

# 지역사회복지실천의 과정

## 목 차

- I. 지역사회 사정
  - II. 지역사회복지 욕구의 파악
  - III. 실천계획의 수립
  - IV. 계획 실시
  - V. 평가
- 참고문헌

학 과 : 행정복지학부  
과 목 명 : 지역사회복지론  
담당 교수 : 정성배 교수



**조선대학교**  
CHOSUN UNIVERSITY

지역사회복지실천과정은 지역사회 자체를 클라이언트로 간주하기 때문에 일반 사회복지실천과정과 유사성이 있지만 실천과정에서 차이점을 보인다. 지역사회복지의 실천과정은 사회복지의 실천과정과 큰 차이가 없다. 다만 지역사회를 기반으로 한다는 특성 때문에 실천과정상에 요소들이 일부 차이가 나는 것이다(류종훈, 2007).

지역사회복지실천과정은 던햄(Dunham), 펄먼과 구린(Perlman & Gurin), 케트너 등 학자들마다 그리고 책들마다 그 과정을 조금씩 다르게 소개하고 있다. 전체적으로는 그 의미와 흐름이 비슷하지만 용어와 범주에 따라 약간의 차이를 보인다. 따라서 본 보고서에서는 지역사회복지의 실천과정을 지역사회의 사정, 지역사회복지 욕구의 파악, 실천계획의 수립, 실천계획의 실시, 평가의 단계로 나누어 살펴보고자 한다.

## I . 지역사회의 사정<sup>1)</sup>

지역사회의 사정을 통해서 지역주민이 자신의 지역사회 문제를 어떻게 경험하고 어떻게 경험하고 어떻게 인식하고 있는지, 또한 그 문제를 해결하려는 의욕, 자원, 기술이 어느 정도 있는지 등을 사회복지사는 파악할 수 있다. 지역사회의 사정에 근거하여 지역의 복지 욕구를 파악하고 활동목표와 계획을 세우는 것이 그 지역사회에 있어서 가장 유효하고 현실적인 실천 활동을 가능하게 한다. 지역사회를 전체적으로 파악한다는 것은 지역에 대해서 다음과 같은 구조와 특성을 파악하는 것이다.

### 1. 지역사회의 역사와 문화

어느 특정의 지역에서 일어나는 사건이나 문제 등은 공교롭게도 그 지역의 과거나 역사와 관련을 가지고 있는 경우가 있다. 이 때문에 그 지역의 역사에 대한 정보를 파악할 필요가 있다. 또한 지역의 전통적인 문화가 현재 어느 정도 보존되고 있고, 이러한 문화가 주민의 생활이나 행동을 어느 정도 규정하고 있는지를 파악할 필요가 있다.

### 2. 환경

물리적인 환경이 주민의 상호 관계에 영향을 미치는 경우가 있다. 예를 들면, 철도의 선로나 자동차도로가 지역을 둘로 나누고 있기 때문에 선로나 도로를 넘는 인적 교류나 서비스 이용이 적어지는 경우도 있다. 그 외에 지역 내의 인적 교류의 구조를 파악하기 위해서는 다음과 같은 환경상의 특징을 파악할 필요가 있다.

#### 1) 행정에 의한 지역 구분

초등학교 구역이나 중학교 구역이라는 생활 중심의 구역이 아니라, 행정관리를 쉽게 하기 위한 지역 구분이 있다. 이러한 현상 때문에 물리적으로는 이웃사촌이지만 학군이 다르기 때문에 거의 교류가 없는 일도 일어나고, 반대로 원거리라도 같은 학군이면 빈번한 교류가 있는

---

1) 지역사회사의 사정은 박태영(2014)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 요약하였다.

사례도 있다.

#### 2) 지리·지형에 의한 지역 구분

앞에서 철도나 도로의 예를 들었지만, 강이나 산, 골짜기 등 자연환경이 지역을 몇 개로 구분하는 경우도 있다.

#### 3) 산업구조<sup>2)</sup>

그 지역이 어떤 지역, 즉 산업지역, 공업지역, 상업지역 등에 따라 지역의 특성이나 안고 있는 문제점이 달라진다.

#### 4) 주택 상황

주택이 밀집해 있거나 고층 아파트가 들어서 있는 신혼주택지역에는 샐러리맨 세대가 많이 생활할 것이다. 그렇다면 낮 동안 그 지역에 머무는 사람은 전업주부나 노인, 취학 전의 아동일 가능성이 높다. 그 결과 성인여성들끼리 알고 지낼 가능성이 높은 데 비해서 성인남성들은 지역 내에서 알고 지내는 일이 적을 것이다.

#### 5) 교류의 장

공원이나 각종 회관 등 주민이 교류할 수 있는 설비나 장소가 얼마나 있는지에 따라 주민의 교류 패턴에 차이가 나타날 수 있다. 새로운 경향으로서 대형 쇼핑센터의 유무도 주민의 교류 패턴에 영향을 미친다. 평일 낮에 노인이나 주부들이 쇼핑센터의 벤치에 앉아 쉬거나 즐겁게 담소를 즐기는 모습을 볼 수 있을 것이다. 즉, 쇼핑센터가 하나의 교류장소가 되는 것이다.

### 3. 지역주민

지역사회복지의 핵심대상인 지역주민에 관한 정보, 즉 인구동태, 주민의 의식, 지역의 네트워크, 주민의 가치관과 행동양식 등을 파악하여야 한다.

#### 1) 인구동태<sup>3)</sup>

우선 국세조사의 결과나 각 지방자치단체가 제공하고 있는 통계자료로부터 다양한 인구동태에 관한 정보를 얻을 수 있을 것이다.

#### 2) 지역에 대한 주민의 의식

지역사회복지실천을 위한 지역에 대한 주민의 의식은 다음과 같은 것을 중심으로 파악할 필요가 있다. 첫째, 지역주민은 그 지역사회의 좋은 곳, 개선해야 할 곳을 어떻게 생각하고 있으며, 무엇이 그 원인이라고 생각하고 있는가, 지역에 대한 귀속감 정도는 어느 수준인가 등과 같은 지역사회 전체에 관한 주민의 의식을 파악하는 것이고, 둘째, 지역에 있는 주민단체

---

2) 그 지역이 농업지역이면 대부분의 주민이 그 지역에서 일하면서 생활하게 되지만, 공업지역이나 상업지역의 경우 낮 동안은 거기서 일하는 사람이 많더라도 야간에는 머무는 인구가 적어진다. 일하는 곳과 가정 생활하는 곳이 분리되어 있기 때문이다.

3) 그 지역의 인구규모와 전입·전출 등의 이동 경향, 그 지역을 구성하는 사람들의 연령별·성별 분포 상황, 독거노인 세대, 핵가족, 삼세대가족이라는 세대의 종류와 한 세대당의 인원 수 등 지역사회 복지실천에 필요한 기초적인 정보를 파악할 수 있을 것이다.

에 대한 의식을 파악해야하고, 셋째, 서비스 제공기관에 대한 의식을 파악하는 것이고, 마지막으로 행정에 대한 신뢰도와 지지도를 파악할 필요가 있다.

### 3) 지역의 네트워크

지역주민의 의식이라는 것과는 별도로 지역주민 상호 간에 실제로 어떤 네트워크를 형성하고 있는지 알 필요가 있다. 여기서 말하는 네트워크는 가족, 친척, 이웃관계, 친구관계 등으로부터 형성되는 사회적인 인간관계이다. 이것을 알아야 하는 이유는 네트워크는 지역을 지탱하는 중요한 자원이며, 더구나 주민그룹을 편성할 때 중요한 정보가 되기 때문이다.

### 4) 평균적인 가치관 · 행동양식

지역사회에 따라서는 이웃 간의 교류나 협력을 중시하는 가치관을 가진 지역이 있는 반면에 주민 개인의 프라이버시를 보다 중시하는 가치관을 가진 지역도 있다. 사회복지사는 개입하기 전에 그 지역의 평균적 가치관이나 행동양식을 파악하지 않으면 안 된다. 이것은 어떤 개입방법이 좋은지를 판단하는 중요한 정보가 된다.

## 4. 주민조직·단체

지역에는 다양한 주민조직이나 단체가 활동하고 있다. 예를 들어, 반사회, 자원봉사 활동단체, 노인 관련 단체, 아동 · 여성 관련 단체, 자어애아동이나 가족의 당사자단체 등이다. 이들의 조직 · 단체의 상황 및 지역문제에 대응하기 위한 기능을 갖고 있는지 등을 사정하여 분석하는 것이 중요하다. 사정해야 하는 항목은 주민조직과 단체에의 회원의 입회 상황, 회원의 활동 참가율, 활동내용과 빈도, 조직과 단체의 운영 방법 등이 있다.

## 5. 정보의 전달과 의사소통

지역사회 내에서 정보가 어느 정도 전달되는지를 파악하는 것 또는 지역에서 의사결정에 중요한 영향을 미치는 사람이나 조직의 의사소통 방향성을 파악하는 것이 중요하다. 왜냐하면 이러한 정보는 그 지역에 사회복지사가 개입해서 문제해결을 위한 여론을 주민들 사이에서 형성해 갈 때 어떻게 주민들과 의사소통을 하는 것이 가장 효과적인지를 결정하는 지침이 되기 때문이다

## 6. 권력구조

일정한 지역사회의 권력구조에 대한 파악이 필요하다. 그 지역에서 실제로 의사결정에 중요한 역할을 하고 있는 주민조직의 종류와 규모, 공식적 지도자와 비공식적 지도자의 특성, 양자의 힘 관계나 분업체제, 그들에 대한 주민의 신뢰도와 지지도, 주민의 정치의식 고저 등이 사회복지사가 지역에 개입할 때에 파악해야하는 중요한 정보이다.

## 7. 사회자원구조의 파악

그 지역에 있는 사회적 기관이나 제공하고 있는 서비스의 종류와 분포 상황, 향후 어떤 시설이나 서비스를 계획하고 있는지 등의 현행 제도나 계획을 파악할 필요가 있다. 이 때 주의해야 할 점은 지자체 수준의 제도와 계획뿐만 아니라 광역자치단체 및 국가 수준의 제도와 계획도 함께 파악해야 하는 것이다. 또한 현재 사회자원 활용의 상황과 그 문제점도 파악할 필요가 있다. 예를 들면, 자원에 대한 정보가 주민에게 전달되지 않는 상황, 이용하기 어려운 사정, 서비스가 이용자의 욕구에 맞지 않는 것 등 서비스나 제도의 문제점을 파악해 두는 것이다.

## Ⅱ. 지역사회복지 욕구의 파악

지역 주민이 생활하는 데 있어서 필요한 생활수준 또는 조건이라는 것이 있다. 그 수준이나 조건과 현실과의 격차가 지역사회의 욕구이다. 지역사회 욕구의 파악이 중요한 것은 지역사회복지실천 계획의 목표를 설정하는 데 필요하기 때문이다.

### 1. 지역사회복지 욕구의 파악내용

지역사회복지 욕구의 내용은 전체적인 상황에 대한 것과 각 과제에 따른 욕구 내용을 파악할 필요가 있다.

#### 1) 사회의 전반적인 복지욕구에 대한 파악

지역사회복지 욕구의 파악은 우선 개인이나 가족, 집단이 안고 있는 개별의 문제와 욕구의 파악으로부터 시작된다. 예를 들면, 개개의 아동이나 노인, 장애인이 재가복지에 대해서 느끼는 문제와 욕구를 파악하는 것이다. 다음으로 그 문제의 정도, 즉 강함과 깊이를 파악함으로써 지역사회복지 욕구의 전체적인 상황을 파악하게 되는 것이다.

#### 2) 과제에 따른 욕구의 파악

구체적인 과제에 초점을 맞추어 그 대상이나 문제에 한정해 상황을 파악하는 것이다. 우선 당사자가 느끼는 문제 상황을 파악한다. 이는 사회복지사가 파악한 문제점과 당사자가 느끼는 문제점의 사이에 차이가 발생하는 경우가 있기 때문이다.

### 2. 지역사회복지 욕구의 파악방법

지역사회복지 욕구를 파악하기 위한 방법은 기존 자료에 의한 파악, 현지답사에 의한 파악, 사업이나 상담활동을 통한 파악, 모임이나 대화를 통한 파악, 통계조사를 통한 파악 등을 들 수 있다. 이러한 방법은 지역사회의 사정을 위한 방법이기도 하다.

#### 1) 기존 자료에 의한 파악

기초자치단체나 사회복지관, 보건소 등 지역 내의 여러 기관이나 단체는 정기적으로 기초자료나 사업에 관한 자료를 공표하고 있고, 그것을 활용하여 대상이 되는 지역사회의 복지욕

구나 문제를 파악할 수 있다. 이들 자료를 수집하여 분석할 때 잘 검토해야한다.<sup>4)</sup>

#### 2) 현지답사에 의한 파악

실제로 해당 지역사회에 나가 관찰하는 방법으로, 기존의 자료를 통하여 얻은 정보를 실제로 눈으로 보고 확인하는 작업이기도 하다. 주택 상황, 지리적 조건, 산업, 교통상황, 사회복지시설이나 관련 기관의 위치 및 주변 환경 등을 확인하는 것이다.

#### 3) 사업이나 상담활동을 통한 파악

각종 사회복지서비스에 대한 이용 현황이나 사회복지와 관련된 상담, 자원봉사활동을 이용하려는 상담 등은 사회복지 욕구가 직접적으로 표현된 것이다. 이러한 것을 통하여 개별적인 욕구를 파악할 수 있고, 1개월 단위의 데이터를 집계하여 분석하는 것에 의해 어떤 상담내용이 증가하고 있고, 어떤 서비스를 필요로 하는지 그 경향을 파악할 수 있다.

#### 4) 모임이나 대화를 통한 파악

직접적으로 지역주민이나 관계자, 관련된 전문기관이나 시설 직원 등의 의견이나 요망을 듣는 것에 의해 지역사회복지 욕구나 지역의 실정을 파악하는 방법이다.

#### 5) 통계조사를 통한 파악

지역사회복지의 욕구를 파악하기 위해서는 이정한 주민들을 대상으로 하여 설문지를 통하여 주민의 생활 상황이나 복지 욕구를 파악하는 방법이다. 이 통계조사에서는 우편조사나 집합조사, 면접조사, 전화조사 등 상황이나 대상에 적합한 방법을 활용하여야 한다.

### Ⅲ. 실천계획의 수립

지역사회복지실천계획의 수립이란 지역에서 파악된 욕구나 문제를 명확하게 하고 목표를 설정함과 더불어 어떤 방법이나 지역사회자원을 활용할 것인가에 대한 구체적인 내용이나 스케줄 등을 설정하는 것이다. 지역사회에서 파악한 욕구를 충족시키기 위한 실천을 하기 전에 실천계획을 수립하지 않으면, 무계획적으로 활동이 이루어지게 되고, 이렇게 되면 지역의 욕구를 효과적으로 충족할 수 없으며 실천의 의미도 잃어버리게 된다(박태영, 2014). 실천계획의 수립과정을 조금 더 자세히 살펴보고자한다.

#### 1. 과제의 명료화와 실천목표의 설정<sup>5)</sup>

##### 1) 과제의 명료화

지역사회를 기반으로 한 사회복지실천을 계획하는 데 있어서 유의해야 할 점은 다루어야

---

4) 자료를 수집하여 분석할 때 지역별·세대유형별로 차이가 있는지를 비교해 본다. 매년 인구나 서비스 이용자의 증감 등의 변화가 있는지를 검토해 본다. 고령화율의 자료가 다른 기초자치단체나 전국과 비교하여 높은지 낮은지 비교해본다. 지도에 지역단위로 독거노인 등 복지서비스를 이용할 가능성이 있는 사람의 인구 등 여러 가지 데이터나 시설의 위치 등을 표시하여 각 지역의 특성을 검토해 본다.

5) 과제의 명료화와 실천목표의 설정은 박태영(2014)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 요약하였다.

하는 욕구나 과제가 상당히 폭넓기 때문에 실천에 있어서 어떠한 욕구나 과제를 다룰 것인지, 또한 어떤 목표를 설정할 것인가에 대하여 실천을 개시하기 전에 명확하게 하는 작업이 필요하다. 다음으로는 명확해진 문제점이나 욕구를 기준으로 어떤 문제부터 개입할지를 결정해야 한다. 문제의 우선순위<sup>6)</sup>를 정해야한다는 것이다.

## 2) 실천목표의 설정<sup>7)</sup>

개입할 욕구나 문제를 결정하고 나서 실천목적과 목표를 설정해야 한다. 이 과정은 어떤 목표를 세우고 그 목표를 달성할 최적의 수단을 찾고 실행하는 과정이기 때문에 매우 중요하다. 목표는 하나의 개입과 평가활동을 아주 구체적인 방법으로 지시한다. 목표는 하나의 목적에 통합될 수 있다. 목표는 궁극적으로 현실적이고 측정 가능하고 달성 가능하도록 기술되어야 한다. 즉, 목표설정을 통해 원하는 미래 상황을 구체적이고 세부적으로 정의해야한다는 것이다. 또한 목표는 결과목표와 과정목표 두 가지 형태로 표현할 수 있는데, 결과목표는 대상 집단을 어떠한 형태로 향상시킬 것인가의 내용을 담고 있어야한다.

## 2. 실시 계획<sup>8)</sup>

실천 목표와 실천방법을 선택한 후에는 포괄적인 계획에 대해서 구체적인 실시 계획을 만들어야 한다. 구체적으로는 언제, 누가, 어디서, 무엇을, 어떤 방법, 어느 정도의 비용으로, 어떤 협력자와 함께, 어느 정도의 횟수와 빈도로 실시할 것인가 등에 대한 내용을 명확하게 하는 것이다. 그러나 계획한 대로 이루어지지 않을 경우도 있으므로 이에 적절하게 대응할 수 있는 융통성 있는 실시 계획을 짜야한다. 또한 실시할 때의 역할분담을 결정해 각각의 책임을 분명하게 해 둘 필요가 있다(박태영, 2014).

## 3. 자원 계획<sup>9)</sup>

사회자원의 동원·개발 없이는 지역사회복지의 진정한 발전은 어렵다고 할 수 있다. 특히, 현대사회와 같이 다양하고 복잡한 욕구의 해결이 요구되는 사회에서는 사회자원의 다양화는 물론, 사회자원의 질과 양, 그리고 사회자원의 현실화와 그 자원의 욕구를 가진 대상자가 이용하기 용이한가도 중요한 문제가 된다(고수현, 2015). 자원 계획 과정의 산출물은 예산 계획서 또는 자원 계획서<sup>10)</sup>라는 형태로 가시화될 수 있다.

다음으로는 자원 계획의 모델에 대해 살펴보려고 한다.

### 1) 점증적 모델

- 6) 다룰 문제의 우선순위를 결정하는 기준에는 첫째는 긴급성이나 심각성이 높은지, 둘째는 지역주민이나 단체가 문제해결을 위한 능력을 발휘하기 쉬운 문제인지, 셋째는 소수 주민에게 관련된 문제이지만 지역 전체적으로 대응하거나 배려가 필요한 문제인가 등이 있다.
- 7) 실천목표의 설정은 홍현미라 외(2015)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 정리하였다.
- 8) 홍현미라 외(2015)의 「지역사회복지론」에서 설계·구조화의 접근방법을 설명하고 있다. 접근방법에는 정책 접근법, 프로그램 접근법, 프로젝트 접근법이 있다.
- 9) 자원 계획은 홍현미라 외(2015)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 정리하였다.
- 10) 계획을 실행하기 위해 구체적인 자원을 어떻게 얻고, 사용할 것인가에 대한 참여자들의 동의가 반영된 문서다. 자원 계획서에는 우선 변화목표 달성에 필요한 자원의 종류에 대한 목록, 필요한 '자원의 적당한 비용'과 같이 각 자원의 종류에 대해서 계량화 된 내용을 기재해야 한다.

현재 자원분배 상황을 고려하면서 예산을 세운다. 이때 상대적이고 형식적인 기준을 사용하며 주로 지난해의 자원분배를 기준으로 한다.

#### 2) 실행 예산 모델

과거의 실행결과에 비추어 예산을 세운다. 좀 더 구체적인 실행 결과, 즉 인터뷰 단위당 비용, 클라이언트 접촉 시간당 비용과 같이 산출 결과 단위당 비용을 사정하는 방법으로 예산을 수립한다. 책임성 있는 휴먼서비스 계획을 바탕으로 하고 있다는 점에서 반드시 필요한 모델이다.

#### 3) 프로그램 예산 모델

일반적인 범주보다는 특정 활동에 대한 구체적 비용에 대한 내역을 요구하는 모델이다. 비용효과성을 정밀하게 결정해야 할 시기에 중요하게 기능할 수 있는 모델이다.

#### 4) 프로그램화-계획-예산 체계 모델

장기간의 재정계획이나 비용/편익분석, 프로그램 예산 모델 등을 바탕으로 한 모델이다. 이는 프로그램 대상을 정하고 대안을 분석하여 가장 최선인 것을 선택하고 실행과정을 점검하기 위해 관리 정보 체계를 사용한다.

#### 5) 영기준 예산 모델

현재의 목표나 우선순위에 따라 자원예산을 수립하는 모델이다. 어떤 예산상의 요구 사항도 매년 정당화되어야 한다는 가정에서 매년 새롭게 예산을 짠다.

### 4. 평가·관리 계획

실시한 결과를 그 방침이나 목표에 비추어 그 달성 정도를 평가하기 위해서는 계획안에 평가나 모니터링의 방법과 기준을 결정해 둘 필요가 있다. 계획의 실시 상황을 항상 모니터링하기도 하고, 평가하는 것으로 계획도 수정이 가능하게 될 것이다. 이와 동시에 평가의 결과는 지역주민이나 관계기관·조직에 대하여 새로운 활동에 대한 동기부여를 할 수 있게 된다.

## IV. 실천계획의 실시

실시의 과정에서는 행정 및 관리 측면에서 계획을 진행해 나가고, 실제의 변화를 위해 업무에 착수하는 것을 의미한다. 이 과정에서는 기술적 활동과 대인관계 활동이 요구된다(류종훈, 2014).

### 1. 기술적 활동<sup>11)</sup>

11) 기술적 활동은 홍현미라 외(2015)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 요약하였다.



기술적 활동은 활동 계획에 의한 활동의 조화를 이루는 것을 핵심 내용으로 하는 것이다. 지역복지를 수행하는 사회복지사의 기술적 활동에 있어 무엇보다 중요한 것은 프로그램에 참여한 참가자들을 적응시키는 문제와 참가자들의 활동을 통합하고 조화시키는 행위이다(류종훈, 2007).

### 1) 참여자 적응시키기

변화에 대한 가치와 의도 그리고 철학에 대한 명확한 메시지를 전달하기 위해 기본 교육을 시키는 과정에서 달성할 수 있다.

### 2) 활동 조정하기

활동들을 통합하고 조화시키는 행위를 말한다. 성원통합이나 보상체계와 같은 것을 통해 각 요소들 간의 일관성을 유지하도록 한다.

### 3) 적응과 조정을 촉진하기

계획이 제대로 실행되도록 적응하고 필요시 계획을 조정하는 것을 말한다. 계획상 어느 한 부분이나 근본적으로 결함이 있을 경우 필요한 것이다.

## 2. 대인관계 활동<sup>12)</sup>

실시과정에서 대인 관계적 과제로는 저항과 갈등관리하기, 참여자의 자기규제 및 통제 개발하기, 지지기반 강화하기 등이 있다. 따라서 지역복지를 수행하는 사회복지사가 대인관계 활동에서 유의해야 할 사항은 다음과 같다.

### 1) 저항과 갈등관리하기

저항이 발생하는 원인으로는 새롭게 요구되는 과업에 대한 기술이 부족하거나 노력에 대한 격려나 보상이 부재한 것 등이 있다. 저항에 대한 좋은 대처 방법은 변화에 대한 저항을 예측하고 분석하여 직접적으로 접근하는 것이다. 갈등은 자원이 부재하거나 기대가 불분명할 때 생길 수 있다. 권위와 힘을 사용하여 상호간의 의견통합을 이루어 갈등에 대처할 수 있다.

### 2) 참여자의 자기규제 및 통제 개발하기

변화과정에서 참여자 모두는 외부로부터의 통제에 대해서는 저항을 나타낼 수 있으나, 오히려 내면화된 통제는 목적과 목표를 향한 독립적 체계를 형성시키면서 과업의 효율적 추진을 가능케 한다. 즉, 자기 스스로 규제하고 통제해 나갈 수 있는 분위기를 조성해야 한다(홍현미라, 2015).

### 3) 지지기반 강화하기

변화노력을 위한 지지기반을 강화시켜야 한다. 사회복지사는 대인관계 활동 시에 기술이나 지식, 정보 등의 측면과 격려와 충고 등의 원조적 측면에서 지지기반을 강화하는 것이 필요하다.

12) 대인관계 활동은 류종훈(2014)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 요약하였다.

## V. 평가

지역사회복지실천에서의 평가는 실천전개과정에서 적절한 방법과 프로그램이 원활하게 진행되고 있는지를 분석하고, 어느 정도 실천이 종료된 단계에서는 이제까지의 실천을 점검하여 목표의 달성 정도나 방법 등을 평가하게 된다. 즉, 계획의 목표는 어느 정도 달성되었는지 또한 실천 활동은 어느 정도 효과가 있었는지를 명확하게 하고 향후 실천에서 그 결과를 반영하는 일련의 과정이다. 따라서 실천계획 실시의 평가는 실천의 최종 단계이기보다는 평가에 의해 얻어진 결과를 보다 유효한 계획을 향후에 세워갈 때 활용할 수 있는 순환과정의 한 단계이다(박태영, 2014).

평가의 영역<sup>13)</sup>으로는 노력 및 활동, 성과 또는 결과, 성과의 적절성, 효율성 평가, 실행과정이 있다(홍현미라 외, 2015). 또한 평가는 일반적으로 총괄(결과)평가와 형성(과정)평가로 나누며, 평가주체에 따라서 내부평가와 외부평가로 나눈다. 그리고 평가할 자료의 속성에 따라 양적 평가와 질적 평가로 구분한다(류종훈, 2014). 이 부분에서는 평가의 종류<sup>14)</sup>에 대해 자세히 알아보려고 한다.

### 1. 총괄평가와 형성평가

#### 1) 총괄평가

최종적 효과를 파악하는 것으로, 프로그램이 집행되고 난 후에 프로그램이 사회(클라이언트)에 미친 영향을 추정하는 조사활동이다. 프로그램이 사회에 미친 영향, 충격은 효과도 있고 부작용인 손해도 있다.

① 효과성 평가 : 효과성은 프로그램 목표의 달성정도를 의미하는데, 이를 판단하는 것이 총괄평가에서 가장 중요한 작업이다.

② 효율성 평가 : 효율성은 흔히 투입과 산출의 비율로서 표현되는데, 투입을 프로그램의 비용으로 하고 산출을 프로그램의 효과로 한다면, '효율성=효과/비용'라는 효율성의 개념이 성립된다. 프로그램의 확대여부를 결정할 때 효율성을 기준으로 하는 것은 프로그램의 비용을 고려하는 것을 의미한다.

③ 공평성 평가 : 프로그램이 집행된 후에 나타난 프로그램 결과를 평가하는 데 프로그램 효과와 비용이 사회집단 간에 또는 지역 간에 공평하게 배분되었는지를 평가하는 것이다.

#### 2) 형성평가

프로그램의 운영 및 활동을 분석하여 이를 근거로 더욱 효율적인 집행전략을 분석하거나,

---

13) 노력 및 활동은 변화활동의 양적·질적 측면 모두에 관심을 두는 것이다. 활동 결과에 구애받지 않고 활동이나 처리를 단순하게 평가의 가장 기본적인 형태다. 성과 또는 결과는 변화노력의 결과로 이루어지는 클라이언트나 대상 집단의 삶의 질 개선에 일차적인 관심을 둔다. 성과의 적절성 평가는 프로그램 개입에 의해 충족된 욕구를 계획과정 초기의 욕구사정에 파악된 기존 욕구와 비교 측정하는 것이다. 효율성 평가는 개입활동의 투입(자원)에 대한 산출과 결과(산출물, 성과)의 비율을 평가하는 것으로 비용효율성과 비용효과성 두 가지 유형이 있다. 실행과정 평가는 개입의 수행방식에 관심을 두는 것이다.

14) 평가의 종류는 류종훈(2014)의 「지역사회복지론」의 내용을 참고하여 정리하였다.

프로그램 내용을 수정·변경하거나, 프로그램의 중단·축소·유지·확대여부를 결정하는 데 도움을 준다. 또한 프로그램 효과나 부작용 등이 발생한 경로를 밝혀서 총괄평가를 보완하는 기능을 수행한다.

① 좁은 의미의 형성평가 : 프로그램이 구체적으로 어떠한 경로를 거쳐서 효과를 발생하였는지를 파악하는 것이다. 즉, 프로그램 효과를 결과로 하고 프로그램을 원인으로 하여 인과관계를 파악하되 개입과정에 영향을 미치는 매개변수들을 확인하려는 것이다.

② 운영과정평가 : 프로그램이 의도한 대로 운영이 되었는지를 확인·점검하는 것이다. 즉, 프로그램의 운영이 원래의 운영계획이나 설계에 따라 이루어졌는지를 확인하여 이에 벗어난 부분을 파악하는 것이다.

## 2. 내부평가와 외부평가

평가주체에 따라 내부평가와 외부평가로 구분할 수 있다.

### 1) 내부평가

프로그램의 결정·집행을 담당하고 있는 사람들 또는 같은 조직 내의 다른 구성원이 행하는 평가이다.

### 2) 외부평가

프로그램을 수행하는 조직체가 아닌 대학교수 또는 조사연구기관의 전문가 등의 제3자가 행하는 평가이다.

## 3. 양적 평가와 질적 평가

### 1) 양적 평가

획득한 자료의 속성이 계량화가 가능한 측정이다.

### 2) 질적 평가

획득한 자료의 속성이 계량화가 어려운 경우 나타나는 현상의 정도와 수준을 평가하는 것으로 소수의 사례를 대상으로 한다.

### \*참고문헌

홍현미라·김가을·민소영·이은정·심선경·이민영·윤민화(2015), 지역사회복지론, 서울 : 학지사  
류종훈(2014), 지역사회복지론, 경기도 : 학현사  
박태영(2014), 지역사회복지론, 경기도 : 학현사  
고수현(2007), 지역사회복지 이론과 실천, 경기도 : 교육과학사  
사회복지교육연구센터(2015), 지역사회사회복지론, 서울 : 나눔의 집  
김광희(2015), 지역사회복지론, 경기도 : 공동체

## 연습문제

1. 지역사회문제의 규정에 있어서 사회문제의 우선순위와 밀접한 관계가 있는 것은?

- ① 문제를 파생시키는 사회의 가치관
- ② 특정 사회문제에 대한 사회지배계층의 사고방식
- ③ 사회복지사가 속해 있는 기관·단체의 견해
- ④ 전문분야가 갖는 견해와 가치
- ⑤ 문제로 피해를 받고 있는 지역주민의 견해

2. 지역사회복지실천과정에서 자원 계획하기에 관한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 점증적 모델은 현재의 자원배분 상황을 고려하면서 예산을 세운다.
- ② 영기준 예산 모델은 현재의 목표나 우선순위에 따라 예산을 세우며 매년 새롭게 예산을 짤다.
- ③ 프로그램-계획-예산 체계 모델은 경제적 분석 도구를 사용함으로써 광범위한 범위를 다룰 수 있다.
- ④ 실행 예산 모델은 과거의 실행 결과와 상관없이 산출 결과 단위당 비용을 사정한다.
- ⑤ 프로그램 예산 모델은 특정 활동에 대한 구체적 비용에 대한 내용을 요구하는 모델이다.

3. 실천계획의 실시에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 이 과정에서는 기술적 활동과 대인관계 활동이 요구된다.
- ② 대인관계 활동에서는 성원통합이나 보상체계와 같은 것을 통해 각 요소들 간의 일관성을 유지하도록 한다.
- ③ 변화과정에서 참여자 모두는 외부로부터의 통제에 대해서는 저항을 나타낼 수 있다.
- ④ 변화노력을 위한 지지기반을 강화시켜야 한다.
- ⑤ 권위와 힘을 사용하여 상호간의 의견통합을 이루어 갈등에 대처할 수 있다.

4. 지역사회복지실천과정에서 목적과 목표에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 목적과 목표설정에는 클라이언트를 참여시킬 수 있다.
- ② 목표는 목적보다 좀 더 구체적인 방향을 제시한다.
- ③ 목표들은 목적에 통합될 수 있어야 한다.
- ④ 과정목표는 표적 집단을 어떠한 상태로 향상시킬 것인가의 내용을 담고 있어야 한다.
- ⑤ 목표는 목적을 세부적으로 설명하는 것이며 구체적이고 측정이 가능해야 한다.

5. 지역사회복지실천과정 중 평가에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 성과평가는 일반적으로 효과성 평가의 속성을 갖는다.
- ② 평가는 변화의 장점이나 가치에 대해 판단을 내리는 사회적 과정이다.
- ③ 형성평가는 프로그램 초기에 등장한 문제점을 수정·보완하기 위해 실시한다.
- ④ 효과성 평가는 프로그램 목표의 달성 정도를 판단한다.
- ⑤ 외부평가의 주체는 프로그램을 수행하는 조직체이다.

## 정답 및 해설

1. 정답 : ②

해설 : 사회문제가 해결되느냐 혹은 해결되지 않은 채 남아 있느냐 하는 것은 그 사회지배계층의 이해와 밀접하게 관계를 갖는다.

2. 정답 : ④

해설 : 실행 예산 모델은 과거의 실행결과에 비추어 예산을 세우며, 좀 더 구체적인 실행결과, 즉 산출 결과 단위당 비용을 사정하는

방법으로 예산을 수립한다.

3. 정답 : ②

해설 : 기술적 활동 '활동조정하기'가 활동들을 통합하고 조화시키는 행위를 말하며, 성원통합이나 보상체계와 같은 것을 통해 각 요소들 간의 일관성을 유지하도록 한다.

4. 정답 : ④

해설 : 결과목표가 표적 집단을 어떠한 상태로 향상시킬 것인가의 내용을 담고 있어야 한다.

5. 정답 : ⑤

해설 : 외부평가의 주체는 프로그램을 수행하는 조직체가 아닌 제 3자이다.

## 토론문제

1. 지역사회복지 실천 과정에서 목표와 목적이 효율적으로 통합될 수 있는 방법에 대해 토론해보시오.

2. 문제의 범위 설정에 있어서 초기에는 어떤 태도를 갖는 것이 바람직하다고 생각 하는가?