

사회복지생활시설 종사자의 대인관계 기술과 직무스트레스에 관한 융합 연구: TSL 프로그램 개입을 통한 의생명과학적 효과 검증

최장원

부산외국어대학교 사회복지학과 조교수

A Convergence study on Interpersonal Relationship Skills and Job Stress among Social Welfare Residential Facility Worker: Focusing on Intervention through TSL program

Jang Won Choi

Assistant Professor, Busan University of Foreign Study Department of Social Work

요 약 본 연구의 목적은 사회복지생활시설종사자의 대인관계기술 향상과 직무스트레스 감소를 위해 개발된 프로그램인 TSL-JSM(Job Stress Management)의 효과를 사회과학과 의생명과학적 방법을 융합적으로 적용하여 검증하는 것이다. 프로그램 효과성 검증을 위해 유사실험 설계를 활용하여 비동일 통제집단 설계를 적용하였다. 연구대상은 경남소재 사회복지법인 산하 생활시설의 종사자 중 자발적 참여자로 구성된 실험집단 7명, 비교집단 7명, 통제집단에 7명이 배정되었으며, 실험집단에는 12회기로 이루어진 TSL-JSM 프로그램을 적용하였고, 비교집단에는 12회기의 시설 종사자들의 대인관계기술 강화프로그램을 적용하였다. 최종 자료 분석은 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 공분산분석, 윌콕슨 순위검증을 실시하였다. 연구결과, 타집단에 비해 실험집단에서 유의미한 대인관계 기술 향상 및 직무스트레스 감소를 보였으며 의생명과학지표인 심박변이도와 코티졸의 긍정변화가 검증되었다.

주제어 : 사회복지생활시설종사자, 대인관계기술, 직무스트레스, 의생명과학, 심박변이도, 코티졸

Abstract The purpose of this study is to examine the effect of TSJ-JSM (Job Stress Management) program, which was developed for improving interpersonal relationship and mitigating job stress among social workers through convergence methods with biomedical and social scientific measurements. In order to achieve the purpose, utilizing quasi-experimental design with non-equivalent control group design was applied. Participants were recruited among social welfare residential facility workers with volunteer intention, and 21 participants divided into three groups randomly: experimental, comparison, and control groups consisted of 7 workers respectively. TSL-JSM program consisted of 12 sessions were implemented to experimental group, on the other hands, other employee assistant program with 12 stages was applied to comparison group. Data analysis for verification of TSL-JSM program was conducted with SPSS 25.0. Both social scientific and biomedical scientific measures show that TSL-JSM program has most strong effects on enhancing interpersonal relationship skills and allaying level of job stress by levels of increased HRV SDNN and decreased Corisol.

Key Words : social welfare residential facility worker, job stress, cortisol

*Corresponding Author : Jang Won Choi (jwchoi@bufs.ac.kr)

Received November 16, 2018

Accepted March 20, 2019

Revised January 10, 2019

Published March 28, 2019

1. 서론

1.1 연구의 필요성

탈산업사회로의 급격한 이행은 우리 사회에 신사회적 위기(new social risks)를 가져왔으며 이는 가족 내에서 해결이 될 수 없는 특성을 가진다. 그리하여 사회보장을 통해 문제를 대처함에 있어 사회복지시설은 중추적인 역할을 하며 그 중요성이 지속적으로 강조될 것으로 예상되나[1], 사회복지시설 종사자(이하 시설 종사자)는 열악한 직무환경 및 여건은 여전히 심각한 수준이다. 2003년 한국사회복지사협회 조사에서 시설 종사자는 심리적으로 높은 노동 강도에 비해 열악한 처우로 인해 다른 분야의 종사자 보다 높은 이직률의 경향성이 지적된 이후, 현재까지도 지속적으로 보고되는 실정이다[1-5].

복지 서비스 전달체계의 최일선으로 시설 종사자와 대상자(client)의 대면을 통해 서비스가 전달되는 일종의 창구와도 같다. 그래서 정책 집행에 있어서 대상자가 실질적으로 느끼는 복지체감도를 높이기 위해서는 무엇보다 시설 종사자의 역할이 크다고 할 수 있다. 하지만 사회복지시설의 열악한 직무여건은 궁극적으로 직무스트레스를 높여[6,7], 대상자에게 저수준의 서비스가 제공될 가능성이 높는데 이는 정책의 실효성을 좌우하는 서비스 질의 전반적인 저하로 비화될 수 있다는 점에서 주목할 필요가 있다.

한편, 사회복지시설은 이용시설과 생활시설로 구분된다. 이용시설은 주간에만 이용이 가능한 시설로서 대상자가 특정 서비스만을 선별적으로 이용하는 반면, 생활시설은 일종의 주거시설로서 대상자가 시설 내에서 거주하며 전반적인 서비스를 받는 기관을 의미한다. 2018년 발간된 보건복지통계연보[8] 기준, 1개 시설 당 평균 종사자 수는 이용시설 7.2명, 생활시설 약 15.7명으로 생활시설 종사자가 약 8.6명 더 많은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 1)상대적으로 더 많은 종사자가 종사하고 있는 점, 2)시설의 목적상 종사자가 대상자와의 접촉 빈도가 높은 점, 그리고 3)이러한 특성으로 인해 종사자의 직무스트레스 정도가 대상자가 수혜 받는 서비스의 질에 더 큰 영향을 미치는 점으로 인해 생활시설 종사자를 한정하여 연구를 진행하고자 한다.

시설 종사자가 경험하는 대인관계적 어려움은 직무스트레스로 비화되며, 이는 다수의 연구에서 시설 종사자가 경험하는 소진(burnout)의 기제가 된다고 보고된다

[5,9-11]. 시설 종사자의 스트레스는 미국에서 1970년대 중반부터 인간봉사조직에서 종사자들이 업무 수행에 따른 성과나 보상이 미비하여 정서적 고갈 및 이에 따른 신체화 증상 등으로 인하여 직무에 지장을 발생시키는 것이 보고된 이후 현재까지도 지속적으로 논의되고 있는 개념으로[12] 특히 사회복지 영역에서 많은 논의가 이루어지고 있다. 사회복지사는 기본적으로 인간을 대상으로 하는 서비스 제공을 주요 내용으로 하기 때문에 시설 종사자는 대상자와 장기간에 걸쳐 밀접한 관계 아래, 궁극적으로 대상자가 온전한 삶을 영위하도록 지지자, 옹호자, 변화매개자 등의 다양한 역할을 수행하는 특수한 위치에 있다[13]. 그리하여 시설 종사자에게 대상자는 고객과도 같은데, 고객은 항상 종사자의 기대에 따른 언행을 보일 수는 없다. 그리하여 종사자는 특히 소진과 같은 정서적 고갈상태에 취약하며, 이에 따른 직무스트레스도 상당히 높은 수준인 것으로 보고된다[15,9,10].

직무스트레스를 완화할 수 있는 방안으로서 주목받는 것은 바로 대인관계적 측면이다[9,14,15]. 일반적으로 대상자와의 접촉이 잦은 직종 특성상 시설 종사자의 전문적 능력은 타인과의 소통에서 드러난다. 그 이유는 타인과의 의사소통을 통해 개인, 가족, 지역사회 체계를 아울러 대상자에게 최고의 결과를 가져올 수 있도록 실천관계를 수립함으로써 목표를 달성할 수 있기 때문이다. 이런 이유에서 시설 종사자의 의사소통능력은 비단 화법과 같은 차원을 넘어 효과적인 사회복지실천을 위한 전제조건적 개념으로 봐야할 것이다[14,15]. 그리고 이를 위해서는 효과적인 사회복지 개입을 결정하는 이른바 '치료동맹(therapeutic alliance)'이라 불리는 대인관계의 질 [14-18]을 높임으로써 양질의 서비스를 제공할 수 있는 수단이 될 수 있다.

실제로 일반적인 근로자지원프로그램(EAP)에서도 근로자들의 대인관계 향상을 위한 의사소통의 중요성은 강조하고 있으며[19], 근로자지원프로그램을 통한 효과를 보면 개인의 심리적 안정 도모뿐만 아니라 의사소통을 통한 조직 내 갈등완화 및 조직 활성화의 기폭제가 된다. 더 나아가 직무스트레스를 완화함으로써 업무 생산성 증대[19,20], 그리고 개인의 심리정서적인 문제의 해결 [21,22]에 까지도 도움이 된다고 알려져 있다. 이러한 맥락에서 봤을 때 대상자를 직접 대면하며 업무를 수행함과 동시에 팀 단위로 개입을 하는 사회복지 업무의 특성을 감안할 때, 시설 종사자들의 대인관계기술은 매우 중

요한 요소이며, 이를 통해 그들이 경험하는 직무스트레스가 완화되어 궁극적으로 대상자에게 제공되는 서비스의 질이 향상될 것이라 기대할 수 있다.

이를 위해 본 연구에서는 TSL(Thank Sorry Love) 프로그램을 적용하였다. TSL 프로그램은 김재엽[23]이 개발한 치료기법의 하나이다. 이 프로그램은 '고맙습니다', '미안합니다', 그리고 '사랑합니다'라는 표현을 직접적인 말로 표현하도록 격려함으로써 대인관계에서 표면화 혹은 잠재적 갈등을 해소하고 긍정적인 관계를 재구성하도록 돕는 프로그램이다. TSL 프로그램은 기혼 직장여성, 중년여성, 남성노인, 탈북여성, 청소년, 기혼 남성근로자 등을 대상으로 유의미한 효과를 거둔 바 있다[24-28]. 앞선 선행연구 역시도 대인관계의 개선을 목표로 하였던 점을 감안할 때, 본 연구에서도 대인관계가 중요한 변인으로 작용하는 시설 종사자라는 집단에도 적용을 함으로써 전반적으로 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것이라고 가정한다.

1.2 연구의 목적

본 연구에서는 시설 종사자를 대상으로 TSL-JSM (Job Stress Management) 프로그램을 실시하여 종사자의 대인관계 개선 및 직무스트레스 감소에 유의미한 효과를 사회과학적 방법과 의생명 과학적 방법의 융합적 방법을 통해 검증함에 그 목적이 있다.

2. 연구방법

2.1 연구설계 및 연구가설

본 연구는 사회복지생활시설 종사자들을 대상으로 TSL-JSM 프로그램의 내적타당도 검증에 보다 비중을 두고자 유사실험 설계(quasi-experimental design)를 적용하였고, 설계는 비동일통제집단 설계(nonequivalent control group design)의 개념을 확장하여 적용하였다. 이는 주로 프로그램의 효과성 평가 시 주로 사용되는 기법으로 사회복지영역에서 보편적인 설계유형으로 구분된다(김기원, 2001). 한편, 비동일통제집단 설계 시 실험집단(EG: Experimental group)과 통제집단(CG: Control group)간 무선할당(random assignment)을 적용하지 않을 경우 집단 간 동질성이 낮아질 수 있기 때문에 본 연구에서는 매칭(matching)기법을 적용하여 내적타당도

제고를 하였으며, 추가적으로 비교집단을 구성하여 효과성 검증에 타당성을 더하고자 하였다. Table 1

$$EG: O_1 \times O_2$$

$$\dots\dots\dots$$

$$CG: O_3 \quad O_4$$

Fig. 1 Nonequivalent control group design

Table 1. Research design

Groups	Measurement	Pre	Intervention	Post	Follow-up
EXP	S	S1	X	S2	S3
	B	B1	X	B2	B3
CON	S	S4	Y	S5	S6
	B	B4	Y	B5	B6
CTR	S	S7		S8	S9
	B	B7		B8	B9

S: Social scientific measurement, B: Biomedical scientific measurement, X: Experimental program(TSL-JSM), Y: Comparison program
 ** Pre-test(pre): 1 week before intervention initiation / Post-test(post): 1 week after intervention / Follow-up-test: 5 weeks after intervention

2.2 연구절차 및 연구대상

본 연구는 2015년 2월 연세대학교 기관윤리위원회로부터 연구승인을 획득한 후 연구가 진행되었다(1040917-201502-SB-110-02). 연구의 전반적 절차를 정리하면 다음과 같다.

첫째, TSL-JSM 프로그램 개입을 위한 전반적인 연구 설계 절차이다. 시기는 2015년 1월부터 5월까지 진행되었고, 문헌연구와 면접을 통해 종사자의 대인관계 기술 향상과 직무몰입 향상을 위한 TSL-JSM 프로그램 세부 내용을 구성하였고, 프로그램 효과성 검증을 위해 사전, 사후, 그리고 추후검사를 각 집단별로 설계하였다. 둘째, 실험집단에 TSL-JSM 프로그램, 비교집단에 타 프로그램 개입과 효과성을 측정하는 단계이다. 연구의 대상자를 시설 종사자, 요양보호사 자격을 가지고 있는 요양보호사 등 경남에 위치한 사회복지법인근무자로 한정하였다. 또한 법적 근무시간인 일 8시간 이상, 근무경력이 최소한 2년 이상인 종사자를 대상으로 하였다. 또한 프로그램의 효과 검증의 중요한 요소 중 하나인 혼인관계의 설정을 위해 기혼이고 자녀가 있는 대상자를 중심으로 연구의 목적 및 절차에 대한 설명을 진행한 이후, 자발적으로 동의서를 작성한 대상만을 선정하였다. 셋째, 효과성 검증단계이다. 최종적으로 시설 종사자 21명(실험집단, 비교집단, 통제집단 각 7명)을 매칭 기법을 적용하여 선

정하였다. 이후 통제집단을 제외한 실험 및 비교집단에 각 프로그램을 적용하여 개입을 실시하였고, 이후에는 사후, 추후검증을 실시했다.

2.3 측정도구

2.3.1 사회과학적 측정1: 대인관계기술

사회복지생활시설 종사자의 대인관계 능력 측정은 Guernsey의 대인관계 변화척도를 우리 실정에 맞게 문선 모가 번안한 것을 기초로 한 장혜순[29]이 사용한 척도를 사용하였다. 본 연구에서는 6개 하위영역 총 18개 문항(의사소통 3문항, 신뢰감 3문항, 친근감 3문항, 민감성 2문항, 개방성 4문항, 이해성 3문항)으로 구성하였다. 응답범주는 1점('전혀 그렇지 않다')에서 5점('매우 그렇다')의 5점 likert 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 대인관계기술이 뛰어난 것으로 해석하였다.

2.3.2 사회과학적 측정2: 직무스트레스

직무스트레스는 산업안전보건연구원[30]에서 개발한 척도를 사용하였다. 척도의 하위범주는 직무요구(4문항), 직무자율(4문항), 직무불안정(2문항) 직무관계갈등(3문항), 조직체계(4문항), 보상부적절(3문항), 직장문화(4문항)의 총 7가지 영역 24개 문항으로 구성되어 있다. 응답 범주는 1점('전혀 그렇지 않다')에서 5점('매우 그렇다')의 5점 likert 척도로 구성되어 있으며, 일부 문항을 역문항 처리하여 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 해석하였다.

2.3.3 사회과학적 측정3: 심박변이도

심박변이도는 심박동 간격의 변화를 뜻한다. 일반적으로 심박은 호흡, 혈압, 호르몬 및 감정에 의해서 미세하게 변화하는데, 교감신경계와 부교감신경계의 활성 정도의 변화에 따라 영향을 받는다. 이러한 심박변이도가 감소는 심박동 변화의 역동성과 복잡성이 떨어진 것을 의미하고, 이는 지속적으로 변화하는 환경에 대한 체내의 적응능력이 감소하였다고 해석할 수 있다[31]. 그러므로 심박변이도는 대인관계를 포함한 직무 환경에 대한 개인의 적응을 의생명과학적 방법으로 측정하는 방법이라고 할 수 있다. 이러한 심박변이도의 측정을 위해서는 자율신경검사기가 활용되었으며, 측정변수로는 시간범위분석(time domain analysis)에서 SDNN(standard deviation of all NN intervals; 전체 RR 간격의 표준편차)을 이용하

였다.

2.3.4 사회과학적 측정4: 혈중 코티졸

일반적으로 신체는 스트레스 상황에 노출되면 이를 대처하기 위하여 스트레스 반응이 일어나는데, 이는 행동변화와 더불어 인지 및 정서변화를 동반한다. 뇌생물과학적 반응은 1) 시상하부 - 뇌하수체 - 부신피질계(HPA, hypothalamic pituitary adrenocortical system)와 2)교감신경-부신수질계(SAM, sympathetic adrenomedullary system)라는 스트레스 반응 축에 의하여 이루어진다. 그런데 시상하부-뇌하수체-부신피질계가 활성화되면 부신피질에서 코티졸이, 교감신경-부신수질계가 활성화되면 부신수질에서 아드레날린이 분비되는데, 이 두 가지 호르몬을 스트레스 호르몬이라고 한다. 스트레스 호르몬은 모두 스트레스 지표로서 이용이 가능하나 아드레날린은 분비 이후 비교적 빠른 시간 내에 파괴되는 특성으로 인해 코티졸을 대표적인 스트레스 신체 지표로 이용하고 있다[32]. 코티졸은 혈액을 채취하여 수치를 파악할 수 있으며, 이후 임상검사센터에 의뢰하여 분석하였다.

2.4 TSL-JSM 프로그램 구성내용

TSL-JSM는 프로그램은 총 12회기로 구성되는데 1~5회기는 Thanks, 6~9회기는 Sorry, 10~12회기는 Love로 구성하였다. 각 프로그램의 교육내용과 목표는 아래와 같다. Table 2 프로그램은 각 회기가 분절적으로 진행되는 것이 아니라 유기적으로 연결됨으로써 이전의 긍정 효과가 지속될 수 있도록 회상(recall), 인정(regognize), 실현(realize), 강화(reinforcement), 재충전(refreshment)로 구성된 이른바 '5Re'라는 개념을 적극 활용한다. 이를 통해 회상에서 인정에 이르러 Thanks를 유도하고, 이후 Thanks가 강화됨으로서 대인 관계에서 나타난 과거 스스로의 대처과정 상의 문제점이 드러나면서 Sorry를 자연스럽게 인지할 수 있다[23]. Love는 Thanks와 Sorry 회기 간 구축된 상호간의 이해를 바탕으로 실현과 강화를 더욱 공고히 하게 된다. 이에 TSL-JSM은 종사자가 전반적으로 당면하는 직무스트레스를 종사자 수준에서 해결할 수 있는 상호적 과정을 중점적으로 개입하기 위해 이러한 부분을 포함시켰다.

2.5 분석방법

프로그램의 효과성 검증을 위해 SPSS 23 소프트웨어

Table 2. Overall contents of TSL-JSM(summary)

Parts	No.	Topic	Goal	Contents
Part 1. Thanks	1	Recall	Understanding of program	Introduction of group members and facilitators, Understanding and necessity of TSL program, Exploring the job of social worker
	2	Recognize	Understanding of 'Thanks' and relationship	Understand the characteristics of colleagues, the crisis in relationships with colleagues
	3	Realize	Planning and practice of 'Thanks'	Understanding organizational relationship of social welfare facilities, planning and practice of 'Thanks' to colleagues
	4	Reinforce	Time sharing and hug	Understanding changes in the role of the social workers in organization and job, practice of 'Thanks' to colleagues with physical contact(hug)
	5	Return	Sharing gifts and smile	How to use verbal and non-verbal expressions of 'Thanks', reinforce 'Thanks' practice, express oneself through smile
Part 2. Sorry	6	Recall	Writing 'Anger and Sorrow(AS)' note	Understand difference between individuals, recollection of events you feel sorry for others, writing about feeling for sorry
	7	Recognize	Understand of forgiveness	Identify importance of 'A type' which can be solved by self-understanding, recognize negative emotions toward oneself
	8	Realize	Telling 'Sorry'	Understand conflict and stress in facilities, realize importance of expressing 'Sorry' by planning and practicing
	9	Reinforce, Return	Understanding and practice of 'Sorry', 'Forgive'	Understand of meaning of 'Forgive', and planning expression of 'Forgive' those who hurt the heart
Part 3. Love	10	Recall, Recognize	Understanding of 'Love'	Understanding of premise on love, recognizing what the other wants in relationship, evaluation of 'Thanks' and 'Sorry' continuously
	11	Realize	Planning of 'Love'	Understanding of importance on communication, practicing of 'scale of love, planning for practice on 'Love'
	12	Reinforce, Return	Practice of Thanks, Sorry, and Love	Evaluation of overall process, and changed physical, mental, interpersonal relationship through TSL program

를 활용하였다. 우선, 실험, 비교, 통제 집단을 구성함에 있어 타당도를 검증하기 위한 사전 동일성 검증은 ANOVA 분석방법을 이용하여 진행하였다. 다음으로 프로그램이 연구대상자에게 미치는 영향 효과를 파악하기 위해 사전, 사후 및 추후검사에 대한 효과성을 검증하기 위해 Wilcoxon Signed Rank Test로 분석을 실시하였고, 다음으로 실험, 비교 및 통제집단의 각 검사 간 변화량 차이를 검증하기 위해 공분산 분석(ANCOVA)을 활용하였다. 공분산 분석 결과가 통계적으로 유의미 한 경우에는 Scheffe test 기법을 적용한 사후검증을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자의 인구사회학적 특성은 다음과

같다. Table 3 성별의 경우 실험집단 남성 1명을 제외한 20명은 모두 여성이었고, 전반적으로 연령은 40세 이상인 것으로 나타났다. 결혼상태의 경우 각 집단 별로 6명(각 85.71%)은 결혼 및 동거상태였으나 실험 및 비교집단 각 1명(14.29%)은 별거, 그리고 통제집단 1명(14.29%)은 이혼상태로 나타났다. 직업관련 특성으로서 대상자의 월수입의 경우 실험집단은 200만원 미만 3명(42.86%), 300만원 이상 4명(57.14%), 비교집단은 200만원 이상-300만원 미만 6명(85.71%), 300만원 이상 1명(14.29%)였으며 통제집단은 모두 200만원 이상-300만원 미만인 것으로 나타났다. 또한 일 근무시간은 실험집단 12시간 이상이라는 응답자가 7명(100%), 비교집단은 8시간 이상-12시간 미만 1명(14.29%)을 제외한 모두가 12시간 이상이었으며, 통제집단은 8시간 미만 4명(57.14%), 12시간 이상 3명(42.86%)으로 분석되었다.

Table 3. Characteristics of participants (N=21)

Groups ^a	EXP	COM	CTR	
	n(%)	n(%)	n(%)	
Gender	Male	1 (14.29)	0 (0.0)	0 (0.0)
	Female	6 (85.71)	7 (100.0)	7 (100.0)
Age	>40	0 (0.0)	1 (14.29)	0 (0.0)
	≤40	7 (100.0)	6 (85.71)	7 (100.0)
Marital status	Married	6 (85.71)	6 (85.71)	6 (85.71)
	Married, separated	1 (14.29)	1 (14.29)	0 (0.0)
	Divorced	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.29)
Education	Elementary school	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.57)
	Middle school	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.57)
	High school	2 (28.57)	3 (42.86)	2 (28.57)
	≥College	2 (28.57)	1 (14.29)	1 (14.29)
Monthly income (mine)	<200	3 (42.86)	0 (0.0)	0 (0.0)
	200 ≤ n < 300	0 (0.0)	6 (85.71)	7 (100.0)
	≤300	4 (57.14)	1 (14.29)	0 (0.0)
Monthly income (spouse)	<200	3 (42.86)	0 (0.0)	0 (0.0)
	200 ≤ n < 300	0 (0.0)	2 (28.57)	1 (14.29)
	≤300	2 (28.57)	0 (0.0)	4 (57.14)
	missing	4 (57.14)	1 (14.29)	1 (14.29)
Working hours	>8 hours	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (57.14)
	8 ≤ n < 12	0 (0.0)	1 (14.29)	0 (0.0)
	≤12 hours	7 (100.0)	6 (85.71)	3 (42.86)

^a EXP: Experimental group, COM: Comparison group, CTR: Control group

3.2 연구참여자 사전 동질성 검증

프로그램 개입 전 각 집단 간의 동질성을 확보하기 위하여 사회과학지표 및 의생명과학지표의 차이를 검증하였다. Table 4 세 집단의 모든 변인의 차이가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 집단 간 동질성이 확보된 것을 의미하는 결과로서 실험연구를 위한 첫 번째 조건이 달성된 것을 의미한다.

Table 4. Homogeneity verification among groups

	groups ^a	M	SD	F	P-value	
		Social science measurements	EXP	52.57	2.440	.536
IR ^b	COM	53.43	4.791			
	CTR	51.57	2.225			
Job stress	EXP	63.00	5.099	.774	.476	
	COM	61.29	2.563			
	CTR	60.29	4.309			
Biomedical science measurements	HRV_SDNN	EXP	32.15	8.239	.436	.653
		COM	44.05	33.436		
		CTR	39.74	23.799		
	Cortisol	EXP	67.14	7.559	.012	.988
		COM	68.57	29.681		
		CTR	67.14	16.036		

^a EXP: Experimental group, COM: Comparison group, CTR: Control group, ^b IR: Interpersonal Relationship

3.3 프로그램 효과성 검증¹⁾

3.3.1 사회과학적 검증: 대인관계기술, 직무스트레스

TSL-JSM 프로그램의 효과성을 검증하기 위해 우선 사회과학적 척도인 대인관계와 직무스트레스의 사전-사후와 사전-추후의 변화를 검증하였다. Table 5 실험집단의 대인관계에 대한 사전-사후 변화를 검증한 결과 사후 점수가 사전점수보다 작은 경우의 평균순위 negative ranks가 4.00, 높은 경우의 평균순위 positive ranks는 0 으로 나타나 평균 순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.371(p<.05)로 유의수준에서 5%에서 유의하게 나타났는데, 사후에 실험집단에서는 스트레스가 감소한 것으로 해석할 수 있다. 스트레스에 대한 사전-추후 변화를 검증한 결과 추후점수가 사전점수보다 작은 경우의 평균순위 negative ranks가 4.00, 높은 경우의 평균순위 positive ranks는 0으로 나타나 평균순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.366(p<.05)으로 유의하게 나타났다. 추후에 실험집단에서는 스트레스가 감소한 것으로 해석할 수 있다. 마찬가지로 실험집단의 직무스트레스에 대한 사후점수가 사전점수보다 작은 경우의 평균순위 negative ranks가 0, 높은 경우의 평균순위 positive ranks는 4.00으로 나타나 평균순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.388(p<.05)로 유의수준에서 5%에서 유의하게 나타났다. 이는 사후에 프로그램 참여로 인해 대인관계 점수가 증가한 것으로 해석할 수 있다. 대인관계에 대한 사전-추후 변화를 검증한 결과 추후점수가 사전점수보다 작은 경우의 평균순위 negative ranks가 0, 높은 경우의 평균순위 positive ranks는 4.00으로 나타나 평균순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.379(p<.05)로 유의수준에서 5%에서 유의하게 나타났다. 추후에 실험집단에서는 대인관계 점수가 증가한 것으로 해석할 수 있다.

1) 분석 결과, 연구참여자의 대인관계, 직무스트레스, 심박변이도, 코티솔의 사전점수와 사후 및 추후점수 간에는 선형성 검증되어 공분산분석을 통해 집단 간 차이를 분석하기 위한 두 번째 가정이 충족되었다. 또한 각 집단별로 두 변인의 공변량과 종속변수 간 회귀직선 기술기의 동일하지 않았다. 즉, 공변량인 직무스트레스, 심박변이도, 코티솔의 사전점수가 실험, 비교 및 통제집단에 동일하게 작용하고 있는 것으로서 사전점수를 분석하기 위한 최종적인 가정이 충족된 것을 의미한다. 연구결과에서는 이를 생략하였다.

Table 5. Wilcoxon Signed Rank Test of pre-post, pre-follow-up on biomedical scale

		HRV-SDNN								
		Pre-post			Pre-follow-up			Mean		
		n	Mean Ranks	Z	n	Mean Ranks	Z	pre	post	follow
EXP	negative ranks	0	0	-2.20*	0	0	-2.20*			
	positive ranks	6	3.50		6	3.50		32.23	36.74	32.03
	ties	0			0					
COM	negative ranks	5	3.20	-1.15	4	4.00	-1.15			
	positive ranks	1	5.00		2	2.50		31.89	30.95	30.39
	ties	0			0					
CTR	negative ranks	3	3.33	-.10	3	4.33	-.52			
	positive ranks	3	3.67	0.00	3	2.67		31.25	32.21	28.17
	ties	0			0					
		Cortisol								
EXP	negative ranks	6	3.50	-2.20*	5	3.80	-1.78			
	positive ranks	0	0		1	2.00		9.98	5.46	6.40
	ties	0			0					
COM	negative ranks	4	2.50	-.10	4	2.75	-.10			
	positive ranks	2	5.50		2	5.00		7.85	9.94	7.93
	ties	0			0					
CTR	negative ranks	1	3.00	-1.57	1	4.00	-1.36			
	positive ranks	5	3.60	0.00	5	3.40		7.46	9.59	9.13
	ties	0			0					

* EXP: Experimental group, COM: Comparison group, CTR: Control group

3.3.2 의생명과학적 검증: 심박변이도, 코티졸

프로그램의 효과성과 관련하여 앞서 검증된 사항을 보다 정교하게 하기 위해 심박변이도와 코티졸을 이용한 의생명과학적 검증을 실시한 결과는 다음과 같다. Table 5 우선 실험집단의 심박변이도의 경우 HRV-SDNN에 대한 사전-사후 변화를 검증한 결과 사후점수가 사전점수보다 높은 경우의 평균순위 positive ranks가 3.50으로 나타나 평균순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.201(p<.05)로 유의수준에서 5%에서 유의하게 나타나 사후에 HRV-SDNN 점수가 증가한 것으로 해석할 수 있다. HRV-SDNN에 대한 사전-추후 변화를 검증한 결과 추후점수가 사전점수보다 높은 경우의 평균순위 positive ranks가 3.50으로 나타나 평균 순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.201(p<.05)로 유의하게 나타났다. 추후에 실험집단에서는 HRV-SDNN 점수가 증가한 것으로 해석할 수 있다. 즉, 프로그램 개입 결과 환경에 대한 적응을 보여주는 지표라 할 수 있는 심박변이도가 실험집단에서 유의미하게 향상되었음을 의미한다.

다음으로 코티졸의 경우 실험집단의 사전-사후 변화

를 검증한 결과 사후점수가 사전점수보다 작은 경우의 평균순위 negative ranks가 3.50으로 나타나 평균순위에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 Z값이 -2.201(p<.05)로 유의하게 나타났다. 사후에 비교집단에서는 Cortisol 점수가 감소한 것으로 해석할 수 있다. Cortisol에 대한 사전-추후 변화를 검증한 결과 통계적인 유의성을 보이지 않았다. 사전-추후 변화의 경우 Cortisol 점수가 감소한 경우가 5명, 증가한 경우가 1명으로 나타났다. 이는 스트레스를 나타내는 지표인 코티졸의 수치가 전반적으로 실험집단에서 유의미하게 감소하였음을 보여주는 결과이다.

4. 논의 및 결론

본 연구의 결과 바탕으로 한 논의 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 실험집단의 대인관계 정도가 유의미하게 증가하였고, 직무스트레스는 감소하였다. 이는 TSL-JSM 프로그램이 시설 종사자의 대인관계적 문제 해결에 유의미한 효과성을 가짐과 동시에 직무스트레스를 감소하여 궁극적으로 직무몰입을 도울 수 있는 결과라고 할 수 있다. 기존 연구에서도 중년여성 대상, 기혼 남성근로자 대상, 탈북여성 대상 등의 관계개선 및 정신건강 증진을 목표로 하였던 TSL 프로그램 개입이 긍정적인 효과성이 검증된 바와 일치하는 결과이다[24-28]. 이러한 종사자들의 긍정적인 변화는 시설의 인력관리를 위한 구체적인 방안이 될 수 있다. 따라서 TSL-JSM 프로그램은 시설 종사자의 대인관계 향상과 직무스트레스를 줄이기 위한 구체적인 방안으로서 활용될 수 있음이 검증된 것이다.

기존 시설 종사자들을 위한 프로그램은 직무능력 향상을 위한 일반적 교육, 혹은 직무스트레스에 대처하기 위한 일반적인 근로자지원 프로그램(EAP)을 통한 개입이 주를 이루어, 사회복지 시설이라는 특성을 반영하지 못했다는 근원적인 한계를 가진다. 특히 시설 종사자들의 대인관계 기술은 그간 간과되어왔을 뿐만 아니라, 직무상 그 중요성이 매우 큼에도 불구하고 대인관계 문제는 개인만의 문제로 간주되는 경우가 많았다. 하지만 탈산업사회로의 변화에 따른 가족기능의 약화로 사회복지 시설의 역할이 지속적으로 증대될 것으로 예측되는 가운데[1], 시설 종사자의 대인관계 기술은 복지서비스의 질

적 제고에 유의미한 연관이 있다고 할 수 있다. 그 이유는 일반적으로 가족의 보호력이 낮은 집단으로서의 생활 시설입소자를 케어하는 시설 종사자들의 대인관계 기술 향상과 직무스트레스 감소는 대상자가 체감하는 서비스 만족도와도 직결되기 때문인데, 이러한 측면에서 본 연구는 주요한 시사점을 제시하였다고 할 수 있다. 지속적으로 제기되는 사회복지 종사가 처한 열악한 근무여건이라는 하드웨어적 환경이 제한되는 바, 본 프로그램을 적용함으로써 대인관계 기술의 향상 및 직무스트레스의 감소는 궁극적으로 사회복지시설을 이용하는 이용자의 복지 체감도를 높이기 위한 구체적인 소프트웨어적 접근이 된다고 기대할 수 있다. 따라서 지속적으로 프로그램의 수정 및 보완을 통해 선행연구[14-18]에서 제시한 시설 종사자와 시설 이용자의 '치료동맹'이라는 관계를 더욱 긴밀하게 만들기 위한 기초 자료가 되며, 장기적으로 시설 종사자를 위한 교육프로그램으로서도 활용이 가능할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 융합적 측정방법을 적용하여 사회과학적 측정 외의 의생명과학적 측정을 실시함으로써 기존 실험연구에서 한 걸음 더 나아가 효과성 측정에 대한 과학성과 객관성의 수준을 향상 시켰다. 기존 대다수의 연구에서 활용되는 자기보고식 설문조사를 통한 효과성 검증의 경우는 전적으로 조사대상자의 의지에 따라 결과가 변화할 수 있다는 근원적인 한계를 가지고 있다. 하지만 본 연구에서는 심박변이도와 코티졸의 측정을 도입함으로써 프로그램 효과성 검증에 대한 신뢰도를 한층 높였다는데 의의가 있다고 할 수 있다. 구체적으로, 의생명과학적 측정 변수인 혈중 코티졸 농도가 사회과학적 측정변수인 직무스트레스지표와 양의 상관관계가 있었는데 이는 직무스트레스가 높을수록 스트레스 호르몬인 코티졸 농도가 상승하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의생명과학적 방법의 도입은 기존 임상 프로그램의 효과성 검증을 위해 진행된 양적·질적 방법이 내포한 한계를 일정부분 극복했다고 할 수 있다. 또한 연구 결과는 시설 종사자에 대한 개입 프로그램을 적용함에 있어 실증적 근거가 될 수 있다. 이를 토대로 현장에서 경험하는 인간관계, 그리고 직무적 어려움을 구체적으로 해결하기 위해 TSL-JSM 프로그램을 적용하는 방안을 고려해볼 수 있다.

본 연구의 제한점 및 후속연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 특정 지역의 일부 생활시설 종사자

만을 대상으로 하여 본 연구의 결과를 일반화하기엔 무리가 따른다. 시설 유형에 따라 구분되는 대인관계 및 직무스트레스 요인이 작용할 수 있기 때문에 향후에는 각 기관 유형별로 접근을 할 필요가 있다. 둘째, 비동일 통제 집단 비교설계를 활용하였기 때문에 내적타당도 확보에 한계가 있다. 시설 종사자들의 특성상 무선헌당이 불가능하여 연령, 배우자 유무와 같은 인구사회학적인 특성을 고려하여 집단별로 참여자를 배치하였다. 이에 대한 보완을 하기 위해 집단 간 동질성 검증을 실시하여 집단 간의 동질성 확보를 위한 보완적 접근을 실시하였으나, 순수실험조사설계에서의 난선헌 과정을 충족하지는 못했다는 한계를 가진다. 셋째, 본 연구에서는 내적타당도 확보를 위한 기타 요인들을 완벽하게 통제하지 못했을 가능성이 존재한다. 동일한 설문지를 3회에 걸쳐 반복적으로 측정하여 발생할 가능성이 높은 이른바 검사요인, 반응효과요인 등의 내적타당도 저해 문제가 발생했을 가능성도 배제할 수는 없다. 본 연구에서 실시된 프로그램의 경우는 12회기 이상으로 구성됨으로써 프로그램을 안정적으로 운영하기 위해서는 기관뿐만 아니라 법인의 협조가 없이는 불가능하다. 이에 참여자들이 속해 있는 사회복지법인과의 긴밀한 연계가 필요하다. 넷째, 심박변이도와 코티졸 측정에 있어서 실험의 엄정성을 기할 환경 확보에 한계가 있었다. 본 연구 당시, 의생명과학적 효과성을 검증 하기 위해 조사대상자에게 체할 12시간 전부터 음식, 음주, 카페인 등 외생요인으로 작용할 수 있 섭취를 금한다고 사전 고지를 했지만 이를 확인할 방법은 없었다. 특히, 실험연구로서는 상대적으로 많은 인원이 사회과학적 측정과 함께 혈액채취, HRV 검사까지 진행되는 과정에서 완벽하게 외생변수를 통제하는데 제한이 있었다. 이에 따라 향후 의생명과학적 측정의 신뢰성을 높이기 위해서 사전 외생변인에 대한 보다 엄격한 통제, 조사대상자의 편의를 보다 고려한 실험환경적 특성을 우선적으로 확보해야할 것이다.

REFERENCES

- [1] Y. K. Kim, M. S. Kim, K. S. Park, D. C. Yoon, H. S. Jeong & K. H. Kim. (2014). Survey on Level of Compensation and Working Conditions of Social Workers. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs.

- [2] J. S. Kim. (2013). A Critical Review on the Social Worker's Compensation Structure in South Korea : Focused on the Debate about the Wage Survey. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 15(1), 57-81.
- [3] J. C. Noh. (2016). Problems on the Working Condition of Workers and Labor Management in Social Welfare Facilities. *Ilkam Law Review*, 34, 149-183.
- [4] S. J. Park, Y. O. Yoon, M. H. Park & S. K. Wi. (2003). Survey on Workforce and Working Conditions of Social Workers in Seoul. Seoul: Seoul Council on Social Welfare.
- [5] K. M. Chae. (2011). Problems of Working Conditions of Social Welfare Workers and Plans and Strategies for Improvements. *Journal of Critical Social Welfare*. 33, 45-97.
- [6] Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of mental health*, 11(3), 255-265.
- [7] Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., & Katona, C. (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188(1), 75-80.
- [8] Ministry of Health and Welfare. (2018). Health and Welfare Statistical Year Book 2017. Sejong: Ministry of Health and Welfare. DOI: 11-1352000-000137-10.
- [9] Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- [10] Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of counseling psychology*, 36(4), 464-470.
- [11] J. Arches. (1991). Social structure, burnout, and job satisfaction. *Social work*, 36(3), 202-206.
- [12] M. S. Kim. (2004). The Impact of Social Workers' Burnout on their Intentions of Job Turnover. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 12, 27-55.
- [13] S. Y. Nam, S. K. Nam & M. A. Nam. (2006). Effects of Self-Efficacy and Facet Job Satisfaction on Global Job Satisfaction among the Workers of Residential Facilities. *Korean Journal of Social Welfare*, 58(3), 195-221.
- [14] Richards, S, Ruch, G, & Trevithick, P. (2005). Communication skills training for practice: the ethical dilemma for social work education. *Social work education*, 24(4), 409-422.
- [15] D. M. Mirabito. (2012). Educating a new generation of social workers: Challenges and skills needed for contemporary agency-based practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(2), 245-254.
- [16] S. H. Frieswyk, J. G. Allen, D. B. Colson, L. Coyne, G. O. Gabbard, L. Horwitz & G. Newsom. (1986). Therapeutic alliance: Its place as a process and outcome variable in dynamic psychotherapy research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(1), 32-38.
- [17] A. O. Horvath, A. C. Del Re, Flückiger, C., & Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9-16.
- [18] Knobloch Fedders, L. M., Pinosof, W. M., & Mann, B. J. (2007). Therapeutic alliance and treatment progress in couple psychotherapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 33(2), 245-257.
- [19] Bambacas, M., & Patrickson, M. (2008). Interpersonal communication skills that enhance organisational commitment. *Journal of Communication Management*, 12(1), 51-72.
- [20] Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.
- [21] Scamera, P., Bosco, A., Soleti, E., & Lancioni, G. E. (2009). Preventing burnout in mental health workers at interpersonal level: an Italian pilot study. *Community Mental Health Journal*, 45(3), 222-227.
- [22] Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of workplace behavioral health*, 21(2), 89-97.
- [23] J. Y. Kim. (2009). Theory and reality of TSL therapy. Seoul: Soya.
- [24] J. Y. Kim, D. G. Kim, S. I. Nam. (2012). TSL family therapy followed by improved marital quality and reduced oxidative stress. *Research on Social Work Practice*, 22(4), 389-399.
- [25] H. J. Kim, J. Y. Kim & D. G. Kim. (2016). "Thank You, Sorry, Love"(TSL) Therapy With North Korean Refugee Women: A Pilot Study. *Research on Social Work Practice*, 26(7), 816-824.
- [26] K. H. Choi & J. Y. Kim. (2018). Evaluation of the TSL@ Program for Parents of Children With Cancer. *Research on Social Work Practice*, 28(2), 146-153.
- [27] J. Y. Kim & D. E. Lee. (2014). Impact of Witnessing Parental Violence on Juvenile Delinquency - Examining the Effect of Aggression, Depression and TSL Expression. *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, 45, 131-160.

- [28] J. Y. Kim, W. J. Ryu & J. Y. Kwak. (2015). The effects of School Violence on Suicidal Risk of Adolescents: Moderating Effect of TSL(Parent-Adolescent Positive Communication). *Korean Journal of Family Welfare*, 20(3), 425-447.
- [29] H. S. Jang. (2003). Relationships among Communication Competence: Relational Outcomes and Attraction in Situations of Interpersonal Conflict. *Journal of Communication Science*, 3(2), 302-344
- [30] Occupational Safety & Health Research Institute. (2005). A Evaluation Study on Accuracy and Reliability of the Job Stress Scale for Korean (1st year). Ulsan: Occupational Safety & Health Research Institute.
- [31] R. E. Kleiger, J. P. Miller, Bigger Jr, J. T & A. J. Moss. (1987). Decreased heart rate variability and its association with increased mortality after acute myocardial infarction. *The American Journal of Cardiology*, 59(4), 256-262.
- [32] Vickers Jr, R. R. (1988). Effectiveness of defenses: a significant predictor of cortisol excretion under stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 32(1), 21-29.

최 장 원(Choi, Jang Won)

[정회원]



- 2001년 2월 : 한국해양대학교 영문학과 졸업 (문학사)
- 2009년 2월 : 연세대학교 대학원 사회복지학과졸업 (사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 연세대학교 대학원 사회복지학과졸업(사회복지학 박사)
- 2016년 4월 ~ 현재 : (부산외국어대학교 사회복지학과 조교수)
- 관심분야 : 사회복지실천, 노인, 장애인
- E-Mail : jwchoi@bufs.ac.kr