

장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 대한 사례연구

Case Study on the Worker' Job Stress in Residential Facilities for the Disabled

신 현 석

경남정보대학교 부교수

Shin hyun-suk

Kyungnam College of Information & Technology,
Subdivision of Social Welfare

요약

본 연구는 장애인복지 서비스의 가장 핵심적인 영역이라고 할 수 있는 장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 대한 사례를 분석하고 이를 바탕으로 직무스트레스의 개선방안을 제시하고자 한다.

I. 서론

장애인거주시설은 장애인이 바람직한 일상생활을 영위할 수 있도록 주거서비스를 제공하는 시설이다. 따라서 장애인거주시설의 직원은 장애인의 다양하고 복잡한 욕구에 적절히 대처해 나가며, 클라이언트의 균형 있는 성장과 발달이 이루어질 수 있도록 장애인 거주시설서비스의 중추적인 역할을 하고 있다. 그러나 최근 사회복지 책무성의 증대, 클라이언트 욕구의 다양화, 시설서비스의 효과성에 대한 사회의 지속적 요구 등으로 인하여 장애인거주시설 직원의 책임성은 더욱 증대되고 있는 상황이다.

이러한 사회복지환경의 변화에 따라서 장애인거주시설의 직원들은 직무와 관련한 다양한 스트레스 요인을 경험하게 되고 이와 같은 스트레스 요인들로 인해 직무만족이나 조직몰입도가 낮아져 사회복지조직의 효과성에 부정적인 영향을 미치고 있다¹⁾.

이러한 상황에서 장애인복지 서비스의 가장 핵심적인 영역이라고 할 수 있는 장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 대한 사례연구는 사회복지조직의 직무스트레스를 실증적으로 파악할 수 있는 중요한 의의를 가진다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 미치는 영향을 사례 중심으로 분석하여 장애인 생활시설의 효율적 조직운영을 도모할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

II. 장애인거주시설 직원과 직무스트레스

1. 장애인거주시설의 직원

장애인거주시설은 장애인이 필요한 기간 생활하면서 재활에 필요한 상담, 치료, 훈련 등의 서비스를 받아 사

회복기를 준비하거나 장애로 인하여 장기간 요양하는 시설로 규정하고 있다. 따라서 장애인거주시설의 직원은 장애인의 다양하고 복잡한 욕구에 적절히 대처해 나가며, 균형 있는 성장과 발달이 이루어질 수 있도록 서비스의 중추적인 역할을 하게 된다. 그러나 양질의 서비스 제공이라는 중요한 책무성을 지니는 장애인거주시설의 직원은 클라이언트와의 관계에서 오는 스트레스, 과중한 업무, 업무상 상해의 위협, 모호한 문제, 직원개발 기회의 부족, 조직보상체계의 미흡, 직원자율성의 결여, 전문성의 부족 등의 다양한 문제를 경험하고 있다.

이러한 조직문화는 장애인거주시설의 핵심적인 서비스 제공자인 직원에 대한 직무스트레스를 증가시키고, 이와 같은 스트레스 요인들로 인해 직무만족이나 조직몰입도가 낮아져 사회복지조직의 효과성에 부정적인 영향을 미치고 있다²⁾.

2. 직무스트레스

스트레스는 라틴어의 'stringere'에서 유래된 말로서 '팽팽하게 죄다.'라는 의미를 가지고 있으며, 14세기에 이르러 stress라는 용어로 쓰이기 시작했다³⁾. 직무스트레스에 대한 개념은 초기에 개인에게 영향을 주는 외부의 힘, 즉 자극개념으로 이해되었고, 그 이후에는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응, 즉 반응개념으로 이해되었다. 오늘날에는 개인이 자기 주변의 환경을 어떻게 지각하고 평가하고 있는가, 즉 환경-개인의 상호작용 개념으로 바뀌어 가고 있다⁴⁾.

직무스트레스에 의한 영향은 사회복지영역과 같은 대인관계 종사자들에게 특히 문제가 되는데, 이러한 스트레스의 결과들로 인해 사회복지시설의 직원들은 스트레스에 방어적으로 대처하게 되고 일로부터 자신을 분리시키며 클라이언트에 대해 무관심해지고 냉소적인 태도를 취하게 되어 결국은 소진을 경험하기도 한다.

직무스트레스의 모형은 많은 선행연구자들에 의하여 제시되고 있으나, Robinsons(1989)의 모형은 대인서비스를 제공하는 사회복지영역에서 주요 연구의 분석틀로 평가받고 있다[5]. 따라서 본 연구에서는 대인서비스를 제공하는 장애인거주시설의 특성에 적합한 Robinsons의 직무스트레스 모형, 즉 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응을 연구의 분석틀로 사용하고자 한다.

Ⅲ. 장애인거주시설 직원의 직무스트레스 분석

1. 연구대상 및 조사방법

본 연구는 장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 대한 사례분석을 위하여 시설의 직접적 서비스를 제공하는 생활재활교사를 연구대상으로 선정하였다. 특히 질적 방법을 활용한 연구의 대상자 선정 과정에서 간과하기 쉬운 편견을 최대한 줄이기 위해 5년 이상 근무한 직원 5명을 대상으로 기관의 동의를 얻어 질적 면접조사를 실시하였다. 장애인거주시설은 부산·경남 지역에 위치하고 있는 5개의 시설을 대상으로 하였다.

자료수집은 질적 면접방법으로서 반구조화된 질문지를 이용하였다. 본 연구의 자료수집은 2013년 1월 14일부터 1월 25일까지 진행되었고, 2차면접을 통해 진행되었다. 조사대상자 각자에게 1차 면접을 실시하고 부족한 점은 보충하여 2차 추가면접을 진행하였다. 1회의 면접은 40분에서 60분 정도 소요되었다. 그리고 면접은 시설 내 정해진 공간에서 진행하였다.

2. 조사결과 및 분석

장애인거주시설 직원의 직무스트레스에 대한 사례분석을 위하여 시설의 서비스 제공을 직접 담당하고 있는 생활재활교사를 연구대상으로 선정하였다. 조사 대상자들의 일반적인 특성을 요약하면 다음과 같다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

| 사례 | 연령 | 성별 | 결혼상태 | 시설경력 | 비고 |
|----|----|----|------|--------|---------|
| 1 | 33 | 여 | 기혼 | 11년4개월 | 사회복지사2급 |
| 2 | 24 | 여 | 미혼 | 6년1개월 | 사회복지사1급 |
| 3 | 27 | 남 | 미혼 | 5년2개월 | 사회복지사2급 |
| 4 | 29 | 여 | 미혼 | 8년5개월 | 사회복지사2급 |
| 5 | 41 | 남 | 기혼 | 15년9개월 | 사회복지사1급 |

장애인거주시설 직원의 직무스트레스의 유형을 Robinsons의 직무스트레스 모형, 즉 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응으로 나누어 사례조사 분석을 한 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

표 2. 장애인거주시설 직원의 직무스트레스 사례

| 유형 | 사례 |
|--------|--|
| 생리적 반응 | .와상 클라이언트에 대한 지속적인 케어서비스로 인한 근육통 및 팔다리 저림 증상 .클라이언트 서비스와 관련된 과중한 직무로 인한 만성피로 및 두통 증상 .시설 클라이언트와 잦은 접촉으로 인한 잦은 감기 및 기타 신체적 증상 |
| 심리적 반응 | .클라이언트의 다양한 요구에서 오는 심리적 부담감 및 압박감 .반복된 서비스 업무에 대한 매너리즘 및 자기성장에 대한 동기결여 .관계기관의 잦은 감사 및 지도점검으로 인한 부담감 증상 .상사 및 동료와의 의견충돌로 인한 정서적 위축 및 불안 |
| 행동적 반응 | .장애인거주시설 업무 내에서 일반적 직무스트레스로 인한 활동성 저하 증상 .시설 내에서 상호관계적 스트레스로 인한 과음 및 과식 증상 .일반적 스트레스로 인한 자기통제능력의 저하 증상 .신경질적인 습관의 유발 (인절부절, 손톱 깨물기, 발떨기 등) .역할 모호성에서 오는 행동적 증상의 강화 |

Ⅵ. 결론 및 논의

장애인거주시설은 장애인에게 가장 밀접한 위치에서 서비스를 제공하는 장애인복지 서비스의 최종전달기관으로서 고유한 조직문화 내에서 서비스가 이루어지고 있다.

본 연구 결과 장애인거주시설의 직원은 Robinsons가 제시한 직무스트레스 모형, 즉 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응 영역에서 직무로 인한 다양한 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이는 장애인거주시설 직원에 대한 직무스트레스 관리를 위하여 사회복지 조직문화의 특성을 고려한 직원관리 체계의 확립이 직무스트레스의 감소를 통한 조직 효과성의 향상에 중요한 부분임을 보여주고 있다.

따라서 장애인거주시설 직원의 직무스트레스의 유형과 세부적 특성 및 원인을 파악하고, 이를 바탕으로 바람직한 서비스 제공의 환경이 마련될 수 있도록 자기관리 프로그램, 직원교육, 구성원의 역량강화 등을 도모함으로써 시설 직원의 직무가 보다 효율적으로 수행되리라 본다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] Bennett, E., & Tattersall. (1993). Stress and coping in social workers. *British Journal of Social work*, Vol. 23.
- [2] 박영준, "생활시설의 조직문화와 사회복지사의 능력강화가 조직 유효성에 미치는 영향", 대구대학교대학원 박사학위논문, 2003.
- [3] Ivanchevich, J.M., Matteson, M.T.(1993), *Organizational Behavior and Management*, Irwin, Homewood, IL
- [4] Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- [5] Robinsons, S. P. (1989). *Organizational Behavior*, Fourth Ed., Prentice-Hall, p.504.