



장애의재해석 제6권 제1호
2025 Vol. 6, No. 1, 075 - 104

사회복지사는 성인기 발달장애인의 도전행동을 어떻게 경험하는가?*

최형월**, 임해영***

본 연구는 성인기 발달장애인에게 서비스를 제공하는 사회복지사들이 그들의 도전행동을 어떻게 경험하는지를 분석하여 발달장애인과 사회복지사들을 지지할 수 있는 장애인 복지의 논의점을 찾는 데 연구 목적을 두었다. 이에 이 연구는 성인기 발달장애인 서비스 제공 경험이 3년 이상 된 사회복지사 10명을 선정하여 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 방법을 적용하여 분석하였다. 분석 결과 '결핍된 욕구', '주변 환경의 영향력', '점차 증폭되는 부정적 심리 기제', '내적 갈등', '자동반사적 반응', '미숙한 대처에 대한 자책', '발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력', '주변 체계가 주는 갈등적 상황', '이직 의도의 이유', '지지와 동력의 원천', '발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭', '유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 '나'', '기관 차원의 적극적 지원과 지지의 중요성', '제도적 차원의 지원 필요'라는 14개의 범주가 상정되었다. 본 연구는 위와 같은 연구 결과를 토대로, 성인기 발달장애인 및 이들에게 돌봄서비스를 제공하는 사회복지사들을 지지하고 지원하기 위한 실천적·정책적 논의점을 몇 가지 제시하였다.

주제어 : 사회복지사, 성인기 발달장애인, 도전행동, Strauss와 Corbin의 근거이론

* 이 논문은 주저자인 최형월의 2025년 “성인기 발달장애인 도전적 행동에 관한 사회복지사의 경험 연구” 박사학위 논문을 수정·보완한 것임

** 예명대학원대학교 사회복지학 박사

*** 교신저자, 예명대학원대학교 사회복지학 전공 부교수, hae0629@hanmail.net

I. 서론

1. 연구의 필요성

발달장애인은 지역사회에서 살아가기 위해서 일상생활, 여가활동 등 생활 전반 걸쳐, 누군가의 밀착적 지원을 필요로 한다. 이병화와 이미영(2018)의 조사 결과에 의하면, 발달장애인은 성인이 되어도 일상생활을 스스로 할 수 있는 비율이 10.2%에 불과하며, 대부분은 일상생활 및 사회생활의 어려움으로 인해, 누군가의 돌봄에 의지해 살아가고 있다(McGill & Breen, 2020; 김선희, 2023). 또한 우리 사회의 급격한 고령화를 반영하듯, 20세 이상 성인기 이후 발달장애인은 21년 6월 189,239명에서 23년 12월 200,312명으로, 불과 2년 사이에 11만 명 이상이 증가하였다(보건복지부, 2024). 발달장애인의 고령화에 따른 신체적·인지적 기능 퇴행 등은 사회복지사에 대한 돌봄의존도를 더 높게 할 수 있는 상황이다.

한편 발달장애인은 낮은 지적기능과 의사소통의 한계로 인해 자신들의 의사나 욕구를 과잉 내지 폭력적 행동으로 나타낼 경우가 있는데, 이것은 ‘도전행동’이라는 용어로 명명되고 있다(Emerson & Bromley, 1995). 김미옥(2023)에 따르면 장애인주간보호시설을 이용하는 이용자는 19세~29세 40.5%, 30~39세 32.5%로, 시설을 이용하는 이용자 중 약 3명은 매일 도전행동을 한다고 보고하였다. 이중 매일 도전행동을 하는 발달장애인은 49.3%이며 도전행동의 강도는 56.5%가 심하다고 조사되고 있다(김미옥, 2023). 하지만 사회복지 시설 종사자들은 발달장애인과 도전행동에 대한 전문 지식이 부족한 상태로 실천 현장에 진입한 경우가 많고, 자칫 발달장애인의 도전행동에 잘못 개입할 경우, 이것은 발달장애인에 인권 침해의 문제와 결부될 수도 있다(박광옥, 우리진, 강한나, 2023). 이로 인해 사회복지사는 발달장애인의 도전행동 개입과 관련하여 어떤 방법으로 어느 정도 깊이 개입해야 하는지를 상당한 스트레스로 받아들일 가능성이 있다(김미옥, 2023; 박광옥 외, 2023). 더욱이 발달장애인의 도전행동에 대한 사회복지사의 적절한 개입이 이루어지지 않을 경우, 장애인 당사자는 물론 주변 장애인, 서비스 지원 사회복지사에게도 피해가 발생할 수도 있다(김미옥, 김고은, 2017; 이병화, 이미영, 2018). 이 점에서 사회복지사들이 발달장애인의 도전행동을 어떻게 경험하고 있고, 이것을 어떻게 이해하고 있는지가 중요하다고 할 수 있다. 특히 전 생애에 걸쳐 돌봄서비스에 의존하는 발달장애인의 생애주기 특성을 고려할 때, 성인기 이후 발달장애인은 의무교육과 무상교육을 제공받는 학령기를 지나 새롭고 낮은 환경일 수 있는 장애인 복지 기관으로의 서비스 전환 경험이 이루어지는 시기이다(김대용, 김민희, 2024). 이러한 서비스 전환 경험은 낮은 환경으로 인해, 발달장

애인의 도전행동을 더욱 부추길 수 있다. 이 점에서 사회복지사들이 자해, 타해, 자기자극, 과잉행동 등으로 나타나는(김고은, 김호신, 2019) 도전행동을 어떻게 이해하는지가 중요하다고 할 수 있다.

그렇지만 지금까지 발달장애인의 도전행동을 분석한 양적 연구들은 이 행동이 사회복지사의 소진에 미치는 영향과 대처 방안을 분석한 연구(McDonald & McGill, 2013; 이병화, 이미영, 2018; 김고은, 김호신, 2019; 김성중, 황정하, 2019; Mullins & Scott, 2023), 발달장애인 서비스 제공자의 역량 강화 및 지원을 분석한 연구(민경심, 임장현, 2019; 채수정, 이희연, 홍기형, 2021; 연석정, 김정연, 박은혜, 2023), 긍정적 행동 지원과 도전행동의 감소와의 영향 관계를 규명한 연구(Schall, 2010; Bruinsma et al, 2023) 등을 중심으로 이루어져 왔다. 또한 발달장애인의 도전행동 경험을 분석한 국내 질적 연구들은 발달장애인 자녀를 돌보는 부모의 적응 과정과 인식을 분석한 연구(임혜경, 박재국, 이연재, 2017; 전경화 외, 2019; 윤선미, 정이윤, 양호정, 2022), 발달장애인의 도전행동에 대한 거주시설 종사자 교육과정 개발 등을 중심으로 이루어져 왔다(박광옥 외, 2017; 유수진, 이은혜, 한정은, 2022; 김대용, 김민희, 2024). 이로인해 기존 연구들은 성인기 발달장애인의 도전행동이라는 고유한 특성에 주목하면서, 사회복지사들이 이것을 어떻게 인식하고 대처하는지 그리고 어떤 어려움과 지원 욕구를 드러내는지를 총체적으로 분석하는 데는 역부족이었다고 할 수 있다.

따라서 이 연구는 장애인 복지 실천현장에서 성인기 발달장애인의 도전행동에 개입하는 사회복지사들은 도전행동을 어떻게 의미부여 하고 있고, 발달장애인의 세밀한 지원을 위한 욕구를 어떻게 드러내는지를 분석하고자 한다. 이에 이 연구는 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 방법을 적용하여 사회복지사들이 부여하는 성인기 발달장애인 도전행동에 대한 의미들을 과정적으로 드러내고자 한다. 이러한 과정적 이해가 중요한 것은 사회복지사의 이해 단계에 따라, 도전행동에 대한 대응과 개입이 다른 양상으로 나타날 수도 있기 때문이다. Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 방법은 사회복지사들이 경험하는 발달장애인의 도전행동을 시각적 변화 흐름에 따라 어떻게 경험하는지를 과정적으로 이해하는데 강점이 있는 연구방법이다. 이를 통해 이 연구는 발달장애인을 지원하는 사회복지사 및 발달장애인을 좀 더 섬세하게 지지할 수 있는 장애인복지 영역의 논의점을 제시하는데 연구의 목적을 두었다.

II. 선행연구 검토

2023년 12월 기준 우리나라 등록 발달장애인은 272,524명으로, 이 중에서 20세 이상 성인기 이후 발달장애인은 총 약 73.2%(200,312명)인 것으로 보고되고 있다(보건복지부, 2024). 이는 성인기 이후 발달장애인의 비율이 아동·청소년기 비율보다 현저하게 높다는 것을 의미한다. 그런데 일상생활을 영위하는데 있어 타인의 도움이 일부·상당 부분 필요한 발달장애인 비율은 최소 75%이며(경기복지재단, 2023), 신변처리와 같이 기본적 일상생활 동작 능력이 떨어지는 발달장애인 비율은 52.2%나 되는 것으로 조사되고 있다(한국장애인주간보호시설협회, 2024:225). 이러한 관점에서 보면 발달장애인에게 돌봄서비스를 제공하는 사회복지사들은, 돌봄 의존도가 높은 발달장애인에게 서비스를 제공할 시 상당한 체력과 에너지 소모에 따른 어려움, 이로 인한 신체적·심리적 부담을 겪을 것으로 예상된다.

한편 발달장애인의 대표적인 특성 중 하나인 도전행동(Challenging Behaviour)은 “행동을 하는 개인 또는 타인의 신체적 안전이 심각한 위협에 처할 가능성이 있는 강도와 빈도, 지속시간의 측면에서 문화적으로 비정상적인 행동, 또는 지역사회시설에 대한 접근을 거부당할 가능성이 있는 행동”으로 정의되고 있다(Emerson & Bromley, 1995:4-5). 더욱이 도전행동이 심할수록 장애 정도가 최중증장애일 가능성이 높고, 의사소통 및 자기관리의 어려움이 있으며, 두 가지 형태 이상의 도전행동을 보일 가능성이 크다(Emerson & Bromley, 1995). 이에 따라 발달장애인의 도전행동은 ‘문제행동’, ‘과잉행동’, ‘부적응 행동’ 등으로 규정하기도 한다(김미옥, 김고은, 2017; 김고은, 김호신, 2019). 이처럼 발달장애인의 도전행동은 주로 타인에게 피해를 주는 부정적인 의미로 인식되어 왔으며, 사회복지사들은 발달장애인의 도전행동에 개입하는 과정에서 화, 절망감, 무력감, 스트레스 등의 다양한 부정적 감정을 경험하고 있고, 이로 인한 소진을 호소한 비율도 95.4%나 되는 것으로 보고되고 있다(김고은, 김호신, 2019; 박광옥 외, 2023). 더욱이 발달장애인의 도전행동으로부터 야기되는 부정경험으로 인해 1년 이내에 이직 의사가 있다고 응답한 사회복지사 비율이 45.6%나 되는 것으로 조사되고 있다(박광옥 외, 2023). 위와 같은 조사 결과는 발달장애인의 도전행동이 사회복지사들에게 상당한 업무 스트레스와 정신적 피로도를 느끼게 하는 소진 경험으로 받아들여질 수 있다는 것을 시사한다(박광옥, 이동석, 김은서 2017; Simó-Pinatella et al., 2023).

반면에 도전행동의 ‘도전’이라는 용어를 살펴보면, 영미권에서는 ‘자신의 능력을 시험하는 것’, ‘게임이나 논쟁에 참여하거나 경쟁하도록 하는 것’을 뜻하며, 우리말에서 ‘도전’은 ‘대항하는 것’의 의미가 내포되어 있다(서울장애인권익옹호기관, 2019:40). 이러한 맥락에서 보면 도전행동은 발달장애인이 스스로 처한 불만족스러운 상황, 환경에 저항하거나 자

신의 욕구를 표출하기 위한 행동으로도 이해해 볼 수 있다. 예컨대 발달장애인들은 스스로의 욕구를 표현하기 위한 소통행위로서 도전행동을 할 수도 있다는 것이다(김고은, 김호신, 2019). 이로 인해 최근에는 과거의 부정적 개념보다는 좀 더 중립적인 의미로 이해되는 경향이 있다(김고은, 김호신, 2019). 그럼에도 불구하고 발달장애인의 도전행동이란 용어는 ‘직원을 때린다’, ‘분노’, ‘슬프다’, ‘화가 난다’ 등 행동 중심의 과잉되고 폭력적인 행동 언어로 이해되고 있다(Mark et al, 2017:255-257). 이로 인해 Mark et al(2017)은 이 용어가 사람들이 발달장애인의 정체성 형성에 있어 부정적 프레임으로 활용될 수 있다는 것을 강조하면서, 전반적 재검토가 필요한 용어라고 주장하였다. 이를 반영하듯 우리나라에서도 발달장애인의 도전행동을 ‘어려운 행동’이라는 용어로 혼용하여 사용하기도 한다(서울장애인권익옹호기관, 2022; 한국장애인주간보호시설협회, 2024).

그렇다면 발달장애인의 도전행동은 이것을 경험하는 사회복지사들의 인식과 태도가 어떠한가에 따라 이 행동은 좀 더 사회적으로 허용될 수도 있지만, 반대의 의미로도 이해될 수도 있다. 이 점에서 발달장애인에게 돌봄서비스를 제공하는 사회복지사들의 경험이 중요하다 할 수 있다. 그렇지만 2024년 현재 우리나라는 발달장애인을 지원하는 사회복지 인력을 위한 제도화된 교육이 부족한 상태이며, 경력직 사회복지사의 경우도 일회적이고 단기간의 보수교육이나 양성교육 정도를 참여하고 있는 실정이다(한국보건복지인재개발원, 2024). 이로 인해 발달장애인을 지원하는 사회복지사들이 이들의 도전행동을 좀 더 전문적이고 열린 태도로 이해하기란 쉽지 않는 현실일 수도 있다. 이 점에서 사회복지사들이 실천현장에서 경험하는 성인기 발달장애인의 도전행동을 깊이 있게 이해하는 것은 매우 중요하고, 이 과정에서 사회복지사들은 어떤 대처 노력과 지원 욕구들을 드러내는지도 섬세하게 이해하는 것이 필요하다. 따라서 본 연구는 성인기 발달장애인을 지원하는 사회복지사들이 도전행동을 어떻게 경험하는지를 사회복지사 당사자의 생동감 있는 목소리를 통해 이해해보고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 근거이론 연구방법 설계

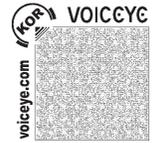
질적 연구는 연구 현상으로 제기되는 타자의 삶을 추체험함으로써, 잘 알려지지 않은 사회현상에 대한 이해나 해석을 확장시켜 나가도록 한다(Corbin & Strauss, 2019).

Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 방법은 우리가 살아가는 생활세계 안에서 경험되는 특정한 사회현상의 과정에 대한 의미를 분석하는 것으로, 이러한 사회현상이 어떠한 조건과 시간적 흐름에 따라 이론적인 개념과 범주들로 나타나는지에 초점을 맞추는 과정 연구라고 할 수 있다(임해영, 이혁구, 2014). Corbin과 Strauss(2015)에 따르면, 근거이론의 장점 중 하나는 특정한 사회현상을 경험하는 연구대상자가 타인과의 상호작용 안에서 어떤 본질적 의미를 드러내는지, 이러한 본질적 의미는 어떤 과정과 행위에 관한 이론적 기초가 될 수 있는지를 분석하는 데 있다(Creswell & Poth, 2023).

따라서 이 연구가 분석하고자 하는 성인기 발달장애인의 도전행동에 대한 사회복지사의 경험은 이 행동을 마주하는 사회복지사들의 경험이 시간적 변화 흐름에 따라 어떠한 의미구조로 나타나는지, 이 의미구조들은 어떠한 과정적 단계로 변화해가는지, 그리고 이것은 이론적 기초로서 어떤 시사점으로 드러내는지를 탐색할 수 있다는 점에서, Corbin과 Strauss(2015)의 근거이론 방법 적용을 하였다.

2. 자료수집과 연구 참여자 선정

이 연구의 자료수집은 질적 연구방법에서 가장 많이 활용되는 일대일 심층 면담 방법을 활용하였다. 연구 참여자들은 장애인 거주시설, 장애인주간보호시설 등에서 발달장애인에게 직간접적 서비스를 제공하는 사회복지사로서 최소 3년 이상 경력을 가진 사람을 선정하였다. 이 연구는 적절한 연구 참여자 선정을 위해 ○○시 사회복지사협의회 밴드 모임에 모집 문건을 게시하였고, 동시에 연구 참여자가 또 다른 연구 참여자를 추천하는 눈덩이 표집을 함께 실시하였다. 이러한 과정을 거쳐 이 연구는 10명의 연구 참여자를 선정하였다. 면담 내용은 녹취된다는 것과 연구 참여자의 비밀을 보장하기 위해 녹취된 내용과 전사된 내용 모두를 익명으로 처리한다는 것을 사전에 안내하였다. 1회 면담 시간은 90분 내외로 진행하였으며, 면담 횟수는 평균 2회로 진행하였다. 이 연구는 근거이론의 자료수집과 동시에 분석 원칙에 따라 수집된 자료는 수집과 동시에 분석하였으며, 더 이상 새로운 하위 범주, 상위범주가 출현되지 않는 상태를 이론적 포화의 상태로 이해하고, 면담을 종료하였다(유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, 2022). 본 연구의 참여자의 일반적 특성은 아래 <표 1>과 같다.



〈표 1〉 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자	성별	연령	발달장애인 지원경력	근무기관	근무지
1	남	53	20년	중증장애인 거주시설	서울
2	여	56	8년	중증장애인 거주시설	경기
3	남	51	3년	중증장애인 거주시설	서울
4	남	44	15년	중증장애인 거주시설	경기
5	여	58	9년	중증장애인 거주시설	서울
6	여	57	11년	중증장애인 거주시설	서울
7	여	29	3년	장애인주간보호시설	경기
8	남	36	4년	장애인주간보호시설	경기
9	여	30	5년	장애인주간보호시설	경기
10	남	44	22년	장애인주간보호시설	경기

3. 자료 분석 방법

본 연구는 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 작업을 실시하였다. 먼저 개방코딩 단계에서는 전사한 원자료를 반복적으로 읽는 줄단위(Line by Line) 분석을 실시하였다. 이를 통해 예비적 개념인 1차 코드를 부여했고, 이러한 1차 코드를 개념으로 확정하기 위해 다시 원자료로 돌아가 부여된 1차 코드의 내용을 지속적으로 비교 분석하는 순환의 과정을 거쳤다. 이것을 통해 개념을 확정하고, 이 개념들이 공통적으로 묶이는 하위범주, 상위범주로의 추상화 과정을 거쳤다. 축코딩 단계에서는 사회복지사들이 의미 부여하는 개별 상위범주 중 중심현상을 상정하고, 이 중심현상 축을 중심으로 어떠한 인과적 조건, 맥락적 조건, 증재적 조건의 영향력 아래, 작용/상호작용 전략과 대응을 하면서 이것이 결과로 이어지는지를 분석하였다. 선택코딩에서는 본 연구의 주제인 성인기 발달장애인 도전행동에 대한 사회복지사들의 경험을 관통하고 통합할 수 있는 핵심 범주를 상정하고, 이것을 개별범주들의 논리적 연결성을 중심으로 재기술하는 이야기 윤곽을 기술하였다. 마지막으로 과정분석에서는 개방코딩과 축코딩, 선택코딩을 통해 드러난 개별 상위범주들의 유기적 연관성을 중심으로, 이것이 시간의 변화 흐름에 따라 어떤 과정적 단계로 나타나는지를 이해하였다(박휴용, 2023).

4. 연구의 엄격성과 윤리적 고려

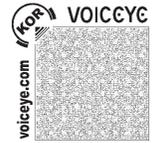
연구의 엄격성은 연구 자료수집이나 증거가 연구결과 제시에 있어, 연구 주제를 얼마나 정확하게 드러내고 있으며, 진실성에 입각하고 있는지와 관련되어 있다(유기웅 외, 2022). Guba와 Lincoln(2005)은 질적 연구의 엄격성 기준을 ‘객관성’, ‘검증 가능성’, ‘신뢰성’, ‘전이 가능성’, ‘활용 가능성’ 5가지로 제시하였다(박휴용, 2023).

먼저 객관성을 확인할 수 있는 방법은 삼각검증법(triangulation)이다. 삼각검증법은 Denzin(1970)이 질적 연구의 타당성을 확보하기 위한 것으로, 자료수집의 다원성을 뜻한다(유기웅 외, 2022). 본 연구에서는 발달장애인의 도전행동과 관련된 사회복지사의 경험을 심층면담 이외에, 사진 및 영상물, 간단한 메모 등의 진실성 있는 부차적 자료를 수집하여, 이것을 개념 및 범주 도출 시 참고자료로 활용하였다(김영천, 2018). 둘째, 검증 가능성은 동료검토로 사회복지 박사 2인의 자문을 통해, 연구자의 주관적 선입견, 연구결과 도출에 있어 과도한 해석 등의 의견을 경청하였고, 이것을 연구결과에 반영하고자 노력하였다. 셋째, 신뢰성은 연구결과와 진실성과 연결되는 것으로, 본 연구에서는 연구 참여자(1, 3, 9, 10)에게 연구결과에 대한 확인을 거쳤다(유기웅 외, 2022). 넷째, 전이 가능성은 심층적인 기술이라고 할 수 있다(김영천, 2018). 이를 위해 연구자는 연구 참여자에게 자료를 수집하고 수집된 면담 내용을 연구자의 해석과 통찰을 바탕으로 심층적으로 기술하고자 노력하였다. 다섯째, 활용 가능성으로 감사를 남기는 것이다. 본 연구의 감사자료 남기는 공용기관생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB)를 통해, 연구계획에 관한 심의 승인으로 (P01-202402-01-028)이것을 대체하였다.

IV. 연구결과

1. 축코딩 패러다임에 의한 범주 내용 기술

이 연구는 원자료에 대한 줄단위 분석을 통하여 개방코딩에서 161개의 개념을 생성하였고, 개념들 간 공통점과 차이점을 지속적으로 반복 비교하면서 45개의 하위범주와 14개의 상위범주를 구성하였다. 그 결과는 아래 <표 2>과 같다.



〈표 2〉 발달장애인의 도전행동에 관한 사회복지사의 경험 범주 목록

	범주	하위범주
인과적 조건	결핍된 욕구	·욕구불만의 표출 ·관심받고 싶은 욕구 ·집착적인 행동
	주변 환경의 영향력	·사회복지사도 도전행동을 야기하는 환경의 일부 ·날씨의 영향 ·폭력적인 가족 보호자의 역할 모방
맥락적 조건	점차 증폭되는 부정적 심리 기제	·당혹스러움 ·지치는 기분 ·삭혀야 하는 화 ·두려움을 느낌 ·트라우마와 같은 심리적 각인
	내적 갈등	·발달장애인의 욕구와 지원 사이의 갈등 ·지원과 인권침해 사이에서 흔들림 ·이론과 현장 사이의 괴리
	자동반사적 반응	·무관심으로 대응 ·반복적 대처 ·습관적 몸이 먼저 반응
	미숙한 대처에 대한 자책	·후회스러움 ·미안한 마음
중심 현상	발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력	·다른 방식의 의사 표현이라는 생각의 전환 ·이용자 시각에서 이해하려 지원하려는 노력 ·기존 사회복지사와는 다른 접근을 모색 ·일관된 지원 방법의 중요성 자각과 정보 공유 ·보완적 의사소통 필요성의 자각과 참여
중재적 조건	주변 체계가 주는 갈등적 상황	·시설상급자의 지원방식에 대한 불편함 ·무리한 요구와 태도의 보호자
	이직 의도의 이유	·장애인 당사자의 도전행동에서 기인 ·관리자의 미흡한 태도에서 기인
	지지와 동력의 원천	·동료 사회복지사로부터 얻는 힘 ·긍정적 보호자는 적극적 케어를 할 수 있는 동력제공 ·발달장애인의 긍정적인 변화는 이 일을 지속하게 하는 힘
작용/ 상호작용 전략	발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭	·서로 알아차리는 교감 ·시간 속에서 확장되는 발달장애인에 대한 이해
	유능성과 성장로써 함께 성장해 나가는 '나'	·도전행동의 이해와 개입의 유능성을 발휘하는 사회복지사 ·도전행동에 대한 생각의 변화가 행동의 변화로 연결 ·신앙의 힘을 통해 마음을 다잡는 사회복지사
결과	기관 차원의 적극적 지원과 지지의 중요성	·도전행동으로부터 사회복지사와 이용자의 분리될 휴식공간개선의 필요 ·발달장애인 현장 투입 시 필수적인 사전교육이 필요 ·발달장애인의 특성 및 도전행동에 대한 교육 참여 욕구 ·시설 상급자의 격려가 주는 힘
	제도적 차원의 지원 필요	·도전행동에 대한 서비스 제공 관련 법적 조항 개선 ·발달장애인을 지원하는 사회복지사의 처우 개선 ·사회복지사의 중원이 우선 ·발달장애인 지원을 위한 디지털 장치사용 지원 ·심리상담 지원 필요

1) 인과적 조건

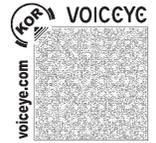
성인지 발달장애인의 도전행동의 발생적 원인에 해당되는 인과적 조건은 ‘결핍된 욕구’, ‘주변 환경의 영향력’이란 범주로 나타나고 있다. 근거이론에서 인과적 조건이란 특정한 연구 현상이 ‘왜’, ‘어떻게’, ‘어디서’와 같은 질문을 통해, ‘발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력’이라는 이 연구의 중심현상에 직접적인 영향을 미치는 사건이나 일, 사람 등이 원인적 배경이 되는 것을 뜻한다(Strauss & Corbin, 2001). 이 연구에 참여한 사회복지사들은 발달장애인이 욕구가 충족되지 않았을 때, 관심받고 싶은 결핍된 욕구, 음식이나 옷 등에 집착하는 행동으로 인해 도전행동이 일어난다고 하였다. 또한 사회복지사들은 자신들이 발달장애인의 도전행동을 야기하는 원인으로 주변 환경의 영향력도 무시할 수 없다고 하였다. 여기에는 ‘사회복지사도 도전행동을 야기하는 환경의 일부’라는 범주가 포함되는데 사회복지사의 성향과 지원하는 방식, 태도 등이 도전행동을 야기하는 원인이 된다는 것이다. 이외에 연구 참여 사회복지사들은 발달장애인들이 날씨와 습도의 영향, 폭력적인 가족 보호자 행동을 모방하는 모습 등이 원인이 되어 도전행동이 발생한다고 이해하였다.

〈욕구가 충족되지 않았을 때 자해 행동을 보이는 발달장애인〉

발달·지체 중복장애인이예요. 이분의 특성상 몸이 경직되기 때문에 안전사고가 발생됩니다. 이분은 자기 욕구가 해소가 안 되면 예를 들어 김치를 달라고 했는데 안준다거나 라면이나 간식을 먹고 싶는데 그것에 대한 대처를 안 해주면 자해를 합니다. 휠체어에 머리를 뒤로 해서 넘어가서 뒷머리를 찌다거나 앞으로 쏟아져서 턱을 깨서 응급실에 실려간다가... 온몸을 힘을 줘서 어떻게든지 간에 자기 몸에 상처를 내요(참여자1).

〈사회복지사도 발달장애인 도전적 행동의 환경이 되기도 함〉

도전적 행동은 환경적인 요인이라고 생각해요. 내가 지원할 때는 도전적 행동이 없다가... 다른 사회복지사로 바뀌면 그들에게는 환경이 바뀌는 거예요. 저 같은 경우에는 도전적 행동이 잦고 도벽이 있는 발달장애인의 경우 자리를 지키는 편이에요. 발달장애인과 방안에 같이 있고 음악도 들려주는데 다른 사회복지사는 그렇게 안한단 말이에요. 발달장애인에게 관심을 두지 않으니 말썽을 부리더라고요, 이런 경우 도전적 행동을 더 할 수밖에 없는 거예요(참여자6).



2) 맥락적 조건

맥락적 조건은 사회복지사들이 발달장애인 도전행동 경험의 중심현상에 영향을 미치는 특수한 조건을 말하며, 중재적 조건보다는 좀 더 미시적이고 심리 내적인 기제들이 포함된다(임해영, 2016). 이 연구는 발달장애인의 도전행동에 대한 사회복지사 경험의 중심에는 ‘발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력’이라는 중심현상이 자리 잡고 있는 것으로 이해하였다. 이러한 중심현상에 영향을 미치는 좀 더 미시적이고 특수한 조건을 ‘점차 증폭되는 부정적 심리 기제’, ‘내적 갈등’, ‘자동반사적 반응’, ‘미숙한 대처에 대한 자책’이란 범주로 상정하였다. 연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동이 언제든지 발생할 수 있지만, 그것을 일상생활 속에서 반복적으로 경험하면서 지치고, 화가 나는 부정적인 심리 기제를 경험하는 것으로 의미부여 하였다. 또한 연구 참여 사회복지사들이 발달장애인의 도전행동으로 인해 지원과 인권 침해 사이에서 흔들리거나, 학습한 이론과 현장 사이의 괴리 등을 경험할 때 내적 갈등을 느낀다고 이해하였다. 게다가 연구 참여자들은 수시로 발생하는 발달장애인의 도전행동에 대해 자신도 모르게 ‘자동반사적 반응’을 하거나 혹은 좀 더 성숙하게 대처하지 못하는 ‘미숙한 대처에 대한 자책’으로 자신들의 혼란스러운 심리 내적 기제를 드러내고 있다.

〈도전행동을 지원하면서 맞았던 경험이 또 맞을 수 있다는 두려움을 느끼게 함〉

그렇게 맞고 나서 그 당사자를 지원할 때 조금 어려움이 있었던 것 같아요. 내가 이렇게 지원해서 또 맞으면 어떡하지. 약간 두려움이 있었던 것 같고요. 그런 감정이 꽤 오래 갔던 거 같아요(참여자9).

〈발달장애인의 도전적 행동 지원이 학대로 비춰질 수 있음〉

모든 사람은 존중받아야 하기 때문에 누군가에게 위해를 한다든지 자신의 신체를 상하게 하는 행동을 할 때는 당연히 제재라든지 그 행동을 소거하기 위해서 어떤 조치가 필요하잖아요. 하지만 때때로 이러한 제재를 하는 제 모습이 제삼자의 눈으로 봤을 때 학대로 오해를 살 수 있는 행동으로 보이기도 하겠죠. 그런 것들이 어려운 지점입니다(참여자3).

〈짜증 섞인 목소리와 행동으로 발달장애인의 도전적 행동에 대처한 것이 후회됨〉

도전적 행동을 보인 이용자에게 사회복지사는 언어지원을 하지만, 거의 90% 이상이 알아 듣지 못하죠. 지속적으로 반복적인 설명을 하는데 알아 듣지 못해 굉장히 답답하죠 ... (중략)... 사실 알아요. 말하면서도 알고. 결국은 저도 사람인지라 말 안에 짜증스러움이 묻어나올 수가 있어요. 나중에 후회하고 그러죠. 도전적 행동에 대한 대처가 끝나고 나서 (짜

증스럽게 대했던 것을) 후회해요(참여자4).

3) 중심현상

중심현상이란 이 연구에 참여한 사회복지사들의 경험이 무엇으로 어떻게 진행되고 있는지를 나타내주고, 이것을 후속하는 증재적 조건 혹은 작용/상호작용 전략에 의해 조절되어지는 연구 현상의 중심적 생각을 의미한다(Corbin & Strauss, 2019). 이 연구의 참여자들은 맥락적 조건으로 제시된 부정적이고 미숙한 심리적 기제 안에서도 도전행동을 하는 발달장애인이 어떤 상황에서 도전행동을 더 하게 되는지, 어떠한 지원을 더 필요로 하는지를 좀 더 적극적으로 파고드는 ‘발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력’이란 중심현상을 드러내고 있다. 이러한 중심현상에는 도전행동이 ‘다른 방식의 의사 표현이라는 생각의 전환’, ‘이용자의 시각에서 이해하고 지원하려는 욕구’, ‘기존 사회복지사와는 다른 접근을 모색’, ‘일관된 지원방법의 중요성 자각과 정보 공유’, ‘보완적 의사소통 필요성의 자각과 참여’가 중요하다는 생각과 실천적 노력으로 나타나고 있다. 먼저 ‘다른 방식의 의사표현이라는 생각의 전환’은 발달장애인 당사자가 자신의 상황과 의사를 제대로 표현할 수 없거나 상호작용이 원활하지 않아 답답함을 느낄 때, 도전행동이 발생한다고 생각하는 사고의 전환을 의미한다. 이로인해 연구 참여 사회복지사들은 ‘이용자 시각에서 이해하고 지원하려는 노력’을 하면서, ‘기존 사회복지사와는 다른 접근을 모색’하고자 하였다. 이것은 선배 사회복지사들의 구세대적인 서비스 지원방법을 답습하지 않고 발달장애인의 입장에서 도전행동을 이해하면서 서비스를 제공하려고 노력하는 모습으로 나타나고 있다. 이를 통해 연구 참여자들은 서비스를 제공하는 사회복지사 동료 간의 ‘일관된 지원방법의 중요성 자각과 정보 공유’의 노력을 언급하였다. 또한 연구 참여자들은 발달장애인과 보완적 대체 의사소통의 필요성을 자각하면서, 다양한 방법을 시도해 본다고 구술하였다. 예를 들어 당일에 진행되는 프로그램 안내를 사진이나 그림으로 만들어 사용하면서 도전행동의 빈도나 강도를 줄이고, 발달장애인과 상호작용을 하는 도구로 활용한다는 것이다.

〈소통이 안되는 다양한 상황에서의 표현이 도전행동으로 나타난다고 생각함〉

발달장애인의 도전행동은 의사 표현인 것 같아요. 발달장애인분이 누군가를 때리는 행동은 누군가가 당사자분이 싫어하는 어떤 행동을 했을 때 불만을 표현 한 것일 수도 있고, 겁을 줘서 가까이 오지 못하게 하는 것일 수도 있고, 본인이 어떤 표현을 못하니까 위협적인 몸짓을 하거나 큰 소리를 지르거나 아니면 자해 타해로 표현하는 의사표현 방법인 것 같아요(참여자10).

〈일관된 지원을 하기 위해 새로이 알게 된 정보는 서로 공유함〉

발달장애인의 도전적 행동에 일관성 있게 지원하려고 합니다. 근데 사실 힘든 부분이 선생님들마다 케어하는 개입방법이 달랐잖아요. 지금도 사실 서로 일관되지 않는 경우도 있지만, 맞춰가려고 이야기하고 으쌰으쌰 합니다. 최대한 일관된 지원으로 맞춰가고 있고 일대일 케어하면서 이용자의 특성을 새로이 알게 되는 것은 공유하면서 지원하고 있습니다(참여자4).

〈일정표를 확인시켜줌으로써, 도전적 행동을 증재하고 소통함〉

발달장애인과 소통하는 방법으로 시각적인 걸 많이 활용하려고 했던 것 같아요. 주간보호시설이니까 ‘오전 시간에는 어떤 걸 하고 오후 시간에 어떤 걸 해요.’를 안내하는 그림 자료를 사용해요. 사실 오늘 프로그램이 뭔지 잘 모르고 오시는 분들이 있을 수 있잖아요. 어떤 이용자는 등원하자마자 집 가고 싶다고 때를 부리고 소리를 지릅니다. 이런 경우에 오늘의 일정표에 프로그램 안내 그림 자료를 붙여두고 하나씩 지워나가요. ‘일정표에 아무 것도 없네요. 그럼 우리 이제 집 갈 수 있어요’ 이런 식으로 뭔가 확인을 할 수 있는 그러한 것들을 활용하면 좋을 것 같다고 생각을 합니다(참여자9).

4) 증재적 조건

증재적 조건은 미시적 조건인 맥락적 조건보다 좀 더 거시적이고 구조적인 조건으로서 중심현상에 영향을 미치면서 내·외적 조건으로써 작용/상호작용 전략과의 유기적 관계 안에서 연구의 중심현상이 결과로 이어질 수 있도록 하는 코딩 패러다임이라고 할 수 있다(김영천, 2018). 이러한 증재적 조건은 연구의 중심현상인 ‘발달장애인을 좀 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력’이 영향을 받는 거시적 조건으로서, 여기에는 ‘주변체계가 주는 갈등적 상황’, ‘이직 의도의 이유’, ‘지지와 동력의 원천’이라는 범주가 포함되고 있다. 연구 참여자들은 다양한 심리 내적 어려움 속에서도 발달장애인의 도전행동을 좀 더 깊게 이해하려는 태도를 보이게 된다. 그렇지만 두려움과 소진의 부정적 심리기제를 안겨주는 발달장애인의 도전행동은 이들에게 상당히 힘겨운 경험이기도 하다. 먼저 ‘주변체계가 주는 갈등 상황’은 ‘시설 상급자의 지원 방식에 대한 불편함’과 ‘무리한 요구와 태도를 보이는 보호자’와의 경험으로 나타나고 있다. 예컨대 참여자들은 시설 상급자가 사회복지사의 서비스 지원방법과 달리 도전행동을 하는 발달장애인에게 햄버거나 자장면을 먹이는 등의 일관성 없는 서비스 제공을 통해 도전행동을 더욱 부추길 때 갈등을 경험하게 된다. 또한 발달장애인 보호자가 자신의 자녀에게만 특별히 더 신경 써주기를 무리하게 요구하는 자기 중심적 태도를 드러낼 때, 갈등을 경험하였다. 연구 참여 사회복지사들은 이러한 불편함을

경험하면서 발달장애인의 도전행동을 지원하는 자신들의 개인적 노력이 무너지는 것 같아 실망스럽다고 하였다. 이 속에서 참여자들은 다른 직장으로 옮겨가고 싶은 '이직 의도의 이유'가 만들어진다고 하였다.

그렇지만 연구 참여 사회복지사들은 자신들이 이 일을 지속할 수 있는 지지와 동력의 원천도 함께 이야기하였다. 이것은 동료 사회복지사의 따뜻한 위로에서 힘을 얻는 것과 사회복지사인 자신을 지지해 주는 보호자와의 긍정적 상호작용에서 얻는 힘으로 나타나고 있다. 특히 연구 참여 사회복지사들은 '발달장애인의 긍정적인 변화가 이 일을 지속하게 하는 힘'이라고도 의미부여 하였다. 예컨대 참여자들이 발달장애인 도전행동에 관한 다양한 서비스 지원방법을 찾아 제공함으로써 도전행동의 빈도가 줄고 안정적으로 생활하는 모습을 통해 성취감과 보람을 느낀다고 하였다. 이로 인해 연구 참여자들은 동료 사회복지사, 긍정적 지지 체계가 되어주는 보호자, 발달장애인의 긍정적 변화라는 '지지와 동력의 원천'을 통해, 좀 더 발달장애인을 이해하는 폭이 넓어지는 유능성을 경험하게 된다. 또한 발달장애인 지원에 대한 성찰 속에서 성장해 가는 자신을 마주하는 작용/상호작용으로 전략으로 이어진다고 이해하였다.

〈서비스를 지원하는 실무 사회복지사의 지원 방법을 존중하지 않는 중간관리자〉

도전행동이 꺾이지 않을 때 국장님이 햄버거를 사먹으러 가자고 이래요. 이런 행동이 반복적으로 이루어지다 보니 부적 강화가 되는 거예요... (중략)... 그분은 앞으로는 교사가 하는 말은 안 듣게 되는 거예요. 국장님급이 움직여야 돼요. 국장님이 햄버거를 먹으로 나간다는 등 자장면을 먹으로 나간다는 등 이렇게 알려주는 상황이 반복적으로 주기적으로 몇 번 하다보니까 고착화 돼 버린 거예요(참여자4).

〈보호자가 종사자를 신입하면 일도 수월하고 이용자의 생활 모습을 편안하게 대화하게 됨〉

a,b이용자가 프로그램을 같이 하다가 둘 중 한명이 프로그램에 더 참여하고 싶어 욕심을 부리면서 도전적 행동이 나왔다고 이야기하면 '그랬군요, 선생님 고생하셨어요. 제가 집에 가서 좀 지켜 볼게요'라고 말하는 보호자에게는 추후 또 문제 발생 시 이야기를 하겠죠. 혹은 '선생님이 어제 말씀해 줘서 집에서 지켜봤는데 크게 이상 행동이 없었어요. 아침 송영 시 아이가 이런 행동을 할 수 있으니 좀 봐 주세요.' 등등 이렇게 얘기를 해주면 이용자의 상황을 미리 체크하니 케어하는데도 편하고, 보호자님과 라포도 형성되어 이용자의 상황에 대해서도 편안하게 말할 수 있었던 거 같아요(참여자8).

〈도전행동의 개입을 고민하고 지원하면서 편안한 모습으로 변화되는 과정을 경험하는 것이 이 분야에서 근무하는 이유임〉

이용자의 도전행동에 대한 이유를 찾고 그 행동을 여러 방법으로 지원하면서 적절한 지원방법으로 서비스를 제공하니 그 분이 좀 편해지는 모습을 관찰 할 수 있었던 것 같아요. 이런 경험이 사회복지사로서 성취감도 있었어요. 그래서 발달장애인 분야에서 계속 근무하는 이유인 것 같습니다(참여자9).

5) 작용/상호작용 전략

작용/상호작용 전략은 중심현상을 일상적 혹은 전략적으로 다루고 조절하는 의도적 행위로서, 이것을 통해 연구의 중심현상이 결과로 이어지게 하는 일종의 전략적 행위라고 할 수 있다(김영천, 2018; 유기웅 외, 2022). 이 연구의 참여자들은 다양하고 복합적인 심리 내적 기제와 주변 체계의 부정적인 영향력 안에서, 좀 더 발달장애인을 깊이 있고 섬세하게 이해하려는 태도를 드러내고 있다. 이것은 발달장애인과 함께하는 시간 속에서 서로에 대한 애정과 신뢰가 형성되고, 지속적인 교감을 통해 과거 부정적으로 생각되었던 것들이 점차 긍정적 이해로 변화되는 경험으로 나타나고 있다. 이러한 맥락에서 이 연구의 작용/상호작용 전략은 ‘발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭’과 ‘유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 ‘나’로 상징되고 있다. 먼저 ‘발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭’은 ‘서로 알아차리는 교감’과 ‘시간 속에서 확장되는 발달장애인에 대한 이해’라는 의미로 나타나고 있다. 그리고 ‘유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 ‘나’는 ‘도전행동의 이해와 개입의 유능성을 발휘하는 사회복지사’로 변모해 가는 자신을 발견하는 것이다. 이 속에서 이들은 발달장애인의 ‘도전행동에 대한 생각의 변화가 행동의 변화로 연결’된다고 의미부여하고 있다. 또한 연구 참여자들은 ‘신앙의 힘을 통해 마음을 다잡는 사회복지사’로서, 발달장애인의 도전행동을 잘 지원할 수 있도록 기도하는 존재로 자신을 이해하였다.

〈말하지 않아도 감정표현과 그것의 관찰로 알아차리는 무언의 소통〉

우리 발달장애인분들하고 대화 사실 의사소통이 어렵잖아요. 그들의 감정은 말하지 않아도 느껴지더라고요. 그냥 싫어 좋아 이 단어만 해도 알 수 있는데 그 말조차 못하는 사람은 표정에서 드러나고... 우리 발달장애인분들도 감정을 충분히 표현할 수 있다고 생각하거든요. 박수를 치면서, 눈빛으로 그렇게 때문에 감정적 소통은 되게 중요하다고 생각해요. 그런 모습을 보면서 다른 날과는 조금 다름을 캐치하고 이용자를 안전하게 생활하도록 대하는 것 같아요(참여자7).

〈발달장애인에 대한 부정적 생각이 이해의 생각으로 변화됨〉

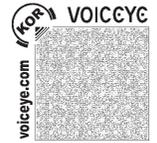
처음에는 '도대체 왜 이러지'라고 부정적으로만 보여지던 것이 시간이 지나고 어느 정도 경험이 쌓이다 보니 시야가 좀 넓어졌다고 해야 되나요. 이용자분이 이게 불편해서 나한테 이런 걸 이야기하려고 행동을 했구나. 그런게 보이니까 조금 변화긴 했죠...(중략)... 발달장애인을 이해하는 폭이 넓어지는 것 같아요(참여자8).

〈수시로, 무시로 발달장애인의 도전행동에 잘 대처할 수 있도록 기도하는 마음〉

저는 매일 아침 그리고 시설에서 예배드리는 주일 아침에 기도를 합니다. '오늘도 장애인분들의 도전행동에 바르게 대응하도록 해주세요. 저와 이들의 영혼을 살려주세요.'라고요. 인간적인 방법으로 발달장애인을 지원함에 있어 어려움이 많아 수시로 기도하면서 지원하고 있어요(참여자3).

6) 결과

본 연구 참여자들은 중심현상인 '발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력'이 '발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭', '유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 '나'와 상호작용하면서, 이 연구의 최종적 결과와 연결되고 있다. 근거이론에서 결과란 중심현상을 다루는 의도적 행위인 작용/상호작용 전략을 통해 나타나게 되는 연구 현상의 최종적인 결과물이라고 할 수 있다(김영천, 2018; Corbin & Strauss, 2019). 연구 참여자들은 발달장애인 도전행동에 대한 개인 차원의 적극적 이해와 노력 속에서 좀 더 유능한 사회복지사로 성장해 가는 자신을 마주하였다. 하지만 이러한 성장이 사회복지사 개인의 노력 결과에 따른 산물이라는 점에서, 연구 참여자들은 도전행동 서비스 제공에 관련된 법적 조항 지원과 발달장애인 지원을 위한 디지털 장치 사용을 욕구하였다. 뿐만 아니라 연구 참여자들은 발달장애인을 지원하는 사회복지사의 처우 개선 및 서비스 지원 인력의 증원이 필요하다는 것을 이야기하였다. 특히 연구 참여자들은 발달장애인을 직접 지원하는 사회복지사들의 업무가 상당히 고강도이면서, 도전행동으로 인한 트라우마를 겪을 수 있다는 점에서 심리상담 지원이 필요하다는 것을 강조하였다. 이와 더불어 기관과 국가 차원에서 지원이 필요한 욕구들을 드러내기도 하였다. 이것은 연구 참여자 자신과 발달장애인을 지원하는 '기관 차원의 적극적 지원과 지지의 중요성', '제도적 차원의 지원 필요성'이라는 범주로 나타나고 있다. 연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동이 멈추지 않고 지속 될 경우 그 행동으로부터 잠시 벗어나 있을 사회복지사와 발달장애인을 위한 휴게 공간의 필요성을 욕구하였다. 또한 참여자들은 발달장애인 복지 현장 진입 전 필수적인 사전교육의 필요성을 욕구하였다. 왜냐하면 발달장애인의 특성과 도전행동에 대한 사전 이해 여부에 따



라, 발달장애인에게 서비스를 제공하는 사회복지사의 태도와 서비스 수준이 달라질 수밖에 없기 때문이다. 뿐만 아니라 연구 참여자들은 입직 후에도 발달장애인의 특성과 도전행동을 이해할 수 있는 보수교육 참여를 기관 차원에서 지원하는 것이 필요하다고 하였다. 한편 제도적 차원의 지원 필요성은 도전행동의 서비스 제공에 관련한 법적 조항개선, 사회복지사의 처우 개선 및 인력 증원 외 디지털 장치를 활용한 도전행동 지원, 심리상담 지원 등이 필요하다는 것을 언급하였다.

〈이용자들과 분리된 공간과 휴게 시간 지원〉

이용자의 도전적 행동으로 사회복지사는 심리적으로 에너지도 많이 소진되고, 그렇게 때문에 일단은 이용자와 분리되어서 휴식할 수 있는 그런 공간이 좀 있었으면 좋겠고, 분리해서 쉬는 휴식이 필요해요. 우리 시설은 분리할 수 있는 공간이 없어요(참여자2).

〈발달장애인의 특성에 대한 사전교육이 필요하다고 생각함〉

발달장애인에 대한 교육이 필요하죠. 왜냐면 사회복지사는 자격증만 있으면 발달장애인 복지 분야에서 일 할 수 있잖아요. 저 같은 경우도 장애인에 대한 교육을 받고 근무를 시작한게 아니에요. 저도 이 분야에 종사하면서 발달장애인, 도전적 행동을 공부하면서 터득한건데... 발달장애인에 대해서 아무것도 모르는 사람이 이 시설에 오면 도망칠 수도 있거든요. 정말 몰랐던 환경에 들어오는 거니까(참여자7).

〈발달장애인의 도전행동 지원 시, 사회복지사가 도움을 요청할 수 있는 디지털 장치가 필요함〉

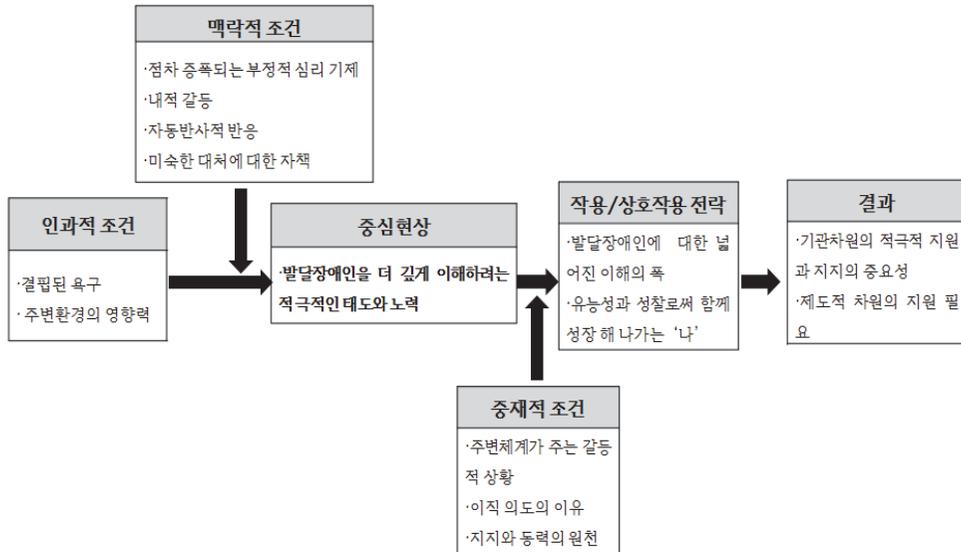
최중증은 솔직히 이대일로 붙어야 될 때도 있어요. 이대일이 모자라는 사람도 있어요. ... (중략)... 교육에 참여해서 이야기를 들었는데, 어떤 시설은 벨을 누르면 옆의 동료 사회복지사가 온다고 하던데, 국가에서 예산을 지원해서 이러한 시스템을 도입해 주면 좋겠어요(참여자6).

〈심리적 트라우마를 겪은 사회복지사에게는 안식월, 심리상담 등의 지원〉

시각중복 발달장애인분이 생활하는 방 옷장 문고리에 목을 뒀습니다. 그래서 하늘나라로 가셨어요. 아침에 당직자가 문을 열고 들어갔는데 그런 모습을 목격했어요. 그 당직자는 심리적 트라우마가... 그 방만 들어가면 안 좋은 모습이 떠오를거니까요. 그래서 이런 경우에는 적어도 안식월 혹은 심리상담 등등에 대한 어떤 지원을 해줘야 한다고 생각해요(참여자1).

위와 같이 기술한 총 14개의 범주를 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과라는 여섯 가지 패러다임을 도식화하면 아래 [그림 1]과 같다.

[그림 1] 성인기 발달장애인 도전행동에 관한 사회복지사의 경험연구 패러다임 분석 모형



2. 핵심범주 구성과 이야기 윤곽 전개

근거이론에서 핵심범주란 연구 참여자들에게 공통적으로 나타나는 개별범주의 결과물들이 핵심적으로 통합될 수 있도록 몇몇 단어로 추상화하는 것이라고 할 수 있다(Strauss & Corbin, 2001). 그리고 이야기 윤곽 전개는 이러한 핵심범주를 중심에 놓고 개별범주들이 유기적으로 연결될 수 있도록 하여 범주 간 변화를 포착하는 것이라고 할 수 있다(임해영, 2016). 이러한 맥락에서 이 연구는 개방코딩을 통해 도출된 14개의 범주들을 관통하면서, 통합할 수 있는 핵심범주를 ‘발달장애인이라는 타자를 깊게 이해하기 위한 전문가로서의 고심과 성장의 여정’으로 상정하였다. 연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동을 경험하면서 그것의 원인을 발달장애인 당사자의 욕구, 불만 표출이나 시설 사회복지사에게 관심 받고 싶은 욕구, 특정한 물건, 음식에 대한 ‘집착적인 행동’ 등의 ‘결핍된 욕구’로부터 야기된다고 하였다. 또한 도전행동 발생의 원인에는 ‘주변 환경의 영향’으로 인해 ‘사회복지사도 도전행동을 야기하는 환경의 일부’가 된다고 하였고, 날씨의 영향, 폭력적인 가족 보호자의

역할 모방에서도 기인한다고 하였다.

이로 인해 발달장애인의 도전행동을 경험하는 사회복지사들은 ‘점차 증폭되는 부정적 심리 기제’와 마주하게 되는데, 이것은 ‘당혹스러움’, ‘지치는 기분’, ‘삭혀야 하는 화’, ‘두려움을 느낌’, ‘트라우마와 같은 심리적 각인’으로 경험되기도 하였다. 또한 사회복지사들은 발달장애인의 도전행동을 경험하면서 ‘발달장애인의 욕구와 지원책 사이의 갈등’과 발달장애인의 도전행동을 제재하는 과정이 인권 침해로 오해받을 수도 있어 ‘지원과 인권 침해 사이에서 흔들리는’ 혼란을 경험하는 자기 자신과 마주하기도 하였다. 더욱이 연구 참여자들은 사회복지 실천현장에서 마주하는 발달장애인의 예기치 못한 특성으로 ‘이론과 현장 사이의 괴리’를 경험하면서 상당한 내적 갈등을 느낀다고 하였다. 그럼에도 불구하고 이들은 반복되는 장애인의 도전행동에 대해 자신도 모르게 ‘자동 반사적 반응’을 한다고도 하였다. 이러한 자동 반사적 반응에는 무관심으로 대응하거나 일상 속에서 습관적이고 반복적으로 대처하는 것, 몸이 먼저 반응하는 형태로 나타난다. 사회복지사들은 이러한 자신들의 자동 반사적 반응이 서비스 제공 경험 부족 등에서 기인하는 미숙한 대처를 후회스러움과 자책감의 미안한 마음으로 드러내기도 하였다. 하지만 연구 참여 사회복지사들은 이와 같은 복잡한 심리적 기제 안에서도 ‘발달장애인을 더 깊게 이해하려는 적극적인 태도와 노력’을 보이게 된다. 이러한 이들의 노력과 태도는 발달장애인의 도전행동을 ‘다른 방식의 의사 표현이라는 생각의 전환’과 ‘이용자 시각에서 이해하고 지원하려는 노력’, ‘기존 사회복지사와는 다른 접근을 모색’이라는 경험으로 나타난다. 더욱이 연구 참여자들의 이러한 태도 변화는 ‘일반된 지원방법의 중요성 자각과 정보 공유’, ‘보완적 의사소통 필요성의 자각과 참여’로 나타난다.

하지만 연구 참여 사회복지사의 개인적 차원의 태도 변화와 노력들은 주변 체계가 주는 갈등적 상황에서 흔들리기도 하는 모습이다. 이처럼 연구 참여 사회복지사들을 갈등하게 하는 주변 체계는 시설 상급자의 원칙과 일관성 없는 지원 방식에 대한 불편함과 무리한 요구와 무례한 태도를 보이는 자기중심적인 보호자와의 상호작용의 경험으로 이해되기도 한다. 이로 인해 사회복지사들은 이 일은 그만두고 싶은 ‘이직 의도의 이유’를 만들어 내기도 한다. 그렇지만 연구 참여자들은 서로 격려하는 ‘동료 사회복지사로부터 얻는 힘’이 크다고 하였다. 뿐만 아니라 ‘긍정적 보호자는 적극적 케어를 할 수 있는 동력’이 된다고 하면서, 보호자와의 깊은 신뢰성이 중요하다고 강조하였다. 이와 더불어 연구 참여 사회복지사들은 ‘발달장애인의 긍정적 변화는 이 일을 지속하게 하는 힘’이 된다고 하면서, 이러한 지지와 동력의 원천이 있어 포기하지 않고 ‘발달장애인에 대한 넓어진 이해의 폭’을 지닌 자기 자신과 마주한다고 하였다. 이것은 발달장애인들과 함께하는 시간 속에서 ‘교감’을 통한 소통을 하면서, ‘유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 ‘나’를 발견하는 모습으로 나타

나게 된다. 연구 참여 사회복지사들은 자신들의 변화와 성장의 중심에는 기관과 국가 차원의 제도적이고 체계적인 뒷받침이 있기보다는 변화와 성장을 위한 자신들의 개인적 차원의 노력들에 더 의존하고 있다는 것을 강조하였다. 이러한 맥락 속에서 이들은 ‘발달장애인이 라는 타자를 깊게 이해하기 위한 전문가로서의 고심과 성장의 여정’에는 ‘기관 차원의 적극적 지원과 지지의 중요성’과 ‘제도적 차원의 지원 필요’가 중요하다고 언급하였다. 전자에는 ‘도전행동으로부터 사회복지사와 이용자의 분리될 휴식 공간 개선의 필요’, ‘발달장애인 현장 투입 시 필수적인 사전교육이 필요’, ‘발달장애인의 특성 및 도전행동에 대한 교육 참여 욕구’, ‘시설 상급자의 격려가 주는 힘’에 대해 언급하였다. 그리고 후자에는 ‘도전적 행동에 대한 서비스 제공 관련 법적 조항 개선’, ‘발달장애인 지원을 위한 디지털 장치 사용 지원’, ‘발달장애인을 지원하는 사회복지사의 처우 개선’, ‘사회복지사의 증원이 우선’, ‘심리상담 지원 필요’라는 의미들을 드러내었다.

3. 과정분석

본 연구는 성인기 발달장애인 도전행동을 개방코딩과 축코딩, 핵심범주와 이야기 윤곽 전개라는 선택코딩을 거치면서 사회복지사들이 발달장애인의 도전행동을 어떤 변화의 단계로 경험하는지를 분석하였다. 이 연구에서는 사회복지사들의 도전행동 경험에 대한 변화의 과정을 ‘당혹’, ‘갈등’, ‘모색’, ‘성장’, ‘대안적 욕구’의 단계로 이해하였다.

1) 당혹 단계

연구 참여자들은 발달장애인 서비스 제공 사회복지 기관에 입사할 당시, 발달장애인의 특성에 대해 알지 못했고 도전행동이라는 단어도 들어보지 못한 상태에서 실천현장에 진입하였다. 이들 중에는 입직한 시설에서 도전행동이라는 용어를 처음 들어본 이도 있었다. 이처럼 연구 참여자들은 발달장애인의 특성과 도전행동에 대해 잘 파악하지 못한 상태에서, 발달장애인이 참여자의 얼굴에 침을 뱉거나, 일방적인 공격과 폭력에 노출되었던 부정적인 경험을 하였다. 이들은 발달장애인의 이러한 도전행동을 처음에는 어찌할 바를 모르는 당혹스러운 기분으로 이해하였다. 더욱이 참여자들은 발달장애인이 자기 자신 및 주변의 다른 장애인, 사회복지사, 지역에서 만나게 되는 낯선 사람에게조차도 도전행동하는 모습을 보면서, 당혹스러움과 두려움을 동시에 느끼기도 한다. 하지만 이러한 발달장애인의 도전행동에 적극적인 대처를 하지 못하는 자신과 장애인에게 화가 나기도 하며, 이로 인해 부정적 감정들이 점차 증폭되는 심리적 어려움 등을 경험하기도 한다. 이 연구는 사회복지

사들이 발달장애인 도전행동에 대한 이해가 부족한 상태에서 도전행동을 경험하고 개입했어야 했던 입직 초기의 경험을 ‘당혹’의 단계로 이해하였다.

2) 갈등 단계

연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동에 대한 당혹스러움을 경험하면서 그 행동에 대해 사회복지사인 자신이 습관적으로 대처하려는 미숙함에 대한 자책, 그리고 시설 상급자, 가족 보호자 등과 같은 주변인들과의 상호작용 안에서 다양한 내적 혼란과 괴리를 경험하는 모습을 보이게 된다. 또한 이들은 직장 상사가 발달장애인의 도전행동을 오히려 더 부추기는 잘못된 서비스 제공에 대한 반동심리로 인해 갈등이 생겨난다고 하였다. 더욱이 가족 보호자가 자기 자녀인 발달장애인에게만 더 서비스해 주길 바라거나, 자신을 발달장애인의 인권을 침해하는 잠정적 범죄자로 오해하는 경험 속에서 이 일을 그만 두고 싶은 갈등을 드러내기도 한다. 특히 발달장애인의 도전행동을 제재하는 개입 과정이 발달장애인의 특성을 모르는 제삼자의 눈에는 자칫 장애인을 확대하는 것으로 오해하는 상황이 될 수 있어, 갈등하게 한다고 이해하였다. 위와 같은 연구 참여자들의 내적 갈등과 발달장애인을 둘러싼 주변인들과의 부정적 상호작용 안에서 벌어지는 불편한 상황에 초점을 맞추어, 이 연구는 이것을 ‘갈등’ 단계로 이해하였다.

3) 모색 단계

연구 참여자들은 발달장애인과 도전행동에 대해 당혹스러움과 갈등의 단계를 거쳐 ‘발달장애인이라는 타자를 깊게 이해하기 위한 전문가로서의 고심과 성장의 여정’의 과정 안에서, 어떤 직·간접적 서비스를 제공하는 것이 필요할지를 고심하게 된다. 이를 통해 참여자들은 발달장애인의 도전행동은 그들의 결핍 욕구를 드러내는 표현의 한 방식이라는 생각의 변화를 경험하게 된다. 이 속에서 이들은 발달장애인 당사자 시각에서 도전행동을 지원하려는 노력과 기존 사회복지사들과는 다른 접근성을 통해 발달장애인 도전행동을 지원하기 위한 모색을 하게 된다. 이를 통해 연구 참여자들은 보완적 대체 의사소통의 중요성을 인식하면서, 하루 일과표를 그림이나 사진으로 만들어 발달장애인의 도전행동의 빈도를 낮추려고 애쓰는 모습을 보이게 된다. 이 연구는 연구 참여자들이 발달장애인에 대해 좀 더 깊이 있게 이해하고, 발달장애인과 소통하면서 도전행동을 줄일 수 있는 서비스 제공방안을 찾아가는 과정을 ‘모색’의 단계로 이해하였다.

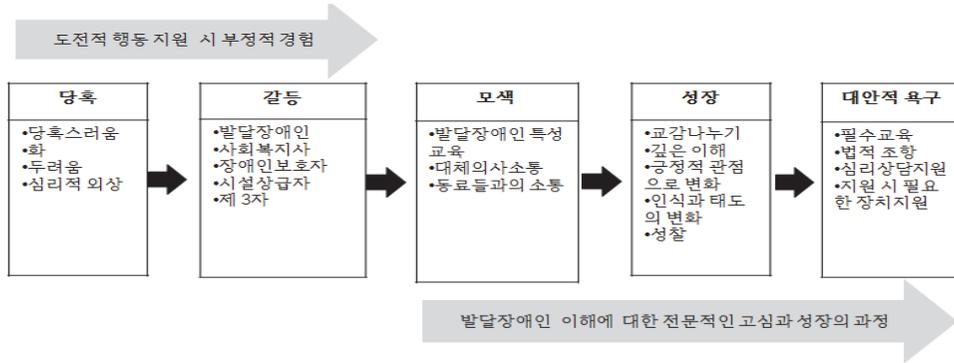
4) 성장 단계

이 연구의 참여자들은 발달장애인의 도전행동을 좀 더 잘 지원하기 위한 모색 단계를 거치면서, 발달장애인의 개별적인 특성에 맞는 돌봄과 지원방법 등을 찾아가게 된다. 이 속에서 이들은 자신들이 전문사회복지사로 성장하는 적극적인 노력과 활동을 하면서 발달장애인에 대한 이해의 폭이 조금씩 넓어지는 자신을 발견하게 된다. 또한 발달장애인의 개별적 특성에 맞는 서비스를 제공하고자 시도하면서 발달장애인을 바라보던 관점의 변화를 인식하게 된다. 연구 참여자들은 이것의 의미를 '유능성과 성찰로써 함께 성장해 나가는 '나'로 이해하였다. 이것은 과거에 자신이 제공했던 서비스 지원 태도와 방법을 반성적으로 성찰하고, 더 나은 서비스를 제공하려는 변화 등에서 점진적으로 유능성을 발휘하고 성장해 나가는 과정으로 이 연구는 이것을 '성장'의 단계로 이해하였다.

5) 대안적 욕구 단계

연구 참여 사회복지사들은 발달장애인의 도전행동을 경험하는 과정에서, 당혹, 갈등, 모색, 성장의 점진적 변화의 단계를 경험하고 있다. 이러한 경험 과정에서 이들은 발달장애인에게 서비스를 제공하는 자기 자신, 그리고 발달장애인과 모두를 보호하기 위한 지원 욕구를 드러내기도 하였다. 연구 참여자들은 이러한 지원 욕구를 기관 차원에서는 도전행동이 일어나는 위험 상황에서 발달장애인과 사회복지사의 분리, 장애인과 장애인을 분리할 수 있는 휴게 공간의 필요성을 드러내고 있다. 뿐만 아니라 이들은 '발달장애인의 특성'과 '도전행동에 대한 이해'와 관련된 입직 교육 및 보수교육이 좀 더 풍부하게 이루어지기를 희망하였다. 이외에도 연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동이 동시다발적으로 발생할 때 서비스 공백의 문제와 사회복지사의 업무 피로도를 낮추기 위한 인원 증원과 처우 개선이 필요하다고도 하였다. 특히 연구 참여자들은 발달장애인 도전행동을 지원하기 위한 신체적 제재 및 사회복지사들의 스트레스와 심리적 회복을 위한 심리상담 등에 대한 제도적 지원 등이 필요하다고 하였다. 이 연구는 이러한 연구 참여 사회복지사들의 욕구를 이들이 발달장애인의 도전행동을 좀 더 안정된 환경에서 지원할 수 있는 대안적 욕구로 보고, 이것을 대안적 욕구의 단계로 의미화 하였다. 위와 같은 연구 참여 사회복지사들의 성인지 발달장애인 도전행동 경험의 과정을 그림으로 제시하면 아래 [그림 2]와 같다.

[그림 2] 도전행동을 경험하는 사회복지사의 변화 과정



V. 논의 및 제언

이 연구는 위에서 살펴본 연구결과를 통해, 아래와 같은 몇 가지 논의점과 제언 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 이 연구에 참여한 사회복지사들은 발달장애인 도전행동의 원인을 결핍된 욕구와 주변 환경의 영향에서 기인하는 것으로 이해한다는 것을 알 수 있었다. 이로 인해 사회복지사들은 발달장애인의 욕구를 좀 더 잘 이해할 수 있는 보완적 대체 의사소통의 중요성을 강조하였다. 하지만 본 연구 결과에서도 알 수 있듯 연구 참여 사회복지사들은 이러한 보완적 대체 의사소통의 도구를 직접 만들어 사용하는, 개인적 차원의 노력으로 대안책을 마련하고 있다(참여자 1, 4, 6, 7, 8, 9). 이 점에서 사회복지 현장에서 보완적 대체 의사소통 도구가 좀 더 적극적으로 개발되고, 활용될 필요가 있다. 그러나 시설을 이용하는 발달장애인의 경우, 대체 의사소통 도구를 사용한 경험이 없는 경우가 대부분이고(조혜희 외, 2025), 시설 및 기관에서는 발달장애인의 의사소통 특성을 고려하지 못한 채 의사소통이 되는 소수의 몇몇 발달장애인을 중심으로 서비스가 제공되고 있다고 보고되고 있다(김경양, 김성현, 2020). 따라서 발달장애인의 욕구 등을 좀 더 섬세하게 이해하면서 발달장애인의 개별수준에 맞고 조작성이 용이한 보완적 대체 의사소통 도구의 개발과 이를 활용할 수 있도록 하는 사회복지 시설 환경 및 장애인 복지시설 사회복지사에 대한 적극적인 관련 교육지원이 필요하다고 제언하는 바이다.

둘째, 발달장애인 복지 현장에서 근무하고자 하는 사회복지사의 전문성 향상을 위한 자

격 기준의 제도화가 필요하다는 것을 알 수 있었다. 본 연구에 참여한 사회복지사들은 발달장애인의 도전행동에 대한 사전 이해가 없는 상태에서 이것을 상당히 당혹스러운 부정적 감정과 트라우마와 같은 심리적 각인으로 경험하였다. 하지만 현재 우리나라의 법·제도상 사회복지사 자격을 갖춘 이라면, 발달장애인 및 도전행동에 대한 사전 이해 없이도 실천현장에서 근무할 수 있는 것이 현실이다(한국보건복지인재원, 2022:6). 이로 인해 박광옥 등(2023)의 연구에서는 발달장애인 복지를 위한 실천현장 진입 전 사전교육의 필요성을 강조하고 있다. 하지만 이러한 사전교육보다 발달장애인을 지원하기 위한 사회복지사의 전문적 역량을 향상시키기 위해서는 ‘발달장애인 지원 전문사회복지사’ 자격 제도가 마련되는 것이 더 중요하다고 할 것이다. 현재까지 국내선행 연구들에서는(박광옥 등, 2022; 2023, 한국보건복지인재원, 2024) 도전행동 지원 교육의 필요성을 강조하고 있지만, 이것을 국가 자격 제도화의 필요성으로 연결시키고 있지 못하다. 발달장애인 지원 전문사회복지사를 국가 자격으로 제도화했을 시, 발달장애인과 이들의 도전행동을 체계적으로 이해할 수 있는 전문가들의 실천현장 진입 가능성을 높여 줄 수 있다. 이것은 발달장애인 서비스에 대한 질적 향상은 물론, 사회복지사들의 소진 및 이직 의도를 낮출 수 있는 긍정적 요인으로 작용할 수 있다. 또한 전문자격을 갖춘 사회복지사들의 현장 진입은 이들의 직업적 자부심에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구는 ‘발달장애인’과 ‘도전행동에 대한 이해’에 관한 발달장애인 전문자격 기준을 마련하여 발달장애인 전문사회복지사 양성을 제도화하는 것이 필요하다고 제안하는 바이다.

셋째, 사회복지사들이 발달장애인의 도전행동을 개입하는 과정에서 발생하는 법적인 문제에 연루될 수 있다는 두려움을 가지고 있는 것을 알 수 있었다. 예컨대 연구 참여 사회복지사들은 장애인 당사자나 타 이용자, 종사자 등에게 위험을 줄 수 있는 도전행동의 위급 상황에서, 그것에 대처하는 자신의 모습이 자칫 장애인을 학대하거나 싸우는 모습으로 비춰질 수 있다는 것을 염려하였다. 이미 선행연구에서는 발달장애인의 도전행동에 대한 신체적 개입의 필요성을 응답자의 93%가 동의하고 있다(박광옥 외, 2023). 또한 발달장애인에게 서비스를 지원하는 사회복지사 대부분(86.0%)이 적극적인 신체적 개입을 하고 있다고(박광옥 외, 2023) 조사 되기도 하였다. 그럼에도 불구하고 연구 참여 사회복지사들이 법적 문제에 연루될 수 있다는 두려움을 갖는 것은 이들이 기준으로 삼을 만한 개별화된 매뉴얼이 없다는 것을 의미할 수 있다. 현재 우리나라의 경우, 한국장애인주간보호시설협회, 한국장애인개발원 등에서 발달장애인 도전행동에 대한 매뉴얼을 보급하고 있지만, 시설 유형 등에 따른 이용인의 개별적 특성을 고려하지 않는 대응 방안을 제공하고 있는 것이 현실이다. 따라서 발달장애인들이 이용하는 시설의 유형과 특성에 따라, 장애인들의 도전행동의 양상도 달라질 수 있다는 점을 고려할 필요가 있다. 이를 바탕으로 시설에 맞는

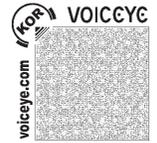
개별화 된 매뉴얼을 만드는 것이 필요하다고 할 것이다. 이 점에서 이 연구는 장애인주간보호센터, 장애인거주시설, 장애인평생교육센터, 장애인공동생활가정 등에서 발달장애인 도전행동에 대한 다양한 사례들을 수집하고, 공통된 도전행동 사례에 대한 대응과 개입을 어떻게 해나갈 것인지, 그리고 시설 유형에 따라 어떤 대응이 필요할지에 대한 좀 더 세분화된 매뉴얼 개발과 보급의 필요성을 제안하는 바이다.

넷째, 발달장애인 실천현장에 근무하는 모든 종사자들을 대상으로 발달장애인 도전행동 관련 제도화된 보수교육의 필요하다는 것을 알 수 있었다. 이 연구의 참여자들은 발달장애인의 도전행동 개입에 대한 다양한 어려움을 경험하면서도, 이들은 개인적 차원에서 발달장애인의 도전행동을 이해하고 지원하기 위한 적극적인 노력을 경주하였다. 그렇지만 연구 참여자들은 발달장애인의 도전행동에 대해 시설 상급자의 일관성 없는 지원 방식과 임기응변식의 지원 행태로 갈등을 경험하면서(연구참여자 1, 2, 3, 4, 5, 6) 소진과 이직의 의도가 만들어진다고도 하였다. 이로 인해 연구 참여 사회복지사들은 발달장애인과 도전행동을 이해하기 위한 교육을 기관 지원 없이 스스로 찾아서 참석한 적도 있다고 하였다. 이러한 본 연구의 결과는 발달장애인과 도전행동을 지원하기 위한 사회복지사들의 노력이 국가적 제도 안에서 이루어지기보다는 사회복지사 개인의 고민과 노력에 더 의존되어 있다는 것을 뜻한다. 또한 시설 상급관리자와 시설장 등도 발달장애인에 대한 필수적인 보수교육이 필요하다는 것을 의미한다. 이러한 측면에서 발달장애인을 지원하는 다양한 기관에 근무하는 사회복지 종사자의 서비스 질 향상과 이직을 최소화할 수 있는 발달장애인과 도전행동에 관한 전문적 이해와 실천적 역량 향상을 위한 법정 의무교육의 제도화를 제안하는 바이다.

마지막으로 본 연구의 한계점을 제시하고자 한다. 본 연구는 주로 장애인 주간보호시설과 생활시설인 장애인 거주시설에 근무한 사회복지사들이 연구에 참여하였다. 이로 인해, 발달장애인 평생교육센터, 장애인 직업재활시설, 단기거주시설, 공동생활가정 등에 근무하는 사회복지사들은 연구 참여자에 포함되지 못하였다. 이러한 측면에서 본 연구의 결과는 발달장애인의 도전행동을 지원하는 다양한 시설 유형의 사회복지사 경험을 반영하였다고 보기는 어렵다. 그 이유는 이 연구가 연구 참여자의 모집공고문을 통한 자발적 참여와 연구 참여자가 참여자를 소개하는 눈덩이 표집 방법으로 수행되었다는 점을 고려할 때, 이러한 편의 표집에서 오는 한계점으로 추측된다. 후속 연구에서는 이와 같은 본 연구의 한계점을 보완할 필요가 있다. 또한 이 연구는 현장 경력이 최소 3년 이상 최고 22년까지 연구 참여자 간 경력 편차가 컸다. 이러한 경력 편차의 큰 차이는 연구 현상의 공통적 주제보다는 극단적이고 예외적 주제의 출현 가능성을 높일 수 있다. 후속 연구에서는 경력 편차의 차이를 줄이는 노력을 통해, 연구 현상의 공통적 주제의 출현 빈도를 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

참고문헌

- 김경양, 김성현. (2020). AAC중심으로 특화된 의사소통 프로그램이 발달장애 성인의 의사소통능력에 미치는 효과. *자폐성장장애연구*, 20(1), 103-128.
- 김고은, 김호신. (2019). 발달장애인의 도전적 행동이 종사자의 소진에 미치는 영향-종사자 인식의 조절 효과를 중심으로. *미래사회복지연구*, 10(3), 216-245.
- 김대용, 김민희. (2024). 성인기 발달장애인복지 현장의 도전적 행동 교육과정 개발 요구 분석. *행동분석·지원연구*, 11(2), 1-26.
- 김미옥. (2023). 최종증 발달장애인 전담 장애인주간보호시설 도입 연구. 보건복지부, 전북대학교.
- 김미옥, 김고은. (2017). 발달장애인의 도전적 행동 지원에 관한 쟁점과 전망. *비판과사회정책*, 56, 59-94.
- 김선희. (2023). 사회서비스의 공공성 평가 모형 설계: 발달장애인 지원 정책을 중심으로. *한국정책연구*, 23(4), 139-170.
- 김성중, 황정하. (2019). 발달장애인의 도전적 행동에 대한 장애인시설 종사자의 인식이 소진에 미치는 영향: 개입전략의 조절 효과를 중심으로. *발달장애연구*, 23(2), 1-27.
- 김영천. (2018). *질적연구방법론 II Methods*. 파주: 아카데미프레스.
- 민경심, 임장현. (2019). 통합학급 차원의 AAC중재가 일반학생의 장애인식이 자폐성장장애학생의 의사소통에 미치는 효과. *보완대체의사소통연구*, 7(1), 47-75.
- 박광옥, 김용득, 이동석, 최지혜, 양해만. (2022). 발달장애인 지원 종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구. 청주: 한국보건복지인재원.
- 박광옥, 우리진, 강한나. (2023). 도전적 행동 발달장애인 지원실태 및 교육 욕구 조사. 청주: 한국보건복지인재원.
- 박광옥, 이동석, 김은서. (2017). 발달장애인의 도전적 행동에 대한 종사자의 인식 연구: 장애인 거주시설 종사자를 중심으로. *한국장애인복지학*, 35, 151-176.
- 박휴용. (2023). *인문사회 질적 연구 방법론*. 전북: 전북대학교출판문화원.
- 보건복지부 (2024). 장애인 등록 현황(2023.12월 기준) <https://www.mohw.go.kr>(2024.12.12. 접근).
- 서울시장애인권익옹호기관. (2019). 발달장애인의 도전적 행동 지원 가이드.
- 서울시장애인권익옹호기관. (2022). 발달장애인 어려운행동 컨설팅 매뉴얼.
- 유기용, 정종원, 김영석, 김한별. (2022). 질적 연구방법의 이해. 서울: 박영스토리.
- 유수진, 이은혜, 한정은. (2020). 성인 발달장애인의 도전적 행동 관련 현황 및 종사자의 인식에 대한 연구: 서울시 발달장애인 평생교육센터를 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지학*, 20(12), 383-392.
- 윤선미, 정이윤, 양호정. (2022). 초기 성인기 발달장애인 자녀의 도전행동에 대한 어머니의 인식



과 경험. 정서·행동장애연구, 38(3), 411-440.

이병화, 이미영. (2018). 발달장애인의 도전적 행동 유형에 따른 신체적 개입과 종사자 소진과의 관계 연구: 도전적 행동에 대한 대응전략의 조절 효과. 한국장애인복지학, 42, 77-105.

임해영, 이혁구. (2014). 양육 결정 미혼모의 초기 모성 경험에 관한 연구: 해석학적 근거이론 방법. 사회복지연구, 45(3), 35-69.

임해영. (2016). 49재에 참여한 유족들의 애도 경험 연구. 한국학중앙연구원, 39(2), 237-271.

임해경, 박재국, 이연재. (2017). 발달장애 자녀의 성인기 삶을 준비하는 어머니의 견해에 대한 근거 이론적 접근. 특수교육 저널: 이론과 실천, 18(4), 289-326.

전경화, 김신호, 김혜경, 이형주, 임병우. (2019). 발달장애아 부모의 생애사를 통해 본 도전적 행동 돌봄 적응. 한국정책연구, 19(3), 25-45.

조혜희, 송주희, 이영선, 박은혜. (2025). 성인발달장애인 대상 AI 기반 보완대체의사소통 시스템 요구 분석. 특수교육, 24(1), 95-117.

채수정, 이희연, 홍기형. (2021). 의사소통장애인의 지역사회 생활을 위한 보완대체의사소통 어휘 목록 개발: 공공기관을 중심으로. 보완대체의사소통연구, 9(1), 1-26.

한국보건복지인재원. (2022). 2022년 장애인복지교육 네트워크 1차 실무협의체. 2022년 2월 21일.

한국보건복지인재원. (2024). 발달장애인 지원종사자 역량강화 체계 구축을 위한 정책토론회-정책변화는 종사자의 역량강화를 동반하고 있는가?. 국회의원회관 제2소회의실, 2024년 2월 21일.

한국장애인주간보호시설협회. (2024). 2024년 정기총회. 209-238. 서울: 한국장애인주간보호시설협회.

Bruinsma, E., van den Hoofdakker, B. J., Hoekstra, P. J., de Kuijper, G. M., & de Bildt, A. A. (2023). Effects of positive behaviour support delivered by direct staff on challenging behaviours and quality of life of adults with intellectual disabilities: A multicentre cluster-controlled trial. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 37(1), 1-13.

Corbin, J., & Strauss, A. (2019). 근거이론 4판: Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory - Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory(김미영, 정승은, 차지영, 강지숙, 권유림, 김윤주, 박금주, 서금숙 역). 서울: 현문사.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). 질적 연구 방법론 5가지 접근(4판) Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches. California: Sage Publication (조흥식, 정신욱, 김진숙, 권지성 역). 서울: 학지사.

Emerson, E. (1995). *Challenging behaviour: Analysis and intervention in people with learning disabilities*. Cambridge University Press.

Emerson, E., & Einfeld. L. (2011). *Challenging Behaviour*. Cambridge University Press.

Emerson, E., & Bromley, J. (1995). The form and function of challenging behaviours.

- Journal of Intellectual Disability Research*, 39(5), 388-398.
- Mark, H-L., Jane, E., Shona, D., Amy, C., Rosalind, B., & Victoria B. (2017). Everyone Thought I Was a Very Very Bad Person... No One Want to Know You Like the Nurses and Doctors' : Using Focus Groups to Elicit the Views of Adults with Learning Disability Who Use Challenging Behaviour Services. *British Journal of Learning Disabilities*, 45(4), 253-258.
- MacDonald, A., & McGill, P. (2013). Outcomes of Staff Training in Positive Behaviour Support: A Systematic Review. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*. 25(1), 17-33.
- McGill, C., & Breen, C. J. (2020). Can Sensory Integration Have a Role in Multi-Element Behavioural Intervention? An Evaluation of Factors Associated with the Management of Challenging Behaviour in Community Adult Learning Disability Services. *British Journal of Learning Disabilities*, 48(2). 142-153.
- Mullins, L., & Scott, V. (2023). A model for fostering community capacity to support adults with intellectual disabilities who engage in challenging behaviour: A scoping review. *Journal of Intellectual Disabilities*, 27(4), 1085-1106.
- Schall, C. M. (2010). Positive behavior support: Supporting adults with autism spectrum disorders in the workplace. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 32(2). 109-115.
- Simó-Pinatella, D., Günther-Bel, C., & Mumbardó-Adam, C. (2023). Addressing Challenging Behaviours in Children with Autism: A Qualitative Analysis of Teachers' Experiences. *International Journal of Disability, Development and Education*, 70(1), 18-31.
- Strauss, A., & Corbin, J., (1998). *Qualitative research A guide to design and implementation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Strauss, A., & Corbin, J., (2001). *Basic of qualitative research*(신경림 역). 서울: 현문사.

Abstract

How do social workers experience the challenging behavior of people with developmental disabilities in adults?

Hyoung Wol, Choi*, Hae Young, Lim**

This study is an experiential study on the challenging behaviors experienced by social workers who support people with developmental disabilities in adults, and aims to find a point of discussion on welfare for the disabled that can support both. Therefore, this study selected 10 social workers with more than three years of experience in providing services for people with developmental disabilities in adults and analyzed them using the grounded theory method of Strauss and Corbin (1998). As a result of the analysis, 14 categories were proposed: "deficient desire," "influence of surrounding environment," "negative psychological mechanism that gradually amplifies," "internal conflict," "automatic reflex response," "self-reproach for immature coping," "active attitude and effort to understand people with developmental disabilities more deeply," "conflict situations given by the surrounding system," "reasons for intention to change jobs," "source of support and motivation," "a wider understanding of the developmentally disabled," "'I' who grows together with competence and reflection," "the importance of active support and support at the institutional level," and "the need for support at the institutional level" were proposed. Based on the above research results, this study suggested several practical and policy discussions to support and support people with developmental disabilities in

* Ph.D. in Social Welfare from Yemyung Graduate University

** Associate Professor, Department of Social Welfare, Yemyung Graduate University



adulthood and social workers who provide care services to them.

Keywords : Social worker, Adults with developmental disabilities, Challenging behavior, Strauss and Corbin's grounded theory

논문 투고 : 2025.04.13.	논문 심사 : 2025.05.28.	게재 확정 : 2025.06.16.
---------------------	---------------------	---------------------