

# 장애인주간보호시설 기독교인 종사자가 경험하는 심리적 소진과 성장에 관한 현상학적 연구

장승진\*, 김은혜\*

양천가족심리발달센터\*, 서울한영대학교 재활상담심리학 교수\*\*

## Experiences of Christian Workers at Daycare Facilities for the Disabled A Phenomenological Study on Psychological

### Burnout and Post-burnout Growth

Chang Seung-Chin\*, Kim Eun-Hye\*\*

Yangcheon Family Psychological Development Center\*

Professor, Seoul Hanyoung University\*\*

**요약** 본 연구의 목적은 장애인주간보호시설 종사자의 업무환경을 개선하고 효율화하여 사회적 약자인 장애인에 대한 복지서비스를 향상시키기 위한 것이다. 연구문제는 장애인주간보호시설 기독교인 종사자가 경험하게 되는 내부 종사자 간의 갈등, 심리적 소진, 성장요인 등 세 가지로 구성하였다. 연구방법으로는 2024년 1월부터 2024년 4월까지 장애인주간보호시설에서 근무하는 기독교인 종사자 10명 대상으로 업무처리 과정에서 경험한 사실을 면담하고 수집하여 콜라이지(Colaizzi)의 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 연구결과에서 종사자들이 경험하게 되는 심리과정은 첫째 장애인주간보호시설에서의 경험 중에서의 내부종사자 간의 '갈등', 둘째 '소진'에서 종사자가 겪게 되는 정서적 탈진, 비인간화, 성취감의 감소 증상 등의 소진과 외상의 체험이었다. 셋째 '성장'에서 종사자들이 영성을 통하여 내부갈등과 심리적 소진을 극복하고 안정감을 갖고 성장하는 경험을 하였다. 본 연구는 향후 장애인주간보호시설 종사자의 사기증진과 근무환경 개선에 유용한 자료가 활용될 것으로 기대한다.

**주제어** : 장애인주간보호시설, 갈등, 심리적 소진, 성장, 현상학, 콜라이지

**Abstract** The purpose of this study is to improve welfare services for the socially underprivileged, the disabled, by improving and streamlining the work environment of workers at day care facilities for the disabled. The research question consisted of three issues: conflict between employees, psychological exhaustion, and growth factors experienced as a Christian worker at a day care facility for the disabled. As a research method, from January 2024 to April 2024, 10 Christian workers working at a day care facility for the disabled were interviewed and collected facts about their experiences during the work process using Colaizzi's phenomenological research method. analyzed. According to the research results, the psychological processes experienced by workers are, first, 'conflict' between internal workers in the experience at a day care facility for the disabled, and second, exhaustion, such as symptoms of emotional exhaustion, dehumanization, and decreased sense of accomplishment, experienced by workers in 'burnout'. It was a traumatic experience. Third, in 'growth', workers overcame internal conflict and psychological exhaustion through spirituality and experienced growth with a sense of stability. This study is expected to provide useful data to improve the morale and work environment of workers at day care facilities for the disabled in the future.

**Key words** : Day care facility for the disabled, conflict, Psychological exhaustion and recovery, Phenomenology, Colaizzi

Received 30 May 2024, Revised 21 Jun 2024

Accepted 27 Jun 2024

Corresponding Author: Eun-hye Kim

(Seoul Hanyoung University)

Email:: keh541@naver.com

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

□ Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

현대사회가 급속도로 발전함에 따라 복지수준도 향상되고 사회적 약자인 장애인에 대한 서비스의 대상과 영역도 확대되며 발전하고 있다. 장애인주간보호시설 종사자들도 이용인의 만족도를 높이고 최상의 복지서비스를 제공하는 과정에서 심신의 소진을 경험한다. 심리적 소진은 업무를 수행하는 과정에서 나타나는 현상이며 에너지의 부족이나 피로를 느끼고 부정적 생각과 냉소적 감정을 갖게 하여 업무의 효율성과 성취감을 감소시킨다(WHO, 2022)[1]. 2019년 세계보건기구(WHO)에서는 ICD-11(국제질병분류)에 대해 개인적으로 건강에 중요한 영향을 끼칠 수도 있는 직업적 요인으로 소진을 포함하였다(WHO, 2019)[2]. 이는 소진이 인간의 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 강조한 것으로 의미하는 바가 크다(안주연, 2021)[3].

심리적 소진의 부정적 영향은 복지실천현장의 실무자 모두에게 해당된다. 대부분의 장애인주간보호시설의 종사자를 차지하고 있는 사회복지사가 심리적 소진을 겪는 이유로는 업무 갈등과 감정노동의 심화, 정체성에 대한 혼란 등 복지 실천을 위해 충분히 준비되지 못한 조직과 환경 때문이라는 연구결과가 있었다(고재욱, 2013)[4]. 심리적 소진을 경험하는 종사자는 이용자를 회피하거나(신은혜, 2018)[5]. 업무에 대한 불만족으로 연결되어 제공되는 복지서비스의 질적 저하와 이직을 원하기도 한다(이경숙, 2019)[6]. 이러한 선행연구의 결과는 장애인주간보호시설의 종사자가 현장에서 경험하는 어려움이 심각한 상황이며, 이는 심리적 소진의 직접적 요인이 되고 있음을 시사해 준다.

심리적 소진에 관련된 기존 연구를 살펴보면, 양적인 연구와 질적인 연구방법을 활용하여 다양한 영역에서 연구들이 이루어져 왔는데(황순애, 2021)[7], 소진의 부정적 측면에 초점이 맞추어 지거나(이병기, 2020)[8], 회복하는 과정에 초점을 두고 연구들이 진행되었다(오연희, 손현동, 오익수, 2019)[9]. 기존의 선행연구에서 주목해야 할 부분은 소진 회복의 결과로 성장을 제시하였다는 점이다. 예를 들어, 폭력피해 경험의 질적 연구에서 폭력피해와 함께 후유증과 성장을 포함하였으며(이윤정, 박재연, 2019)[10], 타 직종의 종사자를 대상으로 하는 소진의 회복 연구에서도 성장을 포함하고 있어(장일

영, 기영화, 2020)[11], 회복 이후의 성장 가능성을 제시하기도 하였다. 이러한 연구결과들은 심각한 심리적 소진의 문제에 직면해 있는 장애인주간보호시설 종사자의 소진 후 성장 가능성을 보여주는 지표가 될 수 있다. 소진의 회복 과정에서 성장을 경험하면 소진이 감소하는 것으로 보고하였으며(최혜윤, 김은하, 2017)[12], 이는 소진 후 회복을 넘어 성장에도 초점을 두는 소진 후 성장 연구의 필요성을 지지한다.

연구문제는 장애인주간보호시설 종사자가 경험하는 내부종사자 간의 갈등, 심리적 소진, 성장으로 구성하였다. 첫째, 내부종사자 간의 갈등요인이다. 직원내부간의 갈등은 직무정착과정에서의 갈등으로 상황에 따라 서로 다른 기질과 성향에 따라 대처와 해결방식이 다르기 때문에 내부간의 갈등은 발생할 수밖에 없다. 둘째, 심리적 소진에 이르게 된 공통요인은 지속적인 야간근무 등의 격무를 수행하면서 정서적 고갈, 비인간화, 성취감의 결여 등을 경험하면서 신체뿐만 아니라 심리적으로 소진될 수밖에 없다. 셋째, 소진을 극복하고 회복하는 성장요인이다. 내부종사자들이 갈등과 심리적 소진으로 이직을 고려하는 어려운 상황 속에서도 소명의식과 영성을 통하여 새로운 힘을 얻는 성장요인을 차례대로 질적 방법으로 분석하고자 한다.

본 연구는 장애인주간보호시설 종사자에 대한 개인적 및 사회지지체계 제공으로 정신적, 신체적 건강뿐만 아니라 종사자의 전문성 향상과 근무 환경의 개선에 따라 업무 만족감 향상으로 이용인의 만족도 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 장애인주간보호시설 현황

#### 2.2.1 우리나라 주간보호시설의 실태

장애인복지법 시행규칙 제32조에 의하면 ‘장애인주간보호시설’은 장애인 지역사회재활시설의 한 종류로, 장애인을 주간에 일시 보호하여 장애인에게 필요한 재활서비스를 제공하는 시설’이라고 정의하고 있다(장애인복지법 제58조). 보건복지부(보건복지부, 2022)에 따르면, 장애인주간보호시설은 2021년 12월말 기준으로 전국에 818개소가 설치·운영되고 있으며 이용인 정원

은 14,009명이다[13].

장애인주간보호시설은 1993년에 광주광역시의 엠마우스복지관에서 복지프로그램 형태로 처음 시작되었다. 이어서 1994년 서울시 남부장애인복지관이 시범적으로 사업을 시작하였으며 1999년에 「장애인복지법」이 전면 개정되어(2000. 1. 1.시행) 「장애인복지법 시행규칙」에 규정되면서 법적으로 처음 장애인복지시설로 인정받았다. 2013년 558개소에서 2018년 724개소로 매우 크게 증가하였으며, 2016년까지는 매년 평균 약 6%의 증가율을 보이다가 2017년 4.1%, 2018년 4.9%로, 2017년도에 들어서면서 시설 증가율은 약간 주춤한 상태지만 여전히 시설 수가 증가하고 있다(서해정 외, 2019)[14]. 지속적으로 장애인주간보호시설이 설치·운영되고 있지만 성인중증발달장애인들의 이용에 대한 욕구에 비해 장애인주간보호시설은 턱없이 부족하여 각 시설에서는 대기자 적체 현상을 보이고 있다(윤민석, 2013)[15].

장애인주간보호시설은 일상생활 및 사회생활을 영위하는 데 지원이 필요한 장애인에게 낮 시간동안 활동위의 프로그램 및 교육지원 등의 기회를 제공하고 또한 장애인 가족구성원이 안심하고 사회·경제활동을 영위할 수 있도록 장애인 주간보호시설의 운영에 필요한 사항을 정하는 데 그 목적이 있다(서울시, 2022)[16]. 종사자의 대부분을 구성하는 사회복지사의 전문성은 전문적인 지식과 직무수행능력을 통해 이용인의 삶 측면을 조성하는 데 중요한 의미를 가진다(김금남, 2014)[17].

## 2.2 종사자의 업무내용

현재 이용인 3명당 종사자 1명의 기준으로 종사자가 장애인주간보호시설에서 일하고 있으며 수행사업은 중증장애인의 주간활동 지원으로 6개의 주요사업은 다음과 같다(보건복지부, 2023)[18].

첫째, 일상생활 지원이다. 식사 및 간식지원, 건강관리 및 위생관리 및 일상생활훈련 등을 통해 자립생활능력을 배양한다. 둘째, 여가활동 지원이다. 의미 있는 낮 시간 활동을 위한 문화·예술, 스포츠, 여가·취미 활동 등 체험위주의 여가활동을 제공한다. 셋째, 교육·훈련 지원이다. 일상생활에 필요한 안전, 교양 및 언어·인지 등의 교육과 직업훈련, 사회구성원으로써의 권리의 이해를 위한 성교육, 인권교육 등의 교육·훈련을 지원한다. 넷

째, 지역사회 적응활동 지원이다. 사회구성원으로서의 능력배양을 위하여 공공기관 및 대중교통 이용 등 활동서비스를 지원한다. 다섯째, 특별활동을 지원한다. 여행, 캠프 및 기념일 활동 등 새로운 환경과 정보를 접하고 정서함양을 통한 자기발전을 도모할 수 있도록 활동서비스를 지원한다. 여섯째, 자원봉사자 개발 및 실습생교육지도이다. 이용 장애인의 욕구와 시설에서 활용할 수 있는 자원봉사자를 개발하고, 장애인에 대한 이해 및 사회복지 현장의 이해를 위한 사회복지 현장실습생지도를 한다. 그 외에 차량, 인력 등 허용범위 내에서 장애인 주간보호시설 이용을 위한 교통 편의를 제공하며 이용 장애인과 그 가족과의 상담 등을 통해 욕구를 파악하여 그에 맞는 서비스를 개발하고, 가족들의 부양부담 경감을 위한 다양한 가족 지원 서비스 제공 등을 한다.

장애인주간보호시설 종사자들은 위의 사업들을 장애인과 함께 낮 시간인 주간에 생활하게 된다. 종사자들은 장애인들이 인간다운 권리를 향유할 수 있도록 노력하지만, 때로는 발달장애인의 경우 도전적 행동 등 여러 가지 상황으로 인하여 좌절하고 어려움에 직면하게 된다(김고은, 2020)[19]. 장애인주간보호시설 종사자와 같은 전화상담 종사자, 청소년 복지센터 상담자, 학교 전문상담 교사 등은 표정, 목소리 톤, 행동 표현 등 비언어적 표현으로 자기감정을 조절하는 표면행위(surface acting)를 하는 감정노동 전문인력이다(Hochschild, 1983)[20].

## 2.3 심리적 소진 선행연구

소진(burn-out)은 과도한 요구나 실패로 인하여 힘, 에너지 또는 자원을 다 써서 없어져 완전히 고갈되어 있는 상태를 의미하며, 표준화된 정의가 없어 연구자마다 다양하게 표현하고 있다(Kaschka et al., 2011)[21]. Maslach와 Jackson(1981)[22]의 연구에 의하면, 소진은 정서적 고갈, 비인간화, 성취감의 저하 3가지로 구성된다고 하였다. 이러한 소진은 종사자의 신체적, 정신적 악화를 의미하며, 이는 무기력감과 장애인주간보호시설의 이용자에게 무시경하거나 부정적인 태도 등을 야기할 수 있다.

## 2.4 성장 선행연구

### 2.4.1 성장에 대한 선행연구

성장은 누구나 갖고 있는 심리적 기능, 적응의 수준,

삶에 대한 인식수준이 발달해 나가는 것을 의미한다(박은아, 2014)[23]. 성장관련 이론 중 위기를 극복하고 각자의 심리적 성장이 체제 있게 설명된 이론이 개인성장이론이다. Schaefer와 Moos(1992)[24]는 개인의 심리적 성장이론을 개인적 요인과 환경적인 요인으로 구분하였는데, 개인들이 경험하는 고통이나 위기를 극복하기 위해서는 개인적인 요인, 환경적인 요인 두 가지가 결합한다고 주장했다. 개인적인 요인은 인구통계학적인 특성과 자아탄력성, 자신감, 낙관성, 효능감, 건강, 이전에 겪은 위기의 유무 등이 포함된다. 환경적인 요인은 개인의 인간관계, 가족적지지, 자산과 자원, 사회적 지지가 있다. 사람이 살아가면서 위기를 겪고 그 위기의 영향을 받는다면 개인적인 요인과 환경적인 요인간의 상호작용으로 사건에 영향력을 미치고, 이 때 위기를 이겨나가기 위해서는 대처전략을 이용하여 긍정적 변화와 안정성을 이룬다고 설명하였다. 종사자가 소진 후 성장을 하기 위해서는 회복하고 성장하려는 내적 동기가 있어야 하며 내적 동기로는 소명의식과 영성을 들 수 있다.

#### 2.4.2 소명의식에 대한 선행연구

소명의식은 업무를 통해 인생의 의미와 목표를 발견하는 심리적 의식 상태이며 개인의 삶이 의미가 있고 있으며, 커다란 성과를 생산해 낼 수 있다는 느낌을 의미한다(Chen & Yang, 2012)[25]. 이 연구에서 소명의식을 종교를 넘어서는 보편적인 차원으로 보고, 종사자 개인이 업무에 대하여 의미와 목적을 갖고, 공적인 이익을 창출하는 가치로 정의하고자 한다. 소명의식은 자기가 맡은 업무에서 의미 및 가치를 추구하며, 소명의식이 있는 종사자들은 업무를 단순히 경제적 목적으로만 따지지 않고 직업 자체에서 사회적 가치와 의미를 추구한다(Wrzesniewski et al. 1997)[26].

소명의식을 갖고 있는 직원들은 경제적 보상이나 승진과 같은 보상보다 내부적 동기가 큰 사람이라고 할 수 있다. 따라서 자기에게 주어진 업무를 소명으로 생각하는 종사자는 업무와 자신의 생활을 구별하지 않으며 업무의 목적은 경제적 보상, 승진이 아닌 업무를 통해서 자신만의 성취감을 갖게 되므로 주어진 일뿐만 아니라 이용자 만족을 위해서 스스로 노력하게 된다.

#### 2.4.3 영성에 대한 선행연구

영성이란 호흡을 의미하며 라틴어 ‘spiritus’에서 기원한다. 개인의 내부 깊은 곳에 위치하는 존재의 표현으로, 인생의 목적과 관련이 있고, 개인들로 하여금 자아의 완성도를 높일 수 있도록 하는 근본적인요소이다. 영성이 높은 종사자들은 창조적이며 윤리성이 높으며 지속적 학습을 통해 성숙해지려는 동기와 내재적 보상에 더 큰 가치와 의미를 부여한다(최금자, 2000)[27]. 기독교인들의 영성은 스스로에게 자기를 초월하는 힘을 갖게 하며, 개인 존재에 대한 의미를 부여하고, 타인과 사회 등의 더 높은 존재들과 연결하는 등 전체적, 통합적인 면을 추구하는 속성을 갖고 있다(김한별, 안아라, 허효인, 2015)[28].

그동안 영성은 개념 자체가 추상적이어서 종교적 개념과 혼용되어 왔으나 이와 같은 영성의 속성은 종교적 개념보다 더욱 광범위한 개념으로 이해할 수 있다. 소명의식은 구성원들의 가장 근본적 영성적인 욕구(Fry, 2003)[29]이며, 영성은 업무와 구분해서는 생각할 수 없는 삶의 형태이다. 영성은 각자의 삶에서 다른 사람이나 집단과 더 깊은 관계성을 갖거나 자기완성과 같은 목표를 실현하는 것으로 영성은 우리의 인생과 업무를 고취시키는 동기부여 중의 하나라고 주장한다(유구창 외 2인, 2010)[30].

### 3. 연구방법 및 절차

#### 3.1 질적 연구 개념 및 설계

본 연구는 장애인주간보호시설 종사자들이 업무과정에서 체험한 사실과 심리적 소진과 소진 후 성장의 공통요인을 연구 문제로 선정하여, 면접과 설문지를 통하여 연구 참여자가 표현하고자하는 사실적 의미를 수집하여 기록하며 범주화하며, 귀납적으로 심리적 소진의 요인 자료를 도출하고 그 자료의 타당성을 확인하는데 있어 적합한 Colaizzi(1978)[31]의 질적 연구분석인 현상학적 방법을 활용하고자 하였다. 다양한 자료의 확보를 위하여 구조화된 자료와 비구조화된 자료를 함께 수집 진행하였다.

### 3.2 연구 진행과정

2024년 1월부터 2024년 4월까지 S시 관내 장애인주간보호시설에서 근무하는 종사자 10명 대상으로 종사자의 업무처리 과정에서 경험한 사실을 면담과 질문지를 통해 수집하였다. 초기에 장애인주간보호시설을 방문하여 종사자의 업무실태를 예비조사하면서 주간보호시설 이용인들 뿐만 아니라 보호자상담 등의 업무를 하고 있음을 확인하였다.

연구자와 연구 참여자 개방형 질의에 대한 응답과 추가적 인터뷰 약속도 하였으며, 이 외에 장애인복지 관련 부서의 실시간 변하는 신규 계획과 각종 정책자료, 보건복지부 복지시설실태 전수조사, 통계청의 복지사건 발생 자료, 복지시설 등에서 수집한 귀중한 연구 자료들을 활용하여 장애인주간보호시설 종사자들로부터 얻기 어려운 취약자료와 통계를 보완하였다.

#### 3.2.1 연구 참여자 선정 및 특성

이용인인 장애인과 접촉하며 심리적 소진을 경험하고 성장요인을 갖고 있는 장애인주간보호시설 종사자 중에서 선정하였다. 연구 참여자는 2024년 1월 기준으로 Y시의 장애인주간보호시설의 종사자로, 3년 이상의 근무경력자를 선정하였다. 남성 6, 여성 4명이고, 근무 경력은 3~20년으로 대부분 사회복지학을 전공하였다.

〈표 1〉 참여자의 기본현황

참여자	성별	연령	경력(년)	담당 장애인수	자격 보유
A	남	30대	8년	2	사회복지2급
B	남	40대	12년	2	사회복지1급
C	여	30대	5년	3	사회복지2급
D	여	20대	3년	3	사회복지2급
E	남	30대	10년	2	기 타
F	남	30대	8년	3	사회복지2급
G	여	40대	15년	3	사회복지1급
H	여	30대	10년	3	사회복지2급
I	남	50대이상	20년	3	사회복지2급
J	남	40대	18년	3	사회복지2급

#### 3.2.2 연구의 타당성 및 신뢰성 확보

본 연구에서 연구결과를 평가하기 위하여 Lincoln과 Guba(1985)[32]가 제시한 네 가지의 평가 기준으로 사

실적 가치, 적용가능성, 일관성, 중립성을 들었다.

첫 번째 기준인 사실적 가치(truth value)는 양적 연구에서 내적 타당도라고 할 수 있으며, 연구에서의 발견이 얼마나 실제적으로 분명하게 반영하는가를 의미한다. 본 연구에서는 사실적 가치를 높이기 위해 면담기술 내용을 연구 참여자들에게 전부 보여주었으며, 참여자의 자신의 경험과 얼마나 부합하는지를 확인하였다.

두 번째 기준으로 적용 가능성(applicability)은 양적 개념에서 외적타당도라고 할 수 있으며, 본 연구의 결과를 다른 상황에서도 얼마나 일반화 할 수 있는 가에 의미를 부여한다. 본 연구 결과를 연구에 직접 참여하지 않은 종사자에게도 보여주고, 자신의 실제 경험과 얼마나 유사한지에 대하여 의견을 확인하는 절차를 거쳤다.

세 번째 기준 일관성(consistency)은 양적연구에서의 신뢰도에 해당되는 개념으로, 유사한 연구 참여자와 유사한 환경설정이 반복되었을 경우 연구의 결과가 동일할 것인가를 의미한다. 일관성 기준에서 어느 정도로 동일함을 살펴보고는 있지만, 대상의 경험과 주어진 환경의 독특한 점을 강조하면서 경험의 다양성을 좀 더 추구하였다. 따라서 기준 충족을 위해 자료 수집과 분석 내용을 상세하게 자세히 기술하는 것이 중요하다. 또한 분석 결과의 객관성 확보를 위해 현상학적 연구 경험을 갖고 있는 전문가에게 자문을 구하였다.

마지막 기준인 중립성(neutrality)에 대해서는 양적 연구의 객관성에 해당되는 개념으로, 연구 과정과 결과의 도출 과정에서 선입견과 주관이 개입되지 않는 것을 의미한다. 중립성을 충족시키기 위해 연구자는 연구와 관련된 기존관념이나 선입견 등을 연구 준비 과정에서 피하고, 중립성을 유지하려고 하였다.

#### 3.2.3 Colaizzi의 질적 연구방법 및 윤리적 고려

Colaizzi의 연구 자료분석 7단계 과정에 근거하여 경험 사실의 질적 의미의 범주화 과정에서 심리적 현상을 추출하고자 하였다. 현상의 중요성을 기술하기 위하여 개인면담 자료뿐만 아니라 연구 참여자가 표현하는 표정, 한숨, 동작 등 비언어적 표현 등도 중요시하였다. 본 연구에서 내용의 왜곡을 없애기 위해 타당성 확인 과정 제공과 연구 참여자의 정보와 비밀 절대보장 및 면담과 녹음은 연구 목적 활용에만 한정하기로 약속하였고, 자

료의 수집의 목적과 수집항목, 자료 정보 보유 기간 등에 대해서도 연구 참여자들의 동의를 받고 진행하였다.

#### 4. 연구 결과

본 연구는 질적 연구 방법을 활용하여 장애인주간보호시설의 기독교인 종사자의 소진과 성장과정을 이해하고 종사자에 대한 개인적 및 사회지지체계 제공으로 정신적과 신체적 건강뿐만 아니라 종사자의 전문성 향상과 근무 환경의 개선에 따라 업무 만족감 향상으로 이용인의 만족도 향상에 기여하는 것이다. 2024년 1월부터 2024년 4월까지 S시 관내 장애인주간보호시설에서 근무하는 종사자 10명 대상으로 종사자의 업무처리 과정에서 경험한 사실을 면담과 질문지를 통해 수집하였다. 면담과 재면담을 거쳐 연구문제로 선정된 장애인주간보호시설 종사자들이 경험한 현상학적 사실의 의미적 자료를 수집하여 심리적 소진에 이르고 소진 후 성장하게 된 공통요인을 단계별로 분석하였다.

1단계는 면담자료로 근거로 축여록을 작성하고, 2단계에서 동일 및 유사 내용의 의미단어 분류로 280개를 추출하였으며, 3단계는 공통적 의미단위 84개로 먼저 심리적 소진 요인으로 분석하고, 4단계에서 18개의 공통 주제로 범주화하였다. 5단계는 연구 참여자의 진술 의미가 제대로 전달되었는지 전체적 맥락을 확인하고, 6단계에서 핵심적 유사한 공통요인을 7개 주제군으로 묶어 3개의 대주제를 도출하였다<표 3>. 마지막 7단계에서는 연구 참여자들을 대상으로 체험사실 분석의 타당성을 확인하는 과정을 거쳤다.

위와 같이 의미단위와 주제를 분석하여 장애인주간보호시설의 종사자의 소진 요인이 되는 공통적인 사실을 살펴본 결과 심리적 소진은 일시적으로 갑자기 발생하는 것이 아닌 오랜 장시간에 걸쳐 점차적으로 발생한다. 이러한 심리적 소진은 휴먼서비스를 대상으로 하는 직종에서 많이 발생되며, 고객이 중심이 되는 민원처리 분야에서 심리적 소진을 겪을 가능성이 상대적으로 높다고 하였다(박지혜, 최수찬, 이지선, 심세연, 이지혜, 2017)[33].

장애인주간보호시설 종사자와 장애인 특수교육시설 종사자는 영성에 대한 필요성을 높게 인식하며, 특수교

육분야에서 영성에 대한 주제와 교육 및 업무수행의 영성적 실천의 필요성을 인식하고 있었다. 이는 교육의 실천적 현장에서 개인적인 영적 욕구를 충족시키고, 인간의 행동과 환경과 영적 발달을 실천할 수 있는 모델을 제시해야한다고 주장한 한광현(2017)[34]의 연구결과와 일치하였다. 물질만능주의에서 특수교육이 필요한 대상자에게 적절한 교육을 실시하고 종사자의 소진을 완화할 수 있는 한 방법으로 영성을 인식하고, 이를 수행활동을 통해 실천하는 것이 필요한 것이다. 인간이 가지고 있는 핵심적 존재가치를 인식하는 내적 능력인 영성은 종교나 특수한 분야에서 다루어지는 것이 일반적이다. 그러나 영성은 종교적이나 비종교를 떠나 모두가 경험할 수 있는 능력이지만 스스로 실행하지 않으면 전혀 깨닫지 못하기 때문에 영성활동을 통한 실천적 수행이 무엇보다 필요하였다(권미영, 2020)[35].

장애인주간보호시설 종사자의 경험으로 도출된 결과는 다음과 같다.

<표 2> 주제, 주제군, 대주제 도출

대주제(3)	주제군(7)	주제(18)
'갈등'	근무정착 과정 갈등	(1) 직원과의 협력, 갈등
		(2) 전문성의 한계
		(3) 민원의 다양성
'소진'	정서적 고갈	(4) 격무업무 감정 스트레스의 발생
		(5) 보호자의 요구, 관계로 긴장, 감정 소진
		(6) 이용인 폭력적 행동 발생
	비인간화	(7) 중증이용인케어의 어려움
		(8) 절차무시 민원인으로 인한 소진
		(9) 직무환경에 의한 소진
'성장'	개인성취감 결여	(10) 성취감의 좌절
		(11) 비효율적 업무로 소진
		안전한 업무환경 개선
(13) 업무처리 매뉴얼의 비치		
(14) 소명의식과 영성의 체험		
감정보호 체계구축	(15) 분리를 통한 감정보호구축	
	(16) 사회적 지지 (기관, 동료, 가족 등)	
	감정노동 프로그램 확대	(17) 다양한 종사자 힐링프로그램 조성
(18) 감정노동프로그램 참여 및 확대		

## 5. 논의

### 5.1 장애인주간보호시설 종사자 심리적 분석

장애인주간보호시설의 연구 참여자들은 장애인주간보호시설에 대하여 깊은 애착과 안정감을 갖지 못하고 있었다. 아직 장애인주간보호시설의 역할 등이 법제적으로 명확하지 않아 시설의 정체성을 확립되지 않아 정체성을 확립하는 것이 중요하다고 하였다. 발달장애인을 위한 타 유사기관인 발달장애인 평생교육시설 등이 생겨 그곳의 프로그램이 기존의 장애인주간보호시설의 프로그램과 유사하다고 하였다. 지역별 인력지원도 편차가 커서 형평성에 문제가 있다고 하였다. 종사자의 처우도 시설별로 차이가 있으며, 추가인력의 지원여부와 시설의 운영형태에 따라 사회재활교사가 업무이외의 운전이나 조리업무를 하는 경우도 있다고 하였다. 이러한 경우 업무시간의 비효율성이 높아 연구 참여자는 안정감을 갖지 못하는 경우가 있다고 하였다. 지자체에서 요구하는 감사를 대비하여 많은 준비를 하고 있었다.

### 5.2 장애인주간보호시설 내부종사자의 갈등

위의 현상학적 사건들을 통하여 종사자들의 심리적 소진을 알 수 있었으며, 이는 주로 장애인주간보호시설 이용자의 보호자 등의 민원인과의 관계에서 나타나는 소진이었지만, 본 연구에서는 내부적인 종사자 간의 협력과 갈등이 추가적인 소진요인이 되고 있음을 확인하였다. 같은 사회재활교사라고 하더라도 행정중심인력과 이용자에게 직접서비스를 제공하는 사업인력과 상호간 업무 협력과정에서 갈등을 느끼고 있었다. 그 밖에 각기 다른 장애유형에 따른 전문분야 업무의 융합 문제, 이용자 상담관리업무와 보호자인 부모 상담관리업무가 상이하여 추가적인 내부종사자의 갈등요인이 되고 있었다.

### 5.3 장애인주간보호시설 종사자의 소진과 외상

장애인주간보호시설의 소진은 정서적, 비인간화, 개인 성취감의 결여로 나타난다. 이는 Skovholt(2001)[36]가 소진에 대해 정서적 탈진과 개인 성취감의 감소, 냉소주의 비인간화 상태라고 분석한 선행연구 결과와 유사하였다. 장애인주간보호시설 종사자 입장에서 주로 장애인인 이용자와의 대외적인 관계에서도 나타나는 일

반적인 심리적 소진 요인이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 장애인주간센터 내부 구성원 상호관계에서 근무 정착 과정에서 나타났던 협력의 부조화와 이로 인해 일어나는 갈등 현상이 또 다른 소진 요인이 되었음을 확인하였다. 본 연구는 장애인주간보호시설 종사자의 업무 과정에서 경험한 현상의 자료 즉 사실적인 의미에 관한 본질을 구조화하고 명료화를 위해 기술하였다. 장애인주간보호시설의 종사자는 주로 3개 주제군의 소진 요인을 경험하였다.

첫째, 정서적 탈진을 느꼈다. 점심 휴게시간 보장이 잘 되지 않고 있으며 응급사건사고의 발생과 관련하여 발달장애인 이용자의 도전적 행동의 위협, 자신의 감정을 달래주기를 바라는 보호자의 민원과 과중한 전화 등의 탈진으로 인한 감정스트레스, 특히 이용인의 주저 없이 다가오는 도전적, 폭력적 언행을 다 받아주고 나면 스트레스를 해소하는 방법을 찾지 못해 소진되며 이직 의도가 높아지기도 한다. 종사자는 중증장애인 돌봄 과정 현장에서 예고 없이 폭력을 경험하게 된다(김영희, 2020)[37]. 종사자들은 위기상황을 경험하고 가슴이 뛰는 불안감을 갖게 된 계기를 갖게 된다. 장애인이용인의 부모가 구청을 점거하고 시위하는 민원인 사례가 외상이 되어 눈앞에 어른거리고, 해고하라는 소리가 들리는 환청을 경험하기도 하였다. 나중에는 이용인의 부모의 상담이나 간단한 문의전화에도 긴장을 한다.

둘째, 비인간화로 인한 심리적인 소진을 경험하였다. 중증장애인에 대한 장애인주간보호시설의 케어는 끝이 없다. 직장내외의 직무환경에 의한 소진 등은 종사자들도 기계가 아닌 인격체로 존중받아야 함을 다시 한 번 상기하게 한다. 셋째, 개인 성취감 감소 증상이다. 장애인주간보호시설 종사자들은 대부분 열악한 근무조건에서 성취욕구의 좌절을 경험한다. 종사자 업무를 처리할 때 어렵게 법률이나 매뉴얼을 찾아야 하거나 전원조치 등을 할 때 복잡한 준비서류 등에 집중해야만 하는 작업을 비효율적으로 인식하여 종사자들의 근무의욕을 저하시키는 요소로 작용하기도 한다.

### 5.4 기독교인 종사자의 영성을 통한 심리적 회복

기독교종사자들은 장애인 주간보호센터의 경험을 통하여 심리적 소진을 겪지만 소진에서 회복 후 점차적으

로 성장을 경험하고 있었다. 참여자들은 영성을 갖고 소진과 회복을 반복하며 천천히 심리적으로 안정감을 갖고 성장하고 있음을 느끼고 있었다. 참여자들은 장애인주간보호시설에 대한 가치와 의미를 스스로 찾으려고 하였다. 이러한 회복경험은 일에 대한 열정을 되살리고 스스로 성장하고 있음을 확인하였다. 열악한 환경 속에서 무기력하게 있기보다 안전한 업무환경 개선을 위하여 구체적으로 쾌적한 업무공간배치와 심리회복실의 필요성과 폭력대비 매뉴얼의 업데이트와 상시 비치 등을 원하였다. 자신들의 감정이 좀 더 안정되어지고 월급이 전부가 아닌 소명의식과 영성을 통하여 새로운 힘을 내고 보다 안전한 환경에서 기관과 동료, 가족 등의 사회적 지지를 받기를 원하고 있음이 확인되었다. 장애인 이용자들의 폭력적 행동인 도전적 행동이 종사자들의 소진을 높이지만 종사자가 도전적 행동을 긍정적으로 정서를 인식하고, 이용인들에 대해 통제가능하지 않은 상황이라고 인식한다면 심리적 소진을 낮출 수 있다는 연구 결과가 있었다(김고은, 김호진, 2019)[38]. 이는 심리적 소진을 단순한 소진으로 여기지 않고 소명의식과 영성을 통하여 심리적 소진을 회복하고 안정감을 유지하면서 새로운 희망을 찾을 수 있음을 의미한다.

기관과 동료, 가족 등의 사회적 지지가 종사자의 감정 보호를 해 주고 있다는 점은 장승진(2023)[39]의 사회적 지지가 심리적 소진에 부적 영향을 미친다는 연구결과와 일치하였으며, 종사자가 대인관계에서 얻는 긍정적 자원으로 개인의 심리적인 안녕감을 유지한다는 사실은 심리적 좌절감을 극복하여 문제해결을 돕고, 상황을 수용할 수 있는 능력을 강화시켜준다는 연구결과(김중경, 이선주, 김원종, 2020)[40]와 일치하였다. 종사자들이 사회적 지지를 통하여 소진을 극복하고 성장하고 있었으며, 김연수(2021)[41]는 사회적 지지는 외상을 매개로 외상 후 성장을 거쳐 삶의 만족으로 이어진다는 주장과 일치하였다. 이러한 연구결과를 토대로 장애인주간보호시설 종사자들의 영성을 통한 성장을 위하여 업무환경의 개선, 영성을 통한 감정보호체계의 구축, 감정노동프로그램 확대가 필요함을 알 수 있었다.

## 6. 결론 및 제언

연구 결과를 통하여 얻은 연구문제에 대한 결론은 장애인주간보호시설의 종사자의 경험을 통한 ‘갈등’과 ‘소진’, ‘성장’이다. 첫 번째 연구문제 장애인주간보호센터 경험 중 ‘갈등’에서는 장애인복지시설이라는 특수성과 센터 고유 업무인 장애인업무처리 시스템의 한계 등 구조적 특성에서 기인한 갈등이었다. 이러한 갈등은 종사자들에게 심리적인 소진이 되었다. 이는 장애인주간보호시설 초창기의 근무경험으로부터 주로 얻어지지만 장애인주간보호시설의 업무가 익숙해지더라도 근무범위를 넓혀 보면 과거나 현재나 미래에 장애인복지시설 종사자들에게 정도의 차이는 있으나 반드시 존재하는 근무정착과 협력 과정에서의 갈등이라고 볼 수 있다. 이를 해소하기 위해 현 사회재활교사의 상호간의 문제해결력을 향상시키는 전문교육과정의 개설과 참여를 위한 지원이 있어야 한다.

두 번째 연구문제인 ‘소진’에서 종사자들이 평소 업무처리 과정에서 일반적으로 경험하는 심리적 소진 요인과 사실들을 확인하였다. 종사자들도 감정노동서비스 종사자이므로 종사자가 경험하는 정서적 탈진, 비인간화, 개인 성취감 감소 등 현상들을 체험하고 있었다. 연구 결과의 소진 요인에 따라 장애인주간보호시설 운영 제도의 구조적 개선과 보완이 요구되어 있어 종사자의 사기 향상방안과 근무환경의 개선이 필요하다. 종사자의 심리적 소진 요인을 경감하고 예방하고 나아가 극복하기 위한 방안으로는 첫째, 개인적인 지지체계를 조성하기 위하여 사회재활교사의 처우개선과 적절한 휴식과 실제적인 업무내용에 따른 정원과 인원 조정이 필요하다. 둘째, 사회적 지지체계 확대를 위해 동료의 공감, 감정노동자에 대한 인식과 배려, 장애인주간보호시설 운영실태분석 등이 요청된다. 셋째, 종사자 스스로의 노력이다. 소진 요인을 예방하고 이겨내기 위한 자신감의 회복과 동기부여의 계기를 찾아 역량의 개발과 지속적인 노력이 필요하다.

다음으로 세 번째 연구문제인 ‘성장’에서 장애인주간보호시설 종사자들이 평소 업무처리 과정에서 소진을 경험하였으나 기독교인 종사자들은 시간이 흐름에 따라 소진 후 ‘성장’을 하고 있는 사실을 확인하였다.

이를 위해 쾌적하고 안전한 업무환경 조성과 함께 장애인주간보호시설 종사자를 위한 폭력대비 응대 매뉴얼의 상시비치, 감정보호체계 구축을 위하여 소명의식과 영성 체험을 통한 감정보호, 소진 종사자와 장애인의 일시적 분리, 기관, 동료, 가족 등의 사회적 지지가 필요함이 확인되었다. 또한 종사자를 위한 힐링프로그램 조성과의 상호지지 및 연구모임의 활성화가 요구된다.

연구결과의 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구 결과를 통해 장애인주간보호시설 장애인이용자와 보호자, 시설종사자 삼자간의 관계 형성 및 깊이에 따른 현상들에 대해 살펴볼 수 있었다. 이러한 경험적 결과들은 종사자가 시설에 종사하며 장애인이용자와 보호자를 이해하고, 원만한 관계를 형성하는 데 도움이 될 것이라고 예상된다. 둘째, 본 연구결과는 종사자들을 위한 교육자료로 사용될 수 있을 것이다. 종사자가 장애인이용자와 보호자와 관계를 맺으며 경험하게 되는 어려움을 겪는 현상들을 과정별로 생동감 있게 살펴볼 수 있어 생생한 현장교육 자료로 사용할 수 있다. 셋째, 인권보호를 위한 정책수립을 위한 자료로 활용할 수 있다. 종사자뿐만 아니라 사회적 약자인 장애인이용자들에 대한 권익을 증진시키고 장애인시설에 대한 인식을 향상시킬 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구의 참여자들은 공통적으로 장애인주간보호시설이라는 시설의 특수성과 관련된 사항을 보고하며 시설을 가정과 같이 생각하고 있으며, 이용자와의 관계를 가족과 같은 관계로 인식하고 있었다. 그럼에도 불구하고 종사자의 이용자와의 관계에서 생활지도 및 프로그램에서의 업무과중과 장애인이용자의 도전적인 행동 등으로 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 향후 장애인주간보호시설의 업무개선과 효율화 방안모색과 종사자의 역량강화 교육제도의 필요성, 일상적인 것에서 위기업무처리까지 업무처리체계의 확립, 종사자의 연구참여의 확대, 타 지역장애인거주시설 종사자와의 근무환경 비교 분석 등의 후속 연구를 제언한다.

## 참고문헌

[1] WHO. (2022). ICD-11 for mortality and morbidity

statistics. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>.

[2] WHO. (2019). International classification of diseases (11th revision). <https://www.who.int/classifications/classification-of-diseases>.

[3] 안주연(2021). 내가 뭘 했다고 번아웃일까요. 경가: 창비.

[4] 고재욱(2013). 사회복지사의 감정노동에 관한 연구: 노인복지관 사회복지사를 중심으로. 한국케어매니지먼트연구. 9. 65-94.

[5] 신은혜(2018). 아동보호전문기관 사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력경험에 관한 질적 사례연구 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.

[6] 이경숙(2019). 노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.

[7] 황순애(2021). 방문요양보호사 소진 경험에 관한 연구. 예명대학원대학 교 박사학위논문.

[8] 이병기(2020). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구: 온라인쇼핑몰 콜센터 상담사를 중심으로. 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문.

[9] 오연희, 손현동, 오익수(2019). 근거이론에 의한 초등학교 교사의 소진과 회복 경험에 관한 연구, 교육문화연구. 25(4), 553-576.

[10] 이윤정, 박재연(2019). 정신병원에 종사하는 정신건강사회복지사의 클라이언트로부터의 폭력피해 경험에 관한 질적 연구, 정신보건과 사회사업. 47(3). 91-119.

[11] 장일영, 기영화(2020). 교권침해 경험 초등교사의 심리적 소진과 회복과정. 교육문화연구. 26(3), 239-267.

[12] 최혜윤, 김은하(2019) 상담전문가에 대한 사회적 인식의 비교, 한국심리학회지 상담 및 심리치료. 33(4). 1477-1499.

[13] 보건복지부(2022). 2022년 장애인복지 시설 일람표.

[14] 서해정, 장기성, 송기호(2019). 장애인주간보호시설 운영현황 실태조사, 한국장애인개발원.

[15] 윤민석(2013). 서울시 성인발달장애인의 사회서비스욕구와 정책과제. 서울연구원정책과제연구보고서. 1-137.

- [16] 서울시(2022), 장애인복지시설 사업안내. 270
- [17] 김금남, 김혜선(2020). 급변하는 시대에 사회복지사의 직업정체성, 서비스의 질 그리고 선제적 행동과의 관계 : 선제적 행동의 매개효과를 중심으로. 한국케어매니지먼트연구. 0.37 . 55-81.
- [18] 보건복지부(2023).제Ⅲ권 2021년 장애인복지시설 사업안내.
- [19] 김고은(2021). 장애인복지 종사자 대상 도전적 행동지원교육의 효과성 연구 - 주간보호센터와 생활시설종사자를 중심으로 -. 한국장애인복지학. 53.
- [20] A. R. Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization human feeling. *Berkeley, CA: University of California Press.*
- [21] Kaschka, W. P., Korcak, D., & Broich, K. (2011). Burnout: A fashionable diagnosis. *Deutsches rzteblatt International, 108*, 781-787.
- [22] Maslach, C. & Jackson, S.E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 91-113.
- [23] 박은아(2014). 성인의 대인외상경험과 외상 후 성장의 관계: 낙관성과 관계의 질의 다중매개효과, 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- [24] Schaefer, J. A., & Moos, R. H. (1992). Life crisis and personal growth, *In B. N Carpenter (eds.), Personal coping : Theory, research, and application. New York: Praege.*
- [25] Chen, C. Y., Yang, C. Y., & Li, C. I. (2012). Spiritual leadership, follower mediators, and organizational outcomes: Evidence from three industries across two major chinese societies. *Journal of Applied Social Psychology, 42*(4), 890-938.
- [26] Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality, 31*(1), 21-33.
- [27] 최금자(2000). 일과 영성과 리더십. 산업경영 연구. 8(1), 23-51.
- [28] 김한별, 안아라, 허효인(2015). 종교생활의 맥락에서 살펴본 성인의 영성학습 과정: 가톨릭신자들의 경험을 중심으로. 평생교육학연구. 21(2), 1-29.
- [29] Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly, 14*(6), 693-727.
- [30] 유규창, 서재현, 김종인(2010). Workplace Spirituality의 개념적 정의와 모델, 인사조직연구. 18(4), 153-199.
- [31] Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research asphenomenologist views it. *New York : Oxford University press.* 48-71.
- [32] Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. *Newbury Park, CA: sage.*
- [33] 박지혜, 최수찬, 이지선, 심세연, 이지혜(2017). 중소기업근로자의 직무 스트레스와 우울이 직무만족에 미치는 효과. 융합정보 논문지. 7(1), 1 - 9.
- [34] 한광현(2017). 일터영성, 영적성숙도, 그리고 소진의 관계: 일터영성 측정척도 개발을 바탕으로. 조직과 인사관리연구. 41(2), 81-107.
- [35] 권미영(2020). 특수교육종사자의 번아웃에 대한 영성의 필요성. 특수교육재활과학연구. 59(2). 147-166.
- [36] Skovholt, T. M. (2001). The resilient practitioner: Burnout prevention and self care strategies forcounselors, therapist, teachers, and health professionals. *New York, Routledge.*
- [37] 김영희(2020). 장애인주간보호시설 사회복지사의 중증발달장애인 돌봄 과정에서의 폭력경험 연구. 서울기독대학교 대학원 박사학위논문.
- [38] 김고은, 김호신(2019). 발달장애인의 도전적 행동이 종사자의 소진에 미치는 영향 - 종사자 인식의 조절효과를 중심으로, 미래사회복지연구. 10(3). 216-245.
- [39] 장승진(2023). 민원담당공무원의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향. 산업진흥연구. 8(3), 111-123.
- [40] 김중경, 이선주, 김원종(2020). 간호사의 내부지향적 정책, 사회적지지 및 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향, 한국산학기술학회논문지. 21(3), 89-95.
- [41] 김연수, 박미하(2022). 사회적 지지와 삶의 만족과의 관계에서 적응적 인지적 정서조절전략과 외상 후 성장의 매개효과: 대리의상을 경험한 자살위기 전화상담자를 대상으로. 인문사회 21. 13(6), 77-92.

**장 승 진 (Chang, Seung Chin)**



.2023년~현재: 양친가족심리발달센터  
장

.2008년 2월: 건국대학교 법학박사

.2017년 8월: 서울한영대학교 사회복지  
학박사

.2023년 2월: 서울한영대학교 상담심리  
학박사

.관심분야: 산업심리, 사회복지 등

.E-Mail: chang2790@naver.com

**김 은 혜 (Kim, Eun Hye)**



.2008년~현재: 서울한영대학교 재활상  
담심리학과 조교수

.2007년 2월: 서울한영대학교 상담심리  
학 박사

.관심분야: 상담심리, 매체심리 등

.E-Mail : keh541@naver.com