

사회복지교육에서의 서비스러닝 적용 연구

박 형 원*

1. 서론

최근 대학의 사회봉사 기능이 강조되면서 한국대학사회봉사협의회의 창립, 대학내에 사회봉사관련 조직 설치, 사회봉사활동에 대한 인센티브제, 사회봉사 관련 교과목과 활동이 확대되고 있다. 1990년대 이후 이와 같이 단기간에 대학에 사회봉사활동이 확대되고 있는 것은 대학교육이 현실 사회와 연계되어 대학생들이 사회에 참여할 때 시민적 자질을 향상시키고, 사회의 중요한 구성원으로 성장할 수 있는 교육적 효과를 거둘 수 있을 것이라는 인식의 변화를 반영하는 것이다.

학생들의 봉사활동과 관련하여 ‘서비스러닝’(service learning)¹⁾은 사회봉사활동의 교육적 효과를 강조하는 개념으로서 행동에 의한 학습(learning by doing), 경험에 의한 학습(learning through experience)이라는 교육적 가치와 봉사활동을 연계한 활동을 의미한다. 미국의 경우 1980년대 후반부터 서비스러닝이 부각되기 시작하면서 백악관에 Office of National Service가 설치되고, National & Community Service Act(1990)와 National & Community Service Trust Act(1993)를 통해 주(州)와 지역차원에서 보조금을 지원하는 프로그램이 만들어졌다(Burns, Storey, & Certo, 1999). 현재 미국에서는 경영학, 정치학, 교육학, 간호학, 심리학 등 각 학문 영역에서 서비스러닝이 활용되고 있으며, 봉사활동과 교육의 통합에 관심을 가진 조직(예를 들면, Campus Compact, American Association for Higher Education, Council of Independent Colleges, National Society for Experiential Education, Partnership for Service-Learning 등)이 활

* 서울신학대학교 겸임교수

1) 서비스러닝(service learning)은 ‘봉사학습’이라는 단어로 번역되고 있으나, 본 연구에서는 원어를 그대로 사용하였다. 그 이유는 봉사활동과 관련하여 현재 우리나라에서 사용되는 용어로는 ‘자원봉사’, ‘사회봉사’, ‘봉사학습’ 등이 있으나, 이 용어들이 본 연구에서 의미하는 서비스러닝의 본래의 개념을 충분히 살리지 못한다고 판단하였기 때문이다.

발하게 활동하고 있다(Bringle & Hatcher, 1996).

특히 인간과 사회에 대한 관심에서 발달한 이타주의적 전문적인 사회복지 전문직을 양성하는 사회복지교육에 있어 시민의식, 사회에 대한 관심과 참여는 매우 중요한 부분을 차지한다. 미국의 경우, 사회복지학 분야에서도 일부 사회복지 교육자들은 사회복지교육에 있어 서비스러닝의 우수성을 인식하고 있고, 실천기술의 향상에 서비스러닝이 도움이 된다는 경험적 연구들이 있다(Rocha, 2000). 이는 사회복지교육에서 서비스러닝이 가치 있는 교육방법이며, 적극 활용할 필요가 있음을 시사하는 것이다.

최근 우리 나라에서는 청소년 자원봉사활동의 활성화 및 효과성에 대한 연구, 대학 차원에서 주도하는 사회봉사활동의 개선방안에 대한 연구 등 봉사활동에 대한 관심과 연구결과들이 증가하고 있다. 그러나, 사회봉사활동의 교육적 효과를 강조하는 서비스러닝을 대학교육에 적용하여 교수(教授)와 학습의 도구로서 사회봉사활동의 효과를 검증하거나 효과를 증진시키기 위한 방안에 대한 연구는 매우 드물다.²⁾

본 연구에서는 대학에서 진행되고 있는 다양한 사회봉사활동 형태 중 우리 나라에서는 거의 활용되지 못하고 있는 '교과내용 중심형'(content centered course) 서비스러닝을 중심으로 그 개념과 특징, 교육적 효과를 고찰하고자 한다. 특히 인간과 사회에 대한 관심과 책임이 강조되는 사회복지를 전공하는 학생들에게 있어 서비스러닝을 적용한 교육의 효과 및 함의를 고찰하고자 한다.

2. 사회복지교육과 서비스러닝

대학의 주요 기능은 연구, 학문교수, 사회봉사의 기능이며(한국대학사회봉사협의회, 1997), 최근에는 대학의 사회봉사 기능에 대한 관심이 증가하고 있다. 대학의 사회봉사 기능은 사회문제와 사회에 대한 기여에 관심을 갖는 실천적 의미를 내포하고 있으며, 대학교육에서의 사회봉사는 대학생들이 사회인으로서 갖추어야 할 기본 가치와 역량을 키우는데 매우 중요하다. 여기서는 서비스러닝의 개념과 특징을 살펴보고, 대학의 사회복지교육에 서비스러닝을 적용하는 의미를 살펴보겠다.

2) 대학교육에 서비스러닝을 적용한 연구로는 김통원, 김혜란(2001)의 '대학생 봉사학습에 관한 실증적 사례연구'가 현재까지 유일하다. 이 연구에서는 사회복지조사와 지역사회조직론 과목 수강생들이 프로젝트 중심으로 봉사활동을 수행한 후 수업과 봉사활동에 대한 평가를 연구하였다.

1) 서비스러닝의 개념

(1) 서비스러닝의 개념과 특징

서비스 러닝은 교수기법(learning technique)의 하나로서 최근 관심을 받고 있는 교육 접근이며(Kendrick, 2000), “학생이 의도적인 학습목적을 갖고 실행하는 것으로서 경험을 통해 학습한 것을 적극적으로 반영하는 봉사활동”을 의미한다(National Society for Experiential Education, 1994; Furco, 1996에서 재인용). 대학에서의 서비스러닝은 봉사활동을 통한 학습, 만남학습, 자원학습의 복합적 의미를 지니고 있으며, 캠퍼스와 캠퍼스 외부로의 확대된 교육을 뜻한다. 특히 강단 교육의 차원을 벗어나 실천교육을 강조한다는 점에서 ‘행함의 교육’(learning in action)이라고 볼 수 있다.

서비스러닝의 특징을 살펴보면, 첫째, 교육적 측면에서 볼 때 서비스러닝에서는 봉사활동이 교과내용을 반영하는 것이 중요하다. 서비스러닝은 단순히 학생들에게 지역사회를 위해 봉사하는 경험을 요구하는 것이 아니라 하나의 경험학습으로서 교과목의 목표를 담고 있고, 학생들이 지식을 학습하고 검증해 보는 매개체라고 할 수 있다(McCarthy et al., 1999). 서비스러닝은 경험적 학습의 한 형태로서 개인의 경험과 관찰을 통한 귀납적 학습을 강조한다. 이러한 교수방법은 대량의 정보를 단기간에 전달하고 정보를 논리적으로 조직하도록 하는 교수방법보다 비효율적이지만, 학문적 내용과 현실의 문제를 연결함으로써 학과 수업의 추상성을 감소시키며 학습동기를 지속시키는 결과를 가져온다(Markus et al, 1993).

둘째, 서비스러닝은 학문에 기반을 둔 봉사활동으로서 정규과목과 무관하게 진행되는 봉사활동(volunteerism)과는 다르다. 서비스러닝은 P-A-R 과정, 즉 준비(preparation)-실행(action)-반성(reflection)의 순환과정을 거치는데, 이는 봉사활동을 하기 전에 무엇을 어떻게 할 것인가를 계획하고, 실시 후 평가하는 조직적인 프로그램 계획 및 집행방법이다. 서비스러닝은 목적 있는 일지 작성, 소집단 토의, 수업에서의 발표 등 반성활동(reflection activities)을 통해 봉사활동과 수업내용이 연결될 때 최상의 효과를 얻을 수 있다(Bringle & Hatcher, 1996). 이러한 반성활동은 다시 준비 단계로 연결되어 봉사활동을 수정하거나 재실행하는 순환과정을 거치는 것이다.

셋째, 서비스러닝은 학생들의 수업과 지역사회를 통합적으로 연계한다. 서비스러닝은 지역사회의 욕구를 발견하고 더 높은 단계의 학습으로 통합시켜 가는 구조화된 봉사활동에 참여하는 교육 방법이다(Corporation for Community Service, 2000; Williams, 2002에서 재인용). 이러한 교육방식은 특정 학습목표에 의해 학생의 역할이 정해지는 것이 아니라 지역사회의 욕구에 의해 결정된다는 점에서 현장실습과 차이가 있다. 서비스러닝에 있어서 지역사회와의 상호관계(mutuality)와 호혜성(reciprocity)은 서비스러닝의 기본 이념이라고 할 수

있다(Ward & Wolf-Wendel, 2000). 서비스러닝과 관련된 연구들이 대부분 대학과 학생에게 어떤 이익과 효과가 있는지에 초점을 두고 있으나, 서비스러닝이 사회문제에 대한 참여임을 고려할 때 지역사회는 서비스러닝에서의 주요 파트너라고 할 수 있다.

넷째, 서비스러닝은 기본적으로 봉사중심(service centered) 서비스러닝과 교과내용중심형(content centered course) 서비스러닝으로 구분된다. 대학의 교과과정에 서비스러닝을 통합하는 교과내용중심형 서비스러닝은 ① 학생뿐 아니라 교수의 적극적인 참여가 가능하고, ② 사회봉사센터같은 행정조직 없이도 운영이 가능하여 경제적이고, ③ 교수에 의해서 학생봉사의 적절한 관리가 가능하고, ④ 학생들이 강한 동기부여를 갖게 되고, ⑤ 학생들의 실천적 문제해결 능력을 함양할 수 있다는 장점이 있다(김통원, 1999). Sigmon(1994)은 서비스러닝을 “service-LEARNING”, “SERVICE-learning”, “SERVICE-LEARNING”의 세 유형으로 구분하였는데, 이는 연속선상에서 교실에서의 학습과 현장에서의 봉사활동 중 어디에 중점을 두는지에 따라 구분된다. “service-LEARNING”은 교실에서의 학습을 기본으로 하며, 강의나 독서, 토의 등의 전통적인 교수기법을 통해 전달된 개념을 현실에 적용하는 맥락에서 봉사활동을 경험하는 것이다. “SERVICE-learning”은 봉사활동을 기본으로 하며, 수업은 학생들이 지역사회 참여를 통해 학습한 것을 반영해 보는 매개체 역할을 하는 것이다. 연속선의 중간 지점에 위치하는 “SERVICE-LEARNING”은 봉사활동과 수업이 동등한 비중을 갖는 것으로서 Sigmon은 이를 가장 이상적인 형태라고 하였다.

(2) 서비스러닝의 교육적 목표와 기대효과

서비스러닝은 학문과 실천을 연결하는 수단을 제공함으로써 교육에 있어서 큰 영향력을 갖는다. 서비스러닝의 교육적 목표를 학생 개인 차원에서 살펴보면 다음과 같다(최일섭, 1997).

첫째, 학생 개인의 지적발전을 도모할 수 있다. 예를 들면 봉사활동 현장과 같은 특정상황에 대한 문제의식을 갖추고, 문제를 합리적으로 해결하기 위한 문제해결능력을 키워준다. 둘째, 학생 개인의 기본 기술의 습득을 도와준다. 봉사활동을 통해 자신과 다른 계층의 사람과의 의사소통 기술과 같은 능력을 키워준다. 셋째, 도덕과 윤리의 중요성을 일깨워준다. 봉사활동은 직접체험을 통해 도덕과 윤리적 가치판단능력을 자연스럽게 갖추도록 하는 교육적 효과가 있다. 넷째, 시민으로서의 사회적 책임감을 갖도록 한다. 시민으로서의 사회적 책임의식을 갖추고 더불어 사는 공동체를 만들기 위한 방안을 탐구하게 하는 교육적 가치를 지닌다. 다섯째, 경력을 쌓기 위한 준비를 갖추게 한다. 사회진출을 앞두고 있는 학생들은 사회에 대한 이해와 더불어 자신의 미래 직업에 대한 넓은 안목을 갖출 수 있다.

서비스러닝을 통해서 적극적이고 협력적인 학습이 가능하고, 이를 통해 학생의 개인적

발달 및 시민으로서의 책임성 증진의 효과를 얻을 수 있다. 선행연구들을 보면, 학생의 개인적 성장 측면에서 볼 때 인지적·도덕적 발달(Boss, 1994; Giles & Eyer, 1994), 지도력 향상(Freidman, 1996), 자기효능감 향상(Williams, 2002; Tucker & McCarthy, 2001), 자아존중감의 증진(Hedin, 1989), 문제해결기술의 증진(Zlotkowski, 1996), 리더쉽 증진(Friedman, 1996), 사회적 책임감 고양(Boss, 1994; Kolenko, Porter, Wheatley, & Colby, 1996), 참여적인 사회적 태도의 증진(Markus et al, 1993), 의사소통기술의 증진(Tucker & McCarthy, 1998), 문화적 다양성 인식(Tucker et al. 1998) 등의 효과를 보고한 연구들이 있다. 또한 학생 개인에 대한 교육적 효과 뿐 아니라 지도방법과 수업에 대한 교수의 만족이 향상되었다는 연구결과도 있다(Hammond, 1994).

2) 사회복지교육에서의 서비스러닝

역사적으로 사회복지에는 이타주의(altruism)와 볼런티어리즘(volunteerism)을 강조해 왔다(Forte, 1997). 유럽에서 시작된 자선조직협회 활동, 인보관 운동 등이 미국에서는 민간차원의 운동으로 정착되어 자원봉사자들이 중심이 되어 진행되었고, 이러한 자원봉사활동이 미국의 사회복지와 시민사회 발전의 원동력이 되었다. 이는 사회복지에서의 봉사활동의 중요성을 보여주는 것이며, 그 의미가 사회복지교육에 반영되어야 할 것이다.

미국 대학사회사업교육협의회(1999)는 사회복지실천의 학부과정에 필요한 지식체계로서 전문적 사회복지실천의 맥락에서 비평적 사고기술을 지니고, 사회복지전문직의 가치와 윤리 범위내에서 실천하며, 다양성에 대한 긍정적 가치를 이해하고 존중하고, 개인과 사회체계와의 상호작용을 이해하는데 이론적 틀을 활용하는 것 등을 제시하고 있다(김기태 외, 2002). 이런 점에서 실천 중심의 원조전문직을 양성하는 사회복지교육이 강조해야 할 점을 고찰해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지교육에서는 사회복지의 기본 가치에 대한 교육이 이루어져야 한다. 사회복지의 철학적 기초 규명에 노력한 Pumphrey(1959)는 가치를 “개인이나 사회집단이 선택한 선호적 행동의 공식화”라고 정의하였고(김상균 외, 2002에서 재인용), 사회복지교육에서는 학생이 개인적 가치를 긍정적으로 사용하는 방법을 가르쳐야 하며, 이는 전문가가 되는 과정에서 매우 중요하다고 하였다(Forte, 1997). 여러 학자들이 제시하는 사회복지의 가치는 개인의 가치와 존엄성, 인간존중, 변화능력의 중시, 클라이언트의 자기결정, 잠재력 실현을 위한 기회 제공, 공통육구의 충족, 기본 욕구 해결을 위한 자원의 제공, 클라이언트의 능력 배양, 기회평등, 무차별, 다양성 존중, 사회변화와 사회정의 실현, 비밀유지와 사생활보호, 전문적 지식과 기술의 이전 등이며(Reamer, 1995; 김상균 외 2002에서 재인용), 이는 대부분

윤리강령에 반영되었다. 미국 사회복지사협회(NASW)의 사회복지사 윤리강령은 사회복지 전문직의 핵심 가치로서 인간의 존엄성과 가치존중, 사회정의, 봉사, 인간관계의 중요성, 정직과 성실, 능력을 제시하고 있다(김상균 외, 2002).

이러한 사회복지의 주요 가치는 사회복지의 각 교과과정에 반영되어 교육이 이루어지는데, 사회복지교육에 있어 학생 개개인이 자신의 가치를 명확화하고, 전문적 가치를 내면화하고, 사회적 가치를 이해하는 것은 중요한 교육목표라고 할 수 있다. 사회복지 교육에서 학생의 가치관 발달(value development)은 중요함에도 불구하고, 사회복지의 가치교육에 대한 자료는 매우 부족하며(Wodarski, Thyer, Iodice, & Pinkstone, 1991; Haynes, 1999에서 재인용), 사회복지 가치의 개념과 내용이 상호연계된 교육도 미흡하다(Popple, 1991; Haynes, 1999에서 재인용). 가치교육(value-teaching)을 위해서는 강의 위주의 교수기법보다는 사례연구, 역할극, 녹화, 토의를 통한 경험적 교수기법이 효과적이다(Koerin, 1977; Haynes, 1999에서 재인용). 특히 사회복지학은 과학적인 사실이나 추상적인 사고를 임상 현장에 적용함으로써 실질적인 학습이 가능한 학문이기 때문에 ‘경험을 통한 학습’이 효과적일 수 있는데, 이는 사회복지의 가치 교육 측면에서 경험학습인 서비스러닝 활용의 필요성을 시사하는 것이다.

둘째, 사회복지교육에서는 이론과 실천이 연계되어야 한다. 우리나라 사회복지교육에서 제기되는 여러 가지 문제점 중 대표적인 것은 다른 전문적인 교육과 같이 현장에서 직접 활용할 수 있는 실용적인 내용보다는 지식과 이론 중심의 교육(김수환, 1994; 오창순, 1994; 김혜란, 1997), 현장 실무를 이용하지 않는 교육방법상의 문제(조홍식, 1997)이다. 사회복지 교육에 있어서 경험을 지식으로 발전시키는 경험적 교육은 사회복지실습을 통해 이루어져 왔다. 사회복지 실습이 교육의 통합적 과정이기는 하지만 실습과 서비스러닝은 몇 가지의 차이점이 있다. 사회복지실습은 실천가로서의 구체적인 기술을 발전시키고 전문가로서의 정체성을 강화하는데 초점을 두는 반면, 서비스러닝에서는 시민으로서의 책임, 지역사회와의 상호작용에 초점을 두고 있다. 또한 서비스러닝에서는 학생이 서비스 제공자로서가 아니라 지역사회에 참여하면서 사회적 인식을 강화하며 지역사회 및 문화적 환경에 적응하는 것을 더 중요시 한다(Kropf & Tracey, 2000; Williams et al, 2002에서 재인용; Bringle & Hatcher, 1996). 즉 이론과 실천의 연계에 있어서 서비스 러닝은 구체적인 기술습득과 서비스 제공보다는 사회에 대한 인식과 책임을 강조함으로써 사회복지교육의 일부분을 담당할 수 있다.

셋째, 사회복지학은 인간과 사회문제에 대한 관심에서 발전하였고, 생태체계이론과 체계이론을 근거로 하는 ‘환경속의 인간’(person in environment)의 관점을 강조하며, 현장에서 클라이언트와의 각종 활동에 그 관점을 적용하고자 한다. 이 관점에서의 환경은 인접한 생활

의 장 뿐 아니라 사회적 맥락을 의미하며, 이런 점에서 볼 때 사회복지교육에서는 다학문에 비해 인간과 사회문제에 대한 관심을 증진시켜야 한다. 그러나, Gordon(1994)이 지적하는 바와 같이 사회복지의 ‘환경속의 인간’이라는 관점은 사회복지프로그램과 서비스에서 많이 간과되고 있으며(Rocha, 2000), 사회복지학 전공 학생들이 자신과 클라이언트에게 영향을 미치는 ‘사회환경’을 고찰할 수 있는 실질적인 기회는 매우 제한되어 있다. 따라서 봉사활동을 통해 사회에 참여하는 서비스러닝을 사회복지교육에 활용함으로써 사회환경에 대한 관심을 증진시킬 수 있을 것이다.

이런 점들을 고려할 때 사회복지교육에서의 서비스러닝의 의미를 몇 가지로 생각해 볼 수 있다.

첫째, 사회복지 교육의 목적 측면에서 볼 때, 서비스러닝을 통해 학생들은 사회복지 전문직의 가치를 모델링 하고, 사회의 선(good)에 기여할 수 있다(Levy & Lehna, 2002). 또한 서비스러닝은 자발성에 근거한 전통적 자원활동의 성격과 동시에 대학생들을 도덕적 인간으로 양성하고, 시민의식을 고양시키는 교육적 목적도 갖고 있기 때문에(조휘일, 1995) 사회가 기대하는 사회복지 전문직의 교육에도 부합된다.

둘째, 서비스러닝은 지역사회 및 클라이언트에 대한 관심과 참여를 증진시킬 수 있다. 사회복지사는 인간에 대한 존엄성과 관심, 사회정의의 중요성을 주요 가치로 삼고, 사회적으로 취약한 계층의 클라이언트와 활동하며 사회변화를 추구하는데, 서비스러닝을 통해 이러한 가치의 교육효과를 증진시킬 수 있다. 또한 서비스러닝은 지역사회의 욕구를 충족시키는 활동으로서(Levy & Lehna, 2002) 자신이 속한 지역사회에 대한 소속감을 증진시키며(Carver, 1997; Johnson & Natah, 1999에서 재인용), 이타성과 봉사활동에 대한 헌신이 증가하는 효과(Forte, 1997; Rocha, 2000)가 있다. 또한 사회복지실천에서 클라이언트의 상황과 환경을 이해하는 것은 필수적인데, 학생들은 서비스러닝을 통해 사회문제의 다양성과 복잡성을 인식할 수 있다(Batchelder & Root, 1994).

셋째, 서비스러닝은 학생 개인의 능력개발에 기여할 수 있다. 사회복지사는 전문적 지식과 기술을 향상시키고, 이를 실천하고자 끊임없이 노력해야 하는 전문직이며, 사회복지 교육에서는 학생들의 실질적인 능력개발 뿐 아니라 능력개발에 대한 동기 및 자신감을 고취시켜야 한다. Carver(1997)는 “서비스러닝은 학생이 보다 효과적인 변화매개인(change agents)이 되도록 하며, 학생의 능력개발을 포함하고 있다”고 하였다(Johnson & Natah, 1999에서 재인용). 여기서도 알 수 있듯이 서비스러닝은 학생 개개인의 능력개발을 통해 효과적인 변화매개인의 역할을 수행하도록 하는 것을 강조하는데, 이 과정에 있어 학생 개인의 자기효능감은 매우 중요하게 작용한다. Bandura(1997)는 자기효능감을 ‘주어진 과제를 수행하고 성취하는 능력에 대한 개인의 신념’이라고 정의하였다. Bandura에 따르면 지각된 자기

효능감은 목표를 수행하는데 필요한 행동을 조직하고 실행할 수 있는 능력에 대한 개인의 신념이며, 이는 자신을 유능하다고 인지하는 학생이 그렇지 않은 학생들보다 쉽게 과업에 도전하고 완수한다는 것을 의미한다. 선행연구에 따르면 자기효능감은 동기(Mone, 1994), 끈기, 의사결정, 목표설정(Bandura et al., 1996), 긍정적인 학업성취(Schunk, 1991; Williams, 1996)와 관련이 있다. 특히 서비스러닝은 성취의 경험(mastery experience)과 모델링(modeling)이라는 두 가지 측면에서 자기효능감의 향상에 효과적이다(Tucker & McCarthy, 2001). 서비스러닝의 과정에서 학생들은 교실에서 학습한 기술과 개념을 적용해 보는 성취의 경험을 할 수 있으며, 다른 학생들과의 토의를 통해 동료 모델링(peer modeling)의 효과를 얻을 수 있는 것이다.

넷째, 서비스러닝을 통해 대학과 지역사회의 연계가 증진될 수 있다. 서비스러닝은 교수, 학생, 지역사회 기관의 참여와 협력에 의해 이루어지는데, 지역사회 기관은 학생들에게 봉사활동의 장을 제공할 뿐 아니라 학생과 지역사회의 상호작용 및 클라이언트와의 상호학습을 촉진하는 역할을 한다. 특히 사회복지에 있어서 지역사회는 클라이언트의 생활환경, 변화의 표적, 자원의 출처 등 여러 가지 중요한 의미를 갖는다. 서비스러닝을 통해 대학교육을 지역사회에 연계함으로써 대학의 긍정적 이미지를 향상시키는데도 기여하며, 교수에게는 이론과 지식을 지역사회 문제에 적용하는 기회를 제공할 수 있다.

이상과 같이 서비스러닝이 사회복지에 적용되었을 때 교육적 의미와 효과는 크지만, 초·중·고등학교 각급 학교에서 서비스러닝이 활성화된 미국에서도 봉사활동 조정에 요구되는 시간과 노력, 봉사활동에 따르는 부수적인 업무, 봉사활동에 대한 평가(Hammond, 1994), 행정적 지원 미비(Stanton, 1994), 새로운 교수방법에 대한 경험부족(Seeman, 1990) 등의 이유로 다른 분야에 비해 사회복지학에서는 서비스러닝을 활용하지 못하고 있다. 그럼에도 불구하고 일부 사회복지교육자들은 노숙자에 대한 봉사활동 참여를 통한 이타성의 증진(Forte, 1997), 화상 환자 캠프에 참여한 학생들의 자기효능감 증진(Williams et al., 2002)과 같은 미시적인 접근 뿐 아니라 사회복지 행정, 프로그램 개발-실행-평가, 지역사회 욕구 사정(Forte, 1997), 정책개발(Johnson, 1994), 정책 실천(policy practice) 과목에서의 정치적 참여(Rocha, 2000)와 같은 거시적 차원의 경험을 제공하기 위해 서비스러닝을 다양한 방법으로 활용하고 있다.

3. 가족복지 교과에서의 서비스러닝

본 연구는 E여대 사회복지학 전공 학부과정의 가족복지론 과목에 현장봉사활동을 통합한 '교과내용 중심형'의 서비스러닝 방법으로 한 학기 수업을 진행한 과정과 결과를 분석한

것이다. 이 프로그램은 2002년 1학기에 실시되었으며, 가족복지론 과목을 수강한 대학생 32명이 참여하였다. 학생들은 총 6개 팀으로 구성되어 28명의 클라이언트에게 봉사활동을 수행하면서 수업에 참여하였다.

1) 교과내용

가족복지론 수업의 교과과정은 가족문제에 대한 이해, 가족 개입시 필요한 기초 지식과 상담기법, 가족역동과 가족치료, 서비스러닝에 대한 교육으로 구성되었다. 교과 수업은 전반부에는 가족복지의 기본 개념과 가족개입방법, 서비스러닝에 대한 강의가 이루어졌으며, 중반이후부터는 가족문제 영역별 연구보고서 발표 및 봉사활동경험에 대한 토론이 주로 이루어졌다. Bandura(1997)에 따르면 모델링과 사회적 설득(social persuasion)에 의해 자기효능감이 향상된다고 하였는데, 팀별 또는 수업에서의 토론, 관찰이 자기효능감의 향상에 기여할 수 있기 때문에 봉사활동 경험에 대한 토론에 비중을 두었다. 또한 서비스러닝은 경험학습을 중시하는데, 자신의 경험을 정리하고 타인의 경험을 간접적으로 경험하기 위하여 토론식 수업을 진행하였다. 학생들이 자신의 경험을 분석하고 반성하도록 하는 정규적인 집단 토의에 참여할 때 가장 효과적이라는 연구결과(Conrad & Hedin, 1992)에 따라 가족의 문제영역별로 팀을 구성하여 봉사활동에 대한 토론을 진행하였다.

수업의 주요 내용은 다음과 같다.

- ① 가족 사정 및 개입 시 필요한 기초 지식과 상담 기법 습득
- ② 가족 구성원 및 가족 역동에 대한 이해
- ③ 가족치료의 과정과 어려운 상황에 대한 이해
- ④ 다양한 문제가정에 대한 이해
- ⑤ 서비스러닝 계획 및 실천
- ⑥ 서비스러닝 내용과 방법에 대한 평가

2) 봉사활동 현황

학생들은 두 개의 지역사회복지관에 배정되어 기관이 서비스를 제공하고 있는 클라이언트와 만나면서 봉사활동을 진행하였다. 학생들은 <표 1>에서 보는 바와 같이 6개 팀으로 구성되어 주 1회 클라이언트의 가정을 방문하거나 지역사회복지관에서 만나서 학습지도, 놀이, 말벗 등 클라이언트의 욕구에 부응하는 활동을 하였다.

<표 1> 봉사활동 현황

	빈곤가족	학대가족	이혼가족	알콜중독가족	노인가족	소년소녀가정	계
대학생	6명	4명	9명	1명	8명	4명	32명
클라이언트	6명	4명	9명	1명	5명	3명	28명

학생들과 연결된 클라이언트는 지역사회복지관의 사례로서 결식아동, 학대 및 방임된 아동, 이혼가정 자녀, 소년소녀 가정의 아동, 독거노인 클라이언트이다. 클라이언트들은 기본적으로 빈곤문제와 함께 건강, 위축, 공격, 산만함 등의 정서·행동상의 문제를 갖고 있었다.

실습과 달리 서비스러닝은 기술습득보다는 지역사회와 기관에 봉사활동을 하는 것이 중심이 되기 때문에(Cohen & Kinsey, 1994; Williams, 2002) 학생들은 클라이언트와 가족을 이해하는데 중점을 두고, 수업에서 배운 사정 및 개입 기법을 적용하면서 봉사활동을 진행하였다.

3) 연구 방법 및 측정도구

(1) 연구방법

본 연구의 목적은 교과 학습과 봉사활동이 통합된 형태의 수업을 통한 학습효과를 규명하는 것이다. 구체적인 연구내용은 학생의 개인적 발달 측면에서는 자기효능감, 사회복지교육의 측면에서는 이타성과 사회적 책임, 서비스러닝의 주요 파트너인 지역사회기관의 평가를 살펴보고자 한다.

서비스러닝의 효과성 분석을 위해서는 양적·질적 분석을 병행하였다. 양적 분석으로는 서비스러닝에 참여함으로써 대학생들의 자기효능감과 이타성, 사회적 책임감의 변화에 어떤 효과가 있는지 검증하고자 paired t-test로 분석하였다. 또한 Conrad와 Hedin(1989)은 서비스러닝 연구에서 양적연구와 질적연구의 통합을 강조하였는데, 그 이유는 봉사활동 경험을 토의하는 세미나, 학생과 기관 수퍼바이저와의 관계, 기관에서의 학생의 자율성 정도 등 서비스러닝 경험을 중재하는 변인이 매우 많고, 관련된 변수의 규명, 적절한 척도의 발견이 어렵기 때문(Batchelder et al, 1994)이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스러닝에 참여한 학생들의 사전·사후 변화정도와 내용, 봉사활동경험을 파악하기 위하여 봉사활동 일지와 매 수업시간의 토의내용, 중간 및 종결평가 내용에 대한 질적분석을 병행하였다. 서

비스러닝의 주요 요소인 봉사활동기관의 평가를 위해서는 학생들이 봉사활동을 한 지역사회기관의 실무자 7명을 대상으로 학기말에 설문조사를 실시하였다.

(2) 측정도구

이 연구에서 자기효능감이란 학생들이 자신에 대한 일반적인 능력과 사회적 관계에서 관계를 맺고 과제를 수행하는 능력에 대해 지각하는 것으로 정의하였고, 서비스러닝에 참여하는 것과 자기효능감의 관계를 탐색하고자 한다.

이 연구에서 사용한 자기효능감 척도는 Sherer 등(1982)이 개발한 자기효능감 척도(Self-Efficacy Scale)로서 자기효능감에 대한 일반적 인식과 대인관계에서의 자기효능감을 측정하는 척도이다. 이 척도는 원래 30개 문항으로 되어 있으나, 7개의 허위문항을 제외한 23개 문항이 사용되었다. 본 연구에서 이 척도의 Cronbach's α 계수는 .95로서 높은 신뢰도를 보였다.

이타성이란 타인의 행복에 대해 관심을 갖고 배려하는 내재적인 심리적 특성을 말하며, 사회적 책임성이란 곤경에 처해 있거나 도움이 필요한 사람을 도와야 한다는 협의의 개념과 사회의 복지를 위한 적극적인 관심이라는 광의의 개념을 포함한다(함수연, 2001). 이타성과 사회적 책임성 측정을 위해서는 조학래(1996)가 Wrightman(1974), Berkowitz와 Lutterman(1968)의 도덕성 척도를 재구성한 척도를 사용하였다. 이 척도에서 이타성은 대인간 수준에서의 친사회적 행동으로서 개인적 책임(4문항)과 타인에 대한 관심(5문항) 등 9개 문항의 총점으로 측정하였다. 사회적 책임성은 사회적 수준에서의 친사회적 행동이나 사회구성원으로서의 책임을 말하며, 사회에 대한 헌신(4문항)과 사회문제에 대한 관심(5문항)으로 측정하였다. 이 척도는 총점이 높을수록 이타성과 사회적 책임성이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 이 척도의 Cronbach's α 계수는 .88이었다.

서비스러닝에 참여하기 전과 후의 연구집단의 자기효능감, 이타성, 사회적 책임의 변화를 분석하기 위하여 SPSS/PC 10.0 package를 이용하였다.

4. 연구 결과 및 분석

1) 연구집단의 일반적 특성

서비스러닝에 참여한 학생은 총 32명으로서 전체 여학생이었다. 그 중 3학년은 22명(68.8%), 4학년은 10명(31.2%)이었다. 32명의 학생 중 사회복지학 전공 학생은 25명(78.1%), 복수전공 학생은 7명(21.9%)이었다. 복수전공 학생들의 전공은 심리학, 소비자간발달학,

특수교육학, 국문학, 기독교학이었다.

2) 서비스러닝의 효과성 분석 : 양적 분석

(1) 자기효능감

학생들의 서비스러닝 참여 전·후에 자기효능감의 변화가 있었는지 알아보기 위하여 사전사후 자기효능감의 평균차이를 검증하였고 그 결과는 <표 2>와 같다. 일반적 자기효능감은 사전평균 52.56에서 사후평균 55.81로 증가하였고, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .01$). 사회적 자기효능감은 사전평균 20.22에서 사후평균 21.03으로 증가하여 유의미한 수준($p < .05$)에서 차이가 있었다.

<표 2> 서비스러닝 참여 전·후의 자기효능감의 차이

(N=32)

	사전		사후		t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
일반적 자기효능감	52.56	8.98	55.81	4.33	-3.42	.00**
사회적 자기효능감	20.22	2.50	21.03	1.79	-2.68	.01*

** $p < .01$ * $p < .05$

학생들에게 봉사활동 경험이 과업 계획과 수행의 경험을 통해 자신의 개인적·대인관계에서의 능력을 확인하는 계기가 되었을 것으로 생각한다. 질적 분석 결과에서도 ‘개인적으로 인내를 키울 수 있었다’, ‘나와 다른 환경에 있는 사람과 인간관계를 맺을 수 있게 되었다’, ‘대화기술을 습득할 수 있었다’는 내용이 많았는데, 새로운 기술 습득과 자신의 능력에 대한 확인을 통해 학생들의 자기효능감이 증진되었다고 할 수 있다.

(2) 이타성

학생들의 서비스러닝 참여 전·후에 이타성의 변화가 있었는지 알아보기 위하여 사전사후 이타성의 평균차이를 검증하였고 그 결과는 <표 3>과 같다. 개인적 책임은 사전평균 14.03에서 사후평균 14.50으로 증가하였고, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .05$). 타인에 대한 관심은 사전평균 13.63에서 사후평균 15.09로 증가하여 유의미한 수준($p < .01$)에서 차이가 있었다.

<표 3> 서비스러닝 참여 전·후의 이타성의 차이

(N=32)

	사 전		사 후		t	p
	평 균	표준편차	평 균	표준편차		
개인적 책임	14.03	1.18	14.50	.88	-2.53	.02*
타인에 대한 관심	13.63	2.34	15.09	1.44	-5.17	.00**

** p<.01 * p<.05

특히 타인에 대한 관심 영역은 매우 유의미한 변화가 있었다. 학생들 대부분이 현장실습 경험이 없었기 때문에 클라이언트를 직접 만날 기회가 거의 없었고, 수업내용과 밀착된 봉사활동을 하면서 클라이언트를 접해본 것이 타인을 돌아보고 이해하는데 도움이 되었을 것으로 생각한다.

질적 분석 결과를 보면, ‘직접적인 관계를 통해 클라이언트의 특성을 알 수 있었다’, ‘특수한 환경의 아이를 실제로 만난 것이 예비 사회복지사로서 좋은 경험이었다’는 등 학생들이 학대, 알콜중독, 이혼, 정서장애 등의 어려움을 갖고 있는 클라이언트나 그 가족을 직접 만나봄으로써 클라이언트 개인과 환경에 대해 이해하고 관심을 갖게 된 것을 알 수 있다. 이러한 내용들은 서비스러닝이 윤리적 이슈에 대한 민감성을 향상시키며, 타인과의 관계 및 상호작용에 장애가 되었던 편견을 변화시키는 계기가 된다(Boss, 1994)는 연구 결과와도 일맥상통한다고 할 수 있다.

(3) 사회적 책임

학생들의 서비스러닝 참여 전·후에 사회적 책임의 변화가 있었는지 알아보기 위하여 사전·사후 사회적 책임의 평균차이를 검증하였고 그 결과는 <표 4>와 같다. 사회적 헌신은 사전평균 13.47에서 사후평균 13.94로 증가하였으나, 그 변화가 통계적으로 유의미한 수준은 아니었다. 사회문제에 대한 관심은 사전평균 16.34에서 사후평균 17.41로 증가하여 유의미한 수준(p<.05)에서 차이가 있었다. 사회적 헌신은 이타적인 생각을 어느 정도 실천하는 지에 대한 문항으로 구성되었는데, 서비스러닝에 참여한 학생들의 경우 사회문제에 대한 관심과 책임은 증가하였으나, 이러한 의식의 변화를 행동으로 연결하는데 있어서 격차가 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

<표 4> 서비스러닝 참여 전·후의 사회적 책임의 차이

(N=32)

	사 전		사 후		t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
사회적 헌신	13.47	1.70	13.94	1.08	-1.85	.07
사회문제에 대한 관심	16.34	3.76	17.41	1.86	-2.17	.04*

* p<.05

질적분석 결과를 보면 ‘제도라는 틀 안에서 정말 도움이 필요한 사람들이 배제되고 있다는 생각을 하게 되었다’, ‘가까이 내 주변에 도움을 필요로 하는 가정이 많다는 생각을 하였다’, ‘수업을 통해 빈곤, 이혼, 알콜중독 등의 사회문제에 대해 고민할 기회를 갖게 되었다’, ‘특정 사람들에 대한 편견으로 그 사람들이 소외와 좌절감을 느끼게 함으로써 사회문제가 더 심각해지고 지속화되는 것 같다’, ‘꼭 사회복지사라는 직업을 갖지는 않더라도, 사람을 키우고 사람을 살리고, 사람을 보살펴주는 사람이 되어야겠다고 생각을 하였다’는 등 학생들이 사회구조나 편견이 개인에게 미치는 영향을 인식하고 사회문제에 대한 책임의식을 갖게 된 것을 알 수 있다. 이는 서비스러닝이 봉사활동에 대한 관점을 변화시키고, 지역사회활동의 중요성을 인식하게 하는 효과가 있고(Giles & Eyler, 1994), 시민책임성, 개인적·사회적 책임감을 고양시킨다는 연구결과(Hamilton & Fezel, 1988; 김통원·김혜란, 2001에서 재인용)와도 유사한 결과이다.

3) 서비스러닝의 효과성 분석 : 질적 분석

서비스러닝을 통한 학생들의 인식 및 태도 변화의 구체적인 내용을 알아보기 위하여 학생들의 봉사활동 일지, 중간 및 기말평가, 수업에서의 토의 등을 내용분석의 방법으로 분석하였다. 내용분석은 비구조화된 커뮤니케이션의 자료를 면밀한 해석을 통하여 어떤 결론을 추론하는 과정으로서(Berelson, 1971; 김영천, 1998에서 재인용) 단어와 주제의 발생빈도를 알아보는 양적분석의 형태로 발전하여 비언어적인 커뮤니케이션, 교과서, 자서전, 일기, 편지 등의 내용을 객관적으로 분석하는 것으로 확대되었다(김영천, 1998). 본 연구에서는 일련의 텍스트로 구성된 자료를 연구자가 읽으며 텍스트의 의미를 분류하는 범주화 작업을 한 결과, 서비스러닝을 통한 학생들의 변화를 사회문제에 대한 생각, 클라이언트에 대한 생각, 자신에 대한 생각, 미래에 대한 생각, 수업에 대한 생각, 기관과 수퍼바이저에 대한 생각 등으로 6개의 개념으로 범주화할 수 있었다. 그 내용을 정리하면 다음 <표 5>와 같다.

학생들은 빈곤 등의 어려움을 겪는 클라이언트와 가족을 만나면서 사회문제의 일부분이기는 하지만 사회 제도나 구조로부터의 소외, 사회문제의 해결가능성 등을 고민하는 기회를 갖게 되었다. 클라이언트에 대하여는 편견이 감소되고 강점을 발견하게 되는 변화가 있었고, 문제 중심보다는 인간 자체에 대한 관심이 증가하였음을 알 수 있다. 또한 자신에 대한 통찰력을 갖게 되면서 자신의 능력이나 성격을 돌아보는 기회를 가질 수 있었다. 미래의 직업에 대해 자신이 사회복지사로서의 역량이 부족하다는 생각을 갖고 자신감을 상실하는 경우도 많았으나, 사회복지사라는 직업의 현실을 이해하고 그 일에 대한 개인적 의미를 정립하는 계기가 되었다. 수업에 대하여는 현장실습의 경험이 없는 3학년생이 많아서 클라이언트를 대면하는 것 자체에 학생들이 많은 부담을 갖고 있었으나, 다른 수업에 비해 클라이언트에 대한 이해와 임상적 개입이 가능했다는 점을 긍정적으로 평가하였다. 또한 교수, 동료와의 토의 및 수퍼비전, 기관 실무자의 지지 등이 도움이 되었다고 하였다. 기관과 수퍼바이저에 대하여는 학생 자신이 주체가 되는 봉사활동이라는 생각을 갖고 참여하기보다는 실습과 같은 밀도있는 수퍼비전을 원하였는데, 이는 학생들이 서비스러닝의 개념과 의의를 충분히 이해하지 못하고 실습과 혼동하고 있음을 보여주는 것이다.

<표 5> 서비스러닝의 효과성 분석 : 질적 분석

범 주		구체적 내용
사회문제에 대한 생각	사회문제에 대한 새로운 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 이런 경험을 하지 않았더라면, 사회문제는 그저 '사회'의 문제일 뿐이라는 생각을 하였을 것이다. - 이런 기회를 통해 빈곤, 이혼, 알콜중독 가정 등의 사회문제에 대해 고민할 기회를 갖게 되었다. - 제도라는 틀 안에서 정말 도움이 필요한 사람들이 배제되고 있다는 생각을 하게 되었고, 이를 적절히 파악해내는 방법을 강구할 필요가 있는 것 같다.
	사회적 위험의 보편성	<ul style="list-style-type: none"> - 누구나 사회적인, 개인적인 위험으로 인해 어려움에 빠질 수 있다는 생각이 들었다. - 생각보다 가까이 내 주변에 도움을 필요로 하는 가정이 많다는 생각을 하였다.
	사회문제와 편견에 대한 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 사람들의 편견과 사회문제가 연관된 것 같다. 특히 사회문제를 서로 도와 해결할 수 있는데 특정 사람들에 대한 편견으로 그 사람들이 소외와 좌절감을 느끼게 함으로써 사회문제가 더 심각해지고 지속화되는 것 같다.
클라이언트에 대한 생각	클라이언트의 강점 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 처음에는 클라이언트가 많이 무력해 보였으나 만나면서 강점들을 많이 발견할 수 있었다.
	클라이언트의 존엄성 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 과거에는 클라이언트가 지닌 문제 자체에 초점을 맞추므로 인해 문제 이전의 '인간'을 바라보는데 실패하지 않았었는가라는 반성을 하게 되었다.

<표 5> 계속

범주		구체적 내용
클라이언트에 대한 생각	클라이언트와의 공감의 필요성	<ul style="list-style-type: none"> - 타인의 마음을 열기까지 많은 노력과 애정이 필요한 것 같다. - 클라이언트 입장이 되어 생각하는 연습을 해야겠다. - 가장 중요한 것은 서로를 보살피고 돌아보는 것이라는 생각이 들었다. 클라이언트의 필요와 욕구를 충분히 만족시키지 못하더라도, 적어도 따뜻한 관심이 그 사람의 에너지가 될 수 있을 것이다.
	클라이언트에 대한 편견 감소	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지서비스를 받는 클라이언트가 나와는 다른 사람이라는 처음의 생각이 변화되었다. - 클라이언트 역시 나와 다르지 않다는 생각이 들었다. - 이혼가정에 대해 부정적인 편견을 어느 정도 벗어난 것 같다.
	임파워먼트의 중요성	<ul style="list-style-type: none"> - 도움을 통해 감당할 수 있을 것이라는 것과, 스스로의 힘으로 문제를 해결하도록 돕는 것을 구별하는 것이 중요한 것 같다.
자신에 대한 생각	개인적 능력에 대한 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 개인적으로 대인관계 기술이 부족한 것 같아 이에 대한 준비가 필요할 것 같다. - 나의 재량이 너무 역부족인 듯 해서 앞으로 전문성을 더 많이 갖추어야 할 것 같다. - 개인적으로 인내를 키울 수 있었다. - 임상 사회복지 실천에 대한 자신감이 줄어 들었다.
	인격적 성숙	<ul style="list-style-type: none"> - 나 자신은 여전히 덜 성숙된 인격을 지녔으며, 나 아닌 타인에 대해 적당히 무관심한 이기심을 발견한다.
	자원봉사의 필요성 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 자원봉사를 좀 더 경험하고 싶다는 생각이 들었다.
미래에 대한 생각	삶의 방향에 대한 생각	<ul style="list-style-type: none"> - 꼭 사회복지사라는 직업이 아니더라도 사람을 키우고 살리고 보살펴주는 사람이 되어야겠다고 생각했다. - 진로에 대해 다시 한 번 생각해 볼 수 있었다.
	사회복지사가 되기 위한 준비	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사로 가는데 더 한 발짝 다가선 것 같다. - 지금의 경험이 분명 실질적인 문제에 맞닿았을 때 도움이 될 것이라 생각한다. - 사회복지사가 되려면, 인간에 대한 폭넓은 지식과 이해가 필요하다는 것을 깨달았다. 특히 사람들의 다양성과 상황이 인간에게 미치는 영향 등에 대한 이해가 필요할 것 같다.
	사회복지사의 정체성	<ul style="list-style-type: none"> - '전문성'에 대한 고찰의 기회가 되었다.

<표 5> 계속

범주		구체적 내용
수업에 대한 생각	경험의 중요함	- 처음에는 부담스러웠으나, 클라이언트를 이해하는데 좋은 기회가 되었다. - 역시 과목을 잘 선택했다는 생각이 들었다. 사회복지와 관련하여 가장 인상적으로 접근할 수 있는 수업이었다.
	이론과 실천의 연계	- 교실에서 배운 것만으로는 현장에서 부족함을 많이 느낀다. - 전공에서 배운 기술과 지식을 실천해 보는 것이 흥미로웠다. - 대상자의 현재 상황에서 벌어지는 일들에 대해 앞으로 어떻게 개입해야 하는지 수업시간에 구체적으로 배우고 싶다.
	버거움	- 준비가 충분히 되지 않아 조금은 버거운 듯 하였다. - 처음에는 부담스러웠으나 ----- - 시간적·정신적으로 부담스러웠다.
	동료들과의 좋은 경험	- 같은 주제로 함께 고민한 친구들과의 경험이 매우 도움이 되었다.
	인간관계에 대한 생각	- 이 수업을 통해 인간관계와 특히 가족의 중요성을 절실히 느꼈다. - 나와 다른 환경에 있는 사람과 인간관계를 맺을 수 있었다.
업무와 슈퍼바이저에 대한 생각	업무의 미숙함	- 기관에서의 실제적인 일에 어떻게 대처해야 할지 잘 몰랐었다.
	슈퍼바이저와의 관계	- 프로그램의 진행과정에 대한 직접적인 개입이나 관심이 적은 것 같았다. - feedback이 바로 제공되었으면 좋겠다. - 지지적인 분위기가 힘이 되었다. - 슈퍼비전의 기회가 부족했다. - 슈퍼비전받는 것이 실습처럼 부담스러웠다.

4) 지역사회복지관의 실무자 평가

학생들이 봉사활동을 한 2개의 지역사회복지관에서는 총 7명의 사회복지사가 학생들과 클라이언트의 연결 및 조정 업무를 담당하였다. 사회복지사 7명의 성별은 6명이 여성, 1명이 남성이었고, 사회복지관에 3-5년간 근무한 경력을 갖고 있으며, 4명은 사회복지학 전공 학사학위, 3명은 사회복지학 전공 석사학위 소지자였다. 사회복지사들과 학기 초에 서비스러닝의 목적, 서비스러닝을 적용한 가족복지수업의 취지, 대학과 지역사회기관의 협력체계의 중요성 등의 주제로 간담회를 가졌으며, 학기말에는 평가모임을 가졌다. 이 사회복지사들에게는 학생들의 봉사활동에 대한 만족도, 기여도에 대한 설문조사를 실시하였다.

학생들의 봉사활동에 대한 전반적인 만족도에 있어서 지역사회기관 실무자 7명 중 5명이 대체로 만족하는 편이었다.

또한 학생들의 봉사활동이 기관의 사업운영에 도움이 된 정도에 대해서는 4명이 많이 도움이 되었다고 응답하였다. 도움이 된 이유로는 ‘책임감 없는 자원봉사자보다는 지속적이고 예측가능한 자원봉사자가 도움이 되기 때문’, ‘사회복지사가 다른 업무로 인해 관심 갖기 어려운 부분에 집중할 수 있어서’, ‘클라이언트에 대한 정보수집 및 지속적인 관리가 가능해서’, ‘서비스러닝 이론을 적용한 것 자체가 기관 입장에서도 유익했다’는 응답이 있었다.

봉사활동이 클라이언트에게 도움이 된 정도에 대해서는 4명이 많이 도움이 되었다고 응답하였다. 구체적으로는 ‘가출위기에 있던 아동에게 단기 위기개입을 한 점’, ‘빈곤 아동들에게 새로운 문화적 경험의 기회를 제공한 점’, ‘노인들의 정서적 위축과 소외감을 해소하는데 도움이 된 점’, ‘사회복지 전공자로서 클라이언트에 대한 기본적 태도를 잘 갖추고 있는 점’ 등이 클라이언트에게 도움이 되었다고 응답했다. 반면에 도움이 되지 않은 경우로는 ‘학생들이 클라이언트의 가정방문을 부담스러워해서 지속적인 만남이 어려웠던 점’, ‘몇 개월간의 단기간 봉사활동인 점’ 등을 지적하였다.

학생들의 봉사활동 참여정도에 대해서는 7명의 실무자가 모두 학생들이 열심히 참여했다고 응답하였다. 또한 학생들의 봉사활동에 대해 주 1회씩의 대면 수퍼비전, 일지점검, 이메일을 통한 의견교환의 방법으로 봉사활동을 관리하였다. 봉사활동관리에 있어서 어려운 점은 ‘수퍼비전 시간 할애가 어려움’, ‘실습생처럼 철저한 관리가 이루어질 수 없었음’, ‘사례회의 등을 통해 클라이언트에 대한 충분한 의견교환이 어려웠음’ 등을 지적하였다. 기관 실무자들은 학생들이 일반 자원봉사자들과는 달리 사회복지 전공자이며, 학교 교과와 연관된 자원봉사자라는 점 때문에 실습지도 수준의 수퍼비전을 제공하고자 노력하였으나, 현실적으로 정식 수퍼비전의 구조를 만들어 실행하는데는 어려움을 경험하였다.

봉사활동에 대한 학생들의 준비도에 대한 질문에서는 5명이 보통 이하라고 평가하였다. 구체적인 응답으로는 ‘체계적으로 접근하기에는 학생들의 전문성이 결여되어 있다’, ‘학생들의 봉사활동에서 어느 수준까지 원조를 제공할 수 있을지 불명확하다’, ‘지역적 특성, 기관과 대상 클라이언트에 대한 이해가 부족하다’, ‘자원봉사에 대한 인식이 부족하다’, ‘수업과 연관된 봉사활동이라는 강박관념과 부담이 있으며, 자발성이 부족하다’는 점을 지적하였다. 기관 실무자들은 학생들의 봉사활동에 있어서 일반 자원봉사자들과는 달리 사회복지전공자로서의 전문성, 기관과 클라이언트에 대한 높은 이해도를 기대하고 있음을 알 수 있다. 또한 수업의 일환으로 진행되는 자원봉사활동이어서 학생들의 자발성과 자원봉사에 대한 동기가 부족하다는 점을 알 수 있다.

서비스러닝에 대한 기관의 준비도에 있어서는 6명의 실무자가 보통 이하의 준비도를 지적하였다. ‘학생들에 대한 기관 내부의 오리엔테이션 및 수퍼비전 체계 미비’, ‘클라이언트에 대해 잘못되거나 부족한 정보를 갖고 있었던 점’, ‘학과목에 대한 이해 부족’ 등의 문제를

지적하였다.

학과 수업과 기관의 연계에서의 문제점에 대해서는 ‘서비스러닝을 활용한 수업의 취지를 정확히 파악하지 못했다’, ‘한 학기내로 활동이 종결됨으로써 클라이언트에게 부정적 영향을 줄 수 있으므로 다음 학기 수강생들이 연결되면 좋겠다’, ‘수업에서 다루는 부분을 학생들이 현장에서 봉사활동을 통해 배우면 이상적이지만, 현장 실무자에게는 부담스럽다’, ‘학생들이 수업과 관련하여 알아야 할 것은 사전에 학교에서 교육이 이루어져야겠다’, ‘수업에서의 수퍼비전과 기관에서의 수퍼비전이 상충되어 혼돈을 가져왔다’, ‘실무자들의 역할이 명확히 규정되면 좋겠다’, ‘학기 시작 전에 봉사활동의 내용과 기간, 클라이언트의 특성 등에 대해 충분한 협의가 필요하다’는 지적과 함께 개선점을 제안하였다.

5. 결론 및 제언

우리 사회에는 최근 봉사활동에 대한 관심과 시민의식의 중요성이 증대되면서 다양한 영역에서 다양한 형태의 봉사활동이 확산되고 있으며, 봉사활동은 시민사회의 유지와 발전에 중요한 역할을 한다. 특히 대학에서의 봉사활동은 사회진출에 앞서 학생 개인의 학업 성취나 진로 준비 이상의 의미를 갖고 있다. 대학생들이 봉사활동을 통해 사회와 사회에 대한 기여에 관심을 갖는 것은 시민으로서 갖추어야 할 기본 가치와 역량을 갖춘다는 의미를 내포한다.

서비스러닝은 학생들이 봉사활동에 참여하면서 지역사회의 욕구를 충족시키고, 자신들의 봉사활동을 반성함으로써 교과목의 내용에 대한 이해를 증진시키는 독특한 학습방법이다. 이런 점에서 교수방법(instructional methodology)으로서의 서비스러닝은 모든 학생, 모든 과목에 적용할 수 있으며, 시민 책임성의 발달과 강화, 자아존중감 증진, 도덕성 발달, 학업 성취 등의 효과가 있으며, 사회복지를 포함한 다양한 분야에서 성공적인 교육방법으로 평가되고 있다.

본 연구에서는 이타주의적 전문직으로서 타인을 원조하며, 사회정의를 위한 활동에 책임을 가져야 하는 사회복지전문직의 교육에 있어서 서비스러닝의 의미를 고찰하고, 서비스러닝을 적용한 효과를 살펴보았다.

사회복지는 역사적으로 이타주의와 봉사활동을 강조해 왔으며, 인간과 사회문제에 대한 관심에서 발전하였다. 특히 사회복지의 ‘환경속의 인간’이라는 관점을 견지하기 때문에 사회복지교육에서는 학생들이 자신의 환경에 대한 이해를 증진시키고, 정치적·구조적 측면 또는 환경이 개인 클라이언트에게 미치는 영향 등에 대한 이해를 증진시키는 내용을 담고 있다. 또한 사회복지의 주요 가치인 인간존중, 기회의 평등, 사회정의 실현 등은 시민의식과

참여의 증진이라는 서비스러닝의 목적과도 자연스럽게 부합된다.

본 연구를 통해 가족복지 교과에서 서비스러닝을 적용해 본 결과 학생들의 일반적·사회적 자기효능감 향상, 이타성과 사회적 책임감의 향상 효과를 거둘 수 있었다. 특히 서비스러닝 활동은 학생들이 사회복지사로서의 자질, 능력에 대해 제고해 보는 기회가 되었는데, 자신의 강점과 부족한 부분을 인식함으로써 자기 개발과 전문성 증진의 동기가 강화되었다. 사회복지사의 개인적인 특성은 자신의 생활 및 학습경험과 관련이 있고, 그 결과 형성된 사회복지사 개인의 사고와 가치는 사회복지실천과정에 필연적으로 영향을 주기 때문에 사회복지 전공 학생들이 자신을 돌아보는 기회를 갖는 것은 교육적 의미를 갖는다.

또한 서비스러닝에 참여함으로써 학생들은 클라이언트의 생활상과 다양한 가족형태, 관련된 사회현상에 대해 보다 잘 이해할 수 있었다. 또한 실제 사례 중심의 토의를 통해 수업에서 다루었던 내용을 검증하고 확인할 수 있었고, 결과적으로 학습효과가 증진되는 결과가 있었다. 일반적으로 대학생들의 봉사활동 동기에는 이타적 동기와 이기적 동기가 공존하는데(이수진, 2002), 대학생들은 자기개발과 성장의 과정에 있기 때문에 봉사활동을 통해 새로운 것을 경험하고자 하는 욕구, 사회적 관계의 욕구, 성취의 욕구 등이 충족된다면 학습과 서비스러닝의 효과가 더욱 증진될 것이다.

또한, Marby(1996)의 연구에서는 매주 수업시간에 반성과정을 갖고, 지속적으로 개인적 평가나 반성을 보고서 형태로 제출하거나 자신들의 경험에 대한 감상을 교환할 때 더 효과적인 학습이 이루어짐을 보고하였는데(함수연, 2001에서 재인용), 반성과정은 본 연구에서도 큰 의미가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 반성의 과정은 봉사활동 일지 작성과 토의 방법으로 이루어졌는데, 이 과정에서 지적인 능력과 비판적 사고능력을 키울 수 있었고, 봉사활동 과정에서 경험하는 어려움이나 의문사항을 공유함으로써 학생들간에 서로 수퍼비전을 제공하는 기회가 되기도 하였다. 본 연구에서 시행하지는 못했지만, 서비스러닝의 경험이 있는 선배·동료와의 간담회를 열어 경험을 공유하는 시간을 갖는 것도 유익할 것이다.

본 연구 결과 및 경험을 통하여 교과내용과 통합된 형태의 서비스러닝 교수방법에 대해 몇 가지를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 학습(learning)과 봉사(service)의 균형점을 갖는 것이 중요하다. 교과과정 개발에 있어 교수는 학생들에 대한 학습목표와 지역사회의 욕구가 조화되는 서비스러닝 프로젝트를 선정해야 한다. 활동내용은 단순히 자원봉사활동의 경험을 제공하는 것이 아니라 교과의 내용을 학습하는 하나의 방법으로서 구성되어야 할 것이다.

둘째, 사회복지 교과에 있어서 서비스러닝과 현장실습과의 차이점을 분명히 인식할 필요가 있다. 앞에서 언급한 대로 실습과 서비스러닝이 종종 혼동되고 있으나, 실습의 초점은

기술습득과 성취이며, 서비스러닝의 초점은 지역사회 참여를 통한 시민의식과 사회적 책임의 함양이다. 연구 과정에서 학생과 지역사회 기관 실무자 양자가 실습과 같이 밀도있는 수퍼비전을 제공하거나 제공받지 못한 것을 문제로 지적하였는데, 이는 서비스러닝에 대한 이해부족에서 기인한다고 할 수 있다. 사회복지 전공 학생들의 현장실습과 서비스러닝은 보완적 역할을 할 수 있기 때문에 현장실습에 앞서 서비스러닝 참여의 경험을 갖는다면 지역사회에 대한 관심과 이해가 증진될 것이며, 현장실습의 부족한 부분을 강화하는 데도 도움이 될 것이다.

셋째, 지역사회 기관과의 관계에 있어서 지역사회 기관은 대학의 봉사활동의 수혜자로서가 아니라 파트너로서의 역할을 담당해야 한다. 대부분의 경우에 대학과 지역사회기관은 봉사활동의 제공자와 수혜자라는 명백한 경계를 갖고 봉사활동을 진행하는데, 지역사회 기관이 서비스러닝의 파트너로서의 기능을 하기 위해서는 보다 융통성있는 접근이 필요하다. 예를 들면 기관의 실무자를 수업에 초빙하여 특강을 개최하거나, 교실 뿐 아니라 기관 현장에서 수업을 진행하거나, 실무자 모임을 통하여 봉사활동 현장의 의견을 수렴할 수 있을 것이다. 실제로 본 연구에 참여한 기관 실무자들은 서비스러닝의 개념과 취지에 대한 이해 부족, 기관 실무자의 역할 혼돈, 수업과 기관간의 협력체계 미비 등의 문제를 지적하였고, 이를 해결하기 위해서는 대학의 수업과 기관에서의 봉사활동이 보다 개방적으로 연결되어야 할 것이다.

넷째, 교과내용에 통합된 서비스러닝 프로그램이 대학교육에서 활성화되기 위해서는 다양한 전공의 다양한 과목에서 실험적인 수업이 이루어져야 하며, 대학 차원에서의 제도화 노력이 뒷받침되어야 할 것이다. 이러한 수업방법은 교과과정 개발 및 진행, 평가에 있어서 교수나 학생에게 많은 시간과 노력을 요구하므로 그에 따른 인센티브를 제도화할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구는 비교집단을 선정하지 못했고, 학생들의 봉사활동에 대한 자발성/비자발성을 통제하지 못한 한계가 있다. 보다 발전된 형태로서 엄격한 실험연구를 위해 비교집단을 설정하여 전형적인 강의 중심 교수법과 서비스러닝을 활용한 교수법의 학습효과를 비교하는 연구나 자발적인 봉사활동 참여집단과 비자발적인 봉사활동의 참여집단의 비교 연구 등이 이루어진다면 서비스러닝의 교육적 효과에 대한 연구가 보다 체계화될 것이다.

참 고 문 헌

- 강철희 · 김미혜 · 김성이 · 양옥경 · 정영순 · 한인영. 2000. 《사회봉사의 이해》 이화여자 대학교 출판부.
- 김기태 · 김수환 · 김영호 · 박지영. 2002. 《사회복지실천론》 양서원.
- 김상균 · 오정수 · 유채영. 2002. 《사회복지 윤리와 철학》 나남출판.
- 김영천. 1998. “학교 교육현상 탐구를 위한 질적 연구의 방법과 과정.” 이용숙 · 김영천 편 저. 《교육에서의 질적연구》 교육과학사.
- 김동원. 1999. 《사회봉사론》 성균관대학교 출판부.
- 김동원 · 김혜란. 2001. “대학생 봉사학습에 관한 실증적 사례연구.” 《한국사회복지학회지》 Vol. 47. 11. pp. 148~177.
- 김혜란. 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 : 사회복지교육의 발전방향 - 사회복지교육자의 분석.” 《사회복지연구》 제 9호.
- 양옥경 · 김정진 · 서미경 · 김미옥 · 김소희. 2001. 《사회복지실천론》. 나남출판.
- 이수진. 2002. “대학사회봉사활동의 동기와 봉사학습욕구에 관한 연구.” 석사학위청구논문. 서울여자대학교.
- 조학래. 1996. “자원봉사활동이 청소년의 자아정체감과 도덕성 발달에 미치는 영향.” 박사 학위청구논문. 연세대학교.
- 조휘일. 1995. “한국사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구.” 박사학위청구논문. 숭실대학교.
- 조홍식. 1997. “한국 사회복지교육제도의 문제점과 발전방향 : 사회복지교육제도와 현장 실무의 연계.” 《사회복지연구》 제 9호.
- 최일섭 외. 1997. 《미국의 자원봉사 유래와 현황》 한국사회복지관협회.
- 한국대학사회봉사협의회. 1997. 《대학교육과 사회봉사》
- 함수연. 2001. “대학 사회봉사 교과과정에 관한 연구.” 석사학위청구논문. 이화여자대학교.
- 한국대학사회봉사협의회. 2001. “대학 사회봉사활동 분석과 관련 기관과의 연계 모형 개발”
- Bandura, A. 1997. 《자기효능감과 인간행동》. 김의철 외 2인 역. 교육과학사.
- Batchelder, T. H. & Root, S. 1994. “Effects of an undergraduate program to integrate academic learning and service: cognitive, prosocial cognitive, and identity outcomes.” Journal of Adolescence. 17. pp.341~355.

- Boss, J. A. 1994. "The Effect of Community Service Work on the Moral Development of College Ethics Students." *Journal of Moral Education*. 23(2). pp.183~198.
- Bringle, R. B. & Hatcher, J. A. 1996. "Implementing service learning in higher education." *The Journal of Higher Education*. 67(2). pp.221~240.
- _____ 2002. "Institutionalization of Service Learning in Higher Education." *The Journal of Higher Education*. 71(3). pp.273~291.
- Burns, M., Storey, K., & Certo, N. 1999. "Effect of Service Learning on Attitudes Towards Students with Severe Disabilities." *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*. 34(1), pp.58~65.
- Cleary, C. & Benson, D. E. 1998. "The service integration project: Institutionalizing university service learning." *The Journal of Experiential Education*. 21(3). pp.124~130.
- Conrad, D., & Hedin, D. 1992. "The importance of experiential education on adolescents development." *Child and Youth Services*. 4. pp.57~76.
- Forte, J. A. 1997. "Calling students to serve the homeless: A project to promote altruism and community service." *Journal of Social Work Education*. 33. pp.151~166.
- Furco, A. 1996. "Service Learning: A balanced approach to experiential education." in *Expanding boundaries: Serving and Learning*. The Cooperative Education Association. pp.2~6.
- Hales, A. 1997. "Service-Learning Within the Nursing Curriculum." *Nurse Educator*. 22(2). pp.15~18.
- Hammond, C. 1994. "Integrating service and academic study: Faculty motivation and satisfaction in Michigan higher education." *Michigan Journal of Community Service Learning*. 1. pp.21~28.
- Haynes, D. T. 1999. "A Theoretical Integrative Framework for Teaching Professional Social Work Values." *Journal of Social Work Education*, 35(1).
- Johnson, A. M. & Notah, D. J. 1999. "Service Learning: History, and a Pilot Study of Eighth Graders." *The Elementary School Journal*. 99(5).
- Levy, K. & Lehna, C. 2002. "A Service-Oriented Teaching and Learning Project." *Pediatric Nursing*. 22(3). pp.219~221.
- Markus, G. B., Howard, P. F., & King, D. C. 1993. "Integrating Community Service and Classroom Instruction Enhances Learning: Results From an Experiment." *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 15(4). pp.410~419.

- McCarthy, A. M. & Tucker, M. L. 1999. "Student attitudes toward service-learning: Implications for implementation." *Journal of Management Education*. 23(5). pp.554~573.
- Miller, J. 1994. "Linking Traditional and Service-Learning Courses; Outcome Evaluations Utilizing Two Pedagogically Distinct Models."
- Rocha, C. J. 2000. "Evaluating Experiential Teaching Method in a Policy Practice Course: The Case for Service Learning to Increase Political Participation." *Journal of Social Work Education*. 36(1).
- Williams, N. R., King, M., & Koob, J. J. 2002. "Social Work Students Go to Camp: The Effects of Service Learning on Perceived Self-Efficacy." *Journal of Teaching in Social Work*. 22. pp.55~70.
- Kendrick. 2000. "Building Campus-Community Connections: Using Service-Learning in Sociology Courses."
- Tucker, M. L. & McCarthy, A. M. 2001. "Presentation Self-Efficacy: Increasing Communication Skills Through Service-Learning." *Journal of Managerial Issues*. 13(2).
- Vigorita, M. S. 2002. "Planning and Implementing a Criminal Justice Course with University Students and Youthful Offenders." *Journal of Criminal Justice Education*. 13(2).
- Ward, K. & Wolf-Wendel, L. 2000. "Community-centered service-learning." *The American Behavioral Scientist*. 43(5). pp.767~782.
- <http://kuess.kcue.or.kr/>

Abstract

A Study on Implementation of Service-Learning in Social Work Education

Park, Hyung-Won

While the endeavor to introduce the service activity in the college education is enlarged, the object of this study is to introduce the concept of service learning in social work education. The 'content centered service-learning' is focusing on the practical education, the liaison and participation in community and the promotion of civil awareness which are very important in social work education that focuses on the interest and participation in the human and social problem as practical study.

This study contemplates the educational effect of the course of social work combined with service learning. This study verifies the self-efficacy, the altruism, the change of social responsibility of students and the effect by carrying out the course of social welfare and service activities side by side. To evaluate the effect of service learning, pre and post test and qualitative analysis in journal of service activity, the discussion during the class and the mid and final term evaluation were done.

Through the service learning, students showed the promotion in self-esteem, the altruism, the social responsibility, the self insights as a social worker and were able to have the chance to consider their future job. From the view point of local centers, it was evaluated that the service activity of students was helpful to the institutions and the clients, and that the liaison between the community agency and the college and the experience of integration of service learning and the course of social welfare was helpful too.

Based on the above mentioned results, this study provide some recommendations in implementation of service-learning as the teaching methodology of social work.