

## 서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준

연세대학교 사회복지대학원, 동서울대학 실버복지과<sup>1)</sup>, 관동대학교 의과대학 예방의학교실<sup>2)</sup>,  
연세대학교 사회복지정책협동과정<sup>3)</sup>

최수찬 · 김상아<sup>1)</sup> · 이정은 · 박웅섭<sup>2,3)</sup>

### — Abstract —

### Level of Job Stress among Social Workers at Social Welfare Agencies in Seoul

Soo Chan Choi, Sang-A Kim<sup>1)</sup>, Jeong Eun Lee, Woong-Sub Park<sup>2,3)</sup>

*School of Social Welfare, Yonsei University, Dept. Silver Welfare, Dong Seoul College<sup>1)</sup>,  
Department of Preventive Medicine and Public Health, Kwandong University<sup>2)</sup>,  
Interdisciplinary Program in Social Welfare Policy, Graduate School of Yonsei University<sup>3)</sup>*

**Objectives:** To investigate the level and variation of job stress according to social welfare organizations and work conditions among social workers in Seoul.

**Methods:** For this survey, a self-reported questionnaire was administrated to 1,000 social workers working in organizations for social welfare practice in Seoul. A total of 432 completed questionnaires were received (43.2% response rate).

**Results:** Social workers working in welfare organizations for the aged had higher job stress in the areas of job demand, insufficient job control and lack of reward than those in other welfare organizations. In addition, higher job stress was found in those in charge of both service and administrative work, without regular time for rest, working over 10 hours, in the frontline and senior grade.

**Conclusions:** This study confirms the importance of guaranteeing regular time for breaks in the work schedule and of considering the service and administrative work ratio in job arrangement in order to alleviate stress of social workers.

**Key Words:** Stress, Social workers, KOSS

### 서 론

사회복지사들은 이전부터 스트레스를 경험하는 위험집단으로 알려져 왔다(Elgan, 1993; Gilbar, 1998; Um & Harrison, 1998; Acker, 1999). 사회복지라는 업무 자체가 다분히 클라이언트 중심적이고 사회복지사들은 복잡한 사회적 상황에 놓여져 있기 때문에, 사회복지사들은 휴먼서비스 업무 영역에서 흔히 그렇듯이 많은 갈등을 경

험하게 된다(Soderfeldt et al, 1995).

의사, 간호사, 사회복지사, 임상심리사 등 휴먼서비스 전문직이 공통적으로 극심한 직무스트레스에 시달리고 있다는 점은 잘 알려진 사실이다. 휴먼서비스직 종사자의 직무스트레스는 클라이언트와 관련된 업무성장에 영향을 미칠 뿐 아니라 그들의 건강과 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 결과적으로 기관의 효과성을 낮춘다는 점에서 매우 중요한 사회적 문제로 대두되고 있다. 업무수행과정

에서 사회복지사들이 경험하는 이러한 직무스트레스는 심혈관 질환을 비롯한 스트레스 관련 질병(Cho, 2002)을 야기하여 사회복지사 개인에게 직접적인 위험요소로 작용하게 되고, 불안(Jones et al, 1991; Thompson et al, 1996; Choi et al, 2004), 정신과적 질환(Gibson et al, 1989; Caughey, 1996), 소진(Gibson et al, 1989; Rabin & Zelner, 1992; Bradley & Sutherland, 1995; Martin & Schinker, 1998), 직무 불만족(Prosser et al, 1999), 이직(Himle et al, 1986; Gibson et al, 1989; Samantrai, 1992)으로 나타날 수 있다. 이로써 기관의 업무에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 기관내 대인관계에 어려움을 초래함으로써 기관내 의사소통 및 의사결정과정에서 간접적인 영향을 미칠 가능성이 있다(Benbow, 1998).

사회복지사들에게 있어서는 업무역할 갈등, 실천 방법에 대한 의견불일치(McLean & Andrew, 2000), 조직의 종사자로서 요구되는 역할과 전문직의 자율성에 대한 기대 사이의 갈등(Rachman, 1995; Banks, 1998), 임금부족, 인력부족, 높은 이직율, 같이 일하는 타전문직의 태도, 관료적 조직환경(Cushman et al, 1995), 목표달성에 대한 압박(Collings & Murray, 1996) 등이 스트레스 요인이 되고, 일반 사람들이 사회복지를 어떻게 보느냐가 스트레스의 한 원인이 되기도 한다(Gibson et al, 1989; Jones et al, 1991; Collings & Murray, 1996; Smith & Nursten, 1998). 그러나 외국의 경우에도 사회복지사의 스트레스에 대한 체계적인 연구가 부족하다고 지적되어 왔고(Soderfeldt et al, 1995; Collings & Murray, 1996; Thompson et al, 1996), 우리나라의 경우 사회복지사들의 근무조건이 열악하고 높은 직무스트레스를 겪고 있는 것으로 알려져 있지만 사회복지사의 직무스트레스 실태에 대한 기초적인 연구조차 거의 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구에서는 서울시 소재 사회복지사들을 대상으로 하여 직무스트레스 수준을 알아보고, 직무특성 및 조직특성에 따른 직무스트레스 수준의 차이에 대해 분석하고자 한다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구대상 및 자료수집 방법

서울시 소재 사회복지시설은 2005년 1월 기준으로 총 860개소가 존재한다. 이중 '고령자취업알선센터'나 '가정봉사원과전센터', '가정봉사원양성기관', '장애인복지체육시설', '생산품공장', '병의원', '운전연습장' '심부름센터' 등을 제외하고, 본 연구에서는 이른바 전통적인

사회복지시설 전체 681개소에서 2년 이상 근속한 사회복지사를 대상으로 2005년 10월 한 달간 우편으로 설문조사를 실시하였다. 발송된 설문지 1,000부 중 총 441부를 회수하여 44.1%의 회수율을 보였으며, 이 중 불성실하게 응답된 설문지 9부를 제외하고, 최종 432부를 분석에 사용하였다.

### 2. 연구변수의 정의와 측정

복지시설 종사자들의 직무스트레스는 최근 Chang 등(2005)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구의 단축형을 사용하여 측정하였다. 한국인 직무스트레스 측정도구는 전국 30,146명의 근로자를 대상으로 신뢰도와 타당도 검증의 과정을 거쳐서 우리나라의 실정에 맞게 개발된 표준화된 측정도구로서 일반적인 한국인의 모든 직업에 적용할 수 있도록 고안되었다. 한국인 직무스트레스 측정도구의 기본형은 8개 영역의 총 43문항으로 구성되어 있고, 구체적으로는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있다. 한편 본 연구에서 사용된 단축형은 물리환경 영역을 제외한 7개 영역 24문항으로 구성되어 있으며, 한국인 직무스트레스 점수를 산출하기 위해 각 영역별 (실제점수-문항수)×100/(예상가능한 최고점수-문항수) 식을 사용하여 100점으로 환산하여 합산한 후 다시 전체 영역수인 7로 나누어 사용하도록 되어있다. 이 연구에서 직무스트레스 척도의 Cronbach's alpha값은 0.894로 비교적 높은 내적 신뢰도를 보여주었다.

복지시설 종사자들의 직무스트레스 수준과 관련성 있는 특성들을 알아보기 위해 선행연구 및 연구자의 가설에 따라 직업조건과 조직특성을 조사한 결과, 인구학적 변수에는 성, 연령, 결혼상태, 교육수준이 포함되었으며, 직업조건으로는 근무형태, 직위, 업무형태, 일 10시간 이상 노동 여부, 정규휴식시간이 포함되었고, 조직특성으로는 복지시설 유형이 포함되어 있다. 복지시설 유형은 노인복지시설, 장애인복지시설, 종합사회복지관, 기타시설로 분류하였고, 기타시설은 응답자수가 많지 않은 모부자복지시설, 부랑노숙시설, 자활후견기관, 아동복지시설 등이 포함되었다.

### 3. 분석 방법

본 연구에서는 인구사회학적인 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 직업조건 및 조직특성에 따른 직무스트레스 차이를 분석하기 위해 t-test 및 ANOVA를 사용하였다. 분석에는 통계패키지 SPSS 12.0이 사용되었다.

Table 1. General characteristics of study subjects by organization

	Total welfare		Welfare for the aged		Welfare for the disabled		Community welfare center		Other	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sex										
Male	113	26.2	28	25.5	33	23.4	25	30.1	27	27.8
Female	319	73.8	82	74.5	108	76.6	58	69.9	70	72.2
Age										
~29	173	40.5	34	31.5	55	39.6	50	60.2	34	35.1
30~39	192	45.0	42	38.9	70	50.4	32	38.6	48	49.5
40~49	44	10.3	24	22.2	7	5.0	1	1.2	12	12.4
50~	18	4.2	8	7.4	7	5.0	0	0.0	3	3.1
Marital status										
Unmarried	257	60.3	53	48.6	88	63.8	54	65.1	62	64.6
Married	169	39.7	56	51.4	50	36.2	29	34.9	34	35.4
Education level										
≤ High school	30	7.0	20	18.7	7	5.0	1	1.2	2	2.1
College	61	14.3	18	16.8	22	15.7	5	6.0	16	16.7
University	268	62.9	49	45.8	91	65.0	66	79.5	62	64.6
≥ Graduate school	67	15.7	20	18.7	20	14.3	11	13.3	16	16.7
Employment type										
Regular	392	95.4	101	97.1	123	93.2	79	97.5	89	94.7
Irregular	19	4.6	3	2.9	9	6.8	2	2.5	5	5.3
Job position										
Frontline worker	242	61.3	56	62.2	95	71.4	36	44.4	55	60.4
Senior worker	84	21.3	20	22.2	8	6.0	34	42.0	22	24.2
Middle manager	52	13.2	11	12.2	22	16.5	11	13.6	8	8.8
Advanced manager	17	4.3	3	3.3	8	6.0	0	0.0	6	6.6
Service or administration	91	21.7	25	23.8	38	27.3	13	15.9	15	16.0
Both	329	78.3	80	76.2	101	72.7	69	84.1	79	84.0
Working hours										
<10 hours/day	330	76.7	83	75.5	108	77.1	64	78.0	75	77.3
≥10 hours/day	100	23.3	27	24.5	32	22.9	18	22.0	22	22.7
Regular rest time										
Yes	283	66.0	48	43.6	98	71.0	64	77.1	73	75.3
No	146	34.0	62	56.4	40	29.0	19	22.9	24	24.7

## 결 과

### 1. 응답자의 인구사회학적 특성

전체 응답자 432명 중 여성이 319명(73.8%)으로 여성이 남성보다 3배 정도 많았고, 연령은 20대가 173명(40.5%), 30대가 192명(45.0%)으로 대부분 20~30대에 속했다. 결혼상태는 미혼이 257명(60.3%), 교육수준은 대학졸업이 268명(62.9%)으로 가장 많았고, 고용형태는 정규직이 392명(95.4%)으로 대다수였고 직위는 일선사회복지사가 242명(61.3%)로 가장 많았고, 선임이 84명(21.3%), 중간관리자가 52명(13.2%), 상급관리자가 17명(4.3%)이었다. 업무형태는 서비스 또는 행정만 전담하는 경우가 91명(21.7%)이었고 비전담으로 둘 다 수행하는 경우가 329명(78.3%)이었다. 근무시간은 10시간 미만이 330명(76.7%), 10시간 이상이 100명(23.3%)이었고, 휴식시간은 일 중간에 잠시라도 쉴 수 있는 경우가 283명(66.0%), 거의 쉴 수 없는 경우가 146명(34.0%)이었다.

복지시설 유형에 따라 살펴보면, 종합사회복지관의 경우 타기관에 비해 남자 사회복지사의 비율(30.1%)이 다소 높았고, 20대 사회복지사의 비율(60.2%)이 타기관에 비해 두 배 가까이 높고 거의 대다수(98.8%)가 20~30대에 집중되어 있는 것으로 나타났다. 또한 대졸 이상의 비율이 92.8%로 대체로 학력이 높았고, 일선사회복지사의 비율(44.4%)이 타기관에 비해 상대적으로 낮았으며, 비전담으로 업무를 담당하는 비율(84.1%)이 다소 높았다. 노인시설의 경우 타시설에 비해 미혼 사회복지사의 비율(48.6%)이 상대적으로 적었고, 40대 이상 연령인 사회복지사의 비율(29.6%)이 높았으며, 학력은 고졸의 비율이 18.7%로 높고 대졸 이상의 비율(64.5%)이 상대적으로 낮게 나타났다. 또한 노인복지시설 사회복지사들의 경우 타시설의 두 배 정도인 56.4%가 정규적인 휴식시간을 가질 수 없는 것으로 나타났다(table 1).

### 2. 복지시설 유형에 따른 직무스트레스 수준 차이 비교

Chang 등(2004)의 연구의 전체 근로자와 이 연구의 사회복지사의 직무스트레스 수준과 비교한 결과, 직무스트레스 전체적으로는 본 연구의 사회복지사의 직무스트레스 점수가 전체 근로자의 점수에 비해 직무요구와 관계갈등을 제외하고 유의하게 낮게 나타났으나, 직무요구 영역에서의 사회복지사의 직무스트레스 수준은 유의하게 더 높게 나타났다.

사회복지시설 유형에 따라 직무스트레스 총점과 하부요

인의 수준을 비교한 결과, 우선 직무스트레스 총점은 사회복지시설 유형에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 직무요구, 직무자율성, 보상부적절 영역에서는 차이가 있었다. 직무요구 영역에서는 종합사회복지관과 노인복지시설이 각각 62.0점, 61.9점으로 스트레스 수준이 높았고, 장애인복지시설의 평균이 57.2점으로 가장 낮았다. 직무자율성 영역에서는 노인복지시설 평균이 47.9점으로 스트레스 수준이 가장 높았고, 장애인복지시설 42.0점, 종합사회복지관 36.6점 순으로 높게 나타났다. 보상부적절 영역에서는 노인복지시설의 평균이 46.8점으로 스트레스 수준이 가장 높았고, 장애인복지시설 45.1점, 종합사회복지관 39.4점 순으로 높게 나타났다(table 2).

따라서 노인복지시설의 경우 타기관에 비해 직무요구, 직무자율성결여, 보상부적절로 인한 스트레스 수준이 모두 높게 나타났다. 한편 종합사회복지관의 경우 직무요구로 인한 스트레스 수준은 높지만, 직무자율성결여나 보상부적절로 인한 스트레스는 낮게 나타났고, 장애인복지시설의 경우 직무요구로 인한 스트레스 수준은 가장 낮았고 직무자율성결여나 보상부적절 영역은 중간 수준이었다.

### 3. 직업조건에 따른 직무스트레스 수준 차이 비교

업무형태, 근무시간, 정규휴식시간, 직위에 따라 직무스트레스 수준에 차이가 있었다. 고용형태별로 살펴보면, 정규직과 비정규직 사이에 직무스트레스 수준의 차이가 통계적으로 유의하지 않았다. 업무형태별로는 직무스트레스 총점 및 직무스트레스의 7개 하위 영역 모두에서 유의한 차이가 있었다. 비전담으로 둘 다 수행하는 사회복지사의 경우 서비스나 행정만 전담하는 사회복지사에 비해서 직무스트레스총점(p<0.01), 직무요구(p<0.01), 관계갈등(p<0.01), 직무불안정(p<0.05), 조직체계(p<0.05), 보상부적절(p<0.01), 직장문화(p<0.05) 영역의 직무스트레스 수준이 높게 나타난 반면, 서비스나 행정만 전담하는 사회복지사의 경우에는 직무자율(p<0.01) 영역에서 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 근무시간을 살펴보면, 10시간 이상 일하는 사회복지사가 10시간 미만 일하는 사회복지사에 비해 직무요구(p<0.001) 영역에서 직무스트레스가 높게 나타났다. 정규휴식시간 유무에 따라서는 직무스트레스 총점 및 직무스트레스의 7개 하위 영역 모두에서 유의한 차이가 있었다. 정규휴식시간이 없는 사회복지사의 경우 정규휴식시간이 있는 경우에 비해서 전반적인 직무스트레스(p<0.001)나 직무요구(p<0.001), 직무자율(p<0.001), 관계갈등(p<0.01), 직무불안정(p<0.01), 조직체계(p<0.001), 보상부적절(p<0.01), 직장문화(p<0.001) 영역에서의 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 직위에 있어서 직무자율 및 보상부적절 영역에

Table 2. Comparison of Korea Occupational Stress Scale (KOSS) by industries and organizations

	Total employer*		Total welfare		t-value	(p-value)	Welfare for the aged		Welfare for the disabled		Community welfare center		Other		F-value	(p-value)
	Mean ± SD		Mean ± SD				Mean ± SD		Mean ± SD		Mean ± SD		Mean ± SD			
Job stress	51.2 ± 8.8		45.3 ± 12.7		7.710	(<0.001)	47.0 ± 12.8		46.5 ± 12.6		42.8 ± 10.7		43.8 ± 13.8		2.468	(0.062)
Job demand	51.1 ± 13.0		59.4 ± 17.2		-9.933	(<0.001)	61.9 ± 18.5		57.2 ± 15.4		62.0 ± 18.9		57.3 ± 16.2		2.659	(0.048)
Insufficient job control	53.9 ± 12.6		42.8 ± 15.7		14.536	(<0.001)	47.9 ± 14.6		42.0 ± 15.4		36.6 ± 14.4		43.6 ± 16.6		8.727	(<0.001)
Interpersonal conflict	40.0 ± 12.7		38.4 ± 17.1		1.927	(0.055)	39.4 ± 17.7		40.3 ± 16.1		36.4 ± 14.6		36.0 ± 19.5		1.665	(0.174)
Job insecurity	50.3 ± 12.6		46.7 ± 36.0		2.074	(0.039)	48.2 ± 40.1		49.4 ± 45.3		43.4 ± 23.3		43.6 ± 23.3		0.782	(0.505)
Organization system	53.7 ± 14.9		46.5 ± 17.2		8.591	(<0.001)	45.2 ± 17.4		49.6 ± 15.7		44.2 ± 15.1		45.6 ± 20.0		2.224	(0.085)
Lack of reward	68.2 ± 17.4		44.1 ± 17.6		28.298	(<0.001)	46.8 ± 19.0		45.1 ± 16.7		39.4 ± 12.8		43.8 ± 19.9		2.985	(0.031)
Occupational climate	41.8 ± 13.1		37.6 ± 18.2		4.755	(<0.001)	38.3 ± 18.3		37.4 ± 18.5		37.3 ± 17.0		37.5 ± 19.1		0.067	(0.977)

\* Chang S, Koh S, Kang D, Kang M, Kim S, Kim J, Kim J, Kim H, Roh S, Park J, Son M, Woo J, Lee C, Chung J, Cho J, Chae C, Kong J, Kim I, Kim J, Kim H, Park J, Huyun S, Son D. Study on Developing and standardizing an Occupational Stress Scale for Korean Employees (Second year). Korea Occupational Safety & Health Agency. Incheon. 2004. pp 69-70.

서 직무스트레스 수준에 차이가 있었는데, 일선 사회복지사와 선임사회복지사가 중간관리자나 상급관리자에 비해 직무자율성결여(p(0.001) 및 보상부적절(p(0.05)로 인한 직무스트레스 수준이 높게 나타났다(table 3).

### 고찰

본 연구에서는 한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 이용하여 서울시 소재 사회복지시설에 근무하는 사회복지사가 경험하는 직무스트레스 수준을 알아보고, 복지시설 유형과 사회복지사의 직업조건에 따라서 직무스트레스 수준이 어떻게 차이가 나는지 조사해 보고자 하였다.

Chang 등(2004)이 조사한 보건 및 사회복지사업 분야 종사자의 직무스트레스 점수와 본 연구의 사회복지사의 직무스트레스 수준을 비교한 결과, 직무스트레스 전체적으로는 본 연구의 사회복지사의 직무스트레스 총점이 전체 근로자의 점수에 비해 낮게 나타나 전체 근로자에 비해서는 사회복지시설 근무종사자의 스트레스 수준이 낮을 것으로 추측된다. 그러나 직무요구의 영역에서의 사회복지사의 직무스트레스 수준은 유의하게 오히려 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 사회복지가 타영역에 비해 업무요구량이 매우 많은 직업(Gibson et al, 1989; Jones et al, 1991)이라는 기존 연구들의 결과와 일치한다. 그러나 Chang 등(2004)의 조사는 한국인 직무스트레스 측정도구의 기본형(43문항)을 사용하여 측정되었고, 측정시점에서 차이가 난다는 점에서 결과를 비교 해석하는데 주의가 필요하다.

사회복지사의 직무스트레스를 측정하여 복지시설 유형(노인복지시설, 장애인복지시설, 종합사회복지관, 기타)에 따라 직무스트레스 수준을 비교한 결과, 노인복지시설의 경우 타시설에 비해 직무요구, 직무자율성결여, 보상부적절로 인한 스트레스 수준이 모두 높게 나타났다. 한편 종합사회복지관의 경우 직무요구로 인한 스트레스 수준은 높지만, 직무자율성결여나 보상부적절로 인한 스트레스는 낮게 나타났고, 장애인복지시설의 경우 직무요구로 인한 스트레스 수준은 가장 낮았고 직무자율성결여나 보상부적절 영역은 중간 수준이었다. 이러한 결과는 노인복지시설의 사회복지사가 타시설에 비해 연령이 높고 학력이 낮으며 정기적인 휴식시간을 가질 수 없는 사회복지사의 비율이 월등히 높았던 것과 관련이 있을 것으로 추정된다. 노인복지시설의 사회복지사들은 종합사회복지관이나 장애인복지시설에 비해 전문적인 서비스가 크게 요구되지 않고 특히 요양시설과 같은 생활시설의 경우 노인들에 대한 단순 돌봄노동을 제공하는 업무내용이 많아 학력이 다소 낮고 연령이 높은 사회복지사들이 많이 종사하고 있다. 현행 노인복지법에 따르면 노인복지시설종사자

Table 3. Mean value of job stress level by job conditions

Employment type	Job stress		Job demand		Insufficient job control		Interpersonal conflict		Job insecurity		Organization system		Lack of reward		Occupational climate		
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
Regular	45.3	±12.4	59.5	±17.2	42.7	±16.0	38.4	±16.7	46.8	±37.0	46.4	±17.0	43.9	±17.2	37.9	±18.3	
	Irregular	45.3	±18.3	56.9	±18.8	43.0	±12.5	38.9	±24.8	50.9	±25.7	43.5	±19.9	45.6	±24.5	38.6	±21.0
Responsibility	t-value	(0.988)	0.606	(0.545)	-0.064	(0.949)	-0.119	(0.906)	-0.477	(0.633)	0.701	(0.484)	-0.410	(0.682)	-0.166	(0.868)	
	Service or administration	41.4	±11.9	54.1	±17.3	46.9	±15.8	33.0	±14.3	38.6	±42.1	43.1	±16.8	39.6	±14.9	34.0	±17.6
Working hours	Both	46.6	±12.7	61.1	±16.7	41.8	±15.0	40.2	±17.4	49.4	±34.2	47.5	±17.3	45.4	±18.2	38.9	±18.5
	t-value	(0.001)	-3.490	(0.001)	2.793	(0.005)	-4.040	(<0.001)	-2.512	(0.012)	-2.173	(0.030)	-2.798	(0.005)	-2.260	(0.024)	
Regular rest time	≥10 Hours/day	44.8	±12.4	57.7	±17.0	43.1	±15.8	38.2	±17.0	45.3	±29.8	46.7	±17.3	43.6	±17.6	37.2	±18.1
	<10 Hours/day	47.0	±13.6	64.7	±16.8	42.2	±15.2	39.4	±17.1	51.0	±52.0	46.3	±16.1	46.5	±17.0	39.3	±18.8
Job position	t-value	(0.154)	-3.558	(<0.001)	0.525	(0.600)	-0.569	(0.570)	-1.029	(0.306)	0.220	(0.826)	-1.454	(0.147)	-0.989	(0.323)	
	Yes	42.3	±12.1	54.8	±16.5	40.7	±14.9	36.8	±17.0	41.5	±23.2	44.0	±16.4	42.2	±16.6	35.3	±18.6
Job position	No	50.8	±11.9	68.2	±15.0	46.8	±16.5	41.5	±16.9	56.6	±51.3	51.1	±17.7	47.9	±18.8	42.1	±16.8
	t-value	(<0.001)	8.445	(<0.001)	3.817	(<0.001)	2.711	(0.007)	3.394	(0.001)	4.153	(<0.001)	3.181	(0.002)	3.735	(<0.001)	
Job position	Frontline worker	45.9	±13.7	58.8	±17.4	43.7	±15.0	39.9	±18.3	46.3	±37.4	47.3	±18.7	46.0	±19.4	37.3	±19.6
	Senior worker	45.9	±9.6	61.4	±17.0	43.7	±14.8	37.9	±11.9	46.4	±24.0	45.8	±14.1	44.0	±12.3	41.9	±16.6
Job position	Middle manager	44.0	±10.6	62.5	±17.0	35.7	±15.2	35.9	±16.8	48.1	±23.5	47.1	±14.4	40.0	±15.9	37.2	±15.2
	Advanced manager	44.3	±11.6	64.2	±18.8	32.8	±20.5	36.6	±17.9	50.0	±27.0	49.5	±17.8	37.3	±15.7	34.8	±16.7
Job position	F-value	(0.769)	1.285	(0.279)	6.177	(<0.001)	1.033	(0.378)	0.101	(0.960)	0.274	(0.844)	2.746	(0.043)	1.559	(0.199)	

중 단순근로직과 의사와 같이 자격증을 필요로 하는 직급을 제외한 직원의 3분의 1 이상을 사회복지사로 채용하도록 규정하고 있다. 하지만 노인들의 의식주 등 일상생활 서비스를 비롯한 돌봄노동을 제공할 적절한 직원배치가 안 되어 있는 현실에서 사회복지사는 노인들의 돌봄노동 뿐 아니라 상담 및 욕구조사, 프로그램실시와 평가, 자원봉사자 모집 및 관리, 지역사회 자원개발 등 행정업무 등을 함께 담당하고 있고(Park et al, 2005), 요양시설 노인의 특성상 치매나 중풍 등으로 인해 특별식에 대한 요구가 높고, 실금으로 인한 세탁물 배출량이 많으며, 증상으로 인해 내부시설과 설비의 파손이 빈번하게 발생(Kweon, 2005) 하는 이유로 사회복지사에게 추가적인 직무요구가 많아 정기적인 휴식시간을 갖기가 실제로 어려운 상황이다. 또한 요양시설의 경우 열악한 근무조건상 사회복지사가 휴가나 휴식을 위해 자리를 비울 경우 대체 인력이 확보된 곳이 많지 않다. 따라서 이러한 노인복지시설의 열악한 근무조건, 종사자의 낮은 학력, 휴식을 취하기 어려운 업무구조 등으로 인해 노인복지시설 사회복지사의 직무스트레스 수준이 타시설에 비해 높게 나타났을 것으로 추론할 수 있다. 종합사회복지관의 경우에 직무요구로 인한 스트레스 수준이 높은 것은 종합사회복지관에 비전담으로 업무를 담당하는 비율이 다소 높게 나타난 점과 관련지어 생각해 볼 수 있다. 특히 뒤에서 다시 언급하겠지만, 직업조건별 직무스트레스 수준 차이 분석에서 정규휴식시간이 없는 사회복지사의 경우 정규휴식시간이 있는 경우에 비해 직무스트레스 모든 영역에서 스트레스 수준이 유의하게 높게 나타났고, 서비스와 행정업무를 비전담으로 모두 담당하는 경우에 서비스나 행정업무를 전담하는 경우에 비해 직무자율 영역을 제외한 모든 영역에서 직무스트레스 수준이 유의하게 높게 나타났다. 사회복지시설 유형에 따라 사회복지사의 업무특성이나 조직특성, 직무스트레스 수준에 대한 연구가 거의 없기 때문에 이 부분에 대한 추후 연구가 필요할 것으로 사료된다.

사회복지사의 직업조건에 따라 직무스트레스 수준을 비교한 결과, 업무형태, 근무시간, 정규휴식시간, 직위에서 직무스트레스 수준의 차이가 유의하게 나타났다. 우선 업무형태별로는 서비스나 행정만 전담하는 사회복지사에 비해서 비전담으로 둘 다 수행하는 사회복지사가 직무스트레스 총점, 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 영역의 직무스트레스 수준이 높게 나타난 반면, 서비스나 행정만 전담하는 사회복지사의 경우에는 직무자율 영역에서 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 사회복지시설에 근무하는 사회복지사들은 일반적으로 사회복지 전문가로서 본연의 임무인 클라이언트에 대해 서비스를 제공하는데서 만족과 보람을 느끼게 되는데 이러한 서비스 업무에 충분히 시간을 할애하지 못하고

불필요한 행정업무를 병행해야 하는 갈등상황에서 느끼는 스트레스가 상당히 클 것으로 예상할 수 있다. 조직의 종사자로서 요구되는 역할과 전문직의 자율성에 대한 기대 사이의 갈등이 사회복지사들이 느끼는 큰 스트레스 중 하나라는 연구결과(Rachman, 1995; Banks, 1998)나 사회복지사의 직무스트레스 예측인자인 업무요구 중 특히 많은 행정일과 서류작업이 직무스트레스와 강한 관련성이 있다는 연구결과(Collings & Murray, 1996) 등이 이러한 해석을 뒷받침한다. Balloch 등(1998)의 연구에서도 업무의 일부분이 아닌 일을 해야 하는 것, 업무의 일부분이어야 할 일을 하지 못하는 것, 해야 할 일이 불분명한 것 등 역할 모호가 사회복지사가 느끼는 스트레스 중 중요한 부분으로 나타났다.

근무시간을 살펴보면, 10시간 이상 일하는 사회복지사가 10시간 미만 일하는 사회복지사에 비해 직무요구 영역에서 직무스트레스가 높게 나타났다. 10시간 이상 장시간의 근무는 업무량의 증가와 빨리 업무를 수행해야 하는 압박감을 반영하기 때문에 직무요구로 인한 스트레스 수준이 높은 것으로 사료된다.

정규휴식시간이 없는 사회복지사의 경우 정규휴식시간이 있는 경우에 비해서 전반적인 직무스트레스나 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 영역에서의 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 하루 근무시간 중 잠시의 휴식시간도 없이 높은 근무강도 속에서 일하는 경우 모든 직무 스트레스 영역에서 현저히 높은 스트레스 수준을 보였다. 사회복지사의 휴식시간과 직무스트레스에 대한 다른 논문들은 아직 보고된 바 없으나, 운전기사나 교대제 근무자에게 있어서 정규휴식시간은 피로관리 대응책으로서 스트레스 감소효과가 보고된 바 있다(Tucker, 2003).

직위에 있어서 직무자율 및 보상부적절 영역에서 직무스트레스 수준에 차이가 있었는데, 일선사회복지사와 선임사회복지사가 중간관리자나 상급관리자에 비해 직무자율성결여 및 보상부적절로 인한 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 근무기간이 증가함에 따라 직급이 높아지므로, 직급이 낮은 사회복지사가 직무자율성결여로 인한 스트레스가 높다는 것은 Karasek(1979)의 Demand/Control model에서 근무기간이 증가함에 따라 직무자율성 결여 항목이 다소 완화된다는 내용과 같은 맥락으로 볼 수 있다.

본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 사회복지사의 직무스트레스를 경감시키고 관리하기 위해서는 서비스와 행정업무 병행으로 인한 문제에 대한 적절한 대안마련이 요구되고, 정규휴식시간 확보와 과도한 장시간 근무 제한 등의 업무조건 개선이 필요하다고 사료된다. 특히 사회복지시설 중에서 노인복지시설 사회복지사의 직무스트레스에 대한 지속적인 관심과 대응이 요구된다.

본 연구는 사회복지사의 직무스트레스의 수준을 파악하고 사회복지사의 직업조건 특성과 사회복지시설 유형에 따라 직무스트레스의 차이를 분석함으로써, 사회복지 영역의 직무스트레스에 대한 기초적인 실태 자료를 마련했다는 데 의의가 크다. 또한 서울시 소재한 이른바 전통적인 사회복지시설 전체를 대상으로 설문을 배포하여 수거한 자료를 분석하여 어느 정도 사회복지사의 대표성을 확보했다는 점에서 기존 연구와 차별화 된다. 반면 기존 연구들에서 사회복지사가 경험하는 직무스트레스의 중요한 요인들에 대한 충분한 검토가 이루어지지 못했다는 데 한계가 있다. 따라서 향후 일반 기업조직과는 다른 사회복지 영역 고유의 조직특성과 업무특성이 고려된 사회복지 영역의 직무스트레스 연구가 요구된다. 또한 사회복지 수요가 증대되고 서비스의 영역이 확대되고 있는 시점에서 사회복지사의 직무만족과 삶의 질 향상은 물론 서비스 대상자의 복지증진을 위해 사회복지사의 직무스트레스를 적절히 관리하고 감소시킬 수 있도록 사회복지사의 직무스트레스에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

요 약

목적: 사회복지사의 직무스트레스 실태를 알아보고, 복지시설 유형과 직업조건에 따른 직무스트레스의 차이를 조사하고자 하였다.

방법: 서울시 소재 681개 사회복지시설에 근무 중인 사회복지사를 대상으로 우편설문을 시행하였으며, 최종 분석 사용된 설문지는 총 432부였다. 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)의 단축형을 사용하여 직무스트레스를 측정하였고, 빈도분석, t-test, ANOVA 분석을 실시하였다.

결과: 노인복지시설의 경우 타 기관에 비해 직무요구, 직무자율성결여, 보상부적절로 인한 스트레스 수준이 모두 높게 나타났다. 직업조건별로는 업무형태, 근무시간, 정규휴식시간, 직위에 따라 직무스트레스 수준에 차이가 있었다. 서비스와 행정을 둘 다 수행하는 경우에 직무스트레스총점, 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 영역의 직무스트레스 수준이 높았고, 근무시간이 10시간 이상인 경우에 직무요구 영역에서, 일선 및 선임사회복지사가 직무자율성결여 및 보상부적절로 인한 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 또한 정규휴식시간 유무에 따라서는 직무스트레스 총점 및 직무스트레스의 7개 하위 영역 모두에서 유의한 차이가 있었다.

결론: 사회복지사의 직무스트레스를 적절한 관리하기 위해서는 서비스와 행정업무 병행에 대한 조치 및 정규휴식시간 확보가 필요하고, 특히 노인복지시설 사회복지사

의 직무스트레스에 대한 적절한 관리가 필요하다.

참고문헌

Acker G. The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health Soc Work* 1999;24:112-9.

Banks S. Professional ethics in social work-what future? *Br J Soc Work* 1998;28:213-31.

Balloch S, Andrew T, Ginn J, MacLean J, Pahl J, Williams J. Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence. *Br J Soc Work* 1998;28(3):329-50.

Benbow SM. Burnout: Current knowledge and relevance to old age psychiatry. *International J Geriatr Psychiatry* 1998;13:520-26.

Bradley J, Sutherland V. Occupational stress in social services: A comparison of social workers and home help staff. *Br J Soc Work* 1995;25:313-31.

Caughey J. Psychological distress in staff of a social services district office: A pilot study. *Br J Soc Work* 1996;26:389-98.

Chang S, Koh S, Kang D, Kang M, Kim S, Kim S, Kim J, Kim J, Kim H, Roh S, Park J, Son M, Woo J, Lee C, Chung J, Cho J, Chae C, Kong J, Kim I, Kim J, Kim H, Park J, Hyun S, Son D. Study on Developing and Standardizing an Occupational Stress Scale for Korean Employees (Second year). Korea Occupational Safety & Health Agency. Incheon. 2004. pp 83-4.

Chang S, Koh S, Kang D, Kim S, Kang M, Lee C, Chung J, Cho J, Son M, Chae C, Kim J, Kim J, Kim H, Roh S, Park J, Woo J, Kim S, Kim J, Ha M, Park J, Rhee K, Kim H, Kong J, Kim I, Kim J, Park J, Hyun S, Son D. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005;17(4):297-317.(Korean)

Cho J. Job stress and cardiovascular disease. *J Korean Acad Fam Med* 2002;23(7):841-54.(Korean)

Choi Y, Baek K, Cho S, Choi E, Park E, Cheong Y, Yoo S. The effect of job stress in jobholders on propensity to anxiety. *J Korean Acad Fam Med* 2004;25(3):224-32.(Korean)

Cushman L, Evans P, Namerow P. Occupational stress among aids social service providers. *Soc Work Health Care* 1995;21:115-31.

Collings J, Murray P. Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *Br J Soc Work* 1996;26:375-87.

Elgan M. Resilience at the front lines: Hospital social work with AIDS patients and burnout. *Soc Work Health Care* 1993;18:109-25.

Gibson F, McGrath A, Reid N. Occupational stress in social work. *Br J Soc Work* 1989;19:1-6.

Gilbar O. Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers. *Soc Work Health Care*



- 1998;26:39-49.
- Himle D, Jayaratne S, Thyness P. Predictors of job satisfaction, burnout and turnover among social workers in Norway and the USA: A cross-cultural study. *Int Soc Work* 1986;29:323-34.
- Jones F, Fletcher B, Ibbetson K. Stressors and strains amongst social workers: Demands, constraints, and psychological health. *Br J Soc Work* 1991;21:443-69.
- Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Adm Sci Q* 1979;24:285-308.
- Kweon J. *Social Services for the Elderly*. Hakjisa. Seoul. 2005. pp 256.
- Martin U, Schinker S. Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burnout of mental health workers. *Soc Work Health Care* 1998;28:51-62.
- McLean J, Andrew T. Commitment, satisfaction, stress and control among social services managers and social workers in the UK. *Adm Soc Work* 2000;23:93-117.
- Park C, Kim O, UM K, Lee K, Jung S, Bae C. *Social Services for the Elderly*. Hakjisa. Seoul. 2005. pp 226.
- Prosser D, Johnson S, Kuipers E, Dunn G, Szmukler G, Reid Y, et al. Mental health, 'burnout' and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 1999;34:295-300.
- Rabin C, Zelner D. The role of assertiveness in clarifying roles and strengthening job satisfaction of social workers in multi-disciplinary mental health settings. *Br J Soc Work* 1992;22:17-32.
- Rachman R. Community care: Changing the role of hospital social work. *Health Soc Care Community* 1995;3:163-72
- Samantrai K. Factors in the decision to leave: Retaining social workers with MSWs in public child welfare. *Soc Work* 1992;37:454-58.
- Smith M, Nursten J. Social workers experience of distress: Moving towards change. *Br J Soc Work* 1998;28(3):351-68.
- Soderfeldt M, Soderfeldt B, Warg L. Burnout in social work. *Soc Work* 1995;40:638-46.
- Thompson N, Stradling S, Murphy M, O'Neill P. Stress and organizational culture. *Br J Soc Work* 1996;26:647-65.
- Tucker P. The impact of rest breaks upon accident risk, fatigue, and performance: a review. *Work Stress* 2003;17(2):123-37.
- Um MY, Harrison DF. Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress strain-outcome model and an empirical test. *Soc Work Res* 1998;22:100-15.