

지역사회복지에서 정상화의 이론적 함의

박태영* · 손정일** · 이해령***

1. 서 론

1. 문제제기

최근 우리 나라는 지방화 시대를 맞이하여 과거 중앙정부 중심의 복지체계에서 탈피하여 지방 정부와 민간이 중심이 된 자치단체와 지역사회의 특성과 욕구에 따른 지역사회복지가 활발히 전개·발전되어가고 있다. 선진국에서는 지역사회복지를 위한 다양한 이론적·실천적 접근들이 이루어져 오고 있다.

특히 지역사회 및 가족기능의 변화, 복지에 대한 욕구의 변화, 재가복지서비스의 등장 등으로 인하여 종래의 시설중심의 서비스 제공보다는 지역사회중심의 서비스를 제공함으로써 그들의 사회적 적응과 사회복지에 도모하는데 그 의의를 둔 지역사회복지의 중요성이 증대되고 있다.

우리 나라의 사회복지의 경제변수에 심하게 종속되어 왔다. 지난 30여년 동안은 경제의 우선 성장 논리에 휘말려 복지부문에 대한 논의는 유보되어 왔고, 1인당 GNP가 \$10,000을 넘어서면서 삶의 질 향상에 대한 국가적 관심이 가시화 될 무렵에 유동성 외환부족 등에 의해 '97.11.21 국제통화기금의 자금지원을 요청하게 되었다. 따라서 사회적인 안전망 형성을 유보해 왔기 때문에 가능할 수 있었던 압축성장의 모순이 결과적으로 대량해고를 통한 기업의 자구책 마련으로 귀결되면

* 대구대학교 사회복지학과 교수

** 대구대학교 사회복지학과 박사과정

*** 대구대학교 사회복지학과 석사과정

서 실업문제를 중심으로 한 새로운 복지수요를 창출해내게 되었다. 어려운 경제여건 속에서 국가 복지문제를 해결할 수 있는 정책 또한 압축적으로 개발하지 않으면 안 되는 상황에 처해 있다.

그러나 국가적 차원에서 복지를 실현하기 위하여 앞서 발전한 선진국가의 복지체계를 그대로 모방한다는 것은 안될 것이며, 정책을 제안하는 사람들이나 연구하는 사람들뿐만 아니라 결정하는 사람들이 현상을 정확히 파악하고 또 분석하는 과정에서 준거의 틀이 될 수 있는 관점을 선택함에 있어서 신중을 기해야 한다는 당위성과 연결된다.(이성규, 1998:79~80).

이에 대하여 김만두(1997:292~293)는 오늘날 자본주의사회에서 가치 있다고 여겨지는 것들에 대하여 다음과 같이 말하고 있다.

첫째, 자본주의 사회에 있어서는 부나 물질적인 소유에 높은 가치를 두고 있다. 이것은 부의 반대편, 즉 빈곤에 대해서는 가치가 평가절하 되고 있음을 의미한다.

둘째, 자본주의 사회에 있어서는 건강과 육체적인 아름다움에 가치를 두고 있다. 이것은 질병과 신체적인 기형, 특히 그것이 심각하고 만성적인 경우에는 가치가 평가 절하된다.

셋째, 자본주의 사회에 있어서는 젊고 새로움에 가치를 두는 경향이 있다. 그것은 늙음에는 가치가 평가 절하됨을 의미한다.

넷째, 자본주의 사회에 있어서는 적응, 자립, 지능에 가치를 둔다. 그래서 부적응, 의존, 지체 특히 장기적인 경우에 있어서는 가치가 낮게 평가된다.

다섯째, 자본주의 사회에 있어서는 생산성과 성취, 물질적인 공헌에 높은 가치를 둔다. 이것은 비생산적이고, 다른 사람에게 있어 이익이 되기보다는 부담이 되어 보이는 사람의 가치는 평가절하 됨을 의미한다.

여섯째, 자본주의 사회에 있어서는 개인주의나 구속 없는 쾌락적 선택을 가능하게 하는 안락의 향유에 가치를 두는 경향이 있다. 이것은 개성의 결여는 가치가 평가절하 되는 것을 의미한다. 더욱이 만일 다른 사람의 개인주의와 안락의 일부에 희생을 요구할 경우 가치가 평가 절하된다.

이들 조건을 가지고 판단해 볼 때, 사회적으로 빈곤자, 고령자, 중증과 만성적인 질병자, 말기환자, 신체적·지적·정신적인 장애인을 포함한 핸디캡을 가진 자, 뒤쳐진 자, 비행청소년, 범죄인, 알코올중독자, 실업자, 미혼모, 결손가정 등은 사회적으로 가치가 낮게 평가됨을 알 수 있다.

1980년 이후 우리 나라는 도시화와 산업화의 영향으로 장애인구의 증가와 더불어 장애인복지시설이 급격히 증가하기 시작했으며, 1988년 서울장애인올림픽의 개최를 계기로 장애인의 복지욕구에 부응하여 장애인복지의 제도적인 틀을 재정비하고 재가장애인의 복지서비스를 확장하는 방향을 모색하기에 이르렀다.

여기에서 정상화에 관한 논의는, 사회복지서비스의 수혜자가 장애인뿐만 아니라 노인, 여성, 아

동 등 누구이든 간에 사회적으로 가치절하와 관련하여 소외되어 있어 어려움을 겪고 있다면 전체 사회에서 남들이 살아가는 일상적인 생활을 같이 하면서 가족, 이웃과 함께 살아갈 수 있어야 한다는 권리와도 맞먹는 중요한 의미를 담고 있다.

Wolfensberger는 가치에 있어서 평가절하 되는 것은 문화에 따라서 다르다고 지적하고 있으며, 어떤 문화에 있어서 가치가 평가절하 되는 사람은 어떤 사람인가에 대한 것은 그 문화가 무엇을 궁극적으로 가치있게 여기는가에 좌우된다고 하였다(Wolfensberger, 1972:14).

지방화시대에는 지역사회복지가 활발해짐에 따라 자연히 탈시설화, 사회통합, 정상화 등의 이념이 중시되며, 그 이론적 접근 또한 다양하게 이루어지고 있다. 특히 정상화는 지역사회복지의 실천적 근거와 방향을 나란히 하며, 그 이념적 측면에서 비록 장애인 등 사회적 소외계층, 가치 절하자를 중심으로 시작하였으나, 지역 중심적인 요즘 대부분의 지역주민을 대상으로 적극적인 참여를 도모할 수 있는 이념적 기초로서 자리 매김하고 있다.

우리 나라에서는 현재 정상화와 SRV(social role valorization)이론에 대한 기본적인 연구만 진행된 상태이며, 우리 나라 지역사회복지 실천에 적합한 이론적·실천적 연구가 미흡한 것이 사실이다. 그리하여 현재 선진국에서 활발히 진행되고 있는 정상화와 SRV 이론의 내용을 살펴보고 우리나라 지역사회복지 실천에 적용될 수 있는 정상화의 이론적·실천적 함의를 제시할 연구가 필요하다고 사료된다.

2. 연구의 의의 및 목적

사회복지의 목적은 다름 아닌, 인간의 삶의 질을 향상시키기 위한 개인과 사회의 유대관계를 촉진하며, 개인과 사회간의 유익한 상호작용을 지지하고 회복시키는 것이다. 그리하여 사회사업가는 첫째, 환경내의 개인과 타인간의 상호작용을 촉진시키고 둘째, 개인의 능력을 증대시키고, 문제해결 및 대처능력을 향상시키도록 도우며, 셋째, 사회정책과 환경정책에 영향을 주는 것을 달성하기 위하여 인간과 함께 일을 하는 것이다.

사회복지는 거슬러 올라가면 인보관, 자선조직협회운동, 가까운 C.O운동에 그 유래를 찾아볼 수 있으나, 최근에는 또 다른 의미로 지역사회복지가 대두되고 있다. 사회복지의 선진국에서 새로운 전환기를 맞이하고 있다. 시설복지중심에서 재가복지에로의 이행이라든가 정상화의 대두는 필연적으로 사회복지의 과정은 지역사회복지의 전제에 있음을 의미하는 것이다.

지역사회복지의 여러 다양한 접근 가운데, 정상화는 이념적 측면에서 많이 기여를 하고 있으며, Wolfensberger를 중심으로 정상화의 이념적인 측면뿐만 아닌 실천적인 방법으로서 발전을 거듭하

고 있다.

지역사회 안에는 남녀노소, 정상인이나 장애인이 각각 일정비율로 존재하고 있는 것이 자연스럽고 또한 정상적인 상태인 것이다. 개인의 능력, 재능, 기호, 사고가 상이하고 다양한 것같이 용모, 신장, 체중 등이 천차만별이라는 것을 인식하고 허용하는 생각이 필수적이다. 주의해야 할 것은 개체로서의 인간의 차이점을 강조할 것이 아니라 인간으로서의 공통의 기반을 가진 류(類)서의 인간을 인식하는 시각이 필요하다.

다음으로 중요한 것은 이와 같은 인식을 바탕으로 하여 어떠한 사람이든 인간인 이상 그 사람이 살고 있는 지역사회에서 보통의 생활을 하는데 곤란을 느끼지 않도록 하는 환경과 조건을 갖추는 일이다.

지역사회에서 생활하는 모든 주민이 정상적인 생활을 영위할 수 있도록 보장해주는 것이 정상화이며 정상화는 지역사회복지의 이론적·실천적 개념이라 할 수 있다. 따라서 지역사회복지의 이론적·실천적 개념인 정상화 이념과 현재 선진국에서 활발히 진행되고 있는 정상화의 실천모델인 SRV 이론을 통해 우리 나라의 실정에 맞는 지역사회복지의 실천적 근거로서 정상화의 함의를 도출하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

3. 선행연구 동향

정상화는 시간과 공간에 관계없이 인간복지의 모든 영역에서 계획과 수행을 지도할 수 있는 지침 이론들 중의 하나이다. 정상화의 가장 중요한 목적은 사람들이 그 사회 안에서 사회적으로 가치 있는 역할을 수행할 수 있도록 하거나 지원해 주는 것이다. 이 이론의 모든 다른 목적들은 이 목적에 종속되어 있다. 왜냐하면 한 개인의 사회적 역할이 사회적으로 가치 있는 것이라면, 그 사람이 속한 사회의 환경이나 규범 내에서 다른 것들은 거의 자동적으로 바람직한 것으로 여겨지기 때문이다.

국내에서는 정상화에 대하여 아직까지 실천영역에서는 도입 초기이므로 관련 연구들은 미미한 수준이다. 그 동안의 연구된 자료를 근거로 그 동향을 분석해 보고자 한다.

정상화의 출발점이자 일차적인 대상은 장애인복지 분야이다.

서화자(1995)는 장애인의 자립생활 이념에 대한 사회사업적 고찰이라는 연구에서, 장애인의 자립생활을 원조하는 대인서비스의 3개 모델 즉 의료모델, 자립생활모델, 자립생활지원모델을 지원 하는 사상적인 면으로서의 정상화를 언급하고 있다. 그리하여 정상화를 바탕으로 한 한국의 장애인복지의 다섯 가지 과제를 제시하고 있다. 첫째, 지방자치제에 필연적으로 뒤따르게 되는 지역복

지에 대하여 모든 주민들이 장애인의 문제를 당사자의 문제로서 인식할 수 있도록 “복지교육”을 개발, 활성화할 것, 둘째, 지역사회 내에서 자유롭게 생활할 수 있는 환경조성, 셋째, 장애별로 life plan을 계획할 것, 넷째, 장애인의 인권보장에 관한 것, 다섯째, 지방화시대에 걸맞는 원조체계의 구성 등이다.

김만두(1997)는 정상화에 따른 한국적 사회복지서비스의 실천원리를 탐색한 연구에서, 인간의 존엄성, 인간의 평등성을 근거로 한 사회복지서비스의 궁극적인 목표는 ‘인간다운 삶의 보장’에 있으며, 이를 실천하기 위한 6가지 실천원리를 제시하고 있다. 첫째, 복지수혜자의 신체적, 심리·정신적, 사회적인 욕구에 대응하는 복지니드 본위(need-let)의 서비스를 실천하는 것이다. 둘째, 일방적인 탈시설화에 반하며 지역속에 복지시설을 통합함으로써 인간으로서의 존엄성, 개별성, 자율성, 선택성, 참여성, 권리성이 보장되는 시설서비스 안의 인간화를 제시한다. 셋째, 지역사회는 프로그램과 서비스제공의 장소만을 뜻하는 것이 아닌 인간들이 생활하는 생활터전으로서의 ‘지역과 가정’을 형성해야 한다는 의미에서 지역사회보호 및 재가복지의 강화이다. 넷째, 서비스 제공에 있어서 서비스 이용자의 선택권을 존중하는 것과, 다섯째, 서비스 이용자에게 권한을 부여하는 것, 여섯째, 서비스의 네트워킹과 통합화 등이다.

이성규(1998)는 ‘노말라이제이션 논의의 정상화를 위한 연구-장애인복지를 중심으로-’에서 정상화를 도입했던 선진국가들의 예시를 들면서 정상화 개념에 대하여 비판을 하였고, 그 비판을 근거로 우리 나라에서 정상화를 도입할 때 좀더 주의 깊게 도입할 것을 주장하였다. 또한 한국상황에 대하여, 아직까지 한국은 정상화에 관한 일방적인 견해와 탈시설화를 무비판적으로 도입할 상황이 아니며 기존의 시설이 갖고 있는 수용능력의 한계를 극복하기 위해 오히려 더 많은 시설을 건설해야 하며, 장애인 등 복지수혜자를 위한 시설의 질이 향상되어야 함을 강조한다.

특히 1998년의 노들담복지관에서 ‘SRV이론과 PASSING평가에 의한 중장기 발전계획 연구 보고서’는 장애인복지에 대한 접근법의 전환과 더불어 정상화의 실천적인 면에서 매우 큰 의미를 갖고 있다. 이 보고서는 PASSING을 도입하여 기관의 사업운영이 중장기적인 계획에 의해 진행되었다는 것은 행정운영의 안정된 계획성을 확보하게 되며, 사회적 욕구에 의하여 기관의 정책이 결정된다는 것, 그리고 다영역 전문분야간 팀워크를 중심으로 한 서비스의 제공이라는 측면에서는 의미 있는 보고서라고 할 수 있다.

정상화와 관련된 그 동안의 연구들을 정리하면, 아직까지 우리 나라에서는 정상화를 하나의 이론으로서 혹은 이념으로서 복지서비스를 실천하는 데에 시작에 불과하며, 특히 외국의 사례를 들어 비교 분석함으로써 우리 나라에서 정상화를 근거로 서비스를 실천할 때 고려해야 할 점들을 제시하고 있는 수준이다.

Ⅱ. 지역사회복지와 정상화

1. 지역사회복지의 기본이념

지역사회복지는 인간의 물리적·조직적인 환경을 이용하여 인간과 환경의 호혜적 상호작용을 증진시킬 수 있는 방향으로 인간의 생활과업을 충족시켜 주고, 재난을 완화하고, 바람직한 가치와 기대를 실현시키도록 지역사회의 자원, 서비스, 기회를 강화함으로써 인간의 사회적 기능을 증진시키고 지역사회의 능력을 신장시키는 데에 그 목적이 있다. 인간과 환경의 호혜적 상호작용의 증진과 사회정의의 실현이라는 측면에서 지역사회복지는 사회복지와 그 방향을 같이하고 있다.

여기서는 지역사회복지의 기본이념을 정상화, 통합화, 그리고 주민의 주체적 참여 등 세 가지로 나누어 언급하고자 한다(福祉士養成講座編輯委員會, 1999).

첫째, 정상화 이념이다.

고령자와 장애인이 증가함으로 그들의 복지수요가 보편화·일반화되어 그들이 속한 지역사회에서 인간다운 생활을 보장받기 위한 제도의 실현을 위한 지역복지의 증대가 요구되며, 이는, 정상화의 이상을 구체화하는 것이다.

정상화의 의미는, 하나는 신체장애가 있는 사람도, 고령자도, 모든 사람이 그 사회의 일원으로서, 타인들과 다르지 않는 일상생활을 영위하는 것이 정상적인 인간생활이라고 하는 것이다. 그리고 다른 하나는 이것을 통하여 장애인도 지역사회를 기반으로 하여 타인들과 더불어 살아갈 수 있는 사회가 정상적인 사회이며, 이 두 가지를 종합적으로 실현하는 사회를 지향하는 것이 정상화이다. 여기에서 가리키는 의미는 실로 지역사회복지의 기본적 이념이다. 지역사회복지 정책과 실천은 이 이상을 원점으로 하여 구체화되지 않으면 안 된다.

정상화를 슬로건으로 하고 있지만 일상적인 편견과 차별로 사실상 장벽을 만들고 있는 사례도 많으므로 이를 극복하기 위해서는 복지교육이 극히 중요하다. 이와 더불어 정책을 추진하는 행정에 요구되어지는 역할도 또한 크다. 다시 말해 정상화는 가정과 가족, 지역주민의 책임만을 강조하는 것만이 아니고, 행정과의 협동에 의하여 달성되어져야만 하는 과제이다.

둘째, 통합화이념이다.

욕구의 다양화에 대응한 서비스의 종류와 양은 점차로 증가하여 왔다. 그러나 이러한 서비스가 실제로 공급되고 있는 만큼 이용자 생활의 질이 효과적으로 개선되었는가 하는 의문과 같은 맥락

에서 볼 때, 공급되는 서비스 그 자체가 제도적으로 각기 시행된다던가, 또는 공급장치가 이용자를 생활자로서 인식하는 관점을 결여하고 있는 경우가 많다.

지역사회복지에서는 각 개인의 생활에 제공되는 서비스가 이용자에게 통합화됨으로서 보다 효과적으로 정상화가 실현되어야 한다. 그러므로 구체적으로 제도와 실천의 장치 중에서 통합화 이념이 구체화되어야 할 필요가 있고 이를 위해 관계망 형성이 하나의 과제가 된다.

관계망은 지역사회복지센터를 거점으로 행정의 상부하달식 시책을 지역에서 수평적으로 재편하는 것이고 주민을 분리시키지 않고 통합화, 포괄화하는 구체적인 방법이다. 미국과 영국에서는 지역사회보호와 함께 사회관계망에 대한 연구가 시작되었으며 시행착오를 통해 통합화의 이념이 차츰 실체화되고 있다.

셋째, 참가와 주민주체와 관련된 이념이다.

지역사회복지에는 참가가 하나의 중요한 이념이다. 그러나 그 참가는 당사자인 주민이 주권자로서 참가하는 것을 의미한다. 지금까지도 참가라고 하는 것은 종종 말해져 왔으나, 그것은 정책결정에 대한 민주적 방법으로서의 의미였다. 그러나 정상화와 통합화 이념 그 자체도, 실은 당사자인 각자의 주민이 주체로서 참가하는 것이 전제되어야 한다.

여러 가지 사회적 핸디캡을 지닌 당사자가 생활의 주체자로서 적절한 사회적 서비스를 받기 어려운 실정이다. 만일 이것들이 개선되지 않는 상태에서 지역사회복지계획이 만들어져 간다면, 그것은 단순히 행정주체의 정책에 지나지 않게 되거나, 또는 사회적 강자의 논리에 좌우된 것으로 그칠 뿐이다. 이에 주민주체의 참가이념이 지역사회복지에 얼마나 중요한 의미를 가지는 지를 주민도 함께 인식하는 것이 필요하다.

이러한 지역사회복지의 이념들은 지역사회를 체계적이고 조직적인 구조로서 설명하고 있으며, 지역사회를 주민모두가 더불어 사는 생활하는 장(場)으로서 제시하고 있다. 특히 이를 근거로 볼 때, 정상화는 지역사회복지를 실천하는 데에 있어서 하나의 중요한 이념으로 자리잡고 있다.

2. 정상화

1) 정상화의 개념

정상화에 대하여는 Bank Mikkelsen, Nirje, 그리고 Wolfensberger 등 몇몇 학자들이 주창하였다. 특히 Wolfensberger는 "가능한 한 사람들에게 가치 있는 사회적 역할을 습득, 정립, 유지시키기 위해 문화적으로 가치 있는 수단을 이용하는 것" 또는 "사람들이 문화적으로 가치 있는 삶을 영위할 수 있도록 하기 위한 문화적으로 가치 있는 수단들의 이용" 이라고 정의하였다.

정상화는 기존의 지배적인 서비스 이데올로기에 반대하고, 정상적이고 일상적인 생활의 리듬을 존중할 것을 강조한다. 즉 정상화란 아침에 일어나고 저녁에 잠자리에 드는 등의 행위를 포함하는 하루일과에서의 정상적인 리듬, 일주일에 낮 시간의 6일은 직장에 나가서 일하고 밤 시간과 주말은 휴식을 취하는 정상적인 리듬, 일년 중에 특정 시기에 휴가가 있고 휴식기간을 가지는 등의 일년동안의 정상적인 리듬 등이 서비스분야에서도 동일하게 적용되어야 함을 주장한다.

정상화는 또한 개인의 성장과 발달에서 정상적인 발달경험, 인생주기에서의 선택의 자유, 정상적인 이웃과 같이하는 정상적인 가정에서의 삶, 지역사회에 통합되어 있는 삶을 강조하면서 시설 집중화에 대하여 반대한다.

정상화 이론이 사회적으로 가치 있는 역할과 생활조건을 만들어 주거나 지원해 주어야 한다고 주장하는 이유를 이해하기 위해 우선 일탈과 가치이하로의 평가라는 개념을 필수적으로 이해해야 한다. 한 사람의 현저한 차이점이 사회적 규범이나 사회의 대다수의 사람들에 의해 부정적으로 평가될 때 보통 사람들은 그를 일탈되었다거나, 가치이하라고 생각한다. 개개의 인간들 간에는 수많은 차이점들이 있지만, 이를 보는 사람들에 의해서 현저하게 부정적인 것이라고 평가되지 않는다면 이 차이점들은 일탈된 것으로 간주되지 않는다. 그러므로 일탈은 관찰자에 의해 규정되며, 문화적으로 상대적인 것이다.

문화가 다르면 일탈로서의 차이점을 다른 형태로 정의하지만 모든 문화에서 일탈로서의 차이점은 다음의 세 범주 중 하나 이상에 속하게 된다. 첫째, 태어날 때부터 갖고 있는 혹은 출생 후 병이나 노령 또는 다른 이유로 발생하는 신체적 특이성이나 손상, 둘째, 내현적 혹은 외현적 행동(내현적 행동에는 종교적인 것, 정치적인 것, 그리고 다는 종류의 신앙이 포함된다.) 셋째, 혈통, 국적, 인종, 언어, 외모 혹은 언어나 행동에 관계없이 그 사람이 갖고 있는 계급적 신분과 같은 귀속적 특징 등이다.

어떤 사람이 그 사회에서 일탈자로 정의되었다는 것은 다음의 3가지 중요한 사실을 암시한다. 첫째, 가치이하로 평가된 사람은 형편없이 취급될 것이다. 이들은 가치이하로 평가되지 않은 사람들 보다 낮은 사회적 존경이나 지위가 주어질 것이다. 또한 이들은 배척되고, 심지어 학대받기도 하며 그들의 존엄성, 적응력, 성장, 능력, 건강, 부, 수명 등이 감소되는 방향으로 취급될 것이다.

둘째, 가치이하로 평가된 사람을 형편없이 취급하는 것은 이러한 개인, 집단에 대한 사회적 역할 지각을 잘 나타내는 것일 것이다. 예를 들면, 장애아동 집단이 무의식적으로 동물처럼 보였다면, 이 장애아동 집단은 우리나라 동물 울타리처럼 보이는 환경 속으로 격리되게 될 것이며, 동물원이나 동물 실험실 가까이에서 거주시킬 것이며, 이들에 대한 복지는 동물의 이름으로 주어지며, 때로는 그 동물의 이름이 장애를 갖고 있는 아동의 정체성을 표현하는 것으로 보여진다. 그래서 정신

지체 아동의 학급이 "거북이 반"으로 불리어 질 수 있는 것이다. 이와 유사하게 사회에 대한 위협적인 존재로 인식된 사람은 무시무시하고 요새와 같은 환경, 벽, 자물쇠, 담장, 빗장 쳐진 창이 있는 환경 속에서 살게 될 수 있다. 그리고 이 환경은 사회로부터 멀리 떨어진 곳에 위치한다.

셋째, 어떤 사람이 다른 사람들에 의해 어떻게 인식되고 취급되느냐 하는 것은 그 사람이 다음에 어떻게 행동할 것인가를 결정하게 될 것이다. 그러므로 보다 확실하게 일탈자로 취급되고 인식될수록 더욱 더 그는 그 기대에 따르게 될 것이고, 사회적으로 기대되는 방향으로 또는 적어도 사회에 의해 가치 없는 것으로 평가된 방향으로 행동하게 될 것이다. 한편 사회적 가치가 그 사람에게 더 많이 주어질수록 그 사람은 더욱 적합하고 바람직한 행동을 하려할 것이며, 그 사람에 대한 기대가 클수록 그 사람은 더 많이 성취하려 할 것이다.

일탈은 문화적으로 규정되고 상대적이기 때문에 가치이하로 평가된 사람들이 좀 더 가치 있는 사회적 성원 자격을 얻도록 하는 데는 두 가지 전략이 있을 수 있다. 한 전략은 차이점이나 낙인을 감소시키는 것이고 또 한 전략은 사회적 지각이나 가치평가 기준을 변화시켜 가치이하로 평가된 사람이나 집단들이 갖고 있는 특성이 더 이상 가치가 없는 것으로 평가되지 않도록 하는 것이다. 만약 한 인간이 갖고 있는 불행한 상태나 조건이 사회에서 인정된 것이라면, 그러한 상태에 "처해있는" 사람들에 대한 심한 행동은 줄어들게 될 것이다. 대신에 이런 상태에 있는 사람에게는 관심이 주어지고, 이들은 힘을 갖게 되고 : 이들에게 해를 끼치려는 사람은 비난을 받게 될 것이다. 또한 다른 사람들은 이들을 소중한 동료나 친구로, 최소한 사귄만한 사람으로 생각할 것이다. 사실 사람들은 사회적으로 높이 평가된 사람과 같은 그런 사람이 되기를 원한다.

지역사회로의 이전이라는 현상적인 면에서는 탈시설화와 동일하지만 근본적인 지향은 다르다. 탈시설화는 시설 수용의 비인도성에서 출발하였지만 시설의 비용측면을 강조한 흐름이다. 즉, 탈시설화는 시설유지에 따른 비합리적인 재정투입에 반대한다는 측면에서 탈시설화와 동일하지만 재정 투입의 대폭적인 증대를 통한 서비스 질의 향상을 주장하며 근본적으로 정상화를 위해서는 시설수용의 경우보다 훨씬 많은 예산이 투입되어야 함을 강조한다.

이러한 정상화는 근래에 들어 새로운 사상적 전개를 시도하고 있다. 즉, 동화(同化)로서의 정상화와 이화(異化)로서의 정상화이다(定藤丈弘, 1995:36~40).

동화로서의 정상화는 종래의 격리수용적 시설보호에 의한 비인간적 보호에 대한 반성에서 기인하여 모든 정신지체장애인을 포함한 요보호자에게 보통의 즉, 다른 시민과 같은 생활조건, 생활방식을 제공하고자 하는 것을 목적으로 하는 이념이다. 장애인의 생활을 보통 수준에 가깝게 하는 것을 목적으로 하기 때문에 동화적 측면이 강하다.

이화로서의 정상화는 "어떤 사회에서 그 구성원의 어느 정도가 사람들을 배제할 경우 그것은

약하고 무서운 사회이다”라는 표현으로 대표하는 것처럼 장애인을 배제, 차별해 온 사회에 대한 반성이다. 정상화 이념을 발전초기에는 동화적 측면이 중시되었지만 모든 장애인이 가능한 범위 내에서 일반시민과 같이 평등하게 살며 정상적인 생활수준을 유지할 수 있는 지역사회생활을 확보하는 이화로서의 정상화가 그 목표로 대두되고 있다.

이화로서의 정상화는 기회 평등에 대한 결과 평등, 또한 기회 평등을 포함한 모든 주민의 실질 평등을 권리로 보장하는 것을 목표로 한다. 이화로서의 정상화의 실천적 목표는 첫 번째로 상시 보호를 필요로 하는 중증장애인이라 할지라도 본인이 원하면 그 가족의 지원의 유무에 관계없이 재가독립생활이 가능할 수 있도록 필요한 만큼의 재가보호를 목표로 한다.

두 번째로 지역주거방식인 보호가 포함된 주택과 그룹홈의 확산이다. 중증의 장애인이라 할지라도 종래의 사회복지시설을 없애고, 지역사회를 기초로 한 그룹홈에서의 정상적인 생활의 확립을 목표로 한다.

세 번째로 일반적인 지역사회 통합의 실현을 목표로 하는 것이다. 즉, 정상적인 생활의 보장이란 모든 요보호자가 가능한 범위 내에서 보통시민과 마찬가지로 양육되고, 생활하고, 배우고, 일하며 사는 것이 가능하며, 일상적으로 교류할 수 있는 생활을 확보하는 것이다.

네 번째로, 정상화가 새로운 「지역공동체이념」의 구축을 목표로 한 사상으로 사회복지사상으로 중요한 근거를 요구하고 있다. 요보호자를 포함한 모든 국민, 시민의 실질적 평등을 권리로 보장하는 것을 승인하는 사회는 장애가 있고 없음에 관계없이 각각의 불완전한 요소를 가진 인간들이 서로 돕고 한사람 한사람이 생활주체자로서 자기를 주장하고 상호 개성을 존중하는 사회를 기반으로 하고 있다.

2) 역사적 배경

정상화는 복잡 다양한 사회·정치적인 상황에서 인권과의 끊임없는 역동적 관계를 통해 발전되어 오고 있는 개념이다. 주목할 만한 정상화의 발전 시점은 세계 제2차대전 이후부터이다. 이 시기의 많은 젊은이들은 전쟁에 참가하여 눈부신 활약을 하였으나 전쟁으로 인하여 신체적 장애를 입게 되었지만 의료기술의 발전으로 생명은 건질 수 있었다. 그러나 장애인, 흑인 등에 대한 사회적 편견과 차별은 그들의 생활을 위협하게 되었고 급기야 이 어려움을 정부에 호소하기에 이르렀다.

이러한 차별과 불평등에 대한 도전은 1948년 세계인권선언과 시기적으로 발맞춰 5~60년대를 걸쳐 장애인단체, 흑인, 여성 등 사회적으로 억압받는 소수집단과 더불어 일반 사람에게까지 기본

적 인권을 위한 투쟁으로 확산되었다. 여기서 비롯하여 스칸디나비아반도, 미국, 캐나다 등의 국가에서 정상화에 토대를 둔 처우개선을 시도하였다.

(1) 스칸디나비아반도 : Mikkelsen과 Nirje

정상화는 1959년 덴마크에서 정신지체인을 대상으로, '정신지체인을 가능한 한 최대한으로 정상적인 생활조건(normal living condition)에 가깝게 생존하도록 하는 것'이라 정의한 정신지체인법에서 출발하였다. 이는 후에 Mikkelsen에 의하여 '정신지체인에게 주거, 교육, 일, 취미활동 등을 포함하여 다른 모든 시민들이 갖는 인간의 기본권을 제공하는 것'을 의미하는 개념으로 발전되었다.

1960년대에 스웨덴은 정상화의 시각으로 지체장애인들을 위한 서비스 개발과 법규를 신설하였으며, 1969년에 Nirje에 의해 처음 도입되었다. Nirje는 스웨덴의 맥락에서 '모든 정신지체인의 생활방식과 하루하루의 생활이 그 사회의 일반적인 환경과 생활 방식에 가장 가깝도록 만드는 것'이라 정의하였다. 일일, 일주, 일년의 생활리듬 및 전 인생에 대한 각 단계에 맞는 성장, 결혼과 이성간의 사랑, 경제적·환경적인 기준 등 장애인의 삶에 대하여 자세하게 고려한 정의라 볼 수 있다.

Nirje는 '본질적인 정상화는 인본주의적이고 평등주의적인 가치관에 토대를 두어 선택의 자유와 자기결정권을 강조하는 것'이라 지적하며, 이와 유사하게 Mikkelsen은 '정상화이론의 중요한 요소는 법 아래 모두가 평등하다는 법률적이고 행정적인 견해'임을 제안하였다.

인권과 시민권에서 정상화는 UN의 1971년 '정신지체인의 일반적이고 특별한 권리선언'에서 덴마크와 스웨덴의 정의를 구체화하여 반영하였다. 그러므로 정상화는 독립적인 이상으로서 발전하는 것이 아니라 많은 서구 사회에서 유행하고 있는 자유주의 경향을 반영하였으며 동시에 불이익 혹은 소수집단에도 동등한 권리로서 요구하는 것을 반영할 수 있었다.

Nirje와 Mikkelsen에게 있어서 정상화의 핵심은 권리에 관한 것이며, 과학적 정당성이 아닌 요구라는 점이다. 게다가 이들은 권리에 대한 근본적인 강조점을 서비스 이용자의 생활 혹은 생활방식의 질적인 측면에 둔다. 즉 Mikkelsen은 주거, 교육, 직업, 여가를 포함하는 삶의 질에 대한 사회적 지표의 질을 높이기 위한 관계적 측면에서 정상화를 정의하는 반면, Nirje는 좀더 심리학적 측면에서 정상적인 생활방식에 대한 용어로서 정상화의 핵심목적을 설명한다(Hilary Brown & Helen Smith, 1992:3).

(2) 북미 : Wolfensberger

1960년대 후반, 스칸디나비아에서 출발한 정상화이론의 이론적 지향은 비슷한 시기에 북미에서 유행하여 Wolfensberger 등에 의해 1970년대와 1980년대 초반을 거치면서 정교화, 일반화, 체계화

되었다.

제2차 세계대전 이후, 서구사회의 다양한 변화와 서비스개발을 위한 광범위한 노력이 시도되었다. 이는 특히 장애인들에게 자각과 기대라는 차원에서 큰 변화를 가져오는 요인이 되었다. 정상화이념이 대두되면서 가장 먼저 주목받는 것은 장애인에 대한 서비스이며, 1945년 이후 장애인을 위한 서비스 개발은 3가지의 독특한 단계를 거치면서 발전하였다.

그 첫 번째 단계는 보호차원의 배려에 중점을 두는 서비스 개발이다. 두 번째 단계는 훈련과 교육에 중점을 두는 서비스 개발이다. 세 번째 단계는 지역사회 내에서의 통합된 생활에 즉 지역사회생활에 초점을 두는 서비스 개발이다.

교육의 정상화 개념에 대한 반응으로서 미 의회는 1975년에 장애자교육법을 통과시켰다. 이 법은 모든 공립학교가 중증 장애아를 포함한 모든 어린이에게 적합한 교육을 실시하라는 명령이었다. 이를 비롯한 과거 점진적 입법과 혁신적 인간서비스 정책들에도 불구하고 장애인은 기회 평등에서 거부당하는 배제적 삶을 경험하였고, 장애인에 대한 격리 및 불평등 처우는 매스미디어, 직업, 지역사회 주거, 그리고 물리적 및 사회적 환경 속에 반영되어왔다.

Ⅲ. 정상화를 통한 사회복지 실천

1. 정상화와 SRV 이론

정상화는 1960년대 후반부터 시작하여 1970년대와 1980년대를 거치면서 정교화 되었다. Wolfensberger는 정상화라는 용어가 인간의 개별화를 저해하게 될 우려가 있다고 보고, 보다 수준 높은 가치관과 도덕관을 더하여 SRV를 주장하며 체계화하였다(박태영, 1995:30). 이러한 기반 하에서 Wolfensberger는 사회이론과 높은 수준의 도덕감을 결합하였다. 즉, SRV는 정상화를 단지 이념으로서의 차원뿐만이 아닌, 적극적인 실천을 전제로 하여 수정·보완된 이론이다.

그는 SRV에 대하여 "The application of what science has to tell us about the defence or upgrading of the socially perceived value of people by roles", 즉 역할에 의해 사회적으로 부여된 가치를 향상시키느냐 혹은 그에 반하느냐 하는 것에 대하여 말할 수 있는 과학적인 적용이라 정의 내리고 있다.

2. SRV 이론

SRV는 가치 절하된 사람들이 가치가 인정되는 사회적 역할을 창출할 수 있도록 하는 것을 목표로 하는 이론이다. 하나의 이데올로기가 아니며, 가치와 이론에 기반을 두고 현장의 실천을 평가한 후, 서비스 기획을 통하여 사회적 역할의 가치부여를 추구하는 과학적 이론이다.

SRV는 사회의 구성원으로 하여금 사회적으로 가치를 평가받는 역할을 수행할 수 있도록 지원하고 평가받는 역할을 창출하는 것에 목표를 두고 있다. 이 이외의 여러 가지 요소들은 모두 사회적인 가치를 평가받을 수 있는 역할을 지원할 수 있는 방법으로 위치하게 된다. 이러한 목표를 설정하고 있는 이유는 다른 어떤 것 보다 우선하여 개인의 사회적 역할이 가치 있는 것으로 받아들여진다면, 다른 관련 요소들은 자동적으로 바람직한 방향으로 작동하게 되기 때문이다.

이러한 근본적인 목표 하에서 SRV는 크게 네 가지 논의 구조를 가지고 있다(김용득,2000:88).

첫째는 가치에 관한 것이다. 이것은 이론 이전의 논의의 형식을 취하면서 SRV의 이론, 평가, 서비스 기획 등의 전제를 제공하고 있다.

둘째는 이론이다. 여기서는 가치적인 논의에서 한 걸음 나아가 SRV에서 핵심이 되는 주제들을 일관되게 구성하여 사회과학 이론과 연관시켜서 이론적인 형식을 갖추고 있다.

셋째는 평가에 관한 것이다. 여기서는 SRV의 가치, 이론에 입각하여 서비스 기관이나 서비스 프로그램을 평가하는 방법과 척도를 제시하고 있다. 그리고 여기서의 평가를 서비스의 개선을 용이하게 하는 수단으로서의 과정평가에 중점을 두는 평가 방법을 제시하고 있다.

넷째는 서비스 기획에 관한 것이다. 여기서는 SRV에 입각하여 가치와 이론, 그리고 평가 결과를 기반으로 하여 일관되게 프로그램을 기획하고 변화하는 논리적 구조를 제시하고 있다.

1) SRV의 실천을 위한 전제

가치 절하된 사람들이 사회적으로 가치 있는 삶의 조건이나 사회적 역할을 획득하기 위해서는 능력의 고양과 사회적 이미지의 고양과 같은 두 가지 방법이 있다. SRV의 정의에 입각하여 볼 때 다음과 같은 7가지의 주제가 제기되며, 이는 정상화의 핵심적인 주제가 된다.

첫째, 무의식의 기능이다. 인간은 전형적으로 고도의 무의식 수준에서 기능을 한다. 무의식은 인간의 거의 모든 영역에서 나타나며, 인간행동에 지대한 영향을 미친다. 이는 대인서비스 분야에서도 마찬가지이며, 정상화를 위한 노력이 적절하게 이루어지기 위해서는 대인서비스에서 무의식에 영향을 미치는 역동성을 이해할 필요가 있다. 역동성에 관하여는 첫째, 서비스를 전달하는 방법을 지배하는 이데올로기이며, 둘째, 서비스가 수행하려고 하는 기능, 셋째, 대인서비스에서 이루

어지는 많은 일들은 부정적이라는 사실이다. 이러한 이유 때문에 특히 사람들이 의식적으로 선호하는 상위의 가치나 이상에 맞지 않는 경우에는 무의식 속으로 거부되거나 억압된다. 이러한 거부와 억압은 개인적, 개별적 차원에서뿐만 아니라 체계적으로 발생하게 된다. 더 나아가 서비스 기관, 서비스 전문가, 서비스 영역 심지어는 전체 사회와 같은 전체 체계가 그들이 하고 있는 중요한 일들의 대부분을 완전히 무의식 상태에서 수행하게 될 수도 있다.

정상화는 의식 상태가 무의식 상태보다 나은 것이며, 부정적인 감정과 역동성이 발전적으로 기능하기 위해서는 의식화되어야 한다는 분명한 전제를 포함한다.

둘째, 역할기대와 역할순환간의 관련성이다. 일반적으로 사람들이 스스로 선택하거나 스스로에게 부과하는 사회적 역할은 가장 중요한 사회적 영향력으로 작용하며, 동시에 개인에 대한 통제의 수단이 된다. 무의식과 마찬가지로 역할기대와 역할순환성의 역동성은 인간사에서 명백하게 존재하는 것이다.

사회적으로 가치절하를 받은 사람들의 경우에는 그들에게 주어지는 역할기대는 대개의 경우 부정적인 것들이다. 예를 들면, 공포나 위협의 대상, 연민이나 자선의 대상, 조소의 대상, 병든 유기체, 영원한 아이 같은 존재 등이다. 이러한 역할기대는 당연히 부정적인 결과를 낳는다. 이러한 역할기대에 의하여 가치절하를 받고 있는 사람들은 동물 또는 위협적인 존재처럼 행동하게 되며, 병든 자의 역할을 전제하고 받아들여지게 된다. 이러한 결과로 가치절하를 받은 사람들은 실제로 그들이 할 수 있는 수준의 능력보다는 훨씬 낮은 능력을 발휘하게 된다.

가치절하의 평가를 받는 자에게 사회에 기여할 수 있고 긍정적인 사회적 역할이 기대되도록 하기 위해서는 서비스 제공영역에서 서비스는 매력적이고, 편안한 장소에서 전달되어야 하며, 연령에 부합하는 매력적인 프로그램 활동을 개발하여야 하며, 클라이언트는 연령에 부합하며 사회적으로 가치 있는 외모를 가꾸도록 하여야 한다. 그리고 가능한 한 클라이언트의 욕구와 프로그램의 본질, 직원의 정체성 등이 이미지를 고양시키는 방향으로 연결되어야 한다. 또한 클라이언트를 지칭하는 언어도 지위를 고양시킬 수 있어야 한다.

셋째, 사회적 취약성과 관련이 있다. 사회적으로 부여되는 '스티그마'와 같이, 이미 가치절하를 받은 사람들은 지속적인 가치절하와 부정적 경험에 취약성을 가지고 있다. 따라서 사회에 의한 가치절하에 대하여 취약한 사람일수록 이러한 취약성을 예방하거나 긍정적으로 평가될 수 있는 특성을 증진시킴으로써 이러한 취약성을 상쇄시키는 것이 중요하다.

특히 다른 사람의 입장에서 가치절하를 받은 사람들에 대하여 단지 중립적인 입장만을 고수하는 것만이 충분한 서비스가 아니며 오히려, 가능한 한 가장 긍정적인 지위를 가질 수 있도록 노력하여야 한다. 예를 들어 벡타이 정장, 스포츠 재킷, 스포츠 셔츠 등이 다 착용 가능한 상황일 경우, 사회적으로 가치절하를 받을 위협에 처해 있는 사람에게 가치절하를 방지하기 위해서는 벡타이

정장이 보다 적절할 것이다.

넷째, 발달모델과 개인의 능력증진의 중요성이다. 이는 개인의 능력고양에 관한 것이다. 장애인 대부분은 일반인보다 능력을 저하시키는 기능상의 손상을 가지고 있다. 이로 인하여 직업이나 대인관계에서 불이익을 당할 수 있으며, 장애를 갖지 않는 사람조차도 낮은 역할 기대 속에서 생활 하였거나, 성장과 발달에 도움이 될 수 있는 기회나 경험을 박탈당하였거나, 부정적인 역할모델 속에 집단화되었거나 하는 경우에는 능력의 발휘에 제한을 받기 때문이다.

클라이언트의 능력을 고양시킬 수 있는 가장 강력한 방법은 서비스 전달에 있어서 '발달모델'을 도입하는 것이다. 이 모델이 적절하게 수행되었을 때에는 괄목할 만한 클라이언트의 성장을 이끌 수 있다. 이 모델은 성장을 위한 모든 사람들의 능력에 긍정적인 가정을 갖고 있으며 높은 기대수준을 전제하고 있으며, 개인의 발달을 지원하기 위하여 효과적인 교육방법과 바람직한 장비를 사용할 것을 원칙으로 하기 때문이다.

다섯째, 모방력이다. 가치절하를 받은 클라이언트는 공통적으로 가치를 인정받는 사회나 모델로부터 분리되어 있으며, 일반적·사회적으로 가치절하를 받는 특성을 가지고 있고 가치절하를 받는 행동을 보이는 사람들과 한 데 모여 있으며, 사회적으로 가치를 인정받는 사람들을 보살피는 사람보다 낮은 능력을 갖고 있는 사람들에 의해 보살핌을 받는 경우가 많다. 예를 들어 전형적으로 장애를 갖고 있는 아동의 경우에는 장애를 갖지 않는 또래들과의 긍정적인 교제가 제한되어 있다. 대신 장애를 가지고 있는 아동끼리 어울리거나 장애로 인한 행동의 모델을 보여주는 장애를 가지고 있는 성인에 의해 보살피지는 경향이 있다.

정상화는 모델을 통하여 사회적으로 가치절하를 받은 사람들에게 사회적으로 적절하며 가치 있는 행동 모델이 제공될 수 있도록 모방의 역동적 과정이 긍정적으로 형상화되어야 함을 강조한다. 또한 정상화는 서비스를 이용하는 클라이언트로 하여금 가치 있는 모델과의 동일시를 강조한다. 사람들은 스스로 동일시하는 대상에 대하여 모방이 더 잘 일어나기 때문이다.

여섯째, 사회적 이미지와 상징에 관한 것이다. 무의식적인 이미지의 연상과정은 모방과 함께 가장 효과적인 학습과 사회적 통제의 기제로서 잘 알려져 있다. 역사적으로 사회적으로 가치절하를 받은 사람들과 연상되는 상징과 이미지는 계속적으로 부정적인 요소를 생산해 낸다. 이러한 상징의 예들은 야수성, 질병과 죽음, 무력함, 악, 범죄, 무가치, 무능력, 하찮음, 조소 등이다. 이러한 이미지 연상은 무의식적으로 일어나지만, 그럼에도 불구하고 사람들의 역할기대와 사람들에 대한 가치평가에 큰 영향을 미친다. 실제로, 가치절하를 받고 있는 특정 사람들에 대한 이미지 연상은 오랜 세대를 통하여 전승되어 온 것이다. 이러한 예들은 맹인 거지와 검은 안경, 게으른 원주민, 수염을 깎지 않은 추한 범죄자 등이다. 이러한 이미지의 작용으로 인하여 한번도 전형적인 범주의

사람을 보지 못한 사람의 경우에도 실제와 같은 연상을 하게 된다.

일곱째, 사회적으로 가치이하로 평가될 위험에 있는 사람을 위한 사회통합이다. 통합이란 한 개인이 가치 있는 방법에 의해 정상적인 지역사회 안에서 인격적인 개인으로서 성공적으로 참여하게 하는 것이다. 사회통합은 특히 사회적 가치절하의 위험에 놓인 사람들에게 있어서 개인의 사회통합과 의미있는 사회참여의 중요성을 강조하는 개념이다.

정상화에서 말하는 사회통합은 매우 구체적이다. 이는 개인의 사회통합과 가치를 인정받는 사회통합이다. 물리적 측면에서의 사회통합은 단순히 지역사회에 가치절하된 사람들이 살고 있는 상황을 의미하는 것이며, 이는 단지 개인이 가치 있는 사회참여를 하기 위한 전제 조건일 뿐이다. 이런 점에서 주류화나 탈시설화와 혼돈 되어서는 안 된다. 주류화와 탈시설화는 가치절하를 받은 사람들에 대하여 통합적인 방식이 아닌 형태로 사회에 존재하게 하는 것을 목적으로 하고 있다. 따라서 이러한 방향은 가치절하를 받은 사람들에 대하여 더 큰 상처를 안겨줄 가능성이 높다.

3. SRV 이론의 실천과정

앞의 일곱 가지 전제를 실천현장을 근거로 볼 때, 하나의 전제는 다른 한가지 이상의 전제와 상호 연관되어 있는 것을 알 수 있다. 예를 들어 무의식적인 가치절하의 주제는 가치절하를 받은 사람들에 대한 부정적인 이미지와 가장 깊은 관련을 가지겠지만, 동시에 이러한 부정적인 이미지는 가치절하된 사람들의 역할행동과도 관련을 갖게 된다. 또한 각기 다른 주제들에서의 정상화의 추구는 다른 주제들과 상충되는 경우도 있다. 예를 들어 기관에서 서비스의 형태를 구성할 때 이미지를 고양시키는 것과 능력을 고양시키는 것의 양자를 동시에 적절한 수준에서 반영하는 것이 어려운 경우가 있다(김용득, 2000:110~111).

실천현장에서 나타나는 여러 가지 서비스전달 상황에서 일관적이고 적절한 수준의 서비스를 제공하고자 할 때 요구되어지는 것이 바로 PASS와 PASSING이다.

PASS(Program Analysis of Service Systems)은 1960년대 말에 미국의 정상화 워크숍에서 출발하였다.

PASS의 준거들은 Wolfensberger가 제시한 4가지 목적에 입각해 발전하였다.

- ① 정상인을 위한 표준화된 관리기관의 업무를 실시하기 위하여
- ② 내·외부의 평가를 통해 대인서비스의 질을 사정하기 위한 객관적 수단을 제공하기 위하여, 그리하여 시간의 경과에 따라서 그리고 다른 서비스의 수행과 비교하여 그 질적인 면을 사정하기 위하여

- ③ 경쟁적인 현장에서 제한된 재정을 할당받기 위한 합리적 수단을 제공하기 위하여
- ④ 정상화를 확산시키기 위한 교육수단으로서 기능하기 위하여.

이 가운데 세 번째 목적이 PASS 발전의 가장 큰 원동력이 되었다(Hilary Brown & Helen Smith, 1992:20).

이러한 PASS의 목적이 제시된 것을 발단으로, 서비스에 관한 평가도구로서 PASS를 활용할 능력이 있는 사람을 훈련시키기 위해서는 PASS에 관한 획일적인 교육계획에 참여해야 했다. 평가자를 훈련시키는데 초점을 둔 PASS는 사회복지사에게 서비스로서 훈련프로그램을 확산시키기 위한 기본교육으로 자리잡았다.

이후에 개발된 평가도구가 PASSING(Program Analysis of Service Systems' Implementation of Normalization Goals)이며 PASS와는 구별되어야 하나 어느 정도 영향을 받은 것은 사실이다.

PASS는 서비스의 질과 관련된 세 가지를 중점적으로 평가한다. 첫째, 정상화의 원칙을 얼마나 잘 준수하고 있는가, 둘째, 서비스의 이념적 배경, 셋째, 행정적 기대 등이다. 반면 PASSING은 서비스의 질이 정상화의 원칙을 얼마나 잘 실행하고 있는가의 여부만을 평가한다(김용득, 2000:112).

구성에 있어서, PASS는 높은 질의 서비스를 유지하기 위하여 충족시켜야 하는 기준 등의 50개 항목의 척도로 구성되어 있지만, PASSING은 서비스의 질과 관련된 총 42개의 평가척도로 이루어져 있다. 이들 평가의 대상은 대인서비스 프로그램 또는 기관 등 제한을 두지 않으며, 어떤 형태의 클라이언트에게도 적용할 수 있지만 특히 사회적으로 가치절하를 받은 사람들을 위한 서비스의 질을 평가대상으로 한다.

PASS와 PASSING은 3명 이상의 평가자에 의해 행해지며, 이들 평가 방법은 다음과 같다.

- ① 도보나 차편으로 서비스가 소재하고 있는 주변 환경을 둘러본다.
- ② 서비스 시설의 내부와 외부를 둘러본다.
- ③ 기관장이나 이사진을 대상으로 한 심층적 인터뷰를 실시한다.
- ④ 서비스 제공 실무자와 면담한다.
- ⑤ 프로그램이 실시되는 과정을 관찰한다.
- ⑥ 프로그램에 관련된 문서(정책자료, 사업목적, 클라이언트 개별기록, 개별 프로그램 계획서, 활동 시간표, 활동 기록표, 규정, 업무분담표, 홍보용 문건 등)를 분석한다.
- ⑦ 클라이언트와 그 가족, 옹호인, 서비스의 주변 이웃들과 면담한다.

PASS는 서비스의 질적인 면과 행정적인 면을 함께 다루기 때문에 자칫하면 그 목적이 오용되어, 기관의 사업이 넉넉한 재정적 지원을 위한 프로그램 중심으로 제한될 수 있다는 문제점이 있다. 이에 단지 정상화의 원리가 충실히 적용되는가에 그 목적이 있는 PASSING의 내용을 보다 구

체적으로 살펴보고자 한다.

PASSING은 총 42문항으로 구성되며, 구조적으로 사회적 이미지의 향상에 관한 내용을 다룬 27 문항과 개인의 능력향상에 관한 내용을 다룬 15문항으로 구성되며, 가장 낮은 점수 1점에서 최고 점수 5점까지의 5점 척도로 이루어진다. 그 내용은 다음과 같다.

영역	항목
사회적 이미지의 향상과 관련한 주요 영역	
이미지와 관련한 서비스의 물리적 환경	지역사회 이웃 건물들과의 기관 건물의 조화 이웃주민들과의 프로그램의 일반적 특성과의 조화 외적인 미학 내적인 미학 기관 외부의 문화적인 가치와 유사한 적합성 기관 내부의 문화적인 가치와 유사한 적합성 기관의 외부가 이용자들의 연령에 부합하는가 기관의 내부가 이용자들의 연령에 부합하는가 환경과 물리적인 접근의 이미지 과거에서 연상되는 이미지 그 밖의 다른 물리적 내부 사항들에 대한 이미지
서비스 구조화에 의한 집단화와 사람들과의 관계 이미지	프로그램과 프로그램이 병렬 관계에서의 이미지 서비스의 지역사회와 동화의 가능성 서비스 대상 집단의 구성이 사회적 가치와 관련한 이미지 서비스 대상 집단의 구성이 연령과 관련한 이미지 통합적인 클라이언트의 접촉과 사람들과 관계한 이미지 서비스 담당자에 의해 전이되는 클라이언트의 이미지 서비스 담당자와 클라이언트의 이미지 일치
서비스 구조화에 의한 활동과 기타 시간활용에 관련한 이미지	프로그램 기능의 문화적으로 구별된 적절성 프로그램의 활동과 활동시간의 이미지 클라이언트의 자율과 관리
서비스 명칭, 심볼, 기타 다양한 요인들의 이미지	프로그램이 주는 클라이언트의 인상 개인 소유물에 관련한 이미지 사용되는 언어나 라벨링의 이미지 기관, 프로그램, 시설, 위치의 명칭 서비스 재원의 이미지 클라이언트의 이미지에 영향을 줄 수 있는 기타 다양한 측면들
개인의 능력향상과 관련한 주요 영역	
능력 향상과 관련한 서비스의 물리적 환경	클라이언트와 가족의 환경 접근성 대중들의 접근성 지역사회 자원의 적절한 활용성 환경의 물리적인 안정감 환경의 안전과 도전의 요소 환경의 개별적인 요소
능력향상과 관련한 집단과 사람들 관계의 서비스 구조화	능력향상과 관련한 클라이언트 집단의 규모 능력향상과 관련한 서비스 내의 집단 구성 능력향상과 관련한 통합적인 클라이언트의 접촉과 사람들과 관계 클라이언트, 서비스 제공자, 일반인간의 상호작용의 역동성 클라이언트의 개별화를 위한 프로그램의 지향 클라이언트의 사회적인 성적 정체감의 증진
서비스 구조화에 의한 능력향상과 관련한 활동과 기타 시간 활용	클라이언트의 서비스 욕구의 프로그램 반영 프로그램 활동의 집중도와 효율적인 시간 사용 능력향상을 지원하는 개인의 소유 정도

표에서 보는바와 같이, PASSING은 크게 클라이언트의 사회적 이미지 향상과 클라이언트의 능력향상이라는 두 가지 구조를 갖는다.

이 PASSING에 의하여 평가를 받은 노틀담복지관의 경우, SRV의 일곱 가지 전제를 근거로 하여 다음의 네 가지 제언을 한다. 첫째, 복지관의 서비스가 일반사회의 문화적인 가치와 분리된 환경과 방식으로 접근하던 기존의 방법이 제고되어야 하며, 이는 물리적 환경을 조성하여 클라이언트의 능력과 이미지를 제고시키고, 지역사회의 자원 활용에 적극적인 서비스 환경과 제공능력을 증대시켜야 한다는 것이다. 둘째, 서비스에 관련한 집단과 사람들의 관계가 클라이언트에게 최적의 상태로 긍정적인 작용이 가능하게 해야 한다는 것이다. 셋째, 서비스의 구조화에 있어 클라이언트의 이미지와 능력향상에 관련된 요소들이 세심하게 배려되어야 한다는 것이다. 넷째, 클라이언트의 사회적 가치를 저하시키는 무의식적인 언어나, 명칭의 사용을 금하고 의식적으로 그들의 가치가 고양될 수 있는 언어나 명칭사용을 권장해야 한다는 것이다.

IV. 지역사회복지에서 정상화의 이론적 함의

우리 나라의 정상화는 장애인복지에서 출발하였다. 장애인복지사업내용은 1981년 세계장애인의 해와 장애인 올림픽이 개최된 1988년도를 기점으로 해서 크게 달라지고 있다. 즉, 장애아동의 수용, 보호의 차원에서 장애인들의 다양한 복지욕구에 따라 장애인들의 자립, 자활할 수 있도록 법적 장치를 보완하는 등 장애인 복지증진을 도모하는 시점으로 전환되고 있다.

특히 정부가 지방자치제를 실시하면서 장애인에 대한 자립생활이념에 대한 새로운 고찰이 필요하게 되었으며, 이 자립생활 이념은 1975년 국제연합의 “장애인권리선언”에서 “장애인은 자립이 가능하도록 계획된 시책을 받을 권리를 갖는다.” 라고 선언한 대로 1981년 세계장애인의 해를 계기로 세계에 공통으로 장애인복지의 중요한 테마가 되었다.

그러나 자립이념은 장애인복지에만 국한된 것이 아니라 오늘날 사회복지 전반에 공통적으로 존재하는 개념으로 볼 수 있다. 최근 양육의 집단보육이나 생활지도의 과제로서 계통적으로 검토되어지고 있기도 하고, 학교교육에 있어서도 어린이의 생활붕괴나 발달위기와 관계에서 인격적 자립이 논의되어지고 있다. 여성이나, 최근에는 노인의 생의 보람이나 가족으로부터의 자립에 대한 관심이 고양되어지고 있는 등 여러 분야에서 중요시되는 이념이다.

정상화는 장애인에게만 해당하는 것이 아니며, 지역사회복지를 실천하고자 하는 입장에서는 포괄적인 의미에서 다루어져야 할 것이다. 즉, 장애인을 비롯한 노약자, 학교부적응 청소년, 결손가

정의 가족구성원, 미혼모 등의 여성 등 사회적 가치절하를 받는 지역사회 구성원 모두를 포함시켜야 하며, 이들은 어떤 의미에서는 지역사회에서 흔히 접할 수 있는 대상이다. 불안정한 사회구조 속에서는 사회적 가치 절하자들이 계속 존재하기 마련이며, 이들의 사회적응을 위한 사회적 대처 또한 시급한 실정이다.

지금까지 서구의 정상화의 발전과정을 살펴본 바, 정상화는 1948년 세계인권선언 이후 사회적 소외계층을 포함한 가치절하자에 관한 지속적인 관심의 영향으로 1960년대 스칸디나비아반도의 정신지체인시설을 발단으로 Mikkelsen, Nirje, Wolfensberger 등에 의해 구체화되었다. 그 이후 Wolfensberger에 의해 그 이념적 의미를 포함한 실천적 전개가 시도되어 SRV 이론으로 발전하였으며, 또한 정상화의 전개에 관한 사회적 정당성을 확보하기 위하여 PASS와 PASSING이라는 평가체제를 도입하여 적용하고 있는 시점이다. 정상화는 30여년이라는 짧은 역사에도 불구하고 지역사회복지의 하나의 실천이념으로서 자리잡아 가고 있다.

우리 나라의 경우, 지역사회복지에서 정상화를 도입한 것은 불과 4-5년이며, SRV 이론을 실천·적용한 사례는 노틀담복지관의 경우뿐이지만, PASSING을 적용해 본 결과, 실천적 접근방법으로서 정상화에 관한 긍정적인 결과를 보여준다.

서구의 적용을 근거로 할 때, 우리 나라는 초기단계로서의 정상화를 도입함에 있어서는 몇 가지 수행해야 할 과제가 있다. 이는 크게 동화와 이화라는 두 가지 차원에서 볼 수 있다.

먼저 동화의 차원에서, 정상화를 실천하기 위해서는 사회적 가치절하자에 대한 사회적 이미지의 향상을 위하여 물리적·심리적·제도적 환경의 변화를 필요로 한다.

이를 위하여 첫째로, 가치절하자의 사회적인 접근성을 확보하는 것이다. 지역사회에 거주시 물리적인 접근성이 용이하도록 제반 시설들을 확충하여야만 하고 취업이나 참여에 있어 기회가 제공될 수 있는 기회의 접근성이 확보되어야만 한다.

둘째로, 가치절하자의 부정적인 심리적 환경 즉, 사회의 부정적 기대로 절하된 자신의 가치로 발생된 거부, 억압, 부정 등을 개선하기 위한 노력들이 필요하다. 정상적인 지역주민으로 동화될 수 있는 참여프로그램 확대, 각종 상담프로그램 실시, 지역사회 각종 단체에 참여함을 통한 자긍심 강화 등이 필요하다.

셋째로, 가치절하자들이 동화되어 생활할 수 있는 제도적 장치들이 마련되어야 한다. 가치절하자들에게 평등과 기회가 제공되기 위한 각종 제도적 장치 - 의사결정에 참여할 수 있는 기회 확대, 고용의 기회 보장, 장애인 편의시설의 실질적인 완비, 가치절하자들의 단체에 대한 지원 등 - 가 국가 및 지방자치단체 차원에서 마련되어야 한다.

이화의 차원에서, 사회적 가치절하자의 개인적 능력의 향상을 위해서는 가치절하자에게 역량을

부여하는 것과 역량부여에 대한 권리를 옹호하는 것을 들 수 있다.

우선 가치절하자에게 역량을 부여하기 위하여 이들의 개인차를 인정하고 적합한 과업수준을 정하여 성취할 수 있도록 관련 서비스가 제공되어야 하고, 긍정적 이미지를 학습할 수 있는 모델링 기회를 통해 역량을 확대할 수 있도록 하여야 한다.

둘째는 개인차에 의해 차별된 이들의 권리가 옹호될 수 있도록 권리옹호센터와 같은 기구가 마련될 필요가 있고, 지역주민들의 가치절하자에 대한 인식 개선을 통하여 가치절하자의 권리가 확보될 수 있도록 지역사회 차원에서 대책이 마련되어야 한다.

참 고 문 헌

<단행본>

- 김용득. "사회적 역할의 가치화". 2000. 《제1회 장애인복지시설 직원 연수회》. 장봉해림재활원.
- 김태영. 1993. 《근대화와 인간》 南松 金泰榮 博士停年記念文集.
- 노틀담복지관. 1998. 《SRV이론과 PASSING평가에 의한 중장기 발전 계획 연구 보고서》 재단법인 노틀담수녀회 노틀담복지관.
- 박태영. 1995. 《사회복지시설과 지역사회》. 백산출판사.
- 전재일 외 공저. 1999. 《사회복지개론》 형설출판사.
- 전재일 편저. 1998. 《사회복지실천의 이해》 사회복지개발연구원.
- 최일섭·류진석. 1999. 《지역사회복지론》 서울대학교출판부.
- Shulamit Ramon. 1991. *Beyond community care*. Macmillan Press.
- H. Brown and H. Smith. 1996. *Normalisation : A reader for the nineties*. Routledge Publication.
- W. Wolfensberger. 1982. *Normalization : The principle of normalization in human services*. National Institute on Mental Retardation.
- 中園康夫 역. 1982. *Normalization*. 학원사.
- 福祉土養成講座編輯委員會. 1999. *地域福祉論*. 中央法規出版.
- 定藤丈弘. "地域社會福祉의 新展開", 1995. 地域福祉總合化로의 途. 미네르바書房.

<논문>

- 김만두. 1997. "복지서비스에 있어서 Normalization 원리에 대한 고찰" 《사회대학편 논문집》 29집. 감남대출판부. pp. 291~322.
- 김진숙. 1999. "정신장애인 사회복지 활성화 방안 : 지역사회복지관 활용" 《한국정신보건사회사업학회》 추계학술대회 자료집. pp.37~54.
- 서화자. 1995. "장애인의 자립생활 이념에 대한 사회사업적 고찰 : 새로운 지역복지의 창안을 지향하면서" 《계간 사회복지》 통권 124호. pp.94~114.
- 이성규. 1998. "노말라이제이션(Normalization) 논의의 정상화를 위한 연구 : 장애인복지를 중심으로" 《사회과학연구》 제8호. 부산대 사회복지연구소. pp. 79~103.

- 이익섭. 1999. "장애인 사회통합의 지수개발과 측정에 관한 연구" 《한국사회복지학》 제38호. pp.206~233.
- 이종춘. 1996. "지역사회복지의 실천과제에 관한 일연구" 《사회복지개발연구》 제2권 제3호. pp. 316~335.
- 전신현. 1999. "지역연결망 및 지역성원으로서의 정체성이 자원봉사 참여에 미치는 영향" 《한국 사회복지학》 제38호. pp.234~254.