

사회복지사의 근로조건이 직무 스트레스에 미치는 영향

최수찬, 김상아¹⁾, 허영혜²⁾, 박웅섭²⁾³⁾
연세대학교 사회복지대학원·동서울대학 실버복지과¹⁾,
관동대학교 의과대학 예방의학교실²⁾, 연세대학교 사회복지정책협동과정³⁾

The Effect of Work Conditions on Job Stress of Social Workers

Soo-Chan Choi, Sang-A Kim¹⁾, Young-Hye Hur²⁾, Woong-Sub Park²⁾³⁾
*School of Social Welfare, Yonsei University · Dept. Silver Welfare, Dong Seoul College¹⁾,
Dept. of Preventive Medicine and Public Health, Kwandong University²⁾,
Interdisciplinary Program in Social Welfare Policy, Graduate School of Yonsei University³⁾*

= ABSTRACT =

Objective: This study was conducted to investigate the effect of work conditions on job stress of social workers in Seoul.

Method: For this survey, a self-reported questionnaire was administrated to 1,000 social workers working in all of organization for social welfare practice in Seoul. The number of responded questionnaires was 431. Multiple linear regression analysis was used for job stress as the dependent variables and control variables.

Results: The result of multiple linear regression analysis indicated that regular rest breaks had significantly effect on job stress level but long working hours did not. When regular rest breaks was guaranteed job stress of social workers significantly lowered 8.4 point. In addition standardized regression coefficients and partial R² of regular rest breaks was the highest score among the variables.

Conclusion: This study suggests that it is the most important to guarantee regular rest breaks in the work schedule in order to alleviate job stress of social workers.

Key words: Stress, Work

서론

사회복지사는 인간 복지의 향상, 빈곤과 억압의 경감, 그리고 최상의 삶의 질 향상을 위해 업무를 수행하는 전문직이다[1]. 이러한 직무 특성상 사회복지사는 클라이언트에게 정서적으로 헌신하면서 한정된 범위 내에서 최대한의 자원을 연계·제공해야 하는데, 클라이언트의 변화 및 문제해결에 있어 진전이 일정하지 않기 때문에 보상에 대한 예측이 어렵고[2], 사회복지기관들의 열악한 자원으로 인해 낮은 수준의 임금과 장시간의 근무, 고강도의 노동[3]을 감수해야 한다. 이러한 상황들은 사회복지사들에게 극심한 직무 스트레스를 유발하게 되는데, 최근 전국 30,146명의 근로자를 대상으로 직무 스트레스를 측정된 조사결과[4]에 따르면 전체 산업 중에서 보건 및 사회복지사업의 직무요구 영역 스트레스 점수가 가장 높은 것으로 나타나 이러한 사실을 뒷받침 해주고 있다.

사회복지사들의 직무 스트레스는 그들의 건강과 직무만족 뿐만 아니라 클라이언트와 관련된 업무 성과에 부정적인 영향을 미친다[5]. 즉, 심혈관 질환 및 소화기 질환을 비롯한 스트레스 관련 질병을 야기하여[6,7] 사회복지사 개인에게 직접적인 위협요소로 작용하고, 불안[8-10], 정신과적 질환 및 수면장애[7,11,12], 소진(burnout)[12-14], 직무불만족[15], 이직[12,16]으로 이어질 수 있다. 그리고 이는 기관의 업무 효과성에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 기관 내 대인관계에 어려움을 초래함으로써 기관 내 의사소통 및 의사결정 과정에 간접적인 영향을 미칠 가능성이 크다[17].

휴먼서비스 조직 종사자의 직무 스트레스는 만성적인 스트레스의 한 형태인 소진상태로 연결되기 때문에 휴먼서비스직에 종사하는 전문가들의 직무 스트레스와 소진은 많은 연구의 초점이 되어 왔다[18]. 그러나 외국의 경우 사회복지사들을 주요 대상으로 직무 스트레스를 다룬 연구들은 거의 없는 실정이며, 그간의 연구 동향은 대체로 사회복지사의 소진과 관련되어 수행되어 왔다[19]. 우리나라에서도 직무 스트레스와 소진, 직무만족, 이직의도의 관계에 대한 연구가 일부 수행된 바

있는데, 이들은 주로 직무 스트레스와 사회복지사의 소진, 직무만족, 이직의도의 관련성을 파악하는 연구였으며, 인구사회학적 특성, 성격특성, 대처방식, 자아존중감, 근무경력, 임금수준, 전문직 효능감[18,20,21] 등 사회복지사 개인이나 관리자의 특성에 의존하는 요인들, 조직 차원에서 쉽고 명확하게 변화시키기 어려운 요인들과 직무 스트레스 및 소진에 미치는 영향을 검증하는 것이 대부분으로, 근무시간 및 정규 휴식시간을 포함한 근로조건이 이 사회복지사의 직무 스트레스에 미치는 영향을 집중적으로 분석한 연구는 아직 이루어지지 못하였다.

특히 장시간 근무는 업무과중의 중요한 요소 중 하나이며[22], 주당 근무시간 및 1일 평균 근무시간은 직무 스트레스와 유의미한 양의 상관관계를 보인다[21,23-27]. 뿐만 아니라 장시간 근무는 피로를 누적시켜 직접적인 스트레스 요인으로 작용하는 동시에 다른 스트레스 요인에 노출될 시간을 늘리기 때문에 간접적인 스트레스 요인으로도 작용한다[28]. 또한 정규 휴식시간을 갖지 못하는 것이 직무 스트레스와 음의 상관관계를 보인다는 연구결과들도 보고되고 있다[24,27,29].

최근 Choi 등[24]은 근로조건에 따른 서울시 사회복지사들의 직무 스트레스 수준의 분포를 작업조건별로 보고한 바 있으나, 단순한 이변량 분석으로 한정되어 다양한 변수들의 효과를 통제된 상태에서 근로조건과 사회복지사의 직무 스트레스와의 관련성을 분석하는 데에는 한계가 있었다. 이에 이 연구는 Choi 등[24]의 후속연구로서 관련 변수들의 효과를 통제된 상태에서 사회복지사들의 근로조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석하여 추후 사회복지사들의 직무 스트레스 개선을 위한 정책의 기본 자료를 생산하기 위하여 수행되었다.

대상 및 방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

서울시 소재 사회복지기관은 2005년 1월 기준으로 총 860개소이다. 이 연구에서는 이 중 '고령

자취업 알선센터’, ‘가정봉사원 파견센터’, ‘가정봉사원 양성기관’, ‘장애인복지 체육시설’, ‘생산품공장’, ‘병·의원’, ‘운전연습장’ ‘심부름센터’ 등을 제외하고, 이른바 전통적인 사회복지기관(전체 681개소)에서 2년 이상 근무한 사회복지사를 대상으로 2005년 10월 한 달간 우편으로 설문조사를 실시하였다. 발송된 설문지 1,000부 중 총 441부를 회수하여 44.1%의 회수율을 보였으며, 이 중 불성실하게 응답된 설문지 10부를 제외하고, 431부를 최종 분석에 사용하였다.

2. 연구변수의 정의와 측정

종속변수인 사회복지사의 직무 스트레스는 최근 한국직무 스트레스학회에 의해 개발된 한국인 직무 스트레스 측정도구의 단축형[4]을 사용하여 측정하였다. 한국인 직무 스트레스 측정도구는 전국 30,146명의 근로자를 대상으로 신뢰도와 타당도 검증의 과정을 거쳐서 우리나라의 실정에 맞게 개발된 표준화된 측정도구로서 일반적인 한국인의 모든 직업에 적용할 수 있도록 고안되었다. 한국인 직무 스트레스 측정도구의 기본형은 8개의 영역의 총 43문항으로 구성되어 있고, 구체적으로는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있다. 한편 이 연구에서 사용된 단축형 척도는 물리환경 영역을 제외한 7개 영역 24문항으로 구성되어 있으며, 한국인 직무 스트레스 점수를 산출하기 위해 각 영역별 (실제점수 - 문항수) × 100 / (예상가능한 최고점수 - 문항수) 식을 적용하여 100점으로 환산·합산한 후 다시 전체 영역수인 7로 나누어 사용하도록 되어있다. 이 연구에서 직무 스트레스 척도의 Cronbach's alpha 값은 0.894로 비교적 높은 내적 신뢰도를 보였다.

장시간 근무 여부는 1일 10시간을 기준으로 하여 10시간 미만과 10시간 이상으로 구분하였고, 정규 휴식시간은 유무로 구분하였으며, 정규직 여부, 직위, 업무형태, 기관유형(노인복지기관, 장애인복지기관, 종합사회복지관, 기타기관)을 조사하여 독립변수로 분석하였다. 기관유형 중 기타기관은 응답자수가 많지 않은 모부자복지기관, 부

랑노숙기관, 자활후견기관, 아동복지기관 등이다.

또한 선행연구의 결과에 따라 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 결혼상태, 교육수준을 통제하였다.

3. 분석 방법

이 연구에서 수행한 분석의 단위는 사회복지사 개인이며, 다음과 같이 다섯 단계로 진행되었다. 첫 번째 단계에서 기존 연구들에 대한 문헌고찰을 통해 사회복지사의 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 보고된 변수들을 선정하여 다음과 같은 다중회귀모형을 구성하였다.

$$y = \beta_0 + \beta_1 \cdot x_1 + \beta_2 \cdot x_2 + \beta_3 \cdot x_3 + \dots + \beta_n \cdot x_n + \varepsilon$$

단, y : 사회복지사의 직무 스트레스

x_1 - x_n : 장시간 근무 여부, 정규 휴식시간 유무, 근무형태, 직위, 업무형태, 기관유형, 인구사회학적 특성

두 번째 단계에서는 조사된 자료에 대한 기술적 연구를 수행하였다. 세 번째 단계에서는 각 요인들이 종속변수들에 미치는 기본적인 효과를 연구하기 위해 각 변수들에 대한 t-test, 분산분석(ANOVA)을 시행하였다. 네 번째 단계에서는 이 변량 분석에서 얻어진 결과를 바탕으로 인구사회학적 변수들의 효과를 통제된 상태에서 사회복지사의 근로조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 시행하였으며, 각 변수들의 표준화회귀계수(standardized regression coefficients)와 부분 R^2 를 이용하여 각 변수들의 근로조건이 직무스트레스에 미치는 중요도를 분석하였다. 다섯 번째 단계에서는 얻어진 결과들에 대한 종합적 분석과 고찰을 시행하였다.

결 과

연구대상자의 일반적 특성을 분석해본 결과 응답자들 중 여성이 73.8%이었고, 30대가 45.0%로 가장 많았으며, 50대 이상이 4.2%로 가장 적었고, 미혼인 경우가 60.4%, 교육수준은 대졸이 62.6%로 가장 많았으며, 대학원 이상이 16.1%, 초대졸이

14.3%, 고졸이하가 7.0%였다.

근무시간은 1일 10시간 미만이 76.7%, 정규 휴식시간이 있는 경우는 66.0%이었다. 근무형태는 정규직이 95.4%로 대다수였고, 직위는 일선 사회복지사가 59.6%로 가장 많았으며, 선임 사회복지사가 20.9%, 중간관리자가 13.8%, 상급관리자가 5.7%였고, 업무형태는 서비스 또는 행정만 전담하는 경우가 22.0%, 겸임으로 둘 다 수행하는 경우가 78.0%였다. 소속기관은 장애인복지기관이 32.7%로 가장 많았고, 노인복지기관이 25.5%,

종합사회복지관이 19.3%, 기타복지기관이 22.5%이었다(Table 1).

직무 스트레스 7개 하위영역별 100점 환산점수는 직무요구 영역이 59.4점(± 17.2), 직무자율 영역이 42.8점(± 15.7), 관계갈등 영역이 38.4점(± 17.1), 직무불안정 영역이 46.7점(± 36.0), 조직체계 영역이 46.5점(± 17.2), 보상부적절 영역이 44.1%(± 17.6), 직장문화 영역이 37.6점(± 18.2)이었고, 전체 직무 스트레스는 45.3점(± 12.7)이었다(Table 2).

Table 1. General characteristics of study subjects

		N (%)
Sex	Male	113 (26.2)
	Female	318 (73.8)
Age	<29	173 (40.5)
	30-39	192 (45.0)
	40-49	44 (10.3)
	50-	18 (4.2)
Marital status	Unmarried	258 (60.4)
	Married	169 (39.6)
Education level	≤High school	30 (7.0)
	College	61 (14.3)
	University	268 (62.6)
	≥Graduate school	69 (16.1)
Employment type	Regular	391 (95.4)
	Irregular	19 (4.6)
Job position	Frontline worker	242 (59.6)
	Senior worker	85 (20.9)
	Middle manager	56 (13.8)
	Advanced manager	23 (5.7)
Responsibility	Service or administration	93 (22.0)
	Both	329 (78.0)
Organization	Welfare for the aged	110 (25.5)
	Welfare for the disabled	141 (32.7)
	Community welfare center	83 (19.3)
	Other	97 (22.5)
Working hours	<10 hours/day	330 (76.7)
	≥10 hours/day	100 (23.3)
Regular rest breaks	No	146 (34.0)
	Yes	283 (66.0)

Table 2. Mean value of job stress level by sub-scales

	Mean ±SD
Job stress	45.3 ±12.7
Job demand	59.4 ±17.2
Insufficient job control	42.8 ±15.7
Interpersonal conflict	38.4 ±17.1
Job insecurity	46.7 ±36.0
Organization system	46.5 ±17.2
Lack of reward	44.1 ±17.6
Occupational climate	37.6 ±18.2

1일 10시간 미만 근무하는 경우 44.8점, 10시간 이상 근무하는 경우 47.0점으로 장시간 근무를 하는 경우 직무 스트레스 점수가 더 높았지만 이러한 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

정규 휴식시간은 있는 경우 42.3점, 없는 경우 50.8점으로 정규 휴식시간이 없는 경우에 직무 스트레스 점수가 유의하게 높았다(p<.001).

업무형태별 직무 스트레스는 서비스 또는 행정 전담인 경우가 41.4점, 겸임인 경우가 46.6점으로 서비스나 행정을 전담하지 않고 둘 다 수행하는 경우에 직무 스트레스 점수가 유의하게 높았다(p<.001).

Table 3. The result of univariate analysis for job stress level

		Mean ±SD	t value	p value
Sex	Male	45.2 ±12.9		
	Female	45.3 ±12.6	-0.02	0.98
Marital status	Unmarried	45.8 ±13.9		
	Married	44.4 ±10.5	1.09	0.28
Employment type	Regular	45.3 ±12.4		
	Irregular	45.3 ±18.3	0.01	0.99
Responsibility	Service or administration	41.4 ±11.9		
	Both	46.6 ±12.7	-3.39	<.001
Working hours	≥10 Hours/day	47.0 ±13.6		
	<10 Hours/day	44.8 ±12.4	1.43	0.15
Regular rest breaks	No	50.8 ±11.9		
	Yes	42.3 ±12.1	-6.79	<.001
Age	-29	44.8 ±12.7		
	30-39	45.9 ±12.5		
	40-49	43.0 ±11.4		
	50-	49.6 ±17.0	0.50	0.48
Education level	≤High school	44.7 ±8.3		
	College	47.6 ±14.9		
	University	44.9 ±12.8		
	≥Graduate school	44.9 ±11.8	0.45	0.50
Job position	Frontline worker	45.9 ±13.7		
	Senior worker	45.5 ±10.2		
	Middle manager	44.4 ±10.8		
	Advanced manager	42.8 ±15.0	1.42	0.23
Organization	Welfare for the aged	47.0 ±12.8		
	Welfare for the disabled	46.5 ±12.6		
	Community welfare center	42.8 ±10.7		
	Other welfare	43.8 ±13.8	5.43	0.02

* : Performed by ANOVA test or t-test

소속기관별로는 노인복지기관 사회복지사의 직무 스트레스 점수가 47.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로 장애인복지기관(46.5점), 종합사회복지관(42.8점), 기타복지기관(43.8점)의 순으로 나타났으며, 기관유형별로 유의한 차이가 있었다($p=.02$). 다른 변수별로는 직무 스트레스에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3).

다른 변수들의 효과를 통제하는 다중회귀분석 결과, 장시간 근무 여부는 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치지 못했지만, 정규 휴식시간이 있는 경우는 없는 경우에 비해 직무 스트레스 점수가 유의하게 낮았으며($p<.001$), 관리직에 비해 일선 사회복지사인 경우($p=.02$), 겸임업무를 수행하는 경우($p<.001$), 종합사회복지관 사회복지사에 비해 장애인복지기관 사회복지사인 경우($p=.04$)에 직무 스트레스 점수가 유의하게 높았다. 그 밖에 연령이 높을수록 직무 스트레스가 유의하게 높았고($p=.03$), 대졸에 비해 초대졸인 경우($p=.05$)에 직무 스트레스가 유의하게 높았다. 모형의 R^2 값은

0.168이었다. 각 변수들의 표준화 회귀계수와 부분 R^2 분석 결과, 정규휴식시간의 표준화 회귀계수 값이 -0.31 로 가장 높았고, 부분 R^2 값 역시 0.086으로 가장 높았다. 그 외 표준화 회귀계수 값은 겸임업무인 경우(0.17), 장애인복지기관 사회복지사인 경우(0.14), 연령(0.13), 일선 사회복지사인 경우(-0.12), 초대졸인 경우(0.10)의 순으로 높게 나타났으며, 부분 R^2 값은 겸임업무인 경우(0.028), 일선 사회복지사인 경우(0.012) 및 연령(0.012), 초대졸인 경우(0.010) 및 장애인복지기관 사회복지사인 경우(0.010)의 순으로 높게 나타났다(Table 4).

고 찰

이 연구는 Choi 등[24]의 후속연구로서 관련 변수들의 효과를 통제한 상태에서 장시간 근무 및 정규 휴식시간이 사회복지사들의 직무 스트레스에 미치는 영향력을 규명하고자 수행되었다.

Table 4. Results of multivariate analysis for job stress level

Variables	β	S.E.	t value	p value
Constant	31.6	5.6	5.59	<.001
Female	-0.9	1.5	-0.57	0.57
Age	0.2	0.1	2.20	0.03
Marriage	-1.7	1.5	-1.15	0.25
College*	7.6	3.8	1.97	0.05
≥Graduate*	-1.2	1.7	-0.72	0.47
Irregular job	0.6	3.1	0.18	0.86
Manager	-4.0	1.8	-2.26	0.02
Responsibility_Both	5.7	1.7	3.37	<.001
≥10 Hours/day	0.8	1.6	0.53	0.60
Regular rest breaks	-8.4	1.4	-5.92	<.001
Welfare for the aged†	1.7	2.0	0.81	0.42
Welfare for the disabled†	3.7	1.8	2.02	0.04
Other welfare†	0.6	1.9	0.30	0.77
R-square		0.168		

* : Standard = university

† : Standard = community welfare center

‡ : Performed by multiple regression analysis

Table 5. Results of multivariate analysis for job stress level

Variables	β	S.E.	t value	p value	standardized- β	partial R-square
Constant	31.6	5.6	5.59	<.001	-	-
Female	-0.9	1.5	-0.57	0.57	-0.03	0.001
Age	0.2	0.1	2.20	0.03	0.13	0.012
Marriage	-1.7	1.5	-1.15	0.25	-0.06	0.003
College*	7.6	3.8	1.97	0.05	0.10	0.010
≥Graduate*	-1.2	1.7	-0.72	0.47	-0.04	0.001
Irregular job	0.6	3.1	0.18	0.86	0.01	0.000
Manager	-4.0	1.8	-2.26	0.02	-0.12	0.012
Responsibility_Both	5.7	1.7	3.37	<.001	0.17	0.028
≥10 Hours/day	0.8	1.6	0.53	0.60	0.03	0.001
Regular rest breaks	-8.4	1.4	-5.92	<.001	-0.31	0.086
Welfare for the aged†	1.7	2.0	0.81	0.42	0.05	0.002
Welfare for the disabled†	3.7	1.8	2.02	0.04	0.14	0.010
Other welfare†	0.6	1.9	0.30	0.77	0.02	0.000
R-square	0.168					

* : Standard = university

† : Standard = community welfare center

‡ : Performed by multiple regression analysis

한국인 직무 스트레스 척도를 이용하여 사회복지사들의 직무 스트레스를 측정된 결과 남성의 경우 45.2점, 여성의 경우 45.3점으로 나타났다. 한국인 직무 스트레스 단축형의 남성용 및 여성용 각각의 전국 참고치[4]를 기준으로 할 때 이 연구결과와 사회복지사의 직무 스트레스 점수는 상대적으로 낮게 나타났다. 직무 스트레스의 하위영역별로 살펴보면, 직무요구 영역이 59.4점, 직무자율 영역이 42.8점, 관계갈등 영역이 38.4점, 직무불안정 영역이 46.7점, 조직체계 영역이 46.5점, 보상부적절 영역이 44.1점, 직장문화 영역이 37.6점으로 직무요구로 인한 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났는데, 참고치[4]를 기준으로 할 때 직무요구 영역은 남성의 경우 상위 25%, 여성의 경우 상위 50% 이상에 해당된다.

분석 결과 장시간 근무를 하는 경우(47.0점)가 그렇지 않은 경우(44.8점)보다 직무 스트레스 점수가 더 높았지만 그 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 정규 휴식시간이 있는 경우는

42.3점, 없는 경우는 50.8점으로 정규 휴식시간이 없는 경우에 직무 스트레스 점수가 유의하게 높았다($p < .001$). 관련 변수들의 효과를 통제하는 다중회귀분석 결과에서도 장시간 근무 여부는 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치지 못한 반면, 정규 휴식시간을 가지는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사에 비해 직무 스트레스 점수가 8.4점 유의하게 낮았다. 즉 근무시간보다는 정규 휴식시간을 가질 수 있는지가 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치고 있었다. 표준화 회귀계수와 부분 R^2 를 이용하여 각 변수들의 직무 스트레스에 대한 상대적인 영향력을 분석해본 결과, 정규 휴식시간의 표준화 회귀계수가 -0.31로 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이 연구에서 구성한 회귀모형의 R^2 는 0.168이었는데, 정규 휴식시간 여부 변수가 이의 절반 이상인 0.086이었다. 따라서 정규 휴식시간이 다른 근로조건 변수들에 비해 직무 스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 판단된다. 사회복지사의

휴식시간과 직무 스트레스의 관계에 대한 연구결과는 아직 보고된 바가 없으나, 우리나라 제조업 근로자를 대상으로 한 연구결과[27] 휴식시간이 있는 경우 휴식시간이 없는 경우에 비해 직장 내에서 주관적으로 인지하는 스트레스 증상 점수가 유의하게 높았으며, 운전기사나 교대제 근무자에게 있어서 정규 휴식시간은 피로관리의 대응책으로서 스트레스 감소효과가 보고된 바 있다[29].

또한 서비스 또는 행정만 전담하는 경우에 비해 둘 다를 겸임하는 경우 직무 스트레스 점수가 5.7점 유의하게 높았고, 표준화 회귀계수가 0.17, 부분 R^2 가 0.028로 나타나 겸임업무는 정규 휴식시간 다음으로 직무 스트레스에 대한 영향력이 큰 변수로 확인되었다. 이는 많은 행정일과 서류작업이 사회복지사의 직무 스트레스와 강한 관련성이 있다는 Collings와 Murray[30]의 연구결과와 일치한다. 서비스와 행정이라는 서로 다른 성격의 두 가지 일을 동시에 수행하는 것이 역할갈등과 업무과중을 유발하기 때문에 직무 스트레스가 높게 나타난 것으로 해석할 수 있다. 또한 관리직에 비해 일선 사회복지사인 경우 직무 스트레스 점수가 4.0점 유의하게 높았는데, 일선 사회복지사는 관리직에 비해 업무에 있어서의 결정권이 적기 때문에 이로 인해 유발되는 직무 스트레스가 높아 이러한 결과가 나타난 것으로 해석된다.

한편 이변량 분석에서는 노인복지기관 사회복지사의 직무 스트레스가 47.0점으로 가장 높고, 그 다음으로 장애인복지기관, 종합사회복지관, 기타복지기관 순으로 직무 스트레스 점수가 높았는데, 정규 휴식시간 유무의 효과를 통제한 다중회귀분석에서는 노인복지기관 사회복지사가 종합사회복지관 사회복지사에 비해 직무 스트레스 점수가 1.7점 높은 반면, 장애인복지기관 사회복지사는 3.7점이나 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정규 휴식시간 유무가 소속기관별 직무 스트레스 순위에 혼란변수로 작용한 데에 기인하는 것으로 추정된다. 왜냐하면 정규 휴식시간이 있는 것은 직무 스트레스를 낮추는 효과가 있는데, 노인복지기관의 경우 43.6%만 정규 휴식시간이 있는 반면 장애인복지기관의 경우 71.0%가 정규

휴식시간이 있는 것으로 나타나 유의한 차이가 있었기 때문이다. 따라서 정규 휴식시간이 없어서 발생되었을 직무 스트레스를 다중회귀분석적으로 통제하는 경우에는 오히려 장애인복지기관 사회복지사의 직무 스트레스가 더 높은 것으로 분석될 것이다. 실제 정규 휴식시간 유무만을 통제 한 다중회귀분석을 추가로 실시한 결과 장애인복지기관 사회복지사의 직무 스트레스가 가장 높아 노인복지기관과 순위가 바뀌었으며, 종합사회복지관 사회복지사에 비해 직무 스트레스가 유의하게 높은 것으로 확인되었다.

이러한 결과들은 정규 휴식시간의 확보가 사회복지사들의 직무 스트레스 감소에 가장 큰 효과를 발휘할 수 있으며, 사회복지사 본연의 임무인 서비스 제공에 전념할 수 있도록 하는 것 역시 그들의 직무 스트레스 감소에 도움이 될 수 있다는 점을 시사하고 있다. 따라서 일정정도의 인력충원과 업무 재배치 통해 정규 휴식시간을 제도화하고, 행정 전담인력을 확보하여 행정업무량을 최소화하는 것은 사회복지사의 직무 스트레스를 효율적으로 감소시킴으로써 클라이언트에 대한 서비스의 질 향상과 사회복지사들의 소진 및 이직 가능성 감소, 기관의 효과성 증대로 이어질 수 있을 것이다.

이 외에 통제변수인 연령은 직무 스트레스에 유의한 정적 영향을 미쳤으며, 대졸에 비해 초대졸인 경우 직무 스트레스 점수가 유의하게 높게 나타나 기존의 연구결과와 상반되는 결과는 관찰되지 않았다.

이 연구의 장점은 ‘고령자취업 알선센터’, ‘가정봉사원 파견센터’, ‘가정봉사원 양성기관’, ‘장애인복지 체육시설’, ‘생산물 공장’, ‘병·의원’, ‘운전연습장’ ‘심부름센터’ 등을 제외하고 서울시에 소재한 이른바 전통적인 사회복지기관 전체를 대상으로 설문을 배포하여 수거한 자료를 분석한 점을 들 수 있다. 또한 인구나사회학적 특성 변수를 통제하여 혼란변수로 인한 뺄림을 최대한 억제한 상태에서 사회복지사의 근로조건이 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석하였다는 점에서 기존 연구와 차별화 된다. 반면 이 연구의 한계로는

사회복지사와 관련된 다양한 변수들이 모두 고려된 것이 아니며, 특히 휴면서비스 조직에서 중요한 스트레스 요인으로 밝혀진 클라이언트와의 관계적 측면까지 고려하지 못해 주요변수 누락에 의한 빼돌림을 배제할 수 없다는 점을 지적할 수 있다. 이 연구는 서울시의 거의 모든 사회복지기관을 대상으로 조사를 수행하였지만 복지기관 내 연구대상의 선정은 임의 추출되었기 때문에 개별 연구대상의 모수를 정확히 대표하지 못할 가능성이 있으므로 해석에 주의가 필요하다.

요 약

이 연구 결과를 종합하면 한국인 직무 스트레스 척도로 측정된 서울시 복지기관 사회복지사의 직무 스트레스 수준은 남성 45.2점, 여성 45.3점이었으며, 다른 변수들의 효과를 통제하는 다중회귀분석 결과 장시간 근무 여부에 따른 직무 스트레스에는 유의한 차이가 없는 반면, 정규 휴식 시간을 가지는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사에 비해 직무 스트레스 점수가 8.4점 유의하게 낮았다. 정규 휴식시간의 표준화 회귀계수 값은 -0.31로 회귀모형의 변수들 중 직무 스트레스에 미치는 상대적인 영향력이 가장 큰 것으로 확인되었으며, 이 연구에서 구성한 회귀모형의 R^2 값은 0.168이었는데, 정규 휴식시간 유무 변수가 이의 절반 이상을 차지하는 0.086으로 나타났다.

또한 겸임업무를 수행하는 경우 직무 스트레스 점수가 5.7점 유의하게 높았고, 표준화 회귀계수 값이 0.17, 부분 R^2 값이 0.028로 나타나 정규 휴식시간 다음으로 직무 스트레스에 대한 영향력이 큰 것으로 확인되었다. 그 밖에 관리직에 비해 일선 사회복지사인 경우, 종합사회복지관 사회복지사에 비해 장애인복지기관 사회복지사인 경우에 직무 스트레스 점수가 유의하게 높았다.

이러한 결과들은 정규 휴식시간의 확보가 사회복지사들의 직무 스트레스 감소에 가장 큰 효과를 발휘할 수 있으며, 사회복지사 본연의 임무인 서비스 제공에 전념할 수 있도록 하는 것 역시 그들의 직무 스트레스 감소에 도움이 될 수 있다는

점을 시사하고 있다. 이 연구의 결과는 우리나라 사회복지사들의 직무 스트레스 개선을 위한 근로 조건 향상에 유용한 정책자료로 활용될 수 있을 것이다.

사회 취약계층의 복지와 욕구충족에 사회복지사가 미치는 영향이 크다는 점을 고려할 때, 사회복지사의 직무 스트레스를 적절히 관리하고 감소시켜나가는 일은 사회복지사의 삶의 질 향상은 물론 서비스 대상자의 욕구충족과 사회복지기관 효과성 증대에도 긍정적인 영향을 미치게 되므로, 사회복지사의 직무 스트레스에 관한 연구는 지속적인 관심이 필요한 영역이다. 향후 후속 연구에서는 클라이언트와의 관계적 측면까지도 고려하여 보다 정교한 확률추출표집에 근거한 연구가 필요하다.

참고문헌

1. Dolgoff R, Feildstein D & Skolnik L. Understand social welfare. New York, Longman, 1997, p318. In Yang OK, Kim JJ, Seo MK, Kim MO, Kim SH. Social work practice. Seoul, Nanam Publishing House, 2000, p24(Korean)
2. Azar ST. 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* 2000;56(5): 643-663
3. Chai GM. The problems of social welfare facilities and the assignments and strategies for improvements. *Social Welfare Policy* 2003;16:79-106(Korean)
4. Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG, Chung JJ, Cho JJ, Son MA, Chae CH, Kim JW, Kim JI, Kim HS, Roh SC, Park JB, Woo JM, Kim SY, Kim JY, Ha MN, Park JS, Rhee KY, Kim HR, Kong JO, Kim IA, Kim JS, Park JH,

- Huyun SJ, Son DK. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *J Occup Environ Med* 2005;17(4): 297-317(Korean)
5. Edwards D, Hannigan B, Fothergill A, Burnard P. Stress management for mental health professionals: a review of effective techniques. *Stress Health* 2002;18:203-215
 6. Cho JJ. Job stress and cardiovascular disease. *J Korean Acad Fam Med* 2002;23(7): 841-854(Korean)
 7. Kim YH, Cho SY, Kang BS, Lee KS, Kim SB, Kim SK, Kang YA, Whang YR. A study on relationship between degree of stress and dyspepsia, sleeping, satisfaction of adult women in rural area. *Journal of Agricultural Medicine & Community Health* 2000; 25(1):51-63(Korean)
 8. Choi YS, Baek KH, Cho SO, Choi EY, Park EH, Cheong YS, Yoo SM. The effect of job stress in jobholders on propensity to anxiety. *J Korean Acad Fam Med* 2004;25: 224-232(Korean)
 9. Thompson N, Stradling S, Murphy M, O'Neill P. Stress and organizational culture. *Br J Soc Work* 1996;26:647-665
 10. Jones F, Fletcher B, Ibbetson K. Stressors and strains amongst social workers: Demands, constraints, and psychological health. *Br J Soc Work* 1991;21:443-469
 11. Caughey J. Psychological distress in staff of a social services district office: A pilot study. *Br J Soc Work* 1996;26:389-398
 12. Gibson F, McGrath A, Reid N. Occupational stress in social work. *Br J Soc Work* 1989;19:1-6
 13. Martin U, Schinker S. Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burnout of mental health workers. *Soc Work Health Care* 1998;28:51-62
 14. Bradley J, Sutherland V. Occupational stress in social services: A comparison of social workers and home help staff. *Br J Soc Work* 1995;25:313-331
 15. Prosser D, Johnson S, Kuipers E, Dunn G, Szmukler G, Reid Y, Bebbington P, Thornicroft G. Mental health, 'burnout' and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Soc Psychiatr Epidemiol* 1999;34:295-300
 16. Himle D, Jayaratne S, Thyness P. Predictors of job satisfaction, burnout and turnover among social workers in Norway and the USA: A cross-cultural study. *Int Soc Work* 1986;29:323-334
 17. Benbow SM. Burnout: Current knowledge and relevance to old age psychiatry. *Int J Geriatr Psychiatry* 1998;13:520-526
 18. Lee MS. Burnout process model of social workers. *Korean J Soc Welfare* 2004;56(4): 5-34(Korean)
 19. Kwon GY, Seo JH, Hong JY. The Study on the level and results of job stress of the mental health social workers. *Ment Health Soc Work* 2003;16:29-65(Korean)
 20. Yoon HM. The effects of job stress, individual characteristics and coping behaviors in predicting job satisfaction and turnover intention among social workers. *Korean Journal of Social Welfare* 1996;28:251-280 (Korean)
 21. Kang ES, Kim MJ. A study on occupational stress, change of occupation and job satisfaction exposed to child protection service workers. *Korean Journal of Family Welfare* 2006;11(2):43-63(Korean)
 22. Uehata T. Long working hours and occupational stress-related cardiovascular attacks middle-aged workers in Japan. *J Human Ergol* 1991;20:147-199

23. Yoo JM. A Study on the occupational stress of social workers in mental health service sector. Master's Thesis, The Graduate School of Ewha Womans University, 2004(Korean)
24. Choi SC, Kim SA, Lee JE, Park WS. Level of job stress among social workers at social welfare agencies in Seoul. *Korean J Occup Environ Med* 2007;19(4):259-267(Korean)
25. Chung JJ. The effect of hospital environment on employee's job stress. *Korean J Env Hlth Soc* 2002;28(3):72-76(Korean)
26. Park J, Kim Y, Chung H, Hisanaga N. Long working hours and subjective fatigue symptoms. *Industrial Health* 2001;39:250-254
27. Oh YA, Lee MS, Rhee KY. Relationship between manufacturing worker's job conditions and stress. *Korean J Occup Environ Med* 2002;14(3):301-314(Korean)
28. Park J, Kim Y, Cho Y, Woo KH, Chung HK, Iwasaki K, Oka T, Sasaki T, Hisanaga N. Regular overtime and cardiovascular functions. *Industrial health* 2001;39(3):244-249
29. Tucker P. The impact of rest breaks upon accident risk, fatigue, and performance: a review. *Work Stress* 2003;17(2):123-137
30. Collings J, Murray P. Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *Br J Soc Work* 1996;26:375-462