



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

제주지역 사회복지사의
이차적 외상스트레스가 직무소진에
미치는 영향

- 레질리언스의 조절효과를 중심으로 -

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

송 수 경

2019年 2月

제주지역 사회복지사의
이차적 외상스트레스가 직무소진에
미치는 영향

- 레질리언스의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 남 진 열

송 수 경

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월

송수경의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (印)

위 원 _____ (印)

위 원 _____ (印)

제주대학교 행정대학원

2018년 12월

The effect of Secondary traumatic stress on burnout of social workers in Jeju

-Focused on moderating effect of resilience-

Song, Su-Kyong

(Supervised by Professor Nam, Chin-Yeol)

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

2019. 2.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<국문 초록>

제주지역 사회복지사의
이차적 외상스트레스가 직무소진에
미치는 영향
- 레질리언스의 조절효과를 중심으로 -

송 수 경

제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공
지도교수 남진열

사회복지사는 다양한 외상을 경험한 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 이차적 외상스트레스를 겪게 되며, 이는 우울 등 정신적 어려움뿐만 아니라 사회복지사의 소진에 영향을 주게 되고 나아가 사회복지사가 이직을 고려하거나 사회복지현장을 떠나게 하는 주요 요인이 되기도 한다.

본 연구의 목적은 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고, 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아보고자 하였으며, 이를 통해 직무소진을 예방하기 위한 개입방안 및 정책적 제언을 모색해보기 위함이다.

제주지역에서 근무하는 사회복지사 187명을 대상으로 자가기입식 설문조사 이루어졌으며, 2018년 8월부터 9월까지 약 2개월간 설문조사를 실시하였다. 사회복지사의 이차적 외상스트레스를 측정하기 위해 한국형 이차적 외상스트레스 척도 K-STSS 17문항과 직무소진 정도를 측정하기 위해 MBI 22문항, 레질리언스를

측정하기 위해 CD-RISC 25문항을 측정도구로 사용하였으며, 조사대상자의 인구 사회학적 특성 8문항을 포함하여 조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 18.0 프로그램을 활용하여 t-test, ANOVA, 상관관계분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석 등을 실시하였다.

본 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 연구대상자의 직무소진 평균은 2.72 점, 이차적 외상스트레스 평균은 2.48로 평균보다 낮았으며, 레질리언스는 3.56점으로 평균이상으로 나타났다. 직무소진과 이차적 외상스트레스는 정적 상관관계가, 레질리언스의 경우 직무소진과 이차적 외상스트레스에 부적 상관관계가 있었다. 둘째, 회피적 사고가 심할수록 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화 정도가 높은 것으로 나타났고, 각성은 정서적 고갈에 유의미한 정적 영향을 보였으나, 침습적 사고는 유의한 영향을 미치지 않았다. 셋째, 레질리언스가 높을수록 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화 정도가 낮아지는 것으로 나타났다. 넷째, 레질리언스의 조절효과 검증결과, 침습적 사고와 정서적 고갈의 관계에서만 조절효과를 보였으며, 다른 변인들 간의 관계에서는 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 통하여, 이차적 외상스트레스와 레질리언스가 직무소진에 유의미한 영향을 주는 요인으로 나타났다. 제주지역 사회복지사들의 이차적 외상스트레스와 직무소진에 대한 전반적인 실태파악이 요구되며, 이차적 외상스트레스에 대한 적절한 조기중재, 직무소진 예방과 레질리언스 향상을 위한 예방프로그램 개발이 필요하다.

주제어: 이차적 외상스트레스, 직무소진, 레질리언스

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	4
II. 이론적 배경	5
1. 직무소진	5
2. 이차적 외상스트레스	11
3. 레질리언스	17
III. 연구방법	20
1. 연구모형	20
2. 연구가설	21
3. 연구대상 및 자료수집방법	22
4. 조사도구	22
5. 자료분석방법	25
IV. 연구결과	26
1. 연구대상자의 특성	26
2. 인구사회학적 특성에 따른 주요변수의 차이	30
3. 주요 변수들 간 상관관계분석	41
4. 이차적 외상스트레스와 레질리언스가 직무소진에 미치는 영향	42
5. 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과	51
6. 연구가설에 대한 검증결과	59
V. 결론 및 제언	61
1. 연구결과 요약	61

2. 합의 및 제언	63
3. 연구의 한계점	65
참고문헌	66
<부록> 설문지	77

표 목차

<표 1> 조사도구의 문항구성 및 신뢰도	22
<표 2> 조사대상자의 인구사회학적 특성	27
<표 3> 주요변수에 대한 기술통계 분석 결과	29
<표 4> 인구학적특성에 따른 전체 직무소진의 차이	31
<표 5> 인구학적특성에 따른 정서적 고갈의 차이	32
<표 6> 인구학적특성에 따른 개인적 성취감 저하의 차이	33
<표 7> 인구사회학적특성에 따른 클라이언트에 대한 비인격화의 차이	34
<표 8> 인구사회학적특성에 따른 전체 이차적 외상스트레스의 차이	35
<표 9> 인구사회학적 특성에 따른 침습적 사고의 차이	36
<표 10> 인구사회학적 특성에 따른 회피적 사고의 차이	37
<표 11> 인구사회학적 특성에 따른 각성의 차이	38
<표 12> 인구사회학적 특성에 따른 레질리언스의 차이	40
<표 13> 주요변수들의 상관관계분석	41
<표 14> 이차적 외상스트레스가 전체 직무소진에 미치는 영향	43
<표 15> 이차적 외상스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향	44
<표 16> 이차적 외상스트레스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향	45
<표 17> 이차적 외상스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향 ..	46
<표 18> 레질리언스가 전체 직무소진에 미치는 영향	47
<표 19> 레질리언스가 정서적 고갈에 미치는 영향	48
<표 20 >레질리언스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향	49
<표 21> 레질리언스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향	50
<표 22> 전체 직무소진에 대한 레질리언스의 조절효과 검증	52
<표 23> 정서적 고갈에 대한 레질리언스의 조절효과 검증	54
<표 24> 개인적 성취감 저하에 대한 레질리언스의 조절효과 검증	56
<표 25> 클라이언트에 대한 비인격화에 대한 레질리언스의 조절효과 검증	58
<표 26> 연구가설에 대한 검증결과	60

그림 목차

<그림 1> 연구모형	20
-------------------	----

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

오늘날의 사회복지사는 다양한 욕구와 문제를 가진 클라이언트와의 전문적 관계에서 클라이언트의 크고 작은 트라우마에 직·간접적으로 노출되게 된다. 사회복지사는 클라이언트로부터 언어적, 신체적 폭력 피해를 당하는 등 직접적인 외상을 경험하기도 하며, 클라이언트의 자살이나 무연고자 사망처리와 같은 업무를 통해서도 사회복지전담공무원은 직무와 관련한 간접적인 외상경험을 할 수 있다(배은경 외, 2017). 사회복지사 인권상황실태조사에 따르면 사회복지사들이 직무수행과정에서 폭언, 폭행, 성희롱과 따돌림에 대한 경험이 있다고 응답한 비율이 39.7%였고, 그 중 약 32.6%가 그로 인해 탈진을 경험했다고 한다(국가인권위원회, 2013). 뿐만 아니라 사회복지사의 소진은 5점 척도 기준에서 2.9점으로 보통수준이나 우울감은 2.6점으로 임상적 우울증이 의심될 수 있는 경계 수준이었다(국가인권위원회, 2013). 이처럼 사회복지사는 업무의 특성상 다양한 트라우마를 경험하게 되며, 이로 인한 정신적 어려움도 매우 크다.

사회복지사는 외상을 경험한 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 클라이언트의 삶에 정서적으로 밀접하게 관여하게 되고, 이는 사회복지사에게 신체적·정신적으로 상당한 부담을 줄 수 있다(박윤미·윤혜미, 2011). 특히 사회복지사들이 클라이언트에게 직접 서비스를 제공하는 과정에서 경험하게 되는 이차적 외상스트레스는 소진으로 연결되어 사회복지사의 업무수행능력을 저하시켜 클라이언트에 대한 서비스의 질을 저하시킬 뿐만 아니라 우울이나 만성적인 불안으로 이어져 이직의 원인이 되기도 한다.

DSM-5(American Psychiatric Association, 2013)에서는 외상사건을 ‘실제적, 위협적인 죽음이나 심각한 상태, 또는 개인의 신체적 안녕을 위협하는 사건을 본인이 직접 경험했거나 타인에게 일어난 것을 목격한 경우, 그리고 그로 인해 극심한 공포, 무력감, 두려움 등의 감정을 경험한 경우’로 정의하고 있다. 특히 직접 겪은 외상사건 뿐 아니라, 외상사건을 목격하거나 간접적으로 접하는 경우에

도 그 사건에 대한 반응으로 나타나는 무력감과 두려움, 불안과 공포 등의 감정 역시 외상경험으로 확장시켜 정의내리고 있다. 이차적 외상스트레스는 외상경험을 한 클라이언트와의 상담 과정에서 상담자가 내담자의 외상사건에 간접적으로 노출되는 일종의 외상경험이라고 할 수 있다.

미국에서는 지난 30년간 전쟁의 생존자들, 범죄 피해자들, 학살의 생존자들, 응급상황의 노동자들, 성폭력 생존자들의 외상에 대한 연구를 진행해 왔으며, 약 15년 전부터 치료자들의 간접적인 외상에 대한 연구(Pinsley, 2000)를 진행하고 있다. 그러나 국내에서 이차적 외상에 대한 관심은 최근에서야 싹트기 시작한 실정이다(정여주, 2011). 국내에서 이루어진 사회복지·상담영역 종사자의 외상에 대한 연구는, 클라이언트나 가족의 폭력에 의한 직접적인 외상에 대한 연구나, 폭력·학대 이슈를 다루는 아동보호전문기관이나 성폭력상담원 등에 대한 간접적인 외상에 대한 조사가 많았다. 또한 세월호 사건 이후 재난 현장 같은 큰 트라우마 사건에 대한 이차적 외상스트레스에 대한 관심은 증가하고 있는 추세이다.

이차적 외상에 대한 국내의 연구를 보면, 아동보호전문기관 직원을 대상으로 한 연구(고영빈, 2008; 박지영, 2008; 신민정, 2007; 김민애, 2002; 현진희, 2017; 엄영숙, 2014)와 성폭력 상담원을 대상으로 한 연구(권해수·김소라, 2006; 노충래 외, 2008; 권해수, 2011; 김보경, 2012)등이 주를 이루었다. 그 외에도 가정폭력 상담원을 대상으로 한 연구(신혜섭, 2010), 여성폭력관련 상담소의 직원을 대상으로 한 연구(박지영, 2008; 정여주, 2011; 정희연, 2016)도 이루어졌으며, 최근에는 정신건강사회복지사(임정숙, 2013), 정신건강전문가(심기선 외, 2016), 정신간호사(이현정·김지영, 2016) 등 정신건강의 어려움이 있는 클라이언트를 대상으로 서비스를 제공하는 영역과 사회복지전담공무원(박만원 외, 2013; 양정빈 외, 2015; 배은경 외, 2017)을 대상으로 한 연구도 일부 이루어졌다. 뿐만 아니라 잔혹한 현장을 자주 접하게 되는 소방대원(오진환, 2006; 박지영, 2004; 최은숙, 2000; 백준혁 외, 2010), 응급구조사(최희정, 2008), 경찰공무원(황인희·이영호, 2012; 류경희, 2015) 등을 대상으로 한 연구도 활발하게 이루어지고 있다.

이처럼 이차적 외상에 대한 관심은 성폭력·가정폭력·아동학대 등 극단적 피해를 경험한 클라이언트를 원조하는 전문가들을 대상으로 한 연구가 주로 이루어진 반면 전체 사회복지현장에서의 이차적 외상에 대한 관심은 매우 저조한 실정

이다. 특히, 제주지역 사회복지영역에서 이차적 외상스트레스에 관한 연구는 여성폭력 관련기관 종사자의 대리외상에 대한 체험분석(문은영, 2015)이외에는 찾기 어려울 정도이다.

사회복지사의 이차적 외상스트레스는 부정적 감정과 행동적 변화 등 사회복지사 개인의 안녕에 부정적 영향을 주게 되며, 직무소진에 영향을 준다. 많은 연구들에서 이차적 외상은 소진으로 연결이 되며(Townsend, 2005; Pinsley, 2000; 박지영, 2008), 종사자들은 소진 상태에서 자신을 보호하기 위해 일로부터 멀어지고 냉소적이며 포기 등의 상태에 이르게 된다고 한다(신민정, 2007). 즉, 사회복지사의 직무소진은 서비스의 질을 저하시키고 나아가 종사자가 사회복지 실천현장을 떠나게 되는 주요원인이 되기 때문에 이를 사전에 예방하는 것이 매우 중요하다.

사회복지사들은 다양한 욕구를 가진 클라이언트를 대상으로 사회복지서비스를 제공하면서 적지 않은 스트레스와 업무에 대한 부담감을 느끼고 있다. 그러나 모든 사회복지사들이 동일한 강도의 스트레스를 지각하지 않으며 소진에 이르지 않고 있다. 오히려 스트레스를 잘 극복하여 사회복지사 자신의 성장의 기회로 삼기도 한다. 마찬가지로 이차적 외상스트레스를 경험한 모든 종사자들의 직무소진 정도가 같지는 않으며, 동일한 경험을 했다하더라도 레질리언스, 사회적 지지, 슈퍼비전 등과 같은 보호요인이 어떻게 작용하느냐에 따라 달라질 것이다.

김지혜(2011)의 연구에서는 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미쳐, 자아탄력성이 높게 나타날수록 직무스트레스와 직무소진이 낮게 나타났다. 사회복지관의 사회복지사의 소진을 연구한 이경미(2015)의 연구에서도 회복탄력성이 소진에 보호요인으로 작용하였다. 사회복지사를 대상으로 한 윤명숙(2013)의 연구에서는 사회적 지지가 보호요인이었으며, 경찰공무원을 대상으로 한 연구(황인희·이영호, 2012)에서도 사회적 지지가 외상스트레스 및 직무스트레스와 소진 사이에서 완충작용을 하였다.

이외에도 자기효능감과 슈퍼비전(최현민, 2017), 슈퍼바이저의 지지(박현미, 2001; 김하연, 2016), 직업존중감(김정은, 2018), 낙관성(조주복 외, 2017) 등 소진에 대한 다양한 보호요인이 연구되고 있다. 이처럼 소진의 보호요인이 여러 가지가 있겠지만, 본 연구에서는 레질리언스를 소진예방에 중요한 보호요인으로 보고자 한다.

레질리언스(resilience)¹⁾는 개인이 역경에 직면하게 될 때 적응과 성장의 변화를 가져오는 사회심리적 특성으로(Connor, 2006), 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 적절한 자아통제를 바탕으로 융통성 있게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 능력을 말한다(Block & Kremen, 1996; 강정숙, 2015 재인용). 레질리언스가 높은 사람은 스트레스로부터 회복되는 시간이 빠르고 긍정적으로 대처함으로써 스트레스의 축적으로 인한 소진을 막을 수가 있다. 따라서 개인의 레질리언스가 소진을 낮출 수 있는 중요한 자원임을 시사한다(안보배·박세영, 2014). 즉, 레질리언스가 높은 종사자는 스트레스를 극복해나가는 능력이 있어 이로 인해 이차적 외상스트레스의 정도가 작고 직무소진 예방에 효과적으로 대처할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 제주지역 사회복지사들이 외상경험이 있는 클라이언트와의 서비스제공과정에서 겪게 되는 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향에 대해 알아보고, 이차적 외상스트레스와 소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 살펴봄으로써, 제주지역 사회복지사들의 직무소진을 예방하기 위한 개입방안 및 정책적 제언을 모색해보고자 한다.

2. 연구문제

제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향 연구를 통해 알아보고자하는 문제는 다음과 같다.

- 1) 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스 실태는 어떠한가?
- 2) 제주지역 사회복지사의 직무소진 정도는 어떠한가?
- 3) 제주지역 사회복지사의 레질리언스 정도는 어떠한가?
- 4) 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향은 어떠한가?
- 5) 제주지역 사회복지사의 레질리언스가 직무소진에 미치는 영향은 어떠한가?
- 6) 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 대하여 레질리언스의 조절효과는 어떠한가?

1) 레질리언스(resilience)는 자아탄력성, 회복탄력성 등으로 번역되나 원어 그대로 사용함.

II. 이론적 배경

1. 직무소진

1) 직무소진의 개념

소진의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐. 또는 다 써서 없앴’(국립국어원 표준국어대사전)으로 정의하며, 직무상에 나타나는 소진(burnout)은 만성적인 직무스트레스로 인한 심리적인 반응으로 정서적 고갈, 비인간화 혹은 냉소적 일처리, 성취감 감소를 경험하는 것이다(Maslach et al., 2001; 배시현, 2016 재인용). 소진이라는 용어는 Freudenberger(1974)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(김혜은, 2014).

이후 국내외 학자들이 소진에 대한 활발한 연구를 진행하며 다양한 정의를 내리게 되었다. Murphy와 Sebrishheim(1976)은 무력감, 절망감 등 심리적 고통과 함께 업무수행에 있어서 바람직한 대처능력을 상실하게 되는 것, Maslach(1980)은 소진은 계속적으로 나타나는 반복적인 정서적 압박의 결과로, 이것은 심리, 사회, 신체문제를 도와주고 문제해결로 이끄는 전문인들, 특히 의료분야, 사회사업, 교직과 같은 인간서비스직의 종사자들에게서 많이 일어나는 정서적 내지는 신체적 탈진, 고갈상태라고 설명하였다.

Cherniss(1981)은 개인이 자신의 일에서 오는 스트레스나 압박감으로부터 분리 시킴으로서 자신을 보호하려는 훈련된 방어기제, Pines et al. (1981)은 신체적 고갈, 무기력감과 절망감, 정서적 고갈, 부정적 자기개념과 직업, 인생, 다른 사람들에 대한 부정적 태도 등으로 정의하였다. 또한 업무상황으로 인해 이상에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상(Edelwich & Brodsky. 1993; 최정원, 2004 재인용)으로, 과도한 스트레스에 장기간 노출되어 신체, 정서, 정신적 기력이 고갈된 상태가 되어 직무수행 능력이 떨어지고 특정대상에 대하여 무관심하거나 비인격화된 행동을 보이며, 나아가 개인적 성취결여를 보이는 현상(모지환

외, 2011) 등으로 정의하였다.

류주연과 손유경(2017)은 사회복지사의 소진에 대한 연구경향을 분석하며 다양한 학자들의 정의를 토대로 공통점을 도출하였다. 첫째, 소진은 신체 및 심리 정서적 반응이며, 둘째, 소진은 사람과의 관계를 통해 발생하며, 셋째 소진의 특정 대상, 특히 클라이언트나 전문직으로부터 멀어지고 분리되는 과정이며, 넷째, 자신에 대한 가치절하의 형태로 나타난다는 공통점을 도출하였다. 소진이란 스트레스 등 부정적 경험의 축적이 장기적으로 진행됨으로 인해 발생하게 되는, 심리·신체·인지적 측면을 포함하여 직무 및 역할수행 등 사회적 측면에까지 부정적 영향을 끼치게 되는 심각하고 완전한 고갈을 경험하는 것이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 가장 빈번히 활용되는 척도인 Maslach Burnout Inventory (MBI: Maslach&Jackson, 1981)를 개발한 Maslach의 정의에 입각하여 소진을 정의하고자 하며, 정서적 고갈(emotional exhaustion), 클라이언트에 대한 비인격화(depersionalization), 개인적 성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 3가지 하위영역으로 설명하고자 한다.

2) 직무소진의 하위요인

소진의 세 가지 구성개념인 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하는 이론적 연역에 의해 형성된 것이 아니라 Maslach와 Jackson이 개발한 척도를 요인 분석하여 각 구성요소의 이름을 명명하는 귀납적 접근법에 의해 형성되었다(이명신, 2004). Maslach와 Jackson은 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 클라이언트의 비인격화를 거쳐 개인적 성취감 저하로 가는 것도 아니라는 것이다(김귀동, 2009).

Maslach와 Jackson의 이 세 가지 요인의 개념을 구체적으로 살펴보면, 정서적 고갈(emotional exhaustion)은 과도한 심리적 부담 또는 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍을 의미한다. 클라이언트에 대한 비인격화(depersionalization)는 서비스나 보살핌을 받는 사람들을 물건이나

실험대상 혹은 숫자처럼 여기며 그들에 대해 부정적이고, 무감각하고, 냉소적이며 혹은 거리를 두는 방식으로 소진 대상과의 상호작용을 비인격화하는 것을 말한다. 개인적 성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 직무를 수행하는 과정에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가로, 자신의 능력과 성공적인 성취감의 감소를 포함한다(최혜영, 2010).

3) 사회복지사의 직무소진 과정

소진이 사회복지에서만 일어나는 현상은 아니나 사회복지영역에서 내재하는 여러 가지 어려움 때문에 사회복지사는 소진에 특히 민감한 것으로 지적되어 왔다(Daley, 1979; 김은숙, 2008 재인용). Pines, Aronson과 Kafry(1981)은 사회복지사들이 다음과 같은 세 가지 스트레스 요인을 공유한다고 하였다. 첫째, 사회복지 수행자체가 끊임없는 감정을 이입하지만 감정의 흐름은 항상 클라이언트에게로 일방적인 것이므로 감정적 박탈감을 느끼거나 탈진하게 된다. 둘째, 사회복지사들은 공통적 성격 특징을 지니고 있다. 사회복지사들은 사물을 다루는 일보다 사람을 만나는 일을 더 좋아하고 다른 사람을 이해하고 동정하며 도움을 줄 때 자기 자신을 가장 가치 있게 여긴다. 이러한 특징은 특정 개인이 사회복지에 관심을 갖게 된 이유이면서 동시에 그가 소진에 보다 민감하게 되는 요인도 된다. 셋째, 클라이언트 중심의 오리엔테이션을 가지고 있다. 사회복지에서 사회복지사의 역할을 클라이언트의 욕구와 클라이언트 존재에 의해서 정의되는 서비스 제공자로서만 인식되어 왔고 따라서 사회복지사가 겪는 스트레스는 관심의 대상이 되지 못했었다(김은숙, 2008).

Edelwich와 Brodsky(1980)은 사회복지사의 소진과정을 4단계 발달모형으로 설명하였다(이진숙, 2014). 열성, 침체, 좌절, 무관심의 단계를 거치며 소진이 이루어진다고 보고되며, 각 과정의 특성을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 열성(Enthusiasm)단계는 사회복지사의 업무에 대한 희망, 열성 및 비현실적인 기대를 갖게 되는 초기단계로 모든 일에 긍정적이며 문제해결의 가능성을 믿는 태도로 나타나기도 한다. 그 결과, 직무에 많은 시간과 노력을 투입하는 모습을 보여주게 된다. 둘째, 침체(Stagnation)단계는 사회복지 업무에 대해 직무로서만 간주하여 일하는 단계로 일에 대한 흥미와 업무가 지닌 의미보다는 급여, 근무시간

과 같은 직무 환경 조건들이 더 중요하다고 느끼게 된다. 즉 개인의 욕구 충족에 더 관심을 갖게 되는 단계라고 할 수 있다. 셋째, 좌절(Frustration) 단계는 침체 단계가 계속되면서 사회복지사는 자신이 감당할 수 있는 업무능력과 일에 대한 정체성과 가치를 의심하게 된다. 이때 문제해결에 어려움이 발생할 경우 자신의 업무에 한계를 느끼게 되고 노력에 비하여 성과가 적다고 생각하면 클라이언트와 접촉을 피한다. 또한 업무에서는 비효율성을 느끼고 타인에게 분노하며 정신적, 육체적 행동상의 문제를 경험하기 시작하는 단계이기도 하다. 넷째, 무관심(Apathy)단계는 좌절단계에서 경험한 상처를 회피하기 위해 냉담해지는 단계로 업무상황에 있어 좌절을 겪지만 삶의 수단으로 직업이 필요하기 때문에 계속적으로 머물러 있게 되는 것이다. 사회복지사가 업무상황에서 발생하는 지속적인 좌절로 업무에 최소한의 시간과 노력을 투입하고, 쉽게 절망감과 우울증에 빠지게 되는 이러한 경험의 누적은 직장을 자주 옮기거나 직업을 떠나는 등의 결과를 가져오게 된다.

4) 직무소진에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구

선행연구 고찰을 통해 소진에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보았다. 일반적 특성을 보면, 성별에 있어 여성이 남성보다 소진되는 것이 높다(김미선, 2003; 공계순, 2005; 박지영, 2008; 전형수, 2016)는 연구결과가 많았으나, 반대로 남자가 개인적 성취감 저하수준이 더 높다(김지혜, 2011)는 결과도 있으며, 성별이 소진에 유의미한 요인이 아님을 보여준 연구(이영미, 1990; 황인희·이영호, 2012)도 있다.

연령이 높을수록 소진이 유의미하게 높아진 연구(이영미·성규탁, 1991; 이명신, 2004)도 있으며, 반대로 연령이 낮을수록 소진이 높은 연구 결과(황선영·박경숙, 2007; 박윤미·윤혜미, 2011; 전형수, 2015; 김정은, 2018; 김현진, 2014; 배시현, 2016)도 있다. 박지영(2008)의 연구에서는 연령대별 집단간 소진의 차이는 없는 것으로 나타났지만 회귀분석에서는 연령이 낮을수록 정서적 탈진이 높아지는 것으로 나타났고, 연령이 소진에 유의미한 요인이 아닌(박지영, 2008; 남길우, 2014) 연구도 있다.

미혼이 기혼보다 소진된다(이영미, 1991; 박윤미·윤혜미, 2011; 김현진, 2014)는

연구, 종교유무도 소진에 영향(이은혜, 2009; 김지혜, 2011)을 준다는 연구도 있으며, 학력이 낮을수록 소진이 높다(이영미·성규탁, 1991; 이경미, 2015; 배시현, 2016)는 연구, 반대로 학력이 높을수록 소진이 높음(하상철, 2010; 전형수, 2015) 연구도 있다. 제주지역의 경우 보건복지인력대상 연구(강래화, 2018)에서는 여성이 남성에게 비해, 저연령보다 고연령이 소진이 높게 나타나기도 하였다. 이처럼 인구사회학적 특성의 차이가 동일한 직무 조건 속에서도 상이한 영향을 미칠 수 있으며, 아울러 개인의 특성에 따른 상이한 결과는 소진 발생이 다양한 원인들로부터 기인한 것임(김정은, 2018)을 시사한다.

최정원(2004)의 연구에서는 직위가 낮을수록 정서적 탈진을 더 느끼고 개인성취가 낮아졌고, 이는 직위가 낮을수록 소진 높다(박현미, 2001; 이경미, 2015; 전형수, 2015; 김정은, 2018)는 연구 결과와 같다. 재직기간에 있어서도 기간이 짧을수록 소진이 높게 나타난 연구(최명민·현진희, 2006; 김현진, 2014)가 있는 반면, 재직기간이 길수록 소진 높다는 연구(모지환 외, 2011)도 있다. 경제적 수준과 월급여의 경우는 낮을수록 소진이 높다는 연구가 지배적이다(전형수, 2015; 김정은, 2018; 이경미, 2015; 김현진, 2014; 최정원, 2004).

소진과 관련하여 많은 연구들이 이루어졌다. 사회복지사를 대상으로 한 연구(김정은, 2018; 김하연, 2016; 김홍철, 2016; 류주연·손유경, 2017), 정신보건사회복지사를 대상으로 한 연구(김미선, 2003; 최정원, 2004; 김지영, 2007; 전석균, 2009; 김현진, 2014; 김지혜, 2011), 사회복지공무원(김귀동, 2009; 김혜은, 2014; 남길우, 2014) 뿐만 아니라 간호사(강정숙, 2015; 김민정, 2014), 놀이·미술·음악치료사(김가은·선우현, 2012; 김나영·정현희, 2012; 김인경, 2012), 장례지도사(김미진, 2014) 등 다양한 분야에서 직무소진에 대한 연구들이 진행되었다. 제주지역에서는 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구(김혜은, 2014), 보건복지인력을 대상으로 한 연구(강래화, 2018)가 있다.

최정원(2004)의 연구에는 조사대상자는 소진 중 정서적 탈진을 많이 경험하고 그 다음이 개인적 성취감 저하와 클라이언트에 대한 비인격간화로 나타났고, 이현우(2014)의 연구에서는 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타나기도 하였다. 많은 연구들에서 소진이 이직에 직접적인 영향을 미쳐 사회복지사의 이

직이 높아졌고(김미숙, 2004; 성희자·권현수, 2011; 최소연·장현숙, 2012; 이승기 외, 2013), 특히 소진 중 정서적 고갈이 이직에 영향을 미쳤다는 결과(김미숙, 2004)가 제시되었다. 업무나 역할상의 어려움이 발생했을 때 소진이 유발되고 그 소진이 이직에 영향을 미친다는 연구 결과(성희자·권현수, 2011; 최소연·장현숙, 2012)는 소진이 그 자체 만으로가 아닌 이직을 발생하는 경로 내에서 이직에 간접적 영향을 미친다는 것을 의미한다(류주연·손유경, 2017).

2. 이차적 외상스트레스

1) 이차적 외상스트레스의 개념

외상(트라우마, trauma)은 개인이 일상적으로 대처해오던 적응능력의 범위를 넘어서는 외상 사고나 사건으로 인해 개인이 경험하게 되는 현저한 심리적 충격과 그 체험이 기억 속에 남아 정신적인 영향을 지속적으로 주는 정신적 후유증을 나타내는 것으로 정의된다(Bell, 1995; 김민선, 2017 재인용). 외상의 범주에는 자연재해, 전쟁, 테러, 강력 범죄 등의 사건뿐만 아니라, 교통사고, 화재, 장애아동의 출산, 가정폭력, 아동학대, 성폭력, 상실 등을 포함하여 신체적·정신적 학대, 골수이식이나 암 등의 질병, 신체적 부상, 이혼과 같이 주관적으로 ‘인생의 위기’라고 지각되는 다양한 사건 경험들을 포함한다(김현진, 2014). 외상을 경험한 사람들은 외상후스트레스장애, 급성스트레스장애, 우울장애, 무력감, 분노, 불안 등 다양하고 광범위한 정신건강상의 어려움을 겪는다. 이러한 심리적 어려움은 직접적으로 외상을 경험한 사람에 그치지 않고 외상생존자를 지원하는 과정에서 상담자들도 외상의 영향력 아래 놓이게 된다(배시현, 2016). 이처럼 이차적 외상스트레스는 외상사건을 경험한 후 심리적 어려움을 겪는 클라이언트를 지원하는 과정에서 사회복지사가 클라이언트와 유사한 증상을 겪게 되는 것을 의미한다.

Figley(1995)는 이차적 외상스트레스의 세 가지 영역을 제시하였다. 첫째, 일차적인 외상 사건에 대한 재 경험으로 상담 후에 내담자가 경험한 외상 사건이 반복적으로 떠오르고 집요하게 머릿속을 떠나지 않는 침습(intrusion), 외상 사건을 연상시키는 사건에 대한 반응에 대해 무시하거나 피하려는 회피(avoidance), 내담자가 경험한 외상과 유사한 상황에 놓여 있을 때 심한 불안감과 만성 긴장감 등의 각성(hyperarousal)이 나타날 수 있다고 보았다(강지희, 2015).

Figley(1995)는 침습, 회피, 각성 증상들이 1개월 미만 동안 나타났을 경우에는 위기 상황에 대한 자연스러운 반응으로 보았고, 1개월 이상 지속되었을 때에는 이차적 외상스트레스 장애(secondary trauma stress disorder; STSD)에 해당된다고 보았다. 즉, 이차적 외상스트레스는 PTSD의 증상과 유사하지만 외상의 원인이 이차적이라는 점에서 그 차이가 존재한다고 볼 수 있다(강지희, 2015).

이차적 외상은 대리외상(Vicarious Traumatization), 공감피로(Compassion Fatigue), 소진(Burnout), 역전이(Counter transference)등과 혼용되어 사용되고 있으며(정여주, 2011) 이들 개념을 정리하면 다음과 같다.

대리외상(Vicarious Traumatization)은 공감적 계약관계에서 내담자의 외상경험에 지속적으로 노출된 결과 상담자의 내적 경험도 바뀐다는 점을 가리키는 용어다(권해수·김소라, 2006). 공포나 고통의 느낌을 그들의 클라이언트와 비슷하게 겪게 되고, 강박적 사고, 악몽, 회피뿐 아니라 그들의 동료, 가족, 넓은 범위로 지역사회와 그들의 관계가 변화되는 등의 외상 반응도 비슷하게 나타난다(김민애, 2002). 대리외상에 관한 용어는 McCann과 Pearlman(1990)이 최초로 개념화하였는데, 이들은 대리외상의 개념을 “클라이언트의 외상경험을 다루는 상담원들이 클라이언트와 감정이입 되어 지속적인 정신적 체험으로 인한 전이현상”이라고 정의하였다(Pearlman & Saakvitne, 1995). 이 같이 대리외상은 상담원들의 세계관과 자아존중감, 그리고 다른 사람들을 바라보는 관점을 변화시키는 상담자의 인지적 구조 변화에 좀 더 초점을 두는 반면, 이차적 외상(Secondary trauma)은 정서와 행동의 변화에 좀 더 초점을 두고 있는 용어로 정의할 수 있다(Wrenn, 2005).

소진(burnout)은 만성적인 직무 스트레스로 인한 심리적인 반응으로 정서적 고갈, 비인간화 혹은 냉소적 일처리, 성취감 감소를 경험하는 것이다(Maslach, et al., 2001). 사회복지사는 클라이언트와 상담과정에서 반복적이고 지속적으로 외상자료에 노출되며 만성적 스트레스를 겪게 되므로 소진에 매우 취약하다. 소진 역시 이차적 외상과 구분되는 개념으로 사용되는데, 소진은 시간이 지남에 따라 나타나고 오랜 기간 지속되는 일련의 사건과 좀 더 관련이 있다(Figley, 1995; 정여주, 2010 재인용). 이차적 외상스트레스의 발생이 클라이언트와 직접 상호작용해야 하는 직무특성과 연관되어 있으며 이를 겪게 되면 무력감, 혼동, 고립감과 불안과 같은 심리적 고통과 피로를 느낀다는 점에서 소진과 유사하지만 소진이 조직의 체계나 동료와의 인간관계 등에서도 원인을 찾을 수 있는 반면 이차적 외상스트레스는 반드시 외상생존자들과의 상호작용을 한 사람들에게서만 나타나고 행정체계나 상사와의 관계 등 조직 내 인간관계와는 관련성이 없다는 점이 다르다(McCann & Pearlman, 1990; 박윤미·윤희미, 2011 재인용).

공감피로(Compassion Fatigue)는 상담자의 안녕과 그들의 업무에 영향을 주는 것으로서 외상사건, 이차적 외상, 소진이 결합된 개념으로 정의하고 있다. Figley(1995)는 소진과 공감피로를 구분하려는 노력으로 공감피로 자가진단척도(Compassion Fatigue Self Test)를 개발하였는데, 이는 공감만족도, 공감피로, 소진이 하위척도로 구성되어 있다(Naturale, 2009). 이처럼 공감피로는 소진보다 상담자의 안녕에 대한 더 큰 개념으로 정의할 수 있다(정여주, 2011).

역전이(Counter transference)는 정신역동적인 용어로 치료과정에서 상담자 자신의 정신내적인 반응으로 정의된다. Pearlman과 Saakvitne(1995)는 역전이를 첫째, 감정적·관념적·신체적 반응으로 상담원들이 클라이언트의 문제로 인해 자신이 클라이언트가 되는 것, 둘째, 상담원의 의식과 무의식이 이전경험을 자극하고, 정신 내면과 충돌하여 영향을 주는 것이라고 정의한다. 또한 역전이의 반작용은 필연적으로 정확한 감정이입과 치료과정을 방해한다고 주장하였다. 그러나 이차적 외상은 상담과정뿐 아니라 상담자의 삶 전반에 영향을 미친다는 점에서 차이가 있다(정여주, 2011).

이 같은 많은 용어가 혼용되는 점이 있지만 이차적 외상은 DSM-5에서 정의된 PTSD 증상이 나타난다는 점에서 차이가 있다(박지영, 2008). 따라서 본 연구에서는 이차적 외상스트레스를 외상사건을 경험한 클라이언트에게 개입하면서 상담자가 겪게 되는 스트레스로, 일차적 외상을 경험한 클라이언트들과 유사한 침습, 회피, 과도한 각성 증상을 경험하는 것으로 정의하고자 하며, 침습은 업무에서 벗어난 상태에서도 클라이언트가 경험한 외상 사건이 떠오르거나 충격적인 장면이 반복적이고 집요하게 머릿속을 떠나지 않거나 클라이언트가 외상을 입은 장소와 유사한 곳에 가면 심한 불안을 느끼게 되는 증상을 말하며, 회피는 외상 사건과 연관된 것, 또는 연상시키는 것이면 생각, 감정, 행동 등을 포함하여 무엇이든 피하려 하거나, 다른 사람들과의 분리, 충격을 감소시키려고 노력하는 증상을 말하며, 각성은 만성적 긴장감으로 불면증 등을 겪는 것을 말한다.

2) 이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구

이차적 외상스트레스와 관련하여 여러 직업군을 대상으로 연구가 진행되었으며, 교정공무원(이수정 외, 2005), 경찰관(신성원, 2008), 응급구조사(최희정,

2008), 아동보호전문기관 직원(고영빈, 2008; 박지영, 2008; 최말옥·김미정, 2011), 성폭력상담자(권해수·김소라, 2006; 노충래 외, 2008; 박지영, 2008; 권해수, 2011), 가정폭력상담원(신혜섭, 2010), 사회복지사(박윤미·윤혜미, 2011; 윤명숙·박은아, 2011; 김현진, 2014)대상 연구도 진행되었다.

사회복지사의 이차적 외상스트레스 혹은 대리외상에 대한 연구 경향을 살펴보면, 초기 연구에는 아동학대, 가정 폭력, 성폭력, 범죄 등으로 인한 피해자와 일하는 사회복지사들을 대상으로 한 연구가 주를 이룬다. 그러나 2000년대에 들어서면서 폭탄테러, 자연 재해와 같은 재난 피해자들을 지원했던 사회복지사들의 이차적 외상스트레스에 대한 연구가 증가하였다(Creamer & Lidle, 2005; Bride, 2007). 이는 미국에서 발생한 9.11테러나 뉴올리온즈 허리케인 카트리나와 같은 대형 재난 상황에서 피해자를 돕는 원조자들의 상당수가 사회복지사였던 것과 관련이 있다(Naturale, 2007).

박지영(2008)의 연구에서 아동보호전문기관에 근무하는 직원 77.3%가 외상후 스트레스장애(PTSD)의 가능성이 높으며, 적극적인 치료나 원조를 필요로 하는 경우도 21%로 나타났다. 아동보호전문기관·가정폭력·성폭력 관련 기관 사회복지사를 대상으로 한 박윤미·윤혜미(2011)의 연구에서도 약 64.7%가 외상을 경험하는 것으로 나타났다. 충청남도 여성사회복지전담공무원을 대상으로 한 양정빈·김자영(2015)의 연구 결과 이차적 외상스트레스를 보이는 전담공무원은 70.7%이며, 이 중 심각한 외상을 보이는 응답자는 37.9%로 조사되어 이차적 외상스트레스 정도가 상당히 심각한 것으로 나타났다.

이차적 외상스트레스에 영향을 준 요인을 살펴보면, 박윤미(2011)의 연구에서는 연령, 학력, 결혼여부, 직급, 주요업무에 따라 유의미한 차이를 보였다. 연령이 20대, 30대 집단이 40대 이상인 집단보다 높고, 학력이 대졸이하인 경우가 대학원 재학 이상인 경우보다 높게 나타났으며, 미혼이 기혼보다 높았다. 임정숙(2013)의 연구에서는 성별에 따른 이차적 외상스트레스 수준은 여자가 남자에 비해 높았으며 통계적으로 유의미한 차이가 있었고, 침습적사고의 경우 성별에 따라 여자가 남자에 비해 높고 통계적으로 유의했으며, 혼인 상태의 경우 미혼이 기혼에 비해 높게 나타났다. 박지영(2013)의 연구에서는 여성의 경우 이차적 외상스트레스의 평균값이 남성에 비해 유의한 수준에서 높았고, 개인외상 경험여부

가 침습영역에서 집단간 차이가 있었다.

3) 직무소진과 이차적 외상스트레스

이차적 외상스트레스와 소진 간의 관계에 대한 선행연구에서 외상상담으로 인한 이차적 외상스트레스는 상담자의 소진에 미치는 요인으로 알려져 있다. 성매매피해상담자의 이차적 외상스트레스, 직무스트레스가 높고 업무량이 많을수록 소진의 정도가 높았다(김희경, 2009). 또한 이차적 외상스트레스의 침습증상이 소진의 하위요인 중 정서적 고갈과 비인격화에 유의한 영향을 미쳤다(노충래 외, 2008). 외상생존자와 일하는 사회복지사의 업무부담이 소진에 이르는 과정에 대한 경로분석결과 이차적 외상스트레스가 소진에 직간접적으로 영향을 미치는 가장 큰 요인이었다(박윤미·윤혜미, 2011).

김현진(2014)의 연구에서는 이차적 외상스트레스를 많이 느낄수록 소진을 경험한다고 하였다. 침습과 회피는 정서적 고갈에 유의한 영향을, 회피는 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하에 유의한 영향을 미쳤다. 소방대원을 대상으로 한 오진환(2006)의 연구에서 소진에 유의한 영향을 미치는 변수는 근무경력, 사회적 지지, 이차 외상성 스트레스인 것으로 나타났다. 즉, 근무경력이 적을수록, 사회적 지지가 적을수록, 이차 외상성 스트레스 지각 정도가 높을수록 소진이 높은 것으로 나타났다.

성매매 피해 여성상담원을 대상으로 한 연구(노충래 외, 2008)에서는 이차적 외상스트레스와 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화가 유의미한 정적 상관관계를 나타내며, 이차적 외상스트레스를 많이 경험할수록 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화 정도가 증가함을 의미했다. 그러나 이차적 외상스트레스와 개인적 성취감 저하는 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 장례지도사를 대상으로 한 김미진(2014)의 연구에서는 이차적 외상스트레스를 많이 느낄수록 소진 경험의 위험이 증가하였다. 회피의 정도가 높을수록 비인격화가 심화되고, 침습의 정도가 높을수록 정서적 고갈·비인격화가 가속화되었으며, 침습의 정도가 낮을수록 성취감저하를 상쇄시키는 결과가 도출되었다.

정신간호사의 이차적 외상스트레스, 소진, 공감만족 및 사회적지지간의 관계를 살펴보면 이차적 외상스트레스는 소진과 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로

나타났다(이현정·김지영, 2016). 이처럼 많은 선행연구들에서 이차적 외상스트레스를 많이 느낄수록 소진을 높게 경험하는 것으로 나타나, 이차적 외상스트레스를 최소화하는 방법이 소진을 예방하는 하나의 방법이 될 수 있다.

3. 레질리언스

1) 레질리언스의 개념

인생의 과정에서 누구나 크고 작은 사건을 경험하게 된다. 동일한 사건을 경험하여도 어떤 사람은 큰 충격을 받아 인생의 위기에 봉착하게 되는 경우도 있고, 어떤 사람은 자신의 평소 기능으로 쉽게 회복하는 경우도 있다. 심지어 어떤 사람은 위기를 성장의 기회로 삼아 사건 이전보다 더욱 성장하게 되는 경우도 있다. 이러한 경우를 레질리언스가 높은 사람이라고 할 수 있다. 라틴어의 'resilire'에서 파생된 'resilience'는 원래 물질이나 기관의 유연성과 신축성을 설명하기 위해 사용하던 용어로서(이재영, 2012), 구부리거나 압축되고 늘어진 후에 다시 튀어 오르거나 원래상태로 되돌아온다는 것을 의미한다. 이러한 레질리언스의 개념을 인간에서 적용하면 신체적·심리적 위험요인에 직면했을 때, 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응하는 능력이라 볼 수 있다(권수현, 2010). 현재 국내에서 레질리언스에 대한 연구가 많이 이루어지며 다양한 용어로 혼용되어 사용되고 있다. 주로 사용되는 용어로는 회복탄력성, 자아탄력성, 회복력, 적응유연성, 극복력, 심리적 건강성 등이 있으며, 본 연구에서는 원어 그대로 '레질리언스'로 표기하고자 한다.

1970년대 아동발달에 초점을 두어 시작되었던 레질리언스에 대한 연구는 이후 다양한 대상으로 확장되었으며, 적응적인 상태이자 성격적 특성으로 알려졌던 레질리언스는 다양한 요인에 영향을 받는 것으로 밝혀지고 있다(Collins, 2007). 과거에는 클라이언트의 레질리언스에 주목하였지만, 최근 들어 휴먼서비스를 제공하는 다양한 영역의 서비스 제공자의 레질리언스에 대한 관심이 많아지고 있다.

국내외 학자들의 레질리언스에 대한 정의를 살펴보면, Werner와 Smith(1982)는 위험 상황이나 심각한 역경과 충격적인 경험을 하였음에도 불구하고 잘 적응하면서 건강하게 발달하는 성장의 힘이며 불행이나 충격으로부터 급속히 회복하여 성공적으로 적응하는 수준이라고 정의(이경미, 2015 재인용)하였으며, McCubbin(2001)은 '역경에도 불구하고 긍정적인 산물', '압력하에서도 유능감 유지', '외상으로부터의 회복', '보호요인과 위험요인 간의 상호작용'으로 정리하기도 하였다. 또한 스트레스나 역경을 극복하고 성공적으로 환경에 적응하는 긍정적인

힘(김주환, 2009), 신체적 · 심리적 위협요인에 직면했을 때, 어려움을 극복하고 환경에 성공적으로 적응하는 능력(권수현, 2010)이라 볼 수 있다.

2) 레질리언스에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구

선행연구 고찰을 통해 레질리언스에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보면, 임정숙(2013)의 연구에서는 연령에 따라 자아탄력성 평균은 40대, 30대, 20대순으로 높게 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 학력에서 대졸이하보다 대학원 이상이 유의미하게 더 높고, 미혼보다 기혼의 레질리언스가 높게 나타났다.

제주특별자치도에 소재한 중학교에 근무하는 교사 대상 연구(서지영, 2012)에서 연령에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 박재홍(2017)의 연구에서도 40대 이상의 사회복지사보다 30대 사회복지사의 레질리언스 수준이 낮고, 학력이 높은 집단이 학력이 낮은 집단보다 높았다. 이경미(2015)의 연구에서는 학력이 높을수록 레질리언스가 높았다.

레질리언스는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경 속에서도 자아통제 수준을 변화시켜 융통성 있게 반응하여 성공적으로 적응하는 능력이다 (Block & Kremen, 1996). 레질리언스 내외적 스트레스 상황에서 융통성 있고 효율적으로 적응하며 스트레스 이전의 적응 수준으로 회복하는 능력으로, 스트레스 및 외상 연구에서 주목받아왔다. 가정폭력여성의 경우, 레질리언스는 PTSD를 완화시키는 매개변인으로 효과가 있었다(홍창희·박유숙, 2001). 레질리언스는 아동의 학대경험으로 인한 외상후스트레스 증상수준을 완화시켜주는 요인이었다(한경은, 2005).

3) 직무소진과 레질리언스

소진과 관련한 국외연구에서 Jackson 등은 회복탄력성이 낮은 간호사는 간호 현장에서 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 보고 하였다. 그리고 Mealer(김민정, 2014)등은 탄력성이 높은 중환자실 간호사는 외상후스트레스나 병원 내에서의 불안과 우울, 소진의 정도가 낮게 나타났다고 보고하였다(김민정, 2014). 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 상황에서 그들이 가진 회복탄력성을 발휘해 스트레스를 극복하고 재적용해 심리적 소진을 예방한다(권수현, 2010).

김혜은(2014)이 제주특별자치도 소속 사회복지전담공무원 대상으로 한 연구에서는 회복탄력성과 소진간의 상관관계에서 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타나 회복탄력성이 높을수록 소진이 낮아짐을 알 수 있었다. 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.

김지혜(2011)의 연구에서 정신보건사회복지사의 자아탄력성의 정도가 직무스트레스의 다양한 요인들을 대처하고 극복하여 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 보고하였다. 안보배·박세영(2014)의 연구에서는 자아탄력성은 소진과 부적의 관계가 있는 것으로 나타나 자아탄력성이 높아질수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다. 음악치료사를 대상으로 한 연구(김인경, 2012)에서는 자아탄력성은 심리적 소진의 정서적 소모, 비인격화, 성취감 감소와 유의한 부적상관을 나타내 자아탄력성이 높을수록 소진이 낮아졌고, 미술치료사의 레질리언스가 높을수록 심리적소진이 낮았다(김나영·정현희, 2012).

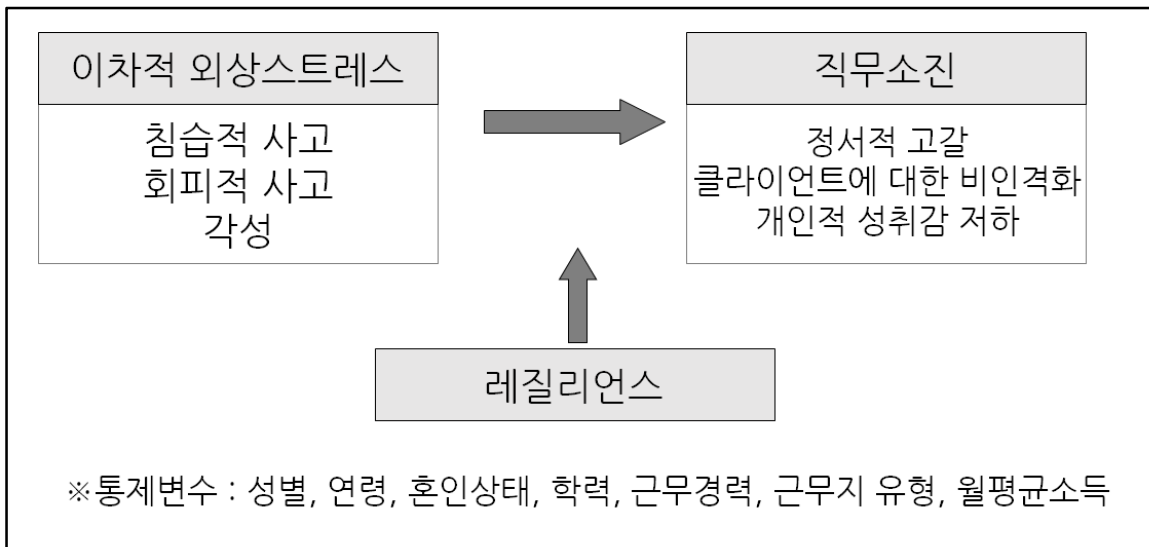
정희연(2016)의 연구에서 이차적 외상스트레스는 소진에 정적영향을 미쳐 이차적 외상스트레스가 많을수록 소진이 유의미하게 높아지는 효과가 있었다. 자기효능감과 사회적지지가 소진에 부적영향을 미쳐 자기효능감과 사회적지지가 높을수록 소진이 유의미하게 낮아지는 효과가 있었다. 신수민(2018)은 성폭력 피해자를 지원하는 종사자의 이차적 외상 스트레스가 높을수록 종사자의 직무 스트레스가 심해지는 것으로 확인되었다. 배시현(2016)의 연구에서 자아탄력성은 이차적 외상스트레스 증상, 소진과 모두 부적 상관을 보였지만, 대리외상경험과 소진에서 자아탄력성의 조절효과를 알아보기 위해 상호작용항을 투입하였을 때 유의한 변화를 보이지 않았다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구의 모형은 <그림 1>에 근거한다. 성별, 연령, 혼인상태, 학력, 근무경력, 근무지 유형, 월평균소득을 통제한 상황에서 이차적 외상스트레스와 직무소진과의 관계에서 레질리언스가 조절효과를 보이는 지 검증하였다. 독립변수인 이차적 외상스트레스는 침습, 회피, 각성의 세 가지 하위영역으로 구성되어 있으며, 종속변수인 직무소진은 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하의 세 가지 하위영역으로 구성되어 있다. 조절변수인 레질리언스는 하위영역을 다루지 않고 전체 값으로 보고자하며, 인구사회학적 특성 및 직무특성으로 성별, 연령, 혼인상태, 학력, 근무경력, 근무지 유형, 월평균소득을 통제변수로 두었다.

<그림 1> 연구모형



2. 연구가설

가설 1. 제주지역 사회복지사들의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 이차적 외상스트레스는 직무소진 전체에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 이차적 외상스트레스는 정서적 고갈에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 이차적 외상스트레스는 개인적 성취감 저하에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 이차적 외상스트레스는 클라이언트에 대한 비인격화에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 제주지역 사회복지사들의 레질리언스가 직무소진에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 레질리언스는 직무소진 전체에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 레질리언스는 정서적 고갈에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 레질리언스는 개인적 성취감 저하에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 레질리언스는 클라이언트에 대한 비인격화에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 제주지역 사회복지사들의 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 조절효과를 보일 것이다.

- 3-1. 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 전체 직무소진의 관계에 조절효과가 있을 것이다.
- 3-2. 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 정서적 고갈의 관계에 조절효과가 있을 것이다.
- 3-3. 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 개인적 성취감 저하의 관계에 조절효과가 있을 것이다.
- 3-4. 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 클라이언트에 대한 비인격화의 관계에 조절효과가 있을 것이다.

3. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 2018년 현재 제주특별자치도에서 사회복지사로 근무하고 있는 자료, 사회복지시설뿐만 아니라 병원에서 근무하는 사회복지사와 사회복지전담공무원도 포함하여 진행하였다. 자료 수집은 2018년 8월부터 9월까지 약 2개월간 진행되었으며, 편의표집(Convenience Sampling)방식으로 설문지 제작 후 E-Mail과 직접 배포하였으며, 네이버 오피스에서 제공하는 온라인 설문을 동시에 진행하였다. 설문지 작성은 5분~10분 정도 소요되었으며, 설문지 작성방법은 구조화된 질문지로 응답자가 직접 응답하는 자기기입식 조사를 실시하였다. 총 222명이 응답하였으며, 사회복지기관에서 근무하나 사회복지사로 근무하지 않는 35명을 제외한 187부를 최종분석에 사용하였다.

4. 조사도구

본 연구에 사용된 조사도구는 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향과 레질리언스의 조절효과를 알아보기 위하여 응답자의 일반적 특성, 이차적 외상스트레스, 직무소진, 레질리언스로 구성되어 있다. 총 문항수는 72문항으로 통제변수인 일반적 특성 8문항, 독립변수인 이차적 외상스트레스 17문항, 종속변수인 직무소진 22문항, 조절변수인 레질리언스 25문항으로 구성되어 있다. 세부 구성 및 신뢰도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사도구의 문항구성 및 신뢰도

변수		문항수	구성(문항 번호)	신뢰도
통제 변수	인구사회학적 특성	8	(Ⅳ) 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형, 월평균소득, 전체근무경력, 현재근무경력	-
독립 변수	이차적 외상스트레스	17	(Ⅰ) 1-17	.921
	하위 침습 영역	5	(Ⅰ) 2, 3, 6, 10, 13	.870

변수	회피 영역	7	(I) 1, 5, 7, 9, 12, 14, 17	.801	
	증가된 각성	5	(I) 4, 8, 11, 15, 16	.799	
종속 변수	직무소진	22	(II) 1-22	.873	
	하위 변수	정서적 고갈	9	(II) 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	.864
		개인적 성취감 저하	8	(II) 4*, 7*, 9*, 12*, 17*, 18*, 19*, 21*	.817
		클라이언트에 대한 비인격화	5	(II) 5, 10, 11, 15, 22	.736
조절 변수	레질리언스	25	(III) 1-25	.927	

* 역채점 문항

1) 이차적 외상스트레스 척도

Bride 등(2004)이 개발한 이차적 외상스트레스 척도(Secondary Traumatic Stress Scale)을 박지영(2011)이 수정·번안한 한국형 이차적 외상스트레스 척도(K-STSS)로 측정하였다. 지난 1주일동안 나타난 이차적 외상스트레스 수준을 측정하는 것으로, 침습, 회피, 각성으로 구성되어 있으며 총 17문항의 5점 리커트 척도이다. ‘전혀 그렇지 않다.’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 응답하도록 하였다. 전체 점수 및 각 영역별 점수가 높을수록 이차적 외상스트레스가 높은 것으로 본다.

침습은 내담자의 외상 사건과 같이 충격적인 장면이 반복적으로 떠오르는 것, 회피는 내담자의 외상 사건을 연상시키는 장소와 사람, 물체를 피하는 것, 각성은 내담자가 경험한 외상 사건과 유사한 상황에 노출될 경우 심한 불안을 느끼거나 만성적으로 긴장하는 것 등을 말한다. 박지영(2011)의 연구에서 침습적 사고의 신뢰도는 Cronbach's α =.826 회피적 사고는 Cronbach's α =.809, 각성은 Cronbach's α =.856으로 나타났다. 본 연구에서 이차적 외상스트레스 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's α =.921, 하위척도들의 신뢰도는 침습적 사고 Cronbach's α =.870, 회피적 사고 Cronbach's α =.801, 각성 Cronbach's α =.799로 나타났다.

2) 직무소진 척도

Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)는 직무소진을 측정하기 위해 가장 보편적으로 사용되고 있는 도구로, 본 연구에서는 김지혜(2011)의 연구에서 MBI를 5점 척도로 구성한 것을 사용하였다. 정서적 고갈(emotional exhaustion) 9개 문항, 개인적 성취감(personal accomplishment) 8개 문항, 클라이언트에 대한 비인격화(depersonalization) 5개 문항으로 총 22개 문항으로 구성되어있다. 정서적 고갈은 사회복지종사자들의 정서적 자원이 고갈되어 업무의욕, 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 말한다. 개인적 성취감은 업무에 있어서 스스로 성공적인 성취를 이루었다고 느끼는 정도를 의미한다. 클라이언트에 대한 비인격화는 클라이언트에 대해 냉소적, 부정적 태도와 감정을 갖게 되는 정도를 말한다.

정서적 고갈과 클라이언트에 대한 비인격화는 점수가 높을수록 소진 경험정도가 높고, 개인적 성취감은 점수가 높을수록 소진 경험정도가 낮다. 이에 본 연구에서는 개인적 성취감의 문항을 역점수로 처리하여 점수가 높을수록 소진 경험정도가 높은 것으로 해석한다. 김지혜(2011)의 연구에서 신뢰도는 정서적 고갈 Cronbach's $\alpha=.823$, 개인적 성취감 저하 Cronbach's $\alpha=.809$, 클라이언트에 대한 비인격화 Cronbach's $\alpha=.816$ 으로 나타났다. 본 연구에서 직무소진 전체의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.873$, 정서적 고갈 Cronbach's $\alpha=.864$, 개인적 성취감 저하 Cronbach's $\alpha=.817$, 클라이언트에 대한 비인격화 Cronbach's $\alpha=.736$ 으로 나타났다.

3) 레질리언스 척도

레질리언스를 측정하기 위하여 Connor와 Davidson(2003)이 개발하고 타당화한 Connor-Davidson 레질리언스 척도(Connor-Davidson Resilience Scale, CD-RISC)를 강정숙(2015)의 연구에서 사용한 척도를 사용하였다. 강인함, 인내, 낙관성, 지지, 그리고 영성과 관련한 25개의 문항에 대하여 지난 한달 간 어느 정도에 해당하였는지를 응답한다. 각 문항은 5점 Likert 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점, '약간 그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '약간 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 레질리언스가 높은 것을 의미한다. 연구도구 개발 당시 신

되도는 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었으며, 강정숙(2015)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었다. 본 연구에서 레질리언스의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.927$ 로 나타났다.

4) 인구사회학적 특성

인구사회학적 변인으로는 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형, 월평균 소득, 전체근무경력, 현재근무경력을 포함하여 총 8개의 문항으로 구성하였다. 연령의 경우 나이를 기입하도록 한 후 20대, 30대, 40대, 50대 이상의 연속변수로 재코딩하였고, 근무경력도 개월수를 기입하도록 한 후 5년 미만, 5년 이상~10년 미만, 10년 이상의 연속변수로 재코딩하였다.

5. 자료분석방법

본 연구의 가설을 검증하기 위해 수집된 자료는 SPSS 18.0 for Windows를 이용하여 분석하였으며, 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 주요 변수의 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 자료의 신뢰성을 검증하기 위한 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 변수들 간의 다중공선성의 문제를 확인하고, 상관관계를 알아보기 위해 pearson 상관관계를 분석하였다. 넷째, 조사대상자의 인구사회학적특성에 따른 직무소진, 이차적 외상스트레스, 레질리언스의 차이를 분석하기 위해 t-test와 ANOVA 분석을 하였다. 다섯째, 조사대상자의 이차적 외상스트레스, 레질리언스와 직무소진의 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 이차적 외상스트레스와 직무소진 간의 관계에 있어 레질리언스의 조절효과를 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 특성

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 조사대상자인 제주지역 사회복지사의 인구사회학적 특성을 이해하기 위해 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형, 전체근무경력, 현 근무지경력, 월평균 소득을 조사하였으며 그 결과는<표 2>와 같다. 전체 187명의 인구사회학적 특성을 보면, 성별 분포는 남자 25.1%, 여자 74.9%으로 여자가 많았다. 이는 사회복지사 자격증발급 현황²⁾과 동일한 분포로, 사회복지실천현장에 여성의 비중이 많음을 시사한다. 연령은 최소 23세, 최고령 60세, 평균연령 37.7세로 30대가 40.6%로 가장 많았으며, 40대 31.6%, 20대 22.5%, 50대 이상 5.3% 순이었다. 결혼상태는 사별, 이혼 등을 포함한 기혼이 62.6%이며 미혼이 37.4%였고, 최종학력은 대졸이하가 75.9%, 대학원 이상이 24.1%로 나타났다.

근무지유형은 사회복지이용시설이 55.6%로 가장 많았고, 행정기관 18.7%, 사회복지생활시설 13.4%, 병원 12.3%로 나타났다. 사회복지관련기관의 전체 근무 경력은 최소 1개월, 최대 362개월(30년 2개월), 평균 87.4개월 (7년 3개월)로 나타났다. '5년 미만'이 39.6%로 가장 많았으며, '10년 이상' 32.6%, '5년 이상~10년 미만' 27.8% 순이었다. 현 근무지 경력은 최소 1개월, 최대 277개월(23년 1개월), 평균 46.9개월(3년 10개월)로 나타났다. '5년 미만'이 72.2%로 가장 많았고, '5년 이상~10년 미만'과 '10년 이상'이 13.9%로 동일하게 나타났다. 월평균소득을 보면 '200만원 미만'이 39.0%, '200만원 이상~250만원 미만'이 31.6%, '250만원 이상'이 29.4%로 나타났다.

2) 2018년 11월 사회복지사 자격증 발급통계(남자 25.99%, 여자 74.01%), 한국사회복지사협회, <http://www.welfare.net>

<표 2> 조사대상자의 인구사회학적 특성

변수	항목	빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	47	25.1
	여자	140	74.9
	합계	187	100.0
연령 ³⁾	20대	42	22.5
	30대	76	40.6
	40대	59	31.6
	50대 이상	10	5.3
	합계	187	100.0
결혼상태 ⁴⁾	미혼	70	37.4
	기혼	117	62.6
	합계	187	100.0
최종학력 ⁵⁾	대졸이하	142	75.9
	대학원이상	45	24.1
	합계	187	100.0
근무지유형	행정기관	35	18.7
	사회복지이용시설	104	55.6
	사회복지생활시설	25	13.4
	병의원	23	12.3
	합계	187	100.0
전체근무경력	5년미만	74	39.6
	5년이상~10년미만	52	27.8
	10년 이상	61	32.6
	합계	187	100.0
현재근무경력	5년미만	135	72.2
	5년이상~10년미만	26	13.9
	10년 이상	26	13.9
	합계	187	100.0
월평균소득	200만원 미만	73	39.0
	200만원 이상~250만원 미만	59	31.6
	250만원 이상	55	29.4
	합계	187	100.0

3) 조사대상자가 나이를 기입하도록 하였고, 재코딩하여 값 설정함.

4) 기혼=사별+이혼

5) 대졸이하=고졸+대졸, 대학원이상=석사(과정포함)+박사(과정포함)

2) 조사대상자의 이차적 외상스트레스, 직무소진, 레질리언스 수준

제주지역 사회복지사들의 이차적 외상스트레스, 직무소진, 레질리언스의 정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 3>과 같다.

본 연구의 종속변수인 직무소진은 전체 22문항으로 5점 리커트척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 소진 경험정도가 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 제주지역 사회복지사의 직무소진 평균값은 2.72로 중간보다 약간 낮은 정도로 나타났다. 하위영역별로 살펴보면 정서적 고갈이 3.05으로 가장 높고, 개인적 성취감 저하 2.59, 클라이언트에 대한 비인격화 2.34 순이었다. 이는 제주지역 보건복지조직 종사자 대상 연구(강래화, 2018)에서의 직무소진 평균값 2.92보다 낮았으며, 제주지역 사회복지전담공무원 대상 연구(김혜은, 2014)의 직무소진 전체 2.86보다 낮은 것으로 나타났다. 대다수의 연구에서 정서적 고갈이 가장 높게 나온 것과 일맥상통하는 부분이다.

독립변수인 이차적 외상스트레스는 전체 17문항으로 5점 리커트 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 이차적 외상스트레스가 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스의 평균값은 2.48으로 중간보다 낮은 정도로 나타났다. 하위영역의 경우 각성의 평균값이 2.55로 가장 높고, 회피 2.49, 침습 2.39순으로 나타났다. 조절변수인 레질리언스는 전체 25문항으로 5점 리커트 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 레질리언스가 높은 것으로 해석된다. 제주지역 사회복지사의 레질리언스 평균값은 3.56로 중간 이상으로 나타났다.

<표 3> 주요변수에 대한 기술통계 분석 결과

구분		N	최소값	최대값	평균	표준편차	
종속 변수	직무소진	187	1.23	3.73	2.72	0.44	
	하위 영역	정서적고갈	187	1.22	4.44	3.05	0.64
		개인적 성취감 저하	187	1.13	3.63	2.59	0.42
		클라이언트에 대한 비인격화	187	1.00	4.00	2.34	0.55
독립 변수	이차적 외상스트레스	187	1.00	4.00	2.48	0.61	
	하위 영역	침습	187	1.00	4.00	2.39	0.72
		회피	187	1.00	4.00	2.49	0.62
		각성	187	1.00	4.00	2.55	0.70
조절 변수	레질리언스	187	2.60	4.92	3.56	0.46	

2. 인구사회학적 특성에 따른 주요변수의 차이

1) 인구사회학적 특성에 따른 직무소진의 차이

인구사회학적 특성에 따른 직무소진의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

(1) 인구사회학적 특성에 따른 전체 직무소진 점수의 차이

인구사회학적 특성에 따른 제주지역 사회복지사의 직무소진의 차이는<표 4>와 같다. 성별, 결혼상태, 최종학력, 사회복지 전체 근무경력에의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며, 연령, 근무지유형, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령에 따라서 직무소진에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고($F=3.325$, $p=.021$), 근무지 유형에 따라서 직무소진에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다($F=3.404$, $p=.019$). 현 근무기관 경력에 따라서 직무소진에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고($F=5.585$, $p=.004$), 월평균 소득에 따라서도 직무소진에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다($F=5.131$, $p=.007$).

<표 4> 인구학적특성에 따른 전체 직무소진의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준 편차	t/F 값	p
성별	남자	47	2.74	0.34	.498	.619
	여자	140	2.71	0.47		
연령	20대	42	2.68	0.41	3.325*	.021
	30대	76	2.76	0.45		
	40대	59	2.77	0.44		
	50대 이상	10	2.33	0.43		
결혼 상태	미혼	70	2.77	0.35	1.161	.247
	기혼	117	2.69	0.49		
최종 학력	대졸이하	142	2.72	0.42	-.214	.831
	대학원이상	45	2.73	0.52		
근무지 유형	행정기관	35	2.78	0.49	3.404*	.019
	사회복지이용시설	104	2.77	0.43		
	사회복지생활시설	25	2.63	0.33		
	병의원	23	2.49	0.48		
전체 근무 경력	5년미만	74	2.70	0.44	1.499	.226
	5년 이상~10년 미만	52	2.66	0.44		
	10년 이상	61	2.80	0.44		
현재 근무 경력	5년미만	135	2.67	0.43	5.585**	.004
	5년 이상~10년 미만	26	2.97	0.44		
	10년 이상	26	2.76	0.42		
월평균 소득	200만원 미만	73	2.63	0.44	5.131**	.007
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.87	0.45		
	250만원 이상	55	2.68	0.41		

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

(2) 인구사회학적 특성에 따른 정서적 고갈 점수의 차이

직무소진의 하위변수인 정서적 고갈의 인구사회학적 특성에 따른 차이는<표 5>와 같다. 성별, 최종학력, 근무지유형, 사회복지 전체 근무경력에 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며, 연령, 결혼상태, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령에 따라서 정서적 고갈에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고(F=5.921, p=.001), 결혼상태의 경우 미혼(m=3.16)이 기혼(m=2.98)에 비해 직무소진이 더 높게 나타났다(t=1.985, p=.049). 현 근무기관 경력에 따라서 정서적 고갈에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고(F=3.618, p=.029), 월평균 소득에 따라서 정서적 고갈에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.059, p=.049).

<표 5> 인구학적특성에 따른 정서적 고갈의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F 값	p
성별	남자	47	3.04	0.48	-.065	.949
	여자	140	3.05	0.69		
연령	20대	42	2.97	0.52	5.921**	.001
	30대	76	3.06	0.64		
	40대	59	3.21	0.66		
	50대 이상	10	2.34	0.60		
결혼 상태	미혼	70	3.16	0.49	1.985*	.049
	기혼	117	2.98	0.71		
최종 학력	대졸이하	142	3.03	0.61	-.857	.393
	대학원이상	45	3.12	0.75		
근무지 유형	행정기관	35	3.03	0.69	2.352	.074
	사회복지이용시설	104	3.15	0.63		
	사회복지생활시설	25	2.87	0.56		
전체 근무 경력	병의원	23	2.84	0.64	3.025	.051
	5년미만	74	3.00	0.63		
	5년 이상~10년 미만	52	2.93	0.64		
현재 근무 경력	10년 이상	61	3.21	0.64	3.618*	.029
	5년미만	135	2.99	0.63		
	5년 이상~10년 미만	26	3.35	0.66		
월평균 소득	10년 이상	26	3.06	0.65	3.059*	.049
	200만원 미만	73	2.96	0.66		
	200만원 이상~250만원 미만	59	3.22	0.66		
	250만원 이상	55	2.98	0.57		

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

(3) 인구사회학적 특성에 따른 개인적 성취감 저하 점수의 차이

인구사회학적 특성에 따른 개인적 성취감 저하의 차이는<표 6>과 같다. 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 사회복지 전체 근무경력의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 근무지유형에 따라서 개인적 성취감 저하에 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며(F=5.398, p=.001), 현 근무기관 경력에 따라서 개인적 성취감 저하에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고(F=3.484, p=.033), 월평균 소득에 따라서 개인적 성취감 저하에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.742, p=.026).

<표 6> 인구사회학적 특성에 따른 개인적 성취감 저하의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.69	0.35	1.860	.064
	여자	140	2.56	0.44		
연령	20대	42	2.64	0.43	2.466	.064
	30대	76	2.66	0.44		
	40대	59	2.48	0.38		
	50대 이상	10	2.49	0.38		
결혼 상태	미혼	70	2.60	0.41	.154	.877
	기혼	117	2.59	0.43		
최종 학력	대졸이하	142	2.61	0.42	.986	.326
	대학원이상	45	2.54	0.44		
근무지 유형	행정기관	35	2.74	0.42	5.398**	.001
	사회복지이용시설	104	2.62	0.41		
	사회복지생활시설	25	2.49	0.31		
	병의원	23	2.33	0.48		
전체 근무 경력	5년미만	74	2.63	0.42	.541	.583
	5년 이상~10년 미만	52	2.56	0.49		
	10년 이상	61	2.56	0.36		
현재 근무 경력	5년미만	135	2.55	0.43	3.484*	.033
	5년 이상~10년 미만	26	2.77	0.41		
	10년 이상	26	2.64	0.35		
월평균 소득	200만원 미만	73	2.52	0.42	3.742*	.026
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.71	0.42		
	250만원 이상	55	2.55	0.41		

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

(4) 인구사회학적 특성에 따른 클라이언트에 대한 비인격화 점수의 차이

인구사회학적 특성에 따른 클라이언트에 대한 비인격화의 차이는<표 7>과 같다. 성별, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형, 사회복지 전체 근무경력에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며, 연령, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령에 따라서 클라이언트에 대한 비인격화 수준에 통계적으로 유의미한 차이가 있고(F=2.672, p=.049), 현 근무기관 경력에 따라서 클라이언트에 대한 비인격화 수준에 통계적으로 유의미한 차이가 있었고(F=4.241, p=.016), 월평균 소득에 따라서 클라이언트에 대한 비인격화 수준에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=4.008, p=.020).

<표 7> 인구사회학적 특성에 따른 클라이언트에 대한 비인격화의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.29	0.47	-.652	.515
	여자	140	2.35	0.58		
연령	20대	42	2.20	0.56	2.672*	.049
	30대	76	2.40	0.54		
	40대	59	2.41	0.51		
	50대 이상	10	2.04	0.67		
결혼 상태	미혼	70	2.33	0.54	-.200	.841
	기혼	117	2.35	0.56		
최종 학력	대졸이하	142	2.34	0.56	-.168	.867
	대학원이상	45	2.35	0.54		
근무지 유형	행정기관	35	2.42	0.61	1.928	.127
	사회복지이용시설	104	2.35	0.54		
	사회복지생활시설	25	2.42	0.48		
	병원	23	2.10	0.54		
전체 근무 경력	5년미만	74	2.28	0.55	1.261	.286
	5년 이상~10년 미만	52	2.31	0.57		
	10년 이상	61	2.43	0.54		
현재 근무 경력	5년미만	135	2.27	0.57	4.241*	.016
	5년 이상~10년 미만	26	2.60	0.49		
	10년 이상	26	2.42	0.41		
월평균 소득	200만원 미만	73	2.22	0.51	4.008*	.020
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.49	0.62		
	250만원 이상	55	2.34	0.49		

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

2) 인구사회학적 특성에 따른 이차적 외상스트레스의 차이

인구사회학적 특성에 따른 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

(1) 인구사회학적 특성에 따른 전체 이차적 외상스트레스의 차이

인구사회학적 특성에 따른 이차적 외상스트레스의 차이는 <표 8>과 같다. 근무유형에서만 통계적으로 유의미한 차이가 있었고(F=2.882, p=.037), 다른 특성은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 인구사회학적 특성에 따른 전체 이차적 외상스트레스의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.38	0.62	-1.222	.223
	여자	140	2.51	0.60		
연령	20대	42	2.39	0.55	1.611	.188
	30대	76	2.54	0.63		
	40대	59	2.52	0.60		
	50대 이상	10	2.15	0.67		
결혼 상태	미혼	70	2.53	0.55	.987	.325
	기혼	117	2.44	0.63		
최종 학력	대졸이하	142	2.52	0.63	1.624	.106
	대학원이상	45	2.35	0.52		
근무지 유형	행정기관	35	2.55	0.69	2.882*	.037
	사회복지이용시설	104	2.48	0.55		
	사회복지생활시설	25	2.65	0.55		
	병의원	23	2.17	0.69		
전체 근무 경력	5년미만	74	2.47	0.59	.218	.805
	5년 이상~10년 미만	52	2.44	0.66		
	10년 이상	61	2.51	0.59		
현재 근무 경력	5년미만	135	2.45	0.63	.741	.478
	5년 이상~10년 미만	26	2.51	0.40		
	10년 이상	26	2.60	0.64		
월평균 소득	200만원 미만	73	2.41	0.57	2.233	.110
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.61	0.63		
	250만원 이상	55	2.42	0.61		

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

(2) 인구사회학적 특성에 따른 침습적 사고의 차이

인구사회학적 특성에 따른 침습적 사고의 차이는 <표 9>와 같다. 성별, 연령, 결혼상태, 사회복지 전체 근무경력, 현 근무기관 경력, 월평균 소득의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며, 최종학력, 근무지유형에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 최종학력의 경우 대졸이하(m=2.42)가 대학원이상(m=2.09)에 비해 이차적 외상스트레스가 더 높게 나타났고(t=3.233, p=.001), 근무지유형에 따라서 이차적 외상스트레스에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=2.768, p=.043).

<표 9> 인구사회학적 특성에 따른 침습적 사고의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.29	0.75	-1.002	.318
	여자	140	2.42	0.71		
연령	20대	42	2.26	0.59	1.693	.170
	30대	76	2.50	0.75		
	40대	59	2.38	0.77		
	50대 이상	10	2.08	0.67		
결혼상태	미혼	70	2.42	0.72	.553	.581
	기혼	117	2.36	0.72		
최종학력	대졸이하	142	2.48	0.72	3.233**	.001
	대학원이상	45	2.09	0.64		
근무지유형	행정기관	35	2.51	0.78	2.768*	.043
	사회복지이용시설	104	2.31	0.70		
	사회복지생활시설	25	2.69	0.69		
	병의원	23	2.21	0.71		
전체 근무경력	5년미만	74	2.37	0.68	.053	.949
	5년 이상~10년 미만	52	2.37	0.78		
	10년 이상	61	2.41	0.73		
현재 근무경력	5년미만	135	2.35	0.74	2.290	.104
	5년 이상~10년 미만	26	2.30	0.61		
	10년 이상	26	2.66	0.67		
월평균 소득	200만원 미만	73	2.30	0.63	1.132	.325
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.49	0.83		
	250만원 이상	55	2.38	0.72		

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

(3) 인구사회학적 특성에 따른 회피적 사고의 차이

인구사회학적 특성에 따른 회피적 사고의 차이는 <표 10>과 같다. 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형, 사회복지 전체 근무경력, 현 근무기관 경력의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 월평균소득만 회피적 사고에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다(F=4.361, p=.014).

<표 10> 인구사회학적 특성에 따른 회피적 사고의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.39	0.56	-1.321	.188
	여자	140	2.53	0.63		
연령	20대	42	2.42	0.62	1.910	.129
	30대	76	2.48	0.61		
	40대	59	2.62	0.60		
	50대 이상	10	2.17	0.72		
결혼상태	미혼	70	2.55	0.54	1.063	.289
	기혼	117	2.46	0.66		
최종학력	대졸이하	142	2.49	0.62	-.198	.843
	대학원이상	45	2.51	0.63		
근무지유형	행정기관	35	2.52	0.70	2.036	.110
	사회복지이용시설	104	2.49	0.59		
	사회복지생활시설	25	2.67	0.51		
	병의원	23	2.24	0.70		
전체근무경력	5년미만	74	2.46	0.61	.541	.583
	5년 이상~10년 미만	52	2.46	0.65		
	10년 이상	61	2.56	0.60		
현재근무경력	5년미만	135	2.45	0.63	2.094	.126
	5년 이상~10년 미만	26	2.72	0.51		
	10년 이상	26	2.48	0.61		
월평균소득	200만원 미만	73	2.40	0.62	4.361*	.014
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.69	0.63		
	250만원 이상	55	2.41	0.57		

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

(4) 인구사회학적 특성에 따른 각성의 차이

인구사회학적 특성에 따른 각성의 차이는 <표 11>과 같다. 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 사회복지 전체 근무경력, 현 근무기관 경력, 월평균소득의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 근무지유형에 따라서 각성에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=4.931, p=.003).

<표 11> 인구사회학적 특성에 따른 각성의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	2.46	0.76	-.919	.359
	여자	140	2.57	0.69		
연령	20대	42	2.47	0.66	1.555	.202
	30대	76	2.65	0.70		
	40대	59	2.52	0.73		
	50대 이상	10	2.20	0.70		
결혼상태	미혼	70	2.62	0.68	1.079	.282
	기혼	117	2.50	0.72		
최종학력	대졸이하	142	2.60	0.72	1.748	.082
	대학원이상	45	2.39	0.64		
근무지유형	행정기관	35	2.61	0.74	4.931**	.003
	사회복지이용시설	104	2.63	0.65		
	사회복지생활시설	25	2.58	0.65		
	병의원	23	2.03	0.77		
전체근무경력	5년미만	74	2.59	0.71	.421	.657
	5년 이상~10년 미만	52	2.47	0.73		
	10년 이상	61	2.55	0.69		
현재근무경력	5년미만	135	2.54	0.74	1.095	.337
	5년 이상~10년 미만	26	2.42	0.45		
	10년 이상	26	2.71	0.73		
월평균소득	200만원 미만	73	2.53	0.69	.804	.449
	200만원 이상~250만원 미만	59	2.63	0.71		
	250만원 이상	55	2.47	0.71		

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

3) 인구사회학적 특성에 따른 레질리언스의 차이

인구사회학적 특성에 따른 제주지역 사회복지사의 레질리언스의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 하였으며, 그 결과는<표 12>와 같다. 성별의 경우 남자(m=3.43)보다 여자(m=3.60)가 레질리언스가 더 높게 나타났고(t=-2.307, p=.022), 연령에 따라서 레질리언스에 통계적으로 유의미한 차이가 있었던 것으로 나타났다(F=5.804, p=.001). 결혼상태의 경우 미혼(m=3.39)보다 기혼(m=3.66)이 레질리언스가 더 높게 나타났고(t=-4.437, p=.000), 최종학력의 경우 대졸이하(m=3.39)보다 대학원이상(m=3.69)이 더 높게 나타났다(t=-2.287, p=.023). 근무지 유형에 따라서 레질리언스에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=6.109, p=.001). 사회복지 전체 근무경력, 현 근무기관 경력, 월평균 소득의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

<표 12> 인구사회학적 특성에 따른 레질리언스의 차이

변수	항목	빈도	평균	표준편차	t/F값	p
성별	남자	47	3.43	0.38	-2.307*	.022
	여자	140	3.60	0.47		
연령	20대	42	3.41	0.39	5.804**	.001
	30대	76	3.51	0.49		
	40대	59	3.66	0.40		
	50대 이상	10	3.97	0.51		
결혼 상태	미혼	70	3.39	0.35	-4.437*	.000
	기혼	117	3.66	0.48		
최종 학력	대졸이하	142	3.52	0.45	-2.287*	.023
	대학원이상	45	3.69	0.48		
근무지 유형	행정기관	35	3.48	0.39	6.109**	.001
	사회복지이용시설	104	3.48	0.39		
	사회복지생활시설	25	3.71	0.35		
	병의원	23	3.87	0.74		
전체 근무 경력	5년미만	74	3.57	0.44	.091	.913
	5년 이상~10년 미만	52	3.54	0.50		
	10년 이상	61	3.57	0.45		
현재 근무 경력	5년미만	135	3.54	0.46	.547	.580
	5년 이상~10년 미만	26	3.64	0.48		
	10년 이상	26	3.58	0.43		
월평균 소득	200만원 미만	73	3.59	0.48	.254	.776
	200만원 이상~250만원 미만	59	3.54	0.44		
	250만원 이상	55	3.54	0.46		

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

3. 주요 변수들 간 상관관계분석

독립변수와 종속변수의 상관관계를 알아보고, 회귀분석시 주요변수들 사이에 다중공선성이 존재하는지 확인하기 위해 Pearson상관계수를 통해 변수들 간의 상관관계를 살펴보았다. 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스와 레질리언스, 직무소진간의 상관관계에 대한 분석은 <표 13>과 같다. 직무소진의 하위영역과 이차적 외상스트레스의 하위영역은 모두 정적 상관관계가 있는 것으로 확인되었고, 레질리언스는 소진과 이차적 외상스트레스의 하위변인들과 부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 이차적 외상스트레스가 높을수록 직무소진은 증가하고, 레질리언스가 높을수록 직무소진은 감소하는 관계임을 알 수 있다.

또한 공차한계(Tolerance)값은 최소 .239에서 최대 .904로 .1보다 높게 나타났으며, VIF 값이 최소 1.106에서 최대 4.184로 10이하로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서의 위계적 회귀분석을 위한 타당성이 검증되었다.

<표 13> 주요변수들의 상관관계분석

구분	A	B	C	D	E	F	G
정서적 고갈(A)	1						
직무 소진	개인적 성취감 저하(B)	.334**	1				
	클라이언트에 대한 비인격화(C)	.660**	.456**	1			
	이차적 외상 스트 레스	.438**	.170*	.551**	1		
	회피(E)	.719**	.326*	.702**	.684**	1	
	각성(F)	.627**	.240**	.604**	.674**	.767**	1
레질리언스(G)	-.353**	-.531**	-.300**	-.266**	-.285**	-.383**	1

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

4. 이차적 외상스트레스와 레질리언스가 직무소진에 미치는 영향

1) 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향

이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형에서 일반적 특성으로 성별, 결혼상태, 최종학력, 연령, 전체근무경력, 현재근무경력, 근무지유형, 월평균소득의 8개의 항목과 이차적 외상스트레스의 하위변인인 침습적 사고, 회피적 사고, 각성을 독립변수로 하였고, 종속변수로 직무소진 전체와 세 가지 하위변인(정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화)을 나누어 살펴보았다.

(1) 이차적 외상스트레스가 전체 직무소진에 미치는 영향

이차적 외상스트레스가 전체 직무소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 14>와 같다. 이 모형의 설명력은 59.9%(adj.R²=57.4%)였으며, F값은 23.786(p<.001)으로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 유의한 값이 나온 변수를 살펴보면, 인구사회학적 변인 중 근무지 유형이 통계적으로 유의하였다(t=-2.380, p=.018). 이차적 외상스트레스 하위변인 중 회피적 사고가 전체 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 회피적 사고가 증가하면 전체 직무소진이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 14> 이차적 외상스트레스가 전체 직무소진에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	1.557	.159		9.784	.000
성별	.081	.054	.080	1.506	.134
결혼상태	.026	.052	.028	.498	.619
최종학력	-.026	.057	-.025	-.466	.642
연령	-.051	.031	-.097	-1.638	.103
전체근무경력	.013	.037	.025	.351	.726
현재근무경력	.055	.040	.090	1.370	.172
근무지유형	-.062	.026	-.123	-2.380*	.018
월평균소득	-.007	.034	-.013	-.205	.838
침습	-.057	.046	-.093	-1.254	.212
회피	.504	.060	.702	8.331***	.000
각성	.076	.052	.120	1.450	.149
R ² (adj.R ²)					
F	.599(.574)				
	23.786***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

(2) 이차적 외상스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향

이차적 외상스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과 <표 15>와 같다. 이 모형의 설명력은 57.7%(adj.R²=55.1%)였으며, F값은 21.709(p<.001)으로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 유의한 값이 나온 변수를 살펴보면, 인구사회학적 변인 중 전체근무경력이 통계적으로 유의하였다(t=2.191, p=.030). 이차적 외상스트레스 하위변인 중 회피적 사고와 각성이 정서적 고갈에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 회피적 사고와 각성이 증가하면 정서적 고갈이 높아지는 것으로 나타났다. 즉 직무소진 중 정서적 고갈의 감소를 위해서는 회피적 사고와 각성의 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 15> 이차적 외상스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	1.165	.237		4.914	.000
성별	.094	.080	.064	1.177	.241
결혼상태	.146	.077	.110	1.885	.061
최종학력	-.087	.084	-.058	-1.035	.302
연령	-.036	.046	-.047	-.765	.445
전체근무경력	.122	.055	.160	2.191*	.030
현재근무경력	.033	.060	.037	.547	.585
근무지유형	-.025	.039	-.035	-.657	.512
월평균소득	-.071	.051	-.092	-1.407	.161
침습적 사고					
회피적 사고	-.118	.068	-.132	-1.731	.085
각성	.636	.090	.611	7.058***	.000
R ² (adj.R ²)	.219	.078	.239	2.813**	.005
F	.577(.551)				
	21.709***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

(3) 이차적 외상스트레스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향

이차적 외상스트레스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 16>와 같다. 이 모형의 설명력은 27.9% (adj.R²= 23.3%)였으며, F값은 6.148(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 유의한 값이 나온 변수를 살펴보면, 인구사회학적 변인 중 연령 (t=-2.255, p=.025), 전체근무경력(t=-2.099, p=.037), 근무지유형(t=-3.650, p=.000)이 통계적으로 유의하였다. 이차적 외상스트레스 하위변인 중 회피적 사고가 개인적 성취감 저하에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회피적 사고가 높아지면 개인적 성취감 저하가 높아지는 것으로 나타났다.

<표 16> 이차적 외상스트레스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	2.489	.204		12.229	.000
성별	.135	.069	.139	1.963	.051
결혼상태	-.056	.066	-.064	-.843	.401
최종학력	.061	.072	.062	.841	.401
연령	-.090	.040	-.180	-2.255*	.025
전체근무경력	-.100	.048	-.201	-2.099*	.037
현재근무경력	.094	.051	.161	1.838	.068
근무지유형	-.121	.033	-.253	-3.650***	.000
월평균소득	.031	.044	.060	.711	.478
침습적 사고	-.075	.058	-.128	-1.281	.202
회피적 사고	.375	.077	.548	4.847***	.000
각성	-.098	.067	-.163	-1.470	.143
R ² (adj.R ²)	.279(.233)				
F	6.148***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

(4) 이차적 외상스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향

이차적 외상스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 17>과 같다. 이 모형의 설명력은 52.5% (adj.R²=49.5%)였으며, F값은 17.562(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 인구사회학적 변인 중에는 통계적으로 유의미한 변수는 없었고, 이차적 외상스트레스 하위변인 중 회피적 사고가 클라이언트에 대한 비인격화에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳐 회피적 사고가 높아지면 클라이언트에 대한 비인격화가 높아지는 것으로 나타났다.

<표 17> 이차적 외상스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	.772	.215		3.584	.000
성별	-.029	.073	-.023	-.404	.687
결혼상태	-.059	.070	-.052	-.841	.401
최종학력	-.056	.077	-.044	-.736	.462
연령	-.017	.042	-.026	-.400	.690
전체근무경력	-.001	.050	-.002	-.027	.978
현재근무경력	.032	.054	.042	.591	.555
근무지유형	-.032	.035	-.052	-.918	.360
월평균소득	.048	.046	.072	1.045	.298
침습적 사고	.080	.062	.105	1.291	.198
회피적 사고	.472	.082	.530	5.769***	.000
각성	.096	.071	.123	1.363	.175
R ² (adj.R ²)	.525(.495)				
F	17.562***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

3) 레질리언스가 직무소진에 미치는 영향

레질리언스가 직무소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형에서 일반적 특성으로 성별, 결혼상태, 최종학력, 연령, 전체근무경력, 현재근무경력, 근무지유형, 월평균소득의 8개의 항목과 레질리언스를 독립변수로 하였고, 종속변수로 직무소진 전체와 세 가지 하위변인(정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라인엔트에 대한 비인격화)을 나누어 살펴보았다.

(1) 레질리언스가 전체 직무소진에 미치는 영향

레질리언스가 전체 직무소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 18>과 같다. 이 모형의 설명력은 28.1%(adj.R²=24.4%)였으며, F값은 7.672(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 인구사회학적 변인 중에는 현재근무경력이 유의한 영향을 미쳤으며, 레질리언스는 전체 직무소진에 부(-)의 영향을 미쳐 레질리언스가 높아지면 전체 직무소진이 감소되는 것으로 나타났다.

<표 18> 레질리언스가 전체 직무소진에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	4.528	.292		15.513	.000
성별	-.089	.073	-.087	-1.220	.224
결혼상태	.011	.070	.012	.162	.872
최종학력	-.128	.071	-.123	-1.786	.076
연령	.025	.042	.048	.589	.556
전체근무경력	-.028	.050	-.054	-.560	.576
현재근무경력	.126	.053	.205	2.357*	.020
근무지유형	-.023	.035	-.045	-.650	.517
월평균소득	-.013	.045	-.024	-.284	.777
레질리언스	-.505	.072	-.522	-7.033***	.000
R ² (adj.R ²)	.281(.244)				
F	7.672***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

(2) 레질리언스가 정서적 고갈에 미치는 영향

레질리언스가 정서적 고갈에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 19>와 같다. 이 모형의 설명력은 18.3%(adj.R²=14.2%)였으며, F 값은 4.409(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 인구사회학적 변인 중에는 유의한 값이 나오지 않았으며, 레질리언스는 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미쳐 레질리언스가 높아지면, 정서적 고갈이 감소되는 것으로 나타났다.

<표 19> 레질리언스가 정서적 고갈에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	4.805	.451		10.653	.000
성별	-.105	.112	-.071	-.941	.348
결혼상태	.163	.109	.123	1.502	.135
최종학력	-.202	.110	-.135	-1.833	.068
연령	.044	.065	.058	.674	.501
전체근무경력	.084	.077	.110	1.084	.280
현재근무경력	.114	.082	.128	1.386	.168
근무지유형	-.014	.054	-.019	-.254	.800
월평균소득	-.084	.070	-.108	-1.207	.229
레질리언스	-.525	.111	-.374	-4.729***	.000
R ² (adj.R ²)	.183(.142)				
F	4.409***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

(3) 레질리언스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향

레질리언스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과 <표 20>과 같다. 이 모형의 설명력은 37.6%(adj.R²=34.4%)였으며, F값은 11.827(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 유의한 값이 나온 변수를 살펴보면, 전체근무경력(t=-3.165, p=.002)과 현재근무경력(t=2.978, p=.003)이 통계적으로 유의하였다. 레질리언스는 개인적 성취감 저하에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 레질리언스가 높아지면 개인적 성취감 저하가 낮아지는 것으로 나타났다.

<표 20 >레질리언스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	4.671	.259		18.022	.000
성별	.003	.064	.003	.048	.962
결혼상태	-.123	.062	-.141	-1.968	.051
최종학력	-.065	.063	-.066	-1.026	.306
연령	-.019	.038	-.037	-.498	.619
전체근무경력	-.140	.044	-.282	-3.165**	.002
현재근무경력	.141	.047	.241	2.978**	.003
근무지유형	-.047	.031	-.098	-1.512	.132
월평균소득	.026	.040	.050	.640	.523
레질리언스	-.511	.064	-.555	-8.023***	.000
R ² (adj.R ²)	.376(.344)				
F	11.827***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원 이상=0, 대졸이하=1)

(4) 레질리언스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향

레질리언스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 21>과 같다. 이 모형의 설명력은 15.2% (adj.R²=10.9%)였으며, F값은 3.520(p<.001)로 통계적으로 유의한 회귀모형으로 나타났다. 유의한 값이 나온 변수를 살펴보면, 성별(t=2.090, p=.038)이 통계적으로 유의하여 여성보다 남성이 높게 나타났다. 레질리언스는 클라이언트에 대한 비인격화에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 레질리언스가 높아지면 클라이언트에 대한 비인격화가 낮아지는 것으로 나타났다.

<표 21> 레질리언스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향

	B	표준오차	β	t	p
(상수)	3.798	.394		9.638	.000
성별	-.205	.098	-.162	-2.090*	.038
결혼상태	-.047	.095	-.041	-.496	.620
최종학력	-.093	.096	-.072	-.964	.336
연령	.060	.057	.093	1.057	.292
전체근무경력	-.049	.067	-.076	-.727	.468
현재근무경력	.122	.072	.160	1.691	.093
근무지유형	.000	.047	.000	-.005	.996
월평균소득	.054	.061	.081	.890	.375
레질리언스	-.458	.097	-.382	-4.732***	.000
R ² (adj.R ²)	.152(.109)				
F	3.520***				

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원 이상=0, 대졸이하=1)

5. 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과

이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적회귀분석을 실시하였다. 먼저, 통제변수인 일반적 특성과 독립변수인 이차적 외상스트레스의 하위변인인 침습적 사고(A), 회피적 사고(B), 각성(C)을 1단계에 투입하였고, 조절변수인 레질리언스(R)를 2단계에 추가로 투입하였으며, 마지막으로 이차적 외상스트레스의 하위변인과 레질리언스의 상호작용 변수를 3단계에 차례로 투입하여 위계적회귀분석을 실시하였다. 상호작용항은 다중공선성의 문제가 발생하지 않도록 평균중심화(mean centering)하여 구성하였다.

(1) 이차적 외상스트레스가 전체 직무소진에 미치는 영향에 대한 레질리언스의 조절효과
전체 직무소진을 종속변수로 하여 레질리언스의 조절효과를 살펴본 결과(<표 22>), 1단계 모형의 설명력은 59.9%(adj.R²=57.4%)로 통계적으로 유의하였다(F=23.786, p<.001). 일반적 특성 중 근무지 유형이 통계적으로 유의하였고 이차적외상스트레스의 하위변인 중 회피적 사고($\beta=.702$ p<.001)가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 모형의 설명력은 65.8%(adj.R²=63.5%)로 1단계에 비해 설명력이 5.9% 증가 하였고, 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=27.915, p<.001). 일반적 특성 중 현재 근무경력이 통계적으로 유의하였고, 이차적 외상스트레스의 하위변인 중 회피적 사고($\beta=.636$, p<.001)가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 레질리언스($\beta=-.300$, p<.001)는 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 모형의 설명력은 66.0%(adj.R²=63.0%)로 0.2% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나(F=22.143, p<.001), 상호작용변수는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉, 레질리언스가 이차적 외상스트레스와 전체 직무소진의 관계에서 조절효과를 보이지 않았다.

<표 22> 전체 직무소진에 대한 레질리언스의 조절효과 검증

	1단계			2단계			3단계		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	2.869		21.298	2.762		21.873	2.770		21.408
성별	.081	.080	1.506	.019	.019	.370	.022	.022	.417
결혼상태	.026	.028	.498	-.024	-.027	-.497	-.029	-.032	-.582
최종학력	-.026	-.025	-.466	-.057	-.055	-1.085	-.055	-.053	-1.033
연령	-.051	-.097	-1.638	-.012	-.024	-.420	-.015	-.028	-.482
전체 근무경력	.013	.025	.351	-.022	-.042	-.627	-.022	-.042	-.625
현재 근무경력	.055	.090	1.370	.086	.141	2.297* (p=.023)	.085	.139	2.244* (p=.026)
근무지 유형	-.062	-.123	-2.380* (p=.018)	-.018	-.035	-.690	-.018	-.036	-.696
월평균 소득	-.007	-.013	-.205	-.004	-.007	-.121	-.003	-.005	-.080
잠입(A)	-.057	-.093	-1.254	-.083	-.135	-1.947	-.085	-.139	-1.965
회피(B)	.504	.702	8.331*** (p=.000)	.456	.636	8.047*** (p=.000)	.460	.641	8.016*** (p=.000)
각성(C)	.076	.120	1.450	.086	.137	1.778	.088	.139	1.790
레질리언스 (R)				-.290	-.300	-5.476*** (p=.000)	-.286	-.296	-5.313*** (p=.000)
A×R							.082	.063	.898
B×R							-.036	-.024	-.257
C×R							-.007	-.005	-.060
R ² (adj.R ²)									
F		.599(.574)			.658(.635)			.660(.630)	
		23.786***			27.915***			22.143***	

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원 이상=0, 대졸이하=1)

(2) 이차적 외상스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향에 대한 레질리언스의 조절효과

이차적 외상스트레스와 정서적 고갈의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적회귀분석을 실시한 결과는 <표 23>과 같다. 1단계 모형의 설명력은 57.7%(adj.R²=55.1%)로 통계적으로 유의미하였다(F=21.709, p<.001). 일반적 특성 중 전체 근무경력이 통계적으로 유의미하였고 이차적외상스트레스의 하위변인 중 회피적 사고($\beta=.611$ p<.001)와 각성($\beta=.239$ p<.01)이 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 모형의 설명력은 59.2%(adj.R²=56.3%)로 1단계에 비해 설명력이 1.5% 증가 하였고, 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=20.996, p<.001). 이차적 외상스트레스의 하위변인인 침습적 사고($\beta=-.153$ p<.05)이 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회피적 사고($\beta=.578$, p<.001)와 각성($\beta=.247$, p<.01)은 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 레질리언스($\beta=-.148$, p<.05)는 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 모형의 설명력은 61.1%(adj.R²=57.7%)로 1.9% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나(F=17.905, p<.001). 상호작용 변수 중 침습적 사고만 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 레질리언스가 침습과 정서적 고갈의 관계에서 조절효과를 보였으며, 나머지 항목에서는 조절효과를 보이지 않았다.

<표 23> 정서적 고갈에 대한 레질리언스의 조절효과 검증

	1단계			2단계			3단계		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	3.026		15.078	2.949		14.732	3.015		15.018
성별	.094	.064	1.177	.050	.034	.614	.049	.033	.597
결혼상태	.146	.110	1.885	.110	.083	1.415	.075	.057	.955
최종학력	-.087	-.058	-1.035	-.109	-.073	-1.308	-.110	-.074	-1.328
연령	-.036	-.047	-.765	-.008	-.010	-.167	-.023	-.031	-.499
전체 근무경력	.122	.160	2.191* (p=.030)	.096	.127	1.733	.093	.123	1.695
현재 근무경력	.033	.037	.547	.055	.062	.926	.049	.055	.836
근무지 유형	-.025	-.035	-.657	.006	.009	.158	.008	.011	.202
월평균 소득	-.071	-.092	-1.407	-.069	-.089	-1.382	-.061	-.078	-1.240
침습(A)	-.118	-.132	-1.731	-.136	-.153	-2.018* (p=.045)	-.138	-.155	-2.060* (p=.041)
회피(B)	.636	.611	7.058*** (p=.000)	.602	.578	6.696*** (p=.000)	.617	.594	6.938*** (p=.000)
각성(C)	.219	.239	2.813** (p=.005)	.226	.247	2.948** (p=.004)	.227	.248	2.989** (p=.003)
레질리언스 (R)				-.208	-.148	-2.478* (p=.014)	-.184	-.132	-2.206* (p=.029)
A×R							.313	.167	2.214* (p=.028)
B×R							-.008	-.004	-.039
C×R							-.057	-.032	-.331
R ² (adj.R ²)									
F		.577(.551)			.592(.563)			.611(.577)	
		21.709***			20.996***			17.905***	

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원 이상=0, 대졸이하=1)

(3) 이차적 외상스트레스가 개인적 성취감 저하에 미치는 영향에 대한 레질리언스의 조절효과

이차적 외상스트레스와 개인적 성취감 저하의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적회귀분석을 실시한 결과는 <표 24>와 같다.

1단계 모형의 설명력은 27.9%(adj.R²=23.3%)로 통계적으로 유의미하였다(F=6.148, p<.001). 일반적 특성 중 연령, 전체근무경력, 근무지 유형이 통계적으로 유의미하였고, 이차적 외상스트레스의 하위변인 중 회피적 사고가 유의미한 영향을 미쳤다.. 2단계 모형의 설명력은 44.2%(adj.R²=40.3%)로 1단계에 비해 설명력이 16.3% 증가 하였고, 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=11.465, p<.001). 일반적 특성 중 전체근무경력과 현재근무경력이 통계적으로 유의미하였다. 이차적 외상스트레스의 하위변인 중 침습적 사고($\beta=-.197$ p<.05)는 부(-)의 영향을, 회피적 사고($\beta=.438$, p<.001)가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 레질리언스($\beta=-.499$, p<.001)는 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 모형의 설명력은 44.4%(adj.R²=39.5%)로 0.2% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나(F=9.098, p<.001). 상호작용변수는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉, 레질리언스가 이차적 외상스트레스와 개인적성취감저하의 관계에서 조절효과를 보이지 않았다.

<표 24> 개인적 성취감 저하에 대한 레질리언스의 조절효과 검증

	1단계			2단계			3단계		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	2.994		17.385	2.825		18.365	2.804		17.770
성별	.135	.139	1.963	.037	.038	.588	.042	.043	.653
결혼상태	-.056	-.064	-.843	-.136	-.156	-2.271* (p=.024)	-.126	-.145	-2.048* (p=.042)
최종학력	.061	.062	.841	.012	.012	.187	.016	.016	.239
연령	-.090	-.180	-2.255* (p=.025)	-.029	-.058	-.794	-.024	-.048	-.652
전체 근무경력	-.100	-.201	-2.099* (p=.037)	-.156	-.312	-3.639*** (p=.000)	-.155	-.311	-3.581*** (p=.000)
현재 근무경력	.094	.161	1.838	.144	.247	3.145** (p=.002)	.146	.251	3.157** (p=.002)
근무지 유형	-.121	-.253	-3.650*** (p=.000)	-.051	-.107	-1.650	-.052	-.109	-1.665
월평균 소득	.031	.060	.711	.036	.070	.936	.034	.066	.876
침습(A)	-.075	-.128	-1.281	-.115	-.197	-2.225* (p=.027)	-.117	-.200	-2.216* (p=.028)
회피(B)	.375	.548	4.847*** (p=.000)	.299	.438	4.334*** (p=.000)	.295	.432	4.224*** (p=.000)
각성(C)	-.098	-.163	-1.470	-.082	-.136	-1.386	-.080	-.132	-1.332
레질리언스 (R)				-.459	-.499	-7.123*** (p=.000)	-.465	-.505	-7.076*** (p=.000)
A×R							-.048	-.039	-.431
B×R							-.061	-.044	-.359
C×R							.044	.037	.326
R ² (adj.R ²)									
F		.279(.233)			.442(.403)			.444(.395)	
		6.148***			11.465***			9.098***	

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원 이상=0, 대졸이하=1)

(4) 이차적 외상스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향에 대한 레질리언스의 조절효과

이차적 외상스트레스와 클라이언트에 대한 비인격화의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적회귀분석을 실시한 결과는 <표 25>와 같다.

1단계 모형의 설명력은 52.5%(adj.R²=49.5%)로 통계적으로 유의미하였다 (F=17.562, p<.001). 일반적 특성 중에는 통계적으로 유의미한 변수는 없었으며, 이차적외상스트레스의 하위변인 중 회피적 사고($\beta=.530$ p<.001)가 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 모형의 설명력은 53.7%(adj.R²=50.5%)로 1단계에 비해 설명력이 1.2% 증가 하였고, 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=16.834, p<.001). 이차적 외상스트레스의 하위변인 중 회피($\beta=.499$, p<.001)가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 레질리언스($\beta=-.138$, p<.05)는 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 모형의 설명력은 54.6%(adj.R²=50.6%)로 0.9% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 (F=13.704, p<.001) 상호작용변수는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉, 레질리언스가 이차적 외상스트레스와 클라이언트에 대한 비인격화의 관계에서 조절효과를 보이지 않았다.

<표 25> 클라이언트에 대한 비인격화에 대한 레질리언스의 조절효과 검증

	1단계			2단계			3단계		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	2.385		13.077	2.323		12.721	2.275		12.235
성별	-.029	-.023	-.404	-.065	-.051	-.880	-.058	-.046	-.768
결혼상태	-.059	-.052	-.841	-.088	-.077	-1.242	-.062	-.055	-.856
최종학력	-.056	-.044	-.736	-.074	-.058	-.972	-.070	-.054	-.904
연령	-.017	-.026	-.400	.005	.008	.122	.017	.025	.380
전체 근무경력	-.001	-.002	-.027	-.022	-.033	-.424	-.018	-.027	-.347
현재 근무경력	.032	.042	.591	.050	.066	.922	.052	.069	.960
근무지 유형	-.032	-.052	-.918	-.007	-.011	-.187	-.010	-.016	-.263
월평균 소득	.048	.072	1.045	.050	.075	1.095	.045	.067	.977
잠입(A)	.080	.105	1.291	.065	.085	1.058	.062	.081	.994
회피(B)	.472	.530	5.769*** (p=.000)	.445	.499	5.427*** (p=.000)	.439	.492	5.326*** (p=.000)
각성(C)	.096	.123	1.363	.102	.130	1.461	.104	.133	1.480
레질리언스 (R)				-.166	-.138	-2.172* (p=.031)	-.184	-.153	-2.375* (p=.019)
A×R							-.127	-.079	-.968
B×R							-.045	-.025	-.224
C×R							.003	.002	.017
R ² (adj.R ²)									
F		.525(.495) 17.562***			.537(.505) 16.834***			.546(.506) 13.704***	

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

주) 성별(여자=0, 남자=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 최종학력(대학원이상=0, 대졸이하=1)

6. 연구가설에 대한 검증결과

본 연구에서 살펴보고자 한 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 연구결과, 앞서 제시한 연구가설에 대해 검증하였으며 그 결과는 <표 26>와 같다. 이차적 외상스트레스가 직무소진 미치는 영향에 대한 가설 1의 검증결과, 이차적 외상스트레스 하위요인 중 회피는 전체 직무소진과 하위변수에 모두 유의한 정적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 각성은 정서적 고갈에 유의한 정적영향을 보였으나 침습은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1의 모든 항목은 일부 채택되었다.

레질리언스가 직무소진에 부(-)적 영향을 미칠 것이라는 가설2의 검증 결과, 레질리언스는 직무소진 전체와 각 하위변인 모두에 유의한 부적영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2의 모든 항목은 채택되었다. 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 살펴본 가설 3의 검증 결과, 전체 직무소진과 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화에 대해 유의한 조절효과를 보이지 않아 가설은 기각되었으며, 침습과 정서적 고갈의 관계에서만 유의한 조절효과를 보이는 것으로 나타나 가설 3-2만 일부 채택되었다.

<표 26> 연구가설에 대한 검증결과

구분	가설	검증 결과
가설 1	제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 정(+)^적 영향을 미칠 것이다.	
1-1.	이차적 외상스트레스는 직무소진 전체에 정(+) ^적 영향을 미칠 것이다.	일부 채택
1-2.	이차적 외상스트레스는 정서적 고갈에 정(+) ^적 영향을 미칠 것이다.	일부 채택
1-3.	이차적 외상스트레스는 개인적 성취감 저하에 정(+) ^적 영향을 미칠 것이다.	일부 채택
1-4.	이차적 외상스트레스는 클라이언트에 대한 비인격화에 정(+) ^적 영향을 미칠 것이다.	일부 채택
가설 2	제주지역 사회복지사의 레질리언스가 직무소진에 부(-)^적 영향을 미칠 것이다.	
2-1.	레질리언스는 직무소진 전체에 부(-) ^적 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2.	레질리언스는 정서적 고갈에 부(-) ^적 영향을 미칠 것이다	채택
2-3.	레질리언스는 개인적 성취감 저하에 부(-) ^적 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4.	레질리언스는 클라이언트에 대한 비인격화에 부(-) ^적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	제주지역 사회복지사의 레질리언스는 이차적 외상스트레스와 직무소진의 관계에서 조절효과를 보일 것이다.	
3-1.	레질리언스는 이차적 외상스트레스와 전체 직무소진의 관계에 조절효과가 있을 것이다.	기각
3-2.	레질리언스는 이차적 외상스트레스와 정서적 고갈의 관계에 조절효과가 있을 것이다.	일부 채택
3-3.	레질리언스는 이차적 외상스트레스와 개인적 성취감 저하의 관계에 조절효과가 있을 것이다.	기각
3-4.	레질리언스는 이차적 외상스트레스와 클라이언트에 대한 비인격화의 관계에 조절효과가 있을 것이다.	기각

V. 결론 및 제언

본 연구는 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 본 장에서는 연구문제에 의해 설정된 가설의 검증내용을 토대로 결과를 요약정리하고 연구의 함의, 연구의 한계와 후속연구의 필요성에 대해 제언하고자 한다.

1. 연구결과 요약

본 연구는 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 대한 레질리언스의 조절효과를 알아보고자 하였다. 자료수집은 2018년 8월~9월, 약 2개월간 오프라인과 온라인 설문을 통해 편의 표집한 187명의 자료가 최종분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 for Windows를 이용하여 빈도분석 및 기술통계분석, t-test와 ANOVA분석, 신뢰도 분석 및 상관관계 분석, 위계적 다중회귀분석 등을 실시하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 정리하면, 성별은 남자 25.1%, 여자 74.9%였으며, 평균연령 37.7세로 30대가 40.6%로 가장 많았다. 결혼상태는 기혼이 62.6%로 많았고, 최종학력은 대졸 이하가 75.9%, 대학원 이상이 24.1%로 나타났다. 근무지유형은 사회복지이용시설이 55.6%로 가장 많았고, 행정기관 18.7%, 사회복지생활시설 13.4%, 병의원 12.3%로 나타났다. 현근무지의 경력은 평균 3년 10개월로 나왔으며, 5년 미만이 72.2%로 가장 많았고, 전체 사회복지 근무경력은 평균 7년 3개월로 5년 미만이 39.6%, 10년 이상이 32.6%로 나타났다. 월평균소득은 200만원 미만이 39.0%로 가장 많았다.

둘째, 조사대상자의 직무소진을 살펴보면, 5점 척도 기준에서 전체 평균 2.72로 강래화(2018), 김혜은(2014)의 연구보다는 낮고, 김지혜(2011), 이경미(2015)의 연구보다는 높게 나타났다. 하위영역의 경우 정서적 고갈 3.05, 개인적 성취감 저하 2.59, 클라이언트에 대한 비인격화 2.34 순으로 대다수의 연구에서도 정서적 고갈이 가장 높게 나온 것과 일치한다(최정원, 2004; 이경미, 2015; 박재홍, 2017). 조

사대상자의 이차적 외상스트레스 정도를 보면, 5점 척도 기준에서 전체 평균 2.48이며, 하위영역의 경우 각성 2.55, 회피 2.49, 침습 2.39순으로 나타났고, 레질리언스의 경우 5점 척도 기준으로 평균 3.56점으로 나타났다.

셋째, 일반적 특성에 따른 직무소진의 차이를 살펴보면, 전체 직무소진의 경우 연령, 근무지유형, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 정서적 고갈의 경우 연령, 결혼상태, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 개인적 성취감 저하의 경우 근무지유형, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 클라이언트에 대한 비인격화의 경우 연령, 현 근무기관 경력, 월평균 소득에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 일반적 특성에 따른 이차적 외상스트레스의 차이를 살펴보면, 근무지유형에서만 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 침습의 경우 최종학력, 근무지유형에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 회피의 경우 월평균소득에서만 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 각성의 경우 근무지유형에 따라서 회피에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 일반적 특성에 따른 레질리언스의 경우 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무지유형에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

넷째, 주요 변수들 간의 상관관계를 살펴보면, 직무소진 전체와 하위변인 모두 이차적 외상스트레스와 그 하위변인 간에 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 레질리언스의 경우 직무소진 전체와 하위변인, 이차적 외상스트레스 전체와 하위변인에 모두 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 조사대상자의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보면, 이차적 외상스트레스 하위변인 중 회피가 직무소진의 하위변인인 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화 모두에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 각성이 정서적 고갈에 유의미한 정(+)의 영향을, 침습은 유의한 영향을 미치지 않았다. 즉, 이차적 외상스트레스가 직무소진에 부분적으로 영향을 미쳐, 이차적 외상스트레스가 심할수록 직무소진도 높아진다는 선행연구(박윤미·윤혜미, 2011; 김현진, 2014; 오진환, 2006; 김미진, 2014; 이현정·김지영, 2016)들과 일치한다.

여섯째, 제주지역 사회복지종사자들의 레질리언스가 직무소진에 미치는 영향은

레질리언스가 직무소진의 모든 하위변수에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 레질리언스가 높아지면 직무소진이 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 레질리언스가 높아질수록 소진이 낮아진다는 연구(이정현, 2013; 김혜은, 2014; 이경미, 2015; 박재홍, 2017)결과와 일치한다.

마지막으로, 제주지역 사회복지종사자들의 이차적 외상스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 대하여 레질리언스의 조절효과를 알아본 결과, 통계적으로 유의한 모형이었으나 레질리언스와 이차적 외상스트레스의 상호작용변수는 통계적으로 유의하지 않았다. 침습적 사고와 정서적 고갈의 관계에서만 레질리언스의 조절효과가 나타났다.

2. 함의 및 제언

본 연구는 제주지역 사회복지사가 외상경험이 있는 클라이언트와의 서비스제공과정에서 겪게 되는 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향에 대해 알아보고, 이차적 외상스트레스와 소진의 관계에서 레질리언스의 조절효과를 알아봄으로써, 제주지역 사회복지사의 직무소진을 예방하기 위한 개입방안 및 정책적 제언을 모색하고자 하였다. 본 연구에 따른 사회복지적 함의는 다음과 같다.

첫째, 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스 실태에 대한 실증연구자료로, 추후 연구에 활용될 수 있는 기초적인 자료를 제공하였으며, 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스에 대한 관심을 제고한 것에 의미가 있다.

둘째, 본 연구 결과에 따르면 연령의 경우 30대, 40대에서 직무소진이 높았다가 50대 이상에서 낮아지는 경향이 있었으며, 현재근무경력에 있어 10년 이상은 다시 직무소진이 낮아졌고, 소득에 있어서도 중간층은 높았지만 시간이 지나고 소득이 높아지면 다시 소진의 정도가 낮아지는 것을 볼 수 있었다. 소진의 마지막 단계에서 이직 상황까지 가지 않고 오래 일할 수 있도록 하는 환경조성이 가장 중요한 부분일 것이다. 많은 선행연구들에서 소진의 보호요인으로 검증되었던 사회적 지지와 슈퍼비전, 자아존중감 향상을 위한 다양한 프로그램 전개가 요구된다.

셋째, 본 연구는 제주지역 사회복지사의 일부만 참여하여 이루어졌다. 소진에

방을 위한 실천적-정책적 방법을 논하기에 앞서 정확한 실태 조사가 요구된다. 부산복지개발원에서 발간한 『사회복지종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안 연구』, 서울시복지재단의 『사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안연구(돌봄종사자를 중심으로)』 등 타 광역단체에서는 지역 내 사회복지종사자들의 보호를 위한 연구들이 이루어지고 있다. 2017년 개소된 제주사회복지연구센터가 사회복지사들의 직·간접 외상경험과 소진실태 등을 포함한 전반적 인권상황에 대한 조사를 실시할 필요가 있겠다.

넷째, 레질리언스 향상을 통해 소진을 완화 할 수 있는 프로그램의 개발과 지원이 필요하다. 레질리언스는 훈련을 통해 향상될 수 있는 것이므로, 이를 높이기 위한 다양한 프로그램과 교육의 개발, 효과에 대한 실천적 연구가 필요하다.

마지막으로, Pryce등(2016)은 이차적 외상스트레스는 소진보다 치료 가능성이 더 높으므로 이차적 외상스트레스를 이론적으로 교육하고, 소진과의 차이점을 구별할 수 있도록 하며, 대처방식과 조직 내 사회적 지지를 활용하는 방법을 교육하는 것이 중요하다고 하였다. 따라서 이차적 외상스트레스가 예측 가능한 반응이라는 메시지를 전달할 수 있는 훈련이나 지지적인 예방적 개입방법이 필요하다(Cunningham, 2003; 현진희, 2017 재인용). 특히 이차적 외상스트레스의 하위변인 중 가장 유의미한 영향이 많았던 회피적 사고에 대한 개입이 필요하다.

특히 사회복지사 보수교육 등 의무교육 안에 이차적 외상스트레스에 대한 이해와 정신건강에 대해 다루는 것이 필요하다. 또한 사회복지사의 정신건강을 모니터링 할 수 있는 시스템 마련이 시급하다. 소방공무원의 특수건강검진이나 사회복지전담공무원 대상으로 정신건강 증진을 위한 국가 차원의 별도 예산 편성도 이루어졌던 점을 참고하여 사회복지전반에 대해 조기발견, 치료하는 시스템 도입이 필요하다.

사회복지사는 사회복지실천에 있어 가장 중요한 요소이다. 사회복지사는 클라이언트와의 서비스제공과정에서 직간접적인 외상경험을 할 수밖에 없다. 이차적 외상스트레스를 최소화하고 근무환경을 개선하려는 노력은 사회복지사의 직무소진을 예방하고 신체적 정신적 안녕을 가져오며, 나아가 클라이언트에 보다 나은 서비스를 제공하는 기회가 될 것이다.

3. 연구의 한계점

본 연구는 제주지역 사회복지사의 이차적 외상스트레스와 소진의 영향을 살펴본 것에 의미가 있지만, 연구를 수행하는 과정에서 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 본 연구의 대상은 제주지역 사회복지사에 한정되어 있으며 편의표집 방식으로 진행된 연구로, 연구 결과를 전체 사회복지사로 일반화하는데 어려움이 있다. 따라서 후속연구에서는 다양한 지역별, 근무지 유형이나 성별, 연령 등 모집단을 고려한 표본 추출을 통해 보다 체계적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 조사 대상자들의 직접적 외상경험과 클라이언트로 인해 이차적 외상경험에 대한 조사가 이루어지지 못하여, 이차적 외상이 아닌 실제 외상경험이 미쳤을 영향을 배제하지 못한 것은 본 연구의 한계점이다.

셋째, 본 연구는 구조화된 설문지를 통해 자기보고 형식으로 조사된 내용을 분석한 양적 연구로, 응답자의 주관적 응답이 실제 지각수준을 반영한다는 추정 하에 이루어졌다. 후속연구에서는 설문 응답의 정확성이 더욱 고려될 필요가 있으며, 제주지역 사회복지사이 경험하는 이차적 외상에 대한 심층면접을 통한 다양한 질적 연구가 이루어질 필요가 있겠다.

참고문헌

- 강래화. 2018. 보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직 의도에 미치는 영향, 제주대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 강정숙. 2015. 임상간호사의 리질리언스가 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. 인하대학교 대학원 석사학위 논문
- 강지희. 2015. 아동상담자의 외상 경험과 이차적 외상스트레스 및 대리 외상에 대한 상담자 변인의 조절효과. 동신대학교 대학원 박사학위논문
- 고영빈. 2008. 아동보호전문기관 상담원의 2차적 외상 스트레스에 영향을 미치는 요인, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 공계순. 2005. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. 한국가족복지학. 13(3) 83-103
- 국가인권위원회. 2013. 사회복지사 인권상황 실태조사
국립국어원 표준어대사전 <http://stdweb2.korean.go.kr>
- 권수현. 2010. 유치원 교사의 회복탄력성 분석. 이화여자대학교대학원 석사학위논문
- 권혜수·김소라, 2006. 성폭력 상담자의 대리외상 경험에 대한 질적 연구. 한국심리학회. 18(3) 495-518
- 권혜수. 2011. 성폭력상담자의 대리외상 관련 변인 연구; 상담유형, 외상경험, 사회적 지지를 중심으로. 상담학연구, 12(1), 415-430
- 김가은·선우현. 2012. 놀이치료자의 자아탄력성 및 스트레스대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향, 한국놀이치료학회지, 15(4), 535-548
- 김귀동. 2009. 사회복지직공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 충청남도 시·군 지역간 차이를 중심으로. 충남대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김귀숙. 2016. 생산직근로자의 자아탄력성, 가족지지가 직무스트레스에 미치는 영향, 가야대학교 보건대학원, 석사학위논문
- 김나영·정현희. 2012. 미술치료사의 자아탄력성과 사회적지지가 심리적소진에 미치는 영향, 미술치료연구 19(4), 879-899
- 김미선. 2003. 정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구.

이화여자대학교 대학원 석사학위논문

- 김민선. 2017. 사회복지사의 이차적 외상스트레스와 내·외재적 동기가 이직의도에 미치는 영향. 강원대학교 산업과학대학원 석사학위논문
- 김미진. 2014. 장례지도사의 직무스트레스와 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향;장례식장 종사자를 중심으로
- 김민애. 2002. 아동학대예방센터 상담원들의 2차적 외상 스트레스의 대처방법이 자기효능감에 미치는 영향연구. 이화여자대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 김민정, 2014. 임상간호사의 회복탄력성과 사회적 문제해결능력이 소진에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 석사학위논문
- 김보경. 2012. 성폭력, 성매매 상담자의 이차적 외상스트레스와 대리외상의 관계에서 외상 신념의 매개 효과, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문
- 김보라. 2010. 자아탄력성이 외상후성장에 미치는 영향: 삶의 의미의 매개효과, 아주대학교 대학원 석사학위논문
- 김은숙, 2008, 노인보호전문기관 상담원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 순천향대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김인경. 2012. 음악치료사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계, 한국음악치료학회지, 14:1, 41-61
- 김정은, 2018, 사회복지사의 직업존중감이 소진에 미치는 영향, 전북대학교행정대학원 석사학위논문
- 김주환 『회복탄력성(시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀)』 위즈덤하우스. 2011 단행본
- 김지영. 2007. 정신보건사회복지사의 상담능력이 소진에 미치는 영향. 동의대학교 대학원 석사학위논문
- 김지혜. 2011. 정신보건사회복지사의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구-서울지역 정신보건센터 정신보건사회복지사를 중심으로, 성균관대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 김하연. 2016. 슈퍼비전 경험이 사회복지사의소진에 미치는 영향에 관한 연구-광주지역 중심으로-초당대학교 대학원 석사학위논문

- 김현미·최인화·권현용. 2010. 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자 자기 활동효능감이 상담자 소진에 미치는 영향. *경성대학교 인문학농총* 15(2) 173-194
- 김현진. 2014. 정신보건사회복지사의 이차적 외상 스트레스가 외상 후 성장과 소진에 미치는 영향, *대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문*
- 김혜은. 2014. 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향, *제주대학교 사회교육대학원 석사학위논문*
- 김홍철. 2016. 클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 18(3), 1-28.
- 김효정, 2013, 사회복지생활시설 사회복지사의 직무만족과 소진에 관한 연구: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로. *승실대학교 대학원 석사학위논문*
- 남길우. 2014. 사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 개인적 특성, 조직 및 직무 특성, 전문직업성, 직무스트레스 요인을 중심으로. *강남대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문*
- 남상금. 2015. 여성긴급전화1366상담원의 마음챙김, 사회적 지지가 이차적 외상스트레스에 미치는 영향, *꽃동네대학교 대학원 석사학위논문*
- 노충래·주한나·손유경. 2008. 개인 및 조직특성과 대리외상이 성매매 피해여성 상담원들의 소진에 미치는 영향, *정신보건과 사회사업*, 28, 265-293
- 류경희. 2015. 경찰공무원의 대리외상과 직무만족, 탄력성, 위기지지자원 및 아동기 외상경험과의 관계, *고려대학교교육대학원 석사학위논문*
- 류주연·손유경. 2017. 사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석, *한국복지실천학회*, 제 8권 2호, 65-94
- 류혜영. 2009. 부랑인복지시설 사회복지사의 전문성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, *대구대학교 석사학위 논문*
- 모지환·최정민·장신재. 2011. *한국사회복지행정학* 13(2) 125-145
- 문은영. 2015. 제주지역 여성폭력 관련기관 종사자의 대리외상에 대한 체험분석. *제주대학교 사회교육대학원 석사학위논문*
- 박만원·조규용·백창환. 2013. 사회복지직 공무원의 직무스트레스, 외상 후 스트레스가 우울에 미치는 영향. *한국사회복지행정학* 15(3) 1-29

- 박선주. 2004. 의료사회복지사의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박윤미. 2011. 폭력피해자와 일하는 사회복지사의 직무특성과 심리적 자원 및 이차적 외상스트레스, 충북대학교 대학원 석사학위논문
- 박윤미·윤혜미. 2011. 외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상스트레스 및 자기효능감의 영향, 한국아동복지학, 36:289-322
- 박재홍. 2017. 사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. 위덕대학교 대학원 석사학위논문
- 박지영. 2004. 119구조대원 및 그 가족의 정서적 반응에 관한 연구. 정신보건과 사회사업 17. 158-191
- 박지영. 2008. 아동보호전문기관 직원의 외상관련업무로 인한 스트레스 및 관련요인 연구, 정신보건과 사회사업, 29, 177-206
- 박지영. 2011. 한국형 이차적 외상스트레스척도의 구성타당화연구
- 박지영. 2013. 외상피해원조실무자의 이차적 외상스트레스와 소진은 서로 다른가?, 사회복지연구, 44(2) 383-404
- 박현미, 2001, 사회복지사의 소진에 관한연구-수퍼바이저 지지변수의 조절효과를 중심으로-이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박현주·김봉환. 2010. 상담자의 성인애착유형과 자아탄력성 및 심리적 소진과의 관계. 한국심리학회지 상담 및 심리치료 22(1) 33-52
- 변유경·이지하 (2018). 지역사회 정신건강서비스 기관 종사자의 직무외상 경험이 외상 후 성장에 미치는 영향. 사회과학연구, 29(1), 23-45.
- 배시현. 2016. 대리외상경험이 외상 상담자의 외상신념, 외상스트레스, 소진에 미치는 영향. 부산대학교 대학원 석사학위논문
- 배은경·김성완·김정화. 2017. 사회복지전담공무원의 직무 관련 외상경험 및 소진이 우울에 미치는 영향_회복탄력성(resilience)의 조절효과를 중심으로. 정신보건과 사회사업, 45(1), 63-89
- 백미숙·정명숙. 2014. 사회복지시설 종사자의 자아탄력성이 소진에 미치는 영향: 영적 안녕의 조절효과 검증, 한국사회복지조사연구, 42, 27-49

- 백준혁 외, 2010, 소방공무원에서 간접외상이 정신건강에 미치는 영향
- 백현숙. 2010. 한국형 Connor-Davidson 자아탄력성 척도의 신뢰도 및 타당도 연구, 을지대학교 대학원 석사학위논문
- 부산복지개발원. 2016. 사회복지종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안 연구
- 서울시복지재단. 2016. 사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안연구(돌봄종사자를 중심으로)
- 서지영. 2012. 중학교 교사의 심리적 안녕감과 회복탄력성의 관계, 제주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 성희자·권현수. 2011. 사회복지사의 직무긴장, 소진 및 이직의도와의 관계. 직업능력개발연구 14(2) 177-200
- 송진숙. 2018. 소진과 회복탄력성의 관계에서 자기효능감과 사회적지지의 조절효과에 관한 연구:임상간호사의 경험을 중심으로, 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 신민정. 2007. 아동보호전문기관 상담원의 공감피로, 소진, 공감만족에 관한 인식 연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 신성원. 2008. 경찰공무원의 스트레스 및 사회적지지가 음주행위에 미치는 영향. 한국경찰학회보 16. 117-141
- 신수민. 2018. 성폭력피해자지원센터 종사자의 이차적 외상스트레스가 직무스트레스에 미치는 영향; 직무교육의 조절효과, 사회복지연구, 49(1), 109-132
- 신혜섭. 2010. 가정폭력상담원의 스트레스, 대처전략과 직무요인이 대리외상에 미치는 영향, 한국가족복지학, 15(1), 45-61
- 심기선 외. 2016. 정신건강 전문가의 재난지원활동 여부에 따른 공감만족, 소진, 간접 외상 스트레스, 정신보건과 사회사업, 44(2), 113-139
- 심순애. 2007. 보육교사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 엄영숙. 2014. 아동보호전문기관 이차외상스트레스 대처과정에 관한 연구-고통속에서 줄타를 통해 나아가기-청주대학교 대학원 박사청구
- 안보배·박세영. 2014. 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(3), 497-517

- 양경미. 2013. 경찰관의 외상성 사건 경험이 외상후 스트레스 장애 증상에 미치는 영향에 있어 스트레스 대처양식의 매개효과. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 양정빈·김자영. 2015. 여성사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국웰니스학회지, 10(3), 123-133
- 양정빈·김도윤·류순옥·김자영. 2015. 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스 결정 요인. 한국콘텐츠학회논문지, 15(11), 115-125.
- 엄영숙·장수미. 2014. 아동보호전문기관 사회복지사의 이차외상스트레스 대처과정에 관한 연구, 정신보건과 사회사업, 42(3), 63-90
- 오진환. 2006. 소방대원의 이차 외상성 스트레스, 소진 및 신체적 증상의 영향요인 분석, 한양대학교대학원 박사학위논문
- 윤명숙·박은아. 2011. 정신보건사회복지사의 외상 후 성장관련 요인 연구. 정신보건과 사회사업 39. 61-89
- 윤명숙·박은아. 2012. 사회복지사의 외상경험과 음주행위 관계에 미치는 사회적 지지, 자아탄력성의 조절효과. 한국사회복지교육 18. 108-130
- 윤명숙. 2013. 사회복지사의 외상경험과 외상후스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과, 정신보건과 사회사업, 41(4) 174-200
- 이경미. 2015. 사회복지사의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향에 관한 연구-사회복지관의 사회복지사를 중심으로, 공주대학교대학원 석사학위논문
- 이나영. 2002. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이명신. 2004. 사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델 - 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석 -. 한국사회복지학, 56(4), 5-34
- 이미혜·성승연, 2014, 상담자들의 대리외상 개관연구, 한국심리학회지 일반, 33(1), 109-137
- 이수정·구현아·홍영오. 2005. 교정공무원의 스트레스성 정신질환의 원인기제로서 수용자로 인한 폭력피해 경험에 대한 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직. 18(2) 317-335

- 이승기·김동기·최윤영·손인봉. 2013. 장애인활동지원제도 전담인력의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과에 대한 연구. 경성대학교 사회과학연구소 29(1) 261-283
- 이영미·성규탁(1991), 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구. 한국사회복지학 18. 25-60
- 이영선·이소래·주성아·고영빈·김예진·한인영. 2012. 응급구조원, 지하철승무원, 아동보호전문기관 사회복지사의 대리외상과 외상 후 성장. 한국사회복지연구 43(1) 249-273
- 이은혜. 2009. 사회복지사 소진에 영향을 주는 요인들에 관한 연구: 서울특별시 경기도 지역사회복지관을 중심으로. 삼육대학교 석사학위논문
- 이은희. 2008. 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한연구:사회복지시설 및 행정기관에 근무하는 전문인력을 중심으로, 호남대학교 대학원, 석사학위논문
- 이재영. 2012. 유아교육기관 교사의 회복탄력성, 지각된 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문
- 이정서·이훈희·황정은. 2012. 사회복지사의 감정자본이 | 소진, 조직몰입에 미치는 영향. 한국사회복지행정학 14(3) 79-103
- 이진숙, 2014, 사회복지사의 소진영향요인연구, 원광대학교 대학원 박사학위논문
- 이향아·윤명숙, 2016, 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향;사회적지지의 조절효과, 정신보건과 사회사업, 44(1), 48-75
- 이해영·김엽래. 2017. 소방공무원의 직무스트레스와 자아탄력성에서 소진의 영향. 한국화재소방학회 논문지, 31(2), 106-112.
- 이현우. 2014. 사회복지사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향:소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로, 석사학위논문, 대구대학교대학원
- 이현정·김지영. 2016. 정신간호사의 이차성 외상스트레스와 공감만족이 소진에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과. 정신간호학회지, 25(4), 399-408
- 임정숙. 2013. 정신보건사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 전북대학교 석사학위 논문
- 장경호·윤경아·심우찬. 2016. 사회복지종사자의 공동의존성과 소진에 관한 연구:

- 성역할태도의 조절효과를 중심으로. 사회복지연구 47(1) 29-56
- 전석균. 2009. 정신보건사회복지사의 슈퍼비전이 직무환경과 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 정신보건과 사회사업 32. 106-134
- 전형수. 2016. 사회복지전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 원광대학교 행정대학원 석사학위논문
- 정규엽. 2017. 가정폭력 및 성폭력 기관 종사자의 클라이언트 폭력이 이차적 외상 스트레스에 미치는 영향-스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로-, 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문
- 정여주. 2011. 여성폭력상담소 종사자들의 자기효능감과 클라이언트 폭력이 이차적 외상에 미치는 영향 연구. 충남대학교대학원 사회복지학 박사학위 논문
- 정희연. 2016. 여성폭력 상담소 종사자들의 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향-자기효능감과 사회적지지의 매개효과를 중심으로- 백석대학교 기독전문대학원 박사학위논문
- 정희진. 2011. 외상경험자의 외상죄책감 특성과 심리적 적응의 관계, 이화여자대학교대학원 석사학위논문
- 조주복 외. 2017. 낙관성이 사회복지공무원의 소진에 미치는 영향 연구: 강원도 사례를 중심으로, 한국인사행정학회보, 16(1) 231-263
- 최말옥·김미정. 2011. 아동보호전문기관 상담원이 경험한 2차적 외상스트레스에 관한 연구. 한국정신보건사회복지학회 학술발표 논문집 2011(5) 119-140
- 최명민·현진희. 2006. 의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구. 한국사회복지행정학 8(1) 1-38
- 최소연·장현숙. 2012. 다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계. 한국지역사회복지학 43. 297-318
- 최숙경·이강숙·이선영·유재희·홍아름·채정호·장세진. 2010. 지하철 기관사의 외상 후스트레스장애 증상에 대한 중재효과. 대한직업환경의학회지 22(1) 29-36
- 최은숙. 2000. 소방대원의 출동충격스트레스에 관한 구조모형. 충남대학교 대학원 박사학위논문

- 최정원. 2004. 정신보건사회복지사의 소진에 관한 연구. 동아대학교 석사학위 논문
- 최현민, 2017, 사회복지사의 감정노동과 소진에 관한 자기효능감과 슈퍼비전의 조절효과, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 최희정. 2008. 응급구조사의 이차 외상성 스트레스 정도와 관련요인. 경북대학교 대학원 석사학위논문
- 하상철·김선희. 2011. 사회복지기관 종사자들의 특성요인이 소진에 미치는 영향. 노인의료복지연구 3(2) 119-141
- 한경은. 2005. 아동의 학대경험과 자아탄력성이 외상후 스트레스증상 수준에 미치는 영향. 명지대학교 대학원 석사학위논문
- 한국사회복지사협회. 2017. 2017 사회복지사 통계연감
- 한소정. 2017. 트라우마 센터에서 근무한 사회복지사의 소진과 이차적 외상 스트레스 경험에 관한 질적 연구. 한국사회복지학, 69(2), 219-246.
- 현진희. 2017. 아동보호전문기관 상담원의 이차외상스트레스, 스트레스 대처방식이 우울에 미치는 영향과 스트레스 대처방식의 조절효과. 정신보건과 사회사업, 45(1). 229-254
- 홍순덕, 2018, 서비스제공자의 문화적공감에 따른 회복탄력성과 심리적 소진이 고객지향성에 미치는 영향-감성지능의 조절효과 중심으로- 제주대학교 대학원, 박사학위논문
- 홍창희·박유숙, 2001. 남편의 폭력이 아내의 정신병리에 미치는 영향: 자아탄력성, 대처양식, 사회적 지지를 중재변인으로. 부산대학교 심리과학연구소 2. 1-20
- 황선영·박경숙. 2007. 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인-개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로-. 한국사회복지정책학회 30. 339-369
- 황인희·이영호, 2012, 경찰공무원의 직무스트레스 및 외상스트레스가 소진에 미치는 영향, 한국심리학회지:일반, 31(4), 1115-1138
- American Psychiatric Association. 2013. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-5(DSM-5)

- Block, J & Kremen A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- Bride, B. E., 2007, "Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers", *Social Work*, 52(1): 63-70.
- Conor, K. M. (2006). Assesment of resilience in the aftermath of trauma. *Journal Clinical Psychiatry*, 67(2), 46-49.
- Creamer and Lidle, 2005; Bride,2007
- Cunningham, M., 2003, "Impact of trauma work on social work clinicians: Empirical findings", *Social Work*, 48(4): 452.
- Edelwich, J. & Brodsky, "Burnout: stages of disillusionment in the helping profession, NY, Human Science Press., 1980.
- Edelwich, A., & Brodsky, D. (1983). Stages of disillusionment in the helping professions. NY: Pergamon Press.
- Figley,C.R.(1995).Compassion fatigue, New York:Burner/Mazel
- Freudenberger, H.J.,(1974) "Staff Burnout Syndrome", *Journal of Social Issues*, vol. 30, p159-165
- Maslach, C. & Jackson (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McCann,L.,& Pearlman,L.A.(1990).Psychological trauma and the adult survivor: Theory, therapy, and transformation. NY: Burnner/ Mazel,Publishers.
- Naturale, A., 2007, "Secondary Traumatic Stress in Social Workers Responding to Disasters: Reports from the Field", *Clinical Social Work Journal*, 35: 173-181.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne (1995). Trauma and therapist : Counter-transference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors. New York: Norton.

Pines, A., Aronson E., Kafry D., "Burnout: From Tedium to Personal Growth." New York: Free Press, 1981.

Pinsley, O. S. (2000). Bearing Witness : An investigation of vicarious traumatization in therapist who treat adult survivors of rape and incest. New York University, Ph.D.

<부록> 설문지

제주지역 사회복지종사자의 이차적외상스트레스에 관한 조사

안녕하십니까?

제주지역 사회복지현장에서 수고하시는 선생님께 진심으로 감사드립니다.
저는 현재 제주대학교 대학원에서 사회복지를 전공하고 있으며, 사회복지현장에서 근무하고 있습니다.

본 설문지는 제주지역 사회복지현장에서 근무하는 종사자들의 이차적 외상 스트레스가 직무소진에 미치는 영향요인을 파악하고 그에 따른 개선 방안을 모색하기 위해 작성된 것입니다.

본 설문지의 모든 질문에는 정답이 없으며 선생님의 솔직한 답변은 아주 귀중한 연구자료가 될 것입니다. 응답하신 모든 내용은 무기명으로 통계 처리되어 연구 목적이외의 다른 어떤 용도로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘시더라도 소중한 응답 부탁드립니다. 귀한 시간 내어 주셔서 감사드립니다.

2018년 8월

제주대학교 대학원 행정학과

- ◆ 조사자 : 제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공 석사과정 송수경
- ◆ 지도교수 : 제주대학교 교수 남진열

I. 귀하께서 지난 일주일 동안 경험하신 정도를 나타내는 부분에 체크(√)해 주십시오.

내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 감정적으로 무감각하다고 느꼈다.	1	2	3	4	5
2	클라이언트와의 업무를 생각할 때면 가슴이 쿵쾅거렸다.	1	2	3	4	5
3	클라이언트가 겪은 충격을 내가 다시 겪는 것 같았다.	1	2	3	4	5
4	잠을 설쳤다.	1	2	3	4	5
5	미래에 대해 암담함을 느꼈다.	1	2	3	4	5
6	클라이언트와 관계된 일이 떠올라서 당황스러웠다.	1	2	3	4	5
7	주변사람들에게 관심이 가지 않았다.	1	2	3	4	5
8	신경이 곤두서는 느낌이였다.	1	2	3	4	5
9	평상시보다 덜 활발했다.	1	2	3	4	5
10	의도하지 않았는데도 클라이언트와 관련된 일이 생각났다.	1	2	3	4	5
11	집중하는데 어려움을 겪었다.	1	2	3	4	5
12	클라이언트와 관련된 것을 떠올리게 하는 사람, 장소, 혹은 그 어떤 것이라도 피하고 싶었다.	1	2	3	4	5
13	클라이언트와 관련된 뒤숭숭한 꿈을 꾸었다.	1	2	3	4	5
14	어떤 특정 클라이언트는 피하고 싶었다.	1	2	3	4	5
15	화를 쉽게 냈다.	1	2	3	4	5
16	뭔가 나쁜 일이 일어날 것 같았다.	1	2	3	4	5
17	클라이언트와 면담 내용 중 일부는 기억하려해도 할 수 없었다.	1	2	3	4	5

II. 업무와 관련해서 느낄 수 있는 감정들에 대한 질문입니다. 귀하가 느끼는 감정 및 상황에 해당하는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	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 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.	1	2	3	4	5
4	나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5
5	내가 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
6	사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다.	1	2	3	4	5
7	나는 클라이언트의 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	사회복지를 선택한 후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.	1	2	3	4	5
11	직업으로 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 클라이언트에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.	1	2	3	4	5
16	사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다.	1	2	3	4	5
17	나는 대상자에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.	1	2	3	4	5
18	대상자와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해진다.	1	2	3	4	5
19	내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.	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 대상자들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 지난 한달 간 귀하의 경우에 비추어 보아 아래의 질문들에 어느 정도 해당하는지 체크(✓)해주십시오. 만약 최근에 특별한 일이 없었다면 평소 느껴왔던 대로 답해주십시오.

내 용		전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	변화가 일어날 때 적응할 수 있다.	0	1	2	3	4
2	스트레스를 받았을 때 날 도와줄 가깝고도 든든한 사람이 적어도 하나 있다.	0	1	2	3	4
3	내가 가지고 있는 문제에 분명한 해결책이 없을 때에는 가끔 신이나 운명이 도와줄 수 있다.	0	1	2	3	4
4	나는 무슨 일이 일어나도 처리할 수 있다.	0	1	2	3	4
5	과거의 성공들은 내가 새로운 도전과 역경을 다루는데 자신감을 준다.	0	1	2	3	4
6	어려운 일이 생겼을 때 나는 그 일의 재미있는 면을 찾아보려고 노력한다.	0	1	2	3	4
7	스트레스 극복을 통해서 내가 더 강해질 수 있다.	0	1	2	3	4
8	나는 병이나, 부상, 또는 다른 역경을 겪은 후에도 곧 회복하는 편이다.	0	1	2	3	4
9	좋은 일이면, 나쁜 일이면 대부분의 일들은 그럴만한 이유가 있어 일어나는 것이라 믿는다.	0	1	2	3	4
10	나는 결과에 상관없이 최선의 노력을 기울인다.	0	1	2	3	4
11	비록 장애물이 있더라도 나는 내 목표를 성취할 수 있다고 믿는다.	0	1	2	3	4
12	희망이 없어 보이는 경우에도 나는 포기하지 않는다.	0	1	2	3	4
13	스트레스나 위기 상황에서 누구에게 도움을 청해야할지 안다.	0	1	2	3	4
14	스트레스를 받을 때에도 나는 집중력과 사고력을 잘 유지한다.	0	1	2	3	4
15	타인이 모든 결정을 하게 하기보다는 내가 문제해결을 주도하는 것을 더 좋아한다.	0	1	2	3	4
16	나는 실패 때문에 쉽게 용기를 잃지는 않는다.	0	1	2	3	4
17	나는 삶의 도전이나 역경에 잘 대처하는 강한 사람이라고 생각한다.	0	1	2	3	4
18	나는 남들이 탐탐치 않게 생각하는 어려운 결정도 필요하다면 할 수 있다.	0	1	2	3	4
19	슬픔, 공포, 그리고 분노와 같은 불쾌하거나 고통스러운 감정들을 잘 처리할 수 있다.	0	1	2	3	4
20	인생의 문제를 처리할 때, 간혹 이유 없이 직감에 따라 행동해야만 할 때가 있다.	0	1	2	3	4

21	삶에 대한 강한 목표의식이 있다.	0	1	2	3	4
22	나는 내 인생을 스스로 잘 조절하고 있다.	0	1	2	3	4
23	나는 도전을 좋아한다.	0	1	2	3	4
24	어떤 장애를 만나게 되더라도 내 목표를 달성하기 위해 나아간다.	0	1	2	3	4
25	나는 내가 이룬 성취에 자부심을 느낀다.	0	1	2	3	4

IV. 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 해당란에 기입하거나, 체크(√)해 주십시오.

성별	___ ① 남자 ___ ② 여자
연령	만 (____)세
결혼상태	___ ① 미혼 ___ ② 기혼 ___ ③ 이혼 ___ ④ 사별 ___ ⑤ 동거 ___ ⑥ 기타
최종학력	___ ① 고졸 ___ ② 대졸 ___ ③ 석사(과정포함) ___ ④ 박사(과정포함)
근무지 유형	___ ① 행정기관 ___ ② 사회복지이용시설 ___ ③ 사회복지생활시설 ___ ④ 병의원 ___ ⑤ 기타()
경력	사회복지관련 근무경력 총 경력 (____)년 (____)개월 현재 근무지에서의 경력 (____)년 (____)개월
월 평균 소득	___ ① 150만원미만 ___ ② 150만원 이상~200만원 미만 ___ ③ 200만원 이상~250만원 미만 ___ ④ 250만원 이상~300만원 미만 ___ ⑤ 300만원 이상

☺ 감사합니다 ☺

ABSTRACT

The effect of Secondary traumatic stress on burnout of social workers in Jeju

-Focused on moderating effect of resilience-

Song, Su-Kyong

Supervised by Professor Nam, Chin-Yeol

Jeju National University

The social worker experiences secondary traumatic stress during the process of providing services to clients who have experienced various traumas, which affects burnout of social workers as well as mental difficulties such as depression. Furthermore, That's why it left Social welfare field.

The purpose of this study was to identify the effects of secondary traumatic stress on burnout in social workers and to investigate the moderating effect of resilience on secondary trauma stress and burnout. And to seek intervention and policy suggestions for prevention.

The questionnaire survey was administered for 187 social workers in Jeju.

Data were collected for two months from August to September, 2018. K-STSS were used to measure social worker's secondary traumatic stress and CD-RISC were used to measure the resilience. MBI were used to measure social worker's burnout and 8 items for the demographic characteristics of the subjects. The collected data were analyzed by t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients, multiple regression analysis and moderated regression analysis using SPSS WIN 18.0 statistical package.

The results of the study are as follows. First, the Burnout of social worker and secondary traumatic stress showed to be lower than average level, and the resilience shown to be higher than average. There was a positive correlation between Burnout and secondary traumatic stress, and negatively with Burnout and secondary traumatic stress in Resilience. Second, the higher the avoidance, the more emotional depletion, the lowered individual achievement, the more impersonal the client, and the hyperarousal had a statistically significant effect on emotional exhaustion, but the intrusion had no significant effect. Third, the higher the resilience, the lower the emotional exhaustion, the reduced personal accomplishment, and the depersonalization of the client. Fourth, as a result of checking the moderating effect of Resilience, it shows that the moderating effect is only in the relationship between the intrusion and the emotional exhaustion.

These results suggest that secondary traumatic stress and resilience have a significant effect on burnout. It is necessary to survey of secondary trauma stress and burnout for all social worker in Jeju. And there is a need to provide intervention programs in order to prevent and alleviate burnout in social worker by decreasing secondary traumatic stress and increasing resilience.

keyword : Secondary traumatic stress, burnout, resilience