

사회복지사 윤리적 민감성 척도 개발과정 및 그 과정에서 나타난 논점들

최 명 민(백석대학교)

1. 연구의 필요성 및 목적

윤리적 민감성(ethical sensitivity)은 윤리적 의사결정과정에서 관련 이슈를 지각하고 이를 실천과정에서 고려할 수 있는 능력으로서, 전문직의 윤리적 유능성을 구성하는 가장 기본적인면서도 중요한 요소라고 할 수 있다. 그러나 그동안 한국 사회복지계에는 윤리적 민감성을 구체적으로 사정할 수 있는 척도가 부재하였기 때문에, 사회복지사들의 윤리적 민감성 수준을 파악하거나, 윤리 교육 및 훈련이 실제로 윤리적 민감성에 미치는 변화를 측정하기 어려웠던 것이 사실이다. 이에 본 연구는 사회복지사의 윤리적 민감성을 사정할 수 있는 척도 개발에 궁극적 목적을 두고, 그 일환으로 적절한 척도 개발방법을 모색하고, 그에 따라 척도를 개발하는 과정에서 당면하게 되는 주요 논점들을 논의하고자 한다. 특히 개발과정에서의 논점은 척도에 포함될 사례를 선정하고 채점 기준을 마련하는 절차에 초점을 둘 것이다. 이와 같은 연구는 윤리적 민감성의 측정과 관련된 이슈들을 논의하고, 이에 대한 적절한 방향을 모색함으로써, 궁극적으로 사회복지 실천 및 교육 현장에서 활용될 수 있는 신뢰성 있는 윤리적 민감성 척도개발을 위한 토대가 될 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

1) 윤리적 민감성의 개념고찰

윤리성 및 도덕성은 다양한 측면이 작용하는 현상으로서, James Rest(1983)는 이를 구성하는 네 가지 심리요소로서 윤리적 민감성, 도덕적 판단, 도덕적 동기화, 그리고 도

덕적 행동을 들었다. 이 중 윤리적 민감성은 감정이입을 필요로 하는 심리적 과정이자, 관점을 정립하는 강력한 인지적 요소 및 지적 능력으로 규정하였다. 따라서 윤리적으로 민감한 사람들은 가능한 대안 및 그 대안적 행위가 각 당사자에게 미치는 영향을 이해하고, 원인과 결과의 사슬을 개념화할 수 있다는 것이다(Rest, 1983, Brabeck et al., 2000에서 재인용, Clarkeburn, 2002b, p.311에서 재인용). 그러나 윤리적 민감성이 발현되어야 하는 상황은 그 실마리가 모호하고, 개인의 속성에 따라 민감성이 다르며, 인식 전에 감정적 반응이 나타나기 때문에 높은 수준의 윤리적 민감성을 갖추기는 쉽지 않다(Clarkeburn, 2002a, p.441).

윤리적 민감성은 윤리적 의사결정과정에서 특히 그 중요성이 강조된다. 그동안 소개된 다양한 윤리적 의사결정모델에 따르면 특히 초반부에 윤리적 민감성을 갖고 각 사례에 내포된 가치 갈등이나 윤리적 쟁점을 발견하고 인식하는 과업을 중시하고 있다. 이는 윤리적 결정을 시작하기 위해서는 그 이슈를 인지할 수 있어야 하며, 만약 이를 인지하지 못 하는 사람은 윤리적 의사결정을 할 수 없을 것이라는 Jones(1991, p.380)의 주장이나, 상황에 포함된 도덕적 측면에 대한 인식과 분석이 없다면 문제를 해결할 수도, 결정과정으로 들어갈 수도 없다고 한 Clarkeburn(2002b, p.311)의 주장과 같은 맥락이라고 하겠다.

2) 윤리적 민감성 척도 관련 선행연구

아직까지 국내외에서 사회복지계에서 공식적으로 소개된 윤리적 민감성 척도는 찾아보기 어렵다. 그러나 다양한 전문분야에서 그 직업적 특성과 관련된 윤리적 민감성을 측정하는 도구들이 개발되어 왔다. 그동안 윤리적 민감성 척도로 소개된 DEST, MST, TESS, EST, REST 및 REST-CD, 그리고 ESP 등을 주요 대상, 개발자 및 시기, 측정 방법, 특징 별로 정리해 보면 다음과 같다.

<표 1> 기존의 윤리적 민감성 척도들

도구	대상	개발자/년도	측정방법	특징
DEST	치과의사 등 대인전문가	Bebeau 등 (1985)	치과상황에서 일어날 수 있는 4가지 대화상황에 대한 반응을 인터뷰하여 사전에 제시된 기준에 따라 채점	노동집약적 1:1조사
MST	일반학생	McNeel (1994)	학생들이 일상에서 당면하는 도덕적 이슈가 포함된 4가지 드라마에 참여하도록 하여 코딩 메뉴얼에 따라 채점	노동집약적 1:1조사
TESS	과학자	Clarkeburn (2002b)	과학연구실험과 관련된 윤리적 이슈가 포함된 2가지 사례에 대한 질문에 필기로 작성하면 응답수와 민감성 정도를 점수화	pilot test 통해 상황 및 채점기준 도출, Paper & Pencil Measure 통한 집단평가 가능

도구	대상	개발자/년도	측정방법	특징
EST	경영학도 경영자 및 일반전문가	Witmer (2000)	윤리적 의사결정을 요구하는 개방형 질문과 구조화된 5점 척도 질문으로 구성된 로그시트 를 활용하여 평가	In-basket method로 왜곡된 반응 예방, 측정방법의 구조화
REST	교사	Brabeck 등 (2000)	비디오테이프를 시청한 후 면담내용을 녹음하 여 숙련된 채점자가 채점	노동집약적 1:1조사
REST -CD	교사	Sirin 등(2003)	CD-ROM에 저장된 영상을 보고 CD로 녹화된 질문을 듣고 답변을 컴퓨터로 입력하면 채점 시스템으로 채점	비용 절감 및 녹취의 번거로움과 거리 장애요소 제거
ESP	의사	Ersoy & Gündoğmuş (2003)	4가지 윤리적 원칙에 따른 사례에 대한 반응 을 적으면, 사전에 정한 지침에 따라서 평가	Paper & Pencil Measure 통한 집단평가 가능

3. 연구방법

본 연구는 크게 두 부분으로 구성된다. 첫째는 기존의 다양한 윤리적 민감성 측정 방법론들 중 한국 사회복지 상황에 가장 적절한 윤리적 민감성 척도의 유형을 도출하는 것으로서, 이를 위하여 각 척도의 측정과정과 장단점을 비교 분석할 것이다. 둘째는 이렇게 도출된 방법론에 따라서 (1) 사례수집 및 사례구성 (2) 자문을 통한 최종사례의 약 2배수 선정 (3) pilot test 시행 (4) 결과분석 : 주제도출 및 답변 단계 구분 (5) 척도에 포함될 최종 사례 선정 (6) 채점기준안 마련 순으로 척도 개발과정을 진행하며, 각 단계에서 고려해야 할 주요 논점들을 논의함으로써 개발되는 척도의 적절성과 신뢰성을 높이고자 한다.

4. 윤리적 민감성 측정 방법의 도출

앞에서 살펴본 기존의 윤리적 민감성 척도들은 다음과 같은 차원에서 분류해 볼 수 있다. 첫째는 설문문의 구조화 정도이다. 설문문이 비구조화된 경우에는 평가방법도 질적분석방법을 활용하는 경우가 많은데, 이 방법은 객관성이 상대적으로 부족하고 채점에 드는 노력이 너무 많아서 대규모 측정이 어렵다는 단점이 있지만, 윤리적 민감성이라는 질적 특성을 파악하기에는 적절하다. 반면 구조화된 설문은 체계화된 설문과 채점 기준이 있으며 투입인원이 적기 때문에 대량 조사가 가능하다는 장점이 있지만, 제시된 항목에 걸리지 않는 윤리적 민감성 요소가 있을 수 있어서 총체적인 윤리적 민감성을 파악하기에는 부족한 면이 있다. 둘째는 측정자료 수집 방법이다. 사례 상황을 놓고 1:1

로 면접을 하거나 대화상황을 진행하는 방식을 취할 경우, 좀 더 즉각적이고 생생한 자료를 수집할 수 있다는 장점이 있으나, 면접 인력의 영향력을 배제할 수 없으며 이에 소요되는 자원의 문제가 부담이 될 수 있다. 이를 해결하기 위해 최근에는 컴퓨터를 활용하는 방법도 제시되고 있지만, 이는 기존 척도의 신뢰도와 타당도가 어느 정도 입증된 다음에 CD로 개발되고 있다는 점을 감안할 필요가 있겠다. 이에 비해 집단 평가 방식은 주로 필기측정(Paper & Pencil Measure)방법을 활용하여 측정대상자가 스스로 기입함으로써 면접자에게 영향을 받지 않고 답변을 할 수 있는 장점은 있지만, 대상자의 민감성을 순간적으로 포착해내는 순발력은 떨어질 수 있겠다. 셋째는 윤리적 민감성을 측정한다는 정보를 측정 대상에게 제공하는 정도이다. 처음부터 윤리적 이슈를 생각해 보도록 지시할 수도 있지만, 대부분의 윤리적 민감성척도는 윤리와의 관련성을 명시적으로 알리지 않는 것이 일반적이다. 더 나아가 민감성이라는 특성을 감안하여 의도적으로 다른 항목들 사이에 윤리적 민감성 질문을 포함시켜 제시하는 '바구니 속 방법(in-basket method)'을 활용하는 경우도 있다. 그러나 어떤 형식을 취하든지 윤리적 민감성 척도는 어느 정도 기본적으로 질적인 조사방식을 취하고 있다는 공통점이 관찰된다. 이는 주어진 상황 속에서 자동적인 인식과 해석을 포착해내야 하는 척도 본연의 목적 때문이라고 할 수 있겠다. 또한 척도를 개발하는 과정에서 공히 전문가 팀을 두어 사례선정과 채점기준을 마련하고 채점 과정에서도 채점자를 여러 명을 두어 채점자 간의 일치도를 봄으로써 척도와 측정의 타당도 및 신뢰도를 높이고자 한다는 것을 알 수 있다.

본 척도의 개발 목적과 현장 활용성을 감안할 때 본 연구에서 개발하고자 하는 윤리적 민감성 척도는 비구조화된 질문과 구조화된 채점방식을 접목한 반구조화된 설문형태로서, 필기방식을 활용한 집단평가 방식을 취하며, 윤리적 민감성 측정 여부를 명시하지 않는 특성을 갖는 것이 적절할 것으로 사료된다. 따라서 기존 측정 도구 중에서는 이와 유사하다고 할 수 있는 TESS와 ESP의 척도개발방법을 참조하여 그 단계를 밟아 가자 한다.

5. 척도개발 과정 및 단계별 주요 이슈

1) 사례수집 및 사례구성

본 연구에서는 척도에 포함될 윤리적 사례를 구성하기 위하여 2006년 하반기 동안 실무현장에서 활동 중인 사회복지사들로부터 윤리적 이슈가 포함된 총 31개의 사례를 수집하였다. 이 과정은 일반적으로 관련 현장의 실제 사례를 선정하여 척도에 포함시켜온

기존 연구들의 절차를 따른 것이다. 그리고 이들 중 ①윤리적 이슈가 포함되어 있다고 보기 어렵거나 ②지나치게 복잡하거나 ③지나치게 단순하거나 ④다른 사례들과 중복되거나 ⑤일반적이지 않아서 일반 사회복지사들이 이해하기 힘든 사례를 제외하여, 총 18개의 사례를 1차 대상 사례로 선정하였다. 그러나 이런 원칙에 의해 선정된 사례의 경우에도 내용의 축약이나 정리, 또는 어느 정도의 각색이 필요하지만 그에 대한 기준은 정해진 바가 없다. 일례로 윤리적 민감성을 측정하기 위한 사례에 어느 정도의 다양한 윤리적 이슈가 포함되도록 하는 것이 적절한 수준인지, 또는 윤리적 이슈가 어느 정도 드러나도록 하는 것이 좋은지에 대한 기준을 설정하는 것은 또 하나의 과제가 된다. 따라서 이 부분은 다음 단계에서 자문을 통해 답을 구하기로 하고, 자문을 구하는 1차 대상 사례는 우선 실무자들이 제시한 사례의 원 내용에 충실함으로써 현장성을 최대한 살리고자 하였다. 그러나 이것이 현장에서 수집한 원 사례가 일정 기준에 의해 측정 목적에 부합되도록 각색된 사례보다 척도에 더 적합하다는 의미는 아니며, 오히려 후자로 가기 위한 사전단계로 보아야 할 것이다.

2) 자문을 통한 최종사례의 약 2배수 선정

사회복지윤리전문가 5명, 사회복지현장실무경력자 2명, 법률전문가 1명, 일반 윤리학자 1명으로 구성된 본 연구의 자문팀의 자문을 통해 18개의 사례에 대한 적절성을 평가하였다. 적합-부적합 판단기준으로는 ①특정분야의 사회복지사만이 판단할 수 있는 사례는 아닌가? ②줄거리를 이해하기 쉬운가? ③고려해야 할 윤리적 이슈나 질문의 내용과 방향이 모호하지 않은가? ④응답의 깊이(난이도)가 다양한 스펙트럼으로 나타날 수 있는가? ⑤다른 사례들과 중복되지 않는가? 등과 같은 질문을 참조하도록 하였다. 그 결과 판단기준에 대한 것 외에도 다양하고 유익한 자문과정을 통해 최종 8개의 사례를 2차적으로 선정할 수 있었다.

그러나 이 과정에서 자문내용의 상충으로 인한 또 다른 이슈들이 제기되었다. 즉, 현장과 학계, 학문 분야별, 또는 개인차에 따라 자문의견이 상충될 때, 과연 어디에 비중을 두어야 할까? 하는 것이다. 그 중 대표적인 논의를 살펴보면, 첫째, 윤리적 민감성 척도의 사례에 법률적인 이슈가 포함되어도 좋은가 하는 것이다. 법률적 차원과 윤리적 차원은 다른 것이므로 법률적 위반요소가 포함되는 사례는 우선 제외되어야 한다는 입장과 준법도 윤리적 차원이므로 포함되어도 무방하다는 논리가 대립되었다. 둘째, 윤리적 민감성 척도의 사례에 포함되는 윤리적 이슈의 형태에 대한 것이다. 즉, 그 윤리적 민감성의 대상이 윤리적 딜레마의 형태여야 하는가, 아니면 윤리적 고려사항이면 충분하가에 대한 입장 차이이다. 셋째, 이런 기준에 의해 적합한 사례들을 선정하다 보면 결국 몇 가지 이슈에만 해당하는 사례를 선정할 수밖에 없는데, 이 경우 윤리적 민감성 척도에 반드시 포함시켜야 할 요소는 무엇인가 하는 것이다. 예를 들어서 윤리강령의 범주

중 어떤 요소를 포함한 사례를 선정하는 것이 좋은지에 대한 결정이 필요하다는 것이다.

이 문제들에 대한 자문내용을 종합하고 기존 척도들을 참고한 결과, 윤리적 사례에도 법률적 이슈가 포함될 수 있고, 윤리적 민감성 측정 사례에 포함된 이슈가 반드시 윤리적 딜레마의 형태를 띠어야 하는 것은 아니며, 다양한 윤리적 책임들 중에서도 클라이언트에 대한 윤리적 책임 사례가 측정의 주요소가 되는 것이 좋겠다는 잠정적인 결론에 도달하였다.

3) pilot test 시행

이렇게 도출된 8개의 사례 중 최종 사례를 선정하고, 채점기준을 마련하기 위하여 pilot test 대상을 선정하여 설문을 시행하였다. 이 단계에서의 이슈는 목적에 맞게 사례에 대한 다양한 범주의 답변을 얻기 위하여 어떤 대상을, 얼마나 선정해야 하는가 하는 부분이다. 또 이들에게도 윤리적 민감성 측정의 의도를 밝히지 않아야 하는가 하는 것이다. 본 연구에서는 다양한 사회복지 영역과 경력이 차별적으로 구성된 30명의 사회복지사를 의도적으로 표집하였으며, 일관성을 기하기 위하여 측정의 의도는 밝히지 않았다. 이 과정에서 응답자들은 설문 참여 시 시험을 보는 것과 같은 부담을 느끼며, 사례가 3개 정도를 넘어가면서 응답 부담이 더욱 가중되는 것으로 나타나 지시문의 수정과 적정 사례 수의 조정이 필요함을 알 수 있었다.

4) 결과분석 : 주제도출 및 단계 구분

pilot test를 통해 수집한 자료는 2명의 연구자가 동시에 분석을 실시하였다. 각 분석자는 우선 독자적으로 모든 답변내용을 주제별로 범주화하고, 주제별 답변의 수준을 구분하며, 각 주제간 관계를 분석한 후 그 결과를 취합하여 연구자 간 논의과정을 거쳐 합의에 도달하였다. 이 과정은 이후 최종 사례 선정과 채점기준 마련을 위한 사전작업으로서, 어떻게 분석의 신뢰성을 확보하는가가 관건이다. 따라서 질적 분석 소프트웨어인 N-vivo2를 이용한 분석과 수작업을 통한 분석을 동시에 실시하여 그 결과를 비교분석하였고, 그 과정에서 자문팀의 응답 내용을 판단기준으로 참고하였다.

5) 척도에 포함될 최종 사례 선정

최종 사례 선정에서는 유사한 윤리 주제들이 중복되는 사례들을 다시 한 번 선별하였는데, 이 과정에는 사례의 친숙성에 관한 이슈와 답변의 체계성에 대한 이슈가 고려되었다. 우선 친숙성과 관련해서는 비교적 일반적으로 덜 알려진 사례에 비중을 두어 선택하였다. 윤리적 민감성이라는 면을 고려할 때 응답대상에게 익숙한 사례의 경우에는 그 이전의 학습 및 경험에 영향을 받을 수 있는 여지가 있기 때문이다. 그리고 응답 내

용을 분석한 결과 사례에 대한 답변내용이 지나치게 세분화되거나 답변의 수준을 결정하기 모호한 사례들을 제외하여 이후 채점의 효율성을 기할 수 있도록 하였다.

6) 채점기준안 마련

4단계의 답변 내용 분석에 따라 최종적인 채점기준안을 마련한다. 이 때 중요한 것은 채점기준을 어떤 방식으로 구조화하는가 하는 부분이다. 기존 척도들을 참고하면 윤리적 민감성을 인식하는 수준, 세부사항을 이해하는 수준, 성숙하고 포괄적인 이해와 관련자를 포함하여 고려하는 수준으로 나누는 것을 볼 수 있다(Clarkeburn, 2002a). 그러나 설혹 이런 수준으로 분류한다고 해도 각각을 다시 세부적으로 규정하는 안을 구체적으로 마련해야 한다. 결국 이 과정을 정교화하기 위하여 분석결과를 N-vivo로 통합하여 재정리하고 분류기준을 정교화하는 작업을 진행하고 그 결과에 대한 자문의 과정을 다시 한 번 거칠 것이 요구된다.

4. 결론

본 연구에서는 사회복지사의 윤리적 민감성 측정의 방식을 ‘사례를 통한 필기 측정 방법’으로 도출하고, 그 개발과정을 6단계로 진행하였다. 이 척도가 보다 활용성과 신뢰성을 갖추기 위해서는 척도를 개발하는 과정에서 나타난 여러 가지 이슈들에 대한 적절한 가치판단이 요구되는데, 이에 대한 어떤 기준이 정립되어 있지 않은 상태이므로 기존의 유사한 척도개발 과정과 자문내용을 참고하며, 그 단계들을 밟아 나갔다. 이에 그 이슈들과 그에 따른 결정과정을 공유하고, 이에 대한 다양한 의견을 수렴하는 과정은 척도개발 과정의 엄격성을 더 해 줄 수 있을 것으로 기대한다.

참고 문헌

- Brabeck, M. M., Rogers, L. A., Sirin, S., Henderson, J., Benvenuto, M., Weaver, M., Ting, K., 2000, "Increasing Ethical Sensitivity to Racial and Gender Intolerance in Schools : development of the racial ethical sensitivity test", *Ethics & Behavior*, 10(2). pp.119-137.
- Clarkeburn, H., 2002 a, "A Test for Ethical Sensitivity in Science", *Journal of Moral Education*, 31(4), pp.439-453.
- Clarkeburn, H., 2002 b, "The Aim and Practice of Ethics Education in an

Undergraduate Curriculum : Reasons for choosing a skills approach",
Journal of Further and Higher Education, 26(4). pp.307-315.

Jones, T. M. 1991, " Ethical Decision Making by Individuals in Organizations : An Issue Contingent Model", *Academy of Management Review*, 160. pp.366-395.