

## Work Experience of Child Protective Service Counselors with less than 3 Years of Experience

Hye-Sun Kim<sup>+</sup>

Department of Social Welfare, Kangwon National University, 346 Hwangjo-gil, Dogye-eup, Samcheok-si, Gangwon-do, Korea

### Abstract

This study interviewed 11 counselors who has been working less than 3 years at a regional child protective service center from June to September 2017 to understand their work experiences, and analyzed the interview contents using the Colaizzi method, one of the phenomenological methods. All of the counselors were college graduates majoring in social welfare and had the first-grade social worker license. The study found 74 statements, 31 theme clusters, and 7 categories such as 'prior to joining, I was confident in counseling for abused children', 'I am overexposed to all abuses', 'I live in tension', 'people around me are uncooperative', 'my personal life is tangled with life as counselor', 'my past, present and future are shaking', and 'I try to breathe under the water'. Based on these results, this study suggested practical policy plans on how to support counselors working in child protective services.

**Key words:** child protective service counselor, work experience, qualitative research

### 1. 서론

우리나라는 2000년 7월에 아동복지법을 전면 개정하고, 2005년에는 학대예방사업에 대한 공적 개입의 기틀을 마련했으며, 2014년에는 관계부처가 합동으로 아동학대 예방 및 피해아동 조기 발견·보호 종합대책과 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 그리고 아동학대예방 및 피해자 지원에 대한 아동복지법의 일부를 개정하여 아동학대 대응체계를 구축하였다. 이로서 경찰청, 아동보호전문기관, 보건복지부, 법무부가 합

계 협업할 수 있는 기반을 조성하였고, 아동학대 신고 전화를 112로 통합하는 등 아동학대에 대한 전 국민의 관심과 인식을 제도화하였다.

제도적 개선은 아동학대 신고율의 증가와 개입 기관의 확대를 가져왔다. 아동학대 신고건수는 2015년은 전년 대비 8%, 2016년에는 전년대비 54.5% 상승<sup>1)</sup>하였고 (Central Child Protective Service, 2017), 아동학대 문제 개입 및 예방사업을 주도할 뿐만 아니라 아동학대 관련서비스의 중추적 역할을 수행하는 아동보호전문기관도 2011년 46개소(Central Child Protective

<sup>+</sup> Corresponding author: Hye-Sun Kim, Tel. +82-33-540-3352, e-mail, [welcom-kim@kangwon.ac.kr](mailto:welcom-kim@kangwon.ac.kr)

1) 2016년 전국아동학대현황보고서에 따르면, 2016년 기준 전국 아동학대 신고 접수 건수는 29,672건으로 2015년 19,203건에 비해 64.7%가 증가했다(Central Child Protective Service, 2017)

Service, 2012)에서 2018년 7월 현재 62개소로 확대되었다(www.koreal391.go.kr).

하지만 아동학대 개입이라는 민감한 업무와 아동학대 신고접수의 급증에 비해 담당 기관의 수와 상담원의 처우는 여전히 열악하다. 전국 아동보호전문기관에 종사하고 있는 상담원은 총 715명으로 1인당 담당사례는 평균 54건이며, 이는 미국 아동복지연맹의 1인당 12건보다 4배 이상의 수치이다(www.thesegye.com/news). 또한 아동학대 예방이나 사후관리에 투입되고 있는 2018년 국가예산은 전체 예산의 0.006%인 245억으로, 이 예산의 대부분이 재정확보가 불안정한 범죄피해자 보호기금과 복권기금으로 조성되고 있다(Kang, 2018).

상담원의 한계치를 넘는 사례 수와 안정적이지 못한 재정상황 등은 24시간 긴급전화(Hot Line) 신고접수에 대응해야 하고 현장조사를 나가야 하며 서비스 전달(www.koreal391.go.kr) 과 사례관리를 실시해야만 하는 쉴 틈 없는 기본 업무와 업무수행과정에서 경험하는 피해아동의 부정적 정서와 가족 및 학대행위자의 거부적이고 적대적인 감정과 폭력까지(Ko, 2010; Kim, 2012) 얹힌 데 덮친 식이다. 게다가 아동보호전문기관 상담원은 적절한 사회적 보호 및 안전장치를 제공받지 못하고 있으며 체계적인 슈퍼비전도 미약하여(Ko, 2010) 소진(Lee, 2002; Kong, 2004; Shin, 2004; Yoon & Park, 2004; Shin, 2007; Ko, 2010)과 2차적 외상스트레스(Kim, 2002; Ko, 2008; Kim & Choi, 2012) 등에 시달리고 있다. 그러나 아동학대의 개입과 예방을 위해서는 역설적이게도 아동보호전문기관의 상담원의 존재와 역할은 매우 중요하다(Kang & Kim, 2006). 그들은 자신을 변화의 매개체로 활용하여 피해아동과 그의 가족에게 서비스를 지속적으로 제공하고 신뢰를 바탕으로 직접적으로 당사자들을 대면해야 하기 때문에 누구보다 심리·사회적으로 건강해야 한다(Shin, 2004).

이러한 이유로 인해 아동보호전문기관 상담원에 대한 연구들이 지속적으로 탐색되고 있고, 최근에는 그들의 경험을 심층적으로 이해하기 위해 질적연구들이 보

고되고 있다. Ko(2010)은 해석학적 현상학 방법을 통해 아동보호전문상담원의 소진 의미를 파악했고, Kim & Choi(2012)는 해석학적 현상학방법으로 아동보호전문기관 퇴직 상담원의 2차적 외상스트레스의 의미를 탐색했으며, Um & Jang(2014)은 근거이론을 토대로 3년 이상 재직 중인 아동보호전문기관 사회복지사의 이차 외상스트레스 대처과정의 의미를 분석하였다.

본 연구도 아동보호전문기관의 상담원들에 대한 심층이해의 연속선으로 아동보호전문기관 근무경력이 3년 이하의 상담원을 대상으로 업무수행의 의미를 탐색해보자 한다. 본 연구의 대상을 3년 이하로 한정짓는 이유는 스트레스 수준이 동일할 경우 연령 및 경력단계에 따라 스트레스 반응이 상이한데(Ivancevich & Matteson, 1987), 아동복지분야에서 근무경력이 3년 미만의 경우 64%가 건강상의 문제를 겪고 있는 등 다른 연령에 비해 어려운 상황에 놓이기 때문이다(Lawton & Magareli, 1980).

따라서 본 연구에서는 인간의 경험적 인식을 설명할 때 유용한 현상학적 방법 중 하나인 콜라쥬(Colazzi)의 분석방법을 사용하여 아동보호전문기관 상담원으로서 근무경력 3년 이하의 업무 경험을 탐색해보고 그 의미를 발견해봄으로써 아동보호전문기관 상담원들이 피해아동과 그의 가족들에게 지속적인 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 선행연구고찰

### 1. 학대피해아동의 보호와 아동보호전문기관

2014년 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법이 시행되면서 아동학대행위자에 대한 처벌이 강력해지고 있다. 아동학대범죄처벌법 제 12조에서는 아동학대범죄가 발생한 경우 사법경찰관리 또는 아동보호전문기관의 직원이 피해아동을 보호하기 위하여 아동학대 범죄행위를 제지, 학대 행위자와 피해아동 격리, 피해아동을 보호시설로 인도, 긴급치료가 필요한 경우 의료기관으로 연계 등을 실시하고 있다. 또한 아동학대범죄처

별법 제 13조에 의거하여, 학대행위자에게 사법경찰관이 긴급입시조치로 퇴거 등 격리, 100미터 이내 접근 금지, 전기통신 이용접근금지 등을 조치하고 있다. 그 외에도 제 16조에는 피해아동에 대한 변호사 선임하도록 조치를 취하고 있다.

하지만 학대피해아동을 실제 보호하고 있는 아동보호전문기관 상담원은 아동학대 신고를 받고 현장에 출동하지만 피해아동의 보호자의 동의 없이는 학대피해아동에게 개입하기 어려워 학대피해아동의 보호, 지원을 갖춘 경찰과 협력하지 않으면 난관에 봉착할 수밖에 없는 상황이다(Kim, 2016: 121). 또한 아동을 아동학대 범죄처벌법으로 보호하고 있지만 그것을 실천할 수 있는 전달체계가 확립이 되지 않아 법의 실효성이 절하되고 있고, 전국에 가정법원이 6곳 밖에 없어서 피해아동이나 가해자 처벌에 대한 판결이 법원에 따라 1~2개월 걸리기 때문에 신속하게 피해아동에게 개입할 수 없으며, 관련 사법부의 전문가 견해와 아동보호전문기관 상담원간의 의견차이가 있어 법원에 의뢰된 사건이 기각되거나 적절한 처벌을 받지 못하는 사례들이 나타나고 있다(Huh & Koh, 2015: 16). 또한 아동보호체계와 관련하여 많은 기관들이 관여하고 있지만 기관간 협력체계가 부족하여(Cho, *et. al.*, 2017: 284, 286) 많은 아동들이 재학대의 가능성에 노출되고 있고 부모로부터 분리되어 시설로 옮겨질 경우 시설에서 성장하거나(Park, 2014: 242) 부모가 범죄자가 되어 교도소로 가는 등 가정이 파괴되는 문제를 초래하기도 한다(Huh & Koh, 2015 : 15).

## 2. 아동보호전문기관의 상담원

아동복지법 제 45조(아동보호전문기관의 설치 등)에 의거하여, 국가 및 지방자치단체는 학대받은 아동의 발견, 보호, 치료에 대한 신속처리 및 아동학대예방을 담당하는 아동보호전문기관을 설치 운영하도록 하고 있다. 또한 아동보호전문기관은 아동복지법 제 46조(아

동보호전문기관의 업무)에 의거하여 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호의 업무를 수행하며 피해아동과 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육 등을 수행하고 있다.

2018년 현재 아동보호전문기관은 전국 62개소로, 서울 10개소, 부산 4개소, 대구 3개소, 인천 3개소, 광주 2개소, 대전 1개소, 울산 2개소, 경기 12개소, 강원 4개소, 충북 3개소, 충남 3개소, 전북 3개소, 전남 3개소, 경북 4개소, 경남 3개소, 제주 2개소로 운영되고 있다(www.korea1391.go.kr).

아동보호전문기관에서 근무하는 상담원은 사회복지 및 아동복지, 심리학 등 관련 분야를 전공한 인력으로 위탁법인의 입사절차를 거쳐 중앙 및 지방기관에서 근무하고 있다. 아동보호전문기관의 상담원들은 24시간 대기상태에 있으며 아동학대 신고접수 시 현장조사를 통해 아동 및 부모, 가족, 주변 사람들, 가해자를 직접 조사하는 역할을 담당하고 있고, 치료 및 상담, 법률, 보호 서비스 등을 직접 실시하거나 관계기관과의 연계사업을 병행하고 있다(Ko, 2010: 9). 뿐만 아니라 아동보호전문기관의 상담원은 피해아동의 연령이 만 7세 이상이 62.3%이고, 친부모에 의한 경우가 53.1%(Central Child Protective Service, 2017)<sup>2)</sup>로, 아동과 가족에 대한 개입지식과 기술을 갖추어야 한다.

그러나 아동학대보호전문기관의 핵심구성원이자 아동보호를 담당하는 상담원의 삶이 녹록하지 않다는 것이 문제이다. 외적으로, 아동보호전문기관의 수는 턱없이 부족하고 사법경찰과 동행이나 사후관리의 어려움으로 적절한 조치를 취하지 못하는 현실이다(Park, 2014:242). 내적으로, 24시간 대기 근무에 대한 긴장 상태, 신고접수 및 현장조사와 서비스, 모든 상담내용을 Data Base에 입력해야하는 작업, 교육홍보 및 모금 사업에 이르기까지 과중한 업무에 놓여 있다. 또한 아동학대 판정과 근본적으로 해결하기 어려운 문제에 상담원 개인이 직면하고 있고, 자발적이지 않는 대상자들

2) 피해아동 중 13세-15세의 아동이 전체의 22.5%로 가장 많았고, 초등학교 고학년에 해당하는 만 10-12세가 20.6%, 초등학교 저학년인 만 7-9세의 아동이 19.2%로 보고되었다.

과 위협적인 가해자와 지속적으로 만나야 되는 상황이 다(Ko, 2010).

이로 인해 직접적인 외상보다는 간접적으로 외상을 경험하며 인지구조에 어려움을 호소하고 있다(Kim, 2012). Shin(2007)은 상담원의 60.4%가 2차적 외상 스트레스인 공감피로를 느끼고 있고, Ko(2008)은 56.5%가 PTSD 수준이지만 문제 해결에 대해서 전문가의 도움을 받는 경우는 겨우 5%정도로 보고하고 있다. Ko(2010)의 연구에서는 막막함-과중, 바라봄-반추, 강해짐-성숙으로 아동보호전문기관 상담원의 성장을 언급하고 있지만 ‘예상치 못했던 일상에서 해매도는’, ‘나도 모르는 사이에 없어져 버린 나’, ‘남아있기 위해 인간됨으로 발버둥치고’, ‘막다른 골목길에 몰려 있는’, ‘남과 같은 어색한 세상 속에 발을 내딛고’(Kim & Choi, 2012)라는 스트레스는 여전히 현존한다. 그래서 아동보호전문기관 상담원들은 병아리가 알에서 나오기 위해서 새끼와 어미 닭이 안팎으로 서로 쪼아야 한다는 의미의 ‘고통 속에서 출타를 통해 나아가기’로, 상담원 스스로 반추 및 통찰을 통해 자기관리를 하고 가족과 기관 그리고 사회로부터의 다양한 지지체계가 연결되어, 개인과 사회가 함께 노력하는 것을 대처방안으로 제시하고 있다(Um & Jang, 2014).

### III. 연구방법

#### 1. 연구참여자

연구의 참여자는 아동보호전문기관에서 근무한지 3년 이하의 상담원으로, <Table 1>과 같이 모두 11명이다. 참여자는 20대 중반에서 30대 초반으로 모두 사회복지사 1급을 소지하고 있으며, 대졸학력의 3명의 여성과 8명의 남성으로 구성되었다. 경력은 3년이 2명, 2년은 5명, 1년 2명, 1년 이하는 2명이었다. 그 외의 정보는 아동보호전문기관의 수가 작기 때문에 연구참여자들의 비밀보장을 위해 공개하지 않는다.

Table 1. General characteristics of participants

Case	Sex	Age	Career	degree	Social Worker
case 1	F	25	2year	bachelor	grade 1
case 2	F	27	3year	bachelor	grade 1
case 3	F	28	3year	bachelor	grade 1
case 4	M	28	2year	bachelor	grade 1
case 5	M	33	2year	bachelor	grade 1
case 6	M	28	1year	bachelor	grade 1
case 7	F	26	0,8year	bachelor	grade 1
case 8	F	27	1year	bachelor	grade 1
case 9	F	26	2year	bachelor	grade 1
case10	F	26	2year	bachelor	grade 1
case11	F	25	1,1year	bachelor	grade 1

#### 2. 자료수집방법

본 연구를 위한 자료 수집은 2017년 6월에서 9월까지 아동보호전문기관에서 근무하는 3년 이하의 상담원을 대상으로 “아동보호전문기관 상담원으로서의 업무 수행 경험”에 대한 질문을 가지고 대상자를 만나 면담을 실시하였다. 업무시간을 고려하여 면담은 사전에 질적연구방법을 학습한 아동보호전문기관의 상담원과 공동진행하였으며, 자료수집에 앞서 연구주제에 대한 선입관을 먼저 토의하여 이해를 함께 했다. 면담시 가정과 편견을 탐색하는 과정에서는 판단중지를 시작했다. 평균 2차례의 면담을 실시하였고, 면담시간은 30분에서 1시간이 걸렸으며, 편안한 환경에서 면담이 진행될 수 있도록 기관의 상담실을 이용하였다. 면담과정 중에 매순간마다 옹호하는 역할을 함께 하면서 연구가 진행되는 동안 어느 때라도 철회할 수 있다는 정보를 제공하였고, 연구과정에 대한 동의와 녹음에 대한 동의를 구두로 받고 이를 녹음하였다. 녹음한 내용은 녹취록으로 만든 후 자료분석에 사용하였다.

#### 3. 자료 분석

연구자료는 연구참여자들의 개인적인 특징보다는 전체 참여자의 공통된 특성을 도출하는 Colazzi(1978)의 분석방법에 기초를 두고, 다음의 6단계의 방법을 사용하여 분석하였다.

제 1단계는 대상자를 이해하기 위해 모든 면담 내용을 자세히 반복해서 읽고 의미있는 내용을 표시했고, 제 2단계는 면담내용에서 현상과 직접적으로 연관된 구와 문장을 추출했으며, 제 3단계는 2단계에서 추출된 말이나 문장을 연구자가 직관과 분석기술을 통해 의미를 구성하였다. 제 4단계에서는 의미있는 진술과 재구성한 진술에서 의미를 끌어내기 위해 현상학적 반성을 통해 합의를 이끄는 진술의 의미를 도출하고자 했고, 제 5단계에서는 도출된 의미를 주제, 주제묶음, 범주로 조직화했으며, 6단계에서는 주제를 지금까지 결과를 통합하여 최종적으로 기술했다. 또한 본 연구에서는 신뢰도와 타당도를 높이기 위해 Lincon & Guba(1985)의 제시에 근거해서 연구참여자와 관련 직원들에게 연구결과를 알려 일치성을 확인하고, 질적논문을 쓴 사회복지학 교수 1인에게 의뢰하여 결과의 지지를 높였다.

#### IV. 연구결과

아동보호전문기관에서 3년 이하의 경력을 가진 상담원의 업무수행 경험에 대한 원자료를 연구자가 여러 차례 반복해서 읽으며 의미 있는 주제 74개를 추출했고, <Table 2>와 같이 31개의 주제묶음과 7개의 범주로 확인되었다.

범주 1. 근무 전에 아동보호에 자신이 있었음  
 주제묶음 1) 세상은 평화롭고 좋게 보였다  
 참여자들은 입사하기 전에는 세상이 조용하고 평화로웠으며, 아이들은 예쁘게만 보였다.  
 저는 이 일을 하기 전까지는 세상이 조용한 곳 인줄 알았는데 모르고 있었던 것뿐이지 ... 일을 하기 전에는 세상이 평화롭고 아이들이 예쁘기만 했는데. (case 2)

Table 2. Work experience of Child Protective Service Counselors under 3 years

Categories	Theme Clusters
Prior to joining, I was confident in counseling for abused child	1) The world looked peaceful and good 2) It seemed easy to consult an abused child
I overexposed to all abuses	1) Being surprised at the scene of unorthodox abuse 2) Dealing with aggressive parents 3) Standing in abusive language and violence 4) Feeling abuse all over 5) Being scared of going to abuse scene
I live in tension	1) Being hard for receiving statements from an abused child 2) Being terribly afraid of damaging an abused child's statements 3) Losing the purpose of work by an abused child's changing statements and child abuser's protest 4) Being keenly nervous even the phone ringing at the workplace 5) Being stressed by new cases every time 6) Being unconfirmed in intervention 7) Being on the scene without a hitch 8) Heavy workload is endless
The people around me are uncooperative	1) The abused child overturns the statement 2) The child abuser has the brazen-faced 3) Civil complaints are followed 4) Hearing bitter voices from the agencies concerned
My life and the life of the counselor are tangled	1) Work and routine are not separated 2) Reacting sensitively 3) Getting helpless 4) Being not free in his/her dreams
My past, present, future are shaking	1) Remembered the abuse having received in the past 2) Wearing a mask and live the present 3) Losing confidence in dreaming of better futures on marriage and parenting
I try to breathe under the water	1) Getting out of the jurisdiction on holidays 2) Enjoying leisure activities 3) Speaking openly to my acquaintance 4) Trying to find a reward

주제묶음 2) 학대아동 상담에 자신감이 있었다

아이들에 대한 애정과 관심도 많았기 때문에 아동 보호전문기관에서 상처받은 아이들을 상담하는 것에 부담감을 느끼지 않았다.

아동에 대한 애정과 관심이 있었기 때문에 아동과 상담 하는 것에 대해 부담감이 없을 것이라 생각했어요. (case 8)

범주 2. 모든 학대에 노출됨

주제묶음 1) 비상식적인 학대 현장에 놀라다

참여자들은 학대피해 아동과 가해자 부모를 만나면서 상식적이지 않고 충격적인 학대상황에 놀라움과 분노를 느꼈다.

행위자는 아동이 늦은 밤까지 잠 안 재우고 공부시키고 기합도 주고 때리기도 했는데 그 얘기만 들어도 애가 너무 힘들었을 것 같다는 생각이 들고, 실제로 심하지는 않았지만 멍이 든 사진이나 상처가 난 사진을 직접 봤을 때 그 상황이 상상이 되잖아요. 그래서 더 힘들었던 것 같아요. (case 5)

사례를 들었을 때 피해내용에 대한 충격과 그것에 대한 안 좋은 감정들이 생기게 돼요. ‘어떻게 그래?’ 하면서 놀라움, 분노가 생겨요. (case 6)

주제묶음 2) 적대적인 부모를 상대하다

참여자들은 현장조사 중 피해아동의 분리과정에서 적대적인 가해 부모로부터 폭행의 위협을 받기도 하고 폭행을 당하는 모습을 지켜보기도 했으며 신변의 위협을 느끼며 상담을 진행하지 못하기도 했다.

아버님이 상담하시다가 흥분하셔서 아동이 방안에 있었는데 문을 부셔버리려고 하고, 문을 강제로 열고 들어오려고 했습니다. 경찰은 바로 따라 들어와서 아버님을 제지했는데 이때 아버님이 경찰 목을 졸랐어요. 그 형사님 옷 찢어지고 그런 상황이었어요. (case 2)

학대행위자들은 본 기관에 대해 적대감을 표출할 수밖에 없는 상황에 놓여있기 때문에 흥분한 학대행위자에게 아예 상담조차 진행될 수 없을 때가 있어요. (case 10)

주제묶음 3) 욕설과 폭력 앞에서 있다

참여자들은 가해 부모들이 물건을 던지고 칼을 휘두르는 현장에서 활동하면서 만취한 상태에서 입에 담지 못할 욕설을 들어야 했고 고소와 성희롱을 당하기도 했으며 미혼인 상담원들을 무시하는 말들과 신변의 위협으로 인해 두려움을 경험하기도 했다.

아동과 친모 분리를 하고 아동복지시설로 입소시키는 과정에서 친모는 본 기관이 아동을 뺏어간다고 생각하고 제게 선봉기를 던지시고 칼로 위협을 하셨습니다. (case 2)

저한테 입에 담지 못할 욕을 막 하셨어요. 그냥 욕이 아니라 여성을 비하하는 욕을 했어요. 잘 기억이 나진 않지만 “가시나야, 씨발, 시팔년아” 이런 거였고 술 드시면 무조건 전화하셔서 “너 찾아 갈 거다, 주소 말해라, 가만 안 둘 거다” 등 계속 협박하셨어요. (case 3)

주제묶음 4) 아동의 학대가 온몸으로 느껴지다

참여자들은 아동의 진술을 받는 과정에서 피해아동의 감정에 빨려 들어가 마치 자신이 그 아동이 된 것같은 혼란에 빠지기도 했으며 성학대의 경우 질문을 하는 내내 정신적으로나 육체적으로 힘이 부치는 등 자신의 생활에도 부정적인 영향을 받기도 했다.

제일 먼저 만나는 사람이 피해아동이기 때문에 그 말을 들으면 피해아동 진술에 대한 감정이입이 되는 경우가 많고 아동의 감정에 빨려 들어가게 되는 것 같아요. 그럴 때 피해아동 입장이 되는 것 같아요. (case 5)

성학대 정황을 말하게 하는 제 역할이 힘에 겨울 때가 있고 성학대 상황을 아동으로부터 계속 이야기를 듣고 경찰서, 검찰청에 참고인 자격으로 아동의 상황을 반복적으로 직접 진술 하는 것이 거의 1달 동안 반복되니 나중에는 저 또한 아동이 된 것처럼 많이 힘들고 혼란스러워져요... 부정적인 얘기를 반복 한다는 것이 힘들고 자연스럽게 주름살이 많이 생기게 하는 것 같아요. (case 2)

주제묶음 5) 현장 가기 전부터 무섭다

참여자들은 현장조사를 가기 전부터 가해 부모의 폭

력과 협박들로 인해 현장을 나가기 전부터 폭행을 당할까, 칼에 찔리지 않을까 가슴이 뛰고 안절부절했다.

폭력적인 행위자를 만날 때 거부감이 들고 무서워요. ... 현장조사에 나가서 행위자가 어떤 것을 듣기만 해도 무섭고 경찰을 부르고 싶은 마음이 들어요. 사례담당자로서 아동의 폭력적인 행동을 말리면서 저 역시 무서움을 느꼈어요. 이러한 경험이 자꾸 쌓이다보니 현장에 가기 전에는 항상 부담감이 큼니다. ... 가슴이 뛰고 몸이 움츠러들어요. ... 가슴이 뛰고 안절부절 되고 무서워요. (case 2)

### 범주 3. 긴장감 속에 살

주제묶음 1) 상처받은 아동에게서 진술받기가 어렵다  
 참여자들은 학대로 인해 너털너털 상처받은 아동들의 마음을 다독이며 학대상황에 대해서 진술을 받아야 하는 과정에 매우 곤혹스러웠고, 이 과정에서 아동의 진술이 망각되거나 반복되지 않도록 그리고 죄책감을 느끼지 않도록 지지해주고 격려하며 최대한 공감하면서 조심스럽게 진행해야 한다는 압박감을 가졌다.

학대피해아동이 학대 사실을 말할 수 있도록 계속 아동들의 마음을 설득시키고 보듬어주어야 하는데요, 아동은 학대상황을 한 번 진술하면 그 다음엔 또 말하는 것을 어려워해서 진술을 반복하는 일이 생길수가 있어요. 그럴 때 아동의 마음을 다시 보듬고 설득하여 진실을 말하게 하는 것에 힘이 들고 저 또한 기억이 망각될 수 있는 것이 힘든 거죠. (case 2)

아보전뿐만 아니라 기타 기관에서 반복진술을 해야 하는 상황이 빈번히 일어납니다. 아보전은 아동에게 이런 상황이 일어나지 않도록 최대한 도움을 주고 싶다는 부담감과 책임감이 크죠. 학대상황에 대해 반복 진술하는 것은 아이에게 더 큰 상처로 돌아올 수 있다는 걸 알기 때문이에요. (case 10)

주제묶음 2) 아동진술의 신뢰성이 훼손될까 전전긍긍하다  
 참여자들은 학대피해 아동의 진술을 받는 과정에서 서로 지치고 힘이 들어 진실의 객관성을 잃거나 아동이

진술을 반복하는 등의 원하지 않는 상황이 발생하지 않도록 자신의 조사가 잘하고 있는지, 유도질문을 한 것은 아닌지 반문해보는 등 책임감으로 인해 부담스러워했다.

제가 아동의 진술을 어떻게 받아내느냐에 따라서 아동학대사건이 원가정 모니터링으로 처리될 수도 있고 처벌을 받게 할 수도 있으니 제가 정신 차리지 않으면 안 된다는 생각에 부담이 돼서 힘들죠. (case 2)

라포형성도 중요하지만 가장 객관적인 진술을 확보하는 것에 대한 스트레스가 많은 것 같아요. 조사를 하고 오면 ‘내가 과연 조사를 잘 한 건가?’, ‘내가 답답해서 무의식적으로 유도질문을 하지 않았을까?’ 라는 생각이 들어요. ... 상담원도 지치고 아동도 지쳤을 텐데 그런 상황에서 유도질문 없이 아이의 깨끗한 답변을 받았는지 고민하게 되었어요. (case 6)

### 주제묶음 3) 아동진술의 반복과 부모의 항의로 일의 목적을 잃다

참여자들은 아동의 진술반복이나 태도 변화로 인해 그동안 힘들게 진행했던 모든 과정이 무의미하게 끝나는 것에 대해 충격을 받았고 부모의 거친 항의 등으로 굉장한 스트레스를 받았다.

학대피해아동 어머니가 기관에 수시로 항의 전화를 하셔서 “아동이 거짓말한 것을 너희가 이렇게까지 부풀린 거 아니냐?, 아동보호전문기관이 보호관찰관, 법원에서 진술한 것이 사실이라고 생각하냐?” 라고 하셨죠. 저희 기관은 진술에 대해 여러 가지 상황을 이야기하며 타당성을 입증하려고 했고요. 결국 아동이 진술반복을 하는 바람에 모든 게 뒤엎어졌는데 이때 친모가 한 얘기가 아직도 잊혀지지 않아요. “느껴지시나요? 이 법적책임감이?” 정확히 이렇게 말씀하셨어요. (case 1)

아동이 학대를 당했다고 신고를 하면 일단 아동보호전문기관은 무조건 개입해야하는 것이기 때문에 우리 입장에서는 부모의 반복적인 민원에 대해 별다른 조치를 취해줄 수 없었고 계속해서 부모의 항의전화를 응대하느라 정말 힘들었죠. 이때 느낀 감정은 허무하고 일을 하는 목적성을 잃어버린 느낌이었어요. (case 6)

주제목음 4) 전화벨 소리조차 예민해지다

참여자들은 전화기를 통해 들려오는 옥설에 대한 당혹감과 대처해야 한다는 걱정, 현장을 나가야 한다는 압박감 그리고 담당사례에 문제가 생긴 것은 아닌지에 대한 긴장감 등으로 사무실에 전화벨이 울리는 것조차 예민해져갔다.

전화 트라우마가 생겼는데 사무실에서 누가 오랫동안 전화를 하고 있으면 신고 같아서 예민해지는 경우가 많아요. (case 2)

일단 전화가 오면 내가 담당한 사례관련해서 전화가 오지 않을까, 내 사례에 무슨 일이 생긴 건 아닐까라는 생각에 예민해져요. (case 4)

주제목음 5) 매번 새로운 사건에 스트레스를 받다

참여자는 매번 새로운 사건들이 발생하면서 늘 긴장감 속에 살고 스트레스가 배가 됨을 경험했다.

일 년 넘게 현장조사를 하다보면 매번 새로운 사건이 나타나고, 더 큰 사건들이 나타나기 때문에 입사 후부터 지금까지 항상 긴장감 속에서 살아가는 것이 트라우마인 것 같아요. ... 항상 긴장해서 사니까 스트레스가 더 배가되는 것 같아요. (case 1)

주제목음 6) 개입의 방향성에 확신이 없다

참여자들은 피해아동에 대한 신고가 들어오면 그동안 본인들이 사례관리를 제대로 하지 못해서 발생한 결과라 생각하고 자신들이 업무를 제대로 하고 있는지 혼란스러웠으며, 한 사례에 집중하면 다른 사례에 소홀해지는 현실과 일이 밀리는 과정에서 원하는 만큼 사례에 개입할 수 없는 현실을 마주하기도 했다.

우리가 해줄 수 있는 역할이 어디까지인가, 한계가 많다 그리고 사례가 너무 많기 때문에 그 가정에 집중할 수 있는 시간이 많지 않아서 변화 될 수 있는데 덜 변화되는 것이 아닌가 하는 걱정이 되고. (case 5)

내가 하는 일에 대한 걱정과 '내가 이렇게 사례관리하는 게 맞나?' 내 사례관리의 방향성이 올바른지에 대한 걱정인 것 같아요. 이 일은 좋은데 방법적인 면에서 내가

이렇게 접근하는 것이 맞을까라는 고민인 것 같아요. (case 6)

주제목음 7) 시도 때도 없이 현장을 나가야 한다

참여자들은 매번 새로운 사건과 퇴근 후나 주말에도 신고가 들어오는 숨을 쉴 틈이 없는 바쁜 나날로 긴장감을 내려놓을 수 없는 심적 고통을 경험하고 있었다.

당직인 경우에는 퇴근 후에도 혹은 주말에도 신고가 들어오면 바로 현장을 나가야하는데 현장에 대한 부담감도 있고 주말이나 퇴근 후엔 쉬고 싶은데 현장을 나가야 한다는 것은 힘이 드는 부분이 있죠. (case 3)

당직자의 경우 18시에 퇴근을 하면 여느 직장인처럼 집에 쉬는 것이 아니라 기관 핸드폰으로 착신대기를 해야 하는 상황입니다. 새벽에도 신고가 들어오면 A시, C시, D시, E시 어디든 가야하기 때문에 당직인 경우에 불을 켜고 자는 경우도 많고 잠에 깊게 들지 못합니다. 신고가 언제 들어올지 모른다는 긴장감 때문에 연휴 당직이나 주말 당직, 사실 모든 당직이 심적으로 힘이 들지요. (case 5)

주제목음 8) 업무량이 끝이 없다

참여자들은 자신이 담당해야 할 사례와 행정업무가 많아 자신의 일에 집중하지 못하고 일을 제대로 수행할 수 없는 현실에 속상해 했으며 때로는 모든 것을 포기하고 싶은 마음이 들기도 했다.

상담원들이 너무 많은 사례를 맡으니 너무 지치고 집중하지 못하는 모습을 볼 때 안타깝죠. (case 5)

응급조치하고 싶은데 보내야하는 서류가 10개 정도 생겨버리니까 현장에 나가면 응급조치다 하면 행정서류가 자꾸 생각나서 응급조치를 안 하고 싶어지더라고요. (case 2)

범주 4. 주변관계자들이 부정함

주제목음 1) 피해아동이 진술을 반복하다

시간과 정성을 드려 피해 아동의 진술을 받으려 애를 썼는데, 진술을 반복하고 심지어 거짓이었다는 말까지 듣자 아동에게서 배신감을 느꼈다.

시간과 노력과 감정을 쏟았는데 아무렇지도 않게 끝나버리니까. 그리고 진술번복은 꽤나 충격적이었어요. 아동이 다 뺏이었으니까 나 내버려두라고 했어요. 놀아났다는 기분도 들었고 충격이 좀 컸어요. (case 1)

주제목음 2) 가해부모는 적반하장이다

참여자들은 상담을 진행하려 하고 가해부모는 보호처분 명령을 따르지 않으려 하고, 서로 힘겹게 줄다리기를 하다가 문제가 발생하면 당당하게 모든 책임을 상담원에게 돌리는 가해부모로 인해 마음이 상했다.

학대행위자에게 보호처분으로 인한 상담을 진행해야 됐었어요. 그런데 상담을 주체적으로 받아야 할 행위자는 받지 않으려고 어떻게든 핑계를 대고, 우리는 상담진행을 위해 쫓아다녀야하고 이런 것이 반복되다가 상담 시작 시기가 늦춰졌죠. 이 어머니는 나중에서야 “왜 빨리 상담 시작안하냐, 너희가 시작 늦게 했으니까 못 하겠다, 내 시간에 맞춰라.” 라고 적반하장으로 나와서 어려움이 있었어요. 그때는 저뿐만 아니라 치료사 선생님들도 시달리시고 전화로 어머니의 민원에 대응하고 그랬던 적이 있었어요. (case 3).

주제목음 3) 민원이 지루하게 이어지다

참여자들은 매뉴얼에 따라 개입했음에도 불구하고 학대 신고자가 신고 후에 본인이 원하는 결과가 나오지 않으면 민원을 제기해 심적으로 상처를 입었다.

매뉴얼대로 진행했음에도 아동학대가 아닌 상황이었는데 학부모의 민원으로 인해 아직도 이 사건은 종결이 되지 않은 상태입니다. (case 7)

이제는 학대 피해아동을 대면하고, 학대받는 아동들에게 감정이입이 되어 받는 스트레스보다... 마음에 들지 않아서 민원을 넣는 아동학대신고자로 인해 받는 스트레스가 더 큰 것 같아요. (case 1)

주제목음 4) 관련기관들로부터 쓴 소리만 듣다

참여자들은 아동보호전문기관의 역할과 권한에 대한 사회적, 지역사회와의 합의가 이뤄지지 않아 기관의업

무가 아니어도 개입해달고 요청을 받거나, 상황의 한계에도 불구하고 업무가 늦다는 비난을 받는 등 여러 기관의 기대와 비난에 속상하고 당혹스러워 했다.

기관 내부적으로나 아이양육을 맡고 있는 시설에서나 그런 분들이 저한테 자꾸 뭐라 하시니까. 시설분들은 “우리가 아이를 찾아와야 된다”라고 하시고, “문제상황이 많아서 양육하기 힘들다”고 하시기도 하고, 행위자분들은 “너희가 관리해서 애가 나빠졌다.” 라고 하시거나 내부적으로도 기출한 아이를 찾아오는 것은 경찰이 할 일인데 그 선을 안 지켜 주시고 우리가 찾아와야 된다는 슈퍼비전도 지치기도 해요. (case 1)

아보전도 공적기관에 보고를 해야 하고 공적기관에서 오케이 해야 넘어갈 수 있는 부분이 다수이기 때문에 노력하고 있음에도 ‘일이 더디다’는 평을 들을 때마다 너무 속상해요. (case 9)

범주 5. 내 삶과 상담원의 삶이 엉킴

주제목음 1) 업무와 일상이 분리되지 않다

참여자들은 퇴근 후에도 업무의 연장처럼 사례가 머릿속에 떠나지 않고, 자신의 삶을 즐겨야 하는 순간에도 죄책감을 느끼는 등 업무와 일상의 경계가 무너짐을 경험했다.

퇴근 후에는 고민을 그만하고 싶은데 퇴근 후뿐만 아니라 잠자려고 눈을 감아도 어떤 일을 해야 할지 생각하고 있으니까 삶과 분리되지 않고 있는 거죠. (case 2)

업무와 일상생활이 잘 분리가 되지 않아요. 그래서 내가 주말에 즐겁게 놀고 맛있는 걸 먹고 있으면 문득 ‘아, A 아동 지금 밥 먹었나, 굶고 있는 건 아닐까, 내가 이렇게 즐겁게 놀고 있어도 되나’ 란 죄책감 아닌 죄책감이 느껴질 때가 있어요. (case 8)

주제목음 2) 예민하게 반응하다

참여자들은 지금까지 자연스럽게 일어났던 주변 사람들과의 관계에서도 학대행위자와 겹쳐 보이거나 가해부모와 비슷한 사람을 보면 스트레스를 받고, 심지어 기관의 전화벨 소리와 일치하는 소리만 들어도 몸에서

거부반응을 일으킬 정도로 예민해졌다.

학대 가해자 어머니가 빨간색을 좋아하셔서, 빨간 색 안경에 빨간 색 치마를 주로 입으셨는데 빨간색 안경만 봐도 스트레스를 받습니다. (case 2)

당직 전화를 갖고 있지 않아도 주변에서 똑같은 벨소리가 울리면 심장이 내려앉아요. 제 남자친구도 그 벨소리였는데 당장 바꾸라고 했어요. 너무 싫어서. 몸으로 반응이 오더라고요. 그 음이 들리면 당직전화를 안 갖고 있는데도 심장이 내려앉는다거나 한숨이 나온다거나 그래요. (case 3)

주제묶음 3) 점점 무기력해지다

참여자들은 학대 피해아동과 그 가족에게 건강한 가정을 만들고 주고 싶지만 변화되지 않은 가정을 보며 역할의 한계를 느끼고 사례관리를 하는 과정에서 울적해지며 긴장 속에 살아가는 현실로 인해 스트레스가 가중되어 일상생활과 업무에 무기력해지기도 했다.

초반에는 아동이 심각하게 맞은 걸 보고 제가 해줄 수 있는 게 없다는 걸 느껴서 많이 울었어요. 그런 것들도 많이 힘들어요. (case 2)

늘 긴장감 속에서 살기 때문에 긴장감으로 인한 스트레스가 가중되니 무기력으로 오더라고요. ... 지금 저희 집은 설거지가 되지 않은 주방, 정리되지 않은 옷, 늘 쌓여있는 빨래가 있어요. 집에서만 그런 게 아니라 회사에 와도 늘 일이 쌓여있으니까 끝나지 못하는 것에 대한 스트레스를 가지고 ... (case 1)

주제묶음 4) 꿈에서조차 자유롭지 않다

참여자들은 업무에서 벗어나면 아동학대와 관련된 일들을 잊고 싶지만 꿈속까지 찾아오는 현장조사, 학대 받은 아이 모습 등으로 자는 동안에도 업무로부터 자유롭지 못했다.

늘 생각이 나고 꿈에도 종종 나오고 제일 짜증나는 꿈은 신고 받고 현장 가는 꿈이에요. ... 사례아이 이름을 꿈에서 듣는 경우도 있고요. (case 1)

현장조사팀에 있을 때는 아이들 조사하다보면 우는

아이들도 만나게 되고 그러다보니 그런 것이 꿈에도 나오더라고요. 꿈에도 현장조사를 하러가고 악몽 같은 것도 꾸었어요. (case 6)

범주 6. 나의 과거, 현재, 미래가 흔들림  
주제묶음 1) 과거 받은 학대가 생각났다

참여자들은 학대피해를 받은 아동을 통해 자신의 어린 시절이 떠올라 사례를 객관적으로 보기 어려운 적도 있었고, 묵혀두었던 부모에 대한 서운함이 떠오르는 등 심적으로 부담감을 느꼈다.

나의 어린 시절에 같은 두려움이나 이런 것들이 있잖아요. 예를 들어서 “엄마가 칼을 들어서 너무 무서웠어요.” 이러면 나도 어린 시절 아빠가 칼을 들어서 무서웠던 적이 있으니까. ... 처음에 여기 왔을 때는 나의 어린 시절이 떠올라서 힘들었어요. 현장 조사했을 때 두 달간은 사례판단을 할 때 힘들었어요. (case 6)

어린 시절, 아버지의 훈계가 너무 지나쳤던 건 아닐까 생각한 적이 있었어요. 학대피해아동들을 지켜보면서 내가 체벌 받았던 생각이 나면서 아버지가 그때 좀 더 온화하게 대해주셨으면 좋았겠다고 생각을 하지요. (case 11)

주제묶음 2) 현재를 살아가지 못하다

참여자들은 자신의 감정과는 상관없이 언제나 씩씩하고 밝은 모습을 보여야 한다는 의무감 때문에 실제 자신의 모습과 다른 괴리감을 느꼈고 정신적으로 피폐해짐을 경험했다.

감기에 걸려도, 개인적인 일이 있더라도 학대피해아동이나 그 가족들에게는 늘 밝은 모습으로 대해야 하기 때문에 가면을 쓴다는 생각을 많이 하죠. (case 4)

정신이 피폐해지는 감정을 많이 느껴요 마음에 곰팡이가 썩어 있는 것 같아요. (case 2)

주제묶음 3) 미래의 더 나은 결혼과 양육을 꿈꾸 자신 없어지다

참여자들은 아동보호전문기관에서의 생활로 인해

결혼에 대해 자신감이 떨어지고, 아이를 양육하는 데 두려움을 느꼈으며, 자신도 학대를 하지 않을까 싶어 미래에 아이를 낳아 키우고 싶지 않은 생각이 들기도 했고, 설령 자신이 잘 키운다고 해도 아이가 험한 일을 당할까 싶어 걱정하기도 했다.

일을 하며 학대받은 아이들, 가족들을 만나면서 내가 아이를 낳아 키우고 싶은 생각은 들지 않아요. (case 8)

성학대 같은 경우는 모르는 사람한테 내 아이가 당할 수도 있는데 그럴 때 내가 현명하게 대처할 수 있을까 걱정이 되죠. (case 2)

#### 범주 7. 물밑에서 숨 쉬려 애쓰

주제묶음 1) 휴일에는 무조건 관할 지역에서 벗어나다  
참여자들은 업무로 인한 압박감을 피하기 위해 휴일에는 무조건 관할 지역을 벗어나려 했다

저는 관할하고 있는 지역을 벗어나요. 이 지역을 벗어나기만 해도 생각이 덜나요 그래서 무조건 당직 아닌 날을 무조건 다른 지역으로 갑니다. (case 2)

평일에 너무 스트레스 받으니까 주말에 밖으로 놀러 다녀요. (case 3)

#### 주제묶음 2) 여가활동을 즐기다

참여자들은 상담을 받고자 했으나 비싼 상담료에 대한 부담으로 다양한 여가활동 등을 통해 분노에 가까운 스트레스를 풀고자 했다.

치료도 알아본 적 있는데 1회기에 7만원이라 너무 비싸서 차라리 혼자 여행 다니면서 불순한 감정을 완화하자 란 생각을 했습니다. (case 2)

주기적으로 놀이공원을 가는 거예요. 놀이공원 가면 엄청 뛰어다녀요. 웃고 떠들고 놀이기구를 타면 에너지를 쏟으려고 일부러 소리를 지르는 편이에요. 스트레스를 안 받을 수는 없으니 분노 같은 걸 그런 식으로 표출하는 거죠. (case 1)

#### 주제묶음 3) 지인에게 터놓고 이야기하다

참여자들은 직원들과 이야기를 나누기도 하고 지인

들을 만나 자신의 어려운 상황을 표출하기도 했다.

회사 내부적으로는 해결방안에 대해서 직원들과 이야기를 많이 하는 것. 끄끄 앓고 있기 보다는 문제를 드러내서 이야기하려고 노력합니다. (case 5)

사람들을 만나요 친한 간사님들이나 친한 사람들을 만나서 내가 어렵다 힘들다고 표출하는 것 같아요. (case 6)

#### 주제묶음 4) 애써 보람을 찾으려 하다

참여자들은 여전히 아동보호전문기관에 있어야 하는 이유를 쥐어짜듯 힘겹게 찾곤 했고, 스스로에게 보람 있는 직업이라고 합리화하며 애써 소진을 막아내고 있었다.

이유가 있는 것 같긴 한데 아직 찾지는 못했어요. 그냥 '지금은 보람 있다'라고 생각하면서 합리화하고 있는 것 같아요. 그래서 제가 변태 같기도 해요. 힘든데 뭐가 계속 하게 되는 게 있는 것 같아요. 솔직히 이 일은 끝이 없고 한 사람의 인생을 다시 회복시킨 다는 것이 어려운 일이에요. (case 2)

일을 하면서 가치 있고 보람 있는 일을 하고 있던 생각을 애써하려고 노력해요. 그게 소진되는 걸 조금이라도 막을 수 있죠. 새벽에도 자다가 신고가 들어와도 '그래 나는 가치 있는 일을 하는 거야' 라고 보람을 찾으면서 일을 이어나가는 거죠. (case 5)

## V. 결론 및 제언

본 연구는 아동보호전문기관에서 3년 이하의 경력을 가진 상담원들의 업무경험을 탐색하고자 2017년 6월부터 9월까지 11명을 면담하여 현상학적 연구방법의 하나인 Colazzi의 방법으로 분석하였다. 연구결과, 근무경력 3년 이하 아동보호전문기관 상담원들의 업무경험은 '근무 전에 아동보호에 자신이 있었음', '모든 학대에 노출됨', '긴장감 속에 삶', '주변 사람들이 무정함', '내 삶과 상담원의 삶이 영김', '나의 과거, 현재, 미래가 흔들림', '물 밑에서 숨 쉬려 애쓰'으로 추출하였다.

아동보호전문기관 상담원들은 아동보호전문기관에 입사하기 전에 세상은 평화롭고 아이들은 예쁘게만 보였기 때문에 학대피해아동에 대해 마음을 다해 개입할 수 있을 것으로 생각했었다. 하지만 비정상적인 학대현장에서 적대적인 부모를 상대하며 갖은 욕설과 폭력 앞에 노출되고 비참한 아동의 상태를 확인하면서 점점 자신의 일에 대해 두려움을 경험하기 시작했다. 섬세하게 진행되어야 하는 아동진술받기와 아동의 진술번복으로 빚어지는 부모와의 갈등, 현장조사를 부르는 신고전화로 스트레스는 늘어갔고, 끝이 없는 업무량으로 자신이 무엇을 하고 있는지의 흐름이 흐트러지는 경험을 하였다. 자신의 주변상황도 불편하기는 매한가지였다. 온 힘을 다해 도와주고 싶었던 아동은 진술을 번복하고, 가해부모는 제멋대로이고, 민원은 이어지고, 관련기관들의 혹평은 늘어나기만 했다. 기관 안에서도, 밖에서도 숨을 쉴 수 없는 상담원들은 업무와 일상이 분리되지 않는 삶을 살며 예민해지고 무기력해졌으며 꿈에서조차 편히 쉴 수 없었다. 과거 학대받은 기억이 떠오르고 자신의 삶을 즐기는 것조차 죄책감을 느껴야 했으며, 미래에 꿈꾸었던 결혼생활에 불안한 마음조차 들었다. 그래서 무조건 쉬는 날이면 분노에 가까운 스트레스를 풀기위해 몸부림 치야 했고, 비싼 상담료를 대신해서 자신의 처지를 아는 사람들과 이야기를 나누려 했으며, 쥐어짜듯 자신의 업무에 대한 의미를 찾으려 노력했다. 마치 크게 숨 한 번 쉴 수 없는 학대라는 물속에서 가라앉지 않기 위해 숨을 쉬는 것처럼.

비록 본 연구가 표본이 적어 결과를 일반화하기에 문제가 있고 아동보호전문기관의 수가 적어 참여자의 특성을 자세히 제시할 수 없다는 한계를 가지고 있지만 참여자들의 경험을 토대로 실천적, 정책적 함의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 아동보호전문기관의 상담원들이 입사와 동시에 수행해야 할 업무를 충분히 준비할 수 있도록 지원하는 초기 적응프로그램이 필요하겠다. 연구참여자들은 기관 밖에서 생활했던 세계와 너무 다른 세상에 놀래고, 긴장되고, 목적을 잃을 만큼 일과 관련된 사람들에

게서 비상식적인 대우를 경험하면서 물 밑에 가라앉지 않으려 간신히 버티고 있었다. 이러한 경험들은 아동보호전문기관 상담원의 소진을 일으키고, 결과적으로 업무력의 저하와 이직, 사직이라는 결과를 초래할 수밖에 없다(Ko, 2010: 25). 하지만 전문인력의 교체를 통해 얻을 수 있는 것이 거의 없는 아동보호 분야의 특성을 고려해 볼 때, 아동보호전문기관에 입사한 상담원들에게 업무의 특성, 수행사례분석, 자기보호, 지지기반 구축 등의 체계화되고 세분화된 사전교육을 강화할 필요가 있을 것이다.

둘째, 아동보호전문기관 상담원들의 삶의 질을 저하시키지 않기 위해서 전문적 개입이 필요하다. 본 연구에서 참여자들은 업무수행을 통해 예민해지고 무기력해져 꿈에서조차 쉬지 못하고 자신의 삶과 업무가 분리되지 못함을 경험하고 있었다. 이는 지속적인 학대 상황에 노출될 뿐만 아니라 과도한 업무수행으로 인해 자신의 상황을 인지하지 못하고 회복의 기회를 갖지 못한 결과라 보여진다. Kim & Choi(2012: 173-174)의 연구에서는 아동보호전문기관 상담원들이 스트레스 상황에서 벗어나기 위해 그리고 행복해지기 위해 퇴직을 하지만 이 후에도 업무수행 중 경험한 부정적인 일들이 그림자로 남아 일상생활에 영향을 주고 있음을 보여주고 있다. 이처럼 아동보호전문기관 상담원들은 업무수행에 따른 영향이 기관을 벗어나도 여전히 부정적으로 미치고 있기 때문에 전문적으로 상담과 슈퍼비전을 받을 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 한다. 특히 동료의 지지가 긍정적이기도 하고 부정적이기도 하며 비슷한 상황에 놓여 비슷한 결과를 도출할 수밖에 없는 아동보호전문기관의 현실을 감안할 때(Kim & Choi, 2012: 175) 외부 전문기관의 체계적인 지원이 검토될 필요가 있을 것이다.

셋째, 아동보호전문기관 상담원들에 대한 보호체계 확립이 필요하다. 연구참여자들도 욕설과 폭력에 방치되어 있고 일상생활에서도 보복을 당할까 두려워하고 있는 것으로 나타났다. Shin(2008)의 연구에 따르면, 아동보호전문기관 상담원들의 62.8%가 클라이언트로

부터 폭력을 당한 것으로 보고되고 있다. 하지만 현재 아동보호전문기관 상담원들에게 제공되는 안전장치는 매우 미흡하다. 아동보호전문기관 상담원들이 적대적이고 흥분상태에 있는 현장에 무방비 상태로 투입되는 것은 피해아동의 권리 이전에 반드시 고려되어야 할 필요가 있을 것이다.

넷째, 아동보호전문기관의 역할을 명확히 할 필요가 있다. 연구참여자들은 아동에게 진술을 받고 법적 판결을 준비하고, 민원에 대응하며, 사례관리와 예방교육까지 담당하고 있었다. 게다가 아동진술은 반복되고, 신고의무자의 민원에 시달리고, 관련기관들의 협조가 이루어지지 않으면서 자신이 일을 제대로 하고 있는지 끊임없이 반문하고 있었다. 이는 법률적 근거에 의해 아동학대보호체계가 마련되었음에도 불구하고 신고의무자와 부모교육이 제대로 이루어지지 않고, 관계되어 있는 기관들과도 협력수준이 매우 낮으며(Cho, *et. al.*, 2017), 아동보호전문기관의 상담원들은 실제 아동보호의 모든 영역을 개입하는 데 기인한다(www.korea1391.go.kr). 따라서 아동보호전문기관의 상담원이 개입해야 할 영역과 협업해야 할 모든 영역의 역할들이 보다 명확하게 재조정 될 필요가 있을 것이다.

다섯째, 아동보호전문기관의 확대와 상담원들의 확충이 필요하다. 현재 아동보호전문기관의 수는 62개소이나 아동보호전문기관은 적은 인력으로 여러 지역을 담당하고 있는 경우가 많다. 이 때문에 아동보호전문기관 상담원들은 아동 및 가족 상담과 사례관리 등의 업무를 진행하기 어려워 신고접수와 상담에 업무가 치중되는 경향이 있다(Park & Kim, 2008). 따라서 아동보호전문기관 상담원이 기관의 목적을 달성하기 위해서는 인구와 지역을 안배한 기관의 수와 인력의 증원이 필요할 것이다.

## 감사의 글

본 연구는 2016년도 강원대학교 대학회계 학술연구 조성비로 수행되었습니다(관리번호 620160116).

본 연구가 진행될 수 있도록 도움을 주셨던 아동보호전문기관 상담원들께 진심으로 감사의 마음을 전합니다.

## References

- Central Child Protective Service. 2012. Study on the Facts related to Stress Reaction of Child Protective Service Workers. Ministry of Health and Welfare.
- Central Child Protective Service. 2017. Child Abuse & Neglect Korea 2016. Ministry of Health and Welfare.
- Cho, Beom Geun, Jun Yeoung Kim, Kwi Hee Bae, and Myeong Jae Moon. 2017. A Study on Improving the Child Protection System. *The Korean Journal of Local Government Studies*. 20(4): 269-298.
- Colazzi, P. E. 1978. *Psychological Research as the Phenomenologist View it Existential Phenomenology*. New York: Oxford University.
- Huh, Nam Soon and Yun Soon Koh. 2015. Plan for Problems Found Since Implementation of A Special Acts for Punishment of Child Abuse Crime in Korea. *Journal of Welfare for the Correction*. 37: 1-19.
- Ivancevich, J., M. Matteson, *et. al.* 1987. Worksite Stress Management Interventions. *American Psychologist*. 45(2): 252-261.
- Kang, Eun Sook and Min Jung Kim. 2006. A Study on Occupational Stress, Change of Occupation and Job Satisfaction Exposed to child Protection Service Workers. *The Korean Association of Family Welfare*. 11(2): 43-63.
- Kim, Bong Soo. 2016. Improvement Plans of Systems for Protection of the Abused Child in the 「Act on Special Cases Concerning the Punishment, etc. of Child Abuse Crimes」. *Journal of Child Protection*. 1(2): 119-142.
- Kim, Eun Jung. 2016. Child Abuse: Current Issues and Policy Action. *Health and Welfare Policy Forum*. 233: 31-43.
- Kim, MI Jung and Mal Ok Choi. 2012. A Qualitative Study on the Secondary Traumatic Stress of the Child Protective Service Worker. *Social Science Research Review*. 28(3): 153-183.

- Kim, Min Ae. 2002. A Study on the Coping Strategies to Child Protective Service Worker's Secondary Traumatic Stress and Its Impact on Self-Efficacy. Mater's Thesis. Ewha Women's University.
- Ko, Ju Ae. 2010. Meaning of Burnout among Child Protection Agency Workers. *Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare*. 4(1): 5-31.
- Ko, Yong Bin. 2008. The Influence Factors of Secondary Traumatic Stress of Child Protective Service Workers. Mater's Thesis. Ewha Women's University.
- Kong, Gye Soon. 2005. Factors Associated with Burnout of Korean Child Protective Service Workers. *The Korean Association of Family Welfare*. 10(3): 82-103.
- Lawton, H. and A. Magarelli. 1980. Stress among Public Child Welfare Workers. *Catalyst*. 2(3): 57-65.
- Lee, Na Young. 2002. Study on the Burnout of Korea Child Protective Service Workers. Mater's Thesis. Ewha Women's University.
- Lincoln, Y. and E. Guba. 1985. The Impact of Illness on Later Life Marriage. *Journal of Marriage and Family*. 1: 65-172.
- Park, Chan Keol. 2014. The Handling Status of Child Abuse and Plans to Improve the Treatment of Assailants and Victims. *Korean Juvenile Protection Review*. 24: 199-253.
- Park, Mi Jung and Hyun Ju Kim. 2008. A Study on Job Implementation Direction of Child Protection Institution Workers. *Korean Journal of Child Welfare*. 6(1): 1-14.
- Shin, Beom Soo. 2004. Study of Factors Affecting Counselors' Exhaustion in the Child Abuse Prevention Center. Mater's Thesis. Hoseo University.
- Shin, Min Jung. 2007. Compassion Fatigue, Burnout, and Compassion Satisfaction among Child Protection Agency Workers in Korea. Mater's Thesis. Sookmyung Women's University.
- Um, Young Sook and Soo Mi Jang. 2014. The Process of Coping with Secondary Traumatic Stress of Child Welfare Social Workers. *Mental Health and Social Work*. 42(3): 63-90.
- Yoon, Hye Mee and Byung Kum Park. 2004. Factors Associated with Burnout of Korea Child Protective Service Workers. *Korean Journal of Social Welfare*. 56(3): 279-301.
- Central Child Protective Agency/ Work Introduction. [www.korea1391.go.kr](http://www.korea1391.go.kr).
- Kang, Seong Cheul. 2008. Chungcheongnam-do's Child Protective Service: The Respond to Child Abuse Id the Responsibility of the State. [www.hdnews.co.kr](http://www.hdnews.co.kr). 2018. 8. 4.
- Thesegye Local News: A One-person Demonstration on the Theme of "Child Abuse Response is National Responsibility". [www.thesegye.com/news](http://www.thesegye.com/news). 2018. 8. 14

*Korean References Translated from the English*

- 강은숙, 김민정. 2006. 아동학대예방센터 상담원의 직무스트레스 실태 및 이직고려와 직무만족에 관한 연구. *한국가족복지학*. 11(2): 43-63.
- 고영빈. 2008. 아동보호전문기관 상담원의 2차적 외상스트레스에 영향을 미치는 요인. 이화여자대학교 석사학위 논문.
- 고주애. 2010. 아동보호전문기관 상담원의 '소진(burn out)' 경험에 대한 탐색. *한국사회복지질적연구*. 4(1): 5-31.
- 공계순. 2005. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. *한국가족복지학*. 10(3): 82-103.
- 김미정, 최말옥. 2012. 아동보호전문기관 퇴직 상담원의 2차적 외상스트레스 관한 질적연구. *사회과학연구*. 28(3): 153-183.
- 김봉수. 2016. 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 상 학대 피해아동의 보호를 위한 제도 개선방안. *아동보호연구* 1(2): 119-142.
- 김은정. 2016. 아동학대 현황과 예방정책. *보건복지포럼*. 233: 31-43.
- 박민정, 김현주. 2008. 아동보호전문기관 종사자의 업무수행 방향에 관한 연구. *아동복지연구*. 6(1): 1-14
- 박찬걸. 2014. 아동학대 대처현황과 가해자 및 피해자 처우의 개선방안. *소년보호연구*. 24: 199-253.
- 신민정. 2007. 아동보호전문기관 상담원의 공감피로, 소진, 공감만족에 관한 인식연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 신범수. 2004. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 호서대학교 대학원 석사학위논문.
- 엄영숙, 장수미. 2014. 아동보호전문기관 사회복지사의 이차 외상스트레스 대처과정에 관한 연구. *고통속에서 출타를 통해 나아가기. 정신보건과 사회사업*. 42(3): 63-90.
- 윤혜미, 박병금. 2004. 아동학대예방센터 상담원의 소진관련

- 요인에 관한 연구. 한국사회복지학. 56(3): 279-301.
- 이나영. 2002. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 조범근, 김준영, 배귀희, 문명재. 2017. 아동학대 보호체계 개선 방안에 대한 연구. 지방정부연구. 20(4): 269-298.
- 중앙아동보호전문기관. 2012. 아동보호전문기관 상담원의 스트레스 반응에 미치는 요인에 관한 연구. 보건복지부.
- 중앙아동보호전문기관. 2016. 2015년 전국아동학대현황보고서. 보건복지부.
- 중앙아동보호전문기관. 2017. 2016년 전국아동학대현황보고서. 보건복지부.
- 허남순, 고윤순. 2015. 한국아동학대 범죄의 처벌을 위한 특별법 시행 이후의 문제점과 개선방안. 교정복지연구. 37: 1-19.
- 강성철. 2018. 충청남도 아동보호전문기관 : 아동학대 대응은 국가의 책임. www.hdnews.co.kr. 2018. 8. 4.
- 세계타임즈 세계로컬핫뉴스 : 충청남도 아동보호전문기관'아동학대 대응은 국가책임'을 주제로 1인 시위 진행해. www.thesegeye.com/news 2018. 8. 4.
- 중앙아동보호전문기관 홈페이지. www.korea1391.go.kr

---

Received: Aug. 20, 2018 / Revised: Sep. 13, 2018 / Accepted: Sep. 20, 2018

## 아동보호전문기관 상담원의 업무경험: 3년 이하 경력자를 중심으로

국문초록 본 연구는 2017년 6월에서 9월까지 아동보호전문기관에서 근무하는 3년 이하의 상담원 11명을 대상으로 아동보호전문기관 상담원의 업무수행의 의미를 탐색하기 위해 면담한 내용을 Colazzi의 현상학적 방법으로 분석하였다. 연구대상자는 모두 대졸 학력으로 사회복지 전공자이자 사회복지사 1급이었다. 자료를 분석한 결과, 74개의 진술과 31개의 주제묶음, 7개의 범주를 발견할 수 있었다. 7개의 범주는 ‘근무 전에 아동보호에 자신이 있었음’, ‘모든 학대에 노출됨’, ‘긴장감 속에 삶’, ‘주변 관계자들은 부정함’, ‘내 삶과 상담원의 삶이 엉킴’, ‘나의 과거, 현재, 미래가 흔들림’, ‘물밑에서 숨쉬려 애씀’이었다. 이러한 연구결과를 토대로 아동보호전문기관 상담원들에게 개입해야 할 실천적, 정책적 방안을 제안하였다.

주제어 : 아동보호전문기관 상담원, 업무경험, 질적연구

---

Profiles **Hye-Sun Kim** : She received her B.A., M.A., Ph.D. from Ewha Womens' University, Korea. She is a professor of the Dept. of Social Welfare and a director of Addiction and Trauma Recovery Institute in Kangwon National University. Her interesting areas of research and education are case management, mental health, addiction & trauma recovery, family therapy (welcom-kim@kangwon.ac.kr).