존중하는 마음 배려하는 행동
따뜻한 복지세상의 시작!

충남 사회복지종사자의 위험 경험과 대응에 대한 FGI 연구

2021. 05.

충청남도사회복지사협회
CHUNGCHEONGNAM-DO ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

사랑의열매
충남 사회복지공동모금회

장은숙 교수

- 충청남도사회복지사협회 안전위원회 위원장
- 순천향대학교 사회복지학과 교수
- 한국정신건강사회복지학회 편집위원
- 아산시 지역사회보장실무협의체 위원

성준모 교수

- 충청남도사회복지사협회 안전위원회 위원
- 나사렛대학교 사회복지학부 교수
- 천안시중독관리통합지원센터장
- 충청남도정신건강복지사업지원단 위원

신규철 사무처장

- 충청남도사회복지사협회 사무처장
- 사회복지학 박사

김보연 주임

- 충청남도사회복지사협회 안전보호체계구축사업 담당자

존중하는 마음 배려하는 행동
따뜻한 복지세상의 시작!

충남 사회복지종사자의 위험 경험과 대응에 대한 FGI 연구

2021. 05.

충청남도사회복지사협회
CHUNGCHEONGNAM-DO ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS
사랑의열매
충남 사회복지공동모금회

발 간 사

그동안 우리 사회복지현장에 있는 사회복지종사자의 안전에 대한 위협은 매우 다양한 형태로 나타나고 있었고 사회복지현장에서 다양한 위험과 외상을 경험하는 사회복지종사자들의 경우 많은 정신적 고통과 심리적 어려움을 겪고 있지만 공식적으로 충분한 심리적 위로와 회복을 받을 수 있는 방법이 없었습니다.

이에 대한 통합적 안전체계 구축에 대한 접근은 사회복지종사자를 위해서, 또 이용자를 위해서 매우 필요한 상황이라는 것을 인식하게 되었고 이렇게 사회복지종사자의 다양한 위험상황에 대한 연구를 하게 되었습니다.

우리 충청남도사회복지사협회는 사회복지종사자가 안전하고 안정적인 환경을 보장받을 수 있도록 안전실태조사를 하고 FGI(초점집단인터뷰) 연구를 통해 다양한 폭력 및 위험 관련 경험과 그로 인해 발생한 문제들, 그리고 문제 상황 발생 시 개인과 기관의 대응을 분석하여 종사자의 근로환경 실태를 파악하고, 개선방안을 모색하였습니다.

그 결과, 위기상황에 대한 대응은 개인이 아닌 조직 차원에서 체계적으로 이루어져야하며 적극적인 대응과 예방을 위해 종사자 피해예방 및 치료에 대한 제도적 안전장치 마련이 절실히 필요함을 알 수 있었습니다.

앞으로도 사회복지종사자들이 안전과 인권이 확보된 환경에서 클라이언트를 만나고 사회복지현장에서 열정을 갖고 업무에 임할 수 있도록 지속적인 연구와 사업을 수행해나가겠습니다. 또한, 제도적으로 사회복지종사자가 안전하고 행복한 사회복지 근로환경을 조성할 수 있도록 조례 개정과 관련 정책을 제안하는 데에도 노력하겠습니다.

어려운 여건 속에서도 충남 사회복지종사자의 위험 경험과 대응을 위한 FGI 연구보고서 제작을 위해 애써주신 장은숙 자문위원장님과 성준모 자문위원님, 그리고 사회복지종사자 안전을 위한 보호체계 구축사업을 진행할 수 있도록 지원해주신 충청남도사회복지 공동모금회와 이 사업을 함께 준비해주신 안전위원회 자문위원님과 연구 참여자 여러분께도 감사의 인사를 드립니다.

마지막으로 본 연구결과가 충청남도 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위해 유용한 자료로 활용되기를 바랍니다.

감사합니다.

충청남도사회복지사협회
회장 강 문 수

제 출 문

충남사회복지사협회장 귀하

충남 사회복지종사자의 위험 경험과 대응에 대한
FGI 연구 보고서를 제출합니다.

2021. 04.

연구자 : 성 준 모 (인)
나사렛대 사회복지학부
장 은 숙 (인)
순천향대 사회복지학과

목 차

Ⅰ. 서 론 · 1
1. 연구 필요성 · 1
2. 연구 목적 · 2

Ⅱ. 연구방법 · 3
1. 연구 참여자 · 3
2. 연구 절차 · 4
3. 분석 방법 · 4

Ⅲ. 연구결과 · 5
1. 아동복지 영역 · 5
2. 정신건강복지 영역 · 20
3. 노인복지 영역 · 30
4. 공공복지 영역 · 44
5. 장애인복지 영역 · 49

Ⅳ. 결 론 · 55
1. 결과 요약 · 55
2. 공통점과 차이점 · 63
3. 제언 · 66

【부록1】 사회복지종사자의 위험경험과 대응에 대한 FGI 질문지
【부록2】 연구참여자의 일반적 정보
【부록3】 FGI 연구 참여 동의서

표 목 차

[표1] 연구참여자의 인구사회학적 특성 · 3
[표2] 업무상 불가피한 위험이 존재함 · 5
[표3] 대응하기 어려운 대상자와 만나야 함 · 6
[표4] 경험한 폭력과 위험의 유형 · 8
[표5] 폭력과 위험 경험으로 인한 영향 · 11
[표6] 인식 변화가 필요함 · 12
[표7] 개인의 대처 · 13
[표8] 기관의 대처 · 15
[표9] 필요한 지원과 대책 · 18
[표10] 위험요인을 가진 클라이언트를 응대함 · 20
[표11] 폭력과 위험에 노출됨 · 21
[표12] 폭력과 위험 경험으로 인한 영향 · 23
[표13] 보호받지 못하는 현실 · 24
[표14] 개인과 기관의 대처 · 26
[표15] 인식개선이 필요함 · 27
[표16] 필요한 지원과 대책 · 29
[표17] 위험이 예견되는 상황적 특성 · 30
[표18] 대상자 특성으로 인한 위험성 · 31
[표19] 경험한 폭력과 위험의 유형 · 33
[표20] 폭력과 위험 경험으로 인한 영향 · 34
[표21] 그럼에도 불구하고 서비스를 지속함 · 36
[표22] 강하게 대응하지 못하는 이유 · 37
[표23] 개인의 대처 · 38
[표24] 종사자가 원하는 지원과 대책 · 42
[표25] 공공복지에 대한 불신과 권리남용 · 45
[표26] 폭력 및 위험 경험 · 46
[표27] 폭력 및 위험 경험으로 인한 영향 · 47
[표28] 폭력 및 위험 예방을 위한 대책과 지원 · 48
[표29] 사회복지종사자를 무시하는 문화 · 49
[표30] 폭력 및 위험 경험 · 50
[표31] 정서적 고통과 인권 무시 · 52
[표32] 도움을 주지 않는 기관과 가족 · 53
[표33] 힘이 되어 준 동료와 상사 · 53
[표34] 안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요함 · 54

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성

사람이 사람을 상대로 하는 휴먼서비스의 역사는 오래 되었지만 특히 현대사회에서는 각종 사회문제에 대응하기 위한 기제로서 다양한 휴먼서비스가 확대되고 있는 추세이다. 이는 전통적인 빈곤 문제 뿐 아니라 정신건강, 학대 및 가정폭력, 범죄, 각종 트라우마와 관련된 문제들이 증가하면서 이를 해결하기 위해 제도적 개선과 더불어 그 당사자, 또는 피해자와 가해자 에 대한 휴먼서비스를 제공할 필요성에 대해 사회적 합의가 형성되어 왔기 때문이다(최명민 · 김연수 · 서동민, 2020). 이에 따라 국가 및 각 지자체는 공공영역의 사회복지전담공무원을 두어 사회복지서비스 전달체계 관련 업무를 수행하도록 하고 있고 민간영역에서도 지역사회복지관, 아동 및 장애인 등을 위한 사회복지시설, 정신건강관련 기관 및 시설, 아동 및 노인보호전문기관, 청소년 관련 상담 및 수련시설 등과 같은 기관들을 설치하고 지원하여 사회복지서비스를 제공해 오도록 하고 있다.

복지 일선에서 일하고 있는 사회복지사들은 타 산업종사자들에 비해 낮은 임금과 열악한 복리후생 등 취약한 근무환경에 처해 있다. 민간 사회복지종사자의 신입 사회복지사 연봉은 공무원 대비 90% 수준이고 대기업 평균 초봉의 54% 정도인 것으로 나타났다. 열악한 근무환경과 함께 강도 높은 감정노동의 수행, 폭력 위험 증가 등은 사회복지사들의 안전을 위협하는 요인이 되고 있다. 사회복지사에 대한 폭력은 공공, 민간 영역을 가리지 않고 발생하고 있으며 직접적인 폭력외에도 이용자들을 응대하는 과정에서 폭언이나 성희롱 등이 발생하고 있다(한국사회복지관협회, 2018).

충청남도 사회복지종사자들을 대상으로 실시한 안전실태 조사 결과에 따르면, 언어적 위험중 욕설을 비롯한 인격모욕적인 발언을 경험한 경우는 31.8%인 것으로 나타났으며 신체적 위험중 경미한 신체적 폭력(밀치기, 멱살잡기, 붙잡기 등)과 관련한 경험을 한 경우는 10.9%인 것으로 나타났다. 정서적 위험중 고위험군 클라이언트와의 상담 및 서비스 제공시 심리적 스트레스 경험과 관련한 경험을 한 경우는 18.7%인 것으로 나타났다. 이러한 사회복지종사자의 위험 상황에 대해 해당 기관의 대응이 없었던 경우는 25.0% ~ 55.6%로 나타나 기관의 적극적인 개입이 부족했던 것으로 나타났다. 사회복지종사자의 35.6%는 클라이언트의 가정을 위험한 장소로 높게 인식하였고 위험한 업무로는 가정방문이라고 응답한 경우가 25.8%로 가장 많았다.

인천광역시 사회복지시설 종사자 실태조사에 따르면 폭력유형중 언어적 폭력을 경험한 경우가 가장 많았으며 그 중 서비스대상자로부터의 고성 경험이 30.4%로 가장 높게 나타났으며 욕설(폭언), 인격모독적 발언, 협박 등의 순으로 나타났다. 기관 유형별로는 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관같은 이용시설 종사자들이 언어폭력에 상대적으로 많이 노출된 것으로 나타났다(인천발전연구원, 2018).

부산발전연구원(2016)은 부산지역의 사회복지종사자 안전실태를 분석하기위해 민간영역과 공공영역으로 나누어 조사를 실시하였다. 조사결과 민간영역 종사자중 최근 1년간 위험을 경험한 경우는 전체의 52.3%를 차지하였고 최근 3년간 위험을 경험한 종사자는 64.4%를 차지하였다. 공공영역 종사자의 경우 최근 1년간 위험을 경험한 경우는 전체의 84.1%를 차지하였고 최근 3년간 위험을 경험한 종사자는 95.3%를 차지하여 민간영역 종사자보다 공공영역 종사자가 위험을 경험했다고 인지한 경우가 많은 것으로 나타났다. 이러한 위험에 대한 대응으로 민간영역 종사자의 67.5%, 공공영역 종사자의 76.7%가 무시 또는 체념 방식으로 대응하여 적극적인 대응을 한 경우가 매우 적은 것으로 나타났다.

사회복지전담공무원들이 경험하는 외상사건은 민원인으로부터의 폭언이나 욕설인 경우가 95%, 민원인의 소란인 경우가 94.5% 등으로 나타나 언어적 폭력이 대부분을 차지하였으며(이정현 등, 2015), 이러한 외상사건 경험 이후

이들의 53.9%가 외상후 스트레스를 경험하였고 49.5%가 우울수준에서 가벼운 우울증을 경험하였으며 3.4%는 심한 우울증을 경험한 것으로 나타났다. 정신병원에 종사하는 정신건강사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력피해 경험을 초점집단(FGI) 연구를 통해 수행한 연구에서는 포커스그룹인터뷰를 통해 4개의 주제, 15개의 하위주제, 68개의 의미 있는 개념을 도출하였다. 4개의 주제는 심각한 폭력피해와 고통, 폭력 후 깊어지는 상처, 폭력으로 인한 고통에서 벗어나기, 후유증 그리고 성장으로 구성되므여 이를 토대로 정신건강사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력 피해에 대처하기 위한 교육 강화와 사후대처에 대한 실천적 지원, 제도적 장치 구축, 법적 기반 강화 등 실천적 · 정책적 측면에서의 대처방안을 제안하였다(이윤정 · 박재연, 2019).

복지, 상담, 보건 영역에서 서비스를 제공하는 휴먼서비스종사자들이 업무수행 중에 경험하는 클라이언트 폭력과 외상경험의 내용을 파악하고 그에 대한 적절한 대책을 모색하기 위해 수행된 최명민 · 김연수 · 서동민(2020)의 포커스그룹 연구에서 연구참여자들은 업무수행 중 클라이언트로부터 신체적, 언어적 폭력과 더불어 부당한 민원이나 고소고발 등과 같은 의도적인 괴롭힘을 당한 경험을 갖고 있었으며 이와 함께 직무특성으로 인해 의도치 않은 이차 외상도 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이들은 이러한 경험들이 업무수행 뿐 아니라 일상생활에도 상당한 지장을 초래하고 있지만 제대로 대응할 수 있는 제도나 자원의 미비로 인해 어려움을 겪고 있는 현실을 호소하였으며, 종사자가 외상으로부터 회복할 수 있는 프로그램을 구축하고 이를 지원하는 행정체계를 마련해 줄 것을 요청하였다.

이와 같이 사회복지종사자는 사회복지 전달체계안에서 서비스를 제공하는 과정에서 입을 수 있는 직무상의 위험이나 피해 또는 신변위험 등을 경험하는 경우가 많다. 아동, 노인, 장애인, 여성, 정신장애인 등과 관련된 시설 등에서 근무하는 민간영역 사회복지종사자는 물론 공공영역의 사회복지전담공무원들도 서비스 제공과정에서 위험을 경험하는 경우가 많으며 그 중 언어적 위험을 가장 많이 경험하고 있다. 또한 공포감, 불안, 우울, 스트레스, 소진(burnout) 등의 부정적인 정서반응은 이차적으로 사회복지종사자는 물론 조직에도 부정적인 영향을 미친다.

이와 같이 사회복지 실천현장에서 사회복지종사자는 클라이언트에게 서비스를 제공하고 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트 및 그 가족 또는 가해자 등 주변인으로부터 신체적 혹은 비신체적 폭력, 공격, 위협, 괴롭힘 또는 기물파손, 그리고 위해를 가하고자 하는 의도 등 위험 경험을 하는 경우가 많다. 사회복지종사자들은 이러한 안전을 위해하는 상황으로부터 보호받기 위해 기관별로 안전교육을 받고 상해보험을 가입하기도 하지만 피해발생시 사회복지기관 차원에서 사회복지종사자의 안전과 파해보상을 위한 적극적인 대처가 이루어지지 않는 경우도 많다.

충청남도사회복지사협회는 2019년부터 3년동안 충청남도공동모금회의 지원을 받아 사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업 “SOS”(Safety Net Of Social Workers)을 진행하고 있다. 이 사업은 사회복지현장에서 다양한 위험에 노출되어 업무의 소진 등 위기 및 외상을 겪을 수 있는 사회복지종사자가 안전하고 안정적인 환경에서 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 개인적인 변화 뿐만 아니라 사회복지 현장의 환경을 도모하기 위한 사업이라고 할 수 있다. 1차년도 사업의 일환으로 충청남도내 사회복지종사자의 폭력 및 위험경험 현황을 파악하기 위해 「충청남도내 사회복지종사자의 안전실태 조사」를 실시하였으며 2차년도에는 「충남 사회복지종사자의 위험 경험과 대응에 대한 FGI 연구」 보고서를 작성하여 클라이언트의 폭력 등 위험 경험과 사회복지기관의 대응 등을 보다 세부적으로 알아보고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 충청남도 사회복지종사자들을 대상으로 다양한 폭력 및 위험 관련 경험과 그로 인해 발생한 문제들, 그리고 개인과 기관의 대응을 청취하고 초점집단 연구방법을 통해 분석하여 알아보고 관련 대안을 제시해 보고자 실시되었다. 이러한 연구는 충청남도 사회복지종사자들의 폭력 및 위험 경험에 대한 사회적 관심 제고와 더불어 지원책 마련에 기여하는 바가 있을 것이다.

Ⅱ. 연구 방법

1. 연구 참여자

본 연구의 연구참여자는 충청남도 내 아동복지, 노인복지, 장애인복지, 정신건강사회복지, 사회복지공무원 등 5개 영역에서 클라이언트를 만나 직접 서비스를 제공하는 사회복지종사자로 연구 참여자는 총 35명이다. 연구참여자 선정은 각 영역별로 근무경험이 10년 이상인 책임자를 두어 연구주제와 관련된 경험을 갖고 있으며 이에 관한 연구 참여 의사가 있는 실무자를 섭외하여 선정하였다. 그 결과 영역에 따라 집단1에 해당하는 아동복지 영역(11명), 집단2에 해당하는 정신건강사회복지 영역(6명), 집단3에 해당하는 노인복지 영역(6명), 집단4에 해당하는 공공사회복지(사회복지공무원) 영역(6명), 그리고 집단5에 해당하는 장애인복지 영역(6명) 등 5개의 초점집단이 구성되었다. 연구 참여자의 연령은 20대~50대, 현장경력은 최소 1년~최대 25년까지 다양하였으며, 성별은 남성이 14명, 여성이 21명이었다. 초점집단 인터뷰 시행 전에 본 연구에 대한 충분한 설명과 더불어 비밀보장 권리와 의무, 연구참여 철회 권리, 연구에 따른 보상 등 연구 윤리와 관련된 부분을 고지하였으며 연구참여에 대한 문서 상의 동의를 받았다. 집단인터뷰 진행 중 힘든 부분이 있으면 언제든지 이야기 하거나 중단할 수 있음을 안내하였다. 연구참여자들의 인구사회학적 특성은 〈표1〉과 같다.

〈표1〉 연구 참여자의 인구사회학적 특성

영 역	참 여 자	성 별	근 무 기 관	총 경 력
아동 복지 영역	참여자1	남	아동보호전문기관	17년 4개월
	참여자2	여	아동보호전문기관	6년 3개월
	참여자3	남	아동보호전문기관	20년
	참여자4	여	청소년상담복지센터	20년
	참여자5	여	아동보호전문기관	16년 9개월
	참여자6	여	아동보호전문기관	18년 3개월
	참여자7	여	아동보호전문기관	4년 6개월
	참여자8	여	아동보호전문기관	3년 10개월
	참여자9	남	아동보호전문기관	2년 11개월
	참여자10	남	청소년상담복지센터	14년
	참여자11	여	종합사회복지관	8년 7개월
정신건강 영역	참여자1	여	중독관리통합지원센터	18년 6개월
	참여자2	여	병원	19년 10개월
	참여자3	여	사회복귀시설	17년
	참여자4	여	정신건강복지센터	14년 11개월
	참여자5	여	병원	14년 4개월
	참여자6	여	병원	10년

노인복지 영역	참여자1	남	노인종합복지관	19년
	참여자2	여	노인전문요양원	13년
	참여자3	여	노인종합복지관	13년 7개월
	참여자4	남	노인종합복지관	13년 1개월
	참여자5	남	노인보호전문기관	12년 5개월
	참여자6	남	노인복지센터	11년 6개월
공공복지 영역	참여자1	남	시청	20년
	참여자2	여	행정복지센터	10년
	참여자3	남	시청	6년 7개월
	참여자4	여	행정복지센터	7년 1개월
	참여자5	남	시청	4년
	참여자6	남	행정복지센터	1년
장애인복지 영역	참여자1	여	장애인종합복지관	19년
	참여자2	여	장애인복지관	19년 9개월
	참여자3	여	장애인생활이동지원센터	20년 1개월
	참여자4	남	정신요양원	17년 11개월
	참여자5	남	정신요양원	11년 6개월
	참여자6	여	수화통역센터	12년 11개월

2. 연구 절차

초점집단 인터뷰는 반구조화 질문지를 바탕으로 이루어졌으며, 집단별 인터뷰 시간은 1시간 30분 ~ 2시간 내외로 진행되었다. 초점집단 인터뷰는 2020년 12월부터 2021년 2월까지 영역별로 2차례씩 진행되었다. 초점집단 인터뷰에서 사용된 질문은 사전에 반구조화된 질문지를 연구 참여자들에게 배부하여 인터뷰 시 경험과 생각을 자유롭게 나눌 수 있도록 하였으며, 질문의 내용은 크게 사회복지기관에 근무하면서 경험한 폭력 및 위험 상황은 무엇이었으며 당시 어떠한 생각과 감정은 어떠하였는지, 폭력 및 위험 상황 경험시 개인과 기관은 어떠한 대응을 하였는지, 향후 사회복지종사자의 위험 상황을 예방하기 위하여 필요한 방안은 무엇인지 등에 대한 것이었다. 포커스 집단 인터뷰의 모든 내용은 녹취하고 전사하여 분석 자료로 활용하였다.

3. 분석 방법

본 연구의 자료분석 방법은 질적분석방법으로서 연구 참여자들이 진술한 내용들을 주제별로 묶어 범주화하는 주제분석법을 활용하였다. 인터뷰 내용은 초점집단 면접을 통해 녹취된 내용을 필사하여 2명의 연구자가 줄 단위로 분석하였다. 주요 개념들을 찾고, 유사한 개념들을 함께 묶어가는 과정을 반복하여 범주화된 내용의 의미를 해석하는 방식으로 분석이 진행되었다. 인터뷰 과정에서 작성한 메모와 관련 자료 등을 함께 분석하며 연구의 다원화를 시도하였다. 연구자들은 분석 결과를 공유하고 토의함으로써 결과의 신뢰도를 높이고자 시도하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 아동복지 영역

아동복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 41개의 하위 주제, 8개의 상위 주제가 도출되었다.

1) 업무상 불가피한 위험이 존재함

아동영역에서 일하는 사회복지종사자들은 업무상 불가피한 위험이 존재하는 상황에서 어려움을 겪으며 일하고 있었다. 〈표2〉에서 보는 바와 같이, 아동의 안전을 위해서 위험한 집으로 출동할 수 밖에 없는 상황이 존재하며, 피학대아동을 학대행위자인 보호자로부터 분리하는 업무를 하는 과정에서 위험에 많이 노출되고 있었다. 성폭행 당한 아동을 개입하는 과정에서 가족들이 와서 종사자들을 협박하는 위험을 경험하였으며, 위기 개입이 필요한 현장으로 출동 했을 때, 현장 상황도 매우 위험한 경우가 많았다. 창문이 다 깨지고 문이 안닫히는 집도 방문하게 되고, 신고받고 나갔는데 학대행위자가 칼을 들고 있거나, 둔기로 머리를 내리치는 일이 있고, 욕을 해대는 상황들이 존재하였다. 이러한 위험한 상황들은 예측할 수 없는 경우들이 많고 아주 급작스럽게 일어나기 때문에 순간적인 대처가 어렵고 상황대처에 한계를 경험하게 된다.

따라서 이렇게 업무상 위험이 예견되는 상황들에 대해서 대응할 수 있는 구체적인 지침이 필요하며, 안전 장비가 필요하고, 위험을 캐치할 수 있는 민감성을 갖도록 교육하는 것이 필요하다.

〈표2〉 업무상 불가피한 위험이 존재함

개 념	하위주제	상위주제
위기개입을 하는 현장이 위험 노출이 큼 아동의 안전을 위해 위험한 집으로 출동할 수 밖에 없음 아동들을 분리할 때 위험을 더 많이 겪게됨 성폭행 당한 아동을 개입하는 과정에서 가족이 와서 협박함 사례관리와 조사업무가 위험함	위기개입 상황	업무상 불가피한 위험이 존재함
창문이 다 깨지고 문이 안 닫히는 집에 방문해야 함 신고받고 현장에 나갔는데 칼을 들고 있음 가정방문온 직원을 둔기로 내리침 경찰 없이 현장 방문하는 것은 위험한 상황임 현장 출동하고 문을 두드리자마자 욕이 날아옴 무조건 위험한 상황들을 우리가 이길 수 없음	위험한 현장 상황	
예측할 수 없는 상황들이 많이 발생함 아주 급작스럽게 일들이 일어나기 때문에 힘듬 순간적인 대처 능력이 어려움 위험상황 대처는 한계가 있음 위험을 캐치하는 능력이 필요함 어떻게 변할지 모르는 상황들이 많아서 항상 대처가 필요함	예측이 어려운 돌발상황	

2) 대응하기 어려운 대상자와 만나야 함

아동복지 영역에서 일하는 사회복지 종사자들은 업무 과정에서 대응하기 쉽지 않은 많은 다양한 대상자들과 만나게 된다. 아래 〈표3〉와 같이 대응하기 어려운 대상자들은 폭력 성향을 가졌거나 정신적인 문제가 있거나 대화가 안 통하는 성향이 있거나 민원을 넣어 어렵게 하는 사람들이다.

〈표3〉 대응하기 어려운 대상자와 만나야 함

개 념	하위주제	상위주제
위협적인 성격의 클라이언트, 분노 조절이 안되는 아동, 선생님에게 위협적이고 폭력적인 청소년, 술마시고 와서 분노 감정을 표출하는 청소년들, 보호자가 칼을 들고 있어서 무서웠음, 아이를 심하게 멍들도록 때린 학대 행위자 상관을 폭행해서 영창에 간 경험이 있는 폭력적인 사람 문신한 조폭, 주차장에 해골을 그려놓고 혼자만 주차하는 사람, 행위자의 특성이 폭력적이고 중독, 정신과적 질환이 있는 경우들이 많음, 아이가 밥을 먹다가 흘리면 세워놓고 비비탄 총을 쏘는 사람	폭력성향을 가진 대상자	대응하기 어려운 대상자와 만나야 함
피해망상으로 인해서 몸싸움을 하는 사람, 성격장애 있는 분들, 정신질환을 가진 분, 점점 더 성격장애/정신질환을 가진 사람들이 늘고 있음, 정신병원에 클라이언트를 입원 시킴, 병원에 입원시키려는 중에 도망간 조현병 가진 보호자, 성격장애, 욱하는 사람들	정신적인 문제가 있는 대상자	
몇 시간씩 본인 주장만 함, 소리 지르고 윽박지르고 전혀 대화가 되지 않음, 대화가 되지 않을 정도로 소리를 지르는 행위자, 자기 분에 못이겨서 위협함, 감정조절이 안 된 상태에서 상담에 임하는 분, 억울해서 감정을 표출하는 클라이언트 음주하고 오셔서 협박/위협하는 분 물품 지원이 끊기게 되면 비협조적으로 변함	대화가 안 되는 대상자	
악성적인 민원으로 항의하는 사람 민원을 넣어서 조정하려고 함 국민신문고에 악성 민원을 넣어 처리하느라 힘들었음 지자체에 민원을 넣어서 힘들게 하심	민원 넣는 대상자	

아동 및 청소년 복지 영역에서 일하면서 종사자들은 폭력적이고 위협적인 성격의 클라이언트, 분노 조절이 안되는 아동, 폭력적인 청소년들과 만나게 된다. 보호자가 칼을 들고 와서 무섭게 하거나, 아이를 멍들 정도로 심하게 때리고 아이에게 비비탄 총을 쏘는 등의 학대적 성격을 가졌거나, 폭행죄로 영창에 간 경험이 있거나, 조폭인 학대행위자를 만나, 아동청소년 복지 관련 일을 하는 과정에서 폭력과 위험에 노출되고 있었다. 보호자가 가진 피해망상으로 인해서 몸싸움을 하는 경우도 있었고, 정신질환을 가진 보호자를 입원치료 시켜야 하는 상황도 있었다. 한편, 몇 시간씩 자기주장만 하는 사람, 소리 지르고 윽박지르고 전혀 대화가 안 되는 사람, 자기 분에 못 이겨서 위협하는 사람, 감정 조절이 안 되는 사람, 술먹고 와서 위협하는 사람, 악성적인 민원을 제기하는 사람 등, 다양한 위험성을 가진 대상자들과 만나 일하면서 폭력과 위험을 경험하고 있었다.

따라서 이러한 위험 요인(폭력성향, 정신질환, 대화가 안 통하는 사람, 민원을 악성적으로 제기하는 사람 등)을 가진 대상자들을 어떻게 대응해야 하는지에 대한 구체적인 지침과 방안이 마련되어야 하고, 그 지침이 현장에서 이루어질 수 있도록 현장 여건을 변화시킬 필요가 있다.

3) 경험한 폭력과 위험의 유형

앞서 설명한 바와 같이, 업무상 위험요인이 많이 내재된 상황에서 일하고 있는 사회복지종사자는 아래 〈표 4〉와 같이 다양한 위험 즉, 언어적 위험, 신체적 위험, 성적 위험, 정서적 위험, 자해 및 자살사건 노출 등을 경험하고 있었다.

첫째, 언어적 위험으로, “너가 뭔데 우리 아이를 데려가냐, 찢어 죽이겠다”, “가만두지 않겠다. 죽여버리겠다”, ‘나 지금 누구 모가지 따러왔다", “도끼로 이마 까가 뭔지 알죠”, “저 새끼 멱 따러 왔다", "죽이겠다", ”차로 치여 죽이겠다“ 는 등의 험한 말로 위협하고 욕하고 소리 지르는 대상자에 의한 언어적 폭력을 경험하고 있었다. 이러한 언어적 위협은 종사자뿐만 아니라 종사자의 가족까지 죽이겠다고 위협하는 경우도 있었다. 이러한 언어적 위험은 대면 상황뿐만 아니라 전화 통화 상황에서도 일어나고 있었다. ”씨발“, ”개새끼“ 등은 매우 자주 듣는 흔한 욕설이라고 말한 종사자도 있었다. 감정이 격한 상태에서 나오는 이러한 욕설 외에, 인격을 깎아내리는 언행, 수치심을 주는 언행을 겪고 있었고 “진짜 싸가지 없다”라는 표현을 듣기도 했다.

둘째, 신체적 위험으로, 둔기로 맞아서 머리가 함몰된 경험, 기관에 불을 질러서 위험했던 경험, 각목에 맞아서 팔을 다친 경험, 던지는 돌을 피하는 경험, 망치나 칼로 협박당하는 경험, 주먹질, 머리채를 잡고 바닥에 눕혀지는 경험, 테이블을 쳐서 유리가 깨지는 상황, 손톱으로 얼굴을 긁히는 상황, 신체적으로 밀치거나 물건 던지는 상황 등 많은 종사자들이 신체적 폭력과 위험을 경험하며 신변 위협을 느끼고 있었다.

셋째, 성적 위험이다. 새벽에 전화해서 성적 발언을 하는 경우, 자위행위를 묘사하는 폭언, 성적 행위를 하고 싶냐는 성적 발언을 듣는 경우도 있었다. 여자 상담원에게 지나체게 자세하게 성적인 설명을 하는 경우도 있었고, 발가벗은 사진을 보여주는 경우, 성적인 농담, 성적 행동, 여직원을 성적으로 비하하거나, 직원을 좋아한다고 표현하는 경우도 있었다.

넷째, 매우 다양한 형태로 많은 정서적 위험을 경험하고 있었다. 시간 개념 없이 수시로 전화를 하는 경우, 사적인 관계를 맺으려고 개인적인 전화를 하는 경우도 있었고, 내담자 부모가 전화로 신세타령을 많이 하는 경우, 상담사와 아이가 관계 형성이 잘되면 질투하는 부모님, 상담하러 안 오겠다고 위협하는 경우, 가출 청소년의 부모가 종사자를 협박하거나 탓하는 경우, 한 시간 이상 울며 달래 지지 않는 아이로 인한 어려움, 조롱당하는 경우, 나이 어리다고 자식 키운 경험 없다고 무시당하는 경우도 있었고, “뉴스에 폭로하겠다.”며 위협하는 경우, 열심히 일하고 있고 일도 잘 되어가는데도 상담가를 탓하는 경우, 야근 시간에 와서 몇 시간동안 고성방가하는 경우, 했던 말을 또 하고 또 하고 트집 잡고 괴롭힘당하는 경우, 상담자와의 지지적인 관계를 악용하는 경우, 말 한마디에 꼬투리를 잡아서 일이 안 되게 만드는 경우, 한 시간 동안 사무실에 와서 찬양을 부르는 경우, 도와주려는 마음을 이용하려고 하는 경우, 돈을 빌려달라고 하는 경우, 보험 가입을 해달라고 요구하는 경우, 요구하는 것을 들어줄 때까지 전화하는 경우, 불만을 오랜 시간 들어줘야 하는 스트레스, 계속 설득해야 하는 상황 등으로 굉장히 감정노동에 시달리고 경우도 있었다. 이렇게 다양하고 많은 정서적 위협과 위험을 경험하고 있었다.

다섯째, 자해 및 자살사건에 노출되는 위험을 경험하고 있었다. “죽겠다.”, “나 죽어버릴 거다.”, “나 죽으면 책임져라.”등의 자살 위협을 겪고 있었다. 또한 상담 중에 자기 머리를 막 찧는 아이, 가위로 자해하는 모습을 보여주는 경우, 자해한 상처나 다친 모습을 목격하는 경우, 자해 내용에 대해서 너무 자세하게 설명을 듣는 경우들이 있다.

자해에 대한 자세한 설명을 듣고 난 후 잠을 못 자게 되는 종사자도 있었다. 한편, 전화 상담 중에 자살 해버리는 경우도 있었고, 죽어버리겠다고 협박한 후 실제로 자살 시도를 해서 응급개입을 하는 경우도 있었다.

가정 방문을 갔다가 목맴 자살을 목격하면서 목맴 시신을 내리고 119에 인수하는 등 자해와 자살과 관련된 위험을 경험하는 경우가 많이 있었다.

따라서 이렇게 자해나 자살사건에 노출됨으로 인해서 다양한 부정적 영향을 경험하게 되기 때문에 자해 및 자살시도자를 어떻게 대처해야 하는지에 대한 교육이 매우 필요하고, 이런 위험을 직접적으로 간접적으로 경험하는 종사자를 위한 치료적 개입이 매우 필요하겠다.

〈표4〉 경험한 폭력과 위험의 유형

개 념	하위주제	상위주제
너가 뭔데 우리 아이를 데려가냐, 찢어 죽이겠다. 가만두지 않겠다. 죽여버리겠다는 협박 전화하다가 직접 찾아와서 '나 지금 누구 모가지 따러왔다." 고 함, 도끼로 이마 까가 뭔지 알죠 하면서 협박함 저 새끼 목 멱 따러 왔다." "죽인다."는 위협 차로 치여 죽이겠다는 위협, 감정이 격한 상태에서 욕설 소리 지르는 것, 가족까지 찾아가서 죽이겠다는 협박 나중에 만나면 때려죽이겠다고 말함 전화할 때마다 고성, 욕설, 폭언을 경험, 폭력적인 전화, 막 따져듬, 시발, 개새끼, 죽여버린다는 그냥 흔한 욕설 인격을 깎아내리는 언행, "진짜 싸가지 없다"라는 표현 수치심을 주는 언행 상담원에 대한 욕설뿐만 아니라 상담원 가족에 대한 위협	언어적 위험	경험한 폭력과 위험의 유형
둔기로 쳐서 상담원 머리가 함몰됨, 기관에 불을 질러버림 각목에 맞아서 팔을 다침, 각목을 휘둘러 때림, 던지는 돌을 피함, 망치로 협박하는 행위, 문 틈 사이로 칼을 꺼내 들어 협박하는 행위 자동차 창문에 얼굴을 대고 손바닥으로 치는 행위 주먹질, 머리끄댕이 잡고 바닥에 눕히는 상황 테이블을 매우 세게 치고, 유리가 깨지는 상담 상황 책상 팡팡 치고 유리 깨지고 책상 아작 나는 위험 얼굴을 손톱으로 확 긁혀서 눈 밑으로 5cm 이상 손톱자국이 생김, 신체적으로 밀치거나 물건 던지는 폭력 할퀴고 상처가 많이 나는 경우, 신체적인 위험 부분은 항상 노출될 수밖에 없는 상황 10명 중 9명의 상담원이 신변 위협을 느낌 조직폭력배가 사무실을 둘러쌈 얼굴이 맞닿을 정도로 다가와서 협박을 하는 행위	신체적 위험	
새벽에 전화해서 성적 발언을 함, 자위 행위를 묘사하는 폭언, 너랑 나랑 행위를 하고 싶냐 이런 성적 발언들 여자 상담원에게 성적인 설명을 자세하게 해서 당황하게함	성적 위험	

젊은 여자 상담원에게 아버님들이 혼자 오라고, 맛있는 것 사준다고 함, 발가벗은 사진을 보여주는 보호자 여직원을 성적으로 비하하는 것, 성적인 농담 여자 보호자가 남자 직원에게 좋아한다고 고백함 남자가 어린 직원에게 나중에 따로 만나자고 함 학부모가 상담을 와서 성적인 이야기와 성적 행동을 함 보호자가 직원에게 좋아한다고 표현함 상담하다가 성적인 얘기에 몰두하심	성적 위험	경험한 폭력과 위험의 유형
시간 개념 없이 수시로 전화를 하심, 사적인 관계를 맺으려고 개인적인 전화를 수시로 하시는 분들, 내담자 부모가 전화로 신세타령을 많이 함, 상담사와 아이가 관계 형성이 잘되면 질투하는 부모님, 상담하러 안 오겠다 고 위협함, 가출 청소년의 부모가 직원을 협박하거나 탓함, 한 시간 이상 울며 달래지지 않는 아이, 무시당하기 일쑤임, 조롱하기, 나이 어리다고 자식 키운 경험 없다고 무시당함, 비난하기, 뉴스에 폭로하겠다."라 하며 계속 위협함, 열심히 하고 잘 되어가는데도 상담가를 탓함, 정서적 위험은 비일비재함, 야근 시간에 와서 몇 시간동안 고성방가함, 했던 말 또 하고 또 하고 트집 잡고 괴롭힘 라포형성하고 지지적인 관계를 악용함 말 한마디에 꼬투리를 잡아서 일이 안 되게 만듬, 비웃는 행위, 한 시간 동안 사무실에 와서 찬양을 부름, 도와주려는 마음을 이용하려고 함, 돈을 빌려달라고 함, 보험가입을 해달라고 요구함, 위협을 받을 수밖에 없는 상황들이 있음, 항상 긴장할 수밖에 없는 상황, 직접/간접으로 위험을 경험함, 계속 설득해야 하는 상황, 굉장히 감정노동 에 시달림 업무방해로 대처하기에는 애매한 상황들, 불만을 오랜 시간 들어줘야 하는 스트레스, 요구하는 것을 들어줄 때까지 전화함,	정서적 위험	
"죽겠다.", "나 죽어버릴 거다.", "나 죽으면 책임져라." 함 자살 위협, 자살행위에 직간접으로 노출됨 자해한 상처라던가 다친 모습을 목격하는 거 상담 중에 자기머리를 막 찧는 아이, 자해를 목격함 전화 상담중에 자살해버림, 아동의 자해나 자살시도를 겪음 가위로 자해 하는 모습을 보여줌 자해 내용에 대해서 너무 자세하게 설명해줌 죽어버리겠다고 협박한 후 실제로 자살 시도를 해서 응급개입을 함, 가정방문 갔다가 목맴 자살을 목격함 목맴시신을 내리고 119에 인수함 자해에 대한 자세한 설명을 듣고 난 후 잠을 못 자게 됨 자살시도자를 어떻게 대처해야하는지 교육이 필요함	자해 및 자살사건 노출	

4) 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

아동 및 청소년 복지 관련 영역에서 일하는 종사자들이 다양한 유형의 폭력과 위험을 경험하면서 신체적, 정신적 부정적 영향이 나타나고, 업무에도 부정적인 결과가 나타나고 있었다.

첫째, 원형탈모, 소화불량, 위장장애, 만성두통, 불면증 등의 신체적 어려움을 겪고 있었다. 잠을 잘 못자게 되면서 몸이 힘들고, 자다가 울기도 하고, 정신적인 스트레스로 인해서 신체화 증상이 몸으로 나타나는 경험을 하고 있었다.

둘째, 피학대아동의 다친 모습을 보는 것이 힘들고, 아동을 상담하고 나면 굉장한 심리적 고통감이 느껴지며, 우울하고 무기력해짐을 경험했다. 자신이 담당하는 아이가 죽울까 봐, 문제가 생길까 봐 불안해 하였다. 한편, 언어적, 신체적 위협을 당하면서 폭력행위자에 대한 두려움과 불안감으로 무섭고 겁이 나고 걱정하는 경우도 있었다. 폭력을 당하고 나면 심장이 두근거리고 말도 잘 안 나오고, 생각하기 싫은데 어떤 생각이 계속 떠오르는 등 외상후스트레스를 경험하는 경우도 많았다. 위협과 폭력을 당하면서 성격 변화가 생기기도 했다. 사소한 일에도 화가 나고 스트레스를 많이 받게 되고, 기분 조절이 잘 안되고, 폭식을 해서 살이 찌개 되거나 예민해지거나 멘붕상태가 되는 종사자들이 있었고, 자책감에 빠지거나 우울하고 불안하고 힘들어하고 있었다.

셋째, 이렇게 다양한 위험에 노출되면서 어떤 종사자들은 자잘한 위험들이 익숙해지고 내성이 생기거나 무뎌진다고 하였다. 자꾸 부딪히고 부딪혀서 내성과 담대함이 생긴다고 하는 종사자도 있었고 욕설을 듣는 것이 너무나 매일 일어나는 일이어서 면역이 생기는 것 같다고 하였다. 그러나 내성이 생기는 것이 위험하지 않다는 것이 아니라, 일종의 자기 보호를 위한 방어 기제라고 생각된다.

넷째, 이러한 위험 경험은 업무에도 부정적인 영향을 끼치고 있었다. 대상자를 만나기 전부터 두려운 마음이 앞서게 되고, 업무 몰입도가 저하되며, 스스로 자괴감이 들고, 폭력 상황 당시에 잘 대처하지 못했다는 생각이 들고, 대상자를 피하게 된다고 하였다. 위험한 상황에 대한 거부감이 생기면서 대상자를 피하고 싶어지고 폭력행위자의 비위를 맞추면서 소극적으로 개입하게 되는 경우도 있었다. 위험한 보호자 때문에 도움이 필요한 아동에게 접근하는 게 어려워진다고 하였다. 한편, 폭력 사건이 발생됨으로 인해서 업무가 마비되기도 하고, 폭력 상황에 대처하는 것 때문에 에너지가 소진되어 아동에게 서비스할 여력이 부족해지고 직원들의 사기가 저하되고 소진이 반복된다고 하였다. 또한 민원에 대응하고 답변을 쓰고 처리하는 과정으로 인해서 기관 운영이 어려움을 겪거나 기관 입장에서는 민원 때문에 강력한 조치를 하지 못한다고 하였다. 이렇듯 폭력과 위험 상황은 종사자의 개인에게도 부정적 영향을 끼치고 기관에도 부정적 영향을 끼치고 있었다.

다섯째, 폭력과 위험에 노출됨으로 인한 개인적 업무적 부정적인 영향은 일에 대한 회의감으로 이어지고 이직이라는 결과로 이어질 수도 있다. “이 일을 계속 해야하나 ”라는 생각이 들고, 일에 대한 회의감이 들고, 소진을 겪으면서 퇴사를 생각하는 것이다. 과중한 업무와 신변 위협으로 인해 견디지 못하고 그만두는 직원들이 많아지고, 남은 직원들에게는 업무가 과중되고, 그만두는 직원들을 부러워 하기도 했다. 위험을 많이 겪게 되는 상황에서 일하다 보니 평균 근속기간이 2년이 안 되는 높은 이직율을 보이는 기관도 있었고, 이직으로 인해 신규채용을 해야 하고 새로 직원을 교육시켜야 하는 어려움도 겪고 있었다.

〈표5〉 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

개 념	하위주제	상위주제
원형탈모, 소화 불량, 신체 증상이나 위장장애, 불면증 만성 두통, 식사를 잘 못하게 됨, 잠을 못자서 몸이 힘듬 스트레스로 인한 장애가 생김, 자다가 울음, 신체화 증상들	신체적 어려움	폭력과 위험 경험으로 인한 영향
학대로 다친 아이를 보는 것이 힘 듬, 그 아이 상담만 하고 나면 너무 힘듬, 내가 담당하는 아이가 죽을까 봐 문제가 생길까 봐 불안, 굉장한 심리적 고통감, 우울하고 굉장히 무기력함 뭔가 치료가 상당히 필요한 상태, 우울하고 힘듬 혹시라도 위험을 당하지 않을까 하는 걱정과 불안, 두려움 행위자에 대한 두려움, 불안감 처자식이 있는 입장에서 위협감을 느끼고 무서웠음 가슴이 두근거리고 말도 잘 안나 옴, 무섭고 겁이 남, 정말 심장이 두근거리고 아직도 생각이 남 손이 떨리고 심장이 진짜 두근거림, 트라우마, 막연한 불안감, 불안, 긴장하고 항상 불안한 마음 ptsd 증상을 겪음, 폭력 상황이 예상되고 걱정됨 성격변화가 생김, 기분조절이 잘 안됨, 사소한 일에도 화가 나고 스트레스 많이 받음, 폭식해서 살이 많이 찜, 감정 조절을 잘 못하게됨, 예민해짐, 분노조절 어려움, 멘붕상태, 자책, 자책감을 극복하기 힘 듬 생각하기 싫은데 계속 떠오르는 경험 걱정 불안, 위협을 받다 보니 신경쓰이고 상처가 됨 우울하고 기분이 완전 다운됨, 마음이 힘듬, 우울감 팽배	정서적 어려움	
자잘한 위험은 이미 익숙해짐, 내성이 생김 힘들고 어려운 현장에 대해 무뎌진 것 같음 자꾸 부딪히고 부딪혀서 내성과 담대함이 생김 욕설은 너무 매일 있는 일이어서 면역이 생김	폭력에 무뎌짐	
만나기 전에 두려운 마음이 더 앞서게 됨 업무할 때도 지장이 있음, 업무몰입도 저하 왜 이렇게 바보 같았지? 라는 생각이 들면서 스스로 자괴감이 듬, 개인적으로 잘 대처했다는 생각이 안 들었음 위험한 어른 때문에 도움이 필요한 아동에게 접근하는게 어려워짐, 전화하고 싶지 않음, 대상자를 좀 피하게 됨 한 사건으로 인해서 업무가 마비됨 폭력행위자의 비위를 맞추다 보니까 조금은 소극적으로 개입하게 됨, 제한적이고 소극적인 개입을 하게 됨 민원과 폭력 상황에 대처하다 보면 아동에게 서비스할 여력이 부족해짐, 직원들의 사기 저하, 소진 반복, 민원에 답변 쓰고 처리하는 것 때문에 기관 운영이 어려움	업무에 부정적 영향을 끼침	

기관 입장에서는 민원 때문에 강력한 조치를 하지 못함일에 대한 회의감, 계속 이걸 해야 하나? 라는 생각 소진을 많이 겪고 퇴사 생각을 많이 함, 높은 이직율 내가 이 일을 왜 하는가에 대해 생각하게 됨 남은 상담원들에게 남은 업무가 과중됨 업무 과중과 신변위협으로 인해 견디지 못하고 떠남 평균 근속기간이 2년이 넘지 않음, 사직을 선택하는 직원들 이직으로 인한 신규채용, 견디지 못하고 그만두는 직원들 그만두고 나가는 사람이 부럽기도 함	회의감과 이직	폭력과 위험 경험으로 인한 영향

5) 인식 변화가 필요함

아동 및 청소년복지 영역에서 일하는 종사자들은 폭력과 위험 상황에 대한 인식 변화가 필요하다고 하였다.

첫째, 현장에서는 아동의 복지와 안전을 최우선으로 일하다 보니, 아동의 안전을 위해서 학대 행위자의 비위를 맞추거나 학대행위자를 진정시켜주는 것이 필요하고, 아동보호에 대한 사명감 때문에 직원의 안전에 대해서 신경 쓰지 못하게 된다고 하였다. 직원의 안전보다 아동의 안전이 우선시되고, 직원 자신을 돌아볼 여력이 없으며, 직원의 안전과 복지 보다는 대상자의 치료와 회복에 중점을 두게 된다고 하였다. 그렇다 보니, 현장에서 겪는 위험이나 욕설을 당연하게 여기기도 하고 사회복지사의 인권이 존중되지 못하고 종사자의 권리가 보호받지 못한다고 하였다. 따라서 위험한 환경에서 일하는 사회복지종사자의 인권이 지켜지는 환경이 만들어져야 하고, 종사자의 안전과 인권이 중요하게 여겨지도록 인식이 변화될 필요가 있다고 하였다.

둘째, 폭력이나 위험에 노출되었을 때 참고 견디고 버티는 분위기가 개선되어야 한다고 하였다. 아동청소년 복지 현장에서는 “ 견뎌야 한다”는 인식이 팽배하고 참거나 견디거나 눈치보는 문화가 존재한다고 하였다. 내가 힘들어도 나만의 책임이고 주변에 보는 눈들이 신경 쓰이고, 힘들다고 표현하지 않고 참고 견디면서 일하다가 못 버티면 일을 그만두게 된다고 하였다. 아플 때는 아프다고 표현할 수 있는 문화가 확산되어야 한다고 했다. 나 혼자 힘들어할 때 그것은 중압감으로 작용한다고 하였다. 개인이 감당할 수 있는 선에서 경계가 있어야 한다고 했다.

셋째, 위기 상황이 발생 했을 때, 그 일을 개인적 원인으로 보면 안 되고, 위기 상황 대응도 기관 차원에서 이루어져야 한다고 했다. 민원에 대해서도 거부할 수 있는 권리가 필요하고, 한계를 설정하고 그 한도 내에서 일을 진행해야 한다고 했다. 기관장이 충분히 의지를 가지고 있으면 가능한 것들도 많으며, 폭력과 위험 상황에 대해서 개인적 차원이 아니라, 기관 차원에서 대응할 문제로 인식하는 것이 필요하다고 하였다.

〈표6〉 인식 변화가 필요함

개 념	하위주제	상위주제
아동의 안전을 위해서 학대행위자의 비위를 맞춰주고 진정시켜줘야함, 직원의 안전보다 아동의 안전을 우선시하게 되는 현장, 직원 자신을 돌아볼 여력이 없는 환경 아동보호에 대한 사명감 때문에 직원 안전에 대해 크게 생각하지 못함, 직원보다는 대상자의 치료와 회복에 중점을 두게 됨, 언어적 위험이나 욕설을 당연하게 인식하는 경향 종사자의 권리와 인권이 존중되지 않음 사회복지사들의 권리가 지켜지는 환경을 만들어야 함	종사자의 안전에 대한 인식 필요	인식 변화가 필요함

"견뎌야 한다." 라는 생각이 팽배함 주변에 보는 눈들을 신경 쓰임 표현하지 않고 참고 견디고 버티는 분위기 버티다가 힘들면 그냥 그만두게 됨 힘들면 힘들다고 표현하는 문화가 되어야 함 아플 때 아프다고 말할 수 있는 문화가 확산 되어야 함 나만의 책임이고 나 혼자 힘들다는 것이 중압감이 됨 모든 것들을 다 끌어안을 수 없다고 생각이 듬 참거나 눈치 보는 문화를 개선해야 함 감당할 수 있는 선에서 경계가 있어야함	참거나 눈치보는 분위기 개선	인식 변화가 필요함
기관장이 충분히 의지만 있으면 가능한 것들이 매우 많음 민원에 대해 거부할 수 있는 권리가 필요함 한계를 인정하고 설정하고 그 한도 내에서 일을 진행해야 함 위기상황 발생을 개인적 원인으로 보면 안 됨 위기상황을 기관 차원에서 대응해야 함	기관차원 에서 대응할 문제임	

6) 개인의 대처

폭력과 위험 상황을 경험하면서 종사자들은 〈표7〉 과 같이 개인적 대처를 하고 있었다. 첫째, 스스로가 자신을 지켜야 된다는 생각으로 치료를 받는 것이다. 개인적으로 비용을 들여서 상담치료를 받기도 하고, 힐링프로그램에 참여하기도 했다. 사비로 치료를 받느라고 경제적 부담을 느끼기도 했다.

둘째, 동료들에게 조언을 구하거나, 상사의 피드백을 받는 것이다. 자신이 겪고 있는 어려움에 대해서 가족들에게 힘들다고 얘기하면서 동료와 가족에게 표현하고 조언을 받거나 도움을 받는 것이다.

셋재, 이직을 생각하는 것이다. 위험한 일을 그만두는 것도 자신 나름의 대처방법이라고 하였다.

넷째, 피하거나 참는 것이다. 현장에서 일을 하면서 강제적인 권한이 없는 경우가 많다보니 참을 때가 많다고 하였다. 안전 보호 장치가 없을 때는 위험한 상황을 피하는게 중요하고 줄행랑이 최고의 방법일 때가 있다고 하였다.

다섯째, 나름대로 여러 가지 대처방법을 사용하고 있었다. 폭력행위자에게 사과를 하거나 진정시키는 경우도 있고, 정중히 말씀드리고 전화를 끊기도 하고, 음주상태에서 흥분하고 욕하는 대상자에게는 전화를 끊고 대응하지 않는 경우도 있고, 위험한 자리를 빨리 나와서 신고하기도 하고, 방문상담의 경누는 2인 1조로 방문하는 등 나름대로 위험한 상황을 대처하고 있었다.

〈표7〉 개인의 대처

개 념	하위주제	상위주제
개인 돈으로 상담 치료를 받음, 사비로 치료받느라 경제적 부담이 됨 스스로가 지켜야 한다는 생각이 듬, 힐링프로그램 참가 힐링캠프가 도움이 됨	치료받음	개인의 대처
동료들에게 조언을 구함, 상사의 피드백을 받음 위험 상황을 보고함 가족들에게 힘들다고 말함	동료와 가족의 도움	

이직을 생각함, 사직도 대처 방법이라고 생각됨	이직 고려	개인의 대처
강제적인 권한이 없어서 참을 때가 많음 보호장치가 없을 때는 자리를 피하는게 중요함 줄행랑이 최고의 방법일 때가 있음	피하거나 참음	
사과를 하거나 진정시킴 정중히 말씀드리고 전화를 끊는 방법으로 대처함 음주상태에서 흥분하고 욕하면 전화를 끊고 대응하지 않음 위험한 자리를 빨리 나와서 신고함 방문상담의 경우는 겁이나서 2인1조로 방문함	나름의 대처방법	

7) 기관의 대처

아동 및 청소년복지 영역에서 일하는 종사자들은 자신이 속한 기관에서 여러 가지 방법으로 위험 상황에 대처하고 있다고 하였다. 기관의 대처는 안전 지침이나 안전 장비를 제공하는 것, 위험 상황 발생시에 보고하는 체계, 교육체계, 심리정서적 지원, 동료의 도움 제공 등이다.

첫째, 기관마다 다르긴 하지만, 구체적인 여러 가지 안전 지침을 가지고 있는 기관도 있었다. 상담실 환경과 관련해서 상담 테이블에는 유리를 깔면 안 된다는 것, 상담실에서 차를 마실 때 유리잔에 주면 안 된다는 것, 상담실에서는 종사자가 출입문 쪽에 앉아서 상담해야 한다는 것, 흉기가 될만한 물건은 플라스틱으로 대체하는 것, 위험한 상담의 경우는 비상벨을 가지고 들어가는 것, 대상자와 라포형성을 잘 유지하는 것이 대처에 도움이 된다는 것, 항상 녹취나 녹음을 생활화하는 경우도 있었다. 또한 위험한 상담의 경우는 상담실 문을 살짝 열어두도록 하는 것, 2인1조로 방문하거나 위험한 경우는 남자 직원이 동행 방문하는 것, 감정적으로 대하지 말고 이성적으로 대응해야 한다는 것, 그리고 공격성이 보일 때는 상담을 중단하고 나오도록 하는 것, 기관에서 종사자를 위한 신변 안전 매뉴얼이나 위험대처 매뉴얼을 제공하고 공유하고 있었다.

둘째, 기관에서 안전 장비를 제공하고 있었다. 목걸이 형태로 되어있어서 비상시에 누르면 경찰이 출동하게 되는 비상벨이 있었고, 방어용 조끼, 방검복, 전기충격기, 가스총 등의 경호 물품을 가지고 다니는 경우도 있었다. 상담실에는 녹화 장비가 구축되어 있기도 했고, 녹취 장비나 신고벨 설치만으로도 마음이 든든하다고 한 종사자도 있었다. 상담실에 들어갈 때 비상벨을 가지고 들어가거나 비상벨을 누르면 캡스가 출동하게 되는 경우도 있었고, 녹음안내멘트 전화기가 도움이 된다고 하였다.

셋째, 보고체계이다. 위험 상황이 발생하면 상황을 파악하고 정리하여 기록하고 보고하는 체계를 가지고 있었다. 기관에 따라서는 지체 없이 상관에게 보고하고 사건을 공유하는 경우도 있었다. 위험 상황을 사례관리나 상담일지에 기록하는 경우도 있었다. 이처럼 위험 상황을 문서화하고 기록하고 보고하는 체계는 기관이 위험에 대처하는 매우 중요한 필수적인 방법이라고 할 수 있다.

넷째, 교육체계이다. 개인 상담이나 수퍼비전을 제공하고 기관 차원에서 교육을 강화하고 있었다. 매뉴얼을 주지하도록 교육 시켜서 매뉴얼을 지키도록 하는 것이 중요하다고 하였다. 기관이 가진 자기보호 메뉴얼을 종사자가 숙지하도록 하고 위험 전조단계를 인지하도록 하고, 위험요인을 확인하고 대상자를 방문하도록 하고 있었다.

다섯째, 심리적 정저적 지원이다. 트라우마가 있는 직원들을 대상으로 심리 정서 프로그램을 실시하거나, 심신을 달래기 위한 방안으로 마음키트나 명상, 캔들 등을 지원해준다고 하였다. 기관 나름의 신체적 심리적 치료 지원체

계가 있는 기관도 있었다. 사건이 발생한 날은 일찍 퇴근하도록 해주고, 당직에서 배제해주고, 위험을 당한 직원이 진정하고 휴식할 수 있도록 지원하고 보상 휴가를 제공하는 기관도 있었다.

여섯째, 동료의 도움 제공이다. 위험이 예측되는 사례의 경우에는 동료들이 상담하고 있는 동료를 CCTV로 지켜봐 주면서 진행 상황을 주시하고, 위험한 상담의 경우는 두 명이 같이 상담을 하거나 동료끼리 서로 챙겨주는 것이 중요하다고 하였다. 가정 방문시에는 남자 상담원을 동행하거나 위험 사건이 발생하면 담당자를 바꿔주기도 하고, 경력 있는 직원이 대신 대응을 해주는 경우도 있었다. 위험한 행동을 하는 대상자에게 직장 상사가 "내 직원이니까 함부로 욕설하지 말라"고 대응해 주는 경우도 있었다. 이렇게 동료들이 서로 관심 갖고 챙겨주는 것을 통해서 보호받고 있다는 생각이 든다고 하였다. 대상자로부터 겪는 폭력과 위험의 어려움에 대해서 같이 직원들끼리 공유하고 서로 다독여주는 것이 매우 중요하다고 하였다.

위와 같이, 기관은 위험 상황에 대해서 다양한 방법으로 대처하고 있었다. 어떤 조사 자료에 의하면, 기관이 대처를 하지 않거나 소극적으로 대처하는 경우도 매우 많았고, 오히려 기관이 종사자를 보호해 주지 못하고 종사자를 비난하는 경우도 있었는데, 위에서 나타난 이러한 기관의 대응이 모든 기관에서 잘 이루어지도록 노력할 필요가 있다.

〈표8〉 기관의 대처

개 념	하위주제	상위주제
상담실 테이블에는 유리를 깔면 안 됨 상담실에서 차 마실 때 유리잔 주면 안 됨 상담실에서는 출입문 쪽에 앉아서 상담함 흉기가 될만한 물건은 플라스틱으로 대체함 위험한 상담의 경우는 비상벨을 가지고 들어감 라포형성을 잘 유지하는 게 대처에서 중요함 항상 녹취, 녹음을 생활화함 위험한 상담의 경우는 상담실 문을 살짝 열어두도록 함 2인 1조 방문, 남자 직원이 동행 방문 감정적으로 대하지 말고 이성적으로 대응해야 함 방문 시 공격성이 보일 때는 상담을 중단하고 나오도록 함 신변 안전 매뉴얼이 있음, 위험대처 매뉴얼 공유함 상담실 문 쪽에 앉아서 상담함 위험 상황에서는 도망가는게 최우선	안전지침	기관의 대처
목걸이 형태의 비상벨을 누르면 경찰이 출동함 방어 조끼, 전기충격기 등의 경호 물품을 가지고 다님 녹취 장비, 신고벨 설치만으로도 마음이 든든함 상담실에 진술 녹화장비 구축함 방검복, 전기충격기, 육연발 가스총 사용함 기관에 캡스 설치, 녹화장비, 비상벨 설치됨 상담시에 비상벨 가지고 들어감 비상벨 누르면 경찰과 캡스가 출동함 녹음안내멘트 전화기가 도움이 됨	안전장비	

상황 파악하여 정리하고 기록/보고체계를 가짐 위험상황발생시 보고체계로 진행됨 위험상황을 사례관리에 기록해놓음 위험상황을 문서화하고 보고함 지체없이 상관에게 보고하고 사건을 공유함	보고체계	기관의 대처
매뉴얼을 주지하고 교육하고 지키는 것이 중요함 자기보호매뉴얼을 숙지하도록함, 신변 안전 매뉴얼 교육 위험전조단계를 인지하는 것이 필요함 위험요인을 확인하고 방문하는 것 필요함 직원의 역량강화 제공, 매뉴얼이 기관 차원에서 중요함 개인상담, 수퍼비전 제공, 기관차원에서 교육을 강화함	교육체계	
트라우마가 있는 직원들 대상으로 심리 정서 프로그램 실시함 심신을 달래기 위한 방안 (마음키트, 명상, 캔들)지원해줌 신체적 심리적 치료 지원체계가 있음 심리정서적 지원을 해줌, 보상휴가가 있음 사건이 발생한 날은 일찍 퇴근함 위험을 경험했을 때 당직에서 배제해줌 위험을 당한 직원이 진정하고 휴식할수 있도록 지원함	심리정서 지원	
직원들이 힘들어도 서로 챙겨주는게 좋음 내가 여기서 일하면서 보호받고 있다는 생각이 중요함 직원들이 다독여주는 것이 필요함 동료들과 어려움을 공유하는 시간이 있어서 좋음 내 직원이니까 함부로 욕설 하지 말아라." 하니까 깨갱함 위험한 사례의 경우에 동료들이 CCTV로 지켜봐 줌 위험한 상담의 경우 두 명이 같이 상담함 동료들이 신경써주고 관심 가져줌 위험한 경우는 동료들이 진행상황을 주시해 줌 가정방문시 남자 상담원을 동행함 동료끼리 서로 챙겨주는 것이 중요함 위험한 사람이 오면 직원들이 서로 CCTV로 관찰해주고 주변에 있어 줌, 위험 사건이 있으면 담당자를 바꿔줌 경력있는 직원이 대신 대응해 줌, 상담원을 교체해줌	동료의 도움	

8) 필요한 지원과 대책

마지막으로, 아동 및 청소년복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들이 원하는 지원과 대책은 다음 〈표9〉에서 보는 바와 같이, 상담 및 치료, 교육, 휴가 및 휴식 지원, 유효한 매뉴얼 제공, 민원 대응 체계, 유관 기관과의 협력, 자조모임, 법적 지원, 인력 충원, 안전 장비 지원 등이다.

첫째, 심리상담과 치료에 대한 지원이 필요하다고 하였다. 이미 심리치료를 받아본 경험이 있는 사람의 경우는 심리치료의 효과를 경험한 적도 있었고, 치료비를 지원해주는 것이 필요하다고 하였다. 또한 상담치료를 받을 수 있는 여건도 필요하다고 했다. 심리치료 기관이 자신이 일하는 기관이 속한 지역 범위를 벗어나서, 다른 기관에서 상담

치료를 받을 수 있도록 상담 기관의 지역 범위를 확대해야 한다고 했다. 또한 신청자만 심리치료를 지원해주는 것이 아니라, 모든 직원이 심리치료를 받으면 좋겠다고 하였다. 트라우마 치료를 위한 예산 지원이 필요하다는 지적도 있었다. 폭력과 위험에 많이 노출되는 전 직원을 대상으로 주기적인 심리검사와 상담이 필요하다는 언급도 있었다. 한편 다른 기관의 재정 지원을 통해서 상담비 지원을 받는 경우에, 제출해야 할 신청서류가 많고 번거로워서 상담 신청을 안하게 되는 경우도 있다고 했는데, 이에 대한 개선도 필요해 보인다. 또한 힐링 프로그램이나 회복탄력성 프로그램을 정기적으로 지원해주면 좋겠다고 하였다. 스트레스 해소 방안에 대한 확대도 필요하다고 했다.

둘째, 지속적인 교육과 훈련이 필요하다고 했다. 경험이 부족한 직원들에게 경력이 많은 직원들의 노하우를 전수해주고, 수퍼비전을 제공하는 것이 필요하다고 했다. 또한 위험에 대한 감지능력, 민감성을 향상시키기 위한 교육과 훈련이 필요하다고 했다. 신변 안전 매뉴얼을 제정하고 직원들이 숙지하도록 하고, 단호함과 언어적 능력을 겸비하는 훈련을 해야 하고, 위기 상황 시뮬레이션 대응 교육도 필요하고, 위기 대응 노하우를 전수해주거나 자문해주는 시스템도 필요하다고 하였다.

셋째, 휴식과 휴가 지원이다. 말 그대로 하루 종일 쉴 수 있는 시간이 필요하다고 하였다. 위험을 경험했을 때 충분히 푹 쉴 수 있도록 기회를 주어야 하며, 위험 상황으로부터 피해 있는 타임아웃의 시간이 필요하다고 했다. 실천 현장의 여건이 “내가 쉬는 동안에 나의 업무를 다른 동료가 해야 된다”는 부담감으로 제대로 쉴 수 없는 분위기가 있는데, 제대로 된 휴식 시간을 제공할 수 있도록 여건을 마련해야 한다. 위험을 경험 했을 때는 보상휴가도 필요하다고 하였다.

넷째, 유효한 매뉴얼 제공이다. 이미 다양한 사회복지 현장에서 기관에 따라서는 매뉴얼을 가지고 있는 기관도 있었다. 그러나 종사자들은 기관 특성에 맞는 현실적이고 실제적인 매뉴얼 개정이 필요하다고 하였다. 여러 가지 위험 상황에 대해서 문서로 체계화하고 애매한 상황에서도 구체적인 지침을 줄 수 있는 매뉴얼이 필요하다고 했다. 사회복지 종사자로서 역할은 위임받았지만, 위험상황에서 어떤 제재나 통제 권한이 없는 한계 상황에서 어떻게 행동하고 대응할 지에 대해서 구체적이고 자세한 내부 규정이나 매뉴얼이 필요하다고 하였다. 이런 매뉴얼이나 규정이 법적으로 마련되어야 현장에서 덜 위험하게 일할 수 있을것이라고 하였다.

다섯째, 민원대응체계 구축이다. 종사자들은 악성 민원을 어디까지 대응해야 하나 고민하고 있었다. 악성 민원들을 어떻게 감당할지, 업무방해 적용이 법적으로 어디까지 가능할지 고민된다고 하였다. 민원 응대와 관련하여 지자체와 책임소재 문제가 생길수 있는 상황에서 적절하고 적법한 민원 대응체계가 필요하다고 하였다.

여섯째, 유관기관과의 협력이다. 아동학대와 관련하여 일하는 종사자의 경우는 아동전담경찰관의 도움을 통해 귀소 조치를 하기도 하고 지자체의 공권력을 협조받는 것이 도움이 된다고 하였다. 그러나 폭력적인 위험 상황에서 경찰의 도움이 필요해서 연락을 해도 경찰이 출동하지 않는 경우도 매우 많고, 위험상황이 이미 발생한 후에 출동하는 경우도 많고, 어떤 경우는 경찰이 출동해도 도움이 되지 않는 경우도 있다고 했다. 따라서 경찰과 아동복지 기관이 협력체계를 잘 구축하여 위험 발생을 사전에 축소시키고, 위험 발생 후에도 적절한 대처를 빠르게 잘 할 수 있도록 하는 것이 매우 중요하겠다. 한편, 아동 및 청소년복지의 다양한 기관들과 지자체, 경찰 등 민간기관과 공공기관이 연계를 구축하여, 대상자의 위험성에 대하여 정보를 공유하고 서로의 역할과 한계를 이해하고, 위험 상황에 대한 관점과 인식을 같이 하여 협조하고 협력하는 것이 현장에서는 매우 필요하겠다.

일곱째, 자조모임이다. 자조모임을 통해 서로의 상처와 어려움에 대해서 공감받고 지지 받는 것이 매우 효과적이라고 하였다. 동료집단, 자조모임을 통한 회복을 위해서는 개인적인 모임, 기관차원의 모임, 협회차원의 모임, 전국 단위의 지지모임 창구가 필요하겠다.

여덟째, 법적 지원이다. 폭력행위에 대한 법적 제재를 강화할 필요가 있으며, 명확한 권한을 가지고 일할 수 있어야 한다고 했다. 법적 대응을 위한 지원이 필요하며 기관 차원에서 또는 법인 차원에서 또는 협회 차원에서 변호사를 채

용해서 자문을 받거나, 종사자를 보호하기 위한 법적 조치가 필요하다고 하였다.

아홉째, 인력충원이다. 실천 현장에서 일하는 종사자들은 인력충원이 되면 더 능률적으로 잘 일 할 수 있다고 하였다. 담당 사례 수를 줄여서 직업 안정도를높여야 하고, 1인당 담당 사례 수를 줄여야 대상자들에게 서비스를 더 잘 제공할 수 있다고 하였다. 특히 폭력과 위험에 노출된 담당자가 휴가 또는 이직으로 자리를 비웠을 때 업무량이 많아져서 종사자들이 일하기가 더 어려워질 수 있으므로 현장의 인력충원은 반드시 필요하다고 하겠다.

열번째, 마지막으로 종사자들이 원하는 지원은 안전장비 제공이다. 종사자들은 안전한 환경에서 일하고 싶다고 하였다. 비상벨 장착이 법적으로 의무화되면 좋겠고, 상담실과 사무실에도 CCTV 설치가 필요하다고 하였다. 또한 녹화장비, 방검복, 가스총, 전기충격기 등의 안전 장비 제공이 필요하다고 하였다.

〈표9〉 필요한 지원과 대책

개 념	하위주제	상위주제
상담치료 받을 수 있는 여건 지원 필요 트라우마치료를 위한 예산지원 필요 전 직원대상으로 주기적인 심리검사와 상담 필요함 상담비지원을 받으려면 서류제출부담이 많아서 지원을 안하게됨, 회복탄력성 프로그램이 필요함 힐링 프로그램 정기적 지원 필요함 회복 탄력성 훈련, 힐링 프로그램, 내가 정신이 건강하고 행복해야 좋은 영향력을 끼칠 수 있음 힐링프로그램 신청할 때 신청서류를 줄여줘야 함 스트레스 해소 방안 확대 트라우마에 대한 배려, 지원 필요함 심리상담 프로그램 필요 심리치료 지원이 좋았음 신청자만 심리치료를 받는 게 아니라 모든 직원이 받으면 좋겠음 , 심리치료 지원기관의 지역 범위를 확대해야 함 상담환경을 마련해 주는 것 필요 심리적인 치료나 개입이 필요함	상담 및 치료	필요한 지원과 대책
노하우와 지속적 대응훈련이 필요함, 수퍼비전 경험이 부족한 직원들에게 경력이 많은 직원의 노하우를 전해주어야 함 위험에 대한 감지, 민감성 향상 필요함 신변 안전 매뉴얼을제정하고 숙지함 단호함과 언어적 능력을 겸비하는 훈련 필요 언어적 대응력을 잘 갖추어서 대해야함 위기상황 시뮬레이션 대응 교육 필요 위기대응 노하우를 전수, 자문해주는 시스템	교육	
말 그대로 하루 종일 쉬는 시간이 필요함 보상휴가 필요함 피해 있는 시간(타임아웃)이 필요함 충분히 푹 쉴 수 있는 기회를 주는 것 중요함 쉴 수 있는 시간이 별로 없고, 본인이 쉴 수 없는 상황	휴식 / 휴가	

기관에 맞는 매뉴얼 제작 필요함 현실에 맞는 실제적인 매뉴얼 개정이 필요함 애매한 상황에 대해서도 구체적 지침 매뉴얼이 필요함 상황들에 대한 문서체계 필요 내부규정이나 매뉴얼이 구체적이고 자세해야 함 역할은 위임받았지만, 제재나 통제 권한이 없는 한계 법적으로 뭔가 마련되지 않으면 더 많은 위험 상황에서 일할 수밖에 없다. 라는 생각이 듬	유효한 매뉴얼	필요한 지원과 대책
민원에 대한 대응체계 필요 악성민원을 어디까지 대응해야 하나라는 생각 악성 민원들을 어떻게 감당할 것인가에 대한 고민 업무방해 적용 등 법적 대응이 필요함 민원응대와 관련해서 지자체와 책임소재 문제가 생길 수 있음	민원대응 체계	
아동전담경찰관을 통해 귀소 조치함 지자체의 공권력을 협조받는 것이 도움이 됨 행위자의 위협 때문에 경찰에 신고함 다친 사람 없으면 출동하지 않겠다는 경찰 경찰에 신고했는데 경찰이 출동하지 않으려 함 같이 동행하는 경찰의 관점이 달라 어려움이 있음 무슨 일이 발생하면 연락을 달라는 경찰 경찰에 도움을 요청 안 하게 됨 경찰이 출동해도 실질적 도움이 안 됨 연계된 기관끼리 클라이언트의 위험성에 대해 정보를 공유함 집에 찾아오겠다는 위협으로 인해 경찰에 신고함 발생한 사건이 아니면 경찰은 사전에 개입을 하지 않음 가정방문시 파트너 동행 또는 경찰 동행 필요 유관기관의 이해와 협조/협력이 필요함	유관기관 협력	
자조모임을 통한 회복, 자조모임을 통한 공감 필요 동료집단/ 지지모임이 굉장히 효과적임	자조모임	
기관이나 법인 차원에서 변호사를 채용해서 자문을 받음 폭력행위에 대한 법적 제재 강화 필요함 권한을 주면서 일을 할 수 있도록 해야 함 법적 대응을 위한 지원이 필요함 종사자 보호에 대한 법적 조치가 필요함	법적 지원	
인력 확충 필요 담당 사례 수 조절 필요, 직업안정도를 높여야 함 1인당 담당 케이스를 줄여줘야 아동들에게 서비스를 더 잘할 수 있음, 처우개선을 위해 노력해야 함 인력충원이 되면 더 능률적으로 일할 수 있음	인력충원	

cctv설치 필요, 안전한 환경에서 근무를 하고 싶음 상담실에 CCTV 설치가 필요함 CCTV 설치, 녹음장치, 비상벨이 법적으로 의무화되면 좋겠음 방검복, 가스총, 전기충격기 등의 안전장비 필요함	안전장비	필요한 지원과 대책

2. 정신건강복지 영역

정신건강복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 28개의 하위 주제, 7개의 상위 주제가 도출되었다.

1) 위험요인을 가진 클라이언트를 응대함

정신보건영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 정신질환을 가진 환자들을 치료하고 재활하기 위해 병원이나 지역 센터, 재활시설 등에서 일하면서 서비스를 제공한다. 이러한 기관에서 종사자들이 만나는 환자들은 조현병, 기분장애, 알코올중독 등의 다양한 정신질환을 가지고 있으며, 서비스 개입 과정에서 종종 자살 사망 관련 사건들을 경험하게 된다. 정신보건영역에 종사하는 실천가들은 그들이 만나는 환자들의 질환 특성으로 인해 위험 상황에 노출되는 경우가 발생한다.

첫째, 정신보건영역에서 일하는 종사자들은 종종 자살 관련 위험을 경험하고 있었다. 변사체로 부패된 시신을 목격하는 경우도 있고, 옥상에서 목을 매고 있는 대상자의 숨이 끊어지기 직전에 구출하는 경우도 있고, 아이들을 데리고 투신자살 계획을 세운 아버지를 만나서 설득하는 경우도 있었다. 난간에 서서 떨어지겠다고 자살 위협을 하는 경우도 있고, 자살시도자를 구하기 위해 119 구조대를 불러 병원으로 이송하는 경험도 했고, 잦은 자살 위협으로 인해 여러 번의 응급출동을 경찰과 함께 하게 되는 경우도 있었다.

둘째, 정신질환을 겪고 있는 환자들이 모두 항상 위험한 것은 아니지만, 정신병적 증상이 재발하는 시점에서 폭력적인 행동을 하는 경우도 있었다. 또한 알코올중독 특성이 있는 환자의 경우는 술 마시면 죽겠다고 소동을 피우기도 하고, 술을 먹은 상태에서는 상식적 판단이 안되기 때문에 종사자들은 폭력적이고 위험한 상황들을 경험하고 있었다.

셋째, 정신질환을 치료받는 환자들 중에서 개별적인 성격 특성으로 인해서 종사자들을 위험하게 하는 경우도 있었다. 차별받는다며 불만을 표하는 클라이언트, 경찰이 와도 말이 통하지 않는 사람, 계속 어르고 달래야 하는 사람, 공무집행방해죄 이력이 있는 사람, 지나치게 의존적인 사람, 애정에 목말라하는 사람 등, 개인적인 특성들이 종사자들을 위험하고 힘들게 하였다.

〈표10〉 위험요인을 가진 클라이언트를 응대함

개 념	하위주제	상위주제
변사체로 부패된 시신을 마주함 옥상에서 목을 매고 있는 대상자의 숨이 끊어지기 직전에 구함, 아이들을 데리고 투신 자살계획을 세운 아버지를 방문하여 설득함, 난간에 서서 아래로 떨어지겠다 협박함 자살시도자를 119 구조대를 불러 병원으로 이송함	자살시도자	위험요인을 가진 클라이언트를 응대함

자살 시도로 인해서 그 집에 경찰과 자주 출동함 죽어버리겠다며 나가버림	자살시도자	위험요인을 가진 클라이언트를 응대함
술 마시면 죽겠다며 소동을 피움 정신병적 증상이 재발하는 시점에서 폭력적임 술 먹고 와서 상식적 판단이 안 됨	정신질환	
차별받는 느낌이라며 삐지는 클라이언트 경찰이 와도 아예 통하지 않는 사람	성격 특성	
계속 어르고 달래야 하는 사람 경찰이 오니까 태도가 돌변하는 클라이언트 공무집행방해죄 처벌 이력이 있는 클라이언트 지나치게 의존적인 클라이언트, 애정에 목마른 클라이언트	성격 특성	

2) 폭력과 위험에 노출됨

정신보건영역에서 일하는 종사자들은 실천 현장에서 수많은 폭력과 위험에 노출되어 있었다. 종사자들은 위험한 상황이 늘 존재한다고 말하였다. 위협과 협박을 당하며 생명의 위협을 느낄 때도 있다고 하였다. 다음 〈표11〉과 같이 언어적, 신체적, 성적, 정서적 위험을 경험하고 있었다.

첫째, 언어적 위험이다. 소리도 없이 들어와서는 "가만두지 않겠다", "퇴원하면 널 찢어 죽이겠다", "선생님 집을 알고 있다. 애들이 어느 학교 다니는지 다 알고 있으니까 알아서 하라"는 등 위협적인 자세와 말로 위협과 협박을 당하였다. "미친년아"라는 욕을 듣고, 전화로 욕설을 듣고, 흉내 내지도 못할 언어폭력과 쌍욕을 들으며 일한다고 하였다.

둘째, 신체적 위험이다. 사무실 문을 부수고, 책상을 부수는 폭력, 소주병을 바닥에 내리치는 폭력, 돌을 던지는 것, 마구 물건을 던지는 것, 흉기로 위협하는 것, 공중전화 줄로 목을 졸리는 것 등 생명의 위협을 느끼는 상황들까지 경험하고 있었다.

셋째, 성적 위험이다. 바지를 벗고 성기를 보여주며 "한번 하자"라고 하는 경우도 있고, 성적 수치심을 느끼게 하는 경우도 있지만 그런 상태로 업무를 지속한다고 하였다.

넷째, 정서적 위험이다. "죽어버리겠다"며 "유서를 썼다"며 매일 전화를 하여 심리적으로 불안하게 만들고, 기분 좋지 않은 일이 있을 때마다 와서 행패를 부리고, 휴일에도 전화하고, 너무 위협적이어서 서비스를 제공할 수 없는 어려움 상황, 사무실에 와서 난리를 치고 가능 상황 등 정서적 위험을 경험하고 있었다.

〈표11〉 폭력과 위험에 노출됨

개 념	하위주제	상위주제
소리도 없이 들어와서 가만두지 않겠다고 함 "퇴원하면 널 찢어 죽이겠다."는 협박 "선생님 집을 알고 있다, 애들이 어디 학교 다니는지 다 알고 있으니까 알아서 하라"는 말, 위협적인 자세로 욕설, "미친 년아"라고 욕을 함, 전화해서 욕설 흉내 내지도 못 할 언어 폭력, 쌍욕을 하심	언어적 위험	폭력과 위험에 노출됨

흉기위협, 과장된 행동으로 위협 스트레스 있을 때 마다 와서 막 물건을 던짐 돌을 던짐, 물건을 던짐, 소주병을 바닥에 내리침 사무실 문을 부수고, 책상을 부수는 폭력 상담실에서 맞을 뻔함, 생명이 왔다 갔다 하는 폭력 상황 공중전화 쇠줄로 목이 졸림 생명의 위협을 느끼는 상황들이 존재함	신체적 위험	폭력과 위험에 노출됨
바지를 벗고 성기를 보여주며 "한번 하자."고 함 성적 수치심을 느낀 상태로 업무에 투입됨	성적 위험	
죽어버리겠다고 유서 썼다고 매일 전화하심 기분 좋지 않은 일이 있을 때마다 행패를 부림 위협적이어서 서비스 제공을 중단할 상황, 난리를 치고 감 휴일에도 계속 전화를 함	정서적 위험	

3) 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

정신보건영역에서 일하면서 언어적, 신체적, 성적, 정서적 위험을 경험한 사회복지종사자들은 다음 〈표12〉에서 보는 바와 같이, 신체적으로 정서적으로 어려움을 겪게 되고 업무에도 부정적 영향을 받고 있었다.

첫째, 종사자들은 다양한 폭력과 위험을 경험하게 되면서 숨을 잘 못쉬거나, 밥을 먹다가 체하고, 잠을 잘 못자고, 수면제를 복용하게 되고, 고민이 많아지면서 불면증으로 인해서 병원 치료를 받게 되었다고 하였다. 또한 생명의 위협을 느끼면서 "나도 언젠가 다치거나 죽을 수도 있겠구나"는 생각이 들었고, 폭력적인 상황이 굉장히 무섭고 공포스러웠으며, 머리를 감다가도 생각나고, 10년이 지난 일도 트라우마가 되어 아직도 괴롭힘을 당하는 경우도 있었다. 클라이언트의 정신건강을 위해 일하는 종사자가 클라이언트로부터 위험을 경험하면서 자신이 PTSD가 생기게 되고, "이러다가 내가 죽겠다"는 느낌이 들어 엉엉 울기도 했다고 한다. 생명의 위협을 느끼는 상황은 1분이라는 시간도 매우 공포스럽고 길게 느껴졌다고 한다.

한편, 자신이 담당하고 있는 클라이언트가 죽을까 봐 불안하고, 만약 진짜로 죽게 되면 "대형사고"가 된다는 생각에 걱정되어 계속 전화를 하거나 확인을 하게 되고, 클라이언트가 죽어서 경찰에 가서 조사를 받게 되는 상상을 하게 되었다고 하였다. 이러한 정서적 어려움으로 인해서 사적인 생활까지 영향을 받기도 했고, 자신의 책임이 어디까지인가를 고민하며 심적으로 힘들고 혼란스러웠다고 하였다.

둘째, 폭력을 경험한 후에는 출근을 하지 못하거나, 출근을 하더라도 하루 종일 일이 손에 안 집히는 경우가 있었다. "이 일을 지속해야 하나"라는 고민에 빠지게 되고, 과흥분한 대상자 앞에서 긴장하게 되고, 늘 긴장된 상태나 불안한 마음으로 상담을 진행하게 되었다고 하였다.

〈표12〉 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

개 념	하위주제	상위주제
숨을 못 쉬겠음, 밥 먹다가도 체함, 잠이 잘 안 옴 수면제 복용함, 그 일에 쫓겨서 잠이 안 옴, 고민들이 생기면서 잠이 잘 안 오니까 병원도 찾게 됨 10년이 지난 트라우마가 아직도 괴롭힘, 내가 PTSD가 됨 머리를 감다가도 그 일이 생각남, 한 대만 맞아도 죽겠구나 라는 공포감, 이러다가 내가 죽겠다는 느낌, 눈물이 터져 나와 엉엉 울음 “나도 언젠가 다치거나 죽을 수 있겠구나”라는 생각이 듬 폭력적인 상황이 굉장히 무섭고 공포스러움 1분이라는 시간도 너무나 공포스럽고 긴 시간임 클라이언트가 죽을까 봐 불안함	신체적 정서적 어려움	폭력과 위험경험으로 인한 영향
클라이언트가 진짜로 죽으면 대형 사고라는 생각이 듬 클라이언트가 안 와도 힘들고 걱정되고 불안해서 계속 전화해서 확인하게 됨, 경찰 조사받는 상황을 상상하게 됨 연락이 안 되는 회원 때문에 불안함 나의 책임은 어디까지인가 생각함, 사적인 생활까지 영향받음 굉장히 심적으로 힘들어지면서 혼란스러워짐	신체적 정서적 어려움	
폭력 경험 후 출근하지 못함, 하루 종일 일이 손에 안 잡힘 “이 일을 지속할 수 있나”라는 고민, 과흥분한 대상자 앞에서 긴장하게 됨, 늘 긴장된 상태로 상담을 진행하게 됨 내 판단을 의지해야 하는 불안감으로 일함	업무에 부정적 영향을 끼침	

4) 보호받지 못하는 현실

정신보건영역에서 일하는 종사자들은 클라이언트로부터 폭력과 위험을 경험하고 그로 인해 신체적으로 정서적으로 어려움을 겪고 있지만, 실천 현장에서 보호받지 못하고 있다고 느끼고 있었다. 기관이나 사회가 내 편이 아니라는 생각이 들고, 현실은 변화가 없고 무기력하며, 경계가 없는 과도한 역할로 힘들고 정작 복지사의 복지는 사각지대에 놓여있다고 하였다.

첫째, 기관에서 사회복지사를 옹호해주지 못했고, 실무자를 탓하는 경우도 있었고, 사회복지사가 오해를 받아도 사회복지사의 편이 되어주지 않았다고 하였다. 기관은 내담자의 편이었고, 위험을 당한 종사자의 편이 되어 돌봐주지 않았다고 하였다. 폭력으로 인해 파손된 물건에 신경 써주지 않았으며, ‘힘들면 일을 그만 두면 되지’ 라는 반응이었다고 한다. 같이 고민해주는 사람이 없어 혼자만 고민하기도 했고, 동료 간에도 폭력 사건에 대한 입장이나 인식이 달라서 해결이 어려웠으며, 폭력을 경험해보지 못한 사람은 폭력을 당한 사람의 입장을 공감하고 이해하지 못했다고 한다. 또한 폭력 사건에 대해 무관심한 직원들도 있었고, 폭력 행위를 한 사람에 대한 조치도 없었다고 하였다.

둘째, 정신보건영역의 특성상, 위험한 상황에 개입하기 위해 현장에 출동해야 하는 경우도 있고, 폭력 행위로 인해 위기 상황이 생겨도 그 이후에 기관에서는 별다른 조치가 없고, 오히려 어느 정도는 위험을 감당해야 한다는 분위기가 지배적이라고 하였다. 직원 간의 의견이나 인식도 달라서 해결책을 찾기도 어렵고, CCTV가 있더라도 동료들이 거기에 같이 집중해 줄 수 있는 업무 환경도 아니어서 결국 현실은 변화가 없으며, 그냥 위험이 발생하면 당할 수 밖에 없는 환경이라고 하였다. 때로는 위험 사건을 무마시키고 암묵적으로 덮으려는 분위기도 있어서, 해결책 없는 위

험 상황이 무한 반복된다고 하였다. 정신보건 영역의 종사자들끼리 파업을 한 적도 있었지만 이후 결과는 부정적이었고, 현실은 무력하게 느껴졌다고 하였다.

셋째, 정신보건 영역의 종사자들은 때로 가족이 없는 클라이언트의 보호자 역할을 하거나, 응급실이나 중환자실에서 보호자 역할을 한다고 하였다. 사회복지사로서 가진 착한 콤플렉스와 공동의존을 인정하는 종사자도 있었다.

과도한 역할을 하면서 '어디까지 개입해야 하나' 라는 경계가 없는 느낌이 들었고, 어디까지가 우리의 책임이고 역할인지 경계가 필요하고 클라이언트와의 거리가 필요하다고 하였다. 코로나로 인해서 클라이언트와의 대면이 줄어들면서 오히려 숨이 쉬어진다고 한 종사자도 있었다.

넷째, 사회복지사는 다른 사람들의 복지를 위해서 일하는데, 정작 자신들은 복지의 사각지대에 놓여있다고 하였다. 외딴 섬에 갇힌 사회복지사인 것 같은 느낌이 들고 안전보장에서 소외된 느낌이 들며, 지금 겪고 있는 위험이나 어려움이 해결이 안 될것 같은 생각이 들며, 우리의 어려움을 대변해줄 기관도 없는 것 같고, 현실은 변화가 없고 한계점에 부딪히다 보니 도전을 안 하게 된다며, 복지사는 복지 사각지대에 놓여있는 것 같다고 하였다.

〈표13〉 보호받지 못하는 현실

개 념	하위주제	상위주제
기관에서 사회복지사를 옹호해주지 않음, 실무자를 탓함 사회복지사가 오해받아도 편이 되어주지 않음 기관은 내담자 편임. 위험을 당한 사람을 돌봐주지 않음 사회는 우리에게 우호적이지 않음. 파손된 물건에 신경 써주지 않음 힘들면 일을 그만두면 되지라는 반응, 같이 고민해주는 사람이 없이 혼자만 고민함 사건에 대한 시각이 달라서 해결에 장애가 됨 동료 간에도 인식 차이가 엄청 많음 폭력경험자와 무경험자는 이해도가 다름 폭력 사건에 대해 직원들이 무관심함	내 편이 아님	보호받지 못하는 현실
폭력 행위를 한 사람을 퇴원시키지 않음 무마시키고 암묵적으로 덮으려는 분위기 동료 간에 의견 일치가 안 되면 해결책을 찾기 어려움 어느 정도는 감당해야 된다는 분위기 현장 상황을 파악하기 위해 위험한 상황에 파견됨 위기 상황이 있어도 별다른 조치가 없음 실제 폭력이 발생 되면 그냥 당할 수밖에 없는 환경 CCTV가 있어도 거기에만 집중할 수 없는 직원들 해결 없는 무한 반복 상황, 센터 파업 이후 굉장히 무력해짐	무기력한 현실	
가족이 없는 클라이언트에게 보호자 역할을 해줌 응급실, 중환자실에서 보호자 역할을 함 공동의존을 인정하게 됨, 착한 콤플렉스 코로나로 인해서 덜 만나니깐 숨이 쉬어짐 과도한 역할을 함, 어디까지 개입해야하나 경계가 없는 느낌 어느 선까지가 우리 책임이고 역할인지 경계가 없음	경계 없는 과도한 역할	

어디까지 개입을 해야 하는지 가이드라인이 필요함 대상자와 분리가 필요함, 클라이언트와의 거리가 필요함 어느 정도까지 하고 나서는 “최선을 다한거야”라고 생각함	경계 없는 과도한 역할	보호받지 못하는 현실
우리를 대변해줄 기관이 있는지 의문스러움 한계점에 부딪히다 보니 도전을 안 하게 됨 외딴섬에 갇힌 사회복지사인 것 같은 느낌 안전보장에서 소외된 느낌, 소심하게 소리 내다가 흩어지게 됨 어려움이 해결 안 될 것 같은 생각이 듬 복지 사각지대에 놓여있는 사회복지사	복지사의 복지 사각지대	

5) 개인과 기관의 대처

정신보건영역에서 일하는 종사자들이 클라이언트로부터 폭력과 위험을 경험했을 때, 개인과 기관은 다음 〈표14〉와 같이 대처하고 있었다. 피하거나 참거나, 치료나 도움을 받는 것, 여행이나 휴식을 취하는 것, 폭력행위자에게 조치를 취하는 것, 증거확보 및 신고 등이다.

첫째, 위험이 감지되면 그 현장을 피하는 방법으로 대처하고 있었다. 도망가는게 최선이라는 생각으로 위험상황을 피하는 것이다.

둘째, 아무렇지 않게 쿨하게 있어야 한다는 생각으로 집에 가서 얘기하지도 않고, 괜찮은척 하고, 계속 참는 것이다.

셋째, 상담 치료를 받거나 병원 진료를 받는 것이다. 자신도 정신건강영역에서 일하기 때문에 같은 지역사회에 있는 상담 기관을 찾아갈 수는 없어서 다른 지역에 있는 정신과 병원에 가서 치료를 받는다고 하였다. 대게는 상담이나 치료비용은 자부담으로 지불하고 있었다. 기관에 따라서는 동료들과 위험 경험에 대해서 얘기를 나누며 지지를 받는 경우도 있고, 같은 사무 공간에서 자신을 도와줄 사람이 있어서 겁이 나지 않는 다고 말한 종사자도 있었다. 기관에서 발생한 위험 상황에 대해서 관련 공공기관이 입장과 상황을 이해해주고 양해해주는 경우도 있었다고 하였다. 그러나 이러한 지지와 도움이 모든 기관에서 가능한 것은 아니었다.

넷째, 여행과 휴식을 취하는 것이다. 기관에서 폭력을 당한 후에 종사자에게 휴가를 제공하는 경우가 있었다. 자신을 돌아볼 시간을 가지고 여행을 하는 것이 도움이 된다는 종사자도 있었지만, 1박 2일 여행만으로는 해결이 안 된다는 종사자도 있었다. 여행과 휴식이 중요한 대처방식일 수는 있지만, 위험을 경험한 종사자가 충분히 잘 회복되기 위해서는 다양한 다른 도움과 지원이 함께 이루어져야 할 필요가 있다.

다섯째, 폭력행위자에 대한 조치이다. 클라이언트가 선을 넘는 행동을 했을 때는 고소가 필요하다고 생각하는 종사자도 있었다. 그러나 이용자를 고발하는 건 현실적으로 망설여지는 경우가 많다고 하였다. 실제로는 고소나 고발보다는 응급입원 조치를 하는 경우가 더 많다고 하였다. 한편 진상 이용자나 진상 환자를 차단해주거나, 나름의 블랙리스트를 가지고 대응하는 기관도 있었다.

여섯째, 폭력 및 위험 상황에 대한 증거를 확보하거나 신고하는 것이다. 위험이 발생한 현장을 촬영하고 사진으로 남기거나, CCTV가 없는 경우는 영상을 찍어서 증거를 남긴다고 하였다. 문서로 남기고 전자문서에 동영상 파일을 올리는 경우도 있었고, 경찰에 신고하거나 고소, 고발로 사례를 수습하는 경우도 있었다.

〈표14〉 개인과 기관의 대처

개 념	하위주제	상위주제
위험이 감지될 경우 그 현장을 피하는 식으로 대처함 도망가는 게 최선이라는 생각함	피함	개인과 기관의 대처
처음에는 계속 참음, 아무렇지 않게 쿨하게 있어야 된다고 생각함, 이 얘기를 집으로 가지고 돌아갈 순 없음,	참음	
폭력 경험 후 상담 받음, 병원 진료를 받음 자부담으로 치료비용을 지불함, 치료를 위해 상담을 받음 지역사회에있는 상담가를 찾아가는 것은 꺼려짐, 다른 지역 정신과에 가서 치료받음 얘기 나누고 지지받는 게 도움이 됨 사무공간에 도와줄 사람이 많아서 겁이 안 남 공공기관이 입장과 상황을 이해하고 양해해줌	치료 및 정서적 도움	
여행이 도움이 됨, 자신을 돌아볼 수 있는 시간을 가짐 폭력을 당한 후 기관에서 휴가를 줌 1박 2일 여행으로는 해결이 안 됨	여행이나 휴식	
진상 블랙 리스트가 전산에 올라 있음 진상 환자를 차단해줌 고소, 고발하기 보다는 응급입원으로 조치 됨 대상자가 선을 넘었을 때는 고소해야 된다고 생각함 이용자를 고발한다는 건 망설여 짐	폭력행위자 조치	
문서로 남겨놓고 전자문서에 동영상 파일을 올림 현장을 촬영하고 사진으로 남김 상담실 안에 cctv가 없어서 영상을 찍어서 증거를 남김 문제가 커지면 경찰을 부름, 경찰에 신고함 사진을 남기고 경찰에 신고함 고소고발사례를 1년 정도 수습했음	증거를 남기거나 신고함	

6) 인식 개선이 필요함

정신보건영역에서 일하는 종사자들이 개인적 차원에서 그리고 기관적 차원에서 나름대로 대응을 하고 있었지만, 이러한 대처들은 개인에 따라 다르고 기관에 따라 다르게 경험되고 있었다. 종사자 자신들이 위험한 상황에서 일하고 있지만 현실 상황이 변하지 않는 것에 대해 무기력하고 안타깝게 생각하고 있는 종사자들은 〈표15〉에서 나타난 바와 같이, 인식 개선이 필요하다고 하였다. 폭력에 대한 인식이 변화되어야 하고, 사회복지사의 안전과 인권이 존중되도록 사람들의 인식이 변화되어야 하고, 그러기 위해서 목소리를 내어야 한다고 말하였다.

첫째, 폭력 및 위험 사건을 중대한 사안으로 인식해야 하며, 폭력은 경우에 따라서 처벌이 필요한 문제로 인식해야 하며, 폭력에 대한 조직의 분위기와 인식을 개선해야 한다고 했다.

둘째, 사회복지사도 존중받아야 할 한 인간이며, 사회복지사의 인권이 보장되어야 한다고 했다. 사회복지사는 골칫거리를 해결하는 해결사라는 인식을 탈피해야 하며, 국가적 차원에서 보호받고 안전한 근로 환경에서 일해야 하는

노동자로 인식해야 한다고 했다. 이러한 변화는 일개 기관에서만 변화할 것이 아니라 전국적으로 동시에 변화해야 더 효과적이라고 생각하며, 현수막이나 전광판, 공익광고 등을 통해서 사회복지사에 대한 인식을 개선해야 한다고 하였다. 그렇게함으로서 사회복지사도 한 인간으로서 존중받고 인권이 보호받으며 더 이상 위험한 상황에 무방비로 내몰리지 않아야 한다고 하였다.

셋째, 폭력에 대한 인식을 개선하고 사회복지사의 인권을 중시하는 인식의 변화가 일어나기 위해서는, 종사자들이 함께 뭉치고 사회복지사의 폭력와 위험 경험에 대해서 대중들이 알 수 있도록 이슈화하고 목소리를 내야 한다고 하였다. 사회복지종사자들이 겪는 현실을 세상에 알리기 위해서는 목소리를 모을 수 있는 채널이 마련되어야 하고, 인권 문제에 대해 공론화해야하며, 사회복지사들이 정치력을 가져야 한다고 생각하고 있었다.

〈표15〉 인식개선이 필요함

개 념	하위주제	상위주제
폭력 사건을 중대하게 다뤄주는 기회가 있어야 함 폭력은 처벌 대상이라는 인식이 필요함 폭력에 대한 조직의 인식이 바뀌어야 함 인식 개선을 위한 캠페인이 필요함	폭력에 대한 인식 개선	인식 개선이 필요함
한 사람의 인간으로 대우받고 싶음 사회복지사도 한 인간임 같은 사회복지사인데도 사회복지사의 인권을 존중해주지 않음, 사회복지사가 골칫거리 해결사라는 인식을 탈피해야 함, 우리도 노동자임, 근로자로서 안전을 보장받아야 함 국가적 차원에서 보호받고 있다는 것이 중요함 일개 기관의 변화보다는 전국적 동시적 변화가 필요함 현수막, 전광판, 공익광고 등을 통한 인식 개선 캠페인 필요, 위험한 상황에 무방비로 내몰리지 않아야 함	복지사의 인권 존중	
뭉치고 이슈화해야 함, 현실을 세상에 알릴 필요가 있음 목소리를 내기 위한 광범위한 차원의 접근 필요 정치적으로 목소리를 내야 함, 스스로 보호하고 권리를 보장 받을 수 있도록 목소리를 모을 수 있는 채널 마련 정치적인 목소리를 낼 만한 울타리가 필요함 대중들이 우리의 어려움을 알 수 있도록 해야함, 인권유린 사건을 공론화 사회복지사들이 착하긴 한데 정치력이 더 필요함 사회복지사 출신의 시의원 배출도 필요함	목소리를 내야 함	

7) 필요한 지원과 대책

정신보건영역의 종사자들이 폭력과 위험 상황으로부터 보호받고 안전한 환경에서 일하기 위해서 필요한 지원과 대책은 〈표16〉 과 같이, 서비스 제한에 대한 지침 제공, 심리치료 및 소진 예방, 유관기관간의 협력, 공유 및 자문 창구 마련, 법적 장치, 안전 장비 지원 등이다.

첫째, 악성 클라이언트에 대한 대응 지침이 필요하며, 경우에 따라서는 서비스 제공을 제한하는 지침과 근거가 필요하다고 하였다. 정신건강사업 안내서에 있는 이용자 자격 제한 규정을 적용하여 실시할 필요가 있다고 하였다. 개입이 불가능한 상황을 명시하는 기준이 필요하며, 통제가 안 되는 상황에서는 서비스를 제한할 수 있도록 구체적인 지침과 기준이 필요하다고 하였다. 이러한 구체적인 대응 매뉴얼이 제작되고 배포되어 현장에 적용되어야 한다고 하였다.

둘째, 심리치료 및 소진 예방이다. 폭력과 위험을 경험한 사회복지사들이 충분히 치료받고 회복할 수 있도록 지원이 필요하다는 것이다. 심리치료를 위한 모바일 앱이 개발되면 좋겠고, 심리지원을 위한 전문지원센터가 운영되길 바라고 있었다. 또한 소진을 예방하기 위한 프로그램이 제공되어 업무와 관련된 스트레스를 풀고 일에 매진할 수 있기를 바라고 있었다.

셋째, 유관기관간의 협력이다. 정신보건서비스는 다양한 차원의 병원, 정신건강복지센터, 정신재활시설, 정신요양시설, 자살예방센터, 중독관리통합지원센터 등 다양한 서비스 전달체계를 통해서 이루어진다. 한편 이러한 기관들은 지자체의 위수탁으로 운영되는 기관들도 있고, 의료적 목적과 영리적 목적을 동시에 지향하는 병원에 의해서 운영되기도 한다. 또한 경찰서, 소방서, 관련 공공기관과 협력하여 일을 해야하는 상황이 많이 발생한다. 그러나 정신보건서비스를 제공하는 기관의 특성이 다양하다 보니, 각 기관의 역할 및 사회복지사의 역할과 상황에 대해서 서로 제대로 이해하지 못하거나, 오해의 소지가 많으며, 입장과 관점의 차이가 있어서 서로 소통하거나 협력하는 것이 어려울 수 있다고 하였다. 정신장애인의 관할지역 문제로 업무 소통이 안 되는 경우도 있고, 기관들간의 협의가 어려운 경우도 있고, 병원의 경우 영리성이 있기 때문에 공적 체계와 협력이 어려운 경우도 있다고 하였다. 공권력이 있는 기관의 협조가 현장에서는 매우 힘이 될 수 있는데 관할지역 담당 공무원의 잦은 변동으로 인해 현장에 대한 이해와 소통이 어렵다고 하였다.

넷째, 실무자들끼리 서로 공유할 수 있고 자문받을 수 있는 창구가 필요하다고 하였다. 실무자들이 서로 자료를 공유할 수 있는 플랫폼이 있으면 좋겠다고 하였다. 사회복지사협회가 서비스 영역별로 쪼개져 있어서 전체적인 사회복지사가 소통하고 뭉칠 수 있는 창구도 필요하다고 하였다. 또한 서로의 자료와 경험을 공유하고, 지역 간 격차를 줄이고, 필요한 도움을 받을 수 있도록 창구가 필요하다고 하였다. 각개전투하는 한계를 벗어날 수 있도록 모일 수 있는 창구가 필요하다고 하였다. 기관의 매뉴얼이나 지침에 나와 있지 않은 많은 사항들에 대해서 멘토를 통해 조언도 듣고, 자신이 속한 기관에서 적절한 도움과 지원을 받지 못할 때 대신 지원을 받을 수 있는 창구가 필요하다고 하였다.

다섯째, 법적 장치이다. 사회복지사의 안전을 위한 조례 제정이 반드시 필요하고, 충분한 전문인력과 예산 등의 자원이 확보되어야 한다고 하였다. 종사자의 근로 환경에 대한 자문을 받을 수 있는 법적 장치도 필요하다고 하였다. ‘안전시설인증제도’를 실시하여 기관의 근무환경이 안전한 기관이면 인증해주는 제도를 만들 필요가 있다고 하였다. 사회복지사의 안전확보를 위해서 안전실태에 대한 조사가 제도적으로 필요하며, 경찰청과 협력하여 종사자 보호체계를 구축하고 법적 장치를 마련하는 것이 필요하다고 하였다.

여섯째, 안전 장비 지원이다. 산업안전보건법에 의한 고객응대 근로자 보호 조치가 시행되고 있는 것처럼, 사회복지 종사자를 위한 보호 조치 안내 멘트가 활용되어야 하며, 폭행 금지에 대한 안내 문구 부착, 비상벨 시스템, 폭력 처벌을 안내하는 통화연결음, 발신자 추적 전화기, 녹음 및 녹취 가능한 장비 등을 지원해주는 것이 필요하다고 하였다.

〈표16〉 필요한 지원과 대책

개 념	하위주제	상위주제
악성 클라이언트에 대한 기관 간의 이해와 지침이 필요함 악성 클라이언트에 대한 지침 필요 서비스 제한의 근거가 필요함 정신건강사업안내서에 있는 이용자 자격제한 적용 필요함 개입이 불가능한 상황을 명시하는 기준 필요함 폭력 예방 및 대응 매뉴얼 제작과 배포 통제가 안 되는 상황에서는 서비스 제한이 필요함	서비스 제한 지침	필요한 지원과 대책
폭력을 당한 사회복지사들을 위한 충분한 지원 필요 치료와 회복을 지원하는 모바일앱 개발 신분보장 및 고용 안정성 심리지원을 위한 전문지원센터 운영 소진 예방 프로그램 필요, 소진 예방을 위한 프로그램 계획 스트레스 풀고 일에 매진하는 것 필요	심리치료 및 소진예방	
다양한 사회복지영역에 대해 잘 모르고 있음 한 대상에 대해서 사회복지영역 종사자마다 입장이 다름 정신장애인에 대한 관련 법과 기관이 달라 서로 이해를 못 함 정신장애인 관할지역 문제로 업무 소통이 안 됨 정신장애인 관련 기관들간에 소통과 협의가 어려움 병원의 경우 영리 기관이라서 공적 체계에서 돕지 않음 공권력 있는 기관과의 연계가 힘이 있음 관할지역 담당 공무원의 잦은 변동으로 이해도가 떨어짐 관련 기관 담당자들끼리도 업무 관련 오해의 소지가 많음	유관기관 협력	
실무자 모임이 있으면 좋겠음, 실무자간의 자료 공유 플랫폼 사회복지사협회가 영역별로 쪼개져 있음 공유하고 자문받는 공간 필요함 매뉴얼이나 지침에 담겨있지 않은 사항들이 많음 자문받을 기관이 필요함, 멘토 같은 교수님의 조언 필요 전체 협회가 뭉치는 역할을 해줘야 함 각종 문의를 할 수 있는 창구가 필요함 각개전투하는 한계, 복지영역에서 지역 간 격차를 줄여야 함 공유복지 플랫폼이 모든 지역에 필요함 조직안에서 보호와 도움을 받지 못한다면 협회 지원 필요	공유 및 자문 창구	
사회복지사 안전을 위한 조례 제정 충분한 자원 확보(전문인력, 예산)가 필요 법적인 안전장치, 고용 안전도 필요함 노동에 대한 자문 받을 수 있는 곳이 필요함 안전시설 인증제 필요, 안전한 시설 운영 시상 제도 복지사의 안전 확보 필요함, 제도적 장치가 필요함 안전장치에 대한 제도적 조사	법적 장치 법적 장치	

경찰청과 MOU하고 종사자 보호체계 구축해야 함 MOU 협약, 조례, 법적 장치 필요 인권위원회의 이해가 필요함	법적 장치 법적 장치	필요한 지원과 대책
폭행 금지에 대한 안내 문구 부착, SOS벨 시스템, 산업안전보건법의 고객 응대 근로자의 보호 조치 안내멘트 폭력 처벌에 대해 안내하는 통화연결음 대상자의 전화번호가 뜨는 전화기,통화 녹음중 안내 멘트	안전장비	

3. 노인복지 영역

노인복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 38개의 하위 주제, 8개의 상위 주제가 도출되었다.

1) 위험이 예견되는 상황적 특성

노인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 잠재적으로 위험성이 있는 상황에서 일을 하게 되면서 여러 가지 폭력과 위험을 경험하고 있었다. 잠재적 위험성은 크게 두 가지로 나눠볼 수 있는데, 첫째는 상황적으로 위험요인이 잠재하며 위험이 예견되는 경우이다. 아래 〈표17〉에서 보는 바와 같이 노인학대 피해자인 어르신과 학대행위자인 보호자를 분리해야 하는 상황은 매우 예민하고 민감한 상황으로, 이러한 상황에서 학대행위자의 폭력에 노출되기 쉽게 된다. 또한 기존에 받던 서비스가 중지되거나 서비스 대상자에서 탈락되거나, 다른 사람은 서비스를 받는데 자신이 서비스를 못 받게 되는 상황에서 화가 나고 불만을 표출하면서 폭력행위가 일어나는 경우가 있다. 기존에 받던 서비스의 내용이 달라짐으로 인해서 불만을 품고 폭력을 행사하는 경우도 있었다.

따라서 이러한 잠재적 위험으로 인한 폭력을 예방하기 위해서는 학대피해자와 가해자를 분리하는 예민한 상황을 잘 다룰 수 있도록 대상자의 가정이 아니라, 기관 내에서 분리가 이루어지도록 하는 것이 바람직하겠다. 또한 경험과 노하우가 많은 상급자 직원과 함께 일을 하거나, 폭력적인 상황이 예측되는 응급상황이라면 경찰이 동행하여 도움을 받는 것도 필요하겠다.

〈표17〉 위험이 예견되는 상황적 특성

개 념	하위주제	상위주제
피학대어르신과 학대행위자를 분리해야하는 예민한 상황	학대피해자 분리상황	위험이 예견되는 상황적 특성
“니네가 뭔데 마음대로 막 나를 탈락시키냐”면서 불만을 표출함. 수급자 또는 대상자에서 탈락하는 경우 화를 내고 난리를 침. 물품지원을 받지못하는 경우에 “왜 나는 안주냐”며 화를 내심. 예전에 받던 서비스와 비교하면서 불만을 표하거나 담당자를 바꿔달라고 요구함. 서비스대상에서 소외된 분들이 화를 내면서 욕을 함	서비스박탈 및 서비스불만	
응급상황으로 인한 출동, 야간출동. 일대일 대면 방문이 필요한 상황	출동 상황	

2) 대상자 특성으로 인한 위험성

잠재적 위험성의 두 번째 상황은 대상자의 특성으로 인한 것이다. 위험요소를 가진 보호자와 어르신의 특성으로 인해 사회복지종사자는 폭력과 위험상황에 노출되고 있었다. 〈표18〉에서 보는 바와 위험요인을 가지고 있는 대상자와 접촉함으로 인해서 위험을 경험하는 것이다. 대상자가 가진 위험 요인은 폭력적인 특성과 정신적인 문제, 대응하기 어려운 성격특성과 막무가내로 무리한 요구를 하는 것이다.

노인학대의 경우, 학대행위자인 보호자가 쉼터에서 지내고 있는 어르신을 찾아내려고 기관과 직원을 감시하고 관계기관을 찾아다니면서 정보를 캐내고, 직원에게 폭언과 위협을 하고, 피학대어르신에게 제공되는 서비스를 거부함으로 인해서 종사자는 위험을 경험하고 있었다. 학대행위자인 보호자의 경우는 폭력전과가 있거나 의처증이 있거나 폭력성향이 있는 경우가 있었고, 상담을 하는 중에 갑자기 주먹을 휘두르거나 칼로 위협하고, 농기구를 가지고 위험한 행동을 하는 경우가 있었다. 또한 어르신이 일차적인 서비스의 대상자이지만, 어르신과 함께 살고 있는 보호자가 정신질환으로 인해서 피해망상이 있거나 대인기피증이 있거나 알코올중독 문제를 가지고 있음으로 인해서 어르신에게 서비스를 제공하는 과정에서 종사자는 위험을 경험하고 있었다.

보호자중에는 말로 제어가 안 되고 대응하기 어려운 보호자도 있었다. 어르신에게 필요한 입원치료와 관련해서 대화가 안되고 설득이 어려운 보호자도 있고, 직원에게 과도한 요구를 하거나 상처주는 말을 하는 보호자가 있었다. 이러한 위험요소를 가진 보호자와 접촉하게 되면서 종사자는 폭력과 어려움에 노출되고, 정작 서비스를 받는 어르신은 미안해서 어쩔줄 몰라하는 상황도 존재하였다. 따라서 어르신의 가족 상황을 미리 파악하여 위험한 가족원이 있는지 확인하고 이에 대해 예방적 대응책을 준비하는 것이 필요하겠다.

〈표18〉 대상자 특성으로 인한 위험성

개 념	하위주제	상위주제
쉼터에 숨어지내는 할머니를 찾아내고 감시하는 학대행위자. 서비스제공에 거부감을 나타내는 학대행위자, 의처증이있는 학대행위자	학대행위자인 보호자	대상자 특성으로 인한 위험성
폭력전과가 있는 보호자. 갑자기 주먹을 휘두르는 보호자. 칼로 상담원도 죽이고 다같이 자살하고 죽자는 보호자. 삽이나 낫을 들고 쫓아나온 보호자. 칼을 숨기고 상담하러온 보호자	폭력적인 보호자	
피해망상이 있어 폭행하는 보호자, 정신질환이 있는 보호자. 대인기피증이 있는 보호자. 알코올중독문제가 있는 보호자에 의한 막무가내행동. 술에 많이 취한 보호자, 어르신의 가족상황을 파악하여 위험한 가족원이 있는지 확인함	정신적인 문제가 있는 보호자	
어르신의 병원진료와 관련해서 민감한 보호자, 보호자는 폭력적으로 말하고 어르신은 미안해하는 복잡한 상황, 어르신의 보호자로부터 시달림, 응급치료관련해서 보호자를 설득하는 것이 힘듬, 말로 제어가 안되는 보호자, 직원에게 상처주는 말을 하는 보호자, 대화가 안통하는 보호자,	대응하기 어려운 보호자	

보호자가 먼저 나가면서 직원에게 어르신 옷 입혀드리고 방정리 다하고 모셔가라고 함, 보호자가 출근해야된다고 시간을 꼭 정확히 맞추라고 요구함	대응하기 어려운 보호자	대상자 특성으로 인한 위험성
해병대출신이라며 힘을 과시하는 분, 치매로 인해 폭력적인 어르신, 이용자들끼리의 싸움을 말리다가 직원이 폭력을 당함	폭력적인 어르신	
감정기복이 심한 어르신, 우울증이 심하신분,거동이 불편하신분, 맞춤돌봄서비스가 필요한 분들	문제를 가진 어르신	
연락이 안되는 자식들로부터 재산을 뺏어와달라고 하심, 수급조건이 안되는데 수급자로 만들어달라고 하심, 서비스에서 탈락하는 경우 시청에 찾아가서 난리를 침, 무리한 요구를 많이 하셔서 소진이 됨, 설득이 안되는 어르신, 요구를 들어주지 않으면 서비스를 거부하며 욕함, 당연하게 서비스를 요구하심, 도를 넘는 요구를 하는 어르신, 화장실타일 때를 벗겨달라고 함, 베란다 물건들을 정리해달라고 함, 집안 전체 청소를 해달라고함, 반찬을 많이 해달라고 함, 어르신이 감정이 상해서 담당자를 바꾸게 됨 , 권리주장을 많이 하시는 어르신, 지자체에 민원을 넣은 어르신	막무가내로 무리한 요구를 하는 어르신	

대상자의 특성으로 인한 위험요인은 보호자뿐만 아니라, 서비스의 일차적인 대상자인 어르신의 위험요인도 존재한다. 어르신이 폭력적인 성향을 가졌거나, 여러 가지 문제요인을 가지고 있거나, 무리한 요구를 하는 경우에 종사자는 폭력 상황에 노출되고 있었다.

해병대 출신이라며 힘을 과시하고 폭력적인 경우도 있고, 치매증상으로 인해서 폭력적인 경우도 있었고, 어르신들끼리의 싸움을 말리다가 직원이 폭력을 당하기도 하였다. 또한 어르신이 감정기복이 심하거나, 우울증이 있는 경우, 거동이 불편한 경우도 위험요인으로 작용하였다. 그리고 연락이 안 되는 자식들로부터 자신의 재산을 다시 뺏어와 달라고 요구하거나 수급자격이 안 되는데 수급자로 만들어 달라고 떼를 쓰거나, 담당자의 역할과는 상관없는 일- 화장실 타일 때를 벗겨달라는 것, 반찬을 여러 가지 해달라는 것, 집안 전체청소, 물건정리 등 -을 요구하면서 요구가 받아들여지지 않을 때 폭력적인 언행을 하시는 경우가 있었다. 막무가내로 과도한 요구, 무리한 요구를 하면서 자신의 요구가 충족되지 못하면 욕을 하면서 서비스를 거부하시고 감정이 상해서 담당자를 바꿔달라고 하시는 경우도 있었다.

기관에 요구하고 욕을 하는 것으로도 불만족스러우면 관련 지자체에 민원을 제기하기도 하였다. 이러한 어르신의 특성과 상황으로 인해서 사회복지종사자는 폭력과 위험에 노출되고 있었다.

따라서 사회복지종사자가 폭력 성향, 정신적인 문제를 가진 대상자에게 어떻게 대응해야 하는지 구체적인 지침과 대응 방안이 필요하고 이에 대한 내용을 직원에게 교육시킬 필요가 있다. 또한 서비스 제공자의 역할에 해당하지 않는 역할을 무리하고 과도하게 요구하지 않도록 서비스 제공 전에 이에 대해 설명하고 서비스 이용과 한계에 대해 숙지하도록 이해시킬 필요가 있겠다.

3) 종사자가 경험한 폭력과 위험의 유형

〈표19〉 경험한 폭력과 위험의 유형

개 념	하위주제	상위주제
자기 마음대로 안 되면 일단 욕부터 튀어나오는 분들이 많음, 자기 뜻대로 안되니까 “가만두지 않겠다.”라고 폭력적으로 말함, 나이 어린 직원을 욕하면서 부르는 어르신, 폭언을 하며 죽이겠따고 협박함, 폭언이 비일비재함, 화를 내고 욕하심, 욕을 하고 명령하며 말함, "니네들이 해주는게 뭐냐"라는 식으로 말씀하심, 우리 때문에 너네가 월급 받는다고 말하심, 우리가 낸 세금으로 너희가 월급을 받는다고 말하심	언어적 위험	경험한 폭력과 위험의 유형
술병을 던져서 파편이 튐, 갑자기 집에서 뛰쳐나오면서 주먹을 막 휘두름 , 자기 화를 못 이겨서 현관에 있는 유리를 주먹으로 깨서 와장창 다 깨지고 피 투성이 되는 상황, 갑자기 머리채를 잡고 끌고 나옴, 마당에 있는 농기구로 때리려고 함 , 치매어르신이 갑자기 주먹으로 때려서 얼굴을 맞음, 상담하는 도중에 갑자기 달려들어서 멱살을 잡음, 삽이나 낫을 들고 쫓아나옴, 남자직원보다는 여자직원에게 힘으로 위협함	신체적 위험	
직원이 오는줄 알면서 옷을 벗고 계심, 허리아프다고 파스를 붙여달라며 하의를 노출함, 여직원앞에서 당당하게 씩 웃으면서 성적 행동 계속함, 2인 1조로 방문했을때는 성적행동을 조심하는 어르신, 2인 1조 방문을 회피하는 어르신 , 여자직원은 남자어르신방문을 두려워함, 문을 닫고 침대에 앉히면서 힘든데 쉬었다 가라고 함, 말랐는데 가슴은 크다고 말하심 강하게 제지하는 말씀을 드려도 잠깐 조심하고는 또 반복됨 가정방문갔는데 야동을 보고 계신 어르신, 하의를 벗고 계셔서 이불로 덮은 후 옷을 입으시라고 문을 닫아드림 , 여직원이 치마를 입고 갔을 때 눈빛이 이상하심, 당직 시간에 자위행위를 목격하여 모른척 하고 문을 닫아드림	성적 위험	
자살현장을 목격함 , 자연사 사망을 경험함, 사망 사건에 대해서 경찰에 가서 반복적인 진술을 하는 과정이 힘듬, 사망한 어르신이 꿈에 나옴, 사망사건을 경험하며 당황하고 놀람, 사망사건이 반복될까봐 불안감이 커짐	자살 및 사망에 노출됨	

노인복지영역에서 종사하는 실천가들은 〈표19〉와 같이 현장에서 다양한 폭력과 위험을 경험하고 있었다.

첫째, 언어적 위험으로, 자기 마음대로 안 되면 일단 욕부터 하시는 분들이 많고, 죽이겠다고 협박하고, 화를 내고 욕하면서 부르고, "니네들이 해주는게 뭐냐"라면서 욕을 하고, 또는 직원에게 명령하는 분들과 만나고 일하면서 종사자들은 비일비재하게 언어적 폭력을 당하고 있었다.

둘째, 신체적 위험으로, 술병을 던져서 파편이 튀거나 갑자기 주먹을 휘두르거나, 유리창을 깨뜨려 피투성이가 되는 상황, 머리채를 잡히는 상황, 농기구로 때리려고 하는 상황, 주먹으로 얼굴을 맞고, 멱살을 잡히는 등 다양한 신체적 폭력과 위험을 경험하고 있었다.

셋째, 성적위험으로, 직원이 집에 방문하는 줄 알면서도 그 시간에 옷을 벗고 계시고, 허리아프다고 파스를 붙여달라며 하의를 노출하고, 당당하게 자위행위를 보이고, 침대에 앉아서 쉬었다 가라면서 앉게 하고, 신체부위를 언급하며 성희롱을 하고, 자위행위를 목격하는 등, 언어적으로 시각적으로 신체적으로 성적 폭력에 노출되고 있었다. 특히 여자 직원의 경우는 남자 어르신의 방문을 두려워했으며, 2인 1조로 가정방문을 했을 때는 조심하다가도 일대일 방문 때는 성적행동을 하시는 어르신이 있었고, 여자 직원에게 일대일 방문을 요구하는 어르신도 있었다.

따라서 이러한 성적 위험에 노출되지 않도록 어르신들이 서비스제공자인 종사자를 어떻게 대우해야 하는지에 대해 교육해드려야 하고, 가정방문은 2인 1조로 실시하도록 버디시스템을 제도화 해야한다. 또한 성적인 폭력에 노출되었을 때 단호하게 대응할 수 있도록 사전에 교육하는 것이 필요하겠다.

넷째, 종사자들은 자살이나 사망사건에 노출되는 것으로 인한 어려움을 경험하고 있었다. 자신이 서비스를 제공하고 있던 어르신의 자연사 사망을 경험하거나, 자살현장을 목격하게 되고, 사망사건에 대해서 경찰에 가서 반복적인 진술을 하는 과정에서 심리적 어려움을 경험하고 있었다. 사망한 어르신이 꿈에 나타나는 것, 사망사건이 반복될까봐 불안감이 커지는 등, 자살과 사망사건에 노출됨으로서 당황하게 되고, 심리적 어려움을 겪으며, 트라우마가 되기도 하고, 이로 인해 소진을 겪게 된다고 하였다.

따라서 자살사건이나 사망사건에 노출된 종사자에게는 휴식시간을 필히 제공하고 심리적 어려움을 치유할 수 있도록 필수적으로 심리치료를 받도록 하는 것이 제도적으로 의무화되는 것이 필요하겠다.

〈표20〉 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

개 념	하위주제	상위주제
폭력을 행한 이용자에 대한 거부감이 생김, 굉장히 자신감이 떨어짐,의욕이 떨어짐 , 사회복지일에 대한 의미를 잃어버림 결국 일을 그만두고 퇴사함,다른 직업을 찾음, 개인휴가를 써서 일로부터 휴식을 취함,다치면 내 자신이 엄청난 손해임 당직하는 날 성적 행동을 목격하고 한동안 당직을 못하게 됨 두려움과 부담감을 많이 느낌,	업무에 끼치는 부정적 영향	폭력과 위험경험으로 인한 영향
갑작스러운 폭력에 놀라고 무서움, 욕먹고 속상해서 울음, 불안감이 커짐 , 사망사건을 경험하며 당황하고 놀람 본인이 얼마나 상처받았는지 당시에는 인지를 못하고 있다가 점점 힘들어짐, 잠을 못자게됨, 후유증이 꿈으로 나타남	부정적 정서	

겉으로 내색을 못하지만 속의 상처는 상상이상으로 큼 약을 처방받아서 먹게 됨, 심리적 충격이 크고 후유증이 오래감, 폭력을 당한 후에 트라우마로 경험함, 폭력에 노출되면 육체보다 정신적으로 더 힘듬, 트라우마, 소진이 굉장히 많음 소진으로 가는 속도가 매우 빨리짐	부정적 정서	폭력과 위험경험으로 인한 영향

4) 폭력과 위험 경험으로 인한 영향

노인복지영역에서 일하는 사회복지종사자가 경험하는 다양한 유형의 폭력과 위험은 〈표21〉에서 보는 바와 같이 업무에 부정적인 영향을 끼치고, 종사자 자신의 정서에도 상당한 부정적 영향을 끼치고 있었다. 폭력을 행한 이용자에 대해서 거부감이 생기고, 일을 하는데 있어서 자신감과 의욕이 떨어지고, 사회복지 자체에 대한 의미를 잃어버리게 되고, 일을 그만두고 퇴사해서 다른 직장으로 옮기거나, 아예 사회복지가 아닌 다른 직종으로 일을 찾게 되는 경우도 있었다. 휴가를 써서 잠시 일을 멈추기도 하지만, 두려움과 부담감과 여러 가지 부정적인 정서는 업무에 부정적인 영향을 끼치고 있었다.

폭력과 위험에 노출된 종사자는 갑작스러운 폭력에 무섭고 놀라고 속상하고 불안하고 당황한다. 잠을 못 자기도 하고, 꿈에 나타나기도 한다. 그러나 때로는 본인인 얼마나 상처받았는지도 모른 채 일을 지속하다가 결국은 일을 그만두게 되는 지경에 이르기도 한다. 폭력에 노출되어도 제대로 된 휴가와 치료를 받지 못한 채, 괜찮은 척 일을 지속하기도 하고, 내색을 안 하지만 속의 상처는 상상이상으로 크게 부정적인 영향을 끼치기도 하였다. 약을 처방받아서 먹을 정도로 충격과 상처가 크고 후유증이 오래가기도 하고, 트라우마로 경험되며, 소진을 촉진시키기도 하였다.

5) 그럼에도 불구하고 서비스를 지속함

사회복지종사자가 잠재적 위험이 존재하는 실천현장에서 여러 가지 폭력과 위험에 노출되어 부정적 경험을 하고 있음에도 불구하고 클라이언트에게는 서비스를 지속할 수밖에 없는 상황이었다. 〈표21〉에서 보는 바와같이 폭력행위를 하는 대상자이지만, 서비스를 종결하게 되면 사각지대에 놓이게 되고, 서비스가 필요한 취약한 상태에 있는 클라이언트이기 때문에 서비스 종결을 하기가 쉽지 않은 환경이었다.

지침상으로는 서비스이용 제한에 해당되는 경우라도 클라이언트의 어려움을 외면할 수 없고, 폭력행위가 발생했다고 해서 이용제한을 하는 것도 쉽지 않았다. 큰 대책이 없는 한 문제행동은 숙명처럼 반복되는 경우가 많은데, 힘들어도 사회복지하는 사람인 종사자가 참고 감당하는 경우가 많았다. 내가 폭력에 노출되어 힘들어도 이 상황에서 다른 직원이 투입되면 그 직원도 어려움을 겪게 되니 그냥 내가 감당하겠다는 경우도 있었고, 사회복지현장이 종사자의 인권보다 클라이언트의 이익과 권리가 중요하게 여겨지는 경향이 있어서, 나에게 폭력을 행사하고 위험을 경험하게 한 그 대상자를 지속적으로 만나고 서비스를 제공해야하는 상황에 놓여있었다.

〈표21〉 그럼에도 불구하고 서비스를 지속함

개 념	하위주제	상위주제
지침상으로는 서비스를 종결해야 하지만 쉽게 종결할 수 없는 대상자임, 서비스를 중지하면 사각지대에 놓이게 되기 때문에 어르신을 계속 방문해야 함, 무연고자인 어르신을 외면할 수 없음,	외면할수 없는 대상자	그럼에도 불구하고 서비스를 지속함
문제가 생겼다고 해서 바로 이용제한을 하기는 쉽지 않음 폭력행위가 발생했다고 해서 사례를 종결시키지는 않음 문제행동이 조금 줄었다가 숙명처럼 반복되는 경우가 많음 시설에 입소하거나 이사를 가기 전까지는 그 상황이 계속 반복됨, 어르신들의 특성상 변화가 쉽지 않음 일이 커지는 게 염려 되서 참다보니 문제가 반복됨	문제가 반복되도 어쩔 수 없음	
나대신 다른 직원이 투입되면 그 직원도 어려움을 겪게 되고 미안하니까 그냥 내가 감당하게 됨, 치매어르신의 지속적인 폭행으로 인해 퇴소조치 하고 요양원에 연계시켜드림 사회복지종사자의 권리보다 클라이언트가 우선이라는 생각이 있음, 어려움이 있어도 대상자가 우선이고 직원이 우선은 아님	힘들어도 종사자가 감당해야 함	

6) 강하게 대응하지 못하는 이유

연구참여자들이 현장에서 많은 폭력과 위험을 경험하면서도 서비스를 지속적으로 제공하게되고, 강하게 대응하지 못하고 참는 데는 여러 가지 이유가 있었다.

첫째, 민원 발생에 대한 부담감 때문이다. 자신의 요구가 받아들여지지 않아서 폭력적인 행위를 하는 어르신은 결국은 지자체에 민원을 넣는 경우가 많은데, 민원이 발생하면 지자체는 좋게 좋게 해결하라고 하고, 어르신의 입장에 맞춰서 해결되는 경향이 많다, 민원이 발생하면 그 해결과정에서 기관이 책임을 맡게되고 어려움이 발생하기 때문에 억울하고 답답해도 강하게 대응하지 못하고 있었다.

둘째, 기관이미지와 기관운영에대한 부담 때문이다. 노인복지관련 다양한 기관중에는 지자체의 위탁, 수탁운영으로 이루어지는 기관이 많은데 기관의 이미지가 하락하고 기관에게 피해가 오는 것이 부담스럽기 때문에 조심하게 되고 어르신의 입장에 맞춰주는 소극적인 대처를 하게되는 것이다. 더욱이, 서비스제공기관이 유료로 서비스를 제공하는 경우에는 기관운영을 위해서 대상인원 확보가 필요하고, 서비스 경쟁도 신경써야 하기 때문에 서비스 이용자에게 강하게 대응할 수 없다는 것이다.

셋째, 강하게 대응하지 못하는 이유는 폭력적 언행에 대해서 서비스 이용을 제한하거나 적극적 대응을 할 수 있는 근거 규정이 미비하거나 부재하기 때문이다. 위험 상황이 발생했을 때 어떻게 대응하고 조치를 취해야 하는지에 대한 구체적이고 명확한 행동 규정이 없다 보니 소극적으로 대처하거나 대처를 하지 못하게 되고, 더욱이 종사자와 이용자간의 갈등이 발생했을 때 직원을 보호하는 지침이 없기 때문에 문제를 야기시키지 않으려고 참게 된다는 것이다. 법적으로 보호받을 수 있는 규정이 없어서 폭력 상황에 대해서도 법적인 고소나 조치를 취하지 않고 있었다.

넷째, 일을 크게 만들고 싶지 않다는 생각과 일이 커지는 것에 대한 염려 때문에 참는 경향이 있었다. 어떤 기관에서는 문제가 발생하면 직원의 잘못으로 여기기도 하기 때문에 대응하지 않고 참고 피하는 경우가 있었다. 자칫 잘못하다가 법적인 문제가 발생될까 봐 참기도 하고, 괜히 맞대응했다가 일이 커질까 봐 참고 넘어가는 경우가 많았다.

〈표22〉 강하게 대응하지 못하는 이유

개 념	하위주제	상위주제
민원이 발생하게 되면 결국 어르신입장에 맞춰서 해결되는 경향이 많음, 어르신들이 상위기관에 민원을 넣어서 힘 듬, 민원문제가 발생하면 기관이 책임을 떠안게 됨, 나의 대응으로 인해서 민원이 생기거나 어려워지는 것에 대해서 부담이 됨, 지자체에서는 좋게 좋게 해결하라고 함 , 민원을 넣으면 지자체에서는 해결해주라고 하니깐 이용자분들이 바로 민원을 넣는 경향이 있음	민원에 대한 부담	강하게 대응하지 못하는 이유
문제가 발생했을 때 기관에게 피해가 올 수 있어서 조심하게됨, 기관 이미지 하락에 대한 염려로 강하게 대응할 수 없음 기관 입장에서는 기관운영과 직결되기 때문에 어르신에게 맞춰주는 소극적 대처를 하게 됨, 수탁운영기관이기 때문에 민원이 자주 발생하면 재수탁의 부담이 있어서 대처하기가 조심스럽고 참게 됨, 유료서비스의 경우 대상인원 확보를 고려해서 강하게 대응하지 못하고 참게 됨, 기관간의 서비스경쟁으로 인해 대상자를 강하게 제지할 수 없음, 서비스를 주는 입장이라서 강압적으로 할 수 없는 입장임, 너네 기관 아니어도 갈 데 있다고 말하심	기관운영에 대한 부담	
잘못된 언행에 대해서 명확한 대응 규정이 없음 폭력상황에 대해서 법적인 고소나 조치를 취하지 않음 법적으로 보호받을 수 있는 부분이 없어서 규정이 유명무실함 위험상황에 대한 구체적인 행동 규정이 없어서 조심하게 됨 문제가 발생했을 때 직원을 보호하는 지침이 없기 때문에 문제를 야기시키지 않으려고 참게 됨	대응 지침 부재	
일을 크게 만들고 싶지 않다는 생각 때문에 참고 넘기게 됨 일이 커지는게 염려되서 참음, 문제가 생겼을 경우 직원의 잘못이라는 생각이 존재함 어르신의 감정에 맞대응하면 더 큰일이 벌어질까봐 대응하지 않고 피함, 자칫잘못했다가 법적인 문제가 될까봐 걱정됨	걱정하고 참는 경향	

따라서, 폭력과 위험에 노출된 종사자의 안전한 근무환경 조성을 위해서는 민원이 발생했다고 해서 무조건 대상자의 입장만 고려하는 민원처리 과정을 변화시킬 필요가 있다. 폭력의 문제에 대해서 민감하고 강하게 대응하도록 지자체의 인식을 바꿀 필요가 있으며, 반복적인 폭력에 노출되지 않도록 접근을 제한하거나 서비스 이용을 제한하는 방침이 필요하다. 또한 구체적이고 명확하게 직원을 보호해줄 대응 지침을 마련하고 이를 현실화하여 참지 말고 적절한 대응을 할 수 있도록 해야 한다. 적절한 대응을 하지 않거나 소극적 대응으로 인해서 사회복지종사자가 소진되고 이직하는 것을 막기 위해서는, 무조건 참고 서비스를 제공할 것이 아니라, 정당한 이유에 따라서 서비스 제공을 하지 않을 권리를 인정해주는 제도적 지침이 필요하겠다.

7) 기관의 대처

사회복지종사자가 현장에서 폭력과 위험에 노출되었을 때 기관에서의 대처는 아래 〈표23〉과 같이 다양한 방식으로 나타났다. 기관에서는 위험 상황에서 대피가 중요하다고 여기고 있었고, 나름의 보고체계를 가지고 있는 경우도 있었다. 폭력 현장에서는 상급자가 대신 응대를 해주거나, 담당자를 교체해주기도 하였다. 반복적인 폭력이 일어날 경우는 서비스 제공방식을 변경하기도 했고, 서비스 이용에 제한을 두기도 했다. 직원들이 위험을 경험할 때 기관에서는 서로 도움과 지지를 제공하기도 했고, 안전장치를 제공하거나 휴가를 제공하기도 하였다. 이를 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 폭력적인 상황에서는 일단 대피하는 것이 중요하게 여겨지고 있었다. 급하게 대피해서 돌아오는 경우도 있었고, 사전에 미리, 위험할 때는 일단 도망가거나 피하는 것도 방법이라고 알려주기도 했다. 이는 안전매뉴얼의 지침에서 언급된 것처럼 위험을 인식했을때는 무조건 참고 대응하는 것이 중요한 것이 아니라, 더 큰 사고를 방지하기 위해서 대피하는 것이 중요하다는 지침과도 일치한다. 위험한 일이 생기지 않을 것이라고 과신하거나, 위험성을 간과하는 것은 적절한 대응 방법이 아니다. 현장에서 위험을 경험할 때 종사자가 위험으로부터 대피하여 자신을 지키는 것은 상황에 따라서는 매우 중요하고 필요한 방법이라고 할 수 있다.

둘째, 기관에서는 나름의 보고체계를 가지고 있었다. 폭력행위나 위험사건이 발생했을 때 기관에 보고하고 회의를 하거나, 고충처리위원회를 통해서 대책을 논의하기도 했고, 직원 상호간의 보고를 통해서 회의하고 대응책을 고민하는 노력을 하고 있었다. 사실 이는 매우 중요하고 꼭 필요한 대처 방식이다. 많은 기관들에서 제대로 보고하지도 않고 대처하지도 않는 경우가 많은데, 기관의 업무규정 안에 직원 안전과 보호를 위한 규정을 만들고 관련 보고체계와 회의체계를 갖추고 이를 통해 현실적이고 적정한 대응책을 마련하는 것은 매우 중요하다.

셋째, 위험이 발생했을 때 숙련된 상담자나 상급자가 대신 응대해주는 대처를 하고 있었다. 초임종사자가 대응이 어려운 경우에 숙련된 경력자의 노하우를 통해서 좀 더 적절한 대응을 할 수 있고, 초임 직원의 위험을 감소시킬 수도 있다. 직원 대신 원장이나 센터장이 대응하는 경우, 폭력행위자의 행위가 감소되기도 했고 마찰이 감소하기도 했다. 이러한 내용은 서울시 감정노동자 보호 조례에도 나와있는 지침내용인데, 현장에서 매우 필요한 지침이다. 따라서 사회복지 종사자의 안전을 위한 지침에도 이러한 내용이 반영될 필요가 있다.

〈표23〉 기관의 대처

개 념	하위주제	상위주제
폭력적인 상황에서 일단 대피함, 갑작스런 폭력상황에서는 급하게 대피해서 돌아옴, 일단 위험한 상황은 피하게 함, 일단은 피하는게 방법이라고 알려줌, 도망가는게 좋다는 조언을 들음	대피가 중요함	기관의 대처
기관내부에서 보고하고 회의를 함, 고충처리위원회가 구성되어 있음, 문제가 생기면 기관장에게 보고하고 관리자들끼리 고민함, 관련 지자체에 보고함, 생활지원사의 고충을 전담복지사에게 보고함 숙련된 상담자가 대체하게 되면 문제행동도 안 통하고 마찰이 좀 줄게 됨,	보고체계	

원장님이 보호자를 대응해줌, 다른 상담원이 대응해 줌, 전담복지사가 중간에서 중재해 줌, 숙련자가 대응함, 직장 상사에게 상담하도록함, 어르신이 감정조절을 못하면 상급 직원이 대응해줌, 직원과 소통이 안되었던 분들이 기관장과 소통할때는 대응이 되는 경우도 있음	상급자가 대응해줌	기관의 대처
담당자를 다른 직원으로 대체함, 경력자로 대체해 줌, 일대일 서비스에서 2인 1조 서비스로 방문을 변경함. 여직원의 경우는 사회복무요원이 함께 가정방문을 함, 사례관리담당자를 교체함	담당자 변경	
대면서비스를 전화서비스로 대체함, 폭력적인 보호자가 집에 있는 경우는 어르신을 마을회관에서 만나서 서비스를 제공함, 서비스 장소를 가정에서 경로당으로 변경하려니깐 행동이 바뀌심 , 집안으로 들어가지않고, 어르신이 집 밖으로 나오셔서 물품을 받아가시도록 함, 무거운 물품은 집앞에 갖다놓고 집안에는 들어가지 않고 서비스제공함, 성적위험이 있는 경우는 가정방문대신 경로당에서 어르신을 만나서 서비스를 제공함, 독거노인의 경우는 문을 열어놓고 서비스 제공함, 폭력적인 보호자를 정신병원에 입원하도록 함, 가정방문 전에 도착해서 10분 후에 올라가겠다고 말씀드리고 준비하실 시간을 드림.	서비스제공 방식변경	
문제가 여러 번 반복되면 이용에 제한을 함. 문제이용자에 대한 이용 제한 규정이 있음, 이용자에게 경고함, 어르신이 잘못된 행동을 인정하시고 사과하심, 서비스제한매뉴얼에 따라 대응했을 때 어르신의 행동이 수정됨. 신체적 피해에 대해서는 단호하게 대처하고 퇴소 조치를 함, 폭력적인 이용자를 퇴소시킴으로서 직원들이 심리적 안정을 찾게됨 .	이용 제한	
근무시간에 폭력이 발생하면 주변 직원이 바로 개입해줌, 폭력을 당한 직원에게 정서적 지지를 함, 종사자가 다쳤을 때는 산재로 지원해줌, 기관에서 단체 상해보험 가입함, 신체적 외상에 대해 병원 치료를 받도록 함, 폭력행위자에 대해서 대응하기 보다는 폭력을 당한 직원에게 정서지원을 하는 편임, 직원들이 스트레스 받지 않도록 원장이 많이 지지해줌, 센터장이 직원의 마음을 추스르도록 상담해줌, 직원 간의 소통을 증진할 수 있는 기회를 가져서 서로 의지가 되도록 하는 것이 필요함,	직원 간의 도움과 지지	

본인이 원하면 특별휴가를 줌, 하루정도 쉬도록 휴식시간을 줌, 심리치료나 휴가를 주려고 함, 일찍 보내주고 쉬도록 함 병원에 갈 수 있도록 시간을 배려해주는 정도, 심리치료를 받을 시간을 줌 , 기관 예산으로 상담치료나 휴가비를 지원하는 것이 필요함, 해외연수, 이벤트, 시상으로 직원을 격려함 소진예방차원에서 힐링 프로그램을 운영함, 직원들의 스트레스를 줄여주기 위해서 기관장이 많이 노력함, 심리치료를 받도록 권유함, 기관차원에서 심리치료비를 지원해주지는 못함 직원의 스트레스 해소를 위한 야유회나 프로그램을 기관에서 진행함, 휴가비를 지급해주지 못함	휴식 / 휴가 격려 프로그램	기관의 대처
호루라기를 핸드폰에 달고 있도록 지원해줌, 폭력예방을 위한 전화안내멘트를 사용함, 녹취전화기를 사용함 안전장비- 삼단봉, 전기충격기, 가스총, 조끼를 구비함 , 많이 위험한 경우에는 가스총을 사용하도록 함, 기관에서 지원해준 안전장비를 갖고 있다는 것 자체가 안정감을 줌, 내가 기관으로부터 보호를 받고 있구나 라는 생각이 중요함, 안전장비를 갖춘 상태에서는 대상자에게 좀 더 확실하게 대응할 수 있음 안정 장비 사용으로 인해서 오히려 가해자가 되는 곤란한 상황도 있음	안전장치 마련	

넷째, 담당자를 변경하는 방법이다. 위험에 노출된 직원이 계속 담당하다보면 직원은 소진이 되어가는데, 이용자의 폭력적인 문제행동은 쉽게 변화되지 않을 수도 있다. 이러한 상황에서 담당자를 다른 직원으로 대체함으로써 위험에 노출된 직원의 어려움을 줄여줄 수도 있다. 경력자로 대체해 주는 경우도 있었고, 일대일 방문에서 2인 1조 방문으로 변경하거나, 여직원의 경우는 남자직원이나 사회복무요원이 함께 가정방문을 하도록 변경하는 경우도 있었다.

다섯째, 서비스제공방식을 변경하는 방법으로 대응하고 있었다. 성적인 폭력을 반복하는 이용자에게 대면서비스 대신 전화서비스로 대체하거나, 서비스장소를 가정에서 경로당이나 마을회관으로 변경하는 경우도 있었다. 신체적인 폭력을 가했던 보호자가 가정에 같이 있는 경우에는 집안으로 들어가지 않고 집 문앞에서 만나거나, 집 앞으로 물건을 제공하는 방식으로 대응하기도 하였다. 또한 성적노출을 반복하시는 어르신을 방문할 경우, 미리 전화로 시간을 말씀드리고 행동을 교정할 시간을 드린 경우도 있었다. 그리고 정신적인 문제로 인해서 폭력을 행하는 보호자를 정신병원에 입원시켜 치료받게 함으로서 폭력에 노출될 가능성을 줄이는 노력도 하고 있었다.

여섯째, 폭력행위를 행한 이용자에 대해서 서비스 이용을 제한하는 방법이다. 앞서 이야기 했듯이, 사회복지기관은 강하게 대응하지 못하는 상황에서 문제가 반복되는 경향이 많은데, 이렇게 문제가 여러 번 반복되는 경우에는 서비스 이용을 제한하는 것이다. 이용자에게 경고를 하고, 그래도 반복이 되면, 이용제한 규정에 따라서 이용을 제한하는 것이다. 단호하게 퇴소 조치를 시키는 기관도 있었다. 폭력행위자의 이용을 제한함으로써 폭력 행동에 대해 사과하거나 폭력 행동이 수정되는 경우도 있었다. 종사자를 안전하게 보호하고, 이용자의 폭력행위를 중단시키기 위해서는 기관 내에 이러한 서비스이용 제한 규정 지침이 있어야 하며, 이용자들이 종사자에게 함부로 폭력적인 언행을 하면 안 된다는 인식을 심어주는 것이 필요하다.

일곱째, 직원 간에 서로 돕고 의지하고 지지하는 것이다. 근무시간에 폭력이 발생할 경우, 옆에 있는 직원이 바로 개입을 해주거나, 폭력을 당한 직원에게 정서적으로 지지를 해주고, 다쳤을 때는 산재로 지원받을 수 있도록 배려해주고, 신체적 외상이 생기면 병원에서 치료를 받도록 시간을 배려해주고 있었다. 그러나 병원에서 치료받을 수 있는 시간을 내주기는 하나, 치료비까지 지원해주는 것은 아니었다. 직원 업무규정안에 직원보호규정을 마련하고 이와 관련하여 치료비 지원예산을 마련해 놓는 것도 필요하다. 또한 직원이 어려움을 겪었을 때 마음을 추스르도록 상담도 해주고 정서적 지원도 해주고 있었다. 그러나 폭력을 당한 직원의 마음만 다스릴 것이 아니라, 폭력행위자에 대한 적극적인 대응도 매우 중요하다. 기관에서는 피해자인 직원에 대한 보호나 폭력행위자인 이용자에 대한 대응을 소극적으로 대처하는 경우가 많기때문에 기관이 적극적으로 대처하도록 여러 가지 방안들을 마련하는 것이 꼭 필요하다. 이번 FGI 연구에 참여한 종사자들은 연구에 참여하면서 서로의 어려움과 폭력 경험에 대해서 공유하고 대처방법을 이야기한 것이 매우 도움이 되었다고 하였다. 폭력을 경험했을 때 직원간 의 소통을 증진할 수 있는 기회를 갖고 서로 의지가 되도록 하는 것은 매우 중요하겠다.

여덟째, 휴식, 휴가, 격려 프로그램을 제공하는 것이다. 본인이 원하는 특별휴가를 주기도 하고, 폭력을 당했을 때 하루 정도 휴식시간을 제공하고, 심리치료를 받을 수 있도록 휴가를 쓸 수 있도록 배려해주고 있었다. 폭력을 당한 날은 일찍 가서 쉬도록 해주고 병원에 가서 치료를 받을 수 있도록 시간을 배려주기도 하였다. 그러나 기관예산으로 상담치료비, 병원치료비, 휴가비용을 지원해주는 것은 아니기 문에 폭력과 위험을 당한 당사자가 자신의 돈을 써야하는 경우가 많았다. 직원보호규정에 휴식, 휴가, 일찍 퇴근, 이라는 보호지침과 함께, 예산마련을 통해 실질적인 비용지원을 해주는 것도 꼭 필요하겠다. 어떤 기관의 경우는 기관장이 직원에 대한 배려가 깊어서, 해외연수, 이벤트, 시상, 등의 격려프로그램을 운영하고 있었고, 다른 기관에서는 힐링프로그램, 스트레스 해소를 위한 프로그램을 실시하고 있었다. 기관장들이 직원을 보호하고 배려하는 문화가 확산되어서 직원들이 안전하게 일할 수 있는 환경이 조성되어야 하겠다.

아홉째, 안전장치 제공이다. 폭력에 대한 예방과 대응책으로 어떤 기관에서는 직원들에게 호루라기를 핸드폰에 달고 있도록 지원해주었다. 폭력 예방을 위한 전화안내멘트를 사용하는 기관도 있었고, 녹취전화기를 사용하는 기관도 있었다. 삼단봉, 전기충력기, 가스총, 안전조끼 등의 안전장비를 구비하고, 위험한 경우에는 가스총을 사용하도록 하는 기관도 있었다. 이러한 안전장비를 제공받은 종사자들은 실제로 이런 안전장치를 사용하지 않더라고, 안전장비를 갖추고 있는 것만으로도 보호받고 있다는 생각에 안심이 되었고, 안정감을 느낄 수 있었고, 좀 더 확실하게 대상자에게 대응할 수 있었다고 하였다. 한편 안전장치의 사용으로 인해서 오히려 가해자가 되는 곤란한 상황도 생길 수 있다고 하였다. 실제로 폭력예방 전화멘트 사용은 다양한 현장에서 매우 큰 효과를 보이고 있다. 폭력발생 후 대응체계도 중요하지만, 예방적 차원에서 직원보호를 위한 안내멘트를 모든 전화기에 적용하고, 전화기를 녹음가능하도록 하는 방안은 매우 중요한 방법이라고 할 수 있다.

8) 종사자가 원하는 지원과 대책

폭력과 위험에 노출되어 다양한 위험을 경험하며 일하고 있는 사회복지 종사자들은 여러 가지 지원과 대책을 필요로 하고 있었다.

첫째, 사회복지사도 사람이기에, 안전하다는 느낌을 받으면서 보람있게 일하고 싶어 했다. 어르신의 인권만 중요한 게 아니라, 종사자의 인권도 중요하다는 인식이 필요하다고 하였다. 종사자 스스로, 그리고 기관도, 이용자도 인식을 개선해야 한다고 하였다. 기관이 종사자의 안전을 최우선으로 하여 대응해주면 좋겠고, 어떤 이유로든 폭력이 정당화될 수 없음을 인식하고 폭력에 대응해야 한다고 하였다. 폭력이 일어난 후에 대응하는 것으로는 모든 보상이 이루어질 수 없기에, 스스로를 잘 지켜야 한다고 생각하고 있었다. 사회복지사는 현장에서 일하면서 취약하고 도움이

필요한 대상자에게 항상 베풀고 도움을 주고, 인내하고 참는 사람이 아니라, 폭력에 대해서는 참을 게 아니라 적절한 대응과 변화가 필요하며, 종사자도 안전하게 보호받고 일해야 하는 인권이 있는 사람으로 인식이 개선될 필요가 있다는 것이다. 따라서 이러한 인식개선을 위해, 종사자, 기관, 이용자를 대상으로 하여 폭력과 대응에 대한 인식개선을 위한 교육이 꼭 필요하겠다.

〈표24〉 종사자가 원하는 지원과 대책

개 념	하위주제	상위주제
어르신 인권만 중요한 게 아니라 종사자 인권도 중요함, 기관에서 종사자의 안전이 최우선이라는 입장을 취해주면 좋겠음, 문제 발생 시에 잘잘못을 따지기보다는 피해자를 보호해주는 인식이 필요함, 폭력이 어떤 사유로든 정당화될 수 없음을 기관이 인정해줘야 함, 종사자 스스로가 폭력피해에 대한 인식을 먼저 개선해야 함, 종사자들이 자신의 권리를 찾도록 인식개선이 필요함, 모든 부분을 보상받을 수는 없기 때문에 자신이 자신을 잘 지켜야함, 문제를 제기한 사람에게 보복할까 봐 두려움이 있음, 안전하다는 느낌을 받으면서 일하면 좋겠음, 안전하면서도 보람있게 일하고 싶음,	인식개선	종사자가 원하는 지원과 대책
보수교육 때 종사자 안전에 대한 교육이 필요함, 교육이 지속적으로 필요함, 가정방문 서비스 제공 전에 신규직원에게 주의사항을 교육함, 안전한 근무환경을 위해서 종사자와 이용자 모두 교육이 필요함, 정신적인 문제가 있는 대상자를 대하는 방법을 교육받음, 대응매뉴얼을 가지고 사용함, 고민도 많이 하고 직원교육도 함, 호신술을 배우게 함	교육	
폭력행위자가 제대로 된 처벌을 받는 게 필요함, 대상자를 제재할 수 있는 분명한 기준과 지침 그리고 권한이 있어야 함, 폭력을 행사한 이용자에게 어떤 조치가 필요함, 이용자 제한에 대해 영역별로 통일된 규정이 있으면 대응하기 좋겠음, 매뉴얼과 지침이 있어야함, 기관의 내부규정이 강제성이 없어서 현실적으로 효용성이 없음, 노조처럼 종사자를 보호해주고 힘써주는 체계가 필요함, 종사자를 보호하는 조례가 있어야 함, 매뉴얼 중에서 현장에서 적용되지 못하는 부분들에 대한 보완 마련이 필요함, 안전한 근무환경에 대한 구체적이고 명확한 조례 수립이 필요함	권한 있는 지침 / 조례	
기관과 경찰서가 연계되서 위험상황에서 비상연락이 가능하면 좋겠음, 위험상황에서는 말하지 않아도 바로 경찰이 투입되는 안전장치가 있으면 좋겠음, 벨을 누르면 출동하는 캡스 시스템 활용이 필요함, 문제 발생 후에 경찰과 119가 출동해줌,	유관기관 협력	

경찰도 바빠서 일이 발생해야 움직이고 웬만하면 잘 안 움직이게 됨, 위험 상황에서 도움을 요청했으나 경찰로부터 협조를 받지 못함, 경찰쪽에서는 위험할 것 같다고 와달라고 하면 안 오고 사건이 발생 해서 신고를 해야 출동함, 문제가 발생되면 그때 연락하라는 경찰, 학대전담경찰관의 도움이 필요함, 난리를 치는 바람에 경찰 조치하에 집으로 돌려보냄, 동사무소에서 쉼터에 입소 중인 할머니의 신상을 학대행위자에게 알려줌	유관기관 협력	종사자가 원하는 지원과 대책
폭력으로 인한 트라우마에 대한 지원이 필요함, 필요할 때는 언제든 상담을 받을 수 있는 사회복지종사자 전담 상담센터가 있으면 좋겠음, 힐링프로그램이 년중 행사처럼 가끔 있는데 언제든지 가능하면 좋겠음, 개인적으로 대응하는 것은 어려우니 기관, 협회, 단체를 통해서 대응하는 것이 필요함, 협회, 상담센터, 조정위원회 등 지원을 받을 수 있는 창구가 필요함, 서로의 힘든 경험을 공유하고 나누는 것이 도움이 됨	상시지원 창구	
업무 공백 때문에 며칠씩 휴가를 주기는 어려움, 피해자가 상담이나 지원을 받는 동안 업무 공백이 생기지 않도록 대책이 필요함, 폭력 피해로 인해서 휴무할 경우에 업무공백이 부담되어서 쉬지를 못함, 피해자가 쉬는 동안 대체할 인력이 필요함, 인력이 부족한 상황에서 제대로 휴가를 내서 치료를 받기가 어려움, 다치셔 입원해있는 동안 마음이 불편해서 제대로 쉬지 못하고 중간에 퇴원해서 일하러나 옴, 대상자의 욕구충족을 위해서 인력을 다시 충원해야 하는 상황이 어려움	대체인력 지원	

둘째, 교육이 필요하다고 하였다. 종사자의 안전을 위한 교육이 지속적으로 이루어져야 하고, 안전한 근무환경 조성을 위해서는 종사자 뿐만아니라 이용자에게도 교육이 필요하다고 하였다. 기관에서는 종사자가 만나게 되는 대상자 중에서 정신적인 문제가 있는 대상자를 어떻게 대응해야 하는 지에 대한 교육을 해야 하고, 가정방문 전에 신규직원이 어떻게 준비되어야 하는지에 대해서 교육이 필요하다고 하였다. 어떤 기관에서는 대응메뉴얼을 가지고 사용하기도 하고, 직원들에게 호신술을 배우게 하는 경우도 있었고 많은 고민과 함께 교육을 위해 노력하는 기관도 있었다.

셋째, 분명한 권한과 지침이 필요하다고 하였다. 폭력행위자가 적법한 처벌을 받는 게 필요한 상황도 있는데, 폭력행위를 한 대상자를 제재할 수 있는 분명한 권한이나 지침이 없기 때문에 이에 대한 대책이 필요하다고 하였다. 노인복지영역에서 관련 기관이 공통적으로 사용할 수 있는 명확한 지침이 있으면 그 지침에 따라서 폭력행위자에게 조취를 취하고 대응하기 수월할 것이라고 하였다. 기관의 내부규정은 강제성과 효용성이 없고, 그러한 내부규정조차 없는 기관도 있으므로 노인복지영역에서 통일된 규정을 마련하여 그 지침 대로 대응이 이루어지는 것이 필요하다고 하였다. 또한 한편으로는 종사자를 보호하는 조례가 필요하다고 하였다. 노동자를 보호하는 규정을 가지고 있는 노조처럼, 사회복지 종사자를 보호하는 명확한 법적 제도적 지침과 조례가 필요하다고 하였다.

넷째, 유관기관과의 협력이다. 위험상황을 자주 겪게되는 종사자들은 위험이 예견되는 경우에 경찰에 도움을 요청하

는 경우가 많다. 그러나 인력이 부족하고 바쁜 경찰은 사건이 발생되면 출동하겠다고 하고, 실제로 사건이 발생한 후에 출동하는 경우가 많다. 종사자들은 경찰서와의 연계를 통해서 위험상황에서는 비상연락이 가능하고, 말하지 않아도 경찰력이 투입되는 안전장치가 필요하다고 하였다. 위험한 상황에서 경찰의 협력은 매우 중요한 안전장치가 될 수 있다. 제도적으로 법적으로 경찰의 지원을 받을 수 있는 장치가 필요하다. 한편 노인복지 관련 여러 기관들과 지자체가 MOU를 맺어서, 각 기관의 역할과 필요한 도움에 대한 정보를 공유하고 위험 요소들을 사전에 방지하고 위험 발생 후에 대응을 잘 할 수 있도록 협력 체계가 꼭 필요하겠다.

다섯째, 상시지원창구를 마련하는 것이다. 폭력으로 인해 사회복지종사자들이 겪는 트라우마를 치유할 수 있도록 지원해주는 창구가 상시적으로 마련되어야 한다. 가끔 다른 단체의 지원을 받아서 상담을 받거나 안전장비구입을 지원받게 되는데, 이러한 사업들은 일회적이며, 많은 기관들이 이런 혜택을 받기 어렵다. 따라서 제도적으로 상시지원창구를 마련하는 것이 필요하다. 이러한 창구의 역할을 사회복지사협회 같은 단체가 할 수도 있지만, 좀 더 확대된 도 단위 또는 전국단위의 전담창구가 있는 것이 필요하다. 언제든지 필요할 때, 위험을 당했을 때 상담을 받을 수 있고, 치료비를 지원받을 수 있고, 법적인 지원을 받을 수 있는 창구가 필요하다. 가끔 신청해야 받을 수 있는 힐링 캠프나 프로그램도 상시적으로 이루어져서 언제든 필요할 때는 힐링 지원을 받을 수 있으면 좋겠다고 하였다. 개인적으로 대응하는 것은 힘이 부족하지만, 기관이나 단체나 협회나 전용창구를 통해서 대응하면 큰 힘이 될 수 있고, 변화를 일으킬 수가 있다. 또한 이러한 창구는 폭력과 위험의 경험이 나 혼자 겪는 어려움이 아니라는 위로와 공감과 소통의 창구 역할을 할 수 있다.

여섯째, 대체인력지원이다. 폭력과 위험에 노출되어 어려움을 겪는 종사자가 휴가를 받아서 쉬거나, 병원에서 입원치료를 하고 싶어도, 현실적으로는 쉬는 것이 어려운 경우가 많다. 업무 공백 때문에 휴가를 많이 줄 수도 없고, 또 휴가를 준다고 해도 자신이 쉬는 동안 다른 직원이 고생할 것을 알기 때문에 제대로 쉬지도 못하고, 치료도 못 받고 다시 업무에 복귀하는 경우가 많다. 따라서 업무공백을 매워줄 수 있는 대체인력을 지원해주는 것이 절실히 필요하다고 하였다. 위험 경험으로 인해서 소진되어 퇴사를 하는 직원이 생길 경우, 다른 신입직원을 뽑아서 교육하고 훈련시켜야 하는 부담이 있다. 따라서 업무중에 위험을 경험하고 피해를 입은 직원이 잘 쉬고 잘 치료 받고 업무에 다시 복귀하여 자신의 역할을 잘 수행할 수 있을 때까지 대체인력을 지원해주는 현실적이고 제도적인 지원이 꼭 필요하다.

4. 공공복지 영역

공공복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 15개의 하위 주제, 4개의 상위 주제가 도출되었다.

1) 공공복지에 대한 불신과 권리남용

공공복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 공공복지에 대한 불신과 권리남용 때문에 힘든 경험을 한 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '공공복지에 대한 불신', '반복되는 악성민원으로 인한 시달림', ' 수급자이기 때문에 소극적으로 대응함' 등의 경험을 한 것으로 나타났다.

'공공복지에 대한 불신'과 관련하여 자격이 정지된 경우에도 민원인이 계속 난리치고 우기는 것 때문에 힘든 경험을 하기도 하였고 욕하고 민원넣고 협박하면 자신의 요구가 다 들어주는 줄 아는 경우도 있었다. 공무원의 서비스에 감사와 호의보다는 모든 것을 권리로 여기고 당연하게 여기는 문화가 문제라고 지적하였다.

'반복되는 악성 민원으로 시달림'과 관련하여 계속 악성 민원을 넣는 상황으로 인해 힘든 경험을 하고 있고 가해자인 민원인이 오히려 피해자라며 민원을 넣는 경우도 있었다. 민원인의 경찰서 신고로 수시로 경찰 조사를 받아야 하는 경우도 있었다. '수급자이기 때문에 소극적으로 대응함'과 관련하여 폭행 상황에서 수급자라는 사실 때문

에 반격을 하거나 적극적으로 대응할 수 없는 경험을 하였다. 때로는 민원인이 사회복지공무원에게는 욕을 해도 되는 대상으로 인식하는 경우도 있었다. 이러한 상황이 지속되니 욕먹는 것에 대해 내성이 생기고 민원인에 대해 보다 적극적인 대응을 하는 것이 어렵게 되었다.

〈표25〉 공공복지에 대한 불신과 권리 남용

개 념	하위주제	상위주제
자격이 정지된 경우에도 계속 난리치고 우김, 욕하고 민원넣고 협박하면 다 되는줄 암, 감사와 호의보다는 모든 것을 권리로서 당연하고 여김	공공복지에 대한 불신	공공복지에 대한 불신과 권리남용
악성 민원을 넣음, 가해자인 민원인이 오히려 피해자라고 민원을 넣음, 민원인의 경찰서 신고로 수시로 조사를 받음	반복되는 악성 민원으로 시달림	
폭행 상황에서 수급자라는 사실 때문에 반격을 할 수 없음, 욕먹는 것이 이제 내성이 생김 사회복지공무원에게는 욕을 해도 된다고 생각함 민원인의 폭행에 적극적으로 대응할 수 없음	수급자이기 때문에 소극적으로 대응함	

2) 지속되는 민원인의 폭력

공공복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 폭력 및 위험상황에 노출되는 경험을 한 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '민원인의 지속적인 언어적 폭력', '민원인의 신체적인 폭력 행사', '민원인의 성희롱과 성적 행동', '민원인의 고발과 상부 압력 행사' 등의 경험을 지속적으로 한 것으로 나타났다.

'민원인의 지속적인 언어적 폭력' 과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 욕설이나 협박을 지속적으로 경험하거나 수급내용에 대해 계속 따지고 우기면서 요구하는 경험을 하였다. 심지어는 수급자 선정을 해 주지 않으면 자살하겠다고 협박하는 경우도 있었다. 민원인으로부터 음해성 소문이 퍼지거나 개인정보 유출을 빌미로 돈을 요구하며 협박하는 경우도 있었다. 아동학대 담당자로서 관련 조사를 진행한 후 가해자로부터 쌍욕을 듣기도 하였다. 고질적으로 연속으로 전화를 하면서 수급자 선정이나 복지혜택을 요구하였고 들어 주지 않으면 심하게 화를 내기도 하였다.

'민원인의 신체적 폭력 행사' 와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 수급권 탈락 때문에 멱살을 잡히거나 신체적 폭력과 협박을 당하는 경험을 하기도 하였다. 심지어는 수급권 탈락에 불만을 품은 민원인이 똥통을 가져다가 사무실에 인분을 뿌리는 행위를 하기도 하였다. 민원인들간의 싸움을 말리다가 손찌검을 당하기도 하였고 다 죽여버린다며 칼과 도끼를 가져오라며 협박을 하는 경우도 있었다. 부엌칼을 들고 시장실에 앉아서 사과를 깎으면서 협박을 하거나 칼을 들고 찾아와 협박을 하는 경우도 있었다.

'민원인의 성희롱과 성적 행동' 과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 가정방문시 자위행위 등 성적 행동을 하는 클라이언트 때문에 힘든 경험을 하기도 하였다. 예쁜 복지사님이라고 부르며 성희롱을 하거나 성적인 욕을 하면서 협박을 하기도 하였다.

'민원인의 고발과 상부 압력 행사' 와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 민원인이 상급자를 통해 압력을 행

사하여 스트레스를 경험하는 경우가 있었다. 청와대 신문고에 청원을 하여 상황을 어렵게 만들거나 민원을 들어주지 않으면 시장실로 찾아가 항의를 하는 경우도 있었다. 민원에 불만이 있는 경우 감사실에 신고를 하겠다며 협박을 하는 경우도 있었다.

〈표26〉 폭력 및 위험 경험

개 념	하위주제	상위주제
전화로 무작정 욕설이나 협박을 함, 입에 담지 못할 험함 욕설을 함, 폭행 가해자가 출소후 찾아와 항의와 불만을 제기함, 무리하게 계속 요구하고 전화로 괴롭힘, 수급내용에 때해 계속 따지면서 우김, 수급자 선정을 안 해주면 자살을 하겠다고 협박함, 서운함을 느낀 민원인이 음해성 욕을 하면서 다님, 개인정보 유출을 빌미로 돈을 요구하며 협박하는 민원인 때문에 힘듬, 기초연금 수급을 지속적으로 요구하며 협박을 함, 아동학대 조사후 가해자가 쌍욕을 하면서 항의함, 고질적으로 연속 전화를 통해 수급자 선정을 끈질기게 요구하여 힘듬, 복지혜택 대상에서 누락되면 무작정 화를 냄	민원인의 지속적인 언어적 폭력	지속되는 민원인의 폭력
멱살을 잡거나 신체적 폭력을 행사함, 수급권 탈락 때문에 협박하고 행패를 부림, 민원인과의 싸움을 말리다가 손찌검을 당함, 불만을 품은 민원인이 똥통을 가져와 뿌림, 다 죽여버린다며 칼과 도끼를 찾음, 민원인에게 맞아서 손목이 골절됨, 부엌칼을 들고 시장실에서 사과를 깍으면서 협박을 하는 민원인, 불만을 품고 칼로 위협을 함	민원인의 신체적인 폭력 행사	
가정방문시 성적 행동을 하는 클라이언트 때문에 힘듬, 예쁜 복지사님 이라고 부르며 반복적으로 희롱을 함, 성적인 욕을 하면서 협박을 함	민원인의 성희롱과 성적 행동	
민원인이 상급자를 통해 압력을 행사하여 스트레스를 받음, 청와대에 민원을 넣어 상황을 어렵게 만듬, 민원을 들어주지 않으면 시장실에 가서 항의를 함, 민원에 불만이 있으면 감사실에 고발한다고 협박함	민원인의 고발과 상부 압력 행사	

3) 민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 정서적 어려움

공공복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 민원인의 폭력으로 인해 많은 스트레스와 정서적 어려움을 경험한 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '정신적 문제가 있는 클라이언트를 다루기 어려움', '자존감이 낮아지고 멘털이 약해짐', '폭력에 적극적으로 대응하기 어려움', '개인정보 노출에 대한 불안과 두려움', '민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 트라우마' 등의 경험을 지속적으로 한 것으로 나타났다.

'정신적 문제가 있는 클라이언트를 다루기 어려움' 과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 정신적 문제를 가

졌거나 알코올중독 문제를 가진 대상자를 케어하기 어렵다고 호소하였다. 정신질환을 가진 민원인이 보복을 하지 않을까 두려움을 느꼈고 이들을 어떻게 응대해야 하는지 방법을 몰라 힘들어 하였다. 무연고자를 떠맡아야 하는 상황에서 지치고 스트레스를 받는 경험을 하기도 하였다.

'자존감이 낮아지고 멘털이 약해짐'과 관련하여 사회복지행정 업무를 수행하면서 멘털이 점점 약해져 힘들었고 계속되는 언어적 폭력 때문에 자존감이 저하되거나 민원인의 폭력을 계속해서 참다 보면 자존감이 더욱 저하되는 경험을 하기도 하였다.

'폭력에 적극적으로 대응하기 어려움'과 관련하여 적극적으로 대응할 시 쌍방 폭행으로 될까봐 조심하게 된다고 하였고 공무원이라서 욕설을 들어도 웃으면서 응대해야 하는 점이 힘들다고 하였다. 민원인이 협박하고 욕을 해도 속수무책으로 당할 수 밖에 없는 것이 힘들다고 하였다.

'개인정보 노출에 대한 불안과 두려움'과 관련하여 개인정보 노출을 막기 위해 업무중 관용차와 관용 핸드폰을 사용

〈표27〉 폭력 및 위험 경험으로 인한 영향

개 념	하위주제	상위주제
정신적 문제를 가진 클라이언트를 대하는 것이 힘듬, 정신질환자와 알코올중독자를 케어하기 어려움, 정신질환 클라이언트가 보복하지 않을까 두려움, 정신병적 증상이 있는 민원인을 응대하는 것이 어려움, 무연고자를 계속 떠맡아야 하는 상황에서 지치고 스트레스를 받음	정신적 문제가 있는 클라이언트를 다루기 어려움	민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 정서적 어려움
멘탈이 약하면 사회복지행정 업무를 수행하기 어려움, 계속되는 언어적 폭력 때문에 자존감이 저하됨, 민원인인 폭력에 무조건 참다 보면 자존감이 낮아짐,	자존감이 낮아지고 멘털이 약해짐	
적극적 대응시 쌍방폭행으로 될 까봐 조심하게 됨, 공무원이라 욕설을 들어도 웃으면서 응대해야 하는 점이 힘듬, 민원인이 협박하고 욕을 해도 속수무책으로 당할 수 밖에 없음	폭력에 적극적으로 대응하기 어려움	
개인정보 노출을 막기 위해 업무중 관용차와 관용 핸드폰을 사용함, 악성 민원인 때문에 전화번호를 차단함, 공적 개인정보 관리와 유출에 대한 불안으로 인한 어려움, 악성 민원인 때문에 sns에 사진이나 개인정보를 올려 놓기가 두려움	개인정보 노출에 대한 불안과 두려움	
오래된 일인데 아직도 외상 스트레스로 남아서 생생하게 떠오름, 자해나 자살 협박을 하는 민원인 때문에 정서적 스트레스를 받음, 칼로 협박을 하여 생명의 위협을 느낌, 평상시 잘 해 주었던 클라이언트의 폭력 때문에 배신감을 느낌, 민원 스트레스 때문에 휴직을 하게 됨, 집에서 사망한 수급자를 목격한 임신부 사회복지공무원이 너무 놀람, 클라이언트의 사망을 목격한 경우 트라우마로 남음	민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 트라우마	

하기도 하였으며 악성 민원인 때문에 전화번호를 차단하기도 하였다. 공적 개인정보 관리와 유출에 대한 불안으로 인한 어려움을 호소하였고 악성 민원인 때문에 SNS에 사진이나 개인정보를 올려 놓기가 두렵다고 호소하였다.

'민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 트라우마' 와 관련하여 오래된 일인데 아직도 외상후 스트레스로 남아서 생생하게 기억이 떠올라 힘들다고 하였다. 자해나 자살 협박을 하는 민원인 때문에 정서적 스트레스를 경험하였고 칼로 협박을 하는 경우도 있어 생명의 위협을 느끼기도 하였다. 평상시 잘 대해 주었던 클라이언트의 폭력 때문에 배심감을 느끼기도 하였고 민원 스트레스 때문에 급기야 휴직을 선택하기도 하였다. 집에서 사망한 수급자를 목격한 임신부 사회복지공무원이 너무 놀란 경험을 하였고 클라이언트의 사망을 목격한 경우 트라우마로 남게 되었다.

4) 위험예방을 위한 제도와 전문적 지원 필요

공공복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 민원인의 폭력 및 위험 예방을 위한 대책들이 필요하다고 호소하였다. 사회복지종사자들은 '위험 신고와 예방 대책이 필요함', '폭력 위험에 대한 제도적 지원이 필요함', '스트레스 해소와 힐링을 위한 전문적 지원이 필요함' 등의 지원이 필요하다고 한 것으로 나타났다.

'위험신고와 예방 대책이 필요함' 과 관련하여 읍면동 민원실에 비상벨을 설치하여 안전을 강화하는 것에 대한 필요성과 읍면동에 청원경찰을 배치하여 위험상황을 예방하는 것에 대한 필요성이 제기되었다. 민원인과 통화시 안내멘트를 통해 산업안전보건법에 의한 언어적 폭력 관련 안내를 할 필요가 있다고 하였으며 민원전화에 대한 녹음 의무화를 실시할 필요성이 제기되었다. 가정방문시 폭력예방을 위해 바디캠을 의무화하고 공공기관내 CCTV를 확충해야 할 필요성이 제기되었다. 업무용 전담 핸드폰을 지급하여 공무원의 개인정보를 보호해야할 필요성이 제기되었다.

'폭력위험에 대한 제도적 지원이 필요함' 과 관련하여 민원인이 소송 제기시 이에 대한 제도적 지원이 필요하며 폭력에 대한 신체적, 정신적 치료비 등 지원제도가 확충되는 것에 대한 필요성이 제기되었다.

'스트레스 해소와 힐링을 위한 전문적 지원이 필요함' 과 관련하여 실질적인 치유가 되는 힐링 프로그램 같은 것이 필요하다고 하였고 업무로 인한 정신적 스트레스 경험시 전문상담을 위한 지원의 필요성이 제기되었다. 공무조직에 힐링팀을 신설하여 공무원들이 업무중 겪는 스트레스를 해소하는 데 도움이 될 수 있도록 하는 방안이 제기되었고 전문성을 갖춘 수퍼바이저가 공무직에 절실하게 필요하다고 의견이 제시되었다. 공무원들의 힐링을 위해 바우처나 관련 서비스를 늘려야 한다는 의견이 제시되었다.

〈표28〉 폭력 및 위험 예방을 위한 대책과 지원

개 념	하위주제	상위주제
읍면동 민원실에 비상벨을 설치해 안전을 강화해야 함, 읍면동에 청원경찰을 배치하여 위험상황을 예방할 필요가 있음, 통화시 안내멘트를 통해 산업안전보건법에 의한 언어적 폭력 관련 안내를 할 필요가 있음, 민원전화에 대한 녹음 의무화를 실시할 필요가 있음, 가정방문시 바디캠을 의무화해서 폭력을 예방해야 함, 폭력 예방과 해결을 위해 공공기관내 CCTV를 확충해야 함, 업무용 전담 핸드폰을 지급하여 공무원의 개인정보를 보호해 주어야 함	위험 신고와 예방 대책이 필요함	위험 예방을 위한 제도와 전문적 지원 필요

민원인이 소송 제기시 제도적 지원이 필요함, 폭력에 대한 신체적, 정신적 치료비 등 지원제도가 확충되어야 함	폭력위험에 대한 제도적 지원이 필요함	위험 예방을 위한 제도와 전문적 지원 필요
실질적인 치유가 되는 힐링 프로그램 같은 것이 필요함, 업무로 인한 정신적 스트레스시 전문상담을 위한 지원이 필요함, 공무조직에 힐링팀을 신설하여 공무원들의 업무 스트레스를 해소해 주어야 함, 전문성을 갖춘 수퍼바이저가 공무직에 절실하게 필요함, 공무원들의 힐링을 위해 바우처나 관련 서비스를 늘려야 함	스트레스 해소와 힐링을 위한 전문적 지원이 필요함	

5. 장애인복지 영역

장애인복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 20개의 하위 주제, 6개의 상위 주제가 도출되었다.

1) 사회복지종사자를 무시하는 문화

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 사회복지종사자를 무시하고 신뢰하지 않는 문화 때문에 힘들어 하는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '사회복지종사자를 무시함', '사회복지사의 인권은 무시됨' 등과 같은 경험을 하였다.

'사회복지종사자를 무시함'과 관련하여 마음에 들지 않으면 "저런 건 군에 얘기해서 목을 짤라야 해"라며 듣는 데서 협박을 하기도 하였고 "네가 뭔데, 나는 왜 빼?"라며 수급 내용에 대한 불만을 무시하는 태도로 생떼를 쓰기도 하였다. "우리 때문에 돈벌고 월급 받지 우리 없으면 월급도 못 받아"라며 갑질을 하기도 하였다. 일부 클라이언트들은 사회복지사를 하대하고 무시하는 경우가 있었으며 "언니"나 "아줌마"와 같은 호칭을 함으로써 전문가로서의 사회복지사를 인정하지 않는 태도를 보이기도 하였다.

'사회복지사의 인권은 무시됨'과 관련하여 위험 상황에서 장애인의 인권에 비해 사회복지종사자의 인권은 중요하게 다루어지지 않음을 경험하였다. 장애인들은 위험 상황에서 수시로 국가인권위원회에 거짓 진정을 하기도 하였으며 사회복지사의 인권은 항상 중요하게 다루어지지 않았다.

〈표29〉 사회복지종사자를 무시하는 문화

개 념	하위주제	상위주제
마음에 들지 않으면 "저런건 군에 얘기해서 목을 짤라야 해"라며 협박을 함 "네가 뭔데, 나는 왜 빼?"라며 생떼를 씀, "우리 때문에 돈벌고 월급 받지 우리 없으면 월급도 못 받아..."라고 함 사회복지종사자를 하대하고 무시함, 사회복지사를 전문가로 호칭하지 않음	사회복지종사를 무시함	사회복지종사자를 무시하는 문화
장애인의 인권이 비해 사회복지종사자의 인권은 중요하게 다루어지지 않음, 장애인들은 인권위 거짓 진정이 무기가 됨, 사회복지사의 인권을 중요하게 다루어지지 않음	사회복지사의 인권은 무시됨	

2) 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 폭력 및 위험상황에 노출되는 경험을 한 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '성적 위험 경험', '폭언 및 욕설 경험', '불만을 사회적으로 이슈화함', '직장 상사의 갑질 경험', '폭행과 기물파손' 등의 경험을 지속적으로 한 것으로 나타났다. 이러한 사회복지종사자들의 위험 경험에 대해 체계적으로 조사하고 사정하여 장애인복지 영역 사회복지종사자들의 위험 경험의 유형과 내용을 파악하여 지원의 근거를 마련할 필요가 있겠다.

'성적 위험 경험'과 관련하여 성적인 농담을 당하거나 클라이언트로부터 지속적으로 성추행과 폭행을 경험하기도 하였다. 생활시설에서 일하는 사회복지종사자는 생활인의 반복되는 성추행과 성적행동(자위행위 등)을 목도하거나 경험해야 했다. 심지어는 여성 클라이언트가 갑자기 옷을 벗으면서 남자 사회복지사가 성폭행을 했다고 거짓으로 뒤집어 씌우는 경험을 하기도 하였다.

'폭언 및 욕설 경험'과 관련하여 클라이언트의 요구를 들어주지 않으면 욕설과 폭언을 반복하거나 지속적으로 떼를 쓰며 수급대상자 포함을 요구하여 힘들었던 경험을 하기도 하였다.

'불만을 사회적으로 이슈화함'과 관련하여 사회복지사에게 불만이 생기면 이를 장애인 인권문제로 부각하여 사회적으로 이슈화하고 수시로 상급기관에 악성 민원을 넣어 사회복지사를 괴롭히는 위험상황에 노출되었다. 또한, 클라이언트가 사회복지사를 가해자로 몰아 이를 이슈화하려는 경험을 하기도 하였다. 실제로, 장애인중앙회에 장애인 차별로 신고를 당하기도 하고, 억지를 부리다가 마지막에는 장애인차별이라고 신고하겠다고 하고, 때렸다고 우기며 신고하겠다고 위협하는 경험들을 하였다.

'직장 상사의 갑질 경험'과 관련하여 반복적으로 잘라 버린다 등의 직장상사의 막말과 폭언을 경험하기도 하였고 직장내 모든 책임을 아랫사람에게 돌리며 갑질을 하는 상사 때문에 힘든 경험을 토로하기도 하였다. 클라이언트와의 관계에서 문제가 생겼을 때 해결하거나 감싸주려고 하기보다는 고소한다며 협박하는 상사로 인해 위험상황이 더 커지는 경험을 하기도 하였다.

'폭행과 기물파손' 관련하여 화가 난 클라이언트가 폭행을 하고 기관의 기물을 파손하거나 문을 발로 차고 삿대질을 하는 위험상황을 경험하기도 하였다. 장애인 클라이언트간의 싸움을 말리다 오히려 사회복지종사자가 폭행을 당하는 경험을 하기도 하였다.

〈표30〉 폭력 및 위험 경험

개 념	하위주제	상위주제
성적인 농담을 당함, 클라이언트의 성추행과 폭행을 견딤, 생활인들의 성추행과 성적행동을 겪음, 남자직원이 성폭행을 했다고 뒤집어 씌움	성적 위험 경험	폭력 및 위험 경험
요구를 들어주지 않으면 욕설과 폭언을 함, 떼를 쓰며 수급대상자 포함을 요구함	폭언 및 욕설 경험	
서울 장애인 중앙회에 장애인 차별로 신고가 됨, 억지를 부리다가 마지막에는 장애인 차별로 신고하겠다고 함 때렸다고 우기며 신고하겠다고 함 급여나 뭐나 규정에 조금 어긋나면 신고를 함 불만이 생기면 장애인 인권문제로 사회적 이슈화함,	불만을 사회적으로 이슈화함	

클라이언트가 사회복지사를 가해자 취급함, 수시로 악성 민원을 넣는 클라이언트	불만을 사회적으로 이슈화함	폭력 및 위험 경험
직장상사의 막말과 폭언을 들음, 모든 걸 내 탓으로 돌리며 갑질하는 상사, 감싸주지 않고 고소한다는 기관장	직장 상사의 갑질 경험	
화가 난다고 폭행과 기물파손을 함, 문을 발로 차고 삿대질을 당함, 싸움을 말리다 사회복지사가 맞음	폭행과 기물파손	

3) 정서적 고통과 소극적 대처

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 위험상황과 관련하여 정서적으로 고통당하면서 소극적으로 대처하는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 위험 상황 이후 '정신적 고통에 시달림', '마음을 비우고 소극적으로 대처함', '스스로 마음을 다스리고 조절하는 힘을 키움', '장애인을 이길 수 없음' 등의 경험이나 대응을 한 것으로 나타났다. 이러한 정서적이며 소극적인 대응과 대처는 위험 경험으로부터 벗어나 회복하는 데 어려움을 줄 수 있다. 적극적으로 대처하지 않고 심리정서적 고통을 참거나 사회적 불이익을 감내하기만 한다면 정신적 외상으로 발전할 수도 있다. 따라서 위험경험을 한 사회복지종사자는 적극적으로 주변의 도움을 구하고 여의치 않다면 전문기관의 전문가로부터 상담을 받는 등 적극적으로 대처할 필요가 있다.

'정신적 고통에 시달림' 과 관련하여 위험 상황을 경험한 사회복지종사자는 죽고 싶을 만큼 힘들고 우울한 감정을 경험하기도 하였으며 문제해결 이후에도 지속되는 불안과 불면증 때문에 괴로워 하기도 하였다. 때로는 극심한 스트레스로 인해 15층 빌딩에서 뛰어내리고 싶은 충동을 가까스로 억누르기도 하였다. 상황 해결 이후에도 가해자인 클라이언트와 지속적으로 기관에서 마주치는 경우가 있고 이로 인해 위험 상황을 기억하고 재경험하여 힘들어 하기도 하였다.

'마음을 비우고 소극적으로 대처함' 과 관련하여 경험했던 위험 상황으로부터 벗어나기 위해 쓸개 빠진 사람처럼 열심히 일에만 집중하기도 하였으며 혼자만의 노력과 힘으로 위험 상황에 적극적으로 대처할 수 없었다. 이렇게 적극적으로 대처하지 못하고 있는 상황에서 사회복지사만 바보가 되는구나라는 생각을 하기도 하였다.

'스스로 마음을 다스리고 조절하는 힘을 키움' 과 관련하여 근본적인 문제해결이 쉽지 않은 상황에서 스스로 감정을 다스리고 조절하는 능력을 가져야 함을 깨닫기도 하였다. 세상은 변하지 않기 때문에 결국은 사회복지사가 변해야만 문제가 해결되고 이로 인해 억울하지만 마음을 다스리고 마무리하고자 하였다.

'장애인을 이길 수 없음' 과 관련하여 장애인에 대한 인권이나 지원에 대한 인식이 높은 사회적 분위기에서 장애인을 이길 수 없으며 위험 상황 발생시 사회복지사가 약자가 될 수밖에 없다는 경험을 하였다. 사회적 분위기상 장애인이라는 신분 자체가 위험 발생시 보호장치와 무기가 되는 경험을 하기도 하였다.

〈표31〉 정서적 고통과 소극적 대처

개 념	하위주제	상위주제
죽고 싶을 만큼 힘들고 우울함, 문제해결 후에도 불안과 불면증으로 시달림, 뛰어내리고 싶은 충동을 느낌, 폭력 가해자와 계속 마주치는 것이 괴로움	정신적 고통에 시달림	정서적 고통과 소극적 대처
쓸개빠진 사람처럼 마음을 비우고 일함, 적극적으로 대처할 수 없음, 사회복지사들만 바보가 됨	마음을 비우고 소극적으로 대처함	
감정을 조절하는 능력을 키워야 함, 결국은 사회복지사가 변해야 함, 억울하지만 마음을 다스리고 마무리함	스스로 마음을 다스리고 조절하는 힘을 키움	
장애인을 이길 수는 없음, 장애인보다 사회복지사가 약자임, 장애인이라는 자체가 보호장치와 무기가 됨	장애인을 이길 수 없음	

4) 도움을 주지 않는 기관과 가족

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 위험상황 경험과 관련하여 기관과 가족으로부터 도움을 받지 못하는 경우가 있는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 위험 상황 이후 '이해해 주지 않는 가족', '기관에서 도움을 주지 않음', '사회복지사가 책임지고 스스로 처리함' 등의 경험을 한 것으로 나타났다. 따라서 위험 상황을 경험한 사회복지종사자가 기관의 동료들과 가족으로부터 도움과 지지를 받을 수 있도록 관련 교육을 통해 이해를 증진시키고 직장내 상담동료제나 멘토-멘티 프로그램 등을 활용할 필요가 있다.

'이해해 주지 않는 가족' 관련하여 직장의 위험 경험 관련한 스트레스가 가정까지 이어지지만 직장에서의 스트레스를 이해해 주지 않거나 영혼없이 참으라고만 하는 가족 때문에 힘든 경험을 하는 경우가 있었다.

'기관에서 도움을 주지 않음' 과 관련하여 사회복지종사자가 클라이언트로부터 폭행을 당했음에도 불구하고 기관에서 나몰라라 전혀 개입하지 않는 경험을 하기도 하였고 사회복지사들은 위험 상황과 관련하여 어떠한 기관의 보호장치도 없이 위험에 노출되어 있는 경우도 있었다.

'사회복지사가 책임을 지고 스스로 처리함' 과 관련하여 위험 상황 발생시 모든 것이 사회복지사의 탓으로 돌아오는 경험을 하거나 피해를 당한 사회복지사가 오히려 반성문을 작성하여 제출하여야 하는 경우도 있었다. 때로는 조용하게 합의를 강요당하기도 하였고 기관의 도움없이 사회복지종사자 스스로 벌어진 상황을 수습하고 해결해야만 하는 경우도 있었다.

〈표32〉 도움을 주지 않는 기관과 가족

개 념	하위주제	상위주제
직장의 스트레스가 가정까지 이어짐, 직장에서의 스트레스를 이해해 주지 않는 가족, 영혼없이 참으라고만 하는 가족	이해해 주지 않는 가족	도움을 주지 않는 기관과 가족
클라이언트의 폭행 문제를 기관에서 나 몰라라 함, 사회복지사들은 위험 상황에서 보호 장치가 없음	기관에서 도움을 주지 않음	
모든 것이 사회복지사의 탓이 됨, 억울하게 사회복지사가 반성문을 써야 함, 조용한 합의를 강요당함, 위험 상황을 사회복지사가 스스로 처리하도록 함	사회복지사가 책임을 지고 스스로 처리함	

5) 힘이 되어준 동료와 상사

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 위험상황 경험후 동료와 상사의 도움이 큰 힘이 된 경우가 있었다. 사회복지종사자들은 위험 상황 이후 '적극적으로 대응해 준 상사', '동료들이 힘이 되어 줌' 등의 경험을 한 것으로 나타났다.

'적극적으로 대응해 준 상사' 와 관련하여 위험 상황 경험 후 상사가 객관적인 입장에서 합리적이고 체계적으로 문제를 처리해 주어 도움이 된 경우가 있었다. '동료들이 힘이 되어 줌' 과 관련하여 동료들이 힘이 되어 주어 힘든 상황을 참을 수 있었고 동료들이 편을 들어 주고 주변 사람들이 힘이 되어 주어 용기를 낼 수 있었던 경우도 있었다.

〈표33〉 힘이 되어 준 동료와 상사

개 념	하위주제	상위주제
객관적인 입장에서 합리적이고 체계적으로 처리해 주는 상사	적극적으로 대응해 준 상사	힘이 되어준 동료와 상사
동료들이 힘이되어 주어 참을 수 있었음, 내 편이 되어준 동료들, 그래도 힘이 되어 주는 주변 사람들 때문에 용기를 냄	동료들이 힘이 되어 줌	

6) 안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요함

장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 폭력 및 위험 상황 경험의 대처와 관련하여 안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 위험 상황과 관련하여 '기관장에 대한 인권 및 인식개선 교육이 필요함', '법적 효력이 있는 제도나 안전장치, 매뉴얼이 필요함', '안전 관련 재정적 지원 필요', '사회복지사 안전대응 전담 기구가 필요함' 등의 지원 요구가 있는 것으로 나타났다.

따라서 위험 상황을 경험한 사회복지종사자와 관련 기관이 법적, 제도적 차원에서 문제해결을 지원받을 수 있고 보호받을 수 있는 시스템의 마련이 필요하다고 할 수 있다.

'기관장에 대한 인권 및 인식개선 교육이 필요함' 과 관련하여 사회복지종사자에 대한 인권 및 인식을 증진시키기 위한 기관장 교육에 대한 필요성이 도출되었다.

'법적 효력이 있는 제도나 안전장치, 매뉴얼이 필요함' 과 관련하여 법적 효력이 있는 안전장치나 제도를 통해 일반화하여 적용할 수 있는 위험 대처가 가능하도록 할 필요가 있다는 의견이 있었으며 이를 바탕으로 실효성 있는 대응 매뉴얼을 필요성이 도출되었다.

'안전 관련 재정적 지원 필요' 와 관련하여 위험 상황 해결을 위한 법적 분쟁시 변호사 비용의 지원이 필요하며 늘 위험 상황에 놓여있는 사회복지종사자에 대한 위험 수당 지급이 필요하다는 의견이 있었다.

'사회복지종사자 안전대응 전담 기구가 필요함' 과 관련하여 사회복지종사자의 위험 대응을 위한 별도의 사회적 기구가 필요하다는 의견이 있었고 사회복지사협회내에 사회복지사 안전 대응을 위한 전문기구를 둘 필요가 있다는 의견이 있었다.

〈표 34〉 안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요함

개 념	하위주제	상위주제
관리자에 대한 폭력 및 위험 관련 교육이 필요함, 기관장에 대한 사회복지사 인권 교육이 필요함, 기관장들의 인식개선이 필요함	기관장에 대한 인권 및 인식개선 교육이 필요함	안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요함
매뉴얼보다 법적 효력이 있는 안전장치나 제도가 필요함, 안전매뉴얼은 크게 도움이 되거나 피부에 와 닿지 않음, 법적 효력이 있는 대응 매뉴얼이 필요함, 클라이언트위 성적 행동에 따른 대응 매뉴얼이 필요함	법적 효력이 있는 제도나 안전장치, 매뉴얼이 필요함	
변호사 비용에 대한 지원이 없음, 사회복지사 위험수당이 필요함	안전 관련 재정적 지원 필요	
사회복지사 안전 대응을 위한 별도 기구가 필요함, 사회복지사협회내에 사회복지사 안전대응을 위한 전문기구가 필요함	사회복지사 안전대응 전담 기구가 필요함	

Ⅳ. 결론

1. 결과 요약

1) 아동복지 영역

아동복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 41개의 하위 주제, 8개의 상위 주제가 도출되었다.

첫째, '업무상 불가피한 위험이 존재함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 아동영역에서 일하는 사회복지종사자들은 업무상 불가피한 위험이 존재하는 상황에서 어려움을 겪으며 일하고 있었다. 아동의 안전을 위해서 위험한 집으로 출동할 수 밖에 없는 상황이 존재하며, 피학대아동을 학대행위자인 보호자로부터 분리하는 업무를 하는 과정에서 위험에 많이 노출되고 있었다. 성폭행당한 아동을 개입하는 과정에서 가족들이 와서 종사자들을 협박하는 위험을 경험하였으며, 위기 개입이 필요한 현장으로 출동 했을 때, 현장 상황도 매우 위험한 경우가 많았다. 창문이 다 깨지고 문이 안닫히는 집도 방문하게 되고, 신고받고 나갔는데 학대행위자가 칼을 들고 있거나, 둔기로 머리를 내리치는 일이 있고, 욕을 해대는 상황들이 존재하였다. 이러한 위험한 상황들은 예측할 수 없는 경우들이 많고 아주 급작스럽게 일어나기 때문에 순간적인 대처가 어렵고 상황대처에 한계를 경험하게 된다.

둘째, '대응하기 어려운 대상자와 만나야 함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 아동복지 영역에서 일하는 사회복지 종사자들은 업무 과정에서 대응하기 쉽지 않은 많은 다양한 대상자들과 만나게 된다. 대응하기 어려운 대상자들은 폭력 성향을 가졌거나 정신적인 문제가 있거나 대화가 안 통하는 성향이 있거나 민원을 넣어 어렵게 하는 사람들이다.

셋째, '경험한 폭력과 위험의 유형' 이라는 상위주제가 도출되었다. 업무상 위험요인이 많이 내재된 상황에서 일하고 있는 사회복지종사자는 다양한 위험 즉, 언어적 위험, 신체적 위험, 성적 위험, 정서적 위험, 자해 및 자살사건 노출 등을 경험하고 있었다. 언어적 위험으로, 험한 말로 위협하고 욕하고 소리 지르는 대상자에 의한 언어적 폭력을 경험하고 있었다. 이러한 언어적 위협은 종사자뿐만 아니라 종사자의 가족까지 죽이겠다고 위협하는 경우도 있었다. 이러한 언어적 위험은 대면 상황뿐만 아니라 전화 통화 상황에서도 일어나고 있었다. 감정이 격한 상태에서 나오는 이러한 욕설 외에, 인격을 깎아내리는 언행, 수치심을 주는 언행을 겪고 있었다. 신체적 위험으로, 둔기로 맞아서 머리가 함몰된 경험, 기관에 불을 질러서 위험했던 경험, 각목에 맞아서 팔을 다친 경험, 던지는 돌을 피하는 경험, 망치나 칼로 협박당하는 경험, 주먹질, 머리채를 잡고 바닥에 눕혀지는 경험, 테이블을 쳐서 유리가 깨지는 상황, 손톱으로 얼굴을 긁히는 상황, 신체적으로 밀치거나 물건 던지는 상황 등 많은 종사자들이 신체적 폭력과 위험을 경험하며 신변 위협을 느끼고 있었다. 성적 위험으로는 새벽에 전화해서 성적 발언을 하는 경우, 자위행위를 묘사하는 폭언, 성적 행위를 하고 싶냐는 성적 발언을 듣는 경우도 있었다. 여자 상담원에게 지나치게 자세하게 성적인 설명을 하는 경우도 있었고, 발가벗은 사진을 보여주는 경우, 성적인 농담, 성적 행동, 여직원을 성적으로 비하하거나, 직원을 좋아한다고 표현하는 경우도 있었다. 또한 매우 다양한 형태로 많은 정서적 위험을 경험하고 있었으며 이로 인해 매우 높은 수준의 감정노동에 시달리고 많은 정서적 위협과 위험을 경험하고 있었다. 자해 및 자살사건에 노출되는 위험 경험과 관련하여 자살 위협과 자해하는 모습을 보여주는 경우나 자해 내용에 대해서 너무 자세하게 설명을 듣는 경우들이 있었다. 전화 상담 중에 자살 해버리는 경우도 있었고, 죽어버리겠다고 협박한 후 실제로 자살 시도를 해서 응급개입을 하는 경우도 있었다. 가정 방문을 갔다가 목맴 자살을 목격하면서 목맴 시신을 내리고 119에 인수하는 등 자해와 자살과 관련된 위험을 경험하는 경우가 많이 있었다.

넷째, '폭력과 위험 경험으로 인한 영향' 이라는 상위주제가 도출되었다. 아동 및 청소년 복지 관련 영역에서 일하는 종사자들이 다양한 유형의 폭력과 위험을 경험하면서 신체적, 정신적 부정적 영향이 나타나고, 업무에도 부정적인 결과가 나타나고 있었다. 정신적인 스트레스로 인해서 신체화 증상이 몸으로 나타나는 경험을 하고 있었다. 피학대아동의 다친 모습을 보는 것이 힘들고, 아동을 상담하고 나면 굉장한 심리적 고통감이 느껴지며, 우울하고 무기력해짐을 경험했다. 이렇게 다양한 위험에 노출되면서 어떤 종사자들은 자잘한 위험들이 익숙해지고 내성이 생기거나 무뎌진다고 하였다. 이러한 위험 경험은 업무에도 부정적인 영향을 끼치고 있었다. 대상자를 만나기 전부터 두려운 마음이 앞서게 되고, 업무 몰입도가 저하되며, 스스로 자괴감이 들고, 폭력 상황 당시에 잘 대처하지 못했다는 생각이 들고, 대상자를 피하게 된다고 하였다. 폭력과 위험에 노출됨으로 인한 개인적 업무적 부정적인 영향은 일에 대한 회의감으로 이어지고 이직이라는 결과로 이어질 수도 있다.

다섯째, '인식 변화가 필요함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 아동 및 청소년복지 영역에서 일하는 종사자들은 폭력과 위험 상황에 대한 인식 변화가 필요하다고 하였다. 위험한 환경에서 일하는 사회복지종사자의 인권이 지켜지는 환경이 만들어져야 하고, 종사자의 안전과 인권이 중요하게 여겨지도록 인식이 변화될 필요가 있다고 하였다. 폭력이나 위험에 노출되었을 때 참고 견디고 버티는 분위기가 개선되어야 한다고 하였다. 위기 상황이 발생했을 때, 그 일을 개인적 원인으로 보면 안 되고, 위기 상황 대응도 기관 차원에서 이루어져야 한다고 했다.

여섯째, '개인의 대처' 라는 상위주제가 도출되었다. 폭력과 위험 상황을 경험하면서 종사자들은 개인적 대처로 스스로가 자신을 지켜야 된다는 생각으로 치료를 받거나 개인적으로 비용을 들여서 상담치료를 받기도 하고, 힐링프로그램에 참여하기도 했다. 사비로 치료를 받느라고 경제적 부담을 느끼기도 했다.

동료들에게 조언을 구하거나, 상사의 피드백을 받기도하였고 이직을 생각하거나 피하거나 참는 방법을 선택하기도 하였다. 또한, 폭력행위자에게 사과를 하거나 진정시키는 경우도 있고, 정중히 말씀드리고 전화를 끊기도 하고, 음주상태에서 흥분하고 욕하는 대상자에게는 전화를 끊고 대응하지 않는 경우도 있고, 위험한 자리를 빨리 나와서 신고하기도 하고, 방문상담의 경우는 2인 1조로 방문하는 등 나름대로 위험한 상황을 대처하고 있었다.

일곱째, '기관의 대처' 라는 상위주제가 도출되었다. 아동 및 청소년복지 영역에서 일하는 종사자들은 자신이 속한 기관에서 여러 가지 방법으로 위험 상황에 대처하고 있다고 하였다. 기관의 대처는 안전 지침이나 안전 장비를 제공하는 것, 위험 상황 발생시에 보고하는 체계, 교육체계, 심리정서적 지원, 동료의 도움 제공 등이다. 기관은 위험 상황에 대해서 다양한 방법으로 대처하고 있었다. 어떤 조사 자료에 의하면, 기관이 대처를 하지 않거나 소극적으로 대처하는 경우도 매우 많았고, 오히려 기관이 종사자를 보호해 주지 못하고 종사자를 비난하는 경우도 있었는데, 위에서 나타난 이러한 기관의 대응이 모든 기관에서 잘 이루어지도록 노력할 필요가 있다.

여덟째, '필요한 지원과 대책' 이라는 상위주제가 도출되었다. 사회복지종사자들이 원하는 지원과 대책은 상담 및 치료, 교육, 휴가 및 휴식 지원, 유효한 매뉴얼 제공, 민원 대응 체계, 유관 기관과의 협력, 자조모임, 법적 지원, 인력 충원, 안전 장비 지원 등으로 나타났다.

2) 정신건강복지 영역

정신건강복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 28개의 하위 주제, 7개의 상위 주제가 도출되었다.

첫째, '위험요인을 가진 클라이언트를 응대함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신보건영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 정신질환을 가진 환자들을 치료하고 재활하기 위해 병원이나 지역 센터, 재활시설 등에

서 일하면서 서비스를 제공한다. 이러한 기관에서 종사자들이 만나는 환자들은 조현병, 기분장애, 알코올중독 등의 다양한 정신질환을 가지고 있으며, 서비스 개입 과정에서 종종 자살 사망 관련 사건들을 경험하게 된다. 정신보건영역에 종사하는 실천가들은 그들이 만나는 환자들의 질환 특성으로 인해 위험 상황에 노출되는 경우가 발생한다. 정신보건영역에서 일하는 종사자들은 종종 자살 관련 위험을 경험하고 있었다. 정신질환을 겪고 있는 환자들이 모두 항상 위험한 것은 아니지만, 정신병적 증상이 재발하는 시점에서 폭력적인 행동을 하는 경우도 있었다. 또한, 정신질환을 치료받는 환자들 중에서 개별적인 성격 특성으로 인해서 종사자들을 위험하게 하는 경우도 있었다.

둘째, '폭력과 위험에 노출됨' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신보건영역에서 일하는 종사자들은 실천 현장에서 수많은 폭력과 위험에 노출되어 있었다. 종사자들은 위험한 상황이 늘 존재한다고 말하였다. 위협과 협박을 당하며 생명의 위협을 느낄 때도 있다고 하였으며 주로 언어적, 신체적, 성적, 정서적 위험을 경험하고 있었다. 위협적인 자세와 말로 위협과 협박을 당하기도 하였고 전화로 욕설을 듣고, 흉내 내지도 못할 언어폭력과 쌍욕을 들으며 일한다고 하였다. 신체적 위험으로 사무실 문을 부수고, 책상을 부수는 폭력, 소주병을 바닥에 내리치는 폭력, 돌을 던지는 것, 마구 물건을 던지는 것, 흉기로 위협하는 것, 공중전화 줄로 목을 졸리는 것 등 생명의 위협을 느끼는 상황들까지 경험하고 있었다. 성적 위험으로는 바지를 벗고 성기를 보여주거나 성적 수치심을 느끼게 하는 경우도 있지만 그런 상태로 업무를 지속한다고 하였다. 정서적 위험으로 매일 전화를 하여 심리적으로 불안하게 만들고, 기분 좋지 않은 일이 있을 때마다 와서 행패를 부리고, 휴일에도 전화하고, 너무 위협적이어서 서비스를 제공할 수 없는 어려움 상황, 사무실에 와서 난리를 치고 가능 상황 등 정서적 위험을 경험하고 있었다.

셋째, '폭력과 위험 경험으로 인한 영향' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신건강사회복지영역에서 일하면서 언어적, 신체적, 성적, 정서적 위험을 경험한 사회복지종사자들은 신체적으로 정서적으로 어려움을 겪게 되고 업무에도 부정적 영향을 받고 있었다. 종사자들은 다양한 폭력과 위험을 경험하게 되면서 숨을 잘 못쉬거나, 밥을 먹다가 체하고, 잠을 잘 못자고, 수면제를 복용하게 되고, 고민이 많아지면서 불면증으로 인해서 병원 치료를 받게 되었다고 하였다. 한편, 자신이 담당하고 있는 클라이언트가 죽을까 봐 불안하고, 만약 진짜로 죽게 되면 "대형사고"가 된다는 생각에 걱정되어 계속 전화를 하거나 확인을 하게 되고, 클라이언트가 죽어서 경찰에 가서 조사를 받게 되는 상상을 하게 되었다고 하였다. 이러한 정서적 어려움으로 인해서 사적인 생활까지 영향을 받기도 했고, 자신의 책임이 어디까지인가를 고민하며 심적으로 힘들고 혼란스러웠다고 하였다. 폭력을 경험한 후에는 출근을 하지 못하거나, 출근을 하더라도 하루 종일 일이 손에 안 집히는 경우가 있었고 늘 긴장된 상태나 불안한 마음으로 상담을 진행하게 되었다고 하였다.

넷째, '보호받지 못하는 현실' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신건강영역에서 일하는 종사자들은 클라이언트로부터 폭력과 위험을 경험하고 그로 인해 신체적으로 정서적으로 어려움을 겪고 있지만, 실천 현장에서 보호받지 못하고 있다고 느끼고 있었다. 기관이나 사회가 내 편이 아니라는 생각이 들고, 현실은 변화가 없고 무기력하며, 경계가 없는 과도한 역할로 힘들고 정작 사회복지사의 복지는 사각지대에 놓여있다고 하였다. 기관에서 사회복지사를 옹호해주지 못했고, 실무자를 탓하는 경우도 있었고, 사회복지사가 오해를 받아도 사회복지사의 편이 되어주지 않았다고 하였다. 정신건강영역의 특성상, 위험한 상황에 개입하기 위해 현장에 출동해야 하는 경우도 있고, 폭력 행위로 인해 위기 상황이 생겨도 그 이후에 기관에서는 별다른 조치가 없고, 오히려 어느 정도는 위험을 감당해야 한다는 분위기가 지배적이라고 하였다. 정신건강 영역의 종사자들은 때로 가족이 없는 클라이언트의 보호자 역할을 하거나, 응급실이나 중환자실에서 보호자 역할을 한다고 하였다. 사회복지사는 다른 사람들의 복지를 위해서 일하는데, 정작 자신들은 복지의 사각지대에 놓여있다고 하였다. 외딴 섬에 갇힌 사회복지사인 것 같

은 느낌이 들고 안전보장에서 소외된 느낌이 들며, 지금 겪고 있는 위험이나 어려움이 해결이 안 될것 같은 생각이 들며, 우리의 어려움을 대변해줄 기관도 없는 것 같고, 현실은 변화가 없고 한계점에 부딪히다 보니 도전을 안하게 된다며, 복지사는 복지 사각지대에 놓여있는 것 같다고 하였다.

다섯째, '개인과 기관의 대처' 라는 상위주제가 도출되었다. 정신건강영역에서 일하는 종사자들이 클라이언트로부터 폭력과 위험을 경험했을 때, 개인과 기관은 피하거나 참거나, 치료나 도움을 받는 것, 여행이나 휴식을 취하는것, 폭력행위자에게 조치를 취하는 것, 증거확보 및 신고 등으로 대처하고 있었다.

여섯째, 정신건강영역에서 일하는 종사자들이 개인적 차원에서 그리고 기관적 차원에서 나름대로 대응을 하고 있었지만, 이러한 대처들은 개인에 따라 다르고 기관에 따라 다르게 경험되고 있었다. 종사자 자신들이 위험한 상황에서 일하고 있지만 현실 상황이 변하지 않는 것에 대해 무기력하고 안타깝게 생각하고 있는 종사자들은 인식개선이 필요하다고 하였다. 폭력에 대한 인식이 변화되어야 하고, 사회복지사의 안전과 인권이 존중되도록 사람들의 인식이 변화되어야 하고, 그러기 위해서 목소리를 내어야 한다고 말하였다.

일곱째, '필요한 지원과 대책' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신건강영역의 종사자들이 폭력과 위험 상황으로부터 보호받고 안전한 환경에서 일하기 위해서 필요한 지원과 대책은 서비스 제한에 대한 지침 제공, 심리치료 및 소진 예방, 유관기관간의 협력, 공유 및 자문 창구 마련, 법적 장치, 안전 장비 지원 등이다.

3) 노인복지 영역

노인복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 38개의 하위 주제, 8개의 상위 주제가 도출되었다.

첫째, '위험이 예견되는 상황적 특성' 이라는 상위주제가 도출되었다. 노인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 잠재적으로 위험성이 있는 상황에서 일을 하게 되면서 여러 가지 폭력과 위험을 경험하고 있었다. 잠재적 위험성은 크게 두 가지로 나눠볼 수 있는데, 첫째는 상황적으로 위험요인이 잠재하며 위험이 예견되는 경우이다. 노인학대 피해자인 어르신과 학대행위자인 보호자를 분리해야 하는 상황은 매우 예민하고 민감한 상황으로, 이러한 상황에서 학대행위자의 폭력에 노출되기 쉽게 된다. 또한 기존에 받던 서비스가 중지되거나 서비스 대상자에서 탈락되거나, 다른 사람은 서비스를 받는데 자신이 서비스를 못 받게 되는 상황에서 화가 나고 불만을 표출하면서 폭력행위가 일어나는 경우가 있다. 기존에 받던 서비스의 내용이 달라짐으로 인해서 불만을 품고 폭력을 행사하는 경우도 있었다.

둘째, '대상자 특성으로 인한 위험성' 이라는 상위주제가 도출되었다. 잠재적 위험성의 두 번째 상황은 대상자의 특성으로 인한 것이다. 위험요소를 가진 보호자와 어르신의 특성으로 인해 사회복지종사자는 폭력과 위험상황에 노출되고 있었다. 위험요인을 가지고 있는 대상자와 접촉함으로 인해서 위험을 경험하는 것이다. 대상자가 가진 위험 요인은 폭력적인 특성과 정신적인 문제, 대응하기 어려운 성격특성과 막무가내로 무리한 요구를 하는 것이다. 노인학대의 경우, 학대행위자인 보호자가 쉼터에서 지내고 있는 어르신을 찾아내려고 기관과 직원을 감시하고 관계기관을 찾아다니면서 정보를 캐내고, 직원에게 폭언과 위협을 하고, 피학대어르신에게 제공되는 서비스를 거부함으로 인해서 종사자는 위험을 경험하고 있었다. 학대행위자인 보호자의 경우는 폭력전과가 있거나 의처증이 있거나 폭력성향이 있는 경우가 있었고, 상담을 하는중에 갑자기 주먹을 휘두르거나 칼로 위협하고, 농기구를 가지고 위험한 행동을 하는 경우가 있었다. 또한 어르신이 일차적인 서비스의 대상자이지만, 어르신과 함께 살고 있는 보호자가 정신질환으로 인해서 피해망상이 있거나 대인기피증이 있거나 알코올중독 문제를 가지고 있음

으로 인해서 어르신에게 서비스를 제공하는 과정에서 종사자는 위험을 경험하고 있었다.

셋째, '종사자가 경험한 폭력과 위험의 유형' 이라는 상위주제가 도출되었다. 노인복지영역에서 종사하는 실천가 들은 현장에서 다양한 폭력과 위험을 경험하고 있었다. 언어적 위험으로, 자기 마음대로 안 되면 일단 욕부터 하시는 분들이 많고, 죽이겠다고 협박하고, 욕을 하고, 또는 직원에게 명령하는 분들과 만나고 일하면서 종사자들은 비일비재하게 언어적 폭력을 당하고 있었다. 신체적 위험으로, 술병을 던져서 파편이 튀거나 갑자기 주먹을 휘두르거나, 유리창을 깨뜨려 피투성이가 되는 상황, 머리채를 잡히는 상황, 농기구로 때리려고 하는 상황, 주먹으로 얼굴을 맞고, 멱살을 잡히는 등 다양한 신체적 폭력과 위험을 경험하고 있었다. 성적위험으로, 직원이 집에 방문하는 줄 알면서도 그 시간에 옷을 벗고 계시고, 허리아프다고 파스를 붙여달라며 하의를 노출하고, 당당하게 자위행위를 보이고, 침대에 앉아서 쉬었다 가라면서 앉게 하고, 신체부위를 언급하며 성희롱을 하고, 자위행위를 목격하는 등, 언어적으로 시각적으로 신체적으로 성적 폭력에 노출되고 있었다. 종사자들은 자살이나 사망사건에 노출되는 것으로 인한 어려움을 경험하고 있었다. 자신이 서비스를 제공하고 있던 어르신의 자연사 사망을 경험하거나, 자살현장을 목격하게 되고, 사망사건에 대해서 경찰에 가서 반복적인 진술을 하는 과정에서 심리적 어려움을 경험하고 있었다. 사망한 어르신이 꿈에 나타나는 것, 사망사건이 반복될까봐 불안감이 커지는 등, 자살과 사망사건에 노출됨으로서 당황하게 되고, 심리적 어려움을 겪으며, 트라우마가 되기도 하고, 이로 인해 소진을 겪게 된다고 하였다.

넷째, '폭력과 위험 경험으로 인한 영향' 이라는 상위주제가 도출되었다. 노인복지영역에서 일하는 사회복지종사자가 경험하는 다양한 유형의력과 위험은 업무에 부정적인 영향을 끼치고, 종사자 자신의 정서에도 상당한 부정적 영향을 끼치고 있었다. 폭력을 행한 이용자에 대해서 거부감이 생기고, 일을 하는데 있어서 자신감과 의욕이 떨어지고, 사회복지 자체에 대한 의미를 잃어버리게 되고, 일을 그만두고 퇴사해서 다른 직장으로 옮기거나, 아예 사회복지가 아닌 다른 직종으로 일을 찾게 되는 경우도 있었다. 휴가를 써서 잠시 일을 멈추기도 하지만, 두려움과 부담감과 여러 가지 부정적인 정서는 업무에 부정적인 영향을 끼치고 있었다. 폭력과 위험에 노출된 종사자는 갑작스러운 폭력에 무섭고 놀라고 속상하고 불안하고 당황한다. 잠을 못 자기도 하고, 꿈에 나타나기도 한다. 그러나 때로는 본인인 얼마나 상처받았는지도 모른 채 일을 지속하다가 결국은 일을 그만두게 되는 지경에 이르기도 한다. 폭력에 노출되어도 제대로 된 휴가와 치료를 받지 못한 채, 괜찮은 척 일을 지속하기도 하고, 내색을 안 하지만 속의 상처는 상상이상으로 크게 부정적인 영향을 끼치기도 하였다. 약을 처방받아서 먹을 정도로 충격과 상처가 크고 후유증이 오래가기도 하고, 트라우마로 경험되며, 소진을 촉진시키기도 하였다.

다섯째, '그럼에도 불구하고 서비스를 지속함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 사회복지종사자가 잠재적 위험이 존재하는 실천현장에서 여러 가지 폭력과 위험에 노출되어 부정적 경험을 하고 있음에도 불구하고 클라이언트에게는 서비스를 지속할 수밖에 없는 상황이었다. 폭력행위를 하는 대상자이지만, 서비스를 종결하게 되면 사각지대에 놓이게 되고, 서비스가 필요한 취약한 상태에 있는 클라이언트이기 때문에 서비스 종결을 하기가 쉽지 않은 환경이었다. 지침상으로는 서비스이용 제한에 해당되는 경우라도 클라이언트의 어려움을 외면할 수 없고, 폭력행위가 발생했다고 해서 이용제한을 하는 것도 쉽지 않았다.

여섯째, '강하게 대응하지 못하는 이유' 라는 상위주제가 도출되었다. 연구참여자들이 현장에서 많은 폭력과 위험을 경험하면서도 서비스를 지속적으로 제공하게되고, 강하게 대응하지 못하고 참는 데는 여러 가지 이유가 있었다. 민원 발생에 대한 부담감 때문이거나 기관 이미지와 기관 운영에 대한 부담 때문에 서비스 이용자에게 강하게 대응할 수 없다는 것이다. 또한, 폭력적 언행에 대해서 서비스 이용을 제한하거나 적극적 대응을 할 수 있는 근거 규정이 미비하거나 부재하기 때문이다. 그리고 일을 크게 만들고 싶지 않다는 생각과 일이 커지는 것에 대한

염려 때문에 참는 경향이 있었다.

일곱째, '기관의 대처' 라는 상위주제가 도출되었다. 사회복지종사자가 현장에서 폭력과 위험에 노출되었을 때 기관에서의 대처는 다양한 방식으로 나타났다. 기관에서는 위험 상황에서 대피가 중요하다고 여기고 있었고, 나름의 보고 체계를 가지고 있는 경우도 있었다. 폭력 현장에서는 상급자가 대신 응대를 해주거나, 담당자를 교체해주기도 하였다. 반복적인 폭력이 일어날 경우는 서비스 제공방식을 변경하기도 했고, 서비스 이용에 제한을 두기도 했다. 직원들이 위험을 경험할 때 기관에서는 서로 도움과 지지를 제공하기도 했고, 안전장치를 제공하거나 휴가를 제공하기도 하였다. 이를 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

여덟째, '종사자가 원하는 지원과 대책' 이라는 상위주제가 도출되었다. 폭력과 위험에 노출되어 다양한 위험을 경험하며 일하고 있는 사회복지 종사자들은 여러 가지 지원과 대책을 필요로 하고 있었다. 사회복지사도 사람이기에, 안전하다는 느낌을 받으면서 보람있게 일하고 싶어 했다. 어르신의 인권만 중요한 게 아니라, 종사자의 인권도 중요하다는 인식이 필요하다고 하였다. 종사자의 안전을 위한 교육이 지속적으로 이루어져야 하고, 안전한 근무환경 조성을 위해서는 종사자 뿐만아니라 이용자에게도 교육이 필요하다고 하였다. 또한, 분명한 권한과 지침이 필요하다고 하며, 유관기관과의 협력, 상시 지원창구 마련, 대체인력 지원 등의 필요하다고 하였다.

4) 공공복지 영역

공공복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 15개의 하위 주제, 4개의 상위 주제가 도출되었다.

첫째, '공공복지에 대한 불신과 권리남용' 이라는 상위주제가 도출되었다. 공공복지에 대한 불신과 관련하여 자격이 정지된 경우에도 민원인이 계속 난리치고 우기는 것 때문에 힘든 경험을 하기도 하였고 욕하고 민원넣고 협박하면 자신의 요구가 다 들어주는 줄 아는 경우도 있었다. 공무원의 서비스에 감사와 호의보다는 모든 것을 권리로 여기고 당연하게 여기는 문화가 문제라고 지적하였다. 반복되는 악성 민원으로 시달림으로는 계속 악성 민원을 넣는 상황으로 인해 힘든 경험을 하고 있고 가해자인 민원인이 오히려 피해자라며 민원을 넣는 경우도 있었다. 민원인의 경찰서 신고로 수시로 경찰 조사를 받아야 하는 경우도 있었다. 수급자이기 때문에 소극적으로 대응함과 관련하여 폭행 상황에서 수급자라는 사실 때문에 반격을 하거나 적극적으로 대응할 수 없는 경험을 하였다. 때로는 민원인이 사회복지공무원에게는 욕을 해도 되는 대상으로 인식하는 경우도 있었다. 이러한 상황이 지속되니 욕먹는 것에 대해 내성이 생기고 민원인에 대해 보다 적극적인 대응을 하는 것이 어렵게 되었다.

둘째, '지속되는 민원인의 폭력' 이라는 상위주제가 도출되었다. 민원인의 지속적인 언어적 폭력과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 욕설이나 협박을 지속적으로 경험하거나 수급내용에 대해 계속 따지고 우기면서 요구하는 경험을 하였다. 심지어는 수급자 선정을 해 주지 않으면 자살하겠다고 협박하는 경우도 있었다. 민원인으로부터 음해성 소문이 퍼지거나 개인정보 유출을 빌미로 돈을 요구하며 협박하는 경우도 있었다. 아동학대 담당자로서 관련 조사를 진행한 후 가해자로부터 쌍욕을 듣기도 하였다. 고질적으로 연속으로 전화를 하면서 수급자 선정이나 복지혜택을 요구하였고 들어 주지 않으면 심하게 화를 내기도 하였다. 민원인의 신체적 폭력 행사와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 수급권 탈락 때문에 멱살을 잡히거나 신체적 폭력과 협박을 당하는 경험을 하기도 하였다. 심지어는 수급권 탈락에 불만을 품은 민원인이 똥통을 가져다가 사무실에 인분을 뿌리는 행위를 하기도 하였다. 민원인들간의 싸움을 말리다가 손찌검을 당하기도 하였고 다 죽여 버린다면 칼과 도끼를 가져오라며 협박을 하는 경우도 있었다. 부엌칼을 들고 시장실에 앉아서 사과를 깎으면서 협박을 하거나 칼을 들고 찾아와 협박을 하는 경우도 있었다. 민원인의 성희롱과 성적 행동과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 가정

방문시 자위 등 성적 행동을 하는 클라이언트 때문에 힘든 경험을 하기도 하였다. 예쁜 복지사님이라고 부르며 성희롱을 하거나 성적인 욕을 하면서 협박을 하기도 하였다. 민원인의 고발과 상부 압력 행사와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 민원인이 상급자를 통해 압력을 행사하여 스트레스를 경험하는 경우가 있었다. 청와대 신문고에 청원을 하여 상황을 어렵게 만들거나 민원을 들어주지 않으면 시장실로 찾아가 항의를 하는 경우도 있었다. 민원에 불만이 있는 경우 감사실에 신고를 하겠다며 협박을 하는 경우도 있었다.

셋째, '민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 정서적 어려움' 이라는 상위주제가 도출되었다. 정신적 문제가 있는 클라이언트를 다루기 어려움과 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 정신적 문제를 가졌거나 알코올중독 문제를 가진 대상자를 케어하기 어렵다고 호소하였다. 정신질환을 가진 민원인이 보복을 하지 않을까 두려움을 느꼈고 이들을 어떻게 응대해야 하는지 방법을 몰라 힘들어 하였다. 무연고자를 떠맡아야 하는 상황에서 지치고 스트레스를 받는 경험을 하기도 하였다. 자존감이 낮아지고 멘털이 약해짐과 관련하여 사회복지행정 업무를 수행하면서 멘털이 점점 약해져 힘들었고 계속되는 언어적 폭력 때문에 자존감이 저하되거나 민원인의 폭력을 계속해서 참다 보면 자존감이 더욱 저하되는 경험을 하기도 하였다. 폭력에 적극적으로 대응하기 어려움과 관련하여 적극적으로 대응할 시 쌍방폭행으로 될까봐 조심하게 된다고 하였고 공무원이라서 욕설을 들어도 웃으면서 응대해야 하는 점이 힘들다고 하였다. 민원인이 협박하고 욕을 해도 속수무책으로 당할 수 밖에 없는 것이 힘들다고 하였다.

개인정보 노출에 대한 불안과 두려움과 관련하여 개인저이보 노출을 막기 위해 업무중 관용차와 관용 핸드폰을 사용하기도 하였으며 악성 민원인 때문에 전화번호를 차단하기도 하였다. 공적 개인정보 관리와 유출에 대한 불안으로 인한 어려움을 호소하였고 악성 민원인 때문에 SNS에 사진이나 개인정보를 올려 놓기가 두렵다고 호소하였다. 민원인의 폭력으로 인한 스트레스와 트라우마와 관련하여 오래된 일인데 아직도 외상 스트레스로 남아서 생생하게 기억이 떠올라 힘들다고 하였다. 자해나 자살 협박을 하는 민원인 때문에 정서적 스트레스를 경험하였고 칼로 협박을 하는 경우도 있어 생명의 위협을 느끼기도 하였다. 평상시 잘 대해 주었던 클라이언트의 폭력 때문에 배심감을 느끼기도 하였고 민원 스트레스 때문에 급기야 휴직을 선택하기도 하였다. 집에서 사망한 수급자를 목격한 임신부 사회복지공무원이 너무 놀란 경험을 하였고 클라이언트의 사망을 목격한 경우 트라우마로 남게 되었다.

넷째, '위험예방을 위한 제도와 전문적 지원 필요' 라는 상위주제가 도출되었다. 위험신고와 예방 대책이 필요함과 관련하여 읍면동 민원실에 비상벨을 설치하여 안전을 강화하는 것에 대한 필요성과 읍면동에 청원경찰을 배치하여 위험상황을 예방하는 것에 대한 필요성이 제기되었다. 민원인과 통화시 안내멘트를 통해 산업안전보건법에 의한 언어적 폭력 관련 안내를 할 필요가 있다고 하였으며 민원전화에 대한 녹음 의무화를 실시할 필요성이 제기되었다. 가정방문시 폭력예방을 위해 바디캠을 의무화하고 공공기관내 CCTV를 확충해야 할 필요성이 제기되었다.

업무용 전담 핸드폰을 지급하여 공무원의 개인정보를 보호해야할 필요성이 제기되었다. 폭력위험에 대한 제도적 지원이 필요함과 관련하여 민원인이 소송 제기시 이에 대한 제도적 지원이 필요하며 폭력에 대한 신체적, 정신적 치료비 등 지원제도가 확충되는 것에 대한 필요성이 제기되었다. 스트레스 해소와 힐링을 위한 전문적 지원이 필요함과 관련하여 실질적인 치유가 되는 힐링 프로그램 같은 것이 필요하다고 하였고 업무로 인한 정신적 스트레스 경험시 전문상담을 위한 지원의 필요성이 제기되었다. 공무조직에 힐링팀을 신설하여 공무원들이 업무중 겪는 스트레스를 해소하는 데 도움이 될 수 있도록 하는 방안이 제기되었고 전문성을 갖춘 수퍼바이저가 공무직에 절실하게 필요하다고 의견이 제시되었다. 공무원들의 힐링을 위해 바우처나 관련 서비스를 늘려야 한다는 의견이 제시되었다.

5) 장애인복지 영역

장애인복지 영역에서 실시한 사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험과 대응에 대한 초점집단(FGI) 인터뷰 결과, 총 20개의 하위 주제, 6개의 상위 주제가 도출되었다.

첫째, '사회복지종사자를 무시하는 문화' 라는 상위주제가 도출되었다. 장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 사회복지종사자를 무시하고 신뢰하지 않는 문화 때문에 힘들어 하는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 사회복지종사자를 무시하고 협박하거나 장애인 차별로 신고를 하는 등과 같은 경험을 하였다.

둘째, '사회복지종사자의 폭력 및 위험 경험' 이라는 상위주제가 도출되었다. 성적 위험 경험과 관련하여 성적인 농담을 당하거나 클라이언트로부터 지속적으로 성추행과 폭행을 경험하기도 하였다. 생활시설에서 일하는 사회복지종사자는 생활인인 반복되는 성추행과 성적행동(자위행위 등)을 목도하거나 경험해야 했다. 심지어는 여성 클라이언트가 갑자기 옷을 벗으면서 남자 사회복지사가 성폭행을 했다고 거짓으로 뒤집어 씌우는 경험을 하기도 하였다. 폭언 및 욕설 경험과 관련하여 클라이언트의 요구를 들어주지 않으면 욕설과 폭언을 반복하거나 지속적으로 떼를 쓰며 수급대상자 포함을 요구하여 힘들었던 경험을 하기도 하였다. 사회복지사를 무시하는 것과 관련하여 일부 클라이언트들은 사회복지사를 하대하고 무시하는 경우가 있었으며 언니나 아줌마와 같은 호칭을 함으로써 전문가로서의 사회복지사를 인정하지 않는 태도를 보이기도 하였다. 불만을 사회적으로 이슈화함' 과 관련하여 사회복지사에게 불만이 생기면 이를 장애인 인권문제로 부각하여 사회적으로 이슈화하고 수시로 상급기관에 악성 민원을 넣어 사회복지사를 괴롭히는 위험상황에 노출되었다. 또한, 클라이언트가 사회복지사를 가해자로 몰아 이를 이슈화하려는 경험을 하기도 하였다. 직장 상사의 갑질 경험과 관련하여 반복적으로 잘라 버린다 등의 직장상사의 막말과 폭언을 경험하기도 하였고 직장내 모든 책임을 아랫사람에게 돌리며 갑질을 하는 상사 때문에 힘든 경험을 토로하기도 하였다.

클라이언트와의 관계에서 문제가 생겼을 때 해결하거나 감싸주려고 하기보다는 고소한다며 협박하는 상사로 인해 위험상황이 더 커지는 경험을 하기도 하였다. 폭행과 기물파손 관련하여 화가 난 클라이언트가 폭행을 하고 기관의 기물을 파손하거나 문을 발로 차고 삿대질을 하는 위험상황을 경험하기도 하였다. 장애인 클라이언트간의 싸움을 말리다 오히려 사회복지종사자가 폭행을 당하는 경험을 하기도 하였다.

셋째, '정서적 고통과 소극적 대처' 라는 상위주제가 도출되었다. 정신적 고통에 시달림과 관련하여 위험 상황을 경험한 사회복지종사자는 죽고 싶을 만큼 힘들고 우울한 감정을 경험하기도 하였으며 문제해결 이후에도 지속되는 불안과 불면증 때문에 괴로워 하기도 하였다. 때로는 극심한 스트레스로 인해 15층 빌딩에서 뛰어내리고 싶은 충동을 가까스로 억누르기도 하였다. 상황 해결 이후에도 가해자인 클라이언트와 지속적으로 기관에서 마주치는 경우가 있고 이로 인해 위험 상황을 기억하고 재경험하여 힘들어 하기도 하였다. 마음을 비우고 소극적으로 대처함과 관련하여 경험했던 위험 상황으로부터 벗어나기 위해 쓸개빠진 사람처럼 열심히 일에만 집중하기도 하였으며 혼자만의 노력과 힘으로 위험 상황에 적극적으로 대처할 수 없었다. 이렇게 적극적으로 대처하지 못하고 있는 상황에서 사회복지사만 바보가 되는구나라는 생각을 하기도 하였다. 스스로 마음을 다스리고 조절하는 힘을 키움과 관련하여 근본적인 문제해결이 쉽지 않은 상황에서 스스로 감정을 다스리고 조절하는 능력을 가져야 함을 깨닫기도 하였다.

세상은 변하지 않기 때문에 결국은 사회복지사가 변해야만 문제가 해결되고 이로 인해 억울하지만 마음을 다스리고 마무리하고자 하였다. 장애인을 이길 수 없음과 관련하여 장애인에 대한 인권이나 지원에 대한 인식이 높은 사회적 분위기에서 장애인을 이길 수 없으며 위험 상황 발생시 사회복지사가 약자가 될 수 밖에 없다는 경험을 하였다. 사회적 분위기상 장애인이라는 신분 자체가 위험 발생시 보호장치와 무기가 되는 경험을 하기도 하였다. 사

회복지사의 인권은 무시됨과 관련하여 위험 상황에서 장애인의 인권에 비해 사회복지종사자의 인권은 중요하게 다루어지지 않음을 경험하였다. 장애인들은 위험 상황에서 수시로 국가인권위원회에 거짓 진정을 하기도 하였으며 사회복지사의 인권은 항상 중요하게 다루어지지 않았다.

넷째, '도움을 주지 않는 기관과 가족' 이라는 상위주제가 도출되었다. 이해해 주지 않는 가족 관련하여 직장의 위험 경험 관련한 스트레스가 가정까지 이어지지만 직장에서의 스트레스를 이해해 주지 않거나 영혼없이 참으라고만 하는 가족 때문에 힘든 경험을 하는 경우가 있었다. 기관에서 도움을 주지 않음과 관련하여 사회복지종사자가 클라이언트로부터 폭행을 당했음에도 불구하고 기관에서 나몰라라 전혀 개입하지 않는 경험을 하기도 하였고 사회복지사들은 위험 상황과 관련하여 어떠한 기관의 보호장치도 없이 위험에 노출되어 있는 경우도 있었다. 사회복지사가 책임을 지고 스스로 처리함과 관련하여 위험 상황 발생시 모든 것이 사회복지사의 탓으로 돌아오는 경험을 하거나 피해를 당한 사회복지사가 오히려 반성문을 작성하여 제출하여야 하는 경우도 있었다. 때로는 조용하게 합의를 강요당하기도 하였고 기관의 도움없이 사회복지종사자 스스로 벌어진 상황을 수습하고 해결해야만 하는 경우도 있었다.

다섯째, '힘이 되어준 동료와 상사' 라는 상위주제가 도출되었다. 적극적으로 대응해 준 상사와 관련하여 위험 상황 경험 후 상사가 객관적인 입장에서 합리적이고 체계적으로 문제를 처리해 주어 도움이 된 경우가 있었다. 동료들이 힘이 되어 줌과 관련하여 동료들이 힘이 되어 주어 힘든 상황을 참을 수 있었고 동료들이 편을 들어 주고 주변 사람들이 힘이 되어 주어 용기를 낼 수 있었던 경우도 있었다.

여섯째, '안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요함' 이라는 상위주제가 도출되었다. 장애인복지 영역에서 일하는 사회복지종사자들은 다양한 폭력 및 위험 상황 경험의 대처와 관련하여 안전을 위한 제도적 장치와 교육이 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 위험 상황과 관련하여 기관장에 대한 인권 및 인식개선 교육이 필요함, 법적 효력이 있는 제도나 안전장치, 매뉴얼이 필요함, 안전 관련 재정적 지원 필요, 사회복지사 안전대응 전담 기구가 필요함 등의 지원 요구가 있는 것으로 나타났다. 따라서 위험 상황을 경험한 사회복지종사자와 관련 기관이 법적, 제도적 차원에서 문제해결을 지원받을 수 있고 보호받을 수 있는 시스템의 마련이 필요하다고 할 수 있다.

2. 공통점과 차이점

1) 공통점

첫째, 안전 위험성이 잠재적으로 존재한다는 것이다. 노인복지영역의 경우 상황적 특성으로 학대자 분리나 서비스 박탈, 대상자 특성으로 학대, 폭력, 정신적 문제 등이 잠재적 위험요인이었다. 아동복지영역의 경우 위기개입, 예측이 어려운 대상자 등의 업무상 불가피함 위험요인이 존재하며 학대나 폭력, 정신적 문제를 가진 대상자 등이 잠재적 위험요인이었다. 정신건강복지영역의 경우 자살시도자, 정신질환자, 다루기 힘든 성격특성 등 위험요인을 가진 클라이언트를 응대하는 것이 잠재적 위험요인이었다. 공공복지영역의 경우 공공복지에 대한 시민의 권리인식 증진에 따른 부작용으로 언어적 및 신체적 폭력이 일상화되고 고발문화가 늘고 있는 것이 잠재적 위험요인이었다. 장애인복지의 경우 사회복지종사자를 무시하거나 장애인 차별 관련 신고를 남발하는 등 사회복지종사자를 무시하는 문화가 잠재적 위험요인인 것으로 나타났다.

둘째, 다양한 유형의 폭력과 위험을 현장에서 경험하고 있었다. 각 영역의 사회복지종사자들은 신체적 폭력, 언어적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 자살위협이나 자살사망 등으로 인한 외상, 고발이나 상부 압력행사 등 다양한

폭력을 지속적으로 경험하고 있었다. 이로 인해 다양한 신체적 증상과 정신적 증상을 호소하였고 사회복지직에 대한 회의, 업무에 끼치는 부정적 영향들을 경험하고 있었다. 이로인해 이직을 고려하거나 실제로 이직하거나, 심한 폭력을 경험한 종사자의 경우 트라우마로 인한 치료를 받기도 하였다.

셋째, 사회복지종사자의 위험 경험에 대한 개인 및 기관의 대처가 다양하면서도 공통적으로 나타나고 있었다. 그러나 기관에 따라서 대처방식에는 큰 편차도 존재하고 있었다. 폭력으로 인한 부정적 영향으로 인해 상담치료를 받거나 힐링캠프 등을 참가하는 등 적극적으로 대응한 경우도 있지만 이직을 생각하며 피하거나 무조건 참는 경우도 있었다. 어떤 기관의 경우 종사자가 경험한 위험에 대해 심리정서적 치료를 지원하거나 휴식이나 휴가를 제공하기도 하였다. 또한, 공식적인 보고체계를 가동하여 공식적으로 폭력과 관련한 사안을 다루기도 하고 폭력 위험 관련 매뉴얼을 정비하기도 하였다. 하지만 가해자인 클라이언트에 대한 소극적인 조치만으로 그치거나 해당 사회복지종사자의 업무 변경 등으로 제한적인 조치를 취하는 경우도 있었다. 어떤 기관의 경우는 상급자가 대응해주거나, 담당자를 교체해 주거나, 적극적인 대처를 하며 안전장비를 지원해주는 경우도 있지만, 어떤 기관의 경우는 민원에 대한 부담과 기관운영에 대한 부담, 대응지침의 부재로 인해서 강하게 대응하지 못하고 참는 경우도 있었다.

넷째, 사회복지종사자들이 원하는 지원과 대책은 매우 다양하면서도 공통점이 존재하였다. 인식개선을 위한 교육의 필요성이 제기되었고 조례나 법적 장치를 통해 공식적으로 안전을 확보할 필요성이 제기되었다. 폭력 경험 시 심리상담이나 힐링 프로그램을 상시제공하고 슈퍼비전을 받을 수 있는 체계도 필요하다고 하였다. 법적으로 효력이 있는 안전 위기 대응 매뉴얼이 갖추어져야 하며 이를 전담하는 기구나 부서가 필요하다고 하였다. 또한, 사회복지종사자 인력을 충원하고 위험수당 지급에 대한 필요성이 제기되기도 하였다.

다섯째, 사회복지실천현장 5개 영역 모두에서, 종사자의 안전보다 클라이언트의 안전, 치료, 인권이 더 중요시되는 분위기여서 사회복지종사자는 인권을 무시당하고 존중받지 못하고 보호받지 못하는 현실에서 어려움을 경험하며 일하고 있었다. 사회복지종사자들은 좀 더 안전한 업무환경에서 일하고 싶은 욕구를 가지고 있었고 종사자의 안전이 중시되는, 종사자의 인권이 존중되는 상황에서 일하고 싶다고 하였다.

2) 차이점

아동복지 영역의 경우, 폭력과 위험 상황에 대한 인식 변화가 필요하다고 하였다.

첫째, 현장에서는 아동의 복지와 안전을 최우선으로 일하다 보니, 아동의 안전을 위해서 학대 행위자의 비위를 맞추거나 학대행위자를 진정시켜주는 것이 필요하고, 아동보호에 대한 사명감 때문에 직원의 안전에 대해서 신경 쓰지 못하게 된다고 하였다. 직원의 안전보다 아동의 안전이 우선시되고, 직원 자신을 돌아볼 여력이 없으며, 직원의 안전과 복지 보다는 대상자의 치료와 회복에 중점을 두게 된다고 하였다. 그렇다 보니, 현장에서 겪는 위험이나 욕설을 당연하게 여기기도 하고 사회복지사의 인권이 존중되지 못하고 종사자의 권리가 보호받지 못한다고 하였다. 따라서 위험한 환경에서 일하는 사회복지종사자의 인권이 지켜지는 환경이 만들어져야 하고, 종사자의 안전과 인권이 중요하게 여겨지도록 인식이 변화될 필요가 있다고 하였다.

둘째, 폭력이나 위험에 노출되었을 때 참고 견디고 버티는 분위기가 개선되어야 한다고 하였다. 아동청소년 복지 현장에서는 “ 견뎌야 한다”는 인식이 팽배하고 참거나 견디거나 눈치보는 문화가 존재한다고 하였다. 내가 힘들어도 나만의 책임이고 주변에 보는 눈들이 신경 쓰이고, 힘들다고 표현하지 않고 참고 견디면서 일하다가 못 버티면 일을 그만두게 된다고 하였다. 아플 때는 아프다고 표현할 수 있는 문화가 확산되어야 한다고 했다. 나 혼자

힘들어할 때 그것은 중압감으로 작용한다고 하였다. 개인이 감당할 수 있는 선에서 경계가 있어야 한다고 했다.

셋째, 위기 상황이 발생 했을 때, 그 일을 개인적 원인으로 보면 안 되고, 위기 상황 대응도 기관 차원에서 이루어져야 한다고 했다. 민원에 대해서도 거부할 수 있는 권리가 필요하고, 한계를 설정하고 그 한도 내에서 일을 진행해야 한다고 했다. 기관장이 충분히 의지를 가지고 있으면 가능한 것들도 많으며, 폭력과 위험 상황에 대해서 개인적 차원이 아니라, 기관 차원에서 대응할 문제로 인식하는 것이 필요하다고 하였다.

정신건강복지영역의 경우, 클라이언트로부터 폭력과 위험을 경험하고 그로 인해 신체적으로 정서적으로 어려움을 겪고 있지만, 실천 현장에서 보호받지 못하고 있다고 느끼고 있었다. 기관이나 사회가 내 편이 아니라는 생각이 들고, 현실은 변화가 없고 무기력하며, 경계가 없는 과도한 역할로 힘들고 정작 복지사의 복지는 사각지대에 놓여있다고 하였다.

첫째, 기관에서 사회복지사를 옹호해주지 못했고, 실무자를 탓하는 경우도 있었고, 사회복지사가 오해를 받아도 사회복지사의 편이 되어주지 않았다고 하였다. 기관은 내담자의 편이었고, 위험을 당한 종사자의 편이 되어 돌봐주지 않았다고 하였다. 폭력으로 인해 파손된 물건에 신경 써주지 않았으며, '힘들면 일을 그만 두면 되지' 라는 반응이었다고 한다. 같이 고민해주는 사람이 없어 혼자만 고민하기도 했고, 동료 간에도 폭력 사건에 대한 입장이나 인식이 달라서 해결이 어려웠으며, 폭력을 경험해보지 못한 사람은 폭력을 당한 사람의 입장을 공감하고 이해하지 못했다고 한다. 또한 폭력 사건에 대해 무관심한 직원들도 있었고, 폭력 행위를 한 사람에 대한 조치도 없었다고 하였다.

둘째, 정신보건영역의 특성상, 위험한 상황에 개입하기 위해 현장에 출동해야 하는 경우도 있고, 폭력 행위로 인해 위기 상황이 생겨도 그 이후에 기관에서는 별다른 조치가 없고, 오히려 어느 정도는 위험을 감당해야 한다는 분위기가 지배적이라고 하였다. 직원 간의 의견이나 인식도 달라서 해결책을 찾기도 어렵고, CCTV가 있더라도 동료들이 거기에 같이 집중해 줄 수 있는 업무 환경도 아니어서 결국 현실은 변화가 없으며, 그냥 위험이 발생하면 당할 수 밖에 없는 환경이라고 하였다. 때로는 위험 사건을 무마시키고 암묵적으로 덮으려는 분위기도 있어서, 해결책 없는 위험 상황이 무한 반복된다고 하였다. 정신보건 영역의 종사자들끼리 파업을 한 적도 있었지만 이후 결과는 부정적이었고, 현실은 무력하게 느껴졌다고 하였다.

셋째, 정신보건 영역의 종사자들은 때로 가족이 없는 클라이언트의 보호자 역할을 하거나, 응급실이나 중환자실에서 보호자 역할을 한다고 하였다. 사회복지사로서 가진 착한 콤플렉스와 공동의존을 인정하는 종사자도 있었다. 과도한 역할을 하면서 '어디까지 개입해야 하나' 라는 경계가 없는 느낌이 들었고, 어디까지가 우리의 책임이고 역할인지 경계가 필요하고 클라이언트와의 거리가 필요하다고 하였다. 코로나로 인해서 클라이언트와의 대면이 줄어들면서 오히려 숨이 쉬어진다고 한 종사자도 있었다.

넷째, 사회복지사는 다른 사람들의 복지를 위해서 일하는데, 정작 자신들은 복지의 사각지대에 놓여있다고 하였다. 외딴 섬에 갇힌 사회복지사인 것 같은 느낌이 들고 안전보장에서 소외된 느낌이 들며, 지금 겪고 있는 위험이나 어려움이 해결이 안 될것 같은 생각이 들며, 우리의 어려움을 대변해줄 기관도 없는 것 같고, 현실은 변화가 없고 한계점에 부딪히다 보니 도전을 안 하게 된다며, 복지사는 복지 사각지대에 놓여있는 것 같다고 하였다.

노인복지영역의 경우, 잠재적 위험이 존재하는 실천현장에서 여러 가지 폭력과 위험에 노출되어 부정적 경험을 하고 있음에도 불구하고 클라이언트에게는 서비스를 지속할 수밖에 없는 상황이었다. 폭력 행위를 하는 대상자이지만, 서비스를 종결하게 되면 사각지대에 놓이게 되고, 서비스가 필요한 취약한 상태에 있는 클라이언트이기 때문에 서비스 종결을 하기가 쉽지 않은 환경이었다. 지침상으로는 서비스

이용 제한에 해당되는 경우라도 클라이언트의 어려움을 외면할 수 없고, 폭력행위가 발생했다고 해서 이용제한을 하는 것도 쉽지 않았다. 큰 대책이 없는 한 문제행동은 숙명처럼 반복되는 경우가 많은데, 힘들어도 사회복지하는 사람인 종사자가 참고 감당하는 경우가 많았다. 내가 폭력에 노출되어 힘들어도 이 상황에서 다른 직원이 투입되면 그 직원도 어려움을 겪게 되니 그냥 내가 감당하겠다는 경우도 있었고, 사회복지현장이 종사자의 인권보다 클라이언트의 이익과 권리가 중요하게 여겨지는 경향이 있어서, 나에게 폭력을 행사하고 위험을 경험하게 한 그 대상자를 지속적으로 만나고 서비스를 제공해야하는 상황에 놓여 있었다.

또한, 현장에서 많은 폭력과 위험을 경험하면서도 서비스를 지속적으로 제공하게되고, 강하게 대응하지 못하고 참는 데는 여러 가지 이유가 있었다. 첫째, 민원 발생에 대한 부담감 때문이다. 둘째, 기관이미지와 기관운영에 대한 부담 때문이다. 셋째, 강하게 대응하지 못하는 이유는 폭력적 언행에 대해서 서비스 이용을 제한하거나 적극적 대응을 할 수 있는 근거 규정이 미비하거나 부재하기 때문이다. 넷째, 일을 크게 만들고 싶지 않다는 생각과 일이 커지는 것에 대한 염려 때문에 참는 경향이 있었다.

공공복지영역의 경우, 민원인의 고발과 상부 압력 행사와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 민원인이 상급자를 통해 압력을 행사하여 스트레스를 경험하는 경우가 있었다. 청와대 신문고에 청원을 하여 상황을 어렵게 만들거나 민원을 들어주지 않으면 시장실로 찾아가 항의를 하는 경우도 있었다. 민원에 불만이 있는 경우 감사실에 신고를 하겠다며 협박을 하는 경우도 있었다.

개인정보 노출에 대한 불안과 두려움과 관련하여 개인정보 노출을 막기 위해 업무 중에는 관용차와 관용 핸드폰을 사용하기도 하였으며 악성 민원인 때문에 전화번호를 차단하기도 하였다. 공적 개인정보 관리와 유출에 대한 불안으로 인한 어려움을 호소하였고 악성 민원인 때문에 SNS에 사진이나 개인정보를 올려 놓기가 두렵다고 호소하였다.

장애인복지영역의 경우, 사회복지종사자를 무시하고 신뢰하지 않는 문화 때문에 힘들어 하는 것으로 나타났다. 사회복지종사자들은 '사회복지종사자를 무시함', '장애인 차별 신고를 남발함' 등과 같은 경험을 하였다. 사회복지종사자를 무시함과 관련하여 마음에 들지 않으면 "저런 건 군에 얘기해서 목을 짤라야 해"라며 듣는데서 협박을 하기도 하였고 "네가 뭔데, 나는 왜 빼?"라며 수급 내용에 대한 불만을 무시하는 태도로 생떼를 쓰기도 하였다. "우리 때문에 돈벌고 월급 받지 우리 없으면 월급도 못 받아"라며 갑질을 하기도 하였다. 장애인을 이길 수 없음과 관련하여 장애인에 대한 인권이나 지원에 대한 인식이 높은 사회적 분위기에서 장애인을 이길 수 없으며 위험 상황 발생시 사회복지사가 약자가 될 수 밖에 없다는 경험을 하였다. 사회적 분위기상 장애인이라는 신분 자체가 위험 발생 시에 보호장치와 무기가 되는 경험을 하기도 하였다. 사회복지종사자들은 스스로 마음을 다스리고 조절하는 힘을 키움과 관련하여 근본적인 문제해결이 쉽지 않은 상황에서 스스로 감정을 다스리고 조절하는 능력을 가져야 함을 깨닫기도 하였다. 세상은 변하지 않기 때문에 결국은 사회복지사가 변해야만 문제가 해결되고 이로 인해 억울하지만 마음을 다스리고 마무리하고자 하였다.

3. 제언

위의 분석 결과를 바탕으로 충청남도 사회복지종사자의 폭력 예방 및 안전한 근무환경 조성을 위한 제언을 하면 다음과 같다.

1) 사회복지종사자의 안전을 위한 인식 제고

사회복지사는 클라이언트의 행복과 복지와 이익을 위해서 일하는 대인서비스 전문직이다. 그러나 현장에서 사회복지사의 인권은 사각지대에 놓여있다. 아동의 복지와 어르신의 인권과 클라이언트를 보호가 사회복지사의 안전보다 더 중시되는 현실에서 사회복지 종사자가 겪는 폭력과 위험은 반복되고 있다. 가끔 일어나는 폭력과 위험은 사회복지사가 어느 정도 겪을 수 밖에 없는 현장의 특성이라고 인식되며, 위험을 어느 정도는 감수해야 한다는 분위기가 존재한다. 그러다보니 힘들어도 참고 견디는 분위기, 눈치보는 분위기에서 일하다가 결국 병들거나 일을 그만두게 되는 종사자가 생기는 게 현실이다.

따라서 어떤 상황에서도 폭력은 정당화될 수 없으며, 종사자의 안전과 보호가 지켜져야 한다는 인식이 필요하다. 사회복지종사자가 근무하는 기관이나 그 기관에서 서비스를 받는 이용자들도 그들의 가족들도 그렇게 생각을 바꿔야 한다. 사회복지사 스스로도 경계 없는 보호자 역할, 희생적인 역할, 참는 역할을 그만두고, 전문직으로서의 정체성을 가지고 최선을 다해 일하면서도 존중받고 보호받고 안전하게 일해야 한다는 인식이 정착되어야 한다. 또한 위험상황의 발생에 대해서 개인적 차원의 문제로 인식하지 말고 기관 차원에서 대응해야 할 문제로 인식해야 한다. 이렇게 종사자의 인권과 안전이 중요하다는 인식은 서비스를 이용하는 이용자와 보호자에게도 교육하고 홍보하여 사회복지종사자의 안전이 중요하다는 인식을 제고할 필요가 있다.

2) 잠재적 위험 요인에 대한 분석과 대책 마련

사회복지종사자의 폭력과 위험 경험을 예방하기 위해서는 이에 대한 체계적인 사정이 필요하며, 폭력 위험 상황 발생시 이를 체계적으로 평가하고 분석하여 재발방지 대책을 수립하는 것이 필요하다. 사회복지종사자의 근무환경을 중심으로 잠재적 위험요인이 무엇인지를 사정하고 이에 따라 위험도가 높은 항목에 대해 사전에 조치를 취해야 한다. 폭력 위험 상황이 발생했을 시에는 매뉴얼에 따라 즉각적인 개입이 이루어질 수 있도록 하고 폭력의 유형 및 심각성 등을 파악하여 가해자와 피해자에 대한 조치를 신속하게 취할 필요가 있다. 또한, 사회복지종사자의 안전을 위해 서비스 이용자의 위험도를 사정할 수 있는 지침을 개발하여 현장에서 활용할 수 있도록 해야한다. 이용자의 폭력 행동 과거력, 폭력에 대한 생각과 계획, 사회환경적 스트레스 요인과 정도, 약물사용 이력, 신체적 · 정신적 문제, 사회복지종사자에 대한 태도와 협조 정도 등을 사정할 수 있는 도구를 개발하여 현장에서 사회복지종사자들이 이용자를 대상으로 이를 초기 단계에 평가하고 적극적으로 대처할 수 있도록 해야한다.

이번 연구참여자들의 경험에 의하면, 아동학대나 노인학대 행위자에게 개입하는 경우, 정신질환이나 치매로 인해 피해망상을 가진 경우, 폭력성향을 가진 경우, 성격장애를 가진 경우, 알코올 중독상태의 경우, 서비스 탈락이나 서비스 이용 제한을 고지하는 경우에 위험을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 잠재적 위험요소를 사전에 감지하고 민감하게 대응하기 위한 지침을 마련하고 훈련하는 것이 매우 필요하다. 또한 폭력 이력이 있는 이용자에 대한 리스트를 작성하고 각 이용자의 특성에 따른 대응 방법을 개별화하고 숙지하여 대응하도록 훈련하는 것이 필요하다.

3) 위험 예방 및 대응 교육

사회복지종사자의 위험 예방을 위하여 사회복지종사자는 물론 중간관리자, 기관(시설)장 등을 대상으로 한 교육을 실시하여 종사자의 안전 관련 민감성을 향상시키고 대처방법을 숙지하도록 해야한다. 우선, 기관(시설)장을 대상으로 한 교육에서는 사회복지종사자 관련 폭력피해 관련 법률 규정 및 절차에 대한 제도 교육과 더불어 폭력 가해자 및 가해 가능성이 높은 이용자에 대한 개입 계획 수립과 관련한 종사자 업무분장에 대한 교육을 실시할 필

요가 있다. 또한, 폭력 발생시 이에 대한 대응과 처리 절차에 대한 교육이 필요하며 기관(시설) 내 · 외부 안전에 대한 정기적인 점검, 지역내 안전 관련 유관기관과의 업무협약 및 협조체계 구축에 대한 교육이 필요하다. 기관(시설)의 중간관리자들을 대상으로 한 교육에서는 폭력 가해 경험이 있는 이용자나 가해 우려가 있는 이용자에 대한 사정과 관리 방법에 대한 교육이 필요하며 안 전위협 상황 발생시 개입 계획 수립과 업무분장 등에 대한 교육이 필요하다.

또한, 폭력 상황 발생시 대응 방법과 처리 및 보고 절차에 대한 교육이 필요하다. 또한, 지역내 중간관리 실무자간 관련 업무공유와 협조체계 구축방안에 대한 교육이 필요하다. 기관(시설)의 실무자들을 대상으로 한 교육에서는 서비스 대상자 및 보호자의 위험 관련 특성에 대한 정보 수집 및 사정에 대한 교육(대상자의 인구사회학적 특성, 사회경제적 특성, 장애 및 질환별 특성, 행동 특성 등)이 필요하다. 또한, 상담이나 프로그램 제공과 같은 서비스 제공시 폭력상황 발생에 대한 유의사항 및 대처 방법에 대한 교육과 폭력 발생 후 대응 및 보고 절차에 대한 체계적인 교육이 필요하다.

한편, 응급상황 발생시 이에 대한 대응 방법 및 절차에 대한 실질적인 실습 교육도 필요하다. 또한 위험한 상황에서 도움이 되는 의사소통기술 훈련과 전화응대 교육, 응급처치 교육, 호신술 등의 교육도 필요하며, 전 직원을 대상으로 안전교육을 기관 업무 규정 내에 의무화하는 것도 필요하겠다.

4) 기관의 대응체계 구축

첫째, 위험 발생시 보고 및 대응 지침을 가지고 있어야 한다. 위험상황을 문서화하고 보고하는 체계를 통해서 위험 사건을 확인하고 대처하는 과정을 갖도록 해야 한다. 그러기 위해서는 기관의 업무 규정안에 직원 안전과 보호를 위한 규정과 지침을 구체적으로 만들고, 고충처리위원회, 안전위원회, 위험대책위원회, 직원보호위원회 등을 설치하여 보고하고 회의하고 기록하고 대응책을 마련하도록 해야 한다. 폭력행위자에 대한 서비스 제공 방식을 변경할 수 있도록 하거나, 반복적인 폭력 행위자에 대해서 이용을 제한하거나 퇴소 조치를 하거나, 피해자에게 사과를 하도록 하는 것도 필요하다. 또한 위험 상황에는 서비스 제공이 우선이 아니라, 사회복지사의 안전과 보호가 우선이라는 지침을 두어 대피가 우선이고 안전이 우선이라는 마인드를 가지고 일할 수 있는 분위기를 만들어야 한다. 기관 차원에서 폭력행위자에게 경고장을 보낼 수도 있고, 기관 이름으로 고소, 고발 같은 법적 대응을 할 수도 있다.

둘째, 위험이 발생했을 때 숙련된 상담자나 상급자가 응대해주는 지침을 갖추는 것이 필요하다. 숙련된 노하우를 수퍼비전을 통해서 전수해주고 초임 직원의 위험을 감소시키는 것이다. 위험성이 많은 이용자에 대해서는 담당자를 교체하는 것도 방법이 될 수 있다. 가정방문의 경우 현장에서 위험을 많이 경험할 수 있는 상황인데, 가정방문은 2인 1조로 이루어지도록 법적으로 의무화하는 것이 필요하다.

셋째, 직원간의 도움과 지지가 필요하다. 위험을 경험했을 때, 같은 기관에서 같은 일을 하는 종사자들끼리 위로해주고 지지해주는 것은 매우 큰 힘이 된다. 동료들 간의 소통과 지원은 물리적인 안전 장비를 갖추는 것보다 더 큰 힘이 되기도 한다. 동료들이 예측된 위험 상황을 예의주시해주고 위험상황에서는 같이 동행해 주는 것이 필요하다. 그럼에도 불구하고 위험이 발생했을 때는 공감과 위로와 지원을 아끼지 않아야 한다. 기관 밖에서는 같은 영역의 사회복지종사자들끼리 자조모임을 하거나 자료를 공유하고 소통할 수 있는 창구를 마련하는 것도 중요하다.

넷째, 폭력이나 위험에 노출된 종사자가 충분히 휴식하고 치료받을 수 있는 지원이 있어야 한다. 현장에서 위험에 노출된 종사자들은 위험 경험으로 인해서 트라우마를 경험하고 우울증과 불면증을 경험하며 악물치료를 받거

나 이직을 하게 된다. 위험 사건을 경험했을 때는 바로 근무를 중단하고 휴식을 취하도록하고, 회복할 때까지 휴가를 제공해야 하며, 개인의 비용지출이 아니라, 기관 차원에서 상담이나 휴가비를 지원하도록 예산을 마련하여야 한다. 상시적으로 직원을 위한 힐링 프로그램이나 상담프로그램을 갖추는 것도 중요하다. 기관에서 이러한 지원을 해주지 못하는 경우에는 협회나 다른 전문가 협회의 창구를 통해서 지원받아야 하는데, 그럴 경우에는 과도한 서류 신청을 줄여서 많은 종사자들이 참여할 수 있도록 해야 한다. 또한 휴식시간, 휴가사용, 힐링프로그램을 참여하고 싶어도 남아있는 업무를 대체할 수 있는 인력이 없는 경우는 대체인력에 대한 지원도 필요하다.

다섯째, 안전한 물리적 환경 조성이다. 사회복지종사자가 상근하는 사무실의 경우 적정 인원이 상시 근무하도록 하고 폭력 상황 발생시 위험할 수 있는 물건들은 비치하지 않도록 해야한다. 또한, 응급상황 발생시 이를 전파하고 알릴 수 있는 비상벨 등의 설치가 필요하며 전화기는 발신추적이 가능하도록 할 필요가 있다. 로비나 복도 등에는 안전을 위해 입구 및 사각지대 등에는 폐쇄회로 카메라를 설치할 필요가 있으며 사용하지 않는 장소는 잠금장치를 할 필요가 있고 응급상황 발생시 대피할 수 있는 장소를 별도로 마련할 필요가 있다. 상담실과 프로그램실은 이용자와 안전거리가 유지될 수 있도록 폭이 넓은 상담 테이블을 배치해야 하며 응급상황시를 대비해 비상벨과 사회복지종사자의 대피를 위해 비상문을 별도 설치할 필요가 있다. 프로그램실은 외부에서 보이도록 투명창을 설치하여 안전을 확보하도록 하여야 하고 위험할 수 있는 물건 등은 비치하지 않도록 해야 한다.

여섯째, 안전장비 및 위험수당 제공이다. 폭력예방을 위한 안내문구배치, 폭력예방을 위한 전화안내멘트, 녹취전화기, 기관용 핸드폰 사용, 신분증과 연결된 호루라기, 비상벨, 가스총, 안전조끼, 바디캠, 전기충격기 등의 안전장비 제공이다. 이러한 안전장비는 실제 위험이 발생했을 때 생명을 보호해줄 수도 있고, 위험 상황이 발생하지 않더라도 심리적으로 종사자들이 보호받고 있다는 안심과 위로의 장치가 될 수 있다. 이러한 안전장비 제공을 법적으로 의무화 할 필요가 있으며, 위험 수당 제공도 필요하다.

5) 유관 기관과의 협력

사회복지종사자가 일하는 현장은 다양한 유관 기관들과의 협력이 매우 중요하다. 아동학대, 노인학대, 정신장애, 치매 등으로 인한 폭력 및 위험상황에서 경찰의 지원은 매우 절실하다. 그러나 현장에서 경찰력의 도움을 받는 것이 쉽지 않다. 유관 기관의 협력을 받는 것이 용이할 수 있도록 법적 장치가 마련되는 것이 필요하다. 예고된 위험 상황 시에는 경찰 동행을 법적으로 의무화하는 것도 필요하다. 유관 기관간에는 지자체 직원의 잦은 변동, 상호 기관간의 업무에 대한 이해 부족과 오해 등으로 인해서 소통과 협의가 어려운 상황이 존재한다. 경찰서 뿐만 아니라, 병원, 보건소, 지자체, 관련 단체 들과의 소통과 정보 공유를 통해서 사전에 위험요인을 줄이고, 사후에 위험에 대응할 수 있는 협력체계 구축이 필요하다. 한편 폭력과 위험 상황 관련하여 민원이 제기되었을 때 기관의 위탁이나 수탁이 문제 되지 않도록 법적 지침도 필요하다.

6) 악성민원에 대한 대응책 마련

사회복지현장에서 공통적으로 나타난 어려움이 악성 클라이언트(민원인, 이용자)와 관련된 어려움이다. 클라이언트의 인권과 권리가 존중되는 것은 당연한 일이지만, 지나친 권리 남용과 잘못된 인식으로 인해서 악성으로 민원을 제기하는 경우가 있는데, 이러한 민원으로 인해서 종사자들은 폭력과 위험을 경험하면서도 제대로 대응하지 못하고 참고 위험을 당하며, 업무에 집중할 에너지를 소진 당하며 일하고 있었다. 따라서 악성민원에 대응할 지침을 마련하는 것이 필요하다. 잘못된 민원제기에 대해서는 기관이나 종사자가 피해를 당하지 않도록 보호하는 규정이 마련되어야 한다. 이용자들도 민원제기를 남용하거나 악용하지 않도록 인식을 개선하여야 한다.

7) 협회 차원의 제도적 지원

위에서 제시된 다양한 지원책이 기관 차원에서 마련되어야 하지만, 한편으로는 법적 제도적 대책을 위해 더 광범위하게 사회복지사 협회 차원에서 지원이 필요하다. 사회복지종사자의 안전을 위한 구체적이고 실제적인 조례 제정, 정기적인 폭력 실태 조사 의무화, 영역별 구체화된 안전 매뉴얼 개발과 보급, 사회복지사 보수교육 중 안전 교육 의무화, 안전문화 정착을 위한 공익광고와 캠페인 및 홍보활동, 전문가협회 차원에서의 안전신문고 창구 마련, 법률지원, 심리상담 및 치료비 지원, 안전한 사회복지기관 인증제도 마련 등, 협회차원에서 다양한 지원과 대책이 필요하다.

8) 사회복지 영역별 특성에 따른 대처

사회복지기관은 항상 안전 위험성이 잠재적으로 존재한다는 것을 인식하는 것이 중요하다. 노인복지영역의 경우 상황적 특성으로 학대자 분리나 서비스 박탈, 대상자 특성으로 학대, 폭력, 정신적 문제 등이 잠재적 위험요인이 있다. 아동복지영역의 경우 위기개입, 예측이 어려운 대상자 등의 업무상 불가피함 위험요인이 존재하며 학대나 폭력, 정신적 문제를 가진 대상자 등이 잠재적 위험요인이 있다. 정신건강복지영역의 경우 자살시도자, 정신질환자, 다루기 힘든 성격특성 등 위험요인을 가진 클라이언트를 응대하는 것이 잠재적 위험요인이 있다. 공공복지영역의 경우 공공복지에 대한 시민의 권리인식 증진에 따른 부작용으로 언어적 및 신체적 폭력이 일상화되고 고발문화가 늘고 있는 것이 잠재적 위험요인이 있다. 장애인복지의 경우 사회복지종사자를 무시하거나 장애인 차별 관련 신고를 남발하는 등 사회복지종사자를 무시하는 문화가 잠재적 위험요인이다. 따라서 이러한 위험요인을 사전에 인식하고 이에 대한 대응방법을 익히는 것이 중요하다고 할 수 있다.

사회복지종사가가 경험할 수 있는 폭력 위험유형과 그로 인한 영향은 매우 다양하다. 각 영역의 사회복지종사자들은 신체적 폭력, 언어 및 정서적 폭력, 성적 폭력, 자살 등으로 인한 외상, 고발이나 상부 압력행사 등 다양한 폭력을 지속적으로 경험하고 있었다. 이로 인해 다양한 신체적 증상과 정신적 증상을 호소하였고 업무에 대한 회의감이나 부정적 사고가 증가하였다. 또한, 이직을 고려하거나 심한 폭력을 경험한 종사자의 경우 트라우마로 인한 치료를 받기도 하였다. 따라서, 다양한 폭력의 유형과 그 내용 그리고 영향에 대해 구체적인 사회복지종사자가 인식하고 있어야 하며 폭력 상황 발생시 스스로 사정하고 초기 대응을 할 수 있는 역량을 갖추어야 한다.

아동복지 영역의 경우, 폭력과 위험 상황에 대한 인식 변화를 위한 노력이 필요하다. 폭력이나 위험에 노출되었을 때 사회복지종사자가 참고 견디고 버티는 분위기가 개선되어 개인 및 기관 차원에서 적극적으로 대응하는 분위기로의 전환이 필요하다. 이를 위해서는 위험 상황이 발생 했을 때, 그 일을 개인적 원인으로 보면 안 되고, 위기 상황 대응도 기관 차원에서 이루어질 필요가 있으며 폭력과 위험 상황에 대해서 개인적 차원이 아니라, 기관 차원에서 대응할 문제로 인식하여 대응하는 것이 필요하다.

정신건강복지영역의 경우, 사회복지종사자의 폭력 위험 상황에 대한 민감성을 가지고 기관차원에서 종사자의 보호와 조치를 위해 적극적인 대처를 할 필요가 있다. 기관별로 직무내용을 명확히 규정하여 사회복지종사자가 해야 할 역할을 명확하게 규정하고 대상자의 증상이나 질환으로 인한 위험 상황 발생에 대한 예방적 차원의 조치와 사후 개입 및 관리방안에 대한 매뉴얼을 마련하여 시행하되 사회복지종사자의 복지증진과 안전을 최우선으로 고려하여 개입할 필요가 있다.

노인복지영역의 경우, 잠재적 위험이 존재하는 실천현장에서 여러 가지 폭력과 위험에 지속적으로 노출되어도

업무를 계속해야 하는 어려움이 있는 점을 감안하여 관련 조치를 마련할 필요가 있다. 폭력 위험 대상자에 대해서는 2인 1조가 되어 가정방문 등의 서비스를 하도록 하고 폭력 피해 경험이 있는 종사자는 해당 클라이언트와 분리하고 담당자를 변경하는 등의 조치를 취할 필요가 있다.

공공복지영역의 경우, 민원인의 고발과 상부 압력 행사와 관련하여 공공영역의 사회복지종사자들은 민원인이 상급자를 통해 압력을 행사하여 스트레스를 경험하는 경우가 많으므로 민원인의 고발과 압력 관련하여서는 전담부서를 따로 두어 일선의 사회복지종사자가 본연의 업무 외에 불필요한 행정수행으로 인한 소모를 하지 않도록 할 필요가 있다.

장애인복지영역의 경우, 사회복지종사자를 무시하고 신뢰하지 않는 문화 때문에 힘들어 하는 것으로 나타났다. 따라서 기관 차원에서 클라이언트와 사회복지종사자, 관리자와 사회복지종사자 간의 상생과 존중의 문화가 확산될 수 있도록 노력할 필요가 있으며 간담회, 소통 프로그램 등을 실시하여 서로간의 이해를 높일 필요가 있다.

◆ 참고문헌 ◆

부산복지개발원. 2016. 사회복지종사자 위험 실태분석 및 위험관리방안 연구. 부산복지개발원.
이윤정 · 박재연. 2019. 정신병원에 종사하는 정신건강사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력피해경험에 관한 질적 연구. 정신건강과 사회복지 47(3). 91-119.
이정현 · 김지애 · 심민영 · 전경선 · 오승아 · 양정일 · 이영렬. 2015. 사회복지전담공무원의 외상사건 및 스트레스 대처방식과 외상후스트레스 증상 관련성. 생물정신의학 22(2). 55-62.
인천발전연구원. 2018. 인천광역시 사회복지시설 종사자 폭력예방 안전 매뉴얼. 인천발전연구원.
최명민 · 김연수 · 서동민. 2020. 휴먼서비스종사자의 직무 관련 외상경험과 회복지원방안에 관한 연구. 사회복지정책과 실천 6(1). 5-43.
충청남도사회복지사협회. 2020. 충청남도 사회복지종사자 안전실태조사 보고서. 충청남도사회복지사협회.
한국사회복지관협회. 2018. 사회복지서비스 이용자에 의한 폭력 위험 실태 및 대응방안; 사회복지관을 중심으로. 한국사회복지관협회.

【부록1】 사회복지종사자의 위험경험과 대응에 대한 FGI 질문지

질 문 내 용	
폭력 / 위험 상황 경험	신체적, 정서적, 경제적, 성적, 기타, 폭력이나 위험을 경험한 적이 있으신가요? (직접경험 또는 간접 경험)
폭력 / 위험 상황 에서의 대처	위험상황에서 어떻게 대처하셨나요? 개인의 대처, 기관의 대처, 다른 차원의 대처
위험상황으로 인한 변화 (영향)	개인의 신체적, 정신적 변화 기관의 변화, 클라이언트의 변화 기타
필요한 도움 / 지원	대응 방식은 도움이 되었나요? 대응 과정에서 어떤 도움이 필요한가요? 어떤 지원이 필요한가요?
기타	
보충질문	– 제가 어떤 질문을 더 해야 할까요? – 제가 해야 할 질문을 빠뜨리지는 않았는지요? – 더 하시고 싶은 얘기가 있으신가요?

【부록2】 연구참여자의 일반적 정보

FGI 영역		참여자 번호	

이름		나이 / 성별	
현재 근무기관		기관유형	
현재기관 근무경력		사회복지분야 총 근무 경력	
현재 직급			
직무내용			
연구참여비 지급계좌	은행명 :	계좌번호 :	
개인정보 제공 및 활용동의 여부	개인정보 제공 및 활용에 동의 합니다. 동의 (　　), 비동의(　　)		

【부록3】 FGI 연구 참여 동의서

연구제목 : 사회복지종사자의 위험경험과 대응에 대한 FGI 연구

안녕하세요. 충남사회복지사협회는 사회복지현장에서 다양한 폭력과 위험에 노출되어 위기와 외상을 경험하고 있는 사회복지종사자의 안전한 업무환경과 보호체계 구축을 위해 S.O.S(Safety net Of Social workers) 사업을 진행하고 있습니다.

이에 본 FGI를 통해 그동안 직/간접적으로 경험하신 폭력과 위험에 대한 내용을 듣고자 합니다. 사회복지사의 안전한 근무환경 조성을 위하여 여러분들의 이야기는 소중한 자료로 분석되어질 것입니다.

여러분이 연구에 참여하시는 동안 면담내용은 녹음을 하여 연구목적에 따라 분석될 것입니다. 또한 면담내용에 대해서는 비밀보장이 이루어질 것이며 연구결과분석에서도 여러분의 익명성이 지켜질 것입니다.

여러분은 연구의 참여나 중단에 대하여 자유롭게 결정하실 수 있습니다. 또한 연구로 인해 불편이나 부담을 느끼신다면 답변을 거부하거나 연구 참여를 중단하셔도 됩니다. 1회 면접은 보통 1시간에서 2시간 이내로 이루어질 것이며, 이에 대하여 소정의 사례가 있을 것입니다.

나는 이 연구의 목적과 방법에 대한 충분한 설명을 들었고 이해했으며, 자발적으로 이 연구에 참여하고자 합니다. 연구에 참여하는 동안 불편하거나 부담을 느낄 경우 답변을 거부하거나 연구 참여를 중단해도 된다는 것을 확인하였고, 면담의 내용이 비밀보장이 되며, 익명으로 처리됨을 이해하였습니다. 나는 이 연구에 자발적으로 참여할 것을 스스로 결정하였으며, 이 연구에 참여할 것을 동의합니다.

2020년 월 일

연구참여자 : _____

연구자 연락처 : 충남사회복지사협회 안전위원회

전화 : E-mail :

충남 사회복지종사자의
위험 경험과 대응에 대한
FGI 연구

발행인 강문수
지은이 장은숙 성준모 신규철 김보연
발행일 2021년 5월
발행처 충청남도사회복지사협회
제작지원 충청남도사회복지공동모금회
주소 충청남도 아산시 배방읍 용연로 12 중앙프라자 402호
연락처 041-541-5598
ISBN 979-11-951671-9-7
디자인 우림디자인

본 제작물의 저작권은 충청남도사회복지사협회와 충청남도사회복지공동모금회에 있으며, 무단 전제와 복제를 금합니다.

비매품/무료
93060
9 791195 167197
ISBN 979-11-951671-9-7