The Society of Convergence Knowledge Transactions Vol.12, No.1, pp.89-103, 2024

Research Article

pISSN : 2287-8920
https://doi.org/10.22716/sckt.2024.12.1.009

사회복지사의 비상상황 스트레스가 신체피로, WLB 및 조직몰입에 미치는 영향: 다중집단분석

지유선[1], 김승식[2]
[1]서울과학기술대학교 강사, [2]한성대학교 겸임교수

Effects of Social Worker's Emergency Stress on Physical Fatigue, WLB, and Organizational Commitment: Multi-Group Analysis

You-sun Ji[1] and Seungsik Kim[2]
[1]Instructor, Seoul National University of Science and Technolog
[2]Adjunct Professor, Hanseong University

[1]**Corresponding author:** jsun007@naver.com

Received February 16, 2024; **Revised** March 16, 2024; **Accepted** March 21, 2024

ABSTRACT

본 연구는 각종 사회복지시설에서 종사하는 사회복지사들의 다양한 스트레스 원천 가운데 일상적으로 경험할 수 있는 비상상황 스트레스를 다룬 선행연구가 없다는 점에 착안하여, 비상상황 스트레스, 신체피로, 일-여가 균형 및 조직몰입 간의 인과관계를 경로분석을 통해 분석하였다. 이와 함께 사회복지사의 성별, 학력, 자격등급, 근속년수 및 혼인상태 등 인구통계요인별로 집단간에 경로의 차이가 있는지를 다중집단분석을 통해 살펴보았다. 전체표본 분석 결과, 주경로는 '비상상황 스트레스→신체피로→일-여가 균형→조직몰입'인 것으로 나타났다. 다중집단분석에서는 학력이 상대적으로 낮을 경우 일-여가 균형이 조직몰입을 더욱 높이는 것으로 나타났고, 근속년수가 짧을수록 신체피로가 일-여가 균형에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 일과 삶의 균형을 통한 삶의 질 향상이라는 사회적 명제에 비추어 볼 때 비상상황 스트레스의 효과적 관리를 통해 신체피로를 낮추고 일-여가 균형을 증대하는 것이 중요함을 시사한다. 궁극적으로 사회복지사들은 일상적인 비상상황 스트레스에 노출되는 만큼 이들의 비상상황 스트레스 수준을 낮추고 신체피로를 완화하여 삶의 질을 제고하기 위한 제도적 노력이 지속적으로 요구된다고 하겠다.

This study analyzed the causal relationship between emergency stress, physical fatigue, work-leisure balance, and organizational commitment through path analysis, considering that there are no prior studies dealing with emergency stress that can be experienced on a daily basis among various stress sources of social workers working in various social welfare facilities., using multi-group analysis to examine whether there are differences in pathways between groups by demographic factors such as gender, educational background, certificate level, number of years of service, and marital status of social workers. As a result of the overall sample analysis, it was found that the main route was 'emergency situation stress → physical fatigue → work-leisure balance → organizational commitment'. In a multi-group analysis, work-leisure balance further increases organizational commitment when academic background is relatively low, and physical fatigue negatively affects work-leisure balance as the number of years of service is shorter. This suggests that it is important to reduce physical fatigue and increase work-leisure balance through effective management of emergency stress in light of the social proposition of improving quality of life through work-life balance. Ultimately, as social workers are exposed to daily emergency stress, institutional efforts are constantly required to lower their emergency stress levels and alleviate physical fatigue to improve their quality of life.

Keywords: Emergency stress, Physical fatigue, WLB, Organizational commitment, Multi-group analysis

© 2024 by The Society of Convergence Knowledge. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

워라벨(Work Life Balance, WLB), 즉 일과 삶의 균형이 전세계적으로 중요한 주제로 부각되면서 일터에서의 직무스트레스와 피로, 그리고 이에 따른 '일과 삶의 균형' 및 조직몰입 간의 인과관계에 관한 많은 연구가 이루어져 왔다. 직무스트레스란 직무와 관련된 요인에서 발생하는 스트레스를 의미하는데, 전국 2만5천여 표본가구를 대상으로 2008년부터 격년 주기로 시행된 통계청 스트레스 조사에 의하면 스트레스의 원천으로 직장 73.4%, 전반적 생활 54.8%, 학교 52.9%, 가정 42.7%로 집계되어[1], 우리가 겪는 스트레스 가운데 직장의 업무와 관련된 직무스트레스가 가장 비중이 높다. 본 연구의 대상인 사회복지사의 경우 역시 직무스트레스와 이로 인한 피로, 우울, 직무만족, 조직몰입 간의 관계에 대한 많은 연구가 존재하지만 직무스트레스와 일과 삶의 균형을 주요 구성개념으로 연계하여 접근한 연구는 국내외적으로 극히 희소하다[2-4].

한편 지금까지 의료기관의 응급실(emergency department) 종사자나 사회복지기관 종사자의 애로요인이나 직무스트레스를 주요 구성개념으로 설정한 국내외의 연구들은 모두 심각한 트라우마나 중증 신경성 질환을 유발하는 스트레스 요인에만 초점을 맞춰 연구를 수행하는 경향으로 인해[5-6], 일상의 업무수행 과정에서 경험할 수 있는 여타의 다양한 비상상황 스트레스 요인에는 큰 관심을 두지 않았다.

사회복지사의 직무스트레스를 외생변수로 설정하여 접근한 국내의 연구들은 직무스트레스 원천에 대한 연구자들의 선택적 관점에 따라 서로 다른 요인을 활용하여 접근하였다. 사회복지사의 직무소진 원인을 분석하기 위해 1990년대부터 2013년 9월까지 발표된 연구문헌(석사논문 56편, 박사논문 4편, 학술지 16편 등 총 76편)에 대해 메타분석을 실시한 남희은 등은 사회복지사 개인의 특성과 조직의 감독요인 등을 제외한 과업환경과 특성(즉 감정노동, 역할과다, 직무과다, 역할갈등, 역할모호성, 직무자율성) 및 클라이언트(관계, 폭력 등) 문제가 그들의 소진에 영향을 미치는 요인으로 추출하였는데[7], 이들 요인이 바로 직무스트레스의 원인이라고 할 수 있다. 즉 기존의 선행연구들은 과업특성, 인사 및 보상체계, 대인관계, 직장문화, 근무시스템, 역할체계는 물론 감정노동과 트라우마로 인한 직무스트레스 등 다양한 요인에 대해 집중적으로 다루어 왔다. 이처럼 사회복지사를 대상으로 한 직무스트레스의 원천에 대한 다양한 접근에도 불구하고 지금까지 다루어지지 않은 요인이 있다면 그것은 사회복지사가 과업수행 중 일상적으로 대면하게 되는 응급상황 혹은 비상상황에서 경험하는 스트레스 요인이다.

본 연구는 업무의 난이도와 노동강도가 상대적으로 높은 장애인시설, 정신보건시설, 노숙인시설 등 제반 입소시설 종사자가 겪는 다양한 직무스트레스 가운데 특히 비상상황(응급상황)이 발생한 경우 이에 대처하고 수습하는 과정에서 겪는 직무스트레스를 주요 구성개념으로 설정하여 비상상황 스트레스가 이들의 신체적 피로와 '일과 삶의 균형(WLB)', 특히 여가균형 및 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 살펴보는 것을 1차적인 주요 목적으로 설정하였다. 한편 사회복지사의 성별, 학력, 자격등급, 근속년수 및 혼인상태 등 인구통계요인의 집단별 차이에 따라 각 경로에서 어떤 차이가 존재하는지 확인해보는 것도 의미가 있을 것으로 판단하여 이들 인구통계요인을 일종의 조절변수로 하여 다중집단분석을 수행함으로서 그 결과를 확인해보고자 시도하였다. 이는 전체표본을 대상으로 한 분석이 지니는 일반화의 한계를 지양하고 하위집단별 경로분석을 통해 연구결과의 설명력을 높이기 위한 시도의 일환이다.

지금까지 의료시설 혹은 복지시설의 사회복지사가 클라이언트의 폭력이나 사망으로 인해 겪는 극심한 트라우마를 주제로 한 많은 연구들이 있었지만, 본 연구는 이들 연구와는 달리 입소시설의 사회복지사들이 현업에서 일상적으로 경험하는 비상상황 스트레스(critical incident stress)를 독립적인 구성개념(construct)으로 파악하고 이것이 신체피로, 여가균형 및 조직몰입과 어떤 인과관계를 형성하는지에 대해 분석함으로써 이들의 삶의 질 제고에 요구되는 기초 자료를 획득하기 위한 목적에서 수행되었다.

2. 이론적 배경

2.1 비상상황 스트레스의 정의

비상상황 스트레스는 직무요구(Job Demand)의 한 가지 유형이다. 직무요구란 특정한 직무의 수행을 위해 요구되는 정신적, 육체적인 노력과 부담을 의미하며, 이를테면 업무완수를 위한 시간적 압박, 업무 과부하 혹은 역할갈등 등의 모습들을 지칭한다고 볼 수 있는데, 이는 과업수행시 스트레스의 원인이 된다. Pack은 비상상황 스트레스 관리(critical incident stress management)에 관한 연구문헌들을 분석했는데, 연구자마다 관점에 따라 서로 다른 정의를 내리고 있다고 지적한다[8]. 가령 비상상황이라고 부를 수 있는 사건(critical events)이 무엇인가에 관해 Bell은 사회복지 관점에서 '트라우마를 유발하는 사건(traumatic events)'으로 보며[9], Figley는 'traumatic events'를 자연재해(지진 등), 불의의 재난(교통사고 등), 인적 재난(폭력행위 등)으로 구분하고 있다[10]. 한편 Lane은 비상상황(critical incidents)을 의료시설 종사자가 목격하는 사망자나 죽음과 관련시킨다[11]. 이 같은 현상에 대해 Devilly & Cotton은 비상상황의 개념이 지나치게 일반화되어 심지어는 직장동료간 불화처럼 트라우마 상황으로 보기 어려운 경우까지 포함하는 등 용어상의 오류가 있다고 주장한다[12]. 비상상황의 개념에 대한 이 같은 접근과 달리 비상상황의 유형을 자세히 분류하고 비상상황에 봉착했을 때 경험하는 각종 스트레스 증상을 체계적으로 기술하는 연구자들도 있다[13-14]. 이들 두 부류의 접근은 궁극적으로 심각한 트라우마로 시달리는 종사자들을 효과적으로 치유하기 위한 비상상황 스트레스 관리(critical incident stress management, CISM) 프로그램의 개발을 주제로 한 연구들이다.

한편 사회복지사의 경우 클라이언트의 폭력이나 극심한 폭언에 따른 심각한 트라우마 증상을 겪는 사례가 보고되고 있지만, 이 같은 중증 스트레스 과업환경 외에 일상적 과업수행과정에서 경험하는 비상상황 스트레스가 존재한다. 철도분야의 기관사·관제사가 경험하는 이례상황 스트레스(emergency situation stress)가 이 경우에 해당한다. 철도분야에서 공식 실무용어인 이례상황은 예기치 못한 사고나 장애 발생에 직면하여 정확하고 신속한 판단을 토대로 조치를 취해야 하는 비상상황 혹은 위급상황을 의미하는데, 대부분의 기관사·관제사는 이 같은 이례상황에 직면할 경우 극심한 불안과 압박감을 느끼게 된다. 이례상황 스트레스는 이례상황에 봉착한 시점뿐만 아니라 평시에도 유발될 수 있는데, 이는 이례상황이 언젠가는 자신에게도 닥칠지 모른다는 불안감, 그리고 이례상황에 봉착하여 효과적인 대처에 실패했을 때 돌아올 처벌과 불이익에 대한 우려감, 즉 예기불안 스트레스가 작용하기 때문이다. 이외에도 이례상황은 기관사·관제사의 인지과정과 신체적 반응에도 영향을 미치게 되는데, 특히 과거에 사상사고나 아차사고의 직·간접경험이 있는 경우 그 기억과 강박감으로 인해 이례상황 스트레스가 더욱 가중된다.

2.2 비상상황 스트레스, 신체피로, 일과 삶의 균형 및 조직몰입의 관계

철도, 해운, 항공 등 교통분야를 제외하면 비상상황 혹은 이례상황을 주요 구성개념으로 다룬 연구는 매우 희소한 실정이다. 의료분야의 경우 응급환자의 사망, 사회복지분야의 경우 시설입소자(가령, 노인이나 정신질환자 등)의 폭력이나 극심한 폭언으로 심각한 트라우마 증상을 겪는 사례는 보고되고 있다. 사회복지사를 대상으로 시설입소자의 폭력이나 폭언으로 인한 트라우마를 다룬 연구들은 폭력과 폭언이 극심한 스트레스와 우울증상을 유발하고 조직몰입을 저하시킨다고 보고하는 다수의 연구가 존재하는 반면[5], 본 연구에서 다루고자 하는 비상상황을 주요 변인으로 설정한 연구는 거의 존재하지 않는다. 기관사, 관제사 및 여타 직종을 대상으로 이례상황 스트레스를 주요 구성개념으로 설정한 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 기관사를 대상으로 한 연구로 이례상황 스트레스가 심리적 피로에 정(+)의 영향을 미친다는 연구[15], 이례상황 스트레스가 일과 삶의 불균형의 한 가지 유형인 '일의 부정적 전이'에 유의한 영향을 미친다는 연구[16-17]가 있다. 또한 관제사를 대상으로 한 연구로 이례상황 스트레스가 가정중심적 균형에 부(-)의 영향을 미친다는 연구[18]와 이례상황 스트레스가 건강(신체피로와 신체우울)에 유의한 영향을 미친다는 연구[19]가 있고, 관제사와 기관사의 이례상황 스트레스가 신체피로 및 일의 부정적 전이와 유의한 상관관계가 있다는 연구[20] 등 다수의 연구가 있다. 이외에도 지유선 등은 서울교통공사 검수직 대상의 연구에서 이례상황 스트레스가 피로를

매개로 일과 삶의 불균형에 영향을 미친다고 하였다[21].

피로는 누적된 스트레스에 의한 소진(burnout)의 한 유형으로[22], Weiten은 사회복지분야 종사자들의 직무스트레스로 인한 소진의 유형으로 신체적, 정신적, 정서적 피로의 세 가지 유형을 들고 있다[23]. 이 가운데 신체피로는 무력감이나 만성적 피로감을 의미한다. 피로는 일과 삶의 균형을 저해하며[24], 조직몰입을 저감시키는 주요 요인[25]이라 할 수 있다.

한편 여러 연구자들은 삶의 영역을 가정과 여가 및 개인의 성장 등 세 가지 영역으로 구분하여 일과 삶의 균형을 연구한 바 있다[26-27]. 이들은 일과 삶의 균형의 하위차원을 일과 가정, 일과 성장 그리고 일과 여가 영역의 세 가지 차원으로 구분하여 접근하고 있는데, 종합하면 일과 삶의 균형이란 일과 일 이외의 영역을 일-가족 균형, 일-여가 균형, 일-성장 균형으로 구분하여 개인의 시간과 에너지를 질적으로 배분함으로써, 삶을 통제하고 조절하면서 자신의 삶을 긍정적으로 영위해가는 상태를 의미한다. 한편 조직몰입은 조직구성원이 조직의 목표와 가치를 자신의 것으로 받아들이고 스스로 조직의 일원이기를 희망하며, 조직에서 생존하려고 하는 열망으로 조직에 충성하고 자신의 직무에 애착을 가지는 태도를 의미한다[28]. 일과 삶의 균형과 조직몰입의 관계를 분석한 한 연구[29]는 일-여가 균형 및 일-성장 균형의 두 차원이 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 이외에도 많은 연구들은 일과 삶의 균형과 조직몰입 간의 유의한 관계를 밝히고 있다[30-31].

3. 연구모형과 연구방법

3.1 연구모형

1장과 2장에서 기술한 바와 같이 본 연구는 사회복지사를 대상으로 직무요구의 한 유형인 비상상황 스트레스가 신체적 피로와 일과 삶의 균형에 미치는 영향, 그리고 신체적 피로와 일과 삶의 균형(일-여가 균형)이 종속변수인 조직몰입에 미치는 영향을 구조방정식 모형의 하나인 AMOS를 토대로 검증하는데 1차 연구목적을 둔다. 이는 전체표본의 분석에 초점을 둔 것이다. 이 같은 메타분석은 하위집단의 인자들이 지니는 세부적인 인과관계의 파악에 한계가 있으므로, 인구통계요인을 토대로 세부분석을 수행하기로 한다. 즉 사회복지사의 성별, 학력, 자격등급(1급 및 2급), 근속년수(10년 미만 및 10년 이상, 응답자의 근속년수 분포를 고려한 구분) 및 혼인상태를 기준으로 각 소속집단의 차이가 연구모형의 변수간 경로에서 어떤 차이를 보이는지 확인하기 위해 다중집단분석을 수행하는 것이 2차적 연구목적이다. 이는 각 집단의 직무와 지위신분 등에서 차이가 있다는 추론을 전제로 한 것이며, 또한 전체표본 분석에서 드러나지 않는 하위 집단 간의 차이를 밝혀 그 의미를 밝히기 위한 것이다. 이를 도식화하면 다음의 Fig.1과 같다.

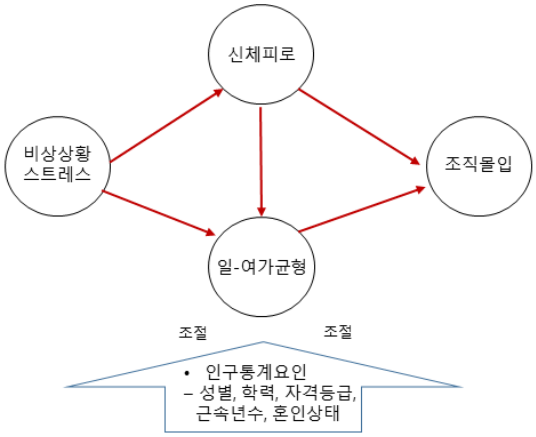

Fig. 1. Research model

3.2 연구표본

본 연구의 표본은 다음의 과정을 거쳐 획득하였다. 먼저 2021년 9월에서 2022년 4월까지 약 8개월에 걸쳐 서울과 경기도 소재 17개 사회복지기관(노인, 아동, (중증)장애인, 정신보건, 노숙인, 성매매생존자, 성폭력생존자, 가정폭력, 청소년시설 등 입소시설)의 사회복지사에게 사전협력을 통해 설문지를 직접 전달하고 일정 기간 후 다시 방문하여 시설별 수거된 설문을 직접 회수하는 방법으로 사회복지사들로부터 총 248개의 유효설문을 수거하였다. 이 중에서 일부 문항이 공란이거나 불성실하게 응답한 것으로 판단되는 일부 설문을 제외한 총 234부의 설문을 통계처리의 대상으로 삼았다. 설문 배포와 수거에 상당한 시간이 소요된 이유는 코로나19가 극심한 상황에서 사회복지사들과의 직접 대면에 많은 애로가 수반되었기 때문이다.

응답자 분포는 다음의 Table 1과 같다. 먼저 성별의 경우 남성 69명, 여성 165명이며, 직급의 경우는 1급이 150명, 2급이 77명, 무응답 7명이었다. 연령은 20대 35명, 30대 110명, 40대 64명, 50대 23명, 60대 2명이었고, 학력은 고교 4명, 전문대 62명, 대학 이상 168명이었다. 사회복지사로서 근무년수는 5년 미만 92명, 5~10년 미만 68명, 10~15년 미만 39명, 15~20년 미만 15명, 20년 이상이 14명, 무응답 6명이었다.

Table 1. Characteristics of respondents

(N=234)

요인		빈도	비율(%)
성별	남	69	29.5
	여	165	70.5
자격등급	1급	150	64.1
	2급	77	32.9
	무응답	7	3.0
연령	20대	35	15.0
	30대	110	47.0
	40대	64	27.4
	50대	23	9.8
	60대	2	0.9
학력	고교	4	1.7
	전문대	62	26.5
	대학 이상	168	71.8
혼인상태	미혼	115	49.1
	기혼(가족과 동거)	112	47.9
	기혼(가족과 별거)	5	2.1
	이혼	0	0
	무응답	2	0.9
사회복지사 근무년수	5년 미만	92	39.3
	5-10년 미만	68	29.0
	10-15년 미만	39	16.7
	15-20년 미만	15	6.4
	20년 이상	14	6.0
	무응답	6	2.6
배우자 취업여부	미취업	4	1.7
	파트 타임 취업	22	9.4
	풀타임 취업	93	39.8
	무응답	115	49.1

3.3 연구방법

본 연구에서는 먼저 전체 표본을 대상으로 비상상황 스트레스, 신체피로, 일-여가 균형 및 조직몰입 간의 인과관계를 AMOS를 활용한 구조방정식모형에 토대해 분석하고자 한다. 이를 위해 SPSS의 요인분석 결과에 대해 확인요인분석(CFA, confirmatory factor analysis)을 수행하여 측정변수와 연구모형의 타당성을 검증한 다음, 연구모형의 모든 경로간 인과관계분석을 위한 경로분석을 수행한다. 그런 다음 사회복지사의 성별(남 69명, 여 165명), 학력(고/전문대졸 66명, 대졸이상 168명), 자격등급(1급 164명, 2급 77명), 근속년수(10년 미만 160명, 10년 이상 68명) 및 혼인상태(미혼 115명, 기혼(가족 동거) 112명) 등 각 인구통계요인별 각 하위 집단이 어떤 경로에서 유의한 차이를 보이는지 확인하기 위한 분석방안으로 AMOS 기반의 다중집단분석을 실행하기로 한다. 다중집단분석은 범주형 척도인 두 개 이상의 집단을 비교하기 위한 통계방법으로 다중집단 확인요인분석과 다중집단 경로분석의 두 단계를 거친다[32].

4. 연구 결과

4.1 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구의 주요 구성개념(construct)들과 설문문항은 선행연구들에서 검증된 다항목척도(multi-item scales) 혹은 선행연구의 결과를 활용하여 리커트 5점 척도를 이용하였다. 설문의 출처는 독립변수인 비상상황 스트레스는 김중곤[33], 신체피로는 박영석[34], 그리고 일-여가 균형은 윤대원[18], 조직몰입은 지유선[35]의 연구를 참고하였다. 그리고 본 연구에서 하나의 개념을 구성하는 다항목들의 응답에 대한 판별타당성(discriminant validity)과 집중타당도(convergent validity) 확인을 위해 주성분분석과 Kaiser 정규화가 있는 베리멕스 방식을 따라 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 공통성 값이 낮은 문항(0.5 미만)은 제외하였고 요인적재량의 cut rate도 0.6 이상으로 설정하였다. 그리고 KMO와 Bartlett 검정값을 도출하여 타당성 검증에 참고하였고, 문항의 신뢰도 판별을 위한 Cronbach Alpha Test를 실시하였다.

이와 함께 기관사·관제사들이 실무에서 경험하는 이례상황 스트레스 요인 가운데 사회복지사에게도 해당할 수 있는 항목을 현직 사회복지사 3인(A복지사: 발달장애 주간보호시설 사회복지사, 14년 경력; B복지사: 정신지체장애인시설 팀장, 20년 경력; C복지사: 요양병원 사무국장, 10년 경력)과의 면담을 토대로 정리한 결과는 다음 Table 2와 같다.

Table 2. Comparison of emergency situation stress between two groups

범주	기관사/관제사의 이례(비상)상황 스트레스 요인	사회복지사의 유사 스트레스 요인
예기불안 스트레스	1. 향후의 인명사고/장애 발생가능성 불안	○
	2. 이례(비상) 상황시 책임/불이익의 우려감	○
	3. 이례(비상) 상황시 미숙지 규정 및 사규 존재 불안감	○
	4. 이례(비상) 상황시 규정/수칙에 부합한 조치여부 불안	○
	5. 이례(비상) 상황시 기기오작동의 불안감	X
인지 스트레스	1. 정시성과 승객안전의 기준갈등 강박	X
	2. 일상적 다중판단과 집중력 유지 애로	X
	3. 이례(비상) 상황시 신속/정확한 판단 애로	○
	4. 이례(비상) 상황시 다중판단 및 지시사항 스트레스	○
	5. 이례(비상) 상황시 조기종료(조기수습) 압박감	○
	6. 신속/정확한 판단 요구되는 상황시 규정과 지시 혼동	○
정서 스트레스	1. 이례(비상) 상황시 당황/긴장	○
	2. 이례(비상) 상황시 식은땀	○
트라우마	고객의 과격한 민원과 폭언으로 인한 강박감	○

이상의 조사내용을 토대로 본 연구의 주요 구성개념인 비상상황 스트레스, 신체피로, 일-여가균형 및 조직몰입에 관한 설문데이터를 이용해 SPSS에 의한 요인분석을 토대로 Table 3과 같은 결과를 얻었으며, 측정도구의 타당성과 문항신뢰도에서 양호한 결과가 도출되었다.

Table 3. Result of factor analysis

요인 (크론바하 α)	문항번호	설문 내용	요인 적재량	공통성	아이겐값	누적분산 (%)	투입문항수 / 탈락문항수
조직몰입 (α=.858)	e19(역문항)	직장에 대한 애착이 없음.	.899	.822	3.932	19.674	3 / 0
	e18(역문항)	일을 통해 성장, 발전한다고 느끼지 못함.	.864	.788			
	e17(역문항)	직장에 대한 소속감을 느끼지 못함.	.835	.740			
비상상황 스트레스 (α=.815)	b2	위급상황시 관련규정 적용과 판단의 애로.	.873	.817	2.697	38.598	3 / 0
	b1	코로나19 사태 이후 업무수행의 압박감.	.835	.772			
	b3	비상상황시 올바른 수칙 적용 불안감.	.758	.640			
신체피로 (α=.834)	d8	나는 최근 눈에 피로감을 종종 느낌.	.852	.839	1.458	57.126	5 / 2
	d7	나는 근육의 피로를 종종 느낌.	.848	.761			
	d9	나는 귀가할 때 완전히 지친 느낌.	.748	.680			
일-여가 균형 (α=.808)	f8	주말(퇴근후) 여가시간 보낸후 직장일에 더욱 집중	.873	.806	.968	75.464	3 / 0
	f6	주말(퇴근후) 여가시간 보낸후 직장생활 더욱 활력	.848	.730			
	f15	현재 일과 여가생활을 적절히 병행	.739	.661			

[KMO와 Bartlett 검정값 = .768 (.000)]

4.2 비상상황스트레스, 신체피로, WLB와 조직몰입의 관계

4.2.1 확인요인분석

일련의 척도순화과정을 거쳐 최종적으로 산출된 측정모형의 결과는 Table 4와 같다. 먼저 비표준화 회귀계수(Regression Weights, B)가 모두 $p<0.05$의 조건을 충족하였고, 표준화 회귀계수(Standardized Regression Weights, β)도 최소한의 기준인 0.5를 상회하였다. 또한 모형의 설명력(Squared Multiple Correlations, SMC)도 최소 기준인 0.4를 모두 상회하여 결과적으로 개념타당도(construct validity)가 확보되었다. 그리고 이때의 측정모형 적합도 검증결과는 x^2(CMIN)=95.313($p<0.001$), TLI=0.949, CFI=0.963, RMSEA=0.065로 나타나 모형적합도 기준을 충족하는 만족할만한 수준으로 확인되었다.

Table 4. Test of confirmatory factor analysis

잠재변수	측정변수(문항)	Estimate					CR	AVE	판별 타당도
		B	P	β	S.E	SMC			
비상상황 스트레스	위급상황시 관련규정 적용과 판단의 애로.	1.280	***	0.814	0.129	0.663			
	코로나19 사태 이후 업무수행의 압박감.	1.300	***	0.877	0.129	0.770	0.826	0.617	0.786
	비상상황시 올바른 수칙 적용 여부의 불안감.	1		0.647		0.419			
신체피로	나는 최근 눈에 피로감을 종종 느낌.	1		0.731		0.534			
	나는 근육의 피로를 종종 느낌.	1.414	***	0.918	0.117	0.843	0.842	0.642	0.801
	나는 귀가할 때 완전히 지친 느낌.	1.020	***	0.741	0.094	0.550			
일-여가 균형	주말(퇴근후) 여가시간 보낸후 직장일에 더욱 집중	1.010	***	0.724	0.104	0.525			
	주말(퇴근후) 여가시간 보낸후 직장생활 더욱 활력	1.254	***	0.887	0.123	0.787	0.816	0.600	0.775
	현재 일과 여가생활을 적절히 병행	1		0.699		0.488			

Table 4. Test of confirmatory factor analysis (continued)

잠재변수	측정변수(문항)	Estimate					CR	AVE	판별 타당도
		B	P	β	S.E	SMC			
조직몰입 (역문항)	직장에 대한 애착이 없음.	1		0.765		0.585			
	일을 통해 성장, 발전한다고 느끼지 못함.	1.096	***	0.841	0.089	0.707	0.860	0.672	0.819
	직장에 대한 소속감을 느끼지 못함.	1.154	***	0.850	0.093	0.722			

x^2=95.313(p=<0.001), TLI=0.949, CFI=0.963, RMSEA=0.065
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

다음으로 측정모형의 집중타당도(convergent validity) 확인을 위해 개념신뢰도(construct reliability, CR)값과 평균분산추출(average variance extracted, AVE)값을 산출한 결과, 각기 최소 기준인 0.7 및 0.5를 상회하고 있어 집중타당도도 확보되었다. 그리고 마지막으로 요인간 관계의 독립성을 판단하기 위한 판별타당도 검정에서는 Table 5에서 보듯이 변수들 간의 상관계수값이 변수의 판별타당도값(즉 $\sqrt{AVE}$값)보다 작으므로 판별타당도 역시 확보되었다.

Table 5. Result of discriminant validity

	비상상황 스트레스	신체 피로	일-여가 균형	조직 몰입
비상상황 스트레스	.786			
신체 피로	.619***	.801		
일-여가 균형	-.101	-.244**	.775	
조직 몰입	-.094	-.101	.427***	.819

**p<0.01, ***p<0.001

4.2.2 경로분석

구조모형적합도는 x^2(CMIN)=96.090(p<0.001), TLI=0.950, CFI=0.963, RMSEA =0.064로 나타나 만족할만한 수준이었는데, 분석 결과를 살펴보면 Table 6에서 보듯이 비상상황 스트레스는 신체피로에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β =0.619, p<0.001). 그러나 비상상황 스트레스는 일-여가 균형과는 아무런 관련성을 보이지 않았다. 신체피로의 경우는 일-여가 균형에 부(-)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면(β =-0.289, p<0.01), 조직몰입에는 아무런 관련이 없었다. 또한 일-여가 균형이 높을수록 조직몰입 역시 유의하게 높아지는 것으로 나타났다(β =0.426, p<0.001).

Table 6. Test of research model

경로	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
비상상황스트레스 → 신체피로	0.760	0.619	0.111	6.830***
비상상황스트레스 → 여가균형	0.071	0.074	0.099	0.718
신체피로 → 여가균형	-0.227	-0.289	0.082	-2.750**
신체피로 → 조직몰입	-0.002	-0.002	0.068	-0.027
여가균형 → 조직몰입	0.512	0.426	0.100	5.122***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.3 다중집단분석

4.3.1 형태동일성 검정

성별, 학력, 자격등급, 근속년수 및 혼인상태 등 인구통계요인별 구분된 각 집단이 주요 변수를 동일하게 인식하는지 확인하기 위해 다중집단 확인적 요인분석을 통해 형태동일성 검정을 실시한 결과, Table 7에서처럼 비제약모형의 모형적합도는 x^2(CMIN)을 비롯하여 TLI, CFI, RMSEA 등의 주요 지표가 모두 적합한 것으로 나타나 형태동일성에 문제가 없었다.

Table 7. Test of measurement Equivalence

모형	구분	x^2	df	TLI	CFI	RMSEA	x^2차이	df차이	p	측정동일성
비제약모형	성별	154.882	96	0.939	0.956	0.051	-	-	-	[미충족] : 성별 [충족] : 학력, 자격등급, 근속년수, 혼인상태
	학력	155.143	96	0.938	0.955	0.052	-	-	-	
	자격등급	174.129	96	0.917	0.940	0.060	-	-	-	
	근속년수	170.542	96	0.921	0.943	0.059	-	-	-	
	혼인상태	156.728	96	0.931	0.950	0.053	-	-	-	
제약모형1 [1)]	성별	179.505	104	0.928	0.943	0.056	24.623	8	.002	
	학력	165.736	104	0.940	0.953	0.051	10.593	8	.226	
	자격등급	185.791	104	0.920	0.937	0.059	11.662	8	.167	
	근속년수	181.545	104	0.924	0.940	0.057	11.004	8	.201	
	혼인상태	166.449	104	0.934	0.948	0.052	9.721	8	.285	
제약모형2 [2)]	성별	177.803	106	0.933	0.946	0.054	22.921	10	.011	
	학력	172.341	106	0.937	0.949	0.052	17.198	10	.070	
	자격등급	187.128	106	0.922	0.937	0.058	12.999	10	.224	
	근속년수	183.214	106	0.926	0.941	0.057	12.672	10	.243	
	혼인상태	166.399	106	0.937	0.950	0.050	9.672	10	.470	
제약모형3 [3)]	성별	204.896	126	0.938	0.941	0.052	50.014	30	.012	
	학력	230.564	126	0.916	0.920	0.060	75.421	30	<.001	
	자격등급	245.817	126	0.903	0.907	0.065	71.688	30	<.001	
	근속년수	212.539	126	0.930	0.933	0.055	41.998	30	>.001	
	혼인상태	190.343	126	0.944	0.947	0.048	33.615	30	.296	
제약모형4 [4)]	성별	255.491	138	0.916	0.912	0.061	100.609	42	<.001	
	학력	290.349	138	0.889	0.884	0.069	135.206	42	.094	
	자격등급	316.127	138	0.868	0.862	0.076	141.999	42	<.001	
	근속년수	234.321	138	0.929	0.926	0.056	63.779	42	>.001	
	혼인상태	208.267	138	0.944	0.942	0.048	51.540	42	.149	

[1)]제약모형1 : 요인계수를 집단간 동일하게 제약한 모형
[2)]제약모형2 : 공분산을 집단간 동일하게 제약한 모형
[3)]제약모형3 : 요인계수, 공분산을 집단간 동일하게 제약한 모형
[4)]제약모형4 : 요인계수, 공분산, 오차분산을 집단간 동일하게 제약한 모형

4.3.2 측정동일성 검정

계속해서 성별, 학력, 자격등급, 근속년수 및 혼인상태 등 인구통계요인별 측정동일성을 검정한 결과 성별의 경우 비제약모형과 제약모형1 및 제약모형2의 x^2검정에서 결과, $p<0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다(각각 p=.002, .011 및 .012). 따라서

성별의 경우 측정동일성의 조건을 충족하지 못했다. 하지만 학력, 자격등급, 근속년수 및 혼인상태 등에서는 비제약모형과 제약모형1 및 제약모형2의 x^2검정 결과, 모두 p<0.05 수준에서 유의하지 않은 것으로 나타나 두 집단은 모형 형태는 물론 잠재변수와 측정변수 간 요인계수의 측정동일성도 확보되어 Table 7에서 보듯이 다중집단 경로분석의 진행에 문제가 없었다.

4.4 다중집단 경로분석 결과

다음의 경로모형 Fig. 2를 토대로 요인계수, 공분산 및 오차분산을 다양한 제약모형으로 각 집단을 동일하게 제약한 후 자격등급 및 근속년수를 기준으로 구분한 각각의 두 집단에 대해 다중집단 경로분석을 수행하고 집단간 경로차이를 살펴보면 다음의 Table 8 ~ Table 11과 같다.

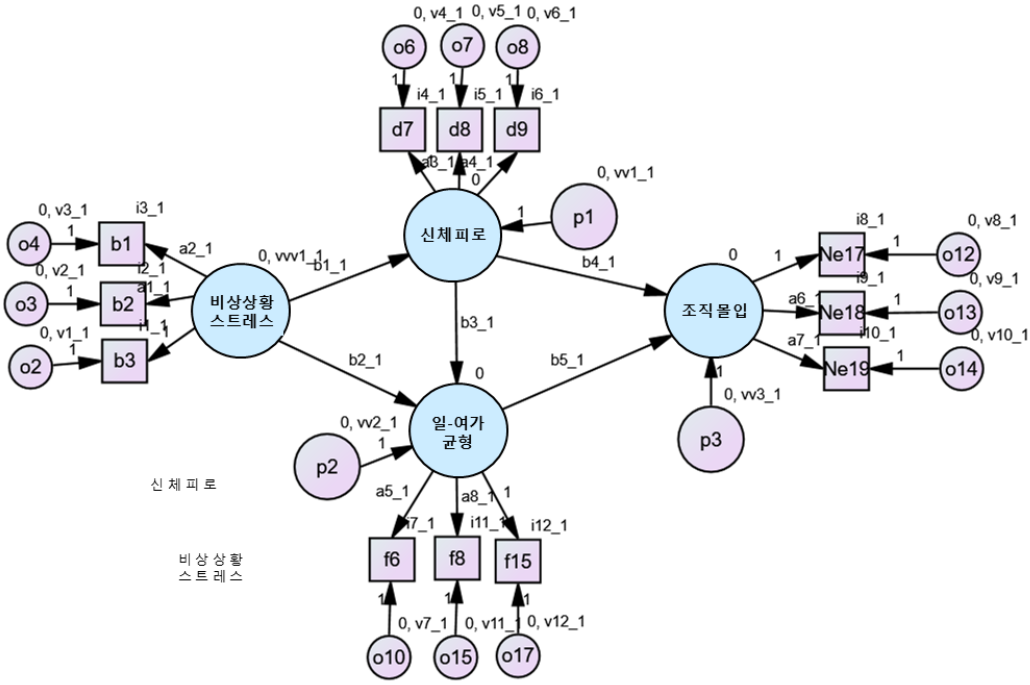

Fig. 2. The path model of multi-group

4.4.1 학력에 따른 경로분석

고/전문대 졸업자의 경우 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .746**)와 '여가균형→조직몰입'(β = .576**)의 두 경로에서 유의한 것으로 나타난 반면, 대졸이상의 경우는 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .568***), '신체피로→여가균형'(β = -.290**) 및 '여가균형→ 조직몰입'(β = .323***)의 세 경로가 유의한 것으로 나타났다(Table 8).

계속해서 두 집단의 경로차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 여부를 살펴보았을 때 '여가균형→ 조직몰입'의 경로에서 t= -1.997로 두 집단간에 p<0.05 수준에서 유의한 차이가 발견되었다. '비상상황 스트레스→신체피로'의 경로에서는 t= -1.683으로 나타나 유의한 차이는 아니지만 p<0.10 수준으로 확장할 경우 경로차이가 부분적으로 있음을 간접적으로 엿볼 수 있다.

Table 8. Result of multigroup analysis(education)

경로	고교·전문대졸(66명)			대졸 이상(168명)			집단간 경로차이(t)
	B	β	S.E.	B	β	S.E.	
비상상황스트레스 → 신체피로	1.427**	.746**	.470	.614***	.568***	.111	-1.683+
비상상황스트레스 → 여가균형	.366	.377	.322	.078	.080	.108	-0.847
신체피로 → 여가균형	-.164	-.323	.150	-.265**	-.290**	.102	-0.557
신체피로 → 조직몰입	.053	.049	.124	-.085	-.091	.078	-1.135
여가균형 → 조직몰입	1.114**	.576**	.381	.329***	.323***	.094	**-1.997***

+p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.2 자격등급에 따른 경로분석

1급자격자의 경우 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .548***)와 '여가균형→조직몰입'(β = .383***)의 두 가지 경로만 유의한 것으로 나타난 반면, 2급자격자의 경우는 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .615***), '신체피로→여가균형'(β = -.627**) 및 '여가균형→ 조직몰입'(β = .554**)의 세 가지 경로가 유의한 것으로 나타났다(Table 9).

계속해서 1급과 2급 두 집단의 경로차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 여부를 살펴보았을 때 모든 t값이 p<0.05 수준인 ±1.96에 미치지 못하고 있어 두 집단 간에 모든 경로에서 유의관계가 없는 것으로 나타났다. 다만 '신체피로→여가균형'의 경로에서 t값이 −1.781로 산출되어 p<0.10 수준에서 두 집단간의 경로차이를 간접적으로 엿볼 수 있다. 즉 1급의 경우는 신체피로가 여가균형에 아무런 영향을 미치지 못한 반면(β = -.130), 2급의 경우는 신체피로가 여가균형에 유의한 영향(β = -.627**)을 미치고 있어 통계적 유의수준에는 미달하지만 두 집단 간에 일정한 경로차이가 있음을 유추할 수 있다.

Table 9. Result of multigroup analysis(certificate)

경로	1급 자격증(164명)			2급 자격증(77명)			집단간 경로차이(t)
	B	β	S.E.	B	β	S.E.	
비상상황스트레스 → 신체피로	.636***	.548***	.127	.887***	.615***	.245	0.910
비상상황스트레스 → 여가균형	.093	.092	.114	.300	.309	.204	0.885
신체피로 → 여가균형	-.113	-.130	.093	-.423**	-.627**	.147	-1.781+
신체피로 → 조직몰입	-.070	-.076	.075	.193	.191	.151	1.554
여가균형 → 조직몰입	.408***	.383***	.103	.828**	.554**	.271	1.448

+p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.3 근속년수에 따른 경로분석

단기근속자의 경우 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .646***), '여가균형→조직몰입'(β = .431***) 및 '신체피로→여가균형'(β = -.375**)의 세 가지 경로가 유의한 반면, 장기근속자의 경우는 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .567***) 및 '여가균형→ 조직몰입'(β = .490***)의 두 경로가 유의한 것으로 나타났다(Table 10).

계속해서 단기근속자와 장기근속자 두 집단의 경로차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 여부를 살펴보았을 때 '신체피로→여가균형'의 경로에서 t값이 2.234로 산출되어 p<0.01 수준에서 두 집단간 유의한 경로차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 근속 10년 미만의 사회복지사는 신체피로가 여가균형에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 것을 나타내는 결과다.

Table 10. Result of multigroup analysis(tenure)

경로	단기근속(1~10년 미만)(160명)			장기근속(10년 이상)(68명)			집단간 경로차이(t)
	B	β	S.E.	B	β	S.E.	
비상상황스트레스 → 신체피로	.719***	.646***	.124	.859***	.567***	.248	0.504
비상상황스트레스 → 여가균형	.092	.090	.136	-.002	-.003	.125	-0.51
신체피로 → 여가균형	-.346**	-.375**	.127	-.014	-.026	.077	**2.234****
신체피로 → 조직몰입	.053	.049	.100	-.079	-.111	.078	-1.038
여가균형 → 조직몰입	.501***	.431***	.118	.645***	.490***	.192	0.639

+p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.4 혼인상태에 따른 경로분석

미혼자와 기혼자(가족 동거) 두 집단의 경로분석의 경우 미혼자는 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .649***), '신체피로→여가균형'(β = -.343*) 및 '여가균형→조직몰입'(β = .469***)의 세 경로에서 유의한 것으로 나타난 반면, 가족 동거 기혼자의 경우는 '비상상황 스트레스→신체피로'(β = .549***)과 '여가균형→ 조직몰입'(β = .375**)의 두 경로가 유의한 것으로 나타났다.

계속해서 두 집단의 경로차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 여부를 살펴보았을 때 모든 t값이 p<0.05 수준인 ±1.96(p<0.10 수준, ±1.645)에 미치지 못하고 있어 두 집단 간에 모든 경로에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 11).

Table 11. Result of multigroup analysis(marital status)

경로	미혼(115명)			기혼(가족과 동거)(112명)			집단간 경로차이(t)
	B	β	S.E.	B	β	S.E.	
비상상황스트레스 → 신체피로	.677***	.649***	.132	.790***	.549***	.199	0.473
비상상황스트레스 → 여가균형	.050	.053	.141	.158	.167	.140	0.541
신체피로 → 여가균형	-.313*	-.343*	.140	-.152	-.232	.098	0.941
신체피로 → 조직몰입	.059	.066	.095	-.040	-.039	.106	-0.698
여가균형 → 조직몰입	.460***	.469***	.115	.581**	.375**	.198	0.528

+p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.5 결과 해석과 시사점

본 연구를 수행한 결과 다음의 두 가지 사실을 확인할 수 있다. 첫째, 전체표본에 대한 분석의 결과 사회복지사의 일상과업 수행과정에서 경험하는 비상상황 스트레스는 신체피로를 유발하며, 이 신체피로는 일-여가 균형을 경유하여 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 본 연구의 외생변수인 비상상황 스트레스는 신체피로와 일-여가 균형을 매개로 하여 종속변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있다. 이는 비상상황 스트레스가 누적될수록 신체피로도가 증가하고, 그로 인해 일과 삶 균형의 한 유형인 일-여가 균형에 손상을 초래함으로써 궁극적으로 조직몰입이 낮아지는 결과가 초래된 것이다. 이례상황을 공식적인 실무용어로 규정하여 이용하는 철도분야의 선행연구 가운데 기관사의 이례상황 스트레스가 심리피로에는 정(+)의 영향을, 안전행동에는 부(-)의 영향을 미친다는 연구가 있으며[36], 철도차량 검수원의 이례상황 스트레스가 신체피로를 매개로 일과 삶의 균형의 한 유형인 일의 부정적 전이(negative transfer of work)에 정(+)의 영향을 미친다는 연구[21]가 있다. 또한 전국 철도운영기관의 관제사를 대상으로 한 연구에서는 이들이 느끼는 다양한 스트레스의 원천(즉 교대근무, 직무요구, 업무환경, 이례상

황) 가운데 이례상황 스트레스가 건강(신체피로와 신체우울)에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타나고 있다[19]. 이들 연구들은 이례상황 스트레스가 피로 혹은 우울 증상에 유의한 영향을 미치며 이는 궁극적으로 조직효과성을 저해하는 부정적 요인으로 작용한다는 것을 시사하는 연구들이라고 할 수 있겠다. 따라서 사회복지사의 조직몰입도 저하에서 오는 조직효과성 방지를 위해서는 비상상황 스트레스와 신체피로의 저감을 위한 제도적 방안의 마련이 요구된다고 하겠다.

둘째, 인구통계변수인 학력, 자격등급 및 근속년수에 따라 각기 두 집단으로 구분하고 어느 경로에서 두 집단 간에 유의한 차이가 있는지를 살펴보았을 때, 먼저 학력의 경우 고/전문대졸 집단이 '여가균형→조직몰입'의 경로에서 β = .576**으로 대졸이상 집단의 .323***에 비해 유의한 경로차이를 보였는데, 이는 전자의 집단이 일-여가 균형에 대한 욕구가 후자의 집단에 비해 높으며 일-여가 균형이 이루어질수록 조직몰입이 유의하게 증대되는 동기부여 요인으로 작용한다는 것을 짐작하게 하는 결과로 보여진다. 한편 유의한 차이는 아니지만 '비상상황 스트레스→신체피로'의 경로에서 두 집단간에 p<.10의 수준에서 차이를 보이고 있어 비상상황으로 인한 스트레스가 신체피로에 미치는 영향이 전자의 집단에서 상대적으로 크다는 사실을 간접적으로 유추할 수 있다.

한편 자격등급의 경우 '신체피로→일-여가 균형'의 경로에서 1급집단이 유의한 인과관계를 보이지 않은 반면(β= -.130), 2급집단의 경우는 β= -.627**(p<.01)로 나타났지만 통계적으로 유의한 경로차이는 아닌 것으로 드러나고 있다. 다만 유의수준을 .10으로 완화하였을 때 1급과 2급 간에 어느 정도 차이가 있음을 보여주고 있다(t= -1.781). 일반적으로 규모가 큰 입소시설의 경우는 대체로 1급 및 2급자격자 간에 담당직무에서 큰 차이가 없지만, 자격수당 및 보수가 양호한 타시설로의 전직가능성에 있어서 1급이 보다 유리한 입장에 있는 것으로 알려지고 있다. 한편 규모가 작거나 영세한 시설의 경우는 1급과 2급의 직무가 팀장과 팀원 등으로 차별화되는 경우가 일반적이며, 주 52시간 근무제의 전면 시행에도 불구하고 여전히 그 혜택의 사각지대에 놓여있는 경우가 적지 않은 현실이다. 이 같은 배경으로 인해 2급집단은 1급에 비해 신체피로와 일과 삶의 균형(일-여가 균형) 차원에서 열악한 지위에 놓여 삶의 질 저하현상이 드러난 것이라 할 수 있겠다. 이는 1급집단의 신체피로가 일-여가 균형에 큰 영향이 없는 반면, 2급자격자의 경우는 신체피로가 일-여가 균형에 암묵적으로 부정적 영향을 준다는 것을 유추하게 하며, 2급자격자의 과업환경이 1급에 비해 상대적으로 열악하며 여가생활을 통한 스트레스와 피로의 해소가 여의치 않다는 것을 시사하는 결과라 할 수 있겠다.

근속년수에 토대한 경로분석에서는 10년 미만의 근속자가 10년 이상 근속자에 비해 신체피로가 일-여가 균형에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(-.375**). 이 역시 짧은 근속과 근무경험이 가져올 수 있는 업무미숙지, 지위신분의 차이 등 현실적 제약에 토대한 비상상황 스트레스가 장기근속자에 비해 유의하게 높기 때문인 것으로 판단할 수 있겠다.

5. 결론 및 연구의 의의

본 연구는 사회복지업무의 일선, 특히 노인, 아동, (중증)장애인, 정신보건, 노숙인, 성매매피해자, 성폭력피해자, 가정폭력, 청소년시설 등에서 최선의 노력을 경주하는 사회복지사의 스트레스 요인 가운데 업무수행과정에서 일상적으로 경험할 수 있는 비상상황 스트레스를 주요 구성개념으로 설정하여 비상상황 스트레스, 신체피로, 일-여가 균형 및 조직몰입 간의 인과관계를 경로분석을 통해 분석하였다. 이와 함께 사회복지사의 성별, 학력별, 자격등급별, 근속년수별 및 혼인상태 등의 여러 인구통계요인을 중심으로 하위 세부집단에 따라 경로의 차이가 있는지를 다중집단분석을 통해 살펴보았다.

분석 결과, 전체표본을 대상으로 한 분석에서는 주경로가 '비상상황 스트레스→신체피로→일-여가 균형→조직몰입'인 것으로 나타났으며, 학력의 경우 고/전문대졸 집단에서 일-여가 균형의 정도가 조직몰입에 유의한 차이를 보였으며, 자격등급의 경우는 2급 집단, 근속의 경우는 근속년수가 짧은 집단에서 신체피로가 일-여가 균형에 부정적 영향을 미쳤는데, 이 같은 결과는 조직에서의 신분상 약자로 볼 수 있는 이들 집단에 대해 일과 삶의 균형을 통한 삶의 질 향상이라는 사회적 명제에 부응하여 이들

을 배려하는 차원에서 섬세한 스트레스 관리가 중요함을 시사한다. 궁극적으로 시설수용인을 직접 상대해야 하는 사회복지사들은 일상적으로 비상상황 스트레스에 노출되는 만큼 이들, 특히 고/전문대졸 집단, 2급자격자 및 근속이 짧은 사회복지사의 비상상황 스트레스 수준을 낮추고 신체피로를 완화하여 이들의 삶의 질을 제고하기 위한 제도적 노력이 지속적으로 요구된다고 하겠다. 이 같은 연구 결과는 삶의 질 향상을 지상과제로 추구하는 오늘날의 조직가치적 측면에서 나름의 시사점을 보여주는 연구로서 그 의의를 찾을 수 있겠다. 향후에 그 직무의 중요성에도 불구하고 처우 측면에서 충분한 보상이 미흡한 것으로 알려지고 있는 사회복지사에 대한 복지프로그램의 확충이 그들의 사기에 미치는 영향, 즉 조직후원인식에 대한 연구와 함께 각종 복지시설유형에 따른 비상상황 스트레스의 차이를 밝히는 횡단연구(cross-sectional research)가 이루어진다면 사회복지사들의 사기증진과 비상상황 스트레스에 대한 관리에 유용한 자료로 활용될 것이다.

References

1. 송선미, “스트레스 관리:건강에 미치는 영향과 정책적 함의”, 보고서, 한국건강증진개발원, 2017.
2. I. R. Mohamad, et al., “The Impact of Work Stress Towards Work Life Balance In Malaysia”, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. 2, No. 11, pp. 1-16, 2014.
3. 김진아, “사회복지사의 직무스트레스 유형과 삶의 질의 관계: 여가활동의 조절효과를 중심으로”, 사회과학논총, Vol. 23, pp. 17-65, 2020.
4. 백현혜, 황혜원, “개인 및 환경요인이 사회복지사의 일-삶 균형에 미치는 영향: 성별과 연령에 따른 비교를 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지,Vol. 21, No. 9, pp. 622-631, 2021.
5. 최은정, 양정남, 박선희, “클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관한 연구: 스트레스와 우울의 매개효과를 중심으로”, 정신보건과 사회사업, Vol. 43, No. 1, pp. 83-110, 2015.
6. 김소정, 설진화, “장애인거주시설 사회복지사의 클라이언트 폭력 경험-Van Kaam의 현상학적 연구방법을 중심으로”, 한국장애인복지학, Vol. 55, pp. 43-73, 2022.
7. 남희은, 진혜민, 백정원, “사회복지사 소진 요인에 관한 메타분석”, 한국산학기술학회논문지, Vol. 16, No. 2, pp. 1045-1053, 2015.
8. M. J. Pack, “Critical incident stress management: A review of the literature with implications for social work:, International Social Work, Vol. 56, No. 5, pp. 608-627, 2013.
9. J. L. Bell, “Traumatic Event Debriefing: Service Delivery Designs and the Role of Social Work”, Social Work, Vol. 40, No. 1, pp. 36-43, 1995.
10. C. Figley, “Trauma and its Wake: The Study and Treatment of Post-traumatic Stress Disorder”, Bristol: Brunner Mazel Psychosocial Stress, Vol. 1, No. 4, 1985.
11. P.S. Lane, “Critical Incident Stress Debriefing for Health Care Workers”, Journal of Death & Dying, Vol. 28, No. 4, pp. 301-315, 1993.
12. G.J. Devilly, and P. Cotton, “Caveat Emptor, Caveat Venditor, and Critical Incident Stress Debriefing/Management (CISD/M)”, Australian Psychologist, Vol. 39, No. 1, pp. 35-40, 2004.
13. G.S. DeFraia, “EAP-Based Critical Incident Stress Management: Utilization of a Practice-Based Assessment of Incident Severity Level in Responding to Workplace Trauma”, International Journal of Emergency Mental Health, Vol. 15, No. 2-3, pp. 105-122, 2013.
14. N. S. Oster, and C. J. Doyle, “Critical Incident Stress and Challenges for the Emergency Workplace”, Emergency Medicine Clinics of North America, Vol. 18, No. 2, pp. 339-353, 2000.
15. 김승태, 신택현, 이용만, 구승환, “이례상황 스트레스에 따른 심리적 피로가 안전행동과 사고에 미치는 영향 : A지하철 기관사를 중심으로”, 대한안전경영과학회지, 제16권 제1호, pp. 101-108, 2014.

16. 신준우, “도시철도기관사의‘일과 삶의 균형'의 선행요인과 후행요인에 관한 연구”, 서울과학기술대학교 석사학위논문, 2015.
17. 노춘호, “철도기관사 인적오류의 선행요인 및 후행요인에 관한 행동과학적 연구”, 서울과학기술대학교 박사학위논문, 2017.
18. 윤대원, “철도관제사의 직무스트레스가 일과 삶의 균형에 미치는 영향”, 서울과학기술대학교 석사학위논문, 2016.
19. 김중곤, 신택현, “철도관제사의 직무요구, 교대근무, 과업환경 및 스트레스 요인이 건강에 미치는 영향”, 대한안전경영과학회지, 제18권 제4호, pp. 73-80, 2016.
20. 박상수, “철도기관사와 관제사의 안전행동 제고에 관한 연구”, 한국교통대학교 박사학위논문, 2023.
21. 지유선, 신택현, 정성봉, “철도차량 검수원의 직무스트레스가 삶의 질에 미치는 영향: 피로의 매개효과와 통제위치의 조절효과”, 도시철도학회논문집, 제6권 제3호, pp. 191-203, 2018.
22. D. E., Papalia, S. W., Olds, and R. D., Feldman, “Human development (10th ed.)”, McGraw-Hill, 2007.
23. W. Weiten, “Psychology: Themes and variations (8th ed.)”, California: Wadwort, 2010.
24. 김중곤, “철도관제사의 직무스트레스가 피로 및 일과 삶의 갈등에 미치는 영향: 피로의 매개효과와 조직기반 자긍심의 조절효과”, 도시철도학회논문집, 제9권 제2호, pp. 869-881, 2021.
25. 오명옥, 성미혜, 김양원, “응급실 간호사의 직무 스트레스, 피로, 직무 만족 및 조직 몰입”, 임상간호연구, 제17권 제2호, pp. 215-227, 2011.
26. 김정운, 박정열, “'일과 삶의 균형(Work-Life Balance)' 척도 개발을 위한 연구”, 여가학연구, 제5권 제3호, pp. 53-69, 2008.
27. 김정운, 박정열, 손영미, 장훈, “‘일과 삶의 조화(Work-Life Balance)’에 대한 개념적 이해와 효과성”, 여가학연구, 제2권 제3호, pp. 29-48, 2005.
28. P.E. Spector, “Industrial and Organizational Psychology Research and Practice (second edition)”, New York: John Wiley & Sons, Inc, 2000.
29. 손원일, 권혁기, “일과 삶의 균형과 조직몰입에 관한 연구: 일가치감의 조절효과”, 한국산업시스템연구, 제23권 제5호, pp. 77-87, 2018.
30. 황유경, “MICE산업 종사자의 워라밸이 조직몰입과 자아존중감(self-esteem)에 미치는 영향연구”, 경희대학교 박사학위논문, 2021.
31. 김지혜, 강종수, “워라밸이 사회복지사의 조직몰입과 경력몰입 및 이직의사에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집, pp. 165-166, 2021.
32. 히든그레이스 논문통계팀, “한번에 통과하는 논문: AMOS 구조방정식 활용과 SPSS 고급 분석”, 한빛아카데미, 2020.
33. 김중곤, “철도관제사의 직무스트레스 및 관련 요인에 관한 연구”, 서울과학기술대학교 박사학위논문, 2016.
34. 박영석, “안전심리코칭프로그램 개발”, 연구보고서, 한국안전보건공단, 2011.
35. 지유선, “철도차량 검수직 종사자의 사고발생 요인 및 영향관계 분석”, 서울과학기술대학교 박사학위논문, 2019.
36. 김승태, 신택현, 이용만, 구승환, “이례상황 스트레스에 따른 심리적 피로가 안전행동과 사고에 미치는 영향: A지하철 기관사를 중심으로”, 대한안전경영과학회지, 제16권 제1호, pp. 101-108, 2014.