

사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구

김 경 희
(꽃동네대학교)

권 자 영*
(세명대학교)

이 연구는 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해에 대한 대처 경험을 조사할 목적으로 수행되었다. 연구 수행을 위하여 클라이언트 폭력 피해 경험이 있는 10명의 사회복지사를 대상으로 심층 면접을 실시하였고 근거이론방법을 적용하여 면접 내용을 분석하였다. 연구 결과, 클라이언트 폭력 피해를 경험한 사회복지사가 경험하는 중심 현상은 '통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기'로 나타났고 이들은 이후 정서적 및 환경적 통제를 위한 다양한 대처전략을 모색하는 것으로 나타났다. 폭력 발생과 사회복지사들의 대처전략에 영향을 주는 맥락으로는 '위험 상황 대처역량', '부족한 담당인력과 지원체계' 등의 범주, 중재 조건으로는 '개인적 지지망', '기관 동료의 반응', '치료지원 및 보상체계'의 범주, 상호작용 전략으로는 '정서적 갈등 다루기', '폭력 사건 처리하기', '폭력 문제 연구하기'의 범주가 구성되었다. 이러한 이론적 모델 구성을 토대로, 클라이언트 폭력 피해 예방 및 사회복지사의 안전 구축을 위한 실천적 및 정책적 함의를 제언하였다.

주요용어: 사회복지사, 클라이언트 폭력, 피해, 대처, 질적 연구, 근거이론방법

이 논문은 2012년 세명대학교 학술연구비 지원을 받아 수행되었음. 또한 2013년 한국사회복지학회 춘계학술대회 발표 논문을 수정·보완한 것임.

* 교신저자: 권자영, 세명대학교(jykwon66@semyung.ac.kr)

■ 투고일 2013.7.31 ■ 수정일: 2013.10.23 ■ 게재확정일: 2013.11.18

I. 서론

클라이언트에 의한 폭력은 사회복지사를 비롯한 돌봄 노동직에서 매우 흔하게 발생하는 직장폭력으로서 전세계적인 공통 현상이다. 특히 사회복지사는 경찰관을 제외하고는 그들의 직무와 관련하여 폭력에 노출되거나 노출될 위험이 가장 높은 직종으로 알려져 있다(Dillon, 1992; Newhill, 1995). 또한, 다양한 지표를 통해 보고되는 사회복지사에 대한 클라이언트의 폭력은 모든 현장에서 점차 증가하고 있는 추세이다(Dillon, 1992; 박미은 외, 2007 재인용). 그럼에도 아직 우리 사회에서 사회복지사들의 안전에 대한 관심과 우려는 드물다. 또한, 클라이언트에 의한 폭력 문제는 사회복지실천이나 교육과정에서 적극적으로 다루어지지 않고 있다.

하지만 2011년 11월 경남의 아동보호전문기관 방화사건, 2012년 2월 경북의 노인보호전문기관 사회복지사 상해사건, 2012년 4월 성남시 사회복지전담공무원 상해사건 등 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 이제 우리 사회에서도 더 이상 간과할 수 없을 정도로 심각한 지경에 이르고 있다. 한국사회복지사협회의 '사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전방안 연구'(2012)에 따르면 조사대상자 가운데 클라이언트 폭력을 직접 당한 경험이 있다고 응답한 사회복지 전담공무원은 95.0%, 민간 사회복지사는 65.2%에 이른다. 그러나 클라이언트 폭력사건의 상당수는 보고되지 않는 점을 고려한다면 최근 알려진 사건들은 어찌 보면 빙산의 일각에 불과할 것이다.

특히 최근 들어 급변하는 사회복지실천현장의 환경들은 클라이언트에 의한 폭력 위험성이 앞으로 더욱 증가할 수밖에 없음을 시사한다. 사회복지서비스의 패러다임이 지역사회중심으로 변화되면서 사회복지사들은 사례관리나 가정방문 등 아웃리치를 통해 공격성, 폭력성 등 복합적인 어려움을 지닌 클라이언트를 접하게 될 가능성이 많아졌다. 또한 사회복지서비스가 보충적 개념에서 제도적 개념으로 바뀌면서 사회통제의 성격이 강해지는 반면, 클라이언트의 권리의식은 높아지는 추세이기 때문에 사회복지사의 역할 수행이 클라이언트의 반발과 폭력을 동반할 가능성 또한 높아지고 있다(Newhill, 1995).

이러한 클라이언트 폭력은 사회복지사 개인에게 신체적 및 정신적 외상을 가져올 뿐 아니라 서비스의 질과 기관의 성과 저하 등 다양한 부정적인 영향들을 초래한다. 클라이언트 폭력을 경험한 종사자들은 불면증, 두통, 소화불량 등 신체적 증상을 보였고, 이직이나 전직을 고려하는 등 정체성에 회의를 느끼는 것으로 나타났다(서울복지재단,

2005). 이와 같이 종사자들이 겪게 되는 어려움은 결과적으로 클라이언트에 대한 양질의 서비스 제공을 제약하는 요인이 될 뿐 아니라 서비스 질의 저하를 초래한다(서울복지재단, 2005; 박미은, 2007b). 그러므로 사회복지사의 클라이언트 폭력 이슈는 사회복지사의 안녕과 기관 서비스의 효과성 강화라는 양 측면에서 매우 중요하게 다루어질 필요가 있다(Kim, 2012).

클라이언트 폭력에 관한 국내 연구들은 2000년대 후반부터 증가해왔는데 주로 다양한 사회복지기관의 종사자를 대상으로 한 폭력실태 및 피해 결과에 관한 연구들로서, 노인복지시설(설진화, 2006), 정신보건기관(박미은, 2007c; 이경란, 2009), 장애인복지관(박미은, 2007b), 종합사회복지관(신준섭·김윤배, 2009; 박미은·신희정, 2010), 아동보호전문기관(신준섭, 2008; 정혜숙 외, 2012), 노숙인 복지시설(김태현 외, 2009), 가정폭력 및 성폭력기관(박미은, 2007a), 청소년쉼터(윤숙자·김희정, 2013) 등의 종사자를 대상으로 이루어졌다. 또한, 클라이언트 폭력과 사회복지사의 정서적 반응 및 직무만족, 소진이나 조직몰입, 이직 의도 등 관련된 다양한 변수들 간의 구조적 관계를 파악하는 연구들(신준섭, 2008; 이정은·조영은, 2008; 김경호·방희명, 2010; 정은미·박희서, 2011; 정혜숙 외 2012)도 수행되었다. 최근에는 폭력 등으로 인한 서비스 제공자의 이차외상에 대한 관련 연구(정여주, 2010; 박윤미, 2011; 윤명숙·박은아, 2011)로 까지 확대되고 있는 추세이다.

이러한 선행연구들은 주로 양적인 연구방법을 활용하여 다양한 사회복지현장에서 발생하는 클라이언트 폭력의 현황을 밝혀 그 심각성을 전달하거나, 클라이언트 폭력이 사회복지사를 포함한 사회복지기관 종사자 개인과 기관에 미치는 부정적인 영향들을 밝히는 데 초점을 두었다. 그러므로 이들 연구를 통해 클라이언트 폭력 실태와 경향성을 개괄적으로 파악할 수 있었지만, 클라이언트 폭력 사건에 대한 당사자들의 인식과 경험, 폭력 발생의 맥락과 사건 대처의 과정들은 그동안 탐색되지 못하였다. 그러나 클라이언트 폭력이 사회복지실천현장에서 피할 수 없는 현상이라고 볼 때, 실천현장에 기반한 예방 및 대처방안을 수립해 나가기 위해서는 클라이언트 폭력에 대한 양적 수치 뿐 아니라 당사자들의 경험을 체계적으로 파악하고 분석하는 것이 매우 중요하다고 본다.

그러므로 본 연구에서는 “사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험은 어떠한가?”라는 연구문제를 갖고, 이를 질적연구방법을 적용하여 탐색해 나가고자 하였다. 즉, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들의 개별 경험을 발생맥락과 사건발생 시 나름의

대처, 사건 이후의 개인적, 조직적 차원에서의 대처 등의 연속적 차원에서 탐색해 봄으로써 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 경험을 체계적으로 이해하고자 하였다. 이를 통해 클라이언트 폭력위험의 전조단계에서부터 발생 시, 그리고 발생 이후의 일련의 과정에서 효과적인 사회복지사의 위기관리 전략 수립과 안전체계 구축을 위한 실천적 및 제도적 함의를 모색하고자 하였다.

II. 선행연구 고찰

1. 클라이언트 폭력의 개념과 실태

미국 산업안전보건국(The Occupational Safety and Health Administration: OSHA, 2004)의 정의에 의하면, ‘클라이언트 폭력(client violence)’은 고용인이 일하는 곳에서 서비스를 받는 사람으로부터 폭행을 당하는 것으로서 서비스를 받는 사람은 클라이언트나 환자를 의미한다. 클라이언트에 의한 폭력은 직장 폭력(workplace violence)의 맥락에서 이해될 수 있으며, 사회복지실천현장에서 사회복지사가 자신의 업무와 관련하여 접촉하고 있거나 접촉했던 클라이언트가 사회복지사에게 피해를 가하려는 의도가 있는 모든 행위로 실제적인 신체공격과 시도된 신체공격, 위협, 기물파손을 포함한다(Newhill, 2003). 일반적으로 클라이언트 폭력의 유형은 언어적 폭력(verbal harassment), 위협(threats), 신체적 공격(physical attacks), 성적 괴롭힘(sexual harassment), 기물파손(property damage) 등으로 분류된다(Newhill, 1996; MacDonald & Sirotych, 2001).

사회복지전문직은 직장폭력에 관한 가장 취약한 직종의 하나로 알려져 있는데(Newhill & Wexler, 1997; Ringstad, 2005), Respass와 Payne(2008)이 미국 노동통계국의 상해 관련 자료를 활용한 연구에 의하면 사회복지사는 다른 근로자에 비해 직장폭력을 경험할 위험성이 6배 이상 높았다. 미국 내 클라이언트 폭력연구의 대표적인 연구자인 Newhill(1996)의 펜실베이니아와 캘리포니아 주의 NASW 회원 600명을 대상으로 한 클라이언트 폭력 경험 연구에 의하면, 전체 조사대상자의 58%가 일하는 동안 한 번 이상의 클라이언트 폭력을 직접 경험했다고 응답하였다. 이 가운데 25%는 기물파손, 50%는 위협, 24%는 신체적 공격을 당한 것으로 보고하고 있다. 캐나다 사회복지사

를 대상으로 한 MacDonald와 Sirotych(2001)의 연구에서는 언어적 폭력 경험은 80.7%, 신체적 위협 경험은 63.5%로 나타났다. 호주의 사회복지사를 대상으로 한 Koritsas 외(2010)의 연구에서는 조사대상자의 67%가 지난 일 년 동안 적어도 한 가지 유형의 폭력을 경험한 것으로 보고하고 있다. 특히 정신보건 분야를 대상으로 한 연구는 상대적으로 높은 폭력발생의 비율을 보여주고 있다. Whitman 외(1976)는 정신치료를 하는 사회복지사들의 35%가 지난 1년간 적어도 한 번 이상 클라이언트로부터 위협을 당했으며, 전국적인 조사인 Jayaratne 외(2004)의 연구에서도 정신병원을 비롯한 교도소 및 거주 시설에서 클라이언트 폭력이 더 많이 발생하는 것으로 보고하고 있다.

국내 연구로는 사회복지시설 종사자의 위험관리실태조사 측면에서 조사한 서울복지재단의 연구(2005)가 클라이언트 폭력 관련 연구들의 시발점이 되었다. 이 연구에서는 서울시 소재 사회복지시설 종사자 중 2년 이상 근무한 사회복지사 522명을 조사했는데 조사대상자의 절반 이상인 53.2%가 클라이언트로부터 밀거나 움켜쥐거나 붙잡기와 같은 경미한 신체적 공격을, 25.6%는 뺨 때리기, 할퀴기, 침 뱉기와 같은 중간수준의 공격 경험을, 32.5%는 목조르기, 발로 차기, 물건 던지기 등 높은 수준의 신체적 공격을 클라이언트로 받은 적이 있다고 응답하였다. 또한, 칼을 휘두르거나 찌르거나 강간을 시도하는 등의 치명적인 신체적 공격을 한번 이상 경험한 종사자도 11.3%로 클라이언트 폭력 수준이 심각함을 알 수 있다. 최근 한국사회복지사협회의 연구(2012)에서도 사회복지전담공무원의 95.0%, 민간 사회복지사의 65.2%가 클라이언트 폭력 경험을 보고하고 있다. 클라이언트 폭력의 유형으로는 언어적 폭력이 가장 많았고 경제적 폭력, 신체적 폭력 순이었으며 민간사회복지사의 경우 성적 폭력도 상당한 것으로 보고되고 있다.

이상의 연구들에서 알 수 있듯이 클라이언트에 의한 폭력은 연구에 따라 편차가 있기는 하지만 조사대상자의 절반 이상이 경험하고 있는 일상적 현상으로, 국가 및 실천 분야를 초월하여 공통적으로 나타나는 문제임을 알 수 있다.

2. 클라이언트 폭력의 영향

클라이언트 폭력 경험은 개인적 차원에서 불쾌, 분노, 무력감, 스트레스, 소진 등의 결과를 가져오며, 조직적 차원에서 사회복지사의 직무철회에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Kim, 2012). 다양한 국내외 선행연구들은 사회복지사들이 클라이언트 폭력

을 경험함으로써 정신적, 신체적 스트레스가 가중되며, 다양한 심리사회적 어려움을 갖게 됨을 일관되게 보고하고 있다(Jayaratne et al., 1996; Arnetz & Arnetz, 2001; Kim, 2012; 서울복지재단, 2005; 설진화, 2006; 신준섭, 2008, 박미은 · 신희정, 2010; 한국사회복지사협회, 2012).

Newhill(2003)에 의하면 클라이언트 폭력 피해를 경험한 사회복지사들이 보이는 가장 일차적인 반응은 자기비난으로, 자신의 전문성 부족을 폭력의 원인으로 생각하여 깊은 수치심에 빠지게 된다고 한다. 그러면서 오히려 가해자인 클라이언트를 염려하는 양상을 보인다. 국내 몇몇 연구에서도 유사한 연구결과를 볼 수 있는데 폭력을 경험한 사회복지사들이 가해 클라이언트를 걱정하는 이타적인 성향을 특징적으로 보고하고 있다(신준섭, 2008; 정혜숙, 2012). 이러한 점은 사회복지사들이 클라이언트의 욕구를 우선시하는 경향 때문에 폭력 피해와 관련하여 자신의 안전에 대해 주장하기 어려워하며, 클라이언트에게 부정적인 결과를 초래할 것을 우려하여 자신의 피해를 잘 보고하지 않는다는 결과(MacDonald & Sirotych, 2001)와 일맥상통한다.

한편 클라이언트 폭력은 사회복지사 개인차원에 미치는 영향 이외에도 사회복지사의 직무능력 저하나 서비스의 질 저하 등 조직의 성과와 관련된 측면에서도 부정적인 영향을 미친다(Flannery, 1996; Arnetz et al., 2001). 구체적으로 클라이언트로부터의 폭력경험은 직무만족의 저하(Horwitz, 2006), 조직헌신이나 몰입의 약화와 소진(Song, 2005; 이정은 · 조영은, 2008; 정은미 · 박희서, 2011), 직무만족과 이직 의도(Leblanc & Kelloway, 2002; 신준섭, 2008; 이정은 · 조영은, 2008)에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 결국 클라이언트 폭력은 사회복지사들의 이직, 의료적 및 법적 비용의 지출 등 생산성을 저하시키고, 서비스 질을 저하시켜 클라이언트의 감소 및 기관의 부정적인 이미지를 가져오게 한다(Di Martino & Chappell, 1999).

3. 클라이언트 폭력에 대한 대처

클라이언트 폭력에 적절히 대처함으로써 폭력의 부정적인 영향을 감소시키거나 예방할 수 있는 방법들에 대한 실증적 연구들은 거의 찾아보기가 어렵다(Schat & Kelloway, 2003). 대부분 클라이언트 폭력의 대처에 관한 내용들은 주로 안전관련 가이드라인이나 위험관리매뉴얼 등의 형식으로 개인적 차원, 조직적 차원의 대처에 관해 제안하고 있다.

클라이언트 폭력의 피해자인 사회복지사들이 상급자 및 기관에 폭력 피해사실에 보고하는 비율은 대체로 낮은 편인데 그 이유로는 사후대책이 미흡할 것이라거나 무능한 직원으로 인식될까봐 주저하는 것으로 알려져 있다(Rowett, 1986, 박미은 외, 2011에서 재인용). 한편 서울복지재단의 연구(2005)에서는 클라이언트 폭력발생시 슈퍼바이저 및 기관장에게 보고되는 것이 다수(69.8%)로 나타났으나 이후 공식적인 조치 및 대처는 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 한국사회복지사협회의 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전방안 연구(2012)에 의하면 폭력 발생 시 대응 또는 사후 대처방법으로 사회복지 전담공무원은 '없었음'이, 민간 사회복지사는 '폭력 가해자에게 구두로 경고'가 가장 높게 나타났고, 그 다음이 '없었음'으로 나타나 클라이언트 폭력 피해가 심각함에도 불구하고 실제로 적극적이고 적절한 대처가 전혀 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다. 또한 폭력예방을 위한 기관 차원에서의 대처에서도 관련 교육이나 슈퍼비전, 문서화된 매뉴얼은 매우 부족한 상태이고, 폭력발생시 실제로 사회복지사를 보호할만한 안전장치는 매우 미흡한 것으로 나타났다(박미은·신희정, 2010). 그러나 클라이언트의 폭력에 대한 시설차원에서의 대응체계가 어떻게 구축되었느냐에 따라 사회복지사의 소진에 미치는 영향에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나(김태현 외, 2009; 정은미·박희서, 2011) 기관차원의 적극적인 대응체계의 마련이 중요함을 알 수 있다.

또한 클라이언트 폭력은 사회복지사들이 경험하는 대표적인 직무 외상으로, 외상사건 경험 이후 사회적 지지가 높을수록 외상 후 성장이 높게 나타난다(Tedeschi & Calhoun, 1995; 윤명숙·박은아, 2011). 따라서 외상사건을 경험할 당시 부정적인 감정을 반복적으로 노출하고, 슈퍼바이저의 지지적인 슈퍼비전을 갖출 필요가 있을 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 근거이론 방법

질적연구의 방법 중에서도 근거이론방법(grounded theory method)은 현상학이나 민족지학 등 다른 방법과 비교하여 경험적 자료에 토대를 두고 지식을 형성하려 한다는 점에서 차이를 보이며, 특히 복잡하고 숨겨진 과정을 확인하고 분석하는 데 적합하다고 알려져 있다(홍현미라 외, 2008). 이 이론은 귀납적 방법을 사용한 이론으로서 그 현상에 속한 자료를 체계적으로 수집하고 분석하면서 핵심 내용들이 발견되고, 이론으로 발전되며, 잠정적으로 증명될 수 있다고 본다(김수지·신경림 역, 2000). 이 연구에서 근거이론방법을 선택한 이유는 클라이언트의 폭력 피해 사건과 그것의 대처에 관한 경험들을 중심 현상과 원인, 조건과 대처 전략 및 결과 등으로 분석적으로 규명해 나감으로써, 피해 경험을 보다 체계적으로 이해하고 이 과정에서 폭력 피해의 예방과 대처를 위한 실천적 함의의 파악이 보다 분명해질 것으로 판단했기 때문이다.

2. 연구참여자

이 연구의 참여자들은 클라이언트 혹은 클라이언트의 보호자로부터 폭력 피해를 경험한 사회복지사로서, 정서적, 언어적, 신체적 측면에서 폭력 피해를 경험한 사람으로 하였다. 폭력 가해자를 클라이언트뿐 아니라 보호자까지 포함시킨 이유는 가정폭력, 학대와 같은 사건에서는 클라이언트를 보호하려는 과정에서 종종 보호자의 폭력 행위가 발생하는데 이것은 업무 수행 중 발생한 폭력으로서 직장 폭력 개념에 포함되기 때문이다.

그러므로 이러한 기준을 갖고 아동 또는 노인보호전문기관, 복지관, 정신보건시설, 공공기관의 사회복지사와 접촉하며 유의적(purposive) 및 눈덩이(snowball) 표집을 병행하였다. 하지만 참여자 모집 과정에서 어려움이 많았다. 수많은 현장에서 발생한 폭력 사건 여부를 일일이 확인하기 어려웠을 뿐 아니라, 비교적 큰 폭력 사건으로 알려진 사건 경험자들은 사건 내용을 다시 다루는 것에 대한 정서적 부담과 개인과 기관의 명예 실추 등을 우려하여 참여에 어려움을 표명했기 때문이다. 특히 사회복지공무원, 희망복지지원단 사례관리자 등과 같은 공공기관 재직자들은 본인의 폭력 피해 경험 보고에

대해 부담스러워하였고, 결국 아무도 참여하지 않았다. 이와 같이 참여자 모집과정에서 어려움이 있었지만 최대한 다양한 종류의 현장과 직급이 포함될 수 있도록 계속 참여자를 모집하였고 최종적으로 10명의 사회복지사가 참여하였다. 참여자의 특성을 성별, 연령대, 근무 기관, 폭력 피해 내용과 장소 등을 중심으로 간략하게 제시하였다.

표 1. 클라이언트 폭력피해를 경험한 사회복지사들의 일반적 특성

	성별	연령	근무기관	폭력피해자	폭력피해내용	폭력발생 장소
1	여	20대	정신보건센터	클라이언트	발로 얼굴을 가격 당함.	가정방문 중
2	여	30대	사회복지시설	클라이언트	팔 등을 여러 대 맞음.	시설 내
3	남	20대	정신보건센터	클라이언트	뺨을 맞음.	가정방문 중
4	여	40대	사회복지시설	클라이언트	칼에 팔을 찢림. 신경 수술	시설 내
5	남	30대	노인보호전문기관	클라이언트 남편	칼에 등을 찢림. 응급 수술	사무실
6	남	40대	종합사회복지관	클라이언트	주먹으로 맞음. 이후 협박을 당함.	사무실
7	여	50대	아동양육시설	클라이언트 부	손도끼로 머리를 공격당함. 칼로 위협 당함.	사무실
8	여	30대	아동보호전문기관	클라이언트 부	발로 가격 당함. 소주병으로 위협 당함.	가정방문 중
9	남	40대	사회복지시설	클라이언트 클라이언트 오빠	뺨을 맞음. 휘두르는 폭력에 맞고 굶핢.	사무실
10	남	30대	정신보건센터	클라이언트	먹살을 잡핢.	사무실

3. 자료 수집 및 분석 방법

이 연구의 자료 수집 기간은 2012년 6월부터 2013년 3월까지이며, 연구참여자 10명에 대해 개인별로 1시간 ~ 2시간씩 면담을 수행하였다. 자료 수집을 시작하기 전에, 본 연구에 참여하지 않은 사회복지사 2명과의 예비 면담을 통해 인터뷰 질문들을 구체화시켰다. 인터뷰 질문은 ‘당시 폭력 피해 사건은 무엇인가?’, ‘폭력 피해 사건을 통해 어떤 생각과 감정을 경험하였는가?’, ‘폭력 피해 사건을 어떤 식으로 다루어 나갔는가?’, ‘폭력 대처에 도움이 된 것과 한계는 무엇인가?’ 등이었다.

첫 면접은 정신보건 현장 사회복지사들과 시작하였으며, 이후 다양한 현장의 경험을 포괄하기 위해 학대개입기관, 양육시설, 종합사회복지관 근무배경을 가진 사회복지사들을 찾아서 인터뷰를 진행하였다. 또한 최근 몇 년 동안 현장에서 폭력 위험에 대한 인식이 높아졌고, 직급별로 폭력경험의 대처에 차이가 있다는 점을 고려하여, 폭력 경험 시기와 직급이 다양하게 포함될 수 있도록 노력하였다. 인터뷰 내용은 참여자의 동의를 받고 녹음하였으며 녹취록을 만들어 분석의 기본 자료로 활용하였다. 분석을 위해 필사 자료를 여러 번 읽으면서 ‘사회복지사들의 폭력 피해와 대처 경험은 어떠한가?’에 대한 답을 찾아 나가기 위해 노력하였다. 전체적인 맥락을 이해한 후에는 줄 단위 분석을 통해 내용들을 분류하고 정리하였다. 자료 정리의 체계화를 위해 Nvivo 9의 소프트웨어를 사용하였다. 이 과정에서 Strauss & Corbin(1998)의 근거이론 방법에 따라 지속적 비교 분석(constant comparative analysis)을 실시하였고, 패러다임 모형을 중심으로 분석 결과를 제시하였다.

4. 연구의 윤리성 확보와 질 검증

연구자들은 자신의 폭력 피해 경험을 이야기하는 인터뷰의 진행 과정이 참여자에게 힘든 시간일 수 있다고 판단하여 사전에 연구의 목적과 진행 과정에 대해 가능한 자세하게 안내하고, 힘들 때는 인터뷰 혹은 연구 참여를 중단할 수 있다는 점을 설명하였다. 또한, 인터뷰 과정에서 진지한 태도로 연구 참여자의 이야기를 경청하였다. 개인정보 보호에 대해 설명하고, 연구 참여자의 동의를 받은 후 인터뷰 내용을 녹음하였다.

연구의 질 검증을 위하여 먼저 연구자들의 준비와 분석 과정, 결과의 진실성을 위한 참여자 확인과 감수 과정에 대해 기술하고자 한다. 연구 인터뷰 진행과 분석은 공동으로 진행되었다. 먼저, 반구조화된 사전 질문지를 구성하고 초기 두 번의 면접을 공동으로 진행하면서 인터뷰 질문과 진행과정을 점검하고 수정한 후, 나머지 인터뷰를 나누어 진행하였다. 이후 연구자들은 정기적으로 만나 녹취록 내용을 점검하고, 코딩과 범주 형성 작업을 공동으로 진행하였으며, 패러다임 모형에 관해서도 충분히 의견을 나누었다.

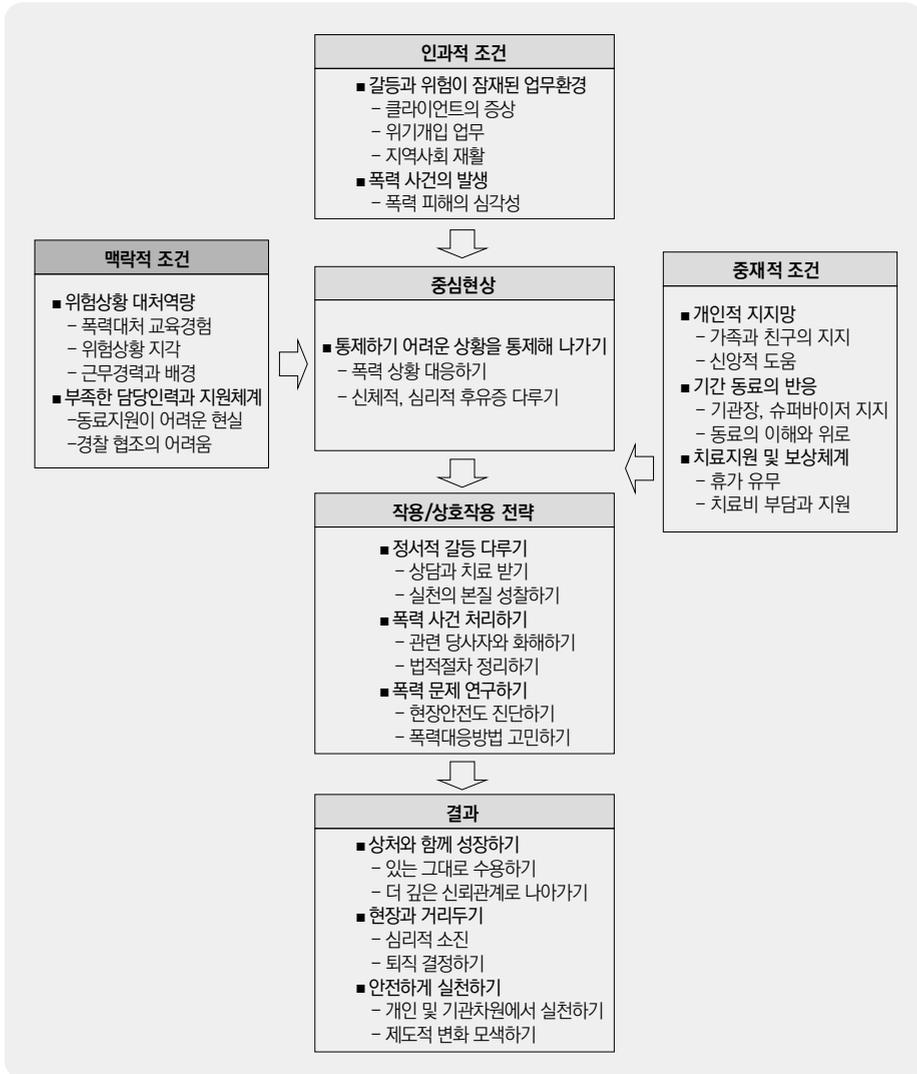
연구 결과의 진실성 확보를 위하여 참여자 확인과 전문가 집단의 확인을 받았다. 우선, 연구 결과 작성 후 참여자들에게 확인을 받았다. 어떤 경우에는 참여자가 폭력 피해 사건을 잘 알고 있는 소속 기관장과 함께 결과물을 공유하고 의논한 후에 피드백을 제공

해 주기도 하였다. 또한 이 연구에 참여하지 않았지만, 클라이언트 폭력 주제의 논문 작성과 해외 연수 경험 등 관련 지식과 경험이 풍부한 중간관리자급 이상의 사회복지사 2명으로부터 분석 결과에 대한 피드백을 받았다. 마지막으로, 질적연구방법으로 박사학위를 받은 3명의 연구자에게 분석 결과를 보여주고 범주의 적절성에 대해 피드백을 받은 후 최종 결과물을 완성하였다.

IV. 연구결과

이론적 모델 구성에 대한 이해를 돕기 위하여 패러다임 모형을 연구의 결과로 제시하였다. 이 연구에서 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 대처경험의 중심현상은 ‘통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기’로, 중심현상과 대처전략을 이끄는 인과적 조건은 ‘갈등과 위험이 잠재된 업무환경’, ‘폭력 사건의 발생’으로, 맥락적 조건은 ‘위험상황 대처역량’, ‘부족한 담당인력과 지원체계’로, 중재적 조건은 ‘개인적 지지망’, ‘기관 동료의 반응’, ‘치료지원 및 보상체계’로, 실제적인 작용과 상호작용 전략은 ‘정서적 갈등 다루기’, ‘폭력 사건 처리하기’, ‘폭력 문제 연구하기’로, 그 결과는 ‘상처와 함께 성장하기’, ‘현장과 거리두기’, ‘안전하게 실천하기’의 범주로 구성되었다. 이러한 패러다임 모형을 아래 [그림 1]에 제시하였다.

그림 1. 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 대처경험에 대한 패러다임 모형



1. 인과적 조건

인과적 조건은 중심 현상에 영향을 주는 조건의 범주로 구성되며, '왜 그 현상이 발생하였는가?'라는 질문에 대한 답이다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 중심현상인

‘통제할 수 없는 상황을 통제해 나가기’에 대한 인과적 조건은 ‘갈등과 위험이 잠재된 근무 환경’, ‘폭력 사건의 발생’의 하위범주를 갖는 것으로 분석되었다.

가. 갈등과 위험이 잠재된 업무환경

갈등과 위험이 잠재된 업무환경은 ‘클라이언트 증상’, ‘위기개입 업무’, ‘지역사회 재활’의 하위 범주로 구성되었다. 사회복지사의 근무 현장은 잠재적으로 늘 갈등과 폭력 위험성이 존재한다. 왜냐하면 사회복지사는 여러 가지 정신적 및 신체적 증상을 갖고 있는 클라이언트와 일하며, 클라이언트의 증상이나 상황이 악화될 때 그것을 다루어야 할 책임이 있기 때문이다. 특히 가정방문을 통한 사례발굴과 관리는 사회복지사의 중요한 업무 중의 하나이지만 방문 전 대상자의 특성에 대한 충분한 파악이 어렵기 때문에 일정 정도의 위험 부담이 존재하였다. 학대와 폭력 가정으로부터 피해자의 안전을 확보하는 위기개입 업무는 갈등과 위험을 직접적으로 다루는 업무였으며, 지역사회 재활업무 또한 통제가 약하고 자율성이 강조되는 환경에서 클라이언트의 증상 조절과 환경 적응을 돕기 때문에 항상 폭력의 가능성이 잠재되어 있었다.

대상자가 피해망상이 있으신 경우에 사례관리자한테 쫓히거나 저희가 응급계획을 나갔는데 응급계획을 하는 과정 속에서 이 사람이 저희에게 적대감이 생긴다거나 하는 경우가 있는데요. (참여자 10)

저희가 특별한 보호장비나 인력 없이 학대현장에 투입되다 보니까 위험한 상황이 때때로 발생되고 있는데요. 제가 3년 근무하는 가운데 위험했고 생명에 위협을 느낀 적이 2~3번 되는 것 같습니다. 대부분 정신적, 정서적으로 문제를 갖고 계신 학대행위자의 위협을 받았을 경우인데요. 보통 학대행위자 대부분은 피학대 노인의 아들입니다. (참여자 5)

(정신장애인) 주거시설이라는 곳이...병원처럼 일정 부분의 통제를 가할 수 있는 곳이 아니라 지역시설은 자율성, 자유가 기본적으로 보장되는 것이니까 동등한 관계에서는 고무적인 것도 있지만, 비언어적인 것, 행동으로 하는 폭력들이 많이 생기게 되죠. (참여자 9)

나. 폭력 사건의 발생

갑작스러운 폭력 사건의 발생은 사회복지사들의 폭력피해 대처경험에 영향을 주는 인과적 조건으로 작동하였다. 정신보건현장에서 일하는 사회복지사들은 대부분 클라이언트로부터 직접적인 신체적, 언어적 폭력을 경험하였다. 이것은 클라이언트의 갑작스러운 증상 악화나 감정 폭발 때문이었는데, 이러한 돌발 행동은 예측이 어려워 대처에 어려움이 컸다. 한편, 아동 및 노인보호전문기관에서 학대피해자와 일하는 사회복지사들은 학대가해자인 클라이언트 가족으로부터 직접 피해를 입거나 혹은 가족 간의 다툼을 말리는 과정에서 폭력 피해를 경험하였다.

(정신장애인 주거시설에서) 자치회의시간에 불편한 점들을 이야기하다가 두 분의 감정 싸움이 시작됐어요. 폭언을 퍼부으면서 싸우게 됐거든요. 제가 가운데 앉아 있었고 두 분이 싸우니까 제가 중재를 하는 중에 한 분이 일어나서 상대방을 치려고 했어요. 가운데서 막던 중에 이제 제가 맞게 되고, 다른 회원 분도 상대 회원분을 때리려다가 자기가 맞는 게 두려우니까 저한테 폭력을 가했거든요. (참여자 2)

아빠가 음담패설을 확 하니깐 이 엄마가 갑자기 뭐 이 새끼야 그러면서 아빠한테 막 몸, 육탄전을 벌이기 위해서 확 달려드는 찰나인 거예요. 근데 아빠가 소주병을, 그때 이제 소주병을 한 세 개나 네 개를 들고 있었거든요. 소주병을 확 들더니 엄마를 때리려고 해서 제가 이제 막 말리고, 이제 밖에 있는 남자상담원을 제가 부르고 난리가 났죠. 아 ○○, 들어오라고 난리 났다고 하면서. 근데 말리니까 그 아빠가 저를 소주병을 던져서 때리고. (참여자 8)

사회복지사들의 폭력 피해의 정도는 먹살을 잡히는 것부터 칼에 찔려 팔의 신경이 손상되거나 폐의 상처로 생명이 위독한 상황에 이르는 것까지 매우 다양하였다. 개인의 폭력 후유증은 주관적인 측면도 있으므로 폭력의 강도가 약하다고 해서 반드시 후유증이 적다고 볼 수는 없을 것이다. 하지만 폭력의 강도가 높아 피해가 클수록 사회복지사의 이후 통제 노력에 더 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 폭력 피해가 심한 사회복지사일수록 그 경험을 그대로 잊기보다는 이후 상황 극복을 위해 보다 적극적인 노력

을 기울이거나 심한 신체적 및 정신적 후유증으로 소진하는 등 결과적으로 이후 대처와 결과에 더 큰 변화를 가져오는 것으로 보였다.

뺨을 맞는 순간에는 멍하니 있었고 조금 시간이 지나고 사무실에 혼자 앉아있을 때부터는 막연한 두려움이나 무서움들이 느껴지더라고요. 조금 속상하기도 하고 내가 왜 저 사람한테 모르는 사람한테 맞아야 되나 하는 생각도 좀 있었고.. (참여자 3)

그 분이 저를 뒤에서 머리를 잡으시고 칼로 저를.. 근데 정확히는 기억이 안 나요. 제가 무의식적으로 그런 기억들을 망각하려고 하는 건지 그 앞 뒤 상황이 정확하지가 않아요. 그냥 뒤에서 공격을 하셨고 하여튼 팔이랑 몇 군데를 더 이렇게... (참여자 4)

2. 중심현상 : 통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기

중심현상은 현재 무엇이 진행되고 있는가를 나타내 주는 것으로서, 일련의 작용과 상호작용 전략에 의해 조절되고 다루어지는 중심 생각이나 사건이다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 클라이언트로부터 폭력을 당한 사회복지사 경험의 중심 현상은 ‘통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기’로 도출되었으며 ‘폭력 상황 대응하기’, ‘신체적 및 심리적 후유증 다루기’의 하위범주로 구성되었다.

갑작스러운 폭력 경험은 예측하기 어려운 상황에서 발생하였고 사회복지사는 클라이언트에게 먹살을 잡힌 후 그를 끌어안고 제압하거나, 흥기로 공격을 당하면서도 다른 직원의 피해를 최소화하기 위해 가해자를 건물 밖으로 데리고 나가는 등 나름의 방식대로 대응하였다.

제가 할아버님을 이제 제가 남은 힘을 다해서 넘어뜨릴 수가 있었어요. 다행스럽게 넘어지신 이후에 제가 할아버님을 오른손이죠. 제가 이제 양손으로 힘겹게 펴서 칼을 뺐었죠. 그리고 제가 간신히 일어나서 뛰쳐나와서 계단을 내려오고 식당에서 이제 쓰러진 거예요. (참여자 5)

좀 더 침착해지셔야 될 것 같다. 주변 분들에게 도움을 요청했어요. 이분들을 좀 말려달라. 누구누구씨는 이분을 잡아주고 누구누구씨는 이분을 잡아달라 그렇게 하고 그 자리에서 저의 상사분이신 관장님께 연락을 드렸거든요. (참여자 2)

그러나 이들은 폭력 사건 경험 후 당시 상황과 업무 전반에 대한 자괴감과 자기 비난 등 전문직 정체성의 혼란을 경험하였다. 사건 후에도 피습 후유증으로 인한 호흡 장애 및 엘리베이터를 타지 못하는 공황장애 증상과 같은 신체적 및 심리적 후유증을 겪어나갔다. 하지만 이들은 어려움 속에서도 혼란스런 경험들을 통제하고 통합하기 위해 노력해 나갔다.

첫 번째 든 생각은 자책이 많이 든 것 같은데, 내가 상황파악을 좀 더 잘했다면 괜찮지 않았을까? 그런 상황이 안 발생하지 않았을까? 자책을 많이 했던 것 같아요. (참여자 1)

그 경험을 하면서 “내가 이 일을 계속해야 하는 것인가? 내가 이럴 때 어떤 역할을 해야 하는 것인가? 내가 맞는 것이 옳은 것인가? 아니면 내가 회원분들께 소리를 질러서라도 나의 안전을 챙기는 것이 옳은 것인가?” 때문에 혼란스러웠던 것 같아요. (참여자 2)

대부분은 많이 회복이 되었는데 손목이나 호흡을 할 때는 기관지 부분이 조금.. 기관지가 안 좋은 상태이죠. (참여자 5)

3. 맥락적 조건

근거이론에서 맥락적 조건은 작용 또는 상호작용을 통해 반응해야 하는 어떤 현상 또는 현상의 속성을 만들어내는 특수한 조건의 집합으로, 어떤 현상에 대응하고 반응하기 위해 취해지는 구체적인 조건이다(Strauss & Corbin, 1998). 이 연구에서 중심현상인 ‘통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기’에 영향을 미치는 맥락적 조건으로 ‘위험상황 대처역량’, ‘부족한 담당인력과 지원체계’가 도출되었다.

가. 위험상황 대처 역량

위험상황 대처 역량은 ‘폭력대처 교육경험’, ‘위험 상황 지각’, ‘근무경력과 배경’의 하위범주로 구성되었다. 연구에 참여한 사회복지사들 중 대학교육과정에서 사회복지 실천 현장에서 발생할 수 있는 폭력 사건과 관련된 교육을 받은 사람은 아무도 없었다. 최근 들어 이러한 교육에 관한 관심이 증가되고 있지만 아직까지 대학 정규 교과목이나 실습

등에서 이러한 주제들이 거의 다루어지지 않기 때문인 것으로 보인다. 그러나 근무 중 폭력대처에 대한 교육을 받은 경험들도 있었는데, 대개 정신보건과 학대 문제를 다루는 현장에서 최근 들어 관련 교육을 받은 적이 있었다고 하였다. 예를 들어, 위험한 상황으로 판단될 때는 직원 2인 이상이 함께 움직이고, 경찰의 도움을 청하라는 것 등이었다. 그러나 이러한 교육을 받은 경우에도 대처 과정에 큰 도움이 되지는 못하였는데, 그 이유는 교육 내용이 현실과 다소 동떨어져 있으며, 그러한 상황을 실제 자신이 겪을 것으로 대부분 예상하지 못했기 때문이다. 사회복지사들은 인간의 존엄과 가치를 믿고 클라이언트와의 관계 형성을 중요하게 생각하므로 클라이언트를 잠재적 위험 집단으로 거의 인식하지 않는다. 따라서 이들은 위험 징후가 보였을 때에도 클라이언트를 믿어야 한다는 생각 때문에 그 징후를 인식하지 못하는 것으로 보였다. 한편, 현장 근무 경력이 길고 정신병원의 보호병동에 근무하면서 클라이언트의 충동적 행동에 대한 대처 방법을 경험하고 훈련받던 참여자들은 폭력 대처에 대해 더 유연한 것으로 보였다.

학교 다닐 때 질 좋은 서비스라든지 사례관리에 대해서 중요한 것들에 대해서만 이야기 하고 우리의 편에 서서 그러한(폭력에 대한) 이야기를 들어본 적은 한 번도 없었던 것 같아요. (참여자 3)

클라이언트로부터 공격당한 사회복지사는 의도가 섰기 때문에 더 충격이 큰 것 같아요. 예를 들어 경찰은 예상을 하잖아요? 범죄자를 쫓아가다 다칠 수도 있다는 것을 알고 그 직업을 선택했고 그 일을 하고 방어도 하면서 다치는 건데 사회복지사들은 방어막을 안 갖춘 상태에서 들어왔다가 예기치 못한 공격을 받는 건데 저는 신체적으로 다치는 것보다 정신적이나 심리적 충격이 훨씬 더 큰 것 같아요. (참여자 4)

군대를 전역하고 보호병동에서 일을 하다가 사회복지 쪽으로 전과를 한 케이스라서 그런 대상자를 저는 경험한 적이 있기 때문에...또 그 당시에는 운동을 좀 했었으니까... (참여자 10)

나. 부족한 담당인력과 지원체계

부족한 담당인력과 지원체계는 ‘동료지원이 어려운 현실’과 ‘경찰협조의 어려움’을 하위범주로 갖는다. 사회복지사들은 안전 확보와 효과적인 대처를 위해 2인 1조로 가정방

문을 나가도록 하는 지침을 갖고 있었음에도 인력 부족 등의 문제로 인하여 현실에서는 적용되지 않고 있었다. 또한 경찰과의 협조 체계가 구성되어 있었지만, 경찰 쪽에서 인력 부족과 인식 부족 등의 이유로 거절하거나 협조가 지연되는 경우가 많아서 효과적인 연계가 어려운 상황이었다.

정신보건센터에서는 가정방문을 하니까 아까 말씀드린 대로 혼자서 90사례 정도를 보는 현실에서 보면... 원래 2인 1조로 가는 것이 맞기는 한데...어 힘든 사례 같은 경우에는 2인 1조로 나가지만 대부분 이제 혼자 가정방문을 다니니까요 뭐 정해 놓고, 이 날은 저 사람이 이상한 행동을 할 것이니까 2인 1조로 가자. 이렇게는 말 못하는 실정이잖아요 (참여자 10)

(경찰과) 협조를 하는 규율이 있는데요 다이렉트로 지구대로 요청을 하면 거부를 하시고, 관할 경찰서로 연락을 하면 협조는 되는데 복잡한 서류절차와 시간과 로딩 이런 것 따지면 그냥 저희가 가서 빠르고 신속하게 대처하는 게...저희 일하는 특성상 응급한 상황에 대처해야 하는 데 쉽지 않죠... (참여자 3)

4. 중재적 조건

중재적 조건은 중심현상의 강도를 완화시키거나 변화를 주는 조건으로서 맥락 내에서 작용/상호작용의 전략을 촉진하거나 방해하는 역할을 하는 것이다(Strauss & Corbin, 1998). 이 연구에서는 ‘개인적 지지망’, ‘기관 동료의 반응’, ‘치료지원 및 보상체계’가 중재적 조건으로서 분석되었다.

가. 개인적 지지망

개인적 지지망은 ‘가족과 친구의 지지’, ‘신앙적 도움’의 하위 범주로 구성되었다. 사건 후 가족, 친구, 동료, 클라이언트, 신앙인과 자신의 종교에 대한 의지 등을 포함한다. 폭력 피해를 겪은 사회복지사 중에는 참여자 4, 5, 7과 같이 뚜렷한 외상과 치료를 요하는 상황 때문에 가족들에게 사건을 알린 경우도 있었고, 참여자 1, 3과 같이 혼자 살고 있거나 증상이 미미하여 가족에게 알리지 않은 경우도 있었다. 가족에게 알리지 않은

경우는, 알리는 것이 정서적 안정과 직장 생활 유지에 도움이 되지 않을 것으로 판단했기 때문이다. 가족에게 알렸거나 사건이 알려진 경우, 주변의 태도와 지지가 이들의 정서적 외상 극복에 영향을 주는 것으로 보였다. 또한, 사회복지사들은 개인적으로 힘든 상황을 나누거나 종교생활을 통해 상황을 극복하려는 모습을 보였다.

(남편이) 이사를 좀 더 멀리, 기관에서 멀리 이사를 해서 당신이 그만두고 싶으면 그만 두라고 얘기를 했었어요. 아이들도 그렇게 얘기를 하고 (중략) 제가 교회를 다니니까 같이 기도하자 그러고, (애들이) 엄마가 이렇게 편안한 마음을 가질 수 있도록 우리가 기도하자.. (참여자7)

(클라이언트분들이) 고맙게도 저한테 꽃도 보내시고 편지도 보내시고 제가 **년간 일하고 병원에 입원한 것이기 때문에 오랫동안 알아왔던 분들한테 전화연락오고.. (참여자 4)

나. 기관 동료의 반응

기관 동료의 반응은 '기관장, 슈퍼바이저 지지', '동료의 이해와 위로'를 하위범주로 갖는다. 폭력 사건 후, 소속기관과 동료의 반응은 사회복지사가 이 상황을 대처하는 데 매우 중요한 영향을 주었다. 특히 기관장이나 슈퍼바이저가 폭력에 대한 충분한 이해를 하고 즉각적으로 사회복지사를 지지할 때 상황 극복에 상당한 도움이 되는 것으로 보였다.

그러나 어떤 기관에서는 사회복지사가 폭력 피해를 경험한 후에도 마치 아무 일도 일어나지 않았던 것과 같은 태도를 보이며 일상적인 업무를 반복하는 경우도 있었다. 또한, 정당 방어 차원에서 대응을 한 사회복지사의 행동을 기관 동료가 비난한 경우도 있었는데, 이러한 기관 차원의 무관심이나 부정적인 반응은 사회복지사의 상황 통제 노력에 부정적인 영향을 주게 되었다.

울면서 많이 이야기했을 때 관장님께서 많이 다독여 주시고 지금 상황에서 너무 잘 대처했다. 앞으로 이런 일이 발생하지 않도록 우리가 그런 규정들을 만들고 회원분들과 그런 것들을 공유하는 시간들이 필요하겠다. 그 역할은 관장님께서 주도해서 해주시겠다. 너무 염려하지 말아라... (참여자 2)

병원에 저 혼자 갔어요...(중략) 동료들에 대한 섭섭함이지요. 말만 하지 말고 같이 가주지. 계속 쪽팔리면서 많이 서운하면서 속으로... (참여자 1)

하다보니까 저도 모르게 이렇게 한번 이렇게 주먹이.. 주먹으로 쳤다, 발로 쳤다 한 번 .. 제어하려고 했던 것 같아요. 그거를 이제 비판적으로 보는 (동료) 사회복지사는 어떻게 때릴 수 있냐... (중략) 근데 그 상황을 정말 당해보지 않은 사람은 모르는 거거든요. 그게 내 목숨이 위태위태한 상황이었기 때문에.. 제압을 하기 위해서는 어쩔 수 없는 상황인데, 또 그렇게 비판적으로 보는 시각이 있어서 되게 답답했어요. (참여자 6)

다. 치료지원 및 보상체계

치료 지원 및 보상체계는 ‘휴가 유무’와 ‘치료비 부담과 지원’을 하위범주로 가지며, 이러한 체계는 기관별로 상이하였다. 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사 모두가 피해 후 치료와 유급휴가와 같은 기관의 보상체계를 이용할 수 있었던 것은 아니다. 폭력의 강도가 높았던 칼, 손도끼 등의 흉기 피해로 신체적 손상이 심했던 몇몇을 제외한 대부분의 사회복지사들은 공식 치료나 휴가 없이 업무를 지속하는 모습을 보였다. 참여자 8은 폭력 사건으로 새벽에 귀가한 후에 개인적인 처치 후 당일 아침에 출근했다고 하였으며, 폭력 피해 사건에 대한 진술서와 답변서 작성 등의 행정 업무가 증가하여 더 힘들었다고 보고하였다. 클라이언트로부터 얼굴을 가격당한 후 심한 붓기로 인해 안경을 쓰기 어려웠던 참여자 1은 다음 날 렌즈를 끼고 출근해서 업무를 수행했다고 하였다.

치료비 보상 부분도, 기관에서 들어놓은 상해보험으로 지원을 받은 경우도 있었지만, 전액 보장이 안 되어 자비로 충당한 경우도 있었다. 기관에서 보험을 들지 않았던 경우나 피해자와 최소한의 금액으로 합의한 경우에는 보상은 고사하고 사회복지사 스스로가 상당한 금액의 치료비를 부담해야 하는 경우도 발생하였다. 반면, 치료비 전액 지원, 충분한 기간의 유급 휴가, 정신과 치료 제공 등 기관에서 할 수 있는 최대한의 편의를 제공받은 경우도 있었다. 이와 같이 기관별로 치료와 보상 제공 체계가 매우 상이하였으며 이러한 차이는 기관장의 직원 안전과 보호에 대한 인식(mind)과 의지로부터 많은 영향을 받는 것으로 보였다. 그리고 이러한 기관별 보상 체계의 차이는 사회복지사의 폭력 피해 경험에 대한 대처 전략에 영향을 주는 것으로 나타났다.

정말 직원이 힘들고 그럴 때에 그것들을 그래 너 일주일이고, 이 주일이고 쉬어라 이거
가 돼야 되는데, 저희는 (폭력피해) 그 다음 날 당장 뭐, 좀 늦게 나갈게요도 사실 안
되는 상황이니깐. (참여자 8)

저는 유급으로 몇 달간 출근을 안 했거든요. (중략) 기관에서 알아봐 주셔서 제가 정신
과 치료를 받았고요. 총8번 정도를 만났어요. (참여자 4)

5. 작용과 상호작용 전략

근거이론에서 작용과 상호작용 전략은 현상을 다루고 조절하여 수행하고 반응하는
데 쓰이는 것으로, 현상에 대처하거나 현상을 다루기 위해 취해지는 의도적이고 고의적
인 행위를 의미한다(Strauss & Corbin, 1998). 이 연구에서는 사회복지사들의 작용과
상호작용 대처 전략은 ‘정서적 갈등 다루기’, ‘폭력 사건 처리하기’, ‘폭력문제 연구하기’
로 분석되었다.

가. 정서적 갈등 다루기

정서적 갈등 다루기는 ‘상담과 치료 받기’, ‘실천의 본질 성찰하기’의 하위 범주로 구성
되었다. 사회복지사들은 폭력 피해에 대해 자신이 느끼고 있는 책임감과 부담감, 두려움
과 수치심 등의 복합적인 감정을 다루어 나갔다. 동료와의 짧은 대화, 상사와 선배의
조언과 격려, 정신과 상담 등이 분노, 두려움, 연민, 수치심, 자책감 등을 다루어 나가
는데 도움을 주었다. 그러나 본인의 수치심이 강하거나 상대적으로 직급이 높은 경우에는
공식적으로 정서적 갈등을 다룰 방법을 찾는 데 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

기관에서 선생님을 알아봐 주셔서 제가 정신과 치료를 받았고요. 1주일에 한 번씩 정신
과 치료 선생님과 면담을 했고요. (참여자 4)

저는 이쪽 조직 내에서는 상담을 받기가 쉽지 않았던 것 같아요. 기관장급이 되다 보니
까 연차가 있기 때문에 이 연차는 누군가에게 잘 상담을 하지 않을뿐더러 그쪽에서
거부를 해요. (참여자 9)

또한 갈등 상황에 직면하면서 사회복지사들은 처음 일을 시작했을 때의 마음가짐, 주변의 조언을 상기했고 힘들고 어려운 길이라도 누군가는 해야만 하는 가치전문직으로서 역할의 중요성을 되새겼다.

제가 첫 직장을 갖고 일을 하겠다고 했을 때 저희 아버지가 예수님이 그 사람을 보는 시각으로 너도 그 사람을 보라. 라고 말씀을 하셨어요. (중략) 사실 계속해야겠다고 마음을 먹은 것은 아니고요. 1년은 버텨줘야겠다는... (참여자 4)

위험이 있긴 하지만 해야 되는 거죠. 근데 우리 같은 사회복지사가 좀 어렵고 위험하다고 그걸 안하면... 그럼, 시설이 없어지는 거죠. 그 가치인 것 같아요. (참여자 9)

나. 폭력 사건 처리하기

폭력 사건 처리하기는 ‘관련 당사자와 화해하기’, ‘법적 절차 정리하기’의 하위 범주로 구성되었다. 폭력 사건 후 가해자와의 화해 혹은 분리 여부가 사회복지사의 통제 전략에 영향을 주었다. 그러나 관련 당사자와 사이가 악화된 경우도 있었는데, 폭력을 사용하는 클라이언트를 제압하려던 사회복지사의 행동으로 인한 피해를 주장하면서 보상을 요구하는 경우도 발생하였다. 한편, 법적 절차의 마무리도 중요하게 고려되었는데, 폭행 정도가 심각한 경우 가해자가 형사처벌을 받게 되면서 사회복지사에게 탄원서 및 치료비 합의 등을 요구하여, 이에 응해야 하는 경우들도 있었다.

자기는 보상을 받아야 되겠대요. 그거에 대해서.. 그래서 그. 그러면 어떤 보상을 원하냐. 치료. 자기 치료비도 원하고, 옷도 해줘야 된다..(중략) 경찰서예요, 저를 신고를 했어요. (참여자 6)

(가해자가) 잡혀서 구치소에 들어가 있었거든요. 그런데 이 아빠의 직장동료들이 저를 찾아왔어요. 찾아와서 금품.. 금품으로 이 사람을 이렇게 좀 빼내게 하려고 생각했던 거 같아요. 저한테 그 합의.. 탄원서? 처음에는 합의를 얘기 안 하고, 탄원서를 얘기했었어요. 그래서 내가 왜 탄원서를 써야 되는지 모르겠다. 그랬더니 한번만 그 사람을 만나달래요. (참여자 7)

다. 폭력 문제 연구하기

폭력 문제 연구하기는 ‘현장안전도 진단하기’, ‘폭력대응방법 고민하기’의 하위 범주로 구성되었다. 사회복지사들은 자신이 경험한 폭력 문제를 회고적으로 분석해 보면서, 폭력의 발생 맥락, 발생에 부정적인 영향을 준 요인들을 체계적으로 규명하였고, 다른 기관이나 외국의 폭력 관련 경험과 대처에 관한 사례를 수집하면서 대응방법을 고민하고 모색해나갔다. 이들은 떠올리기도 힘든 사건 경험과 그 때 가졌던 의문들에 맞서면서 온고지신을 실천해 나갔다.

저희 현관문이 아무나 들어올 수 있어요. 잠기지 않거든요. 그게 저희는 아이들 위해서 개방한다고 이렇게 해 놓은 시스템인데, 그게 외부인은 참 그렇게 해서는 안 되겠구나...(중략) 또 어떤 시스템으로 보고 통제하는 게 전혀 되어 있지 않았었거든요. 그런 부분...(참여자 7)

제가 미국에서 두 달을 있으면서 궁금한 것은 이런 일이 생겼을 때 어떻게 대처를 하고 이런 일들을 어떻게 미연에 방지할 수 있을까? 라는 것... (중략) 그래서 제가 방문한 기관마다 물어봤었어요. 알코올이라든지 클라이언트의 폭력을 어떻게 스크리닝을 하고 어떤 식으로 대처를 하느냐? (참여자 4)

6. 결과

결과는 어떤 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위해 취해진 작용/상호작용 전략에 따라 나타나는 것이다(Struass & Corbin, 1998). 이 연구에서 참여자들이 중심 현상인 ‘통제할 수 없는 상황을 통제해 나가기’를 다루기 위해 작용/상호작용 전략을 채택함으로써 나타난 결과는 ‘상처와 함께 성장하기’, ‘현장과 거리두기’, ‘안전하게 실천하기’로 분석되었다.

가. 상처와 함께 성장하기

상처와 함께 성장해감은 ‘더 깊은 신뢰관계로 나아가기’, ‘있는 그대로 수용하기’의 하위범주를 갖는다. 사회복지사들은 폭력 사건 경험 후 스스로를 피해자 뿐 아니라 가해

자로 인식하기도 하였지만, 시간이 지나면서 자신과 타인의 부족함과 어려움을 보다 넓게 수용할 수 있게 되었다. 이들은 개인에 대한 비난보다는 환경과 구조의 결함을 인식하고 교정하려 노력해갔다. 때로는 과거의 상처와 혼란을 다시 경험하였지만, 자신의 모습 또한 있는 그대로 바라볼 수 있게 되었다.

해결하는 과정이 굉장히 중요한 것 같은데요. 그 이후에 회원분들이랑 사실 다행히도 더 돈독해 졌거든요. 저는 그 상황을 오픈하고 함께 같이 이야기했던 게 도움이 되었던 것 같아요. 상황이 종료가 되고도 내가 그 상황에서 왜 그랬는지 솔직하게 답해 주시고 저는 어떤 감정들을 느꼈는지..저도 평소에 느끼지 못했던 그 회원분의 증상, 행동으로 인해 많이 힘들었다는 것을 오픈하고 하면서 되게 미안해하고 앞으로 그러지 않겠다는 이야기들...그리고 이후에는 자기가 좀 흥분이 될 것 같고 공격적인 성향이 나올 것 같고 그러면 사전에 인지도 해 주시고 조금 더 자기가 컨트롤하는 부분이 있었어요. 그런 부분들 때문에 제가 진로를 바꾸지 않을 수 있었던 것 같아요. (참여자 2)

잘못 대처를 했거나 클라이언트에게 뭔가 사회복지사가 실수를 해서 그 사람의 잘못으로 인해 그 상황이 벌어진 게 아니라는 것을 우리가 좀 동의를 해 줘야 할 것 같아요. 사실 굉장히 본인도 괴롭거든요. 저도 한참 고민했거든요. (참여자 4)

저는 회복이 됐다고 생각했었어요. 까마득히 잊어버리고 있었던 거 같아요. 제가 잊어버리고 있었고, 어 치료가 자연적으로 된 거로 저는 생각하고 있었어요. 근데 제가 (관련 주제 연수 중)워크숍 때 트라우마 라는 그 이야기에... 그 과거에 어떤 아 과거에 내가 힘들었던 그 외상이 있었던 거 같아요. 그래서 갑자기 이렇게 영화에 필름처럼 싹 스쳐 지나갔었어요. (참여자 7)

나. 현장과 거리두기

현장과 거리두기는 '심리적 소진', '퇴직 결정하기'의 하위 범주를 갖는다. 연구에 참여한 사회복지사들 중 몇 명은 사건 경험 후 휴식과 보장, 안전 보장을 위한 지원을 요구했음에도 거의 변하지 않는 환경 속에서 신체적 및 심리적 한계를 경험하였다. 이들은 겉으로 보기에는 전과 똑같은 일상의 업무를 수행하였지만 사회복지사의 안전과 보호가

어려운 현실 속에서 점차 열정과 의욕을 상실하였다. 또한, 폭력 사건의 처리 과정에서 기관과의 갈등을 경험하였고, 신체적 및 심리적 후유증의 심각성 때문에 장기 휴직이 필요했으나 직원의 업무 공백을 감당하기 어려운 기관의 입장 사이에서 갈등하던 참여자는 결국 자신의 가치와 비전을 다른 진로를 통해 모색해 보기로 결심하고 퇴직을 선택하였다.

제가 나서서 왜 보호 안 해주냐고 호들갑 떨 수가 없는.. 저는 그게 당연한 권리라고 생각하
지만 사회적으로 여건이 안 되기 때문에 그냥 참고 (가정방문) 나가요. (참여자 1)

기관의 비전이나 방향성 이런 부분이 처음 입사할 때도 그렇고, 조금 상이한 부분도
없지 않았기 때문에, 종합적으로 판단해서 자진해서 사퇴를 하기로 했어요. 퇴직을 하
기로 했고 그 이후에 바로 그 달에 기관은 직원을 새로 채용했구요... (참여자 5)

다. 안전하게 실천하기

안전하게 실천하기는 ‘개인 및 기관차원에서 실천하기’, ‘제도적 변화 모색하기’의 하위 범주를 갖는다. 먼저 개인 및 기관차원에서 볼 때, 업무체계의 정비, 위험 민감성의 향상 및 안전을 위한 적극적인 요구가 두드러지게 나타났다. 가령, 참여자 4가 소속된 정신장애인 폭력을 경험한 기관에서는 새로운 클라이언트를 의뢰받을 때 클라이언트 상황에 대한 보다 정확한 평가를 위하여 기존 전문의의 소견에 국한되었던 양식을 보완하여 클라이언트의 자기 보고 양식을 추가하였고, 이러한 내용들을 기관 사회복지사 및 기존 이용자들이 종합적으로 수렴하여 판단하는 절차를 새롭게 정비하여 사용하고 있었다.

그분이 사용하셨던 칼이 저희 기관 내부의 칼이었어요. 그래서 저희가 식당이 있기 때문에 다 잠금 장치가 되어 있어요. 그래서 자물쇠 열쇠를 별도로 한 명이 가지고 있고 그것을 열어줘야만 칼을 사용할 수 있게 되어 있고요. 책상 위에 문구용 칼도 거의 올려놓지를 않아요. 칼 가위는 반드시 서랍 안에만... 그러니까 눈에 보이지 않는 장소에 넣어두고 있고요. 그리고 저런 문 장치도 직원들한테도 안전교육 계속 하고 있고요. 인테이크 양식도 좀 바꾸고... 폭력에 대한 내용 리포트를 원래 의사한테 받았었는데

이제 체크가 안 된 거였죠. 그래서 이제 어떻게 바꿨냐 하면 본인이 리포트를 하도록 별도의 양식을 만들었어요. 폭력, 약물, 자살에 관한 것은 주치의는 모르지만 본인이 알고 있는 본인의 과거 히스토리가 있기 때문에 굉장히 놀랍게 정직하셔서 본인이 체크 할 때 그걸 안 하시지는 않으시더라고요. 그래서 셀프리포트를 별도로 해서 본인이 작성을 해서 오시도록 그렇게 하고 있어요. (참여자 4)

또한, 사회복지사들은 위험이 인지되는 상황에서 예전보다 적극적으로 대처하는 모습이 늘어났다. 폭력의 잠재 요인들이 늘 존재하는 현장에서 일하는 동안 위험에 대한 감지와 대처 기술의 숙지는 무엇보다 중요하였고, 위험을 감지하더라도 참거나 무시하던 행동들은 그러한 사인이 보일 때 무시하지 않고 적극적으로 대응하는 모습으로 변화하였다. 예를 들어, 인력 구조상 2인 1조로 나가기 어려운 상황에서, 이전과 달리 동료나 지원체계에 대한 요청이 적극적으로 이루어졌고, 요청의 수용확률도 늘어났다. 그리고 자기 경험을 토대로 안전 교육의 필요성을 제기하고, 생생한 교육 자료로 만들어 활용하면서, 지식과 경험을 고루 갖춘 포용력 있는 리더로서 성장해 나갔다.

(가정방문을 할 때) 동선 먼저 살피고, 집안에 혹시 뭐 몽둥이라든가 술병, 뭐 이렇게 던져서 도구가 될만한 것들은 딱 보고 먼저 발로 민다든지, 먼저 이렇게 아버넘하고 서서 얘기하면서 주섬주섬 해가지고 모아가지고 저리로 치워놓고 그니까 칼뿐만 아니라 그런 도구가 될 만한 것들은... 먼저 떨어져 앉고, 그거라도 방어를 해야지...이런 것들이 굉장히 생겼어요.(참여자 8)

(폭력 상황)...그게 한 5분 40초였나... 그 정도 녹취됐거든요. 그동안 그 사투를 벌인 거예요. 그래서 나는 이 시간이 한 열시간 같았다. 직원들도 제가 말로 했을 때는 그냥 그런가 보다 했는데 그걸 들려주니까 직원들이 굉장히 심각하게 받아들이고 우리가 앞으로 조금 더 민감성 있게 대처해야 겠다는... (참여자 8)

다음으로 제도적 측면에서 볼 때, 관련 법 규정 요구와 보상지침에 관한 정비의 필요성이 강조되었다. 참여자들은 통제감 회복을 통한 다양한 노력을 통해 개인적 및 환경적인 변화를 이루어내려는 과정에서 이들을 보호할 수 있는 법적 보호체계의 부재를 통감

하고 안전관리에 관한 체계적인 제도화의 중요성을 인식하게 되었다. 하지만 어떤 노력을 기울이더라도, 모든 폭력을 예방하기는 어려운 만큼, 폭력 발생 후 사회복지사들이 겪는 여러 가지 고통과 후유증을 줄이기 위한 보상체계 법규 마련의 필요성 또한 공통적으로 제안되었다.

첫 번째는 법인 것 같아요 국가정책과 연결되어 있는 세부지침에서 이런 부분들이 얼마큼 방어되고 보호될 수 있는 지에 대한 조항이 있어야 하는 게 당연하고...(중략) 체계화가 있어야 하는 것 같아요. 평상시에 잘 교육이 되어 있으면 대응하기가 쉬워져요. 또 직원들이 좀 안정감을 느끼게 해주어야 되지 않을까 싶어요 어떤 상황이 생겨도 직원들이 그것에 대해 최대한 책임을 지지 않게끔 하는 게 시설의 책임자가 해야 되는 역할일 것 같아요. 그 책임감은 단순하게 법률적 책임에서부터 사례에 대한 선택, 또 폭행이나 폭력 행위에서 생기는 상황에 대한 책임. 또 하나는 직원들이 그 이후에 겪게 되는 감정적인 여러가지 문제들을 지원해줄 수 있어야 되는 것 같아요.(중략) (참여자 9)

그런 일 후 병기를 쓰는 것을 좀 더 쉽게 해준다던가... 산재... 제가 알고 있기로 산재신청기관으로 올라가면 그 기관에서 엄청 감사를 한 대요. 그러다 보니까 신청도 못한다고 그러더라구요. 그리고 저희 같은 경우는 상해 보험 뿐 아니라 실손으로 해야 한다. 그래야 병원도 쉽게 간다 했는데, 보건소에서 (처리가) 안 된다고 했어요. 예산이 없다고... 그런 것들이 되어야 한다고 생각해요. (참여자 1)

V. 결론 및 제언

지금까지 패러다임 모형을 중심으로 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험의 중심 현상과 다양한 맥락 및 대처 전략과 결과들을 검토하였다. 이러한 결과들을 통해 현장에서 사회복지사들이 폭력 상황 노출 직후부터 오랜 시간이 지난 후까지도 '통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기'를 경험하고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 그들의 경험을 통해 국내 사회복지 현장에서 폭력 위협에 대한 예방과 폭력 발생 후 대처 측면에서 앞으로 해결해 나가야 할 많은 과제들이 있음을 도출하고 점검하였다. 특히 한 연구참여자의 "위험으로부터 보호받지 못하는, 안전에 대해 교육받지 못한, 한국의 사회복지사"라는 언급은 이들의 열악한 상황을 함축적으로 보여주는 동시에 앞으로 이들의 안전을 위해 사회복지 교육과 실천 체계에서 보다 적극적인 노력이 필요함을 상기하게 한다. 이에 연구 결과를 토대로 폭력 피해 상황에서 사회복지사의 적절한 대처와 안전을 확보하기 위한 실천 및 정책적 방안들을 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 실천적 측면의 제언

첫째, 사회복지사들을 대상으로 한 클라이언트 폭력 예방 및 대처에 관한 교육의 실시가 강화되고 의무화될 필요가 있다. 연구 결과, 사회복지사들의 안전 및 폭력 대처에 관련된 교육과 경험은 매우 부족한 것으로 확인되었으며, 교육 내용도 상황 대처에 큰 도움이 되지 못하는 것으로 나타났다. 그러므로 실제 상황에 도움이 될 만한 보다 구체적인 교육 내용이 도입이 필요한데, 이를 위해서 Newhill(2003)의 폭력과 관련된 15회기의 교육모형을 참조할 수 있다고 본다. 이 때 교육의 실효성을 높이기 위해 폭력의 위험 요인, 폭력 경험으로 인한 정서적 충격의 이해, 폭력적인 클라이언트에 대한 위험사정, 폭력 예방을 위한 개인적 및 기관차원의 전략 등의 주제를 주요 내용으로 하여 4회기 정도로 간소화시켜 실시하는 것을 고려해 볼 수 있을 것이다. 또한, 보스톤대학(Boston University)의 Professional Education Program(www.bu.edu/ssw/training) 중 클라이언트 폭력 관련 교육 내용인 위험사정(Risk assessment), 안전계획(Safety plan), 언어적 진정기술(Verbal de-escalation technique), 비폭력적 자기보호기술(Non-violent self-defense technique) 등의 내용들을 참조해 볼 수 있다. 이러한 교육프로그램들을

마련하여 신입 직원에게 의무적으로 실시해 나가야 하며, 보수교육을 통해서도 심화과정을 마련해 나가는 것이 필요하다. 특히 사회복지학과 실습과정에서도 클라이언트의 폭력이 빈번하게 발생하는 것을 고려할 때(Tully et al., 1993) 이러한 내용들을 사회복지대학의 커리큘럼에 포함시켜 폭력 상황에서 안전 확보를 준비하고 대처기술을 훈련하도록 지원하는 것이 필요하다고 본다.

둘째, 실천과정에서 클라이언트 폭력 위험성에 대한 사정절차의 도입이 필요하다. 즉, 사회복지기관에서 사례를 진행할 때 클라이언트 사정 내용에서 위험사정(Risk Assessment) 혹은 안전사정(Safety Assessment Scale)이 포함되어야 한다. 폭력 발생을 최대한 억제하고 예방하기 위해서는 이미 연구에 참여했던 한 기관에서 실시하고 있는 바와 같이, 클라이언트 상황에 대한 민감성 확보를 위한 사정 절차의 개선이 필요하다. 사회복지 실천 분야별로 클라이언트 폭력의 특성에 대한 광범위한 조사와 평가를 실시하여 각 분야 및 업무의 특성에 적합한 위험 및 안전사정 양식을 마련해 나갈 수 있을 것이다. 또한, 새로 담당하게 된 사례에 대해서는 이전의 서비스 내역과 클라이언트 상황을 비롯한 충분한 정보수집이 이루어질 수 있도록 사례 이해의 시간이 충분히 확보되어야 한다.

셋째, 폭력 발생을 예측하고 발생 후 후유증을 최소화하기 위해서는 사례 슈퍼비전의 중요성에 대한 인식 확대가 필요하다. 사회복지사가 위험한 대상자에 대한 사정이나 개입을 할 때는 반드시 슈퍼바이저가 사례에 대한 공동책임을 갖고 위험의 요소를 인지하여 구체적인 개입지침을 충분히 논의하고 안내하는 것이 필요하다. 또한 연구 결과에서 본 바와 같이, 슈퍼바이저의 역할은 폭력 발생 후 즉각적인 대처에도 많은 도움을 주는 것으로 나타났으므로 사례에 대해 함께 작업하고 공동으로 책임지는 슈퍼바이저 역할 강화가 업무상 클라이언트 폭력 예방과 발생 후 적절한 대처에 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다.

넷째, 클라이언트 폭력 피해 사회복지사를 대상으로 하는 위기개입프로그램인 CISM(Critical Incident Stress Management)나 ASAP(Assaulted Staff Action Program, Flannery, 1999) 등의 도입이 필요하다. 연구 결과에서 본 바와 같이, 폭력피해를 경험한 사회복지사들은 단기적 및 중장기적으로 여러 수준의 신체적 및 심리적 후유증을 경험하는 것으로 나타났다. 그러므로 폭력 피해를 경험한 사회복지사의 후유증을 최소화하고 재발을 돕기 위해 외상 극복에 필요한 지원이 다양하게 마련되어야 할 것이다.

다섯째, 사회복지사의 안전을 최우선으로 하는 기관 및 조직문화의 발전이 필요하다. 연구 결과에서 나타난 것처럼 클라이언트 폭력 발생의 원인을 담당 사회복지사의 무능

함이나 전문성 부족으로 돌리는 '피해자에 대한 비난', 사회복지업무의 일환으로 생각하여 '일종의 통과의례'로 받아들이는 분위기, 폭력 피해자이면서 '자신을 자책' 하는 양상, 그리고 폭력사건의 보고와 논의가 개방적으로 이루어지지 않는 분위기 등이 개선되어야 한다. 이러한 분위기는 폭력 피해를 경험한 사회복지사의 소진이나 무기력, 자존감의 상실을 증대시키고 회복을 어렵게 만들기 때문이다. 무엇보다 사회복지사의 안전을 최우선으로 하는 기관의 신념과 원칙이 선언되고, 클라이언트로부터의 폭력피해를 더 이상 사회복지사 개인의 문제로 간주하지 않고 현장에서 누구나 겪을 수 있는 실천의 이슈로 받아들이는 분위기가 조성되는 것이 중요하다고 본다. 이러한 기관의 문화와 분위기는 피해 사회복지사들로 하여금 폭력사건을 기관에 신속히 보고하는데 주저하지 않게 하고, 기관에서는 철저한 사후관리를 통해 부정적인 영향력을 최소화하는 노력을 경주하게 할 것이다.

2. 정책적 측면의 제언

첫째, 클라이언트 폭력 발생 시 사회복지사의 안전 구축을 위한 법적 근거의 마련이 필요하다. MacFadden은 '적절한 제도적 지원 체계 없이 개별적으로 훈련하는 것만으로는 사회복지사를 보호할 수 없다'고 했으며(Newhill, 2003 재인용), 연구에 참여한 사회복지사들도 제도화의 중요성을 공통적으로 언급하고 있다. 그러나 우리나라 사회복지사업법상에는 시설 안전 점검사항에 대한 법률적 근거가 마련되어있지만 이러한 안전관리는 시설물과 클라이언트의 안전에만 초점이 맞춰져 있고 클라이언트 업무상 경험하는 폭력과 관련한 복지시설종사자의 안전에 대해서는 전혀 언급되어 있지 않다(서울복지재단, 2005). 현재 「사회복지사업법」을 비롯한 사회복지 관련 법률들은 사회복지사의 안전에 대한 대책들을 명시하고 있지 않고 있으며, 「아동복지법」과 「노인복지법」에서 현장조사 등에 대한 거부행위 및 폭력사용을 금지하고는 있지만, 처벌조항이 매우 약하기 때문에 폭력을 예방하고 안전을 확보하는 조치로서의 기능은 매우 미흡하다. 사회복지서비스 전달체계의 핵심인력인 사회복지종사자들의 안전 확보는 사회복지서비스의 질과 직결되는 중요 요인으로 시설안전점검처럼 서비스 대상자들로부터의 폭력을 예방하고 안전을 확보하는 실질적인 지침과 규정이 마련되어야 하며, 이를 점검받아야 하는 법률적 근거가 마련되어야 할 것이다. 이를 위해 최근 지방자치단체에서 제정하고 있는

‘사회복지사 처우 관련 조례’ 등에 클라이언트 폭력으로부터 신변의 안전을 보호받을 수 있는 규정을 마련하는 것도 좋은 방안이 될 것이다. 이러한 클라이언트 폭력의 문제는 사회복지 현장의 전반적인 위험관리의 대상으로 폭넓게 접근되어야 한다.

둘째, 클라이언트 폭력 예방 및 발생 시 적절한 대처에 관한 위기관리 지침이나 가이드라인이 마련되어야 한다. 클라이언트 폭력의 당사자가 되는 사회복지사들에 대한 위험관리 매뉴얼이 서울복지재단에 의해 마련되었지만(2006), 분야별 특성이나 가해자의 특성에 대한 구체적인 지침이나 대응매뉴얼이라기보다는 일반적 매뉴얼이라는 한계를 지니고 있다. 따라서 개별 기관별 해당 업무의 특성을 반영한 구체적이고 상세한 안전 관리지침이 마련되어야 할 것이다.

셋째, 피해 사회복지사에 대한 신속한 처리와 사회·심리적, 정서적 피해에 대한 지원과 보상절차의 제도적 확립이 필요하다. 앞서 연구 결과에서 보았듯이, 기관에 따라 보상 및 지원 체계는 매우 상이하였다. 따라서 클라이언트 폭력의 피해가 발생했을 경우 신속한 보고절차와 사건처리에 대한 지침이 마련되어야 하며 무엇보다 피해 사회복지사들의 정신적, 신체적 상해에 대한 치료가 지원되어야 한다. 사회복지서비스 대상자인 클라이언트로부터 폭력을 입었을 경우 대부분의 클라이언트들에게 보상책임을 묻기 어려운 현실을 고려할 때 공공영역에서 이에 대한 보상이 마련되지 않으면 피해 사회복지사 개인이 신체적, 심리적 상해에 대한 치료에 대한 부분까지도 부담하는 부당한 현실이 반복될 수밖에 없다. 따라서 피해 사회복지사에 대한 실질적이고 구체적인 지원방안으로 상해보험이나 산재보험에 사회복지서비스 종사자와 관련된 구체적인 재해 내용이나 적용 등이 구체화 되어야 할 것이다. 이러한 측면에서 작년에 출범한 한국사회복지공제회가 중요한 역할을 담당해야 할 것이다. 즉, 피해 사회복지사에 대해 상담 및 치료의 기회, 휴식 및 휴가기간의 보장과 업무 재배치에 대한 고려, 특히 적어도 신체적 상해와 관련된 치료비에 대한 지원이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 클라이언트 폭력이 빈번한 사회복지분야의 경우 공공기관과 민간기관의 역할 재정립의 필요하다. 학대나 폭력과 관련된 분야인 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 가정폭력기관의 경우 미국에서는 철저하게 공공영역에서 대상자의 폭력여부의 조사나 가족 분리를 실시하고, 이에 대한 경찰 및 사법부의 협력이 원활하게 이루어지고 있다. 또한 민간 사회복지기관들은 대상 아동의 보호나 상담 및 치료 등을 담당하면서 민관의 역할이 효과적으로 분담되고 있었다. 최근에 일어난 사회복지사에 대한 치명적

인 상해 사건들도 학대 및 폭력 분야에서 발생했는데 경찰이나 사법부의 역할이 중요하게 관련되는 공공영역에서 보다 적극적으로 업무를 지원하는 대책이 마련되어야만 사회복지사에 대한 폭력의 위험성을 예방하고 효과적인 업무를 수행할 수 있을 것이다.

김경희는 이화여자대학교에서 학·석·박사학위를 받았으며, 현재 꽃동네대학교에서 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정신보건사회복지, 의료사회복지, 폭력과 학대 분야이며 현재 아동성폭력 분야를 연구하고 있다. (E-mail: hope@kkot.ac.kr)

권자영은 이화여자대학교에서 학·석·박사학위를 받았으며 현재 세명대학교에서 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정신보건사회복지, 의료사회복지, 사례관리, 슈퍼비전이며 현재 실천관계를 연구하고 있다. (E-mail: jykwon66@semyung.ac.kr)

참고문헌

- 김경호, 방희명(2010). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. *한국사회복지행정학*, 12(3), pp.40-74.
- 김수지, 신경림 역(2000). *근거이론의 이해*. 파주: 한울.
- 김태현, 최보라, 최수찬(2009). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설차원의 대응의 조절효과를 중심으로. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 22(3), pp.447-467.
- 박미은(2007a). 가정폭력·성폭력 기관 여성종사자들의 클라이언트 폭력 경험. *한국가족복지*, 20, pp.137-162.
- 박미은(2007b). 장애인복지관 사회복지사들의 클라이언트에 의한 폭력 경험과 인식. *한국지역사회복지학*, 23, pp.103-121.
- 박미은(2007c). 현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련특성. *사회과학연구*, 23(2), pp.349-371.
- 박미은, 신희정(2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. *피해자학연구*, 18(2), pp.285-312.
- 박윤미(2011). 폭력피해자와 일하는 사회복지사의 직무특성과 심리적 자원 및 이차적 외상스트레스. 석사학위논문, 아동복지학과, 충북대학교, 충북.
- 서울복지재단(2005). *복지시설 종사자 위험관리 실태조사*. 서울: 서울복지재단.
- 서울복지재단(2006). *복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼*. 서울: 서울복지재단.
- 설진화(2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. *노인복지연구*, 34, pp.133-161.
- 신준섭(2008). 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구. *한국아동복지학*, 27, pp.37-68.
- 신준섭, 김윤배(2009). 지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구. *한국정책과학학회보*, 13(1), pp.167-189.
- 윤명숙, 박은아(2011). 정신보건사회복지사의 외상 후 성장관련 요인 연구. *정신보건과 사회사업*, 39, pp.61-89.
- 윤숙자, 김희정(2013). 청소년쉼터에서의 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 요인. *디지털정책연구*, 1, pp.1-11.

- 이경란(2009). 정신질환을 가진 클라이언트 폭력대책에 대한 정신보건사회복지사들의 의견을 수렴한 델파이 연구. *정신보건과 사회사업*, 33, pp.105-129.
- 이정은, 조영은(2008). 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 이직의도의 구조적 관계. *한국사회복지조사연구*, 19, pp.83-104.
- 정여주(2010). 여성폭력상담소 종사자들의 자기효능감과 클라이언트 폭력이 이차적 외상에 미치는 영향 연구: 대처방식의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 사회복지학과, 충남대학교, 충남.
- 정은미, 박희서(2011). 사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향 :시설의 대응체계와 인구통계학적 특성의 조절효과를 중심으로. *한국컴퓨터정보학회논문지*, 16(5), pp.173-183.
- 정혜숙, 신은혜, 이옥진(2012). 클라이언트 폭력의 직·간접 경험이 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 정서적 반응과 태도에 미치는 영향. *한국사회복지행정학*, 14(1), pp.227-251.
- 한국사회복지사협회(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전방안 연구. 서울: 한국사회복지사협회.
- 홍현미라, 권지성, 장혜경, 이민영, 우아영(2008). 사회복지 질적 연구방법론의 실제. 서울: 학지사.
- Arnetz, B. B., Arnetz, J. E. (2001). Violence towards health care staff and possible impacts on the quality of patient care. *Social Science and Medicine*, 52, pp.417-427.
- Di Martino, V., Chappell., D. (1999). Violence at the workplace: The global challenge. *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, 6(1).
- Dillon, S. (1992). Social Workers: Targets in Violence Society, *New York Times*, A1, C18
- Flannery, R. B. (1996). Violence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 1(1), pp.57-68.
- Horwitz, Mark J. (2006). Work-Related Trauma Effects in Child Protection Social Workers. *Journal of Social Service Research*. 32(3), pp.1-18.
- Jayarathne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B. A., Chess, W. A. (1996). A national study on violence and harassment of social workers by clients. *Journal of Applied Social Sciences*, 20(1), pp.1-14.

- Jayarathne, S., Croxton, T., Mattison, D. (2004). A national survey of violence in the practice of social work, *Families and Society*, 85(4), pp.445-453.
- 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, Baltimore, MD.
- Koritsas, S., Coles, J., Boyle, M. (2010). Workplace Violence toward Social Workers: The Australian Experience, *British Journal of Social Work*, 40, pp257-271.
- LeBlanc, M. M., Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), pp.444-453.
- Macdonald, G., Sirotych, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2), pp.107-114.
- NASW. (2006). *Assuring the sufficiency of a frontline workforce*, Washington, DC: Center for Workforce Studies.
- National Task Force on Violence Against Social Care Staff. (2001). *Report and National Action Plan*, URL: www.doh.gov.uk/violencetaskforce/natactplan.htm.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, 40(5), pp.631-636.
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77, pp.488-495.
- Newhill, C. E. (2003). *Client Violence in Social Work Practice*. Guilford Press. Inc 박미은, 김도윤, 신희정, 오상진(역)(2007). *사회복지실천과 클라이언트 폭력*. 서울: 학지사.
- Newhill, C. E., Wexler, S. (1997). Children and youth services social worker's experiences with client violence. *Children and Youth Service Review*, 19(3), pp.195-212
- 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.
- Respass, G., Payne, B. (2008). Social Services Workers and Workplace Violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16, pp.131-143.

- Ringstad, L. (2005). Conflict in the Workplace : Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work(Oct)*, pp.305-313.
- 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) pp.110-122
- Song, K. B. (2005). *Prevalence of Client Violence toward Child & Family Social Workers and Its Effects on Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention : A Structural Equation Modeling Approach*. Unpublished Doctoral Dissertation: Columbia University.
- Strauss, A., Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research; Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications.
- Tedeschi, R. G., Calhoun, L. G. (1995). *Trauma and Transformation: Growing in the Aftermath of Suffering*, Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Tully, C. T., Kropf, N. P., Price, J. L. (1993). Is field a hard hat area? A study of violence in field placements. *Journal of Social Work Education*, 29(2), pp.191-199.
- Whitman, R. M., Armao, B. B., Dent, O. B. (1976). *Assault on the therapist*. *American Journal of Psychiatry*, 33, pp.426-429.

A Study on the Social Worker's Experience in Coping with the Harm Caused by Client Violence

Kim, Kyung Hee

(Kkottongnae University)

Kwon, Ja Young

(Semyung University)

The goal of this study was to investigate the social worker's experience in coping with the damage caused by client violence. In-depth interviews of 10 social workers with experiences of getting harmed from client violence were carried out in order to conduct the research and these interviews were analyzed with the grounded theory method. The results showed that the central phenomena experienced by social workers who had been harmed by client violence in the past was 'trying to control a situation that is difficult to control.' It appeared that these victims sought out various coping strategies to gain emotional and environmental control. The contexts that influenced origins of violence and social workers' coping strategies were categories such as 'ability to respond to dangerous situations' and 'lack of people in charge and support system.' As for intervening conditions, there were 'individual support network', 'agency coworkers' reaction' and 'treatment support and compensation system.' And finally for interaction strategies, there were 'dealing with emotional conflicts', 'handling violent incidences', and 'studying on client violence'. Based on this theoretical model structure, practical and political implications for preventing and establishing protection for social workers against client violence were proposed.

Keywords: Social Worker, Client Violence, Harm, Coping, Qualitative Study, Grounded Theory Method