Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange
Vol.9, No.5, May 31 (2023), pp.291-304
http://dx.doi.org/10.47116/apjcri.2023.05.25

Ethical Issues Left by COVID-19 on Social Welfare Practices: Focusing on the Work Experiences of Social Workers

COVID-19가 사회복지 현장에 남긴 윤리적 이슈: 사회복지사의 실천 경험을 중심으로

So Yun Choi[1]

최소연[1]

[1] *Professor, Department of Social Welfare, Namseoul University, Korea, sychoi@nsu.ac.kr*

Abstract: This study was conducted to identify ethical issues experienced by social workers in the COVID-19 situation, enhance ethical sensitivity of social workers, and ultimately seek directions for ethical social welfare practices. Four focus group interviews (FGI) were conducted between March 20 and 30, 2022, targeting sixteen social workers working at community social welfare centers in Seoul. As a result of this study, major ethical issues experienced by social workers was (1) conflict of interest (difficulty in demonstrating autonomy as a private organization, and the different and variable guidelines for each program), (2) respect for individuals (invasion of privacy of users and employees, and the limitation of confidentiality due to preventive measures), (3) work responsibility and employee rights (proceeding of work in an infection risk situation, and the work after work), (4) competence and evidence-based practice(the practice of unprepared professionals, and the unproven practice), (5) discrimination/ exclusion/ stigma (the marginalization of the digitally vulnerable, the discrimination and exclusion of non-vaccinated persons, and the fear of community stigma about infection). Based on this research results, this study suggested the necessity of ethics education to enhance ethical sensitivity of social workers, the strengthening of the role of Social Workers Association for ethical practices, the advocacy role for the socially underprivileged in crisis and disaster situations, and the need for support from central and local governments.

Key words: COVID-19, Social Worker, Compliance with Regulation, Ethical Sensitivity, Exclusion

요약: 본 연구는 COVID-19 상황에서 사회복지사가 경험한 윤리적인 이슈를 파악하여 사회복지사의 윤리적 민감성을 고양하고 윤리적 실천을 위한 방향을 모색하기 위해 진행되었다. 서울 소재 지역사회복지관에 종사하는 사회복지사 16명을 대상으로 2022년 3월20일-30일에 4회의 초점집단면접(FGI)을 진행하였다. 연구 결과 사회복지사가 경험한 윤리적 이슈는 '이해상충(민간기관으로서 자율성 발휘의 어려움, 사업별 각기 다른 가변적 지침)', '개인에 대한 존중(이용자와 직원의 사생활 침해, 방역으로 인한 비밀보장의 한계)', '업무 책임과 직원의 권리(감염위험 상황에서의 업무 진행, 퇴근 이후 업무수행)', '전문성과 근거기반의 실천(준비되지 않은 전문가의 실천, 검증되지 않은 실천)', '차별·배제·낙인(디지털 취약계층의 소외, 백신 미접종자에 대한 차별과 배제, 감염에 대한 지역사회 낙인의 두려움)'으로 분류되었다. 연구 결과를 토대로 사회복지사의 윤리적 민감성 고양을 위한

Received: January 25, 2023; 1st Review Result: March 12, 2023; 2nd Review Result: April 08, 2023
Accepted: April 30, 2023

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

윤리교육의 실시, 윤리적 실천을 위한 사회복지사협회의 역할 강화, 그리고 위기와 재난 상황에서 사회적 약자를 위한 옹호의 역할 필요성 및 정부와 지자체의 지원의 필요성을 제언하였다.

핵심어: COVID-19, 사회복지사, 규정 순응, 윤리적 민감성, 배제

1. 서론

사회복지사를 비롯한 휴먼서비스 분야의 전문가는 윤리강령이라는 윤리적 표준을 거울삼아 비윤리적 실천으로부터 클라이언트를 보호함과 동시에 최선의 실천을 제공하여 전문직의 사명을 완수하고자 노력한다. 그러나 사회적 재난이나 COVID-19와 같은 감염위험에서는 여러 상황적 변수로 인해 윤리적 지침 적용에 한계가 존재하며 특히 정부의 규율이 전문직 규율에 우선하는 경우 사회복지사는 윤리적 갈등에 직면한다[1].

COVID-19의 감염확산 예방을 위한 정부의 방역 조치로 사회복지사들은 시설 폐쇄와 대면 서비스의 중단을 경험하였다. 그 과정에서 사회복지사들은 사회복지 윤리강령의 핵심 가치인 '서비스' 제공과 관련된 윤리적 갈등에 직면했을 뿐 아니라 감염으로부터의 안전과 취약계층을 위한 서비스 제공이라는 양립하기 어려운 상황에서 혼돈을 경험하였다[2]. 사실상, COVID-19 팬데믹 상황에서는 정부의 방역 지침 준수가 서비스 제공의 가치보다 우선시되어 사회복지사가 전문직의 규율을 지향하는 것에 한계가 발생한다. 이러한 점을 고려하여 미국 사회복지사협회와 국제사회복지사연맹은 COVID-19 상황에서 적용가능한 윤리적 지침을 제공하여 윤리적인 민감성을 고양함과 동시에 윤리적 실천을 지원하였다[3][4]. 그러나 한국은 사회복지사의 윤리적 실천을 위한 지침이 제시되지 못하여 사회복지사들은 방역에 국한된 정부의 지침을 준수하면서 많은 고민과 혼돈을 경험하였다[5][6].

사회복지사가 전문가 협회의 거버넌스를 따르면서도 정부 규율에 동조 즉, 규정 순응(compliance)하는 것은 사회적 폐해를 막기 위한 책무이기도 하다. 특히, 공적 자원의 의존도가 높은 사회복지시설의 특성상 더 강하게 규정 순응을 요구받는다[7]. 사회복지사의 정부 규율에 대한 동조는 새로운 것은 아니지만, COVID-19와 같은 감염병의 사회적 재난 상황에서는 사회복지 실천을 개입하기 어려운 사회적 맥락과 환경으로 인해[5] 사회복지사들은 정부의 지침에 동조해야 하므로 전문직 가치에 기반한 윤리적 실천을 충분히 지향하기 어렵게 된다.

사회복지사의 윤리적인 실천은 클라이언트의 존엄성과 권리보장을 위한 전제조건이기 때문에 무엇이 윤리적인 이슈인지에 대한 인식은 사회복지사의 윤리적 민감성 고양뿐 아니라 윤리적 실천 방향 모색에 있어 의미 있고 필요한 과정이다[8]. 특히 COVID-19와 같은 사회적 재난은 돌봄 중단으로 인해 노인을 비롯한 사회적 약자에게 더욱 치명적 위험을 초래하기 때문에[9] 사회복지사의 윤리적 민감성은 그 어느 때보다 강조되어야 한다.

이러한 맥락에서 본 연구는 COVID-19 상황에서 사회복지사들이 직면한 윤리적인 사안은 무엇이었는지, 어떠한 상황에서 윤리적 갈등에 직면했는지를 실천 경험을 통해 파악하고자 한다. 본 연구는 정부 규율에 의존한 업무로 인해 사회복지사들이 직면하는 윤리적 이슈에 대한 민감성을 고양함과 동시에 윤리적 갈등에 적절하게 대응하기 위한

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

방향 모색에 유용한 근거로 활용될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 COVID-19 팬데믹의 사회복지사

사회복지사는 취약계층을 지원하여 이들의 삶의 질 향상을 위해 중추적인 역할을 수행하는 원조전문가로 위기와 재난 상황에서 클라이언트를 돕는 일에 선도적인 역할을 한다. 우리나라에서 사회복지사가 재난에 주도적인 역할을 한 대표적 사례로 세월호 참사를 들고 있으며[10], 이를 계기로 사회복지 분야에서 재난 관련 연구가 확장된 것으로 보고된다[11]. 또한 대형 사건과 사고의 재난이 많음에도 사회복지사가 주도적인 역할을 하지 못했다는 비판적 견해가 제시되기도 한다[12]. 그러나 1998년 IMF 발생 시 사회복지관의 '희망의 집' 운영을 통한 노숙인 지원 활동을 볼 때[13], 주도성에서는 제한적일지라도 사회복지사가 국가의 재난 상황에 동참하여 사회문제 해결을 위해 주요 역할을 했음을 확인할 수 있다.

COVID-19 팬데믹은 다른 사회적 재난과 달리 감염위험으로 인해 면대면 서비스 진행이 불가능하여 서비스 제공방식의 전환이 요구된다. COVID-19 상황에서 사회복지사는 시설 폐쇄 조치와 사회적 거리 두기로 인한 대면 서비스의 전면 중단으로 다양한 비대면 서비스를 시행하면서 고민과 혼동을 경험하였다[5]. 또한 COVID-19로 인해 발생한 클라이언트의 새로운 욕구에 대응하는 과정에서 업무증가뿐 아니라 시설 폐쇄로 인해 클라이언트 가정에 물품을 배달하는 과정에서 역할모호성을 경험한 것으로 보고된다[14][15]. COVID-19 상황의 사회복지사들은 업무 스트레스와 소진에 직면하여 동일시기 다른 연구 결과나 지표에 비해 스트레스와 소진의 수준이 심각한 것으로 보고된다[16][17]. 그러나 사회복지사의 업무량을 조정하거나 업무 스트레스 완충을 위한 외부의 지지나 지원은 부족하여[18], 사회복지사는 취약한 환경에서 역할을 한 것을 확인할 수 있다.

이렇듯, 팬데믹 상황에서 사회복지사들은 감염에 대한 두려움과 불안을 느끼면서 취약계층을 최일선에서 지원하였지만, 사회복지사의 안전과 관련된 조직내외부의 지원은 없거나 미흡했던 것으로 지적되고 있다[19].

2.2 COVID-19 팬데믹의 윤리적 이슈

COVID-19 팬데믹의 특수 상황에서 야기될 수 있는 윤리적인 딜레마는 특수한 상황으로 인한 것이라서 윤리적 실천의 재고(rethinking)가 필요하다[20]. 사회적 거리 두기로 인해 관계 중심 사회복지 실천의 파업, 개인의 권리와 공공선의 충돌, 그리고 불확실한 환경에서 위험을 감수한 실천으로 사회복지사는 매 업무 상황에서 윤리적 딜레마에 직면할 수밖에 없기 때문에 COVID 상황에서 윤리적으로 느긋하면서도 윤리적인 감시가 필요(slow ethics and the need for ethical vigilance)하다는 점을 제언하고 있다. 즉, 재난 상황에서 사회복지사의 유연하면서도 윤리적인 엄격성을 동시에 강조한 것이라 하겠다. 사실상 팬데믹 상황에서 사회복지사가 사회복지 윤리강령을 적용하는 것에 한계가 있기 때문에 윤리강령의 예외 적용의 필요성에 관한 논의도 제시되고 있다[1].

COVID-19 팬데믹의 윤리적 이슈로 세계 각국의 사회복지사 607명을 대상으로 한 연구를 통해 '원격 관계에서 신뢰, 프라이버시, 존엄성 및 서비스 이용자의 자율성 유지',

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

‘한정된 자원할당’, ‘서로 다른 당사자의 권리와 요구 사항의 균형 조정’, ‘서비스 이용자의 이익을 위한 정책 위반 혹은 왜곡 여부 결정’, ‘감정 처리 및 자신과 동료의 보호 보장’의 윤리적 이슈가 제시되었다[21]. 이러한 결과는 사회적 재난 상황에서 사회복지사의 윤리적 실천이 중요함을 반영하고 있는 것이다.

COVID-19 상황에서 사회복지사가 직면할 수 있는 윤리적 갈등 상황과 관련하여 미국 사회복지사협회나 국제사회복지사연맹 등의 전문직 단체는 윤리적 실천을 위한 지침을 제시하여 사회복지사를 지원하였다[3][4]. 그러나 한국 사회복지사들은 전문직협회의 규율이 부재한 상태에서 실천했기 때문에 어떤 부분이 윤리적으로 문제가 되는지에 대한 민감성은 사실상 부족할 수 있다. 이에 사회복지들이 인식한 윤리적 이슈가 무엇이었으며, 그 이슈에 대응하기 위해 어떠한 노력이 필요한지를 살펴봄으로써 위기 상황에서 사회복지사의 윤리적 실천을 위한 방향을 모색할 필요가 있다.

3. 연구 방법

3.1 연구 참여자 선정 및 자료수집

본 연구는 COVID-19 상황에서 사회복지사가 직면했던 윤리적 이슈를 파악하기 위해서 서울 소재 사회복지관 4곳에서 관장, 부장, 과장(팀장), 사회복지사를 직급별로 4명씩 구성하여 총 16명을 임의 표집을 하였다. 직급을 고려한 것은 사회복지관이 여러 직급(관장, 부장, 과장, 일선 사회복지사)의 사회복지사가 종사하고 있고 직급에 따라 업무분장이 되어 있는 특성을 고려한 것으로, 직급에 따른 위계로 인해 자료수집 과정에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 최소화하고 다양한 업무 상황에서 야기될 수 있는 윤리적인 사안에 대한 정보를 포괄하기 위한 것이다.

[표 1] 연구 참여자의 일반적 사항

[Table1] General Characteristics of Respondents

직위	근무지역	참여자	성별	연령	사회복지경력
관장	임대아파트	A	남	만53세	28년
	저소득지역	B	남	만52세	26년
	일반지역	C	남	만53세	27년
	중산층지역	D	여	만52세	29년
부장	임대아파트	E	남	만49세	23년
	저소득지역	F	여	만48세	20년
	일반지역	G	여	만47세	22년
	중산층지역	H	여	만43세	19년
과장	임대아파트	I	남	만48세	20년
	저소득지역	J	남	만42세	16년
	일반지역	K	여	만47세	22년
	중산층지역	L	남	만35세	10년
사회복지사	임대아파트	M	여	만31세	8년
	저소득지역	N	남	만31세	6년
	일반지역	O	남	만33세	7년5월
	중산층지역	P	남	만31세	4년

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

질적 정보는 초점집단면접(Focus Group Interview)의 심층 면접을 통해 2022년 3월 20일~3월 30일에 수집하였다. 초점집단면접(FGI)은 여러 사람에게 조직적이면서도 동시적으로 질문을 할 수 있는 장점이 있으며 유연성 있는 심층 규명이 가능한 이점이 있다[22]. 초점집단면접(FGI)은 질적연구 경험이 있는 연구자가 직접 진행하였다. 연구 참여자의 일반적 사항은 [표 1]과 같다.

3.2 자료 분석

초점집단면접(FGI)은 COVID-19의 감염 위험을 고려하고 마스크 착용으로 인한 면담의 장애요인을 최소화하기 위해 화상으로 진행하였다. 면담 과정은 참여자의 동의를 받고 녹음되었으며, 녹취록으로 작성되어 자료 분석에 활용하였다. 연구 절차는 의도적 표본추출, 정보수집, 자료 분석, 의미 보고의 과정으로 진행되었다. 이러한 절차에 따라 자료 분석은 각각의 면담 진술문의 내용을 주의 깊게 반복하여 읽고 의미가 있는 진술문을 도출한 후, 도출된 진술문들을 분류하고 범주화하여 핵심 주제어로 응축하는 방식을 적용하였다[23].

3.3 연구의 엄격성과 윤리성

자료수집과 분석과정에서 연구의 타당도를 확보하기 위해 질적연구의 엄격성 기준을 적용하였다[23]. 일차적 기준으로 의미의 적절한 해석(신빙성), 연구자의 성실(정직성), 주제에 대한 정확한 이해(확실성), 연구 과정에 대한 비판적 자세(비판성)를 갖고 연구에 임하였으며 이차적 기준으로 연구자가 초점 집단면접(FGI)을 직접 진행하여 생생함과 민감성을 확보하고자 하였고 내용을 반복해서 읽으면서 명백성과 창의성을 담보하고자 하였다. 연구의 윤리성을 준수하기 위해 연구자가 소속된 대학의 기관생명윤리심의위원회로부터 승인을 받았다(1041479-HR-202202-001).

4. 연구 결과

[표 2] COVID-19의 윤리적 이슈

[Table 2] Ethical Issues in COVID-19

범주	윤리적 이슈	세부 내용
이해 상충	-규정 순응 -지침의 일관성	-민간기관으로서 자율성 발휘의 어려움 -사업별 각기 다른 가변적 지침
개인에 대한 존중	-사생활 보호 -비밀보장	-이용자와 직원의 사생활 침해 -방역으로 인한 비밀보장의 한계
업무 책임과 직원의 권리	-업무환경의 안전 -공사(公私)의 경계	-감염위험 상황에서의 업무 진행 -퇴근 이후 업무수행
전문성과 근거기반의 실천	-전문가의 역량 부족 -경험적 근거 부재	-준비되지 않은 전문가의 실천 -검증되지 않은 실천
차별·낙인· 배제	-정보소외자 배제 -방역패스로 인한 차별 -감염에 대한 낙인	-디지털 취약계층의 소외 -백신 미접종자에 대한 차별과 배제 -감염에 대한 지역사회 낙인의 두려움

자료 분석을 통해 도출된 윤리적 이슈의 세부 내용은 [표 2]와 같다. 본 연구의 ‘범주’와 ‘윤리적 이슈’는 세부 내용을 근거로 사회복지사 윤리강령의 내용에 준거하여

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

제시하였다. 따라서 본 연구의 윤리적 이슈의 세부 내용은 '이해 상충'. '개인에 대한 존중', '업무 책임과 직원의 권리', '전문성과 근거기반의 실천', '차별·배제·낙인'의 범주로 분류되었다.

4.1 이해 상충: 규정 순응과 지침의 일관성

4.1.1 민간기관으로서 자율성 발휘의 어려움

사회복지사들은 COVID-19 상황에서 정부의 방역지침규정에 순응했지만, 그것이 클라이언트에게 최선이라는 전문가의 윤리적 판단에 의한 것은 아니었다. 이는 규정을 따르지 않았을 때 야기될 수 있는 책임소재와 이해관계자와의 갈등을 피하기 위한 불가피한 상황이었다. 감염 대응 경험이 없는 사회복지사는 정부의 지침 준수와 전문직의 가치 사이의 괴리로 인해 이해충돌을 경험하면서(E) 정부 지침을 그대로 수용하였으며(L), 감염자 발생으로 인해 야기될 수 있는 책임으로부터 스스로를 보호하기 위해서 재량이나 융통성을 발휘하는 것은 현실적으로 불가능했다. 이러한 정부의 규정 준수 과정에서 민간기관으로 자율성을 발휘하는 것이 어려웠음을 알 수 있다(H).

-외부적으로 바라보는 관점의 가치와의 차이와 외부에서 우리한테 기대하는 가치와 관점의 차이들이 어떤 네 개의 변수들이 혼합되다 보니까…(E).

-저희도 경험해보지 못한 상황이기 때문에 그것도 외부의 구청이다든가 지자체에 맞게 저희도 움직여야 되는 부분이 있어서…(L).

-실상 이런 위기 상황이 오니까 저희는 관이더라고요. 관에서 하는 것밖에 할 수가 없고 저희가 임의대로 할 수 있는 게 한 개도 없어서 그런 조직에 대한 성격에 대해 좀 혼란스러웠고...(H)

4.1.2 사업별 각기 다른 가변적 지침

사회복지사는 정부의 관리지침을 준수하는 과정에서 상황에 따라서 변하는 지침을 복지관 내의 각기 다른 사업에 적용하는 과정에 혼란을 경험하였다. 일관적이지 않은 가변적인 지침을 시시각각 따라야 했으며(B), 복지관 내의 부속시설이나 사업에 따라 지자체의 주무 부서가 상이하여 복지관 내에서도 사업별로 각기 다른 지침을 적용해야만 했다(C).

-정부 방침대로 프로그램을 조금 안 하다가 하다가, 안 하다가 이런 것들이 반복되다 보니까 거기에 대응하는 것들이 직원들에게 어려움으로 다가왔던 것 같고요. 특히 정부에서 이게 한 달 단위가 아니라 2주 단위로 이렇게 하다 보니까 2주 전 바로 금요일날이나 이때 발표가 되면서 그것들을 대처하기가 어려웠던 시기였던 것 같아요(B).

-초기에 가장 어려웠던 게 뭐냐면 복지관 프로그램 중에 자치구에서 관할하는 구가 다 과가 다 다른데 그게 다 다른 거예요. 이게 통일성이 되어있지 않고, 그러니까 어떤 과에 관련된 프로그램은 어느 정도 완화시켜주고, 어떤 데는 타이트하게 하고(C).

4.2 개인에 대한 존중: 사생활보호와 비밀보장

4.2.1 이용자와 직원의 사생활 침해

공익을 위해 사생활 침해가 용인될 수 있는가는 새로운 윤리적 딜레마였다. 공공의 안전을 위한 방역 과정에서 클라이언트와 직원의 사생활 노출범위에 대한 이해나 합의 없이, 사회복지사들은 방역을 위한 정부의 정보공개 요청을 따랐다. 사회복지사들은

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

역학조사로 인해 클라이언트의 동선 파악을 위한 정보를 제공해야 했으며(H), 감염으로부터 안전이라는 목적하에 직원의 동선과 체온을 매일 확인하고 관리하였다(C). 이러한 사생활 정보의 공개가 당시에는 어쩔 수 없는 상황이라고 생각하였지만, 지나고 난 시점에서는 그것이 최선인지에 대한 확신은 없는 것으로 파악되었다.

-저희도 누가 왔다 갔다 하면 너무나 많은 정보를 다 오픈해야 하는 부분이 생겼어 가지고 보건소에 어디까지 보여줘야 되는 거야. 이분들은 누군데 우리 CCTV를 다 보는 걸까 거기서부터 역학조사라고 하니까 그냥 다 보여 주는 거더라고요(H).

-한 달 단위로 동선을 이제 구에서 요청이 들어왔었어요. 그래서 직원들 동선 관리 좀 해 달라고 그래가지고 본인들의 시간 타임에 관련된 동선을 본인이 쓰고, 나중에 혹시 감염이라던가 밀접접촉자 발생했을 때는 그 사람의 동선일지를 오픈할 수 있게끔 얘기가 돼서 본인들이 개별적으로 동선일지를 쓰면서 가지고 있었거든요(C).

4.2.2 방역으로 인한 비밀보장의 한계

사생활 침해뿐 아니라 클라이언트의 사적정보에 대한 노출도 불가피한 상황이었다. 복지관 이용자의 명부공개와 심지어 이용자의 주민등록번호도 노출되었으며(K), 비대면 업무로 전환되면서 스마트기기를 활용과 관련된 이용수칙이나 윤리적 지침에 대한 안내 없이 제공되면서 사회복지사는 윤리적 민감성이 부족했음을 호소하였다(G). 팬데믹으로 인해 그 당시에는 불가피한 경험이었으나 사회복지사들은 클라이언트의 비밀보장과 관련하여 민감성이 부족했다는 점을 인식하고 있었다.

-스마트기기나 이런 스마트한 업무처리도 너무너무 중요하고 지금 시기 정말 필요한 부분이기는 한데 저희 이때만큼 저희 사회복지사들이 윤리적인거나 개인정보에 이런 것들이 다른 때보다 더 민감해야 되겠구나라는 생각이 들더라고요(G).

-명단이라던가 주민번호까지 적혀진 명단이 공유되는 부분도 있어서 그런 부분에 있어서는 고민되는 부분이기도 하고 업무를 위해서는 필요한 부분이기도 하고 계속 고민이 되지만 할 수밖에 없는 상황이기도 하거든요(K).

4.3 업무 책임과 직원의 권리: 업무환경의 안전과 공사의 경계

4.3.1 감염위험 상황에서의 업무 진행

사회복지사들은 감염위험의 두려움을 갖고 서비스를 지속했다. 긴급돌봄이 필요한 가정이나 취약계층을 위한 서비스를 지속해야 한다는 책임 의식을 갖고 대면 서비스를 제공했으나 사회복지사의 안전을 위한 고려나 지원은 없었던 것으로 확인된다. 관리자나 중간관리자는 직원과 클라이언트를 감염으로부터 어떻게 안전하게 지키는가의 문제를 지속해 고민하였다(C). 그러나 마스크 이외에 다른 안전조치는 없었다(G). 관리자층이 직원과 클라이언트의 안전을 고민하는 과정에서, 대면 서비스를 직접 진행한 사회복지사는 불안감 속에서 업무를 수행한 것을 알 수 있다(O).

-모든 사회복지의 실천에 있어서 사람이 먼저라고 많이 얘기하는데 정말 직원과 이런 대상자분들을 같이 봐야하는 상황 속에서 참 직원에 대한 안전에 대한 것들은 어떻게 어디까지 해야 할 것인가에 대한 부분이 계속적으로 고민이 되고…(C).

-그동안 봉자사들이 했던 것들도 직원들이 하고, 직접 만나고 실제로 그렇다 보니까 직원들에 대한 안전은 어떻게 해줄 것이냐라는 단순히 마스크를 제공한다고 해서 그게 안전한 것은 아니잖아요(G).

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

-대면적인 만남을 상담을 진행할 때 뭔지 모르게 불안하더라고요. 오히려 코로나를 전파할 수 있는 사람이 될 수도 있고 제가 옮을 수도 있다는 마음적인 불안함이 세 번째로 컸던 것 같고…(O).

4.3.2 퇴근 이후 업무수행

불가피한 경우를 위해 공개된 사회복지사의 개인 전화번호는 퇴근 시간 이후에도 업무를 해야 하는 결과를 초래하였다. 이러한 상황에 직면하면서 사회복지사는 서비스 제공에 대한 책임과 사회복지사 개인의 사생활 보호의 욕구 사이에서 갈등을 경험하였다(P). 직원의 사생활 보호를 위해서 기관에서 활용한 투넘버 서비스는 오히려 업무시간의 경계를 느슨하게 하여 클라이언트가 응급 시 연락을 취할 안전한 수단이 되었고(O) 그로 인해 사회복지사는 공적 업무와 사적 생활의 경계가 모호한 상황에 직면하는 윤리적 갈등을 경험하였다.

-개인 휴대폰 번호가 유출이 되거나 이제 제 개인 시간에도 연락이 오기는 하는데 그 과정 속에서 잘 모르겠어요. 생각하기 나름인 것 같은데 어떻게 보면 감사한 일인 것 같기도 하고 근데 한편으로는 마음적으로 내 개인 자유 시간인데 갑작스럽게 이렇게 또 하게 되니까 마음이 어려울 때도 있기는 하거든요(P).

-밤늦게 전화가 왔는데 받을지 말지 고민을 하다가 받았는데 그게 응급실에 가는 상황이어서 새벽 한 2시까지 전화를 하면서 업무를 하게 된 상황이 되었는데 이게 정말 투넘버 서비스가 핸드폰 하나 더 있는 게 아니라 끌 수 없는 상황이다 보니까 이거는 저희 사례팀에서도 딜레마가 있는 상황이기도 합니다(O).

4.4. 전문성과 근거기반의 실천: 전문가의 역량 부족과 경험적 근거 부재

4.4.1 준비되지 않은 전문가의 실천

사회복지사는 적절한 역량을 구비하지 않은 상태에서 ICT-연계 비대면 서비스를 제공하였는데, 기술을 활용한 복지서비스에 준비가 되지 않은 전문가의 실천은 불충분한 서비스 제공으로 연결되었다. 직원들은 동영상 편집이나 유튜브 제작 기술의 부족으로 인해 많은 시간과 에너지를 투여했음에도 지역주민의 이용률이 낮은 불충분한 실천을 해야 했다(H). 사회복지사가 모든 부분에 만능일 수는 없지만, 전혀 준비가 안 된 상태에서 다양한 비대면 방식으로 전환하여 서비스를 제공하는 과정에서 사회복지사들은 역량 부족을 인식하였다(J).

-저희가 아무리 잘 만든다고 했지만 저희가 만든 유튜브 영상이 다른 유튜브 영상보다 재미있지는 않거든요. 거기서 오는 직원들이 저 이거 편집하는데 3일 걸렸는데 조회수가 너무 낮아요(H).

-기존에 했던 전통적인 방법에서 다른 방법으로 전환해서 또 진행해야 되는 부분들은 낯설고 또 여러 가지 기술들을 활용해야 되는 부분도 있는데 익숙하지 않을 수 있고 저 자신에 대한 이것도 못하지? 뭐 이것도 알아야 되나? 갈등도 조금 있었던 것 같아요(J).

4.4.2 검증되지 않은 실천

비대면 서비스의 ICT-연계 서비스는 사회복지사의 역량 부족뿐 아니라 효과가 입증되지 않은 실험적인 개입으로 근거기반실천과는 상치되는 것이었으며, 사회복지사 윤리강령에도 위배될 수 있는 것이다. 새롭게 적용한 비대면 접근 방법이 취약한

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

클라이언트에게 어떠한 효과가 있으며 클라이언트의 삶의 질에 어떠한 성과를 나타내는지는 알 수 없는 상황이었다. 사회복지사는 경험적 근거가 없기 때문에 슈퍼비전을 통해 사업의 방향을 설정하고자 하였다(H),

-이거 사업에 어떻게 반영해요? 아니면 사업의 크기나 예산을 줄이고 계획을 세워야 해요? 아니면 방법들을 어떻게 세우고 가야되나요?라는 질문들이 많았던 것 같아요. 그래서 슈퍼비전을 요청했을 때 저도 며칠간 고민하고 얘기하고 저도 나름대로 답을 정확하게 가져가지는 못하고 아마 코로나 상황에 대한 따로 인쇄물을 해 놓은 계속 업데이트 했던 방역 그거를 가지고 가서 같이 얘기를 나눴던 기억이 나는데요. 그런 것이 계속 반복됐던 것 같고…(H).

4.5 차별, 낙인, 배제: 정보소외자 배제, 방역패스로 인한 차별, 감염에 대한 낙인

4.5.1 디지털 취약계층의 소외

스마트기기 활용이 전제된 방역패스는 노년층에게 익숙한 것이 아니었다. 방역패스 이용이 어려운 노년층은 방역패스가 복지관 이용의 진입장벽으로 작용하였으며(P), 정보통신기술 활용이 용이한 이용자들은 온라인 신청 등으로 접근성이 개선된 부분이 있지만, 정보통신기술의 활용이 어려운 클라이언트에게는 서비스를 제한하는 문제도 야기되었다(E). 정보화 시대에 디지털 문해 문제 해결을 위해 다양한 교육을 진행했지만, 아날로그 방식이 익숙한 노년층을 대상으로 한 정보통신기술은 단지 교육만으로 해결되는 것은 아니었다(J).

-방역패스를 위한 QR체크인 도입은 효율을 재고할 수 있었으나 노년층의 접근성에 대한 부분도 고민이 필요하다고 봅니다. 주민등록증에 스티커 부착을 통해 이를 해결할 수 있었으나 명확한 안내 및 홍보의 부재로 인한 혼란이 매우 많았었습니다(P).

-우리는 준비되어 있지만, 우리의 지역주민과 이용자들은 그런 온라인과 그런 부분이 아직은 조금 더 개입과 받을 준비가 덜 되어있다는 느낌이 들었었죠(E).

-정보에 대한 취약 부분들 어떻게 풀 수 있을까 아무리 교육을 하고 키오스크나 스마트폰 교육을 하더라도 취약할 수밖에 없는 현실이 존재하는 것 같고요(J).

4.5.2 백신 미접종자에 대한 차별과 배제

백신접종 유무로 복지관 출입 여부를 결정하는 것이 과연 타당한 것인지에 관해서는 논란이 있었음에도 사회복지사는 정부의 지침에 순응해야 했다. 이러한 조치는 전문직의 규율과 무관하게 클라이언트를 차별하고 배제하는 결과를 초래하였다. 그러나 이러한 서비스의 접근성과 관련된 정부의 조치가 취약한 클라이언트에게 어떠한 윤리적인 문제를 야기하는지에 대한 민감성은 사회복지계에서는 이슈화되지 못하였다. 윤리적 민감성이 있고 개인의 자율성을 존중하는 사회복지사의 경우는 '백신접종 여부=서비스 접근성'에 대해 강력한 문제의식을 표출하였다(O, N).

-프로그램 이용 시에도 접종 여부에 따라 참여 가능 여부가 결정되는데 개인적인 이유로 맞지 않은 이용자는 복지관 이용에 제한이 되고 있어요. 물론, PCR검사를 한다면 참여가 가능하지만 정기적으로 받아야 한다는 번거로움이 있잖아요. 미접종자를 보호한다는 명목 하에 미접종자의 일상을 제한하고 사회생활 자체를 못 하게 하는 경우가 발생하는 것은 윤리적인 문제라고 생각돼요(O).

-백신을 못 맞으신 분들은 못 들어오고 똑같은 대상자인데 어떤 분은 들어와서 식사할

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

수 있고 어떤 분들은 들어오지도 못하시고 도시락으로 받아가고 이런 부분들이 항상 고민이었고, 백신을 아무래도 미접종자들은 못 들어오시니까…(N).

4.5.3 감염에 대한 지역사회 낙인의 두려움

COVID-19 초기, 정부의 확진자 동선 공개로 사회적인 낙인이 심각한 상황에서 사회복지사는 서비스 제공과정에서 감염으로 인한 안전 문제뿐 아니라 감염으로 인한 사회적인 낙인을 더 두려워했던 것을 알 수 있다. 복지관에서 확진자가 발생할 경우, 지자체의 부정적인 시각과 사회적 낙인을 우려하여 우리 기관이나 내가 확진되거나 적어도 1호로 낙인되어서는 안 된다는 생각에 방역에 더욱 철저한 것을 알 수 있다(H). 감염에 대한 사회적 낙인에 대한 두려움은 결과적으로 사회복지사의 사업축소와 소극적 태도에 영향을 미치고 있었다(F).

-1호가 되지 않기 위해서 1호가 되면 그 받는 시선들이 너무 그때는 낙인이 너무 무섭더라고요. 그래서 1호가 되지 않기 위해서 진짜 그 부분에 대해 기관이 부담이 많이 있었고…(H).

-구에서 사회복지관에서 집단 무슨 감염이나 발생하는 것을 굉장히 두려워하더라고요. 그렇기 때문에 저희가 어떤 대안을 가지고 준비해도 결국 못하게 되는 상황 이런 것들이 반복되어서 직원들이 그 당시에 많이 고민했던 것 같아요(F).

5. 논의 및 제언

5.1 논의

본 연구는 COVID-19 상황에서 사회복지사들이 업무 수행과정에서 경험한 윤리적인 이슈가 무엇인지를 파악하여 사회복지사의 윤리적 민감성을 고양하고 윤리적 실천을 지향하기 위한 대안을 모색하기 위해 진행되었다. 연구 결과에 따른 논의는 아래와 같다.

첫째, 사회복지사들은 COVID-19 초기에 정부의 방역 지침에 전적으로 의존하면서 사실상 그 지침이 취약계층에 미칠 영향은 충분히 고려되지 않은 것을 볼 수 있다. 이러한 결과는 사회복지사의 규정 순응과 전문직의 가치 지향 사이에서 균형이 필요함을 보여준 결과이다. 본 연구에서 파악된 규정 순응과 전문가 규율의 윤리적인 이슈는 사회복지사가 정부의 규율과 취약한 클라이언트 지원 사이에서 어떠한 가치를 우선시해야 하는지에 관한 논의의 확장이 필요함을 제시한 결과이다.

둘째, 개인에 대한 존중과 공공성에 대한 책임은 사회복지윤리의 핵심 이슈 중 하나이다[24]. 개인의 과도한 사생활 노출과 사적정보의 공유를 어느 수준까지 허용해야 하는가에 관한 사회적 합의가 불충분한 가운데 많은 개인정보가 공유되고 사생활이 침해된 것을 확인할 수 있었다. 이에 이 연구 결과는 공익이라는 목적하에 어느 정도까지의 개인의 자율성 침해의 허용이 가능한지와 관련된 윤리적인 이슈의 논의를 확장한 연구 결과라 하겠다.

셋째, 사회복지사는 감염에 대한 불안과 두려움을 안고 서비스를 제공했으나 안전조치가 미흡했을 뿐 아니라 위험 상황에 대한 조직과 사회의 지원은 거의 없었다. 또한 안전을 위한 적절한 조치나 지원이 미흡한 상황에서 공공업무와 사적 영역의 경계가 모호한 경험을 하였다. 이러한 결과는 COVID-19 상황에서 보건의료 인력의 사회적 가치인정이나 지원과 비교하여 사회복지사의 역할에 대한 과소평가의 문제를

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

지적한 선행 연구와 같은 결과이다[18]. 사회적 위기나 재난 상황에서 필수역할 수행자인 사회복지사에게 기관과 사회가 적절한 조치가 없는 것은 조직구성원에 대한 윤리적 이슈라 하겠다.

넷째, COVID-19로 비대면 서비스를 진행하면서 사회복지사는 역량 부족을 경험하였으나 신속한 교육이나 업무 지원 없이 각자 대응하면서 불충분한 실험적인 개입을 한 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 변화하는 환경에 대응하기 위해 전문직 단체가 사회복지사의 역량을 강화하는 데 주도적인 역할을 해야 함을 잘 보여준 사례라 하겠다.

다섯째, 백신 미접종자에 대한 서비스 제한은 '접종자'와 '미접종자'로 분류한 범주화로 인한 명백한 배제와 차별의 문제였다. 백신이 감염 확산을 예방하고 개인과 타인의 안전을 위해 필수적이라는 공익성이 강조되면서 개인의 취약성과 특수성은 간과한 것은 아닌지, 그리고 더 나아가 단지 미접종이라는 이유로 서비스의 접근성이 제한되고 결과적으로 배제와 차별을 경험하는 클라이언트의 상황에 사회복지사들이 암묵적으로 동조한 것은 아닌지 깊이 반성해 볼 수 있는 이슈였다.

5.2 제언

연구 결과를 기초로 제언하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 윤리적 민감성 제고 및 윤리적 실천을 촉진하기 위한 지속적인 학습과 교육이 필요하다. 윤리적인 이슈가 무엇인지를 인식해야 윤리적 실천이 가능할 것이다. COVID-19 상황에서 사회복지사들은 여러 윤리적인 사안을 접했지만, 이에 적극적으로 대응하기보다는 순응하는 자세를 취하였다, 사회복지사들이 직면하는 윤리적 갈등 상황이 간과되거나 이슈화되지 못할 경우, 클라이언트의 권리는 충분하게 보장받지 못하게 된다. 따라서 사회복지사들은 개인 차원에서 윤리강령을 숙지하고 사회복지 실천 윤리와 관련된 지속적인 학습과 교육을 통해 윤리적 민감성을 고양하도록 주도적으로 노력해야 할 것이다.

둘째, 사회적 재난이나 위기 상황에서 전문직협회의 역할이 강화되어야 한다. 사회복지사는 정부의 규정에 순응해야 하는 불가피한 상황에서 업무한다. 특히, 감염병과 같은 위험 상황에서는 방역 지침이 전문직의 윤리강령보다 우위에 적용될 수 있다. 이러한 상황에서 사회복지사들이 균형을 갖고 업무를 할 수 있도록 윤리적인 갈등을 예견하고 그에 대한 대응 지침을 제시할 필요가 있다. 영국 사회복지사협회(British Association of Social Workers)와 미국 사회복지사협회(National Association of Social Workers)를 비롯하여 세계의 여러 나라 사회복지사협회에서는 COVID-19 상황에서 사회복지사의 윤리적 실천의 거버넌스를 위해 지침을 제시하면서 윤리적인 실천을 촉구하였다[3][4][25]. 한국의 사회복지사협회가 위기와 재난 상황에서 사회복지사의 전문적이고 윤리적인 실천과 관련하여 어떠한 역할을 했으며 해야 했는지를 성찰하면서 향후 선제적 역할을 할 것을 기대한다.

셋째, 사회적 범주화로 인해 야기되는 문제에 대해서 사회복지사와 사회복지 전문직은 민감성을 갖고 보다 적극적으로 대응해야 한다. 사회적으로 불가피한 상황에서 발생한 배제의 문제는 취약계층에는 더욱 치명적인 위험 요인이 된다는 것을 간과해서는 안 된다. 방역이라는 이유로 행해진 백신 미접종자의 배제 문제가 과연 타당하고 합리적이었으며 그리고 윤리적이었는가에 대한 깊이 있는 성찰을 해야 할 것이다. 또한,

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

가장 취약한 계층의 옹호자로서 사회복지사의 역할이 적절했는지에 대한 성찰을 통해서 팬데믹이나 재난 상황에서 사회복지사들이 전문직의 가치에 충실하여 사회적 약자들이 배제되고 차별받지 않도록 옹호자의 역할을 해야 할 것이다.

넷째, 사회적 재난 상황에서 정부와 지자체는 사회복지사의 역할을 적극적으로 지원해야 한다. 사회복지사들은 과도한 업무량 속에서, 그리고 안전을 위협받는 감염의 위험 상황에서, 더 나아가 공사의 구분이 불명확한 업무 환경에서도 클라이언트를 위해 최일선에서 헌신하였다. 사회복지사가 안전한 환경에서 업무를 할 수 있도록 조직 내부의 지원은 물론 정부와 지자체의 실질적인 지원과 관심이 있어야 한다. 이를 위해 전문직 단체는 COVID-19 상황에서 사회복지사들의 역할과 성과에 관한 객관적인 근거 제시를 통해 사회복지사의 적극적인 옹호자의 역할을 감당해야 할 것이다.

다섯째, 사회복지윤리 교육을 개인의 자율에 맡긴 현 사회복지 교육시스템의 변화를 촉구하고자 한다. 사회복지 전문직의 역량에 있어 가장 핵심은 윤리적 실천 역량이다[3]. 그러나 한국은 '사회복지윤리와 철학'이 자격취득을 위한 필수 과정이 아니기 때문에 사회복지사들의 윤리적 민감성과 윤리적 실천에 편차가 존재할 가능성이 크다. 인간을 대상으로 실천하는 전문가가 윤리적 기준이나 잣대 없이 실천하는 것은 클라이언트에게 위해가 되는 위험한 실천이라는 지적은[26] 비단 미국에만 적용되는 것은 아닐 것이다. 윤리적 기준과 잣대에 대한 훈련 없이 배출된 사회복지사가 과연 팬데믹과 같은 위험 상황에서 윤리적인 의사결정을 할 수 있을지에 대한 문제의식을 갖고 윤리적 실천을 위한 교육과정이 의무적으로 진행될 수 있도록 해야 할 것이다.

References

[1] A. Barsky, Ethical Exceptions for Social Workers in Light of the COVID-19 Pandemic and Physical Distancing, The New Social Worker, (2020)
Available from: https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethical-exceptions-social-workers-in-light-of-covid-19-pandemic-physical-distancing/

[2] J. H. Kim, I. J. Lee, Are Social Workers Safe Working during the COVID-19 Pandemic? -Focusing on the Risk of Contagion and Burnout, Journal of Korean Social Welfare Administration, (2022), Vol.24, No.2, pp.1-29.
DOI: https://doi.org/10.22944/kswa.2022.24.2.001

[3] National Association of Science Writers, Coronavirus (COVID-19): 8 Ethical Considerations for Social Workers, NASW, (2020)
Available from: www.nasw.org

[4] International Federation of Social Workers, Ethical Challenges for Social Workers during COVID-19: A Global Perspective, (2022)
Available from: www.ifsw.org

[5] M. H. Yun, Experience of Social Work Practice in the Context of COVID-19: Focusing on the Experiences of Social Workers at the Community Welfare Centers in Daegu, South Korea, Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare, (2021), Vol.15, No.1, pp.41-68.
DOI: https://doi.org/10.22867/kaqsw.2021.15.1.41

[6] S. Y. Han, S. I. Nam, J. M. Shin, E. Y. Park, Changes in the Roles of Medical Social Workers during a Pandemic: The Case of COVID-19, Journal of Korean Social Welfare Administration, (2021), Vol.23, No.2, pp.191-223.
DOI: https://doi.org/10.22944/kswa.2021.23.2.008

[7] M. H. Lee, D. S. Kang, Welfare Service Users' Rights Protection and Compliance, Kyounggido: Gongdongche, (2020)

[8] M. M. Choi, Developing and Utilizing of a Social Workers' Ethical Sensitivity Test(SWEST), Korean Journal of Social

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

Welfare, (2008), Vol.60. No.2, pp.5-28.
DOI: https://doi.org/10.20970/kasw.2008.60.2.001

[9] J. Kim, M. J. Park, A Qualitative Study of the Experience of Reflective Practice in the Provision of Social Work Services for Older Adults during the Covid-19 Crisis: Focusing on Social Workers at Community Welfare Centers, Korean Journal of Gerontological Social Welfare (KJGSW), (2022), Vol.77, No.1, pp.135-163.
DOI: https://doi.org/10.21194/kjgsw.77.1.202203.135

[10] H. Y. Lee, M. K. Kang, The Experiences of Families of Sewol Ferry Disaster Victims in Social Work Disaster Services - Focused on Social Welfare Center Network of "Woori Hamkae" -, Crisisonomy, (2019), Vol.15, No.1, pp.1-18.
DOI: https://doi.org/10.14251/crisisonomy.2019.15.1.1

[11] Y. J. Kim, S. Y. Moon, Y. W. Lee, Social Workers' Experiences in Practice during the COVID19 Pandemic and Tasks for Post-Pandemic, Journal of Wellness (KSW), (2021), Vol.16, No.1, pp.10-18.
DOI: https://doi.org/10.21097/ksw.2021.02.16.1.10

[12] S. J. Han, M. Y. Um, A Study on the Relief Work of Sewol Ferry Disaster Constructed by Social Workers in South Korea, Korean Journal of Social Welfare Studies, (2019), Vol.50, No.3, pp.185-222.
DOI: https://doi.org/10.16999/kasws.2019.50.3.185

[13] Hankyoreh, Stop the Homeless from Freezing to Death, Oct 30 (1998)
Available from: https://newslibrary.naver.com/

[14] R. Ashcroft, D. Sur, A. Greenblatt, P. Donahue, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers, The British Journal of Social Work, (2021), Vol.52, No.3, pp.1724-1746.
DOI: https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158

[15] J. H. Kim, Households in Crisis in the Era of COVID-19 and Social Welfare Centers Emergency Welfare Response and Tasks, Urbanity&Poverty, (2022) Vol.119, pp.1-8.

[16] M. Ben-Ezra, Y. Hamama-Raz, Social Workers during COVID-19: Do Coping Strategies Differentially Mediate the Relationship between Job Demand and Psychological Distress? The British Journal of Social Work, (2021), Vol.51, No.5, pp.1551-1567.
DOI: https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa210

[17] M. R. Holmes, C. R. Rentrope, A. Korsch-Williams, J. A. King, Impact of COVID-19 Pandemic on Posttraumatic Stress, Grief, Burnout, and Secondary Trauma of Social Workers in the United States, Clinical Social Work Journal, (2021), Vol.49, pp.495-504.
DOI: https://doi.org/10.1007/s10615-021-00795-y

[18] J. A. Cederbaum, A. M. Ross, L. S. Zerden, L. Estenson, J. Zelnick, B. J. Ruth, We are on the Frontlines too: A Qualitative Content Analysis of US Social Workers' Experiences during the COVID-19 Pandemic, Health and Social Care in the Community, (2022), Vol.30, No.6, pp.e5412-e5422.
DOI: https://doi.org/10.1111/hsc.13963

[19] J. Billings, N. Abou Seif, S. Hegarty, T. Ondruskova, E. Soulios, M. Bloomfiel, T. Greene, What Support Do Frontline Workers Want? A Qualitative Study of Health and Social Care Workers Experiences and Views of Psychosocial Support during the COVID-19 Pandemic, PLOS ONE, (2021), Vol.16, No.9.
DOI: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256454

[20] S. Banks, Rethinking Social Work Ethics during Covid-19 and Beyond: a BASW 'think piece', Discussion Paper, British Association of Social Workers, (2020)
Available from: https://dro.dur.ac.uk/31392/1/31392.pdf

[21] S. Banks, T. Cai, E. Jonge, J. Shears, M. Shum, A. M. Sobećan, K. Strom, R. Truell, M. J. Úriz, M, Weinberg, Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses, International Social Work, (2020), Vol.63, No.5, pp.569-583.
DOI: https://doi.org/10.1177/0020872820949614

[22] A. Rubin, E. R. Babbie, Research Methods for Social Work, MA: Cengage Learning, (2016)

[23] J. W. Creswell, Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches 2nd ed, CA:SAGE

Copyright ⓒ 2023 KCTRS

Publication, (2013)

[24] K. D. Kim, S. Y. Choi, J. Y. Kwon, Social Work Ethics and Philosophy, Kyounggi: YangSeowon, (2013)

[25] British Association of Social Workers, Covid-19 Pandemic–Ethical Guidance for Social Workers, British Association of Social Workers, (2020)
Available from: www.basw.co.uk

[26] F. Reamer, Social Work Ethics Audit, VA: NASW Press, (2001)

Copyright ⓒ 2023 KCTRS