

# 사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향 - 시설의 대응체계와 인구통계적 특성의 조절효과를 중심으로 -

정은미\*, 박희서\*\*

## The Effects of Client Violence on the Burnout of Social Workers Working for Social Welfare Facilities—Focusing on the moderating effects of Institutional confrontation system and demographic characteristic -

Eun-Mee Jung\*, Hwie-Seo Park\*\*

### 요약

이 연구는 사회복지시설에서 클라이언트 폭력에 따른 시설종사자의 부정적 반응이 직무소진에 미치는 영향을 실증적으로 분석해 봄으로써 정책적 이론적 시사점을 도출한 연구이다. 특히 선행연구에서 매우 미흡하였던 인구통계적 변수와 시설 대응체계의 조절효과를 분석해 봄으로써 사회복지시설 종사자의 직무소진관리를 위한 시사점을 제시하는데 연구목적에 두었다. 이러한 연구목적에 달성하기 위해 G광역시와 J도에 소재하고 있는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 표본추출하여 설문조사를 실시하였다. 이 연구의 분석결과 다음과 같은 시사점이 도출되었다. 첫째, 사회복지시설 종사자의 직무소진을 줄이기 위해서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응을 줄여야 하는 것으로 나타났다. 둘째, 클라이언트 폭력에 따른 종사자의 부정적 반응이 직무소진에 미치는 영향은 인구통계적 특성과 시설의 대응체계에 따라 다른 것으로 나타났다. 이 연구는 이러한 분석결과를 토대로 정책적 시사점을 제시하였다.

▶ Keyword : 클라이언트 폭력, 부정적 반응, 직무소진, 시설의 대응체계

### Abstract

The purpose of this study is to suggest the policy implications through the analysis on the effects of social workers' negative reactions for client violence on burnout. Especially, This study is

• 제1저자 : 정은미, 교신저자 : 박희서

• 투고일 : 2011. 01. 20, 심사일 : 2011. 01. 26, 게재확정일 : 2011. 02. 01

\* 제1저자, 노을실버타운 원장(Director, Noel Silver Town)

\*\*교신저자 조선대학교 행정복지학부 교수(Dept. of Public Administration & Social welfare, Chosun University)

focused on identifying the moderating effects of demographic characteristics and institutional confrontations system. This study was carried out based on survey of social workers on social welfare facilities located in G metropolitan city and J province. The major findings can be summarized as follows. First, Social workers' negative reactions toward client violence affect on burnout significantly. Second, demographic characteristics and institutional confrontations system moderate the relationship between social workers' negative reactions toward client violence and their burnout. This study suggested some implications basing on the analytical results.

▶ Keyword: client violence, negative reactions, burnout, institutional confrontations system

## I. 서론

서구 여러 나라와 마찬가지로 우리 사회에서도 직장폭력(workplace violence)의 일종으로서의 클라이언트 폭력에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 사회복지 패러다임의 변화에 따라 정신건강, 장애인복지서비스, 노인장기요양보장 등의 분야에서 그룹 홈 및 가정방문 등 지역사회기반 서비스가 급증하면서 한국에서도 사회복지사를 겨냥하는 클라이언트 폭력의 위험이 증가하고 있다 [1].

클라이언트 폭력의 부정적 영향 가운데 중요한 이슈는 그것이 피해자의 소진에 미치는 영향이다. 다른 분야와 마찬가지로 사회복지의 영역에서도 종사자의 직무소진은 조직관리 차원에서 매우 중요한 이슈로 간주된다. 직무소진은 조직의 효율성을 저하시키고 종사자의 이직에 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

사회복지 영역에 있어서 클라이언트 폭력과 직무소진의 관계에 대한 연구는 다음과 같은 근거에서 매우 중요하다고 본다. 첫째, 클라이언트 폭력은 단순히 사회복지시설 종사자가 상해를 입거나 모멸감을 경험하는 차원을 넘어 클라이언트에게 제공되는 서비스 질을 떨어뜨리며, 결국에는 사회복지시설의 발전과 생산성을 저해한다. 둘째, 사회복지시설 종사자의 직무소진은 이직으로 이어질 가능성이 매우 높다. 사회복지시설 종사자의 이직은 전문인력을 사장(死藏)시키는 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. 셋째, 클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 직무소진에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구의 결과는 조직관리 차원에서 클라이언트 폭력에 대처하여야 할 필요성이 매우 크다는 점을 시사하고 있다. 클라이언트 폭력은 소진에 영향을 미치고, 이러

한 요인이 다시 이직에 영향을 미치는 연쇄관계를 이루기도 한다 [2]. 결론적으로 클라이언트 폭력은 사회복지시설 종사자의 직무소진을 증가시킴으로써 개인적, 조직적, 사회적 차원에서 바람직하지 않은 결과를 초래한다고 본다. 그런데 클라이언트의 폭력이 발생하더라도 시설차원에서의 대응체계가 어떻게 구축되어 있는가에 따라 직무소진은 달라질 것으로 판단된다. 그리고 종사자의 인구통계적 특성에 따라 클라이언트의 폭력경험이 직무소진에 미치는 영향은 다를 것으로 판단된다. 따라서 클라이언트의 폭력이 종사자들의 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고, 이러한 영향이 시설의 대응체계와 종사자들의 인구통계적 특성에 따라 어떻게 달라지는가를 검증해 볼 필요가 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 연구는 매우 미진한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 사회복지시설에서 클라이언트의 폭력에 따른 부정적 반응이 직무소진에 미치는 영향을 분석해보고, 이러한 영향이 시설종사자의 인구통계적 특성과 시설의 대응체계에 따라 어떻게 달라지는가를 살펴봄으로써 이론적 정책적 시사점을 제시하는데 연구목적을 두고 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 클라이언트 폭력

#### 1.1 클라이언트 폭력의 개념

사회복지영역에서 폭력의 가해자가 클라이언트인 경우를 클라이언트 폭력(client violence)이라 지칭한다. 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력을 유형별로 구분하면 다음과 같다 [1, 2]. 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·성

추행·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.

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.

### 12 클라이언트 폭력의 영향요인

클라이언트 폭력의 영향요인은 개인적·임상적 위험요인, 과거력 위험요인, 환경적·상황적 위험요인으로 정리할 수 있다 [3].

첫째, 폭력적인 클라이언트의 개인적·임상적 특성으로는 인구통계학적 요인과 임상적 요인이 있다. 먼저 인구통계학적 위험요인(demographic risk factors)으로는 연령, 성별, 인종, 사회경제적 상태 등을 들 수 있다 [3]. 먼저 연령(age)을 보면, 일반적으로 클라이언트 폭력의 위험성이 높은 집단은 상대적으로 젊은 사람들이며, 특히 15세에서 24까지가 가장 위험한 연령층으로 알려져 있다. 성별(gender)로 보면, 젊은 남성은 젊은 여성보다 더 공격적이다 [4]. 한편, 인종과 폭력과의 관계를 조사한 연구결과는 일관적이지 않다. 한편, 임상적 위험요인으로는 정신장애, 고위험의 정신과적 증상, 성격 특성, 인격장애, 약물남용 등을 들 수 있다.

둘째, 클라이언트의 과거력이다. 폭력의 과거력은 클라이언트 폭력을 예측하는 가장 강력한 단일요인이다 [5]. 사회적력과 가족력도 클라이언트 폭력의 위험요인이다. 클라이언트 폭력을 경계하는 사회복지사는 클라이언트의 사회적 요인과 가족적 요인에 주목하여야 한다. 직업력은 폭력의 위험을 고

려할 때 빼놓을 수 없는 예측요인이다. 실업이나 경제적 불안정은 그 자체로서 폭력의 위험일 뿐만 아니라 가해자에 대한 집행유예나 가석방이 소기의 성과를 거두지 못할 가능성을 높일 수도 있기 때문이다.

셋째, 폭력성에 영향을 미치는 환경적 요인 및 상황적 요인은 사회학습이론(social learning theory)에 의하여 이론적인 설명이 가능하다 [4]. 클라이언트 폭력을 예측할 수 있는 환경적·상황적 위험요인으로는 사회적 지지, 동료들의 압력, 그리고 대중문화의 영향을 들 수 있다.

### 1.3 클라이언트 폭력의 결과

일반적으로 클라이언트 폭력은 피해자의 심리적·정서적 행태의 변화, 피해자의 정신신체(심신)의 복리상태의 변화, 조직(사회복지기관 및 시설)에 대한 영향으로 나타난다 [4].

첫째, 클라이언트 폭력은 피해자의 심리적 측면에 가장 큰 영향을 미친다 [6]. 클라이언트 폭력의 부정적 영향으로는 긴장, 자기비난, 부정적인 정서적 반응을 들 수 있다 [3]. 먼저, 긴장(strain)은 다양한 유형의 폭력에 노출되었을 때 사회복지시설 종사자가 느끼는 스트레스로부터 발생한다. 다음으로, 클라이언트 폭력을 겪은 사회복지시설 종사자는 가해자가 아니라 스스로에게 책임을 묻는 이른바 '피해자의 자기비난' 현상을 경험한다. 끝으로, Atkinson [7]에 의하면, 사회복지사는 클라이언트 폭력을 경험할 때 다른 유형의 폭력에 노출되었을 경우와 비슷한 정서적 반응을 나타낸다. 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 [3]. 한편, 클라이언트 폭력은 피해자의 소진으로 이어지기도 한다 [3, 8, 9, 10]. 여러 연구에서는 클라이언트 폭력이 피해자인 사회복지시설 종사자의 소진을 야기하는 원인 가운데 하나임을 밝히고 있다.

둘째, 클라이언트 폭력이 개인의 정신신체적 측면에 영향을 미친다. 여기에는 신체적 상해와 외상후스트레스장애(PTSD: post-traumatic stress disorder)를 들 수 있다 [3]. 먼저, 사회복지시설 종사자에 대한 클라이언트의 신체적 공격은 종종 신체적 상해라는 후유증을 남긴다. 또한 길거리 폭력, 자연재해 등을 경험한 피해자와 마찬가지로 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들도 외상후스트레스 장애를 경험한다 [11]. 외상후스트레스 장애로 진단받은 개인들은 대개 악몽이나 환각을 경험하거나, 잠을 이루지 못하거나, 소외감을 느낀다. 또한 이들에게는 두통이나 위장장애 등 많은 건강상의 문제와 대인관계의 부정적 효과가 수반되기도 한다 [4].

셋째, 사회복지사의 폭력피해 경험과 조직적 성과는 직·간접적인 관련이 있다 [3]. 다시 말해, 사회복지시설 종사자가 폭력에 노출되었을 때 전문직에 대한 시각이 바뀌면서 실천현장에서의 행동이 변화하는 데, 이는 조직적 성과에 부정적인 영향을 미친다. 먼저, 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 직책을 사각하게 된다. 따라서 클라이언트와의 대면 업무에 있어서 클라이언트 폭력을 경험하기 전보다 더 많은 주의 기울이고 더 조심하여야 한다는 생각을 갖게 되며, 이러한 태도는 간혹 불안, 근심, 경계과민으로 발전하는 수도 있다. 다음으로, 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.

## 2. 소진

### 2.1 소진의 개념과 구성요소

소진(burnout)이라는 개념은 1974년 미국의 심리학자인 Freudenberger [12]가 지역정신보건센터에서 근무하는 치료사들이 경험하는 정서적·신체적 탈진현상을 설명하기 위해 최초로 사용한 개념이다 [13]. 소진은 장기간에 걸쳐 직무와 관련된 스트레스를 효과적으로 대처하지 못함으로써 행동으로 표출된 육체적, 정서적, 태도적 고갈 상태라고 정의할 수 있다. 소진은 누구에게나 발생할 수 있지만 특히 직무와 관련하여 정서적 에너지를 많이 요구하는 직장에서 더욱 빈번하게 발생한다 [14]. 요컨대, 소진이란 직무불만족에 처한 업무자들이 궁극적으로 감정 고갈, 소외, 업무와 클라이언트에 대한 관심 상실 등과 같은 부정적인 경험을 겪는 현상을 지칭한다.

소진의 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 [15]. 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(depersionalization)는 사회복지사들이 클라이언트의 정서적 요구에 저항하여 클라이언트에 대해 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 클라이언트를 인격체로 대하기보다는 하나의 사례로 대하는 현상을 지칭한다. 개인적 성취감의 감소는 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.

이처럼 소진은 세 개의 구성개념으로 이루어져 있지만, 이 세 개념들 사이의 관계는 명확하게 설명되지 않고 있다. MBI 소진척도의 개발자인 Maslach과 Jackson [15]은 소진의 세 요인이 각기 다른 측면을 대표하고 있으므로 별도로 간주되어야 한다고 주장한다 [10]. 다수의 선행연구는 이 세 개념을 독립적으로 분석하였는데, 이런 연구방법은 개념 사이의 상호관계를 경시하게 되어 만족스러운 결과를 얻지 못하였다는 지적을 받고 있다 [14]. 이명신 [10]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.

### 2.2 소진의 영향요인

선행연구의 결과를 종합하면, 사회복지 실천현장에서 근무하는 사회복지사가 소진을 야기하는 원인으로는 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 있다. 일반적으로 사회복지사의 나이가 어릴수록 더 높은 수준의 소진을 겪는 것으로 조사되었다 [16, 17]. 여러 선행연구에 의하면, 일반적으로 사회복지사의 근무경력이 짧을수록 소진을 더 많이 경험한다 [16, 18, 19]. 성별이 사회복지시설 종사자의 소진에 영향을 미친다는 연구결과는 다수 존재하지만 그 결과는 일관적이지 않다. 기혼자가 미혼자보다 상대적으로 더 높은 수준의 소진을 경험한다는 사실을 보고한 선행연구가 있는가 하면 [16, 19], 반대로 미혼자가 기혼자보다 더 소진을 많이 경험한다는 연구결과도 있다 [18]. 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 사회복지사의 기대와 현실의 불일치를 가져와 오히려 소진을 더 많이 유발할 가능성이 있으므로 교육수준만으로는 소진을 정확하게 예측하는 것이 어렵다는 지적도 있다 [18]. 개인의 성격도 소진과 밀접한 관련이 있다. 사회복지사의 자존감이 낮을수록, 그리고 사회복지사가 직무스트레스에 대하여 소극적인 대처전략을 사용할수록 그렇지 않은 사회복지사보다 상대적으로 더 높은 수준의 소진을 경험하는 것으로 알려져 있다 [20].

둘째, 조직적 요인은 오늘날 소진의 원인으로서 가장 중요하게 다루어지고 있는 영역이다. 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 [20]. 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 [14]. 이 가운데 특히 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 사회복지사의 소진에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 보고된 바 있다. 한편, 조직적 요인에서 클라이언트 요인을 분리하여 별도의 소진의 원인으로 다루는 견해도 설득력이 있다. 예컨대, 클라이언트의 문제가 복잡적이고 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 [20].

셋째, 소진의 영향요인을 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, 지역사회에서의 인정, 다른 전문직으로부터의 인정 등이 있다. 한편, 사회적 인정과 비슷한 맥락에서 사회적 지지와 소진 사이에는 부(-)의 상관관계가 있다는 연구결과가 있다 [19]. 마찬가지로, 지역사회에서의 관련 분야 간의 협조체계의 미흡도 소진의 사회적 요인으로 지적되고 있다. 윤희미 [14]는 아동학대예방센터 상담원의 소진 연구에서 아동보호서비스가 학제간 성격을 가지고 있으며 지역사회의 원활한

인프라가 필요한 데 비해 서로 다른 분야 간 협조체계가 원활하게 운영되지 못하고 있으며 특히 필요한 서비스를 연결할 수 있는 사회적 자원이 부족하다는 것을 언급하고 있다.

### 2.3 소진의 결과

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 [21].

Skovholt [22]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 회의를 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 [23].

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.

### 3. 선행연구

클라이언트 폭력과 소진과의 관계를 경험적으로 연구한 선행연구는 다양하다 [1, 2, 8-10, 18, 20]. 이들 연구는 모두 클라이언트 폭력이 피해자의 소진을 야기하는 원인이라는 연구결과를 보고한 바 있다.

Beaver [9], Jayaratne et al. [8], Lloyd, King and Chenoweth [20], Song [2] 등 서구의 선행연구는 클라이언트 폭력과 소진 사이의 밀접한 상관관계가 존재한다는 연구결과를 보고하고 있다. 예컨대, Lloyd, King and Chenoweth [20]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, 국내에서는 클라이언트 폭력과 소진과의 관계를 밝히는 연구가 매우 미약한 편이며, 연구성과 또한 거의 축적되어 있지 않다. 앞서 언급한 서울복지재단 [1]의 연구에서는 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고되었다. 서울복지재단의 연구는 사회복지 시설에서 근무하는 사회복지사들이 클라이언트나 업무의 특성에 대하여 충분히 이해하고 있을 뿐만 아니라 일종의 사명감을 갖고 소관 업무를 수행하기 때문에 클라이언트의 특성, 상황, 공격위험 등으로 인해 더 크게 소진을 경험하지는 않는 것이라고 해석하고 있다. 한편, 이러한 연구와 반대의 연구결과를 보고하는 선행연구도 있다. 공계순 [16]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.

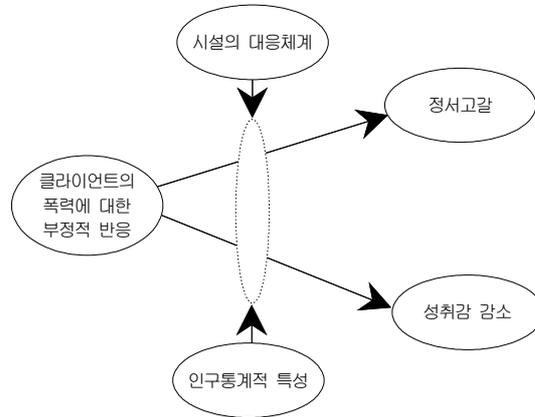
이상에서 보는 바와 같이 클라이언트의 폭력과 소진과의 관계에 대한 연구는 다양한 편이나 시설의 대응체계와 인구통계적 특성을 고려한 연구는 거의 없음을 알 수 있다. 시설의 대응체계와 종사자의 특성에 따라 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응이 소진에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다. 따라

서 본 연구에서는 시설의 대응체계와 인구통계적 특성을 감안한 연구를 시도해 보려고 한다.

## III. 연구설계

### 1. 연구모형

본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 폭력경험이 소진에 미치는 영향을 규명해 보고자 한다. 이를 위해 <그림 1>과 같이 두 변수의 관계에 대한 연구모형을 작성하였는데, 시설종사자의 클라이언트 폭력경험을 독립변수로 선정하고 소진을 종속변수로 선정하였다. 소진에 대해서는 앞의 논의를 바탕으로 정서고갈과 성취감 감소로 나누었다. <그림1>에서 보는 바와 같이 클라이언트 폭력이 소진에 미치는 영향을 개인의 인구통계적 특성에 따라 다를 것으로 가정하였다. 본 연구에서는 인구통계적 특성변수로 성별, 경력, 결혼 여부를 선정하였다.



<그림 1> 연구모형  
Fig.1 research model

### 2. 가설설정

<표 1> 연구가설  
Table 1. research hypothesis

가설	내용
가설1	1. 폭력경험 부정적 반응은 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 1-1. 폭력경험 부정적 반응은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 1-2. 폭력경험 부정적 반응은 성취감 감소에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2	2. 폭력경험 부정적 반응이 소진에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다. 2-1. 폭력경험 부정적 반응이 정서고갈에 미치는 영향은

	인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다. 2-2 폭력경험 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.
가설3	3. 폭력경험 부정적 반응이 소진에 미치는 영향은 시설의 대응체계에 따라 차이가 있을 것이다. 3-1. 폭력경험 부정적 반응이 정서고갈에 미치는 영향은 시설의 대응체계에 따라 차이가 있을 것이다. 3-2 폭력경험 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 시설의 대응체계에 따라 차이가 있을 것이다.

### 3. 변수의 측정

본 연구에서는 연구모형에 포함된 주요변수를 측정하기 위해 측정지표들을 제시하면 다음 <표 2>와 같다. 사회복지시설 종사자의 폭력 경험은 5문항, 소진은 정서고갈 3문항, 성취감 감소 3문항으로 측정하였다.

<표 2> 변수의 조작적 정의  
Table 2. The operational definition of variables

변수	측정치표
시설 차원의 대응 체계	시설이 해당 클라이언트에게 조치를 취하였는지 여부
	해당 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
폭력에 대한 부정적 반응	시설종사자가 분노를 느꼈는지 여부
	시설종사자가 예민해졌는지 여부
	시설종사자가 클라이언트에 대해 애정상실을 느꼈는지 여부
	시설종사자가 전문직의 정체성에 회의를 느꼈는지 여부
	시설종사자가 수퍼바이저에게 사건을 보고하였는지 여부
시설 종사자가 동료에게 사건을 이야기 하였는지 여부	
정서적 고갈	일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느끼는지 여부
	일 때문에 기진맥진한 상태에 있다고 느끼는지 여부
	사람들을 대면하는 일이 큰 스트레스가 되는지 여부
성취감 감소	종사자가 클라이언트문제를 효과적으로 다루지 못한다고 느끼는지 여부
	종사자가 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 영향을 주지 못한다고 느끼는지 여부
	종사자가 직업을 통해 가치 있는 일을 성취하지 못하였다고 느끼는지 여부

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 특성

본 연구는 G광역시와 J도에 소개하고 있는 노인복지시설, 종합사회복지관, 장애인복지시설의 종사자를 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출과 편의 표본 추출을 병행하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 <표 3> 과 같다.

<표 3> 표본의 인구통계학적 특성 (N=577)  
Fig. 3. demographic characteristics of sample

구분	내용	빈도 (명)	비율 (%)	구분	내용	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남 성	163	29.3	고용 상태	정규직	489	87.8
	여 성	394	70.7		비정규직	66	11.8
연령	25세 미만	37	6.6	재직 기간	1년미만	76	13.6
	25이상~30미만	190	34.1		1년~3년미만	181	32.5
	30이상~35미만	127	22.8		3년~6년미만	171	30.7
	35이상~40세미만	77	13.8		6년~10년미만	81	14.5
	40이상~45미만	58	10.4		10년이상	35	6.3
	45세이상	58	10.4		결측값	13	2.3
결혼 상태	미 혼	250	44.9	담당 업무	행정업무	78	14.0
	기 혼	307	55.1		행정 및 서비스업무	322	57.8
종교	기독교	276	49.6		직위	일선사회복지종사자	354
	천주교	85	15.3	신입사회복지종사자		41	7.4
	불교	29	5.2	중간관리자		118	21.2
	없음	140	25.1	상급관리자		43	7.7
	기타	27	4.8	결측값		1	0.2
	학력	고졸이하	13	2.3		기관 유형	노인복지시설
전문대졸		115	20.6	종합사회복지관	168		30.2
대졸		348	62.5	장애인복지시설	206		37.0
대학원졸(석사)		78	14.0				
대학원졸(박사)		3	0.5				

### 2. 측정도구의 검증

본 연구에서는 확인적 요인분석을 통해 시설차원의 대응조치, 클라이언트의 폭력에 대한 부정적 반응, 정서적 고갈, 성취감 감소 등 4개의 요인을 확인하였다. 신뢰도 분석결과 시설차원의 대응체계, 클라이언트의 폭력에 대한 부정적 반응,

정서적 고갈, 성취감 감소 등 4개 요인의 측정항목에 대한 Cronbach  $\alpha$  계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 따라서 본 연구의 요인들을 측정하기 위해 구성된 항목들은 신뢰할 수 있다. 한편, 본 연구는 확인적 요인분석의 모형을 검증하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 먼저 카이제곱 값은 14396.76, 자유도는 780,  $X^2$ 에 대한 p 값은 0.000로, 유의 확률의 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(원소간 평균차이)은 0.05보다 작게 나타났으며, RMSEA(근차오차 평균제곱근차이)값이 0.08이하로 나타났다. 측정변수에 대한 표준요인부하량이 0.7이상 나타났고, 평균분산추출(AVE) 값도 0.5이상 나타났다. 따라서 요인분석 모형은 표본자료와 적합하다고 볼 수 있다.

3. 연구모형 및 가설의 검증

3.1 연구모형의 검증결과

본 연구의 연구모형에 대해서는 <표 5>에 제시된 바와 같이, 먼저 카이제곱 값과 자유도, p값만으로 볼 때는 유의한 값이 되어 연구모형과 분석 자료가 적합하다고 할 수 없다. 그러나 카이제곱 값이 매우 크고 그 확률값(p=0.000)이 0.05보다 작아 유의한 차이가 존재하여 가설을 기각한다고 하더라도 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> 연구모형의 적합도 지수  
Fig. 4. Fitness indicators of research model

구분	절대적합지수				증대적합지수			간명적합지수	
	$\chi^2$ (p)	df	GFI	RMS EA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2979.866 (0.000)	723	.903	.075	.045	.901	.907	.907	.901
적합기준	-	-	.90 이상	.080이하	.05 이하	.090이상		.090이상	

3.2 가설의 검증

3.2.1 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응과 소진

첫째, 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 경로계수 .470, p 값은 .000으로 매우 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 경로계수 0.124, p값은 0.040으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 가설검증 결과  
Fig.5 The results of hypothesis test

가설	경로계수		표준오차	C.R	p	채택여부
	비표준화 계수	표준화 계수				
1. 부정적 반응-정서적 고갈	.305	.470	.040	7.668	.000	채택
2. 부정적 반응-성취감 감소	.088	.124	.043	2.054	.040	채택

3.2.2 인구통계적 특성의 조절효과

클라이언트 폭력과 소진과의 관계에 있어서 인구통계적 특성변수의 조절효과를 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 여성들 보다는 남성들 사이에서 더 크게 나타났다. 이에 비해 부정적 반응과 성취감 감소 사이의 관계에 있어서는 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다(<표> 참고).

<표 6> 성별의 조절효과 분석결과  
Fig. 6. The moderating effects of gender variable

가설	경로계수		C.R		p		채택여부		차이여부
	남	여	남	여	남	여	남	여	
1. 부정적 반응-정서적 고갈	.504	.460	3.752	6.658	.000	.000	채택	채택	있음
2. 부정적 반응-성취감 감소	.152	.085	1.137	1.303	.256	.192	기각	기각	없음

둘째, 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응이 정서적 고갈과 성취감 감소에 미치는 영향은 모두 결혼 여부에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 부정적 반응에 따른 정서적 고갈은 미혼자 보다는 기혼자들 사이에서 크게 나타났으며, 부정적 반응에 따른 성취감 감소는 기혼자들 보다는 미혼자들 사이에서 크게 나타났다(<표> 참고).

<표 7> 결혼여부의 조절효과 분석결과  
Fig. 7. The moderating effects of marriage variable

가	설	경로계수		C.R.		p		채택여부		차이 여부
		기혼	미혼	기혼	미혼	기혼	미혼	기혼	미혼	
1. 부정적	반응→정서적 고갈	.478	.041	5.594	4.775	.000	.000	채택	채택	있음
2. 부정적		.043	.288	.545	3.124	.586	.002	기각	채택	
	반응→성취감 감소									있음

셋째, 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 재직기간에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 3년 이상의 경우에는 3년 이하의 경우에 비해 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 비해 클라이언트 폭력에 따른 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 재직기간 여하에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다(<표> 참조).

<표 8> 재직기간의 조절효과 분석결과  
Fig. 8. The moderating effects of career variable

가	설	경로계수		C.R.		p		채택여부		차이 여부
		3년 이상	3년 미만							
1. 부정적	반응→정서적 고갈	.537	.399	5.923	4.805	.000	.000	채택	채택	있음
2. 부정적		.131	.114	1.556	1.310	.120	.190	기각	기각	
	반응→성취감 감소									없음

3.3.3 시설 대응체계의 조절효과

클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 정서적 고갈과 성취감 감소에 미치는 영향은 시설의 대응조치에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 시설의 대응조치가 이루어지지 못한 경우는 잘 이루어진 경우에 비해 더 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 시설의 대응조치의 조절효과 분석결과  
Fig. 9. The moderating effects of institutional confrontation system

가	설	경로계수		C.R.		p		채택여부		차이 여부
		고	저	고	저	고	저	고	저	
1. 부정적	반응→정서적 고갈	.389	.538	4.798	5.899	.000	.000	채택	채택	있음
2. 부정적		.039	.298	.543	3.211	.589	.002	기각	채택	
	반응→성취감 감소									있음

4. 분석결과의 시사점

본 연구에서는 폭력경험에 대한 부정적 반응이 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 사회복지시설 종사자의 직무소진을 줄이기 위해서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응을 줄여야 하며, 이를 위해 사회복지시설에서 클라이언트의 폭력이 발생하지 않도록 예방하는 것이 매우 중요함을 알 수 있다.

성별조절효과 분석결과, 클라이언트 폭력 관련 종사자의 부정적 반응이 정서적 고갈에 미치는 영향은 여성들 보다는 남성들 사이에서 더 크게 나타났으나, 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 클라이언트 폭력 관련 부정적 반응에 대해서는 남성들에 더 역점을 두어 관리할 필요가 있음을 의미한다.

결혼여부에 대한 조절효과 분석에서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 소진에 미치는 영향에 있어서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 먼저 부정적 반응이 정서고갈에 미치는 영향은 기혼자들 사이에서 크게 나타나 기혼자들의 정서관리를 위해서는 클라이언트의 폭력에 대한 대비가 중요함을 의미한다고 본다. 반면에 부정적 반응이 성취감 감소에 미치는 영향은 미혼자들 사이에서 유의미하게 나타나 미혼자들의 경우에는 성취감 감소를 줄이기 위해 클라이언트 폭력에 대한 대비가 필요함을 알 수 있다.

재직기간의 조절효과 분석에서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 정서고갈에 미치는 영향에 있어서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 재직기간이 3년 이상인 경우에는 3년 미만인 경우에 비해 부정적 반응이 정서고갈에 미치는 영향이 큰 것으로 나타나 재직기간이 긴 경우 정서고갈 문제가 심함을 알 수 있다.

시설 대응체계의 조절효과 분석에서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응이 소진에 미치는 영향에 있어서 시설 대응체계에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 시설의 대응체계가 잘 구축된 경우에는 그렇지 못한 경우보다 정서고갈과 성취감 감소가 적은 것으로 나타났다. 따라서 시설대응체계의 구축은 클라이언트 폭력 관련 부정적 반응에 따른 직무소진의 문제를 완화시킬 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다.

## V. 결론

본 연구는 사회복지시설 종사자들의 폭력경험에 대한 부정적 반응에 직무소진에 미치는 영향을 인과모형 작성을 통하여 실증적으로 분석해 봄으로써 종사자관리와 관련된 시사점을 도출하였다. 이러한 본 연구는 다음과 같은 점에서 의미가 있다고 본다. 첫째, 클라이언트 폭력에 관한 국내연구가 매우 미흡하다는 점에서 클라이언트 폭력과 관련된 직무소진을 다루었다는 점에서 본 연구는 가치가 있다고 본다. 둘째, 지금까지 수행된 사회복지시설 종사자의 직무소진에 관한 연구가 대부분 변수들 간의 인과관계를 충분히 밝혀내지 못했는데, 본 연구는 인구통계적 특성과 시설의 대응체계 등을 조절변수로 감안하여 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응과 직무소진 사이의 인과관계를 규명해 냄으로써 종사자 관리와 관련된 유용한 시사점을 도출하였다는 점이다.

이러한 본 연구의 분석결과 도출된 시사점은 다음과 같다. 첫째, 사회복지시설 종사자의 직무소진을 줄이기 위해서는 클라이언트 폭력에 대한 부정적 반응을 줄여야 한다는 것이다. 이를 위해 클라이언트 폭력을 예방하기 위한 전략이 요구된다. 둘째, 클라이언트 폭력에 따른 종사자의 부정적 반응이 직무소진에 미치는 영향은 인구통계적 특성과 시설의 대응체계에 따라 다르기 때문에 상황요인별로 전략을 세분화해야 한다는 것이다. 즉, 클라이언트 폭력과 관련된 종사자의 직무소진을 줄이기 위해서는 인구통계적 특성(성별, 결혼여부, 재직기간)에 따라 전략을 달리해야 할 것이며, 클라이언트 폭력으로 인한 종사자의 부정적 반응이 직무소진으로 이어지지 않도록 시설차원의 대응체계를 구축해 나가야 할 것이다.

본 연구는 표본추출의 대표성 측면에서 한계가 있어 연구 결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국차원의 다양한 사회복지시설을 대상으로 유형화하여 검증해 볼 필요가 있을 것이다.

## 참고문헌

- [1] Seoul Welfare Foundation, A Study on the Risk Management Status of Workers , Seoul Welfare Foundation. 2005
- [2] Song, K., 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. 2005
- [3] Newhill, C. E. , Client Violence in Social Work, New York: The Guilford Press. 2003
- [4] Tucker, S. and Loughlin, C., "Young Workers", in Kelloway, E. K., Barling, J. and Hurrell, Jr., J. J. (eds.), Handbook of Workplace Violence, Thousand Oaks: Sage Publications. 2006
- [5] Day, A. L. and Catano, V. M., "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. 2006
- [6] Balloch, S., Pahl, J. and McLean, J. , "Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence", British Journal of Social Work, 28, 329-350. 1998
- [7] Atkinson, J. C. , "Worker Reaction to Client Assault", Smith College Studies in Social Work, 62(1), 34-42. 1991
- [8] Jayaratne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B. a and Chess, W. A., "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. 1996
- [9] Beaver, H. W., 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. 1999
- [10] Myong Shin Lee, "Burnout Process Model of Social Workers: Analysis of the Paths from the Job-related Stressors, Job-stress and Professional Self-efficacy to Burnout", Korean journal of social welfare, 56(4), 5-34. 2004
- [11] Caldwell, M. F., "Incidence of PTSD Among Staff

Victims of Patient Violence”, Hospital and Community Psychiatry, 43(8), 838-839. 1992

[12] Freudenberger, H., “Staff Burnout”, Journal of Social Issues, 30(1), 159-165. 1974

[13] Mi Sook Kim, “The Impact of Social Workers’ Burnout on their Intentions of Job Turnover” Journal of Korean social welfare administration, 6(2), 27-58. 2004

[14] Hae Mi, Yoon, “Burnout and Child Abuse Prevention Center, the agent’s precautionary approach”, Dongkwang, 101, 22-49. 2005

[15] Maslach, C. and Jackson, S. E., Maslach Burnout Inventory Manual, Palo Alto: Consulting Psychologists Press. 1986

[16] Kong Kye Soon, “Factors Associated with Burnout of Korean Child Protective Service Workers”, Korean Journal of Family Welfare, 10(3), 83-103. 2005

[17] Sang Eon Park · Min Yong Kim, “An Empirical Study on the Relationships among Job Demand, Job Burnout and Worker’s Perception of Organizational Justice”, Korean Academic Society of Business Administration, 35(2), 367-388. 2006

[18] Sun Dong Kim, “(A) Study on Korean Welfare Foundation Social Workers’ Burnout & Supervision”, Dongkwang, 96, 134-174. 1999

[19] Myong Min Choi · Jin Hee Hyon, “A Qualitative Study on Burnout of Social Workers in Medical Setting”, Journal of Korean social welfare administration, 8(1), 1-38. 2006

[20] Lloyd, C., King, R. and Chenoweth, L. , “Social Work, Stress and Burnout: A Review”, Journal of Mental Health, 11(3), 255-265. 2002

[21] Sun Young Lee · Han Sung Kim, “Effects of Supervisory Communication on Job Stress, Burnout and Turnover Intention: Focusing on American Social Workers”, Korea Regional Communication Research Association, 7(2), 373-401. 2007

[22] Skovholt, T. M., The Resilient Practitioner, MA: Allyn & Bacon. 2001

[23] Yoon Mi Choi · Nan Mee Yang, “Content Analysis

of Korean Counselor Burnout”, Korean Psychology Association: Counselor & Psychology Therapy, 14(3), 581-598. 2002

### 저 자 소 개



정은미

2009년 2월: 조선대학교 사회복지학 박사

2008년-2010년: 호남대학교 초빙교수

2010년 2월 - 현재 : 노엘실버타운 원장

관심분야: 가족복지, 노인복지, 사회복지 실천

Email : emj912@hanmail.net



박희서

1993년 2월 : 서울대학교 행정학 박사

1989년~현재: 조선대학교 행정복지학부 교수

관심분야 : 지식정보론, 마케팅, 정책학

Email : hspark@chosun.ac.kr