

문학박사 학위논문

사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구

가톨릭대학교 대학원

사회복지학과 사회복지방법론 전공

유 영 준

2006년 8월

사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구

A Study on Reflective Practice  
of Social Workers

지도 : 김 인 숙 교수

이 논문을 문학박사 학위논문으로 제출함.

2006년 6월

가톨릭대학교 대학원  
사회복지학과 사회복지방법론 전공

유 영 준

유영준의 문학박사 학위논문을 인준함

위원장 \_\_\_\_\_

위 원 \_\_\_\_\_

위 원 \_\_\_\_\_

위 원 \_\_\_\_\_

위 원 \_\_\_\_\_

2006년 6월

가톨릭대학교 대학원

## 감사의 글

감사의 글을 써야할 순간이 다가올수록 저는 난감해졌습니다. 감사의 글을 어떻게 써야할지 몰랐기 때문입니다. 삶을 꾸려가는 순간순간의 영상들을 적절히 표현할 길이 없을 것 같습니다. 그럼에도 알 수 없어 보이는 삶의 여정 속에서 웃음을 잃지 않도록 해 준 고마운 분들이 있어 참으로 행복했습니다.

부족한 지도학생을 끝까지 붙잡고 무게 중심을 잃지 않도록 이끌어 주신 김인숙 선생님에게 저는 큰 빛을 졌습니다. 햇살 좋은 산보길을 함께 걸었던 기억은 제가 어느 곳에서 어떤 순간을 지나더라도 마음의 여유를 잊지 않도록 이끌어 줄 것입니다. 늦은 퇴근 길... 잊지 않고 공부방 문을 두들겨 주셨던 김종해 선생님도 늘 감사했습니다. 선생님 맘에 속드는 성격 좋은(?) 학생은 못되었지만 눈치없는 저에게 꼭 필요한 조언을 해주신 것은 잊을 수 없을 것입니다. 부족한 저에게 많은 기회를 주신 이용표 선생님과 이상균 선생님의 만남도 저의 성장에 큰 자극과 동기가 되었습니다. 외부심사를 흔쾌히 허락하신 홍선미 선생님에게도 감사의 말씀드립니다.

삶의 일부가 되어버린 동료들에게도 감사함을 표해야겠습니다. 좁은 공부방에서 아옹다옹 삶의 체험을 함께 나누었던 장혜경 선생님, 아영이, 송현만 선생님, 나연이, 정현이..나머지 대학원 선배들과 후배님들..이들이 없었다면 11학기 학교 생활을 어떻게 했을지 상상을 못하겠습니다. 삶의 깊은 체험들을 나눌 수 있는 이들이 옆에 있다는 것은 커다란 선물이었습니다.

그럼에도 여전히 어떻게 살아야할지 모르겠습니다. 삶과의 대면은 앞으로도 지속될 것이고, 저의 한계들과 부딪히며 두려움 속을 지날 때도 있을 것입니다. 다만 삶에 대한 끊임없는 성찰이 저를 이끌어가기로 기원해 봅니다. 눈부신 화려함과 드러나는 성과에 마음을 빼앗기지 않고, 제가 서 있는 그곳에서 삶의 의미들을 발견하는 이가 되기를 희망해 봅니다.

못난 자식을 끝까지 신뢰하고 지켜봐 주신 부모님에게도 감사의 마음을 전할 길이 없습니다. 주어진 상황을 늘 감사하도록 가르쳐 주신 부모님에게 그동안 표현하지 못한 속 깊은 애정을 드러내야 할 때가 온 것 같습니다.

## 【목 차】

### 국문초록

<b>I. 서론</b> .....	1
제1절. 문제제기 .....	1
제2절. 연구목적 및 연구질문 .....	9
<b>II. 문헌고찰</b> .....	11
제1절. 사회복지 지식의 특성과 의미 : 과학적 지식 비판 .....	11
1. 사회복지 지식에서의 과학적 지식 : 암묵지의 배제 .....	11
2. 사회복지 실천가의 지식체계 .....	17
제2절. 반성적 실천과 사회복지 실천 .....	22
제3절 반성적 실천의 과정과 차원 .....	32
1. 반성적 실천의 과정 .....	32
2. 반성적 실천의 차원 .....	39
<b>III. 연구방법</b> .....	45
제1절. 질적연구로서의 사례연구 .....	45
제2절. 연구자와 참여자의 태도 : 발견적 태도 .....	47
제3절. 자료수집 .....	48
1. 연구참여자 .....	48
2. 자료수집 방법 .....	51
제4절. 자료분석 과정 .....	57
제5절. 연구의 신뢰성과 타당성 .....	59

<b>IV. 분석결과</b> .....	<b>62</b>
제1절. 사회복지사의 반성적 실천에서 ‘반성함’의 경험 .....	62
1. 실천의 본질로서 “불확실성”을 인식 .....	63
2. 신념의 토대 만들기 : 자기신념의 확인 .....	76
3. 실천과정에 대한 씩씩한 되돌아봄 .....	80
4. 상황과의 대화 : 지향과 권한을 “조율”함 .....	85
제2절. 사회복지사의 반성적 실천 과정 .....	94
1. 숨겨진 장막 : 성찰의 단서들의 발견 .....	95
2. 백기를 들다 : 역부족 .....	102
3. 돌파구를 찾다 : 해결의 실마리들 .....	109
4. 새로운 앞에 이르기 .....	114
제3절. 사회복지사의 반성적 실천의 차원 .....	122
1. 문제해결을 위한 “도구적”성찰 .....	123
2. 실천행위에 대한 “의미적”성찰 .....	128
3. 기존 신념에 대한 “비판적”성찰 .....	132
4. 실천경험에 대한 “직관적”성찰 .....	139
<b>V. 결론 및 논의</b> .....	<b>143</b>
제1절. 연구결과 요약 .....	143
제2절. 반성적 실천의 함의에 대한 논의 .....	148
<b>【참고문헌】</b> .....	155
<b>【부록1】</b> 성찰일지 지침 .....	164
<b>【부록2】</b> 면접지침서 .....	165
<b>【부록3】</b> 성찰일지 예 .....	167
<b>【ABSTRACT】</b> .....	179

## 【표 차례】

【표1】 사회복지 실천이론의 유형 .....	21
【표2】 ‘반성(reflection)’의 개념 .....	25
【표3】 전통적 실천의 가정들과 반성적 실천 모델의 비교 .....	30
【표4】 반성적 실천의 차원 .....	41
【표5】 반성적 실천의 차원과 전형적 질문들 .....	42
【표6】 반성적 사고능력의 기준 .....	43
【표7】 연구참여자 .....	50
【표8】 성찰일지의 주요 단계별 핵심질문 .....	53
【표9】 심층면접의 질문 구성표 .....	56

## 【그림 차례】

【그림1】 Kolb의 학습사이클 .....	13
【그림2】 Nonaka & Takeuchi의 지식창조 유형 .....	14
【그림3】 전문직 지식의 유형 .....	20
【그림4】 Dewey의 ‘반성적 사고’의 과정 .....	33
【그림5】 Schön의 반성적 실천의 유형 .....	35
【그림6】 반성적 실천의 과정(Clarke, 1995) .....	36
【그림7】 반성적 실천의 과정(Gibbs, 1988) .....	38

## 국 문 초 록

본 연구는 사회복지사들이 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는가를 분석한 질적 사례연구이다. Dewey는 '반성(reflection)'의 의미를 '어떤 신념이나 지식에 대하여 지속적이면서 적극적으로 심사숙고 하는 것'으로 정의내렸고, Schon은 이를 재정립하여 반성적 실천을 기존의 이론체계로 해결하기 어려운 문제상황에서 '상황과의 대화(conversation with the situation)'를 통해 문제를 해결하는 것으로 보았다. 본 연구는 사회복지 실천과정에서 실천가들이 경험하는 반성적 실천의 의미와 과정을 보여주면서 성찰의 차원을 분석하는데 목적이 있다.

이를 위해 총 14명의 사회복지사를 대상으로 유의표집하였으며, 심층면접과 성찰일지를 통하여 자료를 수집하고 분석하였다. 연구에 참여한 실천가들은 재가봉사센터, 청소년 쉼터, 노숙인 쉼터, 청소년 상담실과 가족치료사, 그 외 학교사회복지사, 자활후견기관, 정신장애인 사회복지시설, 복지관에 근무하는 실천가 등 다양하게 선정하였다.

성찰일지 수집기간은 2005년 7월부터 시작되었고, 2006년 2월까지 총 8개월 동안 작성되었다. 개별 실천가들이 성찰일지를 작성한 기간은 참여시기를 기점으로 하여 2-3개월 진행되었으며, 연구자별 평균 4-5개의 성찰일지를 수집하였다. 심층면접은 성찰일지 작성을 완료한 실천가부터 2005년 11월에서 2006년 2월 까지 4개월 동안 진행하였다.

먼저 본 연구는 사회복지 실천가들의 '반성적 실천이 주는 의미'들은 무엇인가를 발견하는 것에서 출발하였다. 반성적 실천에서 가장 빛나는 결실은 불확실성, 복잡성, 독특성, 가치갈등으로 대변되는 실천현장에서 실천가로 하여금 '상황과 끊임없는 대화'를 가능하게 한다는 점이었다. 반성적 실천가는 실천과정에 대한 씁없는 되돌아봄을 통해 자신의 실천을 스스로 평가하는 모습을 보여주었다. 반성적 실천은 자신에 대한 '새로운 발견'과 '자기 평가'의 과정이었으며, 실천가의 인식을 전환하는 계기를 만들었다. 그러나 이러한 결과들은 반성적 실천의 과정에서 모두 확인되는 것은 아니었다.

반성적 실천의 다양한 의미들에 대한 고찰은 성찰의 과정을 살펴봄으로써 보다 심층적으로 분석할 수 있었다. 반성적 실천의 과정은 순환적 구도로 그려졌으며, 실천가는 자신이 예측하기 힘든 상황이나 기대하지 못한 결과들을 마주하였을 때 그것을 알아차리고, 문제상황을 보다 명확하게 인지하려고 노력했다. 그러나 반성적 실천은 실천가와 조직 내에서 변화에 대한 망설임과 저항에 부딪힐 때 그 과정을 마무리 하는데 어려움을 겪었다. 따라서 반성적 실천에 대한 평가는 실천가의 깨달음에 대한 의미부여와 성찰의 시간 등이 함께 고려되어야 성찰에 대한 적절한 평가가 이루어질 것으로 판단된다.

반성적 실천의 차원은 van Manen이 제시한 분류에서 출발하였으나 새로운 범주를 추가하여 분석하였다. 분석 결과 사회복지 실천가들은 문제해결을 위한 도구적 성찰과 윤리적 실천을 위한 성찰에서 그 과정을 단절된 형태로 경험하는 경우가 많았으며, 실천행위에 대한 의미부여는 성찰의 과정 끝에 이르기가 상대적으로 용이했다. 이런 차이점은 해석적 성찰이 주로 실천가의 개인적 수준에서 이루어질 수 있기 때문이라 여겨진다.

반성적 실천의 결과들이 주는 논의점은 지식에 관한 '주지주의'적 입장에 대한 성찰의 필요성을 제기하고 있다. 지식에 대한 엄격한 정의내림은 사회복지 실천가들에게 다양한 유형의 지식을 획득하고 활용하는 장애물로 등장하기 때문이다. 반성적 실천을 통해 얻게 되는 지식은 엄격한 논리적 추론과정을 통해 얻는 방식과 달랐다.

또한 반성적 실천 능력은 어떻게 발전시킬 수 있을지에 대한 새로운 문제를 제기할 수 있었다. 실천의 효과성과 효율성을 높이기 위한 성찰은 실천과정에 대한 교육을 통해서 충분한 성과를 이룰 수 있을 것이지만 실천가의 직관이나 통찰력을 요하는 능력은 교육을 통해 쉽게 향상되기 어려울 것으로 보이기 때문이다. 실천과정에 새로운 의미를 부여하는 해석적 성찰은 실천가의 삶의 체험에 기인하는 것이고 실천가의 가치와 밀접하게 연관되어 있었다.

이러한 논의들은 반성적 실천의 능력을 어떻게 평가할 것인가에 대한 과제를 남겼다. 반성적 실천가는 자신의 고유한 실천경험을 통해서 지식을 터득하고 이

러한 지식들이 암묵적으로 드러난다면 이러한 능력들은 타인의 접근을 어렵게 하기 때문이다.

사회복지사의 반성적 실천은 많은 과제를 안고 있다. 반성적 실천은 그 의미와 함께 반성적 실천의 과정과 성찰의 수준들이 동시에 고려되어야 하는 복잡한 개념으로 이에 대한 개념정의의 필요성이 제기된다. 이 과제는 사회복지 실천가들의 반성적 실천에 관한 연구들이 보다 풍성한 결과로 드러날 때 가능한 일이다.

이를 위해서 반성적 실천을 가능하게 하는 다양한 방법들을 활용하는 방안이 모색되어야 할 것이다. 정기적이고 지속적인 슈퍼비전과 사례회의는 이미 실천 현장에서 널리 이루어지고 있으며, 반성적 실천을 수행하는 방법으로 활용하기 용이한 방법이다. 동료들 간의 슈퍼비전, 개별 실천가들의 포트폴리오 평가, 실천가의 실행연구(Action research)도 자신의 실천과정을 스스로 평가할 수 있는 도구로 활용할 수 있을 것이다.

끝으로 반성적 실천은 더욱 다양한 측면으로 연구될 수 있는 주제이다. 반성적 실천에 영향을 미치는 실천가들의 독특한 특성들을 파악하는 것도 중요한 연구과제이다. 초보 실무자와 실천경력이 풍부한 실천가들이 반성적 실천에 어떤 차이나 반성적 실천과 조직특성의 연관성, 예비 사회복지사들의 반성적 실천에 관한 연구도 요청된다. 반성적 실천의 과정과 성찰의 수준은 더욱 다양하게 제시될 수 있으며, 보다 정교화될 필요가 있다.

주요어 : 반성적 실천, 반성적 실천의 과정, 반성적 실천의 수준, 실천지혜, 실천지식, 성찰일지

## I. 서론

### 제1절. 문제제기

일찍이 사회복지의 과학적 지식에 기반을 둔 실천을 강조해 왔다. 사회복지 실천은 경험적으로 타당성이 검증된 지식을 적용하여 실천의 효과성을 확보할 수 있으며, 전문직으로서 사회적 재가를 얻을 수 있다고 보았다. 1960년대 이후부터 시작된 미국의 경험적 실천운동과 1970년대 Fischer로부터 제기된 사회복지 실천의 효과성 논쟁<sup>1)</sup>은 사회복지 전반에 효과적인 실천을 위한 지식의 필요성을 강조하는데 지대한 영향을 미쳤다.

우리나라의 경우도 1980년대 이후 클라이언트에 대한 직접 서비스와 관련된 실천영역에서 과학적 지식을 축적하기 위한 연구물이 현저하게 증가하고 있다. 특히 사회조사에 기반을 둔 실천과 증거기반실천(evidence-based)에 대한 강조는 이러한 경향을 반영하고 있다(공계순·서인해, 2005 : 159 ; 문성호, 1997 : 144-145 ; 황성철, 1998).

사회복지의 과학화는 과학적 기반이 없는 지식은 실천의 '질'을 보장할 수 없다는 신념으로부터 나타났다. 이를 반영하듯 전통적 과학관에 근거한 임상모델들은 사회복지직의 전문성을 강화하는 방안으로 활용되었고(Witkin, 1992 : 158), 사회복지 지식체계는 실증주의<sup>2)</sup>가 제시하는 과학의 구획기준(demarcation)<sup>3)</sup>을 따랐다. 여기서 과학적 지식은 주어진 명제가 관찰이나 실험 등으로 검증여부를 확인

---

1) Fischer는 1973년 "Is Casework Effective?" A Review."라는 연구에서 사회복지 실천의 효과성을 입증할 만한 증거가 부족하다고 주장하였고, Wood(1978)의 연구결과도 이와 유사한 결론을 보였다. 이에 1980년대 Reid와 Hanrahan 등은 사회복지 실천의 효과성을 충분히 입증할 수 있다고 반론을 제기하였고, 이를 계기로 사회복지 실천의 효과성 논쟁이 시작되었다. 사회복지 실천의 효과성 논쟁은 미국 사회복지학계에 큰 파문을 일으켰으며, 연구방법론을 둘러싼 인식론 논쟁으로 오늘날까지 이어지고 있다(이익섭 외, 2004 : 38-44).

2) 실증주의(positivism)에 관한 명칭은 1920년대를 기점으로 발전한 비엔나 학파의 논리실증주의와 그 이후의 논리경험주의를 통칭하는 의미로 사용하였다.

3) 과학적 지식은 논리(logic)와 경험(experience)을 통해 관찰가능하고, 재생 가능한 지식을 의미한다. 논리실증주의는 과학적 지식의 기준으로서 검증가능성, 확증가능성 등을 제시하였고, Popper는 반증가능성을 주장하였다. 구획기준은 과학과 비과학을 구분하는 기준으로서 과학철학자들 사이에서도 서로 다른 이견을 보이고 있다.

할 수 있으며, 그 주장이 참됨을 입증할 수 있는 지식을 의미한다.

그러나 1980년대 이후에는 과학적 지식에 대한 과대한 신뢰를 우려하는 주장들이 나타나기 시작했다. 과학의 구획기준은 인식주체의 주관적인 가치 판단을 사실에 근거한 진술과 분리되는 것으로 보는 결과를 초래하였기 때문이다(Benton & Craib, 2001 : 14). 새롭게 등장한 주장들은 후기실증주의, 포스트모더니즘, 사회구성주의 등의 관점을 받아들였으며, 과학적 지식이 갖는 한계들을 지적하였다. 사회복지 영역에서도 과학적 지식이 사회복지 실천이 가진 고유한 특성들을 반영할 수 있는가에 대한 의문과 이에 대한 대안들이 제시되었다. 이러한 논의들은 과학적 지식이 반드시 사회복지 실천의 타당성을 확보하는 것은 아니라는 주장과 (Witkin, 1992), 가치중립의 비윤리적 속성(Heineman, 1981 ; Robbins, 1999), 환원주의(reductionism)에 대한 비판(Heineman, 1981), 정당화의 맥락에 대한 강조 등을 지적하였다.

이들 주장은 사회복지 실천이 효과성이 검증된 이론들을 적용하여 전문직의 책임성을 확보할 수 있다는 기본 가정에 이의를 제기한다(Witkin, 1992 : 158). 사회복지 실천의 효과성은 측정 개념들이 서로 다를 경우 실천의 효과성을 비교하기 곤란하며, 측정 개념을 무엇으로 하느냐는 실천이 의존하는 관련 이론에 따라 정해진다. 따라서 어떤 이론을 적용하느냐에 따라 측정개념의 구성타당도는 달라진다.

과학적 지식이 지향하는 가치중립적 속성도 사회복지 실천을 수행하는데 있어서 장애가 될 수 있다. 사회복지 실천은 클라이언트가 스스로의 문제를 규정하고, 문제 해결의 대안들을 찾아내도록 돕는 과정으로 클라이언트의 자기결정을 중요한 가치로 존중해왔다. 클라이언트의 독특한 삶과 문화는 실천가의 의사결정에 중요한 근거가 되기 때문이다. 사회복지사는 전통적으로 인권, 사회정의, 평등 등을 중시해 왔다는 점에서 가치지향성을 피하기 어렵다(Imre, 1984 : 43).

환원주의 또한 과학적 지식을 비판할 때 자주 등장하는 핵심적인 주제이다. 환원주의의 전제는 과학적 지식이 객관적 실재를 충분히 반영하고 있으며, 이론은 복잡한 현상들을 축약(abbreviation)한 것과 같다고 가정하고 있다. 그러나 환원주의는 복잡한 사회현상들을 관찰하기 용이하도록 단순화 시키는데 기여하였으

나 사회복지 실천가에게 실천적 지침을 구체적으로 제공하지는 못했다. 환원주의는 클라이언트를 전체적으로 바라보기보다 관찰 가능한 특성들로 축약하여 보게 한다(Heineman, 1981 : 377 ; Imre, 1984 : 41). 객관적 실재를 축약한 이론들이 보편적 법칙으로 설명될 수는 있지만 고유한 특성을 지닌 클라이언트를 특정 이론에 근거해서 평가하는 것은 오히려 비윤리적일 수 있다.

전통적 과학관이 간과한 또 다른 시각은 지식에 대한 발견의 맥락(context of discovery)이다. 전통적 과학관은 발견의 맥락보다 정당화의 맥락(context of justification)에 초점을 두었다(Benton, 2001 : 14 ; Heineman, 1981 : 377). 정당화의 맥락이 범하기 쉬운 오류는 해당 이론과 관찰이 어떻게 이루어졌는가 보다 관찰이 이론의 증거를 얼마나 제공하고 있는가에 관심을 둔다(Ladyman, 2002 ; 박영태 역, 2003 : 186). 결과적으로 전통적 과학관은 사회복지 지식의 발견적 맥락을 부차적인 것으로 보게 하고, 논리적 정당성만을 강조하는 결과를 낳을 수 있다. 이는 사회복지 지식이 실천적 유의성과 무관한 지식들을 정당화시킬 수 있다는 것을 의미한다.

이상의 논의들은 전통적 과학관이 사회복지 실천의 맥락들을 반영하는데 한계가 있다는 주장들의 핵심적 내용들이다. 이러한 주장들은 이론적 합리성을 담보하고 있는 주장들도 실천에 관한 지침으로 그대로 적용하기는 어렵다는 것을 보여준다(김기현, 2005). 사회복지 실천현장에서 마주하는 문제상황들은 과학적 지식이 전제하는 것처럼 잘 정의되어 있기 보다는(Wood, 1990 : 381) 복잡성과 불확실성이 보편적이어서 사회복지 지식과 실천사이의 간극을 초래하게 되는 근원이 된다. 지식과 실천사이에 존재하는 이러한 간극은 실천가들을 당황스럽게 하고, 결과적으로 사회복지사의 전문적 기술을 불확실하게 하는 문제를 발생시킨다(Harrison, 1987 : 393).

실천으로부터 지식이 분리되는 결과는 사회복지 실천가들이 그들의 개입과정에 대한 책임성을 회피하게 만들 수 있다는 점에서 심각한 문제를 발생시킬 수 있다(Saleebey, 1989 : 557). 사회복지 실천에서 책임성을 배제하는 것은 클라이언트와 사회복지사의 관계를 임상실용주의(clinical pragmatism)나 비도덕적 관점(amoralistic orientation)에서 사회복지가 가지는 규범적 특징을 거부하고, 과학적

지식에 근거한 실천의 정당화만을 강조할 수 있다(김기덕, 2002). 또한 지식과 실천의 분리는 다양한 유형의 지식들을 평가절하하면서 이론적 지식만 강조하게 되는 결과를 낳는다(Saleebey, 1989 : 557). 이러한 결과들은 사회복지 실천가들이 매일의 일상을 통해서 얻게 되는 실천지식을 상대적으로 비과학적인 지식의 형태로 간주하게 한다. 이는 이론적 합리성에 근거한 과학적 지식만이 진정한 지식을 획득하는 방법으로 인정하고, 다른 형태의 지식들보다 우위에 위치시키는 결과를 초래하였다.

사회복지 지식은 과학적 지식만을 강조해 온 것은 아니다. 역사적으로 사회복지의 과학적 지식과 실천 경험에서 획득된 실천지식과 암묵지(tacit knowing)들이 공존해 왔다(Gowdy, 1994 : 363). 실천가들은 실천현장으로부터 풍부한 실천지식들을 얻어왔으며, 실천지식의 존재는 사회복지 실천과정이 공식적 지식체계를 적용하는 것이 쉽지 않다는 것을 보여주고 있다(Sheppard, 1998 : 763-764). 사회복지 실천은 객관적<sup>4)</sup> 지식체계만으로 반영하지 못하는 기예적 속성이 존재한다(김기덕, 2003). 사회복지 실천가는 이론적 지식을 실천과정에 적용하기 위해서 그것을 변형하고 수정하는 과정을 거친다. 이 과정에서 사회복지 실천가들은 이론과 실천사이의 간극을 좁히는 중요한 주체가 된다. 실천지식들은 지식과 실천의 간극을 좁힐 수 있는 방안을 모색하는 과정에서 얻어진다. 만약 사회복지 지식체계가 과학주의의 엄격한 구획기준을 적용하게 되면, 이러한 지식체계는 정당성을 확보하기 어렵다(Heineman, 1981 ; Goldstein, 1986 : 352 ; Hartman, 1990 : 3-4). 실천지식은 객관적으로 측정하거나 관찰하기 어려운 암묵지나 실천지혜<sup>5)</sup>의 형태로 드러나기 때문이다(Dybicz, 2004).

---

4) 객관적 지식이란 인식주체에 따라 인식대상이 달라질 수 없는 불변의 속성을 가지고 있음을 전제하고 있다. 따라서 다수의 사람들이 하나의 대상을 같게 인식하고 그로부터 얻은 결과가 일치하는 것을 의미한다. 과학적 지식은 객관성을 확보하기 위해 객관적 도구를 개발하고 표준화된 기호나 용어체계를 고안할 필요가 있다고 본다. 과학적 지식은 객관성을 확보함으로써 재생가능하고 경험 가능한 지식을 창출할 수 있기 때문이다(채구묵, 2002 : pp.22-23).

5) The social work dictionary(Barker, 1999)에서 'practice wisdom'을 사회복지사들이 그들의 업무를 예측하거나 실행하는데 있어서 유용한 정보들, 가정들, 이데올로기, 의사결정들을 축적한 것으로 설명하고 있다. 이에 앞서 Imre(1985), Scott(1990)등은 실천지혜를 암묵지의 일종으로 정의내리고 있으며, DeRoos(1990)는 '실천지식'을 실천지혜의 개념에 포함시키고 있다(Dybicz, 2004 : 197 재인용).

실천과정에서 얻게 되는 이러한 지식들은 개념화하거나 조직화하기 어려운 지식이기 때문에(Sheppard, 1998 : 766), 비과학적 지식의 형태로 간주되기 쉽다. 그러나 이러한 실천지식들은 과학적 지식이 반영하지 못하는 다양한 실천현장의 특성들을 반영할 수 있다는 의미에서 중요한 의의를 가진다.

본 연구는 사회복지사들이 어떻게 실천지식들을 형성하는가에 관심을 두고 있다. 실천지식이 실천현장의 특성들을 풍부하게 반영하고 있으며, 과학적 지식과 실천사이의 간극을 매개시켜줄 수 있다고 보기 때문이다. 실천 지향적 전문직에 있어서 지식과 실천의 관계는 그 정체성의 본질을 결정짓는 핵심요소이기 때문에 사회복지 지식과 실천의 관계를 어떻게 설정할 것인가는 중요한 문제가 아닐 수 없다.

이러한 의미에서 Dewey의 지식관은 사회복지 실천지식에 시사하는 점이 크다. 그가 제시한 지식관은 지식과 실천과의 연관성을 이해하는데 유용하기 때문이다. 그는 지식을 절대적 가치를 지니는 것이 아니라 삶을 유지하고 발전시키는데 필요한 도구로 보았다. 이러한 지식관은 실천현장에서 마주하는 문제상황들을 해결하면서 얻게 되는 다양한 지식들에 새로운 의미를 부여한다. Dewey의 지식관은 Schön(1983)에 이르러 전문직의 지식체계에 대한 보다 체계적인 접근을 가능하게 했다. Schön은 전문직에 종사하는 실천가의 매일의 일상을 '저지대의 습지 (swampy lowland)'에 비유하였다. 그는 전문직이 경험하는 혼란스럽고 복잡한 문제들을 해결하기 위해서는 이론적 지식의 수동적 적용은 한계가 있다고 보았다.

이론적 지식이 실천현장의 상황적 요소들을 반영하는데 실패한 결과는 지식과 실천사이의 간극으로 드러난다. 그는 지식과 실천사이에 존재하는 간극을 좁히고, 실천가의 전문성을 개발하기 위해서 실천가가 자신의 실천과정에 대해 '반성함 (reflection)'이 필요하다고 주장하였다. Schön은 전문직에 종사하는 실천가들이 '반성적 실천가(reflective practitioner)<sup>6)</sup>'이기를 제안하고 있다.

---

6) 반성적 실천은 실천가가 경험하게 되는 새로운 상황 즉, 기존의 이론과 지식체계로 해결하기 어려운 문제상황에서, 즉각적인 실험을 통해 행동을 계획하는 것을 의미한다. Schön은 '행위 중 반성'을 통하여, 고유한 실천지식을 획득할 수 있다고 설명하였다. '행위 중 반성'은 개인이 처한 문제상황을 해결하기 위해 문제를 구조화하고, 문제상황을 깊이 있게 이해

반성적 실천가는 자신의 실천현장에서 발생하는 다양한 사건 속에서 자신의 실천을 스스로 평가하고, 새로운 의미를 부여해가는 실천가를 의미한다. 이러한 의미들은 실천가의 인식변화로 나타나고 실천현장에 대한 이해의 폭을 넓히는데 기여한다. 그의 관점에 따르면 실천가의 인식변화와 실천과정에 새롭게 부여하는 의미들은 실천지식의 핵심이 되고, 실천현장은 전문적 능력을 향상시킬 수 있는 지식의 보고가 된다. 실천지식은 실천현장에서 이론과 실천의 간극을 좁히기 위한 과정에서 획득되고 실천가의 반성적 실천은 이를 상호공유가 가능한 형태로 전환시키는데 기여할 수 있다. 반성적 실천은 실천가의 체화된 암묵지를 자신과 타인이 공유할 수 있도록 돕는 유용한 도구이다. 이미 반성적 실천은 교육영역, 간호학 등에서 전문직의 이론과 실천을 통합시켜줄 수 있는 유용한 도구로 활용되고 있다(Jasper, 2003 : 1).

반성적 실천은 '기술적-합리성'이 가지는 한계를 실증주의 인식론에서 찾고 있으며, 실천가들이 일상적으로 해결해야하는 과제들은 기술적 합리성에 의존한 과학적 이론체계로 해결하는데 한계가 있다고 본다(Moon, 2004 : 41). 기술적-합리성은 설정된 목적을 성취하는데 적합한 수단의 선정에 중시하며, 문제를 개선하거나 해결하는데 필요한 이론을 적용하는데 주된 관심을 둔다. 이 과정에서 전문가의 역할은 문제를 해결할 수 있는 이론을 찾아 사용하는 것이다(이승희, 2002 : 19). 이에 반해 반성적 실천가는 실천현장에서 문제상황을 대면하였을 때 '상황과의 끊임없는 대화(reflective conversation with the situation)'를 통해 문제를 해결해가는 실천가이다. 반성적 실천은 전통적 과학관과 달리 '실천가-이론가'를 구분하지 않고 통합시키고자 노력한다. 전문직의 실천은 이론적 지식뿐만 아니라 실천 경험으로부터 얻을 수 있는 실천지식(professional craft knowledge), 실천가의 개인적 지식(personal knowledge) 모두를 수용하고 통합한다(Higgs et al., 2001 : 4).

가치기반의 실천과 지식기반의 실천을 동시에 강조하고 있는 사회복지에서도 반성적 실천의 중요성이 언급되어 왔다(Fook, 2002 ; Gould, 1996 ; Gouldstein, 1986 ; Gowby, 1994 ; Klein & Bloom, 1995 ; Parton, 2000 ; Pray, 1991 ;

---

하는 동시에, 자신의 행동에 대한 비판적 평가 등이 일어나는 탐구과정으로 설명하고 있다.

Saleebey, 1989 ; Thompson, 1995 ; Witkin, 1992 ; Wood, 1990 ; Zeire & Rosen, 2000).

사회복지 영역에서 반성적 실천을 소개하고 있는 문헌들은 과학적 지식이 사회복지 실천의 특성을 반영하는데 가지는 한계들을 지적하면서 이에 대한 대안으로 반성적 실천을 제시하고 있다. Gouldstein(1990), Gowby(1994), Harrison(1987), Saleebey(1989), Thompson(1995), Witkin(1992), Wood(1990) 등은 과학적 지식 특히 실증주의가 가지고 있는 특성들로 인해 사회복지 지식과 사회복지 실천현장 사이에 간극이 발생한다고 보고, 지식과 실천의 통합을 위한 방안으로 사회복지 실천에서의 반성적 실천을 제안하고 있다.

Thompson(1995)은 반성적 실천의 특성을 '상황에 대한 반성적 대화', '실천과정 안에서 지식을 적용하는 것', '실천가가 불확실한 상황의 일부가 되는 것'으로 설명하고 있다. 실천가의 역할은 단순히 이론적 지식을 실천에 적용하는 수동적 자세가 아니다. 오히려 실천가는 반성적 실천을 통하여 문제상황을 재구성하고, 불확실한 상황을 해결하고자 노력한다. 반성적 실천을 사회복지 실천에 접목시키려는 노력을 기울인 Harrison(1987)은 반성적 실천의 내용을 비교와 유목화 (comparison & classification), 발생적 접근(generic approach), 발견적 탐색 (heuristic searching) 등으로 설명하고 있다(Harrison, 1987 : 395-401). 이러한 관점은 사회복지사의 의사결정과정에 잘 드러나고 있다. 사회복지사는 실천현장에서 예측하기 힘든 상황적 요인들을 고려하면서 어떻게 개입할 것인가에 대해 지속적으로 비교하며, 자신의 의사결정을 내린다. 또한 사회복지사가 지금까지 경험하지 못한 사례를 만났을 때나 현재의 상황을 유목화 시킬 수 없는 경우 실천가는 스스로 새로운 해결책을 발견해 간다. Clarke(1995)도 실천가들이 마주하는 문제상황들은 미결정적인 상황이어서, 실천가는 그들이 이미 알고 있는 이론들을 즉각적으로 적용하는데 어려움을 겪는다고 지적하였다. 반성적 실천은 실천가들이 처한 상황을 발견적 맥락으로 보게 하고, 실천에 영향을 미치는 내·외적 요인들은 무엇인지, 다른 대안들은 어떻게 가능한지 탐색하도록 이끌어 주기 때문에 실천가들이 겪는 한계들을 해결하는데 기여할 수 있다.

이러한 논의들은 '반성적 실천'이 사회복지 지식체계 확립에 있어 주지주의적

접근방법이 가진 한계들을 보완할 수 있음을 의미한다. 반성적 실천의 출발이 지식과 실천과의 간극을 좁히기 위한 방안(Gowdy, 1994 : 366 ; Jay, 1999)으로 제안되었고, 사회복지 실천이 지향하는 가치기반과 클라이언트에 대한 윤리적 고려 등을 효과적으로 반영할 수 있는 지식관을 제공해 준다.

반성적 실천은 실천가 개인의 전문성 향상에 기여할 뿐 아니라 사회적 요인과 전문직의 가치를 실천현장에 반영할 수 있도록 도울 수 있다(이진향, 2002 ; Jasper, 2003 ; Farrell, 2004 : 20). 반성적 실천에 대한 필요성에도 불구하고, 국내에서는 반성적 실천에 관한 개념적 소개와 필요성에 대해 간략히 소개된 정도에 머물러 있다(홍선미, 2003 ; 김기덕, 2003 ; 김인숙, 2004). 더구나 사회복지 실천과정에 반성적 실천을 직접적으로 적용한 사례는 찾아보기 어렵다. 국내 문헌으로는 홍선미(2003)가 과학적 실천지식이 실천현장의 문제를 다루는데 크게 기여하지 못하고 있다는 Rein & White(1981)의 주장을 인용하면서 클라이언트와 기관특성, 실무를 위한 제도적 환경까지 실천의 맥락으로 보아야 함과 Schön의 반성적 실천을 소개하고 있다.

본 연구는 사회복지 지식의 지배적 패러다임으로 자리 잡고 있는 과학적 지식이 사회복지 지식의 특성을 적절하게 반영하고 있는가에 대해 비판적인 입장에 있다. 그리고 이에 대한 대안으로 사회복지사의 실천과정에서 반성적 실천의 양태가 어떻게 드러나고 있는지 보고자 한다. 구체적인 연구방법은 Schön이 제안하고 있는 ‘반성적 실천가’의 개념을 사회복지사에게 적용하여 반성적 실천의 과정과 성찰의 차원(7)을 어떻게 경험하고 있는지 ‘성찰일지’와 심층면접을 통해 탐색하고자 한다.

---

7) van Manen(1977), Goodman(1984) 등은 반성적 실천의 차원을 기술적 반성(technical), 해석적/실천적 수준(practice/deliberative), 비판적 수준(critical/dialectical) 등으로 구분하고 있다.

## 제2절. 연구목적 및 연구질문

본 연구는 질적 사례연구를 통하여 사회복지사들이 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는지를 분석하고자 한다. 구체적인 연구내용은 사회복지 실천가들이 그들의 실천현장에서 어떤 과정을 거쳐 반성적 실천이 이루어지고 있으며, 성찰의 차원은 어떠한지 보여주는데 있다. 사회복지 실천현장은 사회복지사와 클라이언트, 기관의 특성 등 실천현장의 다양한 맥락들이 영향을 미치고 있음을 고려할 때, 사회복지사들의 반성적 실천은 실천가의 업무 내용과 개별사례에 따라 독특하게 형성될 수 있을 것이다. 본 연구는 반성적 실천을 과정과 성찰의 차원으로 파악하여 반성적 실천의 과정을 전체적으로 조망하고자 한다. 본 연구의 연구질문은 다음과 같이 정리할 수 있다.

**【연구질문】** 사회복지사는 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는가?

사회복지 반성적 실천을 구체화하기 위한 질문들은 반성적 실천의 과정과 반성적 실천의 수준으로 세분화할 수 있으며, 이는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사는 반성적 실천에서 ‘반성함’을 어떻게 경험하고 있는가?

둘째, 사회복지사는 반성적 실천의 과정을 어떻게 경험하는가?

셋째, 사회복지사의 반성적 실천의 차원은 어떠한가?

이러한 연구질문들이 가지는 함의들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 반성적 실천에 관한 연구는 사회복지 실천현장에 영향을 미치는 다양한 요인들이 무엇인지 드러나게 해 준다. 실천가들의 반성적 실천은 문제상황을 해결하는 과정이며, 실천과정에 영향을 미치고 있는 요인들이 무엇인지 드러낸다. 이는 실천현장이 앞으로 어떻게 변화해야하는가 그 출발 지점을 알려주기 때문에 중요한 의의가 있다. 둘째, 사회복지사들의 반성적 실천은 암묵지 형식으로 존재하는 다양한 실천 지식들을 보여줄 수 있을 것이다. 만약 다양한 유형의 지식체계들을 반성적 실천

을 통해 드러낼 수 있다면 이러한 지식체계들은 다른 실천가들과 공유할 수 있을 것이며, 사회복지 실천현장을 보다 폭넓게 이해하는데 기여할 수 있다. 셋째, 반성적 실천은 사회복지 실천가들의 지식 형성과정을 보여줌으로써 우리나라 상황에 맞는 실천이론을 형성하는데 유용한 자료가 될 수 있다. 이러한 결과들은 사회복지 실천가들의 지속적인 성장과 예비 사회복지 실천가들에게 무엇을 어떻게 교육할 것인가에 대한 장기적 비전을 제시해 줄 것이다.

## II. 문헌고찰

### 제1절. 사회복지 지식의 특성과 의미 : 과학적 지식 비판

#### 1. 사회복지 지식에서의 과학적 지식 : 암묵지의 배제

사회복지는 확고한 이론적 기반을 가진 전문직으로 발전하기 위해 일찍이 과학적 연구방법론을 수용하면서 지식기반을 확립하고자 하였다. 사회복지와 과학의 역할에 대한 논의는 19세기말 과학적 자선운동의 발전에서부터 찾아볼 수 있다. 20세기 초 과학의 지배적 패러다임의 위치에 있었던 과학적 지식체계를 강조한 것은 어떤 면에서 선택의 여지가 없는 결과였다. 그러나 사회복지 초기 역사에서부터 도입된 과학적 지식체계는 인문과학 전반에서 강력한 영향력을 발휘하였지만, 1960년대 이후 지속된 과학철학의 논쟁에서 많은 한계들이 지적되었다. 이른 바 후기 실증주의는 인식론의 개념에 요구되는 '앎의 확실성'이 가능한지에 대해 의문을 제기하였으며, 과학의 의미를 재구성하려고 시도하였다. 이러한 논의들은 과학철학에서 지속적으로 이루어졌음에도 불구하고 '지식 획득'의 과정과 이에 대한 '정당성의 확보'라는 인식론적 문제를 명확하게 해결하지 못하고 있다. 지식의 본질과 획득방법, 절차의 정당성 등을 어떻게 확보할 것인가는 여전히 뜨거운 논쟁이 거듭되고 있는 주제이다.

1960년대 Popper와 Kuhn의 과학철학에서의 인식론 논쟁은 1980년대 이후 Heineman을 필두로 사회복지 지식에 관한 논쟁을 불러 일으켰다(Atherton & Bolland, 2002 ; Dybicz, 2004 ; Fook, 2002 ; Goldstein, 1986, 1992 ; Gowdy, 1994 ; Harrison, 1987 ; Heineman, 1981, 2002 ; Imre, 1984 ; Pozatek, 1994 ; Reid, 1994 ; Thomson, 1995 ; Weick, 1999 ; Witkin, 1992).

Heineman의 주장을 간략히 요약하자면 실증주의적 인식론이 사회복지 지식의 특성을 적절히 반영하고 있는가라는 의문과 함께 이에 대한 대안으로 발견적 패러다임(Heuristic Paradigm)<sup>8)</sup>을 제안한 것이다. 실증주의 인식론에 대한 그의 비판의 중심에는 실증주의적 접근이 연구의 범위를 제한하고<sup>9)</sup>, 전문직의 가치와 역

할을 수행하는 것과 일치하지 않는다는 것이다. 이러한 비판은 반영론적 인식론이 가지는 한계를 보여주면서 지식이 불변하는 세상을 반영하는 것이 아님을 강조한다. 무엇보다도 사회복지 지식에 관한 논의의 중심에는 사회복지가 지향하는 가치의 손상 없이 전문성을 담보할 수 있는 지식체계를 확립하고자 하는 노력이 숨어있다. 사회복지 지식에 관한 논의는 사회복지를 과학으로 볼 것인가 아니면 기예적(artistry) 속성을 강조할 것인가에 대한 논의로 축약된다(Goldstein, 1992).

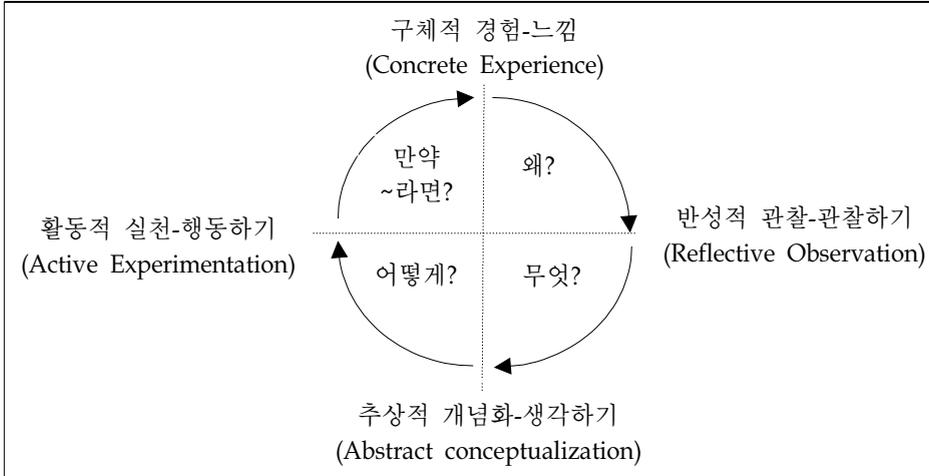
우리나라에서도 사회복지 지식연구에 있어서 암묵지의 중요성과 의사소통에서의 인지적 능력 및 표현적 능력(김기덕, 2003), 사회복지 지식의 예술성과 정치성(고미영, 2003), 사회복지 실천지식(홍선미, 2004)에 관한 논의들이 등장하였다. 그럼에도 불구하고 실천지식이 이론적 지식에 비해 상대적으로 조명 받지 못한 것은 그 만큼 사회복지 지식체계의 다양성을 확보하는데 실패했음을 의미한다.

실천가가 어떤 활동을 수행한다는 것은 해결해야 할 문제가 처음부터 주어지는 것은 아니다. 이론적 지식도 실천에 적용하기까지는 실천가에 의해 재개념화되어지고 재구성되는 것이다(손은정, 2003 : 34). 이에 Kolb의 성인학습이론, Nonaka & Takeuchi의 지식창조유형에 관한 이론들은 사회복지 실천가들이 실천 과정을 통해 획득하는 다양한 지식들을 창출하는 과정을 설명해 주는 유용한 틀을 제공해 준다.

Kolb의 성인학습이론은 【그림1】과 같이 경험으로부터의 학습과정을 순환과정으로 설명하고 있다. 학습자는 관찰과 반성적 과정을 거치면서, 자신의 경험을 통해 새로운 이론을 발전시킨다(Jasper, 2003 : 3 ; Thompson, 1995 : 5). 이러한 과정은 경험을 통한 학습방법이 정규교육과정 뿐만 아니라 일상생활 수준에서의 행위자가 자신의 경험을 통하여 어떻게 학습할 수 있는가를 설명해 준다.

- 
- 8) 'Heuristic'은 '발견하다', 혹은 '찾다'라는 의미를 지닌 그리스어에서 유래된 용어이다. Simon(1966)은 '과학적 연구의 지침이 되는 문제해결 방법에 대한 설명'에서 사람들이 문제 해결을 위한 행동을 선별적으로 사용하는 과정에서 일련의 '가정'들을 사용하고 있음을 지적하면서 이를 '발견적 방법'이라고 명명하였다. 발견적 방법으로 보았을 때 Heineman(1981)은 '어떤 연구방법도 다른 연구방법에 비해 월등히 뛰어나다고 볼 수 없다'는 기본적인 입장을 가지고 있다(Tyson, 1994 : 유태균 외 역, 2003 : 117-118).
- 9) 실증주의 연구가 사회복지 연구에 제한을 가한다는 것은 사회문제의 정도, 사회복지 실천의 효과성, 클라이언트의 변화 등이 측정될 수 없고, 경험적으로 검증될 수 없는 영역이라면 연구대상에서 제외된다는 의미에서 제한적이다.

【그림1】 Kolb의 학습 사이클



\*출처 : Kolb, D.(1976). Learning style inventory. 권두승(2000). 성인학습 지도방법의 이론과 실제. p.172 재인용.

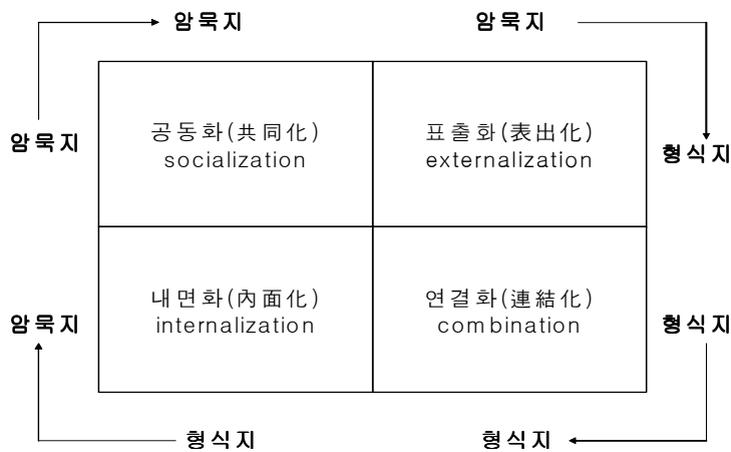
Kolb는 '학습'이란 어떤 교육의 결과로 얻게 되는 개념보다 학습하는 자의 전체적 과정(holistic process)으로 설명하고 있다. 그는 학습의 과정이 인간과 환경 간의 상호작용에 의해 창조되는 것으로 보았고, 실천가의 지식 습득은 구체적 경험, 성찰적 관찰, 추상적 개념화, 활동적 실험을 거치면서 형성된다고 보았다(이승희, 2002 : 13). 그리고 그 중심에는 반성적 성찰이 자리하고 있다. 이러한 관점에 의하면 학습이란 경험에 근거를 둔 지속적인 과정 안에서 이루어지고, 지식을 창조하는 과정으로 설명할 수 있다(Koob, 2002 : 299).

Dewey 역시 학습이란 곧 자신의 경험을 되돌아보는 것이고, 성찰이 뒷받침되지 않는 경험은 피상적인 지식을 생성할 뿐이라고 언급하였다. 학습자는 반성적 관찰을 통해 자신의 논리적 사고나 믿음에서 잘못된 부분을 수정하고, 새롭게 습득한 지식을 자신 안에 내재화한다. 일련의 학습과정에서 성찰이 발생하지 않는다면, 구체적 경험이나 추상적 개념들은 제대로 습득되지 못한다. 이러한 주장은 성찰활동을 통하여 새로운 정보나 지식이 비로소 학습자의 것으로 내재화된다는 것을 의미한다(이승희, 2002 : 14).

이와 함께 Nonaka & Takeuchi(1995)의 '지식 창출'에 관한 연구도 사회복지

지식체계에 관한 새로운 관점을 제공해 준다. Nonaka의 이론은 매우 간결하지만 지식의 생성과정을 설명하고 있다는 점에서 가치 있는 이론이다. 그는 Polanyi(1958)<sup>10)</sup>의 형식지와 암묵지의 개념을 인용하여 지식의 변환과 창출과정을 설명하였다. Nonaka & Takeuchi는 인간은 스스로 자기참여와 실천을 통해 스스로 객체에 참여하여 지식을 창조할 수 있는 존재로 보고 있다(Nonaka & Takeuchi, 1995 : 장은영 역, 1998 : 92). 그가 제시하고 있는 지식창조 유형은 **【그림2】**와 같이 모두 4단계로<sup>1)</sup> 구분할 수 있다.

**【그림2】 Nonaka & Takeuchi의 지식창출 유형**



\*출처 : 안중호(2001). 기업조직과 지식 : 지식경영. 철학사상연구소 창립 10주년기념 심포지움 자료집, p.41 재인용.

지식창출과정은 우선 암묵지와 암묵지가 만나는 사회화 과정에서부터 출발한다. 암묵지의 형태에서 암묵지와 만나는 관계는 개인의 지식을 사회화 혹은 공동화(socialization)하는 과정으로 설명할 수 있다. 이 단계에서는 특정 개인 혹은 집단이 경험을 공유하여 지식을 전수하고 창조하는 과정이다. 사회화 혹은 공동화의 과정은 지식창출과정에서 가장 먼저 시작되는 단계라고 볼 수 있다. 둘째, 암

10) Michael Polanyi는 인식론적 차원에서 지식을 암묵지와 형식지로 구분하고 있다. 여기서 암묵지는 개인적이며, 상황 중심적인 지식이므로 공식화하여 상호교환하기 어려운 지식이다.

묵지에서 형식지로의 전환이다. 개인적 지식의 수준이 다른 사람들에게 외적으로 표현될 때이며, 외부화 혹은 표출화(externalization)라고 한다. 이 경우 암묵지는 개인이나 집단에 의해 공유되거나 통합되어 그 바탕 위에 새로운 지식이 만들어지게 된다. 이 단계에서는 개인의 암묵지가 의사소통이 가능한 지식으로 전환된다는 점에서 중요하다(이홍, 2003 : 100-101). 세 번째 단계에서는 형식지의 형태가 다시 형식지와 접하게 될 때 서로 연결되는 과정이다. 이 단계에서는 인식주체가 표출한 외부적 지식들이 서로 종합(combination)된다. 이러한 종합은 개인이나 집단이 각각의 형식지를 조합시켜 새로운 지식을 창조할 때를 의미한다(안중호 2001, 41 ; Nonaka & Konno, 1996 ; 나상익 역, 1998 : 105-108). 마지막 단계는 형식지가 새로운 암묵지로 전환되는 과정이다. 이 단계는 외부로 드러난 지식들을 학습자의 지식으로 내면화(internalization)하는 과정을 의미한다.

Nonaka & Takeuchi가 제시하고 있는 지식 창출과정모형은 사회복지 실천지식의 형성과 지식의 공유과정을 설명할 수 있는 유용한 분석틀이다. 지식 창출과정에서 가장 중요한 것은 암묵지에서 형식지로 전환되는 '표출화' 과정이며, 사회복지 실천지식이 가지는 풍부한 암묵지를 언어나 문자로 드러낼 있다면 이러한 지식은 새로운 형식지로 전환이 가능해진다. 지식창출 과정은 사회복지 실천지식을 실천가 개인의 암묵지로 남겨두지 않고 새로운 지식으로 창출되는 모습을 보여줄 수 있다. 본 연구에서는 사회복지사들의 개인적 수준의 지식들을 성찰일지와 심층면접을 통해 드러냄으로써 형식지로 전환된 모습을 보여주고자 한다. 이러한 지식들은 실천현장 안에서 타당성을 확보하게 되는 지식들이다.

그러나 Nonaka & Takeuchi의 이론은 지식의 전환과 창출과정에 언급하고 있지만 암묵지의 생성과정에 대해서는 명확하게 제시하지 못한다. 다만 암묵지 생성과 관련하여 '문제의 역할'에 주목하고 있다. 여기서 '문제'란 현재의 상태와 바라는 상태 간의 간극을 의미한다. 이러한 간극이 발생하면 문제상황에 노출되는 것이며, 인간은 이 문제상태에서 벗어나려고 한다는 것이다. 만약 이를 해결할 수 있는 기존의 지식이 있다면 이를 활용하여 문제를 해결할 수 있다. 그러나 주어진 문제를 해결할 수 있는 지식이 없다면 인간은 다각적인 방법을 동원하면서 해결책을 찾게 되고, 기존 지식과 다른 새로운 지식을 얻을 수 있다고 본다. 이것이

문제해결을 통한 지식생성 과정이다(이홍, 2003 : 103).

Kolb의 학습이론과 Nonaka & Takeuchi의 지식창출에 관한 통찰은 사회복지 실천가가 곧 실천지식의 형성과정에 직접적으로 참여할 수 있음을 시사한다. 사회복지사는 실천현장에서 자신이 당면한 문제상황을 해결하는 과정에서 암묵지를 창출할 수 있다. 실천가의 암묵지는 동료들과의 공유를 통해 다시 형식지의 형태로 드러남으로써 주관적 지식에 그치지 않고 형식지로 전환될 수 있다. 일찍이 Polanyi(1958)는 “우리는 말하는 이상으로 많은 것을 알고 있다”는 주장을 통해 모든 지식의 암묵적 차원을 암시하였다. 물론 암묵지가 가진 한계도 발견된다. 지식의 기초가 되는 개인적 신념이나 가치판단 그리고 경험으로부터 얻어지는 지식은 명확하게 드러내기 어려운 한계를 가진다. 그러나 이러한 지식은 우리가 사물을 보는 방법, 관점, 생각이나 말로 표현하기 어려운 노하우 등을 내포하고 있다 (Nonaka & Konno, 1996 ; 나상억 역, 1998 : 102). 이런 의미에서 암묵지와 형식지의 이분법적 분류를 지양하고, 암묵지와 형식지를 지식의 다른 측면을 설명하고 있는 것으로 해석하는 것이 보다 유용할 것이다.

본 연구는 사회복지 실천지식이 이론과 실천을 통합시키는데 기여할 수 있다는 전제에서 출발하였다. 실천가들의 실천지식은 바로 Polanyi가 말하는 암묵지의 유형에 포함된다고 해도 별 무리는 없을 것 같다. 여기에 Nonaka & Takeuchi의 지식 창출과정은 암묵지와 형식지의 상호작용을 통해 형식지로 변화되는 과정을 설명해 주었다. 지식창출과정은 짧고 간단하지만 암묵지와 형식지가 어떠한 과정을 거쳐 다시금 새로운 지식으로 창조될 수 있다는 것을 보여주었다. 실천지식은 암묵지의 형태에서 형식지의 형태로 드러날 때 비로소 타인과 공유가 가능해질 수 있다. Kolb의 학습이론도 인간은 경험으로부터 반성적 과정을 거치면서, 새로운 이론을 발전시키고 이것이 행동으로 이어진다는 것을 설명하고 있는 것이다. Kolb의 학습이론 안에서도 Schön이 제안하는 반성적 실천의 중요성을 발견할 수 있다.

Polanyi, Nonaka & Takeuchi, Kolb 등이 제시한 지식창출과 변환, 경험을 통한 학습모형들은 사회복지사의 암묵지를 설명할 수 있게 하고, 이러한 암묵지들이 새로운 지식으로 창출될 수 있는 가능성을 보여준다. 실천가는 다양한 형식지

를 무비판적으로 실천하기보다 자신이 의존하고 있는 지식들을 비판적으로 검토하고 새로운 의미들을 창출함으로써 암묵적 지식을 형성한다(김경희, 2005 : 63).

## 2. 사회복지 실천가의 지식체계

전문직은 그 집단의 수행에 관하여 고유한 지식체계를 요구한다. 고유한 지식체계는 타전문직과의 경계 설정을 가능하게 하며, 이러한 지식체계는 교육을 통하여 후속세대에 전수가 가능해진다. 지식체계의 확립은 전문직의 형성과 유지뿐만 아니라 지속 발전을 가능하게 한다. 그러나 이 과정이 명확하게 드러나지 않은 것은 지식에 대한 개념 자체가 폭넓은 동의를 구하기 어렵기 때문이다. 지식은 분류기준에 따라 다양하게 유형화할 수 있으며, 특정한 분류방식이 절대적인 의미를 가지는 것도 아니다. 지식의 유형은 개인적 수준의 다양한 '앎'에서부터 지식으로서의 정당성을 확보한 엄격한 수준의 과학적 지식에 이르기까지 다양하게 분류된다.

지식의 유형에 관한 논의에서는 일찍이 정당화, 진리, 믿음이라고 하는 세 가지 특성 요소로서 지식의 개념을 구성하려는 시도가 있었다. 이러한 시도에서 상정하는 지식은 명제적 지식을 의미하며, 이러한 지식은 '정당화된 참된 믿음'이라고 개념 규정할 수 있다. 다시 말해 어떤 인식주체가 무엇에 대하여 지식을 가지고 있다는 것은 일차적으로 그 대상에 대하여 무엇인가를 믿고 있으며, 그 믿음의 내용이 참된 것임을 인식하고, 그 믿음이 정당화되었을 경우를 의미한다(김기덕, 2003).

지식을 검증이나 반증이 가능한 과학적 지식으로 제한하는 경우 이러한 결과로서의 지식은 경성 지식이라고 볼 수 있다. 이러한 지식 체계는 다른 형태의 지식을 인정하는데 인색하고 엄격하다. 이에 비해 연성 지식(flexible knowledge)은 지식의 경계가 뚜렷하지 않지만 지식의 통합성과 결합성이 강한 지식이다. 연성 지식은 새로운 지식에 대해 관대하며 실천가들의 암묵지를 사회화하는데 풍부한 기반을 제공하는 열린 지식체계이다. 이러한 특성으로 인하여 연성 지식은 창의력, 적응력, 문제해결력 등과 같은 유연하고 고차원적인 정신 능력과 깊은 관련을

맺고 있다(강창동, 2003 : 145-146).

전문직의 지식체계는 경성 지식을 대표하는 명제적 지식뿐만 아니라 다양한 유형의 지식체계들이 요구된다. 이러한 유형화는 형식지와 암묵지의 구분과도 유사하다. 전문직의 지식체계에서는 형식지와 함께 암묵지도 중요성이 강조되어왔다. Polanyi는 모든 지식에 암묵적 차원이 있으며, 지식의 근원을 암묵지로 보고 있다. 암묵지는 주체의 전인적 참여를 통하여 형성되는 것이므로 인격적 지식 혹은 당사자적 지식으로 명명할 수 있다. 이러한 정의는 진리에 대한 주체적인 체험을 거쳐야만 자신의 것으로 받아들이는 것이 가능하고, 열정을 지니며 헌신할 수 있다는 것이다. 이는 지식의 구성요소의 출발에 인식주체의 신념이 내포되어 있다는 점에서도 확인할 수 있다(엄태동, 1998 : 257).

전문직의 지식체계는 실제적 지식과 '노하우'로 분류되기도 한다. Oakeshott는 기법적 지식과 실제적 지식으로 지식체계를 구분하고, 어떤 활동을 하기 위해서는 기법적 지식 이상의 실제적 앎이 요구된다고 하였다. 같은 맥락에서 Schön(1983)도 모든 실천적 행위를 하기 위해서는 이론적 지식체계를 아는 것 이상으로 '방법지'가 필요하다고 주장한다. 특히 전문직에 종사하는 실천가들이 매일 경험하는 일상인 '저지대의 습지'에서는 기술적-합리성에 근거한 도구적 이성은 이내 한계상황에 부딪히고 만다는 것이다. 전문직의 과업은 잘 정의된 문제를 해결하는 과정이라기보다 '잘 정의되어있지 않고, 복잡하며, 불확실하고 예측하기 어려운 문제 상황'을 일상적으로 마주한다. Black도 지식을 일종의 규칙을 따르는 행위(rule-guided behavior)로 보고, 가장 능숙하고 숙련된 단계는 규칙만으로 설명할 수 없는 단계라고 보고 있다(윤석주, 2002 : 49 재인용).

지식은 인식주체의 끊임없는 추측과 탐구, 마치 수수께끼를 풀어나가는 과정에서 구성된다. 실천현장은 복잡하고 불확실한 현실이며, 단순화되고 정형화된 지식의 습득보다는 '계속적으로 외부상황에 적응할 수 있는' 지식이 요구된다(강인애, 1995 : 7). 그렇다면 전문직의 실천에 필요한 지식체계는 어떻게 구성되는가? Higgs는 전문직의 지식체계는 이론적 지식 혹은 명제 지식뿐 아니라 개인 지식과 전문지식 모두가 요구되고, 서로 다른 지식의 유형이 통합되어야함을 강조하고 있다(Higgs et al., 2001 : 4).

명제적 지식은 이론과 조사를 통해 얻을 수 있는 지식으로 과학적 지식이 대표적인 명제적 지식이다. 이에 비해 실천적 지식과 개인 지식은 비명제적 지식에 속하며, 암묵지의 형태를 띠는 것으로 볼 수 있다. 이러한 지식유형들은 명제적 지식과 달리 실천가의 매일의 일상 속에서 지식의 유용성과 적합성이 검증되는 지식들이다. 전문가들은 전문직의 경험으로부터 또 다른 형태의 지식을 얻으며, 실천행위 안에는 앎과 행동과 관련된 상호작용과 기술들을 모두 포함하고 있다. 개인적 지식 또한 비명제 지식에 포함되는 지식으로 전문적 지식과 달리 순수한 의미에서 개인적인 삶의 경험으로부터 얻은 지식이라고 볼 수 있다.

그러나 전문직의 지식체계에 관한 논의에서 유의할 점은 각각의 지식유형이 명확하게 구분하기 어렵다는 점과 상호보완적인 특성과 중복되는 부분을 담고 있다는 점이다. 【그림3】과 같이 전문직의 지식 유형은 서로 중첩될 수 있고, 실천가는 다양한 지식들을 자신의 고유한 지식체계로 통합시킨다. 전문직은 기존의 지식체계에 새로운 의미를 부여하게 되고, 이러한 지식체계는 전문직의 발전에 기여한다. 또한 지식은 개인적 수준에 그치지 않고, 타전문직 혹은 조직구성원들과 공유될 때 진정한 가치를 발현할 수 있다. 이를 통하여, 전문직은 다양한 형태의 지식체계들을 통합하며, 전문직의 성숙과 발전에 기여할 수 있게 된다.

사회복지 실천가의 지식체계도 Higgs의 지식유형으로 설명할 때 더욱 풍성하게 해석할 수 있다. 사회복지사는 자신의 업무를 수행하기 위해 다양한 명제적 지식들을 교육받아 왔다. 그러나 사회복지사는 단순히 이론적 지식만을 실천에 적용하지는 않는다. 사회복지 실천가는 그들의 실천현장에서 고유하고 독특한 클라이언트들을 만난다. 클라이언트들이 내려놓은 문제상황들은 이론적 지식을 적용할 수 있을 만큼 잘 정의되어 있고, 정형화되어 있지 않은 경우가 많다. 클라이언트의 문제상황은 그들이 살아온 삶의 여정을 이해하게 될 때 비로소 해결책들이 드러날 수 있을 지도 모른다. 이때 사회복지 실천가들은 실천 안에서 앎과 행동과 관련된 상호작용과 기술들을 발휘하게 된다. 실천가들의 개인적 지식들도 이 상황에서는 큰 역할을 할 것이다. 사회복지 실천가들의 지식체계는 공식적 이론들뿐만 아니라 비공식적인 지식체계들도 함께 활용한다. 이를 근거로 사회복지 실천 이론은 공식적인 것과 비공식적인 이론으로 유형이 구분할 수 있다.

【그림3】 전문직 지식의 유형

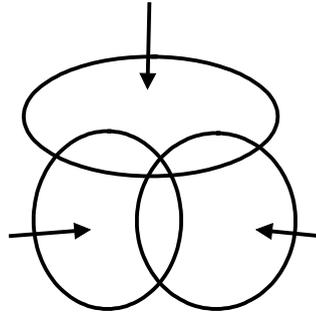
**명제적 지식(Propositional Knowledge)**

이론과 조사를 통해 얻을 수 있는 지식 [예 : 후천적(A posteriori, inductive) · 선형적(A priori, deductive) 지식, 과학적 지식, 수학적, 윤리학, 미학(aesthetic), 절차적 (formal procedural)지식

**전문직 지식**

**(Professional craft Knowledge)**

전문가의 경험으로부터 얻은 지식으로 암묵적·경험적 절차적 지식. 전문가의 실천 안에서 앎과 행동과 관련된 상호작용과 기술들을 모두 포함한다.



**개인적 지식**

**(Personal Knowledge)**

개인의 경험으로부터 얻은 지식이며, 비명제적 지식, 암묵적 절차적 지식(tacit procedural)이 해당된다.

\*출처 : Higgs, J. & Andresen Lee.(2001). The knower, the knowing and the known: threads in the woven tapestry of knowledge. In Higgs, J. & Titchen, Angie.(eds.), *Practice knowledge & Expertise in the health Professions*, Reed Educational and Professional Publishing Ltd. p.16.

Sibeon은 공식적 이론에는 전문직의 문헌형태로 논의되는 것을 포함하고, 비 공식적 이론에는 사회의 관련이론 및 가치와 함께 실천 경험에서 유래하는 구성들을 포함시켰다(Payne, 1997 : 서진환 외 역, 2001 : 82). 사회복지 실천이론에서 비공식적 지식체계들은 앞서 논의한 암묵지를 포함하고 있다. 이러한 관점은 서로 다른 유형의 지식체계들을 위계적 정렬이나 엄격한 지식의 구분보다 다양한 지식체계를 통합하는 방안을 모색하게 한다. 중요한 것은 실천가의 실천행위에는 다양한 지식체계들을 엄격하게 구분하기 어렵고 실천가에게 체화되고 자연스럽게 드러날 때 그 힘이 발휘된다는 점이다. 특히 비공식적 이론체계는 실천적 지혜의 토대가 되는 지식으로 실제적 판단(practical judgement)에 영향을 미친다. 전문성을 신장하고 실천을 향상시키는데 토대가 되는 이러한 지식은 실천가가 하고 있는 일이 어떠한 성격의 일이고 왜 그렇게 실천해야 하는가와 관련하여 지속적으로 반성하는 과정을 동반한다(김경희, 2005 : 61).

【표1】 사회복지 실천이론의 유형

이론의 유형	'공식적' 이론	'비공식적' 이론
사회복지실천의 본질에 관한 이론	복지의 본질과 목적을 정의하는 공식적, 성문화된 근거 (예:개인병리이론, 자유주의 개량, 막스주의, 페미니즘)	사회복지실천의 기능을 정의하기 위해 실천가가 도출해 낸 도덕적, 정치적, 문화적 가치들
사회복지실천방법에 관한 이론	실천에 관한 공식적, 성문화된 이론들(예: 개별사회사업, 가족치료, 집단사회사업)	경험으로부터 구성된, 귀납적이고 문서화되지 않은 실천이론
클라이언트 세계에 관한 이론	공식적, 성문화된 사회과학 이론 및 경험적 자료(예: 성격, 결혼, 가족, 인종, 계층, 성에 관한 자료)	실천가 자신의 경험들, 일반적/문화적 전제들 (예: 제도로서의 가족, 정상행동, 바람직한 양육방식)

\*출처 : Payne. M. S.(1997). *Modern Social Work Theory*. Macmillan press. 서진환 외 역(2001). 현대 사회복지실천이론. 나남출판, p.82.

사회복지 실천가의 이론적 정향에 관한 연구에서도 사회복지사들은 실천가에게 요청되는 능력으로 사회복지 이론적 지식보다 실무경험과 그로부터 얻는 지혜를 중시하고 있으며, 실천가의 직관력과 느낌을 서비스의 효과를 결정하는 중요한 요소로 인식하고 있음을 보여주고 있다. 이는 사회복지사들이 클라이언트와의 관계형성능력을 사회복지 지식이나 이론보다 더 중요하게 간주한다는 것이다. 조사연구의 실무에의 활용에 있어서도 사회복지이론보다 자신의 실무경험에 의존하는 경우가 더욱 많이 나타났다(김연옥, 1994 : 216). 그렇다고 사회복지사의 개인적 신념과 가치관을 무비판적으로 실천과정에 적용하는 것을 옹호하자는 것은 아니다. 오히려 실천가의 개인적 신념들과 가치관은 그 정당성에 대해 지속적인 성찰을 필요로 하는 부분이다. 중요한 것은 사회복지 실천과정에서 비공식적 지식이 많은 부분 활용되고 있고 실무경험을 통해 얻는 다양한 지식들이 존재하고 있다는 것이다.

실천가는 특정한 지식체계로 자신의 실천을 제한시킬 필요는 없다. 숙련되고 유능한 사회복지 실천가는 자신의 실천현장으로부터 다양한 지식들을 획득하고 이를 실천현장에 유감없이 드러낼 수 있는 이들도 있다.

## 제2절. 반성적 실천과 사회복지 실천

반성적 실천과 사회복지 실천지식과의 연계는 사회복지사가 지금까지 접하지 못하였던 새로운 상황들을 마주하게 되거나, 일상적인 업무들에서 벗어난 일들을 해결하기 위해 탐구하는 지점에서 만날 수 있다. 반성적 실천의 출발은 실천가들을 당혹스럽게 만들고, 다양한 이해관계 속에서 무엇을 선택할 것인가를 고민하는 문제상황에서 시작할 수 있다. 이러한 의미에서 반성적 실천은 실천가들이 이미 획득한 다양한 지식체계들을 실천에 적용하는 과정 중에 새로운 실천지식을 형성해 갈 수 있게 한다. 결과적으로 반성적 실천이 주는 의의는 기존의 지식체계들과 반복적으로 수행해 오던 방법들이 새로운 문제상황을 해결하는데 효과적이지 못할 때 대안이 될 수 있다. Bolton(2000)은 반성적 실천을 통하여 자신이 어떤 과정을 거쳐 의사결정을 하는지 알게 된다고 보았다. 나아가 반성적 실천은 자신의 경험을 동료들과 공유하여 자신의 경험을 확대시키고 앞으로 무엇을 학습해야 되는가를 깨닫게 해준다(Bolton, 2000 : 14).

반성적 실천을 통한 지식형성 과정은 새로운 이론들을 만드는 과정과 비교할 수 있다. 새로운 이론의 필요성은 현재의 문제를 설명할 수 있는 기존의 이론들이 존재하지 않거나 충분히 설명하지 못하게 될 때, 또는 서로 상반된 이론이 존재할 때 그 필요성이 제기되기 때문이다(채구묵, 2001. 58). 따라서 새로운 문제에 봉착한 실천가는 새로운 가설을 추리해 내야하며, 이를 현실에 적용하면서 새로운 해결책을 고안할 수 있는 것이다.

반성적 실천을 현대적 의미에서 체계화시킨 Schön도 실천현장에서 획득되는 지식에 특별한 관심을 보였다(Clarke, 1995 : 245). Armstrong(2003)은 반성적 실천이 가진 이러한 특성을 '경험으로부터 의도된 학습(intentional learning)'이라고 하였고, 개인이 가진 재능의 일종으로 보고 있다. 그러나 실천가가 수행한 과정이 어떻게 성공적으로 이루어졌는지 설명하는 작업은 쉽지 않다(Armstrong, 2003 : 53). 이는 반성적 실천이 현장의 실천가들이 이미 체득하고 있는 '행동지(knowing-in-action)'로부터 시작하기 때문이며, 행동지는 인간의 언어나 문헌으로 표현하기 어려운 지식의 일종이다. 어떤 의미에서 반성적 실천은 실천가의 행동

지가 적용되지 않는 상황과 동시에 일어난다.

반성적 실천에 관한 기존의 연구들은 반성적 실천이 구체적으로 어떤 내용을 담고 있는가와 반성적 실천의 과정과 성찰의 수준에 집중되어 있다. 이 절에서는 반성적 실천에 대한 개념과 반성적 실천이 진행되어가는 과정 및 성찰의 차원에 관한 다양한 측면을 다루고자 한다.

반성적 실천과 사회복지 실천과의 관계를 모색하고자 하는 시도는 반성적 실천을 전문직의 지식체계에 적용한 Schön을 위시한 다양한 후속 연구물들에 힘입었다. 물론 Schön이 제시하고 있는 반성적 실천은 Dewey로부터 많은 영향을 받고 있다는 것이 명백하지만, 그의 통찰력은 교육학, 사회복지학, 간호학, 의학, 조직관리, 행정학 심지어 공학에서의 엔지니어들의 작업과정에 이르기까지 영향을 미치고 있다. 그는 '반성적 실천'을 다양한 전문직에 종사하고 있는 실천가들이 실천현장에서 부딪히게 되는 문제들을 어떻게 해결해 나가는데 대해 끊임없이 질문하는 것이라고 보았다.

Schön에 의해 체계화된 '반성적 실천가'는 Dewey가 제시한 '반성적 사고'와 연관되어 있다. Dewey가 제시하고 있는 '반성적 사고'의 개념에서 '반성'<sup>11)</sup>의 의미는 '어떤 신념이나 지식에 대해 지속적이면서 적극적으로 심사숙고 하는 것'(Jay & Johnson, 2002 : 74 재인용)을 의미한다. Dewey가 사용하고 있는 '반성'의 개념은 지식의 본질과 획득과정을 반성적 사고 또는 탐구의 논리로 정립하고, 이러한 사고가 인간의 사고를 해방시키고 새로운 지식을 획득하는데 중요하다고 보았다. 그는 이러한 반성적 사고가 구체적으로 실천에 옮겨진 것이 탐구라고 보았다. 반성적 사고는 '최종 의사결정을 내리는데 도움이 되는 믿음이나 지식에 대한 적극적이고 사려 깊은 고차원적 사고'이며 탐구의 과정이라고 정의내릴 수 있다(이승희, 2002 : 10-11). 반성적 사고가 촉진되는 것은 '어떤 행위자가 문제상황에서 겪게 되는 혼란 혹은 그를 당혹스럽게 하는 상황'에서부터 일어난다. 혼란스러운 경험들이 주는 속성은 미해결된 상태를 해결하고자 하는 욕구로 이어지고, '반성적 사고'의 과정을 지속적으로 이끌어가는 중요한 요소로 작용한다(이진향,

---

11) Reflection은 오래 전부터 교육심리학자들에 의해 꾸준히 논의되고 있는 개념이며, 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다. 연구자에 따라 '반성', '반추', '성찰', '반영'이라는 용어로 혼용되고 있으며, 본 연구에서는 '반성'으로 사용하였다.

2002 : 3-6). 나아가 '반성적 사고'는 현재의 문제상황을 해결하기 위해 과거의 경험을 활용하고 미래에 대한 예측까지 포함한다. 반성적 사고는 과정을 중시하고 있으며, 동시에 사고의 결과를 예측하면서 이를 실행에 옮기는 실험적 과정까지 포함하는 포괄적인 개념이다(권정숙 외, 2003 : 115).

반성적 실천을 교육학에 접목시킨 Mezirow도 '반성'은 자신의 지식이나 믿음을 정당화하고 점검해 나가는 정신과정이나 활동으로 보았고, '반성'의 핵심은 자신이 아는 것을 증명하는데 있다고 강조하였다. Schön(1983) 또한 반성을 '불확실하면서도 갈등이 내재되어 있는 실천상황을 새로운 시각으로 바라보는 사고'라고 규정하고, 반성적 실천을 통해 현장의 실천가는 문제상황과 지속적인 대화를 수행하게 된다고 하였다(이승희, 2002 : 11 재인용). 결과적으로, 반성적 사고는 학습자 혹은 실천가로 하여금 새로운 경험이 주는 통찰력을 얻게 해주고, 자신의 실천행위에 대한 기존의 관점을 변화시킬 수 있도록 근거를 마련할 수 있게 해주는 기능을 하고 있다고 정의내릴 수 있다(Johns, 2004 : 3).

그러면 Dewey가 제시한 '반성적 사고'는 일상적인 의식과 어떤 차이가 있는 것일까? Dewey는 일상적인 의식의 흐름과 훈련될 수 있는 사고를 구분하면서, 일상적인 의식의 흐름을 일종의 '습관'으로 보고 있다. 반성적 사고는 현실로부터 의미를 찾으려 하며, 자신의 경험을 이해하고자 하는 유목적적인 사고를 지칭한다(이진향, 2002 : 3-6). '반성적 사고'는 무언가 의심스러운 상황'에서 시작되어, 알려지지 않은 것에 대한 추론과정을 거치게 되고, '증거에 근거한 신념'을 획득하게 된다(손은정, 2003 : 32-33). 실천영역에 있는 전문가들은 반성적 실천을 통하여 실천행위 안에서 발생한 문제상황을 해결할 수 있는 능력을 증진시키고, 특정 목표를 어떻게 달성할 것인가 혹은 문제해결을 위해 심사숙고하는 것이다. 유의할 점은 반성적 실천의 과정이 실천가의 경험 자체로부터 자생적으로 발생하는 것은 아니며, 행위자나 인식주체의 의도적인 시도를 통해 새로운 지식을 획득하고, 학습하는 데 있다.

Dewey는 과학적 탐구의 과정을 문제사태에 직면하여 문제를 확인하고, 그 문제의 해결책을 반성적 사고를 통해 탐색하고 이를 경험적으로 검토하는 과정으로 보았다. 이를 통해 불안정하고 불명확한 사태는 안정되고 선명한 사태로 전환된

다. 이와 달리 자연과학에 기반을 둔 과학적 탐구는 인간 외부에 존재하는 세계를 정확하게 기술하고 설명할 수 있는 지식을 과학적 방법을 통해 발견하는 것에 목적을 두는 점에서 차이를 보인다(김경희, 2005 : 64-65). 성찰은 인간의 내적 사고만을 의미하는 것이 아니라 사고와 행동의 조화 속에서 과거의 경험을 현재의 문제를 해결하는데 활용하게 한다(이승희, 2002 : 12).

【표2】 ‘반성(reflection)’의 개념

연구자	정의
* Dewey(1933)	· 최종적 의사결정과정에 영향을 미치는 믿음이나 지식에 대한 사려 깊은 사고 · 어떤 신념이나 지식에 대해 지속적이며, 적극적으로 주의 깊게 심사숙고하는 것
* Schön(1983)	· 갈등이 내재되어 있는 실천상황을 새롭게 재구성(reframe)하는 것 · 기존의 이론체계로 해결하기 어려운 문제상황에서 ‘상황과의 대화’를 통해 문제를 해결하는 것
*Mezirow(1990)	· 자신의 지식이나 믿음을 재점검하고 판단하는 지적과정
* Lucas(1991)	· 실천에 대한 이해를 높이고 실천을 향상시키기 위한 체계적 탐구 능력
**Freire(1997)	· 중요한 사건이나 경험에 관한 진지한 사고의 과정

\* 출처 : 이승희(2002). CSCL에서 협력적 성찰지원 도구의 효과분석. 한양대학교 박사학위논문, p.11 재인용.

\*\* 출처 : 유신영(2005). 교사의 전문성 향상을 위한 반성적 수업분석 모형 개발. 이화여대 박사학위논문, p.34 재인용.

Dewey가 제시한 ‘반성적 사고’는 이후 Schön(1983)에 의해 ‘반성적 실천’이라는 독특한 개념으로 발전되었다. Schön은 ‘반성적 실천’에 대한 필요성을 전문직이 의존하고 있는 기술적 합리성(technical-rationality)에 근거한 지식과 실천 사이의 불일치성을 중심으로 논의하고 있다. 그는 기술적 합리성에 대한 강조가 이론과 실천사이의 간극을 발생시켰고, 이를 어떻게 극복할 것인가에 대한 대안을 제시하고 있는 것이다. 기술적-합리성에 근거한 지식교육은 상호활동, 교육활동, 예술활동, 법활동 등과 같은 활동을 수행함에 있어서, 과학적 이론이나 기술을 먼저 익힌 후 그 이론들을 실제 문제해결에 도구적으로 적용한다는 주장이다. 여기서

그는 주어진 목적을 달성하기 위하여 수단을 찾아 적용하는 능력을 ‘기술적 합리성’이라고 지칭하였다.

‘기술적 합리성’의 관점은 전문 분야의 활동인이나 기능인들은 근본적인 이론을 먼저 알아야하고, 학자들은 일반화되고 체계화된 이론적 지식을 전달하는 기능을 수행한다는 것이다(Schön, 1983 : 21-24 ; 홍은숙, 2003 : 29 재인용). Schön은 전통적 의미에서 ‘이론과 실천’과의 관계는 실천가의 가치나 관점과 독립되어 있는 객관적인 지식의 존재를 가정하고 있음을 비판한다. 기술적 지식을 얻기 위해서 실천가는 실천과정에서 제기되는 객관적 질문들과 자신 사이에서 명확한 경계를 유지해야만 하고, 이러한 결과는 실천가를 실제 상황과 분리시키는 결과를 낳았다(Thompson, 1995 : 75). 그러나 실천가들이 마주하는 실제 상황들은 어떻게 전개되는가? 실천가들이 일상적으로 경험하는 실천의 특징은 바로 불확실성이 존재하는 상황이다. 이러한 불확실성이 내재된 실제 상황은 기술적 합리성을 믿는 사람들이 생각하는 것보다 훨씬 복잡하며, 실천가는 당혹스러움을 느끼기 시작한다. 실천가가 일하고 있는 실제의 세계는 학자나 이들이 개발한 이론이 이해하는 것과는 그 성격이 판이하게 다르다는 것을 발견하게 된다(최의창, 1998 : 378). 이러한 차이는 어디서 기인하는 것일까? 무엇보다도 이러한 차이는 실천가가 실제 상황의 일부로 기능하고 있다는 점 때문이다. 실천가는 객관적 지식과 이론을 적용함에 있어 자신이 처한 상황이 이론과 다르다고 인식할 때, 기존의 지식을 어떻게 적용할지 혼란을 겪는다. 이때 실천가는 자신이 처한 상황이 주는 의미를 찾으며, 과거의 경험과 기존의 이론적 지식 틀을 재설정하게 된다.

객관적 지식이 갖는 한계는 실천가에게 구체적 정보로 활용되거나 실천지침으로써 적합하지 않다는 것이다. 실천가에게 있어서 이론의 적용(theory in practice)은 어떤 상황에 대한 자신의 해석을 내포하고 있다는 점에서 실천에 있어서 적용은 제한적으로 활용된다. 이에 비해 반성적 실천가는 일상적 실천의 독특성과 불확실성 안에서 자신이 ‘상황’의 일부가 된다. 반성적 실천가는 상황과의 대화를 통해 이를 재구조화하는 과정을 반복적으로 수행한다. 반성적 실천은 실천과 지식사이의 간극을 좁히기 위한 시도인 것이다.

Schön의 다소 급진적으로 들리는 이러한 주장은 과학적 지식체계에 익숙한 이

들에게 낯설게 다가 올 것이다. 실제적 활동을 잘 수행하기 위해서는 반드시 이론적인 무장이 필요한 것은 아니라는 주장은 전통적 지식전달체계에 대한 도전이다. 과학적 지식에 근거한 이론들은 엄격한 조사방법론의 절차에 따라야 하며, 검증이 가능하거나 K. Popper의 주장처럼 반증가능할 때 이론으로 형성되는 것이다. 과학적 지식은 실재를 바라보고, 해석하는 다양한 지식체계 중의 하나일 뿐 절대성을 가질 수는 없다는 것이 Schön의 주장이다. Schön에 의하면 이러한 기술적 합리성에 대한 신념체계들은 실천가들의 복잡하고 다양한 일상의 맥락들을 반영하지 못하는 지식체계가 되고 만다. 전문가들의 지식체계는 체계적이고, 정형화되어 있어 실천가에게 표준화된 이론체계를 제공하는데 기여하였지만, 비정형적인 문제상황에 대해 해결책을 제시하지 못하게 된다. 실천현장은 표준화된 이론체계를 적용하기 곤란한 비정형적인 문제상황이 벌어지고 있는 현장이기 때문이다.

Schön은 실천가들이 매일의 일상 속에서 경험하는 상황들이 매우 독특하며, 불확실한 상황들로 이루어진다고 보았다. 기술적 합리성에 근거한 이론체계들을 실천에 적용하는 작업은 실천가에 의해 재구성되어야 한다. 습관화되고, 반복적으로 수행되는 실천행위에는 반성적 실천이 일어날 가능성이 희박할 것이다. 반성적 실천은 기존의 이론체계로 해결하기 어렵고, 익숙하지 않은 낯선 상황에서 '상황과의 끊임없는 대화'를 통해 이를 해결하고자 하는 노력이다. 이런 의미에서 Schön이 제안하고 있는 '실천의 인식론'은 보편적 이론 체계를 그대로 실천에 적용하는 전통적 의미에서의 지식과 실천의 관계와 차이를 보이며, 실천과정을 거치면서 획득하게 되는 실천지식의 역할이 중요하게 자리 잡고 있다. 이러한 실천 지식에 대한 강조는 Polanyi가 언급한 인격적 지식(personal knowledge)<sup>12)</sup> 혹은 암묵적 지식(tacit knowledge)을 중시하는 것과 같은 맥락으로 볼 수 있다. 반성적 실천의 관점에서 볼 때 이론과 실천은 하나로 간주되어, 서로 구분될 수 없는 것

12) 폴라니는 개인적 지식의 성격을 근대적 객관주의 인식론과 대비하고 있다. 그가 언급하고 있는 '개인적'이라는 의미는 개체적(individual)인 의미가 아니며, 지식이 사람의 인격과 분리되지 않는다는 의미로 보아야 한다. 따라서 지식은 그 사람의 몸과 마음에 내면화된 상태를 가리키는 용어이다. 폴라니가 사용한 '개인적 지식(personal knowledge)은 어떤 지식을 자기의 것으로 체득하려는 인식 주체의 인격적 요소를 강조한 것으로 보아야 할 것이다 (Polanyi, 1958 , 표재명 외 역, 5-6 ; 김만희 외, 2003 : 107-108 재인용).

이 된다.

전문지식이란 실천가가 처한 실제와의 '반성적 대화'를 통해서 비로소 얻어질 수 있다. 따라서 반성적 실천을 통해 얻게 되는 실천지식은 실천가로서 자신에게 유용한 지식을 개발하는 것을 의미하며, 이러한 관점에서 지식의 생산자와 소비자는 별개로 존재할 수 없게 된다(최의창, 1998 : 378-389). 전문가들에게는 이론적인 논리보다 자신이 처한 상황을 이해하고, 이에 적절하게 대처할 수 있는 능력이 요구된다. 그런데 문제는 이러한 능력을 이론적 학습으로 키워줄 수 없다는데 있다. 이론은 그 이론이 형성되고 완성된 맥락을 객관성 확보라는 측면에서 제외시키거나 무시하게 된다. 다양한 변수들이 혼재되어 있는 실제 상황들을 파악하기 위해서는 이론적 논리보다 실제 상황과의 대면이 더욱 중요해지게 되는 것이다.

미국의 로스쿨의 강좌에서 법률이론을 가르치기보다는 사례를 통한 토론수업을 실시하는 것, 의대 정규교육과정을 마친 후 5년간의 인턴, 레지던트 과정에 참여하는 것 등은 이론적 설명으로 담아낼 수 없는 상황과 맥락을 경험시키기 위한 조치인 것이다. Schön은 동일한 직종에 종사하는 전문가들 사이에서도 다양한 의견들이 제시될 수 있으며, 서로 상호보완적인 기능을 수행하는 것을 직업적 다원주의(professional pluralism)로 표현하였으며, 이는 어떠한 상황이 하나의 이론에 의해서 파악될 수 없을 정도로 복잡하다는 의미로 볼 수 있다(전정호, 2000 : 130-134).

이처럼 전문직의 실천에서 '불확실성'은 실천과정에서 핵심적인 개념으로 등장한다. 실천가는 실천과정에서 경험하게 되는 불확실성을 해결함으로써 중요한 실천기술들을 몸소 체득하게 된다. Schön은 이론적 지식에 따라 수동적으로 실천이 적용되는 것으로 보는 입장을 거부하면서 실천적 지식을 하나의 독자적인 지식의 영역으로 간주하였다(이종일, 2003 : 9).

사회복지에서 반성적 실천의 필요성을 주장한 연구들이 1990년대를 전후하여 소개되기 시작하였다. 이러한 연구들의 핵심적 주장은 첫째, 과학적 지식 혹은 기술적 합리성에 근거하고 있는 실증주의에 기반을 둔 지식들에 대해 비판하고 있다. 둘째, 실증주의 인식론에 기반을 둔 지식체계가 사회복지 실천의 특성을 반영

하는데 한계들이 있음을 지적하고 있고, 마지막으로 이에 대한 대안으로 반성적 실천을 소개하고 있다. 반성적 실천은 과학적 지식이 사회복지 실천에 미치는 비판에 대한 대안으로 소개되었다. Gowby(1994), Harrison(1987), Klein. & Bloom (1995), Moon(2004), Saleebey(1989), Scott(1990), Thompson(1995) 등은 Schön의 반성적 실천을 기존의 지식체계에 대한 새로운 대안으로 제안하였다.

일찍이 Harrison(1987)은 사회복지사의 실천이 연역적 방법에 근거한 지침들이나 모델에 근거하지 않았다 하더라도, 사회복지사가 수행하고 있는 다양한 실천들 안에는 서로 다른 원칙들을 발견할 수 있다고 하였다. Harrison(1987)은 Schön(1983)이 제시한 반성적 실천의 특성들을 사회복지사의 실천에 적용할 것을 주장하면서, 다양한 실천이론들을 비교 검토하는 수준에 머무는 것이 아니라 자신의 실천을 통하여 새로운 지식을 발견하고, 창조할 수 있기까지 다양한 차원이 있음을 제시하였다. 사회복지사는 자신에게 주어진 불확실한 상황을 새롭게 인식하면서, 자신이 실천 가능한 방법을 찾으려 하며, 보다 효과적인 실천을 수행하는 것이다. 그는 사회복지 실천현장의 복잡성과 불확실성으로 인해 실천현장을 미리 예측할 수 없는 사건들이 발생하고 실천가의 발견적 탐색을 중요하게 다루고 있다 (Harrison, 1987 : 395-401).

Thompson(1995)도 실증주의가 전제하고 있는 보편성, 객관주의, 가치중립성에 대해 비판하면서, 기술적 합리성에 의존하는 전통적 실천방법들은 사회복지 실천에 적합하지 않다고 지적하고 있다. 특히 자연과학은 의미체계를 스스로 만들 수 없으며, 이러한 자연과학을 사회과학에 적용할 수 있다는 실증주의의 신념들을 비판하고 있다. 기술적 합리성에 근거한 지식들은 사회현상을 개념화하는 과정에서 실천과정에서 차이를 보일 수 있으며, 실천과의 간극을 좁히기 위한 전략으로 반성적 실천을 제시하고 있다(Thompson, 1995 : 37-43).

과학적 지식에 대한 비판과 함께 Scott(1990), Pray(1991), Gowby(1994) 등도 전통적 실천모델들이 가정하고 있는 여러 전제들과 반성적 실천모델의 기본적인 전제들을 상호 비교하였다. Scott(1990)는 사회복지 실천에서 전통적으로 실천지혜 (practice wisdom)를 중요시해 왔지만, 객관적 지식에 대한 추구가 다양한 실천지식의 자원이 될 수 있는 실천지혜를 배제시키는 결과를 낳았다고 주장하였다. 그

는 반실증주의적 입장에서 실천지혜를 지식의 유형으로 보아야 한다고 주장하고 있다. 특히 Pray(1991)는 이론의 역할과 인간행위에 대한 기본가정들, 클라이언트의 문제에 대한 정의, 전문가의 역할, 진단과 개입의 역할 등으로 기존의 실천모델과 반성적 실천 모델이 함축하고 있는 차이를 【표3】 과 같이 비교하였다.

【표3】 전통적 실천의 가정들과 반성적 실천 모델의 비교

구분	전통적 모델	반성적 실천 모델
이론의 역할 (Role of theory)	수립된 이론과 기술은 클라이언트와 개입방법에 대해 지시적이다	이론은 실천가의 개입을 통제하지 않거나 클라이언트에 대해 비지시적이다
인간행동에 대한 가정 (View of human behavior)	행동은 예견가능하고 명확하다. 개별 사례는 평가(assessment)를 위한 맥락에서 설정되어 있다	인간행위는 예측가능하지 않고 유동적이다. 평가는 독특한 특성들에 관심을 가지며, 행위동기의 상황적 맥락을 강조한다
문제에 대한 정의 (Problem definition)	클라이언트는 유형화되어 있고, 사회복지사는 유형에 적합하지 않는 현상에 대해서는 선택적으로 관심을 두지 않는다	클라이언트의 독특한 경험은 그 의미를 파악하여야 이해할 수 있다. 사회복지사는 클라이언트의 문제를 유형화 하는 것보다 예외적 상황에 주의를 기울인다
전문가의 역할	사회복지사는 클라이언트의 문제를 정의내리는 전문가로서 역할을 수행한다	사회복지사와 클라이언트는 문제정의 과정에 함께 참여한다
진단과 개입의 관계	치료적 개입은 진단에 의해서 결정된다	클라이언트와의 상호작용은 지속적으로 변화하며, 개입의 방향을 인도한다.

\*출처 : Pray, J. E.(1991). Respecting the uniqueness of the individual: social work practice within a reflective model. *social work*, 36, pp.84.

그에 따르면 이론이란 모든 클라이언트에 대한 개입방법을 제시하는데 한계가 있으며, 다양하고 독특한 특성을 지닌 클라이언트에게 적용하기 어렵다는 것이다. 이와 달리 반성적 실천 모델에서 이론이란 특정한 개입방법을 지시하거나 통제할 수 없다는 입장을 견지한다. 그러나 반성적 실천은 이론을 배제한 실천을 주장하는 것은 아니다. 이론은 실천현장의 상황에 맞도록 수정되고 재구성되는 것으로 보고 있다. 다만 반성적 실천은 인간행위를 예측하기 어렵고, 인간행동에 대한 평

가는 상황적 맥락들과 함께 이루어져야 함을 강조하고 있다. 클라이언트의 '문제 정의'에서도 반성적 실천가는 클라이언트가 경험하는 독특한 체험들을 이해하고, 예외적 상황에 주의를 기울인다. 반성적 실천에서 전문가의 역할은 클라이언트의 문제에 대해 정의를 내리며, 특정된 이론을 개입에 적용하기보다 클라이언트와 협력하면서 진단과 개입을 계획하는 것으로 보고 있다.

이러한 논의들은 사회복지사가 과학적 지식체계들을 적용하면서 해결하기 어려운 문제상황과 만날 때 반성적 실천이 새로운 대안을 모색하는데 기여할 수 있음을 의미한다. 반성적 실천은 사회복지사가 자신의 실천과정을 경험하면서 다양한 지식들을 획득하고 결과적으로 전문직으로서 성장하는데 기여할 수 있다고 본다.

### 제3절 반성적 실천의 과정과 차원

#### 1. 반성적 실천의 과정

반성적 실천의 과정은 Dewey의 반성적 사고로부터 시작하고 추후 다양한 영역에서 지속적으로 연구되어 왔다(Clarke, 1995 ; Gibbs, 1988 ; Johns, 2004). 그러나 이들 연구는 기본적으로 Dewey의 ‘반성적 사고’와 Schön이 제시한 반성적 실천의 과정을 기본틀로부터 출발하여 이를 구체화시켜나간 것이다.

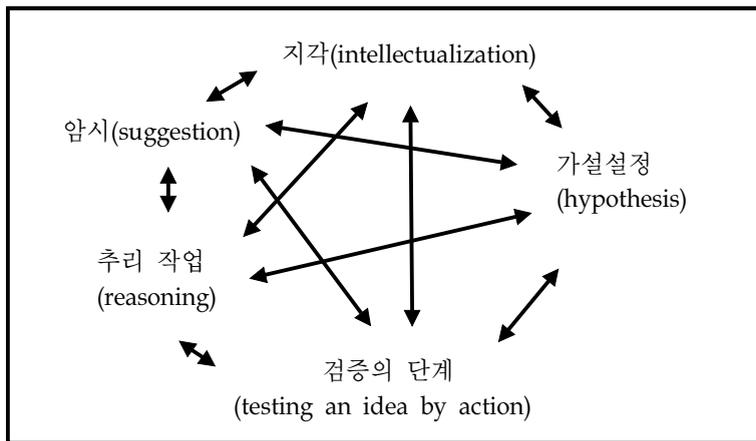
Dewey는 ‘반성적 사고’의 과정을 나선형의 순환과정으로 설명하고 있으며, 모두 5단계로 구분하였다. 그가 제안하고 있는 반성적 사고의 과정은 암시(suggestion)의 단계, 문제상황에 대한 인지 혹은 지각(intellectualization), 문제해결을 위한 가설설정, 추리 작업(reasoning), 행동을 통한 가설의 검증의 단계(testing an idea by action)를 거치게 된다(이진향, 2002 : 5-6). Dewey는 우리가 불확실한 상황에 처하게 될 때 문제해결을 위한 반성적 사고가 시작되며, 우리는 불확실한 상황 속에서 인간과 환경간의 불균형적인 상태를 경험하게 된다는 것이다. 이러한 결과들은 혼란, 갈등, 의심의 상태로 드러나게 되고, 이러한 불확실한 상황을 변화시키고자 하는 인간의 노력은 다시금 평형상태에 이를 수 있도록 다양한 반성적 사고를 통해 문제해결을 시도하게 되는 것이다.

Dewey가 제시하고 있는 ‘반성적 사고’의 첫 번째 단계는 암시의 단계로 어떤 의문이나 갈등들이 일어나고, 이와 관련된 해결책을 제시하기 시작하는 단계이다. 암시의 단계는 본격적인 탐구과정이 일어난 것은 아니며, 우리의 행동에 대한 불확실한 상태를 인식하기 시작한 것이라고 볼 수 있을 것이다. 막연한 암시의 단계를 거친 후에도 직접적인 문제해결이 어려울 경우 우리는 문제상황과 관련된 다양한 단서들을 검토하고 해석하면서 문제를 보다 정확하게 이해하는 과정을 거친다. 이를 문제상황에 대한 지각단계로 보고 있는데, 문제상태에 대한 막연한 정서적 반응들이 의식으로 전환되는 것을 의미하고 있다. 문제상황에 대한 인식의 단계를 거친 이후에는 다양한 단서들을 종합한 후 문제해결을 위한 가설을 형성하게 되는데, 가설을 설정하는 단계는 문제해결책에 대한 사려 깊은 분석과정이

다. 설정된 가설과 추리의 과정은 가설설정과 관련된 가정들을 다른 관념들과 재구성하기도 하고, 가설들을 전체로 통합한다. 마지막으로 가설을 검증하는 단계는 반성적 사고의 결과를 구체적 행위를 통해 검증하고 실험적으로 확인하는 단계를 뜻한다.

이와 같이 반성적 사고의 과정을 요약하면, 의문이나 갈등이 발생하는 문제상황에서 출발하여 암시 - 문제의 지각 - 가설설정 - 추리 - 가설검증의 과정을 거친 후 반성적 사고는 종결되어진다. 그러나 아래 【그림4】와 같이 Dewey는 이러한 절차가 고정된 순서가 아니며, 반성적 사고의 과정을 선형관계로 파악하지 않았다. 따라서 ‘반성적 사고’의 과정은 고정된 것이 아니라 문제를 구성하는 상황이나 탐구자의 능력과 태도, 탐구대상에 따라 다양하게 전개되고 변화될 수 있다는 점을 인식하여야 할 것이다(박용균, 2002 : 19-21).

【그림4】 Dewey의 ‘반성적 사고’의 과정



\*출처 : Crowe, A. R.(2001). Reflective thinking and learning to teach. p8 재인용.

반성적 사고는 심리학, 교육학, 간호학, 사회복지 등 사회현상을 다루는 다양한 실천분야에서 실천가의 수행과정에 적용될 수 있으며, Schön(1987)은 Dewey의 반성적 사고에 대한 개념을 근거로 ‘반성적 실천가’라는 개념을 발전시켰다. 그는 실천행위를 통해 얻게 되는 묵시적인 지식을 ‘행동지(knowing-in-action)’이라고 명명하였다.

행동지는 반성적 실천이 일어나기 전에 실천가들이 반복적인 실천행위를 수행하면서 획득된 지식체계라고 볼 수 있다. 행동지는 지식의 묵시적 혹은 직관적 영향들로 인해 형성과정을 정확하게 묘사하기 어렵다. 그러나 행동지가 중요한 까닭은 언어나 글의 형태로 표현하기는 어려운 암묵지의 일종이지만 우리의 행위에 지속적으로 영향을 미치기 때문이다. Schön은 일상적인 행위를 이끄는 행동지를 '실제 속의 이론'이라고 보았고, 행동지의 흐름을 방해하는 무언가가 발생하였을 때, 비로소 의식적인 반성이 일어난다고 보았다(이진향, 2002, 5). 행동지의 흐름이 방해받지 않는다면, 우리의 행동들은 별다른 반성 없이 진행될 것이며, 문제상황과 실천가들의 갈등들도 발견되지 않을 것이다.

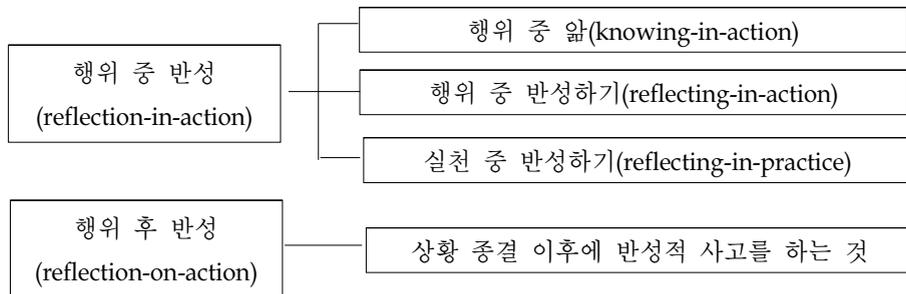
사회복지사들의 실천과정에서도 반성이 일어나지 않는다면 실천지식은 새롭게 발견되기 어렵다. Schön의 반성적 실천은 실천가들이 일상적이지 않은 문제들을 마주하였을 때 '어떤 일이 발생하였는가'에서부터 출발한다(Clarke, 1995 : 245). 이는 Dewey가 설명한 '암시'의 단계와 '문제를 지각'하게 되는 단계와 비교할 때 유사한 점이 발견된다. Schön(1983)은 반성적 실천의 과정이 실천가의 행동지 수준을 거치면서 반성적 실천으로 발전하는 것으로 보고 있다. 그는 반성적 실천을 시간적 차원을 고려하여 '행위 중 반성(reflection-in-action)'과 '행위 후 반성(reflection-on-action)'으로 구분하였다.

'행위 중 반성'의 의미는 행위자가 경험하게 되는 새로운 상황 즉, 기존의 이론과 지식체계로 해결하기 어려운 문제상황에서, 즉각적인 실험을 통해 행동을 계획하는 것을 의미한다. 그가 의미하는 전문가는 '행위 중 반성'을 통하여 고유한 실천지식을 획득하는 이들을 의미한다. '행위 중 반성'은 개인이 처한 문제상황을 해결하기 위해 문제를 구조화하고, 문제상황을 깊이 있게 이해하는 동시에, 자신의 행동에 대한 비판적 평가 등이 일어나는 탐구과정이다. 이에 반해 '행위 후 반성'은 이미 일어난 행동에 대해 심사숙고를 하고, 이를 통해 앞으로의 행동을 계획한다. 행위 후 반성은 행위가가 이미 발생한 현상과 어느 정도 거리를 두며, 비판적으로 그 상황을 숙고하는 것이다. 실천가는 무슨 일이 일어났으며, 왜 그 일이 일어났는가를 분석하게 된다(이진향, 2002 : 5).

Schön의 반성적 실천은 많은 연구자들에 의해 지속적으로 발전하였는데,

Killon과 Todnem은 Schön이 언급한 ‘행위 중 반성’과 ‘행위 후 반성’ 두 가지 반성적 실천의 결과가 바람직하게 나타나도록 하는 것으로 ‘행위를 위한 반성적 실천(reflection-for-action)’이라는 개념을 추가하였다. 반성적 사고는 현재 혹은 과거의 문제 상황을 이해하고 지속적으로 분석하여 더 나은 지식과 결론을 얻는 행위이다(Schön, 1983 ; 손은정, 2003 : 34 재인용). Schön이 제시하는 반성적 실천의 유형을 종합하면 【그림5】와 같다.

【그림5】 Schön의 반성적 실천의 유형

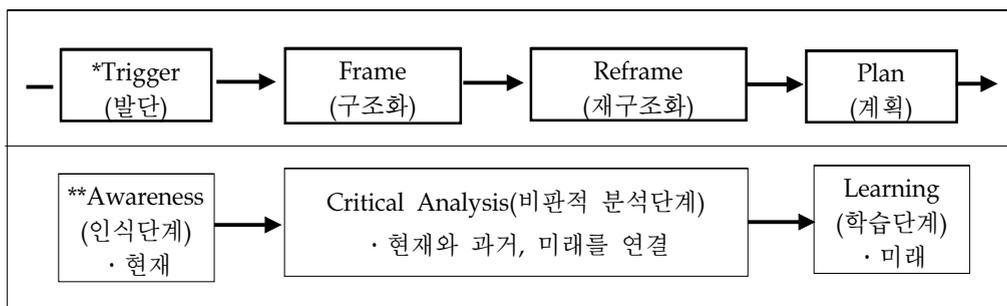


\*출처 : 유신영(2004). 교사의 전문성 향상을 위한 반성적 수업분석 모형개발. 이화여대 박사학위논문, p.31 재인용.

Clarke(1995)는 반성적 실천의 필요성을 주장하면서 우선적으로 기술적 합리성에 근거한 실천을 비판하고 있는데, 기술적 합리성에 근거한 실천가는 문제상황을 마주하게 되었을 때 그 상황을 특정한 유형으로 인식하고, 문제 해결을 위한 기술을 적용하려고 한다는 것이다. 이러한 접근이 내포하고 있는 기본 가정에는 실천과정에서 발생하는 문제들은 기계적인 절차에 따라 해결이 가능하다는 것과, 다양한 사례들을 통해 일반화시킨 이론은 모든 사례에 적용가능하다는 것을 전제로 하고 있다. Clarke(1995)은 실천가들이 마주하는 비결정적인 상황들은 즉각적으로 해결책을 제시하기 어렵다고 지적하면서, Schön의 반성적 실천을 대안으로 제시하였다. 실천가들은 기술적인 해결책을 적용할 수 없는 상황에서 지금까지와는 다른 과정을 경험하게 된다. 실천가들은 반성함을 통하여, 문제상황에 대한 구

조화(frame)와 재구조화 과정(reframe process)을 거치며, 자신이 처한 상황을 새롭게 이해하는 것을 배운다. 이는 실천현장과 실천가의 지속적인 대화를 통해 새로운 의미를 발견하고 자신의 행위를 계획할 수 있게 된다(Clarke, 1995 : 245-246). Scanlan과 Chernoma도 이와 유사하게 반성적 실천의 과정을 인식단계, 비판적 분석단계, 학습단계로 구분하고 있다. 이를 조합하면 【그림6】과 같이 제시할 수 있다. 이들의 분석은 반성적 실천이 비판적 분석을 거쳐 새로운 배움의 단계에 이르는 것으로 본다는 점에서 Clarke보다 반성적 실천의 교육적 측면을 강조하고 있으며, 반성적 실천의 과정을 시간 흐름의 과정으로 제시하였다(Loo & Thorpe, 2002 : 135 재인용).

【그림6】 반성적 실천의 과정(Clarke, 1995\* ; Scanlon & Chernomas, 1997\*\*)



\*출처 : Clarke, A.(1995). professional development in practicum settings : reflective practice under scrutiny. *Teaching & Teacher Education*. 11(3), pp.243-261.

\*\*출처 : Loo, R. & Thorpe. K.(2002). Using reflective learning journals to improve individual and team performance. *Team Performance Management*, 5(6), pp.134-139 재인용.

반성적 실천의 과정에 관한 대표적인 연구로는 Kolb의 학습이론을 적용한 Gibbs(1988)의 연구가 알려져 있다. 그는 Kolb의 이론을 더욱 구체화하여 반성적 실천에 적용하고 있다(Jasper, 2003 ; Johns, 2004 ; Watson. 2002). Gibbs는 반성적 실천의 단계마다 특성에 맞는 반성적 질문들을 함께 제시하고 있다. Gibbs는 반성적 실천의 과정을 【그림7】에서처럼 모두 6단계로 구분하고 있는데, 반성적 과정의 틀을 쉽게 적용할 수 있는데 기여하였다.

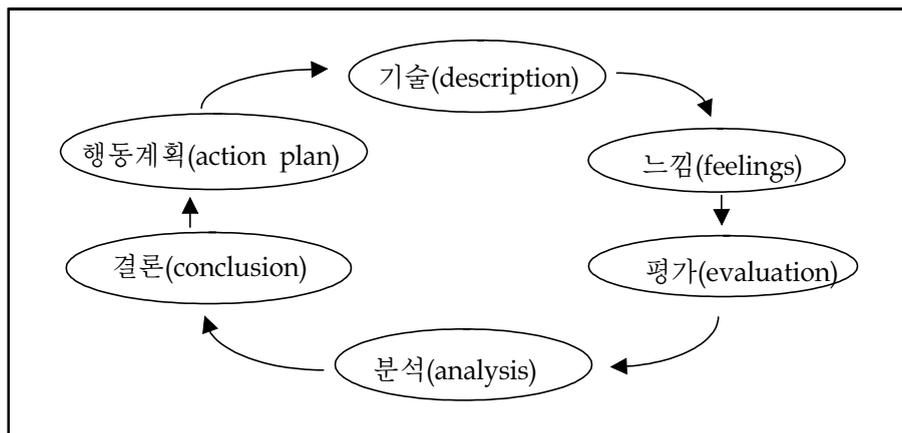
첫 번째 단계는 그들의 실천과정에서 ‘무슨 일이 일어났는가?’에 초점을 두고 자신이 직면한 상황을 상세하게 기술하도록 제안한다. 이 상황에서 던져지는 반성적 질문들은 장소, 관련된 사람들, 실천의 내용과 사건의 맥락, 실천의 결과들이 무엇인가에 대한 내용들이다. 이 단계는 반성적 실천의 시작이며, 특정 사건은 다른 사람들과 함께 공유하기 위함이거나 실천가 자신에게 필요한 내용들을 선택한다. 기술의 단계는 이미 일어난 사건에 대하여 회상하는 방법을 취하는 것이지만, 결과는 실천가로 하여금 어떠한 감정들을 불러일으키게 된다(Jasper, 2003 ; Johns, 2004 ; Watson, 2002). 이러한 감정들은 대부분 부정적인 감정으로 드러나며 반성적 실천의 출발하는 시점에서 자주 발견된다. Armstrong(2003)도 반성적 실천의 과정은 실천가를 당혹스럽게 하는 사건들이 발생하면 그 결과가 긍정적이든 혹은 부정적이든 일종의 도전의 형태로 인식하게 된다고 보았다. 이러한 상황들은 실천가를 탐구의 과정으로 이끌어 간다. 탐구의 과정은 실천가가 수행해 왔던 기존의 습관적인 행동이 가정하고 있었던 것들과 그 전제들에 대한 일종의 도전이다. 이러한 도전은 실천가로 하여금 그가 마주한 문제상황을 바라보는 관점들을 재구성하게 되는 결과를 낳기에 이른다(Armstrong, 2003 : 53-55).

Gibbs는 두 번째 단계를 느낌들이라고 표현하였는데, 실천가는 자신이 경험한 사건에 대한 좋은 감정들 혹은 불편한 느낌들을 경험한다. Gibbs는 ‘무엇이 나로 하여금 이러한 감정들을 느끼게 했는가?’, ‘이 사건의 결과에 대해 나는 어떻게 느끼고 있는가?’에 대해 스스로 질문하면서, 이 사건의 시작에서부터 끝날 때까지 경험하게 된 감정들의 목록을 작성해 보도록 권장하고 있다. 세번째 단계는 평가의 단계로 이러한 경험이 실천가에게 가치 있는 것들 혹은 개선되어야 할 것들에 대해 스스로 평가하도록 한다. 평가의 단계는 곧 자신이 경험한 실천의 내용에 대해 분석하게 하는데, ‘결과적으로 무엇이 잘 되었으며, 내가 성공적으로 한 일들은 무엇인가?’에 대해 질문한다. 네 번째, 분석의 단계에서는 실천내용에 대한 성공여부에 기여한 점들이 무엇이였는가에 대해 고찰하게 되고, 실천의 결과들이 어떠한 과정을 거쳐 발생하게 되었는가에 이해하게 된다. 이러한 평가와 분석의 단계는 실천가로 하여금 일종의 결론을 내리게 하고, 마지막으로 앞으로의 실천 계획(Action plan)을 수립하면서 반성적 사고의 과정은 일단락되지만, 다시금 새

로운 실천내용에 대해 기술하는 출발선에 서게 한다. 반성적 실천의 마지막 단계에서는 실천가에게 어떤 대안들이 가능했는가? 앞으로 유사한 상황이 발생하였을 때 어떻게 행동할 것인가에 대답하면서 마무리 된다(Watson, 2002 ; Johns, 2004 ; Jasper, 2003).

결과적으로 반성적 실천의 과정은 연구자에 따라 다소 차이를 보일 수 있지만 이들 연구들이 갖는 공통된 특성은 실천가들은 그들의 실천과정에서 상황에 대해 지속적으로 재구성 과정이 반복해서 이루어진다. 실천가들은 그들을 당황스럽게 하는 문제상황에 새로운 의미를 부여하면서 자신들이 직면한 문제들을 해결한다. 이 과정에서 반성적 실천가는 실험적 계획을 수립하게 되고 이를 실천에 적용시킨다. 반성적 실천의 과정은 이론적 지식이 의미하는 '이론의 실천에 적용하는 것'으로는 해결하기 어려운 실천 현장에서 그 힘을 발휘할 수 있으며, 실천가는 자신의 경험을 통해서 문제해결 과정을 통해 실천지식을 형성해 간다.

【그림7】 반성적 실천의 과정(Gibbs, 1988)



\*출처: Watson, S.(2002). The use of reflection as an assessment of practice. *Nurse education in practice* 2, p.151.

중요한 점은 반성적 실천을 통해 얻게 되는 실천지식들은 개인적 수준에서 머무는 것이 아니라, 다른 동료 혹은 타 전문직으로부터의 조언을 구하는 과정을 거쳐 상호주관성을 획득할 수 있으며, 이러한 과정을 거치면서 자신의 경험에 머물지 않고, 새로운 지식을 형성하는 것이다(Armstrong, 2003 : 53-55).

## 2. 반성적 실천의 차원

반성적 실천은 다양한 차원에서 논의되어져 왔다. 기존의 연구들은 반성적 실천 혹은 반성적 사고를 3-4가지 차원으로 분류하고 있으며(van Manen, 1977 ; Zeichner. & Liston, 1987 ; Goodman, 1984 ; Mezirow, 1981), 이를 요약한 결과를 【표4】에 제시하였다. 반성적 실천의 차원에 관한 논의가 중요한 이유는 실천가 자신의 실천행위에 대한 반성적 사고가 실천가에 따라 차이가 나고, 성찰의 내용을 체계적으로 이해할 수 있는 분석틀을 제공하기 때문이다.

반성적 실천의 차원에 대한 연구는 초기 Schön(1983)의 개념에서 출발하여 그 논의를 확장시켜왔다. 이에 관한 대표적인 연구로는 van Manen(1977)의 분류가 있으며, 반성적 실천에 관한 추후 연구들에 지대한 영향을 미쳤다. 그는 교육자로서 교육분야에 팽배해 있는 경험적-분석적 사고가 교육활동을 기능이나 개념, 지식의 습득, 성과의 양화, 교육목표의 관리 등 기능적 합리성 수준에 국한시켜 버렸다고 경고하고 해석학적-현상학적 형태의 성찰의 차원을 높이고자 노력했다. van Manen은 Harbermas의 인지적 관심의 입장에서 지식의 출처, 앎의 형태나 성찰과정의 결과로서 어떠한 지식을 활용할 것인가에 따라 성찰을 구분하였고 (Taggart, 1996 ; 이승희, 2002 : 15 재인용), 기술적 차원(technical rationality), 해석적 차원(deliberative rationality), 비판적 성찰(critical rationality) 등 3가지로 분류하였다.

기술적 반성에서는 실천수행이 잘 수립된 준거에 부응하는지의 여부, 혹은 특정한 목표를 얼마나 잘 달성했는지에 초점을 둔다. 기술적 반성은 ‘준거 혹은 목표’ 자체가 과연 적절한가보다 결과의 효과성과 효율성에 근거하여 자신의 실천을 반성하는 수준이다. 이러한 접근은 미리 상정된 이론적 틀을 근거로 특정한 실천의 효과를 검증하는데 초점을 두는 것이 특징이다(황원철 외, 2000 : 146). 또한 어떤 상황을 예측할 수 있는 지식을 축적해 가는데 목적이 있으며, 현존하는 이론을 검증하는 것에 관심을 가진다(김경희, 2005 : 61).

해석적 이해 혹은 실천적 차원에서 실천가는 자신의 행위목표에 대한 반성이 이루어진다. 즉 자신의 실천목표와 그에 대한 행위가 적절하였는가에 대한 반성

이 이루어진다. 또한 자신이 수행한 실천이론들과 다른 이론들과의 상호비교를 통하여, 실천결과에 대한 함의를 발견하고자 한다(이진향, 2002). 해석적 성찰은 실천가들이 자신의 실천행위에 대한 대안을 모색하게 하고 새로운 의미를 부여함으로써 실천현장에 대한 이해의 폭을 넓히는데 기여한다. 해석적 차원의 성찰은 실천과 경험을 통해 터득한 실천적 지혜의 중요성을 강조하고, 실천가의 참여는 실천적 지혜가 실천향상에 중요한 토대임을 강조한다. 이러한 접근은 측정과 통제보다는 해석, 상호 의사소통, 합의, 심층적 기술 등이 이를 대신하기 때문에 실천가들 간의 상호 협력적 접근이 중요하게 영향을 미친다(김경희, 2005 : 61).

비판적 차원은 실천과 관련된 다른 체계들과의 관계를 총체적으로 반성하기에 이른다. 실천가는 자신이 수행한 실천에 대한 윤리적 맥락과 사회정치적 맥락에서 실천의 목적이 적절하게 달성되고 있는가에 대해 의문을 품는다. 비판적 성찰은 실천현장에서의 평등과 정의, 도덕적 윤리적 문제에 대한 반성이 이루어지며, 실천가들의 삶의 방식들이 드러나며, 기존의 이론적 지식이나 실천가 자신의 실천내용에 의존하지 않고, 이론과 실천사이의 통합을 지향한다. 결과적으로 비판적 성찰은 사회적 행위자로서의 실천가의 가치, 윤리성, 주체성 등을 강조한다. 이는 잠재된 사회의 구조적 측면을 올바르게 파악하고자 하는 비판주의의 영향을 받았으며, 실천현장의 사회적·정치적·문화적·역사적 요인들을 폭넓게 이해할 수 있도록 이끈다. van Manen의 입장은 실천과정에 영향을 주는 다양한 참여자들의 상호관련성을 보다 분명히 하도록 하는 분석틀을 제공해주고 있다. 이러한 분석틀은 실천가가 자신이 수행한 실천행위에 대한 근거의 폭과 깊이를 제시하고, 결과적으로 실천행위를 스스로 평가할 수 있도록 해준다. van Manen의 연구를 기점으로 반성적 실천의 차원에 관한 연구는 이후에 지속적으로 수행되었다. 반성적 실천은 연구자에 따라 다양하게 분류되고 있는데, 이들 연구들은 주로 교육학과 간호학을 중심으로 이루어졌다(Goodman, 1984 ; Jay & Johnson, 2002 ; Johns, 1994, 2004 ; Mezirow, 1981 ; Zeichner & Liston, 1987 ).

【표4】 반성적 실천의 차원

	1. 기술적 반성 (technical level)	2. 해석적/실천적 (practice/contextual)	3. 비판적 (critical/dialectical)	
*van Manen (1977) (3수준) ***Goodman (1984) **Jay & Johnson (2002) ****Grimmett (1990) *****Ruch(2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 목표달성에 초점</li> <li>· 목표자체의 적절성에 대한 의문이 나타나지 않음</li> <li>· 목표달성을 위한 방법의 효과성과 효능성에만 관심</li> <li>· 효율성, 효과성의 기술적 문제들에 대해 제한</li> <li>· 상황이나 문제에 대한 기술</li> <li>· 지식에 대한 경험적 분석과 연결</li> <li>· 문제해결을 위한 도구적 성찰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 행위의 적절성, 효과성에 대한 반성</li> <li>· 행위를 유도한 목표의 적절성에 대한 반성</li> <li>· 행동과 신념들의 결과와 함의에 대한 반성</li> <li>· 다른 관점들과의 비교</li> <li>· 상황이나 문제에 깔려있는 가정이나 경향성을 분석</li> <li>· 지식에 대한 해석학적 입장</li> <li>· 공식적 지식과 비공식적 형태의 지식 활용(개인적, 암묵적, 직관 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 행위가면에 있는 가정, 실천 행위의 효과뿐 아니라 실천이 일어나는 상황과 도덕적, 윤리적 목적 하에 행해지고 있는지에 대한 의문 포함</li> <li>· 목표, 활동, 경험이 정의, 평등, 배려, 동정심 같은 삶의 방식을 지향하는지에 관심</li> <li>· 정의, 해방적 차원, 전문직의 가치 등의 문제를 실천 현장과 사회적 구조의 맥락에서 성찰</li> <li>· 지배적 지식관에 대한 도전</li> </ul>	
**van Manen (1991) (3차원)	<p>1. 예견적 반성 (anticipatory reflection)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 실천가의 계획, 실행과정 결정, 행위에 대한 결과 예측</li> </ul>	<p>2. 상호작용적 반성 (action or interactive reflection)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사건(event)의 발생과정에서의 즉각적인 의사결정</li> </ul>	<p>3. 회고적 반성 (recollective reflection)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경험에 대한 의미부여, 심층적 통찰(deep insight)</li> </ul>	
*Zeichner와 Liston (1987) (4차원)	<p>1. 신중한 고려과정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 실천에 대한 충고, 조언, 지지에 초점</li> </ul>	<p>2. 실천적 과정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주어진 상황에 대한 느낌, 일어난 일의 이유에 대한 설명, 정보, 묘사에 초점</li> </ul>	<p>3. 정당화 과정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 실천 행위에 대한 합리화에 초점</li> </ul>	<p>4. 비판적 과정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 실천가 자신이 정당화하고 있는 이론적 근거의 이면에 초점</li> </ul>
****Wong <i>et al</i> (1997), Kember <i>et al</i> (1999)	<p>1. 비성찰적(Non-reflector)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 습관적 행위</li> <li>· 사려 깊은 행위 : 기존의 지식에 대한 새로운 확인</li> <li>· 내성(introspection)</li> </ul>	<p>2. 성찰적(reflector)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 내용적 성찰(what) : 인식, 사고, 느낌의 내용</li> <li>· 과정적 성찰(how) : 수행과정</li> <li>· 내용 및 과정적 성찰</li> </ul>	<p>3. 비판적 성찰(Critical/premise)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 비판적 성찰(why)</li> <li>· 의식적, 무의식적 선행지식의 전제들에 대한 비판</li> <li>· 새로운 인식</li> </ul>	

\*출처 : 이진향(2002). 교사의 수업개선을 위한 반성적 사고의 의미고찰. 한국교육연구, 9(3) 재인용.

\*\*출처 : Thomas, S. C.(2004). *Reflective Practice in Action*. Corwin press, p.20 재인용.

\*\*\*출처 : Jasper, M.(2003). *Beginning Reflective Practice*. Nelson Thornes Ltd, p.7 재인용.

\*\*\*\*출처 : Karran, T.(2004). Reflective learning journals: from concept to practice. *Reflective practice*, 5(3), p.329 재인용.

\*\*\*\*\*출처 : Ruch, G.(2002). From triangle to spiral : reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education*, 21(2), pp.204-205 재인용.

반성적 차원에 관한 기존 연구에서 주목되는 것은 Jay(1999)의 연구로 성찰의 차원을 파악하기 위한 질문들을 제시하고 있다. 이를 활용하면 실천가는 자신의 반성적 실천의 차원을 스스로 파악할 수 있고, 성찰의 차원을 보다 깊이 있게 발전시키는 데 기여할 수 있을 것이다. 이를 van Manen(1977)이 분류한 성찰의 차원에 적용하면 【표5】와 같다. Jay(1999)는 반성적 실천을 주어진 문제를 기술하는 기술적 차원, 문제를 다른 방식으로 재고해 보거나 다른 사람들과의 의견교환을 통해 대안적 관점들을 비교하는 차원, 문제에 대한 판단을 내리기 위해 기술과 대안들을 사용하는 평가적 차원으로 구분하였고, 성찰의 차원에 따른 전형적인 질문들을 제시하고 있다.

【표5】 반성적 실천의 차원과 전형적 질문들

반성적 실천의 차원	정의	전형적 질문들
기술적 (descriptive)	반성을 위해 문제를 기술하는 것	-무엇이 일어났는가? -발생한 일이 누구에게 효과적이거나 혹은 효과적이지 않는가? -나는 어떻게 아는가? 나는 무엇을 이해하지 못하는가? -나는 무엇에 관심이 있는가? -목표가 있다면 그것은 무엇이며, 그것은 성취되고 있는가?
비교적 (comparative)	문제를 다른 방식으로 재고하거나 다른 사람들과 의론 및 연구물 등을 참고함으로써 다양한 자료들에 기초하여 문제에 대한 대안적 관점들을 비교하는 것	-나는 왜 이 일이 일어났다고 생각하는가? 다른 설명들이 있는가? -발생한 일에 대한 대안적 관점이 있다면 무엇인가? -이 상황과 연관된(혹은 관련없는) 다른 사람들은 이 상황을 어떻게 기술하고 설명할 것인가? -이 문제를 이해하는 데 기여할 수 있는 연구는 무엇이 있는가? -효과가 없는 상황을 나는 어떻게 향상시킬 수 있는가? -목표가 있다면 그것을 달성하기 위한 다른 방법들은 무엇인가? -다른 사람들은 이 목표를 어떻게 달성하는가? -대안적 관점에서 보았을 때 이 문제는 어떻게 실행될 수 있는가?
평가적 비판적	문제에 대한 판단을 내리기 위해 기술과 대안들을 사용	-주어진 다양한 대안들과 적용, 나 자신의 개인적 도덕과 윤리 중 이 특정 문제를 위한 가장 좋은 대안은 무엇인가? -이 결정에 의해 이익을 받는 사람과 그렇지 못한 사람은 누구인가?

\* 출처 : 유신영(2004), 교사의 전문성 향상을 위한 반성적 수업분석 모형개발. 이화여자대학교 박사학위논문, p.44 재인용.

Wong, Kember의 연구도 주목할 만하다. 이들의 연구는 반성적 실천의 차원에 서 비성찰적 요소를 다루고 있는데 실천가의 습관적인 행위나 단순히 사려 깊은 행위, 내성적인 고찰 등을 반성적 실천과 비교하였다는 점에서 다른 연구들과 차이를 보인다. 반성적 실천은 단순히 실천과정에 대한 되돌아봄이 아니라 실천현장의 문제를 해결하고, 실천현장을 변화시키고자 하는 성찰이다. 반성적 실천은 실천가의 전문성을 향상시키고자 하는 목표를 가진다는 의미에서 비성찰적 요소와 구분되어질 수 있다. 이밖에 Galvez-Martin, Bowman, Morrison 등이 반성적 실천의 정도를 파악하기 위해 0수준에서 7수준까지 구분한 연구도 있다. 이 연구는 교육현장의 교사들의 반성적 실천차원을 성찰의 대상이나 주제를 근거로 작성되었고, 반성적 실천의 정도에 따라 기준을 설정하였다(권정숙, 2002 : 99 재인용).

【표6】 반성적 사고능력의 기준

차원	반성적 사고능력의 수준
0	· 단지 자신의 느낌에 근거해서 언급
1 낮은 차원	· 자신의 행위에 근거하여 결과를 예견하거나 분석하지 않고 개인적인 경험으로 문제상황을 일반적으로 설명
	· 실천행위를 근거하고 있는 이론을 분석하지 않고, 기술적인 방식으로 문제상황을 광범위하게 설명
3 중 간 차원	· 실천가의 행위 일면에 초점을 두고 결론에 도달
	· 실천결과에 미친 영향과 참여자들의 행위를 특정한 관점 한가지로 평가
	· 효율적인 실천행위와 비효율적인 실천행위를 구분하고 유사한 상황에 어떻게 적용하는지를 분석
6 높은 차원	· 실천행위의 목표와 참여자들의 특성에 근거하여 다양한 실천전략을 개별화시킴
	· 참여자들의 특성과 실천가의 스타일의 관계를 분석
7	· 복합적 관점으로 문제상황을 평가 · 실천현장의 특수한 상황과 맥락의 영향을 인식 · 더 나은 실천을 위한 대안을 제시

\*출처 : 이세나 · 이영석(2005). 유치원 교사의 반성적 사고 경험이 반성적 사고수준과 반성적 사고과정에 미치는 영향. 미래유아교육학회지, 12(12), p.252 재인용.

【표6】은 이들 연구에서 제시하고 있는 반성적 실천의 기준을 보여주고 있다. 국내에서는 권정숙(2002), 이세나 외(2005)가 유아교사들의 반성적 실천의 차원에 관한 연구에서 이를 활용하였다.

반성적 이 연구는 교사들의 교육현장에 적용한 것이고, 사회복지 실천현장에 적용하기에는 다소 무리가 있어 보인다. 이 기준들을 사회복지 실천가들에게 적용하기 위해서는 사회복지 실천가들을 대상으로 반성적 실천의 차원에 관한 연구들이 충분히 이루어지고, 반성적 실천의 차원을 파악하기 위한 기준들이 보다 명확해 질 때 보다 사용될 수 있을 것이다.

반성적 실천의 차원에 관한 연구들을 종합하면 연구자에 따라 차이를 보임에도 불구하고 그 내용에 있어서 위계적인 측면을 보여주고 있다는 점에서 어느 정도 일치하고 있다. 반성적 실천은 기술적 성찰보다 해석적 성찰, 비판적 차원으로 갈수록 광범위한 관점을 포함하고 있으며, 보다 폭넓은 사고가 포함된다. 반성적 실천은 보다 높은 차원의 단계로 나아갈 때 개인적 차원에 머물지 않고 타인과의 의사소통도 중요해 진다. 이를 위해 실천가에게 열린 마음상태를 기본적으로 요구하며 가능한 한 개인적인 편견에서 탈피하여 다각도로 당면한 사태를 직시할 것을 요구한다. 자신의 실천행위에 대한 지속적인 비판과 재분석은 이를 위해 필수적 조건이다(신옥순, 2000 : 67). 나아가 반성적 실천의 사고가 깊어질수록 실천현장의 변화를 지향하고 있으며, 이에 대한 대안들도 다양하게 제안할 수 있다. 따라서 반성적 실천은 개인적 차원에 머물지 않도록 동료 및 타전문직의 실천가들과 충분한 의사소통을 통하여 공유되는 것이 무엇보다 중요하며, 성찰을 보다 깊이 있게 수행하기 위한 실천가의 훈련과 수퍼비전의 필요성이 제기된다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 제1절. 질적연구로서 사례연구

본 연구의 목적은 사회복지 실천가들이 그들의 실천현장에서 반성적 실천을 어떻게 경험하며, 그 과정과 차원을 파악하는데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 질적 사례연구를 활용하여 분석하였다.

질적 사례연구는 연구의 분석단위를 하나의 사례로 보고, 연구대상을 전체로 파악하고자 한다. 이는 사례연구의 분석단위가 하나의 유계체계(bounded system)이어야 함을 뜻한다. 사례연구에서 분석단위의 예로는 하나의 프로그램, 사건, 인물, 과정, 기관 혹은 사회단체 등이 될 수 있으며, 이들은 모두 유계체계를 가진 사례들로 볼 수 있다. 질적 사례연구는 다양한 사회현상 혹은 사회적 단위들을 분석단위로 보고, 이에 대한 총체적인 서술과 분석, 해석을 목표로 하는 연구방법이다(Yin, 2003 ; Merriam, 1988 : 허미화 역, 1997 재인용).

질적 사례연구는 연구현상과 그 맥락간의 경계를 분명히 구분하기 힘든 경우에 적합하며, 생생한 맥락(real-life context)들을 다원적인 자료들을 사용하여 분석한다(Yin, 1994 : 23). 질적 사례연구가 가진 이러한 특성은 연구대상이 갖고 있는 생생한 상황을 가능한 정확하게 파악하는데 적절한 연구방법임을 보여준다. 질적 사례연구는 어떤 특정한 연구방법만을 의미하는 것은 아니며, 연구하려는 사회적 목적물의 독특한 성격을 밝히기 위해 관계 자료를 조직화하는 연구방법이다(Good & Hatt, 1952 : 이지훈, 2000 : 4-6 재인용). 따라서 자료수집원을 다양하게 선택할 수 있으며, 기존의 이론체계나 방법론적 논리에 얽매는 것보다 연구대상의 경험들에 대한 관심과 충분한 분석을 다양한 방법으로 시도할 수 있다. 또한 질적 사례연구는 시간적 요인을 중요한 분석의 기준으로 삼으며, 정태적 분석이 아닌 동태적 과정이나 관계분석에 초점을 둔다(Bock, 1977 : 이지훈, 2000 : 5 재인용).

이러한 특성들을 종합하면 질적 사례연구의 분석대상은 개인, 집단, 조직, 사건, 과정 등과 같은 독립된 사회적 단위와 현상들이 될 수 있다. 또한 질적 사례

연구는 상황적 맥락과 관계를 있는 그대로 보여주면서, 이를 총체적으로 파악하기 위해 다원적인 자료원을 가지고 연구를 수행한다(이지훈, 2000 : 6).

질적 사례연구는 연구질문이 무엇을 지향하고 있는가에 따라 그 적용여부를 파악할 수도 있다. Yin(2003)은 연구질문이 ‘어떻게’ 혹은 ‘왜’라는 지향점에 초점을 두면서, 과거 지향적 질문보다는 현재 발생하고 있는 사례에 관한 연구, 연구자가 연구진행에 대한 통제력이 거의 없는 경우에 질적 사례연구가 적합하다고 보았다(Yin, 2003 : 5-7). 일반적으로 질적 사례연구는 수량화된 데이터를 이용하여 가설검증하는 방법보다 특정 사례를 관통하고 있는 독특한 특성들에 대한 통찰력, 발견적 맥락, 맥락에 대한 해석에 관심을 둔다(Merriam, 1988 : 허미화 역, 1997 : 30-31). 따라서 질적 사례연구를 수행한다는 것은 연구질문에 대한 가설검증을 목표로 하기보다 연구 분석대상에 대한 현상을 전체적으로 이해하는 데 초점을 두며, 분석대상에 대한 ‘이해(verstehen)’를 목표로 한다. 이를 통해 특정 현상에 내재된 의도와 의미를 그 현상이 관련되어 있는 상황적 맥락 속에서 파악하고자 노력한다.

본 연구에서 질적 사례연구를 선택한 이유는 질적 사례연구의 특성들이 본 연구의 목적이 지향하는 점과 일치하고 있다고 보았기 때문이다. 연구자는 연구진행에 대해서 거의 영향력을 미치지 못하며, 본 연구의 지향점이 현재 사회복지사가 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는가에 두기 때문이다. 따라서 본 연구는 반성적 실천을 하나의 사례로 보고, 그 과정을 전체적으로 이해하고 조망하고자 한다. 사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구는 정태적인 속성이 아닌 동태적인 관점으로 파악하여야 하기 때문이다. 이는 반성적 실천이 다양한 방법으로 이루어질 수 있고, 실천가는 실천현장에서 벌어지는 다양한 문제상황을 끊임없이 해석해 간다. 본 연구는 실천현장이 가지고 있는 다양한 상황적 맥락을 생생하게 표현하면서, 반성적 실천의 의미와 과정, 성찰의 차원을 파악하기 위해 질적 사례연구를 통하여 살펴보고자 한다.

## 제2절. 연구자와 참여자의 태도 : 발견적 태도

본 연구는 사회복지 실천현장이 가지고 있는 상황적 맥락의 특징들을 고려하면서, 실천지식의 형성과정을 파악하기 위한 연구이다. 연구자와 참여자는 실천가의 다양한 경험들이 주는 의미들에 대해 민감하게 반응하여야 하며, 연구가 이루어지는 전 과정에서 '발견적' 태도를 견지하는 것이 필요하다.

'발견적(Heuristics)'이라는 의미는 그리스어 'heuriskein'에서 유래된 용어이다. 이는 '스스로 발견하다', '찾다'라는 의미를 가지고 있다. 발견적 패러다임은 연구를 설계하면서 특정 자료선택 방법이나 자료분석 방법을 선택했는지 설명할 것을 적극적으로 권장하는 연구철학을 의미한다(Tyson, 1994 : 유태균 외 역, 2003, 116). 이러한 '발견적' 패러다임은 과학적 지식의 대안으로서 Heineman(1981)에 의해 제안되었다. 그는 '과학적 발견은 문제해결의 방식이다'라고 주장한 Simon(1966)을 인용하면서 '실천의 과학'은 '의사결정'과 '문제해결'의 관점으로 볼 것을 제안하고 있다(Heineman, 1981 : 387 재인용).

발견적 패러다임은 사람들이 문제해결을 위한 행동들은 일련의 가정들을 필연적으로 사용하는 것을 전제하고 있다(Tyson, 1994 : 유태균 외 역, 2003, 115-118). Simon과 Heineman의 주장을 사회복지사의 반성적 실천에 적용하면, 실천가는 자신이 당면한 문제상황을 해결하는 과정에서 문제해결을 위한 일련의 가정들을 가지고 있다고 해석할 수 있다.

본 연구과정은 연구자와 실천가가 발견적 태도를 통하여 사회복지 실천가들에게 실천의 효과성을 증명하거나 구체화해야 한다고 요구하지 않고, 실천과정에서 문제해결의 실마리가 될 수 있는 것들을 심층적으로 탐구할 수 있도록 해 줄 수 있다(Sherman & Reid, 1994 : 유태균 외 역, 2003, 21-22).

'발견적 태도'가 본 연구에 주는 함의는 실천지식의 형성과정을 문제해결의 과정으로 보도록 해주며, 문제해결에 요구되는 중요한 실마리를 찾는데 유용한 관점을 제공해 준다는 점이다. 이는 실천가들로 하여금 자신의 실천과정을 스스로 반성하도록 촉진시키고, 실천가에게 유용한 지식을 발견할 수 있도록 유연한 태도를 취하게 한다. 특히 Dean(1994)은 발견적 패러다임이 갖는 유용성에 대해 사

회복지 실천에 내포된 복합성과 풍부함을 수용하면서, 실천가의 의사결정과 전문성을 확보하는데 기여할 수 있다고 주장하였다.

이러한 관점은 발견적 패러다임이 반성적 실천의 다양한 접근 방법들을 수용할 수 있게 한다. 본 연구의 핵심주제가 사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구라고 볼 때, 반성적 실천과 발견적 맥락의 지향점은 상당히 유사하다. 이러한 유사성은 '발견적 패러다임'이 실천가의 개입방식을 결정하는 것이 특정 이론에 의존할 필요는 없으며, 실천가는 다양한 유형의 지식들을 실천과정에 활용할 수 있다는 것이다.

클라이언트의 문제는 상황적 요인들이 변함에 따라 언제든지 달라질 수 있고, 실천가의 개입방법은 클라이언트에게 일어나는 변화에 초점을 맞출 때 변경될 수 있기 때문이다(Dean, 1994 : 유태균 외 역, 2003 : 322-323). 발견적 패러다임은 기술적 합리성에 근거한 과학적 지식이 가지는 한계를 확인하고, 이를 보완할 수 있는 다양한 사회복지 실천지식들을 형성하도록 촉진시킨다. 발견적 태도는 사회복지사의 실천과정에 영향을 미치는 다양한 요인들을 고려하면서, 반성적 실천의 경험을 연구하는데 필요한 관점이라고 본다.

### 제 3절. 자료수집

#### 1. 연구 참여자

연구 참여자의 선정방법은 비확률표집방법 중 의도적 표집방법(purposeful sampling)을 사용하였다. 의도적 표집방법은 질적연구의 대표적인 표집방법으로서 특정 현상에 대한 서술과 해석, 통찰과 발견을 목적으로 하는 질적 연구에 적합한 방법으로 인정되고 있다. 의도적 표집방법에서 연구자는 연구질문에 대해 깊이 있고 풍부한 자료를 제공할 수 있는 참여자를 의도적으로 선정한다(Padgett, 1998 ; 유태균 역, 2001).

본 조사는 14명의 사회복지사를 대상으로 자료를 수집하였다. 연구 참여자는 실천 현장의 다양성을 반영하기 위해 재가봉사센터, 청소년 쉼터와 노숙인 쉼터,

청소년 상담실과 가족치료사, 학교사회복지사, 자활후견기관, 정신장애인 사회복지시설, 복지관 등 다양한 실천영역을 설정하였다.

연구 참여자에 대한 선정기준은 몇 가지로 제시할 수 있다. 첫째, 지속적으로 자신의 실천에 대해 평가하면서, 전문직으로서 성장할 수 있는 기회를 적극적으로 추구하는 실천가들이다. 반성적 실천을 수행하는데 있어서 실천가의 자기평가는 성찰을 이끌어가는 원동력이며, 사회복지사들의 자기평가는 반성적 실천을 가능하게 하는 핵심적인 부분이기 때문이다. 둘째, 이론적 지식뿐만 아니라 실천현장의 경험으로부터 얻는 실천지식의 중요성을 인식하고 있어야 했다. 반성적 실천의 출발은 실천가가 자신의 실천과정에서 부딪히는 문제상황을 해결하는 과정에서 시작된다. 이 과정에서 반성적 실천가는 이론적 지식뿐만 아니라 다양한 유형의 지식들을 활용하여 문제상황에 대한 대안들을 모색하기 때문이다. 셋째, 자신의 실천현장에서 실천에 유용한 지식들을 얻을 수 있는 능력과 이를 실천과정에 적용하고 있는 실천가들이다. 특히 정형화된 업무를 수행하고 있는 실천가보다는 예측하기 어려운 사건들이 발생하는 경우가 많고 다양한 클라이언트를 만나는 사회복지사들을 중심으로 선정하였다. 정형화된 업무를 수행하고 있는 실천가는 반성적 실천의 필요성을 느끼기 어렵다고 보았기 때문이다.

이러한 반성적 실천가에 대한 정의들에 근거하여 연구자는 사회복지 기관의 실무책임자들을 만나 그들에게 연구의 목적을 설명하고 연구에 적합한 실천가 7명을 추천받았다. 이들은 모두 클라이언트들에게 직접 서비스를 제공하고 있었으며, 이들 중에는 실무경력이 5년에서 14년인 실무책임자 5명이 포함되어 있다. 이들은 사회복지 기관에서 슈퍼비전을 경험하였거나 직접 슈퍼바이저로 활동하고 있으며, 다양한 실천경험의 소유자로 본 연구에 적합하다고 판단되었다. 이후 추가로 선정된 7명의 사회복지사는 본 연구가 시작된 이후 기존 참여자들로부터 추천을 받거나 참여 의사를 밝힌 실천가들로 연구의 취지에 적합하다고 판단되는 실천가들로 연구자가 선정하였다. 이들은 사회복지 이용시설이나 생활시설에서 클라이언트에게 직접 서비스를 제공하고 있는 사회복지사들로 선정하였다. 추가로 선정된 7명은 재가복지센터, 여성쉼터 종사자, 가출청소년 쉼터 종사자, 학교 사회복지사, 복지관 청소년 프로그램 담당자, 복지관 상담실 직원, 자활후견기관

종사자 각 1명씩이었다.

본 조사에 참여한 사회복지사들은 모두 14명으로 평균 6년 정도의 실천경력을 가지고 있었으며, 연령대는 20대가 4명, 30대가 9명, 40대가 1명이었다. 본 연구는 참여자의 선정기준으로 실천가의 실천경력이나 실천분야, 성별, 지역성 등을 엄격하게 제한하지는 않았다. 본 연구에서는 참여자의 실천경력, 성별, 지역성, 근무기관의 유형보다는 자신의 실천과정을 어떻게 경험하고 있으며, 실천과정에 어떤 의미들을 부여하고 있는가에 초점을 두고 선정하였다. 실무경력이 다소 부족하다고 하더라도 반성적 실천을 훌륭히 수행할 수 있는 실천가들을 발견할 수 있었다. 본 연구 참여자의 일반적인 특성은 【표7】에 제시하였다.

【표7】 연구 참여자

	연구 참여자	성별	연령	경력(년)	근무기관
1	SW1	남	34	5	복지관 재가복지
2	SW2	남	35	8	복지관 재가복지
3	SW3	여	37	5	복지관 청소년 프로그램 담당
4	SW4	여	40	7	여성쉼터
5	SW5	여	27	3	복지관 홍보·자원봉사 담당
6	SW6	여	29	5	복지관 재가복지
7	SW7	여	35	3	자활후견기관 사업팀 담당
8	SW8	남	28	2	정신장애인 사회복지시설 취업담당
9	SW9	여	29	5	학교사회복지사
10	SW10	남	39	8	청소년 쉼터
11	SW11	여	30	8	청소년 상담실
12	SW12	여	38	14	복지관 재가복지
13	SW13	여	30	3	복지관 상담실
14	SW14	남	37	10	가족치료사

\* 연령과 경력은 2005년 12월 기준.

## 2. 자료수집 방법

질적 사례연구의 자료수집 방법은 다양하게 제시할 수 있지만 면접이나 관찰, 문서 등으로부터 얻어지는 질적 자료에 거의 의존한다. 자료수집을 위해 여러 방법들을 함께 사용할 수 있다는 것은 사례연구방법의 주요 장점이기도 하다 (Merriam, 1988 : 허미화 역, 1994 : 107). 본 연구의 자료들은 사회복지사가 직접 작성한 성찰일지(reflective Journal)와 심층면접을 통해 수집되었다. 성찰일지는 사회복지 실천가로 하여금 자신의 실천과정을 평가하고 분석하는데 있어서 유용한 도구였다. 심층면접은 성찰일지가 담아내지 못하는 복잡한 실천현장의 맥락들과 실천지식의 형성과정을 심도 깊게 표현할 수 있었다. 자료수집과정에서 연구자는 현장메모를 지속적으로 기록하였으며, 이들 기록은 분석과정에 활용하였다.

### (1) 성찰일지

반성적 실천에 관한 연구들은 실천가들이 그들의 현장에서 구체적으로 활용할 수 있는 다양한 방안들을 제시해 주고 있다. 그 중에서 Boud(2001)를 비롯한 Moon(1999) 등은 실천가들이 그들의 일상적 업무과정에서 경험하게 되는 반성적 실천의 과정과 내용들을 일기나 저널쓰기(Journal writing)의 형태로 기록하는 방안을 제안하였다. 성찰일지는 실천가들에게 가장 접하기 쉽고, 다양하게 활용할 수 될 수 있는 방법이다. 성찰일지는 자신의 실천과정을 스스로 반성하면서 갖게 되는 소감이나 의견을 자신에게 표현하는 기록이다. 성찰일지는 반성적 실천의 전체 과정과 기록내용에 대한 지침을 할 수 있도록 다양하게 제시되어 있다 (Boud, 2001 ; Moon, 1999).

반성적 실천은 실천가 자신이 주도하는 학습과정이라고 볼 수 있으며, 성찰일지는 자신의 실천경험과 이를 통해 얻게 된 지식내용을 특정 집단에 속한 구성원들과 공유할 수 있는 기회를 제공해 줄 수 있었다. 성찰일지는 자신의 실천행위로부터 학습능력을 향상하는데 유용한 도구로 활용할 수 있다. 실천가들은 성찰일지를 작성하면서 반성적 실천의 능력을 개선시킬 수 있었고 실천가의 문제해결을 위한 다양한 대안들을 찾아갔다. 성찰일지는 반성적 실천을 객관화하고 의식

화할 수 있는 방법 중의 하나이었으며, 실천가는 자신의 성찰 능력을 성찰일지를 통하여 평가할 수 있는 기회를 만들어 갔다(황성연 외, 2005 : 65).

Moon(1999)은 성찰일지를 통해 자신의 실천행위에 대한 비판적 사고 능력을 증진시킬 수 있으며, 탐구하고자 하는 태도를 견지할 수 있음을 강조하였다. 성찰일지는 실천가 자신이 학습하는 과정을 이해할 수 있게 하고, 결과적으로 전문적 실천을 향상시키는데 기여할 수 있는 유용한 도구이다(Boud, 2001 : 10).

Boud(2001)는 Schön의 '행위 중 반성'과 '행위 후 반성'의 개념을 적용하여, 어떤 사건에 대한 '예측'과 함께 '실천과정 및 실천행위가 일어난 이후'의 상황을 성찰일지로 기록하도록 제안하였다. Boud는 어떤 사건에 대한 예측단계와 실천과정을 '인지(notice)', '개입(intervention)', '행위 중 반성(reflection in action)'으로 구분하였다. Boud는 실천가들의 실천행위 중에 일어나는 반성적 실천의 과정을 강조하고 있으며, 특정시간을 사전에 배정하는 방법을 제안하였다. 마지막으로 실천가는 실천을 종료한 후, 다시 실천으로 돌아가서 자신의 감정들을 확인하고 자신의 실천에 대해 재평가하면서 성찰일지는 마무리 된다.

본 연구에서 활용한 성찰일지는 Gibbs의 반성적 실천의 과정(Moon, 2004 : 73)을 재구성하여 사용하였다. Gibbs(1988)는 Kolb의 학습이론을 활용하여 반성적 실천의 과정을 제시하는 모형을 구상하였다(Watson, 2002 ; Johns, 2004 ; Jasper, M. 2003). 첫 번째 단계는 실천과정에서 '무슨 일이 일어났는가?'에 대한 기술에 집중되어 있다. 이 상황과 관련된 장소와 관련된 사람들, 실천의 내용과 사건의 맥락, 실천의 결과 등을 상세히 기술한다. 특정사건을 선택해야 한다. 두 번째 단계는 실천가의 경험이 주는 감정들을 기술하고 있다. 이러한 질문을 '무엇이 이러한 감정들을 느끼게 하는가?', '이 사건의 결과에 대해 어떻게 느끼고 있는가?'에 대해 스스로 질문하게 한다. 세번째 단계는 실천가의 경험에서 가치 있었던 것이나 개선이 요구되는 사항에 대해 평가하도록 한다. 네 번째 분석의 단계에서는 실천내용에 대한 성공여부에 기여한 점들이 무엇이었는가에 대해 고찰하게 한다. 다섯째는 앞서서의 분석결과에 따른 결론으로 자신의 실천에 대한 분석을 정리하고 다른 대안들을 모색하는 단계라고 볼 수 있다. 여섯 번째 단계는 앞으로의 실천 계획을 준비하면서 앞으로 유사한 상황에 대해 어떻게 할 것인지 질문하고 있

다(Watson, 2002 ; Johns, 2004 ; Jasper, 2003).

연구자는 성찰일지를 통하여 사회복지사의 반성적 실천과정을 파악할 수 있다고 판단하였고, 반성적 실천의 과정을 분석할 수 있는 틀을 제시할 수 있다고 보았다. 성찰일지는 실천가 자신의 실천행위에 대해 재평가하고 실천의 결과가 주는 의미들을 확인할 수 있다는 점에서 본 연구의 자료수집방법으로 적합하다고 판단하였다. 반성적 실천의 각 단계마다 특성에 맞는 반성적 질문들을 함께 모두 6단계로 구분할 수 있다.

본 조사에서는 성찰일지 작성에 필요한 양식을 연구 참여자에게 제시하였으나 실천가가 자유롭게 작성할 수 있도록 성찰일지 양식을 엄격히 제한하지는 않았다. 성찰일지의 주요 단계별 핵심질문을 요약하면 【표8】 과 같다.

【표8】 성찰일지의 주요 단계별 핵심질문

반성적 실천의 단계	성찰일지의 핵심내용
기술 (description)	* 실천과정에서 어떤 일이 일어났는가? (장소, 관련된 인물, 실천의 내용과 사건의 맥락, 실천의 결과에 대한 상세한 기술) * 예상치 못한 사건들-실천가를 당혹스럽게 하는 예상치 못한 사건들
느낌들 (feelings)	* 이 사건에 대한 생각과 느낌은 어떠한가? * 무엇이 나로 하여금 이러한 감정들을 느끼게 했는가?(감정들의 목록) * 이 사건의 결과에 대해 나는 어떻게 느끼고 있는가?
평가 (evaluation)	* 무엇을 성취하기 위해 시도하였나?(무엇을 의도하였는가?) * 실천과정에서 좋은 점과 나쁜 점은 무엇이었나?(의도한 것과 결과의 차이점) * 결과적으로 무엇이 잘 되었으며, 내가 성공적으로 한 일들은 무엇인가? * 실천가에게 가치 있는 것들 혹은 개선해야 될 점은 무엇인가?
분석 (analysis)	* 주어진 상황에서 어떤 의미를 찾을 수 있는가? * 성공여부에 기여한 점들이 무엇이었는가? * 이번 경험을 통해 무엇을 배웠나? * 어떤 윤리적인 원칙이 관련되었나? * 의사결정을 내렸을 때 근거는 무엇이었는가?(의사결정시 지식의 근거들)
결론 (conclusion)	* 나의 행동은 어떤 결과를 가져왔는가? * 어떤 대안들이 가능했었는가?
계획 (action plan)	* 유사한 상황이 벌어지면 어떻게 하겠는가? * 앞으로 나의 실천에 어떻게 영향을 미칠 것 같은가?

\*출처 : Moon, J.(2004). *Reflection in Learning & Professional Development*. p.73. Johns, C.(2004). *Becoming a reflective practitioner*. p.17.

성찰일지는 연구 참여자들에게 익숙하지 않은 자료수집 방법이었다. 성찰일지의 작성은 실천현장에서 일상적으로 사용하는 프로그램의 과정기록이나 상담일지와는 다른 형식으로 구성되어있었다. 성찰일지를 처음 작성하는 참여자들은 혼란스러움을 경험하기도 했다. 연구 참여자들은 형식에 구애받지 않고 작성하도록 하였기 때문에 성찰일지를 작성하기 시작한 초기단계에서 실천가들은 기록의 양식이나 어떤 사건이나 사례를 기록해야할지 결정하는 것을 어려워했다.

연구자는 성찰일지의 주제에 대해서 특별히 제한하지 않았으며, 실천현장에서 경험하는 특정한 사건들을 통해 새롭게 배운 것이 무엇인가에 대해 초점을 두고 이를 상세히 기술하도록 요청했다. 성찰일지는 개별 실천가로부터 E-mail을 통해 받았으며, 연구자는 메일을 확인하는 즉시 성찰일지에 대한 간략한 평가와 몇 가지 추가 질문들을 참여자들에게 보내면서 지속적으로 의견을 주고받았다. 추가 질문들은 성찰일지에 등장하는 사건이나 사례들이 성찰일지 작성 이후 어떤 변화가 있었는가에 대한 정보를 별도로 요청하거나 성찰일지에 담긴 실천가들의 고민에 대해 공감하고 실천가를 지지하는 내용이었다.

성찰일지 수집기간은 2005년 7월부터 시작되었고, 2006년 2월까지 총 8개월 동안 작성되었다. 성찰일지 수집기간이 길어진 것은 성찰일지의 작성기간이 처음 예상보다 길어진 탓이기도 했지만 연구 참여자들이 추가적으로 늘어났기 때문이었다. 연구의 초기단계에서 성찰일지는 주1회 작성을 목표로 삼았으나 연구기간 동안 성찰일지는 월 1-2회 정도 작성되었으며, 결과적으로 자료수집 기간이 예정보다 길어졌다. 개별적으로 다소 차이가 있었지만 성찰일지를 작성하는데 걸린 시간은 성찰일지 한 편당 평균 1시간 30분 정도 소요되었다. 실제 개별 실천가들이 성찰일지를 작성한 기간은 참여시기를 기점으로 하여 3개월 정도 소요되었다. 성찰일지는 총 64(A<sub>4</sub> 132쪽)개가 수집되었으며, 참여자별로 평균 4-5개의 성찰일지가 작성되었다. 연구 참여자들은 업무시간 중에 성찰일지를 작성하는 것이 어려워했기 때문에 성찰일지 작성을 위해 별도의 시간을 할애해야 했다.

성찰일지는 사회복지사의 반성적 실천의 핵심적인 내용이나 과정을 파악하는데 유용한 자료수집방법이었다. 성찰일지는 실천가가 경험하는 단일한 사건이나 독특한 클라이언트와의 관계를 상세히 기술할 수 있었고, 실천가가 자신의 실천

과정에서의 혼란스러움과 갈등, 망설임 등 다양한 감정들을 드러내는데 효과적인 도구였다. 무엇보다도 성찰일지는 실천가들이 발견하는 문제상황들을 즉각적으로 메모할 수 있다는 점에서 심층면접에 비해 현장감을 더 풍부하게 담아 낼 수 있었다.

모든 연구자들에게 공통적으로 볼 수 있었던 것은 아니었지만 성찰일지 작성 횟수가 늘어날수록 실천가의 비판적 사고가 향상되면서 자신의 실천과정을 다양한 측면에서 평가하려고 노력하는 모습을 볼 수 있었다.

## (2) 심층 면접

심층면접은 질적연구의 대표적인 자료수집 방법으로 가장 많이 활용되고 있는 자료수집 방법이다. 질적연구에서 면접은 분명한 목표를 가진 대화로 연구자와 참여자 간에 신뢰관계를 형성하고 증진시킬 수 있는 방법이기도 하다(Padgett, 1998 : 유태균 역, 2001 : 123-124). 심층면접은 다양한 맥락들이 함축되어 있는 상황적 맥락들을 생생하게 담아낼 수 있고, 참여자들의 주관적인 경험을 전체적으로 파악하고자 할 때 적절한 자료수집 방법이다. 본 연구는 사회복지사들의 반성적 실천의 과정을 어떻게 경험하며, 성찰의 차원을 파악하기 위한 것으로써 실천 현장의 상황적 요인들을 충분히 고려해야했다.

본 연구에서의 면접 방식은 연구자가 사전에 설정한 반구조화된 질문지를 바탕으로 진행하였다. 주요 질문들의 구성은 【표9】에서 제시하고 있다.

첫째, 면접 질문의 구성은 사회복지사의 기본 배경과 관련된 내용으로 사회복지 근무경력과 직위상태, 현재 근무하고 있는 기관의 실천영역, 기관을 이용하고 있는 주요 클라이언트 집단은 누구인가로 연구 참가자에 대한 기본 정보로 활용하였다. 둘째, 반성적 실천에서 '반성함'의 의미는 사회복지 실천가들이 반성적 실천을 어떻게 경험하였는지, 반성적 실천이 자신의 실천과정에서 어떻게 도움이 되었는가에 대해 질문하여 파악하였다. 셋째, 반성적 실천의 차원을 파악하기 위한 구체적 질문들은 활용하였다. 심층면접의 세부내용은 사회복지 실천에 요구되는 지식, 업무수행에 있어서의 고민들, 실천결과에 대한 평가기준, 실천지식의 확

특여부 등을 포함하고 있다.

【표9】 심층면접의 질문 구성표

내용 구분	핵심 질문 구성
사회복지사의 기본 배경	- 사회복지 근무경력, 직위, 실천영역, 주요 클라이언트 집단
반성적 실천의 경험	- 반성적 실천을 경험하면서 ‘반성함’을 어떻게 경험하였는가? - 반성적 실천이 실천과정에서 어떻게 도움이 되었는가? - 사회복지 실천과정에서 영향을 미치는 요인들은 무엇인가? - 실천결과가 효과적이었다는 것을 어떻게 알 수 있는가? - 가장 최근에 얻은 실천지식은 무엇인가?(실수나 성공의 예) - 새로운 사건이나 클라이언트를 경험하면서 무엇을 배울 수 있었는가? - 성찰일지를 기록하면서 그 이전과 달라진 것이 있는가? - 성찰의 과정에서 어려운 부분은 무엇인가?

심층면접은 성찰일지 작성을 마무리한 실천가부터 진행하였다. 심층면접을 성찰일지 작성 이후로 설정한 것은 연구 초기단계보다 성찰일지를 수차례 작성한 경험이 반성적 실천의 경험을 풍부하게 설명해 줄 것이라는 기대가 있었기 때문이었다. 심층면접의 기간은 2005년 11월부터 2006년 2월까지 4개월 동안 진행되었으며, 일주일에 1-2명 정도 실시하였다. 인터뷰 장소는 연구 참여자의 근무기관에 직접 방문하여 개별적으로 1시간에서 1시간 30분정도의 시간이 소요되었다. 심층면접의 횟수는 연구 참여자별로 1회를 기준으로 하였으며, 성찰일지에 관한 별도의 설명이 필요한 경우 추가 인터뷰를 실시하였고, 전체 심층면접은 총 16회에 걸쳐 이루어졌다.

심층면접은 연구 참여자들이 실천현장을 어떻게 인식하고 있는가에 대한 세부적인 내용들을 얻는데 도움이 되었다. 특히 성찰일지에서 확인하기 어려웠던 사례의 추후결과들과 성찰일지를 작성한 경험에 대한 전반적인 평가는 심층면접을 통해 들을 수 있었다.

성찰일지는 실천가가 경험하는 단일한 사건이나 개별 클라이언트와의 상호작용을 집중적으로 기술하는데 용이하였으나 반성적 실천에 관한 전체적인 경험과

의미들을 확인하기는 어려웠다. 반성적 실천에 대한 사회복지사의 주관적인 경험들은 관찰이나 문서로는 파악하기 어려운 속성을 가지고 있었고 이는 심층면접을 통하여 자료를 수집하는 것이 적절했다.

이밖에 실천가들의 성찰일지를 읽고 인터뷰를 실시하면서 심층면접에서 사용한 질문들은 조금씩 변형되었다. 사회복지 실천현장에서 요구되는 지식과 실천지식을 획득할 수 있는 기회에 대해 묻는 내용은 실천지식의 차원을 파악하는데 효과적인 질문이었다. 또한 업무수행에 있어서의 어떠한 고민들이 있는가는 실천가가 중요하게 고려하고 있는 상황적 요인들을 파악할 수 있는 중요한 질문이었다. 실천결과에 대한 평가기준이 무엇인가에 대한 질문도 실천가가 자신의 실천을 어떻게 평가하는가를 파악하는데 도움이 되었다. 이는 반성적 실천의 차원이 단순히 실천의 효과나 효율성에 관심을 두는지, 실천행위의 사회적 맥락이나 윤리적 실천 등을 고려하는지 등을 구분할 수 있게 했다.

#### 제4절. 자료분석 과정

질적 사례연구에 있어서 자료의 수집과 분석은 동시에 일어나는 활동이다. 질적 자료분석은 의미를 가진 단위(meaning unit)인 개개의 정보들을 파악하고, 이들을 연구 주제와 연결짓는 작업이며, 자료수집과 자료분석은 상호작용적 과정이다(Merriam, 1988 : 허미화 역, 1997 : 171-172).

본 연구에서 자료분석은 Stake(1995)가 제안한 범주 합산 혹은 직접 해석(Categorical Aggregation or Direct Interpretation)방법과 Glaser와 Strauss(1967)가 제시한 지속적 비교방법을 적용하였다. 범주 합산과 직접해석방법은 여러 가지 경우가 어떤 하나의 종류라고 얘기될 수 있을 때까지 경우들을 모으는 방식이다. 분석과정은 특정 행위를 배열하고, 특성들을 범주화하고 직관적인 합산의 과정을 거친다. 이러한 과정은 지속적 비교분석 과정과 유사하다. 지속적 비교방법의 기본적인 전략은 귀납적 방법과 양립할 수 있기 때문에 개념구축을 지향하는 모든 질적 연구방법에서 널리 사용되고 있으며(Merriam, 1988 : 허미화 역, 1997 : 159), 근거이론에 기반한 질적자료의 코딩방법이다. 지속적 비교방법은 자료의 수집과

분석이 반복적으로 수행되는 것이 특징이다. 자료분석의 기본적인 절차는 수집된 자료를 검토하면서 개념들을 확인하고, 이들 개념들을 의미있는 범주로 분류한 후, 범주들 간의 연계성을 고려하여 범주들을 확인한다. 지속적 비교방법은 코딩 과정에서 새로운 범주나 주제에 맞게 코딩되었는지 지속적으로 확인하고 검토하는 방법이다(Padgett, 1998 ; 유태균 역, 2001). 이 작업은 수집된 자료의 개념들 간의 범주를 찾아내고, 범주들 간의 관련성을 진술하는데 유용하였다(Merriam, 1988 : 허미화 역, 1997 : 185-204 ; 우국희, 2002 : 117-118).

본 연구에서 사회복지사의 반성적 실천은 크게 4과정을 통해 분석하였다. 첫 번째 단계는 성찰일지와 심층면접의 녹취록에 대한 개방코딩(open-coding)을 통해 의미단위를 부여하였다. 특히 성찰일지는 특정한 사건이나 사례에 대한 기술로 구성되어 있었고 하나의 문제상황에 대한 설명이 주를 이루었기 때문에 의미단위를 세분화 하는데 어려움이 많았다. 두 번째 단계는 사회복지사들의 반성적 실천에서 '반성함'의 의미와 성찰의 과정을 고려하면서 의미단위들을 기초 범주들로 묶는 과정이었다. 기초 범주들은 의미단위들을 유목화시키는 작업이었으며, 이 과정에서 새롭게 발견된 주제들은 기존의 범주들과 비교하면서 범주화 작업을 계속해서 진행하였다. 유목화 작업은 범주의 개발 단계로 이어졌고, 자료들에서 반복되는 패턴을 찾아갔다. 이러한 범주들은 하나의 사건이나 정보단위를 다른 것과 비교하면서 도출되었다. 범주들은 상호 배타적이고, 독립적으로 묶여졌으며, 범주화 과정에서 새로운 주제가 나타나면 다시 기존의 자료들과 비교 검토하면서 범주를 재조직하였다. 네번째 단계에서는 개별 사례에 대한 사례내 분석을 마치고, 사례간 분석을 통해 반성적 실천의 전체를 아우를 수 있는 핵심적인 주제들을 발견해 갔다. 사례간 분석은 개별 사례의 의미단위들을 재범주화 하면서 연구에 참여한 모든 사례를 관통하여 범주를 새롭게 분류하였으며, 최종 분석과 연구결과를 도출하는 순간까지 반복적으로 이루어졌다. 네 번째 단계에서의 분석은 연구자가 성찰일지와 심층면접의 내용들을 재구성하는 과정이었으며, 연구자의 통찰력과 풍부한 해석이 요구되는 작업이었다. 이외에 범주 발견과 범주간 관계를 좀 더 정확하게 파악하기 위해 Strauss와 Corbin의 '패러다임 모형'을 부분적으로 활용하였다.

## 제5절 연구의 신뢰성과 타당성

질적 연구는 오랜 동안 엄격성(rigor)과 관련성(relevance)에 대해 논의하여 왔다. 질적 연구의 철학적 배경과 연구방법이 지향하는 바는 질적 연구를 통해 얻은 결과와 이에 대한 해석을 신뢰할 수 있는가에 대해 양적연구와 다른 기준이 요구된다.

본 연구의 목적은 질적 사례연구를 통해 다양한 상황적 요인들이 영향을 미치는 사회복지 실천현장을 생생히 드러내면서, 사회복지사가 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는가를 분석하는 것이다. 중요한 것은 본 연구의 결과들을 전체 사회복지사에게 공통적으로 적용하는 것을 목적으로 하지는 않는다는 점이다. 본 연구가 지향하는 것은 사회복지사의 반성적 실천이 실천에 유용한 지식을 가져다 줄 수 있다는 것을 보여주는 데 있다. 따라서 연구의 엄격성과 윤리적인 연구를 지향하면서, 연구대상의 경험을 가능한 한 정확하게 그려낼 수 있는 '관련성'을 중시하였다(Padgett, 1998 : 유태균역, 2001 : 169-173). 이는 질적 연구가 가지고 있는 철학적 배경이나 연구방법론, 연구의 지향점이 실증주의에 근거한 연구 결과의 일반화와 내적타당도, 연구의 신뢰도를 확보하는 평가 기준과 다름을 의미한다.

질적 연구의 신뢰성과 타당성을 평가하는 방법은 다양하게 제시되어 있으나, 본 연구에서는 Lincoln & Guba(1985)가 제안하고 있는 신빙성(credibility)과 재현가능성(transferability), 신뢰성(dependability), 확인가능성(confirmability)등 확보하고자 노력했다(Padgett, 1998 : 유태균역, 2001 : 180-190).

연구의 신빙성은 연구자가 가능한 한 분명하게 참여자들의 관점을 반영하고 있음을 보여주어야 한다. 본 연구에서는 자료수집과정과 분석을 수행하는데 있어서 연구 참여자들에게 분석에 포함된 자료들과 분석결과들을 다시 확인하는 과정을 거쳤으며, 참여자의 관점과 일치하고 있는지를 확인하였다. 이를 위해 조사에 참여한 3명의 참여자들에게 지속적으로 분석결과를 보여주면서, 실천현장의 요인들이 잘 반영되고 있는지, 반성적 실천의 내용의 핵심주제들이 잘 기술되어 있는지 등을 확인하였다.

이에 함께 재현가능성은 양적연구에서 외적타당성의 개념과 유사한 일반화와 비교될 수 있는데, 연구 결과가 연구상황과 다른 맥락이나 다른 집단, 다른 장소에 적용될 수 있는가를 의미한다.

이를 위해 연구 진행과정에서 본 연구에 참여하지 않는 2명의 사회복지사를 대상으로 연구결과에 대해 공감하고 있는지 논의하였다. 질적 연구에서의 일반화는 자연주의적 일반화(Naturalistic Generalizations)로 볼 수 있으며 일상사에서 개인적 관여 또는 사람들이 마치 자신에게 일어난 것처럼 느끼도록 잘 구성된 대리 경험을 통해서 이르게 되는 결론들이다(Stake, 1995 ; 홍용희 외 역, 2000 : 133 재인용).

신뢰성은 연구결과의 일관성을 의미하며, 이는 동일한 참여자들이 상이한 맥락에 있을 경우나 상이한 참여자들이 유사한 맥락에 있는 질문을 반복했을 때 연구 결과들 간에 관련성을 확보할 수 있는가를 의미한다. 이를 위해 자료수집원을 심층면접과 성찰일지 두가지 방법으로 자료를 수집하고, 이들 자료들이 일관성 있게 나타나고 있는지 비교하였다. 또한 실천가들의 현장과 유사하거나 혹은 서로 다른 맥락에 있는 참여자의 진술이나 기록내용을 비교하여 연구의 일관성을 확인하였다.

연구의 확인가능성은 다른 연구자들과의 의견교환이나 참여자와의 지속적인 접촉을 통해 자신이 연구에 편향성을 가지고 있는지 파악함으로써 확보된다. 이러한 연구의 중립성을 지키기 위한 방법으로는 연구자의 선이해를 미리 제시하고, 동료 연구자들과의 논의 등을 거쳐 연구자의 편향성을 파악하도록 확보하였다. 연구자는 자료수집을 진행하면서 연구 참여자들과의 개별적인 만남을 통하여 연구의 목적과 연구의 의도를 사전에 밝혔다. 연구자는 사회복지 실천현장을 불확실성이 존재하는 공간으로 보고 있다는 점과 실천경험으로부터 획득되는 다양한 실천지식들에 대해 연구 참여자들과 함께 의견을 나누는 기회를 가졌다. 또한 본 연구에 대한 연구자의 선이해를 반영하고 있음을 사전에 밝히면서 연구자의 편향성에 의해 연구결과를 분석하지 않도록 지속적으로 반성해 갔다.

연구자는 연구 초기단계에서 사회복지 실천가들이 이론적 지식을 실천현장에 적용하는 경우가 드물 것이라는 생각하였다. 보편적이고 일반화된 개념으로 구성

된 이론적 지식은 구체적인 실천상황에 적용하는 것이 상당히 어려운 일이라고 보았던 까닭이다. 이러한 관점은 사회복지사들이 수행하는 평상의 업무들이 이론에 의존하지 않고 수행하는 부분이 많다고 본 것이다. 그러나 연구를 수행하는 과정에서 연구 참여자들은 이론을 다양한 의미로 받아들이고 있음을 알 수 있었다. 또한 실천가들은 이론이 갖는 중요성을 인식하면서 이론과 실천사이의 간극을 좁히기 위한 시도들을 하고 있었으며, 조직의 여건이나 클라이언트의 상황에 따라 제한을 받는다는 것도 발견할 수 있었다.

연구자는 연구자의 태도에서 발견적 접근을 시도하겠다고 언급하였지만 본인의 의지와는 달리 이론에 대해 좁은 관점을 가지고 있음을 깨달았다. 지식이란 '삶'의 일부이고 삶의 영역은 실천가의 다양한 삶의 양태 속에서 드러날 수 있었다. 연구자가 다양한 지식의 유형에 대해 보다 수용적 태도를 가졌더라면 보다 풍부한 실천지식들을 연구과정에서 발견할 수 있었을 것이라는 아쉬움이 남는다. 또한 반성적 실천에 관한 연구의 초점이 개별 실천가들에게 맞추어져 있어 성찰의 공유과정에 대해 깊이 있는 연구가 부족했음을 깨달을 수 있었다.

반성적 실천에 관한 결과분석에서도 본 연구자는 사회복지사들의 반성적 실천이 이론적 지식의 적용과 클라이언트에 대한 직접 서비스 제공과 관련된 부분에서 많은 경우 발견될 수 있을 것으로 예상하였으나, 성찰일지와 심층면접의 결과는 주로 실천행위의 적절성, 실천가의 신념, 가치충돌 등의 내용이 많은 부분 차지하고 있음을 알 수 있었다. 사회복지 실천가들의 반성적 실천은 그 연구의 폭을 미리 제한되게 설정할 필요가 없었음을 새삼 깨달을 수 있었다.

## IV. 분석결과

### 제1절. 사회복지사의 반성적 실천에서 '반성함'의 경험

반성적 실천은 실천현장에서 혼자만의 힘으로 해결하기 힘든 상황에 직면하였을 때 실천가 스스로 문제해결을 위한 질문을 던지며 해답을 찾아가는 행위이다. 반성함은 실천가의 의사결정에 영향을 미치는 믿음이나 지식에 대해 사려 깊은 고려를 포함한다. 여기서 반성함이란 실천현장으로 다시 돌아가 '상황과 대화'(Schön, 1983)하는 것이며, 자신의 실천행위를 지속적으로 심사숙고하는 것이다. 매일의 일상을 반복적으로 수행하는 실천가에게서는 '반성함'을 찾아보기 어려웠고, '반성함'을 이끌어가는 근원적인 힘은 자신이나 타인의 실천행위를 비판적으로 바라보는 문제의식으로부터 나왔다.

본 연구 결과 반성함은 실천가들이 자신의 신념이나 지향들과 상반되는 상황들을 실천현장에서 대면할 때 자신의 신념에 대해 심사숙고하는 형태로 드러났다. 심사숙고의 내용은 자신의 지식이나 믿음을 재검토하거나 실천행위에 대한 지속적인 되돌아봄을 통해 실천현장에 드러나는 다양한 지향들과 권한들을 조율하는 것이었다. 자기신념은 실천행위의 근거가 되면서 행위의 전제로 작용하지만, 이 또한 지속되는 반성함의 대상이 되었다. 실천현장의 불확실성은 실천가에게 실천의 본질적인 요소로 인식하게 하였고, 다양한 지식들을 자신의 것으로 체화시켜 갔다.

이러한 연구결과들은 기존의 연구에서 논의된 반성함의 의미들과 크게 다르지 않았다. 반성함은 새로운 도전을 받아들이면서 실천현장을 새롭게 재구성할 수 있었고, 기존의 지식체계로 해결하기 어려운 문제상황에서 '상황과 대화'를 통해 문제를 해결할 수 있었다. 이는 전통적 실천모델에서 견지하는 인간행동에 대한 가정과 전문가의 역할 등에서 차이를 보였다. 즉, 실천가들의 반성함에는 전통모델에서 중시하는 인간행동에 대한 예측과 개별 사례에 대한 평가보다 클라이언트의 독특한 특성들에 관심을 가졌으며, 실천현장의 상황적 요인들을 중시하였다. 또한 클라이언트를 문제중심으로 유형화하기 보다는 클라이언트의 독특한 경험과

행동을 이해하기 위해 주의를 기울였다.

실천가의 반성함은 현장의 전문가로 성장하는 경험으로 체험되었고, 실천행위에 대한 지속적인 되돌아봄을 통해 실천현장에 대한 이해의 폭을 넓히는 데 기여할 수 있었다. 실천가의 반성함은 실천가의 인식과 행위를 연결하고 통합시키는 역할을 하였다. 실천가들은 자신의 신념에 대한 확신과 자신감을 찾았을 때 다양한 대안들과 새로운 해결책을 용기 있게 실행에 옮길 수 있었다. 반성적 실천의 핵심은 새로운 시도가 가져다 준 결과들을 통해 새로운 깨달음을 얻는 것이었다.

## 1. 실천의 본질로서 “불확실성”을 인식

### 일상 속에서 만나는 ‘뜻밖의 상황들’

실천현장을 불확실하게 하는 요인 중의 하나는 실천가의 예상을 벗어난 상황들이 실천과정에서 수시로 발생한다는 것이다. 실천가는 자신이 예상할 수 있는 상황 내에서만 실천 행위를 계획하고 클라이언트를 이해할 수 있었다. 그러나 실천가는 실천과정 도처에서 뜻밖의 상황들과 마주했다. “시시각각 저질러지는 사건들”은 실천가의 예측 밖에서 일어났다. 사회복지 현장은 “환경자체도 [현장마다] 다르고 서비스를 요구하는 사람들도 판이하고, 주변 환경도 엄청 다르기 때문에” 새로운 상황의 등장은 실천가들에게 일상적으로 벌어지는 일이었다. 예상을 벗어난 상황과 일상적으로 대면하면서 실천가들은 실천 현장이 불확실성을 근원적인 속성으로 가진 장임을 깨닫는다.

대개 일을 하다보면 어떤 계획되어져 있는 것들도 물론 있지만 프로그램 진행하는 것도 그렇고 상당하는 과정들이 즉각즉각 일어나는 경우가 많잖아요. 프로그램을 하다가 돌발상황이 발생된다던가 상당하면서 기존에 경험해 보지 못했던 어떤 문제가 발생이 되었다던가.(SW1)

[쉼터에 있는 아이들은] 한시도 눈을 땔 수 없게 만들고, 한시도 긴장을 늦출 수 없게 만든다. 이런 유형의 내담자를 받기로 결정하는 것은 기관 전체를 비상

체제로 돌입하게 만든다.(SW10)

“개별상담을 하고 있는 사례가 몇 명 있는데요. 진짜 정말 손을 어떻게 해야할지. 거짓말을 밥 먹듯이..해요...어떤 얘기를 해도 안 먹혀요”. 청소년 집단프로그램을 진행해 왔던 사회복지사도 이와 유사한 상황을 이야기한다. “집단 중에 친한 친구들도 있지만 그렇지 않은 애들도 있잖아요. 처음 맺음이 잘못돼 버리면 마지막까지 가는데 굉장히 힘들고” 결국 이런 경우엔 프로그램의 효과도 확신하기 어렵게 된다. ‘뜻밖의 상황’에서는 클라이언트와의 관계 형성은 쉽지 않았고, 만약 클라이언트와의 관계형성이 어려워지면 자신이 준비한 계획들을 실행에 옮기기도 쉽지 않았다.

실천현장은 실천가가 충분히 예상할 수 있는 안정된 공간이 아니다. 예상하기 어려운 일들이 발생할 때 반성적 실천은 실천가가 의식하지 못하는 가운데서도 이미 이루어지고 있었다. 프로그램을 진행하다보면 “자신이 계획했던 대로 진행한다는 것은 굉장히 어려운 일이며” 실천가가 예상하지 못한 상황들과 여지없이 부딪힌다. 실천현장엔 “너무나 다양한 변수가 존재하고, 너무나 다양한 사람들이” 함께 공존하기 때문이다.

“이성적으로 판단하여 이야기 하는 것들이 전혀 도움이” 안되는 클라이언트를 만나게 되었을 때는 실천가의 선의의 의도도 무색해졌다. 실천행위는 클라이언트를 이해하게 되면서 무르익는 것이었고, 예측하기 어려운 상황들이 벌어질 때 실천가는 ‘클라이언트에게 다가서기’를 한 박자 늦추게 된다.

본인을 [쉼터에서] 다시 서울역에 데려다 달라고 하신다. 여기는 답답하고 싫다고 거리에서 남자들 구경하면서 사는 것이 훨씬 낫다고 하면서 안 데려다 주면 본인이 기어서라도 가신다고 한다. 설득을 하였으나 막무가내로 고집을 피우셨다.(SW4)

“명색이 사회복지사인데, 시설에서 어떻게 거리로 데리고 나가나?” 실천가는 자신을 당혹스럽게 만드는 낯선 상황 속에서 실천현장의 불확실성을 경험하였다. 현장에서는 흔한 일이었지만 클라이언트는 “당신이 뭘 원하고 오시는지 모르는

경우”도 많았고, “기관에서 제공할 수 없는 서비스를 요구”하는 경우도 태반이었다. 어렵사리 만난 클라이언트를 빈손으로 돌려보내지 않으려면, 실천가는 클라이언트의 바람과 협상을 시도해야했다.

이런 이런 프로그램들도 있고, 다른 부분에 대해서 필요하신 부분이 없냐고... 나머지는 복지관 프로그램 안에서...그 사람을 맞추는 거죠...[미리] 계획을 하고 들어가는 것은 아니거든요. <중략> 기관 안에서 혹은 다른 자원들을 연결해서 가능한 것이면 해줄 수 있고..그리고 이렇지 않은 경우엔 [프로그램을] 늘려가는 경우죠.(SW1)

실천가는 “이건 좀 필요한 것 같은데” 지원을 하려고 해도 “클라이언트들이 거절할 수도” 있었고, 클라이언트들이 요구하지만 “줄 수 없는 것”도 있었다. 실천가들이 내릴 수 있는 결정은 클라이언트의 상황에 따라 혹은 기관의 여건에 따라 선택의 폭이 제한되어 있었다. 실천가의 반성함은 클라이언트의 욕구와 자신이 제공할 수 있는 서비스들을 적절하게 연결시키려 할 때 등장했다. 이런 상황들은 그나마 양호한 편이다. 대개 클라이언트의 욕구는 “표현을 하지 않아도 필요한 것”을 어느 정도 예상할 수 있기 때문이다. 직접적인 자원연결이 힘들 경우 타기관에 도움을 요청할 수도 있고, 클라이언트의 채워지지 못한 바람들은 다음을 기약할 수도 있기 때문이다. 문제는 실천가가 심혈을 기울여 온 사업들이 예상하지 못한 난관에 봉착하는 경우였다. 실천가는 뜻하지 않은 상황에 봉착했다.

[처음 시작할 땐] 일회기 목표가 뭐고 얼마만큼의 분량을 나가고. 다 정해서 가잖아요. 그런데 바로 현장이란 건 다를 수 있어요. 내가 한 시간 분량을 가졌음에도 불구하고, 다른 상황이 발생되면 그 한 시간 분량을 다 못하고 와요.(SW11)

[비장애아동들이] 작업에 참여함으로 인해...의도하는 작업활동들이 제대로 진행하지 못하게 되었다...[오히려 클라이언트간의] 갈등이 고조되는 결과로 나타났다... 워크숍을 진행하면서 긍정적 기대뿐만 아니라 그럴지 않을 수도 있을 것이라는 생각은 하고 있었지만...그 동안의 노력이 여지없이 무너지는 것 같은 느낌이 들었다.(SW3)

그나마 “비슷한 유형의 내담자들을 경험해 본 장기근속 실무자들은 그래도 상황에 맞게 유연하게 대처하는데”, 초보실무자들은 그 상황에서 “당황스럽고 어떻게 대처해야 될지 몰라서 우왕좌왕”한다. 의도하지 않은 결과들을 마주하는 실천가는 자신이 설정한 목표들이 “쉽게 [달성되거나] 해결될 수 없는 하나의 이상”일 수 있음을 깨닫는다. “상담하는 중에 많은 것이 변화된 듯 보였고, 믿고 있었지만 이러한 노력이 무색할 만큼 현실로 돌아가면 [다시 문제가 발생하고]..”. 실천가는 자신이 의도했던 목표들과 실천의 결과물이 어떻게 드러날지 확신하지 못한다. “여기 와서 직접 해봤을 때에...예상하지 못한 결과들이 나타났을 때에 과연 이 사람들이 이런 프로그램을 해서 과연 얼마만큼 영향을 받고 변화될 수 있겠는지...” 걱정스럽기 그지없다.

개별적으로 프로그램 참여도가 너무 낮아 프로그램이 2주차로 넘어가면서 지각과 무단결석이 잦아졌고 한 학생은 가출상태가 되면서 프로그램을 완수하지 못하였다.(SW9)

실천현장에서 예상하기 어려운 상황은 클라이언트의 반응만은 아니었다. 변화무쌍한 현장의 특성들은 실천가가 생각하는 것보다 훨씬 복잡하게 얽혀 있었다. 프로그램을 “계획했던 대로 진행한다”는 것은 굉장히 어려운 일”이었다.

장소의 열악성 때문에 심리검사 실시나 그룹작업을 하는데 어려운 상황이었다. 검사를 실시할 수 있도록 준비되어야 할 책상이며, 의자, 필기도구 등 가장 기본적인 조건들이 갖추어지지 않았고, 검사에 대한 오리엔테이션을 하기에 어려운 상황이었다. 또한 캠프 일정 중 눈썰매 체험은 검사 실시의 어려움을 증폭시켰다.(SW11)

실천과정에서 발견되는 뜻밖의 상황들은 실천현장의 복잡성이 만들어낸 결과물이었다. 풍부한 실천경험을 가진 실천가도 이런 상황들을 예측하는데 한계가 있었다. 실천가가 마주하는 뜻밖의 상황들이 ‘인간행위의 가변성’(김승현, 1997)과 실천가가 통제하기 어려운 상황적 요인들이 상호작용한 결과라면 실천현장의 불확실성은 실천의 본질적인 요소가 된다. “사람을 대하고 사람한테 서비스를 제공한

다는 것은...항상 [어떻게 될지 모르기 때문에]" 실천가들의 반성함은 더욱 중요해지고 피하기 어려운 일로 다가온다.

## 불확실성과의 대면

실천현장의 불확실성을 경험하는 실천가는 “내가 진정으로 [클라이언트를] 이해하고 있는가, 그들에게 부적절한 서비스를 제공하고 있는 것은 아닌지” 끊임없이 되묻는다. “내가 무슨 생각에서..어떤 생각에서 그렇게 결정을 했는지. 물론 결정하는 과정에 내가 고민을 하지만..” 다시 현장으로 되돌아가 자신의 선택이 최선이었는지를 확인한다. 실천가들이 내리는 선택과 결정들은 어떤 결과에 대한 확신 속에서 내리는 것이 아니었다. 불확실성과 대면하는 실천가는 자신이 내린 선택이 클라이언트에게 어떤 양상으로 드러나게 될지 확신하기 어렵게 된다. 실천가의 반성함은 실천현장의 불확실성을 줄이기 위한 실천가의 노력의 일부였다.

일단은 실천하는 사람들은 성찰을 한다고 생각해요. 왜냐하면 내가 어떤 결정을 하잖아요. <중략> 일지를 안 쓴다 하더라도 이게 과연 옳았는지? 결정을 하기 전에 고민을 하죠. 어떻게 해야 될 것인가? 같은 동료들하고 의론하고, 여러 가지 고려를 하죠.(SQ4)

실천과정은 “클라이언트의 상황에 따라서...그 사람이 요구하는 것에 따라서, 다변하는 것이기 때문에” 그 여정을 안내할 지침서는 주어져 있지 않았다. 클라이언트와 자신을 안내할 지침서를 잃어버리게 되면 실천가는 자신이 나가야할 이정표를 놓친 꼴이다. 실천가들이 할 수 있는 최선은 주어진 상황에서 클라이언트의 반응에 맞추어 가는 것이었다. 클라이언트와 함께 목표를 설정하는 과정은 불확실한 상황에서 최선의 선택을 찾아가는 실천가의 모습을 여실히 보여준다. 유사한 상황에 처한 클라이언트라 해도 그들과 함께 하는 실천가의 여정은 저마다 달랐다. 클라이언트에 대한 평가만으로 실천의 과정은 확정되는 것은 아니다. 그것은 실천이 시작되는 여러 전제들 중의 하나에 불과했다.

지금 방과후 같은 경우도 우리가 일곱 명인데 수준이 [아이들 마다] 틀려요...어디에 내가 초점을 맞추어야 하느냐. 그래서 그 안에서 초점을 맞출 수가 없으니까 개별화를 하거든.. 애네들의 각각의 난이도에 따라서 각각 다르게 질문을 해야 하거든.(SW3)

좌불안석인 멘티에게서 좀더 정확한 정보를 얻기 위해 HTP검사나 문장완성검사를 실시하려고 했으나 이 또한 쉽지가 않았다. 그래서 충동성 검사를 실시했고, 검사 결과 꽤 높은 수치를 보였기에 이 사례는 결국 약물치료를 하는 쪽으로 결론을 내렸다. 현재로서는 멘티를 위한 최선의 선택이라고 여겼다.(SW11)

실천가들은 어떤 선택과 판단을 내리기 앞서 다양한 결과들을 예상할 수 있지만 선택의 결과가 어떻게 드러날지 확실하기는 어려웠다. 특히나 클라이언트와 만남이 시작되는 지점에서 실천가는 자신이 어디에 초점을 두어야 할 지 막막함을 경험했다.

한 Ct의 보호자가 “우리 아이의 상태를 보고 어떤 치료와 교육이 필요한지를 상담해 주었으면 좋겠다”라고 쓴 내용을 보고 상담실 근무자로서 고민이 되었다. Ct를 1시간 정도 면담하고 난 뒤, 적절한 교육과 치료에 대해서 명확하게 [결정] 내린다는 것은 불가능하기 때문이다.(SW13)

재가복지를 주 업무로 하다보니까 거기서는 <중략> 어떤 기본적인 사례에 대해서 사례계획을 할 단계도 안 된다는 거죠. 그냥 아주 즉흥적이고 이례적이고 그런 서비스들이 지속되는 형태가 많잖아요.(SW1)

클라이언트를 이해하고 알아가는 것은 상당한 시간을 요하는 일이지만 실천가들에게 주어진 시간은 넉넉하지 않았다. 실천가들은 자신들이 접근할 수 있는 다양한 정보들을 최대한 활용하면서 최선의 것을 찾아가야 했다. 그러나 막상 필요한 정보들을 활용할 수 있는 정도는 기관의 여건에 따라 달라질 수 있었다.

솔직히 어떤 자원조사 그런 것들이 사업계획에 잡혀 있어도 그게 현실적으로 그렇게 쓸모 있는 경우, 유용한 테이터로서 구축이 안 되어 있는 것이 많잖아요.(SW1)

실천가에게 주어진 상황에서 유용한 자료들을 찾아야 했고, “생각하고 준비해야하고, 이 클라이언트에게 먹힐 것인지” 고민하면서 최선의 선택에 접근해 갔다. 그러나 실천가의 의사결정과정에서 고려해야할 또 다른 부분은 그가 몸담고 있는 현장의 여건이었다. 클라이언트에게 필요한 자원들은 제한되기 마련이었고, 실천가는 기관의 운영 규정도 지켜야 했다. 함께 하는 구성원들과의 관계도 실천가의 자율권에 힘을 실어주기도 했지만 여건에 따라서 실천가의 선택권을 제한하는 외적인 요소가 되기도 했다.

‘모’가 보여준 의료급여증은 차상위1종으로 차상위계층을 위한 의료급여증이였다. <중략> 현재 복지관 운영 규정상 의료보호2종 이용자에게는 감면혜택이 주어지지 않고 있다.(SW13)

이런 걸 많이 느껴요. 팀원이 누구이고, 팀장이 누구이고, 거기에 따라 서비스의 방향이 판이하게 달라지는 것 같아요.(SW1)

같은 동료와의 관계나 조직의 전반적인 분위기는 실천가의 성찰에 자주 등장하는 대상이었다. 실천가의 반성함에 조직 요인들이 등장할 때 눈에 띄는 특징은 실천가들의 수동적인 반응이었다. 조직에서 나타나는 장애물들은 실천과정에 막강한 여파를 미치고 있었지만 그 상황에 변화를 피하는 실천가의 모습을 찾아보기 어려웠다. 최선의 선택을 위한 실천가들의 바램에도 불구하고 조직 안에서 해결되지 않은 상황들은 실천가의 선택에 영향을 미치는 걸림돌로 다가왔다.

어떤 사회복지 기관에 소속되어 있으니까. 굉장히 조직적인 부분들이 필요하다는 생각이 들거든요. 개인의 능력들로서는 한계에 부딪히는 부분이 굉장히 많다는 거죠. <중략> 일을 하는데 있어서 상호간의 어떤 업무협조라는 부분이라던가 이런 부분이 중요해요.(SW1)

기관 내에서 내가 원하는...나를 선도해 줄 수 있는 것은 솔직히 기대를 못해요.(SW3)

실천가의 반성함은 최선의 선택을 찾아가는 긴 여정이었다. 실천가에게 있어서

최선의 선택이란 이상적인 선택은 아니었지만 “현실적으로 주어진 기간동안 최선의 방법을 선택”하기 위해, “끊임없이 지향점을 두고” 찾아가는 여정이었다. 그 여정은 만족할 만한 결실을 찾지 못할 수도 있었고, 자신의 지향점을 놓치기 십상이었다.

실천가에게 최선의 선택이란 실천현장을 둘러싼 다양한 요인들을 함께 고려한다는 의미에서 최선이었다. 그들은 조직 안에서의 자신의 자율권, 클라이언트가 처한 상황, 기관의 여건 등을 펼쳐놓고 이런 저런 대안들을 비교하며 실현가능성을 들여다보았다 .

복지관에서 운영하는 입장에서는 그 아이가 할 수 있는 거는 한계가 있고...외부활동은 그 아이한테 상당히 좋은데 실내활동은 개한테 참 힘들고..인지적인 교육은 아무 것도 안들리고..<중략> 나름대로의 규칙을 지켜가며 지금처럼 하는 것이 바람직한지, 아니면 [다른]활동에 참여하도록 하는 것이 좋을지.(SW3)

클라이언트와 사회복지사..이 양자에서 좋은 결정이라는 것은 둘다 동의하고 둘다 해피한 그런 결정이 좋은 결정이겠죠. 그런데 때로는 클라이언트한테는 좋은 결정이겠지만, 사회복지사에게는 좋은 결정이 아닐 수가 있어요. 그 결과를 예측해 보면 아닐 수도 있거든요.(SW4)

최선의 선택을 하기 위한 여정은 어느 시점에서 일단락된다. 그렇다고 그 여정이 종착지점에 이른 것은 아니었다. 새로운 클라이언트와 새로운 상황은 또 다른 여정을 떠나게 했다. 이러한 여정은 결코 무의미하지 않았다. 긴 여정의 과정에서 실천가는 자신의 실천원칙들을 하나씩 만들어 갔으며, 실천상황에 적용해 보고 또 이를 수정해 갔다. 실천가들은 현장의 특성들을 고스란히 담고 있는 독특한 실천원칙들을 마련해 갔으며, 이러한 원칙들은 클라이언트의 상황에 따라 서로 다르게 적용되는 잠정적인 기준들이 되었다.

어쨌든 ‘찾아간다’는 말은 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하기 위해 새로운 프로그램도 만들고 기획하고 그런 과정이 아닌가 싶어요. 그런 정보들이 좀 구체화 되는 거죠. 그런 정보들이 조합되어서 하나의 프로그램들로 만들어지고.(SW1)

실천현장에서 최선의 실천이란 정해진 길 위에 주어지지 않았다. 그것은 “여러 가지를 고려해서 하게 되고, 결정하고 나서도 과연 잘한 결정을 한 것인지” 다시금 실천가의 확인을 요하는 일이었다. 때때로 실천가는 자신이 의도하는 긍정적인 효과가 나타날 것인지 확신하기 힘들어했으며, 변하기 쉬운 현장의 상황에 민감하게 반응해야 했다. 그러나 실천가의 ‘반성함’은 자신의 실천과정에서 ‘최선의 선택이 무엇인지’ 끊임없이 찾고 확인하면서 자신의 지향점을 잃지 않도록 이정표를 만들어 주었다.

실천현장에서 발생하는 문제들에 대한 해답을 정확하게 찾기 어렵고, 실천가는 그 상황에서 최선의 결정을 하려면 반성적 사고과정이 필수적이었다(Floden & Clark, 1992 : Pollard & Tann, 1993 ; 차주희·안경숙, 1999 : 212 재인용). 불확실성이 존재하는 실천현장에서 최선의 실천을 시도했던 실천가들은 자신의 실천과정에 영향을 미치는 다양한 요인들을 고려하려고 애썼다. 실천가의 반성함은 자신이 내린 선택들이 과연 최선이었는가를 스스로에게 되묻게 했으며, 이는 자신의 선택에 대한 정당성을 마련하려는 끊임없는 시도였다.

## 나의 것이 아닌 지식

하나의 전문직은 고유한 지식체계를 공유함으로써 타 전문직과 차별성을 얻게 된다. 전문직의 지식체계는 불확실성이 존재하는 실천현장에서 빛을 발한다. 무엇보다도 다양한 실천이론들은 실천가에게 클라이언트를 이해할 수 있도록 돕고, 복잡한 실천현장에서 그들이 수행해야 할 역할들을 안내해 주었다. “기본적인 이론, 학교에서 배운 것 그런 것들”은 실천현장에 유용한 지침들이다. 이론은 “[클라이언트의 문제를] 어떻게 볼 것인지. 또 어떻게 풀어가야 할 것인지”를 정립하는데 중요한 역할을 하고, 실천가가 “어떤 이론적 정향을 가지고 있느냐에 따라서 프로그램의 내용”도 달라진다. 이론적 정향은 실천행위의 이면에 존재하는 다양한 전제들을 가정하기 때문에 실천가의 실천의 지향점을 바꿀 수 있었다.

이론은 “[클라이언트의 문제를] 어떻게 볼 것인지. 또 어떻게 풀어가야 할 것인지”에 대한 출발지점을 설정하는데 중요한 역할을 하는 막중한 것이었다. 그러

나 주어진 상황에 해답을 줄 수 있는 이론적 지식들을 찾는 것도 실천가에게는 그리 단순한 과정은 아니었다.

“청소년 쪽에 생소하기 때문에 책을 보려고 했는데..[책에는] 너무나 일반화된 얘기만 들어있고..씩 만족할만한 해답을 찾을 수 있는 책이 없더라고요...가출의 동기를 모르지는 않거든요..가출 동기 다 알아요..그래도 애들은 끊임없이 계속 해서 가출을 하고 있고. 나는 손을 어떻게 대야할지 모르겠고...뭐라고 해야 할까? 제가 원하는 답이 없어요..”(SW9)

이론적 지식을 실천과정에 바로 적용하기 어려운 것은 이론이 클라이언트에 대한 다양한 정보들을 제공해 줄 수는 있지만 구체적인 상황에 어떻게 적용해갈 것인지 제시하지 못한다는 점이다. 실천가들은 상황에 맞는 이론을 선택하고, 그것을 실천과정에 적용하는 것이 자신의 몫이라고 생각한다. 그러나 자신이 습득한 이론들을 실천현장에 곧바로 적용하는 것은 그것을 익히는 과정을 요하는 것이고, 실천가는 또 다른 배움의 과정을 거쳐야 했다. 실천현장에서의 또 다른 배움의 과정은 이미 배워서 알고 있는 지식이 어떻게 실제로 드러나는가를 체험하는 것이다.

처음에 모를 때에는 그 이론에 대한 정보만 갖고 있을 때는 아무래도 적용을 전체적으로 할 수도 있잖아요. 전체적으로 적용하는 게 일반적이잖아요. 그런데 하고 나서, 아! 이 같은 구조 안에서, 이런 사람들한테는 적용이 잘 안될 수도 있겠구나.(SW1)

실천가는 “단순히 이론을 안다는 것과 이를 실천에 적용하는 것 사이에는 커다란 공백이 존재한다”는 것을 경험하면서, 이론에 대한 맹목적인 신뢰를 접었다. 실천가는 자신의 실천과정에서 발견되는 현상들과 이론적 지식이 제시하는 추상성을 연결시켜야 했다. 이런 능력은 자신이 “알고 있는 원칙들을 개개의 사례에 어떻게 적용해야하는지에 대해서 수많은 연습과 경험들”을 통해 획득되었다.

실천현장에 ‘이론적 지식’을 적용하기 위해 실천가는 자신이 근거하고 있는 이론을 재구성해야 했다. 이론은 실천가에게 ‘체화된 지식’으로 전환되었을 때 비로

소 힘을 발휘하였다. 실천가들은 이러한 공백을 확인하고, 이 공백을 채워갈 방안을 찾아야 했다. 이러한 공백을 채우지 못하게 되면 실천가는 이론과 실천을 별개로 간주할 수 있고, 자신도 양 진영 속의 한 곳으로 자리를 잡아버리게 된다. 이에 따른 결과들은 이론과 실천현장 간의 간극을 더 벌려 놓고 만다.

[처음에는] 어떤 상황에 개입을 해야 되는지 그 개입시기를 모른다는 거죠. 그 개입시기를 알려면 내가 많은 경험들...다양한 경험들을 했어야 된다는 거고..초창기에는 그 개입시기를 놓칠 수 있어요..그래서 성찰이 중요한 부분이 그 부분입니다. 거기서..아 내가 이걸 놓쳤구나...실천가들이 이론과 실체가 다르다는 부분이 바로 그 부분이라는 거죠.(SW11)

대학교 졸업하고 바로 오는 친구들 같은 경우에는 학교에서 배운 지식들을 가지고 적용해 보려고 많이 노력을 하죠. 그런데 그게 잘 안되잖아요. 그게 잘 안되는 거..그게 응용이 되어 하는데, 응용이 안될 때는 이게 잘 안되거든요.(SW4)

실천가에게는 이론적인 논리뿐만 아니라 자신이 처한 상황을 잘 읽고 거기에 대처할 수 있는 능력이 요청된다(전정호, 2000 : 130). 실천가는 이론에 근거를 두고 실천행위를 수행하지만 이를 실천현장에 드러낼 수 있는 능력이 함께 필요한 것이다. 이론이란 “그게 체화가 되면 가장 좋은 거고, 체화되기 전까지 계속 반추를 해야 되는” 유형의 지식이다. 실천가들은 “프로그램을 해보고 내가 안되는 건 받아들이고, 그걸 변경해서...내가 가졌던 생각들[을] 조금씩 수정”하면서 이론들을 자기 것으로 만들어 갔다. 실천가들은 이론을 실천과정에 적용하면서 “좌절과정을 여러 번 겪으면서” 이론을 자신의 것으로 체화시켜갔다. 이러한 지식들은 더 이상 책 속에 있는 문자화된 지식이 아니라, 실천현장을 속속들이 이해할 수 있는 살아있는 지식들이 되었다. 학교에서 배우는 이론들도 반성적 실천에서도 중요하게 활용되었고, 이론적 지식은 실천가에게 기본적으로 요청되는 것이었다.

저는 지식이라고 하는 것들은 계속 실천을 하면서 자기가 계속 노력해서 알아내고 해석하고 이런 거라고 생각이 들어요. 다만 학교에서 배우는 이론들은 기본 베이스가 되는 것 같고요.(SW4)

실천과 이론사이의 공백의 근원을 찾는 것은 단순한 작업이 아니다. 이러한 논자들은 과학철학의 역사 안에서 이어져 왔지만 여전히 명확한 결론에 이르지 못하는 주제이다. 실천과 이론사이의 공백은 실천현장의 특성들을 모두 고려하기 힘든 이론에 그 원인이 있을 수 있었고, 너무나 많은 이론들을 충실히 익히지 못한 실천가들의 미숙함 때문일 수도 있었다. 실천가는 이론을 실천과정에 적용하기 위해서는 그 공백을 채워줄 수 있는 매개물이 필요했다.

새로운 지식의 습득을 위한 실천가들의 모습도 실천현장에서 발견되었다. 그러나 이러한 노력들은 개인적인 수고로 감당하기가 만만치 않은 일이었다.

솔직히 말씀드리면..그런 내가 어떤 이론을 적용해보면 좋을까 적극적으로 찾지를 못해요..그렇다면.. 내가 이론에 대한 꾸준한 학습을 계속하고 있어야 되잖아요.. <중략> 저는 아직 그렇게까지 병행을 못하는 거예요. 현장에서 허우적거리다가 이걸 적절히 병행을 해야 되는데 병행을 못하고.(SW9)

재가서비스 같은 경우에는 어떤 한 클라이언트에 집중적으로 할 수 있는 상황이 많이 안되다 보니까 실질적으로 [전문적인 지식] 많이 놓치게 되는 것 같아요. 어떻게 보면 못하게 되는 것 같아요. 하고 싶어도 솔직히 그런 여유가 없지 않나 싶어요.(SW1)

새로운 학습의 기회와 새로운 지식의 습득은 실천가의 시간과 노력을 추가로 요구하는 일이었고 현장에 파묻혀 있다보니 책을 본다는 일은 뒷전으로 밀려버리곤 했다. 실천현장이 가진 환경적인 여건도 실천가의 지식을 실천할 때 요구되는 조건이었다. 이러한 조건은 실천가의 개인적인 노력에도 불구하고 새로운 지식은 자기의 것으로 만들어 가는 것을 가로막을 수 있다.

실은 그 방법을 몰라서가 아니고, 환경이 안받쳐 주는 게 있죠. 요 정도 인력가지고 수시상담하고 정기적으로 뭐 해야 되는 상담도 있고. 상담을 계획하기에는 여러 가지 어려움이 따르죠. 실제로 알고 있는 지식들을 현장에서 실천을 하려면 그런 조건이 잘 갖춰져야 될 것 같아요.(SW4)

실천과 이론사이에 존재하는 공백의 근원을 찾으려는 실천가의 노력도 중요하

지만 실천가에게는 이런 간극을 어떻게 채워갈 것인지 그 방법을 찾아가는 것이 더 절실했다. 이론과 실천은 실천가에 의해 완성되고 실천가 안에서 통합되어야 했다. 실천가에게 체화된 지식은 실천과 이론의 경계를 사라지게하고, 실천현장과 이론사이의 커다란 공백들을 채워주었다. “일을 하다보면서 이 이론하고 맞아떨어지는 것”을 경험하면서 실천가는 자신이 의존하고 있는 이론에 근거하여 실천 상황을 새롭게 해석해 간다는 것도 깨달았다(이기홍, 1998 : 181).

분리가 아니고 통합이다. 실천을 통해서 이론이 나오는 거고..뭐 닭이 먼저냐 알이 먼저냐..그런 부분들..그걸 깨닫는데 저도 5년 걸렸어요..5년 전에는 몰랐어요...다르더라고 느꼈거든요. 그런데 경험을 해보니까 아니더라는 거죠.(SW11)

실천가들이 실천과 이론을 통합시키기까지는 상당한 시간과 시행착오가 필요했다. 실천가들은 그 만한 댓가를 치러야 했고 그럴만한 가치가 있는 일이었다. 실천가는 “그동안 배웠던 어떤 지식이나 이런 부분들...그걸 체화하면서 각각의 클라이언트한테는 응용해서 적용”하는 것을 터득해 갔다.

“이론과 현실과의 갭에 대해서 나의 가치관이나 내가 배워온 것들과 현실을 비교해 봤을 때는 많은 차이들이 나타났었는데..<중략> 그게 이론을 알고 적용하고 변경시키고 내게 되는 것 같은데..그 이론이 내 것이 되는 것 같아. 내가 맞게끔 변형을 하는 거고” (SW3)

경험하다보니까 <중략> [실천과 이론이] 전혀 다른 게 아니다 같은 거다..그래서 이 말을 할 수 있는 거죠. 내 것이 아니었을 때는 그냥 멍도는 거고. 이제는 내가 어느 정도 알고 느끼니까 정말 다르지 않구나..결국 내게 되는 거죠.(SW11)

이론적 지식만으로 실천가의 전문성은 형성되지 않는다. 실천가의 전문성을 신장하기 위해서는 이론적 지식과 함께 실천현장에서의 여러 경험과 실천을 통해 터득한 실천적 지식이 실천가의 전문성을 형성하는데 중요한 영향을 미치기 때문이다(황원철 외, 2000 : 161). 반성적 실천에서 이론적 지식은 ‘반성함’의 방향을 끌어가는 중요한 출발지점을 알려주지만 실천가는 현장의 특성들을 덧붙이고 이론적 지식을 보다 풍성하게 만들어 갔다. 이론적 지식은 실천가들이 그들의 실천

행위의 근거가 되는 여러 가지 대안 중에 하나인 것이다. 추상적인 형태의 이론을 실천이라는 구체적 상황에 적용하는 과정은 기계적이고 도식적으로 이루어지지 않는다. 이러한 주장은 Schön이 제안하는 ‘행위 중 반성’에 의해 더욱 부각되었지만, 사회복지 현장 곳곳에서도 발견할 수 있었다.

기술적-합리성에 근거한 지식은 보편적인 이론들과 규칙들을 적절하게 선택하고, 이를 실천에 적용하는 것을 의미한다. 과학적 이론과 기술의 ‘실제 문제’에의 적용은 기술적-합리성에서 전문가의 지식을 설명하는 핵심개념이다(서경혜, 2005 : 289). 이 논리는 연구하는 사람이나 이론가는 문제를 발견하고, 그 해결책을 제공해 주는 권위자로 인정된다. 실천하는 사람의 역할은 그것을 소비하고 적용하는 이차적이고 주변적이다. 지식의 자원으로서 실천하는 사람의 중요성은 무시되고, 그가 하는 일의 성격은 단지 ‘기술자’로 환원시킨다. 이러한 관점은 이론과 실천을 분리시키게 된다. 그러나 실천가의 지식체계는 실천이 벌어지는 상황 속에서 반성적 대화를 통하여 얻어질 수 있었다. 이러한 지식은 지식을 만드는 사람과 이용하는 사람 간에 구별이 필요 없게 만들었다. 상황과 끊임없는 대화가 없다면 실천과 이론사이의 공백은 늘 공허하게 남겨져 있을 뿐이다.

## 2. 신념의 토대 만들기 : 자기 신념의 확인

실천가는 일상의 실천과정을 되돌아보면서 실천현장에 등장하는 자신을 발견한다. 실천과정에서 자신을 발견한다는 것은 실천현장에 등장하는 이들과 자신이 어떻게 관계를 맺고 있으며, 그들과 어떤 영향을 주고받는지 깨닫는 것을 의미한다. 반성함은 실천가의 자기 인식에 의해 가능한 것이고, 현장에서 포착되는 문제 상황은 실천가 자신과 무관한 것이 아니었다. 그러나 실천가들은 실천현장에서 자신의 신념이나 가치들을 무심코 잊어버리곤 했다.

누구나 다 자기 나름대로의 가치나 신념들이 있죠. 그런데 그걸 깨우치는 거는 어떤 사건이나 사고가 발생되어야 하고, 그 사건 상황 속에서 나를 다시 들여다 봐야지만 깨우쳐지는 거고.(SW11)

[이번 경험은] 내가 실천을 하면서 많은 경우 관성에 쫓겨 중요한 가치나 기준을 소홀히 하며 지내고 있을 수도 있다는 생각을 하게끔 했다.(SW8)

실천가는 실천과정에 드러나는 “현실의 자기”와 만나면서 자신의 신념이 어떻게 드러나는지 발견할 수 있었다. 실천가의 자기 신념은 실천현장에 의미들을 부여하는 근거였으며, 실천가로서의 정체성을 구성하는 핵심이었다. 전문직의 정체성은 실천가의 역할을 결정하는 중요한 기준이 되었다.

나를 거쳐 간 많은 Ct를 떠올려보면서 나는 그들에게 어떤 사회복지사로 보일지, 어떤 사람으로 비춰질지 혼란스럽다. <중략> 바쁜 하루를 보내면서 Ct를 생각하는 시간이 줄어들고, 바쁜 업무 속에서 내가 어떤 사회복지사이기를 원하는지, 어떻게 실천하고 싶은지 잊어가고 있는 것 같다.(SW13)

회원들에게 좋은 평가를 받고 싶어 하는 욕구가 오히려 자연스럽게 못하게 하는 원인이라고 생각하기도 하였다. 그래서 [그들에게] 인정받는 것보다는 함께 있고 자 하는 태도의 소중한 의미를 되새기기도 하였다.(SW8)

실천가는 그들이 “초기 때 가졌던 많은 고민들과 그런 모습들이” 이미 사라져 버린 것을 깨닫기도 했다. “옛날 같았으면 조그마한 단서들도 내게 계기가 되었을 텐데” 지금은 그런 느낌이 사라져 버린 것은 안타까운 일이었다. 예전보다 새로운 호기심과 의문들은 조금씩 줄어들고, “프로그램을 진행하면서 아쉬움을 갖는 것”도 이제 당연시하는 자신을 만나기도 했다. 그러나 실천가의 ‘반성함’은 자신의 지향들을 다시금 확인하는 기회를 만들었다. 자신의 지향은 실천행위를 결정하는데 중요한 영향을 미치고 있었지만 그것은 실천가 스스로 검증하기 어려운 일이었다.

흔히들 케이스웍 할 때 7대 원칙..뭐 있잖아요..그런데 그것들에 대한 관점들이 다 제 관점이었다는 것예요. 사회복지사가 문제를 해결하고자 했던 그 욕구에 의해서 그 원칙을 적용했지. 클라이언트 입장에서 [보면] 내가 하는 것들에 대해서 검증받을 수 없는 거예요.(SW7)

실천가의 '반성함'속에는 자신의 긍정적인 모습보다는 자신의 신념과 차이를 보이는 모습을 찾는 경우가 많았다. 이런 경험은 실천과정에서 부족하고 미진한 모습을 확인할 때 특히 그러했다. 실천가는 자신이 지향하는 가치들과 신념들이 정작 자신 안에서 드러나지 못하고 있음을 깨닫게 될 때 자신의 신념에 대해 혼란스러움을 느꼈다.

사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다. 너무나 당연한 원칙이지만 실천현장에 있다보면 잊기 쉬운 원칙이 아닐까 하는 생각이 든다. 나 또한 이번 사건에서 '권익옹호'라는 내가 지켜야 할 기본적인 윤리원칙을 잊었던 것 같다.(SW9)

애초에 나는 정신보건 영역에서 중요한 것은 정신장애인들의 임파워먼트를 실질적으로 현실화하는 것이라 생각하고 공부하고 현장에 진출했다. <중략> 하지만 사례회의를 통해, 나는 그 순간에 그러한 나의 핵심적인 신념을 전혀 생각하지 않았다는 것을 깨닫게 되었던 것이다.(SW8)

'반성함'은 자신이 가지고 있었던 "가치관이 점점 퇴색되지 않도록" 실천가를 스스로 일깨웠다. 반성적 실천가는 자신이 지닌 신념들이 단지 머리 속에만 학습되어 있는 것은 아닌지 의심스럽게 살펴본다. 그들 스스로는 어떤 신념과 가치를 실천 현장에서 지향해 왔다고 생각했지만 실제 과정에서 드러나는 자신의 태도와 행위들은 다른 모습일 수 있었다.

내가 클라이언트와 그 가정을 이해하고 있는가, <중략> 전문가랍시고 설부르게 그들을 위안하고 있지는 않는가.(SW3)

실천가는 반성함을 통해 자신의 행위가 "과연 클라이언트에게 얼마만큼 영향을 미치고, 그게 긍정적인 효과가 나타날 것인가"에 대해 성찰할 수 있었다. 그러나 현장에서 발견되는 자신의 모습이 늘 "한심스러운 자신"만은 아니었다. 현장에서 드러나는 자신의 모습 속에는 변화 가능성을 엿볼 수 있었고 새로운 전환점을 만들 수 있었다. "오랜 시간이 지난 지금 다시금 긴장이 풀어지고 무더져 있는"자신을 발견한다는 것은 지금의 자신에게 일침을 주는 경험이었고, 이런 일침

은 자신의 변화를 위해서 필요했었는지도 모른다.

몇 달 전 부터 더 이상 이대로 가면 안 되겠다는 생각이 들었다. <중략> 확실한 내 비전과 복지관 비전이 함께 가지 않으면, 그것이 얼마나 큰 사회복지 실천의 괴리를 낳을까하는 고민에 빠져들었다.(SW6)

나는 어떤 식으로든 나와 관계를 형성한 클라이언트에 대해 사회복지사가 얼마나 큰 책임감을 가져야하는지, 그리고 클라이언트의 하루하루의 생활을 얼마나 소중하게 생각할 줄 알아야 하는지에 대해 깊이 생각할 수 있었다.(SW9)

반성적 사고는 자신의 신념이나 실천 행위에 대해 그것의 원인이나 궁극적인 결과를 적극적이고 주의 깊게 고려하는 것을 의미한다(Dewey, 1933 ; 유신영, 2005 : 20 재인용). 실천과정에서 자신을 발견하는 경험은 자신의 신념을 재확인 하도록 안내했다. 반성적 실천은 “이제까지의 나의 생각들을” 정리하고, 자신이 “가고자 했던 길을 명료”하게 밝혀주었으며, “어떤 일을 처리해 나가는 과정이 어떤 패턴으로 흘러가는지” 실제적으로 인식할 수 있는 계기가 되어 주었다.

반성적 실천가는 자신의 가치와 신념에 대한 지속적인 성찰의 필요성을 인식했다. 만약 자신의 지향에 대해 성찰하지 않는 실천가는 클라이언트에게 일방적으로 자신의 주장을 강요할 수 있기 때문이다. 실천가는 자신도 의식하지 못한 상황에서 클라이언트와의 관계를 훼손시킬 수 있었다.

이혼문제가 있어요. 상담하는 사회복지사가 이혼에 대해 반대를 해요. 만약에 그러면 자기 가치관을 가지고 이혼해서는 안된다고 설득을 하게 될 것 아녜요. 그래서 이혼하지 않게 되는 방향으로 계속 이야기하게 될 거 같아요.(SW4)

개인적 신념이나 가치들은 전문적 가치와 함께 지속적인 성찰을 요하는 부분이다. “개인적인 신념과 사회복지적인 가치하고” 차이가 날 때, “개인적인 신념이 우선적이 되어서는 곤란”한 일이다. 사회복지사의 개인의 신념은 “사회복지적인 가치와 차이가 있을 때 많은 문제가 발생”할 수 있다. 이러한 과오를 범하지 않기 위해서 실천가는 자신의 가치들이 실천과정에 어떻게 드러나고 있는지 지속적

으로 성찰하는 것이 필요했다.

내담자들은 나하고 정반대의 생활을 하고 있는 사람들이 많아요. 그런데 내 신념만 믿고 이 내담자를 언제나 상담에서 내담자 중심의 상담을 한다고 하지만 결국엔 내 틀에 맞춘다는 거죠. 내 잣대로 저 사람의 행동패턴을 꼬집어 오더라고요.(SW11)

실천가는 제3자로서 현장에 있는 것이 아니다. 실천가는 실천과정에 깊이 관여하면서 자신의 지향을 가지고 실천과정에 참여한다. 실천가는 실천과정에서 드러나는 자신의 모습을 주시하면서 자신의 동료와 클라이언트에게 미치는 영향들을 스스로 깨달아갔다. 반성적 실천은 실천가 자신에 대해서 “더 알게 되는 과정”이다. 다만 자신의 모습에 항상 주의를 기울이는 것은 힘든 일이었다. 반성적 실천은 실천가의 생각과 행위들을 점검하면서 실천현장에서 자신의 존재를 상기시키는 경험이 되었다. 실천가는 자신이 가진 가치와 편견에 대한 자기인식을 통해 자신이 실천과정에 어떤 영향을 미치고 있는지 지속적으로 점검을 필요로 했다. 실천가는 실천과정의 일부가 되어 타인들에게 영향을 미치기 때문이다.

### 3. 실천과정에 대한 쉬운 되돌아봄

반성적 실천가는 실천과정을 되돌아보면서 자기 존재를 발견할 뿐 만 아니라, 자신의 실천과정에 대해 끊임없이 평가했다. 반성적 실천의 풍성한 열매는 자기평가의 결실들이었다. 실천에 대한 지속적인 되돌아봄은 실천가 자신을 성장시키는 근원적인 힘이며, 자신의 실천에 대해 스스로 정당성을 확보하는 길이다.

기관 내의 자체평가도 있었지만 수퍼비전은 적절하게 진행되지 못하는 경우에는 수퍼비전이 “대부분 그냥 형식적으로” 이루어지는 경우가 많았고, “개인적으로 찾아가기”도 어려웠다. 비록 자신을 평가해 줄 이를 외부에서 찾는다고 해도 시간이 많이 걸리는 일이었고, 이런 상황이 지속된다면 실천가의 자기성장은 제한될 수밖에 없었다.

옆에서 누군가가 자주 코치해 주지 않으면, 말하자면 수퍼비전이 되겠죠. 제가 의도적으로 받지 않는 한은 어떤 내가 학교에 들어온 이유라든지. <중략> 처음 초기에 학교에 제가 들어왔을 때 생각했던 것들이 무너지는 것은 순식간이겠다는 생각이 들더라고요.(SW9)

수퍼비전의 의미는 다른 사람이 하는 일에 대해 책임을 갖고 지켜보는 것이다 (Kadushin, 1992 ; 김용일 외, 2002 : 13 재인용). 반성적 실천을 실천가 스스로 자신이 하는 일에 책임을 갖고 지속적으로 평가하는 것으로 볼 때 수퍼비전과 유사한 역할을 할 수 있었다. 실천가는 자신의 실천과정을 지속적으로 돌아보면서, 새로운 상황에 당황하지 않고 자신의 계획을 진행할 수 있는 자신감을 얻을 수 있었다.

성찰일지 써본 경험..그러니까..자기 평가라고 저는 생각이 들어요. <중략> 순간 순간 모든 걸 기억할 수는 없는 부분이거든요. 그리고 순간 깨달음은 있어요. 아! 이 방법이 아니라고 느끼지만, 뒤돌아서서 그 상황을 빠져나오면 또 다시 잊혀진다는 거죠..그래서 성찰일지의 중요성을 거기에다 두죠. 그 다음의 길을 계획하고 반성하고..(SW11)

실천가는 지금보다 “더 나은 방향이 있을 거다”라는 전제에서 출발한다. 그냥 “어떤 문제 상황이 없었더라면, 그쪽을 생각하거나 고민”하지도 않았을 것이다. 실천가는 자신의 실천과정을 스스로 점검하는 과정을 통하여 “어떤 문제의 원인들도 여러 가지로 분석해 볼 수 있었고, 대안 방안들도 여러 가지 모색”하는 기회를 가졌다. 실천과정에 대한 반성함은 일종의 자기 수퍼비전이며, “프로그램의 완성도를 높이면서”, “긍정적인 자기발전”에 이르는 길이었다.

성찰일지를 쓰면서 내가 배운 것을 돌아켜보는 것 같아요. 내가 갖고 있었던 기존 지식들을..내가 실천에서 갖고 있었던 지식들을 잘 실천했는가? <중략> 예를 들면 클라이언트의 자기결정권을 가장 중요하다고 보는데. 거기에 기초해서. 이런 것들이 잘 맞게 되었는지를 기준점을 가지고 반성일지를 쓰게 되는 것 같아요.(SW4)

반성적 실천은 자신의 실천과정을 문제의식을 가지고 비판적으로 분석하는데 목적을 두고 있었다. 이때 실천가는 “기존의 가치관이나 사회복지실천에서 갖고 있는 지식”에 근거해 자신의 실천과정을 해석했다. 실천가의 지식은 다양한 유형의 지식체계를 모두 포함하는 포괄적인 의미를 가졌다. 실천가들의 반성함의 기준은 자신의 신념과 가치관이 될 수 있고, 기존의 경험이나 자신이 알고 있는 이론들이 될 수 있었다. 이러한 기준은 실천가의 내면에 통합되어 서로 구분하기 어려웠다.

실천가들은 자신의 실천에 대해 ‘반성함’을 통해 자신의 “안일했던 대처”와 실천과정에서 간과한 것들을 발견할 수 있었다. 실천가는 “일련의 모습들에 좀 더 민감하게 반응하지 못했거나”, “실천과정에서 다소 미숙했던 점”들을 끄집어내었다.

한편으로 교사들에게 사회복지사의 역할이나 사회복지라는 학문에 대해 설명하는 기회를 갖는 것이 학교사회복지사에게는 매우 중요한 역할을 다시 한번 되새길 수 있었으며, 나는 아직 그 역할을 충분히 하고 있지 못하다는 것을 새삼 발견할 수 있었다.(SW9)

아이들의 반복적인 퇴보행위에 실패했다고 생각하는 경향이 있다. 하지만, 아이들의 특성과 수준에 맞는 목표를 설정했는지 생각해볼 일이다. 이를 극복하기 위해서는 <중략> 아이들을 공감할 수 있는 능력을 키울 훈련을 해야 한다.(SW10)

반성적 실천은 실천가로 하여금 “뭔가 노력이 필요”함을 인식하게 했고, 새로운 대안들을 모색하도록 도왔다. 실천가는 지금까지와는 다른 방법들도 고려했다. 새로운 변화의 시작은 “과연 클라이언트들이 진정으로 원하고 필요로 하는 사업을” 하고 있는지, 그들에게 필요한 일을 하고 있는지 스스로 던진 질문으로부터 출발했다. 실천가의 자기평가는 자신의 부족함과 실수로부터 배우는 것이고, 실천에 대한 전환점을 스스로 발견하도록 이끌어 주었다. 실천가는 자신이 지향하는 가치들을 실천현장에 실천시키는데 있어서 “실제적인 의미들에 대해 많이 둔감해져 있었음”을 깨달으면서 “좀 더 섬세하게 고려해야 할 상황”임을 알게 되었다.

이번 경험은 먼저 위기 및 재발경고 상황에서 회원이 보여주는 패턴에 대해 명확하게 인식할 수 있어야 하고, 이를 예방할 수 있는 실천을 지속적으로 할 수 있어야 한다는 점을 확인할 수 있게 해 주었다.(SW8)

반성적 실천은 객관적 지표들에 의한 평가와 많은 부분 차이가 있었다. 실천과정에 대한 자기 평가의 기준은 실천가마다 다를 수 있고, 다른 현장이나 다른 실천가들과 비교하기 어렵다. 그러나 반성적 실천은 실천가 스스로 자신을 문제를 발견하고, 스스로 대안을 모색하면서 자신을 평가할 수 있었다.

성공적으로 했다고 하기에는 어려울 것 같지만, 복지관과 학교 간에 충분한 의사소통 없이 자칫 아이들이 그냥 학교로 반송조치 될 뻔 했던 것을 '학교사회복지사'라는 한 단계를 거침으로써 학교와 복지관 간의 완충역할을 하지 않았나 하는 생각이 든다.(SW9)

만약 상담을 하던 그 당시로 돌아간다면 나는 어떻게 다르게 접근할 수 있었을까? 병원을 가도록 성급히 제안하기 전에, 어떤 판단으로 약 복용을 중단하기로 결심하게 되었는지 그 맥락을 공유할 수 있었을 것이다.(SW8)

반성적 실천은 “늘 새로운 일들이 생겨나는 실천현장에서 자신의 실천에 의미를 부여하고”, 현장이 주는 교훈들을 자신의 것으로 만들어 주었다. 실천가들은 자신의 실천행위를 되돌아봄을 통해 실천가로서 성장하는 경험을 하였다. 자신의 실천행위에 대한 되돌아봄은 실천현장을 다양한 관점에서 바라볼 수 있는 시각을 제공했다. 반성적 실천의 결과들이 실천현장에 대한 깊은 이해를 낳는다는 측면에서 실천가에게는 성장의 계기가 되기에 충분했다. 이러한 결과는 실천현장에서 벌어지는 사건들과 클라이언트를 몸소 경험한 체험이 주는 교훈들에 귀 기울인 결과였다.

일지를 쓰는 과정은 여러모로 색다른 경험이었다. 일지의 체계적인 기본 항목에 기초하여 있었던 사건을 정리하는 과정은 일상에서 실천을 되새김할 때 흔히 포괄적으로 내용을 고려하지 않는 경우가 많다는 점에서 의미가 있었다.(SW8)

반성적 실천은 실천과정의 문제상황에서 출발하는 경우가 많았지만 결과적으로 자신의 실천행위에 새로운 전망을 덧붙이면서 완성되었다. 실천가들은 자신의 실천과정을 되돌아보면서 일상의 실천경험을 통해 전문가로 성장하는 계기가 마련된다.

나의 경우에는 잘했던 점, 사건에 대한 느낌, 유사한 상황에서의 이후계획에 대해 평소에는 간과하고 평가를 하는 경향이 많다는 점을 알 수 있었다. 또 공부하면서 중요하게 생각하였던 가치들에 대해 돌아켜 볼 수 있는 계기도 되었다.(SW8)

실천가는 자신의 실천과정에서 “어떤 역할을 해야 하는 것인지에 대해 막연함”을 적지 않게 경험한다. 그러나 이러한 경험들도 자신이 앞으로 해야 할 역할들을 명료화시키고, 실천가로서 장기적 비전을 발견하는 계기로 만들어 갔다. 그러나 모든 경우 성찰이 자신의 실천에 대한 평가에 이르는 것은 아니었다.

자기 업무에 대한 결과보고에 멈추는 것 같고 자기 평가에는 이르지 못하는 것 같아요.(SW11)

실천가들의 반성함은 실천현장의 다양한 경험으로부터 스스로 배울 수 있는 기회를 만들었지만 그것은 실천가의 의도적인 노력이 요구되는 일이었다. 이러한 배움은 현장에 있음으로 터득할 수 있는 지식들이었고, 자신의 실천에 대한 끊임 없는 노력의 결과였다. 문제상황을 인식한 실천가는 이를 해결하는 과정에서 더 나은 지식과 결론을 얻게 되는 경험을 하기 때문이다(권정숙 외, 2003 : 115).

제가 뭔가 맞고 있었거나 아니면 잘 몰랐던 부분들에 대해서 성찰을 통해서 좀 더 바람직한 방법, 방향을 알게 되면 그 이후에 같은 실수를 반복할 것 같지는 않을 것 같아요.(SW12)

사회복지에서 슈퍼비전에 대해 많이 이야기하잖아요. 그런데 이런 성찰을 할 때 어떤 부분들이 빠져있는지에 대한 슈퍼비전의 역할을 할 수 있죠. 그래서 다음에 성찰을 하게 될 때는 그런 부분들을 고려할 수 있도록.(SW4)

실천과정에서 자신에 대한 되돌아봄은 “고민했던 만큼 도움”이 되는 자기성장의 경험이었다. 실천과정을 끊임없이 되돌아보면서 실천가는 “혼란 속에서 빠르게 대처하는” 지혜를 터득하고 실천가로서 성장해 갈 수 있었다. 실천과정에 대한 성찰이 결여된 실천은 자발적이고 주체적인 전문성 향상에 기여하기 어렵다. 만약 실천가들이 이론과 원리들을 그대로 적용하려고만 한다면 실천가는 자율적 판단능력과 자기교육능력을 갖춘 진정한 전문인으로서 성장하기 어려울 것이다.

#### 4. 상황과의 대화 : 지향과 권한을 “조율”함

##### 상충하는 가치들의 조율

실천현장에는 다양한 지향을 가진 이들이 공존하는 곳이었다. 실천과정은 실천가의 독자적인 판단으로 이루어지지 않았다. 실천현장은 어떻게 설득해야 할지 막막한 클라이언트가 곳곳에서 등장하였고, 거대한 벽으로 느껴지는 다른 전문직과 동료들이 함께 있는 곳이었다. 실천가는 실천과정에 서로 상충하는 가치들을 언제든지 만날 수 있었고, 다양한 주체들의 가치들을 조율하기 위해 심사숙고하였다.

사회복지사는 활동의 근거가 되는 전문직 가치들을 지향하지만 늘 자신의 지향들을 실천과정에서 명확하게 드러내는 것은 어려운 일이었다. 특히나 클라이언트의 선택이 언제나 우선시 되는 것도 아니었고, 실천가들도 사회복지 전문직이 지향하는 가치체계만을 주장하기도 어려운 상황들을 만나곤 했다.

[쉼터에 지내면서] 본인이 약을 거부할 때는 참 힘들다. 클라이언트의 자기 결정권의 문제와 전문가의 판단 사이에서 어찌해야 할지 고민이다. 어떤 것이 가장 중요한 가치인가?(SW4)

실천가는 순간 당황스러워졌다. 실천가는 어느 한 가지를 선택해야 했지만 어느 것을 선택하더라도 자신의 고민은 해결되지 않았다. 실천가의 판단과 클라이

언트에 대한 자기결정권은 우선순위가 늘 정해져 있는 것이 아니었다. 실천가는 자신이 지향하는 바와 클라이언트의 지향이 충돌할 때 “합의과정”을 통해 해결책을 찾으려 했지만 클라이언트를 “어떻게 설득할 것인지, 무얼 가지고 설득할 것인지” 그 대안을 가지고 만나야 했다.

어떤 결정을 내릴 때는 합의과정이 있는 거잖아요. 사회복지사가 일방적으로 결정을 내려서 전달하는게 아니라...<중략> 합의과정에서 의견충돌이 있어날 수 있잖아요. 그럴 때 내가 제안한 이거가 잘 맞았던 것인지 아닌지...항상 반성은 그런 데서 생기는 것 같아요.(SW4)

클라이언트와의 “합의과정”은 늘 성공할 수는 없었다. 클라이언트는 실천가의 설득에 별 반응이 없을 수도 있었다. 마음 같아서는 “클라이언트의 자기결정권을 무시하고” 싶은 마음이 가득해도 실천가는 그것을 일방적으로 강요하지는 못했다. 실천가는 현명한 판단을 내리고 그 상황에서 벗어나기를 희망하지만 상충하는 가치를 조율하는 일은 힘겨운 내면의 싸움이 동반되었다. 클라이언트와의 합의과정에 실패하게 되면 실천가는 딜레마에 빠진다.

[침터에서] Y씨를 거리로 보내드린 것은 실무자로서는 괴로운 일이었지만, 그분을 위해서는 잘 한 일이라고 생각이 든다. 실무자의 입장에서 생각하는 거리는 비인간적인 환경일지라도 이미 그 환경에 익숙해진 그분을 설득할 수 없다면, 전문가의 권위로 그분의 처소를 규정할 수는 없다는 생각이다.(SW4)

실천가의 의도와 달리 변화에 대한 욕구가 없는 클라이언트들을 만날 때도 실천가는 속수무책이었다. 실천가는 “클라이언트의 복리에 도움이 된다고” 판단하고, 클라이언트를 설득해도 이들의 반응은 시큰둥하기만 했다. 이 상황에서 실천가는 다른 대안이 없어 보였다. 클라이언트와의 합의 과정에 실패하게 되면 실천가는 자신이 지향하는 바가 무엇이었는지 다시금 확인하는 계기가 되었다.

클라이언트에게 자신의 의견을 명확하게 제시하고 클라이언트의 동의를 구하는 것도 실천가의 지향을 새롭게 바라보는데 도움이 되었다. 실천가는 “이게 옳다고 생각하는 부분에 대해서 합의를 하는 거지. 내가 수궁이 안되었는데 [클라이언트

가] 요구한다고 해서 무조건 해주는 것"은 아니었다. 그러나 클라이언트와의 실천가들이 서로 상반되는 가치들로 부딪힐 때 반성적 실천가들은 자신의 지향들을 클라이언트에게 일방적으로 제시하지 않도록 세심한 주의를 기울였다.

아이들에게 의견을 직접 물어보고 아이들의 의사를 확인하고 '내가 옆에서 도와주고 싶다는 의사를 아이들에게 전달했다. 최소한 학교로 반송조치 되지는 않았으면 좋겠다는 나의 생각을 전달하고 아이들의 동의를 얻은 과정은 좋았다는 생각이 든다.(SW9)

사회복지사는 "자신이 하는 것은 클라이언트를 위한 행동들이야 라고 결론을 내리고 하는 것이기 때문에" 자신의 행위에 대한 명분이 확실하다고 스스로 믿었다. 실천가는 "외형적으로 상당히 클라이언트를 위해" 하고 있다고 인식하기 때문이다. 그러나 보다 중요한 것은 클라이언트와의 관계를 유지하면서 가능한 대안을 모색하는 일이었다.

상담을 통해서 J씨가 원하는 것에 대해서 우리가 무시하지 않고 있다는 믿음은 줄 수 있었다. J씨가 다른 시설에서 상처 받은 것 중의 하나가, '[자신을] 믿어주지 않고, 믿는 척 했다'며 불만을 토론했던 적이 있었기 때문에 그녀의 결정을 지지해줘야 한다고 생각한다. <중략> J씨가 실무자를 신뢰하게 하는 것은 성공했다.(SW4)

실천현장에서 발견되는 지향들의 주체는 여기에 그치지 않았다. 서로 다른 지향들의 주체는 타전문직이나 동료들이 될 수 있었다. 실천가는 "개인의 개별성을 존중한다고 하지만, 실제 사회복지 실천현장에서 실천가간의 그것이 지켜지지 않는 것"을 경험하기도 한다. 타전문직과의 관계에서도 서로 다른 지향들은 실천가를 혼동 속으로 빠뜨렸다. 실천가는 더 큰 장벽을 만났다.

복지관의 실습지도 중에 매우 당황스러운 상황을 많이 접하게 된다. 주로 수퍼비전을 제공하는 팀장들 선에서의 상이한 수퍼비전의 문제이다. 수퍼비전의 내용이 사회복지에 대한 가치 차이로 전혀 상이한 수퍼비전을 제공함으로써 실습생들에게 매우 많은 혼선을 가중시키고 있다.(SW1)

나의 이야기가 끝난 후 교사들의 답변은 '그 아이들의 말을 그대로 믿느냐'라는 것이었다. <중략> 나의 이야기가 끝난 후 교사들의 답변은 '그건 아직 당신이 그 아이들을 잘 모르기 때문이다', '내가 한두 번 속은 것이 아니다' '그 아이들의 말을 그대로 믿느냐' '당신 참으로 순진하다'라는 것이었다.(SW9)

다른 동료들이나 타전문직의 지향차이를 예상하지 못한 것은 실천가의 미숙함에 기인할 수 있었다. 그러나 그는 실천현장에 다양한 지향들이 충돌할 수 있음을 배울 수 있었고, 그 차이를 어떻게 조율할 것인지 고민하기 시작했다. 동료들이나 타전문직은 개별적으로 “자기 사업에 대한 지향”을 가질 수 있었다. 하지만 협력이 필요한 상황에서 이러한 견해들은 그 차이를 좁혀야 했다.

프로그램을 가지고서는 문제가 되는 게. 실질적으로 그렇게 많지는 않은 거 같아요. 기관에서 일을 하면서 현실적으로 더 많이 부딪혀서, 고민이 되고 갈등이 되는 것은 조직이나 그걸 운영과 관련된 부분들이 더 크게 와서 부딪히는 거고, 프로그램 자체에 대한 거는 다 개인적이잖아요. 조직은 공통적으로 다 가지고 있으니까 서로 갈등도 빚어지기[쉽고].(SW3)

각자의 문제해결 방법과 문제에 대한 인식은 개인의 성향에 따라 다르다고 생각한다. 사회복지사는 개인의 개별성을 존중한다고 하지만, 실제 사회복지 실천현장에서 복지사간의 그것이 지켜지지 않는 것 같다.(SW5)

사회복지 기관 내에서 “상호간의 업무협조”가 필요할 때, 조직 구성원들과의 협조가 원활하지 못하면 실천행위는 상당부분 제한될 수밖에 없었다. 조직이 갖고 있는 문제들이 지속될 때, 실천가는 클라이언트와의 관계에서 보다 조직 안에서 벌어지는 갈등으로 인해 더 많은 에너지를 소모하였다.

조직이 전체적으로, 표면적으로 드러나 있는 것은 복지관이 하는 역할들이 전부 비슷비슷 할 것 아니에요. 그런데 기관장이라든가 그런 부분들에 따라서 개인의 정체성은 굉장히 어떤 개인의 마인드라던가 그런 것들은 혼란스러워지는 경우가 많아요.(SW1)

실천가는 자신과 다른 지향을 가진 이들과 대면할 때 “어떤 방법이 옳은 것인가”

지 판단”을 내리기 어렵고, 어떤 가치가 우선적인 것인지 모호한 상태에 빠지기 쉬웠다. 반성적 실천가는 서로 다른 지향들이 상충하는 상황에서 ‘어떤 대안들이 가능한지’, ‘어떤 행위가 클라이언트의 권리를 보호해 줄 수 있는지’, ‘각각의 대안들의 장단점은 무엇인지’ 끊임없이 상황과 대화해야 했다.

서로에 대한 의견조율이 힘든 상황은 “이 사람과 나는 지금 기본적으로 깔고 있는 가치가 다르고, 생각하는 것이 다르기 때문에 갈등이” 생기는 것이었다. 실천가는 “상대방에 대한 정확한 이해 없이 선불리 나의 의견을 개진하는 것”은 나와 다른 지향을 가진 이들을 설득하는데 별 도움이 되지 않는다는 것도 배울 수 있었다.

내 의견이 적극 받아들여지지는 않았지만 나의 존재에 대해 알릴 수 있는 기회가 되었으며, 일단 담임교사도 그 이후 그 학생들과 관련된 어떠한 사안이 생길 경우 나에게 먼저 의논하는 등의 태도를 보여주었다. <중략> 나와는 다른 가치관을 가지고 있는 전문가들과 협력하여 일을 할 때, 무엇을 준비해서 나의 의견을 피력해야하는지에 대해 생각해볼 수 있는 좋은 기회가 되었다.(SW9)

실천현장은 언제든지 상충하는 가치들이 함께 드러날 수 있는 곳이고, 실천가의 ‘반성함’은 그 차이를 좁히기 위해 다양한 시도를 모색하는 것이었다. 실천가의 반성함은 실천과정에 등장하는 다양한 지향들을 전체적으로 바라보며, 서로의 지향차이를 좁히기 위해 “끊임없이 균형”을 맞추어가는 시도들이었다.

반성적 실천가는 자신과 다른 지향을 가진 이들과 “의사소통 기회를 확대하여 그들의 의사소통 패턴”이나 “[문제상황을] 바라보는 시각, 문제가 생겼을 때의 대처방안” 등을 보다 명확히 하면서 자신의 신념의 토대가 필요함을 깨달아 갔다.

사회복지사들이 고민하고, 힘들어하면서, 과정에서 본인들의 가치관과 부딪치는 모습들을 발견하면서 본인들이 가지고 있는 가치관과 이데올로기가 일을 진행하는 과정에서 잣대역할을 하는 것을 발견하였다.(SW7)

실천현장은 다양한 지향들의 충돌을 피하기 어려운 곳이었다. 서로 다른 지향들이 충돌하는 경우 반성적 실천가는 자신이 지향하는 우선적인 가치들이 무엇인

지 다시 확인하는 기회를 가질 수 있었다. 반성적 실천가는 자신의 지향과 다른 이들 틈에서 서로의 다름에 대해 “포기하지 않고, 시간과 정성을 들여” 클라이언트의 마음을 어떻게 설득할 것인지, 타전문직과 동료들과 어떻게 협력할 것인지 그 방안들을 지속적으로 찾아야 했다.

실천현장에 복잡하게 얽힌 지향들은 실천가를 언제든지 곤혹스럽게 만들 수 있는 곳이었다. 그러나 다양한 지향을 가진 이들과 함께 하는 것은 서로의 다름을 받아들이고 자신의 관점을 넓힐 수 있는 기회가 될 수도 있을 것이다.

실천가는 실천현장 한가운데에 서서 자신의 지향을 포기하지 않은 채 ‘불편심’을 유지하기가 얼마나 어려운 일인지 깨달아 갔다. 실천현장은 다양한 지향들이 함께 머물러 있는 곳이었고, 실천가는 자신의 실천과정에 대한 ‘반성함’으로 서로 다른 지향들을 조율해 가야했다.

## “권한”의 조율

실천가는 클라이언트와 협력을 통하여 클라이언트가 안고 있는 문제상황에 접근하지만 실천가와 클라이언트의 ‘권한정도’는 상황에 따라 다르다는 것을 깨닫는다. 실천가는 클라이언트를 대변하는 역할을 수행함과 동시에 독자적인 판단을 내릴 수 있는 권한도 함께 가지고 있었다. 문제는 이들 사이의 적절한 권한조절이 실패하였을 때, 실천가와 클라이언트의 동반자 관계는 허물어졌다. 클라이언트와의 동반적 관계가 허물어지게 되면 실천가와 클라이언트사이에 있던 힘의 균형도 깨어져 버린다. 힘의 중심축을 잃어버린 가운데 실천가는 그들이 지닌 권력의 힘을 무의식적으로 남용할 수 있게 된다.

장애아동을 120명 정도 초청하여 연말행사를 계획하는데 함께 프로그램을 진행하고 싶다는 협조 요청이 들어왔다. [그런데] 행사시간은 학교를 결석해야만 참석이 가능한 상황임을 알게 되었다.<중략> 어떻게 보면 서비스 제공의 주도권을 가지고 있는 기관들이 무의식중에 클라이언트들에게 행하는 부당한 요구 중 하나는 아닐지..(SW12)

내일 몇 시에 프로그램 있으니까 꼭 참석해야 해요.' 늘 이런 식으로 프로그램 참여자들의 의사와는 상관없이(? 꼭 그런 것은 아니지만) 사업을 진행했었던 나.(SW2)

이런 결과들은 “별로 대수롭지 않은” 일로 여길 수도 있었지만, 실천가와 클라이언트간의 ‘권한’문제에 초점을 둔다면, “클라이언트의 권리에 대한 사회복지사들의 의식부족”의 결과로 볼 수 있었다. 실천가는 자신이 진행하는 프로그램이나 서비스들이 클라이언트를 위한 것인지 혼란스러워졌다. 이런 모습은 클라이언트의 협력자로서 갖추어야 할 모습과는 거리가 멀다.

실천가는 사회복지 기관이나 조직의 절차상 어쩔 수 없이 클라이언트와의 협력 관계가 깨어질 수도 있었다. 본의 아니게 클라이언트의 서비스 내용을 결정하는 권한이 실천가에게 주어질 수 있었다. “무엇이 필요한지를 모르는” 클라이언트에게 자신의 견해는 클라이언트의 의사결정에 중요한 영향을 미칠 수 실천가는 알고 있었다. 특히 기관의 자원이나 서비스를 제공할 수 있는 여력이 한정되어 있고, 서비스에 대한 욕구가 이를 초과할 경우 더욱 그러했다. 클라이언트에 대한 실천가의 권한은 “클라이언트가 많으면 많을수록” 점점 실천가에게로 넘어갔고, 때때로 클라이언트는 실천가에게 의존적으로 되어갔다. 권한의 불균형 상태에 다다를 때 이러한 관계는 정형화되고 굳어져 버린다.

그분은 제가 어떠한 조정을 해서 결과를 내주기를 원했었어요.<중략> 의존력이 형성되니까..의존력이 너무 심했어요. 하다못해 [자활공동체] 야유회를 가는데 본인이 참석을 해야 되겠느냐 말아야겠느냐..에서부터..본인이 참석을 안하면 선생님 대신 전화를 해줄 수 있냐는 등..뭐 이런 것도 있었고요.(SW7)

실천과정에서 의사결정의 권한이 실천가에게 편중되었을 경우, 클라이언트는 실천과정에 소극적으로 참여할 수 있었다. 클라이언트가 실천과정에 소극적이게 되면 실천가에 대한 의존정도는 더 커지게 되고, 실천가와 클라이언트 사이에 존재하는 무게 중심은 한쪽으로 쏠려버린다. 클라이언트는 “문제가 터지면..클라이언트가 자기가 알아서 해결할 수 있는 정도의 문제”임에도 불구하고, 실천가에게 문제해결의 방안을 의존하는 것을 경험했다. 이와 달리 실천과정에서 클라이언트

에게 일방적으로 권한이 주어진다고 해서 늘 긍정적인 결과를 낳는 것도 아니었다.

당사자들의 임파워먼트가 이루어지지 않은 상태에서 당사자주의는 부정적인 일상을 만들어내기도 한다. 결국 기관 전체에 악영향을 미치기도 한다. 당사자들로 구성된 자조모임간 대립하는 장면과 워크숍을 진행하는 직원들까지 당사자그룹과 마찰하는 상황을 목도하기도 했다. 안타까운 일이었다.(SW2)

저소득가정의 아동들의 경우 경쟁이 치열하여 대기자까지 여러 명 있는 프로그램을 등록해 놓고-그것도 무료 강연대상자라는 이유로 여러 프로그램을 신청해 놓고-결석을 반복하거나 중도에 포기해 버리는 경우 등을 심심치 않게 볼 수 있다. 이런 일들을 겪을 때마다 ‘과연 클라이언트에게는 권리만 있고 의무는 없는 것인가?’하는 회의가 들고는 한다.(SW12)

실천가는 클라이언트와 적절한 권한 분배가 이루어지지 않았을 때 자신의 역할을 찾아가기가 어려워졌다. 문제는 실천과정에서 실천가와 클라이언트의 권한이 왜곡된 형태로 나타나는 경우였다. 이런 결과들은 실천가와 클라이언트의 파트너 관계를 손상시킬 수 있었다. 클라이언트에게 필요한 것은 자신의 문제를 실천가에게 전적으로 위임하는 것도 아니었고, 그 문제를 해결하는 과정에서 적절한 자신의 역할을 찾는 것이었다. 실천가는 클라이언트에게 “여러 가지 방안들을 제안하고, 그 방안들을 찾아가기 위한 통로”들을 제공하면서 그들과 협력할 수 있는 방안을 찾아야 했다. 실천가는 클라이언트가 가진 가능성을 탐색하면서 클라이언트를 실천과정에 능동적으로 참여시킬 역할을 찾아갔다.

저의 개입이 많지는 않았죠. 많지는 않았지만 클라이언트가 가지고 있는 자기행동영역 안에서 본인이 할 수 있는 것들을 찾아가게 한다는 거죠. 거기에 대해서 저는 제시만 해주고 자료만 갖다 준 것 밖에 하지 않았는데 훨씬 더 자유로운 것 같았어요.(SW7)

역할분담을 확실하게 했어요. 이 부분에 대해서는 모임 자체에서 주도적으로 결정을 해라. 그러니까 의미규정하고 역할분담을 했죠.(SW1)

“[클라이언트를] 강요하고 비난하는 방식으로는 자신의 문제에 직면하기”가 어려울 수 있고, 실천가와 갈등관계만 커지는 결과를 낳을 수 있었다. 클라이언트를 실천과정에 능동적으로 참여시키는 것은 클라이언트와 실천가 사이의 권한을 적절하게 분배하는 좋은 방법이 될 수 있었다. 클라이언트에게 기회를 주게 되면 “어떤 행동패턴이 바뀌는 것을 취하면서 그에 따른 결과물들도” 조금씩 달라져 갔다. 실천가는 클라이언트가 가진 자원을 함께 찾아갈 수도 있었다.

이 사람은 굉장히 많은 자원이 있거든요..클라이언트 자체는 접근할 수 있는 방법은 충분히 있는데 자기 문제의 본질은 건들이지 않았고 <중략> 그 부분에서 지적을 했을 때..그 다음에 상당부분은 그 부분은 훨씬 더 자유로워졌어요.(SW7)

실천과정에서의 권한분배는 실천과정에 참여하고 있는 다양한 이들의 참여와 서로간의 협력을 요하는 일이었다. 실천가는 “클라이언트의 결정을 존중해주고, 클라이언트를 위해서 가능한 최선의 것들을 저희가 제시를 해주고”, 선택은 클라이언트에게 위임하는 태도를 견지했다. 실천가는 그들이 지닌 권한이 클라이언트에게 어떤 영향을 미치고 있는지 고려해야했다.

생활시설에서 입퇴소의 권한을 갖고 있는 실무자. 더 이상 갈 곳이 없는 사람들에게는 심하게 표현하면 생사여탈권을 갖고 있는 정도의 권력을 갖고 있는 사람들이다. 내가 아무리 권력을 휘두르지 않고 동등한 입장에서 얘기한다고 해도, 실무자가 가지고 있는 권력의 힘은 항상 쉼터 식구들에게 작용하고 있고, 실제로 작용한다. 다만, 스스로 권력이 있음을 인정하고, 그 권력 사용을 잘하기 위해서 노력할 뿐이다.(SW4)

클라이언트와 사회복지사간의 적절한 권한분배는 클라이언트를 변화과정에 관여하도록 촉진시킨다(장인협, 2005 : 483). 실천과정에서 드러나는 권한분배의 양상은 클라이언트와 실천가 사이에서 결정되었다. 그러나 실천가와 클라이언트간의 권한에 균형을 맞추는 노력은 실천가 개인의 성찰로 완성되기보다 클라이언트와 동료들의 협력을 전제로 가능한 일이었다. 반성적 실천가는 클라이언트와의 권한에 균형을 맞추며 클라이언트의 권리를 보장하기 위한 방안들을 성찰해 갔다.

## 제2절. 사회복지사의 반성적 실천 과정

반성적 실천의 과정은 실천가 의도의 실현을 방해하는 장애물들로 둘러싸여 복잡하게 엉킨 실타래 같은 실천상황을 풀어나가는 여정이다. Argris와 Schön은 모든 사람들이 문제상황을 해결하기 위해 어떤 행위를 시도하고, 그 행위과정과 결과에 대해 반성함을 통하여 새로운 것을 배울 수 있다고 하였다(Hadjidemetriou & Williams, 2003 : 1 재인용). 반성적 실천의 과정은 실천가가 자신이 처한 상황을 새롭게 이해하고, 실천현장의 전체적인 조망을 가능하게 하는 깨달음을 얻는 과정이다.

본 연구 결과 사회복지사들의 반성적 실천의 과정은 복잡한 퍼즐을 풀어나가는 것과 같았고, 일정한 틀로 정형화하기 어려웠으며, 순환성을 특징으로 하고 있었다. 사회복지사들의 반성적 실천의 과정은 실천현장에서 문제상황을 발견하고 이를 해결하기 위한 돌파구를 모색하면서 실천현장에 새로운 의미를 부여하는 과정이었다. 반성적 실천의 과정은 실천가가 실현 가능성을 엿보거나 문제 해결에 대한 강한 동기를 가지고 있을 때 연속적으로 이어지고 새로운 국면으로 넘어갈 수 있었다. 그러나 장애물들을 극복하지 못하거나 상황을 수동적으로 받아들일 때는 자주 단절된 형태로 끝을 맺었다. 반성적 실천의 과정은 실천가와 상호작용하면서 과정의 지속기간이나 과정의 순서에서 차이를 보였다. 이런 차이는 예전의 유사한 상황을 경험한 적이 있거나 동료집단으로부터의 수퍼비전이 가능하였을 때, 지속기간은 단축되었고 다음 국면으로의 도약이 가능하였다.

기존의 전통적 실천이 사정, 개입, 평가라는 단계적이고 선형적 과정을 중시하는데 반해, 반성적 실천은 일정한 틀이나 단계를 설정하지 않고 개입과 평가가 반복적, 비선형적으로 이루어지는 특징을 보여주었다. 또한 전통적 실천에서 공식적 지식으로 인정되지 않는 실천가들의 “의미부여” 과정이 본 연구에서는 실천과정의 중요한 요소로 간주되고 실행되고 있었는데, 이는 실천지식의 범위의 확장으로 볼 수 있다. 아울러 반성적 실천 과정의 결과물로 나타나는 “행위계획”이 실천 과정 내내 끊임없이 반복되어 반성의 순환과정을 완성하지 못하는 경우가 많았다. 특히, 본 연구의 참여자들은 반성적 실천의 시점과 관련해 일반적으로 논

의되는 “행위 중 반성”이나 “실천행위를 계획하는 과정”, “행위 후 반성” 중에서 “행위 중 반성”과 “실천행위를 계획하는 과정”은 결여한 채 “행위 후 반성”에 치중하는 특징을 보여 주었다. 이러한 결과는 사회복지사들이 반성적 실천을 다양한 시점에서 활용하지 못한 결과로 볼 수 있다.

### 숨겨진 장막 : 성찰의 단서들의 발견

매일의 일상이 정형화되고 반복되는 일들로 채워질 때 실천가는 현장에 익숙해져 간다. “웬만한 것들은 별다른 문제의식” 없이 받아들이는 실천가들은 현장에 대한 새로운 호기심과 의문들이 줄어들기 마련이다. 일상에서 실천을 되새김할 때에도 지난 상황을 새롭게 바라보는 경우는 흔하지 않았다. 실천가의 현장 경력이 더해질수록 “모든 일에 열정적으로 고민하고 좌절하고 기뻐하고 화도 내고..” 이런 과정을 거치는 것은 서서히 둔감해 졌다.

한 가지 문제에 대해서 아 이거는 잘되었다 못되었다의 판단을 내리고 끝나는 경우들이 많은 데..그냥 일상적으로 바쁘고 쫓기고 그러다보면 그렇게 지나가거든요.(SW1)

시간이 지나면서 많이 편해지더라고요. 많이 편해지면서 내가 구성원이 되고 있구나라는 생각이 들면서 이게 순식간이구나. <중략> 그냥 제가 적응하면 되거든요.(SW9)

실천가들은 스스로 자신을 일깨우지 않는다면 새로운 경험을 할 수 있는 기회들을 무심코 지나쳐 버릴 수 있었다. 어떻게 보면 실천가는 “나름대로의 경험을 바탕으로” 문제를 해결할 수 있는 요령을 터득한 셈이었다. 그러다 보니 자신의 일이나 자신에 대해 깊이 고민하는 일은 점차로 줄어들고 만다.

어떤 사건들이나 그런 사람들을 만나잖아요. 그냥 일상적이고 평범하면 성찰일지를 써야겠다는..쓸 생각을 안하겠죠.<중략> 늘 그렇게 해왔기 때문에 순간적으로 매너리즘에 빠져서 일을 하는 경우도 많은데..(SW12)

막상 성찰일지를 쓰기 시작할 때, 무엇을 쓸지가 고민이 되었다. 도통 쓸 꺼리가 생각이 나지 않는 것이다. 프로그램을 진행하면서 기관의 성원으로 일을 해가면서 그렇게 특별히 고민하거나 갈등하거나 하는 문제들이 없는 것이다. 왜 그럴까...(SW3)

실천가는 자신의 행위가 예상한 결과로 나타나면, 자신의 암묵적 삶에 대해 생각하지 않는다. 암묵적 삶은 매일의 일상을 수행하면서 터득한 것이며, 실천가가 매일의 일상을 관리하는데 유용한 지식이다. 만약 매일의 일상에서 이런 상황이 반복된다면, 실천가는 어떤 행위를 하기 위해, 행위를 하기 전이나 하는 동안 그 행위에 대해 생각할 필요가 없을 것이다(서경혜, 2005 : 293).

오래하다 보면 익숙해지니까. 아! 저 사람이 저 문제를 갖고 왔어. 그러면 이럴거야.(SW4)

한번 문제가 되어서 아 이러면 안되겠다고 이야기를 했었어요. 그러면서 오랜 시간이 지나고 세팅이 바뀌고 이러면서 별 생각을 못하고 살게 되는 거죠.(SW12)

사실 지금까지 해왔던 대로 해도 실천가에게는 문제될 것이 없었다. 그냥 어떤 특별한 문제상황이 아니라면 그것에 대해 생각하거나 고민할 필요도 없었다. 실천과정은 어느 정도 충분히 예상이 가능한 일이었고, 자신의 실천에 대해 의문을 제기하기보다 주어진 결과들을 당연시 하게 되었다.

우습게 들릴 수도 있지만, 제가 이론적으로 많이 알고 있거나 이런 거는 절대 아닌데. 일반적으로 신입직원들이 기본적인 이론하고 실무하고 접목시키면서 아! 그런 게 이렇게 해당되는구나. 그럴 수 있는데 [저는] 이런 자극은 일상에서는 그렇게 많이 안받아요.(SW12)

이 학생은 올해 들어 부쩍 가솔과 절도가 잦았다. 그런 상황을 여러 차례 목격하면서 나도 모르게 그 학생의 가솔은 너무도 ‘당연한 것’으로 받아들여지게 되었다.(SW9)

실천가의 일상화된 행위 안에는 “성찰을 한다라기보다 사안 사안이 있을 때마

다, 그 사안을 접할 때 드는 생각들이나 상념들”만 지나쳐갔다. 자신의 실천현장을 익숙하게 받아들인다는 것은 자신의 역할을 별 무리 없이 수행할 수 있다는 것을 의미하지만 그 만큼 자신의 변화를 알아차리기 어렵게 만들었다. 성찰은 단지 사고의 영역에서 이루어지는 것이 아니었다. 사고는 곧 실천가의 행동과도 연관되기 때문이다.

나는 분명히 다른 관점에서 보고 있다고 생각을 했었는데, 나도 모르는 사이에 나도 그들과 똑같은 관점으로 애네들을 그룹핑 해가지고 낙인화를 하고 있었다 [이거죠].(SW9)

반성적 실천가는 일상의 작은 일과들 속에서 성찰의 작은 단서들을 발견할 수 있었다. 실천가들의 반성함은 상황에 익숙해져 버린 자신을 발견하거나 자신의 지향과 다른 이들의 차이를 경험하면서 시작될 수 있었다.

타성에 젖어서 내가 매번 만났던 내담자의 어떤 준거틀이라는 게 있잖아요..이 내담자는 이런 특성을 보이니까 이 방법이 좀 효과적이더라..그래서 애한테도 통할 것이다. 그래서 매번 그 방법만 취해서 간다는 거죠. 그 부분을 보고 내가 너무 어떤 틀에 짜여진 대로 가는 건 아닐까?(SW11)

자신의 실천과정을 되돌아보는 행위는 거기에 별도의 이름을 붙이기 이전에도 이미 실천현장에서 시작되곤 했었다. 다만 성찰은 삶의 영역에 벗어나 있는 새로운 상황들이 자신에게 문제상황으로 인식될 때 의식 속에 분명히 드러났고, 그것들은 실천가에게 성찰의 시작을 알리는 ‘단서들’이 되었다.

제가 보기에는 정도의 차이는 있지만 성찰하지 않는 사회복지사는 없을 것 같아요. 본인이 성찰이라고 느끼지 않아서 그렇지 그 수위가.(SW12)

반성적 실천의 시작단계에서 중요한 관건은 실천과정에 대한 비판적 시각이었다. 반성적 실천의 시작이 특정한 상황에서 발생하는 것은 아니지만 성찰의 단서들을 발견하는 것은 실천가의 문제의식 속에 포착되었을 때 가능한 일이었다. 그러나 실천가에게 익숙해진 현장 상황에서도 성찰의 단서들은 그 주위에 산재해

있었다.

실천가의 일상은 늘 익숙한 상황만 전개되는 것은 아니었다. 실천과정은 “무언가 생각하게 되는 계기”를 실천가에게 던진다. 무언가 결정을 하고 실천을 하는 상황에서 실천가 스스로 의식하지 못하더라도 이미 성찰의 과정에 진입해 있는 경우들을 볼 수 있었다. 실천가는 자신이 결정한 어떤 행위의 결과가 좋은 결과이든 아니든 상관없이 성찰의 단서들에 대해 의식하기 때문이다(Scanlan, 1997 : 1139 ; 서경혜, 2005 : 293). 반성적 실천의 시작을 알리는 신호들은 실천과정에서 “뭔가를 하는데. 어떻게 해야할지 모르는 상황”, “어떤 결정을 내려야 할지 혼란스러운 상황” 속에서 발견되었다.

오늘은 계속해서 넘어가고 넘어가고 했지만 계속 꺼림직하게 남아 있는 점이 있어 정리를 좀 해 보고 싶다. 회원들하고 있을 때 편하지 않다는 느낌, 혹은 긴장되는 느낌, 혹은 피하고 싶은 느낌이 들곤 하는데...(SW8)

내가 상담을 하고 나왔는데 너무 뒤가 개운치 않은 거예요. 이 개운치 않음 때문에 쓰게 되요. 내가 혼자 스스로 못했다 이부분도 크다는 거죠 아! 내가 미처 알아차림을 못했을까. <중략> 내가 성찰하는 부분들은 상황이 준비가 안될 때가 있잖아요. 불협화음이 일어나요..정말 개운치 않은 거예요..그래서 나는 앉아서 평가를 곰곰이 하죠.(SW11)

실천가가 마주한 난감한 상황들은 기존의 지식과 경험들로 해결하는데 도움이 되지 못했다. 실천가는 당황스럽고, 난감하기만 했다. 자신이 처한 상황을 명쾌하게 해석하지 못하고, 무언가 “꺼림직”한 느낌은 실천가에게 문제상황을 알리는 단서들이었다.

실천가들이 ‘반성함’을 하게 되는 계기는 “뭔가 지금 충격을 주었던 부분”, “뭔가 끝났는데 여운이 많이 남는 거, 그런 것들 뭔가 정리가 안되는 부분”들이 마음에 남아있기 때문이었다. 이런 느낌들은 “파편처럼” 실천가의 뇌리 속에 흩어져 있다. 실천가는 “뭔가 모르는 부분이 있으니까” 자신이 한 실천행위에 대해 확신이 서지 않고 자신에 대한 신뢰감을 잃고 만다.

외부 지원금을 받아 프로그램을 운영하고 그 효과성을 보여주기 위한 일환으로 사전사후 평가를 실시하였는데, 그 결과가 이렇게 나타나다니...좀 당황스럽기는 했다. 무엇이 이런 결과를 가져왔을까...분명 참여하는 아동들과 부모들의 반응은 아주 좋았는데...(SW3)

아직 가출 청소년에 대해서는 많은 경험이 없기 때문에 청소년이 '가출'했다는 것이 무엇을 의미하는지를 정확히 알지 못했던 것 같다. 한번의 '가출'이 그 아이의 인생에 엄청난 영향을 미칠 수 있음을 막연하게 생각하고 있었음에도 불구하고 실제 몸으로 부딪혀 본 적이 많지 않기 때문에 막상 내가 그 상황을 접했을 때, 그 상황이 무엇을 말하는지를 체감할 수 없었다.(SW9)

'문제상황'은 그들이 전혀 기대하지 못한 낮은 상황으로 등장한다. 실천가는 어떤 즉각적인 대안을 제시해야겠다고 느끼지만 그는 즉각적으로 대처하지 못한다. 이전의 경험들을 떠올려보아도 뾰족한 방법은 떠오르지 않기 때문이다. 고민을 해도 "뭔가 시원찮은 느낌"이 계속 해서 머물러 있고, 실천가는 문제 상황에 대한 해결책은 물론 이거니와 어떻게 이런 문제가 발생하게 되었는지 그 과정도 파악하지 못했다.

실천과정에서 만나는 문제상황들이 실천가에게 어떤 선택을 요구할 경우에는 어떤 결정을 내려야 할지 갈등하게 만들었다. 그는 "보다 적극적이고 발 빠르게", "순간적인 판단력으로 결정해야하는" 상황이라고 판단하였지만 문제상황은 실천가를 궁지로 몰아 세웠다. 그저 문제상황이 발생한 지점으로 돌아가 막연하게나마 해결의 실마리를 찾지만 실천가는 여전히 자신이 어떤 것을 해야할지 결정하지 못했다.

복지관측에서는 프로그램 종결을 3일 앞둔 상황에서 아이들을 학교로 반송 조치하는 것을 적극 고려하고 있었고, 이에 대한 나의 의견을 물어왔다. 나는 순간 내가 어떻게 대답을 해야할지 망설여졌다.(SW9)

경제적 지원을 요청하는 고령의 노모가 전화를 했다. 울먹이는 전화소리가 뇌리에 남아 이 분을 찾아갔다. <중략> 담당자의 생각보다는 건실한 주택과 따듯한 3개의 방과 부엌, 거실에 놓여있는 소파들을 보면서 순간 혼란스러움을 느꼈

다.(SW13)

사회복지사가 만나는 클라이언트의 다양성과 그들이 호소하는 문제상황은 실천가들에게 낯설음으로 다가왔을 때 이런 경험들은 실천가에게 불편한 정서들로 드러났다. 그들이 경험하는 정서적 불편함들은 ‘문제상황’을 알리는 신호들이었다.

실천가들은 합리적인 사고와 그들이 가진 유능함을 발휘하지만 그들이 마주한 상황은 너무 복잡하게 다가온다. 실천가는 그 순간 자신이 “뭔가 잊고 있었거나 잘 몰랐던 부분들”이 있음을 알아차리고, 그것은 “그냥 넘어갈 수 없는” 상황이였다.

그동안에 다툼이 있고, 가벼운 폭력이 있는 경우에는 서로 사과하고, 화장실 청소, 밥 당번 등의 경고 조치를 하는 것으로 끝냈으나 이번에는 본인이 인정을 하지 않고, 쉼터 식구들이 K씨를 두려워하여 그냥 넘어갈 수 없었다.(SW4)

실천가는 ‘문제상황’을 이해하는데 필요한 정보들이 좀더 필요하다는 생각을 지을 수 없다. 그러나 당장은 그들이 발견한 문제상황들이 어떻게 전개될 것인지 지켜볼 수밖에 없었다. 다만 자신이 “뭔가 지난 과정에 대해서 완벽하다는 게 아니라 문제가 있을 것”이라는 의문과 함께 “내가 잘 했는지 혹시 또 빠트린 건 뭔지. 내 취약점이 뭔지” 그 상황을 탐색하고, 성찰의 단서들을 수집하기 시작했다. 때로는 클라이언트의 변화에 민감하지 못했던 자신의 부족함을 탓하기도 했다.

이런 일련을 일을 경험하면서, 가장 큰 것은 안타깝고 씁쓸한 마음이었고, 그리고 사례관리자로서 회원을 꾸준히 보아왔음에도 불구하고 예방을 하지 못했다는 죄책감이었던 것 같다.(SW8)

반성적 실천의 출발선에서 발견되는 ‘문제상황’들은 잘 정의되어 있지 않으며, 자신이 해결할 문제들은 처음부터 주어져 있는 상태가 아니었다. 반성적 실천이 시작될 무렵에는 “문제점들도 구체적으로” 파악하고, 문제상황의 발생이 어디에 기인했는지 찾고자 하는 실천가의 모습을 발견할 수 있었다. 문제상황에 대한 정의는 클라이언트와의 관계나 실천가가 지향하는 가치, 이론적 근거에 따라 다르

게 내려진다. '문제'로 드러나는 것은 문제상황으로부터 실천가에 의해 구성되기 때문이다. 어떠한 것이 문제가 된다고 할 때, 그것은 주체와의 관련성을 떠나 언제 어디서나 누구에게나 문제로 성립하는 것이 아니다. 문제란 그것과 직면하게 되는 주체의 수준에 대한 고려를 떠나서 규정될 수 없는 것이다(Polanyi, 1958 ; 엄태동, 1998 : 302 재인용).

성찰이라는 거는 제 개인적으로 생각할 때, 일단은 그냥 내가 뭔가 문제있다는 전제에서 시작을 하는 것 같아요. 아니면 프로그램을 하면서 완벽하지가 않잖아요. 항상..내 자체가 스스로가 완벽하지 않기 때문에..(SW1)

실천가의 역할을 단순히 이론적 지식을 적용하여 문제를 해결하는 것으로 한정시키게 되면, 실천가의 문제제기(problem situation) 과정은 간과되고 만다. 실천에 있어 핵심은 실천가가 어떻게 문제제기를 하느냐에 달려있고(Schön, 1983 ; 서경혜, 2005 : 291 재인용) 이 과정에서 실천가가 주체적으로 참여할 때 성찰의 다음 국면으로 접어들 수 있었다. Schön(1983)은 전문가들이 마주하는 실천상황들이 기술적 합리성에서 보는 관점과 달리 훨씬 복잡하다고 보았다. 기술적 합리성에서 전문가의 역할은 주어진 목적달성을 위해 수단을 찾아 적용하는 활동을 지칭하지만, 반성적 실천가는 자신이 해결해야할 문제에 대한 정의, 성취해야 할 목적, 그 목적을 위한 수단 등을 정의하는 과정을 먼저 거치게 된다(홍은숙, 2003 : 60-61 재인용). 이러한 결과들은 사회복지 실천에서도 확인할 수 있다. 사회복지사들은 클라이언트와의 관계나 실천현장에서 뜻하지 않은 사건들을 경험하면서, 성찰의 단서들을 발견할 수 있었다. 반성적 실천의 단서들이 주로 실천가의 불편한 정서들과 함께 발견되는 점도 기존 연구들과 유사한 결과를 보였다(Scanlan, 1997 : 1139). 간혹 성찰의 단서들이 실천가들의 호기심과 같은 긍정적인 감정과 함께 드러나는 경우도 있지만 사회복지 실천가들에게서 발견하기는 어려웠다. 성찰의 단서들이 발견되는 상황에서 사회복지사들은 자신이 해결하지 못하는 문제상황이 자신의 부족함에 기인하는 것으로 여기는 경향이 있었다.

타전문가들과의 역동적인 관계 안에서 성찰의 단서를 발견하는 경우(Ruch, 2002 : 202)는 드물었다. 만약 사회복지사가 다양한 전문직과 함께 실천하는 상

황이었다면 그들과의 관계 안에서도 성찰의 단서들이 충분히 발견되었을 것이다. 반성적 실천의 출발은 실천가들이 마주한 개별 상황의 독특함과 복잡한 인간행위의 결과들에 기인한다. 실천가에게 문제상황은 여전히 장막 속에 가려져 있지만, 실천가는 잠정적인 대안들을 구상할 때 반성적 실천의 과정은 앞으로 나갈 수 있었다.

### 백기를 들다 : 역부족

반성적 실천은 새로운 시도에 대한 망설임과 주저함을 뛰어넘을 때 비로소 성찰의 과정을 이어갈 수 있었다. 실천과정에서 문제상황을 발견한 실천가는 주어진 상황을 전체적으로 조망하기 시작했다. 여전히 문제상황은 남아있지만 새로운 대안을 찾는 것은 반성적 실천의 핵심적인 과정이었다. 실천과정에서 만나는 문제상황을 해결하기 위해서는 고려해야 할 것이 한둘이 아니다. 어쩌면 자신이 무엇을 모르고 있는지도 깨닫지 못할 수 있었다. 실천가는 지금부터 무엇을 해야 할 것인지 스스로 발견해야 했다.

지금 고민들은 굉장히 많이 하고 있는데, 여기서 내가 어떻게 점프를 해야 될 것인가. 선택을 못하고 있는 것 같아요. 그 다음 단계로 나아가지 못하고 있고, 고민거리만 쌓아가고 있는 그런 단계인 것 같아요.(SW9)

실천가는 자신이 마주한 문제상황을 나름대로 분석하면서 “또 다른 무언가가 필요한가?”라는 의문을 여전히 품고 있었다. 실천가는 지금까지와는 다른 해결책을 찾는 기로에 서서 심사숙고 끝에 여러 가지 대안들을 마련했다. 그 시도들은 문제상황에 대해 실천가가 해석하고, 분석한 결과들이다. 어쩌면 아직 뾰족한 대안들이 떠오르지 않을 수도 있다.

그렇다면, 나는 이제까지 내가 분석한 원인과 대안대로 꾸준히 노력하면 될 것인가? 음... 지금으로서는 다른 대안은 잘 떠오르지는 않는다.(SW8)

여러 가지 대안들은 실천가가 어떤 결과를 확실하게 예상하고 내리는 것이 아니라, 잠정적인 해결책들이었다. 그 결과들은 실천현장의 다양한 주체들과의 상호작용을 거쳐 어떤 결과물로 드러난다. 실천가는 자신이 직면한 문제상황의 일부가 되어 주체적이고 능동적으로 참여하였다.

실천가는 클라이언트와의 만남을 통해 “큰 깨달음이 있었지만, 그것이 문제 해결”에 이르지지는 못했다. 그들은 어느 정도 문제의 심각성을 완화하는데 성공했다고 평가하지만 여전히 개운치 않았다. 아직까지는 자신의 행위가 “클라이언트에게 효과적인 방법으로 인식될지?”, “의구심이 들며, 뚜렷한 대안”을 찾지 못했다고 느낀다.

애하고 규칙을 만들어서 지켜나가 보는 거 이런 것도 전혀 안먹히고..훈내는 것 달래는 것 이것도 전혀 안먹히고..진짜 선생님들이 두손두발 다 든 애들이 몇 명 있거든요.(SW9)

술병을 하나 차고, 길바닥에 앉아 있는 Y씨를 보니 가슴이 턱 막혔다. 어찌해야 하나.(SW4)

클라이언트도 “열심을 다해 변화해 보겠다고 굳은 결심을 하고 현실로 돌아가지만, 결심한 만큼 따라와 주지 않는 것”이 현실이었다. 때때로 실천가의 시도들은 전혀 원하지 않는 결과로 나타나기도 한다. 실천가는 “상황들을 그렇게 생각하고 공감”했고, “문제요소들을 확인을 했는데”, 결과는 문제상황이 “더 커져버리고”만다.

갑론을박 끝에 내담자의 입소를 결정했다. 의사결정도 힘들었지만 결과는 더 파국적이었다. 시시각각 아이들과 다투고 싸우고 선생님들은 말리고 하는 일의 반복이었다.<중략> 나를 포함한 모든 동료들이 최선을 다해서 care했지만 역시 역부족이었다. 이번 일을 겪으면서 모든 실무자들이 겁에 질렸다.(SW10)

나는 복지관 사회복지사에게 아이들과 개별면담을 해 볼 것을 요청했다. 아이들이 어떤 생각을 가지고 있는지를 일단 들어봐야할 것 같았다. 하지만 개별면담을 하면서 나는 점점 더 미궁 속으로 빠져들었다.(SW9)

실천가는 “이러한 상황을 이해하려고 노력하고, 인간적인 신뢰를 쌓기 위해” 많은 시간을 투자했지만 결과는 자신이 원하는 상황으로 드러나지는 않을 수 있다. 실천가는 자신이 미처 고려하지 못한 것이 무엇인가 되돌아본다. 실천가는 자신의 제한된 시각을 좀더 넓혀야 했을지 모른다. 언제나 한계는 있기 마련이고 그 한계는 여전히 해결하지 못한 문제상황으로 남아있다. 실천가는 “소신껏, 계획은 수립하였으나 업무 진행과정에서 여러 가지 장애에 부딪히게 되었고” 문제상황의 해결책을 마련하는 데 실패할 수 있었다.

그런 해결하기 어려운 케이스가 생겼을 때, 제가 그 상황에서 뭘 해봐도 안되더라고요..안돼요..(SW9)

이런 나의 마음은 모르는 채, 막무가내 Y씨는 아무 것도 설득이 안되었다. 강제로 입원을 시키는 것도 안되고, 무엇보다 다리 통증을 호소하면서도 병원을 거부하는 Y씨 앞에서 무력감을 느꼈다.(SW4)

실천가는 다시 문제상황으로 돌아간다. 실천과정은 문제상황과 그에 대한 대안들이 반복적이고 순환적으로 이어졌다. 그러나 이러한 시도들이 실패한다하더라도 실천가는 좀더 실현가능한 목표를 재설정할 수 있다는 점에서 중요한 의미가 있었다. 그는 자신이 지향하는 실천의 목표들을 다시 상기하며, 앞으로 어떤 방안을 추가적으로 고려할 것인지 결정해 갔다. 실천가는 다시 성찰이 시작된 지점으로 돌아간다. 실천가는 문제상황을 극복하지 못하거나 이런 저런 시도들을 하였음에도 불구하고 성공하지 못할 때 실의에 빠지기도 했다.

여기오는 실무자들이 6개월 정도 되면, 왜 백기를 드냐하면 자기가 기존에 생각했던 틀대로 아이들이 움직이거나 사고하고 행동하지 않는다 말이에요.<중략> 너무 이질감이 생기니까 사실은 이질감이 생기는 사람한테 우선적으로 드는 건 경계심이잖아요,,나중에는 애들이 미워. 애하고 있는데 막 피하고 싶어.(SW10)

내 개인적인 부분을 넘어 조직 내에서 이러한 문제에 대한 조정이나 어떠한 개입이 없다는 것도 큰 문제 중의 하나이다.(SW1)

실의에 빠져버린 실천가는 자신의 클라이언트에 대한 열정이 줄고, 결과적으로 클라이언트와의 관계에 소홀해 지기 쉽다. 실천가는 “그나마 내가 갖고 있던 열정의 대부분과 시간을 투자”했지만 아직은 자신이 원치 않은 결과들과 마주한다. 결국엔 실천가들은 자신이 “인정하고 싶지는 않지만 결국은 관망하니까, 여지를 남겨놓는 포기”를 하게 된다. 실천가는 백기를 들고 만다. 반성적 실천과정에서 실천가들을 힘들게 하는 것은 문제상황에 대한 해결책을 발견하지 못하거나 대안들이 실패하는 경우들이었다.

제가 성찰일지 쓰면서 제일 어려웠던 부분이 그거예요. 제가 문제제기를 하면서, 과연 어떻게 하는 것이 바람직한 거냐에 대해서 답이 안 나올 때도 사실 많죠. 더 많죠.(SW12)

그냥 포기해라. 그냥 현실적으로 그렇게 조언을 하시는 것 같아요. 왜냐하면 니가 그 아이들한테만 매달려 있을 수 있는 게 아니기 때문에..여러 가지 다른 일을 병행을 해야되기 때문에 그 케이스에 매달려 있을 수 없다. 그래서 어차피..안타깝지만 포기할 줄도 알아야 된다.(SW9)

실천가는 자신이 마주한 문제상황에서 다양한 해결책들을 모색하지만 해결책이 늘 성공하는 것은 아니었다. 실천가는 “이런 패턴으로 들어가는 것이 당연하구나” 여기고, “관료화되는 패턴에 묻혀가고” 나름대로 합리화를 시키기도 했다. 그러나 실천가들이 더 이상의 시도들을 포기한다면, 성찰의 과정은 거기서 끝나버리고 만다. 허무하게 결론짓기가 싫다면 실천가는 “일단은 방법을 찾기 위한 노력을” 좀더 하면서, “다른 시도들을 한번쯤 해보게 되는” 그런 기회를 다시 찾아야 했다. 실천가는 자신의 실천과정을 다시금 점검하고, 스스로 평가했다. 자신의 실천과정에 대한 평가는 반성적 실천의 전체 과정에서 등장했다.

그러한 노력들이 어떤 해결을..문제제시를 하고 격렬하게 논의를 하고 그 다음에 보편적으로 어떤 긍정적인 대안들을 찾아나가고, 실천이 이루어졌었어야 했는데, 대안이 없고, 실천을 이루기도 솔직히 이루기 힘들었기 때문에.(SW3)

다소 위안을 얻을 수 있는 점은 적절한 수준의 문제를 안고 있는 것은 주체에 게 혼란을 유발하면서 동시에 그것을 해소시키려는 욕구를 불러일으킨다는 것이다(엄태동, 1998 : 303). 물론 실천가의 접근방식에 하자가 있었을지 모른다. 중요한 것은 실천가의 “그러한 노력들이” 성공적이지 못했지만 성찰의 과정이 중단되는 것은 아니었다. 어쩌면 그 방안을 찾기까지 더 오랜 시간들이 필요할지 모를 일이다.

반성적 실천은 실천가에 의해 문제상황이 발견되고, 문제상황을 해결하기 위한 대안을 모색하는 과정에서 다음 국면으로 접어든다. 그러나 반성적 실천은 새로운 변화에 대한 저항에 부딪히면 더 이상 진행하기 어렵게 된다. 성찰의 단서들이 발견되고 문제상황의 중요성이 드러난다고 해서 성찰의 과정이 순탄하게 이어지는 것은 아니었다. 변화에 대한 망설임의 징후들은 우선 자신에서부터 찾을 수 있었다.

그냥 지금은 내게 주어진 일. 나한테 주어진 일에 바운더리 내에서 내가 얼마만큼 최선을 다하냐..거기에 초점을 두지 그 이외에는 관심을 두지 않아요.(SW3)

새로운 변화에 대한 망설임은 실천가 자신이 문제상황을 해결하려는 열정을 식어 버리게 했다. 그러나 변화에 대한 저항은 실천가 개인의 문제만은 아니었다. 실천가는 성찰의 결과를 공유하거나 새로운 시도들이 조직 안에서 실패하였을 때 조직에 대한 기대들은 찾아보기 어려웠다. 새로운 변화를 위한 시도는 실천가의 주도적인 참여가 우선적으로 가능해야 했다. 조직에 대한 불신은 이런 실천가의 헌신을 가로막았다.

어떤 성찰이 이루어지고, 내가 바뀐다고 변해진다고 하는 것이 별로 없었다는 거지. 대체로 적었다는 거지.(SW1)

어떤 건의를 하고 얘기를 했을 때, 수용될 수 있는 부분들은 많지 않거든.(SW3)

실천가는 자신이 발견한 문제상황의 해결책들을 펼치기도 전에 실천현장에서 ‘조직’이라는 복병을 만났다. 이들 복병들은 문제상황에 대한 대안들을 함께 고민

하고 모색하기보다 새로움에 대한 저항의 몸짓으로 등장했다. “업무를 하면서 작은 건까지 다 보고를 하고, 지침을 받아서 수행을 하기 때문에” 실천가의 계획은 여지없이 수포로 돌아갈 수 있었다.

[조직 안에서는] 시도 자체가 안된다는 것이 맞는 말인 것 같아요. <중략> 저는 그냥 모르기 때문이라고 믿고 싶어요. 그런데 알면서도 안하는 것 같아요.(SW5)

해결의 실마리가 보이지 않고 “문제만 지속되는 상황”이라면, 실천가는 “결국은 아! 안되는 구나”라고 포기하기 쉬웠다. 실천가는 “대안을 모색하기보다는 회피하는 방향”으로 가고 만다. 실천가들은 조직 구성원들간의 의사소통을 통해 변화의 가능성을 타진하기도 했다.

어떤 사안에 대해서 얘기를 나눌 때요. 제가 얘기를 하는 게 저뿐만 아니라 다른 동료들을 위한 내용이 대부분이거든요. 제가 얘기를 하면..저는 당연히 이 사람들도 제 의견에 동의를 해서 힘을 실어주어야 한다고 생각하는데 다 침묵해요.(SW5)

나름대로 동료직원과의 다양한 커뮤니케이션을 시도하고 있지만, 많은 문제들이 우리 팀내에 존재하고 있으며, 쉽게 고쳐지지 않은 것이란 결론에 이르렀다.(SW1)

성찰은 자신이 마주한 문제상황을 해결하면서 더 나은 결과를 얻기 위한 목적을 가진 행위이다. 그러기에 성찰은 그것을 지속하는 주체가 필요했다. 그러나 문제상황을 해결해야할 주체가 누구인지, 누구에게 책임이 있는지 애매한 경우도 있었다.

조직에 갈등이 생기고, 조직원들 간에 다툼이 생겼을 때, 오해의 골이 깊어졌을 때, 누가 개입해야 하는가?(SW13)

실천가들은 사회복지 기관에 종사하고 있는 조직원 간의 관계나 조직의 전반적인 분위기를 자신이 통제하기 어려운 요인으로 간주하였다. 조직이 갖고 있는

문제상황은 자신이 해결하기 벅찬 문제로 받아들였다.

반성적 실천의 출발은 실천가에게 기존의 익숙함으로부터의 떠남을 의미한다. 실천현장의 문제상황을 발견하는 것은 단지 반성적 실천의 출발선에 이르게 할 뿐이었다. 하지만 실천가로 하여금 새로운 도전을 멈추게 하는 것은 실천가 개인만의 문제는 아니었다. 새로운 변화에 대한 주저함은 그동안의 고민들이 “그 시기에 적절하게 해소되지 못한 결과”이기도 했고, 실천가가 몸담고 있는 조직이 어떤 기여를 하였는가에 따라 영향을 받았다. 그러나 “결국 누구보다도 내가 해야 할 일이며, 누구도 대신해주지 않을 내가 질 짐이기 때문”에 실천가는 “회피보다는 보다 적극적인 자세로 해결을 위한 접근”이 필요했다.

새로운 시도들과 변화에 대한 저항의 고비를 넘기면서 실천가는 새로운 대안들과 문제상황의 해결을 위한 시도들을 지속한다. 새로운 해결책들은 기존의 사고체계로부터 벗어나 새로운 수준의 것으로 나아갈 때 제시될 수 있었다. 그것은 그리 쉽게 얻어지는 것이 아니었다. 이 상황을 벗어나기 위해서는 실천가에게는 ‘발견의 열정’<sup>13)</sup>이 필요했다.

실천가의 잠재력에 힘을 실어 준다면 해결할 가치가 있는 적절한 문제를 찾았는데 의의를 두어야 할 것 같다. 그것도 하나의 중요한 발견이기 때문이다. 실천가는 실천과정에서 발생하는 문제를 발견하였지만 이를 해결하기까지 여전히 갈 길이 남아있다. 문제상황을 해결하겠다는 발견의 열정이 실천가에게 아직 남아있다면 새로운 가능성을 탐색하는 과정은 여기서 멈추지 않을 것이다. 실천가는 “점프를 하기 위한 발판으로” 올라가기 위해 다른 대안들을 모색하기 시작한다.

---

13) 폴라니는 발견이 창조적이라는 것을 강조하면서, 발견은 이미 알려진 절차를 열심히 수행해 얻어지는 것이 아니라는 의미에서 창조적이라고 보았다. 그는 문제와 그 해결 사이에 있는 논리적인 간극을 뛰어넘기 위해서는 ‘발견적 열정(Heuristic passion)’이 필요하다고 제안한다(표재명 외 역, 2001 : 222 ; 엄태동, 1998 : 301).

## 돌파구를 찾다 : 해결의 실마리들

반성적 실천가는 자신이 마주한 문제상황을 해결할 실마리를 찾기 위해 자신의 시도들이 실패한 이유와 긍정적인 결과에 대해 촘촘히 평가한다. 그들에게 필요한 것은 다른 변화의 가능성을 탐색하는 일이었다. 반성적 실천은 실천현장에서 겪게 되는 실패와 자신의 무지로부터 무언가를 배우는 기회를 갖는 것이며, 실천가의 주도적인 자기학습의 과정이었다. 실천가들을 움직이게 하는 원동력은 “모든 것에 대해 의욕을 갖고 문제를 막 해결하려고 하고”, “무언가를 해결하려고 하는” 이런 지향들 속에서 발견되었다. 그러나 새로운 실마리를 찾아가는 단계는 실천가가 문제해결에 대한 의지가 강하게 드러날 때 가능했다. 변화에 대한 기대나 동기가 없다면 해결의 실마리들도 그냥 지나치고 말 것이다.

실패를 하면서 성찰을 많이 하게 되잖아요. 의외로 잘 되고 넘어가면 그 과정에서 잘못된 부분이 여러 개 있어도 발견이 안되는 부분이 있는데, 그것이 잘 안 되면 그것이 잘 안된 원인이 뭘까 짚고 넘어가다보면 보이는 부분이 있으니까..(SW12)

반성적 성찰을 실천과정에 대한 문제제기라고 본다면, “이게 정말 어떻게 하는 것인지, 또는 이게 왜 이런 것인지 이렇게 하는 것이 맞는지”에 대한 고민에서 출발을 하니까 실천가들에게 “좀더 폭넓고 객관적으로 사고”를 가능하게 해준다. 실천가는 “그 다음에 나름대로 가정”들을 세우고, 그 계획들의 “실현가능성”을 따져본다.

[성찰이] 하나의 과정이라고 봤을 때..저 같은 경우엔 다각도로 볼 수 있는 기회는 되는 것 같아요. <중략> 그런데 좀 여유를 갖고 보면, 어떤 문제의 원인들도 좀 여러 가지로 분석해 볼 수 있고, 대안 방안들도 여러 가지 모색해 볼 수 있고..(SW1)

“문제제기가 되면 자기가 뭔가 그거를 해결하기 위해 정리를 해보고 시도를 해보는 것도 있고, 그 다음에 주변에 이론을 찾아볼 수도 있는 거고,” 자신을 되돌

아볼 수 있도록 용기를 주었다. “문제제기를 하고 격렬하게 논의”를 펼쳤어야 했는데, “당시에는 가장 중요한 핵심들을 놓쳤기 때문에” 자신의 시도들이 실패했다고 보았다. 그러나 실천가는 “이미 도움에 대한 지도”를 가지고 실천에 임하기 때문에 자신이 가진 “그 맵대로 되지 않을 때” 실천가는 다른 방안을 찾는 것을 망설이기 쉽다. 이러한 고민은 실천가 자신에게 열린 마음으로 다시 실천현장을 바라보라는 메시지를 보내고 있었다. 제한되고 편협적인 사고들은 이 단계에서 가장 경계해야 할 것들이다. 실천가의 열려진 마음은 자신과 다른 이들의 관점들도 소중히 받아들일 수 있었다.

“자네는 상담을 왜 하나?, 상담은 누구를 위한 것이라고 생각하나? 그리고 지금 자네가 이 사례 때문에 힘들었다고 하는데 힘든 이유가 사실은 자네 스스로 세워 놓은 신념이 무너진 탓에 힘든 건 아닌가?” 하는 질문들이었다. 피드백을 받는 순간 원가에 뒤통수를 맞는 듯한 느낌이었고, 질문에 대답할 새도 없이 놀람, 당혹스러움이 온몸에 표현되었다.(SW11)

저는 적어도 아이들을 변화시키려고 하는 그런 비현실적인 기대는 가지지 못하게 하거든요. 10몇년 동안 그런 환경에 살아왔고, 그렇게 살아오면서 형성된 성격인데 당신이 뭔가 변화시킬 수 있다고 생각하지 말아라. 열의가 있는 건 좋은데.(SW10)

실천가는 자신의 신념들이 새로운 가능성을 발견하는데 걸림돌이 될 수 있음을 깨달았다. 실천가는 자신의 이상이 비현실적인 기대로 드러났을 때 “동상이몽”에 빠졌음을 알게 된다. 만약 자신의 시도들이 실패를 거듭할 때 “내가 잘못된 점이든 잘한 점이든 간에 그 자체를 인정하고” 받아들이지 않으면, 실천가는 다음 단계로 나아가기 어렵다.

동상이몽이라고 저는 그러는데. 실무자들하고 아이들하고 어쨌든 들어와서 한 달 동안 어쨌든 목표를 잡기도 하잖아요. 실무자가 아이의 상황이라든지 아이의 욕구, 정말 현실적인 목표를 이런 걸 등한시 하고 자꾸 자신의 관점을 투사해서 자꾸 하면 동상이몽이지. 100%실패해요.(SW10)

실천가들이 마주하는 문제상황들은 “항상 딱히 고민이 풀리는 문제들”도 아니었다. 실천가는, “나름대로 가정”을 세워보고, “해결이 안되는 경우도 있고, 실현 가능성을 따져보거나”, 그게 “돌파구라고 생각을 했는데 그게 아니라면, 내가 믿고 있는 거를 수정”할 필요가 있음을 깨닫는다. 문제상황에 대한 새로운 해결책은 자신의 기존 사고체계를 고수하기보다는 이를 재구성하거나, 발견의 단서가 될 만한 새로운 사고체계를 받아들임으로써 가능해진다(엄태동, 1998 : 303-304). 그 출발은 실천가가 “새로운 관점”을 취하는 것에서 시작될 수 있다.

저 같은 경우에는 성찰을 하면 저안에서 좀 많이 찾으려고 그래요. 제가 바뀔 수 있는 가능성에 대해서 좀 찾으려고 해요. 어떤 클라이언트나 사회복지사가 내 뜻대로 바뀌게 하는 것은 의미가 없는 것 같고요. 최종적인 변화를 이끌어가기 위해서 다양한 시도를 하는 것은 맞는데, 클라이언트는 내 기대만큼 항상 따라오지 않을 거라는 거예요.(SW1)

사실 여기오는 아이들 강점발견 하는 게 그렇게 쉬운 것이 아니거든요. 항상 부적절하고 부정적이고, 그런 거 들쳐내기 시작하면 한도 끝도 없어요. 정작 도움을 줄 수 있는 관계형성이 안되는 거죠.<중략> 그거는 우리가 ‘아이들을 보는 관점에 따라 달라지는 것이다’라고 이야기를 하거든요. 물론 쉽지 않죠.(SW10)

클라이언트를 이해하는 일은 결코 쉽게 이르는 그런 길이 아니었다. 클라이언트의 변화를 꿈꾸는 실천가들의 기대는 순전히 소망에 불과할 수 있었다. 실천가가 기존과 다른 관점을 취하는 것은 자신의 문제상황을 새롭게 이해하는데 중요한 전환점이 될 수 있었다. 어떤 클라이언트도 “특성을 그대로 갖고 있을 건데, 내가 이 사람이 저 사람 같이 좀 응했으면 좋겠다” 이런 것을 원한다는 건 별 도움이 안되는 일이었다.

그러니까 클라이언트에 맞춰서 내가 변화를 이끌어야지. 그 사람이 어떻게 변해야 내가 이런 계획들을 할 수 있고, 그런 건 아니잖아요.(SW1)

반성적 실천가는 자신이 내린 결정이 어떤 결과로 드러나는지 지속적으로 재확인하였다. 이 과정을 통해 실천가는 문제해결에 적합한 대안들에 접근해 가는 것

이다. 실천가는 일을 하다가 난관들에 부딪혔을 때, “지금 당장 실현가능한 거하고 그렇지 못한 것들하고” 구분하는 것도 도움이 되었다. 만약 그 목표들이 당장 실현하기 어렵다면, “추후의 목표들로 수정”할 수 있었다. 실천가는 “현재 가능해지는 목표부터 하다보면” 실천 가능한 해결책에 가까이 갈 수 있었고, 해결책의 모색은 실천가의 통찰력과 창의력을 요구하는 일이었다. 반성적 실천가는 한걸음 더 나아가 자신이 시도한 결과물을 분석하면서 문제상황을 해결하는데 어떻게 기여하였는지 확인하였다.

오늘 시도는 나에게 있어서는 많은 고민과 용기가 필요했다.<중략> 아이에게 그룹과 떨어져 개별활동을 시도해보는 것도 그렇고, 내가 고민하고 있는 부분을 부모에게 얘기하고 동의를 얻는 과정은 특히 더 힘들었다. 그렇지만 나의 의도가 무엇인지 잘 설명을 하자 그것을 이해하고 받아주셔서 무척 감사하기도 했다.(SW3)

실천가는 “일단 시도를 해봤다는 거고” 거기에서 새로운 결과를 얻는다. 실천가는 그 결과들을 되짚어보면서 새로운 삶에 다가갔다. 실천가는 자신의 삶을 비판적으로 고찰하고 재구성하여 새로운 잠정적 삶에 이를 수 있었다(Schön, 1983 ; 서경혜, 2005 : 294 재인용).

“사회복지 서비스를 통해서 클라이언트의 환경을 달라지게 하든, 클라이언트의 어떤 마음이 변하도록 도와주든 될 하든”, 실천가는 그 성과를 내기 위해 “무엇을 어떻게 할 것인지” 선택하는 과정을 피하기 어려웠다. 실천가는 자신의 선택을 평가하면서 다양한 유형의 지식들을 형성해 간다. 이런 지식은 실천가의 혁신적인 노력의 결과물이었다. 새로운 대안에 대한 모색과 실행과정도 실천가의 열정과 노력이 없이는 실현되기 어려운 일이었기 때문이다.

늘 일상에서 애들 하고 만나면서 그때그때 드는 생각들..그게 저한테 중요하다고 생각을 하는데..지나면 금방 잊어버리잖아요..그거 잊어버리는 것이 너무 아까워서 그때그때 쓰는 거거든요..<중략>..뭔가 남겨야 될 것 같아서 그것들을 써 놓고, 저도 가끔 예전에 썼던 걸 다시 읽어보면서 이런 생각을 했었지 했었지 그러거든요..그래서 그거는 확실히 도움이 되는 것 같기는 해요.(SW9).

실천가들은 “연구모임 같은 것들도 만들어가지고” 자신의 실천현장에서 클라이언트가 가진 문제들의 “원인을 어떻게 보고, 어떤 입장으로 접근”을 할 것인지, 그리고 어떻게 “나름의 관점”을 세울 것인지 고민했다. “기계가 오래되면 녹슬기 마련”인 것처럼 실천가는 실천과정에서 새로운 시도를 하지 않는다면 새로운 발견도 어려운 일이었다.

실천과정에 대한 “고민들을 논의도 안하고, 이미 머릿속에 다 나와 있고”, 그렇게 하다보면 실천가에게 새로운 배움의 기회는 사라지고 말 것이다. 반성적 실천은 실천가의 ‘열린 마음’, ‘책임성’, ‘성실성’을 요구한다(Dewey, 1933 ; Thomas, 2004 : 12-13 재인용). 실천가의 인식변화는 자신과 타인의 목소리에 귀를 기울이고 이를 받아들인 결과로 주어지기 때문이다.

실천가는 지금까지 의심없이 받아들였던 자신의 신념과 가치관을 재점검하고 문제상황을 해결할 수 있는 새로운 돌파구를 찾아간다. “일을 하는데 다른 사람들의 의견도 들어보면서 토론도 하고, 내가 잘못된 것에 대해 수정도 하고, 새로운 프로그램을 찾아내서 하고” 이러한 과정은 Dewey가 제안한 ‘탐구의 과정’과 유사하다. 문제상황을 탐색하고 대안들을 선택하며 검토하는 과정은, 불안정하고 불명확한 사태가 안정되고 선명한 사태로 전환되는 것이다. 새로운 해결책을 탐색하는 과정은 실천방안의 타당성과 적합성을 반성적으로 사고하고 검토하는 과정이다 (김경희, 2005 : 63-64).

새로운 실천 방안이 좋은 결과로 이어진다면, 실천가는 새로운 지식을 획득하게 되고, ‘경험의 성장’을 얻게 된다. 실천가는 문제해결에 접근하기 위해 시행착오를 경험해야 했다. 이런 의미에서 반성적 실천은 문제상황을 해결하는 과정에 실천가의 적극적인 참가를 독려하고, 자신의 행위의 타당성을 지속적으로 되돌아보게 한다. 실천현장의 문제상황을 풀어나가는 과정은 실천가의 책임 있는 선택과 의도적인 노력이 중요한 역할을 하기 때문이다.

## 새로운 앞에 이르기

반성적 실천은 자신의 실천과정에 새로운 의미를 부여함으로써 일단락된다. 실천가는 문제상황을 처음 인지했을 때와 다른 모습이었다. 실천가는 문제상황을 해결하기 위해 다양한 대안들을 시도했었지만, 그 시도들은 문제해결에 기여할 수도 때로는 실패로 끝날 수도 있었다 그러나 반성적 실천가는 자신이 실행한 결과들을 재평가하면서 현장에 대한 이해의 폭을 넓혀갈 수 있었다. 이전과 비슷한 문제상황에 처하게 되면 “당장 반응을 못하더라도 불안한 마음”은 이전보다 줄어들었다. 어느 정도 문제상황이 “해결된 부분도 있었고”, 자신이 힘들어했던 부분에 대해 이해할 수 있게 되었다.

반성적 실천가는 이미 “들어서 알고는 있던 내용”이나, 실천과정에서 “간과하고 있던 점”들을 재발견하면서 자신의 실천에 의미들을 부여하였다. 이런 의미들은 이전의 실천과정에서 미처 알아차리지 못했었던 것들이다. 실천가는 “아무리 머릿속에 든 것이 많아도”, 자신의 실천과정과 “연결되지 않으면 쓸모없다는” 단순한 원칙을 깨달았다.

너무나도 당연하고 고전적인 명제를 이제야 현장에 적용시키게 되었다는 것이 부끄럽기도 하면서 이런 경험을 통해 내가 보다 나은 실천가가 될 수 있겠구나 싶은 생각이 들어 한편으로는 기분 좋은 경험이었다. 더불어 그 동안 물음표로 남아있던 몇몇 아이들의 많은 행동들에 대한 의문이 풀리는 계기가 되었다.(SW9)

수퍼바이저의 피드백은 지금껏 쌓아온 상담경력으로 타성에 젖어 내담자를 대면한 것은 아니었는지, 자신 스스로의 신념 때문에 적시적소 개입시기를 놓치지 않았는지, 내담자를 위한다는 명목아래 자신의 신념을 지키기 위한 상담은 아니었는지 등 상담자 스스로 비춰 볼 수 있는 거울을 마련해 주었고, 그와 동시에 자신을 점검하는 기회를 마련해 주었다.(SW11)

반성적 실천의 결과들은 새로운 경험으로 더해진다(이세나·이영석, 2005 : 248). 이러한 과정을 거치면서 실천가는 이미 알고 있던 것들이 “실제 클라이언트

에게 어떻게 적용될 수 있는지” 깨닫게 된 것이다. 실천가는 말할 수 있는 것 이상을 알고 있지만, 그것을 깨닫는 것은 쉬운 일이 아니다(Polanyi, 1958 ; 표재명의 역, 2001 : 142). 실천가는 반성함을 통하여 지금껏 쌓아온 자신의 지식체계를 재구성하는 과정을 거치게 된다. 이 과정에서 획득하게 되는 지식은 실천현장과 자신이 상호작용한 결과물이었다. 이런 지식들은 “기존의 존재했었던 여러 가지 원칙들”을 새롭게 경험하면서 실천현장과 동떨어지지 않도록 실천가를 일깨운다.

담임선생님이 보는 아이와 내가 보는 아이, 친구들이 보는 것이 너무 달랐는데, 왜 그 아이가 그토록 사람들 앞에서 다르게 행동하는지를 알 수가 없었다. <중략> 그런데 그 아이에 대해 설명하면서 나도 모르게 '자아정체감의 혼란'에 대해 설명하고 있는 내 모습을 발견할 수 있었다. 늘 교과서에서만 접했던 '자아정체감의 혼란'이라는 단어가 실제 청소년에게 어떻게 적용될 수 있는지를 그 순간 나도 모르게 알게 된 것이다.(SW9)

제가 배우게 되는 것은 저희가 클라이언트를 돕기 위해서 전문가가 되려고 시작을 했지만 돕는 방법에 있어서 내담자를 존중한다던지 내담자가 원하는 것을 찾아가서 따라가는 거라든지 이런 부분들은 '실제 어떻게 하는 것인가'라는 부분을 경험을 통해 배우게 되죠.(SW14)

실천가의 앎은 기존의 지식체계를 재구성하여 얻을 수 있지만 새로운 통찰력을 통해서 얻어질 수 있었다. “실천지식이라는 거는 실천을 하고, 또 그것을 정말 잘 했나, 좋은 결정을 한 것인가?” 라는 것들을 심사숙고하면서 얻어지는 지식들이다. 이러한 경험들은 새로운 수준으로 자신을 성장시킬 수 있는 기회를 주었다. 그러나 새로운 앎에 이르는 길은 지금껏 자신이 의지했던 인식의 틀에서 보다 자유로워졌을 때 가능한 일이었다. 성찰의 과정을 지속하는데 가장 큰 장애물은 실천가 자신의 삶의 태도일는지 모른다.

우리가 갖고 있는 맵이나 이런 것들을 포기한다기 보다 그걸 좀 내려놓고요. 내담자들과 함께 일을 해가는데 있어서 같이 할 수 있는 부분들을 만들어 나가 는 거죠.(SW14)

새로운 발견은 세계를 이해하고 해석하는 틀을 변화시킨다. 실천가는 클라이언트를 만나면서 그들에 대해 가지고 있었던 이전의 생각들도 조금씩 변화되는 경험도 했다. “그 사람들에게 대해서 나름대로 깨쳐지는 거고”, 이런 깨달음은 실천가의 생각과 태도의 변화를 동반하기에 이른다.

내가 어떤 것을 원하는 것을 알려고 하기 보다는 클라이언트가 무엇을 원하는지를 알려고 하는 것에 대해서 초점을 맞출 때, <중략> ‘시작을 달리하니까. 어! 가는 방법이 다르더라. 그것이 제가 보는 입장에서는 기존의 방법하고는 접근하는 방식이 많이 다르다라는 부분이 있고요.(SW14)

실천가는 “정말 클라이언트에게 도움이 되는 부분”이 어떤 것인지 체험하면서 알게 되었다. 지식의 획득 과정에 적극적으로 참여한 실천가는 자신이 얻은 새로운 지식에 열정을 갖게 되었고, 반성적 실천을 통해 얻게 되는 지식은 새로운 정보를 얻는 것에 그치지 않고, 실천가 자신의 신념과 행동에 변화를 동반했다. 신념의 변화는 곧 실천가의 변화를 의미했다. “실천적 지혜”라는 부분은 “그게 알고 있는 것과 하고 있는 것의 차이”이고, “해보는 것과 해서 내 스스로 익숙해진 것의 차이”를 스스로 깨닫는 것이었다.

[실천가는 자신이 배운] 내용들을 그대로 적용할 수 있는 것은 아니잖아요. 쌓이게 되고 쌓인 게 실천 현장에서 적용을 할 때는 응용을 해서 적용을 하는 거죠.(SW4)

실천가는 자신의 실천행위가 “실제로 클라이언트에게 도움이 되고 있다”는 것을 보게 되면 스스로 그 효과를 인정할 수 있게 된다. 만약 실천가가 별 다른 시도 없이 그냥 있었다라면 아마 생각에 그칠 수도 있었을지 모른다. 실천지식들은 그 현장에 있기 때문에 얻을 수 있는 유형의 지식들이었고, 실천현장은 그 지식들을 깨달을 수 있는 ‘지식의 보고’와도 같았다.

학교에서 배운다고 해도 사회복지실천이기 때문에 학교에서는 구체적인 기술을 배울 수는 없다고 봐요. 기본적인 원칙이나 관점이나 이런 것들을 배우는 거

고, 이런 것에 기초해서 실천을 하는 거니까, 실천하면서 취득되는 게 아닌가.(SW4)

반성적 실천가는 “여기서 일을 하게 되면 또 이쪽에서 어떻게 해야할지에 대한 내용이 쌓이는 거고”, “다른 곳에서도 무언가 그쪽에서 쪽 일하면서 노하우가 쌓이게 되면, 거기에 맞는 다양한 어떤 실천지식들”을 얻게 된다. 새로운 발견은 이전에 가능했던 것보다 좀더 여실한 실재와 접하게 되었다는 확신을 가질 때, 발견자에게 지적인 만족감을 선물하였다(엄태동, 1998 : 310). 실천가들이 부여하는 의미는 실천현장에 생명력을 불어넣어주는 새로운 발견이었다.

처음 학교사회복지를 시작한 나에게는 매우 의미있는 사건이었다. 나의 의견을 당연히 믿고 존중해줄 것이라는 나의 어리석은 생각을 깨뜨릴 수 있는 기회였고, 내가 학교 안에서 사회복지사로서 어떻게 자리매김을 해야할지에 대한 고민들을 시작할 수 있는 계기가 되었다.(SW9)

단순히 생각. [클라이언트]에 대해 고민했던 부분, <중략> 고민을 실천해봤고 반응을 봤으니까 일단 생각에 그치지 않고, 원가를 시도해봤고, 내년에는 어떤 방식으로 갈지 모르겠지만 이런 [클라이언트들]. 이런 방법이 아닌 다른 방법들을 생각을 해봐야겠구나.(SW3)

반성적 실천의 결과들은 자신에게 신뢰감을 주게 되면 자신의 행동들을 더욱 이성적으로 볼 수 있고 자신의 독자적인 생각들을 발전시킬 수 있었다. 반성적 실천의 핵심은 변화에 대한 두려움을 극복하고 자신에 대한 신뢰를 바탕으로 “이전보다 나은 걸 갈려고”하는 지향들을 실행하는 것이다.

실천과정에 대한 평가는 개인적 차원에 머물 필요는 없었다. 오히려 반성적 실천의 결과들은 동료들과 혹은 슈퍼바이저와 공유할 때 보다 객관적인 평가를 얻을 수 있었다. 실천가는 자신이 의도한 대로 “그렇게 생각해 보고, 실천을 하고, 그거에 대해서 결과를 얻고” 그렇게 하는 과정에서 자신의 인식이 변하는 체험을 하지만 그 결과를 동료들과의 공유하면서 자신의 신념들과 지향들의 타인들과 다시금 확인하는 기회를 만들었다.

[성찰은] 일단 나를 돌아보는 거잖아요. 제가 쓴 것도 대부분 동료들과 회의를 거쳤고, 그 후에 정리해서 하는 거데. <중략> 직원들과 같이 보면 어떨까 생각도 했고, 사실은 동료들과 나누는 것이 내가 가장 일차적으로 수퍼비전을 받을 수 있는 장소인 것 같아요.(SW10)

실천가의 변화된 인식을 서로 공유한다는 것은 단순히 새로운 지식을 전달하는 것과는 사뭇 달랐다. 인식의 변화를 함께 공유하는 이들도 자신들의 인식과 태도의 변화를 수반하는 결과를 낳기 때문이다.

작년에도 워크샵하면서 쉼터의 핵심 목적 핵심가치를 만드는 작업을 해봤거든요. 저 아이들이 저렇게 사는 것 자체를 인정하고 사는 거예요. <중략> [쉼터에] 오면 손님처럼 환대하고, 그리고 그 아이들이 우리는 자기한테 호의적이고 도와주려고 하는 사람들이다. 그렇게 인식하게 만드는 거..광장히 많이 바뀌는 거죠.(SW10)

문제의 우선순위 부분과 관련해서 공동체 회원들의 내부갈등이 1순위인지, 임금 정책에 따른 시너지 효과가 1순위인지에 대한 혼란을 재기함으로, <중략> 공동체를 바라보는 관점을 본연의 관점에서 바라볼 수 있는 여지를 마련하였다.(SW7)

실천가는 자신의 지향과 깨달음을 자신의 동료들과 공유함으로써 더 많은 이들에게 변화의 지향을 확대시키는 것도 가능했다. 성찰의 결과를 함께 공유할 때 실천가는 조직구성원과의 일치감을 촉진시키는 효과도 얻을 수 있었다. 진정한 의미에서 성찰의 과정은 자신의 깨달음을 타인과 공유할 때 완성되는 것이었다.

의사결정을 하는 과정을 살펴보면 문득 든 생각인데 과연 실무진들이 프로그램에 대한 관점에 대해서 상호간에 공유를 한 적도 없었고, 더불어 사업관련 네트워크에 대한 실무진들의 철학에 대해서 공유를 하지 못한 것을 알 수가 있었다. <중략> 다행히 내가 가진 고민들을 공유할 수 있는 시간들을 가지고 실무진들과 워크샵을 진행할 수 있었다.(SW7)

실천가의 앎을 타인과 함께 공유한다는 것은 그것이 언어화 될 수 있을 때 가

능한 것이고, 개인적인 암묵지 수준에서 벗어날 수 있다. 실천가의 개인의 앎은 타인과 공유를 통해 그 타당성을 확보하게 되고 보다 설득력을 얻기 때문이다. 성찰의 공유는 그 결과를 놓고 이루어질 수 있지만 성찰의 과정 안에서도 가능하였다.

새로운 사고들을 수용할 수 있는 마음의 문이 열리면 실천가는 다양한 자원들을 동원하는데 도움이 되었다. 반성적 실천의 출발은 실천가 자신의 문제의식에서 출발하지만, 자신의 상황을 타인과 공유하면서 보다 폭넓은 관점을 가질 수 있었다. 실천가는 “혼자만 합의된, 가치를 갖고 일”하는 것은 아니었다. 실천가는 실천과정에서 “사회복지 가치와 철학을 얘기하고”, 서로에게 힘을 실어줄 수 있는 이들과 함께 하면서 자신의 앎을 서로 공유할 수 있었다.

K씨의 문제로 다시 직원들과 회의를 하였다. 그리고 사회복지사의 윤리강령을 얘기하며, 우리가 여기에 왜 있는지를 생각하면서, 우리의 결정이 타당한 것인지에 대해서 다시 한번 논의를 제기하였다.(SW4)

반성적 실천의 결과는 자신의 통찰력을 타인과 함께 나눌 때 개인적 수준의 성찰에서 벗어날 수 있었다. 그러나 성찰의 결과를 서로 공유할 수 있는 조직의 환경은 제각기 달랐다. 조직 구성원 간의 성찰의 공유는 그것을 가능하게 하는 조직원 간의 신뢰와 서로의 생각을 교환할 수 있는 통로가 있어야 했다. 실천가는 자신이 “경험을 하고, 거기에 대해서 성찰도 하고 새로운 대안도 제안해보고 그럴 수 있는데” 그 자체가 안되는 경우는 성찰의 공유자체가 어려웠다.

정말 고민을 해서 같이 고민하고 싶은데 말을 할 수 없는 분위기..[다른 사람들은] 제 업무를 잘 모르잖아요. 그런 게 되게 많아요.(SW5)

실천현장은 “실무자를 위한 어떤 배려”나 자신이 “고민을 하고 있으면 같이 고민을 해 준다던가” 그런 부분들이 부족하거나 없을 수 있었다. 성찰의 결과를 함께 공유할 수 있는 기회가 조직 내 구성원들과 가능하다면 자신의 성장을 확인할 수 있는 좋은 기회가 될 수 있을 것이다.

‘내가 이런 걸 하고 있구나’라는 생각을 가지고, 수퍼비전을 줄 수 있는 실천가나 수퍼바이저들이 기관에 있어 준다면, 그 사람들로 인해서 우리가 얼마나 발전되는지 우리들 스스로가 확인해 갈 수 있을 것이라고 생각을 했어요.(SW14)

처음에는 그런 실수를 하게 되고 그러다 보면 또 수퍼비전을 받고 다듬어 지면서 어떻게 상당하고 또 어떻게 문제를 해결할 것인가 이런 것들에 대해서 알게 되는 것 같아요.(SW4)

반성적 실천의 결과를 타인과 공유할 때 실천가는 자신의 삶에 대한 타당성을 확보할 뿐 아니라 새로운 성찰의 단서를 발견할 수도 있었다. 실천가는 독특한 실천 상황에 대처하는 새로운 대안들을 발견할 때 기존과 다른 삶에 이를 수 있게 되고 성찰의 결과를 서로 공유하면서 인식의 변화를 확산시킬 수 있었다.

동료들의 조언을 통해, 그동안 누가 물어 볼 때만 관념적으로 떠올려왔던 회원을 존중한다는 것의 가치를 실제로 인식할 수 있는 계기가 되었다. 이는 앞으로 회원들을 대할 때, 긍정적인 영향력을 발휘할 수 있을 것이라 본다. <중략> 이번의 사례회의와 같이 함께 지혜를 모으는 과정이 큰 힘을 발휘할 수 있었다.(SW8)

반성적 실천은 그들이 경험한 문제들을 재구성하여 이전의 경험과 현재의 상황을 연결시킨다. 반성적 실천가는 실천현장의 경험을 축적하면서 예측하지 못한 상황에 대처하는 지혜를 터득한다. 이러한 깨달음은 타인들과 공유함으로써 사고의 깊이를 확장할 수 있으며, 다양한 경험과 사고를 가진 동료들로부터 더 풍부한 내용을 공유할 수 있다(유신영, 2004 : 100-101). 동료 실천가들은 자신의 실천현장이 지닌 한계들과 실천과정에서 반복적으로 발생하는 문제들을 이미 잘 알고 있는 이들이기 때문이다.

실천가는 새로운 상황들을 자신의 실천에 근거하여 새롭게 해석하고 그 경험들에 의미를 부여하였다. 이러한 의미들은 실천가의 지향점을 변화시켰다. 새로운 깨달음은 자신의 지향점이 변화되는 순간에 벌어진다. 이를 통해 실천가는 새로운 자기인식에 이르는 것이다. 그러나 새로운 깨달음은 반성적 실천의 핵심적인 결과물이지만 그것은 실천현장의 경험자체가 가져다주는 것이 아니었다. 실천가는 새로운 상황이 주는 두려움과 기존의 신념들과 싸우면서 실천에 대한 지속적인

‘반성함’을 통하여 새로운 앎을 획득할 수 있었다. 반성적 실천은 다시 초심으로 돌아가 새로운 출발선에 서게 한다. 새로운 출발선에 서 있는 실천가는 이전의 자신이 아니었다. 그는 이전보다 성장한 실천가로 현장을 마주보게 되었다.

### 제3절. 사회복지사의 반성적 실천의 차원

반성적 실천의 차원은 실천의 내용이 이루어지는 수준을 말한다. 반성적 실천은 기술적이고 도구적인 차원에서부터 해석적이거나 비판적인 혹은 회고적인 차원에 이르기까지 다양하다. 반성적 실천의 차원에 대한 기존의 연구들에서는 이 차원들이 위계적으로 질서 지워지고 이 위계는 실천가의 지식에 대한 관점을 결정하는 것으로 주장된다. 일반적으로 초보 실천가들은 낮은 위계의 차원에 머무르는 경향이 있고, 노련한 실천가들은 높은 위계의 차원에 이른다고 얘기된다.

본 연구 결과 반성적 실천의 차원은 문제해결을 위한 도구적 성찰, 실천행위에 대한 의미적 성찰, 기존 신념에 대한 비판적 성찰, 실천경험에 대한 직관적 성찰의 네가지 유형으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 기존의 반성적 실천의 차원에 대한 구분이 상당부분 확인되었음을 의미하며, 동시에 직관적 성찰로 불려지는 새로운 성찰의 유형을 찾아냈다는 점에서 발견적 의미를 갖는다. 또한 반성적 실천에 관한 기존의 논의에서 보면 반성적 실천은 위계적이고 발전적인 형태로 나타난다고 하였으나, 본 연구 결과에서는 한 실천가에게서 여러 차원의 반성적 실천이 일어나며, 차원에 따라 위계적이지도 않고, 차원들의 경계도 모호한 것으로 나타났다. 즉, 사회복지 실천가들은 문제해결을 위한 도구적 성찰을 고려하는 동시에 자신의 실천이 어떤 의미가 있는지 해석하고, 실천과정에 영향을 미치는 사회적 요인까지 함께 고려하였다. 특히, 기존의 신념에 대한 비판적 성찰들은 문제제기 수준에서 많이 등장하였지만 다른 차원의 성찰들과는 달리 새로운 대안을 제안하거나 문제해결을 위한 시도들이 이루어지지 못했다.

반성적 성찰에서 성찰의 차원을 분류하는 기준은 실천행위의 근거가 무엇이나 즉, 이론인가, 의미인가, 아니면 비판적 사고인가 하는 것이다. 이는 실천행위의 근거를 이론적 지식과 같은 실천가 외부에서 찾느냐 아니면 실천행위의 근거를 실천가 자신의 행위에서 찾느냐 하는 문제이다. 그런데 본 연구 결과 사회복지사들의 반성적 실천행위의 근거는 이론적 지식과 같은 실천가 외부에서 찾아가기도 하였지만 거의 대부분은 실천행위의 근거를 자신이 부여한 의미들, 실천현장에서의 경험 등 실천가 자신의 행위에서 찾고 있었다. 즉, 반성적 실천가는 자신의 실

천행위에 대한 정당성을 자신의 실천 행위 그 자체에서 끊임없이 구하고 무엇보다도 다양한 출처로부터 그 근거들을 찾았다. 이는 곧 한국 사회복지사들의 실천의 근거가 전문적 실천행위에 권위를 부여하기 때문이라는 속설과는 달리, 자신이 수행하는 실천행위에 대해 스스로 정당성을 확보하고 있었다. 이런 의미에서 반성적 실천의 차원은 실천현장에 존재하는 다양한 지식들과 자신의 실천행위에 대한 근거를 어떻게 연결짓는가에 따라 그 수위가 결정되었다.

### 문제해결을 위한 “도구적” 성찰

반성적 실천의 차원에서 가장 먼저 등장하는 내용은 실천가가 주어진 목적을 달성하기 위해 자신의 지식을 도구적으로 사용하는 경우이다(van Manen, 1977 ; 권정숙, 2002 : 25 재인용). 사회복지사의 반성적 실천에서도 이런 상황들을 쉽게 발견할 수 있었다. 실천가들은 실천과정에서 ‘어떤 일이 발생하였는가’, 그 사건이 ‘어떻게 진행되어가고 있는가’에 초점을 맞추며, 문제상황의 해결을 위한 효과적인 방안을 찾아갔다. 클라이언트의 문제상황에 초점을 두게 되면 실천가들은 드러난 현상을 주목한다. 실천가는 “클라이언트에게 어떤 식으로 개입해야 할 것인지” 그 방법을 찾으려 하며 즉각적인 반응을 보인다.

회원이 약물을 중단하고 있다는 사실을 듣자마자, 내심 크게 놀랐고, ‘아 큰일 났구나.’라는 생각을 자연스럽게 하게 되었던 것 같다. 이후 회원의 약 중단 이후의 증상이나 생활을 확인하면서도 다시 약을 복용할 수 있도록 해야 할 것만 같은 생각이 끊임없이 들었다. 결국 병원에 가 상담을 해 볼 것을 권하였던 것이다.(SW8)

성찰은 문제상황을 해결할 수 있는 효과적인 방법을 찾는데 활용되었다. 성찰의 내용은 당면한 문제상황을 해결하기 위해 “적절한 방안은 무엇일까?”, 어떻게 하면 “효과적일까?, 어떻게 도움을 줄 수 있을까?”를 자문하는 내용들이었다. “이걸 어떻게 처리해야 하는지” 알게 되면 실천가는 문제상황을 효과적으로 해결할 수 있을 것이라고 여겼다. 그러나 문제는 보이지 않는 기제들에 의해 일어나므로

이러한 기제들에 대한 고려가 동반되어야 문제를 총체적으로 파악할 수 있지만, 도구적 성찰에서는 보이지 않는 기제들에 대한 고려는 잘 엿보이지 않았다. 자신의 실천행위에 대한 의미부여의 모습도 찾기 힘들었다. 실천가를 곤혹스럽게 하는 것은 새롭게 등장하는 문제상황들이 기존의 지식으로 해결하기 어려운 상황들과 만나는 경우였다. 실천가는 지금과 다른 접근이 필요하다고 감지하면서 '자신이 무엇을 염려하고 있는지, 무엇을 이해하지 못하고 있는가를 발견한다. 문제상황을 해결하는데 있어서 실천가는 자신이 수행하는 역할을 방해하는 요소들에 관심을 둔다.

'내게 주어진 시간을 어떻게 진행할까?', '어떻게 하면 분위기를 바꿔 줄 수 있을까?', '이런 상황에 검사 결과는 제대로 나올 수 있을까?', '검사의 첫 번째 목적이 자신에 대한 이해인데. 자신이 어떠한 사람인지 제대로 찾을 수 있을까?', 하는 걱정거리가 실새 없이 머릿속에 맴돌았다.(SW11)

자신이 설정한 실천의 목표가 좀더 명확해지면 실천가는 자신이 설정한 목표들이 어떻게 성취되고 있는지 되돌아 볼 수 있었다(Jay, 1999 : 19). 자신이 설정한 목표들이 달성되는 것은 도구적 성찰의 주 관심대상이다. "의뢰된 클라이언트들이 어떤 위치에 있는지 보다 정확한 사정"을 하는 것은 이 과정에서 달성해야할 중요한 과제로 자리했다. 실천의 효과성은 클라이언트와의 관계를 모니터하면서 그 변화들에 민감해질 때 향상되어갔다. 도구적 성찰은 클라이언트에 대한 개입 방향을 설정한다거나 자신의 실천과정을 계획하는 실천가의 모습 속에서 드러났다. 실천가는 클라이언트에 대한 목표를 결정하는데 있어서 중요한 권한을 가지고 있었다.

우리반 아이들은 모두 7명으로 정인지체, 정신장애, 중복장애가 있다. <중략> 활동이 그룹으로 운영되기 때문에 이 [중복장애] 아이에게만 초점을 맞추기는 어렵고 보편적 수준으로 진행하고 있기 때문에, 이 [아이는] 진행에 참여시키기가 여간 어렵지 않다. 나름대로 우리 간에 행해지는 몇 개의 의사소통(몸짓 언어)을 최대한 활용하여 참여를 유도하고 있기는 하다.(SW3)

매초 개입 계획으로는 1년 동안 [클라이언트가] 저금을 하게 되면, 독립적으로 전셋집을 얻어줄 계획을 세웠으나, YS씨의 비협조로 저축도 되지 않았을 뿐만 아니라,그나마 아이들을 방임하게 될 것이 더 크게 우려되어 그 계획을 포기하고 엄마의 행동을 수정하는 것으로 방향을 정하였다.(SW4)

만약 실천의 결과가 생각했던 것만큼 효과적이지 못했다면, 실천가는 “이렇게 접근하면 안되겠구나”, “내가 놓친 것이 무엇일까”, “어떻게 시작해야하는 것일까” 다시 자신의 실천과정을 점검했다. “똑같은 대상을 보고, 저 사람이 대하는 것이 내가 하는 것 보다 좋다면”, 더 좋은 방법을 선택할 것이다.

실천가는 자신의 실천행위의 근거를 기존에 알고 있었던 지식들과 이론적 지식에 두고 있었다. 실천의 결과들이 자신이 예상한 대로 드러나거나 선택한 이론과 부합된 결과를 보이면 실천가의 개입이 성공적이었음을 입증하게 된다. 따라서 성찰의 내용은 “기본적으로 내가 가지고 있는 지식을 다시 한 번 확인”하는 것이고, 이를 자신의 실천과정에 적용하는 형태를 띠게 된다.

프로그램의 목표는 낮은 자존감과 정서적 불안을 해소하기 위한 정서적지지 방안으로 애착관계형성을 점검해 보아야 한다. <중략> 멘티에게 안정된 애착관계가 형성되었다면 환경을 능동적으로 탐색하는 자세를 지녔을 것이고, 낮은 사람과 상호작용을 하는데 다소 수월함이 었 보였을 것이다.(SW11)

저는 그전에 청소년 프로그램들을 매뉴얼이나 프로그램에 의한 진행에 초점을 많이 두고 진행을 했어요. 그러다보면 아이들에게 항상 결론은 나와 있었고.(SW14)

이러한 성찰은 연구를 통해 효율적이라고 발견된 실천적 처방을 실제에 적용시킨다는 측면에서 도구적이다(신옥순, 2000). 실천가는 “전문성 혹은 능력”을 어떻게 발휘할 수 있는가에 대해 관심을 두며, 자신이 지닌 기존의 지식들을 실천과정에 적용했다. 그에게 필요한 것은 자신의 관점에서 “클라이언트에 대한 보다 정확한 평가”를 하고, 자신이 해야 할 일을 결정하는 일이다. 이러한 시도들은 초임교사에 관한 반성적 실천의 연구에서 도구적 성찰의 결과와 거의 동일하게 등

장했다(차주희 외, 1999 : 215). 이를 위해 실천가는 자신이 수행하는 업무에 필요한 지식들을 사전에 습득하고 배우는 것이 전제되어야 한다고 여겼다. 이를 반영하듯 실천가는 “현장과 대학의 이론학습은 하나도 연결되지 않을 것이 없어야 한다”는 굳은 신념을 드러낸다.

그 사람이 갖고 있는 능력을 세분화하게 평가를 해서 거기에 따라서 전문가 같은 경우에는 명확하게 평가를 해가지고, <중략> 전문적인 훈련을 단계별로 교육을 시켜줘야 된다고 보는 거죠. 그런 경우에는 주로 훈련프로그램들이 센터의 대부분의 프로그램을 차지하게 되죠. 기능을 어떻게든 교육시켜서 좋게 만들어 줘야 된다고.(SW8)

실천가는 클라이언트의 문제를 효과적으로 해결하기 위해 “드러난 증상”에 관심을 갖고, 그 문제를 해결하는데 적합한 이론적 지식들을 찾고 이를 적용해 본다. 그러나 실천의 효과성을 미리 설정한 평가의 틀로 담아내려는 시도는 인간행위의 복잡성을 단순화 시켜버리는 과오를 범하기 쉽다. 만약 실천가의 개입이 미리 설정한 목표들과 부합되지 않고 객관적인 지표로 드러낼 수 없다면 실천과정은 효과적이지 못한 것인가? 이런 결과들을 받아들인다면 실천가는 클라이언트에 대한 평가나 실천의 결과들을 누가, 무엇을, 어떻게 평가할 것인가라는 근원적인 문제를 남겼다.

실천가는 클라이언트의 “기능의 높고 낮음을 과연 누가, 어떤 객관적인 기준”으로 평가할 것인가에 대해 자문하기도 했다. 반성적 실천가는 단순히 숙련된 “기법들을 적용하는 기술자”가 아니기 때문이다. 그들은 어떤 방법이 “통하는 클라이언트가 있고, 그렇지 않은 클라이언트가 있다”는 것을 알고 있었다. 실천가는 실천상황의 복잡성과 클라이언트의 독특성으로 인해 실천과정에 이론의 사용을 단선적인 의미로 받아들이지는 않았다. 그들에게 이론은 자신이 지향하는 가치들도 포함되었다. 이런 측면은 van Manen의 제시한 기술적 성찰과는 다소 차이를 보이는 부분이다. 사회복지사들은 자신의 실천이 이론적 지식에 근거하고 있음을 추구하였지만 그에 못지않게 전문직 가치가 지닌 중요성도 함께 고려하였다. 실천과정에서 적용하는 이론들은 실천가가 지향하는 가치들과 명확하게 경계 짓기

어려울 만큼 가까이 근접해 있었다.

이 이론이 추구하는 가치나 신념이 다 있는데..그냥 그 몇 가지의 질문사항과 기법만 가지고 간다는 거죠. 그게 안된다는 거예요. 결국엔. 기법의 위험성이 그 거예요. 저 사람한테 전혀 파악도 안되었는데 똑같은 기법을 적용을 하면 그건 기술자밖에 그치는 거죠.(SW11)

내가 어떤 마인드..내가 어떤 이론을 가지고 있으면서 나의 가치로 만드느냐..그게 현장에 실천으로 나타나느냐.. 많은 이론들이 있는데 내가 좋아하는 이론, 많이 쓰는 이론은 실천가의 가치와 맞아야겠죠?(SW3)

이론의 선택은 실천가가 지향하는 가치들을 배제하기는 어려운 일이었다. 실천가들은 “어떤 이론적 정향을 가지고 있느냐”에 따라 프로그램의 내용이 달라진다고 생각할 만큼 이론은 중요한 자리를 차지하고 있었다. 그러나 이론에 대한 필요성을 인식하고 있더라도 이론에 대해 막연한 신뢰를 꺼리는 실천가도 있었다. 그들은 이론적 지식을 실천에 적용하는 것이 곧 실천가가 기대하는 결과를 보장하는 것은 아니라고 보았다. 실천가들이 선택하는 이론에는 그들이 지향하는 가치들이 포함되어 있어야 했다.

우리가 이론적 기반을 가지고, 이런 생각을 가지고 프로그램을 잡아서 해봤었는데. 거기서 나타나는 현상들은 예측 불허한 현상들이 나타나니까 그 다음엔 그것을 이론이 중요하다고는 하지만 이론을 맹신하지는 말아야겠다. 그게 ‘반드시 그런 결과가 나올까?’라고는 생각 안하거든.(SW3)

반성적 실천가는 실천과정에서 이론적 지식만을 중요하게 다루지 않았다. 또한 실천가에게 이론이란 그들이 지향하는 가치체계를 지지할 수 있어야 했다. 실천의 효과는 단지 많은 것을 알고 있는 실천가에 의해 드러나는 것이 아니기 때문이다. 흔히 기술적 합리성에 근거한 이론적 지식과 적용기술이 문제상황의 불확실성을 다루지 못하거나 실패하면, 이에 대한 원인을 실천가가 이론적 지식이 부족하거나 적용 기술이 부족하다고 평가하는 경향이 있다(서경혜, 2005 : 292). 이런 경향은 실천가가 수행하는 일에 대한 판단과 평가기준이 외부의 지식에 주로

의존하고, 실천의 효과를 보여줄 수 있는 결과물을 요구하기 때문이다. 그러나 경험적으로 보여줄 수 있는 결과만으로 실천행위의 전체를 평가하는 것은 한계를 가질 수 있었다. 실천의 결과는 실천현장을 둘러싼 많은 요인들이 어떻게 작동하는가에 따라 얼마든지 달라질 수 있다. 실천현장은 “이론적으로 쉽게 설명하기에는 너무 어려운 문제점들이 실제 상황에서는 적지 않게 벌어지고 있는” 곳이기 때문이다. 실천가는 자신의 실천행위가 주는 결과에 초점을 두지만 그 행위가 지향하는 본질적인 의미들에 대해서 함께 성찰하기 때문이다. 실천행위의 근거를 이론적 지식에 두는 것은 실천가의 책무성을 강조하는 실천현장에서 위력을 발휘한다. 그러나 실천가들이 마주하는 문제상황들은 이론적 지식을 적용하기 어려운 상황에서 실천가들은 자신의 실천행위의 근거를 새롭게 마련해 가야했다. 실천에 앞서 이론적 지침이나 방법에 대한 학습이 반드시 선행되어야 한다고 믿는 ‘주지주의’는 반성적 실천가에게는 실현되기 어려운 ‘신화’로 다가왔다.

### 실천행위에 대한 “의미적” 성찰

오래 전부터 사회복지 영역에서는 실천과정에서 얻어지는 실천지식에 주목하여 왔다. 이러한 유형의 지식들은 사회복지 실천현장이 가지는 불확실성, 복잡성, 불안정성, 독특성, 가치갈등 등을 반영하고 있다(김기덕, 2003 : 34). 실천가는 자신의 ‘행위는 적절하였는지’, ‘실천의 목표는 적합하였는지’ 지속적으로 반성하면서 새로운 깨달음을 얻어간다. 자신의 실천 행위의 근거들을 찾으려는 시도는 사회복지 실천가들의 성찰을 다른 차원으로 접어들게 했다.

그들은 자신의 실천과정에 의미를 부여함으로써 실천행위의 근거들을 마련해 갔다. 반성적 실천가는 자신이 “어떤 철학을 가지고 개입하는지”, 우리 기관이 “어떤 목적을 가지고 일을 하는 기관인가? 그 목적에 부합하기 위해서는 내가 어떻게 해야할 것인가?”를 되물어가면서 자신의 실천행위에 의미들을 부여하였다. 실천가들이 부여하는 의미들은 자신의 행위나 판단의 중요한 근거가 되었다.

나에게 삶의 철학과 비전은 무엇인가. 나는 드러난 증상만 좇아 달음질 했다는

생각을 떨쳐버리기가 쉽지 않았다. 나에게 사회사업을 하는 원동력은 무엇인지, 무엇을 바라고 사회복지사를 하고 있는지, 어떤 사회를 만들기 위해서 복지관에서 근무하고 있는지, 생각하게 된다.(SW13)

단지 가슴이 아닌 머리로만 클라이언트를 이해하고 있는 것은 아닌가?(SW3)

실천행위의 근거는 실천가들이 지향하는 가치들로 구성되었다. 실천가들이 부여하는 의미들은 실천현장에 대한 새로운 깨달음을 보여준다. 자신이 인식하지 못했던 클라이언트의 진면목이나 실천현장에 대한 이해는 그 동안 감추어져 왔던 지혜의 원천을 발견한 기쁨을 전해주었다. 실천행위에 의미를 마련하려는 시도들은 비록 문제상황이 여전히 해결되지 않은 상황이라 해도 자신의 행위를 새롭게 해석할 수 있었다.

문제해결을 위한 성찰은 문제상황에 효과적으로 대처할 수 있는 유용한 정보들을 탐색하는데 도움을 제공하지만 실천가가 부여하는 의미들을 풍성하게 하는데 기여하지 못했다. 그러나 실천가들이 자신의 실천과정이나 실천의 결과에 부여하는 의미들은 겉으로 드러나지 않았지만 자신이 어떤 의도에서 그 행위를 선택하고 실행했는지를 보여줄 수 있었다.

일련의 과정에서 회원이 재발을 하지 않고 직장을 유지할 수 있는데 도움이 되고자 했다. <중략> 내가 상담을 하면서 병원에 갈 것을 권유한 것은 실제로 회원이 좀더 신중하게 약에 대해서 고려할 수 있는 기회를 마련하기 [위해서였다].(SW8)

반성적 실천가는 매일의 실천과정에서 문제상황의 다양한 측면들을 고려하며 의사결정을 내린다. 그들은 자신의 현장에서 영향력을 발휘하고 있는 상황적 요인들을 고려할 때, 실천상황이 주는 독특한 특성들을 발견할 수 있었다. 실천과정에 의미를 부여하는 행위는 명확히 드러나지 않지만 실천현장에 대한 새로운 이해에 도달하였을 때 가능한 일이었다.

실천가는 클라이언트와의 관계에서 “뭔가 특별히 거창한 걸 하지 않아도 존재의 의미”를 발견할 수 있었다. 클라이언트와 함께 공유하는 의미들은 실천가와

클라이언트를 묶어주고 일체가 되도록 도왔다. 실천가들이 부여하는 이러한 해석과 의미부여는 실천에 대한 평가과정에서 여실히 드러났다.

평가가 뭔가 생각을 했거든요. 그럼 과연 매뉴얼화된 척도에 의한 평가 그런 것을 떠올리고 나서 생각을 해보니까 정말 그게 얼마나 도움이 되었을까? 실제 프로그램의 시간이 짧기 때문에 사람의 변화라는 우리의 서비스 목표가 그런 평가 기준에 들어가기에는 참 애매하다.(SW14)

비록 실천가는 실천의 효과성을 평가 기준을 통해 보여주지는 못했지만 클라이언트와 함께한 순간들이 자신에게 어떤 의미를 주고 있었다고 믿었다. 실천가는 “클라이언트들이 긍정적인 반응을 보여주었고, 다 파악을 한 상태였으니까”, 비록 결과들이 클라이언트의 변화를 입증하지는 못했지만, 자신의 실천행위에 충분한 의미를 부여할 수 있었다. 반성적 실천가는 실천이 가져다주는 직접적인 효과뿐만 아니라 그 결과들이 주는 의미들이 무엇인지 해석할 수 있었다.

처음에는 철모르고 그렇게 생각을 했었는데..애네들 가지고 있는 문제가 사실 한두달 동안 일어났던 일도 아니고, 3년동안 해오던 걸..내가 [금연]프로그램을 한다고 해서 그게 없어지는 것은 아니잖아요. 그래서 요즘은 애네들한테 ‘나’라는 사람..사회복지사가 학교에 있다는 걸 알리는 것으로 <중략> 어떤 통로를 열어두는 역할로 만족을 하면 되지 않을까.(SW9)

만약 모든 가능한 변수를 통제해준 상태에서 양적조사를 실시한다면 그 결과를 신뢰할 수 있겠지만 현실은 그렇지 못하다. 어떻게 이 모든 것을 그 척도가 포용할 수 있을거란 생각을 했을까..(SW3)

실천가들이 부여하는 의미들은 객관적 지표들을 통해 파악하기 어렵고, 개인의 가치체계와 개인적 경험으로부터 도출되는 것이지만 사회복지사의 활동에 많은 영향을 미친다(홍선미, 2004 : 200). 실천현장에서 클라이언트와의 성공적인 관계를 만들어가는 것도 실천가들이 클라이언트를 이해하고 공감할 수 있는 개인적 능력이 중요했다. “지식은 실천의 근거가 될 수 있는 꼭 필요한 부분이지만” 클라이언트를 공감하고 그들의 변화를 이끌어내는 것은 “실제 사례를 통해서 훈련

이 되어지고, 성공의 경험으로 갈 때” 비로소 자기 경험으로 구축되는 것이었다. 이러한 능력은 실천가와 클라이언트간의 정서적 체험에 대한 성찰의 결과였다.

이론을 안다고 해서 저는 이론에 해박한 사람이 아이들하고, 관계형성을 잘 하는 것 같지는 않거든요. <중략> 실천의 첫 단계는 공감 아닐까 싶어요. 이 아이들이 이해되어서 공감되는데. 수용이 되어야지 내가 아이들하고 비로소 관계형성이 되거든요. 그게 시작점이기도 하지만 사실 그것조차도 힘들어요. 관계형성 하는 거.(SW10)

실천에 의미를 부여하는 행위는 실천가 자신을 신뢰할 수 있도록 이끌어주었다. 자신의 실천행위에 의미를 부여하도록 이끄는 중요한 원천은 실천가 자신의 가치체계였으며, 나아가 실천가는 자신이 당연하게 받아들이고 있는 신념, 사고, 감정에 대해 과연 ‘그것이 정당한 것인가’ 스스로 질문하는 과정에서 점차 성찰의 깊이를 더할 수 있었다. 이러한 과정을 통해 얻게 되는 지식들은 “계속 실천을 하면서, 자기가 계속 노력해서 알아내고 해석”하면서 획득되었다.

내담자 스스로가 결정하고 자기 스스로 갖고 있는 좋은 의도나 가지고 있는 것들을 활용하게 하는 것을 통해서, 그분 스스로가 더 빨리. <중략> 나아가져 가는 그런 부분들을 볼 때, 제가 아 이거 정말 내가 써보기를 잘했구나. 그렇게 배워지고요.(SW14)

반성적 실천가는 실천행위의 대안들을 찾으면서 자신과 다른 지향들에 대해 보다 수용적인 자세를 견지할 수 있었다. 그들은 “조금만 시선을 피하면 다양하네.. 그렇게 접근”할 수도 있는데 “다양성에 대해서 오히려 사회복지사들이 더 인정을 더 못하는 부분”이 있을 수 있음을 간파했다. 반성적 실천은 실천가 자신이 독특한 상황에 참여하고 있다는 것을 전제하고, 자신이 경험하는 사건들을 다른 관점으로 이해할 수 있도록 독려했다. 이해하기 어려운 클라이언트의 삶도 그저 말로만 들었을 뿐이지 한번도 체험한 적이 없을 수 있었다.

어느 정도는 체험이 필요하다고 봐요. 너무나 다르기 때문에 어느 정도는 ..그

맛이 어떤지 상상만으로는 안되잖아요.(SW10)

사회복지사가 자신이 전혀 경험해보지 않은 일들을 겪고 있는 클라이언트를 대할 때, 과연 얼마나 진실된 감정이입을 할 수 있는가에 대한 고민이었다. 그런 상황에서 진실되게 감정이입을 할 수 있는 것이 사회복지사의 전문성 혹은 능력인 걸까?(SW9)

실천과정에서 문제상황을 해결하기 위해 다양한 대안들을 모색하는 것은 van Manen(1977)과 Goodman(1984)이 분류한 성찰의 해석적 차원의 내용과 거의 유사하다. 이들은 지식에 대한 해석을 중시했고, 행위의 적절성과 다른 관점들과의 비교를 성찰의 중요한 내용으로 보고 있다. 그러나 사회복지사들의 반성적 실천의 차원에서는 행위의 적절성에 대해 되돌아보거나 지식에 대한 해석적 차원이 드러났지만 다양한 대안들을 고려하거나 다른 관점들을 서로 비교하는 모습은 찾아보기 어려웠다. 이런 결과들은 사회복지 실천현장에서 다양한 관점을 포함하는 실천행위가 이루어질 수 있는 방안이 필요하다고 볼 수 있을 것이다.

실천가는 자신의 선택과 판단에 어떤 의미들을 부여하기 위해 실천가들은 자신이 마주한 문제상황과 관련된 이들에 대한 이해가 필요했다. 실천가들은 그들이 무엇을 중요하게 여기는지, 그것이 그들에게 어떤 의미를 가져다 주는지 이해해야 했다. 반성적 실천가는 “결론을 미리 염두에 두고 설명하지 않고”, “클라이언트가 생각하고 있는 부분들에 대해서 정말 그것이 도움이 되는지 그것이 정말 가능한지” 클라이언트를 통해 확인하는 과정에 충실히 임했다. 클라이언트가 부여하는 의미들을 이해하는 것 자체도 반성적 실천가에게는 중요한 과업으로 간주되었고, 클라이언트와 함께 하는 과정에서 “가장 어려운 일은 클라이언트의 마음을 얻는 일”이었다.

### 기존 신념에 대한 “비판적” 성찰

반성적 실천가는 실천과정에서 자신의 신념을 확인할 뿐 아니라 실천현장의 다양한 지향들의 관점들에 의문을 제기하면서 자기 신념의 토대를 만들어 갔다. 실천현장에 팽배한 신념들은 실천가 자신에게 정당함을 확인받아야 했다.

실천가는 자신이 당면한 문제상황에만 머물지 않고, 문제상황의 기저에 깔려있는 가정들과 경향성에 주의(손은정, 2003 : 38)를 기울일 때, 실천현장에 잠재되어 있는 다양한 관점들을 발견할 수 있었다. 이 과정에서 지배적 신념에 대한 의문들은 문제상황에 내재된 숨겨진 가정들을 발견하게 했고, 실천현장에서 변화가 필요한 지점을 찾게 했다.

이번 000씨의 경우 자신의 장애에 따라 적절하게 일할 수 있는 기회가 주어졌고, 이성교재의 기회가 폭넓게 존재하는 사회에서 살고 있었다면. 그렇다면, 그는 어쩌면 좀더 자신감 있고 맑은 눈으로 세상에 대처하고, 부적절한 대상에 비현실적인 기대를 갖지 않았을지도 모른다.(SW8)

반성적 실천가는 표면적으로 드러나는 현상만으로 클라이언트의 행위를 성급하게 이해하는 것을 경계했다. 대신에 실천가는 클라이언트 삶을 구속하고 그들의 삶을 제약할 수 있는 숨겨진 기제들을 발견할 수 있었다. 숨겨진 기제들은 실천가들의 클라이언트의 삶에 영향을 미치는 사회적 요인들을 고려할 때 등장했다.

비행청소년이다 뭐다 우리가 이름을 붙이기는 하지만 그건 결과에 대한 카테고리일 뿐이지 실제 그런 사람이라고 정해지는 것은 아니거든요. <중략> 아이들 스스로도 자기 자신이 처해있는 상황에 대해서 인식이 없는 것이 아니라 방법이 없기 때문에..(SW14)

학생에 대해 교사라는 집단이 가지고 있는 지독한 낙인에 대해 또 한번 놀랐다. 적어도 학생을 담당하고 있는 교사라면 그런 낙인을 가지면 안되는 것이 아닐까 하는 것이 나의 생각이었다.(SW9)

실천가는 기존의 신념들을 자신의 관점에서 비판적으로 평가해 갔다. 그들은 사회적 요인으로부터 클라이언트를 자유롭게 하는 방안이 필요함을 깨달았다. 그 결과 실천과정에 영향을 미치고 있는 강력한 힘의 기제들을 발견하면서 기존 신념들의 정당성에 의문을 던졌다. 그들은 자신과 사회복지 기관이 클라이언트를 어떤 관점에서 보고 있는지 또 자신은 그들에게 어떤 의미를 부여할 것인가에 대해 성찰하기 시작했다. 비판적 관점은 클라이언트에 대한 태도에서 많이 찾아 볼

수 있었고, 실천가의 역할은 클라이언트의 개별적인 접근에서는 찾아보기 어려운 사회적 지위를 향상시키는데 있었다.

클라이언트의 '기능이 높고 낮음이 중요한 게 아니라, 그 사람의 특성에 맞게 사회적으로 살아갈 수 있게 하는 것이 중요하다' <중략> 개별 특성에 따라서 사회적으로 살아갈 수 있는 어떤 환경을 조성해주는 역할이 중요하다.(SW8)

커다란 또는 눈에 보이는 성과를 얻기 위해 프로그램을 기획할 것이 아니라 진정으로 그들을 이해하고 그들에게 필요한 서비스를 기획하도록 하고 지금처럼 안일한 모습을 벗어나야겠다.(SW3)

개인의 삶과 그들을 둘러싼 사회구조 사이를 연결 짓고, 그 안에 숨겨져 있는 권력의 기제들을 발견하는 것은 반성적 실천의 중요한 결과 중의 하나였다(Fook, 2004 : 29). 이러한 성찰들은 조직의 운영과정에 대해서도 비판적 의식을 놓지 않았다. 조직은 실천가 자신이 몸담고 있었지만 비판적 성찰의 주 대상이기도 했다.

기관 운영에 있어 아직 많은 부분들에 있어서 부족한 부분이 많다. 대부분의 직원이 이곳과 같은 사회복지 기관에서 일하는 것에 가치를 두고 있다. 그렇다고 조직의 운영에 대해 무조건 수용하는 것이 당연한 것인가?(SW3)

클라이언트, 조직, 기관의 3차원적인 방향각각을 가지고 접근해야 하는 상황이 있음에도, [실무진들은] 인건비 조정을 하는 과정에서 소득보전보다는 통제수단으로 활용하고자 했다. <중략>사회복지사와 클라이언트간의 권력관계가 무의식 속에서 존재하고 있는 것을 발견하게 되었다.(SW7)

실천가들의 비판적 의식도 반성적 실천의 과정에서 흔히 발견되었다. 그러나 이에 대한 구체적인 대안을 모색하는 과정은 찾기 어려웠다. 다만 실천가는 자신이 클라이언트의 삶에 또 다른 제약을 가할 수 있다는 점을 간파하고 클라이언트와의 관계에 세심한 주의를 기울였다. 그들은 클라이언트를 의사결정 과정에 동등한 자격을 가진 구성원으로 받아들였고, 클라이언트의 권리를 적극적으로 보장하면서 왜곡된 권위의식으로부터 벗어날 수 있었다. 실천가는 클라이언트의 목소

리를 의사결정과정에 반영함으로써 소외되기 쉬운 그들의 권리를 보장하려 했다.

대상자를 선정하거나 서비스를 결정할 때에도 결정사항과 내용에 대해서 클라이언트와 충분한 정보를 공유하는 것이 아니라, 사회복지사들이 정보를 틀어쥐고 클라이언트에게는 필요시에만 정보를 알려주는 경우는 없는지 다시 한번 반성해보아야 할 것이다.(SW12)

비판적 실천은 실천행위가 벌어지는 현장에서 실천행위가 정의, 평등, 배려와 같은 삶의 방식을 지향하는지에 대한 의문을 중요하게 강조하고 있으며(이진향, 2002 : 13), 사회복지 실천가들의 반성적 성찰에서도 이와 유사한 측면을 발견할 수 있었다.

그러나 실천현장에 자리잡은 지배적 신념들이 그 한계점을 드러내어도 그 자체가 실천현장의 변화로 이어지기는 어려웠다. 실천현장을 지배하고 있는 신념의 변화는 실천가 개인의 인식변화로만 가능한 것은 아니었지만 실천가의 몸짓 속에는 클라이언트와 동료에 대한 깊은 애정과 헌신의 마음이 녹아 있었다.

사회복지사는 자신의 실천과정에서 내리는 판단과 의사결정의 근거를 전문직의 윤리에서 마련하기도 했다. 사회복지의 사명이 본질적으로 가치적이고, 도덕적인 속성을 지니고 있음을 상기할 때 윤리적 측면은 실천가의 행위를 뒷받침해 주는 근거로 충분했다. 실천행위의 윤리적인 측면은 사회복지사의 정체성을 구성하는 핵심이었다.

사회복지에 있어서의 전문성은 skill에만 있는 것이 아니다. 어쩌면 이러한 skill은 학업을 통해, 경험을 통해 향상되고 노련해지는 것으로 시간이 지나면 당연히 향상되는 것이라 생각된다. 그러나 사회복지사가 갖추어야 할 전문성 중 하나인 가치관과 윤리는 경험을 통하거나, 시간이 지날수록 향상되지 않는다. 오히려 초기에 제대로 훈련되지 않는다면 점점 무뎌지고 결여될 수가 있다.(SW12)

실습생의 교육과 훈련에서 특히 어려운 것은 사회복지사로서 내가 중요하게 생각하는 가치와 신념이 무엇인가에 대해 정의를 내리는 것이다.(SW5)

사회복지사에게 있어 실천기술 못지않게 중요한 것은 “사회복지사로서 지켜야 할 윤리기준”들이다. 실천현장에서 “업무의 효율성과 효과성, 서비스의 질”과 같은 부분이 많이 강조되고, “전문성에 대한 기대와 요구”도 점차 그 강도가 더해지는 상황에서 “사회복지사 또는 사회복지기관으로서 갖추어야하는 자세나 윤리적인 부분”은 자칫 의식하기 어려운 영역이었다. 그럼에도 사회복지사의 실천행위에서 ‘윤리적 실천이 갖는 우선성’은 실천가의 의사결정 과정에 반영되었고, 실천가의 가치체계는 자신의 의사결정에 우선순위를 부여하는 중요한 기준이 되었다.

예외를 만들 때의 나의 원칙은 윤리적 결정에서 ‘생존에 관한 문제’를 최우선 순위로 두었다. 다른 두 분은 우리 쉼터 이외에는 받아주는 쉼터가 없을 정도로 증상이 심하여 쉼터에서 퇴소되면 거리로 나갈 수밖에 없는 상황이므로 정신과적 질환을 치료하는 것보다는 ‘생존권’을 보장하는 것이 더 우선순위라는 생각에서였다.(SW4)

윤리적 실천에 관한 성찰의 주제들은 클라이언트와의 관계에서 뿐만 아니라 실천현장 전반에서 찾을 수 있었다. “사회복지적인 마인드나 윤리적인 부분”이나 “서비스 제공자의 입장에서 취해야할 기본적인 이해”는 실천가가 지녀야할 기본적인 태도 중의 하나였고, 실천행위의 중요한 근거가 되었다.

그런데 이거..내가 만약에 윤리적인 부분에서..제가 홍보를 할 때..이런 단어를 선택하면 안될 것 같은데..결과 중심으로 취재를 나오게 하기 위해서 이런 단어들 사용하고,,제 대상자가 이런 상황까지는 아닌데 좀더 극단적으로 보이기 위해서 이런 단어를 고민을 하고 선택을 하는데, 이런 고민들을 상사와 같이 고민을 할 수 없다는 거죠.(SW5)

내가 아이한테 얻은 정보를 담임선생님과 공유할 때, 어떤 것은 이야기를 하고, 어떤 것은 이야기를 하지 않아야 하는지에 대한 수위를 결정할 때, 과연 내가 얼마나 클라이언트의 비밀보장 원칙에 대해 생각하고 고민해서 이야기를 하는지 장담할 수 없었다.(SW9)

실천행위의 윤리적인 속성이 실천행위의 근거가 되기 위해서는 단지 실천가 자신의 삶의 수준에 머물러 있는 것이 아니라 그 지향들을 실천행위 속에서 드러내야 했다. 자신의 실천행위의 근거가 되는 윤리적인 속성들은 실천가의 행동으로 이어질 때 비로소 그 가치가 실현되기 때문이다. 그러나 실천가는 윤리적 원칙이나 지침들을 명확하게 인식하고 이를 실천과정에서 적용하는 것은 쉽지 않았고, 실천가의 '수위조절'이 필요했다.

무조건 '클라이언트의 비밀을 보장하는 것은 사회복지사의 중요한 윤리적 원칙이다'라고만 알고 있었던 것이 각각의 경우에 따라서 '어느 정도'로 비밀을 보장할 것인지를 사회복지사가 순간적인 판단력으로 결정해야하는 부분임을 새롭게 알 수 있었다.(SW9)

실천가의 윤리적 판단을 어렵게 하는 이유는 이러한 가치들의 우선순위가 언제나 동일하게 적용하기 어렵다는 점이었다. 실천가는 전문직이 지향하는 규범적인 가치들은 공유할 수 있었지만 서로 다른 가치의 우선순위를 결정하는 일은 클라이언트가 처한 상황에 따라 달라지는 것이었다. 따라서 실천가는 서로 다른 가치들을 상황에 따라 다르게 적용해야 했다. 실천가의 가치적용은 실천가 자신뿐만 아니라 클라이언트에 대한 배려도 함께 고려되어야 했다.

'B씨라는 분은 저희가 설득을 했을 때 험터를 나가지 않고 약을 드실 수 있는 방향으로 설득이 될 수 있는 분이고, A라고 하는 분은 설득을 했을 때, 설득이 안되면서 거길 나갈 사람이다'라고 했을 때, 똑같이 자기결정권을 존중한다고 하더라도 다르게 적용이 되는 거죠.(SW4)

때로는 실천가가 '클라이언트의 자기결정권'을 지켜주었기 때문에 "당시는 행복했을지는 모르지만" 그 선택에 대한 결과들을 지켜보는 입장에서 괴로운 결과를 낳기도 했다. 실천가는 클라이언트에 대한 윤리적 실천이 갖는 딜레마를 발견했다. 클라이언트의 자기결정이 클라이언트 자신에게 직접적인 위협이 될 소지가 역력하거나 클라이언트의 동의를 얻기 어려울 때 실천가는 난감해졌고 선뜻 어떤 결정들을 내리기 어려워졌다.

사회복지사의 가치는 시설에서 생활하는 것이 훨씬 더 안전하고 위생적이고, 인간다운 환경이라고 생각하여 심터를 권할지라도, 클라이언트 스스로가 그러한 안전보다는 좀 더 자신에게 익숙하고 편안한 거리를 택한다면 그것을 보장해야 한다는 것이다.(SW4)

삶의 방식에 대한 클라이언트의 선택은 자신의 기본적인 안녕보다 앞서는 것인지 실천가를 혼란스럽게 만들었다. 이런 결과는 클라이언트를 설득하지 못한 탓이기도 했지만 클라이언트의 동의 없이 실천은 이루어질 수 없기 때문이다. 물론 “설득이 가장 좋은 일이다. 그러나 설득은 참 어려운 일”이었다. 그러나 클라이언트의 선택이 타인의 안전을 저해할 여지가 있을 경우 실천가는 자신의 입장을 분명히 제시해야 했다. 행여 그들의 선택으로 인해 다른 이들의 권리를 침해하지는 않는지, 그들이 내리는 결정이 ‘공공의 선’에 위배되는 것은 아닌지 점검하면서 자신의 결정이 가져올 결과들을 명확히 해야 했다. 실천가는 당장의 결과보다 장기적인 안목에서 클라이언트와 협상을 해야 했다.

실천가는 “늘 의사결정을 할 때 최선책을 찾기는 하지만, 정말 이게 옳은 것인가 반문”을 하게 되었다. 간혹 선택의 결과들이 엉뚱하게 날 수도 있었지만, 실천가는 자신이 중요하게 여기는 “우선적인 가치”가 무엇인지 먼저 결정해야 했다.

저 같은 경우는 제가 쓴 성찰일지 전반적인 것들이 업무를 처리하는데 있어서 윤리적인 것들이 제일 많다고 생각했거든요. <중략> 어떤 상황이 되었을 때, 가치관이나 윤리적으로 과연 맞는 것인가에 대한 자극이 더 많더라는 느낌이 많이 들고요.(SW12)

실천과정에서의 윤리적 측면을 강조하는 것은 사회복지사의 반성적 실천에서 중요한 의미가 있다. van Manen(1977)은 반성적 사고의 초기단계가 기술적 합리성에서 출발한다고 제안하고 있지만(Taggart & Wilson, 2005 : 2 재인용), 이러한 단계들은 항상 거치는 것은 아니었다. 사회복지사들은 자신들의 실천행위의 근거로 문제상황 속에 담겨있는 윤리적 측면을 먼저 끄집어 내는 경우가 많았다.

반성적 실천은 인간의 기본 욕구를 어떻게 다룰 것인가에 대해 도덕적·윤리적 근거를 강조하고 있다(신옥순, 2000 : 6). 이런 의미에서 실천행위의 윤리적 측면

은 사회복지 전문직이 지향하는 가치들과 유사점을 발견할 수 있었다. 그러나 사회복지사의 윤리적 실천은 거창하거나 특별한 것은 아니었다. 오히려 윤리적 실천은 “중요한 일을 결정해야 할 순간에만 활용되는 것이 아니라 일상생활 속에서 이루어지는 작은 부분”부터 지키면서 실천가 스스로 점검을 요하는 일이었다. 실천가 개인의 윤리적 품성은 실천가의 개인적 자질의 문제일 수 있지만 실천가 집단이 공유하는 전문직의 윤리성에 성찰의 중요성을 떠올리게 한다.

### 실천경험에 대한 “직관적” 성찰

사회복지사들은 사회복지 기능의 복잡성으로 인해 다양한 개념들과 이론들을 자신의 실천행위와 연결하는데 어려움에 봉착할 수 있었다(Harrison, 1987 : 393). 실천현장은 정체되어 있지 않고 계속해서 변화를 거듭하고 있었으며, 실천가들은 자신이 수행하는 실천행위의 근거를 마련하기 위해 끊임없이 노력해야 했다. 실천가들은 주도적으로 실천과정에 참여하면서 실천현장에서 새로운 지식들을 얻을 수 있었고 자신의 실천행위의 근거들을 확고히 했다. 실천행위의 근거들은 실천가의 주체적인 참여를 통해 얻어질 수 있었고, 이는 실천현장에 적합한 지식들의 결과물이기도 했다. 이러한 직관적 성찰은 실천행위의 근거로 클라이언트의 상황, 실천가의 기존 경험들, 동료 실천가들의 제안 등이 중요하게 활용되었다.

실천가들은 클라이언트가 처한 상황에 대한 정보들을 확인하면서 실천행위를 시작한다. 그들은 클라이언트가 필요로 하는 사회복지 서비스를 결정하기 위해 또는 클라이언트를 전체적으로 조망하기 위해 클라이언트가 인식하고 있는 상황에 대해 귀를 기울였다.

한 Ct를 만났다. 외국에서 한국으로 들어온 지 얼마 안 된 장애아동의 어머니는 외국과는 다른 병원시스템과 장애아동에 대한 다양한 의료 및 교육혜택 때문에 힘들다고 했다. 부모가 고학력자였으나 무직인 상태로 있으며 ‘모’의 경우 장애아동을 돌보아야하기 때문에 직업을 가지기는 어렵다고 한다.(SW13)

클라이언트는 루게릭으로 신장장애를 갖고 있다. <중략> 이 가정은 복지관에 목

욕서비스를 요청하여 방문상담이 이루어지게 되었고 남편은 경제적인 어려움을 호소하고 있었다. 복지관에서는 경제적인 상황을 배제하고 추가적으로 병원용 침대를 지원해 주었다.(SW1)

실천가는 그동안 경험하지 못한 새로운 클라이언트를 만나거나 복합적인 문제를 가지고 있을 때, 클라이언트에게 도움이 될만한 정보들은 무엇이며, 기관에서 제공할 수 있는 서비스들은 무엇인지 찾아가야 했다. 실천가 자신도 클라이언트를 구체적으로 어떻게 지원할 수 있는지, 사전에 요청되는 사안들은 무엇인지 알 수 없는 경우가 많았다. 실천가는 클라이언트의 상황을 고려하면서 자신의 실천행위에 대한 근거들을 마련해 갔으며, 자신이 설정한 계획들이 클라이언트에게 적용할 수 있는지 그 타당성을 확인해야 했다. 그러나 실천가는 언제나 클라이언트의 상황에 근거하여 자신의 실천행위를 꾸려갈 수는 없었다.

참 황당한 일이었다. 우리 시설은 거동도 못하고, 당장 아프다고 호소하는 사람을 받아줄 수 없었고, 병원에서는 입소 거부를 했는데, 경찰은 관할구를 넘어서는 것으로 데리고 갈수 없다고 하면서 자신들이 조치할 수 없다고 한다.(SW4)

클라이언트가 처한 상황을 근거로 실천행위를 수행하는 것과 달리 실천가는 기존의 실천경험을 근거로 자신의 프로그램을 미리 기획하거나 클라이언트와 관계를 형성하기도 했다. 실천가는 자신의 실천행위가 의도하는 목적과 예견되는 결과들을 미리 설정할 수 있었다.

경험상으로 약을 끊었다가 다시 먹는 것은 정말 어렵다. 난감했다. J씨가 약을 먹지 않으면 다른 사람들도 약을 먹지 않겠다고 할 수가 있어서 취업을 하고 직장을 잘 유지하고 불안한 마음이 없어지면 그때 약을 끊도록 하자고 했다.(SW4)

본 워크샵은 비장애 형제자매들이 일정정도 감정의 정화과정을 거쳤으며, 그로 인해 가족성원과 보다 긍정적인 관계형성이 가능할 것이라는 전제하에 실시하였으며, 이를 통하여 가족간의 유대감을 강화하고자 하였다.(SW3)

실천가들은 자신의 경험을 통해 얻은 지식들에 근거하여 자신의 실천행위를 결정했다. 실천가는 실천에 앞서 작은 가설들도 설정할 수 있었다. 실천가들의 가설들은 자신의 실천행위의 결과에 대한 평가를 용이하게 할 수 있었다. 실천가들은 그들의 실천행위들에 대한 나름의 근거들을 가지고 실천과정에 대해 평가도 수행했다.

매회 참여한 아동들의 반응과 미술치료사의 결과보고, 어머니들의 보고, 매회 실시한 아동들의 만족도조사 등으로 보았을 때, 아동들은 아주 재미있고 즐겁게 프로그램에 참여하고 있음을 알 수 있었고, 프로그램을 기다리는 모습이 보여졌었다. 이를 바탕으로 충분히 아동들이 프로그램의 참여를 통하여 소귀의 목적을 달성하고 있으리라 판단되었다.(SW3)

사실 내가 개입하는 것이 클라이언트와의 관계를 위해 좋겠다고 판단하고 그렇게 결정한 이유는 이전의 나의 경험 때문이었다. <중략> 자칫 실무자가 클라이언트를 비난하고 질타하여 더 이상 관계를 유지하지 못하게 만들 수 있었기 때문이다.(SW10)

기존의 실천 경험들은 실천가의 의사결정에 중요한 근거였으며, 여기에는 다양한 유형의 지식들이 함께 사용되고 있었다. 중요한 것은 이러한 근거들은 새로운 경험들을 통해 언제든지 변경될 수 있는 것이었다. 실천가들의 개인적인 경험이 갖는 유용성은 개인의 유능함에 따라 차이를 보일 수 있지만 실천가는 새로운 지식들을 발견하고 찾으려는 열정과 수고가 뒤따라야 했다. 만약 실천가의 지속적인 노력이 없다면 “본래 의도와는 다른 반응이 나타날 때” 새로운 앞에 이르지 못하였을 것이다.

어떤 데이터보다 개인적으로 구축되어 있는 것들이 오히려 많지 않나 싶어요. 끊임없이 그런 것들을 쌓으려구. 제가 열정있다고 생각하는 사회복지사들은 그런 것들을 끊임없이 찾아가고 만들어가고, 나름대로 자기개발이 아닌가 싶어요. <중략> 이런 측면에서 봤을 때는 무한한 가능성이 있다고 봐요.(SW1)

그러나 실천현장은 실천가의 바람을 충족시키지 못하는 요인들이 언제든지 등

장할 수 있는 곳이었다. 실천가들은 자신이 처한 현장의 범위를 벗어나 실천행위를 수행하기 어렵기 때문에 실천행위의 자율성은 현장의 여건에 따라 제한되었다. 실천행위에 있어서 실천가의 자율성 정도는 실천가의 선택할 수 있는 다양한 대안들을 가능하게 한다는 점에서 중요한 의미가 있다. 사회복지사의 실천행위는 현장의 상황에 따라 제한된다는 의미에서 타전문직과 동료 실천가들의 조언이나 의견들은 실천행위의 근거로서 중요한 위치를 차지하고 있었다.

학교사회복지사 카페가 있거든요. 카페에 올라서 다른 사람들의 의견을 받아보는 거죠..피드백이 좀 와요. 왜냐하면 저 보다 나이어린 사람들은 좀 어렵고,,저 보다 나이 훨씬 많으신 분들..사회복지사들이 계시거든요. 그런 분들은 도움을 많이 주시더라고요..그 상황을 다들 아니까.(SW9)

실천행위는 실천가 혼자 이끌어가는 것이 아니다. 실천행위는 실천가가 습득한 이론적 지식체계들, 개인적 신념들과 실천과정에 부여한 의미들, 실천현장에서의 경험, 전문직이 지향하는 윤리적 지침, 타전문직의 의견 등 여러 가지 요소들에 영향을 주고받았다.

이를 van Manen이 분류한 성찰의 차원에 비추어 본다면 이러한 성찰은 해석적 차원의 성찰로 볼 수 있으며, 무엇보다 실천가에게 중요한 것은 문제상황을 이해할 수 있는 통찰력을 기르는 것이었다. 이러한 통찰력은 실천가의 개인적 가치들과 암묵적 지식들에 대한 끊임없는 성찰을 통해 얻을 수 있었다. 그러나 사회복지사들의 실천행위는 개인의 노력 이상으로 이를 뒷받침해 줄 수 있는 조직의 지원이 함께 필요했다. 또한 실천경험에 대한 직관적 실천은 다양한 지식의 유형을 모두 포괄하는 추론들을 허용하고 있었다. 이런 추론들은 형식논리를 엄격히 따르기보다 실천현장의 합리성에 따라 적용되는 것이었다. 사회복지사들의 새로운 대안들과 시도들은 그 결과들이 드러내는 성과물을 스스로 평가함으로써 실천의 성공여부를 파악할 수 있었다. 이를 통해 얻은 지식들은 자신의 실천행위의 근거가 되기에 충분한 자격을 갖출 수 있었다.

## V. 결론 및 논의

### 제1절. 연구결과 요약

반성적 실천은 실천현장의 일신과 자기성장을 지향하는 사회복지사에게 변화의 가능성을 한껏 열어놓고 있다. 사회복지 실천가들은 자신의 실천과정을 '반성'하면서 새로운 삶에 이르는 길을 찾으며, 실천현장의 변화를 지향해 갔다. 그러나 '반성적 실천'이 지닌 잠재력은 성찰의 깊이와 새로움에 이르려는 실천가의 열정에 따라 확연히 다른 결과로 드러났다. 성찰 과정은 많은 실천가에게서 발견되지만 모든 성찰이 새로운 삶에 이르는 것은 아니었다.

새로운 삶에 이르는 성찰은 단순한 사고의 과정으로 끝나지 않았고, 실천가의 변화를 동반하는 것이었다. 실천현장을 새롭게 바라보는 된 실천가는 기존과 다른 의미와 다른 해석을 실천과정에 덧붙일 수 있었다. 새로움 삶에 이른 실천가는 자신에 대한 신뢰와 발견의 열정으로 가득했으며, 이러한 신뢰와 발견의 열정은 자신의 실천행위에 스스로 정당성을 부여하면서 증폭되었다.

본 연구는 사회복지 실천가들의 '반성적 실천이 주는 의미'들을 발견하려는 목적에서 출발하였다. 이러한 의문은 반성적 실천이 주는 의미뿐만 아니라 그 결과들이 어떻게 드러나는가에 초점을 맞추게 하였다. 무엇보다 반성적 실천에서 가장 빛나는 결실은 불확실성, 복잡성, 독특성, 가치갈등으로 대변되는 실천현장에서 실천가로 하여금 '상황과 끊임없는 대화'를 가능하게 한다는 점이었다.

실천가는 자신의 실천현장에서 좀더 명확하고 확실한 실천의 길을 찾고자 했으며, 실천현장의 불확실성을 실천의 본질로 인식하게 되었다. 실천가들은 불확실한 실천과정에서 자신이 지향하고 나가야할 지점을 놓쳐버리곤 했지만 반성적 실천은 자신의 지향점을 잃지 않도록 이정표를 만드는데 기여할 수 있었다.

반성적 실천은 깨달음에 이르는 길을 실천가의 주체적인 참여를 통해 스스로 찾으라고 말한다. 그 과정은 언제 끝날지 모르는 기나긴 여정들이다. 그러나 이 여정 속에서 실천가는 자신이 무엇을 믿고 무엇을 따라야 할 것인지 스스로 선택

해야 했다. 실천가들이 내리는 결정들은 불확실성 안에서는 내리는 잠정적인 결론들이었기 때문이다. 실천가는 이 지점에서 자신을 발견하는 기회를 맞는다. 실천가의 자기발견은 다양한 대상과의 만남과 그들과의 관계 안에서 선명하게 드러났다. 이러한 만남들을 통하여 실천가는 자신이 지향하는 가치들을 확인할 수 있었고, 자신이 선호하는 이론적 지침들을 재확인해갔다. 그들은 실천가이기 이전에 개인의 삶을 영위해온 주체였으며, 전문직의 지향을 따르는 공동체의 일원이었다.

실천가는 개인적 지향과 전문직 가치에 대해 끊임없는 성찰을 필요로 했다. 클라이언트 역시 실천가를 자기발견으로 이끌어가는 역할을 톡톡히 하고 있었다. 반성적 실천가의 자기발견은 일상의 실천에서 벗어나 새로운 도약을 가능하게 했다. 실천가는 그동안 잊고 있었던 무엇들 혹은 모르고 지나쳤던 자신의 신념들을 재확인할 수 있었다. 그러한 신념들은 실천과정을 통해 드러나고 실현하고자 했던 자신의 목표들이었다. 반성적 실천가는 실천과정에 대한 반성함을 통해 자기발견을 이루어갔으며 다양한 이들의 지향들을 조율해야 했다.

반성적 실천의 다양한 의미들은 성찰의 과정을 통하여 재구성할 수 있었다. 본 연구의 결과는 반성적 실천의 과정을 기존 연구와 같이 일정한 틀로 정형화시키기보다 서로 다른 과정에 있는 실천가들의 독특한 경험들에 초점을 두는 것이 보다 적절하다고 판단되었다. 반성적 실천의 과정은 정형화된 순서로 이어지기보다 순환적 구도로 그려졌기 때문이다. 반성적 실천은 실천가들에게 따라서 그 과정에 차이가 있었지만 실천가와 현장이 충돌하는 지점에서 시작된다는 점에서는 유사점을 찾을 수 있었다.

실천가는 자신이 예측하기 힘든 상황이나 기대하지 못한 결과들을 마주하였을 때 그것을 알아차리고, 문제상황을 보다 명확하게 인지하려고 노력했다. 성찰의 초기 과정에서 중요한 것은 문제상황을 어떻게 정의내릴 것인가에 집중되어 있었다. 유사한 상황이 실천과정에서 벌어지더라도 실천가의 인식들은 선택적으로 문제상황을 관찰하고 포착할 수밖에 없었다. 실천가의 인식들은 문제상황을 이해하고 그에 대한 해결책을 제시하는 방향타와 같았다.

그러나 실천가는 새로운 실천 경험들을 통해 자신의 관점만을 고수하지 않고 새로운 가능성을 받아들이면서 편협한 바라봄에서 벗어날 수 있었다. 실천가의

열려진 마음은 성찰의 전체 과정에서 실천가에게 필요했다. 새로운 대안을 발견하고 문제상황을 해결하려는 실천가의 열정도 반성적 실천의 결과를 완성하는데 없어서는 안 될 요소였다. 이러한 요인들은 반성적 실천의 과정을 정형화시키고자 했던 연구자의 의도를 무색하게 만들었다. 이러한 의미에서 반성적 실천의 과정은 일관된 흐름으로 파악하기 어려웠다.

성찰의 과정은 연속적으로 이어지지 않았고, 일회적으로 마무리되는 것도 아니었다. 다양한 문제상황들은 실천가들에 수시로 발견되어졌고, 그 해결책들도 서로 다른 과정 안에서 발견될 수 있었다. 실천가는 문제상황을 해결하기 위해 성찰의 단서들을 종합하면서 해결의 실마리를 발견하기도 하고, 문제상황이 일단락 된 이후에 새로운 의미를 깨닫기도 하였다. 반성적 실천은 새로운 앎에 이르러 비로소 기나긴 과정의 끝을 장식하였다. 그러나 성찰의 과정은 시작과 끝이 마주하고 있었고 새로운 앎에 다다른 시점은 또 다른 성찰의 출발점이기도 하였다.

새로운 앎에 이르는 과정을 통해 실천가는 자신이 마주한 문제상황 뿐만 아니라 자기 자신과 실천현장에 대한 이해의 폭을 확장할 수 있었다. 이러한 유형의 지식은 자신의 체험에 의미를 부여함으로써 완성되어 갔다. 실천가의 의미부여는 인식의 지평을 확대하는데 기여하면서 기존의 지식들과 융합되어갔다. 실천가의 인식전환은 반성적 실천의 과정이 일단락되었음을 알려주는 신호이고 반성적 실천의 핵심적인 결과물이기도 하였다.

성찰의 과정에서는 몇 가지 복병들도 등장하였다. 성찰의 과정을 연결짓는데 방해하는 요인들은 상황에 익숙해지려는 실천가 자신과 새로운 변화에 저항하는 구성원들이 자리하고 있었다. 성찰의 과정은 실천가의 내면을 바라보는데 그치지 않고 자신의 실천행위에 영향을 미치는 다양한 요인들도 고려하게 만들었다. 이러한 과정을 통해 성찰의 대상은 더욱 확대될 수 있었고, 또 다른 차원의 성찰의 단계로 접어들 수 있었다.

반성적 실천의 마지막 과정은 성찰의 결과를 공유하는 것이었으며, 이를 통해 개인적 수준의 성찰이 갖는 한계를 보완할 수 있었다. 반성적 실천은 실천현장에 대한 새로운 깨달음을 가져다 줄 수 있었지만 이를 타인과 공유함으로써 자신의 ‘앎’에 대한 정당성을 확보할 수 있었고 새로운 성찰의 단서들을 재발견하는 기회

를 얻을 수 있었다. 성찰의 결과들은 타인과의 공유과정을 거칠 때 실천가의 깨달음은 개인적 수준의 삶에서 벗어날 수 있었다. 기존에 인식하지 못한 새로운 지식의 획득은 실천가가 이전과 달리 변화되었음을 의미하였다.

반성적 실천이 진행되는 과정은 독특한 실천현장과 실천가가 함께 하는 상호작용으로 구성되었으며, 이러한 지식들은 엄격한 논리적 추론과정을 통해 얻는 지식들과는 달랐다. 실천가들이 매일의 실천상황에서 마주하는 문제들을 해결하기 위해 다양한 형태의 지식들을 활용하였기 때문이다. 이 경우 실천가 개인의 삶의 체험과 실천경험을 통해서 얻은 지식들은 자신의 의사결정에 있어서 중요한 지침이 되었다. 따라서 실천의 경험들이 새로운 '삶의 단계'에 이르기 위해서는 실천가들의 '열려진 마음'과 '발견에 대한 열정'이 요구되었다. 인식 주체의 헌신과 열정으로 얻어진 지식들은 자신의 인식을 전환시킬 수 있는 힘을 가졌으며, 실천가는 자신이 깨달은 바를 실행에 옮기는 용기가 절실히 필요했다. 반성적 실천의 과정을 통해 획득된 새로운 삶들은 힘겹게 달려온 실천가에게 상으로 주어졌다.

마지막 연구질문은 반성적 실천의 차원에 관한 분석이었다. 본 연구에서는 반성적 실천의 차원을 실천가들이 실천행위의 근거를 어떻게 확보하고 있는가를 중심으로 살펴보았다. 실천가들은 자신의 실천행위의 근거를 이론적 지식뿐만 아니라 실천행위에 부여한 의미들, 윤리적 원칙, 실천의 경험 등에서 찾았다. 특히 이론적 지식으로부터 실천행위의 근거를 삼기 어려운 상황에서는 실천가들은 자신의 실천행위의 근거를 다양한 원천으로부터 끌어 올 수 있었다.

성찰의 차원은 성찰의 과정과 하나의 현상으로 통합시켰을 때 보다 다양한 측면으로 드러났다. 우선 문제해결을 위한 도구적 성찰과 비판적 성찰은 새로운 삶에 이르는 마지막 단계에 이르지 못하는 경우가 많았다.

도구적 수준의 성찰에서 실천가들은 합리적인 해결책들을 제시하지만 실천현장은 이성적인 대안들로 해결하지 못하는 문제상황들이 비일비재했다. 문제상황들은 잘 정돈되어 있지 않았고, 실천현장은 비합리적인 요인들이 너무 많이 등장했기 때문이다. 이론적 탐색을 통한 문제해결도 실천현장의 불확실성으로 인해 곧잘 실패하기 일쑤였다. 이론은 그냥 그대로 실천현장에 적용되는 것이 아니라 실천가들에 의해 응용되고 수정되었을 때 비로소 적용가능성을 높일 수 있었다. 또

한 실천가의 반성함은 이론과 실천을 통합하는 과정에서 중요한 역할을 하였고 실천가의 가치체계는 이론적 지식을 선택하거나 이를 실천에 통합하는 과정에 큰 영향을 미치고 있었다.

비판적 성찰에서도 이와 유사한 상황들이 목격되었다. 실천가는 실천현장의 변화를 위해 이런 저런 대안들이 시도하다가 그 결과들이 실천가의 기대에 부응하지 못할 때 성찰은 실천현장의 새로운 변화에 성공하지 못하였다. 실천현장의 변화를 꿈꾸는 실천가에게 이런 조건들은 개인적 수준의 성찰로는 넘기 힘든 걸림돌을 만나기 어려운 사회적 요인이나 조직이 갖고 있는 구조적인 문제를 극복하기 힘들었다.

직관적 성찰의 많은 부분도 실천현장의 거대한 장벽 앞에 흐지부지 되기 쉬웠다. 실천가들의 총명함도 여기서는 그 힘을 발휘하지 못했다. 실천가들의 직관과 통찰력은 실천현장의 여건에 의해 그 실현가능성이 제한받았기 때문이다.

이에 비해 자신의 실천행위에 대한 의미부여는 상대적으로 용이하게 이루어졌다. 이런 차이점은 실천행위에 대한 의미부여가 주로 실천가의 개인적 차원에서 이루어질 수 있기 때문이라 여겨진다. 문제상황에 대한 새로운 대안들은 실천현장에 새로운 의미를 부여하였고, 반성적 실천가는 해석적 성찰을 자기성장의 기회로 만들었다. 반성적 실천이 성공적인 결과로 드러날 때 실천가는 현장에 대한 이해의 폭이 확장되어갔다. 이러한 결과들은 반성적 실천의 결과들과 의미들을 어떻게 실천현장에 확대하고 공유할 것인가에 대한 질문을 남긴다. 반성적 실천이 주는 의미들은 실천가들에 의해 확산될 수 있어야 실천현장의 변화에 기여할 수 있기 때문이다.

## 제2절. 반성적 실천의 함의에 대한 논의

반성적 실천의 결과들은 우선 실천가의 지식체계를 어떻게 바라볼 것인가에 대해 다시 한번 생각하게 했다. 실천가들은 매일의 실천상황에서 마주하는 문제들을 해결하기 위해 다양한 형태의 지식들을 활용하고 새로운 유형의 지식들을 창출하고 있었다. 그러나 지식에 관한 '주지주의'적 입장은 자칫 실천과정에서 얻게 되는 다양한 형태의 지식들의 중요성을 소홀히 다룰 수 있기 때문이다.

우리는 흔히 경험 이전에 이론적 학습이 선행되어야 한다는 입장을 고수하지만 이러한 입장은 실천가의 다양한 유형의 지식들에 대한 관심을 제한시킨다. 그 결과 실천가들이 실천과정을 통해 획득한 지식들을 개인적 차원에 머물게 하거나 지식의 재생산 과정을 가로막아 버린다. 지식에 대한 엄격한 정의내림도 이런 태도를 고수하는데 한몫한다. 그러나 실천가에게 요구되는 능력은 이론적 지식을 익히는 것뿐만 아니라 그것을 통해 문제상황을 해결하는 통찰력과 능력을 발휘하는 것이 관건이었다. 이러한 지식들과 실천가의 능력은 전문적인 행위를 통해 드러나며 이론적 지식과 실천지식이 함께 얽혀 있다. 반성적 실천은 '어떤 이론이나 법칙'에 근거하여 자신의 지식을 확인하는 것이 아니며, 개별적인 '경험들을 일반화'시킴으로써 지식을 획득하는 것도 아니었다.

반성적 실천은 실천가들이 실천과정에서 부딪히는 문제상황을 해결하면서 새로운 관점으로의 전환되어가는 과정으로 설명할 수 있었다. 반성적 실천을 통해 얻는 지식들은 실천가가 그 현장에 있음으로 얻을 수 있는 지식의 유형이었다(Higgs et al., 2001 : 7). 우리는 지식이 항상 정당화라는 어떤 질서 정연한 과정에 따라서 획득되는 것으로 제한할 필요는 없는 것이다(Sartwell, 1991 ; 최순옥, 2002 재인용).

사회복지 실천이론들은 실천을 통해 검증되면서 실천가에 의해 재구성되었다. 이러한 실천지식들은 인식주체의 열정과 헌신으로 발견되며 실천가의 관점을 변화시키는 힘을 가졌다. 이는 실천현장에서 발견되는 지식의 유용성을 수용하는 것을 전제로 하고 있다. 그러나 다양한 유형의 지식을 무비판적으로 수용하는 것은 아니며, 반성적 실천이 지향과도 상충된다. 반성적 실천가는 단지 이론적 지식

을 획득한다거나 실천경험만을 강조하지 않는다. 반성적 실천가는 지식을 형성하는 과정에 적극적으로 참여하면서, 자신의 신념과 행동에 변화를 초래하는 지식을 획득한다는 것을 강조하는 것이다(Polnanyi, 1958 ; 표재명 외 역, 2001 : 43).

반성적 실천은 지식에 대한 기존의 관점에 의문을 제기하게 한다. 반성적 실천가는 다양한 유형의 지식들을 수용하면서, 지식과 실천의 통합을 지향한다는 점에서 지식과 실천의 이분법적 사고를 지양하기 때문이다. 이러한 결과들은 '전문가 교육'에 관한 기존 인식에 전환을 요구한다. 기존의 교육은 주로 이론의 전달에 초점이 맞추어져 있기 때문이다. 이에 비해 반성적 실천가는 실천현장에서 새로운 문제상황과 대면하는 과정에서 새로운 개념을 발견하고 자신의 인식이 변화되는 경험을 하게 된다. 반성적 실천은 인식주체의 적극적 참여를 통하여 실천가의 인격을 변화시키는 지식을 획득하기 때문이다. 실천현장에서 얻게 되는 지식들은 실천가의 내면에 통합되어 앎과 실천사이의 괴리는 사라지게 된다.

우리나라는 사회복지 실천현장이 형성되기 전에 대학에서 학문으로 먼저 사회복지학이 소개되었고(이혜경, 1996 : 43), 외국에서 대학원 교육을 받은 학자들에 의해 사회복지 이론들이 소개되어 결국 사회복지 교육은 실무와 연결되기보다는 이론중심으로 이루어져 현장에서 활용되기 어려웠다(홍선미, 1995 : 205). 따라서 실천현장에서 획득되는 다양한 유형의 지식들을 기존의 이론체계와 통합하고 새롭게 재구성하려는 노력이 사회복지학과와 실천가 모두에게 요청된다.

사회복지는 실천이면서 응용학문으로 사회복지 지식은 실천으로부터 형성되어질 때 사회복지 지식의 토착화가 가능할 것이다. 사회복지 교육은 현장지향성을 염두에 두고 실천현장과 교육현장이 서로 다르지 않다는 것을 보여줄 수 있어야 할 것이다. 사회복지 교육현장이 다양한 사회복지 영역과 관련된 거점기관을 확보하면서 예비 사회복지사들이 실천현장에 다가갈 수 있는 여건을 만드는 것도 좋은 방안이 될 수 있을 것이다. 현장의 실천가들도 자신의 실천을 쉽없는 되돌아보면서 자기반성의 기회를 가지고, 현장의 실천경험들을 보다 체계적인 지식 형태로 드러내야 할 과제를 안고 있다.

그렇다면 반성적 실천의 능력은 과연 교육될 수 있는 것인가? 실천가에 대한

교육과 훈련이 실천가의 성찰을 촉진시킬 수 있는가에 대한 논의도 요청된다. 본 연구 결과를 토대로 보자면 실천가의 개인적 성향은 어느 정도 성찰의 내용과 차원에 차이를 보이게 하는 주요 요인이었다. 실천현장의 문제상황을 발견하고 문제상황에 대해 정의내리는 과정은 실천현장을 바라보는 실천가의 관점에 따라 출발선부터 차이가 났기 때문이다. 실천가에 따라 특정한 성찰의 유형이 자주 등장하는 것도 이러한 차이를 설명해 준다.

문제상황을 효과적으로 해결하는데 초점을 둔 실천가는 자신의 클라이언트를 둘러싼 사회적 요인들에 대한 성찰을 등한시 할 수 있었다. 이러한 차이는 문제상황에 대한 인식과 그에 대한 해결책에 있어서도 차이가 나게 할 것이다. 나아가 이론적 지식을 실천과정에 통합시키는 실천가의 능력도 개별 실천가에 따라 차이가 날 수 있었다. 다양한 실천경험을 통해 이론적 지식을 체화시킨 실천가는 선불리 이론을 맹신하지 않았고, 그것을 변형시킬 수 있는 여유와 능력을 보여주었다. 그러나 성찰의 차원이 실천가의 개별적 차이에 기인하는 것으로 설명하는 것은 여전히 불충분하다. 반성적 실천의 서로 다른 차원들은 동일한 실천가 안에서 발견되기 때문이다. 따라서 반성적 실천의 능력을 발전시키기 위해서는 성찰의 차원에 따라 접근방법을 달리할 필요가 있다고 본다.

실천의 효과성과 효율성을 높이기 위한 성찰에서는 실천과정에 대한 교육을 통해서 충분한 성과를 이룰 수 있을 것이다. 특히 실천가의 이론적 학습은 실천의 효과성과 효율성을 높이는데 기여할 수 있다. 그러나 실천가의 직관이나 통찰력을 요하는 성찰의 영역은 교육을 통해 쉽게 향상되기 어려울 것 같다. 실천과정에 새로운 의미를 부여하거나 실천가 자신이 주도하는 실천의 능력은 실천가의 삶의 체험과 깊이에 기인하는 것이고, 실천가의 가치체계와 밀접하게 연관되어 있었다. 세상을 바라보는 관점을 변화시킨다는 것은 실천가의 인식의 전환을 요하는 일이다. 이러한 능력은 반복적인 학습보다 지속적인 깨달음을 줄 수 있는 수퍼비전이 필요한 일이다. 클라이언트의 삶과 실천현장에 영향을 미치는 다양한 사회적 요인들을 발견하는 일도 '실천가의 의식화'가 요구되는 일이며, 이러한 변화는 실천가 개인에 대한 교육으로는 한계를 가질 것이다.

이러한 논의들은 반성적 실천의 능력을 어떻게 평가할 것인가에 대한 과제를 남긴다. 반성적 실천가는 자신의 고유한 실천경험을 통해서 지식을 터득하고 이러한 지식들이 암묵적으로 드러난다면 이러한 능력들은 타인이 접근을 어렵게 하기 때문이다. 그러나 반성적 실천의 결과들에 대해 다른 이들로부터 피드백을 얻거나 반성적 실천을 통해 얻은 결과를 명확하게 제시하기 위해서는 이에 대한 평가가 가능해야 한다. 만약 반성적 실천의 결과에 대한 적절한 평가가 이루어지지 않는다면 실천가는 그 결과를 소홀히 여길 수 있다.

반성적 실천을 평가하기 위한 기존의 연구에서 평가도구를 제시하고 있으나 (Taggart & Wilson, 2005 : 41), 사회복지사를 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려운 뿐 아니라 서로 다른 성찰의 차원을 명확히 구분하기 어렵기 때문에 이를 사회복지사들에게 적용하는 것은 무리가 있을 것으로 본다.

본 연구에서는 사회복지 실천가들이 반성적 실천을 통하여 '무엇을 새롭게 배웠는가'와 '성찰의 과정이 단절없이 어떻게 진행되고 있는가'에 초점을 두어 반성적 실천을 평가하는 것을 제안해 본다. 반성적 실천이 주는 긍정적 결과들은 다양하게 제시될 수 있지만 성찰의 핵심적인 결과는 실천가의 인식을 변화시킬 수 있게 한 새로운 깨달음이기 때문이다. 따라서 성찰을 통해 무엇을 새롭게 배웠는가를 확인하는 일은 실천가의 자기성장을 평가할 수 있을 것이다. 또한 성찰의 과정이 단절없이 진행되고 있는가는 실천가의 개인적 능력뿐만 아니라 실천현장의 상황을 간접적으로 파악할 수 있는 역할도 수행한다. 실천가들의 반성함을 단절시키는 것은 개인적인 요인도 작용하지만 실천현장의 조직이 영향을 미쳤기 때문이다. 물론 이러한 평가는 서로 다른 실천현장에 있는 실천가를 비교할 수는 없지만 개별 실천가의 변화정도나 실천현장이 갖는 한계점을 개선하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

사회복지 실천가들은 반성적 실천을 통하여 실천과정에서 자신의 신념들을 확인할 수 있었고, 이론적 지식을 실천과정에서 체화하는 경험들을 보여주었다. 또한 반성적 실천은 실천과정에 대한 쉽없이 되돌아보면서 자신의 실천을 평가하였다. 반성적 실천은 자신에 대한 '새로운 발견'과 '자기 평가'의 과정을 거쳐 실천가의 인식을 전환하는 계기가 되기에 충분했다. 그러나 이러한 결과들은 모든 성

찰일지에서 확인되는 것은 아니었다. 성찰의 과정은 단절된 형태로 제시되는 경우가 더욱 많았다. 따라서 반성적 실천에 대한 평가는 점진적인 깨달음에 대한 의미부여와 성찰의 시간이 함께 고려되어야 성찰에 대한 적절한 평가가 이루어질 것이다. 성찰의 과정은 오랜 시간을 요하는 작업이다. 지금의 성찰은 단지 문제상황을 발견하는데 머물러 있을 수 있지만 내일의 성찰은 또 다시 새로운 통찰력을 가져다 줄 수 있다. 반성적 실천은 자신의 실천과정을 반복해서 되돌아보고, 새로운 의미들을 부여하는 과정이기 때문이다. 반성적 실천의 차원은 실천가의 자기 성장과 같은 궤도 안에 있었다.

그러면 반성적 실천을 촉진시키는 요인들은 무엇이 될 수 있을까? 반성적 실천이 주는 결과들이 실천가의 자기성장을 돕고, 실천현장의 바람직한 변화를 가져올 수 있다면 그것을 촉진시킬 수 있는 것을 제안하는 일은 매우 중요한 과제임이 분명하다. 그러나 이러한 논의는 실천가 개인적 차원에서 이루어지는 것은 한계가 있다고 본다.

개인적 수준에서 성찰을 촉진시키는 방안으로는 실천현장에 대한 폭넓은 이해를 바탕으로 비판적 사고능력을 키우는 것이 될 수 있다. 그러나 성찰의 과정에서도 볼 수 있었던 성찰의 결과는 타인과 공유하였을 때 비로소 개인적 지식의 테두리에서 벗어날 수 있고, 성찰은 일단락 될 수 있었다. 반성적 실천을 촉진시키는 중요한 조건 중의 하나는 성찰의 결과를 공유할 수 있는 여건을 조성하는 일이다. 이를 위해서 실천가들은 자신들의 성찰을 함께 공유할 수 있는 방법을 고안해야 할 것이다. 진정한 의미에서 반성적 실천은 실천가가 몸담고 있는 조직구성원들과의 공유가 원활할 때 성찰의 완성도를 높이고 타당성을 확보할 수 있기 때문이다. 만약 조직 구성원간의 제한된 의사소통 구조와 방식이 존재한다면 이는 수정되어야 할 과제가 될 것이다.

이러한 의미에서 사회복지사의 반성적 실천은 많은 과제를 안고 있다. 무엇보다 반성적 실천에 대한 다양한 의미들은 반성적 실천을 수행하는 실천가에게 전달하기 모호하고 혼란스럽게 다가갈 수 있다. 반성적 실천이 무엇인가에 대한 질문에 쉽게 답하기는 어려운 일이다.

반성적 실천은 그 의미와 함께 반성적 실천의 과정과 성찰의 차원들이 동시에

고려되어야 하는 복잡한 개념이다. 이 과제는 사회복지 실천가들의 반성적 실천에 관한 연구들이 보다 풍성한 결과로 드러날 때 가능한 일이다. 다행스러운 것은 '반성함'의 의미는 널리 알려져 있고, 사회복지 실천가들에게 그대로 적용하는데 큰 무리는 없다는 점이다.

중요한 것은 '반성함'의 정의내림 보다 반성적 실천의 다양한 결과들에 대한 심도 깊은 논의들을 진행하는 일이다. 이를 위해서 반성적 실천을 가능하게 하는 다양한 방법들을 활용하는 방안이 모색되어야 할 것이다. 본 연구에서는 사회복지 실천가들의 반성적 실천을 성찰일지와 개별인터뷰를 중심으로 이루어졌지만 반성적 실천은 다양한 방법을 통하여 연구될 수 있다. 정기적이고 지속적인 수퍼비전과 사례회의는 이미 실천현장에서 널리 이루어지고 있으며, 반성적 실천을 수행하는 방법으로 활용하기 용이한 방법이다. 그러나 정기적인 수퍼비전이 이루어지는 실천현장은 흔치 않다는 점을 감안할 때 동료나 선임자와의 비정기적인 수퍼비전을 활성화하는 것도 반성적 실천을 수행하는 훌륭한 방법이 될 수 있을 것이다.

나아가 개별 실천가들의 포트폴리오 평가<sup>14)</sup>도 교사들에게서 널리 활용되고 있는 방법이며, 이를 활용하는 것도 좋은 방법일 것이다. 실천가의 실행연구(Action research)<sup>15)</sup>도 반성적 실천의 과정과 유사한 측면이 있으며, 이를 통해 실천가는 자신의 실천과정을 스스로 평가할 수 있는 도구가 될 수 있다. 실천가의 실행연구는 다양한 사례에 혹은 자신이 실행하는 프로그램 평가에 활용할 수 있는 가능성이 높은 연구방법으로 주목할 필요가 있다고 하겠다.

---

14) 포트폴리오(portfolio)는 담은 그릇 또는 휴대용 상자를 뜻하는 말에서 유래한 것으로 작품 모음집을 의미한다. 80년대에는 주로 주식시장이나 예술분야에서 활용되었다. 예술분야에서는 자신의 변화, 발전 과정을 스스로 파악하기 위해 작품을 그린 순서대로 모아둠을 의미한다(허영미 역, 1998 : 7). 교육분야에서 포트폴리오 평가는 학습자가 학습한 내용에 대해 스스로 학습향상에 대한 증거와 학습자의 학습 성향의 장단점을 보여주는 개인의 학습 자료와 총괄된 수집물을 의미한다(최나영, 2005 : 3).

15) Action Research는 실행연구, 실천연구, 수행연구, 현장연구 등으로 사용되고 있으며, 참여 집단의 실행과 그 실행의 효과에 대한 반성을 통하여 실제의 개선을 위한 체계적인 연구로 정의내리고 있다(Ebbut, 1985). 또한 Action Research는 직접적인 사회적 실행(Taggart, 1991)을 통해 세계를 개선시키려고 시도한다(이명숙, 2001 : 384 재인용).

반성적 실천은 더욱 다양한 측면에서 연구될 주제이다. 반성적 실천은 다양한 성찰들이 어떻게 사회복지사의 실천행위와 연결되고 있는가에 대해서 심층적으로 분석할 필요가 있다(Jay, 2001 : 12-13). 반성적 실천에 영향을 미치는 실천가들의 독특한 특성들을 파악하는 것도 중요한 연구과제이다. 초보 실무자와 실천경력이 풍부한 실천가들이 반성적 실천의 과정과 성찰의 차원에서 어떤 차이를 보이는지 파악하는 것도 반성적 실천의 능력을 향상시키는 방안을 제안하는데 크게 도움이 될 것이다. 이를 위해서는 보다 장기적인 안목에서 반성적 실천에 대한 접근이 요구된다. 나아가 반성적 실천의 능력과 실천가의 개인적 특성, 조직특성의 연관성을 포착해 내는 일도 반성적 실천을 활성화시키는데 기여할 수 있을 것이다. 특히 사회복지 실천가들의 보수교육과 예비 사회복지사들의 실습과정에서 어떻게 활용할 수 있는가에 대한 경험적인 연구를 제안해 본다. 이를 위해 반성적 실천은 다양한 분야에 종사하고 있는 사회복지 실천가들의 적극적인 참여를 필요로 하고 있다.

마지막으로 한가지 염려스러운 것은 본 연구에서 다루어진 반성적 실천에 관한 내용들이 앞으로 사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구를 제한하는 일이 없기를 바랄 뿐이다. 반성적 실천을 특정한 과정이나 영역으로 구분하였던 작업은 본 연구에 적용하기 위함일 뿐 절대적인 기준들이 아니다. 오히려 반성적 실천의 과정과 성찰의 차원은 더욱 다양하게 제시될 수 있으며, 보다 정교화될 필요가 있다고 본다.

반성적 실천에 관한 연구를 분석하면서 연구자는 연구과정에 대한 성찰의 중요성도 깨달았다. 이러한 깨달음은 자신의 실천과정을 되돌아보면서 새로운 의미를 부여하는 실천가들과 같은 심정일 것이다. 그리고 성찰의 과정이 일단락될 때 성찰의 출발지점으로 돌아가듯이 반성적 실천에 관한 연구도 다시 현장으로 향해야 할 것 같다.

#### 【참고문헌】

- 장인애(1995). 인지적 구성주의와 사회적 구성주의에 대한 간략한 고찰. 교육공학연구, 11(2), pp.3-20.
- 강재륜(1996). 철학. 일신사.
- 강창동(2003). 지식기반사회와 학교지식. 문음사.
- 권두승(2000). 성인학습 지도방법의 이론과 실제. 교육과학사.
- 권정숙(2002). 유아교사의 반성적 사고 및 반성적 사고수준과 교수능력. 서울여대 박사학위논문.
- 권정숙·최석란(2003). 반성적 사고경험에 나타난 유아교사의 반성적 사고과정. 열린유아교육연구, 8(2), pp.113-133.
- 권지성(2003). 공개입양가족의 적응과정에 관한 연구-한국입양홍보회 참여가족사례를 중심으로-. 서울대학교 박사학위논문.
- 고미영(2003). 사회복지 지식의 정치성과 예술성. 상황과복지, 15, pp.45-79.
- 공계순·서인혜(2005). 전통모델과 증거기반 실천모델 : 증거기반실천모델의 실제와 한국에서의 적용가능성. 2005년 한국사회복지학 추계공동학술대회 자료집, pp.159-180.
- 김경희(2005). 평생교육 연구방법 탐색-반성적 실천연구-. 평생교육학연구, 11(4), pp.55-80.
- 김기덕(2002). 사회복지윤리학. 나눔의집
- 김기덕(2003). 사회복지 지식의 인식론적 기초.. 상황과복지, 15, pp.13-43.
- 김기현(2005). 이론적 합리성과 실천적 합리성. 철학사상, 19, pp.4-32.
- 김동일 외(1985). 사회과학방법론 비판. 청람.
- 김만희·김범기(2003). 과학지식의 객관성에 관한 고찰 : 마이클 폴라니의 인식론을 중심으로. 한국과학교육학회지, 23(1), pp. 100-116.
- 김성천(1995). 한국에 적용된 사회사업 실천이론의 연구동향에 관한 비판적 분석. 한국사회복지학, 27, pp.35-65.
- 김성천(2005). 한국사회복지실천의 현실진단과 과제에 대한 토론. 한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집, pp.99-108.
- 김승현(1997). 스티븐슨과 퍼어스의 만남: Q-방법론을 중심으로. 언론과 사회, 16.
- 김연옥(1994). 사회사업가의 조사연구에 대한 태도와 활동에 관한 연구. 사회복지연구, 5, pp.201-224.
- 김용일·양옥경(2002). 사회복지 수퍼비전론. 양서원.
- 김인숙(2004). 사회복지사의 가족 담론 연구. 한국사회복지학, 56(2), pp.53-70.
- 김정숙(2000). 이론평가와 과학의 합리성-로던(Laudan)의 연구전통 방법론을 중심으로. 새한철학회 논문집, 20, pp.251-270.

- 김진철 외(2001). 현대 사회과학의 패러다임 위기. 세계정치경제연구소.
- 김효명(1992). 현대인식론의 과제와 동향. 철학과 현실.
- 김효명(1993). 현대인식론의 쟁점과 전망. 철학사상, 3, pp.15-43.
- 문성호(1997). 사회사업실천의 연구방법에 관한 논쟁-통합적 접근의 모색. 한국사회복지학, 33, pp.144-161.
- 박수현(1997). 교육학에 있어서 사례연구의 중요성. 교육과학연구, 26, pp.197-215.
- 서경혜(2005). 반성과 실천: 교사의 전문성 개발에 대한 소고. 교육과정연구, 23(2), pp.285-310.
- 서홍란 · 이경아(2000). 사회복지 현장실습 핸드북. 나눔의집.
- 송동건(1985). 자연과학적 방법론의 수용. 김동일 외. 사회과학방법론 비판. 청람.
- 손은정(2003). 반성적 사고와 전문가 교육. 학생생활연구, 28, 서울교육대학교 학생생활연구소, pp.31-54.
- 신경림(2001). 질적연구 근거이론의 단계. 현문사.
- 신기현(1999). 교육분야에서의 전기적 방법의 가능성 탐색. 교육원리연구, 4(1), pp.89-110.
- 신옥순(2000). 교사의 성찰적 사고 개발을 위한 방안 탐색. 인천교육대학교 초등교육연구소, 교육논총, 17(1), pp.61-74.
- 박용균(2002). John Dewey의 교육이론에 관한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
- 안중호(2001). 기업조직과 지식 : 지식경영. 철학사상연구소, 창립 10주년 기념 심포지움 자료집, pp.35-61.
- 엄태동(1998). 교육적 인식론 탐구. 교육과학사.
- 오정수(2005). 한국사회복지실천의 현실진단과 과제. 한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집, pp.95-98.
- 우국희(2002). 노인학대의 의미와 사회적 개입에 대한 노인들의 인식연구. 한국사회복지학, 50, pp.109-129.
- 유신영(2004). 교사의 전문성 향상을 위한 반성적 수업분석 모형개발. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 윤석경 · 이상용(1998). 과학철학의 변천에 관한 연구. 충남대학교 사회과학연구소, 사회과학논총, 9, pp.189-213.
- 윤석주(2003). 교사의 삶 측면에서 살펴본 이론과 실제의 괴리 문제. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이기홍(1998). 실재론적 과학관과 사회과학의 연구방법. 경제와 사회, 39, pp.178-205.
- 이명숙(2001). 실행연구(Action Research)를 통한 교육 실제의 개선. 대구교육대학교 초등교육연구논총, 17(2), pp.381-408.

- 이세나·이영석(2005). 유치원 교사의 반성적 사고 경험이 반성적 사고수준과 반성적 사고 과정에 미치는 영향. 미래유아교육학회지, 12(12), pp.247-274.
- 이승희(2002). CSCL에서 협력적 성찰지원 도구의 효과분석. 한양대학교 박사학위논문.
- 이익섭·이윤로(2004). 사회복지조사방법의 이해. 학지사.
- 이용숙·김영미·김영천·이혁규·조덕주(2004). 실행연구를 통한 연구와 교육실천의 연계성 강화. 열린교육연구, 12(1), pp.363-402.
- 이종일(2003). 반성적 실행을 통한 사회과 교사자질 개선. 사회과 교육, 42(2), pp.5-27.
- 이지훈(2000). 사례연구방법. 대경.
- 이진향(2002). 교사의 수업개선을 위한 반성적 사고의 의미 고찰. 한국교원교육연구, 19(3), pp.169-188.
- 이현욱(2004). 교과서적 지식의 인식론적 한계와 대안 탐색. 교육학연구, 42(1), pp.257-275.
- 이혜경(1996). 한국 사회복지학의 정체성 : 역사적 특수성과 가능성을 중심으로. 연세사회복지연구, 3, pp.41-57.
- 이홍(2003). 지식생성과 관련한 노나카 이론에 대한 비판과 보완. 디지털 경영연구, 9, 광운대학교 디지털경영연구소, pp.99-116.
- 임정훈 (1999). 웹 기반 자율학습형 코스와 문제해결형 코스의 설계와 개발. 교육공학연구, 15(1), pp.91-112.
- 장인협(2005). 사회복지실천론(하) 실천이론·모델·어프로치·실천기술. 서울대학교출판부.
- 전경갑(2004). 현대와 탈현대의 사회사상. 한길사.
- 전정호(2000). 원의 전문가 교육론. 교육원리연구, 5(1), 교육원리연구회. pp.128-150.
- 정상모(1999). 현대 과학철학의 흐름. 현대사상연구, pp.1-21.
- 정순돌(2004). 사회복지실천현장에서 조사연구활용에 관한 연구. 한국사회복지학 추계공동학술대회, pp.293-314.
- 차주희·안경숙(1999). 반성적 사고에 대한 교사들의 인식과 실행 및 교수전략에 대한 연구. 한국여가레크리에이션학, 17(1), pp.209-225.
- 채구목(2002). 사회복지조사방법론. 양서원.
- 최나영(2005). 포트폴리오를 적용한 사회과 수업이 초등학생의 환경태도와 인식에 미치는 영향. 서울교육대학교 석사학위논문.
- 최순옥(2002). 인식적 정당화에 대한 반성적 고찰. 철학연구, 81, pp.269-287.
- 최의창(1998). 학교교육의 개선, 교사연구자, 그리고 현장개선연구. 교육과정연구, 16(2), pp.376-399.
- 최우림(2000). 노숙자의 노숙력에 관한 연구. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 황성연·장금성(2005). 성찰일지를 기초한 간호학생의 문제중심학습 경험. 대한간호학회,

- 35(1), pp.65-76.
- 황성철(1998). 사회사업실천의 효과성에 관한 논쟁과 미국 사회사업의 발전-임상적 실천을 중심으로-. 한국사회복지학, 34(4), pp.215-245.
- 황원철 · 김경희(2000). 교육의질, 학습의 질 제고를 위한 연구패러다임의 모색 : 반성적 실천연구(Action Rsearch). 교육이론과 실천, 10(1), pp.141-168.
- 허영미(1998). 가창 학습을 위한 포트폴리오 평가 : 초등학교 6학년을 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 홍선미(1995). 임상 사회사업의 발전과 과제. 사회복지연구, 14, pp.191-214.
- 홍선미(2003). 사회복지 실천이론의 실체와 의미. 한국사회복지학회 추계 학술대회 자료집, pp.25-40.
- 홍선미(2004). 사회복지 실천의 지식기반과 학문적 특성에 관한 연구. 한국사회복지학, 56(4), pp.195-214.
- 홍은숙(2003). 지식과 교육. 교육과학사.
- Armstrong, K. R.(2003). *Advancing reflective practice and building constructive collegiality; A program's influence on teachers experiences in urban schools*. Doctoral dissertation. Harvard University.
- Atherton, C. & Bolland, K.(2002). Heuristics Versus Logical Positivism : Solving the Wrong Problem. *Families in Society : The Journal of Contemporary Human Services*, 83(1), pp.7-13.
- Benton, T. & Craib, I.(2001). *Philosophy of social science: the philosophical foundation of social thought*. Palgrave.
- Bolton, G.(2000). *Reflective Practice-Writing and Professional Development*. London: Paul Chapman Educational Publishing.
- Boud, D.(2001). *Using Journal Writing to Enhance Reflective practice*. In English, L. M. & Gillen, M. A.(eds). *Promoting Journal Writing in Adult Education* (pp.9-18). San Francisco : Jossey-Bass.
- Brockett, R. G. & Hiemstra, R.(1991). *Self-direction in adult learning : Perspective on theory, research, and practice*. London & New York: Routledge.
- Butke, M. A.(2003). *Reflection on practice; A study of five choral educators reflective journeys*. Doctoral dissertation. Ohio State University.
- Clarke, A.(1995). Professional development in practicum settings : Reflective practice under scrutiny. *Teaching & Teacher Education*, 11(3), pp.243-261.
- Crowe, A. R.(2001). *Reflective thinking and learning to teach : A study with three*

- prospective teachers*. Doctoral dissertation. Vanderbilt University.
- Dybicz, P.(2004). An inquiry into practice wisdom. *Families in society*, 85(2), pp.197-203.
- Farrell, T.(2004). *Reflective Practice in Action-80 Reflection Breaks for Busy Teachers*. California. Corwin Press.
- Fook, J.(2002). *Social work : Critical theory and practice*, London : Sage Publications.
- Fook, J.(2004). Critical Reflection and Transformative Possibilities. In Linda Davies and Peter Leonard(eds), *Social work in a corporate era : practices of power and resistance*(pp.28-42). England : Burlington Ashgate.
- Gibbs, G.(1988). *Learning by Doing : A Guide to teaching and learning methods*. Further Education Unitversity, Oxford Polytechnic.
- Goldstein, H.(1986). Toward the integration of theory and practice : A humanistic approach. *Social Work*, 31, pp.352-357.
- Goldstein, H.(1992). If Social Work Hasnt Made Progress As a Science-Might It Be an Art? *Families in Society*, 73, pp.48-55.
- Gould, N. & Taylor, I.(1996). *Reflective learning for social work : Research, theory, and practice*. Athenaeum Press Ltd.
- Goodman, J.(1984). Reflection and teacher education : a case study and theoretical analysis. *Interchange*, 15, 9-26.
- Gowdy, E. A.(1994). From technical rationality to participating consciousness. *Social Work*, 39(4), pp.362-370.
- Hadjidemetriou, C. & Williams, J. S.(2003). Teachers' Theories and Strategies in Practice of Classroom Argumentation. *Proceedings of the British Society for Research into Learning Mathematics* , 23(1), pp.25-30.
- Hartman, A.(1990). Many ways of Knowing. *Social Work*, 35, pp.3-4.
- Hallett, C. E.(1997). Learning through reflection in the community: the relevance of Schön's theories of coaching to nursing education. *Intrenational Journal of Nursing Standard*, 34(2), pp.103-110.
- Harrison, W. D.(1987). Reflective practice in social care. *Social service review*. 61(3), pp.393-404.
- Heinemann, M. B.(1981). The obsolete scientific imperative in social work research. *Social Service Review*. 55, pp.371-397.
- Heineman-Pieper, J., Tyson, K. & Heineman Pieper, M.(2002). Doing Good Science Without Sacrificing Good Values : Why the Heuristic Paradigm is the Best Choice

- for Social work. *Families in Society*, 83(1), pp.15-28.
- Hess, D. J.(1997). *Social Studies: An Advanced Introduction*. 김환석 역(2004). 과학학의 이해. 당대.
- Higgs, J., Titchen, A. & Neville, V.(2001). Professional practice and knowledge. In Higgs, J. & Titchen, A.(eds.), *Practice knowledge & Expertise in the health Professions*(pp.3-9). Reed Educational and Professional Publishing Ltd.
- Higgs, J. & Andresen L.(2001). The knower, the knowing and the known: threads in the woven tapestry of knowledge. In Higgs, J. & Titchen, A.(eds.), *Practice knowledge & Expertise in the health Professions*, Reed Educational and Professional Publishing Ltd.
- Imre, R.(1984). The nature of knowledge in social work. *Social Work*, 29, pp.41-45.
- Ixer, G.(1999). There's No Such Thing As Reflection. *British Journal of social work*, 29, pp.513-527.
- Jasper, M.(2003). *Beginning Reflective Practice* London : Nelson Thornes Ltd.
- Jay, J.(1999). *Untying the Knots: Examining the Complexities of Reflective Practice* the Annual Meeting of the American Association of Colleges for Teacher Education, pp.1-24.
- Jay, J.(2001). *Matters of reflection in quality teaching: A study of teachers' reflection in the contexts of their professional lives*. Doctoral dissertation. Washington University.
- Jay, J. & Johnson, K.(2002). Capturing complexity: a typology of reflective practice for teacher education. *Teaching & Teacher Education*. 18, pp.73-85.
- Johns, C.(1994). *Guided reflection*. Oxford : Blackwell
- Johns, C.(2004). *Becoming a reflective practitioner*. Malden, MA : Blackwell.
- Karran, T.(2004). Reflective learning journals: from concept to practice. *Reflective practice*, 5(3), p.329.
- Killion, J. & Todnem, G.(1991). Reflection-for-action: A process for personal reflection. *Educational Leadership*, 48(6), pp.14-17.
- Klein, W. C. & Bloom, M.(1995). Practice Wisdom. *Social Work*, 40(6), pp.799-807.
- Kolb, D.(1976). *Learning style inventory*. McBer and Company.
- Koob, J. & Funk, J.(2002). Kolb's learning style inventory : issues of reliability and validity. *Research on social work practice*, 12(2), pp.293-308.
- Ladyman, J.(2002). *Understanding philosophy of science*. 박영태 역(2003). 과학철학의 이해. 이학사.

- Loo, R. & Thorpe, K.(2002). Using reflective learning journals to improve individual and team performance. *Team Performance Management*, 5(6), pp. 134-139.
- Merriam, S. B.(1988). *Case Study Research in Education : A qualitative approach*. 허미화 역 (1997). 질적사례연구법. 양서원.
- Merriam, S. B.(1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Mezirow, J.(1981). A critical theory of adult learning and education. *Adult Education*, 32(1), pp.3-24.
- Moon, J. A.(1999). *Reflection in learning & professional development : theory and practice*. London : Kogan Page.
- Moon, J. A.(2004). *A handbook of reflective and experiential learning: Theory and practice*. London : Routledge Falmer.
- Nonaka, I & Takeuchi, H.(1995). *The Knowledge-Creating Company*. 장은영 역(1998). 지식 창조기업. 세종서적.
- Nonaka, I. & Konno, N.(1996). *知力經營*. 일본경제신문. 나상익 역(1998). 노나카의 지식 경영. 21세기 북스.
- Padgett, D. E.(1998). *Qualitative Methods in Social Work Research : Challenges and Rewards*, Sage Publications, Inc. 유태균 역(2001). 사회복지 질적연구방법론. 나남출판.
- Parton, N.(2000). Some Thoughts on the Relationship between Theory and practice in and for social work. *British Journal of social work*, 30, pp.449-463.
- Payne. M. S.(1997). *Modern Social Work Theory*. Macmillan press. 서진환 · 이선희 · 정수경 역(2001). 현대사회복지실천이론. 나남출판.
- Polanyi, M.(1958). *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. London : Routledge & Kegan Paul. 표재명 · 김봉미 역(2001). 개인적 지식. 아카넷.
- Polkinhorne, D.(1983). *Methodology for the human sciences : system of inquiry*. 김승현 외 역(2003). 사회과학 방법론. 일신사.
- Pozatek, E.(1994). The Problem of certainty : Clinical Social Work in the Postmodern Era. *Social work*, 39(4), pp.396-403.
- Pray, J. E.(1991). Respecting the uniqueness of the individual: social work practice within a reflective model. *Social Work*, 36, pp.80-85.
- Reid, W. J.(1994). The Empirical practice Movement. *Social Service Review*. 68(2), pp.165-184.
- Roland, M.(2000). *Social work : seeking relevancy in the twenty-first century*. The Haworth

- Press.
- Robbins, S. P., Chatterjee, P. & Canda, E. R.(1999). Ideology, scientific theory, and social work practice. *Families in society*, 80(4), pp.374-385.
- Ruch, G.(2002). From triangle to spiral; reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education*, 21(2), pp.199-216.
- Rogers, R.(2001). Reflection in Higher Education: A Concept Analysis. *Innovative Higher Education*, 26(1), pp.37-57.
- Saleebey, D.(1989). The Estrangement of Knowing and Doing : Professional in Crisis", *Social Casework : The Journal of Contemporary Social work* pp.556-563.
- Scanlan, J. M.(1997). Development the reflective teacher. *Journal of Advanced Nursing*, 25, pp.1138-1143.
- Schön, D. A.(1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York : Basic Books.
- Schön, D. A.(1995). The new scholarship requires a new epistemology. *Change*, 27(6), pp.26-35.
- Scott(1990). Practice wisdom, the neglected source of practice research. *Social work*, 35, pp.564-568.
- Sheppard, M., Newstead, S., Caccavo, A. & Ryan, K.(2000). Reflexivity and the development of process knowledge in social work: A classification and empirical study. *British Journal of social work*, 30, pp.465-488.
- Sheppard, M.(1998). practice validity, reflexivity and knowledge for social work. *British Journal of social work*, 28, pp.763-781.
- Sherman, E. & Reid, W.(1994). *Qualitative research in social work* 유태균 · 이선희 · 서진환 역(2003). 사회복지 질적 연구방법의 이론과 활용. 나남출판.
- Stake, R. E.(1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage Publications. 홍용희 외 역.(2000). 질적 사례 연구. 창지사.
- Stockhausen, L. & Kawashima, A.(2002). The Introduction of Reflective Practice to Japanese Nurses. *Reflective practice*, 3(1), pp.117-129.
- Taggart, G. L. & Wilson, A. P.(2005). *Promoting reflective thinking in teachers : 50 action strategies*. Corwin Press.
- Thomas, S. C.(2004). *Reflective Practice in Action*. Corwin press.
- Thompson, N.(1995). *Theory and Practice in health and social welfare*. Open university press.

- Trevithick, P.(2000). *Social work skills : a practice Handbook* 우국희 외 역(2004). 사회복지 실천기술 : 실천을 위한 핵심기술 50. 사회복지실천연구소.
- van Manen, M.(1977). Liking ways of knowing with ways of being practice. *Curriculum Inquire*, 6(3), 205-228.
- Watson, S.(2002). The use of reflection as an assessment of practice. *Nurse education in practice*, 2, p.151.
- Weick, A.(1999). Guilty Knowledge. *Families in society*, 80(4), pp.327-332.
- Witkin, S. L.(1992). Empirical clinical practice : A critical analysis. *Social work*, 36, pp.158-163.
- Wood, K.(1990). *Epistemological Issues in the development of social work practice knowledge*(pp.373-390). In Videka-Sherman, L. & Reid, W.(eds.), *Advances in Clinical Social Work Research*. NASW Press.
- Yin, R.(1994). *Case Study Research Design and Method*. 2rd. Sage publications, Inc. 신경식 · 서아영 역(2005). 사례연구방법. 한경사.
- Yin, R.(2003). *Applications of case study research*. 2nd. Sage publications, Inc.
- Zeira, A. & Rosen, A.(2000). Unraveling Tacit Knowledg : What social workers Do and Why They Do it. *Social Service Review*, pp.103-123.
- Zeichner, K. M. & Liston, D. P.(1987). Teaching student teachers to reflect. *Harvard Education Review*, 57, 23-48.

【부록1】 성찰일지 지침

기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 실천과정에서 어떤 일이 일어났는가? (장소, 관련된 인물, 실천의 내용과 사건의 맥락, 실천의 결과에 대한 상세한 기술)</li> <li>* 예상치 못한 사건들-실천가를 당혹스럽게 하는 예상치 못한 사건들</li> </ul>
느낌	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 이 사건에 대한 생각과 느낌은 어떠한가?</li> <li>* 무엇이 나로 하여금 이러한 감정들을 느끼게 했는가?(감정들의 목록)</li> <li>* 이 사건의 결과에 대해 나는 어떻게 느끼고 있는가?</li> </ul>
평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <u>무엇을 성취하기 위해 시도하였나?(무엇을 의도하였는가?)</u></li> <li>* 실천과정에서 좋은 점과 나쁜 점은 무엇이었나? (의도한 것과 결과의 차이점)</li> <li>* 결과적으로 무엇이 잘 되었으며, 내가 성공적으로 한 일들은 무엇인가?(동료, 클라이언트, 실천가-그렇게 생각하는 근거는?)</li> <li>* 실천가에게 가치로운 것들 혹은 개선해야될 점은 무엇인가?</li> </ul>
분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 주어진 상황에서 어떤 의미를 찾을 수 있는가?</li> <li>* <u>성공여부에 기여한 점들이 무엇이었는가?</u> (내가 다르게 시도한 것은?-근거는?)</li> <li>* 이번 경험을 통해 무엇을 배웠나?</li> <li>* 어떤 윤리적인 원칙이 관련되었나?</li> <li>* <u>의사결정을 내렸을 때 근거는 무엇이었는가?</u> (의사결정의 경우 지식의 근거들)</li> </ul>
결론	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 나의 행동은 어떤 결과를 가져왔는가?</li> <li>* <u>어떤 대안들이 가능했었는가?</u></li> </ul>
계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <u>유사한 상황이 벌어지면 어떻게 하겠는가?</u></li> <li>* <u>앞으로 나의 실천에 어떻게 영향을 미칠 것 같은가?</u></li> </ul>

\* 성찰일지 작성에 대한 전반적 평가

## 【부록2】 면접지침서

### 1. 사회복지사의 기본적 사항

- 사회복지의 나이, 성별, 근무경력, 직위,
- 실천영역, 근무기관
- 주요 클라이언트 집단

### 2. 반성적 실천에 관한 질문

1. 자신의 실천을 돌아켜보면서 스스로 분석해보시고, 평가해 본 경험이 있으신지..
  - 1-1. 어떤 경우에 그러시는지?(어떤 사건이나 어떤 상황에서...)
  - 1-2. 그 내용은 무엇에 관한 것인지?(예:클라이언트와 관계, 조직, 프로그램 효과...등)
  - 1-3. 성찰의 결과는 앞으로 나의 실천에 어떻게 영향을 주는지?
2. 실천과정에서 무엇이 새로운 것을 배울 수 있었던 경험이 있으시면 사건이나 사례를 들어 이야기해주세요...(과정에 대한 자세한 설명을 듣고 싶습니다..)
  - 2-1. 그 경험이 이전의 경험과 다른 차이는 무엇이었습니까?
  - 2-2. 새롭게 배운 것은 무엇이었습니까?
  - 2-3. 기존의 나의 생각과는 어떤 차이가 있는지요?
3. 실천과정에서 당황스럽운 사건이나 어떻게 해야할지 막연한 상황에 부딪히면 어떻게 하십니까? 그런 예가 있으면...사례를 중심으로...
4. 사회복지사로 일을 하시면서 실천과정에 큰 영향을 미치는 것들은 어떤 것들이 있습니까?
5. 사회복지 실천과 이론의 관계에 대해서 어떻게 생각하십니까?
  - 5-1. 어떤 이론을 적용하시는지? 그 이론을 선택한 근거는?
  - 5-2. 이론을 적용하는 과정에서의 어려움은?
6. 실천가는 실천과정을 통해서 많은 것을 배울 수 있습니다. 이런 지식을 실천지식이나 실천지혜라고 본다면 어떤 과정을 거쳐 획득되는 것 같습니까?
  - 6-1. 그 차이는 이론적 지식을 배우는 것과 무엇이 다른 것 같습니까?
  - 6-2. 이런 지식들은 실천에 어떻게 도움이 됩니까?

\* 추가 질문들.

- 사회복지 실천에 있어서 가장 필요한 이론이나 지식들은 어떤 것이라고 생각합니까?
- 현재 실천현장에서 업무를 수행하는데 있어서 가장 고민되는 일은 무엇입니까?
- 클라이언트의 문제에 개입하신 후, 실천결과가 효과적이었다는 것은 무엇을 통해 알 수 있습니까?
- 가장 최근의 경험 중에서, 앞으로 사회복지사로서 일할 때 도움이 되는 지식을 얻은 것이 있다면 이야기 해주십시오. (실수나 성공의 예)

### 【부록3】 성찰일지 예

#### \* 성찰일지 예1. SW8(정신장애인 사회복지시설)

얼마 전에 취업한 회원에 대한 사례관리를 하는 과정에서, 회원이 약(신경정신과 관련)을 먹지 않고 있다는 것을 알게 되었다. 이에 약을 중단한 한 이후 변화된 부분이나 증상의 악화여부를 확인하였으나 별다른 이상이 없다는 것을 회원의 답변을 통해 확인할 수 있었다.

일단 금주 중에 병원에 가서, 계속 약물을 중단해도 될 지에 대해 담당주치의와 상의를 해 보기를 권유하고 사례관리를 마무리하였다.

현재의 상황이 중대한 것으로 여겨져 이틀 후 팀의 사례회의 시간에 비중을 두어서 이 일에 대한 논의를 진행할 수 있도록 하였다.

결과적으로 '회원의 상태가 크게 나빠지지 않았고, 누구도 사회생활을 주체적으로 하고 있는 회원인 만큼 약 복용에 대해 강제할 수 있는 사람은 없다. 따라서 사례관리를 진행하면서, 문제가 있으면 긴밀해 개입해 가야 할 것이다.'라는 것으로 결론이 났다.

회원이 약물을 중단하고 있다는 사실을 듣자마자, 내심 크게 놀랐고, '아 큰일 났구나.'라는 생각을 자연스럽게 하게 되었던 것 같다.

이후 회원의 약 중단 이후의 증상이나 생활을 확인하면서도 다시 약을 복용할 수 있도록 해야 할 것 만 같은 생각이 끊임없이 들었다. 결국 병원에 가 상담을 해 볼 것을 권하였던 것이다. 그동안 센터를 이용하고 있는 회원들 중 많은 경우가 재발의 경험이 있고, 재발의 상당수가 약 복용의 중단이 직/간접적인 영향을 주었다는 것을 경험적으로 알고 있는 터였다.

그러나, 그 사건이 주는 '놀람'과 더불어 사례회의 결과는 나를 또 한번 정신이 번쩍 들게 하였다. 오히려 후자가 현재로서는 더 깊은 인상을 남기고 있는 듯 하다. 애초에 나는 정신보건 영역에서 중요한 것은 정신장애인들의 임파워먼트를 실질적으로 현실화하는 것이라 생각하고 공부하고 현장에 진출했다. 그 실천에

있어서의 핵심은 자기결정권이 실질적으로 보장되는 환경을 조성하고, 정신장애를 병리적인 것에 국한하지 않고 오히려 사회적인 측면을 중심으로 접근해야 한다는 것이었다. 하지만 사례회의를 통해, 나는 그 순간에 그러한 나의 핵심적인 신념을 전혀 생각하지 않았다는 것을 깨닫게 되었던 것이다. 그 당시의 나의 실천내용이 크게 적절치 못했다기 보다는 오히려 그러한 신념을 그 상황에서, 사례회의를 하기 전까지 떠올리지 않았다는 사실이 문제였다.

나는 일련의 과정에서 회원이 재발을 하지 않고 직장을 유지할 수 있는데 도움이 되고자 했다. 하여 약 복용 중단을 신중하게 재고할 수 있게 하고자 했고, 그러한 판단이 적절한지 다른 동료들의 자문을 구하기도 하였다. 내가 상담을 하면서 병원에 갈 것을 권유한 것은 실제로 회원이 좀더 신중하게 약에 대해서 고려할 수 있는 기회가 될 수도 있었을 것이다.

하지만, 병력을 숨기고 직장생활을 할 만큼 사회적인 편견을 의식하고 있는 회원에게 또 하나의 의심하는 눈초리를 경험하게 했을 수도 있다. 하지만, 동료들의 조언을 통해, 그동안 누가 물어 볼 때만 관념적으로 떠올려왔던 회원을 존중한다는 것의 가치를 실제적으로 인식할 수 있는 계기가 되었다. 이는 앞으로 회원들을 대할 때, 긍정적인 영향력을 발휘할 수 있을 것이라 본다.

이번 경험은 먼저 내가 실천에 있어 중요한 기준이 무엇이었는데에 대해 되새길 수 있는 기회가 되었다. 그와 동시에 내가 실천을 하면서 많은 경우 관성에 젖어 중요한 가치나 기준을 소홀히 하며 지내고 있을 수도 있다는 생각을 하게끔 했다. 그리고 이번의 사례회의와 같이 함께 지혜를 모으는 과정이 큰 힘을 발휘할 수 있다는 점을 확인할 수 있었다. 또한 정신보건사회복지 영역에서 증상과 약으로 대표되는 병리적인 측면과 편견과 생활, 권리 등으로 대표되는 사회적인 영역 사이의 경계를 인식하고 구체화하는 것이 이후 꾸준히 안고 가야 하는 과제라는 점을 인식할 수 있었다.

만약 상담을 하던 그 당시로 돌아간다면 나는 어떻게 다르게 접근할 수 있었을까?음... 병원을 가도록 성급히 제안하기 전에, 어떤 판단으로 약 복용 중단을 결심하게 되었는지를 궁금해 하고 그 맥락을 공유하려 할 수 있었을 것이다. 그리

고 그 맥락 속에 있는 삶의 모습들과 어려움을 개인의 탓으로만 돌리지 않을 수 있도록 도움을 줄 수도 있었을 것이다. 그러면서 약 복용에 대해 서도 무조건적인 거부나 수용이 아닌 필요에 의해서 판단하고 적극적으로 활용할 수 있도록 안내할 수도 있었을 것이다.

#### \* 성찰일지 예 2. SW11(청소년상담실)

멘토링 프로그램에 의뢰된 사례를 상담하는 과정에서 불안과 충동성을 보이는 멘티를 만나게 되었다. 멘티는 상담하는 동안 조금이라도 불편한 상황이 되면 다른 곳을 쳐다보거나 발길질을 하였고, 이야기 도중에도 쉴새없이 여러 가지 행동을 보이며(쇼파 커버 벗기기, 누웠다 일어났다 하기, 몸을 비틀기, 녹음장치 만지기, 의자 뒤로 가서 숨기 등)매우 분주했고, 여러번의 지시에 반응하는 경우가 잦았다. 말을 하면서 눈을 맞추기가 어렵고, 손을 꺾거나 계속 만지작거리고 조금이라도 어렵거나 화가 나면 물려고 하거나 손, 발 등을 차려는 행동을 보였다.

“학교생활은 어떠냐”는 질문에 의뢰인은 멘티가 수업시간에 집중하지 못하고 다른 학생들과 다툼이 잦아서 담임선생님을 비롯하여 다른 학부모들이 불평이 많으며, 매일 수업시간에 돌아다니면서 다른 학생들과 이야기하고 판청을 피고 있다고 하였다. 특히 싸움을 시작하면 매우 격분하고 말리는 학생들이나 선생님 등 가릴 것 없이 때리고 책걸상, 여러 가지 물건을 집어 던져서 한두 시간 정도 수업을 할 수 없게 만든다고 한다. 이러한 과잉행동으로 멘티는 학급에서 상당한 명성을 누리고 있으며 다른 학생들과의 관계가 원만하지 않다. 이렇듯 학교환경에도 문제를 더욱 악화시키는 위험요인이 있었다.

“불안과 충동성을 보이는 멘티를 위해 지금까지 어떠한 노력을 해보셨느냐”는 질문에 부모가 없고, 연로한 조부모가 양육하는 터라 정상적인 가정생활이 어렵다는 이야기가 되풀이 되었다.

우리는 문제행동을 보이는 아이들을 소위 문제아라 이야기한다. 이러한 논리로 이야기한다면 내가 만나는 아이들은 모두가 문제아가 된다. 그러나 상담을 통해 지금까지 만나온 아이들은 문제아이기 이전에 문제를 일으킬 만한 환경이 있었고,

문제 부모라는 울타리가 있었기 때문이라 생각된다.

이 사례를 상담하는 내내 “멘티에게 적절한 해결방안은 무엇일까?, 상담일까? 아니면 다른 기관의 도움을 받게 하는 것이 효과적일까?, 어떻게 하면 도움을 줄 수 있을까?, 과연 이 프로그램이 멘티에게 어떤 도움이 될까?” 하는 생각들로 머릿속은 뒤엉켰고, 멘티를 지금까지 방치할 수 밖에 없었던 현실에 화가 날 지경이었고, 마음마저 답답했다. 그나마 의뢰인을 통해 이곳과 연계되었다는 사실은 다행스러운 일이었다.

사실 멘티가 이 정도의 상황이라면 프로그램 참여보다는 상담과 약물치료가 선행되어야 한다는 결론이 머릿속을 가득 메우고 있었지만, 이러한 판단에도 불구하고 말문을 쉽게 잇지 못했다. 왜냐하면 “약물보다는 상담을 통해 변화해야 한다”는 상담자 스스로의 신념이 지배적이었기 때문이었다.

쉽게 약물을 접하게 되면 “약물에 대한 의존성을 주는 게 아닐까” 하는 생각도 배제할 수 없는 부분이었고, 멘티가 어리다는 이유도 선택의 폭을 좁게 만들었다. 그리고 상담자 스스로가 청소년기의 약물 사용을 금기시 할 정도로 멀리해 왔던 사실 또한 한몫을 차지했다. 이에 갈등을 더욱 더 부추겼던 이유는 불안, 아동의 주의산만, 과잉행동, 충동성과 같은 경우는 “약물치료와 함께 상담을 병행하면 효과적이다” 라는 사실을 여러 사례를 통해 간접적으로 알고 있는 터였기에 갈등은 심했다.

좌불안석인 멘티에게서 좀더 정확한 정보를 얻기 위해 HTP검사나 문장완성검사를 실시하려고 했으나 이 또한 쉽지가 않았다. 그래서 충동성 검사를 실시했고, 검사결과 꽤 높은 수치를 보였기에 이 사례는 결국 약물치료를 하는 쪽으로 결론을 내렸다. 현재로서는 멘티를 위한 최선의 선택이라고 여겼다.

그러나 일주일 후 적잖은 갈등과 마음의 불편함을 느꼈던 사례를 가지고 수퍼

비전을 받은 상황에서 깜짝 놀랄만한 아니 당혹스러운 피드백을 슈퍼바이저로부터 들을 수 있었다. 그 내용은 이러했다. “자네는 상담을 왜 하나?, 상담은 누구를 위한 것이라고 생각하나? 그리고 지금 자네가 이 사례 때문에 힘들었다고 하는데 힘든 이유가 사실은 자네 스스로 세워 놓은 신념이 무너진 탓에 힘든 건 아닌가?” 하는 질문들이었다. 피드백을 받는 순간 뒤통수를 맞는 듯한 느낌이었고, 질문에 대답할 새도 없이 놀램, 당혹스러움이 온몸에 표현되었다.

나는 이제까지 내담자를 위한 상담을 하고 있다고 자신하고 있었고, 상담자의 역할은 안내자 역할, 중개자 역할, 조언자의 역할 등 각각의 대상에 따라 개인차에 맞게 노력했다고 자부해왔다. 그리고 이 사례 또한 이러한 자세로 임했다고 생각했다.

그런데 슈퍼바이저의 피드백은 지금껏 쌓아온 상담경력으로 타성에 젖어 내담자를 대면한 것은 아니었는지, 자신 스스로의 신념 때문에 적시적소 개입시기를 놓치지 않는지, 내담자를 위한다는 명목아래 자신의 신념을 지키기 위한 상담은 아니었는지 등 상담자 스스로 비춰 볼 수 있는 거울을 마련해 주었고, 그와 동시에 자신을 점검하는 기회를 마련해 주었다. 기계가 오래되면 녹슬기 마련이다. 녹슬지 않게 하기 위해서는 제때 기름칠도 해주고, 관리도 해줘야지만 방지할 수 있다. 이처럼 내 모습도 그런 것 같다. 지금껏 쌓아온 상담의 경력이 또 다른 신념과 가치관을 만들지는 않았는지, 새로이 만들어진 신념과 가치관으로 내담자를 자로 잰 듯 재고 있지 않았는지 하는 생각을 하게끔 했다.

**\* 성찰일지 예3. SW3(000장애인복지관)**

2005년에 000로부터 지원을 받아 장애인가족지원 프로그램을 운영하였으며, 그 일환으로 비장애-장애형제자매 체계를 지원하기 위하여 미술치료 프로그램을 실시하였다. 1기, 2기 프로그램을 마친 후 최종평가서를 작성해야 했으며, 프로그램의 효과성 측정을 위한 과정 중 하나가 미술치료 참여를 통하여 ‘장애형제자매로 인한 비장애형제자매의 일상적 스트레스 정도가 감소’했는지를 보는 것이었

다.

먼저 1기 참여 아동들의 사전사후 조사를 분석하였다.

매회 참여한 아동들의 반응과 미술치료사의 결과보고, 어머니들의 보고, 매회 실시한 아동들의 만족도조사 등으로 보았을 때, 아동들은 아주 재미있고 즐겁게 프로그램에 참여하고 있음을 알 수 있었고, 프로그램을 기다리는 모습이 보여 졌었다. 이를 바탕으로 충분히 아동들이 프로그램의 참여를 통하여 소귀의 목적을 달성하고 있으리라 판단되었다.

물론 1기 참여 아동 중 1명은 프로그램 참여에 대해 부정적 반응을 지속적으로 보여 왔기 때문에 통계적으로 좋은 결과를 기대하지는 않았다. 그렇지만 이 아동도 프로그램이 진행되는 동안의 다양한 관찰을 통하여 조금씩 변화되거나 긍정적 영향을 받고 있음을 알 수 있었다.

어쨌든 사전사후 조사 자료를 분석한 결과, 먼저 사전과 사후 평균값부터가 유의미한 결과를 나타내지 못하였다. 오히려 사전 평균값보다 사후 평균값이 높게 나타났다. 당연히 T검정 결과도 미술치료 프로그램을 통하여 집단간의 차이를 보여주지 않았다.

외부 지원금을 받아 프로그램을 운영하고 그 효과성을 보여주기 위한 일환으로 사전사후 평가를 실시하였는데, 그 결과가 이렇게 나타나다니... 좀 당황스럽기는 했다.

무엇이 이런 결과를 가져왔을까...

분명 참여하는 아동들과 부모들의 반응은 아주 좋았는데...

1기 아동들이 사전조사를 실시하였을 때, 설문문항의 의미를 몰라 자주 질문을 한 것이 떠올랐다. 설명을 해주기는 하였지만 그래도 고개를 까우똥..

그리고 스트레스 척도가 본래 5점 척도였는데, 이전 실시 경험으로 보아 아이들이 무척 어려워했어서 이번에는 2점 척도로 했다. 그랬더니 그 중간 지점에 체크를 하는 경우가 종종 나타나 자료값이 누락되는 경우가 나타나기도 하였다.

.....

그리고 무엇보다 본 척도가 이 프로그램의 효과성을 보여줄 수 있는 적절한 자료가 아니었다는 생각이 든다. 내 수준에서 최선을 다해 구한 척도가 이거였다.

너무나 많은 변수가 있고, 12회기의 짧은 기간동안 그 효과성을 기대한다는 것 자체가 무리가 아닐까.

학생 때에는 이러한 양적척도가 아주 중요하다고 생각했다. 통계적 결과를 기반으로 프로그램의 질을 결정할 수 있을거라 생각했다.

그러나 현장에서 직접 프로그램을 진행한 후부터는 생각이 바뀌어가고 있다.

만약 모든 가능한 변수를 통제해준 상태에서 양적조사를 실시한다면 그 결과를 신뢰할 수 있겠지만 현실은 그렇지 못하다. 너무나 다양한 변수가 존재하고, 너무나 다양한 사람들이 있고..그런데 어떻게 이 모든 것을 그 척도가 포용할 수 있을거란 생각을 했을까..

프로포절 작성을 위해, 우리가 하는 일이 전문적이라는 것을 보여주기 위해 통계적 수치 자료가 능사는 아닐텐데..

# A Study on Reflective practice of Social Workers

A DISSERTATION SUBMITTED TO THE GRADUATE SCHOOL  
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF

Doctor of philosophy in social welfare

by

You, Young-Joon

Seoul, Korea

June, 2006

The undersigned certify that they have read this Dissertation  
and that in their opinion it is satisfactory  
in scope and quality as a dissertation for the degree of  
Doctor of Philosophy in Social Welfare

### DISSERTATION COMMITTEE

Chairman \_\_\_\_\_  
Kim, Jong-Hae

Member \_\_\_\_\_  
Hong, Seon-Mee

Member \_\_\_\_\_  
Lee, Sang-Gyun

Member \_\_\_\_\_  
Lee, Yong-Pyo

Member \_\_\_\_\_  
Kim, In-Sook

June, 2006

GRADUATE SCHOOL  
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA  
SEOUL, KOREA

## ABSTRACT

### A Study on Reflective practice of Social Workers

You, Young-Joon  
Department of Social Welfare  
Graduate School of  
The Catholic University of Korea

Adviser : Professor Kim, In-Sook

Reflection is widely believed to be an element of quality practice, but how does it survive in the complex contexts within which social workers work?

The purpose of the study was to examine what is nature of reflection in various contexts of social worker's lives. The research questions were as following. First, What is the meaning of reflective practice on social worker's practice? Second, How do the process of reflective practice in the context of their activities? third, what is the dimention of reflective practice in their lives?

The researcher used a qualitative research design, drawing on interview, documents data from fourteen participants, who were experienced, accomplished social worker with two to fourteen years of experience. Data was obtained through semi-structured interviews and reflective journals.

To answer these research questions, I examined the experiences of social worker' practice, analyze arguments of schon.and recent discussions on reflection.

The experience of social work's Reflective practice was perceived the uncertain of practice, making sense of work, self-evaluation and conversation with the situation. As a result, reflection can enable social workers to make sense of their work by mapping out a pathway through the uncertain of practice. Reflection is careful consideration of any belief or behavior.

The process of reflective practice was not a linear process but complex stages. As a process, reflection is undertaken in order to gain understanding, insight, new knowledge about practice. Therefore, obtaining insight through reflection is a core activity in formulating practice knowledge.

Reflective process is composed of four parts. The first part, 'discover of problems', enables the reflective practitioner identify what they have experienced during the situations of problems. The process of reflective practice begins when the practitioner is presented with a stimulus arising from an event. The second, 'give-up', they meet with a failure. The next step process of reflective practice is 'integration'. Here the social worker begins to find a new attempt between the many ideas, feeling and issues. The event triggers an internal conversation or other people involved in the event. As a result of this stage, they may be make meaning of problem-situation and re-evaluation their experiences. The last stage, they acquire new knowledge, new concepts. It may be possible to see linkages with existing theory and pre-existing Knowledge and action.

The dimension of reflective practice were instrumental reflection, interpretative reflection, critical reflection, intuitive reflection. Instrumental reflection involves performance to external guidelines. Learning from experience needs to take place within the contexts of good critical thinking skills or critical reflection. Critical thinking is the actual application of reflective skills to real situations.

Results of the case studies maintained that theory should emanate from

practice and be used and tested in practice. Practice theory is renewed vitality with the focus on practitioners reflecting from practice and formulating theory that will return to inform practice. This is based on the principle that theory grows out of practitioners reflecting upon practices, experiences, activities.

To facilitate reflection, it is recommended that a detailed record of the situation or event be maintained. This may be done through the use of journals, diaries. In the so-called 'hard science', theories are generated through the collection of data in a detached experimental manner. However, there are other way of discovering the concepts and theories. This study shows how reflection on practice is one such approach to achieving the same ends. Reflection has the potential to facilitate transformed practice and move practitioner along a continuum towards a new perspective of what social work has the potential to be. Practitioners can and can create a new sense from situations of uncertainty or uniqueness whice they experience.

# 사회복지사의 반성적 실천에 관한 연구

(A Study on Reflective practice of Social Workers)

가톨릭대학교 대학원 사회복지학과 사회복지방법론 전공  
(Department of Social Welfare, Graduate School Catholic University of Korea)

<지도: 김 인 숙 교수>

<Director: Prof. Kim-In Sook>

제출자: 유영준

본 연구는 사회복지사들이 반성적 실천을 어떻게 경험하고 있는가를 분석한 질적 사례연구이다. Dewey는 ‘반성(reflection)’의 의미를 ‘어떤 신념이나 지식에 대하여 지속적이면서 적극적으로 심사숙고 하는 것’으로 정의내렸고, Schon은 이를 재정립하여 반성적 실천을 기존의 이론체계로 해결하기 어려운 문제상황에서 ‘상황과의 대화(conversation with the situation)’를 통해 문제를 해결하는 것으로 보았다. 본 연구는 사회복지 실천과정에서 실천가들이 경험하는 반성적 실천의 의미와 과정을 보여주면서 성찰의 차원을 분석하는데 목적이 있다.

이를 위해 총 14명의 사회복지사를 대상으로 유의표집하였으며, 심층면접과 성찰일지를 통하여 자료를 수집하고 분석하였다. 연구에 참여한 실천가들은 재가봉사센터, 청소년 쉼터, 노숙인 쉼터, 청소년 상담실과 가족치료사, 그 외 학교사회복지사, 자활후견기관, 정신장애인 사회복지시설, 복지관에 근무하는 실천가 등 다양하게 선정하였다.

성찰일지 수집기간은 2005년 7월부터 시작되었고, 2006년 2월까지 총 8개월 동안 작성되었다. 개별 실천가들이 성찰일지를 작성한 기간은 참여시기를 기점으로 하여 2-3개월 진행되었으며, 연구자별 평균 4-5개의 성찰일지를 수집하였다. 심층면접은 성찰일지 작성을 완료한 실천가부터 2005년 11월에서 2006년 2월 까지 4개월 동안 진행하였다.

먼저 본 연구는 사회복지 실천가들의 ‘반성적 실천이 주는 의미’들은 무엇인가를 발견하는 것에서 출발하였다. 반성적 실천에서 가장 빛나는 결실은 불확실성, 복잡성, 독특성, 가치갈등으로 대변되는 실천현장에서 실천가로 하여금 ‘상황과 끊임없는 대화’를 가능하게 한다는 점이었다. 반성적 실천가는 실천과정에 대한 끊임없는 되돌아봄을 통해 자신의 실천을 스스로 평가하는 모습을 보여주었다. 반성적 실천은 자신에 대한 ‘새로운 발견’과 ‘자기 평가’의 과정이었으며, 실천가의 인식을 전환하는 계기를 만들었다. 그러나 이러한 결과들은 반성적 실천의 과정에서 모두 확인되는 것은 아니었다.

반성적 실천의 다양한 의미들에 대한 고찰은 성찰의 과정을 살펴봄으로써 보다 심층적으로 분석할 수 있었다. 반성적 실천의 과정은 순환적 구도로 그려졌으며, 실천가는 자신이 예측하기 힘든 상황이나 기대하지 못한 결과들을 마주하였을 때 그것을 알아차리고, 문제상황을 보다 명확하게 인지하려고 노력했다. 그러나 반성적 실천은 실천가와 조직 내에서 변화에 대한 망설임과 저항에 부딪힐 때 그 과정을 마무리 하는데 어려움을 겪었다. 따라서 반성적 실천에 대한 평가는 실천가의 깨달음에 대한 의미부여와 성찰의 시간 등이 함께 고려되어야 성찰에 대한 적절한 평가가 이루어질 것으로 판단된다.

반성적 실천의 차원은 van Manen이 제시한 분류에서 출발하였으나 새로운 범주를 추가하여 분석하였다. 분석 결과 사회복지 실천가들은 문제해결을 위한 도구적 성찰과 윤리적 실천을 위한 성찰에서 그 과정을 단절된 형태로 경험하는 경우가 많았으며, 실천행위에 대한 의미부여는 성찰의 과정 끝에 이르기가 상대적으로 용이했다. 이런 차이점은 해석적 성찰이 주로 실천가의 개인적 수준에서 이루어질 수 있기 때문이라 여겨진다.

반성적 실천의 결과들이 주는 논의점은 지식에 관한 ‘주지주의’적 입장에 대한 성찰의 필요성을 제기하고 있다. 지식에 대한 엄격한 정의내림은 사회복지 실천가들에게 다양한 유형의 지식을 획득하고 활용하는 장애물로 등장하기 때문이다. 반성적 실천을 통해 얻게 되는 지식은 엄격한 논리적 추론과정을 통해 얻는 방식과 달랐다.

또한 반성적 실천 능력은 어떻게 발전시킬 수 있을지에 대한 새로운 문제를 제기할 수 있었다. 실천의 효과성과 효율성을 높이기 위한 성찰은 실천과정에 대한 교육을 통해서 충분한 성과를 이룰 수 있을 것이지만 실천가의 직관이나 통찰력을 요하는 능력은 교육을 통해 쉽게 향상되기 어려울 것으로 보이기 때문이다. 실천과정에 새로운 의미를 부여하는 해석적 성찰은 실천가의 삶의 체험에 기인하는 것이고 실천가의 가치와 밀접하게 연관되어 있었다.

이러한 논의들은 반성적 실천의 능력을 어떻게 평가할 것인가에 대한 과제를 남겼다. 반성적 실천가는 자신의 고유한 실천경험을 통해서 지식을 터득하고 이러한 지식들이 암묵적으로 드러난다면 이러한 능력들은 타인의 접근을 어렵게 하기 때문이다.

사회복지사의 반성적 실천은 많은 과제를 안고 있다. 반성적 실천은 그 의미와 함께 반성적 실천의 과정과 성찰의 수준들이 동시에 고려되어야 하는 복잡한 개념으로 이에 대한 개념정의의 필요성이 제기된다. 이 과제는 사회복지 실천가들의 반성적 실천에 관한 연구들이 보다 풍성한 결과로 드러날 때 가능한 일이다.

이를 위해서 반성적 실천을 가능하게 하는 다양한 방법들을 활용하는 방안이 모색되어야 할 것이다. 정기적이고 지속적인 슈퍼비전과 사례회의는 이미 실천현장에서 널리 이루어지고 있으며, 반성적 실천을 수행하는 방법으로 활용하기 용이한 방법이다. 동료들 간의 슈퍼비전, 개별 실천가들의 포트폴리오 평가, 실천가의 실행연구(Action research)도 자신의 실천과정을 스스로 평가할 수 있는 도구로 활용할 수 있을 것이다.

끝으로 반성적 실천은 더욱 다양한 측면으로 연구될 수 있는 주제이다. 반성적 실천에 영향을 미치는 실천가들의 독특한 특성들을 파악하는 것도 중요한 연구과제이다. 초보 실무자와 실천경력이 풍부한 실천가들이 반성적 실천에 어떤 차이나 반성적 실천과 조직특성의 연관성, 예비 사회복지사들의 반성적 실천에 관한 연구도 요청된다. 반성적 실천의 과정과 성찰의 수준은 더욱 다양하게 제시될 수 있으며, 보다 정교화될 필요가 있다.

주요어 : 반성적 실천, 반성적 실천의 과정, 반성적 실천의 수준, 실천지혜, 실천지식, 성찰일지