

제1-2분과

## 사회사업실천에 있어서 현상학적자기평가에 관한 이론적 고찰

최 증 혁(강남대학교 강사)

### I. 문제제기

사회사업은 전통적으로 과학성과 예술성이란 두가지 기둥을 의식해 가면서 이 양자를 실천속에 수렴, 발전시키려는 노력이 있어 왔다. 그러나 사실 이 두가지 특성은 그 개념의 속성상 한데 어우러져 조화있는 실천방향을 제시하는데 한계를 지닌다. 이 양자는 어찌보면 상반된 특성을 보이고 있기 때문이다. 전자는 존재하는 事象의 실재를 객관적으로 밝히려는데 초점을 두고 있지만, 후자는 존재하는 事象을 뛰어넘은 보다 창의적인 세계를 그려내려는 속성을 지니고 있기때문이다. 그때문인지 한쪽에서는 임상의 실제의 장에서 혹은 이론적인 관점에서 사회사업에 대해 의문섞인 시각을 감추지 않고 있다. 사회사업은 과연 공통된 합의를 도출해 내고 그것을 발판삼아 고유의 시각을 체계적으로 정립시켰느냐에 대해 회의적인 입장을 보이고 있는 것이다<sup>1)</sup>. 이러한 시각은 본논문의 기본적인 관심이다. 그것은 궁극적으로 전문성 향상의 문제와 관련하기 때문이다. 사회사업에 있어서 평가연구는 이론과 실천을 상호 검증해 주는 중요한 연결고리 역할을 해준다. 때문에 사회사업실천에 대한 평가연구의 노력은 전문성향상과 직접적으로 관련한다고 볼 수 있다.

최근들어 사회사업실천에 있어서도 사회사업가가 실천가=평가자의 기능을 요구하는 새로운 바람이 불고 있다. 이와같은 관점은 실천에 대한 평가의 실용성의 요구로부터 생겨났다. 사회사업가는 일상적인 실천과정속에서 항상적으로 자신의 실천과정에 대한 평가를 요구받는다. 학자들도 사회사업실천에 있어서 평가의 「일상적 항상성」을 인정하고 있으나 그 구체적인 내용에 관해서는 명백히 하지 못하고 있다. 사실 실증주의적 관점에서 일상적으로 평가하는 접근법의 내용을 분명히 밝히는 것은 구조적으로 어려움이 있다. 실증주의자들은 실천의 상황을 조작하여 보다 객관적인 사실을 선호하기 때문이다. 그런데 사회사업의 일상적인 실천사항은 본질적으로 상황을 조작하기 힘든 문맥(context)으로 형성되어 있다. 사회사업가는 클라이언트체계에 대하여 의도적으로 접근하는 방식을 취하고

1) Z.T.Butrym은 사회사업의 특징에 대하여 「독자성이 부족하고, 언제나 애매함을 동반하며, . . . 직업으로서의 적지않은 위험성을 내포하고 있다」고 경고하고 있다. The Nature of Social Work, Macmillan Press.1976. P.iv.

있지만, 실천의 장안에서 실제로 벌어지는 일의 양태는 다양한 사람을 만나면서 애매한 문맥안에서 실천되고 있다. 이것이 사회사업실천의 일상적인 리얼리티인 것이다. 이와같은 관점에서 사회사업실천의 애매한 문맥을 「현재 그곳에 실재하고 있는」 사실로 인정하고 그 속에서 사회사업실천의 문맥을 밝히는 「평가」라고 하는 사고가 생겨난다. 이것을 본논문에서는 소위 「현상학적 자기평가」라고 본 것이다.

따라서 본연구의 목적은 실천문맥의 리얼리티에 초점을 맞추고, 사회사업의 일상적인 실천과정에 더욱 비중을 두고 있는 「현상학적자기평가」에 대해 이론적으로 규명하고자 하는데 있다.

## II . 이론적 고찰

### 1. 사회사업의 평가조사의 흐름

사회사업실천에서 평가조사가 발표되기 시작한 것은 1940년대 후반부터였다(L.J. Lehman, 1949, X.Powers & H.Witmer). 이 시기의 미국에서의 연구경향은 영국의 그것보다도 비교적 규모가 큰 실험연구가 행해졌는데 이러한 연구방식은 1960년대 말에 절정에 달했다. 실험연구의 경향은 방법론으로서 평가시작(input)의 유무의 차에 의하여 크게 두 가지 흐름으로 나누어 진다.<sup>2)</sup> 우선 첫번째의 흐름으로는 1940년대 말부터 70년대 초기까지로 이 시기에 있어서의 연구경향은 보다 일반적인 형태로 명확한 이론적인 틀이 없었으며, 뚜렷하게 규정된 질문도 반드시 요구되지도 않았다. 이러한 초기 조사의 특징으로서의 명확한 결과를 내기위한 조사절차에 특별히 관심을 쏟았다는 점이다. 그러나 한편으로 실질적인 개입이라고 하는 평가시작(input)의 특성에 대해서는 그것을 명확히 규정하려는 작업을 소홀히하는 결과를 낳았다. 이와같이 과정보다는 결과에 관심을 갖는 조사에 있어서는 그 결과가 나와도 그것이 무엇을 말하려 했는지 결국 알기어려운 심각한 한계가 있었던 것이다.<sup>3)</sup>

그리고 두번째의 흐름으로는 70년대초기부터 현재까지로 볼 수 있는데 이 시기에 있어서는 보다 상세하고 비교적 소규모의 평가조사가 행해지게 되었다. 초기의 결과중시의 조사경향에 대하여 평가시작(input)도 중시하는 단일사례분석기법(Single Case Experimental designs)이 등장하였다. 이 방법은 초기에는 실험실내의 동물의 행동을 실험분석하기 위하여 사용되었으나 인간의 행동분석에도 응용되어 임상이나 그밖의 서비스 평가에 유효하게 사용되었다.<sup>4)</sup> 이 방법론의 특징은 규모가 큰 통제집단연구(Large-scale control

2) Sheldon, Brian. "Social work effectiveness experiments:Review and implications, British J. Social Wk.,16: p.244.

3) Smith, David. (1987), "The Limits of positivisim in social work reserach" British, Wk.,17: p406.

4) Thomas. Edwin J. (1978), "Research and service in single case experimentation:conflicts and

group studies)와 다르게 충분히 모니터할 수 있는 달성가능한 목표의 획득이 강조되었다는 점이다. 그리고 표본의 수가 줄었으며, 연구대상인 클라이언트를 엄정히 선정하는 한편, 측정방법이 구체화되었다는 점을 그 특징으로 들 수가 있다. 이같은 실험과학의 주된 시도는 실제 대상의 상호간에 존재하고 있는 항상적인 제 관계를 확립하려고 하는데 있었다.

## 2. 인식론적 논의

P.Raynor는 사회사업의 효과평가에 대해 조사자와 실천가 사이의 일상적인 관심과 관련하여 다음과 같은 몇가지 의문점을 던지고 있다. 즉 사회사업가는 평가조사의 결과를 실천에 잘 활용하기 힘들다는 것. 조사자와 사회사업가와의 관계에 있어서 전자가 후자에 대하여 조작적으로 관련지으려고 한다는 것. 그리고 J.Fischer의 효과조사와 같이 그 기저에는 결정론이 내재되어 있다는 점을 들고 있다.<sup>5)</sup> 이러한 실증주의의 한계에 대한 회의론은 사회사업분야 보다는 다른 학문분야에서 더욱 많이 제기되었다(L.Joyce, 1980, C.H.Weiss, 1972, M.Q.Patton, 1978). 즉 새로운 아이디어를 산출하기 위해서는 실증주의자의 독점보다는 다양한 접근법이 요구된다고 하는 것이다. 질적연구방법의 타당성의 경우도 통계적조사방법의 그것과 마찬가지로 치밀함과 훈련이 필요하다고 하는 것이다. 질적모형을 선호하는 연구자들은 사회사업가의 생활과 그들의 활동문맥을 이해하는데 있어서 질적조사방법이 효과적이라고 주장한다. 특히 사회사업과 같은 응용과학분야에 있어서 질적연구방법은 뿌리깊은 매력을 지니고 있다고 본다. 자신을 휴머니스트라고 생각하는 실천가들은 실증주의가 갖고 있는 협의의 규정으로인해 연구되어야 할 事象을 제한해 버리게 되고, 결국 사회사업의 실천자체를 협소하게 한정시킨다고 주장하고 있다.<sup>6)</sup>

한편 이러한 비판에 대해 실증주의자들은 그들의 대안은 실은 기존의 실천의 일부분에 지나지 않으며, 실증주의에 대한 비판도 부적절하고, 또한 애매하다고 지적하고 있다. 그들은 전통적인 사회사업가와 다르게 새로운 시대의 사회사업가들은 과학을 기초로 한 파라다임의 변화 가운데 보다 체계적인 합리적인 기준에 의거하여 실천에 의한 지식을 생산해 내는데 깊은 관심을 가지고 있다고 주장한다. 그리고 이미 그것의 실현을 위하여 적지 않은 노력을 기울이고 있다고 보고 있다.<sup>7)</sup>

이렇게 과학적 파라다임에 있어서 「질적인가」 혹은 「양적인가」 라는 용어상의 문제는 조사방법이나 기법보다는 인식론의 입장이 점차 커지고 있다. 특히 효과 평가에 있어서 고려해야될 점은 효과성의 기준이 바람직한 결과의 달성도와 관련하여 그것이 가장 효과적인 척도라고 판단된다 하더라도 윤리적인 함축성에 의해서 그것이 거부될 수 있다는

choices”, Social Work Research & Abstracts,14: p.20.

5) Raynor,Peter. (1984), “Evaluation with one eye closed : The empiricist agenda in social work research”, British J, Social Wk.14; pp. 1-7.

6) Ruckdeschel, Roy A. (1985), “Qualitative research as perspective”, Social Work Research&Abstracts.21: p.18.

7) Fischer,Joel.(1981), “The Social work revolution”, Social Work,28:200.

점도 염두해 두어야 할 것이다. 효과측정에 있어서의 효과성의 개념은 도덕적문제와 함께 타당성과 신뢰성 등의 기술적인 문제를 취급할때에 심각한 한계에 직면하게 된다.

### III. 이론적 구성

사회사업의 조사연구에 있어서 실증주의의 우의적인 경향에 대하여 질적인 접근법이 다양한 시각에서 제기되었다. 즉 단일사례분석법(single-Case Design, N=1디자인)에 대신하는 질적연구의 시각(R.A.Ruckdeschel&B.Farris, 1981)과 질적연구방법의 「시각」(R.A.Ruckdeschel, 1985) 등이 제시되었다. 그리고 양적, 질적방법론이 직면한 딜렘마(E.J.Mullen, 1985), 조사과정에 있어서의 통합적 패러다임(C.Peil, 1988), 그리고 질적연구방법에 의한 「가정」의 일반화과정(J.F.Gilgun, 1992) 등이 발표되었다. 그런데 평가조사연구와 관련한 질적연구방법에 대해서는 그다지 많이 발표되지 못한게 사실이다. 본논문은 이점에 주안점을 두고 현상학적시각에 바탕을 둔 평가방법, 그것도 사회사업가가 직접 실천적 기능과 평가적기능을 함께 수행할 수 있는 「자기평가」방법에 대해 이론적으로 규명하는데 초점을 맞추겠다. 본연구에서는 이를 현상학적자기평가로 부르겠으며, 이 용어가 갖고 있는 개념적 속성과 그 개념의 두가지 방향에 대하여 논의하겠다.

#### 1. 개념형성을 위한 가정

실증주의자들은 평가의 객관을 얻기 위하여 실천환경을 조작하여 가능한한 주관의 결부요소를 배제하는 것을 기본으로 한다. 현상학적 자기평가에 있어서는 실천과정안에서 주관의 관여를 자명한 사실로 인정하고 주관에 의한 감성이나 內觀(introspection), 혹은 반성(reflecting) 등을 평가의 데타로서 활용한다. 현상학적 자기평가의 이상과 같은 특성은 사회사업가의 경험세계를 기반으로 하고 있다는 점이 특징이다. 그것은 경험자 본인이 어느누구보다도 사회사업의 실천세계를 깊게 이해할 수 있다고 하는 인식을 바탕으로 한다. 본연구는 사회사업가가 현상학적자기평가를 활용함에 의해서 궁극적으로 전문성이 향상되고 그 과정안에서 다음의 4가지 성과를 파생적으로 얻을 수 있다는 가정에서 출발한다. 즉 (1)자기반성적 훈련, (2)실천지의 형성, (3)서비스 질의 향상, (4)아이덴티티의 정착 등이 그것이다. 여기서 가정이라는 용어는 좀 혼란스럽겠지만 실증주의적인 관점에서의 그것과는 성질을 달리하고 있다. 즉 명제형성을 위한 공리형식에 맞추어 제시된 것이 아니라는 것이다. 다시말해서 명제의 리스트에서 몇가지를 선정하여 그것들을 公準한다다음, 그 공준에서 다른 새로운 명제(=定理)를 형성하는 소위 가설입증형의 접근방식을 취하지 않았다는 것이다. 왜냐하면 상기의 想定된 기대성과를 공리형식에 따라서 定理할 경우 시야가 협소해져서 결국 얻고자 하는 이론적인 방향의 틀을 잃을 수 있다는 염려에서이다. 사실 사회사업실천의 전문성 향상이나 앞의 네가지 특성은 짧은 기간안에 조작적 가정의

설정에 의해서 검증될 수 있는 성질의 것이 아니다. 그럼에도 불구하고 여기서 가정이란 용어를 쓰게 된것은 앞으로 개념적으로 규명해야 할 현상학적자기평가에 대해 그 방향성을 명확히 하고자 하기 위함이다.

## 2. 현상학적자기평가의 제속성

사회사업실천을 있는 그대로 평가하기 위해서는 실천문맥의 일상적세계에 주의의 초점을 두어야 할 것이다. 이같이 사회사업실천의 「일상적세계」에 역점을 두는 평가방향은 필연적으로 현상학적시각을 요구하고 있다. 현상학적시각은 훗설(H.Husserl)도 강조한 바와 같이 「자연적세계에 되돌아가는 것」을 기본으로 하고 있다. 즉 인간의 일상세계속에 담겨져 있는 희노애락 등의 자연적세계가 과학적접근법이란 명목하에 차단되는 것을 경계하고 있다. 사회사업의 일상적 실천세계는 사회사업가 혹은 그가 속한 조직과 클라이언트, 가족, 그리고 지역사회주민이나 각종행동체계가 복잡하게 얽힌 문맥속에서 의도적으로 전개되는 실천세계를 가르킨다. 이러한 실천문맥은 말할 것도 없이 사회사업가와 클라이언트와의 관계를 기본으로 하고 있다. 따라서 이 양자의 관계를 중심으로 심리적, 사회적, 그리고 생리적으로 복잡하게 얽혀있는 실천문맥을 리얼하게 그려내기 위해서는 사회사업가의 평가노력이 무엇보다 중요하다 하겠다. 이러한 노력을 본 논문에서는 자기평가라고 본 것이다. 현상학적자기평가라는 용어는 이러한 관점에서 제시되었는데, 우선 그 개념이 갖고 있는 제속성에 대해 이론적으로 밝히는 노력이 요구된다.

### 1) 暗黙知(the tacit knowledge)의 작용

사회복지조직의 고유문맥안에서 일을 하고 있는 사회사업가는 업무의 성격상 다양한 사람과 접하지 않으면 안된다. 사회사업가는 그 상대가 누구냐에 따라서 자신이 취할 역할과 행동양식이 달라질 것이다. 즉 사회사업가 개인은 일의 내용이나 접하는 상대의 사회적 특성에 따라서 달리 행동하는 자신의 모습을 발견하게 될 것이다. 이같이 다양한 자아를 나타내고 있는 것은 말할 것도 없이 사회사업의 실천과정 그자체라 할 것이다. 사회복지조직안에서의 이와같은 경험은 사회사업가에게 있어서 당연한 일상적 실천세계인 것이다. 만일 이와같은 경험세계를 갖지 않는다면 그의 사회사업가로서의 자아는 자아로서 존재하지 않을 것이다. 미드(G.H.Mead)가 말하는 것처럼 사회사업가는 끊임없이 클라이언트를 비롯한 다양한 실천상대와 자신의 자아를 향해 동시에 말을 걸면서 그 반응에 따라 자기자신의 행동을 통제해 가는 사회적행위양식을 취할 것이다. 사회사업실천의 문맥안에서 다양한 모습을 보이는 사회적행위는 특히 평가자와 실천가의 역할을 수행하는 사회사업가에게 있어서 중요한 자아기능을 요구한다. 즉 사회사업가는 의도적으로 실천과정중에 자신이 행한 언어적, 비언어적행위나 그것들에 대한 상대의 반응 등에 주의를 기울이게 될 것이다. 말하자면 평가자의 역할을 수행하는 사회사업가의 자아(=主我 <the I>)는 과거 실천과정안에서 각종 경험에 결부된 자아(客我 <the me>)와 상호작용하면서 평가에 필요한 데이터를 얻어내려 할 것이다. 「평가의 주체」가 되는 자아(主我)는 이미

지나간 경험의 諸事象에 뿌리를 내리고 있는 자아(客我)에 대해 반성적으로 志向할 것이다. 이 경우 〈主我〉는 〈客我〉에 대하여 능동적으로 작용하게 된다. 그 작용을 통하여 사회적문맥의 諸層에 침전되어 있는 〈客我〉의 제측면을 통합하게 된다. 이러한 〈主我〉의 능동적인 움직임속에는 암묵지의 힘이 작용한다. 이같은 암묵지의 세력에 의해서 사회사업가는 자신의 자아(客我)가 결부된 사회사업실천의 다양한 평가자료를 얻게 된다. 폴라니(M.Polanyi)에 의하면 예술이건, 스포츠건, 혹은 공예이건 간에 技能을 발휘하는 능력안에는 언제나 암묵지가 작용한다고 보았다. 사회사업가에 의해서 현상학적자기평가가 가능하게 되는 것은 실천의 문맥속에 담겨있는 뭔가의 의미를 알려고 하는 암묵지의 힘이 자아의 의지속에 작용하고 있기때문이다. 자기평가를 하고자 하는 사회사업가는 암묵적으로 실천속에서 겪은 諸事象에 대하여 포괄적 존재(comprehensive entity)로서 파악하려 들 것이다. 그것은 다시말해서 포괄적존재가 갖는 다양한 항목에 대한 전체로서의 의미를 알아내려고 하는 것을 말한다. 그렇다고 하더라도 사회사업가는 실천의 모든측면에 주의를 기울일 수가 없다. 설혹 주의를 기울일려고 노력한다고 하더라도 그것은 불가능에 가까울 것이다. 그럼에도 불구하고 실천의 제사상을 포괄적으로 파악할 수 있는 능력이 생기는 것은 실천과정속에 뿌리를 내리고 있는 자신의 체험을 기반으로 하고 있기때문이다. 따라서 사회사업가는 자신의 신체내부에서 진행되고 있는 內觀(introspection)을 중요시해야 한다. 바로 이러한 노력의 결과가 평가의 데이터가 되기때문이다.

## 2) 언어

사회사업가가 서비스를 제공하려할때 언어의 사용은 불가피할 것이다. 특히 자기평가를 행하려고 하는 사회사업가에게 있어서 언어는 결코 빼어놓을 수 없는 중요한 속성을 갖는다. 따라서 사회사업가는 실천과정가운데 느끼는 印象이나 상대의 몸놀림, 대화내용 등을 언어화할 노력이 필요하다. 왜냐하면 명시화된 언어는 자기평가를 행할때 데이터의 재료가 되기때문이다. 그런데 언어라는 것은 한편에서는 커뮤니케이션을 매개로 하여 사회에 개방적인 통로로서의 구실을 하며, 다른한편에서는 다양한 사물과 자신을 연결하여 내면화시켜 주는 작용도 한다. 언어는 단지 사회사업실천의 내용을 전달해 주는 것에 멈추지 않는다. 그것은 실천과정과 밀착되게 결부된 상태에서 실천의 의미를 나타내 주고 있다. 따라서 자기평가하는 사회사업가에게 있어서 실제의 사실을 언어화하지 않으면 안될 것이다. 물론 사회사업가가 실천과정가운데서 암묵적으로 인상받은 내용이나 실제의 사실을 전부 언어화한다는 것은 시간적으로도 개인의 능력으로도 불가능하다. 사실 사회사업가는 개인의 인상이나 실제의 내용을 전부 언어화할 필요는 없다. 단지 그가 자기평가에 있어서 빼어놓아서는 안될 것이라고 판단되는 사실에 대하여 반드시, 그리고 되도록이면 빠른시간안에 언어회화는 노력이 필요할 것이다. 그런데 사회사업가가 「평가에 빼어놓아서는 안될 요소」를 어떻게 판단할 수 있을 것인가. 이 물음에 대해서는 체계적인 지침이 없다. 그것은 이제까지 경험을 쌓아 온 사회사업가의 반성적직관에 의존한다. 언어화하려고 하는 대상은 그것이 구체적으로 표현되면 될수록 그 대상의 의미는 보다 명확히 전달된다. 그때문에 자기평가를 행하는 사회사업가는 덴진(N.K.Denzin)이 말하는 짙은 기술(thick discription)을 사용해야 할 것이다. 이러한 기술의 특성은 단지 기술하는 것

이상의 것을 나타내 주고 있다. 그것은 단순한 사실이나 표면적인 외관을 넘어선다. 그것은 박진성을 창출한다. 즉 기술되는 사실을 경험한 적이 있다, 혹은 그것을 경험할 수가 있다라고 하는 감각을 읽는이로하여금 피부로 느낄 수 있도록 해준다.

### 3) 이해

현상학적자기평가의 특징을 나타내는 또하나의 특성은 이해이다. 이해는 현상학의 敎義 가운데 주의의 초점이 되어 왔다. 이해는 감정이입(empathy)을 기반으로 하여 라포르를 형성하기 위한 중요한 실천노력의 하나이다. 실천과정속에서의 사회사업가는 클라이언트의 체험을 그저 수동적으로 듣는 것에 그치는 것이 아니라 그 체험의 세계속에 들어가는 것(indwelling)을 요구받는다. 클라이언트가 사회사업가에 대하여 「이 사람은 내문제를 실제로 이해하지 못하고 있구나」라고 생각할 경우 원조관계는 더이상 성립되지 않는다. 따라서 사회사업의 원조과정은 이같은 이해를 기반으로 출발하고 있다. 사회사업실천에 있어서 현상학적자기평가가 보다 심오한 가치를 갖는 이유는 실은 사회사업실천이 갖는 이같은 성격과 관련한다. 즉 평가를 행하는 사회사업가 당사자가 다른누구보다도 사회사업의 실천상황을 보다 잘 이해하고 있다고 보는 것이다. 그는 실천과정을 통하여 그가 속한 조직, 클라이언트와 그의 가족, 그리고 지역사회 등에 깊은 연관을 맺으며 직접 체험해 왔다. 사회사업가가 실천과정속에서 얻은 체험은 덴진(Denzin)이 말하는 표층적행위와는 다르다. 심층적행위는 표층적행위가 의미하는 것보다도 상당히 심볼적레벨에서 의미하는 것이다. 심볼적인 레벨에서 자신의 경험의 의미를 말하는 사회사업가는 반성적인 지각작용에 의해서 경험의 의미를 표현할 수가 있을 것이다. 이와같은 표현은 결국 자기평가의 데타가 된다. 그러나 여기에서 유의해야 할 점은 사회사업가는 당연히 그 혼자서 실천하지 않았다는 것이다. 그는 다른 동료와 팀을 짜서 그속에서 일을 진행시켰을 수도 있을 것이며, 볼런티어들을 프로그램의 운영에 참여케 하여 일정의 서비스영역에 한하여 함께 실천하는 것도 생각해 볼 수 있다. 그뿐만이 아니라 사회사업가는 항상 클라이언트의 존재를 의식하면서 그들과 끊임없이 커뮤니케이션을 취했을 것이다. 이와같이 사회사업가는 실천의 체험을 상호주관적으로 실천의 관계자와 공유한다. 사회사업가는 여러사람들과 관계하는 가운데 (개인에 따라서 체험이 갖는 의미는 다르겠으나) 체험의 도달가능한 세계를 공유하고 있는 것이다. 이같은 세계에 있어서 체험 당사자인 <나>는 다른사람들의 체험에 대하여 <내>가 해석한 결과를 끊임없이 검증하는 것이 가능하다. 즉 나의 경험을 통한 지식의 축적은 그것이 어느 특정의 타자와 관계하고, 또한 인간일반과도 관계하는 한 우리들의 관계가운데에서 끊임없이 검증되고 수정되어 진다. 현상학적자기평가를 행하는 사회사업가는 이상과같이 체험을 공유한 관계자와 함께 실천체험에 대한 이해를 깊히하는 노력이 요구된다.

### 4) 해석

해석은 현상학적자기평가를 특징지우는 중요한 과정이다. 결국 사회사업가는 해석을 이용하여 평가를 행하기 때문이다. 이런 해석은 記述을 바탕으로 전개된다. 그것도 이미 앞에서 말한바 있는 질은기술이어야 할 것이다. 이러한 기술은 사회사업가의 실천경험에

## 사회사업실천에 있어서 현상학적 자기평가에 관한 이론적 고찰

의미를 부여한다. 의미는 사람의 정신이나 사고안에 있는 것을 말하며, 개인의 경험에 관한 이야기속에도 담겨져 있다. 의미를 갖는 경험은 심볼적으로 표현된다. 심볼적인 표현은 자주 개인적경험이나 그것에 관한 이야기의 형태를 띤다. 자기평가를 행하는 사회사업가는 자신의 경험을 표현함으로써 그것이 갖는 의미를 찾는다. 그는 자기자신에 대해서 뿐만아니라 경험을 공유한 관계자들의 체험에도 귀를 기울인다. 이 경우 그는 그들이 말하는 경험의 세세한 세계에 들어가서 그들이 말하는 체험의 의미를 파악한다. 사회사업가는 체험을 같이한 상대자가 어떠한 입장에서 서 있는지에 대해서도 주목해야 할 것이다. 입장의 차이에 따라서 자기자신의 체험의 의미가 달라지기때문이다. 즉 체험의 공유자가 같은 입장에 있는 사회사업가인가, 혹은 프로그램운영의 협력자인 볼런티어인가, 아니면 원조를 받는 측에 있는 클라이언트인가에 따라서 경험이 갖는 의미는 다르다. 물론 그것은 상대가 처한 입장의 문제만으로 그치지 않는다. 원래 인간은 다양한 가치관이나 사고방식을 갖고 있다. 따라서 사람에 따라서 해석하는 의미가 다르게 된다. 자기평가를 행하는 사회사업가는 이러한 체험의 공유자들에 의한 해석의 상위성을 진지하게 받아들인다. 이와같은 상위성의 문맥안에 사회사업가 개인은 자신의 해석을 검증하거나 수정하거나 하는 것이 가능하게 된다. 그런데 이러한 해석의 상위성의 문맥안에서 그는 「사회사업」을 토대로 한 공통점도 포함되어 있다고 하는 사실에 주목한다. 원조를 받는 클라이언트 이긴, 서비스를 제공하는 사회사업가이건간에 그들사이에는 뭔가의 공통적인 의미가 본질적으로 형성되어 있을 것이다. 자기평가를 행하는 사회사업가는 이 체험의 공통적인 의미에 민감히 반응해야 할 것이다. 이것이야말로 현상학적인 본질적 직관의 근거가 된다. 자기평가를 행하는 사회사업가는 어디까지나 사회복지의 현장과 관련하고 있는 보통의 사람들의 일상생활안에서 생기는 실제적인, 정동적인 경험을 해석하고 평가하는 것이다.

### 3. 현상학적자기평가의 두가지 방향

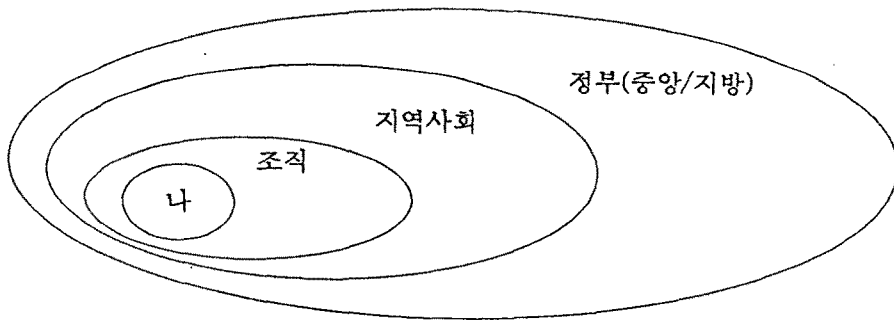
#### 1) 환경중심의 자기평가(Environment-Related Self-Evaluation)

환경중심의 자기평가는 실천과정가운데 보다 광범위(macro)한 사회적문맥에 초점을 맞춘다. 사회사업가는 자신이 속한 조직내·외의 환경에 의해서 영향을 받는다. 이러한 차원에서 자기평가를 행하고자 하는 사회사업가는 조직성원들의 印象이나 역할, 활동범위, 혹은 精念 등을 이해하는 것이 무엇보다 중요하다. 왜냐하면 그는 관찰가능한 세계가 항상 한정되어 있기때문이다. 따라서 자기평가를 행하는 사회사업가는 관찰가능한 세계에 있는 사람과의 관계가 무엇보다도 중요하게 된다. 사회복지조직은 다양한 현실의 層으로 구조화되어 있어서 사회사업가는 다른 조직성원과 마찬가지로 이러한 현실의 諸層으로 부터 영향을 받는다. 환경중심의 자기평가를 하고자 하는 사회사업가는 조직을 둘러싼 다양한 고유문맥을 해명하는 것에 주의를 기울인다. 그에게 있어서 조직의 리더나 중간관리자, 그리고 다른 동료성원들의 일상적인 상호작용은 평가의 중요한 志向대상이 된다. 그들의 인식문맥은 현실의 제층을 체험적으로 나타내 주기때문이다. 그들은 한편으로는 조직의 고유특성을 구축하는데 적지않은 영향을 끼치면서도 다른한편으로는 그 조직의 고



유문맥으로 부터 끊임없는 영향을 받는다. 그뿐만아니라 정부- 그것이 중앙이든 지방이든 간에 -의 예산이나 정책, 업무지침 등에 의한 영향도 일상적으로 체험할 수가 있을 것이다. 이러한 차원에서 환경중심의 자기평가에서는 공간의 개념을 중시한다. 그림1에서 보여주는 것과 같이 사회사업가인 <나>는 현실의 다양한 경제층으로 둘러싸여 있다. <나>는 사회사업가인 이상 현실적으로 이같은 상황으로 부터 벗어 날 수가 없다. <나>는 조직내의 특정 프로그램을 담당하면서 조직리더나 중간관리자, 혹은 그밖의 동료들과 상담하거나, 그들의 지시를 받거나 한다.

내가 담당한 프로그램은 지역사회의 잠재적, 현재적인 이용자나 클라이언트를 대상으로 하고 있다. 따라서 나는 프로그램의 내용을 지역주민에게 알리기 위하여 그들과 직접 접촉하거나 각종의 홍보매체를 이용한다. 나는 실천과정안에서 클라이언트의 생활의 질을 높이는데 원조의 초점을 두고 지역사회의 자원체계를 이용해 가면서 클라이언트나 그의 가족과 자주 접촉할 수 있는 기회를 갖는다. 나는 이 프로그램의 운용을 조직의 예산한도 내에서 행하게 된다. 프로그램에 대한 예산은 조직의 자부담에 의해 일부 보충되지만 대부분은 정부의 지원에 의해서 충당된다.



<그림 1> 공간안에서의 자기평가

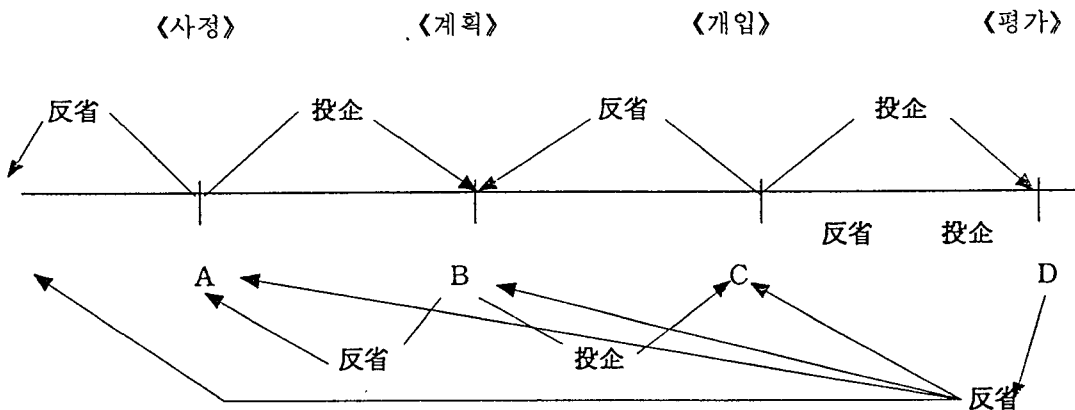
따라서 나는 정기적 혹은 부정기적으로 정부(지방)으로부터 지도 및 감독을 받아야 한다. 중앙정부에 의한 예산편성이나 정책방향은 직접적으로 혹은 간접적으로 나의 실천과정에 적지않은 영향을 끼친다. 이와같이 공간의 개념을 통해서 나를 둘러싼 실천환경을 조명해 보면 보다 넓은 시야속에서 실천문맥을 이해할 수 있게 된다. 그런데 문제는 공간의 개념을 통해서 의식적으로 광범위한 실천문맥을 인식할 수 있다고 하더라도 사회사업가가 일상적인 실천과정속에서 만날 수 있는 사람은 극히 제한되어 있다는 것이다. 따라서 사회사업가는 항상 관찰가능한 세계내의 사람들이 말하는 체험적 사실속에 들어가려는 노력이 요구된다. 동일한 조직성원이라 하더라도 지위나 역할, 혹은 일의 내용에 따라 경험하는 세계가 다르기 때문이다. 예를들면 조직의 리더는 지역의 유력인사와 교류가 많은 것이며, 조직의 중간관리자는 일반사회사업가보다 사회복지담당 공무원과의 접촉기회가 많을 수 있을 것이다. 또한 동일한 조직내에서 아동프로그램을 담당하는 사회사업가는 노인담당의 사회사업가와와는 다른 이용자층과 자주 만나게 될 것이다. 그러나 이들은 같은 조직에 속하는 이상 상호주간적으로 조직의 고유문맥을 공유한다. 이미 그들사이에는 <

## 사회사업실천에 있어서 현상학적 자기평가에 관한 이론적 고찰

우리들) 이라고 하는 관계로 묶여져 있다. 이같은 우리의 관계를 슐츠(A.Schultz)는 共在者라는 말로 표현하고 있는데, 그에 의하면 공재자의 말은 객관적인 의미관련의 기호를 전달해 줌과 동시에 주관적 의미관련의 표현도 하고 있다고 보았다. 이런 관계속에서의 커뮤니케이션에는 현실의 제층을 나타내는 심볼을 생생하게 전달해 준다. 공재자간의 커뮤니케이션의 특징은 局外者에게는 쉽게 감지되지 않는 어떠한 사인이나 심볼이 흐르고 있다는 점이다. 그것은 언어로 표현되지 않을 수도 있을 것이다. 사회사업가는 이같은 언어적, 비언어적인 심볼의 의미를 반성적으로 지향하여 조직을 경계로 한 내·외의 실천문맥에 주의를 기우려야 할 것이다.

### 2) 목표지향의 자기평가(Goal-Oriented Self-Evaluation)

목표지향의 자기평가는 특정의 프로그램에 초점을 맞추는 비교적 미시적(micro)차원에서 행해진다. 특히 <목표지향>의 차원에서는 사회사업의 실천과정의 각 단계에 초점을 맞추고 있다. 즉 사정(assessment) - 계획(planning) - 개입(intervention) - 평가(evaluation)의 단계에 따라 자기평가가 진행된다. 이와같은 실천과정의 특성에 맞춘 자기평가는 시간의 개념을 이용하여 설명될 수가 있다. 여기서는 이를 <시간안에서의 자기평가>로 부르기로 하겠다. 시간의 개념을 이용한 자기평가과정을 그림으로 설명하면 다음과 같다. (<지금>의 시점이 A인 경우) 자기평가에 의한 査定은 사회사업가개인의 마음속에 침전되어 있는 체험을 대상으로 反省<sup>8)</sup>에 의해서 행해지는 작업이다.



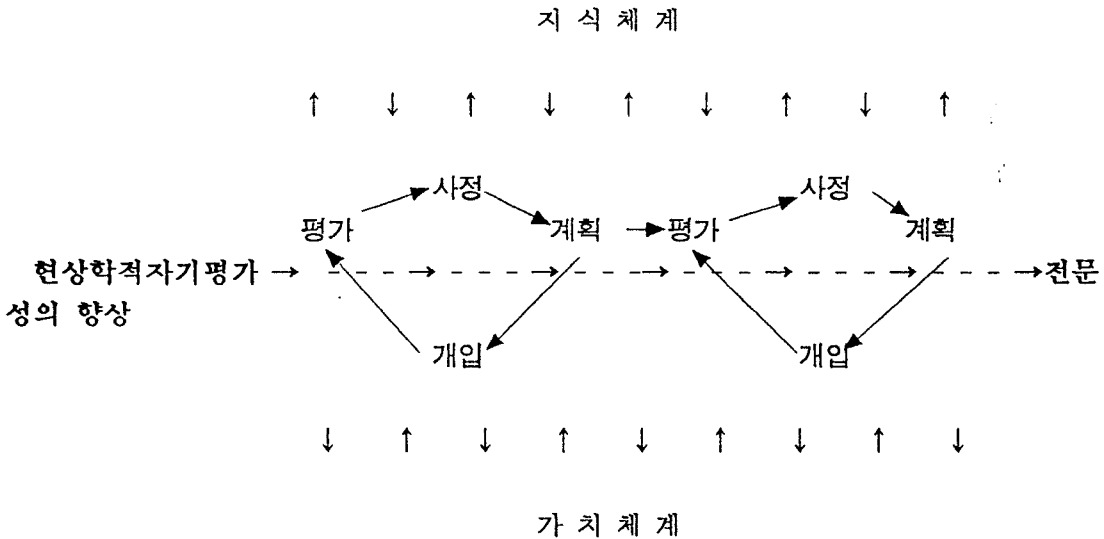
<그림 2> 시간안에서의 자기평가

그런데 <지금>의 시점A에는 자아의 또하나의 의식이 작용한다. 즉 사정에 의해서 축적된 지식을 토대로 하여, 실천행동의 豫期가 행해진다. 소위 <지금> A지점으로부터 投

8) 反省: 반성은 현상학에 있어서 가장 본질적인 방법의 하나이다. 반성은 어떠한 체험에 대해서도 가능하다. 반성에 의해서 개인의 注意가 살아있는 경험에 향하게 될 경우 그때의 경험은 파악되고, 식별되며, 그리고 구분될 것이다. 반성의 빛줄기는 이미 행동이 지난후의 유리한 지점에서 경험을 향해 비추어 진다.

9)가 행해지는 것이다. <지금> 시점의 B(계획단계)에서는 A시점의 (査定단계에서 얻은) 지식을 반성의 형태로 지향해 가면서 현실의 자원체계를 기반으로 한 실천계획을 명백히 한다. 명시적인 형식으로 구성된 실천계획은 개입단계의 실천방향을 예기한다. 이와 같은 자기평가의 형식은 개입단계에서도 동일하게 진행된다.

즉 (<지금> 시점 C)의 개입단계에는 「反省」과 「投企」가 반복해서 진행된다. 우선 실천한 내용을 대상으로 反省的志向이 행해진다. 그리고 그곳에서 추출된 지식을 토대로 하여 다음의 실천계획이 예기된다. 이와같은 「반성」과 「投企」가 개입단계가 끝날때까지 계속해서 진행된다. 그런데 (<지금> 시점 D)의 평가단계에서는 주로 「反省」의 의식작용이 행해진다. 평가단계에 있어서는 평가계획의 목표 (혹은 하위목표)가 실제과정에서 어느정도 도달되었는가에 초점이 맞춰지고 있다.



<그림 3> 현상학적자기평가의 순환성

한편 목표지향의 자기평가에 있어서는 또하나의 특성으로 순환성의 개념을 들 수가 있다. 앞에서 살펴 본 바와 같이 목표지향의 자기평가에서는 실천과정의 각단계에 따라 그 특성에 맞는 평가작업이 이루어 지는 특징을 지닌다. 그러나 이와같은 자기평가작업은 실천과정의 마지막 단계인 평가단계에서 끝나는 것이 아니다. 특정의 프로그램이 존속하는 이상 그림3과 같이 순환적으로 계속해서 진행된다. 이 순환성의 개념은 사회사업의 전문성과 관련해서 중요한 의미를 지닌다. 여기에서 말하는 순환성의 개념은 단지 되풀이 반복한다는 의미만을 가리키는 것이 아니다. 거기에는 자기평가하는 사회사업가의 개인적관

9) 投企: 하이데거로부터 유래한 용어. 投企는 단지 想像하는 것과 같은 願望法의 思考가 아니라 可能法의 사고로서 실천가능한 것에 대한 豫期이다.

여가 포함되어 있다.

그것은 이른바 폴라니(M.Polanyi)가 말하는 自己投出(commitment)<sup>10)</sup>이란 형식으로 행해진다. 이러한 개인적관여는 현상학적시점을 이용한 개인적신념이라고도 말할 수 있다. 그 신념은 어디까지나 「보편적평가」를 지향하는 개인적의지를 기반으로 하고 있다. 다시 말해서 개인적신념을 토대로 한 자기평가는 「私心없는 觀察者」의 태도를 가지고 과학적인 노력을 지향한다. 그런데 이 신념이 「전문성의 향상」으로 현실화해 가기 위해서는 사회사업가는 바틀레트(H.M.Bartlett)가 이미 지적한 바와 같이 사회사업의 가치와 지식에 항상 상호교류해 가면서 진행해 가지 않으면 안된다. 이러한 실천환경속에서 사회사업가에 의한 자기평가작업은 사정-계획-개입-평가의 실천과정을 관통하게 된다. 이와같은 자기평가의 순환작업이 발전적으로 거듭되어 갈수록 각 실천단계는 보다 체계화되어 지고, 결국 그것이 전문성 향상의 방향으로 이어지게 된다.

#### IV. 맺는말

이미 앞에서도 언급한 바와 같이 본논문에서는 사회사업의 전문성 향상을 위하여 「평가」의 개념을 도입하고 있는 것이 특징이다. 그것도 현상학적인 시점에서 想定된 자기평가의 개념이다. 현상학적자기평가의 이론적 구성은 훗설, 술츠 등과 같은 현상학자의 시각에 도움을 얻었으나 현장의 사회사업가와 직접 실천해 가면서 보다 구체화 되었음을 밝혀둔다. 따라서 앞으로 사회사업가의 소집단모임을 통해서 계속해서 자기평가의 작업을 수행해 갈 경우 이 이론적방향은 보다 체계적으로 다듬어 질 것이 기대된다. 다만 본논문에서는 자기평가작업을 진행시키기 위한 기술적 측면은 다루지 않았다. 사회사업가들이 일상적실천과정속에서 이러한 자기평가작업을 보다 원활히 수행해 나가기 위해서는 기술적인 노력이 체계화되어야 할 것이다. 현상학적자기평가의 기술적측면에서 특히 강조되어야 할 항목으로서는 데이터의 수집과 분석을 들 수가 있다. 데이터의 수집기법으로서는 관찰, 면접, 기록 등이 체계화되어야 할 것이며, 분석작업으로서는 현상학적환원의 괄호넣기(bracketing), 코딩(coding), 카테고리(category), 분석메모 등이 논의되어 져야 할 것이다. 그리고 앞으로 계속해서 검증되어져야 할 과제로서 사회사업의 전문성 향상을 위한 파생적 성과가 제시되어져야 할 것이다. 즉 1)반성적자기훈련, 2)실천지의 형성, 3)아이덴티티의 정착, 4)서비스질의 향상 등이 論究되어져야 할 것이다.

10) 自己投出(commitment): M.Polanyi에 의하면 물리학에서 발견된 자연현상에 대한 법칙의 발견은 어떠한 통제조사에 의해서 발견된 사실이라기 보다는 과학자들이 보편적인 의도를 가지고 과학화하려는 노력에 의해서 가능하다고 보았다. 따라서 과학적 양심에 입각한 개인의 신념은 결코 비과학적인 시도라 볼 수 없다는 것이다.