

사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험에 대한 사례 연구: 조직 차원의 대처를 중심으로*

최수찬, 이은혜†, 민진아, 성지은

연세대학교 사회복지대학원

본 연구는 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험 및 조직 차원의 대처방안을 연구하기 위해 수행되었다. 연구를 위해 서울시 소재 사회복지기관에 종사하고 클라이언트 폭력피해 경험이 있는 13명의 사회복지사를 대상으로 심층 면접을 실시하였다. 연구는 사례연구방법을 적용하여 분석하였다. 사례 내 분석결과 첫째, 사회복지종사자들은 클라이언트로부터 다양한 유형의 폭력을 경험하였다. 둘째, 클라이언트 폭력 및 대처를 위한 매뉴얼이 마련되어 있었지만, 그 실효성이 부족했다. 셋째, 클라이언트 폭력에 대응하기 위한 조직적 차원의 체계적 방안 마련이 요구되었다. 한편 사례 간 분석결과, ‘클라이언트 폭력 경험’, ‘폭력 경험 후 나의 감정’, ‘조직 차원의 사회적 지지’, ‘사회복지조직의 분위기’, ‘직장생활에 미친 영향’이라는 5개의 범주가 도출되었다. 이러한 결과를 토대로 클라이언트로부터의 폭력 예방 및 대처를 위한 법적 근거 및 통일된 매뉴얼 마련, 폭력에 대한 교육 등 조직 차원의 실천적·정책적 대안을 제시하였다.

주요어: 사회복지종사자, 클라이언트 폭력 경험, 조직 대처, 사례 연구

* 이 논문은 2018년도 연세대학교 미래선도연구사업의 지원을 받아 작성된 것임(2018-22-0068).

† 교신저자(Corresponding Author) : 이은혜, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 서울시 서대문구 연세로 50,
E-mail : ddashamm@yonsei.ac.kr

최수찬, 연세대학교 사회복지대학원 교수(제1저자)

민진아, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(공동저자)

성지은, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(공동저자)

■ 최초투고일 : 2020년 2월 29일 ■ 심사마감일 : 2020년 10월 9일 ■ 게재확정일 : 2020년 10월 19일

1. 서론

클라이언트 폭력은 종사자가 자신의 근무지에서 업무를 수행하는 가운데 실제로 경험한 폭력으로써 직장폭력(workplace violence)의 한 요소이다(송기범, 2006). 『사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률(약칭: 사회복지사법)』이 시행된 지 수년이 지났고, 정부에서도 클라이언트에 의한 폭력피해를 최소화하기 위해 ‘사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼’을 마련하여 배포하는 등 사회복지사의 인권 보호를 위해 다방면으로 노력해왔다. 그러나 여전히 사회복지사는 사회복지시설 현장에서 클라이언트에 의한 폭언이나 폭행, 성희롱이나 성추행 등 다양한 유형의 폭력을 빈번히 경험하고 있다(서울사회복지사협회, 2019; 인천발전연구원, 2017; 부산복지개발원, 2016).

2019년도 ‘서울시 사회복지사 근로실태 및 개선 의견 조사연구(서울사회복지사협회, 2019)’에 따르면, 사회복지사 1,495명 중 절반에 가까운 41.7%가 명예훼손, 언어폭력을 포함한 정신적 괴롭힘의 경험이 있다고 응답했고, 상해 등 신체적 폭력과 성희롱 등 성적폭력도 연 1-3회 경험을 응답한 경우가 각 12.6%, 10.6%로 나타났다. 2018년 사회복지사 통계연감에서도 클라이언트로부터 욕설을 비롯한 인격 모욕적 발언 등 언어적 폭력을 경험한 사회복지사는 전체의 40.5%로 나타났고, 밀치기, 먹살 잡기, 붙잡기 등의 경미한 수준의 폭력은 20.7%, 치명적 수준의 신체적 폭력은 1%, 성폭력은 14.1%가 경험했다고 응답했다. 클라이언트로부터 폭력을 경험한 종사자들은 두통이나 소화불량, 불면증 등 신체적 증상을 보이고, 이직이나 전직을 고려하는 등 정체성에 회의를 느끼는 것으로 나타났다(서울복지재단, 2005). 그 결과 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공하는 데 제약이

되어 서비스의 질 저하를 가져올 수 있다(서울복지재단, 2005; 박미은, 2007).

사회복지사의 직무는 클라이언트와의 관계 속에서 이루어진다. 특히 사회복지시설 영역에서 사회복지사와 클라이언트의 관계는 개입의 시작이자 전 과정에 걸쳐 실천의 효과성을 나타내는 중요한 기준이며, 클라이언트의 변화를 불러일으키는 요인이자 근본적 가치로 간주 된다(Perlman, 1978; Compton & Galaway, 1994; 임정현, 2011). 또한, 사회복지사에게 클라이언트와의 전문적 관계 구축이나 유지능력은 가장 중요한 업무수행 내용 중 하나이다(Kadushin, 1992). 그러나 사회복지사가 자신의 임무이자 역할인 사회적 보호(social care)와 사회통제(social control)의 대리인(agents)으로서 본질적 임무를 수행하는 과정에서 클라이언트로부터 폭력이라는 위협을 당면하게 된다.

특히 사회복지서비스 패러다임이 지역사회 중심으로 변환되면서 사례관리 또는 클라이언트 가정 방문을 통해 폭력성이나 복합적인 어려움을 지닌 클라이언트를 기관 외부에서 만나게 될 가능성이 높아졌다. 또한, 클라이언트의 권리의식이 높아지면서 사회복지사의 역할 수행 과정에서 클라이언트로부터 반발과 폭력이 나타날 가능성이 높아지고 있다(Newhill, 1995). 이러한 사회복지사와 클라이언트의 관계적 특성과 변화하는 사회복지시설현장의 특성을 고려한다면 클라이언트 폭력은 사회복지서비스 과정에서 출현할 수밖에 없는 현상이라고 볼 수 있다. 그러므로 클라이언트 폭력과 관련된 이슈는 법·제도적 접근 등 거시적 수준의 대응방안 마련뿐 아니라 폭력피해 당사자들의 경험을 심층적으로 파악하고 조직적 차원의 대응 등을 종합적으로 살펴 클라이언트 폭력에 적절히 대처하기 위한 통합적 방안을 마련해야 할 필요성이 있다. 그럼에도 불구하고 지금

까지 우리나라에서는 클라이언트로부터 폭력 경험이 있는 사회복지사의 개별 경험에 대한 사건 맥락과 폭력 발생 이후 개인적, 조직적 대응을 심층적으로 탐색한 연구들은 매우 부족한 실정이다. 다시 말해, 대부분의 국내 연구는 사회복지기관 종사자들을 대상으로 폭력에 관한 실태 및 피해 결과(설진화, 2006; 박미은, 2007; 김태현 외, 2009; 이정란, 2009; 신준섭, 김윤배, 2009; 박미은, 신희정, 2010; 정혜숙 외, 2012; 윤숙자, 김희정, 2013)에 초점을 맞춰왔다. 또한, 폭력 경험이 직무소진, 이직 의도, 직무 만족 등 직무 관련 변수에 미치는 영향(김경호, 방희명, 2010;정은미, 박희서, 2011; 김자영 외, 2016)과 폭력으로 인한 신체적·정신적 건강 결과(오봉옥, 2014; 윤명숙 외 2015; 윤기혁, 이진열, 2016) 등 양적 연구를 주로 진행해왔다. 최근 들어 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들의 폭력 사건 발생 맥락과 대응 또는 회복에 관한 질적 연구(이주경, 정여주, 2013; 김경희, 권자영, 2013; 이현주, 윤정혜, 2016; 신은혜, 정혜숙, 2018)가 시도된 바 있지만, 아동 및 정신보건기관 등 특정 실천 분야 종사자를 대상으로 한 연구나 경력 등 특정 요인에 따라 그 대상이 한정되어 있다. 또한, 사회복지사 중 이용시설 종사자(67.1%)는 생활시설 종사자(54.9%) 보다 클라이언트로부터의 부당한 대우(폭행, 모욕 등)를 더 흔하게 경험하는 것으로 밝혀진 바 있으나(보건복지부, 한국보건사회연구원, 2017), 이용시설 종사자가 당면하는 구체적인 관련 고충에 대해서는 연구된 바가 거의 없다. 더욱이 클라이언트로부터의 폭력은 사회복지사 개인이 해결하기 보다는 조직 차원에서의 적극적인 예방과 개입이 요구되는 문제이기 때문에 조직의 대처와 관련한 사회복지사의 경험을 확인할 필요가 있다.

본 연구에서는 위와 같은 한계를 보완하여 다양한 유형의 이용시설에서 근무하는 사회복지사를

대상으로 클라이언트 폭력에 관한 개별 사례 및 발생 맥락을 탐색하고자 한다. 또한, 폭력 발생 시 조직적 차원의 대응을 질적 연구방법 중 하나인 사례연구를 적용하여 클라이언트 폭력에 의한 경험이 당사자에게 어떠한 경험으로 인식 및 해석되고 있는지 살펴보고, 결과로까지 이어지는 과정을 파악함으로써 조직적 차원에서 클라이언트 폭력 예방 및 대처방안을 제언하기 위한 기초자료로 삼고자 한다.

2. 선행연구 고찰

1) 클라이언트 폭력 개념 및 실태

미국 산업안전보건국(OSHA, 2004)은 직장폭력의 유형을 가해자와 피해자 관계에 따라 ‘낯선 자로부터의 폭력(stranger violence)’, ‘근로자 간 폭력(employee violence)’, ‘클라이언트 폭력(client violence)’ 등으로 구분한다. 이중, 세 번째 유형인 ‘클라이언트 폭력’은 폭력의 가해자가 클라이언트이며, 사회복지실천현장에서 일반적으로 발생하는 폭력이다. 이에 본 연구에서는 폭력의 가해자를 클라이언트로 규정한 클라이언트 폭력에 대해 살펴보고자 한다.

클라이언트 폭력의 유형은 연구에 따라 다양하게 정의된다. 먼저 서울복지재단(2005)의 연구에서는 클라이언트에 의한 폭력 유형을 정서적 공격, 신체적 공격, 감염, 재산상의 피해, 기타 피해 등을 포함시켜 광의로 해석하였다. 이와 유사하게 가출청소년 쉼터나 노숙인 복지시설 종사자를 대상으로 조사한 연구에서는 클라이언트 폭력을 신체폭력, 재산상의 피해, 정서적 공격, 기타피해로 유형화했다(김태현 외, 2009; 윤숙자, 김희정, 2013). 한편, 사회복지 시설종사자를 대상으로 한 연구에서

는 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 재물 도난 및 손괴, 성희롱, 사회복지사를 대상으로 하는 소송, 사회복지사 가족에 대한 신체적 위협 및 폭력 등으로 구분하였으며(송기범, 2006), 노인요양시설 종사자 대상 연구에서는 언어폭력, 심리적 폭력, 신체적 폭력 및 위협, 성폭력, 재산피해, 기타폭력(윤경아, 진기남, 2007; 이은영 외, 2012; 서은주, 김숙영, 2012; 이어경 외, 2013; 황보람 외, 2014)으로 분류하였다. 이와 같이 클라이언트에 의한 폭력 유형에 대한 인식이 다르고 사건이 일어난 상황적 맥락 또한 상이하기 때문에 폭력 유형을 명확히 분류하는 것이 쉽지 않다. 본 연구에서는 노인요양시설 종사를 대상으로 조사한 연구(윤경아 외, 2007) 등에서 폭력 유형을 구분한 근거가 비교적 명확하고, 기존 연구에서 분류한 폭력 유형 등을 대부분 포괄하고 있으므로 이를 기반으로 언어적 폭력, 신체적 폭력, 물리적 폭력, 성폭력, 기타폭력(간접 폭력)으로 구분하여 살펴 보았다. 향후에는 클라이언트 폭력에 대한 공통된 인식의 필요성과 그에 따른 대응방안 마련 등을 위해 클라이언트 폭력 유형을 어떻게 분류하는지에 대한 사회적 합의를 도출하는 것이 필요하다.

우리나라 사회복지사가 당면하는 클라이언트 폭력의 실태는 서울복지재단(2005)의 연구에서 처음 구체화되었다. 당시 서울시 소재 사회복지시설 종사자 522명을 대상으로 조사한 결과, 이들의 53.2%는 밀기, 움켜쥐기, 붙잡기 같은 가벼운 폭력을 경험했고, 25.6%는 뺨 때리기, 침 뱉기, 할퀴기 등 중간수준의 폭력에 노출됐으며, 32.5%는 발로 차기, 목조르기, 물건 던지기 등 높은 수준의 신체적 공격을, 더 나아가 11.3%는 생명을 잃을 정도의 치명적인 신체적 공격을 당한 경험이 있었던 것으로 조사되었다. 또한, 대상자의 37.3%는 협박, 스토킹, 욕설 등의 정서적 공격을 경험한 적이 있다고 응답했으며, 34.2%는 클라이언트에

의해 재산상의 피해를 입은 것으로 나타났다.

사회복지사에 대한 국가인권위원회(2013)의 클라이언트 폭력 조사 결과에서도, 언어적 폭력 28.9%, 신체적 폭력 8.7%, 성추행 및 성희롱 16.4%, 따돌림 1.1% 등으로 나타나 클라이언트 폭력이 사회복지시설현장에 만연해 있다는 것이 드러났다. 한편, 클라이언트 폭력 행동을 보다 구체적으로 조사한 서울시 연구결과(2016)에 따르면, 괴롭힘 경험에 있는 사회복지사 5명 중 1명(20.7%)은 연 7회 이상 괴롭힘을 당한 것으로 나타났다. 14.9%는 신체적 폭력을 경험했고, 이 중에는 주먹질(7%)이나 발길질(4.1%)뿐 아니라 도구나 흉기를 사용한 위협 및 가격(1.5%), 목 졸림(0.6%) 등 심각한 위협을 경험한 사회복지사도 있는 것으로 조사되었다. 성적 괴롭힘의 경우 전체 조사대상자의 14.7%가 한 해 1회 이상 괴롭힘을 당했고, 이 중 8.5%는 1년에 7회 이상 당한 것으로 나타났다. 성적수치심을 유발하는 언어적 폭력 외에도 신체적 접촉이나 노골적인 성적 추행에 시달리는 경우도 있었다(국회 입법조사처, 2019). 이상의 연구들을 통해 클라이언트 폭력은 사회복지사가 사회복지시설현장에서 경험하고 있는 일상적인 현상으로 나타나고 있는 문제임을 알 수 있다.

2) 폭력 발생 시 대처방안

사회복지사들이 다양한 환경 속에서 클라이언트 폭력을 지속적으로 경험한다면, 피해를 예방하고 완화할 수 있는 다양한 대처방안을 고려해야 한다.

선행연구에 따르면, 폭력피해를 경험한 종사자들의 대처전략은 다양한데(김현주 외, 2018), 회피적 대처(정여주, 2011; Newhill, 2003)와 자기회피적 대처(Lee & Brotheridge, 2006), 사회적 지지(박형채, 2009)의 대처 등을 확인할 수 있다. 이 중 사회적 지지는 외상사건으로 인한 회복에 영

향을 미치는 유의미한 대처(임정숙, 윤명숙, 2014)라고 할 수 있다. 사회적 지지는 가족, 친구, 친척, 이웃들로부터 받는 다양한 정서, 정보, 물질, 도움 등 다양한데(박지원, 1985), 조직 차원의 사회적 지지는 조직, 상사, 동료 등으로부터 직무와 관련된 정신적, 물질적 자원(Schwartz et al., 2002)을 말한다. 이러한 조직 차원의 사회적 지지는 스트레스에 노출된 상황에서 근로자의 적응에 도움을 주는 사회적 과정으로 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있다(Heller et al., 1986).

기존 선행연구에서는 다양한 직군에 근무하는 종사자들의 업무환경에서 경험한 직장폭력(workplace violence)과 사회적 지지에 관한 연구들이 존재하는데 간호사 대상의 연구(함정화, 1973; 우정애, 2017; 서정원 외, 2019)와 호텔 직원(박한 외, 2013)을 대상으로 한 연구가 대표적이다. 사회복지종사자를 대상으로 진행한 연구에서는 사회적 지지가 직무상 위협으로 발생한 외상후스트레스장애에 중요한 조절 효과로 나타났고(박형채, 2009; 윤명숙, 2013; 김진, 2014; 윤명숙 외, 2015), 휴먼 서비스 종사자를 대상으로 한 연구에서는 폭력을 경험한 뒤 조직 차원의 지지는 종사자의 정서적, 신체적 부정적 영향을 회복하는 데 도움을 주는 것으로 나타났다(schat & kelloway, 2003).

이와 같이 선행연구를 통해 사회적 지지는 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들의 회복에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이에 따라 본 연구에서는 적절한 조직 차원의 사회적 지지 대처방안을 탐색해보고자 조직 차원에서 상사, 동료, 조직으로부터 받게 되는 다양한 지원에 대해 살펴보고자 한다.

3) 클라이언트 폭력 경험에 관한 질적 연구

사회복지사가 당면하는 클라이언트 폭력에 관

한 양적 연구의 한계를 극복하기 위해 이들의 경험을 심층적으로 탐색한 소수의 질적 연구가 존재한다(김경희, 권자영, 2013; 이주경, 정여주, 2013; 이현주, 윤정혜, 2016; 신은혜, 정혜숙, 2018). 이 중 김경희, 권자영(2013)은 10명의 사회복지사를 대상으로 클라이언트 폭력피해 및 대처경험을 근거이론 방법을 적용하여 조사하였다. 이를 토대로 이론적 모델을 구성하여 클라이언트 폭력피해 예방 및 안전 구축 마련을 위한 후속 질적 연구의 토대를 마련하였다. 이현주, 윤정혜(2016)는 신입 사회복지사 8명을 대상으로 사례연구 방법을 적용하여 클라이언트 폭력과 그에 따른 대처방안을 탐색하였다. 신은혜, 정혜숙(2018)은 아동보호전문기관에서 일하는 10명의 사회복지사를 대상으로 사례연구방법을 실시하여 클라이언트로부터 폭력 경험의 자세한 양상과 결과가 어떠한지 분석하였다.

이러한 질적 연구는 클라이언트에 의한 폭력 경험을 가진 사회복지사들의 개별 사례 및 발생 맥락을 탐색함으로써 적용 가능한 실제적 제언 도출을 위해 접근하였다는 점에서 의미가 있다. 그러나 선행연구들은 클라이언트 폭력 경험에 중점을 두고 폭력 발생 현장이자 이들의 근무현장인 기관의 조직 차원 대처방안에 대해서는 충분히 다루지 못했다. 이에 본 연구에서는 개별 사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 조직 차원의 대처경험에 초점을 두고 탐색해보고자 한다.

3. 연구 방법

본 연구에서 사용한 방법은 심층 인터뷰를 이용한 질적 조사 방법이다. 질적 연구는 흔히 않은 주제에 대한 이해를 도모하는 연구에 적합하고, 다루기 어려운 주제를 통해 새로운 지식을 확장

하고자 하는 방법이다. 다양한 사회복지 현장 속에서 사회복지사가 겪게 되는 클라이언트 폭력에도 성별, 서비스 대상에 따라 정도와 유형의 차이가 존재하고 이에 따른 대처방법에도 차이가 있을 수 있다(김현주 외, 2018). 따라서 본 연구를 진행함에 있어 클라이언트로부터 폭력을 경험한 사회복지사들의 경험 및 발생 맥락을 탐색하고, 폭력이 발생 된 상황에서 조직적인 대응에 관한 당사자의 경험을 담아내고자 사례 연구 방법을 사용하였다. 사례연구는 여러 사례 등을 서술하고 분석하여 해석하는 방법으로, 다양한 자료 수집을 통해 하나의 사건이나 현상 등을 분석하는 방법이다(신경림 외, 2010).

1) 연구참여자

연구참여자는 서울시 소재 사회복지기관 종사자로 클라이언트 폭력위험에 처한 경험이 있는 대상자이다. 폭력 경험은 성별, 서비스 대상에 따라 폭력의 유형 차이가 발생할 것으로 보고 종합, 노인, 장애인 복지기관 중 이용시설 종사자를 대

상으로 연구를 진행하였다. 연구참여자는 해당 사회복지 관련 기관에서 전체 재직 경력이 5년 이하, 5년 이상인 자로 구분하였고, 같은 유형의 기관에서 남, 녀 모두 선정하여 연구를 진행하였다. 연구참여자 모집은 클라이언트로부터 폭력 경험이 있는 본인이 자발적으로 참여 의사를 밝히거나, 기관의 추천을 받고 연락을 통해 연구의 목적과 내용을 설명하였다. 자발적 참여를 통해 연구 참여에 동의한 사람들로 심층면접을 진행하였다. 연구참여자의 특성은 <표 1>과 같다.

2) 자료 수집 방법

본 연구는 서울지역에 소재한 사회복지기관 종사자로서 클라이언트로부터 폭력위험에 처한 경험이 있는 사회복지사를 의도적 표집을 통해 구성하였다. 의도적 표집은 연구주제에 대해 자료를 제공할 수 있는 표본 선정방법으로, 질적 연구의 대표적인 표집 방법이다(신경림 외, 2010).

2019년 2월부터 4월까지 연구참여자 13명에 대하여 개별 심층 면접을 진행하였다. 사전 연락을

<표 1> 연구참여자 특성

대상	성별	연령	전체 경력	기관 유형	경험한 클라이언트 폭력유형
A	남	36세	8년	종합	신체적
B	여	38세	15년		언어적, 성적, 물리적, 간접적
C	남	39세	13년		언어적, 간접적
D	남	46세	20년		신체적, 스토킹, 간접적
E	남	31세	5년	노인	언어적, 신체적, 물리적
F	여	29세	1년		언어적
G	여	27세	4년		언어적, 신체적, 성적, 물리적, 간접적
H	남	36세	2년		신체적
I	여	32세	3년	장애인	신체적, 간접적
J	남	39세	13년		언어적, 신체적, 성적, 물리적
K	남	35세	10년		언어적, 신체적, 성적, 물리적
L	여	29세	3년		신체적
M	여	42세	10년		언어적, 성적, 간접적

통해 연구참여자가 희망하는 장소인 직장 내 상담실 혹은 근처 스터디룸에서 진행되었다. 면접 시간은 약 60-100분간 소요되었고, 관련 지침은 사전에 연구참여자에게 안내되었다.

3) 자료 분석 방법

연구참여자 13명에게 심층 인터뷰 진행 시 동의서를 구한 후 노트북과 스마트폰으로 녹음하였고, 이를 전사하여 녹취 자료를 구성하였으며 ATLAS.ti(version 8.4.15) 프로그램을 통해 분석하였다.

연구에서 사용된 분석방법은 사례 내 분석, 사례 간 분석이다. 사례연구는 폭력피해라는 경험을 대상으로 연구주제에 대해 구체적으로 설명을 추구하는데 유용하다. 특히 조직 차원의 대처방안을 확인하기 위해서는 단순한 양적 질문만으로 환경과 상황을 포괄적으로 이해할 수 없다. 따라서 각 기관별 조직의 대처방안이 어떻게 마련되어 있는지 확인하고 사례별로 두드러진 특징들을 살펴볼 수 있는 사례연구 방법으로 진행했다(Yin, 2011). 먼저 사례 내 분석을 통해 개별 사례의 심층적 이해와 더불어 반복적으로 나타나는 개념을 추출하여 분석하였다. 또한, 사례 간 분석을 통해 사례 간 공통점과 차이점을 분석하였다. 이를 통해 사회복지사들이 경험한 폭력적인 상황에 대해 전반적으로 분석하고, 유사한 이슈끼리 묶어 주제로 전환하였다. 또한, 사례들이 가지는 공통적인 경험과 다른 경험을 비교 대조하는 방식을 사용하였다(이미션 외, 2013). 이를 위해 전사된 내용을 주의 깊게 반복해서 읽고, 의미 있는 내용에 코드를 붙이며, 생성된 코드들을 집약적인 의미로 모아 범주화하여 코드의 그룹을 입력하였다. 이러한 코드들이 심층 인터뷰의 내용과 일치하는지 확인하는 작업을 반복적으로 시행하였다.

4) 연구의 신뢰성 및 윤리적 이슈

연구의 신뢰성을 확보하기 위해 연구참여자와 심층 면접 시 주도적 질문보다는 편안한 분위기에서 공감과 지지를 통해 다양한 경험을 자유롭게 표현할 수 있도록 하였다. 질적 연구는 연구참여자의 개인적인 경험과 상황이 노출됨으로 윤리성 고려가 매우 중요하다.

이에 본 연구는 연구윤리 확보를 위해 소속 기관의 생명윤리심의(IRB)를 획득 후 질적 연구의 윤리적 절차를 준수하여 수행되었다(승인번호: 7001988-201906-HR-511-04).

심층 인터뷰 전 연구의 목적과 절차에 관한 내용을 연구윤리위원회 기준에 부합하도록 문서화하여 설명하였으며, 동의하는 사람에게 한해 서명을 받고 연구를 진행하였다. 또한, 연구 참여 중 부정적인 감정을 느낀 경우, 인터뷰를 중단하고 마음을 안정시킨 이후 다시 진행하였다.

4. 연구결과

연구결과 폭력 경험을 가진 13명의 사회복지사의 경험을 사례 연구 방법인 사례 내 분석과 사례 간 분석으로 정리하였다. 총 610개의 코드를 생성하였고 10개의 하위범주와 5개의 상위범주로 분류하였다.

1) 사례 내 분석: 클라이언트 폭력 경험을 가진 사회복지종사자들의 이야기

사례 내 분석에서는 인터뷰에 참여한 13명의 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험 및 유형과 조직 차원의 대응을 분석하고 정리하였다.

(1) 연구참여자 A

가정 방문 시 서비스가 제공되었음을 인지하지 못한 클라이언트의 불만 제기 과정에서 클라이언트로부터 가슴, 얼굴, 머리를 계속해서 맞는 등 신체적 폭력을 경험하였다. 연구참여자의 폭력 경험이 기관 차원에서 처음 발생한 사건이라 그 사건을 계기로 ‘여성 사회복지사 개별 가정 방문 금지’, ‘상담치료’ 등 간략한 지침이 마련되었다.

그러나 폭력 발생 시 기관 동료들의 정서적 지지만 받았을 뿐 조직 차원의 체계적 대응은 없었다. 간략한 지침 마련뿐만 아니라 조직 차원의 ‘사회복지사를 위한 보호 체계’ 마련의 중요성을 언급했고 보수교육 시 ‘주기적인 상담 프로그램’ 마련 등이 필요하다고 표현하였다.

(2) 연구참여자 B

클라이언트 욕설 등의 언어폭력, 화장실 몰카 설치 등의 성폭력, 300통이 넘는 클라이언트 전화로 인한 업무방해, 술병 던짐, 소파 방화 등의 물리적 폭력과 더불어, 칼로 위협받거나 스토킹을 당하는 동료 직원을 직접 목격하는 등 다양한 유형의 직·간접 폭력을 경험했다.

기관에서는 빈번히 발생하는 폭력의 심각성을 인지한 후 호신용 가스총 구비, 기관 내 비상벨 설치, 화장실 칸막이 공사, CCTV 설치, 직원 호신술 교육, 직원 사무실 위치 및 구조 변경 등 물리적 환경을 개선하였다. 또한, 서비스 이용 클라이언트에게 동의서(폭력 행사 시 프로그램 이용 제한 등)를 받도록 하고, 심각한 폭력 발생 시 직원의 즉시 휴가 및 퇴근 처리 등 조직 차원의 대처방안을 마련했다. 연구참여자는 종사자 편에서 대변해주는 기관장의 태도가 조직의 지지체계 중 중요한 요인이 될 수 있음을 언급하였다. 그는 클

라이언트 폭력에 대한 처벌 관련 법 제정 및 실행이 사회복지 영역뿐만 아니라 공공서비스를 제공하는 전 영역에서 동일 수준으로 적용되기를 희망하였다.

(3) 연구참여자 C

클라이언트로부터 “이 거지 같은 XX”와 같은 언어폭력을 직접 경험하고, 동료가 폭언을 듣는 장면을 목격하는 등 간접 폭력 경험도 하였다.

폭력 발생 시 상사와 동료로부터 정서적 지지를 받았으나 그 외 조직 차원의 지지는 받지 못했다. 연구참여자는 폭력을 빈번하게 행사하는 클라이언트를 대상으로 블랙리스트(blacklist)를 마련해 조직 차원에서 ‘이용 제한’ 등의 제도가 필요하다고 하였다.

(4) 연구참여자 D

클라이언트로부터 먹살 잡힘, 구타 등 신체폭력, 스토킹, 동료가 클라이언트로부터 맞는 것을 목격하는 등 직·간접 폭력을 경험하였다. 근속연수가 높은 만큼 수도 없이 많은 폭력을 경험했다고 한다.

입사 초기에는 폭력 발생 시 동료들의 위로 등 지지가 있었으나 그 외 조직적 지지는 없었다고 말하였다. 연구참여자 본인이 중간관리자가 되어 전국 기관의 클라이언트 폭력 관련 매뉴얼을 취합해 조직의 특성에 맞게 수정한 매뉴얼을 갖추어 놓았고, 사무실마다 시스템경비가 설치되어 있으나 두 가지 모두 실제적인 역할을 하지 못한다고 인식하였다. 조직 차원에서 대응방법에 대해 함께 연구하고 지식을 쌓아가야 할 필요성을 언급하였고 해외사례 등을 참고해 조직이 반드시 지지해줘야 하는 프로토콜이 마련되어야 한다고 강조하였다. 조직 차원에서 이용자 대상으로 “사

회복지사에게 욕을 하지 마세요”와 같은 교육을 의무적으로 실시해야 한다고 제안하였다.

(5) 연구참여자 E

클라이언트로부터 “이 XX 새끼야” 등의 언어 폭력, 연구참여자의 턱을 가격하고 얼굴에 종이를 던지는 신체적·물리적 폭력 등 다양한 유형의 폭력을 경험하였다.

폭력 발생 시 동료들로부터 정서적인 지지는 받았으나 조직 차원에서는 특별한 지지를 받지 못했다고 언급하였다. 조직 내에 ‘자치인권위원회’, ‘고충처리위원회’가 존재하고, 가해 클라이언트에 대하여 서비스 이용 정지, 복지관 퇴출, 경찰서 이관 등의 제도는 마련되어 있으나 유명무실하며, 피해자와 가해자 사이를 화해시키는 수준에서 사건을 마무리 짓는 기관의 처사에 대해 아쉬움을 표현하였다.

(6) 연구참여자 F

클라이언트로부터 반말, 욕설 등의 언어폭력을 주로 경험하였다.

폭력 발생 시 상급자의 빠른 조치를 통해 이용자로부터 사과를 받은 경험이 있다고 말하였다. 종사자 편에 서서 빠르게 처리해 준 과정을 통해 또 다른 위기상황이 발생되더라도 조직이 잘 해결해 줄 수 있겠다는 생각을 하게 되었다고 말했다. 폭력에 대해 유연하게 대처할 수 있는 방법과 정보를 제공해 주는 프로그램이 필요하다고 이야기하였다.

(7) 연구참여자 G

클라이언트로부터 때리려는 위협과 “아가씨”라

고 부르고 스킨십을 시도하는 언어폭력과 성폭력, 서류를 던지는 등의 물리적 폭력과 더불어 동료 클라이언트로부터 맞고 칼로 위협당하는 모습을 목격하는 간접 폭력 등 다양한 유형의 폭력을 경험했다.

폭력 발생 시 기관 차원에서 사건에 대한 공유는 있었지만, 특별한 조치나 대응은 없었다고 하였다. 종사자의 권익증진을 위한 ‘고충처리위원회’가 존재하나 공식적인 루트를 통해 이의를 제기할 수 없는 구조라고 표현했고, 클라이언트 폭력과 관련한 사회복지사 보수교육 과정이나 조직 내부에서 종사자들 간에 자유롭게 이야기를 공유할 수 있는 자리가 마련되기를 희망하였다.

(8) 연구참여자 H

클라이언트로부터 얼굴, 머리, 가슴 등을 맞는 신체폭력을 경험하였다.

폭력피해에 대해 조직 내에서는 쉬쉬하는 분위기로 인해 어떠한 조직적 지지도 받지 못했다고 말했다. 연구참여자는 폭력 경험이 있는 종사자들을 위한 조직 내 심리·정서 프로그램의 필요성, 휴식시간의 마련, 그리고 기관장의 인식개선이 필요하다고 강조하였다.

(9) 연구참여자 I

장애인 관련 기관 내에서 몇 번의 이직 경험이 있는 연구참여자는 클라이언트로부터 신체폭력을 당하고, 동료들이 성희롱 및 언어폭력을 당하는 장면을 목격하는 등 직·간접 폭력에 노출되었다고 말했다. 장애로 인한 상황으로 인해 종종 의도치 않게 폭력이 발생한다고 표현하였으며, 폭력 발생 시 같은 팀 내 빠른 공유를 통해 중간 관리자의 구체적 대응 지시가 이뤄진다고 말하였

다. 조직 내에 1년에 한 번 열리는 ‘인권간담회’가 존재하나 중요한 역할을 하지 못한다고 평가했으며, 오히려 기관 내에 설치된 CCTV가 중요한 조직적 차원의 대처방안 중 하나라고 표현하였다.

(10) 연구참여자 J

클라이언트로부터 수시로 “뭐 XX 같은 놈” 등의 언어폭력, 뺨을 때리는 등의 신체폭력, 가슴이나 성기를 만지는 등의 성폭력, 뜨거운 물건을 던지는 물리적 폭력을 경험하였으나, 목숨을 위협할 만큼의 폭력은 경험하지 않았다고 표현했다.

조직 내에 폭력의 경중에 따라 ‘사례관리 업무’, ‘이용자 행위 제한 규정’이라는 두 가지 시스템을 갖춰 클라이언트 폭력에 대한 조직적 차원의 대처방안을 마련하고 있지만, 사실 별다른 역할을 하지 못하고 있다고 언급하였다. 기관장, 협회, 법인 그리고 종사자들 간의 이해, 공감되는 분위기 조성 및 프로그램 마련 등이 필요하다고 호소하였다.

(11) 연구참여자 K

클라이언트가 욕설 등 언어폭력을 가하고, 머리채를 잡고 침을 뱉는 등의 신체폭력을 행사했으며, 물건을 던지는 등의 물리적 폭력과 원치 않는 신체접촉을 시도하고 음담패설을 지속하는 등의 성폭력을 가해왔다고 말했다.

폭력 발생 시 조직적 차원의 지지는 아무것도 없었다고 표현했으며, 동료들의 따뜻한 말 한마디 “잘 참았다”, “뭐 다 그런 일을 경험하니까 너무 속상해하지 말라”가 전부였다고 하였다. 연구참여자는 폭력을 가하는 빈도가 높은 클라이언트에 대해 조직 차원의 ‘이용 제한’ 같은 제도가 마련되지

희망하였다.

(12) 연구참여자 L

클라이언트로부터 때리기, 꼬집기 등의 신체폭력을 경험했으며, 기분이 상하더라도 장애인 클라이언트의 특성상 폭력에 대해 어느 정도 감내하고 당연하게 받아들여야 하는 부분이라고 표현하였다.

조직 내에서도 심각하게 다칠 위험이 있을 시 말리거나 중지하는 개입을 하지만 그 외에는 종사자마다 클라이언트를 지도하는 방식이 달라 클라이언트에게 혼란을 가중하는 것을 예방하기 위해 거리를 두고 지켜보는 것이 조직 내 분위기라고 언급하였다. 연구참여자는 폭력 발생 시 대처할 수 있는 정보제공, 상담이나 진단을 받을 수 있는 심리적 지원, 휴식, 소수를 대상으로 하는 프로그램 등이 마련되기 바란다고 하였다.

(13) 연구참여자 M

클라이언트로부터 가족에 대한 욕설 등 언어폭력, 팔 안쪽을 깊숙하게 잡기, 어깨동무 등의 성폭력, 기관 내 식당에서 동료 직원에게 뜨거운 국을 뿌리는 모습을 목격하는 간접 폭력을 경험하였다.

폭력 발생 시 동료들의 위로가 있었지만, 그 외 특별한 조치 없이 당연히 참아야 하는 분위기가 조성되어 있다고 말하였다. 현재 조직 내 ‘직원협의체’가 있어 폭력 사례에 대한 회의를 통해 사안의 경중에 따라 ‘이용 제한’ 등의 징계 여부가 결정되고, 사건 발생 팀을 중심으로 지침을 따르고 있으나 잘 지켜지지 않는다고 말하였다. 조직이 종사자의 편에 서서 사건을 해결하려는 의지와 폭력에 대한 확고한 제도마련과 실행이 필요함을 호소하였다.

2) 사례간 분석

<표 2> 범주와 하위범주

범 주	하위범주
클라이언트 폭력 경험	클라이언트의 막무가내 고집 앞에 마주한 '나' 클라이언트 폭력에 상처난 몸, 멍든 마음 동료와 똑같은 이쁨, 나에게도 찾아올 수 있다는 두려움
폭력 경험 후 나의 감정	폭력이 만연한 일터에서 서글픈 '나' 어떤 일이 일어날지 모르는 두려움과 떨림의 일상
조직차원의 사회적 지지	진정 '나'를 보호해 주는 조직(기관)이기를 바라며
사회복지 조직의 분위기	폭력이 발생해도 낯설지 않은 일터 최선의 선택은 마주보지 말고 돌아가기
직장생활에 미친 영향	이제 괜찮아 질 때도 됐잖아 더 나은 내일을 위한 작은 날개 짓

(1) 클라이언트 폭력 경험

① 클라이언트의 막무가내 고집 앞에 마주한 '나'

클라이언트에 의해 폭력이 발생하는 상황과 환경은 크게 세 가지 유형으로 나타났다. 거동이 불편한 클라이언트를 위한 가정 방문, 사례관리 등에서 발생하는 폭력과 기관 내 서비스 이용 시 발생하는 폭력, 그리고 대상자의 특성상 불특정하게 발생하는 폭력으로 구분된다. 두 번째 유형의 경우, 대다수는 서비스를 받지 못하게 될 때 이에 대한 민원을 제기하는 과정에서 폭력 상황에 노출되었다. 서비스 이용에 대해 무조건 수용되기를 바라며 본인의 뜻을 관철하기 위해 막무가내로 주장하는 클라이언트를 대면하는 과정에서 마주하게 된 경험이었음을 언급하였다. 클라이언트들은 서비스 지원에 대한 불만을 표출하며 폭력을 행사하거나, 서비스를 지원받았음에도 별다른 이유 없이

종사자에게 폭력을 행사하는 경우가 현장에서 많이 발생했다. 또한, 클라이언트의 범죄로 인해 기관 내의 공식적인 절차를 거쳐 이용 금지 제한을 둔 상황에서도 “본인은 왜 이용하면 안 되냐”라는 표현을 하며 종사자의 얼굴에 종이를 던지는 등 다양한 형태의 폭력을 행사했다.

A: “도시락 배달을 받으시는 분이... 할아버지께서 연락을 주셔서 도시락이 안 왔다고 하시는 거예요. 그런데 확인을 해 보니까 도시락은 직접 배달된 게 확인이 됐는데... (중략) 처음에는 웃는 얼굴로 맞이해 주셨어요. 어르신께서 계셨는데... 도시락이 안 왔다. 도시락이 안 와서 연락했다 그러시는 거예요. 그래서 어르신 도시락을 가져다 드렸고, 여기 지금 도시락 배송됐지 않냐, 여 선생님이 이제 얘기를 하니깐, 갑자기 이제 이게 약간 치매 초기 증상이 있으시다 보니, 돌변하시면서 도시락을 던지시는 거예요.”

E: “예를 들어 절도하시는 분들이 있어요. 절도하시는 분은 이용 금지거든요. 어르신들 사이에 위원회가 있거든요. 거기서 절도 횡수나 이런 걸 참작해서 회의해요. 회의결과 이용 금지가 나왔어요. 그래서 그런 결과를 그분에게 말씀드리게 되었지요. 한 30분 정도 계속 말을 했는데 ‘왜 이용하면 안 되냐고’ 막무가내로 그러시면서 갑자기 저를 잡더니 종이를 얼굴에 뿌리시더라고요.”

L: “교육담당으로 있을 때도 어르신들의 민원이 많았고 그런 것들 때문에 제가 차분하게 응대를 해드려도 막무가내로 ‘여기는 왜 여기만 안 돼’ 이렇게 반말하시거나, 위에 사람 누구냐며 데려오라는 식으로 얘기하셨죠. 저를 무

시하시고 그런 경험, 반말하시고 강하게 말씀하시는 어르신들이 대부분이었어요. 본인이 원하는 게 이루어지지 않으니까, 화를 바로 내시고, 다른 데는 다 되는데 왜 여기만 안 되냐는 식으로 말씀하시고, 위에 사람 당장 나오라는 식으로 언성을 높이셨어요.”

② 클라이언트 폭력에 상처 난 몸, 멍든 마음 모든 연구참여자가 유형만 다르지 신체적, 언어적, 성적, 정서적 폭력 등을 경험했다고 언급했다. 경찰이 오는 동안 폭력을 막기 위해 힘을 겨루는 과정, 서비스 제공에 대한 불만과 오해, 클라이언트 스스로 감정을 통제할 수 없는 상황, 지도과정에서 발생하는 폭력 등 클라이언트가 의도 또는 의도하지 않은 온갖 유형의 폭력에 노출되었다.

예컨대 이들은 명, 부러짐, 찢어짐 등의 다양한 신체적 폭력, 반말, “뭐 xx 같은 놈야” 같은 언어 폭력, 애매한 스킨십 및 성적인 욕구를 노골적으로 표현하는 성폭력, 종사자 개인 핸드폰으로 연락하는 스토킹 등을 경험한 것이다.

폭력은 빈도와 강도의 차이를 논하기 보다는 단 1회성이라도 폭력이 ‘발생한 것’ 그 자체에 심각성을 두어야 한다. 단 한 번의 가격으로 목숨을 빼앗아 갈 수 있기 때문이다. 본 연구를 통해 사회복지기관의 유형에 상관없이 폭력이 만연되어 있고, 더욱이 클라이언트의 상황에 따라 이러한 폭력이 ‘당연하다’는 인식이 종사자들 사이에 발견된 것에 주목해야 한다.

A: “얼굴이랑 뭐 머리랑 막 계속 가격을 하시는데, 막고 있어도 뿌리치시고 때리시고 하시는데, 또 이게 힘으로 어디까지 잡아야지... 이것도 되게 고민이 되는 거예요. 그 상황에서도... 그래서, 그런 부분에 있어서 많이 맞았죠.”

C: “갑자기 직원들에게 너희가 내가 내는 이 돈을 받아먹으면서 일하는 거지... 그런데 할 일도 제대로 안 하고, ‘이 거지같은 새끼들아’ 이렇게 폭언을 계속 하시더라구요. 제가 듣기가 너무 거북하더라구요. 그래서 제가 직접 나가서 ‘무슨 일이에요?’라고 물었더니, ‘넌 또 뭐야?’, ‘이 거지새끼야’, ‘왜 끼어들어’ 이렇게 소리를 지르시더라구요. 그때는 저도 참았지요. 근데 계속 밀치면서 기분 나쁘게 그러시더라고요.”

D: “주취자에게 맞은 적도 있고, 행사할 때나, 기관에 오신 분들에게 맞았던 것 같아요. 너무 너무 많았던 것 같은데, (중략) 맞아본 적도 있고, 스토킹을 당해본 적도 있고...”

E: “예를 들어, 뭐 ‘이 빠가 새끼야’ 이런 말도 들어봤고... 2년 근무하면서 제가 들어본 욕 중에서 켈 기분이 나뻐던 것 같아요. 몇 번 집어던지시는 분들도 있었고요. 신체적인 폭력은 남자한테는 잘 일어나지는 않아요. 턱을 한번 이렇게 치시는 분이 있었는데...”

G: “아가씨라고도 말씀을 많이 하시고 사실 그거 말고는... 스킨십이라고 해야 하나. 사실 이게 그 세대에서는 별거 아니라고 생각하실 수 있는데 (중략) 스킨십도 간혹가다가 팔을 잡아당긴다든지 어깨동무하는 형식으로 하는 적도 있었어요. 신체적인 폭력은 제가 직접, 이게 맞았다고 표현하는 게 맞는지 모르겠는데 제가 입사한 지 한 2년 됐을 때 이런 서류 봉지를 얼굴에 한 번 집어 던지시더라고요. 직접적인 신체적인 폭력은 그때 한 번이었고 주로 남자 어르신들 같은 경우에는 위협을 가하는 편이에요. 뭐 지팡이를 들고 이렇게 때리는

시늉을 한다든가 아무래도 좀 덩치가 있으신 분들은 계속 때리려고 위협을 하고 말을 하면서 자꾸 때릴 거 같이 앞으로 온다거나 그런 게 간혹가다가 있거든요.”

M: “침을 뱉는다는지 이런 것은 많이 경험했습니다. 제일 많이 들은 건 ‘네 애미 애미’ 저주의 말들, 결혼 전에 들은 말 중에는 ‘네가 결혼해서 낳은 애들이 뭐 말년까지 안 좋을 거다.’ 이런 식의 말들, 실제로 그렇지 않더라도 기분이 그렇잖아요. 참아야 하는 그게 굉장히 힘들죠…”

K: “사실 저희 같은 사람들이 그런 말을 하면 정말 사회적으로 문제가 되는 성적인 말들, 흔히들 음담패설 같은, 암투 성적인 그런 말들도 하고, 자꾸 신체적으로 밀착을 하는 행동들… 뭐 그런 것들이지요 그래서 저희가 난감한 경우가 많아요.”

J: “뭐 ‘XX 같은 놈아’ 이런 말은 수도 없이 들었고요. 어떤 안내를 해드리는 경우 뭔가 자기 기분에 맞지 않는 경우가 생기면… 우리 때문에 밥 먹고 사는 놈들이 이리시면서 다짜고짜 욕을 막 하시는 경우도 있고요… 참 다양한 욕이 많더라고요. 대화하다가 갑자기 제 가슴이나 성기를 만지신 경우도 여러 번 있었어요… 침을 뱉거나 물건을 던지거나 그런 경우도 있었어요.”

③ 동료와 똑같은 아픔, 나에게도 찾아올 수 있다는 두려움

연구참여자들은 클라이언트에 의한 직접 폭력 경험뿐만 아니라 동료에게 가해진 다양한 간접 폭력 경험도 수시로 보고 듣게 된다고 언급했다.

함께 근무한 동료가 클라이언트로부터 폭력을 경험한 후 얼마 지나지 않아 퇴사하는 상황을 바라보며 퇴사의 이유가 폭력에 의한 것인지 불분명함에도 ‘나도 같은 상황이 닥칠 수 있겠다’라는 두려움과 동료를 지켜주지 못하는 제도에 대해 아쉬움 등 간접 폭력경험에 의한 심리적인 어려움을 표현했다.

B: “제가 당한 건 아니고 목격한 것은 아침 8시에 출근하는데 가운데 복지관 관리소 건물에 있거든요. 그런데 앞 동에 사시는 정신장애인이 전날 병원에서 퇴소하셨는데 식칼을 들고 찾아오셔서 제일 먼저 출근한 남자 직원 목에 칼을 대고 있는 걸 봤어요. 찌르지는 않았는데, 대고서 ‘나 왜 밥 안 줘’ 그렇게 한 5분 정도 계시다가 다시 집으로 가셨어요. 그런 일들이 실제로 일어나는 거예요.”

I: “사무실로 직접 찾아오셔서 ‘네가 뭘데 자꾸 조작해서 나를 떨어뜨리냐, 너를 칼로 찔러버리겠다’, 그러면서 이제 강하게 말씀을 하시더라고요. 그것 때문인지는 모르겠지만 그 직원이 얼마 안 있다가 몸이 안 좋아져서 퇴사하게 됐거든요. 옆에서 그런 걸 지켜보면서 ‘나도 같은 업무를 하고 있고 언젠가는 저런 상황이 닥칠 수 있겠구나’라는 생각이 들더라고요.”

(2) 폭력 경험 후 나의 감정

① 폭력이 만연한 일터에서 서글픈 ‘나’

잘못한 것 없이 일방적으로 당한 폭력은 그들에게 참담하고 복합적인 감정을 안겨주었다. 폭력이 발생한 당일에는 업무도 제대로 할 수 없고, 시간이 지날수록 그때의 기억과 감정이 짙어져 자존심이 상하고 자존감이 떨어지는 기분을 느끼기도

했다. ‘이런 것까지 참아야 하나’라는 서글픈 감정이 물려와 사회복지사 이전에 폭력을 당한 사람으로서 여러 가지 힘든 감정들을 토로하였다.

I: “서류로 맞았을 때는 ‘내가 이렇게까지 해야 하나’라는 생각이 들었고, 사실 그때 당시에는 저는 제가 잘못을 한 게 없다고 생각했거든요. 근데 이제 본인이 화를 주체를 못 해서 그런 행동을 하셨는데 ‘내가 이런 것까지 참아야 하나’라는 생각이 좀 들었고 일하는 직장이나 아니라 사회에서 이런 일을 겪었으면 말이라도 한 번 했을 텐데...”

K: “정말 스트레스를 많이 받았어요. 이게 그 순간 스트레스를 받고 끝나는 게 있고... 왜 그냥 시간이 지나면서 계속해서 스트레스가 올라오는 경우가 있잖아요. 스트레스가 오래가는 일들도 있었고, 솔직히 개인적으로 자존심 상하고 자존감이 떨어지는 경우도 있었어요.”

L: “처음 있는 일이다 보니까 저도 당황했는데 그날 하루는 이후 일정의 일이 손에 잡히지 않았는데.”

② 어떤 일이 일어날지 모르는 두려움과 떨림의 일상

폭력을 경험한 종사자들은 그와 같은 유사한 상황이 반복해서 발생할 것에 대한 막연한 불안감과 두려움을 갖고 있다고 토로했다. 그들은 상당 기간 폭력에 대한 기억으로 잠을 이룰 수 없었고 비슷한 상황이나 대상자를 마주치게 되면 멈칫하게 되는 등 그로 인한 트라우마를 가지게 되어 힘들어했다. 그들은 폭력 발생 시 겪은 순간적 스트레스와 그로 인해 끊임없이 올라오는 스트레스, 그리고 반복되는 폭력 상황에 의한 스트레스로

소진을 겪고 있음을 토로했다.

A: “한 이틀 정도는 잠을 잘 못 잤죠. 그런 생각이 계속 드니까 자면서도 그 생각이 계속 나니까... 처음 이어서 놀라는 부분이 있기도 하고. (중략) 네, 멈춰하는 건 있습니다. 그래서 실제로 그 이후에도 연락이 와요. ‘도시락 못 받았는데?’라고 여자분인데... 그런데 또 이분이 치매 초기 경계선에 있는 분이다 보니까 이 여자 선생님이라... 정말 죄송한데 또 같이 가 주실 수 있을까요? 이렇게 말을 하시면, 당연히 같이 가야지 하고 가는데... 마음으로는 조금 ‘아...’ 이런 생각이 있는 게 약간 트라우마? 같이 남아 있지 않을까...”

L: “매일 하루하루가 무슨 일이 일어날까, 어떤 일이 발생할까 걱정이 되고 이런 일이 발생하면 어떻게 대처하고 지도해야 하나 싶었고.”

(3) 조직 차원의 사회적 지지

① 진정 ‘나’를 보호해 주는 조직(기관)이기를 바라며

상당수의 기관에서는 종사자들의 인권을 보호하기 위한 목적으로 조직 내 자체적으로 ‘인권간담회’, ‘자치인권위원회’ 등이 존재하였고, 클라이언트로부터의 폭력 및 부당한 행동에 대해 회의를 통해 조치하거나 제재를 취할 수 있는 제도적 방안이 마련되어 있었다. 그러나 부적절한 행동을 한 이용자에 대해 강력하게 처벌한 사례는 거의 없었고, 종사자와 클라이언트 사이의 ‘화해’ 수준에서 마무리되는 등 기구의 설립 목적과 존재가 큰 대안을 제시하지 못하고 있었다. 연구참여자 대부분은 기관 내 매뉴얼이 존재하나 유명무실한 존재라고 생각하고 있었고, 매뉴얼의 효과에 대해

큰 기대감을 가지고 있지 않은 것으로 파악되었다. 폭력에 대한 대응 매뉴얼이 마련되어 있지 않은 기관도 있었는데, 구체적 행동지침이 존재하지 않아 대응체계가 부재한 기관도 존재했다.

그럼에도 사회복지종사자들은 기관의 동료들을 중요한 지지자원으로 생각하고 이들을 통해 공감, 지지, 위로, 도움 등을 받는다고 언급하였다. 따라서 폭력과 같은 사건 발생 시 조직 내의 중간관리자와 기관장의 태도와 행동이 그들의 심리적·정서적 안정감에 영향을 미침을 확인할 수 있었다. 사건 발생 시 빠르게 대응하고 적극적인 조치로 종사자 편에 서는 상사의 태도는 위기상황이 발생했을 때, 숨기거나 참지 않고 공유함으로 조직이 나를 위해 해결해 줄 수 있는 지지체계가 될 수 있다는 생각을 심어주었다.

B: “운영규정 상 들어가 있는 것은 종사자 인권에 대한 부분으로 10개 정도 문항으로 명시가 되어있어요. 그런데 사실 구체적인 행동지침은 아니어서, 행동지침이 있냐? 라고 하면 없다고 해야 할 것 같고요.”

C: “어... 되게 구조화된 매뉴얼은 존재하지 않고요. 사람마다 느끼는 감정의 정도가 다르고 견딜 수 있는 무게가 다르니까요. 딱 정해놓고 이런 경우에 며칠 휴가를 준다던가... 어떤 지원을 해 준다던가 그런 매뉴얼은 없어요.”

G: “정확한 매뉴얼은 없는 걸로 알고 있고 항상 말씀을 하시는 편이시긴 한데 따로 문서로 되어있는 건 없는 거 같아요.”

I: “아무래도 그런 매뉴얼보다는 팀 내에서 하는 그런 게 있다 보니까 매뉴얼을 본 적은 없는 것 같아요. 있는 건 아는데 본 적은 없는 것

같아요.”

J: “네. 있어요. 업무적으로 명칭으로 치면 사례관리 업무 안에 만들어 놔고요. 저희가 너무 심해서 만든 건데 ‘이용자 행위 제한 규정’이라는 것을 따로 만들어서 두 가지를 분리해서 행정적으로 관리를 해요. 예를 들어 사례가 심하지 않은 것은 사례관리 시스템 안에서 중간관리자가 직원과 함께 대화를 해 나가면서 일을 해결해 나가고요. 폭력을 행사하는 경우처럼 정도가 심한 경우 경찰을 부른다거나, 한 달, 일 년, 또는 영구적으로 이용을 제한하는 경우가 있어요. 근데 잘 지켜지지는 않다는 게...”

K: “혹시 다치거나 했을 경우 기관에서 치료를 받을 수 있도록 배려는 해주고 있어요.”

L: “제가 그렇게 당혹스러울 때 저희 복지관에서 이용자들이 직원들에게 함부로 하시거나 그런 부분에 대해서 잘 대응을 하고 계시구나 했고, 내가 이런 위기 상황이 주어졌을 때, 복지관이 잘 해결해 줄 수 있겠구나라는 생각을 하게 되었어요.”

I: “기관에서는 어쨌든 1년에 한 번씩 인권간담회 같은 거 해 가지고 이런 자리 이런 이야기를 하는 자리가 기관 차원에서 마련되어 있고요. 자체 내 회의를 해 가지고 조치를 한다든가 그런 게 있고, 그리고 아무리 이게 이런 일이었다고 하지만 그 이용자를 저희가 배제할 순 없잖아요. 제한을 둘 순 없잖아요. 그렇기 때문에 뭐 딱히 그거에 조치는 크지는 않는 것 같아요. (중략) 팀장님한테는 항상 이런저런 일 있으면 이야기 다 바로바로 공유하고 있어요.

팀장한테까지는 잘 공유되고 있는 것 같아요. 상황 발생하면 그 상황 발생할 때 경과보고 같은 거 바로 하고 그에 따라서 조치사항을 지시를 내려주시겠죠. 그러면 그에 따라서 수행하고 다음에 팀 내에서 같이 공유하고 그다음에 필요한 조치라든가 그런 게 있으면 같이 이야기하는 그러면서 그런 건 되어있는 것 같아요.”

(4) 사회복지 조직의 분위기

① 폭력이 발생해도 낯설지 않은 일터

연구참여자들은 기관의 특성 및 서비스 이용자 유형에 따라 정도의 차이는 있겠지만 사회복지실천현장 어디든 그리고 언제든 폭력적인 상황이 벌어질 수 있다는 생각을 하고 있었다. 그들은 자신이 소속된 기관만이 아니라 사회복지기관은 안전한 곳이 아니라고 언급했으며 다른 기관 또한 본인이 종사하는 기관과 마찬가지로 클라이언트로부터의 폭력에 대한 특별한 대응 없이 참고 넘기고 있다는 인식을 하고 있었다. 그러나 오히려 어느 기관이든 비슷한 상황일 것이라는 인식 때문에 폭력으로 인해 이직에 영향을 미치는 것은 아니라고 표현하였다. 특히, 이직 경험이 있는 사회복지종사자의 경우 어느 기관이든 발생 될 수 있는 일임을 인지하고 있어서 이러한 경험이 이직 의도에 영향을 미치지 않음을 언급하였다.

C: “클라이언트 폭력이 다반사예요. 폭언은 하루에도 몇 번씩 일어나고 폭력 경험도 가끔씩 생기고요. 술 드시고 오시는 분들 중에 폭력을 행사하는 경우가 많아요. 사례관리팀에서는 자주 있는 일이나까 다들 그러려니... 그러면서 무뎠지는 것 같아요.”

E: “솔직히 다른 복지관으로 이직을 해도 이런 일은 언제든 생길 수 있는 일이잖아요. 그렇다고 아예 다른 곳으로 이직을 할 수도 없잖아요. 지금까지 이 일만 해왔는데요. 지금 다른 일을 위해 다시 공부하기도 그렇고요.”

F: “사실 이게 저희 기관만의 일이 아니라 사회 복지 일을 하면은 그 어디에 가서든지 다 이런 경험들을 할 수 있는 거 같아요.”

② 최고의 선택은 마주 보지 말고 돌아가기

클라이언트에 의한 폭력 등 문제 행동을 ‘굳이’ 언급해 공론화되는 것을 부담스러워하고 맞아도 참는 게 착하고 잘하는 것처럼 여기는 분위기가 여전히 남아있는 것이 실천현장의 모습이라고 했다. 이러한 기관 내의 분위기와 더불어 이용자 중심의 마인드를 가진 클라이언트를 바라보며 사과를 받거나 무언가를 바라는 것은 ‘유난 떠는 것’ 또는 오히려 굶어 부스럼 만드는 것으로 생각하기도 했다.

M: “저는 얼마 안 돼서, 그런 케이스가 많은지 몰랐던 것 같은데... 원래 있었던 사람들은 제 행동이 맞는 말이지만 ‘굳이 너만 정의롭나?’ 이런 식, 하지 말라고는 못 하겠지만, 그걸 활동 제한을 했을 때 기관에 오는 부정적인 파급, 그에 따른 감사가 나올 수도 있고, 수익사업이 줄고... 등등 뭐 여러 가지 문제가 있을 텐데, 그래서 관장님한테 보고했는데, 그 사람 그럴 일 없다는 게 그분의 반응이었어요.”

I: “굳이 내가 이 얘기를 꺼내서 아무래도 안 좋은 상황이 되돌아올까 봐 아무래도 윗선에 보고되면 나는 그냥 친근함의 표시인데 괜히 유난 떠는 거 같아요. 약간 이런 식으로 말씀을 하실 수도

있을 거 같아서 이런 것도 딱히 뒷선에 말씀을 안 드린 거 같아요.”

M: “직원들한테도 옛날에는 그런 일이 있으면 무조건 참으라는 식이었는데, 참는 게 마치 잘하는 것처럼, 우린 전문직 업무로 분류해야 하는데, 맞지도 않는 게 착한 것처럼 치부되었고 기관에서 강요받았다면, 이것을 문제 삼았을 때 기관에서 싫어하지 않을까...”

(5) 직장생활에 미친 영향

① 이제 괜찮아질 때도 됐잖아

연구참여자 대부분은 폭력에 대한 반응과 감정은 시간의 흐름에 따라 달라진다고 응답했다. 사회복지사로서 업무환경에서 처음 폭력을 경험한 순간에는 몹시 당황스럽고 슬프며 억울한 감정이 오랫동안 지속되었다고 언급하였다. 그러나 근무연수가 길어짐에 따라 업무환경에서 벌어지는 폭력에 대해 노출이 많아졌고, 폭력에 대한 민감성이 줄어 처음 경험했던 순간에 비해 슬픈 감정이 오래 지속되지 않는다고 대답했으며, 일상생활이 되어 특별히 다른 생각을 하지 않았다고 표현했다. 한편, 연구참여자들은 폭력 자체를 클라이언트의 표현 수단으로 이해함에 따라 폭력적인 성향에 대해 사회복지사로서 당황하지 않고 수용하려 노력하는 모습도 보였다.

K: “지금은 뭐... 처음에는 회사 가기 싫다... 그만둘까... 이런 생각을 자주 했죠... 근데 지금은 뭐 워낙 일상생활이라서 특별히 다른 생각을 해보지는 않았어요.”

I: “기분이 속상한 건 그때나 지금이나 똑같은데 어느 정도 무뎠다는 게 공감이 되는 게

예전에는 정말 그런 일들이 한 번 있고 나면은 누가 옆에서 말만 걸어도 눈물이 나고 많이 그랬는데, 요즘에는 그런 일들이 있어도 그냥 예전만큼 눈물이 흐르거나 그러지는 않는 거 같아요. 똑같이 속상하긴 한데 그 기간이 짧아졌다고 하나, 그때는 한 번 그런 일이 있었으면 일주일이 힘들었는데 요즘에는 하루 이틀 정도 기분이 안 좋거나...”

L: “처음에는 아직 그 부분이 파악되지 않았던 부분이라, 처음에는 그렇게 생각했는데 ‘내가 지금 폭력을 당했나?’라는 생각이었는데, 일을 하면서 장애인분의 성향이나 그런 걸 알게 되었다 보니 나중에는, 그냥 그러려니 했어요.”

② 더 나은 내일을 위한 작은 날갯짓

연구참여자 중 일부는 클라이언트로부터 폭력 경험 후 본인의 경험을 발판 삼아 보다 더 나은 업무환경을 만들고자 노력하고 있다고 대답했다. 폭력을 경험한 종사자는 중간관리자와 원활한 상호작용을 하지 못하였고, 그로 인해 폭력적 상황이 생겼을 때 팀원들이 적극적으로 상호작용을 할 수 있는 업무환경을 조성하기 위해 본인부터 노력하는 생각을 가지고 실천한다고 언급했다. 한편, 기관에서도 적극적인 노력이 시작되었다고 언급한 연구참여자도 있었다. 클라이언트로부터 폭력을 경험한 후, 피해를 받은 종사자의 의견이나 필요를 적극적으로 반영해 지침을 만든 기관도 존재했다.

A: “보고는 다 이루어졌고요. 그거에 대해 지침 같은 걸 만들자 해서 만들었어요. 이제 혹시라도 뭔가 더 필요한 게 있냐고 물어보셨고 저는 괜찮은 것 같다. 이렇게 표현을 했거든요.”

I: “요즘 들어서는 생각이 바뀐 게 나는 이렇게 참고 넘어갔는데 과연 내가 중간관리자가 됐을 때 내 밑에 직원이 이런 걸 경험을 하고 나는 그때 당시에는 말을 하지 못 했는데 이 직원이 나한테 얘기를 하면 나는 과연 그걸 이해할 수 있을 것인가? 이런 생각이 좀 많이 들더라고요. 어떻게 표현을 해야 될지 잘 모르겠는데 내가 느낀 감정들을 어느 정도는 솔직하게 표현해야 나중에 내 밑에 직원들이 얘기했을 때 도 좀 더 잘 이해할 수 있을 거라는 생각을 해요. 요즘에는 표현을 좀 많이 하려고 하는 이유인 거 같아요. 팀장님한테 지나가듯이 오늘 이런 일이 있었다. 그게 경중에 따라서 팀장님이 저한테 다시 피드백을 주는 경우도 있고 해서.”

5. 결론 및 제언

본 연구는 사례분석 방법을 활용해 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험과 조직적 대처경험을 분석하였다. 사례 내 분석 결과, 첫째, 모든 연구참여자들은 클라이언트로부터 언어폭력, 신체폭력, 성폭력, 물리적 폭력, 간접 폭력 등을 경험했다. 둘째, 13개의 조사대상 기관 중 총 9개의 기관에서는 클라이언트 폭력에 대한 매뉴얼이나 관련 지침을 갖추고 있었다. 그러나 대부분의 종사자들은 그 실효성을 느끼지 못하는 것으로 나타났다. 셋째, 클라이언트 폭력에 대하여 조직 차원의 체계적인 대응책 마련은 종사자들 모두가 필요한 부분으로 인식하고 있었다. 특히 조직적 대처방안 중 ‘동료들의 정서적 지지’를 중요한 요인으로 언급하기도 했다. 이는 기존 선행연구에서처럼 동료, 상사의 지지가 중요한 역할을 한다는 것과 일치한다(이주경, 정여주, 2013; 윤명숙 외, 2015). 연구

참여자들은 클라이언트 폭력에 대한 조직적이고 제도적인 대처방안이 적극적으로 개선되어야 한다고 이구동성으로 표현하였다.

사례 간 분석 결과 연구참여자들을 통해 다양한 이슈들이 제기되었고, 제기된 이슈는 5개의 범주와 10개의 하위범주로 나타났다. 범주는 ‘클라이언트 폭력 경험’, ‘폭력 경험 후 나의 감정’, ‘조직 차원의 사회적 지지’, ‘사회복지 조직의 분위기’, ‘직장생활에 미친 영향’으로 도출되었다. 도출된 결과들을 통해 사회복지사의 인권 보호를 위해 다방면으로 노력을 하고 있음에도 불구하고 여전히 클라이언트 폭력이 만연되어 있으며, 향후 실천현장에서 가해자에 대한 조직 차원의 체계적이고 실효성 있는 제재가 필요하다는 점을 환기시킨다.

본 연구 결과를 바탕으로 클라이언트 폭력 발생 시 조직 차원의 대처방안을 확보하기 위한 실천 및 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째, 클라이언트에 의한 폭력 발생 시 사회복지종사자의 안전을 위해 폭력 가해자에 대한 처벌 등이 명시된 법적 근거 마련이 필요하다. 『사회복지사법』이 시행되고 있으나 클라이언트 폭력 예방과 대처방안, 처벌에 대해서는 언급되어 있지 않다. 이에 관련 법률의 개정을 통해 사회복지종사자를 클라이언트 폭력으로부터 보호하고, 이를 통해 양질의 사회복지 서비스를 담보해 나가야 할 것이다.

둘째, 직급별 위원회나 TF 구성을 통해 다양한 직급의 종사자 의견을 수렴하고, 클라이언트 폭력 예방 및 대처를 위한 실효성 있는 매뉴얼과 지침을 마련해야 할 것이다. 사회복지기간 내 폭력을 근절하기 위한 매뉴얼을 제작·배포하려는 사회적 노력에도 불구하고 여전히 매뉴얼이 부재한 기관이 존재한다. 본 연구에서는 매뉴얼이나 지침이 마련되어 있어도 그 실효성을 느끼지 못하는 종사자가 대다수인 것으로 나타났다. 이에 따라 현장의 목소

리와 다양한 상황을 담아 실효성을 극대화시킨 매뉴얼 개정 작업이 필요하며, 동시에 실제적으로 활용될 수 있도록 적극적인 홍보가 수반되어야 한다. 또한 종사자에게 폭력을 행사한 클라이언트의 경우, '이용 제한'이나 '접근제한' 등을 담은 동의서 작성을 의무화하는 방안과 함께 이용 제재 조치에 대해서 기관 유형별, 혹은 지역별로 일관된 지침을 마련하는 방안을 강구해야 할 것이다.

셋째, 조직적 대처 방안 중 동료들의 정서적 지지가 중요한 요인으로 지적 된 바, 이를 고양하기 위한 직원간 다양한 소모임 활동을 지원해야 한다. 일례로 학습동아리, 독서동아리, 합창단, 운동 등 다양한 영역의 관심사별로 동호회를 구성하고, 그 모임을 지원할 수 있다. 이를 통해 평소 업무 외적으로 정서적 안정과 지지를 받을 수 있으며, 클라이언트 폭력과 같이 위기 상황이 발생할 경우 상호간에 긍정적 영향을 미칠 수 있다.

넷째, 폭력에 대한 민감한 태도와 교육이 필요하다. 연구참여자들은 사회복지종사자와 클라이언트 모두 현장에 대해 폭력 발생이 일정수준 용인되는 구조라고 인식하고 있어 '폭력 민감성'에 대한 인식 수준이 상당히 부족한 것으로 확인되었다. 그러므로 사회복지종사자와 클라이언트를 대상으로 조직 차원의 폭력 민감성 제고 및 인식 전환에 대한 교육이 강화되고 의무화되어야 한다. 어떠한 상황과 환경에서도 폭력 발생은 허용되지 않아야 한다는 인식 전환 교육이 조직 차원에서 강력하게 전달되어야 할 필요가 있다. 특히 이러한 교육은 사회복지종사자와 더불어 기관을 이용하는 클라이언트와 보호자에게도 적용되어야 한다. 또한, 기관장, 중간관리자가 사회복지종사자 입장에 서서 폭력 피해를 적극적으로 옹호하고 해결 의지를 갖춰야 할 것이다. 실제로 조직 내 상사의 태도가 폭력 경험으로 인한 심리적·정서적 소진에 영향을 미친다는 분석 결과가 나타나 기관장과 중간관리자의

인식 및 해결 의지가 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다. 한편, '폭력 가해' 빈도가 높은 클라이언트에 대한 사례 공유가 조직 차원에서 이루어지지 않은 경우가 다수였기에 교육 시 '사례 공유' 시간 마련이 필요하다. 사례 공유는 기관 차원을 넘어 관할 자치구 내에서 모두 인지하고 동일 건에 대해 동일한 내용으로 대응할 수 있도록 대처방안을 마련하여 실효성 있는 대응이 되도록 해야 한다.

이 외에도 폭력 발생 시 심리·정서적 회복을 위한 프로그램 제공, 폭력 예방 및 피해의 최소화를 위한 기관 내 물리적 환경 조성 또한 고려해야 할 필요가 있다. 또한, 지자체와의 협력을 통해 동 일 시·군·구에 위치한 사회복지 관련 기관 간의 네트워크를 공고히 할 필요가 있다. 각 기관의 폭력 예방, 대처방안 그리고 처벌 등에 관한 내용을 공유하고 공유된 내용을 엄선하여 공동 사례 집 발간, 우수사례 발표 대회 등을 도입하여 개별 조직 차원 수준의 노력과 함께 여러 조직 간의 연대적 노력을 동시에 해야 한다. 이러한 노력은 궁극적으로 사회복지종사자에게 안전한 근무환경이 마련될 수 있을 것으로 기대해 본다.

본 연구는 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험을 폭력 발생 및 종사자의 근무현장인 기관의 중요성을 우선시하여 조직적 대처 자원 중심으로 탐색하였다는 점, 선행된 연구들이 특정한 실척 기관 및 경력 등의 요인에 따라 연구대상을 한정했다면 다양한 이용시설에 근무하는 사회복지종사자를 대상으로 개별 경험 및 발생 맥락을 심도 있게 다루고자 한 점에서 의의가 있다. 특히 본 연구는 선행연구에서 살펴본 신체적, 언어적 폭력 피해 경험에서 더 나아가 성적 폭력과 간접 폭력 경험까지도 확인하여 클라이언트 폭력에 대한 범위를 포괄적으로 확대하는데 기여하였다. 또한, 본 연구는 기존의 질적 연구에서 충분히 다루어지지 못했던 조직 차원의 폭력 대처 경험에 초

점을 두고 인터뷰를 시도했다는 점에서 차별성을 보였다.

그러나 본 연구는 서울 소재 종합·노인·장애인복지관의 사회복지사만을 대상으로 하였기 때문에 그 결과를 일반화하는데 한계가 있다. 또한,

기관 유형에 따라 종사자들 간 클라이언트 폭력에 대한 민감성 수준에 차이가 있을 수 있음에도 이를 충분히 다루지 못했다. 후속연구는 이와 같은 한계를 보완하여 진행해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 국가인권위원회 (2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 서울: 국가인권위원회.
- 국회입법조사처 (2019). 사회복지종사자 인권 보호를 위한 개선과제.
- 김경호·방희명 (2010). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 12(8), 40-74.
- 김경희·권자영 (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. <한국보건사회연구>, 3(4), 275-311.
- 김민정 (2011). 국제결혼 이주여성의 문화적응 스트레스 및 가정폭력이 우울과 심리적 안녕감에 미치는 영향: 사회적 지지의 매개효과를 중심으로. <한국가족치료학회지>, 19(3), 1-28.
- 김자영·홍송이·한창근 (2016). 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직 의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. <사회복지연구>, 47(3), 113-138.
- 김진 (2015). 노인복지실천현장 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 스트레스의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. <한국자치행정학보>, 29(4), 325-345.
- 김태현·최보라·최수진 (2009). 노숙인 복지시설에서 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구. <한국심리학회지>, 2(3), 447-467.
- 김현주·허성희·장수미 (2018). 지역사회 중독 개입 기관의 클라이언트 폭력과 종사자의 건강: 기관과 개인의 대응을 중심으로. <한국사회복지교육>, 41(0): 1-26
- 박미은 (2007). 현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련특성. <사회과학연구>, 23(2)349-371.
- 박미은·신희정 (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. <피해자학연구>, 18(8), 285-312.
- 박지원 (1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 박한·이원옥·이형룡 (2013). 폭력경험과 직무소진 간의 관계에 대한 사회적 지지의 조절효과 - 호텔의 바(Bar) 직원을 중심으로. <외식경영연구>, 16(3), 111-130.
- 박형채 (2009). 클라이언트 폭력 경험 사회복지사의 외상 후 스트레스에 관한 연구: 폭력의 심각성, 대처기술, 사회적 지지를 중심으로. 서강대학교 대학원 석사학위논문(미간행).
- 보건복지부·한국보건사회연구원 (2017). 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사.
- 보건복지부·한국사회복지사협회 (2018). 2018 사회복지사 통계연감.

- 부산복지개발원 (2016). 사회복지 종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안 연구.
- 서울복지재단 (2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단.
- 서울시사회복지사협회 (2019). 2019 서울시 사회복지사 근로실태 및 개선의견 조사연구.
- 서은주 · 김숙영 (2012). 요양보호사의 직장폭력 경험실태. <성인간호학회지>, 24(6), 607-614.
- 서정원 · 강미란 · 제남주 (2019). 정신과병동 간호사의 소진 영향 요인에 관한 연구 - 폭력경험, 폭력대처, 사색지 지. <한국산학기술학회논문지>, 20(7), 393-405.
- 설진화 (2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. <노인복지연구>, 34(겨울호), 133-162.
- 송기범 (2006). 사회복지시설에 있어서의 클라이언트 폭력과 조직관리. <호남대학교 인문사회과학연구소>, 15, 1-34.
- 신경립 · 조명옥 · 양진향 (2010). <질적연구방법론>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 신은혜 · 정혜숙 (2018). 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력 경험에 관한 질적 사례연구. <한국사회복지행정학>, 20(2), 175-204.
- 신준섭 · 김윤배 (2009). 지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구. <한국정책과학회보>, 13(1), 167-189.
- 오봉욱 (2014). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 경험이 외상 후 스트레스 장애에 미치는 영향. <사회과학연구>, 21(2), 228-246.
- 우정애 (2017). 간호학생이 임상실습 시 경험하는 언어폭력, 성희롱, 신체적 위협에 대한 정서적 반응, 대처및 사회적지지. 부산대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 윤경아 · 진기남 (2007). 서비스 대상에 의한 폭력과 직무 스트레스 요양원 및 전문요양원 종사자의 경험. <함노년학>, 27(2), 281-298.
- 윤기혁 · 이진열 (2016). 노인요양시설의 직장 내 클라이언트 폭력이 요양보호사의 근골격계질환 자각증상에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. <공공사회연구>, 6(2), 55-98.
- 윤명숙 (2013). 사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. <정신보건과 사회사업>, 41(4), 174-200.
- 윤명숙 · 김성혜 · 박아란 (2015). 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 외상후스트레스의 관계 - 사회적 지지와 직무스트레스의 다중매개효과. <정신보건과 사회사업>, 43(2), 253-282.
- 윤숙자 · 김희정 (2013). 청소년 컴퓨터에서의 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 요인. <디지털정책연구>, 11(1) 1-11.
- 이경란 (2009). 정신질환을 가진 클라이언트 폭력대처에 대한 정신보건사회복지사들의 의견을 수렴한 델파이 연구. <정신보건과 사회사업>, 33, 105-129.
- 이미선 · 이현주 · 박애선 · 권지성 (2013). 사회복지사들의 이직 경험에 대한 질적 사례연구. <한국사회복지질적연구>, 7(2), 139-173.
- 이여경 · 이선혜 · 황환 (2013). 노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력에 어떠한 영향을 미치는가?. <한국사회복지학>, 65(4), 221-243.

- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙 (2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. <지역사회간호학회지>, 23(2), 134-143.
- 이주경 · 정여주 (2013). 정신보건사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력경험과 회복노력에 관한 질적 사례 연구. <사회과학연구>, 24(4), 45-64.
- 이현주 · 윤정혜 (2016). 신입 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력 및 대처에 관한 연구. <한국사회복지행정학>, 18(1), 199-231.
- 인천발전연구원 (2017). <인천광역시 사회복지시설 종사자 폭력예방 안전 매뉴얼>.
- 임정숙 · 윤명숙 (2014). 정신보건 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무만족에 미치는 영향 자아탄력성과 사회적 지지의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 42(1), 31-60.
- 임정현 (2011). 바우처 도입에 따른 사회복지사와 클라이언트 관계 변화에 관한 연구동향. <사회복지리뷰>, 16, 66-83.
- 정여주 (2011). 여성폭력상당소 종사자들의 자기효능감과 클라이언트 폭력이 이차적 외상에 미치는 영향 연구: 대처방식의 매개효과를 중심으로. 충남대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 정은미 · 박희서 (2011). 사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향: 시설의 대응체계와 인구통계학적 특성의 조절효과를 중심으로. <한국컴퓨터정보학회논문지>, 16(5), 173-183.
- 정혜숙 · 신은혜 · 이옥진 (2012). 클라이언트 폭력의 직 · 간접 경험이 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 정서적 반응과 태도에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 14(1), 227-251.
- 함정화 (1973). 간호사의 언어폭력경험 및 사회적 지지와 이직의도와와의 관계. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열 (2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. <사회과학연구>, 25(1), 187-214.
- Aaron C. H. Schat., & E. Kevin Kelloway (2003). Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122.
- Baruch-Feldman, Caren, Brondolo, Elizabeth, Ben-Dayana, Dena, Schwartz, & Joseph (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93.
- Compton, B. R., & Galaway, B. (1994). *Traditional Fields of Practice, 5th ed.* Belmont: Wadsworth.
- Heller, K., Swindle, R. W., & Dusenbury, L. (1986). Component social support processes: Comments and integration. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 466-470.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, 371-373.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, 40(5), 631-636.
- Newhill, C. E. (2003). *Client violence in social work practice: prevention, intervention, and research*. NY: The Guilford Press.
- OSHA (2004). *Guidelines for preventing workplace violence for health and social service worker*.

- Perlman, H. H. (1978). *Relationship: The Heart of Helping People*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method* Itasca, IL: Peacock. 문인숙 외 역 (1988), <사회방법통합론: 통합적 접근>. 보진제.
- Raymond T. Lee., & Céleste M. Brotheridge (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/ bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(3), 352-377.
- Schat, A. C. H., & Kelloway E. K. (2003). Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effect of Organizational Support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122
- Yin, R. K. (2011). *Applications of case study research*. sage.

Case Study on the Client Violence Experience of Social Workers: Focused on Organizational Responses

Soo-Chan Choi, Eun-Hye Lee, Jin-A Min, Gi-Eun Sung

School of Social Welfare, Yonsei University

This research was conducted to study the social workers' experiences of client violence and how they cope with the organizational directions. The authors organized in-depth interviews with 13 social workers who experienced client violence at social welfare agencies in Seoul, South Korea. This research was analyzed by applying the case study method. The results showed that social workers who experienced violence from clients were exposed to various types of violence. Manuals should be prepared for social workers to guide them on how to act against client violence. In addition, organizational action plans to cope with client violence and protect their social workers should be launched. Five categories, such as 'Experience of Client Violence', 'My Feelings after Violence', 'Organizational Social Support', 'Atmosphere of Social Welfare Organization', and 'Impact on Occupational Life' were also derived by the interviewees. Based on these findings, the authors suggested that social welfare agencies should prepare practical manuals and provide educational opportunities for their employees in order to prevent and deal with client violence. Furthermore, the legislature must adopt a relevant law to protect social workers from the violence in the workplace.

Keywords: Social Worker, Client Violence, Organizational Response, Case Study