

노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설차원의 대응의 조절효과를 중심으로*

김 태 현 최 보 라[†] 최 수 찬

연세대학교 사회복지대학원

본 연구는 복지시설 중에서도 클라이언트 폭력 정도가 가장 높다고 알려진 노숙인 복지시설을 대상으로 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향관계를 확인하고 시설에서 지원되고 있는 대응체계가 조절효과를 나타내는지 알아보고자 하였다. 이에 본 연구는 서울 지역 노숙인 복지시설 종사자를 조사대상으로 설문을 실시하여 149부를 분석에 사용하였다. 분석결과, 클라이언트 폭력이 소진의 각 차원 즉, 감정적 고갈, 성취감 저하, 클라이언트 비인간화 중 감정적 고갈과 클라이언트 비인간화는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감 저하에 대해서는 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 또한 클라이언트 폭력과 소진과의 관계에서 시설차원의 대응이 클라이언트 폭력으로 인한 클라이언트 비인간화의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이상의 연구 결과를 바탕으로 연구의 시사점과 향후 연구 과제에 대해 제안하였다.

주요어 : 클라이언트 폭력, 노숙인 복지시설, 소진, 시설의 대응

* 이 논문은 석사학위논문을 축약하였음

† 교신저자 : 최보라, 연세대학교 사회복지대학원, 서울시 서대문구 신촌동 134
voradory@hanmail.net, 010-4147-5864

복지에 대한 사회적 환경과 인식의 변화로 인해 배제를 경험하거나, 도움이 필요한 대상자에게 그들을 지지하고 보호하기 위한 서비스가 다양해지고 있다. 사회복지현장에서는 다른 분야와는 달리 사회복지사의 전문적인 기술을 통해 그 서비스가 제공되고 있는 만큼 제공 주체인 사회복지사의 처우와 전문적 환경조성에 대한 관심은 당연한 것으로 보인다. 하지만 사회복지현장에서의 그 정도는 전문가라고 하기에는 보상체계와 근무강도, 근무체계 등에 있어 미흡한 실정에 있으며, 더불어 사회복지현장에서는 객체인 클라이언트로부터 언어적인 폭력이나, 물리적 폭력 등 여러 형태의 폭력을 경험하고 있다. 기관중심의 복지에서 나아가 지역사회중심으로 복지 환경이 변화하면서 열린 환경에서 다양한 클라이언트를 접하게 되면서 사회복지사가 그들의 업무와 관련하여 폭력을 당할 가능성이 더 높아졌다고 하겠다(설진화, 2006; Newhill, 2003; Rey, 1996).

미국과 영국 등 선진국에서는 1980년대부터 사회복지현장에서 자행되고 있는 클라이언트 폭력에 관심을 가지고 여러 연구가 시행되고 있지만, 한국에서는 아직까지 문제의 시급성에 대한 인식이 부족하고, 더불어 그와 관련된 연구가 부족한 실정이다. 또한, 폭력을 당한 상당수의 사회복지사가 클라이언트에 의한 폭력이 자신의 업무의 일부분이라 보거나, 클라이언트 문제를 잘 대처하지 못한다는 인상을 받을 것이라는 두려움, 동료나 기관에 긍정적인 이미지를 주지 못하며 폭력이 보고되더라도 별 다른 도움을 받지 못한다는 이유로 인해 그동안 클라이언트 폭력이 잘 보고되지 않아 그 문제의 심각성을 알기엔 어려움이 많았다(박미은, 2006; 서울복지재단, 2005; 설진

화, 2006; Newhill, 2003). 최근 들어 클라이언트 폭력에 대한 연구들이 이루어지기 시작했는데, 대부분의 연구가 특정 사회복지분야에 있어서의 클라이언트 폭력의 실태조사 수준에 머무르고 있는 실정이다(박미은, 2006; 박미은, 2007; 설진화, 2006).

사회복지의 여러 분야에서도 특히 노숙인 복지와 관련된 부분은 많은 관심을 받고 있지 못하고 있는데, 노숙인에 대한 인식이 개인적인 게으름으로 인한, 그리고 끊임없는 도움을 요하지만 개선이 없는 대상층으로 바라보아 복지서비스 제공 필요성에 있어 다소 회의적인 반응을 보이고 있기 때문이다. 이러한 분위기속에서 노숙인 복지 실천현장에서 일하고 있는 사회복지사는 보상체계는 물론 전문적인 서비스를 제공하기 위한 다양한 프로그램을 제공함에 있어 제약을 받고 있음을 알 수 있다. 더불어 수급권과 관련된 문제, 쉼터 입소와 관련된 문제, 아웃리치 상담을 제공함에 있어 노숙인들과 대면하는 과정에서 여러 형태의 폭력을 경험하는 등 사회복지사는 복지서비스 내적·외적으로 어려움에 직면하고 있다. 이러한 측면에서 노숙인 복지시설에 종사하는 사회복지사에 더 많은 관심을 가지고 이들의 업무환경 개선을 위한 다양한 노력이 시도될 필요가 있다. 서울복지재단(2005)에서 서울시 소재 681개 복지시설에서 시설 종사자 1,000명을 대상으로 위험관리 실태조사를 한 결과 부랑노숙인 시설은 클라이언트에 의한 밀거나 움켜쥐기, 먹살잡기와 같은 경미한 신체적 공격에서부터 목조르기, 물건 던지기, 주먹으로 때리기 등 높은 수준의 신체적 공격에 이르기까지 폭력 전반에 걸쳐 다른 복지시설에 비해 더 많이 경험하고 있는 것으로 드러났다. 특히 정서적 폭력의 경우에는 다른 기

관과 뚜렷할 정도의 차이가 나타났으며, 그 외에도 재산상 피해나 클라이언트로부터 질병 감염 여부 또한 더 높은 수준으로 나타났다. 이 연구 결과를 통해 노숙인 시설이 다른 시설에 비해 폭력에 더 노출되어 있음을 알 수 있다.

클라이언트 폭력을 경험한 시설 종사자의 경우 여러 측면에 있어 영향을 받게 되는데, 클라이언트 폭력에 많이 노출되어 있다는 것은 그만큼 더 많은 영향정도를 받고 있음을 의미한다고 할 수 있다. 선행 연구를 살펴보면 클라이언트 폭력으로 인해 종사자들은 당황, 충격, 분노, 두려움, 불안, 수치심, 무기력 등과 같은 정서적인 영향과 피로감, 불면증, 소화불량, 부인행동 등의 신체적 변화, 그리고 클라이언트에 대한 경계 및 회피, 업무집중곤란, 직무불만족, 소진, 이직의도, 직무성과저하 등의 직무 및 조직적인 영향을 받는 것을 알 수 있다(Barling et al., 2001; Rosers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000). 이러한 클라이언트 폭력이 복지시설 종사자들에게 미치는 영향은 그들이 전문적인 능력을 발휘하는데 부정적으로 작용하며 결국 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있다. 특히 복지시설 종사자의 소진 문제는 전문가로서의 역량유지와 발전 가능성을 제한하고, 궁극적으로 클라이언트에게 부정적인 영향을 미치게 하므로(Densten, 2001), 클라이언트 폭력으로 인한 복지시설 종사자의 소진의 심각성을 깨닫고 복지시설 종사자의 안전에 대한 대책이 강구되어야 한다.

이에 본 연구에서는 노숙인 복지시설에서 발생하는 클라이언트 폭력상태를 확인하고 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 클라이언트 폭력에 대

한 시설차원의 대응과 예방이 복지시설 종사자의 소진에 미치는 영향을 파악해 보고자 한다. 이를 통해 클라이언트 폭력과 복지시설 종사자의 소진에 관한 기초 자료를 제공하고, 복지시설 종사자가 겪는 위험요인에 대한 관심을 환기하여 안전한 업무를 담보할 수 있는 대안을 마련하는데 기여하고자 한다.

노숙인 복지시설

노숙인 복지시설은 노숙인을 대상으로 지원 사업과 서비스 등을 제공하는 복지시설이라고 할 수 있다. 현재 우리나라에서 노숙인 지원 사업을 실시하는 노숙인 복지시설은 크게 세 분류로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 실직 등으로 발생한 노숙인들을 입소시켜 숙식, 의료 및 재활프로그램 등의 서비스를 제공하는 노숙인 쉼터이다(보건복지부, 2005). 노숙인 쉼터의 설치 운영으로 노숙인을 위한 응급 보호체계는 구축되어 있다고는 할 수 있지만, 전문적인 보호시설의 부족, 노숙인 예방 대책의 부재, 시설 종사자의 열악한 처우, 노숙인에 대한 사회의 편견 지속 등으로 인해 노숙인 지원사업에 있어 한계점을 가지고 있다. 둘째는 거리 노숙인에게 이용편의 시설을 제공하고 대상자의 분류 등 적정서비스 공급을 위한 전문상담을 제공하고 응급잠자리 제공 등 일시보호서비스를 제공하는 상담보호센터이다(보건복지부, 2005). 셋째는 쪽방생활자들의 취업알선과 목욕·세탁·이미용 등 각종 편의제공과 주민등록복원 및 기타 기초생활보장 대상자 편입 등 서비스를 적극 제공하는 쪽방상담소이다. 그러나 이 쪽방상담소는 지방자치단체 실정에 맞게 자율적으로 운영되게 되어 앞선 두 개의 시설에 비해서는 운영이 미비하

다고 할 수 있다.

클라이언트 폭력의 개념 및 실태

미국에서 사회복지사는 교도소의 교도관 다음으로 가장 위험한 직종으로 평가되었고(Newhill, 2003), 클라이언트로 인한 폭력이나 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 폭력에 가장 취약한 직업 중 하나로 보고되었다(Littlechild, 2005). 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력(client violence toward social workers)은 직장폭력(workplace violence)의 한 유형으로서 '사회복지사로서 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트에 의해 발생한 희롱, 위협, 폭행 등의 총체'라고 정의할 수 있다(MacDonald & Sirolich, 2001). 클라이언트 폭력에 대한 선행 연구를 살펴보면, 폭력의 내용에는 일반적으로 신체적 공격, 언어적 위협, 성적 괴롭힘, 재산상 피해 등을 포함하고 있다(Gregor, 2003; Newhill, 2003).

국내의 연구들에서 보고된 클라이언트 폭력의 실태는 사회복지사가 실천현장에서 다양한 형태의 클라이언트 폭력을 경험하고 있음을 나타내고 있다. Newhill(1996)이 펜실베이니아 주와 캘리포니아 주 각각 800명의 사회복지사를 대상으로 한 연구에 의하면 58.5%가 클라이언트로부터 위협, 신체적 공격, 재산상 피해 중 하나 이상의 폭력을 경험하였다고 응답하였으며, 78%가 클라이언트 폭력을 사회복지사의 전문성에 있어 중요한 문제로 인식한다고 응답하였다. Rey(1996)는 175명의 사회복지사와 98개 기관의 기관장을 대상으로 조사한 결과, 88%가 언어적 폭력을 경험하였다고 응답하였으며, 60%가 위협을, 23%가 신체적 공격을 경험한 것으로 나타났다. Macdonald와 Sirolich

(2001)는 캐나다 온타리오 주의 사회복지사 171명을 대상으로 한 연구에서 조사대상자의 87.8%가 언어적인 괴롭힘을 당한 경험이 있음으로 나타났고, 63.5%는 신체적 공격 위협을 받았으며, 28.6%는 부상당하지 않을 정도의 신체적 공격을 받았으며, 7.8%는 신체적 공격으로 인해 부상을 당했다고 보고하였다. 서울복지재단(2005)에서 서울시 소재 681개 복지시설 종사자 1,000명을 대상으로 위험 및 관리 실태를 분석한 결과, 조사대상자의 53.2%가 클라이언트로부터 밀거나 움켜쥐기, 붙잡기와 같은 경미한 신체적 공격을 당한 경험이 있는 것으로 나타났다. 또한 25.6%는 뺨때리기, 할퀴기, 침 뱉기와 같은 중간 수준의 폭력을 경험하였고, 32.5%는 목조르기, 발로차기, 물건 던지기 등 높은 수준의 신체적 공격을 클라이언트로부터 받은 적이 있는 것으로 나타났다. 조사대상자의 34.2%가 재산상의 피해를 경험하였고, 클라이언트가 물품을 파손하거나 물건을 훔친 적 있다는 응답 비율도 각각 44.2%와 37.4%로 적지 않은 비율을 보였다. 박미은(2006)의 정신보건 수련사회복지사 169명을 대상으로 한 연구 결과에 의하면 언어적으로 면전에서 괴롭힘을 당한 적이 있다고 응답한 경우가 전체 조사대상자의 41.4%로 높게 나타났으며, 성적인 농담이나 괴롭힘을 받았다고 응답한 비율도 51.5%로 적지 않음을 알 수 있었다. 신체적 공격을 받은 적은 10.7%, 공격 위협을 받은 적은 21.3%로 나타났으며, 시설 내 기물파손을 당한적은 5.9%로 나타났다. 설진화(2006)의 노인복지시설 종사자 145명을 대상으로 한 연구 결과에 의하면 시설종사자의 62.1%가 클라이언트로부터 폭력을 경험한적 있다고 응답하였는데, 언어적 괴롭힘이 37.1%, 신체적 괴롭힘이 31.8%, 성적 괴롭힘이 12.1%,

기물파손이 12.8%로 나타났다. 박미은(2007)의 가정폭력·성폭력 기관 여성 종사자 150명을 대상으로 한 연구 결과에 의하면 시설종사자의 62.7%가 지난 1년간 클라이언트로부터 폭력을 경험한 적이 있다고 응답하였는데, 언어적 괴롭힘이 53.3%, 성적 괴롭힘이 26.0%, 기물파손이 17.3%, 신체적 공격이 10.7%로 나타났다. 이상의 선행연구들의 연구결과를 통해 사회복지시설현장에서 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 심각한 수준임을 확인할 수 있고, 연구에 따라 편차가 있긴 하지만 대체로 50~88%로 보고되고 있다(Weinger, 2001).

이런 심각한 수준으로 발생하고 있는 클라이언트 폭력은 종사자들의 두려움 반응에 영향을 미치고, 차례로 심리적, 신체적 증상에 영향을 미칠 수 있다(Rosers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000). 몇몇 선행연구에 의하면 직장폭력이 직무불만족(Budd, Arvey, & Lawless, 1996), 정서적 조직몰입(Barling, Rogers, & Kelloway, 2001; LeBlanc & Kelloway, 2002; Rogers & Kelloway, 1997), 이직의도(LeBlanc & Kelloway, 2002; Rogers & Kelloway, 1997)와 같은 부정적인 직무태도 및 직무태만 증가(increased job neglect; Barling et al., 2001; Schat & Kelloway, 2000), 직무성과 저하(Barling et al., 2001), 생산성 저하(Budd et al., 1996)와 같은 직무행동과 관련이 있다고 입증되었다. 이러한 연구들에서는 대개 직장폭력의 한 유형이라고 할 수 있는 클라이언트 폭력을 스트레스 요인으로 설정하고 그로 인한 영향을 스트레스 반응, 폭력으로 인한 부정적인 결과들을 스트레스 결과로 구분하는 전통적 직무 스트레스 연구틀(Work Stress Framework)을 사용하고 있다. 본 연구에서도 클라이언트 폭력을 스트레스의 요인으로 설정하고, 소진을 그로

인한 부정적인 결과로 설정하여 살펴보고자 한다.

클라이언트 폭력과 소진

소진(Burnout)은 일반적으로 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서, 특히 의료나 교육, 사회사업과 같은 휴먼서비스 직종의 종사자들에게서 많이 나타나는 현상이라고 할 수 있다(이영미·성규탁, 1991). Maslach과 Jackson(1981)은 소진을 직장에서 스트레스를 가져오는 요인들에 대해 오래 진행된 반응을 포함한, 특히 직원과 일간의 부조화 또는 부적합에 기인한 만성적인 긴장상태를 포함하는 심리적 증상이라고 정의하면서, 소진에 대해 감정적 고갈, 클라이언트 비인간화, 개인적 성취감의 저하 등의 현상으로 설명하였다. 감정적 고갈은 사회복지사들이 업무과정에서 과도한 심리적, 정서적 요구에 의해서 업무 의욕의 상실, 신뢰의 상실, 흥미 및 원기의 상실을 경험하면서 더 이상 자신은 서비스 상대에게 줄 것이 아무 것도 남아 있지 않다고 느끼는 상태를 말한다. 클라이언트 비인격화는 사회복지사들이 클라이언트의 정서적 요구에 저항하여 클라이언트에 대해 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 클라이언트를 인격체로 대하기보다는 하나의 사례로 대하는 현상을 지칭한다. 개인적 성취감의 저하는 사회복지사들이 정서적으로 탈진되고 비인격적인 태도를 취하면서 일에 최선을 다하지 못하고 긍정적인 결과를 가져오지 못하면서 자신이 한 일이 아무런 효과도 내지 못하고 있다고 인식하는 것, 즉 전문가로서의 성공적인 성취감을 느끼지 못하는 현상이다

(Maslach & Jackson, 1981).

이와 같은 소진은 사회복지현장의 복지시설 종사자들에게 있어 특히 더 중요한 문제로 다루어져야 한다. 복지시설 종사자들에게 있어서 소진은 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 가져오며, 클라이언트에게도 부정적인 태도와 감정을 가질 수 있고 결국 서비스의 질을 급격히 저하시키게 되기 때문이다(윤혜미, 1991).

사회복지사와 밀접한 영향을 주고받는 클라이언트와의 관계를 중심으로 소진을 살펴보면, 일반적으로 사회복지사가 클라이언트에 대해 부정적인 태도를 갖고 있거나(Pines, Aronson, & Kafry, 1981), 사회복지사가 제공하는 개입에 대해 클라이언트가 부정적인 반응을 보일 때 이들은 소진을 경험하게 된다(Streepy, 1981). 또한 사회복지사가 클라이언트와 관계를 형성하고 돕는 과정에서 문제해결 동기와 능력의 수준이 부족할 경우나 사회복지사가 제공하는 서비스를 비판적으로 받아들일 경우, 혹은 사회복지사에게 적의를 갖거나 무관심으로 일관할 때 사회복지사의 어려움은 시작되며 심리적으로 스트레스를 받게 되거나 소진을 경험하게 된다(Cherniss, 1980). 이외에도 클라이언트의 문제가 복잡하고 심각할수록, 클라이언트와의 면접시간이 길수록, 사회복지사가 클라이언트에 대하여 부정적인 인상을 가지거나 불만이 많을수록 소진의 정도는 커질 수 있다(Lloyd, King & Chenweth, 2002; Poulin & Walter, 1993).

이처럼 클라이언트와 관련한 요인이 사회복지사의 소진에 밀접한 영향을 미치고 있는 것을 선행연구를 통해 확인할 수 있는데, 클라이언트가 행하는 가장 극단적인 행동으로서의

폭력은 사회복지사의 소진에 영향을 미치게 된다. Jayaratne과 동료들은 클라이언트 폭력과 위험을 경험한 사회복지사는 그렇지 않는 사회복지사에 비해 높은 수준의 우울, 불안, 분노, 소진을 경험한다고 하였고(Jayaratne et al., 1996), Song(2005)은 클라이언트 폭력 경험이 사회복지사 소진에 영향을 미치는 경로에 대해 폭력 경험이 직접적으로 소진에 영향을 미치는 것이 아니라 클라이언트 폭력에 대한 두려움을 매개하여 소진에 영향을 미치고, 클라이언트 폭력에 대한 두려움은 사회복지사 소진에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. Newhill(2003)은 클라이언트 폭력 이후 사회복지사는 소속 기관과 시스템, 또는 사회복지 전문직에 대해 커다란 실망을 느끼고, 잠재적으로 폭력적인 성향을 갖는 클라이언트를 회피하거나 다른 곳으로 이직하게 되며, 완전히 사회복지 현장을 떠나는 경우도 발생한다고 보고하였다.

우리나라의 경우 이명신(2004)은 사회복지사를 대상으로 한 소진과정에 대한 연구에서 사회복지사와 클라이언트의 갈등이 신체적 탈진과 비인간화를 증가시키며, 클라이언트가 직면하고 있는 문제해결의 어려움이 업무성취감을 감소시킨다고 보고하였다. 설진화(2005)의 연구에서는 클라이언트 폭력경험 이후 클라이언트에 대한 애정과 관심감소, 극심한 피로감, 업무집중저하 등이 발생하였고, 이는 잠재적인 소진에 영향을 미칠 수 있다고 보고하였다. 최수찬 등(2008)은 복지시설 종사자들의 소진에 있어서 클라이언트 폭력이 직접적으로 영향을 미치고, 직무스트레스를 매개를 해서 소진에 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 사회복지사 대상의 연구는 아니지만 휴면서비스 직종 중 하나인 교정공무원 대상의 연구 결과

대상자로부터의 폭력 피해 경험은 외상 후 스트레스 장애를 유발하여 소진에 영향을 미치는 것이 보고되었다. 또한 수용자들의 다양한 폭력에 노출되는 피해경험은 교도관들의 직무 소진에 직접적인 원인이 되었다(이수정·구현아·홍영오, 2005).

이와 같이 사회복지사와 관련분야 종사자들에 있어서 클라이언트 폭력과 소진에 대한 선행연구들을 통해 볼 때 클라이언트 폭력은 사회복지사의 소진에 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 예견된다.

클라이언트 폭력, 소진에 대한 시설차원의 대응

사회복지 실천 현장에서 클라이언트의 폭력은 종사자 개인의 문제 뿐 만 아니라 서비스 질적 문제를 통해 클라이언트에게까지 부정적인 영향을 미치게 한다. 복지시설 종사자의 폭력에 대한 시설차원의 대응은 폭력으로 인한 문제해결을 도울 수 있다.

클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사에게 시설차원의 위기개입이나 상담 서비스의 제공은 사회복지사의 충격을 완화하고 회복을 도우며 클라이언트를 통제하고 안전에 대한 감각을 향상하는데 도움을 준다(Wolf, Leonhardi, & Polancih, 1994). 사회복지시설 종사자는 아니지만 휴먼서비스 직종인 건강관리세팅의 종사자의 경우에도 폭력을 경험한 뒤 조직차원의 도구적 지원(instrumental support)과 정보적 지원(informational support)이 종사자의 정서적 안녕, 신체적 건강, 열정과 같이 직무와 관련된 영향을 회복하는데 도움을 주는 것으로 나타났다. 도구적 지원은 동료, 슈퍼바이저, 매니저로부터의 폭력경험에 대해 지지를 받은 것을 의미하며, 정보적 지원은 직장에서 공격

적이거나 위협적인 사건들을 어떻게 다루어야 하는지에 대한 훈련이나 교육을 받았는지에 대한 것이다(Schar & Kelloway, 2003).

한편으로 업무 도중에 발생한 폭력으로 인한 부정적 영향을 완화하는데 가족이나 친구의 지지와 같이 비공식적인 지원보다는 조직차원의 공식적인 지원이 완충효과가 더 큰 것으로 나타나(Leather et al., 1998; Rosen & Moghadam, 1990) 클라이언트 폭력에 대한 시설 대응의 중요성을 확인할 수 있다. 더불어 복지시설 종사자들에 대한 클라이언트 폭력위험을 줄이기 위해서 시설차원의 예방이 중요하며, 직원 오리엔테이션 및 훈련, 물리적인 설비의 개발, 위기대응, 사고에 의한 피해 상담과 훈련이 필요하다고 지적하였다(Griffin, 1995).

그리고 사회복지시설은 아니지만 휴먼서비스 직종에 있어서 피드백, 보상, 직무안전, 슈퍼바이저의 지지 등의 직무와 관련된 자원이 소진의 두 하위차원인 고갈(exhaustion)과 해약(disengagement)에 모두 부적(-) 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufel, 2001). 서울복지재단(2005)의 연구에서는 클라이언트 폭력으로부터 복지시설 종사자들의 안전을 제고하기 위한 시설차원의 대응에 대해 폭력 후 시설대응과 폭력 후 시설관리체계구축으로 나누어 분석하였는데, 클라이언트 폭력에 대한 기관이 안전을 보장해주지 못할수록 종사자가 소진되는 것으로 나타났다(서울복지재단, 2005).

이상에서 살펴본 바와 같이 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응과 관리가 중요하다는 것을 확인할 수 있는데, 이에 대한 실증적인 연구는 부족한 실정이다. 더욱이 사회복지시설 현장에 있어서 클라이언트 폭력이 중

사자에게 미치는 영향에 있어서 시설차원의 대응의 조절효과를 다룬 연구는 거의 없기 때문에 이에 대한 필요성을 부각시킬 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 서울복지재단(2005)의 연구의 구분에 따라 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응을 폭력 후 시설대응, 폭력 후 시설관리체계구축으로 구분하여 클라이언트의 폭력과 그로 인한 복지시설 종사자의 소진의 관계에 어떠한 조절효과를 나타내는지 실증적으로 살펴보고자 한다.

연구 가설

본 연구는 노숙인 복지시설에서 클라이언트 폭력이 종사자의 소진에 미치는 영향에 초점을 두고 이 두 변수 간 관계에 있어서 시설차원의 대응이 어떤 조절효과를 나타내는지 검증하였다. 따라서 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력을 독립변수로 설정하였으며, 종사자의 소진을 종속변수로, 시설의 대응을 조절변수로 설정하였고, 그에 따른 연구가설

은 다음과 같다.

가설 1. 클라이언트 폭력경험정도는 종사자의 소진에 정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응은 종사자의 소진에 부적(-)인 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응은 클라이언트 폭력이 종사자의 소진에 미치는 영향을 조절할 것이다. 즉, 시설차원의 대응정도가 높을수록 클라이언트 폭력과 소진의 상관관계가 더 약할 것이다.

위의 가설들을 토대로 그림 1과 같은 연구모형을 제시하였다.

방 법

조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 서울지역 노숙인 복지시설 즉,

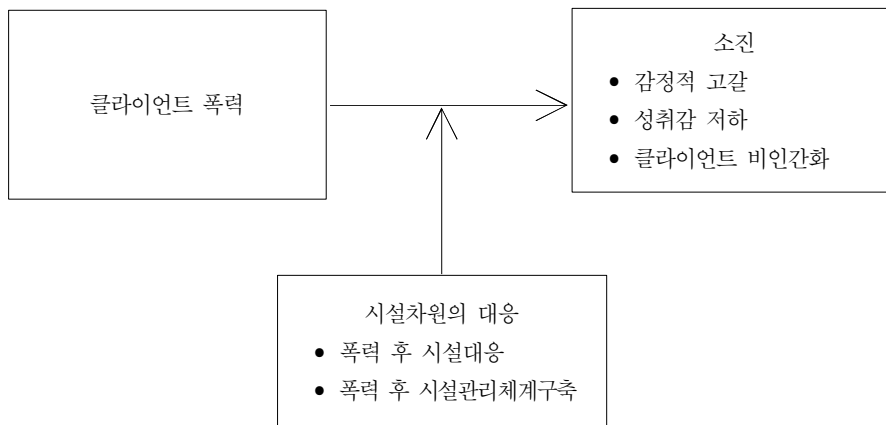


그림 1. 연구모형

노숙인 쉼터, 상담보호센터, 상담소 등에서 근무하는 사회복지 시설종사자에 대한 전수조사로 수행되었다. 총 34개 시설을 대상으로 전체 183부가 배포되었으며, 이 중 서울지역 쉼터 17개소, 복지관 산하의 희망의 집 8개소, 상담보호센터 4개소, 총 29개 기관으로부터 153부가 회수되어 이 중 불성실응답 4부를 제외하고 총 149부를 분석에 사용하였다.

연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성(66.2%), 여성(33.8%)으로 나타났고, 연령은 30대(40.9%), 40대(24.8%), 20대(20.1%), 50대(10.1%), 60대(2.7%)순으로 나타났으며, 학력은 대졸(58.5%), 대학원졸(23.1%), 전문대졸(15.0%), 고졸이하 4명(2.7%)순으로 나타났고, 결혼은 기혼(53.1%), 미혼(39.9%) 등으로 나타났으며, 고용형태는 정규직(67.8%), 비정규직(32.2%)으로 나타났다.

측정도구

클라이언트 폭력

노숙인 복지시설 종사자의 클라이언트 폭력을 측정하기 위해 서울복지재단(2005)의 연구에서 개발한 클라이언트 폭력척도를 사용하였다. 서울복지재단(2005)에서는 사회복지시설 종사자들의 클라이언트 폭력 실태를 파악하기 위해 미국 노동부 산하 직업안전 및 건강관리국(OSHA)에서 발간한 ‘보건복지분야 종사자 직장폭력 방지를 위한 안내’에 실린 내용을 우리나라 실정에 맞게 보완하고 별도의 종사자 심층면접결과를 참고하여 척도를 구성하였다. 척도는 크게 클라이언트의 신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해유발, 기타 피해유발의 4가지 차원으로 구성된다. 본 연구에서 클라이언트 폭력을 측정하기 위해 최종적으로

사용한 문항은 27문항이었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도(Likert Scale)로 구성되어 클라이언트의 폭력을 경험한 정도에 따라 ‘전혀 없음’에 1점, ‘거의 없음’에 2점, ‘가끔’에 3점, ‘자주 있음’에 4점, ‘항상 있음’에 5점을 부여하였다. 분석에서는 각 문항의 점수를 합산하여 사용하였고, 점수가 높을수록 클라이언트 폭력에 대한 노출 빈도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 클라이언트의 폭력경험의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 .890으로 나타났다.

소진

노숙인 복지시설 종사자의 소진 정도를 파악하기 위해 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 번안하여 22개 문항을 사용하였다. 소진은 감정적 고갈, 성취감 저하, 클라이언트 비인간화의 세 차원으로 구분되며, 각 문항은 5점 리커트 척도(Likert Scale)로 구성되어 조사대상자가 소진한 정도에 따라 ‘전혀 그렇지 않다’에 1점, ‘별로 그렇지 않다’에 2점, ‘보통이다’에 3점, ‘약간 그렇다’에 4점, ‘매우 그렇다’에 5점을 주었다. 분석에서는 각 문항의 점수를 합산하여 사용하였고, 점수가 높을수록 복지시설 종사자의 소진율이 높은 것이라 하겠다. 본 연구에서 복지시설 종사자의 소진 변수의 신뢰도계수(Cronbach α)는 감정적 고갈 .864, 성취감 저하 .842, 클라이언트 비인간화 .731로 나타났다.

시설차원의 대응

클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응을 측정하기 위하여 서울복지재단(2005)에서 미국 OSHA의 안내서를 근거로 개발한 척도를 사용하였다. 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응은 폭력 후 시설대응, 폭력 후 시설관리

체계구축의 두 가지 하위차원으로 나누어 구성하였다. 폭력 후 시설대응은 ‘물질적 보상’, ‘휴가 지원’, ‘의료적 조치’, ‘해당 클라이언트의 타직원에게로의 이관’, ‘피해 종사자의 업무 변경’, ‘심리적인 상담 지원’ 등을 포함하는 7문항, 폭력 후 시설관리체계구축은 ‘공격과 관련된 매뉴얼’, ‘교육’, ‘위원회’, ‘경찰서 연계’, ‘비상시 전화번호 숙지’, ‘위험 클라이언트 가정방문 시 2인1조 방문’, ‘비상벨 설치’, ‘CCTV 설치’, ‘격리실 설치’, ‘안전보호장비 설치’ 등을 포함하는 15문항을 사용하여 측정하였다. 각 항목에 대해서 제공하는지 여부(예, 아니오)로 응답하도록 했고, ‘예’에 1점, ‘아니오’에 0점을 부여하였다. 분석에서는 각 문항의 점수를 합산하여 사용하였고, 점수가 높을수록 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 시설차원의 대응의 신뢰도계수(Cronbach α)는 폭력 후 시설대응이 .620, 폭력 후 시설관리체계구축이 .671로 나타났다.

통제변수

소진에 대한 클라이언트 폭력의 순수한 영향력을 알아보기 위해 조사대상자의 성별, 연령, 결혼, 학력, 고용형태를 통제변인으로 선정하였다.

분석 방법

본 연구의 결과는 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였다. 연구에 사용된 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였으며, 조사대상자의 일반적인 특성과 클라이언트 폭력 실태, 소진 실태 등을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 또한 주요변수

들 간의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 하였으며, 클라이언트 폭력이 소진의 세 차원에 미치는 영향과 시설대응의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다.

결 과

주요 변수들 간의 상관관계

본 연구에서 사용된 변수들 간의 다중공선성에 문제가 있는지 확인하기 위해 회귀분석에 사용되는 주요변수 간 단순상관관계를 분석하였고 그 결과는 표 1과 같다. 일반적으로 변수들 간의 상관관계수가 0.8 이상이면 다중공선성의 존재를 의심해 볼 수 있는데, 본 연구에서는 클라이언트 비인간화와 감정적 고갈의 상관관계($r=.626$)가 가장 높게 나타났고 이외의 변수들은 낮은 상관관계를 보여 각 변수들을 회귀분석에 사용하여도 무리가 없을 것으로 보여 진다.

클라이언트 폭력이 소진에 미치는 영향분석

클라이언트 폭력이 노숙인 복지시설종사자의 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 클라이언트 폭력을 독립변수로, 소진의 세 가지 하위차원인 감정적 고갈, 성취감 저하, 클라이언트 비인간화를 각각 구분하여 종속변수로 설정하여 중다회귀분석을 실시한 결과는 다음 표 2와 같다. 소진에 대한 클라이언트의 순수한 영향력을 알아보기 위해 조사대상자의 성별, 연령, 결혼, 학력, 고용형태를 통제변수로 투입하였으며, 성별, 결혼여부, 고용형태는 명

표 1. 변수들 간의 상관관계

	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별	.66	.47	1										
2. 연령	2.33	1.00	-.028	1									
3. 결혼	.51	.50	-.163	.335**	1								
4. 학력	3.04	.72	.139	.195*	-.087	1							
5. 고용형태	.31	.46	.034	.053	.008	.017	1						
6. 감정적고갈	21.38	6.08	-.060	-.250**	-.118	-.008	-.037	1					
7. 성취감저하	21.80	5.49	.019	-.120	-.065	-.044	-.011	.125	1				
8. 클라이언트비인간화	10.59	3.18	-.164*	-.073	-.076	.058	-.063	.626**	.293**	1			
9. 클라이언트폭력	36.61	9.22	-.293**	-.079	.077	-.134	-.072	.450**	-.006	.327**	1		
10. 시설대응	2.62	1.65	-.292**	.134	-.110	-.059	-.023	.010	.067	.229*	.088	1	
11. 시설관리체계구축	4.48	2.56	-.184*	-.054	.019	.012	.035	-.172	.020	-.163	-.024	.140	1

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

주. 성별: 남성=1, 여성=0

연령: 20대=1, 30대=2, 40대=3, 50대=4, 60대=5

결혼: 기혼=1, 미혼=0

학력: 고졸=1, 전문대졸=2, 대졸=3, 대학원졸(석사)=4, 대학원졸(박사)=5

고용형태: 비정규직=1, 정규직=0

목변수로 가변수(dummy variables)화하여 처리하였다.

클라이언트 폭력이 감정적 고갈에 미치는 영향력을 살펴본 결과, R^2 변화량이 .204 ($p < .001$)로 유의미하게 나타나 클라이언트 폭력이 소진의 하위차원인 감정적 고갈에 정적(+인) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면, 클라이언트 폭력이 성취감 저하에 미치는 영향력에서는 R^2 변화량이 유의미하지 않게 나타나 클라이언트 폭력이 소진의 하위차원인 성취감 저하에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 가설의 내용을 뒷받침하지 않는 결과인데, 이러한 결과는 성취감 저

하가 사회복지 업무 종사자가 자신이 노력한 결과가 긍정적인 결과를 가져오지 못하고 실패하는 상황이 계속될 때 성취감을 느끼지 못하는 정도를 말하는 것으로, 자신이 인정받지 못하거나, 능력이나 성과가 저조하다는 생각의 결과이기 때문이라고 할 수 있다. 따라서 클라이언트 폭력이라는 비자발적인 행위가 자신이 노력한 결과로 인한 영향으로 볼 수 없기 때문에 클라이언트 폭력으로 인한 영향이 없는 것으로 판단된다.

클라이언트 폭력이 클라이언트 비인간화에 미치는 영향력을 살펴본 결과, R^2 변화량이 .089($p < .001$)로 유의미하게 나타나 클라이언트

표 2. 클라이언트 폭력이 감정적 고갈에 미치는 영향

구 분	감정적 고갈		성취감 저하		클라이언트 비인간화	
	β		β		β	
	1단계	2단계	1단계	2단계	1단계	2단계
성별	.080	-.056	-.008	-.004	.192	.103
연령	-.194*	-.171*	-.062	-.063	-.023	-.006
결혼	-.063	-.052	-.160	-.160	-.079	-.072
학력	.035	.076	-.030	-.032	.086	.113
고용형태	.019	.043	.023	.023	-.033	-.018
클라이언트 폭력		.476***		-.016		.314***
R^2	.052	.256***	.039	.039	.043	.132**
R^2 Change	-	.204***	-	.000	-	.089***

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

폭력이 소진의 하위차원인 클라이언트 비인간화에 정적(+인) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같이 클라이언트 폭력이 소진의 각 하위차원에 미치는 영향을 살펴본 결과, 복지시설 종사자는 클라이언트 폭력을 더 자주 경험할수록 감정적 고갈과 클라이언트 비인간화가 높아지는 것으로 나타났다. 반면 클라이언트 폭력을 자주 경험하더라도 성취감 저하 차원에서 소진이 높아지지 않는 것으로 나타나 가설1이 부분적으로 지지되었다.

클라이언트 폭력과 종사자의 소진의 관계에서 시설차원의 대응의 조절효과 분석

클라이언트 폭력이 노숙인 시설종사자의 소진에 미치는 영향관계에서 시설차원의 대응의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 1단계에서는

통제변수, 독립변수, 조절변수를 투입하고 2단계에서는 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 항을 추가로 투입하여 분석을 실시하였다.

표 3은 클라이언트 폭력이 소진의 세 차원에 미치는 영향관계에서 폭력 후 시설대응과 폭력 후 시설관리체계구축의 조절효과를 분석하여 나타낸 것이다. 감정적 고갈의 경우 상호작용 항을 투입한 결과, R^2 변화량이 유의미하지 않게 나타나 시설차원의 대응이 클라이언트 폭력경험과 감정적 고갈의 관계에서 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 그러나 조절변수 중 시설관리체계구축이 감정적 고갈에 대해서 부적(-인) 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.207, p < .05$). 즉, 종사자가 클라이언트로부터 폭력을 경험한 후 시설차원에서 시설에 대한 관리체계구축이 많이 이루어질수록 감정적 고갈이 감소하는 주효과가 나타났다.

성취감 저하의 경우 상호작용 항을 투입한

표 3. 클라이언트 폭력이 소진의 세차원에 미치는 영향에서 시설대응의 조절효과

구 분	감정적 고갈		성취감 저하		클라이언트 비인간화	
	β		β		β	
	1단계	2단계	1단계	2단계	1단계	2단계
성별	.044	.034	.092	.109	.185	.115
연령	-.340**	-.330**	-.278*	-.286*	-.274*	-.240*
결혼	-.044	-.025	-.125	-.146	-.004	.079
학력	.237*	.242*	.103	.116	.226*	.156
고용형태	.172	.194	.124	.112	.170	.201
클라이언트 폭력	.399***	.401***	-.102	-.108	.155	.182
시설대응	.046	.040	.110	.117	.182	.179
시설관리체계구축	-.229*	-.207*	-.012	-.027	-.271*	-.226*
클라이언트 폭력*시설대응		.018		.042		-.227*
클라이언트 폭력*시설관리체계구축		-.114		.063		-.160
R ²	.346	.356	.145	.152	.241**	.330***
R ² Change	-	.010	-	.007	-	.088*

* : p<0.05, ** : p<.01, *** : p<.001

결과, R² 변화량이 유의미하지 않게 나타났다. 그리고 조절변수 모두에서 성취감 저하에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이로써 앞서 살펴본 클라이언트 폭력과 성취감 저하의 관계의 결과와 마찬가지로 클라이언트 폭력 후의 시설대응과 시설관리체계구축의 정도는 종사자들의 성취감 저하에는 어떤 영향력도 미치지 않는 것을 알 수 있다. 또한 클라이언트 폭력이 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서도 시설차원의 대응이 아무런 조절효과도 갖지 않는 것을 알 수 있다.

클라이언트 비인간화의 경우 상호작용 항을 투입한 결과, R² 변화량이 .088(p<.05)로 유의미하게 나타나 클라이언트 폭력에 대한 시설대응이 클라이언트 폭력과 클라이언트 비인간

화의 관계에 대해 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 그리고 조절변수 중 시설관리체계구축이 클라이언트 비인간화에 대해서 부정(-)인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.226, p<.05$). 즉, 종사자가 클라이언트로부터 폭력을 경험한 후 시설관리체계구축이 많이 이루어질수록 클라이언트 비인간화가 감소하는 주효과가 나타났다.

그림 2는 클라이언트 폭력과 클라이언트 비인간화사이에서 시설대응의 조절효과를 나타낸 그래프이다. 시설대응이 높은 집단은 클라이언트 폭력이 증가할수록 클라이언트 비인간화가 낮아지는 반면, 시설대응이 낮은 집단은 클라이언트 폭력이 증가할수록 클라이언트 비인간화가 높아지는 것으로 나타나 시설대응이

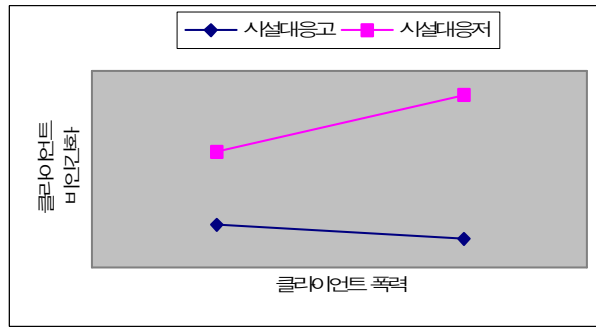


그림 2. 시설대응의 조절효과

높은 집단이 낮은 집단에 비해 클라이언트 폭력과 클라이언트 비인간화의 관계를 더 뚜렷하게 조절하는 것으로 나타났다.

이상과 같이 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응이 소진의 각 하위차원에 미치는 영향을 살펴본 결과, 조절변수 중 시설관리체계구축이 감정적 고갈과 클라이언트 비인간화에 부적(-)인 영향을 미치는 주효과를 갖는 것으로 나타났다. 반면 조절변수 중 시설대응이 감정적 고갈, 성취감 저하, 클라이언트 비인간화에, 그리고 시설관리체계구축이 성취감 저하에 대해서는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

또한 클라이언트 폭력과 소진의 각 하위차원의 관계에서 시설차원의 대응이 미치는 영향을 살펴본 결과, 클라이언트 폭력과 클라이언트 비인간화의 관계에 대해서만 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 반면 클라이언트 폭력과 감정적 고갈, 클라이언트 폭력과 성취감 저하의 관계에 대해서는 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타나 가설 3도 부분적으로만 지지되었다. 이는 클라이언트 폭력으로 인해 시설종사자가 클라이언트에 대해 비협조적이고 냉소적인 태도와 느낌을 갖게 될 때 시설에서 해당 클라이언트에 대해 조치·이관 하거나,

종사자에 대한 상담지원, 보상, 휴가, 의료조치 등의 시설대응을 제공함으로써 클라이언트 폭력이 클라이언트 비인간화 차원의 소진에 미치는 영향을 줄이는데 도움을 줄 수 있다고 할 수 있다. 반면 이러한 시설차원의 대응이 클라이언트 폭력이 종사자의 감정적 고갈, 성취감 저하에 미치는 영향을 약화시키지 않는 결과가 나타난 것은 감정적 고갈의 경우 클라이언트 폭력이 감정적 고갈에 미치는 영향이 다른 소진의 하위차원과 비교했을 때 가장 큰 것으로 나타났는데, 이러한 클라이언트 폭력으로 인해 업무의욕과 신뢰가 상실되고, 흥미나 원기를 잃는 경험 등에 대해서는 시설차원의 대응과 관리체계구축이 영향력을 발휘하지 못함을 알 수 있다. 이는 시설차원의 대응과 안전장비구축 등의 관리체계가 클라이언트 폭력으로 인한 종사자들의 정서적인 어려움을 다루는 데는 한계가 있기 때문이라고 판단된다. 따라서 종사자의 감정적 고갈에 대해서는 본 연구에서 다른 시설차원의 대응 이외에 그들에게 심리·정서적인 측면에서의 체계화된 접근이 필요하다고 생각된다. 성취감 저하의 경우는 앞서 설명한 바와 같이 클라이언트 폭력이 성취감 저하에 미치는 영향도 유의미하지 않게 나타났기 때문에 그 관계에 있어서의

시설차원의 대응도 조절효과가 없는 것이라고 판단된다.

논 의

본 연구는 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향을 알아보고, 클라이언트 폭력에 대응하고 이를 관리하기 위한 시설차원의 대응정도가 어떤 조절효과를 나타내는지 분석하고 이를 바탕으로 노숙인 복지의 지속적인 발전을 위해 개입의 토대를 마련하는 것에 목적을 두고 있다. 이에 본 논의에서는 분석을 통해 얻은 결과를 요약하고, 이를 바탕으로 클라이언트 폭력으로 인한 시설종사자의 소진을 예방하고 대처하기 위한 제언을 하고자 한다.

클라이언트 폭력이 소진의 각 하위차원에 미치는 영향을 살펴본 결과, 복지시설 종사자는 클라이언트 폭력을 더 자주 경험할수록 감정적 고갈과 클라이언트 비인간화가 높아지는 것으로 나타났다. 반면 클라이언트 폭력을 자주 경험하더라도 성취감 저하 차원에서 소진이 높아지지 않는 것으로 나타났다. 이는 성취감 저하가 사회복지 업무 종사자가 자신이 노력한 결과가 긍정적인 결과를 가져오지 못하고 실패하는 상황이 계속될 때 성취감을 느끼지 못하는 정도를 말하는 것으로, 자신이 인정받지 못하거나, 능력이나 성과가 저조하다는 생각의 결과이기 때문이라고 할 수 있다. 따라서 클라이언트 폭력이라는 비자발적인 행위가 자신이 노력한 결과로 인한 영향으로 볼 수 없기 때문에 클라이언트 폭력으로 인한 영향이 없는 것으로 판단된다.

그리고 클라이언트 폭력에 대한 시설차원의

대응이 소진의 각 하위차원에 미치는 영향을 살펴본 결과, 조절변수 중 시설관리체계구축이 감정적 고갈과 클라이언트 비인간화에 부적(-)인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 조절변수 중 시설대응이 감정적 고갈, 성취감 저하, 클라이언트 비인간화에, 그리고 시설관리가 성취감 저하에 대해서는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

마지막으로 클라이언트 폭력과 소진의 각 하위차원의 관계에서 시설차원의 대응이 미치는 영향을 살펴본 결과, 클라이언트 폭력과 클라이언트 비인간화의 관계에 대해서만 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 반면 클라이언트 폭력과 감정적 고갈, 클라이언트 폭력과 성취감 저하의 관계에 대해서는 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 시설차원의 대응이 소진의 세 차원 중 클라이언트 비인간화에 대해서만 조절효과를 나타낸 결과에 대해 살펴보면, 클라이언트 비인간화는 심리적인 거리를 유지하고 클라이언트의 상황에 대해 냉담하고 거리를 두는 태도를 취하게 되는 것을 말하는데, 클라이언트 폭력으로 인해 시설종사자가 클라이언트에 대해 비협조적이고 냉소적인 태도와 느낌을 갖게 됨에 있어 시설대응과 시설관리가 이를 줄이는데 도움이 된다고 할 수 있다.

본 연구는 크게 두 가지 의의를 지니고 있다. 그동안 사회복지 분야에서 연구가 미흡했던 클라이언트 폭력에 대해 그 실태를 파악하는 점, 특히 클라이언트 폭력정도가 가장 높다고 보고된 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력의 실태를 파악하는 것과 클라이언트 폭력으로 인한 영향에서 시설종사자의 소진을 파악함과 동시에 시설차원의 대응 실태와 영향을 알아보고 향후 노숙인 복지의 발전을 위

한 개입과 전략을 모색함에 그 의의가 있다. 이러한 의의에 따라 앞서 논의했던 연구결과를 바탕으로 향후 사회복지 실천적 개입을 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 클라이언트 폭력이 복지서비스 제공 과정에서 발생하는 것에 대해 공식적으로 인정을 해야 한다. 앞선 논의와 같이 클라이언트 폭력을 경험한 복지시설 종사자 및 시설은 사회적인 낙인과 평판에 대한 두려움 때문에 그것을 알리지 못하고 있다. 특히 본 연구의 대상인 노숙인 복지시설 종사자들의 경우, 노숙인에 대한 사회적인 인식이 좋지 않은 시점에서 클라이언트 폭력정도가 높다고 보고될 경우 사회로부터의 부정적인 시각을 높아지는 것에 대해 많은 우려를 하고 있었다. 하지만 클라이언트 폭력과 관련된 부분을 축소하는 것은 시설종사자뿐 아니라 클라이언트 모두에게 부정적인 결과를 가져온다고 하겠다. 클라이언트 폭력에 대한 대처방안을 모색하고, 폭력발생 정도나 그 영향을 줄이는 노력이 없다면 서비스 제공주체인 종사자가 소진을 느끼고, 이직을 고려하는 등 양질의 서비스를 제공하는데 있어서 큰 제약이 된다.

둘째, 클라이언트 폭력에 대한 교육과 예방 훈련 등의 프로그램이 제공되어야 한다. 본 연구에서 클라이언트 폭력에 대한 시설의 관리정도를 살펴본 결과 클라이언트 폭력과 관련된 문서화된 지침이나 프로그램이 제공된다고 응답한 대상자는 33.3%였으며, 교육이나 슈퍼비전이 실시되고 있다고 응답한 경우도 36.7%에 그쳤다. 클라이언트 폭력의 실태를 정확하게 파악하고 그것을 대처하기 위해서는 노숙인 복지시설 전 직원이 관심을 가지고 지속적인 논의의 주제가 되어야 한다. Star(1984)는 어떤 사회복지사들은 폭력행동이 지극히

일상적이기 때문에 아주 심한 사건들만 보고 한다고 언급하였다. 하지만 작게는 욕설이나 협박과 같은 정서적 폭력부터 치명적인 수준의 신체적 폭력까지 구체적인 클라이언트 폭력사건에 대해 보고를 하는 것은 그 사건을 정확하게 문서화할 뿐 아니라 차후 비슷한 상황이 발생했을 때 어려움 없이 대처가능하다는 점에서 폭력사건에 대한 보고와 이에 대한 적절한 슈퍼비전 및 논의가 진행되어야 할 것이다.

셋째, 기관 내 폭력을 예방하기 위한 안정장치가 구비되어야 한다. 타 사회복지시설에 비해 상대적으로 열악한 상황에 있는 노숙인 복지시설에서 가장 미흡한 부분이 될 수 있는데, CCTV 설치, 비상벨 설치, 안전을 위한 보호 장치 설치 등으로 클라이언트 폭력이 발생하거나 이를 예방하기 위한 시설의 대응 및 관리가 매우 미흡한 실정이다. 시설의 대응과 관리는 본 연구결과에서 나타난 바와 같이 클라이언트 폭력으로 인한 시설종사자의 클라이언트 비인간화를 줄이는데 영향을 미치므로 적절한 관리체계 구축이 필요하다.

넷째, 노숙인 복지시설 종사자들을 대상으로 한 복지시설 종사자 지원 프로그램(EAP)을 도입할 필요가 있다. 본 연구결과에 의하면 클라이언트 폭력으로 인해 종사자들이 감정적 고갈 차원의 소진을 경험하고 있는데, 이에 대해서는 시설차원의 대응이 조절효과를 발휘하지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 종사자들의 클라이언트 폭력으로 인한 감정적 고갈 문제를 다룰 방안이 필요하다. 이를 위하여 종사자들의 스트레스나 각종 위협에 대한 개입의 한 방편으로 복지시설 종사자 지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)을 구축하여 클라이언트가 아닌 조사자의 심리·정서

적 문제를 완화하고 이를 통해 서비스의 질을 확보하는 것이 필요하다.

다섯째, 노숙인 복지시설 간 및 재단, 협회, 기타 서비스 관련시설 간 상호 원조관계를 형성하는 것이 필요하다. 최근 서울복지재단에서는 ‘복지시설종사자 위협관리매뉴얼’을 만들어 클라이언트 폭력을 비롯한 시설 내 사고와 위협에 대해 관리의 필요성, 대처하는 방법, 안전한 환경의 구성과 실천에 대한 논의를 한 바 있다. 이처럼 시설을 운영하고 관리하는 재단 차원에서 시설의 안전을 보장하기 위한 노력이 계속되어야 한다. 더불어 양질의 서비스를 제공하기 위해 시설 내에서는 발생하는 위협요인들에 대해 줄여나가기 위한 노력을 기울여야 하며, 이것은 여러 기관간의 연계를 통해서 가능하다고 본다. 노숙인 복지시설의 경우 서울역과 영등포역을 중심으로 여러 기관들이 분포되어 있는데, 각 기관당 종사인원이 많지 않으므로, 인접한 시설 간에 폭력 및 위협요인에 대한 교육과 프로그램을 협회차원에서 공동으로 진행하거나, 대처 훈련을 실시함으로써 시설 간 연결이 되고 서로 소통 가능하도록 하는 방안 모색이 필요하다.

사회복지시설 종사자들을 대상으로 소진이나 스트레스와 같이 복지서비스를 제공하는 과정 중에 발생하는 종사자의 어려움에 대한 많은 연구가 있다. 그 중에서도 노숙인 복지시설 종사자들의 경우 다른 복지시설에 비해 어려움의 정도가 높음도 잘 알려져 있다. 그러한 어려움을 알면서도 노숙인에 대한 남다른 열정을 가지고 일하고 있는 시설종사자들에 대해 보다 관심을 가지고 그들을 지지하기 위한 노력이 필요하다고 생각한다. 본 연구에서는 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력 실태를 확인하였으며, 그로인한 소진 상태와

이러한 어려움을 겪고 있는 종사자를 위해서 시설의 대응은 어떠한지에 대해서도 알아보았다. 본 연구의 제한점과 본 연구를 진행하면서 가지게 된 문제의식을 바탕으로 후속 연구를 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 시설에서 발생하는 클라이언트 폭력의 구체적인 빈도와 정도, 그로인한 영향에 대해 알아볼 필요가 있다. 본 연구에서는 5점 리커트 척도에 따라 응답하도록 되어있으나, 향후 연구에서는 횡수와 폭력의 위협성의 정도에 대해 좀 더 구체적으로 조사하는 방법이 필요할 것이다. 더불어 본 연구에서는 클라이언트 폭력으로 인한 영향에 있어서 소진에 대해서 연구했는데, 향후 연구에서는 소진 외 다른 형태로 영향을 미치는 부분에 대해서도 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 조사한 결과 폭력내력이 있던 클라이언트를 확인할 수 있는 방법이 있음을 알 수 있었다. 폭력을 행사한 클라이언트로부터 폭력을 행하게 된 이유와 원인에 대해서, 폭력 후 심정, 폭력을 당한 시설종사자를 만났을 때 느낌에 대해 알아봄과 동시에 폭력을 당한 시설종사자의 경우 자신이 생각하는 폭력의 원인, 심정, 폭력을 행사한 클라이언트를 만났을 때 느낌을 비교하여, 어떠한 상황에서 폭력이 발생하는지를 파악할 수 있다면 향후 비슷한 상황이 발생할 때 좋은 대처방안으로 작용할 수 있을 것임으로 이에 관련된 향후 연구들이 이루어질 필요가 있다.

셋째, 현재까지 시설대응과 시설관리가 미흡한 상황이어서 클라이언트 폭력으로 인한 소진의 영향관계에서 시설차원의 대응의 조절효과가 크지 않은 것으로 나타났다. 그러나 클라이언트 폭력에 대한 연구들이 많이 이루어져 그 심각성을 알고 점차 이를 대응하기

위한 기반이 마련된다면, 향후 클라이언트 폭력으로 인한 소진의 영향관계에서 시설대응의 조절효과에 대해 다시 한 번 측정해보고 비교해 볼 필요성이 있다.

넷째, 본 연구에서는 클라이언트 폭력이 발생하는 장소에 대해 언급을 하지 않았었는데, 후속 연구에서는 클라이언트 폭력이 발생하는 장소와 폭력의 유형을 알아보고 이에 대응하기 위한 방안을 모색해봄이 필요하다. 국외 클라이언트 폭력 연구에서 폭력의 대부분이 시설 내에서 발생하고 있음이 확인되었지만 폭력의 유형은 장소에 따라 다른 특징을 나타내 시설 외의 지역에서 발생하는 폭력에 대해서도 추가적인 관심을 가지고 대안마련이 필요하다고 할 수 있다.

참고문헌

- 노숙인 다시서기지원센터 (2000). 노숙인 쉼터 실무자 역량강화와 노숙인 지원사업방향 모색. 실무자 워크숍 자료집.
- 박미은 (2006). 정신보건 수련사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력의 실태. *사회복지연구*, 30, 159-183.
- 박미은 (2007). 가정폭력, 성폭력 기관 여성종사자들의 클라이언트 폭력 경험. *한국가족복지학*, 20, 137-162.
- 보건복지부 (2005). 노숙인 보호사업 안내.
- 서울복지재단 (2005). 복지시설 종사자 위협관리 실태조사. 서울복지재단.
- 서울복지재단 (2006). 복지시설종사자 위협관리매뉴얼. 서울복지재단.
- 설진화 (2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. *노인복지연구*, 34, 133-162.
- 윤혜미 (1991). 사회복지전문요원의 이직의도, 직무만족, Burnout에 관한 연구. *한국사회복지학*, 18, 83-116.
- 윤혜미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. *한국사회복지학*, 22, 118-141
- 윤혜미, 박병금 (2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. *한국사회복지학*, 56(3), 279-301.
- 이명신 (2004). 사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델-직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석. *한국사회복지학*, 56(4), 5-34.
- 이수정, 구현아, 홍영오 (2005). 교정공무원의 스트레스성 정신질환의 원인기제로서 수용자로 인한 폭력피해 경험에 대한 연구. *한국심리학: 산업 및 조직*, 18(2), 317-335.
- 이영미, 성규탁 (1991). 우리나라 사회사업가들의 소진(Burnout)에 관한 연구. *한국사회복지학*, 18, 25-60.
- 최수찬, 김상아, 전지영, 박용섭 (2008). 복지시설 종사자의 소진에 미치는 직업관련요인. *정신보건과 사회사업*, 29, 5-31.
- Acker, Gila M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*, 24(2), 112-119.
- Beaver, H. (1999). Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health. *Dissertation Abstracts International*, 60(6), 22-27.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Prager Publishers.

- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Compton, Bealah. R. & Falaway, Burt (1999). Avoiding Burnout. *Social Work Processes*. 6th edition.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Freudenberger, H. J., (1974). Staff Burn-out. *Journal of social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gregor, V. S. (2003). Client Violence Against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. *Administration in Social Work*, 27(4).
- Griffin, W. V. (1995). Social worker and agency safety. *Encyclopedia of Social Work*. National Association of Social Workers Press.
- Jayaratne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagada, B., & Chess, W.A. (1996). A national study on violence and harassment of social workers by clients. *Journal of Applied Social Sciences*, 20, 1-4.
- Lloyd, C., R. King, & Chenoweth (2002). Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health* 11(3), 255-265.
- Macdonald, G., & F. Sirolich. (2001a). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2). 107-114.
- Macdonald, G., & F. Sirolich. (2004b). Violence in the social work workplace-the canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 91-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). Burnout inventory manual. PaloAlto, CA: Psychologists Press.
- Newhill, C. E. (1996), Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77(8), 488-495.
- Newhill, C. E. (2003). Client violence in social work practice. Guilford Press.
- Pines, A., E. Aronson, & D. Kafry. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. New York: Free Press.
- Poulin, J., & C. Walter. (1993). Social worker burnout: a longitudinal study. *Social Work Research and Abstracts*, 29(4), 5-11.
- Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77(1), 33-39.
- Rizzo, John R. (1970). An exploratory analysis of racial factors in staff burnout among assertive community treatment workers. *Community Mental Health Journal*, 37(5), 393-404.
- Star, B. (1984). Patient Violence/ Therapist Safety. *Social Work*, 29, 225-230.
- Streepy, J. (1981). Direct-service providers and burnout. *Social Casework* 62(6), 352-361.
- Wolf, K. L., M. Leonhardi, & D. Polancih. (1994). Helping employees recover from the trauma of workplace violence. *EAP Digest March/April*, 26-28.
- 1차 원고접수 : 2009. 1. 17
2차 원고접수 : 2009. 6. 13
3차 원고접수 : 2009. 8. 9
최종게재결정 : 2009. 8. 25

A Study on the Effect of Client Violence on the Burnout of Social Workers in Homeless Assistance Organizations: The Moderate Variable Effects of Institutional Interventions

Tae Hyun Kim

Bo Ra Choi

Soo Chan Choi

Yonsei University

The purpose of this study is to confirm the effect of client violence toward the burnout of social workers in homeless assistance organization and the moderating effect of institutional interventions. Researching the actual condition of client violence and making efforts for solution can help provide basic safety and superior quality of welfare service to social workers. This study carried out a survey of 149 social workers in homeless assistance organizations (homeless shelter, drop-in center) located in Seoul.

The major findings can be summarized as follows: First, client violence showed effects on both “emotional exhaustion” and “depersonalization”, but not “personal accomplishment”. Second, the moderating effect of Institutional Interventions and prevention was shown on the relationship between client violence and burnout(depersonalization). Based on the research results above, the implications of this study and the directions for future research are suggested.

Key words : client violence, burnout, homeless assistance organizations(homeless shelter, drop-in center), social worker, institutional intervention

부록 1. 클라이언트 폭력과 시설차원의 대응의 문항내용

요인명	하위요인	문항				
클라이언트 폭력	신체적폭력	밀기				
		움켜쥐거나 붙잡기				
		먹살잡기				
		뺨때리기				
		깨물기				
		할퀴기				
		침뱉기				
		목조르기				
		물건던지기				
		주먹으로 때리기				
클라이언트 폭력	재산상피해	발로차기				
		원치 않는 신체적 접촉				
		칼 겨누거나 휘두름				
		성기를 노출				
		강간을 시도				
		칼로 찌름				
		물품 훔치기				
		물품 강제로 뺏기				
		물품 파손하기				
		클라이언트 폭력	정서적공격	욕설 퍼붓기		
협박하기						
스토킹하기						
클라이언트 폭력	기타피해			감염성 질병에 감염위험		
				감염성 질병에 감염		
				폭력중재 중 상해		
				클라이언트 가족, 친지의 공격		
				소송		
				클라이언트 폭력	폭력 후 시설대응	해당 클라이언트 조치
						해당 클라이언트 다른 직원에게 이관
		본인 담당 업무 변경				
		의료적 조치 시행				
		물질적 보상 제공				
휴식기간 제공						
심리·정서적인 상담 제공						
시설차원의 대응	폭력 후 시설관리체계구축	클라이언트 공격과 관련된 문서화된 지침이나 프로그램				
		클라이언트 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전 실시				
		클라이언트 공격을 예방 및 대응할 수 있는 위원회가 조직				
		사건발생 시 경찰서에 원조요청 연계				
		비상벨 설치				
		CCTV 설치				
		보안(경비)장치 설치				
		도어락(비밀번호를 입력하는 잠금장치) 설치				
		직원의 개인용 사무기에 잠금장치 설치				
		기관의 방문객에게 신분증 확인				
폭력의 내력이 있었던 클라이언트를 확인가능						
비상시 전화번호와 대처 절차를 숙지						
기관 내에 안전을 위한 격리실						
안전을 위한 보호장비						
우범지역이나 공격의 위험이 있는 클라이언트 가정은 2인1조로 방문						