

A Study on the Job Stress of Social Welfare Officials and Administrative Officials

Jung-Seo Lee*, Young-Hwan Kim**

*Assistant Professor, Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology, Gwangju, Korea

**Chairman of the Social Science Academic Committee, Asian Cultural Institute, Gwangju, Korea

[Abstract]

The purpose of this study is to present theoretical and policy implications based on the results of the empirical analysis of job stress in consideration of insufficient prior research on the level of job stress by public officials in charge of social welfare and public officials in general administration. For this purpose, social welfare and general administrative positions working at the City Hall of G Metropolitan City and five autonomous districts(including the Dong community service center) were selected as subjects for research. The data analysis used the SPSS statistical program to obtain technical statistics based on the average of the lower variables of the job stress. According to the analysis, there is a difference in the subjective perception level of public officials in charge of social welfare and public officials in general administration in both internal factors of job, such as job demands and job autonomy and external factors of job, such as job insecurity, organizational system, conflict of relations, inadequate compensation, and job culture. Based on this, it presented policy measures that require the granting of self-esteem of public officials in charge of social welfare, improvement of their duties, and adjustment of their workload to an appropriate level.

▶ **Key words:** Job Stress, Administrative Officials, Social Welfare Officials, In-service Factor, Non-duty Factor

[요 약]

본 연구는 사회복지 담당공무원과 일반행정직 공무원의 직무스트레스의 수준에 대한 선행연구가 충분하지 않은 점을 고려하여 직무스트레스에 대한 실증분석의 연구결과에 따른 이론적 시사점과 정책적 시사점을 제시하고자 하는 데 연구의 목적을 두었다. 이를 위해서 G광역시 시청과 5개 자치구청(동 주민센터 포함)에서 근무하고 있는 사회복지직과 일반행정직 공무원을 연구대상으로 선정하였다. 자료분석은 SPSS 통계프로그램을 사용하여 직무스트레스의 하위변수에 대한 평균을 통한 기술적 통계를 구하였다. 분석결과, 직무요구도, 직무자율성인 직무내적 요인과, 직무불안정, 조직체계, 관계 갈등, 보상 부적절, 직장문화인 직무외적 요인 모두에서 사회복지 담당공무원과 일반행정직 공무원의 주관적인 인식 수준에는 차이가 있음을 알 수 있었다. 이를 토대로 사회복지 전담공무원의 자존감 부여와 담당업무의 개선과 업무량을 적정한 수준으로의 조정이 필요한 정책적 방안을 제시하였다.

▶ **주제어:** 직무스트레스, 행정직공무원, 사회복지직공무원, 직무내적 요인, 직무외적 요인

-
- First Author: Jung-Seo Lee, Corresponding Author: Young-Hwan Kim
 - *Jung-Seo Lee (jslee@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology
 - **Young-Hwan Kim (yhkc@daum.net), Asian Cultural Institute
 - Received: 2020. 06. 03, Revised: 2020. 06. 26, Accepted: 2020. 06. 26.

I. Introduction

사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원의 담당업무는 기본적으로 다음과 같은 차이가 존재한다. 먼저, 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제 43조에 의거하여 사회복지전담 공무원이란 “「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람으로 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 특별시·광역시, 도, 시·군·구·읍·면·동 또는 사회보장사무 전담 기구에서 사회복지서비스에 관련된 업무를 담당하는 공무원”을 말한다.

이들 사회복지전담공무원의 업무는 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제43조에 따르면 사회보장급여에 관한 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태의 조사 등 보건복지부령으로 정하는 사회복지에 관한 전문적 업무를 담당한다. 이를 구체적으로 살펴보면, 사회복지서비스를 필요로 하는 사람들인 노인, 아동, 장애인 등에 관련된 복지의 증진을 위한 업무로서 노인복지 관리, 자활지원 관리, 사회복지시설 관리, 아동복지 관리, 의료급여 관리, 긴급복지 지원 관리, 장애인 복지 관리, 저소득층에 대한 복지지원 관리 등을 담당한다.

그리고 공무원법 상 국가공무원법 제2조 제2항 제1호, 지방공무원법 제2조 제2항 제1호에 의거하여 일반행정직 공무원은 “기술, 연구, 또는 행정 일반에 대한 업무를 담당하는 공무원”을 말하는데 행정공무원이 대표적이다.

사회복지직 공무원과 일반행정직 공무원의 현원과 관련하여 살펴보면, 2018년 12월 31일 기준 보건복지통계연보에 따르면, 2018년 현재 사회복지전담 공무원 수는 정원대비 24,496명(현원-23,125명, 남성-6,634명, 여성-16,490명)으로 2014년 정원대비 16,475명(현원-16,2695명, 남성-4,441명, 여성-11,828명) 5년간 약8,000명 수준으로 증가하였으며, 남성 공무원보다도 여성공무원이 더 많아 차지하고 있는데 현원 대비 71%차지하고 있는 것으로 나타났다.

반면에 2019년 행정안전부통계연보(2018.12.31. 기준)[1]에 따르면, 2018년 현재 공무원 총수는 1,074,842명인데 2014년은 1,010,505명, 2015년은 1,021,544명, 2016년은 1,029,471명, 2017년은 1,049,030명으로 해마다 증가추세로 나타났다. 2018년 1,074,842명 중 국가공무원은 648,643명, 지방공무원은 399,571명(시도 104,466 / 시군구 226,175)으로 나타났는데, 일반행정을 담당하는 분야의 일반행정직 공무원은 100,939명(교육분야 355,375명, 공공안전분야 161,401명, 현업분야 30,928명은 제외)으로 나타났다.

이러한 공무원들 중에서 사회복지전담 공무원들이 처해 있는 직무환경의 특징은 근무환경의 열악함, 승진체계의 불충분, 충분하지 못한 보수체계, 과중한 업무부담, 자율성의 부족 등을 들 수 있다.

따라서 일반적으로 사회복지전담 공무원이 일반행정직 공무원보다 더 큰 스트레스와 좌절을 더 겪고 있는 것으로 알려져 있고, 그에 대한 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원의 직무스트레스로 인한 결과의 선택도 차이가 있다.

일반행정직 공무원의 경우 과다한 업무부과나 스트레스 상황에 처하게 된 경우에 선택의 유형은 잔류, 전보, 이직의 세 가지이지만 사회복지전담 공무원의 경우 잔류나 이직의 두 가지 선택방법 밖에 없기 때문에 스트레스 수준도 더 높고 극단적인 선택을 하는 경우가 나타나는 것이다[2].

사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원의 직무스트레스와 관련한 선행연구들을 살펴보면, 사회복지전담 공무원이 일반행정직 공무원들을 대상으로 하여, 종속변수로 직무만족과 조직몰입을 선정하여 이들 변수들에 대한 직렬 간의 차이와 영향력의 수준을 분석한 성정모(2013)의 연구[3]가 대표적이다.

성정모(2013)는 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원을 연구대상으로 하여 그 중 사회복지전담 공무원의 직업특성과 조직몰입과 직무만족 간의 관계를 연구한 결과, 사회복지전담 공무원의 직무역할특성과 조직특성요인은 그들의 조직몰입과 직무만족 수준을 높여 주는 것으로 나타났으며 이에 대한 정책방안을 제시하였다.

이렇듯이 선행연구가 충분하지 않은 점을 고려하여 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원의 직무스트레스에 대한 선행연구의 결과를 확인하고 연구결과에 따른 이론적 시사점과 정책적 시사점의 제시가 본 연구의 목적이다.

이러한 연구목적의 달성을 위해서 본 연구에서는 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원을 연구대상으로 하여 이들 간의 직무스트레스에 대한 인식과 수준차이를 실증적으로 비교분석하였다.

II. Discussion on Job Stress

직무스트레스의 기본적인 특징은 직무처리 환경과 업무내용이 과도하거나 복잡해질수록 직무스트레스 문제는 더욱 심각하게 대두되어 왔으며, 과중한 직무스트레스는 개인의 신체적·정신적 건강악화를 야기 시키고 이에 따른 심리적인 불만족 상태는 개인들의 직무성과를 저하시키는 결정적인 요인이 되고 있다[4].

이러한 특징을 가지고 있는 직무스트레스와 관련하여 그 개념적 정의를 먼저 살펴보면, 스트레스에 대한 그 동안의 정의 접근차원은 생물학적 또는 의학적 측면에서 밖으로부터의 자극에 대한 신체내부의 항상성의 교란, 사회심리학 측면에서 개인과 환경과의 관계작용에서 촉발되는 심리적인 반응, 행동과학적 측면에서의 위협에 반응하기 위해서 대비하는 개인적인 반응 과정으로 진행되어 옴으로 인하여 다양한 스트레스의 개념이 정의되었다. 이러한 스트레스의 접근차원에 따라서 개념이 달리 정의되어 온 바[5] 본 연구에서는 직무스트레스에 대한 개념을 최초로 정의한 Hans Selye(1963)는 스트레스란 “개인들이 느끼는 어떤 종류의 외부 위협에 대해서 신체적 반응조건에서 나타나게 되는 긍정적 또는 부정적으로 나타나는 보편적인 생체적 반응”이라는 스트레스의 정의를 직무스트레스로 확대하고자 한다[6].

지금까지 직무스트레스를 야기 시키는 요인들에 대해서는 선행연구자들에 따라서 개인적 요인과 환경적 요인 그리고 직무적 요인 및 조직적 요인 등으로 분류하여 다양하게 제시되어 왔다. 하지만 이와 같은 연구요인들에 대해서는 2012년도에 우리나라 한국산업안전보건공단에서 분류하고 있는 한국인의 직무스트레스 요인 측정 지침[7]에서 제시하고 있는 직무스트레스를 야기시키는 요인들은 직무자율요인, 직무불안정요인, 직장문화요인, 직무요구요인, 보상 부적절요인, 관계갈등요인, 조직 체계요인, 물리적 환경요인 등 8가지의 직무스트레스 하위요인들을 제시하고 있다. 이러한 직무스트레스 관련 요인들은 서로 관련되어 있는 특징이 있기에 본 연구에서는 이들 요인들 중에서 직무요구도, 직무자율성인 직무내적 요인과, 직무불안정, 조직체계, 관계갈등, 보상 부적절, 직장문화인 직무외적 요인으로 구분하여 사용하고자 한다.

직무스트레스를 야기 시키는 요인들은 개인적으로는 부정적인 심리적 반응과 조직적인 차원에서 다음과 같은 부정적인 영향으로 나타난다[8]. 먼저 개인적인 차원에서는 직무스트레스로 인하여 심리적 반응으로 심리적 피로감, 신경질적 태도, 긴장감, 자존감의 저하, 감정적 폭발, 억압감 등이 나타나고, 조직적인 차원에서는 결근율이나 이직률의 증가, 낮은 생산성이 나타난다. 결국 직무스트레스를 야기시키는 요인들은 조직구성원들에게 부정적인 반응을 나타나게 함으로써 조직전체에까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이러한 주장을 볼 때 사회복지담당 공무원의 직무스트레스에 대한 논의가 깊이 있게 진행되어야 함을 알 수 있다.

III. Study Design

1. Data Collection and Method of Analysis

본 연구의 조사대상의 공간적인 범위는 G광역시 시청과 5개 자치구청(행정복지센터 포함)으로 선정하였고, 인적 범위는 광역시청과 5개 자치구(행정복지센터 포함)에서 근무하고 있는 공무원의 직렬 중 사회복지직과 일반행정직을 연구대상으로 선정하였다. 특히 연구대상 중 사회복지 담당공무원은 G광역시 5개 자치구의 행정복지센터에서 근무하면서 직접 사회복지 일선 현장에서 복지서비스를 제공하는 사회복지 담당공무원을 중심으로 하였다.

본 연구의 설문조사는 2020년 3월 31일부터 2020년 4월 21일까지의 기간에 걸쳐 300부(사회복지 담당직과 일반행정직 공무원 대상 각각 150부)의 설문지를 배부하여 진행하였다. 총 283부의 설문지가 회수되었고 회수된 설문지에 대해서는 설문항목에 대한 응답이 많은 경우와 불성실하다고 생각하는 설문지 11부를 제외하고 272부(사회복지 담당직공무원-145부, 일반행정직공무원-127부)의 설문지를 통계분석에 활용하였다.

이에 대한 자료분석 방법은 SPSS 통계프로그램을 사용하여 직무스트레스의 하위변수에 대한 응답자들의 주관적 인식 수준을 분석하기 위하여 각각의 직무스트레스 변수들에 대한 평균을 통한 기술적 통계를 구하였다.

2. Measuring the Variables

본 연구 설문지의 측정도구와 관련하여 직무스트레스에 대한 설문문항들은 2013년도의 남길우의 연구, 2010년 박응열[9]과 2013년 남길우[10], 2015년 박종주[11]의 연구에서 사용하였던 직무요구도, 직무자율성인 직무내적 요인과, 직무불안정, 조직체계, 관계갈등, 보상 부적절, 직장문화인 직무외적 요인으로 구분하여 직무스트레스에 대한 총 24개의 설문문항으로 본 연구의 주제에 맞게 다음과 같이 구성하였다.

2.1. In-service Factor

직무내적 요인과 관련하여, 직무요구도의 설문내용은 ‘나는 다른 여러 가지 업무를 같이 처리하고 있음’, ‘업무를 처리하는 중에는 충분한 휴식시간이 있음’, ‘기존에 비해서 업무량이 점점 증가하는 편임’, ‘나는 많은 업무 때문에 시간이 부족한 편임’ 등의 4문항, 직무자율성의 설문내용은 ‘내가 처리하는 업무는 높은 수준의 업무처리방식을 필요로 하는 것들임’, ‘나는 스스로 업무량과 업무관련 처리계획을 조절할 수 있음’, ‘나의 담당업무는 창의력을 필

요로 하는 업무임’, ‘담당업무 처리와 관련하여 결정 권한과 영향력 등 재량권이 있음’ 등의 4문항으로 직무내적 요인은 총 8개의 문항으로 구성하여 설문문항에 대해서는 5점 척도를 사용하여 평가하였다.

2.2. Non-duty Factor

직무외적 요인과 관련하여, 직무불안정의 설문내용은 ‘내 조직에서는 내가 힘든 경우에는 나의 힘들음을 알아주고 이해해주는 조직원들이 있음’, ‘내 조직의 상사는 나의 업무를 처리하는데 도움을 주는 편임’, ‘내 조직의 동료들은 나의 업무를 처리하는데 도움을 주는 편임’ 등의 3문항, 조직체계의 설문내용은 ‘현재의 나의 근무조건이나 상황에서 구조조정 등 부정적인 변화가 있을 것 같은 예상이 됨’, ‘조직의 현재 상황이 불투명하여서 미래가 불확실한 편임’ 등의 2문항, 관계 갈등의 설문내용은 ‘조직원들의 업무처리와 관련하여서 본인들의 생각을 반영할 수 있는 여지가 많은 편임’, ‘우리 조직은 근무성적평가를 포함하여 기본적인 인사제도가 공정하고 합리적으로 이루어지는 편임’, ‘우리 부서와 타 부서 간에는 갈등이 없고 업무처리와 관련한 경우에는 부서 간 협조가 잘 되는 편임’, ‘우리 조직은 업무처리에 필요한 시설, 장비, 인력, 훈련 등의 지원은 잘 되는 편임’의 4문항, 보상 부적절의 설문내용은 ‘우리 조직에서는 개인들의 능력을 발전시키고 발휘할 수 있는 기회가 부여됨’, ‘지금까지의 나의 노력과 업적을 생각할 때, 나는 직장에서 존중과 신임을 받고 있다고 생각함’, ‘나의 상황이 미래에는 더 좋아질 것에 대한 기대감이 업무를 처리할 때 힘든 줄 모르고 하게 됨’의 3문항, 직장문화의 설문내용은 ‘우리 조직은 성차별로 인한 불이익을 주는 편임’, ‘회식자리가 불편한 편임’, ‘조직의 분위기는 경직되고 권위적인 편임’, ‘내게 주어진 업무지시는 어떤 기준이나 일관성이 없는 상태로 내려짐’의 4문항으로 직무외적 요인은 총 16개의 문항으로 구성하여 설문문항에 대해서는 5점 척도를 사용하여 평가하였다. 그리고 설문대상

자들의 인구통계학적 특성과 관련하여서는 직렬, 연령, 학력, 재직기간의 문항으로 측정하였다.

2. Analysis Result

2.1. Technical Statistics of Variables

본 연구에서의 조작화 된 변수인 직무요구도, 직무자율성인 직무내적 요인과, 직무불안정, 조직체계, 관계 갈등, 보상 부적절, 직장문화인 직무외적 요인에 대한 평가를 위해서 각각의 변수들에 대한 평균을 통하여 기술적 통계를 구하였다.

2.1.1. In-service Factor

응답대상자들의 직무내적 요인에 대한 주관적인 인식수준을 분석하기 위한 설문에 대한 분석결과를 요약하면 표 1과 같다. 직무내적 요인에서 직무요구도의 변수에서는 일반행정직 공무원은 전체적으로 낮은 점수를 보여 주어서 직무내적 요인과 관련한 직무스트레스 수준은 낮음을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면, ‘업무를 처리하는 중에는 충분한 휴식시간이 있음’, ‘나는 다른 여러 가지 업무를 같이 처리하고 있음’, ‘기존에 비해서 업무량이 점점 증가하는 편임’의 순으로 나타났고, ‘나는 많은 업무 때문에 시간이 부족한 편임’은 가장 낮게 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 직무내적 직무스트레스 수준이 일반행정직 공무원보다 높은 수준인데, 특히 직무내적 요인 중 ‘나는 다른 여러 가지 업무를 같이 처리하고 있음’과 ‘기존에 비해서 업무량이 점점 증가하는 편임’의 요인에 대해서 가장 높은 수준으로 나타났다.

직무내적 요인에서 직무자율성의 변수에서는 일반행정직 공무원은 전체적으로 업무에 대한 재량권의 부여 등으로 스트레스의 수준이 낮음을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면, ‘나는 스스로 업무량과 업무관련 처리계획을 조절할 수 있음’, ‘나의 담당업무는 창의력을 필요로 하는 업무임’, ‘담당업무 처리와 관련하여 결정 권한과 영향력 등 재

Table 1. Technical Statistics of In-service Factor

division	measurement item	mean	
		Social Welfare Officials	Administ-rative Officials
job requireme-nt diagram	I'm working on many other tasks together	3.55	3.87
	Sufficient time to rest while handling work	3.83	3.47
	More and more work than before	3.47	3.76
	I'm rather short of time because of a lot of work	3.31	3.80
job autonomy	My work requires a high level of knowledge or skill	3.47	3.60
	I can control my workload and work-related processing plans on my own	3.78	3.29
	My job requires creativity	3.75	3.30
	Has discretion, such as decision-making authority and influence, in relation to the handling of duties in charge	3.68	3.27

랑권이 있음'의 순으로 나타났고, '내가 처리하는 업무는 높은 수준의 업무처리방식을 필요로 하는 것들임'의 요인에 대해서 가장 낮은 수준으로 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 직무내적 직무스트레스 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원보다 '나는 스스로 업무량과 업무관련 처리계획을 조절할 수 있음' 과 '담당업무 처리와 관련하여 결정 권한과 영향력 등 재량권이 있음' 의 요인에 대해서 가장 낮은 수준으로 나타났다.

결론적으로 직무내적 요인에서 직무요구도와 직무자율성의 하위변수에 대한 일반행정직 공무원과 사회복지전담 공무원 간에 느끼는 주관적 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

2.1.2. Non-duty Factor

응답대상자들의 직무외적 요인에 대한 주관적 인식수준을 분석하기 위한 설문에 대한 분석결과를 요약하면 표 2와 같다.

직무불안정의 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원은 '내 조직의 동료들은 나의 업무를 처리하는데 도움을 주는 편임', '내 조직에서는 내가 힘든 경우에는 나의 힘들음을 알아주고 이해해주는 조직원들이 있음', '내 조직의 상사는 나의 업무를 처리하는데 도움을 주는 편임'의 순으로 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 일반행정직 공무원보다 전체적으로 직무불안정의 수준은 낮게 나타났다.

조직체계의 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원과 사회복지전담 공무원 모두는 '현재의 나의 근무조건이나 상

황에서 구조조정 등 부정적인 변화가 있을 것 같은 예상이 됨', '조직의 현재 상황이 불투명하여서 미래가 불확실한 편임' 의 요인들에 대해서는 낮은 수준을 보여 주었음. 하지만 일반행정직 공무원이 더 낮게 나타났다.

관계 갈등의 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원은 '우리 부서와 타 부서 간에는 갈등이 없고 업무처리와 관련한 경우에는 부서 간 협조가 잘 되는 편임', '우리 조직은 업무처리에 필요한 시설, 장비, 인력, 훈련 등의 지원은 잘 되는 편임', '조직원들의 업무처리와 관련하여서 본인들의 생각을 반영할 수 있는 여지가 많은 편임', '우리 조직은 근무성적평가를 포함하여 기본적인 인사제도가 공정하고 합리적으로 이루어지는 편임'의 순으로 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 일반행정직 공무원보다 전체적으로 관계 갈등의 수준은 낮게 나타났는데 특히 '우리 조직은 업무처리에 필요한 시설, 장비, 인력, 훈련 등의 지원은 잘 되는 편임'과 '조직원들의 업무처리와 관련하여서 본인들의 생각을 반영할 수 있는 여지가 많은 편임'의 요인들에 대해서는 가장 낮은 수준으로 나타났다.

보상 부적절의 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원은 '나의 상황이 미래에는 더 좋아질 것에 대한 기대감이 업무를 처리할 때 힘든 줄 모르고 하게 됨', '우리 조직에서는 개인들의 능력을 발전시키고 발휘할 수 있는 기회가 부여 됨', '지금까지의 나의 노력과 업적을 생각할 때, 나는 직장에서 존중과 신임을 받고 있다고 생각함'의 순으로 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 일반행정직 공무원보다

Table 2. Technical Statistics of Non-duty Factor

division	measurement item	mean	
		Social Welfare Officials	Administrative Officials
job insecurity	I have members who understand me when I'm having a hard time	3.37	3.50
	My boss tends to help me with my work	3.29	3.53
	Colleagues tend to help me with my work	3.41	3.47
organizational system	I think there will be a negative change in my working condition or situation	3.01	3.27
	The organization's current situation is uncertain, so the future is rather uncertain	3.00	3.36
relation conflict	Can reflect their opinions in relation to the handling of the work of the members of the organization	3.44	3.21
	Organizations tend to have a fair and reasonable basic personnel system	3.37	3.29
	There is no conflict between departments, and we tend to cooperate well	3.57	3.60
	Support for facilities, equipment, manpower, training, etc. necessary for the performance of duties is good	3.49	3.10
compensation inappropriateness	Organizations are given the opportunity to develop and demonstrate individual abilities	3.52	3.30
	I think I am respected and trusted at work	3.49	3.28
	Doing things without knowing it's hard	3.60	3.50
workplace culture	Our organization tends to penalize sexual discrimination	3.09	3.18
	The company dinners are rather uncomfortable	3.07	3.10
	Organizational atmosphere is rigid and authoritative	3.11	3.25
	Job orders given to me are given in a state of inconsistency or standards	3.15	3.34

전체적으로 보상 부적절의 수준은 낮게 나타났는데 특히 '지금까지의 나의 노력과 업적을 생각할 때, 나는 직장에서 존중과 신임을 받고 있다고 생각함', '우리 조직에서는 개인들의 능력을 발전시키고 발휘할 수 있는 기회가 부여됨'의 요인들에 대해서는 가장 낮은 수준으로 나타났다.

직장문화의 요인과 관련하여, 일반행정직 공무원은 '내게 주어진 업무지시는 어떤 기준이나 일관성이 없는 상태로 내려짐', '조직의 분위기는 경직되고 권위적인 편임', '우리 조직은 성차별로 인한 불이익을 주는 편임', '회식자리가 불편한 편임', '조직의 분위기는 경직되고 권위적인 편임'의 순으로 나타났다. 반면에 사회복지전담 공무원은 일반행정직 공무원보다 전체적으로 직장문화의 수준은 높게 나타났다.

IV. Conclusions

복잡한 사회환경과 인구의 고령화는 물론이고 사회복지서비스 대상자들의 복지서비스에 대한 요구가 다양해지고 있으며 그에 따른 질 높은 복지서비스 제공에 대한 사회복지서비스 대상자들의 기대는 사회복지전담 공무원의 직무범위의 확대와 역할의 확대를 필요로 하고 있는 것이 현실이다. 이에 따라 부정적인 영향으로 나타난 대표적인 것인 일선 현장에서 복지서비스를 제공하고 있는 사회복지전담 공무원의 사기저하와 직무생산성의 저하, 높은 이직율 등이라고 할 수 있다. 사회복지전담 공무원들에게 이러한 부정적인 영향을 미치는 직무스트레스에 대해서 본 연구에서는 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원들이 주관적으로 인식하고 있는 직무스트레스의 수준에 대한 분석을 통하여 사회복지전담 공무원의 직무스트레스 수준을 완화시켜 주기 위한 정책적인 시사점 제시하고자 하는데 본 연구의 목적을 두고서 연구를 진행하였다. 이를 위해서 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원들을 대상으로 설문조사를 통해서 직무스트레스의 수준에 대한 실증분석을 한 결과를 기초로 하여 다음과 같은 이론 및 정책적 시사점을 제시한다.

지금까지 사회복지전담 공무원과 일반행정직 공무원들을 같이 연구대상으로 포함하여 이들의 직무스트레스와 관련한 선행연구들은 찾아보기가 어려운 현실에서 이와 같은 연구를 진행하였다는데 이론적 의의가 있다.

본 연구의 실증분석 결과에서도 보듯이 사회복지전담 공무원은 일반행정직 공무원에 비해서 전체적으로 보상 부적절의 수준은 낮게 나타났다. 특히 그동안의 노력과 업

적을 고려하였을 경우에 직장에서 존중과 신임에 대한 수준이 낮음을 알 수 있다. 사회복지전담 공무원의 담당업무의 기본적인 성격은 사회복지 및 사회사업을 전공하여야 하기 때문에 일반행정직 공무원보다 전문성을 필요로 한다. 따라서 사회복지전담 공무원이 그들의 업무수행에 대해서 보람을 느낄 수 있는 사회복지전담 공무원의 자존감을 높여 주는 것이 우선적으로 필요할 것이다.

사회복지전담 공무원의 직무내적 요인으로서 직무요구도와 직무자율성의 수준은 낮음을 알 수 있다. 기존에 비해서 업무량이 점점 증가하고 있으며 그러한 업무를 처리하는데 시간이 부족한 편이고 충분한 휴식기간이 주어지고 있지 않다는 것은 일선현장에서 복지서비스를 제공하는 사회복지전담 공무원의 스트레스의 수준이 높다는 것을 의미한다. 따라서 사회복지전담 공무원의 담당업무의 개선과 업무량을 적정한 수준으로 조정해 줄 수 있는 정책적 방안들을 모색하여야 할 것이다.

위와 같은 연구결과의 의의에도 불구하고 한정된 연구 설문대상자의 범위로 인하여 본 연구결과를 일반화시키는데 한계가 있는바 향후 연구에서는 이러한 한계를 고려하고 보다 깊은 정책적 대안을 제시해 주는 차원에서 연구가 진행되기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Statistical Yearbook of MOIS, Volume 21, 2018.
- [2] Gil Woo Nam, "A Study on the Factors Affecting Burnout of Social Work Public Officials: Focusing on personal, occupational, professional, and job stress characteristics," The Graduate School of Kangnam University, Aug, 2013.
- [3] Jeong Mo Seong, "A study on the Effect of the Job Characteristic upon Job Satisfaction and Organizational Commitment among Social Welfare Public Servants : A comparison of social work and the other administrative official," The Graduate School of Honam University, Aug, 2013.
- [4] Chang Houn Jeong, "A Study on the Effect of Emotional Labor on the Job Stress and Job Burnout of Social Work Civil Servants of SMG focused on the Regulation Effect of Social Support," The Graduate School University of Seoul, p.40. Feb, 2014.
- [5] Ju Sub Sung, "Effects of Public Social Worker's Job Stress on Mental Health -Focusing on the Moderating Effects of Family's function and Social support-," The Graduate School of Kyungsung University, Dec, 2017.
- [6] Selye, H, The stresses of life Revised Edition, New york, McGrew-Hill, 1976.

- [7] Guidelines for Measuring Job Sts Factors in Korea, 2012.
- [8] Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T., "Keeping Care and Commitment in Nursing", Nurse Review, Vol. 65 No. 3, pp.1-11, 1980.; Hellrigel, T. W., Slocum, Jr. & Wood Man, R.W., Organizational Behavior, 3rd ed., Saint Paul: West, 1983.
- [9] Wung Yeal Bark, "The Relationship between Job Stress Factors of Public Officials in Charge of Social Welfare and Organizational Effectiveness-Focusing on Stress as a Mediator and Social Support as a Moderator-", The Graduate School of Cheongju University, Feb, 2010.
- [10] Gil Woo Nam, op., cit.
- [11] Jong Joo Park, "The impact of Job Stress on Burn out among Public Social Workers in South Korea : The Moderating Effect of Coping Style", The Graduate School of Inje University, Aug, 2015.

Authors



Jung-Seo Lee received the M.A. and Ph.D. degrees in Social Policy from Korea University, Korea, in 2004 and 2015, respectively. Jung-Seo Lee Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology, Korea, in 2015.



Young-Hwan Kim received the Ph.D. degrees in Public Administration from Chosun University, Korea, in 2000, respectively. Dr. Kim is currently a Professor in the Department of Police Science at Jeonnam State University,

He is interested in the Administration Theory, Social Welfare Policy and Social Welfare Administration.