발 간 등 록 번 호
연구보고서 2012-12-0001

아동보호전문기관 상담원의 스트레스 반응에 미치는 요인에 관한 연구

중앙
아동보호전문기관
National Child Protection Agency

아동보호전문기관 상담원의 스트레스 반응에 미치는 요인에 관한 연구

중앙
아동보호전문기관
National Child Protection Agency

아동 권리 옹호를 위한
우리의 다짐

우리 ‘아동보호전문기관’은 아동의 존엄성과 권익을 추구한다. 아동은 인종, 성별, 종교, 언어 등에 따른 차별 없이 모든 권리와 자유를 누리며, 사회의 구성원으로서 행복한 삶을 영위하기 위해 특별한 보호와 지원을 받을 권리가 있다.

아동학대는 아동의 건강한 성장과 발달을 저해하는 행위로, 피해아동뿐만 아니라 사회 전반에 걸쳐 심각한 폐해를 초래한다. 이에, ‘아동보호전문기관’직원 일동은 아동이 국가 발전의 원동력임을 상기하면서 가족, 지역사회와 함께 아동학대를 예방하여, 아동이 행복한 세상을 만드는 데 최선의 노력을 기울이고자 한다.

우리는 아동 권리 옹호자로서 책임감 있게 업무를 수행하기 위해 이 다짐을 밝힌다.

사명 선언

우리는 투철한 사명감과 전문 능력을 바탕으로, 모든 아동을 학대로부터 보호하고 그 권리가 보장되는 사회를 만드는 데 헌신한다.

행동 강령

하나, 우리는 아동의 안전과 이익을 최우선한다.

하나, 우리는 아동을 어떠한 이유로도 차별하지 않는다.

하나, 우리는 아동의 의사를 존중하고, 참여할 기회를 보장한다.

하나, 우리는 아동이 안전한 환경에서 건강하게 자라도록 지원한다.

하나, 우리는 아동 권리 보호를 위한 인식 개선에 노력한다.

하나, 우리는 전문인다운 자세를 유지하며, 책임감 있게 실천한다.

실 천 수 칙

Ⅰ. 아동에 대한 실천

1. 아동 이익 최우선

- 아동을 모든 학대로부터 보호하고, 아동에게 최선의 행정적·사법적·사회적·교육적 서비스를 제공한다.

2. 개별 욕구 존중

- 아동의 신체적·심리적·사회적 욕구에 맞는 개별화된 서비스를 제공한다.

3. 알 권리 및 의사표현 존중

- 아동에게 그들이 받을 서비스의 내용과 절차에 대해 자세히 알려준다.
- 아동에게 자신이 관련된 사안에 대해 의사 표현할 기회를 제공하며, 그들의 의견을 존중한다.

4. 차별 금지

- 아동의 인종, 성별, 종교, 언어 등에 따른 차별 없이 서비스를 제공한다.
- 아동의 신념, 관습, 문화 등의 다양성을 이해하고 존중한다.

5. 사생활 존중 및 보호

- 아동의 사생활을 존중하고 보호한다. 단, 아동을 위해 필요한 경우는 예외로 한다.

6. 발달권 보장

- 아동이 발달에 필요한 교육을 받을 수 있도록 기회를 제공한다.
- 아동이 적절한 휴식을 취하고 문화·예술 활동에 참여할 수 있게 한다.

Ⅱ. 가족에 대한 실천

1. 가족 지원

- 아동이 가정에서 건강하게 성장할 수 있도록 가족에게 심리적·정서적·사회·경제적 서비스를 지원한다.

2. 부모 교육

- 보호자에게 아동의 권리, 발달과정, 올바른 양육 방법 등을 교육한다.

Ⅲ. 사회에 대한 실천

1. 아동 권리 홍보

- 아동 권리에 대한 인식을 제고하고, 안전한 사회 환경을 조성하기 위해 각종 매체를 활용하여 적극 홍보한다.

2. 아동 권리 교육

- 아동은 권리의 주체임과 그 권리 보호는 모든 국민의 책무임을 알린다.
- 아동학대는 생애 전반에 악영향을 주는 행위임을 교육하여 그것을 예방한다.
- 아동학대 신고 의무자들이 아동학대를 적극적으로 신고할 수 있도록 지원한다.

3. 협력체계 구축

- 아동을 보호하고 그 권리를 증진시키기 위해 가정, 학교, 지역사회와 협력한다.

4. 국가 정책 참여

- 정부와 국제사회의 관련 정책 입안 과정과 입법 활동에 적극 참여한다.

IV. 전문가로서의 실천

1. 윤리적 책임

- 업무 수행 과정에서 전문가로서의 윤리적 책임을 다한다.

2. 전문가적 판단

- 다양하고 정확한 정보를 수집하여 공정하게 사안을 판단하도록 최선을 다한다.

3. 정보 보호

- 직무상 알게 된 모든 정보를 업무 외 목적으로 이용하거나 타인에게 유출하지 않는다. 단, 예외적인 경우에는 관련 지침을 따른다.
- 아동학대 신고자의 신원은 그 의사에 반하여 노출되지 않도록 유의한다.

4. 옹호자 역할 수행

- 아동학대 관련인의 의사 결정이 도덕적으로 정당하지 못하거나, 아동에게 불이익을 초래할 경우, 아동의 권익을 최우선한다.

5. 자기 계발

- 업무 수행에 필요한 전문 능력과 자질 향상을 위해 끊임없이 노력한다.

아동보호전문기관 직원 일동

2008. 11. 19. 공포

머 리 말

아동보호전문기관은 지난 10여 년간 학대로 인해 위험에 처한 수많은 아이들을 안전하게 보호하고, 미래사회의 동역인 아이들이 건강하게 성장해갈 수 있도록 노력을 기울여 왔습니다.

본 연구에서는 아동보호전문기관 상담원이 겪는 스트레스로 인해 뚜렷이 구분되는 반응 양상과 스트레스에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 심층 분석해 보았습니다. 그 결과물을 바탕으로 아동보호전문기관 상담원의 스트레스를 경감시키고 소진을 예방하기 위한 제도적, 정책적 방향에 대해 고민해 볼 수 있었습니다. 이는 학대피해아동과 학대행위자, 그 가족과 가장 밀접한 연관이 있는 아동보호전문기관 상담원의 확보와 유지가 아동보호서비스의 질을 결정한다고 해도 과언이 아니기 때문입니다.

마지막으로 본 보고서가 발간될 수 있도록 현장에서 피해아동들을 위해 수고와 노력을 아끼지 않는 전국 아동보호전문기관의 상담원들에게 깊은 감사의 마음을 전합니다. 또한 앞으로도 지속적인 연구보고서 발간을 통해 아동학대 예방정책 마련의 근간이 되는 자료로 활용되길 바랍니다.

2012년 12월

중앙아동보호전문기관 관장 **장화정**

목 차

Ⅰ 서 론 1

Ⅱ 이론적 배경 7

1. 스트레스로 인한 반응 양상 이해 ····· 9

2. 스트레스 관련 변인 ····· 11

1) 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 ····· 11

2) 아동학대예방업무특성에 따른 외상 후 스트레스 ····· 12

3) 직무특성에 따른 스트레스 ····· 14

Ⅲ 연구방법 17

1. 조사대상과 자료수집 방법 ····· 19

2. 변수 ····· 19

3. 자료분석 방법 ····· 25

Ⅳ 연구결과 27

1. 스트레스 반응 수준에 따른 상담원들의 특성 ····· 29

1) 인구사회학적 특성 ····· 29

2) 아동학대예방업무 관련 특성 ····· 30

3) 직무스트레스 관련 특성 ····· 32

2. 상담원들의 스트레스 반응에 영향을 미치는 요인 ····· 34

1) 인구사회학적 특성과 스트레스 반응 ····· 34

2) 아동학대예방업무 관련 특성과 스트레스 반응 ····· 36

3) 직무스트레스 관련 특성과 스트레스 반응 ····· 39

Ⅴ 결론 및 제언 ▌ 43

참고문헌 ····· 53

표 목 차

<표 1> 직무 스트레스 검사 척도 ····· 22
<표 2> 스트레스 반응 척도 ····· 24
<표 3> 인구사회학적 특성 ····· 30
<표 4> 아동학대예방업무 관련 특성 ····· 32
<표 5> 직무스트레스 관련 특성 ····· 33
<표 6> 인구사회학적 특성과 스트레스 반응 ····· 36
<표 7> 아동학대예방업무 관련 특성과 스트레스 반응 ····· 39
<표 8> 직무스트레스 관련 특성과 스트레스 반응 ····· 41

서 론

Ⅰ. 서론

아동학대 문제는 서비스 이용자의 욕구를 진단하여 복지서비스를 제공하는 일반 서비스영역과는 매우 다른 특성을 지니고 있다. 우선 아동학대는 가정 안에서 은밀히, 지속적으로 발생하기 때문에 외부의 노출이 쉽지 않다는 점, 피해아동이 신체적으로나 정서적으로 미성숙한 상태에 있는 어린 아동으로서 자기보호능력이 없다는 점, 학대행위자가 대부분 아동의 보호자라는 것과 학대 후유증이 아동의 전 생애에 부정적으로 영향을 미칠 수 있다는 것을 볼 때 학대피해아동과 학대행위자 모두에게 끼치는 심리사회적인 피해는 심각하다고 볼 수 있다(이현정, 1998).

아동학대의 심각성이 공식적인 채널을 통해 부각되면서 2000년 아동복지법 개정으로 아동학대에 대한 공적인 대응체계가 마련되는 본격적인 접근이 이루어졌다. 이로 인해 지난 10여 년 동안 아동보호전문기관이 전국 46개가 설치되어 학대로부터 아동을 보호하고 아동들이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있는 안전한 환경을 조성해오는데 기여를 해왔다. 2001년부터 2011년까지 아동보호전문기관에서 피해아동을 보호한 사례의 수는 꾸준히 증가하여 2001년 2,105건에서 2011년 6,058건으로 2.9배 늘어났다. 이와 같은 피해아동 보호건수의 증가는 아동학대에 대한 사회적 관심 등 여러 각도에서 생각해 볼 수 있으나 그동안 지역사회 내에서 아동보호전문기관이 아동학대 관련 고유 업무를 전문적으로 다루는 명실상부한 기관으로 평가받아온 것과 더불어 아동학대예방사업의 한 획을 긋는

중요한 역할들을 수행해왔다는 점 등을 결과의 요인으로 꼽을 수 있겠다(보건복지부·중앙아동보호전문기관, 2011).

이는 아동학대 문제에 적극 개입해왔던 아동보호전문기관 상담원들의 노력의 결실을 대변해주고 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 즉 아동보호전문기관 상담원은 학대피해아동을 보호하는 우리나라 아동보호서비스의 제일선의 인력이며 아동의 안전보장과 치료, 학대행위자의 교정 교화 및 가족의 기능회복 등 다양한 업무 내용을 생각할 때 아동보호서비스의 가장 중요한 요소는 상담원의 확보와 유지라고 생각된다(신민정, 2007).

이와 같이 아동학대예방사업이 국가체계의 개입과 함께 선진국의 아동학대예방정책 및 시스템 도입, 법령 개정, 치료 프로그램 개발 등 다양한 영역에서 양적, 질적인 성장이 있었으나 정작 아동의 보호의 지속성과 가장 밀접한 연관이 있는 아동보호전문기관 상담원이라는 인적 자원의 관리에 있어서는 아직 사회적 합의가 덜 성숙된 단계에 있다고 생각된다. 그런데 사회복지서비스를 전달하는 조직에 속한 인력의 질은 그 사업의 성패와 밀접한 관련을 갖고 있다(윤혜미, 2003). 즉 사회복지실천에서 그렇듯이 아동보호업무를 담당하는 상담원은 자신이 피해아동 및 그 가족, 학대행위자에 대해 변화의 매개체가 되므로 이 인력들을 심리 사회적으로 건강하고 적극 유지하는 것은 효과적인 서비스 제공을 위한 기본 요건이라 할 수 있다(Tower, 2002).

학대피해아동들은 가장 신뢰하는 부모나 보호자로부터 받은 학대의 경험으로 쉽게 치유되지 않는 상처를 가지고 있어 장기간에 걸

친 종합적이고 집중적인 서비스가 요구되며 이는 학대피해아동들의 회복과 밀접한 관련이 있으므로 서비스 제공자인 상담원들이 겪는 스트레스는 매우 중대한 영향을 끼칠 수 있다. 따라서 아동보호전문기관 상담원이 현장에서 겪는 스트레스는 아동과 그 가족, 학대행위자에 대한 영향력을 생각할 때 쉽사리 간과해서는 안 될 중요한 쟁점으로 다루어야 할 필요가 있다.

그러나 아동보호전문기관에 부여된 '아동보호와 가족보존'이라는 복합적인 역할은 아동학대현장조사과정에서 학대행위자와의 상담이나 아동격리보호과정, 그리고 사례 관리하는 과정 등에서 아동보호전문기관 상담원의 복지와 안전을 위협해 왔고 과중한 업무량으로 인해 적지 않은 스트레스를 받아오고 있다. 2004년 전국 19개 아동학대예방센터(현 아동보호전문기관) 상담원 96명을 대상으로 실시된 상담원 소진에 관한 연구에서도 상담원의 신변안전에 대한 우려가 상담원 소진과 정서적 탈진에 크게 악영향을 미치는 것으로 나타났으며(신범수, 2004) 이 외에도 아동보호전문기관 상담원의 신변안전에 대한 염려가 소진 및 스트레스에 유의미한 영향을 미친다는 결과가 여러 연구(공계순, 2004; 박지영, 2008; 윤혜미·박병금, 2004)를 통해 보고되고 있다. 더욱이 상담원들은 신변을 위협 당하는 순간에도 자신의 안전 확보보다 아동을 보호해야 한다는 책임감과 사명감 때문에 위험 상황 자체를 업무 과정의 일환으로 당연시하거나 문제 자체를 축소 해석해왔었다.

이는 지난 2011년 11월 경남 진주 소재 아동보호전문기관에서

발생한 학대행위자 방화사건을 통해 다시 한 번 아동보호전문기관 상담원의 신변안전 및 소진 등의 문제를 수면 위로 떠오르게 하였고 관련 대책이 조속히 마련되어야 한다는 필요성이 꾸준히 제기되고 있다. 이러한 시점에서 상담원의 신변안전이 곧 학대로부터 아동과 가정, 지역사회를 보호하는 임무와 직결됨을 감안할 때 더 이상 상담원의 헌신과 자기희생을 담보로 업무 수행을 해서는 안 되며 현장에서 고군분투하는 상담원을 위한 실효성 있는 안전장치 뿐만 아니라 우리나라 아동보호체계를 되짚어봄으로써 법적 제도적 기반을 다시 한 번 공고히 할 때라 생각된다.

대부분 선행연구는 상담원 소진에 관한 연구가 주를 이루었으나 소진이 점진적으로 진행되는 과정으로 이해되고 있어서 본 연구에서는 다양한 스트레스 요인과 스트레스로 인해 뚜렷이 구분되는 반응 양상을 분석·확인하여 조기개입이 필요한 영역을 마련하는 것에 일차적으로 초점을 두고 있다. 더 나아가 아동보호전문기관 상담원의 직무 영역과 아동보호를 위한 법적 제도적 장치가 밀접한 연관이 있으므로 아동과 학대행위자, 학대발생가정, 그리고 건강한 전문인력에 대한 효과적이고 실용적인 보호·지원방안을 모색하는데 기여하고자 한다.

이론적 배경

Ⅱ. 이론적 배경

1. 스트레스로 인한 반응 양상 이해

스트레스 반응양상은 대체적으로 생리적, 정서적, 인지 및 행동적 반응의 형태로 나타나는 경우가 많다(박영숙, 1988). 인간이 오랫동안 스트레스를 받으면 가장 일반적인 심리상태인 우울증상만 남게 되는데, 우울한 사람은 부정적인 자기도식으로 미래경험에 대한 지각과 구조화에 영향을 주어 긍정적인 정보보다 부정적인 정보를 과장하게 하는 경향을 보이기도 한다(Beck, 1976). 우울증상은 주의집중을 어렵게 하고 기억력 및 판단력이 저하되는 현상을 낳게 하며, 일상생활에서의 흥미 감소, 슬픔, 공허함, 죄책감, 대인관계의 위축 등을 나타낸다. 이러한 정서 상태는 외상 후 스트레스와 관련된 특징으로 분류지어진다.

또한 장기간 경험하는 스트레스는 호흡기 증상, 눈을 깜박거리거나 다리를 흔드는 것과 같은 운동증상, 맥박증가, 심혈관계 증상, 비뇨기계증상, 오심, 구토, 식욕감퇴, 소화기능 역제, 피로감, 불면증 등의 생리적 변화를 가져올 뿐만 아니라 분노, 불안 등과 같은 심리적인 스트레스 반응도 함께 불러일으킨다(김영자, 1995; 이현수, 1997; Gray, 1982; Lancaster, 1980). 뿐만 아니라 심리·정서적인 스트레스 반응은 또다시 개인에게 심리적인 고통을 주는 다양한 신체반응을 일으키며, 사회생활의 적응에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 정신 병리의 원인, 내과질환의 발병 등에 영향을 미치는 것

으로 나타났다(한덕웅·박준호·김교현, 2004).

한편, 사회복지 현장에서 경험하는 클라이언트의 폭력 또는 직무 스트레스가 불안, 분노, 우울 등과 같은 정신건강에 미치는 영향을 탐구한 선행연구에서는 일차적으로 공포감, 불안, 우울, 스트레스, 피로감, 소진 등의 부정적인 정서반응을 보인다고 보고하였으며 (Arnetz & Arnetz, 2001; Newehill & Wexler, 1997; Snow, 1994; Spencer & Munch, 2003; 박미은, 2007; 서울복지재단, 2005; 설진화, 2006; 신준섭, 2008), 일반적으로 사회・심리적 스트레스보다도 정신건강에 부정적인 영향을 끼치는 스트레스는 직무스트레스라는 결과가 도출되었다(정유찬, 2007).

강혜련(2009)의 연구에서도 마찬가지로 우울감에 영향을 미치는 요인으로는 역할과다, 역할갈등, 역할 모호 순으로 나타나 현장에서 겪는 스트레스가 신체적, 정서 및 인지적 문제를 유발하고 있음을 확인할 수 있다.

사회복지 분야에서 스트레스 요인 및 결과에 관심을 기울여야 하는 이유는 이것이 단지 개인의 문제로 그치는 것이 아니라 클라이언트에 대한 서비스 및 기관에도 영향을 미치기 때문이다. 즉 클라이언트에 대한 의욕 감소, 서비스 질 저하, 업무 만족 감퇴, 기관에 대한 소속감 및 사기 저하, 이직 고려 등(Flannery, 1996; Figley, 1995; Spencer & Munch, 2003; 박미은, 2007; 설진화, 2006; 신준섭, 2008)으로 발전할 수 있다고 지적하였다.

2. 스트레스 관련 변인

1) 인구사회학적 특성에 따른 스트레스

일반적으로 인구사회학적 요인들 중 성별, 연령, 근무경력 등의 개인적 요인에 따라 스트레스 반응 양상 및 소진의 정도에 차이가 있는 것으로 보고되고 있다. 즉 연령이 어릴수록 근무경력이 짧을수록 소진하기 쉽고 남성보다 여성이 스트레스 경험에 취약한 것으로 나타나고 있다. 실제로 아동복지분야에서 3년 이내의 근무경력을 가진 자의 64%정도가 건강상의 문제를 겪고 있다는 결과가 발표되기도 하였다(Lawton & Magareli, 1980). 또한 스트레스 수준이 동일할 경우 연령 및 경력단계에 따라 스트레스 반응이 상이하게 나타날 수 있다는 연구결과가 있다. 이는 연령 범위에 따른 경력개발단계에서 각자 추구하는 욕구나 목표, 해결해야 할 과제가 달라지기 때문이다(Ivancevich & Matteson, 1987).

이 밖에도 기혼보다는 미혼인 자가, 그리고 기혼자들 중에서 자녀가 없는 사람이 있는 사람보다 스트레스로 인한 증상을 더 많이 경험하는 것으로 알려져 있다(윤혜미, 2004). 그러나 이러한 인구사회학적 특성들이 스트레스로 인한 부정적 반응이 나타나는 과정에서 하나의 매개요인이 될 수 있으나 그 자체만을 유일한 원인으로 단정하기에는 소진된 사회복지사를 비난하게 되는 결과를 초래할 수 있으므로 각별한 주의가 필요하다는 견해가 있다(윤혜미, 1996). 스트레스 반응에 미치는 요인을 개인적인 특성에서 살펴보는 것은 개인 스스로에 대한 통찰력과 제어력을 향상시키는 대응방법으로서

어느 정도 도움이 될 수 있으나 사회적인 해결방안을 모색하는 데는 큰 효과를 기대하기가 어렵다고 판단된다(공계순, 2004). 따라서 스트레스로 인한 부정적 현상을 극복하기 위해서는 기관의 조직적 특성 및 제도적 특성 등에 대한 포괄적인 접근이 필요할 것이다.

2) 아동학대예방업무특성에 따른 외상 후 스트레스

아동보호전문기관의 상담원들은 현실적으로 업무수행 과정에서 여러 어려움을 겪고 있다. 이호중(2008)은 사례개입 과정에서 학대행위자 등과 마찰이나 폭력 등에 노출되는 어려움을 밝히고 있고, 현장조사나 사례관리 시 학대행위자로 인해 상담원들이 신변안전에 위협을 받거나 폭행 등을 경험할 수 있다고 하였다(정영순·노충래·김보애, 2002). 신준섭(2008)은 전체 조사자의 62.8%가 학대행위자에 의한 폭력을 직·간접적으로 경험하였고, 91.7%가 자신의 신변에 위협을 느꼈다고 응답하였다(김성희, 2002)

외상(trauma)이란 두 가지 사전적인 의미를 가지고 있다. 첫째로는 폭력 또는 공격적 행위에 의해 유발된 신체적인 상처 혹은 충격을 의미하며, 두 번째로는 심리적 손상 혹은 고통을 유발하는 경험을 의미한다(Random House, 1995).

이러한 외상 경험에는 자신이나 타인의 실제 죽음 또는 죽음의 위협, 심각한 부상, 혹은 신체 보전에 대한 위협을 직접적으로 경험하거나 목격 하는 것 또는 외상성 사건의 경험을 알게 되는 것 등이 포함되어 있다. 이러한 외상 후 스트레스 장애의 주요 증상은 재경험이다. 외상의 재경험이란 관련 사건을 반복적이고 선명하게

떠올리게 되고, 그 사건에 대한 반복적이고 고통스러운 악몽, 마치 사건이 되풀이되는 것처럼 행동하거나 느끼는 것을 말한다(민성길, 1999). 또 다른 증상으로는 외상이 회상되는 행동, 장소, 사람들을 피하고 그 사건에 대한 기억을 지우려 애쓰며, 외상의 중요한 부분을 회상할 수 없을 뿐더러 중요한 활동에 흥미나 참여가 매우 저하되기도 한다. 또한 증가된 각성 반응으로 인해 수면장애, 분노의 폭발, 집중 문제, 지나친 경계 등의 반응 등이 동반되기도 한다(김현우·김호준·박영회·금동호·이명종, 2006).

이로 인해 외상을 일차적 또는 이차적으로 경험한 전문가들은 슬픔과 우울, 수면장애, 불안 등의 심리 정서적인 문제들을 경험하게 된다. 그들은 심리적 압박감으로 고통을 받고, 객관성과 유능한 능력을 상실하는 부정적인 결과가 초래될 수 있으며 이는 점차 포기의 상태에 이르게 되는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 현상을 불러일으킬 수 있다(Cerney, 1995).

아동학대예방 업무특성으로 인한 신변안전 관련 문제, 신변안전 위협에 따른 스트레스는 단순한 언어적 폭력이나 위협을 넘어서서 상담원들의 생존을 위협할 만큼 심각하게 고려되어져야 할 사안이다. 따라서 아동보호전문기관 상담원들의 업무가 스트레스 반응양상과 관련이 있는지, 또 업무의 어떤 요인들이 스트레스 반응양상의 어떤 하위요인들과 관련성이 있는지를 깊이 있게 살펴보고 업무의 요인들에 대한 개선점을 파악해 볼 필요가 있다고 생각된다.

3) 직무특성에 따른 스트레스

직무스트레스의 사전적 의미로는 직무와 관련된 스트레스원에 의해 경험하는 스트레스를 의미한다. McGrath(1976)는 개인과 환경간의 상호작용으로써 직무환경적 요건이 개인의 스트레스를 유발시키는 것으로 직무스트레스를 정의내렸다. NIOSH(National Institute for Occupational Safety and Health, 1999)에서는 직무스트레스를 업무적인 요구가 개인의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 해로운 신체적 정서적 반응이라고 정의하였다. 즉 개인의 요구에 따라 환경이 마련되지 못하거나 환경적 요구가 개인의 능력과 자원을 초과하게 되면 개인은 직무스트레스에 처하게 된다고 볼 수 있다(박영호·김정인 2000).

스트레스의 원인으로 주목을 받는 영역이 사회복지사들의 업무수행의 장이며 조직의 체계와 특성, 문화, 대인관계 등이 스트레스원으로 지적되고 있다. Pines(1993: 43-45)는 전문직이 자신의 목표를 달성하는 데 필요한 기회, 자원, 권위를 갖지 못하는 상황을 스트레스를 유발하는 조직요인으로 보았으며 관료주의적인 행정압력 및 전문적인 역할을 수행함에 있어 갈등을 불러일으키는 조직의 요구는 전문직으로서 자율성을 가지고 자신의 기술을 사용하는 것을 저해하므로 그 결과 스트레스를 유발시킨다고 보았다. 이영미와 성규탁(1991)은 업무환경에서 오는 소진의 발생요인을 역할모호성, 역할갈등, 업무과다, 보상, 도전, 부적절한 지도력과 슈퍼비전, 자율성의 결핍, 휴식시간의 부족 등으로 분류하였으며 윤(Yoon, 1990)은 개인적 성장차원, 정책과 구조차원, 및 지도감독 차원으로 업무환경

을 나누어 몰두하는 정도, 자율성, 업무로 인한 압박감, 동료와의 응집력, 개성, 통제, 명료성, 슈퍼바이저의 능력, 슈퍼비전과 기관관리 차원의 사회적 지지가 사회복지사의 소진정도에 영향을 미친다고 지적하였다. 또한 장기간의 근무시간, 과다한 서류 업무, 낮은 임금, 승진기회의 제한, 무력함, 사회복지사의 욕구에 무반응하고 사려 깊지 못한 관료적 업무환경 등도 요인이 된다고 보고하였다.

아동보호전문기관이 설립된 이래로 10여년이 지난 시점에서 아동학대예방업무자체의 성격이 스트레스 반응에 미치는 영향을 파악하여 아동보호전문기관의 인프라 재구축, 서비스 구조의 변화 등 다양한 방안들을 모색하는 것도 중요하나 그동안 아동학대라는 사안을 다루어본 경험이 상당히 축적되어 있고 업무 내용도 체계적으로 분화되어 있을 뿐만 아니라, 아동학대예방서비스의 구조와 한계 등에 관한 선행 연구들을 찾아 볼 수 있기에 이제는 스트레스를 유발하는 요인을 다각적인 접근에서 분석·파악해 볼 필요가 있겠다. 즉 조직의 구조적 측면과 업무수행의 구조 등의 조직 내부요인도 함께 복합적으로 다루어 각 요인들이 스트레스에 미치는 영향력의 차이가 있는지를 살펴보고 아동보호서비스의 질을 개선하는 전문 인력과 이를 둘러싼 조직에 대한 재평가를 통해 스트레스 예방 및 경감을 위한 대책의 기초를 마련하는데 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

연구방법

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상과 자료수집방법

본 연구에서는 아동보호전문기관 상담원의 스트레스와 스트레스 반응양상에 관해 살펴보고자 한다. 따라서 전국 아동보호전문기관의 관장 및 상담원을 포함한 총 311명을 대상으로 2012년 1월 16일부터 1월 24일까지 온라인 설문을 실시한 자료를 활용하였다.

2. 변수

1) 독립변수

본 보고서의 독립변수는 인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 총 근무기간, 하루평균 근무시간, 월평균사례수, 신체정서활동 유무)과 아동학대예방업무 관련 특성(사망경험여부, 정서적 위협 여부, 신체적 위협 여부, 고소고발 여부, 악의적 민원경험 여부, 충격적 경험 여부, 기관 적절 대응 여부, 슈퍼비전 여부) 및 직무스트레스로 구성하였다.

독립변수로 사용된 인구사회학적 특성 중 성별은 남자는 1, 여자는 0으로 코딩하였다. 연령은 20대 이상은 1의 값을, 30대 이상은 2, 40대 이상은 3의 값을 사용하였다. 결혼유무의 경우 미혼은 0, 기혼은 1로 변환하여 사용하였다. 아동보호전문기관에서의 총 근무기간의 경우, 1년에서 3년 미만을 1, 3년에서 5년 미만을 2, 5년 이상을 3으로 코딩하였다. 하루평균 근무시간의 경우, 8시간 미만이

1, 8시간에서 10시간 미만이 2, 10시간에서 12시간이 3, 12시간 이상이 4로 변환하여 사용하였다. 월 평균 사례수는 상담원이 담당하는 월 평균 사례건수를 말하며, 15건 미만이 1, 15건에서 30건 미만이 2, 30건에서 45건 미만이 3, 45건 이상이 4의 값을 사용하였다.

다음으로 아동학대예방업무 관련 특성의 경우 사망경험여부, 정서적 위협여부, 신체적 위협 여부, 고소고발 여부, 악의적 민원경험여부, 충격적 경험 여부, 기관적절대응 여부, 슈퍼비전 여부를 포함한다. 사례관련자의 사망경험여부란 피해아동, 학대행위자 등 사례관련자의 사망경험을 의미하는 것이다. 사망경험이 있으면 1, 없으면 0로 변환하여 사용하였다. 정서적 위협 여부는 사례개입 중 욕설, 위협 등의 정서적 위협을 경험한 여부를 의미하며, 있으면 1, 없으면 0로 코딩하였다. 사례개입 중 상해 등 신체적 위협 경험 여부는 있으면 1, 없으면 0로 코딩하여 사용하였다. 사례개입 중 고소를 당한 경험 여부는 있으면 1, 없으면 0로 변환하여 사용하였다. 악의적 민원 또는 언론보도 등 지나친 집착으로 인한 피해 경험 여부는 있으면 1, 없으면 0로 코딩하였다. 충격적 경험여부는 폭력, 학대 등 과거의 충격적 경험여부를 의미하며, 있으면 1, 없으면 0의 값을 사용하였다. 신변위협 경험 후 기관의 적절한 대응 여부는 있으면 1, 없으면 0로 코딩하였다. 슈퍼비전여부는 업무수행에 대한 상사의 적절한 슈퍼비전 여부를 의미하며, 있으면 1, 없으면 0로 코딩하였다.

독립변수인 직무스트레스를 측정하기 위해 활용한 직무스트레스 검사 척도(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)는 장세진 외

(2005)가 한국의 조직문화의 특성을 반영하여 개발한 직무 스트레스 측정 척도의 단축형이다. ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(4점)까지의 4점 리커트 척도이며, 하위요인에는 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화를 포함하며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 직무요구는 직무에 대한 부담정도를 뜻하며, 시간적 압박, 과도한 직무부담 등을 포함한다. 직무자율은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 뜻하며, 직무수행권한, 업무예측가능성 등을 포함한다. 관계갈등은 회사 내 상사 및 동료 간의 도움 결여 등의 대인관계를 측정하며, 동료의 지지, 상사의 지지 등을 포함한다. 직무불안정 조직체계는 조직 내 갈등, 합의적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 측정하는 것이다. 보상부적절은 업무에 대해 기대하고 있는 보상의 수준이 적절한지를 측정하는 것으로, 기대 부적합 등을 포함한다. 직장문화는 한국의 집단주의적 문화, 비공식적인 직장문화 등의 직장문화가 스트레스 요인으로 작용하는지를 측정한다(장세진 외, 2005).

<표 1> 직무스트레스 검사 척도

변수	문항
직무 요구	-일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다 -업무량이 현저하게 증가하였다 -업무수행 중에 충분한 휴식이 주어진다 -여러 가지 일을 동시에 해야 한다
직무 자율	-내 업무는 창의력을 필요로 한다 -내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다 -작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다 -나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다
관계 갈등	-나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다 -나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다 -직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다
직무 불안정	-직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다 -나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정 등)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.
조직 체계	-우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다. -업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다. -우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다. -일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.
보상 부적절	-나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다 -내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다. -나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.
직장 문화	-회식자리가 불편하다. -나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다. -직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다. -남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.

2) 종속변수

종속변수는 스트레스 반응이다. 이를 측정하기 위해 스트레스반응에 관한 척도를 사용하였다. 스트레스 반응에 관한 척도(Worker's Stress Response Inventory: WSRI)는 최승미, 강태영과 우종민이 개발한 것으로 스트레스반응척도(stress response inventory)를 바탕으로 제작한 문항과 한국판 직무스트레스척도(K-OSI)의 직무긴장 소척도에서 추출한 문항을 결합하여 제작한 것이다(최승미·강태영·우종민, 2006). 총 26문항으로 주관적인 스트레스에 대한 인식 정도를 점검하고, 스트레스로 인한 증상이 어느 형태로 표출되는지 확인하는 것이다. '전혀 그렇지 않다'(0점)에서 '아주 그렇다'(4점)까지의 5점 리커트 척도이며, 하위영역에는 신체화 증상(9문항), 우울(8문항), 분노(5문항), 직무(4문항) 등이 있다. 점수가 높을수록 스트레스가 높은 것을 의미한다.

<표 2> 스트레스 반응 척도

변수	문항
신체화	가슴이 답답하다 소화가 안된다 배가 아프다 어지럽다 쉽게 피로를 느낀다 온 몸에 힘이 빠진다 몸이 떨린다 머리가 무겁거나 아프다 가슴이 두근거린다
우울	만사가 귀찮다 자신감을 잃었다 의욕이 떨어졌다 내가 하는 일에 전망이 없다 멍하게 있다 지루하다 나는 아무 쓸모가 없는 사람이다 움직이기 싫다
분노	신경이 날카로워졌다 목소리가 커진다 마음이 급해지거나 일에 좇기는 느낌이다 행동이 거칠어졌다 참을성이 없다
직무	내 일이 지겹게 느껴진다 최근에 결근이나 조퇴를 한 적이 있다 나는 일을 할 때 실수를 하게 된다 나는 요즘 회사를 그만 둘 것을 고려 중이다

3. 자료분석방법

본 연구에서는 SAS를 이용하여 t검증, 카이제곱 검정, 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼, 근무시간, 하루 평균 근무시간, 월평균 사례건수, 신체정서활동여부), 아동학대예방업무 관련 특성(사망경험여부, 정서적 위협여부, 고소고발여부, 악의적 민원경험여부, 충격적 경험여부, 기관의 적절한 대응여부, 슈퍼비전여부), 직무 스트레스(직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)의 경우 기술적 분석을 실시하였다.

둘째, 상담원의 스트레스 반응에 영향을 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성, 아동학대예방업무 관련 특성, 직무 스트레스를 독립변수로 투입하였고, 스트레스 반응을 종속변수로 투입하였다.

연구결과

Ⅳ. 연구결과

1. 스트레스 반응 수준에 따른 상담원의 특성 비교

1) 인구사회학적 특성

<표 3>은 상담원들의 인구사회학적 특성에 따른 일반적 특성을 나타낸 것이다. 조사대상자인 상담원은 총 311명으로, 성별은 여자가 57.9%, 남자 42.1%로 아동보호전문기관 상담원의 경우 여성이 차지하는 비율이 높은 것으로 나타났다. 연령대별로 보면, 20대가 54.7%로 가장 많았고 30대가 36.3%로 나타났다. 상담원의 결혼여부의 경우 미혼이 64.3%로 기혼자보다 많았다. 상담원의 하루 평균 근무시간은 10시간-12시간미만 근무가 45.7%로 가장 많았고 8시간-10시간미만이 31.5%, 12시간 이상 근무한다는 응답이 22.5%로 나타나, 장시간 근무를 하는 것으로 드러났다. 월 평균 담당사례수를 보면, 15건 미만이 64.3%로 가장 많았다. 신체정서활동 유무의 경우 신체정서활동을 하고 있다는 응답이 74.9%로 없다는 응답보다 더 높게 나타났다.

<표 3> 인구사회학적 특성(N=311)

구분		빈도(%)
성별	남	131(42.1)
	여	180(57.9)
연령	20대	170(54.7)
	30대	113(36.3)
	40대 이상	28(9.0)
결혼여부	미혼	200(64.3)
	기혼	111(35.7)
하루평균 근무 시간	8시간 미만	1(0.3)
	8-10시간 미만	98(31.5)
	10-12시간 미만	142(45.7)
	12시간 이상	70(22.5)
총 근무 기간	1-3년 미만	185(59.5)
	3-5년 미만	57(18.3)
	5년 이상	69(22.2)
월 평균 사례 수	15건 미만	200(64.3)
	15-30건 미만	53(17.0)
	30-45건 미만	40(12.9)
	45건 이상	18(5.8)
신체정서활동 유무	유	233(74.9)
	무	78(25.1)

2) 아동학대예방업무 관련 특성

응답자들의 아동학대예방업무 관련 특성의 분포를 살펴보았다(<표 4> 참조). 사례관련자의 사망경험을 했다는 응답은 35.4%로 없다는 응답보다 낮았다. 사례개입 중 욕설, 위협 등의 정서적 위협을 경험했다는 응답은 85.2%로 무척 높게 나타났다. 사례개입 중

상해 등 신체적 위협을 경험했다는 응답은 38.3%로 경험하지 않았다는 응답에 비해 상대적으로 낮았다. 이러한 결과를 통해 아동보호전문기관 상담원들이 신체적, 정서적 위협에 노출되어 있음을 알 수 있다. 사례개입 중 고소를 당한 경험이 없다는 응답이 93.2%로 있다는 응답에 비해 현저히 높았다. 악의적 민원 또는 언론보도 등 지나친 집착으로 인한 피해를 경험했다는 응답이 42.1%로 경험하지 않았다는 응답에 비해 다소 낮았다. 폭력, 학대 등 과거의 충격적 경험을 했다는 응답이 17.7%로 경험하지 않았다는 응답에 비해 낮았다. 신변위협 경험 후 기관이 이에 적절하게 대응했는지에 대해 적절하게 대응하지 않았다는 응답이 65.3%로 높게 나타나, 상담원들이 위협에 대한 보호를 받지 못하는 것으로 나타났다. 업무수행에 대한 상사의 적절한 슈퍼비전을 받는다는 응답이 74.6%로 받지 않는다는 응답보다 높게 나타났다. 아동학대 업무 관련 특성에 있어서 상담원들은 신체적, 정서적 위협에 노출되어 있으나 이후 기관으로부터 적절한 보호를 받지 못하는 것으로 나타났다.

<표 4> 아동학대예방업무 관련 특성(N=311)

구분		빈도(%)
사망경험	유	110(35.4)
	무	210(64.6)
정서적 위협	유	265(85.2)
	무	46(14.8)
신체적 위협	유	119(38.3)
	무	192(61.7)
고소고발	유	21(6.8)
	무	290(93.2)
악의적 민원경험	유	131(42.1)
	무	180(57.9)
충격적 경험	유	55(17.7)
	무	256(82.3)
기관 적절 대응	유	108(34.7)
	무	203(65.3)
슈퍼비전	유	232(74.6)
	무	79(25.4)

3) 직무스트레스 관련 특성

<표 5>는 직무스트레스 관련특성을 살펴본 것이다. 직무요구의 평균점수는 2.9이고 표준편차는 0.6이었다. 직무자율의 경우, 평균점수는 2.3, 표준편차는 0.5였다. 관계갈등의 평균점수는 2.1, 표준편차는 0.5로 나타났다. 직무불안정의 평균점수는 1.8, 표준편차는 0.7이었고 조직체계의 평균점수는 2.3, 표준편차는 0.5로 드러났다. 보상부적절의 평균점수는 2.5, 표준편차는 0.5로 나타났다. 분석결과, 직무요구의 경우 4점 척도 중 '그렇다(3점)'에 가까워 상담원들의 직

무요구의 부담이 높은 것으로 드러났다.

<표 5> 직무스트레스 관련 특성(N=311)

구분	평균	표준편차
직무요구	2.9	0.6
직무자율	2.3	0.5
관계갈등	2.1	0.5
직무불안정	1.8	0.7
조직체계	2.3	0.5
보상부적절	2.5	0.5
직장문화	1.9	0.6

2. 상담원의 스트레스 반응에 영향을 미치는 요인

1) 인구사회학적 특성과 스트레스 반응

<표 6>은 상담원들의 스트레스 반응에 영향을 미치는 인구학적 특성을 살펴본 것이다. 분석결과, 스트레스 반응 중에서도 신체화 증상의 경우 성별(β=-0.2, P<.001), 하루 평균 근무시간(β=0.3, p<.001), 신체정서활동유무(β=-0.2, p<.001)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 하루 평균 근무시간이 많을수록, 여성일수록, 신체정서활동이 적을수록 신체화 증상이 커지는 것으로 드러났다. 변수의 영향력에 있어서 상대적인 크기를 비교하기 위해 표준화된 회귀계수를 도출한 결과, 인구사회학적 특성 중에서는 하루 평균 근무시간, 성별, 신체정서활동의 순서로 신체화 증상에 미치는 영향력이 높음을 알 수 있다. 인구사회학적 특성의 신체화 증상에 대한 설명력은 약 21%이다.

우울에 영향을 미치는 인구사회학적 특성을 살펴본 결과, 성별(β=-0.1, p<.05), 하루 평균 근무시간(β=0.3, p<.001), 신체정서활동유무(β=-0.2, p<.001)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 하루평균 근무시간이 많을수록, 신체정서활동이 적을수록, 여성일수록 우울이 높아지는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 분석해 보면, 인구사회학적 특성 중에서는 하루평균 근무시간, 신체정서활동유무, 성별의 순서로 우울에 미치는 영향이 큰 것으로 드러났다. 인구사회학적 특성이 가지는 우울에 대한 설명력은 약 16%이다.

분노의 경우, 성별(β=-0.1, p<.05), 결혼여부(β=-0.2, p<.05), 하루

평균 근무시간(β=0.3, p<.001), 신체정서활동유무(β=-0.2, p<.001)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여성일수록, 미혼일수록, 하루 평균 근무시간이 많을수록, 신체정서활동이 적을수록 분노가 높아지는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 살펴봤을 때, 인구사회학적 특성 중에서 분노에 미치는 영향력은 하루 평균 근무시간, 신체정서활동유무, 결혼, 성별의 순서로 높았다. 인구사회학적 특성의 분노에 대한 설명력은 약 19%로 나타났다.

직무에 영향을 미치는 인구사회학적 특성을 살펴본 결과, 하루 평균 근무시간(β=0.3, p<.001)과 신체정서활동유무(β=-0.2, p<.01)만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하루 평균 근무시간이 많을수록, 신체정서활동이 적을수록 직무 관련 스트레스가 증가하는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 살펴보면, 하루 평균 근무시간, 신체정서활동유무의 순서로 직무 관련 스트레스에 미치는 영향력이 높았다. 인구사회학적 특성의 직무에 대한 설명력은 약 16%이다.

요약하면 하루평균 근무시간과 신체정서활동유무는 모든 신체화 증상, 우울, 분노, 직무에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 하루평균 근무시간이 많을수록 신체정서활동이 적을수록 상담원들의 스트레스반응이 증가하는 것으로 나타났다. 상대적인 영향력의 측면에서 볼 때에도 역시 하루평균 근무시간이 스트레스 반응에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타나, 하루 평균 근무시간이 상담원들의 스트레스 반응에 가장 주요한 요인인 것으로 드러났다.

<표 6> 인구사회학적 특성과 스트레스 반응

구분	신체화 증상		우울		분노		직무	
	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수
성별	−0.4***	−0.2	−0.2*	−0.1	−0.3*	−0.1	−0.2	−0.1
연령	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	−0.1	−0.1
결혼	−0.0	−0.0	−0.2	−0.1	−0.3*	−0.2	−0.1	−0.1
하루평균 근무 시간	0.4***	0.3	0.3***	0.3	0.4***	0.3	0.3***	0.3
총 근무 기간	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
월 평균 사례 수	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
신체정서 활동	−0.4***	−0.2	−0.4***	−0.2	−0.5***	−0.2	−0.3**	−0.2
Constant	0.4	0	0.3	0	0.2	0	0.3	0
R^2	0.21		0.16		0.19		0.16	
adj R^2	0.19		0.14		0.17		0.14	
F	11.47***		8.40***		10.00***		8.18***	

* p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 아동학대예방업무 관련 특성과 스트레스 반응

<표 7>은 아동학대예방업무 관련 특성들이 스트레스 반응에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 아동학대예방업무관련 특성들이 스트레스 반응에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 신체화 증상에 영향을 미치는 아동학대예방업무 관련 특성을 보면, 고소고발여부(β=-0.1, p<.05)는 신체화 증상에 부적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 악의적 민원경험 여부(β=0.2, p<.05)는 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 악의적

민원경험이 많을수록, 고소고발을 당한 경험이 적을수록, 신체화 증상이 증가하는 것으로 나타났다. 고소고발을 많이 경험할수록 오히려 신체화 증상이 감소하는 것으로 나타난 결과는 고소고발을 경험한 상담원의 수가 이를 경험하지 않은 상담원과 비교할 때 절대적으로 적기 때문에 신체화 증상과의 인과관계를 추론하는 데 한계가 있다고 볼 수 있다.

변수의 영향력에 있어 상대적인 크기를 비교하기 위해 표준화된 회귀계수를 도출한 결과, 아동학대예방업무 관련 특성들 중에서 악의적 민원경험과 고소고발여부의 순서로 신체화 증상에 미치는 영향력이 높았다. 아동학대예방업무 관련 특성의 신체화 증상에 대한 설명력은 약 7%이다.

우울에 영향을 미치는 아동학대예방업무 관련 특성을 보면, 기관적절대응여부(β=-0.2, $p<.01$)만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기관이 적절하게 대응하지 않을수록 우울이 증가하는 것으로 나타났다. 아동학대예방업무 관련 특성의 우울에 대한 설명력은 약 7%로 나타났다.

분노의 경우, 사망경험여부(β=-0.1, $p<.05$)는 부적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 악의적 민원경험(β=0.2, $p<.01$)은 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 악의적 민원을 많이 경험할수록 분노가 증가하는 것으로 나타난 것과 달리 사망은 많이 경험하더라도 분노가 증가하지 않는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 도출한 결과, 아동학대예방업무관련 특성들 중에서는 악의적 민원경험, 사망경험여부의 순서로 분노에 미치는

영향이 높았다. 아동학대예방업무 관련 특성의 분노에 대한 설명력은 약 8%이다.

직무에 영향을 미치는 아동학대예방업무관련 특성을 살펴본 결과, 기관적절대응(β=-0.2, p<.01)만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기관이 적절한 대응을 하지 못할수록, 직무와 관련된 스트레스가 증가하는 것으로 나타났다. 아동학대예방업무관련 특성의 직무에 대한 설명력은 약 5%이다.

요약하면 악의적 민원경험이 신체화 증상과 분노를 증가시키는 것으로 드러났고, 기관이 적절한 대응을 하지 못할수록 우울과 직무 스트레스가 증가하는 것으로 나타났다.

<표 7> 아동학대예방업무 관련 특성과 스트레스 반응

구분	신체화 증상		우울		분노		직무	
	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수
사망경험 여부	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1	-0.3*	-0.1	-0.1	-0.1
정서적 위협여부	0.2	0.1	0.2	0.1	0.3	0.1	0.2	0.1
신체적 위협여부	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1
고소고발 여부	-0.4*	-0.1	-0.2	-0.0	-0.1	-0.0	0.0	0.0
악의적 민원경험	0.3*	0.2	0.2	0.1	0.3**	0.2	0.1	0.0
충격적 경험여부	0.3	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1
기관적절 대응	-0.2	-0.1	-0.3**	-0.2	-0.2	-0.1	-0.3**	-0.2
슈퍼비전 여부	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	-0.0	-0.0
Constant	1.0	0	0.8	0	0.9	0	0.7	0
R^2	0.07		0.07		0.08		0.05	
adj R^2	0.04		0.05		0.05		0.02	
F	2.82**		3.05**		3.20**		1.87	

* p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 직무 스트레스 관련 특성과 스트레스 반응

직무 스트레스 관련특성이 스트레스 반응에 미치는 영향을 분석하였다(<표 8> 참조).

신체화 증상에 영향을 미치는 직무 스트레스 관련 특성을 살펴본 결과, 직무요구(β=0.5, p<.001)만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무요구가 높을수록, 신체화 증상이 증가하는 것으

로 나타났다. 직무스트레스 관련 특성의 신체화 증상에 대한 설명력은 약 28%이다.

우울의 경우, 직무요구(β=0.2, p<.001), 보상부적절(β=0.3, p<.001), 직장문화(β=0.1, p<.05)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무요구가 높을수록, 보상이 부적절할수록, 직장문화에 대한 스트레스가 높을수록 우울이 높아지는 것으로 나타났다. 변수의 영향력의 상대적 크기를 비교하기 위해 표준화된 회귀계수를 도출해 보면, 직무 스트레스 관련 특성 중에서 보상부적절, 직무요구, 직장문화의 순서로 우울에 미치는 영향이 높았다. 직무스트레스 관련 특성의 우울에 대한 설명력은 약 22%이다.

분노에 영향을 미치는 직무 스트레스 관련특성을 살펴봤을 때, 직무요구(β=0.4, p<.001)와 보상부적절(β=0.2, p<.01)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무요구가 높을수록 보상이 부적절할수록 분노가 높아지는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 도출한 결과, 분노에 미치는 영향은 직무요구와 보상부적절의 순서로 높은 것으로 드러났다. 직무스트레스 관련 특성의 분노에 대한 설명력은 약 27%로 나타났다.

직무의 경우, 직무요구(β=0.3, p<.001), 직무불안정(β=0.2, p<.01), 보상부적절(β=0.2, p<.01), 직장문화(β=0.1, p<.05)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무요구가 높을수록, 직무가 불안정할수록, 보상이 부적절할수록 직장문화에 대한 스트레스가 높을수록 직무와 관련한 스트레스 반응이 증가하는 것으로 나타났다. 표준화된 회귀계수를 도출한 결과, 직무요구, 보상부적절, 직무불안정,

직장문화의 순서로 직무와 관련한 스트레스에 미치는 영향력이 높았다. 직무스트레스 관련 특성의 직무와 관련된 스트레스에 대한 설명력은 약 28%였다.

요약하자면, 직무요구는 모든 스트레스 반응에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 드러났다. 즉, 직무요구가 높을수록 신체화 증상, 우울, 분노, 직무가 높아지는 것으로 나타났다. 또한 직무요구는 스트레스 반응에 영향을 미치는 가장 영향력이 큰 요인으로 나타났다. 보상부적절은 신체화 증상을 제외한 모든 스트레스 반응에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 영향력의 크기 역시 높은 것으로 드러났다.

〈표 8〉 직무 스트레스 관련 특성과 스트레스 반응

구분	신체화 증상		우울		분노		직무	
	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수	비표준화계수	표준화 계수	비표준화 계수	표준화 계수
직무요구	0.7***	0.5	0.4***	0.2	0.7***	0.4	0.4***	0.3
직무자율	-0.2	-0.1	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	0.0	-0.0
관계갈등	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1
직무불안정	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2**	0.2
조직체계	0.1	0.0	-0.0	-0.0	0.1	0.0	-0.1	-0.0
보상부적절	0.2	0.1	0.5***	0.3	0.3**	0.2	0.3**	0.2
직장문화	0.1	0.1	0.2*	0.1	0.1	0.1	0.2*	0.1
Constant	-1.2	0	-1.5	0	-1.9	0	-1.9	0
R^2	0.28		0.22		0.27		0.28	
adj R^2	0.26		0.20		0.25		0.26	
F	16.43***		12.32***		15.89***		16.55***	

* p<.05, **p<.01, ***p<.001

결론 및 제언

Ⅴ. 결론 및 제언

인구사회학적 특성, 아동학대예방업무 관련 특성과 직무 스트레스의 각 요인들이 전국 아동보호전문기관 상담원들의 스트레스 반응에 미치는 영향을 살펴본 본 보고서의 주요 결론은 다음과 같다.

기술적 통계 분석결과, 아동학대예방업무 관련 특성에 있어서 상담원들은 신체적인 위협뿐 아니라 정서적 위협을 경험하는 등 위험한 환경에 노출되어 있으나 위협경험 이후 기관으로부터 적절한 보호를 받지 못하는 것으로 나타났다. 또한 직무요구의 부담이 높은 것으로 드러났다. 이러한 결과는 아동보호전문기관을 위탁한 민간기관에 대해 법적인 권한을 부여하지 않아 상담원들의 신변보장이 충분하지 않다(김성희·이재연, 2005)는 현실적인 문제와 연관이 있다. 또한 상담원들은 과도한 직무부담 등과 같은 스트레스 유인이 있는 것으로 드러났다.

상담원들의 스트레스 반응에 영향을 미치는 인구학적 특성을 살펴본 결과, 모든 스트레스 반응에 영향을 미치는 주요 요인은 하루 평균 근무시간과 신체정서활동유무인 것으로 드러났다. 즉, 하루 평균 근무시간이 많고 신체정서활동이 적을수록 상담원들의 신체화 증상, 우울, 분노, 직무스트레스가 증가하는 결과를 초래할 수 있다는 것이다.

특히 스트레스반응에 미치는 영향력의 크기를 각각 비교했을 때, 모든 스트레스 반응에 영향을 미치는 주요 요인들 중에서 하루 평균 근무시간이 가장 큰 것으로 드러났다. 즉, 하루 평균 근무시간이

많은 것은 전반적인 상담원의 스트레스반응에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

또한 성별은 직무를 제외한 모든 스트레스반응에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 여성의 경우 직무를 제외한 신체화 증상, 우울, 분노가 더 높아질 수 있다는 것이다. 이는 여성일수록 우울이 높을 수 있다는 선행연구와도 일치한다(박지영, 2008a).

스트레스 반응에 영향을 미치는 아동학대예방업무 관련 특성을 살펴본 결과, 악의적 민원을 경험하는 것이 상담원의 신체화 증상과 분노를 증가시키는 것으로 드러났다. 또한 기관이 적절한 대응을 하지 못하는 것이 상담원의 우울과 직무스트레스를 증가시키는 것으로 나타났다. 이러한 상담원의 신변안전에 대한 위협이 상담원의 스트레스 요인으로 작용하고 있다고 볼 수 있다.

특히 사망경험을 경험할수록 오히려 분노는 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외상을 입은 클라이언트를 직접 만나는 것 자체가 스트레스 증상을 높이는 것이 아니라는 선행연구(박지영, 2008b)와 일치한다. 즉, 단순히 클라이언트의 사망을 경험하는 것이 스트레스 반응으로 바로 직결되는 것은 아닐 수도 있다는 것을 의미한다. 상담원의 스트레스가 낮아진 것은 클라이언트의 사망경험뿐 아니라 다른 추가적인 요인들이 함께 복합적으로 작용해 영향을 미친 결과로 해석할 수 있다.

직무의 경우, 기관적절대응만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 상담원이 신변위협을 경험한 후 기관이 적절한 대응을 하지 못할 경우 직무와 관련된 스트레스가 증가하는 것으로 나

타났는데, 이는 클라이언트폭력의 경험이 직무만족도를 낮추는 결과를 가져온다는 선행연구(신준섭, 2008)와 동일한 맥락을 가지고 있다.

직무 스트레스 관련특성이 스트레스 반응에 미치는 영향을 분석한 결과, 모든 스트레스 반응에 영향을 미치는 주요한 요인은 직무요구인 것으로 드러났다. 즉, 직무요구가 높을수록 상담원들의 신체화 증상, 우울, 분노, 직무와 관련한 스트레스 반응이 높아진다는 것이다. 또한 보상부적절은 신체화 증상을 제외한 모든 스트레스 반응에 영향을 주는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 직무 스트레스가 부정적인 정신적 결과들을 가져온다는 선행연구와 동일한 맥락에 있다(권구영·서정화·홍지영, 2003). 특히 직무스트레스 관련 특성이 스트레스 반응에 미치는 영향력의 크기를 비교했을 때, 직무요구가 대부분의 요인들에서 높은 영향력을 보였다. 즉, 직무에 대한 부담 혹은 직무량과 연관된 직무요구가 높다는 것이 전반적인 상담원의 스트레스 반응에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

이상의 결과를 바탕으로 아동보호전문기관 직원의 스트레스를 예방 혹은 경감시키기 위한 방법으로 법적 제도적 측면, 또는 조직구조적 측면 등에서 모색해 볼 수 있다.

첫째, 아동학대영역이라는 직무환경에서 요구되는 것들, 책임감, 과도한 직무부담, 시간적 압박, 근무시간 등이 스트레스 원으로 작용하여 다양한 부정적 반응을 불러일으키는 것으로 확인되고 있다.

즉 아동학대 신고접수, 현장조사, 사례판정, 조치결정, 서비스제공 등 아동학대사례에 대한 일련의 과정을 모두 담당하며, 기존의 누적된 사례관리와 교육 및 홍보사업까지 동시에 진행하고 있어 상담원들이 느끼는 업무적 부담은 막중하다고 할 수 있다. 또한 아동복지법에는 지역아동보호전문기관을 시·도 및 시·군·구로 확대 설치하도록 명시되어 있으나 현재 중앙아동보호전문기관을 제외하고 전국에 45개소 밖에 설치되어 있지 않아 여전히 소수의 상담원이 광범위한 지역과 사례를 담당하고 있는 실정이다. 미국의 경우 인구 10만 명당 1개소가 설치되어 있는 반면 우리나라는 인구 22만 명당 1개소가 있는 매우 열악한 수준이며 우리나라와 비슷한 인구현황을 보이는 캘리포니아주의 경우 상담원 수가 4,721명이나 (US, Department of Health&Human Services, 2011) 우리나라는 중앙아동보호전문기관을 제외하고 312명인 것으로 드러나 24시간 대기상태에 있어야 하는 상담원들의 업무 과중은 상당히 압도적일 것으로 판단된다(보건복지부·중앙아동보호전문기관, 2011). 업무과중은 아동학대예방사업의 전문성과 효율성을 떨어뜨리는 원인이 되므로 상담원의 증원과 아동복지법에 명시된 아동보호전문기관 설치 규정이 실효성 있게 추진되도록 보완적인 대책마련이 반드시 필요하다. 한편, 아동보호체계 서비스의 개편도 고려해볼 필요가 있겠다. 아직까지 우리나라는 아동보호전문기관이 민간위탁운영, 전문 인력의 수, 재정적인 면 등에서 부족한 것이 사실이므로 아동학대 현장조사 및 아동보호와 같은 전문적인 기능은 아동보호전문기관에서 집중적으로 다루고 현장조사 이후의 사례관리는 지역 사회 내 다양한 기관

과의 네트워크를 통해 서비스가 전달 될 수 있는 공식적인 체계를 만들어가는 것도 현실적일 것으로 사료된다.

둘째, 직무환경 중 보상부적절이 우울과 분노 등에 영향을 미치는 것으로 나타난 점과 관련해서 상담원들이 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절하지 않다는 결론이 예상된다. 무엇보다 현재는 직급과 호봉을 반영한 표준화된 급여체계도 없고 이 또한 지방자치단체에 따라 인건비 지원 수 및 인건비지원단가 등이 상이한 상태여서 각 아동보호전문기관 종사자 간에도 급여 차이가 발생하고 있는 실정이다. 결국 아동학대현장에서의 격무와 열악한 운영지원이 스트레스를 불러일으키고 스트레스로 인한 이직 등의 행동에도 중대한 영향을 미칠 수 있으므로 안정적인 사업수행과 함께 상담원들의 개인적 성취감 향상, 심한 긴장과 불안에 노출되어 있는 상황에 대한 적절한 보상을 반영한 현실적인 인건비 지원과 수당 등이 뒷받침되어야 할 것이다. 뿐만 아니라 각 아동보호전문기관의 위탁법인차원에서도 특별수당지급, 인센티브 제공 등의 제도를 마련하고 근무지 변경에 대한 우선권부여, 인사고과 반영 등 그에 합당한 직무보상을 현실화 할 필요가 있겠다.

한편 여성일수록, 취미 종교 등의 신체정서활동을 하지 않는 경우 스트레스에 취약한 것으로 확인된 만큼 앞서 언급한 법적 제도적 시스템이 함께 뒷받침되어야 하겠으나 법인 및 기관차원에서 조직의 문화를 새롭게 정비하고 관련교육 및 정서적 지원, 개인 활동 보장 등의 세부적이고 구체적인 방안도 보상체계와 함께 전반적으

로 재고하는 것이 바람직하다고 보인다.

아동보호전문기관이 설립된 지 10여 년이 지난 시점에서 조직 내부요인을 분석하고 논하는 것보다 조직을 둘러싼 외부요인, 법· 제도적 시스템 등이 더욱 정교하게 다듬어지고 보완되어야 함이 시기적으로 적합하다는 논리를 내세울 수 있으나 상담원들의 삶과 일의 조화를 추구할 수 있는 대안이 동시에 마련되어야 업무능력이 더욱 향상되고 이는 질 높은 아동보호서비스를 구축하는 발판으로서도 중요한 의미를 가질 수 있을 것이다. 이에 차후 다양한 인적지원 제도를 구체적으로 마련하기 위한 기초자료로 인구사회학적 특성에 따른 아동보호전문기관 직무분석, 평가 등에 관한 후속연구도 이루어지길 제안해본다.

셋째, 학대행위자로부터 악의적 민원을 경험했거나 정서적 신체적 위협을 받은 상황이 상당한 스트레스 요인으로 작용한다는 점은 여러 각도에서 대처방안을 모색해야 할 필요가 있다. 무엇보다 상담원의 신변이 위협받는 상황에서 기관이 적절한 대응을 하지 않았을 경우에도 우울감을 높이고 직무 불만족을 야기 시킬 수 있다는 연구결과를 토대로 조직차원에서 상담원의 신변안전에 관심을 갖고 즉각적인 지원이 반드시 있어야 할 것이다. 아동학대 현장에서 발생한 상담원 신체 상흔 및 심리 정서적 손상 등이 피해 상담원의 귀책사유가 아니기에 상담원의 신변안전 문제는 국가제도 틀 안에서 보호되어야 하고 국가가 책임져야 할 사안이라 생각된다. 따라

서 즉각적인 치료 뿐 만 아니라 신변안전 관련 및 스트레스 관리 등의 프로그램 개발 등이 국가적 차원에서 다루어질 수 있도록 정부의 적극적인 관심이 필요하다.

또한 이러한 상담원의 신변 및 정서적 위협을 받는 경우는 아동학대 업무특성상 아동을 보호자인 학대행위자로부터 분리하는 상황과 지속적인 사례관리 차원에서 학대행위자와 관계를 형성해나가는 상황 등이 주된 축을 이룬다고 할 수 있다. 아동을 보호자로부터 격리하는 것은 광의적으로는 친권의 일시적인 제한과 관련된 제제이나 우리나라는 지방자치단체장의 행정처분으로 이루어지고 있으며 실질적인 집행은 민간의 신분인 상담원들이 하고 있기에 학대행위자로부터 끊임없는 민원과 위협을 고스란히 떠안게 되는 것이다. 따라서 아동의 보호조치 처분을 행정처분이 아닌 사법체계 내에서 결정하는 것이 적절하다고 판단되며 이렇게 아동보호체계의 절차를 사법절차로 개선함으로써 학대행위자가 아동보호전문기관의 결정이 아닌 법원의 판결임을 수용할 수 있을 것으로 보인다.

끝으로 본 연구를 토대로 후속연구를 제언하고자 한다. 아동보호전문기관과 유사기관으로 분류되어지는 타 기관, 예를 들어 성폭력상담소, 가정폭력상담소, 노인아동보호전문기관 등에서 종사하는 상담원들이 현장에서 겪는 스트레스 정도와 아동보호전문기관 상담원들의 스트레스 반응 정도를 비교 분석하는 것도 얼마나 현장에서 겪는 스트레스가 심각하고 위험한지를 객관적으로 파악할 수 있다는 점에서 의의가 있을 것으로 여겨진다. 이러한 연구들이 활발하

게 이루어져 상담원에 대한 스트레스 관리, 소진 워크샵 등 보다 구체적인 방안들이 마련되고 이의 체계적 계획수립과 프로그램 개발, 제도 개선을 위해 국가와 지방자치단체, 아동보호전문기관, 상담원 개인 모두의 노력이 다시 한 번 중요한 관건이 될 것으로 보인다.

참고문헌

강혜련(2009). 서울시 노인종합복지관 종사자의 직무스트레스와 우울감에 관한 연구. 한서대학교 석사학위논문.

공계순(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. 「2004 한국사회복지학회 추계공동학술대회 자료집」:267-292.

_____(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. 「한국 사회복지학회 추계공동학술대회 자료집」 267-292.

권구영·서정화·홍지영(2003). 정신보건사회복지사의 직무 스트레스와 행동 및 심리적 결과간의 관계에 관한 연구. 「정신보건과 사회사업」16 : 29-65.

김성희(2002). 아동학대예방센터 상담원들의 신변안전에 대한 인식. 숙명여자대학교 석사학위논문.

김성희·이재연(2005). 아동학대예방센터 상담원들의 신변안전에 대한 인식. 「아동권리연구」 9(3) : 375-391.

김영자(1995). 정신과 병동간호사와 일반병동간호사의 스트레스 반응양상에 대한 비교연구.「대한간호학회지」25(3) : 399-418.

김현우·김호준·박영회·금동호·이명종(2006). 교통사고환자에서의 외상 후 스트레스 장애에 대한 문헌고찰 : 동의보감을 중심으로. 「한방재활의학과학회지」16(1) : 5-47.

민성길(1999). 「최신정신의학」서울일조각.

박미은(2007). 가정폭력·성폭력 기관 여성종사자들의 클라이언트

폭력 경험.「한국가족복지학」20 : 137-162.
박영숙(1988). 스트레스 반응에 대한 향정신성약물이 미치는 효과. 고려대학교 박사학위논문.
박영호·김정임(2000). 교사의 직무스트레스와 건강과의 관계에서 사회적 지지와 강인성의 역할.「교육이론과 실천」10 : 453-481.
박지영(2008a). 아동보호전문기관 직원의 우울에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.「사회과학연구」24(2) : 61-79.
_____ (2008b.). 아동보호전문기관 직원의 외상관련업무로 인한 스트레스 및 관련요인.「정신보건과 사회사업」29 : 177-206.
보건복지부 · 중앙아동보호전문기관(2012). 2011 전국아동학대현황 보고서.
서울복지재단(2005). 복지시설 종사자의 위험관리 실태조사. 서울복지재단.
설진화(2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구.「노인복지연구」34: 133-162.
신민정(2007). 아동보호전문기관 상담원의 공감피로, 소진, 공감만족에 관한 인식연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
신범수(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 호서대학교 석사학위논문.
신준섭(2008). 사회복지현장의 클라이언트 폭력연구 : 아동보호서비스 현장을 중심으로.「한국아동복지학」27: 37-68.
윤혜미(1996). 사회복지사의 직무만족과 이직의도에 예측에 있어서

의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할.「한국사회복지학」 28.

윤혜미·박병금(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구.「한국사회복지학」56(3): 279-301.

이영미·성규탁(1991). 우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구.「한국사회복지학」18: 25-60.

이현수(1997). 건강심리학. 서울. 성원사.

이현정(1998). 생태학적 관점에서의 아동학대의 예방과 대책에 관한 연구. 서울신학대학교 석사학위논문.

이호중(2008). 아동학대 개입 시 상담원의 신변보호를 위한 법 제도적 개선방안.”「서강법학연구」11(1) : 381-410.

장세진·고상백·강동묵·김성아·강명근·이철갑·정진주·조정진·손미아·채창호·김정원·김정일·김형수·노상철·박재범·우종민·김수영·김정연·하미나·박정선·이경용·김형렬·공정옥·김인아·김정수·박준호·현숙정·손동국(2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 「대한산업의학회지」17(4) : 297-317.

정영순·노충래·김보애(2002). 아동학대 예방프로그램과 실무지침. 정책과제 연구개발사업 최종보고서 부록. 보건복지부.

정유찬(2007). 조선업 남자 근로자의 스트레스 정도와 정신건강 상태에 관한 연구. 고신대학교 석사학위논문.

최승미·강태영·우종민(2006). 스트레스반응척도의 수정판 개발 및 타당화 연구 : 근로자 대상.「신경정신의학」45(6) : 541-553.

한덕웅·박준호·김교헌(2004). 스트레스 사건에 관한 자기노출,

반복생각 및 정서경험이 신체건강에 미치는 영향.「한국심리학회지 건강」9(1) : 99-130.

Arnetz, B. B. & Arnetz, J. E. (2001). Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. Social Science and Medicine, 52 : 417-427.

Beck, A. T. (1976). Cognitive Therapy and the Emotional Disorders. New York: International Universities Press.

Cerney, M. S. (1995). Treating the heroic theaters. In C. R. figley(Ed.), compassion fatigue : Coping with secondary traumatic stress. LONDON : Sage.

Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An Overview. In C. R. Figley (Ed.), Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized (pp. 1-20). Levittown, PA: Brunner/Mazel.

Flannery, R. B. (1996). Biolence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature. Aggression and Violent Behavior, 1(1): 57-68.

Gray, J (1982). The Neuropsychology of anxiety : Anenquiry into the funtions of the septo-hippocampal system. New York: Oxford University Press.

Ivancevich, J. & M. Matteson et al. (1987). Worksite Stress

Management Interventions. American Psychologist Feb.: 252-261.

Lancaster, J (1980). Adult Psychiatric Nursing, New York: Medical Examination Publishing.

Lawton, H. & Magarelli, A. (1980). Stress Among Public Child Welfare Workers. Catalyst 2(3):57-65.

McGrath, J. E (1976). Stress and Behavior, In M. D. Dunnette(ed.), Handbook of industrial and organizational Psychology, Chicago Rand Mcnally : 1351-1359.

Newhill, C. E. & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. Children and Youth Services Review, 19(3) : 195-212.

Pines, A. M. (1993). Burnout: An Existential Perspective, pp. 33-51 in Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.

Random House.(1995). Random House Dictionary.

Snow, K. (1994). Aggression: Just part of the job? The psychological impact of aggression on child and youth workers. Journal of Child and Youth Care, 9(4), 11-30.

Spencer, P. C., & Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. Social Work, 48(4), 532-544.

Tower, C. C. (2002). Understanding child abuse and neglect-5th Ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Yoon, H. (1990). Social Service Workers Burnout and Their Work Environment. Ph.D. dissertation. Cornell Univ.(unpublished).

[연 구 진]

장 화 정 (중앙아동보호전문기관 관장)

최 윤 정 (중앙아동보호전문기관 연구개발팀 팀장)

김 기 해 (중앙아동보호전문기관 연구개발팀 상담원)

강 주 희 (중앙아동보호전문기관 연구개발팀 상담원)

이 지 연 (중앙아동보호전문기관 연구개발팀 상담원)

아동보호전문기관 상담원의 스트레스 반응에 미치는 요인에 관한 연구

▌ 인 쇄 일 : 2012년 12월

▌ 발 행 일 : 2012년 12월

▌ 발 행 처 : 중앙아동보호전문기관 (02-558-1391)

▌ 발 행 인 : 중앙아동보호전문기관 장화정 관장

▌ 편 집 인 : 중앙아동보호전문기관 연구개발팀

중앙
아동보호전문기관
National Child Protection Agency