

사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스 결정 요인

Determinants of Secondary Traumatic Stress among Public Social Welfare Specialists

양정빈*, 김도윤**, 류순옥***, 김자영****

남서울대학교 노인복지학과*, 충남지역사회정신건강증진센터**, 충남지역사회정신건강증진센터***, 한국여성인권진흥원****

Jung-Bin Yang(yjb@nsu.ac.kr)*, Doe-Yoon Kim(dyoonkim@hanmail.net)**,
Soon-Ok Ryu(rouhappy@hanmail.net)***, Ja-Young Kim(ja-young0101@hanmail.net)****

요약

본 연구는 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스에 미치는 결정 요인을 실증적으로 분석하였다. 연구대상은 충청남도에 재직 중인 사회복지전담공무원이며, 총 654부가 분석에 사용되었다. 분석결과, 이차적 외상스트레스를 보이는 전담공무원은 69.0%이며, 이 중 심각한 외상을 보이는 응답자는 36.9%로 조사되어 이차적 외상스트레스 정도가 상당히 심각한 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과, 일반적 요인에서는 성별과 근무시간이, 폭력경험 요인에서는 신체적 폭력과 위협이, 대처방안 요인에서는 문제중심적 대처, 정서완화적 대처, 소망적 사고가, 직무효능감 요인에서는 자기효능감과 집단효능감이 각각 이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로 클라이언트 폭력으로부터 안전한 직무 환경의 조성, 위기상황 대처능력을 향상시킬 수 있는 실무 교육 프로그램의 개발, 사회복지전담공무원들의 정신건강을 정기적으로 모니터링 할 수 있는 제도의 도입과 같은 구체적인 방안들이 논의되었다.

■ 중심어 : | 이차적 외상스트레스 | 클라이언트 폭력 | 대처방식 | 직무효능감 |

Abstract

This study was to identify major risk factors associated with secondary traumatic stress in a sample of 654 public social welfare specialists. Findings indicated that 69.0% of the subjects experienced secondary traumatic stress, and 36.9% of them were in a high-risk group. Multiple regression analysis showed that the risk of the secondary traumatic stress was associated with gender, work hours, physical violence and threats from clients, coping strategies, and vocational self-efficacy. Based on these results, several interventions for preventing the incidence of secondary traumatic stress among public social welfare specialists are suggested as the follows: construction of secure job environment, development of educational programs for improving vocational self-efficacy and coping skills, and implementation of mental health screening system on a regular basis to prevent the outbreak of mental disease among the workers.

■ keyword : | Secondary Traumatic Stress | Client Violence | Coping Strategies | Vocational Self-Efficacy |

I. 서론

최근 저출산과 인구 고령화, 가족해체 및 학대와 같은 문제들이 우리 사회 전반에 걸쳐 대두되면서 복지서비스 확대에 대한 당위성이 높아지고 있다. 또한 계속되는 경제 불황의 여파로 복지대상자가 급격히 증가되면서 공공영역에서 복지서비스 지원을 담당하는 사회복지전담공무원(이하 전담공무원)의 역할은 더욱 중요해지고 있다.

전담공무원 제도는 공공영역의 사회복지전달체계를 구축하고 취약계층에 대한 복지서비스 지원을 강화하기 위해 1987년 처음 도입되었다. 이후 국민기초생활보장제도가 도입되고 중앙정부뿐만 아니라 기초자치단체에서 다양한 복지사업을 본격화하면서 전담공무원의 수는 도입 초기 49명에서 2013년 기준 26,667명에 이르고 있다[1]. 현재 전국에 배치된 전담공무원은 주택, 교육, 보육, 바우처 등 13개 부처 292개의 복지관련 업무를 수행하고 있으며[2], 공공영역뿐 아니라 민간자원 개발 및 민관 협력을 통한 사례관리 등 민간과 공공의 사회복지 전달체계의 중심에서 핵심 역할을 수행하고 있다.

그러나 전국의 주민 센터에 배치된 전담공무원 인력은 1~2명(80.7%)에 불과하며[3], 복지 관련 모든 업무가 전담공무원에게 쏟아지는 여건 속에서 복지대상자에 대한 전문적인 지원은 현실적으로 불가능한 실정이다. 또한 증가하는 복지예산에 따라 추진되는 각종 사업들이 제대로 된 인력수급대책이나 업무 가이드라인 없이 전담공무원에게 쏟아지는 갈때기 현상이 지속되어[4], 이들이 체감하는 직무스트레스는 가중되고 있다.

업무 과중과 함께 전담공무원의 직무는 민원인의 폭력에 취약하다. 이는 기초생활수급 대상자의 책정과 탈락을 심사하는 업무에서 기인하는데, 클라이언트가 확인자 기준 요건에서 탈락하거나 복지 수령금액의 변동이 발생할 경우 담당자는 위협과 폭력에 시달리게 된다. 실제 95%의 전담공무원이 폭력을 경험했으며[5], 54%의 전담공무원이 민원인과의 스트레스로 심리치료를 상담을 받길 원하는 것으로 나타났다[1]. 민원인에게 직접서비스를 제공하는 전담공무원의 직무 환경 상 물리적 환경보다는 심리적 어려움을 호소하는 민원인과

의 상호작용 과정에서 더욱 심각한 스트레스를 경험한다. 즉, 이차적으로 습득된 스트레스는 전담공무원의 건강, 직무효율성, 소진에 영향을 미치며, 심각할 경우 우울, 무력감, 외상 후 스트레스장애를 유발시키기도 한다[6]. 또한 전담공무원 10명중 1명은 과로, 유산경험, 민원인의 폭력으로 사직하는 것으로 나타났으며[7], 2013년 용인, 성남, 울산, 논산시 전담공무원의 자살사건이 잇따라 발생해 사회적으로 큰 충격을 불러일으키기도 했다.

휴먼서비스를 제공하는 전담공무원의 직무역량은 공공 복지서비스의 질을 결정짓는 중요한 요인이 된다. 따라서 안전하고 효율적인 직무 환경이 마련될 때 효과적인 중재를 제공할 수 있고 궁극적으로 복지서비스의 수준이 상향 표준화될 수 있을 것이다. 그러나 전담공무원에 대한 심리적·물리적 안전조치는 턱없이 부족한 실정인데, 이는 결국 전담공무원 자신뿐만 아니라 서비스 대상자인 클라이언트에게 부정적인 영향을 미치는 악순환을 초래할 수밖에 없다. 따라서 전담공무원이 주어진 역할을 심분 발휘할 수 있도록 직무환경을 개선하기 위한 사회적 논의가 조성되어야 한다.

이에 본 연구는 전담공무원의 이차적 외상스트레스의 실태를 살펴보고, 결정 요인들에 초점을 두어 논지를 풀어가고자 한다. 이를 통해 전담공무원의 이차적 외상스트레스를 감소시키는 실천적, 정책적 방안을 모색하고자 한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스 수준은 어떠한가?

둘째, 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스의 결정 요인은 어떠한가?

II. 이론적 배경

1. 이차적 외상스트레스

이차적 외상스트레스에 앞서 외상에 대한 개념을 살펴보면, 외상(trauma)은 일상적인 생활에서 경험하기 힘든 사건이나 사고를 의미하며, 자연재해, 전쟁, 교통사고, 학대, 폭력, 이혼, 신체적 부상 등 신체적 손상이

나 생명의 위협을 통해 주관적으로 인생의 위기라고 여겨지는 다양한 사건들을 포함한다[8]. 외상의 경험은 불안, 공포, 긴장 등 극심한 스트레스를 유발시키며, 원인에 따라 일차적 스트레스와 이차적 스트레스로 나뉜다. 일차적 외상스트레스가 외상사건을 경험한 당사자가 직접 느끼는 부정적인 스트레스라면 이차적 외상스트레스는 외상사건의 피해를 입은 클라이언트를 지원하면서 겪게 되는 종사자의 스트레스를 뜻한다[9]. 이차적 외상스트레스를 갖는 실무자는 일차적 외상을 경험한 클라이언트와 유사한 스트레스를 체험하며, 대표적인 증상으로 침입적인 상상(intrusions), 회피(avoidance), 과도한 각성(hyperarousal)을 보인다. 침입적인 상상은 일을 떠나있는 상황에서도 클라이언트가 겪은 사례와 충격이 머릿속을 떠나지 않는 상태를 의미하고 회피는 외상 충격을 연상시키는 그 어떤 것도 피하려고 하는 증상을, 그리고 과도한 각성은 만성적인 긴장감으로 불면증, 두통 등의 질환을 겪는 상태를 의미한다[8]. 이러한 증상은 결국 개인의 심리적·정신적 문제를 유발시킬 뿐 아니라 종사자가 속한 조직에 유해한 영향을 미쳐 업무 효율성을 저해한다[10]. 이차적 외상스트레스는 아동학대 기관의 사회복지사, 가정폭력 및 성폭력 기관의 상담원, 응급구조사 등 주로 외상을 경험한 클라이언트를 직접적으로 접하는 직업군에서 빈번히 발생하는 것으로 보고된다[9]. 사회적 취약계층인 민원인을 전담하는 전담공무원 역시 이차적 외상스트레스에 상당히 취약한 것으로 언급되고 있다[1]. 본 연구에서는 사회복지전담공무원이 외상을 경험한 클라이언트에게 서비스를 제공하면서 겪게 되는 침입적인 상상, 회피, 과도한 각성 등의 증상을 이차적 외상스트레스로 정의하고자 한다.

2. 이차적 외상스트레스의 결정 요인

이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 일반적 요인으로 성, 연령, 재직기간, 근무시간 등이 고려되는데, 성별의 경우 대다수의 연구에서 여성이 남성에 비해 이차적 외상 정도가 높은 것으로 밝혀졌다[11]. 연령대별로는 상이한 결과를 보이고 있는데, 나이가 어릴수록 외상 정도가 높다는 연구가 있는 반면 관련이 없는 경우

도 있다[9]. 재직기간 역시 주요한 요인으로 지적되는데, Birck(2002)[12]의 경우 업무에 종사한 기간이 짧을수록 외상 후 스트레스가 높다고 보고한 반면, 고영빈(2008)의 연구[13]에서는 직급이 높아질수록 외상 후 스트레스가 높아지다가 과장 이상인 경우 급격히 스트레스 수준이 낮아진다고 보고하였다. 마지막으로 과중한 근무시간이 외상 후 스트레스에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결국 중첩된 업무로 인한 반복된 야근이 공무원의 이차적 외상스트레스를 악화시킬 수 있음을 유추해 볼 수 있다.

다음으로 클라이언트의 폭력 경험을 들 수 있다. 전담공무원의 업무 특성상 민원인의 폭력에 일상적으로 노출될 수밖에 없는데, 실제 한국사회복지사협회(2012) 조사 결과[5]에서도 응답자의 95.0%가 클라이언트 폭력을 직접 경험한 것으로 조사되었다. 또한 경기복지재단(2014)의 연구[14]에 따르면 응답자의 96.3%는 언어 폭력을, 60.3%는 신체 폭력을, 84.7%는 기타 폭력을 경험해 그 심각성이 상당하다고 하겠다. 클라이언트로부터 폭력을 경험한 공무원은 전문가로서의 시각이 변화되고 클라이언트 대면을 회피하며 심한 피로와 업무집중 곤란 등을 호소하는 경향이 높다. Wrenn(2005)은 공무원의 업무 장소가 클라이언트 폭력이 발생할 수 있는 위험한 환경이라는 측면에서 볼 때, 폭력 경험이 이차적 외상스트레스에 충분히 영향을 줄 수 있음을 언급하고 있다[15].

대처방식 역시 이차적 외상스트레스의 주요 요인으로 보고되고 있다. 대처방식이란 사람들이 스트레스를 다루는 방법으로 적극적인 대처전략은 스트레스에 미치는 부정적인 영향을 조절해 긍정적인 방향으로 이끄는 반면, 회피적인 대처전략은 스트레스원을 효율적으로 다루지 못해 오히려 심리적인 부적응을 초래하는 것으로 나타났다[16]. 대처방식은 이차적 외상스트레스를 예방할 수 있는 가장 주요한 요인으로[17], 개인차원을 넘어 조직차원에서 대처법 교육의 필요성이 제기된다.

마지막으로 직무효능감은 이차적 외상스트레스와 밀접한 관련이 있다[9]. 직무효능감은 자기 능력에 대한 개인의 믿음을 뜻하는 자기효능감과 조직구성원의 실행 능력에 대한 집단의 공유된 신념인 집단효능감을 의

미한다. 직무효능감과 스트레스 간의 부적상관이 보고되면서 직무효능감이 높을수록 이차적 외상스트레스가 낮다고 예측되고 있다.

지금까지 선행연구를 고찰한 결과, 이차적 외상스트레스 결정요인으로 일반적 요인, 폭력 경험 요인, 대처방식 요인, 직무효능감 등이 검토되었다. 이에 따라 본 연구에서는 4가지 요인들을 중심으로 분석하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 원자료는 ‘충청남도 사회복지전담공무원의 정신건강 실태조사(2015)’로 자료는 조사 시점 당시(2014년 6월 30일 기준) 충청남도에 소속되어 있는 863명의 전담공무원들을 대상으로 설문조사방식을 통해 수집되었다. 2014년 11월부터 12월까지 2달 동안 조사가 진행되었고 총 670부를 수거하였으며, 이 중 불성실한 설문지를 제외한 654부가 최종 분석에 이용되었다.

2. 연구도구

본 연구에 사용된 조사도구 개발은 2가지 단계로 진행되었다. 연구자가 문헌검토를 통해 설문지 초안을 개발한 후 관련 전문가의 내용타당도 검증을 거쳐 완성되었다. 내용타당도는 전문가 대상 FGI(Focus Group Interview)를 활용하였고, 전문가로는 사회복지학과 교수와 현직에 있는 사회복지전담공무원 총 3명이 참여하였다.

2.1 이차적 외상스트레스

본 연구의 종속변수인 전담공무원들이 겪는 이차적 외상스트레스를 측정하기 위하여 Bride, Robinson, Yegidies & Figley(2004)가 개발한 STSS(Secondary Trauma Stress Scale) 척도를 활용하였다[18]. 본 척도는 휴먼서비스를 제공하는 사회복지사가 클라이언트와의 관계에서 겪는 외상스트레스와 피해 정도를 측정하기 위해 개발되었다. 이 척도는 침입적인 상상, 회피, 증가된 각성 등 세 가지 하위영역으로 구성되며, 각 영역

별 점수가 높을수록 클라이언트와의 업무로 인한 이차적 외상스트레스가 높다고 간주된다. 총 17개의 문항으로 5점 리커트 척도로 측정하며, 최소 17점에서 최대 85점까지 분포한다. 일반적으로 38점 이상일 경우 이차적 외상스트레스를 보이는 것으로 판단하며, 38점에서 43점까지는 보통의 이차적 외상, 44점에서 48점은 높은 수준의 외상, 49점 이상은 심각한(severe) 수준의 외상으로 간주된다. 본 척도의 신뢰도 계수는 Cronbach's α=0.942이었다.

2.2 일반적 요인

독립변수는 선행연구를 바탕으로 일반적 요인, 폭력 경험 요인, 폭력에 대한 스트레스 대처방식 요인, 직무효능감 요인 등 총 4가지로 구성하였다. 이 중 일반적 요인은 전담공무원이 갖는 개인적, 직무관련 특성을 의미하며, 성별, 연령, 재직기간, 주당 근무시간으로 측정하였다. 성별은 명목척도로 측정하여 더미 변수화 하였으며, 연령, 재직기간, 근무시간은 비율척도로 측정하였다.

2.3 클라이언트 폭력 경험

클라이언트의 폭력 경험 요인은 전담공무원이 업무수행과정에서 민원인 당사자와 가족에게서 겪은 각종 폭력행위로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 정영주(2011)의 연구[9]에서 사용한 5가지 문항을 활용하였다. 각 문항은 지난 1년간 클라이언트로부터 겪은 신체적 폭력, 성적 폭력, 물리적 폭력, 언어적 폭력, 위협으로 구성된다. 이는 지난 1년간 구체적으로 신체적 접촉에 의한 폭력 경험, 성적 표현에 의한 폭력 경험, 물품을 빼앗기거나 파손된 경험, 육설과 관련된 폭력, 사회복지전담공무원을 협박한 경험 등을 측정한다. 리커트 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 폭력 경험이 많은 것을 의미한다.

2.4 대처방식

대처방식 요인은 전담공무원이 일선 현장에서 클라이언트 폭력을 경험한 경우, 이를 해결하기 위한 다양한 시도와 노력을 의미한다. Lazarus & Folkman

(1984)[18]이 개발한 대처방식 척도를 재구성한 허지인(2003)의 척도[19]를 활용하였다. 본 척도는 문제중심적 대처, 정서완화적 대처, 사회적 지지추구, 소망적 사고 등 4개의 하위 영역으로 구성된다. 총 30문항으로 4점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 대처방식이 높음을 의미한다. 스트레스 대처방식 척도의 신뢰도 계수는 Cronbach's α=0.871이었다.

2.5 직무효능감

직무효능감 요인은 직업에 있어 중요한 의미를 지니는 조직 구성원들이 자신에게 부여하는 판단으로, 특정 업무를 수행할 때 이를 성공적으로 수행할 수 있다고 여기는 개인의 믿음을 의미한다[20]. 이를 측정하기 위하여 Chen, Gully, Eden(2001)[21]이 개발한 자기효능감 척도와 Riggs & Knight(1994)[22]가 제시한 집단효능감 척도를 활용하였다. 자기효능감은 개인이 갖는 업무 수행상의 자신감을 의미하며 집단효능감은 조직구성원으로써 소속 부서에 대한 업무능력을 뜻한다. 총 15개 항목이며 5점 리커트 척도를 통해 측정하였다. 점수가 높을수록 직무효능감이 높음을 의미하며, 본 척도의 신뢰도 계수는 Cronbach's α=0.896이었다.

3. 자료분석

자료 분석은 SPSS 20.0을 활용하였다. 사회복지전담공무원의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 더불어 일반적 특성에 따른 이차적 외상스트레스에 대한 집단별 차이를 살펴보기 위해 독립표본 t-test 및 ANOVA를 실시하였고, 사후검정은 Duncan test를 이용하였다. 관련 변수들의 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시한 후, 전담공무원의 이차적 외상스트레스에 미치는 독립변수의 영향력을 확인하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 다음 [표 1]과 같다. 먼저 성별을 살펴보면, 남성은 194명(29.8%), 여성은 457명(70.2%)으로 여성의 비율이 월등히 높았다. 연령대별로는 30대가 294명(47.0%)으로 절반가량을 차지한 가운데, 40대는 170명(27.2%), 20대는 95명(15.2%), 50대 이상은 67명(10.7%)이며, 대상자들의 평균 연령은 38.08세이다.

다음으로 연구대상자는 평균 10.24년을 재직한 가운데, 구간별로는 10년 이상이 280명(43.3%)으로 가장 많았고, 3년 미만은 215명(33.2%), 6년 이상~10년 미만은 102명(15.8%), 3년 이상~6년 미만은 50명(7.7%) 순으로 나타났다. 일주일간 평균 근무시간을 살펴보면, 40시간 이하는 48명(7.8%)이며, 40시간 초과~50시간 이하는 324명(52.5%), 50시간 초과~60시간 이하는 175명(28.4%), 60시간 초과는 70명(11.3%)이다. 주당 평균 52.77시간을 근무하는 것으로 나타나 전담공무원의 초과업무가 상당하다고 볼 수 있다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

구분		N	%
성별 (n=651)	남성	194	29.8
	여성	457	70.2
연령 (n=626)	20대	95	15.2
	30대	294	47.0
	40대	170	27.2
	50대 이상	67	10.7
	평균(표준편차)	38.08	(8.37)
재직기간 (n=647)	3년 미만	215	33.2
	3년 이상~6년 미만	50	7.7
	6년 이상~10년 미만	102	15.8
	10년 이상	280	43.3
	평균(표준편차)	10.24	(7.87)
주당 근무시간 (n=617)	40시간 이하	48	7.8
	40시간 초과~50시간 이하	324	52.5
	50시간 초과~60시간 이하	175	28.4
	60시간 초과	70	11.3
	평균(표준편차)	52.77	(9.03)

2. 폭력경험, 대처방안, 직무효능감 수준

본 연구에서 사용한 주요 변수의 분석 결과는 다음 [표 2]에 제시되어 있다. 폭력경험 요인을 살펴보면, 언어적 폭력이 3.04±1.32점으로 가장 심각한 것으로 나타났으며, 위협은 2.88±1.35점으로 보통 수준이었다. 신체적 폭력은 1.72±0.89점, 성적 폭력은 1.73±0.91점, 물리

적 폭력은 1.66±0.85점으로 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 폭력을 경험했을 때 어떠한 대처방식을 사용했는가와 관련해서는 문제중심적 대처가 17.75±3.19점, 사회적 지지추구는 15.02±2.76점, 정서완화적 대처는 21.50±3.24점, 소망적 사고는 17.68±3.07점이었다. 다음으로 직무효능감 요인을 살펴보면, 자기효능감은 26.90±5.24점, 집단효능감은 26.08±4.58점으로 비슷한 수준이었다.

표 2. 폭력경험, 대처방안, 직무효능감 수준 (N=654)

구분		M(SD)	Min	Max
폭력경험 요인	신체적 폭력	1.72(0.89)	1	5
	성적 폭력	1.73(0.91)	1	5
	물리적 폭력	1.66(0.85)	1	5
	언어적 폭력	3.04(1.32)	1	5
	위협	2.88(1.35)	1	5
전체		11.01(4.22)	5	24
대처방안 요인	문제중심적 대처	17.75(3.19)	8	28
	사회적 지지추구	15.02(2.76)	7	23
	정서완화적 대처	21.50(3.24)	10	31
	소망적 사고	17.68(3.07)	8	28
	전체	71.95(9.64)	33	103
직무효능감 요인	자기효능감	26.90(5.24)	8	40
	집단효능감	26.08(4.58)	8	35
	전체	52.98(7.96)	28	75

이어서 연구대상자의 일반적 특성에 따른 폭력경험 요인, 대처방안 요인, 직무효능감 요인의 차이가 있는지 검증해 보았다.

성별에 따른 분석결과, 직무효능감의 차이를 보였는데, 남성(54.10±8.50)이 여성(52.54±7.69)에 비해 다소

높게 나타났다.

연령대에 따른 차이 검증 결과, 폭력경험, 대처방안, 직무효능감 모두 차이를 보였다. 폭력경험은 50대 이상(11.03±4.66)과 30대(11.48±4.17)가 40대(10.88±4.29)와 20대(9.80±3.78)에 비해 높았으며, 대처방안은 연령대가 높을수록 낮은 것으로 나타났다. 직무효능감은 50대 이상(56.61±7.92)이 40대(54.30±8.24), 20대(53.43±7.46) 보다 높았으며, 30대(51.22±7.53)가 가장 낮게 나타났다.

재직기간별로 보면, 폭력경험과 직무효능감에 있어서 차이를 보이고 있었다. 폭력경험은 6년 이상~10년 미만(12.60±4.39) 재직자가 10년 이상(11.19±4.43), 3년 이상~6년 미만(10.32±3.73), 3년 미만(10.19±3.78) 보다 높았다. 직무효능감은 10년 이상 재직자(54.15±8.44)가 가장 높았다. 주당 근무시간에 따른 분석 결과, 폭력경험에 있어 차이를 보이고 있었다. 근무시간이 가장 적은 40시간 이하(8.71±3.70) 재직자의 폭력경험이 40시간 초과~50시간 이하(10.69±4.02), 50시간 초과~60시간 이하(11.77±4.23), 60시간 초과(12.03±4.81) 보다 적은 것으로 나타났다.

표 4. 연구대상자의 이차적 외상스트레스 (N=654)

M(SD)	외상없음	외상있음		
		보통	높음	심각함
43.99 (13.02)	203 (31.0)	121 (18.5)	89 (13.6)	241 (36.9)

표 3. 폭력경험, 대처방안, 직무효능감 수준에 대한 집단별 차이 분석

(N=654)

구분	폭력경험			대처방안			직무효능감			
	M(SD)	t/F p	Duncan test	M(SD)	t/F P	Duncan test	M(SD)	t/F P	Duncan test	
성별	남성 여성	11.02(4.06) 11.00(4.30)	.07 (.948)		70.91(10.73) 72.40(9.15)	-1.79 (.073)		54.10(8.50) 52.54(7.69)	2.30 (.022)	
연령	20대 ^a	9.80(3.78)			73.63(9.06)			53.43(7.46)		
	30대 ^b	11.48(4.17)	3.90	b>c	72.37(8.77)	3.32	abc	51.22(7.53)	11.70	d)
	40대 ^c	10.88(4.29)	(.009)	>ca	71.47(10.84)	(.019)	>cd	54.30(8.24)	(.001)	ca
	50대 이상 ^d	11.03(4.66)			69.06(10.34)			56.61(7.92)		>b
재직기간	3년 미만 ^a	10.19(3.78)			72.20(8.86)			52.54(7.58)		
	3년 이상~6년 미만 ^b	10.32(3.73)	8.36	c)	71.85(11.09)	.22		52.18(6.43)	4.63	d>b
	6년 이상~10년 미만 ^c	12.60(4.39)	(.001)	d>ba	71.26(8.51)	(.882)		50.98(7.61)	(.003)	>
	10년 이상 ^d	11.19(4.43)			71.99(10.36)			54.15(8.44)		abc
주당 근무시간	40시간 이하 ^a	8.71(3.70)			69.63(9.28)			51.67(6.36)		
	40시간 초과~50시간 이하 ^b	10.69(4.02)	8.90	dc)	71.77(9.76)	1.39		53.10(8.16)	.63	
	50시간 초과~60시간 이하 ^c	11.77(4.23)	(.001)	cb)	72.76(9.91)	(.246)		52.77(7.98)	(.595)	
	60시간 초과 ^d	12.03(4.81)		a	71.54(8.75)			52.15(8.12)		

다음으로 연구대상자의 이차적 외상스트레스를 살펴 보면, 외상이 없는 전담공무원은 203명(31.0%), 외상을 보이는 전담공무원은 451명(69.0%)으로 조사되어 이차적 외상스트레스를 겪는 공무원이 두 배 이상 많았다. 특히 외상을 보이는 공무원 중 심각한 수준에 해당되는 응답자가 241명(36.9%)으로 가장 많았으며, 높은 수준의 외상은 89명(13.6%), 보통 수준의 외상은 121명(18.5%)으로 각각 나타났다.

이를 종합하면, 사회복지전담공무원의 상당수가 이차적 외상스트레스를 경험하고 있으며, 상태의 심각성이 높아 이에 대한 적극적인 대책이 요구되는 실정이다.

연구대상자들의 이차적 외상스트레스에 대한 집단별 차이를 검증한 결과는 [표 5]와 같다. 성별로 보면, 남성은 42.48±13.24, 여성은 44.64±12.93으로, 여성이 다소 높았으나 유의한 차이는 보이지 않았다. 반면 연령, 재직기간, 주당 근무시간에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있었다.

표 5. 이차적 외상스트레스에 대한 집단별 차이 분석 (N=654)

구분		M(SD)	t/F P	Duncan test
성별	남성	42.48(13.24)	-1.93 (.054)	·
	여성	44.64(12.93)		
연령	20대 ^a	42.49(12.17)	4.59 (.003)	bca) d
	30대 ^b	45.71(11.91)		
	40대 ^c	43.38(13.82)		
	50대 이상 ^d	39.84(15.73)		
재직 기간	3년 미만 ^a	43.54(11.66)	4.15 (.006)	c) adb
	3년 이상~6년 미만 ^b	41.24(10.87)		
	6년 이상~10년 미만 ^c	47.87(11.86)		
	10년 이상 ^d	43.35(14.40)		
주당 근무 시간	40시간 이하 ^a	38.92(10.98)	8.69 (.001)	d)c) b) a
	40시간 초과~50시간 이하 ^b	42.71(12.07)		
	50시간 초과~60시간 이하 ^c	46.54(12.81)		
	60시간 초과 ^d	48.25(15.48)		

연령대별로는 50대 이상 응답자의 이차적 외상스트레스(39.84±15.73점)가 40대(43.38±13.82점), 30대(45.71±11.91점), 20대(42.49±12.17점) 보다 낮은 것으로 나타났다(F=4.59, p=.003). 재직기간별로는 6년 이상~10년 미만 응답자가 47.87±11.86점으로, 3년 미만(43.54±11.66점), 10년 이상(43.35±14.40점), 3년 이상~6년 미만(41.24±10.87점) 보다 이차적 외상스트레스가 더 높은 것으로 나타났다(F=4.15, p=.006). 주당 근무시간에 따른 분석 결과, 60시간 초과 응답자(48.25±15.48)와 50시간 초과~60시간 이하 응답자(46.54±12.81)가 40시간 초과~50시간 이하 응답자(42.71±12.07)와 40시간 이하 응답자(38.92±10.98)보다 높은 것으로 나타났다. 즉, 근무시간이 많을수록 이차적 외상스트레스가 높은 것으로 볼 수 있겠다(F=8.69, p<.001).

3. 주요 변수의 상관관계

주요 변수의 상관관계는 [표 6]에 제시되어 있다. 이차적 외상스트레스는 연령(r=-.11, p=.009), 재직기간(r=-.09, p=.026), 문제중심적 대처(r=-.13, p<.001), 사회적 지지추구(r=-.10, p<.001), 자기효능감(r=-.35, p<.001), 집단효능감(r=-.31, p<.001)과는 부적인 관계로 나타났다. 반면 주당 근무시간(r=.15, p<.001), 신체적 폭력(r=.36, p<.001), 성적 폭력(r=.36, p<.001), 물리적 폭력(r=.37, p<.001), 언어적 폭력(r=.41, p<.001), 위협(r=.46, p<.001), 정서완화적 대처(r=.19, p<.001), 소망적 사고(r=.16, p<.001)와는 정적인 관계로 나타났다.

종합하면, 연령이 낮고, 재직기간이 짧을수록, 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처가 낮을수록, 자기효능감과 집단효능감이 낮을수록 이차적 외상스트레스가 높다고 하겠다.

표 6. 주요 변수의 상관관계 (N=654)

구분	연령	재직 기간	주당 근무 시간	신체적 폭력	성적 폭력	물리적 폭력	언어적 폭력	위협	문제 중심적 대처	사회적 지지 추구	정서 완화적 대처	소망적 사고	자기 효능감	집단 효능감
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
이차적 외상스트레스	-.11 (.009)	-.09 (.026)	.15 (.001)	.36 (.001)	.36 (.001)	.37 (.001)	.41 (.001)	.46 (.001)	-.13 (.001)	-.10 (.001)	.19 (.001)	.16 (.001)	-.35 (.001)	-.31 (.001)

또한 클라이언트로부터 각종 폭력 경험이 많고 정서 완화적 대처와 소망적 사고가 높을수록 이차적 외상스트레스가 높았다.

4. 이차적 외상스트레스에 미치는 요인

전담공무원의 이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀식 검증에 앞서 회귀분석의 전제조건인 다중공선성을 분석한 결과, 분석팽창지수(VIF) 값이 최소 1.074에서 최대 3.324로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

분석 결과, 일반적 요인에서는 성별과 주당 근무시간이, 폭력경험 요인에서는 신체적 폭력과 위협이, 대처방안 요인에서는 문제중심적 대처, 정서완화적 대처, 소망적 사고가, 직무효능감 요인에서는 자기효능감과 집단효능감이 이차적 외상스트레스와 유의미한 관계가 있는 변수로 규명되었다. 즉, 남성보다는 여성인 경우, 주당 근무시간이 길수록 이차적 외상스트레스가 높다고 할 수 있으며, 클라이언트로부터 신체적 폭력과 위협을 당한 전담공무원일수록 외상스트레스가 크다고 하겠다. 폭력에 대한 대처방안 요인에서는 문제중심적 대처가 높을수록 외상스트레스가 낮는데 반해 정서완화적 대처와 소망적 사고는 외상스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 자기효능감과 집단효능감이 낮을수록 이차적 외상스트레스가 심각하다고 하겠다.

본 변수의 영향력을 살펴본 결과, 폭력경험 요인의 위협($\beta=.27, p<.001$)이 전담공무원의 이차적 외상스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대처방안 요인인 소망적 사고($\beta=.22, p<.001$), 직무효능감 요인인 자기효능감($\beta=-.21, p<.001$)과 집단효능감($\beta=-.15, p<.001$), 그리고 폭력경험 요인인 신체적 폭력($\beta=.13, p=.002$)이 그 다음 순으로 분석되었다. 이는 전담공무원의 이차적 외상스트레스에 미치는 영향력은 일반적 요인보다는 클라이언트에게 받은 폭력 경험, 이에 대한 대처방안, 그리고 직무에 대한 효능감이 더 크다고 할 수 있겠다. 본 모형의 전체 설명력은 43.4%로 높게 나타났다.

표 7. 이차적 외상스트레스에 미치는 요인 (N=654)

구분		B	β	t
일반적 요인	성별	-2.74	-.10	-2.84(.005)
	연령	.09	.05	.95(.345)
	재직기간	-.01	-.09	-1.50(.134)
	주당 근무시간	.16	.12	3.53(<.001)
폭력경험 요인	신체적 폭력	1.90	.13	3.10(.002)
	성적 폭력	.42	.03	.67(.504)
	물리적 폭력	1.08	.07	1.71(.087)
	언어적 폭력	.14	.01	.23(.818)
	위협	2.57	.27	4.15(<.001)
대처방안 요인	문제중심적 대처	-.38	-.10	-2.02(.043)
	사회적 지지추구	-.36	-.08	-1.82(.069)
	정서완화적 대처	.39	.10	2.53(.012)
	소망적 사고	.92	.22	5.07(<.001)
직무효능감 요인	자기효능감	-.52	-.21	-5.66(<.001)
	집단효능감	-.43	-.15	-4.60(<.001)
	상수	33.14		5.90(<.001)
R ² =0.434 Adj.R ² =0.419 F= 29.50(<.001)				

V. 논 의

본 연구는 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스에 미치는 결정 요인을 규명하기 위해 진행되었다. 이를 위해 충청남도에서 근무 중인 전담공무원을 대상으로 자료를 수집하였으며, 분석 결과 및 주요 논의사항은 다음과 같다.

첫째, 이차적 외상스트레스를 보이는 전담공무원은 69.0%(451명)이며, 이 중 심각한 외상을 보이는 응답자가 36.9%(241명)이었다. 이는 가정폭력, 성폭력 피해여성을 상담하는 종사자 중 외상스트레스를 보이는 비율(54.0%)과 비교하면 훨씬 심각한 수준이라고 하겠다[9]. 또한 연령대별로는 40대와 50대 이상 응답자가 30대와 20대보다 높은 것으로 나타났으며, 재직기간별로는 6년~10년 미만 응답자가, 그리고 주당 근무시간이 많을수록 이차적 외상스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이를 종합하면, 사회복지전담공무원의 상당수가 이차적 외상스트레스를 경험하고 있으며, 특히 연령대가 높을수록, 주당 근무시간이 많을수록 높은 것으로 나타났다. 이차적 외상스트레스의 문제가 심각하므로 이에 대한 사회적 관심과 정책적 대안이 시급히 마련되어야 할 것이다.

둘째, 연구대상자의 주당 평균 근무시간은 52.77시간이며, 7.8%를 제외한 응답자 모두 주당 40시간 이상의

근무를 하는 것으로 나타났다. 특히 주당 근무시간이 길수록 이차적 외상스트레스가 높게 나타나 이를 경감시키는 방안이 필요하다고 하겠다. 이러한 결과는 전담공무원의 업무 과중과 스트레스를 언급한 선행연구의 결과와 일치하는 것으로[3][14], 과다한 업무량은 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 직무소진에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

셋째, 전담공무원의 폭력경험을 조사한 결과, 언어적 폭력과 위협에 대한 경험이 높게 나타났다. 이는 전담공무원이 겪는 폭력 중 가장 많은 유형이 언어적 폭력이라는 선행연구의 결과와 일치하는 것이며[14], 실제 욕설, 협박, 저주 등을 자주 경험하는 것으로 나타났다. 또한 이러한 폭력경험은 연령대가 높고, 재직기간이 길며, 주당 근무시간이 많을수록 높은 것으로 나타났다. 그리고 폭력경험에 대처방안은 연령대가 높을수록 낮은 것으로 나타나 경력이 있는 전담공무원의 폭력경험을 단절시키고 대처능력을 향상시키는 방안이 강구되어야 할 것으로 보인다.

넷째, 이차적 외상스트레스에 미치는 요인을 검증한 결과, 일반적 요인에서는 성별과 주당 근무시간이, 폭력 경험 요인에서는 신체적 폭력과 위협이, 대처방안 요인에서는 문제중심적 대처, 정서완화적 대처, 소망적 사고가, 직무효능감 요인에서는 자기효능감과 집단효능감이 유의한 것으로 나타났다. 즉, 여성이고, 근무시간이 길수록, 신체적 폭력과 위협을 경험한 응답자일수록 외상스트레스가 높다고 볼 수 있다. 이는 폭력경험이 많을수록 이차적 외상스트레스가 심각해진다는 선행연구[15]의 결과를 지지하며, 지속적으로 주어지는 업무와 야근의 반복은 스트레스를 가중시켜 클라이언트에 대한 서비스의 질을 저하시킬 수밖에 없다. 한편, 대처방안 요인에서 문제중심적 대처는 외상스트레스와 부적 관계에 있는 반면, 정서완화적 대처와 소망적 사고는 정적 관계를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 문제가 되는 행동이나 환경적 조건을 변화시키고자 적극적으로 해결책을 찾아 나서는 대처노력은 외상스트레스를 줄일 수 있다고 볼 수 있다. 그러나 정서적 고통을 감소시키기 위해 스트레스 원인을 회피하거나 재구성하는 대처 전략은 오히려 외상스트레스를 증가시킨다고 하겠다.

마지막으로 자기효능감과 집단효능감이 높을수록 이차적 외상스트레스는 낮게 나타났다. 이는 외상스트레스를 감소시키기 위해 직무효능감을 증진시켜야 함을 시사하고 있다.

VI. 결론 및 제언

본 연구 결과에 기초하여 전담공무원의 이차적 외상스트레스를 예방하기 위한 실천적·정책적 제언을 다음과 같이 크게 세 가지로 제시하고자 한다.

첫째, 사회복지전담공무원을 클라이언트의 폭력에서 보호할 수 있는 직무 환경 개선이 필요하다. 폭력 경험은 이차적 외상스트레스에 가장 심각한 영향을 미치는 만큼 전담공무원들이 안전하게 근무할 수 있는 여건이 먼저 마련되어야 한다. 사실 공무원과 민원인의 상담시 사무공간의 부족으로 보조의자를 두고 옆으로 앉아 진행되는 경우가 많은데, 이는 민원인의 돌발 상황을 예측하기 어려워 위험성이 높다. 따라서 민원인과 상담할 수 있는 독립된 상담 공간이 우선적으로 마련되어야 하고 상담 과정 중에 폭력 상황이 발생했을 때는 신속히 개입할 수 있는 안전시스템이 구축되어야 한다.

둘째, 직무 능력 및 위기상황 대처능력을 향상시킬 수 있는 실무 교육 프로그램의 개발 및 활성화가 필요하다. 전담공무원이 만나는 클라이언트는 빈곤, 장애, 외상 등의 문제를 복합적으로 갖고 있는 경우가 많고, 정부지원을 받지 못할 경우 현실을 부정하거나 항의하는 등 각종 돌발 상황을 일으킬 수 있다. 따라서 전담공무원들이 이러한 상황에 효과적으로 대처할 수 있는 기술을 습득함으로써 문제해결 능력을 향상시킬 수 있는 교육적 장치가 마련된다면 이차적 외상스트레스를 경감시킬 수 있을 것이다.

셋째, 전담공무원의 이차적 외상스트레스가 매우 심각하게 나타난 결과를 고려하여 이들의 정신건강 향상을 위한 적극적인 해법 마련이 절실하다. 예를 들면, 주기적으로 정신건강을 모니터링하고 고위험군인 경우 적절한 상담이나 치료를 받을 수 있도록 연계하는 방안이 수립되어야 한다. 그러나 현실적으로 고위험군 발굴

후에 당사자의 거부로 개입이 종료되는 경우가 흔하기 때문에 정신장애에 대한 인식 개선과 함께 치료 시 개인정보를 철저히 보호하는 장치가 담보되어야 할 것이다. 또한 몇몇 지자체에서 진행하고 있는 힐링 캠프 프로그램을 활성화시키고 프로그램 참여시 업무 공백을 채울 수 있는 대체인력풀이 확보되어야 할 것이다.

본 연구는 사회복지전담공무원의 이차적 외상스트레스 실태를 고찰하고 이를 경감시키기 위한 다양한 방안을 모색했다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 다만 충청남도에 소속된 실무자들을 대상으로 자료가 수집되었다는 한계점이 제기된다. 향후 국내 사회복지전담공무원을 대상으로 보다 포괄적인 연구를 진행하여 전담공무원들의 정신건강 증진과 직무환경 개선을 논의할 수 있는 실증적 자료를 구축할 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 충청남도, 충청남도 사회복지전담공무원의 정신건강 실태조사, 남서울대학교, 2015.
- [2] 이용규, “공공복지 전달체계 현황 개편방안,” 소셜워크, 3월호, 2013.
- [3] 이형렬, 신용석, “사회복지전담공무원의 이차적외상에 영향을 미치는 요인,” GRI 연구논총, 제14권, 제1호, pp.141-172, 2012.
- [4] 조선일보, 2013. 5. 28.
- [5] 한국사회복지사협회, 클라이언트 폭력피해에 대한 사회복지실천현장 안전매뉴얼, 2012.
- [6] S. Kintzle, J. S. Yarvis, and B. E. Bride, “Secondary traumatic stress in military primary and mental health care providers,” *Military Medicine*, Vol.178, pp.1310-1315, 2013.
- [7] 메디컬 투데이, 2007. 10. 18.
- [8] C. R. Figley, *Compassion Fatigue*. New York: Burner/Mazel.
- [9] 정여주, 여성폭력상담소 종사자들의 자기효능감과 클라이언트 폭력이 이차적 외상에 미치는 영향 연구: 대처방식의 매개효과를 중심으로, 충남대학교 박사학위논문, 2011.
- [10] J. C. Caringi, *Secondary traumatic stress in New York State child welfare workers*, Doctoral dissertation, New York State University of Professional Psychology, 2007.
- [11] S. Baird and S. R. Jenkins, “Vicarious traumatization, secondary traumatic stress, and burnout in sexual assault and domestic violence agency staff,” *Violence and Victims*, Vol.18, No.1, February, pp.71-86, 2003.
- [12] A. Birck, “Secondary traumatization and burn out in professionals working with torture survivors,” *Traumatology*, Vol.7, No.2, pp.85-90, 2002.
- [13] 고영빈, 아동보호전문기관 상담원의 이차적 외상스트레스에 영향을 미치는 요인, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2008.
- [14] 경기복지재단, 사회복지담당공무원을 위한 민원인 폭력 대처 매뉴얼, 2014.
- [15] J. L. Wrenn, *The relationship between personal trauma exposure and secondary traumatic stress for social workers*, Doctoral dissertation, Loyola University Chicago, 2005.
- [16] E. Bride Brian, “Prevalence of secondary traumatic stress among social workers,” *Social Work*, Vol.52, pp.63-70, 2007.
- [17] K. Ortlepp and M. Friedman, “Prevalence and correlates of secondary traumatic stress in workplace lay trauma counselors,” *Journal of Traumatic Stress*, Vol.15, pp.213-222, 2002.
- [18] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, NY : Springer, 1984.
- [19] 허지인, “알코올중독자 자녀의 일상생활 스트레스와 심리적 적응에 관한 연구: 스트레스 대처양식의 매개효과를 중심으로,” *한국아동복지학*, 제16권, pp.99-134, 2003.
- [20] 김봄메, 직무효능감 척도 개발에 관한 연구, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2002.

[21] G. Chen, S. M. Gully, and D. Eden, "Validation of a new General Self-Efficacy Scale," *Organizational Research Methods*, Vol.4, pp.62-83, 2001.

[22] M. L. Riggs and A. J. Knight, "The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: a causal model," *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.5, pp.755-766, 1994.

저 자 소개

양 정 빈(Jung-Bin Yang)

정회원



- 1995년 2월 : 성균관대학교 사회복지학과 졸업(문학사)
- 2000년 1월 : 미국일리노이주립대학교(어버너-샴페인) School of Social Work (MSW)
- 2009년 8월 : 성균관대학교 일반

대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학 박사)

<관심분야> : 노인복지, 정신보건

김 도 윤(Doe-Yoon Kim)

정회원



- 1998년 2월 : 한남대학교 영어영문학과(문학사)
- 2000년 8월 : 한남대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2011년 2월 : 한남대학교 사회복지학과(문학박사)

<관심분야> : 정신보건, 자살예방

류 순 옥(Soon-Ok Ryu)

정회원



- 2000년 2월 : 한남대학교 사회복지학과(사회복지학 학사)
- 2004년 2월 : 한남대학교 사회복지학과(사회복지학 석사)
- 2011년 ~ 현재 : 충남광역정신건강증진센터 팀장

<관심분야> : 정신장애, 중독, 자살예방

김 자 영(Ja-Young Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 성균관대학교 사회복지학과 졸업(문학사)
- 2009년 8월 : 성균관대학교 일반대학원 사회복지학과 졸업(석사)
- 2010년 ~ 현재 : 한국여성인권진흥원 연구원

<관심분야> : 사회복지행정, 시설평가, 여성복지