

I. 서론

1. 연구의 필요성

2017.05.30. <정신보건법>이 <정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률>(이하 정신건강복지법)로 전면 개정됨에 따라, 기존의 중증 정신질환자의 치료 및 재활 중심에서 “모든” 국민을 대상으로 한 정신건강증진 및 조기 정신질환의 발견 및 치료 등을 중심으로 서비스 범위가 확대되었다. 특히 생애 주기 및 정신건강 문제의 조기 발견·치료를 위하여 정신건강증진시설과의 연계를 통한 진료·치료, 학생정서·행동 특성검사 등의 정신건강증진사업을 시행하되, 영·유아, 아동·청소년, 중·장년, 노인·임산부로 구분하여 그 대상별 특성에 따라 시행할 것을 명시하면서(정신건강복지법 시행령 제5조) 서비스 대상의 확대를 시사하고 있다(권자영 외, 2018).

2018년 12월 기준, 서울시 정신건강 관련 기관에 종사하는 인력은 843명으로 정신건강전문요원 539명, 비전문요원은 304명이다. 상근인력 830명의 자치구별 인력 현황은 종로구의 정신건강전문요원이 49명으로 가장 많았다. 서울시정신건강복지센터(광역)를 제외한 146기관의 정신건강 관련 종사자의 업무 비중은 중증정신질환이 33%로 가장 높았으며, 정신건강증진 15%, 아동청소년 11%, 자살예방 9%로 나타났다(서울시정신건강복지센터, 2019). 이는 정신건강 문제와 요구가 복잡해짐에 따라 중증정신질환뿐 아니라, 생애주기에 따른 정신건강증진에 대한 다각적인 개입의 필요성을 의미한다.

정신건강서비스 질이 무엇보다 중요한 선택의 기준으로 부상하면서 수행 인력의 전문성 확보를 위한 지속적이고 체계적인 교육훈련의 요구가 무엇보다 요구되는 시점이다. 현재 서울시 정신건강 관련 기관 종사자를 대상으로 공적체계 내에서 운영하고 있는 교육은 국립정신건강센터 중심의 법정 보수교육 외엔 광역단위의 서울시정신건강복지센터에서 제공하는 교육이 거의 유일한 실정이다.

그러나 현재까지 서울시정신건강복지센터에서 제공한 교육은 지속 체계적이기보다는 단기적이고 특강 유형의 교육 위주였기에, 환기의 기회는 될지언정 종사자 업무의 적용에 있어서는 성과를 기대하기 어려웠다. 그렇기에 종사자의 전문성 확보와 강화를 위해 어떠한 교육을 우선적으로 운영해야 할 것인지 밝혀내는 것은 매우 중요한 과제이다.

오승국 외(2014)는 교육훈련 프로그램 개발과 효율적 운영은 대상의 교육 요구도를 분석하는 것으로 시작된다고 하였고, 학습자의 정확한 욕구를 진단하고 분석하는 것은 성인교육의 참여를 결정하는 요인이기 때문에 프로그램 (교육)개발자의 핵심 과제임을 주장하였다(기영화, 2001; 오승국, 2014 재인용). 신재은(2010)은 클라이언트의 욕구에 맞는 양질의 서비스 전달의 중심에는 전문성에 기초한 종사자가 그 역할을 충실히 할 때 고객감동의 복지 서비스를 창조할 수 있다고 주장하며, 종사자 교육의 중요성을 강조하였다.

이에 정신건강서비스의 질을 위해서는 정신건강 관련 기관 종사자의 전문성 확보를 위한 체계적인 교육이 무엇보다 필요할 수 있겠다.

2. 연구목적

본 연구는 서울시 정신건강 관련 기관 종사자의 전문성 확보를 위해 가장 중요하면서 시급하게 이루어져야 할 교육이 무엇인지 분석하기 위함에 목적이 있다.

서울시 정신건강 관련 기관 종사자의 교육 우선순위를 파악하기 위하여 2018 서울시 공공보건 의료재단 및 국립정신건강센터에서 제시한 직무를 재구성하여 IPA(중요도-수행도)기법을 실시하는 한편, Borich 모델과 The Locus for Focus 모델을 활용하여 요구도를 분석해 보고자 한다.

Borich 모델과 The Locus for Focus 모델은 다수의 선행연구에서도 교육 요구도 분석에 활용되었다(이금숙, 2018; 정진현, 2013; 박주호 외, 2013; 박혜영). 또한 요구도 우선순위의 결과를 바탕으로 실무자의 기관 유형별 직급별 심층 면접을 통해 교육 세부 요구도를 수집하고 분석하고자 한다.

본 연구를 통해 서울시 정신건강 관련 기관 종사자에게 우선적으로 지원해야 할 교육 영역과 개발에 기초자료로 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 서울시 정신건강 관련 기관 종사자 직무역량에 따른 교육과정

역량을 무엇으로 정의하느냐에 따라 교육의 방향이 달라질 수 있다. 역량은 학습과정보다는 학습이 종료된 시점에서 얻게 되는 학습의 결과로서의 능력을 강조하는 개념이며, 지식의 활용 뿐 아니라 그 적용을 강조하고 있다(권자영 외, 2018). 박우성(2002)은 기업 경영의 핵심은 기업의 핵심 역량 파악과 그에 맞는 전략 수립 및 활용으로 현재의 핵심 역량 활용의 중요성을 강조하였다. 조대현·김재현(2007)은 역량과 직무의 관계를 고려하여 직무역량을 ‘최고의 직무수행 성과를 나타내기 위해 필요한 역량’이라고 규정하기도 하였다.

역량기반 교육은 기존과 다른 새로운 내용을 추가하고 전달 방식을 제시하기보다는 기존 교육에서 소홀하거나 잘못된 부분을 개선하고 바로잡기 위한 노력으로 보아야 하는 것이다(홍원표·이근호, 2011; 권자영 외, 2018 재인용).

서울시공공보건의료재단(2018)은 서울시 자치구에 종사하는 정신건강전문요원 역량 강화를 위한 서울시 차원의 장기적인 교육계획 수립을 제안하였으며, 직무에 따른 필요 역량과 지식을 토대로 교육과정 구성의 중요함을 강조하였다. 이는 전체의 직무를 사업기획, 정신건강관리, 정신건강증진, 행정업무로 업무를 분류하였다.

사업기획		지역진단 조사	사업계획 수립	사업수행 모니터링	사업평가	조직운영 및 복무관리	교육 및 수퍼비전 제공	소진예방 등 직원관리	지역자문
정신건강관리	정신과 평가지원	의뢰서 수신	현장방문	초기상담	기초평가	심층평가	평가결과	주요조치	
	응급개입	지원체계	기초평가	의료자원 확보	입원유형 결정	입원진행			
	사례관리	등록상담	욕구사정	평가	결과종합	사례회의	관리구분	목표설정	개입계획
정신건강증진	네트워크 구축 운영	지역보건복지의료 자원조사	자원맵 개발	자원유지	협의체참석	MOU체결			
	교육 프로그램 운영	교육과정 및 프로그램 계획	평가 및 수정보안	지역복귀 참여지원	자조모임 구성운영	역량강화 및 권익옹호			
	정신건강 공동체 형성	정신건강지역모임	계획수립 및 프로그램	모니터링					
	인식개선	맞춤형 콘텐츠 제작							
행정업무	기록입력	기안작성	회계문서관리	직무교육 참석	요구자료 작성				

<그림 1. 정신건강복지센터 직무(안)>(2019, 서울시공공보건의료재단)

II. 이론적 배경

2. 요구도 분석의 개념

요구(needs)란 개인이 느끼고 있는 결핍 상태를 충족시키기 위한 희망사항이나 조건을 의미하는데 보통 필요의 개념을 내포하고 있다(이주호, 2015). 권대봉(2008)은 개인, 조직 또는 사회에 개인 스스로가 생각하는 중요 수준과 그들의 현재 수준 사이의 불일치를 의미한다고 하였다.

한편, 요구분석은 이 두 수준 사이의 차이를 체계적으로 분석해내는 활동이다(권대봉, 2008). 교육 요구분석은 교육 프로그램 개발을 위한 요구분석으로서, 학습자가 미래에 희망하는 중요 수준과 학습자가 처해있는 현재의 수준 차이의 격차로 인해 발견된 것을 교육적 행위로 해결될 수 있는 상태를 교육 요구라 하였다(김진화, 2001; 오승국 외 2014 재인용).

조대연(2006)에 따르면 인적자원개발(HRD)과 관련 분야에서도 요구분석은 다양하게 방법론이 활용되고 있으며, 약간의 차이는 있으나 공통적으로 현재 수준과 바람직한 수준(또는 중요도) 사이의 차이를 규명하고 우선순위를 파악하여 해결 순위를 결정하는 체계적이며 과학적인 과정으로 인식하고 있다(조대연, 2006; 이주호, 2015 재인용).

1) IPA(중요도 - 수행도) 분석

IPA(Importance - Performance Analysis) 분석 모형은 Martilla & James(1977)가 경영 분야의 마케팅 관점에서 이 용객의 만족도를 파악하기 위해 소개된 분석방법이다. 고객들에게 제공된 서비스나 각 속성들에게 대한 상대적 중요도와 성취도(또는 수행도)를 평가하는 방식으로 각 속성에 대한 상대적 중요도와 성취도(또는 수행도)를 동시에 비교·분석할 수 있는 장점을 가지고 있다(Martilla and James, 1977; 최일선 등, 2014; 이금숙, 2018 재인용).

IPA 모형에서 중요도와 성취도(수행도)의 축 설정은 각 축의 속성에 대해 평균값을 기준으로 제시하는 것을 일반적이며, 중요도 평가에 있어 일정한 값이 몰려 있는 경우 중요도와 성취도의 축을 중앙값으로 제시하는 경우도 있다.



<그림 2. IPA 매트릭스>

IPA 분석은 비교적 도출 방법이 간명하여 이를 활용한 연구가 교육 요구 분야에서도 꾸준히 활용되고 있다. 특히 IPA 분석에서 중요도와 성취도 간 차이가 나타나는 영역은 교육훈련을 통해 개선해야 할 필요성이 높은 영역을 의미한다는 점에서 교육 훈련 과제의 핵심영역을 파악하기 위한 기초자료로 유용하다.

그러나 중요도와 성취도의 평균으로 구분되기 때문에 평균에 근소한 항목이 많거나 비교해야 할 항목이 많은 경우에는 항목 별로 무엇이 더 중요한지를 파악하는 것이 어렵다는 한계를 가진다(Barrick & Rowell, 1986; 양은하, 2010; 안상란, 2015; 이주호, 2015 재인용).

2) Borich 요구도 공식

Borich(1980)은 현재 수준과 바람직한 수준 간 평균을 비교하는 T-검정의 단점인 두 수준 간의 단순 차이 비교를 극복하면서, 설문조사를 통해 성취도(수행도 혹은 보유도)와 중요도를 확인하고 중요도에 가중치를 두어 결과값을 순서대로 나열하여 순위를 나타내는 요구분석 방법이라 할 수 있다(Borich, 1980; 이주호, 2015 재인용).

Borich 공식은 '요구되는 능력 수준' 점수가 높을수록, '현재 능력 수준' 점수가 낮을수록 교육 요구도 값의 차이를 보여 교육 요구 평가 연구에서 활용하기 좋은 장점이 있다(Borich, 1980; 이금숙, 2018 재인용). 최근 경영학 및 교육학 등 다양한 학문분야에서는 개인의 직무역량 강화를 위해 IPA 매트릭스 분석과 Borich의 교육 요구도 등을 활용한 방법론이 광범위하게 활용되고 있다.

요구 분석은 약간의 차이는 있으나 공통적으로 현재 수준(성취도)과 바람직한 수준 또는 중요도 사이의 차이를 규명하고 우선순위를 파악하여 해결 순위를 결정하는 체계적이며 과학적인 과정으로 인식하고 있다(이금숙, 2018). 김노마(1998)는 우선순위 산출 방법으로 중요 수준(중요도)에서 현재 수준(성취도)에 응답한 점수를 뺀 후 그 차이에 대하여 각 문항에서 중요 수준(중요도)의 평균을 곱하여 요구를 계산하고 그 값을 기초로 우선순위를 제시하였다(김노마, 1998; 이금숙, 2018 재인용). 이것은 Borich가 제안한 모델을 변형 없이 따른 것을 사용한 것이다. 배을규(2003)의 경우 Borich가 제안한 공식에 전체 사례수를 포함시킨 변형된 식을 사용하였다(배을규, 2003; 조대연, 2009; 이금숙, 2018 재인용).

그러나 Borich 요구도의 경우 계산 방법의 특성 상 중요도와 성취도가 모두 낮아도 그 차이가 큰 경우, 중요도와 성취도가 모두 높으면서 차이가 없는 경우보다 높게 측정될 수 있어 해석에 주의가 요구된다(안상란, 2015; 이주호, 2015 재인용). 또한 분석항목이 많은 경우 유용한 정보를 제공하는데 한계를 가진다.

3) The Locus for Focus 모델

2개의 축으로 구성된 좌표평면을 이용하여 시각적 효과를 보이면서 우선순위를 결정할 수 있는 도움을 주는 요구분석은 Herschkowitz의 임계함수와 Mink, Shultz & Mink 에 의해 개발된 The Locus for Focus 모델이 대표적이다.

조직에 적합한 목표를 설정하기 위한 항목의 우선순위를 시각적으로 표현하기 위해 모델 중요도(중요수준)의 평균값을 가로축, 중요도(중요수준)와 성취도(현재수준) 간의 차이(gap)의 평균값을 세로축으로 구분하여 4분면으로 나누어 우선순위를 부여하는 방법으로 제시한 모형이다. 즉 The Locus for Focus 모델은 다음 그림과 같이 중요도의 평균값과 성취도 차이의 평균값의 2개축으로 이루어진다(이주호, 2015).



<그림 3. The Locus for Focus 모델>

HH는 중요도가 높고 중요도와 성취도의 차이값도 큰 영역으로 가장 우선순위가 높은 영역이다. 반면 LH는 중요도는 높으나 성취도의 차이 값이 작아 중요도와 성취도 사이의 차이가 크지 않은 영역으로 HH와 LH 영역은 우선순위가 높은 영역에 해당하며, HL과 LL 영역은 상대적으로 우선순위가 낮은 영역에 해당한다.

4) 혼합 연구 방법의 적용

사회조사 연구에서는 질적 연구와 양적 연구가 함께 적용되는 혼합 연구의 적용이 유용하다(우수명, 2002). 이는 서로 다른 연구 방법으로부터 도출된 연구결과들을 확인하고 일치시키며, 다양한 측정방법으로 현상을 보다 정교하게 이해하도록 돕는다(Greene, Caracelli & Graham, 1989). 혼합 연구는 유형에 따라 차이가 있는데, 그 중 설명적 설계는 양적자료를 먼저 수집, 분석한 뒤 후속되는 질적자료의 수집과 분석을 활용하는 연구 설계이다. 양적연구로는 일반적인 논리와 이해를 돕고 질적연구로는 양적연구로는 발견하지 못한 현상을 발견할 수 있다는 장점을 가지며, 후속되는 질적연구 자료는 양적연구를 보다 상세하게 설명하는데 활용된다(김영숙 외, 2011; 장성진 외, 2018 재인용).

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료 수집방법

본 연구는 서울시 정신건강복지센터, 정신재활시설, 정신요양 시설 종사자를 대상으로 설문조사하였다. 설문조사는 온라인을 기반으로 실시하되, 설문 분석 결과에 따라 응답자를 기관 유형별 직급별로 세 그룹을 구분하고 선별하여 심층 면접 조사를 실시하였다.

설문조사 응답자 339명 중 자료 분석에 유효한 231명의 응답을 바탕으로 설문조사의 자료를 분석하였으며, 그중 8명의 실무자를 대상으로 4명은 개별 면접조사, 4명은 FGI로 자료를 수집하고 내용을 분석하였다.

2. 자료 구성 방법

본 연구에 활용된 설문지는 2018 공공보건의료재단 및 2019 보건복지부 정신건강사업 안내서에 제시된 기초 정신건강복지센터 및 정신재활시설의 직무를 바탕으로 사업기획, 정신건강관리, 정신건강증진, 행정업무로 분류하고 설문지를 구성하였다.

본조사를 시행하기 전 예비 조사를 4명의 전문가에게 실시하고 최종 문항을 확정된 후 1. 직무관련 중요도 및 수행도 영역 2. 교육 이수 현황 및 전이 영역 3. 기타 사항 4. 일반적 특성으로 구성하여 본조사를 실시하였다.

심층 면접조사는 각 기관 유형별 직급별로 업무 수행 시 중요한 영역과 수행하는 업무의 필수 역량, 수행 시 교육훈련이 필요하다고 생각하는 영역 등을 주제로 구성하였고 광역단위에서 교육지원의 방향과 교육의 우선 사업은 무엇인지를 확인하는 것을 주제로 구성하였다.

3. 분석방법

설문조사 자료분석을 위해서는 SPSS 24.0을 활용하였다. 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과 소속기관 특성을 살펴보기 위한 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 직무관련 실무자의 중요도와 수행도의 우선순위를 살펴보기 위해 T-검정을 실시하여 차이를 분석하고 IPA의 2사분면 영역을 살펴보았다. 셋째, Borich 공식에 대입하여 우선순위를 도출 후, LF 모델을 활용하여 HH 사분면에 포함되는 역량을 확인하였다. 넷째, 각 우선순위를 도출하고 공통적으로 포함되는 우선순위를 도출하였다. 다섯째, 우선순위를 바탕으로 심층 면접을 통해 우선 개입이 필요한 직무의 기술과 세부 내용을 분석하였다. 여섯째 연구 대상자의 교육 이수 현황(광역 정신건강복지센터에서 제공한 교육을 중심으로)과 교육 운영 체계의 육구를 기술통계 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 다음과 같다. 설문조사의 경우 남자 70명(30.3%), 여성 161명(69.7%)로 나타났으며 연령은 20대가 34명(14.7%), 30대가 107명(46.3%), 40대가 66명(28.6%), 50대가 19명(8.2%), 60대가 5명(2.2%)로 나타났다. 정신건강전문요원 186명(80.5%)로 정신건강사회복지사 135명(58.4%), 정신건강간호사 48명(20.8%), 정신건강임상심리사 3명(1.3%)고 비전문요원은 44명으로 나타났다.

직급별로는 최고관리자(센터장, 시설장 등)는 36명(15.6%), 중간관리자(부센터장, 상임팀장 및 부서팀장)는 48명(20.8%), 실무자(선임 및 팀원)는 147명(63.6%)로 실무자가 가장 높은 비중을 차지하였다. 소속기관 분포는 정신건강복지센터가 105명(45.5%), 주간재활시설 48명(20.8%), 공동생활가정 35명(15.2%), 아동청소년정신건강지원시설 13명(5.6%)순으로 나타났다. 응답자의 정신건강 총 경력은 1년 미만이 11명(4.8%), 1년 이상 3년 미만이 34명(14.7%), 3년 이상 5년 미만이 22명(9.5%) 5년 이상 10년 미만이 82명(35.5%), 10년 이상이 81명(35.1%)으로 중간관리자 급에 해당하는 5년 이상의 실무자가 전체의 70%이상을 차지하였다.

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	70	30.3
	여성	161	69.7
연령	20대	34	14.7
	30대	107	46.3
	40대	66	28.6
	50대	19	8.2
자격	60대	5	2.2
	정신건강전문요원	186	80.5
	비전문요원	44	19.5
직급	최고관리자	36	15.6
	중간관리자	48	20.8
	실무자	147	63.6
경력 (정신건강증진사업)	1년 미만	11	4.8
	1년 이상 ~ 3년 미만	34	14.7
	3년 이상 ~ 5년 미만	22	9.5
	5년 이상 ~ 10년 미만	82	35.5
	10년 이상	81	35.1

<표1. 연구대상자의 인구사회학적 특성 N=231>

IV. 연구결과

2. 서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자 교육 요구분석 결과

1) T-검정과 Borich 요구분석 결과

서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자의 직무에 따른 교육의 우선순위를 살펴보기 위해 T-검정과 Borich의 수정공식을 적

용한 결과는 <표2>와 같다. T-검정 결과 직무에 대한 중요도와 수행도의 차이는 모두 통계적으로 유의하였다. 그리고 Borich의 공식에 대입하여 그 값을 산출한 결과 사업기획 및 행정영역의 '수퍼비전'이 3.51로 가장 높은 요구도를 보였다. Borich의 요구도 값과 t 값을 비교해 보면 t 값이 높은 항목들이 Borich 요구도도 높았다.

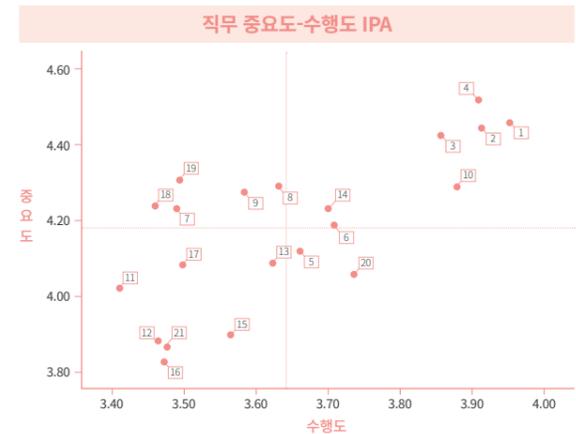
영역	직무	중요도		수행도		차이			요구도	우선순위
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	T		
사례관리	1. 초기상담	4.46	0.78	3.95	0.94	0.51	0.94	8.22***	2.26	11
	2. 사정평가	4.44	0.75	3.91	0.94	0.53	0.87	9.19***	2.34	10
	3. 개입계획	4.42	0.80	3.86	0.90	0.57	0.93	9.23***	2.51	7
	4. 개별서비스	4.52	0.72	3.91	0.91	0.61	0.97	9.60***	2.76	6
	5. 사후관리	4.12	0.89	3.66	0.93	0.45	0.98	7.08***	1.87	15
	6. 사례회의	4.19	0.86	3.71	0.99	0.48	0.91	7.97***	2.00	13
응급개입	7. 협조체계	4.23	0.93	3.49	1.14	0.74	1.20	9.39***	3.13	3
	8. 기초평가	4.29	0.94	3.63	1.10	0.66	1.14	8.79***	2.82	5
	9. 주요조치	4.27	0.90	3.58	1.06	0.69	1.11	9.46***	2.94	4
사회재활 서비스	10. 정신재활	4.29	0.87	3.88	0.98	0.41	0.89	7.03***	1.76	16
	11. 직업재활	4.02	0.94	3.41	1.05	0.61	1.08	8.58***	2.45	8
	12. 기타재활	3.88	0.87	3.46	0.98	0.42	0.91	7.02***	1.63	17
	13. 가족교육	4.09	0.91	3.62	1.00	0.46	0.98	7.17***	1.89	14
정신건강증진	14. 네트워크	4.23	0.87	3.70	0.99	0.53	0.96	8.44***	2.25	12
	15. 교육	3.90	0.94	3.56	1.04	0.33	0.95	5.34***	1.30	20
	16. 홍보	3.82	0.92	3.47	1.00	0.35	0.97	5.47***	1.34	19
사업기획 행정	17. 사업기획	4.08	0.90	3.50	0.99	0.58	1.05	8.48***	2.38	9
	18. 조직운영	4.24	0.92	3.46	1.01	0.78	1.08	10.98***	3.30	2
	19. 수퍼비전	4.31	0.86	3.49	1.03	0.81	1.06	11.66***	3.51	1
	20. 기록	4.06	0.93	3.74	0.94	0.32	0.93	5.22***	1.30	20
	21. 기타	3.87	1.03	3.48	1.01	0.39	1.02	5.79***	1.51	18

<표2. T-검정과 Borich의 요구분석 결과>

2) IPA 분석과 LF 모델 분석결과

중요도와 수행도의 평균 차이를 통해 살펴본 IPA 분석에서 가장 우선 개입 영역인 2사분면에 위치한 영역은 사례관리 영역 '응급개입 - 협조체계', '응급개입 - 기초평가', '응급개입 - 주요조치', 사업기획 및 행정영역의 '수퍼비전', 사업기획 및 행정영역의 '조직운영'으로 앞서 기술한 Borich 요구도 우선 5순위가 일치하였다.

LF 모델을 활용하여 교육의 우선순위를 분석한 결과, 중요도의 평균은 4.18이었으며, 중요도와 수행도의 차(불일치 수준)의 평균은 0.54였다. 이러한 중요도 평균을 X축, 불일치 수준을 Y축으로 하여 좌표 평면을 구분한 결과, <그림 4> 와 같았다. HH 분면에 위치한 것은 '사례관리영역 - 개별서비스', '사례관리 영역 - 개입계획', '사례관리 - 응급개입영역 - 협조체계', '사례관리 - 응급개입영역 - 기초평가', '사례관리 - 응급개입영역 - 주요조치', '사업기획 및 행정 영역 - 조직운영', '사업기획 및 행정영역 - 수퍼비전'이 해당되었다.



<그림 4. 서울시 정신건강증진 관련기관 종사자 직무 IPA 및 LF 분석 결과>

3) IPA 2사분면, Borich 요구도, LF 모델 HH 사분면 분석결과

서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자 교육 요구도에서 최종 우선순위를 결정하기 위해 IPA 2사분면, Borich 요구도와 LF 모델에서 공통적으로 나타난 직무를 살펴본 결과 <표3>과 같다. 구체적으로 IPA 2사분면(중점투자 영역)과 1사분면(유지 강화 영역)에 위치한 영역과 Borich의 요구도 분석의 우선순위 50%에 해당하는 10개의 직무, LF 모델을 활용해 도출한 HH사분면에 속하는 10개의 직무를 비교하여 공통적으로 속하는 총 7가지 직무를 도출하였다.

영역	직무	IPA 1, 2사분면	Borich 요구도 (상위 50%)	LF 모델 (HH 분면)	최종 순위
사례관리	1. 초기상담	○		○	
	2. 사정평가	○	○		
	3. 개입계획	○	○	○	7순위
	4. 개별서비스	○	○	○	6순위
	5. 사후관리				
	6. 사례회의	○			
응급개입	7. 협조체계	○	○	○	3순위
	8. 기초평가	○	○	○	5순위
	9. 주요조치	○	○	○	4순위
사회재활 서비스	10. 정신재활	○			
	11. 직업재활		○	○	
	12. 기타재활				
	13. 가족교육				
정신건강증진	14. 네트워크	○			
	15. 교육				
	16. 홍보				
사업기획 행정	17. 사업기획		○	○	
	18. 조직운영	○	○	○	2순위
	19. 수퍼비전	○	○	○	1순위
	20. 기록				
	21. 기타				

<표3. 서울시 정신건강증진 관련기관 종사자 교육 우선순위 분석결과>

IV. 연구결과

즉, 우선 교육지원이 필요한 직무는 슈퍼비전(사업기획행정), 조직운영(사업기획행정), 협조체계(응급개입), 주요조치(응급개입), 기초평가(응급개입), 개별서비스(사례관리), 개입계획(사례관리)에 해당하는 직무이고 우선적이진 않으나 지속적인 교육지원이 필요한 영역은 사업기획, 초기상담, 직업재활 등에 해당하는 직무임을 알 수 있었다.

3. 교육 우선개입영역에 대한 실무자 심층 면접

앞서 살펴본 결과를 바탕으로 교육지원이 우선적으로 필요한 직무는 슈퍼비전(사업기획행정), 조직운영(사업기획행정), 협조체계(응급개입), 주요조치(응급개입), 기초평가(응급개입), 개별서비스(사례관리), 개입계획(사례관리)임을 확인하고 실무자의 소속기관 유형별, 직급별로 구분하여 정신건강복지센터, 정신재활시설, 관리자 및 실무자로 선정하여 동의한 관리자 급 8명을 최종 심층 면접하였다.

연구 참여자 8인의 일반적 특성을 다음과 같다.

구분	성별	소속기관유형	직책
면접자 1	F	정신건강복지센터(위탁)	부센터장
면접자 2	F	정신건강복지센터(위탁)	상임팀장
면접자 3	F	정신건강복지센터(위탁)	상임팀장
면접자 4	F	정신건강복지센터(직영)	실장
면접자 5	M	주간재활시설	팀장
면접자 6	F	아동청소년정신건강지원시설	시설장
면접자 7	M	지역사회전환시설	시설장
면접자 8	M	공동생활가정	시설장

<표4. 심층면접 연구대상자의 인구사회학적 특성 N=8>

심층 면접 시에는 서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자 교육 요구를 세 가지 측면으로 구분하여 조사하였는데 이는 현재 수행업무의 필수 역량에 따른 교육 요구, 직급 및 기관 유형별 교육방향과 그에 따른 교육 요구, 광역단위로서의 서울시정신건강복지센터의 교육지원 방향 요구로 구분하였다.

1) 현재 수행업무의 필수 역량을 고려한 교육 요구

심층 면접자들 대다수가 사례관리 업무와 관련한 역량이 필수적이며, 해당 업무 또한 가장 우선시되면서도 비중이 높다고

응답하였다. 특히, 정신건강복지센터에서는 집중사례서비스를 제공하고 있으므로 정신과적 사정과 평가, 개별화된 개입 계획(ISP), 정신응급개입, 상담기술에 관한 역량이 무엇보다 중요하며, 관련 교육이 우선적으로 제공되어야 한다고 응답하였다.

(1) 사례관리 업무관련 교육 요구:

사정평가 및 상담기술, 응급개입

- “사례를 접하고 적절한 사정을 위해서는 질환에 대한 이해, 약물이해, 사정평가 역량강화가 중요해요. 특히, 신규 직원들은요.”
 - “약에 대한 전반적인 내용을 통해 용량에 따라 치료방향과 증상의 정도를 파악할 수 있는 교육이 필요하죠.”
 - “사례관리에서 네트워크의 중요성이 간과되는 경향이 있어요. 자원동원은 정신건강복지센터의 중요한 부분이지요.”
 - “상담기술에 대한 교육을 통해 센터 실무자들이 업무 자신감을 높일 수 있는 역량강화 교육이 필요해요.”
 - “매년마다 이슈가 달라지는 것 같아요. 18년도에는 자해가, 19년도에는 정신응급 및 보호관찰대상 등 지역에서 이슈되고 문제되는 유형에 대한 교육이 필요해요. 특히 급성기적인 정신응급에 대한 문제가 발생하면 지역사회 경험의 많더라도 늘 긴장되고 어려움을 경험합니다. 이러한 교육이 무엇보다 필요한 영역이죠.”
- <정신건강복지센터 실무자 심층면담 내용 중>

한편, 정신재활시설의 실무자는 사례관리 서비스를 제공하는데 있어 기관의 방향에 따른 교육 요구를 나타냈는데, 아동청소년정신건강지원시설(이하 아이존)의 경우는 정서행동의 문제 아동의 치료를 위한 제반 역량을 필수로 보아 이를 위한 이론적·기술적인 교육 요구가 높았다. 전환시설 실무자의 경우, 시설입소자의 특성상 증상이 불안정하고 재원 1-2개월 퇴원환자가 많은 관계로 초기 평가사정과 개입수립에 역량을 필수로 보고 관련 교육 요구를 나타냈다.

(2) 사례관리 업무관련 교육 요구:

아동 및 가족을 개입할 수 있는 임상 기술

- “아이존은 치료를 목적으로 하다 보니, 실제 효과적인 기술과 부모를 설득할 만한 상담 기술 등이 중요하게 요구되는 역량이지요. 아동청소년 사회기술훈련 실제, 사례개념화, 부모상담, 놀이치료 등 임상(치료) 중심의 상담기법에 대한 교육이 필요해요”
- <아동청소년 정신건강지원시설 실무자 심층 면접 내용 중>

(3) 사례관리 업무관련 교육 요구:

초기평가 및 개입계획 관련 기술

- “전환시설은 증상이 불안정하고, 재원기간 1-2개월 퇴원환자, 자살고위험, 노숙, 범죄자가 많아요. 초기평가 및 개입에 관련된 업무가 중요한 만큼 그에 대한 교육이 필요합니다.”
- <전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>

(4) 사례관리 업무관련 교육 요구:

맞춤별 개입계획 관련 기술

- “공동생활가정은 사례관리 업무에 있어서도 퇴소 후 지역사회 정착, 자립을 목적으로 하여 목표와 개입방향이 정신건강복지센터나 주간재활시설과 다소 다른 점이 있다고 생각합니다. 이에 대한 맞춤형 교육이 필요합니다.”
- <전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>

2) 직급 및 기관 유형별 교육 방향과 그에 따른 교육 요구

심층 면접자들은 대부분 팀장 이상의 중간관리자급 이상의 직급을 가진 자들로, 직급이 가지는 책임감과 전문성 강화를 위한 슈퍼비전 및 리더십 역량 강화 등과 같은 교육 요구가 높았다. 또한 소속기관의 주요 서비스와 방향에 따라 맞춤형 교육을 요구하였다. 또한 사람을 상대로 하는 서비스를 하는 만큼 각 기관들에서는 휴먼서비스의 이해와 이용대상자를 대하는 태도나 직원들 간의 태도, 인성을 탐색하고 관리할 수 있도록 교육지원이 필요하다고 입을 모았다.

(1) 가치관에 대한 교육 지향

- “휴먼서비스는 사람에 대한 이해가 우선 중요합니다. 직원들의 인성과 회원을 대하는 관점, 지향하는 기관의 가치관을 이해하고 나아가려면 그에 대한 인지가 필요합니다. 이걸 슈퍼비전으로만 설명하고 감당하기엔 한계가 있어요. 전체적인 이해를 돕는 교육이 필요합니다.”
- <지역사회전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “재활프로그램의 기술적인 측면보다 우선 그 가치, 의미에 대한 이해가 우선이 되어야 합니다. 그를 이해하려면 교육이 필요하고요. 동료, 시설이용자를 대하는 태도, 인성이 무엇보다 중요합니다. 슈퍼비전 형태로 교육으로 현장업무의 의의를 이해하는 기회가 필요합니다.”
- <주간재활시설 실무자 심층 면접 내용 중>

(2) 기술에 관한 교육 지향

- “인성과 태도에 대한 것은 표현으로 보이잖아요. 건강한 의사소통에 관한 기술을 담은 교육이 있어야 합니다.”
- <주간재활시설 실무자 심층 면접 내용 중>

- “아무리 지식을 많이 알아도 표현하는 방법에 따라 달라지기 때문에 업무 지식보다는 기술, 태도에 집중하는 게 필요할 것 같아요.”
- <공동생활가정 실무자 심층 면접 내용 중>

(3) 기관유형별 교육 맞춤형 교육 요구

- “아무래도 정신건강복지센터는 위탁과 직영의 형태가 다르다보니 이에 대한 실무자의 역할이 조금씩은 다를 것 같아요. 어느 부분은 형태에 따른 점을 수용하고 교육해 줘야 하지 않을까요.”
- <정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>
- “지역사회전환시설 특성을 고려한 사례 및 교육 등 전화 시설 종사자의 공감대를 형성할 수 있는 교육이 필요합니다. 같은 사례관리라 해도 정신건강복지센터와 정신재활시설의 사례 특성이 다르죠.”
 - “저희기관 실무자들은 교육욕구가 높는데 비해 전환시설 특성을 고려한 교육 콘텐츠가 부족해서 자체적으로 교육을 운영하고 있는데 역부족이죠.”
- <지역사회전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “공동생활가정은 소규모 운영이 되다보니 공동생활가정 마다의 편차가 커요. 이 부분을 고려해서 행정업무, 기록, 문서작성, 사례관리 기법에 대한 전반적인 욕구가 있을 수밖에 없고, 맞춤형 교육이 필요합니다.”
 - “공동생활가정 서비스 표준화 및 상향평준화를 위한 교육 방안이 마련되어야 합니다.”
- <공동생활가정 실무자 심층 면접 내용 중>

(4) 직급별 교육 요구

- “신규 입사자들을 대상으로 자체적으로 교육과정이 있긴 해요. 2주 과정으로.. ISP, 정신질환, 지역기관라운딩, 상담에 동행해서 관찰하고 그렇게 하고 있어요. 그래도 한계가 있죠. 서울센터(서울시정신건강복지센터)에서 연차와 자격을 나누어서 교육을 지원해 주는 게 정말 도움이 되고 있어요.”
- “위탁센터는 상임팀장이 인사관리 업무수행을 하고 있어서 행정시스템에 관한 교육이 필요해요. 최고관리자 대상으로 정신건강증진사업 비전과 가치를 제시하는 워크숍 형태의 교육이 필요해요.”
- “사례관리 뿐만 아니라 직원과의 관계, 전반적인 사업 운영에 있어서의 슈퍼비전을 줘야 하는 역할이다 보니 슈퍼비전 체계에 대한 교육이 정말 필요해요.”

IV. 연구결과

- “서울센터에서 연차와 자격을 나누어 교육을 한 게 도움이 많이 되었어요. 관리자에 대한 교육체계가 상대적으로 부족하긴 한데 이에 대한 마련이 필요한 것 같아요.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>
- “사업, 행정업무 등의 업무와 관련된 것이 많다보니 수퍼비전 욕구는 높지만, 수퍼비전 체계 역량이 상대적으로 많이 부족해요. 수퍼비전 교육 체계가 마련되면 좋겠어요.”
- “관리자의 경우 수퍼비전, 개입 업무로 인해 리더십에 관한 역량강화 교육이 필요하다고 봅니다.”
<주간재활시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “기관장 대상으로 힐링 중심의 교육이 필요해요. 기관장의 태도를 판단하는 교육은 지양해야겠지만 소진예방을 위한 기관장의 태도는 중요하잖아요.”
- “우리기관은 10년 이상의 고경력자가 많이 있어요. 업무와 관련되어 이 경력을 가진 이들에게 도움이 될 만한 실제적인 교육이 필요합니다.”
<지역사회전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>

3) 서울시정신건강복지센터의 교육지원 방향에 대한 요구

심층면접자들이 광역단위의 교육지원으로 요구하는 것은 의무 교육에 대한 지원, 종사자 소진예방을 위한 지원, 더불어 정신건강정책 및 법 등 환경 변화에 대응하기 위한 지원이었다. 특히 각 기관별 규모가 작다보니 법정 교육을 운영하는 데 있어 부담감을 표현하였으며, 최근 동향에 대한 교육요구가 높았다.

(1) 법정 교육운영 지향

- “자치구 센터에서는 필수교육 (성인지, 개인정보보호, 직장 내 괴롭힘, 아동학대 등)에 대한 것을 자체적으로 진행하는 게 정말 부담이 됩니다. 광역에서 지원해 주면 좋을 것 같아요.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>
- “성인지, 개인정보, 아동학대 등 기관 종사자의 필수 교육 과정 개설이 필요합니다.”
<지역사회전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “아동중심의 인권교육 및 성교육 등 법정교육과 관련하여 아이존의 이슈를 반영한 주제 구성을 해주면 좋을 것 같아요.”
<아동청소년 정신건강지원시설 실무자 심층 면접 내용 중>

(2) 종사자 소진예방을 위한 교육 지향

- “정신건강증진사업 현장에서 인력손실을 예방하기 위해서는 현장 실무자들의 내적동기 강화가 필요합니다.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>
- “힐링 혹은 업무의 가치, 의미 찾기 등 종사자 소진 예방을 위한 지원이 필요합니다.”
<주간재활시설 실무자 심층 면접 내용 중>

(3) 정책·법 등 동향에 대한 교육 지향

- “복지, 여가, 문화, 체육 등을 반영한 교육이 요구됩니다. 서울시 정신건강정책과 정신건강복지법 개정, 그로인한 동향을 공유하는 자리가 마련되어야 해요. 요즘 이슈가 되고 있는 장애등급폐지, 공공복지서비스에 대한 교육을 통해 현재의 동향을 알 필요가 있어요.”
<지역사회전환시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “법개정 이후, 주거 서비스의 변화 등 정책 동향에 대한 교육 욕구가 높아요. 공동생활가정 전달체계, 주거 서비스에 대한 영역 등 이슈 및 정책 동향에 대한 관심과 교육 욕구가 높아요.”
<공동생활가정 실무자 심층 면접 내용 중>
- “사례관리와 관련되어 정신건강영역은 아니지만 복지서비스, 사회보장제도, 장애인등급폐지, 서울형 긴급지원제도 등에 대한 이해와 활용 관련된 교육이 필요합니다.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>

(4) 교육운영활성화를 위한 제언

① 교육이수 제도화

- “필수 혹은 법정교육 이수 역량강화교육은 개인휴가를 활용해서 참석해야하는 실정입니다. 제도적 차원의 교육이수지원이 필요합니다.”
<주간재활시설 실무자 심층 면접 내용 중>
- “교육 참석으로 인한 업무 공백을 다른 직원이 백업해야 해요. 그래서 교육 참여는 하고 싶어도 시간적 여유가 없습니다. 하여 제도화가 된다면 참여에 있어서는 좀 더 활발하게 갈 수 있을 것 같아요.”
<지역사회전환시설 실무자 심층면접 내용 중>

② 관리자 대상 교육홍보

- “실무 대표회의를 활용하거나, 관리자 대상으로 서울시 정신건강복지센터의 교육방향과 안에 대한 오티를 하는 것이 가장 효과적일 것 같아요. 교육의 접근성을 높이기 위해 권역별 교육을 진행하는 것도 고민해 주세요.”

- “연초 교육운영 로드맵을 광역센터에서 제공해 주어서 내부적으로 교육 참석자를 계획하는데 도움이 많이 되었어요.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>

③ 교육운영체계

- “서울시를 통한 참여안내, 실무대표 회의를 활용한 워크숍, 반나절 교육 등에 선호도가 높을 것 같아요. 월 1회 교육은 업무 적용에 시간적 한계가 있어요. 회기는 유지하되, 운영 빈도기간을 줄이는 게 좋겠어요.”
<정신건강복지센터 실무자 심층 면접 내용 중>
- “아이존은 강의식 형태, 오전시간대 교육을 선호합니다. 오후에 치료프로그램이 있어요. 대부분 아이들이 방과 후에 참여를 하기 때문에 교육 참여는 오전이 용이합니다.”
<아동청소년 정신건강지원시설 실무자 심층 면접 내용 중>

4. 서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자 교육 이수 현황 및 운영체계 욕구 분석

1) 광역 정신건강복지센터에서 제공한 교육 이수현황

서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자가 서울시정신건강복지센터에서 제공한 교육에 있어서 <표 5>와 같이, 2-4회가 96명(41.6%)로 가장 높게 나타났다. 또한 교육 종류에 있어서는 사례관리 역량강화 교육이 84명(25.5%)로 가장 많은 인원이 참석하였고, 시설 종사자 인권교육 65명(19.7%), 전산교육이 46명(13.9%)으로 나타났다.

구분	내용		
	문항	빈도(명)	백분율(%)
교육이수 현황	1회	65	28.1
	2-4회	96	41.6
	5회 이상	16	6.9
	없다	54	23.4
	업무관련	133	58.3
교육참여 이유	지적호기심 자발적 참여	9	3.9
	법정의무교육	40	17.5
	기타	1	0.4
	해당없음	45	19.7
교육참여 방해이유	과도한 업무	74	32
	기관일정과 중복	73	31.6
	아는 내용	17	14
	업무관련 없음	17	14
	기타	17	14
	해당없음	27	11.7

구분	내용		
	문항	빈도(명)	백분율(%)
교육이수현황 (중복응답)	사례관리교육	84	25.5
	인지행동기반교육	31	9.4
	인권교육	65	19.7
	근거기반실천증명교육	18	5.5
	회복지원팀실무자교육	12	3.6
	정신재활실무자교육	29	8.6
	전산교육	46	13.9
	마음건강학교교육	8	2.4
	보건소관계자교육	10	3.0
	조기정신증교육	18	5.5
정신증고위험군교육	9	2.7	

<표 5. 서울시정신건강복지센터 교육이수현황>

2) 서울시 정신건강증진 관련 기관 종사자 교육 운영체계 욕구 분석

교육 운영에 있어서는 강의식 교육이 134명(58%)로 가장 높게 나타났으며, 기타 의견으로 온라인 교육에 대한 욕구를 보이기도 했다. 교육에 있어서는 기술과 관련된 교육이 141명(61%)도 압도적인 욕구를 나타냈다.

구분	내용		
	문항	빈도(명)	백분율(%)
교육운영방식	강의식	134	58.3
	워크숍	54	23.4
	수퍼비전	41	17.7
	기타(온라인)	1	0.4
교육적정인원	소규모(10명내외)	51	22.1
	중규모(30명내외)	153	66.5
	대규모(30명이상)	25	10.9
교육홍보매체	기타	1	0.4
	홈페이지	69	30.0
	이메일	118	51.3
선호하는 교육방식	SNS	37	16.1
	기타	6	2.6
	가치관점	77	33.5
	기술지식	141	61.3
	태도	11	4.8
기타	1	0.4	

<표 6. 서울시정신건강복지센터 교육이수현황>

V. 결론 및 제언

본 연구는 서울시 정신건강 관련 기관 종사자의 전문성 확보를 위해 가장 중요하면서 시급하게 이루어져야 할 교육이 무엇인지 분석하기 위함에 목적이 있다.

이를 위해 서울시 정신건강 관련 기관 종사자의 교육 우선순위를 파악하기 위해 직무를 바탕으로 하는 중요도와 수행도의 평균 비교와, Borich 모델을 활용한 요구도 분석, Locus for Focus 모델을 활용한 요구도를 분석하여 공통적으로 개입이 필요한 교육의 우선순위를 도출하였다. 또한 교육의 우선순위 결과를 바탕으로 세부 교육 요구도 분석을 위해 직급별 기관 유형별 종사자의 심층 면접을 실시하였다. 이를 통한 결과는 다음과 같다.

첫째, 업무와 연관되면서 현재의 이슈를 반영한 교육이 우선 개입되어야 한다. 교육 요구도에 있어서는 응급개입영역에 해당하는 협조체계(119, 112와의 협력관계 안에서의 협조체계 대응 능력), 초기평가(응급을 결정할 수 있는), 주요조치(응급 입원 혹은 사후관리할 수 있는 조치)에 대한 영역의 요구도가 우선순위 안에 공통적으로 포함되었고 심층 면접 시에도 이에 대한 지역사회 안에서의 원활한 대응을 위한 교육지원에 대한 요구가 높았다.

둘째, 수퍼비전 및 조직운영에 대한 교육 우선 지원이 이루어져야 한다는 것이다. 이는 응답자의 35%가 중간관리자 이상이며 70% 이상이 5년 이상 근속자임을 감안하였을 때 동료 및 직원 수퍼비전에 대한 욕구가 필요성을 높게 본 것을 짐작할 수 있다. 또한 실무자 스스로에 대한 셀프 수퍼비전은 동기강화의 중요한 요인이 되므로 수퍼비전에 대한 부분은 교육지원과 더불어 체계가 확립되어야 함이 결과에서도 드러났다. 또한 조직운영에 있어서도 정신건강복지센터 뿐 아니라, 공동생활가정 등 직접 운영을 해야 하는 소규모 조직이 많은 특성을 고려하여 전반적인 조직 관리에 대한 교육이 우선시 되어야 함을 알 수 있었다.

셋째, 사례관리 업무에 대한 개별 서비스 및 개입 계획 수립과 관련된 교육지원이 우선적으로 이루어져야 한다. 저연차 실무자의 경우, 과정별로 체계적인 교육이 이루어지기 보다는 소속 기관 내에서의 자체적인 교육 과정이나 선임의 가르침으로 습득하여 적용하는 경우가 적지 않았다. 특히 정신건강복지센터의 경우, 직영의 전환이라는 환경의 변화는 제대로 된 수퍼비전 및 기술을 전수받기에 한계를 가지는 구조이다. 교육의 요구도 역시 개별 서비스 제공 기술 및 개입 계획 수립 전반에 대한 교육이 우선순위 안에 포함되어 있는 것이 이를 뒷받침해 주는 것이라 할 수 있다.

넷째, 기관 유형별, 직급에 따른 맞춤형 교육이 병행되어야 한다. 이는 서비스 기관이 지향하는 서비스가 기관 유형별로 상이하고, 같은 사례관리라고 할지라도 서비스 제공 대상 따른 방향성이 조금씩 다르다는 것을 알 수 있었다. 8명의 실무자의 심층 면접이 전체를 일반화하기에 한계를 가지고 있음에도 불구하고 추후 기관별, 서비스 제공 대상별, 직급별 교육과정의 체계화된 과정 개발이 필요하다는 점을 시사하고 있어 이에 대한 후속 연구가 필요한 실정이다.

VI. 참고문헌

권대봉·허선주(2008), 조직구성원의 경력정체 인식 유형에 따른 교육요구분석, 교육학연구 46(3): 249-275.

권자영·문영주·최은정·하경희·황정우(2018), 정신건강사회복지사의 핵심역량에 관한 수련교육 요구분석, 정신건강과 사회복지 46(1): 64-93.

박우성(2002), 《역량중심의 인적자원관리》, 서울: 한국노동연구원, 1-56.

박주호·이정표·박윤희(2013), 한국폴리텍대학 졸업생의 직업기초능력에 대한 산업체의 교육 요구도 분석, 직업교육연구 32(1): 83-150.

박혜영(2011), 항공사 객실승무원의 역량에 대한 교육요구도 분석: Borich 우선순위를 중심으로, 호텔관광연구 13(2): 204-221.

신재은(2010), 사회복지종사자의 역량중심 교육체계 구축을 위한 연구, 경기복지재단.

오승국·전주성·박용호(2014), 교육요구 우선순위 결정을 이용하여 설문조사를 이용하는 기존 방법 보완 연구, 교육문제연구 27(4): 77-98.

우수명(2002), 《TP 사회복지조사》, 서울: 인간과복지, 1-482.

이금숙(2018), IPA기법을 활용한 요양보호사 교육요구도 분석, 한국케어매니지먼트연구 28(1): 5-28.

이주호(2015), 소방공무원의 교육훈련 개선을 위한 요구도 분석: 서울경기지역 소방공무원을 대상으로, 한국행정학회 학술 발표논문집: 580-592.

이해우(2019), 9차년도 서울시 정신건강 관련기관 현황조사, 서울시정신건강복지센터.

정진현(2013), 유·초등학교 교사의 공학기술문화에 대한 교육 요구도 분석, 한국실과교육학회지 26(4): 163-186.

조대현·김재현(2007), 사회적 자본을 통한 국가수준의 역량개발 가능성 탐색: 국가인적자원개발을 중심으로, 인력개발연구 9(2): 85-106.