
청소년쉼터에서의 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 요인

윤숙자*, 김희정**

A Study of the Factors influencing on Client's Violence in a Shelter for Teenage Runaway

Yoon Suk Ja*, Kim Hee Jeong**

요약 최근 사회복지사들에 대한 클라이언트의 폭력문제는 사회복지서비스에 대한 클라이언트의 권리인식 강화와 더불어 사회복지사들이 대상자들이 생활하는 환경에 노출되면서 폭력문제에 쉽게 노출되어 그 심각성이 커지고 있으나 대다수의 사회복지사들이 클라이언트 폭력에 소극적으로 대응하여 이를 예방할 수 있는 방안에 대한 모색이 제대로 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 청소년쉼터 종사자들의 개인적 특성과 기관의 특성이 클라이언트 폭력에 어느 정도로 영향을 미치고 있으며 이 가운데 어떤 요인이 클라이언트 폭력에 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 가출청소년 쉼터에서 근무하는 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과 개인적 특성과 기관의 특성에 따른 폭력 경험정도를 비교하기 위해 T검증과 분산분석을 실시한 결과 개인적 특성으로는 연령, 기관의 특성으로는 주당 근무시간과 쉼터유형이 유의미한 차이를 가지는 것으로 나타났다. 다음으로 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 관련 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 개인적 특성 중 연령이 신체적 폭력, 현 기관 근무연수가 기타 피해와 관련이 있는 것으로 나타났고, 기관의 특성 중 주당 근무시간은 신체적, 재산상, 정서적, 기타 피해 등 폭력의 4가지 유형과 모두 관련이 있는 것으로 나타났으며, 쉼터유형은 재산상 피해, 정서적 폭력 그리고 기타 피해와 관련 있는 것으로 밝혀졌고, 상담시간이 신체적 폭력과 관련이 있는 것으로 나타났다.

주제어 : 클라이언트폭력, 가출청소년쉼터, 가출청소년, 사회복지사의 폭력피해, 폭력유형

Abstract This study attempt to explore how much characteristics of personal and institutional of staffs in shelter for teenage runaway influence to client's violence, and which factor of them are relative to client's violence. For this aims, we carried out a survey, survey subjects in shelter for teenage runaway participated in this research. T-test and variance analysis attempted to compare degree of violence experience of respondents by personal and institutional characteristics. According to result of analysis, age in the midst of personal characteristics is meaning difference and duty-time and type of shelter in the midst of institutional characteristics revealed meaning difference. Next, Multi-regression analysis tried to explore relative factor influencing on client's violence. The results, age in the midst of personal characteristics is relative with physical violence, duty-year in present institution is relative with etc harm. Also, duty-time per week of institutional characteristics is relative all with four type of violence. Type of shelter is relative with property harm, emotional violence and etc harm. Counseling time during duty is relative with physical violence. Above results provide basic data to find ways preventing client's violence to staffs in shelter for teenage runaway.

Key Words : client's violence, shelter for teenage runaway, teenage runaway, social worker's damage, type of damage

1. 서론

클라이언트에 의한 폭력은 오래된 문제이지만 최근 들어 새롭게 주목받고 있다. 그 이유는 우리 사회의 다양

한 현장에서 발생하는 폭력문제들에 대해 전문가들의 관심과 개입이 증가하였고, 사회복지시설현장에서도 과거에 비해 보다 공격적이고 폭력적인 클라이언트들이 늘고 있기 때문이다[3]. 사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭

*경주대학교 사회복지행정학과 조교수

**경운대학교 경찰행정학과 전임강사(교신저자)

논문접수: 2012년 11월 1일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2013년 1월 2일

력이 최근에 이슈가 되고 있는 이유는 사회복지서비스에 대한 클라이언트의 권리의식의 강화와 최근 들어 사례관리 대상자들이 늘어나면서 그들이 생활하고 있는 환경에 사회복지사들이 노출되면서 폭력 및 위협과 같은 상황과 쉽게 직면하게 된다.

하지만 클라이언트 폭력의 심각성에도 불구하고 폭력을 경험한 상담수의 사회복지사들은 클라이언트의 폭력도 자신의 업무의 일부분이라고 생각하거나 클라이언트의 폭력에 잘 대처하지 못하는 무능한 사회복지사로 인식되기가 싫어서 보고를 해도 기관이나 슈퍼바이저로부터 별 다른 도움을 받지 못한다는 이유로 슈퍼바이저에게 보고하지 않는 것으로 나타나 잠재적인 클라이언트의 폭력을 예방할 수 있는 개인적, 제도적 보완에 걸림돌이 되는 것으로 나타났다[5].

사회복지사에 대한 클라이언트의 폭력과 관련하여 미국과 영국 등 복지 선진국에서는 1980년대부터 많은 연구들이 이루어지고 있다. 관련 문헌들을 보면, 아동과 청소년, 가족관련 기관의 종사자들은 다른 기관의 종사자들에 비해 클라이언트 폭력의 발생빈도가 상대적으로 높게 나타나고 있다[7][11]. 클라이언트는 폭력에 관여한 클라이언트 연령에서 모든 폭력행위에서 대체로 10대이거나 혹은 젊은 층으로 나타났다. 위협의 경우에는 73%가 13세~39세였으며, 18%가 청소년이었고, 신체적 공격에서는 68%가 13세~39세였다[3].

이와 같이 청소년기는 다른 발달단계에 비해 공격 성향이 높고 실제 폭력과 관련된 행동이 빈번히 발생된다. 지금까지 알려진 바로 청소년의 폭력은 주로 청소년끼리 행하거나 성인에 의해 청소년이 피해를 당하는 경우가 많았다. 반면 업무상 청소년을 돌보는 사람들이 청소년과 관련된 일을 하면서 청소년이나 주변 사람들로 인해 어떤 폭력에 어느 정도 노출되고 그로 인한 영향이 어떠한지에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 특히 선행 연구에 의하면 가출 청소년의 경우 가출 전후에 쉽게 폭력에 노출되어 있고 일부 선행연구에서는 쉼터 내에서도 폭력에 노출되고 있다고 보고된다[1].

우리나라 사회복지실천현장에서의 클라이언트 폭력에 대한 연구는 대부분 클라이언트 폭력의 실태, 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도 및 소진에 미치는 영향을 알아보는데 그치고 있어 클라이언트 폭력과 관련한 요인에 대한 연구는 이루어지지 않고 있다[2][3][6]. 클라이언트 폭력의 심각성과 예방 및 사후조치에 대한 방안

을 마련할 필요성에도 불구하고 관련 선행 연구들의 수도 제한적이며 연구내용에 있어서도 폭력의 발생빈도와 피해정도 그리고 사후처리 등에 초점이 맞춰져 있다. 또한 이들 연구들은 폭력의 전반적인 실태를 다루고 있을 뿐, 폭력이 발생한 현장의 특성에 대한 분석은 행하지 않고 있다.

이에 본 연구는 청소년쉼터 종사자들의 개인적 특성과 기관 특성이 클라이언트 폭력에 어느 정도로 영향을 미치는지 그리고 무엇이 클라이언트 폭력에 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 이를 통해 클라이언트 폭력과 관련한 상황을 사전에 차단함으로써 클라이언트 폭력으로부터 종사자의 안전을 담보할 수 있는 장치를 마련하는데 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 클라이언트 폭력

2.1.1 클라이언트 폭력의 개념 및 유형

최근 들어 클라이언트 폭력이 다양한 사회복지실천현장에서 발생하고, 그 정도 또한 심각한 수준이라는 인식이 확산되고 있다.

지금까지 국내에서 이루어진 클라이언트 폭력에 관한 선행 연구에서 언급된 클라이언트 폭력에 대한 몇몇 정의를 살펴보면 설진화는 이를 ‘시설종사자 자신이 역량을 발휘하고 있는 전문적인 서비스 범위에서 클라이언트와의 접촉과정에 의해 발생하는 폭력’이라고 정의하고 있고, 박미은의 경우 ‘해당기관에서 서비스를 받는 사람에게 의해 행해지는 내부 폭력으로 언어적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 공격 그리고 기물파손 행위’, 홍영옥은 ‘우연한 사고가 아닌 고의적 행동으로 신체적 공격, 위협, 기물파손’이라고 정의하고 있다[5][4][6].

본 연구에서는 클라이언트 폭력을 ‘청소년쉼터에 근무하는 종사자들이 자신의 업무를 수행하는 과정에서 그들의 클라이언트로부터 경험하는 신체적 공격, 정서적 공격, 재산상의 피해, 기타 피해’로 정의하고자 한다.

2.1.2 클라이언트 폭력의 실태

다양한 사회복지실천현장에서 발생하는 클라이언트 폭력은 대부분 예기치 않은 상황에서 일어나기 때문에 종사자들에게는 충격적인 경험이 된다. 피해를 입은 종

사자들은 놀람과 분노, 두려움, 당황, 불안 등의 부정적 감정 뿐 아니라 업무집중의 곤란이나 과도한 스트레스, 클라이언트에 대한 경계와 회피와 같은 행동상의 변화를 경험하기도 한다. 심한 경우 자신의 직업적 정체성과 실무에 부정적 영향을 주어 이직이나 전직의 원인이 되기도 한다[4]. 이렇듯 클라이언트 폭력은 현장에서 누구나 경험할 수 있는 실천상의 문제로 인식되어야 한다.

클라이언트 폭력에 대한 연구는 다양한 기관과 현장의 종사자들을 대상으로 이루어지고 있다. 특히, 가정폭력이나 성폭력의 문제를 다루는 아동, 청소년, 가족복지 관련 기관에 근무하는 종사자를 대상으로 한 연구에서 클라이언트 폭력의 발생빈도가 상대적으로 높게 나타났고 아울러 클라이언트 폭력이 심각한 상태를 보여주고 있다. 아동 및 청소년 기관의 종사자를 대상으로 한 Newhill과 Wexler의 연구에서는 응답자의 75%가 클라이언트 폭력을 한번 이상 경험했다고 보고 했는데, 이는 다른 분야의 종사자들(58%)보다 높은 것으로 나타났다[11]. 이를 구체적으로 보면, 위협의 경우 92% 대 85%, 신체적 공격은 48% 대 41%로 다소 높았으며, 기물파손은 두 집단 모두 43%였다[4].

하지만 청소년기가 다른 발달단계에 비해 공격 성향이 높고 실제 폭력과 관련된 행동이 빈번히 발생하고 있음에도 지금까지 위기청소년 전문 보호기관인 청소년쉼터 유형별로 클라이언트 폭력 실태와 폭력과 관련된 있는 기관 및 조사자의 특성에 관한 연구는 행해지지 않았다.

2.2 클라이언트 폭력 관련 요인

지금까지 선행 연구들은 대체로 다양한 현장에서 발생하는 클라이언트 폭력의 발생빈도와 폭력의 하위유형, 사건처리 및 피해정도 등을 조사한 탐색적 수준의 연구들이며, 관련 특성을 다루고 있는 경우에도 주로 응답자의 인구사회학적 특성과 일부 기관 관련 특성만을 포함시키고 있어 이에 대한 지속적인 검증이 요구된다. 여기서는 관련 선행 연구에 나타난 몇 가지 특성을 제시하고자 한다.

2.2.1 개인 특성

클라이언트 폭력과 관련되는 사회복지사 및 기관관련 특성을 살펴본 연구에서 여성보다는 남성사회복지사들이 폭력의 대상이 되는 경우가 많았다[10][8][9]. 그 이유는 남성 사회복지사들은 현장에서 폭력적인 상황에 대면

하는 경향이 있는 반면, 여성 사회복지사들은 이를 회피하거나 남성의 도움을 요청하는 경우가 많기 때문이다. 특히, 제이어랏네 등의 연구에서는 클라이언트에 의한 신체적 위협, 신체적 공격, 법적 고소위협, 언어적 학대와 성적 괴롭힘 모두 성별에서 통계적으로 의미있는 차이가 나타났다[12]. 또한 링스태드는 클라이언트 폭력과 관련되는 사회복지사의 특성으로 연령, 성별, 직업력, 교육수준, 기관유형 등을 살펴보았는데, 그 결과, 45세미만이고 남성 사회복지사들의 경우에 심리적·신체적 폭력 모두에서 더 많은 폭력을 경험하였고, 정신병원에서 근무하는 사회복지사들이 심리적·신체적 폭력을 가장 많이 경험한 것으로 나타났다[12].

우리나라 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서도 외국의 선행연구의 결과와 마찬가지로 일관된 결과를 보이지는 않았다. 즉, 종사자 및 기관관련 요인에서 유일하게 종사자들의 경력이 많을수록 폭력을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다[5]. 박미은의 연구에서는 사회복지사가 대졸 이하의 학력이고 사회복지전공자인 경우와 총 직원수가 많을수록 클라이언트 폭력을 더 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다[3]. 홍영옥은 사회복지 전담공무원을 대상으로 클라이언트 폭력 실태를 조사한 연구에서 연령의 경우 40대, 30대, 20대, 50대 이상 순으로, 성별에서는 여성보다 남성이, 학력에서는 대학원 재학 중이거나 졸업한 근무자, 대졸, 전문대졸, 고졸 순으로 클라이언트 폭력을 더 많이 경험한 것으로 나타났다[6]. 한편 김태현은 노숙인 사회복지시설에서의 클라이언트 폭력을 알아본 결과 여성에 비해 남성이 클라이언트 폭력을 더 많이 경험하는 것으로 밝혀졌다[2].

이상의 내용을 정리하면, 사회복지사의 개인적 특성으로는 성별(남성)과 연령(상대적으로 젊은층), 경력 그리고 학력이 폭력과 관련 있는 것으로 나타났다. 그러나 지금까지의 제한적인 연구결과들을 통해 일반화하기는 어렵기 때문에 이에 대한 지속적인 검증이 요구된다.

2.2.2 클라이언트 폭력과 기관의 특성

우선, 설치는 교정, 거주시설, 보건 및 정신보건 분야가 가장 위험한 현장이라고 한 반면, 뉴힐은 교정, 약물·알콜 치료세팅이 가장 위험한 현장이라고 했다[10]. 링스태드는 기관유형 면에서 정신병원에서 일하는 사회복지사들이 심리적·신체적으로 가장 많은 폭력을 경험한 것으로 나타났다. 업무 면에서는 행정업무보다는 직접적 서비스를 담당하는 경우에 심리적 폭력을 더 많이 경험

하였으나, 신체적 폭력에서는 업무에 따른 차이가 나타나지 않았다[12][4]. 한편, 김태현의 연구에서 노숙인 사회복지시설 종사자의 근무형태에 따라 클라이언트 폭력에 유의미한 차이가 나타났는데, 격일제 근무자, 야간근무자, 주간 근무자 순으로 클라이언트 폭력을 더 많이 경험하는 것으로 밝혀졌다[2].

이상의 연구결과들을 살펴보면, 조사대상이 된 사회복지시설현장이 동일한 유형의 실천분야가 아니므로 직접적 비교는 어렵다. 다양한 사회복지시설현장 중에서 직접서비스 및 보호업무를 담당하는 종사자, 실천현장 규모가 클수록, 근무형태가 격일근무 혹은 야간업무 중에 클라이언트 폭력을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.

3. 연구방법

3.1 조사대상자

본 조사의 조사대상자는 가출청소년쉼터에서 근무하는 종사자이다. 조사는 2010년 6월 17일부터 7월 22일까지 약 한달 간 실시되었으며, 조사에 응한 직원을 대상으로 조사 기간 동안 우편을 통해 설문지를 배포하였으며, 자기기입식 설문조사방식을 통하여 설문을 실시하였다. 전국에 있는 청소년쉼터 직원을 대상으로 한 기관에 4부씩 총 320부가 배부되었고 일시쉼터 26부, 단기쉼터 177부, 중장기쉼터 65부가 회수되었다. 이 중 응답내용이 부실한 설문지 2부를 제외하고 총 268부를 분석하였다.

3.2 측정도구

개인요인과 관련해서는 성별, 나이, 학력, 관련기관 근무연수, 법정 자격증 유무를 조사하였다. 기관요인과 관련해서는 쉼터근무 연수, 소속한 쉼터유형, 1일 행정업무에 소요되는 시간, 1일 상담업무에 소요되는 시간, 주당 근무시간, 월평균 숙직일을 조사하였다.

클라이언트 폭력은 신체적·정서적·재산상·기타의 4가지 척도를 사용하였는데 이는 서울복지재단에서는 사회복지시설 종사자들의 클라이언트 폭력 실태를 파악하기 위해 미국 노동부 산하 직업안전 및 건강관리국(OSHA)에서 2004년도 발간한 '보건복지분야 종사자 직장폭력 방지를 위한 안내'에 실린 내용과 문진표를 우리 실정에 맞게 수정·보완하고, 심층면접 결과를 참고하여 최종척도를 구성하였다. 각 문항은 5점 리커트 척도이며, 클라이언트의 폭력을 측정하기 위해 27문항으로 구성되어 있

다. 본 연구에서 클라이언트 폭력 유형별 신뢰도는 신체적 공격 Cronbach α =.802, 정서적 공격 Cronbach α =.628, 재산상 피해 Cronbach α =.537, 기타 피해 Cronbach α =.720으로 나타났다.

3.3 자료처리

수집된 자료는 SPSS 20.0을 사용하여 분석하였다. 신뢰도 분석을 실시하였으며, 조사대상자의 인구사회학적 특성과 클라이언트 폭력실태를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 또한 조사대상자의 개인적 요인과 기관요인에 따른 클라이언트 폭력정도를 알아보기 위해 t-test와 분산분석을 실시하였다. 그리고 주요 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였으며, 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 조사결과 및 분석

4.1 조사대상자 개인 및 기관의 특성

〈표 1〉 조사대상자 개인의 특성

개인의 특성		빈도	백분율
성별	남	74	27.6
	여	194	72.4
	합계	268	100.0
연령	30세미만	118	44.0
	30-40세미만	88	32.8
	40세이상	62	23.1
	합계	268	100.0
학력	대졸미만	18	6.7
	대졸	171	63.8
	대학원이상	79	29.5
	합계	268	100.0
현기관 근무연수	1년미만	108	40.3
	1-4년미만	114	42.5
	4년이상	46	17.2
	합계	268	100.0
관련기관 근무연수	2년미만	44	16.4
	2-3년미만	27	10.1
	3-6년미만	59	22.0
	6-8년미만	37	13.8
	8-10년미만	21	7.8
	10년이상	80	29.9
합계	268	100.0	

〈표1〉에서 조사대상자의 성별분포를 보면 남자가 74명(27.6%), 여자가 194명(72.4%)으로 여자가 월등히 높다. 연령별 분포를 보면 20세부터 62세까지 걸쳐있는데 30대미만이 118명(44.0%)으로 가장 많고, 30-40세미만, 40세 이상 순이며, 평균나이는 33.53세이다. 학력에서는

대졸이 171명(63.8%)으로 가장 많고, 대학원 이상, 대졸 미만 순이다. 현재 쉼터의 근무연수는 최소 1개월에서 최대 252개월까지의 분포를 가지는데 1-4년 미만이 114명(42.5%)으로 가장 많고, 1년미만, 4년이상 순이며 현재 쉼터의 평균근무연수는 28.26개월이다. 다른 직장을 포함한 관련기관의 근무연수를 보면 1개월에서 1380개월까지의 분포를 가지며, 10년 이상이 80명(29.9%)으로 가장 많고, 3-6년미만, 2년미만, 6-8년미만, 2-3년미만, 8-10년미만 순이며 관련기관의 평균근무연수는 91.29개월이다.

〈표 2〉 조사대상기관의 특성

기관의 특성	빈도	백분율	
1일 평균 행정업무 소요 시간	1시간미만	57	21.3
	1-3시간미만	111	41.4
	3-5시간미만	71	26.5
	5시간 이상	29	10.8
	합계	268	100.0
1일 평균 상담소요시간	1시간미만	94	35.1
	1-2시간미만	85	31.7
	2-3시간미만	65	24.3
	3시간이상	24	9.0
	합계	268	100.0
1일 평균 프로그램 운영 시간	1시간미만	154	57.5
	1-2시간미만	69	25.7
	2시간이상	45	16.8
	합계	268	100.0
1일 평균 각종지원시간	1시간미만	173	64.6
	1-2시간미만	66	24.6
	2시간이상	29	10.8
	합계	268	100.0
주당근무시간	40시간미만	18	6.7
	40-50시간미만	95	35.4
	50-60시간미만	85	31.7
	60시간이상	70	26.1
	합계	268	100.0
월평균숙직일	없음	72	26.9
	1-4회	110	41.0
	5-8회	43	16.0
	9회이상	43	16.0
	합계	268	100.0
쉼터유형	일시쉼터	26	9.7
	단기쉼터	177	66.0
	중장기쉼터	65	24.3
합계	268	100.0	

〈표2〉에서 조사대상자가 속한 기관의 1일 평균 행정 업무 소요시간을 보면 평균 2.211시간이며 최고 15시간으로, 1-3시간 미만이 111명(41.4%)으로 가장 많고, 3-5시간 미만, 1시간 미만, 5시간 이상 순이다. 1일 평균 상담 소요시간을 보면 평균 1.150시간이며, 최고 6시간으로 나타났고, 1시간 미만이 94명(35.1%)으로 가장 많았으며, 1-2시간 미만, 2-3시간 미만, 3시간 이상 순이다. 1일 평

균 프로그램 운영시간은 평균 0.707시간이며 최고 5시간으로 나타났고, 1시간 미만이 154명(57.5%)으로 가장 많았으며, 1-2시간 미만, 2시간 이상 순이다. 1일 평균 각종 지원시간을 보면 평균 .575시간이며 최고 7시간으로 나타나고 1시간 미만이 173명(64.6%)으로 가장 많고, 1-2시간 미만, 2시간 이상 순이다. 그리고 주당 근무시간을 보면 평균 50.5653시간이며 최고 105시간으로 40-50시간 미만이 95명(35.4%)으로 가장 많고, 50-60시간 미만, 60시간 이상, 40시간 미만 순이다. 월평균 숙직일은 평균 4.69일, 최고 30일이며 월평균 1-4회가 110명(41.0%)으로 가장 많고, 다음이 숙직을 하지 않는 경우, 5-8회 및 9회 이상 순이다. 쉼터유형을 보면 단기쉼터가 177명(66.0%)으로 가장 많고, 다음이 중장기쉼터, 일시쉼터 순이다.

4.2 클라이언트 폭력에 대한 하위요인 분석

〈표 3〉 클라이언트 폭력에 대한 하위요인별 빈도분석

문항	없음(%)	있음				
		가끔(%)	때때로(%)	자주(%)	매우자주(%)	
신체 폭력	밀기	199(74.3)	50(18.7)	17(6.3)	2(0.7)	-
	움켜쥐거나 붙잡기	206(76.9)	46(17.2)	14(5.2)	2(0.7)	-
	먹살잡기	257(95.9)	9(3.4)	2(0.7)	-	-
	뺨때리기	268(100)	-	-	-	-
	깨물기	261(97.4)	6(2.2)	1(0.4)	-	-
	할퀴기	252(94.0)	12(4.5)	4(1.5)	-	-
	침뱉기	257(95.9)	9(3.4)	2(0.7)	-	-
	목조르기	262(97.8)	5(1.9)	1(0.4)	-	-
	물건던지기	227(84.7)	28(10.4)	10(3.7)	3(1.1)	-
	주먹으로 때리기	258(96.3)	9(3.4)	1(0.4)	-	-
	발로차기	252(94.0)	15(5.6)	1(0.4)	-	-
	원치 않는 신체접촉	207(77.2)	40(14.9)	10(3.7)	8(3.0)	3(1.1)
	칼 겨누거나 휘두름	256(95.5)	11(4.1)	1(0.4)	-	-
	성기노출	264(98.5)	3(1.1)	1(0.4)	-	-
	강간 시도	268(100)	-	-	-	-
	칼로 찌름	268(100)	-	-	-	-
재산 피해	물품절도	158(59.0)	77(28.7)	24(9.0)	7(2.6)	2(0.7)
	물품강탈	261(97.4)	5(1.9)	2(0.7)	-	-
	물품파손	198(73.9)	47(17.5)	16(6.0)	4(1.5)	3(1.1)
정서 공격	욕설	133(49.6)	81(30.2)	40(14.9)	11(4.1)	3(1.1)
	협박	205(76.5)	45(16.8)	11(4.1)	7(2.6)	-
	스토킹	259(96.6)	5(1.9)	4(1.5)	-	-
기타 피해	감염성 질병 우려	145(54.1)	67(25.0)	31(11.6)	17(6.3)	8(3.0)
	감염성 질병 감염	211(78.7)	31(11.6)	13(4.9)	10(3.7)	3(1.1)
	폭력중재 중 상해	225(84.0)	31(11.6)	10(3.7)	2(0.7)	-
	가족·친지의 공격	169(63.1)	64(23.9)	24(9.0)	10(3.7)	1(0.4)
	소송	265(98.9)	1(0.4)	2(0.7)	-	-

<표3>에서 신체적 폭력을 보면 폭력을 당한 경우가 전혀 없다는 응답이 최저 77.2%부터 최고 100.0%까지 대부분을 차지한다. 신체적 폭력을 행사한 경우 가끔 있다는 응답은 밀기가 50명(18.7%)으로 가장 많고, 다음이 원치 않는 신체접촉 40명(14.9%) 순으로 나타나며, 매우 자주 일어난다고 응답한 항목은 원치 않는 신체접촉이 3명(1.1%)으로 유일했다. 응답내용 가운데 뺨을 때리거나 강간을 시도하거나 칼로 찔린 경우는 없었다. 재산상 피해를 보면 물품훔치기의 경우 있다는 응답이 110명(41.0%)으로 재산상의 피해 중 가장 높은 비중을 차지하고, 다음으로 물품손이 70명(6.1%)으로 비교적 높은 비중을 차지하며, 물품 강제로 뺏기는 있다는 응답은 7명(2.6%)에 불과했다. 정서적 공격을 보면 욕설 퍼붓기의 경우 있다는 응답이 135명(50.4%)으로 전체 폭력 중 가장 높은 비중을 차지하고, 다음으로 협박하기가 63명(23.5%)으로 비교적 높은 비중을 차지하며, 스토킹하기는 있다는 응답이 9명(3.4%)에 불과했다. 기타 피해를 보면 감염성 질병에 대한 우려가 123명(45.9%)으로 가장 많았고, 그 다음이 클라이언트의 가족이나 친지로부터 공격받은 적이 있는 경우로 99명(26.9%)순으로 나타나고 있다.

4.3 기술통계

4.3.1 개인특성에 따른 폭력유형별 평균차이

<표 4> 개인특성에 따른 신체적 폭력과 재산상 피해

구분	신체적 폭력			재산상 피해			
	M	SD	t/F(p)	M	SD	t/F(p)	
성별	남	17.89	3.16	1.005	4.16	1.69	1.057
	여	17.49	2.78	(.316)	3.92	1.41	(.293)
연령	30미만	18.00	3.49	3.483 (.032*)	4.21	1.73	4.098 (.018*)
	30-40미만	17.61	2.56		4.01	1.48	
	40이상	16.82	1.69		3.54	0.78	
학력	대졸미만	17.77	3.24	.344 (.709)	3.66	1.02	.500 (.607)
	대졸	17.69	3.09		4.03	1.56	
	대학원이상	17.37	2.32		3.97	1.44	
현기관 근무	1년미만	17.37	3.03	.777 (.461)	3.86	1.64	.700 (.498)
	1-4년미만	17.85	2.95		4.08	1.34	
	4년이상	17.54	2.32		4.06	1.51	
관련기관 총근무	2년미만	17.18	1.74	1.737 (.127)	3.86	1.54	2.672 (.022*)
	2-3년미만	17.55	1.67		4.22	1.36	
	3-6년미만	18.50	4.36		4.52	1.87	
	6-8년미만	17.70	3.51		3.97	1.72	
	8-10년미만	17.47	2.271		3.80	1.12	
10년이상	17.17	1.95	3.65	1.00			

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

<표4>에서 개인특성에 따른 신체적 폭력의 차이를 검정한 결과 연령에 대해서만 통계적으로 유의미한 결과를 가지며(p=.032), 30세 미만이 평균 18.00(SD=3.49)으로

가장 높은 신체적 폭력을 경험하고 있고 연령이 증가함에 따라 감소하고 있다. 그리고 개인특성에 따른 재산상 피해의 차이를 검정한 결과 연령(p=.018), 다른 직장을 포함한 관련기관 근무연수(p=.022)에 대해서만 통계적으로 유의미하다. 연령에서 30세 미만이 평균 4.21(SD=1.73)로 가장 높은 재산상 피해를 경험하고 있으며, 다른 직장을 포함한 관련기관의 총근무연수는 3-6년 미만이 평균 4.52(SD=1.87)로 가장 높은 재산상 피해를 경험하고 있다.

<표 5> 개인특성에 따른 정서적 공격과 기타 피해

구분	정서적 공격			기타 피해			
	M	SD	t/F(p)	M	SD	t/F(p)	
성별	남	3.98	1.18	-1.233	6.83	2.84	-.381
	여	4.20	1.57	(.219)	6.97	2.65	(.701)
연령	30미만	4.40	1.78	3.713 (.026*)	7.19	3.11	1.319 (.269)
	30-40미만	4.02	1.07		6.86	2.09	
	40이상	3.82	1.22		6.54	2.05	
학력	대졸미만	3.77	.94	.687 (.504)	6.44	1.97	.754 (.471)
	대졸	4.19	1.56		6.87	2.66	
	대학원이상	4.11	1.36		7.18	2.56	
현기관 근무	1년미만	3.99	1.46	1.507 (.223)	6.35	2.42	6.110 (.003**)
	1-4년미만	4.32	1.52		7.12	2.65	
	4년이상	4.06	1.35		7.84	2.52	
관련기관 총근무	2년미만	3.97	1.45	1.980 (.082)	6.38	2.39	1.153 (.333)
	2-3년미만	4.40	1.88		7.51	3.09	
	3-6년미만	4.52	1.78		7.37	3.22	
	6-8년미만	4.29	1.30		6.78	2.58	
	8-10년미만	3.66	0.96		7.14	2.00	
10년이상	3.92	1.18	6.73	2.06			

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

<표5>에서 개인특성에 따른 정서적 공격의 차이를 검정한 결과 연령(p=.026)에 대해서만 통계적으로 유의미한 결과를 가지는데 30세 미만이 평균 4.40(SD=1.78)으로 가장 높은 정서적 공격을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 개인특성에 따른 기타 피해의 차이를 검정한 결과 현기관의 근무연수(p=.003)에 대해서만 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났는데 4년 이상이 평균 7.8(SD=2.52)로 가장 높은 기타 피해를 경험하고 있는 것으로 나타나고 있다.

4.3.2 기관특성에 따른 폭력유형별 평균차이

<표6>에서 기관특성에 따른 신체적 폭력의 차이를 검정한 결과 1일 평균 행정업무 소요시간(p=.030), 1일 평균 상담 소요시간(p=.028), 주당 근무시간(p=.003)에 대해서 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났다. 1일 평균 행정업무 소요시간의 경우 3-5시간 미만이 평균 18.40(SD=3.88)으로 행정업무시간이 길수록 신체적

폭력이 증가한다. 1일 평균 상담 소요시간은 3시간 이상이 평균 18.91(SD=4.08)로 나타나 상담시간이 길수록 신체적 폭력이 증가하는 것으로 나타났다. 주당 근무시간은 60시간 이상이 평균 18.42(SD=3.84)로 나타나 주당 근무시간이 증가할수록 신체적 폭력이 증가한다.

〈표 6〉 기관특성에 따른 신체적 폭력과 재산상 피해

구분		신체적 폭력			재산상 피해		
		M	SD	t/F(p)	M	SD	t/F(p)
1일 평균 행정업무 소요시간	1미만	17.36	2.55	3.038 (.030*)	3.73	1.27	3.508 (.016*)
	1-3미만	17.44	2.44		4.04	1.55	
	3-5미만	18.40	3.88		4.35	1.69	
	5이상	16.72	1.66		3.41	0.77	
1일 평균 상담소요 시간	1미만	17.03	2.28	3.084 (.028*)	3.73	1.07	1.702 (.167)
	1-2미만	17.77	3.36		4.10	1.72	
	2-3미만	17.72	2.28		4.07	1.48	
	3이상	18.91	4.08		4.37	1.95	
1일 평균 프로그램 시간	1미만	17.40	2.54	2.115 (.123)	3.78	1.18	6.283 (.002**)
	1-2미만	17.53	2.93		4.01	1.55	
	2이상	18.40	3.75		4.66	2.07	
1일 평균 각종지원 시간	1미만	17.38	2.40	1.456 (.235)	3.89	1.20	1.257 (.286)
	1-2미만	18.07	3.64		4.22	2.01	
	2이상	17.82	3.52		4.06	1.66	
주당근무 시간	40미만	16.44	0.92	4.857 (.003**)	3.55	0.70	4.869 (.003**)
	4-50미만	16.96	1.59		3.60	1.03	
	5-60미만	17.88	3.16		4.25	1.79	
	60이상	18.42	3.84		4.31	1.64	
월 평균 숙직일	없음	17.19	1.64	1.226 (.301)	3.86	1.28	.273 (.845)
	1-4회	17.86	3.39		4.02	1.50	
	5-8회	17.97	3.79		4.02	1.59	
	9회이상	17.25	1.90		4.09	1.72	
컴퓨터유형	일시컴터	17.57	2.10	2.519 (.082)	4.42	1.77	2.839 (.060)
	단기컴터	17.85	3.08		4.05	1.46	
	중장기	16.92	2.51		3.66	1.41	

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

그리고 기관특성에 따른 재산상 피해의 차이를 검정한 결과 1일 평균 행정업무 소요시간(p=.016), 1일 평균 프로그램 운영시간(p=.002), 주당 근무시간(p=.003)에 대해서 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났다. 1일 평균 행정업무 소요시간의 경우 3-5시간 미만인 평균 4.35(SD=1.69)로 행정업무시간이 증가할수록 재산상 피해가 증가하는 것으로 나타났다. 1일 평균 프로그램 운영시간의 경우 2시간 이상이 평균 4.66 (SD=2.07)으로 프로그램 운영시간이 증가할수록 재산상 피해가 증가하는 것을 알 수 있다. 주당 근무시간의 경우 60시간 이상이 평균 4.31(SD=1.64)로 주당 근무시간이 증가할수록 재산상 피해가 증가함을 알 수 있다.

〈표 7〉 기관특성에 따른 정서적 공격과 기타 피해

구분		정서적 공격			기타 피해		
		M	SD	t/F(p)	M	SD	t/F(p)
1일 평균 행정업무 소요시간	1미만	4.17	1.36	2.254 (.083)	6.75	2.40	2.143 (.095)
	1-3미만	4.08	1.41		6.82	2.33	
	3-5미만	4.43	1.72		7.53	3.21	
	5이상	3.62	1.08		6.24	1.90	
1일 평균 상담소요 시간	1미만	3.85	1.27	2.992 (.031*)	6.51	2.26	1.853 (.138)
	1-2미만	4.10	1.44		6.91	2.66	
	2-3미만	4.49	1.63		7.44	2.73	
	3이상	4.50	1.66		7.29	2.98	
1일 평균 프로그램 시간	1미만	4.03	1.37	1.793 (.168)	6.66	2.24	1.964 (.142)
	1-2미만	4.14	1.50		7.26	2.85	
	2이상	4.51	1.72		7.35	3.17	
1일 평균 각종지원 시간	1미만	4.09	1.39	.325 (.722)	6.77	2.23	3.661 (.027*)
	1-2미만	4.25	1.69		7.63	3.39	
	2이상	4.20	1.42		6.31	2.22	
주당근무 시간	40미만	3.38	0.60	4.527 (.004**)	5.77	1.35	4.078 (.007**)
	4-50미만	3.86	1.24		6.43	2.05	
	5-60미만	4.40	1.71		7.32	2.75	
	60이상	4.41	1.49		7.44	3.06	
월 평균 숙직일	없음	3.90	1.21	1.565 (.198)	6.76	1.98	.312 (.817)
	1-4회	4.36	1.69		7.10	2.88	
	5-8회	4.11	1.29		6.79	2.24	
	9회이상	4.02	1.40		6.93	3.03	
컴퓨터유형	일시컴터	3.96	1.39	4.931 (.008**)	7.30	2.60	6.425 (.002**)
	단기컴터	4.33	1.53		7.24	2.59	
	중장기	3.69	1.22		5.95	2.35	

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

<표7>에서 기관특성에 따른 정서적 공격의 차이를 검정한 결과 1일 평균 상담 소요시간(p=.031), 주당 근무시간(p=.004), 컴퓨터유형(p=.008)에 대해서 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났다. 1일 평균 상담 소요시간의 경우 3시간 이상이 평균 4.50(SD=1.66)으로 상담시간이 길어질수록 정서적 공격이 증가하며, 주당 근무시간의 경우 60시간 이상이 평균 4.41(SD=1.49)로 주당 근무시간이 길어질수록 정서적 공격이 증가함을 알 수 있으며, 컴퓨터유형의 경우 단기컴터의 경우 평균 4.33(SD=1.53)으로 가장 높은 정서적 공격을 받으며 다음이 일시컴터, 중장기 컴퓨터 순으로 나타났다. 그리고 기관 특성에 따른 기타 피해의 차이를 검정한 결과 1일 평균 각종 지원시간(p=.027), 주당 근무시간(p=.007), 컴퓨터유형(p=.002)에 대해서 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났다. 1일 평균 각종 지원시간의 경우 1시간 이상 2시간미만이 평균 7.63(SD=3.39)로 가장 높은 기타 피해를 경험하고 있고, 다음이 1시간 미만, 2시간 이상 순으로 나타났다. 주당 근무시간의 경우 60시간 이상이 평균 7.44(SD=3.06)로 주당 근무시간이 증가할수록 기타 피해가 증가하는 것으로 나타났다. 컴퓨터유형의 경우 일시

컴퓨터가 평균 7.30(SD=2.60)로 가장 높고, 다음이 단기컴퓨터, 중장기 컴퓨터의 순으로 기타 피해를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

4.4 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 요인

〈표 8〉 클라이언트폭력에 영향을 미치는 요인

독립변수	신체적 공격			재산상 피해		
	B	β	t	B	β	t
성별	-.019	-.003	-.044	.009	.003	.043
연령	-.055	-.169	-2.011*	-.020	-.119	-1.443
학력	-.313	-.068	-1.047	-.010	-.004	-.065
현기관근무	.007	.074	1.088	.006	.124	1.858
관련기관근무	.001	.039	.482	-.001	-.060	-.762
컴퓨터유형	-.543	-.104	-1.551	-.491	-.182	-2.766**
1일 평균 행정 업무소요시간	-.002	-.002	-.029	-.027	-.042	-.670
1일 평균 상담 소요시간	.372	.141	2.186*	.101	.074	1.175
1일 평균 프로그램운영시간	.095	.032	.481	.224	.144	2.232*
1일 평균 각종 지원시간	-.013	-.009	-.146	.000	.000	.008
주당 근무시간	.032	.142	2.146*	.017	.142	2.198*
월평균 숙직일	.014	.030	.428	.021	.088	1.272
상수	19.149***			4.468***		
R	.285a			.343a		
R ²	.081			.118		
adjR ²	.036			.074		
F	1.809*			2.722**		
독립변수	정서적 공격			기타 피해		
	B	β	t	B	β	t
성별	.394	.118	1.839	.688	.117	1.900
연령	-.022	-.133	-1.582	-.039	-.133	-1.654
학력	.034	.014	.222	.147	.036	.572
현기관근무	.002	.036	.532	.020	.252	3.848***
관련기관근무	.000	.024	.304	.000	-.021	-.267
컴퓨터유형	-.383	-.144	-2.146*	-1.259	-.270	-4.184***
1일 평균 행정 업무소요시간	-.029	-.046	-.717	.000	.000	.003
1일 평균 상담 소요시간	.152	.113	1.756	.191	.081	1.306
1일 평균 프로그램운영시간	.084	.055	.835	.075	.028	.439
1일 평균 각종 지원시간	-.023	-.032	-.493	.017	.013	.208
주당 근무시간	.017	.145	2.200*	.026	.127	1.993*
월평균 숙직일	.003	.014	.197	.061	.150	2.211
상수	3.806***			6.877***		
R	.284a			.388a		
R ²	.081			.151		
adjR ²	.036			.109		
F	1.793*			3.621***		

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

조사대상자의 클라이언트 폭력 피해에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 클라이언트 폭력의 하위차원인 신

체적 폭력, 재산상 피해, 정서적 공격, 기타 피해를 결과 변수로 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저 분석에 사용된 독립변수로는 개인특성에 관한 것으로 성별, 연령, 학력, 현기관 근무연수, 관련기관 근무연수, 컴퓨터유형 등을 포함시켰고, 기관특성에 관한 것으로 1일 평균 행정업무 소요시간, 1일 평균 상담 소요시간, 1일 평균 프로그램 운영시간, 1일 평균 각종 지원시간, 주당 근무시간, 월평균 숙직일 등을 포함시켰다.

다음으로 독립변수간의 상관관계를 파악하기 위해 공선성 통계량에 산출된 공차한계와 VIF를 보면 독립변수 모두 공차한계가 .8을 넘고 있고 VIF 지수 또한 1.0정도로 나타나기 때문에 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

〈표 8〉에서 다중회귀분석의 결과를 보면 우선 신체적 폭력에 영향을 미치는 독립변수들을 투입한 결과 R²는 종속변수인 신체적 폭력을 8.1% 설명하고 있음을 알 수 있고 자유도를 고려한 수정된 R²은 3.6%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 회귀모형의 유의성을 검증한 결과 회귀식에 의해 설명된 F값은 1.809이며 유의확률은 .047로서 회귀모형은 통계적으로 유의하다. 다중회귀분석 결과 신체적 폭력에 영향을 미치는 요인으로는 연령, 1일 평균 상담소요시간, 주당 근무시간인 것으로 나타났고, 다중회귀식은 비표준화 회귀계수에 의해 다음과 같이 나타낼 수 있다.

$$\text{신체적 폭력} = 19.149 - 0.055(\text{연령}) + 0.372(1\text{일 평균 상담소요시간}) + .032(\text{주당 근무시간})$$

다음으로 재산상 피해에 영향을 미치는 독립변수들을 투입한 결과 R²는 종속변수인 재산상 피해를 11.8% 설명하고 있음을 알 수 있고 자유도를 고려한 수정된 R²은 7.4%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 회귀모형의 유의성을 검증한 결과 회귀식에 의해 설명된 F값은 2.722이며 유의확률은 .002로서 회귀모형은 통계적으로 유의하다. 다중회귀분석 결과 재산상 피해에 영향을 미치는 요인으로는 컴퓨터유형, 1일 평균 프로그램 운영시간, 주당 근무시간인 것으로 나타났고, 다중회귀식은 비표준화 회귀계수에 의해 다음과 같이 나타낼 수 있다.

$$\text{재산상 피해} = 4.468 - .491(\text{컴퓨터유형}) + .224(1\text{일 평균 프로그램운영시간}) + .017(\text{주당 근무시간})$$

그리고 정서적 공격에 영향을 미치는 독립변수들을 투입한 결과 R²는 종속변수인 정서적 공격을 8.1% 설명

하고 있음을 알 수 있고 자유도를 고려한 수정된 R^2 은 3.6%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 회귀모형의 유의성을 검증한 결과 회귀식에 의해 설명된 F값은 1.793이며 유의확률은 .050으로서 회귀모형은 통계적으로 유의하다. 다중회귀분석 결과 정서적 공격에 영향을 미치는 요인으로는 쉼터유형과 주당 근무시간인 것으로 나타났고 다중회귀식은 비표준화 회귀계수에 의해 다음과 같이 나타낼 수 있다.

정서적 공격=3.806+.383(쉼터유형)+.017(주당 근무시간)

그리고 기타 피해에 영향을 미치는 독립변수들을 투입한 결과 R^2 은 종속변수인 기타 피해를 15.1% 설명하고 있음을 알 수 있고 자유도를 고려한 수정된 R^2 은 10.9%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 회귀모형의 유의성을 검증한 결과 회귀식에 의해 설명된 F값은 3.621이며 유의확률은 .000으로서 회귀모형은 통계적으로 유의하다. 다중회귀분석 결과 기타 피해에 영향을 미치는 요인으로는 현기관 근무연수, 쉼터유형, 주당 근무시간인 것으로 나타났고, 다중회귀식은 비표준화 회귀계수에 의해 다음과 같이 나타낼 수 있다.

기타 피해=-6.877+.020(현기관 근무연수)-1.259(쉼터유형)+.026(주당 근무시간)

5. 논의 및 제언

5.1 청소년쉼터 클라이언트폭력 실태

청소년쉼터에서의 폭력발생은 폭력을 경험하지 않은 경우가 신체적 폭력은 92.4%, 재산상 피해는 76.7%, 정서적 공격은 74.3%, 기타피해는 75.7%로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며 폭력을 경험한 경우는 신체적 폭력은 7.6%, 재산상 피해는 23.3%, 정서적 공격이 25.7%, 기타피해가 24.3%로 나타났다. 이는 노인시설에서의 클라이언트폭력을 조사한 설진화의 연구에서 폭력을 경험하지 않은 경우는 37.7%, 폭력을 경험한 경우는 62.1%를 나타낸 것과 차이를 보인다[5]. 이는 청소년쉼터보다 노인시설에서의 폭력발생의 정도가 심각한 것을 의미한다. 폭력경험의 유형에서 본 조사대상자들의 폭력경험의 유형을 살펴보면, 신체폭력 중 밀기 25.7%, 재산피해 중 물품 훔치기 41%, 정서적 폭력 중 욕설 50.4% 그리고 기타

피해 중 감염성 질병에 대한 우려가 45.9%로 나타났다. 가정폭력·성폭력 기관 여성종사자들의 클라이언트 폭력 경험을 조사한 박미은의 연구에서는 언어적 괴롭힘 66.8%, 성적 괴롭힘 26%, 신체적 공격 12% 그리고 기물파손 19.3% 등으로 나타났고, 앞의 폭력유형을 적어도 1개 항목이상을 경험한 종사자가 전체 조사대상자의 62.7%에 이르는 것으로 나타났다[4].

이상의 연구에서 청소년쉼터 종사자의 폭력경험은 노인시설이나 가정폭력·성폭력 시설 종사자가 경험하는 폭력경험에 비해 그 노출빈도와 심각성 정도가 덜한 것을 알 수 있다. 이는 쉼터 입소자들의 연령보다 종사자의 연령이 높아 다소 순응적 태도를 보이는 것을 의미한다.

5.2 개인특성과 기관특성에 따른 폭력경험정도

개인특성에서 종사자의 연령이 폭력경험에 유의미한 차이를 나타냈다. 이는 권민경의 연구결과에서 연령에 따른 재산상의 피해와 유의미한 차이를 나타낸 결과와 유사하다[1]. 이는 앞서 언급한 바와 같이, 노인시설, 여성시설과 같이 성인시설과는 달리 청소년쉼터에 입소하는 청소년은 시설종사자에게 다소 순응적인 태도를 보이는 하나 종사자의 연령이 낮을수록 그들의 태도는 다소 공격적인 성향을 보이는 것을 알 수 있다. 제이어랏네 등의 연구에서도 상대적으로 젊고 현장경험이 적은 사회복지사들이 클라이언트 폭력을 더 많이 경험한다는 주장[9]과 일치하나 현재까지 이에 대해서는 일관된 주장을 보이지 않아 이에 대한 논의가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

기관특성 중에서 통계적으로 의미 있는 차이를 나타낸 것은 주당 근무시간과 쉼터유형이었다. 즉, 주당 근무시간이 길수록 폭력을 더 많이 경험하는 것으로 나타났으며, 쉼터유형에 따라 폭력 노출정도에 차이가 나는 것으로 나타났다. 특히 쉼터유형 중에서 일시쉼터에 종사자들의 폭력경험이 더 많이 발생하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 비교할 만한 동일한 시설유형이 없어 간의 비교할만한 연구결과가 없어 사회복지시설 유형 중 여성시설에서의 기관특성 요인 중 현 기관근무 경력과 기관유형에서 의미 있는 차이를 보인 박미은의 연구결과[4]에서 경력이 많을수록 클라이언트로부터 폭력위험에 더 노출될 수 있다는 것을 보여준다.

5.3 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 관련요인

조사대상자의 개인특성과 기관특성이 클라이언트 폭력에 영향을 미치는 관련 요인으로, 개인특성 중 연령이 신체적 폭력, 현 기관 근무연수가 기타 피해와 관련이 있는 것으로 나타났다. 클라이언트 폭력과 관련 있는 개인의 특성을 밝힌 기존 연구[5][4]에서, 연령이 상대적으로 젊고 근무경력이 많을수록 클라이언트 폭력을 당한 경험이 많다. 이는 실무경험이 부족한 종사자들이 폭력상황에 노출될 경우 그것에 대처하는 능력이 부족하다고 볼 수 있으며, 이와 반대로 근무경력이 많을 경우 폭력상황에 대한 적극적 대처로 인해 실제로 폭력을 더 많이 경험할 수 있는 것으로 파악된다.

기관특성으로 먼저, 주당 근무시간은 폭력의 4가지 유형과 모두 관련이 있는 것으로 나타났다. 청소년쉼터는 생활시설로 24시간 입소자를 보호해야 하므로, 교대제 근무를 실시하고 있다. 장시간 근무에 따른 종사자의 건강문제, 일상적인 사회생활의 보장이 어렵다는 점에서 쉼터 실무자들의 소진으로 폭력상황에 적절하게 대처하지 못하는 현상으로 이어질 수 있다는 것을 의미한다.

쉼터유형은 재산 피해, 정서적 폭력 그리고 기타 피해와 관련 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 청소년쉼터의 유형에 영향을 미치는 폭력 관련요인에 관한 선행연구가 없어 비교할만한 연구결과는 없으나, 다양한 사회복지시설 현장의 폭력에 관한 기존 연구결과에서 행정업무보다는 직접적인 서비스를 담당하는 사회복지사들이 폭력을 더 경험한다고 나타났다. 이는 쉼터와 같이 입소청소년들과 같은 공간에서 직접적인 서비스를 지원하는 사회복지시설 현장에서 클라이언트 폭력을 예측할 수 있는 요인이라고 볼 수 있다. 상담시간은 신체적 폭력과 관련이 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 청소년시설에서의 폭력실태 파악을 통해 클라이언트 폭력유형과 청소년시설 유형별 클라이언트 폭력의 심각성 정도를 확인해본다는데 의의가 있었다. 그 결과 청소년시설 종사자들의 폭력에 대한 현실적인 인식과 더불어 폭력에 대한 적절한 대응을 위해 정기적인 교육과 대처방식에 대한 교육이 부족한 것으로 드러났다. 따라서 본 연구의 결과를 바탕으로 하여 사회복지시설 유형별 클라이언트 폭력에 대처하는 매뉴얼 마련과 정기적인 교육이 실시될 필요가 있음을 제안한다.

참 고 문 헌

- [1] 권민경 (2011). 클라이언트 폭력이 청소년쉼터 종사자들의 소진과 전반적 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문. 대전대학교.
- [2] 김태현 (2008). 선진화 시대를 여는 여성·가족정책의 전망과 과제. 젠더리뷰, 9, 39-54.
- [3] 박미은 (2006). 정신보건 수련사회복지사가 경험한 클라이언트폭력의 실태. 사회복지연구, 30, 159-183.
- [4] 박미은 (2007). 장애인복지관 사회복지사들의 클라이언트에 의한 폭력 경험과 인식. 한국지역사회복지학, 23, 103-121.
- [5] 설진화 (2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. 노인복지연구, 34, 133-161.
- [6] 홍영욱 (2009). 클라이언트 폭력이 사회복지전문공무원의 소진에 미치는 영향에 대한 연구 : 스트레스 매개효과를 중심으로, 석사학위논문, 연세대학교 행정대학원.
- [7] Horejsi, C., Garthwait, C., Rolando, J. (1994). A Survey of Threats and Violence Directed against Child Protection Workers in a Rural State. Child welfare, 73(2), 173.
- [8] Jayaratne, S. (1996). A National Study on Violence and Harassment of Social Workers by Clients, Journal Of Applied Social Sciences, 20(1), 1-14.
- [9] Jayaratne, S., Croxton, T. A., Mattison, D. (2004). A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. Families in Society, 85(4), 445-453.
- [10] Newhill, C. E. (1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. Families in Society, 77(8), 488-495.
- [11] Newhill, C. E., Wexler, S. (1997). Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers. Children and youth services review, 19(3), 195-212.
- [12] Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. Social Work, 50(4), 305-314.

윤 숙 자



- 1988년 2월 : 부산대학교 행정학과 (행정학사)
- 1997년 2월 : 대구대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 경주대학교

사회복지행정학과 조교수

- 관심분야: 장애인복지, 청소년복지, 사회복지실천 등
- E-Mail : yoonsj@gnu.ac.kr

김 희 정



- 1994년 2월 : 계명대학교 행정학과 (행정학사)
- 1997년 2월 : 경북대학교 행정학과 (행정학석사)
- 2000년 2월 : 경북대학교 행정학과 (박사과정 수료)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 경운대학교

경찰행정학과 전임강사

- 관심분야 : 경찰정책, 사회복지정책, 사회복지재정 등
- E-Mail : lighting8624@hanmail.net