

사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석

- 서울특별시 강서구를 중심으로* -

문성호** · 박승곤*** · 노지혜****

[요약]

본 연구의 목적은 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스의 수준을 파악하고, 소진에 감정노동과 외상 후 스트레스가 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는 것이다. 이를 위해 서울특별시 강서구에 위치한 총 14개 복지관에서 근무하는 사회복지사들 251명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 변인의 수준을 분석하고 일반적 특징에 따른 차이를 검증하기 위해 기술통계와 t-test 및 ANOVA를 실시하였고, 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 상관관계 및 회귀분석을 활용하였다. 분석결과, 사회복지사들은 소진 중 정서적 탈진의 정도가 상대적으로 심각하였다. 또한, 이들은 주로 클라이언트의 하소연이나 불평, 불만을 듣고 무리한 요구를 수용해야하는 상황에 직면하여 감정노동을 경험하고 있었다. 외상 후 스트레스를 보이는 사회복지사도 일부 확인되었다. 마지막으로 소진에는 감정노동의 내용, 감정의 표면행위 및 내면행위, 외상 후 스트레스가 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 가운데 감정노동의 표면행위가 소진의 가장 영향력 있는 요인이었다. 이는 사회복지사가 자신의 감정을 숨겨야하는 상황을 많이 겪을수록 소진이 심각해진다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과에 근거하여 결론 및 논의에서 정책 및 실천적 방안을 제시하였다.

주제어: 사회복지사, 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스

* 본 논문은 문성호·박승곤·노지혜(2018)의 '강서구 사회복지종사자의 정신건강 및 소진에 관한 실태조사 보고서를 수정·보완한 것임

** 중앙대학교 사회복지학부 교수, 제1저자

*** 영남신학대학교 사회복지학과 조교수, 교신저자(sorie1007@naver.com)

**** 중앙대학교 청소년학과 박사과정, 공동저자

I. 서론

사회복지사들은 지역단위 복지서비스 전달체계의 일선에서 핵심적인 역할을 수행하는 존재이다. 이들이 안정된 직무환경에서 서비스를 제공하도록 보장하는 것은 서비스의 질뿐만 아니라 지속성과 전문성 향상을 위해 중요하다. 그동안 사회복지현장의 열악한 근무환경에 대한 지적과 논의는 꾸준히 이루어져 왔다. 사회복지사의 처우 및 지위 향상을 위한 국가적 노력의 일환으로 2011년에는 관련 법률이 제정되기도 하였다. 그러나 국가인권위원회(2013)의 실태조사에 따르면, 여전히 인권을 침해받고 정신건강을 위협받는 상황에 노출된 사회복지사들이 존재하는 것으로 보인다. 충분한 활동 여건을 보장받지 못한 채 근무하는 사회복지사들은 극심한 스트레스 상황에 직면하면서 소진을 겪을 가능성이 크다. 때문에 각 지역 사회의 사회복지현장에서는 지속적으로 이들의 정신건강을 살피고 근무환경을 개선하려는 노력이 요구된다.

소진은 정서적으로 지쳐서 더 이상 업무를 수행할 수 없게 되는 탈진 상태에 빠지는 것을 의미한다(Freudenberger, 1974). 이는 휴먼서비스를 제공하는 직업 분야에서 흔히 나타나는 것으로 알려져 있는데, 사회복지사들도 예외는 아니다. 더욱이 이들은 일반 성인보다 스트레스 수준이 높고 스트레스에 대한 인식도 부정적이기 때문에(안범현·양민옥, 2016), 소진을 더욱 심각하게 느낄 수 있다. 소진은 개인의 심리·신체·인지적 측면 및 주변인들과의 관계에 영향을 미치며, 나아가 조직적 측면에서도 부정적으로 작용한다. 이와 같이 소진은 여러 차원에서 문제를 야기할 수 있기 때문에 사회복지사의 소진 실태를 면밀히 점검하고 그 영향요인을 확인하는 것은 매우 중요하다고 할 것이다.

다양한 요인들이 소진에 영향을 미치는데, 사회복지사를 대상으로 한 기존 연구들을 메타 분석한 류주연과 손유경(2017)은 클라이언트와의 갈등 및 폭력 등의 관계에서 발생하는 부정적 요인이 소진을 유발하고 강화하는 것으로 보고하였다. 항상 클라이언트의 요구를 듣고 수용해야만 하는 이러한 직무 환경적 특성은 감정노동(emotional labor)과 연관된다. 감정노동은 자신의 감정을 업무상황에 맞게 제어해야하는 것을 말하며, 업무상 필요한 특정 감정을 표현하도록 강제당하는 직업에서 많이 발생한다. 휴먼서비스에 종사하는 사람들은 클라이언트와 상호작용하는 시간이 많은 가운데 이들의 무리한 요구나 불평불만과 하소연 등을 지속적으로 경험한다(김소희, 2016). 이러한 상황에 직면하여 유발되는 감정노동은 정신건강을 위협하는 중요한 요인이 된다. 감정노동을 자주 겪어야 하는 사회복지사는 긴장과 스트레스가 발생해 정신건강을 위협받고(한국노동연구원, 2013), 서비스 제공에 어려움을 느

끼며(한국사회복지사협회, 2017), 높은 수준의 소진을 경험할 위험에 직면해 있다(한상미·양성욱, 2018).

또한, 사회복지사는 클라이언트로부터 폭력을 당하거나 클라이언트의 상실, 직무관련 사고 등 견디기 힘든 다양한 사건을 겪는다(윤명숙, 2013). 이러한 외상 사건을 경험한 뒤 정상적이지 않은 장애 증상을 보인다면, 외상 후 스트레스(PTSD)가 발생한 것으로 진단한다. 외상 사건에 노출되었다고 모두 PTSD 증상을 보이는 것은 아니지만(Rothbaum, Foa, Riggs, Murdock and Walsh, 1992), 사회복지사의 경우 외상 사건을 경험할수록 PTSD 수준이 높아지는 것으로 나타났다(윤명숙, 2013). 게다가 업무로 인한 외상 사건은 사회복지사의 소진과 밀접한 연관성을 지닌다. 이정은과 조영은(2008)에 의하면, 사회복지사가 클라이언트로부터 당하는 폭력은 소진에 직접 영향을 미칠 뿐만 아니라, 스트레스를 매개로 하여 소진을 유발하고 결국에는 조직몰입과 이직의도에도 영향을 주는 것으로 분석되었다. 이는 사회복지사가 클라이언트에게 서비스를 제공하며 겪는 외상 사건은 스트레스로 이어질 가능성이 높으며, 직·간접적으로 소진의 영향요인이 될 수 있다는 점을 강조한다.

앞에서 논의한 것을 종합하면, 국내 사회복지사들의 소진 수준이 심각한 가운데, 이들이 경험하는 감정노동과 외상 후 스트레스는 소진에 영향을 미칠 것으로 보인다. 따라서 본 연구의 목적은 사회복지사들의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스의 수준을 확인하고, 소진에 감정노동과 외상 후 스트레스가 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는 것이다. 그동안 사회복지사들의 소진과 그 영향요인에 관한 연구는 지속적으로 이루어졌으나, 이들이 감정노동과 외상 후 스트레스의 위험에 노출되어 있다는 맥락에서는 논의가 부족하였다. 본 연구는 이를 고려하여 소진의 하위요인들과의 관계에서 영향을 미치는 변인이 무엇인지 구체적으로 분석하여 사회복지사가 경험하는 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 대한 이해를 높인다는 점에서 의미가 있다.

복지서비스 대상자들이 많고 다수의 클라이언트들을 상대해야 하는 지역의 사회복지사는 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스를 경험할 가능성이 더 크다. 이에 본 연구는 복지서비스에 대한 수요가 높은 지역으로 서울특별시 강서구를 선정하였다. 2018년 현재 강서구는 서울특별시 자치구 중 국민기초생활보장 수급권자(13,990명)가 두 번째로 많고, 65세 이상 노인(78,814명), 장애인(28,717명), 영구임대아파트(15,275개)는 가장 많으며, 독거노인(16,226명)도 여섯 번째로 많은 지역이다(서울열린데이터광장 홈페이지). 사회복지사의 근무 수준은 곧 복지서비스의 수준과 직결될 수 있기 때문에(국가인권위원회, 2013), 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스를 경험하기 쉬운 지역사회 복지현장에서 근무하는 이들의 정신건강 실태를

확인하는 것은 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위해 필수적이다.

II. 선행연구 고찰

1. 사회복지사의 소진

소진이 발생하면 정서적으로 탈진하거나 비인간화되며, 심지어 개인성취감이 현저하게 감소하는 등과 같은 신체적·정신적 고갈 상태를 보이게 된다. 정서적 탈진은 업무에 의한 정서적 과중 및 고갈의 감정을, 비인간화는 서비스나 보살핌을 받는 사람들을 향한 무감각과 비인격적 반응을, 그리고 개인성취감의 감소는 사람들과 함께하는 업무에서 유능함과 성공적 성취감의 감정이 줄어든 것을 의미한다(Maslach, Jackson and Leiter, 1996). 서비스를 제공하는 과정에서 클라이언트가 저항하거나 충고를 따르지 않는 등의 갈등 상황에 자주 직면하는 사회복지사들은 정서적 탈진과 비인간화를 경험하며 이들에 대한 심리적 거리감이 생길 수 있다(이명신, 2004). 소진은 신체 및 심리정서와 관련된 반응이며, 사람과의 관계를 통해 발생하고, 클라이언트나 전문직으로부터 분리되는 과정을 보이고, 자신에 대한 부정적 개념을 적용하는 가치절하의 형태로 나타난다는 특징을 보인다(류주연·손유경, 2017).

개념 자체가 부정적인 의미를 내포한 가운데, 소진은 여러 부작용들을 야기할 수 있다. 신체적으로는 극심한 피로감, 두통, 불면증, 잦은 감기, 소화 장애 등을, 정신적으로는 우울감, 고립감, 무력감, 절망감, 긴장, 과민, 낮은 자존감, 집중력 저하 등의 증상을 유발한다(최혜영, 2010). 사회복지사들은 소진으로 인해 몸과 마음이 지치고 피폐해짐을 경험하는데, 그 영향은 가족에게까지 전이될 수 있어 더욱 위험하다(장은숙, 2013). 또한, 직무로 인한 소진은 출근을 회피하고 싶은 마음과 잦은 지각 및 조퇴의 행동으로 이어지기도 하며, 클라이언트와의 만남 유보, 직장에서의 성취감 감소, 사기저하, 직무불만족, 이직의도 등을 발생시킬 수 있다(류주연·손유경, 2017; 박길태·김세영, 2014; 신재은·김영진·신강현·서창현, 2011). 이처럼 소진은 다른 부정적 결과로도 이어질 위험성이 높기 때문에 사회복지사의 소진을 유발하는 원인에 대한 탐색이 필요하다고 하겠다.

사회복지사의 소진을 논의하기 위해서는 업무 환경적 특성에 대한 이해가 선행되어야 한다. 본 연구는 사회복지사들이 알코올, 인격장애, 폭력 등의 문제를 가진 다수의 클라이언트들을 상대하면서 관계에서 발생하는 감정소모가 커서 이로 인해 더욱 심신이 지칠 수 있다

는 점에 주목하였다. 이들은 업무를 수행하는 과정에서 많은 감정노동을 경험하고(국가인권위원회, 2013), 다양한 외상 사건에 노출될 가능성이 크다(윤명숙, 2013). 또한, 열심히 클라이언트를 돕고 있지만, 삶이 쉽게 호전되지 않는 현실을 마주하게 되면서 고통이 전이되거나 회의감을 느끼기도 한다(최정숙, 2014). 기존 연구들에서 밝힌 소진의 영향요인들 가운데, 본 연구는 감정노동과 외상 후 스트레스를 통해 소진을 설명하고자 한다. 사회복지사는 서비스를 제공하면서 늘 조직이 필요로 하는 친절한 감정과 태도를 유지해야 하며, 이는 감정노동으로 인한 에너지 소모를 일으키게 된다(장은숙, 2013). 그리고 고질적인 민원인을 응대하면서 괴롭힘에 시달리거나, 클라이언트의 죽음을 목격하는 등 감당하기 어려운 외상 사건을 경험하는 것은 이들의 직업적 소진과 관련이 깊다. 일례로, 클라이언트로부터 언어폭력을 경험하는 것은 정서적 탈진, 비인간화, 개인성취감의 감소로 이어질 수 있다(강래화·남진열·고관우, 2018). 이러한 맥락에서 세 변수 간 관계성에 대한 논의를 이어가고자 한다.

2. 소진, 감정노동 및 외상 후 스트레스

Hochschild(1983)는 사람을 상대하는 직업의 종사자가 상대방이 정서적 안정을 얻고 안전한 장소에서 돌봄 받는다는 느낌을 가질 수 있도록 감정을 유발하거나 억압하는 것을 감정노동이라고 설명하였다. 감정노동에는 대인서비스가 제공되는 과정에서 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리가 포함된다(경제사회발전노사정위원회, 2014). 우리나라 서비스산업 종사자가 수행하는 감정노동은 52.3% 정도로 Hochschild의 감정노동 수행 기준 40% 이상을 초과하는 것으로 알려졌다(한국노동연구원, 2013). 사회복지사도 자신이 느끼는 감정을 억제하고 조절하여 표현해야 하는 상황에 많이 노출되기 때문에 감정노동 수준이 높은 편이다(한상미·양성욱, 2018). 끊임없이 클라이언트를 대하며 서비스를 제공하는 업무를 주로 담당하는 만큼 사회복지사는 근무하는 내내 직무에 맞게 자신의 감정을 의도적으로 제어해야 하는 상황에 직면해 있다.

사회복지현장에서 감정노동이 요구되는 상황은 다양하다. 사회복지사들은 클라이언트로부터 인격무시성 발언, 폭언(욕설), 성희롱 등을 겪으며 다양한 감정노동 상황에 직면하고(김소희, 2016), 이는 정신건강을 위협하는 중요한 요인이 된다. 감정노동 상황은 사회복지사가 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정 간의 불일치를 만들고 정신적 긴장과 스트레스를 유발한다(국가인권위원회, 2013). 게다가 감정노동은 업무 효율을 떨어뜨려 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하지 못하는 경우를 만들고 소진을 야기할 수 있다(김홍철, 2016; 이명신,

2004). 사회복지사는 직무를 수행하면서 감정을 솔직하게 드러내기 어렵거나, 자신이 실제 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정 간에 차이가 극심한 상황에서 더욱 지치게 된다(김소희, 2016). 이렇듯 감정노동을 많이 경험하는 것은 소진으로 이어질 수 있다(남희은·진혜민·백정원, 2015; 신재은 외, 2011). 즉, 감정노동 상황에 더 많이 노출되고 감정노동을 자주 행하는 사회복지사는 심각한 소진을 경험할 가능성이 높을 것이다.

감정노동은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)의 두 가지 독립된 차원으로 구분된다(Hochschild, 1983). 표면행위는 느끼지 않은 감정을 꾸며내어 표현하는 것으로서 분노, 무시, 슬픔 등과 같은 부정적 감정을 행복감, 흥분 등의 긍정적 감정으로 위장하는 것을 뜻한다. 즉, 자신의 속마음을 드러내지 않은 채 외적인 표정이나 말투, 행동을 친절하게 꾸며내어 클라이언트를 대하는 것이다. 내면행위는 실제 자신이 느낀 감정을 표현하거나, 느끼지 않은 감정을 내면으로부터 느끼는 것처럼 제어하는 것을 말한다(신중환·김정우, 2013). 감정노동의 효과에 대해서는 흔히 부정적이라고 알려져 있지만 긍정적이라는 의견도 존재한다. 이준섭과 김영찬(2016)은 감정노동 중 표면행위는 과업수행에 부정적인 반면, 내면행위는 긍정적인 전략이 될 수 있다고 하였다. 사회복지사의 경우에도 표면행위와 내면행위가 각기 다른 효과를 가져 올 수 있으므로, 감정노동의 행위를 구분하여 소진에 미치는 영향력을 확인할 필요가 있을 것이다.

복지업무를 수행하며 직면하게 되는 다양한 부정적 상황들은 외상 후 스트레스를 유발하는 사건으로 작용하기도 한다. 인간은 생애과정에서 감당하기 힘든 사건을 실제로 직접 혹은 타인을 통해 간접적으로 겪는다. 갑작스럽게 이러한 사건을 겪고 심리적·정신적 타격을 입어 심각한 스트레스, 마비, 과도한 각성상태, 자아정체감의 혼란 등 정상적이지 않은 장애 증상을 호소하는 것을 정신의학적으로 외상 후 스트레스 장애(PTSD)라고 정의한다(APA, 1994). 사회복지사들은 클라이언트로부터의 폭력피해, 직무관련 사고 및 과업실패, 클라이언트 상실, 직장동료관련 외상 등을 겪는 것으로 조사되었다(윤명숙, 2013). 복지서비스의 대상자들은 어려운 환경에서 살아가는 경우가 많아 경제적 이해관계에 예민하고, 자신의 요구를 관철시키고자 막무가내이거나 험한 욕설과 난폭한 폭행을 일삼는 편이다(장은숙, 2013). 그래서 사회복지사는 이러한 클라이언트로부터 겪는 피해가 상당하며, 외상 후 스트레스를 경험할 것이라고 충분히 예상할 수 있다.

외상 후 스트레스는 신체 및 정신건강에 부정적이며, 사회적·경제적 불안정과 통제하기 힘든 상황에 대한 부적응을 발생시키는 등 많은 어려움을 야기한다(이미나·장은진·이미영, 2018). 게다가 업무와 관련된 외상 사건은 우울이나 직업적 소진과 연관성이 크며(배은경·김

성완·김정화, 2017), 일회적이기 보다 반복적일 수 있어 신체 및 정신건강에 더욱 부정적인 영향을 준다(안치순, 2016). 복지현장에서 경험한 외상 사건은 스트레스를 유발하고, 이는 소진으로 이어질 가능성이 크다(이정은·조영은, 2008). 특히, 클라이언트의 언어폭력은 소진에 영향을 미친다(강래화 외, 2018). 또한, 직접 외상 사건을 경험하지 않더라도, 외상 피해를 입은 사람을 도와주는 과정에서 이차적으로 경험하는 스트레스 역시 소진과 밀접한 관련이 있다. 사회복지사는 클라이언트가 겪은 외상 사건에 대해 경청하고 공감하는 과정에서 사건의 반복적 재경험, 증가된 각성, 회피반응 등 PTSD와 유사한 증상을 겪을 가능성이 높다. 박윤미와 윤혜미(2011)는 이러한 이차적 외상 스트레스가 소진에 직접 영향을 미치는 한편, 업무 부담과 소진 사이를 매개하는 간접효과를 통해 소진의 위험성을 증가시킨다고 설명하였다. 선행연구들을 종합적으로 검토하여 본 연구에서는 사회복지사의 감정노동과 외상 후 스트레스의 수준을 점검하고 소진에 미치는 영향력을 확인하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 서울특별시 강서구에 위치한 10개의 종합사회복지관, 3개의 장애인복지관, 1개의 노인복지관을 포함하여 총 14개 기관에서 근무하는 사회복지사들이다. 설문조사는 강서희망나눔복지재단이 주관하여 2018년 8월 24일에서 9월 7일까지 총 2주간 진행되었다. 사전에 모든 기관의 협조를 구하였으며, 원활한 설문을 위해 기관별 담당자를 선정하여 협의하였다. 설문지는 우편으로 발송되었으며, 조사대상자들은 담당자로부터 이를 전달받아 작성하였다. 이후 동봉된 봉투에 밀봉한 후 기관 내 담당자에서 제출하였으며, 연구진이 직접 방문하여 이를 수령하였다. 조사에 참여한 전체 대상자들은 총 251명이었다. 이들의 일반적 특성은 다음의 <표 1>에 제시되어 있다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

구분	직위							
	관장	부장	과장	팀장	팀원	무응답	계	
기관 유형	종합사회 복지관	0 0.0%	8 4.9%	11 6.8%	30 18.5%	110 67.9%	3 1.9%	162 100.0%
	장애인복지관	1 1.6%	2 3.3%	1 1.6%	13 21.3%	43 70.5%	1 1.6%	61 100.0%
	노인복지관	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%	3 10.7%	22 78.6%	0 0.0%	28 100.0%
	계	1 0.4%	10 4.0%	15 6.0%	46 18.3%	175 69.7%	4 1.6%	251 100.0%

구분	성별		근무형태	
	남	여	정규직	비정규직
계 (무응답 제외)	100 40.2%	149 59.8%	223 89.2%	27 10.8%

구분	역할						
	사례관리	서비스 제공	지역사회 조직	행정	기타	무응답	계
종합사회복지관	34 21.0%	51 31.5%	35 21.6%	24 14.8%	13 8.0%	4 2.5%	162 100.0%

구분	평균	표준편차	구분	평균	표준편차
총 현장 경력	6.71	5.38	연령	34.37	7.79
현재 기관 경력	4.92	4.83	근로시간	8.73	2.21

2. 조사도구

1) 종속변인

본 연구의 종속변인은 사회복지사의 소진이다. 조사를 위해 Maslach, Jackson, Leiter가 1996년 개발하고 문호영(2012)이 번안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 소진을 정서적 탈진, 비인간화, 개인성취감의 감소 3개 하위요인으로 구분하였다. 정서적 탈진은 9개 문항, 비인간화와 개인성취감의 감소는 6개 문항과 7개 문항으로 구성되어 소진을 측정하는 문항은 총 22개이다. 본 연구에서는 4점 척도를 사용하였는데, 그 신뢰도(Cronbach' α)를 확인한 결과, 정서적 탈진 .851, 비인간화 .840, 개인성취감의 감소 .774로 나타났으며 소진 전체는 .881이었다.

2) 독립변인

감정노동과 외상 후 스트레스가 본 연구의 독립변인이다. 감정노동은 다시 감정노동의 내용과 감정노동의 행위로 구분된다. 먼저, 감정노동의 내용은 실제 실천현장에서 사회복지사들이 경험하는 감정노동의 여러 유형을 중심으로 측정되었으며, 이를 위해 한국노동연구원(2013)에서 휴먼서비스 영역의 노동자들을 대상으로 개발된 척도를 활용하였다. 구체적으로 고객의 무리한 요구, 인격무시성 발언, 폭언 및 욕설, 성희롱, 민원제기, 불평 및 불만, 하소연 등 7가지를 서비스 제공 과정에서 얼마나 경험했는지를 확인하는 것이다. 본 연구에서는 7점 척도로 이를 측정하였으며, 그 신뢰도는 .895이었다.

감정노동의 행위는 Hochschild가 내면행위와 표면행위로 구분한 것에 근거하여 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개발한 것을 신중환과 김정우(2013)가 활용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 사회복지 분야에 맞게 수정된 것으로, 사회복지사가 현장에서 경험하는 감정노동의 상황에서 어떠한 방식으로 이를 다루거나 관리하는지 살펴보는데 용이하다. 본 연구에서는 감정노동의 두 행위를 (감정)내면행위와 (감정)표면행위로 지칭하였다. 두 요인은 각각 3문항으로 구성되며, 4점 척도로 측정하였다. 문항의 신뢰도를 확인한 결과, .847과 .836으로 나타났다.

마지막으로 외상 후 스트레스는 남보라(2008)가 개발한 한국판 외상 후 스트레스 진단 척도를 사용하였다. 이 척도의 3개 하위요인은 재경험, 회피, 증가된 각성 반응을 포함한다. 4점 척도로 재경험 5개 문항, 회피 7개 문항, 증가된 각성 반응 5개 문항으로 구성되어 있다. 신뢰도 수준은 재경험 .892, 회피 .842, 증가된 각성 반응 .903으로 나타났고, 외상 후

스트레스의 전체 신뢰도는 .943이었다. 더불어 연구의 타당성을 높이기 위하여 성별, 연령, 근무형태, 근로시간, 근속시간을 통제변수로 활용하였다. 이 중 성별, 연령, 근무형태는 더미 변수로 투입하였다.

3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 통계패키지를 활용하여 분석되었다. 빈도분석과 기술통계를 통해 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스 수준을 살펴보았다. 추가적으로 교차분석, t-test 및 ANOVA를 통해 기관유형, 직위, 연령, 성별 등의 일반적인 특성에 따른 차이를 분석하였다. 주요 변인들 간의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 마지막으로 감정노동과 외상 후 스트레스가 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 중다회귀분석을 활용하였다. 회귀분석 과정에서 생기는 다중공선성을 확인하고자 분산팽창인수(VIF)와 공차한계를 함께 살펴보았다.

IV. 연구결과

1. 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스 수준의 분석결과

사회복지사들의 소진을 살펴보면, 전체적으로 4점 만점에 평균 2.17점으로 나타났다. 하위요인 중 상대적으로 심각한 것은 정서적 탈진이었다. 현재 이들은 감정적인 부분에 있어서 지나치게 에너지가 소모되어 이에 따른 소진이 일어날 가능성이 크다는 것을 의미한다. Maslach 등(1996)은 소진의 수준에 따른 기준점을 제시하고, 그 이상 혹은 이하인 경우 소진된 것으로 볼 수 있다고 하였다. 이는 각 하위요인 항목들의 합산으로 확인된다. 구체적으로 정서적 탈진은 15점 이상, 비인간화는 7점 이상을 그 기준으로 보았는데, 본 연구의 참여자들은 이러한 수준 이상을 보였다.

〈표 2〉 소진

구분	N	평균	표준편차	총계	기준점
정서적 탈진	247	2.41	.56	21.71	15점 이상
비인간화	251	1.86	.60	9.30	7점 이상
개인성취감	248	2.08	.39	23.33	18점 이하

※ 본 연구에서 개인성취감은 역문항으로 조정하여 개인성취감의 감소로 분석하였으나, Maslach 등의 연구에서 밝힌 절단점과의 비교를 위해 조정 전의 개인성취감 수준으로 이를 분석하였음

이러한 결과는 사회복지사의 소진을 분석한 다른 연구들과 유사한 수준이다. 동일한 척도를 사용하였지만 연구에 따라 항목의 수가 다르기 때문에 100점으로 환산한 값을 비교하였다. 본 연구는 총 54.22점으로 나타났고, 사회복지사 253명을 대상으로 한 조현철과 노병일의 연구(2017)는 48.40점이었다. 그리고 사회복지사 510명을 조사한 김남숙, 남희은, 진혜민(2014)의 연구와 84명을 조사한 신재은 등(2011)의 결과는 총점이 각각 57.49점과 58.67점으로 분석되었다. 또한, 사회복지전담공무원 320명을 대상으로 한 남길우와 이홍직(2015)의 연구는 51.43점을, 300명을 대상으로 한 선수경, 임현승, 강성욱(2012)의 연구는 56.80점을 보고하였다.

기관유형, 직급, 성별 등의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 확인한 결과, 일부에서 유의미한 결과를 보였다. 다른 관리직이나 팀장급에 비해 팀원들의 개인성취감 감소에 따른 소진이 두드러지게 나타났다($f=6.056, p<.01$). 그리고 남성에 비해 여성 사회복지사들이 정서적 탈진을 보다 많이 경험하고 있었다($t=2.333, p<.05$). 또한, 정규직들이 비정규직들에 비해 더 많이 정서적으로 탈진하였다($t=2.871, p<.01$). 이외에 기관유형, 연령, 결혼여부 등에 따른 차이는 없었다.

감정노동의 내용을 분석한 결과, 7점 척도를 기준으로 평균 3.65점인 것으로 나타났다. 클라이언트의 하소연을 듣는 상황에 직면하는 경우가 가장 빈번하였으며, 이는 다른 항목들과 비교하면 매우 높은 수준이었다. 클라이언트의 불평과 불만에 노출되거나 수용할 수 없는 무리한 요구를 들어야만 하는 경험이 상대적으로 많은 것으로 확인되었다. 반면, 성희롱을 경험한 이들은 적었다. 이러한 감정노동의 내용이 기관유형, 성별, 직무 등에 따라 차이를 보이는지 검토한 결과, 장애인복지관에 비해 종합사회복지관과 노인복지관에서 근무하는 사회복지사들이 더욱 빈번하게 감정노동을 경험하는 것으로 나타났으며($f=7.274, p<.001$),

남성보다 여성 사회복지사들이($t=2.550, p<.05$), 다른 역할에 비해 사례관리 직무를 수행하는 사회복지사들이 더 많이 감정노동을 경험하는 것으로 확인되었다($t=3.693, p<.05$).

한편, 감정노동의 행위는 클라이언트에게 꾸며낸 감정을 표현하려는 외적 행동인 (감정)표면행위와 클라이언트의 말이나 상황에 공감하지 못한 자신의 감정을 제어하려는 내적 행동인 (감정)내면행위로 구분된다. 조사대상자의 (감정)표면행위는 4점 만점 중 평균 2.53점이었으며, (감정)내면행위는 평균 2.57점으로 분석되었다. 6개 문항들 가운데 사회복지사이기 때문에 실제 느껴지는 감정을 숨기는 경우가 있다는 문항과 서비스 대상자에게 표현할 필요가 있다고 생각되는 감정을 상상한다는 문항이 타 문항에 비해 평균 점수가 높았다. 이러한 감정노동의 행위가 기관유형, 성별, 직무, 연령, 근무형태 등에 따른 차이가 있는지 확인한 결과, 여성이 남성 사회복지사들에 비해 (감정)표면행위를 많이 경험하고 있었다($t=2.911, p<.01$). 이외에 다른 요인들에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 감정노동

감정노동의 내용	N	평균	표준편차	감정노동의 내용	N	평균	표준편차
고객의 무리한 요구	247	4.06	1.67	민원제기	248	3.95	1.88
인격무시성 발언	248	2.97	1.71	불평과 불만	248	4.63	1.82
폭언이나 욕설	248	2.86	1.71	하소연	248	5.03	1.82
성희롱	248	2.10	1.55	전체	247	3.65	1.36

감정노동의 행위	N	평균	표준편차
(감정)표면행위	249	2.53	.69
(감정)내면행위	247	2.57	.62

마지막으로 외상 후 스트레스를 살펴본 결과, 재경험, 회피, 증가된 각성 반응의 3가지 하위요인들 가운데 증가된 각성 반응을 보이는 사회복지사들이 가장 많았다. 외상 후 스트레스의 구체적인 수준을 파악하기 위해 문항분석을 실시한 결과, 주 1회를 경험하고 있다는 응답이 12% 이상으로 나타났다. 주 2~4회 혹은 5회 이상을 경험한다는 응답도 하위요인에 따라 4~6%에 이르렀다. 이에 따라 주 1회 이상 반복적으로 재경험, 회피, 증가된 각성 반응을 경험하는 비율은 전체 응답자 중 각각 16.8%, 16.5%, 23.3%로 조사되었다. 본 연구

에서는 기존 연구들(남보라, 2008; 최승미·김영재·권정혜, 2013)에서 밝힌 기준점 이상을 보인 고위험 집단과 이에 근접하여 지속적으로 증상을 경험하는 잠재적 위험집단으로 대상자를 구분해 보았다. 그 결과, 치료가 반드시 필요한 고위험군은 전체의 4%였으며, 잠재적 위험군은 4.5%로 확인되었다. 이러한 사회복지사들은 대부분 종합사회복지관에 근무하고 있었다.

실제로 분산분석을 실시한 결과, 종합사회복지관의 사회복지사들이 다른 두 유형의 사회복지사들에 비해 더욱 빈번히 이러한 증상을 경험하는 것으로 나타났다($f=4.205, p<.05$). 특히, 회피와 증가된 각성 반응이 종합사회복지관 사회복지사들에게 더 많이 발생하고 있었다($f=3.356, p<.05$; $f=5.585, p<.01$). 그리고 대학원을 졸업한 사회복지사들이 다른 학력의 사회복지사들에 비해 회피 증상을 많이 보였으며($f=2.846, p<.05$), 사례관리를 담당하는 이들이 재경험($f=2.922, p<.05$)과 회피($f=2.747, p<.05$) 증상을 상대적으로 많이 경험하고 있었다.

〈표 4〉 외상 후 스트레스

구분	N	평균	표준편차
재경험	245	1.22	.44
회피	245	1.21	.37
증가된 각성 반응	246	1.31	.54
전체	244	1.24	.39

	전체	고위험군	잠재적 위험군	합계	
기관유형	종합사회복지관	159 100.0%	9 5.7%	10 6.3%	19 12.0%
	장애인복지관	60 100.0%	1 1.7%	0 0%	1 1.7%
	노인복지관	28 100.0%	0 0%	1 3.6%	1 3.6%
계	247 100.0%	10 4.0%	11 4.5%	21 8.5%	

2. 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스 관계의 분석결과

1) 상관관계

소진에 영향을 미치는 변인을 확인하기에 앞서 변인들 간 상관관계를 분석하였다. 그 결과, 소진은 근로시간($r=.183, p<.05$), 감정노동의 내용($r=.334, p<.01$), (감정)표면행위($r=.444, p<.01$), 외상 후 스트레스($r=.356, p<.01$)와 유의미한 정적 상관을 가진 것으로 나타나, 독립 변인으로 설정한 감정노동과 외상 후 스트레스가 종속변인인 소진과 연관성이 있음을 예상할 수 있었다. 구체적으로 정서적 탈진은 근무형태와 부적 상관관계가, 성별, 근로시간, 감정노동의 내용, (감정)표면행위, 외상 후 스트레스와는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 비인간화는 근로시간, 감정노동의 내용, (감정)표면행위, 외상 후 스트레스와 정적인 관계임을 확인할 수 있었다. 마지막으로 개인성취감의 감소는 총 근무시간과 (감정)내면행위와는 부적의 관계를, (감정)표면행위와는 정적인 관계를 보인 것이 특징적이었다. 이러한 상관관계 결과는 전반적인 소진에 감정노동과 외상 후 스트레스가 유의미한 예측요인으로 작용할 가능성이 높음을 시사한다.

〈표 5〉 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.성별	1												
2.연령	-.134*	1											
3.근무형태	.100	-.201**	1										
4.근로시간	-.008	-.043	-.090	1									
5.총 근무시간	-.089	.704**	-.365**	.032	1								
6.감정노동 내용	.160*	-.079	-.100	.006	-.004	1							
7.(감정)표면행위	.186**	-.137*	.026	.133*	-.021	.344**	1						
8.(감정)내면행위	.010	-.049	-.117	-.105	.061	.172**	.282**	1					
9.외상 후 스트레스	.003	.019	-.072	.061	.068	.423**	.326**	.200**	1				
10.정서적 탈진	.148*	-.107	-.180**	.235**	-.036	.407**	.459**	.077	.414**	1			
11.비인간화	-.019	.009	-.120	.142*	.027	.318**	.381**	-.078	.345**	.695**	1		
12.개인성취감 감소	.121	-.118	.082	.002	-.191**	-.020	.142*	-.127*	.017	.207**	.268**	1	
13.소진 전체	.119	-.105	-.117	.183*	-.092	.334**	.444**	-.037	.356**	.885**	.839**	.573**	1

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

2) 소진에 미치는 영향

소진에 사회복지사가 경험하는 감정노동과 외상 후 스트레스가 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 독립변인 모두가 영향을 미치고 있었다($f=13.642, p<.001$). 구체적으로 여러 감정노동을 많이 경험할수록($\beta=.133, p<.05$), (감정)표면행위가 많이 일어날수록($\beta=.395, p<.001$), (감정)내면행위가 적게 일어날수록($\beta=-.232, p<.001$), 외상 후 스트레스를 많이 겪을수록($\beta=.216, p<.01$) 사회복지사들은 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 통제변수 중 근무형태($\beta=-.155, p<.05$)와 근무시간($\beta=-.166, p<.05$)의 영향력도 확인되었다. 이러한 변인들 가운데 (감정)표면행위가 가장 영향력 있는 요인이었다. 감정노동에 있어서 그 내용보다는 사회복지사가 그러한 감정노동의 상황에 직면하게 될 때 경험하는 심리적 역동이 소진에 더 큰 영향을 미친다는 결과가 특징적이다. 또한, 그 역동은 두 가지가 서로 상반되게 나타났는데, 서비스 대상자를 대할 때 자신의 감정을 속이거나 숨기도록 강요받게 되는 상황에 자주 직면하게 되면 소진이 더 많이 일어나지만, 대상자에게 공감해보려는 노력과 시도는 오히려 소진을 완화하였다. 이러한 독립변인들은 전체적으로 소진을 약 37.3%정도 설명하였다. 공차한계와 VIF 값을 통해 다중공선성을 분석한 결과, 이상이 없었다.

〈표 6〉 소진에 미치는 영향

	B	β	t 값	공차한계	VIF	F 값	R2
성별	.018	.023	.393	.921	1.086		
연령	.002	.037	.445	.451	2.217		
통제 변수	근무형태	-.200	-.155	-2.550*	.821	1.218	
	근로시간	.048	.115	1.967	.896	1.116	
	총 근무시간	-.013	-.166	-1.991*	.438	2.283	13.642***
감정노동	.040	.133	2.072*	.736	1.359		
(감정)표면행위	.225	.395	6.238***	.760	1.315		
(감정)내면행위	-.149	-.232	-3.957***	.888	1.126		
외상 후 스트레스	.236	.216	3.337**	.725	1.380		

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

소진의 하위요인 중 정서적 탈진에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, (감정)내면행위를 제외한 요인들이 영향을 미치고 있었다($f=14.888, p<.001$). 즉, 감정노동을 많이 경험할수록, 감정의 표면행위가 많이 일어날수록, 외상 후 스트레스를 많이 겪을수록 정서적으로 탈진되는 현상이 증가하고 있었다. 통제변수 중 근무형태와 근로시간의 영향력도 나타났다. 그리고 비인간화에는 모든 독립변인들이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다($f=11.825, p<.001$). 마지막으로 개인성취감의 감소에 영향을 미치는 요인은 일부만 유의미한 것으로 나타났는데($f=2.854, p<.01$), 표면행위를 많이 경험할수록, 내면행위를 적게 경험할수록 개인성취감의 감소가 많이 일어나고 있었다. 투입 변인들의 설명력은 각각 39.1%, 33.7%, 11.1%로 나타났으며, 다중공선성의 문제는 발견되지 않았다.

〈표 7〉 소진의 하위요인에 미치는 영향

	정서적 탈진		비인간화		개인성취감의 감소		
	β	t 값	β	t 값	β	t 값	
성별	.045	.789	-.104	-1.770	.087	1.275	
연령	-.020	-.252	.051	.609	.079	.811	
통제 변수	근무형태	-1.177	-2.967**	-.097	-1.561	-.026	-.352
	근로시간	.128	2.236*	.080	1.351	.042	.612
총 근무시간	-.082	-1.005	-.086	-1.004	-.229	-2.307*	
감정노동	.181	2.866**	.153	2.323*	-.050	-.659	
(감정)표면행위	.329	5.307***	.356	5.501***	.228	3.031**	
(감정)내면행위	-.104	-1.804	-.273	-4.564***	-.194	-2.777**	
외상 후 스트레스	.235	3.703***	.247	3.732***	.019	.244	
F 값	14.888***		11.825***		2.854**		
R2	.391		.337		.111		

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

V. 결론 및 논의

본 연구에서는 사회복지사들의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스의 수준을 파악하고, 소진에 감정노동과 외상 후 스트레스가 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 서울특별시 강서구 소재 10개 종합사회복지관과 3개 장애인복지관, 그리고 1개 노인복지관을 포함하여 총 14개 기관에 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2018년 8월 24일에서 9월 7일까지 총 2주간 설문이 진행되었으며, 조사에 참여한 전체 대상자는 총 251명이었다. 주요 연구결과를 정리하면, 우선 사회복지사들의 소진은 4점 척도에 평균 2.17점으로 나타났다. 하위요인들 가운데 정서적 탈진의 정도가 상대적으로 심각하였다. 정서적 탈진은 소진 중에서 가장 먼저 일어나는 현상으로, 비인간화와 개인성취감의 감소로 이어질 가능성이 크다(최혜영, 2010). 다시 말해, 사회복지사가 현재 겪고 있는 정서적 탈진에 대한 적절한 대책이 마련되지 않는다면, 뒤이어 비인간화와 개인성취감의 감소도 경험할 위험성이 크다는 것을 의미한다.

다른 주요 결과를 살펴보면, 감정노동의 내용은 7점 척도를 기준으로 평균 3.65점이었으며, 사회복지사들은 클라이언트의 하소연, 불평과 불만을 듣거나 무리한 요구를 감당해야 하는 상황에 주로 직면하고 있었다. 그리고 감정노동 행위를 (감정)표면행위와 (감정)내면행위로 구분하여 분석한 결과, 4점 척도에 각각 평균 2.53점과 2.57점이었다. 외상 후 스트레스 중에서는 재경험과 회피보다는 증가된 각성 반응을 많이 경험하는 것으로 나타났다. 주 1회 이상 반복적으로 재경험, 회피, 증가된 각성 반응을 경험하는 비율은 각각 16.8%, 16.5%, 23.3%로 분석되었다. 치료를 필요로 하는 고위험군은 전체의 4%였으며, 잠재적 위험군은 4.5%로 추정되었다. 감정노동과 외상 후 스트레스는 공통적으로 종합사회복지관에 근무하거나, 여성이거나, 사례관리 직무를 담당하는 사회복지사의 경우 더 빈번하게 발생한다는 점이 특징적이었다.

회귀분석 결과, 본 연구에서 독립변인으로 선정한 감정노동의 내용과 (감정)표면행위, (감정)내면행위는 소진과 그 하위요인들을 예측하는 요인인 것으로 나타났다. 즉, 사회복지사가 서비스 대상자를 대하면서 자신의 감정을 숨기고 속이는 상황을 반복적으로 겪으면 소진을 더 많이 경험하는 반면, 클라이언트의 감정에 공감하려고 노력하거나 시도하는 것은 오히려 소진을 완화시키는 효과를 지닌다는 것이다. 한편, 외상 후 스트레스도 소진에 영향을 미쳤으며, 소진의 하위요인 중 비인간화와 개인성취감의 감소를 발생시키는 것으로 나타났다. 외상 후 스트레스가 심각할수록 사회복지사는 소진을 더 많이 경험한다고 해석할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 정책 및 실천적 방안을 제시하면 첫째, 사회복지사의 소진을 예방하기 위해서는 제도적 개선이 시급하다. 열악한 근로환경, 낮은 임금수준, 과중한 업무량 등의 문제에 대한 대처방안으로 2011년 ‘사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 법률’이 제정되었다. 그러나 아직 이 법률은 감정노동이나 외상 후 스트레스 등의 상황으로부터 보호할 수 있는 신변보호나 권리옹호 등에 관한 내용을 구체적으로 다루고 있지 않다. 게다가, 이 법률을 토대로 2018년 12월 현재 총 182개의 ‘사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례’가 제정되었으나 지방자치단체별로 규정한 내용이 매우 상이하며 지원내용이 구체적이지 못하다는 한계를 지닌다(이용재·원훈희·강명희, 2014). 따라서 사회복지사의 안전과 인권을 실질적으로 보장하기 위해서는 안전대책 마련과 시설에 대한 고지, 보험의 의무가입과 법률서비스의 지원, 안전보호 장비 및 시설의 설치와 그에 따른 지원, 기관의 연간 안전 계획 수립, 그리고 이를 뒷받침할 예산 편성 등의 구체적인 내용을 법률과 조례에 명확하게 규정할 필요가 있다. 현재 산업재해보상보험법 시행령 제34조는 외상 후 스트레스 장애를 업무상 질병으로 인정하고 있으며, 산업안전보건법 제26조의 2는 고객의 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 안전사고로 규정하고 있다. 이를 참고하여 감정노동과 외상 후 스트레스가 사회복지사의 안전을 위협하고 인권을 침해한다는 내용을 명확하게 관련 법률과 조례에 포함해야 할 것이다.

둘째, 사회복지사의 감정노동과 위험한 상황에 대한 구체적인 대응방안을 담은 매뉴얼이 마련되어야 한다. 보건복지부와 한국사회복지협회는 2017년 사회복지사 폭력예방 매뉴얼을 개발한 바 있지만(장영신·노중래·김미영·배도·김태완, 2017), 이를 실천현장에서 적용하기에는 미흡한 점이 있다. 예를 들어, 기관장이나 관리자를 중심으로 한 조직 차원의 대응 방법이나 동료의 즉각적인 대처방법에 대한 정보가 부족하며, 위기 상황에서 직무에 따른 책임 및 역할 분담이 불명확하다. 경찰 및 지자체와의 연계체제 구축에 관한 사항도 이와 유사하고, 감정노동에 대한 부분은 다루지 못하고 있다. 따라서 이러한 미흡한 점을 보완하여 감정노동의 여러 상황에 대한 적극적 대응방안을 담은 새로운 수정 매뉴얼이 배포 및 홍보되어야 한다. 복지기관들이 이를 반영하여 자체적인 대응지침을 마련한다면, 감정노동 상황에 대한 보다 효율적인 대처가 가능할 것이다. 복지기관마다 환경적 여건이 다르며, 위험상황에도 차이가 있기 때문이다. 지자체의 재정적 지원으로 CCTV나 비상벨 등을 설치하거나, 이를 활용하여 지역 경찰과 분기 혹은 반기별 모의훈련을 하는 것은 좋은 사례가 될 것이다. 또한, 대하기 어려운 클라이언트의 경우에는 안전이 확보될 수 있도록 거리를 둔 채 서비스를 제공하는 등 물리적 공간에 변화를 주는 방안도 적용 가능한 전략이다.

셋째, 소진 예방프로그램도 변화해야 할 것이다. 기존 프로그램은 주로 여행, 숲 체험, 콘서트 등 여가나 문화를 기반으로 힐링이나 스트레스 해소를 다루거나 아니면 전문 강사를 초빙하여 진행되는 강의식 교육이다. 프로그램을 보다 다양하게 구성해야 하며 집단상담, 사례공유, 토론회 등 여러 방식들 중에서 사회복지사가 직접 원하는 프로그램을 선택할 수 있도록 하는 것도 효과적이다. 이는 강의식 교육이 지닌 수동적 참여의 한계를 극복할 수 있고, 허브공간을 활용한 소규모의 지역단위 참여를 유도할 수 있어 시간과 공간의 제약에서 벗어날 수 있게 해준다. 프로그램의 내용 면에서도 감정노동 상황과 소진에 적절하게 대처할 수 있도록 클라이언트와의 공감, 감정조절, 내면 성찰 등 감정노동의 표면 및 내면행위 과정을 보다 깊게 다룰 수 있게 주제의 보강이 필요하다. 무엇보다 효과적이고 체계적인 소진 예방프로그램을 마련하려면 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스 등을 정기적으로 점검하는 것이 선행되어야 할 것이다. 그 결과를 활용하여 고위험군, 잠재군, 일반군 등 유형에 따라 맞춤형 프로그램을 제공하는 것이 바람직하다.

본 연구는 사회복지사의 소진과 관련해서 그동안 미흡했던 감정노동과 외상 후 스트레스를 다루었다는 점에서 의의를 지닌다. 특히, 소진과 감정노동 즉, (감정)표면행위 및 (감정)내면행위의 관계를 분석했다는 데 의미가 있다. 그럼에도 불구하고 복지관에서 근무하고 있는 사회복지사만을 대상으로 선정했고, 감정노동과 외상 후 스트레스의 관계를 복합적으로 고려하지 못했다는 점에서 한계를 지닌다. 따라서 향후 연구에서는 사회복지공무원 및 관련 종사자 등으로 대상을 확대하고 감정노동과 외상 후 스트레스의 관계를 보다 정교한 분석방법을 활용하여 파악할 필요가 있다. 더불어 감정노동과 외상 후 스트레스로 인해 어려움을 겪고 있는 사회복지사들의 경험을 심층적으로 확인하는 질적 연구도 필요해 보인다.

참고문헌

- 강래화 · 남진열 · 고관우. 2018. “사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향”. 『한국지역사회복지학』 67(0): 105-127.
- 경제사회발전노사정위원회. 2014. 『한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구』. 한국노동사회연구소 연구보고서.
- 국가인권위원회. 2013. 사회복지사 인권상황 실태조사.
- 김남숙 · 남희은 · 진혜민. 2014. “사회복지종사자들의 소진위험성과 소진의 관계에서 소진탄력성의 매개효과”. 『비판사회정책』 (45): 98-124.
- 김소희. 2016. “사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로”. 『미래사회복지연구』 7(1): 103-124.
- 김홍철. 2016. “클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 18(3): 1-28.
- 남길우 · 이홍직. 2015. “사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 『한국웰니스학회지』 10(1): 89-102.
- 남보라. 2008. 『한국판 외상 후 스트레스 진단 척도의 신뢰도와 타당도 연구』. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 남희은 · 진혜민 · 백정원. 2015. “사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 『한국산학기술학회 논문지』 16(2): 1045-1053.
- 류주연 · 손유경. 2017. “사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석”. 『미래사회복지연구』 8(2): 65-94.
- 문호영. 2012. 『청소년지도사의 소진유형에 관한 연구』. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 박길태 · 김세영. 2014. “조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 전라북도를 중심으로”. 『인문논총』 35: 137-158.
- 박윤미 · 윤혜미. 2011. “외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향”. 『한국아동복지학』 (36): 289-322.
- 배은경 · 김성완 · 김정화. 2017. “사회복지전담공무원의 직무 관련 외상경험 및 소진이 우울에 미치는 영향”. 『정신보건과 사회사업』 45(1): 63-89.
- 선수경 · 임현승 · 강성욱. 2012. “사회복지 전담공무원들의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 『벤처창업연구』 7(1): 135-144.

- 신재은 · 김영진 · 신강현 · 서창현. 2011. 『경기도 사회복지종사자 및 사회복지직공무원의 스트레스와 소진 극복방안기초연구』. 수원: 경기복지재단.
- 신중환 · 김정우. 2013. “사회복지사의 감정노동과 비과업행동의 관계에서 감정부조화의 매개효과와 감성적 리더십의 조절효과”. 『한국사회복지학』 65(4): 137-163.
- 안범현 · 양민욱. 2016. “사회복지사와 일반성인의 스트레스와 탄력성 비교 연구”. 『사회과학연구』 32(2): 57-81.
- 안치순. 2016. “소방공무원의 외상후스트레스장애가 신체 및 정신건강에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 『한국자치행정학보』 30(3): 229-251.
- 윤명숙. 2013. “사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과”. 『정신보건과 사회사업』 41(4): 174-200.
- 이명신. 2004. “사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델: 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석”. 『한국사회복지학』 56(4): 5-34.
- 이미나 · 장은진 · 이미영. 2018. “직업재해 외상후 스트레스 장애(PTSD) 환자들이 경험하는 심리적 어려움과 대처방식에 대한 개념도 연구”. 『사회과학연구』 29(2): 3-24.
- 이용재 · 원훈희 · 강명희. 2014. “사회복지사 처우 및 지위향상을 위한 지방자치단체 조례분석”. 『한국콘텐츠학회논문지』 14(1): 189-199.
- 이정은 · 조영은. 2008. “클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 및 이직의도의 구조적 관계”. 『한국사회복지조사연구』 19(0): 83-104.
- 이준섭 · 김영찬. 2016. “감정노동의 긍정적 효과에 관한 연구”. 『서비스경영학회지』 17(4): 1-21.
- 장영신 · 노충래 · 김미영 · 배도 · 김태완. 2017. 『사회복지종사자 폭력예방 매뉴얼』. 서울: 보건복지부, 한국사회복지협의회.
- 장은숙. 2013. “사회복지공무원의 소진 과정과 구조에 대한 질적 연구”. 『사회과학연구』 24(4): 155-193.
- 조현철 · 노병일. 2017. “지역 복지시설에 근무하는 사회복지사의 업무환경이 소진에 미치는 영향”. 『지역사회연구』 25(3): 43-58.
- 최승미 · 김영재 · 권정혜. 2013. “인지적, 문제해결적 행동 대처 및 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향 : PTSD 증상 수준에 따라”. 『인지행동치료』 13(2): 307-328.
- 최정숙. 2014. “사회복지전담공무원의 소진에 관한 질적 연구”. 『사회복지연구』 45(4): 201-240.
- 최혜영. 2010. “소진(Burnout)의 개념 분석”. 『간호과학』 22(2): 27-38.
- 한국노동연구원. 2013. 노동리뷰. 9월호. 서울: 한국노동연구원.
- 한국사회복지사협회. 2017. 2017년 사회복지사 통계연감.

- 한상미 · 양성욱. 2018. “사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 슈퍼비전과 인권의 조절효과를 중심으로”. 『한국자치행정학보』 32(1): 157-178.
- American Psychology Association. 1994. Diagnostic and statistical manual of mental disorders(4th ed.). In. Washington: American Psychiatric Press.
- Freudenberger, H. J.. 1974. “Staff burnout. Journal of Social Issues”, 30(1), 159-165.
- Hochschild, A. R.. 1983. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, CA: University of California Press.
- Maslach, C. H., Jackson, S. E. and Leiter, M. P.. 1996. Maslach Burnout Inventory manual(3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Rothbaum, B. O., Foa, E. B., Riggs, D. S., Murdock, T. B. and Walsh, W.. 1992. “A prospective examination of posttraumatic stress disorder in rape victims”. Journal of Traumatic Stress, 5, 455-475.
- 서울열린데이터광장 홈페이지. <https://data.seoul.go.kr/>

Abstract

**An Analysis on the Burnout, Emotional Labor, and Post
Traumatic Stress of Social Workers:
Focused on Kangseo-gu in Seoul**

Moon, Sung Ho · Park, Seung Gon · Noh, Ji Hye

The purpose of this study was to examine burnout, emotional labor, and post traumatic stress of social workers and to reveal predictors of their burnout. For this, 251 workers from social welfare centers in Kangseo-gu, Seoul was surveyed with a written questionnaire. The data was analyzed to identify the differences in demographic characteristics and the factors that affect burnout of social workers. The results of this study indicated that workers were exhausted in emotional exhaustion and depersonalization. They mainly experienced emotional labor from the complaints, grumbling, and unreasonable demands of clients. Some of them had symptoms of post traumatic stress. In addition, the emotional labor, surface acting and deep acting of emotional labor, and post-traumatic stress affected their burnout. Surface acting of emotional labor was the most important factor predicting burnout, which means the more they get into emotional labor, the more they feel burned out. Lastly, recommendations for political and practical improvement were discussed.

Key words: burnout, emotional labor, post traumatic stress, social workers

[논문투고일: 2019.03.31, 심사일: 2019.04.24, 심사완료일: 2019.05.03]