

찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향 연구 : 안전용품과 고충처리 조절효과를 중심으로

A Study on the Effect of Client Violence on Job Satisfaction of Welfare
Team Workers in Outreach Community Service Center

: Focusing on Moderate Effect of Security Equipments and Grievance Process

김 나 리*·최 정 은**·정 규 형***

Nari Kim·Jungeun Choi·Kyuhyoung Jeong

■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 개념·이론적 맥락과 선행연구 검토
- III. 연구 설계
- IV. 분석 결과
- V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자를 대상으로 하여 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향을 파악하는데 연구의 목적이 있다. 이를 위해 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계를 확인하고, 두 변수 간의 관계에서 안전용품 활용과 고충처리의 조절효과를 검증하였다. 본 연구를 위해 노원구에서 운영하는 19개 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자를 대상으로 2019년 11월 25일부터 29일까지 설문조사를 진행하였으며, 실증연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 클라이언트 폭력은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 안전용품 활용의 조절효과는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 셋째, 고충처리에 의한 문제해결은 클라이

* 제1저자, 연세대학교 행정학과 박사과정

** 교신저자, 연세대학교 공공문제연구소 전문연구원

*** 공동저자, 세명대학교 사회복지학과 조교수

논문 접수일: 2021. 2. 1. 심사기간: 2021. 2. 1. ~ 2021. 2. 19. 게재확정일: 2021. 2. 19.

언트 폭력과 직무만족 간의 관계를 조절하였다. 본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자가 경험하는 클라이언트 폭력에 따른 직무만족 저하를 완화할 수 있는 방안을 제시함으로써, 복지팀 종사자의 안전문제를 해결하기 위한 정책적 함의를 제공했다는 데 연구의 의의가 있다.

□ 주제어: 찾아가는 동주민센터, 클라이언트 폭력, 직무만족, 안전용품, 고충처리

The purpose of this study is to identify the impact of client violence on job satisfaction for 'Outreach Community Service Center' welfare team workers and to explore ways to mitigate job satisfaction caused by client violence. This study identify the relationship between client violence and job satisfaction, and attempt to verify the effect of moderate the use of security equipments and grievance process in the relationship between the two variables. A survey was conducted on welfare team workers of 19 community centers operated by Nowon-gu from November 25 to 29, 2019, and the results of the empirical study were as follows. First, client violence was found to have a negative impact on job satisfaction. Second, the provision and utilization of security equipments had a positive effect on job satisfaction, but the effect of moderating the use of security equipments did not appear. Third, problem solving by grievance process has moderated the relationship between client violence and job satisfaction.

This study is meaningful in that it provided policy implications for solving security problems for welfare team workers by suggesting ways to alleviate job satisfaction caused by client violence experienced by 'Outreach Community Service Center' welfare team workers.

□ Keywords: Outreach Community Service Center, Client Violence, Job Satisfaction, Security Equipments, Grievance Process

I. 서론

찾아가는 동주민센터는 주민센터 중심의 복지사각지대 발굴과 주민 중심의 마을공동체 조성을 목표로 시작된 사업으로, 2014년 6월 서울시장 선거공약에서 출발하였다. 2015년 80개 동에서 복지서비스를 시작한 찾아가는 동주민센터는 빠른 확산세를 보이며 2019년 말 기준 서울 25개 자치구 424개 전체 동에서 서비스를 제공하고 있다. 서울시는 찾아가는 동주민센터를 통해 복지서비스 전달 주체를 기존의 정부와 지자체에서 민간으로 확대하고, 복지서비스와 지원 대상자를 확대하는 등 복지 패러다임의 전환을 시도하였다. 이를 위해 사회복지직 인원 확대, 동주민센터의 팀조직 변경 등을 추진하였으며(황금용, 2017), 위기가정 및 지역자원 발굴 조사, 복지공동체 조성, 찾아가는 복지·보편 복지, 동 단위 사례관리, 통합복지상담, 돌봄 SOS 센터 등의 업무를 추가 운영하였다(정규형, 2019).

찾아가는 동주민센터의 복지서비스 확충에 있어, 이를 실현하는 핵심주체는 복지팀 종사자인 복지플래너와 방문간호사이다. 복지플래너는 출산 및 양육가정, 빈곤 및 돌봄위기가정, 65세 노인 가정을 발굴하여 지원하며, 방문간호사는 출산가정, 고위험가정 65세 노인 가정 등을 방문하여 간호서비스를 제공하고 있다(서울시, 2017a). 이를 위해 서울시는 2015년 사업 시작 이후 2017년까지 2,450명 이상의 인원을 충원하여, 다양한 복지서비스를 제공해 왔으며 종사자들의 업무 또한 많은 변화가 일어나고 있다. 특히 복지팀 종사자들은 공공영역에서 단일 경로로 복지서비스를 제공해왔던 기존 업무가 현장 중심으로 전환되고, 사례 발굴 등을 위해 주민과 직접적·정기적으로 교류하는 등 그간 시도된 적 없는 다양한 업무를 추가로 수행하고 있다. 하지만 그동안 찾아가는 동주민센터는 운영 특성 및 사업의 효과성 측면에서 정책적, 학문적 관심이 집중되었을 뿐 종사자 측면에서의 변화에 대한 논의는 부족하였다.

이에 본 연구는 사례 발굴, 복지서비스 대상 증가 등 동주민센터 복지팀 종사자의 업무특성에 초점을 맞추어 클라이언트 폭력에 주목한다. 클라이언트 폭력은 클라이언트가 가하는 재산 피해, 위협, 물리적 공격 및 시도 등으로(Newhill, 1996), 사회적 보호가 필요한 사람들의 증가(Padyab & Ghazinour, 2015), 가정, 일터, 지역사회 현장으로 복지서비스 제공 장소의 확대(박미은·신희정, 2010) 등의 이유로 사회복지사들이 높은 수준으로 경험하는 위협의 한 형태이다. 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자 연구 시 특히 클라이언트 폭력을 살펴봐야 하는 이유는 방문 서비스 및 지원대상자 증가에 따른 잦은 폭력 노출 위험 때문이다. 복지팀 종사자들은 직접 서비스 대상자를 찾아가 맞춤형 복지를 제공하며, 이를 위해 독신가구, 범죄경력 및 정신질환 등을 보유한 대상자와 자주 접촉함에 따라 클라이언트 폭력을 경험할 가능성이 높다(손정연, 2017). 클라이언트 폭력은 '찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼'에도 예방

및 대처 방안 등이 자세히 언급되어 있을 정도로 종사자들이 경험할 가능성이 높은 위험으로 인식되고 있다(서울시, 2017b).

클라이언트 폭력을 당한 종사자들은 충격, 실망, 불신, 두려움, 불안, 분노 등 부정적 감정과 변화를 경험하게 된다(Padyab et al., 2013). 실제 클라이언트 폭력을 경험한 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자 77.3%가 분노 및 불쾌감을 느꼈으며, 동일 사건 발생의 두려움(77.3%), 우울 및 무력감(62.2%) 등의 신체적·정서적·행동적 문제를 느끼는 것으로 조사되었다(손정연, 2017). 이러한 과정에서 낮아진 직무만족은 이직의도와 결근율 증가 등의 부정적 영향을 높여, 업무의 연속성 및 전문성을 떨어뜨리는 등 개인과 조직에 어려움을 끼칠 수 있다(Lee, 2017; Lawler & Porter, 1967; 신준섭, 2008). 이에 클라이언트 폭력에 의한 직무만족 저하를 완화하기 위한 예방적, 실천적 대안과 폭력 경험 후에 폭력 경험자의 신체적, 정신적 부작용을 줄이기 위한 방안 마련이 중요하다.

이러한 맥락에서 본 연구는 노원구 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들을 연구대상으로 하여 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향을 분석하는데 연구의 목적이 있다. 노원구는 2020년 1월 서울시 자치구 중 가장 먼저 「서울특별시 노원구 찾아가는 동주민센터 운영 및 지원에 관한 조례」를 제정하여 찾아가는 동주민센터의 안정적 운영을 위한 법적 기반을 마련한 바 있다. 특히 노원구 조례는 2019년 5월 제정된 「서울특별시 찾아가는 동주민센터 운영 및 지원에 관한 조례」에 포함되어 있지 않은 ‘수행인력 안전확보’ 규정을 제10조에 담아 구청장이 업무 수행인력의 안전확보를 위해 노력해야 한다고 강조하였다. 또한 동조례 제10조②항에 사고 예방을 위한 안전용품 지급, 사고 발생 시 신체적·정신적 지원을 명시하고 있다. 이는 노원구 차원에서도 안전용품의 적절한 활용과 고충처리를 통한 문제해결을 종사자들의 안전 문제에 대한 조치 방안으로 판단한 것으로 해석할 수 있다. 이에 본 논문은 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계에서 안전용품 활용과 고충처리의 조절효과 검증을 시도한다.

본 논문은 먼저 찾아가는 동주민센터와 클라이언트 폭력, 직무만족, 안전용품, 고충처리의 개념·이론적 배경과 선행연구를 분석하며, 이후 각 변수 간 관계를 파악하기 위해 실증연구를 진행한다. 본 연구를 통해 클라이언트 폭력 경험을 줄이고, 폭력 발생 이후에 발생할 수 있는 직무만족 저하를 완화할 수 있는 예방적, 실천적 방안이 도출됨으로써, 찾아가는 동주민센터의 원활한 운영 및 정책 확대를 위한 유용한 정책적 함의를 제공할 수 있기를 기대한다.

II. 개념·이론적 맥락과 선행연구 검토

1. 찾아가는 동주민센터의 클라이언트 폭력

찾아가는 동주민센터는 종사자들이 지역 현장에서 적극적으로 복지 사각지대를 발굴하는 등 공공복지 전달체계를 개선하고, 마을 공동체·자치를 강화하기 위한 정책으로 출범하였다(황금융, 2017). 찾아가는 동주민센터는 서비스 대상자가 기관을 찾아오던 방식에서 동주민센터 종사자가 대상자를 찾아가는 방문서비스로 복지 패러다임 전환을 꾀하고 있으며, 서비스 대상을 노인, 영유아 가구까지 확대하여 보편적 복지를 추구하고 있다.

이러한 복지제도의 변화에 따라 찾아가는 동주민센터 종사자들의 업무환경도 이전과 다르게 구성되고 있다. 특히 사각지대 발굴과 복지서비스 대상자 확대로 정신질환자, 성범죄자, 남성 1인, 가정폭력피해 가구 등 다양한 가구를 접하게 되면서 종사자들이 클라이언트 폭력을 당할 위험 또한 높아지고 있는 상황이다(손정연, 2017). 실제 2018년 서울시감정노동센터 조사에서 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 폭력 경험은 전체 418건에 달했으며, 이 중에서 언어폭력이 363건으로 가장 빈번하였으며, 성적 폭력 23건, 물리적 폭력 17건 등이 발생하였다(공선영, 2019). 손정연(2017)의 연구에서도 응답자의 52.8%가 언어적 폭력을 경험하였으며, 반려동물 공격(24.9%), 위협 및 협박(23.1%), 스토킹(22%), 성적 수치심 발언 및 행동(18.6%) 등을 겪은 것으로 나타났다. 이러한 클라이언트 폭력은 찾아가는 동주민센터 복지팀의 업무 특성상 더 가까워진 공간과 관계 속에 만들어지고 있어 종사자들이 공포감을 느끼고 있는 형국이다(최권호 외, 2020).

클라이언트 폭력은 클라이언트가 가하는 재산 피해, 위협, 물리적 공격 및 시도로 정의되는데(Newhill, 1996), 사적 영역의 통제와 개입을 요구하는 사회복지 영역에서 이의 발생률이 높은 것으로 보고되고 있다(Padyab & Ghazinour, 2015). 즉 돌봄과 통제의 역할을 동시에 수행하는 사회복지사는 직무 특성상 정해진 규정에 따라 자원을 지원하기에 클라이언트의 분노, 좌절, 무력감 등이 표면화될 수 있다(Euster, 1992. Newhill, 1996 재인용). 또한 사회복지사가 자신과 가족에 대한 개인적이고, 민감한 사항을 언급하도록 요청하며 상호작용하는 과정에서도 폭력 노출 위험이 발생한다(Shields & Kiser, 2003). 이와 함께 복지서비스 제공 장소가 기관 내부에서 대상자의 가정, 일터, 지역사회 현장으로 확대되어 폭력 피해자가 될 가능성도 높아지고 있다(박미은·신희정, 2010).

폭력을 경험한 사회복지사들은 먼저 충격, 실망, 불신의 감정을 경험하며, 이후 두려움, 불안, 분노의 감정을 느끼게 된다(Padyab et al., 2013). 실제 클라이언트 폭력을 경험한 찾아

가는 동주민센터 복지팀 종사자 77.3%가 분노 및 불쾌감을 느꼈으며, 동일 사건 발생의 두려움(77.3%), 우울 및 무력감(62.2%) 등 신체적·정서적·행동적 문제를 느끼는 것으로 조사되었다(손정연, 2017).

클라이언트 폭력에 의한 부작용은 고스란히 폭력 제공자인 클라이언트에게 미치게 된다. 클라이언트 폭력을 당한 종사자는 폭력을 휘두른 클라이언트를 피하게 되고, 개입을 꺼리며, 급기야 사직을 택하기도 한다(이재용·이수천, 2018). 이에 클라이언트 폭력을 예방하고, 해결 방안을 모색하는 조치가 시급함에도 관련 연구는 부족한 실정이다(이현주·윤정혜, 2016; 임안나·박영숙, 2016). 특히 찾아가는 동주민센터 종사자들의 근무환경은 이전의 신청주의 방식과 다른 양상으로 경험되고 있어(최권호 외, 2020), 새롭게 발생할 수 있는 문제들의 예방적 차원에서 클라이언트 폭력에 대한 다각도의 연구가 필요하다.

2. 직무만족

직무만족은 자신의 직업적 가치를 성취하거나 촉진하는 과정에서 비롯되는 즐거운 감정 상태로(Locke, 1969), 종사자의 일반적인 경험이나 직무내용, 근무조건, 상호작용 등 직무의 개별특성에 대한 다양한 반응으로 평가할 수 있다(Jessen, 2010). 개인의 직무가 자신의 발전에 유익하고 사회적으로 바람직하며, 정당하고 의미있는 일이라 여겨져 자신의 욕구가 충족되면 직무만족감이 발생한다(손경숙, 2008). 종사자들은 직무만족감이 높을 때 더 안정적이고 생산적으로 조직 목표를 달성하게 된다(Jessen, 2010).

사회복지사들의 직무만족은 직장에서의 행동, 업무와 클라이언트에 대한 관심과 참여에 중요한 역할을 한다는 측면에서 중요하다(Acker, 1999). 사회복지사는 높은 직무만족도에 기반하여 클라이언트에게 향상된 서비스를 제공한다(Farmer, 2011). 또한 직무만족도가 높은 조직은 장기적으로 숙련된 사회복지사가 근무할 가능성이 크다(Butler, 1990). 반면 낮은 직무만족도는 이직의도, 결근율 등 부정적 영향을 높여 사회복지사 개인과 조직에 어려움을 끼친다(Lee, 2017; Lawler & Porter, 1967; 신준섭, 2008). 직무만족도를 높이기 위해 관리자는 많은 시간, 자원을 투자해야 하지만, 사회복지사와 조직이 얻는 이익이 관리 비용 증가, 업무 중단 및 생산성 감소에 따른 비용보다 크기에 직무만족을 높이기 위한 노력이 중요하다(Farmer, 2011).

특히 최근에는 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계에 대해서 국내외 학자들이 많은 관심을 보이고 있다. 구체적으로 확인해보면, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사들은 직무만족도가 낮고, 소진 정도가 높으며, 일반적인 건강상태가 좋지 않다(Merecz et al., 2009). 또

한 이는 이직의도를 높이고, 직무만족을 낮추는 요인으로 작용한다(Li et al., 2019; 최수찬·이은혜, 2020). 신준섭·김윤배(2009)와 김경호·방희명(2010)의 연구에서는 클라이언트 폭력과 직무만족의 영향력이 발견되지 않거나 약하게 나타났는데 이는 연구 당시 기준으로 클라이언트 폭력의 문제가 심각하지 않기 때문으로 분석되었다.

3. 안전용품

일반적으로 대면서비스가 업무의 주를 이루는 사회복지 종사자는 정서적·신체적·경제적·사회적으로 곤란을 겪는 클라이언트와 가족, 보호자 등의 폭력 행동에 노출되기 쉽다(윤명숙·김남희, 2016; 임안나·박영숙, 2016). 특히 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들은 사회복지 전담공무원으로서 민간 사회복지 종사자보다 클라이언트의 폭력을 당할 가능성이 크기에(한국사회복지사협회, 2012; 서울시, 2017b), 복지팀 종사자의 근무 안전 이슈는 찾아가는 동주민센터 출범 이래로 계속 제기되어 왔다(정규형·류주현, 2020).

이에 서울시는 찾아가는 ‘동주민센터 안전메뉴얼’을 만들고, 정신질환 등 개인적·임상적 질환을 가진 자, 폭력 관련 과거력이 있는 자, 스트레스, 사회적 지지 체계 등 환경적·상황적 문제가 있는 자 등에 대비하여 방문장소 및 복귀 시간 팀장 보고, 2인 1조 방문 수칙 등의 안전 지침을 준수하도록 하고 있다. 특히 서울시는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자가 클라이언트의 신체적 공격에 대비하여 호신용 호루라기, 호신용 스프레이, 경보기 등 자신에게 맞는 호신용 장비를 지참하고 위기상황 시 활용하도록 하고 있다(서울시, 2017b). 하지만 손정연(2017), 정규형·류주현(2020) 등의 조사 결과, 실제 현장에서는 호신용 스프레이, 스마트워치 등의 안전용품을 문제 상황에서 활용할 수 없다고 인식하고 있으며, 공용휴대폰은 활용도가 높지만 동주민센터별 1대만 보급되어 적극적 활용에 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 또한 안전용품 필요성은 공감하나, 대상자의 상해와 이로 인한 민원제기, 예기치 못한 상황 발생 등 안전용품 사용 후 발생하게 될 상황을 우려하여 사용을 주저하였다.

이처럼 안전용품은 폭력 위기 시 사회복지 종사자가 자신을 보호하고, 폭력에 대응할 수 있는 수단으로 여겨져 보급되고 있으나, 현장에서는 그 실효성이 높지 못한 것으로 보고되고 있다. 하지만 클라이언트 폭력에 대비 및 대응을 위한 안전용품 관련 연구는 제한적으로 이뤄져 왔다. 권자영(2017)이 개발한 클라이언트 폭력 예방교육 프로그램에도 클라이언트 폭력에 대한 대처기술로 위기상황 탈출을 위한 호신 및 방어기술(호신술 교육)만이 포함되어 있으며, 클라이언트 폭력과 시설의 대응을 연구한 윤경아(2015)의 연구에서도 Catley, Bentley & Jackson(2011)가 개발한 잠재적폭력위험관리 모델에 따른 접근을 진행하고 있다. 이는 행동

(behaviour), 기술(technology), 행정적 관리(administrative controls), 환경 설계(environmental design) 등 4가지 차원에서 관리자의 대응지침을 담고 있는 모델이지만(Bentley et al., 2013), 안전용품에 대한 언급은 부재하다. 이에 본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 안전용품 활용을 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계를 조절하는 변수로 설정하여 활용의 효과성을 살펴보는데 의미가 있다.

4. 고충처리

Peterson(1992)은 고충을 고용관계에 대한 직원 혹은 경영상의 불만사항으로 설명하며, 직속상관, 상급관리자, 인사부서, ombudsman 또는 민원위원회 등을 통해 제기할 수 있다고 정의하고 있다. Akyeampong(2003)도 고충을 부당한 것으로 인식된 행위에 대해 관리를 통한 시정을 요청하는 행위로 정의하며, 급여 문제, 특별휴가, 해고 및 견책 통지, 차별과 괴롭힘, 성과 평가 등이 이에 포함된다고 밝히고 있다. 고충이 있는 직원들은 불만사항 신고 외에 결근, 생산성 저하, 퇴사, 불만족스러운 태도 등으로 자신이 인식한 부당한 대우에 대응한다(Klaas, 1989). 이러한 행위는 개인과 조직의 관계와 생산성에 부정적 영향을 미치기에 실효성 있는 고충처리제도의 운영이 중요하다.

고충처리제도는 근로자의 불만을 해소하고 고용관계에서 발생하는 문제들을 해결할 수 있는 신뢰성 있는 제도로(제갈돈·이경국, 2001), 퇴사를 줄이는 역할을 하는 것으로 보고되고 있다. Freeman(1980)은 업무상 부당함을 느낀 근로자가 고충처리제도를 통해 어려움이 해결되면 퇴사의 동기가 사라지거나, 고충처리 과정에서 처리 결정이 지체되면서 자연스럽게 퇴사율이 낮아진다고 설명하고 있다. Peterson & Lewin(1990)은 고충처리제도가 일상적 업무 관계에서 발생한 고충을 해결할 수 있는 공식적인 통로로 작용함으로써, 고충처리 기간 동안 작업 중단을 최소화하거나 발생시키지 않으며, 생산성 향상에 기여한다고 강조하고 있다. Klaas(1989) 또한 고충처리가 결근, 징계, 이직을 줄이고, 생산성과 성과 평가를 높임을 발견하였다. 반면 고충 접수가 관리자의 편견을 야기하여 인사고과에서 낮은 점수를 받을 우려가 있어 고충처리제도를 이용하지 않는 상황도 존재한다(Klaas & Denisi, 1989).

선행연구에서 보듯이 고충처리는 종사자의 직무만족, 생산성 등을 높이기 위한 중요한 요인이지만 업무 현장에서는 효과적으로 작동되지 못하고 있는 형국이다. 실제 찾아가는 동주민센터 종사자 대상 연구결과에서도 복지팀 종사자의 안전문제 발생 후에 ‘조직적 차원에서 기관이 대책을 마련해주었다’는 질문에 2.9%만이 응답했으며, ‘아무런 사후조치가 없었다’는 질문에 29.8%가 답할 정도로 안전문제 발생 후 기관의 대책이 미흡한 것으로 나타났다(손정

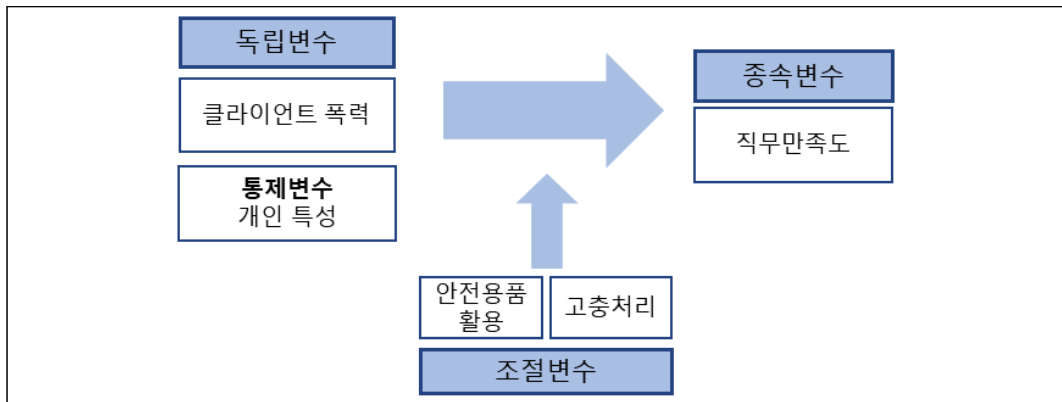
연, 2017). 정규형(2019)의 연구에서도 고충 해결 방식에 대해 ‘고충 해결보다 주변과 이야기 하여 스트레스를 해소한다’고 응답한 사람이 55.2%에 달해 고충 및 어려움에 대한 직장 문화가 조성되어 있지 않으며, 이를 해결하기 위한 고충처리 매뉴얼이 제 역할을 하지 못하고 있음을 알 수 있다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자가 겪는 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고, 두 변수 사이의 관계에서 안전용품 활용과 고충처리의 조절효과를 살펴본다. 본 연구의 분석을 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구 분석모형



2. 자료의 수집 및 분석 방법

본 논문은 찾아가는 동주민센터 복지업무 종사자의 실태점검을 위해 노원구에서 실시한 설문조사 자료를 활용하여 연구를 진행하였다. 설문조사는 노원구에서 운영하는 19개 찾아가는

동주민센터 복지팀 종사자 233명을 대상으로 2019년 11월 25일부터 29일까지 실시되었다. 설문조사는 19개 찾아가는 동주민센터 사업 총괄 담당자에게 설문지를 전달한 후 담당자가 복지팀 직원에게 배부, 취합하는 방식으로 진행되었으며, 응답이 완료된 설문지는 방문하여 회수하였다. 본 연구는 미응답자를 제외한 202명 중 주요 변수에 따라 결측치를 제외한 응답자를 대상으로 분석을 진행하였다. Stata 16.0 버전을 사용하여 조사대상자의 일반 특성을 살펴보고, 주요 변수의 기술통계, 상관관계분석, 회귀분석을 하였으며, 조절변수를 추가적으로 분석하였다.

3. 변수 측정

1) 종속변수

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 직무만족을 종속변수로 활용하였다. 직무만족은 '2018년 공직생활 실태조사'를 위해 한국행정연구원에서 김구(2005)와 Tsui et al.(1992)을 참고하여 구성한 직무만족 척도를 활용하였다. 복지 담당 인력들이 업무의 흥미도, 업무수행의 열정 수준, 성취 수준 등에서 얼마나 만족하는지를 묻는 세 가지 질문을 활용하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어, 점수가 높을수록 업무를 수행하면서 느끼는 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다. 본 연구의 종속변수인 직무만족은 세 문항의 평균으로 측정되었으며, 측정변수의 신뢰도는 $\alpha=0.81$ 로 조사되었다.

2) 독립변수

본 연구의 주요 독립변수는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들이 업무 수행과정에서 경험하는 클라이언트 폭력이다. 클라이언트 폭력 문항은 서울시복지재단의 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구(현명이 외, 2016)에서 활용한 클라이언트 폭력 척도로 진행하였다. 클라이언트 폭력은 일반적으로 신체적 공격뿐 아니라 언어폭력 및 재산상 피해 등까지 포괄하는 개념으로 사용되고 있다(Koritsas et al., 2010). 본 연구를 통해 조사한 클라이언트 폭력은 주민센터 안이나 방문업무 시 대면하면서 발생하는 모든 피해를 의미하며, 신체적 위험, 언어적 위험, 정서적 위험, 성적 위험, 경제적 위험, 의료적 위험 6가지로 구체화하였다. 본 연구의 독립변수인 클라이언트 폭력은 6가지 위험의 총 빈도수로 측정하였으며, 측정변수의 신뢰도는 $\alpha=0.76$ 으로 나타났다.

3) 조절변수

본 연구는 찾아가는 동주민센터 업무 수행과정에서 발생하는 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계에서 예방 차원에서 지급되는 안전용품 활용 여부와 업무 과정에서 경험하는 고충 해결 여부의 조절효과를 분석하였다. 먼저, 안전용품의 지급과 이의 활용 차원에서 살펴보면, 안전용품 지급과 활용은 서울시여성가족재단의 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구(손정연, 2017)에서 활용한 안전용품 지급과 활용 척도로 진행하였다. 안전용품은 호루라기, 호신용 스프레이, 공용 휴대폰, 가스충, 스마트워치, 장갑과 마스크, 기타 등으로 지급은 1로 코딩하였으며, 미지급은 0으로 코딩하였다. 이러한 안전용품을 실제로 활용하는지 정도를 점검하는 질문은 리커트 4점 척도로 조사되었으나, 본 연구의 분석을 위하여 활용(3점과 4점)은 1로 코딩하였으며, 미활용(1점과 2점)은 0으로 코딩하였다. 다음 고충 처리 변수는 각 기관에서 경험하는 고충이나 어려움을 해결하는지 여부로 측정하였다. 고충 처리는 서울시복지재단의 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구(현명이 외, 2016)에서 활용한 척도로 진행하였다. 각 기관에서 발생하는 고충을 공적으로나 사적으로 해결한다면 1로 코딩하였으며, 해결되지 못한 경우는 0으로 코딩하였다.

4) 통제변수

본 연구의 통제변수는 업무 및 개인의 특성을 반영하는 변수로, 경력년수, 학력, 결혼상태, 연령, 젠더이다. 경력년수는 연속변수이다. 학력은 고졸=1, 전문대졸=2, 대졸=3, 대학원 이상=4 등으로 범주화한 변수를 활용하였다. 결혼상태는 기혼인 경우는 1로, 미혼이나 이혼 등의 상태는 0으로 코딩하였으며, 성별은 남성 1로, 여성은 0으로 더미 변수화하였다.

〈표 1〉 변수 정의 및 측정

구분	변수		설문 문항
	변수명	측정	
종속 변수	직무만족	세 질문 응답의 평균. 응답은 5점척도로 구성 (①전혀 그렇지않다 ~⑤매우 그렇다)	귀하께서는 직무만족과 관련한 다음 각 항목에 대해 어떻게 생각하십니까? ① 나는 담당업무에 흥미가 있다 ② 나는 열정적으로 업무를 수행한다 ③ 나는 업무를 수행하면서 성취감(보람)을 느낀다
독립 변수	클라이언트 폭력	총 빈도수	2019년 근무하면서 직접적으로 경험한 클라이언트나 클라이언트 가족으로부터의 다양한 폭력, 공격 등에 관한 것입니다. 각각의 문항에 대해 체크하여 주십시오.

구분	변수		설문 문항
	변수명	측정	
			① 신체적 위험(밀기, 먹살잡기, 뺨 때리기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔·찌름 등) ② 언어적 위험(욕설 등 인격모욕적인 발언) ③ 정서적 위험(협박하기, 스토킹 등) ④ 성적 위험(언어적 성희롱·성추행, 쓰다듬기, 더듬기, 껴안기, 강간시도, 성기 노출 등) ⑤ 경제적 위험(물품 훔치기, 파손, 사기, 현금을 빌려 갚지 않음 등) ⑥ 의료적 위험(클라이언트로 인한 질병 감염 등)
조절 변수	안전용품 지급과 활용	안전용품 지급여부	지급=1, 미지급=0 안전용품의 지급여부를 체크해주시시오. ① 호루라기 ② 호신용 스프레이 ③ 공용 휴대폰 ④ 가스총 ⑤ 스마트워치 ⑥ 장갑과 마스크 ⑦ 기타()
		안전용품 활용도	활용=1, 미활용=0 안전용품의 실제 활용도를 체크해주시시오. ① 전혀 활용하지 않는다. ② 활용하지 않는 편이다 ③ 가끔 활용한다 ④ 자주 활용한다
조절 변수	고충처리	해결=1, 미해결=0	귀하께서는 귀 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움을 어떤 방식으로 해결하십니까? ① 고충 또는 어려움이 없다. ② 기관에 마련된 공식적인 절차를 통해 해결한다. ③ 관리자에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결한다. ④ 고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다. ⑤ 고충(어려움)을 해결하기보다 주변과 이야기하여 스트레스를 해소한다. ⑥ 고충(어려움)을 해결할 절차나 방법은 있지만 형식적이고 무용지물이다. ⑦ 기타
통제 변수	학력	연속변수, 고졸, 전문대졸, 대졸, 대학원 이상	
	경력년수	연속변수	
	결혼상태	더미변수, 기혼=1, 미혼 및 이혼 등=0	
	연령	연속변수	
	성별	더미변수, 남성=1, 여성=0	

IV. 분석 결과

1. 조사대상자의 일반 특성

본 연구 대상자들의 일반 특성을 살펴보면(〈표 2〉), 여성은 136명(70.5%)이며, 남성은 57명(29.5%)으로 여성이 70%에 달한다. 연령대는 20대 19명(10.3%), 30대 69명(37.5%), 40대 53명(28.8%), 50대 43명(23.4%) 등으로 분포하고 있으며, 기혼이 110명(57.6%), 미혼과 사별 등이 81명(42.5%)으로 나타났다. 학력은 대학(4년제) 졸업이 154명(82.8%)으로 가장 많으며, 전문대졸 18명(9.7%), 대학원 석사 졸업 10명(5.4%), 고졸 이하가 4명(2.2%) 순으로 나타났다.

조사대상자의 직무 특성 분석결과, 총 근속연수는 평균 9.4년, 현 주민센터 근무기간은 평균 2.4년, 찾아가는 동주민센터 업무 담당 근무기간은 평균 2.7년으로 드러났다. 직급별로 보면, 9급이 71명(39.2%)로 가장 많고, 8급 42명(23.2%), 7급 27명(14.9%), 6급 27명(14.9%), 기타 14명(7.7%) 순이다. 직위는 팀원이 160명(87.9%)으로 대다수를 차지하고, 팀장이 22명(12.1%)이다. 또한 사회복지사 1급 자격증 소지자가 101명(56.1%), 2급 57명(31.7%)으로 나타났다.

〈표 2〉 연구 대상자의 일반 및 직무 특성

변수		구분	빈도(수)	비율(%)
일반 특성	성별 (전체=193명)	남성	57	29.5
		여성	136	70.5
	연령대 (전체=184명)	20대	19	10.3
		30대	69	37.5
		40대	53	28.8
		50대	43	23.4
	결혼상태 (전체=191명)	미혼	79	41.4
		기혼	110	57.6
		사별	2	1.1
	학력 (전체=186)	고졸 이하	4	2.2
전문대학 졸업		18	9.7	
대학(4년제) 졸업		154	82.8	
대학원 석사 졸업		10	5.4	
직무 특성	총 근속연수 (전체=176명)	평균	9.4년	

변수		구분	빈도(수)	비율(%)
	현 주민센터 근무기간 (전체=130명)	평균	2.4년	
	찾동 업무 담당 근무기간 (전체=125명)	평균	2.7년	
	직급 (전체=181명)	6급	27	14.9
		7급	27	14.9
		8급	42	23.2
		9급	71	39.2
		기타	14	7.7
	직위 (전체=182명)	탐장	22	12.1
		탐원	160	87.9
	사회복지사 자격증 (전체=180명)	1급	101	56.1
		2급	57	31.7
		없음	22	12.2

2. 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구의 주요 변인들의 기술통계를 <표 3>을 통해 살펴본 결과, 복지팀 공무원의 직무만족 수준은 평균 3.3점(5점 척도)이다. 본 연구의 주요 독립변수인 클라이언트 폭력은 공무원 1인당 평균적으로 0.9회 노출되었으며, 최대 14회의 폭력을 경험하였다. 안전용품은 평균적으로 2.6개가 지급되었으며, 많게는 7개의 용품을 소지하였다. 안전용품의 실질적인 활용도는 평균 0.9(더미변수, 활용=1)이며, 고충처리는 평균 0.8(해결=1, 미해결=0) 수준이다. 업무 및 개인 특성을 보면, 복지팀 종사자의 근속연수는 평균 9.4년, 최소 1년에서 최대 34년까지이며, 연령은 평균 41.3세이다.

<표 3> 기술통계

	대상수	평균	표준편차	최소	최대
직무만족	200	3.3	0.68	1	5
클라이언트 폭력	201	0.9	1.77	0	13.8
안전용품 지급	202	2.6	1.37	0	7
안전용품 활용	202	0.9	0.32	0	1
고충처리	190	0.8	0.38	0	1
근속연수	176	9.4	8.74	1	34
연령	184	41.3	9.08	27	59

본 연구의 종속변수인 직무만족과 주요 변인들의 상관관계는 <표 4>에서 제시된 바와 같다. 먼저 클라이언트 폭력과 직무만족은 부(-)의 관계로 나타나고 있다. 이는 클라이언트 폭력을 많이 경험할수록 공무원의 직무만족이 낮아지는 경향을 보여주고 있으며, 통계적으로도 유의하다. 고충처리는 직무만족과 정(+)의 관계가 나타나고 있으며, 이는 고충처리가 해결될수록 공무원의 직무만족이 높아짐을 말해주며 통계적으로도 유의하다. 이외에도 기혼일수록, 연령이 높을수록 직무만족과는 정(+)의 관계를 보여주고 있다.

<표 4> 주요변인들 간 상관관계 분석

구분	직무만족	클라이언트 폭력	고충처리	안전용품 지급	안전용품 활용	근무연수	학력	결혼상태	연령	성별
직무만족	1.000									
클라이언트 폭력	-0.241**	1.000								
고충처리	0.156*	-0.059	1.000							
안전용품 지급	-0.014	0.084	0.006	1.000						
안전용품 활용	0.081	0.076	-0.063	0.026	1.000					
근속연수	0.042	-0.111	-0.078	-0.148*	0.138	1.000				
학력	0.018	0.129	0.081	0.099	-0.064	-0.151*	1.000			
결혼상태	0.179*	0.002	0.004	-0.056	0.071	0.389**	0.009	1.000		
연령	0.233**	-0.120	-0.102	-0.199**	0.009	0.613**	-0.178*	0.595**	1.000	
성별	-0.101	0.033	-0.197**	0.134	-0.284**	-0.041	-0.080	-0.122	-0.039	1.000

*p<0.05, **p<0.01

3. 회귀분석 결과

본 연구는 찾아가는 동주민센터의 복지팀 종사자가 경험하는 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향과 클라이언트 폭력과 직무만족의 관계에서 안전용품 활용과 고충처리의 조절 효과를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

이에 기초한 연구모형은 F가 통계적으로 유의하며, 결정계수(R²)는 안전용품활용 모형 0.18, 고충처리 모형 0.19로 기초모형 0.13 보다 높은 설명력을 보였다. 안정용품 모형과 고충처리 모형의 수정결정계수(Adj-R²)는 각각 0.14와 0.13으로 나타났다. 특히 고충처리 조

절효과 모형의 수정결정계수는 0.15로 나타나 고층처리 기본모형에 비해 설명력이 높아졌다. 또한 평균분산팽창지수(VIF)는 모든 모형에서 10 이하로 나타나 다중공선성 문제는 발생하지 않았다.

본 연구의 연구모형에 따른 회귀분석 결과는 <표 5>와 같다. 먼저 기초모형 분석결과 클라이언트 폭력은 직무만족에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트 폭력이 높아질수록 직무만족이 저하되는 것을 의미한다. 안전용품 활용의 조절효과를 확인한 <모델2>의 분석결과, 안전용품 활용 집단과 미활용 집단 간 영향력의 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 드러났다. 이는 안전용품의 활용이 클라이언트 폭력의 경험에 따른 직무만족에 미치는 영향력을 조절하는지 확인할 수는 없음을 말해준다. 즉 <모델2>의 결과는 안전용품이 업무수행 과정에서 발생하는 위험에 대응하는 수단이지만, 이의 실질적인 활용 여부가 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계를 긍정적으로 조절하지 못하고 있음을 드러내는 결과이다.

<표 5> 안전용품 지급 및 활용이 직무만족에 미치는 영향(모델1과 모델2)

구분		기초모형		모델1		모델2	
				안전용품		안전용품활용 조절	
종속 변수	직무만족	회귀 계수	t값	회귀 계수	t값	회귀 계수	t값
독립 변수	클라이언트 폭력	-0.07** (0.03)	-2.44	-0.09*** (0.03)	-2.86	0.01 (0.16)	0.05
조절 변수	안전용품 지급			0.07* (0.04)	1.84	0.07* (0.04)	1.66
	안전용품 활용			0.34** (0.17)	2.06	0.39** (0.18)	2.12
상호 작용항	클라이언트폭력 *안전용품 활용					-0.10 (0.16)	-0.61
통제 변수	근속연수	-0.01** (0.01)	-2.11	-0.02** (0.01)	-2.54	-0.02** (0.01)	-2.49
	학력	0.09 (0.11)	0.81	0.11 (0.11)	1	0.11 (0.11)	1.01
	결혼상태	0.19 (0.12)	1.53	0.15 (0.12)	1.23	0.14 (0.12)	1.18
	연령	0.02*** (0.01)	2.54	0.03*** (0.01)	3.22	0.03*** (0.01)	3.14
	성별	-0.08 (0.11)	-0.76	-0.03 (0.11)	-0.26	-0.03 (0.11)	-0.28

구분	기초모형		모델1		모델2	
			안전용품		안전용품활용 조절	
상수	2.33 (0.45)	5.21	1.58*** (0.51)	3.09	1.57*** (0.51)	3.05
대상수	168		168		168	
R ²	0.13		0.18		0.18	
Adj-R ²	0.10		0.14		0.13	
VIF	1.38		1.38		7.61	

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

주1: 회귀계수의 아래 괄호에는 표준오차를 제시함.

고충처리의 조절효과를 <표 6>에서 살펴보면, <모델4>에서 고충처리 해결 집단과 미해결 집단 간 영향력 차이가 통계적으로 유의한 것으로 드러났다. 또한 고충처리 해결여부가 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계를 조절하는 것으로 나타나, 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 부정적인 영향을 고충처리로 완화할 수 있음을 보여주고 있다. 또한 클라이언트 폭력이라는 고충을 통해 공식적으로 해결한 복지팀 종사자와 해결하지 못한 종사자의 직무만족 수준이 다름을 드러내고 있다. 즉, 고충을 해결한 종사자는 클라이언트 폭력에 따른 직무만족이 완만하게 낮아지지만, 고충을 해결하지 못한 종사자는 클라이언트 폭력을 경험할수록 직무만족 수준이 가파르게 낮아지는 현상이 확인되었다. 이는 클라이언트 폭력이 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 직무만족에 부정적인 영향을 주지만, 고충처리 여부에 따라 부정적인 영향을 완화할 수 있음을 시사한다(<그림 2> 참고).

<표 6> 고충처리가 직무만족에 미치는 영향(모델3과 모델4)

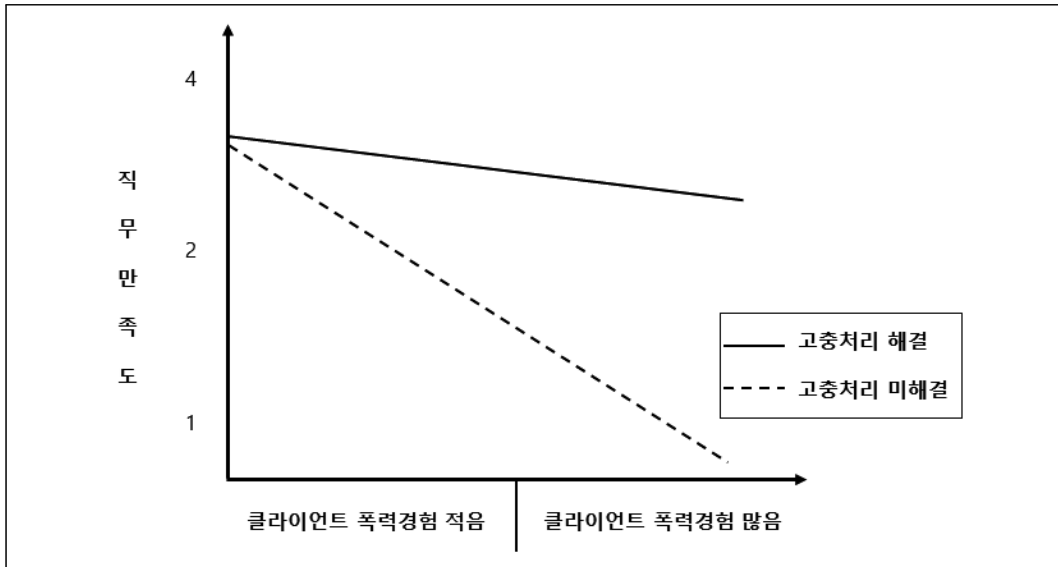
구분		모델3		모델4	
		고충처리		고충처리 조절	
종속 변수	직무만족	회귀 계수	t값	회귀 계수	t값
독립 변수	클라이언트 폭력	-0.07** (0.03)	-2.26	-0.19*** (0.07)	-2.76
조절 변수	고충처리	0.20 (0.14)	1.48	0.06 (0.15)	0.41
상호 작용항	클라이언트폭력*고충처리 해결			0.15** (0.07)	1.98
통제 변수	근속연수	-0.01** (0.01)	-2.04	-0.01** (0.01)	-2.16

구분		모델3		모델4	
		고충처리		고충처리 조절	
	학력	0.11 (0.11)	1.02	0.12 (0.11)	1.12
	결혼상태	0.20 (0.12)	1.61	0.19 (0.12)	1.57
	연령	0.02*** (0.01)	2.76	0.02*** (0.01)	2.86
	성별	-0.04 (0.11)	-0.37	-0.03 (0.11)	-0.28
상수		1.98*** (0.47)	4.17	2.05*** (0.47)	4.35
대상수		159		159	
R ²		0.17		0.19	
Adj-R ²		0.13		0.15	
VIF		1.37		2.53	

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

주1: 회귀계수의 아래 괄호에는 표준오차를 제시함.

<그림 2> 클라이언트 폭력에 대한 직무만족도와 고충처리 해결여부의 상호작용 도식



V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들을 연구대상으로 하여 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향과 두 변수 간의 관계에서 안전용품 활용과 고충처리의 조절효과를 실증 분석하였다. 찾아가는 동주민센터는 복지팀 종사자가 직접 복지서비스 대상자를 찾아가 맞춤형 복지를 제공함에 따라, 독신가구 외에도 범죄경력, 정신질환 등을 보유한 대상자와 빈번히 접촉하여 클라이언트 폭력을 경험할 가능성이 높은 것으로 조사되어 왔다(손정연, 2017). 하지만 이러한 문제에 대한 부작용을 완화 및 해결하기 위한 함의를 제공하는 연구가 진행되지 못한 한계가 존재하였다.

이에 본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자가 경험하는 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계와 클라이언트 폭력에 의한 직무만족의 저하를 완화할 수 있는 방안을 모색하기 위해 안전용품 활용, 고충처리를 조절변수로 활용하여 분석을 진행하였다.

실증분석 결과는 다음과 같다. 먼저, 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들이 경험하는 클라이언트 폭력이 많아질수록 직무만족이 저하되는 것으로 나타났다. 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자들은 대민서비스를 하는 업무 특성으로 인해 상시적 폭력에 노출되어 있다(손정연, 2017). 이러한 근무환경으로 인해 발생하는 클라이언트 폭력은 복지팀 종사자의 직무만족을 떨어뜨리는 요인으로 작용하고 있음을 실증연구를 통해 확인하였다.

둘째, 안전용품의 활용의 조절효과를 확인한 결과, 안전용품의 실질적인 활용도가 클라이언트 폭력에 따른 직무만족에 미치는 영향을 통계적으로 유의미하게 조절하고 있는지 확인하기는 어려웠다. 따라서 이 결과를 해석하고 정책적 함의를 제시함에는 일정한 한계가 존재한다. 하지만 안전용품의 지급과 활용이 직무만족에 정(+)의 영향을 주는바 안전용품이 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계에서 긍정적 작용을 할 수 있도록 안전용품의 실질적인 활용도를 높일 필요가 있다.

셋째, 고충처리는 클라이언트 폭력과 직무만족 간의 관계에서 긍정적 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 복지팀 종사자들은 다양한 어려움을 겪고 있으며, 이를 공적·사적 수단을 통해 해결하기도 있지만 해결하지 못한 경우도 많다(손정연, 2017). 본 연구결과 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 부정적 영향을 완화하는데 고충처리 해결 여부가 중요하게 작동하는 것으로 나타난바 실질적으로 고충을 해결할 수 있는 효과적 방안에 대한 깊은 논의가 필요함을 확인하였다.

본 연구결과에 비추어 볼 때, 클라이언트 폭력에 의한 직무만족 저하를 완화하기 위해 실시되어야 할 노력은 다음과 같다. 먼저, 안전용품의 쓰임, 목적에 대한 전반적인 검토 및 재고가

필요하다. 본 연구결과에서 드러나듯이 안전용품의 지급과 활용은 직무만족을 높이는 요인으로 작용한다. 하지만 손정연(2017)과 정규형·류주현(2020)의 연구결과를 보면 실제 현장의 복지팀 종사자는 호신용 스프레이와 스마트워치 등을 위험 상황에서 활용하기 어렵다고 인식하고 있으며, 클라이언트 상해, 안전용품 오작동 등의 이유로 지급된 안전용품이 제 기능을 하지 못하는 것으로 드러났다. 이에 형식적으로 안전용품을 지급하고, 이를 활용하도록 권고하기보다는 종사자의 개인정보 노출을 막을 수 있는 공용휴대폰 등 폭력을 예방할 수 있는 수단들을 실질적으로 보급할 필요가 있다. 또한 클라이언트의 폭력 및 전과 정보 등을 사전에 인지할 수 있는 제도적 기반 구축도 요구된다.

또한 본 연구에서 클라이언트 폭력과 직무만족 간에 고충처리의 조절효과가 나타난 것에 비추어 볼 때 클라이언트 폭력 등의 고충 발생 시 찾아가는 동주민센터 내의 고충처리 제도를 통해 문제를 해결할 수 있도록 조직문화를 점검할 필요가 있다. 특히 비밀 노출이나 관리자 편견 야기(Klaas & Denisi, 1989) 등의 우려로 사실상 제 역할을 못하고 있는 고충심사위원회의 운영구조를 대폭 개선하여 고충이 있는 종사자들이 낮은 인사평가, 평판 악화 등의 우려 없이 공식적인 고충 접수와 처리를 할 수 있도록 해야 한다.

마지막으로 법제도적 측면에서 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 등 관련 법 개정을 통해 클라이언트 폭력의 개념을 명확히 규정하고 이에 대한 국가의 예방 및 대응 의무, 가해자 처벌 등의 조항을 신설하여 종사자들이 조례에 기반한 지자체장의 안전확보 의무를 넘어 상위법의 보호를 받을 수 있도록 할 필요가 있다.

본 연구는 2015년에 찾아가는 동주민센터 사업이 실시된 이후 계속해서 제기되어 왔던 클라이언트 폭력 문제에 주목하여 클라이언트 폭력과 복지팀 종사자의 직무만족 간의 관계를 파악하고, 직무만족 저하를 완화할 수 있는 방안을 제시함으로써, 복지팀 종사자의 안전방안 마련을 위한 정책적 시사점을 제시했다는 데 연구의 의의가 있다. 그간 찾아가는 동주민센터는 복지팀 종사자의 안전문제 발생 후에 ‘조직적 차원에서 기관이 대책을 마련해주었다’는 질문에 2.9%, ‘아무런 사후조치가 없었다’는 질문에 29.8%가 응답할 정도로 클라이언트 폭력 등의 안전문제 발생 후 기관의 대책이 미흡한 상황이었다(손정연, 2017). 이에 본 연구는 찾아가는 동주민센터 관리자가 클라이언트 폭력과 관련하여 예방적, 사후적 조치를 취함으로써, 종사자의 직무만족이 높아지며 보다 안전하고, 건강한 근무환경을 조성할 수 있음을 시사하였다.

본 연구의 한계는 서울시 전체 찾아가는 동주민센터의 복지팀 종사자를 전수조사한 것이 아닌 노원구에서 근무하는 복지팀 종사자만을 분석대상으로 하여 외적 타당성이 부족하고, 서울시 전체의 연구결과로 일반화하기 어렵다는 데 있다. 또한 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자가 경험하는 폭력 발생장소를 방문 및 센터 등으로 세분화하여 분석결과를 제시하지

못한 한계도 존재한다.

최근 우리 사회는 사회적 보호가 필요한 사람들이 증가함에 따라 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자 등 사회복지사들이 클라이언트 폭력을 경험할 가능성이 높아지고 있는 형국이다 (Padyab & Ghazinour, 2015). 상술하였듯이 클라이언트 폭력은 종사자의 이직의도를 높이고, 직무만족을 떨어뜨리는 등 부정적 영향을 발생시키기에 향후 안전문제에 따른 부작용을 줄이는 방안을 마련하기 위한 다각도의 연구가 활발히 진행되길 기대한다.

【참고문헌】

- 권자영. (2017). 사회복지사를 위한 클라이언트 폭력 예방 교육 프로그램 개발 연구. 「한국사회복지교육」, 40: 181-205.
- 공선영. (2019). 「찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동연구: 복지플래너와 방문간호사를 중심으로」. 서울시 감정노동종사자 권리보호센터, 1-193.
- 김경호·방희명. (2010). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. 「한국사회복지행정학」, 12(3): 40-74.
- 김구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 16(3): 59-87.
- 박미은·신희정. (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스 대상자에 의한 폭력피해 경험. 「피해자학연구」, 18(2): 285-312.
- 서울시. (2017a). 「찾아가는 동주민센터 총론」.
- 서울시. (2017b). 「찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」.
- 손경숙. (2008). 사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 실증연구 - 강원지역 사회복지시설 및 기관을 중심으로. 「한국비교정부학보」, 12(2): 123-144.
- 손정연. (2017). 「찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구」. 서울시여성가족재단.
- 신준섭. (2008). 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로. 「한국아동복지학」, (27): 37-68.
- 신준섭·김윤배. (2009). 지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구. 「한국정책과학학회보」, 13(1): 167-189.
- 윤명숙·김남희. (2016). 사회복지사 감정노동이 우울에 미치는 영향에서 클라이언트 폭력 피해 경험의 조절효과. 「인적자원개발연구」, 19(4): 187-221.
- 윤경아. (2015). 사회복지시설의 클라이언트 폭력-발생실태와 시설의 대응. 「Crisisonomy」, 11(11): 91-116.
- 이재용·이수천. (2018). 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험 연구. 「보건과 복지」, 20(1): 65-89.
- 이현주·윤정혜. (2016). 신입 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력 및 대처에 관한 연구. 「한국사회복지행정학」, 18(1): 199-231.
- 임안나·박영숙. (2016). 국내 클라이언트 폭력 연구의 동향 분석. 「교정복지연구」, 59-86.
- 정규형. (2019). 「2019 찾아가는 동주민센터 사업 복지 업무 담당 인력 실태 및 인력 운영 방안 연구」. 노원 구정연구단.

- 정규형·류주현. (2020). 찾아가는 동주민센터 사업 복지 업무 담당 인력의 업무수행 경험과 인식에 관한 연구. 「한국자치행정학보」, 34(2): 273-307.
- 제갈돈·이경국. (2001). 지방공무원 고충처리의 문제점과 개선방안. 「지방정부연구」, 5(1): 259-279.
- 최권호·공선영·박건·이승미·이현아·정경직. (2020). 서울시 찾아가는 동주민 센터 방문노동자의 노동경험 : 감정노동의 발생조건, 사회적 압력, 부정적 영향 과 대처. 「비판사회정책」, 66: 213-260.
- 최수찬·이은혜. (2020). How the Experience of Workplace Violence Influences the Turnover Intention of Social Workers: Focused on the Mediated Effect of Job Satisfaction. 「한국사회복지조사연구」, 65: 39-73.
- 한국사회복지사협회. (2012). 「사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구」.
- 현명이·서종녀·송인주·최고은·주영하. (2016). 「사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구」. 서울시복지재단.
- 황금용. (2017). 찾아가는 동주민센터, 현황과 과제: 정책의 전국화에 따른 점검. 「보건복지포럼」, 2017(11): 21-41.
- 미국 연방 직업안전·보건국(Occupational Safety and Health Administration) <https://www.osha.gov/workplace-violence>
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health & Social Work*, 24(2): 112-119.
- Akyeampong, E. B. (2003). Unionization and the grievance system. *Perspectives on Labour and Income*, 15(3): 31.
- Bentley, T. A., Catley, B. E., Forsyth, D., & Tappin, D. C. (2013). Understanding workplace violence and its prevention in New Zealand: The 2011 New Zealand workplace violence survey. *Journal of Management and Organization*, 19(3): 352-364.
- Butler, B. B. (1990). Job satisfaction Management's continuing challenge. *Social Work*, 35(2): 112-117.
- Catley, B., Bentley, T. A., & Jackson, D. J. (2011). Workplace violence in New Zealand: An exploratory survey of New Zealand human resource managers. *Journal of Health, Safety and Environment*, 27(1): 37-51.
- Euster, S. (1992. December 4). *Societal barometer [Letter to the editor]*. New York: Ernes.
- Farmer, D. (2011). Increasing job satisfaction among social workers. *International*

- Journal of Humanities and Social Science*, 1(18): 1-8.
- Freeman, R. B. (1980). The exit-voice tradeoff in the labor market: Unionism, job tenure, quits, and separations. *The Quarterly Journal of Economics*, 94(4): 643-673.
- Jessen, J. T. (2010). Job satisfaction and social rewards in the social services. *Journal of comparative social work*, 5(1): 21-38.
- Klaas, B. S. (1989). Determinants of grievance activity and the grievance system's impact on employee behavior: An integrative perspective. *Academy of Management Review*, 14(3): 445-458.
- Klaas, B. S., & DeNisi, A. S. (1989). Managerial reactions to employee dissent: The impact of grievance activity on performance rating. *Academy of Management Journal*, 32(4): 705-717.
- Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2010). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work*, 40(1): 257-271.
- Lawler III, E. E., & Porter, L. W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial relations A journal of Economy and Society*, 7(1): 20-28.
- Lee, E. J. (2017). Assessing the Effects of Client Violence and Job Satisfaction on Turnover Intention of Social Workers The Role of Perception of their Human Rights. *International Information Institute*, 20(12): 8437-8444.
- Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J., & Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International emergency nursing*, 45: 50-55.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4): 309-336.
- Merecz, D., Drabek, M., & Moscicka, A. (2009). Aggression at the workplace-psychological consequences of abusive encounter with coworkers and clients. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 22(3): 243-260.
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77(8): 488-495.
- Padyab, M., Ghazinour, M., & Richter, J. (2013). Coping and mental health of Iranian social workers The impact of client violence. *Social behavior and personality an international journal*, 41(5): 805-814.
- Padyab, M., & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European*

- journal of social work*, 18(1): 129-139.
- Peterson, R. B. (1992). *The Union and Nonunion Grievance System. Research frontiers in industrial relations and human resources*, Cornell University Press.
- Peterson, R. B., & Lewin, D. (1990). The nonunion grievance procedure: A viable system of due process?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 3(1): 1-18.
- Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and aggression directed toward human service workers An exploratory study. *Families in Society*, 84(1): 13-20.
- Tsui, A. S., Egan, T. D. & O'Reilly, C. A. (1992). Being different: Relational Demography and organizational attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37(4): 549-580.

김 나 리: 연세대학교 행정학과 박사과정에 재학 중이다. 디지털정책, 복지정책, 젠더정책, 지방정책에 관심이 있으며, 주요 논문으로는 신고포상금제도의 특성이 정책성과에 미치는 영향에 관한 연구(2020), 기초지방자치단체 현금복지 수준 차이는 왜 발생하는가?(2020), 지방이전 공공기관 구성원의 조직지원인식이 정책수용 및 이직의도에 미치는 영향분석(2021) 등이 있다 (kimnari2014@gmail.com).

최 정 은: 연세대학교에서 2021년 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 공공문제연구소 전문연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책, 복지행정거버넌스, 복지태도, 사회적경제 등이다. 주요 논문 및 저서로는 기초지방자치단체 현금복지 수준 차이는 왜 발생하는가?(2020), 서울형혁신교육지구 사업의 협력적 거버넌스 분석 -도봉구, 마포구, 은평구 사례를 중심으로 (2019), 『복지국가 쟁점1: 전환기의 이슈와 대안』(공저, 2019) 등이 있다 (jechoi17@yonsei.ac.kr).

정 규 형: 연세대학교에서 2019년 사회복지학 박사학위를 취득하고, 현재 세명대학교 사회복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책, 사회복지행정, 노인복지, 사회복지연구방법 등이다. 주요 논문 및 저서로는 노인자살률 변화에 따른 지자체 유형화 연구(지방정부연구, 2019), 찾아가는 동주민센터 사업 복지 업무 담당 인력 실태 및 인력 운영 방안 연구(노원구정연구단, 2020), Stata로 끝내는 논문(한빛 아카데미, 2019) 등이 있다(jqbrother@semyung.ac.kr).

