

클라이언트 폭력과 사회복지사의 직무반응 관계에서 직무스트레스와 직무태도, 사회적 지지의 매개효과

윤 일 현*

*광주대학교 사회복지학부

A Study on the Mediating Effect of Job Stress, Job Attitude, and Social Support in the Relationship between Client Violence and Social Worker's Job Response

Il-Hyun Yun*

*School of Social Work, Gwangju University

Abstract

This study investigated the effects of job stress, job attitude, and social support on the relationship between client violence and social worker job response. The multi-mediating effect of job stress, job attitude, and social support between client violence and social worker job response was empirically analyzed. 257 social workers in social welfare facilities were analyzed using SPSS. The following conclusions were drawn. First, there was a significant correlation between client violence, job stress, job attitude, social support, and job response variables. Client violence was affecting variables related to social worker job response. Second, job stress, job attitude, and social support had multiple mediating effects. The parallel mediation effect and the serial mediation effect were verified. Third, job attitude was found to be a variable of multiple mediating effects. Fourth, job stress and social support were found to be double mediating effect variables. In response, programs and manuals suitable for the type of social welfare facilities and the policy basis for preparing countermeasures for social workers were limited, and follow-up studies on various variables were suggested.

Keywords : Client Violence, Job Stress, Job Attitude, Social Support, Work Response

1. 서론

사회의 급속한 환경변화와 함께 사회복지에 대한 욕구와 수요가 급증하면서 사회복지시설의 다양화와 양적·질적인 성장을 해오고 있다. 그런데도 지역 단위 복지서비스 전달체계의 핵심적인 역할을 하는 사회복지사들의 열악한 근무와 안전 등의 직무환경과 관련된 지적은 꾸준히 이루어져 왔다[1]. 실제로 사회복지현장에서 안전에 관하여 사회복지사의 48.6%가 폭언을 경험했으며, 9.7%는 폭행, 20.8%는 성희롱, 8.2%는 따돌림을 겪은 것으로 나타

났다[2]. 또한 국가인권위원회(2013)의 통계에서는 폭언·폭행·성추행을 당했으나 피해 해소를 위한 혜택을 받은 경우가 6%에 그쳤다[3]. 한국사회복지사협회 통계(2019)에서는 폭력의 경험 중에서 폭언을 경험한 사람이 39.3%로 가장 많았으며, 성희롱과 성추행은 9.7%, 폭행은 7.3%, 직장 내 괴롭힘은 3.1% 순으로 응답하였다[4]. 사회복지사는 클라이언트와 지속적인 대면과 그들의 욕구를 충족시켜주는 서비스를 제공하기 위하여 수용적이며, 이해심 많고, 도움을 제공해야 한다는 암묵적인 지시를 받게 된다[5]. 암묵적인 지시가 불합리하거나 공정하지 못한

[†]This Study was conducted by research funds from Gwangju University in 2022.

[†]Corresponding Author : Il-Hyun Yun, School of Social Work, Gwangju University, 277, Hyodeok-ro, Nam-gu, Gwangju, E-mail: kwinae@hanmail.n

Received October 30, 2022; Revision December 16, 2022; Accepted December 16, 2022

요인이 있다고 하여도 무시하지 못하고 수용적인 태도로 일관하기도 한다. 클라이언트로부터 성희롱 폭언과 폭행 및 직장 내에서 불이익과 과중한 업무 등으로 인한 Burnout syndrome, 스트레스, 자살, 이직, 과로 등으로 인한 문제들이 끊이지 않고 있지만, 사회복지사에 대한 인권이나 안전보장은 보수 수준 향상만큼 사회적으로 공론화되지 못하고 있는 것이 현실이다[6]. 2011년에 제정된 사회복지사의 처우 및 지위 향상을 위한 법률과 사회복지시설에서 사회복지사의 단체 상해보험 말고는 사회복지사의 폭력 예방 및 안전 보호 조치는 매우 미흡한 실정이다.

클라이언트 폭력과 관련된 연구들은 2000년대 이후 주로 발견되었으며, 사회복지시설 현장에서 발생하는 피해 현황과 실태, 폭력 피해 경험이 사회복지사에게 미치는 영향 등과 클라이언트 폭력과 관련된 변인들과의 연구들이 발견되고 있다고 볼 수 있다. 이런 연구들은 클라이언트의 폭력 문제를 부각했으며, 사회복지사와 관계성을 규명하는 데 이바지하였다. 클라이언트 폭력으로 인하여 나타나는 사회복지시설에서의 사회복지사의 반응이 나타나는데 이를 직무반응이라 한다. 직무반응은 리더의 리더십 발휘로 나타난 효과인 사회복지사의 반응으로 직무성과와 조직성과에도 영향을 미친다[7]. 하지만, 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무반응과 관련한 맥락적인 연구는 미흡하게 나타나고 있다. 사회복지사가 조직과 동일시하여 직무를 수행한다면 클라이언트에게 정적인 영향을 미친다[8]. 사회복지사는 클라이언트에게 다양한 서비스 제공 및 원조와 옹호 활동을 하는 전문직(helping profession)이며, 클라이언트의 잘못된 인식, 행동, 사고 등을 사회적 요구에 맞추어 나아가는 사회 통제 역할자의 이중적 역할을 하고 있다[9]. 본 연구는 클라이언트 폭력은 이중적 역할을 하는 사회복지사의 직무 활동과 사회복지사의 안전을 저해할 수 있다는 중요한 요인 중의 하나라는 인식에서 출발하였다.

따라서 본 연구는 사회복지 안전의 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무에 미치는 영향을 밝히는 데 중점을 두고, 선행연구를 기반으로 변인을 사회복지사 직무 반응의 맥락을 실증 분석하고자 하였다. 직무반응은 사회복지사가 클라이언트 폭력 이후 나타난 반응으로 클라이언트 폭력에 대한 사회복지사의 결과 변인으로 선정하였고, 사회복지사의 직무 스트레스와 직무태도, 사회적 지지를 관련 변인으로 선정하였다. 즉, 클라이언트 폭력과 사회복지사의 직무반응 사이에서 직무 스트레스와 직무태도 그리고 사회적 지지의 다중매개 효과를 실증 규명하고자 한다. 이를 통해 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무와 안전에 관한 포괄적 관계를 확인할 수 있다면, 사회복지사가 클라이언트 폭력에 대응할 수 있는 통합적인 시각과 사회

복지사의 근무환경과 안전보장 개선을 위한 실증적 자료로 이바지할 수 있을 것이다. 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 병렬 매개효과와 영향력의 어떠한가?

둘째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 직렬 매개효과와 영향력은 어떠한가?

2. 이론적 배경

사회복지사의 안전을 위협하는 요인 연구는 클라이언트 폭력이[10][11] 가장 많고, 사회복지사의 업무환경과 관련한 조직 내의 요인[12] 연구가 있다. 연구들은 위협의 열거적 실태가 많고, 다른 변인들과의 관계성 접근은 미흡하게 나타나고 있다. 실태조사 형태의 연구는 사회복지사 안전에 관한 경각심을 주는데 중요한 기여도가 있다. 하지만, Newhill 등(2003)[13]의 유형 분류 기반의 클라이언트 폭력에 초점을 두었다는 한계성이 있어서 보다 포괄적인 다차원적 접근이 필요함을 시사한다.

클라이언트 폭력은 사회복지사가 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 사회복지사에게 폭력을 가하는 경우로 신체적 폭력, 정서적 폭력, 성적폭력, 경제적 폭력, 방임, 유기 등 다양한 형태로 나타나고 있다. 이러한 클라이언트 폭력을 받은 사회복지사는 서비스 제공과정에서 받은 것으로 클라이언트 폭력의 공격 의도성, 폭력 주도성, 결과의 위해성[14]이라는 점에서 많은 어려움을 겪고 있다. 폭력을 당하고도 클라이언트라는 특성으로 인하여 소극적으로 대처하고 있으며[15], 이로 인하여 정서적 고갈이나 소진 또는 이직을 고려하고 있다는 연구들이 발견되고 있다[16][17]. 또한 직무수행 동기를 절하시키고 직무 스트레스 수준을 높이며[18], 직무태도에 부정적 영향을 미치고[19], 사회적 지지 기반이 낮은 경우 더욱 심화하는 경향을 보인다[20].

사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 다양한 분야에서 보고되고 있다. 사회복지시설과 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력은 청소년 쉼터[21], 사회복지관[22], 정신보건시설[23], 노인복지시설[24], 사회복지시설[25] 등 많은 연구에서 확인되고 있다. 또한, 사회복지사의 외상사건 경험[26], 사회복지사의 직무 관련 연구[27], 사회복지사의 폭력 피해와 직무반응 연구[28] 등 클라이언트 폭력과 사회복지사 관련 변인 연구들이 발견되고 있다.

사회복지 실천현장에서 사회복지사가 클라이언트 폭력이나 직무활동과 관련하여 나타나는 직무 스트레스를 경험하게 된다. 직무 스트레스는 직무의 다양성, 직무의 창의성, 업무결정권, 정신적 직무요구, 직무불안정성, 육체적 과부하 등에서 표출되고 있다[29].

클라이언트 폭력은 직무 스트레스와 정적인 관계 [30], 사회복지사의 신체적 측면과 심리적 측면은 물론 직무만족에도 부정적 영향을 미치고 있다[31].

사회복지사는 클라이언트와 상호작용을 하면서 문제와 욕구를 파악하고 물질적이고 심리 및 행동 변화를 고려하면서 복지서비스를 제공하므로 사회복지 서비스 품질은 사회복지사의 직무태도에 의해 영향을 미친다. 직무태도에 관한 강중수(2008) [32] 연구에서는 구성요소로 직무만족, 조직몰입, 이직의사로 보고, 조직몰입이 낮으면 직무만족이 낮고 이직의사가 높아진다고 보고하였다.

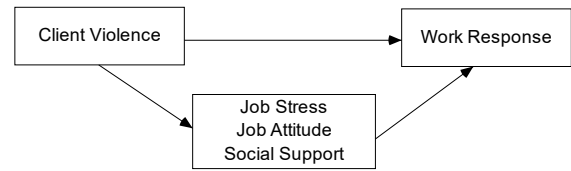
사회복지사는 클라이언트에 대한 복지서비스를 제공하면서 제한된 정보, 한정된 자원, 재량권의 한계 등의 직무특성 상 조직 내에서 상사나 동료 등 사회적 지지는 중요한 의미의 도움체계를 갖는다. 사회적 지지는 클라이언트 폭력 경험으로 인해 사회복지사가 느낄 수 있는 무력감과 죄의식, 생리적 각성을 완화하는 역할요인으로 밝혀졌다[33]. 사회복지사는 클라이언트에 대한 사회복지 실천을 하는 과정에서 사회적 지지를 통해 어려움을 극복하거나 클라이언트와의 협력적인 관계를 유지하여 직무성공을 높일 수 있다[34].

이에 본 연구는 사회복지사의 안전을 위협하는 클라이언트 폭력에 대하여 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 변인을 투입하여 직무반응과의 영향력을 실증분석하고자 한다. 이를 통하여 사회복지사의 안전에 관한 대응 전략방안을 마련하는데 기초 자료를 제공하고자 한다.

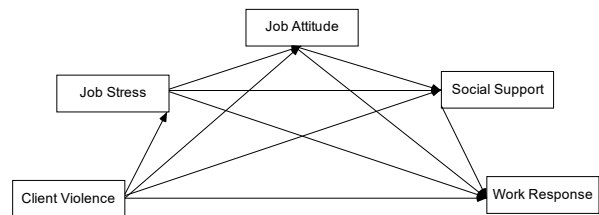
3. 연구전개 방법

3.1 연구모형

본 연구는 사회복지시설 사회복지사를 대상으로 클라이언트 폭력과 사회복지사의 직무반응 관계를 살펴보고, 이들 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지가 어떠한 매개적 영향력을 미치고 있는지 다중매개 효과 검증을 하였다. [Figure 1]과 [Figure 2]와 같이 연구모형을 설정하였다.



[Figure 1] Parallel Mediation Effect Research Model



[Figure 2] Serial Mediation Effect Research Model

3.2 연구대상

연구의 분석 대상은 K 지역과 H 지역의 사회복지시설 사회복지사를 대상으로 본 연구 내용을 설명하고 설문참여에 동의를 구한 사회복지사 257명을 대상으로 진행하였다. 편의 표집으로 조사하였다. 설문 조사는 자기 기재 방식으로 진행하였다.

분석 대상자를 살펴보면 성별은 남성 60명(23.2%), 여성 197명(76.7%)으로 여성이 상대적으로 많았다. 나이별로는 30대 63명(24.5%), 40대 127명(49.4%), 50대 53명(20.6%), 60대 14명(5.4%)으로 나타났다. 학력별로는 전문대졸 37명(14.4%), 대졸 167명(65.0%), 대학원 이상이 53명(20.6%)으로 나타났다. 혼인 여부는 기혼 162명(63.0%), 미혼 95명(37.0%)으로 나타났다. 근무 시설 유형은 이용시설이 126명(49.0%), 생활 시설 131명(51.0%)으로 나타났으며, 고용형태에서 모두 정규직으로 나타났다. 사회복지사 자격증에서 1급은 88명(34.2%), 2급은 162명(63.0%), 3급은 7명(2.7%)으로 나타났다.

3.3 연구변수

선행연구를 기반으로 하는 설문 문항은 모두 리커트 5점 척도로 구상하여 척도 값을 부여하였고, 점수가 높을수록 해당 변인의 빈도가 높다는 것을 의미한다.

3.3.1 클라이언트 폭력

사회복지시설에서 폭력의 가해자가 클라이언트인 경우를 클라이언트 폭력(client violence)이라 지칭한다[35].

클라이언트 폭력은 클라이언트가 사회복지사에게 신체적·정서적·물질적인 피해를 주는 행위로 규정하고 선행 연구를 통하여 클라이언트 유형을 ① 신체폭력(직접적인 폭력이 상해), ② 성폭력(성추행, 성희롱, 성폭력), ③ 물질폭력(사회복지사 개인이나 직무상 물질적인 파손이나 절도 등의 피해를 주는 행위), ④ 언어폭력(욕설, 협박 등), ⑤ 정서폭력(클라이언트나 그 가족의 위협, 소송, 사회복지사 가족이나 동료 위협 등) ⑥ 직장 폭력(근무 위협, 직장 위협 등) ⑦ 제삼자에 의한 폭력(클라이언트나 가족 등이 제삼자를 통하여 행하는 폭력)으로 규정하였다. 이를 기반으로 설문 7문항을 설계하였다. Cronbach's $\alpha=.856$ 이었다.

3.3.2 직무 스트레스

직무 스트레스는 Karasek(1994) [29] 등이 개발한 직무특성 설문지(Job Content Questionnaire)를 사회복지사 직무특성에 맞게 6문항으로 재구성하여 사용하였다. 직무의 다양성, 직무의 창의성, 업무결정권, 정신적 직무 요구, 직무불안정성, 육체적 과부하 문항으로 구성되었다. Cronbach's $\alpha=.898$ 이었다.

3.3.3 직무태도

직무태도는 사회복지사들이 직무나 사회복지 시설 조직에 대해 느끼는 정서 심리적 태도로 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ)의 직무만족 척도 4문항과 와 Allen과 Meyer(1990) [36]가 개발한 조직몰입척도 5문항을 본 연구 취지에 부합되게 선정하여 총9문항으로 구성하였다. Cronbach's $\alpha=.913$ 이었다.

3.3.4 사회적지지

사회적 지지를 지원의 원천에 따라 상사지원과 동료지원으로 구분하고 House(1981) [37]의 연구를 참조하여 연구 목적에 맞게 수정 보완하여 총 8문항으로 재구성하였는데, 상사지원 4문항과 동료지원 4문항으로 구성하였다. Cronbach's $\alpha=.912$ 이었다.

3.3.5 직무반응

사회복지시설에서 사회복지사에게 기대되는 역할을 초월하여 자발적으로 추진하여 사회복지시설에 도움을 주는 맥락적 성과를 직무반응의 하위변인으로 선정하였다[38]. 맥락적 성과는 Borman(1993)의 연구를 기반으로 이상

훈(2015) [38]이 측정한 문항을 수정·보완하여 사용하였다. 척도는 총 8문항이며 단일문항으로 구성하였다. Cronbach's $\alpha=.900$ 이었다.

3.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 21.0과 SPSS Macro를 사용하여 다음과 같이 진행하였다. 먼저, SPSS 21.0을 사용하여 각 변인의 기술통계 및 탐색적 요인분석을 통하여 요인분석을 시행한 후, 상관분석을 하였다. 그리고 회귀분석을 이용하여 연구모형을 검증하였다.

4. 융합검증분석

4.1 클라이언트 폭력, 직무 스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응의 상관관계

탐색적 요인분석을 통하여 추출된 사회복지사의 직무 소진에 영향을 미치는 요인들에 대한 상관관계 분석을 <Table 1>과 같이 하였다. 클라이언트 폭력, 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지, 직무반응의 모든 요인 사이에서는 통계적으로 유의하였고, 상관계수가 $-.157 \sim .490$ 의 범위로 0.5 이하의 범위를 보여 다중공선성 위험은 없었으며, 선형적 관계가 있는 것으로 나타났다[30].

<Table 1> Corrected Item-Total Correlation

	1	2	3	4	5
1	1				
2	.246***	1			
3	-.206**	-.157*	1		
4	-.172**	-.248***	.195**	1	
5	-.301***	-.171**	.490***	.348***	1
M	2.392	3.163	3.419	3.643	3.840
SD	.782	.763	.517	.557	.479

1 Client Violence, 2 Job Stress, 3 Job Attitude, 4 Social Support, 5 Work Response

p<.01, *p<.001

4.2 클라이언트 폭력, 직무 스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응의 병렬매개효과

클라이언트 폭력과 직무반응의 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 병렬 매개효과가 있는지 분석하기 위하여 Hayes(2013) [39]의 Process Macro의

model 4번과 부트스트래핑을 이용하여 실증 분석하였다. 결과는 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Effect size for each path

		Path Effect		
Total	Client Violence	→	Work Response	-.184***
Path	Client Violence	→	Job Stress	.240***
	Client Violence	→	Job Attitude	-.136***
	Client Violence	→	Social Support	-.123**
	Client Violence	→	Work Response	-.101**
	Job Stress	→	Work Response	-.003
	Job Attitude	→	Work Response	.377***
	Social Support	→	Work Response	.204***

p<.01, *p<.001

각 경로별 효과는 클라이언트 폭력은 직무스트레스 ($\beta = .240, p < .001$), 직무태도 ($\beta = -.136, p < .001$), 사회적 지지 ($\beta = -.123, p < .01$), 직무반응 ($\beta = -.101, p < .01$)와 유의한 영향을 미쳤다. 직무반응에 대하여는 직무태도 ($\beta = .377, p < .001$), 사회적 지지 ($\beta = .204, p < .001$)가 유의한 반응을 보였으며, 직무 스트레스 ($\beta = -.003, p > .05$)는 영향을 주지 않은 것으로 나타났다. 클라이언트 폭력에서 직무반응 간 경로의 총효과는 $\beta = -.184 (p < .001)$ 이었다가 매개변수가 투입되면서 클라이언트 폭력에서 직무반응 간 직접효과 $\beta = -.101 (p < .01)$ 로 감소하여 클라이언트 폭력과 직무반응 간의 관계를 직무스트레스, 직무태도, 사회적 지지가 병렬 매개하는 것으로 나타났다.

<Table 3> Parallel Mediation Effect Verification

	β	se	95% level	
			LLCI	ULCI
Total	-.077	.023	-.124	-.033
1	-.001	.009	-.018	.018
2	-.051	.017	-.085	-.019
3	-.025	.013	-.053	-.003

- 1 Client Violence → Job Stress → Work Response
- 2 Client Violence → Job Attitude → Work Response
- 3 Client Violence → Social Support → Work Response

병렬매개효과를 검증한 결과는 <Table 3>과 같다. 분석결과, 전체 간접효과의 크기는 $-.077 (-.124 \sim -.033)$ 로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 매개효과 검증 결과 직무태도 $-.051 (-.085 \sim -.019)$ 와 사회적지지 $-.025 (-.053 \sim -.003)$ 만 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아서 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

4.3 클라이언트 폭력, 직무 스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응의 직렬매개효과

클라이언트 폭력과 직무반응의 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적지지의 직렬 매개효과는 어떠한지 하기 위하여 Hayes(2013) [39]의 Process Macro의 model 4번과 부트스트래핑을 이용하여 실증분석 하였다. 결과는 <Table 4>와 같다

<Table 4> Effect size for each path

		Path Effect		
Total	Client Violence	→	Work Response	-.184***
Path	Client Violence	→	Job Stress	.230***
	Client Violence	→	Job Attitude	-.118*
	Client Violence	→	Social Support	-.066
	Client Violence	→	Work Response	-.107**
	Job Stress	→	Job Attitude	-.077
	Job Stress	→	Social Support	-.148**
	Job Stress	→	Work Response	-.003
	Job Attitude	→	Social Support	.155*
	Job Attitude	→	Work Response	.377***
	Social Support	→	Work Response	.204***

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

각 경로별 효과는 클라이언트 폭력과 직무스트레스 ($\beta = .230, p < .001$), 클라이언트 폭력과 직무태도 ($\beta = -.118, p < .05$), 클라이언트 폭력과 직무반응 ($\beta = -.107, p < .01$), 직무스트레스와 사회적지지 ($\beta = -.148, p < .01$), 직무태도와 사회적지지 ($\beta = .155, p < .05$), 직무태도와 직무반응 ($\beta = .377, p < .001$), 사회적 지지와 직무반응 ($\beta = .203, p < .01$)이 통계계적으로 유의하게 나타났다. 클라이언트

언트 폭력에서 직무반응 간 경로의 총효과는 $\beta = -.184$ ($p < .001$)이었다가 매개변수가 투입되면서 클라이언트 폭력에서 직무반응 간 직접효과 $\beta = -.107$ ($p < .01$)로 감소하여 클라이언트 폭력과 직무반응 간의 관계를 직무스트레스, 직무태도, 사회적지지가 직렬 매개하는 것으로 나타났다.

<Table 5> Serial Mediation Effect Verification

	β	se	95% level	
			LLCI	ULCI
Total	-.077	.022	-.123	-.035
1	-.001	.001	-.018	.018
2	-.044	.017	-.079	-.013
3	-.014	.011	-.037	.008
4	-.007	.005	-.017	.001
5	-.007	.004	-.017	-.002
6	-.004	.002	-.009	.000
7	-.001	.001	-.002	.000

- 1 Client Violence→ Job Stress→ Work Response,
- 2 Client Violence→ Job Attitude→ Work Response,
- 3 Client Violence→ Social Support→ Work Response,
- 4 Client Violence→ Job Stress→ Job Attitude→ Work Response,
- 5 Client Violence→ Job Stress→ Social Support→ Work Response,
- 6 Client Violence→ Job Attitude→ Social Support→ Work Response,
- 7 Client Violence→ Job Stress→ Job Attitude→ Social Support → Work Response

직렬매개효과를 검증한 결과는 <Table 5>와 같다. 분석결과, 전체 간접효과의 크기는 $-.077$ ($-.123 \sim -.035$)로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 매개효과 검증 결과 매개변수 직무태도 $-.044$ ($-.079 \sim -.013$)와 매개변수 직무스트레스와 사회적 지지의 이중매개 $-.077$ ($-.017 \sim -.002$)만 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아서 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

5. 결론과 제언

본 연구는 사회복지시설 사회복지사 257명을 대상으로 사회복지사의 안전을 위협하는 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응의 관계에서 직무스트레스, 직무태도, 사회적지지 어떠한 영향력을 미치고 있는지 다중매개효과를 검증하였다. 결과를 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 클라이언트 폭력, 직무 스트레스, 직무태도, 사회

적지지, 직무반응의 변수들은 모두 통계적으로 유의한 상관관계를 형성하고 있었다. 또한, 클라이언트 폭력은 직무스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무반응 관계가 상대적으로 높았다. 다음으로는 사회적 지지와 클라이언트 폭력으로 나타났으나, 직무 스트레스와는 관계가 상대적으로 낮았다.

둘째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 관계에서 직무 스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 병렬매개효과가 있었다. 클라이언트 폭력은 직무스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 병렬매개 상태에서 직무태도, 사회적 지지는 단순 매개효과가 있는 것으로 나타났으나 직무스트레스는 단순 매개효과는 없는 것으로 나타났다. 따라서 병렬 매개 상태에서 클라이언트 폭력은 사회복지사의 직무스트레스, 직무태도, 사회적지지, 직무반응에 직접적인 영향을 미쳐 사회복지사의 안전에 위협을 가하는 직접적인 영향요인임이 확인되었다. 이는 클라이언트 폭력이 사회복지사 직무반응에 영향을 미치는 연구들 [10] [11] [27] [40] 들을 지지한다고 할 수 있다. 또한, 클라이언트 폭력과 직무반응 사이에서 직무태도, 사회적 지지는 단순 매개효과가 있는 연구들 [41] 들과 맥을 같이한다.

셋째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 관계에서 직무스트레스, 직무태도, 사회적 지지의 직렬 매개효과가 있었다. 직렬 매개에서 클라이언트 폭력은 직무스트레스, 직무태도, 직무반응에는 직접적인 영향을 미쳤다. 이는 병렬 상태에서 사회적 지지에 영향을 미치는 결과와는 다르게 타나났다. 클라이언트 폭력은 사회적 지지에 대하여 직접적인 영향력은 없지만 다른 변인들과 동시에 상호 작용했을 때는 영향을 미친다고 할 수 있다. 직무스트레스는 사회적 지지에만 직접적인 영향을 주는 요인으로 나타났다. 클라이언트 폭력으로 인하여 나타나는 직무 스트레스는 사회적 지지가 필요한 중요 요인으로 나타났다. 이는 안관영 (2008) [42]의 연구와도 맥을 같이한다. 직무태도는 사회적 지지와 직무 반응에 직접영향을 주는 요인으로 나타났다. 사회적 지지는 직무반응에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무환경에 영향을 미친다는 연구 [12] [27] [28] [29] 들을 지지 한다.

넷째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 관계에서 클라이언트 폭력은 직무스트레스와 직무태도 그리고 직무반응, 직무태도는 직무반응, 사회적 지지는 직무반응은 병렬과 직렬 매개효과와 관계없이 직접적인 영향을 미치는 요인으로 확인 되었다.

다섯째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 사이에서 직무태도는 다중매개효과 변인으로 나타났다. 병렬 매개효과 검증에서는 직무태도와 사회적 지지가 매개 효

과가 있었으나, 직렬 매개효과 검증에서는 직무태도만 확인 되었다.

여섯째, 클라이언트 폭력과 사회복지사 직무반응 사이에서 직무스트레스와 사회적 지지는 이중매개효과 변인으로 나타났다. 클라이언트 폭력이 직무반응에 직무스트레스[43]과 사회적 지지[41] 이중 매개를 통하여 직무반응을 조절 할 수 있다는 경로가 확인되었다. 클라이언트 폭력은 사회복지사의 안전에 위협하는 요인이나 사회복지시설의 안전에 대하여 조직의 직무스트레스와 사회적 지지의 근무환경 조성과 관리는 사회복지사의 직무반응에 영향을 주어 조직의 성과를 나타내는 중요한 요인으로 이경아 등(2011)[44]의 연구와도 맥을 같이 한다.

연구 결과를 기반으로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회복지사에 대한 클라이언트 폭력의 대응 방안 마련을 위한 정책적 기반이 마련되어야 한다. 사회변화에 따라 사회적 요구의 증대와 함께 클라이언트 폭력의 다양성에 대해 사회복지사는 또 다른 이중적인 역할[15][23]로서 그들의 대변자, 옹호자, 문제해결자의 사회복지사 직무를 수행하게 될 것이다. 이에 대한 교육과 보수교육, 피해예방과 치료, 트라우마 등을 위한 정책적이고 제도적인 마련이 이루어져야 한다.

둘째, 사회복지사 안전을 위한 사회복지시설 유형에 맞는 프로그램이 필요하며, 구체적인 안전매뉴얼이 마련되어야 한다. 사회복지시설에서의 사회복지사 안전에 관한 매뉴얼과 예방 및 치료적인 보장과 지원, 폭력 대처 역량 강화 지원 등이 세부적이고 면밀하게 이루어져야 한다.

셋째, 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무에 영향을 주는 다양한 변인에 대한 후속적인 연구가 지속적으로 이루어져야 한다.

6. References

- [1] S. H. Moon, S. G. Park, J. H. Noh(2019), "An analysis on the burnout, emotional labor, and post traumatic stress of social workers: Focused on Kangseo-gu in Seoul." *Journal of Community Welfare*, 69:103-125.
- [2] J. H. Kim(2018), "Past and present social welfare movement." *Welfare Trends*, 240:5-10.
- [3] National Human Rights Commission(2013), *Social worker's human rights situation survey*.
- [4] Korea Association of Social Workers(2019), *2019 Social worker statistics yearbook*.
- [5] H. K. Kim, J. U. Ko(2015), "The impact of emotional labor turnover intention and job satisfaction of elderly welfare center social worker." *Korean Journal of are Management*, 17:55-79.
- [6] A. N. Lim, Y. S. Park(2016), "Analysis of trends of domestic studies on client violence." *Journal of Welfare for the Correction*, 42:59-86.
- [7] I. S. Kim(2000), "Study on the influence of leader behavior and the cognition type by trust to the duty response: In the military organization." *Doctoral dissertation*, DaeJeon University.
- [8] H. R. Song, W. Y. Ryu(2017), "The Structure relationship between ski resort employee's ethical management, organizational identification and customer orientation." *Journal of Digital Convergence*, 15(1): 83-591.
- [9] J. S. Shin(2008), "A study on client violence against social workers: In the field of child protection services." *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, 27:37-68.
- [10] M. E. Park(2006), "A study on client violence toward intern social workers in mental health settings." *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 30:159-183.
- [11] J. H. Seol(2006), "Studies on clients' violence in a social welfare facility for the elderly and social workers' perception of it." *Journal of Welfare for the Aged*, 34:133-162.
- [12] J. Y. Kwon(2017), "A study on developing a client violence prevention education program for social workers." *Korean Journal of Social Welfare Education*, 40:181-205.
- [13] C. E. Newhill, J. D. Safran, J. C. Muran(2003), *Client violence in social work practice: Prevention, intervention, and research*. New York: The Guilford Press.
- [14] J. H. Song, M. E. Park, H. K. Lee, K. S. Kim(2015), *Violence prevention manual for social workers*. Daejeon: Daejeon Welfare Foundation.
- [15] J. H. Kim, J. J. Kim, I. S. Kim, E. A. Kang, B. N. Kim, H. M. Kim, I. J. Song, S. O. Yang, J. B. Lee, J. H. Lee, S. M. Han, S. Y. Park, J. Y. Bae, S. Y. Youn, Y. M. Jung(2013), *Survey on human rights situation of social workers*. Seoul: National Human Rights Commission of Korea.
- [16] T. H. Kim, B. R. Choi, S. C. Choi(2009), "A study on the effect of client violence on the burnout of social workers in homeless assistance organizations:

- The moderate variable effects of institutional interventions.” *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 22(3):447–467
- [17] J. E. Lee, Y. Cho(2008), “A study on a structural relationship between client violence and social workers stress, burnout, organizational commitment and turnover intention.” *Korean Journal of Social Welfare Research*, 19:83–104.
- [18] J. Kim(2014), “Examining the moderating effects of social support on the relationship between client violence experience and stress among elderly social workers.” *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 29(4):325–345.
- [19] H. Park, W. O. Lee, H. R. Lee(2013), “The effect of violence experience and job exhaustion moderating effect of social supports: The hotel’s bar staff centered.” *Journal of Food service Management Society of Korea*, 16(3):111–130.
- [20] J. B. Yang, D. Y. Kim, S. O. Ryu, J. Y. Kim(2015), “Determinants of secondary traumatic stress among public social welfare specialists.” *Journal of the Korea Contents Association*, 15(11):115–125.
- [21] S. J. Yoon, H. J. Kim(2013), “A study of the factors influencing on client’s violence in a shelter for teenage runaway.” *Journal of Digital Convergence*, 11(1):1–11.
- [22] J. S. Shin, Y. B. Kim(2009), “Client violence against social workers in community welfare centers.” *Korean Policy Sciences Review*, 13(1):167–189.
- [23] J. Y. Kim, S. L. Hong, C. K. Han(2016), “The effects of client violences on the turnover intention of mental health social workers working in community mental health centers: Focusing on the mediating effects of job stress.” *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 47(3):113–138.
- [24] Y. K. Lee, S. H. Lee, H. Hwang(2013), “The effect of organizational and care worker related factors on client violence occurring at nursing homes.” *Korean Journal of Social Welfare*, 65(4):221–243.
- [25] M. S. Ko(2008), “A study on social workers perspectives on the human rights status quo in social welfare facilities.” Doctoral dissertation, Seoul Christian University.
- [26] P. H. Kim, Y. R. Lee(2016), “The study on the mediating effect of resilience in the relationship between post-traumatic stress and mental health of social worker who experienced traumatic event.” *Journal of Digital Convergence*, 14(9):545–552.
- [27] K. H. Kim, H. M. Bang(2010), “Client violence toward social workers and its impacts on their job satisfaction.” *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 12(3):40–74.
- [28] S. G. Cho, H. S. Yoon, J. S. Kwon(2015), “A phenomenological study of the relationship experience of social welfare public officials with clients.” *Korean Journal of Social Welfare*, 67(1):09–142.
- [29] R. A. Karasek(1994), “Job demands, Job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign.” *Adm Sci Q*, 24:285–308.
- [30] S. Jayaratne, T. A. Croxton, D. Mattison(2004), “A national survey of violence in the practice of social work.” *The Journal of Contemporary Social Services*, 85(4):445–453.
- [31] J. S. Shin(2008), “A study on client violence against social workers: In the field of child protection services.” *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, 27:37–68.
- [32] J. S. Kang(2008), “The effects of career plateaus perceived by social workers on their job attitudes and career turnover intention.” *Social Welfare Policy*, 33:159–184.
- [33] C. Rogehr, J. Hill, T. Kott, B. Sault(2003), “Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced fire fighter.” *Stress and Health*, 19:189–193.
- [34] H. W. Kwon(2021), “Effects of empathy on job satisfaction of social welfare workers in social welfare facilities: Mediation effect of social support.” *The Journal of Humanities and Social Science*, 12(4):2141–2154.
- [35] E. M. Jung, H. S. Park(2011), “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.” *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 16(5):173–183.
- [36] N. J. Allen(1990), “The measurement of antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.” *Journal of Occupational Psychology*, 63:1–18.

- [37] J. S. House(1981), Work stress and social support. Addison-Wesley Pub. Co.
- [38] S. H. Lee(2015), "An empirical study on the antecedents of organizational member's career plateau and work response: Focusing on cases of iron & steel industry." Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University.
- [39] A. F. Hayes(2013), Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. New York, NY: The Guilford Press.
- [40] E. J. Choi, J. N. Yang, S. H. Park(2015), "A study on stress, depression and organizational commitment among social workers who experienced client violence: Focusing on mediating effect of depression and stress." *Mental Health & Social Work*, 43(1): 3-110.
- [41] M. S. Yoon, S. H. Kim, A. R. Park(2015), "The relationship of client violence and post-traumatic stress disorder among mental health social worker: Focusing on the mediating effects of social support and job stress." *Mental Health and Social Work*, 43(2):253-282.
- [42] K. Y. Ahn(2008), "A study of the moderating effect of social support on the relationship between job stress responses and occupational accident/illness." *Journal of Korea Safety Management & Science*, 10(4):57-63.
- [43] J. Y. Kim, S. L. Hong, C. K. Han(2016), "The effects of client violence on the turnover intention of mental health social workers working in community mental health centers: Focusing on the mediating effects of job stress." *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 47(3):113-138.
- [44] K. A. Lee, J. H. Lee, S. Z. Oah(2011), "The impact of safety climate on job satisfaction, intention to turnover and organizational citizenship behavior." *Korea Safety Management & Science Conference Papers*, 2011(1):309-317.

저자 소개



윤 일 현

광주대학교 사회복지전문대학원에서 박사 취득.
현 광주대학교 사회복지학부 부교수.
관심분야 : 4차 산업혁명, 웰니스, 지역사회복지, 사회복지실천현장