

2022년 세화종합사회복지관 신년사

김용길 관장

2020년에 이어 2021년도 코로나19가 우리의 일상을 주도했던 해였던 것 같습니다. 여전히 불확실성 때문에 힘들기도 했었고 계획대로 진행하지 못한 것도 있었지만 새로운 변화와 도전을 포기하지 않고 나아가게 만든 기회의 시기였던 것도 같습니다. 개인적으로는 관심 있었던 기후위기와 ESG¹⁾ 등과 같은 사회복지 트렌드에 좀 더 집중하면서 연구하고 정리할 수 있는 기회와 성과도 있었습니다.

그러나 이러한 여러 어려움을 잘 이겨내고 능동적으로 대처할 수 있었던 것은 직원들이 하나가 되어 함께 최선의 노력을 다 하였고, 여호와이레의 하나님께서 세화와 함께 해 주신 결과라고 생각합니다.

이제는 2022년을 아래와 같이 기도하는 마음으로 앞으로 나아가고자 합니다.

2022년은 세화복지관이 코로나19에 대응했던 노하우(know-how)와 함께 사회복지 트렌드(trend)를 잘 읽어 변화의 방향성을 찾고 적시성(timeliness)을 가지고 또 다른 도전이 시작되는 한 해가 되어야 할 것입니다. 세화복지관 직원 모두가 우리가 풀어야 할 과제라는 생각과 도전하는 자세로서 더욱 쉼없이 도약하고자 함께 노력한다면 좋은 성과를 창출해 낼 수 있으리라 확신합니다.

그러나 코로나19가 여전히 우리의 생활 속에서 사라지지 않는 상황 속에서 “with COVID”의 관점을 가지고 사회복지실천의 다각화를 지속적으로 시도해야 한다는 점은 잊지 말아야 하며, **정부의 사회복지정책의 변화**(커뮤니티 케어, 사회서비스원의 역할 확대, **한국판 뉴딜2.0정책**²⁾의 점진적 확대 등)와 함께 **기업의 ESG 경영 확대**, 사

1) ESG란 영어의 Environmental과 Social 그리고 Governance의 첫 이니셜을 묶은 단어로 “기업의 비재무적 요소인 환경, 사회, 지배구조”를 뜻하는 말이다. 그 의미는 기업이 지속가능한 성장을 위해서는 재무적 성과뿐만 아니라 비재무적 성과인 ESG(환경, 사회, 지배구조)도 고려해야 한다는 것이다.

2) **한국판 뉴딜2.0이란?** 정부가 2020년 7월 14일 확정·발표한 정책으로 코로나19 사태 이후 경기 회복을 위해, 또 비대면 수요가 점차 커지면서 경제 전반의 디지털 혁신을 위해 마련한 국가 프로젝트. 2021년에 나온 새로 버전인 한국판뉴딜2.0은 2025년까지 '디지털 뉴딜, 그린 뉴딜, 휴먼뉴딜, 지역균형뉴딜' 이라는 네 개의 큰 축으로 분야별 투자와 일자리 창출로 이루어짐.

회복지관 평가 등도 함께 고려해 가면서 구체적인 기관 운영 방향을 찾아 나가야 할 것입니다.

이에 이러한 점을 고려하여 2022년 세화의 발전된 변화를 기원하는 마음으로 세화복지관의 운영 방향에 대해 말씀드리겠습니다.

먼저 올해의 세화종합사회복지관 운영 방향성 및 핵심가치를 다음과 같이 선정해 보았습니다.

방향성은 '지역사회통합돌봄 거점 기관으로 역할 정립 및 강화'이며 이를 위한 여러 가치 중 중점적으로 고려해야 할 2가지 핵심가치는 '기후위기와 돌봄 취약계층 지원 강화'와 '디지털 역량(Digital Literacy)³⁾ 강화'입니다. 이 핵심 가치는 세화종합사회복지관이 지속적으로 강화해야 하고 특성화 혹은 전문화 시키고자 하는 장기적 지향점을 말씀드립니다.

기후위기는 단기적 관점에서 해결될 수 있는 문제가 아니고 장기적인 관점에서의 관심과 투자가 있어야 하고 단순 환경문제를 해결하기 위한 접근이 아닌 기후위기로 인해 어려움을 겪는 취약계층의 문제해결을 위한 사회복지적 관점에서의 접근이 필요하리라 생각합니다. 우리만의 행사나 사업이 아닌 지역사회 주민들이 사회적 행동 (social action)이나 지역 운동(movement) 차원으로서의 참여확대와 확산이 있어야 하고 또한 지속적인 코로나19로 어려움을 겪게 되는 사각지대 취약계층들의 돌봄문제를 해결하기 위해서도 다각적인 노력이 필요한 부분이라 생각합니다. 나아가 이런 방향성을 가지고 지역사회통합돌봄(community care)의 변화속에서 지역사회복지관의 전문적 역할을 찾기 위해서도 함께 노력해야 할 것입니다.

(연관 key words : 기후위기, ESG, 지역사회통합돌봄, 사회적자본, 네트워크, 1인 사회복지사의 1개의 전문영역 확보하기, 동중심사회복지실천(프랜차이즈 복지서비스 모형) 등)

3) 디지털 사회로의 전환이 빨라지면서, 디지털 사회에 어려움 없이 적응하고, 다양한 혜택을 누리기 위해 필요한 능력을 의미합니다(출처 : <http://175.106.95.115/home>). 디지털 미디어 활용 능력. 컴퓨터를 조작하여 원하는 작업을 하고 필요한 정보를 얻을 수 있는 지식과 능력을 의미한다. 다양한 디지털 미디어에 따라 생산되는 콘텐츠의 의미를 파악하여 활용하는 능력은 물론 디지털 미디어를 이용하여 콘텐츠를 생산하고 유통할 수 있는 능력을 포함한다(daum백과사전).

또한 급속도로 변화하고 있는 정보화 사회와 디지털 사회로의 전환이 빨라지면서, 디지털 사회에 어려움 없이 적응하고, 다양한 혜택을 누리기 위해 필요한 능력을 의미하는 '디지털 역량(Digital Literacy)'을 키우는 것은 앞으로 사회복지사나 당사자 모두에게 중요한 필수 역량이라 생각합니다.

(연관 key words : 공유복지, 스마트워크, 디지털역량확보, 데이터댐, 업무전산화, 클라우드, 개인정보보호 강화, 복지경영시스템 등)

이러한 두가지 핵심 가치와 함께 세부적인 주요 변화 방향성에 대해서 말씀드리겠습니다.

첫째, “공유복지를 실현”하기 위해 업무의 효율성과 다양한 정보의 공유 및 활용을 확대하고 이를 위해 **업무 전산화(전자 결재 시스템 적용 등)**를 단계적으로 준비하여 적용하도록하며 그 시작점으로 1월초 직원공통역량 교육으로 스마트워크 교육⁴⁾을 실시하고 이를 기반으로해서 **클라우드(cloud)**⁵⁾ 서비스를 활용해서 직원들과 정보와 자료를 나누고, 소통하는 방법을 활용할 계획이며 이를 통해 다양한 사회복지실천 정보나 사례를 축적(**데이터 댐의 기능**⁶⁾)할 것입니다. 또한 출력물 등을 최소화하여 업무 형태를 기후위기 예방 요소를 지속적으로 반영하도록 할 것입니다.

둘째, 지역사회 사각지대 취약계층 발굴 및 지원을 위한 역할을 지속적으로 강화해야 할 것입니다.

특히 기후위기 취약계층들의 어려움이나 문제들을 촘촘히 살피고 직접적인 문제해결 및 도움을 제공하기 위한 **실태파악과 자원개발**이 이루어져야 할 것입니다. 특별히 작년 이어 마을안 동거사업⁷⁾이나 꿈희망미래재단의 지원사업을 통해 적극 지원할 수 있도록 노력해야 할 것입니다.

이는 지속적인 코로나19 상황 유지, 초고령화, K형 성장에 따른 빈곤 양극화 문제 등

4) 강사 김종원 사회복지사, 사회복지시설의 스마트워크 실제

5) 클라우드란 데이터를 인터넷과 연결된 중앙컴퓨터에 저장해서 인터넷에 접속하기만 하면 언제 어디서든 데이터를 이용할 수 있는 것.

6) 데이터 댐(date dam)이란 공공기관이나 민간기업이 데이터를 수집하고 이를 가공하여 유용한 정보로 재구성한 집합 시스템을 말함.

7) 2021년 인천시사회복지공동모금회 지원으로 시작한 사업으로 사각지대 취약계층의 위기적 요소를 해결하기 위해 사례관리하는 사업임. 공적 지원 기준에서 탈락된 당사자 위기개입 프로그램

으로 공식적 지원을 받지 못하는 **사각지대 취약계층들을 발굴**하고 해당 당사자들에게 필요한 서비스를 제공하기 위한 필요한 노력이 될 것입니다.

또한 이러한 사업을 추진하기 위해 좋은 이웃들 사업과 온마을 돌보미 사업, 지구봉 사업, 살기좋은 마을만들기 사업 등이 팀간의 경계를 넘어 서로 **융복합 복지서비스**로 활성화될 수 있도록 협력해야 할 것입니다.

또한 **지역사회 네트워크를 강화**하여 기관 간의 역할 중복을 피하고 연대를 통해 시너지 효과가 날 수 있는 협력적 관계로 확대해 나가야 할 것입니다. 특히 지역사회 종교단체와의 연대, 지역내 풀뿌리 시민단체나 NGO단체들과의 연대, 지난해 연수구마을만들기지원센터에서 발간한 '사람 in 연수 100인전'에 소개되어 있는 다양한 기관 및 사람들을 중심으로 만나고 연대하는 역할이 확대되어야 할 것입니다. (이를 위해 '마을기행'과 '복지기행' 프로그램을 시행하고자 합니다. '마을기행'은 지역을 중심으로 걸언하는 실천프로그램이고, '복지기행'은 우리나라 곳곳에 있는 우수한 기관을 벤칭마킹(benchmarking)하기 위해 당일이나 혹은 1박2일로 탐방하는 연수프로그램을 말합니다.)

셋째, '사회복지사들의 전문성 강화'와 '개별화된 특성화 역량'을 개발해야 합니다.



지역사회통합돌봄과 함께 동중심 혹은 마을중심 서비스 강화를 위해 사회복지사들의 실천역량을 강화해야 합니다. 이는 복지관의 3대 기능이 3개의 팀으로 나누어져 분절적으로 이루어지는 경향속에서 통합적 실천과 역량을 발휘할 수 있는 일반주의실천가 (generalist)의 역할과 함께 각 사회복지사들이 자신과 기관의 욕구와 필요 등을 고려해서 특성화된 전문적실천가(specialist)로서의 차별화된 역량을 확보를 요구하고 있음을 깨달아야 할 것입니다. 이러한 것은 동중심실천 혹은 마을중심 실천을 위한 기본 전제가 됨을 알아야 합니다. 이에 대한 지원을 차별화하여 강화할 예정입니다.

넷째, '디지털 역량(Digital Literacy) 강화'⁸⁾를 단계적으로 추진합니다.

디지털 역량은 현대사회가 디지털 사회로의 전환이 빨라지고 있는 상황속에서 디지털 사회에 어려움 없이 적응하고, 다양한 혜택을 누리기 위해 필요한 능력을 의미합니다. 디지털 미디어 활용 능력⁹⁾은 컴퓨터를 조작하여 원하는 작업을 하고 필요한 정보를 얻을 수 있는 지식과 능력을 의미합니다. 다양한 디지털 미디어에 따라 생산되는 콘텐츠의 의미를 파악하여 활용하는 능력은 물론 디지털 미디어를 이용하여 콘텐츠를 생산하고 유통할 수 있는 능력을 포함합니다.

(통신 기술과 컴퓨팅 기기의 발전으로 사회 곳곳에 디지털 기술이 스며들고 있고, 대중교통 시간 확인, 스마트워치를 이용한 대중교통 결제, 모바일페이 결제, 소셜 네트워크 서비스(SNS)를 통한 소통, 공공 스포츠센터 온라인 회원 등록 등의 서비스가 좋은 예가 됩니다.) 앞으로 이러한 디지털 서비스가 더욱더 확대될 것으로 예상되는 가운데 디지털 문해(Digital literacy)에 대한 문제가 발생할 것이며 이것은 앞으로 여러 취약계층에게 심각한 적응문제 등으로 나타나 일상생활에 어려움을 주는 주 원인이 될 수 있을 것입니다¹⁰⁾. 따라서 지역주민중 **디지털 역량이 낮은 당사자들의 역량 강화**를 위해 다양한 시도와 역할을 수행해야 할뿐만 아니라 **직원들의 디지털능력¹¹⁾ 강화와 복지관 운영시스템 측면에서도 변화가 필요**하리라 생각됩니다. 이에 대한 투자와 변화를 시도하는 한해가 될것입니다.

* 디지털역량 수준 및 교육 내용 예시¹²⁾

- * 디지털 초급 : 스마트 기기, 비대면 화상솔루션, SNS 등의 사용법과 활용 역량 향상을 통한 디지털과 친숙해지는 목적으로 하는 과정
- * 디지털 생활 : 교통, 금융, 전자정부, 공공서비스 등 일상생활에서 자주 사용되거나 경제, 사회 활동에 도움이 될 수 있는 디지털 기술,서비스를 학습하는 과정
- * 디지털 중급 : 경제,사회활동과 직접 연계되거나 일정 수준의 결과물을 만들어 다른 사람에게 전달할 수 있는 수준 등 자기주도의 디지털 학습이 가능한 수준이 될 수 있도록 하는 과정

다섯째, 서울을 중심으로 확산되고 있고 지역사회통합돌봄 영역에서의 지역사회복지관의 역할을 부각하고 특성화시키기 위해서 ‘**찾아가는 복지서비스**’ 혹은 ‘**이동복지서비스**’ 혹은 ‘**동중심복지서비스**’ 혹은 ‘**마을지향복지관**’으로의 역할에 대한 체계 정비와

8) 출처 : <http://175.106.95.115/home>.
 9) 출처 : daum백과사전
 10) 출처: <https://itlifestory.tistory.com/193>
 11) 나의 디지털 활용 능력 진단해 보기 - <http://175.106.95.115/home>
 12) NIA 한국지능정보사회진흥원, 전 국민 디지털 역량 강화 교육 사업관리 지침(2021.01.)

확대를 추진 할 것입니다.



이러한 흐름은 사회적 자본(social capital)과 주민주도성이 강한 마을지향복지관, 동 중심복지관, 지역사회통합돌봄으로 연결되면서 복지관중심의 서비스 전달방식이 아닌 지역주심, 동중심, 마을중심의 찾아가는 복지서비스로 전환되기 시작하였고 특히 코로나19로 인해 시설중심의 복지서비스의 한계 혹은 어려움에 직면하면서 더욱 절감하게 된 부분도 있습니다.

그래서 지역사회복지관은 지역사회복지실천(지역복지운동+주민조직화 등)을 기반으로 해서 특성화된 사례관리실천 전문기관으로 강화되어야 할 것입니다. 지역사회내에서 네트워크 전문기관으로 허브 역할을 해야 할 것이고 관계중심실천을 통해 사회적 자본을 강화시키는 가장 중요한 전문기관으로서 역할을 수행해 내야 할 것입니다.

**사례관리 실천기술을 기본으로 한
지역복지실천 전문기관으로 강화 (1)**

통합실천의 의미?

개별사회사업		
집단사회사업	➡	지역복지실천
지역사회조직		

또한 동중심 복지관, 마을중심 복지관으로서 찾아가는 복지서비스를 실천해야 하며 사회복지사들은 통합적 실천력을 가지고 실천할 수 있는 전문역량을 강화시켜야 할 것입니다. 이제는 복지관중심 혹은 시설중심의 복지서비스가 아니라 지역 중심 혹은 마을 중심 혹은 동 중심의 복지서비스를 제공할 수 있는 운영구조를 마련해야 할 것

입니다.

(결국 복지서비스의 장소가 복지관 강당이나 프로그램실 만이 아니라 지역의 거점 공간(지역사회 종교시설, 마을회관, 동주민센터, 학교, 마을도서관 등)을 활용하고 복지관에서 지원하는 행정력과 함께 다양한 자원과 노하우 등을 갖춘 전문사회복지사들이 지역사회에 파견하여 지역주민들의 역량을 강화하여 문제나 욕구해결을 위해 함께 뛰어야 할 것입니다. 개인적으로 이러한 복지서비스 방식을 ‘**프랜차이즈(franchise) 복지서비스**’ 라고 말하고 싶습니다. 예를 들면 연수3동에 있는 세화종합사회복지관은 복지서비스 프랜차이즈 본점이 되는 것이고 세화복지관이 이동복지서비스를 제공하는 옥련동과 청학동의 거점 공간(시설 ; 교회, 학교, 마을회관, 동주민센터 등)이 분점 혹은 가맹점이 되는 것입니다. 그래서 분점에는 인력1-2명이 파견되어 거점 공간에서 근무를 하고 행정지원, 다양한 자원과 노하우 등은 본점에서 지원하는 시스템으로 운영되는 것을 말합니다.

또한 복지관에서 진행되고 있는 다양한 사회교육서비스(주민교육&주민열린강좌 등)도 소비성 혹은 단순 인기성 사업보다는 주민을 모으고 연대하고 학습하여 지역변화에 능동적으로 참여할 수 있도록 인큐베이팅 기관 및 서비스로서 방향을 전환해야 할 것입니다.

따라서 이러한 지역복지실천의 방향은 크게 동중심 혹은 마을중심 복지공동체 사업과 지역주민들을 모으고 역량을 강화하는 주민 조직화 사업으로 크게 나누어 진행될 수 있을 것이며, 지역사회복지관은 이러한 허브기관으로의 역할을 해야 할 것이라 생각합니다.)

이제는 선택이 아니라 필수적으로 변화를 가져와야 할 시기임이 틀림없고 이에 대한 준비를 단계적으로 해나가야 함을 공감해 주시고 함께 해 주시기 바랍니다.

여섯째, **ESG(Environmental, Social, Governance)기업과의 연대강화**를 위해 사회복지실천 방안을 탐색하고 적용해야 하며, 이를 통해 지역사회 인적 물적 자원 활용을 극대화해야 할 것입니다.

비재무적 요소가 기업의 중요한 평가기준으로 강화됨에 따라 지금 보다 더 많은 기업들이 ESG경영을 선언 할 것이고, 그런 기업들이 성과를 높이기 위해 파트너십 기관들을 찾기 위해 노력할 것은 확실합니다. 이런 상황속에서 ESG기업의 파트너십 기관으로 지역사회복지관이 준비를 해야 하는 것이 아주 중요한 자원 개발과 활용의 통로

가 될 것이 틀림없습니다. 또한 ESG라는 가치가 기존 사회복지시설들이 추구하는 가치와 큰 차이가 없기 때문에 미리 이러한 부분을 강조하기 위한 복지시설 경영원칙을 세우고 브랜딩시켜 기업의 파트너 기관이 될수 있도록 준비가 필요하리라 생각합니다. 이를 위해 ESG와 사회복지실천을 위한 구체적인 기관운영 전략 수립과 마케팅을 통해 적극적으로 기업의 인적 물적 자원을 확보 할 것입니다. 그리고 2021년에 이어 2022년 인천사회서비스원 연구주제로 'ESG와 사회복지실천'으로 선정하였고 지역사회복지관, 노인복지관, 지역자활센터 등의 사회복지시설 2-3곳과 지역의 ESG 경영을 선언한 기업과 컨소시엄을 구성해서 관련 연구를 진행해 보고자 합니다.

일곱째, 사회복지관 평가에 적극 대비해야 하고, 세화복지관의 복지경영의 표준을 정립하고자 합니다.

복지관 평가를 대비하기 위해 비전과 미션에 근거하여 사업계획서를 구체화하고 그에 따른 정확한 성과 평가가 있어야 하며, 이를 위해서 월별 실적 점검 시 계량적 점검만 하는 것이 아니라 전반적 성과에 대한 점검을 진행하고 평가와 관련되어 미진한 부분이 없도록 꼼꼼히 점검하도록 하겠습니다. 복지관 평가는 차기년도에 있을 복지관 위탁에도 중요한 변수가 됨을 꼭 명심해 두시길 부탁드립니다.

또한 세화복지관만의 복지경영 표준 정립을 위해서는 세화복지관의 오래된 경영 노하우와 실천전략과 사례를 분석하고 세화만의 경영노하우를 정리하여 선도적이고 전문적인 기관의 표준이 되고자 노력할 것입니다. 이 부분은 올해 완성될 수 있는 부분이 아니기 때문에 장기적인 계획속에서 추진되도록 할 예정입니다.

마지막으로, 세화종합사회복지관은 감리교의 역사속에서 사회선교 차원으로 29년 전에 시작된 복지관입니다. 따라서 복지관이 설립된 역사적 의미를 다시 한번 되새기고 그 근본설립 가치를 내재화하고 실천할 수 있도록 할 것입니다.

교회는 성경말씀을 전파하는 복음전도(evangelism)를 근거로 하여 복음전도자(evangelist)로서의 역할을 하면되는 것이고, 교회가 운영하는 사회복지시설은 **교회의 긴팔(long arm of church)이론**에서 말하는 교회가 가지는 종교적 이유로 차별받거나 복지서비스를 거부하거나 거부당하는 모든 사람들에게 사회선교적 역할¹³⁾을 수행하는

13) 선교는 M(mission,선교) = E(복음전도)+N(양육, 돌봄)+S(S(사회적서비스)+A(사회행동))+F(교제)이며 이중에 분명 사회적서비스와 행동과 교제가 함께 있음.

것임을 알아야 할 것입니다. 다시 말해 세화복지관이 말하는 ‘복지선교’ 혹은 ‘복지선교사’의 의미는 복음전도를 목적으로 하는 교회의 역할을 하자는 것이 아니라 지역사회에서 외면 당하고 무시 당하고, 억압박거나 거부 당하는 취약계층들에게 먼저 다가와 사회복지사로 도움의 손길을 제공하자는 의미의 복지선교를 말합니다. 이러한 세화복지관의 설립 근본 이념이자 운영목적의 의미를 되새기는 한해가 되도록 할 것입니다.

세화복지관의 역사는 이제 28년이 지났습니다. 그리고 그 역사 속에 여러분들의 노력과 땀이 남아 있습니다. 그리고 이제 또 다른 역사를 쓰려고 준비 중에 있습니다. 제가 2019년에 와서 현재까지 함께 했던 것처럼 세화의 훌륭한 직원여러분과 2022년 한 해도 세화복지관의 역사를 함께 쓰고 싶습니다.

그리고 그 역사가 인천을 넘어 우리나라 전체 사회복지계에 회자(膾炙)되는 역사가 되기를 간절히 바라는 마음으로 최선을 다하고자 합니다.

제가 믿고 있고 세화를 지금까지 인도하신 **여호와이레(Jehovah-jireh)**¹⁴⁾ 의 하나님께서 올한해도 세화와 함께 하실 것을 믿고 저도 기관장으로 세화와 여러분들을 위해 기도하면서 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.

14) 여호와이레(Jehovah-jireh), 또는 야훼 이레(Yahweh-jireh)라는 뜻은 [여호와께서 보심]. 또는 [여호와께서 준비하심]임.