



저작자표시-비영리 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

2020년 8월
석사학위논문

정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향

-소진의 매개효과와 상사와 관계(LXM), 회복탄력성의
조절효과를 중심으로-

조선대학교 대학원

사회복지학과

신 정 아

정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향

-소진의 매개효과와 상사와 관계(LXM), 회복탄력성의
조절효과를 중심으로-

The Effects of the violence experience of mental health social
workers on the intention of turnover

- Focusing of Mediation effect of Burnout , LMX and the
Moderating effect of Resilience -

2020년 8월 28일

조선대학교 대학원

사회복지학과

신 정 아

정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향

-소진의 매개효과와 상사와 관계(LXM), 회복탄력성의
조절효과를 중심으로-

지도교수 김진숙

이 논문을 사회복지학 석사학위신청 논문으로 제출함

2020년 5월

조선대학교 대학원

사회복지학과

신정아

신정아의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박희서



위원 조선대학교 교수 김용섭



위원 조선대학교 교수 김진숙



2020년 06월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구목적	1
제 2 절 연구범위 및 방법	3
1. 연구범위	3
2. 연구방법	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 정신건강사회복지사의 폭력경험	6
1. 정신건강사회복지사의 이해	6
2. 정신건강사회복지사의 폭력경험	9
제 2 절 이직의도	12
1. 이직의도의 개념	12
2. 이직의도의 선행요인	14
제 3 절 이직의도의 보호요인	16
1. 상사와 관계(LMX)	16
2. 회복탄력성	18
제 4 절 선행연구	20
1. 폭력경험과 이직의도	20
2. 소진의 매개효과	22

3. 회복탄력성의 조절 효과	24
4. 상사와 관계(LMX)의 조절 효과	25
제 3 장 연구설계	27
제 1 절 가설 및 연구모형	27
1. 연구모형의 정립	27
2. 가설의 설정	28
제 2 절 변수 및 설문 문항	29
1. 변수의 조작적 정의	29
2. 설문의 구성 및 측정	31
제 4 장 분석결과	33
제 1 절 표본의 특성	33
제 2 절 측정도구의 검증	35
1. 신뢰도	35
2. 타당도	36
제 3 절 기술통계	41
1. 변수기술통계	41
2. 특성별차이분석	42
3. 상관분석	48
제 4 절 가설검증	49
1. 이직의도에 대한 폭력경험의 영향	49
2. 소진의 매개효과	50
3. 상사와 관계(LMX)의 조절효과	52

4. 회복탄력성의 조절효과	56
제 5 장 결 론	62
제 1 절 연구결과 요약	62
1. 특성별차이분석 결과	63
2. 가설검증 결과	63
제 2 절 논의 및 시사점	64
제 3 절 향후연구방향	67
 참고문헌	 68
 설문지	 74

표 목 차

<표 2-1> 정신건강사회복지사 대상 클라이언트 폭력에 대한 주요 연구	21
<표 3-1> 설문지 구성내용	31
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	33
<표 4-2> 표본의 업무경험적 특성	34
<표 4-3> 신뢰도 분석결과	36
<표 4-4> 상사와 관계(LMX)에 대한 요인분석 결과	37
<표 4-5> 회복탄력성의 통제성에 대한 요인분석 결과	38
<표 4-6> 회복탄력성의 긍정성에 대한 요인분석 결과	38
<표 4-7> 회복탄력성의 사회성에 대한 요인분석 결과	39
<표 4-8> 소진에 대한 요인분석 결과	40
<표 4-9> 주요 변수들에 대한 기술통계 분석 결과	41
<표 4-10> 경력별 차이분석	42
<표 4-11> 경력에 따른 집단 간 평균 비교	43
<표 4-12> 직위별 차이분석	44
<표 4-13> 직위에 따른 집단간 평균 비교	45
<표 4-14> 기관 유형별 차이 분석	46
<표 4-15> 기관 유형에 따른 집단 간 평균 비교	47
<표 4-16> 상관분석 결과	49
<표 4-17> 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향 분석	50
<표 4-18> 소진의 매개효과 분석	51
<표 4-19> 폭력경험과 이직의도의 관계에서 LMX 조절효과 분석	52
<표 4-20> 폭력경험과 소진의 관계에서 LMX 조절효과 분석	55
<표 4-21> 폭력경험과 이직의도의 관계에서 회복탄력성 조절효과 분석	57
<표 4-22> 소진과 이직의도의 관계에서 회복탄력성 조절효과 분석	59
<표 4-23> 연구가설 검증결과	61

그림 목 차

<그림 3-1> 연구모형	28
<그림 4-1> 폭력경험과 이직의도에 대한 LMX 조절효과	54
<그림 4-2> 폭력경험과 소진에 대한 LMX 조절효과	56
<그림 4-3> 폭력경험과 이직의도에 대한 회복탄력성 조절효과	58
<그림 4-4> 소진과 이직의도에 대한 회복탄력성 조절효과	60

ABSTRACT

The Effect of the violence experience of mental health social workers on the intention of turnover

- Mediated effect of exhaustion, Focused of LMX and the control
effect of resiliencye-

Shin, Jeong-A

Advisor : Prof. Kim, Jin-sook , Ph.D.

Department of Social Welfare

Graduate School of Chosun University

This study has been conducted to find out the factors that affect the turnover intention of mental health social welfare workers and to analyze the influence of those factors to contribute to alleviating the turnover of mental health social workers. Many previous studies have shown that the intention on turnover of members lowers the expertise of the organization, directly or indirectly costs much expense, such as losses from time out of office, and costs to train new workers. However studies of the intention on turnover of mental health social workers are incomplete.

Therefore, in this study, we wanted to analyze the effects of violence on the intention on turnover, focusing on the positive factors during effect period, such as the mediation effect of exhaustion, LMX, and the moderating effect of resiliency. Based on these findings, I will discuss ways to reduce the intention on turnover of mental health social workers.

To collect data, I conducted a survey on the major variables of mental health social welfare workers who agreed to participate in the study, focusing on Gwangju City and Jeolla Province. The reply method was collecting data on a total of 233 samples with online survey. In order to verify the impact of violence

on the turnover intention of mental health social workers, I conducted frequency analysis, T-test, ANOVA, correlation analysis, and regression analysis.

The results of this study can be found at:

First, the experience of violence in mental health social workers affects the degree of turnover. Second, the exhaustion of mental health social workers mediates the intention on turnover. Third, The relationship between a mental health social worker and his boss has been shown to have a moderating effect in the process in which the experience of violence affects the intention on turnover. Fourth, this relationship controls the relationship between experience of violence and exhaustion. Fifth, the resilience of mental health social workers controls the relationship between violence experience and the intention on turnover. Sixth, the resilience of mental health social workers doesn't show important link in controlling exhaustion and the intention on turnover. These results indicate that the relationship with the boss or resilience is contributing to reducing the turnover of mental health social workers.

Based on these analysis results, it has been found that it is necessary to manage the exhaustion of mental health social workers in order to reduce the impact of their experience of violence on their turnover intentions and to develop mutual communication and educational programs to improve their relationship with their bosses and resilience.

Key Words: Mental health social workers, violence experience, intention of turnover, exhaustion, LMX, effect of resiliency

제 1장 서론

제 1절 연구목적

2017년 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 개정을 내용을 살펴보면 정신요양시설, 정신의료기관의 입원 또는 격리 중심의 정책에서 정신건강복지센터, 정신재활시설 등 지역사회 중심의 재활 및 사회복귀를 위한 정책의 변화를 확인할 수 있다. 입원 중심의 치료에서 지역사회 중심의 치료로 패러다임이 변화되면서 정신질환자의 초기발견, 재활훈련, 사례관리, 상담, 약물 관리 및 증상관리, 정신건강사업들을 추진하기 위해 정신건강전문의 외에도 간호사, 사회복지사, 임상심리사 등 정신질환을 가지고 있는 대상자에게 서비스를 제공하는 정신건강전문요원들의 역할이 강조되고 있다. 그러나 우리나라 정신건강분야 인력 수는 인구 10만명 당 30.6명이며, 이 중 정신건강전문인력(정신과전문의, 정신건강전문요원)은 16.1명으로 겨우 절반을 넘기는 수준이다. WHO의 GHO(Global Health Observatory) 데이터 중에서 OECD가입 국가별 정신건강인력자원은 인구 10만 명 당 인력의 평균치는 97.1명(중간값 60.0)이다(중앙정신건강사업지원단, 2019). 즉, 현재 우리나라의 정신건강분야 인력은 OECD가입국의 최하위 수준으로 평균수치의 3/1도 되지 않는다고 할 수 있다. 이와같이 정신건강에 대한 욕구가 증가하고, 정신건강서비스의 중요성이 강조되고 있어 정신건강전문요원의 인력관리는 매우 중요하다.

사회복지사들을 대상으로 한 클라이언트 폭력은 직장폭력의 유형 중 하나(Newhill,2003)로 2004년 이후 정신질환을 개인 차원이 아닌 사회사회의 관점에서 해결할 문제로 확대하면서 사회사회의 다양한 인프라를 활용하여 정신질환자들의 사회복지서비스 지원이 시행되었다(이은환·김옥, 2018). 이로 인해 예기치 못한 폭력에 노출되거나 자살현장 목격 등 직·간접적인 위험 상황에 노출되는 빈도가 증가하였으며(김수영·김희정, 2019), 이러한 폭력은 사회복지사들의 안정과 직업적 정체성을 위협할 뿐만 아니라 결과적으로 사회복지사들의 본질적 역할인 클라이언트에 대한 양질의 서비스 제공을 제약하는 요인으로 작용하기도 한다(박미은, 2007).

정신건강사회복지사들은 심리적 어려움을 겪고 있는 내담자(환자)들을 대상으로 정신건강서비스를 제공하면서 자살, 약물 및 알코올 중독, 망상, 성폭력, 가정폭력 등 일반 사람들이 쉽게 경험하지 못하는 심각한 문제에 반복적으로 노출되어 있다(최혜운, 김은하,백현정, 2019). 따라서 정신보건현장은 다른 실천현장에 비해 상대적으로 더 많

은 외상사건을 경험할 가능성이 높은 직무적 특성을 가지고 있는 편이다(윤명숙, 2013).

우리나라에서 정신건강전문요원을 대상으로 클라이언트 폭력을 조사한 연구들을 살펴보면 정신보건수련사회복지사 169명을 대상으로 한 박미은(2006)의 연구에서 1개 항목 이상 폭력을 경험하였다고 대답한 응답자는 70.4%로 나타났다. 현장에서 근무중인 정신건강사회복지사 170명을 대상으로 한 박미은(2007)의 연구에서 1개 이상의 폭력을 경험하였다고 응답한 응답자는 78.2%로 높게 확인되었다. 정신건강전문요원 3,396명을 대상으로 한 국립정신건강센터(2016)의 연구에서 응답자의 80%가 위협을 경험하였다고 응답하였다. 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사 1,429명을 대상으로 한 김자영(2016)의 연구에서 응답자의 67.2%가 폭력을 경험하였다고 응답하였다. 대부분의 연구에서 응답자의 70%이상이 폭력을 경험하였다고 대답하였으며, 이는 정신건강전문요원들이 폭력경험율이 높다고 할 수 있다. 스스로 통제가 어려운 폭력경험은 장·단기적으로 외상후스트레스장애(PTSD)를 유발하여 직무 만족, 업무수행의 어려움, 스트레스, 사회적 위축, 사회적 관계망의 감소 등 부정적인 영향을 미칠 수 있다(윤명숙, 2015).

정신건강에 대한 사회적 요구가 높아지고 있어 정신건강전문요원의 인력관리는 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러나, 서울시 정신건강증진센터 정신건강요원의 경우 재직기간이 2.2년으로 2013년 우리나라의 근로자 평균근속연수 6.4년보다 짧으며, 이 중 29%는 이직을 고려하고 있는 것으로 나타났다(최지애, 2013; 통계청 2014). 전문요원의 이직은 스스로의 전문성에 부정적으로 인식하게 하고 대상자와의 관계를 단절시키며 심리적 불안을 야기하여 서비스의 질을 저하한다(김준환, 2014). 정신건강사회복지사는 본인 스스로가 치료적 도구이기 때문에 정신질환을 가지고 살아가는 대상자들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서 정신건강사회복지사의 재직기간 및 전문성은 정신건강서비스의 질과 양에 직접적인 영향을 줄 수 있는 주요한 요소라고 볼 수 있다. 정신건강사회복지사와 클라이언트의 관계 형성은 클라이언트의 변화와 성장에 큰 영향을 미치며, 정신건강사회복지사의 잦은 이직, 소진 등의 부정적인 영향은 기관에 다양한 비용손실을 가져올 뿐 아니라 클라이언트에 대한 서비스 질 저하로 연결(보건복지부, 2019, 사회복지사통계연감)되어 정신건강서비스 개입을 통해 도달하고자 하는 목표에 달성하지 못하게 된다. 정신건강사회복지사의 직무적인 특성과 서울시 정신건강증진센터의 재직기간을 살펴보았을 때 정신건강사회복지사의 이직의도에 대한 연구는 매우 중요한 시사점을 제시한다고 할 수 있다.

종합하면, 정신건강전문요원들 중 80%정도가 폭력경험을 한 적이 있으며, 선행 연구들에 의해 폭력경험은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그럼에도 클라이언트 폭력과 관련한 국내 대부분의 연구들은 현장에서 발생하는 클라이언트 폭력의 실태, 관련 특성 등에 초점이 맞춰져 있으며, 정신건강사회복지사를 대상으로 폭력경험이 미치는 부정적인 영향에 대한 연구는 매우 제한적이다. 정신건강서비스에 대한 사회적 요구가 높아지고 있어 정신건강서비스를 제공하기 위한 정신건강사회복지사들의 인력 관리는 매우 중요하다는 것을 고려한다면, 클라이언트 폭력이 정신건강사회복지사들에게 미치는 영향에 대해 확인하고 이직의도를 낮추기 위한 대처방안을 마련할 필요가 있다.

따라서, 본 연구에서는 정신건강전문요원 중 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 소진의 매개효과와 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 조절효과를 중심으로 논의해보고자 한다. 정신건강사회복지사의 폭력경험에 의한 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인들을 예측하고 규명함으로써, 정신건강사회복지사의 소진 및 이직의도를 감소시키고, 이직의도를 낮추기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

제 2 절 연구범위 및 방법

1. 연구범위

정신건강서비스를 제공하는 현장인 정신건강증진기관, 정신건강증진시설에서 클라이언트와 대인적 관계를 통해 정신건강서비스를 전달하는 정신건강사회복지사들 폭력경험이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지, 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 영향을 미칠 때, 소진의 매개효과, 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 조절효과를 실증 분석해 봄으로써 시사점을 도출하려는데 연구목적이 있다.

본 연구에서 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 매개변수로서 소진의 매개효과, 조절변수로서 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 조절효과에 관한 가설을 효과적으로 검증하고자 다음과 같이 연구범위를 구성하였다.

본 연구의 범위를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 대상을 정신건강전문요원 중 정신건강사회복지사로 한정시키고, 정신건강사회복지사의 폭력경험에 의한 이직의도에 대해 다루었다.

둘째, 폭력경험을 독립변수로 설명하여 이직의도에 미치는 영향을 연구하였는데, 정신질환자를 대상으로 하는 직업군에서 클라이언트에 대한 폭력경험이 매우 높으며, 폭력경험으로 인해 직면하게 되는 스트레스나 문제들이 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 중요한 변수라고 판단했기 때문이다. 따라서 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 대해 규명하였다.

셋째, 매개변수로는 소진을 선정하여 소진이 폭력경험과 이직의도에 미치는 영향에 매개효과가 있는지 검증하였다.

넷째, 조절변수로는 상사와 관계(LMX), 회복탄력성을 선정하여 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 조절효과가 있는지 검증하였다. 상사와 관계(LMX)는 정서적친밀감, 충성심, 공헌의욕, 전문성을 하위요인으로 선정하여 조절효과가 있는지 살펴보았다. 회복탄력성은 통제성, 긍정성, 사회성을 선택하여 하위요인으로 선정하여 조절효과가 있는지 이러한 변인들이 서로 어떤 작용을 하는지 분석하여 나온 결과를 바탕으로 시사점을 제시하였다.

본 연구의 연구범위에 따른 연구의 구성은 다음과 같다.

본 연구는 총 5장으로 구성되었으며, 제 1장에서는 연구목적, 연구범위 및 방법에 대해 확인하였다.

제 2장에서는 이론적 배경에 대한 서술로 정신건강사회복지사의 폭력경험, 이직의도, 이직의도의 보호요인에 대한 이론적 배경을 설명하였다.

제 3장에서는 이론적 배경을 바탕으로 변수를 결정한 뒤 연구모형을 설정하고, 연구모형에 따른 가설을 설정한 뒤 설문지 구성에 관해 제시하였다.

제 4장은 분석결과로 표본의 특성을 파악하고, 가설을 검증하여 분석 고찰하였다.

제 5장은 연구를 통해 도출된 결과를 요약하고 연구의 시사점과 향후연구방향에 대해 논의하였다.

2. 연구방법

본 연구에서는 소진의 매개효과, 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성의 조절효과를 중심으로 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 목적으로 선행연구를 통해 이론적 배경에 대해 살펴보고 연구 모형과 가설을 설정하였다. 구체적인 연구 방법은 아래와 같다.

첫째, 폭력경험, 이직의도, 소진, 상사와 관계(LMX), 회복탄력성과 관련된 이론적 배경을 확인하기 위하여 관련된 통계자료, 인터넷, 선행연구 등을 참고하여 활용하였다.

둘째, 선행연구에 대한 문헌 조사를 바탕으로 연구 주제와 연관 있는 변수들을 확인하여 독립변수인 폭력경험을 신체적폭력, 성적폭력, 정서적폭력, 경제적폭력, 기타폭력 등 5개의 하위변수로 분류하였다. 종속변수로 이직의도를 설정하고, 매개변수로 소진, 조절변수로 상사와 관계(LMX), 회복탄력성을 선정하여 어떠한 관계가 있는지 분석하고자 연구모형을 설정하였다.

셋째, 연구모형의 분석을 위한 설문지 내용은 인구통계학적 요인에 관한 기초문항인 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 정신건강사회복지사의 근무경력, 직위, 급여, 기관유형 등과 폭력경험, 상사와의 관계, 회복탄력성, 소진, 이직의도, 직무만족 등 총 98문항으로 이루어져 있다.

넷째, 실증분석을 위하여, 조선대학교 윤리위원회의 승인(2-1041055-AB-N-01-2020-22)을 받아 전국정신건강증진기관시설현황집의 광주광역시, 전라남도, 전라북도를 중심으로 온라인 설문지를 배포하여 5일 동안 조사를 진행하였다.

다섯째, 본 연구에서는 설문조사를 이용한 자료수집 분석을 위해 SPSS V23을 사용하여 신뢰도 분석을 하였고 표본에 대한 기술적 통계와 가설검증을 위해 T-test, ANOVA을 실시하였으며, 위계적 회귀분석을 통해 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성의 조절효과를 검증하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 정신건강사회복지사의 폭력경험

1. 정신건강사회복지사의 이해

정신건강이란 정신적으로 병적인 증세가 없을 뿐 아니라 자기 능력을 최대한 발휘하고 환경에 대한 적응력이 있으며, 자주적이고 건설적으로 자신의 생활을 처리해나갈 수 있는 상태를 의미한다(전석균, 2014).

정신건강서비스는 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률(이하, 정신건강복지법) 제 3조에 따라 국민의 정신건강증진 및 정신질환자의 인간다운 삶을 영위하는데 목적을 가지고 수행되는 정신건강증진사업 즉, 정신질환의 예방·치료, 정신질환자의 재활·복지·권리보장과 정신건강 친화적인 환경조성에 필요한 사항을 포함하는 개념이라고 할 수 있다(정신건강복지법, 2020).

이와같이 정신건강서비스는 개인이 자기능력을 최대한 발휘하고 환경에 적응력을 가지고 자신의 생활을 처리할 수 있도록 하는 정신건강을 위해 국가에서 제공하는 복지서비스라고 할 수 있으며, 정신건강서비스의 개념에는 정신건강 관련 교육·상담, 정신질환의 ·치료, 재활, 예방을 모두 포함한다.

정신건강사회복지사는 정신건강복지법 제 17조에 따라 정신건강 분야에 관한 전문지식과 기술을 갖추고 보건복지부령으로 정하는 수련기관에서 수련을 받은 사람을 의미한다. 정신건강사회복지사는 정신질환자의 사회복지촉진을 위한 생활훈련 및 작업훈련, 개인력 조사 및 사회조사, 정신질환자와 그 가족에 대한 사회사업지도 및 방문, 예방활동, 정신건강에 관한 조사연구 등을 실시한다(정신건강복지법, 2020).

서소영(2019)은 정신건강사회복지사의 역할을 정신장애인에 대한 직접적인 개입, 정신장애인 가족에 대한 개입, 정신장애인을 둘러싸고 있는 환경에 대한 개입을 통해 정신장애인의 회복과 삶의 질 향상에 도움이 되는 역할을 수행, 지역 주민들을 위한 정신건강 서비스를 제공하는 전문가라고 정의하였다.

정신건강사회복지사의 근무환경은 크게 정신건강증진기관과 정신건강증진시설로 나

늘 수 있다. 정신건강증진기관은 정신건강복지법 제 15조에 따라 설치된 광역·기초정신건강증진센터와 중독관리통합지원센터를 의미하며, 광역·기초정신건강증진센터는 지역사회 내 정신질환예방, 정신질환자 발견·상담·정신재활훈련 및 사례관리, 정신건강증진시설 간 연계체계 구축 등 지역사회 정신건강사업 기획 및 조정을 수행한다. 중독관리통합지원센터는 지역사회 내 중독자의 조기발견 체계 구축, 중독자 대상 상담, 재활 및 사회복귀지원사업, 중독 피해 예방 및 교육사업, 중독자 가족에 대한 지원사업 등을 수행한다.

정신건강증진시설은 정신건강복지법 제 19조, 제 22조, 제 26조에 따라 설치된 기관으로 정신의료기관, 정신요양시설, 정신재활시설로 구분하여 설명할 수 있다. 정신의료기관은 급성 정신질환자를 정신의료기관에 입원 또는 외래치료를 통해 재활 및 사회복귀를 도모한다. 정신요양시설은 즉의 보호가 어려운 만성정신질환자를 입소시켜 요양 및 보호함으로써 정신질환자들의 삶의 질 향상 및 사회복귀를 도모한다. 정신재활시설은 정신의료기관에 입원하거나 정신요양시설에 입소하지 않은 정신질환자의 사회복귀촉진을 위하여 사회적응훈련, 직업훈련 등 재활서비스를 제공한다(보건복지부, 2020). 2019년 기준 전국에는 광역·기초정신건강복지센터 255개소, 중독통합관리지원센터 50개소, 정신의료기관 1,828개소, 정신요양시설 59개소, 정신재활시설 59개소가 설치되어 운영되고 있다(보건복지부, 2020).

따라서 정신건강사회복지사는 정신건강복지법에 따라 수련을 받고 자격을 취득한 사람을 의미하며, 정신질환자의 사회복귀촉진을 위해 정신건강증진기관인 광역·기초정신건강증진센터·중독관리통합지원센터, 정신건강증진시설인 정신의료기관, 정신요양시설, 정신재활시설 등에 근무하고 있는 자라고 정의하고자 한다.

주요한 정신건강 문제 13가지에 대한 지난 1년간 정신건강 문제 경험자 62.2%로 전년 대비 2.3%p 상승하였으며, 정신건강 문제를 5개 이상 경험한 고위험군은 20.4%로 높게 나타났다. 또한, 정신건강 문제 경험자 중 1년 이상 치료를 받지 않았다는 응답자가 30.9%로 매우 높게 나타났다(국립정신건강센터, 2020). 이처럼 최근 급변한 사회 속에서 정신건강 문제를 경험하는 사람이 증가하고 있으며, 정신건강서비스에 대한 욕구 또한 강조되고 있다. 이처럼 우울증, 스트레스를 비롯한 정신질환이 증가하고 정신건강서비스에 대한 욕구가 강조됨에 따라 정부는 정신건강사업의 방향을 정신질환이 있는 개인에서 전 국민으로 전환하여 정신건강서비스를 제공하고 있다(김자영 등, 2016).

정신건강전문요원 양성을 위해 1997년부터 실시된 수련제도를 통해 2018년까지 배출된 정신건강전문요원은 간호 직역 8,185명, 사회복지 직역 4,758명, 임상심리 직역

2,760명으로 총 15,703명이다. 정신건강전문요원 직역별 연간 배출인원 모든 직역에서 감소추세이며, 서울(24.2%)·경기(17.0%) 등 수도권에 집중되어 있으나 인구 대비 전문요원 비율은 수도권 지역이 상대적으로 낮다(국립정신건강센터, 2018). 또한, 우리나라 정신건강분야 인력 수는 인구 10만명 당 30.6명 중 정신건강전문인력(정신과전문의, 정신건강전문요원)은 16.1명으로 겨우 절반을 넘기는 수준이다. WHO의 GHO(Global Health Observatory) 데이터 중에서 OECD가입 국가별 정신건강인력자원 인구 10만명 당 인력의 평균치는 97.1명(중간값 60.0)으로(중앙정신건강사업지원단, 2019), 현재 우리나라의 정신건강분야 인력은 OECD가입국가의 최하위 수준으로 평균수치의 3/1도 되지 않는 수준이다.

정신기관별로 10만명당 정신건강 인력 수는 정신의료기관 21.6명(정신건강전문인력 11.3명, 일반인력 10.3명), 정신요양시설 2.0명(정신건강전문인력 0.3명, 일반인력 1.7명), 정신재활시설 2.2명(정신건강전문인력 1.3명, 일반인력 0.9명), 정신건강복지센터 4.3명(정신건강전문인력 2.9명, 일반인력 1.4명), 중독관리통합지원센터 0.4명(정신건강전문인력 0.1명, 일반인력 0.1명)이다(중앙정신건강사업지원단, 2019).

정신질환자가 퇴원한 이후 지역사회에서 적응하며 살아갈 수 있도록 지지체계가 구축되고 지역사회를 중심으로 한 정신건강서비스가 적절하게 수행되기 위해서는 정신건강영역에서 전문화된 인력을 확보하는 것은 양질의 서비스를 제공하고 대상자의 회복을 촉진하는데 중요한 부분이다(황은미, 2015).

노동집약도가 높고, 고객과의 상호작용이 많은 서비스 분야일수록 종사자의 태도와 행동이 서비스품질에 큰 영향을 미치기 때문에 조직의 입장에서는 인적관리에 관심을 쏟게되는데(임희영, 2015), 특히 정신건강사회복지사와 클라이언트의 관계적 맥락에서 서비스 질이 결정되는 정신건강서비스는 인적자원관리가 매우 중요하다. 그럼에도 서울시에 위치한 25개 정신건강복지센터에서 근무하고 있는 종사자 314명을 대상으로 이직의도를 조사한 결과 서울시 정신건강증진센터 정신건강전문요원의 재직기간은 2013년 우리나라 근로자 평균근속연수인 6.4년보다 짧은 2.2년으로 확인되었으며, 응답자 중 29%는 이직을 의사가 있는 것으로 확인되었다(최지애, 2013; 통계청 2014).

지금까지 정신건강사회복지사에 대한 전반적인 소개와 정신건강사회복지사의 근무환경, 정신건강서비스의 역할, 인력 현황, 정신건강사회복지사의 인력관리의 중요성에 대해 알아보았다. 정신건강서비스 욕구의 증가로 정신질환이 있는 개인에서 전 국민으로 정신건강서비스의 대상이 확대되었으며, 클라이언트와 정신건강사회복지사의 관계적 맥락에서 서비스의 질이 결정되는 정신건강서비스의 특성상 인적관리가 중요함에도 정

신건강전문요원의 재직기간이 근로자 평균근속연수보다 짧다는 것을 알 수 있었다.

2. 정신건강사회복지사의 폭력경험

폭력경험은 폭력과 경험이 합쳐진 명사로 폭력의 사전적 정의는 ‘남을 거칠고 사납게 제압할 때 쓰는, 주먹이나 발 또는 몽둥이 따위의 수단이나 힘. 넓은 뜻으로는 무기로 억누르는 힘’이다(국립국어원, 표준국어대사전, 2020). 경험의 사전적 정의는 ‘자신이 실제로 해보거나 겪어봄. 또는 거기서 얻은 지식이나 기능’이다(국립국어원, 표준국어대사전, 2020). 즉, 어떠한 수단이나 힘을 이용한 억누름을 실제로 경험하는 것을 의미한다.

클라이언트 폭력(client violence)은 일반적으로 사회복지영역에서 폭력행위의 가해자가 클라이언트이며 피해자가 사회복지사인 경우가 해당되며, 클라이언트 폭력행위의 기준은 주로 가해자의 고의성 유무로 판단된다(Newhill, 2003). 조경아(2019)는 클라이언트 폭력을 사회복지사가 현장에서의 업무를 수행하는 과정 중 만나게 되는 불특정 다수에게서 경험할 수 있는 모든 고의적 위해 행위라고 규정하였다.

폭력경험은 의도적으로 신체 및 재산에 피해나 정신적 손상을 입히기 위해 물리적인 힘을 사용한 언어적, 신체적 상해를 포함하는 것이다(송문주, 2014). Newhill(2003)은 클라이언트의 폭력을 신체적인 공격, 언어적인 위협, 성적인 괴롭힘, 재산상의 피해로 구분하였다. 이은주(2015)는 폭력의 유형을 성적폭력, 경제적 폭력 정서적 폭력, 신체적 폭력, 기타폭력으로 구분하였다. 박미은(2005)은 클라이언트의 폭력을 업무를 수행하는 과정에서 클라이언트로부터 경험하는 언어적· 성적· 신체적 괴롭힘, 기물파손 행위로 정의하였다. 서울복지재단(2005)은 신체적 공격, 재산상 피해, 정서적 공격, 감염, 기타 피해 등으로 폭력의 유형을 구분하여 설명하였다.

신체적 공격은 클라이언트가 실제로 폭력을 하지 않았지만 시설 종사자들을 밀치거나, 움켜잡거나, 뺨을 때리고, 할퀴거나, 주먹이나 발로 때리거나 차는 행동, 칼을 휘두르거나, 실제로 칼을 가지고 찌르는 행동 등을 의미한다. 정서적 폭력은 클라이언트가 사회복지사에게 욕설이나 협박하는 행동 등을 의미한다. 재산상의 피해는 클라이언트가 사회복지사의 물품을 훔치거나 파손하는 행동 등을 의미한다. 기타 피해는 클라이언트로 인해 발생하는 질병의 감염이나 법적인 소송 등이 발생하는 것을 의미한다(서울복지재단, 2005).

본 연구에서는 폭력 경험을 “정신건강사회복지사가 업무를 수행하는 과정에서 클라이언트에게 경험하는 신체적 폭력, 성적 폭력, 정서적 폭력, 경제적 폭력, 기타폭력”으로 정의하고자 한다.

신체적 폭력은 낮은 수준, 중간 수준, 높은 수준, 치명적 수준 4단계로 구분할 수 있다. 낮은 수준 폭력은 실제로 가격을 하지 않았지만 정신건강사회복지사를 밀거나 움켜잡는 등의 행동, 중간 수준의 폭력은 실제로 정신건강사회복지사의 뺨을 때리거나 할퀴는 등의 행동, 높은 수준 폭력은 주먹으로 치거나 발로 차는 등의 실제로 가격을 하는 행동, 치명적 수준의 폭력은 칼을 휘두르거나 실제로 칼로 찌르는 행동 등을 의미한다(임수연, 2008). 성적 폭력은 클라이언트가 정신건강사회복지사에게 원치 않는 신체접촉이나 성기 노출, 강간 등 성희롱·성추행·성폭력 등의 행동을 의미한다. 정서적 폭력은 클라이언트가 정신건강사회복지사에게 욕설을 하는 언어적 폭력을 포함하여 협박, 스토킹 등을 하는 것을 의미한다. 경제적 폭력은 클라이언트가 정신건강사회복지사의 재산피해를 일으키는 것을 말하며, 클라이언트가 정신건강사회복지사의 물건이나 기관의 물건을 훔치거나 기물을 파손한 경우, 금품요구를 한 경우 등을 의미한다. 기타 폭력이란 위 4가지 유형에 해당하지 않는 질병 감염에 대한 우려, 질병 감염, 폭력을 중재하는 과정에서 피해, 소송(민원제기)등을 의미한다.

폭력과 관련된 위험요인으로는 개인적·임상적 위험요인, 과거력의 위험요인, 환경적·상황적 위험요인으로 구분하여 설명할 수 있다. 개인적 위험요인은 상대적으로 젊은 나이, 성별, 사회경제적 지위 등 인구학적인 요인을 의미한다. 임상적 위험요인은 정신장애, 고위험의 정신과적 증상, 인격장애, 약물남용 등을 의미한다. 과거력 위험요인은 폭력의 과거력(타인에게 폭력행사, 자해의 과거력에 대한 자기보고 등), 직업력, 정신과적 치료와 입원경력을 의미한다. 환경적·상황적 위험요인은 사회적 지지의 수준과 질, 대중문화의 영향, 폭력의 수단 등을 의미한다(Newhill, 2003). 이는 망상과 환각을 수반한 조현병, 반사회적 혹은 경계성 인격장애, 그리고 특정 진단은 아니지만 적개심과 의심, 초조, 왜곡된 사고 등의 증상이 심한 경우 폭력방생의 가능성이 높다(박미은, 2007)는 것을 의미한다. 즉, 정신건강사회복지사는 정신질환자들을 대상으로, 밀접하게 상호작용하며 전문적인 원조역할을 수행하고 있어 정신건강영역은 다른 영역에 비해 상대적으로 더 많은 외상사건을 경험할 가능성이 높은 직무특성을 가지고 있다(윤명숙, 2013).

정신건강영역에서 경험한 클라이언트 폭력에 대한 국내 연구를 살펴보면, 정신보건수련사회복지사를 대상으로 한 연구(박미은, 2006)에서 응답자의 70.4%가 폭력을 경험

했다고 대답하였으며, 51.5%는 성적 괴롭힘을 입은 것으로 나타났다. 박미은(2007)은 현장에서 근무 중인 정신보건사회복지사 폭력피해를 170명을 대상으로 조사하였으며, 지난 1년간 1개 이상의 폭력을 경험한 것 대답한 응답자는 78.2%로 확인 되었다. 김자영(2016)등은 ‘정신건강증진센터에서 종사하는 정신보건사회복지사가 경험하는 클라이언트 폭력과 이직의도와 관계에 대한 연구’에서 클라이언트로부터 폭력 경험을 한 것 대답한 응답자는 67.2%로 나타났다.

앞서 확인한 선행연구들은 대부분 클라이언트 폭력을 경험한 적이 있는지, 폭력경험 유무에 주안점을 두고 진행한 연구이나 김자영(2016) 등의 정신건강증진센터에서 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 같이 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 관련한 조사를 보고한 연구들이 있다.

정신건강사회복지사는 본인 스스로가 치료적 도구이기 때문에 정신질환을 가지고 살아가는 대상자들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서 정신건강사회복지사의 재직기간 및 전문성은 정신건강서비스의 질과 양에 직접적인 영향을 줄 수 있는 주요한 요소라고 볼 수 있다.

일반적으로 정신과 환자에 의해 폭력을 경험한 경우 폭력 행동은 증상에 의한 것으로 이해하고, 서비스제공자가 공격을 당하는 것은 어쩔 수 없이 수행해야 하는 것으로 인식되는 경향이 있다. 그러나 클라이언트에게 폭력을 당한 경우 경미한 충격에서부터 심각한 탈진과 이직의도, 전문적 정체성과 실천행위에 부정적인 영향을 준다(박미은, 2007). 윤명숙(2015)는 정신질환자들의 증상에 의한 폭력이라고 하더라도 정신건강사회복지사에게는 손상이나 상처가 될 수 있으며, 폭력을 당한 후에도 대상자를 만나야 한다는 스트레스를 경험하게 된다. 또한, 업무수행 중 클라이언트 폭력 경험으로 심각한 PTSD¹⁾를 경험할 수 있으며, 폭력 경험의 피해가 직무 만족, 업무수행의 어려움, 스트레스, 사회적 위축, 사회적 관계망의 감소 등 부정적인 영향을 미친다(윤명숙, 2015)고 하였다.

정신건강사회복지사의 폭력경험은 직장폭력에 해당하며, 폭력을 당한 이후에도 클라이언트와의 관계가 지속되어 반복적인 스트레스를 경험하게 되며, 자기 비난, 소진, 이직, PTSD 등 정신건강사회복지사에게 직접적인 영향을 준다.

살펴본 바와 같이 정신건강영역에서 클라이언트 폭력은 다양한 유형으로 발생하고 있으며, 폭력을 당하는 비율이 높고 PTSD, 업무수행의 어려움, 이직 등의 정신건강사

1) 외상후스트레스 장애(Post traumatic Stress Disorder, PTSD)란 심리적 외상에 의해 발생하는 공포, 경악 및 절망을 동반한 불안장애이다(이용현, 2001, 퍼시픽북스, P.322).

회복지사에게 심각한 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

제 2 절 이직의도

1. 이직의도의 개념

이직의도는 이직과는 구분되는 개념으로 이직의도와 이직의 의미는 구분하여 사용되어야 한다. 이직이란 ‘조직으로부터 금전적 보상을 받는 한 개인이 스스로 조직 구성원의 자격을 종결짓는 것(Mobley, 1982)으로 현 직장에서 업무를 그만두고 다른 직장이거나 다른 직무로 이동하는 것을 말한다. 즉, 넓은 의미로 조직 구성원들이 조직에 들어가고 나가는 활동을 포함한 개념이지만, 좁은 의미로는 재직에 반대되는 의미로 담당 업무를 그만두고 다른 직무나 다른 조직으로 이동하는 것이다(손아람, 2009)

이직의 개념은 범주에 따라서 광의적 이직과 협의적 이직, 자발성에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직, 통제 가능성에 따라 통제 가능 이직과 통제 불가능 이직, 조직에 미치는 영향에 따라 순기능과 역기능적 이직으로 구분하고 있다(강인주, 2015). 자발적 이직은 스스로 의사에 의한 이직으로 소속된 조직에 직접 사직서를 제출하는 것을 의미한다. 사직의 사유로는 본인의 발전을 위한 사직, 조직에 대한 불만으로 인한 사직, 출산이나 결혼들을 위한 사직, 더 조건을 위한 사직 등이 있다. 비자발적 이직은 스스로 의사에 의한 것이 아니라 조직에 강제로 권고받은 이직을 의미한다. 비자발적 이직에는 정년퇴직(retirement), 해고(discharge), 일시 해고(layoff) 등이 있다. 순기능적 이직은 개인이 조직을 떠나고자 하며, 조직은 떠나고자 하는 개인에게 관심을 두지 않는 경우로 이직이 전혀없는 경우 조직이 정체되게 되는데 이직이 조직의 활성화를 위한 통풍작용을 한다. 역기능적 이직은 조직에서 평가가 좋은 개인이 떠나기를 원하는 경우로 양자간의 이해가 불일치되어 이직하는 경우를 의미한다(김미영, 2019).

이직의도는 조직 구성원들이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도이며, 현재 자신이 하는 일에서 벗어나려는 것(Meyer&Allen, 1984)으로 현재의 조직에 남을 것인지 조직을 떠날 것인지를 갈등하는 것을 모두 포함하는 개념(Iverson, 1992)이며, 구성원이 현재 조직의 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나거나 다른 조직으로 이동하려는 의도 또는 생각으로 개인의 심리적 반응 상태를 하고 한다(전성미, 2020).

이직의도는 직원이 자신이 속해있는 조직에서 떠나고 싶은 정서 혹은 생각과 결심 (Price & Mueller, 1981), 조직에서 금전 보상을 받던 구성원이 스스로 그 자격을 종결 하고 조직을 떠나고자 하는 의도(Lawler, 1983), 조직 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장이나 조직을 떠나고자 하는 의도 또는 생각(Meyer & Allen, 1991), 조직 구성원이 조직을 떠나기 위해 하는 신중하고 사려 깊은 생각(Tett & Meyer, 1993), 조직 구성원이 가까운 미래시점에 조직을 영구히 떠나고자 하는 주관적 가능성 Vandenberg & Nelson, 1999), 직장이나 직업을 포기하려는 모든 생각· 의사를 포함하는 개념(McDuff & Mueller, 2000), 현재의 직장을 가까운 시일 내에 떠나고자 하는 생각(Ko et al., 2001), 현 직장과의 이직 가능한 타 조직에 대한 개인의 감정적 평가 상태 (서연숙 & 김윤찬, 2007), 조직 구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의도(김미란, 2007), 조직 구성원이 현재의 조직을 떠나 새로운 조직으로 옮기고자 하는 심리적 상태(김우진, 2013), 조직 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고, 현재 직장을 떠나고 싶은 생각, 결심 등의 경향성(민양기, 2015) 등으로 정의되어왔다. 즉, 이직의도는 조직구성원이 스스로 현재 직장에서 다른 직장으로 자신이 속해있는 곳에서 떠나고자 하는 생각을 가지고 있는 것이다(이주희, 2018; 이지미, 2020).

이직 의도는 이직 행위 이전 조직 구성원이 조직에 소속되는 것을 포기하고 자발적으로 현재 직장을 떠나려는 의도이며, 실제 이직의 중요한 선행변수이다(Bedeian & Armenakis, 1981). 이직의도는 이직 과정의 주요 변수이며, 이직의 직접적인 선행요인으로 이직의도가 이직을 설명하는 예측변수로서 간주되어 현재까지 이직에 관한 대부분의 연구들은 이직의도를 중심으로 이루어져 왔다(심세화, 2017).

김민주·지은구(2016)은 장기요양서비스의 이용자에 의한 폭력경험이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 언어폭력을 경험한 응답자 중 78.1%가 이직 의도가 있다고 하였으며, 실제 이직을 시도했던 경우는 57.6%라고 하였다.

따라서 본 연구에서는 이직을 정신건강사회복지사가 현 직장에서 업무를 그만두고 다른 직장으로 이동하는 것, 이직 의도를 정신건강사회복지사가 본인의 자발적인 의지로 현재 직장에서 떠나려는 생각이 있는 것으로 정의하고자 한다.

이직의도는 이직으로 이어질 수 있다. 이직이 발생하면, 조직에서는 새로운 인력을 채용하고, 교육 및 훈련을 제공함으로써 경제적비용이 발생하게 된다. 또한, 남아있는 구성원들은 함께 근무하는 동료의 떠나가는 과정을 지켜보면서 심리적 동요가 생길 수 있기에 인력의 전문성을 유지하고 이직을 예방하는 것은 중요한 문제이다(황은미, 2015).

1991년 11월부터 2019년 8월까지 한국 사회복지사 이직연구에 관한 연구 중 민간사회복지시설에서 근무하는 일반 사회복지사를 대상으로 한 문헌이 29편(55%)이다(강철희·이종화, 2019). 사회복지사의 이직의도에 대한 연구로 김현주 등(2018)이 사회복지사의 대인관계스트레스가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향에 대해 연구한 결과 스트레스대처능력이 대인관계스트레스에 따른 직무소진과 이직의도의 수준을 낮춰주는 조절된다는 것을 확인하였다. 남석인 등(2017)이 의료사회복지사가 경험한 직장 내 폭력이 이직의도에 미치는 영향에 대해 연구한 결과 응답자의 22.8%가 최근 1년간 직장 내 폭력을 경험했고, 폭력경험이 우울에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 응답자의 36.5%가 이직의도가 있다고 보고하였다.

정신건강영역의 이직의도에 대한 연구로는 최지애(2013)의 서울지역 정신보건센터 종사자의 이직의도 관련 요인에 대한 연구에서 종사자의 이직의도 현황에 대해 조사한 결과 29.0%가 이직을 고려하고 있다고 응답하였다. 허남식(2015)이 정신보건시설 시설장의 변혁적 리더십이 사회복지사의 이직의도에 대해 분석한 결과 경력과 기관의 유형에 따라 직무스트레스에 차이있으며, 직무스트레스가 낮아질수록 이직의도가 낮아지는 것에 대해 보고하였다. 황은미(2015)는 정신건강전문요원의 이직의도에 미치는 영향 요인에 대한 연구에서 정신건강전문요원의 자기초월감이 낮을수록, 소진, 및 우울감 또는 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 증가한다는 것을 보고하였다.

지금까지 이직·이직의도의 개념 및 정의, 이직의도의 문제점, 사회복지영역·정신건강영역 이직의도의 선행연구들에 대해 살펴보았다. 이직의도는 이직을 하기 전 이직에 대한 생각을 가지고 있는 것으로 이직의도가 이직에 선행된다고 할 수 있다. 대부분의 선행연구들은 사회복지사의 이직의도에 대해 다루고 있으며, 정신건강영역의 종사자의 이직의도에 대한 연구들은 미비하다. 정신건강영역의 기관 유형에 따라 직무스트레스에 차이가 있으며, 직무스트레스는 이직의도에 영향을 준다는 것을 확인하였다.

2. 이직의도의 선행요인

황은미(2015)는 정신건강전문요원의 이직의도에 미치는 영향요인으로 직무역량, 직무스트레스, 우울, 자기초월감, 소진으로 구분하였으며, 직무역량을 조직구성원이 공통의 목표달성을 위해 업무를 수행하는데 필요한 지식 또는 기술, 직무스트레스를 업무량이 과도하거나 업무능력을 인정받지 못하거나 적성에 맞지않거나 직장동료들과의 갈등상

황에서 나타나는 고통, 소진을 사람을 상대로 서비스를 진행하는 근로자가 과도한 업무를 수행하면서 느끼는 피로와 좌절 상태라고 정의하였다.

박수현(2016)은 이직의도에 영향을 주는 요인으로 직무요구(조직정치), 직무자원(상사와 관계)로 구분하였다. 직무요구란 자신의 이익을 극대화하기 위해 전략적으로 수행하는 제한적 행동을 말한다. 직무자원이란 상사와의 관계로 수직적 커뮤니케이션, 조직 침묵을 이야기하였다. 수직적 커뮤니케이션은 의사소통의 종류로써, 조직의 위계 내에서 이루어지는 커뮤니케이션 중 수직으로 이루어지는 커뮤니케이션이며, 조직침묵은 사람들이 조직 담론에 자유롭게 기여 할 수 없을 때 발생하는 행위로써 자율적인 표현을 중단하는 것이라고 정의하였다.

김보인(2017)은 직무 스트레스, 조직 공정성, 리더쉽을 이직의도에 영향을 주는 요인으로 보았다. 직무 스트레스는 근로자가 직무를 수행하면서 겪는 감정적 스트레스로 직무 모호성과 직무갈등으로 구분된다. 조직공정성은 근로자가 직무수행에 투입한 본인의 요소와 대가로 조직으로부터 받은 결과물이 합당한지를 인식하는 정도이다. 리더쉽은 이직 의도에 영향을 미치는 관계요인. 상사의 배려적 행동과 구조 주도적 행동은 근로자의 이직 의도를 감소시킨다고 하였다.

김연우(2019)는 개인의 특성(낙관성), 직무와 관련된 특성(직업전문성), 조직 관련 특성(조직지원인식)으로 이직의도의 영향요인을 구분하였다. 개인의 특성은 기질적으로 타고나는 안정적인 성향의 특성이며, 낙관적인 기질인 사람은 삶 긍정적 사고로 삶을 받아들여, 삶에 대한 만족도 높다. 또한 성취도, 육체적 건강, 정신건강에도 효과가 있다. 직무와 관련된 특성(직업전문성)은 구성원들이 직업특성을 이해하고 있으며, 도덕성과 직업의 개념적 정체성 및 직업의 독창성 등을 구성원 스스로가 높게 인지하는 것이다. 조직 관련된 특성(조직지원인식)은 자신이 소속되어있는 조직에서 구성원 스스로가 인정받고 신뢰받고 있다는 믿음이다.

강철희·이종화(2019)는 사회복지사 이직 행동에 대한 영향요인과 관련해서는 일관성을 나타낸 요인들을 개인적 요인, 조직 및 직무요인, 외부환경요인으로 구분하여 설명하였다.

이직의도에 영향을 미치는 요인을 종합해보면, 우울 수준, 소진, 정서적탈진, 비인간화, 고용형태, 클라이언트 폭력경험, 직무스트레스, 취업의 기회 등이 있다(박수현, 2016; 김보인, 2017; 김연우, 2019; 강철희&이종화, 2019).

이와 같이 이직의도의 선행요인은 개인적 요인, 조직 및 직무요인, 외부환경적 요인으로 구분할 수 있다. 개인적 요인으로는 연령(-), 우울수준(+), 소진(정서적 탈진+, 비

인간화+)이 해당되며, 조직 및 직무요인으로는 조직유형(민간사회복지시설 근무+), 고용형태(비정규직+), 급여수준(-), 클라이언트 폭력경험(+), 조직에 대한 긍정적인 인식(-), 직무스트레스(+), 직무만족(-) 등이 있다. 외부환경적 요인으로는 실업률(-), 취업 기회(+), 사회적지지(-) 등이 있음을 알 수 있다.

제 3 절 이직의도의 보호요인

개인적 측면에서 이직은 연차, 경력, 익숙했던 업무처리 방식을 잃게 되며, 타 직종으로 이직시에는 그동안 쌓아왔던 자신의 경험과 지식, 기술들을 사용하지 않게 된다. 조직적인 측면에서 이직은 새 직원을 선발·훈련하는데 막대한 시간과 비용이 소요되고 일정 기간의 생산성 저하와 클라이언트에게 제공하는 서비스의 연속성에서 부정적인 영향을 미치게 된다(이주영, 2019). 이러한 이유에서 이직의도는 다양한 분야에서 연구가 진행되었다. 본 연구에서는 상사와 관계(LMX), 회복탄력성을 이직의도의 보호요인으로 선정하였으며, 선행연구를 바탕으로 보호요인에 대해 논의해보도록 하겠다.

1. 상사와 관계(LMX)

리더-구성원 교환관계이론(LMX: Leader-Member Exchange)은 리더와 구성원 간의 개별적 상호작용에 초점이 있으며, 리더의 행위나 특성을 의미하지는 않는다. LMX의 중요한 특징은 리더와의 교환관계의 질(quality)에 따라 구성원들이 내집단(in-group)과 외집단(out-group)으로 구분된다(Dansereau, Graen, & Haga, 1975)는 것이다.

Dienesch & Liden(1986)은 리더와 구성원의 교환관계를 쌍 관계에서 서로 다른 감독이나 역할 관계를 맺는 것이라고 하였으며, LMX 이론에서는 리더를 구성원에게 역할을 전달하는 과정에서 가장 영향력 있는 역할전달자로 본다(이범재 외 2015).

LMX 이론은 사회교환관계에 토대를 두고 있는데, 리더가 구성원에게 신뢰, 지지 등과 같은 무형의 지원과 인센티브, 승진 등의 지원을 하면, 구성원은 충성심, 책임감 등으로 이에 대한 보답을 한다(Liden et al., 1993, Wayne et al., 1997). 이러한 구성원의 태도와 인식은 조직몰입이나 조직성과 등 조직에게 도움이 되는 행동으로 이어진다(김아래미, 2020).

정신건강전문요원은 다학제 팀구성을 통해 서비스를 제공하기 때문에 근무환경에 따라 팀·상사에 대한 정의가 달라질 수 있다. 본 연구에서는 상사를 정신과전문의, 다른 팀에 있는 사람은 제외하여, 근무지에서 센터장(센터장이 정신건강전문의인 경우 부센터장)·본인이 속한 팀의 팀장으로 정신건강사회복지사에게 슈퍼비전을 주는 사람을 상사라고 보고 상사-정신건강전문요원과의 관계를 상사와 관계(LMX)로 정의하였다. 이범재 등(2015)은 리더와 종사원의 교환관계(LMX)의 구성요소를 Affect(정서적 친밀감), Loyalty(충성), Contribution(공헌), Professional respect(전문성 존경)로 구분하였다. 박지은 등(2019)은 LMX의 구성요소를 충성심, 공헌, 정서적 유대감, 전문성 존경으로 구분하였다. 양혜련(2015)은 LMX의 구성요소를 업무의 효과성, 정서의 공유, 잠재력의 인정, 업무적 도움, 상사 의사의 정당화, 개인적 도움, 직무상의 이해 7가지로 구분하였다.

본 연구에서는 상사와 관계(LMX)를 Affect(정서적 친밀감), Loyalty(충성심), Contribution(공헌의욕), Professional respect(전문성에 대한 존경)로 구분하고 논의하고자 한다.

정서적 친밀감은 직무 혹은 직접적인 가치보다는 서로 간의 인간적인 매력에 기초한 구성원들간의 상호친밀감(Dienesch & Liden,1986)이며, 충성심은 공개적으로 서로의 특징과 행동을 지원하는 정도이며. 구성원이 상사가 본인의 행동에 옹호해줄 것이라는 믿음이라고 정의하였다. Dienesch & Liden(1986)은 공헌의욕 대해 조직의 구성원들이 서로의 목표에 따라 행하는 일과 관련된 행위들의 양방향이라고 하였으며, 구성원의 직무와 관련된 행동에 초점을 두었다. 전문성 존경은 조직 혹은 조직 밖에서 리더의 작업범위를 능가해 쌓은 명성이라고 정의하였다(이범재 등, 2015).

LMX의 영향은 부하직원의 태도와 행동에 영향을 미치는데, 선행연구를 살펴보면 리더와 구성원 간의 높은 수준의 교환관계는 낮은 이직율, 긍정적인 업적 평가, 승진의 빈도, 조직의 헌신도, 바람직한 작업 배경, 직무 태도, 상사로부터의 관심과 배려, 참여, 경력 상승 등의 효과를 초래하며(Graen & Uhl-Bein,1995), 이직의도, 역할갈등이나 모호성 등과 같이 부적의 관계를 나타내지만 직무만족이나 직무몰입에는 정적인 관계를 나타내고 있다(Liden, Wayne, & Sparrowe, 2000; Dulebohn, Bommer, Liden, Brouer & Ferris, 2012).

박지은 등(2019)은 뷰티 산업 종사자의 LMX와 이직의도의 관계를 연구한 결과 종사자가 LMX를 높다고 인식할수록 이직의도를 낮게 지각한다는 것을 확인하였다. 김아래미(2020)은 사회복지조직 내 LMX의 질이 높을수록 서비스 질이 향상되는 것을

확인하였다.

이와같이 인간관계가 중요하게 작동하는 사회복지조직에서 LMX를 효과적으로 관리하는 것은 매우 중요하나 이와관련된 연구는 매우 제한적이다(김아래미, 2020). 클라이언트와 대인적 관계를 통해 정신건강서비스를 전달하며 서비스의 질을 높이고 만족도는 높이는 것이 핵심업무인 정신건강증진기관·시설에서는 상사가 적절한 행정적·정서적 피드백과 슈퍼비전을 제공할 때 이에 대한 보상으로 정신건강사회복지사는 양질의 서비스를 제공하기 위해 노력할 가능성이 높다. 따라서 상사와 관계(LMX)가 이직의도의 보호요인으로 작용할 것으로 판단된다.

2. 회복탄력성

회복탄력성(Resilience)은 원래 제자리로 되돌아오는 힘을 지칭하며, 회복력 혹은 탄력성을 의미한다. 심리학에서는 주로 시련이나 고난을 이겨내는 긍정적인 힘을 의미한다(김주환,2019). 또는 질병, 우울증, 역경 등에서 쉽게 회복하는 능력이며, 물체가 가지는 탄력적인 속성을 인간에게 적용한 개념이다(권수현, 2014). 회복탄력성을 특별한 능력이 아니라 긍정적으로 생각하고, 웃고, 희망하고, 삶에 의미를 부여하고, 적극적으로 행동하고, 도움을 요청하고 다른 사람과의 관계를 맺는 평범한 특성이라고 정의하였다(홍은숙,2006). 또한, 회복탄력성은 자신에게 닥친 시련이나 고난을 성숙한 경험으로 바꾸는 능력이며(Water & Sroufe, 1983), 스트레스나 역경에 대한 정신적 면역성이다(Rutter, 1985). 또한, 곤란한 상황에 직면했을 때 적절하게 잘 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력이며(신우열 외, 2009), 스트레스와 역경 또는 위험 상황에도 불구하고 행동적, 정서적 동요하지 않고 건강하게 적응하기 위해 구성된 심리적 개념으로 파악하고, 상실과 불운 등 역경에서 회복, 적응하는 능력이며, 그러한 상황에서 적절하게 대처하는 역동적인 힘이다(이윤주, 2016).

회복탄력성은 유전적인 요인에 의해 어느 정도 결정되기도 하지만 매우 역동적이어서 개인의 노력과 환경요인, 그리고 문화와 교육, 시간의 흐름에 따른 변화 등에 의해 결정되는 것으로 알려져 있다(Dyer and Mc Guinness, 1996).

회복탄력성의 구성요소는 연구자들에 따라 연구분야에 따라 다양하게 제시되고 있다. 국내 연구로는 어려운 상황에서 견뎌내는 개인의 내외적 능력을 중심으로 한 연구에서 개인의 보호차원을 개인내부자원, 외적자원, 사회성으로 구분하였고(홍은숙, 2006)

청소년의 회복탄력성 측정 도구를 개발한 신우열 외(2009)는 원인분석력, 감정통제력, 충동통제력, 감사하기, 생활만족도, 낙관성, 관계성, 커뮤니케이션 능력, 공감능력 등의 9가지로 측정된 후 확인적 요인분석을 통해 9가지 구성요인을 통제성, 사회성, 긍정성의 3가지 차원으로 나누었다.

Rutter(1985)는 회복탄력성을 역경으로부터 긍정적인 적응을 끌어내는 과정으로 간주하여 구성요인을 측정하였으며, 권수현(2014)은 정서조절력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성을 구성요소로 측정하였다(권수현, 2014).

본 연구에서는 신우열 외(2009)가 개발한 9개의 하위 구성요소를 활용하여 정신건강 사회복지사의 회복탄력성을 측정하고자 한다.

통제성의 하위요인으로는 원인분석력, 감정통제력, 충동통제력이 해당한다. 원인분석력은 일어나는 일들의 원인을 정확히 판단하여 분석할 수 있는 능력을 의미하며, 감정통제력은 불안, 스트레스 등의 상황에서 자신의 정서를 잘 확인하고 필요한 방향으로 정서를 조절하는 능력이다. 충동통제력은 장기목표를 위해 일시적인 순간의 욕구나 충동을 지연시키고 참을 수 있는 능력이다.

긍정성의 하위요인은 생활만족도, 감사하기, 낙관성 3가지가 있다. 감사하기란 평소 본인이 가지고 있는 것에 관한 고마움이라고 할 수 있으며, 생활만족도는 본인의 생활에 얼마나 만족하고 있는지에 대한 생각이다. 낙관성이란 좋은 일이 미래에 일어날 것이라는 기대로 자신이 겪는 실패는 일시적인 것이며 역경을 극복할 수 있다고 긍정적으로 생각하고 믿는 것이라고 할 수 있다.

사회성의 하위요인으로는 관계성, 커뮤니케이션 능력, 공감능력이 있으며, 관계성이란 둘 이상의 사람이 서로 관련을 맺고 있는 성질, 인간관계를 의미한다. 커뮤니케이션 능력은 사람과의 관계 속에서 대화를 나누거나 의견을 교환할 때 상호 간 전달하고자 하는 의미를 정확하게 전달하는 능력을 의미하며, 공감능력은 본인 외 다른사람의 감정, 심리상태나 내적 경험을 느끼고 이해하는 능력을 의미한다.

김민경(2019)은 이직의도는 감정노동, 회복탄력성과 음의 상관관계가 있으며, 감정노동과 회복탄력성에는 양의 상관관계가 있다는 것을 확인하고 병동간호사의 이직률을 감소시키기 위해 대상자의 회복탄력성을 사정하고, 회복탄력성을 증진시키기 위한 다양한 중재를 개발하여 적용하여야 한다고 하였다.

유종연·주재현(2019)은 회복탄력성은 표면행위가 소진의 모든 구성요인에 부정적 영향을 미치는 것을 감소시키는 조절효과가 있으며, 종사자의 내적 능력·자원인 회복탄

력성이 감정노동, 특히 표면 행위로 인해 발생한 스트레스를 감소시켜 소진에 부정적인 영향을 감소시킬 수 있다는 것을 정신병원 종사자를 대상으로 검증하였다.

박인후(2020)등은 정서 공감의 정서적 소진에 영향을 미치는 데 있어 회복탄력성은 부적적으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났으며, 회복탄력성은 정서 공감이 정서적 소진에 미치는 정적영향을 낮춰주어 결과적으로, 회복탄력성이 높은 사회복지종사자는 부정적인 상황을 적응적으로 대처하여 정서적 소진을 예방할 수 있음을 유추하였다.

정신건강전문요원의 직무소진의 정도가 약하고 회복탄력성이 높을수록 긍정적인 정신건강수준을 보이며, 회복탄력성이 높은 수준의 집단이 낮은 집단과 비교할 때 강한 직무소진을 경험하더라도 정신건강이 덜 낮아진다. 즉, 정신건강전문요원의 직무소진과 정신건강이 회복탄력성에 의해 조절된다는 것을 의미한다(김묘정·김근항, 2018)

따라서 회복탄력성이 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에서 이직의도의 보호요인으로 작용할 것이라고 판단된다.

제 4 절 선행연구

1. 폭력경험과 이직의도

정신건강사회복지사는 정신건강이라는 영역에서 정신질환자, 보호자에게 정신건강서비스를 제공하며 조현병, 망상장애 등 정신과적 질병으로 인해 어려움을 겪고 있는 클라이언트들의 환청, 망상, 환각, 충동, 분노조절 등의 증상으로 인한 다양한 폭력에 노출되어 있다. 정신보건현장은 다른 실천현장에 비해 상대적으로 더 많은 외상사건을 경험할 가능성이 높은 직무특성을 가지고 있으며(윤명숙, 2013), 폭력에 노출될 위험성이 다른 현장보다 높다. 정신건강사회복지사의 폭력경험에 대한 대부분의 선행연구에서 응답자의 70~80%가 클라이언트의 폭력을 경험한 것으로 보고하였다.

언어폭력을 경험하였다고 한 응답자 중 78.1%가 이직의도가 있다고 하였으며, 실제 이직을 시도했던 경우는 언어폭력대상자 중 56, 0%였다(김태숙, 김종임, 2004). 장기요양서비스의 이용자에 의한 폭력을 경험한 요양보호사는 57.6%였으며, 폭력 경험이 있는 경우 이직의도가 높게 나타냄을 보고하였다.(김민주·지은구, 2016).

신용석 등(2015)은 직원들이 이용자로부터 경험하게 되는 언어폭력은 이용자-제공자

교환관계(CMX)를 낮아지게 하며, CMX와 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미친다. 언어폭력을 당한 즉시 이직을 하지는 않지만, 클라이언트 언어폭력경험이 CMX와 직무만족을 통해 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였다.

정신건강영역과 관련된 된 클라이언트 폭력에 대한 주요 연구를 표로 종합해 보면 다음과 같다.

<표 2-1> 정신건강사회복지사 대상 클라이언트 폭력에 대한 주요 연구

연구자	표본	폭력유형	주요결과
박미은 (2006)	정신보건수련 사회복지사 169 명	언어적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 공격, 기물파손	응답자의 70.4%가 1개 항목 이상의 폭력을 경험, 성적 괴롭힘(51.5%), 언어적 괴롭힘(26.6%), 신체적 공격(16.0%), 기물파손(8.3%)의 순이었음.
박미은 (2007)	현장에서 근무 중인 정신건강 사회복지사 170 명	언어적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 공격, 기물파손	응답자의 78.2%가 지난 1년간 1개 이상의 폭력을 경험, 언어적 괴롭힘 1개 항목 이상(51.75%), 성적 괴롭힘(37.1%), 신체공격(19.7%), 기물파손(15.0%)의 순이었음.
국립정신 건강센터 (2016)	정신건강전문요 원 3396명	언어적 위협, 신체적 위협, 자살·사망 사 건경험, 성적 위협	응답자의 80%가 위협을 경험, 언어 위협(74%), 신체적 위협(33%), 자살·사망 사건 경험(32%), 성적 위협(14%) 순이었음.
김자영 (2016)	정신건강증진센 터에 종사하는 정신보건사회복 지사 1,429명	언어적 폭력 신체적 폭력 성적폭력	응답자의 67.2%가 폭력을 경험하였으며, 언어폭력(64.3%), 신체적 폭력(64.0%), 성적폭력(20.4%)의 순이었음.

기존의 선행연구에서는 폭력경험의 실태, 폭력경험이 이직의도 또는 소진에 미치는

영향에 관한 연구가 대부분이었다. 그러나 폭력경험과 이직의도를 소진이 매개할 것으로 추론되며, 상사와 관계(LMX), 회복탄력성이 이직의도를 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 소진을 매개변수로, 상사와 관계(LMX), 회복탄력성을 조절변수로 하여 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다.

2. 소진의 매개효과

소진은 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후 적극적인 대처를 하지 못하고 부정적 영향과 고통으로부터 자신을 보호하기 위해 스스로 업무로부터 정서적으로 멀어지는 냉소주의, 경직, 포기 등의 상태에 도달하게 되는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 현상이다(강래화 등, 2018). 소진의 증상은 신체적 신호, 행위적 신호, 정신적 신호 등으로 나타나는데, 신체적 신호는 체중감소, 불면, 두통과 위장 문제, 호흡이 가쁘거나 신체적으로 쇠퇴되어 가는 느낌 등이고, 행위적 신호는 분노, 짜증, 좌절 반응으로 나타나며 정신적 신호는 지루함이나 탈진, 혼란 등으로 나타나기도 한다(장문정, 2015)

이진숙(2014)은 사회복지기관에서 근무하고 있는 종사자의 소진이 본인과 클라이언트, 사회복지조직에게 부정적인 영향을 미친다고 말했다. 대인서비스를 제공하는 정신건강사회복지사의 소진은 서비스의 질을 낮추어 정신건강서비스의 목표를 달성하는데 부정적일 수밖에 없다.

김미영(2019)는 사회복지사를 대상으로 직무요구, 직무스트레스, 직무불안정성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 직무요구와 이직의도 간의 관계에 있어 직무소진의 매개 가설 검정을 통해 직무소진의 매개효과를 검증하였다.

김민철(2019)은 장애인복지관 종사를 대상으로 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 감정노동과 이직의도와의 관계에 있어 소진의 매개효과를 검증하였다.

선행연구를 종합해보면 소진은 사회복지조직, 종사자에게 부정적인 영향을 미치는 요인이다. 소진은 이직의도에 영향을 미치며, 이직의도에 대해 소진은 매개역할을 한다는 것을 확인하였다. 본 연구에서는 소진이 폭력경험과 회복탄력성 사이에 어떠한 매개효과를 하는지에 대해 확인하고자 한다.

가. 폭력경험과 소진

클라이언트에 의한 폭력을 경험한 정신건강사회복지사들은 분노, 두려움, 놀람, 당황, 불안, 수치심, 좌절감, 무기력 등을 경험하게 된다. 또한, 폭력으로 인한 스트레스로 서비스대상자를 회피하거나 경계하게 되며, 애정과 관심이 감소 되어 업무에 집중하기 어려워진다. 따라서 폭력피해 경험은 정신건강사회복지사 본인에게는 전문가로서의 정체성을 약화시키며, 조직에 의한 헌신이나 직무만족도에 부정적인 영향을 주게 되어 소진 현상이 발생할 수 있다. 폭력경험과 소진과의 관계는 폭력 경험이 많고, 폭력대처가 낮고, 사회적 지지가 낮을수록 소진이 높다는 것이다(서정원 등, 2019).

장문정(2015)은 응급실 간호사를 대상으로 한 연구에서 응급실에서 근무하는 간호사의 폭력경험과 소진의 관계를 확인한 결과 폭력경험이 많은 수록 소진이 높은 것을 보고하였다.

윤유경(2019)은 정신병동 간호사를 대상으로 폭력경험이 많을수록 소진의 정도가 높음을 확인하였으며, 폭력경험을 줄여야 소진을 낮출 수 있다고 보고하였다.

김수진(2018)은 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 클라이언트 폭력이 소진에 미치는 영향에 대해 확인한 결과 폭력경험이 있는 집단이 폭력경험이 없는 집단에 비해 소진이 높은 것을 확인하였으며, 폭력경험이 소진에 영향을 미친다고 보고하였다.

장문정(2015), 윤유경(2019), 김수진(2018) 등의 선행연구를 통해 클라이언트 폭력경험이 많을수록 소진의 정도가 높아지는 것을 알수 있었다.

나. 이직의도와 소진

소진은 일시적인 것이 아니라 장시간에 걸쳐 발생하며, 소진은 우울, 불안, 두려움, 불면증 등의 문제를 일으키며, 일에 집중하지 못하여 업무저하· 동료들과의 관계의 질 저하, 클라이언트를 비인격적으로 대하여 서비스 질의 저하 등 부정적인 문제들을 발생시킨다. 이런 부정적인 문제들이 발생하면서 이직에 대한 생각을 가지게 될 것이라고 판단된다.

선행연구들을 살펴보면, 사회복지시설과 정신건강증진센터에서 근무하고 있는 정신보건전문요원의 직무역량, 직무스트레스, 우울, 자기초월감, 소진과 이직의도와의 상관

관계를 확인하여 소진이 이직에 영향을 미친다는 결과를 보고하였다(황은미, 2015).

박지혜(2016)은 사회복지사를 대상으로 직무스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 소진이 이직의도에 영향을 준다는 결과를 확인하였으며, 클라이언트 비인간화, 개인의 성취적저하, 정서적탈진 등을 이직의도의 원인으로 보고하였다.

장석자(2017)는 요양보호사를 대상으로 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구 결과 요양보호사의 소진이 높아질수록 이직의도와 유의미한 관계가 있다는 것을 보고하였다.

황은미(2015), 박지혜(2016), 장석자(2017) 등의 선행연구를 통해 소진이 높아질수록 이직의도가 높아지는 것을 확인하였다.

3. 회복탄력성의 조절효과

회복탄력성이란 변인이 문제를 이겨낸 성격을 띠고 있다는 점에 주목해 보면, 직무환경 등으로 인해 야기된 직무스트레스를 각 개인의 회복탄력성 수준에 따라 다른 정도로 반응한다는 것을 알 수 있다(정소연, 2015). 직무스트레스는 소진의 중요한 요인이며, 소진은 스트레스 상황에서 이를 대처할 방법이 없는 상태의 부정적인 결과이다(박수경, 2017).

회복탄력성이 높은 사람은 자신의 실수에 민감하게 반응하여 그에 따른 주의 통제와 감정조절을 효과적으로 수행하였으며, 회복탄력성이 높으면 심리적 소진이 낮고, 회복탄력성이 낮으면 심리적 소진이 높았다. 또한 회복탄력성이 낮은 사람은 작은 실수에도 우울해 하고 스트레스를 더 크게 받았다(정소연, 2015)

이찬미(2018)는 호텔산업에 종사원들이 직무수행 중 조직과 고객에게 받은 직무스트레스가 종사원의 심리적 안녕감과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향 및 회복탄력성의 조절효과를 검증하고자 한 연구에서 회복탄력성이 낮은 집단이 높은 집단 보다 직무스트레스와 심리적안녕감의 부정적관계가 더 강하다는 결과를 확인하였으며, 회복탄력성의 조절효과를 검증하였다.

왕철주(2017)은 호텔조리종사원을 대상으로 보상과 직무태도와의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하고자 한 연구에서 회복탄력성의 구성요소인 자기조절능력이 특권적보상, 직무적보상이 조직몰입에 미치는 영향을 조절한다는 것을 확인하였다.

배건(2017)은 군 상급자의 조절동일시가 비인격적 감독과 조직유효성의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하고자 한 연구에서 비인격적 감독과 이직의도와의 관계에서 조절효과를 검증하였다.

이찬미(2018), 왕철주(2017), 배건(2017)등의 선행연구를 통해 회복탄력성의 조절효과를 확인하였다.

4. 상사와 관계(LMX)의 조절효과

이범재 등(2015)은 리더와 종사원의 교환관계와 이직의도 간의 관계를 연구한 결과 정서적 친밀감은 정(+)의 영향을 미치며, 전문성 존중 요인은 부(-)의 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

상사-비서교환관계(LMX)가 감정노동과 직무스트레스 소진 그리고 이직의도와의 관계를 조정하는지에 대한 연구를 실시한 양혜련(2015)에 따르면 LXM는 감정노동과 소진의 관계를 조절하는 것으로 확인되었다. 또한, LMX가 감정노동, 직무스트레스, 소진, 이직의도와의 관계를 매개하는지 확인해본 결과 감정노동은 LMX에 미치는 영향이 유의미하며, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 또한 통계적으로 유의미하게 확인되었다. 그러나 감정노동을 통제한 상태에서 LMX는 통계적으로 유의미하지 않은 결과를 나타내었다.

다양한 선행연구들에서 감정노동과 소진과의 관계는 유의미한 것으로 확인되어 감정노동은 소진에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 폭력경험은 정서적인 스트레스, 감정노동의 일부분이라고 생각할 수 있으며, 위에서 살펴본 연구결과를 토대로 상사와의 관계(LMX)는 폭력경험과 소진과의 관계를 조절하는 것이라고 유추해볼 수 있다.

상사와 관계(LMX)의 Affect(정서적 친밀감), Loyalty(충성심), Contribution(공헌의욕), Professional respect(전문성에 대한 존경) 구성요소별로 기대하는 조절효과로는 정서적 친밀감은 일과 관련된 공헌이라는 측면에서 정서적 친밀감은 역할이 미비할 수 있으나(이범재 등, 2015), 서로 빈번하게 교류하여 정서적인 지지를 통해 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 감소시킬 수 있을 것이라고 기대된다.

충성심은 구성원이 상사가 본인의 행동에 옹호해줄 것이라는 믿음이라고 할 수 있으며, 정신건강사회복지사가 클라이언트 폭력경험을 하였을 때, 본인의 편이 되어 줄 것이라는 믿음이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이라고 기대된다.

공헌의욕은 정신건강사회복지사가 본인 팀, 상사를 위하여 성과를 높이기 위한 의욕이 높을수록 클라이언트 폭력경험을 하였을 때 이직을 생각하기보다 대처·극복하기 위한 노력을 할 것이라고 기대된다.

전문성 존경은 정신건강사회복지사가 본인의 상사의 업무역량, 전문성에 대해 평가하는 것이라고 할 수 있으며, 본인의 상사가 전문성이 높다고 생각하여 존경하게 되는 경우 클라이언트 폭력경험에 대해 상사가 전문적으로 대처해 줄 것이라고 기대하여 이직의도에 대한 생각이 낮아질 것이라고 기대된다.

제 3 장 연구설계

제 1 절 가설 및 연구모형

1. 연구모형의 정립

본 연구에서는 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향이 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성에 따라 차이가 있는가, 폭력경험과 이직의도에 소진이 매개 효과가 있는가를 분석해 봄으로써, 시사점을 도출해 내는데 연구목적을 두었다. 이러한 연구를 위하여 아래와 같이 변수들을 선정하였다.

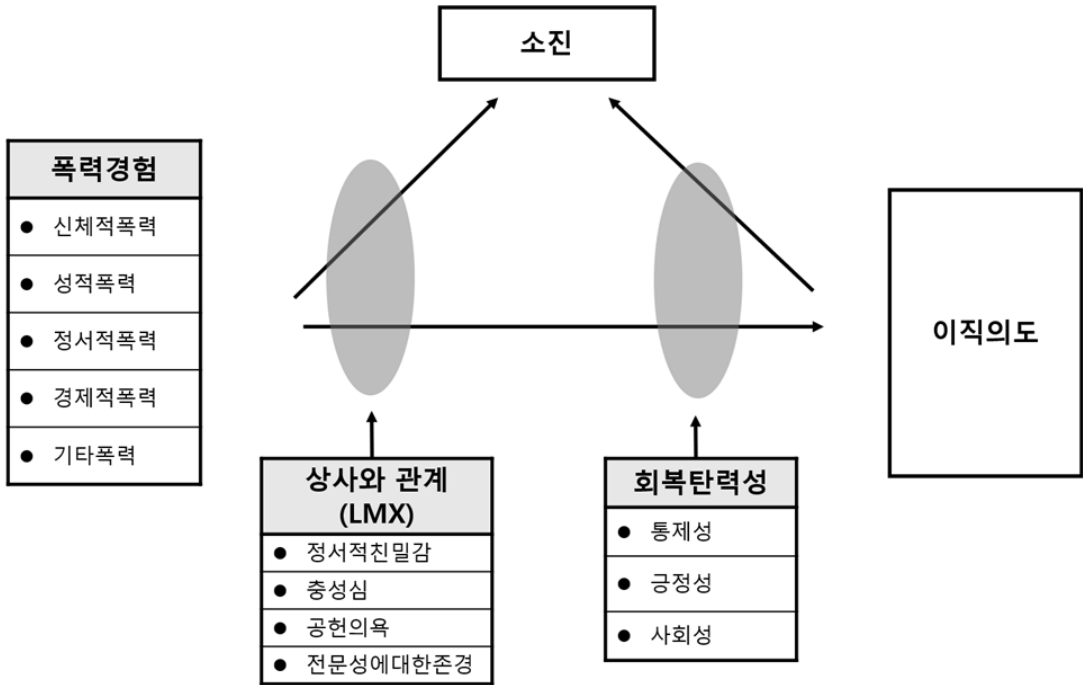
독립변수로는 정신건강사회복지사의 폭력경험을 선정하였다. 직무수행 중 폭력경험은 본인의 전문성에 대한 회의감, 폭력경험 후 클라이언트와 대면 등 단순한 행위, 경험으로만 끝나는 것이 아니라 폭력경험 후 지속해서 스트레스를 경험하게 되어 이직의도에 영향을 미칠 것으로 판단되었기 때문이다. 또한, 폭력경험을 구체화하고자 신체적 폭력, 성적폭력, 정서적폭력, 경제적폭력, 기타폭력으로 분류하여 연구하였다.

종속변수로는 이직의도를 선정하였다. 이는 폭력경험이 본인의 업무에 대한 부적응이나 회의감을 느끼게 하며, 클라이언트에 의한 폭력경험으로 인하여 다른 직종으로의 이직이나 타 기관으로의 이직을 결심하게 되는 요인이 될 수 있기 때문이다.

매개변수로는 소진을 선정하였다. 이는 폭력경험이 업무상 소진을 증가시켜 이직의도를 높이는 매개효과를 나타낼 것이라고 여겨졌기 때문이다.

조절변수로는 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성을 선정하였는데, 이것은 폭력경험을 하더라도 상사와 관계(LMX)와 개인 회복탄력성의 차이에 따라 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이라고 여겨졌기 때문이다. 조절변수에서 상사와 관계의 하위요인으로는 정서적 친밀감, 충성심, 공헌의욕, 전문성에 대한 존경을 선정하였고, 회복탄력성의 하위요인으로는 통제성, 긍정성, 사회성을 선정하였다. 이는 동일하게 폭력경험을 하게 되더라도 상사와 관계(LMX), 회복탄력성 등 개인적요인, 사회적요인에 따라서 이직의도가 다르게 측정될 수 있다고 판단하였기 때문이다.

이와 같이 선정된 변수간의 관계를 종합하여 본 연구에서는 <그림3-1>과 같은 모형을 정립하였다.



<그림 3-2> 연구모형

2. 가설의 설정

본 연구에서는 폭력경험의 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성의 조절효과를 중심으로 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과를 알아보기 위하여 연구모형에 따라 연구가설을 설정하였다. 이에 따른 가설은 다음과 같다.

가설 1. 정신건강사회복지사의 폭력경험은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 소진은 정신건강사회복지사의 폭력 경험과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

가설 3. 정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.

가설 4. 정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 소진의 관계를 조절할 것이다.

가설 5. 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.

가설 6. 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 소진과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.

제 2 절 변수 및 설문 문항

1. 변수의 조작적 정의

본 연구의 측정도구는 폭력경험 척도(신체적폭력, 성적폭력, 정서적폭력, 경제적폭력, 기타폭력), 상사와 관계(LMX) 척도(정서적친밀감, 충성심, 공헌의욕, 전문성에 대한 존경), 회복탄력성 척도(통제성, 긍정성, 사회성), 소진 척도(정서적고갈, 비인격화, 성취감저하), 이직의도 척도, 직무만족도 척도에 관한 질문으로 구성되어있으며, 구체적인 내용은 다음과 같다.

가. 폭력경험

노인의료복지시설종사자의 클라이언트 폭력을 측정하기 위하여 이은주(2015)가 서울복지재단(2005), 김미영(2010)의 조사 도구를 바탕으로 개발한 척도 26문항 중 18문항을 선정하여 사용하였다. 5점 Likert 척도를 사용하였으며, ‘전혀없다’에서 ‘매우자주있다’로 응답된다. 폭력경험은 총 18문항으로 구성되었다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .919$ 으로 나타났다.

나. 상사와 관계(LMX)

상사와 관계(LMX)에 대한 설문은 강격석·송란호(2012)가 학교장의 감성적 리더쉽·LMX·TMX·CMX 및 학교조직효과성 간의 관계를 측정하기 위해 Dienesch와

Liden(1986), Liden과 Maslyn(1998), 유경량(2007), 황구현(2010)의 연구를 토대로 개발한 척도를 수정하여 사용하였다. 5점 Likert 척도를 사용하였으며, ‘전혀그렇지않다’에서 ‘매우그렇다’로 응답된다. 상사와 관계(LMX)는 총 12문항으로 구성되었다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .941$ 으로 나타났다.

다. 회복탄력성

회복탄력성에 대한 측정은 신우열(2009) 등이 청소년의 회복탄력성을 측정하기 위해 개발한 척도를 사용하였다. 5점 Likert 척도를 사용하였으며, ‘전혀그렇지않다’에서 ‘매우그렇다’로 응답된다. 회복탄력성은 통제력 9문항, 긍정성 9문항, 사회성 9문항 등 3개의 하위요소로 총 27문항으로 구성되었다. 본 연구에서의 통제력 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .867$, 긍정성 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .873$, 사회성 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .846$ 으로 나타났다.

라. 소진

직무소진에 대한 측정은 양대현(2019)이 대기업사무직근로자의 직무소진을 측정하기 위하여 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 측정 도구를 사용하였다. 정서적고갈 9문항, 비인격화 5문항, 성취감저하 8문항으로 총 22문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도를 사용하였으며, ‘전혀그렇지않다’에서 ‘매우그렇다’로 응답된다. 양대현(2019)의 연구에서 사용된 직무소진 측정도구의 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .951$ 이고, 하위요소별 신뢰도는 정서적고갈 Cronbach’s $\alpha = .909$, 비인격화 Cronbach’s $\alpha = .873$, 성취감저하 Cronbach’s $\alpha = .873$ 로 신뢰도를 확보하였다.

본 조사에서 신뢰도를 살펴보면, 정서적고갈 Cronbach’s $\alpha = .879$, 비인격화 Cronbach’s $\alpha = .788$, 성취감저하 Cronbach’s $\alpha = .835$ 로 나타났다.

마. 이직의도

이직의도에 대한 측정은 임영이(2018)가 간호사의 이직의도를 측정하기 위해 개발한

척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정한 후 5점 Likert 척도를 사용하였으며, ‘전혀아니다’에서 ‘매우그렇다’로 응답된다. 본 연구에서 이직의도 4문항에 대한 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .869$ 로 나타났다.

바. 직무만족도

직무만족도는 장은석(2018)이 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위하여, Kalleberg(1977), 김영애(2015)의 직무만족을 측정하기 위한 척도를 수정보완한 것을 사용하였다. 각 척도의 문항은 5점 리커트식 척도(Likert scale)를 사용하여 1점부터 5점까지 점수 ‘전혀아니다’에서 ‘매우그렇다’ 중 하나를 선택하도록 하였다. 직무만족도 7문항에 대하여 본 연구의 신뢰도 Cronbach’s $\alpha = .899$ 로 나타났다.

2. 설문지의 구성 및 측정

본 연구의 설문은 폭력경험 18문항, 상사와 관계(LMX) 12문항, 회복탄력성 27문항, 소진 22문항, 이직의도 4문항, 인구통계학적 요인 8문항으로 구성되어있다. 자세한 사항은 아래와 같다.

<표 3-1> 설문지 구성내용

구분	변수	측정지표	설문 항목	척도
독립 변수	폭력경험	신체적폭력	A-1,2,3,4,5	5점 Likert
		성적폭력	A-6,7,8	
		정서적폭력	A-9,10,11	
		경제적폭력	A-12,13,14	
		기타폭력	A-15,16,17,18	
종속 변수	이직의도	이직의도	E-1,2,3,4	5점 Likert

매개 변수	소진	정서적고갈	D-1,2,3,4,5,6,7,8,9	5점 Likert
		비인격화	D-10,11,12,13,14	
		성취감저하	D-15,16,17,18,19,20,21,22	
조절 변수	상사와 관계 (LMX)	정서적친밀감	B-1,2,3	5점 Likert
		충성심	B-4,5,6	
		공헌의욕	B-7,8,9	
		전문성에 대한 존경	B-10,11,12	
	회복탄력성	통제성	C-1,2,3,4,5,6,7,8,9	5점 Likert
		긍정성	C-10,11,12,13,14,15,16,17, 18	
사회성		C-19,20,21,22,23,24,25,26, 27		
인구 통계학적 요인	성별 연령 학력 결혼여부 경력 직위 급여 기관유형	F-1 F-2 F-3 F-4 F-5 F-6 F-7 F-8	5점 Likert	

제 4 장 분석결과

제1절 표본의 특성

본 연구에 참여한 233명(100.0%)의 인구통계학적 특성을 분석하면 <표4-1>과 같다. 먼저 성별은 남자가 70명(30%), 여자는 163명(70%)으로 연령은 20대는 85명(36.5%), 30대는 102명(43.8%), 40대는 37명(15.9%), 50대는 9명(3.9%)로 나타났다. 학력수준을 보면 전문대졸업 9명(3.9%), 대학교졸업 158명(67.8%), 석사 63명(27.0%), 박사 2명(0.9%), 기타 1명(0.4%)로 대학교 졸업의 비율이 가장 높았다. 미혼 148명(63.5%), 기혼 83명(35.6%), 사별 2명(0.9%)으로 미혼에 많이 분포되어 있다. 연봉은 2500-3000만원미만 72명(30.9%), 3000-3500만원미만 55명(23.6%), 2000-2500만원미만 54명(23.2%), 4000만원이상 31명(13.3%) 3500-4000만원미만 21명(9.0%)순으로 나타났다.

<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남자	70	30.0
	여자	163	70.0
연령	20대	85	36.5
	30대	102	43.8
	40대	37	15.9
	50대	9	3.9
	전문대졸업	9	3.9
학력	대학교졸업	158	67.8
	석사	63	27.0
	박사	2	.9
	기타	1	.4
	결혼상태	기혼	83

미혼 사별		148	63.5
연봉	2000-2500만원미만	2	.9
	2500-3000만원미만	54	23.2
	3000-3500만원미만	72	30.9
	3500-4000만원미만	55	23.6
	4000만원이상	21	9.0
	전체	31	13.3
전체		233	100.0

본 연구에 참여한 233명(100.0%)의 업무경험적 특성을 분석하면 <표4-2>과 같다. 경력은 5년미만 136명(58.4%), 5-10년미만 63명(27.0%), 10-15년미만 20명(8.6%), 15-20년미만 12명(5.2), 20년이상 2명(0.9%) 순으로 나타나 5년 미만이 가장 많았다. 이는 정신건강사회복지사의 이직율이 높다는 것을 알수 있다. 직위는 팀원 168명(72.1%), 과장/팀장/실장 28명(12.0%), 주임/책임 18명(7.7%), 상임팀장/사무국장 11명(4.7), 기관장(센터장) 7명(3.0), 기타 1명(0.4%)순으로 팀원이 가장 많았다. 기관유형으로는 정신건강복지센터 105명(45.1%), 정신재활시설 44명(18.9%), 정신건강의학과 병원 42명(18.0%), 정신요양시설 17명(7.3%), 중독관리통합지원센터 17명(7.3%), 기타 7명(3.0%)로 정신건강복지센터가 가장 많았다. 이는 정신건강복지센터의 정신건강전문요원 정원수가 많아서 이와같은 결과가 나타난 것으로 판단된다.

<표4-2> 표본의 업무경험적 특성

구분		빈도	퍼센트
경력	5년미만	136	58.4
	5-10년미만	63	27.0
	10-15년미만	20	8.6
	15-20년미만	12	5.2
	20년이상	2	.9
	직위	기관장(센터장) 외	7
상임팀장/사무국장		11	4.7

	과장/팀장/실장	28	12.0
	주임/책임	18	7.7
	팀원	168	72.1
	기타	1	.4
	정신건강의학과 병의원	42	18.0
기관유형	정신건강복지센터	105	45.1
	중독관리통합지원센터	17	7.3
	정신재활시설	44	18.9
	정신요양시설	17	7.3
	기타	7	3.0
	전체	233	100.0

제 2 절 측정도구의 검증

1. 신뢰도

신뢰도는 측정하고자 하는 개념을 반복적으로 측정하였을 때 동일한 측정 값이 나오는지 확인하는 것으로 결과의 일관성 정도를 나타낸다.

본 연구에서는 주요 변수를 측정한 설문 문항에 대한 신뢰도를 측정하기 위하여 Cronbach의 알파 계수에 의한 측정방법을 활용하였다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach의 알파 계수는 값이 높을수록 신뢰도가 높다. 일반적으로 Cronbach의 알파 계수는 값이 0.6이상이면 측정문항들이 신뢰할 만하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 폭력경험, 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 하위요인인 통제성·긍정성·사회성, 소진의 하위요인인 정서적고갈·비인격화·성취감저하, 이직의도, 직무만족도 등 10가지 요인에 관한 신뢰도 분석을 실시하였고 신뢰도 분석결과 Cronbach의 알파의 결과는 <표 4-3>과 같다. 비인격화를 제외한 폭력경험, 상사와 관계(LMX), 통제성, 긍정성, 사회성, 정서적고갈, 성취감저하, 이직의도, 직무만족도 등 9가지의 변수들이 0.8 이상의 높은 크론바하 알파값을 보이고 있으므로 설문 문항의 신뢰성은 확보되었다. 비인격화의 경우에도 0.788

로서 0.7 이상의 값은 사회과학 분야에서 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 간주할 수 있다.

<표 4-3> 신뢰도 분석결과

	Cronbach의 알파	항목 수
폭력경험	.919	18
LMX	.941	12
통제성	.867	9
긍정성	.873	9
사회성	.846	9
정서적고갈	.879	9
비인격화	.788	5
성취감저하	.835	8
이직의도	.869	4
직무만족	.899	7

2. 타당도

본 연구의 측정 항목에 대해서 탐색적 요인 분석을 실시하였고 각각의 변수들을 구성하는 측정 항목들의 타당성을 검증하였다. 각 변수를 구성하는 항목에 대해서 베리맥스회전(Varimax Rotation)에 의한 주성분분석(Principle Component Analysis) 방법으로 탐색적 요인 분석(Exploratory Factor Analysis)을 하였다.

먼저 상사와 관계(LMX)에 관한 요인 분석에서는 총 4개의 요인이 주성분 분석결과 도출되었다. 그러나 요인 분석 결과 친밀감과 충성심은 같은 요인인 것으로 나타났다. 공헌과 전문성은 각각의 요인으로 분류되었고 개념 타당성이 있는 것으로 나타났다. LMX를 구성하는 4개 요인들은 하나의 개념을 구성하는 4개의 요인으로서 4개 요인으로 정확하게 그룹핑되지 않더라도 가설 검증에서는 각각의 변수별로 전체 항목에 대한

평균값을 사용하고 있어서 요인분석 결과에 따른 항목 조정은 의미가 없는 것으로 판단되었다.

<표 4-4> 상사와 관계(LMX)에 대한 요인분석 결과

	성분			
	친밀감+충성심1	전문성	충성심2	공헌
친밀감_1	.787	.382	.081	.234
친밀감_2	.725	.235	.413	.092
친밀감_3	.586	.501	.462	.159
충성심_1	.818	.319	.217	.168
충성심_2	.798	.360	.230	.134
충성심_3	.539	.312	.640	.067
공헌_1	.137	-.028	.412	.788
공헌_2	.166	.360	-.002	.837
공헌_3	.228	.264	.754	.355
전문성_1	.342	.789	.205	.214
전문성_2	.390	.702	.326	.195
전문성_3	.479	.728	.160	.084

회복탄력성 요인 증에서 먼저 통제성에 대한 요인 분석을 실시한 결과 총 3개의 요인이 주성분 분석결과 도출되었다. 요인 분석 결과 원인분석과 충동통제 항목들은 같은 요인으로 그룹핑되었고 충동통제는 충동통제 3가지 항목만 단일 요인으로 그룹핑되었다. 감정통제는 감정통제 항목 중에서 두 개의 항목만 동일 요인으로 묶이고 있음을 알 수 있다. 그러나 이 경우에도 가설 검증에서는 회복탄력성을 구성하는 모든 항목이 평균값을 사용하고 있으므로 요인 분석에 따른 항목 조정은 의미가 없는 것으로 판단된다.

<표 4-5> 회복탄력성의 통제성에 대한 요인분석 결과

	성분		
	전반적통제성	감정통제	총동통제
원인분석_1	.749	.340	.106
원인분석_2	.530	.540	.102
원인분석_3	.692	.261	-.027
총동통제_1	.734	.229	.185
총동통제_2	.744	.390	-.036
총동통제_3	.038	.060	.988
감정통제_1	.179	.895	.056
감정통제_3	.458	.624	.013
감정통제_2	.871	.123	-.049

회복탄력성 요인 중에서 긍정성에 대한 요인분석을 실시한 결과 총 3개의 요인이 주 성분 분석결과 도출되었다. 요인분석 결과 낙관성과 감사 항목 중의 하나가 같은 요인으로 그룹핑되었고 감사 요인은 두 개의 항목, 만족 요인은 3개 항목 모두 하나의 요인으로 그룹핑되었다. 이 경우에도 가설 검증에서는 회복탄력성을 구성하는 모든 항목이 평균값을 사용하고 있으므로 요인 분석에 따른 항목 조정은 의미가 없는 것으로 판단된다.

<표 4-6> 회복탄력성의 긍정성에 대한 요인분석 결과

	성분		
	낙관성	만족	감사
낙관_1	.826	.170	.034
낙관_2	.816	.141	.192
낙관_3	.688	.186	.201
감사_2	.722	.253	.271
감사_1	.125	.183	.873

감사_3	.263	.098	.849
만족_1	.135	.861	.185
만족_3	.360	.804	.098
만족_2	.676	.545	.158

다음은 회복탄력성 요인 증에서 사회성에 대한 요인분석을 실시한 결과 총 3개의 요인이 주성분 분석결과 도출되었다. 요인분석 결과 공감 항목은 3개 항목 모두 하나의 요인으로 그룹핑되었고, 커뮤니케이션에 대한 3개 항목도 모두 하나의 요인으로 그룹화되었다. 관계에 대한 항목 중에서 2개의 항목만이 한 요인으로 묶이고 있다. 이 경우에도 가설 검증에서는 회복 탄력성을 구성하는 모든 항목이 평균값을 사용하고 있으므로 요인분석에 따른 항목 조정은 의미가 없는 것으로 판단된다.

<표 4-7> 회복탄력성의 사회성에 대한 요인분석 결과

	성분		
	공감	커뮤니케이션	관계
관계_1	.552	.139	.401
관계_2	.050	.051	.909
관계_3	.182	.190	.826
커뮤니케이션_1	.159	.864	.109
커뮤니케이션_2	.307	.780	.036
커뮤니케이션_3	.340	.708	.304
공감_1	.818	.368	.009
공감_2	.862	.285	.003
공감_3	.650	.172	.377

마지막으로 소진 측정 항목들에 대한 요인분석을 실시한 결과 총 3개의 요인으로 분류되었다. 정서고갈의 일부 항목과 비인격화 항목의 모든 항목이 하나의 요인으로 분류되었고, 성취감 저하 항목 중에서는 6개 항목이 하나의 요인으로 그룹핑되었다. 또한

정서고갈 요인으로서 4개 항목이 하나의 요인으로 구분되었다. 그러나 이 경우에도 가설 검증에서는 소진을 구성하는 모든 항목의 평균값을 사용하고 있기 때문에 요인 분석에 따른 항목 조정은 의미가 없는 것으로 판단된다.

<표 4-8> 소진에 대한 요인분석 결과

	성분		
	정서고갈1+비인격화	성취감저하	정서고갈2
정서고갈_1	.580	-.013	.546
정서고갈_2	.422	-.058	.724
정서고갈_3	.273	.106	.771
정서고갈_4	.221	.368	.560
정서고갈_5	.173	.510	.560
정서고갈_6	.518	.488	.190
정서고갈_7	.532	.171	.414
정서고갈_8	.747	.105	.229
정서고갈_9	.494	.283	.418
비인격화_1	.587	.171	.374
비인격화_2	.476	.362	.124
비인격화_3	.605	.273	.345
비인격화_4	.689	.271	.115
비인격화_5	.540	.427	.065
성취감저하_1	.319	.313	.184
성취감저하_3	.480	.404	.317
성취감저하_2	.006	.540	.633
성취감저하_4	.088	.758	.094
성취감저하_5	.312	.640	-.003
성취감저하_6	.364	.436	.393
성취감저하_7	.302	.721	.107
성취감저하_8	.165	.647	.320

제 3 절 기술통계

1. 변수기술통계

다음은 본 연구의 가설 검증에 사용되는 주요 변수들에 대해서 기술적 통계량 분석을 수행하였다. 폭력 경험을 구성하는 요인들 중에서는 정서적 폭력과 경제적 폭력이 가장 높은 요인으로 나타났고 성적 폭력이 가장 낮은 요인으로 나타났다. 상사 관계는 전문성이 가장 높은 요인 것으로 나타났고, 친밀감이 가장 낮은 것으로 나타났다. 회복탄력성은 관계성이 가장 높은 요인이고, 커뮤니케이션 능력이 가장 낮은 것으로 나타났다. 소진은 정서적 고갈이 가장 높은 요인으로 나타났다.

<표 4-9> 주요 변수들에 대한 기술적 통계 분석 결과

변수	요인	N	최소값	최대값	평균	표준편차
폭력경험	신체폭력	233	1.00	4.20	1.9236	.74660
	성적폭력	233	1.00	4.33	1.7053	.73235
	정서적폭력	233	1.00	5.00	2.0587	.97423
	경제적폭력	233	1.00	5.00	2.0587	.97423
	기타폭력	233	1.00	4.00	1.7618	.69800
상사와 관계	친밀감	233	1.00	5.00	2.9256	1.01010
	충성심	233	1.00	5.00	3.0501	1.05857
	공헌의욕	233	1.00	5.00	3.3133	.81213
	전문성	233	1.00	5.00	3.4077	1.02329
회복탄력성	원인분석력	233	2.00	5.00	3.6452	.70915
	감정통제	233	2.00	5.00	3.3763	.70715
	충동통제	233	2.00	5.00	3.4878	.63500
	감사	233	1.33	5.00	4.0472	.70857

	생활만족	233	1.33	5.00	3.4120	.78051
	낙관성	233	1.67	5.00	3.6853	.74609
	관계성	233	2.00	5.00	4.3090	.65936
	커뮤니케이션능력	233	1.67	5.00	3.3548	.82758
	공감능력	233	1.33	5.00	3.5150	.76682
	정서적고갈	233	1.00	5.00	2.8584	.77354
소진	비인격화	233	1.00	5.00	2.6369	.81696
	성취감저하	233	1.00	4.75	2.4710	.65907

2. 특성별차이분석

가. 경력별차이분석

경력에 따른 차이를 분석한 결과 직무 만족에 대해서만 차이가 있는 것으로 나타났다($F=3.908$, $p<.01$). 경력에 따른 폭력경험과 소진의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-10> 경력별 차이분석

구분	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률	
폭력경험	집단-간	2.225	4	.556	1.057	.379
	집단-내	119.988	228	.526		
	전체	122.213	232			
소진	집단-간	2.918	4	.729	1.603	.174
	집단-내	103.719	228	.455		
	전체	106.637	232			

	집단-간	8.183	4	2.046	3.908	.004
직무만족	집단-내	119.345	228	.523		
	전체	127.528	232			

경력에 따른 직무 만족의 차이를 좀 더 구체적으로 분석하기 위하여 각 집단별로 평균을 비교하였다. 경력에 따른 직무 만족의 차이는 주로 15-20년 사이의 경력자의 직무 만족이 가장 높은 것으로 나타났다. 그다음은 5-10년 미만의 경력자가 두 번째로 높은 직무 만족을 보이고 있었다. 이는 경력에 따라서 직무 만족도가 높은 구간의 특징이 대체적으로 5-20년 사이의 경력자들인 것으로 나타났다.

<표 4-11> 경력에 따른 집단간 평균 비교

구 분	N	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		
					하한	상한	
5년미만							
	136	1.9535	.71608	.06140	1.8321	2.0750	
폭력경험	5-10년미만	63	1.9049	.80876	.10189	1.7012	2.1086
	10-15년미만	20	1.7637	.63865	.14281	1.4648	2.0626
	15-20년미만	12	1.5628	.45427	.13114	1.2741	1.8514
	20년이상	2	1.6783	.43605	.30833	-2.2394	5.5961
	전체	233	1.9016	.72580	.04755	1.8079	1.9953
	소진						
	136	2.7041	.64282	.05512	2.5951	2.8132	
	63	2.6243	.73915	.09312	2.4382	2.8105	
	20	2.6936	.73881	.16520	2.3478	3.0394	
	12	2.1987	.57604	.16629	1.8327	2.5647	
	2	2.6815	.20035	.14167	.8814	4.4815	
전체	233	2.6554	.67797	.04442	2.5679	2.7429	

	5년미만	136	3.3088	.78597	.06740	3.1755	3.4421
	5-10년미만	63	3.5011	.55082	.06940	3.3624	3.6399
직무만족	10-15년미만	20	3.3714	.86388	.19317	2.9671	3.7757
	15-20년미만	12	4.1310	.51852	.14968	3.8015	4.4604
	20년이상	2	3.4286	0.00000	0.00000	3.4286	3.4286
	전체	233	3.4096	.74141	.04857	3.3139	3.5053

나. 직위별 차이분석

직위에 따른 차이를 분석하였다. 분석결과 직위에 따른 차이도 직무 만족에서만 유의한 것으로 나타났고($F=2.709$, $p<.05$) 나머지 변수들에 대해서는 직위에 따른 차이가 존재하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-12> 직위별 차이분석

구분	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
폭력경험	집단-간	5	.152	.284	.922
	집단-내	227	.535		
	전체	232			
소진	집단-간	5	.242	.521	.761
	집단-내	227	.464		
	전체	232			
직무만족	집단-간	5	1.436	2.709	.021
	집단-내	227	.530		
	전체	232			

직무만족의 차이를 구체적으로 보여주기 위하여 평균 분석을 실시하였다. 기관장(센터장)의 직무 만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 그다음은 팀장, 사무국장 등의 순으로 나타났다. 이는 직급이 높을수록 직무만족도는 높아지고 반대로 직급이 낮을수록 직무만족도는 저하되는 것으로 나타났다.

<표 4-13> 직위에 따른 집단 간 평균 비교

구분	N	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간의 하한	상한	
<hr/>							
기관장(센터장)	7	1.6657	.40842	.15437	1.2880	2.0434	
외 상임팀장 /사무국장	11	1.7876	.47989	.14469	1.4652	2.1100	
폭력 경험	과장/팀장/실장	28	1.9907	.67646	.12784	1.7284	2.2530
	주임/책임	18	1.9124	.72378	.17060	1.5525	2.2723
	팀원	168	1.9026	.76169	.05877	1.7866	2.0186
	기타	1	1.9500				
전체	233	1.9016	.72580	.04755	1.8079	1.9953	
<hr/>							
기관장(센터장)	7	2.5579	.29519	.11157	2.2849	2.8309	
외 상임팀장 /사무국장	11	2.4616	.63587	.19172	2.0344	2.8888	
소진	과장/팀장/실장	28	2.7232	.76098	.14381	2.4281	3.0183
	주임/책임	18	2.6292	.91673	.21608	2.1733	3.0851
	팀원	168	2.6682	.65176	.05028	2.5689	2.7674
	기타	1	1.9065				

전체	233	2.6554	.67797	.04442	2.5679	2.7429
기관장(센터장) 외	7	3.9592	.45710	.17277	3.5364	4.3819
상임팀장 /사무국장	11	3.7273	.80421	.24248	3.1870	4.2675
직무 만족						
과장/팀장/실장	28	3.4643	.74548	.14088	3.1752	3.7534
주임/책임	18	3.1587	.70138	.16532	2.8099	3.5075
팀원	168	3.3741	.73108	.05640	3.2628	3.4855
기타	1	5.0000				
전체	233	3.4096	.74141	.04857	3.3139	3.5053

다. 기관별 차이 분석

기관 유형에 따른 차이를 살펴보았다. 기관 유형에 따른 차이는 폭력 경험에 대해서만 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($F=2.955, p<.05$). 나머지 변수들에 대해서는 그 차이가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-14> 기관 유형별 차이 분석

구 분	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	7.449	5	1.490	2.955	.013
폭력경험	집단-내	113.947	226	.504	
	전체	121.396	231		
집단-간	2.153	5	.431	.942	.455
소진	집단-내	103.334	226	.457	
	전체	105.486	231		

	집단-간	1.004	5	.201	.359	.876
직무만족	집단-내	126.322	226	.559		
	전체	127.327	231			

기관 유형에 따른 폭력 경험은 먼저 중독관리통합지원센터에 근무하는 복지사의 폭력 경험이 가장 높은 것으로 나타났고 그 다음은 정신재활시설의 요양사들의 폭력 경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 폭력 경험이 가장 낮은 곳은 정신건강복지센터인 것으로 나타났다.

<표 4-15> 기관 유형에 따른 집단 간 평균 비교

구분	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간	
					하한	상한
정신건강의학과 병의원	42	1.9525	.68301	.10539	1.7396	2.1653
정신건강복지센터	105	1.7526	.69306	.06764	1.6185	1.8868
중독관리통합지원 센터	17	2.2178	.85919	.20838	1.7761	2.6596
정신재활시설	44	2.1326	.75551	.11390	1.9029	2.3623
정신요양시설	17	1.9796	.70011	.16980	1.6196	2.3396
기타	7	1.5505	.33355	.12607	1.2420	1.8590
전체	232	1.9055	.72493	.04759	1.8117	1.9993
정신건강의학과 소진 병의원	42	2.5092	.69831	.10775	2.2916	2.7268
정신건강복지센터	105	2.7438	.71783	.07005	2.6049	2.8827

	중독관리통합지원 센터	17	2.6853	.70480	.17094	2.3230	3.0477
	정신재활시설	44	2.5911	.62463	.09417	2.4012	2.7810
	정신요양시설	17	2.6022	.51912	.12590	2.3353	2.8691
	기타	7	2.8216	.34507	.13042	2.5024	3.1407
	전체	232	2.6600	.67576	.04437	2.5726	2.7475
<hr/>							
직무 만족	정신건강의학과 병의원	42	3.4796	.78868	.12170	3.2338	3.7254
	정신건강복지센터	105	3.4354	.69263	.06759	3.3013	3.5694
	중독관리통합지원 센터	17	3.3025	.80319	.19480	2.8896	3.7155
	정신재활시설	44	3.3149	.83104	.12528	3.0623	3.5676
	정신요양시설	17	3.4538	.74955	.18179	3.0684	3.8392
	기타	7	3.2857	.56544	.21372	2.7628	3.8087
	전체	232	3.4076	.74243	.04874	3.3116	3.5037

3. 상관분석

독립변수의 구성요인과 종속변수의 구성요인 간의 상관분석 결과는 아래 <표4-11>과 같다. 분석결과 독립변수와 종속변수 각각의 하위 변인들은 모두 정의 상관관계가 나타나고 있다. 이는 회귀분석을 실시하기 전에 독립변수와 종속변수 간의 상관성이 존재한다는 의미이고 인과관계 모형을 추정하기 위한 회귀분석에서 변수 간의 유의성

이 존재할 가능성이 크다는 사실을 추정할 수 있는 분석결과라고 볼 수 있다.

<표 4-16> 상관분석 결과

	폭력경험	소진	이직의도	상사와 관계	회복탄력성
폭력경험	1				
소진	.177**	1			
이직의도	.188**	.574**	1		
상사와 관계	-.255**	-.278**	-.294**	1	
회복탄력성	-.395**	-.174**	-.042	.521**	1

제 4 절 가설검증

본 연구에서는 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 단순회귀분석이란 하나의 종속변수와 하나의 독립변수 간의 인과관계를 통계적인방법에 의해 확인하는 것이다. 독립변수는 폭력경험, 종속변수는 이직의도로 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석해 보았다. 또한, 폭력경험이 이직의도에 영향을 미칠 때 소진의 매개효과, 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성이 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에 대해 어떤 역할을 하는지 조절효과를 분석하였다.

1. 이직의도에 대한 폭력경험의 영향

본 연구에서 정신건강사회복지사의 폭력경험은 이직의도에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검증결과는 아래<표 4-11>과 같이 나타났다. 검증 결과 폭력 경험은 이

직의도에 정의 영향을 주는 것으로 나타났다($t=2.911, p<.01$). 이는 정신건강사회복지사들의 폭력 경험은 이직의도를 유발하는 요인으로 작용하는 것으로 볼 수 있을 것이다. 그러므로 가설1은 채택되었다.

<표 4-17> 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향 분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	R^2
	B	표준오차	베타			
(상수)	2.700	.194		13.894	.000	.031
이직의도						
폭력 경험	.278	.095	.188	2.911	.004	

2. 소진의 매개효과

독립변수와 종속변수 간의 관계에서 매개변수가 매개효과를 갖는지 확인하기 위한 방법으로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 소진의 매개효과의 분석절차는 3단계이다. 1단계 독립변수 폭력경험과 매개변수 소진 간의 회귀분석, 2단계 매개변수 소진과 종속변수 이직의도 간의 회귀분석, 3단계 독립변수인 폭력경험, 매개변수인 소진, 종속변수인 이직의도 간의 회귀분석 절차이다.

본 연구에서 소진은 정신건강사회복지사의 폭력 경험과 이직의도와의 관계를 매개할 것이라는 가설2의 검증결과는 검증결과는 아래<표 4-12>과 같이 나타났다. 1단계 폭력경험과 이직의도와, 2단계 소진과 이직의도에 대한 회귀 분석에서 폭력경험과 소진은 모두 이직의도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.188, p<.01$; $\beta=.574, p<.001$). 3단계 폭력경험과 소진을 동시에 고려한 회귀분석에서는 맨 아래의 표와 같이 소진이 회귀 모형에 들오면서 폭력 경험은 유의하지 않은 것으로 나타나 소진의 매개 효과는 존재하는 것으로 나타났다. 따라서, 가설2의 “소진은 정신건강사회복지사의 폭력 경험과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다”는 채택되었다.

<표 4-18> 소진의 매개효과 분석

모형	비표준화 B	계수 표준오차	표준화 계수 베타	t	유의확률	R ²
소진	(상수)	2.341	.123		19.022	.000
	폭력 경험	.165	.060	.177	2.729	.007
모형	비표준화 B	계수 표준오차	표준화 계수 베타	t	유의확률	R ²
이직의도	(상수)	.816	.234		3.496	.001
	소진	.908	.085	.574	10.660	.000
						.327
모형	비표준화 B	계수 표준오차	표준화 계수 베타	t	유의확률	R ²
이직의도	(상수)	.631	.259		2.442	.015
	폭력 경험	.132	.081	.089	1.640	.102
	소진	.883	.086	.558	10.240	.000

3. 상사와 관계(LMX)의 조절효과

독립변수와 종속변수 간의 관계에서 조절변수가 조절효과를 갖는지 확인하는 방법으로 위계적 회귀분석을 실시하였다.

가. 폭력경험과 이직의도의 관계에서 상사와 관계(LMX) 조절효과

본 연구에서 정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이라는 가설3의 검증결과는 검증결과는 아래<표 4-13>과 같이 나타났다. 아래의 회귀 분석표에서 폭력경험은 원래 이직의도에 유의하게 정의 영향을 미치는 변수이지만 상사와 관계(LMX)가 회귀모형에 들어오면서 상사와 관계(LMX)는 이직의도에 음의 영향을 주는 것으로 나타나 유의하지만($\beta = -.263, p < .001$) 폭력경험의 영향력은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 폭력경험과 상사와 관계(LMX)의 상호작용항을 같이 고려한 맨 마지막의 회귀분석에서는 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향은 (-)가 되면서 무의미해졌고 오히려 상호작용항이 (+)로서 유의한 것으로 나타나 ($\beta = .999, p < .001$) 결국 상사와 관계(LMX)는 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 조절한다는 것이 확인되었다. 따라서 가설3의 “정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다”는 채택되었다.

<표 4-19> 폭력경험과 이직의도의 관계에서 LMX 조절효과 분석

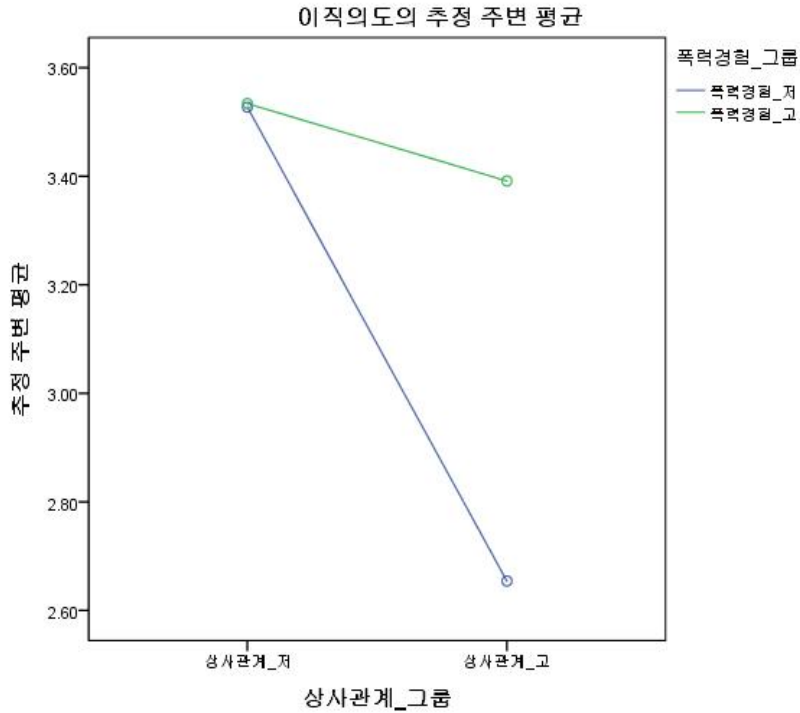
모형	비표준화		표준화		t	유의확률	R ²
	B	계수	계수	베타			
		표준오차					
(상수)	2.700	.194			13.894	.000	
이직의도	폭력		.095	.188			.031
	경험	.278			2.911	.004	

모형	표준화			t	유의 확률	R ²	
	비표준화	계수	계수				
	B	표준오차	베타				
(상수)	3.927	.356		11.044	.000		
이직의도	폭력 경험	.179	.096	.121	1.869	.063	.092
	LMX	-.327	.080	-.263	-4.067	.000	

모형	표준화			t	유의 확률	R ²	
	비표준화	계수	계수				
	B	표준오차	베타				
(상수)	6.444	.683		9.429	.000		
이직의도	폭력 경험	-1.136	.322	-.768	-3.525	.001	.155
	LMX	-1.156	.210	-.930	-5.517	.000	
	폭력경 험_	.445	.104	.999	4.258	.000	
	LMX						

아래의 그림은 폭력경험과 이직의도의 관계에서 상사와 관계(LXM)의 조절 효과를 그래프로 도식화한 것이다. 아래의 그림에서 전반적으로 폭력 경험에 높은 집단이 낮은 집단보다 이직의도가 높은 것을 알 수 있다. 또한 상사와 관계(LXM)가 낮은 집단에서는 폭력경험에 의한 이직의도의 차이가 거의 없지만 상사와 관계

(LXM)가 높은 집단에서는 폭력 경험이 낮은 집단의 이직의도의 매우 큰 폭으로 감소하는 것을 볼 수 있다. 따라서 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향은 상사와 관계(LXM)에 따라서 조절된다고 볼 수 있을 것이다.



<그림 4-1> 폭력경험과 이직의도에 대한 LMX 조절효과

나. 폭력경험과 소진의 관계에서 상사와 관계(LMX) 조절효과

본 연구에서 정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 소진의 관계를 조절할 것이라는 가설4의 검정결과는 검정결과는 아래<표 4-14>과 같이 나타났다. 아래의 회귀 분석표에서 폭력경험은 소진에 유의하게 정의 영향을 미치는 변수로 나타났다. 그러나 상사와 관계(LMX)가 회귀모형에 들어오면서 상사와 관계(LMX)는 소진에 음의 영향을 주는 것으로 나타나 유의하지만 폭력경험의 영향력은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 폭력경험과 상사와 관계(LMX)의 상호작용항을 같이 고려한 맨 마지막의 회귀분석에서는 폭력경험이 소진에 미치는 영향은 (-)가 되면서 무의미해졌고 오히려 상호작용항이 (+)로서 매우 유의한 것으로 나타나($\beta=1.030, p<.001$) 결국 상사

와 관계(LMX)는 폭력경험이 소진에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 따라서 가설4의 “정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 소진의 관계를 조절할 것이다”는 채택되었다.

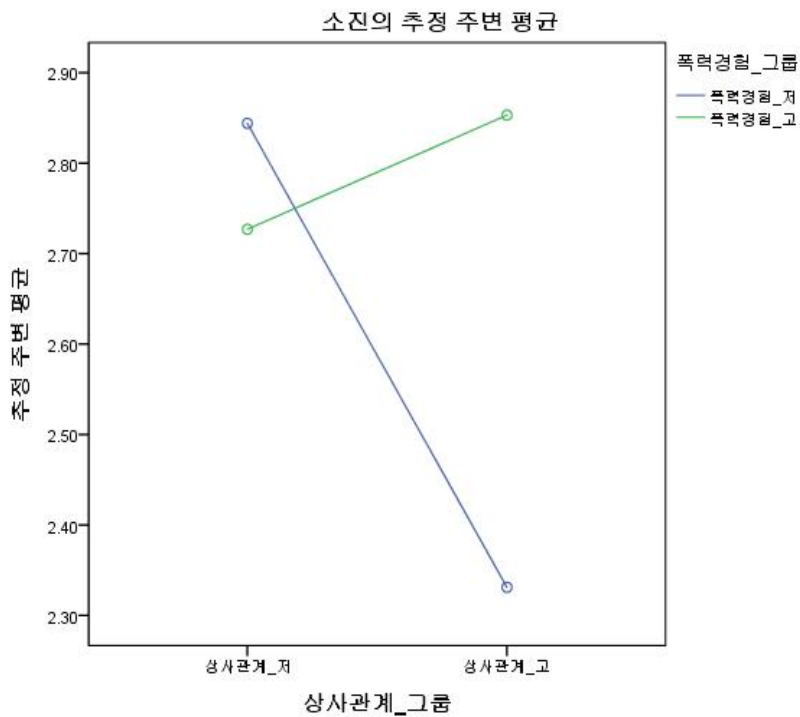
<표 4-20> 폭력경험과 소진의 관계에서 LMX 조절효과 분석

모형		비표준화 계수	표준화 계수	t	유의확률	R ²
		B	표준오차	계수		
				베타		
(상수)		2.341	.123	19.022	.000	
소진	폭력	.165	.060	.177	2.729	.027
	경험				.007	

모형		비표준화 계수	표준화 계수	t	유의확률	R ²
		B	표준오차	계수		
				베타		
(상수)		3.075	.226	13.595	.000	
소진	폭력	.106	.061	.113	1.739	.083
	경험					.081
	LMX	-.195	.051	-.249	-3.820	.000

모형		비표준화 계수	표준화 계수	t	유의확률	R ²
		B	표준오차	계수		
				베타		
(상수)		4.714	.434	10.868	.000	
소진	폭력경험	-.750	.204	-.803	-3.670	.000
	LMX	-.735	.133	-.935	-5.529	.000
	폭력경험	.290	.066	1.030	4.370	.000
	_LMX					.148

아래의 그림은 폭력경험과 소진의 관계에서 상사와 관계(LMX)의 조절 효과를 그래프로 도식화한 것이다. 아래의 그림에서 전반적으로 폭력 경험이 높은 집단이 낮은 집단보다 소진 수준이 높은 것을 알 수 있다. 상사와 관계(LMX)가 낮은 집단에서는 폭력 경험에 의한 소진의 차이가 크지 않지만, 상사와 관계(LMX)가 높은 집단에서는 폭력 경험이 낮은 집단의 소진이 매우 큰 폭으로 감소하는 것을 볼 수 있다. 따라서 폭력 경험이 소진에 미치는 영향은 상사와 관계(LMX)에 따라서 조절된다고 볼 수 있을 것이다.



<그림 4-2> 폭력경험과 소진에 대한 LMX 조절효과

4. 회복탄력성의 조절효과

독립변수와 종속변수 간의 관계에서 조절변수가 조절효과를 갖는지 확인하기 위한 방법으로 위계적 회귀분석을 실시하였다.

가. 폭력경험과 이직의도와 의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

본 연구에서 정신건강사회복지사의 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이라는 가설5의 검증결과는 검증결과는 아래<표 4-15>과 같이 나타났다. 아래의 회귀 분석표에서 폭력경험은 이직의도에 유의하게 정의 영향을 미치는 변수이고 회복탄력성이 회귀모형에 들어와도 폭력경험의 정의 영향력은 계속 유지되고 있는 것으로 나타났다. 그러나 회복탄력성은 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 또한 폭력경험과 회복탄력성의 상호작용항을 같이 고려한 맨 마지막의 회귀분석에서는 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향은 (-)가 되면서($\beta = -1.429, p < .001$) 무의미해졌고 오히려 상호작용항이 (+)로서 유의한 것으로 나타나($\beta = 1.529, p < .001$) 결국 회복탄력성은 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 따라서 가설5의 “정신건강사회복지사의 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다”는 채택되었다.

<표 4-21> 폭력경험과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 조절효과 분석
표준화

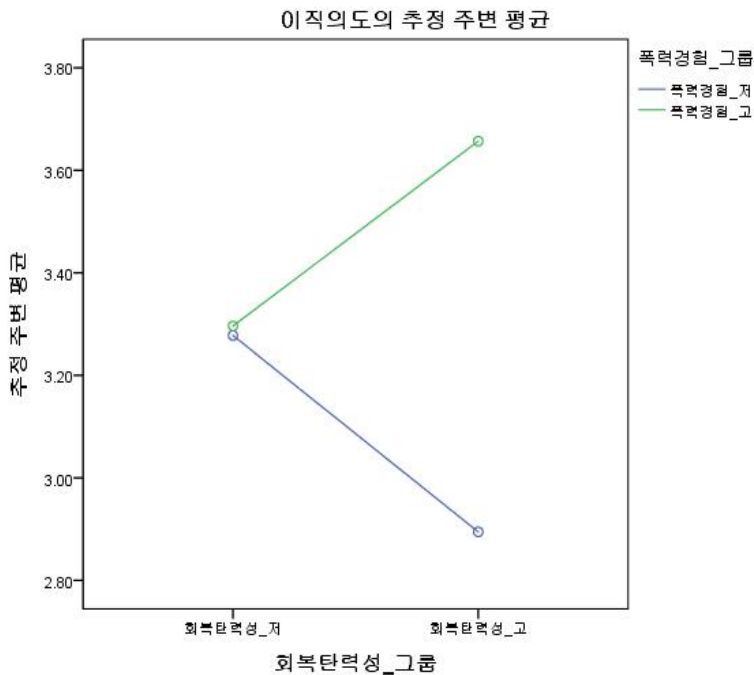
모형		비표준화 계수	계수	t	유의확률	R^2
		B	표준오차	베타		
이직의도	(상수)	2.700	.194	13.894	.000	.033
	폭력경험	.278	.095	2.911	.004	

모형		비표준화 계수	계수	t	유의확률	R^2
		B	표준오차	베타		
이직의도	(상수)	2.394	.598	4.004	.000	.028
	폭력경험	.300	.104	2.884	.004	
	회복탄력성	.072	.134	.541	.589	

표준화

모형		비표준화 계수		계수	t	유의확률	R ²
		B	표준오차				
	(상수)	7.868	1.417		5.552	.000	
이직	폭력경험	-2.111	.579	-1.429	-3.646	.000	.095
의도	회복탄력성	-1.419	.375	-.748	-3.779	.000	
	폭력경험_		.159	1.529	4.229	.000	
	회복탄력성	.672					

아래의 그림은 폭력경험과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 조절 효과를 그래프로 도식화한 것이다. 아래의 그림에서 전반적으로 폭력 경험이 높은 집단이 낮은 집단보다 이직의도가 높은 것을 알 수 있다. 또한, 회복탄력성이 낮은 집단에서는 폭력 경험에 의한 이직의도의 차이가 거의 없지만 회복탄력성이 높은 집단에서는 폭력 경험이 낮은 집단의 이직의도의 매우 큰 폭으로 감소하고 폭력 경험이 높은 집단에서는 오히려 이직의도가 증가하는 것을 볼 수 있다. 따라서 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향은 회복탄력성에 따라서 조절된다고 볼 수 있을 것이다.



<그림 4-3> 폭력경험과 이직의도에 대한 회복탄력성 조절효과

나. 소진과 이직의도와 의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

본 연구에서 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 소진과 이직의도의 관계를 조절할 것이라는 가설6의 검증결과는 아래<표 4-16>와 같이 나타났다. 아래의 회귀 분석표에서 소진은 원래 이직의도에 유의하게 정의 영향을 미치는 변수이고 회복탄력성이 회귀 모형에 들어와도 소진은 이직의도에 강력한 정의 영향을 주는 것으로 나타나($\beta=.585$, $p<.001$) 계속 유의한 것으로 나타났다. 그러나 회복탄력성의 영향력은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한, 소진과 회복탄력성의 상호작용항을 같이 고려한 맨 마지막의 회귀분석에서는 소진이 이직의도에 미치는 영향력이 사라지면서 오히려 상호작용항의 영향력도 없는 것으로 나타나 회복탄력성의 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설6의 “정신건강사회복지사의 회복탄력성은 소진과 이직의도의 관계를 조절할 것이다”는 기각되었다.

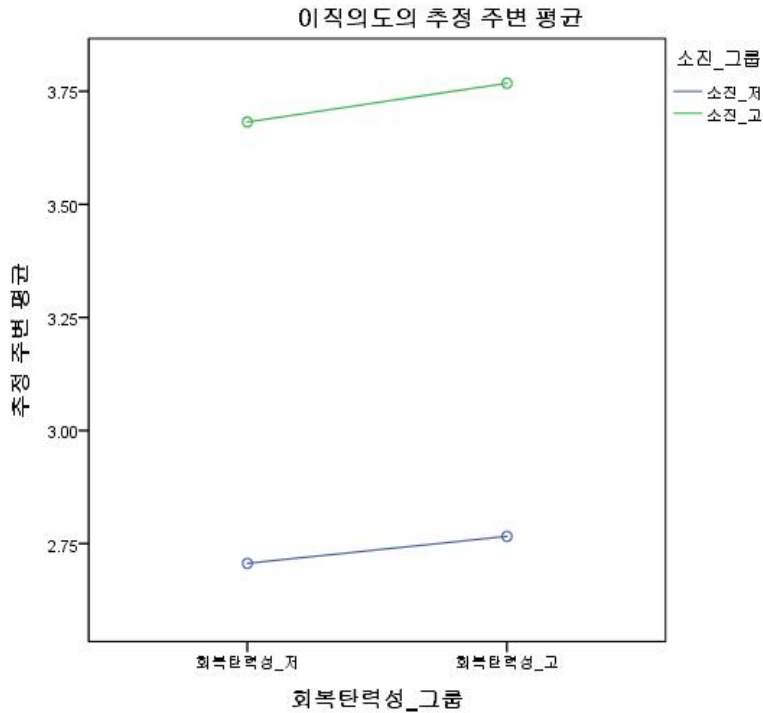
<표 4-22> 소진과 이직의도와 의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

모형	비표준화 계수 B	표준오차	표준화 계수 베타	t	유의확률	R^2
이직의도 (상수)	.816	.234		3.496	.001	.327
소진	.908	.085	.574	10.660	.000	

모형	비표준화 계수 B	표준오차	표준화 계수 베타	t	유의확률	R^2
(상수)	.362	.479		.755	.451	.327
이직의도 소진	.925	.087	.585	10.691	.000	
회복탄력성	.113	.104	.059	1.087	.278	

모형	비표준화 B	계수 표준오차	표준화 계수	t	유의 확률	R ²
(상수)	2.051 .232	1.249		1.642	.102	
이직 의도	소진	.481	.147	.482	.630	
	회복탄력성	-.366 .343	-.193	-1.067	.287	.331
	소진_회복 탄력성	.197 .135	.473	1.464	.145	

아래의 그림은 소진과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 조절 효과를 그래프로 도식화한 것이다. 아래의 그림에서 전반적으로 소진이 높은 집단이 낮은 집단보다 이직의도가 높은 것을 알 수 있다. 그러나 회복탄력성이 낮은 집단과 높은 집단 간의 이직의도의 차이가 거의 없는 것으로 나타나 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 회복탄력성은 아무런 조절 효과를 보이지 않는 것을 알 수 있다.



<그림 4-4> 소진과 이직의도에 대한 회복탄력성 조절효과

이와 같이 연구가설에 관한 연구결과를 요약하여 나타내면 <표4-17>과 같다.

<표4-23> 연구가설 검증결과

연구가설	가설내용	결과
가설 1	정신건강사회복지사의 폭력경험은 이직의도에 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	소진은 정신건강사회복지사의 폭력 경험과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.	채택
가설 3	정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.	채택
가설 4	정신건강사회복지사의 상사와 관계(LMX)는 폭력경험과 소진의 관계를 조절할 것이다.	채택
가설 5	정신건강사회복지사의 회복탄력성은 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.	채택
가설 6	정신건강사회복지사의 회복탄력성은 소진과 이직의도의 관계를 조절할 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제1절 연구결과 요약

지난 2019년 동안 주요한 정신문제 13가지에 대한 정신건강문제를 경험한 사람은 62.2%로 전년 대비 2.3%p 상승하였으며, 이처럼 최근 정신건강문제를 경험한 사람이 증가하면서 정신건강서비스에 대한 욕구도 높아지고 있다. 정부는 정신건강사업의 방향을 정신질환이 있는 개인에서 전 국민으로, 시설중심에서 지역사회중심으로 전환하여 정신건강서비스를 제공하고 있다.

전 국민을 대상으로 질 높은 정신건강서비스를 제공하기 위해서는 정신건강전문의 외에도 정신건강전문요원의 역할이 매우 중요하다. 그러나 정신건강전문요원의 직역별 연간배출 인원은 모든 지역에서 감소추세이다. 또한, 우리나라 정신건강분야 인력 수는 OECD 가입국가별 인력의 평균수치의 3/1도 되지 않는 최하위 수준이다. 정신건강사업의 목표달성을 위한 서비스를 진행하기 위해서는 정신건강전문요원의 인력관리가 필수적이라고 할 수 있다.

클라이언트 폭력경험은 직장 내에서 예기치 못한 순간에 발생하는 것으로 스스로 통제할 수 없는 폭력경험은 장·단기적으로 PTSD를 유발하여 스트레스, 사회적 위축, 업무수행의 어려움, 직업에 대한 회의감 등 부정적인 영향을 준다. 이러한 부정적인 영향으로 정신건강사회복지사들이 타기관 또는 타직종으로 이직의도를 가지게 된다. 정신건강사회복지사를 대상으로 폭력경험을 조사한 대부분의 선행연구에서 60~70% 이상이 클라이언트 폭력을 경험한 것으로 나타났으며, 폭력경험이 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

이처럼 인력관리의 중요성이 강조되면서 이에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있다. 그러나 대부분의 선행연구는 대상이 사회복지사인 경우가 많고, 정신건강사회복지사를 대상으로 하는 연구들이 있더라도 이직의도에 미치는 요인 연구에 초점이 맞춰져 있다. 정신건강전문요원의 이직률이 타 직종에 비해 높게 나타나는 것, 다른 나라에 비교해 정신건강분야 인력이 부족하다는 것을 고려해볼 때, 정신건강사회복지사의 이직의도에 관한 연구가 절실히 필요하다. 또한, 이직의도에 영향을 미치는 연구뿐만 아니라, 어떠한 요인들이 보호요인으로 작용하는지 연구함으로써 이직을 예방하는데 밑거

름이 될 것으로 생각된다.

따라서, 본 연구에서는 정신건강사회복지사의 폭력경험과 이직의도의 관계에서 소진의 매개효과, 상사와 관계(LMX)와 회복탄력서의 조절효과에 관하여 분석함으로써 실천적, 정책적 시사점을 도출하도록 하였다. 또한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌조사를 토대로 연구모형을 설정하였으며, 이를 실증적으로 검증하기 위하여 광주광역시, 전라남도, 전라북도를 중심으로 정신건강증진시설에 근무하고 있는 정신건강사회복지사를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 회수한 설문지는 SPSS V23을 사용하여 분석하였고, 신뢰도분석, 타당도검증, 변수기술통계, 특성별차이분석, 상관분석, 가설검증을 위한 회귀분석을 통하여 분석결과를 도출하였고 이를 요약하면 다음과 같다.

1. 특성별차이분석 결과

첫째, 조사에 응답한 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별분포가 남자가 30%, 여자가 70%로 직업상 성별 차이가 크게 나타났다. 평균 연봉이 2500~3000만원 미만이라고 응답한 정신건강사회복지사가 30.9%, 3000~3500만원 미만이라고 응답한 정신건강사회복지사가 23.6%로 응답자 절반이 연봉 2500~3500만원 미만에 분포되어 있다. 사회복지사라는 직업이 여성의 분포가 더 많으며, 1년에 1000시간이라는 수련을 받은 후 취업을 할 수 있는 구조상 남자가 접근하기 어려운 것으로 생각된다.

둘째, 기관 유형별 차이분석 결과 기관 유형에 따른 차이는 폭력 경험에 대해서만 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($F=2.955, p<.05$). 나머지 변수들에 대해서는 그 차이가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 중독관리통합지원센터에 근무하는 정신건강사회복지사의 폭력 경험이 가장 높은 것으로 나타났고 그 다음은 정신재활시설의 정신건강사회복지사들의 폭력 경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 중독질환자라는 특성을 가진 대상자에게 서비스를 제공하는 기관의 특성이 반영된 결과로 보인다.

셋째, 상관분석 결과를 살펴보면 폭력경험, 소진, 이직의도, 상사와 관계, 회복탄력성 모두 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 상사와 관계, 회복탄력성이 높을수록 폭력경험이 낮게 측정되는 것은 상사와 관계, 폭력경험의 중요성을 보여준다.

2. 가설검증 결과

다음 주요 변수들에 대한 가설 검증을 시행하였다.

첫째, 먼저 폭력경험은 이직의도에 정의 영향을 주는 것으로 나타났다($t=2.911, p<.01$). 이는 정신건강사회복지사들의 폭력 경험은 이직의도를 유발하는 요인으로 작용하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

둘째, 소진의 매개효과를 검증한 결과 폭력경험이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 소진이 완전 매개 효과를 나타내고 있으므로 정신건강사회복지사의 폭력 경험이 소진에 미치는 부정적인 영향을 차단하는 것이 매우 중요한 관리 목표임이 밝혀졌다.

셋째, 상사와 관계(LMX)의 조절효과를 분석한 결과 상사와 관계는 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 사실로 미루어 볼 때 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 영향을 주는 과정에서 상사와 관계(LMX)가 매우 중요하다는 점이 밝혀졌다. 또한 상사와 관계는 폭력경험이 소진에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 정신건강사회복지사의 폭력경험이 소진에 영향을 주는 과정에서 상사와 관계(LMX)가 매우 중요하다는 점이 밝혀졌다. 이는 직장 내에서 상사의 역할의 중요성을 보여주고 있다.

넷째, 회복탄력성의 조절 효과에 대한 분석에서는 회복탄력성은 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 영향을 주는 과정에서 회복탄력성이 이직의도를 완화시키는 역할을 하는 것으로 알 수 있다. 또한 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해서는 회복탄력성의 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 이는 개인의 회복탄력성이 이미 소진이 된 상태에서 이직의도를 조절하지는 못하나 클라이언트 폭력경험의 상태에서 개인의 회복탄력성이 이직의도에 중요한 보호요인으로 작용함을 알 수 있다.

제2절 논의 및 시사점

본 연구에서는 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에서 소진의 매개효과와 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 조절효과를 중심으로 고찰해봄으로써 폭력경험에 따른 이직의도들을 조절할 수 있는 변수들을 확인하고 이직의도를 감소시키기 위한 정책적·실천적 시사점을 도출하고자 하였다. 연구결과에 따른 시사점은 아래와 같다.

첫째, 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도를 유발하는 것으로 나타났다. 정신

건강사회복지는 대면으로 서비스를 제공하기 때문에 이직을 감소시키는 것이 전문성을 높이고 대상자에게 더 질 높은 서비스를 제공하는 것이라고 할 수 있다. 폭력경험이 이직의도에 영향을 미침으로 폭력경험이 이직의도로 이어지지 않도록 폭력경험 대처에 대한 관심이 요구된다. 정신건강사회복지사는 정신질환을 가진 대상자 및 가족들에게 서비스를 제공하기 때문에 신체적폭력, 정서적폭력 등 다양한 폭력에 노출되어있다. 정신건강사회복지사가 경험하는 폭력을 줄일 수 있도록 하기 위해서는 안전한 환경이라고 느낄 수 있는 시스템 개선이 필요하다.

정신건강사회복지사의 주된 업무는 상담·재활훈련·사례관리 등 클라이언트와 직접대면하여 정신건강서비스를 제공하는 것이다. 따라서 정신건강사회복지사가 안전하다고 느낄 수 있는 환경을 만들어 주기 위해 CCTV설치 등 안전장치를 마련해야하며, 협회 또는 보건복지부에서 정신건강증진시설·기관에서 근무하는 정신건강사회복지사 들을 위한 매뉴얼, 지침 등을 마련할 필요가 있다. 정신건강사회복지사가 근무하는 기관에서는 폭력상황이 발생할 것을 대비하여 대응 기관의 유형을 고려한 대응방안을 마련해 놓아야한다. 가해자인 클라이언트가 폭력이 허용되지 않는다는 것을 인지할 수 있도록 기관차원에서 단호하게 표현하고 조치하여야한다. 또한 피해자인 정신건강사회복지사에게 폭력경험에 대한 PTSD가 생기지 않도록 상담·치료를 받을 수 있도록 해야하며, 업무에 복귀하더라도 정신건강사회복지사가 원하지 않는다면 가해자인 클라이언트와 접촉하지 않을 수 있도록하여 소진을 최소화할 수 있도록 개입 할 필요가 있다.

둘째, 정신건강사회복지사의 소진은 폭력경험과 이직의도의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 정신건강사회복지사는 스스로 소진을 다스리기 위한 노력이 필요하다. 정신건강사회복지사의 특성상 의사, 간호사, 임상심리사 등 다양한 영역의 전문가와의 업무적인 소통, 인구10만명당 정신건강서비스인력이 30.6명으로 일인에게 배정되는 많은 사례, 클라이언트와 보호자와의 관계에서 오는 폭력, 많은 서류 업무량 등으로 인한 피로도가 높을 수 밖에 없다. 클라이언트의 정서적인 부분에 대해 서비스를 제공하는 만큼 본인 스스로의 점검을 통해 소진을 대처하고 예방하기 위한 노력을 할 필요가 있다.

2인1조로 사례관리를 진행할 수 있도록 정신건강현장인력들을 충원하기 위한 법적인 제도를 마련해야할 것이다. 또한, 기관수준 또는 관리자의 수준에서 정신건강사회복지사의 소진을 예방하기 위해 개인이 부담하는 사례의 양을 감소시킬 수 있도록 인력 증가, 회복프로그램, 적절한 휴가와 보상에 대한 지침등을 마련하여 적극적으로 정신건강사회복지사들이 활용할 수 있도록 해야한다.

셋째, 정신건강사회복지사의 상사와 관계는 폭력경험이 이직의도에 주는 영향, 폭력

경험과 소진의 관계를 조절효과가 있는 것을 확인할 수 있었다. 정신건강사회복지사의 이직의도, 소진을 감소시키기 위해 상사와 관계가 매우 중요하다는 것을 알 수 있었으며, 상사는 구성원과의 관계에서 정서적 친밀감, 충성심, 공헌의욕, 전문성에 대한 존경을 높이기 위한 노력을 하여야 한다. 상사는 업무를 진행하거나 슈퍼비전을 제공하는 데 있어서 통제하는 것이 아닌 정서적인 지지와 본인의 전문성을 전달하는 능력을 기를 필요가 있다. 상사와의 관계로 인해 폭력경험이 소진 및 이직의도에 대한 영향을 감소시킬 수 있으므로 적절한 인력관리를 통해 신규직원을 양성하는데 들어가는 비용, 공백으로 인한 소모 등 직·간접적인 비용손실을 감소시키는 결과를 나타낼 수 있다.

협회 및 보건복지부에서 클라이언트 폭력이 공식적 사건보고를 통해 해결되도록 절차를 마련하고 기관 내에서 슈퍼바이저 역할을 하는 상사들을 대상으로 한 교육을 통해 정신건강사회복지사들이 폭력경험을 하였을 때 슈퍼비전을 통해 상사로부터 사건 처리 절차에 대해 설명을 듣고 도움을 받을 수 있다는 정서적 친밀감, 충성심 등을 경험하여 소진 및 이직의도를 감소시킬 수 있는 정신건강실천현장에서 실제적인 대안을 모색할 수 있을 것이다.

넷째, 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 폭력경험과 이직의도의 관계를 조절하는 것을 확인할 수 있었다. 정신건강사회복지사 개인의 회복탄력성은 갑작스러운 스트레스 상황에서도 자신을 보호하고 이겨낼 수 있는 힘이 된다. 업무수행 중 갑작스럽게 경험하는 폭력은 대상자를 제대로 케어하지 못했다는 죄책감, 업무를 수행하는 동안 지속적으로 대상자를 마주해야 한다는 두려움 등 많은 스트레스 요인으로 인해 상황을 회피하고 포기하게 되는 것을 본인 스스로 이겨내고 성장할 수 있는 밑바탕이라고 할 수 있다. 개인이 스트레스상황을 대처할 수 있도록 방안 마련이 필요하다. 정신건강사회복지사는 클라이언트에게 정신건강서비스를 제공함으로써 정신건강증진을 위한 노력을 하고 있으나 개인의 스트레스는 본인 스스로 해결할 수 밖에 없다. 스트레스를 해소하기 위한 프로그램들이 진행되고 있으나 미비한 실정이다. 개인의 회복탄력성을 높이고 정신건강사회복지사의 이직율을 낮춰 서비스의 질을 높일 수 있도록 야간근무 또는 정신건강위기상담전화 진행시 휴게시간 및 트라우마가 생기지 않을 수 있도록 상담프로그램 진행, 적정 근무시간, 정직한 보수 등 실제적인 대안 마련이 필요하다.

다섯째, 정신건강사회복지사의 회복탄력성은 소진과 이직의도와의 관계를 조절하지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상사와의 관계나 회복탄력성이 정신건강사회복지사의 이직의도를 줄이는데 기여하고 있음을 알려주고 있다.

제 3 절 향후연구방향

본 연구는 정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향에서 소진의 매개효과, 상사와 관계(LMX)와 회복탄력성의 조절효과에 관하여 실증적으로 분석하였다. 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 향후연구방향을 제언하고자 한다.

연구의 한계점에 대해 살펴보면, 첫째, 표본연구의 한계이다. 본 연구는 임의표본 추출법을 사용하여 광주광역시, 전라남도, 전라북도를 중심으로 자료를 수집하여 연구를 진행하였기 때문에 전체 정신건강사회복지사 집단을 대표한다고 볼 수 없어 표준적인 결과를 설명하는데 제한이 있다. 따라서 이를 일반화하기 위해서는 더 넓은 지역으로 확대하여 연구를 진행할 필요가 있다.

둘째, 코로나19 감염병 확산 우려와 시간적인 한계로 인해 온라인 설문지로 진행되었기에 측정된 자료가 실체가 아닌 과장되거나 축소되었을 가능성이 있다. 따라서 후속연구시 다각적이고 종합적인 자료를 통하여 연구를 진행할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 폭력경험의 하위유형인 신체적폭력, 성적폭력, 정서적폭력, 경제적폭력, 기타폭력을 구분하여 연구하기에 표본이 적어 실시하지 못하였다. 후속연구 진행시 표본을 확보하여 정신건강사회복지사의 폭력경험을 하위유형별로 영향에 대해 추후 연구가 보완되어야 할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 폭력경험이 이직의도에 미치는 상사와 관계(LMX), 회복탄력성의 조절효과에 관해 검증하였으나 이외에도 개인적요인으로 정서적안정, 사회적요인으로 사회적지지 등이 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 더 유의미하게 조절가능할 수도 있기 때문에, 다양한 변수들의 조절효과에 대한 논의가 필요하다. 또한, 상사와의 관계, 회복탄력성의 조절효과를 중심으로 연구하였기 때문에 다양한 변수들간의 연관성에 대해 추후 연구가 보완되어야 할 것이다.

<참고 문헌>

1. 국내 문헌

- 강경석·송란호(2012). 학교장의 감성적 리더십·LMX·TMX·CMX 및 학교조직효과성 간의 관계. *교육행정학연구*, 30(1), 471-498.
- 강래화·남진열·고관우(2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. *한국지역사회복지학*, 67, 105-127.
- 강영숙·노영웅(2008). 사회복지관 종사자의 자발적 이직의도 예측요인 연구: 전북지역 사회복지관을 중심으로. *한국사회복지행정학회 학술대회 자료집*, 163-200.
- 강인주(2015). 대기업 사무직 근로자의 이직 의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입, 경력몰입 및 고용가능성의 관계. *서울대학교, 박사학위논문*.
- 강철희·이종화(2019). 한국 사회복지사 이직연구에 관한 체계적 문헌고찰. *한국사회복지행정학*, 21(4), 75-112.
- 국립국어원(2020). 표준국어대사전.
- 국립정신건강센터(2017). 2016년 정신건강전문요원실태조사보고서.
- 국립정신건강센터(2019). 2018년 정신건강전문요원실태조사보고서.
- 국립정신건강센터(2020). 2019년 국민 정신건강지식 및 태도조사 결과보고서.
- 권수현(2014). Rasch모형을 통한 유치원 교사의 회복탄력성 척도 개발. *이화여자대학교, 박사학위논문*.
- 김묘정·김근항(2018). 정신건강전문요원의 직무소진과 정서노동이 정신건강에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과 모형을 중심으로. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(4), 251-259.
- 김미영(2019). 사회복지사의 직무요구, 직무스트레스, 직무불안정성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 직무소진의 매개효과를 중심으로. *목포대학교, 석사학위논문*.
- 김민경(2019). 병동간호사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향. *인제대학교, 석사학위논문*.
- 김수영·김희정(2019). 지역사회 정신건강전문요원의 외상 경험화 외상 후 지원에 대한 질적 탐색. *대한스트레스학회*, 27(4), 328-336.
- 김민주·지은구(2016). 장기요양서비스의 이용자에 의한 폭력경험이 요양보호사의 이직

- 의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집, 231-232.
- 김수진(2018). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 공감피로 및 소진에 미치는 영향: 수치심과 자기자비의 조절된 매개 효과를 중심으로. 한신대학교, 석사학위논문.
- 김민철(2019). 장애인복지관 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 소진과 직무태도의 매개효과. 전남대학교, 박사학위논문.
- 김보인(2017). 이직의도 선행요인분석: 한국, 태국, 필리핀, 싱가포르, 방글라데시, 미국 근로자를 중심으로. 한국국제경영관리학회 학술발표대회 논문집, 69-79.
- 김아래미(2020). 사회복지조직 내 리더-구성원 교환관계(LMX)의 선행요인과 결과요인. 한국사회복지행정학, 22(1), 23-44.
- 김연우·신수영(2019). 치과위생사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 선행요인 탐색. 한국산학기술학회 논문지, 20(3), 329-337.
- 김자영·홍송이·한창근(2016). 정신건강증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 사회복지연구, 47(3), 113-138.
- 김주환(2019). 회복탄력성. 위즈덤하우스.
- 김태숙·김종임(2004). 임상간호사가 경험하는 폭력과 이직에 관한 실태조사. 간호행정학회지, 10(4), 427-436.
- 김현주·임금옥·박희서(2018). 사회복지사의 대인관계스트레스가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향:스트레스 대처능력의 조절효과를 중심으로. 한국컴퓨터정보학회논문지, 23(6), 67-73.
- 박경호(2002). 소방공무원의 근무환경실태와 개선방안: 서울특별시를 중심으로. 한국도시행정학회 도시행정학보, 15(3), 63-79.
- 박미은(2006). 정신보건수련사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력의 실태. 사회복지연구, 30, 159-183.
- 박미은(2007). 현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련 특성. 사회과학연구, 23(2), 349-371.
- 박수경(2017). 보육교사의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향: 이직의도의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과 검증. 우석대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 박수현(2016). 소방공무원의 이직의도 영향요인에 관한 연구. 한국행정학회 학술발표논문집, 1118-1143.
- 박인후·오민주·최승기·강영신·이주연·김성완(2020). 사회복지종사자에서 정서공감과 소

- 진의 관계 : 회복탄력성의 조절효과. 생물치료정료정신의학, 26(1) 23-30.
- 박지은·이지영(2019). 뷰티산업 종사자의 직무환경, LMX, 이직의도의 관계. 한국화장품미용학회지, 9(3), 363-373.
- 박지혜(2016). 사회복지사의 직무스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향. 대구대학교, 석사학위논문.
- 보건복지부(2020). 정신건강사업안내.
- 배건(2017). 비인격적 감독이 조직유효성에 미치는 영향: 조직동일시의 매개효과와 직무스트레스 및 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 상지대학교, 박사학위논문.
- 서소영(2019). 정신건강사회복지사의 개인환경과 직무환경이 전문직 삶의 질에 미치는 영향. 부산대학교. 석사학위논문
- 서정원·강미란·제남주(2019). 정신과병동 간호사의 소진 영향 요인에 관한 연구:폭력경험, 폭력대처, 사회적지지. 한국산학기술학회 논문지, 20(7), 393-405.
- 손아랑(2009). 민간보육시설의 근무환경이 영유아교사의 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과 중심으로. 한국영유아보육학, 58, 81-101.
- 송문주(2014). 국립병원 정신간호사의 폭력경험에 따른 폭력관리, 소진 및 인권의식. 경북대학교, 석사학위논문.
- 신용석·강태인·윤성은(2015). 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자:제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과 검증: 건강가정지원센터 일반직과 아이돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이검증. 한국사회복지학, 67(3), 31-55.
- 신우열·김민규·김주환(2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. 한국청소년연구, 20(4), 105-131.
- 심세화(2017). 호스피스 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인들. 고려대학교, 박사학위논문.
- 양대현(2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 대학원, 박사학위논문.
- 양혜련(2015). 비서의 감정노동과 직무스트레스, 소진 및 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 상사-비서 교환관계(LMX)의 역할. 비서사무경영연구, 24(1), 197-221.
- 유종연·주재현(2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과 분석. 한국사회복지행정학, 21(4), 167-198.
- 윤명숙(2013). 사회복지사의 외상 경험과 외상후스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. 정신보건과사회사업, 41(4), 147-200.

- 윤명숙·김성혜·박아란(2015). 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 외상후스트레스의 관계: 사회적지지와 직무스트레스의 다중매개효과. 정신건강과 사회복지, 43(2), 253-282.
- 윤유경(2010). 정신병동 간호사의 폭력경험과 자기표현, 소진과의 관계. 이화여자대학교, 석사학위논문.
- 이범재·박철호·한수정(2015). 리더와 종사원의 교환관계(LMX), 직무만족, 조직몰입, 이직의도간의 관계성 연구: 서울시내 특1급 호텔을 중심으로. 관광연구저널, 29(12), 211-227.
- 이용현(2001). 정신과. 퍼시픽북스
- 이윤주(2016). 호텔직원의 감성지능이 회복탄력성과 집단응집력, 서비스 지향적 행동에 미치는 영향: 조직정치의 조절효과를 중심으로. 세종대학교, 박사학위논문.
- 이은주(2015). 클라이언트 폭력이 노인의료복지시설 종사자의 스트레스 지각과 직무소진에 미치는 영향: 직업정체성 조절효과를 중심으로. 대구한의대학교, 박사학위논문.
- 이지미(2020). 간호사의 직무특성이 직무가치, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감 조절효과. 경희대학교, 석사학위논문.
- 임수연(2008). 클라이언트 폭력 경험 사회복지사의 일반스트레스에 관한 연구. 호남대학교, 석사학위논문.
- 임영이(2018). 간호사의 이직의도와 조직시민행동: 직무요구-직무자원모델의 적용. 연세대학교, 박사학위논문.
- 이주희(2018). 사회복지사의 이직의사에 영향을 미치는 요인 연구. 이화여자대학교, 석사학위논문.
- 이찬미(2018). 호텔종사원의 직무스트레스와 심리적 안녕감, 직무만족, 이직의도와의 관계: 회복탄력성의 조절효과, 경희대학교, 석사학위논문.
- 이은환·김욱(2018). 정신보건법 전면 개정 1년 경과, 정신보건정책의 나아갈 방향. 이슈&진단(324), 1-24.
- 임희영(2015). 정신건강증진센터 내부서비스 품질이 직무착근도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울지역 종사자 중심으로. 성균관대학교, 석사학위논문.
- 왕철주(2017). 호텔 조리종사원이 지각하는 보상이 직무태도에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 호남대학교, 석사학위논문
- 장문정(2015). 폭력을 경험한 응급실 간호사의 소진 예측모형. 동아대학교, 박사학위논문

문.

- 장석자(2017). 재가장즈기요양기관 요양보호사의 감정노동 및 소진이 이직의도에 미치는 영향. 대전대학교, 석사학위논문.
- 장은석(2018). 장기요양기관의 조직풍토가 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향: 직무능력의 매개효과를 중심으로. 서울시립대학원, 박사학위논문.
- 전석균(2014). 정신건강론. 공동체
- 전성미(2020). 간호사의 직무스트레스가 경력몰입, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향: 경력관리의 조절효과를 중심으로. 경희대학교, 석사학위논문.
- 정소연(2015). 직업상담원의 회복탄력성이 직무만족과 심리적소진에 미치는 영향: 취업성공패키지 상담원을 중심으로, 한국기술교육대학교, 석사학위논문.
- 정신건강복지법 시행령.
- 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률.
- 조경아(2019). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직업존중감에 미치는 영향에 관한 연구. 서울시립대학교, 석사학위논문.
- 중앙정신건강복지사업지원단(2020). 2019년 중앙정신건강복지사업지원단 사업보고서.
- 한국정신건강사회복지사협회(2016). 정신보건사회복지의 이해와 적용. 예일.
- 허남식(2015). 정신보건시설 시설장의 변혁적 리더십이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 순천대학교 문화예술대학원, 국내 석사논문.
- 홍은숙(2006). 탄력성(resilience)의 개념적 이해와 교육적 방안. 특수교육학연구, 41(2), 45-67.
- 황은미(2015). 지역사회 정신보건전문요원의 이직의도에 미치는 영향 요인, 이화여자대학교, 석사학위논문.

2. 외국 문헌

- Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A Path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24, 417-424.
- Dansereau, F. J., Graen, G. B., & Haga, W. J.(1975). A vertical dyad linkage

- approach within formal organizations: a longitudinal investigation of the role making process. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(1), 46-78.
- Dienesch, R. M. & Liden, R. C. (1986). leader-member exchange model of leadership: A Critique and further development. *Academy of Management Review*, 11, 618-634.
- Dyer, J. G., and Mc Guinness, T. M.(1996), Resilience: Analysis of the concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(5), 276-282.
- Iverson, R. D.(1992). Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model. Iowa City, IA. The University of Iowa.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., and Stilwell, D. (1993). A longitudinal study on the early development of leader-member exchanges, *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 662-674.
- Meyer, J. P. ,& Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet" theory of organizational commitment: some methodological consideration, *Journal of Applied Psychology*.
- Mobley, W. H., (1982). Employee turnover: Causes, consequences, and control. Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co., 10-11.
- Newhill, C. E.(2003). Client Violence in Social Work Practice: prevention, intervention, and research. New York: the Guilford Press.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the Face of Adversity: Protective Factors and Resistance to Psychiatric Disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Waters, E. and Sroufe, L. A. (1983). Social Competence as Developmental Construct □ *Developmental Review*, 3, 79-97.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

설문지

안녕하세요?

항상 정신건강증진을 위해 현장에서 수고하시는 선생님들께 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 **정신건강사회복지사의 폭력경험이 이직의도에 미치는 영향**과 관련한 내용입니다. 본 설문을 통하여 여러분이 현장에서 경험하는 폭력과 그 밖의 어려움을 알아보고, 소진과 상사와의 관계, 회복 탄력성이 이직 의도를 조절할 수 있는지에 대해 확인함으로써 이직을 예방할 방법을 찾고자 합니다.

모든 질문에는 특별한 정답이 없으니, 여러분이 느끼고 생각하는 대로, 여러분이 처한 상황과 가장 비슷한 내용으로 응답하시면 됩니다. 여러분이 응답해주신 내용은 오직 연구 자료로만 사용되며 「통계법」 제 33조 규정에 의거 그 외의 목적으로는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

연구종료 3년간 보관하는 것이 생명윤리법상 규정되어 있어 전자문서를 3년 동안 보관 후 연구자가 직접 폐기하도록 하겠습니다.

본 연구의 결과물은 추후 학술지에 발행될 수 있으나 연구결과가 논문을 통해 발표되더라도 귀하에 대한 정보는 절대 드러나지 않으며, 익명으로 처리되어 비밀로 유지될 것을 약속드립니다.

업무로 인해 바쁘신 와중에 귀중한 시간을 내어 설문에 참여해주셔서 감사합니다. 연구와 관련된 궁금하신 부분은 아래의 이메일로 문의해주시면 성실하게 응답해드리겠습니다.

진심으로 감사드립니다.

2019년 00월

조선대학교 일반대학원 사회복지학과

지도교수 : 김진숙

연구자 : 신정아

E-mail : jeongal108@gmail.com

A. 폭력경험

다음은 귀하가 지난 1년간 클라이언트로부터 경험한 폭력경험 관한 질문입니다. 해당 되는 사항에 √ 표 해 주시거나 직접 기입하여 주시기 바랍니다.

번호	내용	전혀 없다	있는 편이다	가끔 있다	자주 있다	매우 자주 있다
1	클라이언트가 밀은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	클라이언트가 움켜지거나 붙잡은 적이 있다. (팔, 다리, 허리 등)	①	②	③	④	⑤
3	클라이언트가 깨문 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	클라이언트가 물건을 던진 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	클라이언트가 칼, 곤봉, 막대기, 지팡이 등을 거누거나 휘두른 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6	클라이언트가 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기)을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7	클라이언트가 성기를 노출한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
8	클라이언트가 강간을 시도한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9	클라이언트가 욕설을 퍼 부은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	클라이언트가 협박을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
11	클라이언트가 기다리거나 따라다닌 적이 있 다.(스토킹)	①	②	③	④	⑤
12	클라이언트가 본인의 물품 또는 기관의 물품을 훔치거나 강제적으로 가져간 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
13	클라이언트가 본인의 물품 또는 기관의 물품을 훔치거나 파손한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14	클라이언트가 본인이나 기관에 금품을 요구한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
15	클라이언트의 질병에 감염될까봐 두려워한적이 있다.	①	②	③	④	⑤
16	클라이언트의 질병에 실제로 감염된 적이 있 다.	①	②	③	④	⑤

17	클라이언트와 제3자 (클라이언트, 가족 등) 간의 폭력을 중재하는 과정에서 다친 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
18	클라이언트나 그 가족이 본인을 소송한 적이 있다.(공식적인 민원제기 포함)	①	②	③	④	⑤

B. 상사와의 관계

다음은 귀하의 조직 생활에서 귀하와 상사와의 관계(LMX)와 관련된 질문입니다. 귀하가 느끼시는 정도와 일치한다고 생각하는 번호에 "✓" 또는 "○" 표를 하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 상사를 인간적으로 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 상사가 친구처럼 다정하게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 상사와 일을 할 때 재미를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 상사는 나의 업무 결과에 문제가 발생했을 때 나를 옹호해 줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 내가 타인에게 비판을 받으면 나를 옹호해 줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 내가 명백한 실수를 하더라도 나를 옹호해 줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 상사를 위해 상사가 기대했던 것 이상으로 과업을 수행한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 속한 부서의 성과를 높이기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 상사를 위해 어려운 일을 마다하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	나의 상사는 업무 관련 지식이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
11	나의 상사는 뛰어난 업무 수행 역량으로 인해 구성원의 존경을 받는다.	①	②	③	④	⑤
12	나의 상사는 이 분야에 대해 전문성을 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤

C. 회복탄력성

다음은 귀하의 회복탄력성에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후, 귀하의 상황에 가장게 나타난 칸에 "✓ 또는 ○"표를 해 주십시오.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결방안에 대해 먼저 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2	어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 대부분 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 무슨 생각을 하면, 그 생각이 내 기분에 어떤 영향을 미칠지 잘 알아챈다.	①	②	③	④	⑤
6	이슈가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	당장 해야 할 일이 있으면 나는 어떠한 유혹이나 방해도 잘 이겨낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8	아무리 당황스럽고 어려운 상황이 닥쳐도 나는 내가 어떤 생각을 하고 있는지 스스로 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
9	일이 생각대로 잘 안 풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 감사해야 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 고맙게 여기는 것들 모두 적는다면 아주 긴 목록이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
12	세상을 둘러볼 때, 내가 고마워 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
13	내 인생의 여러 가지 조건들이 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 내 삶에서 중요하다고 생각한 것들은 다 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

16	열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
17	맞든 아니든, “아무리 어려운 문제라도 나는 해결할 수 있다”고 믿는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
18	어려운 상황이 닥쳐도 나는 모든 일이 다 잘 해결될 거라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
19	나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 싫어하게 된다.	①	②	③	④	⑤
20	서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
21	서로 도움을 주고받는 친구가 별로 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 재치있는 농담을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
25	사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
26	슬피하거나 화를 내거나 당황하는 사람들 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 잘 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
27	동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤

D. 소견

다음은 귀하의 소견에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후, 귀하의 상황에 가깝게 나타난 칸에 “√” 또는 “○”표를 해주십시오.

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	내가 맡은 일을 하는데, 정서적으로 지쳐 있는 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤
2	회사 일을 마치고 퇴근할 때 쯤, 나는 완전히	①	②	③	④	⑤

	지쳐 있음을 느낄 때가 있다.					
3	아침에 일어나서 출근할 생각을 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	하루 종일 사람들과 함께 일하는 것이 나를 긴장시킬 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무로 인해 좌절감을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 업무로 인해 피해를 입고 있다고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	너무 과중한 업무에 시달리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
8	함께 일하는 사람들이 나에게 직접적으로 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내 인생에 대하여 허망함을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
10	현재 맡은 업무를 시작한 이후로, 주변 사람들에 대한 흥미를 점점 잃고 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무상 사람들을 일(사물)처럼 대하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나의 일이 나를 감정적으로 무더지게 하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 다른 사람에게 어떤 일이 일어났는지 신경 쓰고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
14	사람들이 자신들의 문제에 대한 책임을 나에게 돌리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 직장동료(상사/동료/후배)의 감정적 반응을 쉽게 이해할 수 없다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 업무와 관련된 문제를 효과적으로 처리하지 못할 때가 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
17	내가 하는 일들은 다른 사람들 또는 나의 삶에 긍정적인 영향을 주지 못한다고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 매사에 열정적이지 못하고, 자신감이 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 사람들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 업무를 끝낸 후에 보람을 느끼지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 현재의 직무에서 가치있는 일들을 달성하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 업무와 관련된 감정적인 문제들을 차분하게 대처하지 못하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

E. 이직의도

다음은 귀하의 이직의도에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후, 귀하의 상황에 가장 가까운 칸에 "✓ 또는 ○"표를 해주십시오.

번호	문항	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나는 때때로 현 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다	①	②	③	④	⑤
2	만약 나에게 선택권이 있다면 다른 직장에서 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3	타 직종으로 이직을 생각하고 있으나 상황과 조건이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다	①	②	③	④	⑤
4	보다 나은 조건의 타직장이 주어진다면 언제든지이직할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤

F. 직무만족

다음은 귀하의 직무만족에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후, 귀하의 상황에 가장 가까운 칸에 "✓ 또는 ○"표를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내 직무에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내 직무를 수행하면서 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 직무에 대해 흥미를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 직무가 나 자신의 발전에 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5	현재 내가 종사하고 있는 직무는 내가 원했던 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 직무에 대해 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내 직무를 주변인들에게 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

