

## 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

강래화\* · 남진열\*\* · 고관우\*\*\*

### [요약]

본 연구는 제주지역 사회복지기관 종사자를 대상으로 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 연구대상은 민간기관 종사자 86명, 공공기관 종사자 81명 등 167명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 수집된 자료는 기술통계분석, T-test, 다중회귀분석 등으로 분석하였다. 연구결과는 첫째, 언어폭력 피해경험은 동료, 상사, 클라이언트 중 클라이언트로부터의 피해경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 둘째, 언어폭력 피해경험이 심리적 소진의 하위변인에 미치는 영향을 분석한 결과, 비인간화의 경우 성별, 기관유형, 클라이언트 언어폭력이, 정서고갈의 경우 학력, 클라이언트 언어폭력이, 그리고 개인 성취감결여의 경우 기관유형, 상사 언어폭력, 클라이언트 언어폭력이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 기관유형, 상사 언어폭력, 클라이언트 언어폭력이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로 언어폭력 대응과 심리적 소진, 이직의도 감소에 대한 실천방안을 제시하였다.

주제어: 사회복지종사자, 언어폭력, 심리적 소진, 이직의도

\* 제1저자: 제주한라병원 계장

\*\* 교신저자: 제주대학교 실버케어복지학과 교수, namcy21@jejunu.ac.kr

\*\*\* 공동저자: 제주대학교 실버케어복지학과 강사

## I. 서론

사회복지사는 클라이언트의 욕구와 문제를 해결하기 위해 사회복지제도를 근거로 제공되는 유·무형의 서비스를 일대일 대면 휴먼서비스를 통해 제공한다(Glisson, 2001; 고관우·남진열, 2014). 2013년 국가인권위원회가 발간한 “사회복지사 인권상황 실태 조사” 연구결과에 따르면, 사회복지사의 28.9%가 클라이언트로부터 폭언을, 공무원은 80.1%가 주민으로부터 언어폭력을 경험한 것으로 나타났으며, 2017년 한국사회복지사 협회에서 발간한 “2017년 사회복지사 통계연감”에서도 언어폭력, 신체폭력, 성폭력, 기타폭력 4가지로 분류하여 피해경험을 조사한 결과 언어폭력 피해가 가장 높았으며, 이용시설 사회복지사는 48.5%, 생활시설 사회복지사는 43.0%, 공공부문의 경우 88.8%가 클라이언트 또는 주민으로부터 언어폭력을 경험한 것으로 나타나 사회복지서비스 수급과정에서의 언어폭력이 줄어들지 않고 있음을 알 수 있다(국가인권위원회, 2013; 한국사회복지사협회, 2017).

사회복지실천현장에서 발생하는 클라이언트 폭력문제를 이미 일상적인 현상으로 규정하는 경우도 있으며(Sarkisian & Portwood, 2003), 또한 국내에서도 클라이언트 폭력에 대한 사회복지시설 종사자의 업무안전성이 위협받고 있다는 지적도 제기되고 있다(서울복지재단, 2005). 클라이언트로부터 피해가 발생했을 경우 상담 및 슈퍼비전을 사회복지사에게 제공하지만, 개인적으로 참고 넘기거나 동료들과 꾸밈이나 하소연하는 방법으로 해소하는 경우도 있다. 클라이언트의 폭력에 대한 대응방법 부재는 사회복지사의 우울감이나 소진 또는 이직 의도에 영향을 미칠 수 있으며, 또한 클라이언트 폭력이 궁극적으로 사회복지활동의 효과성을 저해하는 요인이 될 수 있다는 지적도 있다(신준섭, 2008; 국가인권위원회, 2013; 한국사회복지사협회, 2017).

더욱이 휴먼서비스를 제공하면서 사회적 처우가 양호하지 않은 복지환경에 근무하는 사회복지종사자는 타 직업군에 비해 감정노동의 강도가 매우 높다고 할 수 있다. 또한 사회복지대상자에게 직접 서비스를 제공해야 하는 사회복지종사자의 경우 폭력 피해가 발생할 수 있는 환경에 쉽게 노출되어 있다고 볼 수 있다. 이러한 환경에서 경험하게 되는 폭력피해는 사회복지서비스의 질 하락과 함께 조직의 이탈로 이어질 수 있다.

사회복지실천현장에서 발생하는 클라이언트의 폭력에 관한 국내 연구는 서울복지재

단(2005)의 연구에서부터 아동보호전문기관(신준섭, 2008; 신은혜·정혜숙, 2018), 정신보건기관(박미은, 2006; 김자영·홍송이·한창근, 2016; 변유경·이지하, 2018), 지역 사회복지관(박미은·신희정, 2010, 신준섭·김윤배, 2009) 등 사회복지시설 종사자를 대상으로 연구가 이루어지고 있다. 이러한 선행연구들은 대체로 폭력 피해경험은 분노와 소진과 같은 개인의 심리적 요인에 부정적 매개를 통해 직무불만족 등 개인차원을 넘어 직무몰입에도 영향을 주어 조직에 대한 헌신도 및 활동에도 부정적 영향을 미친다고 하였다.

이와 같이 사회복지환경 내에서의 언어폭력 피해는 대인관계를 파괴하고, 직장 내 유대감이 감소하면서 심리적 문제뿐만 아니라 이직을 고려하게 만드는 등 개인 및 조직의 성장에 위협적인 요인으로 작용할 가능성이 높다. 특히 대면서비스를 주로 하는 사회복지서비스 종사자들에 대한 언어폭력은 클라이언트와 사회복지사와의 관계에 부정적 영향을 미치고 결국 직무스트레스를 유발하여 직무만족을 감소시켜 이직의도에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(이정은·조영은, 2008; 신용석·강태인·윤성은, 2015; 김자영·홍송이·한창근, 2016)

따라서 본 연구는 사회복지시설 종사자로서 사회복지사가 조직 내 그리고 클라이언트와의 관계에서 나타나는 폭력 중 가장 높은 비율을 차지하고 있는 언어폭력이 사회복지사의 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 그 중에서도 연구가 많이 이루어지지 못한 제주지역을 중심으로 민간 및 공공 사회복지기관 종사자들이 경험하게 되는 언어폭력 피해가 소진과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 확인하려는데 그 목적을 갖고 있다. 제주의 경우 다른 지역보다 독특한 인간관계 구조로 인해 폭력 경험을 쉽게 들어내지 않는다. 따라서 제주지역의 공공과 민간의 사회복지사의 언어폭력 피해경험 및 소진과 이직의도와의 관계를 살펴보는 것은 지역사회복지현장에 그 의미가 크다. 이를 위한 연구목표는 첫째, 사회복지종사자의 근무환경에서 빈번하게 만나게 되는 동료, 상사, 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험 실태를 파악하고, 둘째, 동료, 상사, 클라이언트로부터 경험하는 언어폭력이 사회복지종사자의 심리적 소진에 어떤 영향력을 미치는지 파악하고, 셋째, 언어폭력 피해경험이 사회복지종사자의 이직의도에 어떤 영향력을 미치는지 파악하고자 한다.

## II. 선행연구 고찰

### 1. 언어폭력(Verbal Violence)

언어폭력의 개념은 학자마다 조금씩 차이가 있으나 자존감에 상처를 준다는 점에서 그 의미는 같다고 볼 수 있다. 남경동 외(2006)는 언어폭력을 상대방의 인격을 모독하여 마음에 상처를 주는 것으로, 정당하지 않은 위협적 언어를 사용하여 다른 사람에게 정서적 수치심을 주고 정당한 이유 없이 인격 훼손과 동시에 품위를 떨어뜨리는 행위라고 정의하고 있다.

사회복지사의 '복지'문제 즉, 소수의 사회복지사가 과중한 업무를 처리해야 함과 동시에 클라이언트를 수시로 응대하는 과정에서 정신적, 신체적 스트레스에 노출되고, 특히 폭언은 물론 폭행과 성희롱까지 적지 않게 발생하는 등 사회복지사의 인권문제가 사회적 관심사로 부각되고 있다. 사회복지사 뿐 아니라, 서비스를 제공하는 업무가 증대하면서, 고객들로부터 폭언, 폭행, 성희롱에 노출되는 정도가 높아지고 있다. 그러나 고객의 요구를 받아주는 역할로 인식되고 있는 업무의 특성상 폭언이나 성희롱 등의 피해가 발생해도 잘 드러나지 않는 경우가 많다. 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험과 스트레스가 축적되면 직무스트레스, 우울, 소진으로 이어지기 쉬우며, 이는 사회복지사의 노동의욕을 떨어뜨리고 이직의사를 상승시키는 원인이 될 수 있다(국가인권위원회, 2013; 신준섭·김윤배, 2009).

신준섭과 김윤배(2009)의 연구에서는 사회복지사가 경험한 폭력 중 언어폭력이 63.2%로 가장 많았으며, 다음으로 신체적 공격(21.6%), 기물파손(10.4%), 성적 괴롭힘(3.2%) 순으로 나타났으며, 국가인권위원회(2013)의 연구에서도 언어폭력 피해경험이 가장 높은 것으로 나타났으며, 민간기관 종사자의 경우 클라이언트로부터 28.9%, 상급관리자로부터 13.3%, 동료로부터 6.4%의 피해경험이 있으며, 공공기관의 경우에도 주민으로부터 80.1%, 상급관리자로부터 11.0%, 동료로부터 5.5%의 피해경험이 있는 것으로 보고되고 있다 또한 앞서도 언급하였듯이 한국사회복지사협회(2017)의 연구에서도 언어폭력 피해경험이 가장 많았으며, 무려 공공부문의 경우 응답자의 88.8%가 경험한 것으로 나타났다.

언어폭력은 개인의 감정과 직원간의 팀워크에 부정적 영향을 초래하며 우울을 비롯

한 분노, 혼란, 수치심, 두려움, 비관, 수면장애 등 정신 병리적인 성향이 높게 나타나고(김영순, 2004), 특히 사회복지종사자들은 주로 현장에서 문제해결이 필요한 사람들과 끊임없이 상호작용을 하는 과정에서 언어폭력에 쉽게 노출이 되고 그에 따른 의욕 상실을 경험할 비중이 높아서 소진을 경험할 비율이 매우 높다(최성진, 2006). 언어폭력은 인간에게 아픔과 상처를 주며 누구에게나 언제든지 발생할 수 있다. 또한 '반말'이나 '무시하는 언행'과 같은 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치고, 연령이 낮을수록 클라이언트 폭력이 정서적 고통에 영향을 미친다는 연구결과도 있다(김태현, 2008; 조정애, 2012).

## 2. 심리적 소진(Psychological burnout)

소진(burnout)의 개념은 정신병리학자인 Freudenberger(1974)가 처음 사용하였다. 그는 정신건강센터에서 근무하는 종사자들이 명확한 이유 없이 정서적으로 의욕상실 및 피로, 절망 등 탈진증세가 나타나고 이런 증세가 이어지면서 클라이언트에게 냉담해지는 정서적, 신체적 고통이 나타나는 현상을 발견하고 이를 소진이라 하였다. 조직 생활에서 효율적인 업무수행을 위해 적절한 스트레스는 필요한 요소이지만, 지속되는 업무 스트레스가 극복되지 못하고 누적되면 심한 좌절감과 상실감 등을 동반한 소진 현상을 가져온다. 윤희미(1991)는 소진을 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후 적극적인 대처를 하지 못하고 부정적 영향과 고통으로부터 자신을 보호하기 위해 스스로 업무로부터 정서적으로 멀어지는 냉소주의, 경직, 포기 등의 상태에 도달하게 되는 신체적, 정신적, 정서적 탈진현상이라고 하였다. 김준환(2013)은 직접적 서비스를 제공하는 전달자의 역할을 수행하는 사회복지기관 종사자의 심리적 소진에 관한 문제는 사회복지분야에서 중요한 관심사로 다뤄져야 한다고 지적하였다.

이진숙(2014)은 사회복지기관 종사자의 소진이 개인과 클라이언트, 조직에게 부정적인 영향을 미친다고 지적하고 있다. 첫째, 사회복지기관 종사자 개인에게 불안과 슬픔과 같은 정서적 불안정과 위장장애, 두통, 피로 등의 문제를 유발하며 이로 인해 무기력과 절망감, 부정적 자아개념 및 태도를 가지게 된다. 둘째, 사회복지기관 종사자로 하여금 클라이언트에 대해 무감각해지고 비인격적으로 대하며 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하지 못하게 된다. 셋째, 업무에 대한 열의를 감소시켜 업무저하를

초래하고 직장동료와 상사와의 관계에 부정적 영향을 미쳐 조직의 분위기를 악화시킨다. 소진을 경험한 사회복지기관 종사자가 직무에 대한 불만족으로 이직의도를 가지거나 직장을 그만 두게 될 경우 조직은 새로운 종사자를 채용하고 훈련을 시켜야하는데 비용과 인력이 낭비되기 때문에 소진은 사회복지조직에 부정적인 영향을 미치게 된다는 것이다.

정재균(1991)은 심리적 소진을 비인간화, 정서적 고갈, 개인성취감 결여가 주된 증상으로서 사회복지사 등 주로 대인관계를 하는 사람들에게서 빈번하게 나타난다고 지적한다. 소진은 개개인이 업무 진행시 반복해서 경험하게 되는 부정적인 자아개념, 부정적인 업무태도와 대상자에 대한 무관심, 사회적 지지체계에 대한 원망과 함께 나타나는 신체적 정서적, 정신적 탈진상태의 경험을 말한다(Ryan, 1981). 사회복지현장에서도 장시간 육체적, 정신적 노동으로 인해 소진을 겪게 된다. 사회복지기관에서는 동료직원과의 관계, 직장상사와의 관계, 클라이언트와의 지속적인 접촉으로 인한 갈등, 저임금과 근무여건을 모두 포함한다고 하였다(이진화, 2007).

사회복지종사자의 심리적 소진은 의욕상실로 이어질 뿐만 아니라 클라이언트와 대면 및 서비스 제공과정에 부정적 영향을 주어 양질의 서비스를 제공하는 행동에까지 나쁜 영향을 미칠 가능성이 크다고 볼 수 있다.

### 3. 이직의도(Turnover Intention)

이직에 대해서는 조직행동론을 비롯하여 경영학, 사회학, 심리학, 행정학 등 다양한 학문분야에서 다루고 있는 연구주제로서, 이직을 바라보는 연구자들의 시각과 관점에 따라 용어정의도 다양하게 제시되고 있다.

이직의도에 대한 개념을 Mobley(1982)는 “자신이 근무하는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 스스로 조직구성원으로서의 역할을 파기 하는 것”이라고 정의하였고, Lawler(1983)는 이직의도에 대해 직무 불만족에 따른 반응으로서 현 직장에서 다른 직장으로 옮기려고 하는 의도 혹은 타 직종으로 전환하려는 성향이라고 하였다. 김홍영(2009)은 이직의도를 수동적·능동적인 직업탐색 과정 중에서 어디론가 떠나려는 생각이며 대안을 찾아내는 과정까지 포함한다고 하였으며, 이정은과 조영은(2008)은 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지서비스 제공자들이 스트레스와 소진을 경험

하고 결국 이직의도에까지 영향을 미친다고 지적하고 있다.

사회복지시설 종사자 중 사회복지사와 비사회복지사의 이직의도에 대한 최영광과 전동일(2017)의 연구결과 사회복지사의 이직의도가 비사회복지사보다 조금 더 높은 결과를 보였다. 그리고 한국사회복지사협회(2017)의 연구결과를 살펴보면, 민간기관의 이용시설 사회복지사는 39%, 생활시설 사회복지사는 22.5%, 공공부문은 29.1%가 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 이직희망사유는 임금수준의 적정성 문제(24.2%), 개인적인 휴식 및 재충전(15.2%), 조직의 발전전망 및 비전 부족(12.3%) 순으로 나타났으며, 생활시설 사회복지사의 경우에는 임금수준의 적정성 문제(18.8%), 개인적인 휴식 및 재충전(16.2%), 근무환경 및 복지후생제도 부족(15.3%) 순으로 나타났다. 그리고 공공부문의 경우에는 업무과중 등 업무의 부적절성(23.1%), 조직의 발전 전망 및 비전 부족(19.2%), 개인적인 휴식 및 재충전(12.8%) 순으로 나타났다. 이직의도에서 민간기관의 사회복지종사자의 경우에는 임금과 관련성이, 공공기관의 경우에는 업무과중이 주요 원인을 알 수 있다.

사회복지사의 이직의도 결정요인에 대한 연구결과에서, 공공 사회복지사와 민간 사회복지사의 이직의도 수준을 비교한 결과 민간 사회복지사의 이직의도가 더 강하게 나타났으며, 이직의도의 결정요인에서는 소속기관 유형에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 민간 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 변수는 조직몰입, 직무만족, 급여로 나타난 반면, 공공 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 변수는 직무만족과 직업불안인 것으로 나타났다(장윤정, 2011).

일반적으로 이직의도에 영향을 미치는 요인들 중에는 개인요인, 직무요인, 조직요인 등 다양하며, 사회복지조직에서 근무하는 사회복지종사자의 경우에도 동료, 상사, 그리고 클라이언트로부터 경험하는 부정적 요인들이 사회복지종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 수 있다. 이직으로 인한 부정적 측면을 살펴보면(Mobley, 1982), 첫째, 조직의 입장에서 이직으로 인한 신규채용, 훈련에 따른 경제적 비용부담, 생산손실, 서비스 질의 저하, 행정부담의 증가 등이 있으며, 둘째, 개인적 차원에서는 경력에 따른 부가급여의 상실, 새로운 직무로의 전환에 따른 스트레스, 전직 비용, 인간관계의 종결 등이 있다. 특히 사회복지조직의 경우, 전문직의 특성 중에 대인관계기술이나 경험이 중요하게 부각되는 환경에서는 전문기술의 축적구조를 어떻게 마련하는가가 조직의 목적달성이나 효과성, 효율성 증진에 매우 결정적인데, 조직구성원의 이직은 이러한 구조

를 제대로 구축하기가 어렵다는 것이다(김성한, 1997). 그리고 박지혜(2016)의 연구에서도 이직의도를 가지고 있는 숙련된 종사자의 이탈은 결국 신규인력의 채용 및 자본 상실로 이어져 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 수 있으며, 개인적으로는 보수 등 금전적인 가치의 중단뿐만 아니라 사회와 소통하였던 가장 중요한 대인관계가 상실된다고 지적하고 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 사전조사(30부)를 통해 사회복지기관 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향이 급여나 처우가 아닌 언어폭력 피해경험의 비중이 크다는 점을 발견하였고, 이를 반영하여 설문문항을 수정한 후 최종 설문지를 사용하였다. 본 조사는 2017년 5월1일부터 5월28일까지 각 기관을 직접 방문하여 1:1 설문조사를 수행하였다. 본 연구의 조사대상은 제주도 소재의 공공(읍면동 주민복지센터) 및 민간 사회복지시설 종사자를 대상으로 173부의 설문을 배포하였고, 168부(회수율 97.1%)를 회수하였다. 불성실한 설문지 1부를 제외한 총 167부가 최종분석에 사용하였다.

#### 2. 측정도구

##### 1) 언어폭력 척도

연구대상자의 언어폭력 피해경험을 측정하기 위해 남경동 외(2005)가 개발한 척도를 구자관(2007)이 수정하여 사용한 척도를 전문가의 도움을 얻어, 직장상사, 동료, 클라이언트로 구분하여 본 연구에 적합하도록 수정 후 사용하였다. 언어폭력 피해경험에 대한 질문은 13개 문항이며, 각 항목의 측정은 '전혀 없었다' 1점부터 '매우 자주 있었다' 5점까지 5점 리커트(Likert)척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 사회복지종사자가 경험하는 언어폭력 피해경험이 높음을 의미한다. 구자관(2007)의 연구에서 언어폭력 피해경험 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .950이었고, 본 연구의 신뢰도 계수는 직장상사 언어폭력 피해경험 .949, 동료 언어폭력 피해경험 .933, 클라이언트 언어폭력 피해경험 .937



로 나타났다.

### 2) 심리적 소진 척도

연구대상자의 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 척도를 오선균(2001)이 수정하여 사용한 척도를 전문가의 자문을 얻어 본 연구에 적합하도록 수정한 후 사용하였다. 심리적 소진은 16개 문항으로 하위변인은 비인간화, 정서고갈, 개인성취감결여 등이며, 각 항목의 측정은 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 리커트(Likert)척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 사회복지종사자가 경험하는 심리적 소진이 높음을 의미한다. 오선균(2001)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's a)는 .650~.750이었고, 본 연구의 신뢰도 계수는 비인간화 .789 정서고갈 .818 개인성취감결여 .713으로 나타났다.

### 3) 이직의도 척도

연구대상자의 이직의도를 측정하기 위하여 Mobley(1982)가 개발한 척도를 이관형(2004)이 수정하여 사용한 척도를 사용하였다. 이직의도 질문문항은 13개 문항으로 구성되었고, 각 항목의 측정은 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 리커트(Likert)척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 사회복지종사자가 경험하는 이직의도가 높음을 의미한다. 이관형(2004)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's a)는 .868이었고, 본 연구에서의 신뢰도 계수는 .909로 나타났다.

〈표 1〉 측정도구 및 신뢰도

변수		문항수	문항번호	Cronbach's a
I. 이직의도		13	I-1~13	.909
언어폭력 (II~IV)	직장상사	13	II-1 ~ 13	.949
	동료	13	III-1~13	.933
	클라이언트	13	IV-1~13	.937
V. 심리적 소진	개인성취감결여	5	1*, 5, 9*, 14*, 15*	.713
	정서고갈	8	2, 3, 6, 7, 10, 11, 13, 16	.818
	비인간화	3	4, 8, 12	.789
VI. 일반적 특성		5	성별, 연령, 최종학력, 근무기간, 근무기관유형	

주. "\*"은 역산문항임.

### 3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 22.0 통계프로그램을 사용하여 자료를 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과 주요변수의 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였다.

둘째, 각 척도의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 기관유형에 따른 언어폭력 피해경험, 심리적 소진, 이직의도의 차이를 확인하기 위해 독립표본 t(t-test)검정을 실시하였다.

넷째, 주요 변수 간 상관관계를 분석하기 위하여 각 요인들 간의 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성을 성별, 연령, 최종학력, 근무기간, 기관유형 등 5 문항으로 구성하여 살펴보았고, <표 2>와 같다.

성별은 여성 122명(73.1%)으로 남성 45명(26.9%)보다 많았으며, 연령은 40대가 75명(44.9%)으로 가장 많았고, 30대 61명(36.5%), 20대 이하가 31명(18.6%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년대 졸업이상이 108명(64.7%)으로 가장 많았고, 전문대 이하 59명(35.3%)이었다. 근무기간은 10년 이상 57명(34.1%), 3년~10년 미만 57명(34.1%), 1년~3년 미만이 53명(31.7%)이었으며, 기관유형에서는 민간 86명(51.5%), 공공 81명(48.5%)이었다.

〈표 2〉 연구대상자의 인구사회학적 특성

변수	항목	빈도(N)	백분율(%)
성별	남	45	26.9
	여	122	73.1
연령	20대이하	31	18.6
	30대	61	36.5
	40대이상	75	44.9
최종학력	전문대이하	59	35.3
	4년대졸이상	108	64.7
근무기간	1년~3년미만	53	31.7
	3년~10년미만	57	34.1
	10년 이상	57	34.1
기관유형	민간사회복지기관	86	51.5
	공공사회복지기관	81	48.5
소계		167	100.0

## 2. 주요 변수들의 기술통계 분석

주요 변수들의 기술통계분석 결과를 살펴보면 〈표 3〉과 같다.

먼저 언어폭력 피해경험 중 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 평균 2.34점(최소값 1.00, 최대값 4.00)으로 가장 높게 나타났고, 상사의 언어폭력 피해경험이 평균 1.78점(최소값 1.00, 최대값 3.92), 동료의 언어폭력 피해경험이 평균 1.57점(최소값 1.00, 최대값 3.92) 순으로 나타났다.

종속변수인 심리적 소진의 경우, 개인성취감결여가 평균 3.09점(최소값 1.80, 최대값 4.80)으로 가장 높게 나타났고, 다음은 정서고갈이 평균 2.79점(최소값 1.00, 최대값 4.75), 비인간화는 평균 2.50점(최소값 1.00, 최대값 4.33) 순으로 나타났으며, 이직 의도는 평균 2.72점(최소값 1.00, 최대값 4.46) 인 것으로 나타났다.

〈표 3〉 주요 변수들의 기술통계 분석

변수명		N	최소값	최대값	M	SD
언어폭력 피해경험	상사	167	1.00	3.92	1.78	.71
	동료	167	1.00	3.92	1.57	.53
	클라이언트	167	1.00	4.00	2.34	.79
심리적 소진	비인간화	167	1.00	4.33	2.50	.76
	정서고갈	167	1.00	4.75	2.79	.74
	개인성취감결여	167	1.80	4.80	3.09	.60
이직의도		167	1.00	4.46	2.72	.75

### 3. 주요 변수에 대한 두 집단 인식 비교

언어폭력 피해경험, 심리적 소진 수준, 이직의도 수준에 대하여 두 집단의 인식을 비교 분석한 결과는 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 두 집단 간 사회복지기관 종사자의 인식

항목	민간기관(N=86)		공공기관(N=81)		t	
	M	SD	M	SD		
언어폭력 피해경험	직장상사	1.65	.660	1.91	.749	-2.348 <sup>*</sup>
	동료	1.45	.451	1.71	.593	-3.161 <sup>**</sup>
	클라이언트	2.07	.762	2.64	.732	-4.985 <sup>***</sup>
심리적 소진	비인간화	2.14	.640	2.88	.688	-7.174 <sup>***</sup>
	정서고갈	2.61	.642	2.99	.799	-3.349 <sup>**</sup>
	개인성취감결여	2.93	.552	3.27	.601	-3.850 <sup>***</sup>
이직의도		2.50	.662	2.96	.785	-4.105 <sup>***</sup>

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

민간사회복지기관과 공공사회복지기관의 언어폭력 피해경험은 두 기관 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났으나, 두 집단 모두 직장상사, 동료, 클라이언트 중 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 직장상사(민간 1.65, 공공 1.91), 동료(민간 1.45, 공공 1.71), 클라이언트(민간 2.07, 공공 2.64)로부터의 언어폭력 피해경험 모두에서 민간기관 사회복지종사자보다 공공기관 사회복지종사자의 피해경험이 더 높은 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

심리적 소진 하위영역의 개인성취감결여는 공공기관(M=3.27), 민간기관(M=2.93)으로 공공기관이 보통수준보다 높았으며, 다음으로 정서고갈은 민간기관(M=2.61), 공공기관(M=2.99)으로 나타났고, 비인간화는 민간기관(M=2.14), 공공기관(M=2.88)으로 나타났다. 개인성취감결여, 정서고갈, 비인간화 모두 기관 간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이직의도에서는 공공기관(M=2.96)이 민간기관(M=2.50)보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

#### 4. 주요 변수의 상관관계 분석

〈표 5〉에서는 언어폭력 피해경험, 심리적 소진, 이직의도 등 관련 변수의 상관관계를 피어슨상관분석을 통해 확인하였다.

먼저 투입된 주요 변수 간 상관관계를 보면, 유의수준 .05에서 .001사이에서 상관관계 절대값이 .153에서 .693을 나타내 상관계수가 모두 0.7이하로 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 상관관계분석 결과 상사 언어폭력은 심리적 소진(비인간화, 정서고갈, 성취감결여), 이직의도와 정(+)적인 관계를 보였고, 동료 언어폭력은 심리적 소진, 이직의도와 정(+)적인 관계를 보였다. 그리고 클라이언트 언어폭력에서도 심리적 소진, 이직의도와 정(+)적인 관계를 보였다.

〈표 5〉 주요 변수 간 상관관계 분석

구분	① 성별	② 연령대	③ 기관 유형	④ 최종 학력	⑤ 근무 기간	언어폭력			심리적 소진			⑫ 이직 의도
						⑥ 상사	⑦ 동료	⑧ 클라이 언트	⑨ 비인 간화	⑩ 정서 고갈	⑪ 성취감 결여	
②	.177*	1										
③	.273**	.118	1									
④	-.025	-.091	.250*	1								
⑤	.134	.569**	.163*	-.040	1							
⑥	-.011	.076	.183*	-.080	.239**	1						
⑦	-.034	.222**	.248**	-.002	.294**	.665**	1					
⑧	.113	.191*	.368**	-.002	.317**	.402**	.425**	1				
⑨	-.047	.037	.490**	.077	.065	.296**	.343**	.409**	1			
⑩	-.036	.121	.263**	.130	.139	.390**	.408**	.381**	.693**	1		
⑪	.008	-.153*	.289**	.131	-.037	.348**	.190**	.290**	.575**	.667**	1	
⑫	-.051	.136	.309**	.110	.201**	.421**	.425**	.381**	.535**	.650**	.481**	1

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

5. 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

1) 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향

사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진(비인간화, 정서고갈, 개인성취감 결여)에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향

구분	변인	심리적 소진								
		비인간화(냉소)			정서 고갈			개인성취감 결여		
		B	$\beta$	t값	B	$\beta$	t값	B	$\beta$	t값
상수		2.065		5.938	1.164		3.158	2.845		9.382
일반적 특성	성별(더미)	-.273	-.160	-2.359*	-.145	-.087	-1.184	-.032	-.024	-.321
	연령	-.007	-.079	-.938	.002	.022	.246	-.013	-.180	-1.949
	최종학력	-.075	-.068	-1.045	.157	.144	2.068*	.030	.035	.485
	근무기간	-.027	-.066	-.765	-.005	-.013	-.140	-.017	-.052	-.552
	기관유형(더미)	.667	.441	6.099***	.159	.107	1.376	.260	.218	2.730**
언어 폭력 피해 경험	상사언어폭력	.059	.056	.639	.187	.180	1.908	.282	.335	3.489**
	동료언어폭력	.189	.135	1.498	.232	.168	1.735	-.118	-.106	-1.075
	클라이언트 언어폭력	.211	.222	2.899**	.200	.214	2.595*	.137	.183	2.163*
F		11.809***			7.390***			6.267***		
R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )		.374(.343)			.272(.235)			.241(.202)		

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

1)주: 성별더미(남=0,여=1), 기관유형더미(민간=0,공공=1)

비인간화(F=11.809), 정서고갈(F=7.390), 개인성취감 결여(F=6.267)를 종속변수로 한 모형의 F값이 유의미하게 나타나 회귀모형의 적합성이 검증되었다(p<.001). 비인간화(냉소)의 설명력은 37.4%, 정서고갈의 설명력은 27.2%, 개인성취감결여의 설명력은 24.1%인 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 비인간화의 경우 성별( $\beta$ =-.160, p<.05), 기관유형( $\beta$ =.441, p=<.001), 클라이언트 언어폭력( $\beta$ =.222, p<.01)이 통계적으

로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 남성일수록, 공공기관 종사자일수록, 클라이언트 언어폭력 피해경험이 비인간화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서고갈의 경우 최종 학력( $\beta=.144, p<.05$ ), 클라이언트 언어폭력( $\beta=.214, p<.05$ )이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 학력이 높을수록, 클라이언트 언어폭력 피해경험이 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인성취감 결여의 경우 기관유형( $\beta=.218, p<.01$ ), 상사 언어폭력( $\beta=.335, p<.01$ ), 클라이언트 언어폭력( $\beta=.183, p<.05$ )이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 공공기관 종사자일수록, 상사 언어폭력 피해경험과 클라이언트 언어폭력 피해경험이 개인성취감결여에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2) 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향

사회복지기관 종사자의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 사회복지기관 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향

구분	변인	이직의도		
		B	$\beta$	t값
상수항	상수	1.274		3.466
일반적 특성	성별(더미)	-.200	-.118	-1.637
	연령	-.001	-.010	-.115
	최종학력	.106	.096	1.406
	근무기간	.032	.076	.845
	기관유형(더미)	.267	.177	2.310*
언어 폭력 피해 경험	상사언어폭력	.221	.208	2.260*
	동료언어폭력	.210	.149	1.574
	클라이언트언어폭력	.153	.161	1.994*
F		8.537***		
R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )		.302(.266)		

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

1)주: 성별더미(남=0,여=1), 기관유형더미(민간=0,공공=1)

이직의도( $F=8.537$ )를 종속변수로 한 모형의  $F$ 값이 유의미하게 나타나 회귀모형의 적합성이 검증되었다( $p<.001$ ). 이직의도의 설명력은 30.2%로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 이직의도의 경우 기관유형( $\beta=.177$ ,  $p<.05$ ), 상사 언어폭력( $\beta=.208$ ,  $p<.05$ ), 클라이언트 언어폭력( $\beta=.161$ ,  $p<.05$ )이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 공공기관일수록, 상사 언어폭력 피해경험과 클라이언트 언어폭력 피해경험이 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다.

## V. 결론 및 논의

본 연구는 제주지역 민간 및 공공 사회복지기관에서 근무하는 종사자를 연구대상으로 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 연구결과를 간략하게 요약하여 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험을 살펴본 결과 민간기관과 공공기관 사회복지종사자 모두에서 직장상사, 동료, 클라이언트 중 클라이언트로부터 경험하는 언어폭력 피해가 가장 높은 것으로 나타났으며, 민간기관 사회복지종사자보다 공공기관 사회복지종사자가 경험하는 언어폭력 피해경험이 높은 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 클라이언트 및 주민으로부터의 언어폭력 피해경험이 높고 또한 민간기관보다 공공기관에서의 피해경험이 높다는 선행연구 결과(국가인권위원회, 2013; 한국사회복지사협회, 2017)와 유사한 것으로 나타났다.

둘째, 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향을 심리적 소진의 하위변인별로 살펴보면, 비인간화의 경우 남성일수록, 공공기관 종사자일수록, 클라이언트 언어폭력 경험이 많을수록 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정서고갈의 경우에는 학력이 높을수록, 클라이언트 언어폭력 피해경험이 많을수록 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로, 그리고 개인 성취감 결여의 경우 공공기관 종사자일수록, 상사 언어폭력 피해경험과 클라이언트 언어폭력 피해경험이 많을수록 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트 언어폭력 피해경험은 사회복지종사자의 심리적 소진에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 클라이언트로부터의 폭력 피해경험이 소진에 영향을 미친다는 연구결과(박



미은·신희정, 2010; 신준섭·김윤배, 2009; 이정은·조영은, 2008, 조정애, 2012)를 뒷받침하는 결과이다.

셋째, 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 공공기관 종사자일수록, 상사 언어폭력, 그리고 클라이언트 언어폭력이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대부분의 선행연구 결과를 뒷받침한다고 볼 수 있으나, 공공기관 사회복지사보다 민간기관 사회복지사의 이직의도가 더 강하게 나타난 장운정(2011)의 연구결과와는 상이한 것으로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 본 연구의 정책적 논의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 높고 또한 민간기관보다 공공기관에서의 피해경험이 높다는 선행연구 결과(국가인권위원회, 2013; 한국사회복지사협회, 2017)와 마찬가지로 본 연구에서도 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 가장 높고, 민간기관보다 공공기관 사회복지종사자들이 경험하는 언어폭력 피해경험이 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공기관 사회복지종사자가 민간기관 사회복지종사자에 비해 심리적 소진과 이직의도가 나타날 가능성이 높다는 것을 예상할 수 있다. 이는 공공사회복지종사자는 일반적으로 정부정책 수행의 대리자 역할을 수행하는 반면 민간사회복지종사는 클라이언트의 문제 해결을 위한 직접서비스 제공자라는 사회복지사와 클라이언트와의 관계의 차이 때문으로 이해할 수 있다. 따라서 언어폭력 피해를 예방하기 위한 개인 및 조직차원에서 대처할 수 있는 매뉴얼 개발과 공공기관 사회복지종사자를 보호하기 위한 방안을 마련할 필요가 있다. 더불어 공공기관 사회복지종사자들 스스로도 단순 행정가가 아닌 사회복지업무에 대한 비전과 목표에 대한 충분한 이해와 함께 클라이언트와의 소통과 이해를 도모하려는 노력도 병행되어야 할 것이다.

둘째, 공공기관 사회복지종사자가 민간기관 사회복지종사자보다 심리적 소진 수준도 높은 것으로 나타나고 있다. 직접적 서비스를 제공하는 전달자의 역할을 수행하는 사회복지기관 종사자의 심리적 소진의 문제는 중요한 관심사로 다뤄져야 한다는 선행연구(김준환, 2013)의 지적과 사회복지종사자의 소진이 개인, 클라이언트, 그리고 조직에 부정적인 영향을 거쳐 양질의 서비스 제공에도 부정적인 영향을 미친다는 점을 고려할 때 사회복지종사자의 심리적 소진을 예방할 수 있는 방안 마련이 요구된다.

사회복지서비스는 가치지향적이면서, 클라이언트와의 관계를 통한 개인의 문제를 해

결하는 반면 일반적으로 사회복지업무는 능률성을 기반으로 한 양적평가를 중요시하는 사회복지시설 운영 특성은 사회복지종사자의 심리적 소진에 더욱 크게 작용할 수 밖에 없다. 따라서 사회복지서비스 제공자로서 종사자의 동기부여와 업무만족도를 향상시킬 수 있는 조직문화의 개발과 운영방안도 모색되어야 할 것이다. 더불어 공공기관 및 민간기관 사회복지종사자들이 경험하는 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 사회복지종사자들의 심리적 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미친다는 점까지도 고려해야 할 것이다. 따라서 사회복지서비스의 효과적 전달을 위해서 사회복지종사자가 클라이언트의 다양한 폭력형태에 대한 개인적 대처요령과 조직 수준에서의 대응 방안을 마련하고 사회복지서비스에 대한 적극적인 인식개선 교육도 병행될 필요가 있으며, '각 지역의 사회복지현장에 대한 특성과 사회복지사와 클라이언트와의 독특한 인관관계 구조에 대한 이해와 접근도 고려할 필요가 있다.

셋째, 사회복지종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 기관의 유형, 상사 언어폭력, 클라이언트 언어폭력인 것으로 나타났다. 사회복지종사자의 이직은 개인 차원에서는 경력에 따른 부가급여의 상실, 직무 전환에 따른 스트레스 등에서, 조직 차원에서는 기존 직원의 이직으로 인한 신규채용, 신규직원 훈련에 따른 경제적 부담, 서비스의 질 저하 가능성 등 부정적 영향이 발생할 수 있다. 따라서 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 찾기 위한 지속적인 노력과 지역사회복지 현장의 사회복지시설의 환경적 요인과 지역 내 사회복지사의 이직환경에 대한 특성 그리고 이직의도가 이직 또는 전직으로 이어지는 과정에 대한 후속연구도 진행될 필요가 있을 것이다.

본 연구에서 사회복지종사자들이 경험하는 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 그럼에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 본 연구가 일부지역에 국한되어 있으며, 연구대상의 표집에서 공공기관 사회복지종사자의 샘플링 한계성 때문에 민간기관 사회복지종사자의 표본수가 적게 포함되어 진행된 연구결론을 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 이러한 한계점을 극복하기 위해서는 광범위한 모집단의 표집을 통한 후속연구가 필요하다.

둘째, 본 연구결과에서 언어폭력 피해경험 중 상사의 언어폭력 피해경험과 클라이언트의 언어폭력 피해경험은 사회복지종사자의 심리적 소진과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 동료의 언어폭력 피해경험은 사회복지종사자의 심리적 소진과

이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 동료에 의한 언어폭력 피해경험이 사회복지종사자의 심리적 소진과 이직의도에 아무런 영향을 미치지 않는 변인인지에 대해서 밝혀내지 못한 점이다. 후속연구에서는 이러한 한계점을 고려하여 진행될 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 사회복지기관 종사자의 심리적 소진 및 이직의도만을 종속변수로 한정함으로써 다양한 변수에 대한 영향을 파악하지 못하였다. 또한 자기보고식 설문조사를 토대로 이루어졌으므로 연구대상자의 일시적 의견만이 반영되었을 수 있다는 점을 배제할 수 없다. 면접 등과 같은 다양한 관찰방법을 병행하고, 동시에 종단적 연구를 통해 언어폭력 경험, 소진, 이직의도에 추이를 후속연구를 통해 확인할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 구자관. 2007. “언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 분노조절기제의 조절효과를 중심으로.” 경기대학교 박사학위논문.
- 국가인권위원회. 2013. 『사회복지사 인권상황 실태조사』.
- 고관우·남진열. 2014. “지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향.” 『한국지역사회복지학』51: 223-249.
- 김성한. 1997. “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구.” 서울대학교 박사학위논문.
- 김영순. 2004. “매 맞는 아내를 위한 분노조절 프로그램의 효과.” 충북대학교 석사학위논문.
- 김자영·홍송이·한창근. 2016. “정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향.” 『사회복지연구』47(3): 113-138.
- 김준환. 2013. “사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구.” 고려대학교 박사학위논문.
- 김태현. 2008. “노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설대응의 조절효과를 중심으로.” 연세대학교 석사학위논문.
- 김홍영. 2009. “지각된 외부평판, 윤리적인 조직 분위기, 리더-구성원 간 교환관계가 이직의도에 미치는 영향: 중국 내 국유기업과 외자기업 중심으로.” 인하대학교 박사학위논문.
- 남경동·윤계숙·정혜선·박순애·장부영·김혜란·엄현신·성영희. 2005. “수술실 간호사가 경험하는 언어폭력 측정도구 개발.” 『간호행정학회지』11(2): 159-172.
- 남경동·윤계숙·정혜선·박순애·장부영·성영희. 2006. “수술실 간호사가 경험하는 언어폭력이 단기감정반응과 장기 부정적 결과에 미치는 영향.” 『간호행정학회지』12(3): 343-354.
- 박미은. 2006. “정신보건 수련사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력경험.” 『사회복지연구』30: 159-183.
- 박미은·신희정. 2010. “사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험.” 『피해자학연구』18(2): 285-312.
- 박지혜. 2016. “개인-직무 적합성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 자기 효능감의 매개효과를 중심으로.” 울산대학교 석사학위논문.
- 변유경·이지하. 2018. “지역사회 정신건강서비스 기관 종사자의 직무외상 경험이 외상 후 성장에 미치는 영향-낙관성과 수퍼비전 기능의 조절효과를 중심으로.” 『사회과학연구』

- 구』29(1): 23-45.
- 서울복지재단. 2005. 『복지시설 종사자의 위험관리 실태조사』.
- 신용석·강태인·윤성은. 2015. “언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과검증-건강가정지원센터 일반직과 아이돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이 검증.” 『한국사회복지학』67(3): 31-55.
- 신은혜·정혜숙. 2018. “아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력경험에 관한 질적 사례연구.” 『한국사회복지행정학』20(2): 175-204.
- 신준섭. 2008. “사회복지 실천현장의 클라이언트 폭력 연구: 아동보호서비스 현장을 중심으로.” 『한국아동복지학』27: 37-68.
- 신준섭·김윤배. 2009. “지역사회복지관 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험에 대한 연구.” 『한국정책과학학회보』13(1): 167-189.
- 오선균. 2001. “보육교사 직무만족과 소진에 관한 연구.” 청주대학교 석사학위논문.
- 윤혜미. 1991. “사회복지전문요원의 이직의도, 직무만족, Burnout에 관한 연구.” 『한국사회복지학』18: 83-116.
- 이관형. 2004. “경력정체가 이직의도에 미치는 영향: 은행원을 중심으로.” 한양대학교 석사학위논문.
- 이정은·조영은. 2008. “클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 이직의도의 구조적 관계.” 『한국사회복지조사연구』19: 83-104.
- 이진숙. 2014. “사회복지사의 소진 영향 요인 연구.” 원광대학교 박사학위논문.
- 이진화. 2007. “보육교사의 정서지능과 직무만족도, 소진과의 관계.” 『영·유아교육』16: 199-210.
- 장윤정. 2011. “공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구.” 『노인복지연구』51: 361-382.
- 정재균. 1991. “학교조직건강과 교사소진간의 관계연구.” 전북대학교 석사학위논문.
- 조정애. 2012. “간호사가 경험하는 언어폭력이 소진 및 조직몰입에 미치는 영향.” 부산카톨릭대학교 석사학위논문.
- 최성진. 2006. “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인 연구.” 서강대학교 석사학위논문.
- 최영광·전동일. 2017. “사회복지사 이직 의사 영향요인: 사회복지사와 비사회복지사의 비교를 중심으로.” 『한국콘텐츠학회논문지』17(1): 129-136.
- 한국사회복지사협회. 2017. 『2017년 사회복지사 통계연감』.

- Freudenberger H. J. 1974. "Staff Burn-Out." *Journal of Social Issues*, 30: 159-165.
- Gilsson, C. 2001. *Organizational Structure and Performance*. Social Welfare Management, London: Sage Publications.
- Lawler, E. E. 1983. *Satisfaction and Behavior*, New York: McGraw-Hill: 287-301.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. 1981. *The Maslach Burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mobley, W. H. 1982. "Employee Turnover: Cause, Consequences, and Control." Reading MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. 1981. *Professional Turnover : the Case for Nurse*. SP Medical and Scientific Books, New York.
- Ryan, M. A. 1981. professional survival. supervisor Nurse. Feb: 16-17.
- Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. 2003. "Client violence against social workers: From increased worker responsibility and administrative mismash to effective prevention policy." *Administration in Social Work* 27(4): 41-59.

Abstract

## The Effects of Social Welfare Worker's Experience of Verbal Violence on Psychological Burnout and Turnover Intention

Kang, Lae-Hwa · Nam, Chin-Yeol · Ko, Kwan-Woo\*

This study aims to analyze the effects of the experience of verbal violence on psychological burnout and turnover intention of social welfare workers in Jeju. The analysis data was received from the samples of 167 respondents in charge of social welfare selected from private and public social welfare agency. The data was analysed by descriptive statistics analysis, T-test, and multiple regression analysis. The results of the study were as follows: First, The experience of verbal violence damage showed the highest experience from clients among colleagues, bosses, and clients. Second, the effect of the experience of verbal violence on the subvariables of psychological burnout, In the case of dehumanization, gender, institutional type, and client verbal violence, In the case of emotional depletion, academic background, client verbal violence, and In the case of lack of self-fulfillment, institutional type, boss verbal violence, and client verbal violence were found to affect. Third, the turnover intention was influenced by institutional type, boss verbal violence, and client verbal violence. we proposed practical measures to cope with verbal violence.

Key words : social welfare worker, verbal violence, psychological burnout, turnover intention

[논문투고일: 2018.09.30, 심사일: 2018.11.05, 심사완료일: 2018.11.11]

---

\* Cheju Halla General Hospital · Jeju National University · Jeju National University