

반영팀 형식의 집단 슈퍼비전 경험 연구: 아동보호전문기관 상담원을 대상으로

Study on group supervision experience in the form of reflecting team: For counselors of child protection agencies

최지원 · 김수지* · 김미호

서울신학대학교 학생상담센터 교수 · 수원대학교 사회복지대학원 특임교수*
· 굿네이버스 아동권리연구소 부장

Choi, Jiwon · Kim, Soojee* · Kim, Miho

Student Counseling center, Seoul Theological University
Department of Graduate school of social welfare, Suwon University
Research center for children's rights, Goodneighbors

Abstract

This study is a qualitative study on the experiences of counselors in child protection agencies that participated in the form of a reflecting team for the solution-focused family therapy approach for the supervision of child abuse family counseling cases. Although the use of the reflection team in social constructivist interventions is universal, I would like to explore the meaning and applicability of the reflection team in the field of Korean counseling. In-depth interviews with counselors or counselors from child protection agencies were conducted to identify and organize important themes. Participants were able to escape from the problem-centered view of the family, understand the case from different perspectives, and gather extensive experience in how to approach the case by reflecting various opinions. Group supervision in the form of a reflection team, centered on counselors for child protection agencies, helped counselors find the strengths of child abuse families and allowed them to value minor changes.

Keywords: Group supervision in the form of reflecting teams, Child protection agencies, Solution-focused therapy, Interpretive Phenomenon Research

I. 서론

보건복지부와 중앙아동보호전문기관(2017)에서 실시한 2017년 전국아동학대 현황보고서에 따르면, 아동학대로 신고 접수된 사례는 총 34,166건으로 재신고 사례는 3,520건(10.3%)이며, 전년 대비 15.1%가 증가한 것으로 나타났다. 또한 아동학대로 신고된 접수 건수가 2007년

총 9,478건에 해당했던 것과 비교했을 때, 10년 사이에 대략 3-4배 늘어난 것으로 나타났다. 따라서 아동보호서비스는 지속적으로 강화되어야 하며 학대받은 아동을 포 함하여 학대가 발생한 가족의 상황과 역동을 개선함으로써 폭력으로부터 서로 보호받을 수 있도록 아동의 권리와 가족의 건강한 기능 유지를 도모해야 한다.

아동학대 문제는 다양한 요인들에 의해 발생한다. 따라

이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A3A2924375).

* Corresponding author: Kim, Soojee

Tel: +82-70-7612-9387, Fax: +82-2-3443-3593

E-mail: soojee0316@naver.com

© 2021, Korean Association of Human Ecology. All rights reserved.

서 문제에 대한 접근이나 해결방법 또한 다양한 관련 기관과 전문가들의 연계를 통해서 이루어질 때 가장 효과적일 수 있다. 그 중에서도 아동보호를 담당하는 아동보호 관련 기관과의 연계는 학대를 다루는데 중요한 역할을 한다(박희현, 2006; 이주연, 2015). 아동보호 체계수립을 전문적으로 구축하기 위해서는 먼저 법적 제도의 뒷받침이 필요하다. 더불어 아동 보호전문기관의 효율적 네트워크 구축을 위한 상담원들의 업무부담 경감을 통해 근무 연속성의 확보나 상담원들에 대한 통합 교육 실시, 정기적인 슈퍼비전 시스템 구축을 비롯한 기관 종사자에 대한 전문적 재교육이 체계적, 지속적으로 이루어질 필요가 있다(김현주, 이종화, 2008). 아동학대 서비스 실천현장의 상담원들은 다양한 사례를 접하기 때문에 교육과정에서 이러한 사례들에 대한 동료들 간의 의견교환이 효과적인 개입 방안을 모색할 수 있도록 돕는다. 따라서 재교육과정은 방법론적으로 실천적 요소를 강조하고, 교육시간의 일정 부분이 사례분석이나 집단토의, 사례계획, 윤리적 딜레마에 대한 논의를 중점적으로 다룰 필요가 있다(박명숙, 2008). 아동학대에 대한 사회적 개입의 정착을 위해서 우선적으로 요구되는 것은 개입의 효과성을 실제로 입증해 보이며 이를 위해서는 실무자들의 전문적인 능력이 기본 전제조건이 된다. 따라서 아동보호 서비스 실무자들의 전문성 강화에 우선순위를 둔 다양한 접근의 개입과 제공이 필요하다. 실무자들의 전문성 강화를 위해서 다양하고 효과적인 전문 교육 과정의 제공이 필요하고 사회적, 제도적 차원의 전반적인 지원책도 중요하다고 밝힌바 있다(김현주, 이종화, 2008; 박명숙, 2008).

아동학대 상담원이 실천현장에서 효과적인 서비스를 제공할 수 있는 전문성 확보는 내담자뿐만 아니라, 실무자 자신이 전문가로서의 정체감을 갖거나 효율적인 업무수행을 완료하기 위해 중요한 요인이 된다. 공계순(2005)이 시행한 아동보호전문기관 종사자들의 이직 의도에 대한 연구 결과를 보면 소진이 중요한 변인으로 나타나는데 특히 심리적 탈진이 우세하였다. 보편적으로 실무자들은 자신의 전문성을 발휘하고 업무를 효과적으로 수행할 때 일에 대한 긍지와 자신감을 느끼게 된다. 그렇지만 반대의 경우 심한 좌절감을 느낄 수밖에 없다. 따라서 내담자의 문제에 대한 개입과정에서 효과적인 성취를 하지 못할 때 오는 심리적 좌절 상태가 소진과 심리적 탈진의 주요 요인이 된다. 박희현(2006)이 191명의 아동상담원들을 대상으로 한 연구에서도 재교육의 여부나 횟수, 슈퍼바이저의 명수 및 슈퍼비전 횟수 등과 관련된 전문적 경험의 변

인들이 아동 상담원의 의욕상실에 영향을 미치는 주요 요인이었다. 결론적으로 전문성 확보는 내담자에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 중요할 뿐 아니라 서비스를 제공하는 실무자 자신이 원활한 업무수행을 하기 위한 기본적인 요소가 된다.

아동학대 상담원들의 심리적 소진 방지 및 전문성 확보를 위해서는 슈퍼비전이 중요한 요인이라고 밝혀진 만큼 슈퍼비전 관련 선행 연구를 살펴보는 것은 중요할 것이다. 지역아동센터에서 일하는 종사자의 사례관리경력은 심화평가에 사례관리가 도입된 2012년부터 대부분 시작되었다(이주연, 2015). 아직은 기관 내에 슈퍼비전을 줄 수 있는 체제가 부족하기 때문에 지역네트워크를 활용한 슈퍼비전 체계를 꾸준히 마련할 필요가 있다. 생애 및 발달 주기별로 접근하는 맞춤형 통합복지를 구현하고자 개정한 사회보장기본법에 기반한 사회복지 실천방법 중 하나로 사례관리가 대두된다. 이를 위해 사례에 대한 개별적 접근이 강조되고 있을 뿐 아니라 복지의 사각지대에 있는 가족에 대한 개입 부족이나 수혜자 중심의 서비스 제공 체계를 구축하는 네트워크의 중요성이 강조되는 실정이다. 이런 과정은 결국 지역네트워크를 활성화하게 만드는 요인이 되고, 지역네트워크는 사회안전망 역할을 맡게 된다(박명숙, 2008; 변귀연, 오승환, 2009). 따라서 고위험 아동을 포함한 가족의 어려움을 해결하기 위한 지속적인 협력체계를 구축할 필요가 있으므로 사례회의의 기능을 강화해야 한다. 서비스 연계나 조정 역할을 넘어 지속적인 슈퍼비전 사례회의를 진행하여 다양한 사례에 대한 심도 있는 논의가 이루어져야하며 슈퍼바이저의 자문을 통한 상담원의 자기 성장 및 사례기술 증진이 필수적이다. 일부 지역아동센터는 지역네트워크를 통해 사례관리 교육과 사례회의를 통한 슈퍼비전을 이미 진행하고 있으며 전문 기관의 사례관리자를 참여시켜 네트워크의 역량을 강화시키고 있다(안정선, 정은주, 2012; 이주연, 2015). 이런 결과 사례관리 교육과 슈퍼비전 변인이 투입되면서 아동보호전문기관 상담원들의 직무만족이 증가하였다(고미영 외, 2013).

상담원의 전문화를 위해 중앙아동보호전문기관에서 조직 차원으로 슈퍼비전에 대한 표준화된 매뉴얼을 개발하고 전국 기관에 보급하고 구조화시키는 실행체계를 마련한 후 이를 기관 상담원들이 공유하도록 조직목표와 가치를 구축해야 한다고 밝힌 연구도 있다(안정선, 정은주, 2012). 그러나 상담원의 직무만족을 위해서는 매뉴얼보다 상담원의 개별적인 욕구를 최대한 반영한 근거에 기초

하여 개발할 필요가 있다. 다양한 방식의 지속적인 슈퍼비전이 각 기관의 상담원의 전문성 확보를 보편적으로 구축시켜 줄 수 있는 중요한 변인이 되기 때문이다. 아동보호전문기관 상담원은 행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전 가운데 주로 행정적 슈퍼비전에 취중하고 있다. 그러나 슈퍼비전의 3가지 하위유형 중 지지적 슈퍼비전이 유일하게 직무만족도에 영향을 미친다. 다른 슈퍼비전보다 지지적 슈퍼비전을 더 많이 받을 때 상담원의 직무만족도가 높아지는 것이다. 결론적으로 슈퍼바이저의 지지적, 정서적 슈퍼비전이 상담원의 직무 만족에 긍정적인 영향을 준다(공계순, 2005; 변귀연, 오승환, 2009). 아동보호전문기관 상담원의 업무 향상을 위한 행정적 슈퍼비전이나 혹은 전문적인 지식 및 기술 개발을 증진시킬 수 있는 교육적 슈퍼비전은 역설적이게도 직무만족도에 영향을 미치지 못하는 것이다. 상담원의 직무만족도는 전문적인 지식과 기술을 향상시키는 것보다 개인의 정서적 탈진을 예방하는 정서적인 지지로 향상된다는 사실을 나타낸다. 따라서 관계적인 슈퍼비전 보다는 다양한 방식으로 정서적 지지를 도모하는 슈퍼비전 체계의 활성화가 요구된다(김현주, 이종화, 2008; 변귀연, 오승환, 2009).

아동보호전문기관 상담원들에게 다양한 슈퍼비전 체계가 필요한 이유는 다른 문화의 동향 연구에서도 유사한 결과를 보여준다. 아동복지서비스 분야는 빈곤 아동의 복지서비스에 대한 관심이 늘고 있고, 아동복지사례의 복잡성이 증가함에 따라 다양한 분야와의 상호적이고 연계적인 서비스의 필요성이 대두된다. 따라서 독특성이 늘어나는 아동과 가정을 구제할 수 있는 새로운 법률을 제정해야 할 뿐 아니라 실무자들의 전문성도 강조된다(Zlotnik, 2000). 더불어 아동보호서비스의 효과성은 정책 자체보다 학대 아동을 포함한 가족을 만나 실천하는 전문가의 존재 여부에 달려있다고 강조하고 있는 바(Hallett, 2000), 아동보호 서비스에서 실무자들의 교육과 슈퍼비전이 서비스 성과를 가르는 핵심이라고 말하지 않을 수 없다(Pinkston & Smith, 1998). 더욱이 아동학대의 경험은 아동에게 장기적, 단기적으로 치명적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 가족 전체에게도 심각한 영향을 미치고 있다는 사실은 많은 경험 연구를 통해 이미 입증되었다. 결과적으로 아동 및 가족들은 학대 경험으로 인한 심리적, 신체적, 사회적 취약 상태를 경험하고 있는 만큼 이들을 위한 개입과 서비스 제공은 신중하게 계획되어야 할 뿐 아니라, 전문적인 지식과 기술을 바탕으로 제공해야만 한다. Thompson-Cooper(2001)가 제시하는 것처럼 학대를

경험한 아동을 의뢰하는 가장 대표적인 기관이 아동보호전문기관인 만큼 피학대 아동에게 서비스를 제공하는 아동복지서비스 실무자들의 전문성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 물론 전문성에 대한 개념으로 ‘전문가’란 용어의 조작적 정의는 특수한 조직 내에서 규정된 책임과 기능을 가진 권위를 가진 사람이다. 전문성과 관련된 지위 및 권위를 얻기 위해서는 관련 분야의 특성화된 전문적 교육 및 훈련이 필요할 수밖에 없다. Zlotnik(2000)은 아동복지서비스 실무자가 전문가로서 가져야 하는 핵심적 능력으로 기본적인 지식, 기술, 태도, 가치를 제시한 바 있다. 이런 능력은 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 도울 것이고 상담원 스스로 성취감을 경험하도록 도울 것이다. 핵심적 능력을 향상시키기 위한 방법으로는 교육기관에서의 재교육, 실무적 훈련과정, 다양한 체계의 슈퍼비전과 업무 경험 등이 있으며 이러한 전문성 향상을 위한 재교육은 지속적으로 제공될 때 보다 효과적일 수밖에 없다.

결론적으로 아동보호전문기관의 상담원들에게는 전문적인 교육을 넘어 지속적으로 다양한 방식의 슈퍼비전이 필요하다는 고민 끝에 아동보호전문기관 상담원과 현장 중심으로 다양한 접근의 슈퍼비전 방식을 통한 사례에 대한 폭넓은 접근을 시도한 노력이 있어 왔다(고미영 외, 2013). 이와 같이 다양한 접근의 슈퍼비전 체계 중 하나가 반영팀이며, 사회구성주의 시각을 바탕으로 새로운 시도를 한 슈퍼비전 방식이다. 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전 연구는 주로 상담 상황에서의 적용과 효과에 초점을 맞추어왔다(고미영, 2014). 대다수의 연구가 상담자와 내담자의 경험에 대한 보고인데 이 가운데 가장 방대한 연구는 Hoger et al.(1994)의 연구이다. 오스트리아 및 독일에서 동시에 진행한 것으로 59가족을 대상으로 한 연구이다. 이 연구는 반영팀을 통한 사례 접근이 가족의 병리적 증상 변화에 대한 효과성 여부와 반영팀원들이 들려준 다양한 견해들이 내담자 가족에게 도움이 되었는지를 증명하였다. 또 다른 효과성 측정 연구는 Griffith et al.(1992)이 시행한 것으로 신체증상 문제를 가진 가족을 대상으로 한 부분 통제 연구이다. 이 연구는 상담 중 일어나는 가족과 상담자 간의 상호작용 과정에 반영팀이 어떤 영향을 미쳤는지 살펴보았다. 그 결과 반영팀 참여를 제공한 후에는 가족 간 의사소통에서 신뢰, 배려, 믿음, 위로가 빈번하게 나타났고 비난, 조롱, 통제와 감독이 줄어들었다고 보고한다. Simith et al.(1992)은 질적 연구를 통해 반영팀의 유용성을 보고한 초기 연구라 볼 수 있

다. 상담자들이 반영팀을 어떻게 인식하고 있는지에 중점을 두고 참여관찰 및 인터뷰를 연구 방법으로 사용하였는데, 연구 결과 상담자들은 반영팀이 상담 과정에 도움 되었다고 보고한다. 특히 반영팀의 입장이 상담자와 내담자와의 관계를 보호해주는 것으로 인식하였고, 상담자들은 반영팀원이 다른 시각을 제시할 때나 상담 과정에서 막막함을 느낄 때 해소할 수 있는 도움이 되었다고 한다. 이처럼 상담자들은 반영팀원과 토론을 하는 것이 다양한 사고 확장에 도움이 되어 개방적이고 유연한 자세를 유지할 수 있게 돕는다(고미영, 2014).

본 연구는 연구 참가자들의 개인적 경험과 변화 과정의 의미를 개별적, 총체적, 심층적으로 분석하고자 해석현상학적분석(interpretative phenomenology analysis [IPA])방법을 활용하였다. 해석현상학적분석은 참여자 각자가 한 경험에 대하여 어떻게 이해하고 의미를 부여했는지 연구자가 깊게 탐색하고 이해하는 과정에서 연구자의 해석이 필수적으로 동반되는 사실을 전제하는 분석 방법이다. 이러한 IPA는 현상학과 해석학에 더하여 개별기술(idiography)의 특징을 포함하고 있다. 그중 개별기술이란 사람들이 의미를 만들어 내는 행위를 해석하는 것에 중점을 둔다. 개인의 주관적인 경험으로부터 얻은 실체나 구성, 통찰력에 초점을 두고 그를 분석하는 것으로 경험에 대한 개인의 지각 및 설명을 탐구한다(Pringle et al., 2011; Smith et al., 2009). 따라서 참가자의 특별한 경험을 세밀하게 분석할 가능성이 높아진다. 특히 IPA는 연구 참여자가 자신의 다양한 경험에 어떻게 의미를 부여하는지 대한 탐구를 가능하게 하는 방법론(Pringle et al., 2011; Smith et al., 2009)이므로 아동보호전문기관 상담원의 반영팀을 통한 슈퍼비전의 경험을 통합적으로 살펴보고자 하는 본 연구의 목적에 적합할 것이다. 또한 경험 전체와 부분을 오가는 해석학적 순환과 현상에 대한 참가자의 이해를 연구자가 참가자의 입장과 관점으로 이해하려고 노력하는 이중의 해석 과정은 반영팀을 통한 슈퍼비전 참여 경험을 탐색하고 연구자가 경험 이면에 담긴 심층적인 의미를 해석하는데 적합한 연구 방법이라 본다.

따라서 본 연구는 아동학대 상담원들에게 사례 슈퍼비전 방식 중 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전을 제공하여 슈퍼비전에 참여한 상담원들의 경험을 심층적으로 살펴보고 그 의미를 찾는 것에 목적을 둔다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구대상은 전라도 지역의 아동보호전문기관에서 2019년 11월에 진행된 양육기술 프로그램의 사례 슈퍼비전에 참여한 아동보호전문기관 상담원 총 30명이다. 연구대상의 사회인구학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 연구대상의 연령은 평균 만 26세였고, 대다수가 20대(27명, 90%)였고 86.7%가 미혼이었다. 성별은 여성 21명으로 70%를 차지하였고 학력의 경우, 대학교 졸업이 29명(96.7%)으로 대부분을 차지하였다. 아동보호전문기관에서의 근속년수는 최소 3개월, 최대 8년 6개월로 평균 2년 3개월이었고 직책은 상담원이 76.7%(23명)를 차지하였고, 팀장은 23.3%(7명)였으며 양육기술 프로그램을 실시한 사례 수는 최소 0건에서 최대 53건으로 평균 18.7건을 실시한 것으로 나타났다. 연구대상이 아동학대사례관리 경력의 편차가 있지만 본 연구에서는 다양한 경력과 전문성의 편차를 통해 그룹 슈퍼비전에서 풍부한 피드백을 도출하려는 목적에서 적합하다고 판단하였다. 자격증의 경우 연구대상 모두 사회복지사 자격증을 소지하였으며, 이 외에 보육교사 자격증을 소지한 대상들도 있는 것으로 나타났다.

2. 연구절차

본 연구를 위한 자료 수집은 크게 두 가지 방법을 이루어졌으며, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 본 연구에서는 굿네이버스에서 개발하여 완성한 아동보호 통합지원전문 서비스 모형 중 원가정보호서비스의 일부분인 '양육기술 프로그램: 건강한 부모되기'(이봉주 외, 2016)를 적용한 사례에 대한 슈퍼비전을 실시하였다. 본 연구를 위해 연구참여자들에게 학대가해자인 부모를 대상으로 양육기술 프로그램을 실시한 사례 중 슈퍼비전을 받고자 하는 사례에 대해 연구자가 제공한 양식에 작성하도록 사전에 요청하였다.

전라남도 아동보호전문기관의 3기관의 양육기술 프로그램 사례 중 2가지 사례에 대해 집단 슈퍼비전을 2019년 11월 11일에 2시간 30분씩 총 5시간을 실시하였다. 본 연구에서 집단 슈퍼비전에 참여한 상담원 30명을 발표자를 제외하고 반영팀과 슈퍼비전팀으로 구성하여 이야기치료에서의 슈퍼비전을 다룬 최지원(2015)의 연구에서 인용된 외부중인 방식의 집단 슈퍼비전 절차(Edmunds, 2013)의 여섯 단계를 참고하여 5가지 단계로 진

〈표 1〉 연구대상의 특성

ID	연령	성별	최종학력	경력	자격(급수)	혼인상태	사례 수
1	28	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(1)	미혼	9
2	26	여	대졸	3년	사회복지사(1)	미혼	23
3	24	여	대졸	2년 3개월	사회복지사(1)	미혼	44
4	25	남	대졸	1년 10개월	사회복지사(2)	미혼	31
5	23	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(2)	미혼	18
6	23	여	대졸	4개월	사회복지사(1)	미혼	18
7	24	여	대졸	7개월	사회복지사(1)	미혼	7
8	29	남	대졸	4년 4개월	사회복지사(1)	기혼	12
9	26	여	대졸	2년 4개월	사회복지사(1)	미혼	31
10	24	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(2)	미혼	2
11	24	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(2)	미혼	23
12	26	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(1)	미혼	29
13	26	남	대졸	9개월	사회복지사(1)	미혼	12
14	27	남	대졸	3개월	사회복지사(2)	미혼	1
15	23	여	대졸	4개월	사회복지사(2) 보육교사(2)	미혼	1
16	24	여	대졸	1년 10개월	사회복지사(1)	미혼	24
17	33	여	대졸	8년 6개월	사회복지사(1)	기혼	0
18	32	남	대학원졸	7년 15개월	사회복지사(1)	기혼	2
19	24	여	대졸	3년 2개월	사회복지사(1)	미혼	6
20	24	여	대졸	1년 8개월	사회복지사(1)	미혼	34
21	26	남	대졸	1년	사회복지사(1)	미혼	10
22	26	남	대졸	4개월	사회복지사(2)	미혼	0
23	29	여	대졸	4년 3개월	사회복지사(1)	미혼	32
24	30	여	대졸	3년 6개월	사회복지사(1)	미혼	22
25	25	여	대졸	3년 5개월	사회복지사(2)	미혼	10
26	27	여	대졸	3년 2개월	사회복지사(1)	기혼	43
27	24	남	대졸	3년 4개월	사회복지사(1) 보육교사(2)	미혼	50
28	28	남	대졸	1년 7개월	사회복지사(1)	미혼	53
29	26	여	대졸	7개월	사회복지사(1)	미혼	11
30	26	여	대졸	7개월	사회복지사(2)	미혼	3

행하였다. 1단계는 슈퍼비전을 받고 싶은 상담원이 본인인 실시한 양육기술 프로그램 사례를 발표하면서 다음과 같은 질문에 답을 제시하였다. ‘사례에 대해 어떤 점을 함께 토론하고 싶은가요?’, ‘본 사례의 부모와 가족을 만나면서 갖게 된 딜레마는 무엇인가요?’, ‘이 딜

레마에 대해 당신이 갖고 있는 나름의 이해와 설명은 무엇이 있나요?’, ‘양육기술 프로그램을 하면서 상담원으로서 어떤 부분에 초점을 두고 싶은가요?’, ‘이 사례에 대해 동료들로 구성된 슈퍼비전팀과 반영팀의 피드백을 통해 얻고 싶은 것은 무엇인가요?’, ‘슈퍼비전 만

남을 어떻게 활용하고 싶은가요?', 슈퍼비전에 참가한 상담원들은 슈퍼비전팀과 반영팀으로 나누어져 2단계로 슈퍼비전팀이 상담원이 발표한 사례와 슈퍼비전 받고 싶은 질문들에 대해 자유롭게 답하였다. 이어서 3단계에서 반영팀은 슈퍼비전팀의 슈퍼비전을 경청한 후, '슈퍼비전팀의 이야기 중 무엇이 인상적이었나요?', '이 사례를 들으면서 어떤 이미지를 떠올렸습니까?', '양육기술 프로그램 및 사례관리를 하면서 이와 비슷한 경험이 있었습니까?', '양육기술 교육 및 사례관리에 어떤 도움이 되고 변화를 주었습니까?'의 질문에 대해 자유롭게 의견을 나누었다. 4단계에서 다시 슈퍼비전팀이 반영팀의 이야기를 듣고 동일하게 반영적 질문에 대한 반응을 하였다. 마지막 5단계에서 사례발표자는 슈퍼비전팀과 반영팀의 이야기를 경청한 후, '이 사례를 통해 무엇이 가장 기억이 남았나요?', '내가 이 사례의 슈퍼비전을 받음으로써 얻게 된 것은 무엇이며, 어떻게 적용할 수 있을까요?', '슈퍼비전을 통해 전문가로서의 나의 성장은 어떠한 것들이 있을까요?'의 질문에 대한 답을 하였다.

두 번째로 연구자가 슈퍼비전 이후에 2주 동안에 슈퍼비전을 통해 경험한 것과 슈퍼비전 이후에 경험한 것을 연구참여자 스스로 정리해보는 내용으로 구성된 성찰일지 양식을 작성하여 이메일로 보내주기를 요청하였다. 성찰일지에서 '슈퍼비전 경험 이후에 나의 삶 속에서 변화가 일어난 것은 무엇입니까?', '아동보호전문기관의 상담원 혹은 전문가로서의 경험과 성장에 적용되거나 변화된 것은 무엇입니까?'를 포함한 4개의 질문을 제시하였다. 이에 21명의 연구참여자가 회신한 자료를 본 연구의 분석에 포함하였다.

3. 자료분석

본 연구에서는 아동보호전문기관 상담원의 부모교육에 대한 이야기치료적 슈퍼비전 경험을 탐색하기 위해 해석현상학적 분석(IPA)을 사용하였다(Smith et al., 2009). 해석현상학적 분석(IPA)은 참여자 개인이 맞닥뜨리는 특정 상황에 대한 인식 및 의미를 파악하기 위해 사용할 수 있는 현상학적 분석방법과 유사하지만 해석현상학적 분석은 독특하게 참여자의 경험이나 사건에 대한 연구자의 전문적 이론적 배경뿐 아니라 주관적 경험을 통한 시각과 해석이 강조된다(Pietkiewicz & Smith, 2014). 해석현상학적 분석은 '이중해석'을 포함하는데(Smith & Osborn, 2003), 이는 연구자가 참여자의 세상을 이해하

기 위해서는 일상적으로 다가가는 인간이어야 한다. 반면에 연구자는 참여자가 자신이 겪은 경험에 대해 이야기하는 것을 통해 그의 경험에 대한 접근이 가능할 뿐이고 연구자 자신의 경험지향적인 렌즈를 통해 이를 이해하게 된다. 참여자가 의미를 만드는 것은 일차적이며 연구자의 이해형성은 이차적이다(Smith et al., 2009). 본 연구에서 해석현상학적 관점을 적용하기 위해 연구참여자의 슈퍼비전 경험을 참여자의 관점에서 의미를 탐색하고 이차적으로 참여자들의 경험을 연구자들이 치료적 관점으로 의미를 찾아내고자 하였다.

본 연구에서 분석에 사용한 자료는 연구 참여자들이 슈퍼비전 과정에서 구두로 보고한 내용을 전사한 것과 반영팀과 슈퍼바이저 질문에 대해 작성한 문서, 관찰자의 관찰보고서와 슈퍼비전 이후의 추후 경험에 대해 참가자가 작성한 성찰일지이다. 연구절차는 다음과 같이 4단계에 걸쳐 이루어졌다. 1단계에서는 슈퍼비전 과정에서 참여자들이 구두로 보고한 것을 녹취하여 전사한 자료와 슈퍼비전 경험 이후 참여자들이 개별적으로 작성했던 성찰일지를 여러 차례 읽어보고 검토하며 전사 자료의 중요사항을 간결하고 함축적으로 설명하는 과정 내에서 연구참여자 경험의 본질을 포착한 초기 주제를 선정하였다. 초기 주제는 연구 참여자가 사용한 단어를 있는 그대로 사용하였다. 2단계에서는 연구자가 해결중심관점을 중심으로 초기 주제를 학술적인 용어로 변형하였다. 3단계에서는 유사한 주제 간 관련성을 찾고 주제들 간 유사한 내용으로 묶은 후 군집(cluster)을 만들었고 그 이후 단일사례 분석을 완료하였다. 분석 과정은 개성 기술적 접근(idiographic approach)이며 개인의 주관적 경험에 초점을 맞추었다. 마지막 4단계에서는 다른 나머지 사례를 동일하게 분석한 후 전체 사례에서 반복되는 패턴을 찾아 비교 후 분석하였다(Brownrigg, 2011).

4. 연구의 타당도와 윤리적 고려

본 연구결과의 타당성 확보를 위해 Creswell과 Miller (2000)가 제시한 전략들 중 동료 검토(peer review)를 실시하였다. 동료 검토 작업을 위해 공동 연구자 외에 질적 연구경험이 풍부한 아동가족학 박사 1명 및 박사과정 2명과 함께 본 연구의 연구방법과 의미, 해석 등을 지속적으로 논의하며 연구결과의 타당도를 검증하는 절차를 거쳤다. 1저자인 연구자가 1차 분석한 결과를 공동 연구자가 전사본을 읽으면서 의미와 주제가 적절하게 이어졌

는지 확인하였다. 연구 참여자들은 슈퍼비전을 받은 후 자신의 경험을 작성할 수 있는 반구조화 된 질문지인 성찰일지를 작성하였는데 성찰일지 질문들은 연구자들이 함께 논의하여 작성하였고 공통적으로 본 연구에서 진행한 슈퍼비전을 받은 이후에 작성하게 하여 동질성을 확보하였다. 연구 참여자 2인에게 본 연구의 결과로 나온 주제가 적절한지에 대해 이메일을 보내 확인하는 절차를 통해 타당도를 높이고자 하였다. 연구 참여자의 이름은 사례번호를 매겨 모두 익명화 처리했고, 전사 작업 전에 녹음파일과 전사 작업 내용과 참여자의 개인정보 등을 외부로 유출하지 않겠다는 서약서를 모든 전사자들은 작성하였다. 연구자는 연구 참여자들에게 슈퍼비전을 실시하기 전에 연구목적과 자료의 비밀보장과 연구 참여 및 철회에 대한 자발성 등을 안내하였고 그 후 연구 참여에 대한 동의를 서면으로 받아 보관하였다.

<표 2>에 나타난 것과 같이 3개의 대주제와 11개의 하위주제가 도출되었다.

1. 상담원으로서 전문성에 대한 성장

1) 전문가적 태도를 인식함

참여자들은 대부분 20대의 미혼 여성으로 부모로서의 직접적인 경험이 없기 때문에 아동학대 사례의 가해자인 부모에게 양육기술을 교육하는 것에 부담을 느끼며 위축됨을 느낀다고 하였다. 상담원들은 슈퍼비전에 참여하면서 양육기술의 내용보다는 부모의 입장을 공감하는 태도가 일차적으로 부모들과의 관계에서 중요하다는 것을 알게 되었다. 또한 자신들이 맡은 사례에 대해 보다 자신감을 갖고 적극적인 태도를 가지고 자신이 모르는 경우에 적합한 자료도 찾을 수 있게 되었다.

이전 양육기술 프로그램을 진행할 때는 주어진 대본에 맞추어 진행하느라 내담자의 반응과 변화에 적극적으로 공감해주지 못하고 있다는 것을 깨닫게 되었습니다. 앞으로 상담을 진행할 때에는 내담자의 마음을 알아주는

II. 연구결과

본 연구의 자료를 해석현상학적 접근으로 분석한 결과,

<표 2> 주제와 연구자의 해석

대주제	하위주제	연구자의 해석
상담원으로서 전문성에 대한 성장	전문가적 태도를 인식함	사례에 대한 적합한 자료를 찾거나 적극적인 태도를 갖출 수 있는 경험
	교육 참여자인 부모를 존중하는 태도	‘알지 못함의 자세’를 가지고 학대가해자인 부모에 대한 선입견을 없애고 존중할 수 있는 태도를 갖게 됨
	상담원으로서 내가 갖고 있는 강점과 자원 발견	부족한 점 뿐 아니라 상담원으로서 갖고 있는 자원과 강점을 발견하는 기회
해결중심적 접근에 대한 실질적 이해	작은 변화가 큰 변화를 이끈다는 경험	조금 더 긍정적인 태도를 가짐으로써 작은 변화에 대한 기대를 가지고 지지할 수 있게 됨
	내담자가 자신의 경험에 대한 전문가임을 깨달음	문제해결에 있어서 가장 전문가이고 핵심적인 역할을 수행할 수 있는 주체는 전문적인 상담원이 아니라 바로 그들 ‘자신’임을 깨달을 수 있었음
	해결지향적 질문의 실제 적용을 알게 됨	수퍼비전 과정에서의 질문은 상담에서의 질문을 성찰할 수 있게 도왔고 구체적 배움의 기회가 됨
	사례의 문제해결에 대한 다양한 시각	사례 관리 때 다른 상담원들의 경험 이야기가 간접 경험이 되어 사례관리를 다양한 방법으로 접근할 수 있게 도움
심리적 소진에 대한 지지	공감적 관계의 경험	수퍼바이저 및 동료 상담원 관계에서 수용과 지지를 경험하면서 만족감이 높아지고 에너지를 얻음
	상담원으로서의 어려움 정상화	나를 포함한 다른 상담원의 고민과 어려움을 공유함으로써 느끼는 안도감
	반성 및 자기 점검	행위자에게 가졌던 부정적 시각과 내 식으로 상담 진행했던 것을 점검
	동기부여 및 성장에 대한 기대	수퍼비전을 통해 나에 대한 긍정적인 자각을 경험함으로써 앞으로의 상담에 대한 기대가 생기고 준비도가 높아짐

상담원이 될 수 있도록 더 많은 노력을 해야겠다고 생각했습니다. (ID 6)

이상적으로만 생각하고 적용하려고 생각했지만, 실제 사례를 들으면서 이상적인 생각으로만 적용하기는 어렵겠다는 생각이 들었고 실제적인 생각을 가지고, 방법을 찾아야겠다는 생각을 하였습니다. (ID 22)

2) 교육 참여자인 부모를 존중하는 태도

참여자들이 양육기술을 교육하는 대상인 부모는 아동학대의 가해자이므로 부모들이 잘못된 양육을 하거나 여러 가지 문제가 있을 것이라는 선입견을 가지기 쉽다. 참여자들이 부모를 대할 때 가지는 선입견을 부모들과의 신뢰로운 관계를 형성하는 것을 어렵게 만들 수 있다. 슈퍼비전을 통해 참여자들은 부모에 대한 부정적인 인식보다는 있는 그대로의 부모를 바라보는 '알지 못함의 자세'를 가지고 부모가 자녀에게 해온 노력과 양육방법을 존중하는 태도가 중요하다는 것을 알게 되었다.

저는 다문화가정 사례 2-3개를 하면서 나라마다 특성이 있는 것을 알고 있어서 그 나라의 특성을 미리 알아가서 이야기하면 라포 형성이 잘 되었습니다. 그 나라에 대한 특성을 아는 것이 라포 형성하는 데 도움이 되었습니다. (반응은 어땠는지?) 약간 놀라는? 깊이 알아서 간 것은 아니지만 사소하는 것이라도 음식이라든지 알아가게 되면 '나에 대해 조금 알고 왔구나' 라고 느낄 수 있는 것 같습니다. (ID22, 슈퍼비전)

주변에 친인척이 아무도 없고 아버님과 이혼을 한 상황에서 오로지 본인밖에 없는데 아이 양육에 대한 책임감을 많이 보이셨습니다. (어머니는 이런 책임감은 어디서 왔다고 생각하실까요?) 아이를 사랑하는 마음에서 책임감이 왔을 것 같다고 얘기하실 것 같습니다. (ID24, 슈퍼비전)

3) 상담원으로서 내가 갖고 있는 강점과 자원 발견

참여자들은 상담원으로서 경력이 아직 짧기 때문에 자신이 가진 부족한 점에 집중하고 있었다. 슈퍼비전 경험을 통해 사례관리를 하면서 그동안 잘 해왔던 것, 어떤 점이 상담원으로서 적절한 강점인지, 주변에 도움이 되는 자원은 어떠한 것이 있는지 살펴볼 수 있게 되었다.

이 가정이 어머님께서 상담원과의 관계가 잘 이루어지다가 갑자기 돌변하다는 것이 있었는데 그래서 지치기도 하였습니다. 끝이 없는 사례 관리... 문제를 개선시키는 것이 중요하지만 어머님이 같이 나아갈 수 있게끔 하기 위해서는 유관기관과 계속해서 연계하고 관심을 주는 것이 방법이 될 수 있고. (ID 25, 슈퍼비전)

이번 슈퍼비전 경험을 통해 상담뿐만 아니라 일상에서도 그 사람의 강점을 찾고 질문들을 활용하고 있으며 이를 통해 사람들을 강점 관점에서 이해하고 다가갈 수 있는 상담원이 되고 싶습니다. (ID 6, 성찰일지)

2. 해결중심적 접근에 대한 실질적 이해

1) 작은 변화가 큰 변화를 이끈다는 경험

참여자들은 아동학대 사례를 관리하면서 대부분 문제 중심적이고 경제적, 정서적으로 부정적인 상황에 압도당하기 쉬웠다. 이들은 사례관리를 하면서 내담자가 빠른 시간 안에 많은 변화를 나타내도록 하기 위해 조급함을 가지고 있었다는 것을 느꼈다. 슈퍼비전동안 참여자들은 아주 작은 변화에 집중하는 것이 앞으로의 변화를 이끌 수 있다는 것을 알게 되었다. Bateson(1979)은 작은 변화가 체계에 폭넓은 효과를 일으킬 수 있다고 하였으며, 항상 큰 망치가 필요한 것은 아니고 때로는 작은 두드림이 물결효과(ripple effect)를 일으켜서 더 큰 변화를 가져온다(O'Hanlon & Weiner-Davis, 1989). '물결효과'라는 아이디어는 연못에 돌을 던졌을 때 그 지점으로부터 파문이 일어나는 것 그 이상의 의미를 갖는다. 즉, 한번 변화가 일어나면 내담자가 그 뒤에 더 많은 변화를 만들어 낼 것이라고 가정하는 것이다(De Shazer, 1985).

나는 대상자를 대할 때 그들이 행위자라는 이유로 그들을 부정적인 시각에서 바라보지는 않았는지 반성할 수 있었고 작은 변화는 중요하게 생각하지 않고 큰 변화만을 기대하며 대상자들을 뒤통하자는 않았는지 생각해볼 수 있었습니다. 조금 더 긍정적인 측면에서 대상자를 바라보고 그들의 작은 변화도 지지할 수 있는 태도를 길러야겠다고 생각하게 되었습니다. ... 예전에는 대상자에게 연락이 오면 '또 무슨 사고가 나서 나에게 연락했을까?'라는 생각이 먼저 들었는데, 이제는 '이 대상자는 문제가

발생했을 때 회피하지 않고 해결하기 위해 나에게 도움을 요청했구나.’ 라고 생각하게 되었습니다. (ID 2, 성찰일지)

상담 및 일상생활 중에 나타나는 문제중심적이고 부정적인 시각에 대한 본인의 태도를 돌아보는 계기가 되었습니다. 이에 변화에 대한 기대를 갖고 해결중심적이고 긍정적인 시각을 갖고자하여 긍정적인 영향이 나타났습니다. 또한, 앞으로 내담자의 변화 가능성에 대해 긍정적 초점을 두어 사례 관리를 하고자 합니다. (ID 4, 성찰일지)

2) 내담자가 자신의 경험에 대한 전문가임을 깨달음

참여자들은 부모들에게 양육기술을 교육하는 전문가로서 무언가 많은 것을 전해주어야 하는 것이 아니라 자녀와의 건강한 관계로 회복하기 위해 핵심적인 역할을 수행할 수 있는 주체는 바로 내담자인 ‘부모’라는 것을 깨닫게 되었다. 이로서 참여자들은 다양한 사례에서 겪는 문제에 대한 답을 주어야만 한다는 부담감을 줄일 수 있었다.

사람들은 자신의 문제해결을 위한 자원을 가지고 있습니다. 그 이유로 실제로 활동을 해보면 해결을 해야 할 열쇠는 내담자가 가지고 있기 때문에 내담자와 소통해서 해결을 위한 정보를 얻어내는 것이 도움이 되기 때문입니다. (ID 6, 슈퍼비전)

아동보호전문기관의 상담원으로서 부끄럽게도 변화가 더디거나 변화 가능성이 없다고 생각하는 가정들이 있었습니다. 또한, 지지하고 격려하는 상담가로서의 역할을 감당해야 함에도 불구하고 때로는 내담자를 가르치려 하거나 스스로 생각하기에 옳은 답만을 강요하기도 했던 것 같습니다. 슈퍼비전 경험 이후에 이전보다는 내담자의 강점에 초점을 맞추려 노력하는 태도를 가지게 되었고 내담자가 가지고 있는 역량을 발견하는 데 상담의 초점이 옮겨지는 변화가 있었습니다. (ID 29, 성찰일지)

3) 해결지향적 질문의 실제 적용을 알게 됨

슈퍼비전 과정에서 참여자들은 부모들에게 해결중심적 질문을 어떻게 구체적으로 하는 것이 좋을지에 대해 배

울 수 있는 기회가 되었다. 슈퍼비전 이후에 사례를 관리하면서 해결중심적 질문을 적극적으로 활용하는 경험을 보고하였다.

본 상담원은 사례관리 시 내담자에게 폐쇄질문을 하는 경우가 많았습니다. 본 교육을 통해 해결지향적 질문들을 배웠으며, 내담자의 생각을 이끌어내고 공감, 지지해주는 질문법들이 인상 깊었습니다. (ID 11, 성찰일지)

양육기술프로그램 시 해결중심치료 기법을 사용하여 내담자에게 긍정적인 질문을 더 많이 함으로써 현재의 고민에서 벗어나 보다 희망적인 내용의 상담을 할 수 있었습니다. 이로 인해 상담의 질이 조금 더 향상된 것을 느낄 수 있었습니다. (ID 15, 성찰일지)

4) 사례의 문제해결에 대한 다양한 시각

참여자들은 슈퍼비전 과정동안 다른 상담원들이 경험한 이야기를 통해 자신이 관리하는 사례에서 당면한 문제를 해결하는데 다양한 방법으로 접근할 수 있다는 것을 알게 되었다. 슈퍼비전에서 다른 참여자들이 어떻게 사례를 관리하기 위해 노력하는지에 대해 공유하면서 사례에 대한 객관적인 관점을 가지게 되었고 자신이 해온 것을 돌아보는 통찰의 기회로 활용하였다.

어떤 상담원은 다문화 가정을 이해하기 위해 본인이 그 나라의 법을 찾아보고 문화를 찾아보기도 했다는 이야기를 듣고 나는 얼마나 대상자들을 이해하려고 해왔는지 되돌아보았습니다. 사례관리 때 다른 상담원들의 경험 이야기를 간접 경험으로 삼아 더 다양한 방법으로 접근하여 사례관리를 할 수 있을 것 같습니다. (ID 2, 슈퍼비전)

상담원으로써의 경험이 부족한 저에게 경험하지 못한 사례를 앞서 경험하고 자신의 사례라고 생각하고 어떻게 적용시킬 수 있는지에 대하여 미리 생각하고 다른 의견들을 들으며 공유할 수 있었던 점이 크게 도움이 된 것 같습니다. (ID 14, 슈퍼비전)

양육기술 프로그램 슈퍼비전 과정 중 슈퍼비전의 답변을 직설적으로 제시하는 것이 아니라 계속해서 상담원에게

질문하고 소통함으로써 ‘함께’ 답을 찾아가는 과정이 인상적이었습니다.(ID29, 성찰일지)

3. 심리적 소진에 대한 지지

1) 공감적 관계의 경험

참여자들은 슈퍼비전 과정에서 슈퍼바이저 및 동료 상담원 관계에서 수용과 지지를 경험하면서 만족감이 높아지고 에너지를 얻을 수 있었다. 참여자들 간에 어려움을 공감하고 상하관계가 아닌 동료 간에 지지를 받으면서 상담원으로서 겪는 스트레스와 불안을 감소할 수 있었다.

정신질환 및 만성 우울 등의 특성을 지닌 내담자들을 관리하는 많은 상담원들의 경험에 대한 이야기를 들으며 공감할 수 있었으며, 소진 예방에 도움이 되었습니다.(ID 9, 슈퍼비전)

적극을 나누지 않고 여러 상담원들이 이야기를 자유롭게 나눌 수 있어서 의미 있는 시간이었습니다. (ID 30, 슈퍼비전)

2) 상담원으로서의 어려움 정상화

참여자들은 다른 참여자들과 이야기를 나누면서 자신이 하고 있는 업무에서 겪는 어려움과 갈등이 나쁜만 아니라 다른 상담원들도 갖고 있다는 것을 알게 되었다. 참여자들은 다른 상담원의 고민과 어려움을 공유함으로써 위로와 안도감을 느낄 수 있었다.

사례관리를 하면서 가지고 있는 고민들을 나쁜만이 아니라 모든 상담원들이 함께 고민하고 어려움을 느끼고 있었으며, 그것에 대한 대처 방법들을 함께 나누어 볼 수 있어서 좋았습니다. (ID 2, 슈퍼비전)

3) 반성 및 자기 점검

참여자들은 아동학대 행위자인 부모에게 가졌던 부정적 시각에 대해 객관적으로 바라보게 되었다. 다른 상담원의 사례를 들으면서 그동안 자신이 해온 것에 대해 어떠한 것을 잘 해왔고 부족한 것은 무엇이었는지 평가할 수 있었다.

어떤 상담원은 다문화 가정을 이해하기 위해 본인이 그 나라의 법을 찾아보고 문화를 찾아보기도 했다는 이야기를 듣고 나는 얼마나 대상자들을 이해하려고 해왔는지 되돌아보았다.(ID 2, 슈퍼비전)

본 상담원이 진행하고 있는 양육기술 프로그램 적용방법 이외에 타 직원들이 어떻게 프로그램을 적용하고 있는지에 대해 알 수 있었던 계기였으며 평소에 프로그램을 적용하면서 놓치고 있었던 부분에 대해서 다시 한 번 인지할 수 있었던 기회였습니다. (ID 21, 슈퍼비전)

4) 동기부여 및 성장에 대한 기대

슈퍼비전을 통해 참여자들은 자기 자신에 대한 긍정적인 자각을 경험함으로써 앞으로의 상담과 상담원의 역할에 대한 변화에 대한 기대가 생겼다. 다른 상담원들과 의견을 공유하면서 앞으로 어떠한 상담원이 되어야겠다는 상담원에 대한 정체성을 확립하고 자신감을 높일 수 있었다.

내 생각과 감정에만 몰두되지 않고 주위 사람들을 봐야겠다는 생각을 많이 했던 교육이었습니다. 실생활에서도 가족, 회사 동료들을 대할 때 부정적인 시각보다는 긍정적인 시각으로 돌아보며 그들의 입장을 먼저 생각하게끔 노력하고 있습니다. (ID 26, 성찰일지)

문제 상황에 대해 외부환경 혹은 내가 통제할 수 없는 영역을 탓하기에 바빴다면 슈퍼비전 경험 이후 나의 역량에 대한 기대와 믿음을 발견할 수 있었습니다. 그를 통해 일상적인 생활뿐 아니라 상담가로서의 자존감도 향상될 수 있는 계기가 되었습니다. (ID 29, 성찰일지)

신입으로 아직 많은 사례를 담당하고 있지 않지만 교육을 통해 간접적인 경험이 되었습니다. 아동보호전문기관의 상담원으로서 한층 더 배웠다고 생각하고 사례들에 대해 적극성을 가지고 사례개입에 임할 수 있을 것 같습니다. (ID 30, 슈퍼비전)

IV. 논의 및 제언

본 연구는 아동학대 가족 상담사례의 슈퍼비전을 위해

해결중심가족치료 접근의 반영팀 형식으로 참여한 아동보호 전문기관 상담원의 경험을 살펴보았다. 사회구성주의 치료 개입에서 반영팀 활용은 이미 범용적기는 하나 한국적 상담 현장 가운데 특별히 아동학대 가족상담 현장 전문가들을 대상으로 적용한 반영팀 활용의 가능성을 탐색하고자 하였다. 30명의 아동보호전문기관 상담원 및 상담자를 심층 면접한 자료를 분석하여 중요한 주제들을 도출하고 정리하였다. 반영팀을 통한 슈퍼비전 경험이 아동보호전문기관 상담원의 전문적 상담 기술 함양과 심리적 지지를 도모할 수 있는지 살펴보았고, 본 연구의 결과 도출 과정을 통해 아동보호 전문기관 상담원의 반영팀 경험이 어떠한지 살펴볼 수 있었다. 결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 상담원으로서 갖고 있는 자원 발견을 통한 자기 성장이다. 비단 ‘상담자의 자기 성장’이란 요인은 아동학대 가족을 상담하는 전문가들에게만 필요한 요인은 아닐 것이다. 여러 차례의 슈퍼비전을 통해 많은 상담자들은 자기 성장을 경험할 수 있으나 특별히 반영팀을 통한 슈퍼비전이 상담자의 자기 성장을 강조할 수 있는 근거는 선행연구 결과를 뒷받침한다(Lowe, 2000; Perry, 2012). 사회구성주의 관점의 슈퍼비전은 기존 임상 장면에서 오랫동안 지배되어 온 슈퍼비전 형식과는 다른 패턴을 채택한다. 근거 철학 자체가 권력과 위계질서 및 전문가 의식보다 슈퍼바이저와 슈퍼바이저간의 공동 협력 자세를 중요하게 여긴다. 따라서 반영팀 형식 안에서는 모든 관계가 동료이면서 협력자이므로 반영팀을 통한 슈퍼비전 과정 자체가 이론 교육과 더불어 자연스럽게 실천 경험을 동시에 할 수 있다(Lowe, 2000). 이 과정에서 상담자들은 지지적이기 보다 지지적인 슈퍼비전 과정을 경험하며, 슈퍼바이저 스스로 사고와 관점을 해체할 수 있고 상담자 자신의 새로운 가능성과 대안들을 찾을 수 있게 된다(Perry, 2012). 이런 선행연구 결과를 뒷받침하는 연구 결과로 아동학대 가족을 상담하는 현장 전문가들도 반영팀 형식의 슈퍼비전을 통해 다양한 상담자의 접근 방법과 기술을 배움으로써 사고의 확장을 경험한다고 보고한다(고미영 외, 2013). 이 과정에서 사례에 대한 적합한 자료를 찾거나 적극적인 태도를 갖출 수 있고 상담자로서의 부족한 부분뿐 아니라 자신의 강점과 자원을 발견할 수 있다. 이처럼 상담자가 자신에 대한 자각을 많이 할수록 내담자 또한 상담자의 개입이 도움이 되었다고 평가한다(Fauth & Williams, 2005)는 선행연구의 결과처럼, 슈퍼비전 과정에서 아동학대 가족 상담자들이 자신에 대한 자각을 경험하는 것은 추후 만나게 될 내담자와 가족에게도 영향을 미치는 중요한 변인이 됨을 의미한다. 상담 장면

에서 상담자의 자기효능감이 상담과정에 효과적일 뿐 아니라 상담 훈련에서도 중요한 역할을 한다는 점은 꾸준히 연구되어 온 결과이다. 본 연구결과 또한 이를 뒷받침하며 상담효과에 영향을 미치는 상담자 성장의 변인이 강조되는 결과라 볼 수 있다(강석영, 2007; 강지연, 2006; Grenben, 1991).

둘째, 반영팀을 통해 상담원들은 치료이론을 사례에 직접적으로 적용할 수 있는 능력을 실천적으로 배우며 이해할 수 있었다. 작은 변화가 큰 변화를 이끈다는 이론의 특성을 직접적으로 경험하거나 ‘내담자 스스로가 자신의 경험에 대한 전문가이다.’ 라는 핵심적 철학 그리고 해결지향적 질문의 실질적인 적용을 깨달을 수 있었다. 특히 사례관리 시 필요한 융통성 있는 다양한 접근에 대한 노하우를 상담원들과의 진술 재진술 과정에서 상호적으로 경험하였다. 이는 선행연구에서 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전을 실시할 경우 치료 이론에 대한 체계적인 틀을 잘 반영할수록 효과가 더 크다는 주장을 뒷받침하는 결과이다(전영주, 2012). 해결중심의 이론적 틀 하에 실시된 반영팀 형식의 슈퍼비전은 아동학대가족 상담원들이 해결중심적 철학을 경험하고 실질적으로 임상 적용 가능하도록 도울 수 있었던 것이다. 아동학대에 대한 사회적 개입의 정착을 위해 요구되는 핵심 요인 중 하나는 관련 실무자들의 전문적 능력의 확보이다. 이를 위해서는 다양하고 효과적인 전문 교육 과정과 지지체계를 제안한 선행 연구들을 고려할 때(김현주, 이종화, 2008; 박명숙, 2008), 반영팀 형식의 슈퍼비전은 아동학대 가족을 만나는 상담원에게 근거 있는 실천 제안이 될 수 있을 것이다. 아동학대 상담원이 실천 현장에서 효과적인 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 확보하는 것은 내담자와 가족에게 뿐 아니라 실무자 자신이 전문가로서 자각하는 정체성과 효율적인 업무 수행 및 심리적 소진을 방지할 수 있는 중요한 요인이 되기 때문이다. 실례로 이야기치료를 이해하고 시행하려는 실천가들은 이야기치료 방식으로 슈퍼비전을 받는 것이 바람직하다고 한 선행연구처럼(McNamee, 1996; McNamee & Shawver, 2004), 내재적으로 치료의 패러다임과 철학 및 개입 방식이 일치하는 슈퍼비전을 받아야 그 치료 철학에 대한 정보들을 자연스럽게 이해하고 학습할 수 있다는 점을 본 연구 또한 지지하는 결과를 보인다(조소연 외, 2015; Behan, 2003). 궁극적으로 사회구성주의 철학을 배경으로 이론을 적용할 때 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 그리고 슈퍼바이저인 상담자와 내담자의 하위체계의 구조적 해체를 이루고, 공동협력자적인 자세를 가질 때 서로의 이야기가 함께 풍부해지는 경험을 할 뿐 아

나라 상담원들이 전문적인 이론을 실천적으로 적용하는 기술을 자연스럽게 습득할 수 있게 된다(최지원, 2017; Philip et al., 2007). 사회구성주의 이론에 기반을 둔 반영팀 형식의 슈퍼비전은 상호적으로 주고받는 진술 재진술 과정과 질문기법을 통해 슈퍼바이저의 선호하는 작업을 해체하도록 돕는다. 또한 단순한 기술 습득 이상으로 자신의 상담 과정에 다양한 접근을 시도해봄으로써 의미를 부여할 수 있게 도울 것이다. 특히 과정 속에서 이루어지는 다른 동료들의 반복적인 반영은 공동 협력자의 역할을 하게 됨으로써 공동체 의식과 지지, 격려를 통한 상담자의 자기 성장이 이루어진다. 이미 일부 지역아동센터는 지역 네트워크를 통해 사례관리교육 및 회의를 통해 슈퍼비전을 지속적으로 진행하고 있고 전문 사례 관리자를 공동으로 참여시킴으로써 네트워크 역량 강화를 강화시키고 있다(안정선, 정은주, 2012; 이주연, 2015). 따라서 본 연구 결과를 기반으로 아동학대 가족을 대상으로 하는 상담원들의 체계적 슈퍼비전 프로그램 중 반영팀 형식의 슈퍼비전을 지속적으로 도입하고 병행하는 것은 전문성 확보를 위해 필수적일 것이라 사료된다.

셋째, 반영팀 형식의 슈퍼비전은 아동학대가족 상담원의 심리적 소진에 대한 지지를 제공할 수 있다. 아동학대 가족을 상담하는 전문가들은 현장 특성상 심리적 소진이 많고(공계순, 2005), 전문성에 대한 요구가 높은 만큼(김현주, 이종화, 2008; 박명숙, 2008) 전문가로서의 심리적 소진 예방과 개입은 매우 중요할 것이다. 먼저 사회구성주의 기반의 슈퍼비전은 슈퍼바이저도 슈퍼비전 체계의 안과 밖에서 ‘참여자이나 관찰자’ 역할을 하게 되므로(Carlson & Erickson, 2001), 위계에서 느껴지는 힘과 권력을 벗어날 수 있다. 따라서 슈퍼바이저를 포함한 동료 상담원들 관계에서의 슈퍼비전은 공감적 관계를 경험할 수 있고 수용과 지지를 받는다. 이로써 만족감이 상승하고 슈퍼비전 과정 속에서 반응을 넘어 에너지를 얻을 수 있게 된다. 아동학대 가족 상담원들의 직무 만족도에 가장 많은 영향을 미쳤던 요인이 지지적인 슈퍼비전으로 나타났던 선행연구 결과처럼 아동학대가족을 대상으로 실천하는 상담원들이 스스로의 직무에 만족감을 느낄 수 있기 위해서는 지지적이 아닌 지지적인 슈퍼비전이 추천된다. 특히 열린 형식의 반영팀 슈퍼비전은 상담원들이 오히려 사례를 관리하는 스스로를 반성하고 자기 점검하는 성찰의 능력을 갖도록 도왔다는 점을 살펴볼 필요가 있다. 강압적으로 가르치는 형식의 슈퍼비전이 아님에도 불구하고 상담원들은 자발적으로 자기 점검과 반성을 통한 미래 계획까지 연결할 수 있었다. 이는

누구의 주도가 아닌 함께 만들어가는 상담 과정을 만들 수 있으며, 상담원이 사례에 대한 자신감을 가짐으로써 부족한 부분을 스스로 점검하는 여지가 생길 수 있게 돕는다는 사실을 나타낸다. 이처럼 사례에 대한 질책보다 질문을 하는 과정이 오히려 상담원들의 성장을 도모할 수 있는 것이다. 이런 결과 또한 참관적 이라기보다 참여적인 슈퍼비전이 상담자의 정서적 지지를 통한 심리적 소진을 예방할 수 있다는 선행연구를 뒷받침하는 근거라 보인다(Larner, 2004; Lowe, 2000).

상담분야에는 다양한 형식의 슈퍼비전이 있고 슈퍼비전은 그 자체로 효과적이다. 그럼에도 불구하고 반영팀 형식의 슈퍼비전이 아동학대 가족을 만나는 상담원들에게 경험적인 근거를 남길 수 있었던 근거는, 상담자 경력에 상관없이 사회구성주의 철학에 근거하여 슈퍼바이저가 갖고 있는 자원과 기여한 부분을 문제중심적이 아닌 해결중심적인 철학으로 바라보기 때문일 것이다. 사례에 대한 기술에서 잘못된 부분과 반성할 점을 짚기보다 상담자가 잘한 부분과 앞으로 어떻게 더 개입하고 싶은지에 대한 바람을 표현하는 과정이 슈퍼바이저에게 자신의 가치와 존중감을 경험할 수 있는 기회로 제공된 것이다. 물론 슈퍼바이저가 사례에서 잘 다루고 있는 부분을 찾는 것은 다른 방식의 슈퍼비전도 흡사할 것이다. 그렇지만 다른 슈퍼비전과 다른 점은 슈퍼바이저가 관계 속에서 상호 호혜적으로 지지하는 철학 자체가 슈퍼바이저에게 전수될 수 있고, 이는 다시 슈퍼바이저가 사례를 대하는 태도, 즉 내담자와 가족을 대하는 태도의 변화로 연결될 수 있다는 점이다(Ganzevoort, 2011). 아동학대 가족을 만나는 상담원들은 업무 특성상 자칫 가족 내 존재하는 학대 행위자를 비난하게 되고 사례의 접근을 문제 중심으로만 접근할 가능성이 높다. 상담원의 이런 태도를 지양할 수 있는 효과적인 접근 방법으로 반영팀 형식의 슈퍼비전이 중요한 대안이 될 수 있다. 슈퍼비전 과정 속에서 상담원들은 자연스럽게 스스로 문제 중심적이 아닌 해결중심적인 철학으로 자신의 사례 관리를 성찰하게 되고 이런 지지적인 과정이 스며들어 내담자와 가족을 바라보는 시각까지 변화를 초래할 수 있기 때문이다. 해결중심접근으로 상담을 경험한 독거노인들이 자신의 삶의 과정을 해결중심 사고로 진술 재진술하는 과정을 통해 자신의 강점과 삶에 숨겨진 독특한 결과들을 확인받을 수 있었던 선행연구 결과처럼(최지원 외, 2019) 본 연구의 결과 또한 공동협력하고 지지적인 특성을 드러내는 반영팀 슈퍼비전 과정 속에서 아동보호전문기관 상담원들이 해결중심적 사고를 경험할 수 있었음을 드러낸다. 해결중심적인 실천을

하려고 하면 단순히 이론에 대한 지식과 기술이 아닌 해결 자체에 초점을 두는 철학적인 관점으로 전면적인 전환을 해야 하고, 내담자나 가족을 긍정적으로 바라보거나 칭찬하는 것이 결단코 아니므로 실천가의 변화가 선행되어야 한다(Blundo, 2006). 이런 철학적인 접근을 경험적으로 습득해야하기 때문에 지속적인 교육과 훈련, 슈퍼비전이 필요하다(조소연 외, 2015)고 한 선행연구의 결과를 뒷받침한다고 본다.

결론적으로 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전을 통해 아동학대 가족을 만나는 상담원들은 슈퍼비전 과정에서 다양한 성장의 경험을 할 수 있었고, 이 과정을 다소 신중하고 독특한 경험이라 보고한다. 특히 이 경험은 사회구성주의 가치와 철학에 부합되는 것으로, 간접적이지만 경험을 통한 직접적인 학습이 될 것이다. 특히 상담원이 상담 과정에서 놓칠 수 있었던 내용을 반영팀 동료의 목소리를 통해 들을 수 있기 때문에 새로운 방향으로 상담을 전환할 수 있는 기회를 가질 수 있다는 점이 강점으로 드러난다. 이처럼 상담원 스스로 슈퍼비전 과정에서 자신의 실천에 만족스러운 부분을 찾을 때 내담자들과의 만남과 관계도 확장되고 새로운 의미를 창출하는데 기여할 수 있을 것이라는 점에서 유용한 슈퍼비전 방식이다. 반영팀 형식의 슈퍼비전은 상담원이 당면한 문제를 해결하는 것 뿐 아니라 새로운 해결방법을 구축할 수 있는 실천가로서의 역량 또한 확장될 수 있기 때문이다(Blundo, 2006; Lowe, 2000). 따라서 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전은 슈퍼바이지인 상담원 자신의 강점을 발견할 수 있어서 상담에 대한 확고한 방향성과 자신감을 가질 수 있게 돕는다. 슈퍼바이지 자신이 걸어가는 상담원 길에서 전문가적 지식과 이론을 습득하고 경험하는 것도 중요하지만 상담원으로서 해결중심 이론을 적용할 때 가져야 하는 가치와 철학을 교육이 아닌 슈퍼비전 과정으로 자연스럽게 배울 수 있기 때문일 것이다(조소연 외, 2015). 지지적인 반영팀 집단 슈퍼비전에서 경험한 일련의 과정은 관계 패러다임에서 새로운 의미를 찾을 수 있고, 심리적 소진 없이 장기적으로 자신의 전문가적 효율성을 획득할 수 있게 돕는다. 결론적으로 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전과 기존 방식의 슈퍼비전을 지속적으로 병행할 때, 균형 잡힌 슈퍼비전 체계를 갖출 수 있을 뿐 아니라 상담원으로 하여금 전문적 기술 습득과 훈련을 받을 수 있도록 지지적인 역할을 할 수 있다고 사료된다. 특별히 소진을 쉽게 경험할 수 있는 아동보호전문기관 상담원의 심리적 성장은 내담자와 내담 가족에게까지 영향을 미치므로, 상담원의 이론과 지식 증진을 위한 재교육과 더불어 반영팀을 통한 슈퍼비전 시

간을 늘리는 것 또한 아동보호전문기관의 상담사 심리소진 방지를 위해 필수적인 과정일 것이라 제언하는 바이다.

마지막으로 본 연구는 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 한 반영팀 슈퍼비전의 경험에 대한 결과라는 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구 결과는 업무 특성상 심리적 지지와 전문성 확보가 필수적인 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 학대 트라우마를 함께 경험할 수밖에 없는 아동보호전문 실천 현장에서 다양하게 적용될 필요가 있는 실천의 근거자료로 사용될 수 있다는 점에 근거하여 지속적으로 연구의 효과 를 확인하는 후속 연구들이 나올 필요가 있을 것이다.

주제어: 반영팀 형식의 집단 슈퍼비전, 아동보호전문기관, 해결중심치료, 해석현상학적 연구

REFERENCES

- 강석영(2007). 상담자 자기효능감과 상담성과의 관계에서 상담자 역전이 행동 및 내담자 협력관계의 매개효과. 단국대학교 박사학위논문.
- 강지연(2006). 슈퍼바이지 수치심과 슈퍼비전 만족도의 관계에서 작업동맹 및 자기개방의 매개효과 검증. *한국상담학회지: 상담 심리치료*, 7(4), 1005-1021.
- 고미영(2014). 한국적 상담 현장에서의 반영팀의 활용에 대한 상담자의 경험 연구. *한국가족치료학회지*, 22(2), 205-228.
- 고미영, 장화정, 윤혜미(2013). 아동학대 가족 대상 이야기 치료 반영팀원의 경험에 대한 질적 연구. *아동과 권력*, 17(4), 699-737.
- 공계순(2005). 아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련 요인에 관한 연구. *한국아동복지학*, 19, 7-35.
- 김현주, 이종화(2008). 아동보호전문기관의 서비스 연계 실태 분석. *청소년학연구*, 15(2), 67-89.
- 박명숙(2008). 아동보호서비스 전문인력에 대한 교육 프로그램 검토: 미국의 CSW 교육 과정을 중심으로. *사회과학연구*, 24(2), 43-60.
- 박희현(2006). 아동상담자의 의욕상실에 대한 전문적 경험 및 사회적 지지의 영향. *놀이치료연구*, 9(1), 3-53.
- 변귀연, 오승환(2009). 아동보호전문기관 상담원의 직무만족도 결정요인. *아동과 권력*, 13(2), 247-274.

- 보건복지부, 중앙아동보호전문기관(2017). *전국아동학대현황보고서*. 중앙아동보호전문기관 홈페이지 <http://www.korea1391.go.kr>에서 인출.
- 안정선, 정은주(2012). 개인 및 조직수준의 슈퍼비전이 아동보호전문기관 상담원의 직무만족도에 미치는 효과: 다수준 분석방법 활용. *학교사회복지*, 23(0), 153-180.
- 이봉주, 민소영, 김경희, 안재진, ... 정해린(2016). *굿네이버스 아동보호 통합지원전문 서비스모형개발 연구*. 서울: 굿네이버스 아동권리연구소.
- 이주연(2015). 지역아동센터 종사자의 지역밀착형 사례관리 경험. *한국사회복지질적연구*, 9(1), 137-174.
- 전영주(2012). 녹화 슈퍼비전에서 가족치료 훈련생의 경험에 대한 탐색적 연구. *가족과 가족치료*, 20(1), 111-133.
- 조소연, 노혜련, 황혜신(2015). 강점관점 해결중심 실천을 적용한 지역아동센터 종사자 교육과 슈퍼비전 성과에 관한 질적 사례 연구: 2012-2015 부산, 경남지역 “행복한 지역아동센터 만들기 사업”을 중심으로. *한국아동복지학*, 52, 31-69.
- 최지원(2015). 이야기치료에서의 슈퍼비전: 상담자로서의 삶을 의미 있고 풍성하게 만들기. *한국기독교상담학회지*, 26(2), 169-200.
- 최지원(2017). 은유를 활용한 내러티브 슈퍼비전을 통한 상담자의 경험에 대한 질적 연구. *한국기독교상담학회지*, 28(2), 179-212.
- 최지원, 김수지, 강하리(2019). 독거노인의 해결중심접근의 상담 경험에 대한 질적 연구. *한국생활과학회지*, 28(6), 597-613.
- Bateson, G. (1979). *Mind and nature: A necessary unity*. New York: Dutton.
- Behan, C. P. (2003). Some ground to stand on: Narrative therapy. *Journal of Systemic Therapies*, 22(4), 29-33.
- Blundo, R. (2006). Shifting our habits of mind: Learning to practice from a strengths perspective. In D. Saleeby. *The strengths perspective in social work practice* (4th ed.). Boston: Pearson Education.
- Brownrigg, A. (2011). An Introduction to interpretive phenomenological analysis. *LPQR*, 2(2), 41-49.
- Carlson, T., & Erickson, M. (2001). Honoring and privileging personal experience and knowledge: Ideas for a narrative therapy approach to the training and supervision of new therapists. *Contemporary Family Therapy*, 23(2), 199-220.
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39(3), 124-130.
- De Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: W.W. Norton.
- Edmunds, H. (2013). A Model for Reflective Practice And Structured Supervision Groups. Retrieved from <http://www.brightontherapycentre.org.uk>.
- Fauth, J., & Williams, E. N. (2005). The in-session self-awareness of therapist-trainees: Hindering or helpful? *Journal of Counseling Psychology*, 52(3), 443 - 447.
- Ganzevoort, R. R. (2011). Narrative Approaches. In B. Miller-McLenmore (Ed.), *The Wiley-Blackwell companion to practical theology* (p.214-223). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Grenben, S. E. (1991). Interpersonal aspects of the supervision of individual psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*, 45(3), 306-316.
- Griffith, J. L., Griffith, M. E., Krejmas, N., McLain, M., Mittal, D., Rains, J., & Tingle, C. (1992). Reflecting team consultations and their impact upon family therapy for somatic symptoms as coded by Structural Analysis of Social Behavior (SASB). *Family Systems Medicine*, 10(1), 53-58.
- Hallett, C. (2000). Children's rights. *Child Abuse Review*, 9, 389-393.
- Hoger, C., Temme, M., Reiter, L., & Steiner, E. (1994). The reflecting team approach: convergent results of two exploratory studies. *Journal of Family Therapy*, 16(4), 427-437.
- Larner, G. (2004). Levinas therapy as discourse ethics. In T. Strong, & D. Pare (Ed.), *Furthering talk: Advances in the discursive therapies* (p.549-572). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Lowe, R. (2000). Supervising self-supervision: Constructive inquiry and embedded narratives in case consultation. *Journal of Marital and Family Therapy*, 26(4), 511-522.

- McNamee, S. (1996). Psychotherapy as social construction. In H. Rosen, & K. Kuehlwein (Ed.), *Constructing realities: Meaning-making perspectives for psychotherapists* (p.146-165). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- McNamee, S., & Shawver, L. (2004). Therapy as social construction: Back to basics and forward toward challenging issues. In T. Strong, & D. Pare (Ed.), *Furthering talk: Advances in the discursive therapies* (p. 253-267). New York: Kluwer Academic/ Plenum Publishers.
- O'Hanlon, W., & Weiner-Davis, M. (1989). *In search of solutions: A new direction in psychotherapy*. New York: Norton.
- Perry, C. W. (2012). Constructing professional identity in an online graduate clinical training program: Possibilities for online supervision. *Journal of systemic therapies, 31(3)*, 53-67.
- Philip, K. M. Guy, G. E., & Lowe, R. D. (2007). Social constructionist supervision or supervision as social construction? Some Dilemmas. *Journal of Systemic Therapies, 26(1)*, 51-62.
- Pietkiewicz, I., & Smith, J. A. (2014). A practical guide to using interpretative phenomenological analysis in qualitative research psychology. *Psychological Journal, 20(1)*, 7-14.
- Pinkston, E., & Smith, M. (1998). Contributions of parent training to child welfare: Early history and current thoughts. In J. Lutzker (Ed.), *Handbook of child abuse research and treatment* (p.37-39). NY: Plenum.
- Pringle J., Drummond J., McLafferty E., & Hendry, C. (2011). Interpretative phenomenological analysis: A discussion and critique. *Nurse Researcher, 18(3)*, 20-24.
- Smith, J. A., Flowers P., & Larkin M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. London: SAGE.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2003). Interpretative phenomenological analysis. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: A practical guide to methods* (p.53-80). London: Sage.
- Smith, T. E., Winton, M., & Yoshioka, M. (1992). A qualitative understanding of reflective-teams II: Therapist' perspectives. *Contemporary Family Therapy, 14*, 419-432.
- Thompson-Cooper, I. (2011). *Child welfare professionals and incest families: A difficult encounter*. VT: Ashgate publishing company.
- Zlotnik, J. (2000). What are the core competencies for practitioners in child welfare agencies? In. H. Dubowitz., & D. DePanfils (Ed.), *Handbook for child protection practice* (p.571-576). CA: Sage Publication, Inc.

Received 05 July 2020;

1st Revised 17 September 2020;

Accepted 02 November 2020