

## 클라이언트 폭력 경험이 요양보호사의 노인에 대한 태도에 미치는 영향

Client Violence Experience of Care Workers and  
Their Attitudes toward Older People

최 현 우\*

김 도 영\*\*

이 정 화\*\*\*

전남대학교 사회복지학협동과정

전남대학교 생활복지학과

Hyounwoo Choi

Doyoung Kim

Jeonghwa Lee

Dept. of Social Welfare,

Dept. of Family Environment & Welfare,

Chonnam National University

Chonnam National University

(초록)

요양보호사는 업무 특성상 돌봄 노인과 물리적으로 밀접한 거리에서 장시간 돌봄서비스를 제공하게 된다. 이러한 과정에서 돌봄 노인으로부터 공격적이고 폭력적인 대우를 받는 상황에 맞닥뜨리게 될 가능성이 크다. 요양보호사가 경험한 클라이언트의 폭력 경험은 요양보호사의 노인에 대한 태도에 영향을 미칠 수 있는데, 이를 살펴보기 위하여 274명의 요양보호사를 대상으로 클라이언트 폭력 경험과 노인에 대한 태도를 묻는 온라인/오프라인 설문조사를 실시하였다. 자료 분석 결과, 요양보호사의 클라이언트 폭력 경험은 노인에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 드러났으며, 구체적으로 폭력 경험을 많이 했던 자일수록 ‘노인에 대한 편견’이 더 심하게 나타났고, ‘노인에 대한 배제’도 더 심했다. 이러한 결과에 따라 클라이언트 폭력에 대한 효과적인 대응 전략이 필요함을 강조하였고, 이를 예방하기 위해 노인시설에서 노화에 따른 질병 특성 관련 교육이나 클라이언트 폭력 발생 시 요양보

\* 주저자: (우) 61186 광주광역시 북구 용봉로 77 전남대학교 사회복지학협동과정 박사과정 수료 최현우(e-mail: wkdejr2514@hanmail.net)

\*\* 공동저자: (우) 61186 광주광역시 북구 용봉로 77 전남대학교 사회복지학협동과정 석사과정 졸업 김도영 (e-mail: ehgudwkd2003@hanmail.net)

\*\*\* 교신저자: (우) 61186 광주광역시 북구 용봉로 77 전남대학교 생활복지학과 교수 이정화 (e-mail: jhlee2@chonnam.ac.kr)

호사 대처를 위한 매뉴얼 마련의 필요성을 제안하였다.

**주제어** : 클라이언트 폭력, 요양보호사, 노인에 대한 태도

---

(Abstract)

Due to the nature of the job, care workers have been providing long-term care services at a physically close distance to the geriatric patients. The care workers as service providers are more likely to be treated aggressively and violently by the patients. Client violence that the workers have experienced can affect their attitudes toward both the patients and the older adults. Both on-line and off-line survey of 274 care workers was conducted to examine their attitudes toward older people in this study. One of the major findings was that client violence experience would have a negative impact on the workers' attitudes toward older adults or geriatric patients. Based on the findings, several strategies were emphasized to deal effectively with and to prevent the violence. For the sake of that, personnel management in nursing care facilities, education and training of care workers, policy change in local government and so on were suggested in the discussion.

*Key words* : Client violence, Care workers, Attitudes toward the geriatric patients

---

## I. 서 론

급속도로 발전하는 의학 기술과 생활 수준의 향상은 평균수명 연장 및 노인인구 증가를 초래하고, 저출산 현상의 심화와 노인인구의 절대적 증가로 인해 노인 관련 사회적 문제도 증대되고 있다. 고령자 통계에 따르면, 우리나라 노인인구는 2020년 기준 15%를 넘었고, 앞으로도 빠른 속도로 증가하여 2025년 무렵 전체인구의 20%를 초과하여 초고령 사회로 진입할 것으로 전망된다(Statistics Korea, 2020). 노인인구의 급격한 증가는 다양한 노인복지서비스의 수요증가와 연결되며, 특히 노인돌봄서비스의 수요가 증가할 것으로 예상된다. 아울러 노인복지 서비스 수요도 늘어나면서 노인복지 실천 현장의 사회복지사를 비롯한 돌봄서비스 제공인력(예: 요양보호사)이

클라이언트(client)의 불만과 폭력의 대상이 되고 있다(J. Kim, 2015; J. Kim & Choi, 2018). 특히, 만성질환과 노인성 질환으로 인해 독립적인 일상생활이 어려운 노인들에게 신체적, 심리적, 그리고 정서적 돌봄을 제공하는 요양보호사는 업무 특성상 돌봄 노인과 물리적으로 밀접한 거리에서 장시간 서비스를 제공하게 되는데, 이러한 과정에서 돌봄 노인으로부터 공격적이고 폭력적인 대우를 받는 상황에 맞닥뜨리게 될 가능성이 크다. 노인의 공격적 행동은 대부분 치매와 같은 노인성 질환으로 인한 인지기능의 저하로 인해 나타나는 행동심리증상(예: 공격적 행동, 과잉 행동, 부적절한 성행동, 망상, 편집증)에 속하는데(H. Kim & Lim, 2020), 요양보호사가 자신의 자율성을 통제한다고 느꼈을 때 부정적인 정서와 함께 물리적인 공격성을 표출하게 된다(Y. Lee &

Kim, 2021).

미국의 경우 산업안전보건국에서 서비스 이용자가 폭력의 가해자가 되거나, 또는 요양보호사와 같은 종사자가 폭력의 목표대상이 되는 것을 직장 폭력의 전형적인 형태로 규정하고 있는데, 요양시설의 경우 다른 서비스 환경 종사자보다 폭력 경험 가능성이 16배나 더 높은 것으로 나타났다(Anderson, 2002). 클라이언트 폭력은 클라이언트에 의한 물리적/신체적(physical) 공격(예: 때리거나, 물건을 던지고 밀거나 붙잡기, 도구를 이용한 공격), 언어적 폭력(예: 협박, 욕설), 사회복지사의 가족에 대한 위협 등과 같은 위협 행동, 기물파손, 성적 괴롭힘 등 다양하게 나타났다(Newhill, 2003). 노인복지 시설에 종사하는 요양보호사가 경험한 클라이언트 폭력 경험에 관한 연구에서는 요양보호사가 경험하는 클라이언트 폭력의 유형을 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성적 괴롭힘, 스토킹, 기물파손, 보호자 폭력 등으로 다양하게 소개하고 있지만, 대다수 연구에서는 신체적 폭력 및 언어적 폭력으로 구분하여 연구하고 있다(Hwang, Kang, Yoo, & Lee, 2014; Lee, Lee, & Hwang, 2013; Seol, 2006).

요양보호사의 클라이언트 폭력 경험을 살펴본 연구에서는 대다수 요양보호사가 신체적 폭력(91%)이나 언어적 폭력(95%)을 경험한 것으로 나타났다(Hwang, et al., 2014; Lee & Hong, 2019). 클라이언트 폭력 경험은 요양보호사의 심리적 측면에 부정적인 영향을 미쳐 공포감, 불안, 우울, 상심, 수면장애, 스트레스 등의 부정적인 정서 반응을 발생시킬 수 있으며(Arnetz & Arnetz, 2001), 직무와 관련된 변인(예: 직무만족, 조직몰입, 소진 등)에도 부정

적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Seol, 2006; Yoon & Lee, 2016). 돌봄서비스 제공자가 경험하는 클라이언트 폭력에 대한 학술적 관심은 노인이 그 제공자에게 폭력을 당하는 ‘노인학대’에 대한 관심에 비해 매우 미흡한 편이다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사가 경험하는 클라이언트 폭력 경험에 초점을 두어 물리적인 폭력 경험과 언어적 폭력 경험으로 구분하지 않고 함께 살펴보고자 한다.

노인에 대한 태도는 삶의 과정 중에 겪은 개인적 경험이나 사회문화적 그리고 환경적 요인 등 복합적인 요인에 의해 형성되어온 노인에 대한 긍정적 혹은 부정적 인식의 경향으로 노인에 대한 감정이나 정서, 사고, 행동 방식에 관한 것이다(W. Kim, 2015; Park, Lee, & Ryu, 2016). 한 개인이 일상생활에서 노인과 자주 접촉하면서 여러 가지 경험을 나누는 과정에서 노인에 대한 감정이나 인식 등 어떤 태도가 형성되는데, 좋은 경험을 자주 나누었다면 긍정적인 태도 그리고 좋지 않은 경험을 했다면 부정적인 태도가 형성될 수 있다. 곧 접촉이 일어나는 상황이나 맥락에 따라 그 대상에 대한 태도가 긍정적이거나 부정적으로 나타나게 된다(Choi & Ha, 2020). 예를 들면, 노인과 함께 살면서 만족스럽지 못한 경험을 한 대학생들은 다른 학생들보다 노인에 대한 편견이 더 심했다(Seo & Kim, 1999).

그 개인이 노인 환자를 돌보는 요양보호사라면, 노인이나 노인 환자에 대해서 어떤 태도로 지닐 것인가? 가정에서 노인 환자를 돌보는 자도 마찬가지이겠지만 시설기관에 종사하고 있는 요양보호사는 한 명이 아니라 여러 명의 노인 환자들을 동시에 돌보면서 스트레

스를 받고 지낸다(Engström, Skytt, & Nilsson, 2011). 예를 들면, 요양보호사는 자신이 돌봄 서비스를 제공하는 과정에서 노인 환자로부터 심한 공격을 당하기도 한다(Wharton & Ford, 2014). 요양보호사가 자신이 돌보는 노인 환자로부터 폭력을 경험했을 때 이직을 고려하거나 심리적 및 신체적 건강에 좋지 않은 결과를 초래할 수 있으며(Zeller, Hahn, Needham, Kok, Dassen, & Halfens, 2009), 노인 환자는 물론이고 노인 세대에 대한 부정적 인식이나 감정으로 이어질 가능성이 크다.

본 연구에서 요양보호사의 노인에 대한 태도에 주목하는 이유는 요양보호사가 가진 노인에 대한 태도에 따라 노인의 행동에 대한 대응이 달라질 가능성, 즉 긍정적 혹은 부정적 대응을 할 가능성이 크다는 점과 제공되는 돌봄서비스의 질과 관련성이 높다는 점 때문이다. 그렇지만 클라이언트로부터 폭력을 경험한 자가 폭력을 가한 당사자에 대한 태도 관련 연구는 아직도 매우 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서는 클라이언트(노인 환자)로부터의 폭력을 경험한 요양보호사가 노인에 대한 어떠한 태도를 보이는지를 살펴보고자 한다. 여기에서 노인에 대한 태도는 노인에 대한 편견과 노인에 대한 사회적 배제의 두 영역으로 나누어 클라이언트 폭력 경험에 대한 영향을 살펴보고자 한다.

## II. 방 법

### 1. 조사대상자

본 연구의 조사대상자는 생활시설과 재가 시설, 요양병원에서 노인 환자를 대상으로 돌봄서비스를 제공하고 있는 요양보호사 274명(남성 17명, 여성 257명)이었다. 조사대상자의 나이는 평균 50.3세이었으며, 그 범위는 30세부터 68세였다. 학력은 대학 졸업 이상 49명(17.9%), 전문대 졸업 84명(30.7%), 고등학교 졸업 120명(43.8%), 그리고 중학교 졸업 이하 21명(7.7%)이었다. 근무하고 있는 기관의 유형은 생활시설 186명(67.8%), 재가시설 66명(24.1%), 그리고 요양병원 22명(8.0%)이었다. 기관에서 근무하고 있는 경력(기간)은 1년 미만 73명(26.6%), 1년 이상 2년 미만 62명(22.6%), 2년 이상 3년 미만 37명(13.5%), 3년 이상 4년 미만 55명(20.1%), 그리고 5년 이상 47명(17.2%)이었다.

### 2. 조사 도구

본 연구는 설문지 조사였는데, 설문지는 총 19개 문항으로 구성되었다. 이들은 인구통계학적 변인에 관한 5문항(성별, 나이, 학력, 근무 기관 유형, 그리고 근무 기간), 클라이언트 폭력 경험에 관한 6문항, 그리고 종속변인으로 노인에 대한 태도에 관한 8문항이었다.

#### 1) 클라이언트 폭력 경험

K. Kim(2003)이 이용했던 시설 치매 노인의 문제행동을 사정하는 도구 25개 문항 중 클라이언트와 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사와의 관계에서 클라이언트 폭력으로 인식될

〈Table 1〉 Frequency of care workers who have never experienced client violence (N=274)

| 문항                                      | 빈도 (%)     |
|-----------------------------------------|------------|
| 다른 사람에게 피해를 입히는 과격한 행동으로 신체적인 해를 끼친다.   | 66 (24.1)  |
| 부주의 또는 고의로 대상자가 요양보호사인 내 몸에 해를 입힌다.     | 89 (32.5)  |
| 물건을 과격하게 다루거나 던지는 등 물건을 훼손한다.           | 110 (40.1) |
| 종사자나 다른 사람에게 욕을 하거나 화를 낸다.              | 39 (14.2)  |
| 큰소리를 내거나 고함을 지른다.                       | 37 (13.5)  |
| 간호제공자(요양보호사)나 주위사람을 무시하거나 얕잡아 보는 말을 한다. | 70 (25.5)  |

수 있는 6문항(<Table 1> 참조)만 사용하였다. 각 문항에 대한 반응은 지난 1개월 동안 경험한 클라이언트 폭력 경험에 대해 5점 척도로 측정했는데, 자료 분석 시 ‘없음=0’, ‘드물게=1’, ‘종종=2’, ‘자주=3’, 그리고 ‘항상=4’로 코딩하였다. 그 6문항의 총점(범위 0-24점)이 높을수록 클라이언트로부터 폭력을 당한 경험이 더 빈번했음을 의미한다. 본 도구의 내적 일치도 계수  $\alpha$ 값은 .84(N=274)였다.

## 2) 노인에 대한 태도

노인에 대한 태도는 S. Lee(1989)가 개발한 8개 영역, 101개 문항으로 구성된 도구에서 노인의 적응 및 대인관계 영역 16문항 중 호오(好惡) 관계를 보여주는 8문항을 사용해서 측정하였다. 구체적으로 이들은 노인의 대인관계나 노인에 대한 인식 또는 노인의 문제행동에 관한 것들이었다. 그러나 그 8문항을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인의 공통성을 저해하는 3문항이 제외된 후 최종적으로는 2개의 요인 5문항(<Table 2> 참조)만을 분석에 이용하였다. 그 두 요인을 노인에 대한 편견 및 노인의 사회적 배제로 각각 명명했다. 모든 문항에 대한 반응형태는

Likert식 5점 척도(‘전혀 그렇지 않다=1’부터 ‘매우 그렇다=5’까지)였으며, 총점이 높을수록 노인에 대한 태도가 더 부정적임을 의미한다. 노인에 대한 편견과 노인의 사회적 배제를 종합한 노인에 대한 전반적인 태도의 내적 일치도 계수  $\alpha$ 값은 .61(N=274)인 반면 3문항으로 구성된 노인에 대한 편견의  $\alpha$ 값은 .65(N=274) 그리고 2문항으로 구성된 노인의 사회적 배제의  $\alpha$ 값은 .64(N=274)이었다.

## 3. 조사절차

본 연구의 설문조사는 2020년 6월부터 8월까지 30세 이상 요양보호사를 대상으로 온라인 및 오프라인으로 실시되었다. 설문조사가 실시되던 시기에 COVID-19 감염 확산 방지정책에 따른 노인복지시설 출입제한으로 온라인 및 오프라인 조사를 병행하였다. 온라인 조사는 요양보호사들의 네이버 카페인 ‘요양세상’이나 ‘전국 요양보호사들의 모임’, ‘노인장기요양보험 실무카페’ 등을 통해 가입자를 대상으로 본 조사의 목적을 알릴 수 있는 글을 게시한 결과, 자발적으로 참여를 희망하는 요양보호사 113명을 대상으로 설문조사가 실시되

었다. 오프라인 조사는 광주광역시 및 전라남도에서 소재한 노인시설 15군데에 사전 연락을 통해 연구목적을 설명한 후 조사차 방문을 해도 좋다는 12개 시설을 대상으로 연구자가 직접 방문하여 조사에 참여하겠다는 요양보호사를 대상으로 조사하였다. 연구자가 방문한 시설은 노인요양시설 7개소, 노인요양공동생활가정 1개소, 그리고 재가시설 4개소였는데, 그 12개소의 시설에 근무하는 요양보호사 189명을 개별적으로 조사하였다. 작성된 설문지는 온라인 113부, 오프라인 189부로 총 302부이었으나 결측값이 있어 활용이 어려웠던 설문 18부를 제외했으며, 문항에 대한 반응에서 일관성이 없는 10부도 제외하여 최종적으로 274부(온라인 104부, 오프라인 170부)만이 분석에 이용되었다. 본 연구는 기관 생명윤리위원회 심의를 통해 승인을 얻은 이후에 실시되었다(승인번호 : 1040198-200320-HR-029-02).

### III. 결 과

#### 1. 클라이언트 폭력 경험 비율

클라이언트 폭력을 경험하지 않은 요양보호사의 비율을 살펴보면 <Table 1>과 같다. 문항 내용에 따른 정도의 차이는 있으나 조사 시점까지 클라이언트 폭력을 경험하지 않았던 요양보호사는 20-30% 전후인 것으로 나타났다.

#### 2. 요양보호사의 노인에 대한 태도

노인에 대한 태도를 살펴본 결과, 조사대상자들의 태도 점수는 평균 15.7점으로 나타났다. 노인에 대한 태도 점수의 범위가 5-25점 이었는데, 요양보호사의 노인에 대한 태도는 중간값에 가까워 긍정적이지 못한 것으로 나

<Table 2> General attitudes toward geriatric patients (N=274)

| 요인명                                               | 문항                                            | 1      | 2      | M (SD)      |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|--------|-------------|
| 노인에 대한<br>편견                                      | 노인들은 남의 일에 끼어들고 요구하지도 않은 충고를 하는데 많은 시간을 허비한다. | .786   | .049   | 3.30 (.96)  |
|                                                   | 노인들은 젊은 세대가 하는 생각과 언행을 못마땅하게 생각한다.            | .757   | .160   | 3.26 (.95)  |
|                                                   | 노인들은 했던 이야기를 하고 또 하고 하여 다른 사람들을 지겹게 만든다.      | .748   | .019   | 3.43 (1.05) |
| 노인의<br>사회적 배제                                     | 노인들은 일종의 장애자 같은 취급을 받는다.                      | .032   | .858   | 2.72 (.97)  |
|                                                   | 노인은 어떤 일에서나 소외를 당한다.                          | .130   | .845   | 3.04 (.94)  |
| 고유값                                               |                                               | 1.767  | 1.479  |             |
| 공통분산(%)                                           |                                               | 35.347 | 29.573 |             |
| 누적분산(%)                                           |                                               | 35.347 | 64.919 |             |
| KMO=.619, Bartlett's $\chi^2 = 192.826(p < .001)$ |                                               |        |        |             |

타났다. 구체적으로 2가지 하위요인의 노인에 대한 태도를 살펴보면, 먼저 ‘노인에 대한 편견’의 경우 3-15점의 범위 중 평균 10점으로 다소 부정적인 것으로 나타났다. ‘노인의 사회적 배제’의 경우도 2-10점의 범위 중 평균 5.8점으로 역시 긍정적이지 못한 것으로 나타났다.

### 3. 클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 태도에 미치는 영향

클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 태도 및 그 하위요인에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단계적 회귀분석(stepwise method)을 실시하였다. 회귀분석에 앞서 독립변수 간 상관관계를 살펴본 결과, VIF값이 1.007로 다중공선성 위험은 크지 않은 것으로 나타났다. 먼저 클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 태도에 미치는 영향을 살펴보았다(<Table 3> 참조). 그 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나

타났으며( $F=14.013$ ,  $p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 9.4%로 나타났다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 클라이언트 폭력 경험( $\beta=.256$ ,  $p<.001$ )과 학력( $\beta=-.148$ ,  $p<.01$ )이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 편견에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=12.235$ ,  $p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 8.3%로 나타났다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 학력( $\beta=-.209$ ,  $p<.001$ )과 클라이언트 폭력 경험( $\beta=.182$ ,  $p<.01$ )이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 배제에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=14.029$ ,  $p<.01$ ), 회귀모형의 설명력은 약 4.9%로 나타났다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 클라이언트 폭력 경험( $\beta=.221$ ,  $p<.001$ )이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<Table 3> The effect of client violence on attitudes toward geriatric patients ( $N=274$ )

| 종속변인      | 독립변인     | <i>b</i> | SE   | $\beta$ | <i>t</i>  | $R^2$ | adj. $R^2$ | <i>F</i>  |
|-----------|----------|----------|------|---------|-----------|-------|------------|-----------|
| 노인에 대한 태도 | 클라이언트 폭력 | .184     | .040 | .268    | 4.590***  | .072  | .068       | 21.071*** |
|           | 클라이언트 폭력 | .176     | .040 | .256    | 4.412***  | .094  | .087       | 14.013*** |
|           | 학력       | -.521    | .204 | -.148   | -2.555**  |       |            |           |
| 노인에 대한 편견 | 학력       | -.585    | .155 | -.223   | -3.782*** | .050  | .046       | 14.301*** |
|           | 학력       | -.546    | .153 | -.209   | -3.573*** | .083  | .076       | 12.235*** |
|           | 클라이언트 폭력 | .093     | .030 | .182    | 3.116**   |       |            |           |
| 노인에 대한 배제 | 클라이언트 폭력 | .082     | .022 | .221    | 3.746***  | .049  | .046       | 14.029**  |

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

#### IV. 논 의

본 연구는 급격히 증가하는 노인인구로 인해 돌봄 수요도 증가하는 상황에서 노인 환자들에게 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사들이 노인에 대해서 어떤 태도를 형성하는지를 살펴본 조사였다. 요양보호사가 클라이언트로부터 폭력을 당한 경험이 노인을 바라보는 요양보호사의 태도에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 살펴보았다. 본 연구에서 나타난 결과에 따른 현실적인 상황을 다음과 같이 논의하고자 한다.

우선, 클라이언트로부터 폭력을 전혀 경험하지 않았던 요양보호사의 비율을 살펴보면, 정도의 차이는 있으나 30% 이내인 것으로 드러났다. 이는 대다수 요양보호사가 클라이언트 폭력을 경험하면서 지내고 있음을 의미한다. 특히 언어적인 유형인 ‘큰소리를 내거나 고함을 지른다.’ 경우 미(未)경험율이 13.5%에 불과해 대다수 요양보호사가 경험하는 유형으로 나타났고, ‘종사자나 다른 사람에게 욕을 하거나 화를 낸다.’는 유형 또한 미경험율이 14.2%로 절대 다수의 요양보호사가 이를 경험한 것으로 나타났다. 한편, 물리적(신체적)인 유형의 문항으로 ‘다른 사람에게 피해를 입히는 과격한 행동으로 신체적인 해를 끼친다.’ 경우 미경험율이 24.1%, ‘부주의 또는 고의로 대상자가 요양보호사인 내 몸에 해를 입힌다.’ 경우 미경험율이 32.5%로 물리적인 폭력 경험이 언어적인 폭력 경험보다 미경험율이 약간 더 높은 것으로 나타났다. 본 연구의 조사대상자들이 클라이언트 폭력을 경험하지 않은 비율은 부산지역을 중심으로 노인요양시

설 클라이언트 폭력 실태를 조사한 연구에 비해 언어적 폭력이나 신체적 폭력 모두 더 높은 편이었지만(Hwang et al, 2014), 장애인복지관이나 아동보호전문기관 종사자들이 경험한 클라이언트 폭력 비율보다는 더 높은 것으로 나타났다(J. Kim & Han, 2017; Shin, 2008).

다음으로, 요양보호사의 노인에 대한 태도를 살펴본 결과, 그 태도는 전반적으로 긍정적이지 못한 것으로 나타났다. 구체적으로는 노인에 대한 편견이나 배제 수준이 낮지 않았던 것으로 나타났다. 본 연구의 조사대상자들이 보인 노인에 대한 부정적인 태도는 다른 연구에서도 비슷하게 나타나기도 했다(Seong, Yeom, & Lee, 2021). 그러나 수도권 지역의 요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 노인에 대한 태도를 측정한 연구와는 상반되는 결과가 나타났다(K. Park, 2016). 그 이유는 노인에 대한 태도를 요양보호사의 신념이나 가치관 등 다양한 측면에 관하여 응답하도록 하여 노인에 대한 태도가 긍정적으로밖에 나올 수밖에 없었기 때문일 수 있다.

마지막으로, 요양보호사의 클라이언트 폭력 경험이 노인에 대한 태도의 하위요인인 ‘노인에 대한 편견’ 및 ‘노인에 대한 배제’에 미치는 각각 영향을 분석한 결과, 학력이 낮을수록 그리고 클라이언트 폭력경험을 더 많이 했던 사람일수록 ‘노인에 대한 편견’이 더 심했던 것으로 나타났다. 다음으로 ‘노인의 배제’ 역시 클라이언트 폭력 경험을 더 많이 했던 사람일수록 ‘노인의 배제’가 더 심한 것으로 나타났다. 본 연구의 조사대상자들이 보인 노인에 대한 부정적인 접촉 경험으로 인한 부정적인 태도는 다른 연구의 결과와 일치하였다

(Choi & Ha, 2020; Seo & Kim, 1999).

본 연구에서 다수의 요양보호사가 돌봄 요구 대상자에게 서비스를 제공할 때 클라이언트 폭력을 경험한 것으로 드러난 점과 이러한 요양보호사의 클라이언트 폭력 경험은 노인에 대한 태도에 부정적으로 영향을 미치는 요인으로 밝혀진 점에 대한 문제점의 개선을 위한 방안으로 몇 가지 사회복지정책 및 실천방안을 제시해 보고자 한다. 이들은 클라이언트 폭력에 대한 효과적인 대응 전략으로 실천 현장의 적극적인 지원, 교육체계의 마련 및 정책적 접근이다.

먼저, 실천 현장(예: 시설기관)의 적극 지원으로 폭력의 재발 방지, 폭력피해자에 관한 사후관리가 필요하다. 구체적으로 신체 폭력을 당한 요양보호사의 경우 필요에 따라 심리상담과 의료서비스 등을 통해 충분한 심리적 안정 및 회복이 이루어지도록 근무 배치 재조정 및 업무량 조정과 같은 적극적인 지원과 관심이 필요하다(Hwang et al, 2014).

다음으로, 교육체계의 마련은 요양보호사의 근무 배치 전 담당해야 할 노인의 특성에 관한 교육이 필요한데, 예를 들면, 일반적인 공격성과 치매와 같은 노인성 질환에 따른 공격성의 특성, 공격적 행동의 대처 방법에 대한 교육이 필요하다(Hwang et al, 2014). 이러한 교육체계의 마련은 노인에 대한 지식 함양을 통해 치매와 같은 노인성 질환으로 인한 인지기능의 저하로 나타나는 행동심리증상의 완화에 도움을 줄 수 있고, 대상자의 공격적인 행동을 예방하고, 동시에 노인에 대한 이해를 통해 고정관념과 부정적 태도를 감소시키는 기회가 될 것이다(Han, 2000; Lee & Lee,

2005). 이처럼 요양보호사의 교육체계가 활발히 운영될 수 있기 위해서 요양보호사의 보수교육과 직무교육의 법제화나 의무화가 요구되며(Y. Lee, 2013), 구체적으로 적극적인 지원이 가능하기 위해서는 제도적인 뒷받침이 이루어져야 한다. 현실적으로 ‘장기요양요원 처우개선의 조례’를 의무규정으로 전환할 필요가 있다. 『노인장기요양보험법』 제4조에서는 국가 및 지방자치단체의 책무로 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며, 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 함을 명시하고 있다. 이에 따라 대다수 지방자치단체는 ‘장기요양요원 처우개선의 조례’를 제정하였다. 그 예로 광주광역시와 장기요양요원의 처우 개선 및 지위향상을 위한 조례를 살펴보면, 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언, 폭행, 성희롱 및 성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적인 조치를 하여야 한다고 명시되어 있으며, 요양보호사에 대한 보수교육도 매년 1회 이상 실시하여야 함을 명시하고 있다. 그렇지만 이러한 조례는 현재까지 의무규정이 아닌 선택사항으로 규정하고 있는데(I. Park, 2018), 내실 있는 교육 및 실천 현장의 지원체계가 정착될 수 있도록 의무사항으로 규정될 필요가 있다.

마지막으로, 요양보호사의 근무 조건 등 환경 개선에 관한 정책적 변화이다. 현재 노인요양시설 요양보호사의 경우 매월 일정한 근무시간을 충족해야 서비스 제공인력에 대한 장기요양수가 받을 수 있는 실정이다(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한고시 제49조). 이는 극심한 클라이언트 폭력을 경험하게 되더라도 병가를 사용하여

입원 치료를 받는 것을 제외하고, 적극적인 심리 상담과 의료서비스의 이용에 한계가 있을 수 있다. 따라서 클라이언트 폭력 등으로 인한 예외 규정의 정립을 통해 돌봄 인력의 충분한 휴식이나 회복이 가능한 여건을 마련해야 할 것이며, 폭력피해 요양보호사의 의료 서비스 이용으로 인한 돌봄 공백이 생기지 않도록 대체 인력 제도의 마련 및 그 활성화가 필요하다(Cho, Chung, & Han, 2020).

본 연구가 갖는 제한점을 제시하고 후속 연구를 위한 제언을 하고자 한다. 본 연구는 클라이언트 폭력이 요양보호사의 노인에 대한 태도에 미치는 영향에 초점을 두었다. 본 연구에서는 클라이언트 폭력 경험을 대상자와 요양보호사의 관계에서 요양보호사가 클라이언트 폭력으로 인식할만한 신체적 및 언어적 폭력 유형에 초점을 두었는데, 다양한 클라이언트 폭력 유형을 측정할 수 있는 조사 도구를 활용하여 접근할 필요가 있으며, 요양보호사의 근무환경(기관 유형, 근무패턴, 근무시간)을 세분화시켜 고려한 비교 연구가 필요하다. 또한 본 연구에서 활용한 노인의 태도 조사 도구는 현대 시대적 노인에 대한 태도를 반영하기에는 부족한 점이 있었다. 따라서 추후 진행되는 연구에서는 현시점의 노인에 대한 태도를 반영할 수 있는 조사 도구를 활용한다면 더 의미가 클 것이다. 이상의 제한점에도 불구하고 본 연구는 그동안 학문적 관심이 적었던 요양보호사 대상의 클라이언트 폭력 경험을 조명하고, 이러한 클라이언트 폭력이 요양보호사의 노인에 대한 태도에 미치는 영향을 보다 분석적으로 살펴보았다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

## Reference

- Anderson, C. (2002). Workplace violence are some nurses more vulnerable? *Issues in Mental Health Nursing*, 23, 351-366.
- Arnetz, J., & Arnetz, B. (2001). Violence toward health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science and Medicine*, 52(3), 417-427.
- Choi, K., & Ha, J. (2020). The relations among multicultural contact experience, cognitive flexibility, prejudice, and multicultural attitudes in Korean middle school students, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 32(2), 849-872.
- Cho, S., Chung, H., & Han, Y. (2020). An exploratory study for working conditions of social workers. *Korean Journal of Social Welfare*, 72(3), 85-107.
- Engström, M., Skytt, B., & Nilsson, A. (2011). Working life and stress symptoms among caregivers in elderly care with formal and no formal competence. *Journal of Nursing Management*, 19(6), 732-741.
- Han, J. (2003). Youth's attitudes toward the elderly. *Korean Journal of Research in Gerontology*, 23(4), 181-194.
- Hwang, B., Kang, J., Yoo, E., & Lee, J. (2014). A survey on the client violence experiences of careworkers working at nursing homes in Busan. *Journal of Social Science*, 25(1), 187-214.
- Kim, H., & Lim, K. (2020). Nurses'

- management patterns for aggressive behaviors in patients with dementia. *The Journal of Korean Long Term Care*, 8(2), 60-80.
- Kim, J. (2015). Examining the moderating effects of social support on the relationship between client violence experience and stress among elderly social workers, *Korea Autonomous Administration Gazette*, 29(4), 325-345.
- Kim, J., & Choi, J. (2018). The effect of the risk, perceived by social workers, on the organizational contribution - An analysis of medicating effect on client violence experience against social workers experience, *Academy of Korean Social Welfare Administration*, 8(2), 65-98.
- Kim, J., & Han, S. (2017). The moderating effect of social support on the relationship between client violence experience and organizational commitment of workers at community rehabilitation center. *Journal of Disability and Welfare*, 35, 5-26.
- Kim, K. (2003). *Development of an assessment tool of problematic behaviors for institutionalized old people with dementia*. Unpublished doctoral dissertation. Seoul National of University Graduate School of Nursing, Seoul, Korea.
- Kim, W. (2015). Effects of attitudes toward the elderly on depression and life satisfaction of college students. *Korean Journal of Youth Studies*, 22(5), 461-482.
- Lee, J., Lee, S. (2005). The impact of education of gerontology on the knowledge and attitudes toward the elderly among the undergraduate students. *Journal of Welfare for Aged*, 29, 259-283.
- Lee, S. (1989). Attitude toward the old people of different age groups through the study of psychological aspects. *Korean Journal of Developmental Psychology*, 2(1), 93-105.
- Lee, S., & Hong, J. (2019). The effect of attitudes toward the geriatric of caregivers on their emotional work and burnout. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(7), 41-47.
- Lee, Y. (2013). Study on job training improvement measures for care givers. *Journal of Welfare for the Aged*, 61, 339-358.
- Lee, Y., Kim, K. (2021). Effects of cognitive emotional regulation strategies and triggering event on displaced aggression. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 40(3), 269-279.
- Lee, Y., Lee, S., & Hwang, H. (2013). The effect of organizational and care worker related factors on client violence occurring at nursing homes. *Korean Journal of Social Welfare*, 65(4), 221-243.
- Newhill, C. (2003). *Client violence in social work practice: Prevention, intervention, and research*. New York: The Guilford Press.
- Park, I. (2018). Analyzing the Level of treatment of workers in long-term care

- Institutions and improving policy direction. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 73(3), 143-165.
- Park, K. (2016). Convergence approach about the knowledge, attitude toward the elderly, and competence of carers. *Journal of Digital Convergence*, 14(9), 339-406.
- Park, Y., Lee, E., & Ryu, S. (2016). A study on adult's elderly contact experience and attitude towards the elderly of Chungbuk residents. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 71(2), 81-109.
- Seo, B., & Kim, S. (1999). A study on the elderly image of university students. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 19(2), 97-111.
- Seol, J. (2006). Studies on client's violence in a social welfare facility for the elderly and social workers' perception of it. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 34, 133-161.
- Seong, J., Yeom, E., & Lee, J. (2021). The influence of attitude toward the elderly, empathy and job stress on quality of service among caregivers in long-term care facilities, *International Journal of Contents*, 21(11), 646-656.
- Shin, J. (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.
- Statistics Korea. (2020). *Senior statistics in Korea 2020*. Daejeon, Korea: Statistics Korea.
- Yoon, K., & Lee, J. (2016). An exploratory study on the influence of clients violence in workplace on care workers subjective symptoms of musculoskeletal disease in the elderly care facility. *Journal of Public Society*, 6(2), 55-98.
- Wharton, T., & Ford, B. (2014). What is known about dementia care recipient violence and aggression against caregivers?. *Journal of Gerontological Social Work*, 57 (5), 460-477.
- Zeller, A., Hahn, S., Needham, I., Kok, G., Dassen, T., & Halfens, R. J. (2009). Aggressive behavior of nursing home residents toward caregivers: A systematic literature review. *Geriatric Nursing*, 30(3), 174-187.

원고접수일: 2022. 02. 25.

수정원고접수일: 2022. 04. 11.

원고게재승인일: 2022. 04. 14.