



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

# 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향

제주대학교 사회교육대학원

심리치료학과

김혜은

2014년 8월

# 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향




지도교수 송재홍

김혜은

이 논문을 사회교육학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 8월

김혜은의 사회교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 김민은   
위 원 서명석   
위 원 송재홍 

제주대학교 사회교육대학원

2014년 8월

# The Predictive Effect of Job Stress and Resilience on Burnout with Social-Welfare Officials

Hye Eun Kim  
(Supervised by Professor Jae Hong Song)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of Social Education

2014. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Psychotherapy  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL EDUCATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## 국문초록

# 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향

김혜은

제주대학교 사회교육대학원 심리치료학과

지도교수 송재홍

이 연구의 목적은 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 특히 이 연구를 통하여 연구자는 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 밝힘으로써 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 소진을 낮출 수 있는 방안을 탐색해보고, 그들의 정신건강 증진을 위한 정책과 프로그램을 개발함에 있어 기초자료를 제공하고자 한다.

이 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 상관관계는 어느 정도인가?

둘째, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력은 어느 정도인가?

셋째, 회복탄력성이 소진에 미치는 영향력은 어느 정도인가?

넷째, 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과가 있는가?

이상과 같은 연구문제를 해결하기 위해 연구자는 제주특별자치도에 근무하는 사회복지 전담공무원 155명을 대상으로 설문을 실시하였다. 또한 연구자는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스를 측정하기 위해 장세진(2005)의 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)의 도구를 사용하였으며, Maslach와 Jackson(1981)이 소진을 측정하기 위해 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 박성호(2001)가 변안한 것을 사용하였고, Revish와 Shatte(2003)가

성인을 대상으로 개발한 회복탄력성 지수 검사(Resilience Quotient Test: RQT)를 김주환(2009)이 번역하여 우리나라 성인을 대상으로 개발한 회복탄력성 척도를 사용하였다.

연구자는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 기술통계분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였으며, 직무스트레스와 소진 간의 회복탄력성의 매개효과 검증을 위하여 단계적 회귀분석을 실시하였다.

이 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관분석을 실시한 결과, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계는 유의한 상관을 보였다.

둘째, 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미치며, 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구, 직장문화, 직무불안정이 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스가 높을수록 소진이 높아짐을 알 수 있다.

셋째, 회복탄력성은 소진에 유의한 영향을 미치며, 회복탄력성의 하위요인 중 감정조절력, 생활만족도, 자아낙관성이 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나 감정조절력, 생활만족도, 자아낙관성이 높을수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다.

넷째, 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 살펴본 결과 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스는 소진에 직접적인 영향을 주며 매개변수인 회복탄력성을 통한 간접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

위와 같은 연구결과를 통해 연구자는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성은 소진과 유의미한 관계가 있으며, 사회복지 전담공무원의 소진에 중요한 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 사회복지 전담공무원의 소진을 감소시키기 위해서는 직무스트레스의 영향이 중요함을 인식하고, 회복탄력성 향상을 목적으로 한 교육 프로그램 개발이 필요함을 시사하고 있다.

\* 주요어: 소진, 직무스트레스, 회복탄력성

# 목 차

## 국문초록

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구문제 .....	3
3. 용어의 정의 .....	3
1) 직무스트레스 .....	3
2) 소진 .....	4
3) 회복탄력성 .....	4
<b>II. 이론적 배경</b> .....	<b>5</b>
1. 직무스트레스 .....	5
1) 직무스트레스의 개념 .....	5
2) 직무스트레스의 하위요인 .....	7
3) 직무스트레스의 영향 .....	9
2. 소진 .....	11
1) 소진의 개념 .....	11
2) 소진의 하위요인 .....	14
3) 소진에 영향을 미치는 요인 .....	15
4) 직무스트레스와 소진의 관계 .....	17
3. 회복탄력성 .....	18
1) 회복탄력성의 개념 .....	19
2) 회복탄력성의 하위요인 .....	21
3) 회복탄력성과 소진의 관계 .....	25
4. 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 관계 .....	26

<b>III. 연구방법</b>	<b>28</b>
1. 연구대상	28
2. 측정도구	29
1) 직무스트레스 척도	29
2) 소진 척도	30
3) 회복탄력성 척도	31
3. 자료 분석 방법	32
<b>IV. 연구결과</b>	<b>34</b>
1. 기술통계와 상관관계	34
1) 기술통계	34
2) 상관관계	36
2. 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향	38
1) 직무스트레스가 소진에 미치는 영향	38
2) 회복탄력성이 소진에 미치는 영향	39
3. 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과	40
<b>V. 논의</b>	<b>42</b>
<b>VI. 결론 및 제언</b>	<b>45</b>
1. 결론	45
2. 제언	46
참고문헌	48
Abstract	58
부    록	60



## 표 목 차

<표 II-1> 자아탄력성과 회복탄력성의 측정도구 및 하위요인 .....	23
<표 III-1> 연구대상자의 인구학적 특성 .....	28
<표 III-2> 직무스트레스 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도 .....	30
<표 III-3> 소진 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도 .....	31
<표 III-4> 회복탄력성 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도 .....	32
<표 IV-1> 인구학적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 평균, 표준편차 및 <i>F</i> 값 .....	35
<표 IV-2> 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계 .....	37
<표 IV-3> 소진에 대한 직무스트레스의 다중회귀분석결과 .....	38
<표 IV-4> 소진에 대한 회복탄력성의 다중회귀분석결과 .....	39
<표 IV-5> 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증결과 .....	40

## 그 립 목 차

[그림 IV-1] 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 .....	40
--	----

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

사회복지업무는 저소득 주민, 장애인, 노인, 한부모 가족 등 취약계층 주민들을 대상으로 생활전반에 대한 서비스를 제공하는 것이다. 정부가 보편적 복지를 지향하면서 점차 복지영역이 확대됨에 따라, 사회복지 전담공무원들은 중앙 13개 부처, 292개 복지관련 업무를 수행하고 있다. 2013년에는 늘어나는 업무량에 소진된 사회복지 전담공무원 4명이 자살하는 사건이 발생했다. 이는 최근 복지정책이 늘면서 업무량은 증가했지만 인력 증원이나 채우는 개선되지 않은 현실을 반영한 사건이라 볼 수 있다. 또한 아산시 사회복지 전담공무원 대상 심층설문조사 결과에 의하면, 설문조사대상 74명 가운데 39%(29명)가 고위험 스트레스군으로 분류되었으며 고위험 스트레스 군으로 발전할 가능성이 있는 잠재적 스트레스 군도 58%(43명)나 되었고 건강군은 3%(2명)에 불과하여(송지혜, 2013.10.12, 34) 사회복지 전담공무원의 직무스트레스 수준이 심각한 상태임을 알 수 있다.

이처럼 사회복지 전담공무원들은 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 직무 부담 등 직무요구로 인한 높은 스트레스로 심리적 소진을 겪고 있다. 김수정(2010)은 직무스트레스가 개인의 능력을 초월해서 할당되는 과도한 업무량 또는 특수한 직무상황에 직면해서 이를 효과적으로 처리할 수 없는 상태에 개인이 직면할 때 발생하는 것으로 보았다. 그리고 Moore와 Cooper(송주영, 2013 재인용)는 이러한 직무환경에서 스트레스를 자주 경험할수록 소진될 경향이 크며 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 서비스 대상자를 다루면서 정신적 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 그만큼 심리적 소진에 취약하게 된다고 하였다.

사회복지 전담공무원의 과다업무 문제가 여론화되자, 정부는 2014년까지 7천명을 충원하겠다고 발표하였다. 하지만 사회복지 전담공무원들 사이에서는 일선 현장에 한 명의 인력이 추가 배치되는 수준으로는 과도한 업무가 해소되지 않을

것이라 보고 있다(송지혜, 2013.10.12, 35). 따라서 사회복지 전담공무원의 직무환경을 개선하는 것도 중요하지만 개인적 차원에서의 스트레스를 완화할 수 있는 대안이 필요하다. 개인내적 특성에 대한 연구들(박성호, 2001; 최성희, 2010; Freudenberger, 1974; Maslach, 1982)은 직무환경적 요인들이 소진에 영향을 미치는 것은 하지만 개인적 요인이 더 중요한 영향을 미치며, 소진이 개인의 특성 및 성격에 의해 영향을 받는다는 것을 보여준다. 직무스트레스가 야기하는 부정적인 영향이 개인의 성격적 특성 혹은 개인차에 따라 달라질 수 있다는 연구결과들은 직무스트레스로 인한 소진이 사회복지 전담공무원의 개인적 특성, 내적 자원에 따라 완화될 수 있음을 시사한다.

지금까지 사회복지분야 종사자의 개인적 특성에 대한 연구로는 감성지능(오은수, 2012), 공감능력(한규성, 2013), 성격(김성순, 2014; 오은수, 2012), 영성(백미숙, 2011; 조혜진, 2014; 한규성, 2013), 자기성찰(윤여훈, 2012), 자아탄력성(김지혜, 2011; 김효정, 2013; 백미숙, 2011), 자아효능감(이용, 2011) 등이 있다. 연구자는 사회복지 전담공무원의 소진을 완화하는 개인적 특성 중에서 특히, 신체적, 심리적 위험요인에 직면했을 때, 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응하는 능력인 회복탄력성의 매개효과를 확인하고자 하였다.

비슷한 환경에서 어떤 사람들은 행동 및 정서에 문제를 나타내고, 또 어떤 사람들은 비교적 상처를 받지 않고 긍정적인 발달을 보이고 더욱 성숙해 지기도 한다. 같은 정도의 스트레스가 주어진다 할지라도 어떤 사람에게는 삶에 긍정적으로 작용할 수 있으며, 어떤 사람에게는 부정적으로 작용하여 재적응이 불가능하게 되기도 하는 것이다(박주연, 2005). 인간이 신체적·심리적 위험 요인에 직면했을 때 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응하는 능력(김주환, 2011)을 설명하는 개념이 바로 회복탄력성이다. 회복탄력성은 개인과 환경의 역동적인 상호작용을 통해 발달과정에서 점진적으로 형성되고 변화가 가능하므로(홍영희, 2006) 훈련이나 교육을 통해 길러지는 능력이라고 볼 수 있다.

직무스트레스로 인한 소진은 사회복지 전담공무원들이 한 번 좁은 겪게 되는 경험이므로, 스트레스를 조절하고 긍정적으로 적응하도록 하는 회복탄력성에 대한 연구는 사회복지 전담공무원의 삶의 질 향상뿐만 아니라 복지서비스 제공에 매우 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 매우 필요하다.

따라서 이 연구의 목적은 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 특히 이 연구를 통하여 연구자는 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 밝힘으로써 그들의 정신건강을 증진하기 위한 정책과 프로그램을 개발함에 있어 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구문제

연구자는 이 연구를 통해 제주특별자치도에 근무하는 사회복지 전담공무원을 대상으로 하여 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 관계를 살펴보고, 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향 및 회복탄력성의 매개효과에 대하여 알아보하고자 한다. 이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1) 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 상관관계는 어느 정도인가?

연구문제 2) 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력은 어느 정도인가?

연구문제 3) 회복탄력성이 소진에 미치는 영향력은 어느 정도인가?

연구문제 4) 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과가 있는가?

## 3. 용어의 정의

### 1) 직무스트레스

직무스트레스는 개인과 환경간의 상호작용에 따른 개인의 주관적 반응으로서 직무를 수행함에 있어 개인의 심리적 평형상태를 파괴할 정도로 영향을 주는 어떤 요인이나 복합적 요소가 존재하는 상태를 의미하며, 하위요인은 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성된다.

## 2) 소진

소진이란 직업과 관련된 스트레스로 인해 초래되는 부정적 자아개념, 부정적 업무태도, 대상에 대한 관심의 상실로 나타나는 정서적, 신체적 탈진 증후로, 하위요인은 정서적 고갈, 민원인에 대한 비인격화, 개인적 성취감 감소로 구성된다.

## 3) 회복탄력성

회복탄력성(resilience)은 개인이 역경으로부터 회복하여 긍정적인 적응 결과를 가져오게 하는 사회 심리적 능력이며 곤란에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력을 말하며, 하위요인은 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 세 가지 요인으로 구성되어 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

#### 1) 직무스트레스의 개념

스트레스(stress)의 어원은 라틴어의 'stringer'로 '팽팽히 죄다'라는 의미이다. 14C에 이르러 스트레스라는 용어는 고난, 곤경, 역경 또는 고통의 의미로 사용되었고 17C말에 오면서 Hooke가 물리학에서 스트레스의 개념을 사용하였다. 오늘날 스트레스는 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력 또는 어떤 체계에 작용하는 외적인 힘으로 개념화되고 있다(장세진, 2002).

스트레스의 개념을 인간에게 처음 적용한 사람은 19세기의 Cannon으로, 그는 감정의 변화(공포, 불안 등)는 일정한 법칙에 따라서 생체에 변화를 일으킨다는 사실을 최초로 증명하였다(홍영욱, 2008). Cannon(홍영욱, 2008 재인용)은 스트레스란 유기체가 가장 안정된 상태를 유지하려는 생리적 과정으로서의 항상성이라고 하며, 내적 균형이 파괴된 유기체내에서 반응을 만들어내는 요소가 바로 스트레스라고 정의하였다. 나아가 스트레스 생성과정을 '공격-회피 반응'의 개념으로 설명하였는데 이는 유기체가 위험요소를 느끼게 되는 경우, 이러한 위험요소를 공격하거나 회피하기 위한 활동을 하게 된다는 것이다.

세계대전 이후 1950년대에 Lazarus로부터 스트레스의 개념이 심리학에 도입되면서 1960년대에는 산업현장에 도입되었으며, 1980년대부터 조직스트레스 또는 직무스트레스라는 용어가 일반적으로 통용되기 시작하였다(이종목, 2008). 스트레스에 대한 접근은 개인에서 조직 환경까지의 관계로 매우 다양하며, 학자와 그 관점에 따라 여러 가지로 정의된다. 최근 연구자들은 스트레스의 개념을 외적 조건에 대한 생리적 반응으로 정의하였으나, 후에는 스트레스를 환경적 자극 또는 개인과 환경간의 상호작용의 개념으로 정의하였다(이섬, 2011).

Ivancevich와 Matteson(강중혁, 2007 재인용)의 분류에 따라 학자들이 스트레

스의 조작적 개념인 직무스트레스를 정의한 개념들을 살펴보면, 환경 자극으로서의 자극개념, 생리적 반응으로서의 반응개념, 환경과 개인 간의 상호작용으로서의 자극-반응개념의 세 가지로 나누어 정리할 수 있다.

첫째, 직무스트레스를 자극의 개념으로 보는 관점에서는 직무스트레스를 개인으로 하여금 긴장에 빠지게 하는 힘으로 정의되고 있다(양진환, 1992). Beehr와 Newman(전혜정, 2014 재인용)은 직무스트레스를 조직구성원의 육체적, 심리적 안정성을 파괴하도록 만드는 것들로부터 정적 환경요인이나 위협적인 직무환경의 특성, 과잉업무, 역할갈등과 역할 모호성 등으로 정의하고 있다. Cooper와 Mashall(강종혁, 2007 재인용)은 직무스트레스 요인은 특정 업무와 연관된 부정적 환경요인 또는 스트레스요인(과잉업무, 역할갈등 및 모호성, 좋지 않은 작업조건)이라고 정의하였다. 이선규(1991)는 자극개념의 단점은 개인의 심리적 중간과정을 무시하고 상황특성으로만 직무스트레스를 규정하고 있으며, 스트레스가 전혀 없는 상태를 이상적으로 평가하고 있어 스트레스의 긍정적인 측면을 무시하고 있다고 하였다.

둘째, 직무스트레스를 반응의 개념으로 보는 관점에서는 주로 생물학, 의학적 관점에서 연구 적용하였으며 직무스트레스를 환경적 요인에 대해 나타나는 개인의 생리적, 심리적 반응이라 정의된다(강종혁, 2007). French(김수정, 2010 재인용)는 직무스트레스를 개인에게 위협요소가 되는 것으로 여겨지는 직무환경특성에 대한 개인적 반응으로 정의하였으며, 이것을 개인의 능력과 그를 둘러싸고 있는 직무환경과의 부적절한 적합, 개인의 능력을 초월해서 할당되는 과도한 업무량 또는 특수한 직무상황에 직면해서 이를 효과적으로 처리할 수 없는 상태에 개인이 직면할 때 발생하는 것으로 보았다. 그러나 반응개념은 상이한 상황에서 동일한 반응이 나타나는 경우라든지 그 반대의 경우를 무시한 한계점과 스트레스 요인을 알더라도 그 결과를 예측하기 어렵다는 단점이 있다(권기태, 1990).

셋째, 직무스트레스를 자극-반응의 개념으로 보는 관점에서는 직무스트레스를 외부환경의 자극요인과 개인의 반응이 상호작용하여 나타난 결과라고 본다. Schuler(송주영, 2012 재인용)는 직무스트레스를 조직특성과 개인속성이 관여되고 있는 것으로서 환경-개인의 측면에서 잠재적인 스트레스원과 개인의 속성간의 상호작용으로 파악하였다. 이러한 상호작용으로 스트레스를 정의하는 것은 동

일한 자극이 개인에 따라서는 하나의 단일차원으로서의 개념이 아니라 원인 또는 자극으로서의 개념, 상호작용 과정 또는 매개체로서의 개념, 그리고 반응 또는 결과로서의 개념 등 다차원적인 개념으로 볼 수 있다.

사회복지 조직에의 직무스트레스란 직업을 수행할 때 주관적으로 인식하고 있는 스트레스 요인에 초점을 둔 개념으로 사용되고 있다. 장세진 등(2005)에서 개발한 “한국인 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화” 척도에 관한 연구를 살펴보면 직무스트레스는 직무수행 장소에서 직무 및 직무환경과 관련하여 직무수행자가 느끼는 역기능적인 감정의 요인을 의미한다. 또한 Cherniss(선수경, 2011 재인용)는 사회복지사의 역할 과중, 행정적 지지체계의 부족 및 자신이 유능하지 못하다는 감정 등의 요인 때문에 스트레스를 경험하게 된다고 하였고 이러한 요인들을 직무스트레스로 정의하였다.

앞서 다룬 다양한 직무스트레스의 개념을 종합하여 볼 때, 직무스트레스는 개인이 조직 내에서 직무를 수행할 때 받게 되는 스트레스로 개인의 신체적·심리적·행동적 측면에 부정적 영향을 미치는 상태임을 알 수 있다. 이 연구는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향과 회복탄력성을 매개로 하여 소진에 미치는 영향을 분석하는 것을 목표로 하고 있으므로, 연구자는 개인과 환경간의 상호작용에 따른 개인의 주관적 반응으로서의 직무스트레스로 정의하고 각 개인이 주관적으로 지각하는 직무스트레스를 측정하고자 한다.

## 2) 직무스트레스의 하위요인

직무스트레스 요인은 생리학, 심리학, 경영학 등 여러 학문 분야에서 다양한 측면의 직무스트레스 요인들에 대한 연구가 이루어져 왔다. 생리학 분야의 학자들은 사람의 신체적·생리적 요인을 강조하고 있고, 심리학 분야의 학자들은 사람의 심리적 요인을 주로 지적하고 있다. 또한 경영학 관점의 행동과학자들은 조직내의 직무특성에 연구의 초점을 두고 있다. 예로서 의학자인 Selye(박웅열, 2010 재인용)는 직무스트레스 요인을 직종, 직무 분위기 및 직무 환경 등으로 구분하였고 심리학자인 Coleman(박웅열, 2010 재인용)은 압박감, 변화, 갈등, 욕구 좌절 등으로 구분하였으며, 경영학자들을 대상으로 연구한 Galton(박웅열, 2010



재인용)은 직무스트레스 요인을 과도한 작업량과 촉박한 마감시간, 경영자의 성취목표와 자신의 성취목표간의 불일치, 기업의 전반적인 정책, 직무성공에 대한 피드백의 결여 등 4가지로 구분하였다.

직무스트레스 요인들은 상호 밀접하게 연관되어 있어 어떤 기준에 의해 완전히 분리된 개별적인 요인으로 분류하기 어려우며, 연구목적과 방향에 따라 직무스트레스 요인들도 차별적으로 연구되어 왔다(유화숙, 박광희, 2005). McGrath(박웅열, 2010 재인용)는 직무스트레스 요인을 직무요인(질적 직무과다, 양적 직무과다, 직무보호성), 역할요인(역할보호성, 역할갈등, 역할과부하), 행동적 상황요인(인원의 과다·과소), 물리적 상황요인(혹한, 혹서), 사회적 상황요인(대인관계 부조화, 은둔생활), 개인적 요인(정서불안, 지각)으로 분류하여 제시하였으며, 이에 따라 개인은 각기 다른 스트레스 반응을 나타낸다고 하였다. Cooper와 Mashall(송주영, 2012 재인용)은 직무의 고유특성, 조직역할, 조직내의 관계, 경력 개발, 조직구조와 분위기, 조직외부의 장애, 개인의 특성으로 분류하였으며, Ivancevich와 Matteson(송주영, 2012 재인용)은 물리적 환경, 개인수준 및 조직수준, 조직 외적 요인으로 구분하고 개인수준에는 역할갈등, 역할보호성, 작업과정, 책임성, 경력발달을 포함시켰다. Schuler(박웅열, 2010 재인용)는 직무스트레스 요인을 욕구와 가치, 능력, 경험, 성격을 포함한 개인차원과 역할성격, 과업, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인 상호 간의 환경을 포함한 조직차원으로 분류하여 제시하였으며, Paker와 Decotiis(박웅열, 2010 재인용)는 직무자체(직무자율성, 정체성, 다양성), 조직의 특성(조직 구조, 조직 분위기), 조직내 역할(역할보호성, 역할갈등, 역할과부하), 대인관계(상사·동료·부하직원과의 관계 및 신뢰도), 경력 개발(승진, 성과, 개발), 외부조직에 대한 헌신감(조직몰입, 직무몰입)으로 분류하여 직무스트레스 요인을 제시하였다.

김기석(1994)은 직무스트레스 요인을 물리적 환경요인, 조직관련 요인, 개인관련 요인, 조직 외 관련요인으로 나누어 정리하였다. 물리적 환경요인은 조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도를 포함하며, 조직관련요인은 작업요건, 조직구조, 경제-범위역할, 집단응집력, 조직풍토, 지도유형, 집단내·집단간 갈등, 경력발달, 수행실적평가, 작업교대 정책 등이 포함되며, 직무관련요인으로는 과제특성, 기술, 역할과중, 역할갈등, 역할보호성, 의사결정 참

여 등이 포함된다. 개인적 요인은 A형 성격, 능력 및 경험, 욕구 및 가치통제소재, 생활사건, 인구통계학적 변인이 포함되며, 조직 외 관련 요인으로는 가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지위 등이 포함된다(이샘, 2011). 이러한 직무스트레스 요인들 중 대민봉사직에 종사하는 사회복지사, 교사, 상담자 등의 직무스트레스에 대한 연구들에서 주로 보고되고 있는 부분은 직무관련 요인이다. 사회복지사들 대상으로 한 Sekyum(송주영, 2012 재인용)의 연구에서 직무스트레스의 주요 요인은 외적인 보상의 결핍(낮은 봉급, 승진의 어려움), 과도한 업무부담, 역할 모호성이었고, 상담자를 대상으로 한 연구에서 소혜정(2005)은 직무스트레스 하위 요인으로 직무관련 요인, 경제적 요인, 근무환경 요인, 대인관계요인과 전문성 신장요인을 살펴보았다.

연구자는 직무스트레스 하위요인을, 직무 내적요인으로는 직무요구도, 직무자율성을, 직무 외적요인으로는 관계갈등, 직무불안정성, 보상부적절, 조직체계, 직장문화로 구분하여 제시하였다.

### 3) 직무스트레스의 영향

일정수준의 직무스트레스는 개인 및 조직의 성과에 긍정적 영향을 기대할 수 있다. 하지만 개인의 능력을 직무환경에 제공하지 못 하거나 개인의 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 부정적 영향이 발생한다. 뿐만 아니라 직무스트레스를 느끼는 개인은 다양한 신체 병리적 또는 정신 병리적 증상을 경험하게 될 뿐만 아니라 조직 수준에서도 각종 스트레스가 나타나게 된다(박종숙, 2007; 이종목, 송대현, 박한기, 송병일, 1991).

직무스트레스가 미치는 영향은 신체적 영향, 심리적 영향, 행동적 영향의 세 가지로 분류된다.

#### (1) 신체적 영향

스트레스는 개인이 적절히 대처하기 못할 때 신경계와 내분비시스템을 통하여 신체에 영향을 미친다. 스트레스 반응에 따라 배출된 호르몬의 작용으로 인해 피로, 두통, 불면, 호흡곤란, 소화장애 등 신체의 생리적인 변화를 야기시킨다. 이러

한 증상들이 누적되고 장시간 지속되면 위계양, 월경불순, 근골격 질환, 심장질환, 압 등의 생리적 이상을 초래하게 되며 같은 증상이 심할수록 스트레스 발생 가능성은 더 커진다(강종혁, 2007; 서민호, 2012; 한광현, 1992).

### (2) 심리적 영향

스트레스에 따른 심리적 영향으로는 술, 담배의 섭취량이 과다해지거나 활동의 변화, 피로, 분노, 긴장, 권태감, 회피행동, 비난투사, 거부감, 불신감, 무력감 등이 있다. 스트레스가 지속되면 개인의 정서상태가 변하고 업무 및 역할에 대한 이해력 감소, 의사결정의 지연, 집중력 저하 등으로 자존감이 낮아져 불안과 우울로 진행하게 된다. 불안은 개인에게 위협한 상황 또는 충격적인 상황에 노출된 후에 형성되는 것으로 개인과 환경간의 상호작용에 의해서 발생한다. 우울은 지속적인 긴장요소를 보상해주는 정적 경험이 없을 때 발생 가능성이 있고, 우울상태를 경험하면 인지적으로 환경 및 자신에 대한 부정적인 기대를 갖게 되어 미래에 대해서도 부정적으로 사고하는 경향이 있다(강종혁, 2007; 김형섭, 2005; 서민호, 2012).

### (3) 행동적 영향

행동적 영향은 개인적 행동과 조직적 행동으로 나누어 볼 수 있다. 개인이 직무스트레스를 받으면 식욕감퇴가 발생하고 그로인해 급격한 체중변화, 용모 및 외양변화가 나타나게 되며 흡연 및 음주습관의 변화로 개인의 행동에 문제가 발생하게 된다. 이러한 개인의 문제는 개인이 소속되어 있는 조직에도 나타난다.

개인의 지적·양적 성과저하, 직무몰입의 저하, 책임감 및 창조성의 감소, 조직 및 동료에 대한 관심결여, 결근율 및 이직율의 증가, 사고율 증가 등 부정적인 행동변화는 조직에 직무성과의 변화, 회피행동의 증가, 수익의 변화, 환경 통제능력의 변화, 혁신과 창의력의 변화 직무생활의 질 변화, 상급자의 영향력 변화 등 부정적인 영향과 손실을 초래하게 된다(강종혁, 2007; 서민호 2012).

이와 같이 직무스트레스는 개인의 건강과 조직의 발전에 중요한 결과를 초래함을 알 수 있다. 일정수준의 직무스트레스는 인간의 신체 및 심리적 적응에 영향을 주고 업무에 대한 긴장력과 추진력을 제공한다고 하지만(임혜현, 2007), Argyris

(전혜정, 2014 재인용)는 작업환경 내에서 직무스트레스가 증가할수록 심리적 긴장이 일어나며 이러한 긴장이 해결되지 못하고 지속될 때 생리적, 심리적 건강과 행동의 악화로 직무소진을 초래하여 결국 조직에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

## 2. 소진

### 1) 소진의 개념

소진이라는 용어는 Freudenberger(윤혜미, 박영금, 2004 재인용)가 지역사회 정신건강센터에서 일하는 치료자들이 경험하는 탈진현상을 묘사하기 위하여 처음으로 사용되었으며, 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상 없이 인간적 회의감과 좌절감을 겪는 상태로 정의되었다.

Maslach(이영미, 2010 재인용)은 사람들이 직장에 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구하면서 오랫동안 사람들과의 깊은 관계에서 계속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 한 형태로서 심리적·사회적·신체적 문제를 도와주고 문제해결로 이끄는 전문인들, 특히 의료분야, 사회사업, 교직과 같은 서비스직의 종사자들에게 많이 일어나는 정서적·정신적·신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화하였다.

Pines와 Maslach(이영화, 2012 재인용)은 소진현상을 부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 클라이언트에 대한 무관심을 포함하는 신체적·정신적 탈진증후라고 정의하였고 Peliman과 Hartman(한현미, 1992 재인용)은 소진현상은 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적·신체적 탈진, 업무에 대한 생산성의 저하, 비인간화라는 세 가지 요인에 의하여 이루어진다고 하였다.

Chermis(윤혜미, 1991 재인용)는 소진을 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초초, 불안, 피로로 누적되면서 결국 상담자가 심리적으로 업무와 분리되거나 복지대상자에게 무관심하게 되거나 냉소적이고 경직된 반

응을 보임으로써 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 마지막 과정에 이르게 되는 발전적 과정으로 설명하고 있다. 즉 소진이 일에 대한 자기 자신이나 일반 사회 또는 양자로부터 높은 기대수준을 충족시킬 수 있는 심적, 물적 자원이 결여된 상황이 장기간 지속되어 나타나는 부정적 경험으로부터 자기 자신을 보호하기 위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 학습된 보호 기제라는 것이다.

Kottler(김정은, 2010 재인용)는 소진 전조란 좌절, 희망없음, 냉소주의, 정신적·감정적 피로, 내담자를 효과적으로 도와주지 못할 것 같음, 일과 일상생활에 전반적으로 문제를 가지게 되는 것이라고 하였으며, Söderfeldt, Söderfeldt & Warg(이영미, 2010 재인용)는 피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 감정의 메마름, 정서적 소진, 냉소적으로 되는 것으로 정의하였다. Skovholt(송주영, 2012 재인용)는 소진을 의미의 소진과 돌보기 소진으로 구분하였다. 의미의 소진이란 정서적 발달, 지적 성장, 신체적 안녕 같은 영역에서 다른 사람들을 돌보고 그들에게 무엇인가 해주는 것이 더 이상 삶의 목적이나 의미를 주지 않을 때 생기는 것으로, 일의 의미가 사라지며 상담자가 하는 일이 더 이상 내담자에게 도움이 안 된다고 느낄 경우 경험하게 된다고 하였다. 돌봄의 소진은 일방적으로 돌봐야 하는 상담관계의 특성상 상담자가 외부로부터 돌봄을 받지 못하고 일방적인 돌봄을 계속 제공하게 될 때 발생할 수 있으며, 이러한 경우 다시 내담자들과 관계를 형성하는 것이 어렵게 된다(박성호, 2001). Corey & Corey(김정은, 2010 재인용)는 소진을 사람들에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의 결과로 발생하는 신체적·정서적·정신적 피로상태로 정의하였으며 이는 자기 자신에 대한 부정적인 견해와 일, 일생, 다른 사람들을 향한 부정적인 태도로 인해 무기력감과 절망감을 경험하게 된다고 하였다.

Edelwich와 Brosky(윤혜미, 1991 재인용)는 소진을 일반적으로 교육훈련의 장으로부터 전문직이라는 구체적 직업 환경의 현실적인 어려움으로 옮겨갈 때 필연적으로 겪게 되는 자기직업에 대한 이상, 열정, 목적의식이나 관심을 점차적으로 상실하는 과정이라고 설명하고 있다.

소진은 다차원적 하위요인으로 구성되어 있는 복잡한 개념으로 뚜렷이 구별되는 현상이 아니라 점진적으로 진행되는 과정이라는데 많은 연구자들이 동의하고 있다. Chermis(윤아랑, 2011 재인용)는 소진을 직무 긴장에 대한 반응, 전문가의

태도와 행동이 점차 부정적 방식으로 변화하는 과정으로 보며, 어느 날 갑자기 생긴 것이 아니라 직장 내에서 오랫동안 지속되어온 과도한 업무 스트레스와 그로 인한 부정적 경험을 피하기 위해 자기 보호 방어를 하는 과정에서 생겨나게 되는 것이라 보았다. 과도한 직무요구가 소진의 근본원인이며 소진은 회피와 철수의 특징을 가지는 방어적 회피전략에 의해 촉진되어지는데, 소진된 상담자는 내담자에 대해 냉소적인 편견을 가지고, 그와의 관계에서 방어적으로 대처하게 된다. 따라서 소진은 업무스트레스로부터 중압감을 느껴 방어기제가 작동하는 과정 속에서 나타나는 것이다.

Edelwich와 Brosky(박성호, 2001 재인용)는 심리적 소진을 경험하게 되는 과정을 4단계로 설명하였다. 첫째, 열성의 단계로 상담자는 내담자와 자신을 지나치게 동일시하며 업무와 관련된 활동에 비효율적일만큼 시간과 정력을 쏟게 된다. 둘째, 침체의 단계로 열심히 일하는데 성과가 적다고 생각하며 일이나 사람들을 피하려고 하고 두통, 약물복용, 음주량의 증가 신경질, 노여움, 이유없이 울게 되는 일들을 자주 경험 한다. 셋째, 좌절의 단계로 자신의 업무감당능력과 업무자체의 가치에 대한 회의와 의문을 갖기 시작하여 업무상황에서의 제한점들을 자신의 일에 대한 위협요소로 인식한다. 그리고 내담자와 사례를 회피하고 신체화 증상을 경험한다. 마지막으로 넷째, 무관심의 단계로 절망감과 우울감에 빠진 상담자는 직장을 자주 옮기거나 전문직을 떠나게 되거나 아니면 머물러 있되 신체적, 정신적으로 탈진하게 된다. 이 단계에 접어들면 업무와 관련된 활동에 최소한의 에너지와 시간만을 소모하고 도전을 피하게 된다.

Golembiewski와 Munznrider(염영배, 장인봉, 2012 재인용)는 소진과정에 있어서 시간의 관계가 절대적으로 고려되는 것은 아니지만 급격한 소진을 경험하는 경우가 아니라면 일반적으로 비인간화를 먼저 경험하며 이후 성취감 저하를 그리고 최종적으로 정서적 고갈을 경험하게 된다고 하였다.

Leiter와 Maslach(이명신, 2004 재인용)의 소진과정모델에 의하면, 환경적 스트레스에 대한 반응으로 정서적 고갈이 가장 먼저 일어나며, 신체적 피로감과 정서적 탈진에 대한 대응책으로서 수혜자로부터 감정적 거리를 두고자 시도하는 가운데 수혜자들에 대한 부정적 태도를 지니게 되며 결과적으로 일에서의 자신의 능력과 성공적 성취에 대한 감정의 감소로 이어진다고 설명하고 있다.

이와 같이 소진과정 이론들은 약간의 차이는 있지만, 소진이 점진적인 과정이라는 점에 동의하고 있으며 또한 소진이 개인에게는 무력감과 절망감, 정서적 고갈과 부정적인 자아개념을 일으키고 직업과 삶에 대한 부정적 태도를 가져오며 그 결과 복지수혜자에 대해서도 부정적 태도를 나타내게 하는 과정이라는데 의견을 같이하고 있다(윤혜미, 1991).

이 연구에서 소진은 일반적으로 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 나타나는 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하로 구성된 증후군을 의미한다.

## 2) 소진의 하위요인

소진의 개념이 1980년대 이후 Maslach와 Cherniss에 의해 더욱 발전하게 되었는데 특히 사회심리학자인 Maslach은 여러 사람들의 신체적, 심리적, 사회적 문제를 도와주는 서비스 계통의 전문직에 종사하는 사람들에게 나타나는 소진에 관한 연구를 하였으며(박정해, 2006), Jackson과 함께 소진을 직무스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용의 증상으로 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인간화, 개인적 성취감 감소의 현상으로 설명하면서 현재 세계적으로 널리 사용되고 있는 소진의 측정도구(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였다.

소진의 세 가지 구성개념인 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소는 이론적 연역에 의해 형성된 것이 아니라 Maslach과 Jackson(이명신, 2004 재인용)이 개발한 척도를 요인 분석하여 각 구성요소의 이름을 명명하는 귀납적 접근법에 의해 형성되었다.

Maslach과 Jackson(김귀동, 2008 재인용)은 소진을 구성하는 세 요인이 동질의 것이 아니라 각기 다른 측면을 내포하고 있으므로 그 세 가지 영역이 별도로 간주되어야 한다는 점을 강조하였다. 즉 이들 세 가지 측면들은 각각 독립적인 것으로 한 측면의 소진이 다른 측면의 소진에 반드시 영향을 주는 것이 아니며, 또한 단계적으로 정서적 고갈에서 비인간화를 거쳐 개인의 성취감 감소로 가는 것도 아니라는 것이다.

Maslach과 Jackson(최혜영, 2010 재인용)의 이 세 가지 요인의 개념을 구체적으로 살펴보면, 정서적 고갈은 과도한 심리적 부담 또는 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍을 의미한다. 비인격화는 서비스나 보살핌을 받은 사람들을 물건이나 실험대상 혹은 숫자처럼 여기며 그들에 대해 부정적이고, 무감각하고, 냉소적이며 혹은 거리를 두는 방식으로 소진 대상과의 상호작용을 비인격화하는 것을 말한다. 개인적 성취감의 감소는 직무를 수행하는 과정에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가로, 자신의 능력과 성공적인 성취감의 감소를 포함한다.

Maslach과 Jackson(이명신, 2004 재인용)은 소진을 구성하는 세 요인은 동질적인 것이 아니며 각기 다른 측면을 대표하고 있기 때문에, 소진의 각 하위영역이 별도로 간주되어야 한다는 점을 강조하였다.

### 3) 소진에 영향을 미치는 요인

소진과 관련된 선행연구들은 소진에 영향을 미치는 요인을 크게 개인적 요인, 내담자 요인, 그리고 환경적 요인으로 나누고 있다.

이를 살펴보면 첫째는 개인적 요인은 심리내적 요인과 인구통계학적 특성으로 나눌 수 있다. 소진에 대한 초기 연구들은 동일한 조건하에서도 스트레스에 대한 개인의 반응이 서로 다르다는 사실에 입각, 개인적 특질에서 소진의 원인을 발견하고자 시도하였다(윤혜미, 1993). Freudenberger(1974; 송주영, 2012 재인용)는 서비스종사자의 내재적 자아존중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등의 특성이 외재적인 요인을 어떻게 조절하는지를 결정하기 때문에 개인의 성격과 특성을 중요한 변인으로 보았다. Maslach(1982; 송주영, 2012 재인용)도 개인의 내적 특성들을 정서적 스트레스가 되는 외적 요인들을 조절하는데 영향을 준다고 하였다. 이러한 개인적 특성으로 A형 성격유형(이혜련, 2004; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002; Chermis, 1980), 자아존중감(Golembiewski, 1989; Maslach, 1982), 외부통제소재, 회피적 대처양식(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), 신경증성향(이영란, 2006), 역기능적 완벽주의(최혜윤 등, 2003), 자기위로능력(권정은, 2012; 이셉, 2012), 정서지능(김문정, 2012; 박효진 2012; 서정훈, 2012), 낙관주의(황이경, 2012), 자기효능감



(강남희, 2013; 권정은, 2012; 이선화, 2013), 자아탄력성(김가은, 2012; 김현숙, 2013; 최인선, 2013), 희망(송주영, 2013) 등이 소진에 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며, 인구통계학적 특성은 연령, 경력, 결혼, 성별, 교육수준 등 많은 변수들 가운데 통계적 유의성을 가지는 변수는 연령과 근무경력이다. 일반적으로 젊고 근무 경력이 짧으면 소진되기 쉽고 경력이 쌓일수록 소진이 덜 되는 특성이 발견되었다(박정해, 2006; 최혜영, 1994; 최혜윤 등, 2003; Freudenberger, 1974).

둘째로, 내담자 요인이다. 복지 분야의 내담자는 지배적인 사회체계에서 소외되어 심리적·경제적으로 무력한 경우가 대부분이며 여러 가지 문제를 복합적으로 가지고 있는 경우가 많다. 따라서 이들을 돕는 사회복지 전담공무원들은 자기들이 의도하는 변화나 향상을 항상 기대할 수 있는 것은 아니며 또 때로는 비협조적이며 적대적인 내담자와 일하게 된다. Kadushin(윤희미, 1993 재인용)은 사회복지사업 실천은 그 자체가 정서적인 투입을 요구하는데 이 정서적 투입이 언제나 '사회복지 전담공무원에게서 내담자에게로' 라는 일방통행이라는 것 때문에 정서적 고갈과 같은 압박감을 받게 된다고 하였다. 또한 내담자가 가지고 있는 문제의 형태와 심각정도는 소진과 매우 깊은 관계가 있어서 내담자의 문제가 만성적이고 문제해결 과정에서 중도 포기자가 많을수록 상담자의 소진정도가 높아진다고 보고되고 있다(최윤미 등, 2002).

셋째는 일하는 장면 속에서 오는 환경적 요인이다. 주로 업무환경과 관련된 것으로 물리적인 환경뿐만 아니라 직업과 관련되었다고 인정되는 사람들, 조직 및 그들과의 상호작용을 포함한다. Jayaratne와 Chess(1983: 윤희미, 1993 재인용)는 업무와 관련된 조직요인으로 편안함, 도전, 재정적 보상, 승진, 역할보호성, 역할갈등, 업무량의 7개 변인과 소진관계를 분석하였고 윤희미(1991: 윤희미, 1993 재인용)는 사회복지전문요원의 소진에 영향을 미치는 조직상의 요인을 역할갈등, 역할보호성, 업무량, 사회복지 인정으로 이루어진 스트레스 요인과 도전, 자율성, 규칙, 보수, 물리적 환경으로 이루어진 조직 구조적 요인으로 구분하였다. 이러한 환경적 요인으로는 직무스트레스(김민자, 2008; 김지혜, 2011; 조남신, 2006; 홍영욱, 2009), 사회적 지지(김나연, 2010; 김미선, 2003; 선수경, 2012; 윤여훈 2012), 전달체계(선수경, 2012), 클라이언트 폭력(홍영욱, 2009) 등이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 복지행정 분야에서 환경적 요인의 영향에 대한 소진 연구가 다양하게 이루어지고 있다.

많은 선행연구들을 바탕으로 소진에 영향을 미치는 많은 요인들을 살펴본 결과, 연구자는 소진에 영향을 미치는 많은 요인들 중 사회복지 전담공무원의 환경적 요인인 직무스트레스와 개인적 요인인 회복탄력성이 사회복지 전담공무원의 소진에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

#### 4) 직무스트레스와 소진의 관계

사회복지 전담공무원에 대한 소진의 부정적 영향과 관련하여 주목받고 있는 영역 중 하나가 직무스트레스이다. 직무스트레스를 야기하는 직무관련 요인들은 직무환경과 관련된 것으로 물리적 환경뿐만 아니라 직업과 관련된 사람들, 조직 및 기관과의 상호작용을 포함하는데 상담 외 업무, 관료체제, 상사 및 동료와의 갈등, 상담 절차상의 문제, 업무에 대한 부정적 태도 등 직무와 관련된 스트레스가 소진을 가속화시키고 있다고 볼 수 있다(이샘, 2011).

직무스트레스와 소진의 관계에 대한 선행연구들(Moore & Cooper; Sears, Urizar, & Evans; 송주영, 2013 재인용)은 직무스트레스가 소진에 매우 영향을 미친다는 것을 보여 주었다. 특히 직무환경에서 스트레스를 자주 경험할수록 소진이 될 경향이 크며, 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 정신적인 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 그만큼 심리적 소진에 취약하게 된다고 보았다.

직무스트레스로 인한 소진과 직무만족도의 저하는 민원인과의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다(황경열, 소혜정, 2006). 사회복지 전담공무원이 자신의 직무를 수행해 나가는데 과도한 요구나 부적절한 환경이 제공되면 스트레스를 받게 되고, 이러한 스트레스가 소진의 원인이 되어 업무를 수행하는데 부정적인 영향을 미치게 된다. 즉, 스트레스를 많이 받거나 스트레스 수준이 높은 환경에서 일을 하게 될 경우 소진에 매우 영향을 미치게 된다는 것이다(김현미, 최인화, 권현용, 2010).

사회복지 전담공무원을 대상으로 한 연구에서는 근무환경이 열악하고 관료적일수록 직무스트레스를 높게 경험하고 소진수준도 높아진다(김원영, 2005). 최가영(2000)은 상사 또는 동료의 사회적 지원이 낮다고 지각할수록 소진수준은 높아

지며, 박은정(2002)은 양적·질적 직무과다가 소진에 영향을 미친다고 하였다. 최혜윤(2002)은 상담자의 역기능적 완벽주의 성향이 심리적 소진에 영향을 미친다고 하였다.

위와 같은 선행연구의 결과들을 종합해보면, 사회복지 전담공무원이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 받는 직무스트레스가 소진의 원인이 되며 업무를 수행하는데 부정적인 영향을 미치게 되어 클라이언트와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미치는 중요한 변인이 될 수 있음을 알 수 있으며, 연구자는 사회복지 전담공무원이 지각한 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 확인하고자 한다.

### 3. 회복탄력성

탄력성에 대한 최초의 체계적인 연구는 1970년대 위험집단 아동의 정신병리학 적 병인론에 관심을 가지고 있었던 심리학자와 정신과 의사들에 의해서 비롯되었다(이연실, 2013). 즉, 생물학적 유전(정신분열병 등)에 걸린 부모, 위험환경(빈곤 등)과 같은 요인으로 인해 심각한 문제를 보일 것으로 예상되는 위험집단의 종단연구(Garmezy; Rutter; Werner & Smith: 민동일, 2007 재인용)에서 높은 위험요인에도 불구하고 발달상의 문제를 보이지 않고 잘 발달하는 현상을 발견하고 ‘탄력성(resilience)’이라고 명명하면서, 이러한 아동의 삶에서 나타나는 문제를 예방하고 유능성을 증진시키기 위해 관련 정책과 프로그램을 개발시키게 된 것이 탄력성연구의 시초이다.

지금까지 영·유아기, 아동기의 위험 조건이나 불행한 사건들이 반드시 병리적 현상을 초래하지 않는다는 사실이 수많은 연구들을 통해 확인되어 왔다. 이에 따라 후속 연구들은 열악한 환경에 처한 아동들을 위험 요인의 부정적 영향으로부터 보호하고 이들을 더 강인하게 만드는 요인들을 찾는데 노력해왔다. 인간 발달에 대한 연구에서 과거에는 비정상적인 발달이 주된 관심사였지만, 오늘날에는

극복능력과 가능성을 가진 개인에게 초점이 맞춰지고 있다. Antonovsky(홍은숙, 2006 재인용)는 인간발달과 관련된 연구에서 질병과 좌절에 대한 관심의 초점은 점차 자원 및 건강중심 모델로 옮겨갔다고 하였다. 이에 따라 건강을 유지하고 삶의 균형을 회복하며 변화에 적응하는데 중요한 역할을 하는 힘의 근원은 무엇이며, 그것은 어떻게 형성되고 촉진될 수 있는가에 관심이 집중되었다. 발달의 긍정적인 측면에 관심을 가진 연구자들(Fraiser, Richman & Galinsky: 홍은숙, 2006 재인용)은 위협에 노출된 아동들을 긍정적인 발달로 이끈 요인들을 알아내면 여기서 얻은 지식을 토대로 다른 사람들을 도울 수 있는 유용한 개입 전략을 충분히 제공받을 수 있다고 생각했다. 이에 따라 탄력성이라는 개념에 주목한 연구가 점차 활기를 띠기 시작하였다. 이러한 등장배경을 이해하고 회복탄력성의 개념, 하위요인, 소진과의 관계에 대하여 고찰해 보고자 한다.

### 1) 회복탄력성의 개념

회복탄력성(resilience)이란 라틴어의 ‘resiliere’에서 파생된 ‘resilience’는 원래 물질이나 기관의 유연성과 신축성을 설명하기 위해 사용하던 용어로서(이재영, 2012 재인용), 구부러거나 압축되고 늘어진 후에 다시 튀어 오르거나 원래상태로 되돌아온다는 것을 의미한다. 이러한 회복탄력성의 개념을 인간에게 적용하면 신체적·심리적 위협요인에 직면했을 때, 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응하는 능력이라 볼 수 있다(권수현, 2010).

Wustmann(홍영희, 2013 재인용)은 주로 스트레스나 역경에 대한 정신적인 면역성으로, 홍은숙(2006)은 정신적 저항력으로, Waters & Sroufe(홍영희, 2013 재인용)은 내·외적 자원을 효과적으로 활용할 수 있는 능력으로, Polk(홍영희, 2013 재인용)는 역경을 성숙의 경험으로 바꾸고 한층 더 나아가는 능력으로 다양하게 정의하고 있다. 즉 회복탄력성은 스트레스나 역경을 극복하고 성공적으로 환경에 적응하는 긍정적인 힘을 의미한다(김주환, 2009). 회복탄력성은 어느 정도 유전적인 요인에 의해 결정되기도 하지만, 매우 역동적이어서 시간의 흐름에 따라 변하며, 환경요인과 문화, 교육, 개인의 노력 등 다양한 요인에 의해 결정되는

것으로 알려져 있다(김주환, 2009).

탄력성은 접근하는 방식에 따라 크게 두 가지로 분류할 수 있는데 하나는 탄력성을 성격유형으로 보는 시각이고 다른 하나는 변화하는 개인의 특성으로 보는 시각이다. 전자의 경우에는 탄력성의 특성을 개인적 속성의 개념으로 규정하였고 탄력적 아동과 비탄력적 아동의 차이를 검토한 연구들이 주를 이룬다. 이 관점은 탄력성을 성격의 한 유형으로 보았으며 개인의 특성이나 개인의 일반적인 능력으로 구분 짓기도 하였으며 정신분석학적 관점이라 불리운다(Block & Block; Garnezy: 이연실, 2013 재인용).

또한 Block, Block과 Keys(홍은숙, 2006 재인용)는 자아탄력성을 변화하는 스트레스적 환경에 적절하게 반응하는 양상으로서 하나의 연속선에서 설명하고 있다. 탄력성을 지속적인 성격유형으로 보는 학자들(Block & Kremen: 이해리, 조한익, 2005 재인용)은 개인탄력성을 자아통제와의 관계에서 설명한다. 자아통제는 충동을 표출하거나 억압하는 수준을 의미하는 반면, 자아탄력성은 상황의 요구에 따라 자아통제를 강화시키거나 완화시키는 능력을 의미한다.

후자의 경우에는 탄력성의 특성을 변화하는 역동적인 개념으로 본 것으로 이를 발달정신병리학적 관점이라고 한다. 이는 탄력성을 시간에 걸쳐 역동적인 과정으로 보고 탄력성의 발현을 돕거나 저해하는 보호요인과 위험요인을 확인하려는 연구가 주를 이룬다. 이 관점은 탄력성을 점차 발달단계나 환경에 따라 lqus 화하는 대처과정의 다면적이고 역동적인 본질을 내포하고 있는 특성으로 보고(김동희, 2003) 탄력성이 부정적인 환경에 대처하는 방식이 적응과 부적응 사이에서 다양한 요인에 의해 계속 움직이는 것으로 본다(Rutter: 홍은숙, 2006 재인용). 즉 탄력성은 발달적 통합이 일어나는 순간마다 개인-환경 상호작용 맥락에서 시간에 걸쳐 변화하는 것으로서, 개인의 생물학적, 심리적, 환경적 요인들의 상호작용과정 속에서 변화, 발달하는 개인의 능력으로 볼수 있다(Egeland, Carlson & Sroufe: 홍은숙, 2006 재인용).

자아탄력성은 정신분석학적 관점에서 주로 개인의 성격적 측면에 초점을 맞춘 현실원리에 따라 적절한 자아통제를 통하여 합리적이고 현실성 있게 기능하는 의미로 볼 수 있고, 이에 비해 회복탄력성은 외적, 내적 스트레스에 유연하고 용

통성 있게 환경과 상호작용을 통하여 역경을 잘 극복할 수 있는 환경적 맥락에 까지 확장된 개념이라 할 수 있다.

이를 종합해 볼 때 회복탄력성은 역동적인 과정이며 부정적인 환경에 대처하는 방식으로 적응과 부적응 사이에서 계속적으로 변화하는 개인의 능력을 의미한다는 입장이 본래의 회복탄력성을 잘 표현한다고 할 수 있으며, 개인의 특성과 환경요인 간의 역동적인 상호작용을 통해서 변화하는 것으로 보는 것이 탄력성 연구에 있어서 일반적인 시각이다.

또한 Wustmann(홍은숙, 2006 재인용)은 회복탄력성이 특별한 능력이 아니라 긍정적으로 생각하고, 웃고, 희망하고, 삶에 의미를 부여하고, 적극적으로 행동하고, 도움을 요청하고, 다른 사람과의 관계를 맺는 평범한 특성이라고 볼 수 있다고 하였고, Gu & Day(홍영희, 2013 재인용)는 회복탄력성이 타고나는 것이 아니라 변화와 도전적인 환경에서 긍정적인 적응과 개인적인 발달을 포함하는 역동적인 개념이라고 하였다. 따라서 회복탄력성은 개인과 환경의 역동적인 상호작용을 통해 발달과정에서 점진적으로 형성되고 변화 가능하므로(홍은숙, 2006) 모델링이나 교육 등을 통해 길러질 수 있는 능력이라고 볼 수 있다(홍영희, 2013).

따라서 연구자는 회복탄력성의 변화가능성에 주목하면서 개인이 가진 특성 또는 결함과 약점에 초점을 두지 않고 한 개인이 갖고 있는 생동적인 자원에 초점을 두고, 회복탄력성을 스트레스를 극복하고 정신적으로 성숙해가는 역동적인 발달과정으로 보고 사회복지 전담공무원의 직무스트레스로 인한 소진과정에서 회복탄력성의 영향을 파악하고 그 관계를 살펴보고자 한다.

## 2) 회복탄력성의 하위요인

앞서 살펴보았듯이 탄력성 연구자들은 회복탄력성을 스트레스를 극복하고 정신적으로 성장해 가는 발달 과정으로 보았으며 개인에 대한 포괄적인 개념으로 제시되어 있다. 이는 같은 어려움에 놓였지만 어떤 사람은 좌절하는 경우가 있으며, 어떤 사람은 그것을 극복하는 사례를 들어 설명되어 진다. 회복탄력성을 연구한 학자들은 주관적인 대처와 의지가 성공적인 극복에 주요 요인이라고 제시

하였다. 즉, 개인적 위협이나 역경에 반응할 때의 개인적 편차에 의해서 결정된다고 하였다(배혜련, 2012).

회복탄력성은 여러 요인으로 구성되어 있는 복합적이고 포괄적인 개념이므로 학자들마다 매우 다양하게 회복탄력성의 하위요인을 제시하고 있다. Wagnild와 Young은 회복탄력성의 하위요인으로 인내심, 자기신뢰, 의지력, 독립심, 평정심을 제시하였고 Russell와 Russell은 회복탄력성에 영향을 주는 개인의 특성으로 자기신뢰, 개인적 비전, 융통성, 조직력, 문제해결력, 대인관계, 사회성, 계획성을 제시하였으며, 이 특성이 스트레스나 변화를 효과적으로 다룰 수 있다고 하였으며, Revish와 Shatté는 회복탄력성의 하위요인으로 정서조절력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성을 들고 있다(이재영, 2012 재인용).

Constantine, Beranrd와 Diaz(권수현, 2010 재인용)는 학자들이 제시한 다양한 회복탄력성의 하위요인을 개인적 능력, 목표지향 능력, 사회적 능력으로 구분하여 제시하였다. 개인적 능력은 자아개념과 자율성, 개인적 정체감 등을 포함하는 개인 내적 능력이며, 목표지향 능력은 계획성, 결단력, 비전, 낙관성 등을 포함하는 미래지향적 의지라고 볼 수 있다. 사회적 능력은 평정심, 융통성, 사회성, 대인관계, 공감능력, 감사하기 등 타인과의 관계에서 나타나는 능력을 의미한다.

Block과 Kremen(고유나, 2013 재인용)은 탄력성을 정신분석학적 관점에서 개인의 자아, 특히 상황에 따라 자아를 통제할 수 있는 능력을 강조하여 자아 탄력성이라고 정의하였다. 내외적 스트레스에 대해 유연하고 융통성 있게 적응하는 일반적인 능력과 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 성격유형으로 체계를 유지나 증진을 위해 자기-통제 수준을 조정하는 능력을 측정하는 자아탄력성 척도를 개발하였다.

이러한 자아탄력성의 하위요인과 회복탄력성의 하위요인과 비교해보면 <표 II-1> 과 같다. 자아탄력성의 하위요인들은 개인적 성격특성(호기심, 활력성 등)이 주를 이룬 것과 달리 회복탄력성의 하위요인들은 개인이 주어진 환경을 어떤 태도로 수용하는지와(생활만족도, 감사하는태도), 타인과의 관계에서 확장력(자아확장력) 등 구체적이고 더 다차원적으로 구성되어 있다.

<표 II-1> 자아탄력성과 회복탄력성의 측정도구 및 하위요인

	자아탄력성	회복탄력성	
측정도구명	자아탄력성 척도 (Ego Resilience Scale: ER)	회복탄력성 지수 (Resilience Quotient Test: RQT)	
척도 개발자	Block & Kremen(1996)	Reivish & Shatte(2003)	
	감정통제(2)	자기조절능력 (18)	감정조절력(6) 충동통제력(6) 원인분석능력(6)
	대인관계능력(3)	대인관계능력 (18)	소통능력(6) 공감능력(6) 자아확장력(6)
하위요인	낙관성(2)	긍정성 (17)	자아낙관성(6) 생활만족도(5) 감사하는태도(6)
	활력성(2) 호기심(5)		
	자아탄력성 전체(14)	회복탄력성 전체(53)	

\* ( )는 하위요인별 문항수임.

이 연구에서 회복탄력성 척도로 사용한 척도는 김주환(2011)이 Reivish와 Shatté(2003)의 하위요인을 바탕으로 문화적 차이 등을 고려하여 수정·보완한 한국형 회복탄력성 지수이다. 김주환(2011)은 하위요인을 자기조절능력(원인분석력, 감정조절력, 충동통제력), 대인관계능력(소통능력, 공감능력, 자아확장력), 긍정성(자아낙관성, 생활만족도, 감사하는 태도)으로 구분하여 제시하였다.

#### (1) 자기조절능력

자기조절능력은 외부의 상황에 대해 긍정적인 태도를 가지고 자기 주도적으로 감정, 행동 등의 조절을 할 수 있는 능력이라고 말할 수 있으며 이는 평소에 외부의 상황이나 문제를 바라보는 긍정적인 신념과 자기성장의 동기와 연결되어 있으며 감정조절력, 충동통제력, 원인분석력의 세 가지 하위요인으로 구성된다.



첫 번째, 감정조절력은 분노나 짜증처럼 부정적인 감정을 억누르는 것만 의미하는 것이 아니라 압박과 스트레스 상황에서도 평온함을 유지할 수 있는 능력이다. 두 번째, 충동통제력은 자신의 동기를 스스로 부여하고 조절할 수 있는 능력과 관계된다. 단순한 인내력과 참을성과는 다른데, 자율성을 바탕으로 오히려 고통을 즐기는 능력 혹은 고통의 과정을 즐거움으로 승화시키는 마음의 습관이라 할 수 있다. 세 번째, 원인분석력은 자신에게 닥친 문제를 긍정적으로 바라보면서도 문제를 제대로 해결할 수 있도록 원인을 정확히 진단해내는 능력을 말한다(김주환, 2011).

### (2) 대인관계능력

대인관계능력은 다른 사람의 마음과 감정 상태를 재빨리 파악하고, 깊이 이해하고, 공감함으로써 원만한 인간관계를 맺고 유지하는데 있으며 소통능력, 공감능력, 자아확장력의 세 가지 하위요인으로 구성된다.

첫 번째 요인인 소통능력에 대하여 Spizberg & Cupach(황유선, 김주환, 2009 재인용)는 대인관계에 있어서 의사소통 행위의 목표달성과 질을 결정하는 중요한 요소이며, 대인관계 유지와 확장에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 두 번째, 공감능력은 다른 사람의 심리나 감정상태를 잘 읽어낼 수 있는 능력을 말한다. 셋 번째, 자아확장력은 자기 자신이 다른 사람과 연결되어 있다고 느끼는 정도이며 타인과의 관계 속에서 자기 자신을 이해하는 것으로 긍정정서를 바탕으로 한다(김주환, 2011).

### (3) 긍정성

긍정성은 긍정적 정서를 말하며 자신을 둘러싼 외부세계와 자기 자신을 바라보는 태도를 말하며, 즉 자기를 어떻게 평가하고 받아들이는지, 또한 자신을 둘러싼 외부세계를 어떻게 평가하고 받아들이는가에 따라 삶의 만족도와 행복감의 정도가 달라질 수 있다. 긍정성의 하위요인은 자아낙관성, 생활만족도, 감사하는 태도로 구성되어 있다.

첫 번째, 낙관성은 미래에 대한 긍정적인 태도를 의미하며 여기에 ‘자아’가 붙어 자신을 희망적이고 긍정적으로 바라보는 태도를 말한다. 둘째, 생활만족도는

행복의 기본 수준이라고 할 수 있는 삶에 대한 만족도이며 개인이 설정한 기분과 비교하여 삶의 상태를 평가하는 의식적이고 인지적인 판단이다. 셋째, 감사하는 태도는 자신에게 베풀어진 다른 사람의 수고와 배려를 인식하고 고마움을 느끼는 능력을 의미한다(김주환, 2011).

연구자는 사회복지 전담공무원의 회복탄력성의 하위요인으로 김주환(2011)이 제시한 자기조절능력(원인분석력, 감정조절력, 충동통제력), 대인관계능력(소통능력, 공감능력, 자아확장력), 긍정성(자아낙관성, 생활만족도, 감사하는 태도)을 선정하였다.

### 3) 회복탄력성과 소진의 관계

최근 소진과 관련된 개인적 차원에서의 특성에 관심을 갖고 이루어진 연구들은 심리적 소진의 원인들 중에서도 직무환경과 같은 환경적 요인들이 심리적 소진에 영향을 미치는 것은 하지만 개인적 요인이 더 중요한 영향을 미치며, 소진이 개인의 특성 및 성격에 의해 영향을 받는다는 것을 시사한다(박성호, 2001; 최성희, 2010; Freudenberger, 1974; Maslach, 1982).

소진과 관련한 국외연구에서 Jackson 등(2007: 김민정, 2014 재인용)은 회복탄력성이 낮은 간호사는 간호현장에서 여러 가지 어려움과 과도한 직무스트레스로 인해 생기는 부정적 정서를 견디지 못하고 소진되지만 회복탄력성이 높은 간호사는 어려운 상황을 극복하여 경력을 쌓고 전문가로서 발전하는 등의 차이가 있다고 보고하였다. 그리고 Mealer 등(김민정, 2014 재인용)은 탄력성이 높은 중환자실 간호사는 외상 후 스트레스나 병원 내에서의 불안과 우울, 소진의 정도가 낮게 나타났다고 보고하였다. 고정옥, 박숙경, 이명하(2013)는 회복탄력성의 하위 개념이 포함된 긍정적 심리역량이 임상간호사의 소진에 영향요인으로 확인하였다.

탄력성에 대한 연구를 살펴보면, 높은 수준의 탄력성을 가진 보육교사는 대인관계에 있어 더 적극적이며 개방적이어서 유아와도 온정적인 관계를 형성하며 이는 교사의 소진에도 영향을 주는 것으로 결과를 제시하고 있다(심순애, 2007). 회복탄력적인 교사들은 직무수행시 발생하는 크고 작은 어려움과 스트레스 상황

에서 그들이 가진 회복탄력성을 발휘해 스트레스를 극복하고 재적용해 심리적 소진을 예방한다(권수현, 2010).

박현주와 김봉환(2010)은 자아탄력성이 상담자의 소진을 낮추어주는 요소임을 밝혔으며, 박희현과 오숙경(2013)은 청소년 상담자를 대상으로 실시한 연구에서 자아탄력성이 높을수록 심리적 소진의 정도가 낮아짐을 확인하였다. 이영만(2012)은 초등학교 여교사를 대상으로 한 연구에서 자아탄력성과 소진의 부적상관 관계를 확인하였으며, 유치원교사(이수련, 이정화, 2010), 음악치료사(김인경, 2012), 미술치료사(김나영, 정현희, 2012)의 탄력성 선행연구들에서도 자아탄력성은 심리적 소진과의 부적상관 관계를 보였다.

김인경(2012), 김현미 등(2010), 박현주 등(2010), 이영만(2012)은 회복탄력성과 심리적 소진 간에는 유의한 부적 상관관계를 가지고 있다고 하였고, 이정현(2012)은 특수교사를 대상으로 회복탄력성과 소진의 관계를 연구하여 회복탄력성과 소진의 부적상관 관계를 확인하였다.

많은 선행연구들을 바탕으로 소진에 영향을 미치는 많은 요인들을 살펴본 결과, 연구자는 소진에 영향을 미치는 많은 요인들 중 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 사회복지 전담공무원의 소진에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

#### 4. 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 관계

Maslach와 Zimbardo(송주영, 이희경, 2013 재인용)는 개인의 내적 특성들은 정서적 스트레스가 되는 외적 요인들을 조절하는데 영향을 준다고 하였다. 즉, 동일한 스트레스에 대해 다양한 평가를 하고 반응을 보이는 것은 개인의 심리적 특성 때문이라는 것이다. Cohen과 Wills(1985: 송주영, 이희경, 2013 재인용)도 직무환경에서 경험하는 심리적 소진의 개인적 차이는 심리적 소진을 일으키는 위험요소의 영향을 완충하는 요인들에 의해 좌우된다고 하였다. 유정이, 박성호, 유성경(2003)은 환경의 위험요인이 각 개인들에게 동일하게 부정적인 영향을 미

치는 것이 아니라 보호요인에 의해 위험요인의 부정적인 영향력이 매개되거나 완충된다는 적응유연성 모델이 소진과 관련하여 원인과 해결 및 예방책의 실마리를 제공하는데 매우 유용한 모델이라고 하였다.

직무요구통제모형과 관련된 선행연구들(Buhler & Land; Parkes; Perlman; Van der Doef & Maes; 이샘, 최한나, 2012 재인용)은 초기에는 직무스트레스와 소진의 증감 요인을 직무환경에서 찾았으나 동일한 직무조건 하에서도 직무소진을 더 느끼는 사람과 그렇지 않은 사람이 있다는 사실이 연구들을 통해 확인되면서 직무요구통제모형을 적용함에 있어 '성격특성'과 '개인차' 변수들을 적절히 고려할 필요가 있다는 지적이 있어왔다. 이는 동일한 직무스트레스를 경험하더라도 또 다른 요인에 의해 소진에 미치는 영향이 변화할 수 있음을 시사한다.

또한 Bakker와 Demerouti(문인오 등, 2013 재인용)는 직무요구-자원 모델(job demand-resources model)을 통해 회복탄력성이 직무열의를 높이고, 직무열의가 있는 사람은 긍정적인 정서를 자주 경험하고 좋은 건강 상태를 유지하게 되며, 이것은 또다시 회복탄력성이라는 자산을 창조하여 직무열의를 올리게 되는 선순환을 설명하고 있다. 김동일, 고희정, 이윤희(2012)의 연구에서도 특수교사들을 대상으로 사례연구를 실시하였는데, 예상치 못한 스트레스 사건을 경험한 특수교사들은 심리적인 상처가 만들어낸 감정의 붕괴와 정서적인 소진, 신체적 상해와 같은 역경을 겪게 되지만 낙관주의, 영성, 의미 추구, 미래에 대한 희망, 개방적 태고와 창의적 문제해결과 같은 개인 심리적인 내부요인과 가족, 동료들로부터의 심리적 지지, 멘토를 통한 조언과 같은 외부 환경적 요인들의 작용으로 인해 스트레스 사건이 일어나기 이전보다 수용적이고 도전적인 회복탄력성 과정이 나타남을 확인하였다.

이처럼 회복탄력성은 사회복지 전담공무원이 과잉업무, 역할 갈등과 역할 모호성 및 역할 기대 간의 차이 등으로 인한 직무스트레스와 소진간의 관계를 매개하는 주요변인이 됨을 알 수 있다. 따라서 연구자는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 소진과의 관련성을 살펴보고, 소진에 또 다른 변인으로 매우 중요한 영향을 미칠 것으로 예측되는 회복탄력성이 직무스트레스와 소진의 관계에서 매개하는지를 살펴보고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

이 연구의 대상은 제주특별자치도에 소속된 사회복지 전담공무원으로 전체 190명 중에서 휴직, 장기교육, 신규임용 등의 사유로 35명을 제외한 155명이다. 도청, 제주시청, 서귀포시청은 연구자가 직접 해당부서에 설문지를 배부하여 회수하였고 읍·면 사무소 및 동 주민센터의 경우는 인편이나 우편을 이용하여 전수조사를 실시하였다. 연구대상자의 인구학적 특성을 살펴보면 <표 Ⅲ-1>과 같다.

<표 Ⅲ-1> 연구대상자의 인구학적 특성

(N=155명)

구 분		빈도	백분율(%)
성별	남	42	27.1
	여	113	72.9
연령	40세 이하	66	42.6
	41 ~ 50세	70	45.2
	51세 이상	19	12.3
근무지 형태	도청	10	6.5
	시청	45	29.0
	읍·면 사무소 및 동 주민센터	93	60.0
	기타	7	4.5
전체		155	100

연구대상자의 성별은 남자 42명(27.1%), 여자 113명(72.9%)으로 응답자의 대부분이 여성이었고, 연령별로는 40대가 70명(45.2%)으로 가장 많았고 다음으로 30대가 51명(32.9%), 50대 이상 19명(12.3%), 30세미만이 15명(9.7%) 순이었으며, 근무부서는 읍·면사무소 및 동주민센터가 93명(60.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 시청이 45명(29.0%), 도청 10명(6.5%), 기타 7명(4.5%) 순이었다.

## 2. 측정도구

이 연구에서 사용한 측정 도구의 내용은 다음과 같다.

### 1) 직무스트레스 척도

연구자는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스를 측정하기 위하여 장세진 등(2005)이 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구 중에서 현장진단의 용이성을 위하여 문항내적일치도, 문항판별타당도 및 요인 분석을 실시하여 재구성된 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형을 사용하였다.

이 척도는 직무요구(예, “나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.”), 직무자율(예, “내 업무는 창의력을 필요로 한다.”), 관계갈등(예, “나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.”), 직무불안정(예, “직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.”), 조직체계(예, “업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련, 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.”), 보상부적절(예, “나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.”), 직장문화(예, “직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.”)의 7가지 하위요인을 포함한다. 각 하위요인별 문항수는 직무요구 4문항, 직무자율 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상부적절 3문항, 직장문화 4문항으로 총 24문항이다. 각 문항은 Likert식 5점 척도(1점: ‘전혀 그렇지 않다’, 5점: ‘매우 그렇다’)로 반응하도록 되어 있으며 긍정적 문항은 역 채점하여 점수가 높을수록 각 영역에서 스트레스를 더 높게 지각하는 것으로

해석된다.

이 연구에서 신뢰도는 .633으로 나타났으며, 각 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 직무스트레스 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's $\alpha$
직무요구	4	1, 2, (3), 4	.821
직무자율	4	(5), (6), (7), (8)	.841
관계갈등	3	(9), (10), (11)	.757
직무불안정	2	12, 13	.715
조직체계	4	(14), (15), (16), (17)	.753
보상부적절	3	(18), (19), (20)	.841
직장문화	4	21, 22, 23, 24	.719
직무스트레스(전체)	24	1-24	.633

\* ( )는 역 채점 문항 표시임

## 2) 소진 척도

연구자는 사회복지 전담공무원의 소진을 측정하기 위해 Maslach과 Jackson(1981)이 개발한 소진척도인 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 박성호(2001)가 번안한 것을 사용하였다.

이 척도는 정서적 고갈(예, “나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.”), 비인격화(예, “나는 민원인을 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.”), 개인적 성취감 감소(예, “나는 민원인의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.)의 3개 하위요인을 포함하여 정서적 고갈 9문항, 비인격화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항씩 총 22 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도(1점: ‘전혀 그렇지 않다’, 5 점: ‘매우 그렇다’)로 반응하도록 되어 있고 정서적 고갈과 비인격화는 점수가 높을수록 소진정도가 높으며, 개인적 성취감 감소는 역 채점하여 점수가 높을수록

소진정도가 높은 것을 의미한다.

이 연구에서 신뢰도는 .778로 나타났으며, 각 하위 요인별 신뢰도와 문항구성은 <표 III-3>과 같다.

<표 III-3> 소진 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's $\alpha$
정서적 고갈	9	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	.846
비인격화	5	5, 10, 11, 15, 22	.667
개인적 성취감 감소	8	(4),(7),(9),(12),(17),(18),(19),(21)	.776
소진 전체	22	1-22	.778

\* ( )는 역 채점 문항 표시임

### 3) 회복탄력성 척도

이 연구에서는 Revish와 Shatte(2003)가 성인을 대상으로 회복탄력성을 측정하기 위해 개발한 회복탄력성 지수 검사(Resilience Quotient Test: RQT)를 김주환(2009)이 번역하여 우리나라 성인을 대상으로 개발한 한국형 회복탄력성지수(RQT-53)가 사용되었다.

이 척도는 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 세 가지 하위요인으로 구성되어 있다. 자기조절능력은 감정조절력(예, “나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.”), 충동통제력(예, “당장 해야 할 일이 있으면 나는 어떠한 유혹이나 방해도 이겨내고 할 일을 한다.”), 원인분석력(예, “문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결 방안에 대해 먼저 생각한 후에 해결하려고 노력한다.”)의 3개 하위요인을 포함한다. 대인관계능력은 소통능력(예, “나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.”), 공감능력(예, “사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.”), 자아확장력(예, “나는 내 주변 사람들로 부터 사랑과 관심을 받고 있다.”)의 세 가지 하위요인을 포함한다. 그리고 긍정성은 자아낙관성(예, “열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.”), 생활만족도(예, “열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.”), 감사하는 태도(예, “내 삶은



내가 생각하는 이상적인 삶에 가깝다.”)의 세 가지 하위요인을 포함한다. 문항수는 자기조절능력 18문항, 대인관계능력 18문항, 긍정성 17문항으로 총 53문항이다. 각 문항은 Likert식 5점 척도(1점: ‘전혀 그렇지 않다’, 5점: ‘매우 그렇다’)로 반응하도록 되어 있고 부정적 문항은 역 채점하여 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다.

이 연구에서 신뢰도는 .803으로 나타났으며, 각 하위요인별 신뢰도와 문항구성은 <표 III-4>과 같다.

<표 III-4> 회복탄력성 척도의 하위요인과 문항 구성 및 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's $\alpha$
자기조절능력	18	1, 2, 3, (4), (5), (6), 7, 8,	.744
		9, (10), (11), (12), 13, 14, 15, (16), (17), (18)	
대인관계능력	18	19, 20, 21, (22), (23), (24), 25, 26, 27, (28), (29), (30), 31, 32, 33, (34), (35), (36)	.604
		37, 38, 39, (40), (41), (42), 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, (51), (52), (53)	
긍정성	17	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, (51), (52), (53)	.703
회복탄력성(전체)	53	1-53	.803

\* ( )는 역 채점 문항 표시임

### 3. 자료 분석방법

이 연구에서 수집된 모든 자료는 각 검사의 채점기준에 근거하여 점수화한 후 통계적 분석은 SPSS 통계프로그램 18.0을 이용하여 분석하였다.

첫째, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진에 대한 연구대상자의 인구학적 특성 점수와 전체점수에 대한 평균(M), 표준편차(SD) 및  $F$ 값을 산출하였다.

둘째, 사회복지 전담공무원의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계를 분석하기 위하여 Pearson의 적률상관관계분석을 실시하였다.

셋째, 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향을 분석하기 위하여 독립변수들 간에 다중공선성을 검토하고 다중회귀분석을 실시하였다.

넷째, 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 확인하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 후, 매개효과의 유의성검증을 위한 Sobel test를 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 기술통계와 상관관계

#### 1) 기술통계

직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 하위요인별 연구대상자의 인구학적 특성에 따른 기술통계를 산출하였고, 그 결과는 <표 IV-1>과 같다

<표 IV-1>에서와 같이, 사회복지 전담공무원의 직무스트레스(전체)는 연구대상자의 인구학적 특성에 있어 유의한 차이가 없었다. 직무스트레스의 하위요인 중 조직체계( $F=5.635, p<.05$ )는 성별 특성에 있어 유의한 차이를 보였고, 직무요구( $F=2.953, p<.05$ )와 관계갈등( $F=4.158, p<.05$ )은 근무지형태 특성에 있어서 유의한 차이가 있었다. 사회복지 전담공무원의 회복탄력성(전체)은 연구대상자의 인구학적 특성에 있어 유의한 차이가 없었다. 회복탄력성의 하위요인 중 긍정성( $F=3.496, p<.05$ )이 연령 특성에 있어 유의한 차이가 있었다. 사회복지 전담공무원의 소진(전체)은 연구대상자의 인구학적 특성에 있어 유의한 차이가 없었다.

<표 IV-1> 인구학적 특성에 따른 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 평균, 표준편차 및 F값

구분		전체 (n=155)	성별		F (1, 153)	연령			F (2, 152)	근무지형태				F (3, 151)
			남 (n=42)	여 (n=112)		40세 이하 (n=66)	41~50세 (n=70)	51세 이상 (n=19)		도청(n=10)	시청(n=45)	읍면동 (n=93)	기타 (n=7)	
직무요구	M	4.08	3.79	4.19	0.626	4.01	4.19	3.93	2.071	4.13	4.02	4.06	4.75	<b>2.953*</b>
	SD	.63	.66	.58		.61	.62	.66		.61	.69	.58	.56	
직무자율	M	2.86	2.70	2.92	0.802	2.95	2.83	2.67	2.646	2.90	2.75	2.92	2.82	1.180
	SD	.50	.46	.50		.48	.51	.42		.57	.48	.49	.61	
관계갈등	M	2.58	2.43	2.64	1.657	2.61	2.56	2.54	0.143	2.73	2.30	2.69	2.71	<b>4.158*</b>
	SD	.66	.53	.69		.62	.66	.78		.66	.55	.68	.56	
적부불안정	M	2.28	2.13	2.34	2.362	2.39	2.21	2.13	1.311	2.65	2.08	2.33	2.36	1.976
	SD	.78	.73	.79		.87	.72	.57		.75	.80	.75	.90	
조직체계	M	3.31	3.22	3.33	<b>5.635*</b>	3.27	3.37	3.19	0.919	3.13	3.35	3.32	3.05	0.930
	SD	.56	.43	.60		.54	.55	.64		.80	.55	.52	.76	
보상부적절	M	3.08	3.10	3.07	0.874	3.14	3.04	2.97	0.747	3.00	3.03	3.12	2.93	0.390
	SD	.62	.58	.64		.59	.66	.56		.85	.58	.58	1.10	
직장문화	M	2.70	2.52	2.78	1.875	2.78	2.69	2.49	1.601	2.90	2.64	2.69	2.96	0.871
	SD	.64	.51	.67		.60	.69	.55		.97	.65	.58	.73	
직무스트레스 (전체)	M	2.98	2.84	3.04	2.763	3.02	2.98	2.85	1.854	3.06	2.88	3.02	3.08	1.982
	SD	.35	.30	.36		.36	.35	.33		.54	.29	.34	.44	
자기조절능력	M	3.34	3.34	3.33	0.728	3.28	3.40	3.32	1.176	3.40	3.40	3.31	3.23	0.618
	SD	.44	.45	.43		.42	.44	.47		.42	.33	.46	.74	
대인관계능력	M	3.40	3.42	3.39	0.081	3.36	3.43	3.44	0.907	3.36	3.43	3.40	3.41	0.158
	SD	.34	.34	.33		.31	.34	.38		.29	.31	.35	.45	
긍정성	M	3.33	3.40	3.29	0.072	3.23	3.39	3.46	<b>3.496*</b>	3.11	3.42	3.31	3.21	1.838
	SD	.43	.41	.43		.43	.44	.34		.56	.37	.42	.56	
회복탄력성 (전체)	M	3.36	3.39	3.34	0.274	3.29	3.41	3.41	2.198	3.29	3.42	3.34	3.29	0.759
	SD	.34	.35	.33		.32	.35	.34		.32	.29	.35	.55	
정서적 고갈	M	3.44	3.14	3.57	0.856	3.50	3.45	3.25	1.312	3.39	3.32	3.49	3.71	1.266
	SD	.60	.59	.56		.52	.67	.61		.86	.65	.55	.60	
비인격화	M	2.73	2.60	2.79	.0144	2.73	2.79	2.49	1.936	2.48	2.66	2.77	2.94	1.351
	SD	.57	.52	.57		.53	.62	.44		.50	.57	.56	.71	
개인적 성취감 감소	M	3.48	3.49	3.48	1.184	3.43	3.53	3.45	0.912	3.65	3.56	3.43	3.43	1.348
	SD	.44	.51	.42		.44	.41	.56		.36	.45	.45	.42	
소진 (전체)	M	2.96	2.79	3.03	0.020	3.03	2.94	2.77	2.988	2.82	2.87	3.01	3.10	1.656
	SD	.42	.41	.41		.38	.47	.31		.46	.43	.41	.55	

\*p<.05

## 2) 상관관계

사회복지 전담공무원의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계를 살펴 보기 위해 변수들 간의 pearson 상관계수를 산출하였으며, 그 결과는 <표 IV-2>와 같다.

직무스트레스와 소진 간의 상관계수는 .525로 사회복지 전담공무원의 직무스트레스가 높을수록 소진이 높게 나타났다( $p_s < .01$ ). 직무스트레스의 하위변인과 소진의 상관계수는 관계갈등 .306, 직무불안정 .367, 조직체계 .319, 보상부적절 .283, 직장문화 .459로 유의한 정적상관을 나타냈다( $p_s < .01$ ). 따라서 사회복지 전담공무원의 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 하위요인의 직무스트레스가 높을수록 소진이 높게 나타났다.

회복탄력성과 소진 간의 상관계수는 -.568로 나타나 회복탄력성이 높을수록 소진이 적게 나타나는 것으로 나타났다. 회복탄력성의 하위요인과 소진 간의 상관계수는 자기조절능력 -.453, 대인관계능력 -.413, 긍정성 -.531로 하위요인 모두 유의한 부적상관을 나타냈다( $p_s < .01$ ). 따라서 회복탄력성이 높을수록 소진이 적게 일어난다.

직무스트레스와 회복탄력성 간의 상관계수는 -.233으로 나타나( $p_s < .01$ ), 직무스트레스가 높을수록 회복탄력성이 낮은 것으로 나타났다. 직무스트레스의 하위요인과 회복탄력성의 상관계수는 직무불안정 -.360, 직장문화 -.335( $p_s < .01$ )로 회복탄력성과 유의한 부적상관을 나타냈다. 따라서 직무스트레스 하위요인 중 직무불안정, 직장문화 요인이 높을수록 회복탄력성이 낮아진다.

<표 IV-2> 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계

(N=155)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. 직무요구	1															
2. 직무자율	.267**	1														
3. 관계갈등	-.441**	-.053	1													
4. 직무불안정	-.419**	.112	.498**	1												
5. 조직체계	.490**	.263**	.038	-.033	1											
6. 보상부적절	.536**	.259**	-.123	-.138	.579**	1										
7. 직장문화	-.126	.115	.345**	.318**	.235**	.169*	1									
8. 직무스트레스전체	.387**	.490**	.390**	.404**	.708**	.632**	.540**	1								
9. 자기조절능력	.325**	-.018	-.260**	-.375**	.111	.144	-.227**	-.081	1							
10. 대인관계능력	.253**	.000	-.174*	-.305**	.091	.034	-.225**	-.088	.611**	1						
11. 긍정성	-.079	-.205*	-.058	-.215**	-.182*	-.316**	-.367**	-.385**	.442**	.530**	1					
12. 회복탄력성전체	.192*	-.097	-.196*	-.360**	-.001	-.065	-.335**	-.233**	.830**	.841**	.809**	1				
13. 정서적고갈	.554**	.249**	-.041	.040	.497**	.475**	.333**	.598**	-.123	-.163*	-.472**	-.316**	1			
14. 비인격화	-.238**	-.072	.448**	.389**	.180*	.027	.397**	.326**	-.448**	-.344**	-.310**	-.446**	.319**	1		
15. 개인적 성취감감소	.251**	.024	-.202*	-.225**	.074	.061	-.093	-.031	.772**	.587**	.401**	.708**	-.060	-.287**	1	
16. 소진전체	.032	.094	.306**	.357**	.319**	.283**	.459**	.525**	-.453**	-.413**	-.531**	-.568**	.693**	.825**	-.307**	1

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

## 2. 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향

### 1) 직무스트레스가 소진에 미치는 영향

직무스트레스의 하위요인인 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화가 소진을 얼마나 잘 설명하는지를 알아보기 위하여 소진을 종속변인으로 하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 소진에 대한 직무스트레스의 다중회귀분석결과

(N=155)

예측변인	비표준화 계수		표준화 계수		<i>t</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>F</i>	공선성 통계량	
	<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$					공차한계	VIF
(상수)	.935	.250			3.740				
직무요구	.165	.046	.243		3.589***	.410	14.58***	.874	1.145
직무자율	.051	.058	.059		.870			.859	1.164
관계갈등	-.032	.044	-.049		-.710			.851	1.174
직무불안정	.094	.037	.173		2.564*			.882	1.134
조직체계	.065	.056	.086		1.171			.743	1.346
보상부적절	.044	.046	.064		.946			.877	1.140
직장문화	.266	.048	.401		5.603***			.785	1.274

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

<표 IV-3>에서 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력을 살펴보면, 직무요구( $\beta = .243$ )과 직장문화( $\beta = .401$ )가 소진에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .001$ ), 직무불안정( $\beta = .173$ )도 소진에 유의한 정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p < .05$ ). 소진에 직무스트레스의 전체설명력은 41.0%를 차지하였다( $F = 14.58$ ,  $p < .001$ ). 따라서 직무스트레스의 하위요인인 직무요구, 직장문화, 직무

불안정가 높으면 심할수록 소진도 높아지는 것을 알 수 있다. 분석결과는 공차한계값이 0.1이상이고 VIF 값이 10 이하로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다.

## 2) 회복탄력성이 소진에 미치는 영향

회복탄력성의 하위요인인 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성이 소진을 얼마나 잘 설명하는지를 알아보기 위하여 소진을 종속변인으로 하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 IV-4>와 같다.

<표 IV-4> 소진에 대한 회복탄력성의 다중회귀분석결과

(N=155)

예측변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	R <sup>2</sup>	F	공선성 통계량	
	B	SE	$\beta$				공차한계	VIF
(상수)	5.224	.287		18.216				
자기조절능력	-.243	.084	-.249	-2.894**	.378	30.619***	.557	1.795
대인관계능력	-.012	.108	-.010	-.113			.562	1.778
긍정성	-.425	.084	-.429	-5.076***			.577	1.734

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

<표 IV-4>에서 회복탄력성이 소진에 미치는 영향력을 살펴보면, 긍정성( $\beta = -.429$ )이 소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $p < .001$ ), 자기조절능력( $\beta = -.249$ )도 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .01$ ). 소진에 회복탄력성의 전체설명력은 37.8%를 차지하였다( $F = 30.619$ ,  $p < .001$ ). 따라서 회복탄력성 하위요인 긍정성, 자기조절능력이 높으면 소진이 낮아지는 것을 알 수 있다. 분석결과는 공차한계값이 0.1이상이고 VIF값이 10 이하로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다.



### 3. 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과

직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 관계를 동시에 살펴보고, 회복탄력성이 직무스트레스와 소진을 매개하여 영향을 미치는 것인지 알아보기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증 절차를 걸쳐 분석하였으며, 그 결과는 <표 IV-5>와 같다.

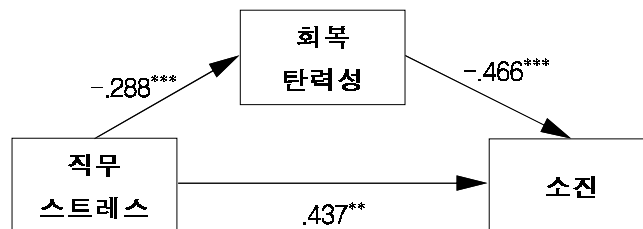
<표 IV-5> 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과검증결과

(N=155)

단계	변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	R <sup>2</sup>	F	Sobel test(z)
		B	SE	$\beta$				
독립	(상수)	4.188	.225		18.614			
→ 매개	직무스트레스							
→ 회복탄력성		-.279	.075	-.288***	-3.720***	.083	13.840***	
독립	(상수)	.904	.240		3.765			
→ 종속	직무스트레스							
→ 소진		.688	.080	.572***	8.615***	.327	74.214***	5.90***
독립, 매개	(상수)	3.334	.365		9.122			
→ 직무스트레스								
→ 소진		.527	.070	.437***	7.497***	.526	84.175***	
종속	회복탄력성							
→ 소진		-.580	.073	-.466***	-7.982***			
총효과:		.572		직접효과:	.437	간접효과:	.135	

\*\*\* $p < .001$

이를 그림으로 나타내면 [그림 IV-1]과 같다.



[그림 IV-1] 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과

<표 IV-5>의 결과를 매개효과 검증 절차에 따라 살펴보면, 첫째, 독립변인인 직무스트레스가 매개변인인 회복탄력성에 유의한 부적 영향을 미치고( $\beta=-.288$ ,  $p<.001$ ), 둘째 독립변인인 직무스트레스가 종속변인인 소진에 유의한 영향을 미치며( $\beta=.572$ ,  $p<.001$ ), 세 번째 직무스트레스와 소진의 회귀분석에 회복탄력성을 추가했을 때, 직무스트레스의  $\beta$ 계수가 .572에서 .437로 감소하나 유의미한 수준이므로 부분매개 하였음을 알 수 있다.

또한 회복탄력성에 대한 직무스트레스의 설명력은 총 분산의 8.3%이다( $F=13.840$ ,  $p<.001$ ). 직무스트레스는 소진에 정적인 영향을 미치고( $\beta=.572$ ,  $p<.001$ ), 소진에 대한 직무스트레스의 설명력은 총 분산의 32.7%이다( $F=74.214$ ,  $p<.001$ ). 마지막으로 직무스트레스와 회복탄력성을 동시에 고려할 때, 전체 설명력은 52.6%이며( $F=84.175$ ,  $p<.001$ ), 직무스트레스가 소진에 미치는 영향은 감소하였고( $\beta=.437$ ,  $p<.001$ ), 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력의 직접효과는 .437(76.4%), 간접효과는 .135(23.6%)임을 알 수 있다.

보다 정확히 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 Sobel test를 실시한 결과, 매개효과는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다( $Z=5.90$ ,  $p<.001$ ).

따라서 직무스트레스는 소진에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 매개변수인 회복탄력성을 통해서도 간접적인 영향을 미치는 것으로, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향은 회복탄력성에 따라 달라질 수 있음을 알 수 있다.

## V. 논의

이 연구의 목적은 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 소진 간의 관계를 탐색하고 회복탄력성의 매개효과가 있는지를 확인하는 것이다. 이 목적에 따라 연구자는 먼저 사회복지 전담공무원의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진간의 관계를 규명하고, 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성이 매개하는지 확인하였으며 이 연구의 연구결과와 논의는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계를 살펴본 결과, 직무스트레스와 소진 간의 상관관계는 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 ( $r=.525, p_s<.01$ ), 직무스트레스가 높을수록 소진이 높아짐을 알 수 있다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화는 유의한 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타나, 사회복지 전담공무원이 자신의 직무를 수행해 나가는데 과도한 요구나 부적절한 업무환경이 제공되면 스트레스를 받게 됨을 알 수 있다. 이 결과는 직무스트레스 수준이 높을수록 사회복지 전담공무원의 소진 수준이 높다(선수경, 2011)는 연구와도 일치하며, 관계갈등이 높을수록, 업무량이 많을수록, 역할모호성이 높을수록 소진을 많이 일으킨다(전주식, 2010)는 연구와 직무요구도, 직무자율성, 보상부적절 등의 직무스트레스 요인들이 조직효과성에 부정적인 영향을 미친다(박용열, 2010)는 연구와도 일치한다.

회복탄력성과 소진 간의 상관관계에서 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타나 회복탄력성이 높을수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 특수교사의 회복탄력성을 높이면, 직무만족도는 올라가며, 심리적 소진은 낮아지게 된다는 이정현(2012)의 연구와 일치하며, 콜센터 상담사를 대상으로 회복탄력성 연구에서 회복탄력성이 상담사의 스트레스를 극복하는데 영향력이 있다고 한 연구(김지숙, 2014)와 고객에게 제공되는 서비스를 전달하는 과정에서 발생될 수밖에 없는 다양한 형태의 직무스트레스를 감소시키고 적절하게 관리하기 위해서는 개인이 발휘하는 회복탄력성이 중요하다(안예지, 2014)는 연구와도 일치한다. 또한 어려움이나 스트레스 상황에 처했을 때 이를 이겨낼 수 있는 긍정적인 힘인 회복탄력성이 직무스트레스를 감소시킨다(김부남, 오현숙, 박용숙, 2011)는 연구와도 일치한다. 이러한 결과를 종합하여 볼 때 직무스트레스는 낮을수록, 회

회복탄력성은 높을수록 소진이 낮아지는 것을 알 수 있다. 즉, 사회복지 전담공무원이 직무스트레스를 덜 받을수록 소진이 덜 일어나며, 회복탄력성이 높을수록 직무스트레스를 적절히 관리하여 소진을 덜 일으키는 것을 알 수 있다.

둘째, 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미치며, 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구와 직장문화가 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무요구가 심하고 경직된 직장문화를 가질수록 소진이 높아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 직무스트레스가 소진에 유의한 정적 영향을 미친다는 연구(김정민, 강다연, 2011; 이셉, 2012; 송주영, 2012)와 일치하고 있다.

셋째, 회복탄력성은 소진에 유의한 영향을 미치며, 회복탄력성의 하위요인 중 긍정성과 자기조절능력이 소진에 유의한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나 긍정성과 자기조절능력이 높을수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 소진을 줄이고 직무에 만족하기 위하여는 사회복지사가 긍정적인 태도를 지니는 것이 유리하며 자아존중감을 바탕으로 한 긍정성이 중요하다는 연구(홍영희, 2013)와 일치하며 상담사의 긍정성이 조직만족에 영향을 미쳐 조직성과를 향상시킨다는 연구결과(김지숙, 2014)로도 지지된다. 또한 자기조절능력의 구성요인 중 감정조절능력이 다른 하위변인에 비해 상대적으로 소진과 높은 부적 상관관계 및 유의미한 영향을 연구(이민정, 2014)와 일치하고 있으며 이는 자기조절능력이 압박과 스트레스 상황에서도 자신의 정서를 조절할 수 있는 능력으로서 소진을 예방하는데 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다. 특히 정서조절력은 우울 증상과 스트레스 사건을 완화하는 보호요인이며(김영란, 이영호, 2009), 정서조절력이 낮을수록 외로움 등 부정적 정서를 많이 경험한다는 연구(서은숙, 2008)에 의해서도 지지된다. 정서를 인식하고 이해하며 조절, 활용하는 능력은 소진과 관련해서 스트레스를 관리하는데 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

넷째, 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 살펴본 결과 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 매개효과 검증 결과, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향은 회복탄력성을 통하여 직무스트레스가 낮아짐을 알 수 있다. 직무스트레스가 소진에 정적 영향을 주지만, 회복탄력성을 증진시킨다면 직무스트레스를 조절하여 소진이 적게 일어나게 되는 결과를 가져온다고 볼 수 있어, 회복탄력성이 직무스트레스와 소진과의 관계에 매개한다고 할 수 있다. 회복탄력성은 직무스트레스, 소진의 결과에 영향을

주며, 이는 서비스대상과의 긍정적인 상호작용, 교사의 역할 수행에 영향력을 미친다(권수현, 2010)는 연구와도 일치하고 있다.

이러한 회복탄력성의 소진에 대한 매개효과는 자아탄력성이 높을수록 소진이 낮아지는 조절효과를 가진다는 자아탄력성의 조절효과에 관한 연구결과(김효정, 2013)와 일치한다. 두 연구결과에 따르면, 회복탄력성 하위요인인 긍정성과 자아탄력성 하위요인인 낙관성은 소진에 있어 유의미한 부적 관계가 있었다. 반면 회복탄력성의 하위요인 중 감정조절력은 소진에 높은 영향력을 보였으나 자아탄력성의 경우에는 감정통제의 영향력 보다는 개인의 유능성을 나타내는 활력성의 영향력을 높게 나타나는 차이점이 있었다.

위의 두 가지 연구를 살펴보면, 두 탄력성이 개념과 성격이 유사하다는 것을 알 수 있는데 이는 탄력성 연구가 발전해 오면서 자아탄력성에서 회복탄력성으로 개념이 확장되었기 때문이다. 탄력성 연구는 수십 년 동안 세 차례의 연구시대를 거치면서 발전해 왔는데 제1세대에서는 기본 개념 및 방법론과 더불어 탄력성 현상을 잘 기술했으며 개인에 초점을 두었다. 제2세대에서는 탄력성에 대한 보다 역동적인 설명을 하였다. 이는 역경과 위협의 맥락에서 이루어지는 긍정적 적응에 관한 이론과 연구에 대한 발달체제 접근을 채택하여, 개인의 발달을 포함하는 수많은 체제와 개인의 상호교류에 초점을 두었다. 마지막으로 제3세대는 현재까지도 그 모양새를 갖추어 가고 있는데, 발달경로의 변화를 지향하는 예방개입을 통해서 적응 유연성을 조성하는데 초점을 두고 있다(Wright와 Masten: 이연실, 2013 재인용).

이상에서 살펴본 바와 같이 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성, 소진은 긴밀한 관계를 나타냈다. 이 연구는 사회복지 전담공무원의 회복탄력성이 개인뿐 아니라 복지서비스 제공의 질에도 영향을 미치고, 사회복지 전담공무원과 복지대상자의 삶에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 중요한 의의를 갖는다.

또한 상담자나 심리치료사들이 회복탄력성 증진 프로그램을 이용한 심리치료 및 상담 프로세스를 활용한다면 그들의 소진을 감소시키는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 따라서 연구자는 이 연구를 통해 회복탄력성 프로그램 개발 및 적용에 관한 연구의 기초자료를 제공하고자 하였고, 연구대상자의 연령과 직업 등 다양한 계층에 대한 회복탄력성 연구가 활발히 이루어져야 할 것이라 생각한다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

이 연구의 목적은 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 특히 연구자는 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 밝히고자 하였다.

연구대상자는 제주특별자치도 소속 사회복지 전담공무원 155명이다. 연구에 사용된 도구는 직무스트레스 척도, 소진 척도, 회복탄력성 척도이며, 연구자는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 기술통계분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였으며, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 매개효과 검증을 위하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 이 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관분석을 실시한 결과, 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 상관관계는 유의한 상관을 보였다.

둘째, 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미치며, 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구, 직장문화, 직무불안정이 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스가 높을수록 소진이 높아짐을 알 수 있다.

셋째, 회복탄력성은 소진에 유의한 영향을 미치며, 회복탄력성의 하위요인 중 감정조절력, 생활만족도, 자아낙관성이 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나 감정조절력, 생활만족도, 자아낙관성이 높을수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다.

넷째, 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 살펴본 결과 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스는 소진에 직접적인 영향을 주며 매개변수인 회복탄력성을 통한 간접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

위와 같은 연구결과를 볼 때, 사회복지 전담공무원의 직무스트레스, 회복탄력

성, 소진 간에는 유의한 관계가 있으며, 회복탄력성은 직무스트레스를 완화하여 소진을 감소시키는 매개효과가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 앞으로 회복탄력성 증진 프로그램 개발 및 효과에 관한 실천적인 연구가 활발하게 이루어져야 심리치료 및 상담 프로그램에 적용될 수 있어야 할 것이다.

## 2. 제언

이 연구의 제한점과 후속연구를 위한 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 이 연구의 대상은 제주특별자치도 소속 사회복지 전담공무원만을 대상으로 하였기 때문에 일반화하는 데는 한계가 있으며, 결과를 일반화하기 위해서는 더욱 광범위한 지역을 대상으로 한 연구가 필요하겠다. 후속연구에서는 다양한 지역별로 선정하여 결과에 대한 신뢰도를 높일 필요가 있겠다.

둘째, 이 연구에서는 각 요인들의 측정방법에 관련된 제한점이 있다. 모든 연구 자료가 자기보고형식으로 이루어졌기 때문에 설문 응답자들의 주관적인 응답 값이 실제 지각수준을 정확하게 반영하고 있다는 추정만 할 뿐이다. 즉 설문 응답의 정확성이나 응답회피에 대한 해결기제를 설문에 반영하지 못 하였다. 또한 사회복지 전담공무원의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 관계 분석 결과에 따라 원인분석이 필요한 부분에 대한 심층면접 등을 통한 질적인 연구가 함께 이루어지지 못하여 아쉽다.

셋째, 이 연구는 직무스트레스와 소진의 관계에서 매개효과를 가진 개인적 요인인 회복탄력성만을 살펴보았다. 후속연구에서는 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 다양한 개인적 요인과 더불어 환경적 요인들 간의 관계를 보다 통합적으로 살펴볼 필요가 있을 것이다. 사회복지 전담공무원의 소진과 관련한 연구는 앞으로도 지속적으로 이루어져야 할 연구 주제이며, 특히 사회복지 전담공무원의 소진 예방 및 극복방안에 관한 연구가 이루어져야 할 것이다.

연구자는 이 연구에서 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향을 살펴보고, 개인내적 특성인 회복탄력성이 직무스트레스와

소진과의 관계에서 매개요인으로 작용한다는 사실을 밝힘으로서 직무스트레스와 소진의 관계에 대한 깊이 있는 이해를 했다는 점에서 의의가 있으며, 추후에는 사회복지 전담공무원을 대상으로 직무스트레스를 조절하고 소진을 감소시킬 수 있는 회복탄력성을 향상시키기 위한 교육 프로그램의 개발이 필요하며, 또한 회복탄력성 프로그램을 적용하여 그 효과에 대한 실천적인 연구가 이루어져야 할 것임을 보여 준다.



## 참 고 문 헌

- 강남희 (2013). **종합병원 간호사의 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과**. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 강종혁 (2007). **조직문화의 유형과 직무스트레스: 지방정보 공무원의 인식을 중심으로**. 박사학위논문, 국민대학교.
- 고정옥, 박숙경, 이명하(2013). **임상간호사의 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향**. **간호행정학회지**, 19(2), 304-314.
- 권기태 (1990). **교사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 조사연구**. 석사학위논문, 충북대학교 교육대학원.
- 권수현, 이승연 (2010). **유치원 교사의 회복탄력성 분석**. **한국교원교육연구**, 27(2), 137-157.
- 권정은 (2012). **교사의 직무환경과 소진의 관계에서 자기효능감과 자기위로능력의 조절효과**. 석사학위논문, 서강대학교 교육대학원.
- 김가은(2012). **놀이치료자의 자아탄력성 및 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향**. 석사학위논문, 명지대학교 사회교육대학원.
- 김귀동 (2008). **사회복지직공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 충청남도 시·군 지역 간 차이를 중심으로**. 석사학위논문, 충남대학교 행정대학원.
- 김기석 (1994). **직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인에 관한 연구**. 박사학위논문, 청주대학교.
- 김나연 (2010). **사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적특성, 업무환경, 사회적지지를 중심으로**. 석사학위논문, 경기대학교.
- 김나영, 정현희 (2012). **미술치료사의 자아탄력성과 사회적지지가 심리적 소진에 미치는 영향**. **미술치료연구**, 19(4), 879-899.
- 김동일, 고희정, 이윤희(2012). **정서·행동장애학생의 폭력적 문제행동에 노출된 특수교사의 리질리언스 과정: 사례연구를 중심으로**. **정서·행동장애 연구**, 28(2), 97-119.

- 김동희 (2003). **아동이 지각하는 가정의 과정환경이 자기효능감과 학교적응에 미치는 영향**. 석사학위논문, 경희대학교 교육대학원.
- 김문정 (2012). **아동상담자의 직무스트레스와 심리적 소진 및 직무열의의 관계: 정서지능 매개효과**. 석사학위논문, 가톨릭대학교 상담심리대학원.
- 김미선 (2003). **정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구**. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 김민자 (2008). **사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향**. 석사학위논문, 조선대학교 정책대학원.
- 김민정 (2014). **임상간호사의 회복탄력성과 사회적 문제해결능력이 소진에 미치는 영향**. 석사학위논문, 계명대학교.
- 김부남, 오현숙, 박용숙 (2011). 간호사의 탄력성과 직무스트레스 및 직무만족도. **한국직업건강간호학회지**, 20(1), 14-23.
- 김수정 (2010). **예술치료사의 직무스트레스와 치료적 동맹 관계**. 석사학위논문, 원광대학교 동서보완의학대학원.
- 김성순 (2014). **성격과 사회적 지지에 따른 노인시설종사자의 소진에 관한 연구: 김제시를 중심으로**. 석사학위논문, 한일장신대학교 기독교사회복지대학원.
- 김영란, 이영호 (2009). 우울 증상과 사회적 기술이 스트레스 생활사건에 미치는 영향. **한국심리학회지 임상**, 28(1), 153-170.
- 김원영 (2005). **사회복지 전담공무원의 소진에 관한 연구: 서울시 중부지역 중심으로**. 석사학위논문, 명지대학교 사회복지대학원.
- 김인경 (2012). **음악치료사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계**. 석사학위논문, 숙명여자대학교 음악치료대학원.
- 김정민, 강다연 (2011). 정서경험특성 상담자활동 자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국가정관리학회지**, 29(5), 19-32.
- 김정은 (2010). **초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과**. 석사학위논문, 경인교육대학교 교육대학원.
- 김주환 (2011). **회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀**. 고양: 위즈덤하우스.

- 김지숙 (2014). 조직지원이 콜센터 상담사의 회복탄력성 및 조직성과에 미치는 영향: 콜센터를 중심으로. 석사학위논문, 부산가톨릭대학교.
- 김지연 (2003). 놀이치료자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 김지혜 (2011). 정신보건사회복지사의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 서울지역 정신보건센터 정신보건사회복지사를 중심으로. 석사학위논문, 성균관대학교 사회복지대학원.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동 자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. *인문학논총*, 15(2), 173-194.
- 김현숙 (2013). 교직경력에 따른 중등교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과. 석사학위논문, 단국대학교 교육대학원.
- 김형섭 (2005). 호텔종사자의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구. *관광연구*, 19(3), 203-225.
- 김효정 (2013). 사회복지생활시설 사회복지사의 직무만족과 소진에 관한 연구: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 문인오, 박숙경, 정정미 (2013). 임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 19(4), 525-535.
- 민동일 (2007). 청소년의 가정건강성, 학교생활건강성 및 자아탄력성이 정신건강에 미치는 영향. 박사학위논문, 인하대학교.
- 박성호 (2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 박응열 (2010). 사회복지담당공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 청주대학교.
- 박은정 (2002). 사회복지 전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교 사회복지대학원.
- 박종숙 (2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향. 박사학위논문, 단국대학교.

- 박현진 (1996). **자아탄력성에 따른 지각된 스트레스, 대처 및 우울**. 석사학위논문, 고려대학교.
- 박현주, 김봉환 (2010). 상담자의 성인애착유형과 자아탄력성 및 심리적 소진과의 관계. **한국심리학회지 상담 및 심리치료**, 22(1), 33-52.
- 박효진 (2012). **유아교사의 정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계에서 정서지능의 조절효과**. 석사학위논문, 신라대학교 교육대학원.
- 박희현 (2005). **아동상담자의 의욕상실(Burnout) 요인 연구**. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 박희현, 오숙경 (2013). 청소년상담자의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향. **한국놀이치료학회지**, 16(2), 153-169.
- 배혜련 (2011). **대학생의 회복탄력성이 지각된 진로장벽에 미치는 영향**. 석사학위논문, 경기대학교.
- 백미숙 (2011). **사회복지시설 종사자들의 자아탄력성과 소진에 관한 연구: 영적안녕의 중재효과 검증**. 석사학위논문, 꽃동네현도사회복지대학교 사회복지대학원.
- 소덕순, 문영희 (2011). 사회복지전공 대학생의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인. **한국사회복지교육**, 16, 48-69.
- 서민호 (2012). **요양보호사의 직무스트레스와 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향-대구광역시 요양시설 종사자 중심으로-**. 박사학위논문, 대구한의대학교.
- 서은숙 (2008). 외로움의 인식수준에 따른 자아정체감과 정서조절 능력의 차이. **심리학연구**, 28(-), 43-53.
- 서정훈 (2012). **재활영역 심리치료사의 감성지능이 심리적 소진에 미치는 영향: 감정부조화와 직무스트레스를 매개로**. 박사학위논문, 대구대학교.
- 소혜정 (2005). **상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구**. 석사학위논문, 대구대학교.
- 송지혜 (2013. 10. 12). 사회복지 공무원 39% '고위험 스트레스군'. **시사IN**, 317, 34-35.
- 송주영 (2013). **초심상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계: 희망의 조절효과**. 석사학위논문, 가톨릭대학교.

- 선수경 (2012). **사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 직무스트레스, 사회적지지, 전달체계를 중심으로**. 석사학위논문, 강남대학교 사회복지전문대학원.
- 신우열, 최민아, 김주환 (2009). 회복탄력성의 세 가지 요인이 청소년의 온라인게임 중독 성향에 미치는 영향. **사이버커뮤니케이션 학보**, 26(3), 43-81.
- 심순애 (2007). **보육교사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계**. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 안예지 (2014). **K항공사 객실승무원의 직무관련스트레스와 서비스지향성의 관계에서 회복탄력성의 조절효과**. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 양진환 (1992). **사회적 지원과 성격특성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향**. 박사학위논문, 성균관대학교.
- 여선영 (2005). **아동상담자의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계**. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 염영배, 장인봉 (2012). 지방자치단체 복지전담공무원 직무소진과 직무관련 요인의 관계에 관한 실증분석. **경인행정학회**, 12(4), 363-383
- 오은수 (2012). 사회복지사의 감성지능과 성격이 심리적 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 전주대학교 상담대학원.
- 유정미, 박성호, 유성경 (2003). 상담자와 초등교사의 심리적 소진 관련 변인 연구. **청소년상담연구**, 11(2), 111-120.
- 유화숙, 박광희 (2005). 섬유패션산업 종사자의 직무스트레스 요인, 직무스트레스 징후 및 직무성과. **대한가정학회지**, 41(2). 93-106.
- 윤아랑 (2011). **상담자 소진과 관련된 위험요인 및 보호요인들: 내적 보호요인을 중심으로**. 박사학위논문, 가톨릭대학교.
- 윤여훈 (2012). **사회복지 전담공무원의 소진에 관한 연구: 자기성찰과 사회적 지지의 조절 효과 비교검증**. 석사학위논문, 연세대학교 행정대학원.
- 윤혜미 (1990). 사회사업종사자의 Burnout과 그들의 직업환경에 관한 연구. **한국사회복지학**, 16, 47-74.
- 윤혜미 (1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. **한국사회복지학**, 18, 83-116.

- 윤혜미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. **한국사회복지학**, 22, 118-141.
- 이명신 (2004). 사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델. **한국사회복지학**, 56(4), 5-34.
- 이민정 (2014). 회복탄력성 및 긍정적 착각이 전문상담교사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 부산대학교 교육대학원.
- 이선화 (2013). 정신보건센터에서 근무하는 정신보건간호사의 직무스트레스, 자기효능감 및 직무소진 간의 관계. 석사학위논문, 경성대학교 교육대학원.
- 이철퍀 (2012). 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 이수련, 이정화 (2010). 유치원 교사의 경력에 따른 소진과 자아탄력성에 관한 연구. **유아교육연구**, 31(1), 51-66.
- 이선규 (1991). 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구. 박사학위논문, 성균관대학교.
- 이영란 (2006). 상담자의 소진과 5요인 성격특성과의 관계. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 이영만 (2012). 초등학교 여교사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. **초등교육연구**, 25(1), 191-214.
- 이영미 (2010). 종합사회복지관의 직무환경이 종사자 직무소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 조선대학교 정책대학원.
- 이영화 (2012). 요양보호사의 직무스트레스가 심리적소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과. 박사학위논문, 호서대학교.
- 이용 (2011). 장애인 활동보조인의 감정노동과 자아효능감이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 지각된 활동보조서비스 코디네이터 지원의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 사회복지대학원.
- 이임덕 (2012). 특수교사의 회복탄력성, 낙관성, 긍정적 환상과 심리사회적응 간의 관계: 중·고등학교 특수학급담당 특수교사를 중심으로. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 이재영 (2012). 유아교육기관 교사의 회복탄력성, 지각된 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계. 박사학위논문, 대구가톨릭대학교.

- 이정현 (2012). 특수교사 교사의 심리적 소진 및 직무만족도와 회복탄력성의 관계연구. 박사학위논문, 단국대학교.
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일 (1991). 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 4(1), 1-21.
- 이종목 (2008). 직무스트레스의 이해와 관리 전략. 광주: 전남대학교출판부.
- 이종국, 공지현, 이기원, 장화순, 이봉원 (2001). 정신보건에 종사하는 인력들의 소진(Burnout)의 현황과 대책. 용인정신의학보, 8(1), 25-43.
- 이연실 (2013). 탄력성 개념에 대한 이론적 고찰. 놀이치료학회지, 16(4), 259-284.
- 이혜리, 조한익 (2005). 한국 청소년 탄력성 척도의 개발. 한국청소년연구, 16(2), 161-206.
- 이혜련 (2004). 직업상담원 소진현상과 직업 환경과의 관계. 석사학위논문, 한국기술교육대학교.
- 임혜현 (2007). 남성 생산직 근로자의 직무스트레스와 우울과의 관계. 석사학위논문, 아주대학교 보건대학원.
- 장세진 (2002). 스트레스의 사회심리적 요인. 한국역학회, 24(2), 148-163.
- 장세진 등 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한직업환경의학회지, 17(4), 297-317.
- 전주식 (2010). 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 대구대학교.
- 전혜정 (2014). 간호사의 직무스트레스와 직무소진의 관계: 유머감각과 유머대처 조절효과 검증을 중심으로. 석사학위논문, 명지대학교 사회교육대학원.
- 조남신 (2006). 정신보건사회복지사의 업무스트레스에 따른 소진에 관한 연구: 인천광역시를 중심으로. 석사학위논문, 인천대학교 행정대학원.
- 조혜진 (2014). 영성이 사회복지사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 계명대학교.
- 최가영 (2000). 소진의 매개역할에 관한 연구: 역할스트레스·사회적 지원과 조직몰입·이직의도의 관계. 박사학위논문, 세종대학교.
- 최성희 (2010). 놀이치료자의 수퍼비전 작업동맹과 심리적 소진의 관계에서 치료자 자기효능감의 매개효과. 석사학위논문, 숙명여자대학교 사회교육대학원.

- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지 상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598.
- 최인선 (2013). 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자아탄력성의 매개 효과. 석사학위논문, 전남대학교 교육대학원.
- 최혜윤 (2002). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 석사학위논문, 카톨릭대학교 심리상담대학원.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. **한국심리학회지 건강**, 8(2), 279-300.
- 최혜영 (2010). 소진(Burnout)의 개념 분석. **간호과학**, 22(2), 27-38.
- 한광현 (1992). 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 박사학위논문, 건국대학교.
- 한규성 (2013). 공감과 영성이 사회복지사의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 서강대학교 신학대학원.
- 한현미 (1993). 의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구 . 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 홍영욱 (2009). 클라이언트 폭력이 사회복지전문공무원의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 스트레스 매개효과를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 행정대학원.
- 홍영희 (2013). 사회복지사의 회복탄력성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 서울시립대학교.
- 홍은숙 (2006). 탄력성의 개념적 이해와 교육적 방안. **특수교육학연구**, 41(2), 45-67.
- 황경열, 소혜정 (2006). 재활상담자의 직무스트레스와 직무만족도 연구. **중복지체 부자유아교육**, 47, 107-124.
- 황순택, 구형모, 김지혜 (2001). 자아탄력집단의 성격특질, **한국심리학회지 임상**, 20(3), 569-581.
- 황유선, 김주환 (2009). 대인 커뮤니케이션 능력이 휴대전화 사용과 대인관계 유지에 미치는 영향. **언론과학연구**, 9(3), 687-719.
- 황이경 (2012). 초등학교 특수학급 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계: 낙관주의 및 사회적 지지의 역할. 석사학위논문, 경남대학교 교육대학원.



- Block, J., & Kermen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349-361.
- Beehr, T. A., & Newman, N. E. (1978). Job stress, employee health, organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review, *Personal Psychology*, 31(4), 665-699.
- Cherniss, B. C. (1980). *Professional burnout in human service organization*. New York: Praeger Publishers.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2002). *Becoming a helper*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole.
- Edelwich, A., & Brodsky, D. (1983). *Burnout: Stages of disillusionment in then helping professions*. New York: Pergamon Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout syndrom. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Garnezy, N. (1971). Vulnerability research and the issue of primary prevention. *American Journal of Orthopsychiatry*, 41, 101-116.
- Golembiewski, R. T., & Munznrider, R. T. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction burnout and turnover: A national survey. *Social Work*, 29(5), 449-450.
- Kottler, J. A. (1993). *On Being a therapist*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*(pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. New York: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry, 29*, 232-237.
- Peliman, B., & Hartman, E. A. (1982), Burn-out: Summary and future research, *Human Relation, 35*(4), 293.
- Rutter, M. (1979). Parental mental disorder as a psychiatric risk factor. *American Psychiatric Association Annals Reviews, 6*, 647-663.
- Rutter, M. (1979). Protective factors in children's responses to stress and disadvantage. *Primary Prevention of Psychopathology, 3*, 49-74.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner*. Massachusetts: Prentice Hall.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L. (1995). Burnout in social work. *Social Work, 40*(5). 638-646.
- Werner, E. E. & Smith, R. S. (1982). *Vulnerable but invincible: A study of resilient children*. New York: McGraw-Hill.

## **Abstract**

### **The Predictive Effect of Job Stress and Resilience on Burnout with Social-Welfare Officials**

**Hye Eun Kim**

Department of Psychotherapy  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL EDUCATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

**Supervised by Professor Jae Hong Song**

The purpose of this study was to explore the predictive relation among job stress, resilience and burnout with social-welfare officials and to clarify whether resilience has a mediating effect in the relation between job stress and burnout. Through this study, researcher hoped to provide the basic material that can be actually used in social-welfare field, and to be studied the ways to decrease the level of their burnout in the near future.

For this purpose, researcher addressed these questions.

First, are there significant correlations among job stress, resilience and burnout?

Second, does the job stress predict the burnout significantly?

Third, does the resilience predict the burnout significantly?

Finally, does resilience have a mediating effect in the relation between the job stress and the burnout?

Subjects consisted of 155 social-welfare officials(male 42, female 113) working in administrative offices located in Jeju Special Self-Governing Province. They responded to some questionnaires: Korean Occupational Stress Scale Short Form(KOSS-SF) to measure the job stress, Maslach Burnout Inventory to measure the burnout, and the Korean Resilience Quotient(KRQ-53) to measure the resilience.

To analyze data collected from their responses, researcher produced the means and standard deviations for each variables and the product-moment correlation between them, and conducted stepwise regression analysis to clarify the mediating effect of resilience in the relation between the job stress and the burnout.

The findings of this study were as follows:

First, there are significant correlations among job stress, resilience and burnout.

Second, the job stress significantly predicted the burnout.

Third, the resilience significantly predicted the burnout.

Finally, the resilience had a partial mediating effect in the relation between job stress and burnout.

These findings suggested that job stress and resilience have a relationship with burnout, and confirmed that job stress and resilience have an important effect on social-welfare officials' burnout. Therefore, in order to decrease social-welfare officials' burnout, we must recognize the importance of job stress, and it is requiring to should develop education programs to improve resilience.

*KeyWords: burnout, job stress, resilience*

부 록

# 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 사회교육대학원에서 심리치료를 전공하고 있는 학생으로서 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 사회복지업무 담당공무원의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진의 관계를 살펴보고자 작성된 것입니다.

질문에 대한 정답이 있는 것이 아니므로 편안한 마음으로 평소의 생각에 비추어 솔직하게 응답(✓)하여 주시기 바라며, 모든 문항에 빠짐없이 답해주시길 부탁드립니다.

사회복지업무를 담당하고 계신 선생님의 성의 있는 답변과 회신이 연구논문 작성에 큰 힘이 될 것입니다.

이 조사는 무기명으로 실시되며, 응답하신 내용은 연구목적으로만 사용될 것이며, 철저하게 비밀이 보장됩니다. 또한 연구가 마무리되면(2014년 8월 30일까지) 모두 폐기 처리될 것입니다. 감사합니다.

2014년 2 월

제주대학교사회교육대학원 심리치료학과

심리치료 석사과정 김혜은 드림

지도교수 송재홍

다음은 귀하의 직무스트레스에 대한 질문입니다. 각 문항을 읽고 각 항목에 1~5점의 범위 내에서 해당하는 점수에 √표 해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.	①	②	③	④	⑤
2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
3. 업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다..	①	②	③	④	⑤
10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
11. 직장에서 내가 힘들때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예:구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	①	②	③	④	⑤
14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치)가 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④	⑤
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
16. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나의 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④	⑤
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
21. 회식자리가 불편하다.	①	②	③	④	⑤
22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.	①	②	③	④	⑤
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④	⑤
24. 남성과 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④	⑤

다음은 귀하가 업무와 관련되어 갖게 되는 느낌들에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 각 항목에 1~5점의 범위 내에서 해당하는 점수에 √표 해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 민원인의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤



문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5. 나는 민원인을 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6. 사람들과 하루종일 일을 하는 것은 정말 힘든일이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 민원인의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
9. 직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
10. 이 일은 선택한 이후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.	①	②	③	④	⑤
11. 이 일로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이다.	①	②	③	④	⑤
12. 내가 매우 활동적이라고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 너무 열심히 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 민원인에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤
16. 사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게는 매우 큰 스트레스가 된다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 민원인에게 편안한 분위기를 쉽게 조성한다.	①	②	③	④	⑤
18. 민원인과 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해진다.	①	②	③	④	⑤
19. 내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해왔다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
21. 일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는 민원인들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤

다음은 귀하의 회복탄력성 지수에 대한 문항으로 회복탄력성은 역경을 이겨내는 긍정의 힘을 의미합니다. 각 문항을 읽고 평소에 생각하시는 대로 해당하는 칸에 √표 해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 내가 무슨 생각을 하면, 그 생각이 내 기분에 어떤 영향을 미칠지 잘 알아챈다.	①	②	③	④	⑤
3. 논쟁거리가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 내 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 집중해야 할 중요한 일이 생기면 신바람이 나기보다는 더 스트레스를 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 감정에 잘 휘말린다.	①	②	③	④	⑤
6. 때때로 내 감정적인 문제 때문에 학교나 직장에서 공부하거나 일할 때 집중하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
7. 당장 해야 할 일이 있으면 나는 어떠한 유혹이나 방해도 잘 이겨내고 할 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
8. 아무리 당황스럽고 어려운 상황이 닥쳐도, 나는 내가 어떤 생각을 하고 있는지 스스로 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
9. 누군가가 나에게 화를 낼 경우 나는 우선 그 사람의 의견을 잘 듣는다.	①	②	③	④	⑤
10. 일이 생각대로 잘 안 풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
11. 평소 경제적인 소비나 지출 규모에 대해 별다른 계획없이 지낸다.	①	②	③	④	⑤
12. 미리 계획을 세우기보다는 즉흥적으로 일을 처리하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13. 문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결 방안에 대해 먼저 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14. 어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 그 문제를 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 사건이나 상황을 잘 파악하지 못한다는 이야기를 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17. 문제가 생기면 나는 성급하게 결론을 내린다는 이야기를 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤
18. 어려운 일이 생기면, 그 원인을 완전히 이해하지 못했다 하더라도 일단 빨리 해결하는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 재치 있는 농담을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
21. 나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는윗사람과 대화하는 것이 부담스럽다.	①	②	③	④	⑤
23. 나는 대화 중에 다른 생각을 하느라 대화 내용을 놓칠 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
24. 대화를 할 때 하고 싶은 말을 다 하지 못하고 주저할 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
25. 사람들의 얼굴 표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
26. 슬퍼하거나 화를 내거나 당황하는 사람을 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 잘 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
27. 동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤
28. 나는 사람들의 행동 방식을 때로 이해하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
29. 친한 친구나 애인 혹은 배우자로부터 “당신은 나를 이해 못 해”라는 말을 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤
30. 동료와 친구들은 내가 자기 말을 잘 듣지 않는다고 한다.	①	②	③	④	⑤
31. 나는 내 주변 사람들로 부터 사랑과 관심을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
32. 나는 내 친구들을 정말로 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
33. 내 주변 사람들은 내 기분을 잘 이해한다.	①	②	③	④	⑤
34. 서로 도움을 주고받는 친구가 별로 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
35. 나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 싫어하게 된다.	①	②	③	④	⑤

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
36. 서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
37. 열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
38. 맞든 아니든, “아무리 어려운 문제라도 나는 해결할 수 있다”고 일단 믿는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
39. 어려운 상황이 닥쳐도 나는 모든 일이 다 잘 해결될 거라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
40. 내가 어떤 일을 마치고 나면, 주변 사람들이 부정적인 평가를 할까봐 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
41. 나에게 일어나는 대부분의 문제들은 나로서는 어쩔 수 없는 상황에 의해 발생한다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
42. 누가 나의 미래에 대해 물어보면, 성공한 나의 모습을 상상하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
43. 내 삶은 내가 생각하는 이상적인 삶에 가깝다.	①	②	③	④	⑤
44. 내 인생의 여러 가지 조건들은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
45. 나는 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
46. 나는 내 삶에서 중요하다고 생각한 것들은 다 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
47. 나는 다시 태어나도 나의 현재 삶을 다시 살고 싶다.	①	②	③	④	⑤
48. 나는 다양한 종류의 많은 사람들에게 고마움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
49. 내가 고맷게 여기는 것들을 모두 적는다면, 아주 긴 목록이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
50. 나이가 들어갈수록 내 삶의 일부가 된 사람, 사건, 생활에 대해 감사하는 마음이 더 커져간다.	①	②	③	④	⑤
51. 나는 감사해야 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
52. 세상을 둘러볼 때 내가 고마워해야 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
53. 사람이나 일에 대한 고마움을 한참 시간이 지난 후에야 느낀다.	①	②	③	④	⑤

※ 사회복지업무담당자의 일반적 사항에 관한 내용입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자    ② 여자

2. 귀하의 연령은?

- ① 40세이하    ② 41세 ~ 50세    ③ 51세 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸이하    ② 전문대졸    ③ 대졸    ④ 대학원 이상

4. 사회복지 전공여부는?

- ① 전공    ② 비전공

5. 귀하의 현 직급은?

- ① 9급    ② 8급    ③ 7급    ④ 6급    ⑤ 5급 이상

6. 귀하가 소지하고 계신 사회복지사 자격증은?

- ① 1급    ② 2급    ③ 3급    ④ 없다

7. 사회복지업무를 맡으신지 얼마나 되셨습니까?

- ① 1년 미만    ② 1~3년 미만    ③ 3~5년 미만    ④ 5~10년 미만    ⑤ 10년 이상

8. 귀하가 일하는 곳은 어디입니까?

- ① 도청    ② 시청 ( 과 )    ③ 읍·면사무소 및 동 주민센터    ④ 기타 (       )

♣ 여러분의 성실한 응답에 진심으로 감사의 마음을 전합니다. ♣