

## 인권관점에 기초한 사회복지실천 경험에 관한 질적 사례연구\*

- 장애인거주시설의 종사자 경험을 중심으로 -

김 미 옥

(전북대학교)<sup>+</sup>

김 경 희

(꽃동네현도사회복지대학교)<sup>++</sup>

### [요 약]

이 연구는 질적 사례연구방법을 활용하여 지적장애인거주시설에서의 인권관점에 기초한 사회복지실천을 종사자의 경험을 중심으로 분석한 것이다. 이를 위해, 장애인거주시설 중 대표적으로 인권관련활동을 하는 기관으로 추천받은 A기관을 선정하고 사례연구방법을 통해 조직 및 개인차원에서의 경험, 성과 및 딜레마를 심층적으로 탐색하였다. 조직차원에서 인권관점에 기초한 사회복지실천은 이용자의 욕구를 어떻게 충족해 줄 것인가에 대한 관심으로부터 시작되었다. 그 과정에서 인권보장위원회 구성, 인권규정 제정 등의 조직의 정비와 인권교육 및 인권관점을 강조하는 조직 문화 구축이 나타났다. 개인 차원에서 종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천으로 장애인의 자기결정권과 선택권을 매우 중요하게 생각하고 있었다. 또한 인권관점에 기초한 사회복지실천은 이용자, 직원 및 기관 조직문화에서 다양한 변화를 야기하는 것으로 나타났다. 그러나 실천과정 안에서 나타나는 새로운 딜레마로 인해 또 다른 고민과 대안을 끊임없이 모색하는 역동적 과정으로 분석되었다. 이 연구는 인권관련 선행연구들이 정책적, 이념적, 개념적 논쟁에 집중되어있는 것과 대조적으로 미시적 측면의 사회복지실천에서 인권관점이 어떻게 구현되고 있는지를 집중적으로 탐색한 국내 최초의 기초연구로서 그 함의가 크다.

주제어: 인권관점에 기초한 사회복지실천, 지적장애인, 거주시설, 인권, 사회복지실천, 질적 사례연구

\* 이 연구를 위해 기관의 모든 자료를 개방해주고, 기꺼이 협력해준 A기관의 모든 분들께 진심으로 감사드립니다. 그분들이 아니었다면, 이 연구는 불가능했을 것이다.

+ 주저자 ++ 교신저자

## 1. 서론

최근 여러 문헌들과 실천현장에서 인권이라는 용어가 광범위하게 사용되고 있다. 많은 장애인관련 시설은 가장 중요한 기관의 미션으로 인권을 규정하고 있으며, 자기결정권이나 사생활보호권 등이 대표적인 인권 영역으로 논의되고 있다. 장애인분야에서 인권의 강조는 2005년 국가인권위원회의 거주시설 인권실태조사를 시작으로, 2006년 UN 장애인권리협약의 인준과 국가인권위원회의 거주시설 대상 인권교육 프로그램 개발 및 보급, 2007년 장애인차별금지법 제정 등의 사회적 맥락과 무관하지 않다. 이후 인권이란 용어는 빠르게 너무나 당연한 듯 확산되어, 실천 현장에서 모두가 알고, 하고 있는 것으로 인식되는 경향이 있었다. 그러나 과연 그러한가?

그동안 인권에 대한 연구들은 시설 장애인의 인권침해에 대한 문제 제기(남구현 외, 2005; 조한진 외, 2006)로부터 인권보장을 위한 인권교육프로그램 및 대처 방안에 대한 연구(김미옥·정진경·김희성·최영식·윤덕찬, 2006; 김완규, 2007)로 확산되었다. 그러나 이러한 연구들은 장애인 거주시설의 인권관련 실태를 파악하고, 이를 보완하기 위한 교육프로그램들을 제시하고 있을 뿐, 실천현장에서 인권관점에 기초한 사회복지실천이 어떻게 이루어지고 있는지, 종사자들이 어떠한 고민과 갈등을 경험하고 있는지에 대해서는 충분히 탐색하고 있지 못하다. 다른 한편으로 상당수 연구들은 인권개념이나 권리증삼접근(Drewett, 1999; Handley, 2000; Ife and Fiske, 2006; Healy, 2008)을 탐색하거나, 인권 관련전문직으로서 '사회복지학'과의 중첩성, 옹호와의 관련성 등을 추상적인 개념 논의에 기초하여 연구하고 있다(Ellis, 2005; Ife and Fiske, 2006; Kim, 2010). 이러한 연구들은 인권개념의 심층적인 이해에 기여할 수 있으나 여전히 실천현장에서 인권개념을 어떻게 적용할 것인지 그 과정에 대한 통찰을 논의하는 데 제한적이다. 특히, 정책 차원에서 인권보장 방안을 논의하는 연구들이 수행되고 있으나(김진우, 2008; 김미옥·정진경·김희성, 2008), 미시적 측면에서 즉, 클라이언트와의 대면 서비스에 어떻게 인권관점에 기초한 사회복지실천을 하고 있으며, 이와 관련된 딜레마는 무엇인지 등에 대해서는 탐색적 연구조차 시도되고 있지 못하다.

그러므로 현 시점에서는 인권과 관련된 큰 그림의 정책적, 이념적, 개념적 관련성에 대한 연구 못지 않게 실천적이고, 실용성을 기반으로 한 현장연구가 무엇보다 필요하다. 구체적으로 실천현장에서 인권관점에 기초한 사회복지실천은 왜 시작되었고, 어떻게 이해되고 발전되었으며 경험되고 있는지, 이 과정에서 실천현장이 안고 있는 과제와 딜레마는 무엇인지 등이 연구될 필요가 있다. 이러한 연구를 통해 우리는 문헌에만 치우친 추상적인 논쟁이 아닌, 한국의 현장 특수성에 기초한 보다 실제적인 대안, 궁극적으로 장애인의 인권 향상을 위해 사회복지사가 무엇을 어떻게 해야 할 것인지를 밀도 있게 논의할 수 있을 것이다. 이러한 문제의식을 기반으로, 본 연구는 "지적장애인 거주시설에서의 인권관점에 기초한 사회복지실천은 어떠한 경험인가?"라는 연구 문제를 탐색하고자 하였다. 연구 수행을 위해 인권기반 사회복지실천을 위해 계속 노력해 왔다고 평가되는 지적장애인 거주시설을 선정하고, 질적 사례연구(Case study)방법을 적용하여 인권기반 사회복지실천을 살펴보았다. 본 연구에서 지적장

에인거주시설을 선정한 것은 지적장애인과 거주시설의 특성상 그 어떤 기관보다도 인권관점에 대한 뜨거운 논쟁이 계속되고 있으며, 최근 몇 년간 시설장애인을 위한 많은 노력들이 시도되고 있는 바, 그 실천현장 탐색이 의미가 있을 것으로 보았기 때문이다.

본 연구는 인권의 추상적 개념이 실천 현장에서 어떤 노력으로 받아들여지고 구현되고 있는 지, 그리고 그것의 의미는 무엇인지를 상향식(bottom-up) 방식으로 접근함으로써 인권관점에 기초한 사회복지실천의 현황과 과제를 현장에서 일하는 사회복지실천가의 시선을 통해 도출해 냈다는 데 중요한 의의가 있다. 또한 장애인거주시설의 인권관점에 기초한 사회복지실천에 대한 구체적인 내용 파악 뿐 아니라 향후 무엇을 어떻게 만들어 나가야 할 것인지 등에 대한 보다 실제적인 논의를 도출하는 기초 연구로서 그 함의가 크다.

## 2. 문헌고찰

### 1) 인권관점에 기초한 사회복지실천

인권관점에 기초한 사회복지실천을 개념적으로 규명하기 위하여 인권 개념, 인권과 사회복지와의 관계성 등을 순차적으로 고찰하고자 한다. 먼저 시대와 역사, 문화에 따라 변화해 온 역동적 개념으로서의 인권에 대해 간략하게 정리할 것이다.

인권(human rights)은 한 마디로 규정하기는 어렵지만 보편적으로 “사람이기 때문에 당연히 가지는 권리”, “사람답게 살아가기 위해서라면 반드시 누구에게나 보장되어야 하는 권리”이며(오혜경, 2008), 도덕적·가치론적 차원에서부터 법, 제도, 규범을 아우르는 포괄적이고 다차원적 개념으로 이해된다(손병돈, 2008). 따라서 인권은 자연적 관점 또는 인간의 존엄성 관점에서 도덕적·가치적 측면을 중시하며, 제도적 차원에서 구체적 제도와 법의 형태성으로 드러난다. 인권은 역사적 발전단계를 기준하여 대개 3세대로 구분된다(Ife, 2001). 즉, 시민적·정치적 권리는 1세대 권리로, 경제적·사회적·문화적 권리는 2세대 권리로, 3세대 권리는 집합적 권리로 범주화한다. 제1세대 인권은 소극적 권리로써의 자유권을, 제2세대 인권은 적극적 권리로써의 사회권을, 제3세대 인권은 아직까지 국제인권 규약으로 인정되지는 않았으나 경제개발권, 환경권과 같은 집단적 권리로 간주된다. 하지만 점차로 이러한 3단계 모델을 넘어서 인권을 7개의 범주, 즉 생존, 시민·정치, 문화, 경제, 사회, 환경 및 영적 권리로 세분화하려는 움직임도 나타나고 있다(Ife and Fiske, 2006)

인권과 사회복지의 둘 다 기본적으로 도덕적·가치적 차원에 토대를 두고 있다는 점에서 상당히 유사하다. 사회복지의 인격과 권리개념에 기초를 두고 있으므로 인권은 사회복지의 이론, 가치, 윤리, 실천과 분리될 수 없다. 또한 인권은 사회복지실천 활동의 정당성을 구현하고 동기를 강화한다(이혜원, 2005). 특히 사회복지와 가장 관련이 깊은 인권 유형은 2세대 인권, 즉 복지권, 노동권, 교육권, 가정형성 및 보호권, 문화권을 포함하는 사회(복지)권으로 인식된다(이석준, 2003; 손병돈, 2008). 사회

복지를 사회 전체의 복지를 증진시키려는 모든 형태의 노력으로 정의한다면, 모든 사회복지활동은 제 2세대 인권을 보장하는 활동이다. 따라서 사회복지사는 사회복지실천가인 동시에 인권운동가로서의 역할을 수행한다고 볼 수 있다(손병돈, 2008). 실제로 국제사회복지사협회(IFSW: International Federation of Social Workers)는 이미 1988년에 사회복지가 인권전문직으로서 인권 존중과 진작의 사명을 띠고 있음을 천명하였고(IFSW, 1988; Healy, 2008 재인용), 미국사회복지사협회(NASW)도 2000년 정책선언을 통해 사회복지전문직이 인권에 근거하고 있으며 인권을 지향하고 있다는 것을 분명히 밝히고 있다(김기덕, 2007:50). 이러한 점에서 볼 때 사회복지실천에는 인권관점이 이미 내재되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 사회복지실천에 인권관점을 적용하려는 노력은 그동안 없었던 것을 새롭게 도입하는 것이라기보다는 인권의 중요성을 보다 깊이 인식하고 인권적 요소를 더욱 강화하기 위한 흐름으로 보는 것이 타당하다.

최근 들어 우리나라 사회복지 영역에서 인권의 중요성이 강조되는 것은 다음의 상황 요인에 기인한다. 첫째, 사회복지현장에서 인권침해 사건의 지속적인 발생, 사회복지 시설평가 등의 강화를 들 수 있다. 이 때문에 현장에서 직면하는 인권문제와 사회복지사의 위상과 역할에 대한 관심이 높아졌다(박태영, 2002). 둘째, 사회복지 전문직 가치의 변화이다. 점차 전문직의 권위적 관계 보다는 클라이언트와의 동반협력관계가 강조되면서 시민권, 입파워먼트(empowerment)가 실천의 핵심 개념으로 부상하였고 이는 인권의 관점과 자연스럽게 연결되었다(김기덕, 2007). 구체적으로 2001년 발족된 국가인권위원회의 활동과 사회복지와의 연대<sup>1)</sup>는 사회복지 안에서 인권관점을 보다 강조하고 확산시키는 계기가 되었다. 셋째, 2006년 유엔의 장애인권리협약의 체결을 들 수 있다. 이는 장애인 문제를 복지 혹은 지원과 도움을 통해 해결해야 한다는 기존의 생각으로부터 장애인의 기본 권리에서 출발해야 한다는 인식의 전환을 마련하는 데 크게 기여하였다(오혜경, 2008).

하지만 권리중심 실천과 기존 사회복지실천과의 미묘한 차이도 지적된다. Ife(2006)는 권리중심의 사회복지관점(rights based perspective)은 사회복지사들이 이미 하고 있는 것이지만, 사회복지서비스는 욕구중심 접근(needs-based approach)을 근간으로 하기 때문에 권리중심의 관점(rights-based perspective)과 차별성이 있다고 본다. 그는 사회복지서비스는 욕구의 사정(need assessment)에 의해서가 아니라 클라이언트의 권리가기 때문에 제공되어야 하는 것임을 강조한다. 또한 이러한 권리는 인권규약과 조약, 전통 등으로부터 나오게 된다. 이 관점에서 문제의 원인은 개인이 아니라 개인의 권리를 보장하지 못하는 시스템이다. 따라서 사회복지실천에서도 적극적인 옹호나 권리실현을 위해 제도 개선 촉구, 연대 등의 활동이 특히 강조된다. 이는 인권실천에서 사회복지사가 장애인의 '참여'를 높일 수 있는 '협력적 관계'를 통해 그들이 '수동적 시민권'에서 '적극적 시민권'의 위치로 이동하도록 돕는 가교 역할을 하는 것보다 일맥상통한다(Kim, 2010).<sup>2)</sup>

- 1) 국가인권위원회(2006)에서 짐 아이프(Jim Ife)를 초청하여 사회복지 분야 인권관점 도입 확산을 위한 워크숍을 전국적으로 개최한 바 있다.
- 2) Arnstein(1969)은 참여의 유형을 '비참여', '형식적 참여(token participation)', '시민(citizenship participation)적 참여'로 구분하여 논의한다. 그리고 시민적 참여로 갈수록 장애인의 권리보장은 증진된다.

그러나 Healy(2008)나 Drewett(1999)는 Ife와 달리 욕구와 권리가 서로 상치되는 개념이 아니라고 본다. 또한 실천적 측면에서 권리와 욕구가 서로 분할될 수 없다고 본다. 예를 들어 적절한 음식, 피난처, 건강에 대한 돌봄이 없는 시민권은 인간의 복지를 증진시키기 어렵고, 시민권과 정치권의 역압은 영양섭취에도 해를 끼치는 등 욕구와 권리가 실생활에서는 상호 연관되어 있다는 것이다. 그러므로 인권관점에 기초한 사회복지실천은 인권관점이나 욕구충족 측면에서 둘 중 하나만을 선택하는 것이 아니라 이를 조화시켜 나가며 인간의 복지 향상을 위해 노력하는 활동으로 볼 수 있겠다. 다만 인권적 요소의 강화를 위해 장애인의 참여, 협력적 관계, 권리에 대한 옹호가 보다 강조된다.

하지만 여전히 인권관점에 기초한 사회복지실천의 형태를 규명해 내기는 어렵다. 인권은 선언적 권리규정이므로 장애인의 실생활에 전달되기까지는 어려움이 따르기 때문이다(오혜경, 2008). 그러나 인권기반실천은 이미 일정 정도 정형화된 개념으로 받아들여지는 측면을 보인다. 예컨대, '권리중심실천'의 용어와 내용은 이미 교재에 사용되고 있으나(권진숙·김정진·전석균·성준모, 2009: 403-405) 그 내용은 전적으로 Ife(2006)의 주장에 근거한 것으로 이에 대한 논쟁적 수용은 아직 부족하다. 이와 관련하여 우리나라에서 인권 개념은 상대적으로 개인적 권리 강조에 치우쳐 있음을 지적하며 정당한 인권 개념의 논의와 확립의 중요성을 강조한 김영중(2006)의 의견은 설득력이 있다고 생각한다. 한편으로는, 이상적 개념이 현장에 잘 적용될 수 있을 것인가에 대한 의문점도 제기된다. '협력적 관계'라는 개념은 이상적이다. 그러나 사회복지사와 클라이언트 간에 의견의 불일치가 발생한다면 최종 판단을 누가 내리고 그 결과에 대해서는 누가 책임을 져야 하는가에 대해서는 분명하지 않다(Beckett and Maynard, 2005; 김기덕, 2008 재인용). 그러므로 본 연구에서는 인권이라는 선언적 권리규정이 현장에서 어떻게 실천으로 다양하게 구현되어지고 있는가에 초점을 맞추어 그 시작과 변화의 과정 및 경험을 고찰하고자 하였다. 또한 그 과정에서 겪는 혼란과 어려움에 대해 밝히고 논의하였다.

## 2) 선행연구

인권이 광범위한 개념이기 때문에, 경영학, 법학, 교육학 등 다양한 학문분야에서 연구가 이루어지고 있었다. 사회복지와 관련해서는 일부 대상별 예컨대, 소수자, 아동, 빈곤, 여성장애인의 모성권 등을 주제로 하는 연구 등이 있으나, 사회복지실천과 인권관점을 연계한 연구, 특히 장애인거주시설의 사회복지실천 경험과 관련된 연구들은 찾을 수가 없었다. 이에 본 연구는 제한적이지만, 장애인 인권과 관련된 연구들을 중심으로 선행연구 결과를 정리하고자 한다.

장애인 인권과 관련된 선행 연구들은 인권 침해 실태에 관한 연구(남구현 외, 2005; Edwin et al., 2007), 법적·제도적 측면에서 장애인의 권리 보장에 관한 논의(Damon and Ruth, 2000; Ellis, 2005; 김진우, 2008), 사회복지실천 및 장애인 인권 규정에 대한 연구(Ife and Fiske, 2006; 김미옥 외, 2008; Geraldine, 2008; Kim, 2010), 인권교육프로그램에 대한 연구(김미옥 외, 2006) 등으로 구분할 수 있다. 이 외에 권리중심접근(right-based approach)이 욕구중심접근과의 차이점을 다룬 연구(Drewett, 1999; Ife, 2006; Healy, 2008), 권리의 개념을 강조할 때 상대적으로 나타날 수 있는 현실적 어려움을

제시한 연구들이 있다(Handley, 2000).

지적장애인, 특히 그 중에서도 생활시설에 거주하는 장애인들에 대한 인권 실태에 관한 문제와 우려는 꾸준히 제기되어 왔다. 남구현 외(2005)는 시설<sup>3)</sup> 생활인<sup>4)</sup>과의 직접면접 조사를 통해 이들에게 이루어지는 강제적 행위, 신체 및 성폭력, 감금 행위의 부당성과 심각성을 지적하였다. 조한진 외(2006)도 지역사회 거주 지적장애인의 인권침해 사례 180건을 분석한 결과, 이들이 임금착취나 명의 도용, 폭력 등 재산권, 신체자유권, 지역사회 거주 권리 등에서 심각한 침해를 받고 있음을 보고하였다. 이밖에도 국가인권위원회에서는 2007년 10월에 중증 지적장애인을 지속적으로 병실에 강박시킨 행위 등 시설 및 처우와 관련된 인권침해 사안을, 2008년 12월에 장애인 수용자 과밀 문제에 대한 개선 권고 등의 사례들을 계속적으로 논의·중재해 나가고 있다.

하지만 장애인 인권 영역 중에서도 지적장애인에 대한 인권 정책과 관심은 가장 미비한 영역으로 남아 있다. 이에 대해 김진우(2008)는 우리나라에서 장애인차별금지법이 갖는 제도적 의미에도 불구하고, 그것이 지적장애인에게 구체적으로 적용되기 어려우므로 이를 보완하기 위한 노력이 필요함을 지적하고 있다. 즉, 사회적 통념이 부정적이고 실제 의사소통을 통해 자신의 목소리를 내는 데 어려움이 많은 지적장애인은 자신의 권리를 인식하고 침해 사안에 대해 스스로 목소리를 내는 데 취약하다는 것이다. 따라서 우선적으로 지적장애인에 대한 사회적 지원을 통하여 스스로 의사를 결정하고 자립해 나갈 수 있는 능동적 주체로 인식하는 것이 필요하며, 정보접근권을 통해 장애인의 참여를 높이는 제도적 보완이 필요함을 강조하고 있다.

장애인 거주 시설의 인권문제와 사회복지실천방안과의 연계성을 논의한 연구로는 김미옥 외(2008), 김용득·박숙경(2008), Kim(2010)의 연구가 있다. 김미옥 외(2008)는 장애인 거주시설에 있는 장애인 당사자와 종사자를 대상으로 이들이 경험적으로 가장 중요하게 생각하고 있는 인권의 유형이 무엇인지를 조사하였는데, 사회복지사를 포함한 종사자들과 당사자 모두 '자기결정권'과 '사생활 보호권'을 주요 인권 유형으로 대답하였다. 이는 의사소통에 어려움이 있는 지적장애인의 인권 관련 주요 욕구가 참여와 결정을 통한 자립적 생활 영위라는 것을 확인해 준 것이다. 이러한 '자기결정'과 '독립성'의 중요성은 김용득과 박숙경(2008)의 연구에서도 확인된다. 이들은 거주시설, 그룹홈, 자립홈에 각각 거주하는 장애인들의 자기결정 경험을 탐색한 결과, 거주시설에서 그룹홈, 자립홈으로 갈수록 장애인의 자기결정 범위가 높아졌으며, 자기결정의 향상이 이들의 삶에 큰 의미를 갖는다고 하였다. 이러한 연구 결과는 지적장애를 가진 이용자가 침해방지와 구제 등의 소극적 권리 뿐 아니라 보다 적극적 참여를 통한 자기실현, 즉 적극적 권리 실현을 원하고 있음을 보여주는 것이다. 이와 관련하여, Kim(2010)은 2006년 UN장애인권리협약은 사회복지에서 권리기반 패러다임(rights-based paradigm)을 촉진하는 것으로, 장애인의 완전한 시민권(citizenship) 획득을 위한 사회복지실천이 중요함을 강조하고 있다. 따라서 사회복지실천에서도 장애인권리협약 개념에 담긴 패러다임을 실천적으로 전환시키기 위한 노력의 필요성이 강조된다. 구체적으로는, 장애인이 보호적, 수동적, 배제적, 주변적 위치로부터 참여적, 적극적, 통합 및 역량강화(empowerment), 주류적 위치로 이행하는 데 사회복지사가 적극적인 교량적

3) 미신고시설에서 신고시설로 전환했거나 전환 중인 시설

4) 응답자 235명 중 약 85명은 의사소통 장애를 가진 지적장애인이다.

역할과 책임을 수행해야 함을 강조하는 것이다.

한편, Drewett(1999)는 장애분야에서 권리의 강조가 뚜렷해짐을 보고하면서, 욕구는 권리와 비교하여 상대적 개념이고, 전문가에 의해 정의되는 것임을 비판하면서 권리기반접근이 사회복지서비스에서 갖는 강점을 강조하고 있다. 즉, 복지는 기본적으로 삶의 질과 관련되어 있기 때문에 욕구에 기준한 최저선을 기준으로 해서는 안되며, 인간으로서의 고유성에 근거한 권리에 기초해야 한다는 것이다. 다른 근거로, 권리의 강조는 예컨대 교육권의 강조는 장기적으로 사회경제적인 측면에서 투자로 간주할 수 있으며, 권리중심접근은 그것이 개인의 욕구가 아닌 권리이기 때문에 사회적 낙인을 유발하지 않는다고 본다. 동시에 Drewett(1999)는 권리를 연구하는 이론가와 욕구에 기반한 권리를 구현하고자 하는 정치가나 실천가 사이의 갭이 큼을 문제로 지적하면서 장애분야에서 다수는 욕구-권리의 이분화를 제기하지만, 이들은 상당수 공통점을 가지고 있음을 제시하고 있다. 이와 관련하여 Handley(2000)는 장애인의 권리에 의하여 귀속된 욕구(ascribed-need)와 자기정의욕구(self-defined need)를 비교하면서 권리의 강조가 귀속된 욕구를 유발할 수 있고, 이는 재정 증가 및 실천적 효율성을 약화시킬 수 있는 가능성이 있음을 지적한다. 이 연구들은 영국의 장애인복지운동과 정책을 기초로 하여 권리중심접근의 욕구와의 차별성 및 한계 등을 제시하고 있다. 그러나 이 연구들 역시 정치나 장애인운동의 거시적 맥락 안에서 권리중심접근을 다루고 있어서, 미시적 차원의 권리중심접근이 갖는 특성이나 어려움 등은 연구되지 못한 제한점이 있다.

이에 본 연구는 미시적 차원의 실천현장에서 이루어지는 인권관점에 기초한 사회복지실천 활동에 대해 연구하고자 한 것이다. 이를 통해 한국의 실천 현장에서 인권관점에 기초한 사회복지실천 활동은 어떻게 이해되고 있으며, 어떻게 구현시키고 있는지를 심층적으로 살펴보고자 하였다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구참여자

본 연구는 장애인거주시설 중 대표적인 인권관련활동을 하는 기관으로 추천받은 A기관을 중심으로 질적 사례연구방법을 적용하여 수행되었다. 우선, A기관을 선정하기까지 다양한 경로를 활용하여 추천을 의뢰받았다. 장애인거주시설 관련 협회에 본 연구의 취지와 목적을 설명하고 인권관점에 기초한 사회복지실천 활동을 가장 많이 하면서도 잘 하는 기관을 추천해달라고 요청하였고, 이 외에 장애 관련연구를 주로 하는 교수 2명, 현장전문가 3명에게 동일한 추천을 부탁하였다. 대부분이 1~2개 기관을 언급하였으나, 그 중 모든 추천자들이 공통적으로 연구를 통한 탐색에 의미를 부여한 A기관을 최종적으로 선정하였다. 이 외에도 이 기관이 국내 최초로 장애인 거주시설 중 기관 자체의 인권규정을 만들었던 점, 국가인권위원회의 인권활동에 지속적으로 참여하고 있는 점, 기관장의 인권관점에 기초한 사회복지실천에 대한 높은 의지 등이 동시에 고려되어 최종 연구기관으로 선정하게 되었다.

연구는 기관장을 인터뷰하는 것으로부터 시작되었다. 이 과정에서 본 연구의 취지와 목적 등을 미리 설명하였다. 이를 통해 정기적으로 기관을 방문하여 인터뷰 및 관련서류, 회의 참석 등을 할 수 있음을 약속받았고, 본 연구수행과정을 돕는 사회복지사를 1명 지정하여 전체적인 스케줄을 조정해주고 연계해주는 도움을 받을 수 있었다. 각각의 심층인터뷰를 마무리하면서, 다음번에 누구를 인터뷰하면 이 주제에 관해 가장 잘 이야기해 줄 수 있는지 또는 가장 반대되는 의견을 이야기해줄 수 있는지를 확인하였고, 이후 면담 일정에 반영하였다. 이 과정에서 장애인인권보장위원장이 추천되었고, 이후에는 이와 반대되는 입장에 선, 즉 장애인과 직원의 갈등 상황이 발생했을 때 직원의 인권을 고려해 줄 수 있는 사람으로서 직원인권보장위원장이 추천되었다. 또한 사회복지사와의 인터뷰 후에는 이 주제에 가장 잘 알고 사람으로서 현재 지적장애인들과 함께 생활하고 있는 생활재활교사가 추천되었다. 그런데 당시 이 기관에 생활재활교사의 장애인에 대한 인권침해 사건이 발생하여 민감한 분위기가 있었기 때문에 생활재활교사들은 개별적인 인터뷰보다는 집단 인터뷰를 원하였고, 그 의견을 반영하여 포커스그룹인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 참여자는 10년 경력, 5년 경력, 다른 기관과 본 기관을 동시에 경험한 참여자 등으로 다양하게 구성되었다.

이외에도, 인권관점에 기초한 사회복지실천 활동과 관련된 서류들, 회의기록들, 기관의 홍보자료 등도 참고하였다. 또한 연구과정에서 인권침해사례가 발생하여 장애인인권보장위원회의 회의에 연구진이 참석하였으며, 그간의 경과와 관련 회의록을 참고하기도 하였다. 또한 연구주제 및 거주시설의 특성상 물리적 환경 등도 중요한 이슈가 되는 만큼 시설의 주거공간과 그 시설에서 운영하는 그룹홈 등도 함께 살펴봄으로써, 인권실천과 관련된 거주시설 전반에 관한 이해를 높이하고자 하였다.

## 2) 자료수집 및 분석

본 연구는 질적연구방법 중에서도 본 연구주제를 보다 심층적으로 관찰하고 분석하는데 적절하다고 판단되는 사례연구방법을 활용하였다. 사례연구방법의 목적은 일반화가 아니라 특수화(particularization)로서(홍용희·노경주·심중희 역, 2000), 연구할 만한 가치가 있는 사례는 그 사례에 어떤 일이 일어나고 있는지 혹은 왜 일어나고 있는지를 알아야 할 필요가 있는 것으로 간주된다(고미영, 2009). 따라서 본 연구는 대표적인 인권관련활동을 하는 기관으로 추천받은 A기관의 '인권관점에 기초한 사회복지실천'을 사례로 상정하고, 질적 사례연구방법을 적용하였다. 이 연구방법은 하나의 현상에 대해 다양한 자료의 출처를 활용하는 삼각화(triangulation) 방법을 통해 자료를 수집·분석함으로써 현상을 보다 깊이 이해하도록 하는 장점이 있다. 본 연구는 이러한 사례연구 방법의 특성을 충분히 활용하고자 자료수집 및 분석과정에서 적극적으로 삼각화방법을 지향하였다. 구체적으로 연구자 삼각측정<sup>5)</sup>, 자료 출처의 삼각측정<sup>6)</sup>, 방법론적 삼각측정<sup>7)</sup>을 통해 연구의 신뢰도를 높이려고

5) 연구자 삼각측정을 위해 본 연구는 연구수행 과정에서 공동연구자, 시설의 사회복지사와 지속적으로 의견을 교환하였다.

6) 자료 출처의 삼각측정을 위해 이용자, 기관장, 생활재활교사, 사회복지사, 장애인인권보장위원장, 직원복지위원장 등 각기 다른 위치에서 일하고 있는 사람들을 추천받고 인터뷰하였으며, 현상을 다각



노력하였다. 따라서 자료수집은 인권보장위원회 참여관찰, 포커스그룹인터뷰(생활재활교사), 개별인터뷰(기관장, 사회복지사, 인권위원회 및 직원복지위원회 위원장), 인권보장위원회 활동 내역자료 문서 분석, 인권보장관련 규정, 회의록, 인권관련 교육 및 팸플릿 자료 등 다양한 방법이 활용되어졌다.

자료 수집 기간은 2009년 9월에서 12월까지였다. 인터뷰는 본 연구진 2인이 직접 비구조화된 개방 질문을 통해 1~2시간 정도 인터뷰를 실시하였으며, 1주당 1~2회의 정기적인 기관방문을 통해 자료를 수집하였다. 자료수집 과정은 고정적이지 않고, 매 인터뷰마다 연구진과 기관 담당자와의 조정회의 후 다음 인터뷰 및 취합자료 등을 조정해 나가는 유연한 접근방법을 활용하였다. 특히 사례연구방법에서 자료의 깊이와 현상의 충분한 이해를 위해서는 단순한 삼각화가 아닌 연구과정 자체의 유연성, 그 안에서의 다양한 삼각화 시도가 매우 중요하다. 따라서 본 연구진은 연구의 엄격성과 자료의 충분성 확보를 위해 무엇을 어떻게 삼각화할 것인가를 연구과정 내내 순환적으로 고찰하면서 연구를 진행하였다.

인터뷰 방법은 연구참여자가 하고 싶은 이야기를 충분히 하도록 시간을 제한하지 않았으며, 인터뷰에서의 질문은 공식적이고 순서적이라기보다는 면접상황에 따라 유연하게 자신들의 경험 및 생각에 대해 이야기하도록 하였다. 이 과정에서 본 연구의 주제와 부합하는 내용에 대해서는 연구자가 보다 상세하게 질문하였고 주진행연구자 이외에 공동연구자가 보조 진행자로 참여하여 보다 정확한 인터뷰가 될 수 있도록 하였다. 인터뷰 장소는 참여자와 인터뷰 내용의 비밀이 보장될 수 있는 곳으로 편안한 환경 제공이 가능한 장소를 원칙으로 선택하였다. 주로 기관 회의실, 그룹홈 등 연구참여자가 편하게 참여할 수 있는 장소에서 이루어졌다.

자료 분석은 인터뷰 자료의 녹취록 내용을 반복적으로 읽어나가는 줄 단위 분석을 통해 관련 주제 별로 범주화 시켜 내용을 심층적으로 이해하는 내용분석을 실시하였다. 또한 구체적인 상황별 이해의 촉진을 위해 인터뷰 내용을 가능한 인용에 충실히 보고하고자 하였다. 또한 본 연구결과분석의 엄격성 확보를 위해 본 연구결과를 장애인거주시설관련자에게 발표하는 기회를 가졌고, 이 때 피드백을 반영하여 최종 연구결과를 구성하였다. 이 외에도 연구진간의 동료확인을 통해 분석의 정확성을 기하고자 노력하였다. 최종적으로 연구 결과 제시에서 인터뷰 진행의 특성과 사례연구의 맥락을 드러내기 위하여 기관장, 생활재활교사, 인권위원장, 직원복지위원장 등의 직함이나 특성을 밝혀주는 것을 고려하였으나, 특정 기관을 중심으로 진행된 연구라서 익명성 보장이 어려웠기 때문에 일반적인 참여자로 통일하여 제시하였다.

#### 4. 연구결과 분석

본 연구에서는 질적 사례연구를 통한 연구결과의 분석을 크게 세 가지로 제시하였다. 첫 번째는 본 기관이 인권관점에 기초한 사회복지실천을 어떻게 구축해 왔는지를 조직차원에서 제시하였고, 두 번

적으로 조명하려고 노력하였다.

7) 방법론적 삼각측정을 위해 참여관찰, 면접, 문서 검토 등의 다양한 방법을 사용하였다.

제는 종사자들의 시각에 의한 실천경험을 주제 분석을 통해 제시하였다. 세 번째로 인권관점에 기초한 사회복지실천의 성과와 딜레마를 분석하였다.

### 1) 조직 차원에서의 '인권관점에 기초한 사회복지실천' 경험

:장애인인권보장 규정 제정 및 장애인인권보장위원회 활동을 중심으로

연구자들은 본 기관의 인권 규정 제정과 적용 및 수정이 '인권관점에 기초한 사회복지실천'의 주요한 측면이라고 생각하였다. 특히 선언적 권리규정인 장애인 권리를 기관의 자발적 활동에 의해 실천 현장에 적용가능한 인권규정으로 만들어 낸 것이 의미가 있다. 또한 그것을 실천·적용하면서 계속 평가하고 보완해 나간 점은 이념적인 권리와 현장의 실천을 병합하려는 의미 있는 노력으로 볼 수 있다. 이러한 이유에서 본 기관의 조직적 측면의 발전과 적용을 장애인인권보장규정과 위원회의 수립 및 활동내용을 중심으로 구체적으로 제시하였다.

#### (1) 왜 인권관점으로 들여다보기 시작하였는가?

이 기관에서 인권관점을 강조하게 된 계기는 작은 질문이 그 시작이었다. 사회복지실천현장에 있으면서 "장애인의 삶에 도움이 되는 것, 필요한 것이 무엇일까? 무엇을 해야 하는가?"에 대한 질문이 그것이었다. 그 이전에도 장애인의 권리를 생각하지 않은 것은 아니었지만, 작은 물음을 해결하고자 하는 과정에서 장애인의 권리를 새롭게 조명하고 인권관점을 적용하면서 인권보장실천의 체계를 갖추어 나가게 되었다.

기관장은 2001년경부터의 고민해결을 위한 노력들, 즉 지적장애인의 취업 과정에서 자립을 지원하기 위한 노력들이 인권관점에 기초한 사회복지실천으로 발전했다고 회고하였다. 취업한 장애인의 식사, 수면 등과 관련된 일상생활형태가 시설에 머물고 있는 장애인들과 달랐기 때문에, 일찍 출근하고 늦게 돌아오는 그들에게 맞출 수 있는 보다 개별적인 공간의 필요성이 제기되었다. 이러한 필요성은 그룹홈의 필요성과 확보로 발전되었다. 또한 장애인이 취업을 통해 월급을 받기 시작하면서, 그 돈을 누가 관리하고 어떻게 사용하는 것이 적절한가에 대한 문제가 제기되었다. 취업 장애인의 재산권 보장을 위한 시설의 역할에 대한 고민이 생기면서, 본 기관에서는 이왕이면 제대로 공부해서 전반적인 장애인의 권리 보장 측면을 다루어 나가자고 생각했고, 이를 위해 외부 변호사와 협조 관계를 유지하면서 인권보장방안 개발팀을 구성하게 되었다. 즉, 지적장애인과 거주시설의 한계 속에서 장애인의 권리와 삶의 질 증진을 위한 제반환경을 갖추려는 노력이 조직차원에서의 인권관점에 기초한 사회복지실천으로 확대되고, 전개되었다.

#### (2) 인권관점은 어떻게 실천으로 적용되고 전개되었나?

2001년부터 시작된 고민들은 2003년경 TFT팀, 즉, 장애인인권보장방안 개발팀 구성으로 조직화되

었다. 팀은 기관장의 전폭적인 지지 아래 6명의 자원자로 구성되었다. 이들은 지적장애 및 공동생활시설의 특성으로 인하여 제한될 수 있는 장애인들의 권리 증진을 위한 노력이 필요하다는 데 의견을 모았다. 종사자들은 거주시설 장애인이 대부분 무연고 및 국민기초생활수급권자들이기 때문에 사적 권리 보장에 어려움을 가질 수 있으며, 특히 지적장애인이므로 자기 권리의 인식과 주장에 어려움을 겪는다는 것을 경험을 통해 알고 있었기 때문이다.

“2001년부터 이런 것들(인권보장규정을 만드는 것)의 필요성을 느꼈는데 무임으로 변호사를 선임하려고 찾던 게 2년이 걸렸죠. 그러다가 기회가 왔고 5개월 동안 1주일에 한 번 변호사 분께서 오셨어요. 한 기관에서 파견이 나왔죠. 그것을 시작으로 (인권보장개발팀원들과 함께) 5개월 동안 공부하면서 19번 만난 것 같아요. 담당팀을 구성했죠.” (종사자 8)

2004년부터 개발팀 구성원과 인권전문변호사가 매주 만나면서, 장애인 권리에 관한 협정과 조약, 선언문 등을 공부하였고, 기관 현황에 대한 실제 조사와 쟁점에 대한 토론이 병행되었다. 이를 통해 기관 자체적인 인권보장규정에 대한 전체적인 틀을 만들어 나가기 시작하였다. 추상적인 권리의 개념은 현장에서 실제 적용 가능한 규정으로 재탄생되고 다듬어졌다. 먼저, 유엔인권규약의 틀을 따라 규정의 범주를 설계하였다. 주거·종교는 물론 성생활에 이르기까지 거주 시설의 장애인이 보장받아야 할 ‘자유권’과 노동·참정·정보접근권 등 사회생활에서 누려야 할 ‘사회권’의 영역이 전반적으로 포함되었다. 동시에 다른 기관들의 인권 침해 사례를 수집하는 한편, 해당 기관에서 영역별로 인권실태 조사가 직접 이루어졌다.

“주거생활(영역)이 있다고 그러면, ‘어, 내가 주거생활 할 게’ 뭐 이렇게, 나는 개입을 좀 할게, 직접 가서 그 담당자들이 생활재활부서에 가서 ‘장애인 개인물품은 뭐가 있어요?’, ‘어디까지 (장애인이) 공용으로 쓰고, 어디까지 개인이 써요?’ 물어보고, 그래서 그걸 취합했어요, 그래서 이제 큰 거는 ‘이런 규정에 목적을 넣고 영역을 넣자, 그리고 기관의 역할과 직원의 역할을 넣어주자’라고 큰 카테고리 잡고, 내부적인 거는 위원들이 다 만들었어요.” (종사자 4)

본 기관에서 시작된 고민은 약 2년간의 태스크포스팀(TFT)의 활동을 거쳐, 2005년 이 기관 자체의 장애인인권보장 규정 제정으로 결실을 맺었다. 이들의 노력은 추상적인 인권선언에 그친 것이 아니라, 그것을 현장에서 녹여내어 거주 시설에서 간과하기 쉬운 ‘생활 인권’을 구체적으로 도출했다는 데 그 의의가 있었다.

#### ① 장애인인권보장 규정 제정에 의한 실천적 권리 기준 마련

장애인인권보장 규정의 전체적인 틀은, 인권침해 유형이 나타날 수 있는 영역 중심으로, 장애인의 개인적 권리와 사회적 권리보장 범주 아래 구성되었다. 장애인의 개인적 권리 범주 아래는 자기관리 및 위생 보장, 개인물품 관리 보장, 주거생활(주거환경 및 공간배치) 보장, 종교생활 보장, 성생활 보장, 식생활 보장, 프로그램의 참여 보장, 신체적·정신적 폭력 방지 등으로 포함되었고, 사회적 권리

범주 아래는 직업생활 및 노동기회 부여, 교육 및 학습 보장, 공공서비스 수급 보장, 선거 및 참정 보장, 정보이용 및 접근 보장, 사회생활(대인관계 등) 등이 유형이 포함되었다.

이러한 규정에는 장애인의 권리 보장을 위한 의지가 반영되어 있다. 몇 가지 예를 들면, 거주 장애인의 획일적인 의복 착용과 머리 모양에 문제를 제기하면서, 의류회사 등에서 기부 받은 똑같은 옷을 한꺼번에 지급하지 않는 규정을 명문화시켰고, 시설거주 장애인의 10분의 1 이상이 같은 옷을 입지 못한다는 조항을 두었다(기관인권규정 10조 4항). 또한 머리를 깎을 때도 1차적으로 외부 시설을 이용하도록 하여 개성과 자율성을 살리도록 조치하였다(기관 인권규정 10조 5항). 장애인의 목욕 장면이 타인에게 노출되지 않아야 하며(기관 인권규정 10조 8항), 성생활 보장을 위해 사적 공간을 확보하도록 최대한 노력해야 한다는 규정도 만들어졌다(기관 인권규정 26,27,28조<sup>8)</sup>). 또한 격리 조치 등 신체적 제약이 필요한 경우에는 반드시 의료진의 처방이 있어야 함을 명시하여 이러한 조치가 개별적 판단에 의해 남용되지 않도록 명문화하였다. 또한 A기관은 기독교 정신을 바탕으로 운영되고 있었는데, 장애인 입소 전 이를 반드시 공지하며, 종교가 다르더라도 기관의 종교를 강요하지 않도록 명문화하였다(기관 인권규정 22,23,24조). 이밖에 정보 매체에 대한 자유로운 접근(기관 인권규정 66,67,68조), 선거 교육(기관 인권규정 62,63,64) 등 장애인의 개인적·사회권 권리 보장을 위해 시설에서 적용할 수 있는 구체적인 조항들을 명시하였다.

이렇게 실천 현장에서 인권보장규정이 제정될 수 있었던 것은 필요성에 대한 고민이 생각에 그치지 않고 기관 상황에 맞는 적정 기준들로 명문화되기까지 종사자들의 지속적이고 자발적인 노력이 있었기 때문이다. 이러한 '자발적 조직화'와 '공식적인 문서화'를 통한 제도적 장치 마련은 인권보장활동의 지속에도 든든한 토대가 되었다. 또한 이 과정에서 이루어진 종사자간의 의사소통과 노력들은 참여한 종사자의 인권 지식과 감수성을 증가시켰으며, 이는 인권관점에 기초한 사회복지실천 정착에 중요한 배경으로 작용하였다.

“조직화하려고 했던 거 문서화 했다는 게 중요한 거 같아요. 사람의 정서나 생각 이런 것들은 바뀔 수 있잖아요. 그런 것을 문서화하면 계속 가지고 갈 수 있잖아요. (그 속에서) 인권에 대해서 계속 이야기하고 실천하려고 했던 노력들이 좋았다고 생각이 들어요.” (종사자 3)

## ② 장애인인권보장위원회 구성과 활동에 따른 지속성 확보

장애인인권보장 규정에는 장애인인권보장위원회의 활동이 명시되어 있다. 본 기관에서는 시설장 아래, 전반적인 운영위원회와 함께, 총6개의 위원회<sup>9)</sup>가 있다. 그리고 외부 인사와 직원, 장애인 당사자

8) 기관 인권규정을 보면, 한 범주안에서 '권리보장영역', '기관역할', '직원역할'을 나누어 규정을 명문화하고 있다. 따라서 권리적 개념은 기관에서의 실천활동과 연결되어 생활인권으로 적용이 가능해진다. 예를 들어, 성생활 영역의 관련 예규는 제 26, 27, 28조인데, 제26조는 '권리보장영역'으로 장애인 성생활 보장을 위한 최소 영역을 명시하고 있으며, 제27조는 이에 대한 '기관의 역할'을, 제28조는 이에 대한 '직원의 역할'을 각각의 '항'과 '호'로 구체화하여 명문화하고 있다. 또한 몇몇 권리 영역에서는 권리보장의 제한 범위, 제한범위의 절차 등을 구체적으로 명시함으로써 현실적용가능성을 고려하고 있었다.

9) 인사위원회, 과학경영위원회, 장애인통합서비스위원회, 장애인인권보장위원회, 직원복지위원회, 지역

로 구성된 장애인인권보장위원회 소속 위원들은 정기적인 모임과 회의를 가지며, 거주 시설 안에서의 장애인 인권증진과 인권침해 예방을 위해 노력하고 있다.<sup>10)</sup> 인권보장규정에 의거한 장애인인권보장위원회 존립과 활동은 인권보장을 위한 다양한 활동들을 개인적 측면이 아닌 조직적 측면에서 체계적으로 전개시켜나갈 수 있게 하는 중요한 토대로 기능한다. 인권보장위원회의 활동은 인권침해 사실 조사 및 처리, 장애인인권교육 및 직원교육, 장애인인권보장규정 및 위원회 운영세칙 정비, 홍보 활동 및 인식개선 사업 등으로 구분되었다(2008년 기관 회의록 자료)

“인권보장 위원회를 안에 두어서 위원회를 두니깐 그 위배 사실이 발견되지 않아도 늘상 해야 되는 업무가 있어요. 배상권 조사, 인권상황조사, 홍보 이런 것들이 연례사업들로 있는 거예요.” (종사자 8)

본 연구진이 장애인인권보장위원회 정기회의를 참관했을 때에도 인권 상황 조사에 대한 중간점검이 진행 중이었다. 조사 내용은 위원들의 제의에 따라 달라지는데, 당시내용은 “기관 예산이 실제 장애인의 욕구에 맞게 잘 집행되고 있는가?”에 대한 것이었다. 즉, 식사비용으로 산정된 예산이 실제적으로 장애인의 욕구를 충분히 만족시키고 있는지, 조정이 필요한 지 등을 점검하고 논의하였다. 그러나 어떤 안전에 대해서는 위원들 간에도 시각 차이가 나타났다. 그런데 위원들은 인권관점에 기초한 사회복지실천에서 중요한 것은, 같게 바라보는 것이 아니라, 이렇게 다른 각자의 생각을 충분히 드러내는 것이라고 믿고 있었다. 서로 의견이 충돌하는 지점을 자꾸 드러내고 상호 의견을 교환하면서 인권에 관한 관점을 재정립해나가는 것이 중요하다고 생각하고 있었다. 이들은 이러한 소통을 위원들만 이 아니라 기관 전체에 확산시켜 나가는 것이 꼭 필요하다고 믿었고 또 노력하였다.

“공론만 해요 정답이 없어요. 상황해요. 근데 많은걸 봐야 되니까 뒤져서 끄집어내서 같이 토론해서 차고 나가야 될 그런 부분들이 중요한 거 같아요”(장애인인권보장위원회 회의 내용 중)

장애인인권보장위원회의 회의는 이밖에도 인권침해 사안이 발생했을 때 긴급 소집된다. 인권침해 사안 발생 후 피해자 또는 목격자가 제보 접수를 하면, 인권보장위원회 회의를 시작으로 조사가 시작된다. 조사는 인권보장위원회 위원 두 명이 팀을 이루어 실시하게 된다. 가능한 경력자와 신입직원을 한 팀으로 하여 경험 축적의 기회가 되도록 하며, 조사위원들이 피해자, 가해자, 관련자, 목격자 등을 개별적으로 면담하면서 중립적 입장에서 다각적인 조사를 실시한다. 조사 후 여러 번의 회의를 통해 인권보장위원회 이름으로 부서 및 관련자에 대한 권고안을 작성하게 된다. 만약 뚜렷하게 침해 사실이 드러났다면, 인권보장위원회의 이름으로 규정을 근거로 하여 ‘징계의 필요성’에 대해 권고하게 된다. 그러나 최종적인 결정은 기관인사위원회의 회의를 통해 내려진다. 즉, 경징계, 중징계 등의 구체적인 여부와 훈방 조치, 사면, 해임 등이 인사위원회를 통해 결정되는 것이다.

사회복지위원회가 그것이다.

10) 장애인 인권보장위원은 장애인 이용자(그룹홈 대표, 재활사업부 대표 등), 부모회(부모회장 당연직), 자원봉사자, 종사자로 구성되어 있다. 그동안 장애인 이용자를 위원으로 참여시키지 못했던 것에 대한 문제제기에 따라 2009년부터 장애인 이용자가 참여하고 있다고 한다. 그러나 정기 모임에서 이용자, 부모, 자원봉사자의 참여는 저조한 편이라고 한다.

본 기관에서 인권침해 사안은 매우 드물게 발생하지만, 연구수행 과정 중 인권침해로 제보된 사건이 있어 조사가 진행 중인 상태였다. 장애인이 종사자의 목을 조른 행동에 대해 종사자가 폭력적으로 반응한 것이 문제가 되었다. 이에 대해 인권보장위원회 위원들은 '종사자의 심정은 이해하지만 전문가이므로 더 참아야 했다'고 평하면서도, '남의 일'이 아닌 종사자 누구라도 당면할 수 있는 문제임에 공감하였다. 즉, 시설에서 거주 장애인의 폭력 행위 문제 발생시에는 종사자도 안전의 위협을 느낄 수 있어 이성적으로만 대처하기 어려운 경우도 있을 수 있다는 것이다. 이러한 사안이 발생했을 때, 인권보장위원회 위원들은 동료가 아닌 조사자와 피조사자의 신분으로 서로 만나야 하기 때문에 부담이 많다고 하였다. 장애인의 권리 보장을 위해, 종사자 중 누군가는 이 일을 해야 하지만 동료와 대립각에서 하는 것이 무척 힘든 일로 경험된다는 것이다. 이러한 사안 발생은, 인권보장위원회의 위원들을 동료들 사이에서 조사자 또는 징계자로 은연 중 분리시키는 결과로 나타나기도 한다. 이 때문에 위원들은 이러한 경계를 없애기 위해 노력하고 있었다. 그러나 연구진행과정에서 동료직원들 간에도 위원회 소속 여부에 따라 서로 보이지 않는 경계가 존재함을 느낄 수 있었다.

장애인 인권보장위원회에서는 인권감수성 향상을 목적으로 한 인권교육도 계속하고 있었다. 장애인 이용자에 대한 인권 교육은 대개 '장애인차별금지법'에 나와 있는 '장애인의 권리'에 대해 알려주는 교육으로 이루어졌다. 능력이 좋은 장애인일수록 그룹홈 등으로 나가서 생활하게 되므로, 시설에 거주하는 지적장애인은 이해 및 의사소통 능력에 더 많은 어려움을 갖고 있었다. 따라서 이들의 이해를 돕기 위해, 언어에만 의존하지 않고, 가능한 다양한 시청각 자료를 이용하였으며 반복적인 설명을 통해 장애인의 권리를 스스로 인식하도록 하는 데 초점을 두었다. 인권이 추상적인 개념이기 때문에 다양한 그림 자료와 구체적인 권리 조항을 통한 '장애인의 권리'교육이 이루어졌다. 예를 들어, 식사와 관련해서는 음식 사진을 칼라로 스캔하여, 장애인이 네 가지 반찬으로 구성된 식사를 하고 있으며 원하는 것을 선택할 수 있다는 것을 설명하였다. 또한 기관과 사회생활에서 권리를 보장받지 못했을 때의 대처방법과 장애인인권보장위원회의 활동과 이용절차에 관한 설명도 이루어졌다.

“장애인들은 잘 몰라요. 인권이라는 얘기를.. 물어서, 당신은 이러한 권리가 있습니다. 이런 걸 요구할 수 있습니다. 이런 걸 위주로 교육 했어요(중략). 그리고 어려움이 있으면 우리 기관에 인권위원회가 있으니까 언제든지 얘기하도록...”(종사자4)

“나는 나의 물건을 선택할 권리가 있다.

나는 내가 원하는 종교를 가지며 활동할 권리가 있다.

나는 성적 욕구를 존중받을 권리가 있다.

나는 영양 있고 맛있는 음식을 선택하고 먹을 권리가 있다(중략).”(기관내 인권교육 자료)

또한 종사자에 대한 교육은 경력 직원과 신규 직원에 따라 다르게 교육이 진행되었으며, 공익근무요원, 봉사자를 대상으로 한 인권 교육도 필수적으로 이루어졌다. 이 밖에도 장애인인권보장위원회에서는 기관의 인권문화 조성을 위해 인권감수성 증진을 위한 활동도 실시하였다. 다양한 방법들을 통해 인권을 생활의 일부로 느끼도록 만들어 나가는 것이다. 인권보장위원회에서는 개별 인권침해 사례

에 대한 개입에 치우치지 않고 조직문화 자체를 인권을 강조하는 문화적 토양으로 체질개선시킴으로써 인권관점에 기초한 사회복지실천 정착과 인권침해 예방을 실현하고자 하였다.

“(인권에 대해) 주입하는 것 보다, 스며들게 하자 그랬어요. 작년에 (인권문구로) 도배를 했어요. 그러니까 인권 문구로 열쇠고리 나눠주고, 볼펜에 문구 새겨서 주고, 인권 홍보하고, 플랜카드도 붙이고... 그러니까 어쨌든, 인권 인권 인권 인권... 그냥 스며들게 했었어요. 식당 식탁에도 막 이렇게, 코팅 해가지고 ‘인권은 뭐다’ 뭐 이렇게 해서 냈었거든요.” (종사자 4)

하지만 인권위원회의 노력에도, 종사자들 사이에서 인권위원회에 대한 평가는 엇갈린다. 견제체계의 기능은 인정받고 있지만, 소수 위원들만의 활동으로 분리되고 있고, 여전히 종사자에게 초점을 두고 있다는 점이 극복해야 할 과제로 지적되었다.

“인권위원회에서 ‘인권은 00이다.’ 메모지를 만들어서 식탁에 하나씩 냈었어요. 조금 아쉬웠던 것은 제가 느끼기에는 전체에 확산되었다기보다는 인권위원회가 열심히 한 활동이었던 것 같아요.” (종사자 3)

“출발선에 있다고 생각해요. 직원들 위주로 공고가 많아요. 물론 직원들이 알아야 한다는 거 알지만 (장애인)친구들이 과연 위원회에 몇 번 참석했고 그것에 대해서 얼마나 인식했나 그런 부분들이 미흡한 게 있고 선생님들 행위가 많아요.” (종사자 7)

## 2) 개인(종사자)차원에서의 ‘인권관점에 기초한 사회복지실천’ 경험

종사자들의 인권관점에 기초한 사회복지실천의 경험은 “나와 너는 똑같은 권리를 가진 사람임을 떠올리며 실천함”, “시설의 틀을 넘어서 개별성과 선택권을 존중함”, “인권관점에 부합하는 쪽으로 모든 것들을 변화시켜 나감”으로 분석되었다.

### .나와 너는 똑같은 권리를 가진 사람임을 떠올리며 실천함

종사자들은 인권에 관한 질문에 다소 난감해 하면서도, “사람이 누려야 할 당연한 권리”로 인식하였고, “내가 누리고 싶은 권리를 다른 사람에게도 보장해 주려는 노력”으로 인권관점에 기초한 사회복지실천을 적용하였다. 인권을 떠올리며 실천 활동을 하면서 종사자들은 지적장애인이라는 껍질을 내려놓고 사람에 집중하였다. 그렇게 실천한다고 믿고 있었지만, 바쁘고 힘든 현장에서 순간 그것들을 놓쳤다가도, 다시 자신의 입장과 느낌과 연결하여 이용자의 권리를 떠올렸다. 그리고 이것은 종사자의 생각과 태도에 계속 영향을 주었다.

“인권은 사람으로서의 권리. 내가 대우받고 싶은 만큼 저들도 받고 싶고.. 일을 하다보면 중간 중간 여러 가지 일들이 생기잖아요. 그런데 고민을 할 때, 내가 받고 싶은 사람으로서의 권리, 내 자신으로서의 그런 것들을 돌아봐요. 우리 친구들도 그런 대우를 받을 수 있고 대우 받고 싶겠구나...”(종사자 3)

“인권은 그냥 ‘저’라고 생각해요. 그래서 “제가 이런 경우를 당했을 때 저 같으면 받아들이지 않는다...”라는.. (생활재활교사 FGI)

“인권을 공부하면서 사람이 보였어요. 그 전까지는 단순히 지적장애인으로 대접을 해주었고 나는 권력자로서 해야만 하는 위치였는데.. 그러나 지금은 해야만 하는 위치고 지원자고 그 역할은 맞긴 맞는데, 내 마음 속에는 이 사람 또한 동등한 사람. 역지사지로 생각해서 그 사람의 입장에서 생각해 보고 나라면 어찌 했을까 하고 생각해 보고.. 전에는 ‘아니야, 너 이거 해야 돼. 이거하면 좋아.’ ‘영화 가야 돼. 이 영화 얼마나 재미있는데, 가서 같이 봐’ 이런 식으로 했다면... 그래도 이제는 결과는 같지만, 그 과정 안에서 나의 생각과 태도와 자세는 달라졌다는 거...” (종사자 2)

지적장애인이란 고정된 틀을 다시 내려놓을 때, ‘이 정도면 되겠지’라고 종사자의 머릿속에서 이미 지어졌던 한계는 다시 부서졌다. 종사자들은 ‘똑같은 권리를 가진 사람’에 중점을 두면서, 능력에 따라 그들의 한계를 경험적으로 결정짓기 보다는, 다양한 권리 보장을 실현할 수 있는 조건을 만들어 주기 위해 더 노력하였다.

“친구들을 여기서 학습만 시켰던 적이 있었거든요. 그런데 하는 이야기가 ‘굳이 힘든데 이 친구들을 어렵게 학습시키고 가르쳐서 글씨를 쓰게 할 필요가 있느냐. 그냥 편하게 살게 해라.’ 이런 이야기를 한번 한 적이 있거든요. 그때 무슨 생각이 들었냐면, 그 친구가 그 경험을 하기 위해서, 만약에 밖에 나가서 만약에 영화를 본다면 글씨를 알아야 하는데 그것이 사회생활의 사전의 준비 작업이라는 거죠. 모든 환경 속에서 그 친구가 경험을 해야 한다는 것이고, 장애인이기 때문에 여기 안에서 그 친구가 오직 먹고 자고 이런 것들을 하는 것이 행복이라고 생각하는 것은 우리(종사자)만이 생각하는 행복일 수도 있고 이 친구가 그 경험을 해서 그게 행복일 수도 있고, 불행일 수도 있지만 일단 같은 환경, 같은 동등한 자격에서 이 친구를 바라봤으면 좋겠다. 라는 생각을 했죠.” (종사자 7)

#### · 시설의 틀을 넘어서 개별성과 선택권을 존중함

종사자들은 이용자의 개별성 존중을 위해 하나하나 물어보고 대화하는 과정을 반복하였다. 숙련과 경험을 통해 자동적으로 반응하던 것들을 내려놓았다. 멈추고, 생각하고, 묻고, 듣고, 이해하려는 과정들이 반복되었다. 욕구 파악을 위해 처음에만 물어보고 이후에는 알아서 처리해 주는 것이 아니라, 진행 과정 내내 함께 대화를 통해 찾아나가는 것이 중요하게 고려되었다. 눈에 보이는 결과는 비슷해도 그러한 노력과 시간들이 결국에는 그들의 권리를 스스로 되찾아가는 동력이 될 것이라고 믿었다.

“우선순위가 그 친구들이 무엇을 하고 싶은지, 그리고 그 서비스를 지원할 때 어떤 방법으로 했으면 좋겠느냐.. 예를 들어 바리스타를 배우고 싶다면 ‘어떤 방법으로 했으면 좋겠느냐’에 대해 그 친구에 물어본다는 거죠. 이런 방법도 있고 저런 방법도 있다는 등에 대해 전달해주고.. 상담을 해서 물어보는 게 많이 늘어난 거 같아요. 지금은 (내가 장애인) 친구들한테 의견을 물어봤는지 아닌지를 점검하게 되는 부분이 많아진 것 같아요.” (종사자 2)

“뭘 결정하든 물어.. 보자.. 내가, 정말, 뻔히 다, 답은 다 나와 있는 거라고 하더라도, 그래도 한 번 더 물어보고, 거기에서 나온 답들이 조금 다르다 하더라도, 이제, 될 수 있으면 들어주는 방향으로 하



고... 정말 이 친구가 전혀 나랑 소통이 안돼요. 그렇다 하더라도, 이제, 이야기 먼저 하고, 뭔가 프로그램을 진행을 한다고 하더라도, 거의 따라오는 정도의 수준의 친구라 하더라도, 이제 나가 할 건데, 이리이런 걸 할 건데, 너는 뭐.. 어떻게 생각 하느냐.. 이거나 이거나, 이거 정도는 항상 뭐든 물어보는 걸.. 의식적으로라도 좀 하는 편이에요..”(생활재활교사 FGI)

또한 개인적 서비스 과정에서의 노력 뿐 아니라, 거주시설이라는 조직의 한계, 단체행동 또는 단체 급식 등의 한계를 보완해 나가려는 노력도 나타났다. 단체로 움직이는 속에서도 ‘장애인이 하고 싶은 대로 할 권리’, ‘하기 싫으면 하지 않을 권리’가 존중되었다. 종사자들의 실천 경험 안에서 장애인의 욕구와 권리는 대치되는 것이 아니라, ‘개별적 욕구를 존중받을 권리’로 상호 연결되어 나타났다.

“개인한테 초점을 많이 맞추어서 계획을 하는 게 있지 않나 싶어요. 장애인이라고 해서 따로 규정을 두는 것이 아니라 비장애인과 비슷한.. 그래서 되도록 환경도 시설 안이 아니라 일반 가정집 같은... 필요한 것도 단체로 사는 게 아니라 개인이 필요한 것을 같이 가서 사고.. 간식도 돈을 쥐서 본인들이 사먹게 하고 이런 식을 다 보면 개인을 존중하고 개인에 초점을 맞추어 하지 않았나 싶어요.”(종사자 7)

“단체이기 때문에 단체로 밖에 갈 수 있다고 생각하는데, 여기는(이 기관은) 되게 좋았던 게 한 사람, 한 사람을 향해서 무엇을 원하는지, 뭘 싫어하고 하고 싶지 않은지 물어보는 거예요. 대체적으로 여기서는 한 사람 한 사람의 욕구를 다 조사하는데 개중에 기관 방문을 가기 싫어하는 친구들도 있어요. 그러면 너무 싫어하면 안 가도록..”(종사자 3)

### ·인권관점에 부합하는 쪽으로 모든 것들을 변화시켜 나감

종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천의 중요한 측면은 기관 또는 종사자의 가치, 목적, 방향의 중심이 진정 ‘장애인 당사자’인가를 점검하는 것이라고 보았다. 즉, 기관의 주인은 장애인이라는 명제를 바탕으로 적극적인 실천방안을 모색해 나가야 한다는 당위성이 중요하게 드러났다. 그리고 실천을 위해서는 그동안의 사업, 서비스, 실천방안으로서의 스스로에 대한 자기반성과 점검이 선행되어야 했다.

“인권관점이 다르다는 생각이 들어요. 저희는 장애인의 삶을 보고 하나의 사업이든 서비스든 저희 태도든 어.. 뭐.. 환경적인 구조든 다 바뀌어지지만..”(인권위원회 FGI)

“사소한 일들 예를 들어 ‘이 옷 입을까, 저 옷 입을까’ ‘아침밥을 먹을까, 말까’ 이 수많은 결정에 있어서 얼마나 많은 장애인의 의도와 역행하는 것들이 있겠냐는 거죠. 근데 우리는 자동이었어요. 자동으로 돌아가던 것을 멈추려고 하니, 이게 개개인이거나 다 힘든 거죠. (직원)본인이 이것을 심각하게 인식하지 못하면 바뀌지 않는 거죠. 인권은 인권대로 알고 나의 서비스방식은 그 서비스대로 돌아갈 수 있는 게 이거구나.” (종사자 8)

이러한 움직임은 기존에 당연하게 수행되던 생활에도 부분적으로 변화를 만들어냈다. 시설에서 중

사자를 지칭할 때 당연시되던 호칭인 ‘엄마’는 장애인과 종사자의 나이를 고려하여 ‘선생님’ 등의 다른 용어로 전환되기도 하였다. 또한 종사자를 중심으로 기관 편이에 의해 자연스럽게 이루어지던 활동들이 이용자의 권리를 고려하는 쪽으로 변화되었다. 이 때문에 직원들의 품이 더 들었지만 형식보다 내실을 기하는 데 중점을 두게 되었다.

“저희가 예전에는 엄마라고 그랬어요. 다 무연고였고, 실제로 엄마가 없는 분이었어요. 이런 엄마라도 있는 게 그 분들은 같았거든요. 지금은 장애인이 마흔 살인데, 엄마로서 선생님은 스물 몇 살인 거예요. 이제 고민하다가 엄마라고 하지 말고 선생님이라고 하자라고 했거든요. 그런데 일부는 아직 엄마라고 해요. 엄마가 이제 입에 뱀 경우도 있고...” (종사자 4)

“장애인의 금전에 대해 저희가 다 작성을 한다 했잖아요. 출납부를 저희가 엑셀 작업을 하거든요. (그룹)홈이 운영되면서 장애인이 다른 곳으로 이전하니깐 공지사항에다가 공지를 했어요. ‘금전 출납부 현황입니다.’ 그런데 이것을 인권감수성으로 생각한다면 내 재산을 공개적으로 올려놓고 교사들이 보고 있네. 이진 아닌 거잖아요. 그래서 얼른 누가 다운로드 하기 전에 삭제해라 하는 것처럼.”(종사자 2)

### 3) ‘인권관점에 기초한 사회복지실천’의 성과 및 딜레마

#### (1) 인권관점에 기초한 사회복지실천의 성과

이 기관에서 인권관점에 기초한 사회복지실천의 체계를 잡고자 노력한 지 5년이 넘었다. 언어적 의사소통능력이 현저하게 떨어지는 지적장애인 거주시설에서 이루어진 인권관점에 기초한 사회복지실천은 이용자와 종사자에게 많은 변화를 가져왔다.

#### · 장애인 이용자의 참여 증진

종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천 후, 이용자들이 자기의사를 표현하는 모습이 뚜렷하게 늘어났음을 경험하였다.

“자기의 생각들이.. 오고가는 거죠. 또 그림으로 해서 또 자존감도 높아지는 것 같고, 자기표현이 많이 좋아지는 것 같아요.” (생활재활교사 FGI)

“자기가 원하고 바라는 점이 많아진 거 같다는 생각이 들어요. 그런 부분에서는 이제는 ‘선생님 그거는 왜 그래요?’ 한 번 더 물어본다든가, 그런 친구들이 조금 더 있는 거 같아요. 차별도 그렇고, 인권도 그렇고 이런 거에 대해서 친구들에게 집단 교육을 하고, 그러면서 그룹 홈에서 하다보니깐, 자기 발언이나 질문이 더 많아지는 거죠. 예전에는 선생님이 이렇다 하면 ‘예, 선생님’ 이랬다면 지금은 질문을 더 하게 되는 거죠.”(종사자7)

또한 이용자들은 점점 일상생활 뿐 아니라 자치회의에서도 자신의 의견을 개진하고 참여하는 데 익숙한 모습을 보였다. 이용자의 주체적이고 적극적인 참여와 의견 개진은 기관의 개선사항으로 반영

되었다.

“입소자대표회의라 해서 어디든 다 하잖아요. 처음에는 여기서 뭘 하는지도 모르고 이거 한 지가 좀 됐거든요. 2005년인가 2006년부터 시작했으니깐. (그런데) 지금은 본인들이 자신의 이야기가 오고 간다는 거. 본인들이 전화를 해서 회의가 있으니깐 모여라... 자치적으로 활동을 넓혀지는 거 같아요.” (종사자 7)

“보장받아야 될 것들은 무엇이냐 라고 했더니, ‘운동장을 주차공간이 아니라 우리의 놀이공간으로 해줬으면 좋겠다.’ ‘내가 여가에 대한 선택적인 부분이 있을 때, 여가 선택할 때 다양한 정보제공. 그림 파일이던 컴퓨터든 어떠한 것들을 이용해서 여가를 선택할 수 있었으면 좋겠다.’ 이런 것들이 이야기로 나왔어요.” (종사자 2)

### ·종사자 스스로에 대한 변화 인식

종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천을 위해 노력하는 과정이 자신들의 생각과 태도에 많은 변화를 가져왔다고 보고하였다. 그리고 이러한 인식의 변화는 종사자의 가치로 체화되어, 인권관점에 기초한 사회복지실천을 촉진하고 발전시키는 주된 실천적 요인이 되었다.

“직접 서비스 하시는 분들은 뭐라고 얘기 하나면, 인권을 하지 않았으면, 그냥 살았을 거예요. 자기 하고 싶은 대로 직원 입장에서. 그런데 인권활동 하다보니까 ‘아 이게 아니지’ 한 번 더 그것들에 대해 생각하게 된다는 거예요. 내, 직원입장에서만 하는 게 아니라. 아 이럴 때 고민해야 되고, 아 이 분들을 내가 해드려야 되고, 이렇게 인식이 바뀐대요. 인권에 대한 감수성들이 계속 훈련이 되어 지면서, 아 이런 것들도 우리가 인권 침해라고 볼 수 있구나, 그건, 이런 부분들은 우리가 조금 더 조심하고, 고민해야 하겠다...” (종사자4)

### ·인권관점에 기초한 사회복지실천의 질적 향상

직원들의 인식 변화는 종사자에게 입장 표명이 불편하기만 했던 인권침해 사건에 대해서도, 나름대로 소통하고 중재를 시도하려는 노력으로도 나타났다. 폭력적 행동을 보이는 장애인에 대한 직원의 폭력사용에 대해 인권침해 논란이 제기된 상황에서, 이 상황을 목격했던 동료 직원 중 한명은 사건발생 당시 흥분한 직원을 중재했을 뿐 아니라 아니라 상황 종료 후에도 개별적으로 그 직원에게 연락을 취해 의견을 전달하였다.

“(목격한 그 직원이) 나름대로의 역할을 하셨더라고요. 그 자리에서 말리셨고, 그리고 어쨌든 가해한 직원이 굉장히 막 업(up) 되어 있었던 거예요. 감정이 고조되어 있어서... (그래서 그분이) 선생님 왜 그래요 하고 말리셨었고, 밤에 전화를 하셨대요. 그래서 선생님 왜 그러셨어요? 그래서 이제 그건 좀 아닌 같아요 라고... 어떻게, 나중에, 그분도 자기가 참 잘못된 것 같다고, 자기가 왜 그랬는지 모르겠다구... 정신을 못 차리고 있었다고... 선생님이 말 해 주셔서 자기 정신 돌아왔다고... 그래서 인정을 하더라고요.”(종사자 4)

기관에서 이루어진 다양한 실천, 교육, 문화 속에서 배양된 직원들의 인권가치의 내면화는 직원들 간에 일정한 공통분모를 형성하면서 그 기관의 한 특성을 이루어냈다. 따라서 기관 채용 공고가 낮을 때, 지원자 중에는 이러한 기관의 가치에 동조하고 함께 하려는 사람들이 많아지고 있으며, 기관에서도 그러한 사람들을 선발하게 된다고 하였다. 이러한 과정을 통해 인권관점에 기초한 사회복지실천을 위한 기관의 색깔과 특성은 더 분명하게 유지되고 있었다. 인권관점에 기초한 사회복지실천 활동을 통한 변화와 성숙의 경험을 통해 소속 직원들은 자신의 기관에 대해 더 큰 자부심을 갖는 모습을 보여주었다. 한 직원은 “내 아이가 장애인이라면 나는 여기에 보내고 싶다.”고 표현하며 인권관점에 기초한 사회복지실천이 뿌리내린 기관에 대한 애정과 자긍심을 드러냈다.

## (2) 인권관점에 기초한 사회복지실천의 딜레마

종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천과정을 통해 기관 내에 긍정적인 변화가 계속 확산되었음에도 그 과정에서 여전히 남겨지는 딜레마를 겪고 있음을 보고하였다. 앞서 제시되었듯이 종사자들의 인권관점에 기초한 사회복지실천은 대부분 지적장애인의 선택권과 자기결정에 초점을 두고 있었다. 이는 지적장애인의 능력과 의사소통의 한계 때문에 이러한 영역의 권리보장이 어려웠고 침해의 소지가 많았기 때문이다. 그러나 실천과정에서 어떻게 하는 것인지를 합의하고 확인하는 것 또한 쉽지 않았다. 그리고 부담스런 활동, 종사자의 권리 희생과 활동의 위축 등이 딜레마로 나타났다.

### ·의사소통이 어려운 이용자의 욕구를 어떻게 정확히 알 것인가?

인권관점의 적용에서 종사자들은 특히 지적장애인과 의사소통의 한계 때문에 어려움을 느꼈다. 개별적인 욕구를 반영하기 위해서는 우선 지적장애인이 원하는 것이 무엇인지를 알아야 했다. 하지만 지적능력의 한계 때문에 이용자의 욕구를 분명하게 파악하기 어려운 경우가 많았다. 어떤 경우에는 이용자에 대한 권리 보장을 위한 노력이 정말 도움이 되는 것인지, 형식적인 체크슈어에 그치는 것이 아닌지에 대한 혼란도 경험하였다.

“지적장애인들이기 때문에.. 사실 이걸 충분히 설명하고, 이해시킨다고는 하지만, 어려워요(중략), 평소에는 동의를, 오케이 했어요, 근데 그 이후 물었을 때, 한번 더 물었을 때, 노우 한다고 그 쪽으로 가야 되나, 이 친구는 오늘 기분에 따라서 그 때 상황에 따라서 또 묻는 사람이 누구냐에 따라서 다 그게.. 중요한.. 우리 생각에는 그게 아주 중요한 결정들인데도, 다 달라지거든요.”(생활재활교사 FGI)

“자율기입(용돈관리)을 교사들이 관리를 해요, 그리고 이제 한 달에 한 번 씩, 한 달 동안 쓰는 돈을, 다 제가 근무시간 때 정리해가지고 당신은 이제 이달에 얼마를 쓰셨고 현재 잔액은 얼마 남았습니까. 그러니까 짜인해주세요 라고 그래요, 짜인란이 있어요, 이제, 알아듣든, 못 알아듣든 이제 설명은 하죠, 자기 이름도 사실 거의 다 못 쓰는 친구들이예요, 그러면 짜인 하라고 그러면 사실 짜인도 잘 안 되거든요, 그럼 저희가 손으로 같이 해주요, 이랬을 때, 정말 이게.. 진정으로 이들의 인권을 보장하기 위해서 우리가 하는 거가 맞는 건가 사실은.. 그럴 때 조금.. 의문이 생기죠, 그럴 때 좀 어렵기도 하구요...”(생활재활교사 FGI)

### ·합의가 어려울 때 이용자의 자기결정존중만이 답인가?

이용자와 종사자가 계속된 대화를 통해서 어떤 결정을 내려야 하는 상황임에도, 종사자와 장애인간에 의견 차이가 좁혀지지 않을 때 어려움이 경험되었다.

“여기 계신 3~40살 이신 장애인이 크리스마스 날 시슴뿔달린 머리띠를 하고 출근을 하시겠대요. 제가 생각할 때, ‘그래 그거 하면 멋있겠지, 그러나 여기서부터 출근하는 그 거리와 주민들은?’ 고민 안 할 수 없잖아요. 안 그래도 지금 현 시점에서 안 좋아하고 있는데 그곳까지의 거리와 활동하는 직업인이잖아요. 직업인으로서 가져야할 자세와 그리고 연령과 성별, 그것을 함으로써의 많은 주변 동료들의 시선, 그런 모든 것들을 고민했어요. ‘자기결정권’ 존중하지 못하겠다. 왜냐하면 이러한 것들을 다 고민해봤을 때, 그건 아닌 것 같다...” (참여자2)

이 문제에 대해 고민을 토로한 종사자는 인권관점에서 이 문제를 토론하는 과정에서 한 참여자가 이 문제를 개인의 ‘개성’으로 받아들이고 존중해야 한다고 정리한 것에 대해 받아들이기 어렵다는 입장을 보였다. 모든 개인의 행동을 개성으로 단언해 버릴 경우, 간단하게 문제가 해결되는 것처럼 보인다. 그러나 인간은 사회 환경 속에서 살아가기 때문에 인식의 변화가 없는 채 장애인이 사회적으로 부정적인 시선과 책임을 감당해야 한다면 실제로 장애인의 사회적응과 참여활동에서 해결되는 것은 아무 것도 없기 때문이다. 여전히 딜레마로 남는 부분 중 하나이다.

### ·종사자의 권리 희생으로만 얻어질 수 있는 것인가?

인권관점의 적용은 종사자에게 어렵고 부담스러운 측면이 많다. 개인의 욕구와 권리를 보장하기 위한 과정을 중시하면서, 종사자들의 대화의 양은 더 늘어났고, 한 번에 처리하면 될 것을 욕구에 따라 여러 개로 나누면서 일의 양도 더 많아졌다. 하지만 기관의 공간과 인력 측면이 개선되지 않는다면 인권관점에 기초한 사회복지실천을 위해 투입되어야 많은 노력들은 온전히 종사자의 가치나 헌신으로 귀결될 수 있다. 특히 이번에 본 기관에서 일어난 장애인의 폭력적 행동에 대한 종사자의 폭력적 대응 문제는 ‘장애인 인권침해사건’으로 부각되었다. 하지만 종사자의 안전이나 당면한 어려움에 대한 고려는 거의 없었다. 이러한 일을 반복적으로 경험하면서 종사자들은 인권관점에 기초한 사회복지실천에서 종사자의 헌신만이 강조되는 것에 대해 안타까움을 표현하였다. 종사자도 권리가 보장되어야 하는 똑같은 사람이기 때문이다.

“이번에 (인권침해사안에 대해) 사실 조사 하면서 담당교사 세 분에게 물어봤어요. 담당교사 3명이 함께 그 장애인을 보고 있기 때문에. 선생님 마다 다른 게 ‘그럼 나 죽어도 되느냐, 나 죽고 그럼 나는 어떠한 보상을 해줄 것이냐’ 하는 선생님도 있고 ‘인권침해 같기도 하고 아닌 거 같기도 하고 잘 모르겠다.’ 그렇게 대답하는 사람도 있고...(종사자 2)

“장애인의 인권을 보면, 그렇게 진행하신 게 맞다라고 봐요. 그런데 직원을 보호할 수 있는 절차나 보호 장치가 없다는 것이 좀 많이 안타깝고요. 그 상황만 보면 사실 충분히 인권 침해지만, 전후 상황을 다 보면.. 이게 정말 인권침해일까라는 의구심이 들거든요.. 그런데 이제, 이번 주 장애인의 인권만

을 보다보니깐, 그런 어떤 권고 사항들이 나온 거였어요. 그럴 때.. 또 다른 우리 직원의 입장을 대변해 줄 수 있는 또 다른 평가가 같이 나와 줘서 장애인의 인권과 직원의 인권이 함께, 한 번 좀 더 이렇게.. 깊게, 논의가 되었었다면 좀 더, 어떤 좋은 계기들이 만들어지지 않았을까 하는 좀 아쉬움이 있구요.” (생활재활교사 FGI)

실제로 인권관점에 기초한 사회복지실천에서 주로 “종사자의 인권침해냐 아니냐?”라는 사안만이 부각되어진다면 종사자의 실천적 활동은 위축되고, 무관심이나 방임으로 진행되는 부작용이 나타날 수도 있다.

“직원들이 자꾸 인권, 인권 하니까, 인권보장 해주라고 하니까, 큰소리로 ‘야’ 하는 것도 침해라고 하면 어떡하냐? 그게 두렵다고 그러는 거예요. 그런데 사람이 소리 지르고 할 수도 있거든요. 그런데 그런 부분들을 어려워하시는 거예요. 그러니까 아예 안하고 싶다. 그러다가 괜히 ‘나 인권침해 했다’고 할까봐...”(종사자 4)

## 5. 논의 및 제언

왜 인권관점에 기초한 사회복지실천이 필요한가에 대해서는 반론의 여지가 없다. 그러나 “어떻게 무엇을 해야 인권관점에 기초한 사회복지실천이 될 것인가?”에 대해서는 답하기가 매우 어렵다. 이 연구는 이러한 질문에 대해 사회복지실천현장에서 어떠한 노력을 하고 있으며, 남겨진 과제는 무엇인지를 탐색하고자 한 것이다. 특히 질적 사례연구방법을 활용하여 장애인거주시설 중 선도적인 역할을 담당하고 있는 기관의 인권관점에 기초한 사회복지실천을 심층적이고 다각도로 살펴봄으로써, 현상에 대한 이해 뿐 아니라 향후 이러한 실천을 시작하려는 관련기관들에게 보다 구체적인 모델을 제시하고자 하였다.

연구결과, 조직차원에서 인권관점에 기초한 사회복지실천은 이용자의 욕구를 어떻게 충족해 줄 것인가에 대한 관심으로부터 시작되었다. 그 과정은 인권보장위원회 등 조직의 정비, 인권규정 제정, 인권교육 및 인권관점을 강조하는 조직 문화 구축 등으로 나타났다. 한편, 종사자들은 인권관점에 기초한 실천으로 장애인의 자기결정권과 선택권을 매우 중요하게 생각하는 것으로 분석되었다. 이는 본 연구가 지적장애인거주시설을 집중적으로 탐색함으로써 나타나는 특성일 수 있다. 또한 인권관점에 기초한 사회복지실천의 성과는 이용자, 직원 및 기관 조직문화의 다양한 변화를 야기하는 것으로 나타났다. 그러나 여전히 그 실천과정 안에서 나타나는 새로운 딜레마로 인해 또 다른 고민과 대안을 끊임없이 모색하는 역동적 과정으로 분석되었다.

이러한 연구결과를 통해 인권관점에 기초한 사회복지실천과 관련하여 몇가지 후속 논의가 가능하다. 조직차원에서는 첫째, 장애인인권보장규정과 위원회가 존재한다면 인권관점에 기초한 사회복지실천이 가능한가? 하는 것이다. 연구자들은 이 기관의 경험을 통해, 단순히 조직의 제도 구축만으로는 부족하며, 조직 차원의 시스템 정비와 함께 기관장과 종사자들의 부단한 노력, 지속적인 인간의 존엄

과 권리에 대한 가치의 점검이 매우 중요한 요소임을 알 수 있었다. 둘째, 인권관점이 조직 내에 정착하기 위한 과정에서 기관장의 신념과 추진력이 매우 중요함을 확인하였다. 그러나 기관장은 제도적 정비와 유지에는 강력한 영향을 행사할 수 있지만, 인권가치를 다수의 종사자에게 내면화시키는 데에는 제한점이 있을 수 있다. 따라서 다수의 종사자에게 어떻게 인권관점의 필요성과 의미를 설득할 것인가는 여전히 중요한 과제로 남는다. 이와 관련하여 인권민감성을 자극하는 다양한 형태의 인권교육이 필요함을 알 수 있었다. 동시에 조직 차원에서는 종사자의 소진 방지를 위한 직원복지에 대한 고려가 필요하다. 즉, 이용자의 인권보장과 함께 사회복지사의 인권보장에 대한 다양한 대처 노력들도 향후 고려되어야 할 요소 중 하나이다. 특히 이용자 폭력 등과 관련하여 현장에서 얼마나 빈번히, 그리고 어느 수준에서, 어떻게 대처하고 있는지에 대한 연구가 필요하다.

개인차원과 관련해서는 첫째, 인권관점에 기초한 사회복지실천의 내용과 관련하여 장애인의 '자기결정과 선택권' 및 '협력적 관계'가 강조되고 있었다. 그러나 인권관점에서 중요하게 고려하는 장애인의 권리 보장을 위한 옹호, 사회와의 연대에 관한 측면은 별로 드러나지 않았다. 이는 인권이라는 거대 담론이 사회복지실천과 결합되면서 미시적 측면에서 나타나는 경향으로 파악할 수 있다. 그러나 한편으로는 인권관점의 적용이 개인의 자율성, 자기결정에만 초점을 두면서, 집단적 권리의 실현과 사회변화라는 고유한 기능적 측면을 간과한 채, 부분적으로만 현장에서 이해·적용되는 것이 아닌가라는 의문점이 제기되었다. 이 부분은 후속연구를 통해 실천현장에 대한 이해 및 대안 모색이 필요하다고 본다. 둘째, 인권관점에 기초한 사회복지실천의 구조적 차원과 관련하여, 종사자 개인의 차원이 지나치게 강조되는 것은 아닌가와 관련된 반성적 고찰이 필요하다. 물론 미시적 실천에서 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 종사자의 인권민감성은 매우 중요하다. 그러나 비록 미시적 차원의 실천 활동이라고 할지라도, 단순히 종사자 개인 차원이 아닌 조직 및 거시제도 차원의 협력적 파트너십이 매우 중요함을 간과해서는 안 될 것이다. 예컨대, 사회복지사들은 인권이라는 용어 자체에서 무엇인가 자신들을 평가하는 것 같은 부정적인 감정을 갖게 됨을 보고한 바 있다(김미옥 외, 2006). 이는 그동안 인권관점에 기초한 사회복지실천이 기관 및 제도적 차원은 외면한 채 사회복지사 개인의 민감성과 개입 중심으로 평가해왔던 현실과 무관하지 않다. 그러나 아무리 사회복지사가 인권민감성을 가지고 있어도, 만약 인력, 공간 등 물리적 환경의 제한, 기관장의 무관심과 부정적인 사회적 인식 등이 존재한다면 인권보장은 매우 어려울 것이다. 인권관점에 기초한 사회복지실천이야말로 기관과 제도, 그리고 사회복지사와 이용자가 함께 협력해야만 하는 상호순환적인 과정이기 때문이다. 따라서 인권관점에 기초한 사회복지실천은 개인과 조직, 그리고 제도간의 동시적 대안 모색이 보다 큰 영향력을 가질 수 있음이 강조되어야 할 것이다.

인권관점에 기초한 사회복지실천의 성과 및 딜레마와 관련해서는 두 가지 논의가 가능하다. 첫째, 이러한 실천적 성과를 어떻게 잘 평가하고 지속시켜 질적 향상을 가속화할 것인가 하는 점이다. 인권관점이 이용자, 종사자 및 기관에 사회복지 고유의 인간의 존엄에 대한 가치와 개인의 권리 존중을 향상시키는 것은 명백한 사실이다. 그러나 적용과 평가는 여전히 우리의 과제이다. 둘째, 실천과정에서의 윤리적 딜레마와 관련된 부분이다. 윤리는 사회복지학의 필수과목으로 규정되어 있을 만큼 사회복지실천과정에서 매우 중요하다. 그러나 실천 현장에서는 늘 윤리적 딜레마를 경험하게 된다. 특히

인권관점에 기초한 사회복지실천과정에서 이용자 개개인의 권리와 자기결정을 강조하다보면, 그 종착 지점을 무엇으로 규정해야 할지, 이용자 대 종사자의 권리는 어떻게 상호 충돌하고, 이럴 경우 어떻게 해결해 나가야 할지 매우 난감할 수 있다. 따라서 인권관점 사회복지실천 과정에서 나타날 수 있는 다양한 윤리적 딜레마를 탐색하고, 그 실천적 대안을 논의할 필요가 있다.

이 연구는 사회복지실천과정에서 인권관점에 기초한 사회복지실천을 무엇으로 규정해야 하는 지에 대한 작은 시작에 불과하다. 하지만 본 연구는 국내 최초로 인권관점에 기초한 사회복지실천을 질적 사례연구방법을 활용하여 집중적이고 심층적으로 탐색했다는 중요한 의의를 갖는다. 인권은 거시 담론이면서도 동시에 현장에서 클라이언트에게 직접 영향을 주는 매우 중요한 실천 관점이다. 따라서 사회복지학계는 거시담론을 주도하는 것 못지않게 현장에서 어떻게 무엇을 변화시켜나가야 할 것인가에 대한 끊임없는 연구와 관심이 필요할 것이다. 부족하지만, 이 연구가 국내 관련 주제의 첫 연구로서 후속 연구의 포문을 활짝 여는 역할을 할 수 있기를 기대한다.

그러나 다음과 같은 측면에서 연구의 한계를 가질 수 있다. 첫째, 이 연구는 1개의 기관을 대상으로 사례연구를 진행했기 때문에 인권관점을 기초로 한 사회복지실천경험과 관련된 논의의 충분성에 한계를 가질 수 있다. 이후 인권관점을 적용하고 있는 다른 지적장애인 거주시설에 관한 후속연구를 통해 인권관점에 기초한 사회복지실천의 경험과 딜레마 등에 관해 활발한 비교논의가 지속되기를 기대한다. 둘째, 이 연구 내용은 주로 종사자의 입장을 반영하고 있다는 점이다. 인권관점에 기초한 사회복지실천은 종사자와 이용자 모두의 상호 순환적 과정이기 때문에 향후 이용자의 관점에서의 경험, 종사자와 이용자의 경험을 비교 논의하는 심층연구 등이 이루어질 필요가 있다. 이 외에도 인권관점에 기초한 사회복지실천과 관련하여 다양한 후속연구의 필요성이 제기된다. 우선, 본 연구는 지적장애인 거주시설에서의 실천 경험을 탐색하고 있으나 향후 다양한 사회복지실천 대상과 관련 사회복지시설로 영역을 넓혀 인권관점에 기초한 사회복지실천 경험을 연구할 필요가 있다. 이는 한국의 토착화된 인권관점에 기초한 사회복지실천의 이론 구축(Theory building)에 기여할 수 있을 것이다. 그 밖에 인권관점에 기초한 사회복지실천을 측정할 수 있는 평가도구의 개발에 관한 연구 등이 필요하다.

인권관점은 모든 사회복지분야가 가져야 할 당연한 관점이고 명제인 것처럼 보인다. 그러나 그 실천은 진정 단순하지 않다. 물론 당연하게 구현되지도 않는다. 때로 명료함과 효율성을 뒤로 하고, 불편함과 느낌을 감수하면서도 한 사람을 지속적으로 바라보고자 하는 그 노력이 진정한 인권관점에 기초한 사회복지실천의 출발일 것이다.



## 참고문헌

- 고미영. 2009. 『질적사례연구』. 청목출판사.
- 권진숙·김정진·전석균·성준모. 2009. 『정신보건사회복지론』. 공동체.
- 김기덕. 2008. “사회복지전문직과 인권” 평택대학교 다문화가족센터 편. 『사회복지와 인권』. 양서원. pp. 45-72.
- 김미옥·정진경·김희성·최영식·윤덕찬. 2006. 『장애인생활시설 인권교육 교재 및 프로그램 개발』. 국가인권위원회.
- 김미옥·정진경·김희성. 2008. “장애인 거주시설의 인권 연구”. 『사회복지정책』 33: 389-422.
- 김영중. 2006. “사회복지와 인권”. 국가인권위원회 편. 『Jim Ife 초청 사회복지 분야 인권관점 도입·확산을 위한 워크숍 자료집』. 서울: 국가인권위원회. pp. 225-230.
- 김용득·박숙경. 2008. “지적장애인의 거주시설 유형별 자기결정 경험 연구”. 『한국사회복지학』 60(4): 79-103.
- 김완규. 2007. 『생활시설 내 장애인 인권교육실제』. 2007년도 인권교육실천사례집. pp. 483-512.
- 김진우. 2008. “지적장애인 관점에서의 장애인차별금지법에 대한 비판적 고찰”. 『사회복지정책』 35: 169-195.
- 남구현·박숙경·김명연·임성만·박경석·박래군·염형국·박옥숙·여준민·임소연·김정하·김주현·권미진·손현희. 2005. 『장애인생활시설 생활인 인권상황 실태조사: 양성화된 조건부신교복지시설을 중심으로』. 장애우권익문제연구소·국가인권위원회.
- 박태영. 2002. “사회복지시설에서의 인권에 관한 소고”. 『사회복지』 (2002.12.): 61-88.
- 손병돈. 2008. “사회복지와 인권” 평택대학교 다문화가족센터 편. 『사회복지와 인권』. 양서원. pp. 13-44.
- 오혜경. 2008. “인권과 장애인복지실천”. 『사회복지리뷰』 13: 27-57.
- 이석준. 2003. “국가인권위원회의 사회복지적 의의와 과제.” 『피해자학 연구』 11(2): 131-165.
- 이혜원 역. 2005. 『인권과 사회복지실천』. 학지사.
- 조한진·고영신·곽정란·김승엽·김희선·임소연·최희정. 2006. 『사례분석을 통한 지역사회 정신지체 장애인 인권침해실태 연구』. 장애우권익문제연구소·국가인권위원회.
- 짐 아이프. 2006. “인권과 사회복지 서비스: 기회와 도전”. 국가인권위원회 편. 『(Jim Ife 초청) 사회복지 분야 인권관점 도입·확산을 위한 워크숍 자료집』. 국가인권위원회. pp. 3-43.
- 홍용화·노경주·심종희 역. 『질적사례연구』. Robert E. Stake. 1995. The Art of Case Study Research. 창지사.
- Arnstein, S. A. 1969. “A ladder of citizen participation. Journal of American Institute of Planners”, XXXV 4: 216-226.
- Beckett, C. and Maynard, A. 2005. *Values & Ethics in Social Work*. Sage Publications.
- Damon, Y., and Ruth Q. 2000. “Why rights are never enough: rights, intellectual disability, and understanding.” *Disability and Society* 15(5): 747-764.
- Drewett, A. S. 1999. “Social Rights and Disability: the language of ‘rights’ in community care policies.” *Disability and Society* 14(1): 115-128.
- Edwin, J., David A., Kate M., Bethan P., and Kathy L. 2007. “Restraint and self-injury in people

- with intellectual disabilities." *Journal of Intellectual Disabilities* 11(1): 105-118
- Ellis, K. 2005. "Disability rights in practice: The relationship between human rights and social rights in contemporary social care." *Disability and Society* 20(7): 691-704.
- Geralidine, B. 2008. "Autonomy in long-term care: a need, a right or a luxury." *Disability and Society* 23(4): 299-310.
- Handley, P. 2000. "Trouble in Paradise-a disabled person's right to the satisfaction of a self-defined need: some conceptual and practical problems." *Disability and Society* 16(2): 313-325
- Healy, L. M. 2008. "Exploring the history of social work as a human rights profession." *International Social Work* 51(6): 735-748.
- Kim, H. S. 2010. "UN disability rights convention and implications for social work practice." *Australian Social Work* 63(1): 103-116.
- Ife, J. 2001. *Human rights and social work*. Columbia University Press.
- Ife, J., and Fiske, L. 2006. "Human rights and community work." *International Social Work* 49(3): 297-308.

## A Qualitative Case Study on Rights-Based Social Work Practice in a Residential Facility for People with Intellectual Disabilities

Kim, Mi-Ok

(Chonbuk National University)

Kim, Kyung-Hee

(Kkottongnae Hyundo University of Social Welfare)

This study aims to understand the experiences of rights-based social work practice in a residential facility for people with intellectual disabilities. A representative residential facility practicing a human rights perspective was selected by recommendation of professional groups. Using a qualitative case study method, data was collected and analysed. In detail, it explores the experiences of rights-based social work practice at both organizational and individual levels respectively, and then discusses ethical dilemmas that arise from workers in the process of rights-based social work practice.

According to results at the organizational level, rights-based social work practice of the residential facility began from workers' interests in needs of users with intellectual disabilities. Some trials to apply human rights in social work practice resulted in regulations for people with intellectual disabilities and stepped up organizational culture on human rights perspectives. And, at the individual level, self determination and choice of users with intellectual disabilities were stressed among various forms of human rights. As the results of rights-based social work practice, it appeared to be improved for the participation of the users, workers' human rights sensitivity, and qualities of rights-based activities. However, ethical dilemmas still existed. Hence, rights-based social work practice should understand a process of dynamic interaction between users and workers, which require workers to endeavor continuously. This study is significant in that it explored rights-based social work practice, focusing on field experiences for the first time in Korea, and suggested practical tasks to settle it down in the future.

Key words: rights-based social work practice, people with intellectual disabilities, residential facility, human rights, social work practice, qualitative case study

[논문 접수일 : 10. 08. 15, 심사일 : 10. 09. 04, 게재 확정일 : 10. 11. 20]