

東아시아 社會福祉實踐 모델을 위한 社會福祉士의 實踐 經驗

- 韓國 社會福祉士의 實踐 環境을 中心으로 -

空閑 浩人(同志社大學 社會福祉學科 助教授), 崔玉彩(全北大 社會福祉學專攻 副教授)

1. 序 論

동아시아 사회복지실천 모델을 개발하기 위해서는 먼저 동아시아 국가 사회복지사들의 실천 경험을 살펴볼 필요가 있다. 즉 각국의 사회복지사들이 실천에서 얻은 경험의 특성을 파악하여 공통점을 찾아 동아시아 사회복지실천 모델을 모색하는 것이 바람직하다. 왜냐하면 무엇보다도 사회복지사들의 경험을 통해 사회복지실천 모델의 토대를 구축할 수 있는 아이디어를 얻을 수 있고, 이들의 경험한 바를 바탕으로 잘못된 점은 보완하고, 잘된 점은 더욱 강화하였을 때 실천 가능한 모델을 모색할 수 있기 때문이다.

한편 새로운 사회복지실천 모델을 위해 사회복지사들의 현장 경험을 강조할 때 이 경험은 이들을 둘러싸고 있으면서 영향을 미쳤던 환경 측면에서 파악해야 한다. 이는 사회복지사의 활동에 사회복지사가 처한 환경으로부터 영향을 받기 때문이다.

이 연구는 동아시아 사회복지실천 모델을 모색하기 위해 먼저 한국 사회복지사의 실천 경험 중 실천 환경의 특성을 파악하는 데 중점을 두고 있다. 따라서 이 연구의 주제는 질적 연구 차원에서 “한국의 사회복지사는 사회복지실천 환경과 관련하여 어떤 경험을 하였는가?” 이다. 즉 한국의 사회복지사는 실천하면서 클라이언트를 비롯하여 기관, 관련 제도, 지역사회 따위와 관련하여 경험한 것을 알아보는 데 있다.

2. 研究 方法

1) 資料 蒐集

(1) 자료 수집 방법

사회복지실천 현장에서 개별사회사업, 집단사회사업, 가족치료, 사례관리, 지역사회사

업 따위를 망라한 제반 활동을 5년 이상 경험한 사회복지사 5-8명을 대상으로 표적집단 심층좌담(Focus Group Discussion)을 실시하였다. 이때 가능하면 사회복지사의 출신학교, 활동분야, 지역을 달리하여 집단을 구성하려고 노력하였다. 이렇게 표적집단심층좌담을 활용한 것은 이 방법이 집중된 대화를 유도하고, 초점이 맞추어진 자료를 제공하는 장점이 있기 때문이다(김성재 외, 2000:14). 이는 연구 참여자들의 의견이 집단에서 정제되어 나옴을 의미하며, 그래서 사회복지사의 다양하고 복잡한 경험에 관련된 자료를 수집하는 데 유익하다.

실제로 서울, 경기, 부산, 대전, 전북 지역에서 각 1개 집단 총 5개 집단을 만들어 표적집단심층좌담을 실시하였다. 좌담회의 주제는 전체 경험 중 “사회복지사는 사회복지실천에서 환경과 관련하여 어떤 경험을 하였는가?” 에 중점을 두어 진행하였다.

(2) 연구 참여자

연구 참여자로는 5개 집단에 총 25명이 참여했다. 이들 집단의 구성은 연구 참여자의 근무 지역, 근무 기간, 활동 영역, 출신학교 따위를 고려하여 5-7명 규모로 구성하였다. 근무 지역은 서울, 경기, 대전, 전북, 부산에서 1개 집단씩 구성했으며, 근무 기간은 5년 이상으로 규정했으며, 활동 영역과 출신학교가 고루 분포하도록 하였다. 실제로 각 집단 구성은 연구자가 1-2명을 선정하여 이들과 이 연구의 취지를 설명하여 합당한 연구 참여자를 모색한 후 이들과 합의하여 집단심층좌담을 실시하였다. 특히 연구 참여자들은 대학에서 학부를 졸업하고 다른 대학의 대학원을 졸업했거나 재학 중인 경우가 대부분이었다.

연구 참여자들의 성별 분포는 13:12로 남자 사회복지사가 1명 더 많았다. 이들의 평균 나이는 38세이고, 평균 근무 기간은 약 11년으로 나타났다. 단 참여자 1명의 근무 기간이 1년이었는데 최근 사회복지시설 평가가 주요 쟁점으로 떠오르고 있어 시설 평가단의 요원을 참여시켰기 때문이다. 이들 연구 참여자의 실천 분야는 아동에서부터 노인까지, 장애인, 정신보건, 지역사회, 노인, 학교 따위로 다양하다. 한편 이들의 현 직장은 사회복지기관, 대학, 법인, 연구원, 동사무소, 대학원 재학으로 나타났고, 사회복지기관장으로 근무하고 있는 연구 참여자는 5명이었다. 마지막 집단에서는 5명 중 1명이 갑작스런 이유로 불참하여 4명으로 진행하였다.

(3) 자료 수집 일정

자료 수집을 위해 실시한 표적집단심층좌담의 구체적인 전체 일정은 다음의 표에서 보는 바와 같다. 즉 6명으로 구성된 경기 지역의 집단을 2006년 9월 11일에 실시한 것을 시작으로 부산과 전북과 서울 지역을 거쳐 4명이 참여한 대전 지역에서 2007년 1월 6일에 마쳤다. 결국 집단심층좌담을 통한 자료 수집은 약 4개월 동안 이루어졌으며, 매 좌담은 1시간 20분에서 2시간 걸렸다. 물론 연구자는 이들 좌담 내용을 녹음하여 직접

필사하여 자료화하였다.

2) 資料 分析

자료 분석은 사회복지사들이 집단을 구성하여 참여한 표적집단심층좌담에서 얻은 자료를 폴라이찌(Paul Francis Colaizzi)의 현상학적 방법으로 실시하였다. 폴라이찌의 현상학적 방법은 후설(Edmund Husserl)이 “우리는 사물 자체로 돌아가려 한다”고 강조하는 현상학을 바탕으로 하며, 사물 자체란 선입견을 버리고 있는 그대로 인식한 대상을 일컬으며, 사물 자체로 돌아가려면 직관적으로 사물을 관조함으로써 포착할 수 있음을 강조한다(남상희, 2002:3-4 재정리). 이런 맥락에서 폴라이찌의 현상학적 방법은 개인의 경험적 인식을 설명하려고 할 때 유용하다.

예컨대 이 연구에 참여한 사회복지사들의 심층좌담을 통해 얻은 자료에서 의미 있는 문장이나 구를 추출하고, 이를 기반으로 일반적인 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하였다. 이 같은 자료 분석은 구체적인 진술과 주제의 분석 및 모든 가능한 의미들의 탐색을 통해 진행하였다(Creswell, 2005:76). 요컨대 사회복지실천을 경험한 사회복지사들의 표적집단심층좌담에서 얻은 자료는 폴라이찌가 제시한 다음과 같은 다섯 단계(Crotty, 2001)에 따라 분석하였다.

- 첫째, 사회복지사가 실천을 통해 경험한 내용 중 환경과 관련하여 진술한 내용을 읽는다.
- 둘째, 읽은 내용에서 의미 있는 진술을 잡아낸다.
- 셋째, 의미 있는 진술들을 주의 깊게 검토하면서 중복되는 표현은 배제하고 일반적이고 추상적인 형태로 재진술하여 이들을 주제별로 묶는다.
- 넷째, 주제별로 사회복지사들이 경험한 현상을 철저히 기술한다.
- 다섯째, 선행 단계에서 확인한 사회복지사의 경험 중 공통 요소를 통합하여 본질적인 구조를 진술한다.

3. 文獻 考察

문헌 고찰은 사회복지실천에서 특별히 사회복지사를 둘러싼 환경의 중요성을 일반체계이론에 의해 확인할 수 있다. 아울러 사회복지실천 환경으로 클라이언트를 비롯하여 클라이언트의 가족, 실천 기관, 기관의 동료, 지역사회, 제도 따위를 들 수 있다. 이 연구를 위한 자료 수집에서는 연구참여자들에게 환경의 특정 요소를 제시하지 않고 사회복지사들이 진술한 내용에 근거하여 환경적 특성을 도출하였다. 한편 사회복지사가 경험하는 사회복지실천의 환경에 관한 선행연구는 없고, 연구에서 부분적으로 다루고 있는 것으로 파악하였다.

4. 結果

자료 분석은 5개 집단에서 진술된 전체 내용에서 의미 있는 진술을 추출한 후, 이들 진술 자료를 1차로 정제한 후, 범주화를 실시한 것에 근거하여 최종 분석 결과를 얻었다. 사회복지사의 환경에 관한 경험에서 총 125개 재진술을 추출하였고, 이들 재진술은 총 17개 주제로 묶어 범주화하였고, 전체 주제를 통합하여 진술하였다.

1) 주제별 명확한 의미

(1) 劣惡한 勤務 與件

사회복지사는 열악한 여건에서 근무하고 있다. 열악한 조건은 불필요한 업무나 과중한 업무 따위도 있지만 무엇보다도 낮은 급여가 주 요인으로 꼽히고 있다. 이는 재정의 미급함으로 드러나는데, 특히 사회복지사는 근무 기간이 길수록 많아지는 급여로 기관 안에서 눈치를 보아야 한다.

(2) 2次 現場에서의 어려움

2차 현장에서 근무하는 사회복지사는 타 전문직과의 이질감이나 겹치는 업무 따위로 어려움을 겪고 있다.

(3) 機關 内の 不和

사회복지사는 기관 안에서 서로 반목하는 직원이나 동료 및 선후배와의 불편한 관계에서 불화를 경험하고 있다. 이 같은 현상은 서로 불신하는 상황으로까지 치닫고, 새로 들어온 사회복지사들에게 세습하기도 한다.

(4) 機關의 力量 不足

사회복지기관의 역량이 부족하고, 이런 점이 사회복지사에게 어려움을 겪게 하고 있다. 직원을 교육시키는 데도 기관의 역량은 미치지 못하고, 사회 흐름에 따라 기관이 변화해야 함에도 이에 따르지 못하고, 클라이언트보다는 기관을 중심으로 사업을 펼치고 있다.

(5) 機關의 過慾

사회복지기관은 법인이나 기관장의 영향을 받아 지나치게 많은 사업을 펼치고 있다. 이 같은 실상은 기관의 역량을 벗어나 이루어지고 있어 사회복지사에게 적지 않은 부담을 주고 있다. 예컨대 기관이 문어발식으로 사업을 확장하거나 오직 좋은 평가만을 위해 결과에만 매달리는 경향이 강하다.

(6) 領域別 機關의 隔差

사회복지실천 분야에 따라 기관들 간 차이가 났다. 이와 같은 격차는 사회복지사들 간 근무 여건의 차이를 불러일으키고 있다. 예컨대 분야별로 기관의 규모가 다양하고, 그래서 재정 규모가 달라 급여의 차이를 가져올 뿐만 아니라 전문성의 수준도 다르게 나타나고 있다.

(7) 關聯 機關의 協力이 부족함

사회복지 관련 기관의 협력이 부족하여 사회복지사가 업무를 수행하는 데 어려움을 겪는다. 관련 기관으로는 사회복지의 분야가 다른 경우를 비롯하여 대학이나 공공기관을 포함하고 있다.

(8) 機關長의 安逸함

사회복지기관의 기관장이 사회 흐름에 더디게 대응하는 것을 비롯하여 자신의 이기심을 내세움으로써 사회복지사의 업무에 방해가 된다. 이와 같은 기관장의 태도가 기관 안팎에서 연쇄적으로 영향을 미치고 있다.

(9) 法人의 부적절한 統制

사회복지기관을 운영하는 법인이 부적절하게 통제함으로써 사회복지사들의 활동을 어렵게 하고 있다. 운영 법인의 영향력은 크게 작용하는 가운데 법인이 과도한 사업을 펼치려고 하고, 심지어는 법인들 간 무차별하게 경쟁함으로써 사회복지사의 처지를 더욱 어렵게 한다.

(10) 政府의 부적절한 對處

사회복지기관을 지도·감독하는 정부가 부적절하게 대처함으로써 사회복지사의 근무 여건이 어려워지고 있다. 특히 정부는 기관에 제공하는 보조금을 빙자하여 통제하는가 하면 이에 기관이나 사회복지사는 무력하게 대응하고 있다. 이와 관련하여 사회복지가 정치적으로 악용되기도 한다.

(11) 社會의 無關心

사회가 사회복지에 무관을 쏟지 않아 사회복지사는 어려움을 겪고 있다. 예컨대 사회복지사의 희생을 요구하는 사회 분위기를 비롯하여 대외적인 실무에서 사회복지사에게 주어지는 권한이 매우 미흡하다. 이와 같은 분위기는 결국 사회복지사가 클라이언트를 위해 적절히 대응하는 데 한계로 드러나고 있다.

(12) 클라이언트의 부적절한 행태

사회복지사가 접하는 클라이언트가 비윤리적이고 부적절한 행태를 보임으로써 사회복지사의 활동 어려운 분위기를 초래하고 있다. 클라이언트가 무리하게 요구하는 것을 사회복지사는 따라야 하는가 하면, 복지권의 강화에 따라 '복지병'이 만연하여 클라이언트의 자활 의지를 약화시키고 있다. 이 같은 분위기는 클라이언트 집단이 정부에 민원으로 제기했을 때 정부가 여법하게 대응하지 못하고 오히려 기관에 압력을 줌으로써 더욱 심각한 상태에 빠지기도 한다.

(13) 業務의 복잡함

사회복지기관의 업무가 지나치게 복잡하게 얽혀있어 사회복지사의 근무 환경을 열악하게 조장하고 있다. 클라이언트가 아닌 이들의 가족들에게까지 관여해야 하거나, 업무 자체가 다양하고, 특히 서비스가 중복되어 어려움을 겪고 있다.

(14) 儒敎의 家父長 文化

사회복지사가 개입하는 사례와 관련하여 클라이언트나 그의 가족이 보이는 유교의 가부장적 문화가 질게 묻어나고 있다. 그래서 사회복지사는 때로 학교에서 배운 대로 대처하기보다는 이런 문화적 특성을 고려하여 임하고 있다.

(15) 人間關係의 影響力

사회복지사는 기관에서의 업무를 처리하는 과정에서 공식 절차에 의해 이루어지기보다는 상대와의 인간관계에 의해 해결됨을 경험한다. 클라이언트를 위해 공공기관에 요청할 때 공문보다는 평소 '안면'으로 해결되는 경우가 더 많다.

(16) 企業文化의 潛入

최근 사회복지 현장에 기업이 강조하는 문화가 서서히 들어오고 있다. 예컨대 지나친 모금활동을 강요하거나, 지나치게 효율성을 강조함으로써 동료 및 기관 간에 무모한 경쟁 분위기를 자아내고 있다.

(17) 社會福祉 環境의 變化

사회복지 현장의 환경이 점차 변화하고 있다. 특히 클라이언트로 간주하는 사회복지관점이 변화하여 예전의 선별주의 입장에서 보편주의 입장이 강조되고 있다. 아울러 지역의 전통 조직들이 소멸하고, 사회복지기관의 수가 늘어나면서 정부에 대응하는 영향력이 커지고 있으며, 현장의 형편에 따라 실천 방법도 함께 발전하고 있다.

2) 全體 主題 統合 陳述

사회복지사는 열악한 근무 여건에서 활동하고 있다. 이런 어려운 여건은 낮은 급여를 비롯하여 기관 안에서의 불화, 기관 자체가 역량이 부족한 가운데 기관장이나 법인 및 정부가 부적절하게 대응함을 들 수 있다. 특히 기관장의 안일한 태도는 사회복지실천의 환경을 어렵게 만들고 있다. 이뿐만 아니라 사회복지의 단독 영역이 아닌 2차 현장에서 근무하는 사회복지사는 타 전문직과 경쟁하거나 서로의 이질감을 겪기도 한다.

한편 사회복지사는 대학에서 배운 것을 토대로 대응할 수 없는 한계로 가부장적 문화나 인간관계의 영향력도 드러남을 경험한다. 그럼에도 사회 흐름의 변화와 함께 기업문화와 같은 새로운 물결이 일고 있으며, 사회복지의 세력화도 점차 커지면서 날로 새로운 환경을 맞이하고 있다. 요컨대 사회복지실천 환경과 관련하여 “사회복지사는 열악한 여건에서 법인과 정부의 부적절한 간섭을 받으며 사회복지 환경이 변화함을 경험한다.”

5. 結 論

동아시아 사회복지실천 모델을 개발하기 위해서는 사회복지사가 처한 환경 이외도 이론이나 모델 및 기술을 익히고 적용한 경험, 사회복지사의 가치 및 태도 따위를 동아시아 국가별로 더욱 파악해야 한다. 우선 한국의 사회복지사가 사회복지실천 환경과 관련하여 경험한 특성에 한정하여 동아시아 사회복지실천 모델 개발과 관련하여 몇 가지 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 구체적인 사회복지실천 모델을 위한 직접적인 요소보다는 간접적인 요소로서 클라이언트, 기관, 사회 분위기, 제도 따위와 같은 사회복지사를 둘러싼 환경이 강하게 드러나고 있다. 이는 사회복지실천 모델을 구축할 때 기본 틀은 기존 모델을 지향하되 사회복지사의 처지와 주변 환경을 적극 반영해야 함을 시사한다.

둘째, 사회복지사에게 부정적인 영향을 미치는 환경이 두드러지게 나타나고 있다. 이는 구체적인 공동 모델을 개발하는 것도 중요하겠지만 사회복지관을 운영하는 법인을 비롯하여 기관장의 안일함이나 정부의 부적절한 대처 따위를 변화시킬 수 있는 방안도 함께 마련해야 함을 시사한다.

셋째, 사회복지사는 유교를 바탕으로 한 가부장적 문화로부터 적지 않게 영향을 받고 있음이 드러났다. 이는 동아시아 국가 사회복지사들이 공통적으로 접하는 특성일수도 있을 것으로 본다. 그렇다면 이 같은 특성을 모델 개발에 적극 고려해야 함을 시사한다.

넷째, 사회복지실천이 인간관계에 의해 영향을 받고 있음이 드러났다. 이는 사회복지사의 인간관계의 여력을 반영하여 사회복지실천 모델을 개발해야 함을 시사한다.

參 考 文 獻

- 김성재 외. 2000. 『포커스 그룹 연구방법』. 서울: 현문사.
- 남상희. 2002. 『空間과 時間을 통해 본 도시와 生涯史 研究』. 서울: 한올아카데미.
- Creswell, John W.. 2005. 『質的 研究方法論』. 조홍식·정선욱·김진숙·권지성 共譯.
서울: 學志社.
- Crotty, Michael. 2001. 『현상학적 연구』. 신경림·공병혜 역. 서울: 현문사.