

장애인 복지기관 종사자의 성인 발달장애인의 도전적 행동 중재 역량 강화를 위한 방향성 탐색

Exploring Directions for Enhancing Intervention Competencies for Challenging Behaviors in Adults with Developmental Disabilities Among Disability Welfare Institution Staff

나경은* · 김희진** · 김보람***

Na, Kyong-Eun · Kim, Hee-Jin · Kim, Bo-ram

초록

본 연구는 장애인 복지기관 종사자의 성인 발달장애인의 도전적 행동 중재 역량 강화를 위한 방향성을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 장애인 복지기관 종사자를 대상으로 초점집단면담(Focus Group Interview, FGI)을 실시하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 성인 발달장애인의 도전적 행동은 감각 민감성과 제한된 감정적 표현, 제한된 의사소통 형태로 나타났으며 도전적 행동의 기능 파악의 어려움과 윤리적·현실적 한계에 직면하였다. 둘째, 중재 실행의 경험과 성공 실패 요인을 살펴보면 신뢰 관계와 팀 내 중재 전략 공유는 성공 요인이었으나 구성원 간 해석 차이와 비일관성은 실패 요인으로 나타났다. 셋째, 종사자 역량 강화를 위한 지원 요구는 장애에 대한 이해, 수평적 관계, 협력이 강조되었으며, 종사자 간의 경험 공유 체계, 매뉴얼 개발, 팀 기반 교육, 장기 컨설팅의 필요성이 제기되었다. 또한 발달장애인의 중증도별 인력 배치와 공간 조정도 요구되었다. 넷째, 도전적 행동으로 인한 소진과 회복 영역에서는 반복되는 도전적 행동과 업무 과중, 보호자의 기대는 소진을 유발하였다. 긍정적 상호작용, 휴식 보장, 유연한 근무, 대체 인력과 제도적 지원이 회복 요인으로 제시되었으며, 장기적 직무 지속을 위한 기반이 필요함이 강조되었다. 이와 같은 결과를 토대로 장애인 복지기관 종사자의 성인 발달장애인의 도전적 행동 중재 역량 강화를 위한 방향성에 대하여 논의하였으며, 추후 연구를 위한 제언을 제시하였다.

주제어

장애인 복지기관 종사자, 성인 발달장애인, 도전적 행동 중재 역량, 초점집단면담

Abstract

This study explored directions for enhancing the intervention competencies of staff at disability welfare institutions in supporting adults with developmental disabilities who exhibit challenging behaviors. Focus group interviews (FGIs) were conducted with Disability Welfare Institute staff, and the results of the analysis are as follows. First, the challenging behaviors of adults with developmental disabilities were characterized by sensory sensitivity, limited emotional expression, and restricted forms of communication, and were accompanied by difficulties in identifying the functions of these behaviors as well as ethical and practical constraints. Second, trust-based relationships and strategy sharing contributed to successful interventions, while interpretational differences and inconsistency hindered them. Third, participants emphasized the need for disability awareness, egalitarian relationships, and collaboration, along with support systems such as manuals, team-based training, and long-term consultation. Requests were also made for staffing based on severity and for environmental adjustments. Fourth, repeated exposure to challenging behaviors, heavy workloads, and caregiver expectations contributed to burnout, while positive interactions, rest, flexible work schedules, substitute personnel, and institutional support promoted recovery. Based on these findings, this study suggests practical directions and implications for future research.

Key words

Disability welfare Institute staff, Adults with Developmental Disabilities, Intervention competencies for challenging behavior, FGI

* First author, Associate Professor, Dept. of Secondary Special Education, Joongbu University (keunna@joongbu.ac.kr)

** Co-author, Ph. D candidate, Joongbu University (kimhj558@gmail.com)

*** Corresponding author, Assistant Professor, Dept. of Secondary Special Education, Joongbu University (boram@joongbu.ac.kr)

Received: 14 July 2024, Revised: 11 August 2025, Accepted: 13 August 2025

© 2025 Korean Association for Behavior Analysis

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2023년 장애인등록 현황 통계(Ministry of Health and Welfare, 2023)에 따르면, 등록된 장애인 2,641,896명 중 지적장애와 자폐성장애를 포함한 발달장애인은 총 272,524명으로 전체의 약 10.32%를 차지한다. 이 중 19세 미만의 발달장애인은 67,468명(24.76%), 성인 발달장애인은 205,056명(75.24%)으로 나타났다. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률(이하 발달장애인법)」 제2조에서는 발달장애인을 ‘지적장애인’, ‘자폐성장애인’, 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람 등으로 정의하고 있다.

지적장애 및 자폐성장애를 포함하는 발달장애인의 30~80%는 다양한 양상의 도전적 행동을 보인다(Matson, Wilkins, & Macken, 2008). 도전적 행동은 특정 시기에 국한되지 않고 생애 전반에 걸쳐 발현될 수 있으나, 특히 청소년기와 초기 성인기에 빈번하게 보인다(Emerson, 2003; Gyeonggi Welfare Foundation, 2017). 자해, 타해, 기물 파손, 부적절한 언어 및 성행동 등을 포함하는 도전적 행동은 다양한 양상으로 나타나며, 당사자는 이로 인해 지역사회에서 거부되거나 행동이 제한되는 등 지역사회 통합에서 어려움을 겪게 된다(Emerson et al., 2001). 또한, 만성화된 도전적 행동은 지역사회 참여, 관계 형성 등의 유의미한 사회적 관계 형성과 자립 생활에 부정적인 영향을 미치며 사회적 고립을 심화시킨다(Kim & Kim, 2019; Kim & Hwang, 2019).

학령기 발달장애인은 「장애인 등에 대한 특수교육법」에 따라 비교적 안정적인 지원을 받을 수 있다. 그러나 학령기를 벗어나 성인기에 접어들면 발달장애인은 「발달장애인법」과 「장애인복지법」에 의해 제공되는 사회복지 서비스에 의존하게 된다. 이에 따라 발달장애인은 지역사회에서 자신에게 주어진 상황과 필요에 따라 다양한 시설을 이용하고 있다. 그러나 도전적 행동을 가진 발달장애인은 성인기에 경험해야 하는 다양한 성취를 얻지 못한다(Kang & Yun, 2022).

발달장애인은 성인기에도 타인의 지원과 도움이 필요하지만, 현재 이들을 위한 지원은 발달장애인의 가족 또는 사회적 서비스에 전적으로 의존하고 있다(Yun & Cho, 2021). 장애인 복지기관 종사자들은 도전적 행동을 현장에서 마주하는 가장 큰 어려움 중 하나로 인식하고 있으며, 도전적 행동에 대한 인식은 연구마다 차이가 있지만 도전적 행동으로 인해 정서적 소진과 스트레스, 중재 지원에 대한 요구를 경험하는 것으로 나타났다(Choi, Kim, & Kim, 2021; Kim & Kim, 2019; Kang & Yun, 2022). 종사자들은 이용자들의 의미 있는 삶을 지원하고자 노력하고 있으나, 도전적 행동은 이러한 지원 과정을 방해하는 요인으로 확인되었다(Kim, 2021).

주간보호센터와 같은 장애인 복지기관 대다수 종사자들이 사회복지학 또는 유사 전공을 바탕으로 돌봄 서비스를 제공하지만, 도전적 행동에 대한 체계적 교육이나 훈련이 부재한 상태로 현장에 배치되고 있다(You et al., 2020). 도전적 행동에 대한 전문성의 부족은 도전적 행동의 원인 분석과 증거 기반의 노력 대신, 문제 행동을 빠르게 소거하려는 처벌 중심의 전략에 의존하게 된다(Cho, 2006; Jeon, 2009). 선행연구(Choi et al., 2021)에서도 신체적 제압이나 공간 분리와 같은 중재가 현장에서 빈번히 활용되는 것으로 나타났으며, 이러한 처벌 중심의 접근은 또 다른 도전적 행동을 유발하는 악순환으로 이어질 수 있어 근본적인 해결책이 되지 못한다(Cooper, Heron, & Heward, 2019).

이러한 맥락에서 장애인 복지기관 종사자의 내실 있는 도전적 행동 중재 역량 함양을 위한 연구는 다양하게 이루어지고 있다. 발달장애인의 도전적 행동에 대한 종사자들의 인식과 경험, 요구를 조사한 연구(Bang & Lee, 2021; Choi & Lim, 2025; Choi et al., 2021; Han & Jeong, 2021; Kim & Kim, 2024; Na, Jeong, & Kim, 2025; Shin, 2021; You et al., 2020), 종사자의 인식과 발달장애인의 도전적 행동 간의 관계를 조사한 연구(Kim, 2015; Kim, Kim, & Jung, 2018; Kim & Kim, 2019), 행동 지원 경험과 그 효과성을 탐구한 연구(Cho, Shin, & Yun, 2022; Kang & Yun, 2022; Kim, 2021; Park, Kang, & Ju, 2023) 등 종사자의 역량 강화를 위한 연구가 지속적으로 이루어지고 있음이 확인되었다. 그

러나 선행연구들을 분석한 결과, 종사자들은 부정적 정서를 반복적으로 경험하고 있으며(Choi & Lim, 2025), 기존의 직원들이 일회성 교육이나 단기 사업에 그쳐 제도화된 교육 체계나 현장의 요구를 반영한 실천적 매뉴얼 개발 등의 요구가 지속적으로 나타났다(Kim, Jeong, & Na, 2024; Kang & Yun, 2022). 또한, 대부분의 선행연구가 설문 기반의 양적 접근에 머물러 있어, 종사자들이 실제 중재 과정에서 겪는 감정적 소진, 관계적 갈등, 제도적 제약과 같은 내면적이고 맥락적인 경험은 충분히 드러나지 않았다. 따라서 복지 현장에서 도전적 행동 중재를 수행하는 종사자들의 목소리와 실천적 통찰을 담아낼 수 있는 질적 접근의 연구가 이루어질 필요가 있다.

이에 본 연구는 성인 발달장애인의 도전적 행동에 대한 장애인 복지기관 종사자의 실제 경험을 심층적으로 분석하고자 한다. 종사자들이 중재 과정에서 겪는 어려움, 감정적 반응, 관계적 갈등, 제도적 제약을 비롯하여 도전적 행동에 대한 인식과 지원 요구를 질적으로 탐색하고, 이를 바탕으로 향후 실천 기반 행동 지원 방안과 맞춤형 역량 강화 체계 구축에 필요한 기초 자료를 제공하는 데 목적이 있다.

2. 연구 문제

연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

성인 발달장애인의 도전적 행동 중재에 대한 장애인 복지기관 종사자의 인식과 경험은 어떠한가?

II. 연구 방법

1. 연구 참여자

연구 참여자는 P시에 위치한 장애인 복지기관의 협조를 얻어 종사자를 대상으로 모집하였다. 연구 참여자 선정 기준은 다음과 같다. 첫째, 장애인 복지기관에서 성인 발달장애인을 대상으로 직접적인 지원 업무를 수행하고 있는 자. 둘째, 도전적 행동의 중재 경험이 있으며, 긍정적 행동 지원(Positive Behavior Supports, 이하 PBS) 또는 관련 행동 중재에 대한 연수나 교육을 이수한 경험이 있는 자. 셋째, 기관 내 행동 지원 체계나 팀 활동에 직·간접적으로 참여한 종사 경험이 있는 자로 제한하였다. 본 연구에 최종적으로 참여한 장애인 복지기관 종사자의 현황은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Participant Information

Group	ID	Sex	Age	Position	Years of Experience at 'a' Institution *	Challenging Behavior Experience	Behavior Intervention Training
G-1	A	M	50s	Director	4y 7m	O	O
	B	F	50s	Team Leader	4y 8m	O	O
	C	F	40s	Team Leader	4y 8m	O	O
	D	F	40s	Administrative Staff	4y 8m	O	O
G-2	E	F	30s	Rehabilitation Instructor	4y 7m	O	O
	F	M	20s		4y 7m	O	O
	G	F	50s		4y 7m	O	O
G-3	H	F	50s	Instructor	2y 4m	O	O
	I	M	50s		1y 3m	O	X
	J	F	40s		9m	O	O

Note. y = years, m = months.

2. 연구 절차와 방법

연구는 2024년 6월부터 8월까지 실시되었다. 선행연구(Kang, Son, & Jung, 2021; Kim, 2021)를 참고하여 <Table 2>와 같이 구체적인 단계를 설정하여 FGI를 진행하였다. 첫째 연구 참여자를 선정 단계, 둘째 인터뷰 사전 준비 단계, 셋째 인터뷰 실시 단계, 넷째 자료 전사, 다섯째 자료 분석 및 결과 도출 단계로 진행하였다.

<Table 2> Research Procedure

Phase	Description	Specific Activities
Phase 1	Participant Selection	Recruitment announcement and selection of voluntary participants Screening for eligibility based on participant selection criteria
Phase 2	Preparation for Interviews	Review of previous studies Development of interview questions and content validation by experts
Phase 3	Conducting FGIs	Obtaining informed consent Interviews were conducted in three separate groups
Phase 4	Data Transcription	Verification of recordings and transcription of data
Phase 5	Data Analysis and Interpretation	Data analysis and theme extraction by the research team

3. 자료 수집

1) FGI 질문지

본 연구는 성인 발달장애인의 도전적 행동 중재에 대한 장애인 복지기관 종사자의 경험을 심층적으로 탐색하기 위해 FGI를 실시하였다. FGI는 특정 주제에 관심을 가진 참여자들이 한 자리에 모여 상호작용을 통해 경험과 관점을 공유하는 집단 면담 방식으로 정량적 방법으로는 파악하기 어려운 내면적 의미나 상황 맥락을 드러낼 수 있는 장점이 있다(Morgan & Krueger, 2004; Stewart & Shamdasani, 2018). 면담은 사전에 핵심 주제를 중심으로 질문을 구성하되 면담 흐름에 따라 질문의 순서나 표현을 융통성 있게 조정할 수 있는 반구조화 형태로 설계함으로써 연구 참여자들이 자신의 실제 경험을 보다 자연스럽게 구체적으로 서술할 수 있도록 하였다(Kim, 2016). 반구조화된 설문지는 선행연구(Choi et al., 2020)를 참고하여 적합한 질문을 선정하였다. 구성된 질문 초안은 성인 발달장애인 지원 및 도전적 행동 중재에 풍부한 현장 경험을 가진 장애인 복지 분야 전문가 3인(복지기관 관리자 1인, 행동 지원 실무자 2인)과 특수교육 전공 교수 2인의 검토를 통하여 수정·보완하였다. 최종적으로 완성된 질문지는 <Table 3>에 제시하였다. 포커스 그룹 인터뷰에 사용된 질문지는 사전에 참여자들에게 전달되어 인터뷰의 진행 방향을 미리 인지하고 각 항목에 대해 자신의 경험과 생각을 충분히 정리할 수 있도록 하였다.

2) 면담 실시 및 기록

FGI는 2024년 8월 A 대학교 강의실에서 각 그룹별로 약 1시간 10분~1시간 30분 정도 진행되었다. 참여자들의 직무 특성상 소속의 차이를 반영하기 위해 인터뷰는 총 세 개의 집단으로 나누어 진행되었으며 기관장 및 행정 그룹(Group-1, G-1), 4년 이상 실무 경험자 그룹(Group-2, G-2), 2년 이하의 실무자 그룹(Group-3, G-3)으로 구성되었다. 각 집단별 인터뷰는 연구 목적과 절차를 충분히 숙지한 세 명의 면담자가 각각 맡아 진행하였다. 면담자 모두 FGI 경험이 풍부한 박사 및 대학 교수로 면담 가이드에 대한 훈련과 역할 분담을 사전에 실시함으로써 면담의 일관성과 신뢰성을 확보하고자 하였다. FGI는 참여자 간 상호작용이 활발히 이루어질 수 있도록 좌석은 원형 형태로 배치하

<Table 3> Semi-structured interview guide used in the FGI

Category	Question Content
Opening Question	Please introduce yourself, focusing on your current program or job responsibilities.
Part 1: Challenging Behaviors in Adults with Developmental Disabilities	- Could you share your experiences with challenging behaviors among adults with developmental disabilities? (e.g., individuals involved, severity, context, specific episodes, etc.) - What difficulties have you encountered when intervening in such behaviors? - What kinds of reference materials or resources have you used when intervening in challenging behaviors? - What do you consider most important when intervening in challenging behaviors? (e.g., environment, staffing, experience, etc.)
Part 2: Support for Challenging Behavior Intervention	- If there were a manual for intervening in challenging behaviors, how helpful do you think it would be in practice? - What kinds of content do you think should be included in a manual for intervening in challenging behaviors? - If support from supervisors or external experts were available, in what areas would you find their support most helpful? Could you explain why?
Part 3: Enhancing Staff Competencies	- What do you think is the most important competency in behavior intervention, and why? - Please share any experiences you have had participating in training or programs related to behavior intervention. What aspects did you find helpful, and what were some limitations or areas for improvement? - Would you be willing to participate in the same training again or recommend it to others? If so, could you explain why? - Is there any training or program related to behavior intervention that you would like to participate in? If so, why are you interested in it?
Part 4: Suggestions for Improving Recovery from Staff Burnout	- To what extent do you feel burnout is caused by challenging behaviors in adults with developmental disabilities? Could you explain why you think so? - What are your thoughts or suggestions regarding ways to support staff recovery from burnout?
Additional Questions	Is there anything else you would like to share with us?

였으며, 이는 의견 교환과 상호 경청을 자연스럽게 유도하기 위한 의도적 구성이었다. 면담에 앞서 연구자는 참여자에게 연구 목적과 개인정보 보호 방침, 자료 활용 방식 등에 대해 구두로 안내하였고, 그 내용을 충분히 숙지한 후 동의서를 받았다. 인터뷰는 전 과정에 걸쳐 스마트폰과 태블릿을 활용하여 음성 기록되었으며, 수집된 자료는 사후 전사 및 분석을 위해 사용되었다. 각 면담자는 집단 내 대화가 자유롭게 흐르도록 촉진자의 역할을 수행하되 논의가 연구 주제에서 이탈하지 않도록 주제 중심성을 유지하며 진행을 조율하였다. 이와 같은 구조는 다양한 입장에서의 경험과 인식을 유기적으로 끌어낼 수 있도록 설계된 것이며, 참여자들의 생생한 목소리를 바탕으로 심층적 논의를 도출하는 데 중점을 두었다.

4. 자료 분석

1) 전사본 작성 및 검토

FGI가 종료된 직후 수집된 음성 자료는 인터뷰 시행일로부터 3일 이내에 전사 작업을 완료하였다. 인터뷰 참여자의 신원을 보호하기 위하여 각 발화자는 고유한 기호로 대체하여 표기하였으며, 개인 식별이 가능한 정보는 전사본에서 모두 제거하였다. 또한 분석의 효율성과 신뢰성을 높이기 위해 그룹 기호를 부여하였으며(G-1, G-2, G-3), 그룹 번호, 전사 페이지를 함께 표기하였다. 1차 전사는 음성 인식 기반의 자동 전사 프로그램인 '네이버 클로바노트'를 활용하여 초안을 작성하였다. 이후 2차 전사에서는 발화자의 구분, 어휘 오류, 철자 및 표현 등을 확인하였다.

(Seidman, 2019). 또한 연구자 두 명이 내용을 점검하며 원자료와의 일치 여부를 교차 검토함으로써 자료의 정확성과 신뢰성을 확보했다. 전사본은 A4 용지, 글자 크기 10, 줄간격 160% 기준으로 124쪽 분량이었다.

2) 내용 분석 및 주제 도출

본 연구는 FGI를 통해 수집된 자료를 지속적으로 비교하는 주제 분석(thematic analysis)을 실시하였다(Choi, Nam, & Shin, 2017; Na, Lee, & Jo, 2024). Braun & Clarke(2006)의 주제 분석 절차를 바탕으로 인터뷰 자료를 체계적으로 분석하였다. 첫째, 연구자는 전사본을 반복적으로 읽으며 자료에 익숙해지는 과정을 통해 초기 개념을 메모하였고, 의미 있는 문장을 중심으로 세그멘팅하여 분석 단위를 설정하였다. 둘째, 연구자가 작성한 메모를 연구자들이 확인하고 개념을 정리하여 관련성이 높은 내용을 묶어 초기 코드를 생성하고, 이를 기반으로 심화된 코딩을 통해 범주를 구성하였다. 셋째, 유사한 범주 간의 관계를 검토하여 주요 주제를 범주화하여 의미단위, 하위범주와 상위범주를 도출하였다. 연구자들은 도출된 주제가 전체 자료와 연구 목적에 부합하는지 반복적으로 검토·정교화하였다.

5. 연구의 진실성

수집된 인터뷰 자료가 실제 발화를 충실히 반영하고 있는지를 점검하고자 분석 과정에서 의미 범주별로 전사본을 재검토하는 절차를 마련하였다. 전사된 내용을 기반으로 의미단위 세그멘팅, 초기 코딩, 심층 코딩, 주제 도출을 실시하였으며, 각 코드가 원자료와 일치하는지를 지속적으로 비교하며 정리하였다. 이 과정에서 제1 연구자와 제2 연구자는 각각 독립적으로 코딩을 실시한 후 결과를 비교 분석하였다. 두 연구자의 해석이 불일치하거나 코드 해석에 차이가 있는 경우에는 공동으로 논의하여 의견을 조율하였으며 합의를 통해 분석 기준을 명확히 정립하였다. 이러한 과정을 통해 최종적으로 4개의 주요 영역이 도출되었다. 연구자들은 분석 과정 전반에 걸쳐 동료 평가와 삼각 측정을 실시하였다. 분석 내용을 정기적으로 상호 공유하며, 해석의 타당성과 논리적 연결성을 지속적으로 점검하는 절차를 거침으로써 분석의 신뢰도를 높이고자 하였다(Park & Seo, 2019).

6. 윤리적 고려사항

본 연구에서는 사전에 다음과 같은 몇 가지 윤리적 사항을 고려하였다. 첫째, 연구 참여자들에게 본 연구가 학술적 목적을 지닌 비상업적 연구임을 충분히 설명한 뒤, 자발적 참여 여부에 대해 동의를 구하였다. 연구의 전 과정에서 참여자는 언제든지 참여를 중단하거나 거부할 수 있으며 이로 인한 불이익은 전혀 발생하지 않음을 사전에 안내하였다. 또한, 수집된 자료는 연구 종료 후 모두 폐기될 예정임을 명시하였으며, 이에 해당하는 자료에는 음성 파일, 전자 문서, 그리고 참여자가 제출한 기본 정보가 포함됨을 설명하였다. 개인 정보 보호와 관련하여 참여자를 식별할 수 있는 이름이나 기타 민감한 정보는 알파벳 기호로 대체하여 기록하였으며, 이러한 조치가 사생활 보호를 위한 사전 예방 차원임을 연구 참여자에게 고지하였다(Kang et al., 2021; Kim, Kim, & Seo, 2021).

III. 연구 결과

연구 결과 총 3개의 상위범주가 도출되었으며, 이는 각각 도전적 행동 경험과 행동 중재 지원, 종사자 역량 강화, 소진 경험과 회복 방안으로 명명되었다. 이 상위범주들은 9개의 하위범주 및 25개의 의미단위로 세분화되었다. 구체적인 분석 결과는 <Table 4>에 제시하였다.

<Table 4> Findings from the FGI

Main Category	Subcategory	Meaning Units
Experiences of challenging behaviors and support for behavioral interventions	Case of challenging behaviors	Sensory sensitivity and limited forms of emotional expression, Limited forms of communication
	Training for behavioral interventions supporting challenging behaviors	Experience in behavioral intervention training, Advantages and disadvantages of training for challenging behavior interventions
	Responses and limitations in addressing challenging behaviors	Coping with challenging behaviors, Dilemmas arising from coping with challenging behaviors
	Experiences in providing behavioral interventions for challenging behaviors	Success factors in challenging behavior interventions, Experiences and factors of unsuccessful challenging behavior interventions
	Awareness	Appropriate understanding and acceptance of individuals with disabilities, Egalitarian relationships between service users and staff, Collaboration among team members
Enhancing staff competencies	Methods	System to share experiences among staff, The need to develop on-site customized intervention manuals, The necessity of regular team-based practice-oriented training within institutions, The importance of ongoing consultation and supervisory support
	Resources	Expansion and appropriate allocation of personnel, Securing and utilizing financial resources, The need for safe and inclusive physical spaces
Strategies for improving burnout recovery	Burnout experiences	Safety threats and teacher exhaustion caused by challenging behaviors, Work environment, Demands and expectations from service users' guardians, Social perceptions of the profession
	Recovery strategies	Individual level, Organizational level, Policy level

1. 도전적 행동 경험과 행동중재 지원

1) 도전적 행동 사례

① 감각 민감성과 제한된 감정적 표현 형태

성인 발달장애인의 도전적 행동은 특정 자극에 대한 과민한 반응과 감정적 표현의 어려움으로 촉발되었으며, 자해 행동과 타해 행동으로 나타났다. 이러한 도전적 행동은 매우 짧은 시간 안에 이루어져 대응이 어렵거나 예측 가능성이 낮아 안전 확보에 어려움을 초래했다.

잇몸을 막 짹아서 잇몸에서 피도 나고, 눈 안에 눈물샘을 찌르는 것 같아요. 거기가 자극이 되나, 그래서 눈이 막 빨갛게 되고... (후략) (참여자 C. G-1, p. 25)

저희가 자주 볼 수 없는 점심시간에 뭔가를 하고 있거나... 혼자서 굉장히 빠르게 손을 얹게 피부를 짹 벗겨서 그 피 나는 것을 바지에다가 정말 모양을 찍어요. 그런데 그게 정말 순식간이기 때문에 저희가 한 번 딱 돌아서

보면 이미 끝났단 말이에요. (참여자 G. G-2, p. 22)

대부분 이용인들은 어느 정도씩 관찰하고 시간이 지나다 보면 전조가 보이거든요... (중략) 어떨 때는 그냥 쓱 와서 지나갈 때가 있지만, 어떨 때는 달려들어서 (교사의) 머리를 때린다든가 목을 조른다든가. (참여자 B. G-1, p. 16)

② 제한적인 의사소통 형태

성인 발달장애인은 자신의 요구나 감정을 전달하기 위해 상황에 부적절한 제한적인 형태로 의사소통을 하는 것으로 보고되었다.

언어로 많이 대화가 안되다 보니까... 예를 들어서 바지를 하의를 내려요. (참여자 J. G-3, p. 8)

만약에 1:1 학습을 하더라도 종사자가 다른 이용인과 잠깐이라도 있으면 바로 소리를 지르면서 괴성을 지르면 서 자기를 봐라 나를 봐라 왜 당신은... (후략) (참여자 A. G-1, p. 20)

2) 도전적 행동 중재 지원을 위한 교육

① 도전적 행동 중재 교육 경험

도전적 행동 중재 교육은 일부 종사자에게 중재 기술 습득과 실천 동기 강화를 위한 계기가 되었으나, 교육 접근 기회의 제한과 내용의 체계 부족에 대한 지적도 나타났다. 일부 종사자는 도전적 행동 중재와 관련된 교육을 처음 접했다고 진술하였으며, 반면에 교육을 통해 실제 중재 기술을 익히고 현장에 적용 가능한 구체적 전략을 배웠다는 긍정적 경험도 보고되었다. 또한 교육이 중재 실천에 대한 의욕을 고취시켰다는 진술도 확인되었다.

지원 교육 자체가 오늘이 처음... (후략) (참여자 I. G-3, p. 6)

타해 행동을 하는 이용인이 있는 경우 어깨 뿌리침처럼 이런 기술이라고 해야 되나 그런 방법을 이렇게 알려주 셔가지고... (후략) (참여자 E. G-2, p. 10)

역량 교육을 받아와요. 그래서 이것을 한번 시도해 봐야 되겠다라고 생각하고 와요. (참여자 J. G-3, p. 23)

② 도전적 행동 중재 교육의 장단점

도전적 행동 중재 교육은 종사자에게 구체적인 실천 전략을 제공하고, 기존에 자율적으로 수행해오던 중재 방식을 이론적으로 재정비하거나 체계화하는 계기가 되었다. 특히 교육을 통해 도전적 행동 상황에서의 안전 확보 방법과 대응 자세와 같은 실용적인 중재 기술을 습득한 경험은 긍정적으로 평가되었다. 그러나 교육의 깊이와 수준, 실천적 유용성에 대해서는 종사자 간 인식 차이가 존재하였다. 일부는 교육이 기초적인 정보 수준에 머무르며, 실제 중재에 필요한 구체적인 기술과 사례 중심의 내용이 부족했다고 지적하였다.

만약에 여기 이용인이 있고 저희가 혹시라도 다칠까 봐 약간 45도 각도로 서세요. 마주 서지 마세요. 뭐 옆에 바로 서지 마세요. 그런 것들을 가르쳐 주시는데... (중략) ... 그런 부분들은 좋았던 것 같아요... (중략) ... 제가 그 때 도전적 행동이 굉장히 심한 3명이 다 도전적 행동이 심했었고, 제가 할 때 그분들에게 이미 뭔가를 제가 자료

를 찾는 뭘 하든 뭔가를 하고 있었던 상황이었고, 그래서 그 상황으로 하고 있다가 그분의 교육을 딱 들으니깐 맞아 저런 것도 있어. 내가 하는 게 내가 이게 정리가 안 됐는데 저 교수님이 말씀하시는 게 저런 것이었구나... 그런 것이 되게 많이 느껴졌고요. 그래서 제가 원래도 이제 뭐 스케줄표도 만들고 뭘 하고 하면서 이런 것들을 하고 있었지만, 그 분한테 배우고 나서 제가 짝 뒤집혔어요. (참여자 G. G-2, p. 11)

팀으로 교육을 차시별로 받으니까 그냥 심화 과정이 아닌 기초 과정을 다 다녀왔고요. 그 과정에서는 그냥 장애인 어떻게 분류가 되고 어떻게 그냥 그 정도... 그 정도 선의 교육이었던 것이고요. (참여자 J. G-3, p. 7)

3) 도전적 행동에 따른 대처 및 한계

① 도전적 행동 대처

도전적 행동에 대처하기 위해 종사자 개인 차원의 노력과 종사자 간 협력 차원의 노력이 나타났다. 종사자는 감정 통제 중심의 대응 노력과 성인 발달장애인의 신체적 안전 확보 중심의 대응 노력을 보였다. 또한 타 이용인과 당사자의 안전 확보를 위해 방어적 개입이 이뤄졌으며 이 과정에서 종사자의 신체적 위험도 보고되었다. 단독으로 대응이 어려운 상황에서는 다른 종사자가 보조로 투입되어 동료의 지원을 통한 협력적 대응 체계가 작동되기도 하였다.

그 분이 책상을 엮으면 그대로 딱 멈췄던 것 같아요. 멈춰서 일단 기싸움을 했던 것 같아요. 그래서 기싸움을 해서 미안하지만 나는 하나도 무섭지 않다는 표정을 지었던 것 같아요. (참여자 G. G-2, p. 6)

... (중략) ... 갑자기 이용인이 일어나서 책상을 엮는다거나 이유는 모르겠습니다만 간혹가다 그런 행동들이 나와요. 그럴 때 이제 타 이용인이 일단 다치지 않게 또는 행동을 하는 본인도 다치지 않게 저희가 이제 최대한 이제 방어를 해야 되잖아요... (중략) ... 이 과정에서 교사들이 다치기도 하고 막 이랬어요. (참여자 I. G-3, p. 17)

큰 교실이 있어서 다른 큰 교실에 다른 이용인들이 같이 학습을 하시고 프로그램을 진행을 하시고... 다른 이용인들도 또 타해 할 수 있기 때문에... 그 이용인을 저희가 어느 정도는 지원을 하지 않으면 다른 이용인들이 또 다칠 수 있는 위험성이 있다 보니... (후략) (참여자 B. G-1, p. 19)

책상을 받치고 있는 상황에서 근데 그렇게 있다가 다른 이제 원장님이랑 오셔가지고... (후략) (참여자 E. G-2, p. 7)

그럼에도 이제 혼자 대응하기 힘들어서 제가 보조로 들어가서 수업을 할 때... (후략) (참여자 I. G-3, p. 17)

그리고 입사가 짧다 보니 제가 혼자 한 적은 없었고 다른 분들이 또 많이 도와주시고. (참여자 J. G-3, p. 7)

② 도전적 행동 대처에 따른 딜레마

도전적 행동 대처에 따른 딜레마로는 도전적 행동 대처 과정에서 교육 경험의 현장 적용의 한계와 현장 지원 부족이 지적되었다. 교육 실천의 연장으로 장기간의 관찰과 기록을 통한 도전적 행동 기능 분석을 시도하기도 하였으나 행동이 시간이나 상황에 따른 변동 폭이 커 명확한 규칙성을 찾기 어려웠다고 보고되었다. 또한 종사자들은 도전적 행동이 나타나는 순간 즉각적인 개입이 필요하다는 점을 인식하고 있었지만, 실제 현장에서는 인력과 자원의 한계로 인해 효과적인 대응이 어려운 경우가 많다고 지적하였다. 특히 법적 기준에 따른 인력 배치는 도전적 행동

의 복잡성과 강도를 고려하지 않은 일률적인 구조이며 실제 중재가 요구되는 상황에서는 종사자가 극심한 부담을 느낄 수밖에 없는 구조적 한계를 드러냈다. 또한 역량 강화를 위한 교육조차 현장 운영의 인력 부족으로 인해 지속적으로 체계적으로 이루어지기 어려운 상황으로 나타났다.

긍정적 행동 지원 교육 갔을 때도 아까 말씀드렸듯이 어떤 사례가 그러니까 개인별로 이용인들 사례를 다 이야기를 하잖아요. 그러니까 그것에 대한 대체 행동이나 그런 거를 저희가 피드백을 받았을 때 그 적용이 좀 쉽지가 않았어요. (참여자 H. G-3, p. 5)

저희가 뭐 이렇게 (교육을 받으러) 온다고 해서 이렇게 (도전적 행동을) 피할 수 있는 것도 아니고, 피하면 또 이제 2차 피해가 또 있으니까... (중략) ... 그 현장에서의 적용에 1:1은 그렇게 하면 좋은데 분명 1:1은 그렇게 할 수 있으면 좋은데 그렇게 안 되니까... (중략) ... 폰을 써라 아니면 뭘 해라 좋은 거 해줘라.. 그런데 실제로 해보니까 역시나 제 기술도 있겠지만 그분에 대한 흥미나 이런 거에 대해서 계속 지속적으로 하는 것을 되게 싫어했어요. 그리고 반응이 그때그때 달라져요... (중략) ... 어느 때는 시큰둥하고 어느 때는 좋아하고 어느 때는 뭐 싫다고 밀어내기도 하고 그대로 찢어버리고 그러니까 그러다 보니까 이제 제가 의미 없어지는 느낌을 받아서 일단 중단을 했어요. 또 이제 담당도 바뀌어가지고 그래서 이제 아무래도 지속성이 좀. (참여자 F. G-2, p. 13)

배워온 건 이것이지만 이분들 대할 때는 또 다시 예전처럼 돌아가는 게 더 많은 것 같아요... (중략)... 오늘도 이렇게도 할 수 있구나 생각했는데 내일 되면 기본기가 떨어져서.. 확 떨어져요. (참여자 J. G-3, p. 23)

(연수에서) 기록을 통해서 도전적 행동 패턴을 찾으라고 했는데 그 패턴조차도 나오지가 않았고, 그 이용인 같은 경우에 그러니까 그것에 대한 어떤 대체 행동을 찾는 것도 쉽지가 않았고... 그게 좀 답답했던 사항이에요. 그게 뭐 일주일 전에는 그 행동이 맞나 보다 싶었다가 그다음 달에 가서 그 패턴대로 한번 이렇게 하면 될까 하고 싶어서 적용해 보면 전혀 아니고 또 다른 행동이 나오고 그게 일률적이지가 않았어요. (참여자 H. G-3, p. 5)

그분이 만약에 다른 분을 이렇게 공격하고 있는 상황에서 혼자서는 역부족인데, 이게 바로바로 또 이게 투입될 수 있는 상황이 아닐 수도 있고. (참여자 E. G-2, p. 6)

저희는 그러니까 법적으로 돼 있는 건 (종사자와 이용인의 비율이) 1:3에 딱 맞춰져 있지, 이분의 그 문제 행동이나 그 행동에 대한 어떤 그것에 대한 세분화 된 것이 없기 때문에... (후략) (참여자 H. G-3, p. 22)

의무 교육이라고 그래서 몇 시간을 저희가 할당해서 한다고 하지만, 한 종사자가 빠져서 교육을 받고 역량이 강화되고 있는 순간 나머지 종사자들은 그 나머지 이용인을 돌보고 있는 것이거든요. (참여자 H. G-3, p. 23)

4) 종사자의 행동 지원 중재 경험

① 도전적 행동 중재 성공 경험과 요인

도전적 행동 중재 성공 경험과 요인으로는 일관된 선행 및 후속 중재 실행, 종사자 간 협력적 태도와 지속적인 정보 공유로 나타났다. 종사자는 도전적 행동을 예방하기 위해 환경 구조화, 사전 정보 제공, 예측 가능성 증진 등 다양한 선행 중재 전략을 활용하고 있었다. 또한 도전적 행동 발생 이후, 행동의 의미를 언어적 설명 또는 차별 강화 및 사회적 강화 등 후속 중재를 실행하고 있었다. 종사자 간의 팀 회의를 통한 정보 공유를 토대로 일관된 선행

및 후속 중재를 실천할 수 있었으며, 그 과정에서는 상호 존중 및 협력적인 태도가 필수임을 확인할 수 있었다.

제가 그분의 마음을 알아주고, 선제적으로 “지금 나갈까요? 잠깐 나갔다 올까요?” 대신에 있다가 몇 시에 무엇을 해야 하는지 미리 알려주고... 3시에는 휴게실 가서 쉬어도 되지만 그 전에 오후 학습을 하고 가야 된다는 규칙을 정했어요. 이 분도 3시가 되면 저한테 딱 3시에 시계를 가르키면서 가겠다고 표현을 하거든요. 그러니까 그런 규칙들이 생기니까 좀 마음이 편해졌는지 이 분의 도전적 행동이 줄더라고요. (참여자 C. G-1, p. 26)

공간을 주고 마주친 선생님이라 또 환경적으로 층별 분리도 해보고, 환경적 측면에서 장치들을 해 주니까지금 저희 기관 초기 멤버로 들어와서 여태까지 잘 다니고 있거든요. (참여자 C. G-1, p. 27)

다른 선생님들 같은 경우는 분리를 하는데 그래도 주 교사는 분리를 못하고 한 공간에 머물러야 되거든요. 그러면 맞고 있어야 되는 것이예요. 아니 맞고 나서 이제 그쪽으로 그 자리로 가게 하고 설명을 하죠. 이렇게 이렇게 하면 안 된다는 설명을 해도 주 교사는 근데 그 공간에 머물러야 되는... 그래서 되게 힘든 것이 있는 것 같아요. 이렇게 이렇게 하면 안 된다는 설명(예: 교사를 위협하거나 때리기)을 해도, 주 교사는 그 공간에 머물러야 되는 상황이라서요. 그래서 되게 힘든 게 있는 것 같아요. (참여자 D. G-1, p. 19)

화장실에 1~2시간씩 있는 분이었어요. 그 공간을 너무 좋아해요. 자위도 하고 그러니까... 그 용변을 보는 행위 자체가 만족도가 높은 분이었던 것 같아요. 타이머를 쭉 사용해서 처음에는 30분을 쫓았는데 들고 왔을 때 제가 칭찬을 막 하게 되더라고요. 그 다음에 20분으로 줄여보고, 15분으로 줄여보고... (중략) ... 본인이 그렇게 했는데 그 것도 되게 잘 지키게 되었어요. 결국 그 분과 소통이 늘었어요. 직원 담당자하고 소통이 늘고 그제 불과 6개월 만에 변화가 꼭 생겨버리니까... 그 보호자님이 그러지 않는다고 이야기를 했는데 그래서 저희 기관에서는 자해를 안 해요... (중략)... 근데 그제 처음에는 안 되다가 지금은 담당자하고 1:1로 나가는 것을 좋아해요. 1:1로도 나가고 막 이런 걸 하니까 어머님도 되게 만족스러워하시고, 자해를 하시다가 그렇게 바뀐 케이스도 있어서요. 이러한 변화를 볼 때 뿌듯함을 느껴요. (참여자 C. G-1, p. 26)

교육도 많이 듣고 적용해 보려고 노력을 많이 했던 집단이기도 하고 그래서 계속 이야기를 나눴던 것 같아요. 이 친구는 이렇게 그 대신에 담당자 의견을 가장 최우선으로 해서 이분이 가장 많이 관찰을 하니까 그분이 뭔가 이야기를 해 주시면 “저는 이렇게 봤어요”라고 말하는 것이 또 좋았어요. 정보를 서로 계속 공유 하면서... 그러니까 저희가 매뉴얼로 만든 건 없지만 그런 구두로 오가는 데이터들이 쌓였던 것 같아요. 그래서 혼란스럽지 않게 하는 게 가장 중요하니까 담당자가 “이 분은 이렇게 해주세요”라고 정하는 게 있으면 좀 일맥상통하게 되도록 유지해 주려고 ... (중략) 이런 것들을 동일한 기준으로 계속 적용해 주려고 노력을 많이 하고 결국은 대화를 해야 맞아요. 이게 어떤 불만이 있고 이 친구를 어떻게 지원해야 되고, 그리고 내가 못 본 걸 이 사람이 받는 게 또 나오고 그러면서 이제 아이들 그러면 “내일은 이렇게 해볼까요?” 이게 이렇게 자연스럽게 분위기가 좋다고 했잖아요. 부담스럽게 약간 분위기 되게 의견 교류가 그제 서로 비난이 되면 안 되잖아요. 그러니까 진짜 “의견인 것이고 이건 일이다. 더 잘 되기 위한 것이니까 기분 나쁘게 받아들이지 말고, 서로 이야기를 많이 하자”고 그래서 그런 팀 회의 같은 것을 많이 하게 됐어요. (참여자 C. G-1, p. 29)

② 도전적 행동 중재 실패 경험과 요인

도전적 행동 중재 실패는 동일한 행동에 대해 구성원 간 인식과 해석의 차이에서 비롯되었다. 특히 행동의 기능

을 두고 ‘욕구 수용’으로 보는 시각과 ‘중재 필요성’으로 보는 시각이 충돌하면서 일관된 대응이 어려워졌다. 또한 종사자 각자의 업무 루틴과 가치관이 개입되면서 중재 방식이 개인화되고, 상황에 따라 상이한 반응이 나타났다. 이러한 인식 차와 절차 불일치는 중재의 일관성을 저해하고, 행동 유지 및 악화를 초래할 수 있는 요인으로 작용하였다.

이용인의 행동을 보고요. 저는 저 행동을 중재를 해야겠다고 생각을 하는데 또 다른 분은요. “왜 이용인의 욕구잖아 이용인이 그렇게 원하잖아 희망사항 아니야? 그 사람이 원하는 걸 그대로 해주는 게 좋은 것 아니야?” 이렇게 이야기가 딱 들어와요. (참여자 G. G-2, p. 15)

한 이용인에 대해서 같은 각도로 지원하면 좋겠지만 그렇게 안 될 경우가 많아요. 선생님에 따라서 판단도 다르고... 물론 많이 대화해서 같은 방향으로 이끌어가기 하지만 순간순간 상황에 따라서는 어떤 경우에는 본인이 지원 방법대로 지원을 하는데, 그럴 때 제가 느끼는 방법은 느끼는 생각은 이용인도 루틴이 있지만 선생님들도 루틴이 있거든요. 본인의 루틴대로 끌어가려고 하다 보니까. (참여자 D. G-1, p. 30)

2. 종사자 역량 강화

1) 인식

① 장애인에 대한 바람직한 이해 및 수용도

종사자가 성인 발달장애인의 도전적 행동을 효과적으로 중재하기 위해서는 무엇보다도 장애인에 대한 기초적인 이해와 수용 태도가 전제되어야 한다고 강조하였다. 장애인을 ‘이질적인 존재’로 인식하거나, 단순한 서비스 수혜자로만 접근하는 관점은 효과적 상호작용과 중재 실행에 장애 요인이 될 수 있음을 언급하였다.

기본적으로 장애인에 대한 이해나 수용감 이런 것이 일단은 있어야 되겠다는 생각이 드는데 그것은 기초적인 건이지만, 그 기초적인 것들이 잘 안 돼 있으면 그것보다 더 그레이드가 높은 장애인의 어떤 도전적 행동이나 아니면은 우리와의 역동 관계 속에서 장애인을 되게 뭐라고 그러나.. ‘좀 다른 사람으로 그러니까 다른 존재로 볼 수 있겠다’라는 생각이 들어요. 그러니까 예를 들어서 우리는 알지만 비장애인들이 장애인에 대한 이해도가 우리가 생각 우리가 생각하는 것보다는 더 떨어져 있고 이게 호의적인 이해가 아닌 것 같은 것들을 확인하는데, 저는 이제 저희 직원들이 사실은 장애인 쪽 파트에서 계속 성장해 온 것이나 역량을 강화시켜 온 선생님들이 아니라, 저희는 이제 채용할 때 되게 그런 쪽의 전문성보다는 좀 이렇게 기본적인 성품 성향 이런 것에 좀 중점을 두고... (후략) (참여자 A. G-1, p. 32)

② 성인 발달장애인과 종사자 간의 수평적 관계

종사자들은 도전적 행동 중재 과정에서 종사자와 성인 발달장애인 간의 역할 인식과 관계 구조에 대한 성찰을 통해, 수직적 교육자-피교육자 관계를 탈피하고, 비권력적이고 유연한 지원자 역할을 강조하였다. 특히 ‘지원자’로서의 정체성과 성인 발달장애인의 삶의 주체성을 존중하는 태도, 그리고 상호 존중적 관계 형성 역량이 강조되었다.

제가 생각할 때는 조금 유연적으로 유연적 사고요. 뭐냐 하면 선생님 본인이 맞다고 생각하지 않았으면 좋겠어요. 저희는 호칭이 선생님이거든요. 저희들이 선생님이라고 하고 이용인이라고 하니깐. 선생님이 맞다고 생각하는 것이 좀 줄었으면 좋겠다는 생각을 많이 해요. (참여자 D. G-1, p. 30)

우리는 지원을 하는 사람이지만 우리는 가르치는 사람이 아닌데... 근데 지금도 보면 저희도 지원이라는 단어를 이제 많이 쓰고 지원자 역할을 하려고 노력을 하지만, 아직도 보면 선생님처럼 저희가 뭔가를 가르치려고 하고 지도하려고 하는 그런 것들이 더 강하다라고 보거든요. 가르치려고 하니까 내 생각에 맞고 이것을 이용인이 배워야 된다는 식으로요. 이 이용인들에게 아무도 주지 않은 권력이라는 권력을 저희가 갖고 있잖아요. 아무리 털어낸다고 해도 저희가 다 털어낼 수는 없지만 우리가 가진 권력이라는 것들을 좀 내려놓을 수 있는 그런 역량이 있어야 되지 않을까라는 생각을 좀 해요... (중략)... 어쨌든 저희가 이용인과 종사자가 아닌 같은 기관 안에 함께 있는 구성원이다. 그냥 오늘 하루를 지금 요즘에 계속 이야기하는 의미 있는 삶을 위해서 지원하는 우리 지원인의 역할이니까 그런 좀 권력 아닌 권력을 내려놓을 수 있는 그런 역량을 키웠으면 하는 마음이 있습니다. (참여자 B. G-1, p. 33)

③ 팀원과의 협력

도전적 행동 중재의 실행 과정에서 팀 내 논의와 협의의 필요성을 언급하였으며, 중재 전략의 일관성과 체계화를 위해 공동의 의사소통 기회가 확대되었으면 한다는 바람을 나타냈다. 또한 일부 사례에서는 부모와의 긍정적인 관계와 지지가 종사자에게 협력적인 환경으로 작용하고 있음을 공유하였다.

팀워크로 좀 해서 좀 체계나 전략 같은 것을 합의 하는 시간이 있었으면 좋겠습니다. (참여자 F. G-2, p. 14)

부모님들은 굉장히 협조를 잘 하는 편이고요. 물론 이제 약간 무관심하신 분들이 계시긴 하지만 대부분은 협조를 잘해 주시고 대부분은 저희한테 지지를 해 주세요. (참여자 G. G-2, p. 19)

2) 방법

① 종사자 간의 경험 공유 시스템

종사자들은 성인 발달장애인에 대한 정보를 팀원들과 공유할 수 있는 실무 중심의 소통 구조의 필요성을 언급하였다. 특히 도전적 행동 대응뿐만 아니라, 일상적인 케어 및 프로그램 운영 전반에 대한 구체적이고 실질적인 정보 공유가 이루어질 수 있는 체계가 마련될 필요가 있다고 언급하였다.

그 안에서 제일 중요한 게 사실은 이용인들을 어떻게 케어하는 것도 중요하고 프로그램도 중요한데 문제 행동만 본다면은 정보를 공유하는 게 되게 중요한 것 같아요. (참여자 F. G-2, p. 25)

교육도 재미있었지만 듣는 그런 것보다 이렇게 이용인에 대해 이야기를 나누는 것이 더 좋아요. (참여자 E. G-2, p. 49)

② 현장 맞춤형 중재 매뉴얼 마련 필요

도전적 행동에 효과적으로 대응하기 위해, 종사자들이 참고할 수 있는 다양한 상황 중심의 매뉴얼의 필요성을 언급하였다.

도전적 행동을 중재하기 위해 종사자들이 어떻게 대처해야하는지 다양한 매뉴얼이 필요해 보여요. (참여자 A. G-1, p. 36)

③ 기관 내 팀 기반의 실무 연계형 정기 교육의 필요성

개별 종사자 중심의 파편화된 교육 방식보다는 기관 내에서 팀 단위로 함께 참여하는 정기적 교육과 전략 공유 시간이 필요하다고 강조하였다. 특히 실제 업무를 관찰하고 공동으로 논의하는 과정을 포함하는 교육 구조가 중재의 일관성 확보와 팀워크 형성에 도움이 될 것이라는 인식이 드러났다.

저는 개인적으로 파편화해서 가는 것보다 조금 저희 일을 관찰하고 그다음에 팀끼리 모여서 교육하는 것도 좋아 보여요. 지금은 한두 명씩 가고 있거든요. 그것도 아무래도 기관 사정상 그게 한 번에 가면 안 되니까 근데 팀워크로 해서 좀 체계나 전략 같은 것을 합의 하는 시간이 있었으면 좋겠습니다. (참여자 F. G-2, p. 14)

④ 정기적인 컨설팅 및 슈퍼바이저 지원

긍정적 행동 지원 등 교육 내용을 실제 현장에서 적용하는 과정에서 전문가의 피드백, 점검, 지도 지원의 부재를 어려움으로 언급하였다. 특히 실천의 적절성을 검토하고 부족한 부분을 보완할 수 있는 정기적 슈퍼비전 체계가 기관 내에 마련될 필요가 있으며, 상설화된 외부 컨설팅 지원 구조의 효용성에 대한 기대도 함께 표현되었다.

긍정적 행동 지원 접근 이런 것들을 현장에서 잘 작동되도록 종사자가 다 교육받은 사람들이지만, 그것을 실제 적용할 때 여러 가지 시행착오나 아니면 검증 또는 내가 잘하고 있는지 아니면 좀 부족한 부분 그것들을 컨설팅 형태로 정기적으로... 이렇게 좀 더 전문성을 갖고 계신 분들이 들어와서 정기적이고 상설적으로 그런 지원인 컨설팅이 기관에도 있으면 참 좋겠어요. 지금 교육지원청만 있는데... (중략) ... 복지 기관으로 들어오시면 실제적인 효용성이 되게 클 것 같아요. (참여자 A. G-1, p. 36)

저는 케이스별로 그분에 맞게 이제 외부 강사분들 이렇게 오시면은 그분의 한 분 그분에 대해서 이제 좀 심층적으로 이런 도전적 행동이나 이분의 개인별 지원 이런 거에 대해서 더 이렇게 세세하게 다뤄서 하는 것도 필요하지 않을까 싶어요. 너무 중요하잖아요. (참여자 E. G-2, p. 17)

3) 자원

① 인력 확충 및 적정 배치

도전적 행동에 효과적으로 대응하고 돌봄의 질을 유지하기 위해서는 충분한 인력 확보와 성인 발달장애인의 특성에 맞는 적절한 인력 배치가 필수적이라고 보고하였다. 특히, 종사자의 결원 발생 시 대체 인력을 안정적으로 확보하지 못하는 구조적 문제와 중증 성인 발달장애인을 위한 집중 지원 체계의 부재가 현장에서 지속적으로 어려움을 유발하고 있다는 인식이 공유되었다. 중증 성인 발달장애인의 경우, 종사자와 성인 발달장애인의 비율이 1:1 또는 2:1 지원이 필요하다는 의견이 있었으며, 경증은 보다 넓은 비율로도 가능하다는 의견이 제시되었다. 또한 일부 종사자는 최중증 성인 발달장애인의 세부적 분류와 이에 따른 지원 체계 마련의 필요성을 제안하였다.

선생님들 휴가일 경우에 그런데 그럴 때 저희가 대체 인력을 제공을 받는데 굉장히 인원수가 적어서.. 대체 인력 센터가 있어요. 저희한테 파견되는 분들이 있는데 이분들의 인원수가 적어요. 그래서 저희가 원할 때마다 제공받지 못해요. 좀 국가적인 차원에서 대체 인력 센터를 운영하고 있다면, 좀 인원 확보가 좀 더 많이 되어서 저희가 요구할 때 다 지원을 받는다면 훨씬 도움이 되지 않을까라는 생각을 했습니다. (참여자 D. G-1, p. 38)

중증 이용인의 경우 1:1이나 아니면 두 명의 종사자가 한 명의 이용인을 보는 거 그게 필요한 것 같고, 경증은

3명도 되고 4명도 돼요. 상관없어요. 그래서 그런 쪽으로 좀 됐으면 좋겠어요. (참여자 G. G-2, p. 35)

지금 현재 상태에서 최중증들이 유입이 되면 사고율만 높아져요. 그리고 직원들이 그 한 명을 보기 위해서 나머지 두세 명이 지금 어쨌든 불이익을 보잖아요. 그런 부분들이 절대 1:3이 이루어질 수가 없어요. (참여자 C. G-1, p. 35)

행동이 일어나는 이용인한테 집중할 수밖에 없는 경우, 그렇기 때문에 제가 생각하기에는 같은 중증 장애인이 라도 분류가 좀 세부적으로 이루어지면 좋지 않을까 하는 생각이 들어요. (참여자 H. G-3, p. 20)

② 예산 확보 및 활용

돌봄 및 최중증 지원 체계가 확대되는 상황에서 관련 예산이 단편적으로 분산되기보다 집중적이고 체계적으로 운용될 필요가 있다고 보고하였다. 예산이 여러 사업에 나뉘어 실효성이 떨어지는 것을 우려하며, 정책 방향에 맞는 구조적 세팅과 예산 배분의 조정이 필요하다는 인식이 나타났다. 또한, 돌봄 업무의 강도와 책임에 비해 현장 종사자에 대한 금전적 보상이 충분하지 않다는 점이 지적되었다.

돌봄 체계라든가 최중증 지원 체계 이런 게 계속 사회적으로 들어오고 있는데 그런 예산들이 너무 이렇게 난발적으로 가지 않고, 좀 집중적으로 쪼개기를 잘해서 이거를 잘 세팅을 좀 했으면 하는 바람이에요. (참여자 C. G-1, p. 34)

여기서 굉장히 많은 일들을 하고 정말 의미 있는 일을 하고 계신 선생님들에 대한 금전적인 지원이 조금만 더... (후략) (참여자 I. G-3, p. 13)

③ 안전과 상생을 위한 물리적 공간 필요

중증 및 최중증 성인 발달장애인의 증가에 따라 성인 발달장애인의 특성과 활동 유형을 고려한 물리적 공간의 분리 및 조정이 필요하다는 의견이 제시되었다. 현재의 시설 구조는 공동 활동과 개인별 지원이 혼합되어 있어 안전 확보와 상호 간 방해 최소화가 어려운 상황이라는 지적이 있었다. 특히 동일 공간에서 중증 성인 발달장애인을 집중 지원할 경우, 다른 성인 발달장애인의 활동 기회가 제한되는 문제도 함께 제기되었다. 또한 성인 발달장애인의 욕구를 반영한 여가 활동 공간 및 접근 가능한 장비의 부족이 언급되었으며, 다양한 활동이 가능하도록 설계된 물리적 환경의 개선이 필요하다는 인식이 나타났다.

예를 들어 주간 보호 센터를 설립을 할 때, 그러니까 단체가 활동할 수 있는 실과 개개인별로 조금 지원할 수 있는 실이 좀 별도 구분으로 같이 이렇게 상생이 되면 어떨까라는 생각이 좀 들긴 했었어요. 현재 있는 거주시설 현재 있는 주간 보호 시설들의 환경을 개선해 주는 게 필요해 보여요. 그렇게 해서 최중증 돌봄 서비스를 해라고 해 주는 게 환경적 마련을 해야하지 않나. (참여자 C. G-1, p. 34)

성인기 분들이고 계속 중재하다가 본인의 취미 생활이 먹는 것 밖에 없으니까.. 그렇게 되시는 것보다 그 다음엔 저희가 액티비티하게 할 수 있는 공간이나 장치 같은 것이 있으면 좋겠어요. (참여자 F. G-2, p. 35)

3. 소진 경험과 회복 방안

1) 소진 경험

① 도전적 행동으로 인한 안전 위협과 교사의 탈진

반복되는 도전적 행동으로 인한 신체적 위협과 정서적 피로를 동시에 경험하고 있음이 보고되었다. 일부 종사자는 현장에서 안전이 보장되지 않는 상태에서 일하는 것에 대한 불안감을 언급하였다. 예기치 않게 도전적 행동에 노출되는 상황이 반복되면서 업무 중 긴장 상태 유지, 전문성에 대한 회의감이나 역량 부족에 대한 자책 등의 어려움이 보고 되었다.

어떤 행동을 이제 반복적으로 하다 보니까 저희로서는 이제 지쳐가지고, 기물도 파손되고 담당교사도 다치고... (후략) (참여자 I. G-3, p. 18)

우리의 안전은 사실은 보장이 되어 있지 않으니깐 왜 나는 안전하지 않은 취지에서 일을 해야 되고 그런 부분들도 심각하게 되고 하다 보니까요. 근래에 또 약간 제 이용인이 타의 아닌 타의 약간 그런 도전적 행동에 약간 부딪히는 행동들이 있었거든요. (참여자 J. G-3, p. 28)

도전적 행동을 경험한 선생님들이 되게 멘탈적으로 어려움을 겪는데... (후략) (참여자 D. G-1, p. 38)

(중재자의 기본 역량) 확 떨어지면 또 왜 왜 그러는 것일까라고... 이제 나를 다시 돌아보게 되는 시간을 가지려고, 이 정도의 낮은 역량 수준에서 왔다 갔다 하는 것 같은 느낌인 것 같아서... (후략) (참여자 J. G-3, p. 24)

때로는 지원 교사도 같이 좀 이제 감정이 오르고 통제하기 좀 어려운 상황이 오다 보니까... (중략) ... 결과적으로는 우리 안에서 문제 행동이 나왔고 우리가 촉발을 할 수도 있었겠지라는 좀 자책 같은 것들도 굉장히 많이 들었거든요. (참여자 B. G-1, p. 21)

② 업무 환경

성인 발달장애인 지원과 행정 업무, 외부 교육 등이 동시에 요구되는 구조적 환경에서 업무 과중과 피로를 경험하고 있다고 응답하였다. 돌봄 시간 동안 온전히 케어에 집중해야 하며, 퇴소 이후에야 서류 업무를 몰아서 처리해야 하는 일정 구조가 부담으로 작용하고 있었다. 또한 교육 참여가 연속적으로 이루어지면서 개인 회복 시간이 부족하다는 어려움도 나타났다. 일부 종사자는 동료 종사자들이 장기간 이 업무를 지속하기 어려워 보인다고 언급하며, 장기 근속에 대한 회의감과 조직 내 지속가능성 문제를 제기하였다.

이용인이 오면 처음부터 보기 시작을 해서 이분들이 거의 4시 정도면 이제 빠지고 남는 사람도 몇 명 있는데 그때까지 말 한마디 못하고, 이용인들 케어를 하다가 이분 가시면 그때부터 미친 듯이 서류를 하기 시작을 해요. 서류를 하기 시작을 해요. 밀린 서류를 또 마구마구 해야 되고... (중략)... (참여자 G. G-2, p. 25)

근데 정말로 힘들어하시는 이제 동료 선생님들을 봤을 적에 이거 5년 10년 하기 쉽지 않겠구나라는 이런 생각도 했었고, 또 여기 오래 계셨지만 저보다 연배가 굉장히 낮은 젊은 선생님들이 너무 그 이분들이 이런 일을 거의 매일같이 이렇게 하는데... 이것은 5년 10년 장기적인 어떤 전망을 갖고 할 수가 있을까라는 걱정은 조금 됐었

어요. (참여자 I. G-3, p. 13)

문제는 사실 본인이 하는 일에 비해서 본인이 받는 대우 처우가 부족하다고 느낄 때 더 빨리 또 많이 온다고 생각을 하거든요. (참여자 I. G-3, p. 13)

③ 성인 발달장애인의 보호자

성인 발달장애인의 보호자의 과도한 기대와 책임 전가로 인해 감정적 소진을 경험하고 있었다. 보호자의 부정적 반응은 교사의 헌신에도 불구하고 비난으로 이어지며, 이는 업무 만족도 저하와 정서적 부담의 원인이 되었다. 또한 담당 교사가 직접 책임을 지는 구조 속에서 방어적 대응(기록 및 영상 확보 등)의 필요성이 증가하였다. 보호자의 반응이 종사자의 자존감 및 역할 정체성과 충돌하며 관계적 긴장을 유발하고 있음이 확인되었다.

엄마한테 이제 하원을 하면 버스에서 내려서 엄마와 인사를 하는데 그때 엄마가 그렇게 말씀하시더라고요. “애는 뭐가 이렇게 스트레스를 많이 받아서 맨날 이렇게 손을 뜯고 피를 내고 그렇게 하나요?” 이렇게 하시는데 그럼 우린 다 같은 반에 있으니까 전부 다 죄인이 된 것이에요. (참여자 G. G-2, p. 22)

담당 교사는 그 이용인한테 헌신적으로 잘 했는데, 그 보호자께서 퇴소 시점에 그 담당 교사한테 책임을 추궁하는 듯한... 굉장히 강하게 어필하고 선생님한테 그런 원인이 있다고 했을 적에 소진의 문제가 생길 수밖에 없겠다... 그래서 일단은 저희가 할 수 있는 것은 최대한 기록을 남기던가 녹화를 한다든가... 이런 식으로 해서 대응을 하고 있죠. (참여자 I. G-3, p. 16)

④ 사회적 인식

종사자와 성인 발달장애인이 함께하는 상황에서 종사자의 행동에 대해 보다 신중하고 조심스러운 시선이 따라붙는 경우가 있는 것으로 나타났다. 한 사례에서는 성인 발달장애인의 112 신고 이후 사건화되지 않았음에도 경찰이 출동하여 확인 절차가 진행되었으며, 이 과정에서 종사자는 외부로부터의 관심과 해석에 부담을 느꼈다고 진술하였다. 특히 ‘장애인은 거짓 진술을 하지 않는다’는 사회적 인식으로 인해, 의도와 무관하게 종사자의 대응이 주의 깊게 평가되는 경험이 있었던 것으로 나타났다.

인식개선 우리 장애인들이랑 일반인이랑 같이 놓고 항상 봤을 때 일반인을 일단은 가해자가 될 수 있다는 그 가능성을 항상 먼저 보는 그런 경향이 있는 것 같아요. (참여자 H. G-3, p. 15)

이용인이 112에 전화를 해서 이야기를 하는 바람에 한 번 나와서 경찰이 와서 조사를 한 번 한 적은 있었어요. 근데 그게 어떤 사건화된 거는 아니고 그냥 전화가 이미 이제 등록이 됐기 때문에 확인차 나온 거였는데, 때로는 어떤 그런 일이 생겼을 때 장애인은 거짓말을 안 한다라는 그런 선입견을 항상 갖고 모든 것을 의심하는 눈초리로 보는 듯한 그런 시각은 있었던 것 같아요. 보호자도 그 상황에서 그 사건에 대해서는 보호자는 다른 이견은 없었는데 일반 다른 보호자라면 의심하지 않을까 싶어요. (참여자 H. G-3, p. 15)

2) 회복 방안

① 개인 차원

일부 종사자는 성인 발달장애인과의 긍정적인 상호작용이 정서적 회복에 기여하고 있다고 응답하였다. 특히 힘든

상황 속에서도 성인 발달장애인의 따뜻한 모습이나 행동을 마주하는 경험이 소진을 완화시키는 요인으로 작용함을 언급하였다. 이는 외부 요인이나 휴식과는 다른 차원에서, 일상적인 돌봄 관계 속에서 정서적 안정과 회복감을 얻는 양상으로 나타났다. 또한 다른 종사자는 건강 상태나 컨디션이 유지되는 경우, 일상의 스트레스 또한 감내 가능한 수준으로 느껴진다고 응답하였다.

저도 소진이 없다고 표현을 한 것 같은데 그게 저는 이용인을 보면 되게 좋아요. 그래서 소진이 없는 것 같아요. 이게 이게 뭐라 그래야 되나 그러니까 이용인의 예쁜 모습을 보면 풀려요. 그러니까 저기 가서 되게 힘들었는데 여기 왔는데 이용인을 딱 보는 순간 이렇게 풀리는 거예요. 그냥 그러니까 이게 내가 쉬워서 풀리고 이런 문제랑은 또 다른 것 같아요. 그러니까 이용인을 보면서 계속 이용인하고 계속 붙어 있으니까 어쨌거나 아침부터 갈 때까지 근데 그거 보면서 그 예쁜 모습들이 있잖아요. 다 이상한 모습은 아닐 테니까 근데 그런 걸 딱 보면서 그냥 풀리는 것 같아요. (참여자 G. G-2, p. 31)

청각적으로 그게 그냥 상황이 괜찮으면은 버티지거든요. 제가 건강하고 잘 만큼 자고 먹을 만큼 먹었으면 솔직히 어려움들도 버티낼만 한데... (참여자 F. G-2, p. 31)

② 기관 차원

종사자들은 도전적 행동으로 인한 심리적 소진을 완화하기 위해 정당한 휴게권 보장이 필요하다고 응답하였다. 특히 보조금 기반 인건비 체계에서 근태 관리가 엄격히 적용되는 현실 속에서, 조기 퇴근 등 유연한 근무 형태에 대한 제도적 권리 보장이 소진 예방에 도움이 될 수 있음을 제안하였다. 또한 일부 종사자는 교대 인력 부족으로 인해 휴가 시기마다 도전적 행동이 증가하는 경향을 지적하며, 안정적인 인력 운영 체계 구축의 필요성을 강조하였다.

저는 이제 도전적 행동을 경험한 선생님들이 되게 멘탈적으로 어려움을 겪는데 그럴 때 정당한 휴게권이 주어졌으면 좋겠어요. 저희가 보조금으로 급여를 받는 사람들이기 때문에 근무태도 관리도 받는 입장이잖아요. 그런데 어떤 정당한 권리가 있으면 조기 퇴근이라든가, 저희가 지역사회 이용시설 협회에서 같이 요구를 한다거나 이렇게 해서 그런 권리가 있으면 훨씬 선생님들의 이런 소진을 예방할 수 있지 않을까요. (참여자 D. G-1, p. 38)

저희가 지금 선생님들이 어쨌든 1:3이나 이렇게 이용해서 대하고 있지만 선생님들이 휴가나 이런 것이 있을 경우, 사실은 도전적 행동이 굉장히 많이 나타나거든요. (참여자 D. G-1, p. 38)

③ 제도 차원

종사자들은 소진을 예방하고 장기적인 직무 지속 가능성을 높이기 위해 법적·제도적 차원의 지원이 강화되어야 한다고 응답하였다. 특히 제도적 기반이 보완된다면 ‘사명감’과 ‘전망’을 가지고 업무에 임할 수 있을 것이라는 기대가 나타났다. 또한 국가 차원에서 운영 중인 대체 인력 지원 체계의 실효성에 대한 언급이 있었으며, 인력 수급의 확대와 요청 시 즉각적인 지원이 가능할 경우 현장 부담 완화에 크게 기여할 수 있을 것으로 인식되었다.

어떤 법률적인 어떤 이런 제도적인 이런 지원이든 조금만 더 이렇게 좋아진다고 하면 개선이 된다고 하면, 종사자들이 그나마 조금 더 어떤 사명감을 갖고 전망을 갖고 하지 않을까요... (후략) (참여자 I. G-3, p. 13)

좀 국가적인 차원에서 대체 대체 인력 센터를 운영하고 있다면, 좀 인원 확보가 좀 더 많이 되어서 저희가 요구할 때 다 지원을 받는다면 훨씬 도움이 되지 않을까라는 생각을 했습니다. (참여자 D. G-1, p. 38)

IV. 논의

본 연구는 성인 발달장애인의 도전적 행동에 대응하는 장애인 복지기관 종사자의 실제 경험을 중심으로 도전적 행동에 대한 인식과 중재 과정에서의 어려움, 지원 요구 등을 심층적으로 탐색하고자 하였다. 특히 중재 수행 과정에서 나타나는 감정적 반응, 관계적 갈등, 제도적 제약 등 현장의 경험을 질적으로 분석함으로써, 향후 실천 기반의 행동 지원 방안 마련과 맞춤형 중재 역량 강화 체계 구축을 위한 기초 자료를 제공하는 데 목적이 있다. 이를 위해 총 10명의 현장 종사자를 대상으로 FGI를 실시하였으며, 수집된 자료를 주제 분석한 결과 ‘도전적 행동 경험과 행동 중재 지원’, ‘종사자 역량 강화’, ‘소진 경험과 회복 방안’이라는 3개의 상위범주와 9개의 하위범주, 25개의 의미단위가 도출되었다. 이러한 결과는 도전적 행동 중재 실천이 직면한 구조적·제도적 한계와 함께 실효성 있는 지원 체계 구축을 위한 다각적인 개선의 필요성을 시사한다.

이에 따라 본 연구 결과를 중심으로 도출된 시사점은 다음과 같다. 첫째, 도전적 행동은 감각 민감성, 의사소통의 제한, 정서적 조절의 어려움 등 다양한 요인이 복합적으로 작용한 결과로 나타나는 다층적이고 맥락 의존적인 특성을 지닌다. 본 연구 참여자 역시 자해 및 타해 행동이 특정 자극에 대한 과민 반응이나 의사소통의 결핍에서 비롯되며, 이는 단순한 도전적 행동이 아니라 개인의 내적 고통과 욕구를 표현하는 신호로 이해되어야 함을 알 수 있다. 이는 향후 중재 전략 수립 시 이러한 다차원적 요인을 고려한 접근이 필요함을 시사한다. 의사소통의 궁극적 목적은 타인과의 상호작용을 통해 자신의 욕구나 필요를 전달하고 충족시키는 데 있으며(Carr & Durand, 1985), 의사소통 기능의 제한은 자율성과 사회적 참여 기회를 직접적으로 제한한다(Tager-Flusberg & Kasari, 2013). 특히 요구 기능의 결핍은 도전적 행동의 주요 원인 중 하나로 작용하며, 이를 통해 아동은 자신의 욕구를 비기능적인 행동으로 표현하게 된다(Durand & Crimmins, 1988; Hanley, Iwata, & McCord, 2003). 실제로 자폐성장애 아동의 도전적 행동은 감각 과민성과 의사소통의 어려움에서 기인한다는 분석이 있으며(Hartley, Sikora, & McCoy, 2008), 교실 상황에서의 도전적 행동 역시 정서적 표현 능력 부족과 밀접하게 연관된다는 연구 결과도 제시된 바 있다(Reinke, Lewis-Palmer, & Merrell, 2008). 이러한 자폐성장애의 의사소통 제한은 단순히 학령기에서 그치는 것이 아니라 성인기까지 지속되어 삶의 질에 심대한 영향을 미칠 수 있음이 보고되고 있다(Clegg & Ginsborg, 2006; Kim & Lee, 2023; Smith et al., 2020). 구체적으로 de Marchena et al.(2025)은 성인 자폐성장애인의 약 35~46%가 ADOS 평가에서 최소 언어 수준(minimally-speaking)으로 분류되며, 전체의 약 25%만이 의사소통 능력이 평균 이상 수준으로 평가된다고 보고하였다. 국내에서도 발달장애인의 도전적 행동이 감각 민감성, 정서 조절의 어려움, 의사소통 제한 등 복합적 요인에 의해 유발된다는 분석이 이루어졌다(Kim, 2021; Kim & Park, 2023; Lee, Paik, & Park, 2021). 이처럼 도전적 행동은 단일한 자극-반응의 산물이라기보다는 심리적·환경적 요인이 복합적으로 작용한 결과로 이해되어야 하며, 이를 토대로 한 정교하고 개별화된 중재 전략이 요구된다.

둘째, 기능적 행동 평가(FBA)는 도전적 행동의 원인을 파악하고 효과적인 중재 전략을 수립하기 위한 핵심 절차로 알려져 있으나, 실제 현장에서는 이의 일관된 실행이 쉽지 않다는 점이 지적되었다. 또한 동일한 도전적 행동이라 하더라도 시간, 상황, 맥락에 따라 그 기능이 달라지며, 예측 불가능한 양상이 반복된다고 진술하였다. 이에 따라 행동을 일관되게 분석하고 이에 기반한 중재를 적용하는 데 어려움을 겪고 있었으며, 이러한 어려움은 정적인 기능 분석의 한계를 반영하는 것으로 볼 수 있다. FBA를 실천에 적용할 때 단일한 분석 결과에 의존하기보다 반복 관찰과 유연한 해석을 가능하게 하는 실천 기반 도구로서 기능 재구성이 필요함을 시사한다. 특히 시간과 인력의 부족,

현장 종사자의 전문성 한계로 인해 FBA 수행 자체가 형식적으로 그치거나, 분석 결과가 실천적 중재로 연결되지 못하는 사례도 나타났다. 이러한 지점은 기존 연구에서도 공통적으로 언급되었다. 예를 들어 FBA의 적용을 위해서는 구조화된 관찰과 분석, 팀 기반의 협업이 필요하지만 실제 현장에서는 이를 뒷받침할 자원이 부족하다는 점이 반복적으로 지적되고 있다(Kim & Hwang, 2019; Kim & Kim, 2024). 따라서 FBA는 고정된 분석 도구로 보기보다, 변화하는 행동의 맥락을 유연하게 반영할 수 있는 실천 중심의 틀로 재구성될 필요가 있으며, 이를 위해서는 현장 적용이 가능한 교육, 훈련, 사례 중심 매뉴얼 개발이 병행되어야 할 것이다.

셋째, 도전적 행동 중재의 지속 가능하고 효과적인 실행 가능성, 즉, 위기 상황에 대한 즉각적 대응, 일관된 지원 체계 운영, 실천의 지속성 확보를 높이기 위해서는 현장의 구조적 기반이 재정비되어야 한다. 종사자는 1:3으로 고정된 법적 인력 배치 기준이 실제 현장의 지원 요구를 반영하지 못하며, 도전적 행동 발생 시 개별 종사자가 과도한 물리적·정서적 부담을 감당해야 한다고 진술하였다. 특히 위기 상황에서 즉각적인 협력이 어려운 현실은 중재 실패로 이어지고, 이로 인한 소진과 회피 행동이 반복되는 악순환을 초래할 수 있다. 실제로, 중재의 실행 가능성을 높이기 위해서는 낮은 종사자-이용자 비율뿐 아니라, 위기 개입 절차(Crisis Response Protocol), 팀 기반 협력 매뉴얼, 정기적인 피드백 구조 등이 병행되어야 함이 제안된 바 있다(Allen et al., 2013). 도전적 행동이 빈번하거나 위험성이 높은 이용인에 대해서는 보다 유연한 인력 배치가 필요하며, 현재의 획일적인 기준은 현장 대응을 방해하는 요인으로 작용한다는 지적이 제기되어 왔다(Korea Disabled People's Development Institute, 2021). 도전적 행동 중재 상황에서 종사자가 고립된 채 대응하는 경우 신체적 위험뿐 아니라 번아웃과 정서적 탈진을 함께 경험하게 되며(Klaver et al., 2021), 이러한 상황은 중재 효과의 지속 가능성을 저해하며, 결국에는 인력 이탈과 프로그램의 붕괴로 이어질 수 있다(Hastings & Brown, 2002). 또한 도전적 행동 중재와 관련된 전문교육 기회의 부족과 감정노동 관리 시스템의 부재는 현장 실천의 질을 낮추는 또 다른 구조적 문제로 나타난다(Kim, 2021). 이에 따라, 인력 배치의 유연성 확보와 긴급 대응 체계 마련뿐만 아니라, 정서적 회복을 위한 제도적 장치의 구축이 필수적으로 요구된다. 이러한 제도적 장치는 종사자 대상 심리상담 프로그램, 외상 후 스트레스에 대한 회복 프로그램 제공, 정기적인 감정노동 관리 교육, 정서 회복용 휴식시간 및 휴가 제도 보장, 사례 기반 피어 슈퍼비전(peer supervision)의 공식화 등을 포함한다(Korea Disabled People's Development Institute, 2014; Skirrow & Hatton, 2007). 이러한 현장 경험은 중재 기술 자체의 보급만으로는 실효성 있는 행동 중재가 어려움을 보여준다. McIntosh et al.(2007)은 기능 기반 지원의 실천과 정착을 위해서는 단순한 기술 전수에 그치지 않고, 지역 수준의 전문성 구축, 정기적 훈련과 피드백, 지속적인 지원을 포함한 체계적 시스템의 마련이 필수적이라고 강조하였다. 이는 현장 종사자가 구조적·제도적 기반 없이 고립된 상태로 중재를 수행하는 경우, 효과의 지속 가능성이 저하될 수 있음을 실증적으로 보여준다.

넷째, 도전적 행동 중재 교육은 종사자의 실천 역량을 강화하고 중재 동기를 고취 시키는 기제로 작용할 수 있다. 일부 종사자는 교육을 통해 PBS 기반의 전략과 대응 기술을 처음 학습하였으며, 이는 행동 유발 상황에서의 실천적 자신감 향상으로 이어졌다(Hassiotis et al., 2018). 더불어, 교육이 기존의 실천을 재정비하거나 반성적으로 재구성하는 계기가 되었다는 진술도 확인되었다. 이는 단순한 지식 전달을 넘어서 실천의 전환 가능성을 제시한다는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 하지만 교육의 수준과 내용에 대한 만족도는 종사자 간 차이를 보였으며, 특히 기초적인 수준에 머무른 내용, 구체적 사례 부족, 실천 연계의 어려움은 주요한 한계로 지적되었다(Kim & Kim, 2024). 현장에서의 적용 또한 대상자 반응의 변화, 구조적 인력 부족, 개별 특성 미반영 등의 이유로 어려움을 겪고 있었다. 종사자들은 교육에서 배운 전략이 실제 현장에 적용되지 않거나 의미 없게 느껴지는 좌절을 경험하기도 했다. 이는 중재 전략이 보다 반응 중심적이고, 개별성을 반영할 수 있어야 함을 시사한다. 특히 교육을 통해 기존 실천을 재정비하거나 성찰하게 되었다는 진술은 단순한 교육 참여 경험을 넘어 실천 전환의 가능성을 보여주는 사례로 해석될 수 있다. 실제로 Mulligan et al.(2023)의 연구에서도 PBS 기반 교육이 종사자의 자신감과 실행 능력, 행동의 기능에 대한 이해를 유의미하게 향상시켰으며, 이는 기존 실천을 재구성하고 개선하는 계기로 작용하였다. 이러한 결과는 향후

중재 역량 강화를 위한 교육 설계 시, 단순한 지식 전달을 넘어 종사자의 반성적 실천과 변화를 유도하는 구조가 포함되어야 함을 시사한다.

다섯째, 종사자는 도전적 행동의 예방과 중재를 위해 다양한 전략을 활용하고 있었으며, 그 실천은 선행 중재와 후속 중재, 팀 기반 협력, 그리고 중재 실패의 경험까지 복합적으로 나타났다. 먼저, 도전적 행동을 사전에 예방하기 위해 환경 구조화, 사전 정보 제공, 예측 가능성 증진 등의 전략이 적극적으로 활용되었다. 예를 들어, 신체 접촉을 줄이기 위해 책상 간격을 조정하거나, 강박 특성이 있는 이용자에게는 공간 분리와 일정 예고를 통해 안정적인 적응을 지원한 사례가 있었다. 또한 활동 시간과 규칙을 사전에 안내함으로써 자기조절을 촉진하고 도전적 행동의 발생 가능성을 줄이는 효과도 보고되었다. 이러한 환경 중심의 사전 중재는 도전적 행동을 예방하고 예측 가능성을 높이는 데 효과적인 접근으로 평가된다(Gore et al., 2013). 도전적 행동이 발생한 이후에는 언어적 설명, 차별적 강화, 타이머를 활용한 행동 제한 등 후속 중재 전략이 적용되었으며, 이러한 접근은 행동 조절력 향상과 긍정적 행동의 강화를 유도하였다(Horner et al., 2002). 예측 가능한 구조와 명확한 피드백을 제공하는 중재 전략은 자폐성장애 및 지적장애인을 위한 효과적인 실천 전략으로 반복적으로 확인된 바 있다. 특히, 시각적 구조화와 환경 예측 가능성을 기반으로 한 구조화 교수는 자폐성장애 아동의 문제 행동을 감소시키고, 자기조절 및 과제 수행 능력을 향상시키는 데 긍정적인 영향을 미친다(Mesibov, Shea, & Schopler, 2005). 더불어, 종사자는 실천 과정에서의 긍정적 변화를 공유하면서 중재의 효과는 개별적인 기술 자체보다 신뢰와 소통을 바탕으로 한 지속적인 관계 형성과 팀 내 비형식적 정보 공유를 통해 강화된다는 점을 강조하였다. 실제로 팀 회의와 구두 공유를 통해 이용자 맞춤형 전략이 일관되게 적용되었으며, 교육 이후에도 실천 중심의 노력이 지속되었다. 이와 같은 팀 기반 협력 방식은 구성원 간 상호 신뢰와 관찰 공유가 중재 효과의 핵심 요소로 작용한다는 점에서 중요하며, 이는 다중전문가 협력 체계를 갖춘 학교 기반 행동 지원 모델에서도 유사한 결론이 도출된 바 있다(Anderson, Rodriguez, & Campbell, 2015). 그러나 이러한 노력에도 불구하고 중재 실패의 원인으로는 구성원 간 도전적 행동의 기능에 대한 해석 차이와 중재 방식의 개인화가 지적되었다. 행동을 ‘욕구 수용’의 신호로 보느냐, 아니면 ‘중재 필요’의 대상으로 인식하느냐에 따라 대응이 달라졌고, 이는 중재의 일관성을 저해하며 오히려 행동의 유지나 악화를 초래할 수 있는 요인으로 작용하였다. 행동 기능 해석에 대한 협의 부족이 중재 실행의 일관성을 저해할 수 있다는 점은 기존 연구에서도 문제점으로 제기되어 왔다(Hieneman & Dunlap, 2001). 본 연구 종사자의 진술은 도전적 행동 중재가 단일한 기술 적용이 아니라 팀 내 해석의 조율과 정보 공유를 기반으로 한 협력 구조 위에서 실행되어야 함을 뒷받침하며, 실천 과정에서의 협업 기반 강화 필요성을 드러낸다. 이처럼 도전적 행동 중재는 단순한 기법의 적용을 넘어 팀 간의 해석 일치와 실천 조율을 포함한 정교한 협력이 요구되는 복합적 과제임을 시사한다.

여섯째, 도전적 행동 중재의 효과적인 실행을 위해서는 종사자의 역량 강화가 필수적이며, 이는 장애인에 대한 인식의 전환과 실천적 방법론의 개선을 통해 실현될 수 있다. 무엇보다도 종사자가 장애인을 단순한 서비스 수혜자가 아닌 동등한 존재로 인식하고, 이질적인 대상으로 보지 않는 수용적 태도는 중재 실행의 기초가 된다. 실제로, 종사자의 긍정적인 태도는 도전적 행동에 대한 효과적인 중재와 밀접한 관련이 있으며, 이는 중재 전략의 선택과 실행 과정에 실질적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Hastings & Brown, 2002). 또한, 도전적 행동 중재 과정에서 종사자와 성인 발달장애인 간의 수직적 관계를 탈피하고, 지원자 정체성과 상호 존중의 수평적 관계를 지향하는 태도는 긍정적인 상호작용과 중재 효과에 기여한다. 이러한 접근은 단지 태도의 전환에 그치지 않고, 장애인의 자율성과 자기결정권을 존중하는 실천으로 확장된다. 또한, 이러한 인식의 변화는 팀 기반 실천을 통해 더욱 공고해질 수 있다. 팀 내 협력과 정보 공유는 중재 전략의 일관성과 체계화를 가능하게 하며, 이는 종사자 개인의 경험과 직관에 의존했던 실천을 집단 지성의 기반으로 확장시키는 토대가 된다(Bosco et al., 2019). 실무 중심의 소통 구조와 상황 중심의 맞춤형 매뉴얼 마련은 다양한 케이스에 효과적으로 대응할 수 있는 실천적 자산으로 작용하며, 개별 참여보다 팀 단위로 정기적으로 이루어지는 교육은 중재의 일관성과 팀워크 형성에 더욱 유리하다(Hassiotis et al., 2014). 특히

외부 전문가의 피드백과 실천 점검이 포함된 정기적 슈퍼비전은 종사자의 실천 적절성을 확보하고, 중재 과정에서의 혼란을 줄이는 데 중요한 역할을 한다. 임상 슈퍼비전은 PBS의 질을 보장하고, 경험이 부족한 종사자에게 명확한 실천 지침을 제공하는 효과적인 수단으로 작용한다(Hassiotis et al., 2018). 이처럼 도전적 행동 중재는 단순한 기술의 적용을 넘어서 종사자의 인식 변화, 팀 협력, 교육 시스템, 그리고 정기적 슈퍼비전이 유기적으로 통합될 때 비로소 지속 가능하고 전문적인 실천으로 정착될 수 있다. 본 연구는 단순한 보조적 요소를 넘어, 종사자 간 협력과 수평적 관계 형성이 정서적 안정성과 지속적인 중재 실행의 기초가 됨을 실제 사례로 보여준다는 점에서 의의가 있다. 이는 PBS 팀 교육 과정에서 교육 참여자들이 중재의 잠재적 가치를 공유하고 지지 구조를 형성했다는 연구 결과에 부합한다(Bosco et al., 2019).

일곱째, 도전적 행동 중재를 효과적으로 수행하기 위해서는 인력, 예산, 물리적 공간과 같은 구조적 자본의 확충이 필수적이라는 점이 종사자의 진술을 통해 확인되었다. 종사자는 중증 또는 최중증 이용인의 경우, 1:1 또는 2:1 수준의 집중 지원이 요구된다고 보았으며, 적정 인력 배치가 이루어지지 않을 경우 타 이용인의 돌봄 기회가 제한되고 사고 위험이 증가할 수 있다는 우려를 공유하였다. 이는 단지 현장의 체감적 어려움에 그치지 않고, 실제로 중증 발달장애인을 위한 행동 지원에는 높은 수준의 종사자-이용인 비율과 적절한 인력 배치가 핵심이라는 기존 연구의 결과와도 일치한다(McGill et al., 2001). 아울러 종사자는 최중증 돌봄이 확대되는 추세에도 불구하고 관련 예산이 여러 사업에 분산되어 실효성이 저하되고 있다는 점을 지적하며, 보다 집중적이고 구조화된 예산 설계의 필요성을 강조하였다. 이는 종사자의 처우 개선과 자원 확보가 행동 중재 프로그램의 효과성을 유지하는 데 핵심적이라는 선행연구의 지적과도 연결된다(Hewitt & Larson, 2008). 더불어 도전적 행동 중재를 위한 물리적 공간의 조정과 분리 또한 중요한 과제로 부각되었다. 현재 많은 시설에서는 공동 활동과 개인 중심 지원이 동일 공간에서 이루어지면서, 중증 이용인의 집중 지원 시 다른 이용인의 활동이 제약받는 문제가 발생하고 있다. 본 연구의 종사자는 성인의 다양한 욕구를 반영한 전용 공간과 장비 마련의 필요성을 강조했으며, 이는 긍정적 행동 유지를 위해 안전하고 예측 가능한 환경 설계가 중요하다는 기존 연구의 주장과 맥을 같이한다(Wehmeyer, Agran, & Hughes, 1998). 이처럼 도전적 행동 중재의 질적 향상은 단순히 종사자의 역량 강화만으로는 충분하지 않으며, 인력, 예산, 공간이라는 구조적 자원의 통합적 설계와 운용이 병행될 때 실질적인 효과를 거둘 수 있음을 시사한다. 특히 종사자가 경험한 현실적 제약은 구조적 자원이 상호 보완적으로 작동하지 않을 경우, 개별 중재 역량이 중재 성공으로 이어지기 어렵다는 점을 잘 보여주며, 이러한 자원의 통합 설계가 향후 실천 시스템 구축의 핵심 전제가 되어야 함을 시사한다.

마지막으로, 도전적 행동 중재 과정에서 종사자 개인이 감당해야 하는 정서적 부담과 자기효능감 저하는 중재의 지속 가능성과 질에 큰 영향을 미친다. 종사자는 반복적으로 도전적 행동을 경험하며 자신의 중재 방식에 대해 회의감을 느끼고, 변화가 나타나지 않는 상황 속에서 무력감과 자책을 반복한다고 진술하였다. 특히 중재 실패 이후 “내가 뭘 잘못했나”라는 반추 속에서 다시 감정적으로 동요된 상태로 중재에 나서야 하는 현실은 탈진의 주요 원인이 되었다. 정서적 소진은 단순히 과도한 업무량에서 비롯되기보다는 전문성에 대한 회의와 변화 유도의 실패가 누적되면서 형성된다(Maslach & Leiter, 2016). 발달장애인의 도전적 행동을 지속적으로 중재하는 종사자일수록 이와 같은 탈진 경험이 심화되며, 감정노동에 대한 부담은 직무 만족도에 부정적 영향을 미친다(Kim & Hwang, 2019). 도전적 행동이 반복되는 환경에서 종사자는 실질적 변화 없이 무기력감에 빠지기 쉬우며, 중재의 효과가 나타나지 않을 때마다 심리적 에너지가 고갈되는 경험을 하게 된다(Klaver et al., 2021). 이러한 상황에서 조직 차원의 정서적 지원이 충분하지 않다는 점은 문제를 더욱 심화시킨다. 슈퍼비전이나 감정 피드백 체계가 정착되어 있지 않으면 종사자의 감정 회복은 결국 개인의 몫으로 남게 되며, 이는 심리적 고립과 2차 외상 후 스트레스의 가능성을 높인다(Chul, Janh, & Jeong, 2020). 감정노동으로 인한 소진을 완화하고 직무 만족을 높이기 위해서는 정기적인 슈퍼비전과 조직적 지지가 반드시 필요하지만, 여전히 많은 현장에서 이러한 구조는 부재한 실정이다(Kwon, Jeun, & Ko, 2015). 결과적으로, 도전적 행동 중재자는 단순한 기술 제공자에 머무르지 않는다. 이들은 반복되는 중재 실패와 변화 없음 속에서

도 끊임없이 자신을 조절하며, 정서적 긴장을 감내하는 감정노동자로서 기능하고 있다. 특히 조직 내 정서 지원 체계가 부재한 경우, 이와 같은 감정노동은 개인의 자기효능감 저하와 소진으로 직결된다. Yang(2022)의 연구에서는 감정노동자 보호를 위한 조직 차원의 제도(휴식 시간 보장, 고객 대응 매뉴얼 제공 등)가 감정 소진을 감소시키는 데 실질적인 효과가 있다고 보고하며 감정노동자의 회복을 위한 제도적 개입의 중요성을 강조하였다. 그럼에도 불구하고 현장에서는 여전히 정서적 회복이 개인 책임으로 전가되고 있으며, 이는 중재의 지속 가능성과 질을 저해하는 구조로 이어진다. 따라서 정기적인 감정관리 워크숍, 동료 간 피어 코칭, 사례 기반 슈퍼비전 운영 등 조직 차원의 정서 지원 체계를 제도화하는 것이 필수적으로 요구된다.

본 연구는 성인 발달장애인의 도전적 행동 중재에 대한 장애인 복지기관 종사자의 현장 경험을 심층적으로 탐색함으로써, 도전적 행동 중재의 실제적 실천 맥락과 그에 수반되는 요구를 체계적으로 규명하고자 하였다. 이를 통해 중재 역량 강화를 위한 실천적·정책적 기초 자료를 제시했다는 점에서 다음과 같은 의의를 지닌다. 첫째, 본 연구는 성인 발달장애인을 대상으로 한 도전적 행동 중재 실천에 주목하였다는 점에서 의의가 있다. 기존의 도전적 행동 중재 관련 연구들은 주로 아동기 발달장애인을 중심으로 수행되어 왔으며, 성인기 발달장애인을 위한 실천적 접근에 대한 논의는 상대적으로 부족한 실정이다(Hanley et al., 2003; Reinke, Lewis-Palmer, & Merrell, 2008). 이에 반해 본 연구는 장애인 복지 현장에서 활동하는 종사자들의 실제 경험을 바탕으로 분석을 수행함으로써, 성인기 도전적 행동에 대한 보다 구체적이고 실천적인 중재 과제를 조명하였다. 특히 FGI를 통해 수집된 심층적인 자료는 성인기 도전적 행동의 맥락적 특성과 복잡성을 반영하고 있어, 현장 중심의 실천적 논의 확장에 기여한다는 점에서 학술적 의의가 크다.

둘째, 본 연구는 도전적 행동 중재를 둘러싼 구조적·제도적 제약 요인을 입체적으로 분석하고 문제를 제기하였다는 점에서 학문적 의의가 있다. 단순히 종사자 개인의 중재 기술이나 역량 부족에 초점을 맞추는 데 그치지 않고, 법적 인력 배치 기준의 한계, 공간 활용의 제약, 재정 구조의 비효율성 등 중재 실행 가능성을 저해하는 다양한 환경적 요인들을 다층적으로 조명함으로써 보다 근본적인 구조 개선의 필요성을 제안하였다.

셋째, 본 연구는 종사자 역량 강화의 방향성을 단순한 교육 제공 차원에 국한하지 않고, 정서적 회복과 감정노동 관리, 팀 기반 실천 체계 확립, 정기적 슈퍼비전 등 포괄적이고 지속 가능한 지원 체계의 필요성을 제시하였다는 점에서 실천적 기여가 크다. 이는 도전적 행동 중재의 지속 가능성과 효과성을 제고하기 위해서는 종사자 개인의 전문성 향상뿐 아니라 조직 차원의 체계적이고 통합적인 지원이 필수적임을 시사한다.

마지막으로, 본 연구는 도전적 행동 중재 실천의 내적 역동과 외적 조건을 통합적으로 고찰함으로써, 향후 중재 실천 개선 및 정책 수립에 있어 근거 기반의 실천 자료로 활용될 수 있는 가능성을 제시하였다. 이는 도전적 행동 중재가 단순한 기술적 개입을 넘어 구조적 자원, 실천적 협력, 인식 전환이 유기적으로 연결된 통합적 접근을 요구한다는 점을 이론적·실천적 측면 모두에서 강조하였다는 데에서 그 의의가 크다.

본 연구의 제한점을 보완하고 보다 실천적이고 제도적인 발전을 도모하기 위한 후속 연구 및 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 특정 지역의 장애인 복지기관에 근무 중인 종사자 10명을 대상으로 FGI를 실시하여 도전적 행동 중재 경험을 수집하였기 때문에 연구 결과의 일반화에는 한계가 있다. 참여자의 지역, 직무 유형, 기관 특성 등에서의 다양성이 충분히 확보되지 않았다는 점은 중재 실천의 맥락적 차이를 반영하는 데 제약으로 작용할 수 있다(Patton, 2002). 향후 연구에서는 지역적, 조직적 다양성을 고려한 참여자 구성을 통해 보다 일반화 가능한 결과를 도출할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 종사자의 자발적 진술에 기반한 질적 자료를 중심으로 도전적 행동 중재의 과제를 탐색하였기 때문에, 실제 도전적 행동의 양상이나 중재 효과성에 대한 객관적인 검증이 어려웠다. 이에 따라 향후 연구에서는 행동의 빈도, 강도, 중재 반응성 등을 정량화하여 분석할 수 있는 양적 연구 또는 혼합연구를 설계함으로써 실천적 타당성과 정책적 적용 가능성을 제고 할 필요가 있다.

셋째, 주제 분석은 질적 연구의 특성상 연구자의 해석이 분석 과정에 일정 부분 개입될 수밖에 없으며 이는 결과 해석에 주관성이 반영될 수 있는 구조적 한계로 작용할 수 있다(Nowell et al., 2017). 본 연구에서는 삼각 측정을 통해 해석의 신뢰도 확보를 시도하였으나 향후 연구에서는 복수 연구자 간 교차분석이나 참여자 검토 등의 절차를 병행함으로써 해석의 객관성을 보다 강화할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 성인기 발달장애인의 도전적 행동 중재를 종사자의 시각에서 조명하였으나, 장애 당사자나 가족의 경험과 관점은 충분히 반영되지 않았다. 향후 연구에서는 자기보고, 보완 대체 의사소통 도구 활용, 보호자 및 대리인의 진술 등 다양한 경로를 통해 당사자의 목소리를 수렴할 수 있는 연구 설계가 요구된다(Booth & Booth, 1996). 이는 중재 실천의 수용성과 효과성을 높이는 데 기여 할 수 있을 것이다.

다섯째, 본 연구는 도전적 행동 중재의 실천적 경험을 구조적 제약 요인과 연계하여 조명하였음에도 불구하고 예산, 인력, 공간 등 자원 배치의 동태적 영향에 대한 실증적 분석은 미흡하였다. 이에 따라 후속 연구에서는 중재 실행의 질과 지속가능성에 자원 요소가 미치는 영향을 실증적으로 검토할 필요가 있으며(Aarons, Hurlburt & Horwitz, 2011; Fixsen et al., 2005), 이러한 분석은 정책적 개선 방향을 구체화하는 데 핵심적 근거가 될 수 있다. 특히 실천 현장의 요구를 반영한 제도적 개선 시나리오로는 다음과 같은 방안이 제안될 수 있다. 첫째, 중재 필요도에 기반한 1:1 또는 2:1 인력 배치 기준의 유연한 도입은 중증 성인 발달장애인에 대한 효과적인 지원을 가능하게 하며(McGill et al., 2001), 이를 위한 제도적 기반 마련이 필요하다. 둘째, 행동 중재 전문 인력 양성을 위한 국가 차원의 인증제도와 모듈형 연수 체계, 정기적 수퍼비전 시스템을 구축함으로써 실천 역량을 체계적으로 강화해야 한다(Hassiotis et al., 2018). 셋째, 지역 단위의 행동 중재 지원센터 또는 컨설팅 조직을 통해 정례적 사례회의와 수퍼비전이 이루어지도록 법적·재정적 기반을 확보할 필요가 있다(Simmons et al., 2021). 넷째, 성인 발달장애인의 감각 및 정서적 특성을 고려한 공간 설계 기준을 마련하고, 감각조절실이나 정서안정실과 같은 안전하고 예측 가능한 전용 공간을 필수 설비로 포함시키는 제도적 장치가 요구된다(Wehmeyer, Agran & Hughes, 1998). 이러한 제도적 접근은 단순한 중재 기술의 강화에 그치지 않고, 지속가능하고 효과적인 행동 중재 환경을 조성하기 위한 핵심 전략으로 작용할 수 있을 것이다.

References

- Aarons, G. A., Hurlburt, M., & Horwitz, S. M. (2011). Advancing a conceptual model of evidence-based practice implementation in public service sectors. *Administration and policy in mental health and mental health services research*, 38(1), 4-23. <https://doi.org/10.1007/s10488-010-0327-7>
- Allen, D. G., Lowe, K., Moore, K., & Brophy, S. (2007). Predictors, costs and characteristics of out of area placement for people with intellectual disability and challenging behaviour. *Journal of intellectual disability research*, 51(6), 409-416. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2006.00877.x>
- Anderson, C. M., Rodriguez, B. J., & Campbell, A. (2015). Functional behavior assessment in schools: Current status and future directions. *Journal of Behavioral Education*, 24, 338-371. <https://doi.org/10.1007/s10864-015-9226-z>
- Bang, S. J., & Lee, S. B. (2021). The awareness and the requirements of daycare center workers for the people with disability towards applied behavior analysis. *Journal of Behavior Analysis and Support*, 8(1), 183-198. <http://doi.org/10.22874/kaba.2021.8.1.183>
- Booth, T., & Booth, W. (1996). Sounds of silence: Narrative research with inarticulate subjects. *Disability & Society*, 11(1), 55-70. <https://doi.org/10.1080/09687599650023326>

- Bosco, A., Paulauskaite, L., Hall, I., Crabtree, J., Soni, S., Biswas, A., Cooper, V., Poppe, M., King, M., Strydom, A., Crawford, M. J., & Hassiotis, A. (2019). Process evaluation of a randomised controlled trial of PBS-based staff training for challenging behaviour in adults with intellectual disability. *PLoS ONE*, 14(9), e0221507. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221507>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Carr, E. G., & Durand, V. M. (1985). Reducing behavior problems through functional communication training. *Journal of applied behavior analysis*, 18(2), 111-126. <https://doi.org/10.1901/jaba.1985.18-111>
- Cho, Y. T. (2006). A Review on parent education of child with developmental disabilities. *The Journal of the Korean Association on Developmental Disabilities*, 10(2), 5-26. UCI: G704-SER000009845.2006.10.2.002
- Cho, J. Y., Shin, Y. H., & Yun, J. Y. (2022). A study on the effect of positive behavior Intervention and support in cooperation with social workers on the aggressive behavior and program participation refusal behavior of adults with developmental disabilities. *Journal of Special Education & Rehabilitation Science*, 61(3), 55-81. <http://doi.org/10.23944/Jsers.2022.09.61.3.3>
- Choi, E. W., Nam, K. U., & Shin, H. K. (2017). Current practices and perceptions of teachers in secondary special classes on educational assessments for students with developmental disability and Improvement plan considerations. *Journal of Special Education: Theory and Practice*, 18(3), 225-252. <http://dx.doi.org/10.19049/JSPED.2017.18.3.10>
- Choi, J. H., Kim, D. Y., & Kim, M. Y. (2021). A survey on the actual conditions and perceptions of arbitration between guardians and lifelong education institutions on the challenging behavior of persons with developmental disabilities. *The Journal of Special Children Education*, 23(2), 165-189. <http://doi.org/10.21075/kacsn.2021.23.2.165>
- Choi, H. W. & Lim, H. Y. (2025). How do social workers experience the challenging behavior of people with developmental disabilities in adults? *Journal of Reinterpretation of Disability*, 1(1), 75-104. <http://doi.org/10.23252/kfpd.2025.6.1.75>
- Chul, C., Jang, S. M., & Jeong, J. H. (2020). A study on emotional labor, burnout, and secondary traumatic stress among homeless shelter workers: Moderating effect of supervision. *Health and Social Welfare Review*, 40(4), 511-542. <https://doi.org/10.15709/hswr.2020.40.4.511>
- Clegg, J., & Ginsborg, J. (Eds.). (2006). *Language and social disadvantage: Theory into practice*. John Wiley & Sons.
- Cooper, J. O., Heron, T. E., & Heward, W. L. (2019). *Applied behavior analysis* (3rd ed). Columbus, OH: Merrill Prentice Hall.
- de Marchena, A., Cuneo, N., Gurbuz, E., Brown, M., Trujillo, J., & Bergstrom, J. (2025). Communication in Autistic Adults: An Action-Focused Review. *Current psychiatry reports*, 27, 471-481. <https://doi.org/10.1007/s11920-025-01616-6>
- Emerson, E., Kiernan, C., Alborz, A., Reeves, D., Mason, H., Swarbrick, R., Mason, L., & Hatton, C. (2001). The prevalence of challenging behaviors: A total population study. *Research in developmental disabilities*, 22(1), 77-93. [https://doi.org/10.1016/S0891-4222\(00\)00061-5](https://doi.org/10.1016/S0891-4222(00)00061-5)
- Emerson, E. S. (2003). Prevalence of psychiatric disorders in children and adolescents with and without intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 47, 51-58. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2788.2003.00464.x>
- Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation research: A synthesis of the literature* (FMHI Publication No. 231). University of South Florida, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute, The National Implementation Research Network.
- Gore, N. J., McGill, P., Toogood, S., Allen, D., Hughes, J. C., Baker, P., ... & Denne, L. D. (2013). Definition and scope for positive behavioural support. *International Journal of Positive Behavioural Support*, 3(2), 14-23. KAR id:38742

- Gyeonggi Welfare Foundation (2017). *A Study on Response and Support Measures for the Challenging Behaviors of People with Developmental Disabilities*. Gyeonggi, Korea: Gyeonggi Welfare Foundation.
- Han, Y. H., & Jeong, Y. S. (2021). A study on the gender sensitivity of staffs in community rehabilitation programs on sexual behavior of adults with DD. *Journal of Rehabilitation Research*, 25(2), 107-132.
<http://doi.org/10.16884/JRR.2021.25.2.107>
- Hanley, G. P., Iwata, B. A., & McCord, B. E. (2003). Functional analysis of problem behavior: A review. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 30(2), 147-185. <https://doi.org/10.1901/jaba.2003.36-147>
- Hartley, S. L., Sikora, D. M., & McCoy, R. (2008). Prevalence and risk factors of maladaptive behaviour in young children with autistic disorder. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52(10), 819-829. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2008.01065.x>
- Hassiotis, A., Poppe, M., Strydom, A., Vickerstaff, V., Hall, I. S., Crabtree, J., Omar, R. Z., King, M., Hunter, R., Biswas, A., Cooper, V., Howie, W., & Crawford, M. J. (2018). Clinical outcomes of staff training in positive behaviour support to reduce challenging behaviour in adults with intellectual disability: Cluster randomised controlled trial. *The British Journal of Psychiatry*, 212(3), 161-168. <https://doi.org/10.1192/bjp.2017.34>
- Hassiotis, A., Strydom, A., Crawford, M., Hall, I., Omar, R., Vickerstaff, V., Hunter, R., Crabtree, J., Cooper, V., Biswas, A., Howie, W., & King, M. (2014). Clinical and cost effectiveness of staff training in Positive Behaviour Support (PBS) for treating challenging behaviour in adults with intellectual disability: a cluster randomised controlled trial. *BMC psychiatry*, 14, 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12888-014-0219-6>
- Hastings, R. P., & Brown, T. (2002). Coping strategies and the impact of challenging behaviors on special educators' burnout. *Mental retardation*, 40(2), 148-156. [https://doi.org/10.1352/0047-6765\(2002\)040<0148:CSATIO>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1352/0047-6765(2002)040<0148:CSATIO>2.0.CO;2)
- Hewitt, A., & Larson, S. (2007). The direct support workforce in community supports to individuals with developmental disabilities: Issues, implications, and promising practices. *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, 13(2), 178-187. <https://doi.org/10.1002/mrdd.20151>
- Hieneman, M., & Dunlap, G. (2001). Factors affecting the outcomes of community-based behavioral support: II. Factor category importance. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 3(2), 67-74. <https://doi.org/10.1177/109830070100300202>
- Horner, R. H., Carr, E. G., Strain, P. S., Todd, A. W., & Reed, H. K. (2002). Problem behavior interventions for young children with autism: A research synthesis. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 32, 423-446.
<https://doi.org/10.1023/A:1020593922901>
- Jeon, H. I. (2009). A qualitative study about the care-giving experiences of the mothers of children with disabilities and their siblings. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 25(4), 333-359. UCI: G704-000501.2009.25.4.003
- Kang, S. R., & Yun, J. Y. (2022). Analysis of consulting experience in positive behavior support (PBS) consulting for challenging behavior support for adults with developmental disabilities. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 38(1), 45-77. <http://doi.org/10.33770/JEBD.38.1.3>
- Kang, Y. M., Son, S. Y., & Jung, K. J. (2021). Special Education Teachers' Experiences and Support Needs Regarding Positive Behavior Interventions and Supports (PBIS) in Special Schools: A Focus Group Interview (FGI). *Journal of Special Education: Theory and Practice*, 22(4), 69-98. <https://doi.org/10.19049/JSPED.2021.22.4.04>
- Kim, D. Y., & Kim, M. H. (2024). An analysis of needs for developing curricula on supporting challenging behaviors in adults with developmental disabilities. *Journal of Behavior Analysis and Support*, 11(2), 1-26.
<http://doi.org/10.22874/kaba.2024.11.2.1>
- Kim, G. E. (2021). A study on evaluating staff training to manage challenging behaviour. *Journal of Disability and Welfare*, 53,

- 155-185. <http://doi.org/10.22779/kadw.2021.53.53.155>
- Kim, G. E., & Kim, H. S. (2019). The effects of challenging behavior on the burnout of workers - Focusing on moderating effects of worker's perception of challenging behavior. *Journal of Future Social Work Research*, 10(3), 216-245. <https://doi.org/10.22836/kaswpr.2019.10.3.216>
- Kim, G. Y., & Park, K. E. (2023). A systematic literature review on functional assessment for young children with developmental delays and disabilities. *Journal of Behavior Analysis and Support*, 10(1), 1-21. <https://doi.org/10.22874/kaba.2023.10.1.1>
- Kim, H. J., Jeong, J. Y., & Na, K. E. (2024). The systematic review on the intervention needs for challenging behaviors of adults with developmental disabilities among workers in disability welfare service organizations. *The Journal of the Korean Association on Developmental Disabilities*, 28(4), 407-427. <http://doi.org/10.34262/kadd.2024.28.4.20>
- Kim, H. S., & Lee, J. W. (2023). Analysis of Intervention Research on Social Communication of Adolescents with Developmental Disabilities: Focusing on the Elementary school Upper Grades to Adults Transition-Period. *Journal of Special Education & Rehabilitation Science*, 62(4), 1-25. <http://dx.doi.org/10.23944/jsers.2023.12.62.4.1>
- Kim, K. O. (2021). Focus group interview on lecture evaluation experience: Focusing on the case of the Department of Nursing at C-University. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 21(12), 929-946. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2021.21.12.929>
- Kim, M. O., Kim, B. R., & Jung, E. H. (2018). Communication between service providers and people with developmental disabilities and challenging behavior: Focused on the effects of physical environment, service providers' perception, and relation. *Journal of Disability and Welfare*, 41(41), 195-220. <http://doi.org/10.22779/kadw.2018.41.41.195>
- Kim, S. G., Kim, J. K., & Seo, J. Y. (2021). Elementary School Teachers' Perception of the Learning Disability Diagnosis Request Process: Focus Group Interview. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 21(1), 107-132. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2021.21.1.107>
- Kim, S. J., & Hwang, J. H. (2019). The effect of staff perception of challenging behavior of individual with developmental disabilities on their burnout in the disabled welfare facilities: Centered on the moderation effects of intervention strategies. *The Journal of the Korean Association on Developmental Disabilities*, 23(2), 1-27. <http://doi.org/10.34262/kadd.2019.23.2.27>
- Kim, Y. C. (2016). *Qualitative research methodology I: Bricoleur* (3rd ed.). Academy Press.
- Kim, Y. S. (2015). Study on support needs for sexual education of parents and facility practitioners towards sexuality of people with developmental disabilities. *Journal of Special Education: Theory and Practice*, 83-108. UCI: G704-001047.2015.16.3.018
- Klaver, M., Van den Hoofdakker, B. J., Wouters, H., De Kuijper, G., Hoekstra, P. J., & De Bildt, A. (2021). Exposure to challenging behaviours and burnout symptoms among care staff: The role of psychological resources. *Journal of Intellectual Disability Research*, 65(2), 173-185. <https://doi.org/10.1111/jir.12800>
- Korea Disabled People's Development Institute (2014). *Human Rights Manual for Residential Facilities for Persons with Disabilities: Focusing on Human Rights Violations and Abuse* (For Staff). Seoul: Korea Disabled People's Development Institute. ISBN: 978-89-6921-159-0 93330
- Korea Disabled People's Development Institute. (2021). Current status and improvement plans for supporting challenging behavior in welfare facilities for persons with disabilities. Korea Disabled People's Development Institute. ISBN 13 978 8969214126
- Kwon, S. M., Jeun, S. D., & Ko, J. U. (2015). Mediating effects of emotional labor studies of social workers is a risk factor for the impact on job satisfaction. *Korean Journal of Care Management*, (16), 83-100.

- Lee, S., Paik, E., & Park, G. (2021). The Effects of Individualized Positive Behavior Support on Challenging and Alternative Behavior of a Middle School Student with Autism Spectrum Disorder in Special School. *Journal of Behavior Analysis and Support*, 8(1), 61-87. <https://doi.org/10.22874/kaba.2021.8.1.61>
- Mark Durand, V., & Crimmins, D. B. (1988). Identifying the variables maintaining self-injurious behavior. *Journal of Autism and Developmental disorders*, 18(1), 99-117. <https://doi.org/10.1007/BF02211821>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Matson, J. L., Wilkins, J., & Macken, J. (2008). The relationship of challenging behaviors to severity and symptoms of autism spectrum disorders. *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 2(1), 29-44. <https://doi.org/10.1080/19315860802611415>
- McGill, P., Hughes, D., Teer, K., & Rye, L. (2001). Variability in staff reports of the frequency of challenging behavior. *Research in Developmental Disabilities*, 22(3), 221-231. [https://doi.org/10.1016/S0891-4222\(01\)00069-5](https://doi.org/10.1016/S0891-4222(01)00069-5)
- McIntosh, K., Filter, K. J., Bennett, J. L., Ryan, C., & Sugai, G. (2010). Principles of sustainable prevention: Designing scale-up of School-wide Positive Behavior Support to promote durable systems. *Psychology in the Schools*, 47(1), 5-21. <https://doi.org/10.1002/pits.20448>
- Mesibov, G. B., Shea, V., & Schopler, E. (2005). *The TEACCH approach to autism spectrum disorders*. Springer Science & Business Media.
- Ministry of Health and Welfare (2023). *2023 Statistical Yearbook of Health and Welfare*. Sejong, Korea: Ministry of Health and Welfare.
- Morgan, D. L., & Krueger, R. A. (2004). *Focus groups as qualitative research* (Shin, K. R. et al., Trans.). Hyunmoonsa. (Original work published 1997)
- Mulligan, L., Solomon, E., Scott, L., Gkika, S., & Swift, E. (2023). The Effects of Positive Behavioural Support (PBS) Training on the Confidence of Inpatient Mental Health Staff Working with Behaviours That are Challenging to Support: Practice Paper. *International Journal of Positive Behavioural Support*, 13(1), 43-52. <https://www.ingentaconnect.com/contentone/bild/ijpbs/2023/00000013/00000001/art00007>
- Na, K. E., Lee, S. H., & Jo, I. S. (2024). Exploring the direction for improving the operation plan of learning-centered field training for students with special education. *Disability & Employment*, 34(2), 161-180. <https://doi.org/10.15707/disem.2024.34.2.07>
- Na, K. E., Jeong, J. Y., & Kim, B. R. (2025). Priority analysis of intervention competencies for challenging behaviors in adults with developmental disabilities as perceived by disability welfare institution staff. *Journal of Behavior Analysis and Support*, 12(1), 137-154. <https://doi.org/10.22874/kaba.2025.12.1.7>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1-13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Park, K. O., & Seo, S. J. (2019). A study on special education teachers' perceptions of evaluation for students with developmental disabilities in inclusive elementary schools. *The Korea Journal of Learning Disabilities*, 16(3), 179-205. <https://doi.org/10.47635/KJLD.2019.16.3.179>
- Park, M. J., Kang, D. S., & Ju, Y. H. (2023). A study on perceptions of challenger behaviors and intervention consulting experiences of persons in lifelong education facilities for people with developmental disabilities in Seoul. *The Study of Lifelong Education and Welfare for People with Disabilities*, 9(1), 107-132. <http://doi.org/10.23359/slewd.2023.9.1.107>

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (Vol. 3). Sage.
- Reeve, C. E., & Carr, E. G. (2000). Prevention of severe behavior problems in children with developmental disorders. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 2(3), 144-160. <https://doi.org/10.1177/109830070000200303>
- Reinke, W. M., Lewis-Palmer, T., & Merrell, K. (2008). The classroom check-up: A classwide teacher consultation model for increasing praise and decreasing disruptive behavior. *School Psychology Review*, 37(3), 315-332. <https://doi.org/10.1080/02796015.2008.12087879>
- Seidman, I. (2006). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences*. Teachers college press.
- Shin, J. O. (2021). Current status of their behavioral behavior and perceptions of social workers: Focusing on residential facilities for the disabled in Gyeonggi-Do. *Journal of Digital Convergence*, 19(12). <http://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.12.505>
- Simmons, C. A., Ford, K. R., Salvatore, G. L., & Moretti, A. E. (2021). Acceptability and feasibility of virtual behavior analysis supervision. *Behavior Analysis in Practice*, 14(4), 927-943. <https://doi.org/10.1007/s40617-021-00622-3>
- Skirrow, P., & Hatton, C. (2007). 'Burnout' amongst direct care workers in services for adults with intellectual disabilities: A systematic review of research findings and initial normative data. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20(2), 131-144. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2006.00311.x>
- Smith, M., Manduchi, B., Burke, E., Carroll, R., McCallion, P., & McCarron, M. (2020). Communication difficulties in adults with Intellectual Disability: Results from a national cross-sectional study. *Research in developmental disabilities*, 97, 103557. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2019.103557>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (2018). *Focus group research: Theory and practice* (Kang, J. G., Kim, Y. P., Jung, K. J., & Choi, J. G. Trans.). Hakjisa. (Original work published 2014)
- Tager-Flusberg, H., & Kasari, C. (2013). Minimally Verbal School-Aged Children with Autism Spectrum Disorder: The Neglected End of the Spectrum. *Autism research*, 6(6), 468-478. <https://doi.org/10.1002/aur.1329>
- Wehmeyer, M. L., Agran, M., & Hughes, C. (1998). *Teaching self-determination to students with disabilities: Basic skills for successful transition*. Paul H. Brookes Publishing Co. PO Box 10624, Baltimore, MD 21285-0624..
- Yang, K. G. (2022). A Statistical Test of the Effects of Emotional Laborer Protection Institution. *Quarterly Journal of Labor Policy*, 22(3), 33-66. <https://doi.org/10.22914/jlp.2022.22.3.002>
- You, S. J., Eun, H. L., & Han, J. E. (2020). A study on the current status associated with challenging behaviors of adults with developmental disabilities and the perception of workers: Focused on cases at lifelong education centers for the developmentally disabled in Seoul. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(20), 383-392. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.12.383>
- Yun, J. Y., & Cho, J. Y. (2021). The effect of positive behavior support on aggressive and obstructive behavior of adults with developmental disabilities. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 37(4), 81-104. <http://doi.org/10.33770/JEBD.37.4.4>