직공무원들이 공직신분상 사회적으로 선호되는 인상을 고려하여 응답하는 편견을 내포할 수 있기 때문이다(정윤모・강영식, 2009). 질적 연구는 인간의 살아 있는 경험에 대한 이해를 얻음과 동시에 연구 참여자의 경험의 과정으로부터 의미를 도출하고자 할 때 적절한 연구방법이며(Padgett, 1998), 현상학은 선입견이나 이론적 개념의 방해를 받지 않는 가운데 경험세계의 기저에 있는 본질을 밝히려는 것이다(이남인, 2003). 그러므로 본 연구에서는 연구 참여자의 일상생활에서 자료를 수집하고 연구 참여자의 경험의 본질에 집중하면서 상호주관성(intersubjectivity)을 통해 본질의 구조를 파악하려고 시도했다. 현상학의 궁극적인 목적은 어떠한 현상이나 그 현상의 본질을 발견하는 것이며(van Manen, 1990), 연구 참여자의 기술(description)에 대한 분석을 통해 인간이 경험하는 현상의 의미를 밝히는 귀납적이고 기술적인(descriptive) 연구방법이다. 따라서 본 연구에서는 현상학적 분석에서 강조하는 판단중지, 즉 연구자가 갖고 있는 편견에서 벗어나고자 노력하는 가운데 연구 참여자의 경험이 담긴 텍스트를 완전하게 제시하면서 연구자의 이해와 분석을 서술했다(Merleau-Ponty, 1962; Maggs-Rapport, 2000).

2. 자료수집

본 질적 연구의 연구자료는 심층면접 녹취록과 현장노트, 메모로 구성되었으며, 자료수집은 행정직공무원과 사회복지전담공무원에 관한 기존의 문헌을 검토하는 데서부터 시작되었다. 아울러 행정직공무원들과의 비공식적 면접을 통해 행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험에 대한 대략적인 이해를 한 후 인터뷰 질문을 발전시켰다. 공식적인 심층면접은 2011년 3월부터 6월까지 5명의 행정직공무원을 대상으로 자료의 포화(saturation)에 이를 때까지 진행했다. 심층면접은 “행정직공무원으로서 일반민원업무와 사회복지업무 수행경험에 대해 말씀해주십시오”라고 요청한 후 연구 참여자의 답변을 토대로 업무량, 민원행정업무와 사회복지업무의 차이점과 유사점, 업무적응과정, 업무수행 관련 지식, 보람과 갈등, 한계, 업무수행 노하우 등에 관해 구체적으로 질문하는 방식으로 진행되었다. 1차 면접은 1~2시간 정도, 2차 전화면접은 30분 내외가 소요되었다. 질적 연구에서 연구 참여자는 연구 현상에 대해 구체적이고도 풍부한 자료를 제공할 수 있어야 한다. 특별히 현상학적 연구에서는 연구 참여자들이 연구될 현상을 경험하였고 자신들의 의식적인 경험을 잘 표현할 수 있는 개인들이어야 한다(Creswell, 1998). 이러한 이유로 본 연구에서는 지방자치단체에서 민원행정업무와 사회복지업무를 모두 수행해본 경험이 있고 자신의 개인적인 경험을 자유롭게 이야기할 수 있으며 연구에 참여하는 것에 동의한 행정직공무원을 연구 참여자로 선발했으며, 이 과정에서 연구 참여자 개개인의 고유하고 독특한 경험을 연구결과에 담아내고자 가능한 한 성별, 연령, 근무기간, 직급 등에서 다양성을 확보하기 위해 노력했다. 아울러, 연구 참여자들은 본 연구에 관한 설명을 들은 후 익명성을 보장한다는 내용의 연구참여동의서에 서명하는 과정을 거쳤다. 연구 참여자에 관한 기본정보는 〈표 1〉과 같으며, 비밀보장을

〈표 1〉 연구 참여자 기본정보

별명	강	함	용	임	준
나이	32세	42세	34세	29세	40세
성별	여	여	남	남	여
결혼상태	미혼	기혼	기혼	미혼	기혼
근무지	경기도	경기도	경기도	경기도	서울
근무기간	5년 10개월	15년 11개월	3년	1년	10년 8개월
직급	8급	6급	9급	9급	7급
현 담당업무	민원	주민생활지원	주민생활지원	민원	민원

위해 약간의 수정을 가했다.

3. 자료분석

자료분석은 van Kaam(1969)의 현상학적 분석 방법을 따랐다. 그리하여 자료분석은 1차 심층면접 후 작성한 녹취록의 각 행을 반복해서 읽는 데서 시작되었다. 이 과정에서 연구자들은 주요 개념과 범주를 확인하면서 녹취록 각각의 내용을 체계적으로 기록한 1차 면접 요약본을 작성했고 사회복지전담공무원의 업무수행에 관한 연구자들의 편견이나 가정을 넘어서기 위해 개방적 부호화(open coding)를 시작했다(Strauss and Corbin, 1990). 다음으로 녹취록에서 본 연구와 관련하여 의미 있는 진술을 추출한 후 매트릭스(matrix)를 작성하고(Miles and Huberman, 1994), 반복하여 읽으면서 각 진술에서 공통의 속성으로 묶이도록 범주화했다. 마지막으로 연구자들은 분류된 범주들을 분석하고 통합하는 과정을 거쳐 행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무의 유사점과 차이점을 발견할 수 있었다. 행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험에서 나타난 유사점과 차이점은 업무량, 업무특성, 업무갈등으로 범주화할 수 있었다.

4. 질적 연구의 엄격성

본 질적 연구에 대한 엄격성은 Guba and Lincoln (1981)이 제시한 네 가지 기준인 진실성 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 따랐다. 첫째, 진실성 가치는 연구 참여자들의 생각과 실재를 반영한 연구인가와 관련된다. 이를 위해 연구자들은 연구 참여자들이 자신의 경험을 진실하게 이야기할 수 있도록 충분한 시간을 할애하여 관계를 형성한 후 심층면접을 진행했고 2차 면접을 통해 사실을 재확인하는 과정을 거쳤다. 둘째, 적용성은 연구결과가 다른 맥락이나 주제에 적용될 수 있는가를 의미한다. 본 연구에서는 심층면접 외에도 현장노트와 메모, 연구 참여자를 소개한 사람들과의 비공식적인 인터뷰 등을 통해 적용성의 기준을 충족시키려고 했다. 셋째, 일관성은 비슷한 연구 참여자들과 비슷한 설정에서 연구가 반복되었을 때 거의 동일한 연구결과가 도출될 수 있을 것인가와 관련된다. 일관성의 수준을 높이기 위해 본 연구에서는 연구자들 간의 협의 및 질적 연구 경험이 있는 연구자들로부터의 자문 등의 과정을 거쳤다. 넷째, 중립성은 연구과정과 연구결과에서 편견이 배제되어야 한다는 것을 말한다. 중립성을 위해 연구

자들은 선입견을 버리고 연구 참여자들이 말한 그대로를 담은 녹취록을 토대로 연구 참여자들의 경험을 '있는 그대로' 보고자 노력했다.

Ⅳ. 연구결과

행정직공무원의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험을 비교한 결과 업무량, 업무특성, 업무갈등에서 유사점과 차이점이 발견되었다. 첫째, 업무량은 민원행정업무와 사회복지업무 모두 업무과다상태이지만 아직까지는 사회복지업무량이 더 많은 것으로 나타났다. 둘째, 업무특성은 민원행정업무는 다양한 업무처리를 위한 행정능력이 필요한 반면, 사회복지업무는 사회복지마인드와 실천기술이 필요한 것으로 나타났다. 셋째, 업무갈등은 민원행정업무와 사회복지업무 모두 민원으로 인한 갈등이 심각했는데 민원행정업무는 일반민원인과의 갈등이 많고 사회복지업무는 부정수급자와의 갈등이 심한 것으로 나타났다.

1. 업무량: 업무과다

행정직공무원들은 민원행정업무와 사회복지업무 모두 대체로 업무량이 많음을 호소했다. 민원행정업무와 관련해서는 조직 개편으로 인원이 감축되면서 일인당 감당해야 할 업무량이 늘어나 업무부담이 커졌으며, 과도한 업무량으로 인해 여성의 경우 유산을 하는 사례도 있는 것으로 나타나 아직까지 공무원 수가 부족한 상황임을 알 수 있었다.

> 요즘에는 조직 개편이 되어가지고 면의 업무를 줄이는 대신 직원을 줄이겠다고 그래서 전에 한 이십 몇 명이었는데 지금은 십 몇 명인데 확 줄였는데... 사실상 행정조직의 구조상 일이 그렇게 줄 수 없는 형편이니까 나머지 인원 갖고 일을 해야죠. 업무량은 실무자들은 아마 벅찰 거예요. (중략) 정책을 하시는 분이 현실을 모르시니까. (중략) 제가 충격을 받았던 거는 유산을 그렇게 많이 했어요. 유산들을 많이 했죠. 일이 힘드니까.(함, 1차 면접)

> 업무량에 비해서 공무원 수도 너무 적고 좀 일이 많이 힘든 거 같았거든요. 제 경우에는, 객관적으로 수치를 봐도 뭐, 일인당 주민... 사백 몇 명 이렇게. (용, 1차 면접)

> 자리 잠깐 비우는, 화장실 간다든가, 이런 시간도 거의 없을 정도로 일을 할 때가 있어요. 업무시간만큼은 전화도 못 받고 거의 정신이 없죠. 그리고 집에 가면 거의 실신상태가 되는 거죠.(준, 2차 면접)

그러나 행정직공무원들은 민원행정업무와 비교할 때 사회복지업무가 더 많은 것으로 보고하기도 했다. 행정직공무원에 비해 사회복지전담공무원의 수가 상대적으로 적은 데다 상대해야 할 수급대상자가 많기 때문에 업무량이 많을 수밖에 없는 실정이었다. 실제로 사회복지전담공무원 1인당 평균 470명의 대상자를 담당함으로써 업무부하의 수준이 지나치게 높은 것으로 나타나기도 했다(권용수, 2006). 게다가 사회복지전담공무원들은 생활보호나 장애인 업무 등 취약계층 업무의 전반을 담당하면서 동시에 다른 행정업무도 수행하고 있고 최근에는 복지수요의 다양화로 인해 업무량이 과다하여 그때마다 부여되는 업무 처리에 급급한 실정이어서 업무량 과다는 빈번히 지적되고 있다(최인섭・초의수, 2001). 김성한(2002)의 연구에서는 사회복지전담공무원이 이처럼 과다한 업무량 때문에 전문적 서비스에 할애하는 시간이 매우 적은 것으로 나타나기도 해 대책이 시급함을 알 수 있게 했다.

> (업무량은) 제가 볼 때는 사회복지과가 최고였던 것 같아요... 그 특히 장애인 담당할 때, 장애인 담당할 때가 물론 업무를 바꿔서 배우느라고 더 늦기도 했지만 과장님이 요구하시는 게 있어요. 과장님마다

> 틀린데 그 컨셉을 맞출려며는 이건 밤 12시가 아니라 주말도 계속 12시까지 해야만 맞출 수 있고 정확히 해 드려야 하는 부분이 있어서 음, 지금은 그나마 좀 괜찮은데 사회복지과에 있을 때는 살이 쪽쪽 빠졌었어요.(강, 1차 면접)

> 한 개 동에 사회복지담당자 두 명 이렇게 내려 주는데 어렵죠. 쉽지 않아요.(함, 1차 면접)

한편, 시간사용조사를 행한 임도빈・이현국(2009)의 연구에 의하면 사회복지직과 일반행정직은 업무시간 면에서 차이가 없거나 오히려 일반행정직이 많은 것으로 나타나 업무시간과 관련해서는 좀 더 심도 깊은 연구와 논의가 필요할 것으로 보인다. 그러나 지금까지 이루어진 대부분의 일반 설문조사에 의하면 사회복지전담공무원의 업무시간과 업무량은 많은 것으로 조사되고 있으며, 법정근무시간을 44시간으로 보았을 때 사회복지전담공무원들은 주당 평균 14시간 정도를 더 근무하고 있고 자신들의 업무량이 지나치게 많다고 생각하는 경향이 있는 것으로 나타났다(고수정, 2006). 물론 지방자치단체별로 차이가 있기는 하지만 대체로 사회복지전담공무원은 사회복지업무 외에도 주민등록, 세무 등 다른 업무도 수행하고 있어 업무과다가 지속적으로 지적되고 있는 실정이다(김성한・이미림, 2010). 게다가 최근 국민기초생활보장수급자 '부양의무자 확인조사'로 인해 업무가 가중되면서 기존의 사회복지전담공무원으로는 업무처리가 불가능한 상황이라 사회복지전담공무원의 충원은 불가피한 실정인 것으로 보고되고 있다. 이에 대한 대책으로 정부는 지방자치단체에서 근무하는 사회복지전담공무원을 2014년까지 7천명으로 증원할 계획인 것으로 알려져 있으나(동아일보, 2011년 7월 15일자), 재정자립도가 낮은 지방자치단체를 중심으로 재정 부담을 이유로 한 반발이 만만치 않은 상황이라 재정 확보를 위한 현실적인 방안을 마련하는 것이 또 다른 과제로 대두되고 있다.

2. 업무특성: 행정능력 대(對) 사회복지마인드와 실천기술

행정직공무원들은 자신들이 담당하는 주요업무인 민원행정업무는 전문성을 요하지 않는 단순 업무이기 때문에 쉽게 배울 수 있음을 장점으로 꼽았다. 그러나 업무가 갑자기 폭주하거나 여러 가지 업무를 동시에 수행해야 하는 경우가 많아 업무수행 시 흥미를 잃거나 지치기 쉽다는 것을 문제로 지적했다.

> 제가 민원계 있었다고 안 해본 업무 없이 쭉 다 돌았다고... 쭉 다 돌아봤다고 그랬는데, 2년 있으면은 정말 질려요 민원 업무는 단순 업무예요. 등초본 떼어주거나 뭐 호적을 발급해주거나... 야근은 없지만은 그 일하는 시간만큼은 말을 하고 민원인을 상대해야 하기 때문에 질려요. 금방 그 또 업무를 바꿔도 그게 금방 배우고 또 금방 익숙해지고 질리게 되기 때문에 00에 있을 때 제가 '번 아웃'이 좀 많이 됐던 것 같아요.(강, 1차 면접)

> 업무량이 많다기보다는 한 번에 막 몰려올 때가 있거든요. 그럴 때는 또 그 업무를 내가 담당한 거니까... 그럴 때 벅찰 때, 그럴 때도 있고 아까 말씀드린 것처럼 그런 쓰레기 뒤지고 지저분한 일 할 때.(임, 1차 면접)

행정직공무원들은 민원행정업무의 특성을 '잡직'으로 규정했다. 근무지에 따라 서무, 회계, 복지 등 담당하는 업무가 다양하고 이러한 업무에 잘 적응하는 적응력이 필요하므로 무엇이든 상황에 따라 주어진 업무를 해낼 수 있는 전천후 행정능력이 필수적이라고 평가했다. 이들 중에는 전문성과 관계없이 다양한 업무를 수행해야 하는 것에 대해 불만을 갖는 경우도 있었지만 대체로 행정직렬의 영

향력이나 승진 등에서의 혜택을 고려하여 다른 직렬에 비해 만족도가 높은 편인 것으로 나타났다.

> 행정직은 끝도 없는 것 같아요... 가장 기본인 게 서무회계고요... 서무회계 민원은 기본으로 다 한 번씩 받아 보는 게 좋은 거고요. 행정직은 잡직이라고 그랬잖아요? 어디다 꽂아놔도 다 해야 돼요. 그러니까 도서관에 책 꽂으라면 책 꽂아야 되고요. 상설사업소에서 뭐 계량기 검침하는 거랑 이런 것도 관리하라면 관리해야 되는 거고... 사회복지업무 보라면 봐야 하고... 도로과 가서 도로 인허가 하라면 해야 되고, 다 자리가 있어요.(강, 1차 면접)

> 하다못해 길거리에 고양이 죽은 것까지 전화가 오니까. 아니면 요즘은 앞 빌라하고 옆 빌라하고 청소 갖고 싸우는 것도 전화 오고 가서 조정해주고 행정.... 즉시 처리해줄 수 있는 건 즉시 처리해주고 조율을 하죠.(함, 1차 면접)

> (행정직이) 답답해 보이지만 그렇지만도 않아요. 아마 제일 창의적인 직렬일 거예요. 여기저기 안 해 보는 일이 없으니까 적응력도 좋고 친화력도 좋고 그리고 워낙 덩치가 큰 직렬이라 힘도 있고.(준, 2차 면접)

연구 참여자 중에는 사회복지전공자인데도 사회복지업무에 대한 부담 때문에 사회복지직 대신 행정직으로 응시하여 취업한 경우도 있었다. 물론 개인적 특성이 반영된 선택으로 해석할 수도 있지만 사회복지전담공무원이 과도한 업무와 자율성 결여 등으로 전문적 역할을 하기 어렵거나 주민들의 복지욕구에 적절한 서비스를 제공하기 어려운 경우가 많다는 기존의 연구결과들과 무관하지 않음을 알 수 있다.

> 사회복지공무원으로서 이분들을 진짜 뭐 급여를 주고 케어를 하고, 이 한다는 게 가능할까 싶은데, 아 못하겠더라고요. 힘들겠더라고요... 아, 나는 저거는 안 하고 싶다... 나는 내 전공 안 살리고 행정직을 그냥 봐야겠다. (중략) (경제적으로) 어려운 사람들만 계속 보는 것보다 그냥 차라리... 일반 민원도 보고 일반 그런 것들 다양하게 접하는 게 오히려 행정적인 게 나아 보인다.(강, 1차 면접)

사회복지전담공무원제도는 도입 초기에는 효율적인 공공부조사업을 비롯하여 저소득 소외계층에 대한 다양한 사회복지서비스 제공, 민간자원 동원 및 연계 등의 역할 담당자를 설정함으로써 학계나 정부로부터 긍정적인 평가를 받았다(송근원, 2002). 그러나 교육기회의 부족과 전문직 활동의 미비 등 사회복지 본연의 직접 서비스 제공자의 기능보다는 행정적 기능이 우선시됨에 따라 공무원 중에서도 기피하는 직렬이 되어가고 있다. 본 연구에서도 행정직공무원들은 자신들이 사회복지전공자가 아니기 때문에 사회복지업무를 담당하는 것에 대해 부담을 많이 느끼고 있었다. 이러한 부담의 배경으로는 사회복지업무가 힘들기도 하지만 일반 행정직과 달리 정해진 업무가 있고 업무의 전문성이 필요하기 때문에 힘들게 배워도 그 과를 떠나면 소용없는 업무여서 하고 싶지 않다는 것도 작용하는 것으로 분석되고 있다(박향경 · 정익중, 2010).

> 처음 왔을 때 '나는 행정직공무원인데 왜 내가 사회복지업무를 맡지?' 그런 생각이 있었거든요. 선배공무원한테 물어봐도 뭐 "행정직공무원은 다 그렇다. 이것저것 다 하는 거니까 해라" 이런 식의 말씀을 하셨고. 그런데 그냥 음... 뭐지 어떻게 하다보니깐요. 나름 보람도 있는 것 같고 어차피 제가 업무를 이것저것 맡아봐야 많은 경험도 될 것 같아서 그렇게 열심히 하다 보니까 지금은 적응된 것 같기도 하고요.(임, 1차 면접)

이현주 외(2007)의 연구에 의하면 사회복지업무 수행이 어려운 이유로 사회복지전담공무원은 담당업무 과다로 인한 시간 부족을, 행정직공무원은 전문성 부족 또는 업무 관련 교육 부족을 꼽아 사회복지업무를 수행하고 있는 행정직공무원들이 사회복지업무에는 전문성이 필요하며 사회복지업무 관련 교육이 필요하다고 느끼고 있음을 알 수 있다. 지방자치단체 공무원들의 사회복지업무 기

피요인을 조사한 한정우(2007)의 연구에 의하면 직급이 높은 집단에서는 사회복지업무 기피요인으로 '사회복지업무에 대해 모른다'를, 직급이 낮은 집단에서는 '사회복지업무에 관심이 없다'를 주요 요인으로 꼽았다. 그러나 본 연구에 참여한 행정직공무원 중에는 일정기간의 숙련과정을 거치면 사회복지업무를 처리하는 데 어려움이 없다고 생각하는 경우도 있었다. 실제로 김순양(2001)의 연구에서도 사회복지전담공무원이 담당하는 업무는 전문성을 필요로 하지만 업무수행 기준이 명확하지 않거나 업무내용이 창의성이나 기획능력을 요하지 않아 전문적 판단을 할 수 있는 기회가 적은 것으로 나타났다. 이러한 실태를 반영하듯 지방자치단체에 따라 사회복지전담공무원이 있는 상황에서도 유능한 행정직공무원에게 사회복지업무를 맡기는 경우마저 발생하고 있었다.

> 과장님은 약간 사람을 보는 것 같아요. 사람이 일하는 성향, 물론 사회복지직이 사회복지업무를 해야 되는 게 맞는데 그런데 그 성향이 '얘는 일을 맡겨도 못하겠다.' 싶으면 빼버리고 행정직이라도 좀 더 할 수 있겠다. '얘는 믿고 할 수 있겠다.' 하면 사회복지업무라도 앉히시는 것 같더라고요.(강, 1차 면접)

이러한 업무할당은 기초자치단체 수준에서 지역사회개발을 위해 사회복지전담공무원이 수행해야 할 기능이나 전문적 역량에 대한 인식이 아직까지 매우 부족함을 알 수 있게 하는 것이었다. 그럼에도 불구하고 본 연구에 참여한 행정직공무원들은 아직까지 사회복지전담공무원들이 사회복지업무를 담당할 만한 전문지식과 기술을 갖고 있음을 높이 평가했다.

> 확실히 사회복지 대상자들 많이 면담한 사람들하고 저는 달라요. 제가 면담할려면 막혀요. 못해요. 잘, 법에 따라서 몇 가지만 딱 주어지면 끝나는 사람들이 아니잖아요. 수급, 국민기초 수급자들은, 몇 가지 딱 주어지면 끝나는 게 아니라 그분 주변을 다 캐야 하기 때문에 면담하는 자체가 달라요. 확실히 그건 제가 인정해요. 복지대상자가 왔을 때 어떻게 면담을 해서 어떻게 이끌어 나가야 되는지... (중략) 가장 큰 업무는 급여를 주는 건 맞아요... 돈을 주는 큰 업무는 맞는데 예전하고 좀 많이 달라진 것 같더라고요... 사례관리가 되고 있긴 해요.(강, 1차 면접)

> 기초생활 책정하고 그런 건 아무리 이웃돕기 경험 많다고 해도 행정직들은 그런 거 따라갈 수가 없죠. 사회복지전담들이 훨씬 일처리도 빠르고...(준, 1차 면접)

> (사회복지전담공무원과 행정직공무원은) 제가 보기에는 마인드 자체가 다르죠... 행정직들은 같이 잘 나가다가 결정적인 순간에 극히 행정적 결론이 행정직이 되는 거예요. (사회복지전담공무원은) 착해요. 사람마다 차이는 있죠. 그런데 차이는 있는데 이제 아무래도 배운 사람들이니까 그쪽으로.(함, 1차 면접)

이러한 이유로 행정직공무원들은 사회복지업무는 사회복지전담공무원이 맡는 것이 적합하다고 생각하는 경향이 있었다.

> 사회복지전담공무원은 하는 일이 거의 정해져 있잖아요? 복지 쪽 업무 아무래도 노하우도 많고 아는 지식도 더 많은데 행정직들은 뭐 언제 복지업무를 맡을지 모르잖아요? 저처럼 신규로 와서 맡을 수도 있고 아니면 중간에 가다가 맡을 수도 있고 하니까... 노하우나 스킬이 많이 달리고... 아무래도... 적응하는 데 늦을 수 있죠.(임, 1차 면접)

그러나 상대적으로 사회복지전담공무원들은 행정직공무원보다 전반적인 업무처리능력, 즉 행정능력이 떨어지고, 소수직렬로서 갖는 배타적인 특성이 있으며, 사회복지마인드가 결여된 경우도 있는 것으로 나타났다. 사회복지전담공무원의 경우 사회복지마인드가 강조되는 이유는 사회복지전담공무원에게는 공무원이라는 직업적 역할보다는 '희생과 봉사'의 이미지가 강한 사회복지사로서의

역할을 기대하는 사회적 분위기 때문이다(박미은, 2004; 최일섭, 2007). 이처럼 사회복지전담공무원에게 도덕적 의무감과 희생이 요구되고 사회복지전담공무원의 업무가 일반 공무원과 차별적으로 인식되면서 다른 직렬 공무원들과의 관계가 배타적으로 변질되는 문제가 발생되기도 하는 것으로 보인다.

> 솔직히 말해서 사회복지 업무는 잘, 전공이니까 잘하는데 반면에... 이쪽 회계업무라든가 행정업무는 많이 취약해요... 그쪽은 덜덜 떨어요. (중략) 사회복지담당공무원들이 착각하는 부분이 있어요. 자기들만이 전문가라고 생각하죠. 그런데 행정공무원은 행정의 전문가라는 걸 인정을 안 해요. 잡직으로 보지. 그런데 가끔 이렇게 이렇게 툭 던져서 회계업무에 대해서 툭하고 주면 아는 게 없어요... 우리만 전문가라는 그런 의식들이야. 애들이 지네들끼리 똘똘, 직렬이 있으니까 똘똘 뭉쳐서... 소수니까 뭉치는 건 당연한 건데...(함, 1차 면접)

> 제 생각은 복지직 업무 같은 경우는 복지직이 하는 게 학문상으로는 이게 맞는 것 같아요... 저희 행정직 같은 경우에는 그런 복지업무에 대한 개념이 전혀 없잖아요? 그런 마인드도 없고... 민원인 입장에서는... 도와달라고 외치는 사람인데. 저는 외람된 말씀이지만 저는 남을 위해서 살아야겠다는 생각을 해본 적이 별로 없어요... 저같이 뭐 그런 마인드 없이 하는 사람이랑 민원인 입장에서는 차이가 나지 않을까?(용, 1차 면접)

> 전, 사회복지하는 사람들은 마음이 따뜻할 줄 알았어요. 근데 그렇지가 않더라구요... 또 행정직으로 들어온 게 아니라 행정능력도 떨어진다고 생각했어요... 수급자 대상, 상대하는 것도 굉장히 차갑고 무뚝뚝하더라구요... 자기들은 사회복지사가 아니고 공무원이라는 식이더라구요... 근데 마인드나 그런 것도 좀 더 달라져야 한다고 생각해요. 특수 직렬답게 특수하게.(준, 1차 면접)

이처럼 사회복지마인드가 부족하다는 지적의 이면에는 과다한 업무량과 부족한 보수교육 및 재교육 등으로 인한 전문성 부족의 문제가 내포되어 있기도 하다. 이러한 문제는 사회복지전담공무원의 경우 체계적 인력수급 계획에 의해 채용된 것이 아니라 지방자치단체에서 중장기적 계획 없이 그때그때 필요에 따라 사회복지전담공무원을 채용하고 교육해온 현실과 무관하지 않다(정은정, 2007). 게다가 사회복지전담공무원이 공공복지행정에 대한 이해와 실습 없이 공무원임용준비만 거쳐 근무를 시작함으로써 직무를 수행하는 데 필요한 전문성이 부족한 것으로 지적되기도 한다(황성하, 2007). 황선영・박경숙(2007)의 연구에서는 사회복지전담공무원의 업무처리과정이 비합리적일수록, 업무량이 많을수록, 교육이 부족할수록 복지대상자에 대한 비인간화의 정도가 높은 것으로 나타나 사회복지전담공무원의 전문성 강화 방안을 마련하는 것이 시급함을 알 수 있다. 그러나 사회복지전담공무원을 대상으로 한 교육훈련은 매 3년 1회 이상 모두 40시간 이상의 보수교육에 불과해 유명무실하다는 지적이 끊이지 않고 있다(김태수 외, 2003). 이에 문영주(2010)는 사회복지전담공무원의 전문성 강화를 위해서는 사회서비스 시장에서 요구되는 새로운 지식과 기술, 특히, 근로연계복지, 지역사회 차원의 사례관리, 교육복지, 서비스의 기획 및 평가 등에 대한 비전과 내용을 공유할 수 있는 교육체계를 마련해야 한다고 지적했다.

3. 업무갈등: 일반민원 대(對) 부정수급

행정직공무원은 업무수행과정에서 다양한 민원으로 인해 많은 업무갈등을 경험하고 있었다. 지침이나 법률을 따르지 않고 융통성 있게 업무를 수행하는 경우 인감위조 등의 사건이 발생할 때는 책임을 져야 하는 경우도 있었다.

> 인감위조라든가 등초본 위조? 특히... 인감을 담당

하는 공무원들한테는 따로 이렇게 보험을 들더라고요. 왜냐하면 민원인들이 정말 맘먹고 속일려고 한다면은 언제든지 속일 수 있거든요... 그때 발급해준 공무원은 이제 추적에 들어가는 거예요. 그러면 공무원에도 구상권이라는 게 있어요. 물론 나의 백프로 잘못은 아니겠지만은 어느 정도 책임을 지고 들어가는 부분이 있거든요. 그것들을 보호해주기 위해서... 계획 보험을 들어줘요. 인감 담당자한테는 어느 정도를 이렇게 배상해줄 수 있게 보험에서... 그런데 그걸 알고 나니까 인감만 보고도 무섭더라고요.(강, 1차 면접)

행정직공무원들은 민원인과의 관계에서도 많은 갈등을 경험하고 있었다. 특히 민원인의 호소에만 근거하거나 민원이 발생되었다는 이유만으로 행정직공무원이 일방적으로 당하는 경우에 대한 불만도 컸다.

공무원이기 때문에 인신공격이 들어와요. 얼굴에 찍어 바를 시간 있으면 공부나 하라고. '공무원이 말이야, 공무원이 말이야' 큰소리로. 거기서 막 대응을 할 수가 없는 거야. 큰소리로 이런 케이스, 목소리 큰 쪽은 목소리를 먼저 내는 쪽은 민원인 쪽이에요. 그거를 이용하는 사람들도 있죠. 큰소리 내면 조용히 시켜야 하니까 적당히 얘기를 들어줄 거다.(함, 1차 면접)

민원인들이 일단 목소리 크게 지르고 목소리 크면 우리는 입장이 좀 난처하고 흔히 말해서 감사권 이런 데 뭐 찌른다고 해야 하나 이런 데 얘기해서 압력이 들어오는 경우가 있죠. 그런 게 많죠. 갈등도 있고. 절대 화를 못 내죠. 물론 저희에게 함부로 하실 수도 없지만 우리 입장에선 억울한 부분이 한두 개가 아니죠. 그래도 참아야 하죠.(용, 2차 면접)

민원업무에 있을 때는 민원계에 있을 때는 좀 노예 같았어요. 뭐 하라는 대로 다 했어야 했으니까. 그리고... 세무과 가서는 다시 또 노예가 되는 것 같았어요. 세무과에서는 업무가 여기서는 많이 말하지는 않았는데 세입관리비라고 해서 세, 세수입하고 지방세 아닌 다른 세수입하고 지방세 과오납금이라 해서 돌려줘야 할 돈을 제가 돌려주는 업무를 맡고 있었는데. 제가 이거는 돈을 쓰는 자리가 아니라 돈을 돌려주는 자리예요. 잘못 돌려주면 욕 바가지로 먹고 늦게 돌려줘도 엄청 욕을 얻어먹고 이거 제대로 안 해주면 욕을 더 얻어먹고... 또 노예가 됐더라고.(강, 1차 면접)

공공복지 영역에서 한정된 자원을 정해진 기준에 맞춰 배분하는 역할을 담당하는 사회복지전담공무원도 빈곤문제가 심각한 복지민원인으로 인한 업무갈등이 심각한 것으로 나타났다. 지방자치단체 공무원들의 사회복지업무 기피요인을 조사한 한 연구에서는 직급에 상관없이 가장 기피하는 요인은 '민원인 상대가 어렵다'였다(한정우, 2007). 박향경・정익중(2010)의 연구에서도 동사무소에서 빈번하게 경험하는 복지민원인과 관련된 부정적 경험은 다른 직렬 공무원이나 동사무소 내 다른 업무를 보는 직원들에게 사회복지업무는 하고 싶지 않은 일이라는 인상을 남기고 있었다. 사회복지전담공무원 중 민원인에게 심하게 당한 여성 사회복지전담공무원들은 밤마다 가위에 눌리거나 심한 경우에는 대인기피증으로 이어지기도 하는 것으로 나타났다. 특별히 2011년 5월부터 실시한 '부양의무자 확인조사'로 인한 수급탈락자나 급여감소자의 규모가 4만 5000명에서 6만여 명에 이를 것으로 보여 수급자나 수급신청자들의 사회복지전담공무원에 대한 언어적 폭력과 신체적 위협은 더욱 심해질 것으로 보인다(한겨레신문, 2011년 7월 15일자).

사회복지과 가서는, 돈을 주는 자리잖아요?(중략) 누락되시는 분은 이제 난리가 나시는 거죠. 니들이 나랏돈 처먹고 하는 일이 그건데... 응 제때 돈도 안 주고 나 이거 생계비랑 똑같다고 당장 내놓으라고... 그런 분들한테 나는 돈을 주는 자리인데도 욕을 먹더라고요. 보니까 또 노예 같았어요.(강, 1차 면접)

실천하는 입장에서 보면 쏟아지는 문서에 뭐 찾아가는 복지서비스? 그거 어렵죠... 요즘 또 사회복지 수급자들은... 국가가 당연히 해줘야 되는데 그렇게 안 해준다고 떼 부리는 분들도 있고. 거기를 사회복

지 담당자가 중심을 잡아가면서 조율을 해가면서 해야 하니까 그 아이들도 분명 애로 사항이 있을 거예요.(함, 1차 면접)

어떤 분은 술 먹고요. 장애인등록 관련해서. 그분이 장애인등록신청을 했는데 등급외 판정이 났어요. 그러니까 장애인으로서 등록이 안 된다고 그걸 관련해서 저희한테 술 먹고 전화를 하신 거예요... 욕도 막 하시고... 막 울면서 내가 이거 다시 안 해주면 손목을 칼로 그어서 여기서 내가 죽겠다. 그런 막말도 하시는 분도 계시고.(임, 1차 면접)

대체로 사회복지전담공무원들과 수급자 간의 갈등은 수급신청 때부터 시작되는데 수급자 중에는 관련 자료를 제출하라는 요청에 협조하지 않으면서 수급을 받기 위해 거짓말을 하거나 협박을 하는 경우가 있어 사회복지전담공무원의 업무를 가중시키고 있는 것으로 보고되고 있다(김사현, 2008). 보건복지부에 따르면 2011년 10월 말 기준으로 기초생활보장수급자의 부양의무자 가운데 상시근로소득자(직장인)는 15.9%에 불과하고, 나머지는 소득이 없거나 자영업자인데 소득이 제대로 드러나지 않는 자영업자들 사이에서는 '부모를 기초수급자 못 만드는 사람은 바보'라는 말까지 나돌 정도여서 부정수급에 대한 대책이 매우 시급함을 알 수 있다(한국경제신문, 2011년 11월 15일자).

Ⅴ. 결론 및 논의

지방행정조직에서 사회복지업무가 증가하고 전달체계 개편이 이루어지면서 사회복지전담공무원뿐 아니라 행정직공무원도 사회복지업무를 담당하고 있는 실정이다. 그러나 지금까지 이루어진 연구들은 사회복지전담공무원을 대상으로 하여 사회복지전담공무원 중심으로 사회복지업무에 대한 이해를 제공하고 있어 행정직공무원을 대상으로 한 연구의 필요성이 제기되고 있다. 이에 본 질적 연구는 행정직공무원을 대상으로 이들의 민원행정업무와 사회복지업무 수행경험을 비교분석함으로써 지방자치단체 민원행정업무와 사회복지업무의 효과적인 업무수행을 위해 어떠한 정책적 대안이 필요한가를 논의하고자 수행되었다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 행정직공무원은 민원행정업무와 사회복지업무 모두 업무량이 많아 업무과다 상태라고 보았다. 그러나 행정직공무원에 비해 상대적으로 소수인 사회복지전담공무원의 경우 할당된 복지민원이 절대적으로 많은 데다 본연의 사회복지업무 외에 일반 행정업무도 겸해야 해서 업무가 더 과다한 것으로 나타났다. 둘째, 행정직공무원은 자신들의 주요 업무인 민원행정업무는 단순 반복 업무가 많지만 다양한 업무 모두를 제한된 시간 안에 수행할 수 있는 행정능력이 필요하다고 보았다. 반면, 사회복지업무는 자신들의 주요 업무가 아니므로 꺼리는 경향이 있고 잘 모르기 때문에 사회복지업무를 수행하기 위해서는 사회복지 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었다. 셋째, 행정직공무원은 민원행정업무나 사회복지업무 모두 주요 업무갈등이 민원으로 인해 발생한다고 보았다. 민원행정업무 수행 시에는 민원인들의 서류위조나 민원제기, 민원인의 시비가 업무갈등의 주요 요인이었고, 사회복지업무 수행 시에는 부당수급자의 폭언이나 위협 등이 업무갈등을 일으키는 주요 요인이었는데, 복지민원인들과의 갈등은 매우 심각한 수준이어서 이에 대한 대책이 시급해 보였다.

본 연구결과를 토대로 한 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 행정직공무원과 사회복지전담공무원 모두 업무량이 과다한 상태이므로 전반적으로 공무원의 증원을 적극적으로 고려해야 할 것이다. 특별히 사회복지전담공무원은 생계와 직결된 수

급자 선정 및 관리 업무를 담당해야 하므로 공정하고 투명한 관리를 위해서는 사회복지전담공무원의 수를 현실화해야 한다. 사회복지전담공무원 일인당 관리하는 복지대상자 수가 적절할 때 저소득층에게 효과적인 사회복지서비스를 제공할 수 있을 것이다. 2011년 5월부터 보건복지부가 실시하고 있는 '부양의무자 확인조사'를 제대로 진행하고 수급탈락으로 인한 민원의 증가 등 부작용을 최소화하기 위해서는 현장인력인 사회복지전담공무원의 증원이 불가피한 실정이다. 다만, 사회복지전담공무원의 증원에 따른 지방자치단체의 재정부담을 줄이기 위해서는 중앙정부의 현실적인 지원방안이 마련되어야 할 것이다. 아울러, 사회복지전담공무원의 적절한 충원이 이루어질 때까지는 사회복지전담공무원이 전문성이 필요한 업무, 즉 업무밀도가 높고 상담업무가 필요한 업무를 담당하고 전문성을 요하지 않는 일반적인 복지업무는 행정직공무원이 담당하게 하고 행정직공무원을 대상으로 사회복지 관련 교육을 실시하는 방안도 고려할 만하다. 둘째, 행정직공무원과 사회복지전담공무원 모두 정해진 법률과 지침에 의해 업무를 수행하고 있는데 법률과 지침이 현실과 맞지 않는 부분이 있어 담당 공무원에게 어느 정도의 재량을 부여하는 방안을 도입할 필요가 있다. 또한 사회복지전담공무원의 전문성 함양이 직무수행의 필수요건이므로 관련 교육의 기획 및 실시가 전문적인 관리를 통해 이루어지게 함으로써 복지대상자에게 질 높은 서비스를 계획하고 지원할 수 있는 사례관리자의 역할을 할 수 있게 해야 한다. 사례관리는 사회복지서비스의 질 향상과 직결되기 때문에 공공기관에서도 주력해야 하며, 사회복지전담공무원의 성과평가 시에 지역사회 복지자원 활용정도 등을 반영하는 방안도 필요하다고 하겠다. 셋째, 행정직공무원이나 사회복지전담공무원 모두 민원으로 인한 업무갈등이나 스트레스의 수준이 매우 높은 편이라 민원을 최소화하기 위한 다각적인 방안을 마련하는 것이 필요하며 이와 함께 민원처리과정을 투명하게 하는 것이 중요할 것이다. 특히 사회복지업무를 기피하게 하는 주요 요인이 되고 있는 부정수급자의 횡포나 협박 등의 문제를 최소화하기 위해서는 사회복지전담공무원이 민원인과의 갈등과 관련하여 제안이나 건의를 할 수 있는 구체적인 시스템을 마련하고 지방정부가 이를 적극적으로 반영하여 효과적인 사회복지전달체계를 구축하려는 노력이 필요하다.

본 연구는 지방자치단체에서 직접적으로 사회복지업무를 담당하고 있는 행정직공무원의 민원행정업무 수행경험과 사회복지업무 수행경험을 비교함으로써 원활하고 효율적인 사회복지업무 수행을 지원하기 위한 개선방안을 구체화하기 위해 수행되었다. 본 연구의 한계와 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 본 연구는 5명의 행정직공무원을 대상으로 이들의 민원행정업무경험과 사회복지업무경험을 비교분석했으므로 다양한 비교의 범주나 주제를 발견하는 데 한계가 있을 수 있다. 그러므로 후속연구에서는 다양한 지역의 더 많은 수의 행정직공무원을 대상으로 이들의 업무수행경험을 비교분석하거나 사회복지전담공무원의 업무수행경험과의 비교연구 등을 수행함으로써 본 연구결과에서보다 다양하고 정련된 비교의 범주나 주제들을 발견할 필요가 있다.

참고문헌

강종수 · 류기형, 2007, "사회복지사 경력몰입 결정요인 및 직무태도에 미치는 효과", 「한국사회복지학」, 제59권 제3호: 220~222, 한국사회복지학회.

강황선・김미선, 2009, “지방정부 성과의 상대적 능률성 측정에 관한 연구: 서울시 25개 자치구의 민원행정 업무를 중심으로”, 「한국행정논집」, 제21권 제3호: 999~1024, 한국정부학회.

고수정, 2006, “공・사부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인 비교분석”, 「한국행정논집」, 제18권 제2호: 473~494, 한국정부학회.

권용수, 2006, “사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 「한국행정논집」, 제18권 제3호: 743~764, 한국정부학회.

김경호・소순창, 2010, “지방자치단체에서 사회복지전담공무원의 업무수행에 관한 질적 연구”, 「한국지방자치학회보」, 제22권 제2호: 125~147, 한국지방자치학회.

김교성・황미경, 2007, “사회복지전담공무원의 슈퍼비전 실태와 직무관련 변인과의 구조적 관계에 관한 연구”, 「한국비영리연구」, 제6권 제2호: 217~260, 한국비영리학회.

김구, 2002, “지방공무원의 직무만족과 직무성과의 영향요인에 관한 의사결정나무 분석”, 「한국정책학회보」, 제11권 제2호: 27~49, 한국정책학회.

김문성・박성철, 2010, “공무원의 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향”, 「한국행정학회 하계학술대회 자료집」, 1~12, 한국행정학회.

김병섭, 1994, “공무원의 복지부동과 직무몰입도: 동기이론 및 스트레스이론을 중심으로”, 「한국행정학보」, 제28권 제4호: 1279~1299, 한국행정학회.

김사현, 2008, “사회복지전담공무원의 눈으로 수급자를 바라보다”, 「한국사회복지학회 춘계학술대회 발표논문집」, 200~205, 한국사회복지학회.

김성한, 2002, “사회복지전담공무원의 직무 명확화와 그 역할”, 「한국사회복지학」, 제48권 제3호: 214~242, 한국사회복지학회.

김성한・이미림, 2010, “조직구조, 교육훈련이 사회복지전담공무원과 행정직공무원의 지식공유의도에 미치는 영향 비교: 자기효능감과 신뢰의 매개효과를 중심으로”, 「한국사회복지행정학」, 제12권 제1호: 271~300, 한국사회복지행정학회.

김순양, 2001, “읍・면・동 사회복지전담공무원의 전문성 수준분석”, 「한국행정학보」, 제35권 제2호: 155~176, 한국행정학회.

김태수・백종섭・신회영, 2003, 「복지행정론」, 서울: 대영문화사.

동아일보, “복지공무원 7000명 증원? 우린 월급 줄 돈 없습니다”, 2011년 7월 15일자.

문영주, 2010, “사회복지서비스 전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 미치는 영향”, 「사회연구」, 제20권: 9~35, 한국사회조사연구소.

박미은, 2004, “사회복지 낙후성의 내재적 고찰: 사회복지 전문직의 역량과 한계”, 「비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집」, 27~38, 한국사회복지학회.

박연호, 2001, 「행정학신론」, 서울: 박영사.

박향경・정익중, 2010, “인터넷 토론방 댓글에 나타난 사회복지전담공무원에 대한 대중의 인식: 2008년에 발생한 복지지원금 횡령사건 이후를 중심으로”, 「한국사회복지학」, 제62권 제1호: 391~415, 한국사회복지학회.

서재호, 2008, “교육훈련을 통한 기초자치단체 사회복지담당공무원의 역량강화 방안 연구: Rothman의 지역사회개발모형(CDM)을 토대로”, 「한국지방자치학회보」, 제20권 제3호: 65~87, 한국지방자치학회.

송근원, 2002, “사회복지전담공무원 제도 과연 필요한 것인가?”, 「한국사회복지학」, 제48권 제3호: 65~87, 한국사회복지학회.

오을임・김구, 2004, “지방정부에 있어서 지식공유에 의한 직무만족의 영향요인”, 「한국지방자치학회보」, 제16권 제4호: 5~30, 한국지방자치학회.

옥원호・김석용, 2001, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”, 「한국행정학보」, 제35권 제4호: 355~373, 한국행정학회.

유규상, 2008, “공무원의 인사이동에 다른 행정업무 지식공유에 관한 실증연구”, 「지방행정」, 제57권 제662호: 118~131, 지방행정공제회.

윤찬영, 2009, “사회복지담당 공무원에 관한 불편한 진실”, 「월간 복지동향」, 제126권: 29, 참여연대사회복지위원회.

윤혜미, 1993, “소진: 그 다면적 이해와 대응방안 연구”, 「한국사회복지학」, 22: 118~141.

이남인, 2003, “후설의 초월론적 현상학과 하이데거의 해석학적 현상학”, 「철학과 사상연구」, 제23권: 77~101.

이상철・유근환・장우진・김용득, 2005, “지방공무원의 직무만족과 고객지향성에 관한 연구”, 「한국사회와 행정연구」, 제15권 제4호: 97~120, 서울행정학회.

이현주・강혜규・노대명・신영석・정경희・유진영・김용득・민소영・이주열・한익희, 2007, 「주민생활지원서비스 업무수행체계 분석 및 개선방안」, 한국보건사회연구원.

임도빈 · 이현국, 2009, "일선관료의 시간사용 분석: 동사무소 사회복지전담공무원을 중심으로", 「한국사회와 행정연구」, 제20권 제2호: 1~27, 서울행정학회.

임성옥, 2006, "사회복지사의 직무특성과 조직몰입에 관한 연구: 사회복지전담공무원과 종합사회복지관 사회복지사 집단비교를 중심으로", 「사회복지정책」, 제25권: 5~26, 한국사회복지정책학회.

정윤모 · 강영식, 2009, "사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향", 「사회복지정책」, 제36권 제1호: 255~277, 한국사회복지정책학회.

정은정, 2007, "사회복지전담공무원의 직급별 핵심역량모델 연구", 「산업교육연구」, 제14권: 67~87, 한국산업교육학회.

정재욱 · 배철효 · 한동효, 2004, 「현대행정관리론」, 서울: 대영문화사.

제갈돈, 2004, "지방공무원의 직무만족과 개인적 특성: 서비스경력을 중심으로", 「한국행정논집」, 제16권 제4호: 813~835, 한국정부학회.

최성재 · 남기민, 2006, 「사회복지행정론」, 서울: 나남출판.

최인섭 · 초의수, 2001, "사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 관한 연구", 「사회복지정책」, 제13권: 274~287, 한국사회복지정책학회.

최일섭, 2007, "한국 사회복지학 실천의 동향과 과제", 「한국비영리연구」, 제6권 제3호: 185~209, 한국비영리학회.

하미승 · 권용수, 2002, "공무원 직무스트레스 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처공무원을 대상으로", 「한국행정연구」, 제11권 제3호: 214~245, 한국행정연구원.

한겨레, "복지부 '부양의무자 날림조사'… 빈곤층 눈물", 2011년 7월 15일자.

한국경제신문, "부모를 기초생활수급자 못 만들면 바보", 2011년 11월 15일자.

한정우, 2007, "지방자치단체 공무원들의 사회복지업무 특성에 대한 인식과 직무만족에 관한 연구: 여수시를 중심으로", 연세대학교 석사학위논문.

황선영 · 박경숙, 2007, "사회복지전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로", 「사회복지정책」, 제30권: 339~369, 한국사회복지정책학회.

황성하, 2007, "지방정부의 복지행정조직에 대한 현황과 문제점: 한국과 일본의 사례비교를 중심으로", 「지방행정연구」, 제21권 제4호: 81~114, 한국지방행정연구원.

Creswell, J. W., 1998, *Qualitative inquiry and research design*, Thousand Oaks, CA: Sage.

Guba, E. G. and Lincoln, Y. S., 1981, *Effective evaluation*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Maggs-Rapport, F., 2000, "Combining methodological approaches in research: Ethnography and interpretive phenomenology", *Journal of Advanced Nursing*, 31(1): 219~225.

Merleau-Ponty, M., 1962, *Phenomenology of perception*, London: Routledge & Kegan Paul.

Miles, M. B. and Huberman, A. M., 1994, *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*, 2nd ed., Thousand Oaks, CA: Sage.

Padgett, D., 1998, *Qualitative methods in social work research: Challenges and rewards*, CA: Sage Publications.

Strauss, A. and Corbin, J., 1990, *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, Newbury Park, CA: Sage.

van Kaam, A., 1969, *Existential foundations of psychology*, New York: Doubleday.

van Manen, M., 1990, *Researching Lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*, New York: SUNY Press

원 고 접 수 일 : 2011년 11월 1일
1차심사완료일 : 2011년 11월 11일
2차심사완료일 : 2011년 11월 24일
최종원고채택일 : 2011년 11월 30일