

# 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처에 관한 질적 해석적 메타통합(QIMS) 연구

## A Qualitative Interpretative Meta-Synthesis(QIMS) Study on the Experience and Coping of Client Violence in Social Workers

길태영

중부대학교 사회복지학전공

Tae-Young Kil(taeyoung@joongbu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처를 보다 새롭고 깊이 있게 탐색하고자 최근 사회과학분야에 새롭게 소개된 QIMS(Qualitative Interpretive Meta Synthesis)를 적용하였다. 그동안 우리나라에서 발표된 질적 개별연구 결과물에 대한 통합적인 분석으로 기존 연구결과의 축적된 지식과 시너지적 이해경로로 풍성한 결과를 도출하였고, 질적 연구가 갖는 한계를 극복할 수 있었다. 2013년부터 2020년까지 발표된 8편을 최종분석에 포함하였고, 총 85명의 사회복지사가 진술한 내용을 분석하였다. 자료범위 축소 및 주제 추출과 통합의 반복과정을 통해 새롭고 중요하게 생성된 주제는 (1) 떼어낼 수 없는 폭력과 고통, (2) 직업의 결과로 경험한 이중성, (3) 지속적인 변화 시도, (4) 사명감의 발현과 직업 의미부여 총 4개의 범주로 구분되었다. 통합된 주제들로부터 이끌어낸 결과를 바탕으로 다양한 실천현장에서 사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력에 방과 대처를 위한 실천적·정책적 대안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 사회복지사 | 질적 연구 | 클라이언트 폭력경험 | 폭력대처 | 질적 해석적 메타통합 |

### Abstract

This study was to applied QIMS(Qualitative Interpretive Meta-Synthesis) which was newly introduced in the field of social science recently to explore the client violence experience and coping in the social workers in a new way and in depth. The integrated analysis of the results of qualitative individual studies published in Korea so far has resulted in abundant results with accumulated knowledge and synergistic understanding paths of existing research results, and the limitations of qualitative research have been overcome. Eight published papers from 2013 to 2020 were included in the final analysis, and a total of 85 social workers analyzed the statements. The newly important themes created through the process of reducing the scope of data and the repetition of theme extraction and integration were divided into four categories: (1) violence and pain that can not be removed, (2) duality experienced as a result of occupation, (3) continuous attempts to change, (4) manifestation of sense of duty and job meaning. Based on the results of the integrated themes derived from this study, this study aims to present practical and policy alternatives to the prevention and coping of client violence experienced by social workers in various social welfare practice fields.

■ keyword : | Social Worker | Qualitative Research | Client Violence Experience | Violence Coping | Qualitative Interpretive Meta-Synthesis |

## I. 서론

코로나19 감염병 재난, 4차산업혁명과 뉴노멀(New normal) 시대에 인권익식 향상과 복지서비스 권리에 대한 사회적 인식이 높아지면서 다양한 분야의 사회복지실천에서 클라이언트는 더 높은 수준의 서비스뿐만 아니라 사회복지사가 제공할 수 있는 그 이상의 역할을 요구하고 있다. 2000년대 경제위기와 그에 따른 공공지출 삭감 이후 사회복지전문가에 대한 심각한 공격 사례가 점점 더 많아지고 있으며, 사회복지사의 직무환경은 폭력에 노출될 위험성이 매우 높은 직업군으로 꼽히고 있다[1].

실제로 민간사회복지사, 전국 지방자치단체 사회복지전담공무원, 영역별 사회복지사(정신건강, 의료, 학교사회복지사) 4,306명을 대상으로 인권침해를 파악한 결과 사회복지사들은 여전히 클라이언트로부터 폭언(35.4%), 폭행(8.3%), 성희롱·성추행(7.4%) 등 다양한 폭력을 경험하고 있었다. 그 중 생활시설의 사회복지사, 이용시설 사회복지사, 사회복지전담공무원 모두 '폭언 경험'이 가장 많았고, 특히 정신보건·의료 등 특정영역 클라이언트로부터의 폭언경험은 타 영역에 비해 매우 심각한 수준이다[2].

최근 들어 사회복지서비스 수혜대상 확대, 코로나19 유행대비 각종 복지정책 추가, 중앙지침에 기반 한 새로운 위험상황에 대한 긴급대비, 코로나19 관련 근무환경 변화, 취약계층 돌봄 증가 등 민간·공적영역의 사회복지사들은 더 바쁜 업무환경에 노출되어 있다. 특히 코로나19로 인한 일자리 상실에 대한 불안, 코로나19 이후 업무수행 부담, 디지털 노동, 근무시간 외 업무증가 등 사회복지사들이 체감하는 근무환경은 더욱 열악해졌지만, 클라이언트로부터 사회복지종사자를 보호하기 위한 안전장치는 41.6%로 절반수준에도 미치지 못하는 실정이다[2].

사회복지사의 근무환경 및 처우개선을 위한 법적 근거 확보로 2011년에 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정되었다. 또한 2010년부터 한국사회복지사협회는 매년 「사회복지사 통계연감」을 발간하여 사회복지사 및 사회복지서비스 관련 전문 인력의 업무환경과 처우개선, 인권보호를 위한 개선방안을 마

련하는 등 많은 변화가 구체화되었다. 그럼에도 불구하고 사회복지종사자들은 클라이언트로부터의 폭력경험과 위협에 노출되는 경우가 여전히 많다는 어려움을 호소하고 있으며, 사회복지사의 인권을 침해하는 클라이언트로부터의 폭력 이슈는 사회복지실천이나 관련 교육과정에서 다루어지지 않고 있는 실정이다[3][4].

클라이언트로부터 사회복지사가 경험하는 폭력은 직장 내 폭력의 한 유형으로 한국사회복지사협회(2020)는 사회복지실천현장에서 사회복지사를 비롯한 종사자들이 서비스 제공과 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트에게 당하는 언어적·신체적·성적 폭력 및 기타 폭력으로 구분하였다. 그동안 클라이언트 폭력경험과 양적 연구는 1999년부터 꾸준히 이루어져왔다. 이러한 연구들은 주로 사회복지실천현장에서 발생하는 클라이언트 폭력의 현황을 파악하여 사회복지종사자들에게 미치는 부정적 영향이나 그 심각성을 밝히는 데 초점을 두었다. 그러나 실천현장에서 사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력을 예방 및 대처하기 위한 위기관리수립과 안전체계 구축을 위한 대안을 제시하기에는 한계가 있다. 따라서 2000년대 들어서면서부터 다양한 실천분야의 클라이언트 폭력경험을 사회복지질적연구에서 다루기 시작하였고, 사회복지사의 안녕을 위한 클라이언트 폭력 이슈를 당사자인 사회복지사들의 경험적 관점에서 체계적으로 탐색하였다.

그동안 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해경험과 대처를 다룬 개별 질적 연구결과에서는 소수의 정신보건사회복지사들의 경험을 전면에 부각시켰기 때문에 일반화에 한계가 있었다는 점, 신입 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력의 특성과 대처를 상대적으로 깊게 다루지 못했다는 점, 지역적 다양성과 일반화에 한계가 있었다는 점, 현장의 비윤 상황으로 남겨 사회복지사를 연구대상에 포함하지 못했다는 점, 질적 연구라는 한계로 일반화하기가 어렵다는 점, 기관유형에 따른 종사자간 클라이언트 폭력에 대한 민감성 수준에 차이가 있었다는 점, 다양한 경력이나 일반사회복지사의 경험을 담아내지 못했다는 점 등을 연구의 한계로 밝혔다[4-9]. 따라서 포괄적인 사회현상을 이해하기 위해서는 사회복지실천과 사회복지연구 전반에 확대되고 있는 연구방법으로 수집된 1차 자료를 결합하는 Meta-Study,

Meta-Ethnography, Grounded Formal Theory, Cross-Case Analysis 등 질적 연구결과의 통합을 위한 연구방법을 활용할 필요가 있다. 이러한 질적 연구 결과물은 근거기반의 심도 있고 확장된 통찰력을 가진 연구를 수행하는 데 크게 기여해왔다[10][11].

최근 사회과학분야에 새롭게 소개된 질적 연구방법으로 질적 해석적 메타통합(Qualitative Interpretive Meta Synthesis, QIMS)은 특정 주제에 관한 개별적 질적 연구결과를 집계, 통합, 재해석해내는 시너지적 이해 경로를 통해 확장된 통찰력을 갖게 하는 연구방법이다[10][11]. QIMS 연구방법을 활용한 국외연구는 2013년 '위기요인에서 자원봉사자들에게 부여하는 동기'가 Aguirre & Bolton에 의해 사회복지질적연구에 처음으로 소개되었고[12], 최근에는 가석방 없이 사는 수감자의 삶의 의미와 경험에 관한 연구, 경찰이 만나는 소수집단 청소년의 경험에 관한 연구, 노인의 회복탄력성 보호요인 등 다수의 논문이 발표되었다[13-15].

이러한 연구방법의 활용은 클라이언트 폭력에 대한 당사자들의 경험을 통합적이고 체계적으로 탐색하고 분석함으로써 질적 연구영역의 지평을 넓혀주게 되는 것이다. 반면 국내연구에서는 2019년부터 소개되기 시작하였고, 청소년 미혼모의 삶의 경험[16], 한국노인의 좋은 죽음에 대한 인식[17], 한국노인의 삶의 의미[18], 노인 자살지도 경험의 의미[19], 재가 치매노인 가족 케어기버의 돌봄 경험[20] 총 5편으로 사회복지질적연구 영역에 있어서 많은 시도가 요구된다.

2019년 12월 중국 후베이성에서 발생한 COVID-19 감염증, 2020년 3월에 시작된 팬데믹 현상은 세계금융 시장을 마비시키고 의료기반 시설에 과도한 부담을 가했으며, 우리사회구성원들의 삶의 질을 저하시키고 정신건강에 말할 수 없는 부정적 영향을 미치고 있다. 실증적 연구는 존재하지 않지만 이미 COVID-19가 사회복지실천영역 전반에 치명적인 영향을 미쳤다고 추정하고 있다. 이런 상황이 장기간 지속되면서 클라이언트로부터의 폭력은 사회복지사가 사명감을 갖고 전문적 역할을 수행하는데 더욱 큰 어려움을 초래하게 될 것이다.

이에 본 연구에서는 개별 질적 연구의 대표적인 한계인 표본샘플 수가 부족하다는 점을 QIMS를 활용해 보

완하면서 8편의 연구에 참여한 85명의 사회복지사가 진술하는 클라이언트 폭력경험과 대처를 더욱 심도 있게 탐색해 보고자 한다. 이를 통해 다양한 실천현장에서 사회복지사가 클라이언트의 폭력으로 인해 어떠한 경험을 하며 이를 어떻게 대처했는지에 대해 풍성한 시너지적 이해를 도출해냄으로써 사회복지사가 전문직으로서의 위상과 안전을 보장하는 데 기여하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 클라이언트 폭력경험 및 대처

'클라이언트 폭력'은 사회복지사가 현장에서 업무 수행과정 중 이용자로부터 경험하는 폭력행위로 이러한 폭력행위는 신체적 폭력, 언어적·정서적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력으로 구분한다. 신체적 폭력은 실제적 상해시도 또는 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것이고, 언어적·정서적 폭력은 사회복지사의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어·정서적으로 괴롭히는 것을 말한다. 성적 폭력은 이용자가 사회복지사를 성적으로 괴롭히는 것을 말하고, 경제적 폭력은 사회복지시설의 물건이나 자산을 파손하거나 강제로 빼앗거나 훔치는 경우를 말한다[2].

이러한 폭력의 특성은 피해자 중심성, 관계 연속성, 예방 접근의 차별성으로 구분한다. 먼저 '피해자 중심성'은 클라이언트 폭력이 같은 행위라도 폭력이 발생한 상황적 맥락과 이용자의 특성 및 성향, 그리고 폭력 피해자인 사회복지사의 인식에 따라 다르게 정의되며, 사회복지사가 인지하는 이용자의 특성에 따라 폭력의 정의가 달라지기 때문에 신입직원 대상 및 사회복지사 보수교육을 활용하여 이용자의 특성과 성향에 대한 교육이 선행되어야 한다. 또한 폭력에 대해 정확한 정의를 내리는 것부터 폭력의 유형과 상황에 따라 예방 및 폭력 시 대응, 사후관리가 별도로 마련되어야 한다. '관계 연속성'은 폭력이 발생해도 클라이언트에 대한 서비스는 중단되지 않기 때문에 사회복지사 입장에서는 자신에게 폭력을 가한 클라이언트에게 지속적인 서비스를 제공해야 하는 입장에 처하게 되며, 피해 당사자인 사

회복지사의 신체·심리적인 상처가 회복될만한 시간적 여유도 주어지지 않은 상태에서 바로 업무에 복귀해야 하는 사회복지사는 폭력에 다시 노출될 위험과 함께 스트레스가 누적되는 상황에 놓이게 된다. '예방 접근의 차별성'은 클라이언트로부터의 폭력 경험은 사회복지시설의 형태와 이용자 특성에 따라서 달라지며, 같은 사회복지시설에서 근무하더라도 직급별로 다양한 양상을 보이고 있어서 신입직원, 중간관리자급, 시설장급에 따라 차별화 된 교육과 개입이 필요하다[2].

2019년 한국사회복지협의회「사회복지시설종사자 폭력피해 예방 매뉴얼」에서는 폭력피해 예방·대응·사후관리 절차가 안내되어 있다. 폭력피해를 위한 전략은 개인차원과 사회복지시설 차원의 교육 및 훈련, 안전한 근무환경 조성에 대한 지침과 폭력 시 대응으로 개인 차원에서는 주변 동료의 도움으로 신속 대응하여 위험 상황에서 이탈하도록 하며, 사회복지시설 차원에서는 직원 역할 분장 및 적극적인 협력과 피해자 보호조치를 강구하도록 되어 있다. 또한 사후관리는 개인차원의 문서화 및 보고, 심리 및 의료적 지원과 시설 차원에서는 피해자 지원 및 2차 폭력발생 방지, 조직적 대응, 당사자에 대한 향후 대응방안 검토와 법적 대응으로 경찰 신고, 심리의료지원 체계 구성과 휴식서비스 체계 구축, 사회복지공제회 보상을 지원한다[21].

클라이언트로부터의 폭력은 사회복지사에게 다양한 수준에서 부정적인 영향을 미치는데, 심리적(굴욕감 및 스트레스), 감정적(부정적 기분), 행동적(소진 및 동기 저하), 신체적(신체 상해 및 사유재산 손상)으로 다양한 유형의 영향을 받게 된다[22]. 클라이언트 폭력은 사회복지사 개인에게 이처럼 부정적인 영향을 미치고 이러한 부정적 영향은 다시 사회복지조직과 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 클라이언트-사회복지사-사회복지시설은 상호 간에 밀접한 관련성을 갖고 있다[23].

그렇지만 클라이언트 폭력에 대한 적절한 대처는 사회복지사 개인 차원이나 사회복지시설 차원에서 모두 미흡한 실정이다. 사회복지사가 폭력 피해사실을 동료 및 상급자에게 알리는 비율도 낮은 편이고, 이러한 사실을 알리지 못하는 이유로는 자신의 능력에 대해 절하 평가를 당하게 될지도 모른다는 두려움 때문이다. 또한 보고 후 사후관리에 대한 실질적인 안전장치가 마련되

어 있지 않기 때문이다[24].

합리적 행동모델에서는 기대-가치-이론을 기초로 사회심리학 분야에서 개인의 행동을 예측하고자 할 때 연구되었으며, 개인의 행동에 대한 신념과 태도의 심리적 요인을 적용하며, 개인행동은 행동의도에 영향을 받고, 이러한 행동의도는 태도와 주관적 규범에 의해서 결정될 수 있다고 주장하는 이론이다. 이 모델은 태도와 주관적 규범 요소로 구성되며, 다른 태도-행동모델보다 사회적 요인들을 모델에 확장시켜 도입했다는 점이 특징이다. 합리적 행동이론은 사회복지사가 폭력상황에 대한 자신의 의견 및 신념, 즉 폭력상황에 대한 사회복지사의 인식과 사회복지사의 역할과 가능한 업무에 대한 평가로 사회복지사의 능력에 대한 평가를 설명할 때 활용한다. 사회복지사의 폭력상황에 대한 인식과 사회복지사의 능력은 클라이언트의 폭력행동에 영향을 미친다고 가정하기 때문이다[25].

이러한 가정은 사회복지사의 개별 행위에 초점을 맞추는 것이라면, 서비스 상호작용관점에서는 최소한 둘 이상의 행위자가 관련된다. 최근 서비스는 서비스 자체의 특성에만 초점을 맞춘 과거의 정의에서 탈피하여, 언제 서비스의 상호작용이 발생하는지에 대한 시간적 문제와 어디서 서비스의 상호작용이 발생하는지에 대한 공간적 문제에 초점을 두고 있다. 이러한 상호작용성(interactivity)은 서비스를 제공하는 사회복지시설과 클라이언트 사이의 문제해결을 위한 협력관계를 설명하는 것으로, 사회복지시설은 서비스와 관련된 정보를 클라이언트에게 제공하고, 클라이언트는 기관으로부터 제공받은 서비스에 대한 피드백을 주는 관계로 이를 서비스 관계(service relationship)라고 말한다[26]. 이러한 이론을 기초로 클라이언트, 사회복지사, 사회복지시설의 상호작용 형성과정과 서로 간의 영향력을 결정하는 데 중요한 역할이 무엇인지를 설정하고 클라이언트의 폭력문제를 예방하기 위한 서비스 상호작용관점의 새로운 접근방식이 수립되어야 한다. 즉, 사회복지조직 차원의 예방과 대응을 사회복지사 개인 차원과 통합해야 근본적인 문제해결이 가능해진다는 것을 의미한다.

## 2. 선행연구 고찰

그동안 국내외 연구들에서 클라이언트로부터 사회복지사가 경험하는 폭력경험에 관한 연구가 발표되었다 [23][24]. 앞에서 살펴본 바와 같이 클라이언트로부터의 폭력경험은 그 자체로 스트레스 요인이 되며, 사회복지사가 폭력을 대처하는 과정에서 폭력 피해자인 사회복지사뿐만 아니라 클라이언트에게도 추가적인 스트레스가 발생되고, 기관은 제대로 된 서비스를 제공할 수 없게 되어 사회복지의 고유한 기능을 발휘하지 못하게 된다. 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지사의 관점과 조직적 의미를 이해하기 위해 질적 연구에서 정서적·인지적·행동적 수준에서 단기 및 장기적으로 공격의 대상이었던 사회복지사뿐만 아니라 조직 전체에 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다[23]. 따라서 사회복지사의 클라이언트 폭력경험에 대한 보다 체계적이고 포괄적인 대처방안을 마련하기 위해서는 개별 질적연구 결과를 종합하여 연구에 참여한 사회복지사들이 진술한 정보와 맥락의 의미, 경험 및 관점을 깊이 있게 탐색할 필요가 있다.

사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처에 관한 다수의 질적연구를 통합 및 재해석하는데 있어서 가장 적절한 연구방법은 질적 해석적 메타통합으로 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처노력을 깊이 있게 통찰하기 위한 재해석과 재통합의 QIMS 경로로 연구의 주제에 대한 새롭고 포괄적인 이해를 높이기 위함이다[12]. 그동안 국내에서는 정신보건사회복지사, 신입 사회복지사, 아동보호전문기관 사회복지사, 기관에 근무하는 사회복지사, 정신건강사회복지사, 장애인주간보호시설 사회복지사를 대상으로 클라이언트 폭력경험과 대처에 대한 질적 연구가 수행되었다. 이러한 자료들을 수집하여 사회복지분야에 맞는 QIMS 모델 적용으로 각각의 개별 질적 연구결과에서 나타난 사회복지사의 경험과 현상에 대한 통합연구를 수행할 수 있다.

그동안 클라이언트로부터 경험한 직간접적 폭력과 대처경험에 관한 연구를 살펴보면, Sousa et al.(2015)는 포르투갈 사회복지사가 경험하는 클라이언트의 폭력행동, 클라이언트의 폭력행동을 방지하기 위한 전략, 폭력발생 이후 수립된 관리전략 3가지 주제에 대한 질

적 연구를 수행하였고, 특히 클라이언트에 의한 업무상 폭력을 줄이기 위한 조직적 조치와 대안을 제시하였다 [27]. Tzafrir et al.(2015)는 사회판단이론을 근거로 이스라엘 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력과 각 성과정으로 1단계 합리화, 최소화 및 자책을 포함한 클라이언트 폭력 부인, 2단계 감정적 반응, 상처, 분노, 무력감과 수치심을 포함, 3단계 자신의 신념, 태도에 대한 재평가, 4단계 행동변화 과정을 거치는데, 이러한 단계는 항상 선형적이지 않고 각 단계를 반복적으로 경험하는 것으로 설명하였다[28].

이처럼 국내외 다양한 대상별 연구결과가 도출됨에 따라 QIMS를 통해 기존의 개별 질적연구의 한계를 보완할 수 있게 되었다. 또한 참여자들의 진술을 개괄적으로 검토하여 클라이언트 폭력경험과 대처에 대한 보다 새롭고 깊이 있는 탐색이 가능하게 되었다. 사회과학분야의 연구를 위해 Aguirre and Bolton(2014)이 제시한 연구방법을 활용하여 한국 사회복지사들이 다양한 사회복지실천현장에서 경험한 클라이언트 폭력과 대처의 공통적인 현상이 무엇이며, 어떠한 측면이 차이가 있는지를 이해할 수 있게 될 것이다[10].

## III. 연구 방법

### 1. 질적 해석적 메타통합(QIMS) 경로

질적 해석적 메타통합은 최근 사회과학에서 요구되는 질적 연구방법으로 개별 질적연구에서 밝혀진 결과나 현상에 대한 모든 지식을 변경하는 작업으로 동일한 주제에 대한 연구그룹 합성 후 확장되고 깊이 있는 해석과 이해를 통해 시너지적 효과를 창출해내는 방법이다[10]. Aguirre and Bolton(2014)은 개별 질적연구의 저자와 참가자들이 설명하는 무결성과 본질을 유지하면서 질적 연구를 통합, 종합 및 해석하기 위한 체계적인 접근방식을 QIMS로 정의하였다. 특히 사회사업 분야에 맞게 조정된 후 QIMS 수행을 위해 자세한 로드맵을 제공하였고, 그동안 많은 연구자들에 의해 학술컨퍼런스에서 발표되거나 학술저널에 게재되었다.

따라서 QIMS 모델을 활용해 '사회복지사의 클라이언트

트 폭력경험과 대처'에 관한 보다 새롭고 깊이 있는 이해를 창출하기 위해 [그림 1]에 제시한 바와 같이 ① 이론적 자료 수집을 통한 연구 질문의 공식화, ② 반복적인 경로를 따르는 다양한 자료수집, ③ 원 자료에서 데이터 추출, ④ 사이클 분석으로 시너지적 이해 시도, ⑤ 개별 질적연구에서 밝혀진 현상이나 결과에 대한 잠정적 설명, ⑥ 시너지적 이해를 도출하는 여러 단계의 반복적 통합을 거치게 된다.

## 2. 자료수집

데이터 수집은 '사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처'에 초점을 맞춘 기존의 개별 질적연구의 목적을 샘플링하는 것으로 시작되었다. 여러 학문분야에 걸쳐 관련성이 있다고 판단되는 연구물의 광범위한 포함여부를 확인하였고, QIMS 연구방법과 일치하는 학술자료를 확보하기 위하여 한국학술정보(KISS), 한국학술정보원(RISS), 한국교육학술정보원(KERIS), 한국학술원(E-article), 교보문고(교보 Scholar), 누리미디어(DBpia), 학지사(New논문), Korean Science(KISTI), KCI(Korea Citation Index), SCHOLAR, NDL(National Digital Library), NDSL(National Digital Science Library), KIHASA REPOSITORY, 국회도서관

관, Google Scholar를 검색하여 넓은 범위를 포괄하였다.

본 연구의 검토에 포함하려면 ① 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처에 관한 인식과 해석에 초점, ② 사회복지사를 주요 참가자로 포함, ③ 정성적 방법론 사용, ④ 한국어로 출판, ⑥ 앞에서 제시한 모든 기준을 충족해야 한다. 또한 '질적연구', '사회복지사', '클라이언트 폭력경험', '클라이언트 폭력 피해경험', '클라이언트 폭력대처', '사회복지사 폭력경험과 대처', '폭력경험 및 질적 연구', '폭력대처 및 질적 연구'라는 검색어를 사용했다. 또한 연구목록을 확보하기 위해 선택한 연구물의 참고문헌을 스캔하여 해당되는 모든 연구가 포함되고 검토되었는지를 확인하였다. 그런 다음 본 연구와 관련성이 있다고 간주되는 연구물을 수집하고 연구수행을 돕는 동료연구자 2명(QIMS 유경험자)과 함께 교차 검토하였다.

## 3. 포함 기준

잠재적 연구는 발표자료 및 문헌의 철저한 검색과 관련 참고목록을 조사하는 방식으로 식별하였으며, 모든 과정에 동료검토를 거쳤다. 다음의 4가지 기준을 충족하는 경우 초기 검토에 포함하였다. ① 동료연구자와

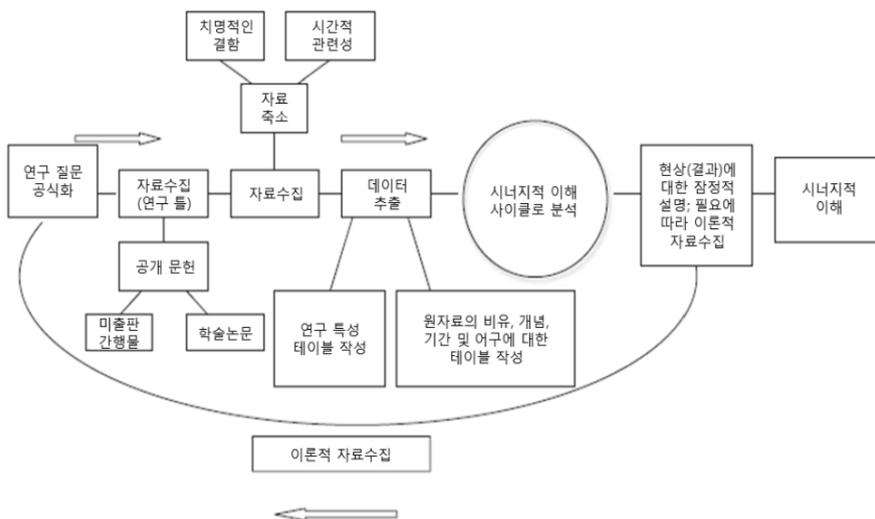


그림 1. 시너지적 이해를 위한 메타통합 경로(Aquirre and Bolton, 2014; 길태영, 2019에서 재인용)

검토한 학위논문, 학술심사를 거쳐 출판된 학술지 및 학술후보지 논문, 각종 보고서, 학회발표자료 등, ② 한국어로 출판된 자료들, ③ 2021년 8월 이전에 발행, ④ 질적 연구방법만을 기반으로 수행되었거나 해석적 패러다임을 사용하여 수행된 연구로 범위를 좁혔다. 참고로 특정범위를 설정하는 대신 '사회복지사'라는 검색어만을 사용하였고, 이는 다양한 실천영역에 종사하는 사회복지사를 대상으로 한 연구를 포함하기 위한 노력의 일환임을 밝힌다.

#### 4. 자료범위 축소

초기검색에서부터 관련문헌을 철저히 조사하였고, '사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처'에 관한 개별 질적 연구를 정리한 후 체계적인 과정을 통해 표본을 좁혔다. Aguirre & Bolton(2014)이 설명한 접근방식에 따라 연구 주제와 잠재적 관련성이 있는 연구 120개가 확인되었으며, 관련된 주제어들을 추가하는 방식으로 조사하였다. 120개 중 논문 초록 검색 후 주제와 관련성이 없는 것으로 간주하여 82개를 제외한 38개의 좀 더 구체적인 평가가 필요한 논문이 조사되었다. 연구자 간 교차검토를 통해 포함기준에 부합하지 않은 것으로 간주되는 27개의 연구를 제외한 후 표본추출 과정의 개요, 분석충족을 위한 논문 편수, 연구방법, 주제와 관련된 연구맥락을 고려하여 잠재적으로 적절한 11

편의 연구를 추출하였다. 그 밖에 학위논문 및 학술지에 중복 게재된 연구결과는 학술지에 게재된 신은혜, 정혜숙(2018)의 연구결과만 분석에 포함하였고[6], 사회복지종사자인 요양보호사가 경험한 클라이언트 폭력 경험과 대처에 관한 연구[29], 사회복지사의 안전을 위협하는 원인 규명과 변화를 분석한[30] 총 3편의 연구를 치명적 결함이 있는 것으로 간주하여 제외하였다.

이상과 같은 과정을 거쳐 QIMS 분석에 포함시킨 논문은 2013년부터 2020년까지 발표된 총 8편을 최종적으로 선정하였다. 이처럼 원 자료 추출과정에서 삼각화에 익숙해지기 위해 노력하였고, 범위 축소를 통해 한국노인의 삶에 대한 공통적인 요인들을 확인한 후 주제 통합에 대한 평가와 분석에 포함시킬 자료선택의 정확성을 검증하였다. QIMS 분석을 위해 자료수집, 검토, 제거 및 포함 등 자료수집 과정의 개요는 [그림 2]와 같이 쿼럼 차트로 작성하여 제시하였다.

개별 질적연구의 샘플에 대한 사회인구학적 특성 및 연구방법에 대한 정보를 정리하면 [표 1]에 제시한 바와 같다. 본 QIMS 분석에 포함된 인용논문에 참여한 사회복지사 수는 총 85명으로 사회복지실천현장에서 경험한 클라이언트부터의 폭력과 대처에 관한 주관적 인식과 이해를 설명하였다.

참여대상자는 정신보건사회복지사, 민간기관 및 공공기관 사회복지사, 신입 사회복지사, 아동보호전문기관 사회복지사, 장애인주간보호시설 사회복지사로 조사되

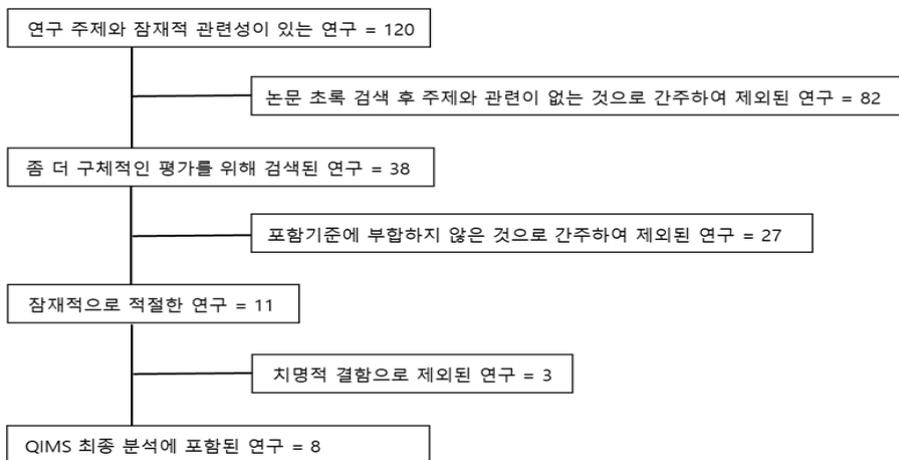


그림 2. 원 자료 수집과정에 대한 쿼럼 차트(Quorum chart)

었다. 연구방법은 질적사례연구, 근거이론방법, 심층면접, 포커스그룹인터뷰, 현상학적 연구방법의 질적 연구 방법을 활용한 논문으로 연구자 정보, 연구방법, 참여대상자의 특성을 제시하였다.

표 1. 표본연구의 사회인구학적 특성 및 연구방법

연구자	연구방법	참여자 특성	참여자 수	성별	연령
김경희, 권자영(2013)	근거이론 방법	민간기관, 공공기관 사회복지사	10명	남 5 여 5	20대 ~40대
이주경, 정여주(2013)	질적 사례연구	정신보건사회 복지사	10명	남 4 여 6	31세 ~40세
이현주, 윤정혜(2016)	질적 사례연구	신입 사회복지사	15명	남 8 여 7	35세 ~54세
신은혜, 정혜숙(2018)	질적 사례연구	아동보호 전문기관 사회복지사	10명	남 4 여 6	20대 ~40대
이재용, 이수전(2018)	현상학적 연구방법	기관 사회복지사	5명	-	34세 ~47세
이윤정, 박재연(2019)	포커스그룹인 터뷰	정신보건사회 복지사	8명	여 8	37세 ~43세
최수찬, 이은혜, 안진아, 성지은(2020)	심층면접	복지관 사회복지사	13명	남 7 여 6	27세 ~46세
김영희(2020)	현상학적 연구방법	장애인주간보호시설 사회복지사	14명	남 2 여 12	30대 ~50대

표 2. 원 자료에서 추출된 주제들

새롭고 중요한 주제	저자 및 출판연도와 함께 추출된 독창적인 주제
떠어낼 수 없는 폭력과 고통	폭력사건의 발생, 클라이언트로부터 경험한 다양한 유형의 폭력, 연령과 성, 클라이언트 폭력의 유발/경감 요인, 클라이언트 폭력 경험, 돌발적 폭력발생[3-5][9][30]
직업의 결과로 경험한 이중성	심각한 폭력피해와 고통, 혼자 견어내야 하는 클라이언트 폭력, 신입 사회복지사에게 강요되는 미덕, 확대행위자의 분율이 화살, 폭력의 긴장을 늦출 수 없는 클라이언트와의 생활, 뿌리내린 폭력, 쉽게 끝나지 않는 폭력의 시달림, 공포스러운 사생활 압박[5-6][8][30] 동료의 고통을 보며 밀려오는 아픔, 갈등과 위험이 잠재된 업무환경, 부족한 인력과 지원체계[3][6] 지속적으로 나타나는 여러 가지 후유증, 클라이언트 폭력이 남긴 상처, 마음과 몸이 깊은 수렁 속으로, 일상생활로 이어지는 후유증, 폭력 후 깊어지는 상처, 후유증, 심리적 외상 후 스트레스[4-6][8][30] 통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기, 클라이언트 폭력경험 이후의 혼돈과 힘듦, 클라이언트의 폭력에 대항할 수 없는 무력감, 폭력을 당해도 참아야 하는 현실이 답답함, 버티는 나, 클라이언트 폭력경험 후 나의 감정, 폭력으로 인한 무력감, 당혹감과 무서움, 회복되지 못한 상흔[3-4][7-8][30] 악의적 소송, 폭력보다 무서운 클라이언트의 왜곡된 거짓말, 클라이언트의 폭력에 대한 관대함[6-7][30] 직무수행의 어려움, 인권침해가 염려되어 매사가 조심스러움, 클라이언트의 폭력으로부터 보호받을 안전장치가 없음, 전문성 불신 [6-7][30]
지속적인 변화 시도	폭력위험상황 대처 역량, 개인적 지지망, 정서적 갈등 다루기, 클라이언트와 경계를 가지며 자기성장을 추구, 힘과 위로로 힘을 얻음, 효과적인 대처법 학습하기, 폭력으로 인한 고통에서 벗어나기, 벗어나기 위한 스스로의 노력, 돌파구 찾기 해매기[3-4][6][8][30] 사회적 지지를 추구하는 행동[4] 기관 동료의 반응, 동료로부터 받은 힘[3][8] 의료지원 및 보상체계, 폭력사건 처리하기, 폭력문제 연구하기, 클라이언트로부터의 폭력에 대한 사회복지사 인권 보호체계 미비 개선, 병원에 도움 요청, 조직차원의 사회적지지, 사회복지 조직의 분위기, 치료 및 휴가 부여, 보다 강한 조치, 전문적 개입 [3][6][9][30] 클라이언트로부터 배움, 클라이언트 폭력교육의 필요성, 클라이언트의 변화에서 희망을 봄, 클라이언트의 폭력행동을 바꿀 수 있다는 희망을 갖고, 클라이언트에 대한 진정한 이해[4][6-8]
사명감의 발현과 직업 의미부여	상처와 함께 성장하기, 클라이언트 폭력에 대처하기 위한 개인 및 조직의 노력, 자기성찰의 기회, 생존자로 살아남기, 클라이언트의 폭력이 있음에도 불구하고, 어려움을 이기고 성장한 나, 사회복지사의 홀로서기[3][5-8][30] 클라이언트 공감하기, 언젠가 알아줄 거라는 변화를 기대하며[4][7] 현장과 거리두기, 안전하게 실천하기, 자신의 직업에 대한 긍지 확인, 나의 사명, 직장생활에 미친 영향, 사회복지사로서의 역할 교육, 전문가 자문과 조언[3-4][9][30]

## 5. 주제 추출과 통합

자료 분석의 첫 번째 단계는 원 자료에서 주제를 추출하는 것으로 QIMS 분석에 포함할 개별 질적 연구물을 선정한 후 용어, 개념, 은유 및 구문을 식별하여 반복적으로 읽는 과정을 거쳐 여러 연구에서 유사한 공통적 주제를 추출해냈다.

원 자료에서 추출된 주제의 본질을 그대로 유지하기 위해 3명의 연구자가 주제목록과 주제에 대한 정의를 독립적으로 검토하는 과정을 반복해서 실시하였다. 연구자 간 각자 데이터를 분석한 후 추출된 주제들을 통합하였고, 재해석과 충분한 설명을 제시하기 위하여 원 저자의 인용문을 활용하여 새롭고 중요한 주제들을 추출하였으며, 이를 [표 2]에 제시하였다.

## 6. 변환 : 시너지적 이해 경로

자료의 합성을 위해 중요한 주제 구별, 대상, 관점, 자료의 삼각화 측량, 번역의 3단계를 거친 결과로 시너지적 효과를 이끌어내게 되었다. 첫 번째 단계는 원 자료를 조사하고 주제를 추출하는 방식으로 가장 중요한 주

제를 각 연구자들이 독립적이고 일괄적으로 문서화했다. 두 번째 단계는 질적연구방법의 중요한 구성요인인 삼각화 측량으로 Patton(2002)은 삼각화 측량의 4가지 유형을 설명하였는데, 본 연구에서는 3가지 삼각화 측량법을 사용했다. 샘플에 포함된 모든 연구에서 수집된 자료가 전통적인 질적연구방법을 사용하였고, QIMS 합성에 있어서 여러 연구와 참여자가 포함된 각각의 개별 연구물에 의해 달성되었으며, 또한 프로세스 전반에 걸쳐 사회평단이론을 기반으로 수행하였다. 분석과 통합, 변환을 위해 연구자들은 여러 차례에 걸쳐 포괄적인 주제를 삼각측량 하였고, 삼각기법을 활용하여 연구의 전 과정에서 내용에 대한 적절성, 정확성을 높이기 위한 교차 확인 절차를 반복 실시하였다.

마지막 단계인 번역은 개별적인 주요 주제를 종합적으로 검토하고 가장 중요한 주제의 검증 및 통합적 번역을 실시하였다. 이를 위해 연구자들은 대면과 비대면 회의로 각자 구별한 가장 중요한 주제에 대해 토론하였고, 주제가 하나로 수렴되는 시기를 정해놓고 진행하였으며 각 주제에 대한 동의여부를 결정하는 것을 목표로 삼았다. 이러한 합의의 진행과정에서 각자 주제에 대한 연구자 간 인식과 이를 뒷받침해 줄 인용문을 설명하고 합의에 도달할 때까지 서로 자료와 의견을 교환하였다. 일단 합의된 주제의 작업 목록은 이메일을 통해 주제명과 관련 인용문을 계속해서 수정하였고, 연구자가 결합된 번역을 통해 새로운 경로를 공개할 수 있게 되므로 QIMS 모델에서 제시한 시너지적 이해 과정을 완료할 수 있었다.

#### IV. 주제 통합에 따른 연구 결과

본 연구는 사회복지사의 클라이언트 폭력과 대처경험을 총체적으로 탐색하기 위한 목적으로 QIMS 분석 방법을 적용하여 총 85명의 사회복지사가 진술하는 사례 및 맥락을 심도 있게 탐색했다. 다양한 실천현장에서 사회복지사가 클라이언트의 폭력으로 인해 어떠한 경험을 하며 이를 어떻게 대처했는지에 대해 풍성한 시너지적 이해를 도출하기 위해서 8편의 개별 질적 연구물을 통합하고, 재해석한 후 기존 연구결과에서 나타난

축적된 지식과 다양한 양상 그리고 합의된 해석에 따라 새롭고 중요하게 생성된 4개의 주제를 도출하였다.

##### 범주 1. 떼어낼 수 없는 폭력과 고통

새롭고 중요한 요소로 생성된 첫 번째 주제로 '떼어낼 수 없는 폭력과 고통'은 폭력사건의 발생, 클라이언트로부터 경험한 다양한 유형의 폭력, 연령과 성, 클라이언트 폭력의 유발/경감 요인, 클라이언트 폭력 경험, 돌발적 폭력발생[3-5][9][30], 심각한 폭력피해와 고통, 혼자 겪어내야 하는 클라이언트 폭력, 신입 사회복지사에게 강요되는 미덕, 확대행위자의 분풀이 화살, 폭력의 긴장을 늦출 수 없는 클라이언트와의 생활, 뿌리내린 폭력, 쉽게 끝나지 않는 폭력의 시달림, 공포스러운 사생활 압박[5-6][8][30], 동료의 고통을 보며 밀려오는 아픔, 갈등과 위험이 잠재된 업무환경, 부족한 인력과 지원체계[3][6]에서 클라이언트와 사회복지사라는 직업적 관계에서 발생하는 폭력경험과 인식, 그리고 지속되는 고통의 양상이 담긴 주제들의 통합으로 생성되었다.

사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력은 폭력사건이라고 표현할 만큼 심각한 수준의 폭언, 폭행, 성희롱·성추행 등 다양한 유형이었고, 연령과 성, 폭력 유발 및 경감 요인에 따라 경험하는 폭력정도가 달랐으며, 심지어 돌발적 폭력 발생과 같은 감당하기 어려운 상황을 경험하는 것으로 밝혀졌다. 또한 이렇게 쉽게 끝나지 않을 심각한 수준의 폭력피해와 고통을 오로지 혼자서 감당해야할 뿐만 아니라 클라이언트의 분풀이 대상으로 전락한 사회복지사라는 미명아래 지속적인 시달림과 압박을 감내해야만 했다. 무엇보다 동료의 이런 고통을 지켜보며 밀려오는 아픔을 그저 지켜봐야만 했고, 이러한 갈등과 위험이 도사리고 있는 업무환경과 부족한 인력 및 지원체계를 현실로 받아들이고 있었다. 이와 관련하여 연구에 참여한 사회복지사들은 다음과 같이 진술하였다.

*뺨을 맞는 순간에도 멍하니 있었고, 조금 시간이 지나고 사무실에 혼자 앉아있을 때부터는 막연한 두려움이나 무서움들이 느껴지더라고요..., 그 분이 뒤에서 제 머리채를 잡고 칼로 저를..., 속상하기도 하고 내가 왜*

저런 사람한테 모르는 사람한테 맞아야 되나 하는 생각도 있었고[3].

계속 트집을 잡으면서 전화가 왔어요. 끊임없는 민원, 이 사례 때문에 계속 시달렸고요. 거의 1년을..., 내가 당신 주소를 알고 있다고 하는 거예요. 노출되지 말아야 할 나의 개인 프라이버시, 진짜 공포스러운 것 같아요..., 이런 일 하다가 위협할 수도 있지 않을까? 가족들이 불안해요. 집문을 열었는데 다 죽어있으면 어떻게 하지? 이런 생각도 가끔씩 들어요[6].

클라이언트로부터 공격당한 사회복지사는 의도가 선했기 때문에 더 충격이 큰 것 같아요. 다칠수도 있다는 걸 알면서도 그 직업을 선택했고 그 일을 하고 방어도 하면서 다치는 건데 사회복지사들은 방어막을 안 갖춘 상태에서 들어왔다가 예기치 못한 공격을 받는 건데 저고 신체적으로 다치는 것보다 심리적 충격이 훨씬 더 큰 것 같아요..., 이걸 법적으로 할 수 있는 방법이 없잖아요. 그게 제일 답답한 거 같아요. 아이들(클라이언트)에 대한 인권은 있는데 우리에게 대한 인권은 없구나 [3][6].

## 범주 2. 직업의 결과로 경험한 이중성

새롭고 중요한 요소로 생성된 두 번째 주제로 '직업의 결과로 경험한 이중성'은 지속적으로 나타나는 여러 가지 후유증, 클라이언트 폭력이 남긴 상처, 마음과 몸이 깊은 수렁 속으로, 일상생활로 이어지는 후유증, 폭력 후 깊어지는 상처, 후유증, 심리적 외상 후 스트레스 [3][5][6][8][30], 통제하기 어려운 상황을 통제해 나가기, 클라이언트 폭력경험 이후의 혼돈과 힘들, 클라이언트의 폭력에 대항할 수 없는 무력감, 폭력을 당해도 참아야 하는 현실이 답답함, 버티는 나, 클라이언트 폭력 경험 후 나의 감정, 폭력으로 인한 무력감, 당혹감과 무서움, 회복되지 못한 상흔[3][4][7][8][30], 악의적 소송, 폭력보다 무서운 클라이언트의 왜곡된 거짓말, 클라이언트의 폭력에 대한 관대함[6][7][30], 직무수행의 어려움, 인권침해가 염려되어 매사가 조심스러움, 클라이언트의 폭력으로부터 보호받을 안전장치가 없음, 전문성 불신[6][7][30]의 주제통합으로 생성되었다.

사회복지사라는 직업선택과 직무상의 결과로 경험하

게 되는 클라이언트로부터의 폭력경험이 일반적 수준을 넘어서서 생존을 위협하기까지 하였다. 클라이언트의 폭력사건 이후 혼자 남겨져 모든 고통을 감당해야 하고, 무엇보다 자신이 속한 조직의 보호와 지원이 부족하고 외부 전문자원을 활용한 대처가 미비한데서 발생하는 세상으로부터의 이중적 경험까지 이어지면서 전문가로써 정체성이 흔들리는 경험까지 하고 있었다. 이와 관련하여 연구에 참여한 사회복지사들은 다음과 같이 진술하였다.

내가 무엇을 잘못해서 욕을 들어야 하며, 왜 맞아야 했을까? 라는 근데 막 갑자기 분노가 풀리지 않니까..., 요즘은 너무 힘들기 때문에 그만두고 싶다는 생각은 있는데, 솔직히 일을 당장 그만두고 싶기보다는 좀 쉬고 싶다는 그런 생각이 들어요. 그 회원 목소리만 들으면 감정이 심장이 뛰기 시작하는 거죠. 업무에 집중 안돼요. 처음에는 계속 막 밖에서 서성거렸어요[4].

이거는 아무리 사회복지사라고 해도 맞는 거에 대해서는 저희는 말을 못하잖아요. 장애인들을 때렸다고 그러면 안 되는 상황이구요. 우리는 맞고만 살아야 아니까..., 그렇게 항상 낙인을 찍혀 버리니까..., 당신들도 급소를 맞아봐라. 나도 사람인지라 살기위해서 방어를 했다. 사회복지사를 그만둬야 하나..., 경찰서 끌려가서, 검사 조사 받으면서, 저 처음으로 지문 있잖아요. 컴퓨터에 기록하더라고요. 자존심이란 자존심은 다 상했는데, 저 기소유예 받았어요[7].

기관에서 보호자 상담을 통해 이용인의 폭력을 해결해보려고 하였으나 보호자의 비협조로 어려움이 있었고 법인의 비협조로 문제해결이 안 된 상태로 언제 터질지 모르는 시한폭탄을 안고 있습니다[30].

그때 이후에 다른 아이들을 만나더라도 그 처음만큼의 마음을 쏟기가 힘들더라고요..., 너무 무기력해지고, 진이 빠져서 아무것도 하기 싫은..., 내가 왜 여기 있으면서 이런 욕을 먹어야 하지? 나 다른 곳 가서는 잘 할 수 있는데. 그때 처음으로 이직 생각을[6-7].

클라이언트 부모님 중에는 이런 상황을 직원의 책임이라고 생각하고 말하는 부모님들도 있습니다. 이럴 때면 사회복지사들은 더욱 크게 분노를 하는데 생각만 하고 표현은 하지 못하고 있습니다..., 너희는 사회복지사

를 선택했을 때 그 정도 폭력은 감수하고 그렇게 해야 하는 거 아니냐. 기존의 사회복지사들도 대부분은 하소연할 데 없고 이 직업을 택한 이상은 그 정도 맞는 거 감수해야 한다라는 생각을 하고 있으니까, 저도 어느새 그렇게 되는 거 같아요[7][30].

### 범주 3. 지속적인 변화 시도

새롭고 중요한 요소로 생성된 세 번째 주제로 '지속적인 변화'는 폭력위험상황 대처 역량, 개인적 지지망, 정서적 갈등 다루기, 클라이언트와 경계를 가지며 자기성장을 추구, 심과 위로로 힘을 얻음, 효과적인 대처법 학습하기, 폭력으로 인한 고통에서 벗어나기, 벗어나기 위한 스스로의 노력, 돌파구 찾아 해매기[3][4][6][8][30], 사회적 지지를 추구하는 행동[4], 기관 동료의 반응, 동료로부터 받은 힘[3][8], 의료지원 및 보상체계, 폭력사건 처리하기, 폭력문제 연구하기, 클라이언트로부터의 폭력에 대한 사회복지사 인권 보호체계 미비 개선, 병원에 도움 요청, 조직차원의 사회적지지, 사회복지 조직의 분위기, 치료 및 휴가 부여, 보다 강한 조치, 전문적 개입[3][6][9][30], 클라이언트로부터 배움, 클라이언트 폭력교육의 필요성, 클라이언트의 변화에서 희망을 봄, 클라이언트의 폭력행동을 바꿀 수 있다는 희망을 갖고, 클라이언트에 대한 진정한 이해[4][6-8]의 주제통합으로 생성되었다.

사회복지사는 폭력예방을 위한 전략, 폭력 시 대응, 폭력경험 후 사후대처까지 개인적 차원에서 많은 노력을 하는 것으로 나타났다. 또한 가족들의 지지와 보호를 요청하였고, 동료 및 관리자와 자신의 경험을 공유하고 대처전략을 논의하기도 하였다. 사회복지사들이 자신의 폭력경험을 동료들과 공유하는 것이 특히 중요해보였고, 전문적 개입을 통한 즉각적이고 강력한 조치를 요청하기도 하였다. 이러한 개인적 측면의 노력과 대처, 사적자원 활용, 조직차원의 지지와 보호, 전문적 개입을 통한 즉각적 조치의 대처과정을 통해 사회복지사는 폭력경험 후 겪게 되는 스트레스와 트라우마를 점차 회복하게 되면서 휴먼서비스전문가로서 클라이언트에 대한 연민과 진정한 이해를 통해 상황에 대한 재평가를 시도하였다. 이와 관련하여 연구에 참여한 사회복지

지사들은 다음과 같이 진술하였다.

마음을 진정시키고 자리에 앉았지만 바보처럼 눈물이 왜 그리 흐르는지..., 도무지 안 되겠다 싶어서 병원장님한테 이야기 하고 휴가와 함께 약물을 처방 받았어요. 확실히 도움이된 것 같았어요..., 제가 정말 미워서라든지, 저에 대한 공격성이라기보다는 시스템에 대한 공격성을 저한테 그냥 표현한 거니까..., 내가 하고 있는 방법들에 대해서 다시 한 번 객관적으로 보고, 평가 변화하려고 하는 부분들은 어쨌든 긍정적으로 작용을 하긴 하겠죠[4][8].

울면서 많이 이야기했을 때 관장님께서 많이 다독여 주시고 지금 상황에서 너무 잘 대처했다..., 참 막막할 때 다른 곳에 근무하는 비슷한 처지의 동료들에게 이야기를 하다 보니 나만 그런 것이 아니구나. 다들 비슷한 경험을 하면서 이겨내고 있구나 하면서 힘을 얻게 되더라구요. 저보다 더한 고통을 경험한 동료들도 있고..., 그때 생각했죠. 지금 이 순간이 너무나 힘들어도 이 또한 지나가는구나 하고[3][8].

사실 이게 저희 기관만의 일이 아니라 사회복지 일을 하려면 그 어디에 가서든지 이런 경험들을 할 수 있는 것 같아요..., 보고도 다 이루어졌고요. 그거에 대해 지침을 만들자 해서 만들었어요. 이제 후시라도 무너가 더 필요한 게 있냐고 물어보셨고..., 요즘에는 표현을 좀 많이 하려고 하는 거 같아요. 경중에 따라서 저한테 다시 피드백을 주는 경우도 있고 해서[9].

회원들이 조금 변화되는 부분들이 있고, 이런 것들에 감사하다는 얘기를 할 때에는 "내가 필요하구나. 내가 잘 맞는 부분도 있는가 보다." 거기서부터 피드백을 좀 받는 부분도 있는 것 같아요..., 아이들이 변화해가는 게 보람이더라구요. 이 일에 대해서 내가 확신이 생겼죠 [4][6].

### 범주 4. 사명감의 발현과 직업 의미부여

새롭고 중요한 요소로 생성된 네 번째 주제로 '사명감의 발현과 직업 의미부여'는 상처와 함께 성장하기, 클라이언트 폭력에 대처하기 위한 개인 및 조직의 노력, 자기성찰의 기회, 생존자로 살아남기, 클라이언트의 폭

력이 있음에도 불구하고, 어려움을 이기고 성장한 나, 사회복지사의 홀로서기[3][5-8][30], 클라이언트 공감하기, 언젠가 알아줄 거라는 변화를 기대하며[4][7], 현장과 거리두기, 안전하게 실천하기, 자신의 직업에 대한 금지 확인, 나의 사명, 직장생활에 미친 영향, 사회복지사로서의 역할 교육, 전문가 자문과 조언[3][4][9][30]의 주제통합으로 생성되었다.

사회복지사는 업무의 특성상 필연적으로 폭력에 노출될 수밖에 없다. 클라이언트로부터의 폭력에 어느 정도는 익숙해진 전문가의 회복력을 나타내기도 하면서 상처와 함께 홀로서기를 위해 폭력에 대한 대처전략으로 최소화 또는 자기성찰을 통해 지속적인 성장을 추구하였다. 또한 안전을 위한 현장과의 적당한 거리두기, 직업관과 사명감 재정립, 전문가 역할교육 등 전문적인 수단, 전략 및 가용자원을 통해 폭력의 경험을 극복할 수 있는 전문가로서의 이미지를 확인시켜주었다. 사회복지사들은 전문가적 대처와 회복과정을 통해서 사명감의 발현과 함께 직업에 대한 새로운 의미를 다시금 부여했다. 이와 관련하여 연구에 참여한 사회복지사들은 다음과 같이 진술하였다.

*해결하는 과정이 정말 중요한 것 같아요..., 잘못 대처를 했거나 클라이언트에게 뭔가 사회복지사가 실수를 해서 그 사람의 잘못으로 인해 그 상황이 벌어진 게 아니라라는 것을 우리가 좀 동의를 해줘야 할 것 같아요..., 제가 워크숍 때 트라우마라는 그 얘기에..., 그 과거에 어떤 아 과거에 내가 힘들었던 그 외상이 있었던 거 같아요. 그래서 갑자기 이렇게 영화에 필름처럼 싹 스쳐 지나갔었어요..., 시간이 지나면서 고통을 통해 저도 성장하는 힘이 생긴 건지, 이전 웬만한 일로는 충격을 받지 않아요. 특별한 일이 없다면 이 일을 계속하고 있을 것 같아요. 앞으로는 해탈한 경지에 이르는 사회복지사가 되어 있지 않을까요[3][8].*

*그렇잖아요. 미우나 고우나 우리가 보는 아이들이잖아요, 대부분 기존 가정에서 심리적으로 상처가 많은 아이들이고..., 종사자 역량이 강화되어야죠. 가장 뼈저리게 느끼는 게 워커니까..., 가치라는 얘기 했잖아요. 선생님들만의 역할이 있었다는 거죠[7].*

*체계화가 있어야 하는 것 같아요. 평상시에 교육이*

*되어 있으면 대응하기가 쉬워져요..., 직원들한테도 안전교육 계속 하고 있고요..., 가정방문 할 때 동선 먼저 살피고, 도구가 될 만한 것들은 먼저 치워놓고 이런 것들이 굉장히 생겼어요..., 사회복지사로서의 역할에 대해 교육 받았던 내용들이 폭력에 대한 이해와 재발방지를 위한 연구와 노력을 촉발해요..., 다른 사람한테 조언을 들으면서 대응하는 방법을 배워가며 노력하고 있어요. 이제는 폭력에 대해서도 어느 정도 수용하고 [3][30].*

## V. 결론 및 제언

본 연구는 최근 사회과학분야에 새롭게 소개된 질적 연구방법인 QIMS를 적용하여 85명의 사회복지사가 진술하는 클라이언트 폭력경험과 대처에 대한 맥락을 심도 있게 탐색하였다. 다양한 실천현장에서 사회복지사가 클라이언트의 폭력으로 인해 어떠한 경험을 하며 이를 어떻게 대처했는지에 대해 풍성한 시너지적 이해를 도출하기 위해 체계적 자료수집, 삼각화 측정, 통합 과정에 대한 광범위한 자료화를 거쳤다.

그동안 우리나라에서 발표된 '사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 대처'에 관한 개별 질적연구 결과를 메타화한 후 주제통합과 시너지적 이해경로를 통해 추출해낸 주요 연구결과는 다음과 같다.

새롭고 중요한 요소로 생성된 첫 번째 주제는 '떼어낼 수 없는 폭력과 고통'이었다. 폭력사건으로 표현할 만큼 심각한 수준의 클라이언트 폭력은 다양한 유형이었고, 연령과 성, 폭력 유발 및 경감 요인에 따라 폭력정도가 달랐으며, 쉽게 끝나지 않을 심각한 수준의 폭력피해와 고통을 오로지 혼자서 감당해야할 뿐만 아니라 지속적인 시달림과 압박을 감내해야만 했다. 사회복지사들은 이러한 갈등과 위협이 도사리고 있는 업무환경과 부족한 인력 및 지원체계를 클라이언트로 하여금 폭력을 경험하게 하는 주요요인으로 인식하고 있었다.

새롭고 중요한 요소로 생성된 두 번째 주제는 '직업의 결과로 경험한 이중성'이었다. 사회복지사라는 직업선택과 직무상의 결과로 경험하게 되는 클라이언트로부터의 폭력경험이 일반적 수준을 넘어서서 생존을 위협

하기까지 하였다. 무엇보다 자신이 속한 조직의 보호와 지원이 부족하고 외부 전문자원을 활용한 대처가 미비한데서 발생하는 세상으로부터의 이중적 경험까지 이어지면서 전문가로써 정체성이 흔들리고 있었다.

새롭고 중요한 요소로 세 번째 주제는 '지속적인 변화 시도'가 생성되었다. 사회복지사들은 폭력경험 이후 개인적 측면의 노력과 대처, 사적자원 활용, 조직차원의 지지와 보호, 전문적 개입을 통한 즉각적 조치 등 다양한 대처과정 속 지속적인 변화를 견디고 있었다. 이를 통해 스트레스와 트라우마를 점차 회복하게 되면서 휴먼서비스전문가로서 클라이언트에 대한 연민과 진정한 이해를 통해 상황에 대한 재평가를 시도하였다.

새롭고 중요한 요소로 네 번째 주제는 '사명감의 발현과 직업 의미부여'가 생성되었다. 사회복지사들은 안전을 위한 현장과의 적당한 거리두기, 직업관과 사명감 재정립, 전문가 역할교육 등 전문적인 수단, 전략 및 고용자원을 통해 폭력의 경험을 극복할 수 있는 전문가로서의 이미지를 확인시켜주었다. 사회복지사들은 전문가적 대처와 회복과정을 통해서 사명감의 발현과 함께 직업에 대한 새로운 의미를 다시금 부여했다.

이상과 같은 연구결과를 토대로 함의를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 다양한 유형의 클라이언트 폭력을 경험하는 사회복지사들은 갈등과 위협이 도사리는 업무환경에서 폭력피해경험 후 고통과 압박을 스스로 감내해야만 한다. 사회복지사들이 실천현장에서 만나는 폭력 행위자로서 클라이언트는 다른 사람들을 관찰하고 모방함으로써 많은 부분을 습득하게 되며, 다양한 방법을 배우게 된다. 즉, 클라이언트는 자신이 속해 있는 조직의 다른 폭력 행위자를 관찰하고 모방함으로써 공격적으로 대응하는 방법을 배운다.

그동안 많은 연구자들은 개인 간의 상호작용을 학습의 기회라고 보았고, 타인을 관찰하고, 모델링 하고, 모방하는 학습의 중요성을 강조해 왔다[23]. 이것은 사회복지 기관이나 시설 등 조직차원에서 클라이언트의 폭력행동을 예방하거나 줄이기 위해 적극적인 사전조치를 취하는 것이 매우 중요하다는 것을 의미한다. 조직과 클라이언트 관계에서의 교환, 의사소통, 상호작용, 조정 및 통제가 사회복지사에 대한 공격적인 행동사례를 줄일 수 있는 가장 효과적이고 잠재적인 수단이 되

는 것이다. 클라이언트의 공격성을 줄일 수 있는 각 조직별 내부요인을 조직차원 및 개인차원에서 탐색하고 구별하는 것이 우선 과제가 되어야 할 것이다.

둘째, 사회복지사들은 어느 정도의 가벼운 폭력유형에 지속적, 일상적, 반복적으로 노출되어 있다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 다른 나라에서 수행한 연구결과와도 일치했다[31]. 사회복지사가 실천현장에서 경험하는 폭력을 용인하거나 정상적인 것처럼 보이게 하고, 이러한 환경에서 자신의 업무를 수행하고 기능하는 사회복지사는 클라이언트의 폭력에 둔감해지거나 아니면 생명의 위협을 느끼는 업무환경에서 이중, 삼중고를 겪어내야만 한다. 이러한 클라이언트의 폭력성은 특히 특정한 사회복지사 간의 지속적인 상호작용에서 더 많이 발생한다. 따라서 사회복지 조직은 호혜적 규범에 입각하여 서비스가 제공되는 과정과 조건을 고려해야 하고, 보고체계 및 업무량과 사회복지사들이 클라이언트에 대해 행동하는 방식에 더 많은 관심을 기울여야 한다.

셋째, 클라이언트 폭력에 대처하기 위해 사회복지사 개인뿐만 아니라 조직차원, 전문적차원의 개입이 이루어진다. 1차적인 개입에서 가장 많이 활용하는 관리전략은 팀워크로 클라이언트로부터 폭력을 경험한 사회복지사들은 개별 업무수행보다는 직원을 조직화해야 한다고 주장하였다[32]. 가장 많이 언급되는 2차적 개입은 안전조치 중 하나로 모든 폭력사건을 직속 관리자에게 보고할 수 있는 조직문화와 시스템을 갖추는 것이다. 그리고 3차적 개입은 심리적 지원으로 사회복지사가 피해상황을 극복하고 대처하며 부정적 영향에서 벗어나 일상생활로 복귀할 수 있도록 공식적인 의료 및 법적지원을 제공해야 한다.

그동안 분야별 실천현장에서 전문가들이 노출되는 클라이언트 폭력행동을 구별하려는 연구가 대부분 시도되었다. 본 연구는 사회복지사 개인과 조직이 예방적 및 사후조치에 있어서 더 적합한 부분이 무엇인지를 통합하여 설명하였다. 그렇지만 사회복지사들이 소속되어 있는 기관이나 시설의 특징에 따라 서로 다른 전문적 활동을 수행한다는 점을 감안할 때 그동안 발표된 질적 개별연구에 비해 상대적으로 많은 인원의 진술을 포함했음에도 불구하고 대상별 실천현장의 업무환경과 특

성이 상이해서 결과의 일반화에는 한계가 있음을 밝힌다. 따라서 향후 QIMS 연구에서는 사회복지실천현장별 그룹을 명확히 하여 클라이언트 폭력 예방과 효과적인 대처에 도움이 될 수 있는 맞춤형 연구가 수행되기를 바란다.

**참 고 문 헌**

[1] A. Sicora, U. Nothdurfter, B. Rosina, and M. Sanfeliciand, "Service User Violence Against Social Workers in Italy: Prevalence and Characteristics of the Phenomenon," *Journal of Social Work*, pp.1-21, 2021.

[2] 한국사회복지사협회, *사회복지사 통계연감*, 2020.

[3] 김경희, 권자영, "사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구," *보건사회연구*, 제33권, 제4호, pp.275-311, 2013.

[4] 이주경, 정여주, "정신보건사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력경험과 회복노력에 관한 질적 사례 연구," *사회과학연구*, 제24권, 제4호, pp.45-64, 2013.

[5] 이현주, 윤정혜, "신입 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력 및 대처에 관한 연구," *한국사회복지행정학*, 제18권, 제1호, pp.199-231, 2016.

[6] 신은혜, 정혜숙, "아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력 경험에 관한 질적 사례연구," *한국사회복지정책학*, 제20권, 제2호, pp.175-204, 2018.

[7] 이재용, 이수천, "사회복지사의 클라이언트 폭력 경험 연구," *보건과 복지*, 제20권, 제1호, pp.65-89, 2018.

[8] 이윤정, 박재연, "정신병원에 종사하는 정신건강사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력피해경험에 관한 질적 연구," *정신건강과 사회복지*, 제17권, 제3호, pp.91-119, 2019.

[9] 최수찬, 이은혜, 민진아, 성지은, "사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험에 대한 사례 연구: 조직 차원의 대처를 중심으로," *사회과학연구*, 제31권, 제4호, pp.3-26, 2020.

[10] R. T. P. Aguirre and K. M. W. Bolton, "Qualitative Interpretive Meta-Synthesis in Social Work Research: Uncharted Territory,"

*Journal of Social Work*, Vol.14, No.3, pp.279-294, 2014.

[11] M. Saini and A. Shlonsky, *Systematic Synthesis of Qualitative Research*, Oxford University Press, 2012.

[12] R. T. P. Aguirre and K. M. W. Bolton, "Why Do They Do It? A Qualitative Interpretive Meta-Synthesis of Crisis Volunteers' Motivations," *Social Work Research*, Vol.37, No.4, pp.327-338, 2013.

[13] S. M. Sliva, "On the Meaning of Life: A Qualitative Interpretive Meta Synthesis of the Lived Experience of Life Without Parole," *Journal of Social Work*, Vol.15, No.5, pp.498-515, 2014.

[14] A. Nordberg, M. R. Crawford, R. T. Praetorius, and S. Hatcher, "Exploring Minority Youths' Police Encounters: A Qualitative Interpretive Meta-Synthesis," *Child and Adolescent Social Work Journal*, Vol.33, No.2, pp.137-149, 2016.

[15] K. W. Bolton, R. T. Praetorius, and A. Smith-Osborne, "Resilience Protective Factors in an Older Adult Population: A Qualitative Interpretive Meta-Synthesis," *Social Work Research*, Vol.40, No.3, pp.171-182, 2016.

[16] 권정미, "청소년양육미혼모의 삶의 경험 -질적해석적메타통합 적용," *한국사회복지질적연구*, 제10권, 제2호, pp.77-103, 2016.

[17] 길태영, "한국노인의 좋은 죽음에 대한 인식 : 질적 해석적 메타통합의 적용," *노인복지연구*, 제74권, 제2호, pp.193-218, 2019.

[18] 김학만, 길태영, "질적 해석적 메타통합 : 한국노인의 삶의 의미," *미래사회복지연구*, 제10권, 제1호, pp.77-106, 2019.

[19] 길태영, 류한수, "노인자살시도 경험의 의미에 대한 질적 해석적 메타통합," *미래사회복지연구*, 제10권, 제3호, pp.31-59, 2019.

[20] 길태영, 조미정, "재가 치매노인 가족 케어기버의 돌봄 경험 : 질적 해석적 메타통합," *한국장애인복지학*, 제47권, pp.31-58, 2020.

[21] 한국사회복지협의회, *사회복지시설종사자 폭력피해 예방 매뉴얼*, 2019.

[22] L. C. Harris and K. L. Reynolds, "The

- Consequences of Dysfunctional Customer Behavior,” *Journal of Service Research*, Vol.6, pp.144-161, 2003.
- [23] G. Enosh, S. S. Tzafrir, and A. Gur, “Client Aggression toward Social Workers and Social Services in Israel - A Qualitative Analysis,” *Journal of Interpersonal Violence*, Vol.28, No.6, pp.1123-1142, 2013.
- [24] 박미은, 신희정, “사회복지관 사회복지사들의 서비스 대상자에 의한 폭력피해 경험,” *피해자학연구*, 제18권, 제2호, pp.285-312, 2010.
- [25] M. Fishbein and L. Ajzen, *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1977.
- [26] I. Miles, *Services Innovation: A Reconfiguration of Innovation Studies*, PREST Discussion Paper Series (No. 01-05), University of Manchester, 2000.
- [27] S. Sousa, I. S. Silva, A. Veloso, S. Tzafrir, and G. Enosh, “Client’s Violence toward Social Workers,” *Review of Applied Management Studies*, Vol.12, pp.69-78, 2015.
- [28] S. S. Tzafrir, G. Enosh, and A. Gur, “Client Aggression and the Disenchantment Process Among Israeli Social Workers: Realizing the Gap,” *Qualitative Social Work*, Vol.14, No.1, pp.65-85, 2013.
- [29] 이은영, 강희선, 김경희, 박경숙, “노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처,” *지역사회간호학회지*, 제23권, 제2호, pp.134-143, 2012.
- [30] 이용우, 양호정, 유서구, “사회복지사의 안전을 위협하는 위험경험과 변화에 관한 질적 사례연구,” *한국사회복지질적연구*, 제12권, 제2호, pp.97-126, 2018.
- [30] 김영희, *장애인주간보호시설 사회복지사의 증증발달 장애인 돌봄 과정에서의 폭력경험 연구*, 서울기독대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [31] S. Koritsas, J. Coles, and M. Boyle, “Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience,” *British Journal of Social Work*, Vol.40, pp.257-271, 2010.
- [32] M. Heiskanen, “Violence at Work in Finland:

Trends, Contents, and Prevention,” *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, Vol.8, pp.22-40, 2007.

#### 저 자 소개

길 태 영(Tae-Young Kil)

정회원



- 2016년 3월 : 대전대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 사회복지학전공 교수

〈관심분야〉 : 노인복지, 장애인복지, 죽음준비교육, 통합적 놀이치료, 동물매개치료 등