

사회복지사의 영성(Spirituality)교육프로그램 참여 후 변화 경험 연구: 임상사목교육(CPE)을 중심으로

Exploring the Experiences of Participating Spirituality Education Program by Social Workers: focusing on CPE

김경미

승실대학교 사회복지학부

Kyung Mee Kim(kyungmkorea@hotmail.com)

요약

사회복지사들의 소진 가능성을 극복하기 위한 대안으로 직장 내 영성에 대한 관심이 높아지고 있다. 이 연구는 노인복지관에서 일하는 사회복지사들에게 영성교육 프로그램을 제공하고 이후 어떤 변화가 있었는지 알아보았다. 노인복지관 3곳의 사회복지사 25명에게 12주에서 14주간 임상사목교육(Clinical Pastoral Education: CPE)이 실시되었다. 교육 종료 후 교육 참여자 24명과 4회의 FGI(focus group interview)를 실시하였다.

CPE 교육에 참여한 사회복지사들에게는 개인적 차원에서(자기성찰의 일상화, 개인의 영성과 사회복지사의 영성의 통합, 자기비움과 이타성 추구, 실천 행위에 있어서(클라이언트의 개별성 인정, 해결책 제공의 강박관념에서 탈피, 공감적 경청 실천), 조직 내적 차원에서(끈끈한 동료의식의 생성, 수평적인 조직관계) 많은 변화가 있었다. 사회복지사 개인과 조직이 동시에 성장할 수 있도록 사회복지조직이 소속 사회복지사들의 개인적 영성의 발달을 돕고, 개인적 영성과 조직의 영성이 통합될 수 있는 방향으로 조직의 변화를 추구하는 것이 필요하다.

■ 중심어 : | 영성 | 영성 교육프로그램 | 성찰 | 사회복지사 소진 | Clinical Pastoral Education |

Abstract

Interest in spirituality in the workplace is rising as an alternative to overcome the possibility of burnout of social workers. This research has evaluated the results of spirituality education program to social workers in senior welfare centers. CPE(Clinical Pastoral Education) was provided to 25 social workers in 3 different senior welfare centers for 12 to 14 weeks. 4 Focus group interviews with 24 education participants after the end of education were conducted.

For the participants of CPE, there were changes in individual levels(habituation of self-reflectivity, the integration of personal spirituality and social worker's spirituality, expansion of self-awareness and pursuit of altruism), practice behavior(recognition of client's individualism, getting rid of the obsession of proposing a resolution, active listening), and organization levels(intimate fellowship, increase in horizontal relationship in the agencies). Pursuing changes within the organization towards integrating individual and organization spirituality along with social welfare organizations helping the development of social worker's individual spirituality for the simultaneous growth of social workers and the organizations is necessary.

■ keyword : | Spirituality | Spirituality Education | Self-reflection | Burnout of Social Workers | Clinical Pastoral Education |

I. 서론

사회복지 전문직은 개인의 영성과 밀접하게 연관된 직업이기에 실천현장에서 사회복지사의 영성훈련은 필요하다[1]. 이런 영성훈련은 사회복지사로 하여금 본인의 일에 대한 의미를 다시금 명확히 하며, 소진을 막고 본인이 목적하는 바대로 사회복지실천을 수행하는데 궁극적인 도움을 제공할 수 있을 것이다. 사회복지사와 서비스 이용자는 동일한 실존적 딜레마에 바탕을 둔 존재이다. 즉, 태어나고 살아가고 죽음을 맞이하는 인생의 항해를 하고 있다는 점에서 이 둘은 동등하다[2].

그러나 사회복지현장은 관리주의의 영향으로 영성에 대한 관심을 전혀 갖지 못하고 있는 현실이다[3]. 이는 사회복지가 영성에 관심을 가지게 되면 과학적이고 체계적인 사회복지에서 멀어지게 될 지도 모른다는 두려움 때문이다. 이런 영성에 대한 무관심속에서 사회복지사는 여러 가지 요인으로 인해 본인의 노동으로부터 소외되고 사회복지를 하려고 했던 원래의 소명과는 다르게 형식적으로 사회복지직을 수행할 수 있다[4]. 이런 형식적인 사회복지직의 수행은 사회복지사의 소진으로 이어지며, 감정적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화 등으로 나타나며, 직무만족도가 낮아지고, 직무태도도 부정적이 된다[5][6]. 조직의 차원에서 볼 때, 사회복지사들의 이와 같은 개인적인 업무 소진은 궁극적으로는 조직을 와해시키는 요인으로 작용할 수도 있는 것이다.

사회복지사의 영성을 향상시키기 위한 교육들이 부재한 가운데 현재 국내에서 ‘임상사목교육’ 또는 ‘임상목회교육’이라 불리고, 미국에서는 clinical pastoral education이라 불리는 영성교육프로그램이 있다. 임상사목교육은 ‘영적돌봄(spiritual care)’을 제공하는 전문가로 종교인 뿐만 아니라 의료인, 호스피스봉사자, 상담사, 치료사, 교육자, 사회사업가, 평신도까지 양성하고자 하는 총체적인 교육 체계이다[7][8]. 이 교육은 초기에는 병원과 같은 위급한 상황에서 주로 실시되었다. 병원이란 질병과 죽음을 직접적으로 다루는 곳이기 때문에 영적인 돌봄도 필요로 한다. 즉 삶과 죽음의 의미

를 환자와 돌봄을 제공하는 사람이 함께 생각하며 재구성해 가는 것이다. 이런 영적인 돌봄은 지금은 병원을 넘어 타인을 돕는 분야라면 어디에서든 절대적으로 필요한 것으로 인식되고 있다[7][8].

임상사목교육은 사회복지사에게도 필요한 교육인데 이는 개인을 이해하는 것을 토대로 하기 때문이다. 이 임상사목교육은 사회복지사들에게 자기수용, 자기이해, 자기돌봄과 자기 성장, 그리고 영적돌봄을 더 잘 제공하기 위해 필요하다.

이런 맥락에서 이 연구는 노인복지관에서 일하는 사회복지사들에게 임상사목교육을 제공하고 이 교육의 결과 어떤 변화가 있었는지 알아보기 위해 수행되었다. 임상사목교육의 효과가 무엇인지, 과연 사회복지사의 영성을 증진시킬 수 있는지를 알아보려고 한다. 이런 교육을 통해 사회복지사에게 어떤 변화가 있었는지 알아보고 그 결과를 추후 사회복지사 교육훈련에 적용한다면, 이는 사회복지사의 소진을 막는 데 구체적으로 기여할 수 있을 것으로 기대되며, 궁극적으로 사회복지실천의 질을 높이는 데도 기여할 것으로 생각된다.

II. 영성과 직장 내 영성

1. 영성의 개념과 의미

영성(spirituality)은 미국과 영국에서는 자주 사용되는 개념이다. 미국과 영국의 간호학과 완화치료(palliative care)에서는 ‘모든 사람은 영적이다’, 또는 ‘모든 사람은 영적인 욕구’를 가지고 있으며 의료세팅에서는 이런 환자들의 욕구를 충족시키기 위해 노력해야 한다고 규정하고 있다[10]. 로스(1997) 또한 노인들이 영적 욕구를 가지고 있다고 하면서, 그 주요한 다섯가지 영적 욕구로 종교적 욕구, 삶의 의미를 발견하고자 하는 욕구, 사랑/소속의 욕구, 죽음 및 임종과 관련된 욕구, 도덕적 욕구(예를 들어 옳은 일을 하거나 책임을 완수하는 것) 등을 지적하였다[2]. 종교적 욕구를 제외하면 모두 사회복지서비스 사정시 필요한 항목들이라는 점이 눈에 띈다. 이와 같이 최근의 논의들에서는 결국 모든 인간은 영적인 욕구를 가지고 있음이 강조된

다.

영성은 종교적인 것과 비종교적인 것으로 나누어 정의할 수 있다. 즉, 영성은 종교적 형태를 통해서 드러나기도 하고, 종교와는 별개의 모습으로 나타나기도 한다. 종교적인 영성은 절대자와의 관계 또는 초월적인 힘과 관련된 것으로 정의될 수 있다[11]. 비종교적인 영성은 삶의 의미(meaning)에 대한, 목적(purpose)에 대한, 그리고 자신과 타인 그리고 궁극적 실재와 관련된 윤리적으로에 대한 감지(感知: sense)를 추구하는 인간 존재의 보편적이고 근본적인 측면과 관련된다[11].

사회복지문헌에서 영성에 대한 논의는 대표적으로 캔다(Canda)의 저작에서 찾아볼 수 있다. 그의 정의에 의하면 영성이란 개인이 의미를 추구하는 것, 그리고 자신, 타인, 포괄적인 우주, 실존의 존재론적 근거와 윤리적으로 성숙한 관계를 추구하는 것과 관련된다. 캔다는 영성의 특징을 세가지로 요약하고 말하고 있다. 첫째, 영성이란 인간의 어떤 한 부분으로 축소될 수 없는 본래적으로 가치있고 신성한, 인간 존재의 근본적이고 총체적인 특성이다. 둘째, 영성은 의미, 도덕성 그리고 신성하고 궁극적인 실재를 포함한 타인과의 관계에 대한 인간의 측면이다. 셋째, 영성은 초인적(transpersonal) 경험을 포함하는 것으로서 자아의 통상적 한계와 육체의 경계들을 초월하는 것을 의미한다[11][12].

최근 가장 빈번하게 인용되는 영성이란 ‘의미/목적(meaning/purpose)’과 자신, 타인, 절대적인 힘 또는 신과의 ‘연결성(connectedness)’를 의미한다(Ahmadi, 2013). 여기서 ‘의미/목적’이란 ‘나는 살 이유가 있다’, 또는 ‘내가 살아가는 데는 목적이 있다’로 표현될 수 있다. 아우슈비츠 수용소의 생존자였던 빅터 프랭크는 나치의 강제수용소에서 겪은 생사의 엇갈림 속에서도 삶의 의미를 잃지 않고 인간 존엄성을 지켜나가는 사람들을 보면서 육체적으로 강한 사람이 살아남는 것이 아니라 당사자의 내적인 힘, 즉 이 끔찍한 경험을 개인의 성장에 이용할 수 있는 능력에 삶과 죽음이 결정된다는 것 즉, 힘든 역경 속에서 새로운 의미를 부여하면서 삶이 더 의미있어지는 것을 발견하였다[13]. 빅터 프랭크가 주장한 것이 바로 영성이며, 이는 종교를 통해서가 아니라 삶의 경험 속에서 의미를 찾아가는 인간의 노력을 말하

는 것이다. 의미/목적은 개인의 세계관을 재구조화하는 인지적 과정이며, 인간이 되어간다는 것은 의미를 찾아가는 것과 연관되어 있다. 다른 한편, 연결성이란 자신과의 관계, 타인과의 관계, 절대적인 힘과의 관계를 포괄한다. 나와의 관계에서 이는 ‘나 자신을 사랑한다’, ‘나는 더 나은 사람이 되어가고 있다’는 말로 표현될 수 있다. 타인과의 연결성은 예를 들어 암환자가 자신과 타인, 가족, 의료진들과 관계에서 긍정적인 경험을 하는 것이다. 세계와의 연결성은 암환자가 다른 사람을 돕고 자하거나 타인에게 자선을 베풀고 싶어 하는 마음 등을 말하는 것이다[10].

2. 직장내 영성

직장에서 영성이란 생소한 영역이지만 최근에는 이에 대한 관심이 증가하고 있다. 직장 내 영성, 즉 일터 영성에 대한 관심이 증가하는 이유는 직장이 많은 사람들에게 공동체감을 느끼게 하는 주요 원천으로 여겨질 수 있기 때문이다[14]. 기존의 이웃, 교회, 시민단체, 확대가족들의 역할이 줄어들면서 많은 사람들에게 직장은 인간의 욕구를 충족할 수 있는 통로를 제공하기도 한다. 또한, 무한 경쟁의 압력으로부터 벗어날 수 있는 방안으로 직장 내 근로자의 창조성이 필요하다고 말하기도 하는데, 이는 직장에서 하는 일이 의미없는 일이 아니라 근로자들 각자가 자신들이 하고 있는 일에 긍정적인 의미를 부여하면 이것이 성과 향상과 경제적인 이득으로 이어질 것이라 생각하기 때문이다. 직장 내에서 일어나는 영성운동은 개인의 목적을 성취하고, 자아를 재발견하고, 인생의 여정을 시작하고, 유토피아적인 비전을 갖고, 새로운 것들을 경험하는 것을 목표로 한다.

직장 내 영성(workplace spirituality)이란 “일과 조직이라는 환경 속에서 개인의 삶의 의미와 목적을 찾고, 더 나은 사회적·존재적 가치를 실현하려는 인간 본연의 심리적 의식상태”를 의미한다[15]. 이같은 직장 내 영성은 일터영성이라 불리기도 하는데, 일터영성을 구성하는 요인으로는 자신에 대한 내면의식, 일에 대한 소명 의식, 타인에 대한 공감의식, 조직에 대한 공동체 의식, 세상에 대해 자신을 넘어서는 초월의식 등이 꼽힌다 [15].

직장 내 영성은 내면적인 삶, 의미있는 일, 공동체의 일원으로서의 자각을 포함한다. 내면적인 삶이란 자신의 내면에 대한 인식을 일컫는 것으로 이는 내면 세계와 외면세계를 연결하는 역할을 한다. 여기서는 변화하고자 하는 힘은 내면에서 시작된다고 강조된다. 직장 내에서의 의미 탐구는 업무의 성과를 통해 자신을 찾으려고 하는 노력이나 직장사회에서 경험하는 사람들을 통해 이루어진다. 이는 직장 내 영성에 대한 이해란 사람들은 내적인 삶과 외적인 삶을 모두 가지고 있다고 인정하는 것에서 시작된다는 것을 뜻한다. 즉, 내적 삶이 충만해야 보다 더 의미있고 생산적인 외적 삶을 이끌 수 있다[16].

직장 내 영성은 직장에서 의미와 목적을 갖는 것을 포함한다[14]. 근로자들은 의미있는 업무를 하길 원한다. 일이란 일용할 양식처럼 매일매일 의미를 탐색하는 것이기도 하며, 단지 월요일부터 금요일까지 단순히 반복하는 활동이라기보다는 삶에 대한 것이다[14]. 그러므로 영성과 직장의 관계를 이해한다는 것은 근로자들이 그들의 일을 통해 충만감을 갖기도 하고 상처를 받기도 하는 영혼의 존재라는 것을 아는 것이다. 또한 직장 내 영성은 근로자들 사이에 연결감(sense of connection)을 갖게 하며, 이로써 직장 자체가 하나의 지역사회로 기능할 수도 있다. 근로자들 사이의 연결이란 직장이 의미 있는 일을 함으로써 내적 삶의 욕구를 표출하고 충족하는 곳일 뿐만 아니라 직장 내 다른 사람들과의 관계 속에서 살아가는 삶의 일부분을 형성한다는 것을 뜻한다. 근로자들 사이에 고독감과 소외감이 만연하는 것이 아니라 그들이 일을 통해 영적성장과 타인과의 연결 감정을 발견할 수 있게 해주는 것이다. 직장을 지역사회의 일부분이라고 느끼는 것은 직장 내에서 근로자들 사이에 “동료의식”을 발견하는 것이며, 우정과 같은 이런 동료의식은 우울, 실망, 현대 조직생활의 고통으로부터 탈출구를 제공해줌으로써 구성원 모두에게 도움을 준다.

III. Clinical Pastoral Education

본 연구는 노인복지관에서 일하고 있는 사회복지사

들을 대상으로 Clinical Pastoral Education(CPE) 프로그램에 기초한 영성교육을 실시하였다.

Clinical Pastoral Education은 1920년대에 미국 보스턴의 안톤 보이슨(Anton T. Boisen) 목사와 의사인 리처드 캐봇(Richard C. Cabot), 윌리엄 켈러(William Keller)에 의해서 개발된 교육프로그램이다. 이 프로그램에서는 슈퍼바이저의 지도 아래 사목적 돌봄의 이론과 실제(Pastoral Care Theory & Practice)에 대한 교육이 이루어진다. 이 교육은 종교인들이 배워 온 이론과 사목 현장의 경험 간의 차이와 충돌 및 갈등을 이해하고 극복하고자 시작되었다. 미국에서는 1967년 CPE 기관들이 하나의 기구로 통합되어 미국 임상사목교육 협의회(Association for Clinical Pastoral Education, ACPE)가 결성되어 현재에 이르고 있으며, 1988년 이후에 College of Pastoral Supervision & Psychotherapy가 설립되었다[7][8].

한국에서는 1970년대 초 연세대학교 세브란스 병원에서 CPE가 시작되었고, 가톨릭계에서는 성골롬반 선교회의 조셉 칼 신부와 메리암 신부에 의해 시작되었다. 현재 한국에는 개신교계에서 2001년에 만든 한국임상사목회교육협회(The Association For Korean Clinical Pastoral Education, KCPE, www.kcpea.org)가 있으며, 2007년 가톨릭대학교 성빈센트 병원에서 초교과적으로 설립된 한국CPE협회(The Korean Association Clinical Pastoral Education, KACPE, <http://www.kacpe.com>)가 활발하게 활동 중이다. CPE는 병원과 같은 곳에서 삶의 위기에 처한 사람들을 영적으로 돕기 위해 종교인의 전문성과 역량을 강화함으로써 향상된 영적 돌봄을 제공하는 실천 훈련교육으로 시작되었다.

CPE는 고통 속에 있는 사람들을 보다 더 효과적으로 돕기 위하여 영적 돌봄을 제공하는 사람들이 자기 자신에 대한 인식의 폭을 넓힘으로써 자신의 사목적 성찰(Pastoral Reflection), 사목적 양성(Pastoral Formation), 사목적 능력(Pastoral Competence)을 개발하는 데에 목적이 있다. CPE 효과로는 일반적으로 자신의 자율성과 타인에 대한 민감성의 증가, 자아실현의 향상, 우울감 감소, 개인적·전문가적 자신감의 향상, 상호 신뢰, 수용, 확신의 증가 등이 거론된다[17].

IV. 연구대상과 방법

1. 영성교육 프로그램의 내용과 방법

본 연구를 위해서 현재 노인복지관에서 일하고 있는 사회복지사들을 대상으로 2014년 3월부터 12월까지 임상사목교육(CPE)이 이루어졌다. 이는 서울가톨릭사회복지회가 노인의 신체적, 정신적, 사회적, 심리적, 영적 측면의 전인적인 돌봄을 지원하기 위하여 사회복지사의 인재를 양성하기 위한 사업의 일환으로 실시된 것이다.

임상사목교육의 내용은 개인의 교육훈련 목표설정, 축어록, 그룹관계 세미나, 임상강의, 명상의 시간(몸과 마음 알아차리기), 상실감 성찰기 등으로 구성되었으며 이러한 프로그램이 순환·반복되며 진행되었다[18]. 이 교육훈련의 목표는 교육생 각자가 이 교육을 통해 달성하고자 하는 개인적인 목표를 설정하고 이를 달성하는 것이다.

교육생인 사회복지사가 클라이언트와 상담한 내용을 축어록으로 만든 후 대화를 분석하고 클라이언트와의 의사소통 기술이나 일상생활에서의 그것에 대한 피드백을 CPE 교육자나 동료들로부터 주고받았다. 이는 자신의 의사소통 기법을 확인함으로써 자신을 성찰하고 다른 대화법을 익힐 수도 있게 하고, 각자 내면에 있는 새로운 이슈를 발견할 수도 있게 하며, 어떤 가치관을 가지고 어떠한 패턴으로 의사소통을 하고 있는지 성찰하도록 도와주는 방법이다.

그룹관계 세미나는 그룹 안에서 일상적인 대화나 고민을 주고받으며 서로 피드백을 주고받으면서 각자 자신의 역할을 확인하고, 자기 자신의 변화 필요성을 깨닫게 되고, 집단 속에서 역동하는 자기 자신을 볼 수 있게 하는 것이다. 이를 통해 자기성찰과 더불어 그룹 안에서 사람과 관계맺는 패턴을 확인하고 서로에게 피드백을 주고받는 시간을 가지게 되는 것이다.

임상강의의 경우 교육자에 의해 총 8회 제공되는 것으로, 그 내용은 CPE의 역사, 공감적 경청과 대화법, social visit과 pastoral visit, 느낌과 생각 구별하기, 신념체계, 상실감의 정서 단계, 분노 다스리기, 신학적 성찰로 구성되었다. 신학적 성찰은 사람들을 잘 돌보려면

사건이나 경험을 성찰해내는 능력이 필요하기 때문에 강의 내용에 포함된 것으로, 종교가 있는 사람의 경우 자신의 종교적 믿음 안에서 성찰을 하고, 신이 없는 경우에는 자신에게 영향을 미쳤던 좋은 스승이나 어른들과의 인간관계에서 형성된 철학적 혹은 문학적 성찰을 통해서 자신의 삶을 돌아보는 것이다.

명상의 시간은 인간의 영적, 심리 정서적 측면에서 의식적인 것 뿐만 아니라 이 교육기간에 일어나는 무의식적인 것까지 다 포함해 명상의 대상으로 삼는다. 음악을 듣는 가운데 심호흡을 하면서 마음도 가라앉히고, 그러면서 자기 내면으로 조금 더 들어가 집중할 수 있도록 돕는다.

상실감 성찰기는 본인이 가장 상처받았거나 상실감을 느꼈던 순간들을 솔직하게 이야기하고 피드백을 받는 과정이다.

CPE 수료를 위한 과제는 교육생들이 개별적으로 학습목표를 설정하고, 매주 주말사목성찰기, 4회의 축어록(자기축어록 포함), 상실감 성찰기, 중간평가서, 마지막 평가서를 작성하는 것이다. 주말사목성찰기는 매주 한 번 자신을 성찰하면서 자신의 신념체계를 파악하고 탐구하는 시간으로, 자신의 신념을 확인할 수 있게 해 줄 뿐만 아니라 신앙적으로도 도움을 주고자 하는 것이다. 주말사목성찰기는 교육시간 중에 발표하지 않으며, 과제를 제출하면 교육자가 피드백을 주는 방식으로 운영된다. 즉, 지난 한주간 교육을 통해서 배운 점이 무엇이었는지, 나 자신에 대해 새롭게 이해하고 깨달은 점이 무엇이었는지, 지난 한주간 사회복지 실천현장에서 나에게 의미있었던 체험이나 만남, spiritual care가 무엇이었는지, 동료와 나의 관계에서 있었던 사건 등 이러한 체험들이 나에게 어떤 영향을 주었는지를 성찰하는 것이다.

이 교육은 서울가톨릭사회복지회 산하의 노인복지관 중 총 3개의 노인복지관에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 이루어졌다. '가'복지관의 경우 복지관 현장에서 7명의 교육생을 대상으로 3시간씩 12주, 총 36시간 동안 교육이 실시되었다. '나', '다', '라'의 경우 4시간씩 14주, 총 56시간 동안 교육이 실시되었으며, 교육은 복지관 현장이 아닌 CPE센터에서 이루어졌다. '나', '다',

의 경우 교육생 수는 각각 7명이었으며, '라'의 경우 교육생수는 4명이었다. 복지관별로 교육시간에 있어 차이가 있는 것은 각 복지관의 사정에 기인한 것이었다. '가' 복지관의 경우 기관의 규모가 작아서 거의 모든 직원이 교육을 받았기 때문에 업무 공백 발생 등의 이유로 인해 오랜 기간 교육이 실시될 수가 없었다. 또, '가', '다', '라' 복지관의 경우 같은 복지관에서 일하는 사회복지사들이 교육생이었으나, '나'의 경우에는 3곳의 복지관의 중간관리자, 과장 또는 부장으로 교육생이 다양하게 구성되었다.

표 1. CPE 교육 현황

기관	기간	시간	총시간	장소	교육생수
가	총12주	회당 3시간	36시간	기관	7
나	총14주	회당 4시간	56시간	CPE센터	7
다	총14주	회당 4시간	56시간	CPE센터	7
라	총14주	회당 4시간	56시간	CPE센터	4

참여한 사회복지사는 총 25명인데, 이중 여자가 19명, 남자가 6명으로 여자가 많았다. 연령별로 보면 20대가 8명, 30대가 12명, 40대가 5명으로 30대가 가장 많았다. 직급의 경우 담당, 팀장, 과장, 담당관 등 다양했다.

2. 연구 대상 및 연구 방법

본 연구의 내용은 CPE 교육을 받은 교육생에게 교육을 받은 후 어떤 변화가 있었는지 그 교육 효과를 알아 보려는 것이다. 이를 위해 교육이 종료된 후 10일 이내에 교육생 4개팀과의 FGI(focus group interview)를 통해 이루어졌다. 교육참여자(교육프로그램이 종료되었기 때문에 이제부터는 '교육생' 이 아니라 '교육참여자'라고 지칭한다)들과의 팀별 FGI는 1시간 30분에서 2시간 동안 이루어졌다. 질적평가에 참여한 교육참여자는 총 24명이다. 전체 25명의 교육생 중 한 명이 참여하지 못했는데, 이는 업무로 인해 참여가 어려웠기 때문이었다. 그러므로 본 연구의 주된 연구방법은 FGI인데, 이 CPE 프로그램 자체가 그룹을 단위로 실시되어 교육참여자들 사이에 이미 그룹의 역동이 있는 상태여서 FGI 방법을 적용하기로 하였다. FGI는 비슷한 경험을 한 사람들로 구성된 집단을 통해 다양하고 풍부한 경험들을

발견하려는 목적을 가진다[19]. 본 연구의 연구질문은 CPE 교육을 받고 나서 들었던 느낌, CPE 교육을 받고 개인적인 면에서 일어난 변화, 클라이언트와의 관계에서 일어난 변화, 조직 차원에서 일어난 변화에 대한 것이었다. 연구를 실시하기 전 교육참여자 와 교육자로부터 동의서를 받았다. 동의서의 구체적인 내용에는 연구참여가 자발적이었다는 사실, 연구의 내용에 대한 비밀 보장, 연구참여를 중단할 권리 등이 포함되어 있었다.

실제로 교육 프로그램을 진행한 사람은 전문 CPE 교육자이고, 연구자는 프로그램 이후의 변화에 대한 것들을 인터뷰하였다. 프로그램의 성격을 알기 위해 연구자는 한 교육 프로그램에 두 차례에 걸쳐 관찰자로 참가하여 프로그램의 내용과 과정을 이해하려 노력하였다. 인터뷰가 끝난 뒤에는 녹취록이 만들어졌으며, 연구자는 녹취록을 수차례 읽으며 주요 theme을 귀납적으로 발견하였다. 분석방법으로는 지속적 비교방법을 사용하였으며, 연구의 잠정적인 결과가 만들어 진 뒤에 교육참여자들과의 모임을 통해 검증받는 시간을 가졌고, 이 모임 이후 최종적으로 연구결과가 작성되었다.

V. 연구결과

1. 개인적인 측면에서의 변화

1.1 자기성찰의 일상화

인터뷰에서 교육참여자들은 교육 중에 또는 과제 작성을 위해 '나'에 대해 되돌아보고 성찰하는 시간을 자주 가지게 됨으로써 나를 더 잘 이해하게 되고, 나만의 신념과 가치관에서 벗어나게 되었다고 한다. 과제를 하기 위해 성찰을 했던 것이 일상화되어, 사회복지현장에서 일어나는 무수히 많은 일에 대해 감정적으로 반응하기보다는 일단 한번 생각을 하게 되고 본인들의 감정에 대해 민감해졌다고 한다. 이런 성찰은 실제로 도움을 주고 받는 관계, 즉 클라이언트와의 관계의 질도 변화시켰다고 한다. 예전에는 갈등 상황에서 먼저 화부터 냈었는데 교육을 받고 난 뒤에는 약간 화가 났을 때도 되돌아보면서 "이때 이러면 안 되지 않았을까?"하는 생각을 통해 어르신과의 대화에 대한 성찰을 하고 때로는

후회도 든다고 하였다. 이런 후회는 추후에 동일한 상황에 접했을 때 다른 긍정적인 행동을 할 가능성을 높여준다.

사회복지 현장에 근 9년 넘게 근무하면서 저에 대해서 돌아보거나 이랬던 경험이 별로 없었던 것 같아요... 사회복지현장에서 내가 클라이언트를 대하고 다른 사람들도 동료직원들 이렇게 대할 때 내가 그들에게 기대하는 무언가가 있고, 그 기대 대로만 이루어져야 한다. 어떤 제 신념을 바탕으로 한, 가치관과 신념을 우선적으로 이렇게 작용하는 관계였다면, 그런 것들을 조금 벗어날 수 있는 계기가 되었던 것 같아요. 예를 들면, 저랑 관계에 있어서, 내가 기대되는 바대로 안하면, 왜 저러지. 부정적인 시각으로만 바라봤는데, 그렇게 부정적으로 생각하고 있는 나 자신을 발견할 수 있는거죠. 또는 화가 나 있는 내 모습을 내가 화났구나. 예전에는 화가 나 있는 기분 안 좋으면, 바로 나왔는데, 이제 계속 이런 CPE교육을 통해서, 스스로 돌아보고 성찰하다 보니깐, 그게 나도 모르게 발견이 되는 거예요 (Group 4, 연구참여자 1).

교육참여자들은 이런 성찰 능력의 향상에 가장 영향을 준 것으로 상실감 성찰기를 꼽았다. 본인의 상실 경험에 대해 이야기 함으로써, 이 상실의 경험이 지금의 본인에게 어떤 영향을 주는가를 알아가는 것이다. 한 사회복지사는 본인의 상실의 경험을 성찰해 봄으로써 자신이 자존감이 낮다는 것을 알게 되었고, 이 낮은 자존감이 직장생활에도 영향을 주고 있다는 것을 알게 되었다. 교육참여자들은 이를 통해 본인들이 어떻게 하면 달라질 수 있을까를 생각하면서 노력을 하게 되었다고 한다. 또한 이런 노력은 개인적인 성장과 직장 내 리더십과도 관련해 큰 도움이 되었다고 한다. 상처를 수용해야 성장이 가능하겠다는 생각은 이들로 하여금 성찰과 행동의 변화를 가져오게 한 것이다.

교육참여자들은 성찰을 일상화하는 것과 더불어 사회복지 현장에서 일을 처리하는 과정에서나 타인들과의 관계에서 조금하게 생각하지 않고 여유있고 긍정적으로 생각하게 되었다고 한다. 스스로를 돌아보는 시간

을 자주 가짐으로써 일이나 관계에 대한 압박을 완화하게 되었다고 한다. 특히 클라이언트와의 관계에서 자기 중심이 아니라 다른 사람 중심으로 세상을 바라보게 되었으며, 교육참여자들로 하여금 마음의 여유를 가지게 하였다.

1.2 개인의 영성과 사회복지사의 영성의 통합

CPE 교육과정 중 주말사목성찰기나 자신의 신념체계를 확인하는 시간을 가지게 됨으로써 교육참여자들은 자신의 신념과 가치관을 재정비하고 개인적 신앙침체기에서 벗어나는 계기가 되었다고 한다. 또한 신앙과 일상생활이 분리되어 있었다면, 신앙적인 재검점의 시기를 거치는 동안 신앙과 일상을 융합하여 높은 수준의 통합을 달성해 가는 모습들을 보였다. 즉 본인들의 신앙을 사회복지 실천현장에서 어떻게 실천해야 하는가를 고민하고 적용할 수 있게 되었다.

또한 본인의 종교뿐 아니라 종교적 다양성을 인정하는 계기가 되었다. 즉, 이전에는 종교적이었지만 배타적이었던, 타 종교에 대해 알아가고 수용할 수 있는 큰 변화가 일어났다. 타인의 신앙을 겉으로만 인정하는 척하고 내심으로는 받아들일 수 없었다면, 축어록이나 성찰기를 쓰는 동안 나와 타인의 다름을 인정하면서 사회복지현장에서 나오는 다른 신앙을 가진 노인들에 대해서 인정하고 공감하려는 시도를 하게 되었다고 한다.

약간 나와 다름을, 나와 다름을 인정하는 폭이 좀 많이 넓어지지 않았나 이런 생각들이 좀 들고, 저도 신앙을 갖고 있는. 갖고 있으나 활동을 지금 많이 못하고 있지만, 내 신앙 외에는 다른 신앙에 대해서는 생각해보려 하지 않았던 것 같아요. 그래서 현장에서도 어르신들이 저와 다른 신앙을 가졌을 때는, 오히려 그걸 접근해보려는 시도를 못 했던 것 같아요. 혹시나 내가 반하는 감정을 어르신께 표현할까봐. 그래서 아예 그 쪽으로 접근을 좀 못했던 것들이 있었는데, 이제 교육을 통해서 상대방의 신앙이나 영적인 부분도 인정을 해 주고, 공감해주는 그런 것이 사목적인 돌봄이다 이런 교육을 듣고 좀 생각의 변화가 좀 있었던 것 같아요 (Group 3, 연구참여자 6).

1.3 자기비움과 이타성의 추구

교육참여자들은 자신의 신념체계를 확인하고 나 자신을 돌아봄으로써 자기 자신에 대해 명확하게 알게 되는 시간을 갖게 되어, 자신에 대해 더 잘 알게 되고 성장하게 되었다고 한다. 나 자신과 직면하게 되고, 어떤 부분들에 내가 더 민감한지, 또는 나의 어떤 문제들이 타인과의 관계에 지속적으로 문제를 일으키는지를 알게 되었다는 것이다. 이런 과정을 통해 나를 어떻게 변화시켜야 하는지에 대한 인식도 확장되었다.

특히 제가 가장 좋았던 건, 저에 대해서 많은 것들을 좀 알 수가 있었구요 내 안에서 끊임없이 움직이고 있는 역동들을, 또 그리고 과거의 경험들이나 현재의 경험들, 그 자리에서 또 우리 팀원들과 같이 계속해서 역동으로 나타나는 것들이 굉장히 신기하면서도 새롭게 깨우쳤던 것 같아요 이제 제 안에서 이것들이 무엇인가에 대한 좀 흐릿했던 것들이 명확해진 것 같아요 (Group 2, 연구참여자 1).

또 교육참여자들은 나 자신뿐만 아니라 모든 사람이 소중하다는 것을 느끼게 되고 우리 모두 서로서로 연결되어 있다는 것을 알게 되었다. 이는 자아실현을 넘어 상호 연대를 갖는 것을 의미하는 것으로, 아들이나 사람이 행복하게 살기 위해서는 세계가 살만한 가치가 있으며 타자가 동료라고 생각하는 용기가 필요하다고 한 것과 연관된다[20].

이제 출퇴근길에 그거를 계속 실행하기 위해서 연습하는 가운데, 전철 안에 있던 사람들이 열 달 동안 누군가의 어머니의 뺨속에서 지냈을 정말 소중한 존재들이 있겠다 하는 생각이 들면서, 저뿐만 아니라 제 주위에 있는 사람들이 되게. 그런. 사랑을 받았던 사람들이고, 사랑을 받아야 될 사람들이구나, 내가 함부로 하면 안 되는 사람이겠구나 라는 그런 생각이 좀 들더라고요 그래서 그날 가서 또 직원들을 보니까, 조금은 달라보이기는 하는 그런 체험들이 있었고, 좀 의미가 있었던 것 같다는 생각이 있었어요 (Group 2, 연구참여자 3).

2. 클라이언트의 관계와 실천행위에 있어서 변화

2.1 클라이언트의 개별성에 대한 인정

교육에 참여한 사회복지사들은 클라이언트나 상대방과 대화를 할 때 대안이나 해결책을 제시하려고 하기보다는 상대방의 입장에서 한 번 더 생각하고 배려하며 클라이언트의 개별성을 인정하게 되었다고 한다. 노인들의 관점은 무엇인지, 어떤 이유로 오셨는지를 다시 한번 생각해 보게 되었다고 한다. 요컨대, 예전에는 업무가 중심이었다면, 이제는 사람이 중심이고 업무는 사람 다음에 오는 것이라는 것을 알게 되었다는 것이다. 기관의 이용 규정을 모든 노인에게 일률적으로 적용하기 보다는 개인의 개별성을 인정해 주면서 융통성있는 대화를 나누게 되었다고 한다. 교육참여자들은 이를 두고 ‘감정을 봐드린다’는 표현을 사용했는데, 노인복지관의 규칙을 설명할 때도 노인의 말씀을 충분히 듣고 이해하다 보니 많은 갈등이 해결되었다고 한다.

또 어르신들 입장에서 그런 것 같아요 어떤 정해져 있는 공동의 어떤 이용 규정이라는 게 있잖아요 여긴 무조건 다 맞추길 바라는 거죠 어떤 문제를 갖고 오더라도 저희는 가이드를 그냥 얘기해주는 게 대부분의 내용이었다면, 지금은 여기 꼭 맞출 수 없는 게 어르신이라는 걸 인정해주고, 또 그 어르신 안에서 모든 사람들의 개성, 특성, 모든 게 다르기 때문에 개별성을 인정해 줌으로써, 좀 더 융통성 있는 대화를 어르신들과 할 수 있었고, 그러다 보니까 어르신들이 어떤 문제가, 본인들이 갖고 왔던 게 만약 민원이라면, 문제에 민원이 있다면 해결되지 않더라도 만족감을 얻어가는 사례들이, 그 비율이 많이 늘어났다는 것이 많이 변한 점인 것 같아요(Group 2, 연구참여자 5).

2.2 해결책을 항상 제공해야 한다는 강박관념에서 탈피

교육에 참여한 뒤 사회복지사들은 클라이언트를 변화시켜야 한다는 강박관념과 서비스 제공에 대한 부담감에서 벗어나게 되었다고 한다. 또한 클라이언트와 대화하는 방식의 변화로 인해 클라이언트를 피하지 않고 웃으며 대할 수 있는 여유를 가지게 되었다고 한다. 내담자의 욕구를 빨리 파악하고 여러 다양한 서비스에 연

결할 수 있어야만 또는 문제를 빨리 해결해야만 유능한 사회복지사라고 생각했는데, 교육참여자들은 실제 그런 빠른 문제처리 능력보다 일단 노인의 이야기를 듣는 것이 중요하고, 노인들이 원하는 것이 단순히 들어주는 것일 경우도 많다는 것을 알게 되면서 사회복지사로서의 부담감에서 자유로워질 수 있었다. 이전에는 유능한 사회복지사라면 노인과 간단한 이야기를 나누는 것 만으로도 그 사람의 욕구를 파악하여 대안을 제시하는 것이라고 생각했다면, 이제는 꼭 대안을 제시하지는 못하더라도 대화하는 것 자체에 의미를 두게 되었고, 노인 클라이언트가 자신에게 이야기하는 부분들이 꼭 해결책을 원하는 것은 아니라는 것을 알게 되었으며, 마음을 알아주는 것이 유능한 사회복지사라는 것을 알게 되었다고 한다.

이게 약간 직업병적인 직업병인, 문제를 캐치하고 이거에 대해서 머릿속에서 설계를 하고 있는거죠 설계를 하다보니깐, 내담자의 문제를 빨리 상담. 또 업무는 계속 쌓여있고, 내담자의 문제가 파악이 됐으면, 알겠습니다. 그부분에 대해서 이 서비스 이런 것들을 저희가 준비해 보겠습니다.하고 보내드리고, 이렇게 해야지 저에게 마치 사회복지사로서 능력이 있고, 좀 그 어르신도 이 부분을 원하는 것이다라고 스스로 생각을 했었는데, 정말 어르신이 원하는 거는 아주 기본적인고 아주 단순한 것일 수 있는 바로 그것이 어르신에게는 가장 절실하게 필요했다라는 것을 저희가 깨는 순간 사회복지사로서의 부담감이나 직무에 대한 스트레스를 저의 스스로가 자유롭게 놓게 된거죠(Group 4, 연구참여자 2).

2.3 공감적 경청 실천하기

교육에 참여했던 사회복지사들은 이론적으로만 알고 있었던 공감적 경청에 대해 올바르게 알게 되고 실천하게 되는 계기가 되었다고 한다. 공감적 경청을 통해 상대방의 입장을 이해하려고 노력하고, 감정적이었던 대화방식들이 이해와 공감으로 이어지게 되어 노인들과의 관계는 이전보다 훨씬 나아졌다고 한다. 이전에는 진정으로 듣기보다는 그냥 좋게좋게 이끌어 가야겠구나

라고 생각했다면, 이젠 노인들의 욕구를 진정으로 파악하려고 노력하게 되었다는 것이다. 노인들은 누군가에게 이야기하고 싶었고 들어줄 사람이 필요했다는 것, 어르신의 그런 마음을 충분히 공감하면서 영적 돌봄을 할 수 있게 되었다고 한다.

공감적 경청에 대한 이러한 이해와 실천을 통해 상대방과 대화를 할 때 상대방의 이야기를 끝까지 듣고 경청함으로써 상대방의 입장을 이해하고자 노력하게 되었다고 한다. 또한 상대방에 대해서 사고를 확실적으로 생각하는 것이 아니라 다양한 방식으로 사고할 수 있게 되었다고 한다.

그리고 경청이나 그런 부분들에 있어서 좀 저는 잘하고 나아지고 있다고는 하지만, 그런데 실제로 들어가 보면 예전하고 변함없이 나 위주의 어떤 판단을 하고 대화하고 있었던 그런 부분들을 알았다고 하는 부분들인 것 같아요. 그 좀.. 교육과정 중에서 실천하기 위해서 노력했고, 그게 이제 좀. 조금이라도 한발 전진해서 좀 나아지고 있는 상황이라는, 그게 좀 얻은 점인 것 같습니다(Group 2, 연구참여자 2).

공감적 경청은 사회복지사와 클라이언트의 관계에서 뿐만 아니라 사회복지사와 사회복지사의 관계에서도 적용되고, 가족관계에도 적용되어 전반적인 인간관계가 풍부해졌다. 한 사회복지사는 인사 문제를 다루면서 “안에서 들려오는 양심의 소리에 모든 것들을 걸고, 직원들과 최선을 다하려고”했고, 그런 대화는 직원들과의 관계를 긍정적으로 만들었다고 말했다.

3. 조직 내에서의 변화

3.1 끈끈한 동료의식의 생성

교육에 참여했던 사회복지사들은 인터뷰에서 동료들 간의 관계가 돈독해지고 서로를 대하는 태도가 긍정적으로 변화하게 됨으로써 끈끈한 동료애를 느끼게 되었다고 말했다. 교육을 받는 많은 시간 동안 서로를 깊이 관찰하는 시간이 늘면서 자연스럽게 상대방을 더 이해하게 되었다는 것이다. 교육 과정을 통해 본인들을 훌연히 드러내야 하는 과정을 거치면서 남은 것은 부끄러

움이 아니라 동료와 나와 친밀감이었고, 이를 바탕으로 친밀하고 따뜻한 관계가 형성 유지되었다. 또한 처음에는 서로를 이해하지 못해 단절되었던 부분을 이해하게 됨으로써 서로에 대한 관심이 커지고 이전보다 더 배려하게 되었다.

교육 전에는 저 사람 진짜 왜 저러나? 싶었던 행동들도, CPE교육하면서, 축어록 발표라든가 성찰기라든가 이런 거 발표하는 것 듣다보면은, 저 사람이 저렇게 할 수 밖에 없는 이유들이 있었겠구나, 저 사람이 저래서 그랬구나, 이해를 하게 되는 셈이예요(Group 1, 연구참여자 3).

특히 동료들간의 피드백이 자신의 변화를 이끌어가는 데 큰 영향을 주었으며, 서로의 이야기에 공감해주고 지지해줌으로써 교육효과가 크게 나타났다고 한다. 또한 교육이 끝난 후에도 서로간에 이루어지는 피드백의 중요성을 언급하기도 하였다.

교육이 진행되면서 본인들의 이야기를 스스로 털어놓을 수 있는 용기는 서로에 대한 신뢰를 바탕으로 한다. 매일 만나는 직장 동료에게 지극히 개인적인 이야기를 한다는 것은 상당한 용기를 필요로 하는 것이다. 또한 본인의 이야기를 동료들이 공감해주고 지지해줄 것이라는 믿음도 교육이 진행되면서 커져나갔다. 직장 동료에 대한 신뢰와 믿음은 긍정적인 조직문화를 만드는 기초가 된다.

이제 저의 관심은, 우리 직원들이 어떤 이슈를 가지고 있는지에 관심을 갖게 되는 거예요 저 사람들이 지금 질문하는데, 그 질문에서 이슈가 무엇인지... 그래서 저 하나의 질문 자체만 있는 게 아니라, 그 사람이 느끼고 있는 그 감정들... 사람의 감정들을 살필 수가 있게 되는 거예요 그래서 그게 지금 어떤 상태인지, 그리고 그것들을 어떻게 바라보고 있는지를 살피게 되면서, 이 사람, 그 마음들에서 이슈들을 살피면서 그런 것들을 어떻게 하면 그런 부분들에 부담을 갖지 않고 그 상황들을 대처할 수 있는지를 같이 토론하면서요(Group 2, 연구참여자 1).

3.2 수직적인 조직에서 수평적인 조직으로

직원들간의 의사소통이 원활해지고 친밀한 관계가 형성되면서 조직의 의사소통 구조도 수직적이 아닌 수평적인 형식이 되고, 직급과 상관없이 자연스럽게 의사소통을 하게 되었다고 한다. 또한 다양한 사람의 의견을 수렴하고 서로 적극적으로 대화함으로써 조직이 이전보다 훨씬 더 부드러워지고 밝은 분위기로 전환되었다고 한다. 조직 차원에서 서로간의 이해의 폭이 커지면서 본인들이 비판받거나 평가받는다는 느낌이 들기보다는 문제점들을 이야기함으로써 이해받고, 지지받을 수 있다고 느끼게 되고, 반대로 다른 직원을 격려해 줌으로써 편안하고, 신속한 의사소통이 이루어지는 조직이 되었다고 한다. 조직문화가 수직적이고 경직적인 것에서 수평적이고 유연한 것으로 변화된 것이다.

전 같은 경우에는 지위고하를 막론하고, 저는 과감하게 직선적으로 말을 많이 했던 것 같아요. 민망할 정도로.. 그거 많이 준건 분명하구요 직원들. 뭐라고 할까요 회의 시간 통해서 가능한 많은 인원들을 참석시켜서 의견을 듣는 걸 제가 많이 하고자 했고, 뭐.. 예. 올해 들어서 교육 후에는 그 부분이 많이 변했던 것 같아요 어르신들 대하면서도 기관에서 정한 방침하고 그분들이 원하시는 것이 서로 상이한 부분에 있어서, 이제.. 전 같으면 제가 과감하게 안 된다고 말씀을 드렸어요 그런데 이번 같은 경우에는 약간 좀.. 여러 사람의 의견을 듣는 추세로, 직원들 의견을 더 들어본다 아니면 운영간담회 통해서 어르신들 공론을 다시 한 번 들어본다, 뭐.. 다시 반장모임을 통해서 재차 또 공론화해서 들어본다든지.(Group 2, 연구참여자 6).

성과와 효율성이 강조되는 현재의 사회복지 조직에서 성과 그 자체보다는 성과를 내는 과정을 함께 공유하고 고민하는 시간들을 거치면서 성과에 대한 정의가 달라지기도 했다. 이전에는 조직의 효율성을 강조하다 보니 다양한 의견을 듣기보다는 상급자가 독단적으로 일을 처리하는 경우가 많았다면 이제는 효율성을 강조하는 것을 포기한 것은 아니지만 독단적인 의사결정을 하기보다는 협력적인 의사결정 과정을 가지려고 노력하였다.

VI. 제언 및 연구의 한계

CPE 교육에 참여한 사회복지사들에게는 교육을 통해 개인적인 차원에서, 실천의 행위에 있어서 조직의 문화에서 다양한 변화가 일어났다. 개인적인 차원에서 자기성찰이 일상화되었고, 개인의 영성과 사회복지사의 영성이 통합되는 경험을 하였으며, 자기비움과 이타성을 추구하게 되었다. 실천의 행위에 있어서 변화는 클라이언트의 개별성을 인정하고, 해결책을 항상 제공해야 한다는 강박관념에서 벗어나며, 공감적 경청을 실천하는 것 등으로 나타났다. 조직 내에 있어서는 동료들과 단절이 아닌 끈끈한 동료애가 생성되고, 수직적인 조직에서 수평적인 조직으로의 변화가 있었다.

그동안 사회복지사는 사회복지사의 실무능력의 배양에만 관심을 기울여왔다. 그러나 사회복지사는 사람과 함께 일을 하는 전문직이기 때문에 사회복지사인 나를 알고 나를 받아들이고 타인을 이해하는 훈련이 필요한 것이다. 이는 전문적인 영성교육을 통해서도 이루어질 수 있고, 사회복지사들이 평상시에 영성 개발 훈련을 스스로 실행함으로써 이루어질 수도 있다[21][22]. Cindy(2012)[23]는 개인이 자율적으로 실행할 수 있는 영성개발 훈련으로 다음과 같은 것들을 중요하게 꼽았다. 첫째는 개인 내면의 방향을 설정할 수 있는 질문하기로써, 예를 들어 매일매일 사회복지실천을 하면서 무엇이 진정한 목적인지 질문을 하는 것이다. 두 번째는 틀을 다시 만드는 것으로, 자비로움과 지혜의 새로운 눈을 가지고 사회복지현장에서 일하는 것이다. 세 번째는 감사하는 태도를 발전시켜 나가는 것이다.

두 번째 발견은 이 교육을 통해 공감적 경청을 하게 되었다는 것이다. 매슬로우(Maslow, 2014)[24]에 의하면, 대상을 경험할 때 '총체적 주의'를 하게 되면 한 사람을 존재 자체로 지각할 수 있다고 한다. 사회복지사들이 하고자 하는 것도 결국 클라이언트 한 개인을 독특하고 총체적으로 지각하고자 하는 것이다. 또한 특정 대상을 구체적으로 지각한다는 것은 '관심'을 가지고 그 대상을 지각하는 것이다. 이런 관심을 가지고 지속적으로 주의를 기울여 반복적인 탐구를 함으로써 대상을 총체적으로 지각할 수 있다고 한다. 교육참여자들이 말했

듯이 이 교육 프로그램을 통해 주의를 기울여 탐구함으로써 클라이언트의 개별성을 이해하는 능력을 갖추고 함양해 나가게 되는 것이다. 또 이러한 경험을 통해서 공감적 경청이 단순히 학교 교육이나 직장생활을 통해 자연스럽게 체득되는 것이 아님을 알 수 있다.

성찰의 힘에 대해서는 이미 여러 문헌에서 밝히고 있다. 여권대 교육학 등에서는 성찰을 통한 자기 발전, 교육실천의 발전을 지속적으로 논의하고 있음에도 불구하고 사회복지학계에게는 성찰에 대해 그동안 큰 관심을 가지지 못한 것이 사실이다[25]. 성찰은 실천 영역에서 발생하는 다양한 문제를 해결할 수 있는 능력을 증진시킬 수 있으며, 실천과 지식과의 간극에서 오는 당혹스러움을 극복하는 방안을 스스로 찾아갈 수 있도록 한다[26]. 따라서 성찰은 사회복지사의 의도적인 시도를 통해 새로운 실천지혜를 발견하고 체화해 가는 과정이 되는 것이다. 그러하기에 사회복지사에게 성찰을 하는 습관은 중요한 것이 될 수 있다. 성찰은 행위 중에도 행위 이후에도 일어날 수 있다. 행위 중의 성찰은 사회복지사들의 실천 중에 일어나는 순간적이고 즉각적인 것으로, 이런 성찰은 우리 사회복지사의 행위가 결과에 어떤 영향을 미치는가를 파악할 수 있는 깊은 자기인식을 통해서 나타나는 것이다. 이에 비해 행위 이후 성찰은 사회복지실천이 적절했는가를 파악하기 위해 개입 이후에 진행되는 성찰이다. 즉, 사회복지실천으로서 잘한 것, 다르게 할 수 있었던 것은 무엇인지를 평가하는 것이다[2].

영성 훈련의 효과 중 하나는 개인적 영성과 조직의 영성의 통합이다. 사회복지사가 되고자 했던 열망과 더불어 동료와의 관계, 직장에서의 행위와 태도, 조직의 목표와 사명에 대한 기여가 개인의 영성과 통합되어질 때 개인도 조직도 동시에 성장할 수 있는 것이다. 그렇기 때문에 사회복지조직에 속해 있는 사회복지사들의 개인적인 영성의 발달을 돕는 것, 그리고 개인적인 영성과 조직의 영성이 통합될 수 있는 방향으로 조직의 변화를 추구하는 것도 필요하다[27].

CPE 교육 프로그램에 대한 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 교육이 끝난 후에도 자기성찰과 긍정적인 변화

를 지속하기 위한 노력이 필요하다. 긍정적인 효과를 지속시키기 위한 방법 중 하나는 교육이 끝난 후에도 자발적인 모임을 가질 수 있도록 각 기관들이 적극적인 지원을 하는 것이 필요하다. 기관에서는 직원들이 자발적인 모임을 가질 수 있는 장소를 제공해야 할 뿐만 아니라 직원이 필요한 시간대에 모임을 가질 수 있도록 배려하고 지원해야 한다. 또한, 기관은 장소나 시간을 제공하는 등의 환경적인 지원에서 멈추는 것이 아니라 사후교육을 지속적으로 받을 수 있도록 다양한 면에서 적극적으로 지지하고 노력하는 것이 필요하다.

둘째, 실제 교육을 위한 환경이 무엇보다 중요하다. 교육 공간과 업무 공간은 확실하게 분리되어야 한다. 교육공간과 업무공간이 분리되어있지 않을 경우 교육에만 온전히 집중할 수 없게 되어 교육의 효과성이 제대로 나타나지 않음을 볼 수 있었다. 교육 시간도 업무가 종료된 후 교육을 진행하는 것이 아니라 기관의 충분한 배려로 업무 시간을 조금 할애하여 교육을 받을 수 있도록 하는 환경적인 요소가 구성되는 것이 바람직하다.

셋째, CPE 교육은 사전에 모든 사람이 알 수 있도록 교육 내용을 충분히 설명한 후 자발적인 참여에 의해 이루어져야 한다. 사전 정보 없이 강압적으로 교육을 진행했을 경우 참여자의 과제수행 능력이나 교육 내에서의 참여도가 낮아질 수 있기 때문에 사전에 교육의 내용과 진행방식에 대한 충분한 설명을 제공하는 것과 함께 자발적인 참여를 전제로 교육을 진행하는 것이 효과적일 것이다.

마지막으로, 본 연구 교육 프로그램의 총 실시시간이 '가' 기관과 '나', '다', '라'기관이 다르다는 한계를 지니고 있다는 점을 지적해야 한다. 이 교육 시간의 차이는 교육성장에 영향을 끼쳤을 가능성이 있을 것으로 생각된다. '가'기관의 프로그램 시간이 다른 기관에 비해 적은 이유는 이 기관의 경우 사회복지사의 수가 적어서 모든 사회복지사들이 프로그램에 참여할 때 장시간 업무에 단절이 발생하기에 장시간 동안 교육훈련을 받는 것이 어려웠기 때문이다. 추후에는 교육 시간을 동일하게 하여 성과를 비교해 보는 연구가 필요하다고 생각된다.

또한, 교육의 어떤 내용이 변화를 가져왔는가에 대한 프로그램 내용별 구체적인 분석과 기관별 비교를 통해 프로그램 평가를 좀 더 상세하게 진행할 필요가 있다.

참고 문헌

- [1] 손신, 신효진, “사회복지실천에 있어서 종교와 영성의 의미와 역할에 대한 고찰,” 신학논단, 제59권, pp.201-226, 2010.
- [2] 김용환, 김승돈, 정석수, 정현태, 오봉희 역, *영성과 사회복지*, 2014, M. Holloway and M. Bernard, *Spirituality and Social Work*, 경기:북코리아, 2010,
- [3] 김기덕, 최명민, “바우만 (Bauman)의 근대성 이론을 통한 한국사회복지실천의 유동성 분석,” 한국사회복지학, 제66권, 제4호, pp.53-75, 2014.
- [4] 김세봉, 변상해, “영성증진 집단상담 프로그램이 직장인의 소진과 심리적 안녕감에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제1호, pp.447-459, 2012.
- [5] 조은희, “사회복지사의 영성과 조직성과의 관계에 관한 연구,” 신학과 목회, 제34권, pp.121-148, 2010.
- [6] 홍석자, 서성민, “노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성찰이 소진에 미치는 영향,” 한국사회복지연구, 제42권, 제2호, pp.187-216, 2011.
- [7] 김기복, *임상목회교육 - 이론과 실제*, 한들출판사, 2003.
- [8] 유영권 외, *한국임상목회교육개론*, 한국장로교출판사, 2010.
- [9] 유재봉, “교육에서의 영성회복: 학교에서의 영성교육을 위한 시론,” 교육철학연구, 제35권, 제1호, pp.97-117, 2013.
- [10] F. Ahmadi, *Coping with cancer in Sweden: A search for meaning*.(Ed), Uppsala University, Acta Universitatis Upsaliensis, Studia Sociologica Upsaliensia 63, 2013.

- [11] 박승희, 이혁구 외 역, *종교사회복지실천론*, 2003, E. Canda and L. Furman, *Spiritual diversity in social work practice: The heart of helping*, 서울: 성균관대출판부, 1999.
- [12] 김경미, E. Canda, "Spirituality and Social Work Scholarship in Korea: A Content Analysis," *사회복지연구*, 제40권, 제2호, pp.203-225, 2009.
- [13] 이시형 역, *죽음의 수용소에서*, 2005, V. E. Frankl, *Man's search for meaning: an introduction to logotherapy*, 서울: 청아출판사, 1985.
- [14] D. Ashmos and D. Duchon, "Spirituality at work," *Journal of management inquiry*, Vol.9, No.2, pp.134-145, 2000.
- [15] 노상충, 서용원, "일터영성(workplace spirituality) 5요인 모형의 개념화 및 척도개발 연구," *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 제27권, 제2호, pp.419-447, 2014.
- [16] P. Vaill, *Spirited leading and learning*, San Francisco, Jossey-Bass, 1998.
- [17] G. Fitchett, D. Min, and G. T. Gray, "Evaluating the outcome of clinical pastoral education: A test of the clinical ministry assessment profile," *Journal of Supervision and Training in Ministry*, Vol.15, pp.3-22, 1994.
- [18] 노혜련, 김경미, 박화옥, 유영준, 이현주, 김수영, *CS 강점 및 영성기반 노인통합사례관리 인재양성 교육과정과 효과 평가 연구보고서*, 서울가톨릭사회복지회, 2015.
- [19] H. J. Rubin and I. S. Rubin, *Qualitative interviewing: The art of hearing data*, Sage, 2011.
- [20] 노만수 역, *늬어갈 용기*, 岸見一郎, よく生きるということ 「死」から「生」を考える, 서울:에씨, 2012.
- [21] 도승자, "통합적-영성적 사회복지실의 필요성," *영성과 사회복지*, 제1권, pp.21-56, 2013.
- [22] 도승자, "사회복지사의 리더십과 영성지능개발을 위한 통합이론적 접근," *한국사회복지조사연구*, 제43권, pp.1-40, 2015.
- [23] 도승자 역, *온전한 삶을 위한 21 영성 지능 기술*, W. Cindy, 2012. SQ 21 The twenty-One skills of spiritual intelligence, 서울:신정출판사, 2014.
- [24] 정태연, 노현정 역, *존재의 심리학*, 2014, A. H. Maslow, *Toward a psychology fo Being*, 서울:문예출판사, 1968.
- [25] 유영준, "사회복지사의 반성적 사고수준과 사회복지실천기술의 활용정도," *사회복지연구*, 제40권, 제2호, pp.337-362, 2009.
- [26] M. Jasper, *Beginning reflective practice*, Cheltenham:Nelson Thornes, 2003.
- [27] R. Chamiec-Case and M. Sherr, "Exploring how social work administrators integrate spirituality in the workplace," *Social work and Christianity*, Vol.33, No.3, pp.268-287, 2006.

저 자 소 개

김 경 미(Kyung Mee Kim)

정희원



- 1988년 2월 : 이화여자대학교 (사회사업학사)
- 1990년 8월 : 이화여자대학교 (사회사업석사)
- 2003년 5월 : University of Kansas(사회사업박사)

<관심분야> : 장애인복지, 질적연구, 영성