

교육복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과를 중심으로

최경일¹, 송경순^{2*}, 서동미³

¹한라대학교 사회복지학과 부교수, ²경기대학교 행정학과 박사수료,

³송실대학교 사회복지학과 박사수료

The Effect of Emotional Labor on Burnout for Educational Welfare Workers: Mediative Effect of Job Stress

Kyung-Il Choi¹, Gyeong-Sun Song^{2*}, Dong-Mee seo³

¹Associate professor, Dept. of Social Welfare, Halla University

²Doctoral candidate, Dept. of Public Administration, Kyonggi University

³Doctoral candidate, Dept. of Social Welfare, Soongsil University

요 약 본 연구는 취약계층의 학생에게 다양한 복지 서비스를 제공하는 교육복지사가 인식하는 감정노동이 소진에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해서 경기도 내 초·중·고등학교에서 근무하는 교육복지사 117명 전원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 그 결과를 SPSS 21.0 version을 활용하여 위계적 회귀분석과 sobel test로 분석하였다. 연구결과, 첫째, 교육복지사의 감정노동은 소진과 직무 스트레스에 각각 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교육복지사의 감정노동과 소진의 관계에서 직무 스트레스는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 교육복지사의 감정노동과 직무 스트레스의 측면에서 소진을 예방하고 경감하기 위한 실천적 방안을 제시하였다.

주제어 : 교육복지사, 감정노동, 소진, 직무 스트레스, 매개효과

Abstract This study aims to examine the effects of emotional labor on burnout and to verify the mediative effect of job stress between emotional labor and burnout for educational welfare workers. To achieve these purpose, a survey was conducted on all 117 educational welfare workers working at elementary, middle and high schools in Gyeonggido. And then the results were analyzed by hierarchical regression and sobel test using SPSS 21.0 version. The results of study were as follow. First, emotional labor positively effects on burnout and job stress. Second, there is a mediative effect of job stress between emotional labor and burnout. Based on these results, practical implications were proposed to prevent and relieve burnout of educational welfare workers in terms of emotional labor and job stress.

Key Words : educational welfare workers, emotional labor, burnout, job stress, mediative effect

*Corresponding Author : Gyeong-Sun Song(thdrudtns1@goe.go.kr)

Received February 26, 2020

Accepted May 20, 2020

Revised April 29, 2020

Published May 28, 2020

1. 서론

우리나라의 빠른 산업화와 도시화는 경제적인 측면에서 국민의 삶의 질 향상을 도모하였다. 그러나 경제성장 이면에는 계층 간 소득 격차와 같은 극심한 사회 양극화를 야기하였다. 실제로 2017년 소득 통계에 따르면 상위 0.1% 소득자와 중위 소득자 간 격차가 64배까지 소득 차이가 나는 것으로 나타났다[1].

이러한 현상은 경제적 차이로 그치지 않고 사회 전반, 그 중에서도 특히 교육에 미치는 부정적인 영향이 크다. 실제로 부모의 사회경제적 지위와 가구 소득별로 자녀 교육에 대한 비용 투자의 격차가 매년 벌어져서 교육이 사회 양극화를 고착시키는 주요인이 되고 있다[2].

이러한 계층 간 교육격차를 해소하기 위해서 국가적인 차원에서 여러 가지 노력을 기울이고 있는데, 그 중의 하나가 2003년부터 시작된 교육복지우선지원사업¹⁾의 실행이다[3]. 교복우 사업은 아동·청소년의 교육에서 나타나는 차별을 보완하기 위해서 학교가 중심이 되어 학생과 생활환경을 통합적으로 지원하는 사업이다[4]. 특히 저소득층 아동·청소년에게 학교와 지역사회가 통합적인 지원 네트워크 형성하여 학습, 심리정서, 문화체험, 사례관리 등의 서비스를 제공한다[5].

교복우 사업은 2003년에 서울과 부산의 저소득층 밀집 지역에 위치한 45개교에서 시범적으로 시작된 이후 현재 전국의 3,578개 학교에서 실시되고 있다[4]. 이 사업의 가장 큰 특징은 학교가 복지 서비스를 효과적으로 제공하기 위해서 교육복지사를 배치한 것이다[6].

현재 활동하는 교육복지사는 1천 5백 명 이상인데[7], 이들은 복지 서비스가 필요한 학생을 발굴하고 욕구를 파악하여 학생 맞춤형 프로그램을 제공하는 역할을 수행한다. 이외에도 학생에게 최상의 서비스를 제공하기 위해서 교사나 지역사회 기관들과 사례회의를 실시하고, 교사나 학부모에게 학생과 자녀의 지도 양육법을 교육하기도 한다[8]. 교육복지사가 학교, 가정 및 지역사회의 다양한 환경을 지원하면서 사업의 목적을 달성하기 위해서는 학생에 대한 이해는 물론이고 교사, 학부모 및 지역사회 기관들과 협력하는 것이 필요하다[9].

그런데 교육복지사가 학교에서 전술한 역할을 수행하는데 여러 가지 어려움을 겪는 것으로 알려진다. 그 주된 이유는 교육복지사의 90% 이상이 사회복지사이지만 이

들의 근무처는 사회복지 기관이 아닌 학교라는 이질적인 조직이라는 점이다. 예를 들어 교육복지사는 교사도, 행정가도 아닌 신분으로 학교에서 교육과 복지 중간 영역에 존재하여서 정체성의 혼란을 겪거나[10], 교사들은 정규 학교 교육과정만을 자신의 고유 업무로 인식하기 때문에 협력에 어려움을 겪기도 한다. 그리고 교육복지사는 학교 행정가와 교사의 교복우 사업에 대한 이해 부족, 새로운 전문가에 대한 배타적인 태도, 불안정한 역할과 업무 정체성의 혼란 등으로 인해서 소진을 겪는다[11].

이러한 배경에서 선행연구들은 교육복지사가 겪는 소진의 실태 등을 실증적으로 입증하였는데, 이지현[12]은 영호남권 초·중·고등학교 교육복지사 151명을 대상으로 역할 모호성이나 과도한 업무량 등이 소진에 영향을 미친다고 밝혔다. 그리고 주석진[13]은 서울, 부산, 대구, 경기, 전북지역의 교육복지사 365명을 대상으로 소진에 영향을 미치는 요인을 밝혔는데 그 중에서 과업으로 인한 스트레스가 주된 요인이라고 하였다. 이러한 사실들을 종합하면 학교의 복지기능 확충을 위해서 배치된 교육복지사는 업무를 수행하면서 심리적 어려움과 이로 인한 소진을 겪는다는 것을 알 수 있다.

소진은 1974년에 Freudenberger가 처음 사용한 용어로 신체적, 정신적, 심리적으로 더 이상 업무를 수행할 수 없게 되는 탈진 상태에 빠진 것을 말한다[14]. 또는 사람과 관련된 일을 하는 전문 직업인들이 업무 수행 과정에서 겪는 정서적인 탈진 혹은 냉소주의 증상이라고 할 수 있다. 소진이 오래되면 부정적인 업무태도를 갖게 되어서 성과가 하락하고 신체적이고 정서적인 측면에서 어려움을 경험하고 이직의도를 갖거나 이직을 하게 된다[15].

교육복지사와 유사 직종인 학교사회복지사의 소진도 이와 유사한 특징을 갖는데, 학교사회복지사가 업무에 대한 교육과 경험 수준이 낮거나 활용 가능한 자원이나 지원체계가 약하여 어려움에 대처할 능력이 부족하면 결과적으로 낮은 성취감으로 인해서 소진에 이르게 된다[16]. 이를 보면 교육복지사가 소진을 겪으면 교육복지 서비스를 통해서 저소득층 아동·청소년 개인과 그들의 주변 환경까지 통합적으로 지원하려는 목적을 달성하는데 어려움을 겪게 될 것이다.

교육복지사의 소진을 예방하고 해결하기 위한 선행연구들[17,18]은 성별, 연령, 실무경력, 근무기간과 같은 개인적인 특성과 교장, 교감과의 관계형성을 비롯해서 업무량이나 업무 특성과 같은 조직적인 특성이 교육복지사의 소진에 영향을 미치는 요인이라고 언급하고 있다.

1) 실무자와 연구자는 물론이고 교육부에서는 교육복지우선지원 사업을 '교복우 사업'으로 약칭하므로 이후부터는 이렇게 기술하였다.

그런데 최근 들어서 사회복지사의 소진에는 감정노동이 많은 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다. 즉 클라이언트와 관계를 형성하고 그들의 문제를 해결하는데 도움을 주기 위해서 자신의 감정을 고무시키거나 억제하여 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것을 의미하는 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 것이다[19,20]. 송현진과 조윤직[21]은 이러한 주장을 실증적으로 입증하였는데, 이들이 2,774명의 사회복지사를 대상으로 조사한 바에 따르면 사회복지사의 감정노동은 소진과 정적인 상관관계가 있으며, 다른 요인보다도 감정노동이 소진에 더 많은 영향을 미친다고 하였다.

한편 한상근[22]은 사회복지사를 우리나라 203개 직업 중 감정노동을 네 번째로 많이 수행하는 직업군으로 꼽았다. 강수정[23]의 연구는 이를 뒷받침하는데, 282명의 사회복지사를 대상으로 조사한 바에 따르면 이들의 감정노동 수준이 4점 만점에 3.40점으로 보통 수준보다 높으며, 대표적인 감정노동자로 알려진 간호사의 3.05점에 비해서도 월등히 높게 나타났다.

이러한 연구결과를 종합하면 사회복지사가 인식하는 감정노동 수준이 상당히 높으며 이로 인해서 소진도 높은 수준에서 경험할 것이라고 예상할 수 있다. 특히 복지현장이 아닌 학교에서 교육복지사는 더욱 그러할 것인데, 이들이 전문가로 인정을 받고 업무를 하기 위해서는 학생뿐만 아니라 교사, 교직원 등과도 다양한 인간관계를 맺고 협력해야 한다. 하지만 그 과정에서 경험하는 권한 부족이나 열악한 업무환경 등은 교육복지사의 정체성이나 업무 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 교육복지사는 이런 상황을 극복하기 위해서 더 많은 감정적인 노력을 할 것이며 그 과정에서 감정노동을 쉽게 경험하여 소진으로 이어질 가능성이 높다[24,25]. 박아가페와 박창우[26]는 교육복지사 7명을 대상으로 질적 연구를 수행하였는데, 이들의 감정노동은 소진과 직접적인 관련성이 있어서 소진에 가장 많은 영향을 미친다고 하였다.

감정노동은 소진뿐만 아니라 직무 스트레스에도 많은 영향을 미치는 것으로 알려지고 있다[27]. 미국 국립산업안전보건연구소[28]는 직무 스트레스를 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이라고 정의하였다. 이에 대해서 박광수[29]는 사회복지 종사자, 정찬훈[30]은 사회복지 담당 공무원 그리고 나연금[31]은 교육복지사를 대상으로 각각 연구를 수행했는데 공통적으로 감정노동은 직무 스트레스에 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 실증적인 결과를 제시하였다.

그런데 직무 스트레스는 소진을 야기하는 또 다른 원인[27]이기 때문에 감정노동의 영향을 받아서 야기된 직무 스트레스는 소진으로 이어질 것이다. 이에 대해서 주석진[13]은 교육복지사가 학교에서 겪는 직무 스트레스가 소진에 영향을 미친다는 점을 실증적으로 밝혔다.

이상과 같은 내용을 정리하면 교육복지사의 감정노동은 소진에 직접적인 영향을 미치며, 감정노동과 소진 간의 관계에서 직무 스트레스가 매개효과를 가질 것으로 예상할 수 있다. 그러나 이러한 사실은 관련 선행연구들의 결과들을 추론한 것이어서, 교육복지사를 대상으로 종합적이고 체계적으로 파악할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 교육복지사의 소진을 예방하는데 필요한 대안을 제시하려는 목적을 위해서 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 교육복지사의 감정노동은 소진에 영향을 미치는가?

연구문제 2. 교육복지사의 감정노동은 직무 스트레스에 영향을 미치는가?

연구문제 3. 교육복지사의 직무 스트레스는 소진에 영향을 미치는가?

연구문제 4. 교육복지사의 직무 스트레스는 감정노동과 소진 간에 매개효과를 가지는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구의 대상은 경기도 초·중고등학교에서 근무하는 교육복지사 117명 전원이다. 2018년 10월 5일부터 12일까지 우편 설문조사를 실시하였고, 응답한 93명의 결과를 분석에 활용하였다. 경기도는 교복우 사업을 시범사업이 아닌 정규사업으로는 전국에서 처음인 2006년부터 실시한 대표성을 지니기 때문에 본 연구는 이러한 특성을 감안하여 경기도의 교육복지사를 대상으로 실시되었다. 그리고 교육복지사에 관한 연구가 부족하여서 관련 분야의 전문가를 대상으로 한 연구를 활용하였다. 따라서 설문의 타당도를 확보하기 위해서 교육복지사 3명과 사회복지학 박사 학위를 소지한 A교육지원청의 교육복지연구원 1명에게 2회에 걸친 문항 검증을 통해서 문항 수정을 하였다.

2.2 측정도구

본 연구의 독립변수인 감정노동은 Brotheridge와

Grandey[32]가 개발하고 신중환[33]이 사회복지사에게 적용한 ‘나는 클라이언트를 대할 때 업무상 요구되는 감정으로 꾸며서 표현한다’를 포함한 6문항으로 구성된 척도로 측정하였다. 신뢰도는 cronbach's α =.708이었다. 매개변수인 직무 스트레스는 최명민[34]이 의료사회복지사의 직무 스트레스를 측정하기 위해 개발한 ‘경력을 쌓아도 내가 하는 일에 발전적 변화가 없다’라는 문항을 포함한 4문항을 활용하였다. 신뢰도는 cronbach's α =.665였다. 종속변수인 소진은 최혜영[35]이 번역하여 활용한 ‘일 때문에 정신적으로 지쳐있다’를 포함한 22문항으로 구성된 Maslach Burnout Inventory 척도로 측정하였다. 신뢰도는 cronbach's α =.872로 나타났다. 이상의 각 척도는 ‘전혀 그렇지 않다’부터 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 구성되어서 점수가 높을수록 해당 척도의 수준이 높다는 것을 의미한다.

2.3 자료분석

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 SPSS 21.0을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 방법은 연구대상자의 일반적 특성과 주요 변수의 특성을 파악하기 위해서 기술통계와 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 독립변수가 종속변수에 미치는 영향과 매개변수의 효과를 파악하기 위해서 3가지의 모형을 설정하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 정규성 검증을 위해 연구모형에 포함된 변수들의 왜도와 첨도를 확인하였는데 절대값이 각각 3미만과 7미만으로 나타나서 연구변수의 정규성으로 인한 문제는 없었다. 각 모형의 1단계는 통제변수만을 투입한 것이고 2단계는 독립변수를 추가한 것인데, 각 모형의 1단계에는 유의한 변수가 나타나지 않아서 2단계 결과만 제시하였다. 연구모형인 교육복지사의 감정노동이 소진에 영향을 미치는 과정에서 직무 스트레스의 매개효과를 파악하기 위해서 sobel test를 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 교육복지사의 일반적 특성을 파악하였다. 성별은 여자가 88명(94.6%), 남자가 5명(5.4%)이었다. 학력은 학사가 57명(61.3%), 석사가 36명(38.7%)로 나타났다. 근무하는 학교는 초등학교(43명, 46.2%)와 중학교(46명, 49.5%)가 비슷하였고 고등학교는 4명

(4.3%)이었다. 이들의 연령은 평균 40.39세였고, 교육복지사 총 경력은 평균 6년 14개월이며, 현재 학교에서 근무한 경력은 평균 5년 5개월로 나타났다.

근무 학교가 교복우 사업을 실시한 기간은 1년부터 11년까지였으며, 평균 7년 이상이었다. 전교생은 76명부터 1,228명까지 분포되었으며 평균 약 670명이었다. 교복우 사업의 대상인 중위소득 60% 이하의 저소득층 학생은 학교별로 46명부터 320명이었고 평균 약 129명이었다.

Table 1. general characteristics of respondents

		n(%)		n(%)	
gender	male	5(5.4)	school level	elementary	43(46.2)
	female	88(94.6)		middle	46(49.5)
academic level	bachelor	57(61.3)		high	4(4.3)
	master	36(38.7)			
	min./max./mean/s.d			min./max./mean/s.d	
age(year)	24/59/40.39/9.08	project performance period of school(year)		1/11/7.48/2.49	
total career (month)	2/195/73.79/39.83	number of the whole school(n)		76/1,228/671.70/240.51	
present career (month)	2/1,199/66.36/124.17	number of the target group(n)		46/320/129.76/49.87	

3.2 주요 변수의 특성과 상관관계

본 연구의 주요 변수인 교육복지사가 인식하는 감정노동, 직무 스트레스 및 소진의 특성과 이들 간의 상관관계는 다음과 같다. 우선 교육복지사가 인식하는 감정노동은 5점 만점에 평균 2.37점 수준에서 느끼는 것으로 나타나서 선행연구[19]에서 나타난 일반 사회복지사의 수준보다 낮았다. 직무 스트레스는 5점 만점에 평균 2.92점 수준이어서 감정노동보다 높은 수준에서 경험하고 있었다. 소진은 5점 만점에 평균 2.28점 수준에서 느끼고 있었는데, 이는 중간 이하의 수준으로서 선행연구[19]가 제시한 사회복지사의 소진 정도보다 낮은 수준이었다.

Table 2. descriptive statistics and correlations of variables

	emotional labor	job stress	burnout
mean(s.d)	2.37(.81)	2.92(.77)	2.28(.50)
emotional labor	1		
job stress	.299**	1	
burnout	.497**	.436**	1

** p<.01

교육복지사가 인식하는 소진, 감정노동 및 직무 스트레스 간에 어떠한 상관관계가 있는지 파악하였는데, 세 변수 간에는 모두 통계적으로 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 교육복지사가 감정노동을 수행하는 수준이 높으면 소진과 직무 스트레스 수준도 자연스럽게 높아질 수 있으며, 직무 스트레스가 높아지면 소진이 높아질 수 있다는 것이다.

3.3 연구모형 분석

Table 3. results of hierarchical regression

		model 1 emotional labor→ burnout			model 2 emotional labor→ job stress			model 3 job stress→ burnout		
		B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β
p e r s o n	gender (male=0)	-.253	.210	-.116	-.596	.366	-.180	-.145	.228	-.067
	academic (bachelor=0)	.153	.105	.148	.212	.186	.134	.017	.111	.016
	age	-.017	.006	-.296**	-.009	.011	-.105	-.016	.007	-.283*
	total career	.003	.002	.215	.004	.003	.199	.002	.002	.181
	present career	.001	.002	.086	.000	.003	.007	.001	.002	.044
s c h o o l	period of school	-.007	.020	-.034	.007	.035	.022	.001	.021	.004
	level (elementary=0)	.009	.096	.009	.208	.169	.135	-.078	.103	-.078
	number of the whole school	.000	.000	-.015	.000	.000	.016	.000	.000	.126
	number of the target group	.001	.001	.056	.000	.002	.007	.000	.001	.010
	emotional labor	.315	.063	.495***	.293	.113	.297*			
job stress							.240	.067	.368**	
R ²			.357			.172			.268	
F(Sig.)			4.325***			1.597*			2.823**	

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

다음은 본 연구의 목적인 교육복지사가 인식하는 감정노동이 소진에 영향을 미치는지 그리고 직무 스트레스가 이를 매개하는지 파악하기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였다. 모델 1은 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악한 것이다. 1단계는 통제변수인 교육복지사의 개인적 특성과 학교 특성만 투입하였는데 소진에 유의미한 영향을 미치는 변수가 없었다. 2단계는 1단계에 감정노동을 추가한 것인데, 감정노동이 소진에 $\beta=.495(p<.001)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다.(연구문제 1)

모델 2는 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을

파악한 것이다. 1단계는 직무 스트레스에 유의미한 영향을 미치는 변수가 없었다. 2단계는 1단계에 감정노동을 추가하였는데, 감정노동이 직무 스트레스에 $\beta=.297(p<.05)$ 의 영향을 미치고 있었다.(연구문제 2)

모델 3은 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 파악한 것으로서, 1단계는 소진에 유의미한 영향을 미치는 변수가 없었다. 2단계는 1단계에 직무 스트레스를 추가한 것인데, 직무 스트레스가 소진에 $\beta=.368(p<.01)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다.(연구문제 3)

따라서 네 번째 연구질문인 직무 스트레스가 감정노동과 소진 간의 관계를 매개하는지 파악하기 위해서 sobel test를 실시하였다. 그 결과, 감정노동은 직무 스트레스에 .293의 영향을 미쳤고, 직무 스트레스는 소진에 .240의 영향을 미쳤으며 sobel test의 Z값은 2.101(p<.05)로 통계적으로 유의한 수준의 값이 나타나서 교육복지사의 감정노동은 소진에 직접적인 영향을 미치는 것뿐만 아니라 직무 스트레스에도 영향을 미치고, 감정노동의 영향을 받은 직무 스트레스는 소진에 간접적인 영향을 미치는 것으로 판명되었다.(연구문제 4)

Table 4. verification of mediative effectiveness

paths	a(SEa)	b(SEb)	Zab
emotional labor→job stress→burnout	.293(.113)	.240(.067)	2.101*

* p<.05

4. 결론 및 제언

본 연구는 교육복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향력을 분석하고 감정노동과 소진 간의 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 검증하였다. 이를 토대로 교육복지사의 소진을 낮추기 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다. 이를 위해서 경기도 내 초·중고등학교에서 근무하는 교육복지사 전원인 117명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 이에 따르는 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 교육복지사의 감정노동은 소진에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 따라서 교육복지사가 소진되지 않기 위해서는 감정노동의 수준을 잘 관리하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다.

교육복지사는 학교에서 학생에게 상담이나 사례관리 등의 직접적인 서비스를 제공하는 것 외에도 학부모나 교사 혹은 지역사회 기관의 종사자와 다양하게 교류하면

서 학생의 변화를 돕는 돌봄 서비스를 제공한다. 이러한 역할은 학생과 학부모 등에게 많은 기대를 받는데, 이 과정에서 교육복지사는 전문가로서 존중받기보다 어려움을 들어주고 해결해주는 사람으로만 여겨지는 경우가 많다. 이는 일반 사회복지사에 대한 대중의 인식과도 유사한데, 비교적 새롭게 활동을 시작한 교육복지사에 대한 인식은 더욱 그러할 것이다. 그러므로 교육복지사가 자신의 감정을 표현하지 못하고 주변의 기대에 부합하기 위한 차원에서 조절하거나 통제하는 경우도 있을 것이다.

또한 교육복지사는 개별 학교에서 1명씩만 근무하는 소수 직군의 종사자이기 때문에 학교 행정가나 교사 혹은 학생 등과 같은 주변의 이해 당사자에게 자신의 권익을 합리적으로 요구하기보다 상황을 수동적으로 받아들이는 경우도 있다. 이러한 상황은 교육복지사가 감정노동에 미숙하게 대처하게 하는 부정적 요인이 될 것이다.

따라서 교육복지사는 학교에서 학생 돌봄의 업무를 수행하는 전문가라는 점을 감안하여 교사의 권익을 보호하기 위한 일련의 조치를 이들에게도 확대 적용하는 것이 필요하다. 예를 들면 학생에게 서비스를 제공하는 과정에서 심리적, 신체적 혹은 유형, 무형의 상해를 얻은 경우에 교사가 이용할 수 있었던 긴급상담을 교육복지사도 받을 수 있도록 하는 것이다.

그런데 감정노동이 학교 행정조직 차원에서 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 경우도 많을 것인데, 이를 근본적으로 해결하기 위해서는 학교 행정가와 교사가 교육복지사의 업무와 역할을 충분히 이해하고 존중하는 태도가 필요하다. 이를 위해서 교복우 사업과 교육복지사 혹은 학생 돌봄 사례 등을 학교 교육 관계자에게 안내하고 홍보하는 것이나 관리자와의 공식, 비공식적 간담회를 지속적으로 개최하여야 하는 것이 필요할 것이다.

둘째, 교육복지사의 직무 스트레스는 소진에 직접적인 영향을 미치는 동시에 감정노동과 소진 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 이는 교육복지사의 직무 스트레스를 효과적으로 관리해야 하는 필요성을 알게 한다.

모든 직업인은 자신의 직무를 수행하면서 스트레스를 받을 수밖에 없다. 하지만 스트레스는 부정적인 기능만 하는 것이 아니라 이를 잘 관리하고 극복하면 생산성 높은 결과를 도출하는데 긍정적인 요인이 될 수 있다.

따라서 교육복지사도 학교에서 유일한 복지 전문가로 기능하면서 수행하는 많은 업무량과 주변 이해 당사자와의 관계에서 겪는 스트레스를 기능적인 관점에서 해석할 필요가 있다. 그러나 직무 스트레스를 교육복지사의 시각 고정이나 개인적 차원의 해결로만 접근하는 것은 무리이

고 거시적으로 접근해야 할 부분도 많을 것이다.

일반적으로 직무 스트레스를 해결하기 위해서 조직 내에서 협력적이고 상호 신뢰적인 관계를 형성하는 것 등이 중요하게 여겨지는데, 학교도 이러한 노력의 중요성을 간과할 수는 없다. 따라서 학생 개인이 보다 나은 학교생활을 하는데 필요한 노력과 조치가 무엇인지에 대해서 교육복지사와 교사가 지속적으로 고민하고 성찰하는 사례회의와 같은 공동의 노력이 추가적으로 필요하다. 이것은 교육복지사는 물론이고 교사도 학습과 성장의 기회를 갖는 것으로서 직무 스트레스에 능동적으로 대처하는 방법이 될 수 있다.

교육지원청 차원에서는 교육복지사가 개별 학교에서 직무를 수행하는 과정에서 겪는 행정적 어려움을 해결할 수 있는 구체적인 조치를 취해야 할 것이다. 예를 들면 행정업무 효능감 향상을 위해 정책과 행정에 대한 직무 교육을 제공하여 다양한 업무 상황에서 유연성을 발휘할 수 있도록 지원하는 것을 들 수 있다.

또한 개별 학교에는 교육복지사가 1인씩만 있기 때문에 이들의 직무 스트레스를 경감시키는데 유용한 슈퍼비전이나 자문을 받는 것이 비용이나 시간 등과 같은 현실적인 이유로 어려움이 많다. 따라서 교육지원청은 해당 지역에 위치한 교육복지사를 학교급이나 주제별과 같은 다양한 형태로 워크숍이나 장학 등을 제공할 필요가 있다. 이러한 노력으로 교육복지사가 학교에서 직무를 수행하는 과정에서 겪는 스트레스에 보다 잘 대처하여서 결과적으로는 학생에게 보다 전문적이고 효과적인 서비스를 제공하게 될 것이다. 또한 직무 상 스트레스의 고위험군에 속하는 교육복지사를 위해서는 자율연수, 휴직 프로그램 개발, 연차별 직무지원 매뉴얼 마련과 같은 지원책이 필요할 것이다.

한편 학교사회복지사가 국가 자격으로 전환되어서 2021년부터는 본격적으로 수련교육, 보수교육, 슈퍼바이저 양성 및 보수교육 등의 전문성 향상을 위한 조치가 시행될 예정이다. 그런 점에서 학교사회복지사와 유사한 자격으로 업무를 수행하는 교육복지사를 위한 이상의 실천적, 정책적 제언들을 학교사회복지사와 연계하면 양 직종 공동의 발전을 기대할 수 있을 것이다.

본 연구는 사회복지사의 소진에 관한 연구는 다수가 있지만 학교라는 2차 세팅에서 교복우 사업을 수행하는 교육복지사의 소진을 다룬 연구가 부족한 상황에서 주변 요인과의 관계에서 세롭고 실증적으로 접근했다는 의의가 있다. 그리고 본 결과를 통해서 그동안 크게 주목받지 못했던 교육복지사의 소진을 경감시킬 수 있는 추가적인

연구와 실천 방법이 도출될 수 있을 것이다. 그러나 몇 가지 한계를 동시에 갖고 있다. 우선, 교육복지사의 소진, 감정노동 및 직무 스트레스에 대한 이론적 근거가 부족하다. 이는 학교는 교육복지사가 가장 최근에 업무를 시작한 영역이어서 선행연구가 충분하지 못한 이유로 발생한 한계이다. 본 연구가 이러한 관계를 실증적으로 입증하였으므로 향후에는 이론적으로 보다 완성된 구조로 다양한 후속 연구가 진행될 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 교복우 사업을 서울, 부산과 함께 가장 초기에 시작한 경기도의 교육복지사를 대상으로 수행하여서 상성성과 대표성을 높이고자 하였다. 그러나 이는 연구 결과를 전체 교육복지사로 일반화하는데 제약을 수반한다. 따라서 차후의 연구는 더 많은 지역과 특성의 교육복지사를 대상으로 수행할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 소진에 영향을 미치는 위험요인만을 탐색하였는데, 차후의 연구는 소진을 극복하는데 유용한 보호요인에 대해서 실증적인 연구를 수행하면 새로운 대안을 마련하는데 도움이 될 것이다. 넷째, 매개효과를 확인하기 위해서 구조방정식을 사용할 수 있으나 연구 대상인 경기도 교육복지사 전원으로서는 모형 구성의 충분한 사례를 확보하기 어려우므로, 측정오차를 통제하지 못하는 한계에도 불구하고 회귀분석을 통해 매개효과를 검증하였다. 차후의 연구는 좀 더 엄격한 분석방법을 활용하여 연구를 수행할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] <http://news.wowtv.co.kr/NewsCenter/News/Read?articleId=A201910170025&t=NN>
- [2] K. K. Kim. (2005). Educational Gap in Korea and Determinant Factors. *Korean journal of Sociology of Education*, 15(3), 1-27.
- [3] B. D. Sohn, C. H. Koo, M. S. Kim & J. M. Kim. (2018). Research on the Effectiveness of Educational Welfare Priority Support Project. *Korean Journal of Youth Studies*, 25(12), 389-410. DOI : 10.21509/KJYS.2018.12.25.12.389
- [4] H. Y. Lee, M. H. Park, S. W. Kwon & D. M. Seo. (2014). *Performance Analysis of the Educational Welfare Investment Priority Zone Project of Gyeonggi Province*. Suwon, Gyeonggi Institute of Education.
- [5] H. K. Lee & B. R. Ryu. (2002). *A study on the Selection of Educational Welfare Investment Priority Zone Project*. Seoul, Korean Educational Development Institute.
- [6] Korean Educational Development Institute. (2008). *A White Book on the Educational Welfare Investment Priority Zone Project*. Seoul, Korean Educational Development Institute.
- [7] Current Status of School Social Welfare Projects in 2019. <http://www.kassw.or.kr>
- [8] J. W. Kim. (2008). *A Study on the Development of Educational Welfare Work*. Seoul, Korean Educational Development Institute.
- [9] K. I. Choi & H. L. Noh. (2008). Community Collaborative Work among School Social Workers and Community Welfare Professionals: Its Current Status. *Journal of Social Science*, 10, 67-84.
- [10] H. R. Kim. (2009). Social Exclusion Inequality and Social Workers. *Journal of School Social Work*, 17, 29-50.
- [11] S. G. Kim & H. J. Choi. (2015). A Qualitative Study on Burnout Resilience Experiences of Community Education Specialist Carried out by Education Welfare Priority Project. *Korean Journal of Youth Studies*, 22(8), 85-213.
- [12] J. H. Lee. (2011). *Factors to Affect the Burnout of the Community Education Specialist*. Master dissertation. Kyungsung University, Busan.
- [13] S. J. JU. (2015). A Study on the Risk and Protective Factors to Burnout of Social Workers in Schools. *Journal of School Social Work*, 32, 53-85.
- [14] G. R. LEE. (2009). *Emotional labor*. Seoul: Imagine
- [15] S. J. Heo & J. S. Hong. (2018). The Mediating Effects of Perceived Organizational Support and Self-soothing Ability in the Relationship between Emotional Labor and Job Burnout: Targeted Organ Procurement and Transplantation Coordinator. *The Korean Journal of Health Psychology*, 23(1), 127-45.
- [16] S. H. Kim & G. S. Im. (2007). A Study on Performing School Social Worker's Role in Korea. *Journal of the Korean society of child welfare*, 24, 121-149.
- [17] C. H. Park. (2011). A Qualitative Study on the Obstacles in the Community Education Specialist's Role Performing. *The Journal of Elementary Education*, 24(1), 199-266.
- [18] E. J. Kim. (2012). A Study on Factors affecting Turnover Intentions of School Social Workers. Master dissertation. Konkuk University, Seoul.
- [19] C. H. Han. (2019). *A Study on the Effect of Emotional Labor on the Burn-out of Social Worker-Focused on the Mediating Effect of Job Stress*. Master dissertation. Dongguk University, Seoul.
- [20] M. I. Hyun. (2017). The Effect of Work Environment on Emotional Labor of the Worker in Social Welfare Institutions. The Autumn Academic conference Materials of *Academy of Korean Social Welfare*, 10, 147-167.
- [21] H. J. Song & Y. J. Cho. (2016). Effects of Emotional Labor on Burnout and Satisfaction: Focusing on Social

- Workers. *Korean Public Administration Review*, 50(1), 201-234.
- [22] S. G. Han. (2016). A Study on the Occupational Characteristics of Emotional Labor in Korea. *The Journal of Labor Studies*, 32, 5-27.
- [23] S. J. Kang. (2014). *The Relationships between Emotional Labor, Job Involvement and Turnover Intention of Nurses Working in Long-term Care Hospitals*. Master dissertation. Kosin University Graduate School, Busan.
- [24] S. H. Hong, J. H. Pang, & K. N. Eum. (2011) A Study on the School Social Work Field Placement in Schools. *Journal of School Social Work*. 20, 77-101.
- [25] S. H. Lee & S. Y. Kim. (2015). School Social Workers' Experience of Discrimination and Their Reactions in the Schools. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 46(1), 215-245.
- [26] A. Park & C. W. Park. (2018). A Phenomenological Study on the Emotional Labor Experience of School Social Welfare Practitioners. *Journal of Community Welfare*, 66, 261-295.
DOI : 10.15300/jcw.2018.66.3.261
- [27] S. M. Cho & C. H. Jeong. (2018). The Effects of Emotional Labor and Job Stress on Job Burnout in Community Mental Health Promotion Center Workers. *A study on Learner Centered Curriculum Education*, 18(11), 617-634.
DOI: <http://doi.org/10.22251/jlcci>
- [28] <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>
- [29] G. S. Park. (2012). *A Study on the Effects of Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction of Social Welfare Workers*. Master dissertation. Konkuk University, Seoul.
- [30] C. H. Jeong. (2014). *A Study on the Effect Emotional Labor on the Job Stress and Job Burnout of Social Work Civil Servant of SMG: Focused on Regulation Effect of Social Support*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [31] Y. K. Ra. (2006). *A Study on Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of School Social Workers*. Master dissertation. Seoul Women's University, Seoul.
- [32] C. M. Brotheridge, & A. A. Grandey. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspective of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- [33] J. H. Shin. (2014). *The Effect of Individual Fits with Social Welfare Value, Organization, and Peer on Social Worker's Emotional Labor*. Doctoral dissertation. Sungkyunkwan University, Seoul.
- [34] M. M Choi. (2007). Creating and Validating Scale of Resilience to Burnout and Scale of Burnout Risk with Mixed Methods. *Korean Journal of Social Welfare* 59(4), 245-272.
- [35] H. Y. Choi. (1995). *A Study on the Factors of Effects on the Burnout for Social Workers*. Master dissertation. Yonsei University, Seoul.
- [36] S. M. Han & S. W. Yang. (2018). What Does Moderates the Effect of Emotional Labor on Burnout for Social Worker? : Focused on Supervision and Human Rights. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 32(1), 157-178.

최 경 일(Kyung-II Choi)

[장학원]



- 1999년 2월 : 숭실대학교 사회사업학과(문학 석사)
- 2008년 8월 : 숭실대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2008년 8월 ~ 현재 : 한라대학교 사회복지학과 부교수
- 관심분야 : 아동청소년복지, 학교사회

복지

· E-Mail : kichoi@halla.ac.kr

송 경 순(Gyeong-Sun Song)

[장학원]



- 2006년 2월 : 경기대학교 사회복지학과(문학 석사)
- 2019년 6월 : 경기대학교 일반대학원 행정학과 박사수료
- 2009년 3월 ~ 현재 : 경기도수원교육지원청 교육복지조정자
- 관심분야 : 청소년복지, 학교사회복지,

거버넌스

· E-Mail : thdrudtns1@goe.go.kr

서 동 미(Dong-Mee SEO)

[장학원]



- 2002년 2월 : 숭실대학교 사회사업과(문학 석사)
- 2018년 2월 : 숭실대학교 사회복지학과 박사수료
- 2009년 5월 ~ 현재 : 경기도교육청 교육복지조정자
- 관심분야 : 청소년복지, 학교사회복지

· E-Mail : dmhope@goe.go.kr