

대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구

송지현, 박미은, 이해경, 김기수



대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구

송지현, 박미은, 이해경, 김기수

책임연구원

송지현(대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

공동연구원

박미은(한남대학교 사회복지학과 교수)

이해경(건양대학교 사회복지학과 교수)

김기수(대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

연구보조원

전수영(대전복지재단 정책연구팀 연구보조원)

연구지원

전수빈(대전복지재단 정책연구팀 연구원)

자문위원

신희정(중부대학교 사회복지학과 교수)

윤경아(대전대학교 사회복지학과 교수)

이주경(우송대학교 사회복지·아동학부 초빙교수)

정미숙(대전동구중독관리통합지원센터 센터장)

•• 차례 ••

요 약 v

제1장 연구개요 1

 제1절 연구의 배경 및 목적 3

 제2절 연구내용 및 방법 6

 제3절 연구의 제한점 7

제2장 이론적 배경 9

 제1절 이용자 폭력의 개념 11

 1. 이용자 폭력의 정의 11

 2. 이용자 폭력의 유형 13

 3. 이용자 폭력 피해 및 영향 17

 제2절 국내·외 연구동향 20

 1. 외국의 연구동향 20

 2. 우리나라의 연구동향 23

제3장 대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태 29

 제1절 조사개요 31

 1. 연구대상 31

 2. 연구방법 34

 3. 연구대상자의 특성 36

 제2절 조사결과 40

 1. 이용자 폭력 경험 40

 2. 폭력유형별 경험 44



3. 이용자 폭력의 특성	61
4. 이용자 폭력 피해 예방 및 대책	66
제4장 대전시 사회복지종사자 심층면접 결과	77
제1절 심층면접 개요	79
1. 심층면접의 필요성 및 목적	79
2. 연구 참여자 선정 및 면접 방법	80
3. 심층면접 주요내용	81
제2절 심층면접 결과	82
1. 연구 참여자의 일반적 특성	82
2. 자료분석 결과	83
제5장 결론 및 제언	109
제1절 주요 연구 결과	111
1. 대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태 주요 결과	111
2. 대전시 사회복지종사자 심층면접 주요 결과	118
제2절 제언	122
1. 정책적 차원의 접근	122
2. 실천적 차원의 접근	129
참 고 문 헌	133
○ 부록1: 사회복지종사자의 이용자 폭력경험 면접자료 분석결과	139
○ 부록2: 2014년 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구 조사표	157

•• 표 차례 ••

<표 2-2- 1> 미국의 이용자 폭력에 대한 주요 연구결과	21
<표 3-1- 1> 대전광역시 사회복지시설 현황	32
<표 3-1- 2> 대전광역시 사회복지시설 종사자 현황	33
<표 3-1- 3> 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구 조사 개요	34
<표 3-1- 4> 분석영역 및 내용	35
<표 3-1- 5> 인구사회학적 특성	37
<표 3-1- 6> 직무 특성	39
<표 3-2- 1> 사회복지종사자의 이용자 폭력 경험	40
<표 3-2- 2> 주요 특성별 이용자 폭력 경험	43
<표 3-2- 3> 사회복지종사자의 폭력유형별 경험 여부(다중응답)	45
<표 3-2- 4> 주요 특성별 경미한 수준의 신체적 폭력 경험	48
<표 3-2- 5> 주요 특성별 중간 수준의 신체적 폭력 경험	50
<표 3-2- 6> 주요 특성별 높은 수준의 신체적 폭력 경험	52
<표 3-2- 7> 주요 특성별 치명적 수준의 신체적 폭력 경험	54
<표 3-2- 8> 주요 특성별 정서적 폭력 경험	56
<표 3-2- 9> 주요 특성별 재산상 폭력 경험	58
<표 3-2-10> 주요 특성별 감염 경험	60
<표 3-2-11> 이용자 폭력 발생 장소	61
<표 3-2-12> 주요 특성별 이용자 폭력 발생 장소	63
<표 3-2-13> 폭력 경험에 따른 스트레스 수준	64
<표 3-2-14> 폭력 경험에 따른 우울 수준	65
<표 3-2-15> 폭력 경험에 따른 이직 의향	65
<표 3-2-16> 폭력유형별 기관보고 및 기관대응	67
<표 3-2-17> 사회복지종사자의 기관대응방법(다중응답)	68
<표 3-2-18> 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 우선순위	70
<표 3-2-19> 주요 특성별 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설	72

<표 3-2-20> 대전시 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체	73
<표 3-2-21> 전국 사회복지사의 신변안전을 위한 주된 보호 주체	73
<표 3-2-22> 주요 특성별 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체	75
<표 4-1- 1> 심층면접 대상 시설유형	81
<표 4-1- 2> 면접질문 목록	82
<표 4-1- 3> 연구 참여자의 일반적 특성	83

•• 그림 차례 ••

[그림 2-1-1] 이용자 폭력의 유형	14
[그림 2-1-2] 이용자 폭력의 유형 및 피해 종류	19
[그림 3-2-1] 사회복지종사자의 이용자 폭력 경험 여부	41
[그림 3-2-2] 사회복지종사자의 유형별 폭력 경험 여부(다중응답)	46
[그림 3-2-3] 이용자 폭력 발생 장소	62
[그림 3-2-4] 사회복지종사자의 기관대응방법(다중응답)	69
[그림 3-2-5] 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 우선순위	70
[그림 3-2-6] 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체	74

요 약

1. 연구의 목적 및 조사개요

□ 연구의 목적

- 사회복지종사자를 대상으로 한 이용자 폭력(client violence)은 직장폭력의 한 형태로서, 사회복지분야에서도 주목을 받고 있음
- 사회복지종사자가 이용자의 불만과 공격의 대상이 되고 있는 상황에서 예기치 않게 발생할 수 있는 각종 위험에 대해 효과적으로 대처해야 해야 할 필요가 있음
- 이에 지난 2012년, 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정함
- 대전광역시 역시 지난 2013년에 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정하고, 2014년 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’를 수행함
- 2014년 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’ 결과, 대전광역시 사회복지종사자 46.6%가 직무를 수행하는 과정에서 이용자로부터 욕설과 위협, 신체적 폭력, 기물파손, 감염 등 다양한 형태의 폭력을 경험하는 것으로 나타남
- 본 연구는 대전광역시 사회복지종사자를 대상으로 이용자 폭력이 어떠한 형태로 발생하고 있으며, 이러한 폭력피해 및 원인을 분석함으로써 이용자 폭력에 대한 종사자의 대응방안을 모색하고자 함

□ 연구의 개요

- 본 연구는 양적연구와 함께 이용자 폭력 피해 경험이 있는 사회복지종사자를 대상으로 폭력의 영향 및 결과, 발생 후 대응 체계, 대안 등을 탐색하기 위한 질적연구(심층면접)을 수행함
- 양적연구의 조사대상은 대전광역시 사회복지종사자 886명으로 2014년 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’ 데이터 중 사회복지종사자가 경험한 이용자 폭력 및 근로환경 데이터를 추출하여 사용하였음. 질적연구는 총 10개 기관의 사회복지종사자 15명을 대상으로 심층면접을 실시함

II. 대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태 주요 결과

1. 사회복지종사자의 일반적 특성

□ 인구사회학적 특성

- 사회복지종사자 886명 중 여성이 73.8%, 남성이 25.6%임
- 평균 연령은 49.2세이며, 응답자의 63.0%가 기혼임.
- 학력은 대학교 졸업이 36.9%, 전문대 졸업 24.9%, 고졸 이하 23.6%, 대학원 이상 13.2%의 순임

□ 직무 특성

- 재직 중인 시설유형은 생활시설 51.2%, 이용시설 48.2%이며, 시설형태는 노인복지 시설이 42.6%, 장애인복지시설 20.3%, 아동복지시설 12.1%, 정신보건시설 6.8%, 사회복지관 6.1%, 청소년복지시설 3.3% 등의 순임
- 조사대상의 직위는 실무자 70.2%, 중간관리자 14.1%, 상급관리자 11.7%임
- 응답자의 사회복지분야 총 경력은 3년 이하 24.2%, 6년 이상-9년 이하 19.5%, 10년 이상 18.7%, 4년 이상-5년 이하 15.5%의 순이었으며, 총 경력 평균은 6.3년임
- 현 직장 재직경력은 3년 이하 25.2%, 1년 이하 22.1%, 6년 이상 20.7%, 5년 이하 13.9% 등의 순이었으며, 현 직장 재직경력 평균은 3.9년임

2. 이용자 폭력 경험

□ 이용자 폭력 경험 여부

- 사회복지종사자의 최근 3년간 이용자 폭력 경험을 조사한 결과, 이용자에게 직접 폭력을 당한 경험이 있음이 30.0%, 직접 당한 경험이 있고 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음이 16.6%, 직접 당한 경험은 없으나 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음이 21.2%임
- 직접 당한 경험도 없고 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적도 없다고 응답한 비율은 32.2%에 불과함

□ 주요 특성별 이용자 폭력 경험

- 직접폭력 피해 경험은 여성 사회복지종사자(45.4%)에 비해 남성 사회복지종사자(49.5%)가 높은 반면, 간접폭력 피해 경험은 남성 사회복지종사자(18.4%)에 비해 여성 사회복지종사자(22.2%)가 높음
- 연령별 직접폭력 경험은 30대 55.8%, 40대 47.6%, 50대 44.7%, 20대 37.7%, 60대 이상 38.6%였으며, 간접폭력 경험은 20대 29.0%, 40대 23.2%, 50대 20.0%, 30대 17.8%, 60대 이상 10.6% 순임
- 이용시설(42.7%)보다 생활시설(50.5%)에서 직접폭력이 빈번히 발생하였고, 간접폭력은 생활시설(19.0%)보다 이용시설(23.2%)에서 더 많이 발생함
- 시설형태별 직접폭력 경험은 노숙인시설(70.6%), 정신보건시설(64.8%), 장애인복지시설(52.0%)등의 순으로 나타났으며, 간접폭력 경험은 노숙인·지역자활센터(29.4%), 아동·청소년복지시설(28.0%), 사회복지관(22.6%) 등의 순임
- 직위별로 보면 상급관리자 59.6%, 중간관리자 58.5%, 실무자 42.6%가 이용자로부터 직접폭력 경험이 있다고 응답함
- 사회복지분야 총 경력별 직접폭력 경험은 10년 이상 66.2%, 6년 이상-9년 이하 57.3%, 4년 이상-5년 이하 37.4%, 3년 이하 35.9%임

3. 폭력유형별 경험

□ 폭력유형별 경험 여부

- 최근 3년간 대전지역 사회복지종사자의 폭력유형별 경험은 정서적 폭력 26.9%, 경미한 수준의 신체적 폭력 23.3%, 중간 수준의 신체적 폭력 15.0%, 높은 수준의 신체적 폭력 12.4%, 재산상의 폭력 8.3%, 감염 6.0%, 치명적 수준의 신체적 폭력 3.0% 순임

□ 주요 특성별 이용자 폭력유형별 경험 여부

- 대전지역 사회복지종사자의 수준별 신체적 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 모든 수준에서 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 신체적 폭력 수준에 따라 상이한 결과를 나타냄

- 대전지역 사회복지종사자의 정서적 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험에 차이가 나타났으며 30대, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 경력이 많을수록 정서적 폭력 경험이 많았음
- 대전지역 사회복지종사자의 재산상 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 있었으며, 생활시설 종사자, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 사회복지분야 경력이 많을수록 재산상 폭력 경험이 많았음
- 대전지역 사회복지종사자의 주요 특성별 감염 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 감염 경험의 차이가 나타났으며 50대, 생활시설 종사자, 사회복지분야 경력이 많을수록 감염 경험이 많았음

4. 이용자 폭력의 특성

□ 이용자 폭력 발생 장소

- 이용자 폭력 발생 장소는 시설 내 77.6%, 전화 8.5%, 길거리 4.4%, 이용자 가정 3.5%, 기타 3.3% 등의 순임
- 시설유형별 이용자 폭력 발생 장소 분석 결과, 시설 내 폭력 발생 비율은 이용시설(75.8%)보다 생활시설(79.3%)이 높게 나타난 반면, 전화로 폭력이 발생하는 경우는 생활시설(6.6%)에 비해 이용시설(10.7%)에서 상대적으로 높게 나타남
- 모든 직위가 주로 시설 내에서 폭력을 경험하였으며 사회복지분야의 경력이 길어질수록 시설 내 폭력 경험이 높았고, 3년 이하의 경력일 경우 전화로 폭력을 당하는 비율이 상대적으로 높았음

□ 폭력 경험에 따른 스트레스

- 대전지역 사회복지종사자의 스트레스 수준은 10점 만점 기준 평균 7.04점임
- 폭력 경험에 따른 스트레스 평균은 직접폭력 경험이 있는 종사자 7.40점, 간접폭력 경험 종사자 6.84점, 폭력 경험이 없는 종사자 6.63점임

□ 폭력 경험에 따른 우울 수준

- 대전지역 사회복지종사자에게 지난 1주일 간 우울 정도를 질문한 결과 우울하다는 응답이 21.9%, 우울하지 않다는 응답이 78.1%로 나타남
- 폭력 경험에 따른 우울 수준을 살펴보면, 이용자로부터 직접폭력을 경험한 종사자의 24.2%, 직접폭력을 경험하지 않았지만 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있는 간접 경험자의 23.0%, 폭력 경험이 없는 종사자의 17.7%가 우울하다고 응답함

□ 폭력 경험 이직 의향

- 현 직장에서 이직할 의향이 있는지에 대해 질문한 결과 이직 의향이 있다는 응답이 43.0%, 이직 의향이 없다는 응답이 57.0%로 나타남
- 직접폭력을 경험한 종사자의 46.4%, 간접폭력을 경험한 종사자의 36.6%, 폭력 경험이 없는 종사자의 42.1%가 이직 의향이 있음

5. 이용자 폭력 피해 예방 및 대책

□ 폭력유형별 기관보고 및 기관대응

- 유형별 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 사회복지종사자의 23.3%가 경미한 수준의 신체적 폭력을 경험하였고 이들 중 63.0%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 52.7%에 대해 기관의 대응이 있었음
- 중간수준의 신체적 폭력 경험 비율은 15.0%이었고, 이들 중 60.6%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 45.8%에 대해 기관의 대응이 있었음
- 높은 수준의 폭력은 12.4%가 경험하였으며, 이들 중 63.0%가 기관에 보고했고, 보고 한 사례의 55.2%에 대해 기관의 대응이 있었음
- 치명적 수준의 신체적 폭력 경험 비율은 3.0%이었고 이들 중 72.7%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 50.0%에 대해 기관의 대응이 있었음
- 정서적 폭력은 사회복지종사자의 26.9%가 경험하였으며, 이들 중 65.2%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 57.7%에 대해 기관의 대응이 있었음
- 재산상의 폭력은 사회복지종사자의 8.3%가 경험한 것으로 나타났고 이들 중 62.5%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 56.4%에 대해 기관의 대응이 있었음

- 감염은 사회복지종사자의 6.0%가 경험한 것으로 나타났으며, 이들 중 90.6%가 기관에 보고했고, 보고한 사례의 92.3%에 대해 기관의 대응이 있었음

□ 기관대응방법

- 이용자 폭력에 대한 사회복지시설의 대응방법은 해당 이용자에 대해 조치가 64.2%, 심리/정서적인 상담 제공 10.8%, 의료적 조치의 시행 9.0%, 휴식(휴가)의 제공 5.6% 등의 순임

□ 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

- 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계는 폭력 예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시, 보안 장치의 설치 등 인 것으로 나타남
- 남녀 사회복지종사자 모두 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 가장 필요하다고 응답하였고, 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수에 대해 남성(28.6%)보다 여성(30.5%)의 욕구가 상대적으로 높았음
- 생활시설 종사자는 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시, 시설 내 안전을 위한 격리실 설치가 필요하다는 응답이 이용시설 종사자보다 상대적으로 높게 나타남
- 이용시설 종사자는 공격 위험 이용자의 2인 1조 방문, 사건 발생 시 경찰서와 연계 체계 구축이 필요하다는 응답이 생활시설 종사자보다 상대적으로 높음
- 모든 직위에서 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 필요하다는 응답이 높았음

□ 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

- 대전지역 사회복지종사자의 신변안전을 책임져야 할 주체로는 사회복지법인 및 시설 35.7%, 중앙정부 31.1%, 종사자 개인 19.8%, 광역자치단체 7.1% 등의 순임
- 신변안전을 책임져야 할 주된 보호 주체로 남성은 중앙정부(38.1%)를 여성은 사회복지법인 및 시설(40.4%)을 꼽았음
- 신변안전을 위한 주된 보호주체로는 생활시설 종사자의 38.8%가 사회복지법인 및 시설을 지목한 반면, 이용시설 종사자의 33.1%는 중앙정부라고 응답함

- 직위별 분석 결과, 실무자와 상급관리자는 사회복지법인 및 시설을, 중간관리자는 중앙정부를 종사자의 신변안전을 위한 가장 주된 보호 주체라고 응답함

III. 대전시 사회복지종사자 심층면접 주요 결과

1. 심층면접 개요

- 대전지역 사회복지종사자가 경험하는 이용자 폭력의 특성과 실태를 파악하여 구체적인 대응방안에 대한 의견을 수렴하고자 총 7개 분야 10개 기관 종사자 15명을 대상으로 심층면접을 실시함
- 심층면접의 주요 내용은 폭력현황 및 특성(이용자 폭력의 인식과 확인), 폭력의 영향 및 결과, 폭력 발생 후 대응 체계, 대안 등으로 구성함

2. 심층면접 결과

□ 연구 참여자의 일반적 특성

- 연구 참여자의 성별 분포는 총 15명 중 남성이 7명, 여성이 8명이었으며, 연령별 분포는 20대 2명, 30대 6명, 40대 5명, 50대 2명으로 나타남
- 직급별 구성은 시설장 2명, 팀장 및 사무국장 등 중간관리자 6명, 일선 사회복지사 7명이었고, 참여자의 학력은 대부분 대졸 이상이며 석사 이상도 7명으로 나타남
- 주 업무는 상담과 사례관리 등 직접적 서비스 제공이 대부분으로 대부분 사회복지사 이거나 정신보건사회복지사였으며, 생활지도원과 영양보호사가 각각 1명씩 참여함

□ 이용자 폭력 경험

- 면접조사 결과, 이용자 폭력 경험은 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 기타 폭력의 4가지 유형으로 범주화 할 수 있음
- 언어적 폭력은 욕설과 인격 모독, 여성 종사자에 대한 외모 평가 및 비하, 규정과 전문성의 무시, 떼쓰고 조르기, 험담과 억지 쓰기, 협박과 위협 등 다양한 형태임
- 신체적 폭력의 경험은 경미한 수준에서 치명적 수준의 폭력까지 다양하게 나타남

- 신체적 폭력과 언어폭력 외에 성적 폭력의 경험 빈도는 상대적으로 낮았음
- 기타 폭력의 유형으로 방화와 사무실 점거 등의 재산상의 손실과 위협, 사생활 침해, 불필요한 힘겨루기 등이 있음

□ 이용자 폭력 경험 후 변화

- 연구 참여자들이 경험한 이용자 폭력 영향 및 피해특성은 크게 신체적 피해, 심리·정서적 피해, 소진 및 이직 등의 피해로 범주화 함
- 신체적 피해와 관련해서 본 연구 참여자들은 직접적이고 구체적인 피해가 두드러지게 나타나지 않았으나, 일부 참여자들이 어깨 결림 등의 질환으로 병원치료를 받는 경우가 있었고, 수면에 문제가 발생하기도 함
- 심리·정서적 피해는 크게 억울함과 지침, 서운함과 일에 대한 회의감 등으로 범주화 되었고, 이러한 심리·정서적 피해에 대한 적절한 대처가 이루어지지 않은 경우 심리·정서적 외상경험으로 악화되기도 함
- 이러한 신체적·심리적 피해는 곧 사회복지종사자의 소진 및 이직 등의 피해로 이어질 수 있는 위험성을 내재함

□ 이용자 폭력에 대한 처리 절차

- 이용자 폭력에 따른 대응 및 처리절차는 개인수준의 대처와 조직차원의 대처로 범주화 할 수 있음
- 개인수준의 대처를 살펴보면, 연구 참여자 대다수가 이용자로부터 폭력을 당한 후 적극적으로 대처하기보다 일단 피하거나 거리를 두는 등 소극적인 태도로 대처하는 편인 것으로 나타남
- 사회복지종사자는 이용자의 폭력으로 발생하는 다양한 심리사회적 긴장과 불안, 혹은 신체적 위협에 대해 ‘개인적으로 알아서 해결’하는 편인 것으로 나타났으나, 이러한 개별 수준의 대처전략에 의지하기보다 적극적 수준의 조직적 대응이 요구됨
- 이용자 폭력에 대한 조직수준의 대처는 일반적인 업무 범위 안에서 발생하는 특별한 사건 혹은 고충처리 사안에 준하여 업무보고와 기록, 조치가 진행되고 있으나, 폭력으로 인한 보상 절차 및 수준 등은 대부분 비공식적 수준에서 처리되고 있음
- 이용자 폭력에 대한 처리는 기관마다 각기 다른 수준과 절차로 진행되고 있었고, 이용자 폭력 행위에 대한 공권력과의 연계에 대해서도 기관마다 다른 관점을 가지고 있음

□ 이용자 폭력 관련 대처방안에 대한 제안

- 연구 참여자들은 심층면접에서 폭력으로 인한 피해 보상방안 및 처리 절차에 대한 필요성뿐 아니라 관련 규정 및 법적 기준의 확립, 폭력 인식에 대한 교육적 접근 등 다양한 대안을 제시함
- 연구 참여자들이 제시한 대처방안은 크게 개인적 수준, 조직적 수준, 정책적 수준으로 범주화 됨
- 개인적 수준의 대처방안으로는 폭력 예방과 대처를 위한 전문적 역량 강화의 필요성을 강조하였는데, 특히 이용자 폭력에 대한 경험과 대처기술이 부족한 신규 종사자의 성장과 발전을 위해 매뉴얼의 제작이나 관련 교육 등이 제공되어야 함
- 조직적 차원의 대처방법으로는 이용자 폭력 관련 인식전환을 위한 교육·매뉴얼·규정, 조직 내 업무 조정, 보상체계, 인력 및 장비 보충 등이 필요함
- 정책적 수준의 구체적인 대처방안으로는 법적 가이드라인, 심리정서적 피해 뿐 아니라 경제적인 피해를 입을 경우에 이용자와 종사자 간 중재와 지원을 제공해 줄 수 있는 거점 센터, 컨설팅 기관 등의 공적 지원이 필요함

IV. 정책제언

- 조사결과에 기초할 때 사회복지종사자가 이용자로부터 겪는 폭력의 예방 및 대응을 위한 실천적·정책적 차원의 방안이 필요함

□ 정책적 차원의 접근

- 사회복지종사자의 안전을 위한 법적·제도적 근거 마련
 - 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」, 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 등에 사회복지종사자가 이용자 폭력으로부터 신변 안전을 보호받을 수 있는 근거 규정을 삽입해야 함
 - 「근로기준법」, 「남녀고용평등 및 일·가정 양립에 관한 법률」, 「산업안전보건법」 등과 같은 현행 법률을 이용하여 사회복지종사자의 이용자 폭력 피해를 예방하는 방안을 마련해야 함

○ 이용자 폭력관련 예방 교육 및 훈련 시행

- 정부와 지방자치단체는 사회복지종사자에게 매뉴얼을 배포하여 이용자 폭력에 대한 대응방안을 숙지할 수 있도록 하고 안전을 위한 교육 및 훈련 프로그램을 시행하여 폭력 상황에 대한 대처기술을 훈련하는 것이 필요함. 「사회복지사업법」에 의해 인권교육이 사회복지사의 보수교육으로 의무화되었지만, 대부분 이용자의 인권에 집중되어 있어 종사자의 인권에 대한 내용은 부족한 편임. 이에 보건복지부 및 지방자치단체 등의 지침 등으로 종합적인 인권교육이 이루어질 수 있도록 해야 함
- 이용자 폭력에 대한 실질적이고 예방적인 접근 및 대처방안에 대한 교육이 정규 사회복지 교과과정이나 사회복지사 보수교육 차원에서 이루어져야 함

○ 시설환경 개선에 대한 지원

- 사회복지종사자가 안전한 환경 속에서 근무할 수 있도록 각종 보안 및 경비 시스템 구축을 위한 지원이 필요함
- 폭력예방을 위한 각종 보안 경비 장치 마련은 사회복지기관에 커다란 재정적 부담이 될 수밖에 없으므로 각종 보안 장치의 설치를 지원하는 방안도 마련할 필요가 있음. 시설 보안 장치의 설치를 지원함에 있어서 사회복지기관의 규모와 시설유형, 고위험군 대상 등을 고려하여 기관 여건 상 자체적으로 안전시설을 구비하기 어려운 기관을 우선 지원하는 방향도 고려할 필요가 있음

○ 폭력피해 종사자에 대한 지원 및 보상체계 수립

- 폭력피해 사회복지종사자에 대한 사회·심리적, 정서적 피해에 대한 지원과 보상절차의 제도적 확립이 필요함. 사회복지종사자에 대한 상해보험 가입을 의무화하고 이에 대한 지자체의 명시적인 지원이 마련되어야 함
- 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자를 위한 심리상담 및 정신과치료 지원제도의 확립이 필요함. 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자는 스트레스, 소진을 경험하며 심지어 이직으로 이어 지고 있음. 이를 위해 보건복지부, 근로복지공단, 사회복지사협회 등 관할부서 및 관련 기관과 협조체제를 구축하여 심리상담 또는 프로그램을 종사자가 이용할 수 있도록 지원하는 방안을 마련해야 함
- 많은 사회복지종사자가 이용자 폭력 등과 같은 업무상 경험한 외상으로 인해 치료 또는 관련 프로그램을 이용하고 싶어도 이용하지 못하는 경우가 발생하고 있어 대체 인력, 대체인력 인건비를 지원하는 방안도 마련해야 함

○ 이용자 폭력의 예방 및 대응매뉴얼 개발

- 최근 사회복지현장의 변화 및 대상자 특성을 반영한 폭력예방 및 대응매뉴얼 개발이 필요함. 매뉴얼에는 이용자 폭력예방을 위한 계획, 이용자 폭력의 위험사정, 이용자 폭력에 대한 대응전략 및 사후관리 등의 내용이 포함되어야 하며, 그 세부내용은 현실적이고 구체적이어야 함
- 사회복지종사자를 위한 이용자 폭력예방 매뉴얼을 개발하고 보급하여 숙지할 수 있도록 하여, 종사자 개인 차원뿐만 아니라 기관 차원에서 이용자 폭력에 대해 효과적으로 대응할 수 있도록 지원해야 함

□ 실천적 차원의 대응

○ 공식적인 대응체제의 수립

- 기관은 이용자 폭력이 발생했을 경우 기관의 공식적인 기구나 채널을 통해 즉각적인 사후대처와 그 피해를 입은 사회복지종사자 및 이용자에 대해 적절한 조치를 해야 함
- 사회복지종사자와 이용자 모두 자신들의 권한과 책임을 명확하게 인식할 수 있도록 고지하고, 계약 단계에서 공식화할 수 있도록 계약내용과 양식 등이 제공될 필요가 있음. 이용자 폭력이 발생한 후 피해 종사자뿐만 아니라 폭력을 행사한 이용자를 처리하고 지원하는 방안을 살펴보는 것도 중요함

○ 교육 및 훈련

- 기관은 종사자의 안전을 담보할 수 있는 공식적인 기구나 위원회를 두어 폭력예방과 대응책을 논의하며, 문서화된 지침을 두고 주기적으로 폭력예방 교육과 훈련을 실시해야 함

○ 유관기관 간의 연계체계 구축

- 이용자 폭력 발생 시 경찰서나 소방서에 긴급하게 도움을 요청할 수 있도록 연계체계를 구축해야 함. 더불어 지역의 상담전문기관 등과 연계하여 이용자 폭력 피해 종사자의 심리·정서적 피해에 대한 심리지원과 재활 프로그램을 지원해야 함

제1장

연구개요



제1장 연구개요

제1절 연구의 배경 및 목적

최근 들어 대인서비스 영역에서 서비스를 제공하는 전문직 종사자가 고객이나 이용자에게 다양한 폭력을 경험함에 따라 사회적 관심이 점차 증가하고 있다. 사회복지종사자를 대상으로 한 이용자 폭력(client violence)은 직장폭력의 한 형태로서, 사회복지 분야에서도 주목을 받고 있다. 사회복지의 흐름이 과거보다 이용자 중심, 혹은 지역사회 중심으로 바뀌면서 열린 환경에서 더욱 폭력적인 이용자를 만나는 경우가 늘어났다. 또한 가정폭력, 성폭력, 아동학대, 학교폭력, 부부갈등과 같이 폭력 발생의 가능성이 큰 문제들이 사회복지현장에서 일차적으로 다루어지고 있으며, 서비스를 제공하는 장소가 기관 내부에 머물지 않고 이용자의 가정과 일터, 지역사회의 다양한 현장으로 확대되고 있다. 반면, 이용자의 권리는 그 어느 때보다 강조되면서 이들의 다양한 욕구가 분출되고 있다. 그만큼 사회복지종사자가 다양한 형태의 이용자 폭력을 경험할 가능성도 커지고 있다(설진화, 2006; 박미은·신희정, 2010; 김경희·권자영, 2013).

오늘날 사회복지종사자는 사회적으로 보호와 통제라는 이중적인 임무를 수행하면서 이용자를 격려하고 지원하며 욕구를 충족시켜주는 역할을 하지만, 필요하면 자격요건을 엄격히 관리하고 관련 규정과 지침에 따라 행동을 제약해야 하는 의무도 동시에 수행한다. 이 과정에서 이용자는 서비스에 대한 불만이나 충족되지 않은 요구에 대한 좌절감을 사회복지종사자나 기관에 표출하게 되고 이는 다양한 폭력으로 이어질 수 있다(박미은 외 역, 2007). 즉 사회복지종사자와 기관이 이용자의 불만과 공격의 대상이 되고 있다. 이러한 변화는 사회복지종사자의 문제해결의 능력을 통해 예기치 않게 발생할 각종 위험에 효과적으로 대처해야 하는 과제를 안겨주고 있다.

그동안 사회복지 실천현장에서 이용자의 인권은 중시되어 왔지만 정작 종사자의 안전한 근무환경과 복지를 중시하는 제반 조치는 미흡한 실정이다. 이와 관련하여 사회복지현장에서 이용자 및 그 가족에게 도움을 제공하다 비극적인 사건이나 사고로 인해 종사자가 다치거나 목숨을 잃는 안타까운 일들이 적지 않게 발생하고 있다. 일례로 지난 2012년 2월 경북 노인 보호전문기관에 근무하는 사회복지사가 노인 학대 사례를 상담하던 중 가해자가 휘두른 칼에

떨린 데 이어, 같은 해 4월 사회복지전담공무원이 수급비 삭감에 앙심품은 민원인에게 회칼에 찔려 중태에 빠진 사건이 발생하였다(장애인신문, 2012). 또한 2013년에는 성남, 용인, 울산의 사회복지전담 공무원들이 과중한 업무와 감정노동 등으로 잇달아 자살하는 사례가 있었다(경향신문, 2013). 그러나 이용자의 폭력은 실천현장에서 무시되거나, 당연히 여겨지거나, 업무 일부로 간주되거나, 문제의 최소화로 이어지고 있다. 사회복지종사자 또한 이용자 폭력에 충분한 인식을 하고 있지 못한 채 이러한 문제의 심각성을 드러내지 못하고 있는 실정이다(노충래, 2009).

일반적으로 사회복지종사자는 윤리와 가치를 중시하는 전문직으로 생각하기 때문에, 자신의 도움이 필요한 이용자가 자신에게 위해를 가할 것으로 생각하지 않는 경향이 있다(Star, 1984; Newhill, 1996). 심리적·정서적 어려움을 가진 이용자가 종사자에게 행하는 욕설이나 신체적 폭력 등은 어쩔 수 없는 현상이므로 무조건 이해하여야 한다고 생각하거나 미처 예방하지 못한 자신의 개인적 부주의라고 여기기도 한다. 또한 시설 내 이용자에 의해 폭력이 발생하여도 시설의 이미지 손상에 대한 염려로 인해 사건 대부분이 공식적으로 처리되기보다는 비공식적인 수준에서 미흡하게 처리되고 있다(최수찬, 2005). 이러한 사회복지현장에서 발생하는 이용자 폭력을 개인적 차원의 문제로만 간주하거나 폭력 발생 가능성 자체를 부인 또는 축소하는 태도에서 벗어나야 한다. 즉 사회복지현장의 폭력위험은 엄연한 현실이며, 심각한 문제라는 사실을 받아들일 필요가 있다(박미은, 2010).

이용자 폭력에 관한 선행연구는 이미 여러 국가에서 사회복지종사자 서비스를 제공하는 과정에서 폭력을 당하는 등 그 피해 사례가 사회적으로 문제시 되어 왔다. 미국의 경우 사회복지 업무환경이 경찰직에 버금가는 위험한 수준이며, 업무 수행 중 상해 빈도가 가장 높은 직종이라는 통계도 있다(Newhill, 1995). Flannery(1996)도 사회복지 분야가 교정직 및 의료직과 함께 이용자 폭력에 가장 취약한 전문직으로 규정하고 있다. 영국의 경우 사회복지 실천현장에서 일하는 사회복지종사자에 대한 폭력은 과거부터 중요한 이슈였다(Brown et al., 1986). 1980년 이후 영국에서만 적어도 일 년에 8명 이상의 사회복지사가 이용자 등으로부터 살해되었으며, 심각한 수준의 신체적 손상이나 영구적인 장애 등을 입는 폭력 피해의 사례들이 자주 발생하고 있는 것으로 보고되고 있다.

이용자 폭력에 관한 국내 연구는 2000년대 중반 이후 증가해왔는데 다양한 사회복지 분야에서 폭력실태 및 피해 결과에 관해 보고하고 있다. 최수찬(2005)은 이용자 폭력에 대처하기 위한 위험관리 수준이 취약해 사회복지종사자의 업무안전성이 상당 수준에서 위협받고 있

다고 지적하였다. 김제선과 유재윤(2012)은 사회복지전담공무원의 95.0%, 민간 사회복지사의 65.2%가 이용자로부터 직접 폭력을 경험한 적이 있으며, 간접 경험 또한 사회복지종사자의 정서적 반응과 태도에 영향을 미친다고 보고하였다.

사회복지종사자가 이용자와의 관계에서 발생하는 폭력은 욕설, 위협 등의 언어적 폭력과 신체적 폭력 및 폭력시도, 기물파손, 성희롱 등으로 다양하며, 이러한 이용자 폭력은 선의와 신뢰감을 느끼고 서비스를 제공하는 종사자에게는 외상적 사건(trumatic events)으로 인식되어 크고 작은 스트레스 요인이 될 수 있다. 그리고 이러한 스트레스는 종사자 개인에게 심리적·신체적 피해와 함께 업무수행에 어려움으로 초래할 수 있다.

이용자 폭력을 경험한 종사자는 이용자에 대한 분노와 보복하고 싶은 마음, 심한 스트레스와 무기력, 죄책감, 우울 등을 경험하며, 이직이나 전직을 고려하는 등 다양한 피해가 나타나고 있다(신준섭, 2008; 이정은·조영은, 2008; 문영주, 2015). 또한 이용자로부터 위협이나 폭력을 경험한 종사자들은 그렇지 않은 종사자보다 더 높은 우울, 불안, 소진 등을 경험한다고 알려져 있다(최은정 외, 2015). 이러한 이용자 폭력 경험은 사회복지종사자 개인에게 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직적 측면에서도 부정적인 결과를 초래한다. 사회복지종사자의 업무 통제력 상실, 업무 불확실성의 증가, 업무 환경의 안정성에 대한 우려 증가 등이 그 예가 될 수 있다(Wasik et al., 2001). 결국에는 사회복지종사자의 서비스 질 저하를 통해 다시 이용자에게 부정적인 영향을 주게 된다. 이러한 폭력의 영향은 이용자와 사회복지종사자 개인, 조직에 모두 부정적인 영향을 미치게 된다. 따라서 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 종사자의 안전한 근무환경과 조직의 서비스 강화라는 양 측면에서 중요하게 다루어질 필요가 있다.

이에 지난 2012년에 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정하였다. 대전광역시 역시 지난 2013년에 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정하고, 2014년 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」를 수행하였다. 연구 결과, 대전광역시 사회복지종사자 46.6%가 직무를 수행하는 과정에서 이용자로부터 욕설과 위협, 신체적 폭력, 기물파손, 감염 등 다양한 형태의 폭력을 경험하는 것으로 나타났다. 또한 사회복지현장의 이용자 폭력 문제가 우려할 만한 수준이며, 특히 이용자 폭력에 대처하기 위한 기관 차원의 노력부족을 지적하고 있다.

본 연구는 대전광역시 사회복지종사자를 대상으로 이용자 폭력이 어떠한 형태로 발생하고 있으며, 이러한 폭력피해 및 원인을 분석함으로써 이용자 폭력에 대한 종사자의 대응방안을 모색하고자 한다. 또한 이용자 폭력을 경험한 대전광역시 사회복지종사자의 심층면접을 통해 이용자 폭력유형별 특성과 대응방안을 파악하여, 종사자의 안전한 환경을 위한 정책대안 및 매뉴얼을 개발하고자 한다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 양적연구와 질적연구 방법을 혼합하여 활용하였다. 먼저, 사회복지종사자의 폭력 경험과 특성을 파악하고, 기관의 대응방안을 살펴보기 위해 양적연구를 실시하였다. 또한 설문조사 내용을 보다 심층적으로 분석하기 위해 이용자 폭력 피해 경험이 있는 사회복지종사자를 대상으로 심층면접과 초점집단인터뷰를 실시하여 폭력의 영향 및 결과, 발생 후 대응 체계, 대안 등을 탐색하였다. 이를 통해 사회복지종사자의 안전한 근무환경을 조성하고, 이들이 제공하는 서비스의 질을 높이는 데 기여하고자 한다.

제2절 연구내용 및 방법

본 연구는 사회복지종사자의 이용자 폭력실태 및 원인 등을 파악함으로써 대응방안을 모색하고자 문헌연구와 2014년 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’ 데이터 재분석을 통한 실태분석을 하였다. 또한 2차 자료 분석에서 미비한 점을 보완하고, 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자의 사례와 의견을 반영하기 위해 심층면접을 하였다.

이상의 내용을 더욱 구체적으로 구분하여 서술하면 다음과 같다.

(1) 문헌연구

연구의 방향을 설정하고, 심층면접과 실태조사 등을 위해 이용자 폭력 및 위험관리 관련 연구 자료, 보고서 등 선행연구를 검토하였다. 특히 타 시도 복지재단의 사회복지종사자 위험관리 실태조사, 이용자 폭력 피해 관련 보고서 등을 검토하였다.

(2) 양적연구

대전광역시 사회복지종사자의 이용자 폭력 실태를 파악하고자, 2014년 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’ 데이터를 재분석하였다. 주요 조사 내용을 보면, 이용자

폭력 경험 및 종사자의 안전을 위한 필요한 관리체계나 시설뿐만 아니라 직무스트레스, 우울, 이직 등을 조사하였다.

(3) 질적연구

이용자 폭력을 경험한 대전광역시 사회복지종사자를 대상으로 폭력의 특성과 실태를 파악하고 이에 기초하여 실질적인 정책대안을 모색하고자 심층면접 조사를 실시하였다. 특히 대전시 사회복지종사자가 실제로 경험한 이용자 폭력과 사례를 분석함으로써, 폭력 발생과 관련된 기관 및 이용자들의 특성을 파악하고 대응방안을 파악하고자 하였다.

(4) 전문가 자문

본 연구는 이용자 폭력 실태조사와 심층면접 분석 결과를 토대로 현장 전문가와 학계 전문가의 의견을 수렴하여 대전광역시의 효과적인 이용자 폭력예방 및 대응방안을 모색하고자 서면자문을 실시하였다. 전문가들의 자문을 통해 내용을 수정 및 보완하였다.

제3절 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 연구의 제한점이 있다.

먼저, 활용한 데이터는 본 연구를 위해 설계된 조사를 통해 얻은 것이 아니라, ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구’ 중 종사자의 안전과 인권 부분에 해당하는 내용만을 추출하여 재구성한 것이다. 그래서 대전시 사회복지종사자의 이용자 폭력 특성이 충분히 반영되지 않았을 수 있다. 종사자가 업무 수행과정에서 경험할 수 있는 폭력 유형은 연구에서 조사된 항목들 외에도 다양하게 논의될 수 있으며, 폭력으로부터 유발될 수 있는 부정적인 결과들 역시 다양하다. 또한 심층면접 대상자의 경우 사회복지종사자의 연령, 성별, 시설유형, 직급, 사회복지분야 경력 등 다양한 변수를 반영하지 못하였다.

제2장

이론적 배경



제2장 이론적 배경

제1절 이용자 폭력의 개념

1. 이용자 폭력의 정의

다양한 현장에서 사회복지종사자가 서비스 이용자(service users)로부터 당하는 폭력은 이른바 ‘클라이언트 폭력(client violence)’이란 이름으로 알려져 왔다. 그러나 최근 들어 이와 관련한 조사연구 및 현장의 관심이 확대되면서, 용어 사용에서 서비스 대상자인 클라이언트를 보다 구체적으로 지칭하려는 경향이 나타나고 있다. 그 예로, 주민자치센터와 시군구청에서 일하는 사회복지전담공무원의 경우 업무상 클라이언트를 주로 민원인으로 호칭하기 때문에 ‘민원인에 의한 폭력’ 혹은 ‘민원인 폭력’이란 용어를 사용하고 있다. 또한 지역사회복지관을 비롯한 다양한 사회복지현장에서는 업무 상 클라이언트를 주로 이용자로 호칭하기 때문에 ‘서비스 이용자에 의한 폭력’ 혹은 ‘이용자 폭력’이란 용어를 사용하고 있다.

본 연구는 이러한 용어 사용의 흐름을 반영하여, ‘이용자 폭력’이란 명칭을 사용하고자 하며, 그 의미는 기존 연구에서 사용해온 클라이언트 폭력(client violence)과 같다는 점을 밝혀둔다. 아울러 개념 논의 및 국내외 연구동향을 고찰하는 부분에서도 기존 클라이언트 폭력에 관한 연구결과를 이용자 폭력에 관한 것으로 일관성 있게 사용하고자 한다.

사회복지종사자가 그들의 일터에서 경험하는 이용자 폭력은 직업인으로서 육체적, 정신적 충격은 물론 전문가로서의 정체성을 위협하는 심각한 위협이라 할 수 있다. 이 폭력은 사회복지종사자를 대상으로 이용자가 직접 주도하고 공격한다는 점에서 폭력의 주도성(initiation), 공격의 의도성(intention), 결과의 위해성(harm)이라는 특징을 갖는다. 다른 유형의 대인적 폭력과 마찬가지로 사회복지현장의 이용자 폭력도 그러한 사건이 언제, 어디서, 어떻게, 어느 정도 발생하는지를 정확하게 예측하기 어렵다는 점에서 불확실성(uncertainty)의 특징도 내포되어 있다. 이러한 폭력 행위 주도성, 의도성, 위해성, 그리고 불확실성은 폭력의 위험성을 나타내는 중요한 요소이다. 따라서 어떠한 현장에서도 이용자 폭력은 그대로 방치되거나 잘못 받아들여서는 안 되며, 그러한 폭력을 예방하고 위험사건을 관리하는 체계적인 대응이 매우 중요하다(박미은, 2010: 87-119).

사회복지종사자가 현장에서 경험하는 이용자 폭력은 넓게 보면 직장폭력(workplace violence)의 한 형태이다. 미국 산업안전보건국(the Occupational Safety and Health Administration: OSHA)이 제시한 분류에 따르면, 사회복지종사자가 이용자로부터 당하는 폭력은 유형 II에 해당한다(OHSA, 2004; Newhill et al., 2003: 30 재인용). 즉, 이용자 폭력은 고용인이 일하는 곳에서 서비스를 받는 사람으로부터 폭력을 당하는 경우인데, 서비스를 받는 사람은 이용자(클라이언트)나 환자를 의미한다.

- 폭력유형 I: 가장 일반적인 유형으로서 고도의 위험한 상황을 포함한다(예를 들어, 늦은 밤 또는 24시간 영업하는 편의점이나 주류가게에 강도가 드는 것). 이러한 폭력을 “낯선 사람에 의한 폭력(stranger violence)”이라 부른다.
- 폭력유형 II: 고용인이 일하는 곳에서 서비스를 받는 사람으로부터 폭력을 당하는 사건을 말하는데, 서비스를 받는 사람은 클라이언트나 환자를 의미한다. 이러한 폭력을 보통 “클라이언트 폭력(client violence)”이라 부른다.
- 폭력유형 III: 범인이 직장과 어떤 형태로든 관련된 상태에서 발생한 사건을 말한다. 폭력을 행사하는 사람이 현재 동료일 수 있고, 이전 동료나 슈퍼바이저일 수 있다. 이러한 폭력을 “고용인에 의한 폭력(employee violence)”이라 부른다.

출처: Newhill et al.(2003), Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research. New York: the Guilford Press. p. 30 재인용

대인적 폭력의 또 다른 분류는 내부폭력과 외부폭력이다(Maxey, 1997). 내부폭력은 가해자가 슈퍼바이저나 동료와 같이 잘 아는 사이에서 발생하는 경우이며, 외부폭력은 서로 잘 알지 못하는 제3자에 의한 것이다. 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 비록 처음 대면하는 상황일지라도 전형적인 내부폭력으로 간주한다.

일반적으로 직장폭력이 무엇인가에 대한 견해는 학자마다 다르다. 그러나 다양한 개념 논의는 다음과 같은 두 가지로 수렴되는 경향이 있다. 첫째는 직장폭력에 대한 협의의 정의를 들 수 있다. 여기에는 언어적 학대나 위협 등을 제외하고 죽음이나 심각한 상해를 초래하는 신체적 폭행(physical assaults)만을 포함시키는 경우이다. 둘째는 직장폭력에 대한 광범위한 정의를 들 수 있다. 여기서는 언어적, 정서적, 신체적, 행동적인 증상을 포괄하는 비신체적이고 비치명적인 상처를 초래하는 폭력까지 넓게 포함시키는 경우이다(Kraus et al., 1995). 사회복지 현장에서 발생하는 이용자 폭력은 대부분 이러한 광범위한 정의를 따르고 있다(Whitman et al., 1976; Bernstein, 1981; Schultz, 1987; Newhill, 1996; Rey, 1996; Macdonald and Sirotych, 2001; Arthur et al., 2003; Jayaratne et al., 2004; Ringstad, 2005).

이와 관련하여 기존 연구들에서는 대부분 이용자 폭력을 ‘복지현장에서 사회복지종사자를 대상으로 이용자가 주도하는(폭력유형 II) 내부폭력’으로 간주하고 있다. 또한 폭력적 행위의 범위는 이용자가 사회복지종사자에게 위해(harm)를 가하려는 일체의 행위를 포함시키고 있다. 이용자란 의미도 원칙적으로는 도움을 받는 당사자(클라이언트)가 일차 대상이나, 그와 관련된 가족과 주변인을 함께 포함한다.

이상과 같은 내용을 종합해 볼 때, 본 연구에서는 이용자 폭력을 다음과 같이 정의하고자 한다. 이용자 폭력이란 사회복지 실천현장에서 사회복지종사자가 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용자에게 당하는 폭력으로 정의한다. 또한 폭력의 주체는 이용자 본인 뿐 아니라 그의 가족이나 주변인을 포함한다. 폭력의 범위는 신체적인 폭력뿐 아니라 언어적이고 성적인 폭력, 그리고 기타의 다양한 형태의 위해 행위를 포함한다(김제선·유재운, 2012: 12).

2. 이용자 폭력의 유형

이용자 폭력의 유형은 학자마다 조금씩 다르게 구분하는 경향이 있다. 그러나 크게 보면 신체적인 폭력과 비신체적인 폭력을 포괄하여 그 세부 유형이 조금씩 다르게 제시되는 것을 볼 수 있다. 관련 연구에 나타난 세부 유형을 정리해보면, 대체로 신체적 공격(physical attacks), 언어적 괴롭힘(verbal harrassment), 위협(threats), 성적 괴롭힘(sexual harrassment), 기물파손(property damage) 등이다(Rey, 1996; Newhill, 1996; Macdonald & Siroitch, 2001; Sarkisian & Portwood, 2003; Newhill et al., 2003).

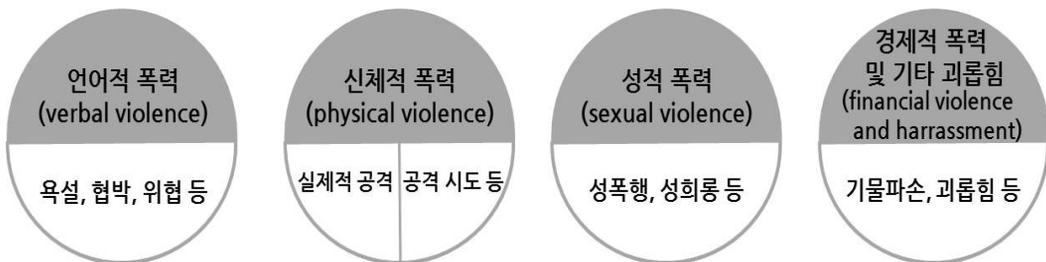
폭력 행위를 유형화할 할 때 고려해야 할 몇 가지 사항이 있다. 첫째, 폭력의 유형화만으로 폭력행위 자체가 갖는 특성과 의미를 다 담아내기 어렵다는 점이다. 유형 구분은 서비스 이용자가 어떤 유형의 폭력을 행사했는지 혹은 이용자의 행위가 폭력의 어느 유형에 속하는지 확인할 수는 있지만, 왜 그러한 행동이 폭력적인지는 충분히 설명해주지 못한다. 둘째, 이용자의 어떤 행위가 폭력적인 행위가 되려면 제3자의 객관적인 시각 보다는 그 사건을 접한 사회복지종사자의 지각(인식)과 그 사건이 일어난 맥락(상황)을 통해 이해된다는 점이다(Macdonald & Siroitch, 2001). 즉, 어떤 사람에게는 폭력적이고 위협적인 행동이지만 다른 사람에게는 그렇지 않을 수 있다. 또한 동일한 사람이라도 어떤 상황에서는 폭력이나 위협으로 지각하지만 또 다른 상황에서는 달라지기도 한다.

이렇듯 이용자 폭력에 대한 사회복지종사자의 인식은 이용자의 어떤 행위에 내포되어 있는 의도와 그와 관련한 사회적 가치, 그리고 사회복지종사자의 개인적 가치 등에 영향을 받는다. 그렇기 때문에 폭력에 관한 접근은 어떤 사건의 발생여부 혹은 발생한 사건이 폭력의 유형 중 어느 유형에 속하는지를 확인하는데 그치지 말고, 사회복지종사자가 그 사건을 과연 폭력적으로 인식하는지, 그리고 폭력 행위로 간주했다면 그 행위의 영향력은 어느 정도인지 등을 함께 알아보는 것이 필요하다.

이러한 폭력행위의 특성을 고려하여, 이용자 폭력을 연구한 많은 문헌에서는 폭력의 세부 유형별로 대표적인 몇 가지 상황(혹은 사건)을 설정하여 이용자 폭력의 경험여부와 그 정도(혹은 빈도)를 측정하는 경향이 있다. 다소 주관적 해석이 가능한 이러한 문항들(예: “이용자가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다”의 경우 어떤 행위가 욕설이고 저주인지는 사회복지종사자가 최종적으로 판단하게 되며, 그것을 폭력으로 인식하는 경우에 이용자 폭력이 되는 것이다)은 사회복지종사자로 하여금 이용자의 폭력 행동을 보다 넓게 인식하고 개인적 가치가 반영되도록 해주는 장점이 있다. 지나치게 상세한 폭력적 행동의 목록은 오히려 폭력에 대한 왜곡을 만들어 내고, 무엇이 폭력적이고 그렇지 않은지에 대한 잘못된 구분을 초래할 수 있다.

앞서 언급했듯이, 본 연구에서 제시하는 이용자 폭력이란 “사회복지 실천현장에서 사회복지종사자가 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용자에게 당하는 폭력”을 말한다. 이 개념 정의에 따라, 이용자 폭력의 유형을 아래의 그림과 같이 4가지로 분류하고자 한다(임지영 외, 2006: 104-107; 박미은, 2010: 91-93; 한국사회복지사협회, 2012: 14-15). 또한 본 연구에서는 4가지 유형 모두 폭력(violence)이라는 용어를 사용하여 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력 및 기타 괴롭힘과 명명하였다. 하위 유형에서 ‘폭력’을 강조한 이유는 공격(attacks), 괴롭힘(harassment), 위협(threats) 등은 모두 폭력에 해당하기 때문이며, 이용자 폭력의 의미를 보다 선명하게 전달하고자 함이다.

[그림 2-1-1] 이용자 폭력의 유형



[그림 2-1-1]에 제시된 이용자 폭력의 유형 및 그에 따른 실례를 부연하여 설명하면 아래와 같다.

- 언어적 폭력(verbal violence): 이는 이용자가 사회복지종사자를 언어적으로 괴롭히는 경우 등이다. 예를 들어, 이용자가 사회복지종사자에게 욕설이나 저주를 퍼붓거나 말로 헐박하는 것, 사회복지종사자와 그 가족에게 피해를 주겠다고 하는 위협 등을 포함한다. 이러한 언어적 괴롭힘(verbal harrasment)과 위협(threats) 등은 주로 면전이나 전화상에서 이루어진다.

“장애인복지관에서 서비스를 제공받는 한 이용자가 갑자기 화가 나서, 여성 사회복지사에게 너는 내 한 주먹거리도 되지 않는다. 내가 널 보취 가지고 그런 거지. 뭐... 무슨 년 하면서 막말을 하고 헐박과 위협을 가하였다”

“중독관리통합지원센터의 한 남성 이용자가 사회복지종사자에게 내가 한번 욕을 하겠다고 하면서 매우 거칠게 이야기 하였다. 네가 사회복지사면 제대로 잘 해줘야 하지 않겠느냐, 네가 사회복지사냐 이년아 등 심한 욕설과 인격 모독을 하였다”

- 신체적 폭력(physical violence): 이는 이용자가 사회복지종사자에게 신체적인 공격을 가하는 것으로, 여기에는 두 가지를 포함한다. 첫째는 실제적인 공격(actual physical attacks)으로서, 이는 이용자가 상처를 주려는 의도를 가지고 사회복지종사자를 직접 공격하는 경우이다. 둘째는 신체적인 공격 시도(attempted physical attacks)로서, 이는 이용자가 사회복지종사자를 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체 접촉이 이루어지지 않은 경우이다. 이러한 신체적 폭력의 예로는 일반적으로 4가지 수준으로 분류된다. 즉, 경미한 수준(밀기, 멍살 잡기, 붙잡기 등), 중간 수준(뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등), 높은 수준(목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 치기, 원치 않는 신체 접촉 등), 치명적 수준(칼 겨눔이나 찌름 등)을 포함한다.

“종합사회복지관에 근무하는 한 사회복지사는 서비스 이용자로부터 갑작스런 신체적 폭력을 당하였다. 그 이용자는 무조건 사무실로 뛰어 올라와 사회복지사에게 주먹질을 했다. 이런 일은 종종 있었는데, 함께 일하는 어떤 종사자는 이용자에게 먹살을 잡히기도 했다”

“노인전문요양원에서 일하는 한 종사자는 어르신을 목욕시켜 드릴 때 여러 가지 신체적 폭력을 경험하곤 했다. 종사자가 어르신의 옷을 벗겨드릴 때 어르신은 뚜렷한 이유도 없이 종사자 얼굴에 주먹질을 하고, 따귀도 때리고, 턱 같은 곳도 치고, 꼬집는 행동을 하곤 했다. 기저귀를 갈아드릴 때도 발길질과 주먹질하는 경우가 꽤 많았다”

“중독관리통합지원센터에서 일하는 한 사회복지사는 이용자로부터 치명적인 신체적 위협을 받은 적이 있다. 한 번은 어떤 이용자가 센터를 폭파해 버리겠다고 가스통을 가지고 온 적이 있으며, 또 한 번은 어떤 이용자가 쇠파이프와 식칼을 가지고 와서 사무실에 있는 종사자를 크게 위협한 적이 있다”

- 성적 폭력(sexual violence): 이는 이용자가 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 것이다. 성적 폭력은 성적 괴롭힘(sexual harassment)으로 자주 언급되는데, 그 예로 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기 등), 성적 수치심을 자극하는 말이나 성적 농담을 비롯하여, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우가 이에 해당한다. 그 외에도 이용자의 성기노출, 강간이나 강간시도 행위는 특히 여성 사회복지종사자에게 치명적인 상처를 줄 수 있는 성적 폭력이다.

“장애인복지관에서 서비스를 제공하고 있는 젊은 이용자들이 여성 종사자의 신체 중 다리와 스타킹, 치마 등을 보면서 성적인 호기심을 행동으로 나타내고, 더러는 종사자의 신체적 특징을 들어 매력이 있다는 등의 성적 수치를 불러일으키는 성희롱을 하였다”

“지역아동센터의 일부 중학생과 고등학생이 치마 입을 여학생들의 다리와 엉덩이 부위를 핸드폰으로 찍으면서 킁킁거리고, 화장실에 가서 문 밑으로 동영상 찍어 그것을 서로 돌려 보면서 웃는 행동을 하였다”

“이주여성쉼터에 생활하는 한 남성 이용자가 그의 아내가 옆에 있음에도 불구하고, 면담을 하고 있는 여성 종사자에게 과도한 스킨십을 하여 성적 불쾌감을 느끼게 하였다”

- 경제적 폭력 및 기타 괴롭힘(financial violence and other harrassment): 경제적 폭력이란 이용자가 사회복지종사자의 개인적인 물건 또는 해당 기관의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나 훔치는 경우 등을 말한다. 기타의 괴롭힘이란 사회복지종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용자가 사회복지종사자에 대해 공식적으로 민원을 제기하거나 소송을 하는 경우, 이용자로부터 스토킹을 당한 경우, 그리고 이용자로 인하여 질병에 감염되는 경우 등이다.

“지역아동센터를 이용하는 아이들이 센터 직원들이 없는 시간에 몰래 문 따고 들어와 센터의 집기를 가져가기도 하고, 불장난을 하여 중요한 비품을 태우거나, 더러는 큰 아이들이 들어와 자기들끼리 못된 짓을 하곤 했다”

“청소년 이용자들 중에는 젊은 선생님이 행동 상 주의를 주면 앞에서는 말을 못하다가 선생님이 없으면 센터 내 책상들을 확 뒤집어 놓는 등 은근히 힘겨루기를 하였다. 그리고 덩치가 좋고 힘이 센 이른바 짱으로 통하는 아이들이 센터의 영향력을 장악하여 선생님을 힘들게 하였고 센터 아이들을 뒤에서 조종하였다”

“한 장애인 이용자가 주말에 사회복지사에게 계속 전화하여 개인적인 생활을 방해하였다. 사회복지사는 이용자가 주말마다 자주 전화를 하여 전화를 안 받기는 했는데, 이로 인해 마음이 답답하고 괴로웠으며, 벨이 울리면 깜짝 놀라곤 했다”

3. 이용자 폭력 피해 및 영향

이용자로부터 폭력을 당한 사회복지종사자의 반응은 폭력의 형태나 심각성에 따라 달라질 수 있지만, 대부분이 크고 작은 피해를 경험한다(박미은, 2010: 99-100). 그 실례를 외국의 경우와 국내의 주요 연구결과를 통해 살펴보고자 한다.

먼저, Schultz(1987)는 사회복지사 150명을 대상으로 이용자 폭력을 조사하였는데, 폭력의 경험은 사회복지사에게 스트레스뿐 아니라 잠재적인 소진의 발생가능성을 높게 하였다. Rey(1996)의 연구에서도 조사대상 사회복지사들의 경우 이용자 폭력으로 인해 다양한 증상을 호소하였다. 구체적으로 보면, 극단적 피로 65.6%, 수면문제 56.0%, 집중곤란 47.2%, 불안이나 극도의 민감함 39.2%, 신체화 증상 35.2%, 정서적 불안정 26.4%로 나타났다.

Newhill과 Wexler(1997)의 연구에서는 폭력을 경험한 응답자들 중에는 위협의 경우 놀라

고 두려웠다는 반응이 69%로 가장 많았고, 그다음으로 분노와 불안, 슬픔 등이었다. 신체적 공격의 경우에는 보다 다양한 반응이 나타났는데, 분노와 두려움, 불안 뿐 아니라 좌절, 충격, 무기력, 피로와 정서적 고갈 등을 호소하였다. 기물파손의 경우에는 분노와 두려움, 슬픔 등의 부정적인 감정을 나타내었다. 아동학대 업무를 담당하는 종사자를 대상으로 조사한 Horwitz(1999)의 연구에서는 종사자가 이용자로부터 언어적인 폭력을 당할수록 주변 일에 대한 무감각, 인지적 왜곡과 수면장애, 업무수행에 대한 집중곤란 등과 같은 어려움을 경험하였다.

국내의 경우에도 이용자 폭력은 여러 가지 면에서 사회복지종사자에게 부정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 관련 연구결과(최수찬, 2005; 이정은·조영은, 2008; 박미은·신희정, 2010; 정은미·박희서, 2011; 김제선·유재윤, 2012)에 따르면, 이용자로부터 폭력을 당한 사회복지종사자는 정서적으로 당황스러운 감정을 가장 많이 경험하였다. 그 외에도 놀람과 충격, 두려움, 불안, 좌절감, 분노 등의 감정을 경험하였다.

신체 및 행동 상으로는 심한 피로와 스트레스를 가장 많이 보고하였다. 그 외에도 해당 이용자에 대한 경계 혹은 회피, 업무집중 곤란, 이용자에 대한 관심과 애정의 감소, 이직 혹은 전직에 대한 고민 등을 경험하였다. 특히 이러한 폭력 피해는 사회복지종사자의 소진 및 이직을 증가시키는 요인으로 작용하며, 업무집중력 저하로 인해 서비스 제공 및 성과관리에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

결국 이용자로부터 폭력을 당한 사회복지종사자는 정서적인 불안정과 함께 대인관계 및 업무상 높은 스트레스를 경험하며 다양한 고통을 호소한다. 또한 이러한 과도한 스트레스가 해소되지 못하고 방치되는 경우에는 심각한 후유증을 동반하는 외상후스트레스성 장애(PTSD: Post Traumatic Stress Disorder)로 발전할 수 있다. 한편 심리·정서적인 영향 못지않게 중요하게 거론되는 것이 전문가로서의 직업적 정체성(professional identity)과 서비스의 질(quality)과 관련된 이슈이다.

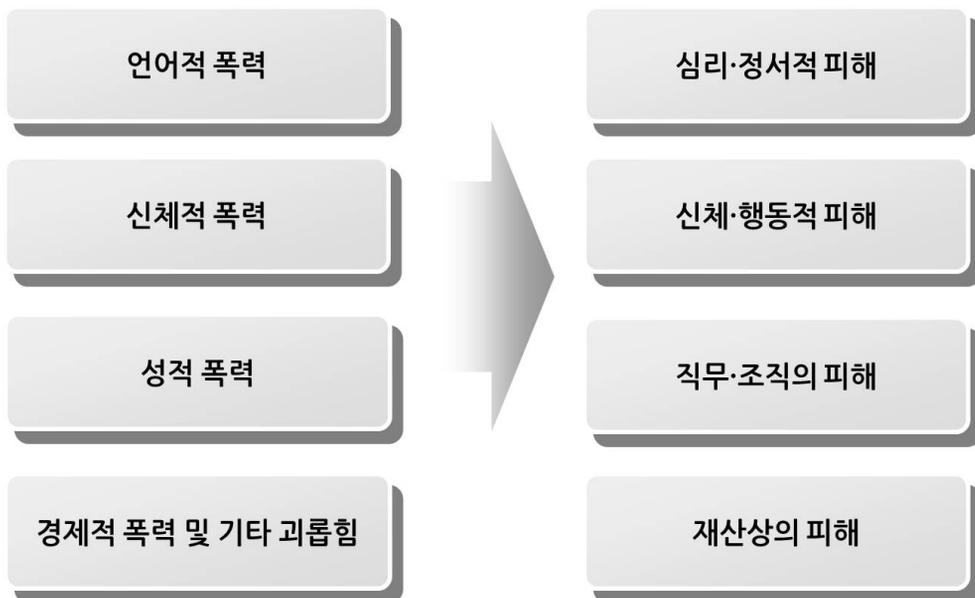
즉, 예기치 못한 상황에서 갑작스럽게 발생하는 폭력에 대해 대부분의 사회복지종사자는 우선적으로 폭력을 행사한 이용자를 걱정하고 염려하는 반응을 보이게 된다. 그러나 유사한 폭력 사건이 반복적으로 발생하거나, 폭력 발생에 대해 개인적으로 혹은 기관차원에서 효과적으로 대처하거나 관리하지 못한다고 인지할 경우 전문가로서의 무력감이나 무능함, 업무에 대한 회의감, 소진이나 탈진의 상태로 이어지는 경우가 많다. 이러한 변화는 결국 사회복지

종사자의 직업적 정체성을 약화시킬 뿐만 아니라 직무만족이나 조직헌신의 수준을 떨어뜨려 업무상 서비스의 질이 낮아지고 이직이나 전직을 고려하는 계기로 작용할 수 있다.

이상과 같은 폭력의 직접적 피해 및 영향을 본 연구에서는 ‘이용자 폭력 피해’라는 개념으로 사용하고자 하며, 이를 다음과 같이 정의하고자 한다(김제선·유재윤, 2012: 16-17). 즉 폭력 피해란 “이용자 폭력에 의해 사회복지종사자가 입은 다양한 폭력 유형 그 자체의 언어적, 신체적, 성적 피해뿐만 아니라 사회·심리적, 재산상, 그리고 기타 2차적으로 나타나는 피해 일체 등을 의미하는 것”으로 간주한다.

폭력 피해는 4가지 형태로 정리할 수 있다. 첫째, 신체적이고 성적인 피해로서 이용자 폭력 그 자체를 포함하며, 물리적이고 성적인 면 등에서 입는 외상 피해부터 이후 나타나는 장애(해), 그리고 사망이라는 심각한 수준의 피해까지도 포함한다. 둘째, 심리사회적(정서적) 피해로서 두려움, 대인관계 기피, 스트레스, 소진 등이 그 예이다. 셋째, 경제적 피해로서 개인 및 조직의 물품 수리비는 물론 첫 번째인 신체적 피해에 대해 사회복지종사자가 자신의 병원비를 개인적으로 부담하는 경우 등도 포함된다. 넷째, 이직이나 전직 등 기타 피해 등을 말한다.

[그림 2-1-2] 이용자 폭력의 유형 및 피해 종류



제2절 국내·외 연구동향

1. 외국의 연구동향

이용자 폭력은 사회복지종사자가 일하는 현장 어디에서도 발생한다. 여기서는 외국의 이용자 폭력 발생률에 대해 미국을 중심으로 일부 의미 있는 연구결과를 연대순으로 제시해 보았다(박미은, 2010: 99-100). 미국의 경우, 사회복지현장에서 발생하는 이용자 폭력에 관한 연구는 1970년대 후반에 시작되었으며, 최근까지도 다양한 관련 연구들이 수행되고 있다(〈표 2-2-1〉 참고).

먼저, Whitman 등(1976)은 정신병원에서 일하는 사회복지사, 정신과의사, 심리학자가 경험한 이용자 폭력을 연구하였다. 그 결과, 조사에 응했던 사회복지사의 81.0%가 지난 한 해 동안 정신과 환자들이 다른 사람을 위협하는 것을 목격하였고, 35.0%가 개인적으로 신체적인 위협을 느꼈으며, 20.0%는 실제로 자신이 직접 공격을 당했다고 보고하였다. 한편, Bernstein(1981)은 정신과의사, 심리학자, 사회복지사 등을 대상으로 조사하였는데, 전체 응답자의 14.2%가 전문가로 일해 온 기간 동안 최소 1회 이상 이용자로부터 신체적인 폭력을 당했으며, 35.6%가 위협을 당했다.

Schultz(1987)는 사회복지사 150명을 대상으로 이용자 폭력을 조사하였는데, 대상자의 2/3가 적어도 1회 이상의 신체적인 폭력을 경험한 것으로 나타났다. 폭력수준은 교정기관, 보건 및 정신보건 프로그램에서 가장 위험하였다. 한편, Rey(1996)는 175명의 사회복지사를 대상으로 조사하였는데, 응답자의 25.0%가 업무수행과정에서 클라이언트로부터 공격을 당했으며, 50.0%가 소속기관에서 폭력을 목격한 경험이 있었다.

Macdonald와 Sirolich(2001)는 사회복지사 171명을 대상으로 조사하였는데, 응답자의 87.8%가 언어적 괴롭힘, 63.5%가 신체적 위협, 29.3%가 성희롱, 28.6%가 상처가 없는 신체공격, 18.0%가 기물손상을 경험하였다. Jayaratne 등(2004)은 사회복지사 1,647명을 대상으로 조사하였는데, 폭력의 발생비율에서 언어적 학대(49.3%)와 신체적 위협(22.8%)이 성적 학대(8.4%)와 신체적 공격(3.3%)보다 높게 나타났다. 기관유형별로 보면, 학대업무를 담당하는 보호서비스(protective service)의 경우가 언어적 학대(67.7%)와 신체적 위협(38.5%) 모두에서 가장 위험한 기관이었다. 끝으로 Ringstad(2005)는 다양한 현장에 근무하는 사회복지사 1,014명을 대상으로 이용자 폭력을 조사하였다. 그 결과, 응답자들이 보고한 지난 1년 동안의 폭력 발생비율은 심리적 폭력이 62.3%, 신체적 폭력이 14.7%로 나타났다.

〈표 2-2-1〉 미국의 이용자 폭력에 대한 주요 연구결과

연구자	표본 및 조사시점	폭력 유형	주요 결과
Whitman 등 (1976)	Cincinnati 지역에서 심리치료를 하는 정신의학자, 심리학자, 사회복지사 101명 • 지난 1년간	신체적 위협 실제 폭행	사회복지사의 81.0%가 적어도 한 명 이상의 이용자를 위협적으로 인식, 35.0%가 개인적으로 위협 당함, 20.0%는 실제로 폭행을 당함
Bernstein (1981)	San Diego 지역의 정신의학자, 심리학자, 사회복지사 등 • 일하는 동안 언제든	신체적 위협 실제 폭행	전체 응답자의 14.0%가 적어도 한번은 폭행을 당하였고, 36.0%는 적어도 한번은 위협을 당함
Schultz (1987)	West Virginia 지역의 사회복지사 150명 • 일하는 동안 언제든	언어적 위협 신체적 공격 기물파손	응답자의 2/3가 적어도 1회 이상의 폭력을 경험, 교정기관과 보건 및 정신보건, 장애인 대상 서비스기관에서 더 빈번히 발생
Rey (1996)	Western state의 사회복지사 및 지도감독자 273명 • 일하는 동안 언제든	실제 폭행, 물건던짐, 위협, 언어적 학대, 기물파손 등	응답자의 23.0%가 폭행을 당했고, 50.0%가량이 기관에서 폭력을 목격함, 75.0% 이상이 직장폭력에 대한 두려움 나타냄
Macdonald and Sirotych (2001)	Ontario주의 사회복지사 171명 • 일하는 동안 언제든	언어적 괴롭힘, 성희롱, 기물파손, 가족원폭행, 위협 등	응답자의 87.8%가 언어적 괴롭힘, 63.5%가 신체적 위협, 29.3%가 성희롱, 28.6%가 상처가 없는 신체공격, 18.0%가 기물손상 경험
Jayarathne 등 (2004)	NASW(미국사회복지사협회) 회원 1,647명 • 일하는 동안 언제든	신체적 위협 신체적 폭행 언어적 학대 성적 학대 등	언어적 학대(전체 49.3%)가 모든 세팅에서 가장 빈번히 발생, 특히 언어적 학대(59.4%)와 신체적 폭행(11.3%) 모두에서 정신병원이 매우 위험한 세팅
Ringstad (2005)	NASW 회원 1,029명 • 지난 1년간	신체적 폭력 심리적 폭력	응답자의 62.3%가 심리적 폭력을, 14.7%가 신체적 폭력을 경험함. 심리적 폭력은 정신병동(79.7%)이, 신체 폭력은 거주시설(42.1%)이 가장 높았음

출처: 박미은(2010). 사회복지 위험관리의 이해. p. 95.

위의 내용을 보면, 사회복지사 등 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 기관 유형에 따라 다소 차이는 있으나 조사가 시작된 1970년대 후반부터 최근에 이르기까지 대체로 높은 발생 비율을 보여주고 있다. 각 연구마다 표본선정과 조사시점, 폭력측정의 방법이 상이하여 동일한 수준에서 결과를 비교할 수는 없다. 그러나 대체로 비신체적인 언어적(심리적) 폭력과 위협이 더 높아 적게는 30%대에서 많게는 80.0%대의 발생률을 보였다. 이에 비해 신체적 폭력은 10.0-20.0%의 발생률을 보였다.

이용자 폭력의 특성은 크게 피해를 당한 종사자의 특성과 폭력을 행사한 이용자의 특성으로 나누어 살펴볼 수 있다. 앞에서 살펴본 미국의 주요 연구결과에 나타난 사항을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 폭력을 당한 사회복지종사자의 특성을 보면, 성별에서는 전반적으로 여성보다는 남성 종사자가 더 많은 폭력을 경험하는 경향이 있다. 한 예로 Newhill(1996)의 연구에서는 여성에 비해 남성 종사자가 더 많은 폭력을 경험하였다. 이러한 성별차이는 기물파손, 위협, 신체적 공격 모두에서 유사하였다. 즉, 남성은 폭력적인 이용자에게 직접 대면하는 경향이 있지만, 여성은 위험한 상황을 피하는 경향이 있다. Jayaratne 외(2004)의 연구에서는 종사자의 인구사회학적 특성과 관련하여 연령이 45세 이하인 집단이 그 이상인 집단에 비해 폭력을 더 많이 경험하였다. 또한 남성이 여성에 비해 폭력을 더 많이 경험하였다. 이러한 연령의 차이는 Song(2005)의 연구에서도 나타났는데, 심리적 공격과 신체적 위협, 언어적 학대, 성적 학대, 가족원에 대한 위협에서 사회복지사의 연령이 낮을수록 폭력을 더 많이 경험하였다.

한편 Ringstad(2005)의 연구에서는 심리적, 신체적 폭력 모두에서 여성보다는 남성 사회복지사가 폭력을 더 많이 경험하였으며, 직위와 관련하여 행정업무를 담당하는 경우보다는 직접적인 서비스를 담당하는 경우에 심리적 폭력을 더 많이 경험하였다. 그러나 신체적 공격에서는 직위에 따른 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 폭력을 행사하는 이용자의 특성으로 흔히 지적되는 것이 성별과 연령이다. 남성이 고 연령대가 젊을수록 더 폭력적인 것으로 나타난다(Arthur et al., 2003). 이와 관련하여 Newhill(1996)은 사회복지사 1,129명을 대상으로 조사했는데, 폭력을 행사한 대부분의 이용자가 남성이었다. 남성의 비율은 기물파손에서 78.0%, 위협에서 73.0%, 신체공격에서 60.0%를 차지하였다. 연령에서는 실제로 사회복지사를 공격했던 이용자는 대체로 젊은 층이었다. 이용자는 모든 폭력 행위유형에서 대체로 10대이거나 혹은 성인기 초기에 해당하였다. 위협의 경우에는 73.0%가 13-39세였으며, 18.0%가 청소년이었고, 신체적 공격에서는 68.0%가 13-39세였다. 한편, Binder와 McNeil(1990)의 연구에서는 정신과에 입원한 환자들 중 여성이 남성보다 신체적 공격을 더 많이 하였으며, 남성은 위협이나 기물손상과 같은 두려움을 일으키는 행동을 더 많이 하였다.

그 외에도 주변의 취약한 지지체계와 이용자의 아동기나 성인기의 폭력 과거력, 그리고 일부 정신장애(예: 정신분열증 *schizophrenia*, 반사회적 인격장애 *antisocial personality disorder*, 경계선적 인격장애 *borderline personality disorder*, 물질남용 *substance abuse*, 기분장애 *mood disorder* 등)가 기타 환경적 요인과 결합하여 이용자 폭력에 영향을 주는 것으로 나타났다.

2. 우리나라의 연구동향

우리나라에서 이용자 폭력에 관한 연구는 2000년대 후반부터 시작되었다. 연구의 주요 대상은 노인, 장애인, 노숙인, 그리고 정신보건 관련 기관의 사회복지종사자를 비롯하여 종합 사회복지관, 가정폭력 및 성폭력기관, 아동보호전문기관, 청소년 쉼터 관련 종사자, 그리고 주민자치센터 및 시군구청의 사회복지공무원에 이르기까지 다양하다.

특히 지난 2005년 서울복지재단에서 서울시에 소재한 사회복지시설 종사자 중 2년 이상 근무한 사회복지사 522명을 조사한 것이 이용자 폭력 연구의 시발점이 되었다(임지영 외, 2005). 이 연구에서 조사대상자의 과반수 53.2%가 그들의 서비스 이용자로부터 밀거나 움켜쥐거나 붙잡기와 같은 경미한 신체적 공격을, 25.6%는 뺨 때리기, 할퀴기, 침 뱉기와 같은 중간수준의 신체적 공격을, 32.5%는 목조르기, 발로 차기, 물건 던지기 등 높은 수준의 신체적 공격을 이용자로부터 당한 적이 있다고 하였다. 그 외에도 칼을 휘두르거나 찌르거나 강간을 시도하는 등의 치명적인 신체적 공격을 한 번 이상 경험한 종사자도 11.3%인 것으로 나타났다. 이 연구를 통해 우리 사회복지현장에서 발생하는 이용자 폭력에 대한 사회적 관심을 환기시키고, 체계적인 관련 연구의 필요성을 제기하는 중요한 계기가 되었다.

2005년 서울복지재단의 연구에서 시작하여 최근까지 이어진 관련 연구 중, 국내 이용자 폭력의 실태와 심각성을 인식할 수 있는 몇몇 연구결과를 분야와 연대를 고려하여 제시하였다.

- 노인 관련 연구(설진화, 2006): 이는 34개소의 노인복지시설에 근무하는 사회복지사 145명을 대상으로 이용자 폭력의 실태를 조사한 것이다. 연구결과, 해당 기관에서 근무하는 동안 이용자로 부터 폭력을 경험한 경우가 전체 응답자의 62.1%였다. 이들이 경험한 폭력의 횟수는 5회 미만이 45.6%, 5-10회가 24.4%, 11-15회가 15.6%, 15회 이상인 경우가 14.4%였다. 폭력의 유형으로는 면전에서 언어적 위협과 괴롭힘이 가장 많았고, 그 다음으로는 신체적 손상의 위협 등이 뒤를 이어 실제적인 폭력의 행사보다는 위협적 행위가 더 많았다. 폭력을 행사한 사람은 이용자 본인인 경우가 59.1%였으며, 그 외에 이용자의 원가족, 친구 및 보호자, 친인척 등과 같이 보호체계인 경우가 약 40.0%였다. 폭력은 주로 기관 및 시설 내부에서 주로 발생하였다.

- 아동보호전문기관 관련 연구(신준섭, 2008): 이는 전국 43개 아동보호전문기관에 근무하는 207명의 종사자를 대상으로 조사한 것이다. 연구결과, 지난 한 해 동안 아동의 부모와 보호자로부터 폭력을 경험한 비율은 전체 응답자의 62.8%였다. 특히, 폭력을 행사한 사람의 경우 아동의 친부모가 80.8%를 차지하였으며, 주로 남성이었다. 폭력은 주로 현장 조사 및 위기개입의 차원에서 이용자 집에서 부모 및 보호자를 면접하는 동안 발생하였다. 폭력유형은 언어적 위협이 신체적 위협이나 기물파손보다 약간 높았다.
- 정신보건 관련 연구(김나진, 2008): 이는 서울시와 경기도에 위치한 정신보건센터에서 사례관리를 하고 있는 17개 기관, 96명의 사례관리자를 대상으로 조사한 것이다. 연구결과, 이용자로부터 언어적 폭력을 경험한 사례관리자가 90.0% 이상으로 가장 높은 비율을 보였으며 신체적, 성적 폭력의 경험은 비교적 낮았다. 폭력을 경험한 사례관리자의 50.0% 이상이 1년 미만의 임상경험을 갖고 있었으며, 2인 1조가 아닌 혼자서 이용자의 가정을 방문하는 경우에 폭력 위험에 노출되는 비율이 높았다. 이러한 결과는 정신보건센터의 경우 사례관리자들의 폭력경험 예방을 위해서는 현장방문 시 혼자서 업무를 수행하지 않는 것과 신입 사례관리자를 대상으로 한 폭력예방 교육의 중요성을 잘 보여준다.
- 노숙인 관련 연구(김태현, 2008): 2007년에 서울지역 노숙인복지시설 종사자 149명을 대상으로 조사한 것이다. 연구결과, 응답자의 59.5%가 이용자로부터 경미한 폭력을, 27.0%가 중간수준의 폭력을, 높은 수준의 폭력에 대해서는 58.4%가 경험이 있었다. 또한 치명적인 폭력에 대해 25.0%가 한번 이상 경험이 있었다. 53.0%는 이용자로부터 재산상 피해를 경험하였고, 78.4%는 정서적 폭력을 한번 이상 경험하였다. 폭력과 관련된 사회복지사의 특성으로는 여성보다는 남성 사회복지사가 이용자 폭력을 더 경험하였으며, 시설유형으로는 상담보호센터, 남성 노숙인 자활쉼터, 재활쉼터, 여성 및 가족노숙인 자활쉼터 순으로 폭력을 경험하였다.
- 사회복지전담공무원 관련 연구(홍영욱, 2008): 이는 인천광역시와 서울특별시에 근무하는 사회복지전담공무원 327명을 대상으로 조사한 것이다. 연구결과, 응답자의 98.8%가 언어적 위협을 경험하였으며, 87.0%가 신체적 위협을, 그리고 54.9%가 실제적인 신체적 공격을 경험하였다. 기관이나 개인의 물건을 고의적으로 파손시킨 경우도 68.4%가 경험하

였다. 폭력과 관련한 사회복지전담공무원의 개인적 특성으로는 여성보다는 남성이, 학력이 높을수록 폭력을 더 많이 경험하였다.

- 지역사회복지관 관련 연구(신준섭·김윤배, 2009): 이는 수도권에 위치한 26개 지역사회복지관을 대상으로 209명의 사회복지사를 조사한 것이다. 연구결과, 응답자의 42.7%가 한 해 동안 이용자 폭력을 한 차례 이상 경험하였다. 폭력의 빈도는 평균 3.05회였다. 주목할 점은 영구임대아파트 지역의 복지관에 근무하는 사회복지사와 재가복지서비스를 주로 담당하는 사회복지사가 이용자 폭력 위협에 상대적으로 더 노출되어 있었다. 또한 응답자의 개인적인 특성을 보면, 고학력자 및 경력이 많은 사회복지사가 폭력에 더 많이 노출되어 있었다. 이러한 결과는 이용자가 서비스 및 기관에 대한 불만을 직급이 낮은 일선 사회복지사 보다는 경력과 직위가 상대적으로 높은 중간관리자 이상에게 표출하는 경향이 있음을 보여준다.
- 한국사회복지사협회(김제선·유재윤, 2012)의 연구: 이는 전국의 사회복지전담공무원 222명과 민간 사회복지사 1,180명을 대상으로 조사한 것이다. 연구결과, 사회복지전담공무원의 95.0%, 민간 사회복지사의 65.2%가 이용자 폭력의 경험이 있었다. 폭력 유형으로는 언어적 폭력이 가장 많았고, 그 다음으로는 경제적 폭력, 신체적 폭력의 순이었다. 민간 사회복지사의 경우 성적 폭력도 상당한 것으로 나타났다. 폭력의 결과 다양한 피해가 있었으며, 폭력을 행사한 사람은 이용자 본인과 가족이 대부분이었다. 가해자 특성으로는 정신적 문제와 알코올의 문제를 가진 경우가 많았다. 폭력발생의 장소는 주로 시설 내, 이용자의 가정 순이었고, 폭력의 이유는 서비스 탈락에 대한 불만, 이용자의 정신과적 문제와 음주, 그리고 종사자에 대한 잘못된 인식과 낮은 권위 등이었다.
- 노인요양시설 관련 연구(황보람 외, 2014): 이는 부산지역에 소재한 노인요양시설 89개소의 요양보호사 554명을 대상으로 이용자 폭력의 실태를 조사한 것이다. 연구결과, 언어폭력의 경험이 있다고 응답한 경우가 95%로 가장 높았고, 그 다음으로는 신체폭력 91.0%, 성폭력 52.0%의 순이었다. 이용자 폭력발생 위험도와 관련해서는 응답자의 93.2%가 언어폭력을, 85.2%가 신체폭력을, 35.9%가 성폭력을 경험할 위험이 있다고 하였다.

- 경기복지재단(신재은 외, 2014)의 연구: 이는 경기도 내 사회복지전담공무원 242명을 대상으로 민원인 폭력의 실태를 조사한 것이다. 연구결과, 민원인 폭력은 언어적 폭력(96.3%), 기타 폭력(84.7%), 신체적 폭력(60.3%), 성적 폭력(32.7%) 순으로 많이 경험하였다. 폭력은 주로 40-50대의 남성 민원인에 의해 발생하였으며, 그들의 특징으로는 약물·알코올 중독이 과반수(55.4%)로 가장 많았으며, 이어 저소득층(33.5%), 폭력 사건 및 범죄 전과(32.3%) 순이었다. 폭력이 발생하는 이유는 주로 서비스 탈락(66.9%)이 가장 많았으며, 사회복지전담공무원을 단순한 화풀이 대상으로 여기는 경우(49.2%)도 적지 않았다. 폭력의 결과, 조사대상자들은 다양한 심리, 정서적, 행동상의 피해를 경험하였다.
- 기타 이용자 폭력에 관한 연구(최은정·양정남·박순희, 2015): 사회복지기관 및 시설에 근무하는 사회복지사 297명을 대상으로 이용자 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관해 조사한 것이다. 연구결과, 이용자 폭력 경험은 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치지 않지만, 이로 인한 스트레스를 매개로 우울에 영향을 미치고, 스트레스는 우울을 매개로 하여 다시 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 사회복지사의 스트레스와 우울은 이용자 폭력과 조직몰입의 관계를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이로써 이용자 폭력 경험은 사회복지종사자에게 스트레스와 우울을 초래하는 부정적인 경험이며, 이러한 부정적인 감정을 매개로 조직에 대한 몰입을 낮추는 요인이 된다는 점을 확인할 수 있다.

이상의 연구동향에 관한 고찰에서 발견되는 몇 가지 사항은 다음과 같다. 첫째, 어느 현장을 막론하고 사회복지종사자를 대상으로 한 이용자 폭력이 보편적으로 발생하고 있으며, 그 발생 비율이 전반적으로 높다는 사실이다. 연구마다 다소 상이한 개념 규정 및 척도 사용으로 인해 단일 기준에 따른 비교가 쉽진 않지만, 언어적 폭력의 경우 그 발생률이 매우 높아서 대체로 70-80%의 수준을 보이고 있다. 그 외에 신체적 폭력과 성적 폭력, 기타 폭력도 상당한 수준으로 발생하고 있다. 둘째, 대부분의 선행연구에서는 잘 드러나진 않았지만, 일부 관련 연구를 보면 두 가지 이상의 폭력이 동시에 발생하는 경우가 있음을 보여준다. 즉, 언어적 폭력과 성적 폭력, 신체적 폭력과 언어적, 혹은 기타 폭력이 중복해서 동시에 발생하는 경우이다. 이는 폭력예방에 대한 대안모색에서 단지 특정 유형에 국한한 개입

방안 보다는 앞서 제시한 4가지 폭력 유형을 포괄하는 개입 방안을 적극 모색할 필요성을 시사해준다. 셋째, 폭력으로 인한 피해와 영향이 매우 심각할 수 있다는 사실을 확인해준다. 심리적, 정서적 혼란과 불안정성은 물론 스트레스와 소진, 이직, 그리고 직업적 정체성의 약화 등 장단기적 어려움이 상당하다. 따라서 폭력을 행사한 이용자에 대한 관리 못지않게 폭력의 피해자를 지원하고 부정적인 영향을 최소화하는데 보다 적극적인 관심을 기울여야 한다. 넷째, 폭력은 주로 예측하기 힘든 상황에서 갑자기 발생하는 경우가 많기 때문에 폭력이 이미 발생한 상황에서 효과적으로 대처하기란 쉽지 않다는 점이다. 그렇기 때문에 이용자 폭력을 관리하는 최선의 대안은 폭력 예방책을 사전에 마련하고, 꾸준한 교육과 의사소통, 그리고 위기에 대처하는 과정과 절차를 훈련하여 피해를 최소화하는 노력이 중요하다. 관련 연구를 보면, 폭력예방을 위한 기관 단위의 대책이 충분히 갖추어져 있지 않은 것으로 나타나고 있어, 향후 보다 안전한 환경에서 사회복지종사자의 업무수행이 이루어지도록 실천적, 정책적 차원에서 진지한 고민과 개선의 노력이 있어야 할 것이다.

제3장

대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태



제3장 대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태

제1절 조사개요

1. 연구대상

1) 대전광역시 사회복지시설 현황

사회복지시설이란 「사회복지사업법」 제2조에 따른 “사회복지사업”을 행할 목적으로 설치된 시설을 의미하며, 「사회복지사업법」은 사회복지사업에 관한 기본법으로 「노인복지법」, 「아동복지법」 등 개별 법령¹⁾에 별도의 규정이 있을 경우 우선 적용한다(보건복지부, 2015). 또한 사회복지시설 여부는 시설운영자가 주관적으로 판단하는 것이 아니라 실질적으로 사회복지사업을 행하는 지에 따라 판단한다.

「사회복지사업법」 제2조 제1호에 규정된 개별 법령에 의한 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운용 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말한다.

대전광역시 사회복지시설 현황을 살펴보면 2015년 1월 현재 662개소가 운영되고 있으며, 시설유형별로는 생활시설 244개소(36.9%), 이용시설 418개소(63.1%)이다. 시설형태별로 살펴보면, 노인복지시설이 228개소(34.4%)로 가장 많이 운영되고 있으며, 그다음으로 아동복지시설 178개소(26.9%), 장애인복지시설 129개소(19.5%), 정신보건시설 33개소(5.0%), 여성복지시설 26개소(3.9%), 사회복지관 21개소(3.2%), 식품기부관련시설 17개소(2.6%) 등의 순으로 운영되고 있다. 이용형태별로 살펴보면, 생활시설은 노인복지시설이 120개소

1) ① 「국민기초생활보장법」 ② 「아동복지법」 ③ 「노인복지법」 ④ 「장애인복지법」 ⑤ 「한부모가족지원법」 ⑥ 「영유아보육법」 ⑦ 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 ⑧ 「정신보건법」 ⑨ 「성폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 ⑩ 「입양특례법」 ⑪ 「일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률」 ⑫ 「사회복지공동모금회법」 ⑬ 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 ⑭ 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 ⑮ 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」 ⑯ 「식품기부활용 성화에 관한 법률」 ⑰ 「의료급여법」 ⑱ 「기초연금법」 ⑲ 「긴급복지지원법」 ⑳ 「다문화가족지원법」 ㉑ 「장애인연금법」 ㉒ 「장애인활동 지원에 관한 법률」 ㉓ 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 ㉔ 「보호관찰 등에 관한 법률」 ㉕ 「장애아동복지지원법」



(49.2%)로 가장 많으며, 다음으로 장애인복지시설 60개소(24.6%), 아동복지시설 30개소(12.3%), 정신보건시설 13개소(5.3%) 등의 순으로 운영되고 있다. 이용시설의 경우에는 아동복지시설이 148개소(35.4%)로 가장 많이 운영되고 있으며, 그 다음으로 노인복지시설 108개소(25.8%), 장애인복지시설 69개소(16.5%), 사회복지관 21개소(5.0%) 등의 순으로 운영되고 있다.

〈표 3-1-1〉 대전광역시 사회복지시설 현황

단위 : 개소(%)

구분	시설 수		
	전체	생활시설	이용시설
전체	662 (100.0)	244 (100.0)	418 (100.0)
사회복지관	21 (3.2)	0 (0.0)	21 (5.0)
노숙인시설	8 (1.2)	5 (2.0)	3 (0.7)
자활지원센터	6 (0.9)	0 (0.0)	6 (1.4)
노인복지시설	228 (34.4)	120 (49.2)	108 (25.8)
장애인복지시설	129 (19.5)	60 (24.6)	69 (16.5)
여성복지시설	26 (3.9)	11 (4.5)	15 (3.6)
아동복지시설	178 (26.9)	30 (12.3)	148 (35.4)
청소년복지시설	11 (1.7)	5 (2.0)	6 (1.4)
정신보건시설	33 (5.0)	13 (5.3)	20 (4.8)
식품기부관련시설	17 (2.6)	0 (0.0)	17 (4.1)
다문화복지시설	5 (0.8)	0 (0.0)	5 (1.2)

출처 : 대전광역시 사회복지협의회(2015) 및 대전광역시 보건복지여성국 주요업무통계현황(2015. 1. 1 기준)을 기초로 작성

2) 대전광역시 사회복지시설 종사자 현황

대전광역시 사회복지시설 662개소에 근무하는 종사자 수는 총 6,248명이며, 이용형태별로 살펴보면, 생활시설 종사자가 3,356명(53.7%), 이용시설 종사자가 2,892명(46.3%)이다. 시설종류별로 살펴보면, 노인복지시설 종사자가 3,433명(54.9%)으로 가장 많으며, 그 다음으로 장애인복지시설 종사자 1,348명(21.6%), 아동복지시설 종사자 563명(9.0%), 사회복지관 종사자 216명(3.5%), 정신보건시설 종사자 194명(3.1%) 등의 순으로 나타났다. 이용형태별로 살펴보면, 생활시설은 노인복지시설 종사자가 2,245명(66.9%)으로 가장 많으며, 다음으로 장애인복지시설 종사자 623명(18.6%), 아동복지시설 종사자 228명(6.8%), 정신보건시설 종사자 130명(3.9%), 여성복지시설 종사자 56명(1.7%) 등의 순으로 나타났다. 이용시설의 경우에는 노인복지시설 종사자가 1,188명(41.1%)으로 가장 많으며, 다음으로 장애인복지시설 종사자 725명(25.1%), 아동복지시설 종사자 335명(11.6%), 사회복지관 종사자 216명(7.5%), 여성복지시설 종사자 78명(2.7%), 정신보건시설 종사자 64명(2.2%) 등의 순이었다.

〈표 3-1-2〉 대전광역시 사회복지시설 종사자 현황

단위 : 명(%)

구분	종사자 수		
	전체	생활시설	이용시설
전체	6,248 (100.0)	3,356 (100.0)	2,892 (100.0)
사회복지관	216 (3.5)	0 (0.0)	216 (7.5)
노숙인시설	59 (0.9)	43 (1.3)	16 (0.6)
자활지원센터	49 (0.8)	0 (0.0)	49 (1.7)
노인복지시설	3,433 (54.9)	2,245 (66.9)	1,188 (41.1)
장애인복지시설	1,348 (21.6)	623 (18.6)	725 (25.1)
여성복지시설	134 (2.1)	56 (1.7)	78 (2.7)
아동복지시설	563 (9.0)	228 (6.8)	335 (11.6)
청소년복지시설	178 (2.8)	31 (0.9)	147 (5.1)
정신보건시설	194 (3.1)	130 (3.9)	64 (2.2)
식품기부관련시설	27 (0.4)	0 (0.0)	27 (0.9)
다문화복지시설	47 (0.8)	0 (0.0)	47 (1.6)

출처 : 대전광역시 사회복지협의회(2015) 및 대전광역시 보건복지여성국 주업무무체계현황(2015. 1. 1 기준)을 기초로 작성

2. 연구방법

1) 분석자료

본 연구는 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」 데이터 중 사회복지종사자가 경험한 이용자 폭력 및 근로환경 데이터를 추출하여 활용하였다. 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」는 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」에 따른 3년 주기 실태조사로서 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 그 지위를 향상하기 위한 조사이다. 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」의 조사 개요는 다음과 같다.

〈표 3-1-3〉 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구 조사 개요

구분		내용
조사기간		2014. 10. 1. ~ 11. 14. (45일간)
조사대상 ²⁾	사회복지시설	대전 소재 사회복지시설 625개소
	사회복지시설 종사자 ³⁾	표집된 생활시설 45개소 600명, 이용시설 80개소 536명, 총 125개소 1,136명 중 응답자 886명
조사내용	사회복지시설	일반현황, 종사자 현황, 인력현황 및 인건비 지급 개요, 보수 체계, 근로여건, 남녀평등과 일·가정 양립, 안전 실태, 처우개선 제언
	사회복지시설 종사자	일반 특성, 직무특성, 근로 환경, 남녀평등과 일·가정 양립, 안전과 인권보호, 슈퍼비전/교육 및 훈련, 근로환경 만족도 및 이직, 처우개선 제언

2) 분석내용

「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」는 대전광역시 사회복지시설 종사자의 처우개선 지원계획 수립을 위한 기초데이터를 구축하기 위한 연구이기 때문에, 인력현황 및 인건비 지급, 보수 체계, 남녀평등과 일·가정 양립 등 본 연구 주제를 벗어나는 문항도 다수 포함하고 있다. 본 연구의 목적은 이용자 폭력 실태 및 원인 등을 분석함으로써 사회복지종사자의 안전방안을 모색하고 정책적 제언을 도출하는 것이다. 따라서 이용자 폭력 경험, 폭력 유형, 폭력 특성, 폭력예방 및 대응방안 등 연구주제와 관련이 있는 문항만 선정하여 활용하였다.

2) 대전광역시 보건복지여성국 주요업무통계현황 2014. 1. 31. 기준

3) 대전 소재 사회복지시설을 '생활·이용시설별', '시설의 주요대상자 유형별', '종사자 규모별' 기준에 따라 전체의 20%인 125개소를 무작위 추출하였으며, 추출된 기관에 근무하는 정규직 종사자와 주 15시간 이상 또는 월 60시간 이상 근로하는 종사자를 조사함.

〈표 3-1-4〉 분석영역 및 내용

영역	문항번호	해당부문	문항내용
이용자 폭력 경험	VI - 4	종사자의 안전과 인권보호	이용자 폭력 피해 경험 여부
폭력유형별 경험	VI - 5	종사자의 안전과 인권보호	폭력유형별 피해 경험 여부
이용자 폭력 특성	VI - 5, 6	종사자의 안전과 인권보호	폭력유형별 기관보고 및 기관대응, 기관대응방법, 이용자 폭력 발생 장소
	II - 2, 22 V - 3	근로환경, 근로환경 만족도 및 이직	스트레스, 우울, 이직
이용자 폭력 피해 예방 및 대책	VI - 7, 8	종사자의 안전과 인권보호	안전 관리체계 및 시설, 보호주체

3) 조사도구

(1) 이용자 폭력

이용자 폭력은 사회복지종사자가 서비스 제공 및 자신의 업무를 수행하는 과정에서 이용자와 그 가족으로부터 입는 신체적·정서적 공격, 그리고 재산상 및 기타 피해로 보았다.

본 연구에서는 이용자 폭력을 측정하기 위해 최수찬(2005)의 연구에서 사용한 측정도구를 수정·보완하여 활용하였다. 본 척도는 미국 노동부 산하 직업안전 및 건강관리국(OSHA)에서 2004년도에 발간한 ‘보건복지분야 종사자 직장폭력 방지를 위한 안내(Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers)’에 실린 내용을 서울복지재단에서 재구성하여 활용한 것이다.

이용자 폭력은 ‘신체적 공격’, ‘정서적 공격’, ‘재산상의 피해 유발’, ‘기타 피해 유발’ 등의 4가지 차원으로 구성되어 있다. 첫째, ‘이용자의 신체적 공격’은 다시 실제적으로 가격을 하지 않았지만, 시설 종사자를 밀거나 움켜잡는 등의 ‘경미한 수준의 공격’과 실제로 종사자의 뺨을 때리거나 할퀴는 등의 ‘중간 수준의 폭력’, 그리고 주먹이나 발로 때리는 등의 ‘심각한 수준의 폭력’과, 칼을 휘두르거나 실제로 칼로 찌르는 등의 ‘치명적 수준의 폭력’으로 구분된다. 둘째, ‘이용자의 정서적 공격’은 이용자가 종사자에게 가하는 욕설이나 협박, 위협 등을 의미한다. 셋째, ‘이용자의 재산 피해 유발’은 이용자가 종사자의 물품을 훔치거나 파손하는 행위를 가리킨다. 마지막으로 기타 관련 사항으로 이용자로부터 유발될 수 있는 질병이나 소송 여부 등이다.

각 문항은 5점 리커트 척도(Likert Scale)로 구성하였으며, 점수가 높을수록 이용자의 폭력을 경험한 정도 또는 폭력에 대한 노출 빈도가 높은 것으로 간주한다. 본 연구에서는 5점 리커트 척도가 아닌 최근 3년간 직접 경험한 폭력 여부로 구분하여 응답하도록 하였다.

(2) 우울감

본 연구에서는 사회복지종사자가 스스로 얼마나 우울하다고 느끼는지를 측정하기 위하여 CES-D4를 사용하였다. CES-D4는 한국판 역학연구센터 우울척도(CES-D: Center for Epidemiologic Studies Depression Scale)의 축약판으로, CES-D의 20문항 중 핵심적인 4개의 문항으로 이루어졌다. 문항은 ① 상당히 우울했다, ② 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다, ③ 갑자기 울음이 나왔다, ④ 마음이 슬펐다로 구성되어 있다.

각 문항은 4점 리커트 척도(Likert Scale)로 구성하였으며, 지난 1주일 동안 자주 경험하는 정도에 따라 ‘극히 드물게(1일 이하)’ 0점, ‘가끔 (1~2일)’ 1점, ‘자주(3~4일)’ 2점, ‘거의 매일(5일 이상)’ 3점을 부여하며, 4개 문항의 값을 합산하면 총 0점에서 12점의 점수를 나타나게 된다. 합산한 결과 4점 이상일 경우 임상적으로 의미 있는 정신적 스트레스 상태로 상담을 필요로 하는 우울증으로 판단한다. 본 연구에서 사회복지종사자의 우울감의 신뢰도계수(Cronbach α)는 .855로 나타났다.

4) 자료 분석 방법

자료는 SPSS 20.0 통계프로그램을 활용하여 분석하였으며, 연구대상자의 특성 및 폭력 실태를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 또한 변수에 따른 정도의 차이를 알아보기 위해 교차분석을 하였으며, t-검증과 분산분석을 통해 집단 간 차이에 대한 검증을 실시하였다.

3. 연구대상자의 특성

1) 인구사회학적 특성

사회복지종사자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다(<표 3-1-5> 참고). 먼저, 성별을 살펴보면, 여성이 73.8%(654명), 남성이 25.6%(227명)로 남성 사회복지종사자에 비해 여성 사회복지종사자의 비율이 높은 것을 알 수 있다. 연령은 50대가 25.7%(228명)로 가장 많

았으며, 그 다음으로 30대 24.9%(221명), 40대 22.7%(201명), 20대 16.5%(146명), 60대 이상 8.1%(72명)의 순으로 나타났다. 응답자의 연령별 분포는 30대, 40대, 50대가 대부분을 차지하였으며, 평균 연령은 49.2세로 조사되었다.

결혼 상태를 살펴보면 응답자의 63.0%(558명)가 기혼으로 가장 많고, 그 다음으로 미혼 29.7%(263명), 이혼과 사별 등 배우자가 없는 경우도 각각 3.4%(30명), 3.3%(29명) 등을 차지하였다. 학력은 대학교 졸업이 36.9%(327명)로 가장 많았고, 다음으로 전문대 졸업 24.9%(221명), 고졸 이하 23.6%(209명), 대학원 이상 13.2%(117명)의 순이었다.

〈표 3-1-5〉 인구사회학적 특성

단위 : 명, %

구분		빈도	백분율	평균(표준편차)
성별	남성	227	25.6	-
	여성	654	73.8	
	무응답	5	0.6	
연령	20대	146	16.5	49.2세(11.838)
	30대	221	24.9	
	40대	201	22.7	
	50대	228	25.7	
	60대 이상	72	8.1	
	무응답	18	2.0	
결혼 상태	미혼	263	29.7	-
	기혼	558	63.0	
	이혼	30	3.4	
	별거	2	0.2	
	사별	29	3.3	
	무응답	4	0.5	
교육수준	고졸 이하	209	23.6	-
	전문대 졸업	221	24.9	
	대졸	327	36.9	
	대학원 이상	117	13.2	
	무응답	12	1.4	
합계		886	100.0	

2) 직무특성

사회복지종사자의 직무특성은 다음과 같다(〈표 3-1-6〉 참고). 먼저, 시설유형을 살펴보면, 생활시설이 51.2%(454명), 이용시설이 48.2%(427명)로 생활시설 종사자의 비율이 약간 높았다. 시설형태는 노인복지시설이 42.6%(377명)로 가장 많았고, 그 다음으로 장애인복지시설 20.3%(180명), 아동복지시설 12.1%(107명), 정신보건시설 6.8%(60명), 사회복지관 6.1%(54명), 청소년복지시설 3.3%(29명) 등의 순이었다. 응답자의 근무기관 내 직위를 살펴보면, 실무자가 70.2%(622명)로 대다수를 차지하고 있으며, 중간관리자가 14.1%(125명), 상급관리자가 11.7%(104명)를 차지하였다.

응답자의 사회복지분야 총 경력은 3년 이하가 24.2%(214명)로 가장 많았고, 6년-9년 이하 19.5%(173명), 10년 이상 18.7%(166명), 4년-5년 이하 15.5%(137명)의 순이었다. 응답자의 사회복지분야 총 경력은 평균 6.3년으로 나타났다. 현 직장 재직경력은 2년-3년 이하가 25.2%(223명)로 가장 많았고, 다음으로 1년 이하 22.1%(196명), 6년 이상 20.7%(183명), 4년-5년 이하 13.9%(123명)의 순이었다. 응답자의 현 직장 재직경력은 평균 3.9년이었다.

〈표 3-1-6〉 직무 특성

단위 : 명, %

구분		빈도	백분율	평균(표준편차)
시설 유형	생활시설	454	51.2	-
	이용시설	427	48.2	
	무응답	5	0.6	
시설형태	아동복지시설	107	12.1	-
	청소년복지시설	29	3.3	
	노인복지시설	377	42.6	
	사회복지관(지역주민)	54	6.1	
	지역자활센터	16	1.8	
	다문화시설	8	0.9	
	한부모가족시설	1	0.1	
	장애인복지시설	180	20.3	
	정신보건시설	60	6.8	
	노숙인시설	19	2.1	
	성매매피해지원시설	8	0.9	
	가정폭력보호시설	8	0.9	
	식품기부관련시설	4	0.5	
	기타	4	0.5	
	무응답	11	1.2	
직위	실무자	622	70.2	-
	중간관리자	125	14.1	
	상급관리자	104	11.7	
	무응답	35	4.0	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	214	24.2	6.3년(58.377)
	4년-5년 이하	137	15.5	
	6년-9년 이하	173	19.5	
	10년 이상	166	18.7	
	무응답	196	22.1	
현 직장 재직경력	1년 이하	196	22.1	3.9년(48.528)
	2년-3년 이하	223	25.2	
	4년-5년 이하	123	13.9	
	6년 이상	183	20.7	
	무응답	161	18.2	
합계		886	100.0	

제2절 조사결과

1. 이용자 폭력 경험

1) 이용자 폭력 경험 여부

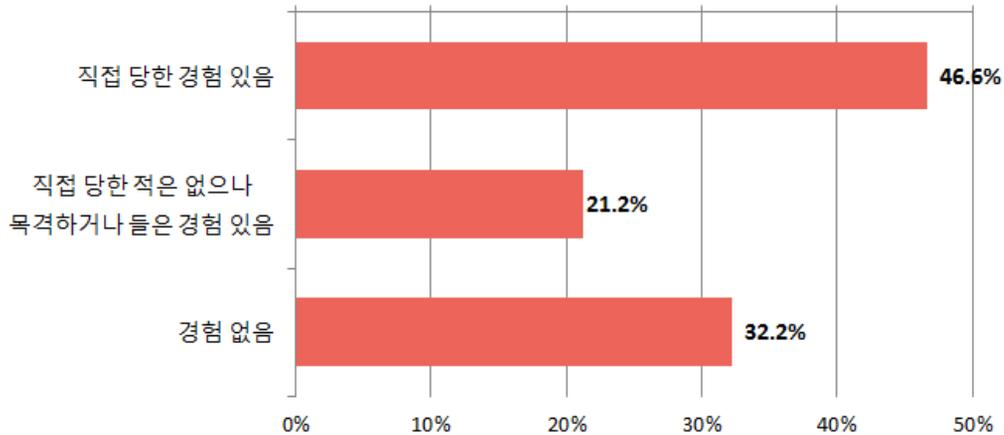
사회복지종사자의 최근 3년간 이용자 폭력 경험을 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-1〉참고). 이용자에게 ‘직접폭력을 당한 경험이 있음’이 30.0%(238명), ‘직접 당한 경험이 있고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음’이 16.6%(132명)로 나타나, 이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 46.6%로 높은 비율을 차지하고 있다. 사회복지종사자의 이용자 폭력은 ‘직접 당한 경험은 없으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음’ 즉 간접경험까지 포함하면 67.8%로 상당히 심각함을 알 수 있다. 다음으로 ‘직접 당한 경험도 없고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적도 없음’이 32.2%(256명), ‘직접 당한 경험은 없으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음’이 21.2%(168명)으로 나타났다. 관련 선행연구(Rogers & Kelloway, 1997; Horwitz, 2006)에서도 폭력의 간접경험 역시 직접폭력 만큼의 피해를 초래할 가능성이 크다고 지적하였으며, 이용자 폭력을 간접 경험한 종사자의 경우 과업 중에 나의 안전에 대해 걱정을 하거나 폭력적인 이용자와 일하기 꺼려하는 등 폭력에 대한 태도에 결정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(정혜숙 외, 2012).

〈표 3-2-1〉 사회복지종사자의 이용자 폭력 경험

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
직접 당한 경험이 있음	238	30.0
직접 당한 경험이 있고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음	132	16.6
직접 당한 경험은 없으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음	168	21.2
직접 당한 경험도 없고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적도 없음	256	32.2
합계	794	100.0

[그림 3-2-1] 사회복지종사자의 이용자 폭력 경험 여부



2) 주요 특성별 이용자 폭력 경험

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 연령, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력에 따라 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 3-2-2〉 참고). 먼저 성별에 따른 폭력 경험 여부를 살펴보면, 남성의 49.5%, 여성의 45.4%가 이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 간접폭력 피해 경험은 남성이 18.4%, 여성이 22.2%로 나타났다. 직접폭력 피해 경험은 여성 사회복지종사자에 비해 남성 사회복지종사자가 높은 반면 간접폭력 피해 경험은 남성에 비해 여성이 높음을 알 수 있다. 연령별로는 30대 55.8%, 40대 47.6%, 50대 44.7%, 20대 37.7%, 60대 이상 38.6%가 이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다. 간접폭력 경험의 경우 20대 29.0%, 40대 23.2%, 50대 20.0%, 30대 17.8%, 60대 이상 10.6% 순으로 나타났다. 연령별로 폭력 경험을 보면 30대(55.8%)가 직접폭력의 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 간접폭력은 20대(29.0%), 폭력 경험 없음은 60대 이상(50.9%)에서 높은 비율을 차지하였다.

시설유형별로는 생활시설 종사자의 50.5%, 이용시설 종사자 42.7%가 이용자로부터 직접폭력을 당한 것으로 나타났으며, 이용자 폭력이 이용시설보다는 생활시설에서 더 빈번히 발생하는 것을 알 수 있다. 간접폭력의 경우 생활시설 종사자(19.0%)보다 이용시설 종사자(23.2%)의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 시설형태별로 폭력 경험을 살펴보면, 노숙인·지역자활센터 종사자 70.6%, 정신보건시설 종사자 64.8%, 장애인복지시설 종사자 52.0%,

사회복지관 종사자 50.9%, 여성가족복지시설 종사자 47.8% 등이 이용자로부터 직접폭력을 당하고 있다고 응답하였다. 간접폭력은 노숙인·지역자활센터 종사자가 29.4%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 사회복지관 종사자 22.6%, 여성가족복지시설 종사자 21.7%, 정신보건시설 종사자 20.4% 등이 경험이 있다고 하였다.

직위별로 보면 상급관리자 59.6%, 중간관리자 58.5%, 실무자 42.6%가 이용자로부터 직접적으로 폭력을 당하고 있다고 응답하였다. 직접폭력의 경우 직급이 높을수록 이용자로부터 폭력을 당하는 비율이 높은 반면, 간접폭력의 경우 직급이 낮을수록 폭력피해 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 66.2%, 6년 이상-9년 이하 57.3%, 4년 이상-5년 이하 37.4%, 3년 이하 35.9%가 직접 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 직접폭력을 당한 비율이 높은 반면 경력이 짧을수록 간접경험 비율이 상대적으로 높았다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 폭력 경험을 보면, 남성 사회복지종사자가, 생활시설 종사자가, 직위가 높을수록, 사회복지분야 경력이 많을수록 직접폭력을 더 많이 경험하였다. 이와 반대로 간접폭력의 경우 여성 사회복지종사자가, 이용시설 종사자가, 직위가 낮을수록, 사회복지분야 총 경력이 낮을수록 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 이는 사회복지종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 위험에 차이가 있음을 알 수 있다.

〈표 3-2-2〉 주요 특성별 이용자 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		직접폭력 경험	간접폭력 경험	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	49.5	18.4	32.1	100.0(212)	1.622
	여성	45.4	22.2	32.4	100.0(577)	
	전체	46.5	21.2	32.3	100.0(789)	
연령	20대	37.7	29.0	33.3	100.0(138)	25.176**
	30대	55.8	17.8	26.4	100.0(208)	
	40대	47.6	23.2	29.2	100.0(185)	
	50대	44.7	20.0	35.3	100.0(190)	
	60대 이상	38.6	10.6	50.9	100.0(57)	
	전체	46.7	21.1	32.3	100.0(778)	
시설유형	생활시설	50.5	19.0	30.5	100.0(406)	5.006
	이용시설	42.7	23.2	34.1	100.0(384)	
	전체	46.7	21.0	32.3	100.0(790)	
시설형태	아동·청소년복지시설	44.8	28.0	27.2	100.0(125)	46.816***
	노인복지시설	39.0	18.7	42.2	100.0(315)	
	사회복지관	50.9	22.6	26.4	100.0(53)	
	노숙인·지역자활센터	70.6	29.4	0.0	100.0(34)	
	여성가족복지시설	47.8	21.7	30.4	100.0(23)	
	장애인복지시설	52.0	17.3	30.6	100.0(173)	
	정신보건시설	64.8	20.4	14.8	100.0(54)	
	전체	47.1	20.8	32.0	100.0(777)	
직위	실무자	42.6	22.3	35.1	100.0(564)	19.630**
	중간관리자	58.5	21.2	20.3	100.0(118)	
	상급관리자	59.6	12.8	27.7	100.0(94)	
	전체	47.0	21.0	32.0	100.0(776)	
사회복지 분야 총 경력	3년 이하	35.9	30.7	33.3	100.0(192)	46.313***
	4년 이상-5년 이하	37.4	23.7	38.9	100.0(131)	
	6년 이상-9년 이하	57.3	18.9	23.8	100.0(164)	
	10년 이상	66.2	12.3	21.4	100.0(154)	
	전체	49.0	21.8	29.2	100.0(641)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2. 폭력유형별 경험

1) 폭력유형별 경험 여부

사회복지종사자의 최근 3년간 이용자 폭력유형별 경험을 조사한 결과 다음과 같이 나타났으며, 신체적 폭력의 경우 폭력 수준에 따라 4개 수준으로 세분하여 조사하였다(〈표 3-2-3〉 참고). 사회복지종사자는 서비스 제공 또는 업무 중에 종종 이용자에게 밀리거나 멱살이 잡히는 등 심각한 상해에까지 이르지 않는 않았으나 경미한 수준의 공격을 받을 수 있다. 종사자 23.3%(182명)가 밀기, 멱살잡기, 붙잡기 등의 경미한 수준의 폭력 경험이 있는 것으로 나타났으며, 경험이 없는 경우는 76.7%(598명)이었다. 이용자가 종사자에게 행하는 경미한 수준의 폭력보다 강한 강도의 것으로 뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등의 중간 수준의 폭력은 15.0%(113명)가 경험이 있다고 응답한 반면 경험이 없다고 응답한 비율은 85.0%(642명)이었다. 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 치기, 원하지 않는 신체 접촉 등 높은 수준의 신체적 폭력은 12.4%(93명)가 경험이 있다고 응답한 반면, 87.6%(655명)가 경험이 없다고 응답하였다. 종사자가 겪게 되는 가장 강도가 높은 칼 겨눔·찌름 등의 치명적 수준의 신체적 폭력은 3.0%(22명)가 경험이 있다고 한 반면, 97.0%(714명)가 경험이 없다고 응답하였다. 신체적 폭력의 경우 폭력 수준이 높을수록 경험률이 낮아지는 것을 알 수 있다.

욕설 퍼붓기, 협박하기, 스토킹 등의 정서적 폭력은 26.9%(208명)가 경험이 있는 것으로 나타났으며, 경험이 없는 경우가 73.1%(565명)로 나타났다. 사회복지종사자는 서비스 제공 및 업무 수행 중에 이용자로부터 신체적 공격뿐만 아니라 재산상의 손실을 입을 수도 있다. 물품 훔치기, 파손 등의 재산상의 폭력은 경험이 있는 경우가 8.3%(61명)이었으며, 경험이 없는 경우가 91.7%(676명)로 나타났다. 사회복지종사자는 신체적 공격이나 정서적인 공격 등 직접적인 폭력뿐만 아니라 이용자의 질병이 감염되거나 질병감염의 협박을 받는 경우가 있다. 이러한 질병감염의 두려움 주기, 실제 질병 감염 등의 감염은 경험이 있는 경우가 6.0%(45명), 경험이 없는 경우가 94.0%(699명)이었다. 최수찬(2005)의 연구에서도 서울시 사회복지종사자가 실제로 이용자들이 앓고 있는 결핵, 감기, 결막염, 폐렴 등 질병에 감염된 것으로 조사되었다.

대전시 사회복지종사자의 유형별 폭력 경험은 정서적 폭력이 26.9%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 경미한 수준의 신체적 폭력이 23.3%, 중간 수준의 신체적 폭력

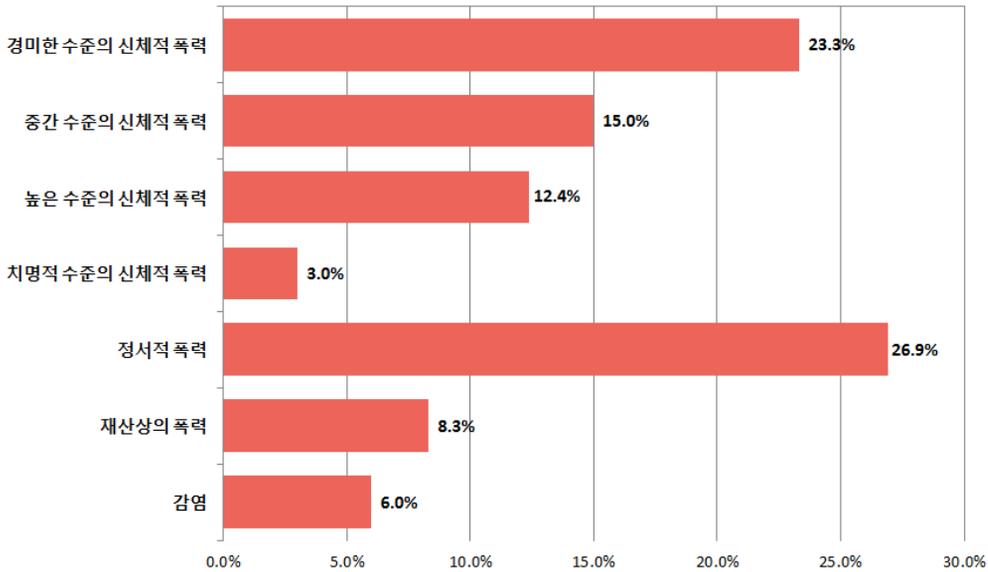
15.0%, 높은 수준의 신체적 폭력 12.4%, 재산상의 폭력 8.3%, 감염 6.0%, 치명적 수준의 신체적 폭력 3.0% 순으로 나타났다. 최근 지난 3년간 이용자 폭력유형별 경험은 다른 유형의 폭력에 비해 정서적 폭력의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 이용자 폭력유형을 분석한 연구에서도 비교적 일관된 결과가 도출되었는데, 언어폭력의 발생빈도가 가장 높은 것으로 나타났다(설진화, 2006; 박미은, 2007; 윤경아·진기남, 2007; 신준섭·김윤배, 2009; 박미은·신희정, 2010). 나머지 영역에서도 실제 폭력을 행사하는 경우보다는 비신체적인 언어적(심리적) 폭력과 위협 수준에서의 폭력이 더 많은 것으로 조사되었다. 서울시 사회복지종사자를 대상으로 이용자 폭력 경험을 조사한 최수찬(2005)의 연구에서는 종사자의 46.8%가 이용자로부터 밀거나 움켜쥐거나 붙잡기와 같은 경미한 신체적 공격을 가장 많이 경험하였으며, 다음으로 욕설 퍼붓기, 협박하기와 같은 정서적 폭력이 37.4%, 물품 파손하기, 물품 훔치기 등의 재산상의 폭력 34.2%, 목 조르기, 주먹으로 때리기, 발로 차기 등 높은 수준의 신체적 공격 32.6%, 뺨 때리기, 깨물기와 같은 중간 수준의 폭력이 25.6% 순으로 경험하였다. 또한 이용자로부터 질병이 감염되거나 두려움을 느낀 종사자가 25.1%로 나타났으며, 칼을 휘두르거나 찌르거나 강간을 시도하는 등의 치명적인 신체적 공격을 한번 이상 경험한 종사자도 11.3%였다. 각 연구마다 표본선정, 조사시점, 폭력측정의 방법이 상이하어 연구결과를 동일한 수준에서 비교할 순 없지만, 이용자 폭력 수준이 심각함을 알 수 있다.

〈표 3-2-3〉 사회복지종사자의 폭력유형별 경험 여부(다중응답)

단위 : 명(%)

구분		경험 있음	경험 없음	합계
신체적 폭력	경미한 수준	182(23.3)	598(76.7)	780(100.0)
	중간 수준	113(15.0)	642(85.0)	755(100.0)
	높은 수준	93(12.4)	655(87.6)	748(100.0)
	치명적 수준	22(3.0)	714(97.0)	736(100.0)
정서적 폭력		208(26.9)	565(73.1)	773(100.0)
재산상의 폭력		61(8.3)	676(91.7)	737(100.0)
감염		45(6.0)	699(94.0)	744(100.0)

[그림 3-2-2] 사회복지종사자의 유형별 폭력 경험 여부(다중응답)



2) 주요 특성별 이용자 폭력유형별 경험 여부

(1) 신체적 폭력

① 경미한 수준의 신체적 폭력

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 경미한 수준의 신체적 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 성별, 연령, 시설유형, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력에 따라 경미한 수준의 신체적 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3-2-4> 참고). 먼저 성별에 따른 경미한 수준의 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자의 32.4%, 여성 사회복지종사자의 20.1%가 경미한 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다. 연령별로는 30대 34.2%, 40대 23.3%, 50대 20.8%, 20대 16.9%, 60대 이상 13.6%가 이용자에게 경미한 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다. 경미한 수준의 신체적 폭력 경험의 경우 30대는 다른 연령대에 비해 경미한 수준의 신체적 폭력을 경험한 비율이 높은 반면, 60대 이상은 폭력 경험이 없다는 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 27.4%, 이용시설 종사자 19.3%가 이용자로부터 경미한 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있었으며, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자

보다 경미한 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 더 높았다. 시설형태별로는 노숙인·지역자활센터 종사자 40.6%, 정신보건시설 종사자 38.6%, 장애인복지시설 종사자 33.5%, 노인복지시설 종사자 20.5%, 사회복지관 종사자 20.0% 등이 이용자로부터 직접 경미한 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 중간관리자 34.2%, 상급관리자 31.3%, 실무자 20.0%가 경미한 수준의 신체적 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 관리자가 실무자보다 이용자로부터 폭력을 당하는 비율이 더 높았다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 36.5%, 6년 이상-9년 이하 29.4%, 4년 이상-5년 이하 21.1%, 3년 이하 17.6%가 이용자로부터 경미한 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 경미한 수준의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 경미한 수준의 신체적 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 위험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 성별, 연령, 시설유형, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력이다. 즉 남성, 30대, 생활시설, 노숙인·지역자활센터에 근무하는 종사자, 중간관리자, 사회복지분야 총 경력이 높은 종사자가 경미한 수준의 신체적 폭력 위험에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-4〉 주요 특성별 경미한 수준의 신체적 폭력 경험

단위 : %, (명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	32.4	67.6	100.0(207)	12.815***
	여성	20.1	79.9	100.0(568)	
	전체	23.4	76.6	100.0(775)	
연령	20대	16.9	83.1	100.0(142)	19.872**
	30대	34.2	65.8	100.0(196)	
	40대	23.3	76.7	100.0(176)	
	50대	20.8	79.2	100.0(192)	
	60대 이상	13.6	86.4	100.0(59)	
	전체	23.5	76.5	100.0(765)	
시설유형	생활시설	27.4	72.6	100.0(402)	7.101*
	이용시설	19.3	80.7	100.0(374)	
	전체	23.5	76.5	100.0(776)	
시설형태	아동청소년복지시설	8.9	91.1	100.0(124)	38.459***
	노인복지시설	20.5	79.5	100.0(322)	
	사회복지관	20.0	80.0	100.0(50)	
	노숙안지역자활센터	40.6	59.4	100.0(32)	
	여성가족복지시설	19.0	81.0	100.0(21)	
	장애인복지시설	33.5	66.5	100.0(161)	
	정신보건시설	38.6	61.4	100.0(57)	
	전체	23.5	76.5	100.0(767)	
직위	실무자	20.0	80.0	100.0(554)	14.023**
	중간관리자	34.2	65.8	100.0(117)	
	상급관리자	31.1	68.9	100.0(90)	
	전체	23.5	76.5	100.0(761)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	17.6	82.4	100.0(193)	18.173***
	4년 이상-5년 이하	21.1	78.9	100.0(128)	
	6년 이상-9년 이하	29.4	70.6	100.0(153)	
	10년 이상	36.5	63.5	100.0(148)	
	전체	25.7	74.3	100.0(622)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

② 중간 수준의 신체적 폭력

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 중간 수준의 신체적 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 시설유형, 시설형태에 따라 중간 수준의 신체적 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3-2-5> 참고). 먼저 성별에 따른 중간 수준의 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 14.7%, 여성 사회복지종사자 15.0%가 중간 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 나타나 남녀 간 폭력 경험 비율은 큰 차이를 보이지 않았다. 연령별로는 30대 17.9%, 50대 17.7%, 40대 14.6%, 60대 이상 13.6%, 20대 9.3%가 이용자에게 중간 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 19.6%, 이용시설 종사자 10.2%가 이용자로부터 중간 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있었으며, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자보다 중간 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 더 높았다. 시설형태별로는 장애인복지시설 종사자 24.8%, 노인복지시설 종사자 17.6%, 정신보건시설 종사자 14.0%, 노숙인·지역자활센터 종사자 9.7% 등이 이용자로부터 직접 중간 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 중간관리자 15.3%, 실무자 15.0%, 상급관리자 15.0%가 중간 수준의 신체적 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 중간 수준의 폭력 경험은 직위별로 큰 차이를 보이지 않았다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 20.5%, 6년 이상-9년 이하 19.2%, 4년 이상-5년 이하 15.3%, 3년 이하 10.4%가 이용자로부터 중간 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 중간 수준의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 중간 수준의 신체적 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설유형, 시설형태로 생활시설 종사자, 장애인복지시설에 근무하는 종사자가 중간 수준의 신체적 폭력 경험 비율이 높았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대, 중간관리자, 직위가 높을수록 종사자가 중간 수준의 신체적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-5〉 주요 특성별 중간 수준의 신체적 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	14.7	85.3	100.0(197)	0.009
	여성	15.0	85.0	100.0(553)	
	전체	14.9	85.1	100.0(750)	
연령	20대	9.3	90.7	100.0(140)	5.924
	30대	17.9	82.1	100.0(190)	
	40대	14.6	85.4	100.0(171)	
	50대	17.7	82.3	100.0(181)	
	60대 이상	13.6	86.4	100.0(59)	
	전체	15.1	84.9	100.0(741)	
시설유형	생활시설	19.6	80.4	100.0(388)	12.950***
	이용시설	10.2	89.8	100.0(363)	
	전체	15.0	85.0	100.0(751)	
시설형태	아동청소년복지시설	3.3	96.7	100.0(122)	33.022***
	노인복지시설	17.6	82.4	100.0(319)	
	사회복지관	4.2	95.8	100.0(48)	
	노숙인지역자활센터	9.7	90.3	100.0(31)	
	여성가족복지시설	5.3	94.7	100.0(19)	
	장애인복지시설	24.8	75.2	100.0(153)	
	정신보건시설	14.0	86.0	100.0(530)	
	전체	15.0	85.0	100.0(742)	
직위	실무자	15.0	85.0	100.0(547)	0.008
	중간관리자	15.3	84.7	100.0(111)	
	상급관리자	15.0	85.0	100.0(80)	
	전체	15.0	85.0	100.0(738)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	10.4	89.6	100.0(193)	7.762
	4년 이상-5년 이하	15.3	84.7	100.0(124)	
	6년 이상-9년 이하	19.2	80.8	100.0(151)	
	10년 이상	20.5	79.5	100.0(132)	
	전체	15.8	84.2	100.0(600)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

③ 높은 수준의 신체적 폭력

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 높은 수준의 신체적 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 시설형태, 사회복지분야 총 경력에 따라 높은 수준의 신체적 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3-2-6> 참고). 먼저 성별에 따른 높은 수준의 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 11.9%, 여성 사회복지종사자 12.6%가 높은 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 나타나 남녀 간 폭력 경험 비율은 큰 차이를 보이지 않았다. 연령별로는 30대 15.5%, 50대 12.8%, 40대 12.4%, 20대 9.3%, 60대 이상 8.6%가 이용자에게 높은 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 14.5%, 이용시설 종사자 10.4%가 이용자로부터 높은 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있었으며, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자보다 높은 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 더 높았다. 시설형태별로는 정신보건시설 종사자 23.5%, 장애인복지시설 18.5%, 노인복지시설 12.1%, 노숙인·지역자활센터와 여성가족복지시설 종사자 각각 10.0% 등이 이용자로부터 높은 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 상급관리자 18.5%, 중간관리자 15.2%, 실무자 11.1%가 높은 수준의 신체적 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 직위가 높을수록 높은 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 20.8%, 6년 이상-9년 이하 13.2%, 4년 이상-5년 이하 13.0%, 3년 이하 8.9%가 이용자로부터 높은 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 높은 수준의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 높은 수준의 신체적 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설형태, 사회복지분야 총 경력이다. 즉 정신보건시설 종사자, 경력이 많은 종사자일수록 높은 수준의 신체적 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 여성, 30대, 생활시설 종사자 중간관리자, 직위가 높을수록 종사자가 높은 수준의 신체적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-6〉 주요 특성별 높은 수준의 신체적 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	11.9	88.1	100.0(194)	0.067
	여성	12.6	87.4	100.0(549)	
	전체	12.4	87.6	100.0(743)	
연령	20대	9.3	90.7	100.0(140)	3.705
	30대	15.5	84.5	100.0(187)	
	40대	12.4	87.6	100.0(169)	
	50대	12.8	87.2	100.0(179)	
	60대 이상	8.6	91.4	100.0(58)	
	전체	12.4	87.6	100.0(733)	
시설유형	생활시설	14.5	85.5	100.0(380)	2.766
	이용시설	10.4	89.6	100.0(364)	
	전체	12.5	87.5	100.0(744)	
시설형태	아동청소년복지시설	5.0	95.0	100.0(120)	19.016**
	노인복지시설	12.1	87.9	100.0(314)	
	사회복지관	6.1	93.9	100.0(49)	
	노숙안지역자활센터	10.0	90.0	100.0(30)	
	여성가족복지시설	10.0	90.0	100.0(20)	
	장애인복지시설	18.5	81.5	100.0(151)	
	정신보건시설	23.5	76.5	100.0(51)	
	전체	12.5	87.5	100.0(735)	
직위	실무자	11.1	88.9	100.0(539)	4.317
	중간관리자	15.2	84.8	100.0(112)	
	상급관리자	18.5	81.5	100.0(81)	
	전체	12.6	87.4	100.0(732)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	8.9	91.1	100.0(191)	9.426*
	4년 이상-5년 이하	13.0	87.0	100.0(123)	
	6년 이상-9년 이하	13.2	86.8	100.0(152)	
	10년 이상	20.8	79.2	100.0(130)	
	전체	13.4	86.6	100.0(596)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

④ 치명적 수준의 신체적 폭력

사회복지시종사자의 최근 3년간 직접 경험한 치명적 수준의 신체적 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 직위에 따라 치명적 수준의 신체적 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3-2-7> 참고). 먼저 성별에 따른 치명적 수준의 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 3.1%, 여성 사회복지종사자 3.0%가 치명적 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 나타나 남녀 간 폭력 경험 비율은 큰 차이를 보이지 않았다. 연령별로는 30대 3.8%, 40대 이상 3.7%, 60대 이상 3.4%, 50대 2.3%, 20대 1.4%가 이용자에게 치명적 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 3.7%, 이용시설 종사자 2.3%가 이용자로부터 치명적 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있으며, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자보다 치명적 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 상대적으로 높았다. 시설형태별로는 정신보건시설 종사자 10.2%, 사회복지관 종사자 4.2%, 장애인복지시설 종사자 4.0%, 아동·청소년 복지시설 종사자 2.5% 등이 이용자로부터 치명적 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 상급관리자 6.3%, 중간관리자 5.4%, 실무자 2.1%가 치명적 수준의 신체적 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 직위가 높을수록 치명적 수준의 신체적 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 5.5%, 6년 이상-9년 이하 4.1%, 4년 이상-5년 이하 3.3%, 3년 이하 1.1%가 이용자로부터 치명적 수준의 신체적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 치명적 수준의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 치명적 수준의 신체적 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 직위로서, 직급이 높을수록 높은 수준의 신체적 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대, 생활시설, 경력이 많은 종사자일수록 치명적 수준의 신체적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-7〉 주요 특성별 치명적 수준의 신체적 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	3.1	96.9	100.0(192)	0.012
	여성	3.0	97.0	100.0(539)	
	전체	3.0	97.0	100.0(731)	
연령	20대	1.4	98.6	100.0(140)	2.280
	30대	3.8	96.2	100.0(183)	
	40대	3.7	96.3	100.0(164)	
	50대	2.3	97.7	100.0(177)	
	60대 이상	3.4	96.6	100.0(58)	
	전체	2.9	97.1	100.0(722)	
시설유형	생활시설	3.7	96.3	100.0(377)	1.337
	이용시설	2.3	97.7	100.0(355)	
	전체	3.0	97.0	100.0(732)	
시설형태	아동청소년복지시설	2.5	97.5	100.0(120)	12.079
	노인복지시설	2.0	98.0	100.0(307)	
	사회복지관	4.2	95.8	100.0(48)	
	노숙안지역자활센터	0.0	100.0	100.0(30)	
	여성가족복지시설	0.0	100.0	100.0(19)	
	장애인복지시설	4.0	96.0	100.0(150)	
	정신보건시설	10.2	89.8	100.0(49)	
	전체	3.0	97.0	100.0(723)	
직위	실무자	2.1	97.9	100.0(529)	6.563*
	중간관리자	5.4	94.6	100.0(112)	
	상급관리자	6.3	93.7	100.0(79)	
	전체	3.1	96.9	100.0(720)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	1.1	98.9	100.0(189)	5.270
	4년 이상-5년 이하	3.3	96.7	100.0(122)	
	6년 이상-9년 이하	4.1	95.9	100.0(148)	
	10년 이상	5.5	94.5	100.0(127)	
	전체	3.2	96.8	100.0(586)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(2) 정서적 폭력

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 정서적 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 연령, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력에 따라 정서적 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3-2-8> 참고). 먼저 성별에 따른 정서적 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 28.1%, 여성 사회복지종사자 26.2%가 정서적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 여성 사회복지종사자에 비해 남성 사회복지종사자의 폭력 경험 비율이 높게 나타났다. 연령별로는 30대 33.3%, 50대 28.0%, 40대 27.2%, 20대 21.3%, 60대 이상 16.7%가 이용자에게 정서적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 27.6%, 이용시설 종사자 26.5%가 이용자로부터 정서적 폭력을 당한 경험이 있으며, 생활시설 종사자가 이용시설 종사자에 비해 정서적 폭력을 당하는 비율이 상대적으로 높았다. 시설형태별로는 노숙인·지역자활센터 종사자 60.6%, 사회복지관 종사자 44.0%, 여성가족복지시설 종사자 43.5%, 정신보건시설 종사자 38.5%, 아동·청소년복지시설 종사자 33.1%, 노인복지시설 종사자 21.4% 등이 정서적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 상급관리자 42.4%, 중간관리자 40.0%, 실무자 21.9%가 정서적 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 직위가 높을수록 정서적 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 41.7%, 6년 이상-9년 이하 40.3%, 4년 이상-5년 이하 22.2%, 3년 이하 17.4%가 이용자로부터 정서적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 정서적 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 정서적 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 연령, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력으로서, 30대, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 경력이 많을수록 정서적 신체적 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 생활시설 종사자가 정서적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-8〉 주요 특성별 정서적 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	28.1	71.9	100.0(203)	0.271
	여성	26.2	73.8	100.0(148)	
	전체	26.7	73.3	100.0(205)	
연령	20대	21.3	78.7	100.0(141)	9.590*
	30대	33.3	66.7	100.0(192)	
	40대	27.2	72.8	100.0(180)	
	50대	28.0	72.0	100.0(186)	
	60대 이상	16.7	83.3	100.0(60)	
	전체	27.0	73.0	100.0(759)	
시설유형	생활시설	27.6	72.4	100.0(399)	0.114
	이용시설	26.5	73.5	100.0(370)	
	전체	27.0	73.0	100.0(769)	
시설형태	아동청소년복지시설	33.1	66.9	100.0(127)	52.717***
	노인복지시설	21.4	78.6	100.0(322)	
	사회복지관	44.0	56.0	100.0(50)	
	노숙안지역자활센터	60.6	39.4	100.0(33)	
	여성가족복지시설	43.5	56.5	100.0(23)	
	장애인복지시설	14.4	85.6	100.0(153)	
	정신보건시설	38.5	61.5	100.0(52)	
	전체	27.0	73.0	100.0(760)	
직위	실무자	21.9	78.1	100.0(549)	28.201***
	중간관리자	40.0	60.0	100.0(115)	
	상급관리자	42.4	57.6	100.0(92)	
	전체	27.1	72.9	100.0(756)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	17.4	82.6	100.0(195)	35.512***
	4년 이상-5년 이하	22.2	77.8	100.0(126)	
	6년 이상-9년 이하	40.3	59.7	100.0(159)	
	10년 이상	41.7	58.3	100.0(139)	
	전체	29.7	70.3	100.0(619)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(3) 재산상 폭력

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 재산상의 폭력 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 시설유형, 직위, 사회복지분야 총 경력에 따라 재산상의 폭력 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 3-2-9〉 참고). 먼저 성별에 따른 재산상의 폭력 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 10.9%, 여성 사회복지종사자 7.4%가 재산상의 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 여성 사회복지종사자에 비해 남성 사회복지종사자의 폭력 경험 비율이 높게 나타났다. 연령별로는 30대 9.3%, 40대 8.2%, 50대 8.0%, 20대 7.9%, 60대 이상 7.1%가 이용자에게 재산상의 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 11.7%, 이용시설 종사자 4.8%가 이용자로부터 재산상의 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였으며, 이용시설에 비해 생활시설에서 재산상의 폭력이 더 빈번하게 발생하는 것을 알 수 있다. 시설형태별로는 노숙인·지역자활센터 종사자 60.6%, 사회복지관 종사자 44.0%, 여성가족복지시설 종사자 43.5%, 정신보건시설 종사자 38.5%, 아동·청소년복지시설 종사자 33.1%, 노인복지시설 종사자 21.4% 등이 재산상의 폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 상급관리자 17.3%, 중간관리자 11.8%, 실무자 6.2%가 재산상의 폭력을 경험한 적이 있다고 하였으며, 직위가 높을수록 재산상의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 6년 이상-9년 이하 15.4%, 10년 이상 14.8%, 4년 이상-5년 이하 5.7%, 3년 이하 3.7%가 이용자로부터 재산상의 폭력 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 재산상의 폭력을 당하는 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 재산상 폭력 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설유형, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력으로서, 생활시설 종사자, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 사회복지분야 경력이 많을수록 재산상 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대 종사자가 재산상 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다.

〈표 3-2-9〉 주요 특성별 재산상 폭력 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	10.9	89.1	100.0(192)	2.333
	여성	7.4	92.6	100.0(541)	
	전체	8.3	91.7	100.0(733)	
연령	20대	7.9	92.1	100.0(140)	0.386
	30대	9.3	90.7	100.0(183)	
	40대	8.2	91.8	100.0(170)	
	50대	8.0	92.0	100.0(174)	
	60대 이상	7.1	92.9	100.0(56)	
	전체	8.3	91.7	100.0(723)	
시설유형	생활시설	11.7	88.3	100.0(376)	11.561***
	이용시설	4.8	95.2	100.0(357)	
	전체	8.3	91.7	100.0(733)	
시설형태	아동청소년복지시설	33.1	66.9	100.0(127)	13.007*
	노인복지시설	21.4	78.6	100.0(322)	
	사회복지관	44.0	56.0	100.0(50)	
	노숙인지역자활센터	60.6	39.4	100.0(33)	
	여성가족복지시설	43.5	56.5	100.0(23)	
	장애인복지시설	14.4	85.6	100.0(153)	
	정신보건시설	38.5	61.5	100.0(52)	
	전체	27.0	73.0	100.0(760)	
직위	실무자	6.2	93.8	100.0(530)	13.340**
	중간관리자	11.8	88.2	100.0(110)	
	상급관리자	17.3	82.7	100.0(81)	
	전체	8.3	91.7	100.0(721)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	3.7	96.3	100.0(189)	19.708***
	4년 이상-5년 이하	5.7	94.3	100.0(122)	
	6년 이상-9년 이하	15.4	84.6	100.0(149)	
	10년 이상	14.8	85.2	100.0(128)	
	전체	9.5	90.5	100.0(588)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(4) 감염

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 감염 경험의 차이를 조사한 결과 사회복지종사자의 연령, 시설유형, 사회복지분야 총 경력에 따라 감염 경험에 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 3-2-10〉 참고). 먼저 성별에 따른 감염 경험을 살펴보면, 남성 사회복지종사자 7.7%, 여성 사회복지종사자 5.3%가 감염 경험이 있다고 응답하였으며, 남성 사회복지종사자가 여성 사회복지종사자보다 감염 경험 비율이 상대적으로 높았다. 연령별로는 50대 10.6%, 60대 이상 8.5%, 40대 7.7%, 30대 2.7%, 20대 1.4%가 이용자에게 감염 경험을 당한 적이 있다고 응답하였다.

시설유형별로 살펴보면 생활시설 종사자의 8.4%, 이용시설 종사자 3.6%가 감염 경험이 있다고 응답하였으며, 이용시설에 비해 생활시설에서 감염 경험 비율이 더 높은 것을 알 수 있다. 시설형태별로는 정신보건시설 종사자 16.0%, 노인복지시설 종사자 7.0%, 사회복지관 종사자 6.3%, 여성가족복지시설 종사자 5.6%, 장애인복지시설 종사자 4.0% 등이 감염 경험이 있다고 응답하였다.

직위별로 보면 상급관리자 8.8%, 중간관리자 7.2%, 실무자 5.4%가 감염 경험이 있다고 하였으며, 직위가 높을수록 감염 경험 비율이 높게 나타났다. 사회복지분야 총 경력별로 살펴보면, 10년 이상 10.9%, 6년 이상-9년 이하 6.7%, 4년 이상-5년 이하 5.6%, 3년 이하 2.6%가 이용자로부터 감염 경험이 있다고 응답하였으며, 경력이 길수록 감염 경험 비율이 높게 나타났다.

대전시 사회복지종사자의 주요 특성별 감염 경험을 보면, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 감염 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 연령, 시설유형, 사회복지분야 총 경력으로서, 50대, 생활시설 종사자, 사회복지분야 경력이 많은 종사자일수록 감염 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성 종사자, 정신보건시설 종사자, 직급이 높을수록 감염 비율이 높게 나타났다.



〈표 3-2-10〉 주요 특성별 감염 경험

단위 : %(명)

구분		경험 있음	경험 없음	전체	χ^2
성별	남성	7.7	92.3	100.0(194)	1.485
	여성	5.3	94.7	100.0(545)	
	전체	6.0	94.0	100.0(739)	
연령	20대	1.4	98.6	100.0(140)	16.836**
	30대	2.7	97.3	100.0(183)	
	40대	7.7	92.3	100.0(169)	
	50대	10.6	89.4	100.0(179)	
	60대 이상	8.5	91.5	100.0(59)	
	전체	6.0	94.0	100.0(730)	
시설유형	생활시설	8.4	91.6	100.0(383)	7.188*
	이용시설	3.6	96.4	100.0(357)	
	전체	6.1	93.9	100.0(740)	
시설형태	아동청소년복지시설	3.3	96.7	100.0(120)	12.173
	노인복지시설	7.0	93.0	100.0(313)	
	사회복지관	6.3	93.8	100.0(48)	
	노숙인지역자활센터	3.2	96.8	100.0(31)	
	여성가족복지시설	5.6	94.4	100.0(18)	
	장애인복지시설	4.0	96.0	100.0(151)	
	정신보건시설	16.0	84.0	100.0(50)	
	전체	6.2	96.8	100.0(731)	
직위	실무자	5.4	94.6	100.0(537)	1.688
	중간관리자	7.2	92.8	100.0(111)	
	상급관리자	8.8	91.3	100.0(80)	
	전체	6.0	94.0	100.0(728)	
사회복지분야 총 경력	3년 이하	2.6	97.4	100.0(191)	9.313*
	4년 이상-5년 이하	5.6	94.4	100.0(124)	
	6년 이상-9년 이하	6.7	93.3	100.0(149)	
	10년 이상	10.9	89.1	100.0(129)	
	전체	6.1	93.9	100.0(593)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3. 이용자 폭력의 특성

1) 이용자 폭력 발생 장소

(1) 이용자 폭력 발생 장소

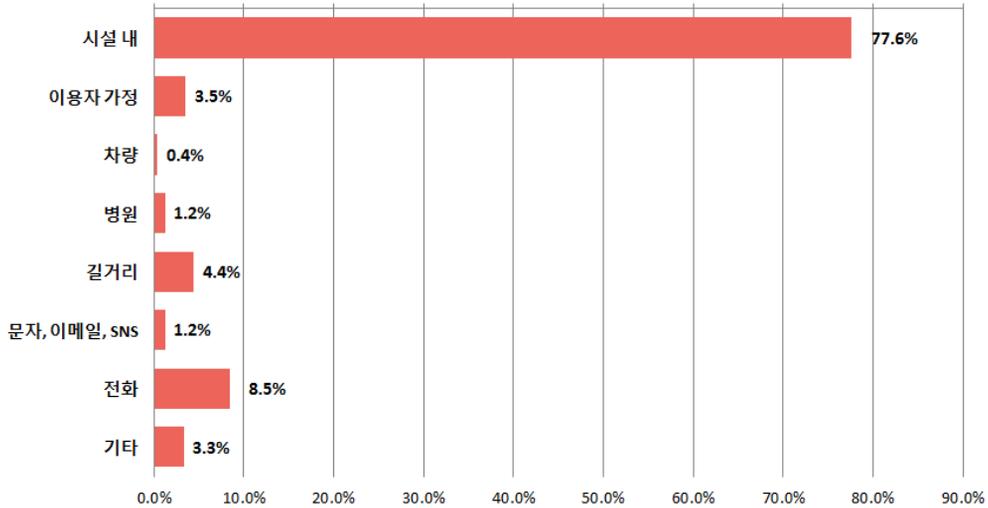
이용자 폭력 발생 장소를 살펴본 결과 다음과 같다(〈표 3-2-11〉 참고). 이용자 폭력은 시설 내에서 발생하는 경우가 77.6%(402명)로 다수의 사건이 시설 내에서 발생하는 것으로 나타났다. 그 다음으로 전화 8.5%(44명), 길거리 4.4%(23명), 이용자 가정 3.5%(18명), 기타 3.3%(17명) 등의 순이었다. 이는 선행연구와 일치하는 결과로(김제선·유재운, 2012; 박미은, 2007; 신재은 외, 2014), 이용자 가정, 길거리 등 시설 밖보다는 시설 내에서 이용자 폭력이 주로 발생하는 것을 알 수 있다. 다른 장소보다 시설 내에서 폭력이 발생하는 경우가 높은 이유는 이용자 폭력을 경험한 조사대상자가 이용시설(42.7%)보다는 생활시설(50.7%) 종사자가 많으며, 이용자의 가정이나 현장을 방문하기 보다는 기관 내 사무실에서 업무를 총괄하는 중간관리자 이상의 관리자가 상대적으로 폭력 경험이 많기 때문으로 사료된다.

〈표 3-2-11〉 이용자 폭력 발생 장소

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
시설 내	402	77.6
이용자 가정	18	3.5
차량	2	0.4
병원	6	1.2
길거리	23	4.4
문자, 이메일, SNS	6	1.2
전화	44	8.5
기타	17	3.3
합계	518	100.0

[그림 3-2-3] 이용자 폭력 발생 장소



(2) 주요 특성별 이용자 폭력 발생 장소

사회복지시설 종사자의 주요 특성별 이용자 폭력 발생 장소를 조사한 결과 다음과 같다 (<표 3-2-12> 참고). 성별에 따라 살펴보면, 남성 사회복지종사자 80.0%, 여성 사회복지종사자 77.2%가 시설 내에서 이용자 폭력이 발생한다고 응답하였다. 남성의 경우 이용자 가정(남성 5.5%, 여성 2.4%)에서 이용자 폭력을 경험하는 비율이 높게 나타난 반면, 여성의 경우 전화(남성 7.6%, 여성 8.9%)로 이용자 폭력을 경험하는 비율이 상대적으로 높았다. 연령별로는 모든 연령대 분포에서 이용자 폭력 발생 장소로 시설 내가 높게 나타났으며, 50대 이상은 길거리(10.7%), 20대는 전화(11.2%)로 폭력을 당하는 비율이 상대적으로 높았다.

시설유형별로 이용자 폭력 발생 장소를 살펴보면, 시설 내에서 폭력이 발생하는 비율은 이용시설(75.8%)보다 생활시설(79.3%)이 높게 나타난 반면, 전화로 폭력이 발생하는 경우는 생활시설(6.6%)에 비해 이용시설(10.7%)에서 상대적으로 높게 나타났다. 직위별로 보면 모든 직위가 주로 시설 내에서 폭력을 경험하는 것으로 나타났으며, 상급관리자(12.5%)의 경우 다른 직위에 비해 전화로 폭력을 경험한 비율이 높았다. 사회복지분야 총 경력에 따른 이용자 폭력 발생 장소를 보면, 경력이 길어질수록 시설 내에서 폭력을 경험한 비율이 높게 나타났으며, 3년 이하의 경우 전화로 폭력을 당하는 비율이 높았다.

〈표 3-2-12〉 주요 특성별 이용자 폭력 발생 장소

단위 : %(명)

구분		시설 내	이용자 가정	차량	병원	길거리	문자 등	전화	기타	전체
성별	남성	80.0	5.5	0.0	0.7	2.1	1.4	7.6	2.8	100.0(145)
	여성	77.2	2.4	0.5	1.4	4.9	1.1	8.9	3.5	100.0(369)
	전체	78.0	3.3	0.4	1.2	4.1	1.2	8.6	3.3	100.0(514)
연령	20대	74.2	6.7	0.0	2.2	1.1	2.2	11.2	2.2	100.0(89)
	30대	84.1	3.4	0.0	1.4	0.7	0.0	8.3	2.1	100.0(145)
	40대	79.7	2.4	0.0	0.0	3.3	2.4	7.3	4.9	100.0(123)
	50대	73.8	2.5	0.8	0.8	10.7	0.0	8.2	3.3	100.0(122)
	60대 이상	67.9	0.0	0.0	3.6	10.7	3.6	7.1	7.1	100.0(28)
	전체	77.9	3.4	0.2	1.2	4.3	1.2	8.5	3.4	100.0(507)
시설 유형	생활시설	79.3	1.8	0.4	1.8	6.3	1.1	6.6	2.6	100.0(271)
	이용시설	75.8	4.9	0.4	0.4	2.5	1.2	10.7	4.1	100.0(244)
	전체	77.7	3.3	0.4	1.2	4.5	1.2	8.5	3.3	100.0(515)
직위	실무자	78.6	3.4	0.3	1.7	3.7	1.4	8.0	2.9	100.0(350)
	중간관리자	85.6	0.0	0.0	0.0	3.3	1.1	6.7	3.3	100.0(90)
	상급관리자	70.3	4.7	0.0	0.0	7.8	0.0	12.5	4.7	100.0(64)
	전체	78.8	3.0	0.2	1.2	4.2	1.2	8.3	3.2	100.0(504)
사회 복지 분야 총 경력	3년 이하	74.8	4.3	0.9	2.6	2.6	3.5	10.4	0.9	100.0(115)
	4년 이상-5년 이하	79.0	4.9	0.0	1.2	6.2	0.0	7.4	1.2	100.0(81)
	6년 이상-9년 이하	80.2	3.4	0.9	0.0	3.4	0.9	8.6	2.6	100.0(116)
	10년 이상	81.8	2.5	0.0	0.0	3.3	0.8	8.3	3.3	100.0(121)
	전체	79.0	3.7	0.5	0.9	3.7	1.4	8.8	2.1	100.0(433)

2) 폭력 경험에 따른 스트레스

사회복지종사자의 직무관련 스트레스 수준을 측정하기 위하여 10점 척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 스트레스 수준이 높음을 의미한다. 응답자의 스트레스 수준을 살펴보면, 전체적으로 평균 7.04점으로 나타나 종사자가 다소 많은 스트레스를 경험하고 있다고 볼 수 있다. 폭력 경험에 따라서는 직접폭력 경험 종사자가 평균 7.40점, 간접폭력 경험 종사자가 6.84점, 폭력 경험이 없는 종사자가 6.63점의 수준이었다.

사회복지종사자의 폭력 경험에 따른 스트레스 수준을 조사한 결과, 종사자의 폭력 경험에 따른 스트레스 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 3-2-13〉 참고).

이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 있는 종사자의 스트레스 수준이 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있는 간접폭력 경험 종사자와 폭력 경험이 없는 종사자의 스트레스 수준보다 높게 나타났다. 즉 사회복지현장에서 예상하지 못했던 이용자로부터의 폭력 경험은 하나의 외상적 사건으로 종사자에게 크고 작은 스트레스 요인임을 알 수 있다. 관련 연구에 따르면 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자는 정서적 반응으로 심한 피로와 스트레스, 두려움, 불안 등을 느끼는 것으로 나타났으며(설진화, 2006; 박미은 2007; 윤경아·진기남, 2007; 박미은·신희정, 2010; 윤명숙 외, 2015), 업무환경에서 경험하는 이용자 폭력이 직접폭력이든 간접폭력이든 종사자에게 스트레스 요인이 된다.

〈표 3-2-13〉 폭력 경험에 따른 스트레스 수준

구분	빈도	평균	표준편차	F	Scheffe
직접폭력 경험(a)	370	7.40	1.8442	12.828***	a)b)c
간접폭력 경험(b)	164	6.84	1.982		
폭력경험 없음(c)	251	6.63	2.084		
전체	785	7.04	1.982		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 폭력 경험에 따른 우울 수준

사회복지종사자의 폭력 경험에 따른 우울 수준을 조사한 결과, 종사자의 폭력 경험에 따른 우울 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다(〈표 3-2-14〉 참고). 응답자의 지난 1주일 간 우울의 정도를 묻는 질문에 대해 우울하지 않다는 응답이 78.1%, 우울하다는 응답이 21.9%이었다.

폭력 경험별로 살펴보면, 이용자로부터 직접폭력을 경험한 종사자 24.2%, 직접폭력을 경험하지 않았지만 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있는 간접 경험자 23.0%, 폭력 경험이 없는 종사자 17.7%가 우울하다고 응답하였다. 사회복지종사자 4명 중 1명이 우울감을 느끼고 있으며, 이용자로부터 폭력을 직접적으로 당할수록 우울을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이용자로부터 위협이나 폭력을 경험한 사회복지종사자는 그렇지 않은 종사자보다 더 높은 우울, 불안, 소진 등을 경험한다고 알려져 있으며(이주경·정여주, 2013; 최은정 외, 2015), 우울은 이용자로부터 폭력을 당한 즉시 나타나는 정서가 아니고, 소진으로 이어지는 과정에서 잠재적으로 작용하는 정서이기 때문에 더 주목해야 한다.

〈표 3-2-14〉 폭력 경험에 따른 우울 수준

단위 : %(명)

구분	우울	비우울	전체	χ^2
직접폭력 경험	24.2	75.8	100.0(360)	3.719
간접폭력 경험	23.0	77.0	100.0(165)	
폭력경험 없음	17.7	82.3	100.0(243)	
전체	21.9	78.1	100.0(768)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4) 폭력 경험 이직 의향

사회복지종사자의 이용자 폭력 경험에 따른 이직 의향 차이를 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-15〉 참고). 현 직장에서 이직할 의향이 있는지를 묻는 질문에 대해 이직 의향이 있다는 응답이 43.0%, 이직 의향이 없다는 응답이 57.0%이었으며, 이는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이는 사회복지종사자가 이직 의사를 갖는 데는 이용자가 가하는 직접적인 폭력이나 피해보다는 기관에서 이용자의 공격위협으로부터 안전하다고 느끼는 정도가 더 영향을 미친다고 연구와 맥락을 같이한다(최수찬, 2005). 이는 이용자의 폭력으로 종사자가 일시적으로 이직 의사를 가질 수 있지만, 조직 내에서 지지와 안전을 경험할 수 있다면 일시적 이직 의사를 실천으로 옮기는 것을 예방할 수 있을 것으로 보인다.

폭력 경험에 따른 이직 의향을 살펴보면, 직접폭력을 경험한 응답자의 46.4%가 이직 의향이 있다고 응답하였으며, 간접폭력을 경험한 종사자 36.6%, 폭력 경험이 없는 종사자 42.1%가 이직 의향이 있다고 응답하였다. 폭력을 경험하지 못한 종사자보다 직접폭력을 경험한 종사자의 이직 의향이 높을 것을 알 수 있다. 실제로 관련 연구에서 이용자 폭력은 사회복지종사자의 스트레스 수준을 높이는 개인 차원의 문제뿐만 아니라 이직이나 전직을 고려하는 등 조직에도 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다(최수찬, 2005; 신준섭, 2008; 박미은·신희정, 2010; 이주경·정여주, 2013).

〈표 3-2-15〉 폭력 경험에 따른 이직 의향

단위 : %(명)

구분	이직의향 있음	이직의향 없음	전체	χ^2
직접폭력 경험	46.4	53.6	100.0(358)	4.394
간접폭력 경험	36.6	63.4	100.0(161)	
폭력경험 없음	42.1	57.9	100.0(233)	
전체	43.0	57.0	100.0(752)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 이용자 폭력 피해 예방 및 대책

1) 폭력유형별 기관보고 및 기관대응

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 폭력유형별 기관보고 및 기관대응에 대해 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-16〉 참고). 먼저 유형별 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 사회복지종사자의 23.3%가 밀기, 멍살잡기, 붙잡기 등의 경미한 수준의 신체적 폭력을 경험하였다. 이들 중 63.0%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 52.7%에 대해 기관의 대응이 있었다. 뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등의 중간 수준의 신체적 폭력을 경험한 비율은 15.0%이었다. 이들 중 60.6%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 45.8%에 기관의 대응이 있었다. 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 치기, 원하지 않는 신체접촉 등과 같은 높은 수준의 폭력은 12.4%가 경험하고 있으며, 이들 중 63.0%가 기관에 보고했고, 보고한 사례의 55.2%에 대해 기관의 대응이 있었다. 칼 겨눔/찌름 등과 같은 치명적 수준의 신체적 폭력을 경험한 비율은 3.0%이었다. 이들 중 72.7%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 50.0%에 대해 기관의 대응이 있었다.

사회복지종사자의 26.9%가 욕설 퍼붓기, 협박하기, 스토킹 등과 같은 정서적 폭력을 경험하였다. 이들 중 65.2%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 57.7%에 대해 기관의 대응이 있었다.

사회복지종사자의 8.3%가 물품 훔치기, 파손 등과 같은 재산상의 폭력을 당하는 것으로 나타났다. 이들 중 62.5%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 56.4%에 대해 기관의 대응이 있었다.

질병 감염의 두려움 주기, 실제 질병 감염 등과 같은 감염을 경험한 비율은 6.0%이었다. 이들 중 90.6%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 92.3%에 대해 기관의 대응이 있었다.

이용자 폭력유형별 기관보고를 살펴본 결과, 폭력을 경험한 사회복지종사자가 기관에 보고하는 비율이 60%에서 90% 정도로 감염을 제외하면 이용자 폭력피해에 대한 보고율이 낮은 것을 알 수 있다. 즉 감염과 치명적 수준의 신체적 폭력을 제외하면 기관 보고율이 70%도 못 미치는 것을 알 수 있다. 선행연구에 따르면, 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자가 기관에 보고하지 않는 이유는 ‘별로 심각한 상황이 아니어서’, ‘나의 업무 중의 하나라고 생각해서’, ‘보고해도 분명한 사후대책이 뒤따르지 않을 것이라는 기대’ 등이었다(설진화, 2006; 신준섭, 2008). 즉 사회복지종사자는 이용자 폭력을 자신의 업무 중 일부로 생각하는 경향이

있음을 알 수 있다. 또한 사회복지분야 경력이 많은 종사자의 경우 이용자 폭력 경험은 기관이나 동료 등에게 자신이 위기를 잘 관리하지 못한 무능한 직원으로 인식될 우려가 있기 때문에 공식적인 보고를 주저하게 만들 수 있다는 연구가 있다(박미은·신희정, 2010).

〈표 3-2-16〉 폭력유형별 기관보고 및 기관대응

단위 : 명(%)

구분		폭력 경험			기관 보고			기관 대응		
		있음	없음	합계	보고함	보고 안함	합계	대응 있었음	대응 없었음	합계
신체적 폭력	경미한 수준	182 (23.3)	598 (76.7)	780 (100.0)	104 (63.0)	61 (37.0)	165 (100.0)	68 (52.7)	61 (47.3)	129 (100.0)
	중간 수준	113 (15.0)	642 (85.0)	755 (100.0)	60 (60.6)	39 (39.4)	99 (100.0)	33 (45.8)	39 (54.2)	72 (100.0)
	높은 수준	93 (12.4)	655 (87.6)	748 (100.0)	51 (63.0)	30 (37.0)	81 (100.0)	32 (55.2)	26 (44.8)	58 (100.0)
	치명적 수준	22 (3.0)	714 (97.0)	736 (100.0)	16 (72.7)	6 (27.3)	22 (100.0)	10 (50.0)	10 (50.0)	20 (100.0)
정서적 폭력		208 (26.9)	565 (73.1)	773 (100.0)	116 (65.2)	62 (34.8)	178 (100.0)	82 (57.7)	60 (42.3)	142 (100.0)
재산상의 폭력		61 (8.3)	676 (91.7)	737 (100.0)	35 (62.5)	21 (37.5)	56 (100.0)	22 (56.4)	17 (43.6)	39 (100.0)
감염		45 (6.0)	699 (94.0)	744 (100.0)	29 (90.6)	3 (9.4)	32 (100.0)	24 (92.3)	2 (7.7)	26 (100.0)

2) 기관대응방법

이용자 폭력에 대한 사회복지기관의 대응방법에 대해 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-17〉 참고). 사회복지기관의 대응방법은 해당 이용자에 대해 조치가 64.2%(172명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 심리/정서적인 상담 제공 10.8%(29명), 의료적 조치의 시행 9.0%(24명), 휴식(휴가)의 제공 5.6%(15명), 본인이 맡고 있던 담당 업무를 변경, 사건을 유발한 이용자를 다른 직원(부서)으로 이관이 각각 3.4%(9명) 등의 순으로 나타났다.

기관의 대응방법은 대다수가 해당 이용자에 대해 조치를 취하는 것으로 나타났다. 이용자 폭력에 대한 기관의 대응방법은 해당 이용자에 대한 조치, 심리/정서적인 상담 제공 등이 있으나 전반적으로 폭력에 대한 공식적인 조치가 이루어지지 않는 것을 알 수 있다.

서울시 사회복지종사자를 대상으로 조사를 한 최수찬(2005)의 연구에 따르면, 이용자 폭력에 대한 기관의 대응방법은 해당 이용자에 대해 조치가 35.7%(203명)로 가장 많았으며, 다음으로 심리, 정서적인 상담 제공 23.7%(135명), 의료적 조치의 시행 18.5%(105명), 휴식(휴가의 제공) 8.4%(48명), 사건을 유발한 이용자를 다른 직원(부서)으로 이관 8.3%(47명), 물질적 보상의 제공 2.8%(16명), 본인이 맡고 있던 담당 업무를 변경 2.6%(15명) 순이었다.

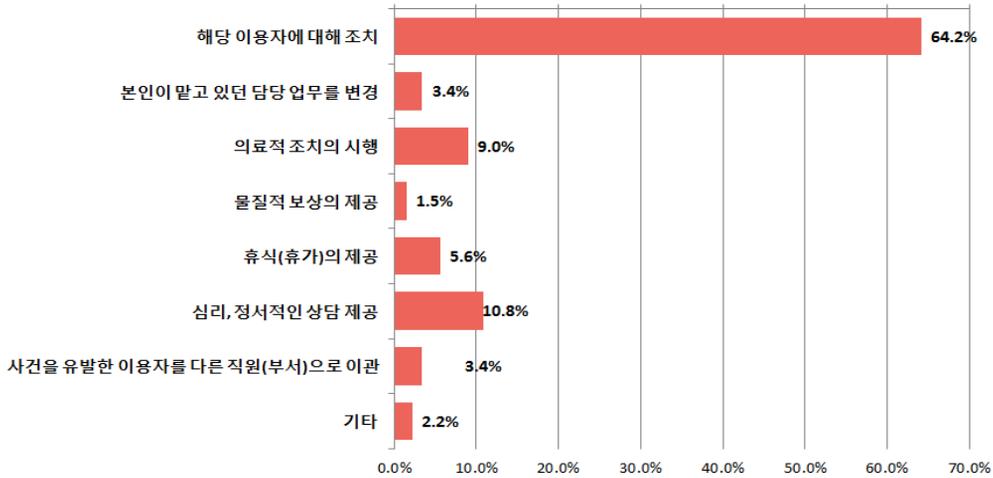
대전시 사회복지종사자와 서울시 사회복지종사자의 기관대응방법을 비교하여 보면, 64.2%가 해당 이용자에 대한 조치로 편중되어 있고, 그 외의 대응 수준은 미비한 것을 볼 수 있다. 반면, 서울시의 경우 해당 이용자에 대한 조치(35.7%)뿐만 아니라 심리·정서적인 상담 제공(23.7%), 의료적 조치의 시행(18.5%) 등 종사자 개인의 의료·심리적인 지원이 이루어지는 것을 알 수 있다.

〈표 3-2-17〉 사회복지종사자의 기관대응방법(다중응답)

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
해당 이용자에 대해 조치	172	64.2
본인이 맡고 있던 담당 업무를 변경	9	3.4
의료적 조치의 시행	24	9.0
물질적 보상의 제공	4	1.5
휴식(휴가)의 제공	15	5.6
심리, 정서적인 상담 제공	29	10.8
사건을 유발한 이용자를 다른 직원(부서)으로 이관	9	3.4
기타	6	2.2
합계	238	100.0

[그림 3-2-4] 사회복지종사자의 기관대응방법(다중응답)



3) 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

(1) 종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

이용자 폭력으로부터 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 사회복지기관의 관리체계 및 관리시설 구축에 관하여 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-18〉 참고). 먼저 1순위를 살펴 보면, 종사자의 안전을 위해 필요한 것으로 폭력예방 및 대응매뉴얼 개발과 준수가 29.9%(227명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 다음으로 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시 19.4%(154명), 보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등) 12.9%(102명), 시설 내 안전을 위한 격리실 설치 10.6%(84명), 공격 위험 이용자의 2인 1조 방문 10.2%(81명), 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축 9.7%(77명) 등의 순이었다.

2순위에서는 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시가 21.8%(169명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등) 17.9%(139명), 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축 14.5%(112명), 폭력 내력의 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축 14.2%(110명), 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수와 시설 내 안전을 위한 격리실 설치가 각각 11.7%(91명) 등의 순이었다.

1, 2순위를 종합적으로 살펴보면, 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시, 보안 장치의 설치의 우선순위가 높게 나타났다.

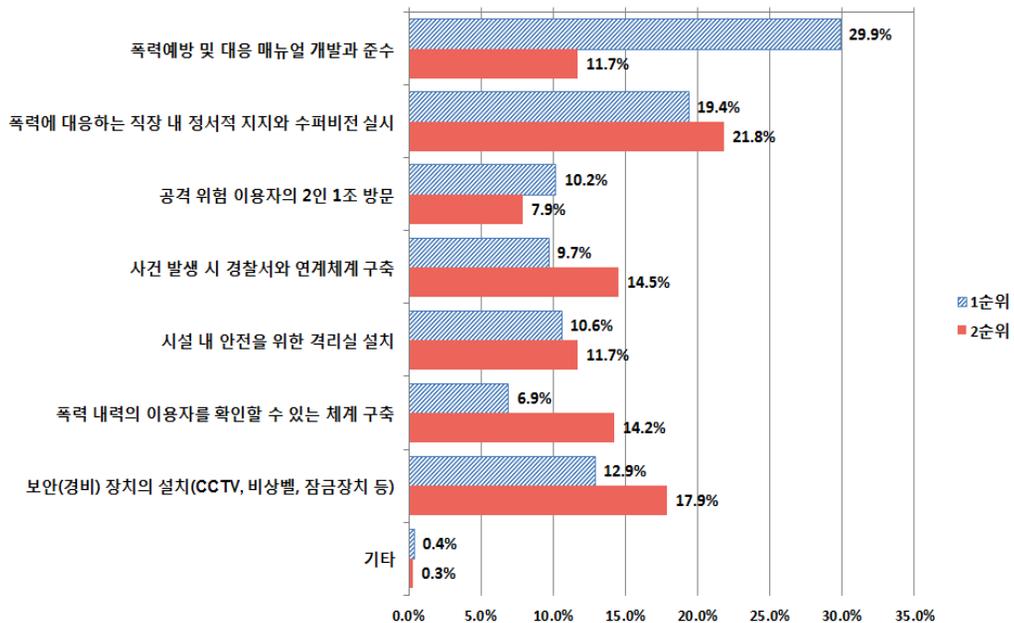
즉 여전히 많은 사회복지기관에서 폭력예방에 가장 중요하게 고려되어야 할 폭력예방 교육과 수퍼비전, 문서화된 지침과 매뉴얼이 아직 미비하며 사회복지종사자의 안전한 업무환경을 위해서는 기관차원에서 폭력예방을 위한 다양한 대책을 세우는 것이 시급함을 알 수 있다.

〈표 3-2-18〉 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 우선순위

단위 : 명, %

구분	1순위		2순위	
	빈도	백분율	빈도	백분율
폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수	227	29.9	91	11.7
폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시	154	19.4	169	21.8
공격 위험 이용자의 2인 1조 방문	81	10.2	61	7.9
사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축	77	9.7	112	14.5
시설 내 안전을 위한 격리실 설치	84	10.6	91	11.7
폭력 내력의 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축	55	6.9	110	14.2
보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등)	102	12.9	139	17.9
기타	3	0.4	2	0.3
합계	793	100.0	775	100.0

[그림 3-2-5] 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 우선순위



(2) 주요 특성별 종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

사회복지종사자의 주요 특성별 종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설을 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-19〉 참고). 성별에 따라 살펴보면, 남성 사회복지종사자 28.6%, 여성 사회복지종사자 30.5%가 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 필요하다고 응답하였으며, 남성 종사자에 비해 여성 종사자의 비율이 더 높았다. 여성 사회복지종사자의 경우 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시(남성 16.0%, 여성 20.2%)의 비율이 높게 나타난 반면, 남성 사회복지종사자의 경우 보안(경비) 장치의 설치(남성 15.0%, 여성 12.0%)의 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

시설유형별로 보면, 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시, 시설 내 안전을 위한 격리실 설치가 필요하다는 응답이 이용시설보다 생활시설이 더 높은 반면, 이용시설은 공격 위험 이용자의 2인 1조 방문, 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축이 필요하다는 응답이 상대적으로 높게 나타났다.

직위별로는 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 필요하다는 응답이 실무자 29.3%, 중간관리자 26.9%, 상급관리자 34.7%로 모든 직위에서 높게 나타났으며, 다른 직위에 비해 상급관리자의 응답이 상대적으로 더 많았다. 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시가 필요하다는 응답은 실무자(20.8%)와 상급관리자(19.4%)가 더 높은 반면, 중간관리자의 경우 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축이 필요하다는 응답이 높게 나타났다. 또한 공격 위험 이용자의 2인 1조 방문과 폭력 내력의 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축이 필요하다는 응답이 실무자와 중간관리자에서 높게 나타났다.

〈표 3-2-19〉 주요 특성별 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

단위 : %(명)

구분	성별			시설유형			직위			
	남성	여성	전체	생활 시설	이용 시설	전체	실무자	중간 관리자	상급 관리자	전체
폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수	28.6	30.5	30.0	34.8	24.9	29.9	29.3	26.9	34.7	29.6
폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시	16.0	20.2	19.1	24.3	14.4	19.4	20.8	14.3	19.4	19.6
공격 위험 이용자의 2인 1조 방문	8.3	11.0	10.3	5.3	14.9	10.0	10.5	10.1	6.1	9.9
사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축	10.7	9.4	9.8	5.8	13.9	9.8	9.4	12.6	8.2	9.7
시설 내 안전을 위한 격리실 설치	10.7	10.6	10.6	14.3	6.9	10.6	11.6	10.1	7.1	10.8
폭력 내력의 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축	9.2	6.2	7.0	5.0	9.0	7.0	7.2	8.4	4.1	7.0
보안(경비) 장치의 설치	15.0	12.0	12.8	10.3	15.7	12.9	11.0	17.6	19.4	13.1
기타	1.5	0.0	0.4	0.5	0.3	0.4	0.2	0.0	1.0	0.3
전체	100.0 (206)	100.0 (583)	100.0 (789)	100.0 (400)	100.0 (389)	100.0 (789)	100.0 (553)	100.0 (119)	100.0 (98)	100.0 (770)

4) 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

(1) 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체에 대해 살펴본 결과 다음과 같다(〈표 3-2-20〉 참고). 사회복지종사자의 안전을 책임져야 할 주체로 사회복지법인 및 시설이 35.7%(302명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 중앙정부 31.1%(263명), 종사자 개인 19.8%(167명), 광역자치단체 7.1%(60명) 등의 순이었다.

전국 민간 사회복지사를 대상으로 이용자 폭력 경험을 조사한 김제선·유재운(2012)의 연구에 따르면, 사회복지사의 안전을 책임져야 할 주체로 중앙정부가 41.3%(717명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 사회복지법인 및 시설 22.0%(381명), 기초자치단체 10.3%(179명), 광역자치단체 10.2%(177명), 종사자 개인 9.3%(161명) 등의 순으로 나타났다.

대전시 사회복지종사자와 전국 사회복지사의 신변안전을 위한 주된 보호 주체를 살펴보면, 대전시와 전국 모두 보호주체로 중앙정부와 사회복지법인 및 시설이 높게 나타났다. 또한 대전시 사회복지종사자의 경우 주된 보호 주체로 사회복지법인 및 시설과 종사자 개인을 꼽은 반면, 전국 사회복지사의 경우 대전시 사회복지종사자에 반해 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호주체로 중앙정부(41.3%), 기초자치단체(10.3%), 광역자치단체(10.2%) 등 정부를 꼽았다.

〈표 3-2-20〉 대전시 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

단위 : 명, %

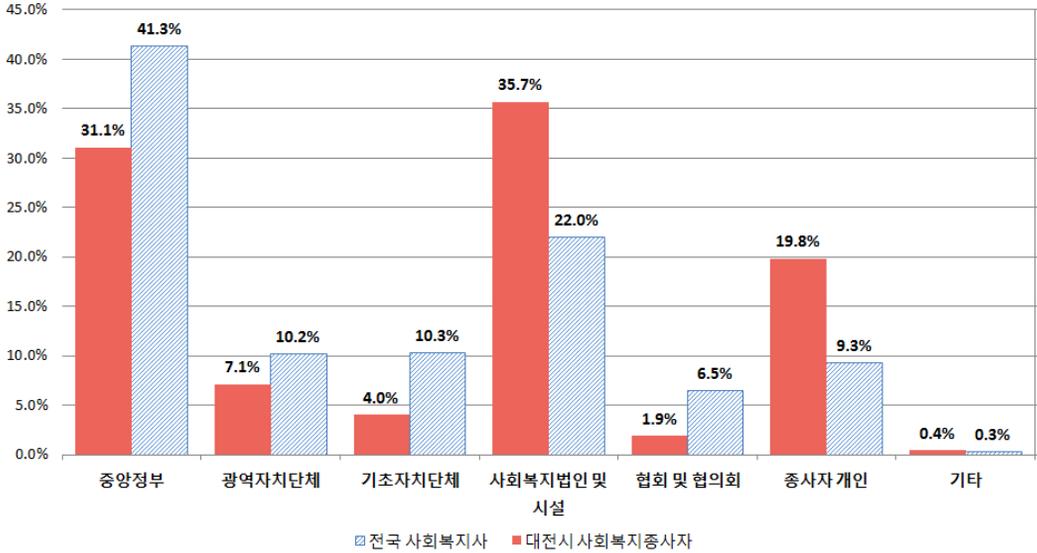
구분	빈도	백분율
중앙정부	263	31.1
광역자치단체	60	7.1
기초자치단체	34	4.0
사회복지법인 및 시설	302	35.7
협회 및 협의회	16	1.9
종사자 개인	167	19.8
기타	3	0.4
전체	845	100.0

〈표 3-2-21〉 전국 사회복지사의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
중앙정부	717	41.3
광역자치단체	177	10.2
기초자치단체	179	10.3
사회복지법인 및 시설	381	22.0
협회 및 협의회	113	6.5
종사자 개인	161	9.3
기타	6	0.3
전체	1,734	100.0

[그림 3-2-6] 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체



(2) 주요 특성별 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

사회복지종사자의 주요 특성별 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체를 조사한 결과 다음과 같다(〈표 3-2-22〉 참고). 먼저 성별에 따라 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체가 다소 차이를 보였는데, 남성 사회복지종사자 38.1%가 중앙정부라고 가장 많이 응답하였으며, 다음으로 종사자 개인 25.7%, 사회복지법인 및 시설 23.9%, 광역자치단체 8.3% 등의 순이었다. 반면 여성 사회복지종사자 40.0%가 사회복지법인 및 시설이라고 가장 많이 응답하였으며, 그다음으로 중앙정부 28.9%, 종사자 개인 17.4%, 광역자치단체 6.6% 등의 순으로 나타났다. 남성 종사자의 경우 중앙정부를 신변 안전을 책임질 주된 주체로 꼽은 반면, 여성 종사자의 경우 사회복지법인 및 시설이라고 응답하였다.

이용형태별로 보면, 생활시설의 38.8%가 사회복지법인 및 시설이 주된 보호 주체라고 가장 많이 응답하였으며, 다음으로 중앙정부 29.4%, 종사자 개인 23.6%, 광역자치단체 5.3% 등의 순으로 나타났다. 이용시설은 33.1%가 주된 보호 주체로 중앙정부를 꼽았으며, 다음으로 사회복지법인 및 시설 32.3%, 종사자 개인 15.6%, 광역자치단체 9.1% 순이었다. 생활시설은 38.8%가 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호주체로 사회복지법인 및 시설을 지목한 반면, 이용시설은 33.1%가 중앙정부라고 응답하였다. 또한 이용시설은 생활시설에 비해 보호주체로 중앙정부와 광역자치단체, 즉 정부를 사회복지종사자의 신변안전을 위한

주된 보호 주체라고 응답한 비율이 상대적으로 높았다.

직위에 따라서 살펴보면, 실무자 38.4%가 사회복지법인 및 시설, 중간관리자 39.9%가 중앙정부, 상급관리자 30.4%가 사회복지법인 및 시설을 사회복지종사자의 신변안전을 위한 보호 주체로 지목하였다. 상급관리자의 경우 다른 직위에 비해 종사자 개인(23.5%)이 보호 주체라고 응답한 비율이 상대적으로 높은 반면, 중간관리자는 중앙정부(39.9%)와 기초자치단체(5.7%)를 보호 주체라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 3-2-22〉 주요 특성별 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

단위 : %(명)

구분	성별			시설유형			직위			
	남성	여성	전체	생활 시설	이용 시설	전체	실무자	중간 관리자	상급 관리자	전체
중앙정부	38.1	28.9	31.3	29.4	33.1	31.2	30.5	39.3	27.5	31.4
광역자치단체	8.3	6.6	7.0	5.3	9.1	7.1	5.9	7.4	12.7	7.0
기초자치단체	3.2	4.3	4.0	1.8	6.4	4.0	3.4	5.7	3.9	3.8
사회복지법인 및 시설	23.9	40.0	35.8	38.8	32.3	35.7	38.4	29.5	30.4	36.1
협회 및 협의회	0.5	2.4	1.9	0.9	3.0	1.9	1.9	2.5	2.0	2.0
종사자 개인	25.7	17.4	19.5	23.6	15.6	19.7	19.6	15.6	23.5	19.5
기타	0.5	0.3	0.4	0.2	0.5	0.4	0.3	0.0	0.0	0.2
전체	100.0 (218)	100.0 (622)	100.0 (840)	100.0 (436)	100.0 (405)	100.0 (841)	100.0 (591)	100.0 (122)	100.0 (102)	100.0 (815)

제4장

대전시 사회복지종사자 심층면접 결과



제4장 대전시 사회복지종사자 심층면접 결과

제1절 심층면접 개요

1. 심층면접의 필요성 및 목적

사회복지실천 현장에서 이용자 폭력에 대한 논의가 다양한 분야와 지역에서 논의되어 왔지만 실제적인 자료로서 지역적 특성을 반영한 기초자료는 부족한 편이다. 특히 대전복지재단은 지난 2014년 「대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 대한 연구」를 통해 대전지역 사회복지시설 종사자들의 어려운 여건과 처우개선을 위해 요구되는 다양한 제언 사항들을 조사한 바 있다. 이 조사 결과 이용자 폭력과 관련하여 위험상황에 노출된 종사자가 많음에도 불구하고 종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 구축 등이 제대로 마련되지 않아 관련한 조치가 시급히 필요하다는 점이 지적되었다. 특히 이용자 폭력과 관련한 위험관리를 위한 매뉴얼 제작이 가장 시급한 것으로 조사되었다. 사회복지종사자를 위한 위험관리 및 폭력에 대한 대응과 관련하여 그동안 임지영 외(2005), 김제선·유재윤(2012) 등에서 관련 매뉴얼이 제작·배포되었으나 지역과 현장의 요구를 폭넓게 반영하지 못 했다. 이에 기존의 매뉴얼보다 현실적 접근과 활용도를 높이기 위해 대전시 사회복지종사자가 경험하는 이용자 폭력과 관련한 보다 실제적인 경험과 사례에 대한 조사가 요구되었다.

심층면접은 질적 연구에서 가장 많이 이용되는 자료수집 형태의 하나이며 보고자 하는 중심 현상에 대한 분명한 목표를 가진 대화이다. 또한 경험자의 관점에서 그들의 세계를 이해하는 방법으로 자료를 수량의 형태가 아닌 진술의(statement) 형태로 전달한다(Padgett, 1998; 유태균 역, 2001). 이에 우선적으로 대전지역 사회복지기관, 시설 종사자의 폭력 경험의 유형과 관련한 기관별 특성, 현재 기관과 종사자 개인 수준에서 이루어지고 있는 처리 과정을 파악하고 이를 근거로 종사자가 요구하는 보다 구체적인 수준의 실천적 대안을 파악하고자 하였다. 본 심층면접의 연구 목적은 크게 네 가지이다.

첫째, 대전지역 사회복지종사자가 경험하는 이용자 폭력의 특성과 실태를 파악하고자 하였다.

둘째, 폭력 발생과 관련된 기관 및 이용자의 특성을 파악하고 이러한 특성 속에서 위험요인이 무엇인지를 파악하고자 하였다.

셋째, 대전지역 사회복지종사자가 이용자 폭력을 경험할 경우 어떻게 대응하고 단계별 절차를 수행하는지를 파악하고자 하였다.

넷째, 이용자 폭력과 관련하여 현재 종사자가 우선적으로 요구하는 대응방안에 대한 의견을 묻고, 수렴하고자 하였다.

2. 연구 참여자 선정 및 면접 방법

인터뷰를 통한 질적연구 분석은 대상에 대한 탐색적 수준의 경험 자료뿐 아니라 양적연구에서 살펴보지 못하는 경험의 복잡한 현상과 실제성에 대한 깊이 있는 이해를 가능하도록 한다. 이에 본 심층면접은 대전시의 사회복지종사자의 폭력 경험을 보다 깊이 탐색하고자 실시하였다. 또한 이용자 폭력이 이미 다양한 분야에서 폭넓게 나타나고 있는 만큼 가능한 사회복지분야의 전체적 흐름을 파악하기 위해 다양한 분야의 영역과 시설 유형을 포함하고자 하였다.

심층면접의 기간은 2015년 8월 6일부터 8월 28일까지 약 4주간 실시되었다. 면접자는 총 2명으로 질적연구 경험이 있는 사회복지학과 교수와 재단의 책임연구원이 팀을 구성하여 실시하였다.

본 연구의 참여자는 대전광역시 사회복지시설 종사자로, 다양한 사회복지영역과 시설형태, 성별, 경력 등을 고려하여 처우개선 위원회 및 해당 직능단체에 추천을 의뢰하거나 재단에서 임의표집하여 선정하였다. 연구방법은 개별적인 심층면접으로 수행되었으나, 기관의 상황과 참여자들의 여건에 따라 일부 기관은 2~3명이 함께 면접에 참여하기도 하였다. 연구 참여자를 선정한 후에는 사전에 연구의 취지를 설명하고 사전 동의를 받은 후 소속 기관을 찾아가 면접을 실시하였다. 면접 진행방법은 면접자의 질문에 따른 피면접자의 답변과 자유로운 대화 형식으로 진행되었으며, 면접시간은 약 1시간 30분 정도 소요되었다.

본 연구의 심층면접 대상기관은 총 7개 분야의 8개 기관이다(〈표 4-1-1〉 참고). 2014년 사회복지사 등의 처우개선을 위한 실태조사 결과 대전지역 사회복지종사자의 46.6%가 직접적

인 폭력 경험이 있는 것으로 나타났으며, 이중 노숙인시설과 정신보건시설, 장애인복지시설, 사회복지관 등이 이용자의 직접폭력 경험이 많은 것으로 나타났다. 이들 분야를 우선적으로 선택하였고, 그 외에 노인복지분야의 경우 이용시설과 생활시설의 환경과 대상자 특성이 뚜렷이 구분될 것으로 판단되어 이용시설과 생활시설을 한 곳씩 선택하였다. 전체 대상기관 중 이용시설은 5곳, 생활시설은 3곳이었다.

〈표 4-1-1〉 심층면접 대상 시설유형

구분		기관 수	사례 수
종합사회복지관	이용시설	1	3
노인복지시설	이용시설	1	2
	생활시설	1	1
장애인복지시설	이용시설	1	1
아동복지시설	이용시설	1	2
여성복지시설	생활시설	1	1
노숙인시설	생활시설	2	2
정신보건시설	이용시설	2	3
합계		10	15

연구 참여자는 해당시설에 근무하고 있는 종사자로 시설마다 면접의 취지에 동의하고 폭력의 경험이 있는 종사자를 선별하여 조사하였다. 기관마다 초임 사회복지사와 중간 관리자, 시설장 등을 구분하지 않고 조사취지에 동의하고 참여하고자 한 대상자를 중심으로 조사하였다.

3. 심층면접 주요내용

면접은 비구조화된 방식으로 수행되었으나 기본적으로 다음과 같은 지침안을 가지고 수행되었다(〈표 4-1-2〉 참고).

면접은 일차적으로 종사자가 경험하는 폭력의 유형과 실태에 대해 파악하고, 현재 이루어지고 있는 폭력 대응 절차 및 관리 수준을 파악하면서 종사자가 인식하는 대응방안, 요구도 등을 질문하였다.

〈표 4-1-2〉 면접질문 목록

구분	내용
폭력 현황 및 특성 (이용자 폭력의 인식과 확인)	대전지역 사회복지현장에서 나타나고 있는 폭력유형과 그 실태는 어떠한가? 각각의 폭력 발생에 영향을 미친 폭력 위험요인은 무엇인가? 현장의 특성과 규모에 따른 폭력 발생 실태는 어떠한 차이가 있는가?
폭력의 영향 및 결과	이용자 폭력으로 인한 사회복지종사자의 피해는 무엇인가?
폭력 발생 후 대응 체계	대전지역 사회복지종사자의 위험관리 인식과 위험관리 수준은 어떠한가? 대응은 신속하게 이루어졌는가? 주로 어떠한 절차를 통해 진행되었는가?
대안	대전지역 사회복지시설 내에 폭력예방 시스템을 구축하기 위한 방안과 과제는 무엇인가? 이용자 폭력의 예방 및 그 피해로부터 사회복지종사자를 보호 할 수 있는 방안은 무엇인가?

제2절 심층면접 결과

1. 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자의 특성은 다음과 같다(〈표 4-1-3〉 참고). 연구 참여자는 총 15명 중 남성이 7명, 여성이 8명이었으며, 참여자의 연령별 분포는 20대 2명, 30대 6명, 40대 5명, 50대 2명으로 나타났다. 직급별로는 시설장 2명과 팀장 및 사무국장 등 중간관리자 6명, 일선 사회복지사 7명이었다. 참여자의 학력은 대부분 대졸 이상이며 석사 이상도 7명으로 나타났다. 주 업무는 상담과 사례관리 등 직접적 서비스 제공이 대부분이었으며, 총괄 행정을 담당하고 있는 참여자도 5명 있었다. 종사자 유형은 대부분 사회복지사이거나 정신보건사회복지사이며, 생활지도원과 요양보호사가 각각 1명씩 참여하였다.

〈표 4-1-3〉 연구 참여자의 일반적 특성

소속기관		시설 유형	성별	학력	직책	재직기간 (총 경력)	담당업무	종사자 유형
A	지역복지관	이용	여	대학원 졸	사무국장	10년	복지총괄	사회복지사
			남	대졸	팀장	5년	지역조직, 사례관리	사회복지사
			여	대학원 졸	사무국장	15년	총괄	사회복지사
B	장애인복지시설	이용	여	대졸	실무자	2년	직업지원팀	사회복지사
C	노인복지시설	이용	남	대졸	대리	4년	운영지원팀	사회복지사
			여	대졸	선임	2년	복지2팀	사회복지사
D	노인복지시설	생활	남	대졸	팀장	11년	요양보호팀	요양보호사
E	아동· 청소년복지시설	이용	남	대졸	실무자	16년	상담	사회복지사
			여	박사수료	시설장	16년	인사, 예산, 교육	사회복지사
F	노숙인시설	생활	남	대졸	실무자	2년	사례관리, 프로그램 진행	생활지도원
			남	대학원 졸	사무국장	11년	총괄	사회복지사
G	사회복지시설	이용	남	대졸	사무국장	4년 (10년)	총괄	정신보건 사회복지사
H	정신보건시설	이용	여	석사	팀원	4년	상담, 교육, 사례관리	정신보건 사회복지사
			여	석사	센터장	10년 (20년)	총괄	정신보건 사회복지사
I	여성복지시설	생활	여	대학원 수료	실무자	4년	법률/상담	상담사/ 사회복지사

2. 자료분석 결과

1) 이용자 폭력 경험

사회복지종사자의 면접을 통하여 드러난 폭력 경험은 언어적 폭력, 신체적 폭력 등 다양하였으나 대표적인 폭력 유형을 중심으로 크게 4가지 유형으로 분류하였다.

첫째, 언어적 폭력은 기본적으로 욕설과 험담 및 말로 위협과 협박을 가하는 것이며, 종사자뿐 아니라 가족에 대한 위협을 포함한다. 또한 수치심을 유발하고 괴롭히는 언어적 표현을 모두 포함한다.

둘째, 신체적 폭력이란 신체적 위협, 즉 공격 시도와 실제적 공격을 포함하며, 이용자 간의 폭력 상황 중에 발생하는 2차적 폭력 등을 모두 포함한다.

셋째, 성적 폭력은 성적으로 종사자를 괴롭게 하는 경우로 심한 성적 농담이나 희롱, 성적 불쾌감을 유발하는 경우가 해당한다.

넷째, 경제적 폭력 및 기타 괴롭힘 유형으로 재산상의 파괴와 파손, 도둑질 등을 말한다. 기타의 괴롭힘은 지나친 요구와 민원, 고소 및 고발 위협 등으로 종사자의 진을 빼고, 업무를 방해하는 경우, 이용자로부터 사생활 침해를 당하는 경우 등이다.

(1) 언어적 폭력

언어적 폭력은 기관 및 대상자 특성과 상관없이 대부분의 시설에서 광범위하게 나타나는 것으로 분석되었다. 욕설과 인격 모독이 다양한 형태로 나타나며, 여성 종사자에 대한 외모 평가, 비하뿐 아니라 규정과 전문성의 무시, 자신의 요구가 관철될 때까지 떼를 쓰고 일방적으로 조르는 행동, 원하는 대로 요구가 반영되지 않을 경우 험담과 억지 쓰기 등 다양한 형태의 언어폭력이 나타났다.

가장 일반적으로 나타나는 언어폭력은 욕설과 무시하는 말투, 일방적인 요구가 관철될 때까지 떼쓰기 등이다.

■ 욕설

신체적으로 멱살을 잡는다든지 그런 것은 많이 즐긴 했는데 뭐 일단 언어적인 폭력이라거나 욕을, 무조건 무슨 이유인지도 얘기 안하시고, 욕부터 하시고 올라 오신다든지 소리 지르시거나... (A-036)

제가 팀장으로서 욕을 제일 많이 얻어먹어요. 왜냐하면 저는 어르신들 간의 분쟁이나 아니면 여기 직원하고 어르신들하고 그 생활면에서 그런 불만 같은 것을 해소를 시켜주기 위해서 제가 개입을 거의 다 해요. 그 어르신들 간의 싸움이든 직원하고의 무슨 문제든 그러다 보면 욕은 제일 많이 먹는데 진짜 감당하기 힘든 욕도 많이 들었어요. '집에 가다가 벼락 맞아 죽어라.' (D-026)

'씨발'은 기본이고 욕부터 시작해요. 기선 제압이에요. 애들 말을 들어보면 왜 선생님한테 욕을 하나. 그렇게 한 번 간을 봐 가지고 선생님이 반응을 안 보여주면 그 다음부터는 맞짱을 뜨는 거예요. (E-018)

■ 무시하기

오래 다니신 분들은 담당자는 계속 바뀌더라도 나는 여기를 몇십 년 다녔다. ‘뭐 6년, 8년 다녔으니까 내가 더 잘 안다.’ 라고 생각을 하면서 또 강하게 얘기하는 부분도 있고. ‘이 사람보다는 내가 더 오래됐다.’ 하면서 막 강하게 말도 그렇고…. (B-026)

노인복지관 같은 경우엔 종사자가 이용자보다 나이가 다 어리기 때문에 그 부분에 있어서도 무시하는 경향이 많으시고요. 맨 먼저 나오는 게 ‘어린놈들이.’ 그런 거요. (C-002)

뭔가를 얘기했을 때 분명히 알고 있는데도 불구하고 모르는 척하고, 항상 임기응변식의 태도에 지쳐요. (I-002)

■ 일방적 요구와 떼쓰기

자기의 요구가 들어지지 않기 때문이에요. 어르신들 특성이 얘기를 하시면 바로 해드려야 되거든요. 이게 지체가 되면 또 다시 뭐라고 하시거든요. 요구가 들어지지 않고 바로 시행이 되지 않거든요. 저희는 그 일만 하고 있는 것은 아닌데 그것부터 해주시길 바라시기 때문에…. (C-030)

저희 선생님들이 네 명이 있는데 저한테 얘기를 했어요. 그거를 보고를 하고 회의하고 해서 뭐가 되면 얘기를 해야 되는데, 이 선생님한테 얘기하고, 저 선생님한테 얘기하고, 얘기하고, 또 얘기하고, 또 하고. 자기가 요구한 게 될 때까지 가서 괴롭히는 거예요. 말로써, 선생님들을. 말로써 괴롭히는 거지만 정서적으로 스트레스를 받는 거죠. (I-025)

또한 여성 종사자에게 외모에 대한 평가로 심리적 상처를 주거나 전문성에 대한 모욕, 억지 쓰기, 험담하기 등이 나타나기도 한다.

■ 외모평가와 인격모독

욕설이나 이런 것을 사실 들어보진 않았는데, 제가 체격도 있고 하다 보니까 외모로 좀 얘기를 많이 하시긴 하는데... 그렇다고 특별히 욕이나 이런 것은 들어본 적이 없어요. 좋은 얘기도 있으신데 뭐 체격이 있다 보니까 남자였으면 장군감이었겠다. 이런 얘기도 하시고... 체격 좋다고. (C-004)

내가 욕을 하겠다. 그러면서 욕을 하는 경우가 있어요. ‘네가 사회복지사면 제대로 잘해줘야 하지 않겠냐고 이제 욕을 섞어서 하는? 그런 경우가 있었어요. 그래서 제가 그 분이 그렇게 하고 술 끊고, 술이 희석 됐을 때 오시면 선생님이 전화로 나한테 ‘야, 이년아. 네가 사회복지사냐. 이년아’(그랬다고) (H-004)

■ 억지와 험담

뭔가 그 사람에 대한, 실무자에 대한 안 좋은 뭔가가 좀 있으면 약간 그냥 그런 이상한 얘기를 하시는 것 같아요. 그런데 그건 뭐 여기뿐만 아니라 밖에도가도 그렇게 얘기를 해요. (F-020)

본인이 자발적으로 입원을 했는데, 본인은 그런 얘기를 안 하고, 다른 사람들이 저희가 아저씨를 강제로 병원에 입원시켰다고 소문이 다 난거예요. 그런 경우들도 있고, 사실과 다른 것에 대해서 크게 신경을 쓰거나 그러지는 않기는 하는 데, 직원들 입장에서는 답답하기도 하죠. (F-021)

저희가 예를 들어서 지금 날씨가 더우니까 간식을 주거나, 물 같은 것을 주거나, 드리려고 해요. 드리면 아저씨들이 언제 줬냐고. 다시 달라고 그런 것도 있고. 그래서 예전에 야간에 업무를 보고 있는 데 한 아저씨가 약간 뭐가 마음에 안 들었나 봐요. 다음날 저 없을 때 와서 선생님들한테 ‘아동을 봤다’고... (F-018)

또한 종사자뿐만 아니라 가족을 해치겠다는 위협과 협박, 기관 운영과 관련하여 신고에 대한 협박 및 자살위협 등 언어폭력의 유형은 다양한 형태와 수준에서 나타났다.

■ 협박과 위협

‘너는 내 한주먹거리도 되지 않는다.’, ‘내가 널 봐 줘 가지고 그런 거지.’, ‘무슨 년’ 하면서 그 때 막 던졌을 때도 그런 거에 상처를 받기는 했는데. (B-038)

근데 맡겨 놓은 것도 아니고, 성적만 떨어지면 애들을 갔다가 그냥, 어떤 놈이 가르쳤냐고 화를 앓나. 뻑 하면 신고를 한다 하고. (E-029)

진짜 학대를 한 것이 아니라, 애가 진짜 너무 공부를 안 하고 속상한 마음에 이렇게 보냈는데 그게 발단이 된 거예요. 그래서 부모님이 전화해서 ‘당신이 뭔데.’ 그 전에는 막 ‘원장님~’ 이러던 분이. 그래서 신고를 한다고 하면.... 시설장님들이 다들 간이 좀 요만해요. 그러면 죄송하다고 그러면 이렇게 합의금 얘기를 하는 거예요. (E-033)

문자 메시지는 오니까 받죠. 전화는 안 받는데 그냥 문자로만 달랑 오는 거예요. 저희가 이제 근무시간이 아닌 시간에는 회원들과 통화하거나 하는 것들을 조금 안하는 걸로 저희가 되어 있어서 고민이 되는 거예요. 해야 되나, 말아야 되나.... 그래도 자살을 예고하는 그런 얘기를 해서 무시할 수가 없어서 전화를 해보면 또 전화연결이 안돼요. 그럴 경우에는 이제 다른 소식을 들을 때까지 계속 불안한 거예요. 잠도 잘 안 오고. 그런 부분들이 또 있더라고요. (H-040)

부모님으로부터 무슨 일만 있으면 저희한테 전화를 하세요. 그래서 수급이잖아요, 대부분. 그런데 그 분 오랫동안 수급 받으신 분들 대부분은 수급을 방패로 그 센터장님들한테 험한 말도 하고... (E-025)

잡혀서 조서를 꾸몄는데 어떻게 나오냐. 사람을 찔렀는데. 어쨌든 금방 나왔어요. 그 다음부터 이제 팀장님한테 계속 문자를 보내는 거죠. 그런데 이제 문자 내용에서 제일 끔찍한 건 ‘너는 죽이지 않겠다. 왜냐하면 네 자식을 어떻게 한다고?’ 아니, 근데 그게 ‘네 자식의 눈을... 뭐 가슴을 도려 낸다.’ 응? (H-042)

폭력행위의 유형화에 있어 유형화만으로는 폭력행위의 특성과 의미를 담아내기 어렵다는 지적이 있다. 언어폭력은 언어적 형태로 다양하게 발생하지만 이용자의 특성상 알코올 중독과 치매 노인, 정신질환자, 청소년 등 대상자 특성에서 발생하는 증상 혹은 문제 속성과 결합되면서 폭력 유무를 판단하기에 애매하다. 종사자 역시 명확한 기준으로 구분하기보다 일상적으로 발생할 수 있는 불만 표현 혹은 대상자 특성의 발현으로 보고 ‘넘어가는’ 경우도 많다. 다만 언어적 형태로 발생하는 욕설이나 비하, 비난, 위협 등이 종사자에게 심리·정서적 갈등이나 상처를 일으키고 부정적 영향을 미칠 때 종사자의 판단에 따라 폭력으로 이해되는 경우가 대부분이다.

(2) 신체적 폭력

신체적 폭력은 선행연구에서 조사된 내용처럼 두드러지게 나타나지는 않았으나, 시설형태별로 노숙인시설과 노인요양시설 등은 신체적 폭력이 다른 기관보다 자주 나타나고 있다. 특히 노숙인시설은 ‘먹살잡이’ 정도는 특별히 폭력이라고 생각하지 않고, 일상적인 모습으로 인식하고 신체적 상해 정도가 심한 경우를 폭력상황이라고 인식하는 등 이용자 폭력이 상시적으로 발생하고 있는 것으로 보인다. 또한 노인요양시설의 경우 치매노인과 거동이 불편한 노인의 특성이 요구가 많고, 노인의 요구가 반영이 되지 않거나 통제될 경우 꼬집기, 침 빨기 등 다양한 형태의 신체적 폭력이 발생하고 있었다. 그럼에도 노인들의 보호와 관리를 위해 종사자는 당연한 업무의 하나로 받아들이며 이용자 폭력에 대해 무력한 대응을 보이고 있었다.

2014년 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구에서 신체적 폭력의 경험은 경미한 수준에서 치명적 수준의 폭력까지 다양하게 경험한 것으로 조사되었다. 실제로 심층면접 결과 종사자 역시 먹살 잡기, 깨물기, 침 빨기, 주먹질 등 다양한 수준의 신체적 폭력을 경험하였다.

■ 먹살, 손목 잡기

일단은 처음에 들어왔을 때에는 아무런 대응체계가 없었죠. 저희가 종합지원센터로 있을 때 처음에는 아무것도 없었죠. 그래서 상당히 드셨어요. 그냥 제가 거짓말을 조금 보태면 일주일에 한두 세 번은 길가에서 먹살 잡고 뒹굴었어요. (F-033)

근데, 약간 멍들거나 조금 굵히고, 손을 이렇게 같이 했으니까 여기 손자국이 나면서 약간 빨갛거나 이런 정도는 있지만 뭐 피 나면서 되게 큰 상처나 이러지는 않아서 (폭력이 많다고 보지는 않는다).(B-007)

그때 저는 뭇 모르고 이렇게 차에 타시려고 해서 타시지 말라고 했는데 그 분이 제 손목을 잡았잖아요. 근데 음주하신 상태니까 힘 조절이 안 된단 말이에요. 그때는 당황해서 몰랐는데 명이 들었더라고요. (H-038)

■ 꼬집고, 침 뱉기

하체는 근력이 많이 약해져서 사용을 못하셔도 상체는 대부분은 조금씩 유지하시거든요. 그러면 주먹질이 제일 많고, 그 다음에 발길질. 그 다음에 꼬집는 것. 그 다음에 상하지 근력이 약해서 그런 것을 힘을, 행사를 못하면 침 뱉는 것. 침 뱉는 것도 이거 폭력에 들어가잖아요. (D-006)

■ 주먹질과 따귀 때리기

저는 갑자기 맞았어요. 그냥 무조건 뛰어올라와 가지고 주먹질을 해서 제가 한번 맞은 적이 있어요. 제 밑에 과장님으로 계셨던 분은 먹살도 많이 잡히시고, 한번 쓰러져도 보고. (A-034)

목욕 같은 것을 할 때에도 설명을 저희가 드리거든요? 어르신, 목욕하러 가시죠. 해서 저희가 모시고 가서 옷을 벗기고 이제 하는데 옷을 벗길 때부터 벌써 이제 폭력적인 것이 보이기 시작하는 부분이, 그런 분도 계세요. 그러면서 뭘 하느냐 이거예요. 설명을 드렸는데도. 그래서 말씀을 드리고 목욕을 해야 하니까 옷을 벗으세요. 하면 거기서부터 이제 저항을 하거나 아니면 폭력적인 것이 주먹질이나 이런 것이 나타나고요. 그 다음에 옷을 벗기고 나서도 씻다가도 갑작스럽게 앉아 있다 보면 주먹으로 막 이런 데를 이렇게 쳐요. 그리고 앞에 있으면 따귀를 때리기도 하고 주먹으로 올려치다 보니까 턱 같은 곳도 맞고. 그런 경우가 있고 그 다음에 또 꼬집히는 경우도 많고요. (D-003)

누워 계시는데 대부분이 전문 요양원이다 보니까 중증이셔서 기저귀를 착용하시는 분들이 많거든요? 그럼 누워서 주무시고 계시는데 기저귀 갈아드릴게요. 해가지고 해도 그 말씀을 이해를 못하시고 주먹질을 하거나 발길질도 하고. 뭐 그런 것은 허다해요. 제일 허다한 것이 그런 것이고. 그 다음에 침상에서 밖으로 나오자고 해도 또 주먹질도하고. (D-004)

또한 치명적 수준의 신체적 폭력 유형으로 위협이 되는 도구의 사용과 공격 시도 등도 조사되었다. 실제적인 신체적 폭력 외에 쇠파이프, 가스통 폭파 등 신체적 위해에 대한 위협 활동이 두드러지게 나타나는 현상은 중독관리통합지원센터로 알코올 중독자의 충동적 성향이 반영되는 특성을 보인다.

■ 치명적 수준의 도구 활용한 위협

자식을 그렇게 키우면 안 된다고 하면서 정말 이제 눈에서 레이저가 나왔죠. 정말 절 어떻게 할 것처럼 자식 그렇게 키우면 안 된다고 하시면서 잡으면 가만 안두겠다고 그러시면서 막 쫓아가는 과정이었고 실질적으로 뭔가 도구를 사용하시기도 하셨던 것 같아요. (H-011)

한번은 가스통을 가지고 왔어. 내가 이 센터를 폭파시켜 버리겠다. 그래도 내가 경험적으로 이 분이 음주가 취한 상태니까 여기까지 올 수 있는 가능성은 드물다. 내가 판단해서 겁은 안 먹었지만 그래도 혹시나 가스를 폭파하면 어떻게 하지 이런 생각은 하죠. (H-003)

진짜 복지관으로 오는데 한쪽에다가는 쇠파이프 하나. 그 다음에는 식칼을 하나. 이렇게 들고 왔더라고. 그래서 거기 상담실이 있어요. 복지관에. 그래서 앉고, 그 두 개를 딱 내려놓고 이제 하는 거지. 그때 왜냐하면 지금 굉장히 감정이 올라와 있는 상태고 물론 이 분이 내가 상담하던 사람이어서 그렇기는 하지만 그럼에도 불구하고 피하진 않고, 누군가 하고는 얘기를 한번 해야 될 거 아니에요. 그래서 어쨌든 이야기를 꼭 했고 (H-013)

(3) 성적 폭력

신체적 폭력과 언어적 폭력 외에 성적 폭력의 경험 빈도는 상대적으로 적게 나타났다. 이는 사회적으로 성희롱과 성범죄에 대한 처벌이 엄격해지면서 이용자의 인식이 개선된 경향을 반영하는 것으로 보인다. 노숙인시설에서 나타나는 성적 폭력은 조현병(정신분열증)이 있는 이용자의 부적절한 행동으로 나타나는데, 이를 폭력으로 인식하기보단 증상적 특징으로 이해하고 수용하는 모습을 보였다. 또한 정신보건 현장에서는 증상과 관련하여 발생하는 것으로 나타났다.

그 외에 지역아동센터의 동영상 촬영 역시 청소년기의 발달적 특성으로 성적 호기심이 왕성한 시기이기 때문이거나 비행 행동의 하나로 보면서 명확하게 대처하지 못하는 것으로 보인다.

■ 노출과 스킨십

폭력은 아닌데 약간 좀 어떻게 해야 될지 모르겠는 상황이 국장님도 들으셨을지는 모르겠는데 아주머니 한 분이 옷 다 벗고.. 지금 한 두, 세 번 그런 것 같은데 그러니까 옷을 아예 안 입으세요. 아예 안 입고, 그런데 평소에는 그러던 분이 아니에요. 그런데 갑자기 어제는 속옷만 입고 ‘왜 왔어?’ 이러면서 방에 누워 이제는. 아, 그러면 방에 누워 계신 거예요. (F-074)

남자 당직자인데 계속 옆에서 얘기만 하는 거예요. 못 건드리니까. 다른 데 보면서 ‘아, 저기 올라가세요. 올라가세요.’ 이러면서. (F-076)

상황이 발생하면 대처해야 되잖아요. 근데 그 형식적인 것 때문에 (호신용 도구를) 사용하지는 못했어요. 남편이랑 상담했을 때 내가 불편함을 느낄 정도로 과도한 스킨십을 시도한다던가, 아내가 있는데도 불구하고 그럴 경우? (I-045)

■ 성희롱

약간 성적인 친구들? 그러니까 스타킹에 관심이 많은 친구들이라든지, 여자를 보면은 다리를 만진다든지, 다리를 이렇게 유심히 보는 친구들이 있대요. 근데 저번에도 한번 와서 어떤 사람이, 친구... 그 훈련생 중에 한 명이 다른 학교에서 온 건데, 현장체험으로 온 건데, 제 다리를 계속... 치마를 입고 있었는데 뒤에서 계속 쳐다보면서 이렇게 하는 그런 부분들은 몇 번씩은 있긴 하거든요. 그리고 어떤 친구들은 뭐 스타킹을 좋아하기는 하지만 만지지는 않고... 그냥 ‘선생님 스타킹 신었다.’ 고. 또 쫓아다니면서 ‘스타킹 신었다’ 고, ‘스타킹 신었다’고(웃음) 하면서 아무래도 성적인 호기심이 있는 친구들도 있죠. (B-029)

근데 대상자가 그러기 때문에, 정상적인 부분이거나 이렇게 해서 목과하는 경우들이 많이 있어요. 근데 선생님들은 분명히 성희롱이라고 느낄 수 있는, 불쾌하고 수치심을 느낄 수 있거든요. (G-058)

■ 성비행

어떤 센터에서는 중·고등학생들이 초등학교 애들이 그 일이 벌어져 가지고 난리가 난 적 있었는데 핸드폰을, 동영상 찍는 겁니다. 책상에 이렇게 앉아 있으면 여자애들이 다 치마를 입잖아요. 중·고등학생들이 그럼 애들이 있다 보면 다소곳이 앉아 있는 게 힘들어요. 남자도 자연스럽게 다리가 벌어지면 거기를 동영상을 찍는 거예요. 그래 가지고 지들끼리 킁킁대고 막 서로 공유하고 하다가 이게 난리가 난 거예요. (E-065)

동영상을 찍고 그래서 사진을 아예 핸드폰을 걸어 버려요. 그리고 또 애들은 이제 호기심이니까, 조그마한 애들도 남자, 여자 화장실이 붙어 있으면 거기 가서 지들끼리 이렇게 문을 밀어서 핸드폰으로 찍고 그런 짓을 해요. 이게 그 사춘기... 아동센터이기 때문에 나타나는, 어떻게 보면 지극히 당연한 일이면서도 지극히 말도 안 되는 소리고, 황당한 일이죠. (E-066)

그러나 성적 폭력과 관련하여 종사자가 수치심을 느끼거나 폭력이라는 인식이 있어도 시설 이용자 혹은 도움이 필요한 이용자라는 인식으로 종사자가 행동을 단호하게 처벌하지 못하는 이중적 모습이 드러난다.

(4) 기타 폭력

기타 폭력의 유형으로 방화와 사무실 점거 등의 재산상 손실과 위협, 사생활 침해, 불필요한 힘겨루기 등이 분류되었다. 주로 이용시설인 지역아동센터와 노인복지관 등에서 나타난 재산상의 손실과 관련하여 손실 이후의 재산상 보상과 책임부과 등은 전혀 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 이는 이용자와 기관 간의 관계에서 책임소재가 명확함에도 불구하고 이용자의 경제적 여건과 이후 관계유지의 어려움 등을 이유로 명확한 책임 부과를 하지 않는 것으로 설명되었다. 또한 사무실 점거의 경우 종사자가 업무방해 등의 법적 조치를 취하고자 해도 사회복지기관의 경우 비영리기관으로 업무방해 등이 성립되는지 등의 법적 기준에 대한 명확한 지식이 부족해서 적용이 어렵다고 밝히고 있다. 이에 관련된 법적 권리와 절차, 기준에 대한 교육과 정보제공이 필요한 것으로 보인다.

또한 재산상의 손실이 발생한다 해도 사회복지시설 이용자의 대부분이 경제적으로 어렵고, 사회복지 실천현장의 정서상 이용자를 대상으로 직접적인 보상을 요구하기 어려운 상황인 만큼 이와 관련하여 제3의 기관에서 중재와 보상을 제공하는 대안의 마련도 필요할 것으로 보인다.

■ 재산상의 폭력

관장실을 점거하고... 좀 나가주십사 요청을 했음에도 두 시간여를 계속 앉아서 계신 경우. (C-019)

비밀번호, CCTV 어디에 뭐가 있는지 까지 다 아는 애들이니까. 이용했다가 몰래 밤에 들어와서 불을 질러버린 거예요. 문 따고 들어와서, 이렇게 현장체험 갔는데 문 따고 들어와서 뭘 가져가고, 큰 애들이... 불안난하고. 또 어떤 애들은 센터가 지하에 있고 그러면 다 큰 놈들이니까 자기들끼리 와서 못된 짓하고 가고 그게 CCTV에 녹화가 되고 그래서. (E-062)

■ 힘겨루기

아이들도 그 짱을 알잖아요. 힘의 논리를 알잖아요. 그래서 원장님이나 목사님은 그렇게 하면 안 된다는 걸 아는데 또 아까 목사님이 말씀하신 것처럼 이렇게 젊은 선생님, 그리고 좀 유순한 선생님. 그리고 특히 이렇게 파견된 교사들 있잖아요. 아동복지 교사, 간사, 뭐 실습생 이런 분들은 이제 우리가 하지 마라. 이렇게 싸울 때 욕하지 마, 싸우지 마, 이러면 네. 이려고 뭐 억지로 이러는데 이런 분들이 하지 마. 이려고 너 이러면 혼난다. 만약에 이런 말을 했어. 그게 딱 걸리면 그 자리에서 그냥 저희가 없을 때 책상을 확 뒤집어버리고, 한 번은 또 아동복지 선생님이 깜짝 놀란 게 그 선생님도 3년째 저희 센터를 오는 데 개가 이려고(행동), 선생님한테 달려가는 거예요. 그래서 선생님 얼굴이... 그러니까 애도 무섭고, 그리고 남자애고. (E-014)

짱이라는 게 있어요. 일명. 이제 그 또래에서는 짱들이 나타나요. 그럼 이제 저희 같은 경우에는 이제 항상 가운데에서 저울질하면서 하긴 하는데 여자분 들끼리만 계신 데에서는 그게 확실해요. 서열 그게. 그 아이들이 다른 복지시설에서 나타나지 않는 특징이 아닐까 전 그렇게 생각합니다. 나이가 많고, 덩치가 좋고, 힘이 센 아이가 센터의 모든 영향력을 장악하는 거예요. 이게 선생님하고 버금가는 파워를 가지는 겁니다. 그게 선생님들이 예를 들어서 밥 먹고 이렇게 몇 시까지 공부하자. 이러면 개가 앉아서 뒤에서 조종하는 거예요. (E-057)

■ 사생활 침해

주말에 계속 전화가 와서 되게 놀랬거든요, 내가. 자꾸 주말에 전화를 하나, 이 친구가. 그래서 전화를 안 받기는 했는데... 으면 조금 놀란 게 있죠. 표현은 안 해도... 제 안에서 놀라긴 했더라고요. (B-034)

2) 이용자 폭력 경험 후 변화

연구 참여자는 이용자 폭력을 경험한 후 버틸 만큼 버티고, 참지만, 억울하다. 서운함과 불안과 걱정 등 다양한 심리적 스트레스를 경험한다. 잠을 못자거나 병원 치료를 받아야 할 정도의 신체적 질환이 발생하기도 하며, 직업에 대한 사명감이 꺾이고, 소진을 경험하거나 스스로 자괴감을 느끼며 자책을 하다가 이직을 고려하기도 한다.

일반적으로 이용자 폭력으로 인한 피해는 4가지 형태로 정리할 수 있다. 첫째는 신체적이고 성적인 피해로 이용자 폭력 그 자체를 포함하여 물리적이고 성적인 면 등에서 오는 외상 피해부터 이후 나타나는 장애, 그리고 사망이라는 심각한 수준의 피해까지도 포함한다. 둘째, 심리·정서적(사회적) 피해로서 두려움, 대인관계 기피, 스트레스, 소진 등이 그 예이다. 셋째, 경제적 피해로서 개인 및 조직의 물품 수리비는 물론 신체적 피해로 인한 치료비 등을 개인적으로 부담하는 경우 등이 포함된다. 넷째는 이직이나 전직 등의 피해 등이다(김제선·유재윤, 2012).

본 연구의 심층면접을 통해 참여자들이 경험한 이용자 폭력으로 인한 영향과 피해 특성을 살펴본 결과는 다음과 같다.

(1) 신체적 피해

본 연구에서 참여자들이 밝힌 이용자 폭력으로 인한 피해는 신체적, 성적 피해처럼 구체적으로 드러나는 형태의 피해는 두드러지게 나타나지 않았다. 다만 일부 참여자들이 어깨 결림 등의 질환으로 병원치료를 받는 경우가 있고, 수면에 문제가 발생하기도 한다.

■ 신체적 질환과 수면문제

스트레스가 되어 가지고 신체적으로 어깨 결림이나 이런 것은 있어요. 그런 질환은 조금씩은 있어요. 그게 직업병이죠. 어르신을 이렇게 들어서 이동도 시키고 이렇게 해야 되니까 신체적으로 그런 것도 있지만 제일 큰 것은 스트레스라고 하잖아요. 그러다 보면 이런 저런 신체적인 질환 같은 것이 있는데 그거는 뭐 제가 의사가 아니라서 딱히 그걸로 해서 생긴 질환인지 아닌지는 말씀 못 드리겠는데 스트레스가 원인이 될 수밖에 없을 것 같아요. (D-030)

저도 뭐 (아픈 데가) 엄청나게 많이 있으니까요. 그래서 병원을 다니면서 조금씩은 치료들은 다 받죠. 거기다가 스트레스까지 겹치면 이제 질환이 될 수도 있죠. (D-031)

육을 좀 먹고 나면 힘들어하는 직원들도 꽤 많아요. 좀 털탈한 직원들도 아마 그날 밤은 잠을 못 자겠죠. 열 받아 가지고. (F-080)

특히 장애인복지관에 근무하는 참여자 B의 경우 임신 중에 이용자의 갑작스러운 폭력 행동에 신체적으로 심각한 정도의 상해를 입지는 않았지만, 임신의 특수성으로 인해 산부인과 진료를 받고, 심리적 긴장상태로 인한 영향이 간접적으로 있었음을 호소하기도 하였다.

몸싸움 한 것도 저도 어떻게 그랬는지 모르겠어요, 그래서. 그 친구가 태권도랑 운동도 했던 친구거든요. 좀 마르고 체격은 작지만, 힘은 좀 있는 편인데, 저보고 제가 몸싸움 하는 거를 남자 선생님이 보고서 ‘참 대단하다.’고 하긴 했거든요. (웃음) 그래서 조금 그런…. 그렇게 하고 올라가서 조금 진정을 하면서 저도 그날 되게 많이 울고…. 그날 조퇴를 하고 집에 가서 되게 떨리고 그랬었거든요. 안정을 취하고 병원도 갔다 오고 했어요, 아기 괜찮은지. (B-005)

(2) 심리·정서적 영향

신체적 영향뿐 아니라 참여자가 경험하는 폭력으로 인한 대표적 영향은 심리·정서적 측면으로 나타났다. 본 연구의 참여자는 대부분 억울함과 지침, 서운함과 일에 대한 회의감 등을 경험하였고, 이러한 심리·정서적 영향은 이후 적절한 대처가 이루어지지 않으면 심리·정서적 외상경험으로 악화되기도 한다.

■ 지침

계속 반복되는 행동들에 사실은 질렸다고 해야 하나? 개선되지 않고. 진짜 벽에다 대고 얘기하는 기분? 나 혼자 미친년 같은 느낌. 그런 게 사실은 종종 있었는데 요즘 들어서 더 있고 본인의 요구만 하니까 이기주의적인 그런 성향을 보고 그러니까…. 사실은 그 안에서 좀 혼자 힘이 들더라고요. 심적으로 몸도 지쳐가는 느낌. 점점 체감적으로 크게 다가오니까 약간 그런 게 있어요. (I-019)

그런데 그게 무뎠지는 거지만 심리적으로 상처를 안 받는 것은 아닌 것 같거든요. 그냥 무뎠진다고 해야 하나. (A-057)

■ 억울함과 서운함

저는 책을 읽다 보면 그런 좀 억울함이 있어요. 사회복지사 윤리강령이 한 번 바뀌긴 했지만 과연 우리는 누가 지켜주지? 이런 의문이 들어요. 우리도 사실은 이게 일이지 않지만 사회복지사들은 특히나 정말 사회복지를 하겠다라는 마음이 아니면 할 수가 없는 직업군이잖아요. 그런데 과연 우리는 누구한테 하소연하지? (A-030)

설사 형편이 된다고 해도 요구를 못 한다는 얘기에요. 내 자식처럼 키웠는데, 어느 순간 자식처럼 키웠던 애들이 속된 말로 배신이라고 해야 되나? 아니면 좀 서운하게 한다고 해서 상처는 될 수 있는데. (E-095)

개인적으로 경험하는 서운함이나 답답함은 참여자들이 소명의식을 갖고 시작한 직업에 대한 회의감으로 연결된다. 또한 이는 자격지심과 과민함으로 다른 이용자와의 관계나 직업적 역량을 발휘하는데 부정적 영향을 미치기도 한다.

■ 일에 대한 회의감

계속 해왔던 일이고 해서 즐겁고, 행복하게 하긴 했는데 그 마음이 점점 작아지니까. 내가 과연 계속해야 하나? 이런 생각이 사실은 들어요. (I-017)

초심자를 말씀하셨듯이 처음에 와서 좀 힘들어하는 좀 심성이 여린 직원들이 있거든요? 이제 그 선생님들은 좀 힘들어하더라고요. 그래서 간혹 갈등도 겪고. 저 정도까지 욕을 먹어야 하나. 왜냐하면, 집에 가면 엄마고, 아내인데. (D-028)

네. 그게 조금 그렇죠. 좀 상처를 받죠. 그냥 내가 이러면서 그러면 상관이 없는데 순간 그럴 수 있거든요. 저한테 뭔가 제 말투가 마음에 안 들고 그러면 그럴 수 있다고는 생각은 해요. 그런데 부모님 욕이 나오면 조금... 내가 부모님 욕까지 들으면서 여기 와서 일해야 하나? (F-024)

■ 자격지심

뭐 이럴 때는 기관 규정대로 하더라도 불만이 있는 사람이 있으니까 그거에 관해서 얘기를 하면 신입 사회복지사들은 내가 뭐 잘못했나? 이런 걸 많이 하는 것 같고 시간이 지나면 회복될 수도 있겠지만, 그냥 알아서 해결하는 거는 아닌 거 같아요. (A-060)

그 상처라는 것은 시간이 꽤 많은 시간이 걸리잖아요. 그러다 보면 저 스스로 작아진단 말이에요. 그럼 모든 대상자를 예전처럼 대할 수가 없어요. 내가 이 정도 밖에 안 되나? 부터 해서 왜 내가 이런 대우를 받아야 하지? 부터 해서 여러 가지 생각들이 들다 보면 내가 앞에 떳떳하게 나가지 못하는 거예요. (A-090)

■ 과민함과 트라우마

불안한 거죠. 자기가 컨트롤 할 수 있는 범위를 벗어난 상황이 벌어지니까 예측이 안 되면 사실 불안하죠. 평소처럼 좋게 해줬는데, 갑자기 자기한테 불만을 표현하고 그러다가 경험을 한번 하면, 다른 사람한테도, 다른 회원한테도 얘기하다가도 '이 사람도 이럴까?' 이런 고민이 되고. 근처에 누가 와도 불안해하는 증상들이 있어요. 뒤를 자꾸 돌아보게 된단든지. (G-036)

경험 얘기를 하면, 지금도 가슴이 떨린다는 얘기를 하긴 해요. 불안하고, 되게 무서웠다고. 폭력을 직접 당하게 되면 자기는 일을 해야 하는데, 뒤에 누가 있는지 쳐다보게 된다. 라는 게 되게 불안하다는 거죠. 일반인하고도 제대로 지금... 그런 불안할 일들이 생긴다는 거죠. 그래서 '야, 네가 병원에 가봐야겠다' 이런 얘기를 한 적이 있었는데... (G-038)

이처럼 이용자 폭력으로 인한 심리적 충격을 경험한 종사자들은 폭력 사건과 관련한 심리·정서적 대처가 적절하지 않은 경우 장기적인 손상이 발생할 수 있다.

(3) 소진 및 이직에 미치는 영향

한편 이러한 신체적, 심리적 영향은 참여자들이 전문가로서의 자기 판단에 대한 회의가 생기거나 대상자에 대한 편견을 발생시킨다. 또한 이용자와 신뢰관계를 형성하고 유지하는데 어려움을 발생시키고, 업무 처리와 관련하여 전문적 정체성이 훼손되거나 전문가로서의 역량을 발휘하는 데 방해가 되기도 한다.

■ 편견과 선입견 생김

평소에도 정신과 약을 복용하는 친구들을 조금 유심히 관찰하는 편이기는 하고, 그 다음에 감정조절이 조금 안 되면 약간 정신과 쪽으로 의심하면서 조금... 요즘 편견이 생겼어요, 저도 모르게... (B-017)

그래서 어떻게 보면 조금 옆에서... 초등학교 정도의 지능이니까 약간 사랑으로 이렇게 스킨십도 해주면서 이렇게 해줄 수도 있는 부분인데 조금 꺼려서 조금 거리를 두게 되는 부분도 있고. 여자 친구들한테는 많이 할 수 있는 부분도 남자친구들은 조금 그런 부분이 있고... 약간의 다른, 이 친구가 했던 다른 무언가가 하나 보이면 그 친구를 다시 본다든지 약간 그런 편견들이 조금... (B-020)

그렇게 아무 일도 없었다는 듯이 웃으면서 또 그 다음에 같이 공동체 생활을 하잖아요. 그것들이 예전에 보여줬던 모습으로는 조금 안 보이고... 눈치도 보게 되는 것 같아요. 그런 일이 생길 수도 있겠다. 라고 당연히 그런 생각을 하죠. 예민해지지. 그 사람에 대해서 가능하면 말실수하면 안 되니까. 덜 대응하려고 하고 있지. (H-029)

■ 신뢰관계 깨짐

약간 소심하거나 아니면 그거에 대해서 잘 순화를 못 한다거나 하는 사회복지사들 같은 경우에는 좀 대상자에 대해서 좀 기피하거나 그런 경우도 있고 아니면 내가 이렇게 말해서 되나? 하는. (A-089)

어르신을 혼자서 매번 달래고, 해결하다 보니까 혼자서 그렇게 하니깐 스트레스를 많이 받더라고요. 그러니까 그 어르신을 보기 싫어지고, 그 어르신이 오면 자리를 피하게 되더라고요. (C-036)

이처럼 이용자와의 관계 형성이 이전과 같이 자연스럽게 않고, 과민하거나 선입견을 품고 대하는 태도들이 나타나면서 전문적 역량을 발휘할 수 있는 기회가 감소한다. 한편, 스스로 죄책감을 느끼거나 자신감을 잃게 되면서 소진을 경험하고, 이직을 시도하게 된다.

■ 소진을 경험함

자기가 당한 대로. 그런데 그게 이해는 되는데 가끔가다 사명감 가지고 하다가 이런 일들을 만나면 조금 한 번씩 그게 꺾이죠. (E-039)

사실상은 감정이라는 게 오랫동안 보면서 얘기하고, 그러다 보면 안타깝기도 하고, 이런 얘기를 하다 보면 또 폭력이 발생해 버리고, 그러면 또 위축되고. 하지만 또 그래도 오랫동안 봤으니까 또 봐주고, 또 얘기하다 보면 또 폭력이 발생하고…. 이런 경우들이 많이 있거든요. 그러다 보면 자기는 이렇게 참 맞아가면서 참아가면서 이렇게 했는데, 대상자는 그렇게 생각하지 않는구나. 라는 게 나타나는 경우들이 있거든요. 그러면 이제 사회복지사들이 되게 힘들어져 버리는 거죠. (G-054)

■ 이직 고려하게 됨

‘장애인복지관은 힘들다.’ 라는 것을 전 종합복지관 있을 때는 한 번도 이런 생각을 안했거든요. 한 번도 직장을 다닐 때는 ‘정말 그만두고 싶다.’ 이런 생각을 안 했는데, 이번에 조금은 했었어요. 왜냐하면 임신 초기인 것도 있었고, 복지관을 다니면서 한 번도 이런 생각은 안 했는데, 이런 경험들이 계속 쌓이면…. 아, 내가 생각했던 것보다 오래는 못 다닐 수도 있겠구나. (B-035)

예전에 같은 경우는 제가 직접 처리하려고 했을 때에는 그만 두려고 몇 번을 생각했었고 그 일 때문에 내가 이 일을 그만둬야 하나. 그런 생각도 많이 했어요. (C-034)

이직하는 친구들이 있어요. 사회복지 쪽에 못 있겠다. 노인복지 분야로 가도 그럴 것 같고, 아동복지 분야로 가도 그럴 것 같고, 장애인복지 분야에 가도 그럴 것 같고. 그 시초가 처음에 정신 쪽에 시작을 한 친구였는데, 남자였어요. 그런데 그런 폭력적인 모습들이나 컨트롤을 자기 가 어떻게 해 줄 수가 없다는 판단으로 이직 결심을 하고 사직서를 내고…. 그런 적이 있죠. (G-037)

대부분의 참여자가 이용자 폭력과 관련하여 적극적으로 대응하지 못하고 이를 개인적 수준에서 버티고, 해결하려는 노력을 시도하지만, 반복적인 폭력에 대해 적절히 대처하지 못하는 경우 소진과 이직을 고려하게 된다. 따라서 이용자 폭력과 관련하여 종사자 개인의 대처능력 향상도 요구되지만 기관과 전문직 체계 내에서 조직적 수준의 대처와 관리방안이 필요함을 다시 확인할 수 있다.

3) 이용자 폭력에 대한 처리 절차

이용자 폭력에 대한 사회복지종사자의 대응과 처리 절차 등은 시설형태와 대상자 특성, 기관의 주된 서비스 영역에 따라 차이가 많은 편이다. 「2014년 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구」에 따르면 폭력을 경험한 사회복지종사자가 기관에 보고하는 비율은 폭력 유형별로 다양하게 나타났다. 감염 등의 피해에 대한 보고는 90.6%로 매우 높게 나타났다. 반면 재산상의 폭력은 62.5%, 신체적 폭력의 경우 폭력의 수준에 따라 다르지만, 평균 64.8%의 보고 비율을 보였다.

이러한 결과는 심층면접을 통해 나타난 폭력 관련 인식과 비교해보면 종사자들 스스로 ‘명이 드는 정도’나 ‘욕설’ 등은 폭력으로 인식하지 않고(F-005) 일종의 ‘신고식’(B-009)으로 받아들이거나, 업무상 감내해야 하는 것으로 생각하는(D-018, D-023) 경향을 반영하는 것으로 볼 수 있다. 또한 치매와 알코올 중독, 정신장애, 노령, 장애로 인한 이용자의 특성 등에 의해 나타나는 증상이거나 문제행동으로 간주하면서 보고나 폭력에 대한 대처가 필요하기보다 치료와 서비스적 접근이 필요한 것으로 인식하기도 한다(D-015, G-016, H-071).

이에 실제로 폭력 발생 후 처리절차는 기관의 특성뿐 아니라 개별 종사자의 인식과 경력에 따라 다양한 수준으로 나타나고 있다. 그러나 면접에 참여한 대부분의 참여자는 기본적인 보고와 관련 회의, 기록 등 기본적으로 필요한 절차는 수행하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 기본적인 대응 외에 폭력 유형에 따른 대응이나 이용자에 대한 사후처리 과정 등은 참여자 개인의 특성뿐 아니라 기관의 특성에 따라 다양하게 나타났다. 일상적 업무보고와 기록, 조치에 머물거나 비공식적 대처에 머무는 경우도 있지만, 폭력 사례에 대한 기관차원의 적극적 대처를 위해 공동체 회의와 상벌의 결정, 후속조치 등에 적극적으로 이용자를 참여시켜 함께 규정을 정하고, 폭력에 대한 인식을 개선하기 위한 기회로 삼는 기관도 있다.

이에 참여자들이 이용자 폭력에 따른 대응과 처리절차를 개인수준의 대처와 조직차원의 대처로 나누어 살펴보았다.

(1) 개인 수준의 대처

연구 참여자들은 대부분 이용자로부터 폭력을 당한 후 적극적으로 대처하기보다 일단 피하거나 거리를 두는 등 소극적인 태도로 대처하는 편이다.

■ 일단 피하기

저희도 이제 사람인지라 다치게 되는 상황들에서는 저희도 이제 조심을 하게 된단 말이에요. 옆에서 말려 주잖아요. 그런데 이렇게 했던 게 그분들이 봤을 때는 이게, 이게 아니에요.(행동) 우리는 이렇게 했다고 하니까.(행동) 오히려 폭력을 행했다고 하니까. 그냥 그렇게 피하는 수밖에. (A-038)

현장 건강보험공단에서 이런 저런 여러 가지 규정이나 아니면 이런 것들을 제시를 하는데 이런 것은 제지를 못해요. 거기서도 ‘지침을 이렇게 해서 하십시오.’라고 그 사람들도 못 해요. 왜냐하면, 결국은 그 직업에 종사하는 사람으로서 피해를 줄이려면 가까이 접하지 않는 수밖에 없잖아요. (D-020)

그 다음에 이제 좀 열린 공간인 경우에는 이제 좀 거리를 띄우는 거죠. 이 분이 좀 격해지는 경우에는 거리를 띄우는 방법도 있고. 왜냐하면 어찌 됐든 이게 날아오려면 거리는 있어야 하니까요. 거리가 불편하더라도. (F-084)

그러면서 이용자의 폭력으로 발생하는 다양한 심리·사회적 긴장과 불안, 혹은 신체적 위험에 대해 ‘개인적으로 알아서 해결’하는 편이며, 이용자와의 관계에서 ‘나름의 기준’을 갖고 처리하고 있었다.

■ 개인적(비공식적) 해결

밥시간에 혼자 막 저 나름의 스트레스를 푸는 방법을 혼자 찾았어요. 옛날에는 일주일 걸렸던 것, 한 이삼일 지나고 나면 아무렇지도 않게. 그런데 가장 큰 것은 저는 그거였던 것 같아요. (A-092)

저희가 살짝 굼허거나 한다고 해도 되게 많이 치료를 받거나 하지는 않으니깐요. 어머님도 그거에 놀라셨는데, 이런 거에 대해서 청구하거나 이런 것은 아닌 것 같고 해서 그냥... 병원에 그냥 아기 안전 유무만 보고 그렇게 했고, 또 다른 거는 그냥 집에서 제가 처리했죠. (B-008)

배상에 대한, 한 4개 정도 부셔 먹고, 노트북도 제 거, 개인 건데 다 잘라 먹고 해서 그런 거랑해서 그거를... 근데 못 살거나 하는, 좀 어려운 집은 아니어서, 어머니께서 미안하다고 배상을 해주시겠다고 해서 안내를 하고 배상을 받았더니... (B-002)

■ 나름의 기준으로 대처

지침이 있는 것은 아니고요. 서로 이제 그동안 경험해 왔던 것 있겠습니까? 그래서 신입 사회복지사나 아니면 좀 대하기 익숙한 사람이 왔을 때는 이제 선임들이 얘기를 해주죠. 저희가

암암리에 알고 있는 그런 그 내용, 규칙들 같은 것이 있어요. 전화도 만약에 좀 심하게 한다 하면은 약간 다른 분을 바꿔준다든가 그렇게 다른 선임자분을 바꿔 주고 그분이 처리하게 한다든가 하죠.(규정이) 문서 상으로 있는 건 아니에요. (A-015)

네. 화가 나도 아, 어디까지는 내가 달래주고 들어주고 하는 그런 대상자들만의. 그런데 그게 전체 주민들이 다 그런 게 아니라 딱 정해져 있잖아요. 몇몇 분들이. 그분들에 대한 저 혼자 나름대로 매뉴얼을 만들어 놔요. 그런데 그게 지나치다. 그러면 직원들한테 도와달라고 하고 거기까지 나가면 신고를 해야 한다.라는 것을... (A-051)

나는 상황을 봐서... 아니 여기 다 때려 부수면 어때, 사람만 인명 피해가 없으면 되니까. 그리고 나는 적당한 상황을 봐서, 왜냐하면 일단 말을 해봐야 하잖아요. 분명히 아는 사람이 왔을 가능성이 크니까. 모르는 사람이 왔어도 왜 왔는지 얘기하고 뭐가 불만인지 얘기해야 하니까 그때 이야기 하다가 신고를 한다. 어쨌든 나는 이야기하고 아래층에서는 신고하고 위에 있는 사람들은 여기에 관여시키지 않는다. 이런 정도는 머릿속에는 갖고 있죠. (H-047)

위험하다고 말은 하고 인지는 하지만 그거에 대한 구체적인 대처는 사실 그때 그때 상황에 따라 다르고 없어요. (I-040)

그러나 상황에 따라 나름의 대처를 한다고 하지만 구체적인 지침으로 제시되거나, 행동상의 전략으로 제시하기에는 막연하고 개개인의 역량에 좌우되는 경우가 많다. 따라서 개별적 수준의 대처전략에 의지하기보다 적극적 수준의 조직적 대응이 요구된다는 의견이 대부분이다.

(2) 조직수준의 대처

이용자 폭력에 대한 조직수준의 대처는 일반적인 업무 범위 안에서 발생하는 특별한 사건 혹은 고충처리 사안에 준하여 업무보고와 기록, 조치가 진행되는 편이다.

■ 기관의 업무 범위 내에서 대응

대상자 일지를 썼었어요. 과거에는. 그런데 그게 사례관리로 넘어가면서 관리를 따로 하지만, 저희 같은 경우에는 그렇게 해서 기록을 남겼었거든요? ‘어떤 대상자가 어떤 일로 나를 찾아와서 무슨 일이 있었다.’라는 것을 남겼었어요. (A-103)

제가 휴가가 없긴 했었어요. 이게 인사이동하고 하면서 휴가가 좀 어떻게 좀 없어진 부분이 있어서. 근데 휴가가 없지만 그래도 배려를 해줘서 조금... 너무 놀랐으니까 점심 먹고 바로 집에 귀가할 수 있게끔 해줬고, 조금 힘들다든지 하면 뭐 임산부는 4시까지만 근무를, 조기근무 이렇게 앞으로 당겨서 두 시간 일찍 갈 수 있다고 하더라고요. 그래서 그런 부분들, 그래서 조금 일찍 귀가한다든지 이런 부분들은 좀 도와주셨고. (B-014)

일단 문제가 발생이 되면 고충처리위원회에 이 회의 내용이 상정이 되고요. 그 내용을 가지고 고충처리위원회에서 회의를 진행해요. 그리고 사안에 따라서 당사자를 소환해서 얘기를 듣고요. (C-044)

저(팀장)한테 이제 보고를 해요. 제가 퇴근 무렵에 오늘 특이 사항 없습니까? 하면 어떤, 어떤 경우가 있었다. 이렇게 얘기를 하면 내가 다음 날 아침에 출근해서 바로 전에 있었던 것까지 들어서 종합적으로 아침에 보고하거든요. (D-035)

특정 대상자가 어떤 폭력을 했을 경우는 개인 상담일지나 관찰 기록지에 아마 기재할 겁니다. 어떤 형태로 해서 어떤 상황이 벌어졌고, 어떤 게 있었다는 내용이 있고요. 그거에 관련해서 저희도 전체 회의를 한다든지 해서 '이럴 때는 어떻게 하는 것이 좋겠다.' 라는 거, '이번 사례 같은 경우에는 조금 문제가 있었다.' 라든지 대처 방안들, '지금 상태는 이러니까 어떻게 하겠다.' 이런 내용은 저희가 회의를 진행하기는 하죠. (G-080)

이처럼 폭력 행위와 대상자에 대한 기관의 대응 절차는 조직수준에서 업무범위 내의 절차에 따라 나름대로 진행되고 있다. 필요한 조치를 취할 때에는 고지와 설득을 통해 사전에 알리고, 이용자 스스로 폭력을 인식하도록 돕는 조치를 취하기도 한다. 그러나 폭력으로 인한 종사자의 심리·정서적 스트레스와 신체적 상처, 재산상의 피해 등에 대한 보상 절차와 수준 등은 대부분 비공식적 수준에서 처리되고 있었다.

■ 폭력 관련 기준과 원칙 적용

그래서 가서 상담할 때에는 그 상담 매뉴얼 있겠습니까? 그 문을 열어 놓고 상담자가 문 쪽으로 앉아서 문제가 좀 크고 목소리가 커지고 그러면 바로 나갈 수 있도록. 저희가 항상 그거는 지키면서 하죠. 겨울이라도 문은 살짝 열어놓고. (A-045)

관내에서 폭력 다툼이 있어서 이용정지를 한 적도 있고요. 그 외에도 한 명을 퇴관 조치했어요. (C-025)

■ 고지와 설득

아직까지 정해진 대로만 하고 있어요. 제가 답변드릴 수 있는 그것만 드리고 있고요. 뭐 다른 결정은 못 내려드려요. 아직은. 제가 결정권자가 아니기 때문에. 바로 그 자리에서 결정은 못 내려드리고요. 항상 죄송하지만 진행 상황이기 때문에 불편하시지만 조금 더 기다려 주십시오 하고 말씀드리지요. (C-056)

일단 들어주고 지금 제 상황을 이해시키죠. 왜 자꾸 얘기하는데 안 되는 상황, 왜 어떻게 된 상황에서 언제 언제쯤 이렇게 될 거다, 이렇게 될 거니까 그때까지 기다려봐라. 라고 상황 설명을 하고 이해를 시키는 편이에요. (I-031)

경찰을 부를 수도 없고 그래서 여러 번 이야기하죠. 아저씨 자꾸 이러시면 내보냅니다. 제가 그냥 힘으로 끌어내요. 하고서 끌어내고. 그럼 또 너 이 싸가지 없는 놈. 하면서 막 이르고. 그러면서 이제 그런 것들이 많았죠. (F-035)

그러나 중독통합관리지원센터의 경우 치료공동체 프로그램을 운영하면서 폭력 사례에 대한 적극적 대처를 위해 공동체 회의와 관련 상벌의 결정, 후속조치의 결정까지 공동체의 동의와 규정에 따라 진행하고 있다.

■ 공동체의 합의에 따라

당사자하고의 미안함이나 그걸 푸는 게 아니라 공동체 전체적으로 뭔가 방안이 있어야 되겠다 해서 그 분 한 분을 모셔 놓고. 그 다음에 그 상황에 있었던 모든 선생님이 어떤 걸 경험했는지 아까 이렇게 말씀하셨던 그런 과정들을 전체적으로 프로그램에 참여하는 회원과 직원이 다 내려와서 같이 이야기 하는 시간을 마련했죠. (H-031)

그 분은 그 분으로서 책임져야 할 부분이 있고, 우리는 자기감정을 얘기해야 할 부분이 있고, 그래서 이 분이 그 부분을 책임지기 위해서 납득하진 않지만, 이제 훈련 과정 중 화장실에 회원들에게 어떤 메시지를 써서 붙이는 거, 이런 걸해요. 한 달간. (H-033)

이처럼 기관마다 이용자 폭력에 대한 처리절차와 단계 등이 각기 다른 수준과 절차에 따라 진행되고 있었다.

한편 기관별 처리절차 중 폭력의 위험이 심각하다는 판단이 들면 경찰을 비롯하여 공권력의 도움을 구하게 된다. 사전에 동사무소와 협조체계를 구축하거나 일정 수위를 넘어서는 폭력이라는 판단이 되면 경찰에 신고한다. 그러나 이들 경찰과의 협조관계에서 실제 폭력상황에 대한 대처와 해결 과정에서 경찰이 협조적이고 도움이 많이 된다고 하는 기관과 전혀 도움이 안 된다는 기관이 모두 나타났다. 이는 공권력과의 연계과정에서 기준과 절차, 상호역할 분담 및 한계 설정 등에 대한 사전 논의 정도에 따라 달라지는 것으로 보인다.

■ 공권력의 개입

저희가 그런 상황이 미리 있을 거를 대비해서 동사무소도 전화해 놓고 저희 이런, 이런 규정이 있으니까 이런 일이 있으면 이렇게 대처해주세요. 이렇게 설득을 해놓은 상태였고. (E-084)

오시면 말로 이렇게 한두 번 해서는 안 될 경우가 있어요. 이제 그 수준이 어느 수준까지 넘어가게 되면 경찰을 바로 부릅니다. 그게 제일 처리가, 대응방안이 쉽더라고요. (A-014)

저희가 통제가 안 될 때만 경찰에게 협조 요청을 하고. 그렇지 않은 경우에는 저희 선에서 해결해요. (C-018)

그래서 설득했을 때 집에 가지거나 아니면 대처방법을 하지 않으시고 이제 물리적으로 하려면 공권력을 해서 그분을 분리시키는 방법이 가장 빠른 방법이에요. 그런 생각이 들어요. (H-074)

근데 경찰이 같이 와도 똑같은 상황이니까. 경찰이 왔다는 거에서 조금 조심하는 부분은 서로 있어서 그나마 안전장치로 하는 경우는 있죠. 그렇게 다른 데 비슷한 케이스가 많은 경우인데 그래도 저희는 불감증은 아니지만 그래도 일상적으로 그동안 해 왔던 거니까. (I-046)

경찰 도움은 사실 많이 도움이 되었어요. 가장 극에 달한 폭력이 발생한 상황이거든요. 발생하고 난 후든 전이든 간에 상황이 발생했으면 보호자도 컨트롤이 안 되고. 저희도 컨트롤이 안 되고. 저희가 잡아서 어떻게 힘으로 할 수 있는 상황도 안 되고 그러니까 대상자도 정말 자해의 위험이 극에 달할 수 있는 상황이거든요. 그럴 때 경찰이 왔을 경우에는 진정을 시키고, 조금 더 문제를 해결할 수 있는 부분이 발생했었어요. 그러니까 즉각적으로 오면 좋아요. (G-081)

4) 이용자 폭력 관련 대처방안에 대한 제안

연구 참여자들은 폭력으로 인한 피해에 대한 보상방안과 처리 절차에 대한 필요성뿐 아니라 관련 규정 및 법적 기준의 확립, 폭력 인식에 대한 교육적 접근 등 다양한 제안을 제시하였다. 2014년 종사자 처우개선에 대한 연구에서 사회복지종사자의 안전을 위해 사회복지시설의 관리체계 및 관리시설 구축과 관련하여 폭력 예방 및 대응 매뉴얼의 개발과 준수가 가장 높은 비율을 차지했다. 그러나 많은 참여자는 매뉴얼이나 규정, 새로운 절차 및 양식의 개발함에 있어 더욱 실제적이고 현실적 수준의 대처 전략의 개발이 시급하다고 지적하였다. 참여자들이 제시한 대처방안은 크게 개인적 수준과 조직적 수준, 정책적 수준으로 분류할 수 있다.

(1) 개인적 수준의 대처방안

연구 참여자들은 이용자 폭력과 관련하여 나름의 기준과 대처로 대응해 왔으나 보다 근본적으로 폭력을 예방하고, 적극적으로 대처할 수 있는 전문적 역량의 강화가 필요함을 강조하였다. 특히 실천 현장에 신규 종사자가 들어올 경우 이에 대한 대처가 미숙할 수밖에 없고, 이들의 경우 나름의 경험과 대처기술이 부족하기 때문에 위험에 처할 수 있으며, 이들의 성장과 발전을 위해서 매뉴얼의 제작이나 관련 교육 등이 제공되어야 한다고 밝히고 있다.

■ 전문적 역량의 강화

종사하시는 분들이 아, 제가 볼 때는 굉장히 능력 미달이에요. 결국엔 말씀드리면... 왜냐하면 아이들을 다루는 데 있어서 도사가 돼야 한다고 저는 생각합니다. (E-101)

그러니까 그런 교육이 좀 있으면 어떨까? 뭐 한 1년? 처음 시작해서 2, 3년? 보통 한 2년 차? 3년 차가 넘어가지 않는 경우에는 좀 그런 경우들이 많으니까 자꾸 상대하면서 또 역량이 강화되고 하는 게 있기는 하지만 처음에 대상자들하고의 관계나 아니면 뭐 이런 것들에 대해서 좀 교육 쪽으로 가면 어떨까. (F-110)

(2) 조직적 수준의 대처방안

참여자들은 개인적 역량강화에 있어 사회복지종사자의 전문적 역량강화가 필요하지만 동시에 폭력상황에 노출되고, 이로 인해 부정적 영향과 피해를 경험하는 것이 꼭 전문성이 부족해서 발생하는 것은 아니라는 인식도 필요하다. 이는 이용자들의 폭력이 단순히 종사자와의 일대일 관계에서 발생하는 것이 아니라 조직 전체의 서비스 내용과 지역사회의 인식수준, 대상자의 특성 등 다양한 요인에 의해 발생하고 있기 때문이다. 이를 종사자 자신이 스스로 능력 부족 때문에 이용자의 폭력이 발생하는 것으로 인식할 경우 무력감과 두려움, 죄책감을 발생시키며, 또한 업무에 대한 만족도와 의욕을 약화시킬 수 있다.

이에 기관 및 조직적 수준에서 인식전환을 위한 교육과 관련 지침, 규정 등이 필요하다고 밝히고 있다. 특히 교육의 경우 중간관리자뿐 아니라 이용자 역시 폭력에 대한 인식을 강화할 수 있는 교육이 필요하다고 제안하고 있다.

■ 매뉴얼 필요

이런 상황에서는 어떻게 해야 하나. 이런 상황, 저런 상황에 대해서 어떻게 해야 하는지 알고 있어야 하는데 알고 있는 것은 없다는 거죠. 어떻게 보면 그게 매뉴얼인데 알고 있으면 이용자를 응대하는 데 많은 도움이 될 거로 생각하고 있어요. (C-055)

신규 종사자가 들어오고 있거든요? 이제 나이가 많으니까 이렇게 지금 많이 물갈이가 되는 추세예요. 전에는 50대가 막 주도를 이뤘는데. 종사자의 점점 나이가 어려워지고 있어요. 그리고 경험이 없는 선생님이 많이 들어왔을 때, 우리는 자녀도 많이 키워보고 그래서 그나마 이렇게 대응책이 있고 아이들을 다룰 수 있는데, 신규 사회복지사가 들어왔을 경우에 정말 작은 일 하나, 아이들 그런 문제가 일어났을 때 어떻게 대처하는 방법을 전혀 모르거든요. 그만 두는 게 완전히 최선책이죠. 그랬을 때 하나, 하나 그런 매뉴얼이 있었으면 좋겠어요. (E-070)

이런 것(폭력에 대한 대처)들을 교육해야 하는데 우리는 그걸 교육할만한 여건이 안 되는 거

예요. 시간도 없고 그러니까 나는 그런 게 있으면 이 직원한테 그래도 책이라도 주고 입사를 하면, 이거 한 번 읽어 봐. 그래서 최소한 이거는 폭력은 누구나 다 언제 어디서나 나의 전문성이나 이런 것과 상관없이 겪을 수 있는 일이구나. (H-052)

■ 인식개선을 위한 교육 필요

저희가 직접 하는 담당자들 교육도 필요하긴 하는데, 약간 중간관리자 분들도 이러한 고충을 우리 담당자들이 겪고 있다는 것을 먼저 인식을 하고 저도 알고 있어야 하는 것 같거든요. 이러 이러한 사례들이 많아서 이런 담당자들이 고충을 겪고 있고, 이런 부분들도 저는 중간 관리자들의 교육이 먼저 있었으면 좋겠고. (B-052)

기관장의 입장에서의 불안감은 나의 신변보호보다는 이 직원들이 있잖아요. 직원들이나 회원들이 다칠 가능성이 항상 불안한 거예요. 전체의 안전을 책임져야 한다고 생각하거든요. 그래서 입장이 다를 수도 있는데... 난 우리 지역에서는 그 맨 밑에 있는 직원이 하지 않았으면 좋겠어. 그러니까 뭔가 폭력이든 중독에 음주 문제가 있는 사람이 왔을 때는 관장이든, 부장이든, 부장이 없으면 팀장이 나서서 그 부분을 하면 좋을 것 같고. (H-075)

이용자 교육도 필요해요. 이용자의 권리도 교육해야 하지만 권리 교육과 의무 교육을 같이 해야지. 폭력을 하면 안 된다는 그런 교육. (A-029)

부모교육이라든지 부모인식을 좀 심어줄 수 있는 교육이 좀 많이 필요할 것 같아요. 어머니들이 좀 핑계 아닌 핑계가 일 다녀서 시간이 없어서 못 온다 하면서도 시간을... 솔직히 우리 자식을 위해서는 한 번쯤은 시간을 내서 그런 게 필요하지만, 저희 쪽도 교육을 진행하면 잘 안 오시거든요. (B-023)

결국, 교육을 통해 이용자의 인권뿐 아니라 실천 현장에서 종사자도 인권을 가진 존재로서 인식되는 분위기의 확산이 필요하다. 이는 사회적 인식뿐 아니라 종사자 스스로 자신의 권리를 명확히 인식하고 보장받을 수 있는 여건을 통해 가능하다는 것이다.

■ 종사자 인권에 대한 인식 증진

지금 오래되신 분들은 자기의 인권에 대해서 포기를 하고 산다고 저는 생각을 해요. 사실상 인권교육 자체에서도 종사자 인권교육, 인권 내용은 거의 없어요. 대부분이 대상자에 대한 인권, 약자에 대한 인권존중에 대한 부분이 들어가고. 이런 얘기는 하죠. (G-072)

직원 당사자도 자기가 겪지 말아야 할 권리를 좀 알고 있는 게 좋지 않을까? (H-068)

인권은 인권이라는 것이, 잘못된 행동들에 대해서 본인이 숙지하고 인지하고 알아야 한다고 저는 생각하거든요. 그 행동 폭력은 어떤 상황에서든 잘못됐지만, 본인이 정서적으로 그런 폭력을 했던 것도, 그건 안 보이잖아요. 그건 증거를 댈 수 없으니까 그냥 무시해버리고 본인 얘기만 하니까. 그런 것들에 대해서 어느 정도 알고 그 사람도 잘못했고 너도 잘못했고 이쪽도, 잘한 것도, 우리의

테도 권리가 있다는 그런 거를 알려줄 기회를 박탈하는 건 아닌가. 그런 생각이 들었어요. (I-035)

또한 조직적 차원에서 대상자에 대한 사례관리와 업무상 인력 조정과 충원이 필요하고 폭력으로 인해 발생한 피해와 손상을 보상하는 조직적 지원이 필요하다. 또한 CCTV와 같은 시설설비와 관련해서는 현실적인 비용의 문제와 관리의 어려움 등을 들어 의견이 나뉘는 경우가 있지만, 현실적으로 폭력 예방에 도움이 된다는 인식이 많은 편이다.

■ 조직 내 업무 조정과 규정 필요

대상자를 사례관리 해야 하는 필요성도 있는 것 같아요. 그래서 어쨌든 그게 나중에 시간이 지나고 보면 그분이 계속 그러는 것은 아니니까. 길게 보면 1-2년, 2-3년이거든요. 그러면서 관리하는 것도 나름대로 의미는 있을 것 같기도 해요. (A-110)

2명이 돌아갈 정도만 되면, 왜냐하면 사회복지관에 입사할 때 노인을 대상으로 해야 하는 업무에 들어 왔는데 하다 보니 내가 노인하고 절대 안 맞아요. 그러면 이 안에서 업무 조정이라는 것을 해야 할 필요는 있는 것 같아요. (A-073)

약간 그런 부분도 관찰하는 부분도 생기게 되고. 약 복용하는 친구들은 계속 확인을 하고, 약을 계속 꾸준히 먹고 있는지, 갑자기 안 먹으면 이게 폭이 심해지거든요. 그런 부분들? 그렇게 관리하는 해도 다르게 관리하는 방법은 지금 없거든요. (B-018)

■ 보상체계의 필요

또 일하면서 그 안에서 뭐 산재라든지 이런 거를 많이 받아 본 적도 거의 없잖아요, 사고가 그렇게 많이 나거나 한 적이 없으니까... 정확하게 보험에 대해서는 잘 모르겠어요. (B-050)

특정한 이유가 없이 정말로 저희가 상해를 입으면, 저희도 사실상 고발을 할 수도 있고, 폭력을 당한 것으로 해서 할 수가 있거든요. 그런데 시설 내에서 이런 규정 자체도 없고, 보상이나 뭐가 되어있지를 않거든요. (G-076)

■ 인력 및 장비 보충 필요

인력 충원을 계속 얘기하는 거거든요. 저희 훈련반에 CCTV라도 더 많이 지하에 해준다든지, 관리... 사람이 없더라도 저희 실에 무슨 일이 일어나는지 볼 수는 있잖아요. 근데 딱 그렇게 없긴 하거든요. 또 계속 저희 실만 관찰을 해주시는 게 아니니까. (B-045)

사실은 그런 게 있죠. 호신용 스프레이? 그런 거라도 있어야 되는데 그런 것들이 없으니까. (I-044)

(3) 정책적 수준의 대처방안

이용자 폭력과 관련하여 개인적 수준의 전문적 역량강화 및 조직적 수준의 지침과 업무조정 은 폭력이라는 복잡한 현상에 대한 대처에 한계가 있다. 전체 사회가 폭력에 대해 단호하고, 적극적인 태도를 보일 필요가 있으며, 사회복지시설, 기관 종사자에 대한 사회적 인식이 개선 되고, 이들 종사자에 대한 인권보장 및 권리 존중에 대한 공감대가 함께 이루어졌을 때 근본 적인 폭력의 예방이 가능하다. 사회문화적 인식개선을 위한 노력과 함께 사회복지종사자가 이 용자의 폭력에 대처하고, 필요한 절차를 수행하는 데 있어 법적 가이드라인이 요구된다.

■ 법적 가이드라인 필요

법 몇 조에 의해서 이렇게 처벌을 받습니다. 어르신, 이런 말씀은 삼가십시오. 그렇게 안내를 할 수 있는 것도 괜찮을 것 같아요. (C-049)

근데 제가 걱정하는 것은 사실 그때 이걸 꺼냈던 이유가 뭐냐 하면 법적으로 뭐가 없어요. 저희가 자체 규정을 만들잖아요. 자체 규정을 만드는 데 이게 어떤 법에도 근거가 없어요. 쉽게 얘기해서. (F-038)

저는 사실은 그런 법적으로 좀 뭔가 있어야 한다고 생각을 하는 거예요. 왜냐하면, 그래야지 만 물론 그게 뭐 과도하게 제한을 두거나 이런 것은 분명히 안 되겠지만 그런 것들이 좀 있어야, 사실 자체적으로 그런 규정들은 다 가지고 있거든요? 그런데 그거를 좀 더 규정이 있어야 하지만 그것들이 좀 필요하지 않을까. 싶기는 해요. 만약에 아저씨들이 니네 규정이 뭐야 이러면 내부적으로 이렇게, 이렇게 해서 이렇게 있다. 당신들은 이래서 이 규정이 있고 저희는 이제 사건이 일어나면 이용 정지할 때에는 그 이용정지 보고서가 있어요. 그래서 거기에 시간대별로 어떤 일이 있어서 이용정지를 시킨다. 이렇게 해놓기는 해요. 해놓기는 하는데 뭐 외부에 공무원들이나 누가 봤을 때는 전혀 말이 안 된다. 라고 할 수도 있는 부분들이 있는 거죠. (F-042)

법률적 부분도 중요하긴 해요. 저는 끊임없이 고민했거든요. 이런 문자를 받았는데 내가 뭐 가 신고하거나 대처하지 않아서 정말 이 분이 자살했으면 나에 대한 책임은 없나? 이런 고민을 했던 것 같아요. (H-076)

저희가 수사권? 그런 걸로 가능한 데도 불구하고, 또 다르게 느끼시는 건 그거에 대해 인지를 할 수 있는 그런 고지의 의무가 있으면 좋겠어요. 저희가 해야죠. 지금 상담이 앞으로 어떻게 발생하는 경우에는 할 수 있으면 법적으로 뭘 할 수 있고, 이런 경우에 대해서 먼저 안내를 하고 시작을 해야 할 것 같네요. (I-054)

또한 이용자의 폭력으로 인해 심리·정서적 피해뿐 아니라 경제적인 피해를 입을 경우에도 이용자와 종사자 간의 일대일 보상을 요구하는 것은 현실적으로 어렵다. 사회복지 실천현장

에서 도움을 주는 전문가로 인식되고 있는 종사자들이 피해에 대해 필요하고 정당한 요구일 지라도 이용자들의 경제적 어려움이나 여건을 고려할 때 실제로 이용자에게 요구하기 어려운 분위기이다. 이에 당사자 간의 보상을 요구하기보다 중재와 지원을 제공해주는 거점 센터나 컨설팅 기관과 공적 지원이 필요하다.

■ 컨설팅 기관의 필요

(거점센터를 운영하면서) 제가 해 줄 수 있는 게 없는 거예요. 안타까운 게. 또 그 센터 가서 제가 해결해 줄 수 있는 입장도 아니고 단지 들어주고 위로 해주고. 우리 상황이 비슷하면 이렇게 방법을 얘기해주고 이렇게, 이렇게 한번 전화해 보라, 찾아보라, 그리고 또 필요하다면 구청에 대신 전화해서 이런 일이 있었는데 이런 상황이니까 저기 너무 그쪽 얘기만 듣지 말고 상황이 이러니까... 이런 중재 역할은 하는데 결과적으로는 실제적인 도움이 안 돼요. (E-046)

차라리 그쪽에서 어떤 권한이 있으면 뭐 이렇게, 이렇게 중재를 해 줄 수 있는 권한이 있다면 좋겠지만 그런 권한까지는 사실 없거든요. 저희는 가서 컨설팅해주고 신청 문서 도와주고 그리고 정말 많이 해준다면 구청에다 중재역할, 그것밖에 안 되는 거예요. (E-049)

■ 공적 지원 필요

해결할 수 있는 시스템이라고 하면 어... 폭력을 인식할 수 있게끔 하는 것도 하나의 시스템으로 가야 한다, 우리가 폭력을 당한 것도 하나의 일이면. 그런 것에 대한 외부적인 지원이 있다고 하면, 일로써 가더라도 좀 중재가 되고, 안정성이 보장되지 않을까... 그런 생각이 들거든요. (G-079)

경찰이 오게 되면... 그런데 처리가 그렇게 좋게 끝나는 건 아니예요. 대부분 간단하게 얘기하고, 왔을 때 그런 모습이 발생하지 않으면 경찰들이 어떻게 공권력을 행사할 수 있는 부분이 없거든요. 제재할 수 있는 부분이. 경찰들은 '괜찮네.' 하고 가 버리면, 또 이제 그런 행동이 나오고. (G-030)

결국, 사회복지시설 이용자의 폭력에 대한 대처는 종사자 개인의 노력뿐 아니라 기관과 공식적 수준의 대처전략 간의 통합적 관리 체계가 마련되어야 할 것이다. 공식적이고 제도적 관리 체계는 종사자의 안전뿐 아니라 이용자의 폭력 예방과 안전을 위해서도 필요한 조치라 할 수 있다.

제5장

결론 및 제언



제5장 결론 및 제언

제1절 주요 연구 결과

1. 대전시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력 실태 주요 결과

1) 사회복지종사자의 일반적 특성

(1) 인구사회학적 특성

사회복지종사자 886명의 성별은 여성 73.8%, 남성이 25.6%였으며, 평균 연령은 49.2세이다. 연령대는 50대 25.7%, 30대 24.9%, 40대 22.7%, 20대 16.5%, 60대 이상 8.1% 순이었다. 응답자의 63.0%가 기혼이었고, 그 다음 미혼(29.7%), 이혼(3.4%)과 사별(3.3%) 등 배우자가 없는 경우도 있었다. 학력은 대학교 졸업이 36.9%, 전문대 졸업 24.9%, 고졸 이하 23.6%, 대학원 이상 13.2%의 순이었다.

(2) 직무 특성

응답자가 재직하고 있는 시설유형은 생활시설 51.2%, 이용시설 48.2%로 나타나 생활시설의 비율이 약간 높았다. 시설형태는 노인복지시설이 42.6%로 가장 많았고, 그 다음은 장애인복지시설 20.3%, 아동복지시설 12.1%, 정신보건시설 6.8%, 사회복지관 6.1%, 청소년복지시설 3.3% 등의 순이었다. 조사대상의 직위는 실무자 70.2%, 중간관리자 14.1%, 상급관리자 11.7%인 것으로 나타나 실무자가 대다수를 차지하였다.

응답자의 사회복지분야 총 경력은 3년 이하 24.2%, 6년 이상-9년 이하 19.5%, 10년 이상 18.7%, 4년 이상-5년 이하 15.5%의 순이었으며, 총 경력 평균은 6.3년이었다. 현 직장 재직경력은 3년 이하 25.2%, 1년 이하 22.1%, 6년 이상 20.7%, 5년 이하 13.9%의 순이었으며, 현 직장 재직경력 평균은 3.9년이었다.

2) 이용자 폭력 경험

(1) 이용자 폭력 경험 여부

사회복지종사자의 최근 3년간 이용자 폭력 경험을 조사한 결과, 이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 있음이 30.0%, 직접 당한 경험이 있고 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음이 16.6%, 직접 당한 경험은 없으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음이 21.2%로 나타나 사회복지종사자 직·간접 폭력경험 비율은 67.8%로 심각한 수준임을 확인하였다. 반면, 직접 당한 경험도 없고 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적도 없다고 응답한 비율은 32.2%에 불과하였다.

(2) 주요 특성별 이용자 폭력 경험

성별에 따른 폭력경험 여부를 살펴보면, 직접폭력 피해 경험은 여성 사회복지종사자(45.4%)에 비해 남성 사회복지종사자(49.5%)가 높은 반면 간접폭력 피해 경험은 남성 사회복지종사자(18.4%)에 비해 여성 사회복지종사자(22.2%)가 높았다. 연령별로는 30대 55.8%, 40대 47.6%, 50대 44.7%, 20대 37.7%, 60대 이상 38.6%가 이용자에게 직접폭력을 당한 경험이 있다고 응답하였다. 간접폭력 경험은 20대 29.0%, 40대 23.2%, 50대 20.0%, 30대 17.8%, 60대 이상 10.6% 순이었다.

시설유형별로 살펴보면, 이용자의 직접폭력은 이용시설(42.7%)보다 생활시설(50.5%)에서 빈번히 발생하였으나, 간접폭력은 이용시설(23.2%)이 생활시설(19.0%)보다 더 많이 발생하였다. 종사자의 시설형태별 직접폭력 경험은 노숙인시설(70.6%), 정신보건시설(64.8%), 장애인복지시설(52.0%) 등의 순으로 나타났으며, 간접폭력 경험은 노숙인·지역자활센터(29.4%), 아동·청소년복지시설(28.0%), 사회복지관(22.6%) 등의 순이었다.

직위별로 보면 상급관리자 59.6%, 중간관리자 58.5%, 실무자 42.6%가 이용자로부터 직접폭력 경험이 있다고 응답하였다. 직접폭력은 직급이 높을수록, 간접폭력은 직급이 낮을수록 폭력피해 비율이 상대적으로 높았다. 사회복지분야 총 경력별 직접폭력 경험은 10년 이상 66.2%, 6년 이상-9년 이하 57.3%, 4년 이상-5년 이하 37.4%, 3년 이하 35.9%였으며, 경력이 길수록 직접폭력 비율은 높았고 경력이 짧을수록 간접경험 비율이 상대적으로 높았다.

3) 폭력유형별 경험

(1) 폭력유형별 경험 여부

최근 3년간 대전지역 사회복지종사자의 폭력유형별 경험은 정서적 폭력이 26.9%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 다음 경미한 수준의 신체적 폭력 23.3%, 중간 수준의 신체적 폭력 15.0%, 높은 수준의 신체적 폭력 12.4%, 재산상의 폭력 8.3%, 감염 6.0%, 치명적 수준의 신체적 폭력 3.0% 순이었다. 이러한 결과를 통해 다른 유형의 폭력에 비해 정서적 폭력의 비율이 상대적으로 높다는 것을 확인하였다.

(2) 주요 특성별 이용자 폭력유형별 경험 여부

대전지역 사회복지종사자의 수준별 신체적 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 모든 수준에서 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 나타났다. 먼저, 경미한 수준의 신체적 폭력경험에서는 남성, 30대, 생활시설, 노숙인·지역자활센터에 근무하는 종사자, 중간 관리자, 사회복지분야 총 경력이 높은 종사자가 경미한 수준의 신체적 폭력 위험에 다소 취약함을 확인하였다. 중간 수준의 신체적 폭력 경험에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설유형, 시설형태로 생활시설 종사자, 장애인복지시설에 근무하는 종사자가 중간 수준의 신체적 폭력 경험 비율이 높았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대, 중간관리자, 직위가 높은 종사자일수록 중간 수준의 신체적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다. 높은 수준의 신체적 폭력 경험에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설형태, 사회복지분야 총 경력으로 정신보건시설 종사자, 경력이 많은 종사자일수록 높은 수준의 신체적 폭력 경험이 많음을 알 수 있다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 여성, 30대, 생활시설 종사자 중간관리자, 직위가 높을수록 종사자가 높은 수준의 신체적 폭력에 다소 취약한 것으로 나타났다. 치명적 수준의 신체적 폭력 경험에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 직위인 것으로 나타나, 직급이 높을수록 높은 수준의 신체적 폭력 경험이 많았음을 확인하였다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대, 생활시설, 경력이 많은 종사자일수록 치명적 수준의 신체적 폭력에 다소 취약하였다.

대전지역 사회복지종사자의 정서적 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험에 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변

인은 연령, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력이었다. 이를 구체적으로 살펴보면 30대, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 경력이 많을수록 정서적 신체적 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 생활시설 종사자가 치명적 정서적 폭력에 다소 취약하였다.

대전지역 사회복지종사자의 재산상 폭력 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 폭력 경험의 차이가 있었다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 시설유형, 시설형태, 직위, 사회복지분야 총 경력이었다. 이를 구체적으로 살펴보면 생활시설 종사자, 노숙인·지역자활센터 종사자, 직급이 높을수록, 사회복지분야 경력이 많을수록 재산상 폭력 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 30대 종사자가 재산상 폭력에 다소 취약한 결과를 보였다.

대전지역 사회복지종사자의 주요 특성별 감염 경험을 주요 특성별로 살펴본 결과, 종사자의 개인 및 직무 특성에 따라 감염 경험의 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 변인은 연령, 시설유형, 사회복지분야 총 경력이었다. 이를 구체적으로 살펴보면 50대, 생활시설 종사자, 사회복지분야 경력이 많을수록 감염 경험이 많았다. 이 외에도 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았지만, 남성, 정신보건시설 종사자, 직급이 높을수록 감염 비율이 높게 나타났다.

4) 이용자 폭력의 특성

(1) 이용자 폭력 발생 장소

이용자 폭력은 시설 내에서 발생하는 경우가 77.6%로 다수의 사건이 시설 내에서 발생하는 것으로 나타났으며, 그 다음은 전화 8.5%, 길거리 4.4%, 이용자 가정 3.5%, 기타 3.3% 등의 순이었다.

주요 특성별 이용자 폭력 발생 장소를 살펴보면 다음과 같다. 시설유형별 이용자 폭력 발생 장소 분석 결과, 시설 내 폭력 발생 비율은 이용시설(75.8%)보다 생활시설(79.3%)이 높게 나타난 반면, 전화로 폭력이 발생하는 경우는 생활시설(6.6%)에 비해 이용시설(10.7%)에서 상대적으로 높게 나타난 것을 확인할 수 있다. 직위별로 보면 모든 직위가 주로 시설 내에서 폭력을 경험하는 것으로 나타났다. 또한 사회복지분야의 경력이 길어질수록 시설 내 폭력 경험이 높았으며, 3년 이하의 경우 전화로 폭력을 당하는 비율이 높았다.

(2) 폭력 경험에 따른 스트레스

대전지역 사회복지종사자의 스트레스 수준은 10점 만점 기준 평균 7.04점으로, 다소 많은 스트레스를 경험하고 있음을 알 수 있다. 폭력 경험에 따른 스트레스 평균은 직접폭력 경험이 있는 종사자 7.40점, 간접폭력 경험 종사자 6.84점, 폭력 경험이 없는 종사자 6.63점으로 나타났다. 이러한 종사자 폭력 경험에 따른 스트레스 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 확인하였다.

(3) 폭력 경험에 따른 우울 수준

대전지역 사회복지종사자의 폭력 경험에 따른 우울 수준은 통계적으로 유의미한 차이가 있지는 않았으나, 지난 1주일 간 우울 정도를 묻는 질문에 우울하다는 응답이 21.9%, 우울하지 않다는 응답이 78.1%로 나타났다. 폭력 경험에 따른 우울 수준을 살펴보면, 이용자로 부터 직접폭력을 경험한 종사자 24.2%, 직접폭력을 경험하지 않았지만 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있는 간접 경험자 23.0%, 폭력 경험이 없는 종사자 17.7%가 우울하다고 응답하였다.

(4) 폭력 경험 이직 의향

대전지역 사회복지종사자의 폭력 경험에 따른 이직 의향 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 있지는 않았으나, 현 직장에서 이직할 의향이 있는지에 대해 질문한 결과 이직 의향이 있다는 응답이 43.0%, 이직 의향이 없다는 응답이 57.0%로 나타났다. 폭력 경험에 따른 이직 의향을 살펴보면, 직접폭력을 경험한 종사자의 46.4%, 간접폭력을 경험한 종사자의 36.6%, 폭력 경험이 없는 종사자의 42.1%가 이직 의향이 있음을 확인하였다.

5) 이용자 폭력 피해 예방 및 대책

(1) 폭력유형별 기관보고 및 기관대응

사회복지종사자의 최근 3년간 직접 경험한 폭력유형별 기관보고 및 기관대응에 대해 조사한 결과 다음과 같다. 먼저 유형별 신체적 폭력 경험을 살펴보면, 사회복지종사자의 23.3%가 경미한 수준의 신체적 폭력을 경험하였고 이들 중 63.0%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 52.7%에 대해 기관의 대응이 있었다. 중간수준의 신체적 폭력 경험 비율은 15.0%

이었고, 이들 중 60.6%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 45.8%에 대해 기관의 대응이 있었다. 높은 수준의 폭력은 12.4%가 경험하였으며, 이들 중 63.0%가 기관에 보고했고, 보고 한 사례의 55.2%에 대해 기관의 대응이 있었다. 치명적 수준의 신체적 폭력 경험 비율은 3.0%이었고 이들 중 72.7%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 50.0%에 대해 기관의 대응이 있었음을 확인하였다.

사회복지종사자의 26.9%가 정서적 폭력을 경험하였고 이들 중 65.2%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 57.7%에 대해 기관의 대응이 있었다.

사회복지종사자의 8.3%가 재산상의 폭력을 경험한 것으로 나타났고 이들 중 62.5%가 기관에 보고했으며, 보고한 사례의 56.4%에 대해 기관의 대응이 있었음을 확인하였다.

사회복지종사자가 감염을 경험하는 비율은 6.0%였으며 이들 중 90.6%가 기관에 보고했고, 보고한 사례의 92.3%에 대해 기관의 대응이 있었음을 알 수 있다.

(2) 기관대응방법

이용자 폭력에 대한 사회복지시설의 대응방법은 해당 이용자에 대해 조치가 64.2%로 가장 많았으며, 그 다음 심리/정서적인 상담 제공 10.8%, 의료적 조치의 시행 9.0%, 휴식(휴가)의 제공 5.6% 등의 순이었다. 기관에서 이용자 폭력에 대해 해당 이용자에 대한 조치, 심리/정서적인 상담 제공 등의 대응방법을 수행하고 있으나 폭력에 대한 근본적이고 공식적인 조치는 잘 이루어지지 않고 있음을 확인하였다.

(3) 사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설

사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설 1, 2순위를 종합한 결과에 따르면 폭력 예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시, 보안 장치의 설치에 대한 욕구가 높게 나타났다.

사회복지종사자의 안전을 위해 필요한 관리체계 및 시설을 성별에 따라 살펴본 결과, 남여 사회복지종사자 모두 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 가장 필요하다고 응답하였고, 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수에 대해 남성(28.6%)보다 여성(30.5%)의 욕구가 상대적으로 높았다. 여성 사회복지종사자의 경우 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시의 비율이 높게 나타난 반면, 남성 사회복지종사자의 경우 보안(경비) 장치의 설치의 비율이 상대적으로 높았다.

시설유형별로 보면, 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수, 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시, 시설 내 안전을 위한 격리실 설치가 필요하다는 응답에 대해서는 이용시설보다 생활시설이 상대적으로 높게 나타났다. 공격 위험 이용자의 2인 1조 방문, 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축이 필요하다는 응답에 대해서는 이용시설이 생활시설보다 상대적으로 높았다.

직위별로는 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수가 필요하다는 응답이 모든 직위에서 높게 나타났으며, 다른 직위에 비해 상급관리자의 응답이 상대적으로 높은 비중을 차지하였다(상급관리자 34.7%, 실무자 29.3%, 중간관리자 26.9%). 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수 욕구 외 필요한 관리체계 및 시설에 대해서는 직위별로 다양한 욕구를 가지고 있음을 확인하였다.

(4) 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체

대전지역 사회복지종사자의 신변안전을 책임져야 할 주체는 사회복지법인 및 시설이라는 응답이 35.7%로 가장 높았고, 그 다음은 중앙정부 31.1%, 종사자 개인 19.8%, 광역자치단체 7.1% 등의 순이었다.

성별에 따른 사회복지종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체를 분석한 결과, 남성 사회복지종사자는 중앙정부가 주된 보호 주체라는 응답이 38.1%로 가장 높았고 그다음 종사자 개인 25.7%, 사회복지법인 및 시설 23.9%, 광역자치단체 8.3% 등의 순이었다. 반면, 여성 사회복지종사자의 경우 사회복지법인 및 시설(40.4%)이 주된 보호 주체라고 응답하였고, 그 다음 중앙정부 28.9%, 종사자 개인 17.4%, 광역자치단체 6.6% 등의 순이었다.

시설유형별로 보면, 생활시설은 38.8%가 종사자의 신변안전을 위한 주된 보호 주체로 사회복지법인 및 시설을 지목한 반면, 이용시설은 33.1%가 중앙정부라고 응답하였다.

직위별로 분석한 결과, 실무자와 상급관리자는 사회복지법인 및 시설을, 중간관리자는 중앙정부를 종사자의 신변안전을 위한 가장 주된 보호 주체라고 응답하였다. 상급관리자의 경우 다른 직위에 비해 종사자 개인(23.5%)이 보호 주체라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 중간관리자는 중앙정부(39.9%)와 기초자치단체(5.7%)를 보호 주체라고 응답한 비율이 상대적으로 높았다.

2. 대전시 사회복지종사자 심층면접 주요 결과

1) 심층면접 개요

본 연구는 대전지역 사회복지종사자가 경험하는 이용자 폭력의 특성과 실태를 파악하여 구체적인 대응방안에 대한 의견을 수렴하고자 총 7개 분야 10개 기관 종사자 15명을 대상으로 심층면접을 실시하였다.

면접은 개별 심층면접 형식으로 진행하였으나, 기관의 상황과 참여자들의 여건에 따라 일부 기관은 2-3명이 함께 면접에 참여하기도 하였다. 심층면접의 진행방법은 비구조화된 방식으로 면접자의 질문에 따른 피면접자의 답변과 자유로운 대화 형식으로 진행되었으며, 면접 시간은 약 1시간 30분 정도 소요되었다. 심층면접의 주요 내용은 폭력현황 및 특성(이용자 폭력의 인식과 확인), 폭력의 영향 및 결과, 폭력 발생 후 대응 체계, 대안 등으로 구성하였다.

2) 심층면접 결과

(1) 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자의 성별 분포는 총 15명 중 남성이 7명, 여성이 8명이었으며, 연령별 분포는 20대 2명, 30대 6명, 40대 5명, 50대 2명으로 나타났다. 직급별로는 시설장 2명과 팀장 및 사무국장 등 중간관리자 6명, 일선 사회복지사 7명이었다. 참여자의 학력은 대부분 대졸 이상이며 석사 이상도 7명으로 나타났다. 주 업무는 상담과 사례관리 등 직접적 서비스 제공이 대부분이었다. 종사자 유형은 대부분 사회복지사이거나 정신보건사회복지사이며, 생활 지도원과 요양보호사가 각각 1인씩 참여하였다.

(2) 이용자 폭력 경험

사회복지종사자들의 면접을 통해 드러난 폭력 경험은 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 기타 폭력의 4가지 유형으로 범주화 할 수 있다. 먼저, 언어적 폭력은 기관 및 대상자 특성과 상관없이 대부분의 시설에서 광범위하게 나타나는 것으로 분석되었다. 욕설과 인격 모독이 다양한 형태로 나타나며, 여성 종사자에 대한 외모 평가, 비하뿐 아니라 규정과 전문성의 무시, 자신의 요구가 관철될 때까지 떼를 쓰고 일방적으로 조르는 행동, 원하는 대

로 욕구가 반영되지 않을 경우 험담과 억지 쓰기, 협박과 위협 등 다양한 형태의 언어폭력이 나타났다.

신체적 폭력의 경험은 경미한 수준에서 치명적 수준의 폭력까지 다양하게 나타났다. 실제로 심층면접 결과 종사자 역시 멱살 잡기, 깨물기, 침 뱉기, 주먹질 등 다양한 수준의 신체적 폭력을 경험하고 있는 것을 확인하였다. 또한 치명적 수준의 신체적 폭력 유형으로 위협이 되는 도구의 사용과 공격 시도 등도 조사되었다. 실제적인 신체적 폭력 외에 쇠파이프, 가스통 폭파 등 신체적 위해에 대한 위협 활동이 두드러지게 나타나는 현상은 중독관리통합지원센터로 알코올 중독자의 충동적 성향이 반영되는 특성을 보인다.

신체적 폭력과 언어폭력 외에 성적 폭력의 경험 빈도는 상대적으로 낮았는데, 이는 사회적으로 성희롱과 성범죄에 대한 처벌이 엄격해지면서 이용자들의 인식이 개선된 경향을 반영한 결과로 보인다. 실제로 정신보건 현장에서 나타나는 성적폭력은 증상과 관련하여 주로 발생하였다. 노숙인시설은 조현병이 있는 이용자의 부적절한 행동으로 나타나는데, 이를 폭력으로 보기보단 증상적 특징으로 이해하고 수용하는 모습이 나타났다. 노숙인시설에서 정신분열병이 있는 이용자의 부적절한 행동으로 보고 폭력이라기보다 하나의 증상적 특징으로 이해하고 수용하는 모습이 나타났다. 그 외에 지역아동센터의 동영상 촬영 역시 청소년기의 발달적 특성으로 성적 호기심이 왕성한 시기이기 때문이거나 비행 행동의 하나로 보면서 명확하게 대처하지 못하고 있음을 알 수 있다. 성적폭력과 관련하여 종사자들이 수치심을 느끼거나 폭력이라는 인식이 있어도 시설 이용자 혹은 도움이 필요한 클라이언트라는 인식으로 종사자들의 행동을 단호하게 처벌하지 못하는 이중적 모습이 드러났다.

기타 폭력의 유형으로 방화와 사무실 점거 등의 재산상 손실과 위협, 사생활 침해, 불필요한 힘겨루기 등이 분류되었다. 주로 이용시설인 지역아동센터와 노인복지관 등에서 나타난 재산상 손실과 관련하여 손실 이후의 재산상 보상과 책임부과 등은 전혀 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 또한 사무실 점거의 경우 종사자들이 업무방해 등의 법적 조치를 취하고자 해도 사회복지기관은 비영리기관이기 때문에 업무방해 등이 성립되는지 등의 법적 기준에 대한 명확한 지식이 부족하여 적용이 어렵다고 밝히고 있어 이에 관련된 법적 권리와 절차, 기준에 대한 교육과 정보제공이 필요한 것으로 보인다.

또한 재산상의 손실이 발생한다 해도 사회복지시설 이용자의 대부분이 경제적으로 어렵고, 사회복지 실천현장의 정서상 이용자를 대상으로 직접적인 보상을 요구하기 어려운 상황인 만큼 이와 관련하여 제3의 기관에서 중재와 보상을 제공하는 대안 마련 역시 필요하다.

(3) 이용자 폭력 경험 후 변화

본 연구의 심층면접을 통해 참여자들이 경험한 이용자 폭력의 영향 및 피해특성은 크게 신체적 피해, 심리·정서적 피해, 소진 및 이직 등의 피해로 범주화 할 수 있다. 먼저, 신체적 피해와 관련해서 본 연구 참여자들은 직접적이고 구체적인 피해가 두드러지게 나타나지 않았다. 다만 일부 참여자들이 어깨 결림 등의 질환으로 병원치료를 받는 경우가 있고, 수면에 문제가 발생하기도 하였다.

심리·정서적 피해는 크게 억울함과 지침, 서운함과 일에 대한 회의감 등으로 범주화되었고, 이러한 심리·정서적 피해에 대한 적절한 대처가 이루어지지 않은 경우 심리정서적 외상 경험으로 악화되기도 하였다.

이러한 신체적·심리적 피해는 참여자들이 전문가로서의 자기 판단에 대한 회의가 생기거나 대상자에 대한 편견을 발생시킬 수 있다. 또한 이용자와 신뢰관계를 형성하고 유지하는 데 어려움을 발생시키고, 업무 처리와 관련하여 전문적 정체성이 훼손되거나 전문가로서의 역량을 발휘하는 데 방해가 되는 것으로 나타났다. 이는 곧 사회복지종사자의 소진 및 이직 등의 피해로 이어질 수 있는 위험성을 내재한다.

(4) 이용자 폭력에 대한 처리 절차

이용자 폭력에 대한 사회복지종사자의 대응과 처리 절차 등은 시설 유형, 대상자 특성, 기관의 주된 서비스 영역에 따라 많은 차이를 보였다. 본 연구의 심층면접을 통해 이용자 폭력에 따른 대응 및 처리절차를 개인수준의 대처와 조직차원의 대처로 범주화하였다. 먼저, 개인 수준의 대처를 살펴보면, 연구 참여자 대다수가 이용자로부터 폭력을 당한 후 적극적으로 대처하기보다 일단 피하거나 거리를 두는 등 소극적인 태도로 대처하는 편인 것으로 나타났다. 이용자의 폭력으로 발생하는 다양한 심리사회적 긴장과 불안, 혹은 신체적 위협에 대해 ‘개인적으로 알아서 해결’ 하는 편이며, 이용자와의 관계에서 ‘나름의 기준’을 갖고 처리하고 있었다. 상황에 따라 나름의 대처를 한다고 하지만 이를 구체적인 지침이나 행동상의 전략으로 제시하기에는 막연하고, 개개인의 역량에 좌우되는 경우가 많다. 따라서 개별적 수준의 대처전략에 의지하기보다 적극적 수준의 조직적 대응이 요구된다는 의견이 대부분이었다.

이용자 폭력에 대한 조직수준의 대처는 일반적인 업무 범위 안에서 발생하는 특별한 사건 혹은 고충처리 사안에 준하여 업무보고와 기록, 조치가 진행되는 것으로 나타났다. 필요한 조치를 취할 때에는 고지와 설득을 통해 사전에 알리고, 이용자 스스로 폭력을 인식하도록

돕기도 하였으나, 폭력으로 인한 보상 절차 및 수준 등은 대부분 비공식적 수준에서 처리되고 있었다. 또한 이용자 폭력에 대한 처리가 기관마다 각기 다른 수준과 절차로 진행되고 있었고, 이용자 폭력 행위에 대한 공권력과의 연계에 대해서도 기관마다 다른 관점을 가지고 있음을 확인하였다.

(5) 이용자 폭력 관련 대처방안에 대한 제언

연구 참여자들은 심층면접에서 폭력 피해 보상방안 및 처리 절차에 대한 필요성 뿐 아니라 관련 규정 및 법적 기준의 확립, 폭력 인식에 대한 교육적 접근 등 다양한 대안을 제시하였다. 연구 참여자들이 제시한 대처방안은 크게 개인적 수준, 조직적 수준, 정책적 수준으로 범주화 할 수 있다. 먼저, 개인적 수준의 대처방안으로는 폭력 예방과 대처를 위한 전문적 역량 강화의 필요성을 강조하였다. 특히 신규 종사자는 이용자 폭력에 대한 경험과 대처 기술이 부족하기 때문에 위험에 처할 수 있는데, 이들의 성장과 발전을 위해서 매뉴얼의 제작이나 관련 교육 등이 제공되어야 한다고 하였다.

조직적 차원의 대처방법으로는 이용자 폭력 관련 인식전환을 위한 교육·매뉴얼·규정, 조직 내 업무 조정, 보상체계, 인력 및 장비 보충 등이 필요하다고 하였다.

또한 연구 참여자들은 사회문화적 인식개선을 위한 노력과 함께 사회복지종사자가 이용자의 폭력에 대처하고, 필요한 절차를 수행하는 데 있어 법적 가이드라인이 필요하다고 하였다. 이용자의 폭력으로 인해 심리·정서적 피해뿐 아니라 경제적인 피해를 입을 경우에도 이용자와 종사자 간의 일대일 보상을 요구하는 것은 현실적으로 어렵기 때문에 이러한 문제에 대한 중재와 지원을 제공해 줄 수 있는 거점 센터, 컨설팅 기관 등 공적 지원이 필요한 것으로 나타났다.

이와 같이 사회복지시설 이용자의 폭력에 대한 대처는 종사자 개인의 노력뿐 아니라 기관과 공식적 수준의 대처전략 간 통합적 관리 체계가 마련되어야 할 것이다.

제2절 제언

사회복지실천 현장에서 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 점차 증가하고 있다. 이에 반해, 이용자 폭력에 대한 기관의 예방책과 폭력상황에 대한 기관의 대응 및 사후관리는 매우 소극적이다. 따라서 사회복지종사자가 이용자 폭력을 예방하고, 폭력에 효과적으로 대응하기 위한 개인적·조직적 차원의 방안이 마련되어야 한다. 이에 이용자 폭력으로부터 사회복지종사자의 안전한 환경 조성을 위한 정책적 제언은 다음과 같다.

1. 정책적 차원의 접근

1) 사회복지종사자의 안전을 위한 법적·제도적 근거 마련

사회복지종사자의 안전을 보호할 수 있는 법적·제도적 근거가 마련되어야 한다. 적절한 제도적 지원체계 없이 개별적인 훈련만으로는 사회복지종사자를 보호할 수 없다(박미은 외 역, 2007). 폭력예방과 대응을 위해서는 그 어떤 방안보다 제도적 뒷받침이 중요하다.

외국의 경우에는 사회복지종사자의 안전을 위한 법률 및 안전 가이드라인을 마련하고 있다. 영국은 일찍부터 1974년 직장 내 건강과 안전 관련 법안을 제정하여 실시해 오고 있으며, 보건안전국(Health and Safety Executive)을 설치하여 직장 내 폭력과 안전예방을 위하여 노력하고 있다. 미국 또한 사회복지종사자의 안전보장은 중요한 이슈이다. 2013년 3월 사회복지사 안전보장법안에 최종적으로 서명한 매사추세츠 주 외에도 켄터키, 웨스트버지니아, 캔자스 등 총 네 개의 주가 폭력과 상해로부터 사회복지종사자를 보호하기 위한 법률을 제정하였다(전채경, 2013).

대표적으로 켄터키 주에서는 2007년 업무 중 사망한 아동복지전문가 보니 프레드릭을 기려, 사회복지사의 근무 환경 개선에 초점을 둔 “보니 프레드릭 법(The Boni Frederick Bill)”을 제정하였다. 이 법안에 따라 주정부 소속 사회복지시설 보안을 강화하고, 직원 수를 충원하도록 하였다. 또한 직원의 신변보호를 위해 경고음 발생기를 제공하고, 시설의 보안시설을 높이고 사회복지사가 필요시에 수혜자의 범죄기록을 24시간 열람할 수 있도록 하였다. 이 법에는 주정부 대표, 시민사회 운동가로 구성되는 사회복지사의 안전보장을 위한 연구위원회 설립내용도 포함되어 있다.

매사추세츠 주에서는 2008년 가정방문 중이던 사회복지사가 정신질환 병역을 가지고 있

던 이용자의 칼에 찔려 희생된 것을 계기로 사회복지사 안전법령(Social Worker Safety in the Workforce Legislation)을 제정하였다. 이 법에 따라 주정부의 보건복지부서(Executive Office of Health and Human Services)에 의해 운영되거나, 허가와 자격이 부여되거나, 사업비를 보조받는 모든 프로그램의 운영자는 일선의 사회복지사와 봉사자뿐 아니라 기관의 모든 사회복지종사자를 보호하기 위하여, 근무지 범죄 예방과 위기관리 계획(Violence Prevention and Crisis Response Plans)을 수립해야 한다. 이 계획은 적어도 매년 갱신되어야 하고, 구체적인 예방교육과 훈련의 골자는 법에 명시되어 있다(홍석호, 2013).

그러나 우리나라는 제도적으로 사회복지종사자에 대한 안전보장 체계는 미흡한 실정이다. 「사회복지사업법」에 시설안전점검 사항에 대한 법률적 근거는 마련되어 있으나, 이러한 안전 관리는 시설물과 이용자의 안전에 초점이 맞춰져 있고 사회복지종사자의 안전에 대한 대책은 명시하고 있지 않다. 「사회복지사업법」외에도 「아동복지법」과 「노인복지법」에서 현장조사 등에 대한 거부행위 및 폭력사용을 금지하고 있지만, 처벌조항이 매우 약하기 때문에 폭력을 예방하고 안전을 확보하는 조치로서는 미흡하다.

우리나라는 지난 2013년 사회복지종사자의 처우개선과 지위향상을 위하여 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정하였고, 대전광역시도 지난 2013년에 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정하였다. 이는 사회복지종사자에 대한 처우개선과 신분보장을 강화하고 그 지위가 향상되도록 지원 근거를 마련했다는 데 의미 있고 환영할 만한 조례이나, 종사자의 신변안전 보호 측면에서 볼 때 관련 내용이 거의 없어 한계가 있다. 따라서 관련 조례 등에 사회복지종사자가 이용자 폭력으로부터 신변안전을 보호받을 수 있는 실효성 있는 근거 규정을 삽입해야 할 것이다. 그뿐만 아니라 현행 법률을 이용하여 사회복지종사자의 이용자 폭력 피해를 예방하는 방안을 마련해야 할 것이다. 「근로기준법」, 「남녀고용평등 및 일·가정 양립에 관한 법률」, 「산업안전보건법」의 적절한 적용 또는 적용의 확대를 검토할 필요가 있다. 현재 「근로기준법」의 제8조(폭행의 금지)는 근로자에 대한 사업주의 폭행을 금지하고 있다. 그러나 사회복지종사자의 경우 직장폭력으로서 이용자로부터 폭행을 경험하는 경우가 많기 때문에, ‘업무와 관련된 자’ 등으로 확대하여 적용할 필요가 있다. 또한 「산업안전보건법」의 제26조(작업중지 등)를 사회복지현장에 적용할 필요가 있다. 이 조항은 ‘사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대 재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중시시키고 근로자를 작업장으로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다’고 명시하고 있다. 이용

자료부터의 폭언, 폭행, 성희롱 등의 폭력을 사회복지현장에서 발생하는 ‘중대재해’의 하나로 인식하고 이로 인한 사회복지종사자의 피해를 예방하기 위해서는 본 법안의 준수 등을 강력히 요구할 수 있어야 한다.

그러나 사회복지시설 및 기관 운영에는 사회복지사업법, 사회복지시설관리 규정을 우선 준용함에 비추어 볼 때, 사회복지종사자를 보호할 수 있는 법적·제도적 장치와 지침을 마련하는 것이 선행되어야 할 것이다. 더불어 사회복지사협회 및 사회복지 관련 학회 등의 협력을 통해 사회복지사 윤리강령에 이용자 폭력에 대한 조직적 대응 또는 폭력에 대한 안전지침 내용을 포함할 필요가 있다. 즉 이용자 폭력을 예방하고 안전을 확보할 수 있는 지침과 규정을 마련하고 사회복지기관이 이를 준수하는지 점검받아야 하는 법적 근거가 마련되어야 한다.

2) 이용자 폭력관련 예방 교육 및 훈련 시행

정부와 지방자치단체는 사회복지종사자의 안전을 위해 이용자 폭력 관련 교육 및 훈련을 시행해야 한다. 이용자에 의한 폭력예방은 교육과 훈련을 통해 사회복지종사자 및 기관 운영자, 이용자의 폭력에 대한 인식을 높이는 일로부터 시작된다.

먼저, 다양한 형태의 폭력으로부터 사회복지종사자를 보호하기 위한 교육과 훈련이 필요하다. 연구에 따르면, 사회복지종사자가 인식한 이용자 폭력의 예방 및 대책으로 폭력 관련 교육과 수퍼비전, 문서화된 지침과 매뉴얼, 비상시 경찰과의 연계, 보호 장치, 비상벨 등으로 나타났다(박미은, 2007). 즉 안전을 확보하기 위해서는 물리적인 안전장치의 구비뿐만 아니라 이용자 폭력을 효과적으로 다룰 수 있는 실질적인 교육과 훈련, 구체적인 지침과 매뉴얼이 필요함을 알 수 있다. 예방 차원으로 사회복지종사자에게 매뉴얼을 배포하여 이용자 폭력에 대한 대응방안을 숙지할 수 있도록 하고 안전을 위한 교육 및 훈련 프로그램을 시행하여 폭력 상황에 대한 대처기술을 훈련하는 것이 필요하다. 특히 교육 및 훈련은 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에 의해 사업주가 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 모든 종사자에 대해 의무적으로 시행하도록 하는 것과 같이 사회복지기관에서도 연 1회 이상 모든 사회복지종사자가 이용자 폭력을 포함한 인권 교육을 시행하도록 해야 한다. 「사회복지사업법」에 의해 인권교육이 사회복지사의 보수교육으로 의무화되었지만, 대부분 이용자의 인권에 집중되어 있어 종사자의 인권에 대한 내용은 부족한 편이다. 이에 보건복지부 및 지방자치단체 등의 지침 또는 시설 내 운영규정 등으로 종합적인 인권교육이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

동시에 이용자 폭력에 대한 실질적이고 예방적인 접근 및 대처방안에 대한 교육이 정규 사회복지 교과과정이나 사회복지사 보수교육 차원에서 이루어져야 한다. 사회복지학 교과과정에서 이용자 폭력의 심각성과 대책의 중요성을 이해하고, 폭력을 예방하려는 노력이 포함되어야 한다. 또한 이용자 폭력에 대한 교육은 실무자뿐 아니라 중간관리자 이상에게도 실시해야 한다. 연구결과, 현 직장 및 사회복지현장 근무기간이 길며 또 직급이 높은 종사자가 이용자 폭력에 좀 더 많이 노출되는 것으로 나타났다. 이는 이용자가 제공된 서비스에 대한 불만, 민원제기 등을 직급이 낮은 일선 사회복지종사자 보다는 중간관리자급 이상의 종사자에게 표출하는 경향이 있음을 알 수 있다. 따라서 이용자 폭력 위험도가 상대적으로 높은 업무 담당자, 중간관리자 이상에게도 교육과 훈련이 시행되어야 한다.

매사추세츠 사회복지사협회가 제안하는 안전 훈련 프로그램(Safety Training Program)의 일곱 가지 요소

- 정규 직원 훈련
 - 가. 안전 요소 교육(Safety Essentials): 사회복지 프로그램의 운영에 있어서 제반 안전에 대한 중요성을 인식시킨다.
 - 나. 위험 평가 훈련(Violence Assessment): 각 서비스 유형에 따른 잠재적인 위험군을 찾고 평가해 본다
 - 다. 설득을 통한 위기상황 모면 훈련(Verbal De-escalation): 위기 상황에서 설득과 대화를 통하여 모면하는 방법에 관한 이론을 익히고 연습한다.
 - 라. 사회복지 행정 및 임상 안전 계획 수립(Administrative and Clinical Safety Plan of Action): 사무실, 방문, 그리고 이동 중의 모든 상황에서 발생 가능한 위험에 대해 계획해 본다.
- 사례관리와 상담 훈련
 - 마. 임상 상담 훈련(Clinical Consultation): 구체적이고 다양한 사례들을 가정하여 슈퍼바이저와 경력자로부터 경험과 조언을 얻는다.
 - 바. 위험 이용자 다루기(Treating Violent Clients): 실제의 폭력적인 이용자를 가정하여 그들을 다루는 방식을 연습한다.
- 기관 관리자 훈련
 - 사. 기관 안전 정책과 절차 수립(Designing Administrative Safety Policies and Procedures): 다양한 측면에 기관과 서비스 제공자의 안녕을 위한 제반 정책을 수립 실행 평가 한다.

출처: 홍석호(2013). 복지이슈 Today. p. 10.

3) 시설환경 개선에 대한 지원

정부와 지방자치단체는 사회복지종사자의 안전을 위해 시설환경 개선에 대한 지원을 해야 한다. 사회복지종사자가 안전한 환경 속에서 근무할 수 있도록 각종 보안 및 경비 시스템 구축을 위한 지원이 필요하다. 폭력을 행사하는 이용자로부터 안전 확보를 위해 기관 내에 CCTV, 비상벨, 자동 녹음전화기 등을 설치하고 확대 적용할 필요가 있다. 본 연구결과에서도 사회복지종사자가 CCTV, 비상벨, 잠금장치 등과 같은 보안 장치의 설치를 안전을 위해 필요한 관리체제로 제시하였으며, 인력 및 장비 보충이 필요하다고 요구하였다. 그러나 폭력 예방을 위해 CCTV를 설치하고, 각종 보안 경비 장치 마련은 일선 사회복지기관에 커다란

재정적 부담이 될 수밖에 없다. 이에 따라 사회복지종사자의 안전을 담보할 수 있는 각종 보안 장치의 설치를 지원하는 방안도 마련할 필요가 있다. 시설 보안 장치의 설치를 지원함에 있어서 사회복지기관의 규모와 시설유형, 고위험군 대상 등을 고려하여 기관 여건 상 자체적으로 안전시설을 구비하기 어려운 기관을 우선 지원하는 방향도 고려할 필요가 있다.

더불어 「사회복지사업법」에 종사자의 안전과 관련한 시설안전점검 조항을 추가하여, 시설장이 매 반기 시설에 대해 정기안전점검을 하고 그 결과를 지방자치단체에 보고하는 방안도 마련해야 할 것이다.

4) 폭력피해 종사자에 대한 지원 및 보상체계 수립

폭력피해 사회복지종사자에 대한 사회·심리적, 정서적 피해에 대한 지원과 보상절차의 제도적 확립이 필요하다. 이용자 폭력에 따른 보상 및 지원 체계는 기관에 따라 매우 상이하다. 따라서 정부와 지방자치단체는 이용자 폭력이 발생하였을 경우 신속한 보고절차와 사건 처리에 대한 지침을 마련해야 하며, 무엇보다 피해 종사자의 정신적, 신체적 피해에 대한 치료를 지원해야 한다.

먼저 사회복지종사자의 신체적 손상이나 기타 피해에 대한 상해보험 가입을 의무화할 필요가 있다. 이용자 폭력으로 인해 사회복지종사가 상해를 입었을 경우 이를 보상할 여력이 있는 이용자가 많지 않을 뿐 아니라, 종사자가 이용자에게 보상을 요구할 수 있는 사회적 분위기가 형성되지 않아 보상을 받지 못하는 경우가 많다. 이렇듯 이용자에게 보상책임을 묻기 어려운 현실을 고려할 때 공공영역에서 이에 대한 보상이 마련되지 않으면 피해 종사자 개인이 폭력피해에 대한 치료 부분까지도 부담해야 하는 현실이 반복될 수밖에 없다. 「산업재해보상보험법」에 따라 사회복지종사자도 산재 보상을 받을 수 있으나, 그 후 시설 등이 안게 될 부담으로 산재급여를 신청하지 않고 있다. 그리고 상해보험은 의무화가 되지 않아서 시설에 따라 가입여부가 달라지는데, 시설장의 의지에 따라 차이가 있다. 따라서 대다수의 종사자가 폭력에 노출되어 있는 현실을 고려하여, 사회복지종사자에 대한 상해보험 가입을 의무화하고 이에 대한 지자체의 명시적인 지원이 마련되어야 할 것이다. 즉 피해 종사자에 대한 실질적이고 구체적인 지원방안으로 산재보험이나 상해보험에 사회복지종사자와 관련된 구체적인 재해 내용이나 적용 등이 구체화 되어야 할 것이다.

이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자를 위한 심리상담 및 정신과치료 지원제도의 확립이 필요하다. 종사자가 이용자로부터 폭력을 당했을 경우 폭력 자체만으로도 심각한 피해를 입

을 수 있지만, 일차적인 피해와 함께 심리·정서적 피해를 입는 경우가 많다. 이는 이용자와 대면하고 서비스를 제공하는 사회복지종사자에게 부정적인 문제 즉 스트레스, 소진을 발생시키고 심지어 이직으로 이어지고 있다. 이를 위해 사회복지종사자의 심리·정서적인 피해에 대한 심리상담 및 재활 프로그램 등이 시행되어야 한다. 지난 2013년부터 보건복지부와 대전광역시는 대전광역시정신건강증진센터에 의뢰하여 사회복지공무원을 위한 정신건강증진사업을 실시하고 있다. 최근 늘어나는 복지수요에 의한 업무증가와 인력부족, 알코올·폭력·정신질환 대상자 등 위험에 노출된 사회복지공무원을 위하여 근무지로 찾아가서 상담을 제공하고, 명상, 이완프로그램 등과 같은 마음건강 프로그램을 운영하고 있다. 사회복지종사자 또한 이용자 폭력뿐만 아니라 과중한 업무, 감정노동과 같은 다양한 위험에 노출되어 있어 심리지원 및 치료가 필요하다. 현재 근로복지공단은 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 문제 즉 직무스트레스, 조직내 관계갈등, 업무과다, 건강관리, 자녀양육, 신용관리, 법률관계 등을 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 근로자 지원 프로그램(EAP: Employee Assistance Program)을 무상으로 제공하고 있다. 대전복지재단에서도 업무와 관련된 스트레스와 외상으로 인해 치료가 필요하거나 업무 특성상 장기간 위험에 노출되어 예방 및 치료가 필요한 대전지역 사회복지종사자를 위하여 심리지원 프로그램을 제공하고 있다. 따라서 보건복지부, 근로복지공단, 사회복지사협회 등 관할부서 및 관련기관과 협조체제를 구축하여 심리상담 또는 프로그램을 종사자가 이용할 수 있도록 지원하는 방안을 마련해야 할 것이다.

이와 더불어 대체인력 지원 방안을 마련할 필요가 있다. 많은 사회복지종사자가 이용자 폭력 등과 같은 업무상 경험한 외상으로 인해 치료 또는 관련 프로그램을 이용하고 싶어도 이용하지 못하는 경우가 발생할 수 있어 대체인력을 지원해주는 것도 필요하다. 특히 소규모 시설의 경우에는 치료나 요양기간 동안 대체인력 지원이 요원하므로 남은 직원들이 어려움을 겪을 수밖에 없는 구조이다. 따라서 정부와 지방자치단체는 대체인력 또는 대체인력 인건비를 지원하는 방안도 마련해야 한다.

한편 이용자 폭력의 효율적인 처리를 위한 외부 위원회를 구성하고 운영을 지원하는 방안도 고려할 필요가 있다. 사회복지사협회, 사회복지협의회 또는 지방자치단체에 학계·시민단체·기업 등에서 활동하는 이용자 폭력 관련 전문가를 위원회나 팀으로 구성하여 폭력관련 자문, 조정, 상담을 지원하는 것이다. 즉 위원회는 이용자 폭력에 대한 상황별·유형별 대응 방안, 이용자 폭력의 발생원인과 대처방안, 정기적으로 이용자 폭력 발생원인·특성·대응사

례·효과 등을 분석하여 대책의 실효성 검증 및 개선방안 마련, 이용자 폭력 다발기관 등을 대상으로 폭력 대응, 이용자 폭력 발생 시 이용자 주장의 타당성, 처리의 적절성, 종사자의 대응태도, 해결 대안 등에 대한 자문, 조정, 상담을 할 수 있을 것이다.

5) 이용자 폭력의 예방 및 대응매뉴얼 개발

최근 사회복지현장의 변화 및 대상자 특성을 반영한 폭력 예방 및 대응매뉴얼 개발이 필요하다. 사회복지현장에서 이용자 폭력 위험에 노출된 사회복지종사자를 위한 폭력 대응매뉴얼의 필요성은 여러 연구에서 제시하고 있다. 본 연구결과에서도 이용자 폭력으로부터 사회복지종사자를 안전하게 보호하기 위해 가장 필요한 것이 ‘폭력 예방 및 대응매뉴얼 개발과 준수’로 지적된 점에서 폭력예방 매뉴얼의 개발, 보급 및 준수가 마련되어야 한다.

이용자 폭력 예방 및 대응매뉴얼에는 이용자 폭력 예방을 위한 계획, 이용자 폭력의 위험사정, 이용자 폭력에 대한 대응전략 및 사후관리 등의 내용이 포함되어야 하며, 그 세부내용은 현실적이고 구체적이어야 한다. 이용자 폭력으로부터 종사자를 보호할 수 있는 전략이나 보안시설 설치, 교육 및 훈련, 유관기관과의 연계체계 구축, 사고 후 치료 및 심리상담 지원 등에 관한 포괄적인 방안을 제시하고 이를 정부지침 및 매뉴얼로 개발하여 보급해야 한다. 특히 종사자와 기관 차원에서 이용자의 폭력 대응, 보고 및 처리절차 등에 대한 구체적인 지침을 개발할 필요가 있다.

실제로 행정안전부(2012)는 공무원을 위한 ‘공직자 민원응대 매뉴얼’을 제작하여, 폭력예방 및 안전지침을 안내하고 있다. 매뉴얼에는 상황별 응대요령, 녹화·녹음요령, 폭언·폭행 등에 대한 법적대응요령 등을 제시하고 있다. 필요시에는 응대 예시문을 함께 제시함으로써 민원인의 폭언과 폭행에 대해 구체적으로 어떻게 대응해야 하는지, 폭언과 폭행 사건에 대한 조직, 법적 차원의 대응 방안은 무엇이 있는지를 숙지할 수 있도록 하였다.

이처럼 사회복지종사자를 위한 이용자 폭력 예방매뉴얼을 개발하고 보급하여 숙지할 수 있도록 하여, 종사자 개인 차원뿐만 아니라 기관 차원에서 이용자 폭력에 대해 효과적으로 대응할 수 있도록 지원해야 한다. 또한 현장에서 발생한 폭력 사례를 바탕으로 매뉴얼을 구성하여 매뉴얼에서의 지침과 대응방안이 현장에서 쉽게 활용될 수 있도록 해야 한다.

2. 실천적 차원의 접근

1) 공식적인 대응체제의 수립

기관은 이용자 폭력이 발생했을 경우 기관의 공식적인 기구나 채널을 통해 즉각적인 사후 대처와 그 피해를 입은 사회복지종사자 및 해당 이용자에 대해 적절한 조치를 해야 한다. 이용자 폭력에 대한 대응은 반드시 개인 차원이 아닌 조직 차원으로 이루어져야 한다. 폭력은 개인의 문제가 아니라 조직의 문제이며, 기관은 피해를 당한 종사자를 지원하고 이차 피해를 방지해야 한다. 그러나 사회복지현장에서는 이용자 폭력을 폭력으로서 인식하고 있지 않은 경우가 많으며, 이로 인하여 폭력에 대한 대처가 불충분한 상황이다. 우선 폭력에 대한 인식을 재고하는 것이 필요하다.

먼저, 기관은 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력은 엄연한 현실이며, 실천의 문제라는 점을 인식하고, 이를 공개적으로 인정해야 한다. 폭력이란 일어나지 않을 것을 전제로 하지 말고 상황에 따라서 언제든지 발생할 가능성이 있다는 것을 전제로 해야 한다. 즉 개방적인 인식 없이는 이러한 문제가 지속될 수밖에 없고, 폭력에 대한 보고가 제대로 이루어지지 않을 뿐만 아니라 사회복지종사자와 이용자 모두 피해를 받을 수 있다.

기관은 이용자 폭력 발생 시 사건을 보고받고 처리하는 보고체계 및 관련 조직을 갖추어 기관 내에서 발생한 폭력 사건을 기록, 관리하고 폭력을 행사한 이용자에 대한 조치 및 법적 대응 여부 등을 협의해야 한다. 뿐만 아니라 피해자의 유급휴가 제공, 적극적인 심리적·정서적 지원 등과 같은 폭력 경험이 있는 종사자를 지원하는 각종 제도적 방안을 자체적으로 마련해야 한다. 더불어 폭력 관련 긴급 상황 발생 시, 누구에게 어떠한 도움을 요청할 수 있는지, 관련 조직의 책임자는 누구인지 등과 같은 기관의 폭력관련 대응 방안을 적극적으로 홍보하여 피해를 입은 종사자라면 누구든지 손쉽게 활용할 수 있도록 해야 한다. 즉 언제든지 이용자 폭력을 보고하고 공개적으로 논의할 수 있도록 명문화된 절차와 수퍼비전 체계를 만들어야 한다.

여러 연구에서 이용자 폭력의 심각성에도 불구하고 폭력을 경험한 다수의 사회복지종사자가 이용자 폭력을 자신의 업무의 일부분이라고 생각하거나 이용자 폭력에 잘 대처하지 못하는 무능한 종사자로 인식되기가 싫어서, 보고해도 기관이나 수퍼바이저로부터 별 다른 도움을 받지 못한다는 등의 이유로 기관에 보고를 하지 않는 것으로 나타났다. 본 연구에서도 이용자 폭력을 경험한 사회복지종사자의 기관보고율과 비교하여 대응률이 낮은 경향을 보였

다. 따라서 이용자 폭력이 발생했을 경우 사회복지종사자가 기관에 보고를 했음에도 불구하고, 보고 이후에도 기관 대응이 미비한 결과에 따라 이를 방지하기 위한 이중체계가 필요하다. 이용자 폭력이 발생했을 경우 해당 기관 내 수퍼바이저 뿐만 아니라 지방자치단체 또는 경찰서 등에 즉각 그 피해를 신고할 수 있는 절차가 마련되어야 한다. 보고를 받은 지방자치단체나 경찰은 반드시 현장에 나가 기관이 지침을 따르도록 해야 한다.

또한 사회복지종사자와 이용자 모두 자신들의 권한과 책임을 명확하게 인식할 수 있도록 고지하고, 계약 단계에서 공식화할 수 있도록 계약내용과 양식 등이 제공될 필요가 있다. 이용자 폭력 대처에서 사회복지종사자가 어려움을 경험하는 이유 중에 하나가 이용자에게 책임을 묻는 것에 대한 부담인 것으로 나타났다. 따라서 위험대처는 사회복지종사자와 이용자 간의 1:1 관계의 대처가 아닌 제도적인 차원의 대응이 요구된다. 서비스 이용 동의서에 폭력과 처벌에 대한 내용이 고지되도록 한다. 현재 상당수의 기관에서 사회복지종사자와 이용자 간 계약을 맺을 때 고지하는 '이용자 규칙'을 공식화하고 이의 준수를 강화하는 방안을 모색할 필요가 있다. 이는 이용자의 부당한 요구를 공식적으로 적법하게 제한할 수 있는 권한을 사회복지종사자에게 제공함으로써 언어적·신체적 폭력을 제어할 뿐 아니라 감정노동의 완화에도 도움을 줄 수 있을 것이다.

더불어 이용자 폭력이 발생한 후 피해 종사자뿐만 아니라 폭력을 행사한 이용자를 처리하고 지원하는 방안을 살펴보는 것도 중요하다. 서비스 제공과정에 대한 기록이나 담당자관계 기관으로부터의 정보를 바탕으로 향후 서비스에 대해서 협의하여, 종사자에게 위해를 가할 가능성이 높은지, 현 기관에서 대응할 수 없는 사례인지, 계속하여 지원할 사례인지를 판단해야 한다.

2) 교육 및 훈련

사회복지기관은 종사자의 안전을 담보할 수 있는 공식적인 기구나 위원회를 두어 폭력 예방과 대응책을 논의하며, 문서화된 지침을 두고 주기적으로 안전을 도모하는 교육과 훈련을 실시해야 한다. 이용자 폭력행위를 예방하고 발생한 폭력피해에 효과적으로 대응하기 위해서는 교육과 훈련이 매우 중요하다. 특히 조직 내의 모든 종사자가 이용자 폭력에 대해서 인식을 제고하고, 폭력은 조직적으로 대응해야 할 과제라는 공통의 인식을 가져야 한다. 폭력 예방 교육을 함에 있어서 무엇보다도 중요한 점은 기관의 모든 종사자가 참여하고 지식과 경험을 공유하는 것이다. 또한 기관에서 이용자 폭력예방 및 대응을 위해 정해 놓은 지침과 매뉴얼을 주지시켜야 한다.

기관은 사회복지종사자의 우선순위에 따라, 종사자의 욕구를 충족시킬 수 있는 이용자 폭력에 관한 정기적인 교육 및 훈련을 해야 한다. 이용자 폭력예방 교육 및 훈련을 계획하는 과정에 일선 실무자를 참여시킴으로써 그들이 필요로 하는 정보와 기술에 대한 내용을 포함시킬 수 있다. 이용자를 직접 접하지 않는 관리자와 슈퍼바이저는 일선 사회복지종사자가 원하는 바가 무엇인지 정확하게 이해하기 힘든 경우도 있다. 따라서 폭력을 직접적으로 겪는 종사자가 자신의 목소리를 내야 한다.

이때 교육 대상은 사회복지종사자와 함께 이용자를 포괄하는 것이 필요하다. 먼저 사회복지종사자에게는 폭력 발생을 종사자 개인의 자질로 돌리지 말고, 폭력은 조직적으로 대처해야 한다는 점을 모든 종사자에게 전달해야 한다. 특히 신입 종사자가 부임하면 바로 이용자 폭력예방 및 대응에 대해서 교육하고, 폭력방지 의식을 고양시켜야 한다. 또한 경력 종사자에게도 매년 직원연수의 일환으로 폭력대응을 재확인하는 교육기회를 가져야 한다. 이용자 폭력 교육 및 훈련은 전 직원을 대상으로 실시하지만, 중간관리자 이상 또는 슈퍼바이저에게는 일반 사회복지종사자와는 달리 폭력 대응지침의 수립, 피해 종사자 지원, 사후대처에 관한 교육을 집중적으로 실시하도록 한다. 사회복지종사자에게 공정한 한계를 명확히 하는 법, 비폭력적인 대안을 개발하기 위해 이용자와 함께하는 것, 그리고 폭력 행위의 결과에 대해 가르치는 것은 이용자 폭력이 반복적으로 발생하는 것을 줄이는 데 도움이 될 것이다.

또한 이용자에게는 폭력 예방전략 중의 하나로 일체의 폭력행위가 용인되지 않는다는 점을 이용자에게 고지하는 것이 중요하다. 즉 이용자에게 문제해결을 위해 폭력이 허용되지 않는다는 점을 일관되게 분명히 전달하고, 폭력을 사용하는 이용자에게 비폭력적인 방법을 교육하는 것이 중요하다. 폭력을 행사한 이용자에게는 교육 및 상담을 하여 해당 행위가 폭력임을 알리고 종사자가 상처를 입는 폭력행위는 허용되지 않는다는 점을 명확하게 전달한다. 위해를 가하려는 폭력을 반복할 경우에는 상황에 따라서 경찰을 부를 수 있다는 사실을 사전에 이용자에게 전달한다.

더불어 이용자가 행하는 폭력도 폭력이라는 인식을 확산시킬 필요가 있다. 사회복지분야에서는 사회복지종사자뿐만 아니라 이용자와 그 가족들도 이용자 폭력이 업무의 일환이라는 생각을 하고 있다. 따라서 이용자의 폭력이 문제를 해결하거나 권리를 구제받는 수단이 아니라는 인식의 확산을 위해 노력해야 한다. 사회복지 서비스가 법과 규정에 따라 처리됨을 강조하고, 억지를 쓰거나 폭력을 행하면 해결된다는 잘못된 믿음 등 사회풍토를 개선하며 사회복지종사자의 인권을 존중하는 문화를 조성하고, 공공서비스는 타인과 함께 나누어야 하는 공공재임을 알리는 것도 필요하다.

3) 유관기관 간의 연계체계 구축

이용자 폭력 발생 시 경찰서나 소방서에 긴급하게 도움을 요청할 수 있도록 연계체계를 구축해야 한다. 특히 이용자 폭력이 많이 발생하는 특정 유형의 기관에 대해서는 각 기관의 특성이나 상황에 맞는 관리체계가 마련되어야 한다. 본 연구결과, 노인복지시설, 노숙인시설, 정신보건시설 등에서 이용자 폭력을 경험하는 경우가 많은 것으로 나타났으며, 이러한 기관에 대한 관리체계부터 우선적으로 도입되어야 할 것이다. 5인 미만의 소규모 시설의 경우 폭력이 발생하더라도 보고체계나 대처가 미흡할 수밖에 없으므로, 가까운 경찰서나 소방서와의 연계가 더욱 필요하다. 특히 사회복지종사자가 이용자의 가정을 방문하여 재가복지서비스를 제공하거나, 아웃리치와 같이 기관 외부에서 서비스를 제공하는 경우가 많아 외부에서 이용자를 대면하는 상황에 대한 안전 관리가 더욱 강조된다.

더불어 지역의 상담전문기관 등과 연계하여 이용자 폭력 피해 종사자의 심리적·정서적 피해에 대한 심리지원과 재활 프로그램을 지원해야 한다. 많은 선행연구 결과에서도 보았듯이, 이용자로부터 폭력을 당한 사회복지종사자는 당황, 불안, 두려움, 스트레스, 우울 등과 같은 정서적인 피해를 경험하고 있다. 이외에도 업무집중도 하락, 이용자에 대한 경계 및 회피, 이용자에 대한 애정상실 등이 나타나고 있으며, 이용자 폭력은 사회복지종사자가 이용자를 대면하고 서비스를 제공하는 데 있어 부정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 기관은 피해 사회복지종사자가 전문 의료기관이나 상담기관에서 정신의학적·심리학적 지원을 받을 수 있는 체제를 마련해야 한다.

한편 직능단체 간의 연계체계를 구축하는 것도 필요하다. 현장 및 이용자 특성에 따라 가해 이용자, 폭력 발생원인, 폭력 유형 등 이용자 폭력의 양태가 다르고, 대응방안도 차별되어야 하므로 이용자 폭력예방 및 대응을 위하여 직능단체별 연계체계를 구축하여 운영할 필요가 있다. 각 직능단체는 이용자 폭력의 발생원인, 이용자 특성, 기관의 대응 등 이용자 폭력 사례별로 데이터를 기록 및 분석하고 보고서를 작성하여 실효성 있는 정책대안을 확립할 수 있을 것이다. 이를 통하여 이용자 폭력에 효과적으로 대처하고, 현장 및 이용자 특성에 따른 매뉴얼을 개발하여 활용할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

<국문>

- 김경희·권자영(2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. 보건사회 연구. 33(4). pp. 275-311.
- 김기수·윤경아·심우찬·주은주·김현진(2014). 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구. 대전복지재단.
- 김나진(2008). 사례관리자에 대한 폭력노출 위험에 관한 연구: 서울시, 경기도 지역정신보건 센터를 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김제선·유재윤(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구. 한국사회 복지사협회.
- 김종해·김종진·김인숙·강은애·김병년·김현민·송인주·양성욱·이정봉·이주환·한상미·박선영·배지영·윤소윤·정용문(2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 김진(2014). 노인복지시설 종사자들의 클라이언트 폭력경험이 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 충남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김태현(2008). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 사회복지종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구-시설대응의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 노충래(2009). 사회복지와 위험관리. 서울: 집문당.
- 대전광역시(2015). 보건복지여성국 주요업무 통계현황.
- 대전광역시 사회복지협의회(2015). 대전광역시 사회복지시설·기관·단체 현황.
- 문영주(2015). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서고갈에 미치는 영향: 심리적 자본과 조직 안전풍토의 조절효과를 중심으로. 사회복지연구. 46(3). pp. 65-94.
- 박미은(2007). 현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련특성. 사회과학 연구. 23(2). pp. 349-371.
- 박미은(2010). 사회복지 위험관리의 이해. 서울: 집문당.
- 박미은·김도윤·신희정·오상진 역(2007). 사회복지실천과 클라이언트 폭력. Newhill, C. E. 2003. Client Violence in Social Work Practice. 서울: 학지사.

- 박미은·신희정(2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. 피해자연구. 18(2). pp. 285-312.
- 보건복지부(2015). 2015 사회복지시설 관리안내.
- 서동명·최혜지·이은정(2015). 사회복지사가 지각한 인권보장 수준에 영향을 미치는 요인: 서울시 사회복지사를 중심으로. 비판사회정책. 46. pp. 311-347.
- 설진화(2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. 노인복지연구. 34. pp. 133-162.
- 신재은·박미경·문정은(2014). 사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안 연구. 경기복지재단.
- 신준섭(2008). 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로. 한국아동복지학. 27. pp. 37-68.
- 신준섭·김윤배(2009). 지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구. 한국정책과학학회보. 13(1). pp. 167-189.
- 윤경아·진기남(2007). 서비스 대상에 의한 폭력과 직무 스트레스: 요양원 및 전문요양원 종사자의 경험. 한국노년학. 27(2). pp. 281-298.
- 이정은·조영은(2008). 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입, 이직의도의 구조적 관계. 한국사회복지조사연구. 19. pp. 83-104.
- 이주경·정여주(2013). 정신보건사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력경험과 회복노력에 관한 질적 사례 연구. 사회과학연구. 24(4). pp. 45-64.
- 임지영·박경일·박미은·최수찬·조수경·류시혁·김범곤·정유진·이정례·김영옥(2006). 복지 시설 종사자 위험관리 매뉴얼.
- 전채경(2013). 사회복지사들의 안전보장을 위한 미국 각 주의 정책적 노력. 복지이슈 Today. 9. p. 13.
- 정은미·박희서(2011). 사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향: 시설의 대응체계와 인구통계학적 특성의 조절효과를 중심으로. 한국 컴퓨터정보학회논문지. 16(5). pp. 173-183.
- 정혜숙·신은혜·이옥진(2012). 클라이언트 폭력의 직·간접 경험이 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트 폭력에 대한 정서적 반응과 태도에 미치는 영향. 한국사회복지 행정학. 14(1). pp. 227-251.

- 최수찬(2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사. 서울복지재단.
- 최은정·양정남·박순희(2015). 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관한 연구. *정신보건과 사회사업*. 43(1). pp. 83-110.
- 행정안전부(2012). 공직자 민원응대 매뉴얼.
- 황보람·강정희·유은경·윤기혁·이진열(2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. *사회과학연구*. 25(1). pp. 187-214.
- 홍석호(2013). 사회복지사 안전 법안 제정으로 사회복지종사자 근무환경 개선의 획기적인 전기 마련. *복지이슈 Today*. 2. p. 10.
- 홍영욱(2009). 클라이언트 폭력이 사회복지전담공무원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 스트레스의 매개효과를 중심으로. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

〈영문〉

- Arthur, G. L., Brende, J. O., & Quiroz, S. E. (2003). Violence: Incidence and Frequency of Physical and Psychological Assaults Affecting Mental Health Providers in Georgia. *The Journal of General Psychology*, 130(1). 22-45.
- Bernstein, H. A. (1981). Survey of Threats and Assaults Directed toward Psychotherapist. *American Journal of Psychotherapy*. 35. pp. 542-549.
- Binder, R. L., & McNeil, D. E. (1990). The Relationship of Gender to Violent Behavior in Acutely Disturbed Psychiatric Patients. *Journal of Clinical Psychiatry*. 51(3). pp. 110-114.
- Flannery, R. B. (1996) Violence in the Workplace, 1970-1995: A Review of the Literature. *Aggression and Violent Behavior*. 1(1). pp. 57-68.
- Greenstone, J., & Leviton, S. (2010). *Elements of Crisis Intervention: Crises and How to Respond to Them*. 3re. Cengage Learning.
- Horwitz, M. J. (1999). *Social Work Trauma: an Empirical Study of Negative Workplace Events and Workplace Trauma Effects Reported by Child Protection Professional*. Unpublished Doctoral Dissertation. State University of New York at Albany.

- 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., Croxton, T., & Mattison, D. (2004). A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. *Families in Society*, 85(4). pp. 445-453.
- Kraus, J. F., Blander, B., & McArthur, D. L. (1995). Incidence, Risk Factors and Prevention Strategies for Work-related Assault Injuries. *Annual Review of Public Health*, 16(1). pp. 355-379.
- Maxey, B. (1996). Violence in the Workplace is a Serious Problem. in S. Barbour, & K. L. Swisher(Eds.). *Violence: Opposing Viewpoints*. San Diego, CA: Greenhaven Press.
- Macdonald, G., & Sirotich, F. (2001). Reporting Client Violence. *Social Work*, 46(2). pp. 107-114.
- 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: The Journal of Contemporary Social Services*, 77(8). pp. 488-495.
- Newhill, C. E., Safran, J. D., & Muran, J. C. (2003). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*. New York: the Guilford Press.
- Newhill, C. E., & Wexler, S. (1997). Children and Youth Service Social Workers' Experiences with Client Violence. *Children and Youth Services Review*, 19(3). pp. 195-212.
- Occupational Safety and Health Administration, (2004). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health and Social Service Workers*. OSHA.
- Rey, L. (1996). What Social Workers Need to Know about Client Violence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 77(1). pp. 33-39.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work*, 50(4). pp. 305-313.

- Rogers, K. A., & Kelloway, E. K. (1997). Violence at Work: Personal and Organizational Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), pp. 63-71.
- Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. (2004). Client Violence against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. *Administration in Social Work*, 27(4), pp. 41-59.
- Schultz, L. G. (1987). The Social Worker as a Victim of Violence. *Social Casework*, 68(4), pp. 240-244.
- Song, K. B. (2005). *Prevalence of Client Violence toward Child and Family Social Workers and its Effects on Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Structural Equation Modeling Approach*. Unpublished Doctoral Dissertation. Columbia University.
- Star, B. (1984). Patient violence/Therapist Safety. *Social Work*, 29(3), pp. 225-230.
- Weinger, S. (2001). *Security Risk: Preventing Client Violence against Social Workers*. NASW Press.
- Whitman, R. M., Armao, B. B., & Dent, O. B. (1976). Assaults on the Therapist. *The American Journal of Psychiatry*, 133(4), pp. 426-429.
- Wasik, B. H., & Bryant, D. M. (2000). *Home Visiting: Procedures for Helping Families* (2nd Ed). Newbury Park, CA: Sage Publications.

〈언론 및 보도자료〉

- 경향신문 (2013. 02. 26.). 사회복지공무원 잇단 자살. 2013. 02. 06. 보도.
- 장애인신문 (2012. 04. 04.). 사회복지사, 또 민원인 칼에 찔려 중태. 2012. 04. 04. 보도.

〈웹사이트〉

- 법제처 국가법령정보센터 www.law.go.kr

부록1

사회복지종사자의
이용자 폭력경험 면접자료
분석결과



○ 부록1: 사회복지종사자의 이용자 폭력경험 면접자료 분석결과

1) 이용자 폭력 경험

〈표 1〉 언어적 폭력

의미단위	하위범주
<p>신체적으로 역살을 잡는다던지 그런 것은 많이 즐긴 했는데 뭐 일단 언어적인 폭력이라거나 욕을, 무조건 무슨 이유인지도 얘기 안하시고, 욕부터 하시고 올라 오신다던지 소리 지르시거나. (A-036)</p> <p>제가 팀장으로서 욕을 제일 많이 얻어먹는데 왜냐하면 저는 이제 어르신들 간의 분쟁이 나 아니면 여기 직원하고 어르신 분들하고 그 생활면에서 그런 불만 같은 것을 해소를 시켜 주기 위해서 제가 개입을 거의 다 해요. 그 어르신들 간의 싸움이든 직원하고의 무슨 문제든 그러다 보면 욕은 제일 많이 먹는데 아주 막 진짜 감당하기 힘든 욕도 막 많이 들었어요. 막 집에 가다가 벼락 맞아 죽어라. (D-026)</p> <p>씨발은 기본이고 욕부터 시작해요. 기선 제압이에요. 애들 말을 들어보면 왜 선생님한테 욕을 하나. 그렇게 한 번 간을 봐 가지고 선생님이 반응을 안 보여주면 그 다음부터는 맞장을 뜨는 거예요. (E-018)</p>	욕설
<p>오래 다니신 분들은 이제 ‘담당자는 계속 바뀌더라도 나는 여기를 몇 십년 다녔잖아요. 뭐 ‘6년, 8년 다녔으니까 내가 더 잘 안다.’ 라고 생각을 하면서 또 강하게 얘기하는 부분도 있고. ‘이 사람보다는 내가 더 오래됐다.’하면서 막 강하게 말도 그렇고. (B-026)</p> <p>노인복지관 같은 경우엔 이제 종사자들이 이용자보다는 나이가 다 이제 어리기 때문에 그 부분에 있어서도 무시하는 경향이 많으시고요. 맨 먼저 나오는 게 이제 ‘어린놈들이.’ 그런거요. (C-002)</p> <p>그런 것들도 있고 뭔가를 얘기했을 때 분명히 알고 있는데도 불구하고 모르는 척하고, 항상 임기응변식의 태도에 지쳐요. (I-002)</p>	무시하기
<p>자기의 요구가 들어지지 않기 때문이에요. 어르신들 특성이 얘기를 하시면 바로 해드려야 되거든요. 이게 지체가 되면 이제 또 다시 뭐라고 하시거든요. 이제 요구가 들어지지 않고 바로 시행이 되지 않거든요. 저희는 이제 그 일만 하고 있는 것은 아닌데 그것부터 해주시길 바라시기 때문에.. (C-030)</p> <p>저희 선생님들이 네 명이 있는데 저한테 얘기를 했어요. 그거를 보고를 하고 회의하고 해서 뭐가 되면 얘기를 해야 되는데, 이 선생님한테 얘기하고, 저 선생님한테 얘기하고, 얘기하고, 또 얘기하고, 또 하고. 자기가 요구한 게 될 때까지 가서 괴롭히는 거예요. 말로써, 선생님들을. 말로써 괴롭히는 거지만 정서적으로 스트레스를 받는 거죠. (I-025)</p>	일방적 요구와 떼쓰기

<p>이렇게 뭐 욕설이나 이런 것을 사실 들어보진 않았는데 뭐 제가 체격도 있고 하다 보니까 외모로 좀 얘기를 많이 하시긴 하는데 그렇다고 특별히 욕이나 뭐 이런 것은 들어본 적이 없어요. 좋은 얘기도 있으신데 뭐 체격이 있다 보니까 남자였으면 장군감이었겠다. 뭐 이런 얘기도 하시고... 체격 좋다고. (C-004)</p> <p>내가 욕을 하겠다. 그러면서 욕을 하는 경우가 있어요. '네가 사회복지사면 제대로 잘해줘야 하지 않겠냐고 이제 욕을 섞어서 하는? 그런 경우가 딱 한 번 있었어요. 그래서 제가 이제 그 분이 그렇게 하고 술 끊고, 술이 이제 희석 됐을 때 오시면 '선생님이 전화로 나한테야, 이년아. 네가 사회복지사냐. 이년아(그랬다고) (H-004)</p>	<p>외모 평가와 인격모독</p>
<p>자기 그것보다 뭔가 그 사람에 대한, 실무자에 대한 안 좋은 뭔가가 좀 있으면 약간 그냥 그런 이상한 얘기를 하시는 것 같아요. 그런데 그건 뭐 여기 뿐만 아니라 밖에도 그렇게 얘기를 해요. (F-020)</p> <p>본인이 자발적으로 입원을 했는데 아니, 본인은 그런 얘기를 안 하고, 다른 사람들이 저희가 아저씨를 강제로 병원을 입원시켰다고 소문이 다 난거예요. 뭐 그런 경우도 있고, 뭐 사실과 다른 것에 대해서 크게 신경을 쓰거나 그러지는 않기는 하는 데, 직원들 입장에서 는.... (F-021)</p> <p>저희가 이제 예를 들어서 지금 날씨가 더우니까 간식을 주거나, 물 같은 것을 주거나, 드리려고 해요. 드리면 아저씨들이 언제 줘냐고. 다시 달라고 그런 것도 있고. 그래서 예전에 야간에 업무를 보고 있는 데 한 아저씨가 약간 뭐가 마음에 안 들었나 봐요. 다음날 저 없을 때 와서 선생님들한테 '아동을 봤다' (F-018)</p>	<p>억지와 협박</p>
<p>'너는 내 한주먹거리도 되지 않는다.', 뭐... '내가 널 봐 줘 가지고 그런 거지.', '무슨 년' 하면서 그 때 막 던졌을 때도 그런 거에 막 상처를 받기는 했는데. (B-038)</p> <p>근데 아니 무슨 맡겨 놓은 것도 아니고, 성적만 떨어지면 애들을 갔다가 그냥 막 누가 어떤 놈이 가르쳤냐고 죽치지를 았나. 뻑 하면 신고를 한다 하고. (E-029)</p> <p>근데 진짜 학대를 한 것이 아니라 어머, 애가 진짜 너무 공부를 안 하고 속상한 마음에 이렇게 보냈는데 그게 발단이 된 거예요. 그래서 부모님이 전화해서 '당신이 원데,' 그 전에는 막 '원장님~' 이러던 분이. 그래서 신고를 한다고 하면 이렇게 시설장님들이 다들 간이 좀 만만해요. 어우, 막 그러면 죄송하다고 그러면 뭐 이렇게 합의금 얘기를 하는 거예요. (E-033)</p> <p>문자 메시지는 오니까 받죠. 전화는 안 받는데 그냥 문자로만 달랑 오는 거예요. 저희가 이제 근무시간이 아닌 시간에는 회원들 하고 통화하거나 하는 것들을 조금 안하는 걸로 저희가 되어 있어서 고민이 되는 거예요. 해야 되나, 말아야 되나.... 그래도 자살을 예고하는 그런 얘기여서 무시할 수가 없어서 전화를 해보면 또 전화연결이 안돼요. 그럴 경우에는 이제 다른 소식을 들을 때까지 계속 불안한 거예요. 잠도 잘 안 오고. 그런 부분들이 또 있다고요. (H-040)</p>	<p>협박과 위협</p>

<p>부모님으로부터 오는 저기가 걱정되다 보니까 무슨 일만 있으면 저희한테 전화를 하세요. 그래서 이제 수급이잖아요, 대부분. 그런데 그 분 오랫동안 수급 받으신 분들 대부분은 수급을 방패로 그 센터장님들한테 막 이렇게. (E-025)</p> <p>잡혀서 조서를 꾸미는데 어떻게 나오나. 사람을 찔렀는데. 어쨌든 금방 나왔어요. 그 다음부터 이제 팀장님한테 계속 문자를 보내는 거죠. 그런데 이제 문자 내용에서 제일 끔찍한 건 ‘너는 죽이지 않겠다. 왜냐하면 네 자식을 어떻게 한다고?’ 아니, 근데 그게 ‘네 자식의 눈을.... 뭐 가슴을 도려낸다.’ 응? (H-042)</p>	
--	--

〈표 2〉 신체적 폭력

의미단위	하위범주
<p>일단은 처음에 들어왔을 때에는 아무런 뭐가 없었죠. 저희가 종합지원센터로 있을 때 처음에는 아무것도 없었죠. 그래서 상당히 드셨어요. 그냥 제가 거짓말을 조금 보태면 일주일에 한두 세 번은 길가에서 먹살 잡고 뒹굴었어요. (F-033)</p> <p>근데, 약간 멍들거나 조금 긁히거나는 있었고, 손을 이렇게 같이 했으니까 여기 손자국이 나면서 약간 빨갛거나 이런 정도는 있지만 뭐 피 나면서 되게 큰 상처나 이러지는 않아서. (B-007)</p> <p>그때 저는 뭇 모르고 이렇게 차에 타시려고 해서 타시지 말라고 했는데 그 분이 제 손목을 잡았잖아요. 근데 이제 음주하신 상태니까 힘 절이 안 된단 말이에요. 그때는 당황해서 몰랐는데 멍이 들었더라고요. (H-038)</p>	<p>먹살, 손목 잡기</p>
<p>하체는 근력이 많이 약해져서 사용을 못하셔도 상체는 대부분은 조금씩 유지하시거든요. 그러면 주먹질이 제일 많고, 그 다음에 발길질. 그 다음에 꼬집는 것. 그 다음에 상하지 근력이 약해서 그런 것을 힘을, 행사를 못하면 침 뱉는 것. 침 뱉는 것도 이거 폭력에 들어가잖아요. (D-006)</p>	<p>침 뱉기</p>
<p>저는 갑자기 맞았어요. 그냥 무조건 뛰어올라와 가지고 주먹질을 해서 제가 한번 맞은 적이 있어요. 제 밑에 과장님으로 계셨던 분은 먹살도 많이 잡히시고, 한번 쓰러져도 보고. (A-034)</p> <p>목욕 같은 것을 할 때에도 설명을 저희가 드리거든요? 어르신, 목욕하러 가시죠. 해서 저희가 모시고 가서 옷을 벗기고 이제 하는데 옷을 벗길 때부터 벌써 이제 폭력적인 것이 보이기 시작하는 부분이, 그런 분도 계시요. 그러면서 뭘 하느냐 이거예요. 설명을 드렸는데도. 그래서 말씀을 드리고 목욕을 해야 하니까 옷을 벗으세요. 하면 이제 거기서부터 이제 저항을 하거나 아니면 폭력적인 것이 이제 주먹질이나 이런 것이 나타나고요. 그 다음에 옷을 벗기고 나서도 이제 씻다가도 갑작스럽게 앉아 있다 보면 주먹으로 막 이런 데를(행동으로 보여 주심) 막 이렇게 쳐요.</p>	<p>주먹질과 따귀 때리기</p>

<p>그리고 앞에 있으면 막 따귀를 때리기도 하고 주먹으로 올려치다 보니까 턱 같은 곳도 맞고. 그런 경우가 있고 그 다음에 또 꼬집히는 경우도 많고요. (D-003)</p> <p>누워 계시는데 대부분이 제 전문 요양원이다 보니까 중증이셔서 기저귀를 착용하시는 분들이 많거든요? 그럼 이제 누워서 주무시고 계시는데 기저귀 갈아드릴게요. 해가지고 해도 그 말씀을 이해를 못하시고 주먹질을 하거나 발길질도 하고. 뭐 그런 것은 허다해요. 제일 허다한 것이 그런 것이고. 뭐 그 다음에 침상에서 밖으로 나오자고 해도 또 주먹질도하고.... (D-004)</p>	
<p>자식을 그렇게 키우면 안 된다고 하면서 정말이제 눈에서 레이저가 나왔죠. 정말 절 어떻게 할 것처럼 자식 그렇게 키우면 안된다고 하시면서 막 잡으면 가만 안두겠다고 그러시면서 이제 막 쫓아가는 과정이었고 실질적으로 뭔가 도구를 사용하기도 하셨던 것 같아요. (H-011)</p> <p>한번은 이제 가스통을 가지고 왔어. 내가 이 센터를 폭파시켜 버리겠다. 그래도 내가 이제 경험적으로 이 분이 음주가 취한 상태니까 여기까지 올 수 있는 가능성은 드물다. 내가 판단해서 겁은 안 먹었지만 그래도 혹시나 가스를 폭파하면 어떻게 하지 이런 생각은 하죠. (H-003)</p> <p>진짜 복지관으로 오는데 한쪽에다가는 쇠파이프 하나. 그 다음에는 식칼을 하나. 이렇게 들고 왔더라고. 그래서 이제 거기 상담실이 있어요. 복지관에. 그래서 앉고, 그 두 개를 딱 내려놓고 이제 하는 거지. 그때 이제 왜냐하면 지금 굉장히 감정이 올라와 있는 상태고 물론 이 분이 내가 상담하던 사람이어서 그렇기는 하지만 그럼에도 불구하고 피하지 않고, 누군가 하고는 얘기를 한 번 해야 될 거 아니에요. 그래서 어쨌든 이제 이야기를 쭉 했고.... (H-013)</p>	<p>치명적 수준의 도구 활용한 위협</p>

〈표 3〉 성적 폭력

의미단위	하위범주
<p>폭력은 아닌데 약간 좀 어떻게 해야 될지 모르겠는 상황이 국장님도 들으셨을지는 모르겠는데 아주머니 한 분이 옷 다 벗고.. 예. 지금 한 두, 세 번 그런 것 같은데 그러니까 옷을 아예 안 입으세요. 아예 안 입고, 그런데 평소에는 그러던 분이 아니에요. 그런데 갑자기 어제는 속옷만 입고 '왜 왔어?' 이러면서 방에 누워 이제는. 아, 그러면 방에 누워 계신 거예요. (F-074)</p> <p>남자 당직자인데 계속 옆에서 얘기만 하는 거예요. 못 건드리니까. 다른 데 보면서 '아, 저기 올라가세요. 올라가세요.' 이러면서. (F-076)</p> <p>상황이 발생하면 해야 되잖아요. 근데 그 형식적인 것 때문에 (호신용 도구를) 사용하지는 못했어요. 남편이랑 상담했을 때 내가 불편함을 느낄 정도로 과도한 스킨십 시도한다던가, 아내가 있는데도 불구하고 그럴 경우? (I-045)</p>	<p>노출과 스킨십</p>

<p>약간 성적인 친구들? 그러니까 스타킹에 관심이 많은 친구들이라든지, 여자를 보며는 다리를 만진다든지 다리를 이렇게 유심히 보는 친구들이 있대요. 근데 저번에도 한번 와서 어떤 사람이, 친구... 그 훈련생 중에 한 명이 다른 학교에서 온 건데, 현장체험으로 온 건데, 제 다리를 계속... 그 치마를 입고 있었는데 뒤에서 계속 쳐다보면서 이렇게 하는 그런 부분들은 몇 번씩은 있긴 하거든요. 그리고. 어떤 친구들은 뭐 스타킹을 좋아하기는 하지만 만지지는 않고... 그냥 ‘선생님 스타킹 신었다.’ 고. 또 쫓아다니면서 ‘스타킹 신었다’ 고, ‘스타킹 신었다’고(웃음) 하면서 아무래도 성적인 호기심이 있는 친구들도 있죠. (B-029)</p> <p>근데 대상자가 그러기 때문에, 정상적인 부분이거나 이렇게 해서 목과하는 경우들이 많이 있어요. 근데 선생님들은 분명히 성희롱이라고 느낄 수 있는, 불쾌하고 수치심을 느낄 수 있거든요. (G-058)</p>	<p>성희롱</p>
<p>어떤 센터에서는 중·고등학생들이 초등학교 애들이 그 일이 벌어져 가지고 난리가 난 적 있었는데 핸드폰을, 동영상을 찍는 겁니다. 책상에 이렇게 앉아 있으면 여자애들이 다 치마를 입잖아요. 중·고등학생들이 그럼 애들이 있다 보면 다소곳이 앉아 있는 게 힘들어요. 남자도 자연스럽게 다리가 벌어지면 거기를 동영상을 찍는 거예요. 그래 가지고 지들끼리 킁킁대고 막 서로 공유하고 하다가 이게 난리가 난 거예요. (E-065)</p> <p>동영상을 찍고 그래서 사진을 아예 핸드폰을 걸어 버려요. 그리고 또 애들은 이제 호기심이니까, 조그마한 애들도 남자, 여자 화장실이 붙어 있으면 거기 가서 지들끼리 이렇게 문을 밀어서 핸드폰으로 찍고 그런 짓을 해요. 이게 그 사춘기... 아동센터이기 때문에 나타나는, 어떻게 보면 지극히 당연한 일이면서도 지극히 말도 안 되는 소리고, 황당한 일이죠. (E-066)</p>	<p>성비행</p>

〈표 4〉 기타 폭력

의미단위	하위범주
<p>(관장실을) 점거 하시고서... 좀 나가주십사 요청을 드렸음에도 두 시간여를 계속 앉아서 계신 경우. (C-019)</p> <p>비밀번호 뭐 CCTV 어디에 뭐가 있는가 까지 다 아는 애들이니까. 이용했다가 몰래 밤에 들어와서 불을 질러버린 거예요. (E-061)</p> <p>문 따고 들어와서 이렇게 현장체험 갔는데 문 따고 들어와서 뭘 막 가져가고, 막 불장난해 놓고 큰 애들이... 불장난하고. 또 어떤 애들은 센터가 지하에 있고 그러면 다 큰 놈들이니까 지들끼리 와서 못된 짓하고 가고 그게 CCTV에 녹화가 되고 그래서.... (E-062)</p>	<p>재산상의 폭력</p>

<p>아이들도 그 짱을 알잖아요. 힘의 논리를 알잖아요. 그래서 원장님이나 목사님은 그렇게 하면 안 된다는 걸 아는데 또 아까 목사님이 말씀하신 것처럼 이렇게 젊은 선생님, 그리고 좀 유순한 선생님. 그리고 특히 이렇게 파견된 교사들 있잖아요. 아동복지 교사, 간사, 뭐 실습생 이런 분들은 이제 우리가 하지 마라. 이렇게 싸울 때 욕하지 마, 싸우지 마, 이러면 네. 이라고 뭐 억지로 이러는데 이런 분들이 하지 마. 이라고 너 이러면 혼난다. 만약에 이런 말을 했어. 그게 딱 걸리면 그 자리에서 그냥 저희가 없을 때 책상을 확 뒤집어버리고, 한 번은 또 아동복지 선생님이 깜짝 놀란 게 그 선생님도 3년째 저희 센터를 오는 데 개가 이라고(행동), 선생님한테 달려가는 거예요. 그래서 선생님 얼굴이... 그러니까 애도 무섭고, 그리고 남자애고. (E-014)</p> <p>짱이라는 게 있어요. 일명. 이제 그 또래에서는 짱들이 나타나요. 그럼 이제 저희들 같은 경우에는 이제 항상 가운데에서 저울질하면서 하긴 하는데 여자분 들끼리만 계신 데에서는 그게 확실해요. 서열 그게. 그 아이들이 다른 복지시설에서 나타나지 않는 특징이 아닐까 전 그렇게 생각합니다. 나이가 많고, 덩치가 좋고, 힘이 센 아이가 센터의 모든 영향력을 장악하는 거예요. 이게 선생님하고 버금가는 파워를 가지는 겁니다. 그게 선생님들이 예를 들어서 밥 먹고 이렇게 몇 시까지 공부하자. 이러면 개가 앉아서 뒤에서 조종을 하는 거예요. (E-057(p 14))</p>	<p>힘겨루기</p>
<p>주말에 계속 전화가 와 가지고 되게 놀랐거든요, 내가. 자꾸 주말에 전화를 하나, 이 친구가. 그래 가지고 전화를 안 받기는 했는데... 뜨면 조금 놀란 게 있죠. 표현은 안 해도... 제 안에서 놀라긴 했더라고요. (B-034)</p>	<p>사생활 침해</p>
<p>욕도 하고 술 먹고 들어오고 그러니까 이제 뭐 아저씨들 특유의 배 짜라. 이런 식 이거든요. 만약에 규정과, 어쨌든 약주하시게 되면 다른 분들하고 만약에 또 티격태격 하는 경우도 많아요. 그래서 어떤 면에서는 처음에는 별 문제가 없었는데 자다가 서로 간에 싸우는 거예요. 술을 먹고 들어오고 이러면. 다툼이 워낙 많은데. (F-034(p 7))</p> <p>우리는 공동체로 운영되니까 굉장히 밀접하거든요? 두 사람 간의 싸움이 일어났을 때. 그래서 한 사람이 누구 한 명을 죽이겠다고 하고 그럼 우리가 막 말려야 되잖아요. 제가 막 막아야 되고. 그래서 막 이 분을 막고, 이 분은 도망가고. 그러니까 이 분이 쫓아가고, 그런데 이 분이 도망가니까 이제 차를... 이제 막 차를 끌고 그 사람한테 가려고 해가지고 막 차를 앞에서 막 막고, 그럼 그 분이 막 이... 빨리 저리 가라고. 그냥 박을 거라고 막 이제 열린 막 스탱 하라고. 막 이렇게 하고 나서 생각하면 위험한 행동이지. (H-008)</p>	<p>이용자 간 다툼</p>

2) 이용자 폭력 경험 후 변화

〈표 1〉 신체적 피해

의미단위	하위범주
<p>스트레스가 되어 가지고 신체적으로 막 이런 어깨 결림이나 이런 것은 있어요. 그런 질환은 조금씩은 있어요. 이제 그게 직업병이죠. 어르신들 물론 이렇게 들어서 이동도 시키고 이렇게 해야 되니까 신체적으로 그런 것도 있지만 제일 큰 것은 스트레스라고 하잖아요. 그러다 보면 이런 저런 신체적인 질환 같은 것이 있는데 그거는 뭐 제가 의사가 아니라서 딱히 그걸로 해서 생긴 질환인지 아닌지는 말씀 못 드리겠는데 스트레스... (D-030)</p> <p>저도 뭐 (골격계 질환이) 엄청나게 많이 있으니까요. 그래서 병원을 다니면서 조금씩은 치료들은 다 받죠. 거기다가 스트레스까지 겹치면 이제 질환이 될 수도 있죠. (D-031)</p> <p>욕을 좀 먹고 나면 힘들어하는 직원들도 꽤 많아요. 예. 이제 좀 털털한 직원들도 아마 그날 밤은 잠을 못 자겠죠. 열 받아 가지고. (F-080)</p> <p>몸싸움을 한 것도 저도 어떻게 그랬는지 모르겠어요, 그래서. 그 친구가 또 태권도랑 또 이런 것들 운동도 했던 친구거든요. 좀 힘은... 좀 마르고 체격은 작지만 힘은 좀 있는 편인데, 저보고 제가 몸싸움 하는 거를 남자선생님이 보고서 '참 대단하다.'고 하긴 했거든요. (웃음) 그래서... 조금 그런... 그렇게 하고... 올라가서 조금 진정을 하면서 저도 그날 되게 많이 울고... 그날 조퇴를 하고 저도 집에를 가서 저도 막 되게 떨리고 막 그랬었거든요. 하고서 안정을 취하고 병원도 갔다 오고 했어요, 애기 괜찮은지. (B-005)</p>	신체적 피해와 수면문제

〈표 2〉 심리사회적 영향

의미단위	하위범주
<p>계속 반복되는 행동들에 사실은 질렸다고 해야 되나? 개선되지 않고. 진짜 벽에다 대고 얘기하는 기분? 나 혼자 미친 년 같은 느낌. 그런 게 사실은 종종 있었는데 요즘 들어서 더 있고 본인의 요구만 한니까 이기주의적인 그런 성향을 보고 그러니까... 사실은 그 안에서 좀 혼자 힘이 들더라고요, 마음적으로. 몸도 지쳐가는 느낌. 점점 체감적으로 크게 다가오니까 약간 그런 게 있어요. (I-019)</p> <p>그런데 그게 무뎠지는 거지만 심리적으로 상처를 안 받는 것은 아닌 것 같거든요. 그냥 무뎠진다고 해야 하나. (A-057)</p>	지침
<p>저는 책보다 보면 그런 좀 억울함이 있어요. 사회복지사 윤리강령 한 번 바뀌긴 했지만 과연 우리는 누가 지켜주지? 이런 의문을 해요. 우리도 사실은 이게 일이긴 하</p>	답답하고 억울함

<p>지만 사회복지사들은 특히나 정말 사회복지를 하겠다 라는 마음이 아니면 할 수가 없는 직업군이잖아요. 그런데 과연 우리는 누구한테 하소연을 하지? (A-030)</p> <p>그러지는 않아요. 뭐 굳이 그럴 필요성을 못 느끼고요. 저는. 예. 저는 그렇기는 해요. 근데 이제 얘기를 해서 들리면 한 두 사람한테는 그 얘기를 하죠. 왜 그 얘기를 했냐. 누군지 알거든요 또. 그런 얘기를 하면 다 들어와요. 얘기를 하다 보면 얘기가 또 들어오거든요. 그러면 또 왜 그런 얘기를 했냐. 그러면 또 자연스럽게 그 얘기가 또 퍼져나가고 좀 그래서...특별히 억울하지는 않고 그냥 한 번 웃고 말지. (F-022)</p>	
<p>실사 형편이 된다고 해도 못 요구한다는 얘기에요. 내 자식처럼 키웠는데 그런데 어느 순간 자식처럼 키웠던 애들이 속된 말로 배신이라고 해야 되나? 아니면 좀 서운하게 한다고 해서 상처는 될 수 있는데. (E-095)</p> <p>계속해 왔던 일이고 해서 해 와서 즐겁고, 행복하게 하긴 했었는데 그 마음이 점점 작아지니까. 내가 과연 계속해야 되나? 이런 생각이 사실은 들어요. (I-017)</p> <p>네. 그게 조금 그렇죠. 좀 상처를 받죠. 그냥 내가 이러면서 그러면 상관이 없는데 순간 그럴 수 있거든요. 저한테 뭔가 제 말투가 마음에 안 들고 그러면 그럴 수 있다고는 생각은 해요. 그런데 부모님 욕이 나오면 조금... 내가 부모님 욕까지 들으면서 여기와서일을 해야 하나? (F-024)</p> <p>불안한 거죠. 자기가 컨트롤 할 수 있는 범위를 벗어난 상황이 벌어지니까 예측이 안되면 사실 불안하죠. 평소처럼 좋게 해줬는데, 갑자기 자기한테 불만을 표현하고 그러다가 경험을 한 번 하면, 다른 사람한테도, 다른 회원한테도 얘기를 하다가도 ‘이 사람도 이럴까?’ 이런 고민이 되고. 근처에 누가 와도 불안 해 하는 증상들이 있어요. 뒤를 자주 돌아보게 된다든지. (G-036)</p> <p>경험 얘기를 하면, 지금도 가슴이 떨린다는 얘기를 하긴 해요. 불안하고, 되게 무서웠다고. 폭력을 직접적으로 당하게 되면 자기는 일을 해야 되는데, 그...뒤에 누가 있는지 쳐다보게 된다. 라는 게 되게 불안하다는 거죠. 일반인하고도 제대로 지금... 그런 불안할 일들이 생긴다는 거죠. 그래서 ‘야, 네가 병원에 가봐야겠다’ 이런 얘기를 한 적이 있었는데. (G-038)</p> <p>초심자를 말씀하셨듯이 처음에 와서 좀 힘들어 하는 좀 심성이 여린 직원들이 있거든요? 이제 그 선생님들은 좀 힘들어 하더라고요. 그래서 간혹 갈등도 겪고. 저 정도까지 욕을 먹어야 하나. 왜냐하면 집에 가면 엄마고, 아내인데. (D-028)</p>	<p>서운함</p>
<p>뭐 이럴 때에는 기관 규정대로 하더라도 불만이 있는 사람이 있으니까 그거에 대해서 얘기를 하면 신입사회복지사들은 내가 뭐 잘못했나? 이런 걸 많이 하는 것 같고 시간이 지나면. (A-060)</p> <p>그 상처라는 것은 시간이 꽤 많은 시간이 걸리잖아요. 그러다 보면 제 스스로 작아진단 말이에요. 그럼 모든 대상자들을 예전처럼 대할 수가 없어요. 내가 이 정도 밖에 안 되나? 부터 해서 왜 내가 이런 대우를 받아야 되지?부터 해가지고 여러 가지 생각들이 들다보면 내가 앞에 뒤통나게 나가지 못하는 거예요. (A-090)</p>	<p>자격지심</p>

〈표 3〉 소진 및 이직에 미치는 영향

의미단위	하위범주
<p>몸싸움을 한 것도 저도 어떻게 그랬는지 모르겠어요. 그래서 그 친구가 또 태권도랑 또 이런 것들 운동도 했던 친구거든요. 좀 힘은... 좀 마르고 체격은 작지만 힘은 좀 있는 편인데, 저보고 제가 몸싸움하는 거를 남자 선생님이 보고서 ‘참대한다.’고 하긴 했거든요.(웃음) 그래서...조금 그런... 그렇게 하고... 올라가서 조금 진정을 하면서 저도 그날 되게 많이 울고...그날 조퇴를 하고 저도 집을 가서 저도 막 되게 떨리고 막 그랬었거든요. 하고서 안정을 취하고 병원도 갔다 오고 했어요, 애기 괜찮은지. (B-005)</p> <p>그래서 어떻게 보면 조금... 옆에서...초등학교 정도의 지능이니까 약간 사랑으로 이렇게 스킨십도 해주면서 이렇게 해줄 수도 있는 부분인데 조금 꺼려서 조금 거리를 두게 되는 부분도 있고. 여자 친구들한테는 많이 할 수 있는 부분도 남자친구들은 조금...그런 부분이 있고... 약간의 다른... 이 친구가 했던 다른 무언가가 하나 보이면 그 친구를 다시 본다든지 약간 그런 편견들이 조금. (B-020)</p>	<p>편견과 선입견 생김</p>
<p>약간 소심하거나 아니면 그거에 대해서 잘 순화를 못한다거나 하는 사회복지사들 같은 경우에는 좀 대상자에 대해서 좀 그런 기피하거나 그런 경우도 있고 아니면 내가 이렇게 말해서 되나? 하는. (A-089)</p> <p>이제 그렇게 아무 일도 없었다는 듯이 웃으면서 또 그 다음에 같이 공동체 생활을 하잖아요. 그것들이 예전에 보여줬던 모습으로는 조금 안 보이고...눈치도 보게 되는 것 같아요. (H-027)</p> <p>그런 일이 생길 수도 있겠다. 라고 당연히 그런 생각을 하죠. 예민해지지. 그 사람에 대해서 가능하면 말실수하면 안 되니까. 덜 대응하려고 하고 있지. (H-029)</p>	<p>신뢰관계 깨짐</p>
<p>‘장애인 복지관은 힘들다.’ 라는 거를 전 종합복지관 있을 때는 한 번도 이런 생각을 안했었거든요. 한 번도 직장을 다닐 때에는 ‘정말 그만두고 싶다.’ 이런 생각을 안했었는데, 조금은 했었어요. 그 왜냐하면... 임신 초기인 것도 있었고, 복지관을 다니면서 한 번도 이런 생각은 안했는데, 이런 경험들이 계속 쌓이면... 아, 내가 생각했던 것보다 오래는 못 다닐 수도 있겠구나. (B-035)</p> <p>예전에 같은 경우는 제가 직접 처리하려고 했을 때는 그만두려고 몇 번을 생각했고 그 일 때문에 내가 이 일을 그만둬야 하나. 그런 생각도 많이 했고요. (C-034)</p> <p>이직을 하는 친구들이 있어요. 사회복지 쪽에 못 있겠다. 노인 쪽으로 가도 그럴 것 같고, 아동 쪽으로 가도 그럴 것 같고, 장애인복지 쪽으로 가도 그럴 것 같고. 그 시초가 처음에 정신 쪽에 시작을 한 친구였는데, 남자였어요, 더군다나. 그런데 그런 폭력적인 모습들이나 컨트롤을 자기가 어떻게 해 줄 수가 없다는 판단 하에 이직 결심을 하고 사직서를 내고. 그런 적이 있죠. (G-037)</p>	<p>이직과 소진</p>

<p>그리고 자기가 당한 대로. 그런데 그게 이제 이해는 되는데 이제 가끔 가다 사명감 가지고 하다가 이런 일들을 만나면 조금 한 번씩 그게 꺾이죠. (E-039)</p> <p>사실상은 감정이라는 게 오랫동안 보면서 얘기하고, 그러다 보면 안타깝기도 하고, 이런 얘기를 하다보면 또 폭력이 발생해 버리고, 그러면 또 위축되고. 하지만 또 그래도 오랫동안 봤으니까 또 봐주고, 또 얘기하다 보면 또 폭력이 발생하고. 이런 경우들이 많이 있거든요. 그러다 보면 자기는 이렇게 참 맞아가면서 참아가면서 이렇게 했는데, 대상자는 그렇게 생각하지 않는구나. 라는 게 나타나는 경우들이 있거든요. 그러면 이제 사회복지사들이 되게 힘들어져 버리는 거죠. (G-054)</p>	
--	--

3) 이용자 폭력에 대한 처리 절차

〈표 1〉 개인 수준의 대처

의미단위	하위범주
<p>저희도 이제 사람인지라 다치게 되는 상황들에서는 저희도 이제 조심을 하게 된단 말이에요. 옆에서 말려 주잖아요. 그런데 이렇게 했던 게 그 분들이 봤을 때에는 이게, 이게 아니에요.(행동) 우리는 이렇게 했다라고 하니깐.(행동) 오히려 폭력을 행했다고 하니깐. 그냥 그렇게 피하는 수밖에. (A-038)</p> <p>현장 건강 보험 공단에서 뭐 이런 저런 여러 가지 규정이나 아니면 뭐 이런 것들을 제시를 하는데 이런 것은 제지를 못해요. 거기서도 지침을 이렇게 해서 하십시오. 이렇게를 그 사람들도 못해요. 왜냐하면 결국은 그 직업에 종사하는 사람으로서 피해를 줄려면 가까이 접하지 않는 수밖에 없잖아요. (D-020)</p> <p>그 다음에 이제 좀 오픈된 공간인 경우에는 이제 좀 거리를 띄우는 거죠. 이 분이 좀 격해지는 경우에는 거리를 띄우는 방법도 있고. 왜냐하면 어찌됐든 이게 날아오르면 거리는 있어야 되니까. 요 거리가 불편하더라도. (F-084)</p>	<p>일단 피하기</p>
<p>밥시간에 혼자 막 저 나름의 스트레스를 푸는 방법을 혼자 찾아서 막 옛날에는 일주일 걸렸던 것, 한 이삼일 지나고 나면 아무렇지도 않게. 그런데 가장 큰 것은 저는 그거였던 것 같아요. (A-092)</p> <p>혼자 있었어요. 그래서 제가 팀장님께 전화를 해 가지고 팀장님이 내려오면서 다른 선생님들도 내려오게 돼서 이렇게 한 거였거든요. 그래서 몸 싸움도 했었던 게, 저 혼자 1:1로 있어 가지고, 몸싸움도 어느 정도 이루어진 상태에서 어.. 제지가 있었던 거라. (B-044)</p> <p>저희가 살짝 굼기거나 한다고 해도 되게 많이 치료를 받거나 하지는 않으니까요. 하고 뭐 또 어머님도 또 그거에 놀라셨는데, 이런 거에 대해서 또 청구를 하거나 또 이런 것도 아닌 것 같고 해서 그냥 예... 병원에 그냥 얘기 안전 유무만 좀 보고 그렇게 했고... 또 다른 거는 그냥 집에서 제가 처리했죠. (B-008)</p>	<p>개인적 해결</p>

<p>제가 휴가가 없긴 했었어요. 이게 인사이동하고 하면서 휴가가 좀 어떻게 좀 없어진 부분이 있어 가지고. 근데 휴가가 없지만 그래도 배려를 해줘서 조금... 너무 놀랐으니까 점심 먹고 바로 집에 귀가를 할 수 있게끔 해줬고, 조금 힘들다든지 하면 뭐 임산부는 4시까지만 근무를, 조기근무 이렇게 앞으로 당겨서 두 시간 일찍 갈 수 있다고 하더라고요. 그래서 그런 부분들, 그래서 조금 일찍 귀가를 한다든지 이런 부분들은 좀 도와주시게 되었고. (B-014)</p> <p>배상에 대한...한 4개 정도 부서 먹고, 노트북도 제 거, 개인 건데 다 잘라 먹고 해서 그런 거랑...해서 그거를... 근데 못 살...거나 하는, 좀 어려운 집은 아니어서 어머니께서 미안하다고 배상을 해주시겠다고 해서 안내를 드려서 배상을 했더니. (B-002)</p>	비공식적 대응
<p>지침이 있는 것은 아니고요. 서로 이제 그동안 경험해 왔던 것 있겠습니까? 그래서 신입사회복지사나 아니면 좀 그런 대하기 익숙한 사람이 왔을 때에는 이제 선임들이 얘기를 해주죠. 저희가 암암리에 알고 있는 그런 그 내용들, 규칙들 같은 것이 있어요. (A-013)</p> <p>네. 화가 나도 아, 어디까지는 내가 달래주고 들어주고 하는 그런 대상자들만의. 그런데 그게 전체 주민들이 다 그런 게 아니라 딱 정해져 있잖아요. 몇 명, 몇 명 분들이. 그 분들에 대한 저 혼자 나름대로의 매뉴얼을 만들어 놔요. 그런데 그게 지나치다. 그러면 직원들한테 도와달라고 하고 거기까지 나가면 신고를 해야 된다.라는 것을.. (A-051)</p> <p>나는 상황을 봐서... 아니 여기 다 때려 부수면 어때, 사람만 인명 피해가 없으면 되니까. 그리고 나는 적당한 상황을 봐서, 왜냐하면 일단 말을 해봐야 되잖아요. 분명히 아는 사람이 왔을 가능성이 크니까. 모르는 사람이 왔어도 왜 왔는지 얘기하고 뭐가 불만인지 얘기해야 되니까 그때 이야기 하다가 신고를 한다. 어쨌든 나는 이야기하고 아래층에서는 신고하고 위에 있는 사람들은 여기에 관여시키지 않는다. 이런 정도는 머릿속에는 갖고 있죠. (H-047)</p> <p>위험하다고 말은 하고 인지는 하지만 그거에 대한 구체적인 대처는 사실은 그때 그때 상황에 따라 다르고 없어요. (I-040)</p>	나름의 기준으로 대처

4) 이용자 폭력 관련 대처방안에 대한 제안

〈표 1〉 개인적 수준의 대처방안

의미단위	하위범주
<p>중사하시는 분들이 아, 제가 볼 때는 굉장히 능력 미달이에요. 결국엔 말씀드리면.. 왜냐하면 아이들을 다루는 데 있어서 도사가 돼야 된다고 저는 생각합니다. (E-101)</p> <p>그러니까 그런 좀 교육이 좀 있으면 어떨까. 뭐 한 1년? 처음 시작해서 2,3년? 보통 한 2년차? 3년차가 넘어가지 않는 경우에는 좀 그런 경우들이 많으니까 이제 좀 자꾸 상대하면서 또 이제 역량이 강화되고 하는 게 있기는 하지만 그래서 그렇게 좀 처음에 대상자들하고의 관계나 아니면 뭐 이런 것들에 대해서 좀 교육 쪽으로 가면 어떨까. (F-110)</p>	<p>전문적 역량의 강화</p>

〈표 2〉 조직적 수준의 대처방안

의미단위	하위범주
<p>신규 종사자들이 들어오고 있거든요? 이제 나이가 많으니까 이렇게 이게 지금 많이 물갈이가 되고 있는 추세예요. 전에는 50대가 막 주도를 이뤘으면 이게 종사자들이 점점 나이가 어려지고 그러고 경험이 없는 선생님들이 많이 들어왔을 때 과연 이제 우리는 자녀도 많이 키워보고 그래서 그나마 이렇게 대응책이 되고 아이들을 다룰 수 있는데 이제 신규 사회복지사들이 들어왔을 경우에 정말 작은 일하나, 아이들 그런 문제가 일어났을 때 어떻게 대처하는 방법을 전혀 모르거든요. 그만 두는 게 완전히 최선책이죠. 그랬을 때 하나, 하나 그런 매뉴얼이 있었으면 좋겠어요. (E-070)</p>	<p>매뉴얼 필요</p>
<p>이런 것들을 교육해야 되는데 우리는 그걸 교육할만한 여건이 안 되는 거예요. 시간도 없고 그러니까 나는 그런 게 있으면 이 직원한테 그래도 책이라도 주고 입사를 하면, 이거 한 번 읽어 봐. 그래서 최소한 아, 이거는 폭력은 누구나 다 언제 어디서나 나의 전문성이나 이런 것과 상관없이 겪을 수 있는 일구나. (H-052)</p> <p>저희가 직접 하는 담당자들 교육도 필요하기는 한데, 약간 중간관리자 분들도 이러한 고충을 우리 담당자들이 하고 있다는 것을 먼저 인식을 하시는 게 저도 알고 있어야 되는 것 같거든요. 이러 이러한 사례들이 많아서 이런 담당자들이 고충을 겪고 있고, 이런 부분들도 저는 중간 관리자들의 교육이 먼저 있었으면 좋겠고. (B-052)</p> <p>기관장의 입장에서 불안감은 나의 신변보호보다는 이 직원들이 있잖아요. 직원들이나 회원들이 다칠 수 있는 가능성이 항상 불안한 거예요. 전체의 안전을 책임져야 한다고 생각하거든요. (H-059)</p> <p>난 우리 지역에서는 그 맨 밑에 있는 직원이 하지 않았으면 좋겠어. 그러니까 뭔가 폭력이든 중독에 음주 문제가 있는 사람이 왔을 때에는 관장이든, 부장이든, 부장이</p>	<p>인식 개선을 위한 교육필요</p>

<p>없으면 팀장이 나서서 그 부분을 하면 좋을 것 같고. (H-075)</p> <p>이용자 교육도 권리 교육도 병행을 하고 있는... 권리 교육과 의무 교육을 같이. (A-029)</p> <p>부모교육이라든지 부모인식을 좀 심어줄 수 있는 교육이 좀 많이 필요할 것 같아요. 어머님들이... 좀 핑계... 아닌 핑계가 일 다녀서 시간이 없어서 못 온다 하면서도 시간을... 솔직히 우리 자식을 위해서는 한번쯤은 시간을 내서 그런 게 필요하지만, 저희 쪽도 교육을 만약에 진행을 하면 잘 안 오시거든요. (B-023)</p>	
<p>지금 아마 오래되신 분들은 자기의 인권들에 대해서 포기를 하고 산다고 저는 생각을 해요. 인권교육 자체에서도 종사자 인권교육, 인권 내용은 거의 없어요, 사실상은. 대부분이 대상자에 대한 인권, 약자에 대한 인권존중에 대한 부분이 들어가고. 이런 얘기는 하죠. (G-072)</p> <p>직원 당사자도 자기가 겪지 말아야 될 권리를 좀 알고 있는 게 좋지 않을까? (H-068)</p> <p>인권은 인권이더라도 아니었던 것, 잘못된 행동들에 대해서는 본인이 숙지하고 인지하고 알아야한다고 저는 생각하거든요. 그 행동 폭력은 어떤 상황에서든 잘못됐지만 본인이 정서적으로 그런 폭력을 했던 것도, 그건 안보이잖아요. 그건 증거를 댈 수 없으니깐 그냥 무시해버리고 본인 얘기만 하니까. 그런 것들에 대해서 어느 정도 알고 그 사람도 잘못했고 너도 잘못했고 이쪽도, 잘한 것도, 그런 거를 알려줄 수 있는 기회를 박탈하는 건 아닌가. 그런 생각이 들었어요. (I-035)</p>	<p>종사자 인권에 대한 인식증진</p>
<p>대상자를 사례관리 해야 하는 필요성도 있는 것 같아요. 그래서 어쨌든 그게 나중에 시간이 지나고 보면 그 분이 계속 그러는 것은 아니니까. 길게 보면 1~2년, 2~3년이거든요. 그러면서 관리하는 것도 나름대로 의미는 있을 것 같기도 해요. (A-110)</p> <p>2명이 돌아갈 정도만 되면, 왜냐하면 사회복지관에 입사를 할 때 그 이제 자리가 노인을 대상으로 해야 하는 업무에 들어 왔는데 하다 보니 내가 노인하고 절대 안 맞아요. 그러면 이 안에서 업무 조정이라는 것을 해야 할 필요는 있는 것 같아요. (A-073)</p> <p>약간 그런 부분도 관찰을 하는 부분도 생기게 되고. 약복용하는 친구들은 계속 확인을 하고, 약을 계속 꾸준히 먹고 있는지, 그 쪽 갑자기 안 먹으면 이게 폭이 심해지거든요. 그런 부분들? 그렇게 관리하는 해도 다르게 관리하는 방법은 지금 없거든요. (B-018)</p> <p>이런 상황에서는 어떻게 해야 되나. 이런 상황, 저런 상황에 대해서 이제 어떻게 해야 되는지 알고 있어야 하는데 알고 있는 것은 없다는 거죠. 저희가. 어떻게 보면 그게 매뉴얼인데 알고 있으면 이용자를 응대하는데 많은 도움이 될 거라고 생각하고 있어요. (C-055)</p>	<p>조직 내 업무 조정과 규정 필요</p>

<p>또 일하면서 그 안에서 뭐 산재라든지 이런 거를 많이 받아 본 적도 거의 없잖아요, 많이 그렇게 사고 나거나 한 적이 없으니까... 정확하게 보험에 대해서는 잘 모르겠어요. (B-050)</p> <p>특정한 이유가 없이 정말로 저희가 상해를 입으면, 저희도 사실상 고발을 할 수도 있고, 폭력을 당한 것으로 해서 할 수가 있거든요. 그런데 시설 내에서 나 이런 규정 자체도 없고, 뭐가 되어있지를 않거든요. (G-076)</p>	<p>보상체계의 필요</p>
<p>계속 인력 충원을 지금 지하에 계속 얘기하는 거거든요. 저희 훈련반, 저희가 또 저희... CCTV라도 더 많이 지하에 해준다든지, 사람이 없더라도 저희 실에 무슨 일이 일어나는지 볼 수는 있잖아요. 근데 딱 그런 게 없긴 하거든요. 또 계속 저희 실만 관찰 해주시는 게 아니니까. (B-045)</p> <p>사실은 그런 게 있죠. 호신용 스프레이? 그런 거라도 있어야 되는데 그런 것들이. (I-044)</p>	<p>인력 및 장비 보충필요</p>

〈표 3〉 정책적 수준의 대처방안

의미단위	하위범주
<p>법 몇 조에 의해서 이렇게 처벌을 받습니다. 어르신. 이런 말씀은 삼가주십시오. 그렇게 안내를 할 수 있는 것도 괜찮을 것 같아요. (C-049)</p> <p>근데 제가 걱정하는 것은 사실 그때 이걸 꺼냈던 이유가 뭐냐하면 법적으로 뭐가 없어요. 저희가 자체 규정을 만들잖아요. 자체 규정을 만드는 데 이게 어떤 법에도 근거가 없어요. 쉽게 얘기해서. (F-038)</p> <p>저는 사실은 그런 법적으로 이게 좀 뭔가 있어야 한다고 생각을 하는 거예요. 왜냐하면 그래야지만 물론 그게 뭐 과도하게 제한을 두거나 이런 것은 분명히 안 되겠지만 그런 것들이 좀 있어야, 사실 자체적으로 그런 규정들은 다 가지고 있거든요? 그런데 그거를 좀 더 이제 규정이 있어야지만 그것들이 좀 필요하지 않을까. 싶기는 해요. 만약에 아저씨들이 니네 규정이 뭐야 이러면 내부적으로 이렇게, 이렇게 해서 이렇게 있다. 당신들은 이래서 이 규정이 있고 저희는 이제 사건이 일어나면 이용 정지할 때에는 그 이용정지 보고서가 있어요. 그래서 거기에 시간대별로 어떤 일이 있어서 어떻게 해 가지고 이렇게 해서 이용정지를 시킨다. 이렇게 해놓기는 해요. 해놓기는 하는데 뭐 외부에 공무원들이나 누가 봤을 때에는 전혀 말이 안 된다고 할 수도 있는 부분들이 있는 거죠. (F-042)</p> <p>법률적 부분도 중요하긴 해요. 저는 끊임없이 고민했거든요. 이런 문자를 받았는데 내가 뭔가 신고하거나 대처하지 않아서 정말 이 분이 자살했으면 나에 대한 책임은 없나? 이런 고민을 했었던 것 같아요. (H-076)</p>	<p>법적 가이드라인 필요</p>

<p>저희가 해야죠. 지금 상담이 앞으로 어떻게 발생하는 경우에는 할 수 있으면 법적으로 뭘 할 수 있고, 이런 경우에 대해서 먼저 안내를 하고 시작을 해야 될 것 같네요. (I-054)</p> <p>저희가 수사권? 그런 걸로 가능한 데도 불구하고, 또 다르게 느끼시는 건 그거에 대한 인지를 할 수 있는 그런 고지의 의무가 있으면 좋겠네요. (I-053)</p>	
<p>(거점센터를 운영하면서)제가 해 줄 수 있는 게 없는 거예요. 안타까운 게. 또 그 센터 가서 제가 해결해 줄 수 있는 입장도 아니고 단지 들어주고 위로 해주고 우리 상황이 비슷하면 이렇게 방법을 얘기해주고 이렇게, 이렇게 한번 전화해 보라, 찾아보라, 그리고 또 필요하다면 구청에 대신 전화해서 이런 일이 있었는데 이런 상황이니까 저기 너무 그 쪽 얘기만 듣지 말고 상황이 이러니까... 이런 중재 역할은 하는데 결과적으로는 실제적인 도움이 안돼요. (E-046)</p> <p>차라리 그 쪽에서 어떤 권한이 있으면 뭐 이렇게, 이렇게 중재를 해 줄 수 있는 권한이 있다면 좋겠지만 그런 권한까지는 사실 없거든요. 저희는 가서 컨설팅해주고 신청 문서 도와주고 그리고 정말 많이 해준다면 구청에다 중재 역할, 그것 밖에 안 되는 거예요. (E-049)</p>	<p>컨설팅 기관의 필요</p>
<p>해결할 수 있는 시스템이라고 하면 어... 폭력을 인식할 수 있게끔 하는 것도 하나의 시스템으로 가야 된다, 우리가 폭력을 당한 것도 하나의 일이면. 그런 것에 대한 외부적인 지원이 있다고 하면, 일로써 가더라도 좀 중재가 되고, 안정성이 보장이 되지 않을까... 그런 생각이 들거든요. (G-079)</p> <p>경찰이 오게 되면... 그런데 처리가 그렇게 좋게 끝나는 건 아니예요. 대부분 간단하게 얘기하고, 왔을 때 그런 모습이 발생하지 않으면 경찰들이 어떻게 공권력을 행사할 수 있는 부분이 없거든요. 제재할 수 있는 부분이. 그러고부터 경찰들은 ‘괜찮네.’ 하고 가 버리면, 또 이제 그런 행동이 나오고. (G-030)</p>	<p>공적 지원 필요</p>

부록2

2014년 대전광역시
사회복지사 등의 처우개선에
관한 연구 조사표



○ 부록2: 조사표

※가입하지 마세요.

조사표 번호				
입력 ID				

사회복지사 등의 처우개선을 위한 사회복지시설 종사자 실태조사

안녕하십니까?

대전광역시는 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」에 의해 사회복지시설 종사자 보수체계 관련 실태조사를 진행하고 있습니다.

이를 위해 본 조사는 사회복지사 등 사회복지시설 종사자의 직무특성, 근로환경, 일·가정 양립, 안전 등에 관한 내용이 포함되어 있습니다.

본 설문지의 대상은 사회복지시설의 설치 근거가 되는 개별법 및 지침에 규정된 종사자입니다. 조사 결과는 사회복지실천현장과 사회복지사 등의 지위향상 및 처우개선을 위한 정책개발의 기초자료로 귀중하게 활용될 예정이므로 설문에 적극적 협조를 부탁드립니다. 아울러 누락되는 질문 없이 성실히 응답하여 주시길 부탁드립니다.

본 조사의 응답내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거 통계목적에만 사용되고 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 귀하의 소중한 응답은 올바른 정책수립에 귀중한 기초자료로 이용되오니 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

※ 반드시 개별 응답해주시길 바라며, 작성 후에는 배부된 봉투에 넣어 테이핑하신 후 시설별 담당직원에게 전달해주시시오.

<조사기관 및 연락처> 대전복지재단 정책연구팀 331-8930, 8909



< 유의사항 >

※ 현재 재직중인 기관에서의 경험과 생각에 대해서만 응답해 주십시오.

※ 각 질의문항을 읽고, 해당되는 보기에 표시 또는 내용을 기입해 주십시오.

예) 1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남 ② 여

2. 법정근로시간을 제외한 주당 초과근로시간은 몇 시간입니까? 주 10 시간

I. 인구사회학적 특성

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남 ② 여

2. 귀하의 출생연도는 몇 년입니까? _____년 출생

3. 귀하의 결혼 상태는 어떻게 되십니까?
 ① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼
 ④ 별거 ⑤ 사별 ⑥ 기타 (자세히: _____)

4. 귀하의 종교는 어떻게 되십니까?
 ① 종교 없음 ② 개신교 ③ 천주교 ④ 불교
 ⑤ 기타 (자세히: _____)

5. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?
 ① 고졸 이하 ③ 대학(4년제 이상)
 ② 대학(3년제 이하) ⑤ 대학원 석사(특수) 졸업
 ④ 대학원 석사(특수) 수료 ⑦ 대학원 석사(일반) 졸업
 ⑥ 대학원 석사(일반) 수료 ⑧ 대학원 박사 수료 ⑨ 대학원 박사 졸업

6. 귀하 가구의 최근 3개월 월 평균 소득 및 지출은 어떻게 되십니까?
 ① 가구 월 평균 소득 월 _____만원 ② 가구 월 평균 지출 월 _____만원

7. (현재 배우자가 있는 분만 응답) 가족구성원의 근로형태는 어떠합니까?
 ① 남녀 맞벌이 ② 남성 외벌이 ③ 여성 외벌이

II. 근로환경

1 귀하가 근무하는 기관의 유형은 무엇입니까?(귀 시설의 신고종에 의거하여 표기)

___ ① 생활시설 ___ ② 이용시설

1-1. 대상자별로 어느 유형입니까?(귀 시설의 신고종에 의거하여 표기)

___ ① 아동복지시설 ___ ② 청소년복지시설 ___ ③ 노인복지시설
 ___ ④ 사회복지관(지역주민) ___ ⑤ 지역자활센터 ___ ⑥ 다문화시설
 ___ ⑦ 한부모가족시설 ___ ⑧ 장애인복지시설 ___ ⑨ 정신보건시설
 ___ ⑩ 노숙인시설 ___ ⑪ 성매매피해지원시설 ___ ⑫ 성폭력피해보호시설
 ___ ⑬ 가정폭력보호시설 ___ ⑭ 식품기부관련시설 ___ ⑮ 기타 (자세히: _____)

2 직장 내 직위는 어떻게 되십니까?(급여가 지급되는 직위가 아닌 현재 업무상 직위)

___ ① 실무자 ___ ② 선임(주임, 대리 등) ___ ③ 중간관리자(과장, 팀장 등)
 ___ ④ 상급관리자(사무국장, 부장 등) ___ ⑤ 시설장

3 귀하의 근무 직위 및 직종은 무엇입니까? (귀하의 시설유형 내에서 체크해 주시기 바랍니다)

(※ 직위 및 직종 : 사회복지시설의 설치 근거가 되는 개별법 및 지침에 규정된 시설 종사자의 직위 및 직종
 급여가 지급되는 기준에 따른 공식 직위를 기입하며, 자격이나 직무와 관계 없음)

생활시설

___ ① 원장, 시설장 ___ ② 사무국장, 총무 ___ ③ 과장 ___ ④ 생활복지사
 ___ ⑤ 생활지도원 ___ ⑥ 사무원 ___ ⑦ 기능직(조리원, 위생원) ___ ⑧ 관리인(관리인, 경비원)
 ___ ⑨ 정신보건 전문요원 ___ ⑩ 상담지도원 ___ ⑪ 간호사 ___ ⑫ 영양사
 ___ ⑬ 물리치료사 ___ ⑭ 사회재활교사 ___ ⑮ 직업훈련교사 ___ ⑯ 임상심리상담원
 ___ ⑰ 자립지원전담요원 ___ ⑱ 직업지도원 ___ ⑲ 보육사 ___ ⑳ 촉탁의사
 ___ ㉑ 기타 (자세히: _____)

이용시설

___ ㉒ 관장 ___ ㉓ 부장 ___ ㉔ 과장 ___ ㉕ 선임사회복지사
 ___ ㉖ 사회복지사 ___ ㉗ 일반직 관장 ___ ㉘ 일반직 사무국장 ___ ㉙ 일반직1급
 ___ ㉚ 일반직2급 ___ ㉛ 일반직3급 ___ ㉜ 일반직4급 ___ ㉝ 보건의료직1급
 ___ ㉞ 보건의료직2급 ___ ㉟ 보건의료직3급 ___ ㊱ 보건의료직4급 ___ ㊲ 촉탁의사
 ___ ㊳ 사무직1급 ___ ㊴ 사무직2급 ___ ㊵ 사무직3급 ___ ㊶ 사무직4급
 ___ ㊷ 관리직1급 ___ ㊸ 관리직2급 ___ ㊹ 관리직3급 ___ ㊺ 관리직4급(고용직)
 ___ ㊻ 영양사 ___ ㊼ 조리사 ___ ㊽ 취사원 ___ ㊾ 기능교사
 ___ ㊿ 보육교사 ___ ① 사서 ___ ② 요양보호사(간병인) ___ ③ 활동보조원
 ___ ④ 기타 (자세히: _____)

<참고>

- * 사회복지직(㉒~㉖) : 사회복지사 1, 2, 3급 및 관련 개별법령에 따른 관장, 부장, 과장 등의 자격을 인정한 자
- * 보건의료직 : 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 특수교사 등
- * 사무직 : 경리, 회계, 전산담당 등
- * 관리직 : 노무, 운전기사, 고용직, 기능직



4 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까? _____ ① 정규직 _____ ② 비정규직

5 귀하께서는 채용 당시 근로계약서를 작성하셨습니다가? _____ ① 작성 했음 _____ ② 작성하지 않았음

6 귀하의 사회복지 관련 경력은 어떻게 되십니까? (건강보험이 가입되었던 경력만 해당)

① 사회복지분야 총 경력 _____년 _____월 ② 현 직장 재직기간 _____년 _____월

7 귀하의 최근 3개월 월 평균 임금은 얼마입니까? 월 평균 _____만원(기본급, 수당 등 임금 전체)

8 귀하의 업무에 적절하다고 생각되는 임금수준은 어느 정도 인니까? 월 _____만원

9 현재 귀 기관의 인건비 체계에 대한 질문입니다. 각각의 문항에 대해 해당하는 곳에 체크해 주십시오.

인건비 체계	차이가 너무 커 문제임	문제없음	차이가 너무 작아 문제임
① 시설유형별 급여 차이			
② 시설규모별 급여 차이			
③ 직종(사회복지직, 의료직, 사무직 등) 간 급여 차이			
④ 직급(직위) 간 급여 차이			
⑤ 직급(직위) 내 호봉인상을 차이			

10 사회복지시설 종사자의 보수체계 개선을 위하여 어떤 것이 가장 시급하게 해결되어야 한다고 생각하십니까? 우선순위에 따라 2가지만 기입해 주십시오.

1순위 _____번, 2순위 _____번

- ① 보건복지부 또는 여성가족부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화
- ② 사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 시설 간 종사자 보수수준 격차 해소
- ③ 사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원 의무화
- ④ 사회복지공제회에 대한 정부의 지원 강화
- ⑤ 보조금 지급 주체를 지방정부에서 중앙정부로 전환
- ⑥ 종사자 인건비와 관련하여 현장 종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련
- ⑦ 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준과 동일하게 지급
- ⑧ 기타 (자세히: _____)



18

일과 관련하여 귀하에게 스트레스를 주는 요인은 무엇입니까? 해당하는 것에 모두 체크해 주십시오.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ① 일상의 업무를 처리할 시간 부족 | <input type="checkbox"/> ② 행정서류처리 업무량 과다 |
| <input type="checkbox"/> ③ 비슷한 학력이나 경력에 비해 보수수준이 낮음 | <input type="checkbox"/> ④ 전반적으로 처우가 낮음 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 감정노동 과다 | <input type="checkbox"/> ⑥ 남녀차별 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 일가정양립문제 | <input type="checkbox"/> ⑧ 업무상 재해 |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 서비스대상의 폭력 | <input type="checkbox"/> ⑩ 기타 (자세히: _____) |

19

업무상의 스트레스로 인해 어떤 영향이 있습니까? 해당하는 것에 모두 체크해 주십시오.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ① 업무능률 저하 | <input type="checkbox"/> ② 과민해집/공격적이 됨 | <input type="checkbox"/> ③ 신체질환문제 |
| <input type="checkbox"/> ④ 수면장애 | <input type="checkbox"/> ⑤ 피로 | <input type="checkbox"/> ⑥ 불안, 초조, 외상증후군 같은 심리적 문제 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 기타 (자세히: _____) | | |

20

직장에서 스트레스를 받을 때 가장 많이 사용하는 방법은 무엇인지 1가지만 체크해 주십시오.

- | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ① 음주 | <input type="checkbox"/> ② 흡연 | <input type="checkbox"/> ③ 운동 | <input type="checkbox"/> ④ 심리상담이나 치료 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 약 처방 | <input type="checkbox"/> ⑥ 명상, 기도 | <input type="checkbox"/> ⑦ 지인과의 대화 | <input type="checkbox"/> ⑧ 조퇴 또는 휴가 |
| <input type="checkbox"/> ⑨ 수면 | <input type="checkbox"/> ⑩ 문화생활 | <input type="checkbox"/> ⑪ 기타 (자세히: _____) | |

21

다음 항목들은 귀하의 정신건강과 관련된 질문입니다. 각각의 문항에 대해 해당하는 것에 체크해 주시기 바랍니다.

귀하는 지난 1년간...	있음	없음
① 죽고 싶다고 생각을 해 본 적이 있습니까?		
② 자살계획을 구체적으로 세워 본 적이 있습니까?		
③ 실제로 자살시도를 해 본 적이 있습니까?		

22

다음 항목들은 지난 1주일 동안 귀하의 상태에 대한 질문입니다. 그와 같은 일들이 지난 1주일 동안 얼마나 자주 일어났는지 각각의 문항에 대해 해당하는 것에 체크해 주시기 바랍니다.

지난 1주일 동안 나는...	극히 드물게 (1일 미만)	가끔 (1~2일)	자주 (3~4일)	거의 매일 (5일 이상)
① 상당히 우울했다				
② 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다				
③ 갑자기 울음이 나왔다				
④ 마음이 슬펐다				



※ 5-9번은 출산전후휴가 또는 육아휴직을 사용한 경험이 있는 분들만 응답하여 주시기 바랍니다.

(☞ 미경험자는 10번으로 가십시오.)

5 귀하는 현재 근무기관에서 출산전후휴가를 사용하셨다면, 법정휴가기간인 90일을 모두 사용하셨습니까?
 _____ ① 예(90일 이상 사용) (☞ 7번으로) _____ ② 아니오(90일 미만 사용)

6 출산전후휴가를 90일 미만 사용한 경우, 사용하지 못하는 이유는 무엇인지 1가지만 체크해 주십시오.
 _____ ① 추가인력 고용이 불가능하여 _____ ② 일정기간을 정해서 프로젝트 단위로 업무를 수행하기 때문
 _____ ③ 나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서 _____ ④ 동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서
 _____ ⑤ 경제적인 이유 때문에 _____ ⑥ 직장 분위기 때문에
 _____ ⑦ 승진 등에서 불이익이 있을까봐 _____ ⑧ 기타 (자세히: _____)

7 본인의 육아휴직기간은 근속기간에 산입되었습니까?
 _____ ① 육아휴직기간 전체가 근속기간으로 산입됨 _____ ② 육아휴직기간 중 일부 기간만 근속기간에 산입됨
 _____ ③ 육아휴직기간은 근속기간에 산입되지 않았음

8 본인의 육아휴직기간은 승진소요기간에 산입되었습니까?
 _____ ① 육아휴직기간 전체가 승진소요기간으로 산입됨 _____ ② 육아휴직기간 중 일부 기간만 승진소요기간에 산입됨
 _____ ③ 육아휴직기간은 승진소요기간에 산입되지 않았음

9 본인의 육아휴직기간 동안에 본인이 승진대상에 포함되었다면 승진하였습니까?
 _____ ① 승진하였음 _____ ② 승진하지 못함 _____ ③ 승진대상이 아니었음

10 귀 기관은 어느 정도 자유롭게 육아휴직을 신청할 수 있다고 생각하십니까?
 _____ ① 언제든지 마음 놓고 신청할 수 있는 분위기임 (☞12번으로)
 _____ ② 신청할 수 있는데 부담을 느낌 (☞11번으로) _____ ③ 여건상 신청하기 어려움 (☞11번으로)

11 육아휴직을 자유롭게 사용하지 못한다면, 그 이유는 무엇인지 1가지만 체크해 주십시오.
 _____ ① 추가인력 고용이 불가능하여 _____ ② 일정기간을 정해서 프로젝트 단위로 업무를 수행하기 때문
 _____ ③ 나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서 _____ ④ 동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서
 _____ ⑤ 경제적인 이유 때문에 _____ ⑥ 직장 분위기 때문에
 _____ ⑦ 육아휴직의 급여가 낮아서 _____ ⑧ 휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여
 _____ ⑨ 승진 등에서 불이익이 있을까봐 _____ ⑩ 기타 (자세히: _____)

12 귀하 조직의 일가정 양립 실태 및 인식에 대한 질문입니다. 각각의 질문에 대하여 해당되는 것에 체크해 주십시오.

내가 다니는 직장은...	전혀 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	그저 그렇함	그런 편임	매우 그렇함
	① 정시퇴근을 할 수 있다				
② 법정 공휴일, 토요일, 일요일을 모두 쉴 수 있다					
③ 근무시간에 가족과 관계된 일로 전화나 연락을 금하는 암묵적인 규칙이 있다					
④ 갑작스러운 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는 분위기다					
⑤ 집안일이 있으면 회식에 참여하지 않아도 허용적인 분위기이다					
⑥ 가족을 돌보는 일로 휴가를 써도 업무상 불이익을 주지 않는다					
⑦ 가족을 돌보아야 하는 일이 생기면 나의 일정을 조정해준다					
⑧ 정규업무 시간 외 추가 근무를 시키지 않으려고 노력한다					
⑨ 내가 가족의 일을 돌보아야 하는 일이 생기면 나의 동료는 내 일정 조정에 협조적이다					

13 귀하의 기관은 직장생활과 가정생활을 병행(일가정 양립)할 수 있도록 지원하는데 어느 정도 적극적이라고 생각하십니까?

- ① 전혀 적극적이지 않다
 ② 적극적이지 않은 편이다
 ③ 그저 그렇다
 ④ 적극적인 편이다
 ⑤ 매우 적극적이다

14 다음은 다양한 형태의 유연근로제에 대한 질문입니다. 귀 기관에서의 시행여부에 대해 응답하여 주시고, 각각에 대한 귀 기관에서의 적용가능성에 대한 생각과 본인의 이용희망여부에 대해 체크해 주십시오.

유연근로제	적용가능성	향후 이용 희망			
		적용 가능	적용 불가능	이용하고 싶음	이용하고 싶지 않음
① 단시간(시간제) 근로제도	통상근로자의 1주 소정근로시간보다 짧게 근로하는 제도				
② 시차출퇴근제 (선택적 근로시간제 포함)	출퇴근시간대에 시차를 두거나 자유롭게 선택 또는 노사합의로 1개월 이내에서 총근로시간만 정하고 출퇴근시간을 근로자가 자유롭게 선택하는 제도를 포괄함				
③ 탄력적 근로시간제	일이 많은 주의 근로시간은 늘리고 대신 다른 주의 근로시간을 줄여 평균으로 법정근로시간대로 맞추는 제도				
④ 재택근무제	1주일에 하루 이상을 사무실이 아닌 '집' 의 업무수행 형태				
⑤ 원격근무제	대부분의 업무를 사무실이 아닌 장소에서 컴퓨터 등을 이용하여 수행하는 근무형태				
⑥ 이동근무제	고정된 장소에서 정해진 시간을 근무하는 방식과는 달리 정보통신기기를 이용하여 장소나 시간을 구애받지 않고 일하는 유연한 근무방식				
⑦ 재량시간근로제	업무 성질상 업무수행방법을 근로자의 재량에 맡길 필요가 있는 경우 노사합의로 정한 시간을 근로한 것으로 보는 제도				
⑧ 주4일 근무제	정해진 근로시간을 주4일에 하는 제도				



IV. 종사자의 안전과 인권보호

※ 'IV. 종사자의 안전과 인권보호' 영역은 2011부터 현재까지 사회복지시설에서 근무하며 경험한 내용을 기준으로 작성해 주십시오.
(현 기관 이외의 사회복지시설에서 근무했던 경험도 포함)

1 귀하는 업무상 재해를 당한 적이 있습니까? 해당되는 곳에 모두 체크하세요.

① 넘어짐 ② 근골격계 질환 ③ 부딪힘 ④ 무리한 동작 ⑤ 절단
 ⑥ 이상온도(화상) ⑦ 떨어짐 ⑧ 감전 ⑨ 정신적 질병 ⑩ 업무 중 교통사고
 ⑪ 기타 (자세히: _____) ⑫ 업무상 재해를 당한 적이 없음

2 업무상 재해를 당한 적이 있다면, 산업재해보상보험을 신청하였습니까?

① 신청하지 않음 ② 신청하였으나 승인되지 않음 ③ 신청하여 승인받음 (=4번으로)

3 신청하지 않았거나, 신청하였으나 승인되지 않았다면 어떻게 처리하였습니까?

① 개인 비용 처리 ② 기관에서 비용 처리 ③ 개인과 기관의 분담

4 귀하는 클라이언트로부터의 폭력 피해 경험이 있습니까?

① 직접 당한 경험이 있으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적은 없음
 ② 직접 당한 경험이 있고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음
 ③ 직접 당한 경험은 없으나, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적이 있음
 ④ 직접 당한 경험도 없고, 주변 동료가 당하는 것을 목격하거나 들은 적도 없음

5 다음은 귀하가 사회복지시설에 근무하면서 직접적으로 경험한 클라이언트나 클라이언트의 가족으로부터의 다양한 폭력, 공격 등에 관한 것입니다. 각각의 문항에 대해 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 것에 체크해 주십시오.

항 목	폭력경험			기관보고		기관대응		
	없음	있음	횟수	보고함	보고 안함	대응 없었음	대응 있었음	기관대응방법 ※아래보기의 해당 번호 기입
신체적 폭력								
	경미한 수준(밀기, 멍살잡기, 붙잡기 등)							
	중간 수준(뺨 때리기, 깨물기, 침 뱉기 등)							
	높은 수준(목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 치기, 원하지 않는 신체 접촉 등)							
치명적 수준(칼 겨눔·찌름, 강간 시도, 상기 노출 등)								
재산상의 폭력(물품 훔치기, 파손 등)								
정서적 폭력(욕설 퍼붓기, 협박하기, 스토킹 등)								
감염(질병감염의 두려움 주기, 실제 질병 감염 등)								

※ 기관대응방법(보기)

① 해당 클라이언트에 대해 조치 ② 본인이 맡고 있던 담당 업무를 변경 ③ 의리적 조치의 시행
 ④ 물질적 보상의 제공 ⑤ 휴식(휴가)의 제공 ⑥ 심리, 정서적인 상담 제공
 ⑦ 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원(부서)으로 이관 ⑧ 기타 (자세히: _____)

6

직접 당했거나 목격했던 모든 종류의 폭력을 통틀어 폭력이 발생한 장소는 주로 어디인지 1가지만 체크해 주십시오.

- ① 시설 내 ② 클라이언트의 가정 ③ 차량 ④ 병원
 ⑤ 길거리 ⑥ 문자, 이메일, SNS ⑦ 전화 ⑧ 기타 (자세히: _____)

7

종사자의 안전을 위해 가장 필요한 관리체계나 시설은 무엇인지 우선순위에 따라 2가지만 기입해 주십시오.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ① 폭력예방 및 대응 매뉴얼 개발과 준수 | <input type="checkbox"/> ② 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시 |
| <input type="checkbox"/> ③ 공격 위험 클라이언트의 2인 1조 방문 | <input type="checkbox"/> ④ 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 시설 내 안전을 위한 격리실 설치 | <input type="checkbox"/> ⑥ 폭력 내력의 클라이언트를 확인할 수 있는 체계 구축 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등) | <input type="checkbox"/> ⑧ 기타 (자세히: _____) |

8

사회복지시설 종사자의 신변 안전을 위한 가장 중심적 보호주체는 누구라고 생각하시는지 1가지만 체크해 주십시오.

- ① 중앙정부 ② 광역자치단체 ③ 기초자치단체 ④ 사회복지법인 및 시설
 ⑤ 협회 및 협의회 ⑥ 종사자 개인 ⑦ 기타 (자세히: _____)

9

사회복지시설 종사자의 안전과 인권보호를 위해 개선해야 할 사항을 기탄없이 작성하여 주시기 바랍니다.

V. 근로환경 만족도 및 이직

1 직장 만족도에 대한 질문입니다. 해당하는 곳에 √표 해 주십시오.

직장 만족도	매우 불만족	불만족하는 편	보통	만족하는 편	매우 만족
① 임금수준의 적정성					
② 복리후생제도의 충분성					
③ 교육비 지원 및 교육기회 제공					
④ 쾌적하고 편리한 근무환경 지원					
⑤ 직장상사와의 관계 및 의사소통					
⑥ 동료와의 관계 및 의사소통					
⑦ 유관기관 종사자와의 관계 및 의사소통					
⑧ 조직의 발전전망 및 비전					
⑨ 승진가능성 및 개인의 발전 전망					
⑩ 의사결정구조의 민주성					
⑪ 수퍼비전 및 지도감독					
⑫ 근무시간의 적정성					
⑬ 업무내용의 만족성					
⑭ 가족친화적인 근무환경(일가정양립)					
⑮ 직장 내 안전					
⑯ 직장에 대한 전반적인 만족도					

2 현 직장에서 이직할 의향이 있습니까? _____ ① 있음 _____ ② 없음 (=6번으로)

3 가장 희망하는 이직분야는 무엇인지 1가지만 체크해 주십시오.

- _____ ① 민간(타 복지시설) _____ ② 비영리(시민단체 등) _____ ③ 공공(전담공무원)
 _____ ④ 공공(일반행정직 등) _____ ⑤ 영리(기업체 등) _____ ⑥ 기타 (자세히: _____)

4 이직하고 싶다면 그 이유를 순위에 따라 2가지만 기입해 주십시오.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| ① 임금수준의 적정성 문제 | ② 복리후생제도 부족 |
| ③ 교육비 지원 및 교육기회 제공 부족 | ④ 안전하지 않은 근무환경 |
| ⑤ 직장상사와의 관계 및 의사소통 문제 | ⑥ 동료와의 관계 및 의사소통 문제 |
| ⑦ 유관기관 종사자와의 관계 및 의사소통 문제 | ⑧ 조직의 발전 전망 및 비전 부족 |
| ⑨ 승진 가능성 등 개인의 발전 전망이 불투명함 | ⑩ 의사결정구조의 비민주성 |
| ⑪ 전문적 수퍼비전(지도감독) 부족 | ⑫ 근무시간 및 업무량의 과다 |
| ⑬ 업무내용의 비적절성 | ⑭ 근무형태(교대근무, 주6일제 등의 근무형태)에 대한 불만족 |
| ⑮ 근로의 불안정성(계약직 근무) | ⑯ 일가정양립 지원 부족(결혼, 임신, 육아 등의 문제) |
| ⑰ 업무소진 문제 | ⑰ 법인의 부당한 요구 |
| ⑱ 차별의 문제(성, 연령, 종교, 가치, 철학 등) | ⑱ 기타 (자세히: _____) |

5

사회복지시설 종사자의 처우 개선을 위한 말씀이 있으시면 기탄없이 작성하여 주시기 바랍니다.





※ 본 페이지부터는 현재 근무직종이 ‘사회복지직(보건의료직, 사무직, 기능관리직을 제외한 사회복지업무담당직)’ 인
분만 응답해주시길 바랍니다.

VI. 직무 특성

1

귀하가 담당하는 업무 전체를 100%로 보았을 때, 각 담당업무에 해당하는 비중을 나누어 기재하여 주십시오.

이용시설		생활시설	
담당업무	비 중	담당업무	비 중
① 상담서비스 제공		① 상담서비스 제공	
② 욕구조사/인테이크		② 입소, 퇴소관리	
③ 사례관리		③ 생활지도	
④ 재가복지서비스/가정방문		④ 프로그램 기획 및 시행	
⑤ 사회교육 프로그램		⑤ 여가문화서비스 제공	
⑥ 프로그램 기획 및 시행		⑥ 자립생활지원	
⑦ 여가문화서비스 제공		⑦ 재활서비스 제공	
⑧ 자립생활지원		⑧ 자원개발 및 연계, 홍보	
⑨ 재활서비스 제공		⑨ 자원봉사 관리	
⑩ 자원개발 및 연계, 홍보		⑩ 지역사회조직, 옹호	
⑪ 자원봉사 관리		⑪ 조직관리(재정, 인력관리 등)업무	
⑫ 지역사회조직, 옹호		⑫ 행정(문서작성, 공문처리 등)업무	
⑬ 조직관리(재정, 인력관리 등)업무		⑬ 기타(자세히: _____)	
⑭ 행정(문서작성, 공문처리 등)업무			
⑮ 기타(자세히: _____)			
합계	100%	합계	100%

2

귀하의 업무상 주된 대상은 누구입니까? 비중이 많은 순위에 따라 2가지만 기입해 주십시오.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번

- | | | | | |
|---------|-----------|------------|-------------------|-----------|
| ① 노인 | ② 정신장애인 | ③ 신체장애인 | ④ 아동/청소년 | ⑤ 여성 |
| ⑥ 가족 | ⑦ 노숙인 | ⑧ 교정 | ⑨ 저소득층 | ⑩ 지역사회/주민 |
| ⑪ 행정/정책 | ⑫ 일반 의료환자 | ⑬ 교육/학생/연구 | ⑭ 기타 (자세히: _____) | |

3 사회복지사의 전문성 향상을 위해 정책적으로 필요한 순위에 따라 2가지만 선택하고 그 내용을 기입해 주십시오.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번

- ① 보수체계 강화 (자세히: _____)
- ② 근무환경 개선 (자세히: _____)
- ③ 교육체계 강화 (자세히: _____)
- ④ 전문가 단체 역량강화 (자세히: _____)
- ⑤ 자격제도 강화 (자세히: _____)
- ⑥ 사회복지사의 윤리강령 강화 (자세히: _____)
- ⑦ 기타 (자세히: _____)

VII. 수퍼비전, 교육 및 훈련

1 귀하가 받는 수퍼비전에 관한 질문입니다. 각각의 문항에 대해 해당되는 것에 체크해 주십시오.

수퍼비전 유형	수퍼비전 여부		수퍼비전 형태(중복응답 가능)				수퍼비전 빈도				
	받음	못 받음	개별 (상사)	집단	동료	기타	매일	주2~3회	주1회	월1회	분기 1회 미만
행정적 수퍼비전											
교육적 수퍼비전											
지지적 수퍼비전											

2 2013년 교육관련 경험은 어떻게 됩니까? (보수교육 제외, 2014년 채용 신규직원은 작성 비해당)

- 2-1. 교육참여 횟수 총 _____ 회
- 2-2. 교육참여 시간 총 _____ 시간
- 2-3. 교육비 지원받은 횟수 총 _____ 회
- 2-4. 교육비 지원받은 금액 총 _____ 만원



3 2013년에 참여했던 교육과 향후 참여를 희망하는 교육 각각에 대해 모두 체크해 주십시오.

교육유형		참여 여부 (2014년 채용 신규직원은 작성하지 않음)		향후 참여 희망 여부 (2014년 채용 신규직원도 작성)	
		참여	미참여	희망함	희망 안함
일반	사회복지사보수교육(의무)				
실천	사회복지상담				
	사례관리				
프로그램기획 및 행정	프로그램 개발				
	홍보 기획				
	사회복지경영자 관리과정				
	행정실무과정				
	회계실무과정				
	건축실무과정				
지역복지활동	모금 및 후원자 관리				
	자원봉사 교육 및 관리				
	지역자원 연계 및 협력				
	지역사회 주민교육				
조사 및 평가	지역육구조사				
	프로그램 관련 평가조사				
	통계				
자기개발	심리·힐링프로그램				
	직무능력향상 이외의 학습프로그램				
기타 (자세히: _____)					

4 사회복지시설 증사자 교육을 활성화하기 위한 방안으로 무엇이 필요하다고 생각하는지 우선순위에 따라 2가지만 기입해 주십시오.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| ① 현장성 및 시대성 반영한 교육주제 개발 | ② 교육의 횡수 및 시간 증대 |
| ③ 교육인력 질 향상 | ④ 교육을 받을 수 있는 근무환경 개선(업무량 조정) |
| ⑤ 교육비 지원 강화 | ⑥ 교육에 대한 인정과 보상(교육 우호적인 조직문화) |
| ⑦ 교육에 대한 홍보 강화(정보 접근성 확대) | ⑧ 기타 (자세히: _____) |

귀한 시간 내시어 응답해 주셔서 감사합니다.

[대전복지재단 정책연구 2015-4]

대전광역시 사회복지종사자에 대한 이용자 폭력실태 및 대응방안 연구

발행일 : 2015년 12월

발행인 : 이상용

발행처 : 대전복지재단

주소 : 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층 (우: 34917)

전화 : 042-331-8909

팩스 : 042-331-8924

홈페이지 : <http://www.dwf.kr>

ISBN 978-89-98568-28-3

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.



WELFF 대전복지재단
Daejeon Welfare Foundation

대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층(34917)
TEL : (042) 331-8909 FAX : (042) 331-8924 <http://dwf.kr>

비매품
93330

9 788998 568283

ISBN 978-89-98568-28-3