

지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식유형*

박 숙 경^{†*}

(성공회대학교)

김 용 득[‡]

(성공회대학교)

[요약]

본 연구는 Q방법론을 사용하여 지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가들의 주관적 인식유형을 발견하기 위한 것이다. 연구결과 피상적 평등 지향형, 성찰적 실천가 우위 인정형, 현신적 옹호 지향형 등의 세 가지 인식유형을 발견하였다. 발견된 인식유형의 일반적 분포를 확인하기 위해 장애인복지관, 생활시설, 공동생활가정에서 18세 이상 성인 지적장애인에게 서비스를 제공한 경험이 있는 실천가 300명을 대상으로 서베이 조사를 실시하여 수거된 253개의 설문지를 분석한 결과 피상적 평등 지향형 48.2%, 성찰적 실천가 우위 인정형 40.5%, 현신적 옹호 지향형 11.1%인 것으로 나타났다.

본 연구는 관련 연구가 미흡한 상황에서 양자관계에 대한 실천가의 주관적 인식내용을 실증적으로 이해할 수 있는 기초 자료를 확보하였고, 현상에 대한 체계적 이해와 해석을 통해 양자관계를 발전시킬 수 있는 방향 모색에 기여할 수 있다는 점에서 의미를 갖는다.

주제어 : 이용자, 지적장애인, 관계, 인식유형, Q 방법론

1. 서론

사회복지서비스의 경우 인간관계는 매우 중요하다. 왜냐하면 사회복지서비스는 제공목적인 인간존

* 이 논문은 2007년도 정부재원(교육인적자원부 학술연구조성사업비)으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2007-327-B00447).

† 주저자

‡ 교신저자

중의 가치를 실현하는 데 있으며, 인간관계를 통해서 전달되는 대인서비스(personal human service)이기 때문이다. 사회복지서비스가 추구하는 가치실현은 예외 없이 서비스를 제공하는 실천가(practitioners)¹⁾와 서비스를 이용하는 이용자(users)²⁾의 관계를 통해 이루어진다. 따라서 이용자와 실천가와의 상호관계는 서비스의 질을 결정하는 중요한 요인이다. 이 점에서 사회복지실천론은 물론 사회복지행정론 등 사회복지서비스를 다루는 학문 영역은 공통적으로 '이용자와 실천가 관계의 중요성'을 강조하고 있다.

이렇듯 '이용자와 실천가와의 관계의 중요성'은 사회복지 전반에서 누구나 공감하는 문제이지만 그 중요성에도 불구하고 사회복지실천현장에서 제대로 주목받지 못하고 있으며 '이용자와 실천가의 관계'를 직접 다룬 국내연구는 찾아보기 어렵다. 다만 이용자가 실천가와의 관계를 중요한 서비스 요소로 경험하며(김연희·하경희, 2005), 관계가 실천유형(권중돈, 2002), 실천지시성(유영준, 2008)과 관련이 깊다는 몇몇 선행연구들을 통해 관계의 중요성을 예측할 수 있을 뿐이다. 그러나 정작 관계를 이루는 내용이 무엇이며 관련 주체들은 관계를 어떻게 인식하는지에 관한 연구는 미흡하다.

실천가를 바라보는 관점은 매우 다양하다. '숭고한 희생정신을 갖고 봉사를 하는 사람'으로 바라보는 온정주의로부터 '이용자에게 필요한 서비스를 제공하는 전문가'로 바라보는 소비자주의, '사회복지권 실현을 돕는 옹호자 또는 2세대 인권활동가'로 바라보는 시민권 사상, '개인의 사적(私敵) 삶을 통제하는 현대 국가의 생체권력(biopolitics) 집행자'로 바라보는 정치철학적 관점에 이르기까지 다양하고 복잡하다. 이는 '사회구성원의 삶의 질을 보장하기 위해 필요한 사회권 영역'이지만 '실천과정에서 이용자의 사적자치(私的自治)를 침해하거나 부당한 억압을 행사하고 이용자를 대상화'하는 인권 침해 가능성도 높은 사회복지에 본질적으로 내재된 양면성(딜레마)과 관련이 있다.³⁾

이용자와 실천가의 관계 역시 긍정적 측면과 부정적 측면이 동시에 제기되고 있다. 긍정적 측면에서 실천가는 다양한 사회적 문제를 갖고 있는 이용자를 돕기 위해 공식적이고 전문적인 서비스를 제공한다. 또한 정서적 지지자로서 가족이나 친구보다 더 가깝고 신뢰할 수 있는 사람이기도 하다. 특히 의사소통이 어렵고 사회적 소외를 심각하게 겪어온 지적장애인의 경우 사회복지 실천가는 가족들조차 이해하지 못하는 지적장애인의 입장에서 정서와 욕구를 이해해주고 이야기를 들어주며 보호를 제공해주는 사람들이다(Goble, 1999; 박숙경, 2007) 그러나 부정적 측면에서 '이용자와 실천가의 관계는 평등하고 협력적이어야 한다'는 당위에도 불구하고 공급자 중심의 서비스 제공 과정, 자원 배분 권한 남용, 치료적 접근에 따른 대상화 등 실천가에게 권한이 집중되어 있는 물리적 현실과 개인차이 등 현실적인 한계에 의해 이용자를 불평등하고 수동적인 서비스 수혜자의 위치에 머물게 할 수도 있다

- 1) 이 연구에서 '실천가'는 장애인복지현장에서 사회복지실천을 수행하는 모든 전문가를 의미한다. 장애인복지현장에서 지적장애인과 관계를 맺는 전문가들의 인식을 포괄적으로 탐색하기 위해 본 연구에서는 '사회복지사를 포함한 실천가'를 연구대상으로 하였다.
- 2) 이 연구에서 '이용자'는 사회복지실천현장에서 실천가에 의해 제공되는 서비스를 이용하는 사람들을 지칭한다.
- 3) 사회복지실천가들은 인간의 사적인 삶에 개입하여 필요한 도움을 주고받는 과정에서 인권과 윤리적 문제를 발생시킨다. 이 점에서 실천가들은 이용자와의 협력적이고 평등한 관계를 맺기 위해 사회복지윤리강령 등을 통해 이용자의 인권을 존중할 윤리적 책임을 부여 받고 있다(오혜경, 2006).

(Cohen, 1998; French and Swain, 2001; 권중돈, 2002).

긍정적 필요성과 부정적 비판이 동시에 제기되는 이 같은 상황에서 사회복지실천가들은 역할 갈등과 소진을 느끼기 쉽다. 또한 실천가들 사이에 존재하는 이념과 철학, 실천 패러다임 등 개인적 차이가 고려되지 못한 채 하나의 집단으로 간주되는 것도 문제다. 관계의 다양한 측면들이 통합되지 못하고 부분적으로 제기되거나, 개인 간의 차이가 고려되지 못하는 이 같은 상황은 관련자들 간에 갈등을 부추길 뿐 현상에 대한 이해와 해결 대안 마련을 어렵게 한다. 따라서 이용자와 실천가의 관계를 개선하고 서비스 질을 높이기 위해서는 양자관계에 대한 현상을 보다 심층적이고 통합적으로 이해하기 위한 노력이 필요하다. 이러한 배경에서 본 연구는 양자관계의 내용과 인식유형을 파악하여 개선방안을 모색하기 위한 기초자료를 생성하고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 주관성 연구방법인 Q방법론을 통해 지적장애이용자와의 관계에 대한 실천가들의 인식내용과 유형을 분석하였다.

본 연구가 양자관계에 대한 이해를 위해 실천가의 주관적 인식내용과 유형을 분석한 이유는 다음과 같다. 인간관계는 각 개인의 주관적 인식이 반영된 결과일 가능성이 높고, 그동안 드러난 사례들을 통해 관계의 객관적 측면에 관한 추측은 가능하지만 정작 관계의 주체가 어떠한 인식을 가지고 있는지는 알려진 바가 없기 때문이다. 이러한 필요성에 따라 본 연구는 가설 발견적 접근방법을 취하는 Q방법론을 통해 지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식 내용과 유형이 어떠한지를 분석하였다. 다음으로 서베이 조사를 실시하여 도출된 인식유형의 분포를 확인하였다.

본 연구가 지적장애이용자와의 관계를 연구주제로 정한 이유는 다음과 같다. 지적장애이용자는 다른 이용자 집단에 비해 일상생활 전반에서 서비스 욕구가 높고 실천가의 적극적인 개입을 필요로 하기 때문에 관계의 밀도가 높다. 또한 지적장애인은 장애특성상 실천가와와의 관계에서 다른 이용자에 비해 불평등을 경험할 가능성도 높다. 따라서 이용자와 실천가와의 관계에서 제기되는 친밀감, 지지자 또는 옹호자로서의 역할 등 긍정적 측면과 치료와 훈육의 대상화, 불평등한 권력관계와 억압, 자기결정 침해, 전문가주의의 폐해 등 부정적 측면 모두를 심층적으로 보여줄 가능성이 높다. 또한 서비스 욕구가 높은 지적장애인과 실천가의 관계개선을 위한 기초자료를 구축하는 것도 의미가 크다고 보았다.

본 연구에서 제기하는 연구 질문은 다음과 같다. 첫째, 지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식을 구성하고 있는 내용은 무엇인가? 둘째, 지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식유형은 어떠한가? 셋째, 인식유형의 분포는 어떠한가?

2. 이론적 배경

1) 지적장애인 서비스 패러다임의 최근 동향

지적장애 서비스 패러다임의 최근 동향을 살펴보는 것은 지적장애이용자와 실천가의 관계를 이해하는데 도움이 된다. 서비스 패러다임은 철학과 이데올로기 등 사상적 측면과 실천 기술 및 과학의

발전, 관련 주체들의 사회운동 등이 종합적으로 반영된 결과로 이용자와 실천가의 관계양상과 인식에 밀접한 영향을 미치기 때문이다.

사회적 책임과 장애 당사자의 주체성을 중시하는 사회적 흐름에 따라 지적장애 서비스 패러다임은 과거 '수용과 격리'에서 '보호'로, 최근에는 '보호'가 아닌 '지원'을 강조하는 방향으로 변화해 왔다(Bradley and Knoll, 1990). 지적장애와 정신장애 등 의사능력과 판단능력에 장애가 있는 사람들의 자립생활을 지향하며 90년대 이후 스웨덴 등 서구국가들에서 부상하고 있는 생활지원(supported living)은 이러한 흐름을 반영한 것이다. 또한 일상생활 수행기술을 중심으로 지적장애를 포함한 발달장애인의 개념정의와 분류체계가 변화한 것도 이러한 흐름을 보여준다. 새로운 분류체계는 과거 지능 등 원인중심이던 분류체계를 벗어나 간헐적 지원(intermittent), 제한적 지원(limited), 확장적 지원(extensive), 전반적 지원(pervasive)같은 형태로 지원 필요성 정도를 기준으로 하고 있다(김용득·김진우·유동철, 2007).

생활지원은 실천가의 개입이 지적장애인의 의사와 선택을 바탕으로 이루어져야 하며 전문가 개입을 최소화할 것을 강조한다. 생활지원은 지적장애인 스스로 선택한 상황에서 생활에 필요한 지식과 사람들과의 관계에 필요한 기능을 학습할 수 있도록 지원하고, 비공식적이고 자연스런 지지망(자연스런 관계 즉 부모, 가족, 친구, 이웃, 직장동료와 자원봉사자 등)을 통해 요구가 수용될 수 있도록 하되, 충분한 지원을 제공할 수 없을 경우에 한하여 서비스 전문가들에 의한 지지망 작동을 실천원리로 제기하고 있다(Loon and Hove, 2001). 생활지원은 '이용자의 자기결정권과 주체성'을 강조한다는 점에서 자립생활과 공통적이다. 그러나 신체장애인 중심의 자립생활모델이 자립생활센터를 통한 장애인당사자에 의한 서비스 제공을 중시하는데 비해 생활지원은 전문 실천가들에 의한 원조의 필요성을 반대하는 것이 아니라 보다 보편적이고 이용자의 자기결정권을 존중하는 섬세한 방식으로 지원하도록 요구한다는 점에서 차이가 있다.

우리나라의 지적장애인 서비스 패러다임 역시 비슷한 방식으로 변화해 왔다. 2007년 장애인복지법 개정을 통해 '정신지체인'에서 '지적장애인'으로 용어가 변경되고, 지적장애인의 자기결정권에 대한 관심이 증가하고 있는 점 등은 지적장애인의 인권과 자립 지원을 중시하는 패러다임의 변화를 보여준다. 그러나 현실에서 사회적 인식과 서비스 패러다임은 각 단계별로 순차적으로 변화하는 것이 아닌 중첩되고 혼재되는 방식으로 나타난다. 불과 수 십 년 사이에 급격한 변화를 겪어온 우리나라의 경우 지적장애인에 대한 사회적 인식과 서비스 패러다임의 중첩 및 혼재 정도는 더욱 심하다. 수용과 격리에서 사회통합과 정상화, 자립과 다양성에 대한 존중, 지적장애 특성을 고려한 생활지원 패러다임에 이르기 까지 장애인복지실천 패러다임은 급격하게 변화해왔지만 아직까지 우리나라 장애인 복지 실천 현장에서 개별적·의료적 모델과 수용·보호 패러다임은 강한 영향력을 차지하고 있다(김용득·김진우·유동철, 2007).

2) 이용자와 실천가의 상호관계 개념

이용자와 실천가 두 사람 간 상호작용의 산물인 '관계'는 사회복지실천에 있어 역사적으로 중요하게 인식되어왔다(Johnson, 1995). 사회복지실천에 관한 초기문헌들은 사회복지실천가와 이용자 간의

관계를 특히 중시해왔다(Compton and Galaway, 1994). 예컨대 20세기 초반 개별사회사업 분야를 대표하는 인물인 Mary Richmond(1922)는 ‘케이스워크란 사회적 관계의 사용 및 집중적인 연구’를 의미한다고 하였으며 관계에 관한 독자적이고 실증적인 연구는 미미하지만 사회복지실천과 관련하여 이용자와 실천가의 관계에 대한 개념화는 여러 학자들에 의해 이루어져 왔다.

관계에 대한 개념화는 ‘실천가와 이용자 두 사람 간의 정서적 흐름을 중시하는 협의적 개념화’와 ‘인간관계의 제 측면을 포함하며 관계의 요소들 간의 상호작용’까지를 포괄하는 광의적 개념화로 나눌 수 있다.

협의적 관점에서 실천가와 이용자 간의 관계는 ‘정서적 유대를 의미하며 원조과정의 수단’으로 개념화된다. Northen(1969)은 ‘관계란 한사람으로부터 다른 사람에게로 흘러가는 감정적인 반응으로 구성된다.’고 정의하였다. Perlman(1978)은 ‘하나의 촉매제로서 문제해결과 도움을 향한 인간의 에너지와 동기를 지지하고 양성하며 자유롭게 하는 원동력으로 정서적 유대 및 인간적인 도움을 위한 수단’이라고 정의하였다. 이상의 개념화는 개인에게 초점이 맞추어져있으며 집단의 전체적인 역동성을 간과하고 있다는 한계가 지적되면서 체계이론을 바탕으로 외부체계의 영향력이 강조되기도 한다.

이에 비해 광의적 관점은 ‘이용자와 실천가와의 관계는 정서적 유대뿐 아니라 권력관계 등 모든 인간관계에서 작동하는 관계의 제 측면을 포함하고, 두 체계 간 상호작용 뿐 아니라 관계의 요소들 간의 상호작용도 포함되며, 원조를 위한 수단의 의미를 넘어서는 독자적 의미를 갖는다.’고 본다. Lederer와 Jackson(1968)은 ‘인간관계는 관계에 참여하는 개인들이 가지고 있는 것들을 합한 모든 부분의 총화에 다가 그 각 부분들이 상호간에 맺는 관계적 요인을 추가한 것으로 구성된다.’고 정의하였다.

사회복지실천은 과거와 현재의 사회적 구조와 태도에 기원을 두고 있으며(Brechin and Swain, 1988), 사회복지실천과정에서 실천가는 물론 이용자도 사회적 맥락에 따라 영향을 받는다. 지적장애이용자와 실천가의 관계 역시 장애에 대한 관점, 전문직의 위계적 특성, 실천가 인식의 바탕을 이루는 이데올로기와 담론들이 작용할 수밖에 없다(French and Swain, 2001). 그러므로 실천가와 이용자의 관계의 내용과 형태는 이들이 관계를 맺는 의도와 목적을 넘어서서 다양하고 복잡하게 발전해 나가게 된다는 것이다.

3) 이용자와의 관계와 관련된 실천가 인식 연구 동향

이용자와 실천가 관계에 관한 논의는 ‘바람직한 관계에 대한 당위적 논의’가 주를 이루어 왔으며 양자관계를 실증적으로 규명한 연구는 매우 적다. 장애가 있는 이용자와 실천가의 관계를 실증적으로 규명한 연구는 Cohen(1998)의 연구 정도를 참고할 수 있을 뿐이다. 영국의 학자 Cohen(1998)은 5개 거주시설의 이용자 40명(노숙인, 약물남용자 등)과 사회복지사 24명을 대상으로 이들 간의 권력관계 유형을 연구하였다. 연구결과 파트너십 유형, 멘토십 유형, 권위주의 유형 등의 세 개의 유형이 발견되었다. ‘파트너십 유형’은 권력분배와 권력공유가 이루어지고 실천가가 이용자의 목적에 부합하며 이용자의 이익을 대변하는 특정 기술과 지식을 갖춘 촉진자로 역할 하는 유형이다. ‘멘토십 유형’은 신

위를 중시하면서 이용자의 생활에 관련된 결정에 실천가의 권위를 허용하는 유형이다. 이 경우 실천가는 교사, 안내자, 역할모델로 역할 한다. '권위주의 유형'은 불평등한 관계로 권력이 실천가에게 집중되어있으며 실천가가 전문가로서 지배하는 유형이다. Cohen(1998)은 인터뷰를 통해 이용자와 실천가들의 경험을 분석하여 실천현장에서 실재하는 관계 유형을 드러냈다는 점에서 의의가 크다.

그리고 직접적으로 이용자와 실천가의 관계를 규명하거나 유형화한 것은 아니지만 실천가의 이용자에 대한 인식, 장애개념, 역할 등에 대한 연구들도 본 주제와 관련하여 유용한 정보를 제공한다. 왜냐하면 실천가들의 주관적 인식은 사회와 역사적 맥락, 개인의 특성 등의 영향을 받으며 환경과 개인 간 그리고 요소들 간의 상호작용에 의해 다양한 형태로 발전해나가기 때문이다. 이러한 연구들을 종합적으로 검토해 보면 본 연구주제와 관련하여 다음과 같은 쟁점들이 제기된다.

첫째, 우리나라 실천가들의 장애인에 대한 인식을 다룬 선행연구결과를 보면 실천가들의 장애인식은 긍정과 부정의 감정이 혼재되어 있는 것으로 나타난다. 최경희(2002)는 Q방법론을 사용한 장애인복지관 종사자의 지적장애인에 대한 주관적 인식유형 연구를 통해 재할-동등형과 재할-평가형이라는 두개의 인식유형을 발견하였다⁴⁾. 최경희는 두 개 유형 모두 일반인에 비해 지적장애인에 대해 긍정적 인식을 갖고 있다고 보았다. 그러나 정선영 등(2008)과 문동팔(1996)의 연구에서는 장애인복지종사자들이 일반인보다 부정적인 인식을 갖는 것으로 나타났다. 서로 다른 시기, 다른 장애유형, 다른 연구방법에 의해 행해진 연구결과를 단순 비교하는 것은 무리가 있지만 이들 연구는 '지적장애이용자에 대한 실천가들의 인식이 긍정적이거나 부정적이다'라는 일방적 판단을 내리기 어렵다는 점을 보여준다.

둘째, 장애인식 및 장애개념과 관련된 연구는 실천가들의 장애개념이 이용자와의 관계에 영향을 주며, 실천가들이 의식적으로 지향하는 장애개념과 무의식적으로 실천에 반영된 장애개념 사이에 간극이 존재한다는 점을 보여준다. 공동모금회에 접수된 장애인 관련 프로젝트에 대한 분석을 통해 장애개념 실태를 조사한 김정우·박경수(2005)의 연구에서는 개별적 모델이 74.1%로 나타났으나, 박경수(2008)가 장애인복지관에 종사하는 사회복지사들을 대상으로 선호하는 장애개념을 설문조사한 결과 개인적 모델 45.7%, 사회적 모델 54.2%인 것으로 나타났다. 두 개의 연구에서 나타난 차이는 조사 시기나 자료수집방법에 따른 차이일 가능성이 있다. 그러나 '프로젝트에 반영된 장애개념'은 무의식적으로 수용하고 있는 장애개념이지만, '질문지에 서술된 내용을 선택한 장애개념'은 의식적으로 지향하는 장애개념일 가능성이 높다. 따라서 실천가들이 무의식적 실천의 준거가 되는 장애개념과 의식적으로 지향하는 장애개념사이에 일정한 간격이 존재할 가능성이 높다고 할 수 있을 것이다.

셋째, 장애인복지현장 실천가의 역할수행에 관한 국내외의 선행 연구들은 공통적으로 실천가들이 선호하는 역할과 수행하는 역할이 일치하지 않으며 역할 갈등을 느끼고 있음을 보고하고 있다. Deeley(2002)는 정상화 이데올로기가 실천현장에서 어떻게 나타나고 있는지에 대한 연구에서 정상화 원리가 지배적인 이데올로기로 주장되고 있음에도 불구하고 많은 실천가들이 정상화를 비현실적이며 비실천적이라고 생각하고 보호주의(paternalism) 이데올로기 입장을 갖고 있으며 서로 다른 이데올로

4) 최경희의 연구는 지적장애인에 대한 장애인복지관 종사자의 인식을 다룬 것이며 본 연구는 장애인복지현장(생활시설, 공동생활가정, 장애인복지관) 실천가의 '그들 자신과 지적장애이용자와의 관계'에 관한 인식을 연구한 것으로 서로 다른 연구이다.

기를 가진 실천가들 사이에 갈등이 있다고 보고했다. Reeve(2000)는 상담실에서 실천가와 지적장애인의 관계에서 나타나는 억압에 대한 연구에서 장애 평등 훈련(Disability Equality Training)이 제공되어 문제가 개선되고 있지만 여전히 치료적 실천이 주를 이루고 있다고 보고했다.

3. 연구방법 및 설계

1) 연구방법론

지적장애 이용자와 서비스 실천가가 인식하는 상호관계에 대한 인식내용과 인식유형을 살펴보기 위해 본 연구에서는 주관성(subjectivity)연구를 위해 사회과학 전반에 걸쳐 사용되고 있는 Q 방법론을 사용하였다. Q 방법론은 사람의 태도, 사고, 행동, 인격, 사회적 상호작용, 정신분석기전, 자신에 대한 주관성을 과학적으로 연구할 수 있는 연구방법(김홍규, 2008)이다. Q방법론은 특정 주제를 표현한 진술문 또는 물체나 사진 등으로 Q 표본을 구성한 후 피험자인 사람(P표본)이 선호도에 따라 찬성, 중립, 반대로 분류하도록 한 후 분류된 내용을 요인 분석하여 개인 또는 특정집단의 사람들이 갖는 주관적 인식 내용과 유형을 연구한다. 따라서 특정집단의 사람들이 가지고 있는 인식, 가치, 태도가 어떠하며 다른 집단과는 어떠한 유사점이나 차이점이 있는지를 연구하는 데 유용하다.

2) 연구 설계와 절차

본 연구에서는 크게 두 가지 연구방법이 사용되었다. 지적장애이용자와의 관계에 관한 실천가의 인식유형을 발견하기 위해서 주관성연구방법인 Q 방법론을 활용하였으며 발견된 각 인식유형들의 분포를 확인하기 위해 서베이 조사를 실시하였다. <그림 1>은 본 연구의 연구절차를 정리한 것이다.

① Q 모집단 표집 (Q-population)	<ul style="list-style-type: none"> • 문헌연구와 심층면접(이용자 4명, 실천가 3명, 가족 2명, 학자 2명, 활동가 2명, 일반인 2명)을 통해 지적장애인 이용자와 실천가의 관계에 대한 199개의 진술 문항 수집
↓	
② Q 표본 선정 (Q-sampling)	<ul style="list-style-type: none"> • 표집된 Q 모집단을 정서, 경제, 사회, 정치적 차원의 4가지 대범주, 8가지 중범주, 22개 주제로 범주화 • 각 범주를 대표하는 대표 진술문 22개 선정 • Q 소트를 위한 Q 카드와 Q 표본 분류표 준비, 사전조사실시를 통해 조사도구 확정
↓	
③ 조사대상 선정 (P-sampling)	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인생활시설, 장애인공동생활가정, 장애인복지관에서 18세 이상 성인 지적장애인에게 서비스를 제공한 경험이 있는 실천가 30명 선정

↓	
④ Q 표본 분류 (Q-sorting)	<ul style="list-style-type: none"> • 조사대상자가 대표 진술문을 정상분포에 따라 분류 • 양극단을 선택한 진술문에 대한 조사대상자의 의견 파악
↓	
⑤ 자료처리 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> • PQ-Method를 활용하여 3개 인식유형 도출, 각 유형의 특성 분석
↓	
⑥ 서베이 실시를 통해 유형 분포 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 무작위표집에 의해 서울지역에 소재한 장애인복지관 10개소, 생활 시설 5개소, 공동생활가정 50개소의 18세 이상 성인지적장애인에 게 서비스 제공경험이 있는 실친가 300명을 대상으로 서베이 실시. 수거된 253개중 유효 설문지 252개 분석. • SPSS 14.0을 이용한 빈도분석을 통해 인식유형 분포 확인

〈그림 1〉 연구의 진행 절차 및 내용

(1) Q표본

Q표본이란 응답자에 의해 분류되는 물체를 가리키는 것으로 자극항목(stimulus item)이라고도 부르는데, 본 연구에서는 카드 위에 새겨진 진술문을 사용하였다. Q 표본을 추출하기 위해서는 Q 모집단을 구축해야 하는데 본 연구에서는 문헌조사와 심층인터뷰를 실시하여 199개의 진술문을 수집하였다.

진술문 수집을 위하여 관련문헌의 검토와 함께 관련 주체들에 대한 심층면접을 실시하였다. 심층면접에 의해 Q 모집단을 완성하는 데는 통상적으로 10회 미만의 면담이면 충분한데(김흥규, 2008), 본 연구에서는 성인 지적장애 이용자 4명, 성인 지적장애인에게 서비스 제공 경험이 있는 실친가 3명, 가족 2명, 전공학자 2명, 활동가 2명, 아무 관련이 없는 일반인 2명 등 총 15명을 대상으로 실시하였다. 면접내용은 연구 참여자의 동의를 거쳐 녹음한 다음 녹취하였으며 3회 이상 반복적으로 읽으면서 지적장애인 이용자와 실친가와의 관계와 관련된 진술문을 추출하였다. 다음으로 문헌연구와 심층면접을 통해 추출된 진술문을 모아 공통된 내용을 주려낸 후 모두 199개의 진술문을 추출하였다. 이렇게 얻어진 199개의 모집단을 정서, 경제, 정치, 사회 4가지 차원의 8가지 주제로 분류한 후 각 유목에 해당되는 진술문들을 구조화하고 추출하여 진술문들을 긍정, 부정, 중립 등으로 조정하여 최종적으로 22개의 하위 범주로 분류하였다.

다음으로 Q 표본 선정의 타당성과 신뢰성을 높이기 위해 관찰자 다원화방법과 사전조사를 실시하였다. 관찰자 다원화 방법은 연구진 5인(교수 1명, 박사과정수료생 2명, 박사과정생 1명, 석사수료생 1명)이 공동으로 Q 모집단의 포괄성과 범주화의 적절성을 검토하여 대표진술문을 함께 선별한 다음 실친가 2인을 대상으로 진술문의 의미 전달 적합성을 자문 받는 형식으로 이루어졌다. 이후 최종적으로 추출된 Q 표본을 피험자가 자신의 의견을 쉽게 표현할 수 있도록 카드화한 후 22개의 진술문들을 동의정도에 따라 정상분포에 가깝도록 분류하는 강제분류방법론에 따라 준비하였다.⁵⁾

5) 본 연구에서는 Q 분포의 범위를 -2에서 +2로 설정하였다. Q 소팅시 제시하는 분포의 모양(분포의 높이와 Q 소트 척도의 너비)은 찬성과 반대의 수를 동수로 하여 평균 0, 표준편차를 동일하게 구성하며, 정상분포에 가깝게 구성한다. 분포의 너비는 연구주제와 진술문의 수를 고려하여 정하는데 항목수가 많아지면 자연적으로 범위도 넓어진다. 일반적으로 표본수가 40개 이하인 경우 -4에서 +4(8

〈표 1〉 Q표본(진술문)

차원	증범위	진술문
정서	정서적 유대의 성격	1. 장애인과 실천가는 서로 협조한다.
		2. 장애인과 실천가는 서로 갈등관계다.
경제	이익의 수혜자	3. 장애인과 실천가는 서로 이익을 주고받는다.
		4. 실천가는 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.
		5. 장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다.
정치	관계의 주도성	6. 장애인과 실천가의 관계는 장애인이 주도한다.
		7. 장애인과 실천가의 관계는 실천가가 주도한다.
	권력의 배분성	8. 장애인과 실천가는 평등하다.
		9. 실천가가 서비스 제공여부를 결정하기 때문에 장애인보다 우위에 있다.
		10. 실천가는 지식이 많고 전문가이기 때문에 장애인보다 우위에 있다.
		11. 실천가는 장애인에게 고용된 사람이기 때문에 장애인이 우위에 있다.
		12. 실천가가 통제하는 힘을 가지고 장애인을 지배한다.
		13. 실천가는 장애인의 편에서 장애인을 옹호하는 사람이다.
사회	도움(역할)의 성격	14. 실천가는 장애인이 원하는 것을 객관적으로 조정해주는 사람이다.
		15. 실천가는 장애인의 어려움을 도와주는 사람이다.
		16. 실천가는 장애인을 위험으로부터 보호해주는 사람이다.
		17. 실천가는 장애인을 치료하는 사람이다.
		18. 실천가는 장애인을 가르치는 사람이다.
	관계의 이념성	19. 실천가는 국가를 대신해서 장애인의 권리를 전달하는 사람이다.
		20. 장애인은 고객이고 실천가는 서비스를 파는 사람이다.
	관계의 공식성	21. 장애인과 실천가의 관계는 개인적 친분이 중요하다.
	관계의 다면성	22. 장애인과 실천가의 관계는 상황에 따라서 다르다.

다음으로 실천가 2명, 지적장애이용자 2명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 이 과정에서 피험자들이 '바람직한 관계에 대한 인식'을 묻는 것으로 오해하기 쉽다는 것을 알게 되었다. 이를 해결하기 위해 분포표상의 '반대(-)'와 '찬성(+)'이라는 표현을 '아니다(-)'와 '그렇다(+)'로 바꾸고, '바람직한 관계가 아니라 현재 관계에 관한 인식'을 묻는 것임을 안내문에 명시하였으며 조사과정에서 구두로 강조하였다.

마지막으로 조사도구의 신뢰도를 측정하기 위해 실천가 2명을 대상으로 각각 1일과 일주일 간격을

점 척도)범위를 사용하지만 정해진 것은 아니다. 본 연구는 지적장애이용자에게도 동일한 표본을 통해 인식유형을 조사하고 비교할 목적으로 진술문의 수를 최소화 하였고 Q 분포의 범위도 -2에서 +2(5점 척도)로 단순화하였다.

두고 같은 조사를 실시한 후 두 개의 소트에 대해 상관관계계수를 구한 후 평균값을 구하는 방식으로 신뢰도검사를 실시하였다. 검사결과 상관계수 평균값은 0.86(86% 일치)으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.⁶⁾ 이 같은 과정을 거쳐 최종적으로 22개의 대표 진술문으로 구성된 Q 표본을 확정했다

(2) P 표본

P 표본은 Q표본 분류에 참여하는 사람을 의미한다. Q방법론은 소표본이론(small-sample doctrine)에 근거하는데 그것은 Q 방법론이 개인 간의 차이가 아니라 한 개인 내에서 Q 표본들이 갖는 중요성에 따른 차이를 다루기 때문이다(김홍규, 2007).

본 연구는 지적장애이용자와의 관계에 대한 실천가의 주관적 인식을 알아보기 위한 것이므로 Q 표본을 분류할 사람(Q sorter)은 서비스 제공 경험이 있는 사람들이어야 한다. 따라서 서비스 제공 경험이 있는 실천가들 가운데 30명을 P 표본으로 선정하였다. 이 과정에서 상호관계에 대한 주관성이 서비스 유형과 관련이 있을 수 있기 때문에 장애인복지관, 공동생활가정, 생활시설 등에서 고르게 P 표본을 표집하였다.

〈표 2〉 P표본의 일반적 특성

구분 시설유형	성별		연령			경력			합계
	남성	여성	20대	30대	40대 이상	3년 미만	3년이상 5년미만	5년 이상	
생활시설	3	7	6	2	2	3	0	7	10
그룹홈	0	8	2	5	1	1	1	6	8
복지관	2	10	6	6	0	3	4	5	12
총인원수	5	25	14	13	3	7	5	18	30

(3) Q 분류 및 자료 분석

P 표본으로 선정된 각 응답자에게 일정한 방법에 따라 Q 표본을 분류시키게 하는 것을 Q 분류(Q-sorting)이라고 한다. Q 분류는 각 응답자가 특정의 주제나 이슈 또는 상황에 관한 자신의 마음속 태도를 스스로 모형화하는 것으로서 진술문을 읽은 후 그것을 일정한 분포 속에 강제적으로 분류하게 한다. 본 연구에서는 2008년 10월 1일부터 10월 7일까지 서울시 소재 장애인복지관 2곳, 생활시설 2곳, 공동생활가정 2곳의 협조를 얻어 Q 표본 분류가 이루어졌다. Q 분류과정은 응답자에게 각각의 진술문이 적힌 22개의 카드를 주어 자신의 견해와 일치하는 정도에 따라 긍정(+), 중립(0), 부정(-)의 세 그룹으로 나눈 후 긍정하는 진술문들은 오른쪽에, 중립적이거나 판단하기 어려운 진술문들은 중간에 그리고 부정하는 진술문들은 왼쪽에 분류하도록 하였다. 또한 양극단(+2, -2)에 놓인 2개

6) 1일후 재 측정된 경우는 0.885, 일주일후 재 측정된 경우는 0.846이었다. 상관관계계수의 r의 유의도 검증은 0.5이하라면 Q 진술문이나 지시사항에 문제가 있는 것으로 보아 수정을 해야 한다. 통상적으로 r=0.7 이상이 되면 충분히 높다고 판단한다(김홍규, 2008).

의 진술문에 대해서는 각각에 대한 응답자의 선택이유를 적게 하였다. 이는 Q 요인을 해석할 때 유용한 정보를 제공한다. P 표본으로 표집된 실천가 30명에 대한 자료수집이 완료된 후, PQ-Method 프로그램을 이용하여 수집된 자료를 코딩하여 컴퓨터에 입력한 후 주요인분석(principal component analysis)방법과 배리맥스 회전(varimax rotation)을 통해 Q 요인분석을 실시하였다.

〈표 3〉 Q 분류의 점수 배열

진술문수	2	5	8	5	2
점 수	-2	-1	0	+1	+2

(4) 일반적 분포 확인을 위한 서베이 실시

Q 연구방법을 통해 발견된 인식유형의 일반적 분포를 확인하기 위해 설문지를 작성하여 서베이 조사를 실시하였다. 조사대상은 무작위표집에 의해 서울지역에 소재한 장애인복지관 10개소, 생활시설 5개소, 공동생활가정 50개소를 선정하여 다음 해당 기관에서 18세 이상 성인지적장애인에게 서비스 제공 경험이 있는 실천가 300명을 대상으로 하였다. 조사방법은 연구진이 방문조사를 원칙으로 하였으며 그룹홈의 경우 이메일 조사를 병행하였다. 이 같은 과정은 2009년 2월 2일부터 3월 2일까지 1 개월 동안 실시되었다. 다음으로 수거된 253개의 설문지 중 유효설문지 252부를 코딩하여 SPSS 14.0을 이용하여 입력한 후 빈도분석을 실시하였다.

4. 연구결과

1) 인식 유형의 형성

본 연구에서는 다양한 진술문들의 배열 간에 유사성이 높은 3개의 유형을 발견하였다. 발견된 유형은 그 특성에 따라 제 1유형 '피상적 평등 지향형', 제 2유형은 '성찰적 실천가우위 인정형', 제 3유형은 '헌신적 옹호 지향형'으로 명명되었다. 각 요인들의 아이겐값(eigenvalue)을 살펴보면 각각 13.1513, 3.0367, 2.1727순으로 나타났으며, 각 요인의 설명변량(variance)은 44, 10, 7순으로 61%의 설명력을 나타냈다.⁷⁾

〈표 4〉는 유형별 P표본의 구성과 요인 가중치(factor weight)를 나타낸 것이다. 제 1유형은 17명, 제 2유형은 9명, 제 3유형은 3명에 대해 요인지정(flagging)이 이루어졌으며, 3개 요인에 대해 적재치를 보이지 않은 7번 응답자를 무효사례로 처리하여 모두 29명에 대한 요인지정이 이루어졌다.⁸⁾ 가중

7) 일반적으로 누적변량이 40%이상이면 의미 있는 수치이며 50%이상이면 비교적 높은 설명력을 갖는 것으로 본다.

8) 해당유형에 대한 요인적재치는 .50이상을 기준으로 한다.

치가 높은 사람일수록 해당 유형의 전형적인 사람이며 그 유형의 특성을 가장 많이 지닌 사람임을 의미한다.

〈표 4〉 요인별 인자 가중치

유형	VAR	서비스유형	경력	연령	성별	가중치
제 1유형	1	복지관	9년	36세	남성	0.7267
	2	복지관	7년	31세	여성	0.8648
	4	복지관	2년	25세	여성	0.7343
	5	복지관	3년	27세	여성	0.7261
	8	생활시설	6년	34세	남성	0.5512
	12	생활시설	5년	27세	여성	0.6143
	13	생활시설	2년	24세	여성	0.8392
	14	생활시설	19년	43세	여성	0.4611
	16	생활시설	1년	26세	여성	0.7042
	17	생활시설	7년	33세	남성	0.8078
	20	복지관	9년	32세	여성	0.5677
	21	복지관	4년	28세	여성	0.5890
	22	복지관	2년	25세	여성	0.8082
	25	그룹홈	17년	29세	여성	0.7068
	26	그룹홈	6년	31세	여성	0.8192
	27	그룹홈	6년	42세	여성	0.8064
	28	그룹홈	7년	31세	여성	0.7709
제 2유형	3	복지관	11년	35세	여성	0.5526
	6	복지관	15년	38세	여성	0.7366
	10	생활시설	7년	28세	여성	0.5905
	11	생활시설	2년	25세	여성	0.5769
	15	생활시설	10년	43세	여성	0.5182
	18	복지관	5년	31세	여성	0.8118
	19	복지관	5년	28세	여성	0.8414
	23	복지관	7년	28세	여성	0.6028
29	복지관	9년	32세	여성	0.5734	
제 3유형	9	생활시설	1년	25세	남성	0.5970
	24	그룹홈	2년	31세	여성	0.6319
	30	그룹홈	4년	29세	여성	0.7975

2) 유형간 일치 및 대립 항목

다음은 유형간 공통적인 입장을 갖는 진술문과 입장차를 보이는 진술문에 대해 각 유형별 요인점수를 처음의 Q 분포 상에서 받았던 원점수로 환원하여 제시한 것이다. 유형간 일치와 대립 항목에 대한 분석은 '특정항목에 대한 공통적 인식상황'을 보여줄 뿐만 아니라 '어떤 항목에서 일치와 대립이 나타나는지'를 분석함으로써 주제에 관한 쟁점을 도출하는 데도 유용하다.

〈표 5〉는 3개 유형 모두 일치하고 있는 항목을 나타낸 것이다. 3개 유형 모두 지적장애이용자와의 정서적 유대가 '협조적'이라는 데 강하게 긍정하였다. 또한 '실천가들이 옹호자로 역할하고 있다'는 데 긍정하는 것으로 나타났다. 이에 반해 '실천가가 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.'는 항목에 대해서는 공통적으로 '부정(-1)'하는 것으로 나타났다. 시민권주의를 반영한 19번 진술문과 온정주의를 반영하고 있는 16번 진술문에 대해서는 공통적으로 '보통이다'는 입장으로 긍정도 부정도 하지 않는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 유형간 일치 항목

번호	진술문	Q 표본 응답값(원점수)		
		1유형	2유형	3유형
1.	장애인과 실천가는 서로 협조관계다.	+2	+2	+2
13.	실천가는 장애인의 편에서 장애인을 옹호하는 사람이다.	+1	+1	+1
4.	실천가는 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1	-1	-1
19.	실천가는 국가를 대신해서 장애인의 권리를 전달하는 사람이다	0	0	0
16.	실천가는 장애인을 위협으로부터 보호해주는 사람이다.	0	0	0

〈표 6〉은 3개 유형 모두 다른 입장을 취하고 있는 항목을 나타낸 것이다. 7번 '장애인과 실천가는 실천가가 주도한다.'에 대해 제 1유형은 '부정(-1)', 제 2유형은 '긍정(1)', 제 3유형은 '보류(0)'하고 있는 것으로 나타났다. 20번 '장애인은 고객이고 실천가는 사회복지서비스를 파는 사람이다'에 대해 제 1유형은 '긍정(+1)', 제 2유형은 '보류(0)', 제 3유형은 '부정(-1)'하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 실천가들의 관계에 대한 인식 차이가 실천가 주도성과 소비자주의에 대한 관점과 관련성이 있음을 보여준다.

〈표 6〉 유형간 대립 항목

번호	진술문	Q 표본 응답값(원점수)		
		1유형	2유형	3유형
7.	장애인과 실천가는 실천가가 주도한다.	-1	1	0
20.	장애인은 고객이고 직원은 사회복지서비스를 파는 사람이다.	1	0	-1

3) 각 유형의 특성

(1) 제 1유형 : 피상적 평등 지향형

제 1유형이 ± 1 이상 수준에서 긍정하거나 부정하는 항목을 통해 드러난 인식내용은 다음과 같다. '지적장애인과 실천가는 평등하고 상호이익을 보는 관계로 정서적으로 협조적이고, 실천가는 옹호자이며 조정자로서 역할하고 있다. 실천가는 지적장애인을 지배하지 않고 전문가이거나 지식이 많기 때문에 우위에 있지도 않다. 양자 모두 일방이 이익을 보는 관계가 아니다.' 대표진술문의 내용을 나타낸 <표 7>을 보면 긍정하고 있는 진술문 5개가 정치, 정서, 경제, 사회적 역할에 걸쳐 있으나 부정하는 진술문 4개는 권력관계와 이익배분에 관한 것임을 알 수 있다. 이러한 배열구조는 제 1유형이 관계의 여러 측면 중 정치적 권력과 이익 배분을 상대적으로 중시하고 있음을 보여준다.

<표 7> 제 1유형의 표준점수 ± 1 이상인 진술문

번호	진술문	표준점수
8	장애인과 실천가는 평등하다.	1.640
1	장애인과 실천가는 서로 협조관계다.	1.376
13	실천가는 장애인의 편에서 장애인을 옹호하는 사람이다.	1.307
3	장애인과 실천가는 서로 이익을 주고받는다.	1.247
14	실천가는 장애인이 원하는 것을 객관적으로 조정해주는 사람이다.	1.086
5	장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1.095
4	실천가는 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1.276
10	실천가는 지식이 많고 전문가이기 때문에 장애인보다 우위에 있다.	-1.401
12	실천가가 통제하는 힘을 가지고 장애인을 지배한다.	-1.413

다음은 제 1유형을 대표하는 실천가들의 양극단진술문 선택이유를 나타낸 것이다.

“이용자는 실천가에 의해 편하게 서비스를 이용할 수 있고 의사를 정책에 반영하므로 이익을 얻고 실천가는 이용자로 인해 직업을 갖게 되므로 상호 이익이다. 인간은 모두 평등하며 누가 우위에 있을 수 없다. 실천가가 이용자를 위해 고용된 사람이지만 장애인에게 지배받을 경우 직원의 전문성이 떨어질 수 있으므로 직원의 만족도가 중시되어야 하며, 실천가가 이용자를 지배하는 것은 인권존중 면에서 적합하지 않고 사회복지패러다임에 역행하기 때문이다(2번 실천가).”

“모든 인간은 평등하다는 기본원칙이 실천의 토대이며 장애인과 실천가의 관계는 서로 긍정적인 상호작용을 하는 관계이다(13번 실천가).”

이상의 분석결과와 진술문을 토대로 할 때 제 1유형은 양자관계를 서비스 제공을 매개로 한 교환적 관계로 바라보고 있고 관계의 여러 측면 중 이익과 권력 배분을 상대적으로 중시하며 현재관계를

‘상호 평등하고 상호 이익을 보는 이상적 관계’로 인식하고 있음을 알 수 있다. 또한 자신과 이용자와의 현재관계를 그대로 수용하기 보다는 실천가가 바람직하다고 학습한 내용을 현재관계로 치환하여 인식하는 경향이 나타난다. 예컨대 제 1유형은 ‘옹호자’와 ‘조정자’를 비슷한 수준에서 찬성하고 있는데, <표 7>에서 보면 옹호자는 ‘장애인의 입장을 견지’하지만 조정자는 ‘객관적인 입장을 견지’한다는 점에서 두 개의 역할을 동시에 수행한다는 것은 모순적이다. 이러한 응답패턴은 제 1유형이 ‘실천가의 권위와 전문성을 존중받으려는 욕구’와 ‘실천가에게 학습된 이상적 관계를 추구해야 할 의무’ 사이에 갈등을 겪고 있음을 보여준다. 제 1유형은 다른 유형에 비해 ‘실천가는 장애인이 원하는 것을 객관적으로 조정하는 사람이다’를 상대적으로 강하게 긍정하고 있다. 이는 전문성을 중시하는 제 1유형이 내면적으로는 ‘조정자’를 지향하지만, 이상적 역할로 학습된 ‘옹호자’를 동시에 선택한 결과일 가능성이 높다. 제 1유형은 실천가의 입장에서 이상적이고 바람직한 관계를 추구하려는 신념은 매우 강하지만 이용자 입장에서의 어려움과 외부환경의 영향, 양자관계에 내재된 구조적 한계에 대한 인식과 성찰은 약하다. 이를 토대로 제 1유형을 ‘피상적 평등 지향형’이라 명명하였다.

<표 8> 유형 1의 다른 유형과 구별되는 진술문

진술문	유형1	유형2	유형3
14. 실천가는 장애인이 원하는 것을 객관적으로 조정하는 사람이다.	1.09*	0.25	0.00
21. 장애인과 실천가는 개인적 친분이 중요하다.	-0.03*	-0.59	0.80
18. 실천가는 장애인을 가르치는 사람이다.	-0.18*	-0.80	-1.69
17. 실천가는 장애인을 치료하는 사람이다.	-0.29*	-1.67	-2.03
6. 장애인과 실천가는 장애인이 주도한다.	-0.54*	-1.10	0.60
2. 장애인과 실천가는 서로 갈등관계다.	-0.59*	-1.32	0.25
7. 장애인과 실천가는 실천가가 주도한다.	-0.87*	0.88	0.29
11. 실천가는 장애인을 위해 고용된 사람이기 때문에 장애인이 지배한다.	-0.99*	-1.58	1 (0.95)
10. 실천가는 지식이 많고 전문가이기 때문에 장애인보다 우위에 있다.	-1.40*	0.06	-0.54

※ *표시는 유의수준이 .01이하인 경우로 유의성이 매우 높은 진술문을 의미한다.

(2) 제 2유형 : 성찰적 실천가우위 인정형

제 2유형이 ±1이상 수준에서 긍정하거나 부정하는 항목을 통해 드러난 인식내용은 다음과 같다. ‘상황에 따라 다르고 협조적이며 상호이익을 주고받는다. 실천가가 장애인을 치료하는 관계가 아니며 갈등적이지 않지만 양자관계에서 장애인이 우위에 있거나 이익을 얻거나 주도하지 않는다.’ 대표진술문의 내용을 나타낸 <표 9>를 보면 긍정하고 있는 3개 진술문은 사회, 정서, 경제적 차원으로 이루어져 있다. 부정하는 6개 진술문은 사회, 정서 각 1개, 경제와 정치 각 2개로 비교적 고르게 분포되어 있으나, 순위를 기준으로 보면 사회적 차원과 정서적 차원을 상대적으로 중시하고 있다.

〈표 9〉 제 2유형의 표준점수 ±1이상인 진술문

번호	진술문	표준점수
22	장애인과 실천가의 관계는 상황에 따라서 다르다.	1.479
1	장애인과 실천가는 서로 협조관계다.	1.401
3	장애인과 실천가는 서로 이익을 주고받는다.	1.314
13	실천가는 장애인의 편에서 장애인을 옹호하는 사람이다.	0.968 ⁹⁾
4	실천가는 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1.084
6	장애인과 실천가의 관계는 장애인이 주도한다.	-1.103
5	장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1.133
2	장애인과 실천가는 서로 갈등관계다.	-1.321
11	실천가는 장애인에게 고용된 사람이기 때문에 장애인이 우위에 있다.	-1.578
17	실천가는 장애인을 치료하는 사람이다.	-1.673

다음은 제 2유형의 특성을 대표하는 실천가들의 양극단진술문 선택이유이다

“상호 협조적 관계가 중요하지만 상황에 따라 실천가가 주도할 필요가 있다. 실천가는 치료자가 아닌 이용자가 장애를 극복하고 사회에서 사람답게 살아갈 수 있도록 지원하는 사람이다(19번 실천가).”

“서비스를 제공하는데 있어서 전문적인 지식이나 경험이 많은 직원이 상대적으로 지식경험이 부족한 장애인에게 서비스를 제공하는 것이므로 직원이 주도하는 부분이 대부분이다. 서비스를 계획하고 실천하고 평가하는 모든 과정에서 직원이 주도한다. 지적장애인이 직원에 비해 지식경험 등이 부족하고 의사소통에도 보편적인 어려움이 있으므로 상호관계에서 장애인이 주도하기는 힘들다(6번 실천가).”

대표진술문 배열구조 등 제 2유형의 응답패턴은 ‘정서적 유대와 실천가의 역할’을 권력과 이익배분보다 중시하는 경향을 보여준다. 또한 1번 ‘협조관계’에 대한 강한 긍정과 동시에 2번 ‘갈등관계’에 대한 강한 부정은 제 2유형이 양자관계에서 정서적 유대를 중요시하고 있음을 보여준다. 양자관계의 구조적인 한계로 인해 장애인이 주도하거나 우위에 있거나 지배하기 어렵다는 인식을 통해 소극적으로 실천가가 우위에 있는 현실적 한계를 인정하고 있다고 볼 수 있다. 제 2유형은 다른 유형에 비해 ‘장애인과 직원의 관계는 상황에 따라 다르다’는 진술문을 강하게 긍정하며 장애인지배, 갈등관계, 장애인 주도에 강하게 반대하는 것으로 나타났다. 제 2유형이 상황적 맥락과 구조적 한계를 직시하고 의료모델에 반대하며 서비스 제공자로서 자신에 대한 성찰적 인식을 갖고 있다는 점에서 ‘성찰적 실천가’ 유형 인정형이라고 명명하였다.

9) 제 2유형의 경우 13번 ‘옹호자’에 대한 표준점수는 0.968이지만 이를 해석의 편의를 위해 원점수로 환원할 경우 1점으로 환산된다.

〈표 10〉 유형 2가 다른 유형과 구별되는 진술문

진술문	유형1	유형2	유형3
22. 장애인과 실천가의 관계는 상황에 따라서 다르다.	0(0.37)	2(1.48)*	0(0.06)
12. 실천가가 통제하는 힘을 가지고 장애인을 지배한다.	-2(-1.41)	1(0.72)*	-2(-1.75)
9. 실천가가 서비스 제공여부를 결정하기 때문에 장애인보다 우위에 있다.	-1(-0.93)	0(0.25)*	-1(-0.89)
8. 장애인과 실천가는 평등하다.	2(1.64)	0(0.02)*	1(1.14)
21. 장애인과 실천가는 개인적 친분이 중요하다.	0(-0.03)	0(-0.59)*	1(0.80)
18. 실천가는 장애인을 가르치는 사람이다.	0(-0.18)	-1(-0.80)	-1(-1.69)
6. 장애인과 실천가는 장애인이 주도한다.	0(-0.54)	-1(-1.10)	1(0.60)
2. 장애인과 실천가는 서로 갈등관계다.	0(-0.59)	-1(-1.32)	0(0.25)
11. 실천가는 장애인을 위해 고용된 사람이기 때문에 장애인이 지배한다.	-1(-0.99)	-2(-1.58)	1(0.95)

※ *표시는 유의수준이 .01이하인 경우로 유의성이 매우 높은 진술문을 의미한다.

(3) 제 3유형 : 헌신적 옹호 지향형¹⁰⁾

제 3유형이 ± 1 이상 수준에서 긍정하거나 부정하는 항목을 통해 드러난 인식내용은 다음과 같다. ‘서로 협조적인 관계로 장애인이 일방적으로 이익을 얻고 평등하다. 실천가가 장애인을 옹호하며 치료하거나 가르치거나 지배하지 않는다.’ 제 3유형은 실천가가 장애인의 편에서 옹호해야한다는 인식이 강하다. 〈표 11〉에서 제시된 대표진술문의 배열구조는 제 3유형이 실천가의 역할을 중시하고 있음을 보여준다.

〈표 11〉 제 3유형의 표준점수 ± 1 이상인 진술문

번호	진술문	표준점수
1	장애인과 실천가는 서로 협조관계다.	1.687
5	장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	1.202
8	장애인과 실천가는 평등하다.	1.144
13	실천가는 장애인의 편에서 장애인을 옹호하는 사람이다.	1.144
18	실천가는 장애인을 가르치는 사람이다.	-1.687
12	실천가가 통제하는 힘을 가지고 장애인을 지배한다.	-1.745
17	실천가가 장애인을 치료하는 사람이다.	-2.034

다음은 제 3유형을 대표하는 실천가의 양극단선택이유이다.

- 10) ‘옹호’는 권리를 중시하며 사회정치적 변화를 추구하는 역할로 이해되는 경향이 있으나 제 3유형의 ‘헌신적 옹호 지향형’에서의 ‘옹호’는 미시적인 개인적 관계 속에서 누군가를 편들어 감싸고 보호한다는 전통적이고 사전적 의미로 사용되었다.

“장애인이 이익을 보지만 실천가가 장애인에게 배우는 것이 많다. 실천가는 보편적이지 않은 행동에 대해 잘못된 것임을 안내하는 사람이자 힘을 가지고 지배하는 사람이 아니며 치료보다는 안내자 또는 길잡이의 역할을 하는 사람이다(30번 실천가).”

“이용자 또는 고객이라는 관계설정에서 일방적으로 도움을 주거나 받는 관계보다 상생하는 관계가 바람직하다(24번 실천가).” “고객에게 서비스를 파는 사람이라는 말은 사회복지를 하는 저희에게는 무서운 말이며 우리의 초심이 변질되지 않기를 바란다(9번 실천가).”

제 3유형은 다른 유형에 비해 ‘장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다’를 강하게 긍정하며 ‘장애인은 고객이고 실천가는 사회복지서비스를 파는 사람이다’를 강하게 부정한다. 전체적인 응답패턴과 양극단 진술문 선택 이유 등을 참고로 할 때 장애인이 이익을 보아야 한다는 당위적 신념이 현재관계 인식에 치환된 것으로 보인다. 실천가와 지적장애인과 관계를 자발적이고 헌신적인 비공식적 관계로 보기 때문에 서비스를 상품화하는 소비자주의에 대한 거부감과 장애인이 이익을 보아야 한다는 신념이 표현된 것이라 할 수 있다. 이러한 특성에 따라 제 3유형을 헌신적 옹호 지향형이라 명명하였다.

〈표 12〉 유형 3이 다른 유형과 구별되는 진술문

진술문	유형1	유형2	유형3
5. 장애인이 실천가에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1(-1.10)	-1(-1.13)	2(1.20)*
11. 실천가는 장애인을 위해 고용된 사람이기 때문에 장애인이 지배한다.	-1(-0.99)	-2(-1.58)	1(0.95)*
21. 장애인과 실천가는 개인적 친분이 중요하다.	0(-0.03)	0(-0.59)	1(0.80)*
6. 장애인과 실천가는 장애인이 주도한다.	0(-0.54)	-1(-1.10)	1(0.60)*
2. 장애인과 실천가는 서로 갈등관계다.	0(-0.59)	-1(-1.32)	0(0.25)*
3. 장애인과 실천가는 서로 이익을 주고받는다.	1(1.25)	1(1.31)	0(0.23)*
15. 실천가는 장애인의 어려움을 도와주는 사람이다.	1(0.69)	1(0.80)	0(0.00)
4. 실천가가 장애인에게서 일방적으로 이익을 얻는다.	-1(-1.28)	-1(-1.08)	0(-0.35)
20. 장애인은 고객이고 실천가는 사회복지서비스를 파는 사람이다.	1(0.77)	0(0.38)	-1(-0.82)*
18. 실천가는 장애인을 가르치는 사람이다.	0(-0.18)	-1(-0.80)	-1(-1.69)*

※ *표시는 유의수준이 .01이하인 경우로 유의성이 매우 높은 진술문을 의미한다.

4) 각 유형의 분포

이상에서 도출된 3개 유형의 일반적 분포를 확인하기 위해 서울시내 생활시설, 복지관, 공동생활가정에서 18세 이상 지적장애이용자에게 서비스 제공 경험이 있는 실천가 300명을 대상으로 서베이를 실시하였다. 조사방식은 각 인식유형에 속한 실천가들의 특징적인 관계 인식을 설문화하여 가장 동의하는 1개 유형에 표시하도록 하였다. 최종적으로 수거된 253개중 유효한 252개의 설문지에 대해 빈도 분석을 실시하였다. 분석결과 ‘피상적 평등 지향형’ 122명(48.2%), ‘성찰적 실천가 우위 인정형’ 102명

(40.5%), '헌신적 옹호 지향형' 28명(11.1%)으로 나타났다. 이를 Q 분석결과(제 1유형 58.62%, 제 2유형 31.03%, 제 3유형 10.34%)와 비교하면 순위의 경향성은 일치하지만 각 유형의 분포에서는 차이가 남을 알 수 있다. 그러나 Q방법론은 일반화를 위한 것이 아니므로 각 방법론상의 분포의 차이는 별다른 의미를 갖지 않는다.

〈표 13〉 지적장애이용자와의 관계에 관한 실천가 인식유형 분포

구분	빈도(명)	퍼센트(%)
제 1유형 : 피상적 평등 지향형	122	48.2
제 2유형 : 성찰적 실천가 우위 인정형	102	40.5
제 3유형 : 헌신적 옹호 지향형	28	11.1
합계	252	100

5. 결론 및 제언

1) 연구결과의 요약

본 연구는 Q방법론을 통해 우리나라 실천가들이 주관적으로 인식하는 지적장애인 이용자와의 관계에 대한 인식유형을 발견하기 위한 것이다. 이러한 목적에 따른 세 개의 연구 질문에 대한 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 지적장애이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식을 구성하고 있는 내용은 정서적 유대, 이익의 분배, 관계의 주도성, 권력의 배분, 역할의 성격, 관계의 이념성, 관계의 공식성, 관계의 다면성을 중심으로 이루어져 있으며 이는 정서, 경제, 정치, 사회 네 가지의 측면에 관련된 것으로 나타났다.

둘째, 지적장애이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식유형은 3개 유형이 발견되었다. 제 1유형인 피상적 평등 지향형은 '상호 평등하고 상호 이익을 보는 관계'로 본다. 제 2유형인 성찰적 실천가 우위 인정형은 '상황에 따라 다르지만 장애인이 주도하거나 지배 또는 우위에 있지 않다'고 본다. 제 3유형인 헌신적 옹호 지향형은 '장애인이 이익을 보고 주도하는 관계'로 본다. 공통적으로 정서적 유대가 협조적이며, 실천가가 옹호자 역할을 수행한다고 보지만 제 1유형은 전문적이며 객관적이 조정자 역할, 제 2유형은 상황에 따른 다양한 역할, 제 3유형은 장애인을 위해 헌신하는 비공식적이며 전통적인 옹호자 역할을 중시하는 것으로 나타났다.

셋째, 발견된 3개 인식유형의 일반적 분포는 '피상적 평등 지향형' 122명(48.2%), '성찰적 실천가 우위 인정형' 102명(40.5%), '헌신적 옹호 지향형' 28명(11.1%)으로 '피상적 평등 지향형'이 가장 많은 것으로 나타났다.

2) 함의와 제언

본 연구결과의 정책 및 실천적 함의와 이론적 함의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과 제 1유형과 제 3유형은 현재관계를 그대로 수용하기 보다는 바람직한 관계의 상을 현재관계에 치환하여 인식하는 경향이 발견되었다. 이 같은 현상은 조사도구를 확정하기 위한 사전 연구과정에서도 나타났다. 바람직한 관계가 아닌 현재관계에 대한 인식을 묻는 것임을 거듭 강조했음에도 불구하고 3개 유형 중 2개 유형에서 스스로 옳다고 지향하는 관계의 상을 현재관계에 치환하여 인식하는 현상이 발견된 점은 우리나라 실천가들이 당위적으로 요구되는 역할에 대한 압박감에 의해 자신과 현실에 대한 직면을 하지 못하고 있음을 보여준다. 당위와 현실간의 불일치는 실천가의 역할갈등과 소진을 강화하며 결과적으로 이용자와의 소통은 더욱 어려워진다. 강한 윤리성의 요구를 개인에게 부과하는 지금과 같은 상황은 실천가들로 하여금 당위와 현실사이에 갈등을 느끼게 하며 현실적 한계를 인지하는 것마저 어렵게 할 수 있다. 실천가들이 수행하는 역할과 지향하는 역할이 일치하지 않는 현상을 실천가들이 바람직한 지향점을 추구한다는 점에서 긍정적(박경수, 2008)이라고 해석할 수도 있지만 당위와 현실의 괴리가 크면 분열의 가능성도 높아진다. 실천가들이 현실적 한계를 직면하고 수용하며 유연하게 사고할 수 있도록 양자관계에 대한 교육내용을 당위를 강조하는 수준을 넘어 보다 실질적이고 구체적인 내용으로 발전시킬 필요가 있다. 또한 양자관계 개선을 위해서는 물리적인 현실 여건을 합리적으로 개선하기 위한 노력이 필요하다.

둘째, 이용자와 실천가의 관계는 권력, 이익, 정서적 유대, 실천가의 역할이 다양한 방식으로 조합되어 이루어진 복합적인 개념이다. 따라서 양자관계를 권력과 억압, 정서적 유대, 실천가 역할로 따로 떼어 생각하는 분절적 접근방식을 벗어나 관계의 세 측면을 통합적으로 고려할 필요가 있다. 개별 요소를 분리하여 정서적 측면에서 양자관계를 부정적 또는 긍정적 관계로 일방적으로 규정하거나, 이용자에 대한 권력과 억압적 측면만을 부각시키거나, 실천가의 관점에서 기울이는 노력과 희생만을 강조하는 것은 양자관계를 이해하고 개선하는데 도움이 되지 않는다. 다양한 관점을 가진 실천가들이 존재하는 현실을 인정하고 각각의 특성과 문제점을 개선하기 위한 다원화된 정책적 노력이 필요하며 이를 위해서는 보다 심도 깊은 연구와 이를 활성화하기 위한 지원이 필요하다. 예컨대 한국적 맥락을 고려한 구체적 서비스 매뉴얼 개발과 보급 등을 개선방안으로 고려해 볼 수 있을 것이다.

셋째, 실천가들 스스로 자신의 실천을 돌아보고 성찰하기 위한 노력과 이를 지원하는 정책적 노력이 필요하다. 본 연구에서 발견된 3개 유형중 제 2유형만이 양자관계에서 이용자가 우위를 점하기 어렵다는 인식을 통해 실천가 우위를 소극적 방식으로 인정하는 것으로 나타났다. 그동안 양자 관계에서의 권력 불평등과 이용자에 대한 억압은 여러 경로를 통해 보고되어왔으며 경우에 따라서는 매우 심각하고 악의적인 지배관계도 발견되어왔다. 그럼에도 실천가들이 자신의 위치와 역할이 서비스 이용자들을 대상화하고 무력화할 수 있는 위험이 있음을 인식 하지 못하는 이 같은 상황은 관계개선을 더욱 어렵게 할 수 있다. 이용자와 전문가들은 근본적으로 불평등한 관계에 있다는 점에 대한 고려

는 이용자 중심 실천에서 가장 먼저 고려되어야 한다(Biehal, 1993). 또 장애인을 역량 강화하는 접근은 실천과정에서의 잠재적 억압을 인식하는 것에서 시작된다(Reeve, 2000). 인정하고 싶지 않은 자신의 모습이 발견되더라도 이를 두려워하거나 왜곡하지 않고 자신을 관찰할 수 있는 성찰적 태도와 함께 장애의 원인과 해결에 미치는 사회 환경의 영향을 중시하는 사회적 모델이 갖는 구체적이고 실천적인 의미를 공유하기 위한 노력이 필요하다.

넷째, 이용자와 실천가의 관계는 실천기술상의 정서적 유대와 실천가의 역할과 함께 정치, 경제적 측면 등 다양한 인간관계의 세 측면을 포함하는 광의적 개념인 것으로 나타났다. 양자관계를 수단적 의미로 바라보는 협의적 관점을 벗어나 광의적 관점에서 개념화하고 독자적 연구를 활성화할 필요가 있다. 관계의 내용과 인식유형 뿐 아니라 내부 요소들 간의 상호작용, 외부 요인과의 관련성 등 보다 풍부한 후속 연구가 필요하다.

마지막으로 본 연구는 이용자와 실천가의 관계에 관한 연구가 부족한 상황에서 지적장애인을 중심으로 사회복지서비스 이용자와 실천가의 관계를 탐색적으로 살펴보기 위해 주관성 연구방법인 Q방법론을 활용하였다. Q방법론은 관련 주체의 주관적 인식 내용을 탐색적으로 이해하고 가설을 발견하는데 유용하지만 일반화를 목적으로 하지 않는다. 따라서 표본의 수도 적다. 그러므로 본 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있음을 유념할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 현상에 대한 이해는 문제를 해결하기 위한 첫걸음이며 사회적 논의와 대응을 이끌어내기 위한 중요한 계기가 된다. 이런 측면에서 관련 연구가 미흡한 상황에서 이루어진 본 연구는 양자관계에 대한 심층적 이해를 돕고 관계개선을 위한 실질적 방안을 모색하는데 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 권중돈. 2002. "사회복지사의 실천 유형 결정요인에 관한 연구 - 사회복지사·클라이언트의 권력·의존 관계를 중심으로". 『목원대학교논문집』 41: 63-91.
- 김연희·하경희. 2005. "사회복지시설 서비스 이용자의 참여경험에 관한 현상학적 연구". 『정신보건과사회사업』 19: 92-124.
- 김용득·김진우·유동철. 2007. 『한국장애인복지의 이해』. 인간과복지.
- 김정우·박경수. 2005. "공동모금 재정지원을 통해 본 장애인복지 분야의 서비스 패러다임동향분석". 『한국사회복지학』 57(1): 147-167.
- 김홍규. 2007. "P표본의 선정과 Q소팅". 『주관성연구』 15: 5-9.
- 김홍규. 2008. 『Q방법론 : 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용』. 커뮤니케이션북스.
- 문동팔. 1996. "장애인의 이미지형성과 사회통합에 대한 중사자 인식연구". 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 박경수. 2008. "장애인복지관 사회복지 전문직의 역할지향성에 관한 연구". 『재활복지』 12(2): 19-47.
- 박숙경. 2007. "거주지원서비스 유형별 성인지적장애인의 자기결정 경험에 관한 연구". 『2007 한국장애인복지학회 학술자료집』 한국장애인복지학회.
- 오혜경. 2006. "인간서비스전문직종사자와 윤리적인 함정". 『상황과복지』 2006(8): 155-206.
- 유영준. 2008. "사회복지사의 인식론적 신념과 지시적 실천정도". 『사회복지연구』 36: 227-252.

- 정선영 · 손덕순 · 백형의. 2008. “부랑인시설 종사자들의 정신장애인에 대한 태도 연구”. 『정신보건과 사회사업』 28: 67-95.
- 최경희. 2002. “장애인복지관 종사자와 일반인의 정신지체인에 대한 인식유형의 비교”. 『특수교육연구』 9(2): 187-208.
- Biehal, N. 1993. “Changing practice: participation, rights and community care.” *British Journal of Social Work* 23: 443-458.
- Biestek, F. P. 1957. *The casework relationship*. Illinois : Loyola University Press.
- Bradley, V. and J. Knoll. 1990. *Shifting paradigm in services to people with developmental disabilities*. Cambridge : Human Services Research Institute.
- Brechin, A and J. Swain. 1988. “Professional/client relationships: creating a ‘working alliance’ with people with learning difficulties.” *Disability, Handicap and Society* 3(3): 213-226.
- Cohen, M. B. 1998. “Perceptions of power in client/worker relationships.” *Families in Society* 79(4): 433-442.
- Compton, B. R. and B. Galaway. 1994. *Traditional fields of practice*. 5th ed. Belmont : Wadsworth.
- Deeley, S. 2002. “Professional ideology and learning disability: an analysis of internal conflict.” *Disability and Society* 17(1): 19-33.
- French, S and J. Swain. 2001. “The relationship between disabled people and health and welfare professionals.” in Albrecht, G., L. Seelman, K. D., Bury, M, (eds). *Handbook of Disability Studies: 734-753*. Thousand Oaks, London, New Delhi : Sage Publication.
- Goble, C. 1999. “Like the secret service isn’t it. People with learning difficulties’ perceptions of staff and services: mystification and disempowerment..” *Disability and Society* 14(4): 449-461.
- Johnson, L. C. 1995. *Social work practice : a general approach*. 5th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Lederer, W. J and D. D. Jackson. 1968. *The mirages of marriage*. New York : W. W. Norton.
- Loon, J. V. and G. V. Hove. 2001. “Emancipation and self-determination of people with learning disabilities and down-sizing institutional care.” *Disability and Society* 6(2): 233-254.
- Northen, H. 1969. *Social work with groups*. New York : Columbia University Press.
- Perlman. 1978. *Relationship: the heart of helping people*. Chicago : University of Chicago Press.
- Priestley, M. 1998. “Constructions and creation: idealism, materialism and disability theory.” *Disability and Society* 13(1): 75-94.
- Reeve, D. 2000. “Oppression within the counselling room.” *Disability and Society* 15(4): 669-682.
- Richmond, M E. 1922. *What is social case work? an introductory description*. New York : Russell Sage Foundation.
- Steman, C and Van Gennep, A. 1996. *Supported living, een handreiking voor begeleiders*. Utrecht : NIZW.

The Study on the Perception Types of the Service Practitioners Working for Intellectually Disabled People on the Relationships with their Service Users

Park, Sook-Kyung

(SungKongHoe University)

Kim, Yong-Deug

(SungKongHoe University)

The purpose of this study is to find out perception types of service practitioners working for intellectually disabled adults on the relationships with their service users who use residential and domiciliary care services. For this purpose, this study adopted two research methods: Q-methodology and survey.

This study found out three major types of practitioners' perception on the relationships with their service users. The first is the type of superficial orientation for equal relationship. The second is the type of reflective recognition on the driven relationships by practitioners. The third is that of compassionate at the advocacy for service users. In the result of survey in which respondents are practitioners working in residential care homes, small group homes and community service centers, 48.2% of respondents show the first type, 40.5% the second, 11.1% the third.

Recently, in the area of personal social service for the intellectually disabled people, the importance of service users' participation and self-determination in the process of service provision is gaining higher concerns. In this context, making change on relationships between service workers and users is raised as important issue. In this environment, the results of this study could be useful to develop equal and supporting relationships.

Key words: user, intellectually disabled people, relationship with service users, perception type, Q-methodology

[논문 접수일: 09. 10. 21, 심사일: 09. 11. 02, 게재 확정일: 09. 12. 01]