

한국사회복지사 윤리강령 학습

국제·미국·영국·호주 강령과 비교 분석

전재일

전 재 일 서 재

차례

여는글	1
서문	2
제1장	3
Ⅰ.한국&해외사회복지사윤리강령비교분석	4
Ⅱ.국내외사회복지사윤리강령조항별비교	14
Ⅲ.사회복지사윤리강령개정을위한의견	32
Ⅳ.한국사회복지사윤리강령개정안	39
제2장	52
전문(前文)해설	53
핵심가치	58
핵심가치1.인간의존엄성	59
핵심가치2.사회정의	78
핵심가치3.봉사(Service)	95
핵심가치4.인간관계의중요성	108
핵심가치5.성실성/정직성(Integrity)	123
핵심가치6.전문성/역량(Competence)	142
윤리기준	154
Ⅱ.윤리기준—전문가로서의자세및역량	155
클라이언트에대한윤리기준	174
동료에대한윤리기준	183

기관에대한윤리기준	197
사회에대한윤리기준	215
맺으며	237
주요변경및추가제안요약	238

여는 글

서문

사회복지사는 전문직입니다. 그래서 사회복지사로서 지켜야 할 윤리기준이 있습니다.

저는 사회복지사 선서와 윤리강령을 여러 번 곱씹어 보았습니다. 공유복지플랫폼에 윤리강령에 대한 칼럼을 쓰기도 했습니다. 제가 윤리적인 사람이라고 자부할 수는 없습니다. 다만 윤리기준을 지키면서 사회복지사로 살아오려고 노력했다고는 말할 수 있겠습니다.

이 글은 재작년에 썼습니다. 저희 복지관에서는 해마다 개인성장목표를 세우는데, 그해 제 목표 가운데 하나가 윤리강령을 학습하고 제시하는 것이었습니다. 그래서 해외 사회복지사 윤리강령을 살펴보고, 우리나라 윤리강령과 나란히 놓고 검토했습니다.

이 과정에는 AI의 도움을 받았습니다. 각국의 강령을 견주어 보는 데 특히 쓸모가 있었습니다. 혼자 했다면 일을 하면서는 아마 불가능했을 것입니다. 다만 받아 온 것을 그대로 옮기지는 않았습니다. 한 줄씩 꼼꼼히 살피며 썼고, 그래서 시간이 꽤 걸렸습니다.

지금 다시 보면 부족한 대목이 보입니다. 그래도 만족합니다. 그리고 이 글이 누군가에게 읽혔으면 좋겠습니다.

제 1 장

I. 한국 & 해외 사회복지사 윤리강령 비교 분석

1. 우리나라 사회복지사 윤리강령 (한국사회복지사 윤리강령)

우리나라의 사회복지 윤리강령은 사회복지사의 인간 존엄성과 사회정의라는 핵심 가치에 기반을 두고 전문직의 사명을 다하도록 안내한다. 이 강령은 인본주의와 평등주의 사상에 기초하여 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하며, 특히 사회적·경제적 약자들의 편에서 사회정의와 평등, 자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장서는 것을 사명으로 한다. 또한, 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키고, 사회제도 개선 활동에 주도적으로 참여하며, 개인의 주체성과 자기 결정권을 보장하고 부당한 희생이 없도록 최선을 다할 것을 강조한다.

윤리강령의 목적은 사회복지 전문직의 가치와 윤리적 실천을 위한 기준을 안내하고, 윤리적 이해가 충돌할 때 고려할 사항을 제시하며, 핵심 가치를 실현하기 위한 원칙과 기준을 제공하는 것이다. 이는 윤리적 갈등 상황에서의 의사결정을 돕고, 전문가로서의 품위와 자질을 유지하며 클라이언트를 보호하고, 사회복지의 전문성을 확보하며 외부 통제로부터 전문직을 보호하는 기준을 제공하며, 시민에게 사회복지사의 역할과 태도를 알리는 수단으로 작용한다.

윤리강령은 크게 핵심 가치(인간 존엄성, 사회정의)와 그에 따른 윤리적 원칙, 그리고 클라이언트, 동료, 기관, 사회에 대한 사회복지사의 윤리기준으로 구성된다.

2. 해외 사회복지사 윤리강령과의 비교 분석

각국의 사회복지사 윤리강령은 공통적으로 인간 존엄성, 사회정의 등 보편적인 가치를 지향하지만, 강조하는 내용이나 세부적인 규정에 있어 차이를 보인다.

가. 핵심 가치 및 사명 강조점

- 한국 : 인간 존엄성과 사회정의를 두 가지 핵심 가치로 명확히 제시하고 있다. 특히 사회적·경제적 약자 옹호와 사회제도 개선에 대한 사명을 강조한다.
- 미국 (NASW) : 서비스, 사회정의, 개인의 존엄성과 가치, 인간관계의 중요성, 성실성(Integrity), 역량(Competence)의 여섯 가지 핵심 가치를 명시한다. "취약하고 억압받으며 빈곤한 사람들의 필요에 특별한 주의를 기울인다"는 점을 사명에 포함하여, 개인의 복지와 사회의 복지 모두에 중점을 둔다.
- 국제사회복지사연맹 (IFSW) : "모든 인간은 독특한 가치를 가진다"는 점을 시작으로, 자기실현의 권리, 사회정의에 대한 의무, 모든 사람에게 최선의 원조 제공, 인권 존중, 사생활/비밀보장 존중 등 12 가지 기본 원칙을 제시하여 보편적인 윤리적 토대를 마련한다. 각 국가의 법적, 문화적, 정부적 차이로 인해 구체적인 윤리기준이 비현실적일 수

있음을 인정하며, 전 세계적으로 적용 가능한 기초 원칙을 수립하는 데 중점을 둔다.

- 영국 : 혈통, 인종, 성별, 나이, 능력 등과 무관하게 모든 인간의 가치와 존엄성을 인지하는 것을 기본 원칙으로 한다. 또한 인간 복지 증진을 위한 고난 예방 및 완화 노력, 전문적 지식 증진, 그리고 사회적 문제에 대한 주의 환기 의무를 강조한다.
- 호주 : 사회정의, 인간 존중, 서비스, 성실성, 역량을 주요 가치로 명시한다. 인간 존중은 개인의 존엄성 및 인간관계의 중요성을 포괄하는 개념으로 보인다.

나. 사회정의 실현 및 옹호 활동

- 모든 강령이 사회정의 실현에 대한 사회복지사의 역할을 강조한다.
- 한국 : 개인적, 집단적, 사회적, 문화적, 정치적, 종교적 차별에 도전하여 사회정의를 촉진하고, 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 노력하며, 포용적이고 책임 있는 사회를 만들기 위한 연대 활동을 강조한다.
- 미국 (NASW) : 빈곤, 실업, 차별 등 사회 불의 문제에 특히 중점을 두고 사회 변화를 추구하며, 모든 사람의 자원, 고용, 서비스 접근 및 의사결정 참여를 보장하기 위해 노력한다.
- IFSW : 사회복지사는 사회정의 원칙에 대한 의무를 가지며, 폭력적이고 억압적인 방법을 사용하는 개인이나 권력 구조를 직간접적으로 지지하지 않는다고 명시한다.

- 영국 : 사회사업가들은 사회 계획과 실행에 기여하고, 고통을 유발하거나 조장하는 사회 서비스 제공기관과 같은 힘에 대중과 정부의 주의를 끌 권리와 의무가 있다고 명시한다.
- 호주 : 사회복지사의 사회적 행동을 중요한 고려 사항으로 포함한다.

다. 클라이언트 자기 결정권 및 임파워먼트

- 모든 강령이 클라이언트의 자기 결정권을 존중하고 임파워먼트를 지원하는 것을 중요하게 다룬다.
- 한국 : 클라이언트의 자율성을 존중하고 자기 결정을 지원하며, 역량을 강화하고 자신과 환경을 변화시킬 수 있도록 지원한다. 또한 클라이언트를 사회복지 실천의 주체로 인식한다.
- 미국 (NASW) : 클라이언트의 사회적으로 책임 있는 자기 결정을 촉진하고, 클라이언트의 역량과 변화 기회를 증진시키려 노력하며, 돕는 과정에서 클라이언트를 파트너로 참여시킨다. 다만, 클라이언트 행동이 자신이나 타인에게 심각하고 예측 가능한 위험을 초래할 경우 자기 결정권을 제한할 수 있음을 명시한다.
- IFSW : 개개인은 자기실현의 권리를 가지며, 클라이언트의 최대한의 참여를 보장하고 예상되는 활동 과정의 이익과 손해를 알려주어야 한다고 명시한다.
- 영국 : 클라이언트의 선택의 폭을 넓혀주고, 안전한 참여를 보장하며, 그들의 입장을 유지하도록 돕는다.

- 호주 : 임파워먼트와 자기 결정권을 실제적 책임(Practice Responsibilities) 아래의 부수적인 가치로 포함한다.

라. 비밀보장 및 정보 관리

- 모든 강령이 비밀보장의 중요성을 강조하며, 예외 사항(클라이언트 자신이나 타인에게 해를 입힐 위험, 범죄 행위 등)을 명시한다.
- 한국 : 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 정보에 대해 비밀을 유지하되, 클라이언트 자신과 타인에게 해를 입히거나 범죄행위와 관련된 경우에는 예외를 둔다. 기록 관리에 있어서도 중립적이고 객관적인 작성, 클라이언트의 기록 접근권, 민감한 개인 정보 보호, 제 3 자 공개 시 안내 및 동의를 명시한다.
- 미국 (NASW) : 비밀보장에 대한 가장 광범위하고 상세한 지침을 제공한다. 특히 기술 사용 시의 비밀보장, 정보 유출 시 클라이언트에게 통지, 온라인 정보 수집 및 게시 관련 정책 수립 등에 대한 세부 규정이 포함되어 있어 최신 정보 기술 환경을 적극적으로 반영하고 있다.
- IFSW : 사생활, 비밀보장, 책임감 있는 정보 사용 원칙을 존중하며, 국가 법령이 상충하는 경우에도 정당한 비밀보장을 존중해야 한다고 강조한다.
- 영국 : 특정 목적을 위해 제공된 정보는 허가 없이 다른 목적으로 사용되지 않아야 함을 강조하며, 비밀보장 위반 시 필요한 상황에만 제한되어야 한다고 명시한다.
- 호주 : 비밀보장, 정보 프라이버시, 경고 의무 등 정보 관리에 대한 윤리적 기록 및 보고를 중요한 검토 대상으로 삼았다.

마. 전문가적 경계 및 이해 충돌

- 모든 강령은 사회복지사가 전문적 관계를 사적인 이익을 위해 사용하지 않도록 경계할 것을 요구한다.
- 한국 : 전문적 관계를 개인적 이익을 위해 이용하지 않고, 사적인 금전 거래나 성적 관계 등 부적절한 행동을 금지한다. 또한 클라이언트의 이익을 우선 고려하며, 이해 충돌 시 취약한 자의 이익을 우선시하고, 개인적 신념과 직업적 의무가 충돌할 때 동료/슈퍼바이저와 논의하거나 클라이언트를 의뢰하도록 안내한다.
- 미국 (NASW) : 이해 충돌을 피하고, 클라이언트에게 알리며, 클라이언트 이익을 최우선으로 보호하도록 한다. 특히 클라이언트 또는 전 클라이언트, 그들의 친척 등과 이중 또는 다중 관계(Dual or multiple relationships)를 맺거나 성적인 관계를 맺는 것을 강력히 금지하며, 소셜 미디어 등을 통한 사적인 소통도 제한한다.
- 영국 : 개인적인 관심보다 전문가적 책임을 우선시하며, 클라이언트의 지출에서 개인적인 이득을 취하지 않고, 클라이언트 또는 클라이언트 가족과의 성적인 관계를 맺지 않을 책임이 있음을 명확히 한다.
- 호주 : 이해 충돌, 이중/다중 관계, 클라이언트, 전 클라이언트, 학생, 슈퍼바이저 등과의 사교적 및 친밀한 관계, 성희롱 등을 중요한 실천 책임 영역으로 포함하고 있다.

바. 기술(Technology) 사용에 대한 지침

- 이 부분은 강령마다 다루는 정도의 차이가 크다.
- 미국 (NASW) : 가장 광범위하고 구체적인 기술 관련 윤리 지침을 제공한다. 정보통신기술을 활용한 서비스 제공 시 동의, 클라이언트 적합성 평가, 비밀보장, 경계 유지, 역량, 문화적 민감성, 기록 관리 등 거의 모든 윤리적 책임 영역에 기술 적용 시 고려사항을 포함하고 있다.
- 한국 : 사회복지사가 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고 활용 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식하도록 하며, 업무 외 목적으로 정보통신기술을 사용해 클라이언트와 의사소통을 해서는 안 된다고 명시한다. 동료에게 정보통신기술을 사용한 비윤리적 행위를 하지 않도록 한다.
- IFSW : 정보기술의 도입이 클라이언트 이익 보호와 효율성/유용성 사이의 갈등을 일으킬 수 있는 문제 영역으로 언급된다.
- 영국, 호주 : 명시적으로 기술 사용에 대한 세부 지침은 자료에 직접적으로 나타나 있지 않으나, 호주의 경우 정보 프라이버시나 기록 관리 등에서 간접적으로 다루어질 수 있다.

사. 전문성 개발 및 자기 관리

- 한국 : 직무 능력 개발, 사회적 다양성 이해 증진을 위한 교육, 실천 기술 향상을 위한 교육/훈련/연수/자문/슈퍼비전, 정보통신 관련 지식/기술 습득을 위한 노력을 강조한다. 또한

정신적·신체적 건강 문제나 법적 문제가 실천에 부정적 영향을 주지 않도록 적절한 조치를 취하고 자신의 건강을 유지·보호·관리하도록 한다.

- 미국 (NASW) : 지속적인 전문 지식 및 기술 향상을 위해 노력하고, 전문 직무에 능숙함을 유지하며, 전문 문헌을 검토하고 지속적인 교육에 참여할 것을 명시한다. 또한 전문적인 자기 관리(Professional self-care)가 역량 있고 윤리적인 실천에 매우 중요하다고 강조하며, 기관의 자기 관리 지원을 권장한다.
- 영국 : 전문적 교육과 훈련에 대한 책임을 받아들이고, 지속적인 교육의 중요성을 인지하며, 개인의 책임감이 전문 직업의식에 결정적이라고 명시한다.
- IFSW : 전문직의 가치, 지식, 방법을 향상시키고, 전문적 개인적 한계를 인정하며, 지식 발전에 기여할 것을 요구한다.

아. 강령의 성격 및 목적

- 한국 : 윤리적 실천의 기준, 윤리적 이해 충돌 시 고려사항, 윤리적 갈등 상황에서의 의사결정 지침 등을 제공하며, 구체적인 윤리 기준을 제시한다.
- 미국 (NASW) : 사회복지사의 행동을 안내하는 가치, 원칙, 기준을 제시하며, "모든 상황에서 사회복지사가 어떻게 행동해야 하는지를 규정하는 일련의 규칙을 제공하지는 않는다"고 명시하며, 맥락과 가치/원칙/기준 간의 갈등 가능성을 고려한 정보에 입각한 판단(informed judgment)의 중요성을 강조한다. 또한, 전문가의 책임감 있는 선택을

독려하고 윤리적 행동은 개인적인 헌신에서 비롯되어야 함을 언급한다.

- IFSW : 윤리적 토론과 성찰을 위한 안내서 역할을 하며, 구체적인 규칙보다는 기본적인 윤리적 원칙의 국제적 선언과 국제적인 윤리 기준을 제공하여 각국이 이를 기반으로 자국의 특성에 맞게 적용하도록 유연성을 준다.
- 영국 : 강령의 제 1 목적은 클라이언트와 사회 구성원의 보호를 위해 함축적인 원칙들을 명백하게 만드는 것이라고 밝힌다. 이는 사회사업가의 특별한 의무를 규정하고, 실천 원칙은 개별 사회사업가를 위한 기본 강령을 제시한다.
- 호주 : 윤리강령이 전문직을 특징짓고 독특하게 만든다고 보며, 강령은 영감을 주고(inspirational) 실천을 안내하는 역할을 해야 하지만, 비판적 성찰이나 창의적 실천을 억압할 정도로 규범적이어서는 안 된다고 명시한다.

3. 종합적인 비교

- 포괄성 및 세부성 : 한국과 미국(NASW)의 윤리강령은 매우 상세하고 구체적인 실천 지침을 제공하여 다양한 상황에서 사회복지사가 윤리적으로 행동할 수 있도록 돕는다. 특히 NASW 는 기술 사용에 대한 가장 포괄적인 지침을 담고 있어 현대 사회의 변화를 가장 적극적으로 반영하고 있다.
- 보편성과 적용성 : IFSW 의 강령은 전 세계 회원국이 참고할 수 있는 보편적이고 기초적인 원칙을 제공하는 데 중점을 두며, 각국의 문화적, 법적 특성을 고려한 적용의 유연성을

강조한다. 영국과 호주 역시 보다 일반적인 원칙을 제시하면서 개별 사회복지사의 판단의 중요성을 인정한다.

- 사회정의의 강조 : 모든 강령이 사회정의 실현을 중요한 가치로 삼고 있으나, 한국과 NASW 는 특히 취약 계층 옹호 및 사회 구조 개선에 대한 사회복지사의 능동적인 역할을 강하게 명시한다.
- 자기 관리 및 전문가 보호 : NASW 와 한국의 강령은 사회복지사 자신의 자기 관리와 건강 유지에 대한 중요성을 명시하여, 전문가로서의 역량을 지속 가능하게 하는 기반을 강조한다. 또한 NASW 와 영국 강령은 전문가적 권리와 동료를 부당한 대우로부터 보호하는 측면도 다룬다.

결론적으로, 우리나라의 윤리강령은 인간 존엄성과 사회정의라는 핵심 가치를 바탕으로 약자 옹호와 사회 개선을 위한 사회복지사의 역할을 명확히 제시하며, 클라이언트, 동료, 기관, 사회에 대한 광범위하고 구체적인 윤리기준을 포함하고 있다. 이는 미국의 NASW 강령과 같이 상세한 지침을 제공하는 경향을 보이며, 국제사회복지사연맹의 보편적 원칙을 기반으로 국내 실정에 맞게 구체화된 형태라고 볼 수 있다.

II. 국내외 사회복지사 윤리강령 조항별 비교

사회복지사의 윤리강령은 사회복지 전문직의 핵심 가치인 인간 존엄성과 사회정의의 기반으로 하며, 전문직의 사명을 다하고 윤리적 실천을 위한 기준을 안내한다. 이는 사회복지 실천 현장에서 발생하는 윤리적 갈등 상황에서 의사 결정에 필요한 사항을 확인하고 판단하는 기준을 제시하며, 사회복지사의 품위와 자질 유지 및 클라이언트 보호를 돕는다. 또한, 사회복지의 전문성을 확보하고 외부 통제로부터 전문직을 보호하는 역할을 하며, 시민들에게 사회복지사의 역할과 태도를 알리는 수단이 된다.

다음은 한국사회복지사 윤리강령의 주요 조항들을 중심으로 해외 사례를 포함하여 분석한 내용이다.

1. 기본적 윤리기준 (Basic Ethical Standards)

가. 전문가로서의 자세 (Professional Stance)

1) 인간 존엄성 존중 : 한국 윤리강령은 사회복지사가 모든 인간의 존엄, 자유, 평등을 위해 헌신하고 사회적 약자를 옹호하며 대변하는 일을 주도해야 한다고 명시한다. 또한 개인의 고유한 존엄성과 가치를 인정하고 존중하며, 성별, 연령, 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적, 결혼 상태, 가족 형태, 성적 지향, 젠더 정체성 등 어떠한 이유로도 차별하지 않는다. 다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 문화적 역량을 바탕으로 실천하며, 자신의 가치, 신념, 편견이

클라이언트와 동료에게 미칠 영향을 고려하여 자기 인식을 증진해야 한다고 강조한다.

▪ 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지 전문직의 사명은 인간의 복지를 증진하고 취약하며 억압받고 빈곤한 사람들의 필요를 충족하며 역량 강화를 돕는 것이다. 사회복지 실천의 핵심 가치 중 하나는 인간의 존엄성과 가치(Dignity and Worth of the Person)이며, 이는 모든 인간을 배려하고 존중하는 방식으로 대우하고, 개인의 차이와 문화적 및 민족적 다양성을 인지하며 클라이언트의 사회적으로 책임 있는 자기 결정권을 증진해야 함을 의미한다. 또한 사회복지사는 문화와 인간 행동 및 사회에서의 기능에 대한 이해를 보여주고, 모든 문화에 존재하는 강점을 인식하며, 다양한 문화의 클라이언트와 실천을 안내하는 지식을 습득하고, 억압, 인종차별, 차별, 불평등에 맞서 행동해야 한다. 자신의 편견을 이해하고 자기 수정에 참여하며 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인식하는 문화적 겸손(Cultural Humility)을 보여줄 것을 요구한다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 모든 인간은 독특한 가치를 가지며 이는 윤리적 고려를 정당화한다. 사회복지사는 성별, 연령, 장애, 피부색, 사회계층, 인종, 종교, 언어, 정치적 신념, 성적 지향에 관계없이 도움과 조언을 필요로 하는 모든 사람에게 최선의 원조를 제공해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 사회사업가에게 기본은 혈통, 인종, 신분, 성, 성적 성향, 나이, 무능력, 신앙이나 사회에 대한 공헌과 상관없이 모든 인간의 가치와 존엄성을 인지하는 것이다. 또한 클라이언트의 기원, 인종, 지위, 성, 성적 태도, 나이, 무능, 신념, 사회에의 기여에 따라 구별해서는 안 되며, 인종차별주의자, 성

차별주의자 등 그 외 차별을 동료 및 다른 이들에게 허용해서는 안 된다고 명시한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 핵심 가치 중 하나로 인간에 대한 존중(Respect for Persons)을 포함한다.

2) 사회정의 실현 : 한국 윤리강령은 사회복지사가 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 국가와 사회의 환경 변화를 위해 노력해야 한다고 명시한다. 사회적·경제적 약자들의 편에서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장서야 한다[전문]. 사회적·경제적·환경적·정치적 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배가 이루어지도록 노력하며, 개인이나 집단을 차별·억압하는 것을 인식하고 해결 또는 예방하기 위해 노력해야 한다. 또한 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 사회의 다양한 구성원들과 협력하고, 포용적이고 책임 있는 사회를 만들기 위해 연대 활동을 해야 한다.

▪ 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지 전문직의 핵심 가치 중 하나는 사회정의(Social Justice)이며, 사회복지사는 사회적 불의에 도전해야 한다. 특히 취약하고 억압받는 개인 및 집단을 대신하여 사회 변화를 추구하며, 빈곤, 실업, 차별 및 기타 형태의 사회적 불의 문제에 중점을 둔다. 모든 사람이 필요한 정보, 서비스, 자원에 접근할 수 있도록 하고, 기회의 평등 및 의사 결정에 의미 있는 참여를 보장하기 위해 노력한다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 사회복지사는 사회정의 원칙에 대한 의무를 가지며, 사회의 삶의 질을 향상시키는 정책과 프로그램의 발전에 전문적 기술로 기여해야 한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 핵심 가치 중 하나로 사회정의(Social

Justice)를 포함하며, 사회복지사의 사회적 행동의 중요성을 명시한다.

3) 전문성 개발을 위한 노력 : 한국 윤리강령은 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 지식과 기술을 개발하고 이를 활용하며 공유할 책임이 있다고 명시한다. 사회적 다양성의 특징, 차별, 억압 등에 대한 이해를 증진하고, 변화하는 사회복지 관련 쟁점에 대응할 수 있도록 실천 기술을 향상하며, 새로운 기술이나 접근법 적용을 위해 적절한 교육, 훈련, 연수, 자문, 슈퍼비전 등을 받아야 한다. 또한 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고 활용 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식해야 한다. 지식 기반의 실천을 증진하기 위해 평가와 연구 조사를 통해 사회복지 실천의 지식 기반 형성에 기여하고 질적 향상을 위해 노력하며, 연구 참여자의 권리를 보장하고 자발적인 동의를 얻으며, 얻은 정보를 비밀 보장의 원칙에서 다루어야 한다.

▪ 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 핵심 가치 중 하나는

역량(Competence)으로, 사회복지사는 자신의 역량 범위 내에서 실천하고 전문적 전문성을 개발하며 향상시켜야 한다. 지속적으로 전문적 지식과 기술을 향상시키고, 실천에 적용하며, 전문직의 지식 기반에 기여해야 한다. 사회복지사는 기존 역량을 바탕으로만 업무를 수용해야 하며, 필요한 경우 필요한 역량을 습득해야 한다. 전문적 실천과 기능 수행에서 능숙해지기 위해 노력하고, 사회복지 관련 최신 지식을 비판적으로 검토하며 지속적인 교육에 참여해야 한다. 연구와 평가에 참여하여 지식 개발에 기여하고, 연구 참여자의 권리를 보호하며 윤리 지침을 준수해야 한다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 사회복지사는 객관적이고 훈련된 지식과 기술로 개인, 집단, 지역사회, 사회를 발전시키고

개인-사회 간 갈등 해결을 원조할 책임이 있다. 전문직의 가치, 지식, 방법을 향상시키며, 지식의 발전에 관한 방법을 적용해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 전문가의 의무는 개인의 지식과 기술을 증가시킬 뿐만 아니라 전체의 전문적 지식에 공헌하는 것이며, 이는 방법의 일정한 평가와 정책의 권리를 포함한다. 계속되는 교육의 중요성을 강조하며, 사회복지사 훈련이 자격을 주는 것만으로 끝나지 않는다고 인지한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 핵심 가치 중 하나로 역량(Competence)을 포함한다.

4) 전문가로서의 실천 : 한국 윤리강령은 사회복지사가 전문가로서 품위와 자질을 유지하고 맡은 업무에 책임을 지며, 자신의 이익을 위해 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다. 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 부정직한 행위, 범죄행위, 사기, 기만행위, 차별, 학대, 따돌림, 괴롭힘 등 불법적이고 부당한 일을 행하거나 묵인해서는 안 된다. 또한 소속, 전문 자격, 역량 등을 클라이언트에게 정직하고 정확하게 알려야 한다. 클라이언트, 학생, 훈련생, 실습생, 슈퍼바이저, 직장 내 위계적 권력 관계에 있는 동료와 성적 관계를 형성하거나 성추행, 성희롱을 포함한 성폭력, 성적·인격적 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다. 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 전문가 단체 활동에 적극적으로 참여해야 한다.

- 자기 관리 : 정신적·신체적 건강 문제, 법적 문제 등이 전문적 판단이나 실천에 부정적 영향을 주거나 클라이언트의 이익을 저해하지 않도록 적절한 조치를 해야 하며, 최상의 서비스를 제공하기 위해 자신의 정신적·신체적 건강과 안전을 유지·보호·관리하도록 노력해야 한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 핵심 가치 중 하나는

성실성(Integrity)으로, 사회복지사는 신뢰할 수 있는 방식으로 행동해야 한다. 개인적인 문제가 전문적 판단과 성과를 방해하지 않도록 해야 하며, 문제가 발생하면 즉시 상담을 받고 필요한 시정 조치를 취해야 한다. 전문적 자기 관리(Professional self-care)는 유능하고 윤리적인 사회복지 실천에 매우 중요하며, 사회복지사는 개인적 및 전문적 건강, 안전, 성실성을 유지해야 한다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 전문적 및 개인적 한계를 인정해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 사회복지사는 개인적인 관심보다 전문가적 책임을 우선시해야 하며, 자신의 이익을 위해 클라이언트에게 부당한 이득을 취하거나 성적 관계를 맺어서는 안 된다.

- 이해 충돌에 대한 대처 : 클라이언트의 이익을 우선으로 고려하고, 이해 충돌이 있을 때는 아동, 소수자 등 취약한 자의 이해와 권리를 우선시해야 한다. 개인적 신념과 직업적 의무 사이에 이해 충돌이 발생할 때 동료, 슈퍼바이저와 논의하고, 부득이한 경우 클라이언트가 적절한 지원을 받을 수 있도록 연결해야 한다. 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행하는 과정에서 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받아서는 안 된다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사는 직업적 재량과 공정한 판단을 방해하는 이해 충돌을 피해야 한다. 실제 또는 잠재적 이해 충돌이 발생할 경우 클라이언트에게 알리고 클라이언트의 이익을

최우선으로 보호하기 위한 합리적인 조치를 취해야 한다.

클라이언트와의 이중 또는 다중 관계에 참여해서는 안 된다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 이해 충돌과 경쟁 가치/지시, 이중 및 다중 관계를 윤리 강령에서 다루어야 할 중요한 문제로 인식한다.

- 경제적 이득에 대한 실천 : 클라이언트의 지불 능력에 상관없이 복지 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별해서는 안 된다. 필요한 경우 제공된 서비스에 대해 공정하고 합리적으로 이용료를 책정할 수 있다. 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 수수료를 책정할 때 공정하고 합리적이며 제공된 서비스에 비례하는지 확인해야 하며, 클라이언트의 지불 능력을 고려해야 한다. 전문 서비스에 대한 대가로 클라이언트로부터 물품이나 서비스를 받는 것을 피해야 한다.

2. 클라이언트에 대한 윤리기준 (Ethical Standards toward Clients)

가. 클라이언트의 권익옹호

한국 윤리강령은 클라이언트의 이익을 최우선의 가치로 삼고 이를 실천하며, 클라이언트의 권리를 존중하고 옹호한다고 명시한다.

· 해외 사례:

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사의 주된 책임은 클라이언트의 복지를 증진하는 것이며, 일반적으로 클라이언트의 이익이

최우선이다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 클라이언트에 대한 일차적 책임을 수용해야 한다.

나. 클라이언트의 자기 결정권 존중

한국 윤리강령은 사회복지사가 클라이언트의 자기 결정을 존중하고, 클라이언트를 사회복지 실천의 주체로 인식하여 자기 결정권을 최대한 행사할 수 있도록 돕는다고 명시한다. 의사 결정이 어려운 클라이언트에 대해서는 클라이언트의 이익과 권리를 보장하기 위한 적절한 조치를 취해야 한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국): 사회복지사는 클라이언트의 자기 결정권을 존중하고 증진하며, 목표를 식별하고 명확히 하려는 클라이언트의 노력을 지원한다. 클라이언트의 행동이나 잠재적 행동이 자신이나 타인에게 심각하고 예측 가능하며 임박한 위험을 초래할 경우에만 자기 결정권을 제한할 수 있다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹): 클라이언트의 개인적 목표, 책임, 차이를 인정하고 존중하며, 클라이언트의 자기 실현과 최대한의 잠재 능력 성취를 도와야 한다. 클라이언트가 책임감 있게 행동할 것을 기대하며, 법적 강요의 사용을 최소화해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령: "자기 결정권"이라는 용어는 현실적 제약이 있을 수 있음을 인지하여 피하며, 사회복지사는 클라이언트가 선택할 수 있는 범위를 넓혀주고 그들의 결정에 힘을 실어주며 안전한 참여를 보장해야 한다.

다. 클라이언트의 사생활 보호 및 비밀 보장

한국 윤리강령은 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 클라이언트 관련 정보에 대해 비밀을 유지한다고 명시한다. 그러나 클라이언트 자신과 타인에게 해를 입히거나 범죄행위와 관련된 경우에는 예외로 할 수 있다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사는 클라이언트의 사생활 권리를 존중해야 한다. 비밀 유지의 일반적인 기대는 클라이언트나 타인에게 심각하고 예측 가능하며 임박한 해를 방지하기 위해 공개가 필요한 경우에는 적용되지 않는다. 모든 경우에 사회복지사는 필요한 최소한의 기밀 정보만 공개해야 한다. 법적 절차에서 클라이언트의 기밀을 법이 허용하는 범위 내에서 보호하며, 미디어 요청에 대해서도 클라이언트의 기밀을 보호해야 한다. 서면 및 전자 기록과 기타 민감한 개인 정보의 기밀을 보호하고, 기록이 안전한 장소에 보관되며 권한 없는 사람이 접근할 수 없도록 해야 한다. 전자 통신 사용 시 암호화, 방화벽, 비밀번호 등 적절한 보호 조치를 사용해야 한다.

· IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 전문적 활동에서 사생활, 비밀보장, 책임감 있는 정보 사용의 원칙을 존중해야 하며, 국가의 법령이 상충하는 경우에도 정당한 비밀보장을 존중해야 한다. 클라이언트의 신뢰 관계, 사생활, 비밀보장, 정보의 책임 있는 사용에 관한 권리를 유지해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 클라이언트와 접촉하는 다른 사람들의 사생활을 존중하고, 관계에서 얻어지는 은밀한 정보를 존중해야 한다. 정보는 오직 클라이언트의 동의에 의해서만 누설될 수 있으며,

클라이언트, 사회복지사 또는 다른 사람에게 위험이 있을 경우 예외를 둔다.

라. 정보에 입각한 동의 (Informed Consent)

한국 윤리강령은 클라이언트의 알 권리를 인정하고 동의를 얻어야 하며, 서비스의 목적, 내용, 범위, 합리적 대안, 위험, 서비스의 제한, 동의 거절 또는 철회 권리 등에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공해야 한다고 명시한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사는 적절한 경우 유효한 정보에 입각한 동의를 기반으로 전문적 관계에서만 서비스를 제공해야 한다. 서비스 목적, 위험, 한계, 비용, 대안, 거부 또는 철회 권리에 대해 명확하고 이해하기 쉬운 언어로 클라이언트에게 알려야 한다. 글을 읽지 못하거나 언어 이해에 어려움이 있는 클라이언트를 위해 자세한 구두 설명 제공, 통역사 또는 번역사 배치 등 이해를 보장하기 위한 조치를 취해야 한다. 비자발적으로 서비스를 받는 클라이언트에게도 서비스의 성격과 범위, 거부할 권리에 대한 정보를 제공해야 한다. 기술 사용 시에도 정보에 입각한 동의를 얻어야 하며, 클라이언트의 적합성과 역량을 평가해야 한다. 오디오 또는 비디오 녹화 또는 제 3 자의 서비스 관찰 전에는 클라이언트의 동의를 얻어야 한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 정보에 입각한 동의를 현대 실천에서 중요한 추가 영역으로 다룬다.

마. 기록·정보 관리 (Record and Information Management)

한국 윤리강령은 클라이언트에 대한 실천 기록을 윤리적 실천의 근거이자 평가·점검의 도구로 보아 중립적이고 객관적으로 작성해야 한다고 명시한다. 클라이언트가 자신과 관련된 기록 공개를 요구하면 정당한 비공개 사유가 없는 한 정보에 접근할 수 있도록 해야 하며, 문서 정보, 전자 정보, 기타 민감한 개인 정보를 보호해야 한다. 법적 사유 등으로 제 3 자에게 공개할 때는 클라이언트에게 안내하고 동의를 얻어야 한다.

· 해외 사례:

- NASW 윤리강령 (미국) : 기록의 정확성과 제공된 서비스 반영을 위한 합리적인 조치를 취해야 하며, 서비스 제공을 촉진하고 미래 서비스 연속성을 보장하기 위해 충분하고 시기적절한 문서를 포함해야 한다. 기록은 클라이언트의 사생활을 최대한 보호하고 서비스 제공과 직접적으로 관련된 정보만 포함해야 한다. 서비스 종료 후에도 미래 접근을 위해 기록을 보관해야 한다.
- IFSW 윤리강령 (국제사회복지사연맹) : 클라이언트는 자신에 관한 사회사업 기록에 대한 접근권을 가져야 한다.
- 호주 사회복지사 윤리강령 : 윤리적인 기록, 보고 및 기록 보관을 중요한 문제로 다룬다.

바. 직업적 경계 유지 (Maintaining Professional Boundaries)

한국 윤리강령은 클라이언트와의 전문적 관계를 개인적 이익을 위해 이용해서는 안 되며, 업무 외 목적으로 정보통신기술을 사용해서 클라이언트와 의사소통해서는 안 된다고 명시한다. 어떠한 상황에서도 클라이언트와 사적 금전 거래, 성적 관계 등 부적절한 행동을 해서는 안 되며, 동료의 클라이언트를 의뢰받을 때는 기관 및

슈퍼바이저와 논의하고 클라이언트 동의 후 서비스를 제공해야 한다. 정보처리기술 사용이 클라이언트 권리를 침해할 위험성을 인식하고 직업적 범위 내에서 활용해야 한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사는 착취 또는 잠재적 해의 위험이 있는 클라이언트 또는 이전 클라이언트와 이중 또는 다중 관계에 참여해서는 안 된다. 클라이언트의 친척이나 클라이언트와 친밀한 개인적 관계를 유지하는 다른 사람들과 성적 활동 또는 접촉을 해서는 안 된다. 이전 클라이언트와도 성적 활동 또는 접촉을 해서는 안 되며, 이전 성적 관계를 가졌던 개인에게 임상 서비스를 제공해서는 안 된다. 클라이언트에게 심리적 해를 입힐 가능성이 있는 신체적 접촉을 해서는 안 된다. 클라이언트를 성희롱해서는 안 된다. 사교 네트워크 사이트나 다른 전자 미디어를 통해 클라이언트와 개인적인 관계를 맺거나 요청을 수락하는 것을 피해야 한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 클라이언트, 이전 클라이언트, 학생, 슈퍼바이저 등과의 사회적 및 친밀한 관계를 포함한 직업적 경계 문제를 다룬다. 성희롱 문제도 명시적으로 다룬다.

아. 서비스의 종결 (Termination of Services)

한국 윤리강령은 제공되는 서비스가 더 이상 클라이언트의 이해나 욕구에 부합하지 않으면 업무상 관계와 서비스를 종결한다고 명시한다. 개인적 또는 직업적 이유로 클라이언트와의 전문적 관계를 중단하거나 종결할 때 사전에 클라이언트에게 충분히 설명하고, 다른 기관이나 전문가에게 의뢰하는 등 필요한 조치를 취해야 한다. 클라이언트의 고의적·악의적·상습적 민원 제기에 대해서는 소속 기관,

슈퍼바이저, 전문가 자문 등의 논의 과정을 거쳐 서비스를 중단하거나 거부권을 행사할 수 있다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 서비스가 더 이상 필요하지 않거나 클라이언트의 필요 또는 이익에 부합하지 않을 때 클라이언트와의 서비스를 종료해야 한다. 서비스가 필요한 클라이언트를 유기하지 않도록 합리적인 노력을 해야 한다.

3. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준 (Ethical Standards toward Colleagues)

가. 동료 (Colleagues)

한국 윤리강령은 존중과 신뢰를 기반으로 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다고 명시한다. 사회복지 전문직의 권익 증진을 위해 동료 및 다른 전문직 동료와도 협력하고 협업하며, 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진하고 미흡한 경우 윤리강령과 법령에 따라 대처해야 한다. 동료의 직무 가치와 내용을 인정하고 이해하며, 상호 간에 민주적인 직무 관계를 이루도록 노력해야 한다. 동료들에게 정보통신기술을 사용하는 비윤리적 행위를 하지 않으며, 동료가 적법하게 업무를 수행하는 과정에서 부당한 조치를 당하면 변호하고 원조해야 한다. 동료에게 행해지는 차별, 학대, 따돌림, 괴롭힘 또는 부적절한 성적 행동에 가담하거나 용인해서는 안 된다. 슈퍼바이저, 학생, 훈련생, 실습생, 자신의 전문적 권위를 행사하는 다른 동료와의 성적 행위나 접촉에 관여해서는 안 된다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 동료들 존중하고 그들의 자격, 견해, 의무를 정확하고 공정하게 대표해야 한다. 클라이언트나 다른 전문가와의 구두, 서면, 전자 통신에서 동료에 대한 부당한 비판을 피해야 한다. 클라이언트의 복지에 도움이 될 때 사회복지 동료 및 다른 전문직 동료와 협력해야 한다. 동료가 공유한 기밀 정보를 존중해야 한다. 학제 간 팀의 일원으로서 클라이언트 복지에 영향을 미치는 결정에 참여하고 기여해야 한다. 동료의 손상이나 무능력에 대한 직접적인 지식이 있을 경우, 해당 동료와 상담하고 시정 조치를 취하도록 지원해야 한다. 동료의 비윤리적 행위를 낙담시키고, 예방하고, 폭로하고, 시정하기 위한 적절한 조치를 취해야 한다. 부당하게 비윤리적 행위로 기소된 동료를 변호하고 도와야 한다. 감독자나 교육자로서 슈퍼바이저, 학생, 훈련생 또는 다른 동료와 성적 활동이나 접촉을 해서는 안 된다. 성희롱을 해서는 안 된다.

· IFSW 윤리강령 : 사회복지 동료와 전문가의 교육, 훈련, 수행을 인정하고 효과적인 서비스를 강화할 수 있는 모든 필요한 협력을 제공해야 한다. 비판을 책임감 있는 태도로 받아들이고 동료 및 다른 전문가의 사회복지 의견과 실천의 차이를 인정해야 한다. 전문직 내외부의 적절한 조직체에 비윤리적 행위를 보고하고 관련된 클라이언트가 적절하게 포함되도록 해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령: 동료에게 인종차별주의자, 성 차별주의자 등 차별을 허용해서는 안 되며, 동료의 행동에 대한 깨달음을 요구하며, 받아들이지지 않는 실행에 도전할 책임을 인지해야 한다고 명시한다.

나. 슈퍼바이저 (Supervisors)

한국 윤리강령은 슈퍼바이저가 슈퍼바이저가 전문적 업무 수행을 할 수 있도록 지원하고, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 전문적 지도와 조언을 존중해야 한다고 명시한다. 전문적 기준에 따라 슈퍼비전을 수행하며 공정하게 평가하고 그 결과를 슈퍼바이저와 공유해야 한다. 개인적인 이익 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안 되며, 사회복지사 수련생과 실습생에게 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 감독 또는 자문을 제공하는 사회복지사는 적절하게 감독하거나 자문할 지식과 기술을 가져야 한다.

슈퍼바이저와의 착취 또는 잠재적 해의 위험이 있는 이중 또는 다중 관계에 참여해서는 안 된다. 슈퍼바이저의 성과를 공정하고 존중하는 방식으로 평가해야 한다.

4. 기관에 대한 윤리기준 (Ethical Standards toward Agencies)

한국 윤리강령은 사회복지사가 기관의 사명과 비전을 확인하고, 정책과 사업 목표를 달성하기 위해 노력하며, 소속 기관의 활동에 적극적으로 참여함으로써 기관의 성장과 발전을 위해 노력해야 한다고 명시한다. 기관의 부당한 정책이나 요구에 대해 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고, 제반 법령과 규정에 따라 해결하도록 노력해야 한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 고용 기관의 정책과 절차 및 서비스의

효율성과 효과성을 개선하기 위해 노력해야 한다. 고용주가 NASW 윤리강령에 명시된 사회복지사의 윤리적 의무와 그 함의를 인지하도록 합리적인 조치를 취해야 한다. 고용 기관의 정책, 절차, 규정 또는 행정 명령이 사회복지 실천에 방해되지 않도록 해야 하며, 고용 기관의 관행이 윤리강령과 일치하도록 합리적인 조치를 취해야 한다.

· IFSW 윤리강령 : IFSW의 윤리 원칙과 일치하는 전문적 실천을 장려하고, 그 정책, 절차 및 운영이 적절한 서비스 제공을 지향하는 기관이나 조직과 함께 활동하고 협력해야 한다. 클라이언트에 대한 궁극적인 책임을 다하기 위해 적절한 기관과 조직의 접근 수단을 통해 정책, 과정, 그리고 실천의 바람직한 변화를 시도해야 한다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 고용자들이 전체 강령을 인정해야 하는 서비스 제공 기관에 일하는 사회복지사들을 임용하는 어려움을 인정하고, 코드의 의무 수용을 촉진하고 지지하는 조건의 서비스 제공 기관을 고용하는데 있어 창조와 유지를 위해 일해야 한다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 기관/조직 가치와 전문직 가치 간의 충돌 문제를 다룬다, 기관에 대한 책임 (Responsibilities to Employing Organisation) 섹션을 포함한다.

5. 사회에 대한 윤리기준 (Ethical Standards toward Society)

한국 윤리강령은 사회복지사가 자신이 일하는 지역사회를 이해하고, 클라이언트가 지역사회에서 서로 도우며 함께 살아가도록 지원해야 한다고 명시한다. 정치적 영역이 클라이언트의 권익과 사회복지 실천에 미치는 영향을 인식하여 사회정의 실현을 위한 사회정책의 수립과 법령 제·개정을 지원·옹호해야 한다. 사회재난과 국가 위급

상황에서 문제를 해결하기 위해 적극적으로 활동해야 하며, 지역사회, 국가, 나아가 전 세계와 그 구성원의 복지 증진, 삶의 질 향상을 위해 적극적으로 노력해야 한다. 인간과 자연이 서로 떨어져 살 수 없음을 깨닫고, 인간과 자연환경, 생명 등 생태에 미치는 영향을 생각하며 실천해야 한다.

· 해외 사례 :

· NASW 윤리강령 (미국) : 사회복지사는 지역에서부터 전 세계적 수준까지 사회의 전반적인 복지와 사람, 공동체, 환경의 발전을 증진해야 한다. 모든 사람이 기본적인 인간의 필요를 충족하고 완전히 발전하는 데 필요한 자원, 고용, 서비스 및 기회에 동등하게 접근할 수 있도록 하는 사회적 및 정치적 활동에 참여해야 한다. 취약하고, 불리하며, 억압받고, 착취당하는 사람들과 집단을 특별히 고려하여 모든 사람의 선택과 기회를 확대하기 위해 행동해야 한다. 미국 내외의 문화적 및 사회적 다양성에 대한 존중을 장려하는 조건을 증진해야 한다. 공공 비상사태 시 가능한 최대한 적절한 전문 서비스를 제공해야 한다.

· IFSW 윤리강령 : 사회적 욕구를 확인하고 해석하며, 사회 문제의 기초와 성격을 확인하고 해석해야 한다. 사회복지사는 폭력적인 고문 또는 유사한 잔인한 방법을 사용해서 사람들을 억압하는 개인, 단체, 정치적인 힘 또는 권력구조를 직접적 또는 간접적으로 지지해서는 안 된다.

· 영국사회복지사 윤리강령 : 사회복지사들의 학대와 고통의 예방과 구제에 관한 책임은 항상 개개인의 가족들과 집단들에게 직접적인 서비스의 의무를 다하는 것만이 아니라고 명시한다. 사회복지사들은 일반대중, 정부의 활동 방향, 학대와 고통을 창조하거나 공헌하는 또는 구제에 영향을 미치는 사회 서비스 제공기관과 같은 힘의

주의를 끌어야 하는 권리와 의무가 있다.

· 호주 사회복지사 윤리강령 : 집단적인 사회복지 책임과 개인적인 책임, 사회복지사의 사회적 행동을 중요한 문제로 다룬다.

이러한 조항별 분석과 해외 사례를 통해 사회복지 윤리강령이 보편적인 가치(인간 존엄성, 사회정의, 역량, 성실성 등)를 공유하면서도 각국의 사회적, 문화적, 법적 맥락에 따라 구체적인 실천 원칙과 기준에서 차이를 보이거나 강조하는 부분이 다를 수 있음을 이해할 수 있다. 또한, 기술의 발전 등 변화하는 사회 환경에 대응하여 윤리강령도 지속적으로 검토되고 개정될 필요성이 강조된다.

Ⅲ. 사회복지사 윤리강령 개정을 위한 의견

1. 한국 윤리강령에 반영하면 좋을 의미

다른 윤리강령들의 내용을 분석해 볼 때, 한국 사회복지 윤리강령에 반영하면 좋을 몇 가지 의미 있는 요소들은 다음과 같다.

- '서비스'의 핵심 가치 명시

한국 윤리강령은 '인간 존엄성'과 '사회정의'를 핵심 가치로 제시하고 있다. 반면, NASW(미국사회복지사협회) 강령은 '서비스', '사회정의', '인간의 존엄성', '인간관계의 중요성', '성실성', '역량'을 핵심 가치로 명시하고 있다. AASW(호주사회복지사협회) 강령 또한 '사회정의', '인간 존중', '서비스', '성실성', '역량'을 주요 가치로 꼽는다. 한국 강령의 사명 부분에서 도움을 필요로 하는 사람들을 돕는다는 내용이 포함되어 있으나, '서비스' 자체를 독립적인 핵심 가치로 명시한다면 사회복지 전문직의 본질적인 역할을 더욱 명확히 강조할 수 있을 것이다.

- 사회복지사의 자기 돌봄(Self-Care) 및 기관의 지원 의무 명시

NASW 강령은 "전문적 자기 돌봄은 유능하고 윤리적인 사회복지 실천을 위해 가장 중요하다"라고 명시하며, "사회복지 기관, 단체, 교육 기관은 사회복지사의 자기 돌봄을 지원하기 위한 조직 정책, 관행 및 자료를 촉진하도록 권장된다"라고 언급한다. 한국 강령에는 '자기 관리' 항목이 있어 사회복지사 자신의 정신적·신체적 건강

관리를 명시하고 있으나, 자기 돌봄의 중요성을 강조하고 이를 위한 기관의 책임과 지원을 명시하는 것은 사회복지사의 소진 방지 및 지속 가능한 전문 활동에 기여할 수 있다.

- 기술 활용에 대한 구체적이고 포괄적인 윤리 기준

NASW 강령은 정보통신 기술(technology)을 활용한 사회복지 서비스 제공 시 발생할 수 있는 독특한 윤리적 문제들, 즉 기밀 유지, 정보에 입각한 동의, 전문가 경계, 전문 역량, 기록 관리 등에 대해 매우 상세한 지침을 제공한다. 한국 강령도 정보통신 기술 습득의 필요성과 윤리적 문제 인식을 언급하고 있으나, 점점 더 확대되는 비대면 서비스 환경을 고려할 때, 기술 활용과 관련된 윤리적 기준을 더욱 구체적이고 폭넓게 다루는 것이 필요하다.

- '자기 결정권'의 제한에 대한 명확한 지침

한국 강령은 클라이언트의 자기 결정권을 존중하고 최대한 행사하도록 돕는다고 명시한다. NASW 강령은 "클라이언트의 행동이나 잠재적 행동이 자신이나 타인에게 심각하고 예측 가능한 임박한 위험을 초래할 경우, 사회복지사는 클라이언트의 자기 결정권을 제한할 수 있다"라고 명확한 제한 사유를 제시한다. BASW(영국사회복지사) 강령 역시 자기 결정권이 제한 없는 것처럼 들릴 수 있음을 인정하고 타인의 이익을 고려해야 할 의무를 강조한다. 자기 결정권이 무제한적일 수 없다는 점과 이를 제한할 수 있는 예외적인 상황에 대한 명확한 기준을 제시한다면 사회복지사가 직면하는 윤리적 딜레마 상황에서 더욱 명확한 판단 기준을 제공할 수 있을 것이다.

- 윤리적 갈등 해결을 위한 구체적인 과정 및 자문 강조

NASW 와 IFSW(국제사회복지사연맹) 강령은 윤리적 문제가 발생했을 때 윤리 이론, 관련 법규, 기관 정책, 동료, 슈퍼바이저, 법률 자문 등의 다양한 자원으로부터 조언을 구하는 과정의 중요성을 강조한다. IFSW 는 특히 '문제 영역'을 명시하고 '문제 해결을 위한 방식'으로 집단적 토론 포럼을 제안한다. 한국 강령도 윤리적 갈등 시 의사 결정에 필요한 사항을 제시하지만, 윤리적 딜레마가 발생했을 때 사회복지사가 활용할 수 있는 구체적인 자문 과정이나 협력 채널을 더욱 강조하는 것이 필요하다.

2. 한국 윤리강령과 다른 윤리강령들의 차이점

- 핵심 가치의 수와 범위
- 한국 강령: '인간 존엄성'과 '사회정의' 두 가지를 핵심 가치로 명시한다.
- NASW 강령: '서비스', '사회정의', '인간의 존엄성', '인간관계의 중요성', '성실성', '역량'의 여섯 가지 핵심 가치를 제시한다.
- IFSW 강령: 명시적인 '핵심 가치' 목록보다는 윤리적 원칙들을 통해 인간의 독특한 가치, 사회정의, 인권 존중, 사생활/비밀 보장 등을 포괄적으로 다룬다.
- AASW 강령: '사회정의', '인간 존중', '서비스', '성실성', '역량'을 주요 가치로 제시하고, '자기 역량 강화', '자기 결정권', '비밀 보장'과 같은 가치는 실천 책임 아래에 배치한다.
- 분석: 한국 강령은 핵심 가치를 간결하게 두 가지로 압축하여 전문직의 지향점을 명확히 한다. 반면 NASW 나 AASW 는

핵심 가치를 보다 세분화하여 전문직의 다양한 측면(서비스, 성실성, 역량 등)을 균형 있게 강조하고 있다.

- 윤리 기준의 구체성과 상세함
- 한국 강령: '기본적 윤리기준', '클라이언트에 대한 윤리기준', '동료에 대한 윤리기준', '기관에 대한 윤리기준', '사회에 대한 윤리기준'으로 구분되어 비교적 포괄적인 지침을 제공한다.
- NASW 강령: '클라이언트에 대한 윤리적 책임', '동료에 대한 윤리적 책임', '실천 현장에서의 윤리적 책임', '전문가로서의 윤리적 책임', '사회복지 전문직에 대한 윤리적 책임', '더 넓은 사회에 대한 윤리적 책임' 등 6 가지 범주로 매우 상세하고 구체적인 지침을 제공하며, 각 기준 내에 여러 하위 항목과 예시를 포함하고 있다. 특히 기술 사용, 다중 관계, 이해 상충, 기록 관리 등 세부 영역에서 매우 구체적인 행동 지침을 제시한다.
- 분석: NASW 강령은 다른 강령들에 비해 윤리 기준이 훨씬 상세하고 구체적인 행동 지침을 제공하는 것이 특징이다. 이는 다양한 실천 상황에서 사회복지사가 직면할 수 있는 딜레마에 대한 명확한 해답을 제공하려는 의도로 보인다. 한국 강령은 포괄적이지만 일부 영역에서는 좀 더 세분화된 지침이 필요할 수 있다.
- 사회복지사의 '권리' 또는 '보호'에 대한 명시 여부
- 한국 강령: 사회복지사의 '자기 관리' 의무를 명시하며, 기관 내외부로부터 부당한 간섭이나 압력을 받아서는 안 된다고 명시한다.

- BASW 강령: 전문가가 효과적으로 임무를 수행할 때 '존경받아야 할 마땅한 권리'를 가진다고 명시하며, 특히 '전문적인 재량을 행사할 권리'를 언급한다. 또한 전문 조직이 구성원의 전문적 권리를 보호할 의무가 있다고 명시한다.
- AASW 강령: 강령 검토 과정에서 사회복지사의 권리(안전, 지원, 보호 등) 명시 필요성이 제기되었다.
- 분석: 한국 강령이 사회복지사의 의무에 주로 초점을 맞추는 반면, BASW 와 AASW 는 사회복지사 자신의 권리와 보호의 필요성도 명시하거나 논의 대상으로 삼는다는 점에서 차이가 있다. 이는 사회복지사가 단순한 의무 이행자가 아닌, 권리를 가진 주체로서 존중받아야 한다는 관점을 보여준다.
- 윤리적 딜레마 해결 과정에 대한 접근 방식
- 한국 강령: 윤리적 이해가 충돌할 때 고려해야 할 사항을 제시하고, 윤리적 갈등 상황에서 의사 결정에 필요한 사항을 확인하고 판단하는 데 필요한 윤리 기준을 제시한다고 명시한다.
- NASW 강령: 강령이 모든 상황에 대한 규칙을 제공하지 않으며, 윤리적 의사결정은 '정보에 입각한 판단'을 요구한다고 강조한다. 가치, 원칙, 기준 간의 충돌 가능성을 인정하고, 윤리적 딜레마에 직면했을 때 자문을 구할 것을 권고한다.
- IFSW 강령: 윤리적 이슈/문제들을 다루기 위한 '문제 영역'과 '해결 방법'을 구체적으로 제시하며, 조직 내 집단적 포럼을 통한 토론과 분석을 강조한다.

- 분석: 한국 강령이 윤리적 의사결정의 기준을 제시하는 데 중점을 둔다면, NASW 와 IFSW 는 윤리적 의사결정이 복잡한 과정임을 인정하고, 판단의 주관성, 다양한 가치 간의 충돌 가능성, 그리고 동료나 전문가 집단의 자문을 통한 해결을 더욱 강조한다는 점에서 차이가 있다.

3. 분석

한국 사회복지 윤리강령은 '인간 존엄성'과 '사회정의'라는 사회복지의 보편적이고 핵심적인 가치를 명확히 제시하며, 사회복지 전문직의 사명과 실천 방향을 굳건히 하고 있다. 이는 NASW, IFSW, BASW, AASW 등 다른 국제적인 사회복지 윤리강령들에서도 공통적으로 나타나는 중요한 가치이며, 사회복지 실천의 근본적인 토대가 된다.

그러나 다른 강령들과의 비교를 통해 한국 강령이 더욱 발전할 수 있는 몇 가지 지점들을 발견할 수 있다.

첫째, 핵심 가치의 확장과 명료화이다. NASW 나 AASW 처럼 '서비스', '성실성', '역량', '인간관계의 중요성'과 같은 가치들을 핵심 가치 목록에 명시적으로 추가한다면, 사회복지 전문직이 추구하는 다양한 윤리적 차원들을 더욱 명확히 할 수 있을 것이다. 이는 클라이언트에 대한 헌신, 전문가로서의 정직성, 전문성 개발의 중요성 등을 윤리강령의 최상위 가치로 격상시키는 의미를 가진다.

둘째, 정보통신 기술의 발전에 따른 윤리적 지침의 강화이다. 코로나 19 팬데믹 이후 사회복지 현장에서 비대면 서비스와 온라인 소통의 비중이 급증했음을 고려할 때, NASW 강령이 보여주는 기술 활용에 대한 세분화된 윤리 기준은 한국 사회복지 현장에 필수적이다. 클라이언트의 정보 보호, 온라인에서의 전문가 경계 유지, 비대면

동의 과정 등에 대한 명확한 지침은 사회복지사들이 새로운 실천 환경에서 발생할 수 있는 윤리적 위험을 예방하고 책임 있는 서비스를 제공하는 데 큰 도움이 될 것이다.

셋째, 사회복지사의 소진 방지와 전문적 역량 유지를 위한 '자기 돌봄'의 강조와 기관의 책임 명시이다. 사회복지사는 업무 특성상 높은 감정 노동과 스트레스에 노출되기 쉽다. 한국 강령의 '자기 관리' 항목은 개인의 노력을 강조하지만, NASW 강령처럼 자기 돌봄이 "가장 중요하다"는 인식을 확산하고 기관이 이를 위한 정책적 지원을 제공해야 함을 명시하는 것은 사회복지사들의 건강한 실천 환경을 조성하는 데 중요한 역할을 할 수 있다.

넷째, 복잡한 윤리적 딜레마에 대한 의사결정 과정의 명확화이다. 모든 강령이 윤리적 판단의 중요성을 강조하지만, NASW 와 IFSW 강령은 강령 자체가 모든 해답을 제시할 수 없으며, 가치 간 충돌이 발생할 수 있음을 인정하고, '정보에 입각한 판단', '자문', '논의 과정'의 중요성을 강조한다. 또한, BASW 강령처럼 클라이언트의 자기 결정권이 무제한적이지 않다는 점을 명확히 하는 것은 실제 현장에서 사회복지사가 마주하는 현실적인 한계를 인정하고 보다 책임 있는 의사결정을 돕는 데 기여할 것이다.

이러한 요소들을 한국 사회복지 윤리강령에 반영한다면, 강령의 실천적 유용성을 높이고 현대 사회복지 현장의 복잡하고 변화하는 요구에 더욱 효과적으로 대응할 수 있을 것이다. 이는 윤리강령이 단순히 규범적 선언을 넘어, 실제 사회복지사들의 윤리적 실천을 안내하고 지원하는 살아있는 지침서로서의 역할을 강화하는 데 기여할 것이다.

IV. 한국사회복지사 윤리강령 개정안

이 개정안은 지은이의 개인 연구 제안입니다. 한국사회복지사협회의 현행 「사회복지사 윤리강령」 본문을 바탕으로 하되, 해외 강령에서 배울 점을 더해 고쳐 쓴 초안이며 어떤 단체의 공식 문서도 아닙니다. 현행 강령의 공식 원문은 한국사회복지사협회 누리집에서 확인하십시오.

한국사회복지사 윤리강령 (개정 제안)

전문

사회복지 전문직은 인본주의와 평등주의 사상에 기초하여 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하며, 천부의 자유권과 생존권 보장 활동에 헌신한다. 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등, 자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장선다. 사회복지사는 개인이 처한 상황뿐만 아니라 사회적 맥락 속에서 개인의 안녕을 증진하고, 사회 전체의 복지를 실현하는 이중적 책임을 지닌다. 또한, 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 그들과 함께 일하며, 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위한 제반 활동에 주도적으로 참여한다. 사회복지사는 개인의 주체성과 자기 결정권을 보장하는 데 최선을 다하고, 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다.

이러한 사명을 실천하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해

노력한다. 이 윤리강령은 사회복지사의 전문적 가치와 윤리적 실천을 위한 기준을 제시하며, 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 정보에 기반한 판단을 내리는 데 필요한 지침을 제공한다. 또한, 전문직으로서의 역량과 품위를 유지하고 자기 관리를 통해 클라이언트를 보호하며, 사회복지 전문성을 확보하고 외부 통제로부터 전문직을 보호하는 기준이 된다. 궁극적으로 시민들에게 사회복지사의 역할과 태도를 알리는 수단으로 작용한다.

I. 사회복지사의 핵심 가치와 윤리적 원칙

사회복지사는 사회복지 전문직의 사명을 다하기 위해 다음과 같은 핵심 가치에 기반을 두고 윤리적 원칙을 준수한다.

핵심 가치 1. 인간 존엄성 (Dignity and Worth of the Person)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 인간의 존엄성과 가치를 인정하고 존중한다.
- 사회복지사는 개인적·사회적·문화적·정치적·종교적 다양성을 고려하며 개인의 인권을 보호하고 존중한다.
- 사회복지사는 클라이언트의 자율성을 존중하고, 자기 결정을 지원한다.
- 사회복지사는 클라이언트가 역량을 강화하고, 자신과 환경을 변화시킬 수 있도록 지원한다.
- 사회복지사는 사회복지 실천 과정에서 클라이언트의 개입과 참여를 보장한다.
- 사회복지사는 돌봄과 존중의 방식으로 각 개인을 대하며, 개인의 차이와 문화적, 민족적 다양성을 인식한다.

핵심 가치 2. 사회정의 (Social Justice)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 사회정의 실현을 위해 앞장선다.
- 사회복지사는 개인적·집단적·사회적·문화적·정치적·종교적 차별에 도전하여 사회정의를 촉진한다.
- 사회복지사는 개인, 가족, 집단, 지역사회의 다양성을 존중하는 포용적 지역사회를 만들기 위해 노력한다.
- 사회복지사는 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 사회의 다양한 구성원들과 협력한다.
- 사회복지사는 포용적이고 책임 있는 사회를 만들어 가기 위해 연대 활동을 한다.
- 사회복지사는 취약하고 억압받는 개인과 집단을 위해 사회 변화를 추구하며, 특히 빈곤, 실업, 차별과 같은 사회 불의에 초점을 맞춘다.
- 사회복지사는 모든 사람이 필요한 정보, 서비스, 자원에 접근할 기회를 보장하고, 의사결정에 의미 있는 방식으로 참여할 수 있도록 노력한다.

핵심 가치 3. 봉사 (Service)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사의 최우선 목표는 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결하는 것이다.
- 사회복지사는 타인에 대한 봉사를 자기 이익보다 우선시한다.
- 사회복지사는 지식, 가치, 기술을 활용하여 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결한다.

핵심 가치 4. 인간관계의 중요성 (Importance of Human Relationships)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 인간관계의 핵심적인 중요성을 인식한다.
- 사회복지사는 사람들 간의 관계가 변화의 중요한 매개체임을 이해한다.
- 사회복지사는 돕는 과정에서 사람들을 동반자로 참여시킨다.
- 사회복지사는 개인, 가족, 사회 집단, 조직 및 지역사회의 안녕을 증진, 회복, 유지 및 향상시키기 위해 사람들 간의 관계를 강화하고자 노력한다.

핵심 가치 5. 성실성/정직성 (Integrity)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 신뢰할 수 있는 방식으로 행동한다.
- 사회복지사는 전문직의 사명, 가치, 윤리적 원칙 및 윤리적 기준을 지속적으로 인식하고 이에 부합하는 방식으로 실천한다.
- 사회복지사는 직업적으로나 개인적으로 스스로를 돌보는 조치를 취해야 한다.
- 사회복지사는 정직하고 책임감 있게 행동하며, 소속된 기관의 윤리적 실천을 촉진한다.

핵심 가치 6. 전문성/역량 (Competence)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 자신의 역량 범위 내에서 실천하고 전문적 전문성을 개발하고 향상시킨다.
- 사회복지사는 전문적 지식과 기술을 지속적으로 향상시키고 이를 실천에 적용하기 위해 노력한다.

- 사회복지사는 전문직의 지식 기반에 기여하기 위해 노력해야 한다.

II. 사회복지사의 윤리 기준

1. 전문가로서의 자세 및 역량

- 인간 존엄성 존중 : 모든 인간의 존엄성, 자유, 평등을 위해 헌신하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- 클라이언트의 성, 연령, 정신·신체적 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적 등 어떠한 특성으로도 차별하지 않는다.
- 문화적 역량 및 겸손 : 다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 문화적 역량을 바탕으로 사회복지를 실천한다. 자신의 편견을 이해하고 수정하는 자기 성찰을 통해 문화적 겸손함을 보이며, 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인식하고 평생 학습에 헌신해야 한다.
- 사회정의 실현 : 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 국가와 사회의 환경 변화를 위해 노력한다.
- 사회적, 경제적, 환경적, 정치적 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배가 이루어지도록 노력한다.
- 전문성 개발 노력:
- 최상의 서비스를 제공하기 위해 지식과 기술을 개발하고 이를 활용하며 공유할 책임이 있다.

- 사회적 다양성(성, 연령, 장애, 지위, 신념, 인종 등), 차별, 억압에 대한 이해를 증진하기 위한 교육을 지속적으로 받는다.
- 변화하는 사회복지 쟁점에 대응하고 새로운 실천 기술을 적용하기 위해 적절한 교육, 훈련, 연수, 자문, 슈퍼비전을 받도록 노력한다.
- 정보통신 기술 활용: 사회복지 실천에 필요한 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고, 그 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식하고 윤리적으로 활용한다.
- 지식 기반 실천 증진 : 평가와 연구 조사를 통해 사회복지 실천의 질적 향상에 기여한다.
- 연구 참여자의 권리 보장을 위해 충분히 안내하고 자발적인 동의를 얻어야 한다.
- 연구 과정에서 얻은 정보는 비밀 보장의 원칙에서 다루며, 비밀 보장의 한계 등을 참여자에게 알려야 한다.
- 연구 참여자의 보호, 이익, 존엄성, 자기 결정권 등을 고려하며 관련 법령과 규정에 따라 연구 윤리를 준수한다.

2. 클라이언트에 대한 윤리 기준

- 클라이언트의 권익 옹호 : 클라이언트의 이익을 최우선의 가치로 삼고 이를 실천하며, 클라이언트의 권리를 존중하고 옹호한다. 이해 상충 시에는 아동, 소수자 등 취약한 자의 이해와 권리를 우선시한다.

- 자기 결정권 존중 : 클라이언트의 자기 결정을 존중하고, 클라이언트를 실천의 주체로 인식하여 자기 결정권을 최대한 행사할 수 있도록 돕는다.
- 의사 결정이 어려운 클라이언트에 대해서는 이익과 권리를 보장하기 위한 적절한 조치를 취한다.
- 사생활 보호 및 비밀 보장 : 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 클라이언트 관련 정보에 대해 비밀을 유지한다.
- 단, 클라이언트 자신과 타인에게 해를 입히거나 범죄행위와 관련된 경우에는 예외로 할 수 있으며, 이 경우에도 최소한의 정보만을 공개해야 한다.
- 전자 통신에서의 비밀 보장 : 전자 통신 사용 시 암호화, 방화벽, 비밀번호 등 적절한 보안 조치를 사용하여 클라이언트의 비밀을 보호해야 한다.
- 정보 유출 시 고지 : 클라이언트 기록이나 정보에 대한 무단 접근이 발생할 경우, 해당 법규 및 전문적 기준에 따라 클라이언트에게 적시에 고지해야 한다.
- 온라인 정보 수집 : 클라이언트의 정보를 온라인에서 검색하거나 수집할 때에는 강력한 전문적 이유가 있는 경우에 한하며, 가능한 경우 클라이언트의 사전 동의를 얻어야 한다.
- 정보에 입각한 동의 : 클라이언트의 알 권리를 인정하고 동의를 얻어야 하며, 서비스의 목적, 내용, 범위, 합리적 대안, 위험, 제한, 거부 또는 철회 권리 등에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공한다.

- 기술 활용 서비스 동의 : 정보통신 기술을 활용하여 서비스를 제공할 경우, 서비스 개시 전 클라이언트의 정보에 입각한 동의를 얻고, 기술 사용 정책에 대해 충분히 논의한다.
- 클라이언트의 적합성 평가 : 기술 활용 서비스 시 클라이언트의 기술 사용 능력 및 잠재적 이점, 위험, 한계에 대한 이해도를 평가해야 하며, 적합하지 않을 경우 다른 서비스 방법을 안내한다.
- 기록·정보 관리 : 중립적이고 객관적으로 작성하고, 클라이언트가 자신과 관련된 기록 공개를 요구하면 정당한 비공개 사유가 없는 한 접근할 수 있도록 한다.
- 문서 정보, 전자 정보 등 민감한 개인 정보를 보호해야 한다.
- 직업적 경계 유지 : 전문적 관계를 자신의 개인적 이익을 위해 이용해서는 안 되며, 사적 금전 거래, 성적 관계 등 부적절한 행동을 해서는 안 된다.
- 이중/다중 관계 금지 : 클라이언트 또는 전 클라이언트와의 이중 또는 다중 관계(전문적, 사회적, 사업적 등)에 참여해서는 안 된다. 불가피한 경우, 클라이언트를 보호하고 명확하고 적절하며 문화적으로 민감한 경계를 설정하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 기술 활용 경계 : 업무 외 목적으로 정보통신기술을 사용해 클라이언트와 의사소통을 해서는 안 되며, 개인 정보가 전문 웹사이트나 소셜 미디어에 게시되어 경계 혼란을 초래하지 않도록 유의해야 한다.
- 서비스 종결 : 더 이상 클라이언트의 이해나 욕구에 부합하지 않으면 업무 관계와 서비스를 종결한다.

- 개인적 또는 직업적 이유로 중단/종결 시 사전에 충분히 설명하고, 다른 기관이나 전문가에게 의뢰하는 등 필요한 조치를 취한다.
- 클라이언트 유기 방지 : 서비스가 필요한 클라이언트를 유기하지 않도록 합리적인 노력을 기울여야 하며, 불가피하게 서비스를 중단할 경우 부정적인 영향을 최소화해야 한다.

3. 동료에 대한 윤리 기준

- 존중과 신뢰 : 존중과 신뢰를 기반으로 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- 협력 : 사회복지 전문직의 권익 증진을 위해 동료와 다른 전문직 동료와도 협력하고 협업한다.
- 동료의 비윤리적 행위 대처: 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진해야 하며, 전문적 판단과 실천이 미흡하여 문제를 발생시켰을 때 윤리강령과 제반 법령에 따라 대처한다.
- 공식적인 보고 절차 : 동료의 비윤리적 행위에 대한 우려가 있을 경우, 가능한 경우 동료와 직접 논의하여 해결을 모색하고, 필요할 경우 면허 위원회나 윤리위원회 등 적절한 공식 채널을 통해 조치를 취해야 한다.
- 부당한 조치로부터 보호 : 동료가 적법하게 업무를 수행하는 과정에서 부당한 조치를 당하면 동료를 변호하고 원조해야 한다.

- 성적 관계 및 괴롭힘 금지 : 슈퍼바이저, 학생, 훈련생, 실습생, 그리고 위계적 권력 관계에 있는 동료와의 성적 관계 및 성희롱을 포함한 성폭력 행위에 관여해서는 안 된다. 어떤 형태의 차별, 학대, 따돌림 또는 괴롭힘에 가담하거나 용인해서는 안 된다.

4. 기관에 대한 윤리 기준

- 기관의 사명 준수 및 발전 기여 : 기관의 사명과 비전을 확인하고, 정책과 사업 목표 달성을 위해 노력하며, 기관의 성장과 발전을 위해 적극적으로 참여해야 한다.
- 부당한 정책에 대한 대응 : 기관의 부당한 정책이나 요구에 대해 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고, 제반 법령과 규정에 따라 해결하도록 노력해야 한다. 기관의 정책, 절차, 규정 또는 행정 명령이 윤리적인 사회복지 실천을 방해하도록 허용해서는 안 된다.
- 자원 배분: 사회복지 행정가는 클라이언트의 요구를 충족시키기 위한 적절한 자원을 확보하기 위해 기관 내외에서 옹호해야 하며, 자원 배분 절차가 개방적이고 공정하도록 노력한다.
- 직원 역량 강화 및 윤리적 환경 조성 : 행정가와 슈퍼바이저는 직원들을 위한 지속적인 교육과 직원 개발을 제공하거나 마련해야 하며, 근무 환경이 윤리강령과 일치하고 준수를 장려하도록 합리적인 조치를 취해야 한다.

5. 사회에 대한 윤리 기준

- 지역사회 복지 증진: 자신이 일하는 지역사회를 이해하고, 클라이언트가 지역사회에서 서로 도우며 함께 살아가도록 지원해야 한다.
- 사회정책 수립 및 법령 제·개정 지원 : 정치적 영역이 클라이언트의 권익과 사회복지 실천에 미치는 영향을 인식하여 사회정의 실현을 위한 사회정책의 수립과 법령 제·개정을 지원·옹호해야 한다.
- 사회재난 및 위급 상황 대응 : 사회재난과 국가 위급 상황에서 문제를 해결하기 위해 적극적으로 활동해야 한다.
- 전 지구적 복지 증진 및 환경 보호 : 지역사회, 국가를 넘어 전 세계와 그 구성원의 복지 증진, 삶의 질 향상을 위해 적극적으로 노력해야 한다. 인간과 자연이 서로 떨어져 살 수 없음을 깨닫고, 인간과 자연환경, 생명 등 생태에 미치는 영향을 생각하며 실천해야 한다.

III. 윤리적 의사 결정

이 윤리강령은 사회복지 실천에서 발생하는 모든 윤리적 문제나 딜레마에 대한 모든 해답을 제시하지는 않는다. 윤리적 의사 결정은 복잡한 과정이며, 사회복지사는 다음 사항들을 고려하여 신중한 판단을 내려야 한다.

- 상황적 맥락 : 윤리적 가치, 원칙 및 기준 간의 잠재적 충돌을 고려하며 상황의 맥락을 이해한다.

- 다양한 정보원 활용 : 윤리 이론, 사회복지 이론 및 연구, 관련 법률 및 규정, 기관 정책, 다른 윤리강령 등 다양한 정보원을 고려한다.
- 개인적 가치와 전문적 가치 : 클라이언트와 자신의 개인적 가치, 문화적 및 종교적 신념 및 관행이 윤리적 의사 결정에 미치는 영향을 인식하고, 개인적 가치와 전문적 가치 간의 충돌을 책임감 있게 처리한다.
- 협의 및 자문 : 윤리적 딜레마에 직면했을 때는 기관 내외의 윤리 위원회, 규제 기관, 지식 있는 동료, 슈퍼바이저, 법률 자문 등 적절한 자문을 구해야 한다.
- 기관 정책 및 법률과의 충돌 : 사회복지사의 윤리적 의무가 기관 정책이나 관련 법률과 충돌하는 경우, 이 강령의 가치, 원칙 및 기준에 부합하는 방식으로 충돌을 해결하기 위해 책임감 있는 노력을 기울여야 한다. 합리적인 해결이 불가능해 보일 경우 결정을 내리기 전에 적절한 자문을 구한다.

주요 변경 및 추가 제안 요약 :

1. 핵심 가치 확장 : 기존의 '인간 존엄성'과 '사회정의' 외에 '봉사', '인간관계의 중요성', '성실성/정직성', '전문성/역량'을 명시적인 핵심 가치로 추가하여 포괄적인 윤리적 기반을 마련했다.
2. 서문에 '이중적 책임' 명시 : 사회복지사의 개인 복지 증진과 사회 전체의 복지 증진이라는 이중적 초점을 강조했다.
3. 윤리적 의사 결정 과정 강화 : 강령이 모든 상황의 규칙을 제공하지 않음을 명확히 하고, 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 신중한 판단과 다양한 정보원, 자문의 중요성을 별도 섹션으로 강조했다.
4. 정보통신 기술 관련 윤리 기준 대폭 강화 : 클라이언트와의 전자 통신 시의 동의, 적합성

평가, 비밀 보장, 경계 유지, 정보 유출 시 고지, 온라인 정보 수집 등에 대한 세부적인 지침을 추가했다. 5. 이중/다중 관계에 대한 명확한 지침 : 클라이언트와의 이중 또는 다중 관계를 피하고, 불가피한 경우 명확한 경계 설정의 중요성을 강조했다. 6. 문화적 겸손(Cultural Humility) 개념 도입 : 문화적 역량과 더불어 자기 성찰을 통한 편견 인식 및 수정, 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인정하는 태도를 강조했다. 7. 사회복지사 권리 및 자기 관리 강화 : 사회복지사 자신의 정신적·신체적 건강, 안전 유지 및 보호의 중요성을 강조하고, 조직이 이를 지원해야 함을 명시했다. 8. 동료 비윤리적 행위 보고 절차 구체화 : 동료의 비윤리적 행위에 대한 우려 시 직접 논의 후 공식 채널 보고라는 단계적 접근법을 제시했다. 9. 조직의 윤리적 환경 조성 책임 강조 : 기관 정책이 윤리강령과 일치하도록 사회복지사가 적극적으로 옹호하고, 기관이 직원들의 윤리적 실천 환경을 조성할 책임이 있음을 강조했다. 10. 언어 및 구조 개선 : 호주 사회복지사 윤리강령 검토에서 제안된 것처럼, 특정 영역에서는 더 명확하고 구체적인 용어를 사용하며, 필요시 용어 정의(Glossary) 섹션 추가를 고려할 수 있다. 궁극적으로 강령이 영감을 주는 동시에 실천을 위한 실용적인 지침이 될 수 있도록 한다.

제 2 장

전문(前文) 해설

사회복지 전문직은 인본주의와 평등주의 사상에 기초하여 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하며, 천부의 자유권과 생존권 보장 활동에 헌신한다. 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등, 자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장선다. 사회복지사는 개인이 처한 상황뿐만 아니라 사회적 맥락 속에서 개인의 안녕을 증진하고, 사회 전체의 복지를 실현하는 이중적 책임을 지닌다. 또한, 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 그들과 함께 일하며, 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위한 제반 활동에 주도적으로 참여한다. 사회복지사는 개인의 주체성과 자기 결정권을 보장하는 데 최선을 다하고, 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다. 이 윤리강령은 사회복지사의 전문적 가치와 윤리적 실천을 위한 기준을 제시하며, 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 정보에 기반한 판단을 내리는 데 필요한 지침을 제공한다. 또한, 전문직으로서의 역량과 품위를 유지하고 자기 관리를 통해 클라이언트를 보호하며, 사회복지 전문성을 확보하고 외부 통제로부터 전문직을 보호하는 기준이 된다. 궁극적으로 시민들에게 사회복지사의 역할과 태도를 알리는 수단으로 작용한다.

사회복지 윤리강령의 전문은 사회복지 전문직의 근본적인 사명과 핵심 가치를 명확히 제시하는 선언문이다. 이는 사회복지사가 어떠한 철학적 기반 위에서 활동하며, 어떤 목표를 지향하고, 궁극적으로 사회에 어떤 기여를 해야 하는지를 함축적으로 담고 있다.

1. 핵심 철학적 기반

인본주의와 평등주의, 인간 존엄성 및 기본권 헌신전문은 사회복지 전문직이 인본주의와 평등주의사상에 뿌리를 두고 있음을 명시한다. 이는 모든 인간이 태어날 때부터 존엄성과 가치를 지니며, 연령, 민족, 신분, 경제적 상태 등 어떠한 이유로도 차별받지 않고 인간다운 삶을 영위할 권리를 보장해야 한다는 사상에 기반한다. 대한민국 헌법 제 10 조가 모든 국민의 인간으로서의 존엄과 가치를 보장하듯이, 인간 존엄성은 사회복지 실천의 이념적 목표이자 핵심 가치로 확고히 자리 잡고 있다. 이러한 인간 존엄성의 가치는 클라이언트의 자기결정권 존중, 개별화, 비밀보장 등 사회복지 실천의 다양한 수단적 가치에도 직접적인 영향을 미친다. 사회복지사는 인간의 천부적 자유권과 생존권 보장 활동에 헌신하며, 이는 모든 사람에게 평등한 삶의 전망을 제공하고 합리적으로 정당화될 수 없는 불평등을 제거하려는 평등주의 이념과 연결된다.

2. 사회 정의 실현을 위한 옹호자 역할

사회복지사는 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등, 자유와 민주주의 가치를 실현하는 데 앞장선다고 선언한다. 이는 사회적 불의에 도전하고, 취약 계층을 옹호하며 사회 변화를 추구하는 사회복지사의 핵심적인 역할이다. 이는 빈곤, 실업, 차별 등

다양한 형태의 사회적 불의에 초점을 맞추며, 사회적 소수자의 정치 참여를 촉구하고 시민 단체와 협력하여 네트워크를 구축하는 것을 포함한다.

3. 이중적 책임: 개인의 안녕 증진과 사회 전체 복지 실현

사회복지사는 개인이 처한 상황뿐만 아니라 사회적 맥락 속에서 개인의 안녕을 증진하고, 사회 전체의 복지를 실현하는 이중적 책임을 지는다고 명시한다. 이는 사회복지가 개인의 기본적 욕구를 충족시키고 잠재능력을 실현시키는 미시적 개입과 동시에, 사회적 불평등을 해소하고 사회 전체의 복지 수준을 높이는 거시적 개입을 포괄함을 의미한다. 사회복지사는 개인과 사회체계가 서로 긍정적인 영향을 주고받으며 기능할 수 있도록 돕는 것을 목표로 한다.

4. 클라이언트 역량 강화 및 사회 제도 개선 참여

전문은 사회복지사가 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 그들과 함께 일하며, 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위한 제반 활동에 주도적으로 참여한다고 강조한다. 이는 클라이언트를 문제 중심이 아닌 강점 중심으로 바라보고, 그들이 가진 잠재력과 자원을 인정하여 건강한 삶을 결정할 수 있도록 권한을 부여하는 것을 목표로 한다. 사회복지사는 클라이언트의 자기결정권을 보장하고, 그들이 개입의 주체가 되도록 지원하며, 부적절하고 억압적인 사회제도를 변화시키기 위한 활동에 적극적으로 참여해야 한다.

5. 전문성 개발 및 품위 유지

이러한 사명을 실천하기 위해 사회복지사는 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다고 명시한다. 이는 사회복지사가 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 자신의 전문적 역량을 지속적으로 개발하고 향상시켜야 할 윤리적 의무를 지닌다는 의미이다. 이는 급변하는 사회 환경과 새로운 사회 문제에 효과적으로 대응하기 위해 전문적 지식과 기술을 끊임없이 습득하고 적용하는 것을 포함한다. 또한, 신뢰할 수 있는 방식으로 행동하며 진실성과 성실성을 유지해야 한다.

6. 윤리강령의 목적과 기능

전문은 이 윤리강령이 사회복지사의 전문적 가치와 윤리적 실천을 위한 기준을 제시하며, 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 정보에 기반한 판단을 내리는 데 필요한 지침을 제공한다고 밝힌다. 윤리강령은 사회복지 전문직의 사명과 실천의 기반이 되는 핵심 가치를 제시하고, 윤리적 갈등 상황에서 의사결정에 필요한 기준을 제공한다. 또한, 사회복지사가 전문가로서 품위와 자질을 유지하고 자기 관리를 통해 클라이언트를 보호하며, 사회복지 전문성을 확보하고 외부 통제로부터 전문직을 보호하는 기준이 된다. 궁극적으로는 시민들에게 사회복지사의 역할과 태도를 알리는 수단으로 기능한다.

이 전문은 사회복지사가 개인의 삶에 대한 깊은 이해와 존중을 바탕으로, 사회적 불의에 맞서 싸우며, 개인과 사회 전체의 복지를 동시에 추구하는 복합적인 역할을 수행해야 함을 강조한다. 또한,

이러한 숭고한 사명을 효과적으로 수행하기 위해 끊임없이 전문성을 개발하고 윤리적 기준을 준수해야 하는 책임감을 부여하고 있다.

핵심 가치

핵심 가치 1 · 인간의 존엄성

I. 사회복지사의 핵심 가치와 윤리적 원칙

사회복지사는 사회복지 전문직의 사명을 다하기 위해 다음과 같은 핵심 가치에 기반을 두고 윤리적 원칙을 준수한다.

핵심 가치 1. 인간 존엄성 (Dignity and Worth of the Person)

- 윤리적 원칙: 사회복지사는 인간의 존엄성과 가치를 인정하고 존중한다.

- 사회복지사는 개인적·사회적·문화적·정치적·종교적 다양성을 고려하며 개인의 인권을 보호하고 존중한다.

- 사회복지사는 클라이언트의 자율성을 존중하고, 자기 결정을 지원한다.

- 사회복지사는 클라이언트가 역량을 강화하고, 자신과 환경을 변화시킬 수 있도록 지원한다.

- 사회복지사는 사회복지 실천 과정에서 클라이언트의 개입과 참여를 보장한다.

- 사회복지사는 돌봄과 존중의 방식으로 각 개인을 대하며, 개인의 차이와 문화적, 민족적 다양성을 인식한다.

사회복지 전문직은 인간의 삶에 직접적으로 개입하며, 복잡하고 다층적인 사회 문제 해결에 기여하는 중요한 역할을 수행한다. 이러한 실천 과정에서 사회복지사는 다양한 윤리적 문제와 딜레마에 직면하게 되며, 이때 사회복지사 윤리강령은 전문직의 가치와 원칙을

명확히 제시하고, 윤리적인 의사결정을 안내하며, 책임 있는 실천을 수행할 수 있도록 돕는 핵심적인 지침이 된다. 윤리강령은 사회복지 실천 현장에서 발생하는 윤리적 갈등 상황에서 판단의 기준을 제공한다.

특히, '인간 존엄성(Dignity and Worth of the Person)'은 사회복지 윤리강령의 가장 근본적이고 최우선적인 가치로 자리매김한다. 인간의 존엄성을 존중하는 것은 사회복지 실천의 본질적인 목적을 달성하기 위한 필수적인 전제이기 때문이다. 한국사회복지사 윤리강령 전문에서도 인본주의와 평등주의 사상에 기초하여 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권 보장 활동에 헌신함을 명시하고 있다. 윤리강령은 단순히 행동 규범을 넘어, 인간 존엄성이라는 최우선 가치를 기반으로 다른 모든 윤리적 원칙과 의사결정 과정을 형성하는 다층적인 기능을 수행한다. 이는 복잡한 윤리적 상황에서 사회복지사가 나아가야 할 방향을 제시하는 궁극적인 준거점이 된다.

본 보고서는 사회복지사 윤리강령의 핵심 가치인 '인간 존엄성'을 심층적으로 분석한다. 인간 존엄성의 개념과 철학적 기반을 탐구하고, 이를 실현하기 위한 세부 윤리적 원칙들을 상세히 설명한다. 또한, 실천 현장에서 발생하는 윤리적 딜레마와 과제를 고찰하며, 구체적인 적용 사례를 제시함으로써 사회복지 전문직의 윤리적 역량을 강화하고 책임 있는 실천을 도모하는 데 기여하고자 한다.

1. 인간 존엄성의 개념과 철학적 기반

가. 인간 존엄성의 본질적 정의 및 사회복지에서의 핵심적 역할

인간 존엄성은 인간이 어떠한 조건이나 성취와 관계없이, 단지 인간으로 존재한다는 이유만으로 부여받는 고유하고 천부적인 가치를 의미한다. 이는 개인이 지닌 특정 능력이나 자질에 기반한 것이 아니라, 모든 사람이 동등하게 지니는 '자기-존중'의 관점에서 이해되어야 한다. 사회복지사는 이러한 인간의 존엄성과 가치를 전제로 하며, 개인과 집단의 개별적 차이를 존중하고 보호하는 실천 학문으로서 그 정체성을 확립한다.

사회복지사는 인간 존엄성 구현을 본질적인 목적으로 삼는 이타주의에 기초한 전문직이다. 인간의 기본적인 인권을 보장하고 사회적으로 배제된 이들을 포용하며, 이들의 삶의 질을 향상시키는 사회복지의 역할은 인간 존엄성을 존중할 때 비로소 그 의미를 찾을 수 있다. 사회복지 실천은 인간에 대한 깊은 이해와 사랑을 바탕으로 이루어져야 하며, 이러한 사랑은 인간 존엄성의 가치에서 출발한다. 사회복지사는 인간이 가치 있게 살고 행복하게 죽을 수 있도록 돕는 '인간학'으로서, 인간의 생존과 정상적인 실존을 사유하는 철학적 자세를 요구한다.

나. 칸트의 인본주의 철학 및 자기-존중 개념과의 연관성

인간 존엄성에 대한 논의는 임마누엘 칸트의 철학에서 중요한 이론적 기반을 찾을 수 있다. 칸트는 인간성을 그 자체로 목적이며 존엄성을 지니는 존재로 보았다. 인간은 스스로 목적을 설정하는 능력을 가지며, 이는 도덕성, 이성, 자율성 등과 상호 영향을 미친다고 강조했다. 칸트의 철학은 인간 존엄성에 바탕을 둔 보편적 평등주의와 자유권적

인권으로 확장되며, 이는 사회복지 윤리강령의 인본주의 및 평등주의 사상과 궤를 같이 한다. 인간은 이성을 통해 자신을 객관화하고, 자율성은 타인에 의해 자유가 침해되지 않는 것을 의미하며, 도덕성은 책임 이행을 요구하는 인간만의 고유한 특성으로 이해된다.

특히, '자기-존중' 개념은 존 롤즈의 정의 사회 기획에서도 가장 우선적으로 확보되고 평등하게 분배되어야 할 기본적인 가치로 강조된다. 이는 아비샤이 마갈릿이 주장하는 '품위 있는 사회'의 이념과도 긴밀하게 연결된다. 마갈릿은 모든 사람이 단지 사람이라는 이유만으로 동등하게 나누어 가지는 가치로서 자기-존중을 설명한다.

인본주의 심리학자인 칼 로저스(Carl Rogers)와 아브라함 매슬로우(Abraham Maslow)의 관점 또한 사회복지에서 인간 존엄성을 이해하는 데 중요한 통찰을 제공한다. 로저스는 인간이 태어날 때부터 자신의 잠재력을 실현하려는 경향성을 가지고 있으며, 상담자는 내담자가 스스로 문제를 해결하도록 촉진하는 역할을 해야 한다고 보았다. 이는 클라이언트의 자기결정권과 역량 강화를 중요시하는 사회복지 실천의 핵심 원칙과 직접적으로 연결된다. 매슬로우의 욕구 위계 이론 역시 인간의 기본적인 생리적 욕구 충족을 넘어 자아실현이라는 궁극적인 목표를 향해 나아가는 존재로서 인간을 이해하게 한다. 이러한 심리학적 관점은 인간 존엄성이 단순히 추상적인 개념이 아니라, 개인의 내재적 성장 동기와 잠재력 발현이라는 구체적인 실천 목표와 연결됨을 보여준다.

다. 사회정의, 자유, 평등과의 상호 관계

인간 존엄성은 사회정의, 자유, 평등과 불가분한 관계를 맺는다. '품위 있는 사회'는 인간에 대한 존중을 포함하며, 모든 인간 존재에 대한 모욕이 없는 사회를 의미한다. 정의로운 사회가 더 이상적인

목표일지라도, 마갈릿은 현실적으로는 품위 있는 사회를 먼저 추구하는 것이 중요할 수 있다고 주장한다. 이는 사회복지 실천이 궁극적인 사회정의를 지향하면서도, 당장 클라이언트의 모욕을 방지하고 기본적인 존중과 필수 서비스 접근성을 보장하는 데 집중하는 것이 인간 존엄성 구현의 현실적인 첫걸음임을 시사한다. 즉, 사회복지 실천의 초점이 개인의 존엄성과 기본적인 욕구 충족에 맞춰지는 것은 광범위한 사회정의를 달성하기 위한 필수적인 토대가 된다.

사회정의는 모든 사람에게 평등한 삶의 전망을 제공하고, 합리적인 이유로 정당화될 수 없는 사회적 및 경제적 불평등을 제거하는 것을 목표로 한다. 사회복지사는 사회정의 실현을 위해 사회적 약자를 옹호하고 대변하며, 사회·경제·환경·정치적 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배가 이루어지도록 노력해야 한다.

자유는 개인이 구속에서 벗어나 선택할 수 있는 천부적인 권리이며, 평등은 모든 사람이 단지 사람이라는 이유만으로 동등하게 존중받아야 함을 의미한다. 칸트의 철학에서 자유는 보편적 평등주의에 기초한 자연권으로 강조된다. 즉, 인간 존엄성은 자유와 평등을 전제로 하며, 이들이 실현될 때 비로소 사회정의가 구현될 수 있다. 이 세 가지 가치는 상호 보완적으로 작용하며, 사회복지 실천의 궁극적인 목표인 인간다운 삶의 실현을 위한 필수적인 요소들이다.

2. 인간 존엄성 실현을 위한 윤리적 원칙

사회복지사 윤리강령은 '인간 존엄성'이라는 핵심 가치를 실현하기 위한 구체적인 윤리적 원칙들을 제시한다. 이러한 원칙들은

사회복지사가 클라이언트를 대하고, 서비스를 제공하며, 사회 변화를 위해 노력하는 모든 과정에서 준수해야 할 행동 지침이 된다.

가. 개인적·사회적·문화적 다양성 존중 및 인권 보호

사회복지사는 클라이언트의 성별, 연령, 정신·신체적 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적, 결혼상태, 임신 또는 출산, 가족 형태, 성적 지향, 젠더 정체성, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위 등을 이유로 어떠한 차별도 하지 않아야 한다. 이는 개인적·사회적·문화적·정치적·종교적 다양성을 고려하며 개인의 인권을 보호하고 존중하는 원칙의 핵심이다.

다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 문화적 역량을 바탕으로 사회복지실천하는 것이 중요하다. 이는 다문화 가족 지원 센터 운영, 다문화 아동 및 청소년 교육 프로그램, 이주 노동자 및 결혼 이민자 상담 및 지원 서비스 등 구체적인 실천 사례로 나타난다. 이러한 실천은 단순히 다른 문화를 수용하는 것을 넘어, 사회복지사 자신의 가치, 신념, 편견이 클라이언트와의 상호작용에 미칠 수 있는 영향을 지속적으로 성찰하고 자기 인식을 증진하는 노력을 포함한다. 효과적인 실천을 위해서는 사회복지사 스스로가 자신의 문화적 렌즈와 편향이 서비스 제공에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 이해하고, 이를 통해 의도치 않은 편견이나 존중 부족을 방지하는 것이 필수적이다.

장애인의 경우, 신체적·정신적 손상으로 인한 차별을 금지하고, 장애인이 비장애인과 동등하게 활동에 참여할 수 있도록 편의시설, 설비, 도구, 서비스 등 '정당한 편의'를 제공해야 한다. 이는 지하철 리프트 설치, 수능 시험 시간 연장 등 물리적 및 제도적 편의 제공 사례를 통해 확인할 수 있다. 인권 보호 실천은 단순히 법적 조치를

넘어, 배려하고 격려하는 언어 습관과 같은 작은 실천에서부터 시작된다. 사회복지사는 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다. 장애인권익옹호기관 설치 및 학대 예방 활동은 장애인의 권리 침해를 막고 인권을 옹호하는 중요한 사례이다.

나. 클라이언트의 자율성 및 자기결정권 지원

사회복지사는 클라이언트의 자율성을 존중하고, 자기 결정을 지원해야 한다. 자기결정권은 클라이언트 스스로 사회복지 서비스를 선택하거나 다양한 결정을 내릴 수 있는 권리로, 인간 존엄성에 대한 존중의 가치에서 비롯된다.

정신장애인의 경우, 치료를 받을 권리보다 자기결정권이 우선하며, 약 복용 여부, 치료 병원 선택, 서비스 내용 및 전달 방식(시간 활용, 프로그램 참석 여부, 면담 시간 및 장소, 취업 결정 등)에 대한 다양한 선택권을 갖는 것이 존중되어야 한다. 심지어 실패 가능성이 높더라도 자기결정은 존중되어야 한다. 노인의 경우에도 직장에서의 퇴직 결정, 주거 환경 선택, 의료 처방 동의 등 삶의 중요한 결정에 참여할 권리가 보장되어야 한다.

자기결정권은 본질적으로 절대적인 권리이지만, 실천 원칙으로서 이를 적용하는 데에는 제약이 따를 수 있다. 예를 들어, 클라이언트가 충분한 정보 없이 결정을 내리거나, 자신 또는 제삼자에게 심각한 해를 끼칠 위험이 있는 경우에는 자기결정권이 제한될 수 있다. 이러한 상황은 사회복지사에게 자기결정권 존중이라는 원칙과 클라이언트 보호라는 또 다른 윤리적 의무 사이에서 복잡한 갈등을 야기한다. 이는 단순히 규칙을 적용하는 것을 넘어, 클라이언트의 자율성을 최대한 존중하면서도 잠재적 위험을 최소화하기 위한 섬세한 윤리적 판단을 요구한다.

다. 클라이언트의 역량 강화 및 환경 변화 촉진

사회복지사는 클라이언트가 역량을 강화하고, 자신과 환경을 변화시킬 수 있도록 지원해야 한다. 이는 클라이언트가 문제 해결의 주체가 되도록 돕는 것을 의미한다. 역량 강화는 클라이언트 스스로 자활 능력을 배양하고, 일자리를 찾거나 직업훈련을 통해 기술을 습득하는 등 자립을 위한 노력을 지원하는 것을 포함한다. 예를 들어, 근로 능력이 있는 저소득층을 위한 일자리 제공, 자활 의욕 고취 프로그램 등이 이에 해당한다. 사회복지사의 역할은 클라이언트의 잠재력을 발견하고 실현하도록 촉진하는 데 있으며, 이는 인본주의 심리학의 관점과도 일치한다.

라. 사회복지 실천 과정에서의 클라이언트 개입과 참여 보장

사회복지 실천 과정에서 클라이언트의 개입과 참여를 보장하는 것은 인간 존엄성 존중의 중요한 측면이다. 이는 클라이언트가 서비스 계획 수립에 적극적으로 참여하고, 자신의 욕구와 목표를 스스로 설정하도록 돕는 것을 의미한다. 척도 질문 등을 활용하여 클라이언트가 자신의 상황을 평가하고 목표를 설정하는 데 주도적인 역할을 하도록 지원할 수 있다. 클라이언트의 개입과 참여를 보장하는 것은 단순한 절차적 요구사항을 넘어, 클라이언트의 역량 강화를 위한 근본적인 전략이 된다. 클라이언트가 자신의 목표를 설정하고 의사결정에 적극적으로 참여할 때, 문제 해결의 주체가 되어 동기 부여가 증진되고 더욱 효과적인 결과를 창출할 수 있다. 이는 존엄성이 단순히 수동적으로 존중받는 것을 넘어, 협력적인 실천을 통해 적극적으로 형성되고 강화됨을 보여준다.

마. 돌봄과 존중의 실천 방식

사회복지사는 돌봄과 존중의 방식으로 각 개인을 대하며, 개인의 차이와 문화적, 민족적 다양성을 인식해야 한다. 이는 클라이언트에 대한 무조건적인 긍정적 존중, 공감, 진솔성 등 로저스가 제시한 상담자의 기본적인 자세와도 연결된다. 전문적 관계는 개인의 가치와 존엄성에 기초하며, 상호 참여와 수용, 비밀보장, 정직, 그리고 책임 있는 갈등 관리를 통해 발전한다. 이러한 관계는 클라이언트가 안전하고 신뢰할 수 있는 환경에서 자신의 문제를 드러내고 해결해 나갈 수 있도록 하는 기반이 된다.

다음 표는 사회복지사 윤리강령의 핵심 가치인 '인간 존엄성'과 이를 실현하기 위한 윤리적 원칙들을 요약하여 제시한다.

표 1: 사회복지사 윤리강령 '인간 존엄성' 핵심 가치 및 윤리적 원칙 요약

핵심가치	윤리적 원칙	관련 하위 원칙/ 실천지침
인간 존엄성 (Dignity and Worth of the Person)	- 인간의 존엄성과 가치를 인정하고 존중한다.	- 차별 금지
	- 개인적·사회적·문화적·정치적·종교적 다양성을 고려하며 개인의 인권을 보호하고 존중한다.	- 사회적 약자 옹호 및 대변 - 문화적 역량 함양

핵심가치	윤리적 원칙	관련 하위 원칙/ 실천지침
	- 클라이언트의 자율성을 존중하고, 자기 결정을 지원한다.	- 고지된 동의 - 자기결정권 최대한 존중
	- 클라이언트가 역량을 강화하고, 자신과 환경을 변화시킬 수 있도록 지원한다.	- 자활 및 자립 지원- 잠재력 발견 및 실현 촉진
	- 사회복지 실천 과정에서 클라이언트의 개입과 참여를 보장한다.	- 서비스 계획 수립 참여 - 파트너십 구축
	- 돌봄과 존중의 방식으로 각 개인을 대하며, 개인의 차이와 문화적, 민족적 다양성을 인식한다.	- 자기인식 증진 노력 - 무조건적 긍정적 존중, 공감, 진솔성 - 비밀보장 및 사생활 보호

3. 인간 존엄성 실천의 윤리적 딜레마와 과제

사회복지 실천 현장은 인간 존엄성이라는 가치를 구현하는 과정에서 다양한 윤리적 딜레마에 직면하게 된다. 이러한 딜레마는 종종 상충하는 가치나 의무 사이에서 최선의 선택을 해야 하는 복잡한 상황을 초래한다.

가. 자기결정권과 온정주의의 갈등

사회복지 실천에서 가장 빈번하게 발생하는 윤리적 딜레마 중 하나는 클라이언트의 자기결정권 존중과 사회복지사의 온정주의(paternalism)적 개입 사이의 갈등이다. 온정주의는 권력자가 피지배인을 보호한다는 명목으로 규제나 간섭을 정당화하는 것으로, 사회복지 실천에서는 클라이언트가 원하지 않는 서비스를 강요하여 자기결정권을 침해할 수 있는 상황을 초래할 수 있다.

예를 들어, 생명이 위독한 신생아의 수술을 친부모가 거부하는 상황에서 병원이 진료방해금지 가처분을 신청한 사례 나, 아이를 낳기를 원하는 10 대 클라이언트와 낙태를 원하는 부모 사이의 갈등은 자기결정권과 생명 보호, 혹은 클라이언트의 최선의 이익이라는 온정주의적 관점이 충돌하는 대표적인 경우이다. 이러한 딜레마 상황에서 사회복지사는 "과연 클라이언트에게 적합한 것은 무엇인가?", "무엇이 윤리적으로 옳은 선택이며, 실천 오류를 어떻게 피할 수 있을까?"와 같은 질문을 통해 신중하게 접근해야 한다. 이러한 복잡한 상황에서 사회복지사는 단순히 한 가지 원칙만을 고수하기보다, 최소한의 침해로 최대한의 선을 추구하는 윤리적 판단 기준을 적용하여 모든 관련자의 권리와 복지를 고려해야 한다.

나. 비밀보장 및 사생활 보호와 공익의 충돌

클라이언트의 사생활 보호 및 비밀보장은 인간 존엄성 존중의 핵심 원칙이지만, 이는 때때로 공익 또는 타인의 안전과 충돌할 수 있다. 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다. 헌법 제 17 조와 한국사회복지사 윤리강령에서도 비밀보장의 원칙을 명시하고 있다.

그러나 클라이언트가 자신이나 제삼자에게 심각한 해를 가할 위험이 있거나, 법률을 위반할 경우 등 특정 상황에서는 비밀보장의 예외가 인정될 수 있다. 이러한 예외 상황에서 사회복지사는 비밀 공개 여부를 결정해야 하는 윤리적 딜레마에 직면하게 된다. 이때 사회복지사는 비밀 공개로 인한 클라이언트와의 신뢰 관계 손상 가능성과 동시에 최선의 결과를 기대할 수 있는 합리적인 해결 방안을 모색해야 한다. 이는 클라이언트의 권리를 최대한 보호하면서도 잠재적인 위험을 방지하는 균형 잡힌 접근을 요구한다.

다. 다양한 가치 상충 상황에서의 윤리적 의사결정 과정

사회복지사는 개인적 가치, 사회적 가치, 전문가의 가치, 문화적 가치, 종교적 가치 등 다양한 가치를 가지고 있으며, 이러한 가치들이 실천 현장에서 상충하는 경우가 발생한다. 예를 들어, 사회복지사 개인의 가치와 클라이언트의 가치, 혹은 기관의 공식적 입장과 충돌할 수 있으며, 한정된 자원과 재정으로 인해 클라이언트에 대한 서비스가 제한될 때도 윤리적 갈등이 발생한다.

윤리강령은 이러한 갈등 상황에서 어느 가치를 우위에 두어야 하는지를 알려주는 체계적인 준거틀을 제공하며, 윤리적인 의사결정 과정은 클라이언트에 대한 실천가의 책임이 따르므로 신중하게 접근해야 한다. 이는 전문가로서의 가치를 확인하고, 클라이언트와 다른 사람의 권리를 최대한 보호할 수 있는 윤리적 선택 대안을 모색하는 과정을 포함한다. 이러한 딜레마 해결을 위해 사회복지사는 '최소 침해의 원칙'과 '최대 선의의 원칙'과 같은 상위 윤리적 원칙들을 적용하는 것이 중요하다. 즉, 부정적인 결과를 최소화하고 모든 관련자에게 가장 유익한 결과를 도출하기 위해 노력해야 하며, 이는 단순히 규칙을 따르는 것을 넘어 전문적인 판단과 숙고를 요구한다.

4. 인간 존엄성 실천의 실제 사례 및 적용 방안

인간 존엄성이라는 가치는 사회복지 실천 현장의 다양한 영역에서 구체적인 사례를 통해 구현된다. 이러한 사례들은 윤리적 원칙들이 실제 상황에서 어떻게 적용되고, 어떠한 긍정적인 영향을 미치는지 보여준다.

가. 클라이언트 자기결정권 존중 사례 분석

○. 정신장애인 자기결정권 존중 : 정신장애인에게 자기결정은 절대적인 시민권적 권리로 인정되어야 하며, 치료를 받을 권리보다 우선한다. 이는 약 복용 여부, 치료 병원 선택, 서비스 내용 및 전달 방식(시간 활용, 프로그램 참석 여부, 면담 시간 및 장소, 취업 결정 등)에 대한 다양한 선택권을 포함한다. 심지어 실패 가능성이 높더라도 자기결정은 존중되어야 한다. 가족의 편견이 자기결정을 어렵게 할 수 있으므로, 사회복지사는 전문가로서 클라이언트의 자기결정권을 옹호하고 지원해야 한다.

○. 노인 자기결정권 존중 : 노인들은 직장에서의 퇴직 결정, 적절한 교육 및 훈련 프로그램 접근, 안전하고 적응 가능한 주거 환경 선택, 가능한 한 오랫동안 가정에서 생활할 권리 등을 포함하여 자신의 삶에 대한 중요한 결정에 참여할 수 있어야 한다. 의료 처방이나 투약 결정 시에도 노인과 보호자의 고지된 동의를 얻어야 하며, 업무 편의를 이유로 노인의 약물 복용 여부를 자의적으로 판단해서는 안 된다.

나. 다양성 존중 및 인권 옹호 실천 사례

○. 다문화 가정 지원 : 한국 사회의 다문화 가족 증가에 따라 다양한 문화를 인정하고 포용하는 사회복지 실천이 필수적이다. 다문화 가족 지원 센터 운영, 다문화 아동 및 청소년 교육 프로그램, 이주 노동자

및 결혼 이민자 상담 및 지원 서비스 등은 문화적 다양성을 존중하고 그들의 특성을 포용하는 구체적인 사례이다. 정부 차원에서도 "모든 가족을 차별 없이 포용하고 다양성을 존중하는 다문화 사회 구현"을 목표로 상호문화 존중, 인권 보호 강화, 균등한 기회 보장 등의 정책을 추진하고 있다.

○. 장애인 인권 옹호 : 장애인에 대한 차별 금지 및 '정당한 편의 제공'은 다양성 존중의 핵심이다. 지하철 리프트 설치, 수능 시험 시간 연장 등은 물리적/제도적 편의 제공 사례이며, 장애인 학대 예방 및 피해 장애인 지원을 위한 장애인권익옹호기관 설치의 장애인의 권리 침해를 막고 인권을 옹호하는 중요한 제도적 장치이다. 또한, 저소득 재가장애인에게 밑반찬, 김치, 난방비 지원 등을 통해 자립을 돕고 사회적 관계망을 강화하는 사례 옹호팀의 활동은 실질적인 인권 옹호 실천이다.

○. 아동 인권 보호 : 아동학대 사건(인천 아동학대 중상해, 평택 아동학대 사망 등)은 아동 보호 체계의 허점을 드러내며 국가의 공적 개입 강화 필요성을 제기했다. 학대 조사 업무의 시군구 이관, 원가정 복귀 지원, 위기 아동 전수조사, 출생통보제 도입 등의 정책적 노력이 아동의 인권 보호를 위한 구체적인 실천 방안이다.

다. 클라이언트 역량 강화 및 자립 지원 사례

○. 자활 사업 : 근로 능력이 있는 저소득층의 자활을 위한 일자리 제공, 자활 의욕 고취, 자활 능력 배양 등은 클라이언트의 역량을 강화하고 자립을 지원하는 대표적인 사례이다.

○. 개별 맞춤형 지원 : 철수 사례와 같이 비행 청소년에게 검정고시 학원 등록, 직업훈련(요리)을 통한 취업 알선 등은 클라이언트의 학력

및 직업 문제 해결을 통해 자립을 지원하는 구체적인 역량 강화 사례이다. 이는 클라이언트가 스스로 변화하고 성장할 수 있도록 돕는 인본주의적 관점과 일치한다.

라. 클라이언트 참여 보장 및 협력적 관계 구축 사례

○. 서비스 계획 수립 참여 : 클라이언트의 욕구와 목표를 파악하고, 서비스 계획 수립 과정에 클라이언트를 적극적으로 참여시키는 것이 중요하다. 삼성서울병원의 통증 척도 질문 사례처럼 클라이언트가 자신의 상황을 평가하고, 진통제 양과 투여 횟수, 정신과 치료 여부 등 치료 계획에 직접 참여하도록 유도하여 문제 해결의 주체가 되도록 돕는 것이 효과적이다.

○. 파트너십 구축 : 사회복지사는 클라이언트를 수동적인 수혜자가 아닌, 자신의 삶을 변화시키는 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다. 이는 클라이언트의 의견을 경청하고, 그들의 강점을 활용하며, 상호 존중과 신뢰를 바탕으로 협력적인 관계를 구축하는 것을 의미한다.

다음 표는 인간 존엄성 실천과정에서 발생할 수 있는 주요 윤리적 딜레마 유형과 이를 해결하기 위한 주요 고려사항 및 의사결정 원칙을 제시한다.

표 2: 인간 존엄성 관련 윤리적 딜레마 유형 및 고려사항

딜레마 유형	구체적 사례	고려사항(윤리적 의사결정 원칙)
자기결정권 vs. 온정주의	- 10 대 클라이언트의 출산 결정 vs. 부모의 낙태 요구	- 클라이언트 최선의 이익 고려 - 최소 침해의 원칙 (자율성 최대한 존중하며 최소한의 개입) - 최대 선의의 원칙 (가장 긍정적인 결과 도출)
	- 위독한 신생아 수술 거부 vs. 병원의 생명 보호	
	- 노인의 의료 처치 거부 vs. 생명 유지	
비밀보장 vs. 공익/안전	- 클라이언트의 자해/타해 위험 시 비밀 공개 여부	- 법적, 제도적 기준 확인 - 투명한 의사소통 및 고지된 동의
	- 법률 위반 행위 인지 시	
다중 클라이언트 이익 상충	- 집단/가족 상담 시 누구의 이익을 우선할 것인가	- 모든 관련자의 권리와 복지 고려 - 자원 배분의 공정성
	- 자연재해 시 클라이언트와 가족 중 누구를 우선 구할 것인가	

딜레마 유형	구체적 사례	고려사항(윤리적 의사결정 원칙)
사회복지사 개인 가치 vs. 전문가/기관 가치	- 사회복지사의 개인적 신념과 기관의 정책 충돌	- 전문가 가치 및 윤리강령 준수 - 자기인식 증진 및 편견 고려 - 동료 슈퍼비전 및 전문가 자문
	- 한정된 자원으로 서비스 제한 시	

4. 결론 및 제언

사회복지사 윤리강령의 핵심 가치인 '인간 존엄성'은 사회복지 실천의 모든 과정과 정책 결정의 근간을 이룬다. 이는 인간이 지닌 고유하고 천부적인 가치를 인정하고 존중하며, 모든 개인이 차별 없이 자유롭게 평등하게 삶을 영위할 수 있도록 돕는 사회복지의 본질적인 사명을 반영한다. 칸트의 인본주의 철학에서부터 로저스와 매슬로우의 심리학적 관점에 이르기까지, 인간 존엄성은 사회복지 이론과 실천의 핵심을 관통하는 불변의 가치임을 본 보고서를 통해 재확인할 수 있었다.

사회복지 실천 현장은 자기결정권과 온정주의의 갈등, 비밀보장과 공익의 충돌 등 복잡한 윤리적 딜레마 상황에 지속적으로 직면한다. 이러한 상황에서 사회복지사는 인간 존엄성이라는 최우선 가치를 중심으로 합리적이고 책임 있는 의사결정을 내릴 수 있는 윤리적 역량을 지속적으로 강화해야 한다. 이는 클라이언트의 최선의 이익과

권리를 보호하면서도 사회 전체의 복지를 고려하는 균형 잡힌 시각을 요구한다. 특히, 많은 윤리적 딜레마가 명확한 정답을 제시하지 않는 복합적인 성격을 띠므로, 사회복지사에게는 자신의 가치와 편견을 끊임없이 성찰하고, 경험을 통해 윤리적 판단력을 정교화하는 '반성적 실천'이 필수적이다. 이러한 지속적인 자기 성찰은 모호한 상황에서 인간 존엄성을 훼손하지 않고 책임감 있는 실천을 가능하게 하며, 전문가로서의 성장을 촉진한다.

따라서 사회복지 실천의 윤리적 역량 강화를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 사회복지사는 자신의 개인적 가치와 편견을 성찰하고, 문화적 역량을 함양하며, 동료 슈퍼비전 및 전문가 자문을 적극적으로 활용하는 노력을 게을리하지 않아야 한다. 둘째, 국가와 사회는 인간 존엄성 가치에 기반한 사회복지 정책을 수립하고, 사회적 약자의 인권을 옹호하며 평등한 기회를 보장하는 데 앞장서야 한다. 다문화 가정 지원, 장애인 편의 증진, 아동학대 예방 및 보호 등 구체적인 정책적 노력을 통해 모든 구성원이 품위 있는 삶을 누릴 수 있는 사회를 만들어가야 한다. 셋째, 사회복지 교육 과정에서는 윤리적 딜레마에 대한 심층적인 학습과 토론, 실제 사례 분석을 통해 예비 사회복지사들이 복잡한 윤리적 상황에 대한 판단력과 실천 역량을 키울 수 있도록 지원해야 한다. 또한, 현직 사회복지사를 위한 지속적인 윤리 교육 및 슈퍼비전 체계를 강화하여 전문직의 윤리적 책임성을 높여야 한다. 이러한 다각적인 노력을 통해 사회복지 전문직은 인간 존엄성이라는 숭고한 가치를 더욱 확고히 실현해 나갈 수 있을 것이다.

- 윤리적 원칙: 사회복지사는 사회정의 실현을 위해 앞장선다.
- 사회복지사는 개인적·집단적·사회적·문화적·정치적·종교적 차별에

도전하여 사회정의를 촉진한다.

- 사회복지사는 개인, 가족, 집단, 지역사회의 다양성을 존중하는 포용적 지역사회를 만들기 위해 노력한다.
- 사회복지사는 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 사회의 다양한 구성원들과 협력한다.
- 사회복지사는 포용적이고 책임 있는 사회를 만들어 가기 위해 연대 활동을 한다.
- 사회복지사는 취약하고 억압받는 개인과 집단을 위해 사회 변화를 추구하며, 특히 빈곤, 실업, 차별과 같은 사회 불의에 초점을 맞춘다.
- 사회복지사는 모든 사람이 필요한 정보, 서비스, 자원에 접근할 기회를 보장하고, 의사결정에 의미 있는 방식으로 참여할 수 있도록 노력한다.

핵심 가치 2 · 사회정의

가. 사회정의의 정의 및 사회복지 맥락에서의 의미

사회정의는 사회 구성원들이 인간다운 삶을 영위하고 기본적인 욕구를 충족시킬 수 있도록 사회적 자원과 기회가 공정하게 배분되는 상태를 의미한다. 사회복지 분야에서 사회정의는 사회적 약자를 대변하고 사회 변화를 추구하는 것을 포함하며, 불의한 현상을 예방하고 개선하는 사회적 과정으로 이해된다. 사회복지사는 개인의 기본적인 인권을 보장하고 사회적으로 배제된 측면을 보완하는 중요한 역할을 수행하므로, 인간의 존엄성을 존중하지 않는다면 그 본질적인 목적을 달성하기 어렵다.

나. 인간 존엄성, 평등, 자유와의 관계

사회복지의 기본 가치는 인간 존엄성, 자기결정, 평등 및 기회균등, 사회적 연대로 구성되며, 이 중 인간 존엄성은 가장 중요한 가치로 강조된다. 사회정의의 이념은 모든 사람에게 평등한 삶의 전망을 제공하고, 합리적인 이유로 정당화될 수 없는 사회적 및 경제적 불평등을 제거하는 '평등주의'와 깊이 연결되어 있다. 인간 존엄성은 사람들에게 대한 평등한 존중의 이념을 필연적으로 내포하며, '품위 있는 사회'의 이념 또한 평등하고 정의로운 사회관계의 틀 안에서만 실현 가능하다는 관점이 제시된다. 자유는 개인이 구속에서 벗어나 무엇인가를 하고 선택할 수 있는 권리를 의미하며, 특히 빈곤으로부터의 자유와 기회 제공의 자유를 강조하는 실용주의적 가치로서 사회정의와 밀접하게 연관된다.

이처럼 사회정의는 인간 존엄성, 평등, 자유, 자기결정권과 분리될 수 없는 유기적인 관계를 형성하고 있음이 여러 자료에서 반복적으로 강조된다. 특히 인간 존엄성은 사회정의 실현의 가장 근본적인 토대로 제시된다. 이러한 연결성은 사회복지 실천에서 사회정의를 추구할 때 다른 핵심 가치들을 통합적으로 고려하고 실천해야 함을 의미한다. 이는 사회복지사가 특정 문제에 개입할 때 단순히 '정의'의 측면만을 볼 것이 아니라, 그 문제에 얽힌 개인의 존엄성, 자율성, 평등권 등 다층적인 가치들을 동시에 고려해야 한다는 실천적 함의를 가진다.

나. 주요 철학적 이론

사회복지에서 사회정의의 개념은 다양한 철학적 이론에 뿌리를 두고 있다.

칸트 철학 : 칸트 철학은 인간 존엄성을 강조하며, 인간성을 그 자체로 목적으로 보고 도덕성, 이성, 자율성이 상호 영향을 미친다고 설명한다. 칸트 철학은 보편적 평등주의와 자유권적 인권을 강조하며, 이는 사회복지에서 인간 존엄성의 철학적 배경이 된다. 인간이 이성을 통해 자신을 대상화하고, 자율성은 타인에 의해 자유가 침해되지 않는 것을 의미하며, 도덕성은 인간만이 가진 특성으로 책임 이행을 요구한다는 칸트의 관점은 사회복지 실천의 윤리적 기반을 제공한다.

롤스(Rawls)의 정의론 : 존 롤스의 '공정으로서의 정의'는 사회를 공정한 협동 체계로 보고, 사회 정의를 이러한 협동 체계의 공정성으로 이해한다. 롤스는 시장의 효율성보다 공정성을 우선하며, 이는 사회복지 정책의 정당성을 제공하는 데 중요한 함의를 가진다. 롤스는 복지국가 자본주의가 재산 소유의 광범위한 불평등을 허용하여 경제적·정치적 권력이 소수에게 집중되는 문제를 비판한다. 그는 모든 시민이 자립적으로 생계를 유지하고 상호 존중에 기반한

사회적 협동에 참여하도록 유도하는 '재산소유 민주주의'를 대안으로 제시하며, 이는 사회복지가 추구하는 정의로운 사회의 모습을 그려볼 수 있게 한다.

인본주의 심리학 (로저스, 매슬로우) : 인본주의 심리학은 칼 로저스와 아브라함 매슬로우를 중심으로 인간의 존엄성과 가치, 자기결정권, 사회적 책임과 상호성을 강조하며 사회복지 실천 철학과 맥을 같이 한다. 인본주의 관점에서는 인간이 자신의 잠재력을 실현하려는 경향성을 가지고 태어나며, 사회복지사는 클라이언트가 스스로 문제를 해결하도록 촉진하는 역할을 해야 한다고 본다. 이는 클라이언트의 역량 강화와 자기결정권 존중의 중요성을 뒷받침하며, 사회복지 실천의 방향이 클라이언트의 내재적 성장 가능성을 믿고 지원하는 데 있음을 강조한다.

사회복지가 가치 지향적인 학문이며, 철학적 질문과 윤리학적 성찰이 실천의 본질과 방향을 명확히 하는 데 필수적이라는 점은 사회복지 전문직의 중요한 특성이다. 이러한 철학적 이해는 단순히 이론적 지식을 넘어선 실천적 지침의 역할을 한다. 철학은 클라이언트를 '이성적 사유가 가능하고 자신의 삶을 주도적으로 이끄는 존재'로 새롭게 인식하도록 돕는데, 이는 사회복지사의 클라이언트 관계 설정에 직접적인 영향을 미친다. 또한, 철학적 질문은 사회복지의 '본래적 사명과 정체성'을 분명히 하는 데 필요하며, 이는 사회복지사의 전문직업적 정체성 확립에 기여한다. 롤스, 칸트, 인본주의 등 구체적인 철학 이론들이 사회복지의 기본 가치(인간 존엄성, 평등, 자기결정권) 형성에 기여한 방식을 살펴보면, 이 가치들이 단순한 선언이 아니라 깊은 사유와 논리적 근거를 가지고 있음을 알 수 있다. 예를 들어, 칸트의 보편적 평등주의는 모든 인간에

대한 차별 없는 존중의 윤리적 토대가 된다. 이러한 철학적 이해는 사회복지사가 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 단순히 윤리 강령을 기계적으로 적용하는 것을 넘어, '무엇이 윤리적으로 옳은 선택이며, 실천 오류를 어떻게 피할 수 있을까?'와 같은 질문에 대한 깊이 있는 답을 찾아야 함을 시사한다. 이는 사회복지사가 현장에서 직면하는 다양한 가치 갈등 상황에서 보다 합리적이고 윤리적인 의사결정을 내리는 데 필수적인 '생각하는 힘'을 제공한다.

2. 사회정의 실현을 위한 윤리적 원칙 및 실천

사회복지사는 사회정의 실현을 위해 다음과 같은 윤리적 원칙에 따라 실천해야 한다.

가. 차별에 도전하여 사회정의 촉진

사회복지사는 개인적·집단적·사회적·문화적·정치적·종교적 특성에 근거한 차별과 억압을 인식하고, 이를 해결하거나 예방하기 위해 노력해야 한다. 클라이언트의 종교, 인종, 성, 연령, 국적, 결혼상태, 성취향, 경제적 지위, 정치적 신념, 정신적·신체적 장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위 등을 이유로 차별대우를 하지 않는 것이 중요하다.

○ 실천 사례 및 사회복지사의 역할:

장애인 차별 철폐 운동 : 장애인 인권 옹호 기관 설치, 장애인차별금지법 추진 연대 활동, 장애인 이동권 보장 운동, 장애인 고용 모델 구축 등은 사회복지사가 차별에 도전하고 불평등을 해소하기 위해 주도적으로 참여하는 대표적인 사례이다. 이러한 활동은 장애인들이 사회의 동등한 구성원으로서 권리를 누릴 수 있도록 제도적, 사회적 환경을 개선하는 데 기여한다.

다문화 가정 지원 : 다문화 가족 지원 센터 운영, 다문화 아동 및 청소년 교육 프로그램 제공, 이주 노동자 및 결혼 이민자를 위한 상담 및 지원 서비스 등은 문화적 다양성을 인정하고 포용하는 실천 방식이다. 이는 다양한 문화적 배경을 가진 사람들이 한국 사회에 성공적으로 정착하고 상호 존중하며 살아갈 수 있도록 돕는 역할을 한다.

언어 습관 개선 : 배려하고 격려하는 말하기 습관은 아주 훌륭한 인권 실천으로, 작은 언어 습관 개선을 통해 다른 사람을 존중하는 노력이 필요하다. 일상생활 속에서 무심코 사용하는 차별적 언어나 비하적 표현을 지양하고, 존중과 배려가 담긴 언어를 사용하는 것은 모든 사람의 존엄성을 인정하는 기본적인 태도이다.

나. 다양성을 존중하는 포용적 지역사회 조성

사회복지사는 개인, 가족, 집단, 지역사회의 다양성을 존중하는 포용적 지역사회를 만들기 위해 노력해야 한다. 이는 다름을 인정하고 그 차이를 배려하는 시설이나 정책, 제도를 마련하는 것을 포함한다.

○. 실천 사례:

가족 중심 서비스 : 급변하는 가족 구조 변화와 다양한 가족의 복지 욕구 증가에 민감하게 대응하는 가족 중심 서비스 제공을 통해 가족 복지 전문가를 양성하는 것은 다양한 가족 형태를 포용하기 위한 노력이다.

장애인 편의 제공 : 지하철역 리프트 설치, 보도육교 엘리베이터 설치, 시각 장애인 수능 시험 시간 연장 등은 장애인과 비장애인의 차이를 인정하고 배려한 시설 및 제도 개선 사례이다. 이러한 물리적, 제도적 개선은 장애인들이 사회 활동에 제약 없이 참여할 수 있도록 돕는다.

다문화 수용성 제고 : 상호 문화 존중을 통한 다문화 수용성 제고, 인권 보호 강화, 균등한 기회 보장 및 포용 사회 환경 조성, 사각지대 없는 복지 서비스 제공 등은 다문화 사회 구현을 위한 정책적 노력이다. 이는 사회 전체의 문화적 역량을 강화하고 사회 통합을 촉진한다.

조직 문화 개선 : 삼성전자, 애플, 구글 등 기업 사례에서 보듯이, 부서 해체 및 재구성, 인사 배치, 공동 목표 설정, 소통 채널 강화, 포용과 협력을 중시하는 조직 문화 조성, 리더십을 통한 협력 장려 등은 조직 내 다양성을 존중하고 포용성을 높이는 전략으로 사회복지 조직에도 시사하는 바가 크다. 사회복지 기관 내부에서도 이러한 원칙을 적용하여 직원 간, 부서 간 다양성을 존중하고 협력적인 문화를 조성하는 것이 중요하다.

다. 부적절하고 불공정한 사회제도 및 관행 변화

사회복지사는 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 사회의 다양한 구성원들과 협력해야 한다. 이는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 국가와 사회의 환경 변화를 요구하는 것을 포함한다.

○. 실천 사례 및 옹호 활동:

정책 제안 및 토론회 참여 : 아동학대 예방 및 적극적 구조를 위한 토론회 (아동학대 방관죄 및 구조 불이행죄 도입), 장애인 탈시설화를 위한 전문 인력 운영 방안 토론회, 생애 주기별 성·재생산 건강(권) 보장을 위한 정책 토론회, 장애인 권리 보장법 제정 간담회 등은 사회복지사가 불평등 해소와 제도 개선을 위해 정책 과정에 참여하는 사례이다. 이러한 활동은 사회적 약자의 권익을 보호하고 사회 시스템의 변화를 이끌어내는 데 중요한 역할을 한다.

취약계층 옹호 활동 : 미등록 이주 노동자 자녀의 교육권 보장을 위한 관계법 개정 제안, 장애인 이동권 보장 운동 등은 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 구체적인 활동이다. 사회복지사는 때로는 적극적이고 단호한 태도로 옹호 활동을 펼쳐야 하며, 개인 플레이보다는 팀워크에 의존하는 것이 효과적이다.

시스템 옹호 : 기존의 사회 제도(시스템)의 변화를 위한 옹호 활동으로, 정책 개선이나 규칙 적용 방법의 개선을 추구한다. 이는 단순히 개별 사례를 돕는 것을 넘어, 유사한 문제가 반복되지 않도록 근본적인 해결책을 모색하는 거시적 접근이다.

라. 포용적이고 책임 있는 사회를 위한 연대 활동

사회복지사는 포용적이고 책임 있는 사회를 만들어 가기 위해 연대 활동을 해야 한다. 이는 공동의 비전을 공유한 공동체 구성원들이 사회에 대하여 협력하는 연대감을 의미한다.

○. 실천 사례:

전문가 연대 : 한국사회복지사협회가 산불 피해 이웃돕기 성금 모금을 통해 피해 지역 사회복지사 및 시설에 성금을 전달한 사례는 사회복지 전문가들이 이웃의 아픔에 연대하고 사회적 책임을 실천한 구체적인 예시이다. 이러한 활동은 단순한 후원을 넘어 사회복지사가 지역사회 회복을 함께 만들어가는 실천가임을 보여준다.

지역사회 연대 : 지역사회복지는 특히 취약 계층이 사회의 일원으로서 존중받고 필요한 지원을 받을 수 있도록 돕는 활동으로, 사회적 연대와 포용을 촉진하며 지역사회 구성원들이 서로에 대한 책임감을 느끼게 한다. 이는 지역 사회 내에서 상호 돌봄과 협력의 문화를 조성하는 데 기여한다.

주민 참여 연대 : 영구 임대 아파트 주민들이 비행 청소년 문제 해결을 위해 연대 서약을 준비하고 사회복지사에게 민원을 제기하여 개입이 시작된 사례는 지역사회 내 연대 활동의 중요성을 보여준다. 주민들이 스스로 문제 해결의 주체가 되어 연대하는 것은 지속 가능한 지역사회 변화의 핵심 요소이다.

마. 취약하고 억압받는 개인과 집단을 위한 사회 변화 추구

사회복지사는 취약하고 억압받는 개인과 집단을 위해 사회 변화를 추구하며, 특히 빈곤, 실업, 차별과 같은 사회 불의에 초점을 맞춘다. 이는 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도하며, 사회 불의에 도전하는 것을 포함한다.

○. 클라이언트 역량 강화 및 자립 지원 사례:

정신장애인 자립 지원 : 정신장애인의 자기결정권 존중은 치료 거부 권리, 치료 내용 결정권, 서비스 내용 및 전달 방식 선택권 등을 포함하며, 실패 가능성이 높을 경우에도 존중되어야 한다. 전문가(사회복지사 등)가 지역사회에서 재활에 성공한 정신장애인을 직접 만나 자기결정권을 존중하는 것이 중요하다.

자립준비청년 지원 : 양육 시설 또는 위탁 보호를 받은 자립준비청년에게 자립 지원 전담 인력을 통해 자립을 돕는 사례가 있다. 이는 청년들이 성인으로서 독립적인 삶을 시작할 수 있도록 실질적인 지원을 제공한다.

노인 자립 지원 : 독거 노인의 일상생활 지원을 위한 밑반찬 배달, 봉사원 파견, 노인 자립 생활 및 재가 서비스, 방문 상담 등이 있다. 이는 노인들이 지역사회에서 존엄하게 자립 생활을 유지할 수 있도록 돕는 중요한 서비스이다.

디지털 역량 강화 : 사회복지기관 및 단체에 스마트워크 도입 및 활용 지원, 업무 효율화 시스템 구축, 생성형 AI 활용 등을 통해 사회복지사의 디지털 역량을 강화하여 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 한다. 사회복지사의 역량 강화는 곧 클라이언트 서비스의 질 향상으로 이어진다.

문제 청소년 자립 지원 : 비행 청소년의 경제적 문제 해결(취업, 후원), 가사 문제 해결(가사도우미), 학력 문제(검정고시, 직업 훈련), 직업 문제(요리 훈련을 통한 취업) 등을 지원하여 자립을 돕는 사례는 청소년이 건강한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 다각적인 지원을 제공하는 것을 보여준다.

바. 정보, 서비스, 자원 접근 기회 보장 및 의사결정 참여 지원

사회복지사는 모든 사람이 필요한 정보, 서비스, 자원에 접근할 기회를 보장하고, 의사결정에 의미 있는 방식으로 참여할 수 있도록 노력해야 한다. 이는 클라이언트의 자율성을 존중하고 자기 결정을 지원하는 것을 포함한다.

○. 자기결정권 존중의 중요성 : 클라이언트에게 자기결정권을 부여하는 것은 기본적인 인권 존중의 원칙에서 비롯된다. 자기결정권은 인간 존엄성에 대한 존중의 가치에서 나오며, 사회복지사는 클라이언트가 자신의 이익을 위해 최선의 선택을 할 수 있도록 최대한 존중해야 한다.

○. 클라이언트 참여 보장 사례:

서비스 계획 참여 : 클라이언트가 자신만의 방법으로 목표를 세우고 결정하는 데 유리하도록 '척도 질문'을 사용하여 통증 정도를 묻고 진통제 양과 투여 횟수를 함께 결정하거나, 정신과 치료 여부를

스스로 결정하도록 돕는 사례가 있다. 노인 복지 사례 관리에서 개인 위생 관리, 쇼핑, 세탁, 가사 서비스, 식사 준비 등 일상생활 기술 지원에 클라이언트의 참여를 유도한다.

지역사회 활동 참여 : 장애인과 비장애인이 함께 어울려 수중 운동을 하는 통합 수중 운동 교실 운영, 공유 주방을 활용한 요리 모임 참여를 통해 이웃과의 관계를 형성하는 사례 등은 클라이언트가 지역사회 활동에 참여하여 자립하고 사회적 관계를 형성하도록 돕는 예시이다.

정보 접근성 향상 캠페인 : 장애인들이 이용할 수 있는 시설을 점검하고 개선하기 위한 캠페인 진행, 디지털 기술을 활용한 가족과의 소통 프로그램 제공, '복지위기알림 앱'을 통한 위기 상황 신고 및 신속한 지원 연계 등은 정보와 서비스 접근성을 향상시키는 노력이다.

사회정의 윤리적 원칙	핵심 내용/사회복지사의 역할	구체적인 실천 사례
차별에 도전하여 사회정의 촉진	개인적·집단적·사회적·문화적·정치적·종교적 특성에 근거한 차별과 억압을 인식하고 해결/예방 노력.	장애인 인권 옹호 기관 설치 및 이동권 보장 운동. 다문화 가족 지원 센터 운영 및 교육 프로그램 제공.

사회정의의 윤리적 원칙	핵심 내용/사회복지사의 역할	구체적인 실천 사례
다양성을 존중하는 포용적 지역사회 구성	개인, 가족, 집단, 지역사회의 다양성을 존중하는 포용적 지역사회 조성 노력. 다름을 인정하고 차이를 배려하는 시설/정책 마련.	급변하는 가족 구조에 대응하는 가족 중심 서비스 제공. 장애인 편의를 위한 지하철 리프트 및 보도육교 엘리베이터 설치.
부적절하고 불공정한 사회제도 및 관행 변화	부적절하고 억압적이며 불공정한 사회제도와 관행 변화를 위해 사회 구성원들과 협력.	아동학대 방관죄 도입 토론회 참여. 미등록 이주 노동자 자녀 교육권 보장을 위한 관계법 개정 제안.
포용적이고 책임 있는 사회를 위한 연대 활동	포용적이고 책임 있는 사회를 만들기 위해 연대 활동. 공동의 비전을 공유한 공동체 구성원들의 협력 유도.	한국사회복지사협회의 산불 피해 이웃돕기 성금 모금 및 전달. 지역 주민의 비행 청소년 문제 해결을 위한 연대 서약.
취약하고 억압받는 개인과 집단을 위한 사회 변화 추구	취약하고 억압받는 개인과 집단을 위해 사회 변화 추구. 빈곤, 실업, 차별과 같은 사회 불의에 초점.	정신장애인의 자기결정권 존중 및 자립 지원. 자립준비청년에게 자립 지원 전담 인력 통한 지원.

사회정의 윤리적 원칙	핵심 내용/사회복지사의 역할	구체적인 실천 사례
정보, 서비스, 자원 접근 기회 보장 및 의사결정 참여 지원	모든 사람이 필요한 정보, 서비스, 자원에 접근할 기회 보장. 의사결정에 의미 있는 방식으로 참여 지원.	클라이언트의 서비스 계획에 '척도 질문' 활용. 장애인 통합 수중 운동 교실 운영. '복지위기알림 앱' 통한 위기 상황 신고 및 지원.

다양한 주체들 간의 가치관 차이 : 클라이언트를 비롯하여 사회복지사 개인, 기관, 그리고 사회 전반의 가치관이 서로 다를 때 윤리적 갈등이 유발될 수 있다.

지식, 가치, 윤리의 경계 모호성 : 사회복지실천에서 지식, 가치, 윤리의 경계가 명확하지 않고 혼용될 때 딜레마가 발생한다.

클라이언트의 다중성 : 클라이언트가 여러 명일 경우, 각 클라이언트의 욕구와 가치가 상충될 수 있다.

사회복지사의 역할 다중성 : 사회복지사가 다양한 역할을 수행하며, 이 역할들 간에 충돌이 발생할 수 있다.

전문가 윤리강령의 모호함 : 윤리강령이 모든 상황에 대해 구체적인 지침을 제공하지 못하고 모호한 부분이 있을 때 의사결정에 어려움을 초래한다.

윤리적 의무와 책무의 상호 충돌 : 사회복지사가 지켜야 할 윤리적 의무와 책무가 서로 충돌하거나, 윤리적 원칙주의와 윤리적 상황주의 사이에서 의사결정을 해야 할 때 딜레마가 발생한다.

다양한 가치들 간의 충돌 : 개인의 존엄성, 자기결정권, 사회정의 등 사회복지실천의 핵심 가치들이 특정 상황에서 서로 충돌할 수 있다.

공정한 분배에 대한 모호한 의견 : 자원 분배와 관련하여 무엇이 공정한 분배인지에 대한 의견이 모호할 때 윤리적 딜레마가 발생할 수 있다.

○. 자기결정권 제한, 비밀보장 등 주요 딜레마 사례 분석

자기결정권과 온정주의의 충돌 : 클라이언트의 자기결정권을 존중해야 하지만, 사회복지사가 클라이언트의 이익을 보호한다는 명목으로 원치 않는 서비스를 강요하거나 개입하는 '온정주의'로 인해 윤리적 갈등이 발생할 수 있다. 예를 들어, 아이를 낳기를 원하는 10 대 클라이언트와 낙태를 원하는 부모 사이의 갈등이나, 극저체중 신생아 수술을 친부모가 거부한 사례 등은 자기결정권 존중의 한계와 사회복지사의 개입 책임 사이에서 발생하는 복잡한 딜레마를 보여준다.

비밀보장과 생명 보호의 충돌 : 클라이언트의 사생활 보호 및 비밀 보장은 사회복지사의 중요한 윤리적 의무이다. 그러나 클라이언트 자신이나 타인에게 해를 입히거나 범죄 행위와 연루될 경우 비밀 보장의 예외가 발생할 수 있다. 이 경우 생명 보호의 원칙이 가장 우선시된다.

다중 클라이언트 상황 : 집단 상담이나 가족 상담 시 여러 클라이언트의 이익이 상충될 때, 누구의 이익을 최우선적으로 고려할 것인가에 대한 갈등이 발생할 수 있다.

기관의 의무와 클라이언트 이익의 충돌 : 기관의 한정된 자원이나 재정으로 인해 서비스가 제한되거나, 기관 중심의 실천 활동이 클라이언트에게 유해하다고 판단될 때 사회복지사는 윤리적 갈등을 경험할 수 있다. 이는 사회복지사가 기관의 정책과 클라이언트의 최선의 이익 사이에서 균형을 찾아야 하는 어려움을 보여준다.

나. 윤리적 의사결정 원칙 및 지침

윤리적 딜레마를 해결하기 위해서는 '과연 클라이언트에게 적합한 것은 무엇인가?', '무엇이 윤리적으로 옳은 선택이며, 실천 오류를 어떻게 피할 수 있을까?'와 같은 질문을 하는 것이 필수적이다.

로웬버그와 돌고프의 윤리적 원칙 심사(EPS):이 원칙은 여러 윤리적 원칙이 충돌할 경우 상위 원칙을 우선 적용하도록 안내한다. 생명 보호의 원칙을 최우선으로 하며, 그 다음으로 평등과 불평등의 원칙, 자율과 자유의 원칙, 최소 해악의 원칙, 삶의 질의 원칙, 사생활 보호와 비밀 보장의 원칙, 진실성의 원칙 순으로 고려한다. 예를 들어, 아동 학대 사례에서는 아동의 생명 보호 원칙이 가해자의 자율성보다 우선시된다.

리머(Reamer)의 윤리적 결정 지침 : 리머는 삶, 건강, 복지, 생활 필수품에 대한 권리가 부, 교육, 여가 등 추가적인 재화에 대한 기회나 사생활 권리에 우선하며, 개인의 복지권이 타인의 사생활, 자유, 자기결정권에 우선하고, 자기결정권이 기본적인 복지권에 우선할 수 있다는 점을 고려하도록 제안한다.

사회복지사는 윤리적 문제와 관련된 전문가의 가치를 확인하고, 클라이언트와 다른 사람의 권리를 최대한 보호할 수 있는 윤리적 행위 대안을 모색해야 한다.

딜레마 유형	구체적인 사례(간략히)	관련 윤리적 원칙/고려사항
자기결정권과 온정주의의 충돌	10 대 클라이언트의 출산 희망 vs 부모의 낙태 희망. 극저체중 신생아의 수술 거부.	클라이언트의 자기결정권 최대한 존중. 온정주의적 개입 지양. 최선의 이익을 위한 정보 제공.
비밀보장과 생명 보호/타인 안전의 충돌	클라이언트가 자신이나 타인에게 해를 입힐 위험. 범죄 행위 연루.	생명 보호의 원칙 최우선. 비밀보장 예외 상황 인지. 법률 준수.
다중 클라이언트 상황에서의 이익 우선순위	집단 상담 또는 가족 상담 시, 각 구성원의 이익 충돌.	누구의 이익을 최우선으로 고려할지 판단. 윤리적 원칙 심사 적용.
기관의 의무와 클라이언트 이익의 충돌	기관의 한정된 자원으로 인한 서비스 제한. 기관 중심 실천이 클라이언트에게 유해할 때.	클라이언트의 이익 최우선. 기관 정책에 대한 윤리적 검토.

딜레마 유형	구체적인 사례(간략히)	관련 윤리적 원칙/고려사항
개인적 가치와 전문가 가치의 충돌	사회복지사 개인의 가치와 클라이언트의 가치 충돌. (예: 낙태에 대한 개인적 신념)	전문가로서의 윤리강령 준수. 개인적 편견 배제. 윤리적 민감성 증진.

윤리적 역량 강화 : 사회복지사는 윤리적 딜레마 상황에서 합리적이고 책임 있는 의사결정을 내릴 수 있도록 윤리적 민감성, 비판적 사고, 그리고 다양한 윤리적 의사결정 모델에 대한 이해를 지속적으로 함양해야 한다. 이를 위한 정기적인 교육 및 슈퍼비전 프로그램이 필수적이다.

통합적 실천 모델 구축 : 개별 클라이언트의 역량 강화와 자립 지원을 넘어, 사회 구조적 불평등을 해소하기 위한 정책 옹호 및 시스템 변화 노력에 적극적으로 참여하는 통합적인 실천 모델을 강화해야 한다. 이는 미시적 개입과 거시적 변화 노력을 유기적으로 연결하여 사회정의의 심층적 실현을 도모하는 것이다.

참여와 권한 부여의 확대 : 모든 복지 서비스 과정에서 클라이언트의 자기결정권을 최우선으로 존중하고, 그들이 서비스 계획 및 실행에 의미 있게 참여할 수 있는 기회를 확대하여 진정한 권한 부여를 실현해야 한다. 이는 클라이언트를 수동적인 수혜자가 아닌, 자신의 삶과 사회 변화의 주체로 인정하는 패러다임의 전환을 의미한다.

다양성과 포용성 증진을 위한 연구 및 정책 개발 : 급변하는 사회 환경 속에서 새롭게 발생하는 차별과 배제에 대한 연구를 지속하고, 다문화,

장애, 성적 지향 등 다양한 정체성을 포용하는 정책 및 실천 방안을 끊임없이 개발해야 한다. 이는 모든 사회 구성원이 존엄하게 살아갈 수 있는 사회를 만드는 데 필수적이다.

초국가적 연대 강화 : 국내를 넘어 국제적인 사회 불의와 차별 문제에도 관심을 기울이고, 관련 국제기구 및 전문가들과의 연대를 통해 글로벌 사회정의 실현에 기여해야 한다. 이는 국경을 넘어선 연대와 협력을 통해 보편적 인권과 정의의 가치를 확산하는 데 일조한다.

핵심 가치 3 · 봉사 (Service)

- 윤리적 원칙: 사회복지사의 최우선 목표는 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결하는 것이다.
- 사회복지사는 타인에 대한 봉사를 자기 이익보다 우선시한다.
- 사회복지사는 지식, 가치, 기술을 활용하여 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결한다.

1. 사회복지 핵심 가치로서의 봉사

가. 사회복지 전문직의 가치 지향성

사회복지 전문직은 본질적으로 강력한 가치 지향성을 특징으로 하며, 이는 단순히 기술적인 측면을 넘어선 도덕적, 문화적 가치에 깊이 뿌리내리고 있다. 이러한 가치 지향성은 사회복지 실천이 무생물이 아닌 '인간'을 대상으로 서비스를 제공한다는 점에서 더욱 중요하게 부각된다. 인간의 삶과 직접적으로 상호작용하는 사회복지의 특성상, 윤리적 고려는 그 실천의 핵심을 이룬다.

사회복지 전문직의 정체성은 인간 존엄성 및 가치 존중, 사회정의, 봉사, 인간관계의 중요성, 성실, 그리고 능력이라는 일련의 핵심 가치들에 확고히 기반을 두고 있다. 이러한 근본적인 가치들은 사회복지 전문직의 고유한 목적과 관점을 형성하는 데 필수적인 역할을 수행한다. 사회복지 실천의 본질이 인간의 복지를 증진하는 데 있음을 고려할 때, 윤리적 기반은 단순한 부수적 요소가 아니라 모든 실천 활동을 평가하고 안내하는 필수적인 규범적 명령으로

기능한다. 이는 사회복지사가 제공하는 '서비스'가 단순한 기능적 행위를 넘어 윤리적으로 의무화된 지향점임을 시사한다. 또한, 윤리적 틀이 이론적인 차원에만 머무르지 않고, 인간 상호작용과 지원에 대한 광범위한 사회적 규범 및 기대와 밀접하게 연관되어 있다는 점은 전문 윤리와 사회적 도덕성 간의 지속적인 상호작용을 의미한다.

나. 핵심 가치 '봉사'의 중요성 및 보고서의 목적

'봉사'는 사회복지사의 최우선 목표로 명시되어 있으며, 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결하는 것을 포괄한다. 이는 단순한 자선 행위를 넘어선 전문적인 헌신을 의미하며, 복잡한 사회적 과제에 대한 체계적인 접근 방식을 강조한다.

본 보고서는 사회복지의 핵심 가치인 '봉사'에 대한 포괄적이고 심층적인 이해를 제공하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 봉사의 윤리적 기반, 다양한 맥락에서의 실제 적용 사례, 그리고 사회복지사가 이 원칙을 지키는 과정에서 직면하는 본질적인 딜레마들을 탐색할 것이다. '봉사'라는 개념이 단순히 친절한 행위를 넘어 사회복지 전문직의 근본적인 명령으로 작용한다는 점은 중요한 의미를 지닌다. 도움이 필요한 이들을 '돕고 사회 문제를 해결하는 것'이라는 명확한 목표는 봉사가 단순한 행위를 넘어선 능동적이고 체계적인 접근을 요구하는 전문적 사명임을 분명히 한다. 이러한 관점은 사회복지사가 개별적인 지원을 넘어 사회 전체의 복지 증진과 변화를 위한 핵심적인 주체로서 기능해야 한다는 사회적 기대를 반영하며, 문제의 근본 원인을 해결하는 데 기여하는 역할을 강조한다.

2. 봉사의 개념 및 윤리적 원칙

가. 봉사의 정의 및 사회복지 실천에서의 의미

사회복지 분야에서 '봉사'는 도움이 필요한 개인을 지원하고 사회적 이슈를 해결하는 데 있어 사회복지사의 최우선 목표로 정의된다. 이러한 목표는 사회복지사의 전문적인 지식, 가치, 그리고 기술의 의도적인 적용을 통해 달성된다.

철학적으로 '봉사'는 이타주의에 뿌리를 두고 있으며, 이는 자기 이익보다 타인의 안녕과 행동을 우선시하는 도덕적 원칙으로 이해되며 이기주의와는 대조된다. 윤리강령은 봉사가 이타주의에서 비롯됨을 명시하면서도, '전문적인 지식, 가치, 기술'을 통해 실행되어야 함을 동시에 강조한다. 이러한 병치는 매우 중요한 의미를 지닌다. 일반적인 이타주의가 조직되지 않은 친절한 행위로 나타날 수 있는 반면, 사회복지에서의 전문적 봉사는 이러한 본질적인 도움의 욕구를 체계적이고 책임감 있으며 고도로 효과적인 개입으로 전환시킨다. 이타주의의 '전문직화'는 도움을 주려는 내재적 동기가 전문화된 훈련, 윤리적 지침 준수, 그리고 증거 기반 실천의 적용을 통해 체계적으로 발현되도록 보장한다. 이는 단순한 선의를 넘어 최적의 결과와 사회적 이익을 목표로 하는 실질적이고 영향력 있는 결과를 도출한다. 이타주의를 '사회적 공리설'로도 지칭하는 것은 가장 많은 사람에게 가장 큰 선을 추구하는 것이 사회복지사의 전문적 사명과 매끄럽게 일치한다는 심오한 철학적 기반을 시사한다. 이는 '봉사'의 범위를 개별적인 친절 행위를 넘어 광범위하고 집단적인 사회적 영향으로 확장하며, 전문적 이타주의가 가져오는 체계적인 이점을 강조한다.

나. 자기 이익보다 타인 봉사 우선 원칙

1) 이타주의와 전문직업적 책임

사회복지 실천의 핵심 윤리 원칙 중 하나는 사회복지사가 자신의 이익보다 타인에 대한 봉사를 우선시해야 한다는 것이다. 이 원칙은 도움이 필요한 사람들의 복지에 대한 깊고 이타적인 헌신을 강조한다. 사회복지에서 이타주의 개념은 물질적 보상에 대한 기대를 넘어 타인의 이익을 위해 행동하고, 심지어는 전문적인 기술의 일부를 무상으로 제공할 준비가 되어 있음을 의미한다. 이는 의사, 변호사, 교육자, 사회복지사 등 '돕는 전문직'의 광범위한 이해와 일치하며, 이들의 업무는 개인적인 이득을 넘어선 이타주의에 기반을 둔다.

이타주의는 사회복지의 근간을 이루지만, 전문직의 노동이 종종 '자기 이익적'일 수 있다는 점도 함께 인정된다. 이는 사회복지사들이 자신의 업무에 대해 보상을 받고 경력 발전을 추구한다는 점에서 내재적인 역설을 발생시킨다. 즉, 이타주의라는 이상에 기반을 둔 전문직이 재정적 보상과 경력 발전을 포함하는 시스템 내에서 어떻게 효과적으로 기능할 수 있는가 하는 것이다. 타인의 이익을 우선시하는 원칙은 규범적인 이상을 나타내지만, 그 실제 적용은 개인의 필요와 광범위한 직업적 기대 사이의 신중한 균형을 필요로 한다. 이러한 긴장은 끊임없는 윤리적 과제로 작용하며, 전문적 봉사를 단순히 무보수 자원봉사와 구별 짓는 요소가 된다. 타인의 이익을 '초월하여' 봉사해야 한다는 강력한 강조는 사회복지사에게 비현실적인 기대를 부여하여, 적절한 자기 관리 전략과 견고한 시스템적 지원이 뒷받침되지 않을 경우 전문적 소진(번아웃)으로 이어질 수 있다.

2) 윤리적 의무와 자기희생의 균형

사회복지사들은 직접적인 물질적 보상 없이 전문 기술을 자발적으로 제공하도록 권장되지만, 이는 절대적인 자기희생을 의미하지 않는다. 자원봉사의 '무보수성' 원칙은 교통비나 식비와 같은 실제 경비가 합법적으로 지원될 수 있으며, 취업이나 진학 시 우대와 같은 비금전적 보상이 지속적인 참여와 사기 진작을 위해 제공될 수 있음을 인정한다.

전문직 윤리 강령은 사회복지사들이 모호한 상황을 헤쳐나가는 데 필수적인 지침 역할을 하며, 특히 상충하는 의무에 직면했을 때 건전한 윤리적 결정을 내릴 수 있는 틀을 제공한다. 봉사 개념은 강한 자기희생적 요소를 내포하고 있지만, 이를 종합적으로 해석하면 사회복지 전문직의 실질적인 지속 가능성이 순수한 자기희생만으로는 확보될 수 없다는 점을 시사한다. 실질적인 비용을 충당하고 경력상의 이점을 제공하는 것은 이타적인 동기를 가진 전문가들이 '중도탈락'을 방지하고 직무를 지속하기 위해 적절한 지원과 동기 부여가 필요하다는 중요한 인식을 보여준다. 이는 봉사라는 윤리적 이상과 직업적 장기 지속 가능성을 위한 실질적 필요성 사이의 중요한 균형을 강조한다. 따라서 사회복지사에게 무조건적인 인내와 희생을 당연시하는 사회복지 시스템은 본질적으로 지속 불가능하며, 이는 궁극적으로 소진(번아웃)과 같은 문제로 이어져 서비스의 질을 저해할 수 있다. 클라이언트 보호와 사회복지 전문직 자체의 장기적인 생존 가능성을 위해 강력한 제도적 지원, 명확한 윤리적 지침, 그리고 전문직의 안녕을 중시하는 문화가 필수적이다.

다. 지식, 가치, 기술의 활용

1) 전문적 역량 개발 및 적용

사회복지사들은 도움이 필요한 개인을 효과적으로 지원하고 복잡한 사회 문제를 해결하기 위해 전문적인 지식, 가치, 그리고 기술을 활용해야 한다. 이러한 헌신은 경력 전반에 걸쳐 전문 지식과 기술을 지속적으로 개발하고 향상시키는 것을 필수적으로 요구한다.

전문적 역량은 사회복지사의 전문직 정체성을 정의하고 유지하는 데 핵심적인 요소로 인정받고 있다. 따라서 사회복지사들은 확립된 역량 범위 내에서 엄격하게 실천하고, 자신의 전문성을 적극적으로 향상시키기 위해 노력해야 한다. 역량 개발의 실제 사례로는 사회복지 기관을 위한 전문화된 디지털 문해력 교육 프로그램과 전문 지식, 기술, 태도에 중점을 둔 사회복지 자원봉사 전문 관리자들을 위한 포괄적인 교육 이니셔티브 등이 있다.

윤리강령은 사회복지사가 지식, 가치, 기술을 '활용한다'고 명시하며, 동시에 이러한 전문적 속성의 지속적인 '개발'과 '향상'을 강조한다. 이는 선의(이타주의)만으로는 효과적인 서비스를 제공하기에 불충분하다는 것을 의미한다. 대신, 전문적 역량은 선의를 실질적이고 영향력 있는 지원으로 전환시킨다. 따라서 전문적 역량은 단순히 직무 요건이 아니라 근본적인 윤리적 명령이다. 사회복지사가 필요한 기술이나 최신 지식이 부족할 경우, 그들의 '봉사'는 비효율적이거나 심지어 의도치 않게 해를 끼칠 수 있으며, 이는 봉사라는 핵심 가치를 제대로 지키지 못하는 결과를 초래한다. 결과적으로, 지속적인 학습, 전문성 개발, 그리고 모범 사례 준수는 서비스 제공의 질과 효과성에 직접적으로 연결되는 윤리적 의무가 된다. 불충분한 역량(예: 위기

상담을 위한 부적절한 훈련)은 윤리적 딜레마를 직접적으로 야기하고 클라이언트의 안녕과 권리를 침해할 수 있다. 이는 윤리적이고 효과적인 서비스를 위한 지속적인 전문성 개발의 중요성을 강조한다.

2) 문제 해결 및 사회 변화 기여

사회복지사들은 전문적인 지식과 기술을 활용하여 개인 및 가족 문제를 해결할 뿐만 아니라, 더 나아가 광범위한 사회적 문제 해결에도 크게 기여한다. 이러한 광범위한 역할에는 도움이 필요한 사람들의 사회적 지위와 기능적 역량을 향상시키기 위한 적극적인 노력과 사회 제도 개선과 관련된 모든 활동에 주도적으로 참여하는 것이 포함된다.

사회복지사들의 헌신적인 노력은 특히 빈곤, 실업, 다양한 형태의 차별, 그리고 기타 사회적 불의의 발현과 같은 체계적인 문제에 도전하고 이를 개선하는 데 집중된다. 이는 직접적인 서비스 제공과 거시적인 사회 변화를 동시에 추구하는 사회복지사의 역할을 보여준다. 윤리강령은 봉사가 '도움이 필요한 개인'을 돕는 것에 초점을 맞추면서도, '사회 문제 해결' 및 '사회 제도 개선'으로 그 범위를 명확히 확장한다. 이는 사회복지에서의 봉사 개념이 미시적인 직접 개입에만 국한되지 않고, 거시적인 옹호 및 정책 변화까지 포괄함을 나타낸다. 따라서 효과적인 봉사는 종종 문제의 개별적인 증상을 치료하는 것을 넘어, 사회 시스템 내에 내재된 근본적인 불평등의 원인을 해결하는 것을 필요로 한다. 이러한 확장된 이해는 '봉사'를 체계적 변화를 위한 능동적인 힘으로 자리매김하며, 지속 가능하고 광범위한 사회적 이익을 목표로 한다. 개인에게 도움을 제공하는 것과 체계적 변화를 이끄는 것 사이의 이러한 내재적인 연결은 현대 사회복지의 특징이다. 이는 인간의 안녕에 대한 총체적인

이해를 반영하며, 개별적인 어려움이 종종 더 넓은 사회적 요인과 깊이 얽혀 있음을 인식한다. 이러한 접근 방식은 봉사 가치의 반응적 측면과 변혁적 측면을 모두 강조한다.

3. 봉사와 연계된 사회복지 핵심 가치

가. 인간 존엄성 및 가치 존중과의 연계

'봉사'의 가치는 사회복지의 근본적인 가치인 인간 존엄성 및 가치 존중과 깊고 불가분하게 연결되어 있다. 사회복지사들은 모든 개인의 내재된 존엄성과 가치를 그들의 상황과 관계없이 인정하고 존중하는데 헌신한다.

이러한 헌신은 개인적, 사회적, 문화적, 정치적, 종교적 다양성을 인정하고 존중하며, 모든 개인의 인권을 적극적으로 보호하는 것으로 확장된다. 인간 존엄성 원칙은 모든 봉사 개입의 기반이 된다. '봉사'를 '인간 존엄성'과 명시적으로 연결하는 수많은 자료들은 인간 존엄성이 다른 가치들 중 하나가 아니라 봉사 명령이 근본적으로 발생하는

기초적이고 포괄적인가치임을 강력히 시사한다. 이러한 맥락에서 봉사는 그 자체가 목적이 아니라, 모든 개인의 내재된 존엄성과 가치를 옹호하고 실현하며 보호하기 위한 중요한 수단이다. 인간 존엄성이 사회복지의 궁극적인 '이유'를 나타낸다면, 봉사는 이러한 근본적인 목적을 달성하는 실제적인 '방법'을 구현한다. 이러한 관점은 봉사를 단순한 행동에서 모든 인간 존재의 본질적인 가치에 대한 심오한 도덕적 반응으로 격상시킨다. 차별과 같은 방식으로 인간 존엄성이 무시되거나 침해될 때, 이는 사회복지 개입, 특히 서비스

제공을 통한 개입을 직접적으로 필요로 하며, 이는 개인의 권리와 내재된 가치를 회복하고 보호하며 옹호하기 위한 것이다.

나. 사회정의 실현과의 연계

사회복지사들은 사회정의 실현에 있어 능동적인 주체로서, 사회적 불의에 적극적으로 도전하고 취약 계층의 권리와 안녕을 강력히 옹호한다.

이러한 헌신에는 사회적, 경제적, 환경적, 정치적 자원에 대한 공평한 접근을 위해 노력하고 공정하고 정의로운 분배 메커니즘을 옹호하는 것이 포함된다. 노력은 불평등을 영속화시키는 부적절하고 억압적이며 불공정한 사회 제도와 관행을 변화시키기 위한 적극적인 활동으로 확장된다. 봉사가 즉각적인 개별적 필요를 직접적으로 다루는 반면, 사회정의와의 깊은 연관성은 사회복지사에게 훨씬 더 광범위한 임무, 즉 체계적인 불평등에 적극적으로 도전하고 이를 해체해야 하는 임무를 부여한다. 이는 사회복지사들이 단순히 개인의 삶을 '수리'하는 데 그치지 않고, 불이익을 야기하고 영속화시키는 사회 구조를 개혁하는 데 깊이 관여하고 있음을 의미한다. 따라서 '봉사' 행위는 개별적인 지원을 넘어 강력한 형태의 '사회적 행동'으로 전환되며, 궁극적으로 개별 서비스의 광범위한 필요성이 점진적으로 줄어드는 보다 공정하고 공평한 사회를 조성하는 것을 목표로 한다. 이는 봉사 가치의 반응적 측면과 변혁적, 예방적 측면을 모두 강조한다. 그러나 '공정한 분배' 추구는 특히 제한된 자원이라는 맥락에서 복잡한 윤리적 딜레마로 자주 이어진다. 이러한 내재적인 긴장은 봉사를 통한 사회정의 실현이 항상 간단하지 않으며, 종종 어려운 선택과 도덕적 협상을 수반함을 보여준다.

다. 자기결정권 존중과의 연계

사회복지사들은 클라이언트의 자기결정권을 보장하고 옹호하는 데 근본적으로 헌신한다. 이 중요한 권리는 인간 존엄성이라는 포괄적인 원칙에서 직접적으로 비롯된 것으로 인정된다.

사회복지사들은 클라이언트가 자신의 삶과 서비스에 대해 스스로 선택하고 정보에 입각한 결정을 내리도록 적극적으로 지원하며, 심지어 실패의 위험이 있다고 인식되는 상황에서도 이를 지지한다. 이러한 헌신은 클라이언트가 자신의 복지에 있어 능동적인 참여자가 되도록 역량을 강화한다. '봉사'는 본질적으로 '돕는 것'에 관한 것이지만, '자기결정권'에 대한 일관된 강조는 이러한 도움을 수동적인 원조 수용에서 능동적이고 협력적인 파트너십으로 변화시킨다. 이는 진정으로 효과적인 서비스가 클라이언트를 단순히 개입의 수동적인 수혜자가 아니라, 자신의 변화를 이끄는 주요 주체로 역량을 강화하고 가능하게 하는 것임을 의미한다. 이러한 접근 방식은 사회복지의 인본주의적 관점과 깊이 일치하며, 클라이언트의 내재된 개인적 성장, 자기 주도성, 그리고 회복력을 인정하고 가치 있게 여긴다. 클라이언트의 자기결정권을 존중하고 육성하는 것은 클라이언트의 참여, 동기 부여, 그리고 서비스 계획에 대한 주인의식을 직접적으로 증가시켜 개입을 장기적으로 더욱 효과적이고 지속 가능하게 만든다. 반대로, 온정주의적 접근은 클라이언트의 자율성을 훼손하고 신뢰를 침식하며, 궁극적으로 심각한 윤리적 딜레마로 이어져 진정한 발전을 저해할 수 있다.

라. 인간관계의 중요성 및 신의성실과의 연계

인간관계는 사회복지 실천에서 긍정적인 변화를 촉진하는 매우 중요한 수단으로 인식된다. 사회복지사들은 전체 지원 과정에서

클라이언트를 능동적인 파트너로 참여시켜 협력적인 환경을 조성해야 한다.

단계 (Stage)	주요 특징 (Key Characteristics)	봉사 실천에 미치는 영향 (Impact on Service Practice)
열성 (Enthusiasm)	높은 직무 열정, 강한 자기 능력 확신, 어려운 업무 자발적 수행, 야근/주말 근무 감수, 큰 보람과 성취감	최상의 서비스 제공 가능성 높음, 클라이언트에게 긍정적 영향, 높은 직무 만족도 유지
침체 (Stagnation)	직무 흥미 점진적 감소, 보람보다 보수/근무시간/환경 등 외부 요인 중시, 업무 수행은 무리 없으나 열정 상실	서비스 질 저하 가능성 시작, 클라이언트 중심에서 개인/환경적 요인으로 관심 분산, 공감 능력 감소 우려
좌절 (Frustration)	직무 포부 상실, 자신의 업무 수행 능력 및 직무 가치에 대한 회의감, 업무 회피 감정, 극심한 육체적 피로	서비스 제공 회피 경향, 클라이언트와의 관계 악화, 비윤리적 행위(예: 무관심, 불친절) 발생 가능성 증가

무관심 (Apathy)	극에 달한 스트레스, 지속적인 업무 부담, 직무에 대한 흥미 완전 상실, 퇴사/이직 간절히 희망, 생계 유지를 위한 버팀, 직장에서의 감정적 안식처 상실	클라이언트 방임, 폭행 등 심각한 사고 위험 증가, 전문직 윤리 및 가치 훼손, 궁극적으로 서비스 중단 또는 이직
--------------	---	---

윤리적 의사결정 틀 강화 :사회복지사들이 복잡한 윤리적 딜레마를 효과적으로 해결할 수 있도록 명확하고 포괄적인 지침을 개발하고 지속적인 전문 교육을 제공해야 한다. 이는 특히 자원 배분 상황과 클라이언트 자기결정권 존중 및 온정주의 회피 사이의 미묘한 균형과 관련된 상황에서 매우 중요하다.

사회복지사 안녕 우선순위 지정 :사회복지사의 번아웃을 예방하고 해결하기 위해 특별히 고안된 견고한 정책과 포괄적인 지원 시스템을 구축하고 적극적으로 유지해야 한다. 사회복지사의 안녕과 정신 건강이 그들이 제공하는 서비스의 질과 지속 가능성에 근본적으로 필수적임을 인식해야 한다. 여기에는 과도한 업무량 관리, 지지적이고 공감적인 전문 환경 조성, 그리고 자기 관리 실천 증진이 포함된다.

체계적 옹호 증진 :사회복지사들이 정책 개발, 입법 옹호, 그리고 사회 운동에 능동적으로 참여하도록 적극적으로 장려하고 제도적 지원을 제공해야 한다. 이는 사회 문제의 근본 원인을 해결하고, 체계적 정의를 증진하며, 사회복지 정책이 진화하는 사회적 필요에 부응하도록 보장하는 데 필수적이다.

지속적인 전문성 개발 :사회복지사들의 전문성을 유지하고 향상시키기 위해 지속적인 훈련, 전문 교육, 그리고 역량 강화

이니셔티브에 상당한 투자를 해야 한다. 이는 디지털 문해력, 문화적 역량, 그리고 전문화된 개입 기술과 같이 빠르게 진화하는 영역에서 특히 중요하며, 이를 통해 최고 품질의 서비스 제공을 보장한다.

클라이언트 참여 증진 : 평가 및 계획부터 실행 및 평가에 이르기까지 서비스 제공의 모든 단계에 클라이언트의 목소리, 선호도, 그리고 선택을 체계적으로 통합하고 우선시해야 한다. 이러한 접근 방식은 클라이언트 자기결정권을 강화하고, 개인의 역량을 증진하며, 서비스가 진정으로 클라이언트 중심적이고 효과적하도록 보장한다.

이러한 제언들은 사회복지 내에서 단순히 반응적인 문제 해결에서 벗어나, 사회복지 생태계의 장기적인 회복력과 지속 가능성을 위한 능동적이고 전략적인 투자로의 전환을 의미한다.

핵심 가치 4 · 인간관계의 중요성

- 윤리적 원칙: 사회복지사는 인간관계의 핵심적인 중요성을 인식한다.
- 사회복지사는 사람들 간의 관계가 변화의 중요한 매개체임을 이해한다.
- 사회복지사는 돕는 과정에서 사람들을 동반자로 참여시킨다.
- 사회복지사는 개인, 가족, 사회 집단, 조직 및 지역사회의 안녕을 증진, 회복, 유지 및 향상시키기 위해 사람들 간의 관계를 강화하고자 노력한다.

핵심 가치

윤리적 원칙

세부 원칙

인간관계의 중요성

사회복지사는 인간관계의 핵심적인 중요성을 인식한다.

사회복지사는 사람들 간의 관계가 변화의 중요한 매개체임을 이해한다.

사회복지사는 돕는 과정에서 사람들을 동반자로 참여시킨다.

사회복지사는 개인, 가족, 사회 집단, 조직 및 지역사회의 안녕을 증진, 회복, 유지 및 향상시키기 위해 사람들 간의 관계를 강화하고자 노력한다.

1. 인간관계의 본질 및 이론적 배경

가. 사회복지 실천에서의 관계 정의 및 중요성

사회복지사와 클라이언트 간의 관계는 '실천관계', '원조관계', '작업동맹', '치료동맹' 등 다양한 용어로 표현된다. 이러한 관계는 사회복지 실천의 초기부터 개입의 핵심이자 주요 결정 요인으로 간주되어 왔다. 관계는 문제 해결과 적응을 돕는 촉매제 역할을 하며, 사회복지사와 클라이언트 사이의 감정과 태도, 정서적 유대를 중요하게 여긴다. 또한, 관계는 클라이언트와 사회복지사 또는 사회적 자원 간의 상호작용을 가능하게 하는 연결 통로이며, 클라이언트가 자신의 능력과 지역사회 자원을 활용하여 환경에 더 잘 적응하도록 돕는 목적을 가진다.

사회복지사-클라이언트 관계를 지칭하는 다양한 용어들과 이 관계가 "문제 해결과 적응의 촉매제"라는 설명은 관계 자체가 단순한 지지적 배경이 아니라 개입의 중심적이고 능동적인 구성 요소임을 시사한다. 관계가 "촉매제"라는 것은 관계가 원하는 변화를 직접적으로 촉진한다는 의미이며, 이는 강하고 긍정적인 관계가 특정 기술만큼이나 큰 영향을 미칠 수 있음을 나타낸다. 따라서 관계 구축에 대한 투자는 직접적이고 강력한 개입 형태이며, 이를 위해 사회복지사의 특정 기술과 의식적인 노력이 필요하다.

나. 사회복지사와 클라이언트 관계의 역동성

사회복지사는 클라이언트의 감정과 행동의 미묘한 차이점을 인식하고, 클라이언트가 자신의 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 안정된 환경을 조성하는 것이 중요하다. 클라이언트의 비언어적 표현에 민감하게 반응하고, 그들의 생각이나 감정이 현실적이지

않더라도 관심을 기울이며 수용하는 자세가 필요하다. 이러한 접근은 주로 클라이언트의 '지금-여기' 반응에서 효과적으로 활용된다.

"감정과 행동의 차이점 인식", "비언어적 단서에 대한 민감한 반응", 그리고 "지금-여기 반응"에 대한 강조는 효과적인 관계 구축이 단순히 기술 목록을 따르는 것을 넘어선다는 점을 나타낸다. 이는 클라이언트의 즉각적인 정서적, 심리적 상태에 대한 깊이 있는 직관적 이해와 반응성을 요구하며, 고도의 정서적 지능과 사회복지사의 지속적인 자기 인식을 필요로 하는 섬세한 작업이다. 이러한 점을 고려할 때, 사회복지사들은 이러한 미묘한 관계적 반응성을 숙달하기 위해 지속적인 자기 성찰과 정서 지능 훈련을 받는 것의 중요성을 인지해야 한다.

다. 인간관계 이론 및 체계 이론적 관점

사회복지 실천에서 인간관계의 중요성을 이해하는 데는 인간관계 이론과 체계 이론이 핵심적인 관점을 제공한다.

인간관계 이론은 조직의 목표 달성에 있어 기술적 요인보다 직원 간의 인간관계와 같은 사회적 요인이 더 중요하다고 강조한다. 이 이론은 인간의 사회적·심리적 욕구와 구성원 간의 상호작용이 생산성에 중요한 영향을 미친다는 점에서 출발하며, 비공식 집단의 중요성과 비경제적 동기에 따른 행동을 강조한다.

체계 이론은 조직을 하나의 유기체로 간주하여 '투입-전환-산출'의 체제를 통해 안정을 유지한다고 설명한다. 이 이론은 인간과 환경 간의 상호작용을 강조하는 '환경 속의 인간' 관점을 유지하며, 개인과 사회 환경의 상호작용을 체계적인 접근으로 설명한다. 사회체계는 가족, 조직, 지역사회 등 구체적인 형태를 포함하며, 인간을 외부

체계와 끊임없이 상호작용하는 역동적인 사회체계의 일부분으로 본다.

인간관계 이론과 체계 이론은 사회복지에 적용될 때, 개인과 환경 간의 깊은 상호 연결성을 강조한다. 인간관계 이론은 집단 내 사회적 역동(예: 직원, 클라이언트)을 강조하는 반면, 체계 이론은 이를 개인과 더 큰 사회 시스템(가족, 지역사회, 조직) 간의 지속적인 상호작용으로 확장한다. 이는 문제와 해결책이 고립되어 있지 않고 복잡한 관계망의 산물임을 시사한다. 따라서 사회복지 실천은 총체적이고 생태학적인 관점을 채택하여, 한 수준(개인)에서의 개입이 필연적으로 다른 상호 연결된 시스템(가족, 지역사회)에 파급 효과를 미치고, 그 반대도 마찬가지임을 인식해야 한다. 이는 다층적 개입과 협력적 접근 방식의 필요성을 강조한다.

라. 조직 및 사회체계 내 인간관계의 이해

사회복지 조직의 활동은 직원과 클라이언트 간의 관계 속에서 이루어지는 것이 일반적이므로, 인간관계론을 적용하면 조직의 효과성을 극대화할 수 있다. 사회복지사의 활동은 엄격한 통제보다는 자율성을 인정하고 참여를 권장하는 리더십이 더욱 적합하다.

인간관계 이론이 조직 내 좋은 관계를 통해 조직 효과성을 극대화할 수 있다고 제안하고, 사회복지가 본질적으로 이러한 관계를 포함한다면, 사회복지 조직 내부의 관계(직원 간, 직원과 관리자 간)의 질은 서비스 제공에 직접적인 영향을 미친다. 이는 인간관계의 중요성을 사회복지사-클라이언트 관계를 넘어 서비스 제공 기관의 구조와 문화로 확장한다. 긍정적인 내부 인간관계를 조성하는 조직 정책과 리더십 스타일을 옹호해야 하며, 이를 효과적인 클라이언트 대면 사회복지를 위한 핵심적인 요소로 인식해야 한다. 이는 또한

조직 내 시스템적 문제가 사회복지사에게 윤리적 딜레마를 야기할 수 있음을 의미하며, 이에 대한 해결책이 필요하다.

마. 인본주의 이론과의 연계

인본주의 이론은 인간이 의식 있는 존재로서 이성적으로 사고하고, 선택하며, 자유롭게 행동할 수 있는 능력을 지닌다고 믿는다. 이 이론은 인간이 자신의 삶을 통제하고 살아가는 방식에 대한 생각을 변화시킬 수 있는 개인적인 권한을 가질 수 있는 존재라는 사실을 중요하게 여긴다. 특히, 인본주의 이론은 클라이언트의 잠재력을 개발하기 위해서는 사회복지사와 클라이언트가 평등한 관계를 맺는 것이 중요하다고 강조한다.

칼 로저스(Carl Rogers)의 인간중심 이론은 사회복지 실천에서 클라이언트와 사회복지사 간의 관계의 질을 강조하며, 진솔성, 무조건적 긍정적 존중, 공감과 같은 치료 원칙을 제시한다. 로저스의 "평등한 관계"와 "무조건적 긍정적 존중"에 대한 인본주의적 강조는 인간관계의 중요성에 대한 더 깊은 철학적 기반을 드러낸다. 이는 단순히 친절함을 넘어, 클라이언트의 내재된 자기 주도성과 성장을 위한 능력을 인정하고 육성하는 것을 의미한다. 관계가 진정으로 평등하다면, 이는 클라이언트의 주체성과 가치를 인정함으로써 본질적으로 그들의 역량을 강화한다. 따라서 사회복지사-클라이언트 관계는 위계적인 전문가-수혜자 역동이 아닌, 사회복지사가 진정한 존중과 공감을 통해 클라이언트의 자기실현을 촉진하는 협력적 파트너십으로 구성되어야 한다.

2. 인간관계의 역할: 변화의 중요한 매개체

가. 사람들 간의 관계가 변화를 위한 중요한 매개체

사회복지사는 사람들 간의 관계가 변화를 위한 중요한 매개체임을 인식한다. 사회복지사와 클라이언트 간의 관계는 클라이언트의 변화에 영향을 줄 수 있는 중요한 요소이다. 관계가 "변화를 위한 중요한 매개체"라는 반복적인 주장은 기능적인 긍정적 관계 없이는 다른 개입들이 덜 효과적일 수 있음을 암시한다. 이는 관계적 역동 자체가 클라이언트의 내적 및 외적 변화를 이끄는 주요 동력이라는 강력한 주장을 제시한다. 따라서 사회복지 교육 및 실천에서 관계 구축 기술과 관계적 역량을 우선시해야 한다. 왜냐하면 이는 원하는 결과를 달성하기 위한 근본적인 요소이기 때문이다.

나. 클라이언트 변화 촉진에서의 역할

사회복지 실천에서 사회복지사와 클라이언트 간의 변화를 방해하는 관계를 해소하기 위한 매개체로서 공감과 자기노출의 활용 기법이 중요하다.

공감은 클라이언트의 비언어적 표현에 민감하게 반응하고, 그들의 생각이나 감정이 현실적이지 않더라도 관심을 기울이며 수용하는 자세를 의미한다. 이는 클라이언트의 감정을 그의 입장에서 이해하고 받아들이는 능력으로, 관계 형성 및 치료나 문제 해결에 필수적이다.

자기노출은 사회복지사의 진실성을 보여주는 중요한 방법 중 하나로, 자연스럽고 진지하며 개방적이고 순수하게 자신을 드러내는 것이다. 자기노출에는 감정을 표현하는 것과 자신의 경험을 이야기하는 두 가지 형태가 있다.

공감과 자기노출이 "활용 기법"이라는 점은 이것이 단순히 타고난 자질이 아니라 학습 가능한 기술임을 나타낸다. "자연스럽고 진지하며 개방적이고 순수하게 자신을 드러내는 것"은 진정성을 의미한다. 사회복지사가 진정으로 투명하다면(전문적 경계 내에서), 이는 더 깊은 신뢰와 연결을 촉진하고, 결과적으로 클라이언트 자신의 취약성과 변화 의지를 이끌어낼 수 있다. 이는 미묘하지만 강력한 인과적 연결고리이다. 따라서 사회복지 훈련에는 진정한 공감과 적절한 자기노출을 개발하기 위한 실질적이고 경험적인 구성 요소가 포함되어야 하며, 이러한 것들이 정교한 대인관계 기술임을 인식해야 한다.

다. 사회복지사의 관계 맺기 자질

사회복지사의 관계 맺기는 '파트너십'의 개념으로 인식되며, '누가 누구에게 해 주는(doing to)' 관계가 아니라 '함께 하는(doing with)' 관계가 중요함을 의미한다. 관계 형성을 위한 전제 조건으로 '자아인식(self-awareness)'이 기본적으로 필요하다. 이는 사회복지사가 자신과 자신의 목표에 대해 깊이 숙고하고, 자신을 믿고 존중하며, 자신을 원조 활동의 중요한 부분으로 관찰할 수 있는 능력을 말한다.

관계 구축을 위한 "자아인식"의 전제 조건은 중요한 점을 시사한다. 이는 사회복지사 자신의 내적 상태, 편견, 자기 이해가 효과적인 관계 형성 능력에 직접적인 영향을 미친다는 것을 나타낸다. 사회복지사는 단순한 외부 행위자가 아니라 변화의 도구이며, 그 효과성은 자기 지식과 정서 조절 능력과 연결되어 있다. 따라서 사회복지 교육 및 전문성 개발은 실천가들의 자기 성찰, 슈퍼비전, 개인적 성장을

우선시해야 한다. 잘 조율된 사회복지사가 더 효과적인 사회복지사임을 인식해야 한다.

그 외 자질로는 타인에 대한 관심, 공감, 도우려는 열망, 용기, 민감성, 따뜻함, 인간적 자질, 진실성, 일치성, 구체성, 직접성, 수용과 기대, 헌신과 의무, 권위 및 권한 등이 있다.

3. 돕는 과정에서의 동반자적 참여

가. 클라이언트를 동반자로 참여시키는 원칙

사회복지사는 돕는 과정에서 사람들을 동반자로 참여시킨다. 클라이언트의 자기결정권 보장은 기본적인 인권 존중의 원칙에 의한 것이며, 사회복지사는 클라이언트가 자신의 이익을 위해 최선의 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 최대한 존중해야 한다. 클라이언트가 모든 의사결정 과정에 참여하여 스스로 선택하고 결정하도록 돕는 것이 중요하다.

"누구에게 해 주는(doing to)" 방식에서 "함께 하는(doing with)" 방식으로의 전환과 "클라이언트 자기결정권" 및 "파트너십"에 대한 강조는 사회복지의 근본적인 철학적 입장을 나타낸다. 이는 단순히 서비스를 제공하는 것을 넘어, 개인이 자신의 삶에서 능동적인 주체로 기능하도록 역량을 강화하는 것이다. 관계가 진정으로 동반자적이라면, 이는 클라이언트의 주체성과 가치를 인정함으로써 그들의 자율성을 본질적으로 강화한다. 따라서 사회복지 실천은 클라이언트의 주체성을 극대화하도록 설계되어야 하며, 선택권을 제공하고, 포괄적인 정보를 제공하며, 해가 임박하지 않는 한

사회복지사의 선호하는 결과와 다르더라도 클라이언트의 결정을 존중해야 한다.

나. 클라이언트 참여의 실제 사례

클라이언트의 참여는 다양한 사회복지 실천 영역에서 구체적인 사례를 통해 확인할 수 있다.

서비스 계획 및 의사결정 과정에서의 참여: 정신장애인에게 자기결정은 시민권적 권리이며, 치료를 받을 권리보다 우선한다. 이는 치료 내용(병원 선택, 약 복용량, 종류 변경)과 서비스 내용 및 전달 방식(시간 활용, 프로그램 참석 여부, 면담 시간 및 장소, 취업 결정)에 대한 다양한 선택권을 포함한다. 노인복지 사례관리 서비스 계획에서는 개인위생관리, 쇼핑, 세탁, 가사 서비스, 식사 준비 등 일상생활 기술 지원에 클라이언트의 욕구를 반영하고 참여를 유도한다. 또한, 환자에게 통증 정도를 묻는 척도 질문을 사용하여 클라이언트가 자신만의 방법으로 목표를 세우고 결정하도록 돕는 사례도 존재한다. 청소년 소년소녀가장 사례에서는 클라이언트의 복학 거부 시 검정고시 학원 모색, 직업훈련 시작 등 클라이언트의 희망을 반영하여 직업 훈련을 통한 취업을 지원한 사례가 있다.

제시된 사례들은 클라이언트 참여가 일률적인 접근 방식이 아님을 보여준다. 이는 약물 치료나 삶의 선택과 같은 중요한 영역에서도 개인의 선호도를 반영하여 개입을 맞춤화하는 것을 포함한다. 이러한 깊이 있는 참여는 서비스 제공을 일반적인 제공에서 고도로 개인화된 공동 창조적 계획으로 전환시켜, 클라이언트에게 서비스의 관련성과 효과성을 크게 높인다. 따라서 사회복지사는 클라이언트 중심의 사정 및 협력적 계획 수립에 대한 고급 기술이 필요하며, 클라이언트의 의견과 선호도가 개입의 모든 단계에서 중심이 되도록 해야 한다.

다. 역량 강화 모델에서의 동반자 관계

역량 강화 모델은 클라이언트와 사회복지사를 동반자 관계에서 문제 해결 과정에 함께 참여하는 협력자로 본다. 이 모델은 클라이언트를 문제 중심이 아니라 강점 중심으로 봄으로써 잠재력 및 자원을 인정하고 건강한 삶을 결정할 수 있도록 권한 또는 힘을 부여하는 것을 목표로 한다. 클라이언트는 자신이 처한 환경과 능력을 가장 잘 알고 있는 전문가적인 파트너로 인식되며, 변화 과정에 능동적으로 참여한다.

역량 강화 모델의 핵심 원칙인 "문제 중심"에서 "강점 중심" 관점에서의 전환은 중요한 패러다임 전환이다. 이는 클라이언트를 결핍의 집합체가 아닌, 내재된 능력과 자원을 가진 개인으로 재정의한다. 이러한 재구성은 사회복지사의 역할을 "해결사"에서 "촉진자"로 근본적으로 변화시켜, 보다 존중적이고 효과적인 파트너십을 형성한다. 따라서 사회복지 훈련은 강점 기반 사정 및 개입 기술을 강력하게 강조하여, 실천가들이 단순히 결핍을 다루는 것을 넘어 클라이언트의 강점을 식별하고 활용할 수 있도록 해야 한다.

4. 관계 강화를 통한 개인, 가족, 지역사회의 안녕 증진

가. 개인 및 가족의 안녕 증진

사회복지사는 개인과 가족의 안녕과 복지를 증진하기 위한 다양한 프로그램과 서비스 제공을 포함한다. 가족 기능 향상 및 관계 개선은 이러한 목표 달성에 필수적이다.

가족 기능 향상 및 관계 개선 사례: 강동종합사회복지관의 가족기능강화사업은 저소득 아동·청소년 가정을 대상으로 가족관계

증진을 위한 상담, 교육, 여가 프로그램을 제공하여 가족 간 유대감을 향상시키고 긍정적인 가족기능 회복의 기회를 제공한다. 명천종합사회복지관은 한부모가족 및 조손가족 역량강화 프로그램, 부모교육 등을 통해 가족 구성원 간의 관계를 증진시키고 건강한 가족 생활을 지원한다. 가족치료 사례에서는 구조적, 해결중심, 인지행동, 정신분석, 보웬, 경험적 가족치료 모델을 통해 부부간 갈등 해결, 부모-자녀 관계 개선, 가족 내 의사소통 증진 등을 통해 가족의 기능을 회복하고 성장을 도모한 예시들이 제시된다.

다양한 가족 치료 모델을 통한 가족 기능 향상 사례들은 가족이 한 구성원의 안녕이 모든 구성원 간의 관계와 깊이 얽혀 있는 복합적인 시스템임을 강조한다. 가족 단위 내 관계를 목표로 하는 개입은 개별적인 개선을 넘어선 총체적인 가족 안녕으로 이어진다. 따라서 가족을 대상으로 하는 사회복지 실천은 개별적인 문제를 분리하는 대신 관계 패턴과 역동에 초점을 맞추는 시스템적 관점을 채택하고, 가족의 내적 관계 자원을 강화하는 개입을 제공해야 한다.

나. 사회 집단, 조직 및 지역사회의 안녕 증진

사회복지사는 사회 집단, 조직 및 지역사회의 안녕을 증진, 회복, 유지 및 향상시키기 위해 사람들 간의 관계를 강화하고자 노력한다.

지역사회 관계망 강화 및 포용적 지역사회 조성 사례: 커뮤니티케어는 돌봄이 필요한 주민이 살던 곳에서 지역사회와 '어울려 살아갈 수 있도록' 주거, 보건의료, 요양, 돌봄, 독립생활 등을 통합적으로 지원하는 지역주도형 정책으로, 이웃 간 관계 확장이 필수적이다. 영국의 '서클(circle)' 모델은 주민들이 좋아하는 것을 기반으로 모임을 결성하여 이웃 간 만남을 통해 소소한 돌봄을 서로 제공하는 호혜적 이웃관계망 강화 사례이다. 국내 복지관의 뜨개질 동아리나 중장년

남성 탁구동아리는 주민의 역량을 살려 유대감과 소속감을 높이고 호혜적 관계를 형성하는 이웃관계망 구축 사례이다. 관악구장애인종합복지관 사례옹호팀은 '두드리다', '알아가다', '함께하다' 사업을 통해 고립 위험 가구를 발굴하고 관계 형성 프로그램을 제공하며, 주민 서포터즈 조직을 통해 사회적 관계망 강화를 도모한다. 다문화 가족 지원 센터 운영, 다문화 아동 및 청소년 교육 프로그램, 이주 노동자 및 결혼 이민자 상담 및 지원 서비스 등은 다양한 문화를 인정하고 포용하는 사회복지 실천 사례이다. 장애인과 비장애인이 함께 참여하는 통합 수중 운동 교실 운영, 유니버설 디자인 샤워장 설치 등은 장애인의 사회 참여를 증진하고 포용적인 지역사회를 만드는 사례이다.

지역사회 관계망 강화 사례들은 주민들을 단순히 서비스 수혜자로 보는 것을 넘어, 지역사회 안녕의 능동적인 공동 생산자로 인식하는 변화를 보여준다. 이 모델은 기여와 소속감에 대한 인간의 내재된 욕구를 활용하여, 지역사회의 회복력을 구축하는 호혜적 관계를 육성한다. 이는 욕구 기반 접근 방식에서 자산 기반 지역사회 개발 접근 방식으로의 강력한 전환이다. 따라서 사회복지 기관은 서비스 제공에만 집중하는 대신, 지역사회 주도의 이니셔티브를 촉진하고 주민들이 스스로 지원 네트워크를 구축하도록 역량을 강화하여 진정한 사회적 포용과 연대를 육성해야 한다.

영역	사례	인간관계 강화 기여
개인	정신장애인 자기결정권 존중 (치료 및 서비스 선택)	클라이언트의 자율성 존중 및 주체적 참여를 통한 관계 신뢰 증진.

영역	사례	인간관계 강화 기여
가족	가족기능강화사업 (상담, 교육, 여가 프로그램)	가족 구성원 간 유대감 및 의사소통 증진, 긍정적 가족 기능 회복.
사회 집단/ 조직	복지관 뜨개질/탁구 동아리 (주민 역량 강화, 호혜적 관계 형성)	주민 간 소속감, 유대감, 상호 돌봄 증진.
지역사회	장애인 통합 수중 운동 교실 (포용적 환경 조성)	장애인과 비장애인 간의 상호 이해 증진, 사회적 통합 촉진.
전체 사회	산불 피해 이웃돕기 성금 모금 (사회복지사 연대 활동)	사회적 책임 실천 및 공동체 의식 강화, 사회적 연대 증진.

딜레마 유형

예시

고려사항

가치 상충

사회복지사 개인 가치 vs 클라이언트 가치 (예: 낙태에 대한 개인적 신념과 클라이언트의 자기결정권)

가치관 차이 인식, 클라이언트 이익 최우선, 윤리적 원칙 심사
(Loewenberg & Dolgoff)

의무 상충

기관 방침 준수 vs 클라이언트 최상의 이익 (예: 단기 훈련 후 위기
상담 배치)

기관 정책과 전문적 가치 간 균형, 내부 문제 제기 또는 외부 연대
가능성

비밀보장과 공개의 갈등

클라이언트 정보 비밀 유지 vs 타인/자신에게 해를 끼칠 위험 (예:
클라이언트의 자살 의도, 아동 학대)

생명 보호 원칙 최우선, 법적 의무 준수, 최소 해악 원칙 적용

자기결정권 제한

클라이언트 자기결정권 존중 vs 온정주의 (예: 정신장애인의 치료
거부, 10 대 임신부의 낙태 결정)

클라이언트의 역량, 정보 제공의 충분성, 제 3 자에게 해를 끼칠 가능성

이중관계

사회복지사와 클라이언트 간 사적/성적 관계, 사업 관계

명확한 전문적 경계 설정, 윤리강령 준수, 클라이언트 권익 최우선

자원 배분

한정된 자원(후원금, 서비스)의 공정한 분배 (예: 예후가 다른 환자에게 후원금 배분)

평등주의, 공리주의, 자유주의 원칙 등 분배 정의 기준 고려, 투명하고 합리적인 의사결정

관계 중심 실천 강화 : 사회복지 교육 및 훈련 과정에서 관계 형성 및 유지 기술, 공감, 자기노출, 경계 설정 등 인간관계 역량을 더욱 강화해야 한다. 특히 인본주의적 관점에서 클라이언트의 주체성과 잠재력을 존중하는 관계 중심 실천을 심화할 필요가 있다.

윤리적 민감성 및 의사결정 능력 함양 : 복잡한 윤리적 딜레마 상황에 대비하여 사회복지사의 윤리적 민감성을 높이고, 체계적인 윤리적 의사결정 모델을 활용할 수 있는 실질적인 교육과 슈퍼비전을 확대해야 한다.

다층적 관계망 구축 및 활용 : 개인-가족-집단-지역사회-전체 사회로 이어지는 다층적 관계망의 중요성을 인식하고, 이를 강화하기 위한 프로그램 개발 및 연대 활동을 적극적으로 지원해야 한다. 이는 사회적 고립 해소와 포용적 지역사회 구성에 기여할 것이다.

조직 문화 개선 : 사회복지 기관 내부에서도 직원 간, 직원-관리자 간의 긍정적인 인간관계가 서비스의 질과 사회복지사의 소진 예방에 미치는 영향을 인지하고, 관계 지향적인 조직 문화를 조성하기 위한 노력이 필요하다.

연구 및 정책 개발 : 인간관계의 질이 사회복지 서비스의 효과에 미치는 영향에 대한 심층적인 연구를 지속하고, 이를 바탕으로 인간관계 강화를 지원하는 정책 및 제도 개선 방안을 모색해야 한다.

핵심 가치 5 · 성실성 / 정직성 (Integrity)

- 윤리적 원칙: 사회복지사는 신뢰할 수 있는 방식으로 행동한다.
- 사회복지사는 전문직의 사명, 가치, 윤리적 원칙 및 윤리적 기준을 지속적으로 인식하고 이에 부합하는 방식으로 실천한다.
- 사회복지사는 직업적으로나 개인적으로 스스로를 돌보는 조치를 취해야 한다.
- 사회복지사는 정직하고 책임감 있게 행동하며, 소속된 기관의 윤리적 실천을 촉진한다.

사회복지는 인간의 존엄성을 존중하고 사회 정의를 실현하며, 개인과 공동체의 안녕을 증진하는 것을 목표로 하는 가치 지향적 전문직이다. 이러한 전문직의 핵심 기반에는 '성실성/정직성(Integrity)'이라는 가치가 자리 잡고 있다. 성실성과 정직성은 단순히 개인의 도덕적 품성을 넘어, 사회복지 실천의 모든 영역에서 신뢰를 구축하고 전문직의 사명을 달성하는 데 필수적인 요소로 작용한다.

○ 사회복지 핵심 가치로서 성실성/정직성의 중요성

사회복지 분야에서 성실성과 정직성은 단순한 이상이 아니라, 모든 개입의 근간을 이루는 핵심 가치이다. 한국사회복지사 윤리강령을 비롯한 여러 윤리 규범에서 성실성은 사회복지사가 신뢰할 수 있는 방식으로 행동해야 함을 명시하며, 이는 전문직의 사명과 가치, 윤리적 원칙 및 기준에 부합하는 실천을 지속적으로 요구한다. 이러한 공식적인 명시는 성실성이 사회복지 전문직 정체성의 핵심임을 강조한다.

성실성과 정직성이 결여될 경우, 그 파급 효과는 심각하다. 사회복지사에 대한 대중의 신뢰는 급격히 저하될 수 있으며, 이는 서비스의 효과성과 질을 저해하고, 나아가 사회복지 재원의 횡령과 같은 범죄 행위로 이어질 수도 있다. 이러한 부정적 결과는 사회복지 전문직의 정당성과 책임성에 대한 의문을 제기하며, 궁극적으로 도움을 필요로 하는 클라이언트에게 직접적인 피해를 입힐 수 있다. 따라서 성실성과 정직성은 사회복지 실천의 효율성, 책임성, 그리고 궁극적인 목표 달성을 위해 필수불가결한 가치로 인식되어야 한다.

○. 보고서의 목적 및 범위

본 보고서는 사회복지 분야에서 성실성과 정직성이 가지는 다층적인 의미와 중요성을 심층적으로 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 성실성/정직성의 개념적 정의와 윤리적 기반을 탐구하고, 사회복지 전문직의 사명 및 윤리강령 내에서 이 가치가 어떻게 명시되고 다른 핵심 가치들과 상호작용하는지 살펴볼 것이다.

또한, 사회복지 실천 현장에서 성실성/정직성이 어떻게 구현되는지 구체적인 사례를 통해 조명하고, 사회복지사 개인이 이 가치를 유지하기 위한 자기 돌봄의 중요성을 강조할 것이다. 마지막으로, 기관 차원에서 윤리적 실천을 촉진하고 윤리적 딜레마를 효과적으로 관리하기 위한 방안을 제시하며, 사회복지 분야 전반의 성실성을 강화하기 위한 실천적 제언을 도출하고자 한다.

1. 성실성/정직성의 개념 및 윤리적 기반

가. 성실성/정직성의 정의 및 사회복지 맥락에서의 의미

사회복지 맥락에서 성실성/정직성(Integrity)은 사회복지사가 신뢰할 수 있고 일관성 있는 방식으로 행동하는 것을 의미한다. 이는 단순히 거짓말을 하지 않거나 속이지 않는 소극적인 의미를 넘어, 전문직의 사명, 핵심 가치, 윤리적 원칙 및 기준에 지속적으로 부합하는 방식으로 실천하는 것을 포함한다. 즉, 사회복지사는 모든 전문적 상호작용과 의사결정에서 정직하고 책임감 있으며 신뢰할 수 있는 태도를 유지해야 한다.

성실성은 사회복지사가 취약한 클라이언트와 민감한 개인 정보를 다루는 직업적 특성상 더욱 중요하게 부각된다. 클라이언트의 자기결정권을 존중하고 비밀을 보장하며, 공정하게 서비스를 제공하는 모든 과정에서 사회복지사의 성실성은 필수적이다. 클라이언트가 사회복지사를 신뢰하고 자신의 문제를 개방적으로 이야기하며 협력할 수 있는 관계는 성실성이라는 기반 위에서만 가능하다. 이러한 신뢰는 효과적인 개입과 긍정적인 클라이언트의 변화를 위한 핵심적인 촉매제 역할을 한다.

또한, 성실성은 모든 행동에서의 투명성, 의사결정 과정에서의 공정성, 그리고 전문적 행위에 대한 흔들림 없는 책임성을 내포한다. 사회복지사는 자신이 속한 기관의 윤리적 실천을 촉진하고, 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않으며, 부정직한 행위를 용납하거나 묵인해서는 안 된다. 이는 사회복지사가 단순히 규칙을 따르는 것을 넘어, 적극적으로 윤리적 환경을 조성하고 유지하는 데 기여해야 함을 의미한다.

나. 윤리적 원칙으로서의 성실성/정직성: 신뢰 구축의 핵심

성실성은 사회복지사가 신뢰할 수 있고 일관성 있게 행동하도록 안내하는 근본적인 윤리적 원칙이다. 이 원칙은 사회복지사와 클라이언트, 동료, 그리고 더 넓은 지역사회 간의 신뢰를 형성하고 유지하는 데 중추적인 역할을 한다. 사회복지 실천에서 신뢰는 단순한 바람직한 결과가 아니라, 효과적인 개입과 긍정적인 클라이언트 결과를 위한 필수적인 전제 조건이다. 클라이언트는 사회복지사를 신뢰할 때 비로소 자신의 민감한 정보를 공유하고, 개방적으로 소통하며, 서비스 과정에 적극적으로 참여할 가능성이 높아진다.

이러한 신뢰 구축의 원칙은 실천적으로 서비스의 범위와 한계에 대해 정직하게 설명하고, 클라이언트로부터 충분한 정보를 바탕으로 동의를 얻으며, 모든 클라이언트 관련 정보를 최대한의 책임감과 비밀 유지 원칙에 따라 관리하는 것으로 이어진다. 이는 사회복지사가 클라이언트의 최선의 이익을 위해 행동하고, 어떠한 상황에서도 개인적인 이익을 추구하거나 부적절한 관계를 형성하지 않아야 한다는 직업적 경계를 명확히 한다.

다. 철학적 배경: 인본주의, 의무론적 관점과의 연계

성실성/정직성은 사회복지 실천의 깊은 철학적 뿌리, 특히 인본주의와 의무론적 관점과 밀접하게 연결되어 있다.

인본주의 (Humanism): 사회복지사는 모든 인간의 타고난 존엄성과 가치를 옹호하는 인본주의 사상에 깊이 뿌리내리고 있다. 성실성은 이러한 인본주의적 관점과 완벽하게 일치한다. 사회복지사가 정직하고 책임감 있게 행동할 때, 클라이언트의 자율성은 존중되고, 그들의 복지는 진정으로 증진되며, 어떠한 형태의 착취나

조작으로부터도 보호받을 수 있다. 이는 클라이언트를 수동적인 수혜자가 아닌, 자신의 삶을 주도적으로 이끌어갈 수 있는 능동적인 존재로 인식하는 인본주의적 철학을 실천적으로 구현하는 것이다.

의무론적 관점 (Deontological Perspectives): 성실성은 의무론적 윤리와도 강하게 연결된다. 의무론은 특정 행위가 그 결과와 무관하게 본질적으로 옳거나 그르다고 보는 윤리적 입장이다. 사회복지사는 전문적인 지식과 기술을 바탕으로 윤리강령에 명시된 원칙과 기준을 준수할 의무를 지닌다. 이는 정직하고 책임감 있는 행동이 단순히 좋은 결과를 가져오기 때문이 아니라, 그 자체가 사회복지 전문직의 본질적인 의무이기 때문에 수행되어야 함을 의미한다. 비밀 유지, 자기결정권 존중, 이중 관계 회피 등은 사회복지사가 마땅히 지켜야 할 의무이며, 이러한 의무를 성실하게 이행하는 것이 곧 전문직으로서의 정직성을 보여주는 것이다. 이러한 의무는 개인적인 불편함이나 직업적 어려움이 따르더라도 흔들림 없이 지켜져야 한다.

이러한 맥락에서, 성실성은 추상적인 가치와 구체적인 실천 사이의 다리 역할을 수행한다. 사회복지 전문직은 인간 존엄성과 사회 정의와 같은 고귀한 이상을 추구하지만, 이러한 이상이 실제 현장에서 구현되기 위해서는 성실성이라는 구체적인 행동 양식이 필수적이다. 성실성 없이는 인간 존엄성 존중이라는 가치도, 사회 정의 실현이라는 목표도 그 진정성과 효력을 잃을 수 있다. 이는 성실성이 단순히 하나의 가치에 머무는 것이 아니라, 다른 모든 핵심 가치들이 실천 현장에서 진정성 있게 작동하도록 보장하는 상위 가치 또는 촉진 가치로 기능함을 의미한다.

나아가, 성실성은 단순한 규정 준수를 넘어선 능동적인 특성을 지닌다. 사회복지사는 윤리적 규범을 수동적으로 따르는 것에 그치지 않고,

윤리적 실천을 적극적으로 옹호하고 기관 내외의 윤리적 간극을 식별하며, 투명성과 책임의 문화를 조성하는 데 기여해야 한다. 이는 성실성이 정적인 상태가 아니라, 끊임없이 윤리적 시스템을 구축하고 강화하며, 기존의 규범을 넘어서는 윤리적 리더십을 발휘하는 역동적인 과정임을 시사한다.

2. 사회복지 전문직의 사명, 가치, 윤리적 기준과 성실성/정직성

가. 전문직 사명과 핵심 가치로서의 성실성/정직성

사회복지 전문직의 사명은 한국사회복지사 윤리강령의 서문에 명확히 제시되어 있다. 이는 인본주의와 평등주의 사상에 기반하여 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고, 사회적·경제적 약자들의 편에서 사회 정의와 평등, 자유와 민주주의 가치를 실현하며, 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키는 데 헌신하는 것을 포함한다. 이러한 광범위하고 숭고한 사명을 달성하기 위해서는 성실성/정직성이 필수적인 기반이 된다. 성실성은 사회복지사가 이러한 목표를 윤리적이고 투명하며 책임감 있는 방식으로 일관되게 추구하도록 보장하며, 이를 통해 대중의 신뢰를 얻고 유지할 수 있게 한다.

성실성은 사회복지 전문직의 핵심 가치 중 하나로 명시되어 있다. 서비스, 사회 정의, 인간 존엄성, 인간관계의 중요성, 역량과 함께 성실성은 사회복지 실천의 근간을 이루는 6대 핵심 가치에 포함된다. 이러한 핵심 가치로서의 성실성은 사회복지 전문직의 독특한 정체성을 형성하고, 모든 윤리적 행위의 방향을 제시하는 데 결정적인 역할을 한다.

나. 한국사회복지사 윤리강령에 명시된 성실성/정직성

한국사회복지사 윤리강령은 성실성/정직성을 사회복지사의 기본적인 윤리 기준으로서 명확히 규정하고 있다. 강령은 사회복지사가 "신뢰받을 수 있도록 행동해야 한다"고 명시하며, 이는 전문적 기준에 대한 일관된 준수와 신뢰성 있는 태도를 요구한다.

더 나아가, 강령은 사회복지사가 "전문직의 사명, 가치, 윤리적 원칙 및 윤리적 기준을 지속적으로 인식하고 이에 부합하는 방식으로 실천해야 한다"고 강조한다. 이는 성실성이 단순히 지식이나 기술의 적용을 넘어, 직업적 정체성과 윤리적 의식을 끊임없이 내면화하는 과정임을 보여준다. 또한, 사회복지사는 "정직하고 책임감 있게 행동하며, 소속된 기관의 윤리적 실천을 촉진해야 한다"고 명시되어 있다. 이 조항은 개인의 윤리적 행동뿐만 아니라, 기관 전체의 윤리적 환경 조성에 대한 사회복지사의 적극적인 역할을 강조한다.

윤리강령은 성실성을 해치는 구체적인 행위들을 명시적으로 금지한다. 사회복지사는 "부정직한 행위, 범죄 행위, 사기, 기만 행위, 차별, 학대, 따돌림, 괴롭힘 등 불법적이고 부당한 일을 행하거나 묵인해서는 안 된다". 이러한 명확한 금지 조항은 사회복지사가 직업적 품위를 유지하고, 클라이언트의 권익을 보호하며, 사회적 신뢰를 훼손하는 어떠한 행위도 용납되지 않음을 분명히 한다.

다. 다른 핵심 가치(인간 존엄성, 사회 정의, 인간관계의 중요성, 봉사, 역량)와의 상호작용

성실성/정직성은 사회복지 전문직의 다른 핵심 가치들과 상호 보완적인 관계를 형성하며, 이들 가치가 실천 현장에서 온전히 구현되도록 돕는다.

인간 존엄성 (Human Dignity) : 성실성은 인간 존엄성을 옹호하는 데 필수적이다. 사회복지사가 클라이언트를 존중하고, 정직하며, 공정하게 대할 때, 클라이언트의 타고난 권리와 자율성은 보호된다. 어떠한 형태의 부정직한 행위나 성실성 결여는 인간 존엄성이라는 근본적인 가치를 직접적으로 침해하게 된다.

사회 정의 (Social Justice) : 사회 정의 실현은 사회적 불평등에 도전하고, 자원의 공평한 분배를 옹호하며, 포용적인 사회를 구축하는 것을 목표로 한다. 이러한 노력은 숨겨진 의도, 이해 상충, 또는 부패한 관행 없이 성실하게 이루어져야만 그 정당성과 효과를 확보할 수 있다.

인간관계의 중요성 (Importance of Human Relationships) : 사회복지 실천에서 인간관계는 변화를 위한 가장 중요한 매개체이다. 성실성은 이러한 전문적 관계 내에서 신뢰를 구축하고 유지하는 핵심 기반이 된다. 사회복지사는 클라이언트와의 관계에서 진실성과 일치성을 유지하며, 개인적인 이익을 위해 관계를 악용하지 않아야 한다.

봉사 (Service) : 사회복지사의 일차적인 목표는 욕구를 가진 사람들을 돕고 사회 문제를 해결하는 것이다. 성실성은 사회복지사가 자신의 전문적 기술을 물질적 보상 없이 자발적으로 제공하며, 자신의 이익을 초월하여 타인을 위해 봉사하는 이타주의적 정신을 실천하는 데 필수적이다. 성실한 봉사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하려는 헌신적인 자세로 나타난다.

역량 (Competence) : 사회복지사는 자신의 능력 범위 내에서 실천하고, 전문적 지식과 기술을 지속적으로 개발하고 향상시켜야 한다. 성실성은 이러한 전문성 개발 노력에 대한 책임감을 내포한다. 정직하게 자신의 한계를 인정하고, 끊임없이 학습하며, 최상의 서비스를 제공하기 위해 노력하는 것이 곧 성실한 역량 발휘이다.

이러한 핵심 가치들은 서로 독립적으로 존재하는 것이 아니라, 상호 의존적이며 강화되는 관계를 형성한다. 성실성은 이들 가치들이 실천 현장에서 일관되고 진정성 있게 구현될 수 있도록 하는 필수적인 촉진제 역할을 한다. 성실성이 결여되면 다른 모든 가치들의 의미와 영향력이 약화될 수밖에 없다. 따라서 성실성은 사회복지 전문직의 모든 활동과 결정에 있어 끊임없이 성찰하고 적용해야 할 능동적이고 지속적인 과정으로 이해되어야 한다.

3. 사회복지 실천에서의 성실성/정직성 구현

성실성/정직성은 사회복지 실천의 다양한 영역에서 구체적인 행동과 태도로 구현되어야 한다. 이는 전문적 판단 및 의사결정, 클라이언트와의 관계 형성 및 유지, 기록 및 정보 관리, 그리고 옹호 활동 및 사회 변화 노력에 이르기까지 모든 과정에 걸쳐 나타난다.

가. 전문적 판단 및 의사결정에서의 성실성/정직성

사회복지사는 복잡한 윤리적 딜레마 상황에 직면할 때 성실성을 바탕으로 전문적인 판단과 의사결정을 내려야 한다. 이러한 딜레마는 가치 상충, 의무 상충, 자원 배분 문제, 클라이언트의 자기결정권과 비밀보장 간의 갈등 등 다양한 형태로 나타난다. 이 과정에서 사회복지사는 클라이언트의 이익을 최우선으로 고려하고, 개인적인 가치나 기관의 이익보다 클라이언트의 복지를 우선시하는 윤리적 의사결정 모델(예: 리머의 모델, 로웬버그와 돌고프의 모델)을 활용해야 한다.

예를 들어, 한정된 자원을 배분해야 하는 상황에서 사회복지사는 투명하고 공정한 기준을 적용하여 자원 배분의 정당성을 확보해야 한다. 또한, 클라이언트의 자기결정권과 사회복지사의 보호 의무가

충돌하는 경우, 사회복지사는 클라이언트에게 충분한 정보를 제공하고, 가능한 대안을 설명하며, 클라이언트가 최선의 결정을 내릴 수 있도록 지원해야 한다. 이는 클라이언트가 자신의 삶을 스스로 통제하고 선택할 수 있는 능력을 향상시키도록 돕는 성실한 태도이다.

나. 클라이언트와의 관계 형성 및 유지

성실성은 클라이언트와의 관계를 형성하고 유지하는 데 있어 가장 기본적인 요소이다. 신뢰는 관계의 핵심이며, 사회복지사는 클라이언트에게 진실성, 일치성, 공감, 그리고 무조건적인 긍정적 존중을 보여줌으로써 신뢰를 구축해야 한다.

관계 형성 초기에는 비공식적인 대화로 시작하여 클라이언트가 편안함을 느끼도록 돕고, 전문적인 관계 속에서 상호 존중하는 태도를 유지해야 한다. 사회복지사는 자신의 편견이나 선입관으로부터 자유로워야 하며, 클라이언트의 개인적 특성과 욕구, 문제에 대해 경청하고 이해하려는 태도를 보여야 한다.

특히, 클라이언트와의 이중 관계 형성은 윤리적 문제로 이어질 수 있으므로 명확한 직업적 경계를 유지하는 것이 중요하다. 사적인 만남, 선물 교환, 개인적인 정보 공유 등은 전문적 관계를 손상시키고 클라이언트에게 해로운 결과를 초래할 수 있다. 사회복지사는 클라이언트의 이익을 최우선으로 삼고, 어떠한 상황에서도 개인적인 이익을 위해 전문적 관계를 이용해서는 안 된다.

다. 기록 및 정보 관리의 투명성 및 책임성

성실성은 기록 및 정보 관리의 투명성과 책임성에서도 핵심적인 역할을 한다. 사회복지사는 직무 수행 과정에서 얻은 클라이언트의 사생활을 존중하고 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다. 이는

클라이언트의 프라이버시 권리를 보호하고 신뢰 관계를 유지하는 데 필수적이다.

그러나 비밀 보장에는 예외가 있을 수 있다. 클라이언트 자신이나 타인의 생명을 위협하거나 범죄 행위와 관련된 경우에는 비밀 보장의 원칙이 제한될 수 있으며, 법원의 명령이 있는 경우에도 정보 공개가 필요할 수 있다. 이러한 상황에서 사회복지사는 윤리적 딜레마에 직면할 수 있으며, 생명 보호의 원칙을 최우선으로 고려하여 신중하게 의사결정을 내려야 한다.

모든 클라이언트 관련 기록은 중립적이고 객관적으로 작성되어야 하며, 이는 사회복지사의 윤리적 실천의 근거이자 평가 및 점검의 도구가 된다. 클라이언트가 자신과 관련된 기록의 공개를 요구할 경우, 정당한 비공개 사유가 없는 한 정보에 접근할 수 있도록 해야 한다. 또한, 전자 정보 등 민감한 개인 정보는 철저히 보호되어야 하며, 제 3자에게 공개할 때는 반드시 클라이언트의 동의를 얻어야 한다.

라. 옹호 활동 및 사회 변화 노력에서의 성실성/정직성

사회복지사는 사회적 불의에 도전하고, 사회적 약자를 옹호하며, 사회 정책의 수립과 법령 제·개정을 지원하는 등 사회 변화를 위한 활동에 적극적으로 참여해야 한다. 이러한 옹호 활동과 사회 변화 노력에서도 성실성은 필수적인 가치이다.

사회복지사는 사회적 불평등과 차별에 대한 인식을 증진시키고, 이를 해결하기 위한 정책 변화에 적극적으로 참여해야 한다. 예를 들어, 장애인 이동권 보장 운동이나 미등록 이주노동자 자녀의 교육권 보장을 위한 법 개정 제안 등은 사회복지사의 옹호자 역할이 성실하게 발휘되는 구체적인 사례이다. 이러한 활동은 투명하고 정직한

방식으로 이루어져야 하며, 개인적인 이익이나 특정 집단의 편협한 이익을 추구해서는 안 된다.

성실성은 사회복지사가 윤리적 딜레마를 헤쳐나가는 데 중요한 지침을 제공한다. 클라이언트의 이익과 기관의 정책, 혹은 사회적 책임 간의 갈등 상황에서 사회복지사는 성실성을 바탕으로 최선의 윤리적 결정을 내리고, 그 과정과 결과를 투명하게 기록하며 책임져야 한다. 이는 클라이언트에게 권한을 부여하고, 그들의 역량을 강화하는 데 기여한다. 성실한 실천은 클라이언트가 자신의 삶에 대한 통제력을 높이고, 사회복지 서비스에 대한 신뢰를 강화하는 데 필수적인 기반이 된다.

4. 성실성/정직성 유지를 위한 사회복지사의 자기 돌봄

사회복지사는 직무의 특성상 높은 수준의 감정 노동과 스트레스에 노출되어 있으며, 이는 소진(burnout)으로 이어질 수 있다. 소진은 사회복지사의 전문성을 저해하고 윤리적 실천에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로, 성실성/정직성을 유지하기 위한 자기 돌봄은 필수적인 요소이다.

가. 자기 돌봄의 개념 및 중요성

자기 돌봄(Self-care)은 사회복지사가 자신의 신체적, 정신적, 정서적 건강을 적극적으로 관리하고 보호하는 행위를 의미한다. 이는 스트레스와 소진을 예방하고, 직무 만족도와 삶의 만족도를 높이는 긍정적인 결과를 가져온다. 사회복지사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 자신의 정신적·신체적 건강과 안전을 유지하고 관리할 책임이 있다. 이는 자기 돌봄이 단순히 개인적인

복지 활동을 넘어, 전문직으로서의 역량과 성실성을 유지하기 위한 윤리적 의무임을 시사한다.

소진은 사회복지사의 직무 수행 능력과 동기를 상실하게 만들며, 클라이언트에 대한 공감 능력 저하, 비윤리적 행위 발생 가능성 증가 등 심각한 문제를 야기할 수 있다. 따라서 사회복지사는 자신의 감정 상태를 명확히 인식하고, 정서적 고갈을 예방하기 위한 적극적인 자기 돌봄 전략을 수립해야 한다.

나. 직업적/개인적 자기 돌봄 조치

사회복지사의 성실성을 유지하기 위한 자기 돌봄은 직업적 차원과 개인적 차원에서 다양한 조치들을 포함한다.

○. 직업적 자기 돌봄 조치 :

감정 관리 및 재해석 : 사회복지사는 클라이언트에게 공감을 제공해야 하지만, 지나친 감정 몰입은 소진으로 이어질 수 있다. 따라서 감정을 억누르기보다는 재해석을 통해 적절한 거리두기를 연습해야 한다 (예: 클라이언트의 행동을 '공격'이 아닌 '고통의 표현'으로 재구성).

슈퍼비전 및 동료지지 : 정기적인 슈퍼비전은 사회복지사가 직무 스트레스를 관리하고, 윤리적 딜레마에 대한 자문을 구하며, 전문성을 향상시키는 데 중요한 역할을 한다. 동료와의 협력과 지지 체계는 감정 노동의 부담을 완화하고, 직업적 연대감을 강화하는 데 기여한다.

전문성 개발 : 지속적인 지식과 기술 개발은 사회복지사의 역량을 강화하고, 직무 만족도를 높이며, 소진을 예방하는 데 도움이 된다.

○. 개인적 자기 돌봄 조치 :

감정 일기 작성 및 표현 : 하루 동안 느낀 감정과 그 원인을 구체적인 언어로 기록하고, 감정을 적극적으로 표현하는 연습은 정서적 건강을 유지하는 데 도움이 된다.

자기 자비 실천 : 감정 노동 중 실수나 좌절을 겪었을 때 자기 비난보다는 자신에게 따뜻함과 이해를 보내는 자기 자비적 태도를 갖는 것이 중요하다. 이는 회복 탄력성을 강화하고 소진을 예방한다.

정서적 자기 돌봄 루틴 구축 : 정기적인 취미 활동, 운동, 충분한 수면 등은 정서적 에너지를 충전하고 스트레스를 해소하는 데 필수적이다.

자기 돌봄은 사회복지사의 성실성을 유지하는 데 있어 단순한 선택이 아니라 윤리적 의무이다. 소진은 사회복지사의 판단력과 공감 능력을 저하시켜 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하지 못하게 할 수 있으며, 이는 곧 비윤리적 실천으로 이어질 수 있기 때문이다. 따라서 사회복지사 개인은 물론, 소속 기관과 사회복지 전문직 전체가 자기 돌봄의 중요성을 인식하고 이를 위한 실질적인 지원 체계를 마련해야 한다.

5. 기관의 역할 및 윤리적 실천 촉진 방안

사회복지사의 성실성/정직성은 개인의 노력만으로는 온전히 유지되기 어렵다. 소속 기관의 적극적인 역할과 지원은 윤리적 실천을 촉진하고, 윤리적 딜레마를 효과적으로 관리하며, 궁극적으로 성실한 조직 문화를 조성하는 데 결정적인 영향을 미친다.

가. 기관의 윤리적 실천 촉진 책임

사회복지기관은 윤리적 실천을 촉진할 책임이 있다. 이는 기관의 사명과 비전을 명확히 하고, 윤리적 가치와 원칙이 모든 정책과 사업

목표 달성 과정에 통합되도록 노력하는 것을 포함한다. 기관은 사회복지사들이 윤리적 판단과 가치에 따라 업무를 수행할 때 부당한 간섭이나 압력을 받지 않도록 보호해야 한다.

기관은 또한 사회복지사가 맡은 업무에 책임을 지고, 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않도록 지원해야 한다. 이는 기관이 사회복지사의 윤리적 실천을 위한 견고한 토대를 제공해야 함을 의미한다.

나. 윤리적 의사결정 지원 및 갈등 관리

기관은 사회복지사가 직면하는 복잡한 윤리적 딜레마를 해결할 수 있도록 실질적인 지원을 제공해야 한다.

교육 및 훈련 : 윤리적 의사결정 모델과 원칙에 대한 정기적인 교육 및 훈련 프로그램을 제공하여 사회복지사의 윤리적 민감성을 높이고, 윤리적 판단 능력을 강화해야 한다.

슈퍼비전 및 자문 : 윤리적 딜레마 발생 시 슈퍼바이저나 동료, 외부 전문가로부터 자문을 구할 수 있는 체계를 마련해야 한다. 이는 사회복지사가 최선의 윤리적 결정을 내리고, 실천 오류를 피하며, 클라이언트의 이익을 보호하는 데 도움을 준다.

내부고발 시스템 : 기관 내에서 비윤리적이거나 불법적인 활동이 발생했을 때, 사회복지사가 불이익 없이 이를 신고할 수 있는 내부고발 시스템과 보호 장치를 마련해야 한다. 이는 기관의 투명성을 높이고, 윤리적 책임을 강화하는 데 필수적이다.

다. 윤리적 조직 문화 조성

윤리적 실천을 위해서는 기관 내에 윤리적인 조직 문화가 조성되어야 한다.

투명성과 책임성 : 기관은 모든 운영 과정에서 투명성을 확보하고, 모든 구성원의 행동에 대한 책임성을 강조해야 한다. 이는 재정 관리, 서비스 제공, 인사 관리 등 모든 영역에 걸쳐 적용된다.

개방적인 의사소통 : 사회복지사들이 윤리적 우려나 딜레마를 자유롭게 논의하고 해결책을 모색할 수 있는 개방적인 의사소통 채널을 구축해야 한다. 이는 동료 간의 존중과 신뢰를 바탕으로 한 협력적인 관계를 촉진한다.

지속적인 윤리적 성찰 : 기관은 정기적으로 윤리 강령과 실천 지침을 검토하고 업데이트하며, 사회복지사들이 자신의 가치관, 편견, 윤리적 입장을 성찰할 수 있는 기회를 제공해야 한다. 이는 윤리적 민감성을 지속적으로 높이고, 변화하는 사회적 요구에 부응하는 윤리적 실천을 가능하게 한다.

윤리적 실천은 단순히 개별 사회복지사의 역량에만 의존하는 것이 아니라, 기관의 구조와 문화에 깊이 뿌리내려야 한다. 기관은 수동적인 규정 준수를 넘어, 윤리적 리더십을 발휘하고 윤리적 실천을 위한 시스템을 적극적으로 구축해야 한다. 이러한 능동적인 윤리적 접근은 사회복지 전문직의 신뢰성을 높이고, 궁극적으로 클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하는 데 기여할 것이다.

6. 결론 및 제언

가. 종합적 결론

본 보고서는 사회복지 전문직의 핵심 가치인 성실성/정직성(Integrity)이 단순한 개인의 도덕적 품성을 넘어, 사회복지 실천의 모든 영역에서 필수적인 기반임을 심층적으로 분석하였다. 성실성은 사회복지사의 신뢰할 수 있는 행동을 의미하며, 이는 전문직의 사명, 가치, 윤리적 원칙 및 기준에 부합하는 실천을 통해 구현된다. 인본주의와 의무론적 윤리에 뿌리를 둔 성실성은 인간 존엄성 존중, 사회 정의 실현, 인간관계의 중요성, 봉사, 역량이라는 다른 핵심 가치들이 실천 현장에서 진정성 있게 작동하도록 보장하는 상위 가치로 기능한다.

사회복지 실천에서 성실성은 전문적 판단과 의사결정, 클라이언트와의 관계 형성 및 유지, 기록 및 정보 관리의 투명성, 그리고 옹호 활동 및 사회 변화 노력에 이르기까지 모든 과정에 걸쳐 구현되어야 한다. 또한, 사회복지사의 자기 돌봄은 직무 스트레스와 소진을 예방하고 전문성을 유지함으로써 성실한 실천을 지속하기 위한 윤리적 의무로 강조된다. 궁극적으로, 사회복지기관은 명확한 윤리 정책 수립, 윤리적 의사결정 지원, 내부고발 시스템 구축, 그리고 투명하고 책임감 있는 조직 문화 조성을 통해 사회복지사의 성실성을 적극적으로 촉진해야 한다. 성실성은 사회복지 전문직의 신뢰를 구축하고 유지하며, 궁극적으로 사회의 복지 증진이라는 사명을 달성하기 위한 필수불가결한 핵심 가치이다.

나. 정책적/실천적 제언

사회복지 분야에서 성실성/정직성을 더욱 강화하기 위해 다음과 같은 정책적 및 실천적 제언을 제시한다.

1) 지속적인 윤리 교육 및 훈련 강화:

사회복지사 대상:윤리 강령의 내용을 단순히 암기하는 것을 넘어, 실제 사례와 윤리적 딜레마 해결을 위한 토론 및 시뮬레이션 기반의 심화 교육을 의무화해야 한다. 특히, 변화하는 사회 환경(예: 디지털 정보 관리, 인공지능 활용)에 따른 새로운 윤리적 쟁점에 대한 교육을 강화해야 한다.

슈퍼바이저 대상:슈퍼바이저가 사회복지사의 윤리적 성장을 지원하고, 딜레마 상황에서 효과적인 자문을 제공할 수 있도록 전문적인 윤리 슈퍼비전 교육을 확대해야 한다.

2) 사회복지사 자기 돌봄 지원 시스템 구축:

기관 차원:사회복지사의 소진 예방 및 정신 건강 증진을 위한 정기적인 상담 프로그램, 스트레스 관리 워크숍, 유연 근무제 도입 등을 적극적으로 지원해야 한다. 자기 돌봄을 위한 연가 사용을 장려하고, 업무량 조절을 위한 현실적인 인력 배치를 고려해야 한다.

협회 차원:사회복지사들이 쉽게 접근할 수 있는 자기 돌봄 자원(온라인 자료, 전문가 네트워크)을 제공하고, 동료 지지 그룹 활동을 활성화하여 정서적 연대감을 강화해야 한다.

3) 기관의 윤리 경영 시스템 강화:

윤리 위원회 활성화:기관 내 윤리 위원회의 독립성과 전문성을 강화하여, 윤리적 딜레마 발생 시 공정하고 신속한 의사결정을 지원하고, 비윤리적 행위에 대한 조사 및 징계 절차를 투명하게 운영해야 한다.

내부고발자 보호 강화:비리나 부당한 행위를 인지한 사회복지사가 안심하고 내부고발할 수 있도록 강력한 신분 보호 및 불이익 방지 시스템을 법적, 제도적으로 마련해야 한다. 내부고발에 대한 포상 제도를 도입하여 윤리적 행위를 장려할 수 있다.

투명한 정보 공개:기관 운영의 투명성을 높이기 위해 재정 상태, 서비스 제공 현황, 주요 의사결정 과정 등을 정기적으로 외부에 공개하고, 클라이언트 및 지역사회 주민이 이에 대한 의견을 제시할 수 있는 채널을 마련해야 한다.

4) 윤리적 실천을 위한 법적/제도적 기반 강화:

사회복지사 윤리강령의 실효성을 높이기 위해, 강령 위반 시의 구체적인 제재 조치 및 절차를 법제화하는 방안을 검토해야 한다.

사회복지 관련 법규에 윤리적 책임을 명확히 명시하고, 이해 상충 방지, 비밀 보장 의무 위반 등에 대한 처벌 규정을 강화하여 사회복지사의 성실한 직무 수행을 강제하고 보호해야 한다.

이러한 제언들을 통해 사회복지 분야는 성실성/정직성이라는 핵심 가치를 더욱 견고히 하고, 대중의 신뢰를 바탕으로 변화하는 사회의 복지 요구에 효과적으로 대응하며, 궁극적으로 모든 구성원의 인간다운 삶을 보장하는 데 기여할 수 있을 것이다.

핵심 가치 6 · 전문성 / 역량 (Competence)

- 윤리적 원칙 : 사회복지사는 자신의 역량 범위 내에서 실천하고 전문적 전문성을 개발하고 향상시킨다.
 - 사회복지사는 전문적 지식과 기술을 지속적으로 향상시키고 이를 실천에 적용하기 위해 노력한다.
 - 사회복지사는 전문직의 지식 기반에 기여하기 위해 노력해야 한다.
- 본 보고서는 사회복지 분야에서 핵심 가치인 전문 역량(Competence)의 중요성을 종합적으로 탐구한다. 사회복지사가 자신의 역량 범위 내에서 실천하고, 전문 지식과 기술을 지속적으로 개발하며, 전문직의 지식 기반에 기여해야 한다는 윤리적 원칙을 심층적으로 분석한다. 보고서는 역량의 역동적 특성, 다른 사회복지 핵심 가치들과의 상호작용, 그리고 지속적인 역량 개발의 필요성을 강조한다. 평생 학습, 지식 발전, 그리고 자기 돌봄의 중요한 역할에 대한 전략을 제시하며, 궁극적으로 개별 사회복지사, 교육기관, 전문 조직이 복잡한 사회적 요구에 효과적으로 대응할 수 있는 강력하고 윤리적이며 고도로 숙련된 사회복지 전문직을 육성하기 위한 실천적 제언을 제공한다.

1. 사회복지 전문 역량의 정의

가. 사회복지 실천에서 역량의 근본적인 역할

전문 역량은 사회복지 분야의 초석이 되는 가치로, 사회복지사가 자신의 능력 범위 내에서 활동하고 전문 지식과 기술을 지속적으로

향상시켜야 한다는 근본적인 기대를 담고 있다. 역량은 개인의 성과를 예측하고 설명하는 심리적, 행동적 특성을 포괄하며, 본질적으로 "어떤 일을 해낼 수 있는 힘"을 의미한다. 사회복지 서비스의 효과성과 성공은 사회복지사의 전문 지식과 기술에 직접적으로 달려 있으며, 이는 긍정적인 클라이언트 결과를 달성하는 데 있어 역량을 결정적인 요소로 만든다.

역량은 한 번 달성하면 고정되는 상태가 아니라, 끊임없이 변화하는 전문 환경에 대한 학습, 재학습, 그리고 적응의 지속적인 과정이다. 사회의 급변하는 속도는 사회복지사가 "전문적이고 능동적이며 합리적으로 환경에 적응"하기 위해 "지속적인 자기개발(역량의 향상)"을 해야 함을 요구한다. 전문직의 속성 또한 시대와 사회의 변화에 따라 지속적으로 재정의될 필요가 있다는 점은 이러한 역동성을 뒷받침한다. 이러한 역동적인 역량의 이해는 초기 전문 자격이 단지 기초적인 단계일 뿐이며, 평생 학습이 필수적인 약속임을 의미한다. 또한, 사회복지 분야의 윤리적 실천은 정적인 규칙 준수에만 그치지 않고, 새롭게 진화하는 사회적 맥락과 도전에 윤리적 원칙을 능숙하게 적용하는 능력을 요구한다.

나. 역량 범위 내 실천의 윤리적 의무

사회복지사는 자신의 역량 범위 내에서 엄격하게 실천해야 하는 윤리적 의무를 지닌다. 이는 기존에 검증된 역량을 기반으로 하거나, 필요한 역량을 습득하려는 명확한 의도를 가지고서만 전문적인 책임이나 고용을 수락해야 함을 의미한다. 이러한 의무에는 자신의 한계를 정확히 인식하고, 자신의 역량 범위를 벗어나는 사례나 상황에 직면했을 때 적절한 자문이나 슈퍼비전을 적극적으로 구하는 책임이 포함된다.

역량과 클라이언트 보호 사이의 이중 책임은 사회복지 실천의 핵심이다. 사회복지사는 클라이언트와의 전문적인 경계를 유지하고 전문적인 관계가 클라이언트의 필요에 부합하도록 해야 한다. 명확한 경계 설정은 전문직의 청렴성을 보호하고 정서적 안녕을 지키는 데 필수적이며, 역할 혼란을 방지하여 클라이언트의 복지에 주된 초점을 유지하도록 한다. 자신의 역량 밖에서 활동하는 것은 부적절한 서비스로 이어지거나 클라이언트에게 해를 끼칠 위험을 증가시킬 수 있으며, 이는 비윤리적인 행동으로 간주될 수 있다. 따라서 사회복지 분야에서 역량은 단순한 기술적 숙련도를 넘어선다. 이는 클라이언트를 해로부터 보호하기 위한 근본적인 윤리적 책임과 깊이 얽혀 있다. 자신의 인정된 역량 범위를 벗어난 실천은 단순히 비효율적이거나 전문적인 실수가 아니라, 윤리적 원칙에 대한 직접적인 위반을 구성한다. 이러한 의무는 단순히 기술을 소유하는 것을 넘어, 그 기술의 경계를 적극적이고 양심적으로 관리하여 클라이언트의 안녕이 최우선임을 보장하는 것을 포함한다.

다. 사회복지 역량의 역동성과 지속적인 전문성 개발의 필요성

오늘날의 사회는 급변하는 특성을 보이며, 이는 사회복지사가 자신의 역량을 지속적으로 적응하고 향상시켜야 함을 요구한다. 이러한 지속적인 개발은 공식적인 교육뿐만 아니라 헌신적인 자기 개발 노력도 포함한다. 사회복지 전문직은 실무자들이 자신의 역할에서 관련성과 효과성을 유지하기 위해 평생 학습의 중요성을 폭넓게 인정하고 있다. 지속적인 전문성 개발(CPD)은 사회복지사가 경력 전반에 걸쳐 참여하는 성찰적 학습 활동으로 공식적으로 정의된다.

지속적인 전문성 개발은 능동적인 윤리적 태도로 기능한다. 사회의 "급변하는 속도"와 사회복지사가 "전문적이고 능동적이며 합리적으로

환경에 적응"하기 위한 "지속적인 자기개발(역량의 향상)"의 필요성에 대한 강조는 전문성 개발이 단순히 유익한 것이 아니라 능동적인 윤리적 책임임을 시사한다. 이러한 지속적인 개발 없이는 지식과 기술이 시대에 뒤떨어져 역량 부족으로 이어질 수 있으며, 이는 결국 윤리적 실패로 이어질 수 있다. 이러한 관점은 전문적인 정체를 윤리적 과오로 재구성한다. 따라서 사회복지사는 진화하는 클라이언트의 필요를 효과적으로 충족하고 새로운 사회적 도전에 대응하기 위해 새로운 지식과 기술을 적극적으로 탐색하고 통합해야 할 도덕적 의무를 지닌다. 이는 단순히 부족함에 반응하거나 외부의 명령을 기다리는 것을 넘어서는 것이다. 결과적으로, 지속적인 전문성 개발은 역량 부족으로 인해 발생할 수 있는 윤리적 딜레마를 예방하는 조치로 자리매김한다.

2. 사회복지 역량의 핵심 구성요소

가. 기초 지식 및 기술

1) 필수 이론 및 실천 지식 영역

사회복지 분야는 인간 행동 전반, 복잡한 사회 시스템, 그리고 이러한 시스템이 개인과 집단의 안녕을 증진하거나 방해하는 다양한 방식에 대한 포괄적인 지식 기반을 요구한다. 여기에는 인간의 생태-심리-사회적 발달에 대한 깊은 이해가 포함된다. 정신역동 이론, 인지-행동 이론, 일반 체계 이론, 역량 강화 이론과 같은 주요 이론적 틀은 실천을 안내하는 데 필수적이다. 또한, 사회 정책과 다양한 서비스에 대한 확실한 이해는 효과적인 개입에 필수적이다.

사회복지 지식의 학제적 성격은 총체적 실천에 영향을 미친다. 사회복지의 "개인으로부터 환경에 이르는 폭넓은 삶의 문제를 다루는" 학문이며 "대부분의 사회과학 및 인접 분야"에서 지식을 끌어온다. "인간 행동과 사회 환경"에 대한 지식은 효과적인 업무 수행에 필수적이며, "생물학적, 사회적, 문화적, 심리적, 영적 발달을 이해하기 위해 인문학의 이론과 지식"을 적용해야 한다. 이러한 광범위하고 다면적인 지식 범위는 사회복지에 대한 본질적으로 학제적인 접근 방식을 필요로 한다. 이러한 학제적 성격은 효과적인 실천이 고립되거나 좁은 영역에 갇혀서는 안 됨을 의미한다. 사회복지사는 다양한 학문 및 전문 분야의 통찰력과 방법론을 능숙하게 통합하여 진정으로 총체적이고 포괄적인 지원을 제공해야 한다. 이는 클라이언트의 문제가 거의 고립되어 있지 않고, 복잡하고 상호 연결된 생물학적, 심리적, 사회적, 환경적 요인의 영향을 받는다는 사실에서 비롯된다. 이는 또한 다른 전문가 및 분야와의 협력 노력의 중요성을 강조한다.

2) 핵심 실천 기술

효과적인 사회복지 실천은 의사소통, 공감, 그리고 의미 있는 관계를 구축하는 능력과 같은 다양한 기술에 의존한다. 사회복지사는 개인, 가족, 집단, 조직, 그리고 더 넓은 지역사회와 효과적으로 관계를 맺는 데 능숙해야 한다. 구체적인 의사소통 기술에는 적극적인 경청, 정보를 명확하게 전달하는 능력, 갈등을 능숙하게 해결하는 능력, 그리고 민감한 대화를 능숙하게 처리하는 능력이 포함된다. 더욱이, 사정, 개입 계획, 그리고 평가에 대한 고급 기술은 원하는 클라이언트 결과를 달성하고 실천 효과성을 측정하는 데 필수적이다.

관계 형성 기술은 효과적인 개입의 기초적인 기술이다. 사회복지에서 "강력하고 지지적인 관계를 구축하는 것"은 매우 중요하며, 사회복지사와 클라이언트 간의 관계는 "신뢰를 바탕으로 긍정적인 정서적 유대감을 형성하는 역동적인 상호작용"이며 "궁극적으로 사회복지 실천의 목적을 달성하기 위한 촉매 또는 도구"이다. "자기 인식"은 관계 형성의 근본적인 전제 조건이며, 사회복지사와 클라이언트 관계는 "개입의 핵심이자 주요 결정 요인"이라는 점은 관계 형성 기술이 단순히 많은 기술 중 하나가 아니라, 다른 모든 개입의 효과성을 뒷받침하고 가능하게 하는 기초적이고 필수적인 기술임을 강력히 시사한다. 신뢰와 긍정적인 정서적 유대 없이는 아무리 기술적으로 숙련된 기술이라도 효과를 발휘하기 어려울 수 있다. 이러한 관점은 사회복지가 근본적으로 관계 지향적인 전문직임을 강조한다. 개입의 궁극적인 효과성과 클라이언트 목표 달성은 사회복지사의 기술적 지식이나 이론적 이해뿐만 아니라, 클라이언트와 형성된 인간적 연결의 질과 깊이에 크게 좌우된다. 이는 공감, 적극적인 경청, 정서적 지능과 같은 "소프트 스킬"이 순수 학문적 지식만큼이나, 또는 그 이상으로 중요하다는 점을 강조한다.

핵심가치	정의/윤리 원칙	역량이 다른 가치와 상호작용/ 기반을 형성하는 방식
역량	자신의 역량 범위 내에서 실천하고, 전문적 전문성을 개발 및 향상시키며, 전문직의 지식 기반에 기여한다.	모든 핵심 가치들의 효과적인 실현을 위한 필수적인 지식과 기술을 제공한다.

핵심가치	정의/윤리 원칙	역량이 다른 가치와 상호작용/ 기반을 형성하는 방식
인간 존엄성	인간의 타고난 존엄성과 가치를 존중하고, 각 개인을 배려하고 존중하며 대우하고, 사회적으로 책임 있는 자기 결정을 촉진하며, 클라이언트의 변화 및 자신의 필요를 해결할 능력을 향상시킨다.	클라이언트의 자기 결정권을 존중하고 역량을 강화하며, 개별화된 돌봄을 제공하기 위한 전문 지식과 기술(예: 공감, 의사소통, 권한 부여 기술)을 가능하게 한다.
사회정의	사회적 불의에 도전하고, 취약하고 억압받는 개인 및 집단을 위해 사회 변화를 추구한다. 필요한 정보, 서비스, 자원에 대한 접근성, 기회 균등, 모든 사람의 의미 있는 의사결정 참여를 보장하기 위해 노력한다.	정책 분석, 옹호, 지역사회 조직화에 대한 역량을 통해 사회적 불평등에 도전하고, 취약 계층의 권익을 옹호하며, 공정한 자원 배분을 촉진한다.

핵심가치	정의/윤리 원칙	역량이 다른 가치와 상호작용/ 기반을 형성하는 방식
서비스	주된 목표는 도움이 필요한 사람들을 돕고 사회 문제를 해결하는 것이며, 자기 이익보다 타인에 대한 서비스를 우선시하고, 상당한 금전적 보상 없이 전문 기술의 일부를 자발적으로 제공한다.	클라이언트의 필요를 정확히 사정하고, 적절한 개입을 설계하며, 효과적인 서비스를 제공하기 위한 전문 지식과 기술을 제공한다.
인간관계의 중요성	사람 간의 관계가 변화의 중요한 매개체임을 인식하고, 도움 과정에서 사람들을 파트너로 참여시키며, 개인, 가족, 사회 집단, 조직, 지역사회의 안녕을 증진, 회복, 유지, 향상시키기 위해 관계를 강화한다.	효과적인 의사소통, 공감, 경계 설정, 그리고 신뢰 구축에 대한 역량을 통해 클라이언트와 동료, 지역사회 구성원과의 강력하고 치료적인 관계를 형성하고 유지한다.

핵심가치	정의/윤리 원칙	역량이 다른 가치와 상호작용/ 기반을 형성하는 방식
청렴	신뢰할 수 있는 방식으로 행동하고, 전문직의 사명, 가치, 윤리적 원칙 및 기준을 지속적으로 인식하며 이에 부합하게 실천한다. 정직하고 책임감 있게 행동하며, 소속 기관의 윤리적 실천을 증진시킨다.	윤리적 의사결정 모델을 적용하고, 이해 상충을 해결하며, 자신의 행동에 책임을 지는 역량을 통해 전문적인 판단과 행동의 정직성을 유지한다.

나. 교육 기관을 위한 제언

. 역동적인 역량 개발 교육과정 통합 : 사회복지 교육과정은 변화하는 사회적 요구와 실천 환경에 대응할 수 있도록 역량을 지속적으로 개발하는 데 중점을 두어야 한다. 이론적 지식뿐만 아니라 실천적 기술, 특히 문제 해결 및 적응 능력을 향상시키는 데 필요한 기술을 강조해야 한다.

. 학제 간 지식 및 관계 기술 강조 : 사회복지 실천의 학제적 특성을 반영하여 다양한 학문 분야의 지식을 통합하고, 클라이언트와의 효과적인 관계 형성을 위한 의사소통, 공감, 경계 설정 등의 관계 기술을 교육과정에서 심층적으로 다루어야 한다.

. 윤리적 의사결정 훈련 강화 : 윤리적 딜레마는 사회복지 실천의 피할 수 없는 부분임을 인식하고, 다양한 윤리적 상황에 대한 비판적

사고와 체계적인 의사결정 모델 적용 훈련을 강화해야 한다. 실제 사례를 기반으로 한 토론과 역할극을 통해 실천적인 윤리적 판단 능력을 함양해야 한다.

. 연구 및 증거 기반 실천 촉진 : 학생들이 실천 기반 연구에 참여하고, 증거 기반 실천의 중요성을 이해하며, 연구 결과를 실천에 적용하는 능력을 개발하도록 장려해야 한다. 이는 사회복지 실천의 과학적 기반을 강화하고 서비스의 효과성을 높이는 데 기여한다.

다. 전문 조직 및 기관을 위한 제언

. 접근 가능하고 다양한 CPD 프로그램 개발 : 사회복지사들이 최신 지식과 기술을 습득할 수 있도록 다양한 형식(온라인, 오프라인, 단기, 장기)의 지속적인 전문성 개발 프로그램을 개발하고 접근성을 높여야 한다.

. 강력한 슈퍼비전 및 자문 체계 구축 : 사회복지사들이 윤리적 딜레마와 복잡한 사례를 해결하는 데 필요한 지원을 받을 수 있도록 체계적이고 전문적인 슈퍼비전 및 동료 자문 체계를 구축해야 한다. 이는 사회복지사의 윤리적 책임성과 실천의 질을 향상시키는 데 필수적이다.

. 자기 돌봄 및 윤리적 성찰 문화 조성 : 기관 차원에서 사회복지사의 자기 돌봄을 적극적으로 지원하고, 윤리적 성찰을 장려하는 조직 문화를 조성해야 한다. 이는 사회복지사의 소진을 예방하고, 지속적인 전문 역량을 유지하는 데 기여한다.

. 지식 생성 및 공유 지원 : 사회복지사들이 연구에 참여하고, 모범 사례를 공유하며, 워크숍 및 컨퍼런스를 통해 지식을 확산할 수

있도록 지원해야 한다. 이는 전문직의 지식 기반을 강화하고 집단적인 역량을 향상시키는 데 중요하다.

. 역량 있고 윤리적인 실천을 가능하게 하는 정책 옹호 : 사회복지사들이 자신의 역량 범위 내에서 윤리적으로 실천할 수 있도록 지원하는 정책과 제도의 수립 및 개선을 옹호해야 한다. 이는 사회복지 전문직의 가치와 권위를 보호하고 클라이언트의 복지를 증진하는 데 필수적이다.

5. 결론

사회복지 분야에서 전문 역량은 단순한 기술적 숙련도를 넘어선다. 이는 윤리적 실천의 근간이자 클라이언트의 안녕을 보장하며 사회 정의를 실현하기 위한 필수적인 요소이다. 본 보고서에서 제시된 바와 같이, 역량은 정적인 상태가 아니라 사회의 복잡성과 클라이언트의 진화하는 필요에 대응하기 위한 지속적인 학습, 적응, 그리고 성찰의 과정이다.

사회복지사가 자신의 역량 범위 내에서 실천하고, 전문 지식과 기술을 끊임없이 개발하며, 전문직의 지식 기반에 기여해야 한다는 윤리적 원칙은 사회복지 실천의 핵심을 이룬다. 이러한 원칙은 자기 돌봄, 윤리적 의사결정, 그리고 동료와의 협력과 같은 다른 핵심 가치들과 밀접하게 얽혀 있으며, 이 모든 요소들이 사회복지사의 총체적인 전문성과 효과성을 결정한다.

궁극적으로, 사회복지 전문 역량의 강화는 개별 사회복지사의 헌신적인 노력뿐만 아니라, 교육 기관과 전문 조직의 체계적인 지원과 투자를 필요로 하는 집단적인 책임이다. 이러한 협력적인 접근을 통해서만 사회복지 전문직은 변화하는 사회적 요구에 효과적으로

대응하고, 모든 개인의 존엄성과 가치를 옹호하며, 더욱 공정하고 포용적인 사회를 건설하는 데 지속적으로 기여할 수 있을 것이다.

윤리 기준

Ⅱ. 윤리 기준 — 전문가로서의 자세 및 역량

전문가로서의 자세 및 역량

- 인간 존엄성 존중: 모든 인간의 존엄성, 자유, 평등을 위해 헌신하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- 클라이언트의 성, 연령, 정신·신체적 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적 등 어떠한 특성으로도 차별하지 않는다.
- 문화적 역량 및 겸손: 다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 문화적 역량을 바탕으로 사회복지를 실천한다. 자신의 편견을 이해하고 수정하는 자기 성찰을 통해 문화적 겸손함을 보이며, 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인식하고 평생 학습에 헌신해야 한다.
- 사회정의 실현: 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 국가와 사회의 환경 변화를 위해 노력한다.
- 사회적, 경제적, 환경적, 정치적 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배가 이루어지도록 노력한다.
- 전문성 개발 노력:
 - 최상의 서비스를 제공하기 위해 지식과 기술을 개발하고 이를 활용하며 공유할 책임이 있다.
 - 사회적 다양성(성, 연령, 장애, 지위, 신념, 인종 등), 차별, 억압에 대한 이해를 증진하기 위한 교육을 지속적으로 받는다.
 - 변화하는 사회복지 쟁점에 대응하고 새로운 실천 기술을 적용하기 위해 적절한 교육, 훈련, 연수, 자문, 슈퍼비전을 받도록 노력한다.

- 정보통신 기술 활용: 사회복지 실천에 필요한 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고, 그 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식하고 윤리적으로 활용한다.
- 지식 기반 실천 증진: 평가와 연구 조사를 통해 사회복지 실천의 질적 향상에 기여한다.
- 연구 참여자의 권리 보장을 위해 충분히 안내하고 자발적인 동의를 얻어야 한다.
- 연구 과정에서 얻은 정보는 비밀 보장의 원칙에서 다루며, 비밀 보장의 한계 등을 참여자에게 알려야 한다.
- 연구 참여자의 보호, 이익, 존엄성, 자기 결정권 등을 고려하며 관련 법령과 규정에 따라 연구 윤리를 준수한다.

사회복지 전문직은 인간의 기본적 욕구를 충족시키고 잠재능력을 최대한 실현시키는 것을 목표로 하며, 타인의 권리와 의견을 존중하는 민주주의 원리에 입각하여 사회복지 실천하는 중요한 역할을 수행한다. 사회복지사는 사회적 약자를 옹호하고 대변하며, 사회제도 개선에 주도적으로 참여하여 사회정의를 실현하는 데 앞장서야 한다. 이러한 역할은 급변하는 사회 문제에 효과적으로 대응하고, 개인, 가족, 지역사회의 안녕과 복지를 증진하는 데 필수적이다.

사회복지 전문가의 역할은 단순히 서비스를 제공하는 것을 넘어, 옹호자, 시스템 개혁자, 그리고 다양한 수준(개인, 가족, 지역사회)에서의 복지 증진자로서의 복합적인 특성을 지닌다. 이는 사회의 변화와 새로운 요구에 따라 지속적으로 진화하는 영역으로, 다면적인 기술과 강력한 윤리적 기반을 요구한다. 이러한 복합적이고 진화하는 역할은 사회복지 전문가에게 끊임없는 전문성 개발과 견고한 윤리적 틀을 요구하며, 이를 통해 효과적이고 책임감 있는 실천이 보장될 수 있다.

본 보고서는 사회복지 전문가가 갖추어야 할 윤리적 자세와 핵심 역량을 심층적으로 분석하고, 이를 강화하기 위한 실질적인 방안을 제시하는 데 목적이 있다. 보고서는 사회복지의 근간을 이루는 윤리적 가치, 필수적인 전문 역량, 그리고 현장에서 직면하는 윤리적 딜레마에 대한 대응 방안을 다루며, 궁극적으로 사회복지 실천의 질적 향상과 사회적 기여를 위한 제언을 포함한다.

1. 사회복지 전문가의 기본 윤리 및 가치

사회복지 전문직의 근간을 이루는 윤리적 가치는 실천의 방향을 제시하고 윤리적 딜레마 상황에서 올바른 판단을 내리는 데 핵심적인 역할을 한다. 이 중에서도 인간 존엄성 존중과 사회정의 실현은 사회복지 실천의 가장 중요한 두 가지 축이다.

가. 인간 존엄성 존중

인간 존엄성은 사회복지의 가장 기본적인 가치이자 본질적인 목적이며, 모든 인간은 태어날 때부터 자유롭고 동등한 존엄과 권리를 가진다는 인본주의 및 평등주의 사상에 기초한다. 이 가치는 클라이언트의 자기결정권, 개별화, 비밀보장 등 사회복지 실천의 수단적 가치에도 영향을 미치며, 편견과 차별 없는 사회를 만들기 위한 실천의 근거가 된다. 인간 존엄성을 존중하는 것은 단순히 추상적인 이상에 그치지 않고, 모든 사회복지 실천의 구체적인 행동 지침으로 작용한다. 이는 클라이언트의 성, 연령, 정신·신체적 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적 등 어떠한 특성으로도 차별하지 않는 비차별 원칙의 핵심이며, 클라이언트의 자율성을 존중하고 자기 결정을 지원하며, 역량을 강화하도록 돕는 것을 포함한다.

1) 비차별 원칙과 실천

사회복지사는 클라이언트의 성, 연령, 정신·신체적 장애, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 인종, 국적 등 어떠한 특성으로도 차별하지 않아야 한다. 이는 모든 인간의 고유한 존엄성과 가치를 인정하고 존중하는 데서 출발하며, 사회복지 실천의 기본 전제이다.

비차별 원칙은 명시적인 차별 행위만을 금지하는 것을 넘어, 실천 과정에서 발생할 수 있는 미묘한 형태의 차별까지 포괄한다. 예를 들어, 후원 물품 전달식에서 이용자가 수치심이나 낙인을 느끼게 하는 행위, 혹은 기관의 실적을 위해 이용자의 비자발적인 행사 참여를 유도하는 행위는 명백한 차별은 아니지만 인권 감수성이 낮은 실천으로 간주된다. 또한, 성공 가능성이 높은 클라이언트에게 더 많은 혜택을 제공하고 그렇지 않은 클라이언트를 소외시키는 '크리밍(creaming) 현상'은 비차별 원칙에 위배되는 실천이다. 이러한 문제들은 사회복지사가 끊임없이 인권 감수성을 높이고 자기 성찰을 통해 자신의 편견과 무의식적인 차별적 태도를 인식하고 수정해야 함을 시사한다. 모든 복지 실천이 인권적인 실천이 되기 위해서는 복지 전문가의 지속적인 고민과 성찰이 필수적이다.

2) 문화적 역량 및 겸손: 자기 성찰과 평생 학습의 중요성

사회복지사는 다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 문화적 역량을 바탕으로 사회복지 실천해야 한다. 나아가 자신의 편견을 이해하고 수정하는 자기 성찰을 통해 문화적 겸손함을 보이며, 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인식하고 평생 학습에 헌신해야 한다.

문화적 역량은 단순히 특정 문화에 대한 지식을 습득하는 것을 넘어, 지속적인 자기 평가, 타인 존중, 개방성, 권력 불균형 인식, 그리고 평생 학습을 포함하는 역동적인 과정이다. 일부에서는 문화적 역량 교육이 클라이언트의 문화에 대해 아무것도 모르는 상태에서 시작하여 기존 지식을 버리는 것과 같다고 비판하기도 하지만, 이는 문화적 겸손의 본질을 오해한 것이다. 진정한 문화적 겸손은 사회복지사가 자신의 문화적 배경, 가치관, 편견을 깊이 이해하고 비판적으로 성찰하며, 클라이언트를 그들 문화의 진정한 전문가로 인정하는 태도에서 비롯된다. 이러한 접근은 사회복지사가 클라이언트와의 관계에서 자신의 권력적 위치를 인식하고, 문화적 차이로 인한 갈등 상황에서 상호 존중에 기반한 대화와 협력을 통해 공존과 통합을 이끌어내는 데 필수적이다. 즉, 문화적 겸손은 정적인 지식 습득이 아닌, 끊임없이 배우고 적응하며 자신을 되돌아보는 평생에 걸친 실천적 도전이다.

3) 사회정의 실현

사회정의는 사회복지의 핵심 가치 중 하나로, 사회적 불의에 도전하고 사회적으로 취약한 위치에 있는 사람들을 위해 활동하며 사회 변화를 추구하는 것을 의미한다. 이는 모든 사회 구성원의 인간다운 삶을 보장하고 복지를 증진하기 위한 국가와 사회의 환경 변화를 위해 노력하는 것을 포함한다.

사회정의의 실현은 철학적 깊이를 지니며, 사회복지사는 정의, 평등, 자유 등의 철학적 개념을 이해하고 실천에 적용해야 한다. 롤스(Rawls)와 샌델(Sandel)과 같은 사회정의론자들의 논의는 사회복지 전문가가 직면하는 실천적 난제를 이해하는 데 도움을 준다. 사회복지사는 단순히 문제를 해결하는 것을 넘어, 빈곤, 실업, 차별 등

사회적 불의의 근본 원인을 파악하고 이를 해결하기 위한 사회 구조적 변화를 추구해야 한다.

핵심 가치 (Core Value)	실천 원칙 (Practice Principle)
인간 존엄성 (Human Dignity)	모든 인간의 고유한 존엄성과 가치를 인정하고 존중하며, 성별, 연령, 장애, 지위, 신념, 인종, 국적 등 어떠한 특성으로도 차별하지 않는다. 클라이언트의 자율성과 자기결정권을 존중하고 역량 강화를 지원한다.
사회정의 (Social Justice)	사회적 불의에 도전하고, 사회적 약자를 옹호하며 대변하는 일을 주도한다. 사회적, 경제적, 환경적, 정치적 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배가 이루어지도록 노력하며, 부적절하고 억압적인 사회제도와 관행을 변화시키기 위해 협력한다.
봉사 (Service)	욕구를 가진 사람들을 원조하고 사회문제를 해결하는 것을 일차적 목표로 삼으며, 개인의 이익을 초월하여 전문적 기술의 일부를 무상으로 제공할 수 있어야 한다.

핵심 가치 (Core Value)	실천 원칙 (Practice Principle)
인간관계의 중요성 (Importance of Human Relationships)	사람 간의 관계가 변화를 위한 중요한 매개체임을 인식하고, 클라이언트를 원조 과정의 파트너로 인정한다. 개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회의 복지 증진을 위해 사람들 사이의 관계를 강화한다.
성실 (Integrity)	신뢰받을 수 있게 행동하며, 전문직의 사명, 가치, 윤리적 기준을 항상 숙지하고 이에 부합하는 실천을 수행한다. 정직하고 책임감 있게 행동하며, 소속된 조직의 윤리적 실천을 증진시킨다.
능력/역량 (Competence)	자신의 능력 범위 내에서 실천하며, 최상의 서비스를 제공하기 위해 전문적 지식과 기술을 지속적으로 개발하고 향상시킨다. 전문직의 지식 기반 형성에 기여하고 실천의 질적 향상을 위해 노력한다.

다) 변화하는 쟁점 대응 및 새로운 실천 기술 적용

사회복지사는 변화하는 사회복지 쟁점에 대응하고 새로운 실천 기술을 적용하기 위해 적절한 교육, 훈련, 연수, 자문, 슈퍼비전을 받도록 노력해야 한다. 슈퍼비전은 사회복지 서비스의 질을

향상시키는 중요한 기제이며, 사회복지사의 전문적 성장과 윤리적 실천을 지원한다.

슈퍼비전은 사회복지사의 역량 증진과 실천 오류 예방을 위해 필수적이지만, 현재 많은 기관에서 슈퍼비전 체계 구축 및 실행에 어려움을 겪고 있다. 슈퍼비전이 단순한 행정적 지시로 인식되거나, 슈퍼바이저의 체계적인 교육 부족으로 인해 실질적인 전문성 향상에 기여하지 못하는 경우가 발생한다. 또한, 슈퍼비전은 인적 자원 관리 측면에서도 중요하며, 효과적인 슈퍼비전은 직무 만족도, 자기 효능감, 직무 성과를 높이고 소진을 예방하며 이직 의도를 감소시킨다. 따라서 사회복지 기관은 슈퍼비전을 기관의 공식 업무로 지정하고, 슈퍼바이저 교육을 강화하며, 슈퍼비전 실행을 위한 구조적 장치를 마련하는 등 전사적인 노력을 통해 슈퍼비전의 실효성을 높여야 한다.

라) 정보통신 기술의 윤리적 활용

사회복지 실천에 필요한 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고, 그 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식하고 윤리적으로 활용해야 한다. 정보화 사회로의 진전과 함께 정보통신 기술 의존도가 높아지면서 역기능(예: 세금포탈, 금지 서적 복사, 익명화된 메시지 해독 제한 등)도 증가하고 있으며, 이는 심각한 윤리적 문제를 유발할 수 있다.

디지털 전환 시대에 사회복지 전문가의 윤리적 책임은 더욱 강조된다. AI 활용 돌봄 서비스, 스마트워크 시스템 도입 등으로 업무 효율성이 증대되지만, 동시에 클라이언트의 디지털 정보 격차, 모바일 기기 미보유, 디지털 문해력 부족 등으로 인해 서비스 접근성이 제한되는 문제가 발생할 수 있다. 또한, 사회복지 종사자들 사이에서도 디지털 역량 격차가 커지고 있으며, 이는 디지털 기술 활용에 대한

스트레스와 업무 부담으로 이어질 수 있다. 따라서 사회복지 기관은 정보통신 기술 교육 시 단순히 기술 습득을 넘어, 개인정보 보호, 비밀 보장, 디지털 소외 계층 지원 등 윤리적 문제에 대한 인식을 강화하고, 클라이언트와 종사자 모두의 디지털 역량 강화를 위한 체계적인 교육 및 인프라 지원을 제공해야 한다.

다. 지식 기반 실천 증진

가) 평가와 연구 조사를 통한 실천의 질적 향상 기여

사회복지사는 평가와 연구 조사를 통해 사회복지 실천의 지식 기반 형성에 기여하고, 궁극적으로 실천의 질적 향상을 위해 노력해야 한다. 증거기반 실천(Evidence-Based Practice, EBP)은 과학적 지식 획득 방법에 의해 실천 기법, 기술, 모델, 이론 등이 결정되었는지를 철저하게 모니터링하는 것을 핵심으로 한다.

근거 기반 실천은 사회복지 실천의 효과성과 책임성을 과학적으로 입증하려는 요구에서 등장했다. 이는 사회복지 실천이 단순히 직관이나 경험에 의존하는 것을 넘어, 검증된 지식과 기법에 기반해야 함을 강조한다. 사회복지사는 특정 문제를 해결하는 데 어떤 개입, 프로그램, 정책이 가장 효과적인지, 어떤 요인이 바람직한 결과를 예측할 수 있는지, 클라이언트의 특성은 어떠한지 등을 연구 조사를 통해 파악하고 실천에 적용해야 한다. 이러한 지식 기반 실천은 사회복지 분야의 신뢰성을 높이고, 궁극적으로 클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하는 데 기여한다.

나) 연구 윤리 준수: 참여자 권리 보장, 비밀 보장, 자발적 동의, 법령 준수

사회복지사는 연구 참여자의 권리 보장을 위해 충분히 안내하고 자발적인 동의를 얻어야 한다. 연구 과정에서 얻은 정보는 비밀 보장의 원칙에서 다루며, 비밀 보장의 한계 등을 참여자에게 알려야 한다. 연구 참여자의 보호, 이익, 존엄성, 자기 결정권 등을 고려하며 관련 법령과 규정에 따라 연구 윤리를 준수해야 한다.

사회복지 연구는 종종 취약 계층을 대상으로 하므로, 연구 윤리 준수는 더욱 중요하며 동시에 실제적인 도전 과제를 안겨준다. 연구자는 연구 참여자에게 충분한 정보를 제공하고 자발적인 동의를 얻어야 하며, 연구 과정에서 얻은 정보의 비밀을 철저히 보장하고 비밀 보장의 한계를 명확히 알려야 한다. 특히, 연구 참여자가 의사 결정 능력이 부족하거나, 사회복지사와의 관계에서 권력 불균형이 존재할 경우, 진정한 자발적 동의를 얻는 것은 더욱 복잡해진다. 연구자는 참여자의 보호와 이익을 최우선으로 고려하고, 존엄성 및 자기 결정권을 존중하며, 관련 법령과 규정을 준수해야 한다. 이는 연구자가 윤리적 민감성을 가지고 잠재적인 위해를 최소화하고, 연구가 참여자에게 실질적인 이익을 가져다줄 수 있도록 설계되어야 함을 의미한다.

역량 (Competency)	세부 내용 및 필요성 (Detailed Content & Necessity)
의사소통 및 대인관계 기술	적극적 경청, 명확한 정보 전달, 공감, 신뢰 구축 능력. 클라이언트 및 타 전문가와의 건설적 관계 형성에 필수적이며, 문제 해결과 적응을 돕는 촉매제 역할을 한다.

문화적 역량 및 다양성 인식	다양한 문화의 강점을 인식하고 존중하며, 자신의 편견을 이해하고 수정하는 자기 성찰을 통해 문화적 겸손함을 보인다. 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인식하고 평생 학습에 헌신한다.
윤리적 및 전문적 행동	전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 맡은 업무에 책임을 지며 성실하고 공정하게 업무를 수행한다. 부정직한 행위, 차별, 학대 등 불법적이고 부당한 일을 행하거나 묵인해서는 안 된다.
평가 및 개입 기술	클라이언트의 욕구를 사정하고, 목표를 설정하며, 적절한 개입 전략을 수립하고 실행하며, 그 효과성을 평가하는 능력. 문제 해결, 대처 및 발달 능력 증진에 기여한다.
옹호 (Advocacy)	사회적 약자를 대변하고, 불평등 해소를 위한 정책 변화를 촉구하며, 사회적 불의에 도전한다. 클라이언트의 권익 옹호와 사회 구조 개선을 위한 다층적 활동을 포함한다.

자기 관리 및 소진 예방	정신적·신체적 건강을 유지하고, 스트레스를 효과적으로 관리하며, 소진을 예방하기 위한 자기 돌봄 활동을 실천한다. 클라이언트에게 최상의 서비스를 지속적으로 제공하기 위한 필수 역량이다.
정보통신 기술 활용	사회복지 실천에 필요한 정보통신 관련 지식과 기술을 습득하고, 그 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제를 인식하며 윤리적으로 활용한다. 디지털 정보 격차 해소 및 서비스 접근성 향상에 기여한다.

라. 윤리적 딜레마와 전문가의 책임

사회복지 실천 현장은 다양한 가치와 의무가 충돌하는 윤리적 딜레마 상황에 끊임없이 직면한다. 이러한 딜레마는 사회복지사의 윤리적 의무와 책무가 서로 충돌하여 어떤 실천 행동이 윤리적으로 올바른지 판단하기 어려운 상태를 의미한다. 이러한 딜레마는 사회복지 실천의 본질적인 특성으로, 개인의 욕구, 사회적 자원, 그리고 도덕적 원칙이 교차하는 지점에서 발생한다. 이러한 다면적인 윤리적 문제는 단순한 규칙 준수를 넘어 고도의 윤리적 추론과 의사결정 능력을 요구한다.

1) 사회복지 실천 현장의 주요 윤리적 딜레마 유형

사회복지사가 직면하는 주요 윤리적 딜레마 유형은 다음과 같다.

. 가치 상충 : 사회복지사 개인의 가치, 전문가 가치, 클라이언트 가치, 사회적 가치 등이 충돌하는 경우이다. 예를 들어, 낙태에 대한

사회복지사의 개인적 신념과 클라이언트의 자기결정권 존중이라는 전문가적 가치가 충돌할 수 있다. 이러한 가치 충돌은 서비스 전달 과정과 효과에 중대한 영향을 미칠 수 있다.

. 의무 상충 : 기관의 정책이나 의무와 클라이언트의 이익 간에 충돌이 발생하는 경우이다. 예를 들어, 기관의 단기 훈련 방침이 위기 상담에 필요한 충분한 자질을 키우기 어렵다고 판단될 때, 사회복지사는 클라이언트의 양질의 서비스를 받을 권리와 기관 방침 준수 의무 사이에서 갈등할 수 있다.

. 자기결정권 제한 : 클라이언트의 자기결정권 존중 원칙과 사회복지사의 개입 역할이 충돌하는 상황이다. 예를 들어, 정신장애인의 치료 거부 권리(자기결정권)와 사회복지사가 판단하는 치료의 필요성 사이의 갈등, 또는 10 대 임신부의 출산 희망과 부모의 낙태 희망 사이의 갈등이 발생할 수 있다.

. 비밀보장과 사생활 보호: 클라이언트의 사생활을 존중하고 정보를 비밀로 유지해야 하지만, 클라이언트 자신이나 타인에게 해를 끼치거나 범죄 행위와 관련된 경우에는 예외가 적용될 수 있다.

. 자원 분배 : 제한된 자원 속에서 누구에게 우선적으로 서비스를 제공할 것인가에 대한 딜레마이다. 예를 들어, 질병의 경중이나 경제적 상황에 따라 후원금 배분 우선순위를 결정해야 할 때 윤리적 갈등이 발생한다.

. 이중 관계 : 클라이언트와의 전문적 관계 외에 사적인 관계(예: 성관계, 금전 거래, 개인적 친분)를 형성하는 것은 윤리강령에 위배되며 클라이언트의 권리와 삶의 질을 저해할 수 있다.

. 기관 내부 갈등 및 내부 고발 : 기관의 비윤리적 행위나 부당한 정책에 직면했을 때, 사회복지사는 내부에서 문제를 제기하거나 외부 기관과 연대하여 압력을 가할 수 있으나, 이는 직장을 잃거나 평판이 나빠질 위험을 수반한다.

딜레마 유형 (Dilemma Type)	세부 내용 (Detailed Content)	대응 원칙 (Response Principle)
가치 상충 (Value Conflicts)	사회복지사 개인의 가치, 전문가 가치, 클라이언트 가치, 사회적 가치 등이 충돌하는 상황 (예: 낙태에 대한 개인적 가치와 클라이언트 자기결정권 존중)	윤리적 의사결정 모델을 활용하여 관련 가치들을 명확히 하고, 클라이언트의 이익을 최우선으로 고려하며, 동료 및 슈퍼바이저와 상담하여 최선의 대안을 모색한다.
의무 상충 (Duty Conflicts)	기관의 정책이나 의무와 클라이언트의 이익 간에 충돌이 발생하는 상황 (예: 기관의 단기 훈련 방침과 클라이언트의 양질의 서비스 받을 권리)	클라이언트의 이익을 최우선으로 고려하되, 기관의 정책이나 요구가 부당하다고 판단될 경우 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고 윤리위원회에 보고하는 등 적절한 절차를 따른다.

딜레마 유형 (Dilemma Type)	세부 내용 (Detailed Content)	대응 원칙 (Response Principle)
자기결정권 제한 (Limits to Self-Determination)	클라이언트의 자기결정권 존중 원칙과 사회복지사의 개입 역할이 충돌하는 상황 (예: 정신장애인의 치료 거부 권리 vs. 치료 필요성)	클라이언트의 자기결정권을 최대한 존중하되, 자신이나 타인에게 심각한 위해가 예상될 경우 생명 보호의 원칙을 최우선으로 고려하여 적절한 조치를 취한다.
비밀보장과 사생활 보호 (Confidentiality & Privacy Protection)	클라이언트의 정보를 비밀로 유지해야 하지만, 클라이언트 자신이나 타인에게 해를 끼치거나 범죄 행위와 관련된 경우 정보 공개 여부를 결정해야 하는 상황	비밀보장의 원칙을 준수하되, 클라이언트나 타인의 생명에 위협이 되거나 법적 의무가 있는 경우 비밀보장의 한계를 명확히 고지하고 필요한 조치를 취한다.
자원 분배 (Resource Allocation)	제한된 자원 속에서 누구에게 우선적으로 서비스를 제공할 것인가에 대한 결정 (예: 질병 경중, 경제적 상황에 따른 후원금 배분)	클라이언트의 이익을 최우선으로 고려하며, 공정하고 합리적인 기준에 따라 자원을 배분한다. 필요한 경우 동료 및 슈퍼바이저와 논의하여 최선의 결정을 내린다.

딜레마 유형 (Dilemma Type)	세부 내용 (Detailed Content)	대응 원칙 (Response Principle)
이중 관계 (Dual Relationships)	클라이언트와의 전문적 관계 외에 사적인 관계를 형성하는 상황 (예: 성관계, 금전 거래, 개인적 친분)	클라이언트의 이익과 전문적 관계의 순수성을 보호하기 위해 이중 관계를 피하고 명확한 직업적 경계를 유지한다. 불가피한 경우, 클라이언트에게 충분히 설명하고 동의를 얻으며, 슈퍼바이저와 논의하여 적절한 조치를 취한다.
기관 내부 갈등 및 내부 고발 (Internal Conflicts & Whistleblowing)	기관의 비윤리적 행위나 부당한 정책에 직면했을 때, 클라이언트의 이익을 보호하기 위해 대응해야 하는 상황	전문직의 가치와 지식을 근거로 기관의 부당한 정책이나 요구에 대응하고, 필요한 경우 사회복지윤리위원회에 보고하는 등 내부 고발자 보호 규정을 활용하여 클라이언트의 이익을 보호한다.

※표 12의 가치 : 이 표는 사회복지 실천 현장에서 사회복지사가 직면할 수 있는 다양한 윤리적 딜레마 유형을 명확히 제시하고, 각 딜레마에 대한 핵심적인 대응 원칙을 요약하여 제공한다. 이는 복잡하고 다면적인 윤리적 상황에서 사회복지사가 올바른 의사결정을 내리고 책임감 있게 행동하는 데 실질적인 지침을

제공한다. 특히, 딜레마의 불가피성과 해결 과정의 복잡성을 강조하며, 전문가의 윤리적 민감성과 판단 능력의 중요성을 부각시킨다.

4. 결론 및 제언

사회복지 전문직은 인간 존엄성 존중과 사회정의 실현이라는 숭고한 가치를 기반으로, 개인의 복지 증진부터 사회 구조 개선에 이르기까지 광범위한 역할을 수행한다. 이러한 복합적이고 역동적인 역할은 사회복지 전문가에게 고도의 윤리적 자세와 지속적인 역량 개발을 요구한다.

본 보고서의 분석 결과는 사회복지 전문가가 갖추어야 할 핵심적인 요소들을 다음과 같이 종합한다. 첫째, 인간 존엄성 존중은 비차별 원칙과 문화적 겸손을 통해 모든 클라이언트를 존엄한 존재로 대우하는 구체적인 실천으로 이어진다. 특히 문화적 겸손은 끊임없는 자기 성찰과 평생 학습을 통해 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인정하는 역동적인 태도를 의미한다.

둘째, 사회정의 실현은 평등한 자원 접근과 공평한 분배를 위한 노력을 포함하며, 사회적 약자를 옹호하고 사회 환경 변화를 주도하는 다층적인 옹호 활동을 요구한다. 이는 철학적 깊이와 제도적 한계를 동시에 고려해야 하는 복합적인 과제이다.

셋째, 전문성 개발 노력은 지식과 기술의 개발, 활용, 그리고 공유의 책임을 강조하며, 특히 지식 공유는 조직 문화적 지원이 뒷받침될 때 그 효과가 극대화된다. 또한, 사회적 다양성, 차별, 억압에 대한 이해를 증진하는 교육은 현장의 요구를 반영한 실질적인 내용으로 강화되어야 하며, 변화하는 쟁점에 대응하기 위한 슈퍼비전은 구조적 개선을 통해 실효성을 확보해야 한다.

넷째, 지식 기반 실천 증진은 평가와 연구 조사를 통한 실천의 질적 향상에 기여하며, 증거기반 실천의 중요성과 함께 연구 윤리 준수, 특히 취약 계층 연구 참여자의 권리 보장과 비밀 보장이 필수적임을 강조한다. 마지막으로, 정보통신 기술의 윤리적 활용은 디지털 전환 시대의 새로운 윤리적 문제와 역량 격차를 인식하고 대응하는 것을 포함한다.

사회복지 실천 현장에서 윤리적 딜레마는 불가피하게 발생하며, 이는 가치 상충, 의무 상충, 자기결정권 제한, 비밀보장과 사생활 보호, 자원 분배, 이중 관계, 기관 내부 갈등 및 내부 고발 등 다양한 형태로 나타난다. 이러한 딜레마는 사회복지사가 고도의 윤리적 의사결정 모델을 활용하고, 동료 및 슈퍼바이저와의 자문을 통해 신중하게 접근해야 함을 시사한다. 또한, 사회복지사의 소진은 서비스 품질 저하로 이어질 수 있으므로, 전문가 자기 관리 및 소진 예방을 위한 개인적 노력과 함께 조직 차원의 제도적 지원이 필수적이다.

이러한 분석을 바탕으로, 사회복지 전문가의 윤리적 자세와 핵심 역량 강화를 위한 다음과 같은 제언을 제시한다.

○. 윤리 교육의 심화 및 실천적 적용 강화 : 윤리 교육은 단순한 원칙 전달을 넘어, 실제 딜레마 사례 분석 및 역할극 등을 통해 윤리적 민감성을 높이고 의사결정 능력을 함양하는 방향으로 심화되어야 한다. 특히 비차별 원칙과 문화적 겸손은 지속적인 자기 성찰과 피드백을 통해 내면화될 수 있도록 지원해야 한다.

○. 지속적인 전문성 개발 시스템 구축 : 사회복지 지식과 기술의 빠른 변화에 대응하기 위해 정기적인 보수 교육, 전문 분야별 특화 교육, 그리고 실질적인 슈퍼비전 체계를 강화해야 한다. 특히 슈퍼비전은

행정적 기능을 넘어 전문가의 성장을 지원하는 핵심적인 교육 기제로 활용될 수 있도록 제도적, 재정적 지원을 확대해야 한다.

○. 지식 공유 및 근거 기반 실천 문화 조성 : 사회복지 현장에서 지식과 모범 사례가 활발히 공유될 수 있도록 조직 내 학습 문화를 조성하고, 정보통신 기술을 활용한 지식 관리 시스템을 구축해야 한다. 또한, 실천의 효과성을 과학적으로 입증하는 근거 기반 실천을 장려하고, 이를 위한 연구 참여 및 활용 역량을 강화해야 한다.

○. 연구 윤리 준수 및 취약 계층 보호 강화 : 사회복지 연구의 질적 향상을 위해 연구 윤리 교육을 의무화하고, 특히 아동, 장애인 등 취약 계층 연구 참여자의 권리 보호 및 비밀 보장에 대한 엄격한 지침을 마련하고 준수해야 한다.

○. 전문가 자기 관리 및 조직적 지원 확대 : 사회복지사의 소진 예방을 위한 자기 관리 교육을 필수화하고, 기관 차원에서는 심리 상담 지원, 유연 근무 제도 도입, 업무량 조정 등 실질적인 지원 방안을 마련하여 사회복지사의 건강과 복지를 증진해야 한다. 이는 궁극적으로 서비스 품질 향상과 직결된다.

사회복지 전문직의 지속적인 발전과 사회적 기여는 이러한 윤리적 자세와 핵심 역량의 끊임없는 강화에 달려 있다.

클라이언트에 대한 윤리 기준

- 클라이언트의 권익 옹호 : 클라이언트의 이익을 최우선의 가치로 삼고 이를 실천하며, 클라이언트의 권리를 존중하고 옹호한다. 이해 상충 시에는 아동, 소수자 등 취약한 자의 이해와 권리를 우선시한다.
- 자기 결정권 존중 : 클라이언트의 자기 결정을 존중하고, 클라이언트를 실천의 주체로 인식하여 자기 결정권을 최대한 행사할 수 있도록 돕는다.
- 의사 결정이 어려운 클라이언트에 대해서는 이익과 권리를 보장하기 위한 적절한 조치를 취한다.
- 사생활 보호 및 비밀 보장 : 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 클라이언트 관련 정보에 대해 비밀을 유지한다.
- 단, 클라이언트 자신과 타인에게 해를 입히거나 범죄행위와 관련된 경우에는 예외로 할 수 있으며, 이 경우에도 최소한의 정보만을 공개해야 한다.
- 전자 통신에서의 비밀 보장 : 전자 통신 사용 시 암호화, 방화벽, 비밀번호 등 적절한 보안 조치를 사용하여 클라이언트의 비밀을 보호해야 한다.
- 정보 유출 시 고지 : 클라이언트 기록이나 정보에 대한 무단 접근이 발생할 경우, 해당 법규 및 전문적 기준에 따라 클라이언트에게 적시에 고지해야 한다.
- 온라인 정보 수집 : 클라이언트의 정보를 온라인에서 검색하거나

수집할 때에는 강력한 전문적 이유가 있는 경우에 한하며, 가능한 경우 클라이언트의 사전 동의를 얻어야 한다.

- 정보에 입각한 동의 : 클라이언트의 알 권리를 인정하고 동의를 얻어야 하며, 서비스의 목적, 내용, 범위, 합리적 대안, 위험, 제한, 거부 또는 철회 권리 등에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공한다.

- 기술 활용 서비스 동의 : 정보통신 기술을 활용하여 서비스를 제공할 경우, 서비스 개시 전 클라이언트의 정보에 입각한 동의를 얻고, 기술 사용 정책에 대해 충분히 논의한다.

- 클라이언트의 적합성 평가 : 기술 활용 서비스 시 클라이언트의 기술 사용 능력 및 잠재적 이점, 위험, 한계에 대한 이해도를 평가해야 하며, 적합하지 않을 경우 다른 서비스 방법을 안내한다.

- 기록·정보 관리 : 독립적이고 객관적으로 작성하고, 클라이언트가 자신과 관련된 기록 공개를 요구하면 정당한 비공개 사유가 없는 한 접근할 수 있도록 한다.

- 문서 정보, 전자 정보 등 민감한 개인 정보를 보호해야 한다.

- 직업적 경계 유지 : 전문적 관계를 자신의 개인적 이익을 위해 이용해서는 안 되며, 사적 금전 거래, 성적 관계 등 부적절한 행동을 해서는 안 된다.

- 이중/다중 관계 금지 : 클라이언트 또는 전 클라이언트와의 이중 또는 다중 관계(전문적, 사회적, 사업적 등)에 참여해서는 안 된다. 불가피한 경우, 클라이언트를 보호하고 명확하고 적절하며 문화적으로 민감한 경계를 설정하기 위한 조치를 취해야 한다.

- 기술 활용 경계 : 업무 외 목적으로 정보통신기술을 사용해 클라이언트와 의사소통을 해서는 안 되며, 개인 정보가 전문 웹사이트나 소셜 미디어에 게시되어 경계 혼란을 초래하지 않도록 유의해야 한다.

- 서비스 종결 : 더 이상 클라이언트의 이해나 욕구에 부합하지 않으면 업무 관계와 서비스를 종결한다.
 - 개인적 또는 직업적 이유로 중단/종결 시 사전에 충분히 설명하고, 다른 기관이나 전문가에게 의뢰하는 등 필요한 조치를 취한다.
 - 클라이언트 유기 방지 : 서비스가 필요한 클라이언트를 유기하지 않도록 합리적인 노력을 기울여야 하며, 불가피하게 서비스를 중단할 경우 부정적인 영향을 최소화해야 한다.
- 사회복지사의 최우선 가치는 클라이언트의 이익을 보호하고 옹호하는 것이다. 이는 클라이언트의 권리를 존중하고, 그들의 복지를 증진하기 위한 모든 노력을 포함한다. 특히, 이해 상충 상황에서는 아동, 소수자 등 취약한 클라이언트의 이해와 권리를 우선시해야 한다.

2. 자기 결정권 존중

사회복지사는 클라이언트의 자기 결정을 존중하고, 클라이언트를 실천의 주체로 인식하여 자기 결정권을 최대한 행사할 수 있도록 돕는다. 자기결정권은 인간 존엄성에 대한 존중의 가치에서 비롯되며, 클라이언트가 자신의 이익을 위해 최선의 선택을 할 수 있도록 최대한 존중해야 한다.

의사 결정이 어려운 클라이언트에 대해서는 클라이언트의 이익과 권리를 보장하기 위한 적절한 조치를 취해야 한다. 이는 생명의료윤리 사례에서 미숙아의 생명 존엄성과 부모의 선택의 자유가 충돌할 때 사회복지사가 부모의 의견뿐만 아니라 다양한 전문가의 견해를 모아 협력적인 결정을 내리도록 돕는 것과 연결된다.

3. 사생활 보호 및 비밀 보장

사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 전문적 관계에서 얻은 클라이언트 관련 정보에 대해 비밀을 유지해야 한다. 이는 헌법 제 17 조에 명시된 사생활의 비밀과 자유를 침해받지 않을 권리에 기반한다.

단, 클라이언트 자신과 타인에게 해를 입히거나 범죄행위와 관련된 경우에는 예외로 할 수 있으며, 이 경우에도 최소한의 정보만을 공개해야 한다. 생명 보호의 원칙은 가장 우선시되어야 한다.

가. 전자 통신에서의 비밀 보장

전자 통신 사용 시 암호화, 방화벽, 비밀번호 등 적절한 보안 조치를 사용하여 클라이언트의 비밀을 보호해야 한다. 중요한 데이터는 저장 및 전송 시 암호화하거나 파일 잠금 기능을 사용하는 등의 별도 보안 기능을 사용해야 한다.

나. 정보 유출 시 고지

클라이언트 기록이나 정보에 대한 무단 접근이 발생할 경우, 해당 법규 및 전문적 기준에 따라 클라이언트에게 적시에 고지해야 한다. 개인정보 유출 시에는 유출된 개인정보 항목, 유출 시점 및 경위, 피해 최소화 방법, 개인정보처리자의 대응 조치, 피해 신고 부서 및 연락처 등을 정보 주체에게 지체 없이(72 시간 이내) 통지해야 한다. 또한 1 천 명 이상의 개인정보가 유출된 경우, 민감정보나 고유식별정보가 유출된 경우, 외부의 불법적인 접근으로 유출된 경우에는 72 시간 이내에 개인정보보호위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고해야 한다. 연락처를 알 수 없는 등 정보 주체에게 개별 통지가 어려운 경우에는 인터넷 홈페이지에 30 일 이상 통지 내용을 게재해야 한다.

다. 온라인 정보 수집

클라이언트의 정보를 온라인에서 검색하거나 수집할 때에는 강력한 전문적 이유가 있는 경우에 한하며, 가능한 경우 클라이언트의 사전 동의를 얻어야 한다.

4. 정보에 입각한 동의

사회복지사는 클라이언트의 알 권리를 인정하고 동의를 얻어야 하며, 서비스의 목적, 내용, 범위, 합리적 대안, 위험, 제한, 거부 또는 철회 권리 등에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공해야 한다. 이는 클라이언트의 알 권리를 바탕으로 하며, 충분한 설명에 근거한 동의는 윤리적으로나 법적으로 의무이다.

가. 기술 활용 서비스 동의

정보통신 기술을 활용하여 서비스를 제공할 경우, 서비스 개시 전 클라이언트의 정보에 입각한 동의를 얻고, 기술 사용 정책에 대해 충분히 논의해야 한다. 사회복지사는 기술 활용에 대한 상대적 이점과 위험을 평가하고, 서비스 제공 시 비밀보장 의무를 준수하며, 클라이언트의 신원을 확인하고 기술에 대한 역량을 확인해야 한다.

나. 클라이언트의 적합성 평가

기술 활용 서비스 시 클라이언트의 기술 사용 능력 및 잠재적 이점, 위험, 한계에 대한 이해도를 평가해야 하며, 적합하지 않을 경우 다른 서비스 방법을 안내해야 한다. 이는 클라이언트의 디지털 정보 격차, 모바일 기기 미보유, 디지털 문해력 부족 등으로 인해 서비스 접근성이 제한될 수 있는 문제를 고려하는 것이다.

5. 기록·정보 관리

클라이언트에 대한 사회복지 실천 기록은 사회복지사의 윤리적 실천의 근거이자 평가·점검의 도구이기 때문에 중립적이고 객관적으로 작성해야 한다. 클라이언트가 자신과 관련된 기록 공개를 요구하면 정당한 비공개 사유가 없는 한 접근할 수 있도록 해야 한다.

문서 정보, 전자 정보 등 민감한 개인 정보를 보호해야 한다. 획득한 클라이언트 관련 정보나 기록을 법적 사유 또는 기타 사유로 제 3 자에게 공개할 때는 클라이언트에게 안내하고 동의를 얻어야 한다.

6. 직업적 경계 유지

사회복지사는 클라이언트와의 전문적 관계를 자신의 개인적 이익을 위해 이용해서는 안 되며, 사적 금전 거래, 성적 관계 등 부적절한 행동을 해서는 안 된다.

가. 이중/다중 관계 금지

클라이언트 또는 전 클라이언트와의 이중 또는 다중 관계(전문적, 사회적, 사업적 등)에 참여해서는 안 된다. 이러한 이중 관계는 클라이언트의 자기결정권과 프라이버시를 침해하고, 사회복지사의 공정성과 객관성을 저해할 수 있다. 불가피한 경우, 클라이언트를 보호하고 명확하고 적절하며 문화적으로 민감한 경계를 설정하기 위한 조치를 취해야 한다.

나. 기술 활용 경계

업무 외 목적으로 정보통신기술을 사용해 클라이언트와 의사소통을 해서는 안 되며, 개인 정보가 전문 웹사이트나 소셜 미디어에 게시되어 경계 혼란을 초래하지 않도록 유의해야 한다.

7. 서비스 종결

사회복지사는 클라이언트에게 제공되는 서비스가 더 이상 클라이언트의 이해나 욕구에 부합하지 않으면 업무 관계와 서비스를 종결한다.

가. 개인적 또는 직업적 이유로 인한 중단/종결 시 조치

개인적 또는 직업적 이유로 클라이언트와의 전문적 관계를 중단하거나 종결할 때 사전에 클라이언트에게 충분히 설명하고, 다른 기관이나 전문가에게 의뢰하는 등 필요한 조치를 취해야 한다.

나. 클라이언트 유기 방지

서비스가 필요한 클라이언트를 유기하지 않도록 합리적인 노력을 기울여야 하며, 불가피하게 서비스를 중단할 경우 부정적인 영향을 최소화해야 한다. 클라이언트의 고의적·악의적·상습적 민원 제기에 대해서는 소속 기관, 슈퍼바이저, 전문가 자문 등의 논의 과정을 거쳐 서비스를 중단하거나 거부권을 행사할 수 있다.

8. 결론 및 제언

사회복지 전문직은 인간의 존엄성 존중과 사회정의 실현을 핵심 가치로 삼아 클라이언트의 복지를 증진하고 사회 변화를 이끌어내는

데 헌신한다. 이러한 사명을 효과적으로 수행하기 위해 사회복지사는 클라이언트에 대한 명확한 윤리 기준을 준수해야 한다. 클라이언트의 권익 옹호, 자기 결정권 존중, 사생활 보호 및 비밀 보장, 정보에 입각한 동의, 기록·정보 관리, 직업적 경계 유지, 그리고 서비스의 윤리적 종결은 사회복지 실천의 모든 단계에서 필수적으로 고려되어야 할 원칙들이다.

특히, 디지털 전환 시대에 정보통신 기술의 활용이 증가하면서 전자 통신에서의 비밀 보장, 정보 유출 시 고지 의무, 온라인 정보 수집의 윤리적 기준 등 새로운 윤리적 과제들이 부상하고 있다. 또한, 이중 관계와 같은 직업적 경계 문제는 클라이언트의 권익을 침해하고 전문직의 신뢰성을 훼손할 수 있으므로, 이에 대한 명확한 이해와 엄격한 준수가 요구된다.

이러한 윤리 기준들을 효과적으로 실천하기 위해 다음과 같은 제언을 한다.

○. 윤리 교육 및 훈련 강화 : 사회복지 교육 과정에서 클라이언트에 대한 윤리 기준을 심층적으로 다루고, 실제 사례를 통한 윤리적 딜레마 해결 훈련을 강화해야 한다. 특히 디지털 시대의 새로운 윤리적 문제(예: 온라인 정보 수집, 기술 활용 서비스)에 대한 교육을 필수화해야 한다.

○. 자기 결정권 존중의 심화 : 클라이언트의 자기 결정권을 최대한 존중하되, 의사 결정 능력이 부족한 클라이언트에 대해서는 그들의 이익과 권리를 보장하기 위한 구체적인 지침과 지원 체계를 마련해야 한다.

○. 정보 보호 및 보안 시스템 강화 : 클라이언트 정보의 사생활 보호 및 비밀 보장을 위해 전자 통신 보안 조치를 강화하고, 정보 유출 사고 발생 시 신속하고 투명한 고지 절차를 확립해야 한다.

○. 직업적 경계 유지에 대한 명확한 지침 및 감독 : 이중 관계를 포함한 직업적 경계 위반 행위에 대한 명확한 지침을 제공하고, 정기적인 슈퍼비전과 동료 자문을 통해 사회복지사들이 윤리적 경계를 효과적으로 관리할 수 있도록 지원해야 한다.

○. 서비스 종결 및 유기 방지 프로토콜 마련 : 서비스 종결 시 클라이언트에게 충분한 정보를 제공하고, 필요한 경우 다른 서비스로의 연계를 보장하는 명확한 프로토콜을 마련하여 클라이언트 유기를 방지하고 부정적인 영향을 최소화해야 한다.

이러한 노력들을 통해 사회복지 전문직은 클라이언트에 대한 윤리적 책임을 다하고, 변화하는 사회 환경 속에서도 클라이언트의 권익을 최우선으로 보호하며, 신뢰받는 전문직으로서의 위상을 더욱 공고히 할 수 있을 것이다.

동료에 대한 윤리 기준

- 존중과 신뢰 : 존중과 신뢰를 기반으로 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- 협력 : 사회복지 전문직의 권익 증진을 위해 동료와 다른 전문직 동료와도 협력하고 협업한다.
- 동료의 비윤리적 행위 대처 : 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진해야 하며, 전문적 판단과 실천이 미흡하여 문제를 발생시켰을 때 윤리강령과 제반 법령에 따라 대처한다.
- 공식적인 보고 절차 : 동료의 비윤리적 행위에 대한 우려가 있을 경우, 가능한 경우 동료와 직접 논의하여 해결을 모색하고, 필요할 경우 면허 위원회나 윤리위원회 등 적절한 공식 채널을 통해 조치를 취해야 한다.
- 부당한 조치로부터 보호 : 동료가 적법하게 업무를 수행하는 과정에서 부당한 조치를 당하면 동료를 변호하고 원조해야 한다.
- 성적 관계 및 괴롭힘 금지 : 슈퍼바이저, 학생, 훈련생, 실습생, 그리고 위계적 권력 관계에 있는 동료와의 성적 관계 및 성희롱을 포함한 성폭력 행위에 관여해서는 안 된다. 어떤 형태의 차별, 학대, 따돌림 또는 괴롭힘에 가담하거나 용인해서는 안 된다.

1. 사회복지 전문직 윤리의 중요성

사회복지 전문직은 인간의 존엄성과 사회정의 실현을 궁극적인 목표로 하는 가치 지향적 직업이다. 이러한 전문직의 본질을 고려할 때, 윤리는 모든 전문직이 갖추어야 할 보편적인 가치이자, 실천

과정에서 의사결정을 돕는 중요한 도구로 작용한다. 사회복지사는 클라이언트의 복지를 최우선으로 하며, 이를 위해 엄격한 도덕적 판단과 성찰이 요구된다. 윤리강령은 전문가의 행동 기준과 원칙을 제시하고, 부적격한 실천가로부터 클라이언트를 보호하며, 전문직의 자기 규제를 가능하게 한다.

윤리적 실천은 사회복지 전문직 정체성의 핵심 기반을 이룬다. 사회복지 전문직이 '가치 기반 전문직'으로 정의되는 것은 단순히 윤리적 규정을 준수하는 것을 넘어, 인간 존엄성과 사회정의라는 근본 가치를 실현하는 데 그 존재 의의가 있음을 시사한다. 만약 사회복지사가 이러한 가치를 행동으로 옮기는 윤리적 실천을 소홀히 한다면, 이는 단순히 개인의 일탈을 넘어 전문직 자체의 신뢰성과 사회적 정당성을 훼손하게 된다. 즉, 윤리적 실천은 사회복지사가 사회로부터 전문가로 인정받고 그 역할을 지속적으로 수행할 수 있는 필수적인 조건이자, 전문직의 궁극적인 사명을 달성하기 위한 핵심 동력이다. 이러한 관점에서 윤리적 실패는 전문직의 존재 기반을 흔들 수 있다는 심각한 함의를 내포한다.

또한, 윤리적 도전은 전문성 성장의 기회가 된다. 급변하는 사회 환경 속에서 사회복지사는 다양한 형태의 윤리적 결정에 직면하게 되며, 이는 윤리적 문제가 고정된 것이 아니라 끊임없이 변화하고 복잡해진다는 것을 의미한다. 이러한 윤리적 딜레마는 사회복지사에게 단순한 장애물이 아니라, 기존의 지식과 가치만으로는 해결할 수 없는 새로운 문제 해결 능력을 요구하는 도전 과제이다. 윤리적 딜레마에 대한 체계적인 교육과 의사결정 과정은 사회복지사가 이론적 지식을 실제 상황에 적용하고, 비판적 사고를 통해 자신의 전문성을 심화하며, 궁극적으로 서비스의 질을

향상시키는 중요한 학습 경험이 된다. 이는 윤리적 성찰이 전문성 발전의 필수적인 요소임을 보여준다.

본 보고서는 사회복지사의 윤리강령 중 동료에 대한 윤리기준을 심층적으로 다룬다. 이 기준은 존중과 신뢰를 기반으로 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는 것을 포함한다. 또한 사회복지 전문직의 권익 증진을 위한 동료 및 다른 전문직 동료와의 협력, 동료의 비윤리적이고 비전문적인 행위에 대한 대처, 적법하게 업무를 수행하는 동료가 부당한 조치를 당했을 때의 보호 및 원조, 그리고 슈퍼바이저, 학생, 훈련생, 실습생 및 위계적 권력 관계에 있는 동료와의 성적 관계 및 성희롱을 포함한 성폭력 행위, 차별, 학대, 따돌림 또는 괴롭힘에 가담하거나 용인하지 않는 것을 명시한다. 사회복지실천 현장에서 발생하는 윤리적 갈등은 클라이언트와의 관계뿐만 아니라 동료, 상사, 기관과의 관계에서도 발생할 수 있음을 고려할 때, 동료 윤리 기준의 중요성은 더욱 커진다.

동료 윤리는 클라이언트 복지 증진의 간접적이지만 필수적인 조건이다. 사회복지사의 윤리강령은 클라이언트에 대한 윤리와 동료에 대한 윤리를 명확히 구분하고 있지만, 이 둘은 상호 독립적이지 않다. 만약 동료 관계에서 존중과 신뢰가 결여되고, 협력이 이루어지지 않으며, 비윤리적 행위가 방치된다면, 이는 조직 내 갈등을 유발하고, 사회복지사의 직무 만족도와 소진에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 소진된 사회복지사는 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공하기 어렵고, 이는 결국 클라이언트의 복지 증진이라는 사회복지 본연의 목적을 저해한다. 따라서, 동료 간의 윤리적 관계는 건강한 조직 문화를 형성하고 사회복지사의 전문성을 유지하며,

궁극적으로 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위한 필수적인 선행 조건이다.

또한, 동료 윤리 기준은 전문직의 집단적 책임성을 강화한다. 동료 윤리 기준에 명시된 "전문직의 권익 증진을 위한 협력"과 "동료의 비윤리적 행위 대처"는 사회복지사가 개별적인 실천을 넘어 전문직 전체의 윤리적 수준을 유지하고 향상시킬 집단적 책임이 있음을 강조한다. 이는 개개인의 행동이 전문직 전체의 명성과 신뢰에 영향을 미친다는 인식을 바탕으로 한다. 즉, 동료에 대한 윤리적 의무는 단순히 개인 간의 관계를 넘어, 전문직으로서의 집단적 자기 규제와 책임성을 실현하는 중요한 기제이다. 이는 사회복지 전문직이 외부 통제로부터 자율성을 확보하고, 사회적 신뢰를 얻기 위한 내부적인 노력의 일환으로 해석될 수 있다. 본 보고서는 이러한 동료 윤리 기준의 중요성을 심층적으로 분석하고, 효과적인 실천 방안을 제시하는 데 목적이 있다.

2. 동료 관계의 핵심 윤리 원칙

가. 존중과 신뢰의 기반

사회복지사는 동료를 존중과 신뢰를 기반으로 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는 것이 필수적이다. '성실성'은 사회복지 전문직의 핵심 가치 중 하나로, 사회복지사가 신뢰받을 수 있게 행동해야 함을 의미한다. 이러한 신뢰는 동료 관계의 근간을 이루며, 윤리적 실천의 필수적인 요소로 작용한다.

신뢰는 윤리적 자본이자 조직의 회복탄력성 요소로 기능한다. 동료 간의 '존중과 신뢰'는 단순히 좋은 관계를 넘어, 조직 내 '윤리적

자본'을 형성한다. 신뢰가 구축되면 정보 공유가 활발해지고, 윤리적 딜레마 발생 시 동료 간의 자문과 협력이 원활해진다. 이는 개인이 혼자 감당하기 어려운 윤리적 부담을 분산시키고, 집단적 지혜를 통해 더 나은 결정을 내릴 수 있게 한다. 반대로 신뢰가 없으면 정보가 왜곡되거나 은폐될 수 있으며, 비윤리적 행위가 발생해도 내부 고발이 어렵게 된다. 따라서 신뢰는 조직의 윤리적 회복탄력성을 높이고, 위기 상황에서 전문직이 일관된 윤리적 태도를 유지할 수 있도록 하는 핵심 요소이다.

또한, 자기 인식은 윤리적 실천의 첫걸음이다. 사회복지사가 타인을 존중하고 신뢰하기 위해서는 먼저 자신을 깊이 이해하는 '자기 인식'이 필수적이다. 자신의 가치관, 편견, 행동 습관을 파악하고, 개인적 감정이 전문적 판단에 영향을 미치지 않도록 하는 데 필수적이다. 특히, 클라이언트와 동료에게 미칠 수 있는 자신의 가치, 신념, 편견의 영향을 고려하여 자기 인식을 증진해야 한다. 위계적 관계에서 자신의 권위가 어떻게 작용하는지 인식하는 것은 힘의 남용을 방지하는 데 중요하다. 따라서 윤리 교육은 단순히 규정 암기를 넘어, 자기 성찰과 감정 관리를 포함하여 사회복지사 개인이 윤리적 주체로서 성장할 수 있도록 지원해야 한다.

나. 협력과 전문직 권익 증진

사회복지 전문직의 권익 증진을 위해 동료 및 다른 전문직 동료와 협력하고 협업하는 것은 매우 중요하다. 사회복지 실천은 다양한 전문가들에 의해 상호 협력적으로 이루어지기 때문이다. 다른 전문직과의 협업은 클라이언트의 복합적인 문제 해결에 필수적이며, 서비스 전달의 효율성을 높인다.

협력은 복합적 사회문제 해결의 필수 전략이다. 현대 사회의 복지 문제는 빈곤, 장애, 가족 해체 등 단일 영역에 국한되지 않고, 의료, 법률, 교육 등 다양한 분야와 복합적으로 얽혀 있다. 이러한 복합적인 문제에 효과적으로 대응하기 위해서는 사회복지사 혼자만의 역량으로는 부족하며, 다른 전문직과의 긴밀한 협력과 협업이 필수적이다. 이는 단순히 자원 연계를 넘어, 각 전문직의 고유한 지식과 기술을 통합하여 클라이언트에게 최적의 솔루션을 제공하는 '통합적 접근'을 의미한다. 따라서 협력은 윤리적 의무를 넘어, 복잡한 사회문제 해결을 위한 실천적이고 전략적인 선택으로 볼 수 있다.

또한, 전문직 단체 활동은 개인의 윤리적 책임을 사회적 책임으로 확장시킨다. 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가 단체 활동에 적극 참여하여 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 노력해야 한다. 이는 개별 클라이언트를 돕는 미시적 실천과 함께, 정책 변화를 옹호하고, 사회적 불평등에 도전하며, 궁극적으로 사회 전체의 복지 증진을 위한 거시적 실천의 일환이다. 즉, 전문직 단체는 사회복지사의 윤리적 책임을 개인적 차원을 넘어 사회 구조적 문제 해결에 기여하는 집단적 책임으로 확장시키는 플랫폼 역할을 수행한다.

3. 비윤리적 행위 대처 및 동료 보호

가. 동료의 비윤리적/비전문적 행위 대처

사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진해야 하며, 전문적 판단과 실천이 미흡하여 문제를 발생시켰을 때 윤리강령과 제반 법령에 따라 대처해야 한다. 동료의 비윤리적 행위에 대한 우려가 있을 경우, 가능한 경우 동료와 직접 논의하여 해결을

모색하는 것이 우선이다. 특히 위반이 사소하거나 기술적 문제, 또는 경험이나 지식 부족으로 인한 것일 때는 비공식적 접근을 우선할 수 있다. 만약 비공식적인 방법으로 해결되지 않거나, 명백한 윤리강령 위반 또는 법률 저촉 시에는 면허 위원회나 윤리위원회 등 적절한 공식 채널을 통해 조치를 취해야 한다. 공식적인 보고 시에는 적절하고 신뢰할 만한 증거를 제공하는 것이 중요하다. 비윤리적 행위는 동료의 불성실, 부적절한 실습 지도, 클라이언트에게 저질 서비스 제공 등 다양한 형태로 나타날 수 있다.

비윤리적 행위 대처는 '클라이언트 보호'를 최우선 목표로 한다. 동료의 비윤리적 행위에 대한 대처는 단순히 동료의 잘못을 지적하는 것을 넘어, 그로 인해 발생할 수 있는 클라이언트의 피해를 예방하고 최소화하는 데 궁극적인 목적이 있다. 윤리강령은 클라이언트의 이익을 최우선 가치로 삼도록 명시하고 있으므로, 동료의 행위가 클라이언트에게 해를 끼칠 우려가 있다면, 개인적인 관계나 동료애보다 클라이언트 보호의 의무가 우선되어야 한다. 이는 비윤리적 행위 대처의 모든 과정에서 클라이언트 중심의 관점이 일관되게 유지되어야 함을 강조한다.

공식 보고 절차는 전문직의 자기 규제 메커니즘으로 작용한다. 동료의 비윤리적 행위에 대한 공식적인 보고 절차(윤리위원회, 면허 위원회 등)는 외부 기관의 개입을 기다리지 않고 전문직 스스로 윤리적 기준을 유지하고 위반 행위를 제재하는 '자기 규제'의 중요한 메커니즘이다. 이는 전문직의 자율성을 확보하고 외부 통제로부터 전문성을 보호하는 데 기여한다. 즉, 투명하고 공정한 보고 및 조사 절차의 확립은 개별 사회복지사의 책임감을 넘어 전문직 전체의 성숙도와 신뢰도를 가늠하는 척도가 된다.

나. 부당한 조치로부터 동료 보호

동료가 적법하게 업무를 수행하는 과정에서 부당한 조치를 당하면 동료를 변호하고 원조해야 한다. 이는 내부고발자 보호를 포함하며, 정당한 제보로 인한 신분상 불이익이나 차별을 방지하고, 불이익 발생 시 시정과 보호 조치를 취하는 것을 포함한다. 내부고발은 조직 내 비윤리적/불법적 활동을 당국에 신고하는 행위로, 보복의 위험이 따를 수 있다. 따라서 기관 차원에서도 윤리적 실천을 위한 정책과 지침을 마련하여 내부고발자를 보호해야 한다.

동료 보호는 윤리적 환경의 선순환을 이끈다. 동료의 비윤리적 행위를 보고하는 것이 개인에게 부담과 위험을 수반할 수 있음을 고려할 때, 부당한 조치로부터 동료를 보호하는 것은 윤리적 행위를 장려하는 강력한 유인책이 된다. 만약 사회복지사가 윤리적 의무를 다하다가 불이익을 당할 위험이 크다면, 이는 윤리적 행위를 위축시키고 침묵 문화를 조성할 수 있다. 반대로, 내부고발자 보호와 같은 제도가 잘 마련되어 있다면, 사회복지사들은 안심하고 비윤리적 행위에 대해 목소리를 낼 수 있게 되어, 결국 조직 전체의 윤리적 투명성과 책임성이 강화되는 선순환 구조가 형성된다.

동료 보호는 조직의 윤리적 리더십을 반영한다. 동료 보호의 책임은 개개인의 사회복지사에게만 있는 것이 아니라, 기관 및 전문직 단체와 같은 상위 조직의 윤리적 리더십을 보여주는 중요한 지표이다. 기관이 부당한 정책이나 요구에 대해 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고, 윤리위원회에 보고하는 절차를 마련하며, 내부고발자를 적극적으로 보호하는 것은 조직이 윤리적 가치를 최우선으로 삼고 있음을 대내외적으로 천명하는 행위이다. 이는 조직의 윤리적

정체성을 확립하고, 사회복지사들이 안전하고 지지적인 환경에서 윤리적 실천을 할 수 있도록 하는 기반이 된다.

표 13: 동료의 비윤리적 행위 보고 절차 및 관련 규정

보고 단계	세부 절차 및 고려사항	관련 윤리강령/법규
1 단계: 비공식적 논의	동료와 직접 논의하여 해결 모색. 위반이 사소하거나 기술적 문제, 경험/지식 부족으로 인한 경우 우선 고려.	윤리강령: 존중과 신뢰, 전문적 행위 촉진
2 단계: 공식적 내부 보고	슈퍼바이저 또는 기관 내 지정된 공식 채널을 통해 문제 제기. 기관의 부당한 정책이나 요구에 대한 보고 포함.	한국사회복지사 윤리강령: 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준
3 단계: 공식적 외부 보고	비공식적/내부 보고로 해결되지 않거나, 명백한 윤리강령 위반/법률 저촉 시 면허 위원회, 윤리위원회, 한국사회복지사협회 등 적절한 공식 채널에 보고. 보고 시 신뢰할 만한 증거 제공.	한국사회복지사 윤리강령: 동료의 비윤리적 행위 대처, 사회복지윤리위원회 구성 및 운영. 개인정보 보호법 등 제반 법령.

보고 단계	세부 절차 및 고려사항	관련 윤리강령/법규
내부고발자 보호	정당한 제보로 인한 신분상 불이익이나 차별로부터 보호. 불이익 발생 시 시정 및 보호 조치 요청.	국민권익위원회 관련 규정. 기관의 이종관계 예방 정책 및 지침.

부적절한 관계 유형	세부 내용 및 발생 원인	예방 및 대처 지침
성적 관계	슈퍼바이저, 학생, 훈련생, 실습생, 위계적 권력 관계 동료와의 성적 관계 및 성희롱/성폭력. 클라이언트/이전 클라이언트와의 성적 관계. 근본적으로 '권력 남용'의 문제.	어떠한 상황에서도 금지. 슈퍼바이저는 인격적/성적 수치심 주는 행위 금지. 명확한 전문적 경계 설정 및 유지.
차별 및 괴롭힘	어떤 형태의 차별, 학대, 따돌림, 괴롭힘에 가담/용인 금지. 인종, 성별, 연령, 장애, 경제적 지위, 종교 등 다양한 이유로 발생 가능.	포용적 전문직 문화 조성. 자기 인식 증진을 통한 편견 해소. 기관의 정책 및 지침 마련.
이종 관계	클라이언트와의 사적 금전 거래, 친구 관계, 개인적 세부사항 공유 등 전문적 관계 외의 다른 관계 형성. 사회복지사의 공정성/객관성 저해, 클라이언트 자기결정권/프라이버시 침해 위험.	전문적 관계를 개인적 이익에 이용 금지. 이종관계의 위험성 인지 및 윤리 교육. 슈퍼바이저/동료와 논의 및 자문.

부적절한 관계 유형	세부 내용 및 발생 원인	예방 및 대처 지침
동료 클라이언트와의 관계	적법하고 적절한 논의 없이 동료/다른 기관 클라이언트와 전문적 관계 맺기 금지. 긴급 상황 시에는 관심과 서비스 제공, 이후 논의 필수.	기관 및 슈퍼바이저와 논의 후 클라이언트에게 설명 및 동의 얻기.

5. 결론 및 제언

가. 건강하고 윤리적인 사회복지 전문직 문화 조성

건강하고 윤리적인 사회복지 전문직 문화를 조성하는 것은 단순히 개인의 노력에만 의존할 수 없다. 윤리경영에 대한 인식이 높을수록 사회복지사의 전문직업적 정체성과 조직 효과성이 높아진다는 연구 결과는 기관 차원의 적극적인 '윤리적 투자'의 중요성을 강조한다. 이는 윤리 철학 및 비전을 명확히 하고, 윤리 교육을 의무화하며, 자기 돌봄 프로그램을 지원하여 사회복지사의 소진을 방지하는 등 다층적인 노력을 포함한다. 즉, 윤리적 문화는 자연 발생적인 것이 아니라, 조직의 의도적인 정책과 지원을 통해 육성되고 유지되는 것이다.

자기 돌봄은 '지속 가능한 윤리적 실천'의 기반이다. 사회복지사의 직무 특성상 감정 노동과 스트레스에 노출되기 쉽고, 이는 소진으로 이어져 전문적 판단과 실천에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 사회복지사가 자신의 정신적, 신체적 건강을 관리하는 '자기 돌봄'은 개인의 안녕을 넘어 지속적으로 윤리적이고 효과적인 서비스를

제공하기 위한 필수적인 직업적 전략이다. 기관은 자기 돌봄을 개인의 책임으로만 돌리지 않고, 제도적 지원을 통해 사회복지사의 회복탄력성을 강화해야 한다. 이는 윤리적 실천을 위한 인적 자원 관리의 핵심이다. 또한, 지식 공유와 협업을 위한 신뢰 문화 조성이 중요하다. 사회복지사의 윤리적 행위는 전문직 전체의 이미지에 영향을 미치므로, 건강한 윤리적 문화는 전문직의 위상을 높이는 데 기여한다.

나. 지속적인 윤리 교육 및 슈퍼비전 강화

사회복지사는 최상의 서비스를 제공하기 위해 지식과 기술을 지속적으로 개발하고 향상시켜야 한다. 슈퍼비전은 실천 오류를 예방하고, 사회복지사의 역량을 증진하며, 인적 자원 관리 측면에서도 효과적인 중요한 기제이다.

슈퍼비전은 '윤리적 성찰의 실험실'이다. 슈퍼비전은 단순히 업무 지시나 기술 훈련을 넘어, 사회복지사가 직면하는 복잡한 윤리적 딜레마를 안전하게 탐색하고 해결책을 모색하는 '윤리적 성찰의 실험실' 역할을 한다. 슈퍼바이저는 윤리적 의사결정 모델을 적용하도록 돕고, 실천가가 자신의 편견이나 감정이 개입에 미치는 영향을 성찰하도록 유도한다. 이는 윤리적 판단 능력을 향상시키고, 실천가들이 실제 현장에서 발생할 수 있는 윤리적 오류를 사전에 예방하는 데 결정적인 역할을 한다.

윤리 교육은 '다양성 존중'을 내재화하는 과정이다. 사회복지 실천은 다양한 문화적 배경을 가진 클라이언트와 동료와 만나는 다문화적 환경에서 이루어진다. 따라서 윤리 교육은 보편적인 원칙뿐만 아니라, 문화적 차이가 윤리적 딜레마에 미치는 영향을 이해하고, 자신의 문화적 편견을 인식하며, 문화적 겸손을 실천하는 능력을 함양하는

데 중점을 두어야 한다. 이는 단순히 지식 습득을 넘어, '다양성 존중'의 가치를 사회복지사의 내면에 깊이 내재화하여 비차별적이고 포용적인 실천을 가능하게 한다.

다. 윤리적 실천을 위한 기관 및 정책적 지원의 필요성

사회복지사의 윤리적 실천은 개인의 의지만으로는 한계가 있으며, 이를 뒷받침하는 견고한 '정책적 인프라'가 필수적이다. 사회복지기관은 윤리적 실천을 위한 정책과 지침을 마련하고, 윤리경영을 도입해야 한다. 개인정보 보호법 등 관련 법규는 클라이언트 정보 보호 및 유출 시 고지 의무를 명시하고 있다. 디지털 기술의 발전과 활용은 사회복지 분야에 새로운 윤리적 문제를 야기하며, 이에 대한 윤리적 지침과 종사자 지원이 필요하다. 내부고발자 보호를 위한 정책 및 지침 마련이 중요하다.

정책은 '윤리적 실천의 인프라'이다. 개인정보 보호법과 같은 법적 규정은 클라이언트의 권리를 보호하는 최소한의 장치이며, 기관의 윤리경영 정책은 윤리적 실천을 위한 내부 시스템을 구축한다. 특히, 디지털 전환 시대에 발생하는 새로운 윤리적 문제들은 기존의 윤리강령만으로는 해결하기 어렵다. 따라서, 정보통신기술 활용에 대한 명확한 윤리적 지침과 함께, 사회복지사들의 디지털 역량 강화를 위한 교육 및 인프라 지원은 윤리적 실천의 새로운 영역을 확보하는데 결정적인 역할을 한다. 정책은 윤리적 실천의 기반을 다지고, 변화하는 환경에 적응할 수 있도록 돕는 핵심적인 도구이다.

윤리적 책임은 '공동의 노력'을 통해 강화된다. 사회복지 분야에서 윤리적 책임은 개인, 동료, 기관, 그리고 사회 전체의 '공동의 노력'을 통해 강화된다. 개별 사회복지사의 자기 성찰과 전문성 개발은 물론, 동료 간의 상호 존중과 협력, 기관의 윤리적 리더십과 정책 지원,

그리고 국가 차원의 법적·제도적 뒷받침이 유기적으로 연결될 때 비로소 강력하고 지속 가능한 윤리적 실천이 가능하다. 이는 윤리적 문제가 발생했을 때 특정 주체에게만 책임을 전가하는 것이 아니라, 시스템 전체가 함께 문제를 인식하고 해결해나가야 한다는 함의를 가진다.

기관에 대한 윤리 기준

- 기관의 사명 준수 및 발전 기여 : 기관의 사명과 비전을 확인하고, 정책과 사업 목표 달성을 위해 노력하며, 기관의 성장과 발전을 위해 적극적으로 참여해야 한다.
- 부당한 정책에 대한 대응 : 기관의 부당한 정책이나 요구에 대해 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고, 제반 법령과 규정에 따라 해결하도록 노력해야 한다. 기관의 정책, 절차, 규정 또는 행정 명령이 윤리적인 사회복지 실천을 방해하도록 허용해서는 안 된다.
- 자원 배분 : 사회복지 행정가는 클라이언트의 요구를 충족시키기 위한 적절한 자원을 확보하기 위해 기관 내외에서 옹호해야 하며, 자원 배분 절차가 개방적이고 공정하도록 노력한다.
- 직원 역량 강화 및 윤리적 환경 조성 : 행정가와 슈퍼바이저는 직원들을 위한 지속적인 교육과 직원 개발을 제공하거나 마련해야 하며, 근무 환경이 윤리강령과 일치하고 준수를 장려하도록 합리적인 조치를 취해야 한다.

사회복지 분야는 인간의 존엄성과 사회 정의라는 근본적인 가치를 기반으로 하는 전문직이다. 이러한 특성으로 인해 사회복지 기관과 그 구성원의 윤리적 행위는 서비스의 효과성과 정당성을 결정하는 핵심 요소로 작용한다. 오늘날 사회 문제의 복잡성이 심화되고 공공의 책임성에 대한 요구가 증대됨에 따라, 사회복지 기관은 더욱 견고한 윤리적 틀을 갖추는 것이 필수적이다.

본 보고서는 사회복지 기관을 규율하는 주요 윤리 기준들을 명확히 제시하고, 이 기준들이 기관의 사명 준수, 정책의 공정성, 자원 배분,

그리고 직원의 역량 강화에 어떻게 실질적인 책임으로 구현되는지를 심층적으로 분석한다. 또한, 이러한 윤리적 기준들이 상호 어떻게 연결되며, 실제 현장에서 어떠한 의미를 가지는지 다각적인 관점에서 고찰하여, 궁극적으로 윤리적이고 효과적인 사회복지 생태계를 조성하기 위한 다층적인 제언을 제공하고자 한다.

1. 기관 실천을 위한 핵심 윤리 기준

가. 사명 준수 및 기관 발전 기여

사회복지 기관은 그 존재 이유와 활동 방향을 명시하는 사명과 비전을 통해 정의된다. 이러한 사명과 비전은 모든 정책, 프로그램, 활동의 근간이 되며, 이를 충실히 준수하는 것은 사회복지 본연의 가치와 일치하는 서비스를 제공하기 위한 가장 기본적인 요건이다. 한국사회복지관협회의 윤리실천규정은 사회복지관이 직원과 기관의 미션 및 비전을 공유하고, 추구하는 목표와 가치를 공감하여 맡은 바 책임을 완수해야 한다고 명시한다. 이는 사회복지 전문직 윤리강령이 그 목적에서 전문직의 사명과 핵심 가치를 실천의 기반으로 제시하는 것과 맥을 같이 한다.

윤리적 경영은 기관의 투명성, 책임성, 그리고 진실성을 바탕으로 대중의 신뢰를 구축하고 유지하는 데 결정적인 역할을 한다. 이는 재정 운영의 투명성, 자원의 책임 있는 사용, 그리고 정확한 기록 관리를 포함하며, 기관의 신뢰도와 궁극적인 사명 달성 능력에 직접적으로 기여한다. 기관의 윤리경영 선언은 모든 정보를 정당하고 투명하게 취득 및 관리하고, 회계 기록을 정확하고 정직하게 유지하며, 보조금과 후원금을 투명하고 가치 있게 활용하여 그 내역을 지역사회에 공개함으로써 사회적 책임을 다할 것을 강조한다. 이러한

실천은 직원의 윤리 의식을 높이고 시설 운영 및 회계의 투명성을 증진시켜, 기관이 지역사회로부터 신뢰를 얻는 데 필수적인 기반이 된다.

기관의 사명은 단순히 정적인 선언문이 아니라, 모든 운영 및 전략적 의사결정을 이끄는 역동적인 윤리적 지침이다. 사명이 명확하게 표현되고, 모든 직원에게 일관되게 전달되며, 진정으로 내면화될 때, 이는 통일된 윤리적 틀을 제공하여 모호성을 줄이고 윤리적 실천에 대한 공동의 헌신을 촉진한다. 사명이 불분명하거나 내면화되지 않으면, 윤리적 결정이 일관성을 잃거나 사적인 이해관계에 따라 좌우될 수 있으며, 이는 표방하는 가치와 실제 실천 사이의 괴리로 이어질 수 있다. 따라서 사명을 적극적으로 내면화하고 실천하려는 노력은 윤리적 거버넌스의 핵심이다.

투명한 경영과 강력한 책임성 메커니즘은 단순한 규제 준수를 넘어, 사회복지 기관의 공공 신뢰를 구축하고 유지하는 데 필수적인 윤리적 동력이다. 신뢰 없이는 기관이 자원을 확보하고, 지역사회와 협력하며, 궁극적으로 사명을 달성하는 능력이 심각하게 저해될 수 있다. 기관의 회계 기록이 정확하고 정직하게 관리되어야 하며, 보조금 및 후원금의 투명한 사용과 지역사회 공개를 통해 사회적 책임을 다해야 한다는 점은 이러한 중요성을 분명히 보여준다. 이러한 투명성은 기관의 효율성을 높이고 인적 자원 관리를 강화하며, 궁극적으로 기관이 효과적으로 사명을 수행할 수 있도록 하는 사회적 자본을 형성한다. 따라서 투명성은 단순한 준수를 넘어선 중요한 윤리적 의무이다.

나. 부당한 정책 및 요구에 대한 대응

사회복지 전문직과 기관은 내부 또는 외부의 정책이나 요구가 전문직의 가치, 법적 의무, 또는 클라이언트의 최선의 이익에 반할

경우 이를 식별하고 적극적으로 이의를 제기할 윤리적 책임을 가진다. 이는 차별, 착취를 조장하거나 윤리적 실천을 방해하는 정책을 포함한다. 윤리 강령은 사회복지사가 "기관의 부당한 정책이나 요구에 대해 전문직의 가치와 지식을 근거로 대응하고, 제반 법령과 규정에 따라 해결하도록 노력해야 한다"고 명시한다.

기관은 비윤리적인 관행이나 부당한 정책을 보고할 수 있는 명확하고 접근 가능한 메커니즘을 구축해야 한다. 여기에는 내부 보고 절차, 윤리위원회의 개입, 그리고 필요한 경우 전문 협회에 대한 외부 옹호 또는 보고가 포함된다. 한국사회복지사협회 윤리강령은 부당한 기관 정책에 대한 대응 시 사회복지사윤리위원회에 보고할 것을 명시한다. 또한, 윤리적 딜레마에 대한 논의에서는 기관의 부당함에 대해 "내부에서 문제를 제기하거나 외부 기관과 연대하여 조직에 압력을 가할 수도 있다"는 대안이 제시된다.

사회복지사는 기관의 지시나 정책이 클라이언트에 대한 일차적 책임 및 전문직의 가치와 충돌할 때 심각한 윤리적 딜레마에 직면하게 된다. 이는 기관에 대한 충성심과 클라이언트에 대한 윤리적 의무 사이의 갈등을 야기하며, 기관의 요구를 따르는 것이 클라이언트의 복지나 윤리적 진실성을 훼손할 수 있는 상황을 초래한다. 예를 들어, 정신병원에 근무하는 사회복지사가 병원 수익을 위해 정신장애인의 불필요한 입원을 유지하려는 상황에 직면할 때, 사회복지사는 클라이언트의 인권과 삶의 질을 최우선으로 해야 하지만, 기관 상사의 압박을 견디기 어려울 수 있다. 이러한 긴장을 헤쳐나가고, 필요하다면 내부적인 이의 제거나 외부적인 옹호를 통해 해결하는 능력은 윤리적 리더십과 전문적 용기의 핵심적인 측면이다. 직장을 잃거나 평판이 나빠져 재취업이 어려워질 수 있는 위험에도 불구하고,

이러한 행동은 전문직의 진실성을 유지하고 클라이언트에게 진정으로 봉사하는 데 필수적이다. 따라서 윤리적인 기관은 직원이 부당한 정책에 이의를 제기할 때 적극적으로 지원하고 보호해야 하며, 이는 전문직의 청렴성을 유지하고 클라이언트에게 실질적인 서비스를 제공하는 데 매우 중요하다.

내부 고발은 내부 시스템의 부정을 폭로하고 취약 계층을 보호하는 데 필수적인 최후의 수단이지만, 이는 종종 내부 고발자에게 심각한 개인적, 직업적 위험을 초래한다. 내부 고발자는 해고나 강등을 포함한 보복을 받을 수 있다. 이러한 심각한 위험에도 불구하고, 내부 고발은 체계적인 비행을 폭로하고 공공의 이익을 보호하기 위한 중요한 안전 장치이다. 따라서 내부 고발자를 위한 포괄적인 법적 및 제도적 보호 장치의 존재는 단순한 법적 형식주의를 넘어, 책임성이 진정으로 번성할 수 있는 환경을 조성하기 위한 근본적인 윤리적 요구사항이다. 국민권익위원회와 같은 기관은 정당한 제보자가 신분상의 불이익이나 차별을 받지 않도록 보호하고, 불이익을 최소화하기 위한 모든 조치를 취할 것을 명시하고 있다. 이러한 보호는 개인이 위험을 감수하고 행동함으로써 얻는 이익이 공동체 전체의 이익으로 전환될 수 있도록 보장하며, 윤리적 책무가 단순히 개인의 부담이 아니라 기관과 사회의 공동 책임임을 강조한다.

다. 자원 배분

사회복지 기관 내 자원 배분은 공정성, 투명성, 형평성의 원칙에 따라 이루어져야 한다. 이는 서비스 자격 및 자원 분배를 위한 명확하고 비차별적인 기준을 설정하여, 모든 결정이 객관적이고 정당하게 이루어지도록 보장하는 것을 의미한다. 팬데믹 상황에서의 의료 자원 배분 논의는 "이익의 최대화", "동등하고 공정한 기회", "필요성이

가장 큰 환자"와 같은 원칙을 강조하며, 백신 우선순위 지정 전략에 대한 명확하고 투명한 기준의 필요성을 제시한다.

사회복지 기관은 제한된 자원으로 운영되는 경우가 많아, 상충하는 클라이언트의 요구를 균형 있게 조절하는 윤리적 딜레마에 직면한다. 이러한 결정은 효율성뿐만 아니라 다양한 클라이언트 그룹의 고유한 취약성과 장기적인 복지를 고려해야 한다. 예를 들어, 제한된 후원금을 예후가 다른 두 환자 중 누구에게 배분할지, 또는 사회복지사의 시간을 다양한 필요를 가진 클라이언트들에게 어떻게 할당할지와 같은 사례는 추상적인 윤리 원칙을 구체적인 자원 부족 상황에 적용하는 어려움을 보여준다.

자원 배분 결정은 단순한 물리적 행위가 아니라 기관의 사회 정의에 대한 헌신을 직접적으로 보여주는 것이다. 부족한 자원을 분배하는 기준(예: 가장 취약한 계층 우선, 전반적인 이득 극대화, 균등한 기회 보장)은 기관의 근본적인 윤리적 우선순위를 드러내며, 기존의 사회적 불평등을 강화하거나 완화할 수 있다. 사회 취약 계층과 장애인이 자원 배분 시 별도의 기준이 필요한지에 대한 논의는 자원 배분이 단지 재정적 효율성의 문제가 아니라 사회적 형평성과 직결됨을 보여준다. 기관이 자원 배분 정책을 자금 확보나 재정적 보상에 따라 결정하고, 이로 인해 누가 서비스를 받을 자격이 있는지에 대한 논쟁이 발생할 때, 이는 사회복지 본연의 사회 정의 실현 사명과 충돌할 수 있다. 따라서 투명하고 윤리적인 자원 배분은 기존의 불평등을 해결하고 소외된 집단의 마지널화를 방지하는 데 필수적이다.

자원 배분에서 발생할 수 있는 윤리적 복잡성과 불공정성 인식을 고려할 때, 기관은 투명한 배분 체계를 개발하고 이를 대중에게

공개적으로 소통해야 한다. 이는 명확한 기준뿐만 아니라 이해관계자 참여 및 지속적인 평가를 위한 메커니즘을 포함하여, 어려운 결정 속에서도 신뢰와 책임성을 구축하는 데 기여한다. 백신 배분 사례에서 "투명성"은 "공개적인 논의와 문제 해결을 기반으로 백신 분배 결정이 이루어지도록 보장하여 사회적 정당성과 문화적 역량을 높이는 것"으로 강조된다. 또한, 배분 지침에 대한 "사회적 합의"의 필요성이 언급된다. 이는 전문가의 판단이 필수적이지만, 자원 배분 결정의 윤리적 정당성은 개방적이고 공정하며 영향을 받는 모든 사람들의 참여를 포함하는 과정을 통해 크게 향상될 수 있음을 시사한다. 이러한 투명하고 참여적인 접근 방식 없이는 기관이 대중의 신뢰를 잃고 자원 배분이 자의적이거나 편향적이라는 비난에 직면할 위험이 있다.

라. 직원 역량 강화 및 윤리적 환경 조성

기관은 모든 직원의 지속적인 학습과 전문성 개발을 위한 문화를 조성할 책임이 있다. 이는 사회복지사들이 최신 지식, 기술, 그리고 윤리적 인식을 갖추어 최고 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 보장한다. 윤리 강령은 사회복지사가 "지식과 기술을 개발하는 데 최선을 다하며 이를 활용하고 공유할 책임이 있다"고 명시한다. 기관은 직원의 "업무 능력을 향상시킬 수 있는 기회를 공정하게 제공"하고, "자율적이고 창의적인 인재로 육성되도록 필요한 제도를 갖추고 이를 활성화시켜 적극적으로 지원"해야 한다.

정기적이고 체계적인 슈퍼비전은 직원의 역량을 강화하고, 윤리적 실천을 보장하며, 소진을 예방하고, 지지적인 학습 환경을 조성하는 데 필수적이다. 이는 전문적인 성장과 책임성을 위한 중요한 메커니즘으로 작용한다. 사회복지 실천이 종사자의 지식과 기술에

의존하기 때문에 슈퍼비전은 "선택이 아닌 의무적인 체계"로 강조된다. 슈퍼비전은 "실천 오류"를 예방하고 "역량"을 향상시키는 데 중요하며, 직무 만족도, 자기 효능감, 직무 성과, 그리고 조직 동일시를 높이는 효과가 있다.

윤리적 환경은 공식적인 교육을 넘어 상호 존중, 개방적인 소통, 그리고 직원의 복지에 대한 지원 문화를 조성하는 것으로 확장된다. 여기에는 소진, 스트레스와 같은 문제를 해결하고 안전하며 비차별적인 근무 환경을 보장하는 노력이 포함된다. 기관의 윤리 강령은 "직원 존중과 성장 지원"을 강조하며, "개인의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무 환경을 제공"해야 한다고 명시한다. 사회복지 분야에서 흔히 발생하는 "번아웃 증후군"은 "자기 돌봄" 전략의 필요성을 부각시키며, 이는 직원의 정신적, 신체적 건강이 서비스 품질에 직접적인 영향을 미치기 때문이다.

진정으로 윤리적인 기관 환경은 직원의 전인적인 복지와 지속적인 전문성 개발에 적극적으로 투자하는 곳이다. 이러한 투자는 단순한 인적 자원 관리 기능을 넘어선 직접적인 윤리적 의무이다. 직원의 소진, 역량 부족, 또는 부정적인 직장 문화는 클라이언트에게 제공되는 서비스의 품질과 윤리적 진실성을 직접적으로 훼손하기 때문이다. 사회복지사의 번아웃 증후군은 심화될 경우 "클라이언트를 폭행하는 등의 사고를 일으킬 수도 있다". 반대로, 직원의 자기 돌봄과 감정 관리 역량 강화는 "전문성의 지속성과 실천의 질을 함께 추구"하는 데 필수적이다. 체계적인 슈퍼비전은 "업무 역량"을 향상시키고 "실천 오류"를 예방하는 데 중요하다. 이는 윤리적인 환경이 직원의 복지를 우선시하고 전문적인 성장을 지원함으로써 클라이언트에게 더 높은 품질의 윤리적인 서비스를 제공한다는 인과

관계를 보여준다. 직원의 복지를 소홀히 하는 것은 윤리적 위험의 연쇄 반응을 초래할 수 있다.

사회복지 기관 내 윤리적 리더십은 단순히 규칙 준수를 넘어, 청렴성, 존중, 그리고 지속적인 개선의 문화를 적극적으로 조성하고 모범을 보이는 것이다. 리더는 직원의 역량 개발, 투명한 소통, 그리고 민주적인 근무 환경을 우선시하여 전문가들이 윤리적인 결정을 내리고 기관의 사명에 기여할 수 있도록 권한을 부여해야 한다. 윤리적 리더십은 추종자들이 "급변하는 작업 환경과 사회 문화 속에서 나타나는 상충되는 가치들에 잘 대응해 가도록 도움을 주는 것"이다. 이는 리더가 자신의 권한 강화나 가시적 성과에 지나치게 집착하지 않고, 지시나 명령보다 지원과 협력하는 자세를 가지며, 부하 직원에게 권한을 위임하거나 부여하는 것을 의미한다. 이러한 리더십은 직원이 자유롭게 의견을 표현하고 민주적으로 소통할 수 있는 환경을 조성함으로써, 윤리적 원칙이 단순히 문서상의 규칙이 아니라 살아있는 실천이 되도록 한다. 리더의 이러한 적극적인 윤리적 문화 조성은 윤리적 원칙이 단순히 규정으로만 존재하는 것이 아니라 실제 현장에서 실천되는 데 결정적인 역할을 한다.

2. 교차 윤리적 틀 및 모범 사례

가. 윤리적 의사결정 모델의 실제 적용

사회복지 전문가와 기관은 상충하는 가치, 의무, 또는 결과로 인해 명확한 '올바른' 선택이 어려운 복잡한 윤리적 딜레마에 자주 직면한다. 이러한 딜레마는 클라이언트의 자기결정권과 안전 사이의 충돌, 자원 부족, 기관 정책과 전문직 가치 간의 대립, 또는 개인적 가치와 직업적 의무 간의 갈등 등 다양한 원인에서 발생할 수 있다.

윤리적 딜레마는 "사회복지사의 윤리적 의무와 책무가 서로 충돌해 어떠한 실천 행동을 선택하는 것이 윤리적으로 올바른 것인지 판단하기 힘든 상태"로 정의된다. 예를 들어, 클라이언트의 자기결정권과 비밀보장 의무가 충돌하는 상황, 제한된 자원 배분, 또는 이중 관계 형성 등이 대표적인 딜레마 사례이다.

이러한 복잡성을 해결하기 위해 사회복지 전문가는 리머(Reamer) 모델, 로웬버그(Loewenberg)와 돌고프(Dolgoff) 모델, ETHIC 모델과 같은 구조화된 윤리적 의사결정 모델을 활용하도록 권장된다. 이 모델들은 윤리적 문제를 식별하고, 정보를 수집하며, 다양한 가치와 이해관계자를 고려하고, 대안을 생성하며, 잠재적 결과를 평가하고, 정당한 결정을 내리는 체계적인 다단계 과정을 제공한다. 이러한 과정은 "인간 존엄과 생명 보호, 클라이언트 이익과 공공의 이익, 사회적 가치와 개인적 가치, 효율성과 효과성, 정의의 원리, 윤리적 원칙의 우선순위 원리"와 같은 핵심 고려 사항을 포함한다.

윤리적 의사결정은 고립된 과정이 아니다. 전문가는 슈퍼바이저, 경험 많은 동료, 그리고 윤리위원회로부터 자문을 구하도록 권장된다. 또한, 자신의 가치, 편견, 그리고 행동의 영향을 지속적으로 비판적으로 성찰하는 것은 건전한 윤리적 판단에 필수적이다.

사회복지 분야의 윤리적 딜레마는 윤리 강령의 단일 규칙을 단순히 적용하여 해결될 수 있는 경우가 거의 없다. 대신, 이는 여러 상충하는 가치와 의무 사이에서 식별, 우선순위 설정, 그리고 협상하는 미묘한 과정을 요구한다. 이러한 과정은 본질적으로 복잡하며, 윤리적 원칙에 대한 지식뿐만 아니라 비판적 사고, 공감, 그리고 어려운 절충안을 받아들이려는 의지를 요구한다. 윤리 강령은 "현실에서의 특정 상황에는 해답을 제공하기가 어렵다"고 명시되어 있다. 딜레마는

"다양한 가치들 간의 충돌"과 "윤리적 의무와 책무의 상호 충돌"에서 발생하며, 의사결정 모델은 "상충하는 가치와 의무를 각각 반영하는 상이한 실천적인 대안을 제시"하고 "다양한 가치 사이에서 이루어지는 절충"을 포함한다. 이는 윤리적 의사결정이 규칙의 단순한 적용이 아니라, 복잡한 도덕적 주장을 탐색하고 협상하는 역동적인 과정임을 나타낸다.

윤리적 딜레마의 내재된 복잡성과 개별 사회복지사에게 가해지는 상당한 개인적 부담을 고려할 때, 기관은 윤리적 의사결정을 위한 포괄적인 지원 시스템을 제공할 윤리적 책임을 가진다. 여기에는 윤리적 틀에 대한 공식적인 교육뿐만 아니라 접근 가능한 자문 채널(슈퍼바이저, 윤리위원회) 및 보복에 대한 두려움 없이 윤리적 도전을 공개적으로 논의할 수 있는 문화가 포함된다. 윤리적 의사결정에 도움이 되는 "다양한 체계들"에는 "동료 검토, 슈퍼비전 체계, 윤리적 의사결정을 위한 교육 체계 활용" 등이 포함된다. 슈퍼바이저나 적절한 전문가와의 상담의 중요성도 강조된다. 이러한 체계적 지원의 일관된 강조는 윤리적 의사결정이 단순히 개인의 부담이 아니라 기관의 공동 책임임을 보여준다. 윤리적인 기관은 직원이 건전한 윤리적 판단을 내릴 수 있도록 지원하는 인프라를 적극적으로 구축하며, 이러한 지원이 부족하면 도덕적 고통과 서비스 품질 저하로 이어질 수 있음을 인식한다.

나. 전문성 및 청렴성

사회복지 분야의 전문성은 지식, 기술, 가치, 그리고 윤리적 원칙의 통합을 포괄하며, 실무자들이 다양한 인구 집단에게 효과적으로 봉사하고 복잡한 사회 문제를 해결할 수 있도록 한다. 이는 제공되는 서비스가 효과적이고, 안전하며, 존중적임을 보장하는 근본적인

윤리적 요건이다. 전문성은 "자신의 능력 범위 내에서 실천하며, 자신의 전문적 지식과 기술을 개발하고 향상시켜야 한다"는 것을 의미한다. 이는 서비스, 사회 정의, 인간 존엄성, 인간 관계의 중요성, 성실성과 함께 핵심 가치로 명시된다.

사회복지사는 직업의 사명, 가치, 윤리적 기준을 준수하며 청렴성, 정직성, 책임감을 가지고 행동해야 한다. 여기에는 투명한 소통, 정확한 기록 유지, 그리고 어떤 형태의 부정직, 사기, 기만 행위도 피하는 것이 포함된다. 청렴성은 "신뢰받을 수 있는 행동"을 의미하며, "정직하고 책임 있게 행동하며" 조직의 윤리적 실천을 증진시키는 것을 포함한다.

사회복지사는 클라이언트와의 명확한 전문적 경계를 유지하고, 클라이언트를 착취하거나 전문적 판단을 훼손할 수 있는 이중 관계(예: 성적, 재정적, 개인적 관계)를 피해야 한다. 또한, 개인적인 신념이나 기관의 요구가 클라이언트의 복지와 충돌할 때 이해 상충을 관리해야 한다. 이중 관계는 "클라이언트의 자기결정권과 프라이버시를 침해할 수 있으며, 사회복지사의 공정성과 객관성을 저해할 수 있는" "대표적인 윤리적 문제"이다. 윤리 강령은 이러한 관계를 엄격히 금지한다.

사회복지사의 전문적 정체성은 단순히 습득된 기술의 집합이 아니라, 복잡한 윤리적 상황을 헤쳐나가는 데 필요한 깊이 내면화된 도덕적 지침이다. 이는 지속적인 자기 성찰, 가치 명료화, 그리고 변화하는 사회적 요구에 대한 적응 과정을 요구하며, 개인적인 편견이 전문적인 객관성이나 클라이언트의 복지를 훼손하지 않도록 보장한다. 전문적 정체성은 사회복지 지식, 기술, 가치, 그리고 사명의 내면화를 포함하는 "복잡하고 다면적인" 개념이며, 개인의 경력 전반에 걸쳐

"역동적인 과정"으로 발전한다. 전문성은 사회 정의와 역량 강화와 같은 철학적 입장에 뿌리를 두고 있으며, "사회복지사의 의식 속에 더 깊이 자리 잡고 있다". "자기 인식"은 "필요 이상으로 클라이언트에게 개입하는 것을 예방하고, 전문적인 관계를 형성하며, 적절한 전문적 경계선을 유지하고, 사적인 반응과 전문적인 역할의 구분을 명확히 해주는" 데 중요하다. 이는 강한 전문적 정체성이 윤리적 실천의 전제 조건이며, 개인적인 가치와 전문직의 윤리적 요구 사항을 일치시키기 위한 지속적인 내적 노력을 요구함을 보여준다.

전문적인 경계를 유지하는 것은 정적인 규칙이 아니라 지속적이고 능동적인 윤리적 기술이다. 이는 특히 취약한 개인을 다루고 종종 친밀한 관계를 포함하는 전문직에서 중요하다. 이중 관계 및 이해 상충에 대한 지속적인 경계는 클라이언트의 취약성을 보호하고, 신뢰를 보존하며, 사회복지 전문직의 청렴성을 유지하는 데 필수적이다. "경계 설정은 정적이지 않는다. 이는 각 상호작용과 관련된 개인의 고유한 필요와 상황에 따라 진화한다". 이중 관계는 "착취 또는 클라이언트에게 잠재적 해를 끼칠 위험" 때문에 명시적으로 금지된다. "지속적인 경계, 성찰, 그리고 적응"에 대한 강조와 "동료, 슈퍼바이저와의 상담"을 구하는 것은 경계 관리가 지속적인 전문성 개발과 지원을 요구하는 윤리적 과제임을 나타낸다. 핵심적인 의미는 윤리적 경계가 단순히 관료적인 규칙이 아니라 사회복지사와 클라이언트 관계의 내재된 권력 불균형을 보호하고, 클라이언트의 최선의 이익이 최우선으로 유지되며 신뢰가 보존되도록 하는 능동적인 안전 장치라는 것이다.

다. 클라이언트 중심의 윤리적 실천

사회복지 윤리의 핵심은 클라이언트의 권리와 복지에 대한 확고한 헌신이며, 여기에는 그들의 타고난 존엄성, 자율성, 그리고 자기결정권이 포함된다. 이는 클라이언트의 선택이 사회복지사의 전문적 판단과 다르더라도, 자신이나 타인에게 명백하고 임박한 해를 끼칠 위험이 없는 한 그들의 선택을 존중해야 함을 의미한다. 클라이언트의 자기결정권은 "인간 존엄성에 대한 존중의 가치에서 비롯된다"고 명시되어 있다.

정보에 입각한 동의와 사생활 보호는 클라이언트 중심 윤리적 실천의 필수 요소이다. 사회복지사는 서비스의 목적, 내용, 위험, 그리고 클라이언트의 동의 거부 또는 철회 권리에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공해야 한다. 클라이언트의 사생활은 존중되고 보호되어야 하며, 전문적 관계에서 얻은 정보는 비밀로 유지되어야 한다. 다만, 클라이언트 자신이나 타인에게 해를 입히거나 범죄 행위와 관련된 경우에는 예외가 있을 수 있다.

클라이언트의 적극적인 참여와 권한 부여는 사회복지 실천의 핵심이다. 사회복지사는 클라이언트를 문제 해결 과정의 동반자로 인정하고, 그들이 자신의 삶에 대한 결정을 내리는 데 적극적으로 참여하도록 지원해야 한다. 이는 클라이언트의 잠재력과 자원을 인정하고, 그들이 스스로 변화를 이끌어낼 수 있도록 격려하는 것을 의미한다.

인간의 존엄성은 클라이언트 중심 실천의 초석이다. 이는 모든 인간이 타고난 가치와 존엄성을 가지며, 사회복지 실천이 이러한 보편적 가치를 기반으로 해야 함을 의미한다. 이는 클라이언트의 개별화, 자기결정권, 비밀보장 등과 같은 수단적 가치에도 영향을 미친다.

인간 존엄성을 존중하지 않는다면 사회복지의 목적 달성이 어렵기 때문에, 이는 사회복지에서 가장 중요한 가치로 간주된다. 따라서 인간 존엄성은 모든 클라이언트 권리의 근간을 이루며, 클라이언트 중심 실천의 핵심을 형성한다.

진정한 권한 부여는 단순히 서비스를 제공하는 것을 넘어선다. 이는 클라이언트가 자신의 삶에 대한 의사결정에 적극적으로 참여하고, 서비스 설계 과정에 동반자로서 참여하도록 하는 것을 의미한다. 역량 강화 모델은 클라이언트와 사회복지사를 문제 해결 과정에 함께 참여하는 "협력자"로 간주하며, 클라이언트를 "자신이 처한 환경과 능력을 가장 잘 알고 있는 전문가적인 파트너"로 인식한다. 이러한 접근 방식은 클라이언트의 "자기 결정권"을 보장하고, 그들의 "강점과 자원"을 탐색하고 개발하도록 돕는다. 클라이언트가 서비스 계획 수립에 참여할 때, 그들은 자신의 목표를 설정하고 문제 해결의 주체가 되어 서비스에 대한 적극적인 노력을 기울이게 된다. 이는 사회복지사가 일방적으로 문제를 해결하는 것이 아니라, 클라이언트가 스스로 변화를 이끌어낼 수 있도록 지지하고 협력하는 동반자적 관계가 중요함을 강조한다. 클라이언트의 참여는 서비스의 효과성을 높일 뿐만 아니라, 그들의 자존감과 자립 능력을 향상시키는 데 기여한다.

라. 사회 정의 증진 및 지역사회 복지

사회복지사는 사회적 불의에 도전하고 차별에 맞서 싸우며 사회 정의를 증진해야 한다. 이는 사회적 약자를 옹호하고 대변하며, 사회 정책 수립 및 입법에 적극적으로 참여하여 사회 환경 개선을 위해 노력해야 한다. 사회 정의는 빈곤, 실업, 차별 등 사회적 불평등 문제에 초점을 맞춘다.

사회복지사는 자신이 속한 지역사회를 이해하고, 클라이언트가 지역사회에서 서로 도우며 함께 살아갈 수 있도록 지원해야 한다. 이는 지역사회 내 인적, 물적 자원을 연계하여 사회적 관계망을 강화하고, 사회적 고립을 예방하며, 주민들이 주체적으로 지역사회 활동에 참여하도록 돕는 것을 포함한다.

사회 정의는 수동적인 이상이 아니라 적극적인 추구이다. 이는 사회복지사가 단순히 기존 시스템 내에서 서비스를 제공하는 것을 넘어, 불공정한 사회 구조와 관행에 도전하고 체계적인 변화를 옹호하는 적극적인 역할을 수행해야 함을 의미한다. 사회복지사는 "사회적 불의에 도전한다"는 윤리적 원칙에 따라 "사회적 변화, 특히 취약하고 억압받는 개인 및 집단을 위한 사회적 변화를 추구"한다. 이러한 역할은 장애인 차별 철폐 운동, 다문화 가족에 대한 인식 개선 활동, 그리고 불평등 해소를 위한 정책 제안과 같은 구체적인 실천 사례를 통해 구현된다. 사회 정의는 사회복지 실천의 본질적인 부분이며, 이는 사회복지사가 사회적 불평등을 단순히 완화하는 것이 아니라 그 근본 원인을 해결하기 위해 노력해야 함을 의미한다.

개인의 안녕은 지지적이고 정의로운 지역사회와 불가분하게 연결되어 있다. 사회복지 실천은 개인의 복지를 증진하는 동시에, 지역사회 수준에서 사회적 연대와 통합을 강화하는 데 중점을 두어야 한다. 이는 이웃 관계망을 강화하고, 지역사회 자원을 동원하며, 모든 구성원이 존중받고 필요한 지원을 받을 수 있는 포용적인 환경을 조성하는 것을 포함한다. "사회복지는 개인과 가족 그리고 사회의 안녕과 복지를 증진하기 위한 다양한 프로그램과 서비스의 제공을 포함하고 있다". 이는 사회복지사가 개인의 문제 해결을 돕는 것뿐만 아니라, 지역사회 내에서 "사람과 사람 사이의 맞닿음, 즉 연결"을

중요하게 보고, 주민들이 "서로 도우며 함께 살아갈 수 있도록 지원"해야 함을 의미한다. 뜨개질 동아리나 탁구 동아리와 같은 국내 사례는 주민의 역량을 살린 이웃 관계망 구축이 어떻게 사회적 고립을 해소하고 삶의 만족도를 높이는지 보여준다. 이는 사회복지 실천이 개인의 역량 강화와 함께 지역사회의 회복 능력을 키우고, 모든 구성원이 존중받고 포용되는 공동체를 만드는 데 기여해야 함을 강조한다.

3. 결론

사회복지 기관의 윤리 기준은 단순한 규제적 준수를 넘어, 기관의 사명 달성, 정책의 공정성, 자원의 책임 있는 배분, 그리고 직원의 역량 강화 및 윤리적 환경 조성에 필수적인 역할을 한다. 본 보고서에서 분석된 바와 같이, 기관의 사명은 모든 의사결정의 윤리적 나침반이 되어야 하며, 투명성과 책임성은 공공의 신뢰를 구축하고 사명을 실현하는 데 핵심적인 동력이다. 또한, 부당한 정책에 대한 전문가의 도전과 내부 고발자 보호는 기관의 윤리적 청렴성을 유지하는 데 필수적인 안전 장치이다. 자원 배분은 사회 정의의 직접적인 표현이며, 투명하고 참여적인 배분 틀은 신뢰와 책임성을 보장한다. 마지막으로, 직원의 지속적인 전문성 개발과 윤리적 근무 환경 조성은 서비스 품질과 윤리적 실천의 핵심 기반이 된다.

이러한 윤리적 기준들을 효과적으로 구현하기 위해서는 다음과 같은 다층적인 노력이 필요하다:

○. 사명 중심의 윤리적 거버넌스 강화 : 기관은 사명과 핵심 가치를 모든 직원이 공유하고 내면화하도록 적극적으로 노력해야 한다. 이는

정기적인 가치 교육, 사명과 연계된 성과 평가, 그리고 윤리적 의사결정 과정에 사명을 명확히 반영하는 것을 통해 이루어질 수 있다.

○. 투명성과 책임성 제고를 위한 시스템 구축 : 재정 및 행정 정보의 투명한 공개, 이해관계자가 참여하는 의사결정 과정 도입, 그리고 내부 고발 시스템의 실질적인 보호 강화는 기관의 신뢰도를 높이는 데 필수적이다.

○. 클라이언트 중심의 공정한 자원 배분 : 자원 부족 상황에서 윤리적 딜레마를 해결하기 위해, 기관은 클라이언트의 존엄성과 자기결정권을 최우선으로 하는 명확하고 투명한 자원 배분 기준을 수립해야 한다. 이는 취약 계층의 목소리를 반영하고, 공정성에 대한 사회적 합의를 도출하는 과정을 포함해야 한다.

○. 직원 역량 강화 및 윤리적 복지 환경 조성 : 직원의 지속적인 전문성 개발을 위한 교육 및 슈퍼비전 시스템을 강화하고, 소진 예방을 위한 자기 돌봄 프로그램을 지원하며, 상호 존중과 개방적인 소통을 기반으로 하는 조직 문화를 구축해야 한다. 윤리적 리더십은 이러한 환경 조성에 결정적인 역할을 한다.

궁극적으로, 사회복지 기관의 윤리적 실천은 단순히 규정을 준수하는 것을 넘어, 인간의 존엄성을 존중하고 사회 정의를 실현하며, 모든 구성원이 함께 번성하는 공동체를 만들어가는 지속적인 노력과 헌신을 요구한다. 이러한 노력은 사회복지 서비스의 질을 향상시키고, 기관에 대한 공공의 신뢰를 공고히 하며, 사회적 약자의 삶에 실질적인 변화를 가져오는 데 기여할 것이다.

사회에 대한 윤리 기준

- 지역사회 복지 증진 : 자신이 일하는 지역사회를 이해하고, 클라이언트가 지역사회에서 서로 도우며 함께 살아가도록 지원해야 한다.
- 사회정책 수립 및 법령 제·개정 지원 : 정치적 영역이 클라이언트의 권익과 사회복지 실천에 미치는 영향을 인식하여 사회정의 실현을 위한 사회정책의 수립과 법령 제·개정을 지원·옹호해야 한다.
- 사회재난 및 위급 상황 대응 : 사회재난과 국가 위급 상황에서 문제를 해결하기 위해 적극적으로 활동해야 한다.
- 전 지구적 복지 증진 및 환경 보호 : 지역사회, 국가를 넘어 전 세계와 그 구성원의 복지 증진, 삶의 질 향상을 위해 적극적으로 노력해야 한다. 인간과 자연이 서로 떨어져 살 수 없음을 깨닫고, 인간과 자연환경, 생명 등 생태에 미치는 영향을 생각하며 실천해야 한다.

사회복지 실천은 개인의 안녕을 넘어 사회 전체의 복지 증진과 사회정의 실현을 목표로 한다. 이는 사회복지사가 지역사회, 국가, 나아가 전 지구적 차원에서 윤리적 기준을 준수하며 적극적인 역할을 수행해야 함을 의미한다. 본 보고서는 사회복지 분야의 핵심 윤리적 기반을 고찰하고, 지역사회 복지 증진, 사회정책 수립 및 법령 제·개정 지원, 사회 재난 및 위급 상황 대응, 그리고 전 지구적 복지 증진 및 환경 보호라는 네 가지 주요 사회적 책임 영역에서 사회복지사의 윤리적 기준과 실천 과제를 심층적으로 분석한다.

핵심 가치	정의/핵심 원칙	다른 가치와의 상호 연결성
인간 존엄성	모든 인간의 타고난 존엄성과 가치를 존중한다. 개인의 인권을 보호하고 존중하며, 자율성을 지지한다.	자기결정권, 개별화, 비밀보장의 근거; 비차별 원칙의 핵심 기반
사회 정의	사회적 불의에 도전하고, 사회적 약자를 옹호하며 사회적 변화를 추구한다. 자원에 대한 평등한 접근과 공평한 분배를 위해 노력한다.	평등, 기회균등, 사회적 연대와 직결; 취약 계층 옹호의 당위성 제공
봉사 (서비스)	욕구를 가진 사람들을 원조하고 사회 문제를 해결하는 것이 일차적 목표이다. 자신의 이익을 초월하여 타인에게 봉사한다.	이타주의 정신에 기반; 전문적 기술 활용의 목적
인간관계의 중요성	인간관계가 변화를 위한 중요한 수단임을 인식하고, 사람들을 원조 과정의 파트너로 참여시킨다.	신뢰 형성, 공감, 의사소통의 기반; 클라이언트 역량 강화 모델의 핵심

핵심 가치	정의/핵심 원칙	다른 가치와의 상호 연결성
성실성	신뢰받을 수 있는 방식으로 행동하며, 전문직의 사명, 가치, 윤리적 기준에 부합하게 실천한다.	정직, 책임감, 투명성; 전문직의 품위와 자질 유지에 기여
역량 (능력)	자신의 능력 범위 내에서 실천하고, 전문적 지식과 기술을 지속적으로 개발하고 향상시킨다.	서비스 질 향상, 실천 오류 예방; 끊임없는 자기 개발 요구

딜레마 유형	간략한 설명	예시
가치 상충	두 가지 이상의 가치가 서로 충돌하여 어떤 가치를 우선할지 결정하기 어려운 상황.	클라이언트의 자기결정권(자유)과 사회복지사의 클라이언트 보호 의무(생명 보호) 간의 충돌
의무 상충	사회복지사의 여러 의무(클라이언트에 대한 의무, 기관에 대한 의무, 사회에 대한 의무 등)가 서로 충돌하는 상황.	기관의 재정적 안정성 유지(기관 의무)와 클라이언트의 최적 서비스 제공(클라이언트 이익) 간의 충돌

딜레마 유형	간략한 설명	예시
제한된 자원 배분	한정된 자원을 여러 클라이언트나 프로그램에 어떻게 공정하게 배분할지 결정해야 하는 상황.	치료비 지원 대상자 선정 시, 예후가 좋은 환자와 예후가 나쁜 만성질환자 중 누구에게 후원금을 배분할 것인가
이중 관계	사회복지사와 클라이언트 사이에 전문적 관계 외에 다른 관계(개인적, 금전적, 성적 등)가 형성되는 상황.	클라이언트가 사회복지사에게 사적인 도움을 요청하거나, 사회복지사가 클라이언트에게 개인적인 이익을 취하는 경우
비밀보장과 안전/진실성	클라이언트의 비밀을 보호해야 하는 의무와 클라이언트 또는 타인의 생명/안전을 보호해야 하는 의무가 충돌하는 상황.	클라이언트가 자신이나 타인을 해칠 의도를 밝히거나, 불법 행위에 연루되었을 때 비밀을 유지할 것인가 보고할 것인가
개인적 가치와 전문적 가치 충돌	사회복지사 개인의 신념이나 가치관이 전문직의 윤리적 기준이나 클라이언트의 자기결정권과 충돌하는 상황.	낙태에 대한 사회복지사 개인의 가치관과 클라이언트의 자기결정권 존중 사이의 갈등
기관의 부당한 정책 대응	소속 기관의 정책이나 요구가 전문직의 가치나 클라이언트의 이익에 위배될 때 어떻게 대응할 것인가 하는 상황.	기관이 재정적 이익을 위해 불필요한 입원을 유지시키려 할 때 내부적으로 문제를 제기할 것인가, 묵인할 것인가

딜레마 유형	간략한 설명	예시
정치적 중립성 vs. 옹호	사회복지사의 정치적 중립성 유지 의무와 사회 정의 실현을 위한 정책 옹호 역할 사이의 긴장.	선거철 특정 후보 지지 여부, 불합리한 정책에 대한 공개적 비판 참여 여부

2. 지역사회 복지 증진: 윤리적 기준과 실천

사회복지사의 사회에 대한 윤리 기준 중 첫 번째는 자신이 일하는 지역사회를 이해하고, 클라이언트가 지역사회에서 서로 도우며 함께 살아가도록 지원하는 것이다. 이는 지역사회 복지 증진을 위한 사회복지사의 핵심적인 역할이자 윤리적 책무이다.

가. 지역사회 결속 및 상호 부조 증진

지역사회 복지 증진은 단순히 서비스를 제공하는 것을 넘어, 지역 주민들이 함께 모여 문제를 해결하고, 서로를 도우며, 더 나은 생활 환경을 만드는 데 기여하도록 돕는 것을 포함한다. 이는 사회적 포용과 연대를 촉진하고, 지역사회 구성원들이 서로에 대한 책임감을 느끼게 한다.

이러한 상호 부조와 결속 증진은 지역 주민의 역량을 강화하고, 자발적인 참여를 이끌어내는 데 중점을 둔다. 예를 들어, 영국의 '서클(circle)' 모델이나 국내 복지관의 뜨개질 동아리, 중장년 남성 탁구 동아리 사례는 주민들이 자신의 관심사를 기반으로 모임을 결성하고, 이를 통해 자연스럽게 이웃 간 돌봄과 관계망을 형성하는 과정을 보여준다. 이러한 접근 방식은 국가 중심의 일방적인 돌봄

서비스가 아닌, 주민의 역량과 이웃의 힘을 믿는 '새로운' 돌봄의 패러다임을 제시한다. 이는 사회복지사가 단순히 서비스 제공자가 아니라, 지역사회의 잠재력을 발굴하고 연결하는 촉매자이자 조력자로서의 역할을 수행해야 함을 의미한다. 지역사회의 자생적인 회복 능력을 존중하고 강화하는 것이 윤리적 실천의 중요한 부분으로 부각된다.

나. 지역사회 내 클라이언트 역량 강화

사회복지사는 클라이언트가 자신의 삶을 스스로 선택하고 통제하는 능력을 향상시키도록 돕는 데 헌신해야 한다. 이는 클라이언트를 문제 중심이 아닌 강점 중심으로 바라보고, 그들이 가진 잠재력과 자원을 인정하여 건강한 삶을 결정할 수 있도록 권한을 부여하는 것을 목표로 한다. 클라이언트의 자기결정권 존중은 인간 존엄성 존중의 가치에서 비롯되며, 사회복지 실천의 모든 과정에서 클라이언트의 개입과 참여를 보장해야 한다.

실제 사례에서, 사회복지사는 클라이언트가 스스로 목표를 세우고 결정하도록 돕기 위해 '척도 질문'과 같은 기법을 활용한다. 예를 들어, 정신과 치료가 필요한 클라이언트가 스스로 치료 병원을 선택하도록 돕는 것은 클라이언트가 문제 해결의 주체가 되도록 하는 역량 강화의 구체적인 실천이다. 또한, 장애인과 비장애인이 함께 참여하는 통합 수중 운동 교실을 개설하고, 시설에 유니버설 디자인을 적용하도록 옹호하는 활동은 클라이언트의 역량을 강화하고 사회 참여를 증진하는 동시에, 지역사회 환경 자체를 변화시키는 포괄적인 노력을 보여준다. 이는 사회복지사가 클라이언트의 개별적인 성장을 지원하는 동시에, 그들이 속한 환경의 장벽을 제거하여 진정한 자립과 통합을 이루도록 돕는 다층적인 역할을 수행해야 함을 강조한다.

다. 지역사회 기반 개입의 윤리적 과제

지역사회 기반 개입에서는 다양한 이해관계자들의 가치관 차이로 인해 윤리적 딜레마가 발생할 수 있다. 특히 제한된 자원의 공정한 분배는 사회복지사가 직면하는 주요 윤리적 과제이다. 예를 들어, 건강보험 사각지대에 놓인 환자들 중 누구에게 후원금을 우선 배분할 것인가에 대한 결정은 사회복지사에게 큰 윤리적 고민을 안겨준다. 이러한 자원 부족 상황은 사회복지사의 도덕적 고통(moral distress)을 유발하고, 서비스의 질 저하로 이어질 수 있다.

자원 부족은 사회복지사가 클라이언트의 자기결정권을 제한하거나, 기관의 정책과 클라이언트의 이익이 상충하는 상황에서 윤리적 판단을 어렵게 만드는 요인이 된다. 이러한 상황은 사회복지사가 단순히 개인의 문제를 해결하는 것을 넘어, 제한된 자원이라는 시스템적 한계 속에서 사회 정의를 어떻게 실현할 것인가에 대한 거시적 윤리적 과제를 안고 있음을 보여준다. 자원 부족이 사회복지사의 소진과 직무 불만족으로 이어질 수 있다는 점은 이러한 윤리적 딜레마가 개인의 문제를 넘어 전문직 전체의 지속 가능성에 영향을 미침을 시사한다. 따라서 사회복지사는 이러한 구조적 한계를 인식하고, 윤리적 의사결정 모델을 활용하여 최선의 대안을 모색하며, 동시에 정책 옹호를 통해 자원 확보와 공정한 분배를 위한 노력을 지속해야 한다.

라. 지역사회 복지 증진을 위한 사례 연구 및 모범 사례

다양한 국내 사례들은 지역사회 복지 증진을 위한 사회복지사의 다각적인 노력을 보여준다.

. 지역사회 관계망 강화 : 관악구장애인종합복지관의 '두드리다', '알아가다', '함께하다' 사업은 사회적 고립 위험 가구를 발굴하고, 개별적인 관계 형성 프로그램을 통해 사회적 관계망을 강화하며, 주민 서포터즈 조직을 통해 지역사회 차원의 지원 체계를 마련하는 모범 사례이다. 이는 사회복지사가 지역사회 내 인적, 물적 자원을 연계하여 장애인의 자립 기반을 마련하고 사회 통합을 도모하는 실천을 보여준다.

. 가족 기능 강화 사업 : 강동종합사회복지관의 가족기능강화사업은 저소득 아동·청소년 가정을 대상으로 가족 미술 상담, 가족 문화 활동, 가족 여가 활동 등을 제공하여 가족 유대감을 향상시키고 긍정적인 가족 기능 회복을 지원한다. 명천종합사회복지관 또한 한부모·조손 가족 역량 강화 및 부모 교육 프로그램을 통해 가족 관계 증진을 도모한다. 이러한 프로그램들은 가족 구성원 간의 의사소통을 원활히 하고, 각자의 역할을 수행함으로써 행복한 가족 관계를 유지하도록 돕는다.

. 취약 계층 일상생활 지원 : 독거노인 및 거동 불편 어르신을 위한 밀반찬 배달 서비스 나 이동 세탁 서비스는 기본적인 생활 지원을 통해 취약 계층의 삶의 질을 향상시킨다. 이는 사회복지사가 클라이언트의 일상적인 욕구를 충족시키고, 건강한 생활 환경을 조성하는 데 기여함을 보여준다.

. 포용적 환경 조성 : 장애인과 비장애인이 함께 참여하는 통합 수중 운동 교실이나 유니버설 디자인이 적용된 샤워장 개선은 사회적 약자를 위한 물리적 환경 개선과 인식을 변화시키는 중요한 실천 사례이다. 이는 사회복지사가 차별에 도전하고 포용적인 지역사회를 만드는 데 주도적인 역할을 할 수 있음을 보여준다.

이러한 사례들은 지역사회 복지 증진이 단순히 개별적인 서비스 제공을 넘어, 지역 주민들의 자발적인 참여를 이끌어내고, 지역사회 내의 다양한 자원을 연계하며, 물리적·사회적 환경을 개선하는 포괄적인 접근을 요구함을 보여준다. 사회복지사는 이러한 과정에서 지역사회 주민의 역량을 강화하고, 상호 협력적인 관계망을 구축하며, 궁극적으로 '함께 어울려 살아가는' 공동체를 만들어나가는 핵심적인 역할을 수행해야 한다. 이는 사회복지사가 현장의 필요에 민감하게 반응하고, 창의적인 해결책을 모색하며, 지역사회 구성원들의 주체적인 참여를 촉진하는 역동적인 실천가여야 함을 강조한다.

3. 사회정책 및 법률 지원: 윤리적 옹호와 개혁

사회복지사는 클라이언트의 권익과 사회복지 실천에 정치적 영역이 미치는 영향을 인식하여 사회 정의 실현을 위한 사회정책 수립과 법령 제·개정을 지원·옹호해야 한다. 이는 사회복지사의 윤리적 책임이 개별 클라이언트 지원을 넘어 사회 시스템의 변화를 포함함을 의미한다.

가. 정책 수립 및 법률 개정에서의 사회복지사 역할

사회복지사는 필요한 사회 서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립, 발전, 입법, 집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다. 이는 사회복지사의 윤리강령에 명시된 중요한 책임 중 하나이다. 사회복지사는 인권 존중과 인간 평등을 위해 헌신하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.

사회복지사의 정책 옹호 역할은 법률적 접근 방식과 차이가 있다. 변호사나 법률가에게 권위가 주어지는 법률적 접근과 달리, 사회복지사는 개인, 집단, 가족, 지역사회의 입장에서 권익 옹호 활동을 수행한다. 만약 법적 권리와 권한 부여가 공정하지 않다면,

단순히 권익 옹호만으로는 부족하며, 사회복지사는 해당 체계 자체를 변화시키기 위해 노력해야 한다. 이는 법률 그 자체를 인권적 원리에 입각하여 명료화하는 정치적 수준의 활동까지 포함한다. 이러한 역할은 사회복지사가 사회정책을 인권 실현의 중요한 메커니즘으로 인식하고, 법률과 같은 강력한 사회적 도구를 통해 해당 집단의 권리를 실현하는 데 기여해야 함을 의미한다.

나. 정책을 통한 사회 정의 및 취약 계층 옹호

사회복지사는 사회적 불의에 도전하고, 특히 취약 계층을 위한 사회 변화를 추구하는 데 앞장선다. 이는 빈곤, 실업, 차별 등 다양한 형태의 사회적 불의에 초점을 맞춘다. 사회복지사는 사회적 소수자의 정치 참여를 촉구하고, 사회적 약자를 위한 진정한 변화를 이끌어내기 위해 시민 단체와 협력하여 네트워크를 구축하는 것이 중요하다.

정책 옹호의 구체적인 사례로는 무의탁 노인을 위한 사회 제도 및 서비스 수혜 권익 옹호 활동, 미등록 이주노동자 자녀의 교육권 보장을 위한 관계법 개정 제안, 장애인 이동권 보장 운동, 그리고 고용 유지 지원금의 불평등 해소를 위한 정책 제안 등이 있다. 노인학대 신고 의무자에 사회복지사를 추가하는 노인복지법 개정이나 사회복지시설 종사자 자격 제한 강화와 같은 입법 활동은 사회복지사의 적극적인 참여와 옹호의 결과로 볼 수 있다.

이러한 정책 옹호 활동은 사회복지사가 단순히 기존 제도를 활용하는 것을 넘어, 불합리하거나 시대에 맞지 않는 정책 자체를 변화시키는 데 주도적인 역할을 해야 함을 보여준다. 이는 사회복지사가 사회적 불평등의 근본 원인을 해결하고, 모든 시민의 기본권을 보장하는 데 기여하는 중요한 수단이다. 정책 옹호는 사회복지사의 전문적 지식과

윤리적 가치를 결합하여 사회적 영향력을 행사하는 거시적 실천의 핵심이다.

다. 정치 참여 및 정책 옹호의 윤리적 딜레마

사회복지사의 정치 참여는 당위적이지만, 현실적으로는 여러 윤리적 딜레마에 직면한다. 사회복지사는 정부로부터 보조금을 받는 사회복지법인이나 시설에 종사하는 경우가 많아 공공의 종속적 대행자로서 정치 참여에 소극적일 수 있다. 또한, 공무원 신분은 아니지만 공적으로 위임받아 사무를 처리하는 특성상 정치적 중립성 유지에 대한 압박을 느낄 수 있다.

정치는 종종 권력 추구의 양상을 띠고 '더러운 일'이라는 부정적인 인식을 가지는데, 이는 사회복지가 지향하는 인간 평등, 존엄, 가치에 위배된다고 여겨져 많은 사회복지사들이 정치 참여를 꺼리게 된다. 이러한 인식은 사회복지사의 '도덕적 결벽'과 '승고하지 못한 것'으로 여겨지는 정치 현실 사이의 윤리적 갈등을 유발한다. 결과적으로, 사회복지사의 정치적 효능감이 낮아지고, 정치 참여가 미약해지는 현상이 발생한다.

서울시사회복지사협회의 5.31 지방선거 특별위원회 활동은 사회복지사의 조직적인 정치 참여 사례이지만, 동시에 '사회복지계 대표성 문제', '절차적 민주성 및 다양성 부족', '소모적인 논쟁'과 같은 문제점도 드러냈다. 이는 사회복지사의 정치 참여가 단순히 행동하는 것을 넘어, 전문직 내부의 합의와 대표성, 그리고 윤리적 원칙을 지키면서 현실 정치에 어떻게 개입할 것인가에 대한 깊은 성찰을 요구함을 보여준다. 사회복지사는 정치 참여의 윤리적 딜레마를 극복하기 위해, 특정 정당이나 인물 지지를 넘어 복지국가 사회정책을 요구하고 옹호하는 일상적인 정치 참여에 집중해야 한다. 이는

전문직의 가치를 훼손하지 않으면서 사회 변화를 이끌어내는 전략적 접근이 필요함을 의미한다.

라. 법률이 클라이언트 권익 및 사회복지 실천에 미치는 영향

법률은 사회복지 실천의 범위와 서비스 제공 방식, 그리고 클라이언트의 권익에 직접적인 영향을 미친다. 예를 들어, '국민기초생활보장법'은 저소득층의 자활 사업 시행의 근거를 마련하여 일자리 제공 및 자활 능력 배양을 지원하고, '노인복지법'은 노인학대 신고 의무자에 사회복지사를 추가하여 노인 인권 보호를 강화한다. 이처럼 법률은 사회적 약자의 권리를 보장하고 사회복지 서비스의 제도적 기반을 마련하는 중요한 수단이다.

그러나 법률이 항상 긍정적인 영향만을 미치는 것은 아니다. 때로는 기관의 정책이나 법적 규정이 클라이언트의 이익과 상충하는 윤리적 딜레마를 야기할 수 있다. 예를 들어, '도가니' 사건을 계기로 사회복지사업법이 개정되어 중대한 성폭력 범죄자나 비리 관련자의 시설 종사자 자격이 제한된 사례는 법률이 사회복지 서비스의 질을 높이고 클라이언트를 보호하는 데 기여하지만, 동시에 특정 개인의 직업 선택의 자유를 제한하는 측면도 있음을 보여준다.

이러한 법률의 양면성은 사회복지사가 법적 지식과 윤리적 판단을 통합하여 실천해야 하는 중요성을 강조한다. 사회복지사는 단순히 법을 준수하는 것을 넘어, 법률이 클라이언트의 삶과 사회복지 실천에 미치는 영향을 비판적으로 분석하고, 불합리하거나 부족한 법률에 대해서는 개정을 옹호하는 역할을 수행해야 한다. 법률은 사회 정의 실현의 도구이므로, 사회복지사는 법적 변화를 주도하여 모든 시민의 권익이 실질적으로 보장되는 사회를 만들어나가는 데 기여해야 한다.

4. 사회 재난 및 위급 상황 대응: 윤리적 책임

사회복지사는 사회 재난과 국가 위급 상황에서 문제를 해결하기 위해 적극적으로 활동해야 하는 윤리적 책임을 지닌다. 이러한 상황은 사회복지사에게 즉각적인 인도적 지원과 복잡한 윤리적 딜레마 해결을 요구한다.

가. 즉각적인 인도적 지원 및 직접 서비스 제공

재난 발생 시 사회복지사의 일차적인 역할은 이재민들에게 직접적인 서비스를 제공하는 것이다. 여기에는 임시 거처, 식량, 식수 등 기본적인 생활 지원을 제공하고, 이재민들의 개별적인 상황과 요구를 정확히 파악하여 필요한 자원 및 서비스를 연계하는 것이 포함된다. 사회복지사는 이러한 긴급 구호 활동에서 체계 연결자로서의 역할을 수행하며, 피해 주민들이 필요한 지원에 신속하게 접근할 수 있도록 돕는다.

재난 상황에서의 즉각적인 대응은 인간 존엄성 존중이라는 사회복지사의 핵심 가치와 직결된다. 재난은 개인의 삶을 송두리째 파괴하고 기본적인 생존을 위협하므로, 사회복지사는 피해 주민의 고통을 경감하고 최소한의 인간다운 삶을 보장하기 위해 신속하고 인도적인 지원을 제공해야 한다. 이는 단순히 물품을 전달하는 것을 넘어, 피해 주민의 심리적 안정과 존엄성을 유지하는 데 초점을 맞춘 통합적인 접근을 요구한다. 따라서 사회복지사는 위기 개입 기술과 자원 관리 능력을 갖추고, 혼란스러운 상황 속에서도 인간 중심의 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

나. 위기 개입 및 자원 배분의 윤리적 고려사항

재난 상황에서의 위기 개입은 극심한 압력 속에서 신속한 평가와 의사결정을 요구한다. 특히 제한된 자원(식량, 의료품, 인력 등)을 어떻게 공정하게 배분할 것인가에 대한 윤리적 딜레마는 재난 사회복지에서 가장 첨예한 과제 중 하나이다. 예를 들어, 의료 자원 배분 시 '가장 많은 생명을 구하는 것'과 '가장 취약한 사람에게 우선권을 주는 것' 사이에서 윤리적 판단이 필요할 수 있다.

이러한 상황에서 사회복지사는 '최소 해악의 원칙'을 고려하여, 모든 대안이 해로울지라도 가장 적은 해악을 초래하는 선택을 해야 한다. 자원 부족은 사회복지사에게 도덕적 고통을 유발하고, 이는 서비스의 질 저하로 이어질 수 있으므로, 재난 상황에 특화된 윤리적 의사결정 가이드라인 마련이 필수적이다. 재난은 기존의 사회적 불평등을 심화시키는 경향이 있으므로, 사회복지사는 자원 배분 과정에서 차별을 최소화하고 가장 취약한 계층의 권익을 보호하는 데 특별한 주의를 기울여야 한다. 이는 재난 대응이 단순히 기술적 문제를 넘어, 사회 정의와 인권이라는 근본적인 가치를 시험하는 장임을 보여준다.

다. 장기적 회복, 회복탄력성 구축 및 피해 주민 옹호

재난 대응은 즉각적인 구호 활동을 넘어 장기적인 회복과 회복탄력성 구축을 포함한다. 사회복지사는 재난 피해 개인 및 가족에 대한 사례 관리를 통해 지속적으로 필요한 지원을 제공하고, 그들이 위기를 극복하고 삶을 재건할 수 있도록 돕는다. 이는 물리적 손상뿐만 아니라 재난으로 인한 정서적 충격과 심리적 부담을 해결하는 데 중점을 둔다.

또한, 사회복지사는 피해 주민의 권리를 옹호하고, 재난으로 인해 발생하는 문제들을 해결하기 위한 정책 변화를 모색하는 옹호자 역할을 수행한다. 이는 재난 예방 및 대비를 위한 정책 수립, 재난 보험 가입 지원 등 장기적인 관점에서 사회의 회복탄력성을 높이는 노력을 포함한다. 재난은 사회 시스템의 취약점을 드러내므로, 사회복지사는 이를 개선하기 위한 정책적 옹호를 통해 미래의 재난 피해를 최소화하고, 보다 안전하고 공정한 사회를 만들어나가는 데 기여해야 한다.

라. 윤리적 재난 대응 사례

구체적인 재난 대응 사례는 다음과 같은 활동을 포함한다:

. 산불 피해 이웃돕기 성금 모금 : 한국사회복지사협회가 산불 피해 이웃돕기 성금을 모금하여 경북 지역의 사회복지사 및 사회복지시설에 전달한 사례는 재난 상황에서 사회복지 전문직이 연대하여 사회적 책임을 실천하는 모습을 보여준다. 이는 단순한 후원을 넘어, 사회복지사가 지역사회의 회복을 함께 만들어가는 실천가임을 증명한다.

. 지역 자율방재단 활동 지원 : 서귀포시 자율방재단 기동대의 활동과 같이 지역 기반의 재난 대비 및 대응 활동에 사회복지사가 참여하고 지원하는 것은 지역사회의 재난 회복탄력성을 높이는 데 기여한다. 이러한 활동은 재난 발생 시 신속하고 체계적인 대응을 가능하게 한다.

이러한 사례들은 사회복지사가 재난 상황에서 인도적 지원, 자원 연계, 정책 옹호, 그리고 장기적인 회복 지원이라는 다층적인 역할을 수행함을 보여준다. 재난은 사회복지사의 윤리적 역량을 시험하는 동시에, 사회복지 전문직이 사회적 위기 상황에서 필수적인 역할을

수행하는 중요한 기회임을 강조한다. 따라서 사회복지사는 재난 대비 및 대응 교육을 강화하고, 재난 사회복지 분야의 전문성을 높여야 한다.

5. 전 지구적 복지 증진 및 환경 보호: 생태적 및 국제적 윤리

사회복지사의 사회에 대한 윤리 기준은 지역사회와 국가를 넘어 전 세계와 그 구성원의 복지 증진, 삶의 질 향상을 위해 적극적으로 노력해야 함을 명시한다. 또한 인간과 자연이 서로 떨어져 살 수 없음을 깨닫고, 인간과 자연환경, 생명 등 생태에 미칠 영향을 생각하며 실천해야 한다. 이는 사회복지 실천의 윤리적 지평이 지구적 차원으로 확장되었음을 의미한다.

가. 인간 복지와 자연환경의 상호 연결성 (생태사회복지)

생태사회복지는 인간과 환경이 분리될 수 없으며, 지속적인 상호작용을 통해 서로에게 영향을 미치고 상호 적응하는 호혜적 관계를 유지한다고 본다. 이는 인간의 문제가 단순히 개인적 요인에서 비롯되는 것이 아니라, 사회적, 물리적 환경과의 복합적인 상호작용 속에서 발생한다는 생태체계 관점에 기반한다. 기후 위기 시대에 '생태복지사회'에 대한 논의가 활발해지는 것은 환경 문제가 인간의 삶의 질과 사회 정의에 직접적인 영향을 미치기 때문이다. 예를 들어, 기후변화는 빈곤, 실업, 건강 문제 등 기존의 사회 문제를 심화시키고 새로운 취약 계층을 발생시킨다.

이러한 관점은 사회복지사가 환경 보호를 단순히 부수적인 활동으로 여기는 것을 넘어, 사회복지 실천의 핵심적인 윤리적 책임으로

통합해야 함을 강조한다. 생태사회복지는 돌봄의 개념을 자신, 타인, 그리고 자연환경에 대한 보살핌까지 확장한다. 이는 사회복지사가 환경 파괴의 사회적 영향에 대한 인식을 높이고, 지속 가능한 발전을 위한 정책 옹호에 참여하며, 지역사회 내에서 환경 보호 활동을 실천해야 함을 의미한다. 인간과 자연의 상호 의존성을 이해하고, 생태계에 미칠 영향을 고려하는 것은 미래 세대의 복지를 보장하는데 필수적인 윤리적 접근이다.

나. 전 지구적 사회 정의 및 국제 협력의 윤리적 차원

사회복지사는 지역사회와 국가를 넘어 전 세계 구성원의 복지 증진과 삶의 질 향상을 위해 적극적으로 노력해야 한다. 이는 전 지구적 사회 정의 실현을 위한 국제적 연대와 협력의 중요성을 강조한다. 사회복지사는 경제 발전과 안전이라는 미명 하에 인권이 무시되는 상황에 처한 사람들을 지원하고, 이러한 문제에 대한 국제적 논의에 건설적으로 참여해야 한다. 국제사회복지사연합(IFSW)이 유엔 기구를 통해 국제적 수준에서 인권 문제 제기 역할을 증대하고 있는 것이 그 예이다.

전 지구적 사회 정의는 빈곤, 불평등, 인권 침해와 같은 초국가적 문제에 대한 사회복지사의 윤리적 책임을 확장한다. 이는 국경을 넘어 모든 인류의 존엄성을 존중하고, 보편적인 인권을 보장하기 위한 노력을 포함한다. 국제 협력은 이러한 전 지구적 복지 증진의 핵심 수단이 되며, 사회복지사는 국제 개발 협력 사업, 인도적 지원 활동 등에 참여하여 취약 국가 및 지역의 사회 문제 해결에 기여할 수 있다. 이러한 윤리적 차원은 사회복지사가 다양한 문화적 배경과 국제적 맥락을 이해하고, 복잡한 글로벌 문제에 대한 해결책을 모색하는 데 필요한 역량을 갖추어야 함을 의미한다.

다. 초국가적 도전과 환경 파괴 문제 해결

기후변화, 사막화, 산림 파괴와 같은 환경 문제는 국경을 초월하는 초국가적 도전이며, 이는 전 세계 취약 계층의 삶에 막대한 영향을 미친다. 사회복지사는 이러한 환경 파괴가 사회적 불평등을 심화시키는 근본 원인임을 인식하고, 이를 해결하기 위한 활동에 적극적으로 참여해야 한다. 이는 단순히 환경 보호 운동에 동참하는 것을 넘어, 환경 정의를 실현하기 위한 정책 옹호와 실천을 포함한다.

국제 개발 협력 사업의 일환으로 추진되는 민관협력사업(PPP)은 이러한 초국가적 도전을 해결하는 모범 사례이다. 예를 들어, 미국 USAID의 GDA(Global Development Alliance) 프로그램은 민간 기업 및 NGO와 협력하여 개발도상국의 기후변화 대응, 지속 가능한 농업, 수자원 개발 등을 지원한다. 이러한 프로젝트들은 코코아 농민의 노동 환경 개선과 생산성 향상, 탄자니아 농업 생산력 증대, 중남미 지역의 천연 자원 보전과 사회 경제적 발전, 그리고 저개발국 지역 공동체의 수자원 및 위생 접근권 향상 등 환경 보호와 복지 증진을 동시에 달성하는 통합적인 접근을 보여준다.

이러한 사례들은 환경 문제가 더 이상 사회복지의 주변적인 관심사가 아니라, 사회 정의와 인간 복지의 핵심적인 부분임을 강조한다. 사회복지사는 환경 파괴가 가져오는 사회적 취약성을 인식하고, 이를 해결하기 위한 국제적 연대와 다학제적 협력에 적극적으로 참여해야 한다. 이는 사회복지사가 환경 정책 전문가, 국제 협력 전문가로서의 역량을 개발하고, 지속 가능한 사회를 위한 혁신적인 해결책을 모색해야 함을 의미한다.

라. 전 지구적 및 생태사회복지 이니셔티브 사례 연구

전 지구적 및 생태사회복지 이니셔티브는 인간과 환경의 상호 연결성을 인식하고, 글로벌 차원의 복지 증진과 환경 보호를 동시에 추구하는 구체적인 실천 방안을 제시한다.

. ESG (환경·사회·지배구조) 관련 포럼 개최: 지역 복지 재단이나 모금 기관, 기초자치단체에서 ESG 와 복지를 주제로 포럼을 개최하는 사례는 환경적 책임이 사회복지 분야의 주요 의제로 부상하고 있음을 보여준다. 이는 사회복지 분야가 기업의 사회적 책임(CSR)을 넘어 환경적 지속 가능성을 적극적으로 고려하는 방향으로 나아가고 있음을 시사한다.

. 미국 USAID 의 GDA 프로그램: USAID 가 민간 기업, NGO 등과 협력하여 개발도상국의 기후변화 대응, 지속 가능한 농업, 수자원 개발을 지원하는 GDA 프로그램은 전 지구적 복지 증진과 환경 보호를 위한 대표적인 민관 협력 사례이다. 이 프로그램은 소작농의 소득 향상과 노동 환경 개선, 생물 다양성 보전, 수자원 접근성 향상 등 사회적, 경제적, 환경적 목표를 동시에 달성하며 지속 가능한 발전을 도모한다.

이러한 이니셔티브들은 전 지구적 복지 증진과 환경 보호가 더 이상 분리된 영역이 아니라, 상호 보완적인 관계 속에서 통합적으로 접근되어야 함을 보여준다. 사회복지사는 이러한 복합적인 도전을 해결하기 위해 다양한 분야의 전문가들과 협력하고, 혁신적인 프로그램을 개발하며, 국제적 연대를 통해 전 지구적 차원의 사회 정의와 지속 가능성을 추구해야 한다. 이는 사회복지사가 지구 시민으로서의 책임을 인식하고, 인간과 자연이 공존하는 미래 사회를 만들어나가는 데 주도적인 역할을 수행해야 함을 강조한다.

6. 결론 및 제언

사회복지사의 사회에 대한 윤리 기준은 인간 존엄성과 사회 정의라는 핵심 가치를 기반으로, 지역사회에서 전 지구적 차원까지 다층적인 책임과 역할을 요구한다. 지역사회 복지 증진은 상호 부조와 클라이언트 역량 강화를 통해 공동체적 삶의 질을 향상시키는 것을 목표로 하며, 이는 사회복지사가 단순한 서비스 제공자를 넘어 지역사회의 촉매자이자 조력자로 기능해야 함을 의미한다. 사회정책 및 법률 지원은 사회복지사가 사회적 불의의 근본 원인을 해결하기 위해 정책 수립 및 개정 과정에 적극적으로 참여하는 거시적 옹호자 역할을 요구하며, 이는 정치적 중립성과의 긴장 속에서 윤리적 판단을 요구한다. 사회 재난 및 위급 상황 대응은 즉각적인 인도적 지원과 함께 자원 배분의 윤리적 딜레마를 해결하고, 장기적인 회복탄력성 구축을 위한 옹호 활동을 포함한다. 마지막으로, 전 지구적 복지 증진 및 환경 보호는 인간과 자연의 상호 연결성을 인식하고, 기후 위기와 같은 초국가적 도전에 대응하기 위한 생태사회복지적 접근과 국제 협력을 강조한다.

이러한 다차원적인 책임은 사회복지 전문직이 끊임없이 변화하고 발전해야 함을 시사한다. 특히 다음과 같은 제언을 통해 사회복지사의 사회에 대한 윤리적 실천 역량을 강화할 수 있을 것이다.

통합적 윤리 교육 및 훈련 강화 : 윤리적 딜레마는 사회복지 실천의 본질적인 부분임을 인식하고, 다양한 맥락에서 발생하는 윤리적 갈등 상황에 대한 체계적인 교육 및 훈련을 강화해야 한다. 특히 디지털 기술 활용, 자원 배분, 정치 참여 등 새로운 영역에서 발생하는 윤리적 문제에 대한 구체적인 가이드라인과 사례 기반 학습을 확대해야 한다.

거시적 옹호 역량 증진 : 사회복지사가 미시적 개입을 넘어 사회구조적 문제를 해결하는 데 필요한 정책 분석, 입법 과정 이해, 효과적인 옹호 전략 수립 등 거시적 옹호 역량을 강화해야 한다. 이를 위해 정치적 중립성과 옹호 역할 사이의 윤리적 균형점을 찾는 논의를 활성화하고, 실질적인 정치 참여 방안을 모색해야 한다.

생태사회복지 관점의 통합 : 기후 위기 시대에 발맞춰 사회복지 교육 및 실천에 생태사회복지 관점을 적극적으로 통합해야 한다. 인간의 복지가 자연환경과 분리될 수 없음을 인식하고, 환경 정의를 실현하기 위한 실천적 지식과 기술을 개발하며, 관련 분야 전문가들과의 협력을 강화해야 한다.

국제적 협력 및 연대 확대 : 전 지구적 사회 문제 해결을 위해 국제사회복지사연합(IFSW)과 같은 국제 기구와의 연대를 강화하고, 국제 개발 협력 사업에 적극적으로 참여하여 글로벌 복지 증진에 기여해야 한다. 이는 사회복지사가 지구 시민으로서의 책임을 다하고, 초국가적 도전에 대한 해결책을 모색하는 데 필수적이다.

사회복지사 자기 돌봄 및 지지 체계 구축 : 복잡하고 스트레스가 높은 사회적 책임 수행 과정에서 사회복지사의 소진을 예방하고 정신적, 신체적 건강을 유지하기 위한 자기 돌봄 전략 및 기관 차원의 지지 체계를 강화해야 한다. 이는 사회복지사가 윤리적 딜레마 상황에서도 흔들림 없이 전문성을 발휘할 수 있는 기반이 된다.

이러한 노력들을 통해 사회복지 전문직은 변화하는 사회적 요구에 더욱 민감하게 반응하고, 윤리적 책임을 다하며, 모든 사람의 삶의 질 향상과 사회 정의 실현이라는 숭고한 사명을 지속적으로 수행할 수 있을 것이다.

III. 윤리적 의사 결정

이 윤리강령은 사회복지 실천에서 발생하는 모든 윤리적 문제나 딜레마에 대한 모든 해답을 제시하지는 않는다. 윤리적 의사 결정은 복잡한 과정이며, 사회복지사는 다음 사항들을 고려하여 신중한 판단을 내려야 한다.

- 상황적 맥락 : 윤리적 가치, 원칙 및 기준 간의 잠재적 충돌을 고려하며 상황의 맥락을 이해한다.
- 다양한 정보원 활용: 윤리 이론, 사회복지 이론 및 연구, 관련 법률 및 규정, 기관 정책, 다른 윤리강령 등 다양한 정보원을 고려한다.
- 개인적 가치와 전문적 가치 : 클라이언트와 자신의 개인적 가치, 문화적 및 종교적 신념 및 관행이 윤리적 의사 결정에 미치는 영향을 인식하고, 개인적 가치와 전문적 가치 간의 충돌을 책임감 있게 처리한다.
- 협의 및 자문 : 윤리적 딜레마에 직면했을 때는 기관 내외의 윤리 위원회, 규제 기관, 지식 있는 동료, 슈퍼바이저, 법률 자문 등 적절한 자문을 구해야 한다.
- 기관 정책 및 법률과의 충돌 : 사회복지사의 윤리적 의무가 기관 정책이나 관련 법률과 충돌하는 경우, 이 강령의 가치, 원칙 및 기준에 부합하는 방식으로 충돌을 해결하기 위해 책임감 있는 노력을 기울여야 한다. 합리적인 해결이 불가능해 보일 경우 결정을 내리기 전에 적절한 자문을 구한다.

맺으며

주요 변경 및 추가 제안 요약

1. 핵심 가치 확장 : 기존의 '인간 존엄성'과 '사회정의' 외에 '봉사', '인간관계의 중요성', '성실성/정직성', '전문성/역량'을 명시적인 핵심 가치로 추가하여 포괄적인 윤리적 기반을 마련했다.
2. 서문에 '이중적 책임' 명시 : 사회복지사의 개인 복지 증진과 사회 전체의 복지 증진이라는 이중적 초점을 강조했다.
3. 윤리적 의사 결정 과정 강화 : 강령이 모든 상황의 규칙을 제공하지 않음을 명확히 하고, 복잡한 윤리적 딜레마 상황에서 신중한 판단과 다양한 정보원, 자문의 중요성을 별도 섹션으로 강조했다.
4. 정보통신 기술 관련 윤리 기준 대폭 강화 : 클라이언트와의 전자 통신 시의 동의, 적합성 평가, 비밀 보장, 경계 유지, 정보 유출 시 고지, 온라인 정보 수집등에 대한 세부적인 지침을 추가했다.
5. 이중/다중 관계에 대한 명확한 지침 : 클라이언트와의 이중 또는 다중 관계를 피하고, 불가피한 경우 명확한 경계 설정의 중요성을 강조했다.
6. 문화적 겸손(Cultural Humility) 개념 도입 : 문화적 역량과 더불어 자기 성찰을 통한 편견 인식 및 수정, 클라이언트를 그들 문화의 전문가로 인정하는 태도를 강조했다.

7. 사회복지사 권리 및 자기 관리 강화 : 사회복지사 자신의 정신적·신체적 건강, 안전 유지 및 보호의 중요성을 강조하고, 조직이 이를 지원해야 함을 명시했다.
8. 동료 비윤리적 행위 보고 절차 구체화 : 동료의 비윤리적 행위에 대한 우려 시 직접 논의 후 공식 채널 보고라는 단계적 접근법을 제시했다.
9. 조직의 윤리적 환경 조성 책임 강조 : 기관 정책이 윤리강령과 일치하도록 사회복지사가 적극적으로 옹호하고, 기관이 직원들의 윤리적 실천 환경을 조성할 책임이 있음을 강조했다.
10. 언어 및 구조 개선 : 호주 사회복지사 윤리강령 검토에서 제안된 것처럼, 특정 영역에서는 더 명확하고 구체적인 용어를 사용하며, 필요시 용어 정의(Glossary)섹션 추가를 고려할 수 있다. 궁극적으로 강령이 영감을 주는 동시에 실천을 위한 실용적인 지침이 될 수 있도록 한다.

이 책의 출처와 인용에 관하여

이 책은 국내외 사회복지사 윤리강령을 견주어 읽고 개정안을 제안하는 연구·비평 성격의 글입니다. 그 목적을 위해 아래 문헌의 조항을 인용하였습니다. 인용된 각 강령의 저작권은 해당 단체에 있습니다.

- 한국사회복지사협회, 「사회복지사 윤리강령」(현행) — kasw.or.kr
- 미국사회복지사협회(NASW), Code of Ethics — socialworkers.org

- 국제사회복지사연맹(IFSW), 윤리 원칙에 관한 국제 성명 — ifsw.org
- 영국사회복지사협회(BASW), Code of Ethics — basw.co.uk
- 호주사회복지사협회(AASW), Code of Ethics — aasw.asn.au

해외 강령의 우리말 문장은 지은이가 학습을 위해 옮긴 것으로, 공식 번역이 아닙니다. 문서에 인용하실 때는 반드시 원문을 확인하시기 바랍니다.

제 1 장 IV의 개정안은 현행 「사회복지사 윤리강령」 본문을 바탕으로 지은이가 고쳐 쓴 개인 제안이며, 한국사회복지사협회를 비롯한 어떤 단체의 공식 입장도 아닙니다.

이 책에서의 인용은 저작권법 제 28 조(공표된 저작물의 인용)가 허용하는 보도·비평·교육·연구 목적의 인용이며, 같은 법 제 37 조에 따라 출처를 여기에 밝힙니다. 인용된 강령 조항 자체를 다른 용도로 쓰실 때는 각 단체의 원문과 이용 조건을 따라 주시기 바랍니다.

한국사회복지사 윤리강령 학습

국제·미국·영국·호주 강령과 비교 분석

지은이	전재일
펴낸곳	전재일 서재
출판신고	2026년 8월 24일 제2026-000058호
발행	2026년 8월 26일
값	비매품
ISBN	979-11-221028-4-0
전자우편	jijun74@gmail.com

© 전재일, 2026

이 책의 저작권은 지은이에게 있습니다. 무단 전재와 배포를 금합니다.

이 책이 인용한 각국 사회복지사 윤리강령의 저작권은 해당 단체에 있습니다.

2026년 9월 A5 판형으로 다시 짰습니다. 내용은 같습니다.

읽으실 분께는 <https://jae12.web.app> 에서 직접 내려받으시기를 권합니다.

