

## A Study on the Effects of Client Violence on Organizational Commitment of the Social Welfare Officers

- Focusing on Mediating Effects of Self-Esteem -

Jeong Keun Kim<sup>1#</sup>, Seung Kwon<sup>2+</sup>

<sup>1</sup> Busan Social Welfare Development Institute, 993, Jungang-daero, Busanjin-gu, Busan, Korea

<sup>2</sup> Department of Social Welfare, Donggeui University, 52-57, Yangjeong-ro, Busanjin-gu, Busan, Korea

### Abstract

This study attempts to analyze the effect of client violence on the organizational commitment of the social welfare officers in Korea, focusing on the mediating effect of self-esteem. Using a hierarchical multiple regression model with Sobel's Z-test, this study analyzed the data from 301 social welfare officers who experienced violence by clients. The results are as follows; firstly, the more the experience of violence by the client, the lower the level of organizational commitment of social welfare officers. Secondly, the more the experience of violence by the client, the lower the level of self-esteem of social welfare officers. Thirdly, the relationship between the level of self-esteem and organizational commitment was found to be positive. Finally, there was a partial mediation effect of self-esteem. Based on the results of these analyses, this study suggests that an immediate action would be needed to prevent client violence to avoid deterioration of the commitment level toward organization among social welfare officers in Korea.

**Key words:** social welfare officer, client violence, organizational commitment, self-esteem

### 1. 서론

사회복지서비스 전달체계는 크게 공공과 민간 전달 체계로 구분할 수 있다. 사회복지 전달공무원은 공공 사회복지서비스를 전달하는 핵심 수행 인력이라 할 수 있다. 사회복지사업법 제14조에서는 시·도, 시·군·구, 읍·면·동에 사회복지 전달공무원을 배치하여 해당 지역 서비스 대상자들의 생활실태를 파악하고 필요

한 서비스를 제공하도록 규정하고 있다. 이를 위해 사회복지 전달공무원은 가정방문이나 상담 등의 업무를 수행하는데, 이 과정에서 클라이언트로부터 욕설이나 폭언, 협박 등의 언어적 폭력은 물론 경우에 따라 신체적 폭력과 상해(injury)를 경험하기도 한다.

경찰직이나 교정직 종사자들과는 달리 사회복지 전달공무원을 포함한 사회복지 관련 직종 종사자들의 폭력위험은 대중들에게 잘 알려져 있지 않다. 하지만 사

<sup>#</sup> The 1st author: Jeong Keun Kim, Tel. +82-51-861-8982, e-mail, chang556@hanmail.net

<sup>+</sup> Corresponding author: Seung Kwon, Tel. +82-51-890-2042, e-mail, ks1120@deu.ac.kr

회복지 관련 직종 종사자들은 의료직 종사자들과 더불어 일반적인 예상보다 클라이언트 폭력에 훨씬 더 취약하며, 상해 빈도가 높고 폭력 위험성이 매우 높은 직업 중의 하나로 지칭된다(Flannery, 1996; Littlechild, 1995). 실제로 경기도 성남시 소속 사회복지 전담공무원이 클라이언트가 휘두른 흉기에 찔려 중태에 빠지기도 했으며(YTN, 2012. 4. 5), 광주광역시 동구에 근무 중인 사회복지 전담공무원은 민원인에 의해 가위로 가슴을 찔리는 사건이 발생하기도 하였다(Newsis, 2013. 7. 24).

또한, 보건복지부에서 제시한 '복지담당 공무원 피해 상황' 보고서에 따르면, 2012년 5월부터 2013년 3월까지 사회복지 전담공무원들이 클라이언트로부터 폭언·폭행·협박 등을 당한 피해사례가 1,970건으로 1일 평균 약 6건 정도로 나타나고 있다. 이러한 수치는 2010년부터 2012년 4월까지 발생한 1일 평균 1.7건(28개월간 1,409건)의 피해 수치와 비교해 볼 때, 피해사례가 지속적으로 증가하고 있음을 보여준다. 또한 Busan Social Welfare Development Institute(2016)의 조사 결과에 따르면, 부산지역 16개 구·군에서 근무하고 있는 사회복지 전담공무원의 84.1%가 클라이언트로부터 신체·언어·성(性)적 폭력을 경험한 것으로 나타나고 있다.

이러한 상황에서 사회복지 전담공무원에 대한 클라이언트 폭력이 미치는 조직 성과와 관련한 연구는 아직까지 미진한 것이 사실이다. 다만, 폭력 피해를 경험한 민간 사회복지 종사자(사회복지사)들을 대상으로 한 연구들에 따르면 클라이언트 폭력은 부정적 심리 반응뿐만 아니라 조직에 대한 소속감이나 헌신도가 낮아져 업무수행에 역기능을 초래하고, 결과적으로 서비스의 질이 저하된다는 결과들이 보고되고 있다(Seoul Welfare Foundation, 2005; Sul, 2006; Song, 2006; Shin, 2008; Korean Social Workers Association, 2012; Ringstad, 2009; Moon, 2015).

이러한 사실을 비추어 볼 때, 사회복지 전담공무원이 경험하는 클라이언트 폭력을 기관 또는 조직적 차원에

서 분석하고 그 해결 방안을 모색하는 것은 서비스 질 제고와 서비스 전달체계의 효과성 증진을 위해 반드시 필요한 과업이라 할 수 있다. 조직 구성원에 대한 안전 보호 시스템이 미흡하여 조직 내에 피해 위험이 상존하게 되면 구성원의 조직에 대한 애착이 저하될 수 있으며 조직 가치 및 목표 달성을 위한 동기부여가 약화될 수밖에 없다. 이러한 현상은 조직헌신도의 개념으로 설명할 수 있는데, 조직 존재 가치와 지속적인 발전 가능성은 목표 달성 정도에 의해 결정된다고 전제한다면(Park, 2013), 기관 차원에서 사회복지 전담공무원의 안전을 확보할 수 있는 체계를 마련하는 것은 기관의 발전과 성과 달성을 위해 중요하게 다뤄져야 할 과제가 분명하다.

그럼에도 불구하고 사회복지 전담공무원의 안전에 위협을 가하는 클라이언트의 폭력에 대하여 사회복지 전담공무원 개인은 물론 기관 차원의 대응방안은 여전히 미흡한 것으로 평가된다. Busan Social Welfare Development Institute(2016)의 연구에 따르면, 클라이언트 폭력 피해 경험이 있는 사회복지 전담공무원의 76.7%가 '무시' 또는 '체념' 등 소극적으로 대처하고 있다고 응답하였다. 한편, 소속 기관의 안전관리 수준에 대해서는 5.0점 만점에 평균 2.0점으로 낮게 평가하고 있으며, 안전관리 시스템 마련의 필요성에 대해서는 평균 4.3점(5.0점 만점)으로 매우 높게 나타났다.

사회적 약자에 대한 보호 의무와 지원에 대한 소명의식이 사회복지 전담공무원에 요구된다 하더라도 근로자로서 안전한 근무환경은 당연히 보장받아야 할 권리라 할 수 있다(Moon, 2015: 66). 특히, 휴먼서비스 조직으로서 사회복지 시설 및 기관은 대인관계를 바탕으로 한 업무가 대부분이기 때문에 감정노동이 심하다. 따라서 공공 사회복지 서비스 전달·제공 주체인 사회복지 전담공무원의 신체·정서적 안전은 전담공무원 개인의 삶의 질은 물론 클라이언트를 위한 서비스 질 향상을 위해 반드시 보장될 필요가 있다(Choi & Hyun, 2006).

한편, 자아존중감은 조직의 생산성에 영향을 주는 주

요한 요인으로 인식되고 있다. 특히, 자아존중감은 여러 요인들 사이의 매개·조절 등의 간접적인 영향을 미치는 변인으로 중요하게 다뤄지고 있다(Choi & Lee, 2003; Lee, 2008). 즉, 조직구성원의 자아존중감은 개인의 심리적 상태는 물론 업무능률에 영향을 미친다. 이는 조직의 성과와 직결되는 사안이기엔 조직 관리 차원에서 중요하게 다루어져야 할 부분이다(Yeo & Jung, 2009).

이에 본 연구는 사회복지 서비스 전달에 있어 중요한 주체 중 하나인 사회복지 전담공무원이 경험한 클라이언트 폭력이 조직헌신도에 미치는 영향관계를 분석하고, 자아존중감의 매개효과를 검증하는데 목적을 둔다. 또한 클라이언트 폭력을 최소화하거나 예방할 수 있는 정책적·실천적 대안을 제시하고자 한다. 연구목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지 전담공무원이 경험한 클라이언트 폭력은 자아존중감과 조직헌신도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 클라이언트 폭력과 조직헌신도 사이에 자아존중감의 매개효과는 어떠한가?

셋째, 사회복지전담 공무원의 안전한 근무환경 마련을 위한 정책적·실천적 대안은 무엇인가?

## II. 이론적 고찰 및 선행연구 검토

### 1. 사회복지 전담공무원과 클라이언트 폭력

사회복지 전담공무원은 사회복지사업법 제14조를 근거로 국가 또는 지방자치단체의 사회복지사업 관련 업무를 수행하기 위해 임용된 사회복지직렬의 공무원을 의미한다. 사회복지사업법 제14조에 따르면, 사회복지 전담공무원은 지역사회 내 복지대상자에 대한 생활실태 조사 등과 사회복지에 관한 상담과 지도와 관련된 업무를 수행한다. 그러나 실제 현장에서는 수급대상자 조사 및 보호와 관련된 제반사항, 수급대상자의 자립지원을 위한 서비스 제공 등의 복지 관련 업무를 포함하여 민원인에 대한 일반 행정업무까지 수행하고 있다

(Park, 2015). 특히 가정방문과 같이 클라이언트를 직접 대면하는 업무가 많은 비중을 차지하는 만큼 클라이언트에 의한 폭력피해 가능성은 매우 높다.

사회복지 전담공무원의 업무 위험성은 Busan Social Welfare Development Institute(2016)의 조사 결과에서도 확인되는데, 사회복지 전담공무원이 스스로 위험하다고 인식하고 있는 상황은 첫 번째가 가정방문(53.6%)이며, 두 번째가 상담(37.9%)인 것으로 나타났다. 가정방문과 상담은 모두 클라이언트를 직접적으로 대면하는 서비스로, 이는 사회복지 전담공무원이 업무를 수행하는 데 있어 클라이언트에 의한 폭력에 상시적으로 노출되어 있고, 그에 따라 업무 위험성을 높게 인식하고 있음을 보여준다.

클라이언트에 의한 폭력은 사회복지 영역과 같은 서비스 산업 현장에서 빈번히 발생할 수 있는 폭력 형태로 과업 수행중에 경험하는 직장폭력에 해당한다. 미국의 산업안전보건국(OHSA)은 직장폭력을 행사한 가해자와 피해자에 따라 낯선 자의 폭력(stranger violence), 클라이언트 폭력(client violence), 직장동료 폭력(employee violence)으로 구분한다(Song, 2006; Lee & Cho, 2008).

일반적으로 폭력은 ‘힘(power) 또는 물리적 영향력(force)을 타인에게 의도적으로 행하는 모든 행위’로 정의된다(Yun, 2015). 사회복지현장에서 발생하는 폭력은 클라이언트가 종사자에게 행하는 물리적 행위뿐만 아니라 심리·정서적 괴롭힘 등 모든 행위를 포함하는 개념으로 정의할 수 있다(Hwang & Yun, 2015; Song, 2006; Kim, *et. al.*, 2016). Seoul Welfare Foundation(2005)은 클라이언트 폭력을 경미한 수준에서부터 치명적 수준에 이르기까지의 신체적 폭력과 욕설·협박 등 언어(정서)적 폭력, 물품 파손 및 절취 등 재산 피해 등의 세가지로 구분하고 있다. 한편, Sul(2006)과 Park, *et. al.*(2010)은 클라이언트 보호자들에 의한 폭력도 클라이언트 폭력으로 규정하면서, 언어적, 신체적, 성(性)적, 기물 파손 등을 폭력의 범주에 포함시키고 있다.

Korean Social Workers Association(2012)의 연구 결과에 따르면, 사회복지 전담공무원의 95%가 클라이언트로부터 다양한 폭력을 경험하였고, 직접적인 신체적 공격이나 협박 경험도 61.1%에 달하는 것으로 나타났다. Gyeonggi Welfare Foundation(2014)의 연구결과에서도 사회복지 전담공무원의 96.3%가 언어적 폭력을 경험하였고, 60.3%가 신체적 폭력을, 37.2%가 성적 폭력을 경험한 것으로 나타났다. Busan Social Welfare Development Institute(2016)의 조사에서도 사회복지 전담공무원의 84.1%가 신체·언어·성적 폭력을 경험한 것으로 나타났다. 특히 사회복지 전담공무원은 자신이 직접 폭력을 당하는 것 외에도 동료 직원의 폭행 피해를 지켜보거나, 가정 방문시 사망 현장을 목격하는 등의 간접적인 폭력도 경험하고 있다(Lee, et al., 2015).

이러한 사회복지 전담공무원의 폭력 피해 경험은 소진을 야기하며 외상후 스트레스 증상, 우울감 등의 심각한 정신병리로 이어질 수 있고, 조직몰입과 이직에도 영향을 미친다(Lee & Cho, 2008; Lee, et al., 2015). 뿐만 아니라, 클라이언트에 의한 폭력은 피해자의 자아 존중감과 조직헌신도를 떨어뜨려 조직운영 전반에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 제시되기도 한다. 따라서 클라이언트에 의한 폭력으로부터 사회복지 전담공무원을 보호하는 것은 개인의 신체·정서적 안전을 확보하고 나아가서는 조직의 성장과 발전을 도모하기 위한 필수적인 과제라 할 수 있다.

한편 전술한 선행연구들에서 살펴본 바와 같이 클라이언트에 의한 폭력유형은 다양한 형태로 나타난다. 이는 각 연구의 대상 및 내용에 따라 폭력을 유형화하는데 차이가 있음을 의미한다. 하지만 대부분의 선행연구들은 클라이언트로부터 발생하는 신체·언어·성(性)적 폭력을 구분 없이 다루고 있다. 이에 본 연구는 선행연구들에서 제시한 클라이언트 폭력의 정의와 하위 내용을 토대로, 사회복지 전담공무원이 업무수행 중 클라이언트로부터 경험하는 언어·정서적 괴롭힘과 성적·물리적 폭력 등의 모든 행위를 클라이언트 폭력으로 정의

하고, 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성(性)적 폭력 등 세 유형으로 범주화 하였다.

## 2. 조직헌신도

조직헌신도(organizational commitment)는 다양한 조직 분야에서 조직관리 및 성과 제고를 위해 지속적으로 연구되어 온 주제이다. 조직헌신도에 대한 정의는 연구에 따라 다양하며, 조직몰입, 조직애착 등의 개념으로 설명하기도 한다(Meyer & Herscovitch, 2001). Kanter(1968)는 조직헌신도를 조직에서 필요로 하는 부분과 구성원의 욕구 간의 상호작용을 토대로 조직에 대하여 힘과 노력을 다하고자 하는 사회적 행동 요소로 정의한다. Porter, et al.(1974)는 조직헌신도를 개인이 조직의 목표달성을 위해 자발적으로 노력하는 정도와 조직의 목표 및 가치를 수용하고자 하는 신념으로 정의하였다. 또한, Koo(2011)는 조직헌신도란 개인이 조직의 목적과 가치를 수용하여, 조직의 이익과 발전을 위해 자발적으로 노력하는 행동과 태도로 정의한다. 결국 조직헌신도는 조직구성원이 조직 운영 전반에 동의하고 조직의 발전과 성공을 위해 구성원이 취하는 적극적인 행동과 이와 관련된 의지나 신념을 모두 포함하는 포괄적인 개념이라 할 수 있다.

이러한 조직헌신도는 사회복지 조직의 성과를 효율·효과적으로 관리할 수 있는 기준으로 제시된다(Kang & Kim, 2003). 실제로 조직헌신도가 높은 사람이 조직에 적극적으로 참여하고 조직을 위해 자발적이고 창조적인 역할을 수행한다(Angle & Perry, 1981). 따라서 조직헌신도는 조직의 목표달성 정도를 제고하는 데 결정적인 역할을 수행하는 요소이다(Porter, 1979). 이는 조직헌신도가 구성원 개인의 주관적 인식에 불과한 것이 아니라 조직의 발전과 성과에 영향을 미치는 중요한 요인중에 하나임을 의미한다. 다시 말해, 조직헌신도는 조직 구성원 개인의 업무성과와 소속감을 향상시킬 뿐만 아니라 조직 전체의 효율성과 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미친다(Lee & Kim, 2016). 따라서 조직의 존폐나 발전 가능성이 조직의 운영성과와 목표달성 정

도에 의해 평가된다고 본다면, 조직헌신도에 대한 조직 차원의 접근은 중요한 과업이라 할 수 있다(Park, 2013).

조직헌신도에 대한 연구는 다양한 분야에서 진행되어 오고 있는데, 크게 조직헌신도에 영향을 미치는 요인(factor)을 규명하는 연구와 조직헌신도가 다른 요인에 미치는 영향을 검증하는 연구로 구분할 수 있다. 우선, 조직헌신도에 영향을 미치는 요인으로는 연구 대상자의 인구사회학적특성과 담당업무의 특성, 해당 업무에 대한 경험 수준, 조직의 특성과 조직문화, 담당업무의 전문성 인식 수준 등이 보고되고 있다(Kim, 2014; Lee, *et. al.*, 2014; Im, *et. al.*, 2012; Gilsson & Durick, 1988; Steer, 1977). 반면, 조직헌신도가 다른 요인에 미치는 영향을 분석한 연구결과들은 조직헌신도가 이직의도, 직무만족, 조직의 효과성 및 생산성 향상 등의 직무 성과에 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있음을 보여주고 있다(Lee & Kim, 2016; Moon, 2014; Porter, 1979).

사회복지영역에서도 조직관리 차원에서 조직헌신도에 대한 연구가 지속적으로 수행되어 왔다. Im & Kim(2014)의 연구결과는 지역아동센터에서 근무하는 사회복지사의 소명 의식이 조직헌신도에 중요한 영향을 미치고 있음을 보여준다. 또한 Im, *et. al.*(2012)은 정신보건사회복지사의 개인적 요인(학력, 경력, 임파워먼트)과 조직문화가 조직헌신도에 영향력을 미치는 것을 확인하였다. 특히, Lee, *et. al.*(2014)의 연구에 따르면, 개인특성, 직무특성, 리더와의 관계, 조직특성 등이 조직헌신도에 영향을 미치며, 조직헌신도는 직무만족, 이직의도, 직무성과, 조직의 효과성 등에 영향을 미치는 요인임을 보여준다.

본 연구는 선행연구들에서 많이 다루지지 않은 사회복지 전담공무원에 대한 클라이언트에 의한 폭력이 조직헌신도에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 조직헌신도는 선행연구에서 활용된 내용을 토대로 조직에 대한 개인의 일체감, 집착, 애착, 관여(몰입), 충성도, 동일감, 소속감 등으로 측정하였다.

### 3. 자아존중감의 매개효과

자아존중감(self-esteem)은 자신에 대한 스스로의 존경 정도와 자신의 가치에 대한 긍정적 또는 부정적 인식 수준으로 정의할 수 있다(Rosenberg, 1979). 이는 개인 스스로의 가치에 대한 주관적 평가를 의미하며, 개인의 바람직한 성장을 위한 기본조건이라 할 수 있다(Manning, 2007). 따라서 자아존중감의 수준에 따라 개인의 심리적·사회적 반응이 다르게 나타난다. 일반적으로, 자아존중감이 높은 사람은 진취적이고 활력 있는 삶을 유지하는 반면 낮은 자아존중감을 가진 사람은 자신을 무가치하고 무능하다고 생각하여 열등감 등의 부정적 심리상태와 소극적인 생활태도를 갖게 된다(Song, 2001). 또한 자아존중감이 높은 사람은 문제해결능력 및 상황조절능력이 높은 것으로 나타나고 있다. 특히 조직 내에서 직무수행이나 대인관계에 긍정적 영향을 미치기 때문에 조직 생산성을 향상시킬 수 있는 중요한 기준으로 활용되기도 한다(Iglesias & Vallejo, 2012).

이와 같이 자아존중감은 개인의 발달 및 변화, 그리고 적응에 중요한 역할을 수행하는 심리적 변인으로서 지금까지 다양한 연구 영역에서 중요한 분석요인으로 활용되어져 왔다(Kim & Kim, 2012). 사회복지 영역에서도 자아존중감에 대한 연구가 비교적 활발히 진행되었다(Kim, 2017; Kim & Shin, 2017; Yu, 2017; An & Park, 2017; Cho & Yun, 2016). 하지만 사회복지 영역에서의 자아존중감에 대한 국내 연구들은 주로 아동·청소년, 노인, 장애인 등 서비스 수혜 집단을 대상으로 한 것이었다. 설령 서비스 제공자를 대상으로 한 연구들도 민간 사회복지사를 대상으로 한 연구들이며, 사회복지 전담공무원을 대상으로 한 연구는 전무하다.

서비스 제공 주체인 사회복지사의 자아존중감에 관한 Lee & Jung(2012)의 연구결과는 노인복지시설에 종사하는 요양보호사들의 자아존중감이 높을수록 직무만족이 높아진다는 사실을 보여주고 있다. 또한 Kan & No(2016)의 연구는 지역사회복지시설의 사회복지사가 인식하는 직무스트레스가 높을수록 자아존중감이 낮아

지며, 노인복지시설 종사자가 경험하는 클라이언트 폭력이 종사자의 자아존중감을 감소시키는 요인으로 작용한다는 결과를 보고하고 있다.

한편, 교정직 공무원의 자아존중감에 대한 Kim & Kim(2012)의 연구 결과에 따르면, 업무처리능력이 높고 상사와의 관계가 긍정적일수록 자아존중감이 높아지는 것으로 나타났다. 또한 경찰공무원을 대상으로 한 Kim & Lee(2010)의 연구결과도 동료 및 상사와의 관계가 긍정적이고, 업무처리능력이 높을수록 자아존중감이 높아진다는 사실을 보여준다.

자아존중감은 심리·정서적 건강에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 두개의 변인을 매개하는 영향력도 가진다(Choi & Lee, 2003). Lee(2014)는 사회복지학 전공 신입생의 자아존중감에 대한 연구에서 스트레스는 자아존중감과 부(-)적 관계가 있고, 자아존중감과 우울의 관계 또한 부(-)적 관계가 있으며, 자아존중감은 스트레스와 우울 간의 관계에서 부분매개변수로 작용한다고 하였다. 또한 Seo & Lee(2016)는 노인의 학대 피해경험이 자아존중감에 부(-)의 영향을 미치고, 피해 노인의 자아존중감이 낮을수록 자살생각이 증가하는 것으로 나타나 자아존중감이 노인의 학대경험과 자살생각 간의 부분매개효과가 있다는 연구결과를 보고하고 있다.

앞서 Seo & Lee(2016)의 연구에서 알 수 있듯이 학대와 폭력은 자아존중감에 영향을 미치는 요인들이다. Yang(2004)은 재가노인의 학대경험과 자아존중감에 관한 관계를 분석한 연구에서 정서적 학대, 신체적 학대를 경험한 사람이 그렇지 않은 사람보다 자아존중감이 더 낮다고 주장하였다. 또한 Park & Na(2015)은 수술실 간호사들이 경험하는 욕설 등의 언어적 폭력과 성희롱 등의 성적 폭력은 자아존중감과 부(-)적 관계가 있다는 연구결과를 제시하였다. 이는 학대나 폭력 등과 같은 신체·언어·정서적 괴롭힘이 피해자의 자아존중감을 손상시키는 등 부정적 심리반응을 발생시킬 수 있음을 의미한다.

이상과 같은 선행연구 고찰을 통해 본 연구는 사회복지

직 전담공무원의 신체적, 언어적, 성(性)적 폭력 피해와 자아존중감과의 관계를 검증하고, 클라이언트에 의한 폭력피해와 조직헌신도와의 관계에 있어 자아존중감의 매개효과를 검증하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 사회복지 전담공무원이 경험한 클라이언트 폭력이 조직헌신도에 미치는 영향을 파악하고 두 변수 사이에 자아존중감의 매개효과를 검증하기 위하여 다음의 <Figure 1>과 같이 연구모형을 설정하였다. 주요 변수의 영향관계를 파악하기 위하여 연구대상자의 일반적 특성은 통제변수로 설정하였다.

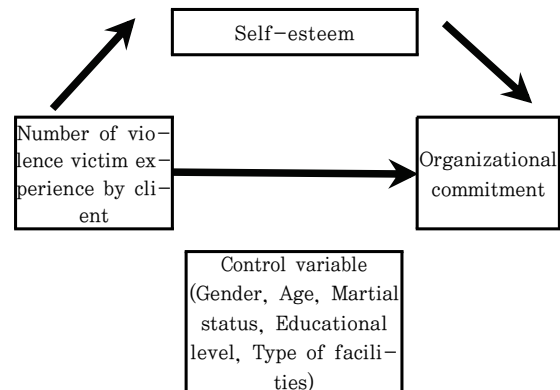


Figure 1. Model of research

#### 2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 ‘부산지역 사회복지종사자 위험실태 조사 결과’ 중 공공분야 자료를 활용하였다. 해당 조사는 2016년 7월 기준 부산광역시 16개 구·군 및 동주민센터에서 현재 근무 중인 사회복지 전담공무원 1,192명을 대상으로 진행되었으며, 최종 응답자 수는 428명이다. 응답자료 중 최근 1년간 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험이 없다고 응답하거나 자료의 충실성이나 신뢰성이 낮다고 판단되는 127명의 자료를 분석대상에서 제외하여 최종 301명의 조사결과를 분석에 활용하였다. 자료수집방법은 구조화된 설문지를 활용하여 온라인 웹

Table 1. Measures of major variables

Variable	Main content	Number of questions
Independent variable	Number of violence by client	11(Physical violence 3, Verbal violence 4, Sexual violence 4)
Dependent variable	Organizational commitment	9
Mediate variable	Self-esteem	10
Control variables	General characteristics of subject	5(Gender, Age, Martial status, Educational level, Type of facilities)

조사를 2016년 7월 29일부터 8월 8일까지 약 11일간 진행하였다. 조사내용은 응답자의 일반적 특성과 최근 1년간 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 여부 및 횟수, 자아존중감, 조직헌신도 등이다.

### 3. 주요변수의 측정

본 연구의 독립변수는 사회복지 전담공무원이 최근 1년간 경험한 클라이언트에 의한 폭력 횟수이다. 폭력 유형은 전담공무원 대상 표적집단면접(FGI) 결과를 바탕으로 신체적·언어적·성적 폭력 등 3개 유형으로 구분하였으며, 신체적 폭력 3개 문항, 언어적 폭력 4개 문항, 성(性)적 폭력 4개 문항 등 총 11개 문항으로 측정되었다. 응답의 범주는 최근 1년간 각 폭력 피해 경험 여부와 발생 횟수를 기입하도록 하였으며, 11개 문항의 총 합계를 산출하여 분석에 활용하였다.

종속변수는 조직헌신도(organizational commitment)이며, Porter(1974) 등이 개발한 ‘조직헌신척도’ 15개 문항을 9개 문항으로 축소·수정한 Kim(1997)의 척도를 활용하였다. 이 중 역재점 1개문항은 응답의 신뢰성을 높이기 위하여 다른 문항과 동일한 수준으로 수정하여 활용하였다. Kim(1997)이 활용한 조직헌신도 척도의 신뢰도는 .895로 나타나 내적일관성이 확보된 것으로 평가된다. 조직헌신도의 응답 범주는 “①전혀 그렇지 않다”부터 “⑤매우 그렇다”로 5점척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 조직헌신도가 높음을 의미한다. 총 9개 문항의 합계를 산출하여 분석자료로 활용하였으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .809로 나타났다.

매개변수는 자아존중감으로 Rosenberg(1979)가 개발한 척도 10문항을 활용하였다. Rosenberg의 자아존

중감척도(RSE)의 신뢰도는 .850로 안정적인 것으로 평가된다. 응답 범주는 “①매우 그렇지 않다”부터 “④매우 그렇다”까지 4점척도로 구성되었으며, 일부 문항의 경우 역코딩(reverse coding)을 실시하였다. 응답 점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것으로 해석할 수 있으며, 총 10개 문항의 합계를 산출하여 분석에 활용하였다. 본 연구에서 자아존중감 척도의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .867로 나타났다. 한편, 본 연구의 통제변수는 응답자의 인구·사회학적 특성으로 성별과 연령, 결혼상태, 교육수준, 기관유형으로 총 5개항목이며, 근무연수는 연령과 상관관계가 높은 것으로 판단되어 통제변수에서 제외하였다. 주요 변수에 대한 구성항목과 측정내용을 정리하면 <Table 1>과 같다.

### 4. 분석방법

본 연구는 SPSS 18.0 통계 프로그램을 활용하여 첫째, 기술통계분석 및 빈도분석을 실시하여 연구 대상자의 일반적 특성을 분석하고 주요 변수들의 평균값을 산출하였다. 둘째, 독립변수 및 종속변수 측정에 활용된 척도의 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 위계적 다중 회귀분석을 실시하여 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험이 사회복지 전담공무원의 조직헌신도와 자아존중감에 미치는 영향을 파악하고 자아존중감의 매개효과를 분석하였다. 넷째, Sobel의 Z검증을 통하여 매개효과와 통계적 유의성을 검증하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 다음의 <Table 2>와

Table 2. General characteristics of subjects

Measurement contents		N	%	Remarks
Gender	Female	217	72.1	-
	Male	84	27.9	
Age	< 29	79	26.2	min : 23 max : 55 mean : 36.39 s.d : 7.923
	30~39	120	39.9	
	40~49	78	25.9	
	> 50	24	8.0	
Marital status	Single	134	44.5	-
	Marital	167	55.5	
Type of facilities	Community service center	149	49.5	-
	District offices	152	50.5	
Educational level	Graduated from a college	10	3.3	-
	Graduated from a university	291	96.7	

n=301

같다. 연구 대상자 301명 중 남성 84명, 여성 217명으로, 여성이 전체 응답자의 72.1%를 차지하는 것으로 나타났다. 응답자의 만 연령을 분석한 결과, 평균 36.3세이며, 가장 낮은 연령은 23세, 가장 높은 연령은 55세인 것으로 나타났다. 연령대별 분포를 살펴보면, 30대가 120명으로 가장 많으며, 이는 전체 응답자의 39.9%를 차지하는 비율이다. 20대와 40대는 각각 79명, 78명으로 비슷한 분포를 나타냈다. 한편 응답자 중 현재 결혼을 한 사회복지 전담공무원이 167명(55.5%)으로 미혼 상태인 134명(44.5%) 보다 더 많은 것으로 확인되었다. 소속 기관유형의 경우, 동주민센터(communitary service center)에 소속된 전담공무원이 149명(49.5%), 구·군(district offices) 소속은 152명(50.5%)으로 큰 차이를 나타내지 않았다. 마지막으로 연구대상자의 교육수준은 대부분 대학교 졸업 이상의 학력으로 전체 응답자 중 291명(96.7%)이 이에 해당했다.

## 2. 주요 변수의 기술통계

본 연구에서 제시한 각 변수의 기술통계 분석 결과는

다음의 <Table 3>과 같다. 첫째, 독립변수인 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 횟수는 평균 24.96회로 나타났다. 최소 2회, 최대 117회로 나타났다. 둘째, 종속변수인 조직헌신도는 45점 만점에 평균 28.95점으로 나타났다. 조직헌신도는 최하점 12.0점, 최고점 41.0점으로 나타났다. 셋째, 매개변수인 자아존중감은 평균 21.24점으로 나타났으며, 자아존중감은 최하점 10.0점이며, 최고점은 33.0점으로 나타났다.

## 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 주요변수의 평균 비교

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 주요 변수의 평균을 제시하면 다음의 <Table 4>와 같다. 먼저 독립변수인 클라이언트 폭력 피해 횟수를 살펴보면, 여성이 평균 27회로 남성 보다 많은 것으로 나타났으며, 30대가 평균 27회로 다른 연령대보다 폭력 피해 횟수가 더 많은 것으로 조사되었다. 또한 기혼인 경우 클라이언트 폭력 피해 횟수가 평균 25.8회로 미혼보다 높게 나타났으며, 구·군 소속 사회복지 전담 공무원의 폭력 피해

Table 3. The results of descriptive statistics for major variables

Variable	Contents	Min	Max	Mean	Full scale	SD
Independent variable	Number of violence victim experience by client	2	117	24.96	-	24.601
Dependent variable	Organizational commitment	12	41	28.95	45	5.129
Mediate variable	Self-esteem	10	33	21.24	40	4.353

Table 4. Average comparison of major variables according to general characteristics

General characteristics		Number of violence victim experience by client	Organizational Commitment	Self-esteem
Gender	Female	27.0	29.1	21.1
	Male	19.8	28.5	21.7
Age	< 29	21.5	28.7	21.6
	30~39	27.0	29.6	21.2
	40~49	26.3	28.1	20.9
	> 50	21.8	29.5	21.1
Marital status	Single	23.9	29.0	21.0
	Marital	25.8	28.9	21.4
Type of facilities	Community service center	23.2	28.5	21.0
	District offices	26.7	29.4	21.5
Educational level	Graduated from a college	18.0	29.2	22.0
	Graduated from a university	25.2	28.9	21.2

횃수가 평균 26.7회로 동 주민센터 전담공무원보다 더 높은 것으로 분석되었다. 또한 교육 수준에 따른 클라이언트 폭력 피해 횃수에 대한 평균을 비교 해 보면, 대학교 졸업 이상의 전담 공무원이 평균 25.2회로 전문대학 졸업 이하 보다 높게 나타났다. 한편, 일반적 특성에 따라 종속변수인 조직헌신도와 매개변수인 자아존중감의 평균을 비교해 본 결과, 각 특성에 따른 차이는 크지 않은 것으로 나타났다.

4. 자아존중감의 매개효과 분석 및 검증

Baron & Kenny(1986)는 매개효과 분석을 위하여 총 4단계의 조건을 제시한다. 1단계는 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 하며, 2단계는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치고, 3단계 독립변수를 통제한 상태에서 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치며, 4단계에서 매개변수를 통제 한 상태에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 검증하는 것이다. 이를 위해 다음의 <Table 5>와 같이 클라이언트에 의한 폭력 피해가 사회복지 담당공무원의 조직헌신도에 미치는 영향을 분석하고, 자아존중감의 매개효과를 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

모델 I 은 매개효과 분석 1단계에 해당하며, 모델 II 는 2단계, 모델 III은 3·4단계에 해당한다. 우선, 독립

변수가 종속변수에 미치는 영향을 분석한 결과, 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 횃수가 많을수록 조직헌신도가 하락하는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다( $\beta = -.194, p < .01$ ). 모델 I 의 전반적 설명력은 2.9%이다. 다음으로 독립변수가 매개변수에 미치는 영향을 검증한 결과, 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 횃수가 많을수록 자아존중감이 하락하는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta = -.180, p < .01$ ). 모델 II 의 전반적 설명력은 3.8%로 확인되었다. 한편, 매개효과 3, 4단계 분석을 위하여 독립변수인 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 횃수와 자아존중감 변수를 회귀모형에 동시에 투입하여 종속변수와의 통계적 유의성을 검증하였다. 먼저 3 단계 매개변수와 종속변수 간의 통계적 유의성을 검증한 결과, 자아존중감이 높을수록 조직헌신도가 높아지는 것으로 분석되었다( $\beta = .165, p < .01$ ). 마지막 4단계는 매개변수가 투입되었을 때, 독립변수와 종속변수 간의 통계적 유의성을 검증하고 회귀계수의 변화량을 확인하는 것이다. 분석 결과, 자아존중감이 회귀모형에 투입 되었을 때, 독립변수와 종속변수 간의 통계적 유의성은 유지( $\beta = .164, p < .01$ )되는 반면, 회귀계수 값이 1단계에서의  $-.194$ 보다 작은  $-.164$ 로 나타나 부분 매개효과(partial mediation)가 있는 것으로 나타났다. 모델 III의 전반적 설명력은 5.2%로 모델 I 의 설명력

Table 5. The result of hierarchical multiple regression analysis for the mediating effects of self-esteem

Division		Model I (Dependent variable : Organizational Commitment)				Model II (Dependent variable : Self-Esteem)				Model III (Independent variable-Mediate variable-Dependent variable)			
		β	se	t	VIF	β	se	t	VIF	β	se	t	VIF
Control variable			2,327	13,305***			1,965	12,766***			2,866	9,098***	
	Gender(D)	-.075	.665	-1,293	1,047	.052	.561	.895	1,047	-.084	.658	-1,456	1,050
	Age	-.046	.047	-.635	1,645	-.161	.040	-2,221*	1,645	-.020	.047	-.271	1,673
	Martial status (D)	.023	.734	.324	1,568	.141	.620	1,984*	1,568	.000	.730	-.002	1,589
	Type of facilities(D)	.101	.594	1,744	1,039	.076	.502	1,321	1,039	.089	.589	1,541	1,046
	Educational level(D)	-.011	1,646	-.197	1,026	-.042	1,390	-.726	1,026	-.004	1,628	-.079	1,027
Independent variable	Number of violence victim experience by client	-.194	.012	-3,367**	1,027	-.180	.010	-3,145**	1,027	-.164	.012	-2,838**	1,062
Mediate variable	Self-esteem	-				-				.165	.068	2,850**	1,061
$R^2$		.049				.058				.074			
Adj- $R^2$		.029				.038				.052			
F		2,057*				2,993**				3,362**			

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

D=Dummy variable(Gender 1: Male / Martial status 1 : / Type of Facilities 1: District Offices / Educational level 1 : Graduated from a University)

2.9%보다 높은 것으로 확인되었다.

매개효과에 대한 통계적 유의성 검증은 Sobel(1982)의 Z검증을 통하여 가능하다. 일반적으로 유의수준 0.05수준에서 검증한계치인 1.96보다 절대 값이 클 경우 매개효과 모형이 유의하다고 볼 수 있다(Lee, 2007: 31). 본 연구는 매개효과 검증과 관련된 다수의 연구에서 활용된 매개효과 검증 사이트)를 활용하여 Sobel's test(Z검증)를 실시한 결과, 다음의 <Table 6>과 같이 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다( $Z = -2.404$ ,  $p < .01$ ).

### V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 사회복지 전담공무원들이 경험하는 클라이언트 폭력이 조직현신도에 미치는 영향을 파악하고, 자아존중감의 매개효과를 검증하는 것이다. 분석결과, 최근 1년간 사회복지 전담공무원이 경험한 클라이언트에 의한 폭력 피해 횟수는 평균 24.96회인 것으로 나타났다. 또한, 사회복지 전담공무원의 조직현신도는 45점 만점 중 평균 28.95점으로 정신보건사회복지사의 조직현신도 평균 점수와 유사한 수준이나, 지역 아동센터와 장애인거주시설 사회복지사의 조직현신도

Table 6. The result of sobel's z-test on the mediating effect of self-esteem

Mediate ariable	Mediating effect	Sobel test	
		Z	p
Self-esteem	Partial mediation	-2,404	0,008

1) <http://www.danielsooper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>

보다는 다소 낮은 것으로 나타났다(Im, *et. al.*, 2012; Lim & Kim, 2014). 또한 사회복지 전담공무원의 자아존중감은 40점 만점 중 평균 21.24점으로 나타났다.

연구모형에 따라 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 분석한 결과, 전담공무원이 경험한 클라이언트 폭력 피해 경험 횟수가 많을수록 조직헌신도가 하락하는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $\beta = -.194, p < .01$ ). 또한, 독립변수가 매개변수에 미치는 영향을 검증한 결과, 클라이언트 폭력 피해 경험 횟수가 많을수록 자아존중감이 하락하는 것으로 분석되었으며, 이 또한 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다( $\beta = -.180, p < .01$ ). 한편, 클라이언트에 의한 폭력 피해 경험 횟수와 조직헌신도 간의 관계에 있어 자아존중감의 매개효과를 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 부분 매개효과(partial mediation)가 있는 것으로 확인되었다. 매개효과에 대한 통계적 유의성 검증을 위하여 Sobel's test(Z검증)를 실시한 결과, 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다( $Z = -2.404, p < .01$ ).

앞서 선행연구에서 살펴본 바와 같이 조직헌신도와 자아존중감은 조직의 안정적 운영과 서비스 질 향상에 영향을 미치는 요인이다. 따라서 본 연구결과가 보여주는 바와 같이 조직헌신도와 자아존중감에 영향을 미치는 요인인 클라이언트에 의한 폭력을 억제하거나 최소화할 수 있는 대안이 반드시 마련되어야 한다. 이를 위한 정책적·실천적 대안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 전담공무원이 경험하는 클라이언트에 의한 폭력 피해 실태에 대한 정기적인 조사와 체계적인 자료 관리가 필요하다. 본 연구를 위한 자료수집 과정에서 확인된 바와 같이, 현재 각 지방자치단체에서는 사회복지 전담공무원이 업무수행 과정 중에 경험하는 클라이언트에 의한 폭력 등과 같은 다양한 위험 사례를 체계적으로 관리하고 있지 않다. 따라서 폭력 발생 시간, 장소, 원인, 조치사항 등에 대한 기록과 관리가 부실한 것이 사실이다. 사회복지 전담공무원을 포함한 사회복지 관련 종사자의 위험 수준과 심각성에

대한 사회적 관심을 불러일으키고, 이를 해결할 수 있는 다양한 조치를 이끌어 내기 위한 객관적인 자료를 제시하는 것이 효과적이다. 따라서 법적 의무는 없을 지라도, 지방자치단체 차원에서 사회복지 전담공무원에 대한 클라이언트에 의한 폭력사고에 관한 보고서 작성 등과 같은 내부보고 체계를 갖추고, data base화 할 필요성이 있다.

둘째, 사회복지 전담공무원의 물리적 업무환경 개선과 행정적 개선이 필요하다. 사회복지 전담공무원들이 가장 위험하다고 인식하고 있는 업무는 첫 번째가 가정방문(53.6%)이며, 두 번째가 상담(37.9%)으로 나타났다. 또한 사회복지 전담공무원이 가장 희망하는 안전관리 방안은 '가정방문 시 2인 1조 편성'이다(Busan Social Welfare Development Institute, 2016). 따라서 사회복지 전담공무원의 가정방문 시, 보조 인력이 동행할 수 있는 방안이 적극적으로 검토되어야 한다. 예를 들어, 유관 기관 간의 업무협의를 통해 의무경찰이나 공익근무요원, 청원 경찰 등을 의무 배치하여 가정방문 시 동행할 수 있도록 하여야 한다.

또한 업무환경 등의 물리적 환경 개선이 필요하다. 예를 들면, 기관 내·외부 및 상담실 내 CCTV 설치, 다른 사람이나 경찰서 등에 비상상황을 알리는 비상벨 설치 등을 고려할 수 있다. 특히 시각적으로 공개된 공간에 상담실을 설치하여 폭력을 미연에 예방하는 방안도 마련되어야 한다. 또한 언어적 폭력을 예방할 수 있도록 전화 통화 내용을 녹음 할 수 있는 시스템을 마련하는 것도 필요하다.

셋째, 궁극적으로 사회복지 전담공무원의 안전한 업무환경 마련을 위한 법·제도적 장치를 조속히 마련해야 한다. 일본은 '개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률'을 제정하여 종사자의 안전을 확보할 수 있는 장치를 마련하고 있다. 우리나라의 경우, 아직까지 사회복지 전담공무원의 안전과 관련된 법적 근거는 마련되어 있지 못하다. '사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률'이 제정되어 시행과 관련된 구체적인 규정과 관련된 구제적이고 직접적인 규정은 포함되어 있지 않다.

넷째, 사회복지 전담 공무원에 대한 다양한 힐링(healing) 프로그램 지원이 필요하다. 현재, 안전보건공단에서는 ‘안전보건 지원 공모사업’을 진행하여 ‘직무 스트레스 해소(감정노동 관리)를 위한 심신 힐링 뇌교육 프로그램’ 등을 지원하고 있다. 또한, 민간영역 사회복지 종사자들을 위한 정서지원 프로그램으로 안식월 지원, 가족여행 등의 프로그램 등이 제공되고 있으며, 한국사회복지사협회에서도 ‘맘편한 힐링타임’이라는 프로그램을 통해 사회복지 종사자들의 심리·정서적 안정을 지원하고 있다. 향후, 중앙정부 또는 지방정부 차원에서 사회복지 전담공무원을 비롯한 사회복지 종사자들의 심리·정서지원서비스가 확충될 필요성이 있다.

본 연구는 무엇보다도 사회복지 전담공무원이 경험하는 클라이언트에 의한 폭력을 실증적으로 연구하였다는데 의의가 있다. 또한 클라이언트 폭력이 사회복지 전담공무원의 자아존중감과 조직헌신도에 미치는 영향을 규명하고, 자아존중감의 매개효과를 검증하였다는데 의의를 찾을 수 있다.

하지만 본 연구는 분석의 대상을 부산지역 사회복지 전담공무원으로 한정하였기 때문에 다른 지역 전체에 연구결과를 그대로 적용하는 데 한계가 있다. 또한, 본 연구는 클라이언트에 의한 폭력의 양적 정도, 즉 사회복지 전담공무원이 경험한 폭력 피해 횟수를 독립변수로 활용하였으나, 폭력 피해의 횟수만큼 폭력 피해의 질적 정도 또한 매우 주요한 변수로 작용할 수 있기에, 향후 폭력 피해의 질적 정도를 측정할 수 있는 척도 개발 및 그에 따른 후속 연구가 추진될 필요성이 있다. 특히 본 연구에서 제시한 독립변수 외에 조직헌신도와 자아존중감에 영향을 미치는 다양한 변인들의 관계를 다중적으로 규명할 수 있는 학계 및 현장의 지속적인 관심과 향후 후속연구가 필요하다.

## References

- Angle, H. and J. Perry. 1981. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. 26(1). 1-14.
- An, Young Ah and Sun Sook Park. 2017. A Study on the Effects of Community Spirit on Interpersonal Relationships of Adolescents and the Mediating Effects of Self-Esteem. *Journal of School Social Work*. 38: 95-117.
- Baron, R. M. and D. A. Kenny. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51: 1173-1182.
- Busan Social Welfare Development Institute. 2016. A Study on Risk Situations and Risk Management of Social Welfare Workers.
- Cho, Hye Jung and Myung Suk Yun. 2016. The Effect of Discrimination Experience Mediated with Self-esteem on the Life Satisfaction of the Severely Disabled People: Group Comparison of Employment and Disability Type. *Journal of Disability and Welfare*. 33: 67-90.
- Choi, Mi Rye and In Hee Lee. 2003. The Moderating and Mediating Effects of Self-Esteem on the Relationship between Stress and Depression. *Korean Journal of Clinical Psychology*. 22(2): 363-383.
- Choi, Myung Min and Jin Hee Hyun. 2006. A Qualitative Study on Burnout of Social Workers in Medical Setting. *Journal of Korean Social Welfare Administration*. 8(1): 1-38.
- Flannery, R. B. 1996. Violence in the Workplace 1970-1995: A Review of the Literature. *Aggression and Violent Behavior*. 1(1): 57-68.
- Gilsson, C. and M. Durick. 1988. Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 33(1): 61-81.
- Gyeonggi Welfare Foundation. 2014. A Study on Actual Condition and Countermeasures of Civil Petitioner Violence against Social Welfare Officers.
- Hwang Bo Ram and Eun Kyoung Yoo. 2015. A Study on the Risk Factors of the Client Violence Experiences of Care Workers Working in Nursing Homes. *Social Science Research*. 31(1): 1-28.
- Iglesias, M. E. and E. B. Vallejo. 2012. Prevalence of Bullying at Work and its Association with Self-esteem Scores in a

- Spanish Nurse Sample. *Contemporary Nurse*. 42(1): 2-10.
- Im, Dong Ho and Dae Seok Kim. 2014. Effect of Local Child Care Centers' Social Workers Perceptions Professionalism on Organizational Commitment. *The Korea Contents Societ*. 14(11): 196-204.
- Im, Hyuk, Sung Dong Hwang, and In Sook Chae. 2012. The Impact of Organizational Culture on the Organizational Commitment among Psychiatric Social Workers. *The Korean Academy of Mental Health Social Work*. 40(3): 5-34.
- Kan, Soon Ok and Byung Il No. 2016. The Influence of Organizational Factors of Social Welfare Institutions on Self-Esteem of Social Workers. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology*. 6(8): 331-340.
- Kang, Chul Hee and Kyo Seong Kim. 2003. An Empirical Study of Social Workers' Organizational Commitment: Analyzing Mediating Effect of Organizational Cynicism. *Korean Journal of Social Welfare*. 53: 257-283.
- Kanter, R. M. 1968. Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communities. *American Sociological Review*. 33(4): 499-517.
- Kim, Hak Beom and Do Wo Kim. 2012. A Study on the Factors on Influencing the Self-esteem of the Correctional Officers. *Korean Criminal Psychology Review*. 8(1): 53-76.
- Kim, Hak Beom and Jae Young Lee. 2010. A Study on the Effects of Police Officers' Interpersonal Relations on the Self-esteem. *The Police Science Journal*. 5(2): 69-93.
- Kim, Hyun Sook and Sung Rae Shin. 2017. The Influence of Social Support among Community Dwelling Elderly and their Attitude towards the Withdrawal of Life-sustaining Treatment: A Mediating Effect of Self-esteem. *Korean Journal of Adult Nursing*. 29(4): 373-381.
- Kim, Ja Young, Song Ii Hong, and Chang Keun Han. 2016. The Effects of Client Violences on the Turnover Intention of Mental Health Social Workers Working in Community Mental Health Centers: Focusing on the Mediating Effects of Job Stress. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 47(3): 113-138.
- Kim, Seong Han. 1997. A Study on Determinants of Turnover Intention of Social Workers. Ph. D. Dissertation. Seoul University.
- Kim, Young Pyo. 2017. Analysis of Effects of Intervention Methods for Improvement of Self-esteem of Individuals with Physical Disabilities. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology*. 7(8): 883-890.
- Koo, Ja Weon. 2011. Relationship Among Principal's Emotional Leadership, Teacher's Organizational Commitment and Accountability. *The Journal of Korean Educational Forum*. 10(3): 63-86.
- Korean Social Workers Association. 2012. A Study of Actual Condition of Client Violence toward Social Workers and Safety Measure.
- Lee, Eun Hee and Bo Gyung Jung. 2012. A Study on Eco-systemic Factors that Affect the Job Satisfaction of the Care Givers Who Involved in Long-term Care Service Center. *Journal of Digital Convergence*. 10(10): 383-388.
- Lee, Hye Kyung. 2014. The Influence of Perceived Stress on Depression in Freshmen of Social Welfare Department: Focus on Mediating Effect of Self-esteem. *Korean Journal of Social Welfare Education*. 28: 45-67.
- Lee, Mok Hwa and Hyung Gu Moon. 2014. A Critical Review of Organizational Commitment Literature in Korea: Challenges and Future Research Directions. *Journal of Organization and Management*. 38(2): 143-221.
- Lee, Jeong Eun and Young Eun Cho. 2008. A Study on a Structural Relationship between Client Violence and Social Workers Stress, Burnout, Organizational Commitment and Turnover Intention. *Korean Journal of Social Welfare Research*. 19: 83-104.
- Lee, Ju Li. 2008. Parenting Behaviors and Adolescents' Internalizing Problems in Single Parent Families: Mediating Effects of Emotional Regulation and Self-Esteem. *Korean Journal of Child Studies*. 29(3): 115-125.
- Lee, Jung Hyun, Ji Ae Kim, Min Young Sim, Kyoung Sun Jeon, Seung A Oh, Jung Il Yang, and Yung Lyul Lee. 2015. Relationship between Traumatic Events, Stress Coping Strategies and Post-Traumatic Stress Symptoms among Social Workers in Public Sector. *Journal of Korean Society of Biological Psychiatry*. 22(2): 55-62.

- Lee, Joeng Mi and Kyu Soo Kim. 2016. A Structural Model Analysis of Variables Affecting Organizational Commitment of Childcare Teachers. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*. 21(6): 83-109.
- Lee, Sang Gyun. 2007. Mediation Effects in Social Work Research. *Social Welfare Review*. 12: 19-36.
- Littlechild, B. 1995. Violence against Social Workers. *Journal of Interpersonal Violence*. 10: 123-130.
- Lyons, K., L. La Valle, and C. Grimwood. 1995. Career Patterns of Qualified Social Workers: Discussion of a Recent Survey. *British Journal of Social Work*. 25: 173-190.
- Manning, M. A. 2007. Self-concept and Self-Esteem in Adolescents. *Students Services*. 11-15.
- Meyer, J. and L. Herscovitch. 2001. Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*. 11: 299—326.
- Moon, Young Joo. 2015. The Effects of Client Violence on the Emotional Exhaustion of Social Workers: With a Focus on the Moderating Effects of Psychological Capital and Organizational Safety Climate. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 46(3): 65-94.
- Park, Eun Kyung and Yeon Kyung Na. 2015. A Study on Verbal Abuse Experience, Sexual Harassment Damages and Self-esteem of Operating Room Nurses. *Journal of Science Criminal Investigation*. 9(4): 266-274.
- Park, Mi Eun and Hee Jung Shin. 2010. Experience on Client-Perpetrated Violence of Social Workers in Community Welfare Centers. *Korean Journal of Victimology*. 18(2): 285-312.
- Park, Jong Ju. 2015. The Impact of Job Stress on Burnout among Public Social Workers in South Korea: The Moderating Effect of Coping Style. *Journal of Transactional Analysis & Counseling*. 5(1): 35-54.
- Park, Soo Jin. 2013. An Effect of Social Worker's Burnout on the Organizational Commitment at Elderly Welfare Agencies. Ph. D. Dissertation. Mokwon University.
- Porter, L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. V. Boulin. 1974. Organizational Commitment Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59(5): 603-609.
- Ringstad, R. 2009. CPS: Client Violence and Client Victims. *Child welfare*. 88(3): 127-144.
- Rosenberg, M. 1979. *Conceiving the Self*. New York, USA: Basic Books.
- Seo, In Gyun and Yun Sil Lee. 2016. Mediating Effects of Self-esteem on the Relationship between Abuse Experience and Suicidal Ideation of the Elderly. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*. 71(3): 219-245.
- Seol, Jin Hwa. 2006. Studies on Clients' Violence in a Social Welfare Facility for the Elderly and Social Workers' Perception of It. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*. 34: 133-162.
- Seoul Welfare Foundation. 2005. Survey on Risk Management of Welfare Facility Workers.
- Shin, Jun Seob. 2008. A Study on Client Violence Against Social Workers: in the Field of Child Protection Services. *Journal of the Korean Society of Child Welfare*. 27: 37-68.
- Song, K. 2005. Prevalence of Client Violence toward Child and Family Social Workers and its Effects on Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Structural Equation Modeling Approach. Ph. D. Dissertation. Columbia University.
- Song, Ki Beom. 2006. Client Violence and Organizational Management in Social Welfare Practice. *Studies in Humanities and Social Sciences*. 15: 13-34.
- Song, Myung Ja. 2001. *Developmental Psychology*. HakJisa: seoul.
- Steer, R. M. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22(1): 46-56.
- Yang, Kyung Mi. 2004. A Study of Elder Abuse in the Domestic Setting: Coping Strategies and the Consequences of Elder Abuse. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 34(6): 1047-1056.
- Yeo, Ho Keun and Jeong Ho Kweon. 2009. A Study on Influence of Job Satisfaction and Organization Performance of Employee's Self-esteem on MICE Industry. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 21(4): 7-22.
- Yoo, Chang Min. 2017. The Reciprocal Relationship between the Two Dimensions of Self-esteem: A Longitudinal Study Using an Auto-regressive Cross-lagged Model. *Studies on*

*Korean Youth*. 28: 5-31.

Yoon, Kyeong A. 2015. Client Violence in the Social Work Workplace-Prevalence and Responses. *Crisisonomy*. 11(11): 91-116.

*Korean References Translated from the English*

간순옥, 노병일. 2016. 사회복지기관의 조직요인이 사회복지사의 자아존중감에 미치는 영향. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*. 6(8): 331-340.

강철희, 김교성. 2003. 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로. *한국사회복지학*. 53: 257-283.

구자원. 2011. 학교장의 감성적 리더십과 교사의 조직현신 및 책무성 간의 관계. *한국교육논단*. 10(3): 63-86.

경기복지재단. 2014. 사회복지담당공무원에 대한 민원인 폭력 실태 및 대응방안 연구.

김성한. 1997. 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. *서울대학교 박사학위논문*.

김영표. 2017. 지체장애인의 자아존중감 개선을 위한 중재방법들의 효과분석. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*. 7(8): 883-890.

김자영, 홍송이, 한창근. 2016. 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. *사회복지연구*. 47(3): 113-138.

김학범, 김도우. 2012. 교정공무원의 자아존중감 형성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *한국범죄심리연구*. 8(1): 53-76.

김학범, 이재영. 2010. 동료 및 상사와의 관계가 경찰공무원의 자아존중감에 미치는 영향. *경찰학논총*. 5(2): 69-93.

김현숙, 신성례. 2017. 지역사회 거주 노인의 사회적 지지가 연명치료중단에 대한 태도에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과. *성인간호학회지*. 29(4): 373-381.

문영주. 2015. 클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서고갈에 미치는 영향: 심리적 자본과 조직 안전풍토의 조절효과를 중심으로. *사회복지연구*. 46(3) 65-94.

박미은, 신희정. 2010. 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. *피해자연구*. 18(2): 285-312.

박수진. 2013. 노인복지관 사회복지사의 소진이 조직현신에

미치는 영향. *목원대학교 박사학위논문*.

박은경, 나연경. 2015. 수술실 간호사의 언어폭력 경험 및 성희롱 피해와 자아존중감에 관한 연구. *과학수사학회지*. 9(4): 266-274.

박종주. 2015. 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로. *교류분석상담연구*. 5(1): 35-54.

부산복지개발. 2016. 사회복지종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안 연구.

서울시복지재단. 2005. 복지시설종사자 위험관리 실태조사. 서인균, 이연실. 2016. 노인의 학대경험과 자살생각간의 관계에 대한 자아존중감의 매개효과. *노인복지연구*. 71(3): 219-245.

설진화. 2006. 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. *노인복지연구*. 34: 133-162.

송기범. 2006. 사회복지 실천에 있어서의 클라이언트 폭력과 조직관리. *인문사회과학연구*. 15: 13-34.

송명자. 2001. 발달심리학. 학지사.

신준섭. 2008. 사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로. *한국아동복지학*. 27: 37-68.

아영아, 박선숙. 2017. 청소년의 공동체의식과 대인관계에서 자아존중감의 매개효과 검증. *학교사회복지*. 38: 95-117.

양경미. 2004. 재가노인의 학대와 대처방안이 노인의 자아존중감, 우울, 신체화에 미치는 영향. *한국간호학회 학회지*. 34(6): 1047-1056.

여호근, 정호권. 2009. 전시킨벤션업 종사원의 자아존중감이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향. *관광레저연구*. 21(4): 7-22.

유창민. 2017. 청소년의 이원적 자아존중감의 상호관계: 자기회귀교차지연모형을 적용한 종단연구. *한국청소년연구*. 28: 5-31.

윤경아. 2015. 사회복지시설의 클라이언트 폭력: 발생실태와 시설의 대응. *Crisisonomy*. 11(11): 91-116.

이목화, 문형구. 2014. 국내 조직몰입 연구의 현황과 향후 방향: 조직과 인사관리연구. 38(2): 143-221.

이상균. 2007. 사회복지연구에서의 매개효과 검증: 예방프로그램의 효과성검증을 중심으로. *사회복지리뷰*. 12: 19-36.

이은희, 정보경. 2012. 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치

- 는 생태체계적 요인에 관한 연구. 디지털융복합연구. 10(10): 383-388.
- 이정미, 김규수. 2016. 보육교사의 조직헌신도에 영향을 미치는 관련 변인들의 구조모형 분석. 열린유아교육연구. 21(6): 83-109.
- 이정은, 조영은. 2008. 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 및 이직의도의 구조적 관계. 한국사회복지조사연구. 19: 83-104.
- 이정현, 김지애, 심민영, 정견선, 오승아, 양정일, 이영렬. 2015. 사회복지전담공무원의 외상사건 및 스트레스 대처방식과 외상후스트레스증상 관련성. 생물정신의학. 22(2): 55-62.
- 이주리. 2008. 한부모 가정 청소년의 부모 양육태도와 내면화 문제와의 관계에서 정서적 조절과 자아존중감의 매개효과 검증. 아동학회지. 29(3): 115-125.
- 이혜경. 2014. 사회복지전공 대학신입생의 지각된 스트레스와 우울에 관한 연구: 자아존중감의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지교육. 28: 45-67.
- 임동호, 김대석. 2014. 지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회. 14(11): 196-204.
- 임혁, 황성동, 채인숙. 2012. 조직문화가 정신보건사회복지사의 조직헌신도에 미치는 영향. 정신보건과 사회사업. 40(3): 5-34.
- 조혜정, 윤명숙. 2016. 중증장애인의 장애차별경험이 자아존중감을 매개로 생활만족도에 미치는 영향. 한국장애인복지학. 33: 67-90.
- 최명민, 현진희. 2006. 의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로. 한국사회복지행정학. 8(1): 1-38.
- 최미래, 이인혜. 2003. 스트레스와 우울의 관계에 대한 자아존중감의 중재효과와 매개효과. 한국심리학회지: 임상. 22(2): 363-383.
- 한국사회복지사협회. 2012. 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구. 사단법인 한국사회복지사협회.
- 황보람, 유은경. 2015. 노인요양시설 요양보호사의 클라이언트 폭력경험 위험요인에 관한 연구. 사회과학연구. 31(1): 1-28.

Received: Jun. 21, 2018 / Revised: Jul. 19, 2018 / Accepted: Jul. 26, 2018

## 사회복지 전담공무원이 경험한 클라이언트 폭력이 조직헌신도에 미치는 영향에 관한 연구

– 자아존중감의 매개효과 분석을 중심으로 –

국문초록 본 연구는 클라이언트에 의한 폭력 피해를 경험한 사회복지 전담공무원 301명을 대상으로 클라이언트 폭력이 사회복지 전담공무원의 조직헌신도에 미치는 영향을 분석하고, 자아존중감의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 위계적 다중회귀분석과 Sobel의 Z검증을 활용하였다. 분석결과, 클라이언트에 의한 폭력 피해의 경험이 많을수록 사회복지 전담공무원의 조직헌신도는 저하되며, 자아존중감 또한 하락하는 것으로 나타났다. 특히 매개변수인 자아존중감과 종속변수인 조직헌신도의 관계는 정(+)의 관계가 있는 것으로 확인되었다. 한편 클라이언트 폭력과 조직헌신도 사이의 자아존중감 매개효과를 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 부분매개(partial mediation) 효과가 있는 것으로 나타났다. 분석 결과를 바탕으로 본 연구는 사회복지 전담공무원의 조직헌신도를 저하시키지 않기 위해 클라이언트에 의한 폭력을 예방할 수 있는 조치를 조속히 마련해야 할 것을 제안한다. 특히 사회복지 전담공무원의 조직헌신도를 향상하기 위해 그들의 자아존중감을 제고할 수 있는 방안도 함께 마련하는 것이 필요하다. 이를 위해 첫째, 클라이언트에 의한 사회복지 전담공무원의 폭력 피해 실태에 대한 정기적인 조사 및 관리, 둘째, 사회복지 전담공무원의 물리적 업무환경 개선, 셋째, 사회복지 전담공무원의 폭력 피해 방지를 위한 법·제도적 장치의 조속한 마련을 제안한다.

주제어 : 사회복지전담공무원, 클라이언트폭력, 조직헌신도, 자아존중감

Profiles **Jeong Keun Kim** : He received his Ph. D. from Busan National University, Korea in 2015. He is a Research Fellow of the Busan Social Welfare Development Institute at Busan. His interesting subject and area of research is risk management in social welfare facilities and organization management(chang556@hanmail.net).

**Seung Kwon** : He is an associate professor of Social Welfare at Donggeui University. He did an undergraduate degree in Political Science and Diplomacy at Yonsei University. He received his MSW(Master of Social Work) from the Ohio State University and Ph. D. from Columbia University in Social Work. He was a chairman of the board of directors of Korea Youth Counseling & Welfare Institute(2014-2017). His main research interests are in social risks of post industrial society(ks1120@deu.ac.kr).