

아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구*

윤 혜 미

(충북대학교)

박 병 금

(충북대학교)

[요 약]

아동학대예방센터는 우리나라의 학대받는 아동의 발견, 학대여부 판정에 따라 아동과 가족의 욕구를 사정하고 서비스를 제공하여 아동의 안전하고 바람직한 성장에 중요한 역할을 하는 최일선 기관이다. 개소 4년째를 맞는 아동학대예방센터의 상담원은 시·도당 1개소에 7-8명으로, 24시간 대기태세로 비인간적이고 때로는 범죄적인 처우를 받는 아동을 치료·보호하고 의료기관·행형기관·교육기관 및 사회복지기관과 밀접한 연계를 맺어야 하는 스트레스가 높은 상황에 있다. 아동보호사업에서는 이처럼 다양한 역할을 집중적으로 소화해야 하는 상담원들의 역할이 서비스 효과의 측면에서 매우 중요한데 비해 정작 이들의 직무상황과 소진에 대한 주목은 찾아보기 어렵다. 본 연구에서는 상담원들의 사회인구학적 특성, 직무관련특성, 직업만족도가 아동학대예방센터 상담원들의 소진에 어떤 영향을 미치는지를 검토하여 소진예방의 기초 자료로 제시하고자 하였다. 2003년 3월 현재 전국의 상담원들이 조사 대상이었으며 최종적으로 90명의 설문지가 분석되었다. 연구결과, 아동학대예방센터 상담원들의 소진의 정도를 보면, 소진의 수준은 정서적 탈진, 개인적 성취감, 비인간화의 세 가지 영역 모두 매우 심각한 상태로 나타났다. 상담원이 미혼인 경우와 일선상담원인 경우, 그리고 나이가 적을수록 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다. 또한 교육·훈련 경험이 부족하다고 느낄수록, 슈퍼비전이 부족하다고 느끼는 상담원의 경우 소진의 정도가 높게 나타났으며 직업만족도가 낮을수록 소진의 정도가 높았다. 따라서 충분한 교육과 훈련기회의 제공, 적절하고 충분한 슈퍼비전의 확립 및 직업만족도 향상을 위한 기관수준의 노력이 요구된다 하겠다.

주제어 : 아동학대예방센터 상담원, 소진, 직업만족도

* 이 논문은 2001년도 한국학술진흥재단의 연구비 지원에 의해 연구되었음(KFR-2001-선도연구자과제-COO483).

1. 서론

1) 연구의 필요성 및 목적

아동을 학대와 방임으로부터 보호하기 위한 아동보호서비스는 아동권리의식의 신장과 함께 현대국가가 제공해야 할 중요한 아동복지 프로그램으로 자리잡고 있다. 우리나라에서는 2000년 1월의 아동복지법 전면개정에 따라 아동학대와 방임에 대한 보다 적극적 개입이 가능하도록 법률적 기반이 마련되었다. 이 법은 가정에서 일탈된 아동은 물론 가정 내의 아동에 대해서도 사회적 보호를 가능하게 하여 보편주의적 성격을 띤 아동복지서비스로서의 의미가 크다.

2000년 7월부터는 이 문제를 전담하는 기관으로서 시·도별로 각 1개소씩 17개의 아동학대예방센터가 개소하여 그 후 1개소씩 추가 설치된 경기도 강원지방의 센터와 중앙아동학대예방센터를 합해 2004년 현재 전국 20개소가 운영되고 있으며, 2004년 하반기부터 13개의 소규모아동학대예방센터가 추가적으로 운영될 예정으로 있어 외국에 비해서는 매우 열악한 상황이지만 전담인력도 차차 늘어나고 있는 상황이다. 법체제와 신고체제가 정립됨에 따라 아동학대신고도 점차 늘어나고 있어 2001년 1년 동안 2,606건이 신고되었고, 신고건수 중 2002년 2,946건, 2003년 3,536건이 아동학대 사례로 판정되었다(보건복지부·중앙아동학대예방센터, 2004). 2003년에는 기존의 17개 센터의 아동학대예방센터 운영에 대한 전국적 수준의 평가가 이루어지기도 하였다. 우리나라 아동학대예방센터의 주요업무는 첫째, 아동학대 신고접수·현장조사 및 응급보호조치, 둘째, 피학대 아동 및 학대행위자에 대한 서비스 제공, 셋째, 지역사회주민과 신고의무자 등을 대상으로 한 예방교육으로 규정되어 있어 아동학대의 판정, 치료활동 및 예방활동 모두를 사실상 담당하도록 기대되고 있다.

이와 같이 아동보호서비스에 대한 관심과 체계가 양적, 질적으로 확장되어 가고 있으나 실제적으로 서비스 인력에 대한 관심은 아직 미흡한 실정이다. 지금까지의 연구들은 대부분 학대아동에 초점을 맞춘 연구로서 상담원과 그들의 아동보호서비스에 대한 영향에 대한 전반적인 연구는 전무하다. 그런데 사회복지서비스의 성패는 법률적 뒷받침과 함께 전담인력을 포함한 전달체계의 특성에 크게 좌우된다. 아동학대예방센터 상담원의 직무만족이나 소진에 대한 연구가 사회복지 분야에서 중요한 의미를 갖는 것은 프로그램의 내용과 이를 수행하는 상담원 사이의 특수성 때문이다. 사회복지의 목표를 대상자에게 가장 적합한 서비스를 효율적으로 제공하는 것이라 할 때, 사회복지 서비스를 전달하는 조직에 속한 인력의 질은 그 사업의 성패와 밀접한 관련을 갖게 된다. 즉, 사회복지사는 클라이언트의 욕구와 자원을 연결시켜 주는 중간관리자 역할 뿐 아니라 사회복지사 자신이 변화의 매개가 되므로 이 인력들을 건강하고 적극적으로 유지하는 것은 효과적인 서비스 제공을 위한 기본조건이다(윌슨, 1991).

현재 우리나라 아동학대예방센터의 상담원 집단은, 대상자의 56.8%가 30세 미만의 젊은 사회복지

사(1급 자격증 소지자 94.4%)들로 이루어져 있고 71.1%가 대졸이며, 대학원 재학 이상도 26.7%나 되는 고급 인력인 것으로 나타났다(윤혜미, 2003). 아동학대예방센터는 각 시도에 1개소씩 운영되어 해당 지역의 아동보호서비스를 총괄하고 있으며, 각 센터마다 소장을 제외하고 종사자들의 수가 평균적으로 약 7-8명 정도이다. 게다가 긴급신고 및 상담전화인 1391의 24시간 운영과 잦은 야간근무, 학대자로부터의 신변안전 위협, 낮은 처우 등의 열악한 근무여건과 사회적 인식과 협조 부족 등을 감안한다면 현재 아동학대 예방센터 상담원들의 낮은 직업만족도와 소진 현상을 미루어 짐작할 수 있다. 현상에서는 학대아동신고가 늘어나는 것이 센터가 지역사회에서 기능을 인정받는 것인 만큼 바람직한 일이지만 동시에 폭주하는 업무량과 사례처리의 어려움 때문에 상담원들의 직업만족도가 낮고 소진이 높아져 노심초사하고 있다.

아동보호서비스영역은 외국의 선행연구에서도 종사자의 소진현상이 가장 뚜렷하게 나타나는 직업군으로서 이직률도 비교적 높은 편이다(Maslach and Jackson, 1986; Winefield and Barlow, 1995; Anderson, 2000). 아동은 그 누구보다도 가정이나 사회로부터 잘 보호받고 양육되어야 할 대상이라는 일반적 신념을 배반하는 것이 아동학대나 방임현장의 상황들이다. 아동학대예방센터 상담원들은 가장 신뢰하는 부모나 보호자로부터 학대, 유기되는 경험으로 쉽사리 치유되지 않는 상처를 가진 아동과 장기간 밀접하게 일하면서 이들의 심신의 상처를 치유하고, 학대가정의 때로는 매우 비협조적인 부모를 설득하여 아동이 치료를 받게 함은 물론 부모의 태도변화를 위해 노력해야 한다. 이들은 처음에는 높은 도덕적 신념과 사명감을 가지고 아동보호서비스에 도전하지만 반복되는 열악한 상황과 이들을 효과적으로 도와줄 수 있는 사회적 인프라의 부족, 기관 간 협조와 조정의 결여, 비인간적이고 극심한 학대현장의 사례와 때때로 겪게 되는 아동의 학대로 인한 죽음 등에 정서적으로 탈진하고 자신의 노력이 헛되다는 개인적 성취감의 부재로 소진되는 경향이 높다.

학대아동들은 대개 장기간의 종합적이고 집중적인 서비스를 필요로 하고 있으며 믿을 수 있는 상담원과의 관계를 통해 인간에 대한 신뢰를 회복해야 하는 과제를 가지고 있어 지속적인 서비스가 회복의 관건이 되고 있기 때문에 상담원의 소진은 매우 중대한 영향을 미칠 수 있다. 따라서 아동학대 예방센터 상담원들의 소진과 직업만족도는 이들의 아동과 가족에 대한 영향력을 생각할 때 양질의 서비스와 책임성, 지속성의 측면에서 매우 중요하게 다루어져야 할 쟁점이라고 할 수 있다.

소수에 그치고 있는 소진관련 연구들은 사회복지사 전반의 소진과 이직의도, 직업환경에 관한 연구들(윤혜미, 1990; 이영미, 1991; 유숙자, 2000; 박현미, 2002)과 사회복지전문요원(윤혜미, 1991; 최복남, 1998), 정신의료사회사업가(장은숙, 1995; 김미선, 2003), 사회복지관(이원기, 1998; 최혜영, 1995), 노인주간보호사업 종사자(문정화, 1999)들을 대상으로 한 연구가 대부분이다. 아동학대예방센터 상담원의 소진에 대한 연구는 이나영(2002)의 연구가 유일한데, 이 연구는 개인적 특성과 클라이언트 특성으로 소진을 설명하려 하였다.

소진을 가져오는 요인들은 개인의 인성특성, 직무특성, 보수와 승진 등 보상체계 등으로 지적되고 있는데(Edelwich and Brodsky, 1983; Ivancevich and Matteson, 1987), 이런 요인들은 일차적으로 스트레스로 인식되면서 개인의 직업만족도를 떨어뜨리고 더 진전되면 소진으로 이어지게 된다고 한다(Jayarante and Chess, 1979). 그러나 위 연구들의 대부분은 소진현상을 개인적 요인이나 스트레스로

설명하고 있어 직접적인 관련이 되는 직업만족도와 직무관련요인들(교육·훈련, 업무량, 직무자체의 특성, 서비스에 대한 평가, 역할 갈등 등)을 다루지 않았다.

그러므로 본 연구는 개소 4년째를 맞는 시점에서 첫째, 아동학대예방센터의 상담원의 소진의 정도를 점검하고 둘째, 소진에 영향을 주는 개인적 특성과 아동학대예방센터의 직무특성에는 어떤 것들이 있는지 셋째, 상담원의 직업만족도와 소진은 어떤 관계가 있는지 점검하여 아동학대예방센터 상담원들의 소진예방대책의 기초 자료를 제시하고자 한다.

2. 문헌고찰

1) 소진의 개념과 발현과정

소진이란 용어는 지역사회 정신건강센터에서 일하는 치료자들이 경험하는 탈진현상을 묘사하기 위하여 처음으로 사용되었으며(Freudenberger, 1974), 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상 없이 인간적 회의감과 좌절감을 겪는 상태로 정의되었다. 소진은 일반적으로 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 탈진의 결과로서, 특히 의사, 간호사, 교사, 심리상담가, 사회복지사 등과 같은 대인봉사서비스 직종의 종사자들, 즉 원조전문가들에게서 많이 나타나고 있다.

매슬락와 잭슨(Maslach and Jackson, 1981)은 '소진을 직무 스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용의 증상으로서 클라이언트에 대한 비인간화, 정서적 탈진, 개인적 성취감 결여 등의 현상으로 설명하면서, 현재 세계적으로 가장 널리 사용되고 있는 소진의 측정도구를 개발하였다. 세 가지 하위 개념을 구체적으로 살펴보면, 우선 정서적 탈진은 인간봉사직종에 종사하는 사람들이 오랜 시간동안 사람들과 강한 감정적 반응을 하게 되므로 감정적 피로감과 더불어 더 이상 아무것도 줄 것이 남아있지 않다고 느끼는 것으로(Cordes, Dougherty and Blum, 1997) 긴장, 불안, 피로를 유발시키는 직무와 관련된 스트레스가 지나치거나 너무 오래 지속된 결과(Cherniss, 1980)이다. 둘째, 비인간화는 직무의 이런 감정적 요구에 저항하기 위해 심리적 거리를 유지하고자 클라이언트나 클라이언트의 상황에 대해 냉담하고 거리를 두는 듯한 태도를 취하게 되는 것을 말한다(Cordes et al., 1997). 정서적 탈진으로부터 자신을 보호하기 위한 거리두기가 차차 클라이언트의 열악한 환경이나 도와주어도 변화가 잘 일어나지 않는데 대한 실망감 등과 결합하여 클라이언트를 한 사람의 개인으로가 아니라 하나의 사례로 취급하게 되는 등, 비인간적으로 대하게 되는 것이다. 셋째, 개인적 성취감의 결여란 정서적으로 탈진되고 비인간적인 태도를 취하게 되면서 점점 시간과 에너지를 일에 덜 투자하게 됨에 따라 효과성이 저하되고 이로 인해 전문직으로서의 개인적인 성취를 더 이상 느끼지 못하게 되는 것을 말한다(Friedman, 2000). 즉 인간봉사전문직으로서 긍정적인 변화를 이루어보겠다는 자신의 능력에 대한 자신감의 상실을 경험하게 된다. 따라서 소진이란 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후

건설적인 대처를 하지 못하고 워커가 이 부정적 영향과 고통으로부터 자아를 보호하기 위해 일로부터 정서적으로 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적, 정신적 탈진 현상이라고 할 수 있다.

한편, 소진은 뚜렷이 구별되는 현상이 아니라 점진적으로 진행되는 과정이라는 데 많은 연구자들이 동의하고 있다. 체르니스(Chermis, 1980)는 소진을 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초조, 불안, 피로로 누적되면서 결국 사회복지사가 심리적으로 업무와 분리되거나 클라이언트에게 무관심하게 되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보임으로써 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 마지막 과정에 이르게 되는 발전적 과정으로 설명하고 있다. 즉 소진이 일에 대한 자기 자신이나 일반사회 또는 양자로부터 높은 기대수준을 충족시킬 수 있는 심적, 물적 자원이 결여된 상황이 장기간 지속되어 나타나는 부정적 경험으로부터 자기 자신을 보호하기 위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 학습된 보호 기제라는 것이다. 엘위치와 브로스키(Edelwich and Brodsky, 1983)는 소진을 일반적으로 사회복지사들이 교육훈련의 장으로부터 전문직이라는 구체적 직업 환경의 현실적인 어려움으로 옮겨갈 때 필연적으로 겪게 되는 자기직업에 대한 이상(ideal), 열정, 목적의식이나 관심을 점차적으로 상실하는 과정이라고 설명하고 사회복지사가 겪는 소진의 과정을 열성의 단계, 침체의 단계, 좌절의 단계, 무관심의 단계의 순으로 설명하고 있다. 이와 같이 용어의 사용과 단계의 구분에 있어 약간의 차이는 있지만, 연구자들은 소진이 점진적인 과정이라는 점에 동의하고 있으며, 사회복지사 개인에게는 무력감과 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈과 부정적인 자아개념을 가져오며 직업과 삶에 대한 부정적 태도를 가져오며 그 결과 궁극적으로는 클라이언트에 대해서도 부정적 태도와 감정을 갖게 하는 일련의 과정이라는 데 의견을 같이 하고 있다(윤혜미, 1991).

사회복지 분야에서 소진에 관심을 기울여야 하는 이유는 이것이 단순히 개인의 문제에 머무는 것이 아니라 클라이언트에 대한 서비스와 기관에 영향을 미치기 때문이다. 소진은 결국, 이직, 업무의 질 저하, 사고의 증가(Weisberg, 1994) 등의 원인을 제공하여 기관의 서비스에 직접적인 영향을 미치며 동시에 직업만족도 저하, 사기 저하 등으로 조직내의 의사소통에 부정적 영향력을 간접적으로 행사할 수 있다(Benbow, 1998). 파인즈 등(Pines et al., 1981:25)은 소진을 “그 직업인이 견뎌야 하는 심리적 압박감의 측면에서, 그가 속한 조직의 저하된 업무수행능력의 측면에서, 그리고 결과적으로 클라이언트 측면에서 너무 비싼 대가를 치러야 하는 현상”이라고 지적하였으며 던스텐(Densten, 2001)도 소진은 사회복지사 개인을 소진시킬 뿐 아니라 클라이언트와의 관계 및 서비스의 질을 결정한다고 하였다.

2) 소진관련 변인

(1) 인구사회학적 특성과 소진

소진에 영향을 미치는 개인적 요소로는 사회복지사의 인구사회학적 특성을 들 수 있는데 그 중 다수의 연구에서 많은 변수들 가운데 반복적으로 통계적 유의성을 가지는 것으로 추출되는 변수는 연령

과 근무경력이다. 일반적으로 사회복지사들은 젊고 근무경력이 짧을수록 소진하기 쉽고 나이가 들면서 오래 사회복지분야에서 일할수록 소진에 강한 것 같다. 실제로 로튼과 마가렐리(Lawton and Magarelli, 1980)는 아동복지분야에서 일하는 3년 이내의 근무경력 소진자의 무려 64%가 소진과 관련된 건강상의 문제를 겪고 있다는 조사결과를 발표하였다. 물론 오랜 경력을 가지고 있는 사회복지사들은 일단 소진의 생존자들이기 때문에 소진에 대해 잘 견디는 것으로 나타난다고 해석도 가능하다. 그리고 동일한 스트레스 상황에서도 연령에 따라 스트레스에 대한 반응은 다르게 나타날 수 있다. 일반적으로 조직에서 연령은 경력단계와 연관된다. 이반세비치와 매티슨(Ivancevich and Matteson, 1987)은 각 연령 범위에 따른 경력 개발단계에서 개인이 갖는 욕구가 다르고, 이에 따라 추구하는 목표나 우선순위, 내용이 달라지기 때문에 스트레스의 요인도 각 연령별이나 경력단계별로 상이하게 나타나게 된다고 하였다.

동일한 스트레스에 대한 반응이나 결과가 다르게 나타날 수 있는 개인적 특성의 하나가 성차 변인이다. 일반적으로 남성들은 직장에서 여성에 비해 위험한 업무에 많이 노출되어 있어 스트레스를 겪을 가능성이 높고, 음주나 흡연 또는 사망률이 높게 나타난다. 직장 여성들은 남성 중심의 조직 내에서 일해야 하고, 기혼일 경우 가사 일을 추가적으로 부담해야 하기 때문에 압박감이나 불안 증세를 경험하는 비율이 높다.

이 밖에 결혼여부와 교육정도가 소진에 영향을 미칠 수 있는데 미혼인 사람이, 그리고 기혼자들 중에서도 자녀가 없는 사람이 있는 사람보다 소진을 많이 경험하기도 한다. 또한 마르티네즈(Martinez, 1991)는 교육을 많이 받을수록 개인적 성취감의 수준이 높아진다고 하였다.

이와 같이 소진을 설명하는 많은 개인적 변수들을 살펴보았다. 그러나 이러한 개인적 특성들은 직무 스트레스의 수준이 동일할 경우 소진이라는 결과에 이르는 과정에서 하나의 매개적 역할을 할 수는 있으나 그 자체만을 유일한 원인으로 단정하기는 어렵다(윤혜미, 1996).

(2) 직무특성과 소진

소진의 원인을 개인적 특성에서 찾으려는 연구에 대응하여 소진의 원인으로 최근 가장 주목을 받는 영역이 바로 사회복지사들의 직업과 직무수행의 장(場)으로서의 조직이며 소진을 가져오는 직무 스트레스 요인들은 연구자에 따라 그 범위와 구체적 명칭은 조금씩 다르다. 이영미와 성규탁(1991)은 업무환경에서 오는 소진의 발생요인을 역할보호성, 역할갈등, 업무과다, 보상, 도전, 부적절한 지도력과 슈퍼비전, 자율성의 결핍, 휴식시간의 부족을 지적하였다. 매슬라크와 쇼펠리(Maslach and Schaufeli, 1993)도 소진과 관련된 직업관련 요인으로 역할과중, 역할갈등, 역할보호성, 직업에 대한 기대, 동료 및 슈퍼바이저와의 관계를 지적하였다. 윤(Yoon, 1990)은 업무환경을 개인적 성장차원, 정책과 구조 차원 및 지도감독 차원으로 나누어 몰두하는 정도, 자율성, 업무로 인한 압박감, 동료와의 응집력, 개성, 통제, 명료성, 슈퍼바이저의 능력, 슈퍼비전과 기관관리 차원의 사회적 지지가 사회복지사의 소진과 관련된다는 보고하였다. 또한 사회복지 전문직의 긴 근무시간, 과도한 서류업무, 낮은 임금, 승진기회의 제한, 무력함, 사회복지사의 욕구에 무반응하고 사려깊지 못한 관료적 업무환경 등의 사회복지사의 소진에 영향을 미친다고 하였다.

결과적으로 선행연구들(Edwards et al., 2002; Maslach and Schaufeli, 1993; Yoon, 1990)은 소진이 개인의 성격적 특징이나 클라이언트 유형보다는 일차적으로 직업조건과 관련된 것임을 명백히 하고 있다. 이 외에도 사회적 지원의 결여(조직차원의 지원, 조직외부의 지원)도 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있으나 사회적 지원은 그 자체의 유무가 소진을 결정하는 요인이 되기보다는 같은 상황에서 사회적 지원이 있을 때 소진의 부정적 효과를 증재할 수 있는 매개변인적 성격이 더 강한 것으로 밝혀졌다.

이외에도 사회복지기관의 직무특성으로 지적되는 클라이언트의 비현실적인 기대, 어려운 클라이언트와의 갈등(Kirkcaldy et al, 2003), 변화의 진전이 잘 나타나지 않는 사회복지업무의 특성(Azar, 2000)도 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 대상인 아동학대예방센터 상담원의 경우 조직이 설립된 연한이 짧아 축적된 경험이 일천한데 반해 클라이언트의 문제나 욕구가 다양하게 분출되고 있으며 서비스 유형이나 수준도 클라이언트의 문제 심각성이나 가족의 협조정도, 지역사회 자원유무와 협조체계 정도에 따라 매우 유동적이다. 아동학대라는 사안 자체가 기본적인 인간성에 대한 회의를 갖게 하는 사안인데다 가해자들은 상담원에게 적대적이어서 조언을 따르지 않고 협조하지 않으며 때로는 위협하거나 속이려들기까지 한다. 경우에 따라서는 불가능한 요구를 하기도 하고, 또 개입에도 불구하고 학대가 재발되기도 하여 직무자체의 어려움과 개입의 효과성에 대한 회의가 따르는 것이다. 여기에는 인력보장이나 예산 확보 등이 과업의 양적인 생산성 위주 평가에 좌우되는 것도 인간중심적인 본래 의도와 달리 많은 사례를 짧은 시간 안에 종결하도록 하는 압박요인이 되어 비인간화의 가능성을 증대시킬 수 있다. 반면 업무 분화가 잘 이루어져 있는 다른 서비스 체계들보다 아동학대예방센터의 업무는 아직도 시작단계이므로 경험이 일천하고 업무내용이 체계적으로 분화되어 있지 못하며 업무성격상 조직내부요인보다 조직외부 체계와의 연계체계 확립과 협력조정의 수준 등이 업무에 많은 영향을 주는 것이 사실이다.

그러므로 조직의 구조적 측면과 업무수행의 구조를 상담원의 소진과 관련시켜 분석하는 것은 시기상조의 감이 있고, 상담원이라는 직종도 새로 구성된 것이므로 아동학대예방서비스 업무 자체의 성격이 소진에 미치는 영향에 초점을 맞출 필요가 있다. 예를 들면, 예방센터의 주요역할이 사례발견과 판정, 치료, 예방 등 모든 것을 담당하기에는 시·도당 1개소 8명의 인력으로는 불가능하다는 주장에 따라, 예방센터의 역할에 충실할 수 있게 사례를 판정하고 1차적 예방활동에 주력할 수 있게 해야 한다는 주장과 윈스톱 서비스가 이루어질 수 있는 종합적 역할로 전문적 치료를 담당해야 한다는 주장 등이 대립하고 있다.

그러나 실제 상담원들이 자신의 역할에 대해 어떻게 느끼고 있는지는 별로 알려진 바가 없다. 또 소수의 인력으로 광역시나 도 전체를 관장해야 하는데서 오는 업무과다, 그리고 아동학대예방서비스 자체가 우리나라 아동복지상황에서 매우 새로운 업무인데 반해 업무와 관련한 자기 자신의 준비정도(교육훈련), 그리고 축적된 사례경험이 거의 없는 상황에서 다양한 사례에 적절히 개입할 때 반드시 필요한 슈퍼비전 이러한 요소들이 소진에는 어떻게 관련되는지 등의 검토는 매우 중요하다. 센터의 업무 자체가 선행 경험이 없기 때문에 사회복지 분야에서 경력을 갖추고 학대예방 사업에 원리와 가치를 충실히 지키며 아동의 안전에 최우선을 두기 위한 슈퍼바이저의 지도력이 상담원들의 소진에 때

우 큰 영향을 미칠 것으로 본다. 슈퍼바이저는 신임 사회복지사들의 전문적 사회화에 강력한 영향을 미치게 되므로 슈퍼바이저의 부정적 태도와 소진은 쉽게 그의 휘하에 있는 사회복지사들에게도 영향을 미치게 된다는 것이다. 즉, 슈퍼바이저는 비교적 새로운 전문직업군인 아동학대예방전문 상담원의 멘토(mentor) 역할을 함으로써 소진에 영향을 주게 될 것으로 보인다. 이외에도 2002년 모 아동학대 예방센터에서 발생한 상담 중 학대자의 배우자 살해사건과 같이, 위험도가 높은 직무에 종사한다는 인식, 사회적으로 필요하고 인도적인 입장에서도 매우 중요한 일을 하지만 이런 위험으로부터 제대로 보호받지 못하고 있다는 인식이 이들의 소진에 영향을 주는지도 매우 주의 깊게 살펴보아야 할 일이다.

(3) 직업만족도와 소진

직업만족은 다차원적 개념으로써, 주로 근로자의 생산성과 관계에 대한 관심에서 연구되어 왔다. 직업만족은 어떤 직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족 정도의 함수로써 직업만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치있는 성취감이라고 할 수 있다. 하포크(Hoppock, 1995)은 개인이 자기 직업에 만족하고 있다고 말하도록 하게하는 조직 구성원들이 심리적, 생리적, 환경적 상황의 종합적 상태라고 하였고, 포터와 스티어즈(Porter and Steers, 1973)는 자기가 현재 맡고 있는 직무에 대해서 만족하는 상태라고 정의하였다. 직업만족은 다른 만족과 마찬가지로 정서적 반응이며, 한 개인이 자기의 직무로부터 즐거움을 얻는 정도를 말한다는 것이다.

국내연구에서도 개인은 직무환경에 만족했을 때 보람을 느끼게 되고, 직무성과 또한 높아지게 된다는 노경애(1994)나 직업만족도를 직무를 수행해 나가는 과정 또는 직무 수행의 결과에서 느끼는 긍정적인 감정이며, 조직에서의 욕구나 기대에 대한 개인의 주관적 인식이라고 설명한 박문주(1996)의 연구가 있다. 직업만족도는 직무수행과 관련된 욕구충족의 정도와 그 결과로서 나타나는 보상의 내용과 수준이라는 측면으로 볼 수 있다. 욕구충족의 정도는 직무현장에서 생활하는 동료요인, 직무자체의 성격 요인, 그 직업이 부여하는 성장과 관련된 기회요인에서의 욕구충족이라고 할 것이다. 직업만족도는 “내가 하는 일이 정말 중요한가?”라는 일이 개인에게 갖는 의미와 관련이 깊어서 첫째로는 직무 또는 일 그 자체로서 다양성, 복잡성, 난이도, 새로운 학습의 기회 등 일로부터 개인이 얻을 수 있는 흥미의 정도를 반영하는 것이다. 둘째는 성취감으로 성취감이 직무의 도전과 밀접한 관련이 있다고 하였다(Jayarante and Chess, 1983). 세 번째 요소는 책임성으로서 사회복지사는 책임있는 일을 통해 학습과 성장과 성취를 경험할 때 만족한다고 하였다. 이는 매슬로우(Maslow)의 욕구체계 중 최고의 단계인 자아실현의 욕구로 설명할 수 있다. 네 번째 요소는 인정으로, 자기가 잘한 일에 대한 타인의 칭찬 등을 의미하는 것인데 사회사업가들의 직업만족에는 특히 슈퍼바이저나 기관의 관리자 등의 인정이 중요한 변수로 나타났다. 다섯째, 승급 또는 승진이다. 그러므로 직업만족도는 조직의 구성원들이 직무를 수행해 가는 과정의 여러 측면에 걸쳐 그들의 욕구와 동기가 충족되어 직무에 대해 관심, 열의, 애착과 같은 감성적 태도를 갖는 정도라고 정의할 수 있다.

자기 일에 성취감과 보람을 가질 수 있는, 즉 직업만족도가 높은 사람은 자기 일에 대해 정서적으로 고갈되거나, 클라이언트를 비인간화하거나 성취감의 결여와 같은 소진으로 고통받지는 않을 것이

다. 즉 개인의 직업만족도는 소진과는 반대방향에 서 있는 개념일 수 있다. 선행연구들(윤혜미, 1991; 1990; 이영미, 1991 ;유숙자, 2000; 박헌미, 2002; 최복남, 1998)도 직업만족(또는 직무만족)과 소진간의 관계에 대한 관심을 표명해 왔다. 어떤 이유로든 직업에 불만족인 개인은 직업자체에 차차 흥미를 잃게 되고 의미를 상실하게 되면서 잦은 결근과 조퇴 등 근무상황의 악화를 보이고 차차 소진의 증상을 보이게 된다는 것이다. 따라서 아동학대예방센터 상담원들의 직업만족도가 소진과 관련이 있는지, 또 직업만족도의 어떤 요인들이 특히 소진의 어떤 하위요인들과 관련성이 깊은지를 살펴볼 필요가 있다고 생각된다.

3. 연구방법

1) 연구대상 및 절차

본 연구는 2003년 3월 10일부터 30일까지 전국 17개 아동학대예방센터(중앙아동학대예방센터와 2003년 설립한 경기북부·강원동부 아동학대예방센터를 제외함)의 상담원을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 전국 17개 아동학대예방센터에서 근무하고 있는 6개월 이상 경력의 124명 상담원 전원에게 설문지를 발송하여 91명이 응답하였으며, 응답이 부실한 1부를 제외한 90부가 분석에 사용되었다.

2) 조사도구

본 연구를 위한 조사도구는 아동학대예방센터 상담원들의 사회인구학적 특성, 소진, 직업만족도, 직무특성 요인 등의 네 부분으로 구성되어 있다.

(1) 소진

소진은 매슬락의 MBI(Maslach Burnout Inventory, 1981)를 사용하였다. 매슬락은 이 척도에서 소진을 정서적 탈진(emotional depletion), 비인간화(dehumanization)와 개인적 성취감의 결여(lack of personal achievement)라는, 서로 관계는 있으나 독립적인 세 가지 하위개념으로 구성, 세 가지 하위 척도를 합산하여 사용하지 않는다. 응답범주는 '결코 동의하지 않는다'에서 '전적으로 동의한다'의 7점 리커트 척도이다. 점수가 높을수록 소진의 정도가 높을 것이며 개인적 성취감 결여의 경우 역점수화하여 사용한다. Maslach 등은 정서적 탈진의 경우 27점 이상, 비인간화의 경우 13점 이상, 개인적 성취감 결여의 경우 31점 이하를 기준으로 설정, 소진이 상당히 진행된 것으로 해석하고 있다. 이 척도의 신뢰도는 후속연구들(Jayaratne, 1983, 1987; Chess, 1983; Yoon, 1990) 등에서 증명되었다. 국내 연구들은 같은 척도를 사용한 경우에도 기준점을 사용하지 않고 임의로 그룹핑을 하고 있다. MBI는 다양한 인간봉사직을 대상으로 한 많은 연구를 통해 기준점의 타당성이 인정되므로 비교적 유사한 업

무를 하고 있는 우리나라 아동학대 상담원들의 소진을 평가하기 위해서는 개발자가 제시하는 기준점의 사용이 필요하다고 생각한다. 본 연구에서의 Chronbach α 값은 정서적 탈진 .89, 비인간화 .60, 개인적 성취감 결여 .73이었다.

(2) 직업만족도

직업만족도는 스미스, 켄달과 헐린(Smith, Kendal and Hulin)의 JDI(Job Description Index, 1969)를 번역하여 사용하였다. 이 척도는 클라이언트 요인, 동료요인, 직업자체의 성격, 직업이 부여하는 성장의 기회, 보수의 다섯 가지 차원에 대한 개인의 만족도를 측정하는 12문항으로 구성되어 있다. 응답 범주는 '거의 언제나'에서 '거의 전혀'의 4점 리커트 척도이다. 점수가 높을수록 직업만족도가 높음을 의미하며, 본 연구에서의 Chronbach α 값은 .68이었다.

(3) 직무특성

아동학대예방센터의 직무특성은 선행연구와 윤혜미(2003)가 개발한 직무분석내용을 참고로 하여 12문항을 선택, 사용하였다. 구체적으로는 첫째, 역할정체성 요인으로서 업무과중(담당 사례수 관련 2문항), 역할갈등(상담원의 주된 역할과 학대여부에 대한 조사업무에 대한 생각의 2문항)의 총 4문항과 둘째, 교육·훈련과 슈퍼비전 관련요인으로서 교육·훈련의 경험유무, '아동학대예방매뉴얼' 활용유무와 도움정도, 슈퍼비전 관련 2문항의 총 5문항이다. 셋째, 센터의 아동학대예방 업무자체의 특성으로서, 센터의 서비스 수준 평가와 서비스 효과, 신변안전의 염려의 3문항을 포함시켜 3요소로 구성하였다.

3) 자료분석

본 연구의 자료분석은 SPSS for Windows 10.0프로그램을 이용하여 연구목적에 맞게 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차를 산출하고 t-test, 상관관계분석을 하였다. 그리고 각각의 집단의 크기가 상대적으로 매우 작은 경우, 비모수 통계인 Kruskal-Wallis 검증을 실시하였다.

4. 결과분석

1) 아동학대예방센터 상담원의 사회인구학적 특성

<표 1>과 같이 조사에 응답한 상담원은 남녀의 비율이 거의 비슷하였고, 대상자의 56.8%가 20대의 젊은 사회복지사이며, 1급 자격증 소지자가 94.4%로 이루어져 있고 71.1%가 대졸이며, 대학원 재학 이상도 26.7%나 되는 고급 인력이라고 할 수 있다. 연령이 젊은 만큼 미혼자가 40.4%에 달하고 아동

학대예방센터 개소 시점이 2000년 7월로 약 3년 6개월이 경과한 때에 조사가 이루어졌는데 아동학대 예방센터 근무경험이 1년 미만인 경우도 30.2%나 되는 것으로 나타나 상담원들의 이직률에 대해 주의 기울일 필요가 있을 것으로 보인다. 2003년도 아동학대예방센터의 운영평가 결과 보고서에서도 인적관리의 측면에서 상담원의 잦은 이직률로 인한 전문성의 저하를 지적하였다.

<표 1> 아동학대예방센터 상담원의 사회인구학적 특성

변 인	구 분	빈 도(%)
성별	남	42(46.7)
	여	48(53.3)
연령	20대	50(56.8)
	30대	36(40.9)
	40대	2(2.3)
	50대이상	0(0)
	결측값	2(2.3)
혼인여부	미혼	53(59.6)
	기혼	36(40.4)
최종학력	전문대졸	2(2.2)
	대졸	64(71.1)
	대학원재학이상	24(26.7)
사회복지사급	있다(1급)	85(94.4)
	없다	5(5.6)
직명	상담원	69(76.7)
	팀장	21(23.3)
센터근무연한	1년 미만	26(30.2)
	1년- 2년미만	14(16.3)
	2년 이상	50(58.1)
	3년미만	44(50.6)
사회복지분야 전체종사연한	3년-10년미만	27(31.0)
	10년-20년미만	14(16.1)
	20년이상	2(2.3)
	결측값	3(3.3)
전 체		90(100.0)

상담원의 담당 사례 수는 월 평균 5.9건으로 일인당 월 1~7 사례를 담당한다고 한 보건복지부 2001년 통계와 크게 차이가 나지 않았다. 사례 당 평균 서비스 횟수는 10회 미만이 38.9%(35), 10회~20회가 21.1%(19)로 20회 미만이 60%로 20회 미만에서 사례가 종결되는 것으로 나타났으며 평균기간은 138일로 나타났다. 그러나 일단 학대사례로 판정되면 비교적 장기간의 서비스를 요하는 업무특성상 월 1~7건의 신규사례는 그 전부터 쌓여온 기존 사례들에 누적되는 것으로써 상담원들이 느끼는 실제 업무량은 증가일로에 있다는 것을 알 수 있다.

2) 사회인구학적 특성과 소진

(1) 아동학대예방센터 상담원의 소진

<표 2>와 같이 아동학대예방센터 상담원의 소진의 내용을 정서적 탈진, 개인적 성취감 결여, 비인간화로 나누어 살펴보면, 그 평균이 각각 39.8점, 24.9점, 14.6점으로 나타났다. 이는 소진의 정도를 매슬락(1983)이 제시한 기준점¹⁾에 따라 상, 중, 하로 나누어 볼 때, 각각 27점 이상, 31점 이하, 13점 이상이 소진이 ‘상’의 경우이므로 우리나라 아동학대예방센터 상담원들의 소진이 상당히 심각한 정도임을 알 수 있다. 특히 정서적 탈진은 미국의 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구결과 설정된 MBI의 공식적 기준점인 27점을 12.77점이나 상회하고 있어 그 정도가 심한 것으로 볼 수 있다. 선행연구들을 통해서 볼 때 정신요양시설 사회복지사, 정신보건사회복지사, 노인주간사업 종사자 등도 높은 소진 정도를 보이고 있다고 보고하고 있으며 공통적으로 정서적 탈진의 경우가 가장 높게 나타나고 있음을 지적하고 있다(문정화, 1999; 김형기, 2002; 김미선, 2003).

<표 2> 아동학대예방센터 상담원의 소진

	정서적 탈진	개인적 성취감 결여	비인간화
평균(std)	39.77(10.58)	24.84(5.56)	14.60(4.97)

(2) 사회인구학적 특성과 소진

선행연구를 참고하여 사회인구학적 특성에 따라 상담원의 소진의 정도가 차이가 있는지 검증하였다. 사회인구학적 특성으로는 성별, 결혼여부, 연령, 종교, 학력, 사회복지사의 자격여부, 직명, 경력, 전체 종사연한이 선택되었는데, 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 변수로는 혼인여부, 직명, 연령이 있었고, 성별, 사회복지사 자격여부, 종교, 학력, 경력, 전체 종사연한에 따라서는 차이가 없었다.

<표 3> 혼인여부, 직명, 연령에 따른 아동학대예방센터 상담원들의 소진

구 분		평균 (std)	t-값(df)	p
소진 (개인적 성취감 결여)	미혼 (50)	25.94(5.83)	2.20(83)	.030
	기혼(35)	23.29(4.90)		
	상담원(60)	25.83(5.44)	3.18(84)	.002
	팀장(20)	21.55(4.68)		
	20대(51)	26.08(5.72)	2.36(74)	.021
	30대(25)	22.88(5.14)		

1) 이 기준점은 미국사례들에서 결정된 것이기는 하지만 임의로 상·중·하로 그룹핑하는 것보다는 CPS 워커들을 포함한 사회복지사들을 대상으로 타당성이 인정된 기준 점수를 적용하는 것이 적합 하리라고 생각한다.

위의 <표 3>과 같이 혼인여부에 따른 아동학대예방센터 상담원들의 소진의 차이는 소진 중 개인적 성취감 결여에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 개인적 성취감이 낮고 소진의 정도가 높았으며 이는 선행연구와 일치하는 결과이다. 그러나 이는 미혼인 경우 기혼보다 소진율이 더 높다는 것일 뿐, 전체적으로 미혼과 기혼 모두 매우 높은 소진율을 보여주고 있다. 그리고 직명에 따른 아동학대예방센터 상담원들의 소진도 개인적 성취감 결여에서 유의미한 차이가 나타났다. 즉 팀장(21명)의 경우가 상담원(69명)보다 개인적 성취감을 높게 느끼고 소진의 정도가 낮은 것으로 나타나 상대적으로 평 상담원들의 성취감이 더 낮음을 알 수 있다. 한편, 연령에 따라서도 개인적 성취감 결여에서만 유의미한 차이가 나타났다. 분석에는 상대적으로 수(2명)가 적어 유의미한 영향을 줄 수 없는 40대 이상을 제외한 20대와 30대만 적용하였다. 분석결과, 30대의 상담원들이 20대의 상담원들보다 개인적 성취감이 높게 나타났으며, 20대의 상담원들의 소진이 높음을 알 수 있다. 결과적으로 젊고 근무경력이 짧을수록 소진하고 쉽고 나이가 들고 오래 일하게 되면서 소진에 강해지게 된다는 선행연구와 일치하고 있다.

3) 직무특성과 소진

소진에 영향을 주는 직무특성 요인으로 상담원들의 업무과중과 자기 역할정체성에 대한 갈등, 교육·훈련과 슈퍼비전, 업무자체의 특성의 3요소로 나누어 분석하였다.

(1) 역할요인

① 과중한 업무부담과 소진

과중한 업무부담 즉 아동학대예방센터 상담원들이 ‘한 달에 담당하는 평균 학대사례 수’와 ‘지금까지 총 근무기간동안 다룬 아동학대 사례수’에 따라서는 소진의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

② 역할갈등과 소진

현장조사자로서의 역할과 서비스 제공자의 역할에 따른 소진은 영향을 받지 않는 것으로 나타났다. 아동학대예방센터에서 업무를 수행하는 동안 상담원 자신의 주된 역할, 즉 학대여부 사정가(assessor)로서의 역할과 가족에 대한 서비스 제공자 역할에 따른 소진도 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이는 현재 아동학대예방센터 상담원이 현장조사와 서비스제공을 동일인이 맡고 있는데 따른 현장의 불만과 클라이언트 입장에서 동일인이 학대판정과 서비스제공을 할 경우 거부감을 느끼기 쉽다는 외국 사례들과는 일치하지 않는데 아직 센터가 생긴지 얼마 되지 않았고 상담원의 역할이 분화되지 않은데 따른 결과일 수 있어 앞으로도 주의를 기울여야 할 부분이다.

(2) 교육·훈련과 슈퍼비전 요인

① 교육·훈련과 소진

<표 4> 교육·훈련경험에 따른 소진²⁾

	교육훈련 경험의 충분성(n)	M(SD)	평균순위	χ^2
소진 (개인적 성취감결여)	충분하다(28)	22.25(4.85)	31.54	11.57**
	보통이다(35)	25.23(4.82)	45.53	
	부족하다(23)	27.39(6.24)	54.98	

**p<.01

교육·훈련경험에 따른 소진과 직업만족도의 차이를 알아보기 위하여 비모수 통계인 Kruskal-Wallis 검증을 실시하였다. <표 4>와 같이 소진의 하위요인 중 성취감 결여 요인에서 차이가 나타났다. 즉, 교육훈련 경험이 부족하다고 느낄수록 개인적 성취감이 낮아 소진의 정도가 높고, 충분하다고 생각할수록 개인적 성취감이 높아 소진의 정도가 낮음을 알 수 있다.

덧붙여 센터의 교육·훈련 프로그램 중 중요한 부분인 『아동학대예방 매뉴얼』의 활용을 알아보았다. 아동학대예방센터의 상담원들은 대부분(90%) 중앙아동학대예방센터의 『아동학대예방 매뉴얼』을 활용하는 것으로 나타났다. 그러나 『아동학대예방 매뉴얼』이 센터의 업무를 행하는데 얼마나 도움이 된다고 생각하는지에 대한 질문에는 65.1%가 ‘도움이 된다’고 응답하였으나 ‘보통이다’(31.4%)이라고 대답한 응답자와 ‘도움이 되지 않는다’(3.5%)고 응답한 비율도 34.9%나 되었다. ‘보통이다’라는 응답은 매뉴얼이 있으나 실제로 사례개입시 활용하지는 않는다는 의미로 해석될 수 있어 매뉴얼의 내용과 질에 대한 더 자세한 후속연구가 필요하다고 본다.

② 슈퍼비전과 소진

아동학대예방센터의 상담원들은 대부분 정기적 슈퍼비전 시간을 가지고 있는 것으로 나타났다(84.4%). 슈퍼비전의 적절성에 따른 소진의 차이를 알아보기 위하여 비모수 통계인 Kruskal - Wallis 검증을 실시하였다. 분석 결과, <표 5>와 같이 슈퍼비전이 충분하다고 생각하는 상담원들은 부족하다고 생각하는 상담원들에 비해 개인적 성취감이 높아 소진의 정도가 낮은 것을 알 수 있다. 이 결과는 Yoon(1990) 과 이영미(1991)등의 연구결과와도 일치하는 것으로서, 사회복지 실천현장에서의 양질의 슈퍼비전의 중요성을 강조해 주는 결과라 할 수 있다.

2) 교육·훈련 경험의 적절성에 따른 3집단은 정규분포를 따르므로 F분석을 실시하여도 분석결과는 동일하였다. 그러나 전체 연구의 분석의 일관성을 기하기 위하여 이 부분도 비모수통계분석방법의 결과를 사용하도록 한다.

<표 5> 슈퍼비전의 적절성에 따른 소진

	슈퍼비전의 적절성(n)	M(SD)	평균순위	χ^2
소진 (개인적 성취감결여)	적절하다(34)	22.82(5.95)	33.03	12.43**
	보통이다(33)	25.36(4.79)	46.20	
	부족하다(19)	27.53(4.93)	57.55	

**p<.01

(3) 업무자체의 특성과 소진

여기서는 사례에 개입하면서 어려움을 겪은 문제유형과 그 이유 및 학대가정의 가해자와도 일해야 하는 상담원들의 직무 특성상 신변안전에 대한 염려가 소진에 영향을 주는지 살펴보았다. 먼저 상담원들이 개입하기 어려웠던 문제는 ‘심각한 행동문제(도벽, 폭력, 윤락 등)’와 ‘가출’이었다. 사례에 대하여 개입을 하기 어려웠던 이유는 ‘아동의 부모들이 협조하지 않아서’와 ‘지역사회 자원이 없어서’를 가장 많이 지적하였다. 그리고 부모의 문제에 개입하기 어려웠던 문제는 ‘정신질환’과 ‘부부갈등’이었다. 사례에 대하여 개입을 하기 어려웠던 이유도 역시 ‘본인들이 협조하지 않아서’와 ‘지역사회 자원이 없어서’를 가장 많이 지적하여 공통적인 문제로 나타났다. 이런 요인들과 소진 간에는 별 유의한 차이를 보이지 않았다.

아동학대예방센터의 상담원들은 업무의 특성상 항상 신변안전의 위협을 가지고 있다. 특히 우리나라는 아동학대 예방과 학대사례 개입에 대한 일반인과 학대 가해자의 인식이 매우 부족하여 상담원의 업무에 대한 협조 부족은 물론 신변의 위협까지 하기도 하므로 이는 상담원들의 소진에 영향을 줄 수 있는 요인이라 판단되어 분석에 포함하였다.

분석결과, 아동학대예방센터의 상담원들은 대부분 신변안전에 대한 염려를 하고 있는 것으로 나타났다. ‘언제나 그렇다고 응답한 상담원들이 24명(28.2%)로 나타났으며, ‘가끔 있다고 응답한 상담원들도 52명(61.2%)이나 되는 것으로 나타나 전체 상담원들의 89.4%가 신변안전의 위협을 느끼면서 업무를 하고 있는 것을 알 수 있다. 이에 비해 ‘별로 없다’(7명, 8.2%), ‘전혀 없다’(2명, 2.4%)로 나타났다. 더 나아가 신변안전에 대한 염려에 따른 소진과 직업만족도의 차이를 알아보기 위하여 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 자신의 신변의 안전을 염려하는 상담원들은 정서적 탈진과 비인간화의 정도가 높았다. 특히 언제나 신변의 안전을 염려하는 상담원들이 28.2%나 되는데 이들의 소진의 점수는 가끔 그럴 때가 있다는 상담원들의 점수와 큰 폭의 차이를 보이고 있어 주목해야 할 부분이다.

<표 6> 신변안전의 염려와 소진

	신변안전의 염려(n)	M(SD)	평균순위	χ^2
소진 (정서적 탈진)	언제나 그렇다(24)	47.16(8.79)	59.56	19.01**
	가끔 있다(50)	37.40(9.20)	36.02	
	별로 없다(7)	34.71(9.75)	30.71	
	전혀 없다(2)	24.00(21.21)	20.25	
소진 (비인간화)	언제나 그렇다(24)	16.91(4.54)	54.10	10.12*
	가끔 있다(50)	13.74(4.79)	37.74	
	별로 없다(7)	13.57(5.09)	38.29	
	전혀 없다(2)	9.00(5.66)	16.25	

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

4) 직업만족도와 소진

(1) 아동학대예방센터 상담원의 직업만족도

아동학대예방센터 상담원들의 직업만족도의 평균은 2.92로 나타났는데 5점 척도에서 만족 정도가 ‘보통’인 3점에 채 못 미치는 점수로 직업만족도가 비교적 낮은 것을 알 수 있다. 사회인구학적 특성에 따른 직업만족도의 차이가 있는지 분석한 결과 직명에 따른 차이만 나타났다. 즉 상대적으로 상담원들의 직업만족도가 팀장에 비해 낮았다.

<표 7> 직명에 따른 아동학대예방센터 상담원들의 직업만족도

구 분		평균(std)	t-값(df)	p
직업만족도 전체	상담원(80)	34.47(4.51)	-2.03(77)	.045
	팀장(19)	36.84(4.14)		

(2) 아동학대예방센터 상담원의 직업만족도와 소진

아동학대예방센터 상담원들의 직업만족도와 소진이 어떠한 관계가 있는지 알아보기 위하여 상관분석을 하였다. 분석 결과 아래의 <표 8>과 같이 직업만족도와 소진은 부적 상관관계를 일관되게 보여 주었다. 즉 직업만족도가 낮을수록 상담원들의 개인적 성취감이 결여되고, 클라이언트를 비인간화하게 되며, 정서적 탈진을 경험하게 되는 것이다. 이 결과는 선행연구들에서(윤혜미, 1991; 1990; 이영미, 1991 ;유숙자, 2000; 박현미, 2002; 최복남, 1998) 밝힌 직업만족과 소진의 관계와도 방향이 일치

하는 것이다.

<표 8> 아동학대예방센터 상담원들의 직업만족도와 소진의 상관관계

	개인성취감 결여	비인간화	정서적 탈진	직업만족도
비인간화	.43***			
정서적 탈진	.35**	.70***		
직업만족도	-.54***	-.38***	-.43***	
평균	24.84	14.60	39.77	26.71
표준편차	5.56	4.97	10.58	3.75

p<.01, *p<.001

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 우리나라 아동학대예방센터 상담원들의 소진과 직업만족도의 정도를 알아보고 소진과 직업만족도와 관련이 있는 직무특성들을 밝혀내어 아동학대예방센터 상담원들의 소진 예방을 위한 프로그램 개발 방향을 제시하고자 하였다.

연구결과를 요약하여 보면 다음과 같다.

첫째, 아동학대예방센터의 상담원의 연령대는 20~30대로 94.4%가 사회복지사 1급 자격증 소지자이며 대학원 재학 이상도 26.7%나 되는 고급 인력이다. 그러나 아동학대예방센터가 개소되기 시작한 것이 2000년 7월로 약 3년 6개월이 경과한 시점인데 비해 아동학대예방센터 근무경험이 1년 미만인 경우도 30.2%나 되는 것으로 나타나 상담원들의 이직률이 높음을 짐작할 수 있다. 상담원들의 월 평균 신규 담당사례 수는 5.9건이나 비교적 장기간의 서비스를 요하는 개입의 특성상 그 전부터 서비스가 진행되고 있는 기존 사례들에 누적되는 것으로써 상담원들은 실제 업무량은 계속적으로 증가하는 것으로 느끼고 있었다. 실제로 신고사례수는 해가 갈수록 늘고 있으며 한 사례당 연 평균 서비스일수는 138일로 나타났다.

둘째, 아동학대예방센터 상담원들의 소진의 정도를 보면, 정서적 탈진, 개인적 성취감 결여, 비인간화의 세 가지로 나누어 분석한 결과, 각각 평균이 39.8, 24.8, 14.6 점으로 척도개발자가 제시하는 높은 정도의 소진의 기준점을 넘어서는 매우 심각한 상태로 나타났으며, 특히 정서적 탈진의 정도가 심하다.

셋째, 사회인구학적 특성에 따른 분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 변수로는 혼인여부, 직명, 연령에 따른 아동학대예방센터 상담원들의 소진에 차이가 있었다. 혼인여부에 따라서는 소진의 하위요인 중 개인적 성취감 결여에서만 유의미한 차이가 나타났다. 즉, 상담원이 미혼인 경우, 일반 상담원인 경우, 그리고 나이가 어린 경우에 각각 개인적 성취감이 더 많이 결여되어 소진정도가

높은 것으로 나타났다. 경력 등 선행연구에서 유의미한 차이를 보였던 변수들(Lawton and Magarelli, 1980)이 본 연구에서는 차이를 가져오지 않은 이유는 아동학대예방센터의 상담원들이 대개 대졸자이며 센터내 경력도 센터가 개소한 지 3년 미만이기 때문에 경력 상 크게 차이가 나지 않는 비교적 동질적인 집단인 때문으로 볼 수 있다.

넷째, 소진에 영향을 주는 직무특성으로 상담원들의 역할요인, 교육·훈련과 슈퍼비전, 업무자체의 특성 3요소로 나누어 분석하였다. 먼저, 역할요인으로는 과중한 업무부담, 역할갈등(현장조사와 서비스 제공자의 역할, 학대 사정가(assessor)로서의 역할과 서비스 제공자 역할)으로 나누어 분석하였는데, 소진과 직업만족도는 역할에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 교육·훈련과 슈퍼비전 관련요인에서 교육과 훈련이 매우 충분하다고 생각하는 집단과 보통 또는 부족하다고 생각하는 집단, 그리고 상당히 부족하다고 생각하는 집단간에 개인적 성취감에 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 슈퍼비전의 적절성에 따른 소진의 차이를 분석한 결과, 소진의 개인적 성취감 결여요인에서 유의한 차이가 있었다. 이는 훌륭한 슈퍼비전은 개인적 성취감을 증가시켜 소진을 예방할 수 있는 효과도 있지만 부적절한 슈퍼비전은 오히려 상담원소진의 중요한 기여요인이기도 하다는 것을 보여준다 하겠다.

업무특성 중 관련이 있었던 변수는 서비스 수준에 대한 평가와 지금까지 개입했던 사례들에 대한 서비스의 효과 즉, 얼마나 효과적으로 재발이 방지되었다고 생각하는가로서 이 변수들에 따라 소진의 차이는 나타나지 않았다. 특기할 만한 것은 아동학대예방센터의 상담원들 대부분이 신변안전을 염려하고 있다는 점이다. ‘언제나 그렇다’고 응답한 상담원들이 24명(28.2%)으로 나타났으며, ‘가끔 있다’고 응답한 상담원들도 52명(61.2%)이나 되는 것으로 나타나 전체 상담원들의 89.4%가 신변안전의 위협을 느끼면서 업무를 하고 있는 것을 알 수 있다. 그리고 자신의 신변의 안전을 염려하는 상담원들은 정서적 탈진과 비인간화의 정도가 통계적으로 유의한 수준에서 높게 나타났다. 특히 ‘언제나’ 신변의 안전을 염려하는 상담원들이 28.2%나 되는데 이들의 소진의 점수는 가끔 그럴 때가 있다는 상담원들의 점수와 큰 폭의 차이를 보이고 있어 주목해야 할 부분이다.

위의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 논의가 가능하다.

우리나라 아동학대예방센터의 상담원들은 매우 동질적인 집단으로서 현재 아동학대영역의 전문가 집단으로 직무영역을 구성해가고 있는 과정에 있기 때문에 지속적인 워크샵을 통한 직무분석으로 직무내용을 보다 구체화하고 역할을 분명히 해줄 필요가 있다. 현재 중앙아동학대예방센터에서 데이터베이스 작업을 통해 전국에 표준화된 사례보고를 하게 하고 있고 학대를 판정하는 기준 매뉴얼도 표준화하였으나 현장의 경험과 괴리가 있다는 지적이 있다. 상담원의 직무는 학대사례의 특성 뿐 아니라 아동보호업무가 현재와 같은 민간단체에의 위임형식으로 계속될 것인지, 아동학대예방센터가 사례 발굴과 현장조사를 통한 판정에 중점을 둘 것인지, 아니면 예방교육에 중점을 둘 것인지, 각 사례에 필요한 서비스를 직접 제공도 할 수 있는 one-stop service 기관으로 정형화될 것인지, 센터의 직접 운영에 대한 입장은 어떻게 정리될 것인지 그리고 올해 설립되기 시작한 소규모 센터와의 업무분장을 어떻게 할 것인지 등의 거시적인 논점과도 관련되어 있다. 따라서 중앙정부차원에서 아동보호업무의 장기적인 비전을 제시하고 각 센터마다 표준화된 직무와 그 수준에 대한 지표를 제시한 후 각 센터가 나름대로의 특성화 분야를 개발하여 센터간 서비스 교류가 이루어질 수 있도록 체계적이고 전문적인

접근이 필요하다.

특히 3년여의 짧은 기간 내에도 이직률이 상당한 점은 본 연구결과에서의 소진율을 보면 수긍할 수 있는데, 상담원의 소진은 신뢰관계 수립을 통해 장기간에 걸친 서비스가 필요한 아동학대 치료업무와 관련하여 본다면 매우 경계해야 할 사항이다. 소진의 세 가지 영역 모두에서 매슬락이 제시한 기준점의 상한선을 우회하는 높은 수준의 소진율이 나타난 것은 우려할 만한 일이다. 특히 기준점을 크게 상회하는 정서적 탈진의 경우에 사회인구학적 특성에 따른 차이가 나타나지 않은 것은 추후 연구가 더 필요하겠지만 한편으로는 결혼 상태나 연령, 경력과 상관없이 아동학대예방센터의 현재 직무 특성이 상담원에게 매우 강력한 정서적 에너지의 투입을 절대적으로 요구하면서 심한 긴장과 불안 및 피로를 유발하는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 실제로 정서적 탈진이 신체적 피로감과 심리적 탈진의 두 가지 개념으로 이루어져 있음을 생각하면 8명의 인력으로 도 전체나 광역시 전체의 사례에 대응하기 위해 평균 10시간이 넘는 근무시간외에도 24시간 대기상태에 있어야 하는 상담원들의 현재 직무 특성은 사회인구학적 특성에 따라 큰 차이를 가져오기 힘들만큼 압도적인 것일 수 있다. 따라서 무엇보다 인력보장이 가장 시급하다. 2004년 소규모아동학대예방센터들이 도 지역에 1개씩 보강될 예정이기는 하나, 여전히 인구 20만 당 1개소가 있는 미국 등 선진국에 비하면 매우 열악한 수준이므로 주민들의 아동학대에 대한 인식이 높아짐에 따라 신고건수가 급증할 것으로 예상되어 상담원들의 업무 과중이 예견된다. 업무과중은 소진 뿐 아니라 서비스의 질의 저하를 가져올 것이 분명하므로 상담원의 증원과 이들의 대우개선이 꼭 필요하다.

소진의 하위요인 중 주로 개인적 성취감에 차이가 있었던 점은 고학력의 사명감을 지닌 전문 인력의 직무수행에 있어서 성취감의 중요성을 다시 말해 주는 것이다. 직무스트레스는 대부분의 종사자들에게서 공통적으로 나타나지만 소진은 목적의식과 기대, 동기가 높은 사람들에게서 주로 나타난다고 지적되고 있다(Pines, 1993). 자신의 일에 높은 가치를 부여했으나 원하는 목적으로 달성할 수 없을 때 소진이 발생한다는 지금까지의 연구결과가 아동학대예방센터 상담원에게서도 확인되는 것이다. 따라서 상담원들이 전문직으로서의 자신의 지식과 기술, 업무특성, 대인관계, 개입의 효과 등에 있어 자신이 기대치와 현실간의 괴리가 좁혀질 수 있도록 도와 주는 시스템이 필요하다. 이를 위해서는 상담원 자신의 적응도 필요하지만 다양한 아동학대·방임 사례의 유형 구분과 이에 따른 구체적이고 세심한 직무메뉴얼, 사례개입실습을 포함한 직무배치 전 교육훈련의 강화, 정기적인 교육 강화, 슈퍼비전 강화와 효율적인 지역사회연계망 구축이 요구된다.

이중에서도 슈퍼비전의 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없을 것이다. 미국의 경우 신입 사회복지사들에게 있어 직접적인 슈퍼비전의 질은 소진의 결정적 요소가 된다고 알려져 왔다. 사회복지사가 자신의 결정에 대한 충고와 조언 또는 지지를 얻고 새로운 기술이나 지식을 전수받을 슈퍼비전의 부재는 그 자체가 소진의 또 하나의 요인이 될 수 있다. 슈퍼바이저는 자신이 부하 사회복지사들에게 전문적 사회화의 역할모델이 됨을 인식하고 행정적인 임무 수행뿐만 아니라 자신의 분야에서 전문성을 고양시키고 동시에 바람직한 인간관계를 수립하는데 주의를 기울여야 할 것이다. 또 아동학대예방센터의 직무내용 자체가 지역사회와 센터 구성원, 클라이언트의 문제에 따라 매우 유동적으로 융통성있게 대응할 수 있도록, 또 직위가 비교적 새로운 영역이므로 지도감독의 전문성을 확보할

수 있도록 기관 내 슈퍼비전 을 강화하고, 슈퍼바이저들의 지역간 간담회 등을 통해 슈퍼비전 능력을 길러주며 관련 전문가들을 초청 워크샵이나 세미나 등 사내 보수교육을 강화하여 인력의 전문성을 강화하여야 한다.

소진의 또 다른 측면은 업무를 수행하는데 있어서의 열악한 법적·제도적 지원뿐 아니라 인식과 인정의 결여가 소진의 중요원인이 될 수 있다는 점이다. 지역사회자원간의 협조와 인정을 위해서도 노력이 필요하고 센터 내에서도 상담원들의 성취감을 북돋울 수 있는 세심한 배려가 요구된다 하겠다. 결론적으로 소장을 비롯한 중간관리자들의 상담원에 대한 스트레스 관리, 소진 워크샵 등이 보다 구체적으로 계획되어야 하겠고, 이의 체계적 계획수립과 프로그램 개발을 위해서는 중앙아동학대예방센터의 역할이 다시 한번 중요한 관건이 될 것으로 보인다.

참고 문헌

- 김미선. 2003. “정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구”. 이화여자대학교 석사학위논문(미간행).
- 노경애. 1994. “사회복지사의 직무 만족에 관한 연구”. 한남대학교 대학원 석사학위논문(미간행).
- 문정화. 1999. “노인주간보호사업 종사자의 BURNOUT에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문(미간행).
- 박문주. 1996. “탁아기관유형에 따른 프로그램의 질과 보육교사의 직무만족 비교연구”. 건국대학교 석사학위논문(미간행).
- 박현미. 2002. “사회복지사의 소진에 관한 연구: 슈퍼바이저 지지변수의 조절효과를 중심으로”. 이화여자대학교 석사학위논문(미간행).
- 보건복지부·중앙아동학대예방센터. 2004. 『2003년도 전국아동학대현황 보고서』.
- 유숙자. 2000. “사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구: 직무스트레스의 역할 요인을 중심으로”. 가톨릭대학교 석사학위논문(미간행).
- 윤혜미. 1990. “사회사업가의 Burnout과 슈퍼비전의 역할. 사회복지학의 이론과 실제”. 『장인협박사 정년퇴임 기념논문집』.
- _____. 1991. “사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 18호:25-60.
- _____. 1996. “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할”. 『한국사회복지학』 28호: 251-280.
- _____. 2003. “우리나라 아동학대예방센터 활동분석과 아동보호서비스 개선을 위한 논의.” 『한국아동복지학』 15호: 7-36.
- 이나영. 2002. “아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구”. 이화여자대학교 석사학위논문(미간행).
- 이영미·성규택. 1991. “우리나라 사회사업가들의 소진(BURNOUT)에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 18호: 25-60
- 이원기. 1998. “사회복지의 Burnout에 관한 연구: 사회복지관을 중심으로”. 청주대학교 석사학위논문(미간행).
- 장은숙. 1995. “정신의료사회사업가의 소진(Burnout)과 업무환경에 관한 연구”. 숭실대학교 석사학위논문

- 문(미간행).
- 최복남. 1998. "사회복지전문요원의 소진과 대응방안에 관한 연구: 대구광역시 사회복지전문요원을 중심으로". 대구대학교 석사학위논문(미간행).
- 최혜영. 1995. "사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심으로". 연세대학교 석사학위논문(미간행).
- Anderson, D. G. 2000. "Coping Strategies and Burnout among Veteran Child Protection Workers", *Child Abuse & Neglect* 24(6).
- Azar, S. T. 2000. "Preventing Burnout in Professionals and Paraprofessionals who work with Child Abuse and Neglect Cases: A cognitive behavioral approach to supervision". *JCLP/ In Session : Psychotherapy in Practice* 56(5): 643-663.
- Bakkar, A. B., W. B. Schaufeli, H. J. Sixma, W. Bosveld, and D. V. Dierendonck. 2000. "Patient demands, lack of reciprocity and burnout : A five-year longitudinal study among general practitioners". *Journal of Organizational Behavior* 21: 425-441.
- Benbow, S. M. 1988. "Burnout: Current Knowledge and Relevance to Old Age Psychiatry". *International Journal of Geriatric Psychiatry* 13: 520-526.
- Chemiss, C. 1980. *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Prager Publishers.
- Cordes, C. L., T. W. Dougherty, and M. Blum. 1997. "Patterns of Burnout among Managers and Professionals: a Comparison of Models". *Journal of Organizational Behavior* 18: 203-215.
- Densten, I. L. 2001. "Re-thinking Burnout". *Journal of Organizational Behavior* 22: 833-847.
- Edelwich, J. and A. Brodsky. 1983. *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Pergamon Press.
- Edwards, D., B. Hannigan, and P. Burnard. 2002. "Stress Management for Mental Health Professionals: a Review of Effective Techniques". *Stress and Health* 18: 203-215.
- Freudenberger, H. J. 1974. "Staff Burnout." *Journal of Science* 30: 59-165.
- Friedman, I. A. 2000. "Burnout in Teachers: Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance". *JCLP/ In Session : Psychotherapy in Practice* 56(5): 595-606.
- Hoppock. 1995. *Job Satisfaction*. New York: Harper and Publishers.
- Ivancevich, J. and M. Matteson et al. 1987. "Worksite Stress Management Interventions". *American Psychologist* Feb.: 252-261.
- Jayantane, S. and W. A. Chess. 1979. "Job Satisfaction and Turnover among Social Work Administrator: A National Survey". *Administration in social work* 3(2).
- Kadushin, A. 1985. *Supervision in Social Work*. Columbia University Press.
- Kirkcaldy, B. D., J. A. Athanasou, and R. Trimpop. 2000. "The Idiosyncratic Construction of Stress: Examples from Medical Work Settings". *Stress Medicine* 16: 351-326.
- Lawton, H. and A. Magarelli. 1980. "Stress Among Public Child Welfare Workers." *Catalyst* 2(3): 57-65.
- Locke, E., 1976. "The Nature and Courses of Job Satisfaction". in M.D. Dunnette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally.
- Maslach, C. and S. E. Jackson. 1981. "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*.

- Maslach, C. and W. B. Schaufeli. 1993. "Historical and Conceptual Development of Burnout," Schaufeli et al. (eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, D.C.: Taylor & Francis: 1-18.
- Matteson, M. Y. and J. Ivancevich. 1984. *Managing job stress and health*. New York : The Free press.
- Pines, A. and E. Aronson, 1988. *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Pines A., E. Aronson, and D. Kafry, 1981. *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: The Free Press.
- Smith, P., L. Kendall, and C. Hullin. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Ill.: Rand McNally and Co.
- Weisberg, J. 1994. "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave". *International Journal of Manpower* 15: 4-14.
- Winefield, H. R. and J. A. Barlow. 1995. "Client and worker satisfaction in a child protection agency", *Child Abuse & Neglect* 19(8).
- Yoon, H. 1990. "Social Service Workers' Burnout and Their Work Environment". Ph.D. dissertation. Cornell Univ.(unpublished).

Factors Associated with Burnout of Korean Child Protective Service Workers

Yoon, Hye-Mee
(Chungbuk National University)

Park, Byung-Kum
(Chungbuk National University)

Relations of factors associated with burnout were investigated among 124 child protective service workers currently working in Korean Child Abuse Prevention Centers nationwide. Three categories of factors associated with burnout were examined; (1) individual characteristics, (2) job-related characteristics, and (3) job-satisfaction.

Social survey method using questionnaires by mail was employed. MBI(Maslach Burnout Inventory) for measuring burnout, a part of Smith, Kendal & Hulin's JDI(Job Description Index) for job-satisfaction, and a scale measuring the special characteristics of job developed by researchers were used. Mann-Whitney test and Kruskal-Wallis test were employed to analyze the data.

Across all burnout sub-scales(emotional depletion, dehumanization of clients, lack of feelings of achievement), subjects reported a high degree(above the cutting point) of burnout. Several factors were identified as associated with burnout. Child protective service workers who are young, single with front line worker status reported higher burnout. Lack of education and training before the job location were another factors which contributed to worker burnout. Lack of proper supervision stood out as another burnout provoking factor. Job-satisfaction was negatively correlated with all three burnout sub-scales, which meant the lower the job-satisfaction, the higher the burnout of service workers.

The findings implicate that the administrators of Child Abuse Prevention Centers should pay close attention to their workers' sign of burnout and develop carefully designed support system which include provision of excellent supervision, proper education and training opportunities and organizational effort to strengthen employees' overall job-satisfaction to secure their quality of services toward abused children and their family.

Key words : burnout, job-satisfaction, child protective service

[접수일 2004. 6. 15. 게재확정일 2004. 7. 19.]