

## 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구\*

이 세 원

(육아정책개발센터)

### [요 약]

본 연구는 아동보호전문기관<sup>1)</sup> 사회복지사들의 윤리적 딜레마와 의사결정을 중심으로 연구를 진행하여 그들의 윤리적 고충을 이해하는 동시에 실천적이고 정책적인 제언을 하는 데에 목적이 있다. 본 연구의 수행을 위하여 질적연구방법론 중에서도 현상학적 연구방법을 사용하였고, 14명의 아동보호전문기관 사회복지사와의 인터뷰 내용을 Colaizzi(1978)의 분석단계에 따라 분석하였다.

총 8개의 주제묶음과 26개의 소주제들을 통해 아동보호전문기관 사회복지사는 '정책/제도의 미흡함과 업무의 과다 속에서 피학대 아동을 만나면서 직접적이고 간접적인 윤리적 딜레마에 빠짐'을 대주제로 도출하고, 총 4개의 주제묶음과 9개의 소주제들을 통해 '책임과 부담을 떠안은 채로 최선이라 생각하며 의사결정을 수행함'을 대주제로 도출할 수 있었다. 이에, 이와 관련된 향후 논의점들을 제시하였다.

주제어: 아동학대, 아동보호전문기관, 윤리적 딜레마, 윤리적 의사결정, 현상학적 연구

\* 본 연구는 서울대학교 사회복지학과 석사 학위논문(2006. 9)을 수정·보완한 것임.

1) 본 연구의 원제목은 '아동학대예방센터 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구'이나, 연구 수행기간 중 아동권리보호사업 수행을 보다 용이하게 하고 학대받는 아동뿐만 아니라 모든 아동의 권리를 보호하겠다는 의지의 표명으로서 아동보호전문기관으로 명칭을 변경한 바, 현재 기관의 명칭을 사용하여 제목을 수정함.

## 1. 서론

사회복지실천영역에서 윤리에 대한 연구는 매우 중요한 의미를 갖는다. 그러나 우리 사회는 아직까지도 사회복지 영역에서의 윤리에 대한 관심이 크게 부각되고 있지 못한 실정이다. 사회가 급변하고 다양해짐에 따라 사회복지실천에서의 윤리적인 이슈도 다양해지면서 중요성이 더욱 부각되고 해결해야 할 윤리적인 문제들도 복잡해졌지만, 우리나라에서 가치와 지식은 통합되지 못하고 있다. 또한 일찍이 수행되었던 김순란(1980)의 연구에 따르면 한국 사회복지사로서 윤리적 딜레마를 경험한다는 경우가 94.65%나 되는 것으로 조사되었으나, 윤리 문제에 대한 자문을 하여 사회복지사를 도울 수 있는 기제는 전무(김만지, 1993)한 상황인 터에, 황성철(1996)은 우리의 사회복지실천영역에서 현재 윤리적 갈등상황에 대한 체계적 둔감화(systematic desensitization)현상이 만연하고 있다고 지적한 바 있다.

그러므로 사회복지실천영역에서 윤리 고찰에 대한 중요성 인식하에, 사회복지사들이 접근 대상군과 세팅마다 다른 윤리적 딜레마를 경험하고 있다는 기존 연구(이현주, 2000; 김영란·박미은·서미경, 2001)에 따라 본 연구에서는 아동보호전문기관 사회복지사들의 윤리적 딜레마에 관한 연구를 수행하였다. 다양한 대상군과 세팅 중에서도 아동보호전문기관을 본 연구의 대상으로 선정한 이유는 다음과 같다. Maluccio에 의하면 아동은 부정적인 외부 영향을 모두 그대로 수용하고 방어기제가 견고하게 형성되어 있지 않은 유동적 자아발달체(이문국 외 50인 역, 1999)로, 이 시기의 학대 경험은 아동에게 큰 신체적이고 정신적인 후유증을 남게 한다. 때문에 학대를 경험한 아동에게 긍정적인 방어기제를 형성하기 하기 위한 신중하고 조심스러운 접근과 대처가 요구되는 바, 이에 따르는 사회복지사의 윤리적 딜레마 또한 다양하며 복잡할 것으로 예상되기 때문이다. 또한 기존 연구(충전가대자, 1994)에서도 특히 '아동을 대상으로 하고 있는 사회복지기관'에서의 윤리적인 딜레마에 대한 연구의 필요성을 제언한 바 있으며, 최근 '아동의 권리'라는 측면에서 아동학대 연구와 조사의 윤리를 접근하고 있는 경향과도 맥을 같이 한다(안동현·이옥·이완정·이재연·이혜경·정선아·황옥경, 2005). 또한 연구자의 학문적 관심과 실습, 자원봉사 등의 실무적인 경험의 결합을 통해서 본 연구의 필요성을 인지하고 구체화하게 되었는데, 아동학대 현장 경험을 통해서 아동보호전문기관 사회복지사들이 매우 다양하고 많은 윤리적 딜레마에 봉착하고 있음에도 불구하고 이러한 윤리적 딜레마가 밖으로 표출되고 있지 않으며 그렇기 때문에 의사결정에 있어서도 많은 어려움을 느끼게 되고, 결국 담당 사회복지사뿐 아니라 클라이언트인 피학대아동에게까지 윤리적 딜레마의 미해소 부분에 대한 여파가 미치고 있음을 볼 수 있었기 때문이다.

따라서 본 연구에서는, 아동보호전문기관에서 아동학대예방업무를 다루고 있는 사회복지사들이 어떠한 윤리적 딜레마를 경험하고 있는지 알아보았다. 또한, 그 실천현장에서 윤리적인 갈등에 직면하게 된 후 윤리적인 의사결정을 내리게 될 때, 그들의 선택이 어떠한지에 따라 피학대 아동은 물론이고 아동의 가족과 가해자 등 모든 학대 사례 관련자들에게 미치는 영향이 달라지는데, 실제로 이러한 의사결정들이 어떠한 기준들에 의해 이루어지며 그 양상은 어떠한지를 알아보았다.

## 2. 관련문헌 검토

### 1) 사회복지실천과 윤리, 윤리적 딜레마

윤리(ethics)란 사물의 이치나 어떤 행동이 도덕적으로 올바른가에 관한 질문과 관련(Loewenberg and Dolgoff, 1988)되며, '도덕적으로 좋고/나쁘고, 옳고/그른 것'에 관한 것으로 '바람직한 것, 우선적인 것, 선한 것'의 의미인 가치와는 구분되는 개념이다.

사회복지사는 사회복지실천현장에서 거의 매 순간 윤리적 이슈에 직면하게 되어 사회복지실천과 윤리는 불가분의 관계에 놓여있다고 볼 수 있다. 일찍이 사회복지학을 전문직으로 보았던 Greenwood(1957)는 모든 전문직은 체계적인 이론과 권위, 지역사회의 재가, 윤리강령, 문화를 포함하고 있다고 언급하면서 전문직과 윤리의 관련성을 강조하였고, 임희섭(1995)은 전문직이 가지는 전문성과 독점성, 그리고 높은 사회적 위세로 인해서 전문직은 다른 어떤 직업보다도 높은 수준의 윤리기준이 적용되어야 한다고 하였으며, Loewenberg와 Dolgoff(1988)는 모든 전문직의 결정에는 윤리적인 측면이 포함되어있다고 하면서 전문직에서의 윤리에 대한 고려를 강조하였다. 또한 사회복지학은 인간과 사회를 대상으로 하는 실천적·가치지향적 학문이기 때문에, 사회복지사는 일상적으로 윤리적 결정 상황에 직면하며, 사회변동에 따른 가치의 변화와 클라이언트 상황의 특수성, 다양성으로 인하여 무엇이 보다 바람직한 개입인가를 고민하는 데 있어 늘 새로운 도전을 맞는다(양옥경·김미옥·김미원·김정자·남경희·박인선·신혜령·안혜영·윤현숙·이은주·한혜경, 2004). 이에 황성철(1996)은 사회복지 실천이 본질적으로 도덕적인 측면을 내포하고 있으며, 이러한 도덕적·윤리적인 측면은 사회복지사로 하여금 일상의 실천에서 윤리적 갈등에 부딪히고 이에 대한 의사결정을 내려야 할 상황에 자주 직면하게 만든다고 하였다.

윤리적 딜레마(ethical dilemma)는 똑같이 비중 있는 대안 중에서 만족할 만한 해결책을 찾을 수 없는 문제 상황으로서, 사회복지사가 직면하는 문제의 윤리적 측면이며(Loewenberg and Dolgoff, 1988), 사회복지사가 전문가로서 지켜야 하는 윤리적 의무(duties) 혹은 책무(obligation)가 서로 충돌하고 있어 어떠한 실천행동을 선택하는 것이 윤리적으로 올바른 것인지 판단하기 힘든 상태로써, 윤리적 갈등(ethical conflict)으로도 불린다(김기덕, 2002).

사회복지실천에서 기본적인 윤리적 딜레마는 다음의 두 가지 면에서 제기된다(Loewenberg and Dolgoff, 1988; Congress, 1999)고 보고 있다. 하나는 선(good)을 산출하는 작위 의무로서 필요할 때 전문적인 도움을 제공해야 하는 의무(적극적 의무)와 다른 하나는 해(harm)를 끼치지 말아야 하는 부작위 의무로서 복지대상자의 자유를 방해해서는 안 된다는 의무(소극적 의무)이다.

또한 Loewenberg와 Dolgoff에 의하면 이러한 윤리적 갈등은 가치의 상충(competing values), 의무의 상충(competing loyalties), 클라이언트 체계의 다중성(multiple client system), 결과의 모호성

(ambiguity)이 발생될 때 윤리적 딜레마가 발생되는데, 김정자(1993)는 '힘 내지 권력의 불균형(power imbalance)'을 추가하여 윤리적 딜레마가 발생할 수 있는 상황을 가치의 상충(competing values), 의무의 상충(competing loyalties), 클라이언트 체계의 다중성(multiple client system), 결과의 모호성(ambiguity), 힘 내지 권력의 불균형(power imbalance)으로 분류하였다.

이에 대해 Reamer(1990)는 윤리적 딜레마를 직접적인 실천에서 발생할 수 있는지, 간접적인 실천에서 발생할 수 있는 것인지, 조직 및 동료관계에서 발생할 수 있는 것인지에 따라 윤리적 사회복지 실천에서의 윤리적 딜레마를 크게 세 가지로 나누었다.

그러나 위와 같은 윤리적 딜레마에 관한 유형화를 본 연구의 분석틀로 사용하기에는 한계가 따른다. 우선 윤리적 딜레마에 대한 근본적인 한계로서, 이러한 학자들의 분류는 사회복지실천에서 흔히 발생할 수 있는 윤리적 딜레마들을 일반적인 수준에서 분류한 것일 뿐, 모든 사항들을 다루고 있는 것은 아니기 때문이다. 즉, 앞서도 언급한 것처럼 사회복지사가 당면하게 되는 윤리적 딜레마는 다양한 대상과의 다양한 문제가 있는 정형화되어 있지 않은 상황에 노출됨으로써 복잡하게 되는 것이기 때문에, 윤리적인 이슈와 그에 따른 윤리적 딜레마 역시 매우 다양하다고 볼 수 있다. 또한 본 연구의 세팅과 관련된 한계로서, 위에서 학자들이 언급한 윤리적인 딜레마는 일반적인 사회복지실천에서 발생할 수 있는 것이기 때문에 아동학대예방업무를 다루는 아동보호전문기관 사회복지사들이 겪는 윤리적인 딜레마와는 중복되는 부분 이외에도 상이한 측면이 많을 것이라고 예상되는 바이다.

## 2) 아동학대예방업무수행에서의 윤리적 이슈

아동학대를 다루는 사회복지사들은 아동학대 사례에 개입함에 있어 매순간 많은 윤리적 이슈에 직면하고(Haverkamp and Daniluk, 1993; Molin and Palmer, 2005; Kinard, 1985; Koocher and Keith-Spiegel, 1990; Tower, 1996) 있지만, 그럼에도 불구하고 아동복지 분야에 있어서의 윤리적 딜레마와 윤리적 결정에 대한 전문적 문헌은 그 수가 많지 않다.

아동학대예방업무수행에 있어서 첫 번째로 언급되고 있는 윤리적 이슈는 의무보고(mandated reporting)와 관련된 것으로서, 아동복지법 제 26조 ②항은 직무상 아동학대를 알게 된 때 즉시 신고할 것을 의무화하고 있는데, 이러한 강제적인 법 조항은 때때로 아동학대예방업무를 다루는 사회복지사로 하여금 윤리적 딜레마에 봉착하게 할 수 있다. 실제로 202명의 AAMFT(American Association for Marriage and Family Therapy) 임상 회원들을 대상으로 한 Green과 Hansen의 연구(1989) 결과 이들은 아동학대 보고를 아동학대예방업무수행에 있어서 가장 큰 윤리적 이슈라고 응답하였고, Loewenberg와 Dolgoff(1988), Randall(1985) 등은 학대를 보고하는 것이 아동의 안전을 보장할 수 있는지 아니면 상황을 더 악화시켜서 오히려 아동을 더 해롭게 하는 것인지에 대한 판단 사이에서 갈등을 겪게 된다고 하였다.

둘째, 아동학대조사에서도 윤리적 이슈는 간과될 수 없다. 이 때문에, Kinard(1985)는 학대받은 경험이 있는 아동과의 조사를 수행함에 있어서 참가 동의를 얻고, 테스트 결과에 대한 정보를 제공하는 등 조사 절차에 있어서 윤리적인 민감성을 가져야 한다고 하였다. 피학대 아동을 조사하는 것은 아동

학대에 대해 인식하고, 개입하고, 예방한다는 점에서 사회적인 차원에서의 이점이 있고, 정신적 혹은 물질적 서비스를 제공받는다는 점에서 개인적인 차원에서의 이점이 있지만, 반면에 윤리적인 차원에서 조사대상자인 피학대 아동이 아동학대조사를 거치면서 받게 되는 2차적인 외상을 고려해야 하는 문제가 있다.

셋째, 피학대아동의 격리보호 역시 아동학대에방업무수행 과정에서 첨예한 윤리적 이슈로 제기되고 있다. 피학대아동은 사정과 진단내용을 토대로 적절한 서비스를 제공받게 되는데, 학대가 가정에서 일어난 것이어서 부모에 의한 지속적인 학대위험이 있을 경우 피학대아동의 보호는 담당 사회복지사가 고려해야 할 부분 중 큰 비중을 차지하게 된다. 따라서 아동보호전문기관 사회복지사들은 아동의 가족을 존중하면서 아동을 원가정 내에서 보호하게 할 것인가, 그렇지 않으면 학대상황에 노출되어 있는 가정으로부터 떨어뜨려 격리보호를 시킬 것인가에 대해 고민하게 된다. Fanshal과 Shim(1978)은 이러한 피학대아동의 격리보호에 대한 윤리적 이슈에 대해서 아이들이 가정에서 양육되어 지는 것이 심리적으로나 사회적으로 아이들에게 가장 좋다고 함으로써, 취약한 아이들을 위험한 상황에서 구해내어 보호하는 것을 강조한 Child Abuse Prevention and Treatment Act of 1974, P.L. 93-457과는 대조적인 입장을 피력한 바 있다.

네 번째로 고려해야 할 아동학대업무에서의 윤리적 이슈는 비밀보장으로, 사회복지실천에서 보편적으로 존중되고 있다는 점과 더불어 가해자도 클라이언트로서 공존한다는 점과 '학대'라는 사건이 법적인 처벌과 연결될 수 있다는 점에서 비밀보장에 대한 윤리적인 이슈는 특별하게 고려되어야 할 것이다.

다섯째, 사회복지실천은 인간존엄성에 학문의 목적성을 두고 있으므로 클라이언트가 스스로 무엇을 원하고 어떻게 하기를 바라는지에 대한 권리인 자기결정권을 존중해야만 한다. 그러나 이처럼 사회복지실천에서 당연시되고 있는 자기결정권에 관한 이슈는 아동학대에방업무에서 윤리적인 이유로 인해 절대적인 원칙으로 존중받을 수 없는 경우가 있다. 클라이언트인 피해아동은 치료개입을 받아들일지(혹은 거절할지) 여부를 포함하여 자신의 인생을 선택하고 통제하는 자기결정권을 갖지만(Tower, 1996), 아동보호서비스에서 클라이언트의 자기결정권을 존중될 수 없는 상황이 많다. 미성년자인 아동은 법적이거나 발달상의 관점에서 어른과는 흔히 다르게 고려(Koocher and Keith-Spiegel, 1990)되기 때문인데, 예를 들어 아동을 실제로 양육하면서 많은 지배력을 가지고 있는 부모가 아동을 학대하거나 방임한 가해자일 경우, 법적인 처벌을 받지 않으려고 아동에게 치료개입을 받지 않을 것을 '아동(클라이언트)의 자기결정권'인 것처럼 강요할 수 있다.

네 번째 윤리적 이슈와 관련되어 살펴볼 것은 고지된 동의(informed consent)의 이슈이다. 고지된 동의란 현재의 클라이언트 또는 앞으로 클라이언트가 될 가능성이 있는 자로부터 정보를 수집하거나 서비스를 제공하고자 할 때 클라이언트로부터 반드시 사전 동의를 얻어야 한다는 원칙이다. Molin과 Palner(2005)는 사회복지사들이 아동과 아동의 부모 등에게 얼마나 많은 참여를 허락하고 정보를 주어야 하는가, 즉 고지된 동의의 개념은 종종 윤리적인 이슈를 발생시킨다고 하였다. 즉, 고지된 동의는 사회복지사들이 비밀보장과 치료에서의 위험과 이익에 대한 정보를 공유할 것을 요구하는 것인데, 1) 치료의 결과와 비밀보장은 아동 및 부모 각각 성원에게 다를 수 있고, 2) 최소한 해악(nonmaleficence)의 원칙과 관련되어서 학대 의무 보고에 대한 정보의 완전한 고지·공개(disclosure)

는 해악(harm)을 예방하고자 노력하는 사회복지사를 지지할 수 있게 한다는 점에 있어서 두 가지 윤리적인 이슈가 있다고 하였다.

다음으로는 사회복지사의 능력을 넘어선 치료적 개입으로, 아동학대사례가 발견되어 조사와 진단이 이루어지면, 학대의 심각도나 종류에 따라서 학대에 대한 치료적 개입(therapeutic treatment of abuse)이 이루어지게 되는데, 이 역시 윤리적인 이슈로 제기될 수 있다.

마지막으로, 누구의 이익을 최우선에 두어야 할 것인지에 대한 윤리적 이슈를 생각해 볼 수 있다. 윤리강령에서는 사회복지실천영역에서 가장 우선시 되어야 할 것은 클라이언트의 이익이라고 언급하고 있지만, 아동학대예방업무를 다룸에 있어서 그 근무조건 특수성으로 인해 사회복지사는 많은 부분 자신의 이익을 박탈당하고 있기 때문에 이는 매우 복잡하고 민감한 이슈이다. Horwitz(1998) 또한 아동보호서비스 사회복지사들이 그들 업무의 결과로서 심각한 직접적이고 간접적인 심리적 외상(trauma)을 경험하고 있을 뿐만 아니라 그들의 가족에게까지 위협과 스토킹이 가해지기도 하고, 심각하고 만성적인 가정폭력에 노출되어서 간접적인 경험을 함으로써 부정적인 영향을 받게 된다고 한다.

### 3) 사회복지실천에서의 윤리적 의사결정

#### (1) 윤리적 의사결정의 의미와 특성

사회복지 실천과정에서의 윤리적 의사결정(ethical decision making)이란 사회복지 실천과정에서 발생하는 다양한 윤리적 교착상태를 해결하고자 하는 목적에서 사회복지사가 선택할 수 있는 다양한 개입행위의 대안들 가운데 가장 윤리적인 것과 관련하여 내리는 윤리적 선택행위를 의미한다 (Reamer, 1998: 김기덕, 2002에서 재인용).

김기덕(2002)은 다양한 사회복지 실천영역에서 이루어지는 윤리적 의사결정이 일반적으로 다음과 같은 여덟 가지의 특성을 가지고 있다고 하였는데, 1) 윤리적 의사결정은 기본적으로 이성적인 작업으로, 그 판단의 절차나 과정이 전적으로 개인의 주관적인 가치에 의한 것이 아니며 객관적인 합리성에 근거하는 것이라야 하고, 2) 윤리적 의사결정은 직감적이고 순간적인 판단이 아니라 일련의 체계적인 단계로 이루어지는 하나의 과정이라고 볼 수 있다. 3) 감정과 이성은 인간이 도덕적인 사고를 해 나가는 데 있어 상호 보충적인 자원으로서 활용되어야 하기 때문에, 윤리적 의사결정 과정에는 이성적이고 합리적인 요인과 더불어 심리적인 요인도 영향을 미친다. 4) 윤리적 의사결정은 기본적으로 다양한 가치 사이에서 이루어지는 하나의 절충(a compromise)이다. 5) 윤리적 의사결정과정은 '결정 절차(the process)'와 '결정원칙(the principle)'이라는 두 가지 핵심적인 요소로 이루어져 있다. 6) 윤리적 의사결정은 주어진 사례에 대한 윤리적인 측면만을 고찰하는 것 뿐 아니라, 윤리적인 것 이외의 측면, 즉 실천적이고 사실적이며 기술적인 요소를 함께 고찰하는 것이다. 7) 사회복지분야에서의 윤리적 결정이 합리적이고 체계적인 기준과 절차에 의해 이루어지는 것이기는 하나, 필연적으로 결정자가 가지는 자유재량(discretion)의 요소가 있다. 8) 마지막으로, 윤리적 의사결정은 사회복지사의 독단적인 선택에 의한 것이 아니라, 모든 당사자들이 전체적으로 참가한 결과이다.

## (2) 윤리적 의사결정의 준거

사회복지사가 해결하기 어려운 윤리적 딜레마에 봉착하게 되었을 때 의사결정은 일반적으로 윤리 강령, 윤리적 결정모델 및 결정원칙, 윤리 이외의 기준 등에 의해서 내려지게 된다. 이와 같은 윤리적 의사결정의 준거들은 사회복지사로 하여금 각각의 윤리적 갈등 상황에서 판단에 대한 준거의 역할을 수행하지만, 세 가지 중 어느 한 가지가 절대적으로 윤리적 의사결정에 영향을 주는 것도 아니며, 의사결정 수행의 모든 부분을 설명할 수 있는 것은 아니라는 점을 주목할 필요가 있다.

### ① 윤리강령

윤리강령은 전문직의 전문실천영역에서 지켜야 할 원칙들을 포함하고 있는 것으로서, 양옥경 외(2004)는 이러한 사회복지 윤리강령이 내부적으로는 자신의 행위에 대해 윤리적으로 임할 수 있는 자세를 갖추는 기능을 하며, 외부적으로는 사회에 대해 사회복지사가 나름대로 내부 자기규제 규정을 갖고 전문적으로 임하고 있는 전문직이라는 것을 알리기 위함이라고 하였으며, Loewenberg와 Dolgoff(1988)는 이러한 윤리강령이 가지는 주요기능을 다음과 같이 정리하였다.

1. 실천에서 제기될 수 있는 윤리적 딜레마에 대한 지침을 제공한다.
2. 무능력한 실천가로부터 많은 사람들을 보호한다.
3. 정부의 통제로부터 전문직을 보호한다.
4. 전문가들이 조화롭게 일하도록 돕는다.
5. 소송으로부터 전문가를 보호한다.

### ② 윤리적 결정모델 및 결정원칙

많은 학자들은 다소 실천과는 거리가 있는 윤리강령(Loewenberg and Dolgoff, 1988; Reamer, 1999; 이현주, 2000; Haverkamp and Daniluk, 1993)에 대한 대안으로서, 까다롭고 복잡한 윤리적 의사결정에 대한 체계적인 지침을 제공하기 위해 윤리적 결정모델과 결정원칙을 개발하였다.

이 중 Loewenberg와 Dolgoff(1988)는 복잡한 윤리적 의사결정을 위한 하나의 교육도구(didactic device)로서 윤리적 의사결정모델을 제시하였다. 윤리적 의사결정 모델은 의사결정의 기본틀과 형식인 윤리적 의사결정 과정에 대한 부분(일반적인 의사결정 모델), 주어진 사례에서 윤리적 결정과 관련된 가치들을 명확히 하도록 하는 윤리적 사정심사, 상이한 대안들이 제시될 때 우선순위로 고려해야 할 원칙들을 제시하여 주는 윤리적 원칙의 우선순위 결정이라는 세 부분으로 나누어진다.

### ③ 윤리 이외의 기준

앞서 윤리적 의사결정의 특성에서 언급한 것처럼, 김기덕(2002)은 사회복지사가 내리는 윤리적 의사결정에는 상당부분 윤리적인 요소 외의 기준에 의해 영향을 받게 된다고 하였으며, 사회복지지역에서의 윤리적 의사결정에 관한 Holland와 Kilpatrick의 연구(1991) 결과에서도 이들은 사회복지사들이 딜레마를 해결하기 위해 윤리적 추론을 하기보다는 개인의 내적인 요소들과 대인 관계적 요소들과 같은 윤리적 요소 외의 것에 보다 의존하는 경향이 있다는 것을 발견했다. 이처럼 윤리적 판단에 영향

을 미치는 가치와 사실이라는 두 가지 요소에 대해서, Loewenberg와 Dolgoff(1988)는 사회복지 실천의 철학적 요소(philosophical component)/실천적 요소(practical component)라고 정의하였다.

사회복지실천영역에서 윤리적 의사결정에 영향을 미치는 요소들을 살펴본 국내연구(김영란 외, 2001; 충전가대자, 1994; 이현주, 2000; 최금주, 2001)에서 언급된 윤리 이외의 요소 중 첫 번째로 조직적 요소(기관 설립목적, 정책, 슈퍼바이저나 상급자의 지시 등 사회복지사가 속한 조직과 관련된 것)에 대해서 언급하고 있다. 두 번째로는 자원에 대한 부분으로, 사회복지실천에 있어 '희소한 자원'은 언제나 이슈가 되는데, 윤리적 의사결정에 있어서도 클라이언트에게 제공해 줄 수 있는 자원이 존재하는가의 여부는 사회복지사의 의사결정에 많은 영향을 줄 수 있는 것으로 선행연구결과 나타났다. 세 번째로는 개인의 속성에 대한 측면을 고려 해 볼 수 있는데, 많은 윤리관련 문헌들(김상균·오정수·유채영, 2002; 양옥경, 1993; Reamer, 1990; Loewenberg and Dolgoff, 1988)에서는 윤리적 딜레마 상황에서의 의사결정이 개인적 속성 및 가치에 의해서 이루어져서는 안된다고 언급하고 있다. 그러나 실제 실천현장에서는 개인적인 속성이 많은 부분 의사결정에 영향을 미친다(김영란 외, 2001; 최금주, 2001)는 연구에서는 개인적인 속성이 의사결정에 많은 영향을 주고 있는 것으로 나타났다.

### 3. 연구방법

본 연구는 질적연구방법론을 통해 아동보호전문기관에서 아동학대예방업무를 다루고 있는 사회복지사들이 어떠한 윤리적 딜레마를 경험하게 되며 그 때에 의사결정은 어떻게 이루어지고 있는가를 알아보고자 하였다. 질적연구방법론을 도입하게 된 배경으로는 첫째, 앞서도 언급한 것처럼 사회복지사의 윤리적 딜레마를 심층적으로 연구한 국내연구는 적고, 특히 아동학대예방업무를 수행함에 있어 직면하게 되는 윤리적 딜레마에 대한 연구는 국내외를 막론하고 구체적으로 수행되어 있지 못한 상황이기 때문이다. 둘째, 본 연구가 소재로 삼고 있는 사회복지실천에서의 '윤리'는 그 성질상 가치적으로 측정 또는 계량화할 수 없어서 통계적인 방법을 사용하는 것은 불가능하며, 사회복지실천현장에서 사회복지사들이 경험하고 있는 윤리적 딜레마와 의사결정에 대한 깊이 있고 다면적인 이해가 요구된다. 셋째, 사회복지의 모든 영역이 그러하듯이, 아동보호전문기관 사회복지사들의 클라이언트는 다양한 상황 하에 놓여 있으며 그 사례들은 복잡하고 다면적이다.

본 연구를 진행함에 있어 질적 연구방법 중에서도 Edmund Husserl의 철학적 관점에서 발전한 현상학적 연구(a phenomenological study) 방법론을 사용하였다. 현상학적 연구는 하나의 개념이나 현상(the phenomenon)에 대한 여러 개인들의 체험(lived experiences)의 의미를 기술하는 것으로서 본질적인 불변구조(essential invariant structure) 또는 체험의 중심적인 기저 의미를 탐색한다(조홍식·정선옥·김진숙·권지성 역, 2005). 현상학에서는 인간행동의 주관적 측면들을 강조함으로써 인간행동의 이면에 숨어있는 동기와 신념을 강조(김병하 역, 1992)하기 때문에 아동보호전문기관 사회복지사들 개인 업무수행을 하면서 겪는 윤리적인 딜레마와 일련의 의사결정 수행이라는 경험을 들여다보고, 그 경험되고 있는 현상이 어떠한 방식으로 자신들과 그러한 경험들을 표현하고 있는지

알아봄으로써, 그들의 행위 근거에 깔려 있는 의미와 구조에 접근하게 되어 아동학대예방업무를 다루는 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정의 경험에 대한 본질을 밝힐 수 있게 된다. 또한 질적연구 방법론 중에서도 현상학은 특히 연구참여자들의 목소리에 귀를 많이 기울이는데, 이렇듯 연구자의 편향된 시각에 의한 손상 없이 연구참여자 한 사람 한 사람의 살아있는 경험을 그대로 받아들이고자 하는 이러한 연구의 지향성은 아동보호전문기관 사회복지사들의 윤리적인 딜레마 상황과 의사결정에 대해 있는 그대로 연구자가 가지고 있는 가정들을 모두 미리 검토하여 괄호 안에 넣어둠으로써 현상에 대한 연구자의 편견이나 선입관을 철저히 제한하려는 의식적인 과정을 강조한다.

## 1) 자료수집 방법

질적연구의 자료수집방법 중 개별 심층면접 방법을 활용하여 주제에 접근하도록 하였다. 연구 질문은 Packer와 Addison(1989; 이효선 역, 2005)의 실제 경험된 도덕적 갈등과 결정에 관한 인터뷰 규정을 수정·간략화한 질문지를 수정하여 이용하여 반구조화 면접(semi-structured interview)을 시도하였다. 질적 연구방법론에서는 미리 구조화되지 않거나 최소한으로 구조화된 개방적 면접이 사람들의 시각을 알아낼 수 있는 가장 좋은 방법이라고 여겨지기 때문에(김병하 역, 1992) 질문지에 엄매이지 않고 상황과 참여자의 응답에 따라 자연스럽게 후속내용을 이끄는 방식을 취하였는데, 인터뷰의 중반으로 접어들어 따라 선행한 참여자의 응답이나 그 시점까지의 연구 분석 내용을 확인하는 질문들을 추가함으로써 연구내용의 타당성을 검증해 나갔다.

## 2) 자료분석 방법

양적연구의 경우 자료수집과 자료분석은 시간상 순차적으로 이루어지지만 질적연구는 자료수집과 자료분석을 함께 수행하는 것을 원칙으로 하기 때문에 자료수집과 자료분석을 동시에 병행하였는데, 특히 국내에서 현상학적 자료의 분석 방법으로 널리 소개된 Colaizzi(1978)의 현상학적 자료 분석방법에 기초하였다.

참여자의 동의하에 녹음한 인터뷰 내용을 모두 연구자가 직접 전사하였고, 전사하는 동안과 그 이후에도 녹음내용을 반복해서 들음으로써 참여자들의 직접적인 표현 외에도 우회적인 표현이나 한숨, 자조적인 웃음, 머뭇거림 등의 비언어적 표현 등의 파악을 통해 참여자들이 궁극적으로 말하고 싶어 하는 것 그리고 말하고 있는 것이 무엇인가를 이해하려고 노력하였다. 연구 분석의 흐름을 놓치지 않기 위해 녹음된 내용을 들으면서 연구자에게 떠오르는 생각들이나 느낌 등은 축어록 옆에 메모하였고, 축어록이 작성된 이후에도 녹음된 내용을 들으면서 축어록을 보며 다시금 인터뷰 상황들을 떠올려 보았다. Colaizzi(1978)의 단계에 따라, 축어록을 읽어가면서 의미 있는 문장을 추출하여 표시해 두고 중복된 표현을 배제하고 추상적인 형태로 재진술 하는 과정을 거쳤는데, 연구자의 컨디션이나 처해 있는 상황 등에 따라 일시적인 편견이 작용하는 것을 막기 위해, 전체의 축어록을 두 부씩 복사하

여 동일한 과정을 두 번 반복하였다. 이렇게 구성된 일반적이고 추상적 의미를 접착식 종이에 각각 적어 서로 맥락이 통하는 것끼리 붙여놓아 대주제, 주제묶음, 소주제로 범주화를 시도하였다. 이 과정에서도 간략하고 추상화된 의미를 보고 참여자의 응답을 왜곡하여 이해하는 물화(物化)현상이 일어나지 않도록 축어록을 계속적으로 참조하여 신중하게 분석하였으며, 질적연구를 수행하고 있는 동료 연구자의 조언을 얻었다. 끝으로, 분석된 자료를 주제에 따라 총체적으로 기술하고 선행 단계에서 확인된 공통적 요소를 통합하여 본질적 구조를 진술하였으며, 분석된 내용이 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 경험에 대한 본질적인 구조를 밝혀냈는지를 연구참여 사회복지사, 연구미참여 사회복지사와 질적연구 수행 경험이 있는 박사에게 보이고 그 타당성을 검증받는 과정을 수행하였다.

### 3) 연구참여자

연구참여자는 현재 아동보호전문기관을 위탁받고 있는 NGO재단 중 4개 재단 소속하에 아동학대에 방업무를 1년 이상 수행하고 있는 사회복지사들을 대상으로 하였으며, 1차로 서울 지역 4명, 경기도 지역 3명, 전라도 지역 6명을 인터뷰하였다. 자료수집과 분석을 동시에 수행함에 따라 자료의 포화가 이루어졌음을 인식하였으나, 분석에 대한 확인 및 지역적 특성이 나타나고 있는가를 알아보기 위해 경상도 지역 1명의 사회복지사를 추가 인터뷰하였다.

연구자가 실습 및 자원봉사를 수행하였던 ○○아동보호전문기관 사회복지사의 소개를 받아 연구의 취지와 내용을 설명 받고 동의를 한 사회복지사로 연구를 시작하였으며, 그 후 인터뷰에 참여한 사회복지사의 소개를 받거나, 연구자와 함께 아동성학대 이슈를 주제로 하는 프로젝트에 참여하고 있는 사회복지사에게 참여 동의를 구하여 연구를 진행하였다. 연구 참여자에 대한 세부 정보는 다음과 같다.

〈표 1〉 연구참여자

참여자	연령(만)	성별	학력 / 전공	직책	사회복지 종사기간	아동학대 종사기간
A	31세	남	대학교졸 / 사회복지	팀장	4년	1년
B	34 "	남	대학원졸 / 아동복지	소장	10 "	7 "
C	28 "	여	대학교졸 / 사회복지	팀장	6 "	5 "
D	24 "	여	대학교졸 / 사회복지	상담원	1 "	1 "
E	30 "	남	대학교졸 / 기독교 교육, 사회복지	팀장	5 "	5 "
F	36 "	남	대학교졸 / 사회복지	소장	7 "	5 "
G	30 "	여	대학교졸 / 사회복지	상담원	4 "	2.5 "
H	32 "	남	대학교졸 / 사회복지	소장	6 "	4 "
I	34 "	남	대학원졸 / 사회복지	소장	5.5 "	5 "
J	31 "	여	대학원졸 / 사회복지	소장	8 "	2 "
K	31 "	여	대학원졸 / 사회복지	팀장	9.5 "	5 "
L	41 "	남	대학교졸 / 사회복지	소장	13 "	2 "
M	24 "	여	대학교졸 / 소비자가족아동	상담원	1.5 "	1.5 "
N	38 "	여	대학원졸 / 사회복지	팀장	5 "	1 "
평균	31.7세				약 6.2년	약 3.5년

#### 4) 연구평가

양적 연구에서는 객관적이고 과학적인 근거에 기반을 둔 평가기준이 존재하고 있으나, 주관적이고 의미와 해석에 중점을 두고 있는 질적연구에서는 양적연구와 같은 평가기준을 두고 있지 않다. 그렇기 때문에 본 연구에서는 질적연구의 신뢰도, 타당도, 객관도의 엄밀성을 측정할 수 있도록 고안된 신경림(1996)의 전반적인 질적연구 평가기준을 따랐다.

- (1) 연구 현상 묘사에 대한 평가
- (2) 연구 주제의 유의성에 대한 평가
- (3) 연구 목적에 대한 평가
- (4) 연구 질문에 대한 평가
- (5) 연구 가정에 대한 평가
- (6) 연구자의 자격에 대한 평가
- (7) 연구참여자의 전후관계 및 선정에 대한 평가
- (8) 자료 수집 방법에 대한 평가
- (9) 자료분석에 대한 평가
- (10) 연구 대상자의 윤리적인 측면에 대한 평가
- (11) 연구 결과에 대한 평가
- (12) 문헌 고찰에 대한 평가

### 4. 연구 결과

#### 1) 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마<sup>2)</sup>

아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마에 대한 경험의 본질을 알아보하고자 14명의 연구참여 자들과의 면접을 통해 자료수집을 하여 현상학적 자료분석방법으로 자료분석을 수행한 결과, 이슈에 따라 총 8개의 주제묶음과 26개의 소주제를 도출할 수 있었으며, 표로 나타내면 다음과 같다.

2) ‘윤리적 딜레마’의 고유한 특성상 각각의 주제묶음이 당면한 상황에서 단일하게 발현될 수 있는 것은 아니며 중복적으로 나타나고 있음을 밝혀둠.

<표 2> 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마

대주제	주제묶음	소주제
정책/제도의 미흡함과 업무의 과다 속에서 피학대 아동을 만나면서 직접적이고 간접적인 윤리적 딜레마에 빠짐	1. 윤리적 딜레마는 중요한 문제이나 어려운 문제이기도 함	1) 윤리적 딜레마의 필요성을 인식함 2) 윤리적 딜레마에 대해 모순된 입장을 갖게 됨 (1) 윤리적 딜레마-생각하기 어려움 (2) 윤리적 딜레마를 억누름 3) 시간이 경과하면서 윤리적 딜레마를 느끼는 부분도 달라짐 (1) 윤리적 딜레마가 감소함 (2) 윤리적 딜레마 감소에 대한 부정적 시각·'무더짐'
	2. 윤리원칙들과 상충됨	1) 수용 2) 비심판적 태도 및 통제된 정서관여 3) 자기결정권의 존중 4) 생명존중 5) 비밀보장 6) 클라이언트 최우선
	3. 조사 및 처벌 과정에서 피해자가 또 피해를 입게 됨	1) 성학대 조사과정에서 어려움을 느낌 2) 처벌과정에서 어려움을 느낌 (1) 가해자에게 죄값을 물어야 하나 피학대 아동이 감당해야 하는 부분이 큼 (2) 처벌이 면죄부의 역할을 하기도 함
	4. 분리가 '가정의 하나 됨'에 우선하는 최선의 대안인지 고민됨	1) 아동분리는 천륜을 어기는 일인 것 같이 느껴짐 2) '아동'을 '위한' 분리인지 확신할 수 없음 3) 부모의 양육의지 있음에도 '어쩔 수 없는' 상황 때문에 '어쩔 수 없이' 아이를 가정으로부터 분리해야 함
	5. 개입의 옳음과 득에 대해 확신을 할 수 없음	1) 개입이 피학대 아동에게 피해를 주게 됨 (1) 개입이후 학대상황이 계속되거나 문제행동이 증가함 (2) 개입이 스티그마가 됨 2) 개입이 (가해)부모 및 타 가족 구성원이 큰 후유증을 주게 됨 3) 개입이 임기응변에 그쳐버림 4) 아동을 위한 개입이라는 목적이 전치됨 (1) 가해자에게 '얼씨구나' 좋은 일 하기 (2) 개인의 이익을 위한 이용수단이 되어버림
	6. 개입의 의무를 '제대로' 이행하지 못함	1) 클라이언트의 변화 없음에 기대를 버리게 됨·'밑 빠진 독에 물 붓기' 2) 업무의 '양'에 눌러 '질'에 신경 쓰지 못함 3) 개입 '의무'를 이행하지 못함 (1) 증거가 없어서 개입하지 못함 (2) 범상 권한 및 관련조항의 부재로 개입하지 못함 4) 개입 후 피학대 아동에게 해 줄 수 있는 것이 없음

〈표 2〉 이어서

대주제	주제묶음	소주제
정책/제도의 미 흡함과 업무의 과다 속에서 피 학대 아동을 만 나면서 직접적 이고 간접적인 윤리적 딜레마 에 빠짐	7. ct/w'er체계와 NGO 위탁체계에서 모순을 느낌	1) 다중적 ct체계/w'er역할에서 모순을 느낌 2) 정부위탁체계 하에서 NGO 본연의 윤리성을 띄지 못 하는 것 같음
	8. 센터운영 및 사회풍토에서 윤리를 생각하게 됨	1) 운영상에서 윤리적인 문제를 고민하게 됨 2) 나(w'er)와 사회의 윤리적 시각이 다름

**(1) 윤리적 딜레마는 중요한 문제이나 생각하기 어려운 문제이기도 함**

연구참여자들은 사회복지실천 및 아동학대예방업무에 있어서 윤리와 윤리적 딜레마를 인식하는 것  
에 있어서의 필요성에 대해 모두 공감하면서도, 면접 초기에 선뜻 윤리적 딜레마가 어떠한 것이라고  
생각하는지에 대해서는 말을 꺼내기 어려워하였고, 또한 윤리적 딜레마를 겪는 것에 대해서 자신 내  
부적으로나 타인에게나 억누르고 있는 모순된 입장을 나타내었다. 그러면서도 시간이 경과하면서 자  
신이 고민하게 되는 윤리적 딜레마가 감소하는 것에 대해서 '무더지고' '군살이 बे기는 것'같다는 표현  
을 통해 부정적인 시각을 드러내었다. 이처럼 윤리적 딜레마에 대해서 일치하지 않는 모습들은 윤리  
의 중요성을 '알고는' 있지만 윤리적 딜레마를 체험이 아닌 또 하나의 '윤리이자 의무'로서 여기고 있  
고, 과중한 업무량으로 인해 윤리적 딜레마를 느낄 수도 없는 자신에 대한 반성과 자책감의 결과임을  
알 수 있었다.

**(2) 윤리원칙들과 상충됨**

구체적으로 어떠한 윤리적 딜레마에 당면하였는지 그리고 당면하고 있는지에 대해서 가능하다면  
사례의 개괄적인 제시를 통해 응답해 달라는 연구자의 질문에, 응답을 주저하는 가운데에서도 연구참  
여자들이 비교적 면접 초반에 수월하게 연구자에게 털어놓은 윤리적 갈등 부분은 주로 윤리원칙들과  
관련된 것이었다. 이를 통해 연구참여자들이 느끼고 있는 가장 일반적이며 표면적인 윤리적 딜레마  
상황은 피학대아동에게 개입을 함에 있어 사회복지의 기본적인 윤리원칙과 상충될 때인 것을 알 수  
있었으며, 연구참여자들의 진술은 수용·비심판적 태도 및 통제된 정서 관여·자기결정권의 존중·생명  
존중·비밀보장·클라이언트 이익의 최우선 윤리원칙에서의 윤리적 딜레마와 관련된 것이다.

사회복지사는 클라이언트인 아동을 있는 그대로 인정하고 받아들여야 하나 학대상황이 수궁되는  
상황이나 피학대 아동이 아닌 비행청소년으로 보여지는 상황에서는 수용의 윤리원칙에서 갈등을 겪고  
있었고, 또 다른 클라이언트인 가해자(대부분의 경우 아동의 부모임)에게 비심판적인 태도를 취하고  
정서를 통제하여야 하나 학대 행위에 대하여 사회복지사 자신의 감정을 통제할 수 없게 되어 분노를

표출하게 되거나 정죄시 하려 하게 되는 윤리적 갈등 상황에 놓여 있었다. 그리고 피학대 아동은 클라이언트가 아직 미성숙하고 가해자의 협박에 놓이는 등 특수한 상황에 놓여 있기 때문에 아동의 자기결정권을 충분히 존중해 줄 수 없는 경우가 많았으며, 성학대의 경우 아동이 원치 않는 임신을 하였을 때 윤리 원칙에서 가장 중요시 되고 있는 생명존중의 원칙을 두고 딜레마에 봉착하게 되기도 하였다. 또한 비밀보장 역시 사회복지실천에서 반드시 지켜져야 할 윤리 원칙이나 아동학대 사실에 대하여 피학대 아동 또는 그 부모가 비밀로 하기를 원할 경우 갈등 상황에 놓이게 되고, 개입시 사회복지사에게도 물리적 위협이 가해지고 있는 위험한 상황에서는 사회복지사와 클라이언트의 이익(안전) 중 어떠한 것을 좇아야 하는가에 대한 고민에 빠지기도 하는 것을 볼 수 있었다.

### (3) 조사 및 처벌 과정에서 피해자가 또 피해를 입게 됨

윤리원칙과 관련되어 겪는 윤리적 딜레마가 주로 피학대 아동을 대하면서 느끼게 되는 것이었다면, 조사 및 처벌 과정에서 피해자가 또 피해를 입게 되는 것에서 느끼게 되는 윤리적 딜레마는 현 우리나라 아동학대 정책 및 제도의 불충분함에서 도출되는 것이라 할 수 있는 것이다. 아동보호전문기관 사회복지사들은 피학대 아동이 학대를 받은 사실을 조사받고 가해자를 처벌하는 과정 중에서 또 다시 피해를 입게 됨으로써 가해자에게 쫓값을 물어야 하나 피학대 아동이 감당해야 하는 상황, 또한 경미한 처벌이 오히려 가해자들에게 면죄부의 역할을 하기도 하는 상황과 관련하여 윤리적인 고민을 겪고 있었다.

### (4) 분리가 '가정의 하나 됨'에 더 우선하는 최선의 대안인지 고민 됨

아동학대예방업무에서 '분리'는 아동을 지금까지 양육되어 오던 가정으로부터 따로 떼어내어 배치시키는 것으로서, 아동에게 부모의 상실은 매우 깊은 상처를 줄 수 있다. 또한 장기간 위탁 보호에서 아동이 느끼는 상실감은 마치 영구적인 상실처럼 경험(강란혜·공계순·도미향·박인전·박정운·송순·이경희·이소희·조성연·최영희, 2004) 되기 때문에, 매우 민감하고 중요한 사항이다. 때문에 사회복지사들은 아동분리가 천륜을 어기는 일인 것 같이 느끼기도 하며, 진정코 '아동'을 '위한' 분리인지를 확신할 수 없는데서 윤리적 딜레마를 느끼게 되며, 부모의 양육의지가 있음에도 불가항력적 상황 때문에 '어쩔 수 없이' 아이를 가정으로부터 분리해야 하는 상황에서 갈등을 하고 있었다.

### (5) 개입의 옳음과 득에 대해 확신을 할 수 없음

참여자들은 때때로 아동학대사례를 다룸에 있어서 자신의 개입이 옳았는지, 그리고 개입을 하지 않았을 때 보다 개입을 했을 때의 이득이 과연 큰 것인지에 대한 확신을 할 수 없을 때 '개입'에 대해 윤리적 딜레마에 빠지게 된다고 하였다. 즉 개입으로 인해서 피학대 아동 혹은 그의 부모나 가정이 큰 피해를 입거나, 개입이 근시안적인 도움밖에 주지 못해 피학대 아동에게 종국적으로는 더 큰 상처를 안겼을 때, 개입이 본래 '아동보호'의 목적이 아닌 그 외의 목적으로 사용될 때 본인(사회복지사)이 개입의 의무를 다하는 것이 과연 옳았는지에 대한 갈등에 빠지게 된다는 것이다.

### (6) 개입의 의무를 '제대로' 이행하지 못함

사회복지사는 자신이 맡고 있는 바에 최선을 다해 책임을 져야 하는 의무가 있는 바, 클라이언트피 학대 아동 클라이언트의 안전과 보호를 위하여 개입의 의무를 충실히 이행하는 것이 아동보호전문기관 사회복지사의 의무이지만, 여러 가지 한계 및 상황들로 인해 개입의 의무를 '제대로' 이행하지 못하게 되는 경우가 생기는데, 이 때 참여자들은 윤리적인 갈등상황에 놓이게 된다고 하였다.

현 시스템의 여건상 정작 학대요소가 가득한 가정에는 개입하지 못하고 피학대아동에게만 개입해야 하는 상황에서 클라이언트의 변화를 기대하지 않게 되며, 과도한 업무로드로 인해 사례에 질적으로 깊이 개입하지도 못한 채 '찝찝한' 상태로 사례를 종결해야 하며 교육·훈련 등의 개인적인 성숙을 통해 클라이언트에 대한 더 큰 원조를 도모할 수도 없는 상황에 놓여 있기 때문이다. 또한 증거 혹은 법적 권한이나 관련조항의 부재로 개입의 의무를 다하지 못하는 상황에 처하기도 하며, 개입을 했다고 하더라도 미흡한 서비스체계로 인해 피학대 아동에게 해 줄 수 있는 것이 없기 때문에, 이러한 현실적인 상황들에서 개입의 의무에 있어서 윤리적인 딜레마를 느낀다고 하였다.

### (7) ct/w'er 체계와 NGO 위탁체계에서 모순을 느낌

아동학대분야가 다른 사회복지영역과는 달리 클라이언트가 가해자, 피해자, 피해자의 부모 등 다중적으로 존재한다는 점, 그리고 사회복지사의 역할이 취조자와 원조자 등의 다소 모순적인 역할 수행을 해야 한다는 점에서 발생하는 윤리적 딜레마를 느끼고 있었다. 또한 대부분 NGO가 아동학대예방 업무를 위탁받고 있는데 NGO 본연의 윤리성을 띄지 못하고 소극적으로 업무에 임하게 되는 상황 또한 윤리적인 고민을 발생시킨다고 응답하였다. 이는 국가의 업무인 학대 받은 아동의 보호의 업무를 GO(정부기관)가 아닌 NGO가 위탁받음으로써 발생하는 것으로 우리나라에서만만의 독특한 특징이라고 볼 수 있다.

### (8) 센터운영 및 한국사회풍토에서 윤리를 생각하게 됨

연구의 참여자들은 아동학대예방업무체계 하에서 겪게 되는 윤리적 딜레마와 더불어 피학대 아동의 언론 공개와 경제적인 지원 사이에서의 갈등과 같이 아동보호전문기관운영에서 따르는 윤리적 딜레마와 거부장적이고 성인 중심적인 한국 문화 등에서 봉착하게 되는 윤리적 딜레마도 언급하였는데, 이에 대해서는 주로 센터를 총괄하고 있는 소장직의 사회복지사가 느끼고 있는 것을 볼 수 있었다.

이처럼 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마에 관한 경험을 소주제로 묶고, 유형화된 소주제에서 공통으로 도출된 주제묶음들 모두를 통합하여 발견되어진 대주제는 "정책/제도의 미흡함과 업무의 과다 속에서 피학대 아동을 만나면서 직접적이고 간접적인 윤리적 딜레마에 빠짐"이다.

## 2) 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마 속의 의사결정

아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 의사결정과 관련해서는 4개의 주제묶음과 9개의 소주제가 도출되었다. 각각의 주제묶음은 '윤리적 딜레마'의 경우와 마찬가지로 '의사결정'에 대한 전반적인 생각은 어떠한지, 연구문제에 대해 직접적인 대답을 제시해 줄 수 있는 항목으로서 의사결정의 기준은 어떠한지, 그리고 의사결정과정에서의 감정은 어떠한지와 의사결정의 의미를 내용으로 이루어져 있다. 의사결정 역시 윤리적 딜레마와 마찬가지로 어떤 상황과 순간에만 일시적으로 혹은 조치결정시에만 수행되는 것이 아니고, 아동학대사례 신고접수를 받는 그 순간부터 전 과정에 걸쳐 요구되어지는 것이라 할 수 있다.

〈표 3〉 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 의사결정

대주제	주제묶음	소주제
책임과 부담을 떠안은 채로 최선이라 생각하며 의사결정을 수행함	1. '의사결정'이 중요하다고 생각하며, 점차 수월하게 느껴짐	1) 의사결정이 매우 중요함 2) 시간이 경과하면서 의사결정이 수월해짐
	2. 모든 기준과 수단을 종합하여 의사결정하나, 결국은 담당 상담원의 몫임	1) 객관적이고 사례담당자의 외부적인 기준들이 의사결정에 영향을 줌 (1) 수치화/성문화된 것에 의거함 (2) 사례회의와 사례판정위원회에서 자문을 받음 (3) 클라이언트의 의견을 참고함 (4) '한계상황'에 부딪힘 2) 사례담당자 고유의 기준이 의사결정에 영향을 줌 (1) '아동중심'의 근거철학에 기반을 둠 (2) 개인의 가치관, 개인력, 신앙이 영향을 줌 (3) 아동학대예방업무 수행경험에 근거함 3) 모든 상황과 기준을 종합하여 결정함 4) 결국 담당 상담원의 의견이 가장 중요시되어 부담감과 책임감을 느낌
	3. 의사결정시 여러 가지 감정들이 혼재하나, 당시 판단이 최선이었다고 생각함	1) 의사결정時/後의 감정들 (1) 부정적인 감정을 느낌 (2) 긍정적인 감정을 느낌 2) 당시 판단이 최선의 결정이었다고 생각하려 함
	4. 의사결정이 '끝'이 아님	1) 의사결정의 끝과 함께 윤리적 딜레마가 시작됨

### (1) '의사결정'이 중요하다고 생각하며 점차 수월하게 느껴짐

아동의 보호를 최우선으로 하고 있는 아동보호전문기관 사회복지사들은 아동의 권리를 지켜주고 안전한 환경을 마련해 주는 데에 있어 의사결정이 매우 중요함을 인지하고 있었으며, 시간이 경과함에 따라 갈등상황에서 의사결정 수행이 점점 수월하게 느껴진다고 답하였다. 이는 윤리적 딜레마의 경우 시간의 따른 변화의 양상, 즉 점차적으로 덜 느끼게 되는 것에 대해 부정적인 시각을 보인 것과는 다른 맥락임을 알 수 있다.

### (2) 모든 기준과 수단을 종합하여 의사결정하나 결국은 담당 상담원의 몫

아동학대예방 업무 처리에 대한 의사결정은 모든 담당자들이 인지하고 있는 것처럼 매우 중요한 문제이므로, 본 연구자는 아동보호전문기관 사회복지사들의 의사결정은 어떠한 기준과 수단 하에 이루어지는지에 대한 궁금증을 갖고 연구참여자들에게 인터뷰 중에 '어떻게 의사결정을 하고 있는가'를 탐색하였다.

현상학적 접근을 통해 참여자들의 응답을 분석한 결과, 의사결정 기준을 선행이론검토에서와 같이 윤리적인 기준과 비윤리적인 기준으로 나누기에는 무리가 따랐다. 우리나라 현실상 아동보호전문기관 사회복지사들의 윤리적 의사결정에 대한 기준으로서 쓰일 수 있는 윤리강령, 윤리모델 등이 부재하기 때문이다. 다시 말해, 일반적이고 포괄적인 사회복지사 윤리강령만 존재하고 있을 뿐 아동학대예방업무의 특수성 고려한 아동보호전문기관 사회복지사 윤리강령이 존재하지 않거나, 윤리적 모델 역시 실제 현장에서 쓰이기 어렵다. 따라서 연구참여자들이 응답한 내용에 근거하여, 객관적이고 사례담당자의 외부적인 기준들이 의사결정에 어떠한 영향을 주고 있는지 그리고 의사결정에 있어 사례 담당자 고유의 기준들은 어떤 영향을 미치고 있는지를 중심으로 분석하였다. 분석 결과, 주어진 상황에서 아동학대 스크리닝 척도, 위험사정 척도 등 수치화·성문화된 객관적인 기준과 사례회의에서의 자문 및 상급자의 수퍼비전, 클라이언트의 의견 등을 참고하여 의사결정을 내리게 되지만, 결국 사례를 담당하는 사회복지사의 근거 철학, 개인적 가치관, 개인력, 신앙, 수행 경험 등 사례담당자 고유의 기준이 가장 최우선시 되고 중요시되어 이에 많은 부담감과 책임감을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

### (3) 의사결정시 여러 가지 감정들이 혼재하나 당시 판단이 최선이었다고 생각함

아동보호전문기관 사회복지사들이 윤리적 딜레마 상황에서 의사결정을 수행할 때와 그 이후에 많은 감정들을 느끼게 된다고 응답하였다. 기쁨과 보람 같은 긍정적인 감정을 느끼기도 하지만, 주로 걱정, 불안, 후회, 마음아픔과 같은 부정적인 감정들을 많이 느끼게 되며 심리적으로 어려움을 느끼는 것으로 밝혀졌다. 그럼에도 불구하고, 자신이 내리는 의사결정이 '완벽할 수는 없으나' 가능한 범위에서 다양한 기준과 상황들을 고려한 '최선의' 결정이었다고 생각하고 있었다. 그러나 그 이면에 '최선'이라는 추상적인 개념의 모호성과 상대성에 의문을 던지면서 '자기 합리화 혹은 위로'라는 방어기제일 수도 있다고 생각하는 등 많은 상념이 끊임없이 존재하고 있음을 보여주었다.

#### (4) 의사결정이 ‘끝’이 아님

의사결정은 일차적으로 딜레마의 해결 혹은 상황의 종결을 가져오는 것이라고 흔히 가정되지만, 위에서 살펴본 것처럼 아동보호전문기관에서 사회복지사의 의사결정은 그 자체로 ‘끝’일 수 없으며, 그 의사결정으로 인해 또 계속 이어지는 혹은 다른 윤리적 딜레마를 수반하게 하기도 한다. 한 참여자의 경우, 아동의 분리문제로 인해 윤리적 딜레마를 겪다가 많은 상황들을 고려하여 ‘분리’라는 의사결정을 내렸지만, 가해자인 친부가 형을 마치고 올 때쯤 피학대아동은 물론이고 조모와 이웃들이 모두 위협을 당하는 상황이 발생하자 ‘가해자로 하여금 죄값을 치르게 하는 것’에 대해 심각한 윤리적 딜레마를 경험하였다고 응답하였다. 이러한 사례들에서 알 수 있듯이, 윤리적 딜레마와 의사결정간의 순환은 아동보호전문기관 사회복지사가 수행하고 있는 업무에서 그만큼 윤리성이 많은 부분을 차지하고 있으며, 그렇기에 민감하게 접근하고 대처해야 할 필요성이 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

이와 같이 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마 상황에서의 의사결정에 관한 경험을 소주제로 묶고, 유형화된 소주제에서 공통으로 도출된 주제묶음들 모두를 통합하여 발견되어진 대주제는 “책임과 부담을 떠안은 채로 최선이라 생각하며 윤리적 의사결정을 수행함”이다.

### 5. 맺음말

#### 1) 연구 요약 및 논의점

본 연구는 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구로서, 1) 아동보호전문기관 사회복지사는 어떠한 윤리적 딜레마에 직면하는가? 2) 아동보호전문기관 사회복지사가 윤리적 딜레마에 직면하였을 때 의사결정은 어떻게 이루어지는가? 라는 연구문제를 가지고, 아동학대 예방업무만을 다루는 사회복지사들이 어떠한 윤리적 딜레마에 봉착하여 있으며 그 때에 의사결정의 양상은 어떠한지에 관한 경험의 본질을 파악하고자 진행되었다. 총 14명의 연구참여자와의 심층면접을 통해 자료수집이 이루어졌고 Colaizzi(1978)의 현상학적 연구분석방법에 따라 각각의 연구 문제에 대해 8개의 주제묶음과 26개의 소주제, 4개의 주제묶음과 9개의 소주제가 나왔으며, 도출된 대주제는 “정책/제도의 미흡함과 업무의 과다 속에서 피학대 아동을 만나면서 직접적이고 간접적인 윤리적 딜레마에 빠짐”, “책임과 부담을 떠안은 채로 최선이라 생각하며 의사결정을 수행함”이다.

연구참여자들의 경험에 대한 연구결과를 종합하여 도출하게 된 논의점으로 첫번째, 아동보호전문기관 사회복지사들은 그 업무영역에서 윤리와 윤리적 딜레마에 대해 숙고하는 것에 대한 중요성은 매우 크게 인지하고 있었으나, 하나의 당위적인 의무로 여기고 있을 뿐 그들의 실제 업무에의 적용에 있어서는 매우 서툴러함을 볼 수 있었다. 그렇지만 현상학적 연구방법으로 그들의 경험의 세계를 존중하

는 시각에서 보아 이러한 연구결과들을 분석함에 있어, 의료사회사업가의 윤리적 갈등상황에 대한 반응과 의사결정을 살펴본 연구(황성철, 1996)에서처럼 아동보호전문기관 사회복지사들이 윤리에 점차적으로 둔감해 지고 있다고 결론으로 내리기에 무리가 있다. 설혹 표면적으로 대상자들의 윤리적 둔감함이 연구의 결론으로 도출되었다 하더라도 설불리 연구 대상자들을 비윤리적이라고 판단 내리는 것은 연구자의 윤리에도 어긋나는 것이라고 여겨져지니와, 앞서 연구 결과로 밝힌 것처럼 외적으로 윤리성을 강조하지 못하는 것은 아동보호전문기관 사회복지사 개인의 몰윤리에서 비롯된 것이 아니라 '어쩔 수 없는' 불가항력적 상황에 대한 방어기제였기 때문이다. 그렇기 때문에, 이와 관련해서는 아동학대예방 분야에서 향후 윤리성을 강조하기 위한 노력들이 더 많이 이루어져야 한다는 제안으로 논의의 일축하려 한다. 이를 위해, 상담원 윤리교육을 의무화하여 윤리에 대한 고찰의 시간을 갖도록 하고, 아동학대예방업무에서만만의 고유한 윤리강령을 제정하여 아동보호전문기관 사회복지사들이 그들의 실재업무에서도 윤리성을 철저하게 수호할 수 있도록 하여야 한다.

둘째, 연구결과에서 언급되었듯이 사회복지사 개인의 미성숙함이라든가 클라이언트와의 관계에서 발생한 윤리적 딜레마로 인해 갈등이 존재 한다고 하기 보다는, 정책과 제도의 불충분성으로 인해 겪지 않아도 될 '불필요한' 윤리적 딜레마를 겪고 있는 경우가 많은 것으로 나타났다. 2000년 아동복지법 개정으로 아동학대에 대한 개념과 아동학대예방업무를 수행하는 아동보호전문기관(구 아동학대예방센터)라는 하드웨어 체제가 법적 근거 하에 놓이게 됨으로써, 그 동안 우리나라에서 무시되어 오고 다른 문제들에 묻혀 왔던 아동학대 문제에 본격적으로 개입할 수 있는 계기가 마련되었다. 그러나 그 후 수년 동안 아동학대예방업무체제에 많은 발전과 보완이 일어났음에도 불구하고, 아직도 체제구축 초기단계에 머물러 있으면서 외국 아동학대예방체제에 비해 많은 모순과 미흡함을 가지고 있는 것이 사실이다. 그렇기 때문에 현재 우리나라 아동보호전문기관 사회복지사들이 겪고 있는 윤리적 딜레마를 검토한 본 연구의 연구결과에 따라, 이러한 '불필요한' 윤리적 딜레마를 감소시킬 수 있도록 우리나라 현실에 맞는 정책과 제도의 검토가 이루어져야 할 것이다. 다시 말해, 현 우리나라 법적인 체계 안에서는 피학대 아동은 증거입증이나 진술 과정에서 더 피해를 입게 되며, 가해자에게는 그 가학 행위에 따른 응당의 처벌이 가해지지 않고 오히려 가해 행위를 한 부모임에도 불구하고 친권이 존중되고 있다. 그렇기 때문에 '아동학대'에 있어서는 자신의 법적 권리를 충분히 주장할 수 없는 아동이 피해자인 만큼 피해자가 안전하게 보호되고 가해자가 또 다시 학대행위를 할 수 없도록 적극적인 교정이 이루어져야 할 것이다. 또한 아동보호전문기관이 설립된 후 많은 아동학대사태에 대한 조기개입과 사후대처에 많은 공헌을 하고 있으나, 예산의 지방이양으로 인해 더욱 축소된 예산·인력부족·과중한 업무 부담 등으로 인해 근시안적이고 임기응변적인 개입시스템이 운영될 수밖에 없는 실정인바, 피학대 아동을 안전하게 보호해야 한다는 사회복지사의 윤리적 의무가 갈등상황에 놓이고 있다. 이에, 정부는 아동학대 문제에 대응하지 못하고 있다는 비난을 받지 않기 위한 버퍼링(buffering) 기재 혹은 면죄부로서 아동보호전문기관을 설립한 것이 아니라면, 아동학대예방 업무에 대한 예산과 인력을 현실적인 수준에서 합리적으로 증액·증원시키고, 다른 협력체계와의 구축을 통해 아동보호전문기관 사회복지사들에게 전문적이고 구분된 역할만을 부여하도록 해야 할 것이다.

셋째, 연구결과 사례에 대한 의사결정은 많은 상황과 요소를 고려하여 수행되고 있다고는 하나 사

례 담당자의 의견에 따라 거의 이루어짐을 알 수 있었으며, 김상균 외(2002), 양옥경(1993), Reamer(1990) 등은 윤리적 딜레마 상황에서 의사결정이 개인적 속성 및 가치에 의해서 이루어져서는 안된다고 경고했음에도 불구하고, 연구 결과를 통해 볼 때 아동보호전문기관 사회복지사의 의사결정 중 많은 비율이 사례담당자 개인적 속성에 의해서 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 이에, 아동보호전문기관 사회복지사들이 윤리적 딜레마를 겪고 있을 때 개인적인 속성들에 앞서 가장 원칙적인 지침으로 제시될 수 있는 윤리지침과 아동보호전문기관 윤리강령이 만들어져야 하며, 아동학대사례정리뿐만 아니라 그 사례에서 어떠한 윤리적 딜레마를 겪었고 어떻게 대처하였는지에 대한 사례정리도 함께 이루어져 자신이 겪고 있는 윤리적 딜레마 상황에 비교 적용할 수 있도록 하여야 할 것이다.

넷째, 아동보호전문기관 사회복지사들은 윤리적 딜레마 상황에서 의사결정에 대해 매우 많은 부담감과 책임감을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그렇기 때문에 아동보호전문기관 사회복지사들의 의사결정을 지지해 주고 책임져 주어 사회복지사들을 보호 해 줄 수 있는 기제가 전문하다. 이에, 본 연구자는 중앙 및 지방아동보호전문기관이 중심이 되어 지역별로 안전을 다룰 수 있는 아동학대예방업무만의 윤리위원회의 설립을 제안하는 바이다.

또한 이와 관련하여 마지막으로, 아동보호전문기관 사회복지사들은 윤리적 딜레마에 빠지고 윤리적 의사결정을 수행해야 함에 따라 많은 심리적 고통을 겪고 있는 것으로 연구결과 나타났다. 이는 비단 사회복지사 개인의 문제에 그치는 것이 아니라, 결국 소진과 이직으로 연결되어 경력 있는 사회복지사가 현장을 떠남으로써 그 피해는 피학대아동에게 돌아갈 것이므로 결코 간과할 수 없는 문제이다. 그러므로 아동보호전문기관 사회복지사들이 윤리적 딜레마를 느낌으로써 갖게 되는 심리적인 고통에 대해 디브리핑(debriefing) 해 줄 수 있는 제도가 마련되어야 할 것이다.

## 2) 연구의 한계와 후속연구 제언

본 연구는 아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구로서, 현상학적인 연구방법을 사용하여 시간 주목받지 못하였던 아동학대예방업무에서의 윤리성에 대해 다시금 고찰하고 피학대 아동을 다루고 있는 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 경험의 본질을 탐색하고자 시도되었다. 그러나 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있는 이유로, 한계점을 지적하고 그에 대한 후속연구를 제언하고자 한다.

첫째, 연구참여자 선정에서의 한계점으로, 대다수의 아동보호전문기관은 NGO 법인에서 위탁을 받아 운영되고 있는 상황이기 때문에, NGO 법인 하 아동보호전문기관 사회복지사만을 연구참여자 대상으로 하고, 지자체 직영<sup>3)</sup>하의 아동보호전문기관 사회복지사는 연구참여자에 포함시키지 못하였다. 그렇기 때문에 지자체 직영하의 아동보호전문기관 사회복지사가 느끼는 윤리적 딜레마는 본 연구의 내용과 다소 상이할 수 있다.

둘째, 아동학대예방업무에서만만의 고유한 윤리적 딜레마와 의사결정 행태를 파악하기 위하여 '아동

3) 현재 S시와 B시의 각 1개소가 시 직영으로 운영되고 있음.

보호전문기관 사회복지사'들로 그 대상을 한정하였으나, 실제로는 상담소나 복지관 등에서 아동학대 사례를 다루고 있는 경우가 많다. 그렇기 때문에 그러한 세팅 하에서 아동학대예방업무를 다루는 사회복지사의 윤리적 딜레마는 또 다른 측면이 있을 수 있다.

셋째, 아동학대 전반을 다루는 사회복지사의 윤리적 딜레마를 포괄적으로 다루다 보니 특정 유형에 따른 윤리적 딜레마 및 윤리적 의사결정을 심층적으로 다루지 못하였다.

마지막으로, 위와 동일한 이유로, 아동학대 유형 외에도 아동학대에 있어서 공통적으로 중요하게 여겨지고 있는 '아동분리', '가해자 처벌' 등의 이슈들에서의 경험만을 탐색한 심도 깊은 연구가 이루어지지 못하였음을 밝혀둔다.

즉 본 연구는 우리나라에서 아동학대예방업무에서의 사회복지사가 당면하고 있는 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구가 전무한 상태에서 이루어졌기 때문에, 본 연구의 지평이 다소 광범위하였다. 그렇기 때문에, 아동학대예방업무 전반에서 발생하는 윤리적 딜레마와 의사결정이라는 본 연구를 시발점으로 하여, 후속연구에서는 '아동학대'라는 주제와 관련되어서 유형별 혹은 이슈별로 연구자의 시각을 좁히는 반면 깊게 유지하여 연구참여자들의 경험을 밝히는 작업이 이루어져야 한다고 생각하는 바이다.

## 참고문헌

- 강란혜 · 공계순 · 도미향 · 박인전 · 박정윤 · 송순 · 이경희 · 이소희 · 조성연 · 최영희. 2004. 『아동학대 전문상담』. 서울: 시그마프레스.
- 김기덕. 2002. 『사회복지윤리학』. 서울: 나눔의 집.
- 김만지. 1993. "사회사업실천에서의 윤리적 딜레마에 관한 사례 연구-복지대상자의 자기결정권과 비밀보장을 중심으로-". 이화여자대학교 사회사업학과 석사학위논문(미간행).
- 김병하 역. 1992. 질적연구의 이해와 실천. Stainback, S. and Stainback, W. 1988. *Understanding and Conducting Qualitative Research*. The Council for Exceptional Children, 서울: 특수교육.
- 김상균 · 오정수 · 유채영. 2002. 『사회복지 윤리와 철학』. 서울: 나눔출판.
- 김순란. 1980. "한국사회사업가의 전문직업적 가치관과 윤리문제에 관한 연구". 이화여자대학교 사회사업학과 석사학위논문(미간행).
- 김영란 · 박미은 · 서미경. 2001. "실천적 갈등상황에서 사회복지사들의 윤리적 선택에 관한 연구". 『사회복지연구』. 17: 1-28.
- 김정자. 1993. "사회복지실천의 윤리적 재고찰." 양옥경. 사회복지 실천과 윤리. 서울: 한울아카데미.
- 서미경 · 김영란 · 박미은 역. 1996. 『사회복지실천윤리』. Loewenberg, F and Dolgoff, R. 1988. *Ethical Decisions for Social Work Practice*. IL:F.E.Peacock, 서울: 양서원.
- 신경립. 1996. "질적 연구 평가 기준". 『대한간호학회지』. 26(2): 497-506.
- 안동현 · 이옥 · 이완정 · 이재연 · 이해경 · 정선아 · 황옥경. 2005. 『아동권리 보호와 연구윤리』. 서울: 팜에듀케이션북스
- 양옥경. 1993. 『사회복지 실천과 윤리』. 서울: 한울아카데미.
- 양옥경 · 김미옥 · 김미원 · 김정자 · 남경희 · 박인선 · 신혜령 · 안혜영 · 윤현숙 · 이은주 · 한혜경. 2004. 『사

- 회복지 윤리와 철학』. 서울: 나눔의 집.
- 이문국 외 50인 역. 1999. 사회복지대백과사전. Maluccio, A. N. "Children: Direct Practice". NASW. Encyclopedia of Social Work. 서울: 나눔의 집.
- 이문국 외 50인 역. 1999. 사회복지대백과사전. Reamer, F. G. "Ethics and Values". NASW. Encyclopedia of Social Work. 서울: 나눔의 집.
- 이현주. 2000. "사회복지전문직 종사자의 윤리적 갈등에 관한 연구". 중앙대학교 사회복지학과 석사학위 논문(미간행).
- 이효선 역. 2005. 사회복지실천을 위한 질적 연구. Packer, M. J. and Addison, R. B. 1989. *Reading for Self and Moral Voice: A Method for Interpreting Narratives of Real-Life Moral Conflict and Choice*. Albany: State University of New York Press, 141-164. 파주: 학현사.
- 임희섭. 1995. 『한국의 사회변동과 가치관』. 서울: 나남출판.
- 조흥식 · 정선옥 · 김진숙 · 권지성 역. 2005. 『질적연구방법론』 Creswell, J. W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research and Design*. Sage Publications. 서울: 학지사.
- 최금주. 2001. "사회복지사가 경험하는 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구". 대구가톨릭대학교 사회복지학과 석사학위논문(미간행).
- 황성철. 1996. "사회사업가의 윤리적 갈등과 의사결정에 관한 연구-의료사회사업가의 윤리적 갈등상황에 대한 반응과 의사결정을 중심으로-." 『한국사회복지학』, 29: 218-240.
- Colaizzi, P. 1978. "Psychologist Research as the Phenomenologist Views It". In R. Valle, and M. King (Eds.), *Existential- Phenomenological Alternatives for Psychology*. New York: Oxford University Press. 재인용: 신경림 외 역. 2004. 『질적연구방법론』. 서울: 이화여자대학교출판부.
- Congress E. P. 1999. *Social Work Values and Ethics: Identifying and Resolving Professional Dilemmas*. Chicago: Nelson-Hall.
- Fanshal, D. and Shinn, EB. 1978. *Children in Foster Care: A Longitudinal Study*. New York: Columbia University
- Green, S. L. and Hansen, J. C. 1989. "Ethical Dilemmas Faced by Family Therapists". *Journal of Marital and Family Therapy*. 15(2): 149-158.
- Greenwood, E.. 1957. "Attributes of a Profession." *Social Work*, 2: 45-55.
- Haverkamp, B. and Daniluk, J. C. 1993. "Child Sexual abuse-Ethical Issues for the Family Therapist". *Family Relations*, 43: 134-139.
- Holland, T. P. and Kilpatrick, A. C. 1991. "Ethical Issues in Social Work: Toward a Grounded Theory of Professional Ethics". *Social Work*, 36(2).
- Horwitz, M. 1998. "Social Worker Trauma: Building Resilience in Child Protection Social Workers.". *Smith College Studies in Social Work*, 68: 363-377.
- Kinard, E. M. 1985. "Ethical Issues in Research with Abused Children." *Child Abuse and Neglect*, 9(3): 301-311.
- Koocher, G. P. and Keith-Spiegel, P. C. 1990. *Children, Ethics, and the Law: Professional Issues and Cases*. Lincoln, Nebraska: University of Nebraska Press.
- Loewenberg, F and Dolgoff, R. 1988. *Ethical decisions for Social Work Practice*. IL:F.E.Peacock.
- Molin, R. and Palmer, S. 2005. "Consent and Participation: Ethical Issues in the Treatment of Children in Out-of Home Care." *American Journal of Orthopsychiatry*. 75(1): 152-157.

- Randall, A. B.(1985). "Reporting Child Abuse and Confidentiality in Counseling." *Social Casework*, vol.66: 83-90.
- Reamer, F. G. 1990. *Ethical Dilemmas in Social Service*. columbia University Press.
- Reamer, F. G. 1998. The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work* v43(6): 488-514.
- Reamer, F. G. 1999. *Social Work Values and Ethics*. Columbia University Press.
- Tower, C. C. 1996. *Child Abuse and Neglect*. A Simon and Schuster Company.
- 沖田佳代子(충전가대자). 1994. "일본 복지사무소의 워커들의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구". 이화여자대학교 사회사업학과 석사학위논문(미간행).

## A Study on Social Worker's Ethical Dilemmas and Decision-Making at the Korean Child Protection Agency

Lee, Se-Won

(Korea Institute of Child Care and Education)

The aim of this study is to understand the ethical struggles of Child Protective Service(CPS) social workers and to indicate some implications for future studies by conducting research focusing on their ethical dilemmas and decision-making. This study used qualitative methods, in particular the phenomenological approach and 14 in-depth semi-structured interviews with CPS social workers, and were conducted and analyzed using the procedures of Colaizzi(1978).

This study looks at the following research questions: 1) What kind of ethical dilemmas do CPS social workers encounter? This means what ethical dilemmas do they directly or indirectly encounter because of policy or system inadequacies and huge caseloads. 2) How do the CPS social workers make decisions when they are faced with ethical dilemmas? Making the best decisions with all of their responsibilities and burdens is the focus of this question.

This study suggests the following discussions: First, efforts to emphasize 'ethics' at CPS are needed. Second, proper policies and systems based on the Korean situation are needed so that CPS social workers won't have to face 'needless' ethical dilemmas. Third, an index of ethical problems or ethical codes is necessary because principles are important to those social workers who face ethical dilemmas. Fourth, an ethical committee that protects the CPS social workers by supporting their decisions and being responsible for them is needed. Last, a debriefing system that reduces a CPS social worker's psychological trauma caused by ethical dilemmas should be available.

Key words: Child Abuse, Child Protection Agency, Ethical Dilemma, Ethical Decision Making, Phenomenological Research

[논문 접수일 : 07. 09. 17 게재 확정일 : 07. 11. 21]