



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2009년 2월  
박사학위논문

클라이언트의 폭력이 사회복지시설  
종사자의 이직의도에 미치는 영향

조 선 대 학 교 대 학 원

사회복지학과

정 은 미

클라이언트의 폭력이 사회복지시설  
종사자의 이직의도에 미치는 영향

The Effects of Client Violence on the Turnover  
Intention of Social Workers in Social Welfare Facilities

2009년 2월 25일

조선대학교 대학원

사회복지학과

정은미

# 클라이언트의 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향

지도교수 박희서

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함

2008년 10월

조선대학교 대학원

사회복지학과

정은미

# 정은미의 박사학위논문을 인준함

위원장	조선대학교	교수	인
위원	호남대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인

2008년 12월 일

조선대학교 대학원

# 목 차

## ABSTRACT

제 1 장 서 론 .....	1
제1절 연구목적 .....	1
제2절 연구범위 및 방법 .....	6
1. 연구 범위 .....	6
2. 연구 방법 .....	7
제 2 장 이론적 배경 .....	9
제1절 클라이언트 폭력 .....	9
1. 클라이언트 폭력의 개념 .....	9
2. 클라이언트 폭력의 원인 .....	12
3. 클라이언트 폭력의 결과 .....	21
제2절 직무스트레스와 부정적 반응 .....	24
1. 개념 .....	25
2. 직무스트레스와 부정적 반응의 영향 요인 .....	27
3. 직무스트레스와 부정적 반응의 결과 .....	30
제3절 소진 .....	32
1. 소진의 개념 .....	32
2. 소진의 구성요소 .....	34
3. 소진의 원인 .....	36

4. 소진의 결과 .....	44
<b>제4절 이직의도 .....</b>	<b>47</b>
1. 이직의도의 개념 .....	47
2. 이직의도의 영향요인 .....	48
3. 이직의 부정적 결과 .....	50
<b>제5절 선행연구 .....</b>	<b>51</b>
1. 클라이언트 폭력과 직무스트레스 및 정서적 반응과의 관계 .....	51
2. 클라이언트 폭력과 소진과의 관계 .....	53
3. 클라이언트 폭력과 이직의도와의 관계 .....	54
<b>제 3 장 연구 설계 .....</b>	<b>57</b>
<b>제1절 연구모형 설정 .....</b>	<b>57</b>
<b>제2절 가설설정 .....</b>	<b>60</b>
1. 시설차원의 대응 .....	60
2. 폭력경험 .....	61
3. 직무스트레스 .....	62
4. 부정적 반응 .....	63
5. 소진 .....	64
6. 본 연구의 가설 .....	65
<b>제3절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성 .....</b>	<b>67</b>
1. 변수의 조작적 정의 .....	67
2. 설문지 구성 .....	70
<b>제 4 장 실증분석 .....</b>	<b>73</b>

제1절	표본의 특성 .....	73
1.	표본의 추출 .....	73
2.	인구통계학적 특성 .....	74
제2절	측정도구 검증 .....	77
제3절	특성별 차이분석 .....	81
1.	기술통계량 분석 .....	81
2.	특성별 차이 분석 .....	84
제4절	연구모형과 가설의 검증 .....	90
1.	상관관계 분석 .....	90
2.	연구모형의 검증 .....	92
3.	가설검증 결과 .....	95
4.	조절효과 분석 .....	98
제5절	분석결과 종합적 논의 .....	110
1.	특성별 차이분석 결과 .....	110
2.	가설검증 결과 .....	114
3.	조절효과 검증 결과 .....	116
제 5 장	결 론 .....	121
제1절	연구결과 요약 .....	121
제2절	연구의 시사점 .....	126
1.	이론적 시사점 .....	126
2.	정책적 시사점 .....	127
제3절	향후 연구방향 .....	132



**【참고문헌】**

**【부록1】** 설문지

**【부록2】** 분석결과 자료

## 표 목 차

<표 2-1> 연구자에 따른 클라이언트 폭력의 유형 .....	12
<표 3-1> 연구모형에 따른 가설 설정 .....	66
<표 3-2> 설문지 구성 .....	71
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성 .....	75
<표 4-2> 요인분석결과 및 신뢰도 .....	78
<표 4-3> 확인적 요인분석결과 .....	80
<표 4-4> 변수의 기술통계량 분석 .....	82
<표 4-5> 변수 간 상관관계 .....	92
<표 4-6> 연구모형의 적합도 지수 .....	94
<표 4-7> 경쟁모형의 적합도 지수 .....	95
<표 4-8> 연구모형 가설 검증 .....	97
<표 4-9> 성별에 따른 연구모형의 적합도 지수 .....	99
<표 4-10> 폭력경험 성별에 따른 가설 검증 .....	101
<표 4-11> 결혼에 따른 연구모형의 적합도 지수 .....	103
<표 4-12> 결혼에 따른 가설 검증 .....	105
<표 4-13> 재직기간에 따른 연구모형의 적합도 지수 .....	107
<표 4-14> 재직기간에 따른 가설 검증 .....	109

## 그림 목 차

<그림 3-1> 연구모형 .....	58
<그림 3-2> 경쟁모형 .....	59
<그림 4-1> 연구모형 분석결과 .....	98
<그림 4-2> 성별에 따른 가설 검증결과 .....	102
<그림 4-3> 결혼에 따른 가설검증 결과 .....	106
<그림 4-4> 재직기간에 따른 가설검증 결과 .....	110

## *ABSTRACT*

### *The Effects of Client Violence on the Turnover Intention of Social Workers in Social Welfare Facilities*

Jung, Eun-Mee

Advisor: Prof. Park, Hwie-Seo, Ph.D.

Department of Social Welfare,

Graduate School of Chosun University

Gwangju, Korea

Social workers working for social welfare facilities have previously been identified as being at risk of experiencing client violence as well as stress and burnout. According to the overview of the literature, client violence is defined as including intentional incidents of actual physical attacks, attempted physical attacks, threats, and property damage. Stress can be defined as the emotional and physiological reactions to stressors. Finally, burnout is a syndrome with dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced feelings of personal accomplishment.

Social work is strongly client-based, with workers being involved in complex social situations. As such they can experience many of the conflicts that are evident in human service work. Most writers suggest that social work is a highly stressful occupation, with stress deriving not only from role conflict between client advocacy and meeting agency needs but also from client

violence. According to the results of previous studies, burnout is a particularly serious feature of chronic stress and one that can impair the human service worker's effectiveness.

The relationship between client violence and its adverse consequences on victims' personal and organizational functioning such as stress, negative reactions, and burnout is an important issue, not only because of lowered general well-being in victims, but also because a victimized workforce can reduce the efficacy of service delivery and increase the intention of turnover. In particular, violence from clients has been judged to be a contributory factor to problems of staff retention in social work.

The aims of this study are two fold. First, this study investigates the content and prevalence of client violence amongst social workers working for social welfare facilities. Second, this study assesses the proposed causal relationships among client violence and its negative effects on stress, negative reactions, burnout, and turnout intention. A proposed structural model to the field of social work is tested using Structural Equation Modeling(SEM). The causal model has been identified to have a structural explanation for the relationships among experiences of client violence, stress, negative reactions, burnout, and turnout intention.

A number of hypotheses are proposed to explain the contextual and structural relationship between variables mentioned above. The research involved questionnaires and the areas covered in the questionnaire were: nature and types of client violence experienced, victims' negative reactions, stress, reactions of social welfare facilities to client violence, burnout, and turnover intention as well as socioeconomic backgrounds.

A quota sampling together with a judgement sampling is taken of social workers working for social welfare facilities in "G" Metropolitan City and "J" Province. Confidentiality was assured, and it was emphasized that no names

were required and that no individual, team, or authority would be identified in any way in the dissemination of results. Five hundred and fifty seven usable questionnaires were returned. The study employs a number of statistical analyses including descriptive statistics, reliability analysis, factor analysis, t-test, ANOVA, structural equation modeling (SEM), and so on.

The results of the study are as follows. First, the mean of incidents of client violence in the past year over the whole respondents came out to be 1.7199 (standard deviation .57155). There was a variation in the experiences of client violence according to the individual characteristics of respondents.

Second, the current study identified a causal relationship between client violence, stress, negative reactions, burnout, and turnover intention: reactions of social welfare facilities to client violence had a negative and direct effect on experiences of client violence; experiences of client violence had a positive and direct effect on stress, negative reactions, and turnover intention; stress had a positive and direct effect on negative reactions and decreases in personal accomplishment; negative reactions had a positive and direct effect on emotional exhaustion, decreases in personal accomplishment, and turnover intention; and emotional exhaustion had a positive and direct effect on turnover intention.

Third, this study also identified the existence of the moderated effect of gender, marriage status, and work period. Gender was a moderating variable: gender moderated the effect of reactions of social welfare facilities to client violence on experiences of client violence; gender moderated the effect of experiences of client violence on stress, negative reactions, and turnover intention; gender moderated the effect of stress on negative reactions and decreases in personal accomplishment; gender moderated the effect of negative reactions on emotional exhaustion and turnover intention; and gender moderated the effect of emotional exhaustion on turnover intention.

Marriage status was a moderating variable: marriage moderated the effect of reactions of social welfare facilities to client violence on experiences of client violence; marriage moderated the effect of experiences of client violence on stress and negative reactions; marriage moderated the effect of stress on negative reactions, emotional exhaustion, decreases in personal accomplishment, and turnover intention; marriage moderated the effect of negative reactions on emotional exhaustion, decreases in personal accomplishment, and turnover intention; marriage moderated the effect of emotional exhaustion on turnover intention; and marriage moderated the effect of decreases in personal accomplishment on turnover intention.

Finally, work period was a moderating variable: work period moderated the effect of reactions of social welfare facilities on experiences of client violence; work period moderated the effect of experiences of client violence on stress, negative reactions, emotional exhaustion, and turnover intention; work period moderated the effect of stress on negative reactions and decreases in personal accomplishment; work period moderated the effect of negative reactions on emotional exhaustion and turnover intention; work period moderated the effect of emotional exhaustion and decreases in personal accomplishment on turnover intention.

Discussion and implications are provided. It is concluded that the prevention of client violence is one of the most important alternatives to deal with the problem of turnover in the practice of social work. In addition, if client violence is occurred, organizational intervention is needed to diminish its negative effect on personal and organizational outcomes.

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구목적

사회복지 실천현장에서 종사하는 사회복지시설 종사자들의 이직의도는 매우 높은 것으로 보고되고 있다. 사회복지사의 이직의도를 조사한 한국사회복지사회협회(2000)의 연구에 의하면, 조사대상 사회복지사의 47.8%가 이직을 고려하고 있는 것으로 조사되었으며, 사회복지시설에 근무하는 전문인력을 대상으로 이직의도를 조사한 김미숙 외(2001)의 연구에서도 조사대상자 가운데 이직의도를 가지고 있는 종사자는 전체 인력의 55.4%나 되는 것으로 나타났다. 그런데 사회복지시설 종사자의 이직결정에 영향을 미치는 가장 중요한 요인 가운데 하나가 바로 클라이언트 폭력이라는 선행연구(서울복지재단, 2005)를 고려할 때 클라이언트 폭력과 이직과의 관계를 보다 체계적으로 고찰할 필요가 제기된다.

최근 직장폭력(workplace violence)에 대한 사회일반의 관심이 높다. 직장폭력은 직장에서 근무하는 사람에 대한 신체적 공격, 성적 공격, 비언어적 위협, 언어적 위협 등의 행위를 포함하는 개념이다. 그런데 사회복지영역에서 직장폭력의 가해자가 클라이언트일 경우 이를 클라이언트 폭력(client violence)이라 부른다. 직장폭력의 일종으로서의 클라이언트 폭력은 오랫동안 개인의 문제 또는 개인과 개인 간의 문제로 간주되어 왔다. 그런데 최근 들어 폭력은 조직의 문제이자 지역사회 문제이며, 더 나아가 국제적 이슈라는 인식과 공감대가 널리 확산되고 있다. 이처럼 직장폭력이 순수한 개인적인 이슈로부터 점차 조직적, 사회적, 국제적 이슈의 형태로 변화하고 있는 이유는 그만큼 직장폭력이 심각해지고 있기 때문이다. 최근에는 ‘폭력의 지구화(globalization of violence)’라는 표현이 설득력을 얻고 있을 정도로 클라이언트 폭력은 여러 나라에서 논의의 초점이 되고 있다(Di Martino, 2005: 17).

한국에서도 클라이언트 폭력은 중요한 사회적 문제로 떠오르고 있다. 사회복지 패러다임의 변화에 따라 정신건강, 장애인복지서비스, 노인장기요양보장 등의 분야에서 그룹 홈 및 가정방문 등 지역사회기반 서비스가 급증하면서 종사자들을 겨냥하는 폭력의 위험이 증가하고 있다(서울복지재단, 2005: 11). 따라



서 클라이언트 가정을 방문하여 재가복지서비스를 제공하거나 정신건강 개입 서비스를 제공하는 사회복지시설 종사자들의 안전은 소속 기관에서 가장 주의 깊게 살펴야 할 중요한 이슈로 부각되고 있다. 국민기초생활보장업무를 담당하는 시군구 또는 읍면동의 사회복지전담공무원은 대상자 책정과 관련하여 탈락자들로부터의 다양한 유형의 클라이언트 폭력에 노출되어 있으며, 행정기관에 근무하는 사회복지사(사회복지전담공무원)는 민간사회복지시설에 근무하는 사회복지사보다 클라이언트로부터 정서적 공격을 당하는 일이 더 빈번하다는 연구결과도 있다(임수연, 2008). 또한 1997년 외환위기 이후, 일부 폭력성향이 있는 노숙자에게 한정된 사안이긴 하지만, 노숙자 문제에 대한 사회복지적 개입이 급증하면서 아웃리치서비스 및 시설 서비스를 제공하는 사회복지 종사자들의 안전이 위협받는 경우도 발생한다고 알려져 있으나 관련연구 결과나 공식적인 현황은 발표되지 않고 있다(서울복지재단, 2005: 11). 요컨대, 클라이언트 폭력이 점차 증가하는 만큼 그에 대한 체계적인 연구를 통해 문제의 본질을 이해하고 대응방안을 마련할 필요성도 증가한다.

클라이언트 폭력은 피해자에게 여러 가지 부정적인 효과를 일으킨다고 알려져 있지만 그 가운데 가장 중요한 이슈 가운데 하나는 클라이언트 폭력이 피해자의 이직의도에 미치는 영향력이다. 이직의도는 일반적으로 근로자가 가까운 시일 내에 회사를 떠나려는 성향을 의미한다(김병식, 2004: 43). 다른 분야와 마찬가지로 사회복지의 영역에서도 종사자의 이직의도는 조직관리 차원에서 매우 중요한 이슈로 간주되고 있다(오지영, 2008). 이직에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해서는 종속변수가 이직이라는 실제행위이어야 하지만, 많은 연구에서는 이직 대신 이직의도를 종속변수로 설정하고 있다. 그 이유는 실제 이직한 종사자를 추적하여 자료를 수집하기가 쉽지 않을 뿐만 아니라, 무엇보다도 여러 선행연구에서 이직의도는 이직을 예측하는 가장 강력한 변인으로 확인되었기 때문이다(공계순, 2005b; 오지영, 2008).

우리가 사회복지시설 종사자의 이직의도에 주목하는 이유는 사회복지시설 종사자들의 이직의도가 높다는 이유 때문만은 아니다. 사회복지 인력의 이직이 긍정적 효과와 더불어 부정적 효과를 가지고 있기 때문이다.

클라이언트 폭력이 이직의도에 미치는 영향에 대해서는 선진 국가에서는 이

미 오래 전부터 중요한 사회적 이슈로 대두된 바 있으며, 그동안 관련연구도 꾸준히 이루어져 왔다(Gibson et al., 1989; Hagen, 1989; Song, 2005). 그러나 우리 사회에서는 이 문제에 대한 사회적 관심과 실증연구가 상대적으로 매우 미진한 상태이다. 최근 들어 우리 사회에서도 비록 제한적이거나 클라이언트 폭력이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구가 이루어지기 시작하고 있다(서울복지재단, 2005). 사회복지 영역에 있어서 클라이언트 폭력과 이직의도의 상관성에 대한 연구는 다음과 같은 근거와 논리를 바탕으로 정당화될 수 있다.

첫째, 사회복지분야에서의 클라이언트 폭력의 문제는 단순히 사회복지시설 종사자가 상해를 입거나 모멸감을 경험하는 차원을 넘어 클라이언트에게 제공되는 서비스 질을 떨어뜨린다. 다시 말해, 클라이언트 폭력은 피해자가 근무하는 사회복지시설의 발전과 생산성을 저해하는 심각한 요인이 되고 있다. 특히, 폭력 유형 중 모욕적인 언사, 헐박, 경멸 등 정신적·정서적 폭력은 신체적인 폭력보다 더 빈번하게 발생하고 있으며, 피해자의 40-70%는 정신적인 질환을 경험하기도 한다(서울복지재단, 2005: 10). 다수의 국가에서는 클라이언트 폭력에 대응하는 공식적인 보고체계가 확립되어 있지 않으며, 가해자에 대한 고소·고발 조치도 거의 이루어지지 않고 있다. 우리나라 사회복지시설에서도 예외가 아니다. 사회복지시설에서 클라이언트 폭력의 본질 및 대응방안에 대한 체계적인 규명과 연구가 필요한 시점이다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 이직의도는 결국 이직으로 이어질 가능성이 매우 높다. 사회복지시설 종사자의 이직은 순기능적인 측면과 역기능적인 측면이 동시에 존재한다. 먼저 순기능적인 측면을 보면, 사회복지시설은 이직을 통해 무능한 종사자를 퇴출시킬 수 있고, 새로운 종사자의 채용을 통해 신기술과 신지식을 획득하는 데 도움이 되며, 조직 내의 시책이나 관례의 변화를 촉진할 수도 있다(백종철, 2007: 48). 반면에, 사회복지시설은 이직으로 인해 신규 채용과 관련된 모집 및 훈련비용을 감당하여야 하고, 조직 내의 인간관계 및 의사소통의 구조가 파괴되며, 양질의 인력 손실과 그에 따른 생산성의 저하라는 부정적 결과에 직면하게 된다(김병식, 2004; 백종철, 2007). 그런데 선행연구는 대개 이직의 부정적 효과에 주목하고 있다(공계순, 2005b). 구체적으로 보면, 사회복지시설 종사자의 이직은 전문인력을 사장시키는 결과를 초래하고, 조직의

입장에서는 서비스의 생산성이 낮아지고 서비스의 효과성도 기대하기 어렵게 되며, 결국에는 사회복지 전문직과 클라이언트와의 신뢰관계를 훼손하고 클라이언트에게 적절한 서비스를 적시에 제공하기 어렵게 만든다. 따라서 사회복지 시설 종사자의 이직의도는 그 자체만으로도 경험적 연구와 관심의 대상이 되기에 충분하다.

셋째, 클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구의 결과는 조직관리 차원에서 클라이언트 폭력에 대처하여야 할 필요성이 매우 크다는 점을 시사하고 있다. 클라이언트 폭력으로 인해 사회복지시설 종사자의 이직의도가 높아지는 현상은 조직과 개인 모두에게, 그리고 사회적으로도 부정적인 영향을 끼칠 것이다. 클라이언트 폭력은 그 자체로서 직접 이직의도에 영향을 주기도 하지만(Hagen, 1989), 대개는 클라이언트 폭력이 먼저 직무스트레스, 부정적 반응, 소진에 영향을 미치고 이러한 요인이 다시 이직의도에 영향을 미치는 연쇄관계를 이루기도 한다고 알려져 있다(Song, 2005). 이와 같이 클라이언트 폭력은 이직의도에 부정적 영향을 미침으로써 결국에는 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미친다. 결론적으로 클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도를 증가시킴으로써 개인적, 조직적, 사회적 차원에서 바람직하지 않은 결과를 초래한다는 선행연구들의 결과를 고려할 때, 사회복지시설에서도 클라이언트 폭력 및 이직의도와 관련된 변인들의 인과관계를 밝히는 체계적인 연구과정을 통해 사회복지 실천현장의 실상을 제대로 이해하고 관련 정책대안의 개발에 활용할 수 있는 기초자료를 제공할 필요가 있다.

본 연구는 사회복지 실천현장에 종사하고 있는 사회복지 종사자들이 어느 정도의 클라이언트 폭력을 경험하고 있는지를 파악하고, 클라이언트 폭력이 시설 종사자들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 실증적으로 분석해 보려는 목적을 가지고 있다. 다시 말해, 사회복지시설 영역에서의 클라이언트 폭력경험과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 예상되는 다수의 변수들 간의 구조적 인과관계를 이해함으로써 정책적 시사점을 제시하고자 한다. 이와 같은 본 연구의 목적을 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력의 수준, 클라이언트 폭력

에 따른 직무스트레스와 부정적 반응 및 소진의 수준 등을 파악해 본다. 이들 변수의 분석에서는 사회복지시설 종사자의 연령, 성별, 시설의 유형, 직무의 종류 등 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지를 분석해 본다.

둘째, 클라이언트 폭력 및 이직의도와 관련된 잠재변수들 간의 관계를 분석해 본다. 즉, 시설 차원의 대응, 클라이언트 폭력의 경험, 부정적 반응, 직무스트레스, 소진 간의 구조적인 인과관계를 살펴본다. 먼저, 클라이언트 폭력에 대한 사회복지시설의 대응책 마련 여부에 따라서 해당 조직에 근무하는 사회복지 종사자가 클라이언트 폭력에 노출되는 정도가 달라지는지 확인하고자 한다. 또한 클라이언트 폭력경험과 그 결과라 할 수 있는 부정적 반응, 직무스트레스, 소진 및 이직의도 사이의 인과관계를 분석해 본다. 이들 인과관계의 분석에서는 본 연구의 제안모형을 경쟁모형과 비교·분석함으로써 변수들 간의 인과관계에 대해 체계적으로 규명해 본다.

셋째, 클라이언트 폭력과 관련 변수 사이의 인과관계는 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는가를 분석해 본다. 즉, 본 연구의 인과모형 분석에서 사회복지시설 종사자들의 인구통계학적 변수를 조절변수로 선정하여 인구통계학적 특성변수의 조절효과를 분석해 본다.

## 제 2 절 연구범위 및 방법

### 1. 연구 범위

본 연구는 다음과 같이 시간적, 공간적, 내용적인 범위를 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 단 1회의 횡단면적 자료수집 방법(cross-sectional data collection method)을 사용하였다. 2008년 3월부터 2008년 8월까지 6개월 동안 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 또한 본 연구의 지리적·공간적 범위는 광주광역시·전라남도 지역으로 한정하였는데, 해당 지역의 사회복지시설에서 근무하는 종사자를 대상으로 클라이언트 폭력에 관한 경험, 인식, 태도 등에 관해 조사하였다. 둘째, 본 연구에서는 클라이언트 폭력과 이직의도의 관계를 관련변수들을 포함한 인과모형을 설정하여 검증하였다. 먼저 본 연구모형에서는 클라이언트 폭력경험에 영향을 미치는 요인으로 시설차원의 대응과 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성변수를 포함하였다. 둘째, 클라이언트 폭력의 결과라 할 수 있는 부정적 반응, 직무스트레스, 소진, 이직의도 등을 연구모형에 포함하여 인과모형을 구성하였다. 따라서 본 연구에서는 클라이언트의 폭력, 기관차원의 대응, 정서적 반응, 직무스트레스, 소진, 이직의도 등이 주요 내용으로 다루어졌다.

본 연구의 구성 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 제2장에서는 본 연구의 이론적 바탕이 되는 이론적 배경에 대하여 고찰하였다. 먼저 클라이언트 폭력의 개념, 위험요인, 클라이언트 폭력이 야기하는 결과에 대하여 고찰하였고, 이어서 직무스트레스의 개념, 직무스트레스와 부정적 반응을 일으키는 영향요인, 직무스트레스 및 부정적 반응의 관리, 직무스트레스와 부정적 반응에 대한 대처에 대하여 이론적으로 접근하였다. 또한 소진의 개념, 소진의 원인, 소진의 진행과정, 소진의 결과를 고찰하였으며, 끝으로 이직의도에 대한 이론적인 검토를 하였다. 한편, 이와 같은 주요 변수에 대한 국내외의 선행연구를 고찰하고 그 결과를 정리하였다.

제3장은 본 연구의 방법론을 설명하는 장으로서, 여기에서는 연구모형의 설정, 가설설정, 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성 등에 관하여 서술하였다.

특히 클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 구조방정식 모형을 사용하였는데, 연구모형과 경쟁모형을 함께 제시하였다.

제4장에서는 실증분석의 결과를 제시하였다. 먼저 표본의 특성, 측정도구의 검정, 측정별 차이분석의 결과를 기술하였으며, 이어서 연구모형의 검증과 가설 검증 및 조절효과를 분석하였다. 끝으로, 분석결과를 종합적으로 논의하였다.

제5장은 결론을 제시하는 장이다. 먼저 연구결과를 요약하였으며, 이어서 연구의 시사점 및 한계 그리고 향후 연구 과제를 언급하였다.

## 2. 연구 방법

본 연구는 주로 문헌연구와 설문조사를 바탕으로 이루어졌다. 문헌연구로는 클라이언트 폭력 및 소진과 이직의도에 관한 전문서적, 관련 논문, 각종 통계자료 등을 활용하였는데, 이와 같은 문헌연구를 통한 이론적 검토를 바탕으로 연구모형을 정립하고 가설을 설정하였다.

또한 본 연구는 클라이언트 폭력과 이직의도에 관한 사회복지시설 종사자들의 인식수준을 파악하기 위하여 설문조사를 활용한 표본조사를 실시하였다. 먼저, 설문문항의 의미를 사전에 검토하고 보다 정교한 설문문항을 만들기 위해 광주광역시 5개구를 대상으로 설문지 100부를 배포하여 예비조사를 실시하였다. 본 조사는 광주광역시와 전라남도의 노인복지시설, 종합사회복지관, 장애인복지시설을 대상으로 실시되었는데, 표본의 추출방법은 할당표본추출과 편의표본추출을 병행하였다. 본 조사는 2008년 3월부터 8월까지 실시되었으며, 최종적으로는 557부의 설문지를 통계분석하였다.

통계분석방법으로는 타당도와 신뢰도분석 외에 빈도분석, 기술통계, t-test, 분산분석, 상관분석 등이 실시되었으며, 이러한 분석결과를 바탕으로 AMOS를 통하여 연구모형을 검증하는 절차를 거쳤다.



## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 클라이언트 폭력

#### 1. 클라이언트 폭력의 개념

폭력(violence)의 정의는 매우 다양하여 아직까지 그에 관한 학문적인 합의가 이루어졌다고 보기는 어렵다. 일반적으로 폭력이란 우연한 사고가 아니라 고의적으로 이루어지는 신체적 공격, 신체적 공격의 시도, 위협, 그리고 기물파손을 포함하는 개념이다(Newhill, 2003: 17).

다른 분야와 마찬가지로, 사회복지 실천영역에서도 폭력을 명확하게 정의하는 일이 매우 중요하다(Newhill, 2003: 17). 폭력에 관한 명확한 정의 없이는 전문가들 사이에 정확한 의사전달이 불가능하며, 폭력에 대한 적절한 안전대책을 수립하기도 어려울 뿐만 아니라, 폭력이 발생하였을 때 정확하고 의미 있는 방식으로 그것을 관계당국에 보고할 수도 없기 때문이다. 어떤 행동을 취하기 전에 그 행동과 관련된 정의를 명확하게 내려야 한다는 사실은 폭력의 경우에도 예외가 되지 않는다.

클라이언트 폭력(client violence)이란 직장폭력의 일종이다. 즉, 사회복지영역에서 직장폭력의 가해자가 클라이언트인 경우를 클라이언트 폭력이라 지칭한다. 클라이언트 폭력은 사회복지시설의 종사자를 대상으로 클라이언트에 의해 이루어지는 신체적 공격, 성적 공격, 비언어적 위협, 언어적 위협 등의 행위를 모두 포함하는 개념이다. 사회복지실천현장에서는 다양한 유형의 폭력이 보고되고 있으며 학문적으로 합의가 도출된 것은 아니지만, 일반적으로 클라이언트 폭력은 신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해, 감염, 기타 피해 등으로 나눌 수 있다(서울복지재단, 2005). 그런데 일반적으로 어떤 행위가 폭력행위인가 아닌가를 판단할 때는 가해자가 고의성을 가졌는지 여부가 매우 중요한 판단기준이 된다. 왜냐하면 Newhill(2003: 17)의 지적처럼 폭력은 우연한 사고가 아니라 고의적인 행위의 일종이기 때문이다. 따라서 서울복지재단(2005)의 연구에



서처럼 클라이언트 폭력의 정의 안에 감염이 포함되는 것을 적절하지 않다고 판단된다. 부연하면, 클라이언트가 사회복지시설 종사자에게 특정 질병을 감염 시키겠다는 의도를 갖지 않은 상태에서 우연한 접촉을 통해 이루어지는 감염은 클라이언트 폭력의 범주에 넣을 수 없다고 본다.

구체적으로 보면, 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력을 유형별로 구분하면 다음과 같이 개념 정의할 수 있다(서울복지재단, 2005; Song, 2005). 첫째, 클라이언트 또는 클라이언트의 가족에 의해서 이루어지는 신체적 공격을 들 수 있다. 이 범주에는 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트의 신체적 공격, 사회복지시설 종사자를 대상으로 클라이언트가 자행하는 성희롱·성추행·성폭력, 사회복지시설 종사자를 대상으로 클라이언트의 가족이 자행하는 폭력, 사회복지시설 종사자의 가족에 대한 클라이언트의 신체적 공격 등의 행위가 포함된다. 둘째, 정서적 공격의 범주에는 사회복지시설 종사자의 신체에 위협을 가하겠다는 클라이언트의 위협, 사회복지시설 종사자에게 소송을 걸겠다는거나 직장을 잃게 만들겠다는 협박, 사회복지시설 종사자의 가족에 대한 클라이언트의 위협 등이 포함된다. 넓게 보면, 클라이언트에 의한 소송의 제기 또는 공식 민원의 제기도 정서적 공격의 범주에 넣을 수 있다. 한편, 클라이언트의 가족이 사회복지시설 종사자를 협박하는 행위도 정서적 공격의 한 양태이다. 셋째, 재산상 피해는 클라이언트에 의한 사회복지시설 종사자 개인 소유물 또는 시설 재산의 손괴 및 절도 등의 행위를 지칭한다. 넷째, 감염은 클라이언트에 의한 질병의 감염 또는 감염 우려를 말한다.

클라이언트 폭력의 개념을 어떻게 정의하느냐에 따라 사회복지시설 종사자들의 폭력에 대한 인식 수준이 달라지며, 더 나아가 폭력피해를 입었을 때 그 사실을 사법당국 등에 신고할 것인지의 의사가 달라질 수 있다는 점에서 클라이언트 폭력의 개념정의는 매우 중요한 이슈이다. 이것은 사회서비스의 역할에 대한 인식과 관련이 깊은 사안이다.

폭력은 사회적인 맥락에서 발생하고, 사회복지시설 종사자들은 상황에 따라 폭력을 서로 다르게 인식하며, 그에 대한 반응도 서로 다르게 나타난다(Brockmann, 2002: 31). 따라서 사회복지시설 종사자들이 어떤 행위를 폭력으로 인식할 것인지는 직장의 문화와 자신들의 역할인식에 따라 달라진다.

클라이언트 폭력은 상황적 요인과 관련이 깊은 개념이다. 사회복지 영역에서의 클라이언트, 즉 노숙자나 빈곤계층이 다른 집단보다 더 폭력적이라는 주장은 오직 상황적 요인과 관련된 경험적 연구결과에 의해서만 지지될 수 있다고 본다. 또한 폭력은 일방적 요인에 의해서 일어나기도 하지만, 쌍방적 요인에 의해서 발생하기도 한다. 그러므로 클라이언트 폭력이 모두 클라이언트의 폭력성 때문이라고 볼 수는 없으며 경우에 따라서는 사회복지 전문직이 폭력의 발미나 원인을 제공하는 경우도 있을 수 있다.

클라이언트 폭력 가운데 위협이나 언어적·정서적·심리적 공격은 신체적 공격에 비해 신고율이 낮은 것으로 알려져 있는데, 그 이유는 사회복지시설 종사자들이 자신에 대한 위협이나 언어적 폭력을 어려운 상황에 놓여 있는 취약한 사람들을 돌보는 과정에서 자연스럽게 발생하는 현상, 즉 자신들의 일상적인 업무에 부수되는 업무로 용인하기 때문이다. 이 점은 사회 일반으로 하여금 클라이언트 폭력에 대한 경각심을 일으키고, 관련 논의를 활성화시키며, 효과적인 대처방안을 마련하기 위해서는 클라이언트 폭력에 대한 공통적인 개념정의가 필요하다는 점을 시사하고 있다(Brockmann, 2002: 31). 결론적으로 클라이언트 폭력에 대응하는 체계를 구축하기 위한 선결조건은 바로 클라이언트 폭력의 개념을 명확하게 정의하는 것이라고 할 수 있다.

학자들의 클라이언트 폭력의 유형은 〈표 2-1〉과 같이 정리할 수 있다.

<표 2-1> 연구자에 따른 클라이언트 폭력의 유형

연구자	클라이언트 폭력의 유형
서울복지재단 (2006)	신체적 공격, 정서적 공격, 재산상 피해, 감염, 기타 피해
Beaver (1999)	폭행, 위협, 언어 학대, 성희롱, 개인·기관의 기물파손, 가족구성원 폭행·위협
Jayaratne et al. (1996)	신체적 위협, 폭행, 소송 위협, 법정 싸움, 언어학대, 성희롱
Newhill and Wexler (1997)	시도된 신체 폭행, 실제 신체 폭행, 위협, 기물파손
Song (2005)	클라이언트에 의한 신체적 공격, 클라이언트에 의한 신체적 공격의 위협, 클라이언트에 의한 언어적 공격(소송제기나 직장상실의 위협 포함), 클라이언트에 의한 성희롱, 클라이언트에 의한 소송의 제기, 클라이언트나 기관의 재산 손괴, 클라이언트에 의한 사회복지사의 가족에 대한 신체적 공격

본 연구에서는 클라이언트 폭력을 ‘클라이언트가 사회복지시설 종사자를 대상으로 신체적 또는 정서적 공격을 가하거나 사회복지시설 종사자의 개인 재산 또는 그가 근무하는 시설의 재산에 손해를 입히는 행위’라고 정의한다. 구체적인 클라이언트 폭력의 유형을 설명하자면, 본 연구에서의 클라이언트 폭력은 ① 신체적 접촉에 의한 폭력, ② 성적 표현에 의한 폭력, ③ 사회복지시설 종사자의 개인재산이나 그가 관리하는 시설의 재산을 절취, 강탈, 파손하는 행위, ④ 욕설, ⑤ 협박으로 유형 분류할 수 있다.

## 2. 클라이언트 폭력의 원인

원인론의 시각에서 보면, 어떤 현상의 원인을 알면 그 현상이 일어나는 것을 미연에 방지하거나 사후에 효과적으로 개입하는데 도움이 된다. 클라이언트 폭력의 위험요인을 알면, 그러한 폭력이 일어나는 것을 예방하는 데 도움이 될 뿐만 아니라 폭력이 발생한 후에도 보다 효과적으로 개입할 수 있다. 따라서 클라이언트 폭력의 위험요인을 제대로 이해하는 것은 매우 중요한 이슈이다.

클라이언트 폭력을 감소시키고 사정과 예측의 정확성을 높이는 효과적인 개입을 하기 위해서는 클라이언트의 개인적인 특성, 과거력, 환경적 맥락 안에서 클라이언트에 접근하는 적절한 방법을 알아내는 것이 중요하다. 선행연구에 의하면 클라이언트 폭력의 위험요인은 개인적·임상적 위험요인, 과거력 위험요인, 환경적·상황적 위험요인으로 정리할 수 있다(Newhill, 2003: 89). 위험요인 가운데 어떤 것은 인위적으로 바꿀 수 없지만(예: 성별), 다른 요인은 임상적·환경적인 개입을 통해 조절하거나 완화할 수 있다. 특히 후자 가운데는 사회복지시설 종사자가 제공하는 서비스에 의해 긍정적인 영향을 받는 위험요인이 다수 존재한다.

### 1) 개인적 특성과 관련된 원인

클라이언트의 폭력성에 영향을 미치는 가장 대표적인 인구통계학적 위험요인(demographic risk factors)으로는 연령, 성별, 인종, 사회경제적 상태 등을 들 수 있다(Newhill, 2003: 90-108). 특정 인구집단에 대한 구속 또는 체포 비율을 비교하는 것은 폭력 위험을 판단하는 가장 일반적인 방법인데, 서양의 선행연구에 의하면 이와 같은 인구통계학적 변수들이 폭력 범죄로 인한 구속비율과 명백한 상관관계를 보였다(Newhill, 2003: 90-91).

먼저 연령(age)을 보면, 젊은이들 폭력범죄에 관련되는 비율이 성년층에 비해 불균형적으로 더 높다는 것을 알려주는 다수의 선행연구가 있다. 일반적으로 클라이언트 폭력의 위험성이 높은 집단은 상대적으로 젊은 사람들이며, 특히 15세에서 24까지가 최고 위험한 연령층으로 알려져 있다. 예컨대, 2002년 캐나다 전체 인구의 13%를 차지하는 15-24세 연령층이 전체 폭력 범죄 연루자의 31%를 차지하였다(Tucker and Loughlin, 2006: 421).

청소년 후기에서 성인 초기까지의 기간은 클라이언트 폭력의 위험성을 증가시키는 많은 정신과 질환이 발병하거나 확인되는 시기로서, 다른 생애주기에 비해 기분장애, 정신병적 장애, 약물남용, 인격장애가 상대적으로 많이 나타난다. 일반적으로 나이가 들수록 폭력행위의 비율은 감소하지만, 생애주기의 마지막 단계에서는 폭력의 위험성이 다시 증가한다고 알려져 있다. 즉, 연령과 폭력

과의 관계를 보면, 65세 이상은 젊은 층보다는 낮지만 중년층보다는 더 폭력적인 성향을 보이는 것이다. 노인의 폭력행동은 보통 충동조절의 결여와 와해된 인지기능에서 비롯되는데, 치매와 같은 심각한 기질적 손상과 관련이 깊다.

성별(gender)로 보면, 젊은 남성은 젊은 여성보다 더 공격적이다(Tucker and Loughlin, 2006: 426). 미국의 여러 선행연구에 의하면 남성이 여성보다 폭력범죄에 따른 구속 비율이 압도적으로 높다(Newhill, 2003: 92). 지역사회에서 정신질환자가 저지르는 폭력행위를 분석해보면 성별 차이가 나타나는데, 바로 남성이 여성보다 더 폭력적이라는 사실이다. 또한 남성은 집안과 집밖 모두에서 폭력적이지만, 여성은 집안에서만 폭력적이라는 차이도 있다. 다른 사람으로부터 감정적인 자극을 받을 때 남성이 여성보다 더 공격적으로 대응하는 경향이 있는데, 그 이유는 남성은 대인관계 갈등에 적절하게 대응하는 방법에 관하여 여성과는 다른 방식으로 사회화되었기 때문이다(Tucker and Loughlin, 2006: 426). 요컨대, 클라이언트 폭력의 위험요인을 사정함에 있어서 성별에 따른 상황적이고 환경적인 맥락의 차이를 중요하게 고려하여야 한다.

한편, 인종(race)과 폭력과의 관계를 조사한 연구들의 결과는 일관적이지 않다. 정신질환자들의 폭력의 비율이 인종에 따라 다르다는 연구결과와 인종적 차이가 나타나지 않았다는 연구결과가 혼재하고 있다. 다만, 선행연구 결과를 종합하면, 특정 인종집단이 다른 인종집단에 비해 폭력적 성향이 클 것이라는 가설을 검증하는 것은 불가능하다고 한다(Newhill, 2003: 94). 특정 인종이 다른 인종에 비해 더 폭력적이라는 인식은 인종편견에 다름 아니다. 사실이 이렇음에도 불구하고 사회복지사가 폭력의 위험요인에 대한 지식이 부족할 경우에는 클라이언트를 사정할 때 인종차별의 편견에 빠질 수 있다.

끝으로, 사회경제적 지위(socioeconomic status)도 선행연구에서 클라이언트 폭력에 유의한 영향을 미치는 변수임이 확인된 바 있다. 낮은 사회경제적 상황에 처한 개인은 폭력의 위험요인에 이미 노출되어 있거나 앞으로 위험요인으로 발전될 수 있는 열악한 환경 속에서 거주할 가능성이 높다.

한편, 임상적 위험요인(clinical risk factors)으로는 정신장애, 고위험의 정신과적 증상, 성격 특성, 인격장애, 약물남용 등을 들 수 있다.

정신장애(mental disorder)와 폭력행동과의 관계를 연구한 다수의 선행연구를

분석한 결과 정신장애는 폭력행동과 유의미한 관계를 가지고 있으나 그 관련성의 정도는 낮은 것으로 확인되었다. 정신질환으로 진단받은 대부분의 사람들이 폭력적이지 않지만 일부는 폭력성향을 보인다. 예컨대, 정신질환자 중에서도 약물남용의 문제가 있는 사람이나 인격장애 특히 반사회성 인격장애 또는 경계선 인격장애를 가진 사람들의 폭력발생률이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 또한 정신질환자는 정신병적 증상보다는 인격적이 특징이나 기질이 폭력행위의 원인으로 작용하는 경우가 많다.

고위험의 정신과적 증상(high-risk psychiatric)인 망상(delusion),<sup>1)</sup> 환각(hallucination),<sup>2)</sup> 폭력 환상(violent fantasie)은 폭력행위와 관련이 있다. 망상을 가진 모든 정신질환자가 다 폭력적인 것은 아니지만, 폭력적인 환자는 대개 편집형의 망상을 가졌으며 위기의 상황에 놓여 있는 경우가 대부분이다. 환각 형태 가운데 남을 해치라고 명령하는 환청을 경험하는 정신질환자들의 폭력성이 그렇지 않은 환자들보다 훨씬 더 높은 것으로 보고되었다. 한편, 폭력적인 환상은 폭력적인 행동을 조장하는 역할을 하며, 환상을 강화하는 활동에 관여하게 되면 그 환상이 폭력 행동으로 나타날 위험이 더 커진다.

성격특성(personality features)은 클라이언트 폭력과 관련이 깊다는 다수의 선행연구 결과가 존재한다(Day and Catano, 2006: 557). 모든 사람은 정신장애의 진단 여부와 상관없이 자신만의 독특한 성격을 가지고 있다. 폭력 위험의 관점에서 보면 어떤 사람이 가지고 있는 성격특성은 폭력적 행동의 원인이 되는데, 그러한 성격특성에는 분노(anger), 감정조절 장애(emotional dysregulation), 충동성(impulsivity)이 포함된다.

인격장애(personality disorder)는 클라이언트의 폭력성과 어느 정도 관계가 있는 것으로 보고되어 있다. 인격장애를 가진 사람들은 인생을 관리하는 능력에 두드러진 장애가 있는데, 인격장애를 과연 정신질환으로 분류해야 하는지에 대해서는 논란이 있다. 정신장애진단분류편람(DSM-IV-TR)에 분류되어 있는

---

1) 망상은 “거의 모든 사람이 사실이라고 믿고 반론의 여지가 없으며 명백한 증거가 있음에도 불구하고 외부 현실에 대한 부정확한 추론에 기초한 잘못된 믿음”을 말한다(Newhill, 2003: 96).  
2) 환각은 “외부의 자극이 없음에도 불구하고 마치 외부에서 자극이 들어오는 것처럼 지각하는 현상”으로 정의할 수 있다(Newhill, 2003: 97).

인격장애의 아홉 가지 하위유형 모두에 있어서 폭력성이 보편적인 것은 아니다. 다만, 폭력적인 행동은 경계선 인격장애와 반사회적 인격장애를 가진 사람에게서 많이 나타난다.

약물남용(substance abuse)은 클라이언트 폭력과 상당한 수준의 관련이 있다. 이러한 관련성을 요약하면 다음과 같다: 첫째, 약물남용은 폭력의 원인이 된다. 둘째, 폭력은 약물남용의 원인이 된다. 셋째, 약물남용과 폭력은 상호적 관계(reciprocal relationships)를 형성한다. 넷째, 약물남용과 폭력과의 관계는 허위적(spurious)이다. 약물남용이 폭력과 직접적 그리고 간접적으로 관련이 있다는 설명은 다음과 같은 논리에 근거하고 있다. 첫째, 마약과 알코올은 공격성과 관련된 뇌 기전에 약리적 효과를 나타낼 뿐만 아니라, 사회적 맥락에서 볼 때 공격성이 하나의 대안적 행동이 될 수 있다는 인식을 부추긴다. 둘째, 약물에 의존하는 클라이언트들은 마약과 알코올을 마약밀매경제에서 거래되는 하나의 일용품으로 간주하며, 이 거래시장에 대한 폭력의 개입은 거래질서를 강화시킨다는 인식을 갖게 된다. 셋째, 약물남용자들은 폭력은 사회적인 맥락에서 단지 마약이나 알코올 사용의 습관을 유지시키는 수단일 뿐이라고 인식한다. 한편, 알코올과 폭력 사이에 직접적인 관련이 있다기보다는 알코올의 사용은 이미 높은 수준의 폭력성을 갖고 있는 사람에게 폭력의 경향 또는 가능성을 증가시킬 뿐이라는 주장도 있다(Day and Catano, 2006: 556). 예컨대, 스트레스의 결과로 인해 알코올을 사용하면 스트레스 반응이 악화되며 따라서 그러한 알코올 사용은 미래의 폭력을 예측하는 인자이다.

끝으로 생물학적 위험요인(biological risk factors)으로는 낮은 지능과 신경학적 손상 등을 들 수 있다. 첫째, 경우에 따라서는 낮은 지능(low intelligence quotient)과 클라이언트 폭력 사이에 상관관계가 존재하는 경우도 있을 수 있다. 즉, 지능 수준은 폭력의 위험요인임과 동시에 보호요인으로 기능할 수 있다. 한편으로, 낮은 지능은 폭력의 위험요인인데, 그 이유는 낮은 지능 때문에 경직된 현실 중심의 인식방식이 생기고, 추상적인 문제해결 능력과 어려움에 대처하는 능력의 발달이 방해받기 때문이다. 지능이 낮은 사람은 언어적 기능이 떨어지게 되고, 이는 자극에 대해 신체적인 행동(예: 폭력)으로 반응하는 경향을 높인다. 다른 한편으로, 높은 지능은 폭력행동에 대항하는 보호요인으로

작용한다. 명석한 사람은 추상적인 사고를 하기 때문에 폭력을 사용할 필요 없이 문제나 자극에 대해 다양한 대처방안을 적용할 수 있기 때문이다. 또한 높은 지능은 아동·청소년기에 학업성취의 가능성을 높여주기 때문에 비행에 빠지는 것을 막아주므로 폭력에 대한 보호요인이 될 수도 있다.

둘째, 신경 손상(neurological impairment)은 폭력 행동과 관련이 있는데, 대표적인 것으로는 치매(dementia), 두부 외상(head trauma), 측두엽 간질(temporal lobe epilepsy), 뇌졸중(stroke) 등이 포함된다. 치매에 걸린 노인의 공격성은 보통 어떤 자극에 대한 반응으로 나타나며 계획적인 것은 아니다. 두부 외상으로 고통 받는 사람들은 약물남용이나 충동성을 비롯한 다양한 폭력의 위험요인을 갖는다. 전두엽에 손상을 입은 클라이언트는 사회적 상황에서 적절하게 대처하는 능력에 손상을 받기 때문에 공격행동의 위험성은 더 커진다. 간질 환자의 경우, 발작이 일어난 직후에 또는 발작 동안에 폭력이 발생하는 것으로 알려져 있다. 간질 환자의 공격적인 행동은 심하지 않은 수준이며, 의도 없이 나타나고, 환자 내면의 혼란스러움을 반영하며, 환자를 강박함으로써 증가하거나 심지어 유발된다. 끝으로, 뇌졸중 환자들은 민감하고 쉽게 자극 받으며, 충동적이고 다른 사람에게 화를 잘 낸다. 이러한 현상은 감정적 실금(emotional incontinence)으로 불린다. 선행연구에서는 다수의 뇌졸중 환자들이 분노나 공격성을 조절하지 못하는 것으로 밝혀졌다.

## 2) 과거력과 관련된 원인

일반적으로 과거의 행동은 미래의 행동을 가장 잘 예측할 수 있는 요인으로 간주된다(Day and Catano, 2006: 553). 클라이언트의 과거력은 폭력성에 영향을 미치는 위험요인으로 밝혀졌는데, 대표적인 과거력 위험요인으로는 폭력의 과거력(history of violence), 사회력과 가족력(social and family history), 그리고 직업력(work history) 등을 들 수 있다(Newhill, 2003: 108-112).

폭력의 과거력은 클라이언트 폭력을 예측하는 가장 강력한 단일요인이다(Day and Catano, 2006: 555). 특히 반복적인 폭력의 사용은 매우 위험한 요인이다. 폭력의 과거력은 발생빈도와 시간의 영향을 받는다. 즉, 과거에 폭력이



빈번하게 발생하였을수록, 그리고 최근에 발생하였을수록 향후에 폭력이 발생할 가능성은 더 커진다. 폭력의 과거력을 파악하기 위해서는 타인에 대한 폭력의 과거력, 과거 체포나 구속의 경험, 그리고 자해에 대한 과거력 등에 관한 자기보고식 정보를 수집해야 한다. 클라이언트들이 간혹 그러한 정보를 사실대로 제공하는 경우가 많지만, 집행유예나 가석방 상태에 있는 경우에는 정확한 정보를 제공하지 않고 숨기려하는 경향이 있다. 따라서 클라이언트에게 비밀보장에 대한 보호와 한계, 그리고 클라이언트에게 도움을 주기 위해 과거의 폭력에 대한 정확한 정보가 필요하다는 점을 사전에 고지하는 것이 중요하다. 또한 과거 폭력에 관한 클라이언트의 자기보고식 정보뿐만 아니라 그러한 정보를 확인해주는 공식적·비공식적인 보고서를 입수하는 것도 유용한데, 예를 들면, 가족이나 동료에게서 필요한 정보를 제공받는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.

사회력과 가족력은 클라이언트 폭력의 위험요인이다. 사회적 요인과 가족적 요인은 대인간 폭력유형에 내재되어 있으므로 사회복지사는 클라이언트에 관하여 심리사회적 사정을 할 때 다음과 같은 요인에 관한 정보를 입수하여야 한다(Newhill, 2003: 109). 첫째, 아동기에 후회를 모르는 잔혹한 신체적 공격, 과도한 체벌, 아동에 대한 양육자의 학대, 가족에 대한 폭력을 목격하는 일은 클라이언트 폭력과 관련이 있다. 주변인의 폭력적인 행동을 목격한 아동은 추후에 비슷한 상황에 직면하였을 때 역시 폭력적인 대처전략을 선택할 가능성이 크다(Tucker and Loughlin, 2006: 423). 아동기에 가정에서 발생하는 폭력을 목격하면 분노, 공포, 불신감, 그리고 무력감을 갖게 되는데, 이러한 영향으로 문제를 해결하기 위해 폭력을 받아들이게 된다. 둘째, 부모의 상실, 박탈, 방임, 반대 감정 병존(ambivalence) 또는 거절 등도 가족 위험요인이다. 셋째, 한쪽 또는 양쪽 부모의 정신질환이나 약물남용은 클라이언트 폭력의 위험요인이다. 부모의 정신질환은 아동의 욕구에 대처하는 능력에 부정적인 영향을 미치고, 부모가 정신과에 입원하면 아동을 돌보지 못하게 된다. 그리고 한쪽 또는 양쪽 부모가 정신질환자라면 생물학적·환경적 위험요인 때문에 자녀들이 아동기에 정신질환이 발병할 위험성이 높아진다. 넷째, 폭력에 대한 가족들의 태도는 클라이언트 폭력의 위험요인이다. 동물이나 사람을 잔인하게 다루는 것에 대한 부모의 암묵적 승인, 동물이나 사람을 학대하거나 살해하는 것을 막는 일관성

있는 문화적 금기의 부족 등은 모두 성인기의 폭력행동의 예측요인이 될 수 있다. 마지막으로, 성인기 폭력행동과 관련 있는 아동기 행동의 위험요인으로는 반복적인 싸움, 짜증, 통제하지 못하는 분노, 약자 괴롭히기, 지속적이고 심각한 학교문제와 무단결석, 대인관계의 어려움, 절도 등을 들 수 있다.

직업력은 폭력의 위험을 고려할 때 빼놓을 수 없는 예측요인이다. 실업이나 경제적 불안정이 폭력의 위험뿐만 아니라 집행유예나 가석방의 실패 가능성을 증가시킬 수도 있다. 예컨대, 경제적으로 불안정한 사람들은 편집적, 자기애적, 반사회적 인격장애(paranoid, narcissistic and antisocial personality traits)의 특징을 갖고 있는데, 이러한 요인은 대량 살해사건과 같은 클라이언트 폭력의 원인이 될 수 있다.

### 3) 환경적 특성과 관련된 원인

폭력성에 영향을 미치는 환경적 요인 및 상황적 요인은 사회학습이론(social learning theory)에 의하여 이론적인 설명이 가능하다(Tucker and Loughlin, 2006: 423). Bandura의 사회학습이론에 의하면, 사람들은 자신들이 인식한 불공정하거나 정의롭지 못한 대인관계에 대하여 어떻게 대응할 것인지를 실제 행동을 하지 않고도 다른 사람들(동료, 부모, 교사, 동업자 등)의 행동을 목격함으로써 대리로(vicariously) 습득하게 된다.

클라이언트 폭력을 예측할 수 있는 환경적·상황적 위험요인으로는 사회적 지지(social support), 동료들의 압력(peer pressure), 그리고 대중문화의 영향(influence of popular culture)을 들 수 있다.

사회적 지지는 일반적으로 폭력 위험을 예방하는 역할을 한다. 사회적 지지를 받는 개인은 역경을 극복할 수 있는 완충장치를 갖게 되며, 지지적인 사람들은 문제를 해결하거나 문제에 대한 비폭력적인 대안을 선택하도록 도울 수 있다. 그러나 주변의 모든 사람이 다 지지적인 것은 아니다. 실제로 지지적이지 않고 적대적이거나 도움이 되지 않는 사람과 같이 사는 것은 오히려 폭력의 잠재요인이 될 수도 있다. 따라서 사회복지사는 단지 동거의 유무가 아닌, 실제적인 사회적 지지의 수준과 질을 확인하는 것이 중요하다.

동료들의 압력은 클라이언트 폭력에 관한 중요한 예측요인이다. 어떤 개인의 동료집단이 폭력적이면 그 개인도 폭력에 관여할 위험성이 커진다. ‘폭력의 하위문화(subculture of violence)’라는 용어의 핵심은 동료 압력의 영향이다. 이러한 조직의 문화는 개인으로 하여금 집단에 소속되고 존중받기 위해서는 폭력적으로 행동해야 한다고 믿게 만든다. 인간은 사회적 동물이며, 대부분의 사람들은 다른 사람들과 연대하고 있다는 감정을 갖기를 원한다.

대중문화 속의 폭력은 클라이언트 폭력과 어느 정도 관련이 있다는 연구결과가 설득력을 얻고 있다. 대중문화에 노출된다고 하여 누구나 다 폭력적으로 변하는 것은 아니며, 몇 가지 조절변인에 의하여 폭력의 위험성의 정도가 결정된다. 즉, 개인이 TV나 영화의 허구를 현실로 믿는 정도, 허구와 현실을 구별할 수 있는 능력, 공격적인 미디어 인물들을 내재화하는 정도, 폭력에 노출된 기간, 노출되어 있는 폭력의 성격 등이 폭력의 위험성을 결정하는 조절변인으로 작용한다는 것이다.

한편, 클라이언트 폭력의 발생과 관련된 요인으로 시설차원의 조치를 들 수 있다(서울복지재단, 2005). 여기에서 두 가지 인과관계가 가능하다. 첫째, 클라이언트 폭력이 먼저 발생하고 그 결과로서 시설차원의 조치가 이루어진다면 클라이언트 폭력 경험이 선행변수인 반면 시설차원의 조치는 결과변수이다. 반대로, 클라이언트 폭력에 대비하려는 취지에서 시설차원의 조치가 강화되고 그 결과로서 클라이언트 폭력의 경험이 영향을 받는다면 시설차원의 조치가 선행변수가 되고 클라이언트 폭력의 경험이 결과변수가 된다.

선행연구에 의하면, 클라이언트 폭력과 관련된 시설차원의 조치는 대응조치와 관리체제로 구분된다(서울복지재단, 2005: 141-142). 대응조치는 클라이언트 폭력이 발생하였거나 발생할 개연성이 있는 경우에 시설차원에서 직접 실시하거나 실시하도록 예정되어 있는 조치로서 가해자 및 피해자와 관련된 것을 말한다. 여기에는 해당 클라이언트에 대한 조치, 해당 클라이언트의 다른 부서 이관, 폭력을 당한 종사자의 담당업무 변경, 의료적 조치, 물질적 보상, 휴가 제공, 심리·정서적인 상담서비스 제공 등이 포함된다. 관리체계는 클라이언트 폭력이 발생하였거나 발생할 개연성이 있는 경우에 시설차원에서 구비하는 시설이나 장비 또는 공식적인 운영체제를 말한다. 여기에는 클라이언트 폭력과 관

련된 매뉴얼의 비치, 클라이언트 폭력에 대응하는 교육의 실시 또는 위원회의 운영, 경찰서와의 연계, 방문객의 신분증 확인, 비상벨, 안전을 위한 격리실의 설치 등이 포함된다.

### 3. 클라이언트 폭력의 결과

다른 전문영역에서와 마찬가지로, 사회복지실천 영역에도 클라이언트 폭력의 영향효과를 경험적으로 연구한 선행연구는 그리 많지 않다. 클라이언트 폭력의 효과크기에 영향을 미치는 요인으로는 신체적·심리적 피해의 강도, 사건의 환경적 맥락, 피해자와 가해자의 관계, 피해자의 퍼스널리티와 성격, 과거의 클라이언트 폭력의 경험, 피해자의 대처 전략 등을 들 수 있다. 일반적으로 클라이언트 폭력의 영향은 피해자의 자기 비난, 스트레스의 증가, 신체적 상해, 사회복지전문직에 대한 시각의 변화, 사회복지사의 실천행동의 변화 등으로 나타난다(Newhill, 2003: 222-234). 클라이언트 폭력의 영향에 대한 연구는 크게 나누어 ① 피해자인 사회복지사의 심리적·정서적 행태의 변화, ② 피해자인 사회복지사의 정신신체(심신)의 복리상태의 변화, ③ 조직(사회복지기관 및 시설)에 대한 영향으로 나눌 수 있다(Tucker and Loughlin, 2006: 432-435).

#### 1) 개인의 심리적 측면

클라이언트 폭력은 피해자에게 스트레스를 일으키는 가장 중요한 요인 가운데 하나이다(Balloch et al., 1998). 클라이언트 폭력이 개인의 심리적 성과(psychological outcomes)에 미치는 영향으로는 긴장, 자기비난, 부정적인 정서적 반응을 들 수 있다(Newhill, 2003: 222-234 참조).

첫째, 긴장(strain)은 다양한 유형의 폭력에 노출되었을 때 사회복지시설 종사자가 느끼는 스트레스로부터 발생하는데, 개인 차원에서 가장 빈번하게 볼 수 있는 클라이언트 폭력의 부정적 결과이다. 선행연구에 의하면, 젊은 여성 사회복지사는 남성보다 더 많은 긴장을 경험하는 것으로 보고되었다. 예를 들어, 영국 범죄조사(British Crime Survey) 결과 16-24세의 여성 사회복지사(19%)

가 동년배의 남성사회복지사(11%)보다 일반인이 가하는 폭력을 더 두려워하는 것으로 조사되었다(Tucker and Loughlin, 2006: 432). 개인 차원에서 클라이언트 폭력이 야기하는 그 밖의 부정적 결과는 분노, 걱정, 두려움 등이다.

둘째, 클라이언트 폭력을 겪은 사회복지시설 종사자는 가해자가 아니라 스스로에게 책임을 묻는 이른바 ‘피해자의 자기비난’ 현상을 경험한다. 다시 말해, 사회복지시설 종사자들은 클라이언트 폭력에 대응하는 과정에서 일차적으로 자신에게 책임을 물으려 하거나 사회복지시설 종사자들 상호간에 서로를 비난하는 일이 종종 발생한다. 사회복지사들이 클라이언트 폭력을 신고하지 않으려는 이유 가운데 하나는 그들에게 발생한 사건에 대하여 스스로를 비난하고 있기 때문이라는 주장도 같은 맥락에서 이해할 수 있다(Balloch et al., 1998).

셋째, Atkinson(1991)에 의하면, 사회복지사는 클라이언트 폭력을 경험할 때 다른 유형의 폭력에 노출되었을 경우와 비슷한 정서적 반응을 나타낸다(Newhill, 2003: 224에서 재인용). Bard and Sangrey (1986)에 의하면, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 일반적으로 ① 자아 분열(disorganization of self), ② 분투 기간(period of struggle), ③ 자아 재조정(readjustment of self)이라는 3단계의 외상 해결(trauma resolution) 단계를 거친다(Newhill, 2003: 225-226에서 재인용).

한편, 클라이언트 폭력은 소진의 한 원인으로 간주되기도 한다. 클라이언트 폭력과 소진과의 관계를 경험적으로 연구한 선행연구는 적지 않다(Jayaratne et al., 1996; Beaver, 1999; 이명신, 2004; Song, 2005). 이들 연구에서는 클라이언트 폭력이 피해자인 사회복지시설 종사자의 소진을 야기하는 원인 가운데 하나임을 밝히고 있다. 선행연구에 의하면 사회복지전문직은 클라이언트 폭력을 비롯한 여러 가지 유형의 직장폭력에 매우 취약한 전문영역 가운데 하나이다(Kipper, 1986; Littlechild, 1995; Shultz, 1987, 1989). 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 사회복지사의 지각과 폭력이 발생한 맥락에 의해 정의된다(서울복지재단, 2005: 23). 즉, 클라이언트 폭력에 잠재되어 있는 의도, 폭력적 행동의 의미, 그와 관련한 사회적 규범을 사회복지사시설 종사자 어떻게 인식하느냐에 따라 클라이언트 폭력을 용인하는 정도가 달라진다.

요컨대, 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 직장 외상 효과(workplace

trauma effect)를 유발한다. 그 결과 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들은 외근의 곤란(numb outside work), 강요된 생각(intrusive thoughts), 비참한 마음(distressing thoughts), 숙면 장애(sleeping difficulty), 악몽(nightmares), 비참한 생각을 떨쳐버리지 못함, 직무에의 집중 곤란, 쉽게 놀람 등의 부정적 현상을 경험한다(Song, 2005: 13).

## 2) 정신신체적 측면

클라이언트 폭력이 개인의 정신신체적 성과(psychosomatic outcomes)에 미치는 영향으로는 신체적 상해와 외상후 스트레스장애(PTSD: post-traumatic stress disorder)를 들 수 있다(Newhill, 2003: 222-234).

첫째, 사회복지시설 종사자에 대한 신체적 공격은 종종 신체적 상해라는 후유증을 남긴다. 신체적 공격에 의해 발생하는 신체적 상해의 종류와 정도는 매우 다양하며, 선행연구에 따라 상당히 큰 변이를 보인다.

둘째, 길거리 폭력, 자연재해 등의 피해자와 마찬가지로 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들도 외상후 스트레스장애를 경험한다(Caldwell, 1992). 아마도 클라이언트 폭력이 야기하는 정신신체적 영향 가운데 가장 심각한 것은 외상후 스트레스장애일 것이다. 이것은 극단적인 정신적 쇼크 제공원의 표적이 되거나 그런 현상을 목격하였을 때 발생한다. 외상후 스트레스장애로 진단받은 개인들은 대개 악몽이나 환각의 재현(flashbacks)을 경험하거나, 잠을 이루지 못하거나, 소외감을 느낀다. 또한 이들에게는 두통이나 위장장애 등 많은 건강상의 문제와 대인관계의 부정적 효과가 수반되기도 한다(Tucker and Loughlin, 2006: 433).

## 3) 조직적 측면

사회복지사의 폭력피해 경험과 조직적 성과(organizational outcomes)는 직·간접적인 관련이 있다(Newhill, 2003: 222-234). 다시 말해, 사회복지시설 종사자가 폭력에 노출되었을 때 전문직에 대한 시각이 바뀌면서 실천현장에서의

행동이 변화하는 데, 이는 조직적 성과에 부정적인 영향을 미친다.

첫째, 클라이언트 폭력을 당한 사회복지시설 종사자는 사회복지전문직에 대한 시각의 변화를 경험한다고 보고되고 있다. 클라이언트 폭력의 피해자로서의 사회복지시설 종사자는 사회복지전문직이 잠재적인 폭력의 위험성을 내포하고 있는 클라이언트를 대상으로 서비스를 전달하여야 하는 직종임을 자각하게 된다. 따라서 클라이언트와의 대면 업무에 있어서 클라이언트 폭력을 경험하기 전보다 더 많은 주의를 기울이고 더 조심하여야 한다는 생각을 갖게 되며, 이러한 태도는 간혹 불안, 근심, 경계과민(hypervigilance)으로 발전하는 수도 있다.

둘째, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지시설 종사자는 실천현장에서의 행동을 변화시키는 경우가 있다. 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지시설 종사자는 클라이언트를 과거보다 더 조심하고 더 경계하며 더 이상 위험한 상황에 진입하려 하지 않는다. 그들은 폭력의 내력이 있거나 위험하다고 생각되는 클라이언트를 회피하고 멀리하며, 위험한 상황에서 클라이언트를 만나는 것을 꺼린다.

요컨대, 클라이언트 폭력은 피해자인 사회복지사의 시각과 행동의 변화를 초래하며 이는 해당 사회복지사가 근무하는 조직의 성과에도 부정적 영향을 미치는데, 종사자들의 직무 만족도, 소진, 이직 의도, 결근, 사기, 직무 생산성 등에 영향을 미친다(Song, 2005: 14).

## 제 2 절 직무스트레스와 부정적 반응

사람들은 누구나 크든 작든 나름대로의 스트레스를 경험하고 있다. 스트레스로부터 완전히 자유로운 삶은 존재할 수 없으며, 그러한 삶은 우리가 추구해야 할 이상도 아니다(양순미·오윤자, 2005: 124). 일반적으로 적당한 수준의 스트레스는 사람에게 긴장감을 불어넣어 심신의 활력을 제공하고 개인의 동기유발을 촉진함으로써 조직의 생산성을 높이는 데 기여한다고 알려져 있다(박상언·

김민용, 2006: 367). 그러나 개인적으로 관리가 어려울 정도의 심각한 스트레스는 신체적·정신적 건강을 위협하고 소진과 우울을 증가시키며 각종 심인성 질환은 야기할 뿐만 아니라 극단적인 경우에는 과로사와 돌연사의 원인이 될 수도 있다. 또한 조직의 차원에서는 지각, 결근, 조퇴 등의 부정적인 행동이나 산업재해 등의 증가를 가져와 조직의 생산성 저하와 인적 자원의 심각한 손실을 가져올 수도 있다(서울복지재단, 2005). 사회복지의 영역에서도 예외가 아니다. Collings and Murray (1996: 375)의 지적처럼, 사회복지시설 종사자의 스트레스는 개인의 일반적 복지수준을 저하시킬 뿐만 아니라 그가 전달하는 대인서비스의 효력을 감소시키므로 사회복지 실천영역에서 특히 중요하게 다루어져야 할 이슈이다.

## 1. 개념

직장스트레스(workplace stress)는 오늘날 일상생활에서의 담론이나 학문적 토론의 장에서 모두 중요한 이슈로 대접받고 있다(Balloch et al., 1998: 329). 직장스트레스는 다양한 직업 분야에 걸쳐 다양한 유형의 전문가들에게 영향을 미친다. 스트레스는 복잡한 담론의 일부분이기 때문에 그것을 간단하게 정의하기는 어렵다.

스트레스는 인간의 행복과 경험을 설명하는데 쓰이는 용어인데, 그 어원은 라틴어의 'stringer'로서, 이는 '팽팽하게 죄다'라는 의미이다. 스트레스는 복잡한 담론(discourse)의 일부이기 때문에 그것을 명확하게 정의하는 일은 그리 쉽지 않다. 가장 단순하게 표현하자면 스트레스는 직장이나 가정의 환경으로부터 가해지는 압박의 결과로 나타나는 일종의 심리적·신체적 증상이다(Balloch et al., 1998: 330). 다시 말해, 사회복지사들이 일상생활에서 원하지 않는 자극이나 상황에 직면하여 그것을 통제하지 못함으로써 겪게 되는 곤란이나 곤경을 의미한다(이미애·남기민, 2007: 309).

사회복지사가 자신에게 가해지는 요구를 인지하는 정도(인지된 요구)와 그러한 요구에 대처할 수 있다고 인지하는 능력(인지된 능력) 사이에 불균형이 존재할 때 스트레스가 발생한다(Collins, 2007: 4). 만약 사회복지시설 종사자가



인지하는 요구가 높지만 동시에 그에 대처할 수 있는 능력도 높다고 생각할 경우에는 스트레스가 생기지 않을 것이다.

Lazarus(1966)에 의하면, 스트레스는 세 가지 다른 관점, 즉 신체적, 심리적, 사회적 관점에서 접근할 수 있다(양순미·오윤자, 2005: 125에서 재인용). 애초에 신체적 반응으로 간주되던 스트레스는 스트레스원(stressor)과 스트레스 매개원이 어떻게 정의되느냐에 따라 심리적이거나 사회적인 관점으로 확대되었다. 이렇게 보면, 스트레스는 스트레스원에 대한 정서적·심리적 반응이라고 정의할 수 있다(Lloyd et al., 2002: 256).

첫째, 신체적 반응으로서의 스트레스가 있다. 공학이나 물리학의 영역에서 ‘물리적 긴장이나 압박’의 의미로 사용되어 오던 ‘스트레스’라는 용어는 셀리(Hans Selye) 이후 인간과 연결되었는데, ‘인간에게 해로운 육체적·정신적 자극이 가해졌을 때, 그 생체가 나타내는 반응’이라고 정의된다(김재엽 외, 1998: 107).

둘째, 심리적 접근에 근거한 스트레스 이론에 의하면, 외부의 자극이 어떠한 간에 개인이 외부의 요구를 자신이 갖고 있는 자원과 비교하여 어떻게 인지하느냐에 따라 동일한 상황을 놓고도 개인에 따라 스트레스에 대한 반응의 정도가 다르게 나타난다. 즉, 이 입장은 개인의 인지과정이 스트레스에 대한 반응을 나타내는 가장 중요한 매개변수라고 본다. 스트레스의 형태는 개인, 가족, 시간에 따라 다양하게 나타나며, 한 사건이 스트레스원으로 지각되는 정도는 개인의 성향, 삶의 질에 대한 지향성, 발생시간, 힘, 요구, 기능수준에 대한 평가에 따라 다르다(이미애·남기민, 2007: 308).

셋째, 사회적 접근에 근거한 스트레스 이론에 의하면, 역할변화로 인해 스트레스가 발생할 수 있는데, 가장 대표적인 스트레스의 예가 바로 역할긴장이다. 또한 이 입장은 스트레스에 대처하기 위해서는 스트레스에 영향을 주는 여러 상황적 요소, 즉 연령, 성별, 사회계층 등을 고려하여 개입 방안을 강구하여야 한다는 입장을 견지하고 있으며, 나아가 사회적 지지와 극복 자원을 스트레스를 해소시킬 수 있는 중요한 매개체로 간주한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 인간과 환경과의 역동적 상호작용 가운데서 스트레스가 발생한다고 결론지을 수 있을 것이다. 개인이 내적 또는 외적 요구에

직면했을 때, 이 요구가 자신이 동원할 수 있는 자원으로 해결할 수 없을 정도로 지나치다고 판단할 때 스트레스가 발생한다. 즉, 동일한 자극에 대해서도 개인이 처한 상황이나 동원 가능한 자원에 따라서 스트레스의 정도와 양상이 달라질 수 있는 것이다(김재엽 외, 1998: 107). 사회복지 영역의 예를 들면, 행정관리자(예: 기관장 등)와 사회복지사 사이에 서로 양립하기 어려운 경쟁 가치(competing values)가 존재할 경우 사회복지사의 스트레스가 더 커질 수 있다(Lloyd et al., 2002: 257).

## 2. 직무스트레스와 부정적 반응의 영향요인

사회복지사들은 다른 영역에 종사하는 전문가들에 비해 상대적으로 더 높은 수준의 스트레스를 경험하는 것으로 알려져 왔다(Cherniss, 1980; Balloch et al., 1998). 사회복지사의 스트레스는 사회복지사 개인의 일반적인 복리상태를 감소시킬 뿐만 아니라 그 사회복지사가 수행하는 서비스 전달업무의 효능성(efficacy)을 저하시키기 때문에 사회복지 실천의 영역에서 중요한 이슈로 다루어지고 있다(Collings and Murray, 1996: 375).

사회복지전문직은 본질적으로 스트레스에 취약하다는 사실을 밝히는 선행연구가 적지 않다. 사회복지사들은 정서적인 면에서 매우 동질적인 집단이며, 사회복지사들이 견지하고 있는 클라이언트의 문제에 대한 민감성 때문에 그들은 직무 스트레스에 취약하다(Pines and Kafry, 1978). 다수의 선행연구에 의하면, 사회복지 전문직은 스트레스가 높은 직종으로 평가되었는데, 그 이유는 클라이언트 옹호와 기관 욕구의 충돌이라는 두 개의 가치 사이에 존재하는 역할 갈등(role conflict)에서 유래하는 스트레스가 높기 때문이다(Lloyd et al., 2002: 256). 또한 사회복지사와 관리자 사이에 경쟁 가치(competing values)가 존재할 때 사회복지사는 스트레스를 경험한다(Lloyd et al., 2002: 257). 뿐만 아니라, 영국과 미국의 경우 사회복지사들이 경험하는 실제 폭력 또는 폭력의 위협과 스트레스 사이에는 매우 강한 정(+의 상관관계가 존재한다는 사실을 밝히는 선행연구가 매우 많다(Littlechild, 2005: 62; Balloch et al., 1998).

여러 선행연구는 사회복지 실천이라는 업무의 특성상 사회복지사의 업무에는

본질적으로 스트레스가 잠재되어 있다는 점을 지적하고 있으며, 특히 클라이언트와의 대인관계, 업무량, 업무관계, 조직의 특성 등이 모두 잠재적인 스트레스 원인을 보고한 바 있다(Gibson et al., 1989; Collings and Murray, 1996). 또한 사회복지사에 대한 사회적 이미지가 낮고 보수 수준이 적정하지 않다는 점이 바로 사회복지사의 스트레스의 요인임을 밝힌 연구도 다수 존재한다(Davies, 1990; Bennett et al., 1993).

업무환경이 사회복지사의 스트레스에 영향을 미친다는 선행연구의 성과가 축적되어 있는 것은 분명한 사실이지만, 최근의 주도적인 이론 모형은 사회복지사가 실제 업무상황과 스트레스 경험 사이의 관계를 어떻게 인식하느냐에 주목하고 있다. 업무처리 과정에서 인지된 수요(perceived demands)와 그에 대처하는 인지된 능력(perceived ability) 사이에 괴리가 생길 때 사회복지사에게 스트레스가 발생할 가능성이 커진다(Fisher, 2005; Cox et al., 1993). 이와 같은 인지적 접근법은 사실상 동일한 근로환경에서 일하고 있는 같은 집단의 구성원들 사이에 나타나는 스트레스 수준의 차이를 설명하는 데 특히 강점을 가지고 있다.

사회복지사의 스트레스에 영향을 미치는 요인을 밝힌 가장 대표적인 연구 가운데 하나는 Collings and Murray (1996)에 의하여 수행되었다. 북부 잉글랜드의 4개 지방정부의 사회서비스 부서에 근무하고 있는 243명의 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 Collings and Murray (1996: 383)는 사회복지사에게 스트레스를 야기하는 요인으로 다음과 같은 요인을 적시하였다. 첫째, 업무 목표량의 설정 및 달성에 관한 압박감이 사회복지사의 스트레스를 야기한다. 둘째, 사회복지사가 클라이언트의 구체적인 문제를 해결할 수 없다는 한계를 느낄 때 스트레스에 직면한다. 셋째, 과도한 업무량은 명백한 스트레스원이다. 넷째, 사회복지사가 느끼는 수퍼비전 방식에 대한 불만족은 스트레스의 증가로 이어질 수 있다. 다섯째, 일부 사회복지사들은 하위직급에서 근무하는 것 자체가 스트레스라는 견해를 피력하고 있다. 여섯째, 사회복지사에게도 나이를 먹는 일, 즉 자신의 노화 상태를 인식하는 일은 스트레스를 높이는 일이다. 일곱째, 배우자와 이혼하거나, 별거하거나, 사별하는 일은 높은 스트레스를 야기한다. 여덟째, 사회가 사회복지사에 대하여 비현실적인 기대감을 갖고 있다고 인식하는

것은 사회복지사에게는 일종의 스트레스가 될 수 있다.

위와 같은 요인 중에서 Collings and Murray (1996)는 특히 사회복지사의 업무량 과다와 수퍼비전 방식에 대하여 이차적인 분석을 실시하였으며, 그 결과를 바탕으로 사회복지사의 전반적인 스트레스에 영향을 미치는 요인의 세부내용을 보고하였다. 첫째, 업무량의 측면에서 보면, 사회복지사에게 높은 수준의 스트레스를 일으키는 요인은 행정업무·서류업무의 과다 및 업무에 관한 정보의 부적절함으로 나타났다. 둘째, 수퍼비전 방식의 측면에서 보면, 사회복지사는 자신에 대한 수퍼비전이 수퍼바이저를 보호하기 위한 방편으로 실시된다는 것을 느낄 때 높은 수준의 스트레스를 느끼는 것으로 조사되었다.

한편, 클라이언트 폭력은 사회복지시설 종사자의 스트레스원이 된다는 선행연구의 결과도 보고된 바 있다. 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지시설 종사자는 종종 긴장과 자기비난을 경험하는데 이는 스트레스의 전형적인 형태이다(Newhill, 2003). 이러한 연구결과는 국내의 연구에서도 확인된 바 있다. 서울복지재단(2005)의 연구에서 사회복지시설 종사자들은 클라이언트로부터 생명에 위협이 될 정도로 치명적인 신체적인 공격을 받을 경우 매우 심한 스트레스를 느끼는 것으로 조사되었다.

뿐만 아니라, 사회복지시설 종사자가 다른 직종의 전문직보다 더 높은 수준의 스트레스를 경험하는 것이 아니라 남보다 더 스트레스에 취약한 사람들이 사회복지전문직을 직업으로 선택하는 경향이 있다는 견해도 존재한다. Rushton (1987)의 연구결과에 의하면, 우울증에 취약한 사람들은 남을 돕는 일을 통해 자신의 개인 문제를 해결할 수 있다고 무의식적으로나마 인식하기 때문에 다른 직종보다는 사회복지전문직을 선호한다. 대다수의 사회복지사들에게 있어 남을 돕고자 하는 욕구는 그들이 사회복지전문직을 선택한 가장 중요한 동기이다. 이러한 욕구는 그들로 하여금 클라이언트 문제에 너무 깊이 관여하도록 유도하는 경향이 있으며, 이 때문에 사회복지사들의 스트레스는 증가된다(Acker, 1999).

우리나라의 경우 사회복지시설 종사자들의 스트레스의 수준 및 영향요인에 대한 실증 연구는 매우 제한적으로 이루어졌다. 서울복지재단(2005)의 연구결과에 의하면, 서울지역 사회복지시설에서 종사하고 있는 사회복지사들은 5점

만점의 척도에서 중간값(3점)보다 약간 낮은 2.862점(표준편차 0.434)의 일반스트레스를 경험하고 있는 것으로 조사되었다. 일반스트레스의 수준에 유의한 영향을 미치는 사회인구학적 변수는 연령, 결혼, 학력, 고용상태, 실무경력, 담당업무, 담당업무비율, 기관유형으로 나타났다. 구체적으로 보면, 연령의 경우 나이가 많을수록 일반스트레스를 적게 느끼며, 나이가 적을수록 일반스트레스를 많이 경험하는 것으로 나타났다. 특히 40세 미만의 사회복지사의 일반스트레스가 높게 나타났다. 결혼에 따른 일반스트레스의 정도를 보면, 이혼/사별한 사회복지사의 일반스트레스가 상대적으로 높게 나타났다. 또한 학력이 높을수록 일반스트레스의 정도가 높은 것으로 확인되었다. 고용상태를 보면, 정규직의 일반스트레스가 비정규직보다 더 높았다. 한편, 담당업무의 비율을 보면, 행정업무와 서비스업무를 모두 담당하고 있는 사회복지사가 가장 높은 일반스트레스의 정도를 보였다.

### 3. 직무스트레스와 부정적 반응의 결과

사회복지사가 지각하는 심각한 수준의 스트레스는 개인적 차원에서는 신체적·정신적 건강을 위협하고, 조직의 차원에서는 결근, 이직 등의 부정적인 행동이나 산업재해 등의 증가를 가져와 조직의 생산성 저하시키며 인적 자원의 손실을 야기한다. 조직의 차원에서 볼 때, 스트레스가 초래하는 부정적인 결과는 소진의 증가와 이직의도의 증가로 구분하여 정리할 수 있다(Lloyd et al., 2002: 259-261).

첫째, 직무스트레스는 소진의 증가로 이어질 수 있다. 직무스트레스는 소진과 상당히 밀접한 관련을 맺고 있는 개념이자 매우 유사한 개념으로 인정되어 왔다. 소진은 스트레스 구성개념에 그 이론적 기초를 두고 있기 때문에 직무스트레스와 소진과의 사이에 경계가 불분명한 측면이 있는 것도 사실이다. 그러나 엄격하게 말하면, 직무스트레스와 소진 사이에는 일종의 인과관계가 존재한다(최명민, 2006: 263). 즉, 직무스트레스는 소진을 야기하는 원인이 될 수 있다. 다시 말해, 만성적인 직무스트레스가 야기하는 가장 심각한 특성은 바로 소진이다(Lloyd et al., 2002: 256). 직무스트레스가 야기하는 소진은 휴먼서비스를

전달하는 사회복지사의 효과성에 심각한 손상을 입힌다(Collings and Murray, 1996: 377).

스트레스는 개인의 지각에 따라 긍정적이거나 부정적으로 인식되거나 해석될 수 있으며, 따라서 스트레스는 중립적 용어이다. 반면에, 소진은 완충 및 지원 체계의 부재로 인해 중재되지 못한 부정적 스트레스(distress)가 지속된 결과이다. 또한 스트레스가 개인적인 차원에 초점을 맞추는 개념이라면, 소진은 상대적으로 조직과의 관련성을 더 부각시키고 있다.

직무스트레스가 소진에 영향을 미친다는 사실을 밝혀낸 선행연구는 적지 않다. 미국의 지역사회 정신보건 사회복지사 144명, 아동복지 사회복지사 60명, 가족서비스 사회복지사 84명을 대상으로 직무스트레스와 소진 사이의 관계를 연구한 Jayaratne and Chess (1984)는 직무스트레스가 소진의 원인임을 보고하였다. 이 연구에 의하면, 아동복지 사회복지사와 지역사회 정신보건 사회복지사 사이에 정서적 탈진(emotional exhaustion)과 비인격화(depersionalization)의 수준에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 가족서비스 사회복지사는 다른 집단에 비해 통계적으로 유의하게 낮은 수준의 비인격화 정도를 보였다. 응답자 가운데 40%는 직업을 바꾸고 싶다는 응답을 하였다.

영국 북아일랜드의 사회복지사 176명을 대상으로 MBI 소진척도를 사용하여 직무스트레스를 측정 한 Gibson et al. (1989)의 연구에서도 스트레스와 소진 사이의 관계를 보고하고 있다. 이 연구에서 응답자 중 47%의 사회복지사는 중간 강도의 소진 범주에 해당하였으며, 42%는 높은 강도의 소진 범주에 해당하는 것으로 조사되었다.

Martin and Schinke (1998)는 미국 뉴욕시 지역의 7개 사회복지서비스 기관에서 근무하고 있는 200명의 가족/아동복지 사회복지사와 정신과 의사를 대상으로 직무만족도와 소진의 정도를 조사하였다. 57%의 정신과 의사와 71%의 가족/아동복지 사회복지사는 자신들이 중간 수준 또는 매우 높은 수준의 소진 상태에 놓여 있다는 응답을 하였다. 연구자들은 승진 기회나 보수 인상과 같은 직무 관련 특성의 부재가 스트레스 및 소진을 야기한다는 결론을 내렸다.

둘째, 직무스트레스는 이직의도의 증가로 이어질 수 있다. 직무스트레스와 직무만족도는 결근율 및 이직 의향과 밀접한 상관관계를 맺고 있다는 점에서 그

중요성을 간과할 수 없다(Hagen, 1989). 노르웨이와 미국의 사회복지사를 대상으로 직무만족도, 소진, 이직에 대한 인식수준을 비교한 Himle et al. (1987)의 연구에 의하면, 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이 연구에서 노르웨이의 사회복지사는 미국의 사회복지사보다 전반적으로 더 높은 수준의 소진과 이직의도를 가지고 있었으며 직무만족도의 수준은 더 낮은 것으로 나타났다. 요컨대, 역할모호, 역할갈등, 직무수행의 어려움, 가치 갈등, 재정 보상 등과 같은 업무관련 스트레스원이 사회복지사의 직무만족도를 떨어뜨리고 이것은 다시 이직의도의 증가로 이어진다고 결론지을 수 있다.

앞서 언급한 Gibson et al. (1989)의 연구에서도 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미친다는 점을 분명히 밝히고 있다. 이 연구에서는 응답자의 73%가 언젠가 사회복지 분야를 떠날 생각을 하고 있다고 응답하였으며, 그 중 절반은 조사가 이루어진 전년도에 실제로 이직을 심각하게 고려하였다는 응답을 하였다. 이밖에도 몇몇 선행연구에서는 상당히 높은 비율의 사회복지사들이 사회복지전문직을 그만두고 새로운 일자리를 알아보거나, 현재의 자리를 그만두고 싶다는 의사를 피력하고 있다(Hagen, 1989; Himle et al., 1986; Samantrai, 1992).

### 제 3 절 소진

#### 1. 소진의 개념

소진(burnout)이라는 개념은 1974년 미국의 심리학자인 Freudenberger가 지역정신보건센터에서 근무하는 치료사들이 경험하는 정서적·신체적 탈진현상을 설명하기 위해 최초로 사용한 개념이다(김미숙, 2004: 33). Freudenberger(1974)는 소진이란 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나, 기대하였던 성과나 보상도 없이 인간적인 회의나 좌절을 겪는 상태라고 정의한 바 있다. 소진은 그 자체가 새로운 개념이라기보다는 스트레스이론에 그 연원을 두고 있는데, 소진과 관련된 핵심용어로는 피로감, 좌절감, 일로부터의 거리감

(disengagement), 스트레스, 정신적 소모감과 고갈, 무력감(helplessness), 절망감(hopelessness), 냉소적인 태도 등이 있다(Skovholt, 2001). 1970년 중반부터 타인을 원조하는 직업, 즉 인간봉사조직을 중심으로 소진에 관한 많은 연구가 이루어지기 시작하였다. 1980년대에 소진이란 용어가 일에 지치고 불안해지는(disquiet) 상태를 의미하는 용어로 널리 쓰이게 되면서 대인서비스 분야, 교사, 간호, 의료분야 직종의 종사자들이 경험하는 소진에 대해 많은 연구들이 수행되었다(최윤미·양난미, 2002: 582).

지금까지 이루어진 소진에 관한 많은 경험적 연구에도 불구하고 아직 소진의 원인 및 과정 등에 관한 기제(mechanism)는 아직 명확하게 밝혀지지 않았다. 사회복지전문직 사이에는 소진을 바라보는 두 개의 극단적인 시각이 존재하며 그 양극단 사이에는 다양한 시각이 자리하고 있다.

첫째 시각은 소진은 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로 발생하는 일종의 고갈상태로서 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 점진적 과정이다(최명민·현진희, 2006: 4). 소진은 사회복지시설 종사자가 일에 대한 자신의 기대 또는 사회의 기대를 충족시킬 수 있는 심적, 물적 자원이 결여된 상황이 장기간 지속되어 나타나는 부정적 경험으로부터 자기 자신을 보호하기 위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 학습된 보호기제이다. 이 입장에 의하면, 소진은 사회복지 실천현장에서 활동하는 사회복지시설 종사자의 전문성에 손상을 가져오며, 결국에는 서비스의 질을 저하시키고 사회복지시설 종사자 본인의 삶의 질에도 부정적인 영향을 미치므로 소진에 적절하게 대처할 수 있는 실천방안의 개발이 매우 중요하다.

다른 하나의 시각에 따르면, 소진은 ‘나는 포기했다’는 말의 은유이며, 이것은 사회복지사가 고갈, 게으름, 마음의 변화, 또는 행복을 합리화하기 위해 의식적으로 사용하는 개념이라고 할 수 있다(Johnson, 1988). 다시 말해, 사회복지사는 포기나 행복이라는 용어 대신에 사회적으로 용납되는 소진이라는 표현을 사용한다. 이 입장에 의하면, 소진의 실체는 존재하지 않으며, 소진이라는 개념은 직무의 책임을 회피하려는 사람들에 의해 사용되는 가상의 개념이다(최명민·현진희, 2006: 5).



한 마디로 말해, 소진은 장기간에 걸쳐 직무와 관련된 스트레스를 효과적으로 대처하지 못함으로써 행동으로 표출된 육체적, 정서적, 태도적 고갈 상태라고 정의할 수 있다(박상희 외, 2006: 68). 소진은 누구에게나 발생할 수 있지만 특히 직무와 관련하여 정서적 에너지를 많이 요구하는 직장에서 더욱 빈번하게 발생한다(윤혜미, 2005).

소진은 원래 대인적인 접촉이 잦을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리적 경험으로 인정되어 왔다. 그러나 최근의 연구 결과들에 의하면, 소진 현상은 비단 대인접촉 업무에서 뿐만 아니라, 거의 모든 직종과 조직 구성원들에게서 발견할 수 있는 보편적 현상임이 밝혀졌다(박상언·김민용, 2006: 369). 다만, 사회복지 분야 등 원조전문직의 경우에 소진의 본질을 제대로 이해하고 이에 대처할 수 있는 방안을 강구하는 것이 특히 중요한 이슈임을 부인하기 어렵다.

요컨대, 소진이란 직무불만족에 처한 업무자(사회복지사)들이 궁극적으로 감정의 고갈, 소외, 업무와 클라이언트에 대한 관심 상실 등과 같은 부정적인 경험을 겪는 현상을 지칭한다. 공계순(2005a)이 아동학대예방센터 상담원을 대상으로 실시한 소진연구에서 지적인 바와 같이, 소진은 사회복지시설 종사자 개인에게만 문제가 되는 것이 아니라 사회복지시설 종사자를 통해 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질을 떨어뜨릴 뿐만 아니라, 사회복지시설 종사자의 이직에도 상당히 직접적인 영향을 미치므로 서비스의 지속성에도 부정적인 영향을 끼친다.

## 2. 소진의 구성요소

원조전문직에서 직무스트레스의 영향으로 나타나는 현상 가운데 가장 대표적인 것이 소진이다(공계순, 2005a: 85). 소진은 대개 오랜 기간에 걸쳐 반복적인 정서적 압박의 결과로서 나타나는데, 특히 의료, 교육, 사회사업 등과 같은 인간봉사계통 직종의 종사자들에게서 많이 나타난다. 앞서 언급한 바와 같이, 소진에 대한 개념 정의는 학자마다 약간의 차이가 있으나, 일반적으로 직무스트레스와 관련된 신체적·정서적 상호작용의 증상을 의미한다. 소진척도(MBI)의

하위요인으로는 ① 클라이언트에 대한 정서적 탈진, ② 비인격화, ③ 개인적 성취감의 감소를 들 수 있다(Maslach and Jackson, 1986).

클라이언트에 대한 정서적 탈진(emotional exhaustion)은 사회복지시설 종사자들이 업무과정에서 과도한 심리적, 정서적 요구에 의해서 업무 의욕의 상실, 신뢰의 상실, 흥미 및 원기의 상실을 경험하면서 더 이상 자신은 서비스 상대에게 줄 것이 아무 것도 남아 있지 않다고 느끼는 상태를 말한다. 이것은 감정적·육체적 자원의 고갈을 의미한다.

비인격화(depersonalization)는 사회복지사들이 클라이언트의 정서적 요구에 저항하여 클라이언트에 대해 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 클라이언트를 인격체로 대하기보다는 하나의 사례로 대하는 현상을 지칭한다. 비인격화는 일에 대하여 회의적이고 냉소적인 태도를 갖는 것을 의미하기 때문에 ‘일로부터의 심리적 이탈(disengagement)’이라고 표현할 수도 있다(박상언·김민용, 2006: 369).

개인적 성취감의 감소(reduced personal accomplishments)는 사회복지시설 종사자들이 정서적으로 탈진되고 비인간적인 태도를 취하면서 일에 최선을 다하지 못하고 긍정적인 결과를 가져오지 못하면서 자신이 한 일이 아무런 효과도 내지 못하고 있다고 인식하는 것, 즉 전문가로서의 성공적인 성취감을 느끼지 못하는 현상이다. 개인적 성취감의 감소는 한 마디로 말해 업무에 대한 자신감의 감소 내지는 상실을 의미한다.

이처럼 소진은 세 개의 구성개념으로 이루어져 있지만, 이 세 개념 사이의 관계는 명확하게 설명되지 않고 있다. MBI 소진척도의 개발자인 Maslach and Jackson(1986)은 소진의 세 요인이 각기 다른 측면을 대표하고 있으므로 별도로 간주되어야 한다고 주장한다(이명신, 2004). 다수의 선행연구는 이 세 개념을 독립적으로 분석하였는데, 이런 연구방법은 개념 사이의 상호관계를 경시하게 되어 만족스러운 결과를 얻지 못하였다는 지적을 받고 있다(윤혜미, 2005). 이명신(2004)의 연구에 의하면, 정서적 탈진과 비인간화 사이에는 긴밀한 관계가 존재하나, 개인적 성취감은 별도의 독립적 관계를 가진 것으로 나타났다. 요컨대, 선행연구에서는 연구자에 따라 연구모형에 포함되는 소진의 하위요소의 수와 그들의 인과관계가 달라지는 것을 알 수 있다.

### 3. 소진의 원인

소진은 어느 한 측면에서 이해하고 설명할 수 있는 개념이 아니라 매우 다차원적인 접근이 필요한 영역에 속한다. 소진의 개념을 정립한 Maslach and Jackson (1986)은 소진이 일어나는 원인으로서는 다음과 같은 여섯 가지 요인을 제시하고 있다. 첫째, 사회복지사가 수행하여야 할 업무가 많은 현상, 즉 업무과다(work overload)는 소진현상을 야기할 위험성이 매우 크다. 둘째, 사회복지사가 기관의 정책에 대해 아무 것도 할 수 없다는 통제력의 결핍(lack of control)을 느낄 때 소진이 발생할 위험성은 아주 커진다. 셋째, 보수나 인정과 같은 보상체계의 부족, 즉 불충분한 보상은 소진을 야기할 수 있다. 넷째, 사회복지사가 자신이 처한 현실이 불공평(unfairness)하다고 느끼며 일의 의미를 상실할 때 소진현상이 나타날 가능성이 커진다. 다섯째, 상사나 동료들과의 갈등, 내분, 조직 안에서의 집단 간 경쟁 등으로 인한 공동체의 분열(breakdown of community)은 소진으로 이어질 수 있다. 끝으로, 조직이 요구하는 것과 자신이 생각하는 것 사이에서 발생하는 가치관 갈등(value conflict)은 소진을 야기하는 원인이 될 수 있다.

아직까지 모든 사회복지분야에 공통적으로 적용할 수 있는 소진에 대한 보편적인 접근법은 마련되어 있지 않기 때문에 학자에 따라 소진의 원인을 분류하는 체계가 다르다. 공계순(2005a: 86)은 사회복지사의 소진의 원인으로 사회복지사의 개인적 원인, 클라이언트 원인, 조직적 요인으로 구분하고 있다. 윤혜미(2005: 27)는 아동학대예방센터 상담원의 소진 원인을 크게 나누어 개인적 요인과 직업관련 요인으로 구분하고 있다. 김선동(1999)에 의하면 소진의 원인은 사회복지사 요인, 클라이언트 요인, 업무환경 요인, 슈퍼비전 요인으로 나눌 수 있다. 요컨대, 선행연구 고찰의 결과를 종합하면, 사회복지 실천현장에서 근무하는 사회복지사가 소진을 야기하는 원인으로서는 일반적으로 개인적 요인, 조직적 요인, 사회적 요인으로 구분할 수 있다.

첫째, 사회복지사의 개인적 요인은 소진을 야기하는 중요한 영향요인 가운데 하나이다. 일반적으로 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 사회인구학적 특성으로는 연령, 근무경력, 성별, 결혼여부, 교육수준, 개인의 성격 등을 들 수 있

다.

연령은 사회복지사의 소진과 밀접한 관련이 있는 요인임이 밝혀졌다. 일반적으로 사회복지사의 나이가 어릴수록 더 높은 수준의 소진을 겪는 것으로 조사되었다(공계순, 2005a; 박상언·김민용, 2006: 370).

근무경력도 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인 가운데 하나이다. 선행연구에 의하면, 일반적으로 사회복지사의 근무경력이 짧을수록 소진을 더 많이 경험한다(김선동, 1999; 최명민·현진희, 2006; 공계순, 2005a). 보통 일을 시작한지 1년에서 2년이 경과한 사회복지사들이 소진을 경험하기 시작하는 것으로 알려져 있다(김선동, 1999: 142).

성별이 사회복지시설 종사자의 소진에 영향을 미친다는 연구결과는 다수 존재하지만 그 결과는 일관적이지 않다. 먼저, 남성 사회복지사가 여성 사회복지사보다 소진을 더 많이 경험한다는 연구결과가 존재한다. 예컨대, 아동학대예방센터 상담원을 대상으로 이루어진 공계순(2005a: 95)의 연구결과에 의하면, 남성상담원이 여성상담원보다 소진의 하위요소 가운데 특히 성취감 감소를 더 많이 경험하는 것으로 확인되었다. 반면에, 여성사회복지사가 남성사회복지사보다 상대적으로 더 높은 수준의 소진을 경험한다는 것을 보고한 선행연구도 있다(최명민·현진희, 2006: 4; 공계순, 2005a: 86).

결혼상태는 사회복지시설 종사자의 소진을 설명할 수 있는 요인 가운데 하나이다. 다만, 선행연구의 결과는 일관적이지 않다. 기혼자가 미혼자보다 상대적으로 더 높은 수준의 소진을 경험한다는 사실을 보고한 선행연구가 있는가 하면(최명민·현진희, 2006; 공계순, 2005a), 반대로 미혼자가 기혼자보다 더 소진을 많이 경험한다는 연구결과도 있다(김선동, 1999). 후자의 경우, 기혼인 사회복지시설 종사자들이 나이가 상대적으로 더 많고, 심리적으로 더 안정적이고 성숙된 경향이 있으며, 기혼자의 가족이 사회복지시설 종사자가 직장에서 갖게 되는 스트레스에 잘 대처할 수 있도록 지원하며, 가족이 있는 경우에는 직업에 대해 좀 더 현실적으로 생각하기 때문이라고 볼 수 있다.

선행연구에서는 교육수준도 사회복지시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 즉, 대학원 졸업자인 사회복지사는 대학 졸업자인 사회복지사보다 소진을 적게 경험한 것으로 보고되었으나, 실천 경험이 없는 교육은 사

회복지사의 기대와 현실의 불일치를 가져와 오히려 소진을 더 많이 유발할 가능성이 있으므로 교육수준만으로는 소진을 정확하게 예측하는 것이 어렵다는 지적도 있다(김선동, 1999: 142).

개인의 성격도 소진과 밀접한 관련이 있다. 사회복지사의 자아존중감이 낮을수록, 그리고 사회복지사가 직무스트레스에 대하여 소극적인 대처전략을 사용할수록 그렇지 않은 사회복지사보다 상대적으로 더 높은 수준의 소진을 경험하는 것으로 알려져 있다(Lloyd et al., 2002). 한편, 남보다 더 쉽게 소진되는 사람의 특징을 연구한 Cherniss (1980)에 의하면, 감정이입을 쉽게 하고 민감하며, 헌신적이고 이상적이며 '사람'지향적이지만, 불안하고 내성적이며 강박적이고 열성이 지나치며 다른 사람과 자신을 지나치게 동일시하는 경향이 있는 사람이 상대적으로 소진에 더 취약하다. 또한 Cherniss (1980)는 일과 자신을 지나치게 동일시한 결과, 경쟁적인 상황을 자신의 자존감을 위협하는 것으로 받아들이는 경향이 강한 행동양식의 소유자(A형)가 다른 유형에 속하는 행동양식을 지닌 사람(B형)보다 소진 경험이 더 많다는 것을 지적하였다(최윤미 외, 2002: 585에서 재인용).

사회복지사의 개인적 요인이 소진의 주요한 요인 가운데 하나임은 분명하지만, 그러한 시각이 갖고 있는 본질적인 한계점을 인식하는 것이 중요하다. 공계순(2005a: 87)의 지적처럼, 소진의 원인을 사회복지사의 개인적인 특성에서 찾으려는 시도는 사회복지사들의 스스로에 대한 통찰력과 제어력을 높이는 데는 어느 정도 기여할 수 있지만 소진에 대한 사회적 해결방안을 모색하는 데는 한계가 있다. 소진의 원인으로서 개인적인 요인 외에도 업무, 조직, 사회와 관련된 제반 요인을 체계적으로 탐구할 필요가 여기에 있다고 하겠다.

한편, 사회복지사의 개인적 배경은 소진에 별다른 영향을 미치지 않는다는 연구결과가 있음에도 유의하여야 할 것이다. 한 복지재단 산하 각 복지관에서 근무하고 있는 사회복지사들의 소진 경험을 조사한 김선동(1999: 165)의 연구에 의하면, 사회복지사의 개인적 속성과 그가 경험하는 소진 현상 사이에는 통계적으로 유의한 관계가 관찰되지 않았다.

둘째, 조직적 요인은 오늘날 소진의 원인으로서 가장 중요하게 다루어지고 있는 영역이다. 소진이론에 의하면, 소진은 만성적인 조직 내 스트레스 요인들

과 이직의사를 매개하는 변수로서의 역할을 한다(이선영·김한성, 2007: 377). 높은 수준의 스트레스를 경험하는 사람들은 높은 수준의 소진을 겪고 그로 인해 이직할 의사를 갖게 된다. 앞서 언급한 바와 같이 인구통계학적 특성과 같은 개인적인 변인이 소진과 관련이 있다는 증거가 있으나, 대부분의 선행연구들은 소진이 조직 내에서 발생하는 상황적 스트레스와 더 깊은 관련이 있다는 주장을 펼치고 있다.

조직적 요인의 범주에는 물리적인 업무환경뿐만 아니라 직업과 관련된 사람들, 조직, 기관간의 상호작용, 그리고 기관 및 자신의 일에 영향을 미치는 정책까지도 포함된다(최윤미 외, 2002: 584). 선행연구를 보면, 조직적 요인에서는 자율성의 결여, 역할과다(과다한 서류작업, 과다한 업무량), 역할갈등, 역할모호, 부적절한 지도력과 수퍼비전의 부재, 낮은 보상, 조직의 자원 부족 등이 중요한 영향요인으로 밝혀졌다(Lloyd et al., 2002). 또한 지나친 관료주의, 관료적 규칙, 엄격한 규정 및 조직 분위기, 기관의 요구와 전문직 가치 사이의 갈등, 고용관계의 불평등, 비전문적인 실천의 위협 등을 소진의 원인으로 거론하는 연구도 다수 존재한다(윤혜미, 2005: 30). 이 가운데 특히 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 사회복지사의 소진에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 보고된 바 있다(Lee and Ashforth, 1996). 즉, 사회복지시설 종사자 조직에서 느끼는 역할과다, 역할갈등, 역할모호가 스트레스를 야기하는 요인들이며, 이 요인들이 직접 사회복지사로 하여금 소진을 경험하도록 영향을 미친다는 것이다.

역할과다는 사회복지시설 종사자가 한정된 시간이나 자원으로 과도한 업무를 수행하여야만 하는 상황을 지칭한다. 역할과다는 연구자들이 공통적으로 가장 많이 지적하는 소진의 선행변수로서, 결론적으로 시간 범위 내에 해결하여야 할 일이 너무 많다고 느끼거나 직무를 수행하는데 필요한 기술이나 능력이 부족하다고 느끼는 경우에 소진의 원인변수로 기능하게 된다(한광현, 2005: 66). 특히 휴먼서비스 조직에서는 사회복지사가 클라이언트와 접촉하는 시간이 길다는 점과 행정 업무가 너무 많다는 점이 업무 과부하의 주요 원인이 된다. 예컨대, 사회복지시설 종사자들은 과도한 서류작업을 수행하면서 다른 한편으로는 많은 수의 클라이언트를 상대하여야 하기 때문에 역할과다가 주요한 스트레스 요인이 될 뿐만 아니라 과중한 업무를 수행할수록 자신이 클라이언트에

게 큰 도움을 주지 못하고 있다는 생각을 하게 되며 이것이 소진의 하위요소인 개인적 성취감의 감소로 이어진다. 윤희미(2005: 28)의 아동학대예방센터 상담원 연구에서는 사회복지사가 직면하고 있는 과도한 업무량이 소진의 하위요소 가운데 특히 정서적 탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 공계순(2005b)의 연구에서도 아동학대예방센터 상담원의 업무과다는 정서적 탈진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 마찬가지로, 초등학교 교사를 대상으로 이루어진 유정이(2002)의 연구에서는 업무과다가 교사들의 소진에 정(+ )적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

역할과다는 양적인 스트레스 요인인 반면, 역할갈등과 역할모호는 질적인 스트레스 요인이다. 역할갈등은 사회복지사가 자신이 기대하는 역할과 주어진 역할에 차이가 있다고 느낄 때 경험하는 스트레스 요인이다. 역할모호는 사회복지사가 자신에게 주어진 역할이 명확하지 않거나 업무수행에 따른 결과가 명확하지 않다고 느끼는 것을 말한다. 요컨대, 역할과다와 역할모호는 모두 소진을 야기하는 스트레스 요인이며, 모두 업무 성취감과 부정적인 관계가 있음이 밝혀졌다(이선영·김한성, 2007: 378).

연구자에 따라 조직요인에서 업무와 관련된 요소를 분리하여 업무요인이나 직무스트레스로 보기도 한다(최명민·현진희, 2006: 4). 사회복지 전문직은 업무 자체의 성격상 소진에 취약하다고 알려져 있다. 클라이언트와 직접적인 대면작용을 통해 서비스 전달과 같은 업무를 수행하여야 하는 사회복지사는 이 과정에서 자주 직면하는 부정적인 정서적 상호작용, 클라이언트가 갖는 비현실적인 기대감, 사회복지사와 클라이언트 사이의 갈등, 변화의 진전이 잘 나타나지 않는 사회복지업무의 특성 때문에 소진에 특히 약하다(윤희미, 2005: 28).

또한 조직적 요인에서 클라이언트 요인을 분리하여 별도의 소진의 원인으로 다루는 견해도 설득력이 있다. 예컨대, 클라이언트의 문제가 복합적이고 만성적일수록, 클라이언트와의 면접 시간이 길어질수록, 문제해결 과정에서 중도 포기하는 클라이언트가 많을수록, 사회복지사가 클라이언트에 대하여 불만이 많을수록, 그리고 사회복지사가 클라이언트에 대하여 부정적인 인상을 가지고 있을수록 사회복지사의 소진은 더 심해진다는 연구결과가 있다(김선동, 1999: 144; Lloyd, et al., 2002). 클라이언트는 사회복지사에게 보람의 근원이 되기도 하지

만 동시에 긴장과 좌절의 원인이 되는 일도 있다(공계순, 2005a: 87). 클라이언트는 심리적, 경제적, 사회적으로 다양하고 복합적인 문제를 가지고 있는 경우가 많기 때문에 사회복지시설 종사자가 개입하더라도 소기의 긍정적인 효과가 나타나지 않을 수도 있으며, 이 경우 사회복지시설 종사자는 원조전문가로서의 자신의 능력에 대한 한계를 절감하며 특히 비협조적이거나 클라이언트 폭력을 사용하는 클라이언트를 만나는 경우 소진을 경험하기도 한다. 한편, 이명신(2004)도 클라이언트와의 갈등이 소진을 야기하는 하나의 원인임을 밝혀냈는데, 그가 규명한 다른 스트레스요인으로는 업무모호성, 업무과중, 문제해결의 어려움, 슈퍼바이저의 지지 결여, 의사소통의 폐쇄성 등이 있으며, 소진을 증가시키는 매개요인으로는 직무스트레스가 있다.

셋째, 소진의 원인을 사회적 관점에서 설명하는 연구 성과도 다수 축적되어 있다. 사회복지전문직이 열악한 근무여건에도 불구하고 정체성과 긍지를 지니며 활동할 수 있는 것은 그 일의 가치 있음과 수행하는 사람에 대한 사회적 인정 때문이다. 사회적 인정은 클라이언트의 인정, 조직 내에서의 인정, 지역사회 인정, 다른 전문직으로부터의 인정 등이 있다. 몇몇 선행연구에 의하면, 사회적 인정은 사회복지사의 소진을 감소시키는 요인으로 알려져 있다(윤혜미, 2005; 이명신, 2004). 사회적으로 전문적 역량을 인정받는 것은 소진의 하위 요소 중 특히 개인적 성취감과 관련이 있다(윤혜미, 2005: 32). 사회복지사는 자신이 소관 업무를 통해 클라이언트의 복리증진에 기여하고 있으며 동시에 자신이 내면적으로 발전하고 있다는 것을 느끼고 이를 다른 사람들이 인정하여 준다고 인식할 때 소진의 위험으로부터 보호받게 된다. '

한편, 사회적 인정과 비슷한 맥락에서 사회적 지지와 소진 사이에는 부(-)의 상관관계가 있다는 연구결과가 있다(최명민·현진희, 2006: 4). 예컨대, 초등학교 교사들의 소진을 연구한 유정이(2002)의 연구에 의하면, 사회적 지지의 하위요인이 소진의 감소에 기여하는 것으로 나타났다. 마찬가지로, 지역사회에서의 관련 분야 간의 협조체계의 미흡도 소진의 사회적 요인으로 지적되고 있다. 윤혜미(2005: 32)는 아동학대예방센터 상담원의 소진 연구에서 아동보호서비스가 학제간(multidisciplinary) 성격을 가지고 있으며 지역사회의 원활한 인프라가 필요한 데 비해 서로 다른 분야 간 협조체계가 원활하게 운영되지 못하고 있



으며 특히 필요한 서비스를 연결할 수 있는 사회적 자원이 부족하다는 것을 언급하고 있다.

대부분의 연구자들은 소진을 어느 날 갑자기 나타나는 극적인 현상이 아니라 단계별로 진행되는 점진적인 과정이라고 정의한다(공계순, 2005a: 86; 최윤미 외, 2002: 583). 즉, 소진은 원조전문가에게 있어서 무력감, 절망감, 정서적 고갈 등과 같은 부정적인 자아개념을 가져오며, 이는 결국 클라이언트에 대하여도 부정적이거나 무관심한 감정이나 태도를 취하게 만드는 점진적인 과정이다.

학자들은 소진이 단일의 고정된 현상이 아니라 점진적으로 악화되는 일련의 과정으로 이해하는 점에서는 공통적이지만 소진의 구체적인 단계에 대해서는 어느 정도의 차이를 보이고 있다. 대표적인 학자들의 견해는 다음과 같다. Maslach(1978; 1982)에 의하면, 만성적이고 과도한 직무가 정서적 자원을 고갈 시키면서 정서적 탈진이 먼저 나타나고, 신체적 피로감과 정서적 탈진에 대한 반응으로 클라이언트에 대한 감정적 거리들 두면서 부정적 태도를 지니게 되어, 결과적으로 직무수행과 대인 능력에 부적절함을 경험한다. Golembiewski and Munzenrider (1981)에 따르면, 심각한 비인간화는 개인적 성취감을 감소시키고, 이는 다시 정서적 탈진을 가져온다. Cherniss (1980: 208)는 소진을 ‘전에 는 헌신적이던 전문직업인이 직업에서 경험하는 스트레스와 고통 등에 대한 반응으로 직무에서 멀어져 가는 과정’이라고 정의하면서, ‘직무환경특성→직무 스트레스→긴장→직무불만족’으로 이어지는 경로를 제시하였다. 즉, 소진은 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초조, 불안, 피로가 누적되는 현상을 거쳐 결국에는 원조전문가가 심리적으로 업무와 분리되거나 클라이언트에게 무관심하게 되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보임으로써 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 최종 단계에 이르게 된다(최윤미 외, 2002: 583). 또한 Koeske and Koeske (1993)는 ‘직무스트레스원→스트레스→긴장→직무불만족’이라는 모델을 도출하였다.

한편, 신입 사회복지사들이 사회복지전문직에 진입하면서 겪을 수 있는 소진의 과정을 가장 일목요연하게 설명한 학자로는 Edelwich and Brodsky (1983)를 들 수 있다. 이 학자들에 의하면 소진은 일반적으로 사회복지사들이 교육훈련의 장으로부터 구체적인 직업환경의 장으로 진입할 때 필연적으로 겪게 되

는, 자기직업에 대한 이상·열정·목적의식·관심을 점차적으로 상실하는 과정으로 정의되며, 그 과정은 열정의 단계, 침체의 단계, 좌절의 단계, 무관심의 단계로 구분된다(김선동, 1999: 140). 첫째, 열정(enthusiasm)의 단계는 사회복지 종사자가 일에 대한 희망, 일하고자 하는 의욕(정력), 일에 대한 비현실적인 기대를 갖는 기간으로서, 사회복지 종사자는 클라이언트와 자신을 지나치게 동일시하며 업무와 관련된 활동에 비현실적일 만큼 많은 시간과 노력을 쏟게 된다. 둘째, 침체(stagnation)의 단계에서는 사회복지 종사자들이 근무는 계속하지만 자신의 직업이 모든 것을 대체할 만큼 중요한 것이라고 여기지는 않는다. 사회복지 종사자는 직무보다 자신의 개인적 욕구를 충족하는 것이 더 중요하다고 생각하게 되며, 따라서 봉급, 근무시간, 근무환경 등을 전보다 더 중시한다. 이 단계에서 사회복지 종사자는 일이나 사람들을 피하려 하고 탈진, 두통, 약물복용, 음주량의 증가, 잔병, 신경질, 노여움, 이유 없이 울게 되는 상태를 자주 경험한다. 셋째, 좌절(frustration)의 단계에 이르면, 사회복지 종사자는 자신의 업무능력과 업무 자체의 가치에 대하여 회의와 의문을 가지기 시작하며, 업무 상황에서의 제한점들을 자신이 하고 있는 일에 대한 위협으로 간주하게 된다. 이 단계에서 사회복지 종사자는 자신의 노력에 비해 성과가 적다고 생각하며, 클라이언트나 케이스를 회피하고 여러 가지 부정적인 신체증상을 경험하는 경우가 나타나기도 한다. 넷째, 무관심(apathy)의 단계는 사회복지 종사자가 좌절로부터 자신을 방어하기 위해 냉담해지는 시점이며, 사회복지 종사자는 업무 상황에서 계속적으로 좌절을 겪어 절망감과 우울함에 빠지고 전문직을 떠나거나 직장을 그만두거나 자주 옮기게 되며, 설령 같은 직장에 머물러 있다할지라도 정신적·신체적으로 포기 상태에 이른다. 이 단계에서는 업무와 관련된 활동에 최소한의 에너지와 시간을 소모하고 도전적인 일은 피한다.

한편, Tanner (1983)는 소진을 다음과 같은 네 단계로 구분하여 설명하고 있다. 소진의 첫째 단계는 사회복지 종사자가 미미하지만 만성적인 불쾌감을 느끼거나 아직 신체적으로는 건강한 단계이다. 둘째 단계는 불규칙적인 수면과 식사로 특징지어지는 과민(irritability) 단계이다. 셋째 단계에서 사회복지 종사자는 지적으로 지루함을 느끼며 집중력이 감소된다. 넷째 단계는 사회복지 종사자의 생활양식이나 직업이 변화하는 단계이다. 끝으로 소진의 다섯째 단계는 기술이

나 장점을 상실하는 단계이다.

소진의 과정에 대한 선행연구의 결과는 많이 축적되어 있다. 그러나 지금까지 고찰한 바와 같이 소진의 세 구성개념인 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감의 감소 사이의 관계는 아직 명확하게 규명되지 않고 있다. 그간 연구자들은 이 세 개념을 독립적으로 분석해 왔는데 이런 방법은 개념 간의 상호관계를 경시하게 되어 그리 만족할 만한 성과를 얻지 못하였다(윤혜미, 1995: 25). 소진 척도(MBI)를 개발한 Maslach and Jackson (1986)은 소진의 세 요인이 각각 다른 측면을 대표하고 있기 때문에 별도로 간주되어야 한다고 주장한 반면, Leiter (1993)와 이명신(2004)은 정서적 탈진과 비인간화 사이의 관계는 유지되지만 개인적 성취는 별도의 독립된 관계를 가지고 있다고 주장하였다. 한편, 직무에 따른 스트레스는 누구나 경험하지만 스트레스가 모두 소진으로 이행하는 것은 아니라는 점에도 유의하여야 한다. 남보다 더 높은 목적의식, 기대, 동기를 가지고 일을 시작한 사람만이 자신의 일에서 의미를 추구하는 과정에서 소진을 경험할 수 있다는 주장에도 일리가 있다. 즉, 사회복지 종사자가 자신의 일에 높은 가치를 부여하지만 현실적으로 목적을 달성하지 못할 때 소진이 발생할 개연성이 있는 것이다. 그렇다면 훌륭하고 헌신적인 사회복지 전문인이 될 자질을 갖춘 사람들이 소진의 위협에 더욱 많이 노출되어 있다고 추론할 수 있기 때문에 소진에 적절히 대응할 수 있는 방안의 마련이 그만큼 더 중요하다고 할 수 있다(윤혜미, 1995: 26).

#### 4. 소진의 결과

소진은 사회복지사 개인의 복리상태에도 영향을 줄 뿐만 아니라 그가 근무하고 있는 기관과 클라이언트에게도 부정적인 영향을 끼친다. 소진은 그것을 경험한 사람으로부터 다른 동료 직원들에게 쉽게 확산될 우려가 있을 뿐만 아니라, 심지어 가정생활에도 심각한 부정적 영향을 미칠 수 있다(박상언·한수정, 2006: 294).

원조전문직에서 소진을 중요하게 다루어야 할 이유는 다음과 같다. 첫째, 소진은 곧 클라이언트를 대하는 원조전문가인 사회복지사의 감정과 태도에 영향

을 미쳐서 바람직한 원조관계 형성에 장애가 된다. 둘째 소진은 잦은 결근(장기결근 및 병으로 인한 결근), 업무태만, 직원 간의 의사소통의 문제를 야기한다. 예컨대, 조직에서 소진을 경험하는 구성원이 많을수록 조직구성원들의 결근과 이직이 많아진다. 셋째, 소진은 결국에는 이직으로까지 연결되어서 기관에서는 새로운 직원을 채용하여 교육훈련을 시킴으로써 전반적으로 서비스의 질을 저하시키고 업무비용을 증가시키는 결과를 초래한다(공계순, 2005a: 86).

사회복지전문직은 이직률이 높은 분야로 알려져 있다. 클라이언트 중심의 조직으로서의 사회복지조직은 서비스의 효과성이 중요한 평가 척도인데, 이는 서비스 제공자와 클라이언트 간의 상호교류가 얼마나 효율적인가에 달려 있다. 따라서 사회복지 종사자들은 클라이언트와 좋은 상호교류를 가지려고 노력하고 있으며, 이 과정에서 스트레스를 경험하게 된다. 조직 내에서 구성원들이 스트레스를 경험하게 되면 다양한 심리적 반응을 보이는데, 이는 소진이라는 개념으로 설명할 수 있다(이선영·김한성, 2007: 374). 사회복지 종사자의 열악한 근무여건과 처우, 훈련과 교육의 결여, 부족한 수퍼비전이 사회복지 종사자의 이직 원인이라는 추론이 가능하지만, 그렇다고 이러한 요인들이 바로 이직을 가져오는 것은 아니다. 선행연구에 의하면, 이러한 요인들이 누적되면서 사회복지사의 소진을 가져오고, 소진의 결과 이직결정이 내려진다고 추론할 수 있다(윤혜미, 2005: 24).

물론 소진된 사회복지 종사자가 모두 이직하는 것은 아니다. 일부 사회복지사는 소진을 경험하였으나 여러 가지 이유로 인해 직장을 그만두지 않고 초기의 일에 대한 열정이나 사명감, 헌신 등을 모두 상실한 채 클라이언트의 상황에 무관심한 이른바 ‘기권한’ 직업인으로 전락하기도 한다(윤혜미, 2005: 24).

이처럼 소진은 원조전문가인 사회복지 종사자 자신에게 있어서 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈 등과 같은 부정적 자아개념을 가져오며, 이는 결국 클라이언트에 대해서도 부정적이거나 무관심한 감정이나 태도를 취하게 만든다. 소진으로 인한 사회복지조직의 높은 이직률은 인력관리 차원에서 큰 재정적 손실일 뿐만 아니라 클라이언트에게 효율적이고 지속적인 서비스를 제공하는 데 지장을 준다는 점에서 효율적인 예방과 대처방안이 필요하다(이선영·김한성, 2007: 375).

Skovholt (2001)에 의하면, 소진의 결과는 의미의 상실(meaning burnout)과 돌봄의 상실(caring burnout)로 구분된다. 첫째, 의미의 상실은 사회복지사가 다른 사람들을 돌보고 무엇인가 남에게 도움을 주는 것이 더 이상 자신에게 삶의 목적이나 의미가 되지 않는다고 생각하는 상황을 말한다. 사회복지사처럼 정서적 발달, 지적 성장, 신체적 건강 등의 영역에서 클라이언트를 돕는 직업을 가진 사람들은 자신의 직업을 소명으로 여기며 그 속에서 ‘심리적 이득’을 얻는데, 그들이 일의 의미를 잃게 되면 자기 존재의 목적까지도 함께 잃게 된다. 자기가 하는 일이 더 이상 클라이언트에게 도움이 되지 않는다고 생각할 경우 왜 이 일을 계속하여야 하는지에 대해 회의론을 갖게 되며 자신의 일에서 의미를 찾지 못하게 된다. 둘째, 돌봄의 상실은 소진의 결과로서 사회복지사가 클라이언트와 멀어지는 현상을 말한다. 돌봄의 상실은 사회복지사들이 클라이언트들과 몇 번이고 계속해서 몰입하는 전문적인 애착-개입-분리 과정에 초점을 맞춘다. 사회복지사와 클라이언트 사이에 신뢰관계(rapport)를 형성하는 일은 서비스 전달의 성과 및 효능을 달성하는 데 있어 중요한 요인이다. 그런데 사회복지사와 클라이언트 사이에 소진현상이 누적될 경우 두 사람 사이에 부정적 애착이 나타남은 물론 사회복지사는 다음 클라이언트들과의 관계 형성에 소홀해지고 그들을 제대로 돌볼 수 없게 된다. 이러한 일련의 과정을 사회복지사는 점점 더 자기 자신과도 거리감을 느끼게 된다(최윤미 외, 2002: 583).

소진과 밀접한 관련을 맺고 있는 것이 바로 조직몰입(organizational commitment) 또는 직장에착이라는 개념이다. 조직몰입은 조직구성원이 직무와 관련되어 가지는 애정 또는 긍정적인 정서를 의미하는데, 이직, 결근, 협동 등 조직의 유효성에 영향을 미치며 서비스의 질을 향상시키는 요인이 된다(허갑수, 2003). 소진과 조직몰입은 상호보완적이면서도 대립적인 양면성을 지니고 있다. 직업인으로서 목표를 성취하고 사회적으로 인정받고자 하는 성취의욕, 사회적으로 바람직하다고 인정되는 일을 함으로써 얻게 되는 사회적인 칭찬과 심리적 보상 등은 조직몰입으로 이어지며, 이러한 조직몰입은 소진된 정신·신체적 상태에 다시금 활력을 불어넣어주고 동기를 부여하는 원동력이 된다. 반면에, 그리고 동시에, 강한 조직몰입 때문에 사회복지사는 더욱 일에 몰두하게 되고 이러한 일에 대한 애착은 종국에는 소진으로 이어질 가능성이 커진다(이

인수·임춘식, 2005: 100). 이처럼 소진과 조직몰입은 상호보완적이면서 동시에 갈등적인 이중성을 지니고 있으며, 상호간에 서로 영향력을 행사하는 불가분의 관계를 맺고 있다. 이것은 사회복지사들이 실천현장에서 당면해야 할 불가피한 정서적 요인들이라고 할 수 있다.

요컨대, 소진은 사회복지 종사자가 전달하는 서비스의 질과 효과성의 저하를 가져오며, 사회복지 종사자의 잦은 결근과 이직으로 인해 프로그램의 지속성에 부정적 영향을 끼치고 신입 사회복지 종사자의 채용과 훈련에 따른 기관 비용의 증대를 가져오게 되며, 궁극적으로는 클라이언트의 삶의 질 저하와 사회복지의 발전을 저해하게 된다. 사회복지사는 클라이언트의 욕구와 사회자원을 연결시켜주는 매개자의 역할을 할 뿐만 아니라 사회복지사 자신이 변화의 매개체가 된다는 점에서 사회복지사의 소진에 적절하게 대응하여야 할 필요가 있다(윤혜미, 1991: 90-91).

## 제 4 절 이직의도

### 1. 이직의도의 개념

이직은 광의로는 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동을 의미하며, 협의로는 조직구성원의 외부이동을 의미한다(공계순, 2005). 이직은 구성원의 자발성 여부를 기준으로 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분한다. 자발적 이직은 개인이 조직에 대한 불만으로 인해 보다 나은 조직으로 옮겨가거나 개인적인 사정으로 사직을 하는 것을 말한다. 반면에, 비자발적인 이직은 조직구성원의 의사와는 무관하게 사용자나 조직이 강제로 시행하는 이직을 말한다.

이직의도(turnover intention)와 실제 이직(actual turnover)은 사회복지 영역에서 특히 중요한 이슈이다. 많은 선행연구에 의하면, 이직의도는 이직을 예측하는 가장 유력한 예측변수라고 한다(공계순, 2005b). 사회복지 전문직의 경우 다른 전문직 영역보다 클라이언트 폭력의 빈도가 상대적으로 높을 뿐만 아니라 그 결과로 인해 사회복지사의 이직의도도 높은 것으로 파악되고 있다. 실제

로, 다수의 선행연구에 의하면 사회복지사들의 이직의도는 다른 전문직에 비해 상대적으로 높은 것으로 조사된 바 있다(Horejsi et al., 1994; Lyons et al., 1995).

우리나라에서 사회복지 영역 전반을 대상으로 사회복지사의 이직률을 조사한 연구는 거의 없다. 아동학대 영역에서의 이직률 조사는 사회복지 전반의 이직률을 추론할 수 있는 하나의 지표가 될 수 있을 것이다. 아동학대예방센터 개소 후 1년 9개월 만에 상담원을 대상으로 실시된 김민애(2002)의 조사에서는 근무경험이 1년 미만인 경우가 23%에 달했는데 이것은 아동보호영역에서의 사회복지사의 높은 이직률을 간접적으로 알려주고 있다. 아동학대예방센터 개소 후 2년 3개월 만에 이루어진 김성희(2003)의 연구에서는 1년 미만 근무자가 전체 상담원의 31%에 달하였다. 또한 아동학대예방센터 개소 후 3년 6개월 만에 이루어진 윤혜미·박병금(2004)의 연구에서는 1년 미만 근무자가 전체 상담원의 30.2%로 나타났다. 물론 1년 미만의 근무자에는 신규채용자가 일부 포함되어 있을 수 있으나 이것은 전반적으로 보아 아동학대 영역에서 사회복지사의 이직률이 상대적으로 높다는 것을 알려주는 연구결과라고 결론지어도 큰 무리는 아닐 것이다.

Horejsi et al. (1994)의 연구에 의하면, 클라이언트 폭력을 경험한 아동보호 전문기관의 사회복지사 가운데 62%가 자신의 직업을 바꿀 것을 고려한 적이 있다고 응답하였는데, 이는 사회복지전문직이 다른 전문직의 경우보다 더 높은 수준의 이직의도를 갖고 있음을 보여준다. Beaver (1999)의 연구에서도 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들의 이직의도가 높은 것으로 분석되었다. 즉, 이 연구에서는 클라이언트 폭력에 노출된 경험이 있는 942명의 사회복지사들이 다른 전문직보다 상대적으로 높은 수준의 이직의도를 표출하고 있음이 확인되었다.

## 2. 이직의도의 영향요인

선행연구에 의하면, 일반적으로 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 소진 등을 들 수 있다(공계순, 2005a;

윤혜미, 2005; Gibson et al., 1989; Hagen, 1989; Horejsi et al., 1994; Lloyd et al., 2002; Song, 2005).

첫째, 클라이언트 폭력에 노출된 경험이 있는 사회복지사의 이직의도는 그렇지 않은 사회복지사보다 유의하게 더 높은 것으로 밝혀졌다. 예를 들면, 영국 사회복지사들을 대상으로 대규모의 표본을 추출하여 이직의도 관련 연구를 수행한 Lyons et al. (1995)에 의하면, 실제로 사회복지 전문직을 이탈한 사회복지사 가운데 25%는 이직의 원인으로 클라이언트 폭력을 지목하였다. 클라이언트 폭력이 이직의도에 영향을 미치는 경로는 다양하다. 클라이언트 폭력이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 경우가 있는가 하면, 클라이언트 폭력이 먼저 직무스트레스, 소진, 부정적 반응을 일으키고 이어서 이러한 요인들이 다시 이직의도에 영향을 미치는 경우도 있다(Himle et al., 1986; Song, 2005). 예컨대, 윤혜미(2005)는 클라이언트 폭력과 같은 부정적인 요인이 누적되어 소진을 야기하고 이러한 소진의 결과로서 이직 결정이 내려진다는 순차적인 경로를 주장하였다. 반면에, 클라이언트 폭력이 아무런 매개변수 없이 이직의도에 직접적으로 영향을 미친다는 연구결과도 있다. 후자의 경우는 Beaver (1999)와 Hagen (1989)에 의하여 확인되었는데, 이 연구들에서는 클라이언트 폭력이 사회복지사의 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 직무스트레스는 이직의도에 영향을 줄 수 있다(Gibson et al., 1989; Hagen et al., 1989; Himle et al., 1987; Lloyd et al., 2002). 앞서 언급한 바와 같이, Himle et al. (1986)의 연구에서는 사회복지사의 직무스트레스가 직무만족도를 저하시키고 결국에는 낮은 직무만족도가 이직의도를 증가시키는 것으로 분석되었다. 마찬가지로, Gibson et al. (1989)의 연구에서도 사회복지사의 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 소진은 이직의도를 증가시키는 요인이 될 수 있다. 소진은 이직의도를 높이는 가장 중요한 요인 가운데 하나일 수 있다는 선행연구가 존재한다. 공계순(2005a)의 연구에 의하면, 소진은 다양한 부정적 현상의 원인이 되지만 결국에는 이직의도에 영향을 미치는 요인이 된다. 다만, 소진을 경험한 모든 사회복지사들이 다 이직의도를 갖는 것은 아니라는 주장도 있다(윤혜미, 2005). 소진이 이직의도에 유의한 영향을 미쳐 결국에는 조직의 성과에도 영향을 준다는



연구결과는 조직차원에서 소진에 대한 대처전략을 마련하여야 할 필요성을 시사하는 것이다.

### 3. 이직의 부정적 결과

일반적으로 조직의 입장에서 볼 때 이직의 부정적인 효과는 매우 다양하다. 사회복지 영역에서도 높은 이직률은 바람직하지 않은 현상임에 분명하다. 사회복지사들의 높은 이직률이 가져오는 부정적인 효과는 다양하다(공계순, 2005b).

첫째, 사회복지사의 이직은 전문인력을 사장시키는 결과를 낳는다. 고등교육 이상의 학업과 전문적인 훈련을 거쳐 배출된 사회복지인력이 다른 분야에 종사하는 일은 전문인력의 적재적소의 배치라는 점에서 보면 사회적 자원의 비효율적인 배분이라고 할 수 있다.

둘째, 조직의 입장에서 보면, 잦은 이직과 그에 따른 신규채용은 업무의 연속성을 저해하고 업무능률을 떨어뜨리는 등 행정적인 부담이 증가한다. 신규 채용된 사회복지사가 업무에 투입될 경우 당분간은 서비스의 생산성이 낮아지고 서비스의 효과성도 기대하기 어려울 것이다. 또한 이직으로 인해 기존에 유지되던 동료관계나 익숙한 의사소통 구조가 훼손될 수 있다는 점도 간과할 수 없을 것이다.

셋째, 조직의 차원에서도 사회복지시설 종사자의 높은 이직률 및 그로 인한 잦은 직원 교체는 새로운 직원을 채용하고 교육·훈련시키는 비용을 추가적으로 부담하여야 한다는 점에서 바람직하지 않다. 전문직의 일종인 사회복지사는 업무를 수행함에 있어서 전문지식과 기술을 사용할 수밖에 없는데, 높은 이직률은 곧 경험이 적고 훈련되지 않은 사회복지사의 유입이 많아진다는 것을 의미한다. 결국 조직 차원에서는 신규직원을 채용하고 교육훈련을 시키는데 많은 비용을 추가적으로 부담하여 한다. 특히 사회복지직은 서비스 생산의 매체가 곧 인간인 사회복지사이므로 이들의 지식과 기술은 기계처럼 쉽게 대체할 수 없다는 점에서 경험 많고 기술수준이 높은 사회복지사를 오랫동안 고용시키는 일이 매우 중요하다.

둘째, 높은 이직률은 사회복지사가 제공하는 서비스의 질을 저하시킬 위험이

크다. 아동학대예방센터처럼 상담서비스 제공을 주요 업무로 하는 기관의 경우, 잦은 상담원의 교체는 클라이언트로 하여금 예측할 수 없는 상황 속에서 계속 새로운 상담원에 적응하도록 사실상 강요하는 것이나 다름이 없게 된다. 이는 지속적인 관계의 유지를 필요로 하는 클라이언트의 심리적 욕구를 충족시키지 못하며 치료과정에서 오히려 더 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 수도 있을 것이다. 요컨대, 높은 이직률은 서비스의 질을 저하시키고 지속성이 보장되지 않게 되므로 결과적으로 서비스의 목표달성에 심대한 부정적 영향을 미친다.

결론적으로 사회복지사의 높은 이직은 인력관리에 있어서 재정적 손실을 가져올 뿐만 아니라 사회복지사와 클라이언트와의 관계를 훼손하고 클라이언트에게 적절한 서비스를 적시에 제공할 수 없게 만든다.

## 제 5 절 선행연구

여러 선행연구에 의하면, 사회복지 실천영역에 있어서 클라이언트 폭력은 사회복지 전문직의 직무스트레스를 야기하고 부정적 반응을 일으키는 한 요인으로 작용할 뿐만 아니라 중국에는 사회복지 전문직의 소진을 야기하는 원인이 되며 그 때문에 사회복지 전문직의 이직의도가 증가한다고 알려져 있다. 이 절에서는 클라이언트 폭력과 이직의도에 관한 이론적 근거를 마련하고 본 연구의 연구모형을 설정하는 데 필요한 경험적 지식을 얻고자 클라이언트 폭력과 직무스트레스, 부정적 반응, 소진, 이직의도와의 관계를 고찰한 선행연구를 비판적 시각에서 검토한다.

### 1. 클라이언트 폭력과 직무스트레스 및 부정적 반응과의 관계

선행연구에 의하면 사회복지전문직은 클라이언트 폭력을 비롯한 여러 가지 유형의 직장폭력에 매우 취약한 전문영역 가운데 하나이다(Kipper, 1986;

Littlechild, 1995; Newhill, 2003; Shultz, 1987, 1989). 영국과 미국의 선행연구(Balloch et al., 1998; Littlechild, 2005: 62; Balloch et al., 1998)에서는 사회복지사들이 경험하는 클라이언트 폭력 또는 그러한 폭력의 위협이 직무스트레스를 야기하는 것으로 밝혀졌다.

Newhill (2003: 222-234)에 따르면, 클라이언트 폭력이 야기하는 스트레스는 종종 긴장과 자기비난을 초래하는 원인이 된다. 스트레스는 클라이언트 폭력이 개인의 심리적 성과(psychological outcomes)에 미치는 영향으로 이해할 수 있다. 첫째, 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지사가 경험하는 스트레스가 일으키는 가장 대표적인 현상은 긴장(strain)이며, 이는 가장 흔한 클라이언트 폭력의 부정적 결과이다(Tucker and Loughlin, 2006: 432). 둘째, 클라이언트 폭력을 겪은 사회복지사가 경험하는 스트레스는 종종 '피해자의 자기비난' 현상으로 이어지기도 한다. 사회복지사들이 클라이언트 폭력의 원인을 자신들의 탓으로 돌린다거나 사회복지사들 상호간에 책임을 떠넘기는 일은 모두 피해자의 자기비난의 결과이다. c)에 의하면, 이러한 자기비난은 간혹 사회복지사들이 클라이언트 폭력을 신고하지 못하게 작용하는 내부 요인이 되기도 한다.

국내에서는 그동안 클라이언트 폭력과 직무스트레스 및 정서적 반응 간의 관계를 탐색한 선행연구가 매우 제한적으로 이루어져 왔는데, 가장 대표적인 연구는 서울복지재단(2005)의 연구이다. 서울복지재단(2005: 199)의 연구결과에 의하면, 사회복지사들은 경미하거나 중간 정도의 신체공격이나 정서적 공격, 재산상 피해에 대해서는 그다지 스트레스를 느끼지 않지만, 생명에 위협이 될 정도의 치명적인 신체공격을 경험하는 빈도가 높을수록 심한 스트레스를 느끼는 것으로 확인되었다. 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들은 업무 수행 도중에 경미한 신체적 공격을 빈번하게 경험하며 또한 그것을 클라이언트의 특성이나 업무의 특성으로 이해하려는 경향이 있으므로 그다지 크게 스트레스를 느끼지 않는다고 해석할 수 있다. 그러나 클라이언트가 칼을 휘두르거나 강간을 시도하는 등 사회복지사에게 치명적인 위협을 가할 수 있는 공격은 사회복지사가 쉽게 대처할 수 있는 수준을 넘어서므로 큰 스트레스로 작용하는 것으로 볼 수 있다(서울복지재단, 2005: 200).

한편, 일련의 선행연구(서울복지재단, 2005; Atkinson, 1991; Bard and

Sangrey, 1986, Newhill, 2003, Song, 2005)에 의하면 클라이언트 폭력은 피해자에게 부정적 반응을 일으킨다고 알려져 있다. 즉, 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지사는 다른 유형의 폭력을 경험할 때와 마찬가지로 긴장, 자기비난, 자아분열 등의 부정적인 정서적 반응을 겪는다. 앞서 언급한 서울복지재단(2005: 93)의 연구에서는 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들이 클라이언트에 대한 분노, 애정상실, 전문직의 정체성에 대한 회의, 신경과민 등의 부정적 반응을 보인 것으로 보고된 바 있다. 이와 비슷한 맥락에서, Song (2005: 13)은 직장 외상 효과(workplace trauma effect)의 개념을 사용하여 클라이언트 폭력이 부정적 반응으로 이어지는 과정을 설명한 바 있다. 이 연구결과에 의하면, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들이 경험하는 부정적 반응으로는 외근의 곤란(numb outside work), 강요된 생각(intrusive thoughts), 비참한 마음(distressing thoughts), 숙면 장애(sleeping difficulty), 악몽(nightmares), 비참한 생각을 떨쳐버리지 못함, 직무에의 집중 곤란, 쉽게 놀람 등을 그 예로 들 수 있다.

## 2. 클라이언트 폭력과 소진과의 관계

클라이언트 폭력과 소진과의 관계를 경험적으로 연구한 선행연구는 매우 다양하다(김선동, 1999; 서울복지재단, 2005; 이명신, 2004; Beaver, 1999; Jayaratne et al., 1996; Lloyd, et al., 2002; Song, 2005). 이들 연구는 모두 클라이언트 폭력이 피해자(사회복지사)의 소진을 야기하는 원인이라는 연구결과를 보고한 바 있다.

Beaver (1999), Jayaratne et al. (1996), Lloyd, et al. (2002), Song (2005) 등 서구의 선행연구는 클라이언트 폭력과 소진 사이의 밀접한 상관관계가 존재한다는 연구결과를 보고하고 있다. 예컨대, Lloyd, et al. (2002)는 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 해당 클라이언트에 대하여 부정적인 인식을 갖게 되며 이러한 현상은 결국에는 소진으로 이어질 위험성이 매우 크다는 점을 밝힌 바 있다. 이처럼 클라이언트에 대하여 불만이 많거나 클라이언트에 대하여 부정적인 인상을 가지고 있는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더

높은 수준의 소진을 겪는다는 선행연구는 클라이언트 폭력과 소진 사이의 관계를 시사하고 있다.

한편, 우리나라에서는 클라이언트 폭력과 소진과의 관계를 밝히는 연구가 매우 제한적으로 이루어져 왔으며, 연구 성과 또한 거의 축적되어 있지 않다. 앞서 언급한 서울복지재단(2005: 201)의 연구에서는 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고되었다. 서울복지재단(2005)의 연구는 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들이 클라이언트나 업무의 특성에 대하여 충분히 이해하고 있을 뿐만 아니라 일종의 사명감을 갖고 소관 업무를 수행하기 때문에 클라이언트의 특성, 성향, 공격위협 등으로 인해 더 크게 소진을 경험하지는 않는 것이라고 해석하고 있다. 한편, 이러한 연구와 반대의 연구결과를 보고하는 선행연구도 있다. 공계순 (2005a: 87)은 클라이언트 폭력이 원조전문가인 사회복지사로 하여금 능력의 한계를 실감케 하는 과정을 거쳐 결국에는 소진을 야기한다는 사실을 확인하였다. 예컨대, 클라이언트가 가지고 있는 문제의 특성상 사회복지사가 개입하더라도 클라이언트에게 기대하였던 긍정적인 효과가 나타나지 않을 수 있다. 이 경우 사회복지사는 전문가로서의 자신의 능력에 대한 한계를 느끼게 되며, 특히 클라이언트 폭력을 사용하는 클라이언트에 의해 소진을 경험하기도 한다고 추론할 수 있다.

### 3. 클라이언트 폭력과 이직의도와의 관계

클라이언트 폭력은 이직의도와 관련이 있다는 선행연구가 다수 존재한다. Hagen (1989), Gibson et al. (1989), Song (2005)의 연구결과에 의하면, 클라이언트 폭력이 그 자체로서 이직의도에 영향을 주기도 하지만, 대개는 직무스트레스, 소진, 부정적 반응에 영향을 미치고 이것이 다시 이직의도에 영향을 주는 인과관계를 구성한다. 클라이언트 폭력은 피해자인 사회복지사의 인식과 행동의 변화를 초래하며 이는 사회복지사들의 직무 만족도, 소진, 이직의도, 결근, 사기, 직무 생산성 등 다방면에 영향을 미친다. 결국, Song (2005: 14)의 지적처럼, 클라이언트 폭력은 해당 사회복지사가 근무하는 조직의 성과에도 부정적 영향을 미친다고 결론지을 수 있다. 한편, Hagen (1989)은 클라이언트 폭력이

야기하는 스트레스의 증가와 직무만족도의 저하가 결근율 및 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과를 보고하였다.

이처럼 열악한 근무여건과 처우, 훈련과 교육의 결여, 부족한 수퍼비전과 더불어 클라이언트 폭력이 사회복지사의 이직 원인이라는 추론이 가능하지만, 그렇다고 이러한 요인들이 바로 이직을 가져오는 것은 아니다. 윤희미(2005: 24)의 선행연구에 의하면, 이러한 요인들이 누적되면서 사회복지사의 소진을 가져오고, 이러한 소진의 결과로서 이직결정이 내려진다고 추론할 수 있다.

한편, 클라이언트 폭력과 이직의도 사이에는 밀접한 상관관계가 존재하지 않는다는 선행연구도 있다. 서울복지재단(2005: 204)의 연구결과에 의하면, 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들이 경험하는 클라이언트 폭력은 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되었다. 사회복지사는 클라이언트 폭력이나 그로 인한 피해보다는 클라이언트 폭력에 대한 기관의 대처 방식이 안전하다고 믿는 정도에 따라 이직의도가 영향을 받는 것으로 나타났다.

지금까지 사회복지 실천현장에서 클라이언트 폭력이 야기하는 부정적인 효과에 관련된 여러 선행연구를 검토하였다. 요약하면 사회복지 전문직을 겨냥하여 자행되는 클라이언트 폭력은 피해자인 사회복지 전문직의 직무스트레스와 부정적 반응을 증가시키고, 소진을 야기하며, 그리고 결국에는 이직의도를 높이는 역할을 한다고 결론지을 수 있다. 기존의 연구는 클라이언트 폭력이 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 결과를 보고하는 연구들과 클라이언트 폭력이 여러 개의 매개변수를 통해 종국에는 이직의도에 영향을 미친다는 결과를 보고하는 연구들로 대별할 수 있으나, 기존의 대부분의 연구들은 변수와 변수 간의 관계를 단편적으로 분석한 결과를 바탕으로 인과관계를 추론하고 있기 때문에 클라이언트 폭력에서 이직의도에 이르는 연쇄관계에 포함되어 있는 여러 변수들 사이의 복합적인 관계를 명확하게 설명하지 못하는 한계를 지니고 있다. 따라서 여러 관련변수들 사이의 인과관계를 보다 정교한(sophisticated) 모형으로 구성하여 통합적인 시각에서 실증적으로 분석할 필요성이 제기된다.

이처럼 사회복지 실천현장에서 이직의도에 유의한 영향을 미치는 클라이언트 폭력의 문제는 매우 중요한 이슈 가운데 하나이다. 그럼에도 불구하고 우리나라

라의 사회복지 실천현장에서 클라이언트 폭력과 이직의도와와의 관계를 경험적으로 고찰한 연구는 매우 제한적으로 이루어졌다. 이런 맥락에서 보면 본 연구를 통해 우리나라의 사회복지시설 종사자를 대상으로 다수의 관련변수를 동시에 투입한 정교한 연구모형을 구성하여 클라이언트 폭력이 이직의도에 미치는 영향을 통합적 시각에서 실증적으로 검증하는 것은 사회복지시설 종사자 개인의 복리증진뿐만 아니라 사회복지실천의 효과성과 효율성을 담보할 수 있다는 점에서 매우 시의적절하고 의미 있는 연구가 될 것이다.

## 제 3 장 연구설계

### 제 1 절 연구모형 설정

본 연구는 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석해 봄으로써 정책적 시사점을 도출하는데 목적을 두고 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 시설종사자의 폭력경험과 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변수들을 규명해 보고 이들 변수 간의 인과관계에 관한 연구모형을 작성하였다. 그 동안 선행연구에서는 사회복지시설 종사자의 폭력경험과 이직의도에 영향을 미치는 요인들에 대해 통합적으로 고찰하지 못함으로써 관련 변수들 간의 관계를 체계적으로 분석하지 못하였다. 본 연구는 이러한 선행연구들의 한계를 보완하기 위하여 관련변수들을 선정하여 통합적인 인과모형을 작성하였다.

먼저, 시설종사자들의 폭력경험과 관련하여 시설차원의 대응은 시설종사자들의 폭력경험에 중요한 영향을 미치고, 시설종사자들의 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응, 소진에 영향을 미쳐 결국에는 시설종사자의 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 여기서 클라이언트 폭력의 영향요인으로서 시설차원의 대응은 시설차원에서 강구하는 대응조치와 클라이언트 폭력에 대비하여 구축하고 있는 관리체제로 구분하여 본 연구모형의 구성변수로 선정하였다. 다음으로 클라이언트 폭력의 결과변수로는 직무스트레스, 부정적 반응, 소진 그리고 이직의도 등을 선정하고, 이들 변수 중 시설종사자의 소진은 정서적 탈진과 성취감 감소로 나누어 연구모형을 구성하였다. 이들 변수 간의 관계에 대해서는 다음과 같이 가정하였다.

첫째, 사회복지시설 종사자의 시설차원의 대응조치와 관리체계는 폭력경험에 영향을 미치는 요인들로 본다. 엄밀히 말하면 시설차원의 조치(대응조치와 관리체계)와 폭력경험 가운데 어느 것이라도 선행변수가 될 수 있다. 다시 말해, 시설차원의 조치가 완비되면 그 결과로서 폭력경험이 줄어든다면 시설차원의 조치가 선행변수인 반면, 폭력경험이 증가하기 때문에 그 결과로서 시설차원의



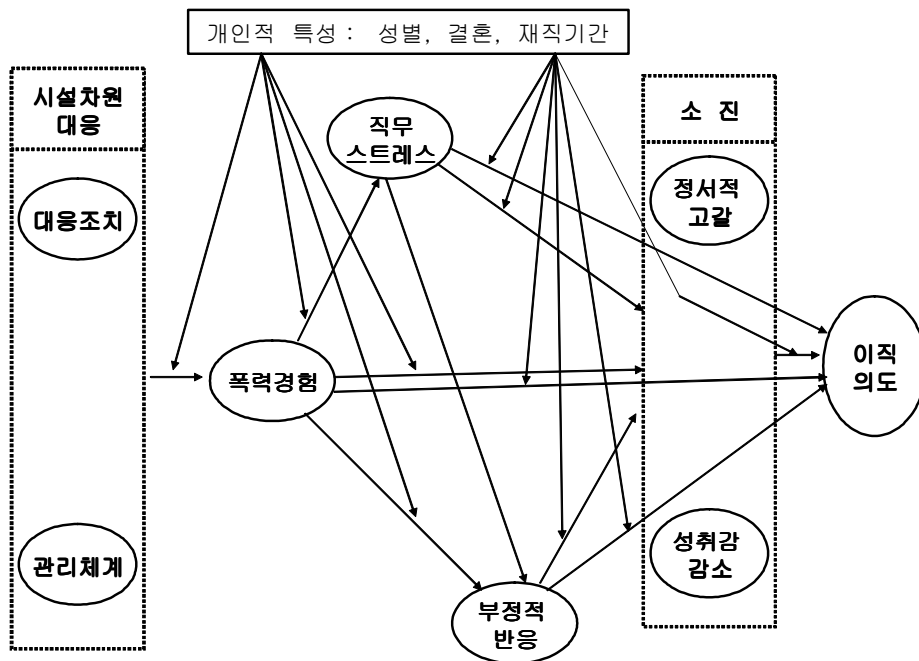
조치가 강화되는 경우는 폭력경험이 선행변수가 된다. 본 연구에서는 연구목적상 사회복지시설 차원의 대응조치와 관리체계를 선행변수로 가정하였다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 폭력경험은 직무스트레스, 부정적 반응, 소진 그리고 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다.

셋째, 직무스트레스와 부정적 반응은 소진과 이직의도에 영향을 미치며, 소진의 요인인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 본 연구에서는 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 작성하였다.

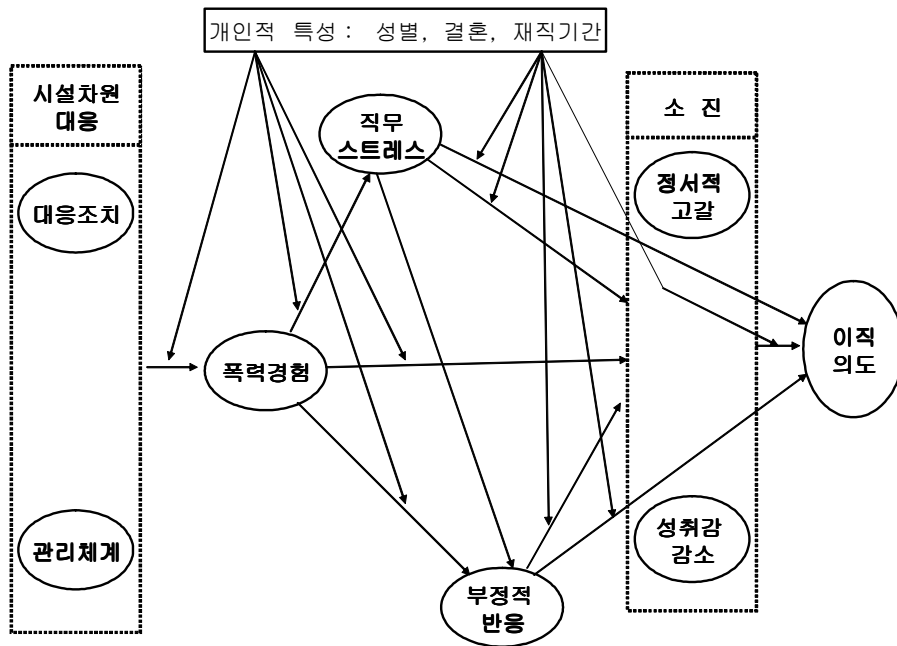
<그림3-1> 연구모형



그러나 한 가지 모형만 검증할 경우 잘못된 결론에 이를 수 있다. 구조방정식모형의 분석에서는 연구모형보다 수집된 자료에 더 부합되는 모형이 있을 수 있고, 부합도의 차이가 없으면서도 더 간명한 모형이 성립할 가능성이 있다.

따라서 구조방정식모형의 분석에 있어서는 연구모형 이외의 경쟁모형을 설정하여 이들의 지지여부를 확인할 필요가 있다. 더구나 본 연구의 주제인 클라이언트 폭력경험과 이직의도 간의 관계에 대해서는 직접적인 인과관계가 있다는 주장(Beaver, 1999; Hagen, 1989)과 시설종사자의 소진을 거쳐 간접적인 인과관계가 존재한다는 주장이 있어 이에 대한 검증이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 클라이언트 폭력경험과 시설종사자의 이직의도 사이의 관계를 직접 확인하기 위해 <그림 3-2>와 같은 경쟁모형을 설정하여 비교분석하였다. 경쟁모형에서는 클라이언트 폭력경험이 직무스트레스와 부정적 반응, 그리고 소진을 거쳐 이직의도에 간접적으로 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 본 연구는 연구모형과 경쟁모형을 비교 분석하여 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 인과경로를 체계적으로 검토해 봄으로써 사회복지시설 종사자 관리를 위한 정책적 함의를 도출하고자 한다.

<그림3-2> 경쟁모형



## 제 2 절 가설설정

본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 소진과 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변수들의 관계를 정립하고 이들 변수간의 인과관계를 실증분석하기 위해 통합적으로 정립한 경쟁모형과 연구모형에 따라 가설을 설정하였다. 기존의 연구결과를 바탕으로 경쟁모형에 나타난 변수들이 사회복지시설 종사자의 폭력경험과 이직의도에 미치는 영향에 대한 인과관계와 연구가설은 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설 종사자의 시설 차원의 대응조치와 관리체계는 폭력경험에 영향을 미치는 요인들로 본다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응 및 소진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다.

셋째, 직무스트레스와 부정적 반응은 소진과 이직의도에 영향을 미치며, 소진의 요인인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다.

넷째, 연구모형에서는 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 직무스트레스와 부정적 반응 및 소진에 직접적인 영향을 미치며, 이직의도에도 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다.

이러한 가설을 검증하기 위해 본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 이론을 근거로 한 연구모형을 토대로 각각의 관리요소에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하고자 한다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

### 1. 시설 차원의 대응

클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응이라 함은 클라이언트 폭력이 발생하였거나 발생할 개연성이 있는 경우 시설 차원에서 수립한 클라이언트 폭력에 대한 대응조치를 의미한다. 시설 차원의 대응은 사회복지시설이 클라이언트 폭력에 대응하여 사전적 또는 사후적 조치로서 어떠한 대응장치를 갖추고 있는가에 관한 사실(fact) 자료를 측정한다. 시설 차원의 대응조치는 실제로 클라이언트 폭력이 발생하였을 때 시설 차원에서 강구하는 대응조치와 클라이언트 폭력의 발생에 대비하여 시설 차원에서 구축하고 있는 관리체계의 구축으로 나눌 수 있다.

첫째, 클라이언트 폭력이 발생하였을 때 시설 차원에서 강구하는 대응조치로는 해당 클라이언트에 대한 조치, 해당 클라이언트의 다른 부서로의 이관, 폭력 피해를 당한 사회복지사가 담당하는 업무의 변경, 피해 사회복지사에 대한 의료적 조치나 물질적 보상, 피해 사회복지사에 대한 휴가 또는 정서·심리적 상담 제공 등이 포함된다.

둘째, 클라이언트 폭력의 발생에 대비하여 시설 차원에서 구축하고 있는 관리체계로는 클라이언트 폭력에 관한 매뉴얼의 작성 및 보급, 시설 종사자를 대상으로 클라이언트 폭력에 대응하는 교육의 실시, 시설 내에 클라이언트 폭력을 다루는 위원회의 조직 및 운영, 클라이언트 폭력과 관련하여 경찰서와의 연계 및 협조체계 구축, 비상벨 및 안전을 위한 격리실의 설치·운영 등을 그 예로 들 수 있다.

위의 논의들을 종합하면, 다른 조건들이 모두 같다고 가정할 때, 사회복지시설 종사자의 시설차원 대응에 대하여 다음과 같은 두 개의 가설을 설정 할 수 있다.

가설 1: 시설 차원의 대응조치는 폭력경험에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 시설차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2: 시설 차원의 관리체계는 폭력경험에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 시설차원의 관리체계가 폭력경험에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

## 2. 폭력 경험

제2장에서 고찰한 바와 같이, 여러 선행연구에 의하면, 클라이언트 폭력은 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 정서에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단된다. 다시 말해, 클라이언트 폭력에 노출된 경험을 갖고 있는 사회복지시설 종사자와 그런 경험이 없는 사회복지시설 종사자 사이에는 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 정서의 수준에 있어서 유의한 차이가 존재할 것으로 생각된다. 또한 선행연구의 결과에 의하면, 클라이언트 폭력을 당한 경험이 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 정서에 미치는 영

향은 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성에 따라 다르게 나타날 것으로 생각된다.

이와 같은 선행연구의 검토 및 논리적 추론의 결과에 따라 다음과 같이 폭력경험이 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 정서에 미치는 영향에 관한 일련의 가설을 설정하였다.

가설 3: 폭력경험은 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 폭력경험이 직무스트레스에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4: 폭력경험은 정서적 고갈에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1: 폭력경험이 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5: 폭력경험은 성취감 감소에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1: 폭력경험이 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 6: 폭력경험은 부정적 반응에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1: 폭력경험이 부정적 반응에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 7: 폭력경험은 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 7-1: 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

### 3. 직무스트레스

제2장에서 확인한 바와 같이, 여러 선행연구의 결과에 의하면, 사회복지시설 종사자가 경험하는 직무스트레스는 직무만족도의 감소, 소진의 증가, 이직의도의 증가 등의 역기능을 초래하는 것으로 알려져 있다. 본 연구에서는 사회복지시설 종사자가 경험하는 직무만족도의 감소를 사회복지시설 종사자가 경험하는 부정적 반응의 한 가지 양상으로 파악하고자 하였다. 또한 직무스트레스

는 소진의 하위요소 가운데 하나인 정서적 고갈에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 끝으로 본 연구에서는 선행연구에서 확인된 직무스트레스와 이직의도와의 관계를 확인하고자 하였다.

이상의 논리적 근거를 바탕으로 아래와 같이 직무스트레스와 관련된 가설을 설정하였다. 또한 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성에 따라 직무스트레스가 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도의 증가에 미치는 영향의 정도가 차이가 있을 것으로 생각된다.

가설 8: 직무스트레스는 부정적 반응에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 8-1: 직무스트레스가 부정적 반응에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 9: 직무스트레스는 정서적 고갈에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 9-1: 직무스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 10: 직무스트레스는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 10-1: 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 11: 직무스트레스는 성취감 감소에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 11-1: 직무스트레스가 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

#### 4. 부정적 반응

클라이언트 폭력을 경험한 사회복지시설 종사자가 경험하는 부정적 반응은 클라이언트 폭력에 수반되는 당연한 현상으로 치부되고 있으며 따라서 선행연구에서 별도의 독립된 개념으로 간주되고 있지는 않다. 그 결과, 부정적 반응만을 독립영역으로 깊게 다루고 있는 선행연구는 거의 발견되지 않는다.

서울복지재단(2005: 93)의 연구결과에 의하면, 클라이언트로부터 공격을 받은 사회복지시설 종사자는 분노를 느끼거나, 클라이언트를 폭행하고 싶은 감정이 일어나거나, 예민해지거나, 전문직의 정체성에 회의를 느끼거나, 정서적 분리

(클라이언트에 대한 애정 상실)를 느끼거나, 의료적 조치를 받아야 할 상태에 놓이는 것으로 조사된 바 있다. 사회복지시설 종사자가 경험하는 이와 같은 현상을 총칭하여 부정적 반응이라고 부를 수 있으며, 이러한 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 사실을 쉽게 추론할 수 있다. 실제로 여러 선행연구의 결과에 의하면, 클라이언트 폭력은 부정적 반응 등 개인의 심리적 성과에 영향을 미치고 있으며, 소진의 정도와 이직의도를 높여 조직적 성과에도 부정적 영향을 미치는 것으로 확인된 바 있다. 또한 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향의 정도는 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성에 따라 달라질 수 있다.

이와 같은 이론적 고찰과 선행연구를 토대로 다음과 같이 사회복지시설 종사자의 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향에 관하여 일련의 가설을 설정하였다.

가설 12: 부정적 정서는 정서적 고갈에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 12-1: 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 13: 부정적 정서는 성취감 감소에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 13-1: 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 14: 부정적 정서는 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 14-1: 부정적 반응이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

## 5. 소진

소진이 야기하는 다양한 현상 가운데 본 연구에서는 소진의 결과로서 나타나는 이직의도에 주목하였다. 제2장에서 고찰한 바와 같이, 여러 선행연구에 의하면, 클라이언트 폭력, 부정적 반응, 직무스트레스와 관련된 많은 요인들이 누적되면서 사회복지시설 종사자의 소진을 가져오고, 이러한 소진의 결과로서 이직 결정이 내려진다고 추론할 수 있다. 일반적으로 소진은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소라는 세 개의 하위요소로 구성되어 있다고 인정되고 있으며, 선행

연구에 따라서는 두 개의 하위요소로 구성된 소진척도를 사용하는 경우가 있다. 예컨대, 호텔근로자의 자기효능감과 집단효능감이 소진과정에 미치는 조절 효과를 연구한 한광현(2005)의 연구에서는 소진의 하위요인으로 감정적 탈진(정서적 고갈)과 비인격화(냉소주의)만을 사용하고 있다. 본 연구에서는 요인분석 결과 정서적 고갈과 성취감 감소만이 소진을 구성하는 하위요인으로 확인되었다. 따라서 아래와 같이 소진(정서적 고갈 및 성취감 감소)과 관련된 일련의 가설을 설정하였다. 또한 소진(정서적 고갈 및 성취감 감소)이 이직의도에 미치는 영향의 정도는 인구통계학적 특성에 따라 차이가 날 수 있다는 선행연구의 결과를 확인하고자 하였다.

가설 15: 정서적 고갈은 이직의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 15-1: 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 16: 성취감 감소는 이직의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 16-1: 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

## 6. 본 연구의 가설

클라이언트 폭력은 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 반응에 유의한 영향을 미치는 것으로 가정한다. 다시 말해, 클라이언트 폭력에 노출된 경험을 갖고 있는 사회복지시설 종사자와 그런 경험이 없는 사회복지시설 종사자 사이에는 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소, 부정적 반응의 수준에 있어서 유의한 차이가 존재할 것으로 생각된다.

클라이언트 폭력은 사회복지시설 종사자의 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 본다. 본 연구의 가설들을 종합적으로 정리하면 <표 3-1>과 같다.



**<표 3-1> 연구모형에 따른 가설설정**

가설	내 용
가설 1	1. 시설 차원의 대응조치는 폭력경험에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 1-1. 시설차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 2	2. 시설 차원의 관리체계는 폭력경험에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 2-1. 시설차원의 관리체계가 폭력경험에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 3	3. 폭력경험은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 3-1. 폭력경험이 직무스트레스에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 4	4. 폭력경험은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 4-1. 폭력경험이 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 5	5. 폭력경험은 성취감 감소에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 5-1. 폭력경험이 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 6	6. 폭력경험은 부정적 반응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 6-1. 폭력경험이 부정적 반응에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 7	7. 폭력경험은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 7-1. 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 8	8. 직무스트레스는 부정적 반응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 8-1. 직무스트레스가 부정적 반응에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 9	9. 직무스트레스는 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 9-1. 직무스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 10	10. 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 10-1. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 11	11. 직무스트레스는 성취감 감소에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 11-1. 직무스트레스가 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 12	12. 부정적 반응은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 12-1. 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 13	13. 부정적 반응은 성취감 감소에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 13-1. 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 14	14. 부정적 반응은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 14-1. 부정적 반응이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 15	15. 정서적 고갈은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 15-1. 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 16	16. 성취감 감소는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 16-1. 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

### 제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

#### 1. 변수의 조작적 정의

##### 1) 시설 차원의 대응

클라이언트 폭력에 대한 시설차원의 대응조치란 클라이언트 폭력이 발생하였거나 발생할 개연성이 있는 경우 시설 차원에서 수립한 클라이언트 폭력에 대한 대응조치의 정도를 의미한다. 시설 차원의 대응조치는 크게 나누어 클라이언트 폭력이 발생하였을 때 시설 차원에서 강구하는 대응조치와 시설 차원의 관리체계의 구축으로 나눌 수 있다. 시설차원의 대응에 대한 설문항목으로는 서울복지재단(2005)의 복지시설 종사자 위험관리 실태조사에서 제시하였던 측정항목을 토대로 문항을 재구성하였다. 구체적인 설문항목은 다음과 같다.

첫째, 클라이언트 폭력이 발생하였을 때 시설 차원에서 강구하는 대응조치의 항목으로는 ① 시설이 해당 클라이언트에게 조치를 취하였는지, ② 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원(부서)에게 이관시켰는지, ③ 시설은 피해자인 사회복지시설 종사자가 맡고 있던 담당업무를 변경시켰는지, ④ 시설은 피해자인 사회복지시설 종사자에게 의료조치를 취하였는지, ⑤ 시설은 피해자인 사회복지시설 종사자에게 물질적 조치를 취하였는지, ⑥ 시설은 피해자인 사회복지시설 종사자에게 휴식기간을 제공하였는지, ⑦ 시설은 피해자인 사회복지시설 종사자에게 심리·정서적인 상담을 제공하였는지 등이 있으며, 이와 같은 항목들을 5점 척도로 측정 하였다.

둘째, 시설차원의 관리체계는 클라이언트 폭력의 발생에 대비하여 시설 차원에서 구축하고 있는 관리체계를 말한다. 시설차원의 관리체계에 대한 측정 항목으로는 ① 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화된 지침이나 프로그램이 있는지, ② 시설에서 클라이언트의 공격에 대응하는 교육과 수퍼비전을 실시하고 있는지, ③ 시설 내에 클라이언트의 공격을 예방하고 대응할 수 있는 위원회가 조직되어 있는지, ④ 사건 발생 시 경찰서에 바로 원조를 요청할 수 있도록 연계되어 있는지, ⑤ 시설 내에 비상벨이 설치되어 있는지, ⑥ 시설 내에 안전을 위한 격리실이 있는지 등이 있으며, 이러한 항목들을 5점 척도로 측정하였다.

## 2) 폭력 경험

폭력 경험은 사회복지시설 종사자가 경험한 클라이언트 폭력을 말하는데, 이는 설문조사 일자를 기준으로 사회복지시설 종사자가 지난 1년 동안 경험한 클라이언트 폭력을 의미한다. 폭력 경험에 대한 설문항목도 서울복지재단(2005)에서 사용하였던 측정항목에 근거하여 문항을 구성하였다. 구체적으로 보면, 클라이언트 폭력의 유무를 묻는 문항으로는 ① 사회복지시설 종사자가 클라이언트로부터 신체적 접촉에 의한 폭력을 경험한 사실이 있는지, ② 사회복지시설 종사자가 클라이언트로부터 성적 표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지, ③ 클라이언트가 사회복지시설 종사자의 물품이나 사회복지시설 종사자가 관리하고 있는 시설의 물품을 훔치거나 빼앗거나 파손한 적이 있는지, ④ 클라이언트가 사회복지시설 종사자에게 욕설을 퍼부은 적이 있는지, ⑤ 클라이언트가 사회복지시설 종사자를 협박한 적이 있는지에 관한 문항이 있으며, 이러한 항목들을 5점 척도로 측정하였다.

## 3) 직무스트레스와 부정적 반응

직무스트레스와 부정적 반응은 모두 클라이언트 폭력이 야기하는 바람직스럽지 못한 결과이다. 본 연구에서는 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지시설 종사자가 경험하는 직무스트레스와 부정적 반응을 다음과 같이 조작적으로 정의하였다.

첫째, 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지시설 종사자의 직무스트레스의 정도는 ① 사회복지시설 종사자가 업무수행과 관련 있는 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있는지, ② 사회복지시설 종사자가 직장에서의 문제를 잘 다루었다고 느낀 적이 있는지, ③ 사회복지시설 종사자의 뜻대로 업무가 진행되어 간다고 느낀 적이 있는지, ④ 사회복지시설 종사자가 해야 할 업무들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있는지, ⑤ 사회복지시설 종사자가 직장에서 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있었는지, ⑥ 사회복지시설 종사자가 자신의 업무에 관한 일들을 잘 조절하고 있다고 느낀 적이 있는지에 관한 문항들로 측정하였다. 직무스트레스의 정도를 파악하기 위해 5점 척도를 사용하여 스트레스를 유발하는 행위를 측정하였다.

이어서 본 연구에서는 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지시설 종사자가 경험하는 부정적 반응을 서울복지재단(2005: 232)의 연구에서 사용된 부정적 반

응의 조작적 정의를 참조하여 다음과 같이 조작적으로 정의하였다. 클라이언트 폭력에 노출된 사회복지시설 종사자가 경험하는 부정적 반응의 정도는 ① 사회복지시설 종사자가 분노를 느꼈는지, ② 사회복지시설 종사자가 예민해졌는지, ③ 사회복지시설 종사자가 클라이언트에 대해 애정상실을 느꼈는지, ④ 사회복지시설 종사자가 전문직의 정체성에 회의를 느꼈는지, ⑤ 사회복지시설 종사자가 수퍼바이저에게 해당 사건을 보고하였는지, ⑥ 사회복지시설 종사자가 시설 내 동료들에게 해당 사건을 이야기하였는지에 관한 문항들로 측정하였으며, 이를 위하여 5점 척도를 사용하였다.

#### 4) 소진

소진이란 대인적인 접촉이 잦을 수밖에 없는 직무를 담당하는 사회복지시설 종사자들이 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리적 경험을 의미한다. 본 연구에서는 소진의 하위요소를 정서적 고갈과 개인 성취감의 감소로 구분하였다.

첫째, 정서적 고갈이란 감정적·육체적 자원의 고갈을 의미한다. 즉, 사회복지시설 종사자들이 과도한 심리적, 정서적 요구 때문에 업무 의욕의 상실, 신뢰의 상실, 흥미 및 원기의 상실을 경험하면서 더 이상 자신은 클라이언트를 도울 수 있는 것이 아무 것도 없다고 느끼는 상태를 말한다. 본 조사에서는 정서적 탈진을 ① 사회복지시설 종사자가 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느끼는지, ② 사회복지시설 종사자가 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 생각하는지, ③ 사람들을 대면하면서 일하는 것이 사회복지시설 종사자에게 매우 큰 스트레스가 되는지에 관한 문항들로 측정하였으며, 이 때 5점 척도를 사용하였다.

둘째, 개인 성취감의 감소란 사회복지시설 종사자들이 일에 최선을 다하지 못하고 긍정적인 결과를 가져오지 못하면서 전문가로서의 성공적인 성취감을 느끼지 못하는 현상이다. 본 연구에서는 개인 성취감의 감소를 ① 사회복지시설 종사자가 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못한다고 느끼는지, ② 사회복지시설 종사자가 자신의 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못하였다고 느끼는지, ③ 사회복지시설 종사자가 자신의 직업을 통해 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못하였다고 느끼는지에 관한 문항으로 측정하였으며, 이 과정에서 5점 척도를 사용하였다.

## 5) 이직의도

이직의도란 사회복지시설 종사자들이 현재의 자리나 직장을 그만두고 싶다고 생각하거나 심할 경우 사회복지전문직을 영원히 떠나고 싶다는 부정적인 의사를 의미한다. 본 연구에서는 사회복지시설 종사자들의 이직의도를 ① 사회복지시설 종사자가 아마도 내년에 다른 직종을 구할 것 같다고 느끼는지, ② 사회복지시설 종사자가 내년에 반드시 다른 직종을 구할 계획을 갖고 있는지, ③ 사회복지시설 종사자가 종종 시설 근무를 그만 둘 생각을 하는지, ④ 사회복지시설 종사자가 조만간 다른 복지시설에 입사하기로 약속되어 있는지에 관한 문항으로 측정하였으며, 5점 척도를 사용하였다.

## 2. 설문지 구성

본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 관한 모형의 타당성을 검증하고자 하였다. 사회복지시설 종사자의 이직의도를 측정하는 문항은 4문항으로 구성하였으며, 이에 영향을 미치는 요인으로서 시설차원의 대응 13문항, 폭력 경험 5문항, 직무스트레스와 부정적 반응 12문항, 소진 6문항을 구성하였다. 요컨대, 앞서 설명한 변수의 조작적 정의에 근거하여 본 연구에서는 < 표 3-2 > 와 같이 설문문항 및 설문지를 구성하였다.

<표 3-2> 설문지의 구성

변수	측정지표	척도
대응조치	시설이 해당 클라이언트에게 조치를 취하였는지 여부	5점 척도
	사건 유발 클라이언트를 다른 직원에게 이관시켰는지 여부	
	피해 종사자의 업무를 변경시켰는지 여부	
	피해 종사자에게 의료조치를 취하였는지 여부	
	피해 종사자에게 물질적 조치를 취하였는지 여부	
	피해 종사자에게 휴가를 제공하였는지 여부	
	종사자에게 심리·정서적 상담을 제공하였는지 여부	
관리체계	클라이언트공격과 관련된 문서화된 지침·프로그램 비치 여부	
	클라이언트공격에 대응하는 교육과 수퍼비전 실시 여부	
	시설에 클라이언트공격 예방·대응 위원회 조직 여부	
	사건 발생 시 경찰서에 원조요청 연계 가능 여부	
	비상벨 설치 여부	
폭력 경험	시설 내에 안전을 위한 격리실이 있는지 여부	
	시설 종사자가 클라이언트로부터 신체적 폭력 경험 여부	
	시설 종사자가 클라이언트로부터 성적 표현의 폭력 경험 여부	
	시설의 물품을 훔치거나 빼앗거나 파손한 경험 여부	
	클라이언트로부터 욕설을 당한 경험 여부	
직무스트레스	클라이언트로부터 협박당한 경험 여부	
	시설 종사자가 업무수행과 관련한 중요한 일을 할 수 없다고 느낀 적이 있는지 여부	
	시설 종사자가 직장의 문제를 잘 다루었다고 느낀 적이 있는지	
	시설 종사자의 뜻대로 업무가 진행되어 간다고 느낀 적이 있는지	
	시설 종사자가 해야 할 업무들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있는지	
부정적 반응	시설 종사자가 직장에서 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있었는지	
	시설 종사자가 자신의 업무에 관한 일들을 잘 조절하고 있다고 느낀 적이 있는지 여부	
	시설 종사자가 분노를 느꼈는지 여부	
	시설 종사자가 예민해졌는지 여부	
	시설 종사자가 클라이언트에 대해 애정상실을 느꼈는지 여부	
	시설 종사자가 전문직의 정체성에 회의를 느꼈는지 여부	
정서적 고갈	시설 종사자가 동료에게 사건을 이야기 하였는지 여부	
	시설 종사자가 동료에게 사건을 보고하였는지 여부	
	시설 종사자가 동료에게 사건을 이야기 하였는지 여부	
성취감 감소	시설 종사자가 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느끼는지 여부	
	시설 종사자가 일 때문에 기진맥진한 상태에 있다고 느끼는지	
	사람들을 대면하면서 일하는 것이 큰 스트레스가 되는지 여부	
이직의도	시설 종사자가 클라이언트문제를 효과적으로 다루지 못한다고 느끼는지	
	시설 종사자가 자신의 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주지 못한다고 느끼는지 여부	
	시설 종사자가 자신의 직업을 통해 별로 가치 있는 일을 성취하지 못하였다고 느끼는지 여부	
인구통계학적 특성	시설 종사자가 아마도 내년에 다른 직종을 구할 것이라고 느끼는지	
	시설 종사자가 내년에 반드시 다른 직종을 구할 계획인지	
	시설 종사자가 종종 시설근무를 그만둘 생각을 하는지	
	시설 종사자가 조만간 다른 시설에 입사하기로 약속하였는지	
성별, 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 고용형태, 재직기간, 담당업무, 직위, 시설유형		



## 제 4 장 실증 분석

### 제 1 절 표본의 특성

#### 1. 표본의 추출

본 연구에서 가설의 연구모형 검증을 위하여 ‘SPSS 통계 패키지’를 이용하여 상관분석과 AMOS을 통하여 연구모형 및 가설의 검증을 실시하였다.

구체적인 연구모형의 검증에 앞서 타당도를 확인하고 각각의 요인별로 분류하기 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 클라이언트 폭력과 관련한 41개의 문항을 개발한 뒤 이를 다차원적으로 수정하여 예비조사를 실시하였다. 각각의 예비조사<sup>3)</sup>는 100부의 설문지를 광주광역시의 5개 구에 각각 20부씩 배포하였으며 연구에 필요한 요인들을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석을 통하여 설문을 재구성한 다음 본 조사를 실시하였다.

본 조사는 예비조사를 통해 재구성된 설문을 광주광역시와 전라남도의 노인복지시설, 종합사회복지관, 장애인복지시설을 선정하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)과 편의표본 추출(judgement sampling)을 병행하였다. 본 조사는 2008년 3월 15일부터 8월 14일까지 실시하였다. 설문지는 557부를 통계분석에 이용하였다.

본 조사를 통한 설문결과로 분석문항들에 대한 타당도 분석과 신뢰도 분석은 <표 4-2>와 <표 4-3>과 같이 확인하였다. 다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 지각수준 평가, *t*-test 및 분산분석, 상관분석을 통한

---

3) 예비조사의 가장 중요한 목적은 설문문항의 의미를 사전에 검토함으로써 보다 정교한 문항을 구성하여 연구자가 필요로 하는 정확한 자료수집이 가능한지를 사전에 점검하기 위하여 설문대상 집단과 유사한 소집단을 대상으로 사전조사를 실시하는데 있다. 대개 25-75개의 표본을 가지고 실시하는 예비조사는 설문항목의 내용, 형식, 양식, 표현, 배치순서 등을 점검하여 수정할 수 있기 때문에 설문조사의 경우 정확한 자료 수집을 위해 필요하다(Converse & Presser, 1986 :pp.54-65). 또한 예비조사의 가치는 설문항목의 오류를 사전에 발견하는데 있으며, 전문적 판단이나 지적활동의 어떠한 것도 예비조사를 완벽하게 대체하기 어렵기 때문에 예비조사는 꼭 필요하다(McDaniel & Gates, 1995: 301).



Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호간의 상관관계 등을 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형 및 가설의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, AMOS 6.0을 이용하여 분석결과의 해석에 기초로 활용되었다.

## 2. 인구통계학적 특성

시설종사자의 표본에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 설문응답자는 557명으로 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 557명 가운데 남성이 163명으로 약 29.3%, 여성은 394명으로 약 70.7%를 차지하고 있어 여성이 많음을 나타내고 있다.

연령별에 있어서는 25세 미만은 37명으로 6.6%, 25세 이상에서 30세 미만은 190명으로 34.1%, 30세 이상에서 35세 미만은 127명으로 22.8%, 35세 이상에서 40세 미만은 77명으로 13.8%, 40세 이상에서 45세 미만은 58명으로 10.4%, 45세 이상은 58명으로 10.4%를 나타내고 있다.

결혼에 있어서는 미혼이 250명으로 44.9%, 기혼이 307명으로 55.1%로 나타났다. 기혼이 많은 것으로 나타내고 있다.

종교에 있어서는 기독교가 276명으로 49.6%, 천주교가 85명으로 15.3%, 불교가 29명으로 5.2%, 없음이 140명으로 25.1%, 기타가 27명으로 4.8%로 기독교가 가장 많음을 나타내고 있다.

학력별에 있어서는 고졸이하가 13명으로 2.3%, 전문대졸이 115명으로 20.6%, 4년제 대학졸업이 348명으로 62.5%, 대학원석사졸업이 78명으로 14.0%, 대학원박사졸업이 3명으로 0.5% 정도 나타내고 있으며 4년제 대학졸업의 학력이 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

고용에 있어서는 정규직이 489명으로 87.8%, 비정규직이 66명으로 11.8%로 정규직이 훨씬 많음을 나타내고 있다.

재직기간에 있어서는 1년 미만이 76명으로 13.6%, 1년 이상에서 3년 미만이 181명으로 32.5%, 3년 이상에서 6년 미만이 171명으로 30.7%, 6년 이상에서 10년 미만이 81명으로 14.5%, 10년 이상이 35명으로 6.3%를 보이고 있으며 1년 이상에서 3년 미만, 3년 이상에서 6년 미만이 재직기간이 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

담당업무에 있어서는 행정업무가 78명으로 14%, 행정 및 서비스 업무가 322명으로 57.8%, 서비스업무가 156명으로 28%로 행정 및 서비스 업무가 가장 많이 나타내고 있다.

직위에 있어서는 일선사회복지사가 354명으로 63.6%, 선임사회복지사가 41명으로 7.4%, 중간관리자가 118명으로 21.2%, 상급관리자가 43명으로 7.7%로 일선사회복지사가 가장 많음을 나타내고 있다.

기관유형에 있어서는 노인복지시설이 183명으로 32.9%, 종합사회복지관이 168명으로 30.2%, 장애인복지시설이 206명으로 37%로 장애인복지시설이 가장 많고, 노인복지시설과 종합사회복지관 순으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 성	163	29.3
	여 성	394	70.7
	계	557	100.0
연 령	25세 미만	37	6.6
	25세 이상~30세 미만	190	34.1
	30세 이상~35세 미만	127	22.8
	35세 이상~40세 미만	77	13.8
	40세 이상~45세 미만	58	10.4
	45세 이상	58	10.4
	결 측 값	10	1.8
	계	557	100.0
결 혼	미 혼	250	44.9
	기 혼	307	55.1
	계	557	100.0

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성(계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
종 교	기독교	276	49.6
	천주교	85	15.3
	불교	29	5.2
	없음	140	25.1
	기타	27	4.8
	계	557	100.0
학 력	고졸이하	13	2.3
	전문대졸	115	20.6
	대졸	348	62.5
	대학원졸(석사)	78	14.0
	대학원졸(박사)	3	0.5
	계	557	100.0
고 용	정규직	489	87.8
	비정규직	66	11.8
	결측값	2	0.4
	계	557	100.0
재 직기 간	1년 미만	76	13.6
	1년-3년 미만	181	32.5
	3년-6년 미만	171	30.7
	6년-10년 미만	81	14.5
	10년 이상	35	6.3
	결측값	13	2.3
	계	557	100.0
담 당업 무	행정업무	78	14.0
	행정 및 서비스업무	322	57.8
	서비스업무	156	28.0
	결측값	1	0.2
	계	557	100.0

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성(계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
직 위	일선사회복지종사자	354	63.6
	선임사회복지종사자	41	7.4
	중간관리자	118	21.2
	상급관리자	43	7.7
	결측값	1	0.2
	계	557	100.0
기관유형	노인복지시설	183	32.9
	종합사회복지관	168	30.2
	장애인복지시설	206	37.0
	계	557	100.0

## 제 2 절 측정도구 검증

본 연구에서는 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 사회복지시설종사자와 관련한 문항을 개발한 다음 요인의 측정항목을 설정하였다. 본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과로 <표 4-3>과 같이 확인적 요인분석의 결과를 나타냈다. 사전예비조사를 실시하여 일련의 연구요인들을 확인하였고, 설문을 재구성한 후 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 시설차원에서의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 등 8개의 요인을 확인하였다. 본 연구의 KMO (Kaiser- Meyer-Olkin)는 0.830이고 유의확률은 0.000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 8개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다 항목으로 <표 4-2>와 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS 14.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내

적 일관성을 고려한 Cronbach  $\alpha$  계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 시설차원의 대응체계, 시설차원의 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 8개의 요인의 측정 항목에 대한 Cronbach  $\alpha$  계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

<표 4-2> 요인분석결과 및 신뢰도

요인	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8
1. 시설차원의 대응체계	v1	.797						
	v2	.777						
	v3	.849						
	v4	.832						
	v5	.870						
	v6	.847						
	v7	.786						
2. 시설차원의 관리체계	v8		.775					
	v9		.750					
	v10		.781					
	v11		.682					
	v12		.662					
	v13		.779					
3. 클라이언트 폭력	v14			.652				
	v15			.814				
	v16			.656				
	v17			.839				
	v18			.803				
4. 직무 스트레스	v20				.787			
	v21				.813			
	v22				.665			
	v23				.860			
	v24				.870			
	v25				.649			
5. 부정적 반응	v26					.829		
	v27					.846		
	v28					.835		
	v29					.808		
	v30					.771		
	v31					.779		

<표 4-2> 요인분석결과 및 신뢰도(계속)

요인		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8
6. 정서적 고갈	v32						.805		
	v33						.880		
	v34						.774		
7. 성취감 감소	v35							.822	
	v36							.913	
	v37							.890	
8. 이직의도	v38								.862
	v39								.750
	v40								.723
	v41								.776
<i>eigen value</i>		4.947	2.500	3.883	3.331	5.019	2.535	2.473	2.713
분산비율(%)		12.368	6.249	9.707	8.327	12.548	6.337	6.182	6.783
누적비율(%)		12.368	18.617	28.324	36.651	49.119	55.536	61.718	68.501
신뢰도 <i>Cronbach Alpha</i>		.919	.730	.785	.840	.926	.874	.866	.823

본 연구는 확인적 요인분석의 모형을 검증하기 위해 AMOS 6.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다(이학식·임지훈, 2007). 확인적 요인분석을 제시하기 위해 기반이 되는 모형 검증결과로 도출된 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 <표 4-3>와 같다.

먼저 카이제곱 값은 14396.76, 자유도는 780,  $\chi^2$ 에 대한  $p$  값은 0.000로, 유의확률의 값( $p = 0.05$ )이 0.05보다 작게 나타나 유의한 값이 되어 분석모형이 적합한 것으로 볼 수 없으나, 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우에도, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)은 0.05보다 작게 나타났고, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값이 0.08이하로 나타났다. 측정변수에 대한 표준요인부하량이 0.7이상 나타났고, 평균분산추출(AVE) 값도 0.5이상 나타났다. 따라서 요인분석 모형은 표본자료와 적합한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-3> 확인적 요인분석결과

잠재변수	측정변수	비표준 요인부하량	표준 요인부하량	표준오차	t 값	평균 분산 추출(AVE)
1.시설차원에서 의 대응	v1	1.038	.763	.053	19.502***	.63997
	v2	.716	.717	.040	18.052***	
	v3	.699	.799	.034	20.673***	
	v4	1.044	.824	.048	21.525***	
	v5	.798	.857	.035	22.663***	
	v6	.974	.844	.044	22.213***	
	v7	1.000	.787	-	-	
2.시설차원에서 의 관리체계	v8	3.465	.786	.724	4.787***	.56310
	v9	3.484	.740	.730	4.769***	
	v10	2.829	.748	.601	4.709***	
	v11	2.576	.745	.560	4.602***	
	v12	1.615	.757	.386	4.185***	
	v13	1.000	.725	-	-	
3.클라이언트 폭력	v14	.551	.719	.031	17.503***	.69505
	v15	.179	.767	.046	3.898***	
	v16	.378	.735	.034	10.982***	
	v17	1.236	.953	.030	41.673***	
	v18	1.000	.960	-	-	
4.직무스트레스	v19	1.993	.777	.221	9.008***	.63123
	v20	1.947	.778	.216	9.009***	
	v21	1.127	.746	.156	7.235***	
	v22	2.150	.801	.237	9.078***	
	v23	2.260	.865	.245	9.232***	
	v24	1.000	.795	-	-	
5.부정적 반응	v25	.932	.827	.045	20.886***	.68000
	v26	1.051	.898	.046	23.084***	
	v27	1.002	.836	.047	21.164***	
	v28	1.049	.846	.049	21.463***	
	v29	.980	.769	.051	19.137***	
	v30	1.000	.764	-	-	
6.정서적 고갈	v31	1.342	.917	.069	19.577***	.70966
	v32	1.320	.891	.068	19.349***	
	v33	1.000	.703	-	-	
7.성취감 감소	v34	.683	.701	.037	18.670***	.70229
	v35	1.057	.953	.045	23.370***	
	v36	1.000	.841	-	-	
8.이직의도	v37	1.586	.933	.112	14.192***	.67233
	v38	.900	.732	.077	11.687***	
	v39	1.471	.839	.106	13.848***	
	v40	1.000	.761	-	-	
모형적합도 지수 <sup>902</sup> 902,		(712)= 2926.928, p= .000, GFI= .901, RMR= .026, NFI= RFI= .893, IFI= .907, CFI= .906, AGFI= .895, RMSEM= .075				

### 제 3 절 특성별 차이분석

#### 1. 기술통계량 분석

본 연구의 측정변수에 대한 측정항목의 기술통계량은 <표 4-4>에 제시되어 있다. 변수의 측정항목들은 왜도( $Sk$ )가 평균을 중심으로 양(+)<sup>1</sup>의 값과 음(-)<sup>2</sup>의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 양(+)<sup>1</sup>의 값의 경우에는 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가지고 있고, 음(-)<sup>2</sup>의 값의 경우에는 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가짐을 알 수 있다. 이와 같이 관측 값들이 좌우로 늘어뜨린 모양을 가지고 있다. 또한 왜도를 통하여 관측 값들이 정규분포를 이루고 있는가를 살펴보면, 왜도에 대하여 자료의 분포가 완전한 정규분포일 때는  $Sk = 0$ 이 되지만, 사회과학에서는 이러한 경우가 아주 드문 일이다. 실제 자료에서는 정규분포로 간주하여 분석기법을 활용하고 있는데, 정규분포로 간주되는  $Sk$ 의 정확한 값은 단정할 수 없고 대체로 '0'에 가까우면 정규분포로 다를 수 있다고 한다. 그렇지만  $Sk > +1.0$  이거나  $Sk > -1.0$ 일 때는 정규분포로 보지 않는 것이라고 한다(김호정, 1998: 107-108). 이와 같은 전제에 의하여 <표 4-4>에서 나타난 합산평균의 분포특성을 보면 시설차원의 관리체계, 직무스트레스, 성취감 감소 항목들의 왜도가 평균을 중심으로 음(-)<sup>2</sup>의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 주로 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 있으며 시설차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도 항목들의 왜도가 평균을 중심으로 양(+)<sup>1</sup>의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 주로 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 있다.



<표 4-4> 변수의 기술통계량 분석

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
1. 시설 차 원 의 대응조치	· 시설(기관)이 해당 클라이언트에 대해 조치를 취함.	1.6697	.64208	.431	-.697
	· 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원(부서)에게 이관시킴.	1.9785	.47176	-.069	1.510
	· 시설(기관)은 내가 맡고 있던 담당업무를 변경시킴.	2.0467	.41289	.325	2.763
	· 시설(기관)은 나에게 의료적 조치를 시행하였음.	1.8402	.59793	.072	-.347
	· 시설(기관)은 나에게 물질적 보상을 제공하였음.	2.0359	.43926	.179	2.158
	· 시설(기관)은 나에게 휴식기간(휴가)을 제공함.	1.9246	.54448	-.050	.314
	· 시설(기관)은 나에게 심리·정서적인 상담을 제공함.	1.8528	.59965	.068	-.338
	합 산 평 균	1.9069	.44008	1.046	1.536
2.시설차 원 의 관 리체계	· 시설(기관)에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화 된 지침(매뉴얼)이나 프로그램이 있음.	1.7720	.46077	-.732	-.092
	· 시설(기관)에서 클라이언트의 공격에 대응하 는 교육과 슈퍼비전을 실시함.	1.6732	.49190	-.465	-1.111
	· 시설(기관) 내에 클라이언트의 공격을 예방 및 대응할 수 있는 위원회가 조직됨.	1.7522	.45639	-.825	-.410
	· 사건 발생 시 경찰서에 바로 원조를 요청할 수 있도 록 연계됨.	1.6445	.49388	-.425	-1.367
	· 시설(기관) 내에 비상벨이 설치됨.	1.6948	.47247	-.694	-1.107
	· 시설(기관) 내에 안전을 위한 격리실이 있음.	1.7217	.46431	-.774	-.819
		합 산 평 균	1.7098	.30897	-.426
3. 클라 이 언 트 폭력	· 클라이언트로부터 신체적 접촉에 의한 폭력을 경험한 적이 있음.	1.6284	.66369	1.159	.871
	· 클라이언트로부터 성적 표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있음.	1.3411	.80151	2.820	8.365
	· 클라이언트가 내 물품이나 내가 관리하고 있는 시설의 물품을 훔치거나 빼앗거나 파손한 적이 있음.	1.6499	.64698	.561	-.847
	· 클라이언트가 나에게 욕설을 퍼부은 적이 있음.	2.1149	.96582	.514	-.394
	· 클라이언트가 나를 협박한 적이 있음.	1.8654	.77611	.638	-.153
		합 산 평 균	1.7199	.57155	.564

<표 4-4> 변수의 기술통계량 분석(계속)

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
4. 직무스 트레스	· 나는 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있음.	2.9767	.87398	-.636	.404
	· 나는 일상생활 상의 문제를 잘 다루었다고 느낌.	2.9408	.85352	-.583	.241
	· 나의 뜻대로 일이 진행되어 간다고 느낀 적이 있음.	2.6463	.86220	-.247	-.477
	· 나는 해야 하는 일들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있음.	3.0934	.91465	-.582	.251
	· 나는 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있음.	3.1059	.89035	-.531	.494
	· 나는 해야 할 일들을 잘 조절하였다고 느낌	2.4542	.86299	.007	-.420
	합 산 평 균	2.8695	.65345	-1.460	2.244
5. 부정적 반응	· 분노를 느꼈음.	2.2998	1.15127	.396	-.985
	· 예민(과민)해진 적이 있음.	2.5440	1.19514	.111	-1.164
	· 클라이언트에 대해 애정상실을 느낌.	2.3357	1.22344	.443	-.954
	· 전문직의 정체성에 회의를 느낌.	2.4111	1.26722	.400	-1.031
	· 슈퍼바이저에게 해당 사건을 보고함.	2.5655	1.30222	.108	-1.409
	· 시설(기관) 내 동료들에게 해당 사건을 이야기 함.	2.8402	1.33625	-.182	-1.364
	합 산 평 균	2.4994	1.06494	-0.004	-1.175
6. 정서적 고갈	· 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낌.	3.0862	.96510	-.209	-.261
	· 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 생각함.	2.7810	.97752	.195	-.316
	· 사람들을 대면하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 됨.	2.4937	.93803	.222	-.536
	합 산 평 균	2.7870	.85808	-0.005	-.294
7. 성취감 감소	· 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못함.	3.3357	.70992	-.193	.719
	· 나는 내 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못한다고 느낌.	3.5296	.80774	-.425	.809
	· 내 직업을 통해 나는 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못함.	3.5296	.86578	-.300	.234
	합 산 평 균	3.4650	.70811	-.377	.935

<표 4-4> 변수의 기술통계량 분석(계속)

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
8. 이 직 의도	· 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구할 것 같음.	2.2531	1.0955 3	.589	-.339
	· 나는 내년에 반드시 다른 직종을 구할 계획임.	2.6230	.91827	.005	.226
	· 나는 시설근무를 그만 둘 생각을 종종 함.	2.5099	1.1293	.212	-.830
	· 나는 조만간 다른 복지시설에 입사하기로 약속됨.	2.7953	9 1.1479	-.009	-.967
	합 산 평 균	2.5453	3 0.0368	.564	.123
			8		

## 2. 특성별 차이분석

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 성별, 연령, 학력, 결혼, 근무지, 시설형태, 시설유형, 월수입, 재직기간별로 어떠한 차이를 보이는지  $t$ -test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 살펴보았다.

분산분석<sup>4)</sup>은 독립변수의 차이가 종속변수의 평균에 미치는 영향을 분석하려는 것으로써 독립변수의 각 집단이 세 개 이상이며, 종속변수가 등간척도 이상으로 되어 있을 경우에 독립변수에 대한 종속변수의 평균차이가 유의미한지를 비교할 때 사용하는 분석기법이다. 분산분석은 독립변수와 종속변수가 각각 하나씩 일 때 사용하는 일원배치분산분석과 독립변수가 두 개인 이원분산분석, 그리고 여러 개인 다원분산분석으로 구분할 수 있다.  $t$  값 또는  $F$  값이 충분히 큰 경우 그 차이는 표본변동 때문이 아니라 실제의 차이를 대표한다고 말할 수 있다. 이 값이 클수록 집단 간의 평균차이가 두드러진다.  $F$  검증은 세 집단 이상의 집단 내 분산에 대한 집단 간의 분산의 비율인  $F$  값이 임계치 이상으

4)  $t$ -test와 분산분석은 등간·비율척도로 측정된 종속변수와 명목·서열척도로 측정된 독립변수간의 관계를 분석하는 기법으로 독립변수의 명목·서열척도가 2개일 때는  $t$ -test 또는  $Z$ -test를 3개 이상일 때는 분산분석을 하게된다.  $Z$ -test는 case가 30개 이상일 때 실시하지만 모집단의 분산을 알 수 있어야 하는 한편  $t$ -test는 표본의 크기에 상관없이 없기 때문에  $t$ -test로 대체한다. 일반적으로 표본이 30개 이상이 되면 중심극한정리에 따라 정규분포를 가정할 수 있기 때문에  $t$ -test와  $Z$ -test의 분석결과는 동일하다(채서일, 1995: 438).

로 크거나  $F$  값의  $p$  값이 유의수준보다 작을 경우에 집단들 간에 평균차이가 있다고 해석할 수 있다. 유의수준이 0.05보다 적으면 5%의 유의수준에서 집단 간의 평균이 같다고 볼 수 없기 때문에, 귀무가설을 기각하고 대안가설을 채택한다.

본 연구에서는 성별, 고용을 비교할 때는  $t$ -test를 사용하였으며, 연령, 종교, 학력, 재직기간, 담당업무, 직위, 기관유형별의 차이를 비교할 때는 분산분석을 사용하였다.

### 1) $T$ -test 분석

본 연구에서는 성별과 고용에 대한 집단 간의 차이를 비교할 때는  $t$ -test를 사용하였다.

첫째, 성별에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여  $t$ -test를 실시하였다. 부록 <표 1> 성별차이분석에 대한  $t$ -test 결과 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소의 변수에 있어서 성별여부 간 유의한 차이가 확인되었다.

직무스트레스에 대한 기술통계량에서 남자의 경우는 2.7147이고, 여자의 경우는 2.9336이며,  $t$  값이 3.241이고 이에 대한 유의확률  $p$  값이 .001로  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 직무스트레스는 차이가 있음을 알 수 있다.

정서적 고갈(.006), 성취감 감소(.009)는  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 정서적 고갈, 성취감 감소는 차이가 있음을 알 수 있다.

직무스트레스, 정서적 고갈은 여성이 남성보다 산술평균이 더 높게 나오므로 여성이 더 영향을 많이 받으며, 성취감 감소는 남성이 여성보다 산술평균이 높게 나와 남성이 영향을 많이 받음을 알 수 있다.

둘째, 고용에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여  $t$ -test를 실시하였다. 부록 <표 2> 고용차이분석에 대한  $t$ -test 결과 시설차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력, 성취감 감소의 변수에 있어서 고용여부 간의 유의한 차이가 확인되었다.

시설차원의 대응조치에 대한 기술통계량에서 정규직의 경우는 1.9349이고, 비정규직의 경우는 1.1700이며,  $t$  값이 3.945이고, 이에 대한 유의확률  $p$  값이 .000로  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 고용에 따른 시설차원의 대응조치는 차이가 있음을 알 수 있다.

클라이언트의 폭력(.000), 성취감 감소(.039)는  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 고용에 따른 클라이언트 폭력, 성취감 감소는 차이가 있음을 알 수 있다.

시설차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력, 성취감 감소는 정규직이 비정규직보다 산술평균이 더 높게 나오므로 정규직이 더 영향을 많이 받음을 알 수 있다.

## 2) 분산분석

본 연구에서는 연령, 종교, 학력, 재직기간, 담당업무, 직위, 기관유형별로 집단간 차이를 비교할 때 분산분석을 사용하였다.

첫째, 연령별에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록 <표 3> 연령별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도이다.

연령에 의한 시설차원의 관리체계의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과  $F$  값이 1.046이고, 이에 대한 유의확률  $p = .002$ 로  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 연령별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 연령에 따라 요원화의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 45세 이상에서 가장 높고, 30세 이상에서 35세 미만 이 가장 낮게 나타났다.

부정적 반응은  $F$  값이 3.493이고, 이에 대한 유의확률  $p = .004$ , 정서적 고갈은  $F$  값이 8.360이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ , 성취감 감소는  $F$  값이 7.192이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ , 이직의도의  $F$  값이 4.313이고, 이에 대한 유의확률  $p = .001$ 로 나타났으며, 각각 다른 연령별에서 차이를 보였는데

부정적 반응은 30세 이상 ~ 35세 미만에서 가장 높게 나타났으며, 40세 이상 ~ 45세 미만에서 가장 낮은 수치를 보였고, 정서적 고갈과 이직의도에는 25세 미만에서 가장 높게, 45세 이상에서 가장 낮게 보였고, 성취감 감소는 45세 이상에서 가장 높게, 30세 이상 ~ 35세 미만에서 가장 낮게 나타났다.

둘째, 종교적 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록 <표 4> 종교적 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도이다.

종교에 의한 시설차원의 대응조치의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과  $F$  값이 3.621이고, 이에 대한 유의확률  $p = .006$ 로  $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 종교별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 종교에 따라 시설차원의 대응조치는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서 기독교가 가장 높고, 기타에서 가장 낮게 나타났다.

클라이언트 폭력은  $F$  값이 2.621이고 이에 대한 유의확률  $p = .034$ , 정서적 고갈은  $F$  값이 2.553이고, 이에 대한 유의확률  $p = .038$ , 성취감 감소는  $F$  값이 3.334이고 이에 대한 유의확률  $p = .010$ , 이직의도의  $F$  값이 4.332이고 이에 대한 유의확률  $p = .002$ 로 나타났으며, 클라이언트 폭력, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에는 천주교에서 가장 높고 불교, 기타에서 가장 낮게 나타났다.

셋째, 학력별 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록<표5> 학력별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도이다.

학력에 의한 시설차원의 관리체계의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과  $F$  값이 4.617이고, 이에 대한 유의확률  $p = .001$ 로  $p$ 값 기준인 0.05보다 적으므로 학력별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 학력별에 따라 시설차원의 관리체계는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 관리조치의 지각에 있어서 고졸이하가 가장 높고, 대학원 박사 졸업자에서 가장 낮게 나타났다.

클라이언트 폭력은  $F$  값이 2.012이고, 이에 대한 유의확률  $p = .091$ , 직무스트레스의  $F$  값이 2.694이고, 이에 대한 유의확률  $p = .030$ , 부정적 반응의  $F$  값이 3.560이고, 이에 대한 유의확률  $p = .007$ , 정서적 고갈은  $F$  값이 4.734이고, 이에 대한 유의확률  $p = .001$ , 이직의도의  $F$  값이 2.900이고 이에 대한 유의확률  $p = .021$ 로 나타났으며, 각각 다른 학력별 차이를 보였는데 클라이언트 폭력에서는 고졸이하가 높게 나왔고, 직무스트레스에서는 전문대졸이 높게 나왔으며, 부정적 반응에서는 대학원졸(석사), 정서적 고갈은 4년제 대학교 졸업자, 이직의도에서는 대학원졸(박사)에서 가장 높게 나타났다.

넷째, 재직기간별 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록 <표 6> 재직기간별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 성취감 감소, 이직의도이다.

재직기간에 의한 시설차원의 대응조치의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과  $F$  값이 11.299이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ 로  $p$  값 기준인 0.05보다 적으므로 재직기간별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 재직기간별에 따라 시설차원의 대응조치는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서 3년 이상 ~ 6년 미만에서 가장 높고, 1년 미만에서 가장 낮게 나타났다.

클라이언트 폭력은  $F$  값이 4.926이고, 이에 대한 유의확률  $p = .001$ , 직무스트레스의  $F$  값이 3.536이고, 이에 대한 유의확률  $p = .007$ , 부정적 반응의  $F$  값이 4.445이고, 이에 대한 유의확률  $p = .002$ , 성취감 감소는  $F$  값이 6.596이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ , 이직의도의  $F$  값이 4.315이고, 이에 대한 유의확률  $p = .002$ 로 나타났으며, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 성취감 감소는 10년 이상에서 가장 높게 나타났고, 1년 미만에서 가장 낮게 나왔으며 이직의도에서는 6년 이상 ~ 10년 미만에서 가장 높게 나왔고, 10년 이상에서 가장 낮게 나타났다.

다섯째, 담당업무별 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록<표 6>는 담당업무별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 성취감

감소이다.

담당업무에 의한 시설차원의 대응조치의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과,  $F$  값이 4.124이고, 이에 대한 유의확률  $p = .017$ 로  $p$ 값 기준인 0.05보다 적으므로 담당업무별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 담당업무별로 따라 시설차원의 대응조치는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서 행정업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나왔고, 행정업무와 서비스 업무를 함께 담당하는 곳에서는 가장 낮게 나타났다.

클라이언트 폭력은  $F$  값이 21.429이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ , 성취감 감소의  $F$  값이 3.949이고, 이에 대한 유의확률  $p = .020$ 로 나타났으며, 클라이언트 폭력에서는 서비스업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나왔고, 성취감 감소에는 행정업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나타났다.

여섯째, 직위별 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 부록 <표 7> 직위별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도이다.

직위에 의한 시설차원의 관리체계의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과,  $F$  값이 3.001이고, 이에 대한 유의확률  $p = .030$ 로  $p$ 값 기준인 0.05보다 적으므로 재직기간별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 직위별로 따라 시설차원의 관리체계는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 일선사회복지사가 가장 높게 나왔고, 선임사회복지사가 가장 낮게 나타났다.

정서적 고갈은  $F$  값이 3.820이고, 이에 대한 유의확률  $p = .010$ , 성취감 감소의  $F$  값이 7.265이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$ , 이직의도의  $F$  값이 5.117이고, 이에 대한 유의확률  $p = .002$ 로 나타났으며, 각각 다른 차이를 보였는데 정서적 고갈에서는 중간관리자가 가장 높게 나왔고, 성취감 감소에서는 상급관리자가 가장 높게 나왔으며, 이직의도에서는 일선사회복지사에서 가장 높게 나타났다.

일곱째, 기관유형별 차이에 따른 시설차원의 대응조치, 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분



석을 실시하였다. 부록 <표 7>은 기관유형별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 클라이언트 폭력이다.

기관유형에 의한 시설차원의 관리체계의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과  $F$  값이 5.790이고, 이에 대한 유의확률  $p = .003$ 로  $p$ 값 기준인 0.05보다 적으므로 재직기간별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기관유형별에 따라 시설차원의 관리체계는 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 노인여가복지시설이 가장 높게 나왔고, 노인주거복지시설에서 가장 낮게 나타났다.

클라이언트 폭력은  $F$  값이 10.476이고, 이에 대한 유의확률  $p = .000$  나타났으며, 클라이언트 폭력에서는 장애인복지시설에서 가장 높게 나왔으며, 종합사회복지관에서는 가장 낮게 나타났다.

## 제 4 절 연구모형과 가설의 검증

본 연구는 연구모형에 대한 주요 변수들의 관계, 즉 사회복지시설에서 클라이언트에 대한 폭력경험과 사회복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 대한 관계를 연구해봄으로써 사회복지시설 종사자의 폭력과 이직의도에 관한 영향요인에 대해 규명하고자 한다. 따라서 이론구성과 연구 설계에 의하여 나타난 제 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 연구모형과 가설검증을 실시하였다. 가설검증에 앞서 제 변수 간의 관계 정도를 알아보기 위하여 먼저 Pearson 상관관계분석을 실시하여 검토하였고, 연구모형과 가설에 대한 구성개념 간의 인과관계를 AMOS 6.0의 경로분석을 통해 검증하였다.

본 연구에서 사회복지시설종사자의 폭력경험이 이직의도에 직접적인 영향력이 있는지 또는 없는지 여부에 따라 경쟁모형과 연구모형으로 구분하였다. 경쟁모형을 사회복지시설종사자의 폭력경험이 이직의도에 직접적인 영향력이 미치지 않는 것으로 보고, 연구모형은 사회복지시설종사자의 폭력경험이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보았다.

### 1. 상관관계 분석

상관관계분석<sup>5)</sup>은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다. 즉 하나의 변수가 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법이다. 상관관계의 성격은 인과관계가 아닐 수도 있으며, 상관관계계수<sup>6)</sup>는 두 변수관계의 상관성에 대한 예측의 정확도를 나타내는 것이고, 측정치가 아닌 하나의 지수이기 때문에 변수 간의 관계의 비율이나 백분율과는 다르다. 변수 간의 관계의 정도와 방향을 하나의 수치로 요약해 표시해 주는 지수가 상관계수이다 (박희서 외, 2007). 상관계수  $r$ 은 「 $-1 \leq r \leq +1$ 」의 값을 갖고 측정된 데이터가 좌표상에 정(+)<sup>의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 이 상관계수는 정(+)<sup>의 상관계수를, 그리고 음(-)<sup>의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 음(-)<sup>의 상관계수를 갖는다. 또한 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관계수는 0에 가까워진다.</sup></sup></sup></sup>

본 연구의 연구모형에 따른 주요 구성개념들의 인과관계를 검증하기 위한 사전 절차로서 시설차원의 대응조치, 시설차원의 관리체계, 클라이언트의 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 8개 변수들 간의 상관관계 분석을 시행하였다. 상관관계 분석결과를 보면, 대부분 변수들 간의 상관관계가 확인되었다.

사회복지시설 종사자 변수 간 상관관계 분석인 <표 4-5>에서와 같이 대부분 변수들 간의 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 부정적 반응은 클라이언트폭력( $r=0.551$ )과 직무스트레스( $r=0.409$ ), 정서적 고갈( $r=0.428$ )에서 만족스러운 관계를 보였으며, 정서적 고갈은 이직의도( $r=0.427$ )에 만족스러운 관계를 보였다.

---

5) 상관관계 분석시 두 변수 사이의 상관관계에는 허위변수(spurious variable)나 혼란변수(confounding variable)의 영향이 모두 포함되므로 두 변수 사이의 순수한 관계가 어떠한지는 단정할 수 없다(김태일, 1997: 25). 즉 두 변수사이의 인과관계가 실제로는 존재하지 않더라도 존재하는 것으로 지각되는 허위변수나 실제의 관계보다 과대 혹은 과소평가 되는 혼란변수가 개입될 개연성이 있다(남궁근, 1998 :212). 따라서 회귀모형 분석과정에서 변수간의 상관관계를 살펴보는 목적이 변수간 관계의 경향을 이해하는데 있으므로 상관관계 분석결과의 해석시 두 변수 사이에 공동변화 경향이 있다는 정도로 파악하여야 한다(Hair, Jr et al., 1998: 603).

6) 원인 변수의 변화가 결과 변수의 변화와 관련이 있는 경우 이 두 변수는 상관관계가 있다고 말하며 상관관계 계수(correlation coefficient)를 가지고 판단한다. 상관관계 계수의 통계적 유의성은 계수의 크기 및 표본의 크기에 따라 다르다. 일반적으로 두 변수 간의 관계가 절대값을 기준으로  $r \leq 0.20$ 일 때는 무시 할 수 있을 정도로 낮은 관계라고 하고,  $0.20 \leq r \leq 0.40$ 이면 낮은 상관관계,  $0.40 \leq r \leq 0.70$ 이면 비교적 높은 관계,  $0.70 \leq r \leq 0.90$ 이면 높은 관계,  $r > 0.90$ 이면 아주 높은 관계라고 한다. 하지만 사회과학에서 0.3이상을 만족스러운 관계로 본다. 그렇지만  $r=0.40$ 은  $r=0.20$ 에 비해 두 배 강하다는 의미는 아니다(Ajzen & Fishbein, 1980: 98-99; 강병서, 1999: 186).

<표 4-5> 변수 간 상관관계

구 분	시설차원의 대응조치	시설차원의 관리체계	클라이언트 폭력	직무 스트레스	부정적 반응	정서적 고갈	성취감 감소	이직의도
평 균	1.9069	1.7098	1.7199	2.8695	2.4994	2.7870	3.4650	2.5453
표준편차	.44008	.30897	.57155	.65345	1.06494	.85808	.70811	.87047
시설차원의 대응조치	1.00							
시설차원의 관리체계	.175**	1.00						
클라이언트 폭력	.148**	.013	1.00					
직무스트레스	.020	.049	.257**	1.00				
부정적 반응	.184**	.080	.551**	.409**	1.00			
정서적 고갈	.052	.207**	.298**	.183**	.428**	1.00		
성취감 감소	.090*	.010	.036	.092*	.024	.077	1.00	
이직의도	.030	.048	.144**	.184**	.249**	.427**	.099*	1.00
* : P < 0.05 , ** : P < 0.01								

## 2. 연구모형의 검증

### 1) 분석방법

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 AMOS 6.0을 이용하여 경로분석을 실시하였다. 본 연구의 구조방정식모형 분석은 기존의 자료 속에 존재하는 연구모형을 발견하는 탐색적 요인 방식이라기보다는 가설분석모형이 표본 자료에 대응하여 얼마나 지지될 수 있는가 하는 것을 밝히는 확인적 요인분석 방식을 의미한다(이순목, 1990: 23~36).

구조방정식모형은 구성개념간의 인과관계를 측정모형과 구조모형을 통해서 모형간의 인과관계를 구체화한 다음 그 효과를 기술하고 설명된 분산과 설명되지 않은 분산을 구분하여 모형간의 인과관계를 파악하는 방정식모형을 의미한다. 구조방정식모형은 공분산구조모형(covariance structural modeling)이라고

부른다.<sup>7)</sup> 구조방정식모델은 일련의 변수들 간의 관계를 일방향 혹은 양방향으로 동시에 보여주면서 검토 및 검증을 할 수 있기 때문에 확증적 요인분석, 다중회귀분석, 그리고 경로분석을 하나의 자료분석 구조에 통합한 형태이다. 즉 하나의 원인변수는 또 다른 설명 변수가 될 수 있고, 이러한 이원적인 개념모형이 동시에 이루어져 서로간의 효과를 비교 검증하고 모형의 발전과정과 형태를 살펴볼 수 있는 모형이다(허준 · 최인규, 2000: 3~5).

본 연구에서는 모형의 전반적인 부합도를 알아보기 위해 카이제곱값(■)을 비롯하여 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 원소간평균차이(RMR) 등과 같은 절대부합지수와 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등의 증대부합지수, 그리고 간명기초부합지수로서 PGFI 등의 부합도 지수를 가지고 연구모형의 부합성을 판단하고 고정지수를 가지고 가설의 부합성 여부를 검증한다.

## 2) 연구모형의 검증결과

첫째, 본 연구의 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 사회복지시설의 대응차원인 대응조치, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 미치는 영향요인을 검증해 보았고, 클라이언트의 폭력경험이 사회복지시설의 종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 보았으며, 사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 종사자의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그리고 사회복지시설 종사자의 소진인 정서적 고갈, 성취감 감소가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 보았다. 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 소진과 이직의도에 대한 정책적·이론적 측면에서 함의를 제시하기 위한 연구모형의 검증결과로서 도출된 전반적인 부합도(Overall model fit) 지수를 <표 4-6>과 같이 요약할 수 있다.

먼저 카이제곱값 2168.673, 자유도(df) 717, ■에 대한  $p$  값 0.000으로 카이제곱값과 자유도, 그리고  $p$  값만으로 볼 때는 유의한 값이 되어 연구모형과 분석자료가 적합하다고 할 수 없다. 그러나 카이제곱 값이 매우 크고 그 확률값( $p = 0.000$ )이 0.05보다 작아 유의한 차이가 존재하여 가설을 기각한다고 하더라도

7) 공분산구조모형은 상관관계 자료를 가지고 구조모형을 검증하는 분석으로써 일련의 관찰된 변수들 간의 관계를 분석하여 이보다 더 적은 수의 잠재적 변수들 간의 구조관계를 설명하기 위한 분석방법이다(Long, 1983: 11).

실제로 연구모형이 현실을 제대로 반영하는 부합도가 좋은 모형일 가능성이 있기 때문에 카이제곱 값에만 의존하여 모형의 부합도를 평가하는 것은 바람직하지 않다(Bentler & Bonett, 1980: 591). 따라서 다른 부합지수를 같이 고려하여 연구모형을 수용할 수 있는지에 대한 결론을 내려야 할 것이다. 다른 부합지수를 기준으로 했을 경우, 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다. 전체적으로 판단할 때 본 연구모형은 적합한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-6> 연구모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2$ ( $p$ )	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2979.856(.000)	723	.903	.075	.045	.901	.907	.907	.901
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.09이상			.09이상

둘째, 본 연구의 경쟁모형에 제시되었던 독립변수, 즉 사회복지시설의 대응차원인 대응조치, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 미치는 영향요인을 검증해 보았고, 클라이언트의 폭력경험이 사회복지시설의 종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소에 어떠한 영향을 미치는 지 검증해 보았으며, 사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 종사자의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지 검증해 보았다. 그리고 사회복지시설 종사자의 소진인 정서적 고갈, 성취감 감소가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지 검증해 보았다. 따라서 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 소진에 대한 정책적·이론적 측면에서 함의를 제시하기 위한 경쟁모형의 검증결과로서 도출된 전반적인 부합도(Overall model fit) 지수를 <표 4-7>과 같이 요약할 수 있다.

먼저 카이제곱값 2136.484, 자유도(df) 708, ■에 대한  $p$  값 0.000으로 연구모형과 분석 자료가 적합하다고 할 수 없다.<sup>8)</sup> 그러나 카이제곱값에만 의존하여

8) 카이제곱값과 표본크기는 매우 민감한 사항인데 표본크기가 100~200개 범위 이내에 있을 때 통계적 유의성 검증에 적절한 카이제곱값을 얻을 수 있다. 카이제곱값은 표본 크기에 아주 민감하게 반응하므로 표본크기가 200이상으로 증가하면 대부분의 경우 유의적 차이가 있는 것으로 분석결과를 제시하여 적합지수가 현실을 잘 설명해 주지 못하고 있다는 오류를 보여주는 경향이 있다. 반면 표본의 크기가 100개 이하로 감소하면 카이

모형의 부합도를 평가하는 것은 바람직하지 않으므로(Bentler & Bonett, 1980: 591). 다른 부합지수를 같이 고려했을 경우, 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다.

<표 4-7> 경쟁모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2$ ( $p$ )	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2984.830(.000)	724	.903	.075	.045	.901	.906	.905	.899
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.09이상			.09이상

이상에서 보는 바와 같이 연구모형과 경쟁모형의 적합도를 비교해 보면, 연구모형의 적합도 지수들이 경쟁모형의 적합도 지수들에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 따라서 클라이언트의 폭력경험이 이직의도에 직·간접적인 영향을 미친다는 본 연구의 연구모형이 더 적합한 것임을 알 수 있다.

### 3. 가설검증 결과

가설검증은 가설의 옳고 그름을 객관적으로 판단하기 위하여 모집단에서 표본을 추출하고 추출된 표본을 대상으로 변수를 측정된 다음 여기서 얻은 표본의 특성치를 이용하여 가설의 채택여부를 결정하는 일련의 과정이다. 본 연구의 가설에 대한 독립변수, 매개변수, 종속변수 등 구성개념 간의 영향관계를 AMOS을 통해 얻은 표본의 특성치인 경로계수와 고정지수( $t$ 값) 등을 가지고 유의수준 0.05에서 채택여부를 검증하였다.

본 연구의 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 사회복지시설에서 시설차원대응인 대응조치, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 영향을 미치고, 클라이언트의 폭력경험은 사회복지시설종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 직무스트레스는 부정적

---

제공값은 비유의적인 차이를 나타내 수용 가능한 부합도를 보임으로써 적합지수가 현실을 잘 설명해 주고 있다. 따라서 본 연구의 표본의 크기는 422개로써 권장 수준보다 훨씬 많음으로 카이제곱값을 신뢰하기 어렵다(Hair, Jr et al., 1998:604~605).

반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치고, 부정적 반응은 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그리고 사회복지종사자의 소진인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 영향을 미치는지 검증해 보았다.

연구모형의 가설검증결과 <표 4-8>와 같다.

첫째, '사회복지시설에서 시설차원 대응인 대응조치, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 부(-)방향으로 영향을 미칠 것이다.'라는 <가설 1-2>까지 검증한 결과 대응조치는 폭력경험(경로계수  $-.099$ ,  $p$  값은  $.000$ )에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관리체계는 폭력경험(경로계수  $-.158$ ,  $p$  값은  $.068$ )에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, '클라이언트의 폭력경험은 사회복지시설종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 정(+ )방향으로 영향을 미칠 것이다.'라는 <가설 3-7>까지 검증한 결과 직무스트레스(경로계수  $.214$ ,  $p$  값은  $.000$ ), 부정적 반응(경로계수  $.535$ ,  $p$  값은  $.000$ ), 이직의도(경로계수  $.114$ ,  $p$  값은  $.026$ )에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈(경로계수  $.047$ ,  $p$  값은  $.362$ )과 성취감 감소(경로계수  $.041$ ,  $p$  값은  $.460$ )는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, '사회복지시설 종사자의 직무스트레스는 종사자의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 정(+ )의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 8-11>까지 검증한 결과 부정적 반응(경로계수  $.245$ ,  $p$  값은  $.000$ )과 성취감 감소(경로계수  $.213$ ,  $p$  값은  $.000$ )는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈(경로계수  $-.055$ ,  $p$  값은  $.234$ )과 이직의도(경로계수  $.035$ ,  $p$  값은  $.454$ )에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, '사회복지시설 종사자의 부정적 반응은 종사자의 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 정(+ )의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 12-14>까지 검증한 결과 정서적 고갈(경로계수  $.470$ ,  $p$  값은  $.000$ )과 성취감 감소(경로계수  $.124$ ,  $p$  값은  $.040$ ), 이직의도(경로계수  $.146$ ,  $p$  값은  $.016$ ) 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, '사회복지시설 종사자의 소진인 정서적 고갈, 성취감 감소는 이직의도에 정(+ )의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 15-16>까지 검증한 결과 정서적 고갈이 이직의도(경로계수  $.468$ ,  $p$  값은  $.000$ )에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감 감소가 이직의도(경로계수  $-.071$ ,  $p$  값은  $.089$ )에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

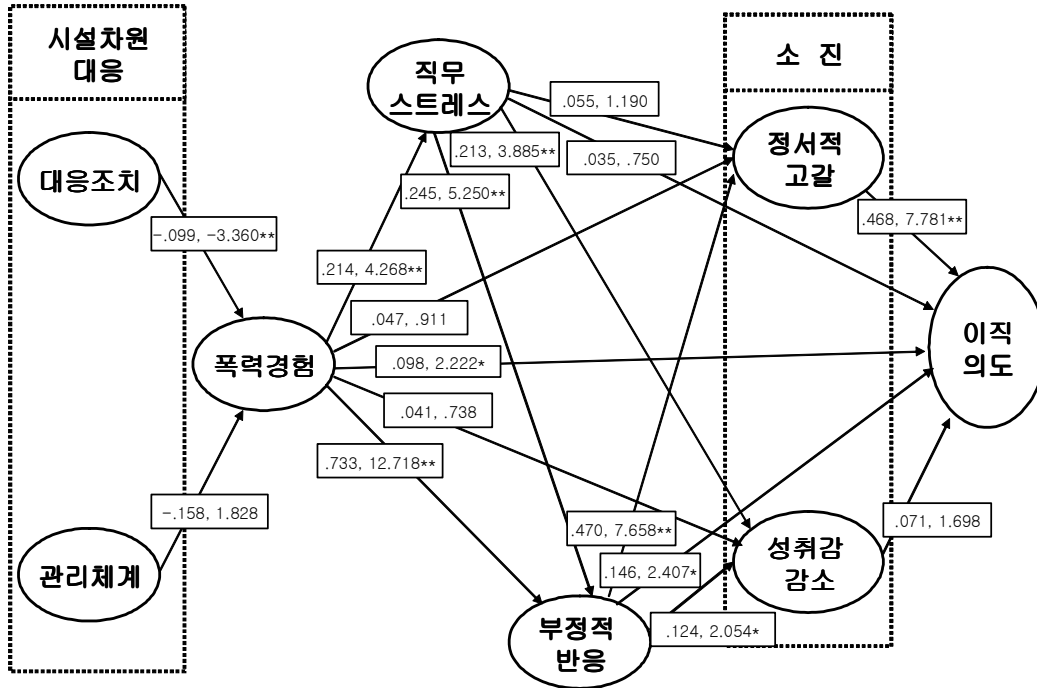
<표 4-8> 연구모형 가설검증

가 설	경로계수		표준오차	C.R	p	채택여부
	비표준화계수	표준화계수				
1. 대응조치 → 폭력경험	-.250	-.099	.074	-3.360	.000	채택
2. 관리체계 → 폭력경험	.711	-.158	.389	1.828	.068	기각
3. 폭력경험 → 직무스트레스	.098	.214	.023	4.268	.000	채택
4. 폭력경험 → 부정적반응	.733	.535	.058	12.718	.000	채택
5. 폭력경험 → 정서적고갈	.042	.047	.046	.911	.362	기각
6. 폭력경험 → 성취감감소	.041	.041	.055	.738	.460	기각
7. 폭력경험 → 이직의도	.098	.114	.044	2.222	.026	채택
8. 직무스트레스 → 부정적반응	.732	.245	.139	5.250	.000	채택
9. 직무스트레스 → 정서적고갈	-.107	-.055	.090	1.190	.234	기각
10. 직무스트레스 → 성취감감소	.453	.213	.117	3.885	.000	채택
11. 직무스트레스 → 이직의도	.065	.035	.087	.750	.454	기각
12. 부정적반응 → 정서적고갈	.305	.470	.040	7.658	.000	채택
13. 부정적반응 → 성취감감소	.088	.124	.043	2.054	.040	채택
14. 부정적반응 → 이직의도	.092	.146	.038	2.407	.016	채택
15. 정서적고갈 → 이직의도	.456	.468	.059	7.781	.000	채택
16. 성취감감소 → 이직의도	.063	.071	.037	1.698	.089	기각

<그림 4-1>는 연구모형의 적합도를 전체로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 사회복지시설에서 시설차원대응인 대응조치는 폭력경험에 영향을 미치는 요인이 되고, 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응, 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되었으며, 직무스트레스는 부정적 반응과 성취감 감소에 영향을 미치는 요인이 되었다. 또한, 부정적 반응은 정서적 고갈과 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되고, 정서적 고갈이 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 나타났다.



<그림 4-1> 연구모형 분석결과



1. 경로계수,  $t$  값(p) (\* :  $P < 0.05$  \*\* :  $P < 0.01$ )

#### 4. 조절효과분석

##### 1) 성별에 따른 조절효과

사회복지시설에서 시설차원대응인 대응조치, 관리체계는 사회복지종사자의 성별에 따라 폭력 경험에 영향을 미치고, 폭력을 경험한 사회복지종사자는 성별에 따라 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 직무스트레스는 사회복지종사자의 성별에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치고, 부정적 반응은 사회복지종사자의 성별에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을

미치는지 검증해 보았다. 그리고 사회복지종사자의 소진인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 사회복지사의 성별에 따라 차이가 있다고 검증하였다.

성별에 따른 조절효과분석의 연구모형 적합도는 <표 4-9>와 같으며 여러 가지 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-9> 성별에 따른 연구모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2$ ( $p$ )	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	4557.470 (.000)	1446	.900	.062	.05	.899	.905	.904	.889
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.90이상			.90이상

첫째, ‘사회복지시설에서 시설차원 대응인 대응조치와 관리체계는 사회복지종사자의 폭력경험에 성별에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 1-2>까지 검증한 결과 <표 4-10>에서 보는 바와 같다. 폭력을 경험한 사회복지종사자의 성별을 남성과 여성으로 나누었다. 남성과 여성을 각각 별도로 진행하여 유의성을 검증한 결과 남성에서는 시설차원에서의 대응조치(경로계수 -.128,  $p$  값은 .879), 시설차원에서 관리체계(경로계수 -.128,  $p$  값은 .182) 모두 무의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 여성에서도 시설차원에서의 대응조치(경로계수 .128,  $p$  값은 .048), 시설차원에서 관리체계(경로계수 -.159,  $p$  값은 .003) 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 시설차원의 대응인 대응조치와 관리체계는 폭력을 경험한 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, ‘사회복지시설에서 폭력을 경험한 사회복지종사자의 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 성별에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 3-7>까지 검증한 결과이다. 남성과 여성을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 남성에서는 직무 스트레스(경로계수 .397,  $p$  값은 .000), 부정적 반응(경로계수 .463,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .078,  $p$  값은 .432), 성취감 감소(경로계수 .010,  $p$  값은 .932), 이직의도(경로계수 .049,  $p$  값은 .593) 중 직무 스트레스와 부정적 반응에만 영향을 미치게 나타났으며, 여성에서는 직무스트레스(경로계수 .117,  $p$  값은 .046), 부정적 반응(경로계수 .552,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .037,  $p$  값은 .548), 성취감 감소(경로계수 .066,  $p$

값은 .294), 이직의도(경로계수 .138,  $p$  값은 .025) 중 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도가 유의미한 영향을 나타냈으며 이러한 폭력을 경험한 사회복지종사자의 성별에 따라 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도가 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, ‘사회복지시설에서 직무스트레스는 사회복지사의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 성별에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 8-11>까지 검증한 결과이다. 남성과 여성을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 남성에서는 부정적 반응(경로계수 .426,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .872  $p$  값은 .463), 성취감 감소(경로계수 .017,  $p$  값은 .875), 이직의도(경로계수 .109,  $p$  값은 .241) 중 부정적 반응에만 영향을 미치게 나타났으며, 여성에서는 부정적 반응(경로계수 .152,  $p$  값은 .005), 정서적 고갈(경로계수 .086,  $p$  값은 .116), 성취감 감소(경로계수 .358,  $p$  값은 .000), 이직의도(경로계수 .085,  $p$  값은 .153) 중 부정적 반응과 성취감 감소에 유의미한 영향을 나타냈다. 직무스트레스는 사회복지사의 성별에 따라 부정적 반응과 성취감 감소에 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, ‘사회복지시설에서 부정적 반응은 사회복지종사자의 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 성별에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 12-14>까지 검증한 결과이다. 남성과 여성을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 남성에서는 정서적 고갈(경로계수 .504,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .152,  $p$  값은 .256), 이직의도(경로계수 .151,  $p$  값은 .218) 중 정서적 고갈에만 영향을 미치게 나타났으며, 여성에서는 정서적 고갈(경로계수 .460,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .085,  $p$  값은 .192), 이직의도(경로계수 .170,  $p$  값은 .016) 중 정서적 고갈과 이직의도에 유의미한 영향을 나타냈다. 부정적 반응은 정서적 고갈과 이직의도가 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

다섯째, ‘사회복지시설에서 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 성별에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 15-16>까지 검증한 결과이다. 남성과 여성을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 남성에서는 정서적 고갈(경로계수 .551,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .102,  $p$  값은 .159), 중 정서적 고갈에만 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 여성에서는 정서적 고갈(경로계수 .425,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .073,  $p$  값은 .166) 중 정서적 고갈에만 유의미한 영향이 나타났다. 정서적 고갈은 이직의도에 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-10> 폭력경험 성별에 따른 가설검증

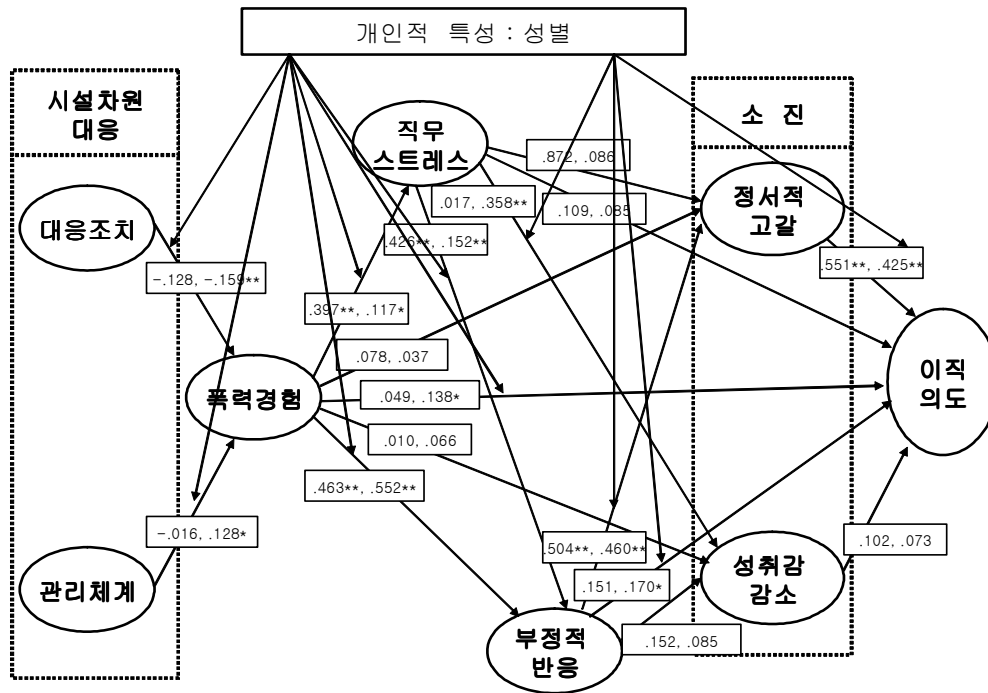
가 설	경로계수		C.R.		p		채택여부		차이 여부
	남	여	남	여	남	여	남	여	
1. 관리체계 → 폭력경험	-.016	.128	-.152	1.981	.879	.048	기각	채택	있음
2. 대응조치 → 폭력경험	-.128	-.159	-1.333	-2.925	.182	.003	기각	채택	있음
3. 폭력경험 → 직무 스트레스	.397	.117	4.295	1.996	.000	.046	채택	채택	있음
4. 폭력경험 → 부정적 반응	.463	.552	6.224	10.939	.000	.000	채택	채택	있음
5. 폭력경험 → 정서적 고갈	.078	.037	0.789	0.601	.432	.548	기각	기각	없음
6. 폭력경험 → 성취감 감소	.010	.066	0.086	0.049	.932	.294	기각	기각	없음
7. 폭력경험 → 이직의도	.049	.138	.535	2.245	.593	.025	기각	채택	있음
8. 직무스트레스 → 부정적 반응	.426	.152	4.563	2.798	.000	.005	채택	채택	있음
9. 직무스트레스 → 정서적 고갈	.872	.086	.735	1.570	.463	.116	기각	기각	없음
10. 직무스트레스 → 성취감 감소	.017	.358	.157	4.290	.875	.000	기각	채택	있음
11. 직무스트레스 → 이직의도	.109	.085	1.175	1.430	.241	.153	기각	기각	없음
12. 부정적 반응 → 정서적 고갈	.504	.460	3.752	6.658	.000	.000	채택	채택	있음
13. 부정적 반응 → 성취감 감소	.152	.085	1.137	1.303	.256	.192	기각	기각	없음
14. 부정적 반응 → 이직의도	.151	.170	1.233	2.403	.218	.016	기각	채택	있음
15. 정서적 고갈 → 이직의도	.551	.425	4.603	6.118	.000	.000	채택	채택	있음
16. 성취감 감소 → 이직의도	.102	.073	1.408	1.387	.159	.166	기각	기각	없음

<그림 4-2>는 연구모형의 적합도를 전체로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉, 시설차원 대응인 대응조치와 관리체계에 따라 사회복지종사자의 폭력경험에 있어서 성별에 따라 차이가 있을 것이며, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 폭력을 경험한 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있을 것이고, 직무스트레스로 인한 사회복지종사자의 성별에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 차이가 있으며, 부정적 반응으로 인해 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있을 것이다. 정서적 고갈과 성취감 감소에 따라 이직의도가 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 있다는 것이다.

이에 사회복지시설의 관리체계 및 대응조치로 폭력경험을 한 사회복지종사자에는 성별에 따라 차이가 나타났으며, 폭력 경험으로 인해 사회복지종사자의 성별에 따라 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 차이가 나타났고, 정서적 고갈과 성취감 감소에는 차이가 나타나지 않았으며, 직무스트레스로 인해 부

정적 반응, 성취감 감소에 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 나타났으며, 정서적 고갈과 이직의도에는 차이가 나타나지 않았다. 부정적 반응으로 인해 정서적 고갈, 이직의도에 사회복지종사의 성별에 따라 차이가 나타났으며, 성취감 감소에는 나타나지 않았고, 정서적 고갈은 이직의도에 사회복지종사자의 성별에 따라 차이가 나타났고, 성취감 감소는 이직의도에 차이가 나타나지 않았다.

<그림 4-2> 성별에 따른 가설 검증결과



1. 경로계수(남성, 여성), P (\* : P < 0.05 \*\* : P < 0.01)

## 2) 결혼에 따른 조절효과

사회복지시설 대응조치, 관리체계는 사회복지종사자의 결혼 유무에 따라 폭력 경험에 영향을 미치고, 폭력을 경험한 사회복지종사자는 결혼 유무에 따라 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 직접적인 영

향을 미치며, 직무스트레스는 사회복지종사자의 결혼 유무에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치고, 부정적 반응은 사회복지종사자의 결혼 유무에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그리고 사회복지종사자의 소진인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 사회복지종사자의 결혼 유무에 따라 차이가 있다고 검증하였다.

결혼의 유무에 따른 조절효과분석의 연구모형 적합도는 <표 4-11>과 같이 여러 가지 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-11> 결혼에 따른 연구모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2$ ( $p$ )	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	4598.820 (.000)	1446	.915	.063	.047	.921	.927	.922	.903
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.90이상			.90이상

첫째, ‘사회복지시설의 시설차원 대응인 대응조치, 관리체계에 따라 사회복지종사자의 폭력경험은 사회복지종사자의 결혼 유무에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 1-2>까지 검증한 결과 <표 4-12>에서 보는 바와 같다. 폭력을 경험한 사회복지사의 결혼의 유무를 기혼과 미혼으로 나누었다. 기혼과 미혼을 각각 별도로 진행하여 유의성을 검증한 결과 기혼에서는 시설차원에서의 대응조치가(경로계수 -.154,  $p$  값은 .011), 시설차원에서 관리체계(경로계수 .063,  $p$  값은 .360) 중 대응조치에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 미혼에서는 시설차원에서의 대응조치(경로계수 -.194,  $p$  값은 .018), 시설차원에서 관리체계(경로계수 .155,  $p$  값은 .105) 중 대응조치에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 시설차원의 대응인 대응조치는 폭력을 경험한 사회복지사는 결혼의 유무에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, ‘사회복지시설에서 폭력을 경험한 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 3-7>까지 검증한 결과이다. 기혼과 미혼을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 기혼에서는 직무스트레스(경로계수 .190,  $p$  값은 .005), 부정적 반응(경로계수 .537,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .018,  $p$  값은 .082), 성취감 감소(경로계수 .038,  $p$  값은 .613), 이직의도(경로계수 .111,  $p$

값은 .118) 중 직무스트레스와 부정적 반응에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 미혼에서는 직무스트레스(경로계수 .266,  $p$  값은 .000), 부정적 반응(경로계수 .498,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .114,  $p$  값은 .123), 성취감 감소(경로계수 .085,  $p$  값은 .293), 이직의도(경로계수 .134,  $p$  값은 .069) 중 직무스트레스와 부정적 반응에 유의미한 영향을 나타냈다. 폭력을 경험한 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 직무 스트레스와 부정적 반응이 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, ‘사회복지시설에서 직무스트레스는 사회복지종사자의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 결혼의 유무에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 8-11>까지 검증한 결과이다. 기혼과 미혼을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 기혼에서는 부정적 반응(경로계수 .207,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .171  $p$  값은 .012), 성취감 감소(경로계수 .122,  $p$  값은 .077), 이직의도(경로계수 .052,  $p$  값은 .412) 중 부정적 반응과 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 미혼에서는 부정적 반응(경로계수 .317,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .121,  $p$  값은 .088), 성취감 감소(경로계수 .349,  $p$  값은 .000), 이직의도(경로계수 .163,  $p$  값은 .033) 중 부정적 반응, 성취감 감소, 이직의도에 유의미한 영향을 나타냈다. 직무스트레스는 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 모두가 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, ‘사회복지시설에서 부정적 반응은 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 12-14>까지 검증한 결과이다. 기혼과 미혼을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 기혼에서는 정서적 고갈(경로계수 .478,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .043,  $p$  값은 .586), 이직의도(경로계수 .253,  $p$  값은 .005) 중 정서적 고갈과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 미혼에서는 정서적 고갈(경로계수 .041,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .288,  $p$  값은 .002), 이직의도(경로계수 .020,  $p$  값은 .824) 중 정서적 고갈과 성취감 감소에 유의미한 영향이 나타났다. 부정적 반응은 결혼의 유무에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 모두 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

다섯째, ‘사회복지시설에서 정서적 고갈과 성취감 감소는 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라서 이직의도에 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 15-16>까지 검증한 결과이다. 기혼과 미혼을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 기혼에서는 정서적 고갈(경로계수 .413,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수

.042,  $p$  값은 .458), 중 정서적 고갈에만 영향을 미치게 나타났으며, 미혼에서는 정서적 고갈(경로계수 .487,  $p$  값은.000), 성취감 감소(경로계수 -.130,  $p$  값은.038), 중 정서적 고갈과 성취감 감소 모두 유의미한 영향을 나타냈으며 이러한 정서적 고갈과 성취감 감소로 인한 이직의도는 결혼의 유무에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-12> 결혼에 따른 가설 검증

가 설	경로계수		C.R.		$p$		채택여부		차이 여부
	기혼	미혼	기혼	미혼	기혼	미혼	기혼	미혼	
1. 관리체계 → 폭력경험	.063	.155	.915	1.622	.360	.105	기각	기각	없음
2. 대응조치 → 폭력경험	-.154	-.194	-2.538	-2.370	.011	.018	채택	채택	있음
3. 폭력경험 → 직무 스트레스	.190	.266	2.817	3.543	.005	.000	채택	채택	있음
4. 폭력경험 → 부정적 반응	.537	.498	8.863	8.541	.000	.000	채택	채택	있음
5. 폭력경험 → 정서적 고갈	.018	.114	.251	1.541	.082	.123	기각	기각	없음
6. 폭력경험 → 성취감 감소	.038	.085	.506	1.052	.613	.293	기각	기각	없음
7. 폭력경험 → 이직의도	.111	.134	1.563	1.816	.118	.069	기각	기각	없음
8. 직무스트레스 → 부정적 반응	.207	.317	3.335	4.470	.000	.000	채택	채택	있음
9. 직무스트레스 → 정서적 고갈	.171	.121	2.515	1.707	.012	.088	채택	기각	있음
10. 직무스트레스 → 성취감 감소	.122	.349	1.767	3.835	.077	.000	기각	채택	있음
11. 직무스트레스 → 이직의도	.052	.163	.820	2.134	.412	.033	기각	채택	있음
12. 부정적 반응 → 정서적 고갈	.478	.041	5.594	4.775	.000	.000	채택	채택	있음
13. 부정적 반응 → 성취감 감소	.043	.288	.545	3.124	.586	.002	기각	채택	있음
14. 부정적 반응 → 이직의도	.253	.020	2.825	.223	.005	.824	채택	기각	있음
15. 정서적 고갈 → 이직의도	.413	.487	4.405	5.993	.000	.000	채택	채택	있음
16. 성취감 감소 → 이직의도	.042	.130	.742	2.075	.458	.038	기각	채택	있음

<그림 4-3>은 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉, 시설차원 대응인 대응조치와 관리체계는 폭력을 경험한 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 차이가 있을 것이며, 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 폭력을 경험한 사회복지종사자의 결혼의 유무에 따라 차이가 있을 것이고, 직무스트레스는 사회복지사의 결혼의 유무에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 차이가 있을 것이고, 정서적 고갈과 성취감 감소에 따라 이직의도는 사회복지사의 결혼의 유무에 차이가 있다라는 것이다. 이에 사회복지시설의 대응조치에는 차이가 나타났으며, 관리체계에는 나타나지 않았고, 폭력을 경험한 사회복지종사자의 결혼의 유무의 차이는 직무스트레스





검증하였다.

재직기간에 따른 조절효과분석의 연구모형 적합도는 <표 4-13>와 같이 여러 가지 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-13> 재직기간에 따른 연구모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2$ ( $p$ )	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	4443.046 (.000)	1446	.911	.061	.048	.921	.927	.920	.899
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.90이상			.90이상

첫째, ‘사회복지시설의 시설차원 대응인 대응조치, 관리체계는 폭력을 경험한 사회복지종사자의 재직기간에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 1-2>까지 검증한 결과 <표 4-14>에서 보는 바와 같다. 사회복지종사자의 재직기간을 3년 이상과 3년 미만으로 나누었다. 3년 이상과 3년 미만을 각각 별도로 진행하여 유의성을 검증한 결과 3년 이상에서는 시설차원에서의 대응조치(경로계수 -.334,  $p$  값은 .000)와 시설차원에서 관리체계(경로계수 .048,  $p$  값은 .463) 중 대응조치에만 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3년 미만에서는 시설차원에서의 대응조치(경로계수 .095,  $p$  값은 .247)와 시설차원에서 관리체계(경로계수 .009,  $p$  값은 .917) 모두 무의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 시설차원의 대응인 대응조치는 사회복지종사자의 재직기간에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, ‘사회복지시설에서 폭력을 경험한 사회복지종사자의 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 재직기간에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 3-7>까지 검증한 결과이다. 3년 이상과 3년 미만을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 3년 이상에서는 직무스트레스(경로계수 .237,  $p$  값은 .002), 부정적 반응(경로계수 .596,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .092,  $p$  값은 .229), 성취감 감소(경로계수 .023,  $p$  값은 .776), 이직의도(경로계수 .193,  $p$  값은 .013) 중 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3년 미만에서는 직무스트레스(경로계수 .191,  $p$  값은 .005), 부정적 반응(경로계수 .475,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .169,  $p$  값은 .016), 성취감 감소(경로계수 .061,  $p$  값은 .432), 이직의도(경로계수 .013,  $p$  값은 .848) 중 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈이 유의미한 영향을 나타냈다. 폭력을 경험한 사회복지종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이

직의도에 재직기간에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, ‘사회복지시설에서 직무스트레스는 사회복지종사자의 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 재직기간에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 8-11>까지 검증한 결과이다. 3년 이상과 3년 이하를 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 3년 이상에서는 부정적 반응(경로계수 .140,  $p$  값은 .021), 정서적 고갈(경로계수 .107  $p$  값은 .110), 성취감 감소(경로계수 .120,  $p$  값은 .091), 이직의도(경로계수 .042,  $p$  값은 .505) 중 부정적 반응에만 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3년 이하에서는 부정적 반응(경로계수 .342,  $p$  값은 .000), 정서적 고갈(경로계수 .006,  $p$  값은 .928), 성취감 감소(경로계수 .288,  $p$  값은 .000), 이직의도(경로계수 .120,  $p$  값은 .078) 중 부정적 반응과 성취감 감소에 유의미한 영향을 나타냈으며, 이러한 직무스트레스는 사회복지사의 재직기간에 따라 부정적 반응과 성취감 감소가 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, ‘사회복지시설에서 부정적 반응은 사회복지종사자의 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 재직기간에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 12-14>까지 검증한 결과이다. 3년 이상과 3년 미만을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 3년 이상에서는 정서적 고갈(경로계수 .537,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .131,  $p$  값은 .120), 이직의도(경로계수 .128,  $p$  값은 .147) 중 정서적 고갈에만 영향을 미치게 나타났으며, 3년 미만에서는 정서적 고갈(경로계수 .399,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .114,  $p$  값은 .190), 이직의도(경로계수 .177,  $p$  값은 .030) 중 정서적 고갈과 이직의도에 유의미한 영향을 나타냈다. 부정적 반응은 정서적 고갈과 이직의도가 재직기간에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

다섯째, ‘사회복지시설에서 정서적 고갈과 성취감 감소는 사회복지종사자의 이직의도에 재직기간에 따라 다르게 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 15-16>까지 검증한 결과이다. 3년 이상과 3년 미만을 각각 별도로 진행하여 검증한 결과 3년 이상에서는 정서적 고갈(경로계수 .474,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .011,  $p$  값은 .846), 중 정서적 고갈에만 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3년 미만에서는 정서적 고갈(경로계수 .425,  $p$  값은 .000), 성취감 감소(경로계수 .158,  $p$  값은 .010) 중 정서적 고갈, 성취감 감소 모두 유의미한 영향을 나타냈다. 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 재직기간에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

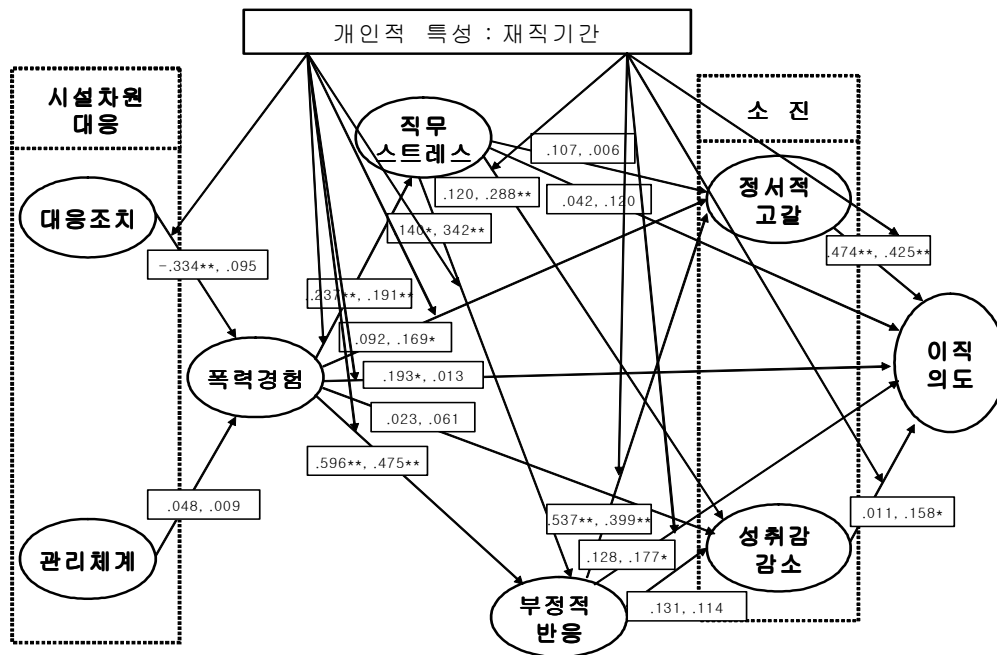
<표 4-14> 재직기간에 따른 가설검증

가 설	경로계수		C.R.		p		채택여부		차이 여부
	3년 이상	3년 미만	3년 이상	3년 미만	3년 이상	3년 미만	3년 이상	3년 미만	
1. 관리체계 → 폭력경험	.048	.009	.734	.105	.463	.917	기각	기각	없음
2. 대응조치 → 폭력경험	-.334	.095	-5.483	1.159	.000	.247	채택	기각	있음
3. 폭력경험 → 직무 스트레스	.237	.191	3.036	2.793	.002	.005	채택	채택	있음
4. 폭력경험 → 부정적 반응	.596	.475	9.805	8.161	.000	.000	채택	채택	있음
5. 폭력경험 → 정서적 고갈	.092	.169	1.203	2.417	.229	.016	기각	채택	있음
6. 폭력경험 → 성취감 감소	.023	.061	.285	.786	.776	.432	기각	기각	없음
7. 폭력경험 → 이직의도	.193	.013	2.476	.192	.013	.848	채택	기각	있음
8. 직무스트레스 → 부정적 반응	.140	.342	2.314	4.882	.021	.000	채택	채택	있음
9. 직무스트레스 → 정서적 고갈	.107	.006	1.599	.091	.110	.928	기각	기각	없음
10. 직무스트레스 → 성취감 감소	.120	.288	1.688	3.440	.091	.000	기각	채택	있음
11. 직무스트레스 → 이직의도	.042	.120	.667	1.760	.505	.078	기각	기각	없음
12. 부정적 반응 → 정서적 고갈	.537	.399	5.923	4.805	.000	.000	채택	채택	있음
13. 부정적 반응 → 성취감 감소	.131	.114	1.556	1.310	.120	.190	기각	기각	없음
14. 부정적 반응 → 이직의도	.128	.177	1.449	2.170	.147	.030	기각	채택	있음
15. 정서적 고갈 → 이직의도	.474	.425	5.286	5.450	.000	.000	채택	채택	있음
16. 성취감 감소 → 이직의도	.011	.158	.194	2.592	.846	.010	기각	채택	있음

<그림 4-4>는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉, 시설차원 대응인 대응조치와 관리체계는 사회복지사의 재직기간에 따라 폭력경험의 차이가 있을 것이며, 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 폭력을 경험한 사회복지사의 재직기간에 따라 차이가 있을 것이고, 직무스트레스는 사회복지사의 재직기간에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 차이가 있을 것이고, 부정적 반응은 사회복지사의 재직기간에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도가 차이가 있을 것이고, 사회복지사의 재직기간에 따른 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 차이가 있다라는 것이다. 이에 사회복지시설은 사회복지사의 재직기간에 따라 폭력의 경험에 있어서 대응조치, 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도에 차이가 나타났고, 관리체계, 성취감 감소에는 나타나지 않았으며, 직무스트레스로 인해 부정적 반응, 성취감 감소가 재직기간에 따라 차이가 나타났으며, 정서적 고갈과 이직의도에는 나타나지 않았으며, 부정적 반응으로 인해 정서적 고갈과 이직의도에는 재직기간에 따라 차이가 있음이 나타났고, 성취감 감소에는 차이가 나타나지 않았으며, 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 재직기간에 따라 차

이가 나타났다.

<그림 4-4> 재직기간에 따른 가설 검증결과



1. 경로계수(3년 이상, 3년 미만), P (\* : P < 0.05 \*\* : P < 0.01)

## 제 5 절 분석결과 종합적 논의

### 1. 특성별 차이분석결과

첫째, 성별에 따른 차이 분석결과 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소의 변수에 있어서 성별여부 간 유의한 차이가 확인되었다. 직무스트레스, 정서적 고갈은 여성이 남성보다 산술평균이 더 높게 나왔으며, 성취감 감소는 남성이 여성보다 산술평균이 높게 나와 남성이 영향을 많이 받음을 알 수 있다. 즉, 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있고, 일상생활 상의 문제를 잘

다루었다고 느낀 적이 있으며, 나의 뜻대로 일이 진행되어 간다고 느낀 적이 있는지 등의 직무스트레스, 일 때문에 정신적으로 지쳐있고, 완전히 기진맥진한 상태에 있는 지 등의 정서적 고갈, 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못하고 느끼는 등의 성취감 감소는 성별에 따라 유의한 차이가 있다.

둘째, 고용에 따른 차이 분석결과 시설차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력, 성취감 감소의 변수에 있어서 고용여부 간 유의한 차이가 확인되었다. 시설차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력, 성취감 감소는 정규직이 비정규직보다 산술평균이 더 높게 나타났다. 즉, 시설이 해당 클라이언트에 대해 어떤 조치를 취하고, 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원에게 이관시키며, 기관이 종사자에게 의료적 조치를 시행하는 등의 시설차원에서의 대응조치와 클라이언트로부터 신체적 접촉이나 폭력을 경험했는지, 성적표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지 등의 클라이언트 폭력, 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못하고 있는지 등 성취감 감소는 고용여부에 있어서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 연령별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도이다. 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 45세 이상에서 가장 높고, 30세 이상에서 35세 미만이 가장 낮게 나타났고, 부정적 반응은 30세 이상 ~ 35세 미만에서 가장 높게 나타났으며, 40세 이상 ~ 45세 미만에서 가장 낮은 수치를 보였고, 정서적 고갈과 이직의도에는 25세 미만에서 가장 높게, 45세 이상에서 가장 낮게 보였고, 성취감 감소는 45세 이상에서 가장 높게, 30세 이상 ~ 35세 미만에서 가장 낮게 나타났다. 즉, 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화 된 지침이나 프로그램이 있는지, 클라이언트의 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전을 실시하고 있는지, 클라이언트의 공격을 예방 및 대응 할 수 있는 위원회가 조직되어있는지 등의 시설차원의 관리체계와 클라이언트의 폭력을 경험한 후 분노를 느끼고 예민해졌으며, 애정상실을 느끼는 등의 부정적 반응, 일 때문에 정신적으로 지쳐있고, 완전히 기진맥진한 상태에 있는지 등 정서적 고갈, 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구하거나 근무를 그만 둘 생각이 있는지 등 이직의도에는 연령별에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 종교적 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 정서적 고갈, 성취감

감소, 이직의도이다. 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서 기독교가 가장 높고 기타에서 가장 낮게 나타났고, 클라이언트 폭력, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에는 천주교에서 가장 높고, 불교와 기타에서 가장 낮게 나타났다. 즉, 시설이 해당 클라이언트에 대해 어떤 조치를 취하고, 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원에게 이관시키며, 기관이 종사자에게 의료적 조치를 시행하는 등 시설차원에서의 대응조치, 클라이언트로부터 신체적 접촉이나 폭력을 경험했는지, 성적표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지 등의 클라이언트 폭력, 일 때문에 정신적으로 지쳐있고, 완전히 기진맥진한 상태에 있는 지 등의 정서적 고갈, 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 가치 있는 일을 성취하지 못하는지 등의 성취감 감소, 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구하거나 근무를 그만 둘 생각이 있는지 등의 이직의도에는 종교에 따라 차이가 있다.

다섯째, 학력별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도이다. 시설차원의 관리조치의 지각에 있어서 고졸 이하가 가장 높고, 대학원 박사졸업자에서 가장 낮게 나타났고, 클라이언트 폭력에서는 고졸이하가 높게 나왔고, 직무스트레스에서는 전문대졸이 높게 나왔으며, 부정적 반응에서는 대학원졸(석사), 정서적 고갈은 4년제 대학교 졸업자, 이직의도에서는 대학원졸(박사)에서 가장 높게 나타났다. 즉, 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화 된 지침이나 프로그램이 있는지, 클라이언트의 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전을 실시하고 있는지, 클라이언트의 공격을 예방 및 대응 할 수 있는 위원회가 조직되어있는지 등의 시설차원의 관리체계, 클라이언트로부터 신체적 접촉이나 폭력을 경험했는지, 성적표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지의 등 클라이언트 폭력, 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있고, 해야 하는 일들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있으며, 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없는 지 등의 직무스트레스, 클라이언트의 폭력을 경험한 후 분노를 느끼고 예민해졌으며, 애정상실을 느끼는 등의 부정적 반응, 일 때문에 정신적으로 지쳐있고, 완전히 기진맥진한 상태에 있는 지 등의 정서적 고갈, 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구하거나 근무를 그만 둘 생각이 있는지 등의 이직의도에는 학력별에 따라 차이가 있다.

여섯째, 재직기간별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 성취감 감소, 이직의도이다. 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서

3년 이상 ~ 6년 미만에서 가장 높고, 1년 미만에서 가장 낮게 나타났고, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 성취감 감소는 10년 이상에서 가장 높게 나타났고, 1년 미만에서 가장 낮게 나왔으며, 이직의도에서는 6년 이상 ~ 10년 미만에서 가장 높게 나왔고, 10년 이상에서 가장 낮게 나타났다. 즉, 시설이 해당 클라이언트에 대해 어떤 조치를 취하고, 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원에게 이관시키며, 기관이 종사자에게 의료적 조치를 시행하는 등의 시설차원에서의 대응조치, 클라이언트로부터 신체적 접촉이나 폭력을 경험했는지, 성적표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지 등의 클라이언트 폭력, 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있고, 해야 하는 일들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있으며, 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없는지 등의 직무스트레스, 클라이언트의 폭력을 경험한 후 분노를 느끼고 예민해졌으며, 애정상실을 느끼는 등의 부정적 반응, 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 가치 있는 일을 성취하지 못하는지 등의 성취감 감소, 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구하거나 근무를 그만 둘 생각이 있는지 등의 이직의도에는 재직기간별에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

일곱째, 담당업무별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 대응조치, 성취감 감소이다. 시설차원의 대응조치의 지각에 있어서 행정업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나왔고, 행정업무와 서비스 업무를 함께 담당하는 곳에서는 가장 낮게 나타났고, 클라이언트 폭력에서는 서비스업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나왔고, 성취감 감소에는 행정업무만 담당하는 곳에서 가장 높게 나타났다. 즉, 시설이 해당 클라이언트에 대해 어떤 조치를 취하고, 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원에게 이관시키며, 기관이 종사자에게 의료적 조치를 시행하는 등의 시설차원에서의 대응조치, 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 가치 있는 일을 성취하지 못하는지 등의 성취감 감소는 담당업무별에 따라 차이가 있다.

여덟째, 직위별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도이다. 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 일선사회복지 종사자가 가장 높게 나왔고, 선임사회복지 종사자가 가장 낮게 나타났고, 정서적 고갈에서는 중간관리자가 가장 높게 나왔고, 성취감 감소에서는 상급관리자가 가장 높게 나왔으며, 이직의도에서는 일선사회복지사에서 가장 높게 나타났다. 즉, 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화 된 지침이나 프로그램이 있는지, 클라이언



트의 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전을 실시하고 있는지, 클라이언트의 공격을 예방 및 대응 할 수 있는 위원회가 조직되어있는지 등의 시설차원의 관리체계, 일 때문에 정신적으로 지쳐있고, 완전히 기진맥진한 상태에 있는지 등의 정서적 고갈, 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하고, 내 직업을 통해 가치 있는 일을 성취하지 못하는지 등의 성취감 감소, 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구하거나 근무를 그만 둘 생각이 있는지 등의 이직의도에는 직위별에 따라 차이가 있다.

아홉째, 시설유형별 차이분석에 대한 결과 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설차원의 관리체계, 클라이언트 폭력이다. 시설차원의 관리체계의 지각에 있어서 장애인복지시설이 가장 높게 나왔고, 노인복지시설에서 가장 낮게 나타났고, 클라이언트 폭력에서는 장애인복지시설에서 가장 높게 나왔으며, 종합사회복지관에서 가장 낮게 나타났다. 즉, 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화 된 지침이나 프로그램이 있는지, 클라이언트의 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전을 실시하고 있는지, 클라이언트의 공격을 예방 및 대응 할 수 있는 위원회가 조직되어있는지 등의 시설차원의 관리체계, 클라이언트로부터 신체적 접촉이나 폭력을 경험했는지, 성적표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있는지 등의 클라이언트 폭력은 시설유형에 따라 차이가 있다.

## 2. 가설검증 결과

본 연구의 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉 사회복지시설에서의 대응조치, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 영향을 미치고, 클라이언트의 폭력경험은 사회복지시설 종사자의 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 직무스트레스는 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치고, 부정적 반응은 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그리고 사회복지시설 종사자의 소진인 정서적 고갈과 성취감 감소는 이직의도에 영향을 미치는지 검증해 보았다.

사회복지시설 종사자의 폭력경험에 대한 소진과 이직의도의 가설검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설에서 시설차원 대응조치는 클라이언트의 폭력경험에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에

유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원(부서)에게 이관 시킨다거나, 종사자를 위한 담당업무를 변경시키며, 의료적 조치, 물질적 보상, 휴식기간의 제공 등의 사회복지시설에서의 클라이언트와 종사자를 위한 빠른 조치는 클라이언트가 종사자에게 폭력을 방지할 수 있는 중요한 사항이 된다고 할 수 있다.

둘째, 클라이언트의 폭력경험은 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈과 성취감 감소는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지시설 종사자가 클라이언트로부터 신체적 접촉 및 폭력경험, 성적표현, 물품을 훔치거나 파손, 욕설을 퍼부은 적이 있다면 종사자는 직무에 대해 많은 스트레스와 압박을 받으며 분노를 느끼거나 예민해지며, 애정상실, 정체성의 회의 등 많은 악영향적인 반응을 보이며, 직장을 옮길 생각과 계획을 하게 된다. 이는 클라이언트의 폭력경험을 사전에 사회복지시설에서 예방을 해야 하는 중요한 사항이다.

셋째, 사회복지시설 종사자의 직무스트레스는 부정적 반응, 성취감 감소는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈과 이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지시설 종사자들이 중요한 일들을 할 수 없다고, 느끼거나 일이 잘 진행되지 않으며, 자신의 일을 다 처리할 수 없다고 느낀 적 있고, 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없을 때 분노를 느끼며, 예민해지고, 정체성에 회의를 느끼게 되며, 슈퍼바이저에게 이 일들을 보고하게 되는 반응을 보이게 되며, 자신의 일을 효과적으로 다루지 못하게 되며, 자신에 대해 성취감이 감소가 된다. 이는 종사자의 직무스트레스를 덜 받을 수 있게 일에 대한 환경개선과 사회복지시설에 내부에서의 관리자, 종사자, 클라이언트간의 의사소통을 활성화 시킬 필요성이 있다.

넷째, 사회복지시설 종사자의 부정적 반응은 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지시설에서 종사자가 클라이언트에 대한 분노, 예민성, 애정상실, 정체성의 회의를 느끼게 되면 일 때문에 정신적으로 지치게 되고, 기진맥진하게 되며, 일한다는 게 매우 스트레스로 작용하게 된다. 또한, 일에 대한 성취감도 낮아지게 되며 다른 직장을 찾아보게 될 것이다. 이는 노인복지시설의 종사자와 클라이언트의 부정적인 감정을 완화하기 위한 프로그램과 업무의 개선 그리고 클라이언트와의 대화의 시간을 많이 가지고 서로 친밀관계를 형성해야 하는 중요한 사항이다.

다섯째, 사회복지시설 종사자의 소진인 정서적 고갈이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감 감소가 이직의도에는 유의미한 영향

을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지시설 종사자가 일 때문에 지쳐있고, 업무에 대해 기진맥진한 상태에 있으며, 많은 스트레스를 받게 되면 다른 직장을 찾아보게 되고 직장을 옮길 생각과 계획을 가지게 된다는 것이다. 이는 종사자들의 업무량의 개선과 정서적 고갈이 되지 않도록 많은 문화생활의 제공과 교육체계개선, 보상수준, 휴가 등의 지원체계가 필요하다.

### 3. 조절효과 검증 결과

사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성인 성별, 결혼, 재직기간에 따라 사회복지종사자의 폭력경험에 따른 소진과 이직의도와의 관계를 검증하였다. 먼저 사회복지시설 종사자의 성별에 따른 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지종사자의 성별에 따라 관리체계 및 대응조치에서는 모두 차이가 있음이 나타났다. 즉, 기관 내에 비상벨이 설치되어 있거나 안전을 위한 격리실이 있는 경우, 사회복지종사자의 안전성을 위한 시설 등 관리체계에서는 남성에서는 무의미하고, 여성에서는 유의미하게 미친다는 결과가 나타났고, 폭력을 당한 종사자에게 물질적 보상, 의료적 치료, 휴가 등을 제공하는 여부 등 대응조치에서는 남성의 경우는 무의미하게 나타났고, 여성의 경우에는 유의미하게 나타남으로써 아직까지 남성보다는 여성을 위해 기관의 대응조치 및 관리체계가 되어 있다고 볼 수 있다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 클라이언트의 폭력이 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 성별에 따라 차이가 있음이 나타났다. 즉, 사회복지종사자가 해야 할 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있거나, 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없다는 등의 직무스트레스에서는 남성과 여성 모두에게 유의미한 영향을 미쳤고, 분노를 느낀다든지, 예민해지는 등 부정적 반응에서는 남성과 여성 모두에게 나타났다. 내년에 다른 직종을 구한다든지, 시설근무를 그만둘 생각을 종종 한다는 등 이직의도에서는 남성에게는 무의미한데 여성에서는 유의미한 영향의 결과가 나타났다. 따라서 종사자에 클라이언트 폭력경험에 성별에 따라 직무스트레스와 부정적 반응에는 남성과 여성에게 똑같이 유의미한 영향을 미치는데 이직의도에서만 남성에게는 아직까지 무의미한 영향을 미쳤고, 여성에게는 유의미한 영향을 미침으로서 성별에 따라 차이가 있음을 알 수 있다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 직무스트레스는 성별에 따라 부정적 반응과 성

취감 감소에 차이가 나타났다. 직무스트레스로 인해 남성과 여성 모두 전문직의 정체성의 회의, 클라이언트에 대한 애정상실을 느끼는 등 부정적 반응을 나타냈고, 내 직업을 통해 나는 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못하는 등 성취감 감소는 여성에서 유의미하게 나타났고, 남성에서는 무의미하게 나타났다. 따라서 남성과 여성이 직무 스트레스로 인해 부정적 반응과 성취감 감소에 차이가 있음을 알 수 있다.

넷째, 부정적 반응으로 인해 사회복지종사자의 성별에 따라 정서적 고갈과 이직의도에 차이가 나타났다. 즉, 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다거나, 기진맥진한 상태로 있다고 생각하는 등 부정적 반응에서는 남성과 여성 모두에게 유의미하게 나타났고, 시설근무를 그만 둘 생각을 종종한다는 등 이직의도에서는 여성에게만 나타났다. 따라서 남성과 여성이 부정적 반응으로 정서적 고갈과 이직의도에 차이가 있음을 알 수 있다.

다섯째, 정서적 고갈과 성취감 감소로 인해 이직의도에서는 사회복지사의 성별에 따라 정서적 고갈에서 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 일 때문에 정신적으로 지치고 느끼는 지, 사람들을 대하면서 일한다는 것이 나에게 매우 큰 스트레스가 된다고 느끼는 등 정서적 고갈에서는 이직의도에 남성과 여성 모두에게 차이가 있음을 알 수 있다.

두 번째로 사회복지시설 종사자의 폭력경험에 대한 종사자의 소진과 이직의도에 결혼여부에 따라 차이가 있는지의 검증결과이다.

첫째, 사회복지사의 결혼 유무에 따라 관리체계 및 대응조치에서는 대응조치에만 차이가 있음이 나타났다. 즉, 폭력을 당한 종사자에게 물질적 보상, 의료적 치료, 휴가 등을 제공하는 등 대응조치에 있어서는 기혼과 미혼 모두 유의미하게 나타남으로써 차이가 있다. 관리체계에는 결혼 유무에 있어서 무의미하게 나타났다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 클라이언트의 폭력경험에 직무 스트레스, 부정적 반응에 결혼 유무에 따라 차이가 있음이 나타났다. 즉, 클라이언트에게 협박을 받는다면, 욕을 듣는다면, 신체적 폭력을 당한다면 등과 직무스트레스로 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없다면, 분노를 느끼는 등의 부정적 반응으로 결혼 유무에 따라 모두 차이가 있다고 나타났다.

셋째, 사회복지시설 종사자의 직무스트레스에 결혼 유무에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도등 모두 차이가 나타났다. 즉, 분노, 정체성의 회의 등 부정적 반응으로 기혼과 미혼 모두 차이가 나타났고, 정서적 고갈에서는 기혼만이 일 때문에 정신적으로 지친다고 느꼈고, 성취감 감소에서는

미혼만이 내 직업을 통해 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못했다고 느꼈으며, 이직의도에서도 미혼만이 내년에 반드시 다른 직종을 구할 계획이 있다는 등으로 나타났다. 따라서 직무 스트레스에서 기혼과 미혼에 따라 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 차이가 있음을 알 수 있다.

넷째, 사회복지시설 종사자의 부정적 반응은 결혼 유무에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도 모두 차이가 나타났다. 즉, 사람들을 대면하면서 일한다는 것이 나에게서는 매우 큰 스트레스가 된다 등의 정서적 고갈은 기혼과 미혼 모두에게 나타났으며, 성취감 감소로는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못하는 등 미혼에만 나타났으며, 이직의도에서 시설근무를 그만 둘 생각을 종종 한다는 등이 기혼만이 나타났다. 따라서 부정적 반응이 결혼의 유무에 따라 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 차이가 있음을 알 수 있다.

다섯째, 정서적 고갈과 성취감 감소로 인한 이직의도는 사회복지사의 결혼의 유무에 따라 모두 차이가 있다고 나타났다. 즉, 일 때문에 정신적으로 지쳐있는 등 정서적 고갈은 기혼과 미혼에서 모두 나타났으며, 내 직업을 통해 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못한다고 느끼는 것 등의 성취감 감소에서는 미혼에서만 나타났음을 알 수 있다.

세 번째로 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 소진과 이직의도에 미치는 영향관계가 재직기간에 따라 차이가 있는지의 검증 결과이다.

첫째, 사회복지종사자의 재직기간에 따라 관리체계 및 대응조치에서는 대응조치에만 차이가 있음이 나타났다. 즉, 사회복지시설 종사자에게 물질적 보상, 의료적 치료, 휴가 등 대응조치는 재직기간에 있어서 차이가 있는 것으로 나타났다. 관리체계에는 재직기간에 있어서 무의미하게 나타났다. 따라서 기관에서는 3년 이상 근무한 사회복지종사자에게만 대응조치를 취하며 관리체계에서는 모두 취하지 않는다고 볼 수 있다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 클라이언트의 폭력경험에 재직기간에 따라 직무 스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도에 차이가 있음이 나타났다. 즉, 클라이언트에게 협박을 받는다면, 욕을 듣고, 신체적 폭력을 당한다면 등 클라이언트 폭력과 직무스트레스로 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 없다면, 분노를 느끼는 등의 부정적 반응에는 3년 이상과 3년 미만 모두 나타났다. 정서적 고갈에는 3년 미만, 이직의도에는 3년 이상만이 나타났다. 성취감 감소만 제외하고 재직기간에 따라 모두 차이가 있다고 나타났다.

셋째, 사회복지시설종사자의 직무스트레스에 재직기간에 따라 부정적 반응, 성취감 감소가 차이가 나타났다. 즉, 분노, 정체성의 회의 등 부정적 반응에서

3년 이상과 3년 미만 모두 차이를 느꼈고, 내 직업을 통해 다른 사람들에게 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못한다고 느끼는 등 성취감 감소는 3년 미만에서만 나타났으며, 정서적 고갈과 이직의도에서는 나타나지 않았다. 따라서 직무기간이 짧을수록 성취감 감소가 나타남을 알 수 있다.

넷째, 노인복지시설 종사자의 부정적 반응에 재직기간에 따라 정서적 고갈, 이직의도에 차이가 나타났다. 즉, 사람들을 대면하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다 등 정서적 고갈에는 3년 이상과 3년 미만 모두에게 나타났다. 시설근무를 그만 둘 생각을 종종 한다는 등 이직의도에는 3년 미만에서만 나타났다. 따라서 재직기간에 상관없이 부정적 반응으로 정서적 고갈은 나타나며, 재직기간이 짧을수록 이직의도가 나타남을 알 수 있다.

다섯째, 정서적 고갈과 성취감 감소로 인한 이직의도에는 사회복지종사자의 재직기간에 따라 모두 차이가 있다고 나타났다. 즉, 일 때문에 정신적으로 지쳐 있는 등의 정서적 고갈에는 3년 이상과 3년 미만에서 모두 나타났으며, 내 직업을 통해 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못한다고 느끼는 것 등 성취감 감소에 대해서는 3년 미만에서 많이 나타났다. 따라서 재직기간이 짧을수록 성취감 감소로 인해 이직의도가 나타남을 알 수 있다.



## 제 5 장 결 론

### 제1절 연구결과 요약

본 연구의 목적은 우리나라의 사회복지시설 종사자들이 어느 정도의 클라이언트 폭력을 경험하고 있는지를 파악함과 아울러 클라이언트 폭력 및 이직의도 등 관련 변인들 간의 인과관계를 명확하게 규명하고 이해하는 데 있다. 구체적으로 보면, 이 연구를 통해 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트 폭력의 실태를 파악하고 클라이언트 폭력과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 예상되는 다수의 잠재변수(예: 시설 차원의 대응, 클라이언트 폭력의 경험, 클라이언트 폭력 피해자의 부정적 반응, 클라이언트 폭력 피해자의 직무 스트레스, 소진) 사이의 구조적 인과관계를 규명함으로써 클라이언트 폭력과 그것이 야기하는 각종 부정적인 현상을 사전에 예방하거나 사후에 적절히 개입할 수 있는 정책대안을 마련하는데 유용한 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구는 사회복지시설 종사자를 대상으로 설문조사를 통해 클라이언트 폭력, 소진, 이직의도에 관한 경험·태도·인식수준을 파악하여 통계분석을 실시한 양적조사연구이다. 첫째, 조사대상자는 광주광역시·전라남도 지역의 사회복지시설에서 근무하는 종사자로 한정하였다. 둘째, 클라이언트 폭력과 이직의도 사이의 관계를 가설적으로 설명하는 인과모형을 설정하여 검증하였다. 이 인과모형에는 클라이언트의 폭력, 시설차원의 대응, 부정적 반응, 직무스트레스, 소진, 이직의도 외에 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성이 주요 변인으로 포함되었다. 셋째, 본 연구는 예비조사와 본조사라는 2단계 과정을 통해 설문문항의 구성 및 자료수집의 타당성을 높였다. 먼저 예비조사에서는 광주광역시의 5개 구를 대상으로 100부의 설문지를 배포·수거한 후 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석의 결과를 바탕으로 설문지를 재구성하였다. 본 조사는 2008년 3월부터 2008년 8월까지 6개월 동안 수행되었는데, 최종적으로는 557부의 설문지를 대상으로 통계분석을 실시하였다.

본 연구의 분석결과는 가설검증 결과 및 조절효과분석으로 나누어 정리할 수 있다.

첫째, 가설검증 결과는 다시 경쟁모형 가설검증과 연구모형 가설검증으로 구분할 수 있다. 경쟁모형의 가설검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 시설 차원의 대



응조치는 폭력경험에 유의한 영향을 미치나, 시설 차원의 관리체계는 폭력경험에 유의한 영향을 미치지 않는다. 둘째, 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응에는 유의한 영향을 미치지만, 정서적 고갈과 성취감 감소에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 셋째, 직무스트레스는 부정적 반응과 성취감 감소에는 유의한 영향을 미치지만, 정서적 고갈과 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 넷째, 부정적 반응은 정서적 고갈과 성취감 감소에는 유의한 영향을 미치나, 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 다섯째, 정서적 고갈은 이직의도에 유의한 영향을 미치지만, 성취감 감소는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다. 이상의 결과를 종합하면 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 시설 차원의 대응조치는 폭력경험에 영향을 미치는 요인이 되고, 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응에 영향을 미치는 요인이 되었으며, 직무스트레스는 부정적 반응과 성취감 감소에 영향을 미치는 요인이 되었다. 또한, 부정적 반응은 정서적 고갈과 성취감 감소에 영향을 미치는 요인이 되고, 정서적 고갈이 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 나타났다.

한편, 연구모형의 가설검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 시설 차원의 대응조치는 폭력경험에 유의한 영향을 미치지만, 시설 차원의 관리체계는 폭력경험에 유의한 영향을 미치지 않는다. 둘째, 폭력경험은 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 반면, 정서적 고갈과 성취감 감소에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 셋째, 직무스트레스는 부정적 반응과 성취감 감소에 유의한 영향을 미치지만, 정서적 고갈과 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 넷째, 부정적 반응은 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 모두 유의한 영향을 미친다. 다섯째, 정서적 고갈은 이직의도에 유의한 영향을 미치지만, 성취감 감소는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다. 이상의 분석결과를 종합하면, 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 시설 차원의 대응조치는 폭력경험에 영향을 미치는 요인이 되고, 폭력경험은 직무스트레스와 부정적 반응, 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되었으며, 직무스트레스는 부정적 반응과 성취감 감소에 영향을 미치는 요인이 되었다. 또한, 부정적 반응은 정서적 고갈과 성취감 감소, 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되고, 정서적 고갈이 이직의도에 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 나타났다.

둘째, 조절효과분석은 성별, 결혼, 재직기간에 따라 연구모형에 제시된 독립변수들(관리체계, 대응조치, 폭력경험, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈,

성취감 감소, 이직의도)이 종속변수(이직의도)에 영향을 미치는 정도에 있어서 차이가 있는지 분석하는 것이다.

성별로 보면, 시설 차원의 관리체계 및 대응조치가 폭력경험에 영향을 미치는 정도는 사회복지시설 종사자의 성별에 따라 유의한 차이가 나타났다. 또한 폭력 경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 영향을 미치는 정도도 사회복지시설 종사자의 성별에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 폭력경험이 정서적 고갈과 성취감 감소에 영향을 미치는 정도에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 직무스트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향은 사회복지시설 종사자의 성별에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 직무스트레스가 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 부정적 반응이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향은 사회복지시설 종사자의 성별에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향에는 유의한 수준의 성별 차이가 나타나지 않았다. 한편, 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향은 사회복지시설 종사자의 성별에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향에는 유의한 수준의 성별 차이가 나타나지 않았다.

결혼여부별로 보면, 시설 차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향은 사회복지시설 종사자의 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 시설 차원의 관리체계가 폭력경험에 미치는 영향에는 결혼 여부에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다. 또한 폭력경험이 직무스트레스와 부정적 반응에 미치는 영향은 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 폭력경험이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향에는 결혼에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다. 직무스트레스가 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났다. 마찬가지로, 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따른 차이가 나타났다. 한편, 정서적 고갈과 성취감 감소가 각각 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼의 유무에 따라 유의한 차이가 나타났다.

재직기간별로 보면, 시설 차원의 관리체계가 폭력경험에 미치는 영향은 사회복지시설 종사자의 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 시설 차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향은 재직기간에 따른 차이가 나타났다. 또한 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도에 미치는 영향은 재직기간에 따른 유의한 차이가 나타났지만, 폭력경험이 성취감 감소에 미치는 영향은 재직기간에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다. 직무스

트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향은 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향은 재직기간별로 유의한 수준의 차이가 나타나지 않았다. 부정적 반응이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향은 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타났으나, 성취감 감소에 미치는 영향에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 한편, 정서적 고갈과 성취감 감소가 각각 이직의도에 미치는 영향은 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타났었다.

이상의 분석결과를 종합하여 도출한 본 연구의 결론을 특성별 차이분석, 가설검증 결과, 조절효과 검증 결과 나누어 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설 종사자의 인구통계학적 특성에 따라 관련 변수값에 있어서 유의한 차이가 확인되었다. 먼저 성별로 보면, 직무스트레스, 정서적 고갈, 성취감 감소의 변수에 있어서 남녀 간에 유의한 차이가 확인되었다. 고용에 따른 차이를 보면, 시설 차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력, 성취감 감소의 변수에 있어서 고용여부에 따른 유의한 차이가 확인되었다. 연령별로 보면, 시설 차원의 관리체계, 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 있어 연령집단 간에 유의한 차이를 보였다. 종교별로는 시설 차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 있어서 집단 간에 유의한 차이가 나타났다. 학력별로 유의한 차이가 확인된 변수는 시설 차원의 관리체계, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도로 확인되었다. 재직기간별로는 시설 차원의 대응조치, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 부정적 반응, 성취감 감소, 이직의도에 있어서 집단 간에 유의한 차이를 보였다. 담당업무별로는 시설차원의 대응조치와 성취감 감소에서 집단 간에 유의한 차이를 보였다. 직위별로는 시설 차원의 관리체계, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 있어서 집단 간에 유의한 차이가 확인되었다. 끝으로, 기관유형별로는 시설 차원의 관리체계와 클라이언트 폭력에 있어서 집단 간에 유의한 차이가 관찰되었다.

둘째, 클라이언트 폭력경험이 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 시설 차원 대응조치는 클라이언트의 폭력경험에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 시설 차원의 관리체계는 클라이언트의 폭력경험에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 클라이언트의 폭력경험은 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정서적 고갈과 성취감 감소는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 부정적 반응, 성취감 감소

는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정서적 고갈과 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 부정적 반응은 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 소진요인의 하나인 정서적 고갈은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 또 다른 소진요인인 성취감 감소는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 조절효과의 검증 결과 다음과 같은 결론이 도출되었다. 성별, 결혼 여부, 재직기간에 따라 조절효과의 검증이 이루어졌다. 먼저 성별로 보면, 첫째, 성별에 따라 관리체계 및 대응조치에서는 모두 유의한 차이가 있음이 나타났다. 둘째, 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 미치는 영향은 성별에 따라 유의한 차이가 있음이 확인되었다. 셋째, 직무스트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향은 성별에 따라 유의한 차이가 나타났다. 넷째, 성별에 따라 부정적 반응이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향에는 유의한 차이가 나타났다. 다섯째, 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향은 성별에 따라 유의한 차이가 있으나, 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 유의한 수준의 성차가 나타나지 않았다.

결혼 여부별로 보면, 첫째, 시설 차원의 관리체계와 대응조치가 각각 폭력경험에 미치는 영향에서는 대응조치의 경우에만 결혼 여부에 따른 유의한 차이가 나타났다. 둘째, 폭력경험이 직무스트레스와 부정적 반응에 미치는 영향은 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났다. 셋째, 직무스트레스가 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났다. 넷째, 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났다. 다섯째, 정서적 고갈과 성취감 감소가 각각 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따라 유의한 차이가 나타났다.

재직기간별로 보면, 첫째, 시설 차원의 관리체계와 대응조치가 각각 폭력경험에 미치는 영향에서는 오직 대응조치의 경우에만 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타났다. 둘째, 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도에 미치는 영향은 재직기간별로 유의한 차이가 있음이 확인되었다. 셋째, 직무스트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향은 재직기간별로 유의한 차이를 보였다. 넷째, 부정적 반응이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향은 재직기간에 따라 유의한 차이가 나타났다. 다섯째, 정서적 고갈과 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 모두 재직기간에 따라 유의한 차이를 보였다.

## 제2절 연구의 시사점

### 1. 이론적 시사점

본 연구결과를 클라이언트 폭력 및 관련 변인에 관한 기존의 이론 및 선행연구와 견주어볼 때 몇 가지 시사점을 얻을 수 있다. 먼저, 본 연구에서는 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 첫째, 클라이언트 폭력이 직무스트레스를 야기하는 하나의 원인이 될 수 있다는 본 연구의 결과는 서울복지재단(2005), Balloch et al. (1998), Littlechild (1995)의 연구결과와 일치한다. 이것은 직무스트레스의 발생을 방지하거나 줄이는 첩경은 다른 분야에서와 마찬가지로 사회복지영역에서도 직장 폭력이 발생하지 않도록 미연에 방지하는 것이 매우 중요함을 시사하는 것이다. 둘째, 폭력경험이 부정적 반응으로 이어진다는 본 연구결과는 클라이언트 폭력이 직장 외상 효과(workplace trauma effect)를 유발한다는 Song(2005)의 연구와 맥을 같이 한다. 이로써 클라이언트 폭력을 미연에 방지하는 것이 곧 사회복지전문직의 부정적 반응을 사전에 예방하는 방안임을 확인할 수 있다. 셋째, 클라이언트 폭력이 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과는 클라이언트 폭력이 매개변수를 경유하지 않고 직접 이직의도에 영향을 미친다고 보고한 Beaver (1999)와 Hagen (1989)의 연구결과를 확인하는 것이다. 이러한 연구들은 클라이언트 폭력이 이직에 영향을 미치는 다양한 원인 가운데 하나이며, 따라서 클라이언트 폭력을 예방하는 것은 곧 이직요인을 사전에 제거하는 것이나 크게 다를 바 없다는 것을 알려주고 있다.

또한 본 연구결과에 의하면, 직무스트레스는 사회복지시설 종사자의 부정적 반응과 성취감 감소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 부정적 반응에 미치는 영향에 관한 연구결과는 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 끼친다는 김경희·정은주(2006)의 연구에서도 확인된 바 있다. 한편, 직무스트레스가 소진의 하위요인인 성취감 감소에 미치는 영향은 최명민(2006), Lloyd et al. (2002)의 연구와 일치한다. 이것은 직무스트레스를 예방하는 길이 곧 사회복지 전문직의 부정적 반응과 소진을 예방하거나 최소화하는 길임을 알려주는 연구결과이다.

한편, 본 연구에서는 소진의 한 요인인 성취감 감소가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었는데, 이는 공계순(2005a)과 윤희미(2005)의 연구결과와

어느 정도 부합되는 것이다. 이것은 소진을 예방하거나 치유하는 일이 사회복지전문직 개인 차원의 복리상태를 개선하는 것일 뿐만 아니라 이직의 예방이나 감소를 통해 인력관리 차원에서도 조직의 효과성을 높이는 일임을 시사하는 것이다.

이상과 같이 본 연구는 사회복지시설 종사자들의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 인과모형 작성을 통하여 실증적으로 분석해 봄으로써 종사자관리와 관련된 시사점을 도출하고자 노력하였다. 본 연구는 다음과 같은 점에서 의미가 있다고 본다. 첫째, 클라이언트 폭력에 관한 국내연구가 매우 미흡하다는 점에서 클라이언트 폭력을 다룬 본 연구는 나름의 가치가 있다. 둘째, 지금까지 수행된 사회복지시설 종사자의 이직의도에 관한 대부분의 연구가 다양한 변수들 간의 인과관계를 충분히 설명하지 못하였는데, 본 연구에서는 클라이언트 폭력과 이직의도와의 관계에 영향을 미칠 것으로 예측되는 다수의 잠재변수 사이의 구조적 인과관계를 밝힘으로써 클라이언트 폭력 및 이직의도에 대한 이해의 깊이와 폭을 넓히는 데 기여하였다. 끝으로, 클라이언트 폭력, 소진, 이직을 예방하거나 사후에 개입하는 방안을 마련함에 있어서 본 연구의 결과를 관련 이론 개발의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

## 2. 정책적 시사점

지금까지 분석한 인과관계의 사슬을 보면, 그 출발점에 클라이언트 폭력이 존재하고, 중간 고리를 구성하는 매개변인으로는 직무스트레스, 부정적 반응, 소진(정서적 고갈, 성취감 감소)이 있으며, 그 종착지점에 이직의도가 있다. 이 인과관계 모형에서 클라이언트 폭력은 다른 아닌 부정적 연쇄관계의 출발점이다. 한편, 시설 차원의 대응조치는 클라이언트 폭력을 줄일 수 있는 효과적인 예방책임이 확인되었다. 따라서 클라이언트 폭력을 줄이는 것은 곧 부정적인 연쇄관계가 가동되지 않도록 점화작용을 막는 것과 다름없다.

이와 같은 추론이 의미하는 바는 사회복지시설 차원에서는 무엇보다도 먼저 클라이언트나 일반 주민들에게 시설 내에 폭력에 대응하는 체계가 구축되어 있음을 알리는 방법 등을 통해 클라이언트 폭력의 발생을 예방하는 일이 매우 중요하며, 나아가 클라이언트 폭력이 발생할 경우에 대비하여 미리 시설 차원의 대응조치를 강구해두는 것이 또한 매우 중요하다는 점이다. 따라서 사회복지

지시설의 관리자는 폭력을 행사하는 클라이언트에 대하여 분명한 조치를 취하여야 한다. 이러한 조치에는 형사고발이나 담당 직원의 변경 등 다양한 조치가 포함될 것이다. 이러한 조치는 폭력을 직접 행사하는 클라이언트뿐만 아니라 잠재적인 폭력성을 가지고 있는 다른 모든 클라이언트에 대하여 더 이상 폭력이 허용되지 않을 것임을 분명하게 밝히는 의미를 가지고 있다. 또한 클라이언트 폭력의 피해를 입은 종사자에게는 담당 업무의 변경, 의료적 조치의 시행, 휴가나 휴식의 제공, 물질적 보상, 정서·심리적인 상담 등 다양한 조치를 시행함으로써 부정적 반응이나 소진 현상이 발생하는 것을 예방하거나 최소화시켜야 할 것이다. 이러한 분석결과는 정책 당국으로 하여금 이제는 사회복지시설이 클라이언트 폭력의 예방 및 사후개입을 주도할 수 있도록 관련 법령과 제도를 보완하여 나가야 함을 알려주고 있다.

클라이언트 폭력으로부터 시작되는 부정적 연쇄관계를 효과적으로 통제하는 다른 방안 가운데 하나는 악순환의 중간 고리를 끊는 일이 될 것이다. 본 연구의 분석결과에 의하면, 클라이언트 폭력이 야기하는 인과관계의 중간 고리는 직무스트레스, 부정적 반응, 소진이다.

사회복지시설 종사자가 직무스트레스, 부정적 반응 및 소진을 예방하고 그에 대처하는 방법을 다룬 국내외의 선행연구는 그리 많지 않은 실정이다. 국외의 선행연구는 크게 보아 조직 내의 지지서비스가 사회복지사의 직무스트레스, 부정적 반응 및 소진의 관리에 도움이 된다는 결과를 보여주는 일련의 연구들과 심리적 자원과 훈련을 통해 사회복지사의 직무스트레스, 부정적 반응 및 소진을 효과적으로 관리할 수 있다는 결과를 보여주는 일련의 연구들로 나눌 수 있다(최명민, 2006: 264).

첫째, 개인 차원에서 사회복지시설 종사자는 직무스트레스 및 부정적 반응을 관리해야 할 것이다. 무엇보다도 중요한 것은 직무스트레스 자체는 불가피한 측면이 있지만 직무스트레스에 따른 반응은 환경적 요구에 부합하는 전략적 학습을 통해 그 과정이 변화될 수 있다는 점이다(최명민, 2006: 263). 따라서 소진을 예방하거나 그에 대처하는 기제로서 사회복지시설 종사자 개인적 차원의 스트레스에 대응하는 방안을 강구하는 것은 매우 중요한 이슈라고 할 수 있다.

여러 선행연구는 본 연구의 결과와 맥을 같이하고 있으며, 따라서 그러한 연구로부터 다양한 시사점을 얻을 수 있을 것이다. 예를 들면, 사회복지사가 개인

적 차원의 직무스트레스에 효과적으로 대응하기 위해서는 다음과 같은 관리전략을 구사할 것을 제안하고 있다(서울대사회복지실천연구회 역, 1998: 274-278; 최명민, 2006: 264에서 재인용). 첫째, 사회복지시설 종사자는 자신에게 적절한 업무분야를 찾는 것이 매우 중요하다. 무엇보다도 업무의 페이스를 잘 조절하면 스트레스 완화에 도움이 된다. 업무환경에서 스트레스가 발생하는 것이라면 스트레스 원인에 대한 문제해결과 조직변화 기법을 적용할 수 있을 것이다. 경우에 따라서는 시간관리 방법을 적용하는 것이 효과적일 수도 있다. 또한 과업수행의 완전함을 요구하지 않는 것이 스트레스의 악화를 미연에 방지하는 길이다. 둘째, 사회복지시설 종사자는 스트레스가 생길 때 정직하게 그 존재를 인정하고 대응방안을 마련하는 것이 현명하다. 스트레스와의 대결에서는 통제력을 잃지 않는 것이 중요하다. 필요하다면 스트레스 관리기법을 배우고 필요한 변화를 시작할 수 있을 것이다. 셋째, 사회복지시설 종사자가 스스로 가치 있는 일이라고 생각하는 일을 명확히 수행할 경우 스트레스가 상당 부분 해소될 수 있다. 업무 수행 중에 특별한 의미를 갖는 생각·격언·정신적 위안이 되는 사항에 주목하는 것도 스트레스에 대처하는 좋은 방법이다. 넷째, 개인과 직업적 생활에서 긍정적 부분을 인식하고 즐길 것도 스트레스를 줄이는 방법 가운데 하나이다. 생활을 단순화하는 것도 스트레스를 줄이는 방법으로 알려져 있다. 다섯째, 업무와 구별되는 외부 관심과 취미를 개발하는 것도 스트레스에 대처하는 방법 가운데 하나이다. 또한 동료나 친구 등 지지집단을 만들어 그들로부터 필요한 도움을 받을 수도 있다. 개인적인 문제는 믿을 만한 친구나 전문가에게 도움을 구할 수 있다. 여섯째, 알맞은 운동과 양질의 영양섭취, 적절한 수면, 업무 중의 적당한 휴식시간 등은 모두 스트레스를 낮추는 효과가 있다고 알려져 있는 대처 방법들이다.

위에 제시된 전략들은 한편으로는 사회복지시설 종사자들이 스트레스에 체계적으로 대응할 수 있는 구체적인 방법을 알려준다는 점에서 실제적인 의미를 가지고 있지만, 다른 한편으로는 다양한 방법을 어떤 일관된 체계 없이 단순히 나열하고 있으며 간혹 구체성을 결여한 방법론을 제시하고 있다는 점에서(예: 조직변화 기법을 적용할 것) 비판의 대상이 되기도 한다.

한편, Stack (2004)은 심리적 자원과 훈련이 스트레스 완충작용을 한다는 연



구결과를 제시하였다. 또한 Storey and Billingham (2001)은 사회복지사들이 휴가, 안식년, 스트레스 관리 프로그램, 상담 등을 통해 스트레스에 효과적으로 대처할 수 있다는 사실을 밝혀냈다. 이러한 결과는 모두 본 연구결과에 부합되는 것이며, 실천현장의 관리자들이 유념하여야 할 내용이다.

둘째, 본 연구결과와 관련하여 선행연구로부터 얻을 수 있는 다른 시사점은 사회복지시설이 조직 차원에서 직무스트레스, 부정적 반응 및 소진을 관리할 수 있도록 체계를 마련해야 한다는 점이다. 휴먼서비스 조직에서 일하는 사회복지사의 경우 개인적 요인보다 업무와 관련된 요인이 더 높은 수준의 직무스트레스를 야기한다는 사실을 밝혀낸 선행연구가 적지 않다(Collings and Murray, 1996; Farber, 1983). 또한 사회복지사의 직무스트레스는 업무 환경에 대한 통제력의 부족에서 발생한다는 연구결과도 보고된 바 있다(Fisher, 1986). 이러한 연구들은 사회복지사들이 조직차원에서 업무와 관련된 체계적인 지원을 받는다면 그들의 스트레스 수준이 낮아질 수 있다는 것을 암시하는 것이다.

본 연구의 결과를 해석함에 있어서, 사회복지전문직이 다른 직종에 비해 직무스트레스가 비교적 많고 소진의 위험성도 높지만 슈퍼비전과 팀 지지(team support)를 통해 스트레스를 관리할 수 있다는 Lloyd et al. (2002: 261)의 주장에 주목할 필요가 있다. 비슷한 맥락에서, Huxley et al. (2005)은 동료 사회복지사나 슈퍼바이저의 지지가 정신보건 사회복지사들이 스트레스에 대처하는데 크게 도움이 된다는 연구결과를 내놓았다.

또한 사회복지사에 대한 주요한 지지의 원천 가운데 하나인 슈퍼비전이 때로는 반대로 직무스트레스의 원인이 될 수 있다는 Collings and Murray (1996)의 연구결과에도 주목할 필요가 있다. 이 연구결과가 함축하는 바는 관리자들이 시설 내에 정기적인 슈퍼비전 체계를 갖추어야 한다는 것을 의미한다. 슈퍼비전 회의가 조직 내에서의 사회복지사의 가치를 강화시키는 방향으로 이루어지거나 사회복지사가 슈퍼비전 회의를 슈퍼바이저-지향의 슈퍼비전이라고 느끼지 않을 때 슈퍼비전은 사회복지사의 직무스트레스 저하에 기여한다. 이것은 우수한 슈퍼비전을 제공하기 위해서는 슈퍼바이저도 정기적인 교육과 훈련이 필요하다는 것을 암시한다(Collings and Murray, 1996: 385).

결론적으로, 본 연구의 가장 중요한 시사점 가운데 하나는 클라이언트 폭력

이 발생할 경우에 대비하여 조직차원에서 직무스트레스, 부정적 반응, 소진에 대한 대처능력을 강화시키는 방안이 중요하다고 점이다. 정책당국과 사회복지조직의 관리자는 사회복지시설의 세팅 내에서 언제라도 클라이언트 폭력이 발생할 수 있는 개연성이 높다는 점을 늘 자각하여야 한다. 클라이언트 폭력이 실제로 발생할 경우에는 피해자인 사회복지시설 종사자가 직무스트레스나 부정적 반응으로 고통 받지 않도록 시설 차원의 대비책을 세워야 하며, 아울러 그러한 부정적 결과가 소진으로 이어지지 않도록 유의하여야 한다. 정책 당국은 클라이언트 폭력의 피해자에 대한 사후개입 및 역량강화에 관한 내용을 중심으로 법령과 제도를 보완하여야 할 것이다.

한편, 본 연구의 분석결과에 의하면, 성별, 결혼여부, 재직기관 등의 조절변수가 관련변인 사이의 인과관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 사회복지시설의 관리자는 조절변인의 효과가 시사하는 바에 주목하여 조직관리에 임하는 것이 바람직하다고 본다.

먼저 성별의 조절효과를 보면, 시설 차원의 대응에 따라 폭력을 경험하는 정도, 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 이직의도에 미치는 영향, 직무스트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향, 부정적 반응이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향, 그리고 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 성별로 조절효과를 보였다. 사회복지시설의 관리자는 이처럼 성별로 확인된 강점과 약점을 이해하고 이에 대응하는 방식으로 리더십을 발휘하는 것이 바람직하다고 본다.

결혼여부별 조절효과를 보면, 시설 차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향, 폭력경험이 직무스트레스와 부정적 반응에 미치는 영향, 직무스트레스가 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향, 부정적 반응이 정서적 고갈, 성취감 감소, 이직의도에 미치는 영향, 정서적 고갈과 성취감 감소가 각각 이직의도에 미치는 영향은 모두 결혼의 유무에 따라 유의한 차이가 나타났다. 따라서 사회복지시설의 관리자는 결혼여부에 따라 클라이언트 폭력 관련변인 다른 효과를 보인다는 점에 주목하는 것이 좋다. 시설 종사자의 결혼여부는 사실 사회복지시설 관리자의 통제권 밖의 변수이지만, 그렇다 할지라도 사회복지시설의 관리자는 기혼자와 미혼자를 적재적소에 배치하는 인사관리의 기술을 적용하여 클라이언트 문제에 보다 효과적으로 대처할 수 있을 것이다.

재직기간별 조절효과를 보면, 시설 차원의 대응조치가 폭력경험에 미치는 영향, 폭력경험이 직무스트레스, 부정적 반응, 정서적 고갈, 이직의도에 미치는 영향, 직무스트레스가 부정적 반응과 성취감 감소에 미치는 영향, 부정적 반응이

정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향, 정서적 고갈과 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 모두 재직기간에 따라 유의한 차이를 보였다. 결혼의 조절효과와 마찬가지로, 사회복지시설의 관리자는 재직기간이 긴 종사자와 짧은 종사자를 적재적소에 배치하는 방법을 통해 클라이언트 문제에 보다 효과적으로 대처할 수 있을 것이다.

### 제3절 향후 연구방향

본 연구는 통계분석을 사용한 양적조사 연구이다. 그러나 조사대상자의 범위, 지역적인 범위의 제한, 표본추출과 관련하여 한계점이 존재하므로 연구결과의 해석과 일반화에 있어서 특별한 주의를 요한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 조사지역을 광주광역시 및 전라남도로 한정하였다. 다시 말해, 본 연구는 지역단위의 조사이다. 따라서 조사결과를 해석함에 있어서 조사지역의 한계점을 감안하여야 하며, 조사결과의 일반화에 제약을 받는다.

둘째, 본 연구에서는 노인·장애인·종합사회 복지시설 종사자를 대상으로 클라이언트 폭력의 경험 및 관련 변수에 대한 태도와 인식수준을 조사하였다. 그러나 사회복지전문직으로서의 조사대상자의 대표성 문제가 대두된다. 다시 말해, 세 곳의 복지시설 종사자가 사회복지전문직 전반을 대표할 수는 없다는 의미이다. 따라서 조사결과의 해석 및 활용에 있어서 조사대상자의 제한의 문제를 고려하여야 하며, 이 결과를 다른 전문직과 비교하거나 다른 영역에 적용할 때는 특별한 주의가 필요하다.

셋째, 표본추출의 대표성 문제도 지적되어야 할 것이다. 본 연구에서는 할당 표본추출과 편의표본추출을 병행하였으므로 엄밀한 의미에서 표본의 대표성이 확보된 것은 아니다. 표본의 대표성이 제약받으면 연구결과를 모집단에 적용하는 일, 즉 일반화가 어렵다. 요컨대, 본 연구결과를 해석하고 적용함에 있어서 표본의 대표성 문제를 고려하여야 한다.

본 연구가 가지고 있는 이와 같은 여러 한계점을 감안할 때, 향후 클라이언트 폭력과 이직의도에 관해서 보다 체계적이고 종합적인 후속연구가 필요함을 지적한다. 본 연구는 클라이언트 폭력이 직무스트레스, 부정적 반응, 소진을 매개로 하여 이직의도에 미치는 영향을 연구한 것으로서 사회복지분야의 직장폭력과 관계가 있을 것으로 추정되는 다른 중요한 변수들을 망라하지 못한 측면

이 있다. 선행연구에 의하면, 그러한 변수의 범주에는 조직몰입(organizational commitment), 직무만족도(job satisfaction), 직무요구(job demand) 등이 포함된다. 따라서 향후 연구에서는 클라이언트 폭력과 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변수들을 모두 포함할 수 있는 실증적 연구가 필요하다. 또한 향후 연구에서는 지역연구의 범위를 벗어나서 전국 규모의 연구, 다시 말해 사회복지부서 전체의 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 종합적인 연구가 필요하다. 전국 단위의 연구라야 전국을 대상으로 연구결과를 일반화할 수 있을 것이기 때문이다.



## 참 고 문 헌

### 《국내 문헌》

#### 1. 단행본

- 강병서(1999). 『인과분석을 위한 연구방법론』. 서울: 무역경영사.
- 강병서(2002). 『인과분석을 위한 연구방법론』 (개정판), 서울: 무역경영사.
- 김계수(2004). 『AMOS 구조방정식 모형분석』, 서울: SPSS 아카데미.
- 김계수(2007). 『New AMOS 7.0 구조방정식 모형분석』, 서울: 한나래.
- 김미숙·강혜규·조연숙(2001), 『여성 사회복지인력의 지위향상 방안 연구: 사회복지시설 종사자를 중심으로』, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 김호정(1998). 『사회과학통계분석』. 서울 : 삼영사,
- 남궁근(1999). 『행정조사방법론』. 서울 : 법문사,
- 배병렬(2004). 『구조방정식모형을 위한 SIMPLIS 활용과 실습』, 서울: 청목출판사.
- 배병렬(2006). 『LISREL 구조방정식 모델: 이해, 활용 및 프로그래밍』 (제2판), 서울: 도서출판 청람.
- 서울복지재단(2005). 『복지시설 종사자 위험관리 실태조사』, 서울: 서울복지재단.
- 이순목(1990). 『공변량 구조분석』. 서울 : 성원사,
- 이학식·임지훈(2007). 『구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0』, 서울: 법문사.
- 채서일(1995). 『사회과학 조사방법론』. 서울 : 학현사,
- 한국사회복지사협회(2000). 『한국사회복지사 기초실태조사보고서』.
- 허준 · 최인규(2000). 『구조방정식 모형과 경로분석』. 서울 : 고려정보사업,

## 2. 논 문

- 공계순(2005a), “아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구”, 『한국가족복지학』, 10(3), 83-103.
- 공계순(2005b), “아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련 요인에 관한 연구”, 『한국아동복지학』, 19, 7-35.
- 김경희·정은주(2006), “사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구: 서울지역 사회복지관 중심으로”, 『사회연구』, 12, 107-131.
- 김미숙(2004), “사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 6(2), 27-58.
- 김민애(2002), “아동학대예방센터 상담원들의 2차적 외상 스트레스의 대처방법과 자기효능감에 미치는 영향 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김병식(2004), “리더십유형, 조직특성 지각 및 직무특성과 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선동(1999), “한국복지재단 사회복지사의 소진과 수퍼비전에 관한 연구”, 『동광』, 96, 134-174.
- 김성희(2003), “사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 김재엽·김동배·최선희(1998), “노인부부의 스트레스와 갈등, 우울증, 그리고 권력”, 『한국노년학』, 18(3), 103-122.
- 김태일(1997). “행정학분야 논문에 사용된 통계기법들의 분석”. 『한국행정학보』, 31(3),
- 박상언·김민용(2006), “직무요구와 직무소진(Job Burnout) 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구”, 『경영학연구』, 35(2), 367-388.
- 박상언·한수정(2006), “직무요구-통제 모형에 의한 간호사의 소진(Burnout)에 관한 연구”, 『산업노동연구』, 12(2), 289-317.
- 박상희·문수경·이무영(2006), “보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구”, 『열린유아교육연구』, 11(6), 65-84.

- 백종철(2007), “대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 위덕대학교 대학원 박사학위논문.
- 서울대사회복지실천연구회(역)(1998), 『사회복지실천 기법과 지침』, 서울: 나눔출판사(Sheafor, W. B., *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*).
- 신장현(2003), “일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 16(3), 1-17.
- 양순미·오윤자(2005), “농촌노인의 스트레스에 영향을 미치는 변인 연구”, 『노인복지연구』, 30, 123-140.
- 오지영(2008), “노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인”, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 유정미(2002), “교육환경의 위험요소와 사회적 지지가 초등학교 교사의 심리적 소진에 미치는 영향”, 『초등교육연구』, 2, 315-328.
- 윤혜미(2005), “아동학대예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근”, 『동광』, 101, 22-49.
- 윤혜미·박병금(2004), “아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 56(3), 279-301.
- 이기종(2000), 『구조방정식모형』, 서울: 교육과학사.
- 이명신(2004), “사회복지사의 소진과정 모델: 직업스트레스요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석”, 『한국사회복지학』, 56(4), 5-34.
- 이미애·남기민(2007), “스트레스 대처방안을 매개로 한 노인의 스트레스와 우울 및 자살생각 간의 관계”, 『사회복지연구』, 34, 307-325.
- 이선영·김한성(2007), “수퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향: 미국 사회복지사를 대상으로”, 『언론과학연구』, 7(2), 373-401.
- 이인수·임춘식(2005), “노인생활시설 종사자의 직장애착과 소진에 관한 연구”, 『노인복지연구』, 30, 99-121.
- 임수연(2008), “클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사의 일반스트레스에 관한 연구”, 호남대학교 대학원 석사학위논문.



- 최명민(2006), “의료사회복지사의 전문적 역량개발 및 관리에 관한 연구”, 『정신보건과 사회사업』, 22, 258-284.
- 최명민·현진희(2006), “의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 8(1), 1-38.
- 최윤미·양난미(2002), “상담자 소진 내용의 질적 분석”, 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 14(3), 581-598.
- 한광현(2005), “자기 효능감 및 집단효능감이 호텔 근로자의 소진과정에 미치는 조절효과”, 『호텔경영학연구』, 14(2), 63-87.
- 허갑수(2003), “의료기관 행정직원의 직무만족과 직장에착에 관한 실증적 연구”, 『인적자원관리연구』, 7, 31-62.

《국외 문헌》

- Acker, G. (1999), "The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout", *Health and Social Work*, 24, 112-119.
- Ajzen and Fishbein, M (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc,
- Atkinson, J. C. (1991), "Worker Reaction to Client Assault", *Smith College Studies in Social Work*, 62(1), 34-42.
- Balloch, S., Pahl, J. and McLean, J. (1998), "Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence", *British Journal of Social Work*, 28, 329-350.
- Bard, M. and Sangrey, D. (1986), *The Crime Victim's Book* (2nd ed.), New York: Brunner/Mazel.
- Workplace: A Look Back and a Look Ahead", in Kelloway, E. K., Barling, J. and
- Bates, C. A., Bowes-Sperry, L. and O'Leary-Kelly, A. M. (2006), "Sexual Harassment in the Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Beaver, H. W. (1999), *Client Violence Against Professional Social Workers: Frequency, Worker Characteristics, and Impact on Worker Job Satisfaction, Burnout, and Health*, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Arkansas, Fayetteville.
- Bennett, P., Evans, R. and Tattersall, A. (1993), "Stress and Coping in Social Work", *British Journal of Social Work*, 23, 31-44.
- Bowie, V. (2005), Organizational Violence: A Trigger for Reactive Terrorism", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005b), "Where to from

- Here? Countering Workplace Violence in the New Millennium", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Briggs, F., Broadhurst, D. and Hawkins, R. (2004), "Violence, Threat and Intimidation in the Lives of Professionals Whose Work Involves Children", *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 273, 1-6.
- Burisch, M. (1993), "In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Buunk, B. P. and Schaufeli, W. B. (1993), "Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Caldwell, M. F. (1992), "Incidence of PTSD Among Staff Victims of Patient Violence", *Hospital and Community Psychiatry*, 43(8), 838-839.
- Cherniss, C. (1980), *Professional Burnout in Human Service Organizations*, New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1993), "Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Collings, J. A. and Murray, P. J. (1996), "Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study", *British Journal of Social Work*, 26, 375-387.
- Collins, S. (2007), "Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences", *British Journal of Social Work*, 1-21, doi:10.1093/bjsw/bcm047
- Converse, Jean M. & Presser, Stanley(1986), *Survey Questions:*

*Handcrafting the S tandardized Questionnaire*. Newbury Park, California: Sage Publications,

Corcoran, K. J. (1987), "The Association of Burnout and Social Work Practitioners' Impressions of Their Clients: Empirical Evidence", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.

Cox, T. (1978), *Stress*, London: Macmillan.

Cox, T., Kuk, G. and Leiter, M. P. (1993), "Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.

Courage, M. M. and Williams, D. D. (1987), "An Approach to the Study of Burnout in Professional Care Providers in Human Service Organizations", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.

Davies, M. (1990), "Work Satisfaction in Probation and Social Work", *British Journal of Social Work*, 20, 433-443.

Day, A. L. and Catano, V. M. (2006), "Screening and Selecting Out Violent Employees", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.

Di Martino, V. (2005), "A Cross-national Comparison of Workplace Violence and Response Strategies", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.

Dietz, J. and Gill, H. (2006), "Community Sources of Workplace Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.

Edelwich, J. and Brodsky, A. (1983), *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, New York: Human Sciences Press.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. L. (2005), "Workplace

- Bullying: Individual Pathology or Organizational Culture?", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Farber (1983), *Stress and Burnout in the Human Service Professionals*, New York: Pergamon.
- Felson, R. B. (2006), "Violence as Instrumental Behavior", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Fisher, S. (1986), *Stress and Strategy*, London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Fisher, B. S. and Peek-Asa, C. (2005), "Domestic Violence and the Workplace: Do We Know Too Much of Nothing?", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Francis, L., Cameron, J. E. and Kelloway, E. K. (2006), "Crossing the Line: Violence on the Picket Line", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Freudenberger, H. (1974), "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gibson, F., McGrath, A. and Reid, N. (1989), "Occupational Stress in Social Work", *British Journal of Social Work*, 19, 1-16.
- Gillespie, D. (ed.) (1987), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.
- Glomb, T. M. and Cortina, L. M. (2006), "The Experience of Victims: Using Theories of Traumatic and Chronic Stress to Understand Individual Outcomes of Workplace Abuse", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Golembiewski, R. T. and Munzenrider, R. (1981), "Efficacy of Three Versions of One Burn-out Measure: MBI as Total Score, Sub-scale Scores, or

Phases?", *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 290-323.

- Golembiewski, R. T., Scherb, K. and Boudreau, R. A. (1993), "Burnout in Cross-National Settings and Model-Specific Perspectives", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Grubb, P. L., Roberts, R. K., Swanson, N. G., Burnfield, J. L. and Childress, J. H. (2005), "Organizational Factors and Psychological Aggression: Results from a Nationally Representative Sample of US Companies", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Hagen, J. (1989), "Income Maintenance Workers: Burned-out, Dissatisfied and Leaving", *Journal of Social Service Research*, 13, 47-63.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006), *Multivariate Data Analysis* (6th ed.), Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Hair, Joseph F. Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., & Black, William C(1998). *Multivariate Data Analysis With Readings*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall,
- Hallsten, L. (1993), "Burning Out: A Framework", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Hershcovis, M. S. and Barling, J. (2006), "Preventing Insider-Initiated Workplace Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Himle, D. P., Jayaratne, S. D. and Chess, W. A. (1987), "Gender Differences I Work Stress Among Clinical Social Workers", in Gillespie, D. (ed.),

*Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.

- Hobfoll, S. E. and Freedy, J. (1993), "Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Hockley, C. (2005), "Staff Violence against Those in Their Care", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Horejsi, C., Garthwait, C. and Rolando, J. (1994), "A Survey of Assaults and Violence Directed Against Child Protection Workers in a Rural State", *Child Welfare*, 73, 173-179.
- Hurrell Jr, J. J. (2006), "Critical Incident Stress Debriefing and Workplace Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S. Kendall, T., Medina, J. and Katona, C. (2005), "Stress and Pressure in Mental Health Social Work: The Worker Speaks", *British Journal of Social Work*, 35(7), 1063-1079.
- Jayaratne, S. and Chess, W. (1984), "Job Satisfaction, Burnout, and Turnover: A National Study", *Social Work*, 24, 448-453.
- Jayaratne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B. a. and Chess, W. A. (1996), "A national study on violence and harassment of social workers by clients", *Journal of Applied Social Sciences*, 20, 1-13.
- Johnson, E. W. (1988), "Burnout: A Metaphoric Myth", *American Journal of Physical and Medical Rehabilitation*, 67, 237.
- Johnson, E. W. (1988), "Burnout: A Metaphoric Myth", *American Journal of Physical and Medical Rehabilitation*, 67, 237.
- Johnson, M. and Stone, G. L. (1987), "Social Workers and Burnout: A Psychological Description", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.

- Keashly, L. and Harvey, S. (2006), "Workplace Emotional Abuse", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kelloway, E. K. (1998), *Using LISREL for Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*, Thousands Oaks: Sage Publications.
- Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.) (2006), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kelly, E. and Mullen, J. (2006), "Organizational Response to Workplace Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kipper, W. (1986), "Violence and the Social Workers", *New Society*, 26, 7-8.
- Koeske, G. F. and Koeske, R. D. (1993), "A Preliminary Test of a Stress-Strain-Outcome Model for Reconceptualizing the Burnout Phenomenon", *Journal of Social Service Research*, 17(3), 107-124.
- Lanza, M. (2006), "Violence in Nursing", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- LeBlanc, M. M., Dupré, K. E. and Barling, J. (2006), "Public-Initiated Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- LeCroy, C. W. and Rank, M. R. (1987), "Factors Associated with Burnout in the Social Services; An Exploratory Study", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.
- Lee, R. T. and Ashforth, B. E. (1996), "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-33.
- Leiter, M. P. (1993), "Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.



- Leiter, M. P. and Maslach, C. (2005), *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Littlechild, B. (1995), "Violence against Social Workers", *Journal of Interpersonal Violence*, 10, 123-130.
- Lloyd, C., King, R. and Chenoweth, L. (2002), "Social Work, Stress and Burnout: A Review", *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Lyons, K., La Valle, L. and Grimwood, C. (1995), "Career Patterns of Qualified Social Workers: Discussion of a Recent Survey", *British Journal of Social Work*, 25, 173-190.
- Macdonald, G. and Sirocich, F. (2001), "Reporting Client Violence", *Social Work*, 46(2), 107-114.
- Martin, U. and Schinke, S. (1998), "Organizational and Individual Factors Influencing Job Satisfaction and Burnout of Mental Health Workers", *Social Work in Health Care*, 28, 51-62.
- Maslach, C. (1978), "The Client Role in Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C. (1982), *Burnout - The Cost of Caring*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1987), "Burnout Research in the Social Services; A Critique", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.
- Maslach, C. (1993), "Burnout: A Multidimensional Perspective", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Maslach, C. (2003), *Burnout: The Cost of Caring*, Cambridge: Malor Books.
- Maslach and Jackson, S. E. (1986), *Maslach Burnout Inventory Manual*, Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997), *The Truth about Burnout*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. and Schaufeli, W. B. (1993), "Historical and Conceptual Development of Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Newhill, C. E. (1995), "Client Violence Toward Social Workers: A Practice and Policy Concern for the 1990s", *Social Work*, 40(5), 631-636.
- Newhill, C. E. (2003), *Client Violence in Social Work*, New York: The Guilford Press.
- Newhill, C. E. and Wexler, S. (1997), "Children and Youth Services Social Workers' Experiences with Client Violence", *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-21.
- Noworol, C., Zarczynski, Z., Fafrowicz, M. and Marek, T. (1993), "Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Perrott, S. B. and Kelloway, E. K. (2006), "Workplace Violence in the Police", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Pines, A. M. (1993), "Burnout: An Existential Perspective", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Pines, A. and Kafry, D. (1978), "Occupational Tedium in the Social Services", *Social Work*, November, 499-507.
- Rayner, C. (2005), "Reforming Abusive Organizations", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.

- Rayner, C. and Cooper, C. L. (2006), "Workplace Bullying", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Rey, L. D. (1996), "What Social Workers Need to Know about Client Violence", *Families in Society*, 77(1), 33-39.
- Rushton, A. (1987), "Stress amongst Social Workers", in Payne, R. and Firth-Cozens, J. (eds.), *Stress in Health Professionals*, Chichester: John Wiley & Sons.
- Samantrai, K. (1992), "Factors in the Decision to Leave: Retaining Social Workers with MSWs in Public Child Welfare", *Social Work*, 37, 454-458.
- Schat, A. C. H., Frone, M. R. and Kelloway, E. K. (2006), "Prevalence of Workplace Aggression in the U. S. Workforce: Findings From a National Study", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Schat, A. C. H. and Kelloway, E. K. (2006), "Training as a Workplace Aggression Intervention Strategy", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. and Girault, N. (1993), "Measurement of Burnout: A Review", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (1993a), "The Future of Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.) (1993b), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia:

Taylor and Francis.

- Schonfeld, I. S. (2006), "School Violence", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Shultz, L. G. (1987), "The Social Worker as a Victim of Violence", *Social Casework*, 68(3), 240-244.
- Shultz, L. G. (1989), "The Victimization of Social Workers", *Journal of Independent Social Work*, 3(3), 51-63.
- Skovholt, T. M. (2001), *The Resilient Practitioner*, MA: Allyn & Bacon.
- Song, K. (2005), *Prevalence of Client Violence toward Child & Family Social Workers and Its Effects on Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Structural Equation Modeling Approach*, Unpublished Doctoral Dissertation, Columbia University.
- Spector, P. E., Fox, S. and Domagalski, T. (2006), "Emotions, Violence, and Counterproductive Work Behavior", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Spencer, P. S. and Munch, S. (2003), "Client Violence Toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs", *Social Work*, 48(4), 532-544.
- Stack (2004), "Suicide Among Social Workers: A Research Note", *Archives of Suicide Research*, 8, 379-388.
- Stav, A., Florian, V. and Shurka, E. Z. (1987), "Burnout Among Social Workers with Physically Disabled Persons and Bereaved Families", in Gillespie, D. (ed.), *Burnout Among Social Workers*, New York: The Haworth Press.
- Swanberg, J. E., Logan, T. K. and Macke, C. (2006), "The Consequences of Partner Violence on Employment and the Workplace", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.

- Tanner, A. (1983), "Middle Management Stress: Recognizing and Treating Burnout Victims", *Human Facilities Management*, January, 12-32.
- Thomas, R. (2005), "Caring for Those Who Care - Aid Workers Safety and Security as a Source of Stress and Distress: A Case for Psychological Support?", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Tucker, S. and Loughlin, C. (2006), "Young Workers", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Vineburgh, N. T., Ursano, R. J. and Fullerton, C. S. (2005), "Workplace Preparedness and Resiliency: An Integrated Response to Terrorism", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Weatherbee, T. and Kelloway, E. K. (2006), "A Case of Cyberdeviancy: Cyberaggression in the Workplace", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Wee, D. F. and Myers, D. (2005), "Preparing, Training and Supporting Human Service Workers to Respond to Terrorist Events", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Weinger, S. (2001), *Security Risk: Preventing Client Violence Against Social Workers*, Washington DC: NASW Press.
- Whitman, R. M., Armao, B. B. and Dent, O. B. (1976), "Assaults on the Therapists", *American Journal of Psychiatry*, 133, 426-431.
- Whitty, M. T. and Carr, A. N. (2005), "Cyber-harrassment in the Workplace", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.
- Wigley, B. (2005), "Not Off the Hook: Relationships Between Aid Organization

Culture and Climate, and the Experience of Workers in Volatile Environments", in Bowie, V., Fisher, B. S. and Cooper, C. L. (eds.) (2005a), *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*, Portland: Willan Publishing.

Winnubst, J. (1993), "Organizational Structure, Social Support, and Burnout", in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Philadelphia: Taylor and Francis.



## 【부록 1】 설문지

### 클라이언트의 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향

안녕하십니까?

이 설문지는 사회복지시설에서의 클라이언트 폭력과 소진의 상호관계 및 이에 영향을 미치는 여러 가지 요인을 파악하여 보다 안전하고 바람직한 직무환경을 조성하기 위한 기초자료를 수집하기 위하여 준비되었습니다. 클라이언트 폭력과 소진은 실천 현장의 사회복지시설 종사자의 전문성에 손상을 가져와 결국에는 서비스의 질을 저하시키고 사회복지시설 종사자 본인의 삶의 질에도 부정적인 영향을 미친다는 점에서 사회복지영역의 중요한 이슈로 인정받고 있습니다. 선생님께서 응답해 주신 자료는 클라이언트 폭력과 소진에 적절하게 대응할 수 있는 실천방안을 개발하는데 매우 유용한 자료로 사용될 것입니다.

선생님의 응답 자료는 통계 처리되어 종합적으로 분석되므로 신분이 노출되지 않고 절대 비밀이 보장될 뿐만 아니라, 응답내용은 조사연구 외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않을 것입니다.

이 설문조사에 응답하시는데 대략 10~20분이 소요될 것입니다. 바쁘시겠지만 설문에 성실히 응답해 주시기 바랍니다.

대단히 감사합니다.

2008. 1.

지도교수 : 박희서(조선대학교 사회과학대학 교수)

연구자 : 정은미(조선대학교 대학원 박사과정)

**연구자 연락처: 이메일 (emj912 @ hanmail.net )**



## 1. 클라이언트 폭력

Q 1. 다음은 귀하가 직접 경험한 클라이언트 폭력에 관한 문항입니다. 지난 1년간 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 항목에 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 없음	거의 없음	가끔	자주 있음	매우 자주
1. 클라이언트로부터 신체적 접촉에 의한 폭력을 경험한 적이 있다.					
2. 클라이언트로부터 성적 표현에 의한 폭력을 경험한 적이 있다.					
3. 클라이언트가 내 물품이나 내가 관리하고 있는 시설(기관)의 물품을 훔치거나 빼앗거나 파손한 적이 있다.					
4. 클라이언트가 나에게 욕설을 퍼부은 적이 있다.					
5. 클라이언트가 나를 협박한 적이 있다.					

## 2. 피해자의 부정적 반응

Q 1. 다음은 클라이언트의 공격을 경험한 후 귀하의 반응에 관한 문항입니다. 귀하의 반응을 가장 잘 나타내고 있는 항목에 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 아님	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 분노를 느꼈다.					
2. 예민(과민)해졌다.					
3. 클라이언트에 대해 애정상실을 느꼈다.					
4. 전문직의 정체성에 회의를 느꼈다.					
5. 슈퍼바이저에게 해당 사건을 보고하였다.					
6. 시설 내 동료들에게 해당 사건을 이야기 하였다.					

### 3. 피해자의 직무스트레스

Q 1. 다음은 지난 1년간 귀하의 경험을 묻는 문항입니다. 해당하는 항목에 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 없음	거의 없음	가끔	자주 있음	매우 자주
1. 나는 업무수행의 중요한 일들을 할 수 없다고 느낀 적이 있다.					
2. 나는 직장에서의 문제를 잘 다루었다고 느낀 적이 있다.					
3. 나의 뜻대로 업무가 진행되어 간다고 느낀 적이 있다.					
4. 나는 해야 할 업무들을 다 처리할 수 없다고 느낀 적이 있다.					
5. 나는 직장에서 짜증이나 초조한 감정을 잘 다스릴 수 있었다.					
6. 나는 나의 업무적인 일들을 잘 조절하였다고 느낀 적이 있다.					

### 4. 클라이언트 폭력에 대한 기관차원의 대응

Q 1. 다음은 귀하가 클라이언트로부터 폭력을 당한 후 시설에서 어떠한 대응조치를 취하였는지 묻는 문항입니다. 해당되는 항목에 ○ 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 아님	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 시설이 해당 클라이언트에 대해 어떤 조치를 취하였다.					
2. 사건을 유발한 클라이언트를 다른 직원(부서)에게 이관시켰다.					
3. 시설은 내가 맡고 있던 담당업무를 변경시켰다.					
4. 시설은 나에게 의료적 조치를 시행하였다.					
5. 시설은 나에게 물질적 보상을 제공하였다.					
6. 시설은 나에게 휴식기간(휴가)을 제공하였다.					
7. 시설은 나에게 심리·정서적인 상담을 제공하였다.					

Q 2. 다음은 클라이언트 폭력에 대한 시설의 관리체계에 관한 문항입니다. 해당되는 항목에 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 아님	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 시설에 클라이언트의 공격과 관련된 문서화된 지침(매뉴얼)이나 프로그램이 있다.					
2. 시설에서 클라이언트의 공격에 대응하는 교육과 슈퍼비전을 실시하고 있다.					
3. 시설 내에 클라이언트의 공격을 예방 및 대응할 수 있는 위원회가 조직되어 있다.					
4. 사건 발생 시 경찰서에 바로 원조를 요청할 수 있도록 연계 되어 있다.					
5. 시설 내에 비상벨이 설치되어 있다.					
6. 시설 내에 안전을 위한 격리실이 있다.					

## 5. 소진

Q 1. 사회복지사의 정서적 고갈을 측정하는 문항입니다. 다음 문항별로 귀하는 어느 해당 항목에 해당되는지 ○표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 (1)	대체로 그렇지 않다 (2)	보통이다 (3)	대체로 그렇다 (4)	매우 그렇다 (5)
1. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.					
2. 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 생각한다.					
3. 사람들을 대면하면서 일한다는 것이 나에게서는 매우 큰 스트레스가 된다.					

Q 3. 사회복지사의 성취감 감소를 측정하는 문항입니다. 해당 항목에 ○표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 (1)	대체로 그렇지 않다 (2)	보통이다 (3)	대체로 그렇다 (4)	매우 그렇다 (5)
1. 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못한다.					
2. 나는 내 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 궁극적으로 별다른 영향을 주지 못하였다고 느낀다.					
3. 내 직업을 통해 나는 별로 가치 있는 일들을 성취하지 못하였다.					

## 6. 이직의도

Q 1. 사회복지사의 이직의도를 측정하는 문항입니다. 귀하는 어느 해당 항목에 해당되는지 각 문항에 대하여 ○표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 (1)	대체로 그렇지 않다 (2)	보통이다 (3)	대체로 그렇다 (4)	매우 그렇다 (5)
1. 나는 아마도 내년에 다른 직종을 구할 것 같다.					
2. 나는 내년에 반드시 다른 직종을 구할 계획이다.					
3. 나는 시설근무를 그만 둘 생각을 종종 한다.					
4. 나는 조만간 다른 복지시설에 입사하기로 약속되어 있다.					

## 7. 조사대상자의 인구통계학적 특성

1. 귀하의 성별은?

- ①( )남성    ②( )여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 25세 미만  
 ② 25세 이상 - 30세 미만  
 ③ 30세 이상 - 35세 미만  
 ④ 35세 이상 - 40세 미만  
 ⑤ 40세 이상 - 45세 미만  
 ⑥ 45세 이상

3. 귀하의 결혼상태는?

- ①( )미혼    ②( )기혼

4. 귀하의 종교는?

- ①( )기독교    ②( )천주교    ③( )불교    ④( )없음    ⑤기타( )

5. 귀하의 최종학력은?

- ①( )고졸 이하  
②( )전문대 졸업  
③( )대졸  
④( )대학원졸(석사)  
⑤( )대학원졸(박사)

6. 귀하의 고용형태는?

- ①( )정규직    ②( )비정규직

7. 귀하의 현 직장에서의 재직기간은 얼마입니까?

- ① 1년 미만  
② 1년 이상 - 3년 미만  
③ 3년 이상 - 6년 미만  
④ 6년 이상 - 10년 미만  
⑤ 10년 이상

8. 귀하가 현 직장에서 담당하고 있는 업무는 무엇입니까?

- ①( )행정업무만 담당  
②( )행정업무 + 서비스업무  
③( )서비스업무만 담당

9. 귀하의 직장에서의 직위는?

- ①( )일선 사회복지 종사자  
②( )선임 사회복지 종사자  
③( )중간관리자  
④( )상급관리자

10. 귀하가 근무하는 사회복지시설은 다음 중 어느 유형에 해당합니까?

- ① 노인복지시설 (     )
- ② 종합사회복지관 (     )
- ③ 장애인복지시설 (     )

**설문조사에 참여하여 주셔서 대단히 감사합니다.**



## 【부록 2】 분석결과 자료

### <자 료 목 차>

<표 1> 성별 $t$ -test .....	163
<표 2> 고용 $t$ -test .....	163
<표 3> 연령별 차이에 의한 분산분석 .....	164
<표 4> 종교별 차이에 의한 분산분석 .....	166
<표 5> 학력별 차이에 의한 분산분석 .....	168
<표 6> 재직기간별 차이에 의한 분산분석 .....	170
<표 7> 담당업무별 차이에 의한 분산분석 .....	172
<표 8> 직위별 차이에 의한 분산분석 .....	174
<표 9> 기관유형별 차이에 의한 분산분석 .....	176





<표 1> 성별 *t*-test

구 분	남	여	<i>t</i>	<i>P</i>
	<i>Mean</i> ( <i>Std.</i> )	<i>Mean</i> ( <i>Std.</i> )		
1. 시설차원의 대응조치	1.8659 (.4174)	1.9239 (.4485)	1.415	.158
2. 시설차원의 관리체계	1.6892 (.2948)	1.7183 (.3145)	1.012	.312
3. 클라이언트폭력	1.6827 (.5350)	1.7353 (.5859)	.989	.323
4. 직무 스트레스	2.7147 (.7759)	2.9336 (.5846)	3.241	.001**
5. 부정적반응	2.3978 (1.0242)	2.5425 (1.0797)	1.450	.148
6. 정서적 고갈	2.6380 (.7860)	2.8486 (.8797)	2.775	.006**
7. 성취감 감소	3.5869 (.7570)	3.4146 (.6814)	2.628	.009**
8. 이직의도	2.4525 (.8707)	2.5838 (.8685)	1.622	.105
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$				

<표 2> 고용 *t*-test

구 분	정규직	비정규직	<i>t</i>	<i>P</i>
	<i>Mean</i> ( <i>Std.</i> )	<i>Mean</i> ( <i>Std.</i> )		
1. 시설차원의 대응조치	1.9349 (.4522)	1.1700 (.2686)	3.945	.000**
2. 시설차원의 관리체계	1.7175 (.3045)	1.6540 (.3413)	1.434	.155
3. 클라이언트폭력	1.7597 (.5744)	1.4271 (.4669)	5.273	.000**
4. 직무 스트레스	2.8708 (.6652)	2.8561 (.5735)	.172	.864
5. 부정적 반응	2.5228 (1.0954)	2.3409 (.8093)	1.635	.105
6. 정서적 고갈	2.7894 (.8601)	2.7727 (.8616)	.147	.883
7. 성취감 감소	3.4894 (.7131)	3.2980 (.6566)	2.066	.039*
8. 이직의도	2.5358 (.8452)	2.6402 (1.0434)	-.779	.438
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$				

<표 3> 연령별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률
									(P)		
1. 시설차원의 대응조치	25세 미만	1.8880	.33015	1.046	.389						
	25세 ~ 30세	1.8887	.41052								
	30세 ~ 35세	1.8538	.46430								
	35세 ~ 40세	1.9314	.40777								
	40세 ~ 45세	1.9704	.45156								
	45세 이상	1.9778	.53972								
	합 계	1.9047	.43812								
2. 시설차원의 관리체계	25세 미만	1.7162	.29098	3.938	.002**						
	25세 ~ 30세	1.7553	.27892								
	30세 ~ 35세	1.7415	.33578								
	35세 ~ 40세	1.6775	.28141								
	40세 ~ 45세	1.6437	.33544								
	45세 이상	1.5805	.31721								
	합 계	1.7081	.30846								
3. 클라이언트폭력	25세 미만	1.6231	.52838	1.882	.096						
	25세 ~ 30세	1.8025	.61439								
	30세 ~ 35세	1.7013	.55240								
	35세 ~ 40세	1.6351	.51511								
	40세 ~ 45세	1.6019	.50291								
	45세 이상	1.7433	.62356								
	합 계	1.7158	.57362								
4. 직무스트레스	25세 미만	2.9009	.62541	.901	.480						
	25세 ~ 30세	2.8789	.61623								
	30세 ~ 35세	2.9081	.57456								
	35세 ~ 40세	2.8117	.67773								
	40세 ~ 45세	2.9655	.76073								
	45세 이상	2.7443	.81184								
	합 계	2.8726	.65584								
5. 부정적 반응	25세 미만	2.5766	.87718	3.493	.004**						
	25세 ~ 30세	2.5947	1.08424								
	30세 ~ 35세	2.6535	1.06587								
	35세 ~ 40세	2.5260	1.00185								
	40세 ~ 45세	2.0575	1.05666								
	45세 이상	2.2701	1.08500								
	합 계	2.5061	1.06512								

<표 3> 연령별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률	(P)
6. 정서적 고갈	25세 미만	3.0901	.92512	8.360	.000**							
	25세 ~ 30세	2.8772	.85594									
	30세 ~ 35세	2.9528	.84903									
	35세 ~ 40세	2.6061	.75457									
	40세 ~ 45세	2.7989	.78221									
	45세 이상	2.2299	.79767									
	합 계	2.7940	.85962									
7. 성취감 감소	25세 미만	3.3784	.55646	7.192	.000**							
	25세 ~ 30세	3.3614	.61275									
	30세 ~ 35세	3.3517	.70936									
	35세 ~ 40세	3.6883	.62205									
	40세 ~ 45세	3.4828	.80731									
	45세 이상	3.8678	.90254									
	합 계	3.4729	.71057									
8. 이직의도	25세 미만	2.9122	.87840	4.313	.001**							
	25세 ~ 30세	2.6421	.90753									
	30세 ~ 35세	2.6201	.82787									
	35세 ~ 40세	2.4253	.85846									
	40세 ~ 45세	2.3190	.75625									
	45세 이상	2.2672	.87342									
	합 계	2.5507	.87487									
* : P < 0.05      ** : P < 0.01												

<표 4> 종교별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의 확률 (P)
1. 시설차원의 대응 조치	기 독 교	1.9757	.50342	3.621	.006**
	천 주 교	1.8756	.36140		
	불 교	1.8128	.46621		
	없 음	1.8265	.34434		
	기 타	1.8201	.25553		
	합 계	1.9069	.44008		
2. 시설차원의 관리 체계	기 독 교	1.7192	.29637	.550	.669
	천 주 교	1.7020	.34127		
	불 교	1.6609	.36592		
	없 음	1.7179	.30771		
	기 타	1.6481	.27863		
	합 계	1.7098	.30897		
3. 클라이언트 폭력	기 독 교	1.6930	.54973	.2621	.034*
	천 주 교	1.8786	.54469		
	불 교	1.5667	.47576		
	없 음	1.6902	.59765		
	기 타	1.8144	.73973		
	합 계	1.7199	.57155		
4. 직무 스트레스	기 독 교	2.8847	.64376	1.485	.205
	천 주 교	2.9686	.62281		
	불 교	2.6609	.95896		
	없 음	2.8417	.54653		
	기 타	2.7716	.90008		
	합 계	2.8695	.65345		

<표 4> 종교별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	기 독 교	2.4746	1.09145	1.170	.323
	천 주 교	2.6235	1.03897		
	불 교	2.1494	.92404		
	없 음	2.5429	1.04751		
	기 타	2.5123	1.08400		
	합 계	2.4994	1.06494		
6. 정서적 고갈	기 독 교	2.7017	.85184	2.553	.038*
	천 주 교	2.9843	.90692		
	불 교	2.7356	.94019		
	없 음	2.7929	.84957		
	기 타	3.0617	.56263		
	합 계	2.7870	.85808		
7. 성취감 감소	기 독 교	3.4650	.74181	3.334	.010*
	천 주 교	3.6627	.62254		
	불 교	3.5057	.84806		
	없 음	3.3190	.67010		
	기 타	3.5556	.47140		
	합 계	3.4650	.70811		
8. 이직의도	기 독 교	2.4121	.81169	4.332	.002**
	천 주 교	2.8029	.99185		
	불 교	2.5776	.70427		
	없 음	2.6643	.91783		
	기 타	2.4444	.72501		
	합 계	2.5453	.87047		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					

<표 5> 학력별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의 확률 (P)
1. 시설차원의 대응 조치	고졸이하	1.8132	.17866	.958	.430
	전문대졸	1.8919	.44520		
	대학교졸	1.9183	.45079		
	대학원졸(석사)	1.9103	.40999		
	대학원졸(박사)	1.4762	.50170		
	합 계	1.9069	.44008		
2. 시설차원의 관리 체계	고졸이하	1.7692	.17398	4.617	.001**
	전문대졸	1.6478	.38728		
	대학교졸	1.7294	.28402		
	대학원졸(석사)	1.7265	.27652		
	대학원졸(박사)	1.1111	0.9623		
	합 계	1.7098	.30897		
3. 클라이언트 폭력	고졸이하	1.8829	.53826	2.012	.091**
	전문대졸	1.8242	.72468		
	대학교졸	1.6721	.52304		
	대학원졸(석사)	1.7595	.51292		
	대학원졸(박사)	1.5407	.49158		
	합 계	1.7199	.57155		
4. 직무 스트레스	고졸이하	2.6154	.74964	2.694	.030*
	전문대졸	2.9333	.62275		
	대학교졸	2.8702	.62553		
	대학원졸(석사)	2.8547	.76417		
	대학원졸(박사)	1.8333	.76376		
	합 계	2.8695	.65345		

<표 5> 학력별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	고졸이하	2.6538	.92161	3.560	.007**
	전문대졸	2.2275	1.06154		
	대학교졸	2.5426	1.04870		
	대학원졸(석사)	2.7179	1.09647		
	대학원졸(박사)	1.5556	.96225		
	합 계	2.4994	1.06494		
6. 정서적 고갈	고졸이하	2.5641	.51612	4.734	.001**
	전문대졸	2.5101	1.02057		
	대학교졸	2.8870	.79100		
	대학원졸(석사)	2.8034	.83127		
	대학원졸(박사)	2.3333	1.33333		
	합 계	2.7870	.85808		
7. 성취감 감소	고졸이하	3.7436	.96373	.805	.522
	전문대졸	3.5130	.72854		
	대학교졸	3.4349	.65104		
	대학원졸(석사)	3.4829	.86731		
	대학원졸(박사)	3.4444	.50918		
	합 계	3.4650	.70811		
8. 이직의도	고졸이하	2.2885	.90626	2.900	.021*
	전문대졸	2.3326	.81362		
	대학교졸	2.6272	.85861		
	대학원졸(석사)	2.5256	.94198		
	대학원졸(박사)	2.8333	1.25831		
	합 계	2.5453	.87047		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					



<표 6> 재직기간별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률	(P)
1. 시설차원의 대응 조치	1년 미만	1.7726	.44702	11.299	.000**							
	1년 이상 ~ 3년 미만	1.7940	.33071									
	3년 이상 ~ 6년 미만	2.0652	.50548									
	6년 이상 ~ 10년 미만	1.9012	.40383									
	10년 이상	1.9755	.41067									
	합 계	1.9039	.43977									
2. 시설차원의 관리 체계	1년 미만	1.6820	.30693	1.454	.215							
	1년 이상 ~ 3년 미만	1.6667	.32107									
	3년 이상 ~ 6년 미만	1.7329	.31596									
	6년 이상 ~ 10년 미만	1.7202	.29086									
	10년 이상	1.7571	.22989									
	합 계	1.7034	.30859									
3. 클라이언트 폭력	1년 미만	1.4980	.49206	4.926	.001**							
	1년 이상 ~ 3년 미만	1.7603	.63389									
	3년 이상 ~ 6년 미만	1.6852	.51985									
	6년 이상 ~ 10년 미만	1.8026	.59442									
	10년 이상	1.9305	.51287									
	합 계	1.7173	.57572									
4. 직무 스트레스	1년 미만	2.7346	.79357	3.536	.007**							
	1년 이상 ~ 3년 미만	2.8453	.66180									
	3년 이상 ~ 6년 미만	2.9503	.56733									
	6년 이상 ~ 10년 미만	2.7675	.73441									
	10년 이상	3.1381	.32711									
	합 계	2.8701	.65582									

<표 6> 재직기간별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	1년 미만	2.1513	.96999	4.445	.002**
	1년 이상 ~ 3년 미만	2.5700	1.01273		
	3년 이상 ~ 6년 미만	2.4766	1.09981		
	6년 이상 ~ 10년 미만	2.5062	1.07608		
	10년 이상	3.0190	1.11494		
	합 계	2.5015	1.06455		
6. 정서적 고갈	1년 미만	2.6228	.80617	1.652	.160
	1년 이상 ~ 3년 미만	2.7403	.82894		
	3년 이상 ~ 6년 미만	2.8674	.92707		
	6년 이상 ~ 10년 미만	2.7531	.83629		
	10년 이상	2.9714	.72478		
	합 계	2.7806	.85523		
7. 성취감 감소	1년 미만	3.3202	.63582	6.596	.000**
	1년 이상 ~ 3년 미만	3.4125	.66425		
	3년 이상 ~ 6년 미만	3.4074	.72920		
	6년 이상 ~ 10년 미만	3.6955	.77674		
	10년 이상	3.8762	.65222		
	합 계	3.4700	.71260		
8. 이직의도	1년 미만	2.4507	.81345	4.315	.002**
	1년 이상 ~ 3년 미만	2.5801	.93233		
	3년 이상 ~ 6년 미만	2.4825	.72840		
	6년 이상 ~ 10년 미만	2.8210	1.02029		
	10년 이상	2.1643	.76922		
	합 계	2.5404	.87157		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					

<표 7> 담당업무별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의 확률 (P)
1. 시설차원의 대응 조치	행정업무	2.0128	.44477	4.124	.017*
	행정업무+ 서비스업무	1.8656	.42386		
	서비스업무	1.9386	.46273		
	합계	1.9067	.44046		
2. 시설차원의 관리 체계	행정업무	1.7350	.32504	.346	.708
	행정업무+ 서비스업무	1.7029	.29340		
	서비스업무	1.7126	.33310		
	합계	1.7101	.30912		
3. 클라이언트 폭력	행정업무	1.5557	.45011	21.429	.000**
	행정업무+ 서비스업무	1.6423	.51766		
	서비스업무	1.9603	.65680		
	합계	1.7194	.57193		
4. 직무 스트레스	행정업무	2.8953	.69169	.073	.930
	행정업무+ 서비스업무	2.8670	.65328		
	서비스업무	2.8622	.64011		
	합계	2.8696	.65403		

<표 7> 담당업무별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	행정업무	2.2692	1.15446	2.795	.062
	행정업무+서비스업무	2.4984	1.04713		
	서비스업무	2.6175	1.04611		
	합계	2.4997	1.06587		
6. 정서적 고갈	행정업무	2.8376	.66827	1.163	.313
	행정업무+서비스업무	2.7402	.87845		
	서비스업무	2.8590	.90005		
	합계	2.7872	.85884		
7. 성취감 감소	행정업무	3.6068	.67898	3.949	.020*
	행정업무+서비스업무	3.3965	.73571		
	서비스업무	3.5385	.65085		
	합계	3.4658	.70847		
8. 이직의도	행정업무	2.5513	.91821	.134	.875
	행정업무+서비스업무	2.5598	.86181		
	서비스업무	2.5160	.87052		
	합계	2.5463	.87095		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					

<표 8> 직위별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의 확률 (P)
1. 시설차원의 대응 조치	일선사회복지종사자	1.9084	.44084	.791	.499
	선임사회복지종사자	1.8258	.37866		
	중간관리자	1.9068	.44490		
	상급관리자	1.9734	.48119		
	합 계	1.9070	.44047		
2. 시설차원의 관리 체계	일선사회복지종사자	1.7255	.31673	3.001	.030*
	선임사회복지종사자	1.5854	.30533		
	중간관리자	1.6589	.27687		
	상급관리자	1.6589	.27687		
	합 계	1.7092	.30900		
3. 클라이언트 폭력	일선사회복지종사자	1.7399	.59762	.611	.608
	선임사회복지종사자	1.6976	.54522		
	중간관리자	1.7030	.55326		
	상급관리자	1.6227	.41541		
	합 계	1.7199	.57206		
4. 직무 스트레스	일선사회복지종사자	2.8870	.59423	2.532	.056
	선임사회복지종사자	2.6016	.77359		
	중간관리자	2.8856	.68622		
	상급관리자	2.9264	.84929		
	합 계	2.8687	.65374		

<표 8> 직위별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	일선사회복지종사자	2.5099	1.03038	1.390	.245
	선임사회복지종사자	2.1951	.98946		
	중간관리자	2.5805	1.12697		
	상급관리자	2.4496	1.21037		
	합 계	2.4970	1.06439		
6. 정서적 고갈	일선사회복지종사자	2.7665	.86703	3.820	.010*
	선임사회복지종사자	2.5285	.98594		
	중간관리자	2.9831	.81048		
	상급관리자	2.6434	.67611		
	합 계	2.7854	.85804		
7. 성취감 감소	일선사회복지종사자	3.4463	.64734	7.265	.000**
	선임사회복지종사자	3.1301	.86242		
	중간관리자	3.5000	.73153		
	상급관리자	3.8295	.81120		
	합 계	3.4640	.70838		
8. 이직의도	일선사회복지종사자	2.6102	.88915	5.117	.002**
	선임사회복지종사자	2.4024	.81754		
	중간관리자	2.5657	.85948		
	상급관리자	2.0872	.64753		
	합 계	2.5450	.87121		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					

<표 9> 기관유형별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의 확률 (P)
1. 시설차원의 대응 조치	노인복지시설	1.8915	.42402	.457	.633
	종합사회복지관	1.9337	.47801		
	장애인복지시설	1.8988	.42267		
	합 계	1.9069	.44008		
2. 시설차원의 관리 체계	노인복지시설	1.6466	.33592	5.790	.003**
	종합사회복지관	1.7391	.31414		
	장애인복지시설	1.7419	.27025		
	합 계	1.7098	.30897		
3. 클라이언트 폭력	노인복지시설	1.6956	.55195	10.476	.000**
	종합사회복지관	1.5863	.50988		
	장애인복지시설	1.8505	.60946		
	합 계	1.7199	.57155		
4. 직무 스트레스	노인복지시설	2.8506	.63055	.500	.607
	종합사회복지관	2.9117	.64069		
	장애인복지시설	2.8519	.68456		
	합 계	2.8695	.65345		

<표 9> 기관유형별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 부정적 반응	노인복지시설	2.4189	1.00652	1.097	.335
	종합사회복지관	2.4901	1.09248		
	장애인복지시설	2.5785	1.09181		
	합 계	2.4994	1.06494		
6. 정서적 고갈	노인복지시설	2.7013	.76677	1.455	.234
	종합사회복지관	2.8075	.90647		
	장애인복지시설	2.8463	.89175		
	합 계	2.7870	.85808		
7. 성취감 감소	노인복지시설	3.5082	.71254	.507	.603
	종합사회복지관	3.4444	.72835		
	장애인복지시설	3.4434	.68888		
	합 계	3.4650	.70811		
8. 이직의도	노인복지시설	2.5369	.96736	.966	.381
	종합사회복지관	2.4807	.78248		
	장애인복지시설	2.6056	.84757		
	합 계	2.5453	.87047		
* : P < 0.05      ** : P < 0.01					