

정신건강전문요원의 직무소진과 정서노동이 정신건강에 미치는 영향 -회복탄력성의 조절효과 모형을 중심으로-

김묘정¹, 김근향^{2*}

¹차의과학대학교 분당차병원 정신건강의학과 · 가톨릭대학교 사회복지학과, ²대구대학교 심리학과

Effects of Job burn-out, Emotional labor on Mental Health of Mental Health Professionals -Focusing on Moderating Effect Model of Resilience-

Myo-Jung Kim¹, Keun-Hyang Kim^{2*}

¹The Department of psychiatry, Bundang CHA Medical Center, CHA Medical School /
The Department of Social Welfare, Catholic University

²Department of Psychology, Daegu University

요 약 본 연구의 목적은 정신건강전문요원의 직무소진 및 정서노동과 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하는 것이다. 2014년 국립정신보건교육·연구센터의 학술용역연구에서 수집된 정신건강전문요원(간호, 사회복지, 임상심리의 3개 직역 각 1·2급 자격자) 1,020명의 자료를 분석한 결과, 직무소진과 정서노동 모두 정신건강과 유의한 부적 상관을 보였지만 회복탄력성의 조절효과 분석에서는 직무소진에서만 유의한 결과를 보였다. 따라서 정신건강 종사자들이 직무소진으로 인한 정신건강이 저하될 위험성을 회복탄력성이 완충시켜 줄 수 있음이 시사되었다. 본 연구는 정신건강 서비스 대상자들의 정신건강 뿐만 아니라 정신건강 서비스 제공자인 정신건강전문요원들의 정신건강에도 동시에 주의를 기울여야 함을 강조하는 연구로서 정신건강 서비스에 관한 연구가 양측 모두에서 융합적으로 이루어져야 함을 보여준다. 본 연구결과를 바탕으로 정신건강전문요원을 비롯한 정신건강 분야 종사자들의 정신건강 관리에 관한 방안 등이 추가로 논의되었다.

주제어 : 정신건강전문요원, 직무소진, 정서노동, 회복탄력성, 융합

Abstract The purpose of this study is to investigate of mental health professionals regarding job burnout, emotional labor and mental health by verifying the moderating effect of resilience. Results from analyzing 1,020 mental health professionals(certified people with 1st, 2nd grade licence in nursing, social welfare, and psychology) collected in the academic service studies by the National Mental Health Education Research Center in 2014 showed that job burnouts and emotional labor both had negative correlation with mental health, but in cases of analyzing moderating effects in resilience, only job burnout presented significant results. Accordingly, the results indicated that resilience could buffer the danger of mental health of mental health workers from job burnouts and emotional laboring. This study shows that it is important to care about the mental health of not only the people who receive mental health care services, but also the mental health care professionals who provide services. It also shows that the research has to be conducted with convergence considering both sides. Measures regarding the mental health care of mental health professionals were further discussed based on the results of this study.

Key Words : Mental Health Professional, Job Burn-out, Emotional labor, Resilience, Convergency

*This study utilized research data from Kim, Keun-Hyang(2014), a research in the academic service studies by the National Mental Health Education Research Center in 2014.

*Corresponding Author : Keun-Hyang Kim(kh.kim@daegu.ac.kr),

Received January 2, 2018

Revised March 30, 2018

Accepted April 20, 2018

Published April 28, 2018

1. 서론

2016년 2월, ‘국민정신건강증진대책’ 수립을 통해 국민에 대한 정신건강증진사업의 법적인 근거가 마련되었고 같은 해 5월에는 1998년에 제정되었던 ‘정신보건법’이 ‘정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률’(이하 정신건강복지법)이라는 명칭으로 바뀌면서 내용 또한 상당 부분 개정되어 대국민 정신건강 및 복지서비스에 대한 요구와 질적 변화의 필요성이 제기되었다. 법 개정에 따라 명칭이 바뀐 ‘정신건강전문요원(이하 전문요원)’은 정신건강복지법을 수행하는 전문인력으로서 기존에 담당했던 업무 외에 새롭고 다양한 역할들이 부과되며 그로 인해 활동범위 또한 확장됨으로써 사회 기여도가 높아질 것이 예상된다. 전문요원들은 전문적 직무수행을 위해 간호, 사회복지, 임상심리의 세부영역으로 구분되어 있고 자격취득자들은 2017년 1월 기준으로 총 14,010명(간호 7,604명/사회복지 4,990명/임상심리 2,398명)에 이른다[1].

한편 2016년 3월, 서울시 26개 정신건강증진센터 실무자로 구성된 ‘정신보건(건강)노조’가 결성되면서 전문요원들의 과도한 업무에 대한 고충과 고용불안이 가시화되었다. 특히, 전문요원들이 직무수행 과정에서 서비스 대상자들로부터 언어적 괴롭힘(51.7%), 성적 괴롭힘(37.1%), 신체적 공격(19.7%) 등을 받음으로써 많은 스트레스를 경험하고 있다[2]는 연구를 살펴볼 때, 전문요원들의 직무관련 스트레스와 정신건강에도 관심을 기울여야 할 필요성이 제기된다. 정신건강 관련 업무에는 상당한 수준의 정신적 에너지가 투입되며 업무의 숙달도와는 무관하게 종사기간이 길어질수록 정서적 소진이 일어나기 쉽고[3,4] 그에 따라 직무효율성이 저하[5]되기 때문에 직무소진을 겪게 되며 이는 우울감, 외상 후 스트레스장애, 물질남용 등의 정신건강상의 취약성을 야기시킨다[6-8]. 그 결과로 인해 서비스 대상자에 대한 치료효과가 저하될 수 있으며 서비스를 제공하는 이들도 전문가로서의 내적 가치와 삶까지 손실될 위험이 있다[9]. 뿐만 아니라 전문요원들은 다양한 그룹과의 팀 접근(team approach)을 통해 양질의 서비스를 제공해야 하지만 직무 스트레스와 소진은 역할갈등을 유발하며 업무 분위기를 저해하기 때문에[10] 팀 간 소통에 방해가 되기도 한다.

전문요원들은 직무 스트레스와 소진 외에 상당한 정서노동에 노출되어 있는 것으로 보고되었다[3,11]. 정신

건강 영역은 대민 서비스를 제공[3,12,28]하는 영역인데다가 정서노동이 많이 요구되는, 구성원간 상호작용이 필요한 직종[13]이라는 점에서 전문요원들의 정서노동 수준이 높을 것이라고 짐작해볼 수 있다. 업무수행 스트레스를 감소시키기 위해 서비스 제공자들은 전략적으로 ‘표면행위’, ‘내면행위’를 사용하게 되는데 이것이 바로 정서노동이다. 표면행위는 정서조절이 요구되는데, 그 자체가 심리적 소진[14]을 야기하여 정신적으로 부정적 영향을 받을 가능성을 높여준다[15]. 특히 전문요원들은 정신건강서비스를 제공하기 위해 심층적인 정서활동을 해야 하므로 내면행위 측면에서의 정서노동 또한 클 것으로 예상된다.

이처럼 전문요원들은 직무관련 스트레스 외에 정서노동 등으로 인해 정신건강에는 취약한 환경에 놓이게 될 위험성이 높다. 하지만 정신건강서비스는 전문가로서의 발전과 성장에 도움이 되며[16-18], 이들 전문가가 하는 정서 변별활동은 정신건강과의 강한 상관관계가 있음이 확인되었다[19]. 즉, 정신건강서비스를 제공함으로써 전문요원들의 정신건강에도 도움이 될 수 있다는 것이다. 따라서 현실적으로, 전문요원들이 직무소진과 정서노동에 불가피하게 노출된다하더라도 그들의 정신건강을 해치지 않을 수 있는 보호요인을 발굴하고 이를 함양하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 이러한 맥락에서 다양한 서비스 직업군의 정서노동에서 중요하게 연구되고 있는 ‘회복탄력성(resilience)’에 주목할 필요가 있다. 회복탄력성은 개인이 경험하는 스트레스나 역경을 효과적으로 극복하는 개인의 총체적인 내적능력으로 이를 통해 환경에 적응하고 정신적으로 성장할 수 있으며[20] 역경을 예방할 수 있는 보호요인으로 꼽히고 있다[12,21,22] 특히 직무스트레스와 외상 후 스트레스의 위험성이 가장 높은 직군 중에 하나인 소방공무원에게서 우울상태를 부분적으로 경감시킬 수 있음이 입증되었지만[21] 전문요원들을 대상으로 한 연구는 전무하다.

이와 같은 상황에서 본 연구에서는 공신력 있는 정신건강전문가인 전문요원들의 정서노동과 직무소진에 주목하여 이것이 그들의 정신건강에 미치는 영향을 살펴보고 그 과정에서 회복탄력성의 보호요인 가능성을 검증하고자 한다. 특히, 정신건강을 정신병리의 유무로서 봤던 기존의 관점이 아닌 ‘적극적인 삶’, ‘의미있는 삶’, ‘즐거움 삶’, ‘관계’, ‘성취’, ‘웰빙’을 강조하는 긍정심리학적 관점[23]으로 살펴볼 것이다. 이는 국내 정신건강영역에서 용

합적인 접근, 즉 기존의 초점이 정신건강영역에서 주로 서비스 대상자에게 집중되었던 것과는 달리 서비스 대상자와 제공자 모두의 정신건강을 중요하게 다루는 통합적인 과정으로 시각을 확대하는 선구적인 계기가 될 것으로 기대한다.

2. 연구방법

2.1 연구모형

전문요원의 직무소진 및 감정노동과 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 연구모형을 Fig. 1. 과 같이 설정하였다.

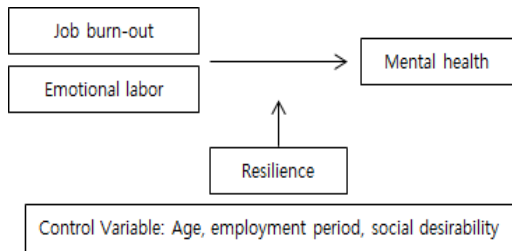


Fig. 1. Research Model

2.2 연구대상 및 자료

2014년 국립정신보건교육 용역연구[23]에 사용된 자료를 분석하였다. 해당 연구에서는 간호, 사회복지, 임상심리의 세 직역 모두에서 1급·2급 소지자들을 대상으로 2014년 6월 30일부터 같은 해 11월 29일까지 온·오프라인 병행하여 조사가 실시되었다. 1, 2급 각각에 대해 간호 127명/123명, 사회복지 124명/326명, 임상심리 136명/184명, 총 1,020명의 자료가 분석되었다.

2.3 측정도구

2.3.1 독립변수: 직무소진

Schaufeli et al(1996)에 의해 개발된 Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS)을 수정·보완한 Lee et al. [21]의 척도를 사용하였다. Lee et al. [25]의 연구에서 정서적 소진의 Cronbach's α 는 .93, 냉소는 .75로 나타났다. 본 연구에서는 직무소진의 Cronbach's α 는 .88이며 그 하위요사인 정서적 소진(5문항)은 .90, 냉소(5문항)는 .75였다.

2.3.2 독립변수: 정서노동

본 연구에서는 Brotheridge와 Lee(2003), Kruml와 Geddes(2000)의 정서노동척도를 Shin et al.[26]이 수정, 보완한 척도를 사용하였다. Shin et al. [26]의 연구에서는 표면행위의 Cronbach's α 는 .77, 내면행위는 .85였다. 본 연구에서는 표면행위(5문항)의 Cronbach's α 는 .83, 내면행위(6문항)는 .81로, 정서노동은 .78였다.

2.3.3 종속변수: 정신건강

정신건강 척도는 Lim et al. [27]가 개발한 한국인의 정신적 웰빙 척도를 사용하였다. Lim et al.[27]의 연구에서 정신적 웰빙 척도(14문항)의 Cronbach's α 는 .93였으며 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .93였다.

2.3.4 조절변수: 회복탄력성

회복탄력성은 Shin et al. [20]이 개발한 척도를 사용하였고 그 하위요인은 통제성(원인분석력, 감정통제력, 충동통제력/ 9문항), 긍정성(감사하기, 생활만족도, 낙관성/ 9문항), 사회성(관계성, 커뮤니케이션 능력, 공감능력/ 9문항)으로 구성되어 있다. Shin et al. [19]의 연구에서 Cronbach's α 는 .62-.80으로 분포되었으며, 본 연구에서는 회복탄력성(27문항)의 Cronbach's α 는 .86이었다.

2.3.5 통제변수: 나이, 근무기간, 사회적 바람직성 척도

나이, 활동기간은 종속변수(정신건강)와의 관련성이 높아[27] 이 두 변인을 통제하였다. 또한 연구대상자들이 정신건강 서비스를 제공하고 있는 실무자이기 때문에 자신의 이미지를 호의적으로 보이고자하는 자기 방어적 경향을 통제하기 위해 사회적 바람직성 척도를 통제변수로 설정하였다. Paulhus(1991)의 척도를 한국어판으로 개발한 Kim [29]의 사회적 바람직성 척도 중 '자기기만' 요인을 제외하고 '인상관리 척도'만을 사용하였다. 본 연구에서 의미하는 사회적 바람직성 요인으로 스스로를 호의적이라고 평가하는 '자기기만' 요인보다 호의적인 이미지를 의식적으로 만들려는 경향성을 반영한 요인이 적합하다고 판단되었기 때문이다.

2.4 자료분석방법

연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였고 각 변인에 대한 상관분석

을 한 후에 위계적 다중회귀분석을 통해 조절효과를 살펴 보았다. SPSS 21.0를 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1.과 같다. 총 1,020명의 분석대상 중 여성이 880명(86.3%)으로 월등히 많았으며, 평균 연령은 33.84세 이다. 최종학력은 대졸이 530명(52%)으로 가장 많았지만 평균 교육기간이 17.38년으로 석사학위 취득과정 중에 있는 경우가 가장 많았다. 관련 직역으로는 간호사가 250명(24.51%), 사회복지사가 450명(44.12%), 임상심리사가 320명(31.37%)로 사회복지사가 가장 많았으며, 정신건강전문요원 1급은 387명(37.94%), 2급은 633명(62.06%)이었다. 활동기관으로는 병·의원(367명, 36%)이 가장 많았다. 전문요원의 담당 업무는 중복응답이 가능한 문항이었으며 그 결과로는 프로그램 진행 및 교육 담당자가 533명으로 가장 많았고, 행정업무 467명, 상담 및 심리치료 433명, 사례관리 424명의 순이었다. 전문요원으로 활동한 기간은 평균 61.49개월로 5년 정도가 가장 많았다.

Table 1. Characteristics of participants (N=1,020)

Variables	Categories	N	%
Gender	male	104	13.7
	female	880	86.3
Age	Mean 33.84 / S.D 7.54		
Level of Education	collage graduation	60	6
	bachelor's degree	530	52
	master's degree	390	38
	doctor's degree	40	4
Education period	Mean 17.38(year) / S.D 1.91(year)		
mental health type	MH nurse	250	24.51
	MH social worker	450	44.12
	MH psychologist	320	31.37
Grade	1st grade	387	37.94
	2nd grade	633	62.06
Working agency type	hospital, clinic	367	36
	university hospital	102	10
	mental health center	224	22
	addiction center	30	3
	privation agency	41	4
	national agency	71	7
	etc	184	18
task (duplicate response possible)	mental health care	170	34.8
	case management	424	80.2
	program perform, education for client	533	101.6

	psychological test and assessment	333	65.7
	suicide counseling and intervention	183	34.4
	addiction counseling and intervention	155	30.8
	counseling and psychological therapy	433	84.7
	discharge plan and social work resource linkage	210	40.0
	administrative work	467	90.8
	education (lecture, supervision et al)	368	78.8
	etc	43	8.0
period of working (month)	Mean 61.49(month) / S.D 55.87 (month)		

3.2 주요 변수의 특성

3.2.1 주요 변수의 기술통계치

독립변수인 전문요원의 직무소진과 정서노동, 종속변수인 정신건강, 조절변수인 회복탄력성의 특성은 Table 2. 에 제시한 바와 같다. 이 수치는 문항 평균값으로 독립변수인 직무소진과 정서노동은 각각 3.86, 4.17, 종속변수인 정신건강은 3.48, 조절변수인 회복탄력성은 3.75로 나타나 각각 문항평균을 상회하는 수준을 보이는 것으로 나타났다.

Table 2. Characteristics of major variables

(N=1,020)

	Min	Max	Mean	S. D
Job burnout (1-7)	1.00	7.00	3.86	1.06
Emotion labor (1-7)	1.00	7.00	4.17	.80
Mental health (1-6)	1.14	6.00	3.48	.82
Resilience (1-5)	2.33	4.85	3.75	.34

3.2.2 상관분석

독립변수와 종속변수의 상관관계를 살펴보고, 회귀분석 시 주요변수들 사이에 상관관계와 다중공선성을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 상관분석 결과 상관계수는 0.7 이하였고 각 변수들의 다중공선성의 여부를 알아보기 위해 변수들의 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 살펴봤을 때 1.130~1.928로 나타나 다중공선성을 배제할 수 있었다. 주요 변수 간 상관관계는 Table 3. 에 제시하였다. 직무소진과 정신건강($r=-.497$), 정서노동과 정신건강($r=-.082$)은 부적으로 유의미한 상관을, 회복탄력성과 정신건강($r=.625$)은 정적으로 유의미한 상관을 보였다.

Table 3. Correlation among variables (N=1,020)

	1	2	3	4	5	6	7
1	1						
2	.681**	1					
3	-.154**	-.126**	1				
4	-.285**	-.239**	.239**	1			
5	-.153**	-.147**	.275**	.307**	1		
6	.199**	.197**	-.171**	-.421**	-.065**	1	
7	.243**	.221**	-.147**	-.497**	-.082**	.625**	1

Note. 1=age, 2=work period, 3=social desirability, 4=job burn-out, 5=emotional labor, 6=resilience, 7=mental health

3.3 주요 변수의 조절효과분석

3.3.1 정신건강 전문요원의 직무소진, 정신건강 및 회복탄력성

전문요원의 직무소진이 정신건강에 미치는 회복탄력성의 조절효과 분석결과는 Table 4. 와 같다. <모델 1>에서는 통제변수와 독립변수를 투입한 후 분석하였고 그 결과 종속변수인 정신건강의 분산에 대해 26.0%의 설명력을 보였고 통계적으로 유의미하였다(F=89.373, p< .001). 또한, 직무소진($\beta=-.458, p< .001$)이 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 직무소진은 정신건강에 부적 영향력이 시사되었다. <모델 2>에서는 통제변수, 독립변수인 직무소진을 통제한 상태에서 조절변수인 회복탄력성을 투입하여 분석하였다. 분석결과 46.1%의 설명력을 보여 20.1% 증가된 수준이었으며 통계적으로 유의미하였다(F=173.737, p< .001). 통계적으로 유의미하게 분석된 변수는 독립변수인 직무소진($\beta=-.269, p< .001$), 조절변수인 회복탄력성($\beta=.499, p< .001$)이다. 즉, 직무소진의 정도가 약하고 회복탄력성이 높을수록 긍정적 정신건강 수준을 높이는 것으로 나타났다. <모델 3>에서는 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 상호작용항을 투입하여

분석하였다. 분석결과 46.4%의 설명력을 보여 전 단계보다 0.02% 설명력이 증가되었고 그 증가분은 통계적으로 유의미하였다(F=146.017, p< .001). 조절효과를 나타내는 직무소진과 회복탄력성의 상호작용항($\beta=-.435, p< .05$)은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 전문요원의 직무소진과 정신건강이 회복탄력성에 의해 조절된다는 것을 의미한다.

전문요원의 직무소진과 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 독립변수와 조절변수를 평균 중심화(mean centering)를 산출하여 표준화하였고 조절변수가 평균값일 때, 평균값보다 1 표준편차 클 때, 평균값보다 1표준편차 작을 때의 2가지 대표 값으로 좌표를 구하여 Fig. 2.에 제시하였다. 회복탄력성이 높은 수준의 집단과 낮은 수준의 집단에서 각각의 기울기가 다른 것을 통해 1차적으로 전문요원의 직무소진과 회복탄력성 간 상호작용이 존재함을 알 수 있다. 즉 회복탄력성이 높은 수준 집단이 낮은 집단에 비해 강한 직무소진을 경험하더라도 정신건강이 덜 낮아지는 것으로 나타났다.

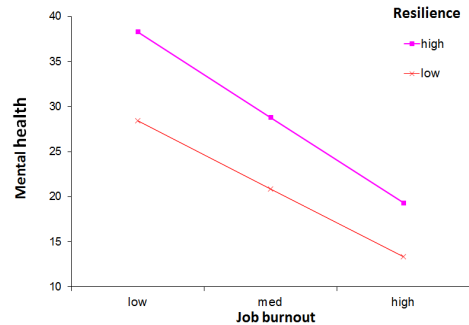


Fig. 2. Moderate Effect of Resilience

Table 4. analysis of moderating of Resilience on Mental health of Mental health professional

Variable	Mental health									
	Model 1			Model 2			Model 3			
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	
Control variable	Age	.101	.066	1.767	.081	.053	1.656	.082	.054	1.680
	Work period	.013	.064	1.721	.005	.024	.744	.004	.020	.621
	Social desirability	-.386	-.020	-.700	.270	.014	.572	.305	.015	.648
Independent variable (A)	Job burnout	-4.969	-.458	-15.887***	-2.919	-.269	-10.169***	2.226	.205	.907
Moderator variable (B)	Resilience				16.720	.499	19.450***	22.207	.662	8.113***
Interaction variable (A)×(B)							-2.731	-.435	-2.111*	
constant		64.706			-6.523			-27.484		
R ²		.260			.461			.464		
Adj. R ²		.258			.459			.461		
ΔR ²		.184			.201			.002		
F		89.373***			173.737***			146.017***		

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

3.3.2 정신건강 전문요원의 정서노동, 정신건강 및 회복탄력성

전문요원의 정서노동이 정신건강에 미치는 회복탄력성의 조절효과 분석결과는 다음과 같다. 통제변수와 독립변수를 투입한 <모델 1>에서는 7.7%의 설명력을 보였고, 통계적으로 유의미하였다($F=21.096, p<.001$). 하지만, 독립변수인 정서노동은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다. <모델 2>는 통제변수, 독립변수인 정서노동을 통제한 상태에서 조절변수인 회복탄력성을 투입하여 분석하였다. 분석결과 40.7%의 설명력을 보여 33% 증가된 수준이었으며 통계적으로 유의미하였다($F=139.055, p<.001$). 하지만, 투입한 변수 중 조절변수인 회복탄력성($\beta=.595, p<.001$)만이 통계적으로 유의미하였다. <모델 3>에서는 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 상호작용항을 투입하여 분석하였다. 분석결과 40.7%의 설명력을 보여 전 단계와의 차이가 없었으며 통계학적으로 유의미하지 않았다. 따라서 전문요원의 정서노동과 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과는 통계적으로 유의미하지 않았다.

4. 결론 및 논의

본 연구는 전문요원이 경험하는 직무소진 및 정서노동과 정신건강의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증함으로써 정신건강영역에서의 융합적 접근에 대한 관점을 제시하고자 하는 것에 그 목적이 있다. 기존의 연구가 정신건강 서비스 대상자에게 집중되었던 것에 비해 본 연구는 정신건강 서비스 제공자의 정신건강에 주목함으로써 정신건강 영역에서도 서비스 대상자와 제공자 입장 모두를 융합적으로 접근해야 함을 보여주는 시도이다. 연구결과를 요약하고 이를 토대로 실천적·정책적 차원에서 논의해 보고자 한다.

첫째, 전문요원의 직무소진과 정서노동은 정신건강에 부정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구를 지지한다[12,28]. 이는 지금까지 전문요원은 정신건강 서비스를 제공하는 제공자로서의 역할만을 수행해왔지만 앞으로는 이들의 정신건강을 위해 관련 서비스의 혜택을 역으로 받는 것이 필요함을 시사한다. 정신적 서비스를 제공하는 전문요원 스스로의 정신건강이 유지되어야 대상자에게도 건강하고 적절한 서비스를 제공할 수

있기 때문에 전문요원들의 정신건강은 매우 중요하게 다루어져야 한다. 그러므로 기존 정신건강영역에서 간과했던 서비스 제공자의 정신건강에도 관심을 기울임으로써 서비스 대상자와 제공자 모두의 정신건강을 위한 융합적인 접근이 필요하다. 이를 위해 동료그룹 간의 전문적인 소통이 원활하게 이루어지고 심층적인 개입이 필요한 사례에 대한 유관기관과의 사례회의 및 슈퍼비전[3] 등을 각 지역별 협회 차원에서 지원해주는 것이 필요하다. 이와 같은 과정을 통해 직무에 대한 만족도가 상승[31]되며 발생할 수 있는 전문가로서의 실수와 잘못에 대해 인식하고 이해함으로써 개인적·업무적 성숙도를 높일 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 조직 내 구조와 업무처리 과정 역시 직무소진, 역할갈등, 직업에 대한 불만이 높아질 수 있는 강력한 요인으로 제시되고 있어[32,33] 비효율적인 조직 업무를 재 조직화하는 것이 필요하다. 물론, 정서노동과 정신건강의 상관계수는 매우 낮은 수치여서 그 관련성의 강도가 약하다고 볼 수 있다. 하지만 이는 전문요원들에 국한된 결과인지를 생각해 봐야 하며, 본 연구에서 사용된 측정도구 역시 전문요원들의 속성을 잘 반영한 것인지에 대한 고려가 필요하다. 특히, 본 연구에서 사용한 정서노동척도는 주로 일반적인 서비스 영역 종사자들이 업무를 함에 있어서 정서적 어려움을 측정하기 위해 척도이다. 하지만 전문요원들은 효과적인 서비스 제공을 위해 다양한 정서적 기술을 사용하기 때문에 이들에게 정서노동의 속성은 일반 서비스 영역 종사자들이 경험하는 속성과는 차이가 있을 가능성이 있다. 그러므로 전문요원의 정서노동과 정신건강의 연관성, 그리고 그 정도를 해석하는 것에는 다양한 가능성을 고려해 봐야 한다.

둘째, 회복탄력성은 전문요원의 직무소진이 긍정적 정신건강에 미치는 영향에서 조절효과를 가져 보호요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 물론, 통계적 유의성에도 불구하고 조절변수의 낮은 설명량과 그로 인한 약한 조절효과에 대해 주의 깊게 해석되어야 한다. 비록 회복탄력성이 직무소진으로 인한 정신건강 저하에 낮은 조절효과를 나타냈지만 직무소진으로 인한 폐해의 잠재적 위험성은 크다. 타인의 정신건강을 위해 서비스를 제공하는 전문요원들이 직무적 소진을 경험할 경우 그들의 정신건강에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 있다는 점은 이들의 정신건강에서 초점을 두고 파악되어야 할 중요한 쟁점이라고 볼 수 있다. 이러한 측면에서, 회복탄력성이 정

신건강에 긍정적인 영향을 준다고 밝힌 선행 연구들의 결과[34]살펴볼 때, 전문요원의 회복탄력성을 발굴하고 강화할 수 있는 제도가 마련되어야 한다. 우선, 전문요원들이 실천현장에서 겪게 되는 어려움을 극복하고 성장해 나갈 수 있도록 돕는 상담 및 교육 프로그램이 필요하다. 국외에서는 전문요원의 개인내적 활동(intrapersonal activity)인 자기인식·모니터링(self-awareness/ monitoring), 자기 조절(self-regulation) 프로그램을 실시하고 있다[9]. 뿐만 아니라 전문요원의 정신건강을 위해 자기관리(self-care), 마음챙김(mindfulness)이 긍정적인 영향을 주기 때문에[4] 제 3의 인지행동치료인 마음챙김(mindfulness), 수용전념치료(acceptance commitment therapy)와 긍정심리치료 등을 각 직역별 보수교육 혹은 워크샵 등을 통해 제공하는 것 또한 필요하다. 이를 통해 전문요원이 전문가로서의 성장 뿐 만 아니라 서비스를 제공하는 과정을 통해 스스로 내적 회복의 경험을 하는 실천적 패러다임이 마련될 수 있을 것이다.

셋째, 회복탄력성은 전문요원의 정서노동이 긍정적 정신건강에 미치는 영향에 대해서는 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 회복탄력성이 정서노동과 정신건강 사이에 유의미한 효과를 나타냈다고 보고한 선행연구[35]를 지지하지 않는 결과가 도출되었다. 이는 전문요원이 그들의 직무를 통해 긍정적인 정서를 확대하거나 과장되게 표현하게 됨으로써 실제적으로 직무만족도가 높아지고[36], 그와 일치되는 방향으로 내면의 정서가 바뀌게 되어 결국 긍정적인 정서가 확대된다는 연구와 비슷한 결과가 도출되었다고 해석할 수 있다. 특히, 전문요원들의 정서노동은 대상자의 회복에 직·간접적인 영향을 줄 수 있기 때문에 보다 깊이 있고 심층적인 정서활동을 한다고 하더라도 직업에 대한 자긍심이 높아지는 결과로 이어지게 된다고 해석할 수 있다. 하지만 이와 반대로 전문요원의 정서노동 정도가 평균 이상의 결과가 도출된 본 연구를 통해 정서노동을 경험한 정도가 심할수록 정신건강에 미치는 영향에 있어서 회복탄력성이 제 기능을 하지 못한다고 볼 수 있어 이 결과에 대해서는 신중한 해석이 요구된다.

본 연구결과를 바탕으로 정책적 차원에서 정신건강전문요원의 정신건강을 지원해줄 수 있는 융합적 제도 방안을 다음과 같이 제안해 볼 수 있다. 첫째, 전문요원의 정신건강을 점검할 수 있는 상담센터 및 매뉴얼을 마련해야 한다. 미국의 경우 ACS-NYU Children's Trauma

Institute에서 의상을 입은 아동에게 개입한 실무자의 이차적 외상스트레스를 점검하고 예방할 수 있는 매뉴얼이 마련되어 시행되고 있어[12] 이를 벤치마킹하는 방안을 검토해봐야 한다. 둘째, 전문요원이 자신의 경력을 유지하고 쌓아갈 수 있는 지원이 필요하다. 결과분석을 통해 확인하였듯이, 전문요원의 경력이 길어질수록 직무소진과 정서노동 강도를 낮춰주고 정신건강에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다. 그러므로 전문요원의 이직과 경력중단의 요인을 파악하고 직무소진과 정신건강에 대한 점검을 하며 필요에 따라 휴가제도 활용, 유연한 근태제도의 관리가 이뤄질 수 있도록 지원이 필요하다. 더불어 '정신보건노조'의 파업을 통해 가시화된 불안정한 고용, 처우개선에 대한 관심과 지원제도를 정비할 필요가 있다.

끝으로 본 연구의 제한점을 제시하고 이를 바탕으로 후속연구를 위해 몇 가지 제안을 하고자 한다. 본 연구에서는 전문요원의 급수별·직역별로 정확한 층화표집이 이루어지지 않아 향후 이를 보완하여 각각의 특성과 직역을 대표할 수 있는 후속연구를 고려해야 할 것이다. 둘째, 전문요원의 직역별·급수별 직무소진정도, 정서노동정도, 정신건강정도가 유의미한 차이가 나타났으므로 이에 대해 심층적인 연구가 이루어진다면 직역별·급수별 특성을 고려하여 결과가 도출 될 수 있을 것이다. 셋째, 전문요원의 정신건강과 관련된 요인에는 정서노동, 직무소진 외에 다양한 변인들이 포함될 수 있으므로 후속연구에서는 다양한 요인을 포괄하는 분석연구를 통해 보다 융합적이며 실증적인 연구를 제안해본다. 넷째, 본 연구에서 사용한 정서노동, 직무소진의 개념과 측정도구가 주로 서비스 종사자에게 적용되었던 도구를 사용하였으므로 전문요원들의 연구에 있어 제한점이 있었다. 따라서 향후 전문요원에게 적합한 정서노동, 직무소진의 개념과 측정도구를 개발하는 것이 필요하겠다.

REFERENCES

- [1] National Center for Mental Health. (2017). *Report on the Current Situation of Mental Health Professionals*. Ministry of Health and Welfare National Center for Mental Health Division of Mental Health Services Department of Education.
- [2] M. E. Park. (2007). Prevalence and Characteristics of

- Client Violence toward Mental Health Social Workers. *Journal of the Korea Social Science Research*, 23(2), 349-371.
- [3] J. C. Norcross. (2000). Psychotherapist self-care: Practitioner-tested, research-informed strategies. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32, 710-713.
- [4] K. C. Richards, C. E. Campenni & J. L. Muse-Burke. (2010). Self-care and well-being in mental health professionals: The mediating effects of self-awareness and mindfulness. *Journal of Mental Health Counseling*, 32(3), 247-264.
- [5] K. Galek, K. J. Flannely, P. B. Greene & Kudler. Burnout, secondary traumatic stress, and social support. *Pastoral Psychology*, 60(5), 633-649.
- [6] C. Samios, A. K. Rodzilk & L. Abel. (2010). Secondary traumatic stress and adjustment in therapists who work with sexual violence survivors: The moderating role of posttraumatic growth. *British Journal of Guidance and Counselling*, 40(4), 341-356.
- [7] H. J. Lim, M. H. Gang & K. O. Oh. (2013). Nursing Activity, Job Stress, and Job Satisfaction of Nurses in Community Mental Health Facilities. *Journal of Digital Convergence*, 11(12), 507-513.
- [8] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee & J. H. Park. (2017). Effect of Job Stress and Depression on Job Satisfaction among Workers in Small and Medium Sized Enterprises. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(1), 1-9.
- [9] J. S. Coster & M. Schwebel. (1997). Well-functioning in professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 28(1), 5-13.
- [10] A. Kamp & B. Dybbroe. (2016). Struggles of professionalism and emotional labour in standardized mental health care. *Nordic journal of working life studies*, 6(1), 67-86.
- [11] S. Mann & J. Cowburn. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162.
- [12] J. S. Lim & M. S. Yoon. (2014). Moderating Effects Ego-Resilience, Social Support on the Relationship between Secondary Traumatic Stress and Job Satisfaction among Mental Health Social Workers. *Journal of the Korea Mental Health and Social Work*, 42(1), 31-60.
- [13] A. A. Grady. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- [14] J. J. Gross. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.
- [15] J. M. Diefendorff & R. H. Gosserand. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of organizational behavior*, 24(8), 945-959.
- [16] R. A. Mackey & E. F. Mackey. (1994). Personal psychotherapy and the development of a professional self. *Families in Society*, 75, 490-498.
- [17] S. Macran, W. Stiles & J. A. Smith. (1999). How does personal therapy affect therapists' practice?. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 419-413.
- [18] H. S. Chong, S. H. Ko & J. Y. Kim. (2017). Impact of Empathy Ability and Gratitude Disposition on Job Satisfaction in Psychiatric Nurses. *Journal of Digital Convergence*, 15(11), 395-405.
- [19] K. H. Kim & J. R. Park. (2017). The emotional intelligence of psychiatric patients on ability model: A convergent using of performance test and self-report test. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(2), 35-42.
- [20] W. Y. Shin, M. G. Kim & J. H. Kim. (2009). Developing Measures of Resilience for Korean Adolescents and Testing Cross, Convergent, and Discriminant Validity. *Journal of the Korea Studies on Korean Youth*, 20(4), 105-131.
- [21] H. C. Choi. (2013). The Effect of the Resilience on Fire fighter's Job Stress and Depression Relations. *Journal of the Korean Social Welfare Education*, 23, 69-91.
- [22] Y. B. Park. (2017). The Convergence effect of job stress of counselors on sexual orientation: Focusing on ego resilience. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(6), 193-199.
- [23] K. H. Kim. (2014). *On/off-line combined study of mental health, emotional labor and resilience in mental professional*. Seoul National Hospital.
- [24] C. Maslach, W. B. Schaufeli & M. P. Leiter. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 2, 397-422.
- [25] R. Yi, W. S. Gim & K. H. Shin. (2006). The role of emotional labor strategies In the job demand-resource model with burnout and engagement-call centre employees case-. *Journal of the Korea Industrial and Organizational Psychology*, 19(4), 573-597.
- [26] K. H. Shin, Y. S. Hahn, W. S. Kim & W. H. Kim. (2008). Emotional Labor and Job Burnout and Job Engagement: The Moderating Effect of Emotional Intelligence.

Journal of the Korea Industrial and Organizational Psychology, 21(3), 475-491.

- [27] Y. J. Lim, Y. G. Ko, H. C. Shin & Y. L. Cho. (2010). *Mental Health of the Koreans*. KPA, 233-257.
- [28] M. S. Yoon. (2014). Mental Health Status related Factors of Mental Health Social Worker. *KAMHSW* 2014, 23-58.
- [89] Y. S. Kim. (2010). Development of A Social Desirability Scale(SDS-24). *Journal of the Korea Social Welfare Administration*, 12(3), 1-39.
- [30] K. M. Yun & H. M. Yoon. (2015). Effects of Socio-demographic Characteristics, Emotionality, Health Status, & Organizational Health on Burnout among Teachers of Young Children: Focused on the Provision of Government Subsidy. *Journal of Early Childhood Education & Education Welfare*, 19(4), 503-528.
- [31] H. C. Choi. (2017). The convergence study on the influence of the work and life balance of the fire fighter's on job satisfaction and the moderating effect of perceived organizational support. *Journal of the Korea Convergence Society*, . 8(2), 259-267.
- [32] B. F. Piko. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.
- [33] M. J. Song & S. Y. Choi. (2017). A convergence study about influences of emotional intelligence and job embeddedness on turnover intention in general hospital nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(2), 83-89.
- [34] G. Kim. (2014). The Moderating Effect of Parent Attachment on the Relation between Resilience and Mental Health among University Students with Childhood Experiences of Sexual Violence. *Journal of the Korea Youth Studies*, 21(9), 27-50.
- [35] S. S. Luther, D. Cicchetti & B. Becker. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Journal of Child Development*, 71, 543-562.
- [36] S. Cote & L. M. Morgan. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 947-962.

김 묘 정(Myo-Jung Kim)

[정회원]



- 2005년 2월 : 가톨릭대학교 일반대학원 사회복지학과 사회복지학 전공(문학석사)
- 2015년 8월 : 가톨릭대학교 일반대학원 사회복지학과 사회복지학 전공(박사과정 수료)
- 2007년 5월 ~ 현재 : 차의과학대학교 분당차병원 정신건강의학과 정신건강사회복지사
- 관심분야 : 정신건강사회복지, 사회복지학
- E-Mail : skymyo7@naver.com

김 근 향(Keun-Hyang Kim)

[정회원]



- 1997년 8월 : 부산대학교 일반대학원 심리학과 임상심리학 전공(문학석사)
- 2011년 2월 : 고려대학교 일반대학원 심리학과 임상 및 상담심리 전공(심리학박사)
- 2003년 2월 ~ 2015년 2월 : 차의과학대학교 분당차병원 정신건강의학과 임상심리전문가
- 2015년 3월~현재: 대구대학교 심리학과 교수
- 관심분야 : 임상심리학, 긍정심리학, 불안장애, 아동청소년 정신건강
- E-Mail : kh.kim@daegu.ac.kr