Check for updates

사회과학연구 제32권 4호(2021) 충남대학교 사회과학연구소 pp. 65-93
http://dx.doi.org/10.16881/jss.2021.10.32.4.65

사회복지현장의 폭력 및 조직의 대응체계 실태*

최 수 찬, 이 은 혜† , 민 진 아, 박 미 리

연세대학교

본 연구를 통해 사회복지사가 사회복지현장에서 경험하는 폭력 경험과 조직의 폭력 보호 체계 수준을 살펴보았다. 폭력 문제의 예방과 관리를 위한 정확한 실태 파악을 위해 폭력 행위자를 클라이언트와 직장동료/상사로 구분하여 조사했다. 서울시 5개 권역 소재의 노인, 장애인, 종합사회복지관에서 근무하는 사회복지사 413명으로부터 설문 응답을 받아 자료를 구축하고, 이를 최종분석에 활용했다. 통계분석 결과, 첫째, 작업장폭력 평가도구 5개 하부요인 중 조직의 폭력 보호 체계 문제가 가장 심각한 것으로 나타났다. 둘째, 작업장폭력 하부 요인 간 성별, 직급별, 총 근무 년수에 따른 차이가 있음이 발견됐다. 셋째, 하부 요인별 성별에 따른 위험근로자 비율에 차이가 있었는데, 특히 성별에 따른 직급, 총 근무 년수의 위험근로자 비율에 차이가 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 개인, 조직, 사회적 차원의 적절한 대처방안을 마련하기 위한 실천적·정책적 함의를 논의하였다.

주요어: 사회복지사, 클라이언트 폭력, 직장 내 폭력, 조직의 폭력 보호 체계, 근로자지원프로그램(EAP)

* 본 논문은 연세대학교 연세미래선도연구사업 지원을 받아 수행된 연구임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 이은혜, 연세대학교 사회복지대학원 박사수료, 서울시 서대문구 연세로 50, E-mail : ddashamm@gmail.com
최수찬, 연세대학교 사회복지학과 교수(제1저자)
민진아, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(공동저자)
박미리, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(공동저자)

■ 최초투고일 : 2021년 5월 25일 ■ 심사마감일 : 2021년 10월 5일 ■ 게재확정일 : 2021년 10월 21일

1. 서 론

근로자들은 고용 불안정, 일・가정 양립의 어려움, 동료 및 상사와의 갈등 등 다양한 원인으로 인해 직무스트레스를 경험한다. 특히 대면 서비스를 제공하는 근로자들은 업무수행 과정에서 언어적, 신체적, 정신적, 성적 폭력 위험에 노출될 가능성이 높다(박인호, 2016). 사회복지현장에서 근무하는 사회복지사도 대표적인 대면 서비스 종사자이기에 이와 같은 위험에 직면할 수 있다(김혜진 외, 2014; 심용출, 나동석, 2015; 이항아, 윤명숙, 2016).

사회복지현장에서의 클라이언트 폭력은 일반적으로 발생한다. 국제노동기구(2019)에서도 사회복지현장은 직장 상사 및 동료에 의한 직장 내 폭력에 노출될 가능성이 높은 분야이며 적절한 조치를 취해야 함을 명시하였다. 국내 사회복지종사자 522명을 대상으로 클라이언트 폭력 경험을 확인한 결과, 절반 이상이 한 번 이상 가벼운 수준의 폭력을 경험했고, 10명 중 1명은 생명을 위협받는 신체적 폭력피해를 경험했다(서울복지재단, 2005). 이에 대응하고자 국내에서는 대면 서비스에 종사하는 근로자들의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위해 2018년 4월 「산업안전보건법」에 폭행, 폭언 그 밖에 신체적・정신적 고통을 초래하는 행위로 인한 건강상의 장해를 예방하기 위해 필요한 조치가 의무화된 조항으로 신설되고 2018년 10월부터 시행되고 있다. 그러나 2020 사회복지사 통계연감에 따르면, 사회복지사는 클라이언트로부터 폭언(62.5%), 폭행(77.0%), 성희롱・성추행(76.5%) 등의 폭력을 여전히 경험하고 있다(보건복지부, 한국사회복지사협회, 2020).

폭력피해를 경험한 대상자들은 충격과 실망, 불신과 두려움, 불안, 분노 등 부정적인 감정과 변화를 경험한다(Padyab et al., 2013). 이는 직무만족 수준을 낮추고 이직의도와 결근율 등의 증가로 나타나 업무의 연속성과 전문성을 떨어뜨리는 등 개인적 차원뿐만 아니라 조직에까지 부정적인 영향을 미친다(Lee, 2017).

해외에서는 1980년대부터 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력 연구가 활발하게 진행되었다(Star, 1984; Brown, Bute, & Ford, 1986; Killian, 2008; MaCann & Pearlman, 1990; Norris, 1990; Newhill, 1996; Rey, 1996; Sofield & Salmond, 2003; Padyab et al., 2013; Enosh & Tzafrir, 2015; Kagan, 2021). 연구에 따르면, 업무수행 시 언어적 괴롭힘(verbal harassment)을 가장 많이 경험했고, 위협(threat), 신체적 공격(physical attack)과 기물파손(property damage) 등 다양한 유형으로 나타났으며, 업무수행에 많은 어려움을 겪고 있었다. 그러나 클라이언트 폭력이 기관의 평판을 나쁘게 한다는 이유로 피해 사실을 축소하거나 부인하고(Lanza, 1985), 다양한 어려움에도 불구하고 폭력 경험을 기관이나 책임자에게 보고하지 않는 경우가 많았다(Occupational Safety & Health Administration, 2004). 이는 기관의 대처 기능이 부족하거나 사후관리에 대한 낮은 기대감으로 보고하지 않은 것으로 보여진다. 이러한 현상은 국내 연구에서도 나타난다. 서울복지재단 연구(2005)에 따르면, 폭력 경험을 보고했지만 대부분 비공식적으로 미흡하게 처리되었다. 만족할만한 수준의 조직적 대응이 부족하게 되면, 조직에 만족하고 몰입하기 어려우며 직무성과에도 영향을 미쳐 서비스 질의 저하를 가져올 수 있다. 이러한 이유로 조직의 대응 체계를 점검해볼 필요성이 있으나 폭력에 대한 대응체계를 실증적으로 연구한 국내 논문은 찾기 어렵다.

또한 사회복지사는 클라이언트에 의한 폭력과 함께 동료와 상사로부터의 직장 내 폭력까지도 경험하고 있다(서울시, 2019; 박은아, 김성혜, 2016;

김경희, 권자영, 2013; 박미은, 신희정, 2010). 서동명 외(2015)의 연구에서 사회복지사의 46.8%가 직장 내 상사나 동료로부터 월 1회 이상 정신적 괴롭힘을 경험했고, 6.4%는 한 해 1회 이상 성적 괴롭힘을, 2.4%는 한 해 1회 이상 신체적인 폭력을 경험한 것으로 나타났다. 이러한 직장 상사 및 동료로부터의 폭력 경험은 정서적 소진 등 부정적인 영향력을 일으킨다(박은아, 김성혜, 2016). 직장 내 폭력 경험은 개인의 신체적·심리적 건강 문제 외에 종사자들의 태도나 행동에 부정적인 영향을 미쳐 조직을 떠나려는 의도를 증가시키는(최수찬 외, 2020) 등 조직 차원에도 영향을 미친다.

한편, 2018년 국제노동기구(ILO)는 근로 현장에서 발생하는 폭력과 괴롭힘은 모두 허용할 수 없고 사용자, 노동자뿐만 아니라 고객 또는 손님, 서비스제공자, 이용자, 일반인 등이 포함된 제3자 모두 폭력과 괴롭힘의 가해자와 피해자가 될 수 있음을 명시했다. 그러나 국내에서는 일터에서의 괴롭힘 금지 대상을 사용자 및 노동자가 다른 노동자에게 행하는 괴롭힘에 국한하고 있어 고객, 거래처 등 일과 관련되어 발생하는 폭력 전반을 다루지 못하는 한계가 있다. 이는 근로 현장에서 괴롭힘의 가해자와 피해자를 사용자와 노동자로 국한하지 않는 국제노동기준에 한참 못 미치는 현실이다(노동법률, 2018).

따라서, 사회복지실천현장에서 발생하는 클라이언트 폭력, 직장 내 폭력 등 직장폭력 문제를 다루는데 있어 분절적으로 접근하는 것이 아닌 국제노동기준에 맞춰 포괄적이고 통합적으로 살펴볼 필요가 있다. 그러나 직장 폭력에 대한 연구를 통합적 관점에서 다룬 연구가 미비하기 때문에 실천현장에서 발생하는 폭력의 전반을 정확히 이해하기가 어려운 상황이다. 이와 함께 폭력 문제는 사회복지사 개인이 직접 해결하기보다는 조직 차원의 적극적인 예방과 개입이 필요한 문제이기에 조직 차원의 대처를 살펴볼 필요가 있다. 그러나 사회복지사를 대상으로 직장폭력(클라이언트 폭력, 직장 내 폭력)과 폭력에 대한 조직의 대응체계를 탐색한 연구는 없었다.

이에 본 연구에서는 서울시 소재 노인, 장애인, 종합사회복지관에 근무 중인 사회복지사를 대상으로 사회복지현장에서 만연한 클라이언트 폭력과 함께 직장 상사 및 동료로부터의 피해 경험에 중점을 두어 살펴보고, 이와 함께 종사자가 지각하는 폭력에 대한 조직의 폭력 보호 체계 수준을 탐색해보고자 한다. 이를 바탕으로 사회복지 현장에서 발생하는 직장폭력을 사전 예방하고 사후 관리하기 위해 통합적인 관점을 제공하며 조직적 차원의 대응 방안 마련의 필요성과 근거자료를 제공하고자 한다.

2. 선행연구 고찰

1) 사회복지사의 전문직 역할과 조직 활동

사회복지전문직은 클라이언트를 위해 다양한 서비스 및 원조 활동을 제공하는 도움 전문직(helping profession)으로 현장에서 사회복지사의 역할은 다양하다. 또 어떤 경우에는 통상적인 역할보다 클라이언트의 잘못된 인식이나 행동, 사고를 사회적인 요구에 맞게 수정해나가는 사회 통제 역할을 수행한다(신준섭, 2008). 이러한 사회복지사의 이중적인 역할수행(Littlechild, 2005; Rey, 1996; Sarkisian & Portwood, 2003; Schultz, 1989)을 사회복지 전문직 특성의 역할 갈등으로 규정하고 이는 다른 전문직의 특성과 구별된다(Littlechild, 2005; Newhill, 1992; Newhill & Wexler, 1997; Rey, 1996; Schultz, 1989; Spencer & Munch,

2003). 이러한 이중적 역할을 수행하는 과정에서 클라이언트로부터의 폭력은 이미 일상적인 현상(Rey, 1996; Sarkisian & Portwood, 2003)으로 여겨지고 있다.

한편, 사회복지전문직은 고용계약 관계에 의해 조직인 사용자와 종속자의 관계를 맺고 있다. 우리나라 대부분의 복지시설은 국가의 복지 역할을 민간이 위탁받아 수행하고 조직 내 문제 등이 발생할 경우 재위탁, 재계약에 불리하게 작용하는 불안정성에 놓여있다(서울시, 2019). 이에 따라 사회복지사는 고용관계에 의해 소속된 조직 내 행정이나 프로그램 관련 등 조직 차원의 업무도 병행하고 있다. 물론 사회복지전문직의 목적은 클라이언트의 사회적 기능 향상과 사회 조건의 향상이라는 전통을 갖고 있다. 그러나 과거와 달리 시장경제 혹은 경쟁 속에서 사회서비스 제공이 늘어남에 따라 실천 현장에서 일하는 사회복지사들은 클라이언트의 사회적 기능을 향상하는 전문가로서의 역할 뿐만 아니라 조직 내 프로그램 기획과 관리, 경영, 회계, 품질관리와 성과 입증 등 조직 관련 업무도 병행하고 있다(남기철, 남원준, 2017). 이러한 고용관계, 사회복지시설의 구조적 특성 등으로 인해 조직은 업무 이외의 것을 요구하는 경우가 많고 직장 내 폭력 또한 용인되는 문화가 있어 직장 내 폭력이 발생할 가능성이 있다.

이상의 사회복지사의 전문직 활동과 조직적 활동을 병행하는 특성에 대한 논의를 통해 사회복지사는 업무 현장 전반에 걸쳐 직장폭력(클라이언트 폭력과 직장 내 폭력)을 빈번하게 경험할 것으로 여겨진다.

2) 직장폭력의 정의

미국의 산업안전보건국(OSHA, 2004)은 직장폭력 유형을 가해자와 피해자의 관계에 따라서 세 가지로 분류하였다. 첫 번째 유형은 사전에 일면식이 없는 운전사인 피해자에게 가해자인 버스 승객이 행사한 폭력 등과 같은 것이다. 두 번째 유형은 클라이언트가 가해자로 사회복지실천 현장에서 전형적으로 발생하는 클라이언트 폭력이고, 세 번째 유형은 가해자가 직장 동료, 상사 등 피고용인으로 같은 직장 내에서 발생하는 폭력이다(송기범, 2006). 사회복지현장은 클라이언트 폭력이 발생하기 쉽고(Newhill, 1995), 직장 상사 및 동료에 의한 직장 내 폭력이 발생할 위험성이 높으며(국제노동기구, 2019) 이러한 폭력은 직장폭력의 보편적인 형태로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 미국 산업안전보건국(OSHA, 2004)의 직장폭력 유형의 근거를 기반으로 사회복지실천 현장에서 사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력과 직장 상사 및 동료에 의한 직장 내 폭력에 초점을 두어 살펴보고자 한다.

3) 클라이언트 폭력

클라이언트 폭력의 개념 정의는 학자마다 다르지만, 가장 일반적인 정의는 사회복지현장에서 사회복지사가 업무를 처리하는 과정 중 클라이언트와의 접촉과정에서 발생하는 폭력을 말한다(설진화, 2006).

클라이언트의 폭력 발생 요인을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, Newhill(1995)은 클라이언트의 권리의식이 높아짐에 따라 업무수행 과정에서 클라이언트에 의한 반발과 폭력이 발생할 가능성이 높아졌다고 말하였다. 신준섭(2008)의 연구에 의하면 사회복지사는 클라이언트에게 다양한 서비스와 원조 활동을 제공하는 원조자 역할 뿐만 아니라 클라이언트의 잘못된 인식과 행동, 사고 등을 사회적 요구에 부합하도록 하는 사회통제(social control)의 역할을 수행하는 과정에서 클라이언트

로부터 폭력을 경험한다고 보고하였다.

클라이언트 폭력 발생 원인을 살펴본 대표적인 이론을 살펴보면 상황이론, 사회학습이론, Bitner 모델이 있다(Enosh & Tzafrir, 2015).

클라이언트 폭력 발생 원인에 대해 상황이론(Johns, 2006)에서는 기관, 개인, 관계 간 상호작용 등과 같은 조직 내 다양한 생태학적 요소가 클라이언트에게 폭력적인 행동이 수용 가능하고 가치 있는 것으로 여기도록 장려한다고 설명한다. 즉, 조직과 서비스 환경이 클라이언트가 종사자에게 폭력적인 행동을 촉발할 수 있는 선행 요인이 될 수 있다고 보았다(Newhill, 1996; Newhill & Wexler, 1997).

사회학습이론에서는 조직이 클라이언트, 종사자 등의 공격적인 행동에 대해 관용을 보일 때 공격적인 행동을 유발할 수 있다고 설명한다. Bandura (1977)는 조직 내 공격성에 대한 관용적인 문화는 두 가지 이유로 잠재적으로 공격성을 증가시킬 수 있다고 주장하는데, 첫째, 폭력 행위자가 다른 클라이언트의 모방 모델이 될 수 있다. Frieze 외 (2020)의 연구에서 폭력 행위자인 타인의 행동을 모델링 하는 학습을 통해 공격성이 높아질 수 있음을 입증하였다. 둘째, 폭력 행위자를 용인하고 그들의 요구를 받아들임으로써 종사자는 가해자와 그들을 관찰하는 클라이언트 모두에게 폭력을 행하도록 동기를 부여할 수 있다(O'Leary-Kelly, Griffin, & Glew, 1996). 이와 함께 Bandura(1977)는 공격성을 모방하는 것뿐만 아니라 클라이언트는 새로운 형태의 공격성을 개발하기 위해 전술과 전략을 배우고 사용할 수 있다고 주장하였다.

조직 내 불쾌하고 불편한 물리적 환경 또한 클라이언트의 공격적인 행동을 유발할 수 있다(Bandura, 1973; Berkowitz, 1993). Bitner(1992) 모델은 서비스 범위와 클라이언트 행동 사이의 연관성을 강조한다. 예를 들어, 불쾌한 서비스 환경은 클라이언트에게 조직과 종사자에 대한 무례한 감정을 유발할 수 있고 이는 공격적인 행동을 유발할 수 있다. 또한 에어컨, 조명 등과 같은 물리적 조건이 클라이언트의 공격성을 불러일으킬 수 있다고 보았다.

클라이언트 폭력 실태와 관련된 연구도 활발하게 이루어지고 있다. 국내에서 사회복지사가 당면하는 클라이언트 폭력 관련 연구는 서울복지재단(2005)의 연구가 발단이 되었다. 당시 서울시에 소재한 사회복지시설 종사자 522명을 대상으로 클라이언트에 의한 폭력에 대해 조사한 결과 밀기, 움켜쥐기 등과 같은 가벼운 폭력은 53.2%가 경험했고, 뺨 때리기, 침 뱉기 등 중간수준의 폭력은 25.6%, 발로 차기, 목조르기 등 상위수준의 신체적 공격은 32.5%, 생명을 잃을 정도의 신체적 공격을 당한 경우는 11.3%로 조사되었다. 또한, 대상자의 37.3%는 1번 이상의 정서적 공격(협박, 스토킹, 욕설 등)을 경험한 적이 있다고 응답했다. 국가인권위원회(2013)의 사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력피해 결과도, 언어적 폭력 28.9%, 신체적 폭력 8.7%, 성추행・성희롱 16.4% 등을 경험한 것으로 조사되었다. 한편, 서울시 연구 결과(2016)에 따르면, 사회복지사의 14.9%가 신체적 폭력을 경험했고, 성적 괴롭힘은 조사대상자의 14.7%가 연 1회 이상 괴롭힘을 당했으며, 이 중 1년에 7회 이상 경험한 대상자는 8.5%인 것으로 나타났다. 2020 사회복지사 통계연감에서도 사회복지사는 클라이언트로부터 폭언(35.4%)과 폭행(8.3%), 그리고 성희롱・성추행 등 성적인 폭력(7.4%)을 경험한 것으로 보고되었다(한국사회복지사협회, 보건복지부, 2020). 이상의 연구들을 통해 클라이언트에 의한 폭력은 사회복지실천현장에서 여전히 만연한 문제임을 알 수 있으며, 특히 신체적, 정신적, 성적인 폭력은 시간의 차이와 관계없이 발생하는 폭력 유형임을 확인할 수 있다.

클라이언트 폭력은 개인에 대한 피해뿐만 아니라 조직 차원에도 영향을 미친다(최은정 외, 2015). Macdonald와 Sirotich(2005)은 클라이언트에 의해 폭력피해를 경험한 사회복지사는 신체적 증상 및 조직 관련 문제에 다양하게 노출된다고 보고하였다. 서울복지재단(2005)의 연구에서 클라이언트 폭력이 사회복지사에게 불면증, 두통, 소화불량과 같은 신체적 증상을 초래하며, 이직이나 전직 의도를 높이는 등 조직에 영향을 주는 것으로 나타났고, Kim(2012)도 사회복지사가 클라이언트 폭력을 겪음으로써 개인적 차원에서 불쾌, 분노, 무력감, 스트레스, 소진과 같은 부정적 결과를 초래하며, 조직적 차원에서 사회복지사의 직무철회에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최은정 외(2015)의 연구에서는 클라이언트에 의한 폭력은 사회복지사 개인에게 스트레스 요인이며, 스트레스는 우울과 같은 부정적 감정을 만들어내고 조직몰입의 저하, 이직의도 같은 조직 차원에까지 부정적 영향을 미친다는 것을 확인했다. 김자영 외(2016), 강래화 외(2018)의 연구에서도 클라이언트로부터의 언어 폭력 등은 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 결과로 나타났다.

기존 연구를 통해 사회복지사의 역할, 클라이언트의 권리의식 향상 등은 클라이언트 폭력의 주요 요인이 될 수 있음을 예측할 수 있다. 또한, 상황이론, 사회학습이론, Bitner 모델을 통해 조직문화, 물리적 환경 등 조직적 차원의 다양한 요인들이 클라이언트의 폭력적인 행동을 높이는 요인임을 알 수 있다. 이는 사회복지실천현장은 다양한 요인들로 인해 클라이언트에 의한 폭력이 빈번하게 발생할 수 있는 환경이라는 것을 의미한다. 또한 클라이언트 폭력은 개인적 차원 뿐 아니라 조직 차원에도 부정적 영향을 주는 주요 요인임을 확인할 수 있었다. 이에 예방 및 대응방안을 마련하기 위해 정확한 실태를 파악하는 것은 꾸준히 선행되어야 함을 예측할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지현장에서 사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력을 가장 빈번하게 경험하는 신체적, 정신적, 성적 폭력 경험을 중심으로 살펴보고자 한다.

4) 직장 내 폭력

사회복지사는 클라이언트에 의한 폭력과 함께 동료와 상사로부터의 직장 내 폭력까지 경험하고 있다(박은아, 김성혜, 2016; 김경희, 권자영, 2013; 박미은, 신희정, 2010). Boyle와 Wallis(2016)는 직장 내 폭력은 상사나 동료로부터의 괴롭힘(bullying), 위협(threat), 신체・언어・성적 학대(physical, verbal, sexual abuse), 성희롱(sexual harassment) 등으로 정의하였고, 많은 연구에서 직장 내 폭력의 정의로 도출되었다(남석인 외, 2017).

직장 내 폭력의 원인을 규명하고 이를 설명하는 이론은 명확하지 않으나 따돌림(mobbing) 관련 연구에서 추론할 수 있다. 먼저 수정된 좌절-공격 이론(Berkowitz, 1989)은 직무상황이 높은 스트레스를 유발하는 경우 조직구성원들은 부정적 감정을 갖게 되고 이는 공격적 행동을 유발할 수 있다고 보았다. 사회적 상호작용주의(Felson & Tedeschi, 1993)는 스트레스를 받는 사건들이 행동에 영향을 미치고 공격적인 행동에 간접적으로 영향을 준다고 설명하였다.

한편, 국내 사회복지실천현장에서의 직장 내 폭력 발생 원인에 대한 서울시(2019)의 연구에 따르면, 직장 내 폭력의 원인을 사용-종속 관계, 문화적 요인(봉사자론적 순종), 사회복지시설의 불안정성과 영세성, 견제 장치 및 감시 행정 체계의 부재 등으로 설명하였다.

직장 내 폭력 실태와 관련된 연구도 이루어지고

있는데 서동명 외(2015)의 연구에서 사회복지사의 직장 내 상사 또는 동료로부터의 폭력 경험을 살펴본 결과, 46.8%는 월 1회 이상 정신적 괴롭힘을 경험하였고, 경험자 중 21.5%는 월 7회 이상 경험했다고 응답했다. 또한, 2.4%는 한 해 1회 이상 신체적인 폭력, 6.4%는 한 해 1회 이상 성적인 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다.

남석인 외(2017)의 의료사회복지사를 대상으로 동료와 상사로부터의 직장 내 폭력 경험을 확인한 결과, 응답자 197명 중 22.8%가 폭력을 경험하였다고 응답했으며, 언어폭력을 포함한 신체폭력, 성적폭력, 스토킹 등 다양한 유형의 폭력을 경험한 것으로 나타났다.

서울시사회복지사협회(2019)의 사회복지종사자를 대상으로 조사한 연구 결과, 30.4%는 직장 내 상사와 동료로부터 언어적 폭력 등을 포함한 정신적 폭력(괴롭힘)을 경험했다고 응답했다.

2020 사회복지사 통계연감 조사에서도 동료로부터의 폭력 경험에 대한 조사 결과, 폭언을 경험한 사람은 5.9%, 직장 내 괴롭힘 4.6%, 성희롱·성추행과 같은 성적인 폭력은 1.3%, 폭행은 0.4% 순으로 나타났다. 직장 상사로부터 경험한 폭력 또한 폭언을 경험한 사람은 11.4%, 직장 내 괴롭힘은 8.3%, 성적 폭력은 2.4%, 폭행 0.5% 순으로 조사되었다. 이는 사회복지실천 현장에서 상사나 동료로부터의 직장 내 폭력이 발생하고 있음을 확인할 수 있다.

직장 내 폭력 경험은 종사자에게 심리적·정서적으로 부정적인 영향을 미친다. 연영란(2015)의 간호사를 대상으로 한 연구에서 직장 내 폭력은 소진에 정적(+)으로 유의한 영향을 미치고, 직장 내 폭력이 높아질수록 정서적 소진도 높아지는 것으로 확인되었다. 사회복지사를 대상으로 조사한 연구에서도 직장 내 폭력 경험은 정서적 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(박은아, 김성혜, 2016; 강래화 외, 2018).

한편, 직장 내 폭력은 개인 차원뿐만 아니라 이직의도 등 조직 행동적 측면에도 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다(Nielsen & Einarsen, 2012). 국내 간호사를 대상으로 한 연구에서 업무와 관련된 괴롭힘과 위협 경험은 직무스트레스와 이직의도에 정적(+)으로 영향을 미치는 것으로 보고되었다(이윤주, 이미형, 2013). 사회복지 종사자를 대상으로 조사한 연구에서 언어적 위협과 폭력은 소진, 스트레스, 조직몰입, 직무만족 등에 영향을 미치고, 이직의도에도 영향을 미치는 것으로 확인되었다(신용석 외, 2015). 조상미 외(2020)의 사회복지 종사자를 대상으로 조사한 연구에서도 동료와 상사의 정신적 폭력 등의 경험이 많을수록 직무스트레스 등이 높아지는 것으로 나타났다. 최수찬 외(2020)의 연구 또한 직장 내 폭력 경험은 개인의 신체적·심리적 건강 문제 외에 조직에서 종사자들의 태도나 행동에 부정적인 영향을 미쳐 조직을 떠나려는 의도를 증가하게 하는 것으로 나타났다.

지금까지 직장 내 폭력 관련 이론(수정된 좌절-공격 이론, 사회적 상호작용주의)과 발생 원인을 통해 사회복지실천현장은 직장 내 폭력이 발생할 가능성이 있음을 확인할 수 있다. 또한, 직장 내 폭력은 개인적 차원과 함께 조직 차원에 유의한 영향을 미치는 요인임을 유추할 수 있다. 한편, 사회복지사의 직장 내 폭력에 관한 연구는 최근 관심이 증가하며 관련 연구가 이루어졌으나 여전히 소수에 불과하다. 다시 말해 사회복지현장의 폭력 문제를 연구함에 있어서 대부분의 연구가 주로 클라이언트에 의한 폭력에 중점을 두고 있어(설진화, 2006; 박미은, 신희정, 2010; 김경호, 방희명, 2010; 정혜숙 외, 2012; 김경희, 권자영, 2013; 이주경, 정여주, 2013; 김자영 외, 2016) 직장 내 폭력에 관한 연구는 여전히 미비하다. 이에 따라

본 연구에서는 사회복지현장에서 만연한 클라이언트 폭력과 함께 직장 상사 및 동료로부터의 피해 역시 함께 살펴보고자 한다.

5) 조직의 폭력 보호 체계 관련 연구

사회복지현장에서 사회복지사가 경험하는 직장 폭력에 대한 조직 차원의 대처방안을 마련하는 것은 매우 중요하다. 그럼에도 조직 차원에서 문제로 인식하고 이에 대한 방안을 마련하는 데는 여전히 부족한 실정이다. 우리나라 대부분의 사회복지시설에는 직장 내 폭력에 대응할 수 있는 기관 차원의 관리체계가 마련되어 있지 않다(서울복지재단, 2005). 박형채(2010)의 연구에서 폭력을 경험한 사회복지사의 48.3%가 본인 스스로 해결하고, 폭력을 경험한 후 89%는 상담을 받지 않았다. 심지어 폭력을 경험한 상당수의 사회복지사들은 직장 내 폭력 경험은 '업무의 일부분'이라고 생각하고 있었다(설진화, 2006). 남기룡(2013)의 연구에서는 클라이언트에 의한 폭력으로부터 사회복지사를 보호하기 위한 조직 차원의 대처방안 중 CCTV 설치(44.9%) 이외에 비상벨 설치, 2인 1조 가정방문 편성, 매뉴얼 마련, 교육 프로그램 운영, 상해보험 가입 등 마련된 지원체계 항목을 70% 이상이 시행하지 않고 있고, 사후조치 또한 구두 경고(54.6%) 이외에 응답자의 84% 이상이 서비스 이용 제한, 병원 치료 등 소속 기관이 실행해야 할 조치를 하지 않았다고 답했다. 최수찬 외(2020)의 사회복지종사자를 대상으로 한 연구에서도 클라이언트 폭력에 대한 조직 차원의 체계적인 대응책 마련은 조사대상자들 모두가 필요한 부분으로 인식하는 것으로 나타났지만 근무 현장인 조직 차원의 보호 지원 체계가 제대로 이루어지지 않고 있음을 확인하였다.

한편, 일본의 간호사를 대상으로 한 연구에서 효과적인 조직지원인 관리자의 리더십이나 적절한 직원 관리는 직장 내 괴롭힘의 완화를 가져오는 것으로 나타났다(Yokoyama et al., 2016). Todd와 Michael(2018)의 연구에서도 간호사의 직장 내 괴롭힘과 관련하여 팀워크 인식, 지식 및 기술과 같은 조직지원을 통해 직원들의 참여를 향상시키는 것은 조직의 사기를 강화하고 환자의 회복을 보장하는 의료 서비스 제공에 기여함을 확인하였다.

이와 같이 직장폭력에 대한 조직의 폭력 보호 체계 마련은 개인 및 조직 차원 등 다차원적인 측면에 유의한 영향을 미치는 요인임을 확인하였고 이는 사회복지사와 사회복지조직에도 동일하게 적용될 수 있음을 예측할 수 있다. 그러나 사회복지사를 대상으로 한 연구는 클라이언트에 의한 폭력 경험과 클라이언트 폭력의 피해 결과에 관한 연구(김경호, 방희명, 2010; 정혜숙 외, 2012) 등을 중심으로 이루어져 직장 상사와 동료에 의한 직장 내 폭력과 함께 조직의 폭력 보호 체계 관련 연구는 미비한 실정이다. 이에 따라 본 연구에서는 사회복지사가 인식하는 사회복지조직의 폭력 보호 체계 수준을 탐색해보고자 한다.

3. 연구 방법

1) 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 사회복지현장에서 경험하는 폭력의 실태와 조직의 보호체계 수준을 확인하기 위한 연구이다. 이를 위해 2019년 1월부터 4월까지 서울시 5개 권역 소재 노인, 장애인, 종합사회복지관에 근무 중인 사회복지사 450명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지 중 432부가 회수되었고(회수율 96%), 불성실하게 응답된 설문을 제외하고 413부가

최종 분석에 사용되었다. 비확률 표본추출법 중 할당 추출법을 사용하여 표집하였고, 연세대학교 생명윤리위원회 승인(7001988-201906-HR-511-04) 후 진행하였다. 연구대상자를 모집하는 과정에서 표본에 선정된 해당 사회복지기관에 연구의 취지를 담은 연구 안내 자료(설명문과 모집문)를 보내 협조 요청한 후 자발적 연구대상자를 모집하였다. 조사 진행 과정은 IRB 교육을 이수한 박사과정과 석사과정 총 4명의 전문 인력이 조사기간 동안 각 기관에 상주하여 조사대상자가 설문지 수령 시 연구목적 및 취지에 대해 충분한 설명을 듣고 이해한 후 최종적으로 참여 의사를 결정하도록 했다. 이를 통해 연구의 자발성을 확보하였으며, 연구 참여에 동의한 사람에 한해 동의서를 받은 후 조사를 실시하였다. 본 설문조사 참여에 동의한 대상자는 약 15분 정도 소요되는 조사에 1회 응답하는 형태로 연구에 참여하였다. 이후 설문지 작성을 마친 대상자는 해당 설문지를 동봉된 무기명 반송우편봉투를 사용하여 연구자에게 송부하였다.

2) 연구목적

본 연구에서는 사회복지현장에서 사회복지사가 경험한 폭력의 본질을 확인하고, 그 가해자를 확인한다. 또한 이러한 폭력 문제를 해결하기 위해 조직 내 대응 체계가 있는지 확인한다. 이를 통해 사회복지현장의 폭력피해 실태를 파악하고, 유사한 폭력이 재발하지 않도록 조직 차원에서 체계적인 예방 및 관리를 위한 실천적・정책적 제언을 하고자 한다.

3) 조사도구

한국형 작업장 폭력 평가도구(Korean Workplace Violence Scale, K-WVS)를 활용해 사회복지 실천 현장의 폭력실태를 확인하였다. 장세진 외(2013)에 의해 개발된 한국형 작업장 폭력 평가도구는 한국의 조직문화와 고객 상대 업무를 하는 산업의 특수성을 반영하여 근무 현장에서 업무수행과정 중 발생하는 다양한 형태의 작업장폭력을 정량적이고 객관적으로 평가하는 것을 목적으로 개발되었다. 또한, 작업장폭력에 의한 노출과 강도 및 조직 차원의 보호 체계 수준이 성별에 따라 다른 양상으로 보임을 확인하고 고위험군 판정을 위한 참고치를 성별로 구분하여 제시하였다. 성별 참고치는 우울, 소진 등의 ROC(Receiver Operating Characteristic Curve) 분석 결과를 바탕으로 성별 절단점을 구하였고, 우울, 소진 중 낮은 절단점을 평가도구를 위한 참고치(reference value)로 제시하였다.

평가도구는 '고객의 정신적/성적 폭력'(4문항), '직장 내 정신적/성적 폭력'(4문항), '고객/직장 내 신체적 폭행'(2문항), '조직의 폭력 보호 체계'(14문항) 등 4개 하부요인과 24개의 세부 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 없음(1점)', '이따금(2점)', '자주(3점)', '매우 자주(4점)'로 Likert 4점 척도로 구성되었다. '고객의 정신적/성적 폭력'와 '직장 내 정신적/성적 폭력', '고객/직장 내 신체적 폭행'은 1-2-3-4 Likert 척도로 점수화하였고, 긍정 문항으로 측정된 '조직의 폭력 보호체계'는 4-3-2-1 Likert 척도로 역코딩하여 점수화하였다. 본 연구에서는 폭력 행위자가 누구인지 정확하게 확인하기 위해 '고객/직장 내 신체적 폭행'(2문항)을 '고객으로부터의 신체적 폭행'(1문항), '직장 상사/동료로부터의 신체적 폭행'(1문항) 으로 구분하여 총 5개 하부요인을 분석에 사용하였다.

4) 분석방법

설문 조사의 경우 SPSS 25.0 프로그램을 이용

하여 응답자의 주요 인구학적 특성을 확인하였고, 다음으로 작업장 폭력 경험, 조직의 대응 체계에 대한 요인별 환산점수를 산출하기 위해 장세진 외(2014)에서 제시한 바와 같이 다음의 식을 이용하였다.

$$\text{하부 요인별 환산 점수} = \frac{\text{(해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합 - 문항개수)}}{\text{(해당 영역의 예상 가능한 최고 총점 - 문항개수)}} \times 100$$

각 하부요인별 환산점수는 0~100점까지의 분포를 이루고, 점수가 높을수록 '고객의 정신적/성적 폭력', '직장 내 정신적/성적 폭력', '고객으로부터의 신체적 폭행', '직장 상사/동료로부터의 신체적 폭행' 정도가 심각한 것을 의미하며, '조직의 폭력 보호 체계'는 부정적이라는 것을 나타낸다. 마지막으로 장세진 외(2014)의 한국형 작업장폭력 평가도구를 통해 측정한 요인별 폭력 수준 점수를 하부요인별 성별 참고기준에 따라 위험 및 정상군으로 분류하여 성별에 따른 위험, 정상 근로자 비율을 제시하였다. 한국형 작업장 폭력 평가도구 요인별 성별 참고치는 <표 1>과 같다. 각 영역에서 남성과 여성의 점수가 기준수준을 넘어설 경우 위험군으로 볼 수 있다.

4. 연구결과

1) 조사대상자 특성에 대한 기술

본 연구 조사대상자의 인구사회학적 특성은 <표 2>와 같다. 먼저 응답자의 성별에 있어서 여성은 289명(68.8%) 남성은 131명(31.2%)이었다. 이는 한국사회복지사협회(2018)의 2018년 사회복지사 통계연감에서 여성이 69.2%, 남성이 30.6%인 것과 비교하면 매우 유사한 결과라 할 수 있다. 연령의 경우, 20대가 175명(41.6%)으로 가장 많았고 30대가 158명(37.6%), 40대 69명(16.4%), 50대 이상 13명(3.1%) 순이었으며, 평균 연령은 33.06세인 것으로 나타났다. 이 역시도 한국사회복지사협회(2018)의 조사 결과에서 20~30대의 비중이 높은 것으로 나타난 것과 비교하면 대체적으로 유사하다고 볼 수 있다. 학력의 경우 4년제 대졸이 284명(67.6%)으로 가장 많았고, 대학원 재학 및 졸업이 101명(24.1%), 2년제 대졸이 32명(7.6%), 고졸 2명(0.5%)순으로 나타났다. 이

<표 1> 한국형 작업장 폭력 평가도구 요인별 성별 참고기준

작업장 폭력 하부요인	구분	정상	위험
고객의 정신적/성적 폭력	남성	0 ~ 20.82	20.83 ~ 100
	여성	0 ~ 12.49	12.50 ~ 100
직장 내 정신적/성적 폭력	남성	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
	여성	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
고객으로부터의 신체적 폭행	남성	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
	여성	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
직장 상사/동료로부터의 신체적 폭행	남성	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
	여성	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
조직의 폭력 보호체계	남성	0 ~ 67.85	67.86 ~ 100
	여성	0 ~ 60.70	60.71 ~ 100

출처: 장세진 외(2014). 한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구, 안전보건공단.

<표 2> 인구학적 특성

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균(SD)
성별 (n=420)	남성	131	31.2	-
	여성	289	68.8	
연령 (n=415)	20대	175	41.6	33.06 (8.48)
	30대	158	37.6	
	40대	69	16.4	
	50대 이상	13	3.1	
	미응답	5	1.2	
학력 (n=419)	고졸	2	0.5	-
	전문대졸	32	7.6	
	4년제 대학 졸업	284	67.6	
	대학원재학/졸업	101	24.1	
결혼여부 (n=420)	기혼	167	39.8	-
	미혼	245	58.3	
	재혼	1	0.2	
	이혼	5	1.2	
	기타	2	0.5	
고용형태 (n=420)	정규직	369	87.9	-
	비정규직	51	12.1	
이직경험 (n=419)	유	240	57.3	-
	무	179	42.7	
직급 (n=420)	사원/대리급	307	73.1	-
	팀장급	58	13.8	
	과장/국장급	51	12.1	
	관장급	4	1.0	
총 근무 년수 (n=419)	1년 미만	43	10.3	6.93 (6.19)
	1년 이상 - 5년 미만	148	35.3	
	5년 이상 - 10년 미만	98	23.4	
	10년 이상 - 15년 미만	85	20.3	
	15년 이상 - 20년 미만	20	4.8	
	20년 이상 - 25년 미만	20	4.8	
	25년 이상 - 30년 미만	3	0.7	
	30년 이상	2	0.5	
현 직장 근속 년수 (n=418)	1년 미만	87	20.8	4.87 (6.99)
	1년 이상 - 5년 미만	170	40.7	
	5년 이상 - 10년 미만	89	21.3	
	10년 이상 - 15년 미만	46	11.0	
	15년 이상 - 20년 미만	14	3.3	
	20년 이상 - 25년 미만	10	2.4	
	25년 이상 - 30년 미만	2	0.5	
월 평균임금 (n=417)	200만원 미만	73	17.5	-
	200만원 이상 - 300만원 미만	247	59.2	
	300만원 이상 - 400만원 미만	80	19.2	
	400만원 이상 - 500만원 미만	12	2.9	
	500만원 이상	5	1.2	

는 사회복지계의 고학력 경향성을 나타내는데, 한국사회복지사협회(2018)의 조사결과와 분포 면에서 볼 때 대체적으로 유사하다. 결혼여부를 살펴보면, 미혼이 245명(58.3%), 기혼이 167명(39.8%)으로 나타났고 그 다음으로 이혼 5명(1.2%), 기타 2명(0.5명), 재혼 1명(0.2%)인 것으로 나타났다. 조사대상자의 고용관련 현황을 살펴보면, 정규직 여부는 정규직이 369명(87.9%), 비정규직이 51명(12.1%)으로 정규직의 비중이 높은 것으로 확인되었다. 이직경험 유무는 '있음' 240명(57.3%), '없음' 179명(42.7%)으로 조사되었다. 응답자의 직책은 사원/대리급이 307명(73.1%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 팀장급 58명(13.8%), 과장/국장급 51명(12.1%), 관장급 4명(1.0%)순으로 조사되었다. 사회복지기관 관련 총 근무 년수를 살펴보면, 1년 이상 5년 미만이 148명(35.3%)으로 가장 많았고, 5년 이상 10년 미만 98명(23.4%), 10년 이상 15년 미만 85명(20.3%), 1년 미만 43명(10.3%), 15년 이상 20년 미만, 20년 이상 25년 미만이 20명(4.8%), 25년 이상 30년 미만 3명(0.7%), 30년 이상이 2명(0.5%)이며, 평균 총 근무 년수는 6.93년인 것으로 나타났다. 사회복지기관 관련 경력 역시 한국사회복지사협회(2018)의 조사결과와 유사하였다. 현 직장 근속년수는 1년 이상 5년 미만이 170명(40.7%)으로 가장 많았고 5년 이상 10년 미만이 89명(21.3%), 1년 미만 87명(20.8%), 10년 이상 15년 미만 46명(11.0%), 15년 이상 20년 미만 14명(3.3%), 20년 이상 25년 미만 10명(2.4%), 25년 이상 30년 미만이 2명(0.5%)이며, 평균 현 직장 근속년수는 4.87년인 것으로 나타났다.

평균 현 직장 근속년수 역시 한국사회복지사협회(2018)의 조사결과와 유사하였다. 마지막으로 월평균임금을 살펴보면, 200만원 이상 300만원 미만이 247명(59.2%), 300만원 이상 400만원 미만 80명(19.2%), 200만원 미만 73명(17.5%), 400만원 이상 500만원 미만 12명(2.9%), 500만원 이상이 5명(1.2%)인 것으로 나타났다.

위에서 살펴보았듯이, 본 연구 대상자의 특성은 한국사회복지사협회 2018년도 사회복지사 통계연감에서 제시되는 것과 대체적으로 유사한 분포양상을 나타낸다. 특히 사회복지 이용시설에 종사하는 사회복지사들의 특성이 잘 반영된 표본으로서 이들의 근무현장에서의 폭력 실태 및 조직의 대응 체계를 살펴보는 데 적합한 것으로 간주할 수 있다.

2) 사회복지실천현장의 직장 폭력 및 조직의 폭력 보호체계 수준

(1) 클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력

작업장 폭력 평가도구 5개의 하부요인 중 '클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력'은 클라이언트로부터의 정신적 성적/폭력에의 노출 및 경험을 평가한다. 본 연구에서는 하부요인별 환산점수, 표준편차, 자료의 집합의 범위와 중심위치를 평가하기 위해 사분위수 값을 제시하고자 한다. 연구결과 '클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력' 요인 점수는 16.65점(SD=14.49)으로 나타났다.

성별로 살펴보면 여성이 17.17점(SD=14.64) 남성이 15.50점(SD=14.12)으로 여성이 남성에 비해 약간 높게 나타났다. 직급별로는 팀장급이 21.12점(SD=19.76)으로 가장 높았고 총 근무 년수 별로는 10년 이상 15년 미만이 22.52점(SD=19.26)으로 가장 높았다(<표 3> 참조).

다음으로 '클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력' 영역의 점수를 성별 참고치와 비교하여 '위험', '정상'으로 구분하고자 한다. 여성의 57.39% 남성의 26.36%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다. 직책별로 살펴보면 남성은 과장/국장급 34.78%,

<표 3> 작업장 폭력 하부요인: 클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환산점수	표준편차	1분위수	2분위수	3분위수
[전체]		413	16.65	14.49	8.33	16.67	25.00
성별	남성	129	15.50	14.12	8.33	16.67	25.00
	여성	284	17.17	14.64	8.33	16.67	25.00
직급	사원/대리급	301	15.31	13.08	8.33	16.67	25.00
	팀장급	58	21.12	19.76	8.33	16.67	25.00
	과장/국장급	50	19.50	14.74	8.33	16.67	33.33
	관장	4	16.67	6.80	10.42	16.67	22.92
총 근무 년수	1년 미만	42	8.13	9.11	0.00	8.33	16.67
	1년 이상 - 5년 미만	145	14.71	13.43	0.00	16.67	25.00
	5년 이상 - 10년 미만	98	17.86	11.91	8.33	16.67	25.00
	10년 이상 - 15년 미만	84	22.52	19.26	8.33	20.83	33.33
	15년 이상 - 20년 미만	20	15.83	12.65	8.33	12.50	31.25
	20년 이상 - 25년 미만	19	17.98	11.54	8.33	16.67	25.00
	25년 이상	5	20.00	9.51	12.50	16.67	29.17

<표 4> 작업장 폭력 하부요인 위험/정상비중: 클라이언트로부터의 정신적/성적 폭력

(단위: 명, %)

구분		남성			여성		
		전체	위험	정상	전체	위험	정상
[전체]		129	26.36	73.64	284	57.39	42.61
직급	사원/대리급	84	23.81	76.19	217	53.00	47.00
	팀장급	19	31.58	68.42	39	69.23	30.77
	과장/국장급	23	34.78	65.22	27	74.07	25.93
	관장	3	0.00	100.00	1	100.00	0.00
총 근무 년수	1년 미만	13	0.00	100.00	29	27.59	72.41
	1년 이상 - 5년 미만	45	24.44	75.56	100	53.00	47.00
	5년 이상 - 10년 미만	25	28.00	72.00	73	63.01	36.99
	10년 이상 - 15년 미만	32	40.63	59.38	52	73.08	26.92
	15년 이상 - 20년 미만	7	14.29	85.71	13	46.15	53.85
	20년 이상 - 25년 미만	4	0.00	100.00	15	66.67	33.33
	25년 이상	3	33.33	66.67	2	100.00	0.00

팀장급 31.58% 순으로 위험종사자 비율이 높게 나타났다. 여성의 경우 관장 100%, 과장/국장급 74.07% 순으로 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 10년 이상 15년 미만이 40.63%로 가장 높았고 여성의 경우 25년 이상이 100.00%, 10년 이상 15년 미만 73.08% 순으로 높게 나타났다(<표 4> 참조).

(2) 직장 내 정신적/성적 폭력

다음은 직장 내 정신적/성적 폭력 영역으로 직장

내 정신적 성적 폭력에의 노출 및 경험의 수준이 어느 정도인지를 평가한다. 본 연구의 결과 '직장 내 정신적/성적 폭력' 요인 점수는 5.97점(SD=10.86)으로 나타났다.

성별로 살펴보면 여성이 6.60점(SD=11.48) 남성이 4.59점(SD=9.26)으로 여성이 남성에 비해 약간 높게 나타났다. 직급별로는 팀장급이 8.48점(SD=11.63)으로 가장 높았고, 총 근무 년수 별로는 5년 이상 10년 미만이 7.65점(SD=10.13)으로 가장 높았다(<표 5> 참조).

다음으로 '직장 내 정신적/성적 폭력' 영역의 점수를 성별 참고치와 비교하여 '위험', '정상'으로 구분하고자 한다. 여성의 37.68%, 남성의 28.68%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다. 직책별로 살펴보면 남성은 팀장급이 42.11%로 위험종사자 비율이 가장 높았고 여성의 경우 관장 100.00%, 팀장급 48.72% 순으로 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 5년 이상 10년 미만이 52.00%로 가장 높았고 여성의 경우 20년 이상 25년 미만이 66.67%로 가장 높았다(<표 6> 참조).

(3) 클라이언트로부터의 신체적 폭행

다음은 '클라이언트로부터의 신체적 폭행' 영역으로 클라이언트로부터의 신체적 폭행 노출 및 경험의 수준이 어느 정도인지를 평가한다. 본 연구의 결과 '클라이언트로부터의 신체적 폭행' 요인 점수는 4.76점(SD=13.78)으로 나타났다.

성별로 살펴보면 남성이 6.20점(SD=13.67), 여성이 4.11점(SD= 13.83)으로 남성이 여성에 비해 약간 높게 나타났다. 직급별로는 관장이 8.33점(SD=16.67)으로 가장 높았고 총 근무 년수 별로는 10년 이상 15년 미만이 9.52점(SD=19.75)으로 가장 높게 나타났다(<표 7> 참조).

다음으로 '클라이언트로부터의 신체적 폭행' 영역의 점수를 성별 참고치와 비교하여 '위험', '정상'으로 구분하고자 한다. 남성의 17.83%, 여성의 9.86%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다. 직책별로 살펴보면 남성은 과장/국장급이 26.09%로 위험종사자 비율이 가장 높았고 여성의 경우 관장 100.00%, 팀장급 15.38% 순으로 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 10년 이상 15년 미

<표 5> 작업장 폭력 하부요인: 직장 내 정신적/성적 폭력

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환산점수	표준편차	1분위수	2분위수	3분위수
[전체]		413	5.97	10.86	0.00	0.00	8.33
성별	남성	129	4.59	9.26	0.00	0.00	8.33
	여성	284	6.60	11.48	0.00	0.00	8.33
직급	사원/대리급	301	5.73	10.74	0.00	0.00	8.33
	팀장급	58	8.48	11.63	0.00	0.00	16.67
	과장/국장급	50	4.83	10.79	0.00	0.00	8.33
	관장	4	2.08	4.17	0.00	0.00	6.25
총 근무 년수	1년 미만	42	0.60	2.17	0.00	0.00	0.00
	1년 이상 - 5년 미만	145	5.75	11.97	0.00	0.00	8.33
	5년 이상 - 10년 미만	98	7.65	10.13	0.00	0.00	10.42
	10년 이상 - 15년 미만	84	7.34	11.88	0.00	0.00	8.33
	15년 이상 - 20년 미만	20	5.83	10.51	0.00	0.00	8.33
	20년 이상 - 25년 미만	19	6.14	11.06	0.00	0.00	8.33
	25년 이상	5	1.67	3.73	0.00	0.00	4.17

<표 6> 작업장 폭력 하부요인 위험/정상비중: 직장 내 정신적/성적 폭력

(단위: 명, %)

구분		남성			여성		
		전체	위험	정상	전체	위험	정상
[전체]		129	28.68	71.32	284	37.68	62.32
직급	사원/대리급	84	29.76	70.24	217	35.48	64.52
	팀장급	19	42.11	57.89	39	48.72	51.28
	과장/국장급	23	17.39	82.61	27	37.04	62.96
	관장	3	0.00	100.00	1	100.00	0.00
총 근무 년수	1년 미만	13	7.69	92.31	29	6.90	93.10
	1년 이상 - 5년 미만	45	22.22	77.78	100	38.00	62.00
	5년 이상 - 10년 미만	25	52.00	48.00	73	46.58	53.42
	10년 이상 - 15년 미만	32	34.38	65.63	52	42.31	57.69
	15년 이상 - 20년 미만	7	14.29	85.71	13	38.46	61.54
	20년 이상 - 25년 미만	4	25.00	75.00	15	66.67	33.33
	25년 이상	3	0.00	100.00	2	50.00	50.00

<표 7> 작업장 폭력 하부요인: 클라이언트의 신체적 폭행

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환산점수	표준편차	1분위수	2분위수	3분위수
[전체]		413	4.76	13.78	0.00	0.00	0.00
성별	남성	129	6.20	13.67	0.00	0.00	0.00
	여성	284	4.11	13.83	0.00	0.00	0.00
직급	사원/대리급	301	3.77	11.89	0.00	0.00	0.00
	팀장급	58	8.05	21.00	0.00	0.00	0.00
	과장/국장급	50	6.67	13.47	0.00	0.00	0.00
	관장	4	8.33	16.67	0.00	0.00	25.00
총 근무 년수	1년 미만	42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	1년 이상 - 5년 미만	145	2.99	9.56	0.00	0.00	0.00
	5년 이상 - 10년 미만	98	5.10	14.64	0.00	0.00	0.00
	10년 이상 - 15년 미만	84	9.52	19.75	0.00	0.00	0.00
	15년 이상 - 20년 미만	20	1.67	7.45	0.00	0.00	0.00
	20년 이상 - 25년 미만	19	8.77	18.73	0.00	0.00	0 ㅇ.00
	25년 이상	5	6.67	14.91	0.00	0.00	1.67

만이 37.50%로 가장 높았고 여성의 경우 25년 이상 50.00%로 가장 높았다(<표 8> 참조).

(4) 직장상사/동료로부터의 신체적 폭행

다음은 '직장상사/동료로부터의 신체적 폭행' 영역으로 직장상사/동료로부터의 신체적 폭행의 노출 및 경험의 수준이 어느 정도인지를 평가한다. 본 연구의 결과 '직장상사/동료로부터의 신체적 폭행' 요인 점수는 0.48점(SD=4.62)으로 나타났다.

성별로 살펴보면 남성이 1.03점(SD= 7.14), 여

<표 8> 작업장 폭력 하부요인 위험/정상비중: 클라이언트의 신체적 폭행

(단위: 명, %)

구분		남성			여성		
		전체	위험	정상	전체	위험	정상
[전체]		129	17.83	82.17	284	9.86	90.14
직급	사원/대리급	84	16.67	83.33	217	8.29	91.71
	팀장급	19	21.05	78.95	39	15.38	84.62
	과장/국장급	23	26.09	73.91	27	14.81	85.19
	관장	3	0.00	100.00	1	100.00	0.00
총 근무 년수	1년 미만	13	0.00	100.00	29	0.00	100.00
	1년 이상 - 5년 미만	45	8.89	91.11	100	9.00	91.00
	5년 이상 - 10년 미만	25	28.00	72.00	73	6.85	93.15
	10년 이상 - 15년 미만	32	37.50	62.50	52	15.38	84.62
	15년 이상 - 20년 미만	7	0.00	100.00	13	7.69	92.31
	20년 이상 - 25년 미만	4	0.00	100.00	15	26.67	73.33
	25년 이상	3	0.00	100.00	2	50.00	50.00

<표 9> 작업장 폭력 하부요인: 직장상사/동료로부터의 신체적 폭행

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환산점수	표준편차	1분위수	2분위수	3분위수
[전체]		413	0.48	4.62	0.00	0.00	0.00
성별	남성	129	1.03	7.14	0.00	0.00	0.00
	여성	284	0.23	2.79	0.00	0.00	0.00
직급	사원/대리급	301	0.33	4.29	0.00	0.00	0.00
	팀장급	58	1.15	6.14	0.00	0.00	0.00
	과장/국장급	50	0.67	4.71	0.00	0.00	0.00
	관장	4	0.00	0.00	0.00	0.00	12.50
총 근무 년수	1년 미만	42	1.59	10.29	0.00	0.00	0.00
	1년 이상 - 5년 미만	145	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	5년 이상 - 10년 미만	98	0.34	3.37	0.00	0.00	0.00
	10년 이상 - 15년 미만	84	1.19	6.22	0.00	0.00	0.00
	15년 이상 - 20년 미만	20	.00	.00	0.00	0.00	0.00
	20년 이상 - 25년 미만	19	.00	.00	0.00	0.00	0.00
	25년 이상	5	.00	.00	0.00	0.00	0.00

성이 0.23점(SD=2.79)으로 남성이 여성에 비해 약간 높게 나타났다. 직급별로는 팀장급 1.15점(SD=6.14)으로 가장 높았고, 총 근무 년수 별로는 1년 미만이 1.59점(SD=10.29)으로 가장 높게 나타났다(<표 9> 참조).

다음으로 '직장상사/동료로부터의 신체적 폭행' 영역의 점수를 성별 참고치와 비교하여 '위험', '정상'으로 구분하고자 한다. 남성의 2.33%, 여성의 0.70%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다. 직책별로 살펴보면 남성은 팀장급이 5.26%로 위험종사자 비율이 가장 높았고 여성의 경우 팀장급 2.56%로 가장 높게 나타났다. 총 근무 년수 별

로는 남성은 1년 미만이 7.69%로 가장 높았고 여성의 경우 10년 이상 15년 미만에서만 위험종사자 비율이 3.85%로 조사되었다(<표 10> 참조).

(5) 조직의 폭력 보호체계

마지막으로 살펴볼 영역은 '조직의 폭력 보호체계'로 조직 내 클라이언트로부터의 폭력에 대해 어느 정도 수준의 행동지침과 보호 장치 등이 제도적으로 마련되어 있는지와 직장 동료나 상사의 지원체계 정도를 평가한다. 본 연구의 결과 '조직의 폭력 보호체계' 요인 평균점수는 42.70점(SD=18.70)으로 나타났다. 점수가 높을수록 조직의 폭력 보호체계에 대해 부정적으로 인식하는 것이다.

성별로 살펴보면 여성이 45.21점(SD=17.57) 남성이 37.17점(SD=19.95)으로 여성이 남성에 비해 높게 나타났다. 직급별로는 사원/대리급 43.42점(SD=19.06)으로 가장 높았고, 총 근무 년수 별로는 20년 이상 25년 미만이 48.37점(SD=17.28)으로 가장 높게 나타났다(<표 11> 참조).

다음으로 '조직의 폭력 보호체계' 영역의 점수를 성별 참고치와 비교하여 '위험', '정상'으로 구분하고자 한다. 여성의 17.61% 남성의 5.43%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다. 직책별로 살펴보면 남성은 사원/대리급이 7.14%로 위험종사자 비율이 가장 높았고 여성의 경우 사원/대리급 18.43%로 가장 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 10년 이상 15년 미만이 9.38%로 가장 높았고 여성의 경우 15년 이상 20년 미만이 38.46%로 가장 높은 것으로 확인되었다(<표 12> 참조).

(6) 분석결과 요약

작업장 폭력 평가도구의 5개 하부요인을 분석한 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 작업장 폭력의 하부요인별 점수의 편차가 큰 것으로 나타났다. 하부요인 중에서 조직의 폭력 보호 체계 점수가 42.70점(SD=18.70)으로 가장 높게 나타났다. 이는 작업장 폭력과 관련해서 조직의 보호 체계 문제가 가장 심각하다고 보는 것이다. 다음으로는 클라이언트의 정신적/성적 폭력 16.65점(SD=14.49),

<표 10> 작업장 폭력 하부요인 위험/정상비중: 직장상사/동료로부터의 신체적 폭행

(단위: 명, %)

구분		남성			여성		
		전체	위험	정상	전체	위험	정상
[전체]		129	2.33	97.67	284	0.70	99.30
직급	사원/대리급	84	1.19	98.81	217	0.46	99.54
	팀장급	19	5.26	94.74	39	2.56	97.44
	과장/국장급	23	4.35	95.65	27	0.00	100.00
	관장	3	0.00	100.00	1	0.00	100.00
총 근무 년수	1년 미만	13	7.69	92.31	29	0.00	100.00
	1년 이상 - 5년 미만	45	0.00	100.00	100	0.00	100.00
	5년 이상 - 10년 미만	25	4.00	96.00	73	0.00	100.00
	10년 이상 - 15년 미만	32	3.13	96.88	52	3.85	96.15
	15년 이상 - 20년 미만	7	0.00	100.00	13	0.00	100.00
	20년 이상 - 25년 미만	4	0.00	100.00	15	0.00	100.00
	25년 이상	3	0.00	100.00	2	0.00	100.00

<표 11> 작업장 폭력 하부요인: 조직의 폭력 보호체계

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환산점수	표준편차	1분위수	2분위수	3분위수
[전체]		413	42.70	18.70	33.33	40.48	54.76
성별	남성	129	37.17	19.95	28.57	33.33	50.00
	여성	284	45.21	17.57	33.33	42.86	56.55
직급	사원/대리급	301	43.42	19.06	33.33	40.48	54.76
	팀장급	58	41.83	18.04	33.33	42.86	52.38
	과장/국장급	50	41.29	16.54	33.33	35.71	54.76
	관장	4	19.05	13.88	5.36	21.43	30.36
총 근무 년수	1년 미만	42	30.95	9.49	25.60	33.33	33.93
	1년 이상 - 5년 미만	145	41.13	19.87	33.33	38.10	52.38
	5년 이상 - 10년 미만	98	47.91	18.73	35.71	47.62	57.14
	10년 이상 - 15년 미만	84	44.47	17.56	33.33	42.86	57.14
	15년 이상 - 20년 미만	20	44.76	17.16	33.33	44.05	61.90
	20년 이상 - 25년 미만	19	48.37	17.28	33.33	40.48	57.14
	25년 이상	5	25.24	17.87	10.71	21.43	41.67

<표 12> 작업장 폭력 하부요인 위험/정상비중: 조직의 폭력 보호체계

(단위: 명, %)

구분		남성			여성		
		전체	위험	정상	전체	위험	정상
[전체]		129	5.43	94.57	284	17.61	82.39
직급	사원/대리급	84	7.14	92.86	217	18.43	81.57
	팀장급	19	0.00	100.00	39	15.38	84.62
	과장/국장급	23	4.35	95.65	27	14.81	85.19
	관장	3	0.00	100.00	1	0.00	100.00
총 근무 년수	1년 미만	13	0.00	100.00	29	0.00	100.00
	1년 이상 - 5년 미만	45	4.44	95.56	100	15.00	85.00
	5년 이상 - 10년 미만	25	8.00	92.00	73	21.92	78.08
	10년 이상 - 15년 미만	32	9.38	90.63	52	23.08	76.92
	15년 이상 - 20년 미만	7	0.00	100.00	13	38.46	61.54
	20년 이상 - 25년 미만	4	0.00	100.00	15	13.33	86.67
	25년 이상	3	0.00	100.00	2	0.00	100.00

직장 내 정신적/성적 폭력 5.97점(SD=10.86), 클라이언트의 신체적 폭행 4.76점(SD=13.78), 직장 상사/동료의 신체적 폭행 0.48점(SD=4.62) 순으로 나타났다.

둘째, 성별, 직급, 총 근무 년수에 따른 하부 요인 간 분석결과의 특징을 살펴보면, 클라이언트의 정신적/성적 폭력, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력, 조직의 폭력체계는 여성이 남성보다 높게 나타났다. 반면, 클라이언트의 신체적 폭행, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 남성이 여성보다 높게 나타났다.

직급별 비교 결과, 클라이언트의 정신적/성적 폭

력, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행의 노출 및 경험 수준은 팀장급이 가장 높았다. 클라이언트의 신체적 폭행 노출 및 경험 수준은 관장급, 조직의 폭력 보호체계는 사원/대리급이 가장 부정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

총 근무 년수에 따른 분석 결과, 클라이언트의 정신적/성적 폭력, 신체적 폭행은 10년 이상 15년 미만, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력은 5년 이상 10년 미만, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 1년 미만, 조직의 폭력 보호체계는 20년 이상 25년 미만이 가장 높게 나타났다.

셋째, 하부요인별 성별에 따른 위험근로자 비율을 살펴보면, 클라이언트의 정신적/성적 폭력, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력, 조직의 폭력 보호 체계는 여성의 위험 비율이 남성보다 높았다. 반면, 클라이언트의 신체적 폭행, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 남성의 위험 비율이 여성보다 높게 조사되었다.

구체적으로 직급, 총 근무 년수에 따라 살펴보면, 클라이언트의 정신적/성적 폭력은 남성은 과장/국장급의 34.78%, 여성은 관장의 100.00%(1명)가 위험군으로 가장 높게 조사되었고 다음으로 과장/국장급의 74.07% 순으로 나타났다. 총 근무 년수별로는 남성은 10년 이상 15년 미만의 40.63%, 여성은 25년 이상의 100.00%(2명), 10년 이상 15년 미만의 73.08%가 위험군으로 가장 높게 조사되었다. 해당 요인에서 가장 높게 조사된 여성의 직급별, 총 근무 년수 별의 대상자 수가 각 1, 2명인 것을 고려하여 성별에 상관없이 클라이언트의 정신적/성적 폭력 요인의 위험종사자의 비율이 가장 높은 직급은 과장/국장급, 총 근무 년수는 10년 이상 15년 미만인 것으로 확인되었다.

직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력은 남성은 팀장급의 42.11%, 여성은 관장의 100.00%(1명), 팀장급의 48.72%가 위험군으로 가장 높게 나타났다. 해당 요인에서 가장 높게 조사된 여성의 직급별 대상자 수가 1명인 것을 고려하여 성별에 상관없이 직장 상사/동료의 정신적/성적 폭력의 위험종사자 비율이 가장 높은 직급은 팀장급으로 조사되었다. 총 근무 년수 별로는 남성은 5년 이상 10년 미만의 52.00%, 여성은 20년 이상 25년 미만의 66.67%로 가장 높게 나타나 성별 차이가 있음을 확인하였다.

클라이언트의 신체적 폭행은 남성은 과장/국장급의 26.09%. 여성은 관장의 100.00%(1명), 팀장급의 15.38%가 위험군으로 가장 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 10년 이상 15년 미만의 37.50%. 여성은 25년 이상의 50.00%로 가장 높게 나타났다.

직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 남성은 팀장급의 5.26%, 여성은 팀장급의 2.56%가 위험군으로 가장 높게 나타나 성별에 상관없이 팀장급의 위험종사자 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 1년 미만의 7.69%, 여성은 10년 이상 15년 미만의 3.85%로 가장 높게 나타났다.

마지막으로 조직의 폭력 보호체계는 남성은 사원/대리급의 7.14%, 여성은 사원/대리급의 18.43%가 위험군으로 가장 높게 나타났다. 총 근무 년수 별로는 남성은 10년 이상 15년 미만의 9.38%. 여성은 15년 이상 20년 미만의 38.46%가 위험한 수준으로 가장 높게 조사되었다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지사가 사회복지실천현장에서 경험하는 폭력피해와 조직의 보호 체계를 파악하고자 하였다. 이를 위해 한국형 작업장 폭력 평가

도구를 활용하였다. 평가도구는 '클라이언트의 정신적/성적 폭력', '직장 내 정신적/성적 폭력', '클라이언트/직장 내 신체적 폭행', '조직의 폭력 보호 체계' 등 4개 하부요인과 24개의 세부 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 폭력 행위자가 누구인지 정확하기 확인하기 위해 '클라이언트/직장 내 신체적 폭행'을 '클라이언트의 신체적 폭행', '직장 상사/동료의 신체적 폭행'으로 구분하여 총 5개 하부요인을 분석에 사용하였다. 본 연구의 주요 연구 결과와 함의는 다음과 같다.

첫째, 작업장 폭력 평가도구 5개 하부요인별 분석 결과 조직의 폭력 보호 체계가 42.70점(SD=18.70)으로 가장 높게 나타났다. 이는 클라이언트로부터의 폭력에 대한 조직 내 행동지침과 보호 장치, 직장 동료나 상사의 지원체계가 충분히 마련되어 있지 않고 심각하다고 보는 것이다. 이런 결과는 사회복지현장에서 클라이언트 폭력에 대한 조직의 폭력 보호 체계가 체계적으로 이루어지고 있지 않다는 기존 선행연구 결과(이주경 외, 2013; 최수찬 외, 2020)와 유사하다. 이는 향후 조직적 차원의 체계적이고 실효성 있는 대응체계가 필요하다는 점을 환기시킨다.

둘째, 성별, 직급, 총 근무 년수에 따른 하부요인간 노출 및 경험 수준에 차이가 나타났다. 먼저, 클라이언트의 정신적/성적 폭력(여성: 17.17점, 남성: 15.50점), 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력(여성: 6.60점, 남성: 4.59점), 조직의 폭력체계(여성: 45.21점, 남성: 37.17점) 요인에서는 여성이 남성보다 높게 나타났다. 이는 여성이 남성보다 폭력 행위자가 누구인지에 상관없이 정신적/성적 폭력에의 노출 및 경험 수준이 높고 조직의 폭력 보호 체계에 관해서는 부정적으로 인식하는 것을 의미한다. 반면, 클라이언트의 신체적 폭행(여성: 4.11점, 남성: 6.20점), 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행(여성: 0.23점, 남성: 1.03점)은 남성이 여성보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 다양한 직업군의 종사자를 대상으로 직장폭력 유형을 확인한 결과 정신적/성적 폭력은 여성이 높고 신체적 폭력은 남성이 높게 나타나 성별에 따른 차이가 있음을 발견한 기존 선행연구들의 결과(Newhill, 1996; 김지환 외, 2015; 홍기명 외, 2019)와 일치한다. 이는 송지현 외(2015)의 연구에서 남성은 신체적 폭력 등을 가하는 클라이언트에게 직접 대면하는 경향이 있고, 여성은 위험한 상황을 피하는 경향이 있다는 결과와 접목시켜 생각해 볼 수 있다.

또한 하부요인별 노출 및 위험 수준이 직급 및 근무 년수에 따라 차이가 있는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 개인적 특성(성별, 직급, 총 근무 년수)을 고려하여 작업장 폭력 유형에 따른 폭력을 줄일 수 있는 개입마련의 필요성이 있음을 시사한다.

셋째, 성별에 따른 하부 요인별 위험근로자 비율에 차이가 있었다. 클라이언트의 정신적/성적 폭력, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력, 조직의 폭력 보호 체계는 여성의 위험 비율이 남성보다 높았다. 반면, 클라이언트의 신체적 폭행, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 남성의 위험 비율이 여성보다 높게 조사되었다. 이러한 결과는 클라이언트의 정신적/성적 폭력, 직장 상사 및 동료의 정신적/성적 폭력, 조직의 폭력체계는 여성이 남성보다 높고, 클라이언트의 신체적 폭행, 직장 상사 및 동료의 신체적 폭행은 남성이 높게 나타난 본 연구의 결과와 동일하다. 이러한 경향의 의미를 살펴보면, 사회복지실천현장은 여성 종사자의 비율이 높지만 업무환경은 사회적 약자인 클라이언트 중심으로 이루어진다. 이와 함께 본 연구에서도 관장급은 남성의 비율이 여성보다 높고 이는 전체 사회복지기관의 관장급 비율은 남성이 많이 차지하고 있음을 유추해볼 수 있다. 클라이언트 및 남성 위주의 상급자 중심 체계는 사회복지실천현장의 성희롱・성폭력에 대한 인식 수

준이 낮을 수 있고 폭력 발생 시 조직 차원의 대응체계 수준을 높이는 데에 있어서도 소극적일 가능성이 있다. 한편, 폭력을 경험할 가능성은 성별의 구분 없이 동일함에도 남성의 신체적 폭력 경험 수준과 위험군 비율이 높은 것은 남성은 신체적 폭력 등을 행하는 클라이언트를 직접 대면하고 여성은 위험한 상황을 피하는 경향성, 남성 종사자의 고위험군 클라이언트 접촉 빈도가 높은지에 대한 여부, 폭력 행위자가 종사자의 성별에 따른 폭력 민감성 인식 수준의 차이 등 다양한 요인들을 고려해볼 수 있다.

또한, 성별에 따른 하부요인별 위험근로자 비율을 개인적 특성(직급, 총 근무 년수)으로 구분하여 확인한 결과 하부요인에 따른 위험군 비율이 가장 높은 해당 직급 및 근무 년수가 존재했다. 이에 각 하부요인에 따른 고위험군을 대상으로 한 개입방안 마련 시 성별로 개입방안을 도출할 필요가 있다. 또한, 각 요인별 개인적 특성(직책, 근무 년수) 또한 고려할 필요가 있다.

작업장폭력 평가도구를 활용하여 사회복지현장에서 경험하는 전반적 폭력 실태와 조직의 대응체계를 확인한 본 연구는 조직의 폭력 보호 체계 점수가 42.70점(SD=18.70)으로 다른 작업장 폭력 하부요인에 비해 높게 나타나 폭력에 대한 조직 내 행동지침과 보호 장치, 직장 동료나 상사의 지원체계가 충분히 마련되어 있지 않아 실효성 있는 조직의 대응체계가 마련되어야 함을 제시해 준다. 또한, 작업장폭력 하부 요인 간 성별, 직급별, 총 근무 년수에 따른 차이가 있음이 발견됨에 따라 이들 개인적 특성 요인들을 고려한 사전 예방 및 사후 관리 방안이 필요함을 시사해 준다.

사회복지사의 폭력에의 노출 및 경험, 조직의 폭력관리체계 수준에 대한 연구 결과를 바탕으로 개인, 조직, 사회적 차원의 적절한 대처방안을 마련하기 위한 실천적・정책적 함의들을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, '사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률'(약칭: 사회복지사법)의 개정이 필요하다. 사회복지사법은 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지 하는 것을 목적으로 하는 법이다. 한편, 사회복지종사자에 대한 민원인의 폭행 사건이 지속적으로 매년 발생함에 따라 국가 및 지방자치단체가 사회복지사에 대한 폭력피해 예방을 위해 노력하도록 관련한 근거를 명확히 마련하고자 2020년 12월 16일 일부개정법률안이 국회에 발의되었다. 일부개정법률안 내용을 살펴보면, 현행 사회복지사법의 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장) 1항은 '국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다'를 '국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위를 향상하고 폭력으로부터 보호하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다'라는 변경 안이 포함되어있다. 현재 사회복지사업법이 시설물과 이용자의 안전에만 초점이 맞춰져 형평성 문제가 있었던 것과 비교한다면 발의된 법률안은 사회복지사의 폭력으로부터의 법률적 보호 지원 체계 마련을 위한 진전된 노력으로 평가된다. 그러나 개정이 된다하더라도 사회복지사의 폭력으로부터의 보호를 위하여 적극적으로 노력하여야 한다는 정도의 선언적 수준에 머물고 유용하거나 명확한 지침으로서 역할을 못할 가능성이 있다. 폭력에 대한 개념, 폭력 가해자 구분에 대한 정의 및 처벌, 폭력 발생 시 어떻게 적용하여야 하는지 구체적 기준, 적용방법과 절차 등이 명시되어 있지 못하다. 이에 따라 이 부분에 대한 명확한 정의, 그리고 문제해결을 위한 절차와 방법 등을 구체적으로 제시

된 법률 개정이 필요할 것이다.

둘째, 예방, 대처, 관리 등 전반적인 폭력에 대한 조직 차원의 적극적이고 일관성 있는 실제적인 노력이 수반되어야 한다. 또한, 조직 차원의 대응 마련 시, 기관이나 조직 특성별 맞춤형으로 개발해야 한다. 분석 결과 조직의 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치 마련 정도, 폭력에 대해 대처할 수 있는 행동지침 및 교육프로그램 마련, 폭력 과정에서 발생한 문제 해결을 위한 지원 수준 등을 평가하는 조직의 폭력 보호 체계 요인의 점수가 가장 높게 나타났다. 이는 종사자들은 폭력에 대한 조직의 폭력 보호 체계가 체계적으로 이루어지고 있지 않고 심각하다고 보는 것이다. 정부 차원의 폭력피해 예방 매뉴얼을 제작・배포하는 사회적 노력에도 불구하고 여전히 매뉴얼이나 지침이 마련되어 있지 않은 조직이 존재하고 마련되어 있어도 실효성을 느끼지 못하는 경우가 있음을 예측할 수 있다. 따라서 폭력 관련 매뉴얼의 실효성을 높이기 위해 종사자의 목소리와 폭력 상황에 대한 해결 사례를 구체적으로 담고 적용할 수 있는 매뉴얼 개정작업이 필요하며, 종사자들이 적극 활용하도록 조직 차원에서 권장하고 주기적 교육 등을 실시해야 한다. 이와 함께 폭력 가해자가 누구인지에 따른 적절한 보호관리 체계 마련을 고려해야 한다. 지금까지 사회복지현장에서의 폭력은 클라이언트 폭력에 중점을 두는 경향이 있었다. 물론 폭력 행위자가 클라이언트인 경우가 직장 동료 및 상사로부터의 폭력 비중보다 높다. 그러나 폭력 행위자가 직장 동료 및 상사인 경우도 분명 존재한다. 이에 따라 폭력 가해자를 클라이언트와 직장 상사/동료 등을 모두 포함한 '직장폭력'으로 확대한 조직 차원의 개념적 이해가 필요하고 직장폭력 금지 및 보호 정책 마련을 위한 선진사례 등을 조사할 필요가 있다.

셋째, 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP) 서비스 도입을 고려할 필요가 있다. 근로자지원프로그램은 미국 등 선진국에서 보편화된 제도로써 근로자의 정서적, 심리적 어려움을 해결할 수 있도록 지원하는 전문상담/교육 프로그램이다. 지원하는 서비스 분야는 불만고객 등 응대, 직장 내 괴롭힘, 스트레스 관리 등 다양하다. 우리나라의 경우 일부 지자체의 사회복지협의회에서 '사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축 사업'의 일환으로 운영되고 있다. 이는 직장폭력을 경험한 사회복지종사자의 심리적・정서적 회복 및 직무향상을 위해 긍정적인 역할을 할 것으로 여겨진다. 다만, 소수의 일부 지자체의 자체 사업이 아닌 사회복지현장 전반에 EAP 시스템이 체계적이고 안정적으로 지원되고 확산될 필요가 있다. 이를 위해 사회복지증진을 위한 정책개발 및 조사연구를 하는 대표적인 기관이 구심점이 되어 EAP의 중요성을 인지하고 사회복지실천현장에 적합한 상담주제, 성과 연구 및 매뉴얼 등을 조사 연구하여 관련 사업을 모델화 하는 계획을 통해 점차적으로 전체 지역으로 전파하는 작업이 필요하다.

넷째, 직장폭력에 대한 조직적 차원의 대응마련 시 개인적 특성(성별, 직급, 총 근무 년수)을 고려할 필요가 있다. 조사결과, 작업장 폭력 하부요인에 따른 폭력 노출 및 위험 수준이 개인적 특성에 따라 다르기 때문에 이를 고려한 하부요인별 전략을 세분화해야 한다. 예를 들어, 폭력의 유형 및 가해자에 따른 폭력을 줄이고 조직의 폭력 보호 체계 수준을 높이기 위해서 조직적 차원의 대응 체계 마련 시 개인적 특성에 속한 대표 종사자들이 필수적으로 참여하는 간담회 등을 마련하는 것도 좋은 모델이 될 수 있다. 간담회를 통해 직장폭력 전반과 하부요인별 예방, 대응 및 관리방안에 대한 종사자들의 의견이 적극적으로 반영된다는 점은 조직과 종사자 간 사전에 반드시 협의

가 되어야 한다. 이때 대표 종사자 선택 및 참석 등이 후에 불합리한 처우를 받지 않고 업무의 연장선이 되지 않도록 조직 차원의 보호 마련 및 문화가 정착되어야 할 필요가 있다. 또한, 기존 선행연구에서 개인적 특성은 폭력의 위험요인 될 수 있음이 확인되었고(Newhill, 2003; 정은미, 박희서, 2011) 본 연구결과에서는 폭력 유형에 따른 폭력 노출 및 위험수준이 개인적 특성에 따라 다르다는 확장된 결과를 제시하였다. 따라서 개인적 특성을 반영한 조직 차원의 폭력 대응체계 방안 및 효과성 관련 연구가 지속적으로 수행될 필요가 있다.

다섯째, 작업장 폭력 고위험군에 대한 개인적·조직적 차원의 관리방안 마련이 필요하다. 조사 결과, 작업장 폭력 각 요인에 대해 성별을 기준으로 개인적 특성(직책, 근무 년수)에 따른 고위험군이 도출되었다. 직장폭력은 개인에게는 불면증, 스트레스, 소진 등을 야기하고 조직적 차원에는 이직, 전직 의도, 직무철회 등에 영향을 주는 등 개인 및 조직적 차원 모두에 부정적 영향력을 가져다준다. 특히, 고위험군은 개인과 조직차원의 피해와 손실을 높게 가져다 줄 수 있는 요인이 될 수 있다. 이에 따라 고위험군 선별을 통해 개인은 폭력경험에 대한 자신의 수준을 객관적으로 파악하고 이후 대처할 수 있는 방향성을 제시하고 조직은 이들 대상에 맞는 관리 매뉴얼 개발 및 지원 제도 등을 개발하여 직장폭력으로 인한 종사자들의 피해와 생산성 저하 손실을 막을 수 있는 노력을 강구해야 할 것이다.

여섯째, 사회복지종사자, 클라이언트, 사회복지기관 모두 폭력에 대한 민감성을 높이고 그에 따른 교육이 필요하다. 사회복지실천현장의 폭력에 대한 경각심은 높아지고는 있으나 여전히 폭력 발생이 일정수준 용인되는 구조이다. 그러므로 조직 차원에서 사회복지종사자와 클라이언트를 대상으로 어떠한 유형의 폭력도 용인되지 않는다는 인식을 갖도록 인식 전환 교육을 주기적이고 적극적으로 실시할 필요가 있다. 더불어 조직은 직장 상사나 동료로부터의 폭력이 존재함을 인정하고 직장 내 폭력의 다양한 유형, 사례, 피해 등을 조사하고 조직 내 구성원들을 대상으로 한 인식 전환교육이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 사회복지실천현장에서 발생하는 폭력 형태인 클라이언트로부터의 폭력, 직장 상사/동료로부터의 폭력 및 조직의 폭력관리체계 수준을 탐색했다는 점, 선행된 연구들이 특정 사회복지실천 기관의 종사자를 대상으로 클라이언트에 의한 폭력 경험에 한정했다면 다양한 이용시설에 근무하는 종사자를 대상으로 직장폭력(클라이언트, 직장 상사/동료로부터의 폭력) 및 조직의 폭력관리체계 수준까지 다루고자 한 점에서 의의가 있다. 특히 본 연구는 사회복지실천현장에서 발생하는 폭력 유형을 클라이언트 폭력과 함께 직장 상사 및 동료로부터의 폭력으로까지 범위를 포괄적으로 확대하는데 기여하였다. 또한, 본 연구는 중요성에도 불구하고 기존의 선행연구에서 충분히 다루지 못한 조직의 폭력관리체계 수준을 살펴보고 폭력의 요인에 따른 고위험군을 선별하고자 시도했다는 점에서 차별성을 보였다.

그러나 본 연구는 서울 소재의 노인·장애인·종합복지관의 이용시설에 종사하는 사회복지사만을 대상으로 하여 그 결과를 일반화하는데 한계가 있다. 아동 및 노인 기관 등 특정 실천 분야에 따른 직장폭력의 심각성 및 유형의 차이가 있을 수 있지만 이를 고려하지 못했다. 더불어 폭력에 따른 개인적 차원의 심리적·정신적·신체적 증상 및 조직적 차원에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 부분과 조직의 유형별 폭력의 차이를 분석하지 못한 한계가 있다. 이와 같은 부분은 후속 연구에서 진행되어야 한다.

참 고 문 헌

강래화・남진열・고관우 (2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. <한국지역사회복지학>, 67, 105-127.

국가인권위원회 (2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 서울: 국가인권위원회.

김경호・방희명 (2010). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 12(1), 40-74.

김경희・권자영 (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. <한국보건사회연구>, 33(4), 275-311.

김자영・홍송이・한창금 (2016). 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. <사회복지연구>, 47(3), 113-118.

김지환・김자영・김승섭 (2015). 국내 병원 레지던트들의 직장 내 폭력 경험과 우울증상에 관한 연구: 2014년 1공의 근무환경조사. <보건과 사회과학>, 39(1), 75-95.

김혜진・노은영・정세정・유진선 (2014). 사회복지사의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구: 종합사회복지관을 중심으로. <한국사회복지행정학>, 16(4), 163-195.

남기룡 (2013). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 클라이언트 폭력 대응조치의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

남기철・남원준 (2017). 사회복지사의 역할 다양화와 역량의 쟁점. <한국사회복지행정학>, 19(2), 55-67.

남석인・이희정・홍초롱・최정은 (2017). 의료사회복지사가 경험한 직장 내 폭력이 이직의도에 미치는 영향: 우울의 매개효과 확인. <정신보건과 사회사업>, 45(4), 5-27.

노동법률 (2018). 일터 괴롭힘에 대한 국제노동기준의 전망과 국내 개정법안의 한계. https://www.worklaw.co.kr/view/view.asp?in_cate=104&bi_pidx=28311

박미은・신희정 (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. <피해자학연구>, 18(2), 285-312.

박은아・김성혜 (2016). 사회복지사의 직장 내 폭력이 정서적 소진에 미치는 영향: 슈퍼비전의 조절효과. <정신보건과 사회사업>, 44(3), 325-351.

박인호 (2016). 감정노동자의 보호와 기업 등의 책임. <법학논총>, 36(1), 927-956.

박형채 (2010). 클라이언트 폭력경험 사회복지사의 외상후스트레스에 관한 연구: 폭력의 심각성, 대처기술, 사회적 지지를 중심으로. 서강대학교 대학원 석사학위논문.

보건복지부・한국사회복지사협회 (2018). 2018 사회복지사 통계연감.

보건복지부・한국사회복지사협회 (2020) 2020 사회복지사 통계연감.

산업안전보건연구원 (2014). 한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구.

서동명・최혜지・이은정 (2015). 사회복지사가 지각한 인권보장 수준에 영향을 미치는 요인. <비판사회정책>, 46, 311-347.

서울복지재단 (2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단.

서울시사회복지사협회 (2016). 2016 서울시 사회복지사 근로실태조사 분석 결과.

서울시사회복지사협회 (2019). 2019 서울시 사회복지사 근로실태 결과 및 개선방안 관련 토론회. 서울: 동권리

서울특별시 (2019). 2019년도 서울시 사회복지시설 직장 내 괴롭힘 실태조사.

설진화 (2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. <노인복지연구>, 34(서울호), 133-162.

송기범 (2006). 사회복지실천에 있어서의 클라이언트 폭력과 조직관리. <호남대학교 인문사회과학연구소>, 15, 1-34.

송지현 · 박미은 · 이혜경 · 김기수 (2015). 대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구. 대전복지재단.

신용석 · 강태인 · 윤성은 (2015). 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공 자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과 검증 - 건강가정지원센터 일반직과 아이돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이 검증. <한국사회복지학>, 67(3), 31-55.

신준섭 (2008). 사회복지실천현장의클라이언트폭력연구: 아동보호서비스현장을중심으로. <한국아동복지학>, 27, 37-68.

심용출 · 나동석 (2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. <비판사회정책>, 49, 227-268

연영란 (2015). 병원간호사의 직장 내 괴롭힘, 소진 및 이직의도에 관한 연구. <한국산학기술학회논문지>, 16(12), 8343-8349.

이윤주 · 이미형 (2013). 병원간호사의 직장 내 괴롭힘과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. <정신간호학회지>, 22(2), 77-87.

이주경 · 정여주 (2013). 정신보건사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력경험과 회복노력에 관한 질적 사례 연구. <사회과학연구>, 24(4), 45-64.

이항아 · 윤명숙 (2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과. <정신보건과 사회사업>, 44(1), 48-75.

장세진 · 강희태 · 김숙영 · 김인아 · 김정일 · 김형렬 · 김혜선 · 김환철 · 박신구 · 송한수 · 오성수 · 윤진하 · 이윤정 · 이재헌 · 이철갑 · 정진주 · 최은희 · 탁진국 (2013). 한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구. 안전보건공단.

정은미 · 박희서 (2011). 사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향: 시설의 대응체계와 인구통계적 특성의 조절효과를 중심으로. <한국컴퓨터정보학회 논문지>, 16(5), 173-183.

정혜숙 · 신은혜 · 이옥진 (2012). 클라이언트 폭력의 직간접 경험이 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 정서적 반응과 태도에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 14(1), 227-251.

조상미 · 정희수 · 한예선 (2020). 정신적 폭력이 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스와 소진의 매개효과를 중심으로. <보건사회연구>, 40(4), 543-583.

최수찬 (2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단.

최수찬 · 이은혜 (2020). How the Experience of Workplace Violence Influences the Turnover Intention of Social Workers: Focused on the Mediated Effect of Job Satisfaction. <한국사회복지조사연구>,

65, 39-73.

최수찬・이은혜・민진아・성지은 (2020). 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험에 대한 사례 연구: 조직 차원의 대처를 중심으로. <사회과학연구>, 31(4), 3-26.

최은정・양정남・박순희 (2015). 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관한 연구 스트레스와 우울의 매개효과를 중심으로. <정신보건과 사회사업>, 43(1), 83-110.

홍기명・이경무・장숙랑 (2019). 한국 임금근로자의 직장폭력 경험 현황 및 관련 요인에 관한 연구. <보건사회연구>, 39(3), 506-534.

Bandura, A. (1973). Aggression: A social learning analysis. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of Communication*, 28(3), 12-29. doi:10.1111/jcom.1978.28.issue-3

Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological bulletin*, 106(1), 59.

Berkowitz, L. (1993). Aggression－Its causes, consequences, and control. Philadelphia, PA: Temple University Press.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. doi:10.2307/1252042

Brown, R., Bute, S., & Ford, P. (1986). Social workers at risk: The prevention and management of violence. London: Macmillan.

Enosh, G., & Tzafrir, S. (2015). The scope of client aggression toward social workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), 971-985.

Felson, R. B., & Tedeschi, J. T. (1993). Aggression and violence: Social interactionist perspectives. American Psychological Association.

Frieze, I. H., Newhill, C. E., & Fusco, R. (2020). Causal Factors in Aggression and Violence: Examining Social and Biological Theories. In Dynamics of Family and Intimate Partner Violence 17-62. Springer, Cham.

ILO. (2019). A Global Mandate to End Violence and Harasment in the World of Work: ILO Convention (No.190) and Recomendation (No.206).

Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of Management Journal*, 31, 396-408.

Kim, H. J. (2012). Public child welfare workers'safety Experiences: Predictors and impact on Job Withdrawal Using mixed-method Approaches. Ph.D. dissertation, University of Maryland School of Social Work, Boltimore, MD.

Kyle D. Killian. (2008). Helping Till It Hurts? A MultimethodStudy of Compassion Fatigue, Burnout, and Self-Care in Clinicians Working With Trauma Survivors King, L. A., Mattimore, L. K.

Lanza, M. L. (1985). How nurses react to patient assault. *Journal of Psychosocial Nursing*, 23(6), 6-11.

Lee, E. J. (2017). Assessing the Effects of Client Violence and Job Satisfaction on Turnover Intention of Social Workers The Role of Perception of their Human Rights. *International Information Institute*, 20(12), 8437-8444.

Littlechild, B. (2005). The nature and effects of violence against child-protection social workers: Providing effective support. *British Journal of Social Work*, 35, 387-401.

LRG Schultz. (1989). The Victimization of Social Workers. *Journal of Independent Social Work*, 3(3), 51-63.

MaCann & Pearlman. (1990). Vicarious Traumatization: A Framework for Understanding the Psychological Effects of Working with Victims.

Macdonald, G., & Sirotich, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48, 772-781. doi:10.1177/ 0020872805057087

Malcolm J. Boyle & Jaime Wallis. (2016). Working towards a definition for workplace violence actions in the health sector. *Safety in Health*, 2(4).

Maya Kagan (2021). Job Satisfaction among Female Social Workers in Light of Their Subjection to Client Violence. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 45(2), 125-141.

Newhill, C. E. (1992). Assessing danger to others in clinical social work practice. *Social Service Review*, 66, 64-84.

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. (1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services.

Newhill, C. E., & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212.

Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: Meta-Analytic Review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.

Norris, D. (1990). Violence against social workers: The implications for practice. London: Unwin Hyman.

O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21(1), 225-253.

Occupational Safety and Health Administration. (2004). Guidelines for preventing work-related violence for health care and social service workers (OSHA Publication No. 3148-1996). Washington D.C.: Author.

OSHA. (2004). Guidelines for preventing workplace violence for health and social service worker.

Padyab, M., Ghazinour, M., & Richter, J. (2013). Coping and mental health of Iranian social workers The impact of client violence. *Social behavior and personality an international journal*, 41(5),

805-814.

Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77, 33-39.

Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. (2003). Client violence against social workers: From increased worker responsibility and administrative mismash to effective prevention policy. *Administration in Social Work*, 27(4), 41-59.

Sofield, L., & Salmond, S. W. (2003). Workplace violence: A Focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthopaedic Nursing*, 22(4), 274-283.

Spencer, P. C., & Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work*, 48(4), 532-544.

Star, B. (1984). Patient violence/therapist safety. *Social Work*, 29, 225-230.

Todd R. Logan, & D. Michael Malone. (2018). Nurses'perceptions of teamwork and workplace bullying. *Journal of nursing management*, 26(4), 411-419.

Yokoyama Mami, Suzuki Miho, Takai Yukari, Igarashi Ayumi, Noguchi Watanabe Maiko, & Yamamoto Mitani Noriko. (2016). Workplace bullying among nurses and their related factors in Japan: a cross sectional survey. *Journal of clinical Nursing*, 25(17-18), 2478-2488.

Violence in the Social Welfare Field and the Status of the Organization's Response System

Soo-Chan Choi, Eun-Hye Lee, Jin-A Min, Mi-Ri Park

School of Social Welfare, Yonsei University

This research examined the episodes of violence experienced by social workers in the social welfare field and the levels of violence protection systems in organizations. In order to identify the exact situation for the prevention and management of the violence problems, those indulging in violent acts were classified into clients and co-workers/supervisors. Data were constructed by receiving survey responses from 413 social workers in elderly, disabled, and general social welfare centers in five areas of Seoul, and these were used for final analysis. The results showed that, first, the problem of the organization's violence protection system was the most serious among the five sub-factors covered by the workplace violence assessment tool. Second, it was found that factors affecting workplace violence varied according to gender, position, and the total number of years worked. Third, there was a difference in the ratio of workers at risk according to gender by sub-factors, and more specifically, there was a difference in the ratio of workers at risk by position and the total number of years worked according to gender. Based on these results, practical and policy implications were discussed to prepare appropriate countermeasures at the individual, organizational, and social levels.

Keywords: Social Workers, Client Violence, Workplace Violence, Organizational Violence Protection, Protection System, Employee Assistance Program