

사회복지전담공무원의 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향

공 현 주* / 이 성 규**

본 연구는 사회복지전담공무원의 직무소진에 영향을 미치는 요인들을 검증하기 위해 심리적 자본과 사회적 지지를 중심으로 인과관계를 검증하였고, 이들 관계에서 직무스트레스의 매개효과가 유의한지를 분석하여 직무소진에 대한 신속한 확인과 예방적 개입에 대한 방안을 마련하고자 하였다. 연구목적의 달성하기 위해 서울시 자치구 중 강남구, 도봉구, 금천구, 용산구, 강북구, 종로구, 관악구 등 7개 자치구의 사회복지전담공무원을 대상으로 2018년 6월 1일부터 15일까지 15일간 연구자가 직접 해당 자치구를 방문하여 연구목적의 설명하고 설문지를 자기기입식 응답방법으로 수집하여 총366명의 응답을 표본으로 실증분석에 활용했다. 연구가설을 검정하기 위해 SPSS18.0을 사용하였고, 인과관계 및 매개효과를 검증하기 위해서 Amos 18.0의 통계패키지를 활용하여 구조방정식모형으로 분석하였다. 연구결과, 심리적 자본은 직무스트레스와 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미쳤으며 사회적 지지도 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 그리고 직무스트레스는 직무소진에 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 심리적 자본 및 사회적 지지와 직무소진 간의 관계에 있어서 매개작용을 하는 것으로 확인되었다. 본 연구는 사회복지전담공무원의 직무소진 예방 및 완화 또는 해소를 위해 개인의 긍정적 심리자본을 개발하고 효과적인 사회적 지지체계를 제고하기 위한 방안이 마련되어야 함을 시사한다. 본 연구결과를 바탕으로 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

주제어 _ 심리적 자본, 사회적 지지, 직무스트레스, 직무소진

* 서울시립대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 수료(제1저자)

** 서울시립대학교 사회복지학과 교수(교신저자)

The Effects of Psychological Capital and Social Support on Job Stress and Job Burnout among Public Social Workers

Gong Hyeon-ju* / Lee Seong-gyu**

This study set out to test causal relationship between psychological capital and social support to examine factors influencing job burnout of public social workers and analyze whether job stress would have significant mediating effects on the relationship, thus proposing ways to check job burnout quickly and make a preventive intervention. For these purposes, the investigator visited seven autonomous districts of Seoul for 15 days from June 1-15, 2018. These included the Gangnam, Dobong, Geumcheon, Yongsan, Gangbuk, Jongro, and Gwanak districts. During this time, the investigator explained the research objectives to public social workers, collected data with a self-administered questionnaire, and used a total of 366 questionnaires in empirical analysis. Research hypotheses were tested with the SPSS 18.0 program. Causal relationships and mediating effects were tested with the Amos 18.0 statistical package and structural equation modeling. The findings show that psychological capital had statistically significant negative (-) effects on job stress and job burnout and that social support had statistically significant negative (-) effects on job burnout. Job stress had significant positive (+) relations with job burnout and mediating effects on relations between psychological capital and social support and job burnout. These findings imply a need to devise plans to develop individuals' positive psychological capital and promote an effective social support system so that public social workers can prevent, relieve, or resolve their job burnout. Based on the findings, the study discussed its limitations and proposed future research directions.

Key words _ psychological capital, social support, job stress, job burnout

* Professor in the Department of Social Welfare at University of Seoul(Corresponding Author)

** Completed Doctoral Course in the Department of Social Welfare, Graduate School at University of Seoul(First Author)

1. 서론

한국사회는 급변하는 사회 환경에 맞추어 복지제도와 서비스에 대한 관심과 이해가 높아지면서 국가의 책무가 많아지고 복지수요자의 다양한 기대와 욕구가 커지면서 사회복지전담공무원의 역할도 비례하여 증대되어 왔다(이승규, 2016).

사회복지전담공무원의 업무는 1995년 사회복지사업법 개정과 함께 지속적으로 증가되어 왔으며 1997년 IMF 외환·금융위기를 계기로 복잡하게 표출된 복지수요와 사회안전망 제도 구축에 따라 급증해왔다. 특히 정부가 복지정책 및 제도를 일시적 시혜나 온정의 산물이 아닌 국민권리로서의 제도보장이라는 사회적 함의를 수렴하면서 2000년 10월 국민기초생활보장제도를 시행한 이후 사회복지 업무는 폭발적으로 늘어났고 이는 고스란히 사회복지전담공무원의 과중한 업무 부담으로 이어졌다(선수경, 2012).

사회복지법과 제도의 변화 외에 복잡하고 다양한 과업환경도 사회복지전담공무원의 업무 부담을 가중시키는 요인이다. 대표적으로는 무상급식·보육과 같은 복지 아젠다와 정치인들의 복지공약으로 인해 분배의 제도화 담론이 확산되면서 보편적 사회보장제도 및 복지서비스가 확대·시행되고 있다는 점이다. 다른 한편으로는 낮은 경제성장률과 경기불황, 사각지대 확대 등으로 빈곤문제 및 선별적 대상의 소득 유지 정책이 증가되고 있다는 점이다(서원석 외, 2014). 이는 사회복지전담공무원이 중앙정부와 광역 및 기초지자체들 뿐 아니라 공공 및 민간기관 등에서 공식·비공식적으로 시행하고 있는 사회복지서비스를 클라이언트에게 통합적으로 전달하는 과정에서 업무과다뿐 아니라 필연적으로 이해당사자간 갈등이 유발되는 복잡한 과업환경에 노출되어 있음을 의미한다. 정부는 사회복지전담공무원의 과업환경 해결대책의 일환으로 ‘복지사각지대 해소 및 복지업무 효율화’ 명목으로 2011년부터 2014년까지 사회복지담당 공무원 규모를 17,000여명 확대하는 1차 확충계획을 발표했다 그러나 1차 확충계획으로 사회복지전담 공무원들이 보강되었음에도 2013년 사회복지전담공무원들이 업무과중과 심리적 압박감을 이기지 못하고 잇달아 자살한 사건이 알려지면서 사회복지전담공무원의 소진에 대한 문제가 공론화되기 시작했다. 또한 같은 해 송파 세모녀 자살사건도 발생하자 정부는 이에 대한 추가대책으로 6천명의 복지인력을 채용하는 제2차 확충계획을 수립하였다.(서원석 외, 2014 ; 김성근, 2015).

2013년 4월에 노동환경연구소에서 실시한 ‘사회복지공무원 및 법원 공무원 건강실태조사 결과’에 따르면 사회복지전담공무원의 주간 노동시간은 51.8시간으로 조사 되었고, 비슷한 사회복지 업무를 하는 이들보다 장시간 노동을 하는 것으로 나타났다. 또, 업무량은 약 53% 증가하였고 증가한 업무를 처리하기 위해서는 최소 71.3%의 인력 증원이 필요하다고 연구되었다. 복지인력은 지속적으로 확충되고 있기는 하지만 폭증하는 복지업무량을 따라가지 못해 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 직무소진 해소

대책은 실효성을 거두지 못하고 있는 실정이다.

2018년 사회보장급여 공통 업무안내에 따르면 17개 부처, 292개 업무를 사회복지전담공무원이 수행하고 있다. 한편 2006년부터 2013년까지 복지사업의 수는 1.9배, 복지대상자는 4.3배 증가한 반면 복지담당 공무원은 약 1.2배 증가했다(서원석 외, 2014 ; 김성근, 2015). 복지인력의 배치 수준 및 업무 부담 수준을 가늠할 수 있는 지표인 '복지담당 공무원 대비 복지대상자 규모'를 보면 사회복지담당 공무원 1인당 복지대상자 평균 숫자가 동 1,872명, 읍 1,750명, 면 950명으로 과다한 편으로 분석되고 있다. 이에 사회복지전담공무원들은 소진의 다양한 증상들을 호소하고 있는데 이는 유럽연합 노동자의 평균 소진 정도보다 20점 이상 높게 조사되어 상황이 심각하다는 연구결과도 발표되었다(임상혁, 2013 ; 강혜정, 2015).

사회복지전담공무원은 일반직 공무원과 달리 전문직 공무원으로 업무과다에 따른 직무스트레스 및 직무소진을 극복하고 사회복지 대상자에게 높은 수준의 복지서비스를 제공하기 위해 긍정적 정서를 필요로 한다. 이 때 긍정적인 심리 차원을 이용하여 더 나은 사고와 행동을 통해 성과를 낼 수 있도록 돕는 것이 심리적 자본이다(심덕섭, 2018). 심리적 자본은 다르게 나타나는 사람의 특성을 몇 가지로 체계화하여 하나의 자본 개념으로 파악하려는 것으로 개인의 성향 중 자기효능감, 희망, 탄력성, 낙관 등을 자본으로 보는 것이다. 심리적 자본은 조직몰입, 직무만족의 수준 및 효과성을 높여주고 직접적으로 직무성 및 조직성에 긍정적 영향을 미친다고 연구되고 있다(심덕섭, 2018) 한편 직무스트레스로 인해 정신적 건강을 위협 받지 않도록 정서적 안정감, 조직의 유대감 강화, 환경적응에 대한 자신감을 높이는 데 도움이 되는 것이 사회적 지지이다. 사회적 지지는 개인 스트레스 발생 가능성을 줄이고 자신이 처해 있는 환경에 적응하는 자신감을 높이며 물질적, 정서적 지원을 통하여 스트레스를 극복할 수 있는 힘을 가질 수 있게 하는 자원이다(이미정, 2018).

손은일 외(2012)는 국내 연구 중 특히 심리적 자본에 대한 연구가 많지 않은데 개인의 강점을 자본으로 인식하지 못한 측면이 많아 다양한 결과변수와와의 인과관계를 폭넓게 연구하지 못하는 한계가 있으나 심리적 자본이 조직의 비약적인 성장과 경쟁력을 위해 높은 설명력을 지니고 있다는 연구 결과가 보고되고 있어 점차 연구의 필요성이 증대되고 있는 추세라고 설명하고 있다. 이러한 필요성에도 불구하고 사회복지전담공무원을 대상으로 심리적 자본과 사회적 지지의 연관관계 속에서 직무스트레스와 직무소진에 대한 영향을 분석한 연구 결과는 많지 않은 것으로 확인되고 있다.

기존에도 사회복지분야에서 직무스트레스와 직무소진과 관련된 연구가 없었던 것은 아니다. 그러나 대부분 직무스트레스로 인한 소진 유발 원인에 초점을 맞춰 직무성과, 조직몰입과 같은 결과변수에 많은 관심을 두거나 사회복지전담공무원의 직무규정이나 전달체계 개편 과정에 대한 전반적인 검토를 통해 직무환경의 한계를 찾고자 하는 경우가 대부분이었다. 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 직무소진

과 관련하여 개인수준에서 중요한 변수인 심리적 자본과 사회적 지지에 대한 요인 간 관계가 보다 명확하게 규명되고 이를 위한 개입 방안이 연구되어야 할 필요성이 제기된다. 전달체계 개편 등 구조개선 과정은 효과를 나타내는데 상대적으로 오랜 시일이 소요되므로 구조 개편이 시도되는 과정에서도 사회복지전담공무원은 직무소진에 지속적으로 노출될 수밖에 없는 상황이기 때문이다. 이에 본 연구에서는 중장기적으로 재편되어야 해결 가능한 사회복지전담공무원의 전달체계나 역할분담 등의 직무 환경요인은 제외하고, 사회복지전담공무원 개인이 보유하고 있는 심리적 자본의 개발과 사회적으로 형성되어 있는 사회적 지지 증대를 통하여 어떤 지원 체계가 직무스트레스와 소진을 해소하는데 기여할 수 있는지 방안을 모색하여 직무스트레스와 직무소진 해결에 대한 시사점을 도출해보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 심리적 자본

전통적으로 사용되어 왔던 자본이라는 용어는 사회변화에 따라 지속적으로 개념이 확장되어 왔다. 교환가치를 가진 유·무형의 고전적 재화 외에 경제적 자본에서 파생된 소프트 파워로서의 인적 자본(human capital), 지적 자본(intellectual or knowledge capita), 사회적 자본(social capital), 문화적 자본(cultural capital)과 같이 다른 개념들과 유기적으로 결합하여 통합되는 양상을 보여 왔다. 최근 활발히 논의되고 있는 심리적 자본(psychological capital, PsyCap)은 Luthans(2004)에 의해 시작된 핵심 연구주제로서 전통적 자본 개념을 넘어 개인이 보유하고 있는 심리적 강점을 바탕으로 목표를 달성하고 성과를 향상시킬 수 있는 긍정적 심리상태를 뜻한다(Luthans et al., 2007, 심덕섭, 2018). 심리적 자본은 개인에게 제공된 환경에서 긍정적인 심리적 차원을 활용하여 더 나은 사고, 행동에 의하여 성과를 더욱 향상시키는 것을 의미한다(손은일·송정수, 2012). 심리적 자본의 개념이 처음 제기된 배경은 심리학 차원에서 인간의 부정적인 행동보다 긍정적인 행동에 더 중점을 두어야 한다는 반성과 자아성찰을 하던 중 등장한 것으로 알려져 있다. 심리적 자본은 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복탄력성과 같이 인간의 긍정적 심리를 기초로 한 무형의 정신적인 자산이라고 정의할 수 있다. 심리적 자본은 조직 구성원으로서 적응력을 향상시킬 뿐 아니라 직무의 몰입, 열정의 수준을 높여 조직 전체의 효과성을 높이는 데 기여한다. 또한 구성원 스스로가 지니고 있는 긍정적 심리의 보유 자원을 타 조직 구성원들에게 전파하기도 한다(하미승, 2014).

Luthans et al.(2004)은 심리적 자본이 개인의 기질이나 성격이 아니라 측정가능하고 조직적 개입을 통해 개발 가능하며 성과에 영향력을 미치는 긍정적 인지상태로서 개인과 조직의 성과를 제고시킨다고 주장하였다. 심리적 자본을 구성하고 있는 심리역량을 구체적으로 살펴보면 Bandura(1997)가 언급한 자신감 또는 자기효능감(self-efficacy)이 있다. 이는 도전적 업무에 성공할 수 있다는 신념으로서 과제를 수행하기 위해 인지적·사회적·행동적 기능들을 통합·적용하고 조직화하며 실행할 수 있다는 자신능력에 대한 총체적인 인지적 평가다. 이는 일이 제대로 진행되지 않아도 자신감을 잃지 않고 자신의 능력을 긍정적으로 생각할 수 있는 능력이다(Bandura, 1997).

다른 심리역량은 ‘희망(hope)’으로 Snyder et al.(1996)에 따르면 희망목표, 희망경로, 희망주도의 요소로 구성되어 있다. 희망이란 현실적 목표를 설정하고 방향과 계획을 세워 에너지를 집중하며 내재적인 자기 통제를 통해 중요한 목표에 도달하고자 하는 인지적 상태로서 필요한 경우 목표방향을 재설정하는 것까지 포함하는 개념이다.

Seligman(1998)이 제시한 낙천성, 낙천주의도 긍정적 심리와 깊은 연관을 가지는 심리역량 중 하나이다. 이는 다른 온갖 난관과 좌절에도 불구하고 미래의 삶은 궁극적으로 좋아질 것이라고 믿는 신념으로서 다른 어느 요인보다 긍정적인 심리자원과 깊은 연관을 맺고 있다(박인·송계충, 2015). 이는 미래에 좋은 일만 발생할 것이라고 예측하는 것이 아니라 해석에 있어 낙관적인 사고를 하는 것이다.

마지막 요인인 회복탄력성은 매우 위험한 상황 또는 역경에 직면했을 때 다시 원래상태로 되돌아오는 ‘정신적 유연한 저항력’으로 이를 극복하고 긍정적으로 적응해나가는 개인의 능력이다(홍은숙, 2006). Luthar(1991)는 회복탄력성을 스트레스를 받는 환경에서도 스트레스를 받지 않거나 적절히 대처해 나가는 개인의 능력이라고 하였고, Garmezy(1993)는 스트레스를 받기 전의 상태로 회복하는 능력이라 정의하였다(손승민, 2013). Masten(2001)은 사람들이 위험이나 스트레스 상황에서 적응해 나가는 일반적인 적응 기제라고 하였다(손승민, 2013). 공통적으로 회복탄력성은 다양한 사건들에서 겪는 좌절과 슬픔, 스트레스 환경이나 역경에 직면했을 때 평정심을 찾아 이를 성공적으로 극복하고 대처하는 개인의 심리적 역량과 자원이다(심덕섭, 2018).

사회복지전담공무원의 심리적 자본에 대한 영향을 분석한 선행연구들에서도 심리적 자본은 자아효능감, 희망, 낙관성, 탄력성의 복합적 개념으로 개인의 심리적 강점을 바탕으로 목표의 성과를 달성하기 위한 조직원의 긍정적 심리상태라고 정의하고 있다(전병주, 2013). 하미승(2014)의 연구에서도 심리적 자본이 조직몰입과 직무만족에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이승규(2016)의 연구에서도 사회복지전담공무원의 심리적 자본이 높을수록 직무태도, 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 효과를 나타내는 것으로 확인되고 있다.

이와 같이 사회복지전담공무원의 심리적 자본 유·무는 직무태도, 직무만족, 조직몰입에 많은 영향을

미치는 것을 알 수 있다. 심리적 자본이 낮을수록 직무태도, 직무만족, 조직몰입에 부정적인 경향이 나타나고 이는 직무스트레스 가중으로 이어지며 이 상태가 지속되는 경우 직무소진으로 나아갈 수 있다.

2. 사회적 지지

사회적 지지(Social Support)는 타인과의 관계에서 제공받는 다양한 자원으로 정의할 수 있다. 이 개념은 이론적으로 도출된 것은 아니어서 연구자들마다 접근하는 개념 및 조작적 정의와 측정방법이 다르지만(손은일·송정수, 2012) 공통적으로는 개인이 다른 사람과의 관계를 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원으로 정의되고 있다.(Adams, Overholser & Lehnert, 1994). 국내 연구자들도 사회적 지지를 다양하게 이해하고 있는데 이미경(2018)은 사회적 지지를 개인에게 의미 있는 타인이나 가족, 주변의 친구, 동료들로부터 지지와 애정을 받는 정도라고 정의하였고, 한미현(1996)은 사회적 관계를 통해 개인이 타인들로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원으로 사랑, 인정, 상징적 또는 물질적 도움 등이 포함한다고 정의하였다. 사회적 지지는 타인과의 관계를 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원으로 스트레스 상황에 직면할 경우 부정적인 영향을 완화시켜주는 행위이다(배점모, 2015). 지은미 외 (2014)는 사회적 지지가 부족할 경우 스트레스 상황에 직면하였을 때 대처 능력은 떨어지고 우울 수준은 높아진다고 분석하였다. 특히, 여러 가지 어려운 환경에 속해 있는 사람들에게 사회적 지지는 신체적, 정서적 건강을 유지하는데 주요한 역할을 한다고 설명하고 있다. 해외 연구자들의 사회적 지지에 대한 정의를 살펴보면 Adams et al.(1994)은 개인이 다른 사람과의 관계를 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원이라고 정의 하였다. 그리고 Thoits(1986)는 스트레스 상태에 놓여 있는 개인에게 영향을 미칠 수 있는 사람들이 수행하는 원조기능이라고 정의 하였고, Dunst(1989)는 원조가 필요한 개인이나 가족에게 제공되는 정보나 물질과 같은 자원으로 정의를 하였다.

사회적 지지는 개인과 상호관계를 맺고 있는 환경 속에서의 모든 지지망을 의미하지만 대부분 연구척도는 개인과 직접적으로 상호작용하고 있는 상사, 동료, 가족, 연인, 친구, 이웃 등으로 특정되어 분석되고 있다(박지원, 1985). 성주섭(2017)은 사회적 지지가 개인의 스트레스 발생 가능성을 줄이고 정서적 안정감, 조직과의 유대감 강화, 환경적응에 대한 자신감을 높이는 역할을 한다고 제시하고 있다. 사회적 지지는 연구자 또는 연구기관에 따라 다양하게 정의되고 표현되고 있지만 종합해보면, 자신에게 직접 영향을 미치는 타인과 조직으로부터 정서적 교감, 물질적 지원, 정보 및 평가 등 환경적 배려와 같은 상호소통과 작용을 통해 개인의 스트레스를 치유할 수 있는 사회적 실천으로 설명할 수 있다(권영란·문영경, 2015).

사회복지전담공무원의 사회적 지지에 대한 영향을 분석한 선행연구들에서도 사회적 지지가 스트레스

의 충격을 감소, 완충하는 것으로 나타나고 있다.(성주섭, 2015). 강현덕(2011)의 연구에서도 사회적 지지와 직무스트레스는 부적인 관계로서 사회적 지지가 직무스트레스에 대한 완충기제 역할을 한다고 보았다. 즉 사회적 지지가 증대될 수록 직무스트레스가 감소되고 업무능률이 향상되는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지지는 가족, 친구들과 같은 비공식적인 지지체계와 직장동료, 상사와 같은 공식적인 지지체계로 나뉠 수 있는데, 사회복지전담공무원의 동료, 상사의 사회적 지지와 직무소진의 관계는 통계적으로 유의미한 부적관계를 나타내는 것으로 확인되었다(박용열, 2010). 박만원 외(2013)의 연구에서도 사회적 지지는 직무스트레스와 부적 상관관계를 보였다. 사회적 지지의 수준이 높을수록 직무스트레스에 둔감하게 되고, 우울과 같은 정신적 증상이 완화되는 것으로 나타났다. 이와 같이 사회복지전담공무원의 사회적 지지는 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미치는 것으로 설명되고 있다. 사회적 지지가 낮을수록 직무스트레스와 직무소진이 높아지는데 이는 심리적 자본이 미치는 영향과 유사하며 심리적 자본 및 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스와 직무소진이 감소되는 것을 알 수 있다.

3. 직무스트레스

직무스트레스에 대한 많은 학자들의 오랜 연구와 다양한 개념을 단순하게 정리하면 직무 수행과정 또는 직무환경과 관련하여 발생하는 스트레스를 말한다.

스트레스는 당초 물리학에서 사용된 용어로서 어떤 물체에 외부압력이 가해질 때 그 물체내부에서 생기는 압박상태를 의미하는데 이 개념을 인간에게 최초로 적용했다는 Cannon(1935)에 따르면 스트레스란 유기체가 가장 안정된 상태를 유지하려는 생리적 과정으로서의 항상성(homeostasis)이라고 하며, 내적 균형이 파괴된 유기체 내에서 반응을 만들어내는 요소로도 정의(선수경, 2012)한 것처럼 주로 외적환경에 대한 사람의 심리적·신체적 반응이라고 할 수 있다.

미국 산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)는 직무스트레스(job stress)를 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이라고 정의했다. 장세진(2005)은 직무 및 직무환경과 관련하여 직무수행자가 느끼는 역기능적인 감정의 요인이라고 정의했는데 직무내적 요인은 직무요구도와 직무 자율성이며 직무 외적요인은 관계갈등, 직무 불안정성, 보상 부적절, 직장문화 등의 요인들로 구성된다고 보았다.

직무스트레스에 대한 개념과 연구목적에 종합해보면, 의학적 연구에서 출발한 스트레스가 직무영역으로 확장·특화된 것으로서 직무수행자는 직무환경과 밀접한 상호작용 속에 놓여 있고 직무수행 과정 또는 직무환경과 관련하여 발생하는 스트레스를 직무스트레스라고 정의하고 있다. 직무환경이 직무수행자에게 신체적 정신적으로 미치는 본질적, 규정적 요소들이 무엇인지를 밝혀내어 직무수행자에게 직무스트

레스를 유발하는 환경 요소들을 제거, 개선하는데 그 초점이 있다할 수 있다(박종주, 2015).

사회복지전담공무원의 직무스트레스에 대한 영향을 분석한 선행연구들에서도 직무스트레스는 개인과 직장에 부정적인 결과를 초래한다고 하였다(이명신, 2004 ; 김미숙, 2004). 사회복지전담공무원을 대상으로 한 박종주(2015) 연구에서 직무스트레스의 요인을 과다 업무, 낮은 급여, 전문적인 성장의 어려움으로 분석하였는데 이러한 요인들은 개인과 조직에 부정적인 영향을 미치고 더 나아가 직무소진에 영향을 미친다고 하였다(김성희, 2001). 이는 박만원 외(2013)의 연구에서 사회복지전담공무원의 직무스트레스 요인을 민원인과의 마찰, 과다 업무, 낮은 급여, 업무역할 분담의 어려움으로 분석한 것과 유사한데 이러한 요인들이 정신적, 신체적 탈진과 직무소진으로 이어져 부정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.

이와 같이 선행연구 결과 사회복지전담 공무원의 직무스트레스는 개인에게 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 더 나아가 조직에도 영향을 미치게 되는 것으로 확인되고 있다. 그 결과 우울증, 공황 장애와 같은 정신적 질병을 경험하거나 직무소진으로 이어져 퇴직 및 이직을 고려하는 다른 방법을 찾게 된다(배은경외, 2017). 이에 앞에서 설명한 심리적 자본 개발 및 의미 있는 관계망 속의 사회적 지지가 필요한 것으로 확인되고 있다.

4. 직무소진

소진(消盡)의 어원적 의미는 ‘사라져 다 없어진다. 극에 다하여 아예 사라진다’는 뜻으로, 심리학에서는 ‘에너지의 과도한 요구로 인해 발생하는 탈진’을 뜻한다. 즉, 높은 수준의 인적 접촉과 과도한 업무 등에 지쳐 우울감을 뛰어넘는 극도의 피로감과 스트레스를 겪는 만성적인 에너지 고갈상태를 의미한다. 소진은 일상적 소진과 전문적 소진으로 구분할 수 있다. 일상적 개념 차원에서는 Greene의 소설 “A Burn-out Case”에서 유래되었다는 것이 정설이며(권순범, 2017), 학문적·전문적인 개념 차원에서는 미국 심리학자 Freudenberger(1974)가 ‘staff Burn-out’이라는 논문을 통해 정신건강이동진료소에서 자신과 동료들이 겪는 의욕상실과 냉담상태를 신체적 징후와 행동지표에 따라 나누어 설명하기 위해 소진을 결부시켜 사용한 것으로 알려져 있다.

Maslach & Jackson(1981)은 직무소진이란 “사람과 관련된 일을 하는 개인이 직장에서 만성적으로 감정적-대인관계상 빈번하게 발생하는 스트레스 요인들에 반응한 결과”이며 이런 소진의 개념은 정서적 고갈, 비개인화, 개인성취감 결여의 3가지 하위차원으로 구성되어 있다고 주장하였다(성희자·권현수, 2013).

첫 번째 차원인 정서적 고갈(emotional exhaustion)은 과도한 인적 접촉과 업무과중으로 다른 일이나 타인에게 직면할 에너지가 부족하여 일에 대해 정서적으로 부담감을 느끼고 감정이 고갈되는 상태를 말

한다. 학자들이 보는 정서적 고갈의 주요 원인을 살펴보면, Gaines & Jermier(1983)는 타인과의 잦은 접촉으로 인한 피로감, Cordes & Dougherty(1993)는 에너지 결핍, Burke & Greenglass(1995)는 과도한 심리적 부담에서 기인한 에너지 결핍상태 등으로 설명하였다. 두 번째 차원은 비개인화(depersonalization)로서 이는 소진의 대인관계 맥락인데, 클라이언트를 비인격적으로 대하면서 냉소적이고 무감각한 태도를 취하는 것을 말한다. 스스로 소모됨을 느끼거나 낙담하게 될 때 인지적인 거리두기를 하는데 이 때 각 개인은 클라이언트뿐 만 아니라 직장의 다양한 측면에 대해서도 부정적이거나 혹은 과도하게 거리 두는 듯한 반응을 보인다(권순범, 2017). 소진의 마지막 차원은 개인적 성취감 결여로서 이는 소진의 자기평가 차원에 해당된다. 결과적으로 전문가로서의 직무수행 및 목표달성에 대한 생산성 부족과 무능력감을 느끼는 것인데 클라이언트와의 작업에 대해 자기 자신을 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적 성취가 적절하지 않다고 여기게 되는 상태를 말한다(윤아랑·정남운, 2011). 염영희(2013)의 연구에서는 정서적 고갈, 비개인화, 개인의 성취감 결여라는 연쇄적 인과관계가 확인된 바도 있다(정혜영, 2015).

사회복지전담공무원의 직무소진에 대한 영향을 분석한 선행연구들에서도 직무소진은 직무스트레스가 가중됨에 따라 부정적인 상태로 변해 가며 어떠한 이유 없이 의욕이 없고 피곤, 절망, 탈진 증세를 보이면서 민원인에게 냉정한 모습으로 업무를 처리하는 신체적, 정신적 고갈 상태라고 설명하고 있다(이명신, 2004). 황선영 외(2007)의 연구에서도 사회복지전담공무원의 직무가 단순한 공공보조 업무가 아니라 사회복지 전 분야에 걸친 전문적, 총체적, 복합적인 업무로 실천을 위한 사명감과 가치관, 능력, 전문지식, 개인이 가지고 있는 심리적 자본, 사회적 지지와 같은 전문기술과 개인자체의 능력이 함께 융합되어 진행되는 업무들이기 때문에 매우 난이도가 높은 업무인 것으로 나타났다. 또한 김경호 외(2010)의 연구에서는 사회복지전담공무원의 업무가 가중됨에 따라 비효율성과 정서적 탈진을 경험하게 되고 점차 민원인을 위한 개입이 불가능 하는 것으로 나타났다. 일부 민원인들은 본인이 받고 있는 서비스가 원활하지 못할 경우 사회복지전담공무원을 비난, 폭력, 협박하여 사회복지전담공무원이 우울증을 경험하거나 민원인에 대해 공포감과 극한의 직무스트레스에 시달리게 된다고 하였다. 이와 같이 어려운 직무환경에서 사회복지전담공무원들은 직무스트레스를 견디지 못하고 직무소진으로 이어져 퇴직하거나 이직을 하게 되며 점차 소극적인 태도로 업무에 임하게 되어 성취 저하에 이르기 된다(성희자·권현수, 2013). 따라서 사회복지전담공무원들의 직무소진은 가중되는 직무스트레스로 인하여 무단결근, 이직, 업무의 질적 저하 등을 가져올 수 있기 때문에 직무스트레스와 직무소진을 일으키는 원인을 파악하여 해결하는 것이 중요하며 정서적, 신체적인 안정을 위하여 심리적 자본을 개발할 수 있는 방법이 필요하다. 한편 조직 내에서는 사회적 지지망 체계를 강화하여 문제를 해결하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

5. 선행연구 고찰

박은정(2002)은 사회복지전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구에서 직무스트레스는 양적 직무과다에 의해, 직무만족은 동료와의 관계에 의해 가장 높은 영향력을 받으며 직무소진은 정서적 소모를 가장 많이 경험한 것으로 분석했다. 사회복지전담공무원의 인구학적 특성 요인인 연령, 결혼상태, 교육수준, 전공여부가 소진에 유의한 영향력을 주는 것으로 나타났다. 직무환경적 특성과 소진현상의 상관관계는 직무환경이 열악하면 직무스트레스를 높게 경험했고 직무만족이 낮으면 소진현상을 심하게 경험한 것으로 나타났다. 박종주(2015)는 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 소진에 관한 연구에서 인구학적 특성과 근무관련 특성이 직무스트레스와 직무스트레스 대처방식, 소진정도에 영향을 미치는 것으로 분석했는데 소진의 경우 여자, 30대, 미혼, 4년제 대졸, 8급, 보수교육을 받지 않은 자일수록 높은 것으로 나타났다. 고은지(2017)는 직무스트레스가 해소되지 않으면 소진으로 이어져서 직무노력이 감소하게 된다고 하였으며 심리적 자본 가운데 회복탄력성을 특화하여 분석한 결과 회복탄력성은 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 증진시킨다고 하였다.

‘사회적 지지가 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향’에 대해서는 비교적 많은 연구가 다양하게 이루어져 왔다(박지원, 1985 ; 한미현, 1996 ; 선수경, 2012 ; 배점모, 2015 ; 김사라의외, 2017). 이들 연구에서는 직무스트레스가 직무만족도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 사회적 지지는 개인의 자아존중감 등에 긍정적인 영향을 주어 직무스트레스와 직무소진을 완화한다고 분석하였다. Dunst, C. J.(1989)은 사회적 지지가 개인이 필요한 도움을 타인에게 얻을 수 있을 것이라는 지각을 높여 스트레스 상황을 극복하기 위한 신념을 증대시킬 수 있다고 보았다. 반면 심리적 자본에 대한 연구는 주로 직무갈등, 직무만족, 조직몰입, 조직효과는, 성과변수, 주인의식, 심리적 안녕감, 삶의 질 등에 미치는 연구가 주로 이루어진 반면, 직무소진에 미치는 영향은 많이 연구되지 않았다. 다만 미용 종사자를 대상으로 한 이미수(2016)의 연구에서 심리적 자본이 소진과 직무만족도, 심리적 안녕감에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 공공기관 구성원을 대상으로 한 김은지(2017)의 연구에서는 심리적 자본이 소진과 직무갈등에 유의한 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 네트워크마케팅 사업자를 대상으로 한 김세우(2016)의 연구에서는 심리적 자본이 소진과 심리적 안녕감에 유의한 영향을 미친다고 제시했다. 사회복지전담공무원의 심리적 자본과 사회적 지지를 통해 직무스트레스와 직무소진과의 직접적 영향을 살펴보는 연구는 미흡했으나 사회복지전담공무원을 대상으로 직무스트레스와 직무만족 연구, 직무스트레스와 서비스 질 연구, 직무스트레스와 사회적 지지 연구, 소진모델 등의 연구, 심리적 자본과 조직시민행동에 미치는 연구를 통해 간접적으로 확인해 볼 수 있으며 그 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

전병주(2013)는 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향연구에서 사회복지전

담공무원이 인식하는 직무스트레스 수준은 평균보다 조금 더 높은 것으로 나타났다. 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 높아짐에 따라 직무만족이 낮아지고 직무소진의 가능성이 높은 것으로 분석되었다.

이승규(2016)는 사회복지전담공무원의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향 연구에서 심리적 자본이 높으면 직무만족도가 높아지고 직무스트레스가 낮아지는 것으로 확인되었다. 이는 하미승(2014)의 연구결과와 유사하게 나타났다.

성주섭(2015)은 맞벌이 여성 사회복지전담공무원의 사회복지서비스 질에 미치는 영향 요인 분석 연구에서 맞벌이 여성 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 높을수록 정신건강이 악화되어 강박증상, 공포불안증상이 나타나며 사회복지서비스 질이 낮아지는 것으로 나타났다. 그러나 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스가 낮아지고 직무소진 등 부정적인 경험이 완화되며 사회복지서비스 질이 높아지는 것으로 분석되었다. 이는 강현덕(2011), 박용열(2010)의 연구 결과를 지지한다.

박만원 외(2013)는 사회복지전담공무원의 직무스트레스, 외상 후 스트레스가 우울에 미치는 영향 연구에서 사회적 지지는 직무스트레스와 부적 상관관계를 보였다. 사회적 지지 수준이 높을수록 직무스트레스에 둔감해 지고 우울과 같은 부정적인 성향이 완화되며 직무소진이 감소되는 것으로 연구되었다.

이명신(2004)은 사회복지사의 소진과정 모델: 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로 분석 연구에서 직무스트레스를 일으키는 요인을 낮은 급여, 승진의 기회부족, 상사와 민원인과의 불편한 관계, 기타 관계 갈등으로 밝히고 있는데 이는 박종주(2015)의 연구 결과를 지지한다. 이러한 요인들은 직무스트레스를 높여 자신과 주변에 부정적인 영향을 미치고 직무소진으로 이어지는 것으로 확인되었다. 이는 김성희(2001), 박만원 외(2013)의 연구결과와 유사한 것으로 나타났다.

배은경 외(2017)는 사회복지전담공무원의 직무 관련 외상경험 및 소진이 우울에 미치는 영향 연구에서 사회복지전담공무원의 남녀 모두가 직무스트레스의 고위험군으로 분류되었는데, 직무스트레스 상황이 증가할수록 신체적 탈진과 정서적 불안정을 초래하게 되고 직무소진 상태에 빠져 퇴직이나 이직을 생각하는 것으로 나타났다. 심리적 자본과 사회적 지지의 부족은 정서적 불안정을 초래하고 직무소진으로 이어지는 것으로 분석되어 직무스트레스를 극복할 수 있는 정서적, 신체적 안정이 필요한 것으로 확인되었다.

이국중 외(2001)는 정신보건에 종사하는 인력들의 소진(burn-out) 현황과 대책에 대한 연구에서 사회복지전담공무원은 지역사회에 해결 곤란한 민원인들과의 대면, 열악한 환경, 취약한 자원, 부족한 지원 등 다양한 어려움과 한계에 부딪혀 서비스를 제대로 제공하지 못하고 업무가중이 빈번하게 발생하여 쉽게 지치고 빠르게 정서가 고갈되어 직무소진이 발생하는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 높을수록 직무소진이 일어나는 것으로 확인할 수 있다. 이는 황선영 외(2007), 김경호(2010)의 연구결과를 지지한다.

사회복지 소진 해소 대책 관련하여 김성환(2013)은 감정노동이 사회복지전담공무원들의 소진을 일으킨다 하였으며, 남기룡(2013)은 직무상의 스트레스가 한계에 달할 때 소진이 일어난다 하였다.

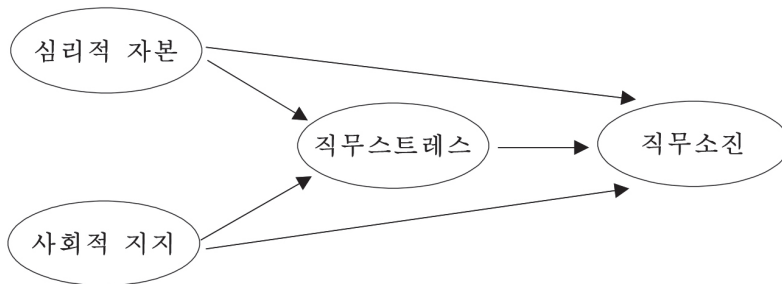
선행연구를 종합해보면 심리적 자본과 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스가 낮아지고 직무소진을 일으킬 확률이 감소되는 것을 확인할 수 있다. 심리적 자본과 사회적 지지가 높을수록 업무만족도, 업무 집중력이 향상되기 때문에 직무스트레스를 극복할 상황이 되지만 심리적 자본과 사회적 지지가 낮으면 쉽게 피로하고, 정서적인 불안정을 초래하여 업무에 대해 불만족하고 직무스트레스가 증가되는 것을 확인할 수 있다. 이에 본 연구는 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 확인하고 직무스트레스가 직무소진에 직접적으로 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구는 사회복지전담공무원의 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 알아보고, 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위하여 다음그림 1 과 같이 연구모형을 설정하였다. 지금까지 살펴본 이론적 배경에 근거하여 사회복지전담공무원의 직무소진에 영향을 미치는 요인들 중 개인 수준에서 중요한 변수인 심리적 자본과 사회적 지지를 독립변수로 설정하였고, 독립변수가 직무스트레스와 직무소진에 어떠한 유의미한 영향을 미치는지 인과관계를 확인하는 한편 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스를 매개로 하여 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 검증하기 위하여 아래와 같은 가설을 제시했다.

〈그림 1〉 연구모형



본 연구는 선행연구의 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 세웠다. .

〈가설 1〉 사회복지전담공무원의 심리적 자본은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉 사회복지전담공무원의 사회적 지지는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉 사회복지전담공무원의 심리적 자본은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 4〉 사회복지전담공무원의 사회적 지지는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 5〉 사회복지전담공무원의 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 6〉 사회복지전담공무원의 심리적 자본은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 7〉 사회복지전담공무원의 사회적 지지는 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상

본 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 분석하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 연구대상은 서울시 강남구, 도봉구, 금천구, 용산구, 강북구, 종로구, 관악구 등 7개 구의 사회복지전담공무원 400명이며, 설문조사 시기는 2018년 6월 1일부터 15일까지 15일간 실시하였다. 설문조사 방법은 응답설문지의 회수율을 높이기 위하여 7개구 소속의 사회복지전담공무원들을 대상으로 연구자가 직접 방문하여 연구의 취지를 설명한 후 각각 자기 기입식 응답방법으로 실시하였으며, 이중 응답이 불성실하거나 잔차값이 높은 설문지 34부를 제외하고 총 366부가 분석에 활용되었다.

3. 측정도구

1) 심리적 자본

본 연구에서 심리적 자본을 측정하기 위하여 Luthans et al.(2007)이 개발한 긍정심리역량척도(PCQ: Psychological capital questionnaire)의 24문항에 대해 이미현(2014)이 사용한 척도를 사회복지전담공무원에 맞게 수정하여 사용한 이승규(2016)의 연구를 바탕으로 사용하였다.

측정 도구는 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복탄력성 등 4개 하위요인 총 22개 문항으로 구성되어 있으며, 전혀 그렇지 않다(1점) 부터 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 심리

적 자본이 높은 것으로 평가하였다. 이승규(2016)의 연구에서 내적 일치도는 자기효능감이 .88, 희망이 .79, 낙관성이 .81, 회복탄력성이 .73이었고, 본 연구에서 내적 일치도는 자기효능감이 .84, 희망이 .87, 낙관성이 .86, 회복탄력성이 .85로 나타났다.

2) 사회적 지지

본 연구에서 사회적 지지를 측정하기 위하여 박지원(1985)이 개인의 사회적 지지를 측정하기 위해 개발한 도구 중 간접적으로 지각한 지지 척도를 성주섭(2017)이 목적에 맞게 일부 수정한 척도를 사용하였다.

측정 도구는 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등 4개 하위요인 총 25문항으로 구성되어 있으며, 전혀 그렇지 않다(1점) 부터 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것으로 평가하였다. 성주섭(2017)의 연구에서 내적 일치도는 .96으로 나타났다, 본 연구에서 내적 일치도는 정서적 지지 .96, 정보적 지지 .95, 물질적 지지 .91, 평가적 지지 .95로 나타났다.

3) 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스를 측정하기 위하여 장세진(2005)이 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구(KOSS)로서 정확성 및 신뢰성 평가 연구를 거친 표준화된 측정도구를 기초로 지방공무원을 대상으로 이준호(2006)의 연구 및 엄태순(2013)의 연구와 사회복지전담공무원을 대상으로 일부 수정하여 사용한 류주연(2015)의 연구를 바탕으로 사용하였다. 기본형은 43문항이지만 본 연구에서는 높은 신뢰성을 인정받은 객관적인 측정 도구인 단축형(24문항)에서 공무원 직업은 안정적이라 직무 불안정 2문항(12, 13 문항)을 제외한 22문항으로 측정하였다.

측정 도구는 직무관련요인, 대인관계요인, 조직관련요인, 보상체계요인, 직장문화요인 등 5개 하위요인, 총 22문항으로 구성되어 있으며, 전혀 그렇지 않다(1점) 부터 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도이며, 설문지의 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18번 문항(15개)은 역채점 문항으로, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 평가하였다. 류주연(2015)의 연구에서 내적 일치도는 .93으로 나타났고, 본 연구에서 내적 일치도는 직무관련요인 .88, 대인관계요인 .90, 조직관련요인 .89, 보상체계요인 .85, 직장문화요인 .89로 나타났다.

4) 직무소진

본 연구에서 직무소진을 측정하기 위하여 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout

Inventory(MBI)에 대해 김동환(2014)이 목적에 맞게 일부 수정한 척도를 사용하였다.

측정 도구는 감정고갈, 비인격화, 자아성취감 저하 등 3개 하위요인, 총 21문항으로 구성되어 있으며, 전혀 그렇지 않다(1점) 부터 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 직무소진이 높은 것으로 평가하였다. 김동환(2014)의 연구에서 내적 일치도는 감정고갈 .90, 비인격화 .86, 자아성취감저하 .87로 나타났고, 본 연구에서 내적 일치도는 감정고갈 .91, 비인격화 .90, 자아성취감저하 .91로 나타났다.

4. 자료분석 방법

수집된 자료는 기술통계와 신뢰도 검증을 위해서 SPSS18.0을 사용하였고, 인과관계 및 매개효과를 검증하기 위해서 Amos 18.0을 활용하여 구조방정식모형으로 분석하였다. 먼저 구조방정식 분석이 다변량 정규성(multivariate normality)을 가정하고 있기 때문에 왜도와 첨도값을 이용해 정규분포를 확인하였다. 또한 조사대상자의 일반적 사항에 대해 빈도분석을 실시하였고, 구조방정식을 사용하여 구조모형의 적합성 검증 및 잠재변수들 간의 경로관계를 검증하였고, 직무스트레스의 매개효과 유의성을 확인하기 위해 검증력이 높은 부트스트랩(Bootstrapping)을 활용하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성에 대해 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 분석결과 성별은 남성 104명(28.4%), 여성 262명(71.6%)으로 나타났고, 연령은 20대 57명(15.6%), 30대 200명(54.6%), 40대 90명(24.6%), 50대 이상 19명(5.2%)으로 나타났다. 결혼유무는 미혼 212명(57.9%), 기혼 154명(42.1%)으로 나타났고, 최종학력은 2년제 졸업 19명(5.2%), 4년제 졸업 323명(88.3%), 대학원 졸업 24명(6.6%)으로 나타났다. 근무기간은 3년 미만 168명(45.9%), 3-5년 미만 65명(17.8%), 5-10년 미만 57명(15.6%), 10-15년 미만 29명(7.9%), 15년 이상 47명(12.8%)으로 나타났고, 직급은 9급 180명(49.2%), 8급 87명(23.8%), 7급 77명(21.0%), 6급 이상 22명(6.0%)으로 나타났으며, 사회복지 자격증 급수는 1급 230명(62.8%), 2급 136명(37.2%)으로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

구분		N	%	구분		N	%
성별	남성	104	28.4	근무기간	3년 미만	168	45.9
	여성	262	71.6		3-5년 미만	65	17.8
연령	20대	57	15.6		5-10년 미만	57	15.6
	30대	200	54.6		10-15년 미만	29	7.9
	40대	90	24.6		15년 이상	47	12.8
	50대 이상	19	5.2	직급	9급	180	49.2
결혼유무	미혼	212	57.9		8급	87	23.8
	기혼	154	42.1		7급	77	21.0
최종학력	2년제 졸업	19	5.2		6급 이상	22	6.0
	4년제 졸업	323	88.3	사회복지 자격증 급수	1급	230	62.8
	대학원 졸업	24	6.6		2급	136	37.2
전체		366	100.0	전체		366	100.0

2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계

1) 주요 변수의 기술통계

구조방정식 모형을 검증하는데 앞서 주요변수들의 정규성을 확인하기 위해 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하였으며, 이에 대한 분석 결과는 〈표 2〉와 같다. 개별 변인의 측정치들의 정상분포 가정을 충족하기 위해서는 모든 변인들의 절대 값에 대한 왜도와 첨도가 3과 7을 넘지 않아야 한다(문수백, 2009). 모든 변인들의 왜도는 -0.05에서 2.64, 첨도는 -0.43에서 6.99 사이의 값을 가지는 것으로 나타나 정상분포가정을 충족함을 알 수 있다. 또한 각 변수에 대한 기술통계분석 결과 심리적 자본은 평균 3.22점, 사회적 지지는 평균 3.48점, 직무스트레스는 평균 2.99점, 직무소진은 평균 3.02점으로 나타났다.

〈표 2〉 주요 변수의 기술통계

변인	평균(M)	표준편차(SD)	왜도(skewness)	첨도(kurtosis)
심리적 자본	3.22	.523	-.100	.649
자기효능감	3.19	.623	.016	.516
희망	3.33	.583	-.295	.696
낙관성	3.17	.634	-.343	.604
회복탄력성	3.18	.576	-.103	.035

사회적 지지	3.48	.609	-.487	1.019
정서적 지지	3.52	.663	-.522	.642
정보적 지지	3.56	.653	-.525	.972
물질적 지지	3.29	.679	-.268	.605
평가적 지지	3.52	.666	-.608	1.076
직무스트레스	2.99	.625	.436	-.096
직무관련요인	3.12	.625	.199	-.258
대인관계요인	2.60	.802	.503	-.051
조직관련요인	3.03	.752	.289	.162
보상체계요인	3.04	.717	.070	.563
직장문화요인	2.93	.848	.255	-.447
직무소진	3.02	.644	.043	.615
감정고갈	3.30	.766	-.065	-.158
비인격화	3.06	.749	.056	-.012
자아성취감저하	2.69	.683	.426	.798

2) 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이

일반적 특성에 따라 주요 변수인 심리적 자본, 사회적 지지, 직무스트레스, 직무소진에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 분석결과 연령에 따라서는 심리적 자본에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .001$), 20-40대에 비해 50대의 경우 상대적으로 심리적 자본이 높은 것으로 나타났고, 결혼여부에 따라서는 심리적 자본에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .001$), 기혼의 경우 미혼에 비해 상대적으로 심리적 자본이 높은 것으로 나타났다.

근무기간에 따라서는 심리적 자본, 직무소진에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 15년 미만에 비해 15년 이상의 경우 상대적으로 심리적 자본이 높은 것으로 나타났고, 15년 미만의 경우 15년 이상에 비해 상대적으로 직무소진이 높은 것으로 나타났다.

직급에 따라서는 심리적 자본, 직무스트레스, 직무소진에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 7급 이하에 비해 6급 이상의 경우 상대적으로 심리적 자본이 높은 것으로 나타난 반면 직무스트레스, 직무소진은 낮은 것으로 나타나 차이를 보였고, 사회복지 자격증 급수에 따라서는 심리적 자본에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 1급의 경우 2급에 비해 상대적으로 심리적 자본이 높은 것으로 나타났다.

이 외에 성별, 최종학력에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p > .05$).

〈표 3〉 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이

구분		심리적 자본		사회적 지지		직무스트레스		직무소진	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
성별	남성	3.23	.563	3.47	.688	2.89	.648	2.94	.709
	여성	3.21	.507	3.48	.576	3.02	.613	3.05	.615
	t-value(p)	.249(.804)		-.059(.953)		-1.801(.073)		-1.543(.124)	
연령	20대	3.06 ^a	.445	3.63	.617	2.86	.621	3.02	.623
	30대	3.17 ^a	.490	3.45	.611	3.00	.623	3.03	.677
	40대	3.33 ^a	.562	3.45	.575	3.07	.639	3.05	.531
	50대 이상	3.67 ^b	.574	3.40	.692	2.88	.554	2.73	.806
	F-value(p)	8.928***(.000)		1.563(.198)		1.478(.220)		1.371(.251)	
결혼유무	미혼	3.13	.512	3.46	.608	2.94	.622	3.00	.666
	기혼	3.35	.512	3.49	.612	3.05	.625	3.04	.614
	t-value(p)	-4.056***(.000)		-.487(.626)		-1.720(.086)		-.452(.652)	
최종학력	2년제 졸업	3.05	.528	3.60	.789	2.99	.760	2.99	.751
	4년제 졸업	3.22	.523	3.47	.591	2.98	.623	3.01	.646
	대학원 졸업	3.36	.502	3.44	.706	3.01	.556	3.11	.529
	F-value(p)	1.920(.148)		.483(.617)		.020(.980)		.264(.768)	
근무기간	3년 미만	3.12 ^a	.482	3.48	.613	2.93	.626	2.95 ^{ab}	.650
	3-5년 미만	3.26 ^{ab}	.525	3.44	.682	3.02	.677	3.07 ^{ab}	.624
	5-10년 미만	3.21 ^a	.507	3.45	.625	3.16	.623	3.18 ^b	.619
	10-15년 미만	3.20 ^a	.558	3.49	.497	3.07	.543	3.19 ^b	.621
	15년 이상	3.53 ^b	.554	3.52	.546	2.89	.567	2.89 ^a	.651
	F-value(p)	5.986***(.000)		.174(.952)		1.905(.109)		2.478*(.044)	
직급	9급	3.15 ^a	.502	3.51	.607	2.92 ^{ab}	.637	2.95 ^{ab}	.641
	8급	3.17 ^a	.493	3.35	.690	3.14 ^b	.652	3.17 ^b	.675
	7급	3.33 ^{ab}	.531	3.52	.496	3.06 ^b	.564	3.12 ^b	.537
	6급 이상	3.60 ^b	.596	3.52	.608	2.70 ^a	.432	2.66 ^a	.693
	F-value(p)	6.395***(.000)		1.648(.178)		4.470**(.004)		5.453**(.001)	
사회복지 자격증 급수	1급	3.27	.521	3.49	.590	3.03	.622	3.04	.633
	2급	3.13	.517	3.45	.642	2.92	.626	2.99	.664
	t-value(p)	2.552*(.011)		.537(.592)		1.598(.111)		.724(.470)	
전체		3.22	.523	3.48	.609	2.99	.625	3.02	.644

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

Scheffe test : a(b)

3) 상관관계

주요 변수간 상관관계를 분석한 결과는 다음 〈표 4〉와 같다. 분석결과 심리적 자본은 사회적 지지

($r = .479, p < .001$)와 유의한 정(+)의 상관관계가 나타났으나, 직무스트레스($r = -.385, p < .001$), 직무소진($r = -.520, p < .001$)과는 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지지는 직무스트레스($r = -.437, p < .001$), 직무소진($r = -.487, p < .001$)과 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무스트레스는 직무소진($r = .664, p < .001$)과 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 측정변인의 상관관계

변인	1	2	3	4
1. 심리적 자본	1			
2. 사회적 지지	.479***	1		
3. 직무스트레스	-.385***	-.437***	1	
4. 직무소진	-.520***	-.487***	.664***	1

*** $p < .001$

3. 측정모형 분석

측정모형에 대한 검증은 측정도구 및 잠재변수와 측정변수간의 타당도를 검증하기 위한 것으로 이를 위해 AMOS의 최대우도법(ML: Maximum Likelihood)을 이용한 확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 〈표 5〉와 같다. 결과를 해석하는데 있어 모형의 적합도를 평가하는 적합도 지수로 SRMR(Standardized Root Mean Squares Residual), TLI(Tucker Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square Error or Approximation), CFI(Comparative Fit Index)를 함께 고려한다. 적합도 지수의 수용기준의 경우 CFI, TLI의 경우 .90이상인 경우 모형을 수용하는데 문제가 없는 것으로 판단하며(홍세희, 2000), RMSEA의 경우 0.05이하면 아주 좋은 모형, 0.08이하면 좋은 모형, 0.10이하면 보통 수준으로 평가하였다(Browne & Cudeck, 1993).

〈표 5〉 측정모형 검증

구분	요인	B	β	S.E	t-value	CR	AVE
심리적 자본	→ 자기효능감	1.000	.722			.956	.844
	→ 희망	1.119	.864	.071	15.700***		
	→ 낙관성	1.170	.830	.077	15.146***		
	→ 회복탄력성	1.075	.840	.070	15.306***		
사회적 지지	→ 정서적 지지	1.000	.905			.970	.891
	→ 정보적 지지	.953	.875	.038	24.935***		
	→ 물질적 지지	.946	.837	.042	22.611***		
	→ 평가적 지지	1.022	.921	.036	28.097***		

직무 스트레스	→	직무관련요인	1.000	.791			.941	.762
	→	대인관계요인	1.402	.849	.081	17.317***		
	→	조직관련요인	1.242	.802	.077	16.096***		
	→	보상체계요인	1.177	.798	.074	15.984***		
	→	직장문화요인	1.337	.766	.076	17.516***		
직무소진	→	감정고갈	1.000	.803			.918	.789
	→	비인격화	1.060	.868	.060	17.761***		
	→	자아성취감저하	.860	.771	.055	15.673***		

Fit Statistics : CMIN=298.660, p=.000, CMIN/DF=3.144, CFI=.954, TLI=.942, RMSEA=.077, SRMR=.055

***p<.001

이러한 기준에 의거하여 본 연구의 적합도는 $\chi^2=298.660$, $\chi^2/df=3.144$, CFI=.954, TLI=.942, RMSEA=.077, SRMR=.055로 측정모형의 적합도가 적절한 수준임을 알 수 있다. 또한 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR(Construct Reliability: 구성신뢰도)와 AVE(Average Variance Extracted: 분산추출지수)를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 0.70 보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 0.50 보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

4. 구조모형 분석

확인적 요인분석을 통해 측정모형이 적절하게 설정된 것을 확인한 후, 구조모형을 검증한 결과는 <표 6>과 같다. 본 연구의 가설에 의한 전체적인 구조모형에 대한 분석을 실시한 결과 적합도지수 중 $\chi^2=308.724$, $\chi^2/df=3.216$, CFI=.952, TLI=.940, RMSEA=.078, SRMR=.057로 기본적인 요건을 충족하고 있으므로, 본 연구에서 설정한 연구가설에 대한 이론적 모형에의 전반적인 적합도는 양호한 것으로 나타났다.

<표 6> 구조모형 검증

구분	CMIN	p	CMIN/df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
본 연구	308.724	.000	3.216	.952	.940	.078	.057
적합도 기준	-	-	≤ 3	≥ .90	≥ .90	≤ .08	≤ .08
판정	-	-	양호	적합	적합	적합	적합

구조모형의 경로 추정치를 살펴보면 다음 <표 7>과 같다. 분석결과 심리적 자본은 직무스트레스($\beta=-.245$, $p<.001$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 1>은 채택되었고, 사회적 지지는

직무스트레스($\beta = -.381, p < .001$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 2>도 채택되었다.

또한 심리적 자本是 직무소진($\beta = -.244, p < .001$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 3>은 채택되었고, 사회적 지지도 직무소진($\beta = -.144, p < .01$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 4>는 채택되었다.

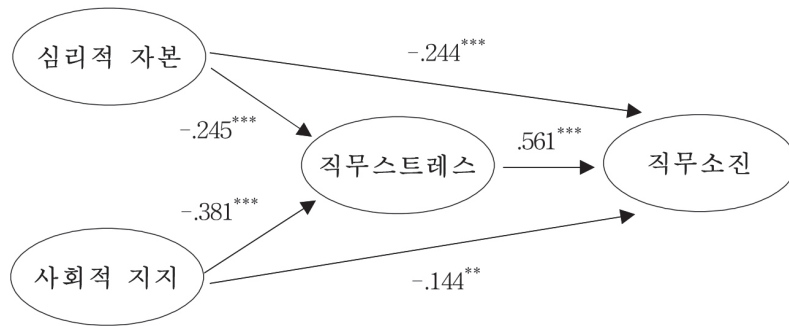
마지막으로 직무스트레스는 직무소진($\beta = .561, p < .001$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 5>는 채택되었다. 즉, 전체적으로 볼 때, 사회복지전담공무원의 심리적 자본과 사회적 지지가 높아지면 직무스트레스, 직무소진은 낮아지는 것으로 나타났고, 직무스트레스가 높아지면 직무소진도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

<표 7> 구조모형의 경로계수

독립변수	종속변수	B	β	S.E	C.R.
심리적 자본	→ 직무스트레스	-.273	-.245	.070	-3.885***
사회적 지지	→ 직무스트레스	-.318	-.381	.052	-6.141***
심리적 자본	→ 직무소진	-.334	-.244	.073	-4.574***
사회적 지지	→ 직무소진	-.147	-.144	.054	-2.727**
직무스트레스	→ 직무소진	.690	.561	.068	10.180***

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

<그림 2> 구조모형의 경로계수



5. 매개효과 유의성 검증

구조방정식에서 효과 분석은 크게 총 효과, 직접효과, 그리고 간접효과로 구분된다. 그리고 이렇게 구분된 효과를 바탕으로 각 변수 간에 미치는 영향관계에서 최종 종속변수에 전달되는 직접적인 영향과 간접적인 영향의 유무와 크기를 확인할 수 있기 때문에 효과 분석은 좀 더 면밀한 해석을 위해 매우 유

용하다고 볼 수 있다.

〈표 8〉은 연구모델의 총 효과에 대한 직접효과 및 간접효과를 분해하여 추정한 다음 직·간접효과에 대한 통계적 유의성을 실시한 결과이다. 즉, 심리적 자본은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의미한 간접효과($\beta = -.138, p < .01$)가 있는 것으로 나타나 〈가설 6〉은 채택되었고, 사회적 지지도 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의미한 간접효과($\beta = -.214, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 〈가설 7〉은 채택되었다.

〈표 8〉 구조모형의 효과분해

독립변수	종속변수	직접효과	간접효과	총효과
심리적 자본	→ 직무스트레스	-.245***	-	-.245***
사회적 지지	→ 직무스트레스	-.381***	-	-.381***
심리적 자본	→ 직무소진	-.244***	-.138**	-.382***
사회적 지지	→ 직무소진	-.144**	-.214***	-.358***
직무스트레스	→ 직무소진	.561***	-	.561***

p<.01, *p<.001

V. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지전담공무원의 직무소진에 영향을 미치는 요인들을 검증하기 위해 심리적 자본과 사회적 지지를 중심으로 인과관계를 검증하였고, 이들 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하는데 목적을 갖고 연구하였는데 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 심리적 자본은 직무스트레스, 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 자기효능감, 희망, 낙관주의, 희망, 회복탄력성을 하위변수로 구성하고 있는 심리적 자본이 높을수록 직무스트레스와 직무소진이 낮게 나타난다고 해석할 수 있다. 또한 사회복지전담공무원의 심리적 자본은 직무소진에 대해 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의미한 간접효과를 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 심리적 자본이 높을수록 조직의 피드백과 상호작용하여 성취감을 증가시키는 등 긍정적인 기대효과가 나타난다는 선행연구 결과를 지지한다고 할 수 있다(이미수, 2016 ; 김은지, 2017).

Luthans et al.(2004)은 심리적 자본이 불변의 개인성격이 아니라 훈련·개입을 통해 단기간에 개발 가능할 뿐 아니라 성과에도 영향력을 미치는 긍정적 인지상태라고 했다. 이는 본 연구 분석결과 사회복지

지전담공무원들의 직무소진을 예방하거나 완화 또는 해소하기 위해 내재적 요인인 심리적 자본을 높이는 조직적 개입 방안을 모색해야 함을 시사한다. 심리적 자본은 복잡하고 다양성이 높아지는 과업환경 속에서 개인의 심리적 측면을 강화하여 태도 및 행위에 대한 포괄적인 이해를 도모하는 대안으로 부상하고 있다. 이에 각 자치구는 사회복지전담공무원의 소진예방을 위하여 최근 진행하고 있는 각종 리더십 및 힐링 교육과정 속에 긍정심리자본 개발 훈련 프로그램을 함께 도입하여 소진대처자원을 개발함과 함께 긍정심리자본을 고취하고 지속적으로 측정할 필요성이 제기된다.

둘째, 사회적 지지는 직무스트레스, 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스와 직무소진은 감소된다고 해석할 수 있다. 또한 심리적 자본과 마찬가지로 사회적 지지 역시 직무소진에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라, 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의미한 간접적 영향도 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 사회적 지지가 개인의 자아존중감 등에 긍정적인 영향을 주어 직무스트레스를 감소시키며(권영란·문영경, 2016), 직무스트레스에 완충작용을 하는 한편 직무만족이나 조직몰입도, 신뢰나 개인 건강에 대해서도 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구들의 결과를 지지한다(배점모, 2015). 본 연구결과와 마찬가지로 선행연구들에서도 직무스트레스와 직무소진에 미치는 사회적 지지의 효과성은 확인된 바 있다. 사회복지전담공무원들과 사회적 지원들 간 신뢰감 있는 관계형성이 가능한 조직문화를 만들기 위한 집단적 노력이 요구되며 이를 위해 시·도, 시군구에서는 슈퍼비전과 멘토링 등을 일회성이 아니라 지속적이고 내실 있게 운영할 필요가 있다. 유사 업종인 국내 간호사들을 대상으로 한 선행연구결과 멘토링을 통해 스트레스와 소진이 감소한다는 점(한상숙 외, 2013)은 유의한 시사점을 가진다. 그러나 사회적 지지는 주관적 인지·지각 정도가 영향을 준다고 알려져 있으므로 멘토링 등 개인 코치가 실질적인 도움을 주어도 개인의 지지 인식 정도가 낮을 수 있으므로 집단적으로 위험요소를 감지하고 상시적으로 정보를 공유하고 집단적으로 소통하고 개입할 수 있는 동료상담 및 동료토론 등도 함께 모색해야 한다. 그런 점에서 서울시 각 자치구에서 시행하고 있는 ‘찾아가는 동주민센터’의 강화 방안으로 진행되고 있는 학습동아리 유형은 발전적 방향성을 제시할 수 있는 모델이 될 수 있는데 이렇듯 사회적 지지효과를 극대화하기 위한 다각적인 실천 방안들이 모색되어야 한다.

셋째, 직무스트레스는 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 직무로 인한 스트레스를 많이 받을수록 감정적 탈진을 경험하는 정도가 높으며, 직무소진이 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 손영주 외(2008)는 스트레스가 많은 업종으로 알려져 있는 경찰공무원을 대상으로 하는 선행연구결과 소진의 하위영역과 직무스트레스요인 간에 모두 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타나 감정고갈, 자아성취감 저하, 비인격화가 높을수록 직무스트레스도 높다고 하였으며, 직무스트레스 요인에는 직무에 대한 부담과중, 업무의 반복성, 직무의 불만족도 등이 주요 요인으로 논의되고 있다고 설명했다.

이상의 본 연구 결과를 바탕으로, 직무소진에 밀접한 영향을 미치는 직무스트레스 감소를 위해 적절한 보상체계와 업무량, 업무역할 등 업무환경 개선을 위한 지원지침 및 제도적 장치가 필요할 것으로 보인다. 또한 보건소 등과 연계하여 사회복지전담공무원의 스트레스 측정 및 정기적인 상담관리 등 축적된 개인데이터를 기반으로 사전에 스트레스가 위험수준으로 높아지지 않도록 예방하고 직무스트레스 대처 기술을 향상시킬 수 있도록 교육하는 등 조직적인 개입이 요구된다.

본 연구가 갖는 제한점과 향후 후속 연구를 통해 보완해야 할 점은 다음과 같다.

첫째, 표본 추출 및 대상 선정에 관한 한계이다. 본 연구는 서울시를 포함한 26개 자치구 중 7개만을 선정해서 조사했기 때문에 본 연구결과를 사회복지전담공무원 일반적인 결과로 하는데 한계가 있다. 보다 실증적인 연구가 되기 위해 표본이 편중되지 않도록 연구대상을 포괄적이고 대표성을 가진 표집으로 확장할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 사회복지전담공무원만을 대상으로 진행하였으나 사회복지업무를 담당하는 행정직 등 타 직렬과 비교분석한 선행연구는 미흡한 것으로 확인되었다. 공직사회 내에 타 직렬의 사회복지업무 담당자가 증가하는 추세임에 따라 소진이 예상되는 타 직렬로 연구 대상을 확장하여 조사대상자들을 달리 하였을 때의 연구결과 역시 탐구해 볼 필요가 있다. 이를 토대로 공직사회 사회복지업무를 담당하는 공무원들의 소진 해소방안에 관한 조직적이고 구체적인 방안 모색이 필요하다.

셋째 심리적 자본, 사회적 지지, 직무스트레스, 직무소진 등은 사회·심리적 측면인 만큼 중요도에서 그 비중이 더 클 것으로 예상되는 질적인 측면을 충분히 연구하지 못하고 양적인 측면만을 분석한 한계가 있다. 이런 한계점은 후속연구를 통해서 보완되어 더욱 완성도 높은 연구결과가 도출되기를 기대한다.

■ 참고문헌 ■

- 강혜정(2015). 『경남지역 사회복지전담공무원의 직무스트레스, 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구』, 인제대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 강현덕(2011). 『지체부자유학교 교사의 직무스트레스와 사회적 지지 및 자아존중감의 관계 분석』, 대구대학교 특수교육대학원 석사학위논문.
- 권경자·이승희(2012). “임상간호사의 직무스트레스와 스트레스 대처방식이 소진에 미치는 영향에 관한 연구”, 『간호행정학회지』, 18(4): 383-393.
- 권순범(2017). 『직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문.

- 권영란·문영경(2016). “보육교사의 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 교사효능감과 직무 스트레스의 매개효과 분석”, 『한국보육학회지』, 16(1): 99-119.
- 김경호·소순창(2010). “지방자치단체에서 사회복지전담공무원의 업무수행에 관한 질적 연구: 업무특성과 업무갈등을 중심으로”, 『한국지방자치학회보』, 22(2): 125-147.
- 김동환(2014). 『민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미숙(2004). “사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 6(2): 27-58.
- 김성근(2015). 『사회복지전담공무원의 업무부담 합리화방안 연구』, 한국행정연구원.
- 김성환(2013). 『경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로』, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성희(2001). 『사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구』, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김은지(2017). 『공공기관 구성원의 직무갈등이 직무소진에 미치는 영향: 심리적 자본의 조절효과를 중심으로』, 울산대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 남기룡(2013). 『클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 클라이언트 폭력 대응조치의 조절효과를 중심으로』, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 노동환경연구소(2013). 『사회복지공무원 및 법원 공무원 건강실태조사 결과』.
- 류주연(2015). 『사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향』, 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 문수백(2009). 『구조방정식모델링의 이해와 적용』, 서울: 학지사.
- 문영주(2011). “사회복지조직의 사회적 자본 척도 구성과 그 적용에 관한 연구”, 『한국사회복지연구회』, 42(3): 381-407.
- 박만원·조규용·백창환(2013). “사회복지직 공무원의 직무스트레스, 외상 후 스트레스가 우울에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 15(3): 1-29.
- 박웅열(2010). 『사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의관계: 스트레스 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로』, 청주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박은정(2002). 『사회복지전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구』, 대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 박인·송계충(2015). “감성지능과 조직구성원 행동의 관계에서 심리적 자본의 매개효과 연구”, 『경영경제연구』, 37(3): 167-194.

- 박종주(2015). “사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 직무스트레스 대처 방식의 조절효과를 중심으로”, 『교류분석상담연구』, 5(1): 35-54.
- 박지원(1985). 『사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구』, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 배점모(2015). “사회적 지지의 효과에 대한 이론적 고찰”, 『한국자치행정학보』, 29(4): 49-70.
- 배은경·김성완·김정화(2017). “사회복지전담공무원의 직무 관련 외상경험 및 소진이 우울에 미치는 영향”, 『한국정신보건사회복지학』, 45(2): 63-89.
- 백다원·염영희(2012). “임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과”, 『간호행정학회지』, 18(3): 271-280.
- 서원석·임성근·권경득·강혜규(2014). 『복지담당공무원의 중장기 인력수급 방안에 관한 연구』, 한국행정연구원.
- 선수경(2012). 『사회복지전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 직무스트레스, 사회적 지지, 전달체계를 중심으로』, 강남대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 성주섭(2015). “맞벌이 여성 사회복지전담공무원의 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인 분석”, 『사회과학연구』, 31(4): 183-210.
- 성주섭(2017). 『사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향: 가족기능 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로』, 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 성희자·권현수(2013). “사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와와의 관계: 민간부문 사회복지사와의 비교를 중심으로”, 『사회과학연구』, 24(3): 361-383.
- 손승민(2013). 『초기 성인기의 자아개념과 회복탄력성이 고독감에 미치는 영향』, 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 손영주·송영아·최은영(2008). “경찰공무원의 직무 스트레스와 소진의 관계”, 『스트레스연구』, 16(3): 225-231.
- 손은일·송정수(2012). “심리적 자본이 사회적 지지와 심리적 안녕감에 미치는 영향”, 『산업경제연구』, 25(6): 3953-3975.
- 심덕섭(2018). “심리적 자본의 현황 및 정책방향”, 『광주전남연구』, 9: 75-91.
- 안도희·안병국(2015). “공무원의 심리적 자본이 직무성장에 미치는 영향: 직무역량의 매개효과를 중심으로”, 『직업교육연구』, 34(2): 173-196.
- 엄태순(2013). 『지방공무원의 직무스트레스와 직무만족도가 정신건강에 미치는 영향』, 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 염영희(2013). “직무요구-자원모형에 의한 간호사의 소진과 직무만족 분석”, 『Journal of Korean

Academy of Nursing, 43(1): 114-122.

윤금숙·김숙영(2010). “직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향” 아주대학교 의학문헌정보센터: 507-516.

윤아랑·정남운(2011). “상담자 소진”, 『한국심리학회지』, 23(2): 231-256.

이명신(2004). “사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델 : 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석”, 『한국사회복지학회』, 56(4): 5-34.

이미경(2018). 『사회적 지지와 자아탄력성이 이차적 외상 스트레스에 미치는 영향: 여성긴급전화1366 상담원을 중심으로』, 군산대학교 대학원 석사학위논문.

이미수(2016). 『미용업 종사자의 심리적 소진이 직무만족도 및 심리적 안녕감에 미치는 영향: 긍정심리자본을 중심으로』, 한양사이버대학교 대학원 석사학위논문.

이미현(2014). 『진정성 리더십이 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향: 긍정심리자본과 직무열의의 매개효과를 중심으로』, 조선대학교 대학원 박사학위논문.

이병철·이채일(2009). “지방공무원의 심리적 자본이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 『지방정부연구』, 13(3): 67-85.

이승규(2016). 『사회복지전담공무원의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향: 직무태도의 매개효과를 중심으로』, 조선대학교 대학원 박사학위논문.

이은희·김경호(2008). “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『사회연구』, 16: 167-193.

이종국·공지현·이기원·장하순·이봉원(2001). “정신보건에 종사하는 인력들의 소진(burnout)의 현황과 대책”, 『용인정신의학보』, 8(1): 25-43.

이희영·김종규·이순목(2013). “심리적 자본과 조직공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 『한국심리학회』, 314-314.

임상혁(2013). “사회복지전담공무원의 노동조건 실태 및 개선방향”, 『월간 복지동향』, 176: 11-14.

장세진(2005). “한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화”, 『대한산업의학회지』, 17(4): 297-317.

전병주(2013). “사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로”, 『보건사회연구』, 33(3): 476-515.

정혜영(2015). 『간호인력의 정서적 고갈과 개인적 성취감의 감소가 이직 의사에 미치는 영향』, 호남대학교 대학원 박사학위논문.

지은미·조영채(2014). “일부대학생들의 자아존중감 및 사회적 지지와 우울과의 관련성”. 『한국산학기술

- 학회』, 15(5): 2996-3006.
- 하미승(2014). “심리자본이 조직효과성에 미치는 영향 연구: 정부조직 공무원을 대상으로 『한국인사행정학회보』, 13(3): 57-88.
- 한미현(1996). “아동의 스트레스 및 사회적 지지 지각과 행동문제”, 서울대학교 대학원박사학위논문.
- 한상숙·김오숙·주윤수·최은덕·한정원(2013). “간호사의 멘토링이 이직의도에 미치는 영향: 역할 스트레스와 소진의 매개효과를 중심으로”, 『한국간호과학회』, 43(5): 605-612.
- 홍은숙(2006). “탄력성(resilience)의 개념적 이해와 교육적 방안”, 『특수교육학연구』, 41(2): 45-67.
- 황선영·박경숙 (2007). “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로”, 『사회복지정책』, 30(1): 339-369.
- 김사라·김유숙 (2017). “소방공무원의 직무스트레스와 삶의 만족도와의 관계 : 가족탄력성과 사회적 지지의 조절효과”, 『가족과 가족치료』, 25(4): 815-837
- Adams, D. M., Overholser, J. C., & Lehnert, K. L.(1994), “Perceived family functioning and adolescent suicidal behavior”, *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 33(4): 498-507.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy : The Exercise of Control*, W H Freeman, New York.
- Burke, R. J., & Greenglass, E.(1995). “A longitudinal study of psychological burnout in teachers”, *Human Relations*, 48(2): 187-202.
- Cannon, W. B.(1935). “Stresses and Strains of Lomocostasis”, *American Journal of Medical Sciences*, 19: 1-14.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993). “A review and an integration of research on job burnout”, *Academy of Management Review*, 18(4): 621-656.
- Dunst, C. J.(1989). “Support for Caregiving Families: Enabling Positive Adaptation to Disability”, *Paul H. Brookes*, 121-141.
- Freudenberger, H.(1974). “Staff Burnout”, *Journal of Social Issues*, 30: 159-165.
- Gaines, J. & Jermier, J.(1983). “Emotional Exhaustion in a High Stress Organization”, *Academy of Management Journal*, 26: 567-586.
- Garmezy, N.(1993). *Risk and resilience*. In D. C. Funder, R. D. Parke, C. Tomlinson-Keasey & K. Widaman (Eds.), *Studying lives through time: Personality and development (pp. 377-398)*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Luthans F, Youssef C. M., & Avolio B. J.(2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C.(2004). “Positive Psychological Capital: Beyond human and social capital”, *Business Horizons*, 47(1): 45–50.
- Luthar, S. S.(1991). “Vulnerability and resilience: A study of high risk adolescents”, *Child Development*, 62: 600–616.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99–113.
- Masten, A.(2001). “Ordinary Magic: Resilience Process in Development”, *American Psychologist*, 56: 227–228.
- Seligman, M. E. P. (1998). “Building human strength: Psychology's forgotten mission”, *APA Monitor*, 29(1): 2.
- Snyder, C., Sympson, S., Ybasco, F., & Borders, T.(1996). “Development and validation of the state hope scale”, *Journal of personality and social psychology*, 70(2): 321–335.
- Thoits, P. A.(1986). “Social support as coping assistance”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54: 416–423.

원 고 접 수 일 | 2018년 6월 7일
1차심사완료일 | 2018년 8월 7일
2차심사완료일 | 2018년 8월 16일
최종원고채택일 | 2018년 8월 17일

공현주 smallmao@yongsan.go.kr

2016년 서울시립대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 수료하였으며 현재 박사학위 준비과정에 있다. 국회 입법보좌진을 거쳐 현재 용산구청 사회복지전담공무원으로 재직 중이다. 서울사회복지대학원대학교, 한국HRD원격평생교육원 등에서 강사를 역임했다. 주요 관심분야는 사회복지전달체계, 장애인 복지, 노인복지 등이다.

이성규 sglee1@uos.ac.kr

1997년 The London School of Economics and Political Science에서 사회정책학박사학위를 받았다. 대통령비서실 행정관을 거쳐 공주대학교 사회복지학과 교수를 역임하였으며 현재 서울시립대학교 사회복지학과 교수로 재직 중이다. 한국장애인복지학회 회장, 한국장애인고용공단 이사장, 서울복지재단 대표이사 등을 역임하였다. 저술은 「사회통합과 장애인복지정치」(2000, 나남), 「서울 복지에 미치다」(2010, 21세기북스) 등 단행본과 “장애유형, 장애정도 및 경제활동상태와 결혼생활만족도의 관계: 고용패널데이터를 활용한 장애인의 일상생활 차별경험의 매개효과”(2014), “고령장애인의 직업 유지 영향 요인 연구”(2014) 등 다수 논문을 발표하였다. 주요 관심분야는 사회복지정책 및 장애인복지 등이다.