

사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과*

신은주, 김순규†

전북대학교

본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험은 보편적인 사회복지 현장에서 발생하고 있으며, 외상이 반드시 심리적 안녕감을 저하시키지 않는다는 점에서 보호요인을 살펴보고자 하였다. 또한 개인과 환경 차원의 보호요인으로 회복탄력성과 사회적 지지를 고려하여 두 변인이 외상 경험과 심리적 안녕감 사이를 완충하는지 검토하고자 하였다. 이를 위해 제시한 연구문제는 첫째, 사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 영향을 미치는가? 둘째, 회복탄력성은 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 셋째, 사회적 지지는 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 이다. 연구문제 검증을 위해 설문조사를 실시하였으며, 총 298명의 자료를 SPSS 22.0으로 분석하였다. 연구결과, 사회복지종사자의 외상 경험은 심리적 안녕감에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 둘째, 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과를 확인하였다. 마지막으로 연구결과를 바탕으로 사회복지종사자의 심리적 안녕감을 증진시키기 위한 정책적·실천적 대안을 제시하였다.

주요어: 외상 경험, 심리적 안녕감, 회복탄력성, 사회적 지지, 조절효과

* 본 논문은 제1저자의 박사학위논문을 수정·요약한 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 김순규, 전북대학교 사회복지학과 교수, 전북특별자치도 전주시덕진구 백제대로 567, E-mail : soongyu@jbnu.ac.kr

신은주, 전북대학교 사회복지학과 박사졸업(제1저자)

■ 최초투고일 : 2025년 2월 8일 ■ 심사마감일 : 2025년 3월 30일 ■ 게재확정일 : 2025년 4월 15일

1. 서론

사회복지실천현장에서 사회복지종사자가 이용자로부터 폭력을 경험하는 사례가 언론에 보도되면서 최근 사회복지사의 폭력 피해가 주목해야 할 사회문제로 부각되고 있다. 이와 관련하여 오민수, 김주연과 장다훤(2022)의 연구에 따르면 사회복지종사자의 47.7%가 클라이언트로부터 폭력을 경험한 것으로 나타났다. 구체적으로는, 시설 유형별로 이용시설 종사자 35.9%, 생활시설 종사자 11.9%가 폭력을 경험하였으며, 폭력 유형으로 신체적, 성적, 재산상, 정서적 위협 또는 굴욕적 행동 등 다양한 형태가 포함되어 있다. 사회복지종사자의 폭력경험 실태를 조사한 다른 연구에서도 사회복지사들은 평균 1-2회 언어적 폭력, 위협 또는 굴욕적 행동, 신체적 폭력, 성희롱 및 성폭력, 정서적 폭력, 재산상의 폭력 등을 경험하는 것으로 나타났다(남기철, 한은영, 김유경, 2023). 이는 모든 사회복지 영역에 있는 사회복지종사자가 사회복지 업무를 수행하면서 외상사건을 경험할 수 있다는 것을 시사하며, 사회복지종사자의 외상 경험이 개인 차원의 문제가 아닌 사회적 문제로 인식되어야 함을 의미한다.

한편, 복지서비스의 패러다임이 지역사회 중심으로 전환됨에 따라 사회복지종사자가 사례관리 과정에서 공격적이거나 폭력적인 성향을 지닌 클라이언트를 접할 가능성이 증가하고 있다(Newhill, 1995). 이는 대면으로 휴먼서비스를 제공하는 사회복지종사자의 업무 특성상 클라이언트의 언어적·정서적·신체적 폭력에 노출되기 쉽고, 클라이언트의 자살 시도 목격 등 직·간접적으로 외상을 경험할 가능성이 높기 때문이다(김경희, 권자영, 2013; 오승환, 김혜정, 김혜미, 임수경, 손영은, 2021). 특히 복잡한 욕구를 가진 클라이언트가 증가하면서 사회복지종사자에게 요구하는 업무

의 부담 또한 커지고 있어(경기복지재단, 2023), 사회복지종사자와 클라이언트의 관계에서 발생하는 부정적 경험이 증가하고 있다. 이는 선행연구를 통해서도 확인할 수 있는데, 사회복지종사자들 상당수가 부부폭력, 이혼조정, 아동학대, 학교폭력, 정신질환이나 약물남용 등의 문제를 가진 폭력적인 클라이언트를 만나거나 업무 중에 클라이언트로부터 폭력의 경험이 증가하는 것으로 보고되고 있다(박미은, 2006).

이와 같이 사회복지종사자는 업무수행 중 클라이언트에 의해 혹은 클라이언트와 관련된 다양한 외상 경험에 노출될 수 있다. 그러나 이러한 외상 경험 후 사회복지종사자들은 체계적인 지원 체계가 마련되지 않는 것으로 나타났다(경기복지재단, 2023). 이는 클라이언트에 의해 사회복지종사자가 경험하는 외상이 빈번함에도 불구하고 적절한 대처방안이 마련되어 있지 않음을 의미한다.

그렇다면 사회복지종사자의 외상 경험은 사회복지종사자에게 어떤 영향을 미치는 걸까? 이와 관련하여 선행연구들은 외상 경험은 사회복지종사자에게 개인 차원, 환경 차원에서 부정적 영향을 미친다고 보고하고 있다. 먼저, 개인적으로 사회복지종사자의 폭력 경험은 공포, 불안, 우울, 스트레스 등의 심리·정서적 측면에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(박미은, 신희정, 2010; 최수찬, 2005). 즉, 클라이언트의 폭력으로 인한 스트레스와 고통은 사회복지종사자 개인의 정신건강에 적신호를 초래한다(Guild, 2012). 이는 노인복지시설 사회복지종사자들은 클라이언트의 폭력으로 높은 수준의 스트레스를 경험하고 있으며(김진, 2014), 사회복지전담공무원의 직무 관련 외상 경험이 많을수록 우울 수준이 높다는 연구(배은경, 김성완, 김정화, 2017), 아동학대 직무를 수행하고 있는 상담원의 경우 외상으로 인한 스트레스가 높다는 연구(박지영, 2008) 등을 통해서

알 수 있다. 또한 복지관 종사자를 대상으로 한 연구에서 외상을 경험할수록 사회복지종사자의 정신건강에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고 (김평호, 이유리, 2016), 직무 외상 경험과 외상 후 스트레스 또한 유의미한 정적 관계가 있는 것으로 보고되고 있다(최효선, 2018). 다음으로 환경적 차원에서 사회복지종사자의 언어폭력이나 정신적 폭력 경험은 조직 내 직무 불만족(김화진, 박점미, 2020), 조직몰입 감소(최은정, 양정남, 박순희, 2015), 이직의도 증가(강래화, 남진열, 고관우, 2018), 직무스트레스 증가(이항아, 윤명숙, 2016; 조상미, 정희수, 한예선, 2020) 등 부정적 조직행동으로 이어지는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사의 클라이언트에 의한 폭력 경험을 다룬 사례 연구를 통해서도 알 수 있는데, 해당 연구를 통해 클라이언트로부터 폭력 경험이 사회복지사의 감정 뿐 아니라 사회적 지지, 조직 분위기, 직장생활에 중요한 영향을 미친다고 보고하고 있다(최수찬, 이은혜, 민진아, 성지은, 2020).

한편, 지금까지 진행된 선행연구는 사회복지종사자의 외상이 공포, 불안, 우울과 같은 심리·정서적 영향, 직무와 관련한 불만족, 이직의도 증가 등 대부분 부정적 측면과 관련되어 있음을 지적하고 있다. 그러나 모든 사람들이 외상 경험 후 부정적 정서를 경험하지 않으며, 일부는 외상으로 높은 스트레스를 경험함에도 불구하고 다시 심리적 안녕감을 회복하고 성숙해지기도 하기 때문에 (권수현, 이승연, 2010), 이와 관련된 변인들을 살펴볼 필요가 있다. 이와 관련하여 외상 후 성장을 다룬 선행연구를 검토할 필요가 있다. 일찍이 정신건강사회복지 분야에서 사회복지종사자의 직무수행 중 외상 경험과 외상 후 성장의 관계를 살펴본 연구가 진행되었으며(변유경, 이지하, 2018; 윤명숙, 박은아, 2011), 성폭력지원센터 종사자의 외상 경험과 외상 후 성장(김인주, 김도연, 2015)을

다룬 연구도 이루어졌다. 이 밖에도 간호, 소방, 경찰 분야에서 외상과 외상 후 성장과의 관계를 살펴본 연구들이 보고되고 있다(곽민영, 배정미, 2017; 김기주, 2024; 김혜숙, 김은숙, 유영희, 2020; 한승우, 2018). 이는 외상사건을 경험한 이후 사회복지종사자와 같은 원조전문가에게 개인적·환경적 측면의 보호요인이 존재한다면 외상 후 성장이라는 변화를 경험할 수 있음을 시사한다. 따라서 외상과 관련하여 사회복지종사자를 대상으로 한 연구에서도 외상을 극복하고 긍정적으로 성장하는 측면에 초점을 둘 필요가 있다. 특히 외상 후 성장을 다룬 연구의 대부분이 성장의 측면으로 심리적 안녕감을 고려하고 있다는 점(Calhoun, 2013)과 심리적 안녕감이 외상사건과 같은 스트레스로 인한 심리적 반응뿐만 아니라 일상생활을 수행하는데 필요한 능력과 관련된다는 점에서(박정선, 2014) 외상을 경험한 사회복지종사자의 긍정적 특성으로 심리적 안녕감을 고려하고, 이와 관련된 보호요인을 살펴볼 필요가 있다.

선행연구들은 외상 경험으로 인한 부정적 영향을 완충하여 심리적 안녕감에 이르게 하는 보호요인에 대해 크게 개인적 차원과 환경적 차원에서 설명하고 있다. 먼저, 개인 차원에서는 사회복지 분야의 경우 회복탄력성(배은경 외, 2017; 임정숙, 윤명숙, 2014; 조숙영, 최송식, 2021), 스트레스 대처방식(현진희, 2017), 낙관성(변유경, 이지하, 2018) 등이 지적되고 있다. 그리고 휴먼서비스 영역인 간호·소방 분야에서는 회복탄력성(김혜숙 외, 2020; 최송식, 이소연, 김수영, 송영지, 2016)이 주로 지적되고 있다. 다음으로 환경적 차원에서는 사회복지 분야의 경우 지지적 슈퍼비전(남지혜, 2016), 사회적 지지(김진, 2014), 조직차원의 대응(임수경, 오승환, 김유경, 2022) 등이 언급되고 있다. 기타 유사한 분야인 성폭력 상담 영역에서 사회적 지지(김민선, 2013)가 중요

하게 인식되고 있다.

이에 본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험에도 불구하고 심리적 안녕감에 영향을 미치는 보호요인으로 개인 차원에서는 회복탄력성을 환경적 차원에 사회적 지지를 살펴보고자 한다. 먼저, 개인 측면으로 회복탄력성(resilience)을 고려한 이유는 회복탄력성의 경우 사회복지분야 뿐 아니라 다양한 분야에서 스트레스나 외상적 사건에 직면했을 때 이를 효과적으로 극복하는 개인 차원의 요인으로 가장 많이 간주되고 있으며, 스트레스 대처 등 여러 개인 차원의 능력을 포함할 수 있기 때문이다. 특히 많은 선행연구들은 회복탄력성이 문제를 인식하고 해결할 뿐 아니라 성장을 촉진하는 요인이라고 설명하고 있다(성명순, 2014). 이는 외상 경험 이후 스트레스, 소진 등과의 관계에서 부정적 결과를 완충할 수 있으며, 더 나아가 성장으로 이끌 수 있음을 의미한다(김수영, 윤미경, 현명선, 2020; 김진, 2014; 김평호, 이유리, 2016).

다음으로 환경적 측면으로 사회적 지지를 고려한 이유는, 사회적 지지가 다양한 분야에서 중요한 보호요인으로 지적되고 있으며, 일반적으로 가족과 친구의 지지부터 조직의 지지까지 포괄적인 개념으로 고려되기 때문이다(조숙영, 최송식, 2021). 즉, 사회적 지지는 관점에 따라 다소 차이가 있으나, 대부분 조직 내적 자원으로 상사, 동료 등이 포함되고, 조직 외적 자원으로 가족, 친구, 이웃, 친척, 의미 있는 타인(상담자, 치료자 등)이 포함될 수 있다(박소영, 2009). 또한 선행연구들은 조직 내 사회적 지지 부족이 심리적 안녕감에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있으며(고경미, 최은실, 이선경, 2015), 사회적 지지를 충분히 제공받을 경우 보육교사가 자신을 긍정적으로 인식하여(한종혜, 1996), 심리적 안녕감이 높아지는 것으로 나타났다.

정리하면, 사회복지종사자의 외상 경험에 대한

연구는 사회복지의 일부 분야에 국한되어 진행되어 왔으며, 연구내용 또한 대체로 외상 경험으로 인한 부정적 산물을 살펴보는 데 초점을 두고 있다. 그러나 사회복지종사자의 외상 경험은 보편적인 사회복지 현장에서 발생하고 있으며, 외상이 반드시 심리적 안녕감을 저하시키지 않는다는 점에서 보호요인을 살펴볼 필요가 있다. 이에 본 연구는 개인과 환경차원의 보호요인으로 회복탄력성과 사회적 지지를 고려하여 두 변인이 외상 경험과 심리적 안녕감 사이를 완충하는지 검토하고자 한다.

이에 본 연구가 제시한 연구문제는 첫째, 사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 영향을 미치는가? 둘째, 회복탄력성은 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 셋째, 사회적 지지는 사회복지종사자의 외상경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 이다.

2. 이론적 배경

1) 사회복지종사의 외상 경험

외상(trauma)은 자연재해, 사고, 범죄, 전쟁, 죽음, 폭력사건 등과 같이 예상치 못한 강력한 일회성 사건과 지속적인 박탈감, 방임 등과 같은 반복적이고 만성적인 경험에 대한 개인의 개별적이고 주관적인 경험을 의미한다(Giller, 1999). 또한 임상적 측면에서 외상사건(traumatic event)은 실제적·위협적인 죽음이나 심각한 상해, 또는 개인의 신체적 평온을 위협하는 충격적 사건을 본인이 직접 경험하거나 타인에게 발생하는 것을 목격한 경우, 그로 인해 극심한 공포, 두려움, 무력감 등의 감정을 경험한 경우로 정의한다(DSM-5). 정리하

면 외상은 폭력적 또는 공격적인 행동으로 발생된 신체적인 상해 또는 충격, 그리고 심리적 손상 또는 고통을 유발하는 경험을 의미한다고 할 수 있다.

한편, 사회복지종사자의 경우 직무를 수행하는 과정에서 클라이언트로부터 언어적·신체적 폭력 피해를 당하거나(배은경 외, 2017; Littlechild, 2005), 클라이언트의 예기치 못한 자살로 큰 충격과 혼란 등의 직접외상을 경험하기도 한다. 그리고 이로 인해 죄책감, 무기력감, 대인관계의 위축, 회피, 고립, 수면장애, 음주, 종교적 행동 등을 보이는 것으로 보고되고 있다. 또한 다른 클라이언트도 자살할 수 있다는 불안과 두려움으로 사회복지실천에 대한 의심과 불안이 증폭되는 현상을 경험하는 것으로 나타났다(김혜진, 노은영, 권세원, 2015). 또한 사회복지종사자는 사례 개입 중에 클라이언트가 경험한 학대, 폭력, 자살 시도 등을 직접 다루면서 간접 외상에 노출될 위험성도 높다(김정근, 2016). 문제는 이러한 외상 경험이 대리외상을 경험하며 이 과정이 지속될 경우 외상 후 스트레스 장애와 같은 병리적인 상태가 될 수 있다는 점이다(최효선, 2018).

특히 사회복지종사자는 업무 특성상 다른 사람을 돕는 일을 우선시하기 때문에 정작 자신을 돌봐야 할 때도 제대로 돌보지 못하고 표현을 억누르거나 그 상황을 홀로 견디며 삭이는 경우가 많다. 이러한 대처는 힘든 감정을 심리적으로 유예하는 것(김혜진 외, 2015)이기 때문에 향후 소진, 2차 외상, 전문직 정체성의 혼란과 이직 등의 원인이 되기도 한다(김경희, 권자영, 2013; 김혜진 외, 2015; 윤명숙, 2013). 즉, 사회복지종사자에게 외상 경험은 개인 차원 뿐 아니라 조직차원에서

직무수행에 심각한 영향을 미칠 수 있다(박향경, 권자영, 2017). 그러나 이처럼 외상 경험이 사회복지종사자에게 미치는 영향이 심각함에도 불구하고 사회복지종사자의 대부분은 외상 경험 후 대처와 관련하여 비공식적 자원에 의존하는 것으로 나타나(김혜진 외, 2015) 이에 대한 체계적인 개입이 필요한 실정이다. 또한 사회복지종사자의 외상 경험은 보편적으로 사회복지 현장에서 발생하고 있지만 사회복지종사자의 외상 경험에 대한 연구의 대부분은 정신건강사회복지, 아동학대 분야에 한정되어 연구결과를 일반 사회복지 현장으로 일반화시키는데 한계가 있다.

정리하면, 사회복지종사자의 외상 경험은 개인 뿐 아니라 환경적 측면에서도 부정적 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 그러나 외상을 경험한 사회복지종사자에 대한 체계적인 개입이 부재한 상황이고, 다양한 사회복지영역에서 발생할 수 있음에도 불구하고 일부 특정 분야에서만 논의되고 있는 한계를 확인할 수 있다. 이에 본 연구는 다양한 사회복지시설을 중심으로 사회복지종사자의 외상 경험을 살펴보고, 이를 체계적으로 지원하기 위한 근거를 제시하고자 한다.

2) 사회복지종사자의 심리적 안녕감

일반적으로 심리적 안녕감은 개인의 전반적 삶에 대한 긍정적인 평가라고 할 수 있다(Ryff & Keyes, 1995). 그리고 삶의 질이 높다는 것은 단지 주관적으로 느끼는 행복감만을 의미하는 것이 아니라 개인이 사회구성원으로서 얼마나 잘 기능하고 있는가(well functioning)를 포함 한다. 이에 Ryff와 Keyes(1995)는 다양한 심리학적 이

1) 대리외상은 원조전문가들이 클라이언트가 겪은 충격적 외상 경험과 관련하여 지속적인 노출과정에서 나타나는 공감적 관여의 영향으로 인지도식의 변화 등 삶의 전반에 나타나는 변화를 의미한다(Baird & Jenkins, 2003; McCann & Pearlman, 1990).

론들을 기초로 하여 6개 차원으로 구성된 심리적 안녕감(psychological well-being inventory) 척도를 개발하였다. 이에 대해 구체적으로 살펴보면, 첫째, 자아수용(self acceptance)이다. 이는 자기 자신의 신체적 조건이나 생리적 현상 또는 자신의 느낌, 생각, 행동, 가치관 성격 등을 있는 그대로 받아들이는 태도를 말한다. 즉, 아무런 조건 없이 있는 그대로 자신의 모습을 인정하는 것으로 자신의 과거 삶에 대한 수용을 강조하며, 자아실현, 최적의 기능, 낙관적인 작용, 성숙, 긍정적인 태도로 정의된다. 이렇게 자신을 수용하는 것은 자신을 하나의 독립된 개체로 인정하는 것이며 인간으로서의 존재가치를 인정하는 것이다.

둘째, 긍정적 대인관계(positive relations with other)이다. 이는 사람들은 긍정적 인간관계로 인해 인지적, 정신적, 사회적으로 성숙한 사람으로 성장, 발달하고 타인과의 관계를 통해 자아 정체감을 형성하게 된다는 것이다. 즉 인간관계를 통해 받는 피드백(feedback)을 통해 그들이 나를 어떻게 인식하는지에 대해서 이해하게 되며 이것은 곧 자아 정체감의 밑바탕이 되고 자기 자신을 바라보는 시각을 배우게 되는 것이다. 적절한 대인교류는 사회인으로서의 기능뿐만 아니라 개인의 생활 만족도를 향상하는 순기능적인 역할을 한다. 따라서 긍정적 대인관계 능력이 높은 사람은 타인의 복지에 관심이 있으며, 높은 공감도와 호의성, 친밀감 등을 느낄 수 있고, 인간관계의 상호 교류를 이해할 수 있다.

셋째, 자율성(autonomy)이다. 이는 그리스어로 '자신에게 법칙을 부여하다'라는 뜻이며, Webster 사전(1988)에 의하면 자율적, 자치적, 독립적으로 자신을 통제하는 상태이다. 이는 인간의 스스로 자신이 인식하고 있는 목적을 향하여 의도적으로 행동하기 위한 심리적 준비를 말하는 것으로 달성하고자 하는 목적을 위한 행동이나 심리적인 상태

의 수준 또는 질로 표현된다.

넷째, 환경에 대한 지배력(environmental mastery)이다. 이는 심리상태에 적합한 환경을 선택하고 복잡한 주변 환경을 조종, 통제하는 능력을 의미한다. 환경지배력이 부족한 사람은 일상적인 일들을 다루는 데 어려움을 느낀다. 즉 주위 환경을 변화시키거나 향상할 수 없다고 느끼며, 자신에게 주어진 기회를 인식하지 못한다. 또한, 외부세계에 의해 계속해서 떠밀려가는 느낌을 받게 된다(성명순, 2014).

다섯째, 삶의 목적(purpose in life)이다. 이는 정신적으로 건강한 사람들은 삶에 의미와 목적이 주어져 있다고 믿으며, 인간의 주된 관심사는 개인의 안녕이며, 어떻게 질 높은 삶을 영위하는가에 초점이 맞춰져 있다. Ryff(1989)는 이러한 삶의 목적을 평가하는 데 있어 삶의 목표와 방향 감각, 과거와 현재의 삶의 의미, 삶에 대한 해답을 제공하는 신념, 현 생활의 목표와 목적을 구성요인으로 제시하고 있다.

여섯째, 개인적 성장(personal growth)이다. 이는 자신을 알고 단점을 극복하며 자신의 잠재력을 키워 성장하며 새로운 도전과 어려움을 극복하는 힘을 의미한다. 성숙이란 어느 한 시기에 국한된 것이 아니라 연속적인 발달을 통해 이루어지며 적응과 변화를 포함한 그 이상의 총체적이고 포괄적인 의미를 포함하는 개념이다. 따라서 개인적 성장은 계속 발전해 간다고 스스로 느끼는 정도이고 자기 자신을 보다 잘 이해하고 활용하는 방향으로 변화되어 간다.

이상 심리적 안녕감의 개념과 하위요인을 기반으로 사회복지종사자의 심리적 안녕감을 정의하면 개인이 가지고 있는 긍정적인 기능에 대한 여러 차원의 틀로서 자율성 및 환경에 대한 지배력, 삶의 목적, 자아수용, 긍정적 대인관계, 개인적 성장 등을 포함하는 폭넓은 안녕감이라고 정의

할 수 있다(Ryff & Keyes, 1995). 그리고 이러한 맥락에서 사회복지종사자의 심리적 안녕감은 사회복지사가 실천현장에서 클라이언트에게 전문적이고 질 높은 서비스를 제공하는데 긍정적으로 작용할 수 있다(권석만, 2008; 김명소, 김혜원, 차경호, 2001). 이는 사회복지종사자의 높은 심리적 안녕감이 조직 몰입감을 높이며(우정원, 홍혜영, 2011), 이직의도를 낮춘다는 선행연구(이규동, 권순재, 2013)에 의해 뒷받침될 수 있다.

한편, 심리적 안녕감은 연령이 높을수록(간순옥, 2017; 김명숙, 홍상욱, 2022) 높다는 연구와 연령이 높을수록 심리적 안녕감이 낮다는 연구(전예빈, 김현정, 2022)가 있다. 성별도 남성이 여성보다(간순옥, 노병일, 2016) 심리적 안녕감이 높다는 연구와 반대로 여성이 남성보다 높다(김명숙, 홍상욱, 2022)는 연구가 있다. 이밖에도 주관적생활 수준(간순옥, 2017; 박종철, 권봉헌, 2015) 현직장경력(고경미, 최은실, 이선경, 2016; 김정훈, 권영순, 2021), 종교(안영심, 배성우, 2021), 배우자 유무(김민선, 2013; 김영애, 김문경, 2017) 등과 관련하여 심리적 안녕감을 살펴본 연구가 있다. 이에 본 연구는 연령, 성별, 주관적생활 수준, 현직장 경력, 종교, 배우자유무를 통제변수로 살펴보고자 한다.

3) 외상 경험과 심리적 안녕감, 회복탄력성

회복탄력성(resilience)이란 ‘탄력적 특성의 물질’을 설명하는 라틴어의 ‘resiliere’에서 파생된 것으로서 물질의 신축성 및 유연성을 설명하는 의미로써, 압축되고 늘여지고 구부러진 상태에서 다시 원래 상태로 되돌아오거나 튕겨서 튀어 오른다는 것을 의미한다(이재영, 2012; 조영복, 이나영, 2014; Olsson et al., 2003). Rutter(1987)는 스트레스나 역경에 대한 정신적 면역성이며, 역

경을 성숙한 경험으로 극복하려는 능력이고(Polk, 1997), 내적·외적 자원을 효과적으로 활용하여 어려운 상황을 회피하는 것이 아니라 종사자로서 역할을 수행하기 위해 스스로 행동하여 어려운 문제 상황을 극복하고 해결하려고 하는 인간의 총체적 능력이라고 하였다(Olsson et al., 2003; Waters & Sroufe, 1983). 회복탄력성이 높은 사람은 자신의 실수에 따른 감정조절과 주의 통제를 효과적으로 수행하며, 낮은 사람은 작은 실수에도 스트레스와 우울감으로 나타나 극복을 어려워 한다(김주환, 박민아, 신우열, 최민아, 2009). 또한 회복탄력성이 높은 사람은 낙관적이고 적극적인 태도로 스트레스에 대처하며, 스트레스를 극복한 후에는 더욱 향상된 능력을 발휘하고 개인의 삶의 질을 높여 준다고 하였다(최효정, 석은조, 2013). 이렇듯 보호요인인 회복탄력성은 외상사건에 대한 완충 장치 역할을 함으로써 외상 후 스트레스장애에 이르지 않도록 보호하는 역할을 한다(조숙영, 최송식, 2021). 궁극적으로 회복탄력성의 가치는 일상의 스트레스를 극복하고 건강을 유지하도록 도와주어 개인의 심리적 안녕감을 높여주는 데 있다(성명순, 2014). 심리적 안녕감이 높은 사람은 자기를 있는 그대로 수용하고, 원만한 대인관계를 유지하고, 자신의 행동을 스스로 조절하는 능력이 있고, 주위환경에 대한 통제력과 삶의 목적이 있으며, 자신의 잠재력을 실현하려는 동기가 있는 사람을 의미하므로(이채호, 고태순, 2009), 사회복지종사자의 심리적 안녕감 향상을 위해 개인의 회복탄력성을 살펴보는 것은 중요한 의미를 가질 것이다. 그러나 사회복지 분야에서 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴본 연구는 미비한데, 이는 대부분의 외상 경험 연구가 부정적 산물에 초점을 두고 있기 때문이다. 그러나 외상 경험 이후에도 적응하는 사회복지종사자가 있다는 점에서 회

복탄력성의 조절효과를 살펴볼 필요가 있다. 이를 위해 회복탄력성 변인과 심리적 안녕감 변인을 사용한 연구를 사회복지종사자와 유사한 경험을 하는 휴먼서비스 종사자로 확대하여 살펴보고자 한다. 먼저, 요양보호사의 경우 회복탄력성과 심리적 안녕감의 관계를 살펴본 결과, 회복탄력성의 하위요인인 자기효능감과 원인분석력은 심리적 안녕감에 부정적인 영향을 미치고, 낙관성은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김영애, 김문겸, 2017). 또한 사회복지 분야는 아니지만 유사한 서비스를 제공하며 외상 경험을 하고 있는 타 분야를 확인해 본 결과, 호텔종사원의 회복탄력성에 대한 지각이 높을수록 심리적 안녕감이 높아지는 것으로 나타났다(박종철, 권봉헌, 2015). 간호사의 경우에도 회복탄력성은 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(성명순, 2014; 임정민, 김종경, 2020; 최재은, 배정이, 2022). 다양한 재난현장에 투입되어 외상에 반복적으로 노출되는 소방공무원은 회복탄력성이 높아짐에 따라 심리적 안녕감이 높아지는 것을 알 수 있었다(최송식 외, 2016).

지금까지의 선행연구를 통해 회복탄력성과 심리적 안녕감의 관계를 고찰한 결과, 사회복지 분야 뿐 아니라 다양한 분야에서 회복탄력성이 심리적 안녕감에 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이에 본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성의 완충효과를 살펴보고자 하며, 이를 통해 사회복지종사자의 외상 경험 후 대처와 관련된 개입방안을 모색하는데 기여하고자 한다.

4) 외상 경험과 심리적 안녕감, 사회적 지지

외상사건을 경험한 사람에게 가족, 친구, 의미 있는 타자 등으로부터 받은 사회적 지지를 인지

하는 정도는 스트레스를 예방하는 중요한 보호요인이다(윤명숙, 2013). 사회적 지지는 가족과 친구 또는 동료(특별한 지인)로부터 받은 다양한 원조와 도움을 의미하는데(조숙영, 최송식, 2021), 이러한 사회적 지지가 심리적 안녕감에 영향을 미치는 기제와 관련하여 Cohen과 Wills(1985)는 주효과 모델(main model)과 완충효과 모델(buffering model)을 제시하였다. 주효과 모델은 사회적 네트워크가 항상 개인에게 긍정적인 정서, 예측성과 안정감, 자기 가치감을 주어 부정적 경험을 회피하도록 도와줌으로써 적응을 향상시켜 심리적 안녕감을 준다는 것이다. 완충효과 모델은 스트레스가 적은 상황에서는 사회적 지지의 효과가 별로 없으나 스트레스가 많은 상황에서는 사회적 지지가 완충작용을 하여 적응에 도움을 주는 것으로, 사회적 지지는 개인에게 부족한 자원을 보충하여 주므로 스트레스 상황을 해결하는데 도움이 되고, 적응에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 감소시킨다는 것이다(김현경, 2009; 유주현, 2000).

심리적 안녕감이 사회적 지지와 아주 밀접한 관련이 있는 것으로 보고한 Cohen과 Wills(1985)의 연구에 의하면 조직구성원이 사회적 지지를 높이 지각할수록 심리적 안녕감이 높고, 긍정적인 사고를 하며, 사회적 지지를 낮게 지각하는 구성원은 부정적인 심리적 스트레스와 정신 병리적 문제를 경험하는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지지는 대인관계 차원에서 동료와 상사로부터 지지와 격려를 받고 친밀한 관계를 맺으며 업무를 비롯한 자신의 역할을 성공적으로 수행할 수 있다는 느낌을 가질 때 심리적 안녕감이 높아지는 것으로 보고되고 있다(이순옥, 2009). 특히, 동료의 지지는 상사의 지지보다 직접적인 성과에 미치는 효과는 작을 수 있으나 동료와의 가까운 거리감과 잦은 접촉으로 인해 심리적으로 느끼는 안정감이 크

다는 연구가 있다(손은일, 송정수, 2012).

한편, 조직 내 상사로부터 사회적 지지는 높은 수준의 스트레스를 완충하는 것으로 보고되고 있으며(Kobasa & Puccetti, 1983), 다른 연구에서는 직무상 위협으로부터 사회적 지지가 보호요인으로 작용하여, 외상 후 스트레스장애 발생 시 조절효과로 기능함을 보고하고 있다(조숙영, 최송식, 2021). 이밖에도 다른 선행연구를 통해 사회적 지지가 외상사건 경험 후 성장을 이끌어내는 주요한 변수임을 지적하고 있다(박로사, 최송식, 2019; 변유경, 이지하, 2018; 여현주, 2016; 윤명숙, 박은아, 2011; 현정원, 2014).

정리하면 선행연구를 통해 사회적 지지의 완충 역할에 따라 사회복지 현장에서 외상사건과 같은 위협요인에 놓일 경우 스트레스나 소진과 같은 부정적 상황의 발생을 낮게 하거나, 외상사건 경험 이후 오히려 성장으로 나아가게 하는 요인임을 확인할 수 있다.

하지만 사회복지 영역에서 외상 경험과 심리적 안녕감과의 완충요인으로 사회적 지지 변인의 역할을 살펴본 연구는 미비하였으며, 사회적 지지와 심리적 안녕감의 관계를 살펴본 연구 또한 소수 이루어지고 있었다.

이에 본 연구는 지금까지의 선행연구를 근거로 사회복지종사자를 대상으로 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 규명하고자 한다.

3. 연구 방법

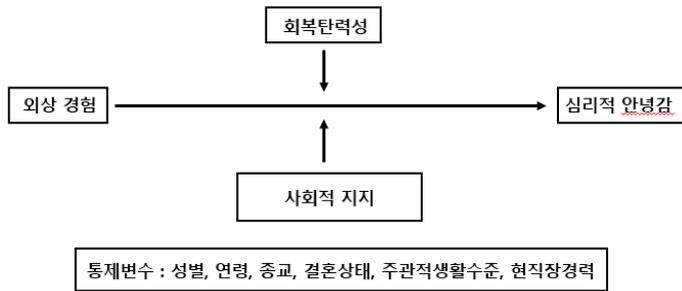
1) 연구대상 및 연구모형

본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감과의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과를 살펴보았다. 이를 위해 2024년 현재 전북특별자치도 내 사회복지시설(생활시설, 이용시설)에 근무하는 사회복지종사자를 대상으로 온라인 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 대학 생명윤리위원회의 승인을 받았으며(JBNU 2024-05-006-002), 전북특별자치도 사회복지 생활시설, 이용시설)에 모집문 발송 후 온라인 설문 프로그램을 통해 사회복지종사자에게 URL을 발송하여 데이터를 수집하였다. 자료 수집기간은 2024년 7월 1일부터 31일까지이며, 수집된 자료는 디지털화된 형태로 ID 부여 및 익명화하여 사용하였다. 설문조사 결과 총 392명의 사례를 수집하였으나 최종 분석에서는 불성실하게 응답한 사례를 제외하고 총 298명의 자료를 사용하였다.

본 연구는 자료분석을 위해 SPSS 22.0 프로그램을 활용하였다. 먼저, 기술통계분석 및 상관관계 분석을 실시하여 주요 변수의 특성과 관계를 확인하였다. 다음으로 외상 경험, 회복탄력성, 사회적 지지에 따른 평균을 비교하기 위한 T-test를 실시하였다. 마지막으로 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향이 회복탄력성과 사회적 지지에 의해 조절되는지 검증하기 위해 Baron과 Kenny (1986)가 제안한 회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서 제시한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

- 2) 전북특별자치도 2022년 사업체조사 결과를 근거로 사회복지시설 종사자현황을 파악하고 이를 지역별로 분류하여 전북지역 14개 시·군 별 표본 할당 비율을 설정하였다.
- 3) 본 연구의 조사대상인 사회복지 생활시설과 이용시설은 2024년 보건복지부 소관 사회복지시설 세부 분류 기준을 근거로 조사 하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 측정도구

(1) 종속변수: 심리적 안녕감

본 연구에서 심리적 안녕감은 Ryff(1989)의 6개의 하위영역으로 이루어진 표준화된 척도를 안정신, 한경혜와 차승은(2004)이 번역한 것을 사용하였다. 자율성은 ‘나는 강한 의견을 가진 사람에 의해 쉽게 영향을 받는다.’ 등 2문항, 환경지배는 ‘내 주변과 생활방식을 내 맘에 들도록 꾸러울 수 있었다.’ 등 2문항, 삶의 목적은 ‘나는 인생목표를 가지고 살아간다.’ 등 2문항, 자기수용은 ‘내 성격의 모든 면을 좋아한다.’ 등 2문항, 긍정적 대인관계는 ‘남들과 친밀하게 인간관계를 유지하는 것이 어렵고 힘들다.’ 등 2문항, 개인적 성장은 ‘내 인생을 개선하거나 바꾸겠다는 생각은 오래전에 버렸다.’ 등 2문항으로 구성되었다. 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지 5점 Likert 척도로 측정되었다. 부정 문항은 역점수로 코딩하였으며, 점수가 높을수록 심리적 안녕감 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 해당 척도의 내적신뢰도 Cronbach's α 는 .776로 나타났다.

(2) 독립변수: 외상 경험

본 연구에서 직무 관련 외상 경험은 배은경 외(2017)가 사용한 척도를 사용하였으며 클라이언

트에 대한 서비스제공 업무와 관련된 사회복지종사자의 외상경험을 묻는 총 7개 문항으로 구성되었다. 주요 내용은 업무수행 중 ‘클라이언트로부터 언어적 위협을 경험하였다.’, ‘클라이언트로부터 신체적 위협을 당하였다.’ 등 6문항으로 구성되었다. 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다) 까지, 5점 Likert 척도로 측정되었다. 총합을 사용하였으며, 점수가 높을수록 외상 경험 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 해당 척도의 내적신뢰도 Cronbach's α 는 .871로 나타났다.

(3) 조절변수: 회복탄력성

본 연구에서 회복탄력성은 Connor와 Davidson(2003)이 개발한 척도를 Baek(2010)이 번안·타당화한 5개 하위영역으로 이루어진 한국형 회복탄력성도구(K-CD-RISC)를 사용하였다. 지지는 ‘스트레스를 받았을 때 나를 도와줄 가깝고 든든한 사람이 적어도 하나 있다.’ 등 1문항, 인내는 ‘나는 결과에 상관없이 최선의 노력을 기울인다.’ 등 7문항, 낙관성은 ‘스트레스 극복을 통해서 내가 더 강해질 수 있다.’ 등 3문항, 강인성은 ‘변화가 일어날 때 적응할 수 있다.’ 등 8문항, 영성은 ‘인생의 문제를 처리할 때 간혹 이유 없이 직감에 따라 행동해야만 할 때가 있다.’ 등 1문항으로 구

성되었다. 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다) 까지 5점 Likert 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 회복탄력성 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 내적 신뢰도 Cronbach's α 는 .930이다.

(4) 조절변수: 사회적 지지

본 연구에서 사회적지지 중 상사의 지지, 동료의 지지는 Grandey(1999), 가족의 지지는 King 등 (1995)이 개발한 척도를 최지윤(2013)이 사용한 척도를 사용하였으며 총 12문항으로 구성되었다. 사회적 지지는 사회적 지지의 인지여부로 측정하였다. 상사의 지지는 '마음 편히 상사와 대화한다.' 등 3문항, 동료의 지지는 '마음 편히 동료와 대화한다.' 등 3문항, 가족의 지지는 '내 가족은 직장에서 과도한 업무로 많이 지쳐 있을 때 내가 해야 할 집안일을 분담해 주었다.' 등 3문항으로 구성되었다. 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다) 까지 5점 Likert 척도로 측정되었다. 총합을 사용하였으며 점수가 높을수록 사회적 지지 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사회적 지지의 내적 신뢰도 Cronbach's α 는 .904이다.

(5) 통제변수

본 연구는 선행연구를 기반으로 심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인으로 밝혀진 성별(간순옥, 2017; 김정훈, 2019; 배성훈 외, 2019), 연령(간순옥, 노병일, 2016; 간순옥, 2017; 김민선, 2013), 결혼상태(간순옥, 노병일, 2016; 김민선, 2013; 심서영 외, 2016), 주관적생활수준(간순옥, 노병일, 2016; 간순옥, 2017; 심서영 외, 2016), 종교(간순옥, 노병일, 2016; 간순옥, 2017), 현직장경력(김민선, 2013; 김정훈, 2019; 전예빈, 김현정, 2022)을 통제변수로 선정하였다.

구체적으로 성별은 남성과 여성으로 구분하여 측정하였으며, 여성을 기준 변수로 더미(Dummy) 변수화 하여 측정하였다. 연구대상자의 연령은 연속변수로 만 연령으로 측정하였다. 결혼상태는 조사 당시 최종 혼인상태를 기준으로 결혼 및 동거를 배우자 유로, 미혼, 이혼, 사별, 별거를 배우자 무로 구분하여 배우자 무를 기준 변수로 더미(Dummy)변수화 하여 측정하였다. 주관적 생활수준은 '상', '중상', '중', '중하', '하'로 구분하여 서열변수로 측정하였다. 종교는 기독교, 천주교, 불교, 원불교, 기타, 없음으로 구분하여 측정하였으며, 종교 없음을 기준 변수로 더미(Dummy)변수화 하여 측정하였다. 현직장경력은 '1년미만', '1년 이상~3년미만', '3년이상~5년미만', '5년이상~10년미만', '10년이상'으로 구분하여 서열변수로 측정하였다.

4. 결 과

1) 연구대상의 일반적 특성

본 연구에서 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 연구에 참여한 대상자는 298명이며, 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 성별은 남성 101명(33.9%), 여성 197명(66.1%)로 여자가 높게 응답하였다. 연령은 '20-29세' 19명(6.4%), '30-39세' 75명(25.1%), '40-49세' 131명(44.0%), '50-59세' 67명(22.5%), '60세 이상' 6명(2.0%)으로 '40-49세'가 높은 응답비율을 보였으며, 평균 연령은 43.24세로 나타났다. 배우자유무는 '배우자 없음' 89명(29.9%), '배우자 있음' 208명(70.1%)으로 배우자 있음의 비율이 높은 비율을 차지하였다. 종교는 '기독교' 131명(44.0%), '천주교' 34명(11.4%),

‘불교’ 7명(2.3%), ‘원불교’ 26명(8.7%), ‘종교없음’ 100명(33.6%)으로 기독교인 종사자의 비율이 높았다. 현직장경력은 ‘1년미만’ 16명(5.4%), ‘1년 이상-3년미만’ 44명(14.8%), ‘3년이상-5년미만’ 48명(16.1%), ‘5년이상-10년미만’ 54명(18.1%), ‘10년이상’ 136명(45.6%)으로 ‘10년이상’ 장기 종사자가 높은 비율을 차지하였다. 주관적생활수준은 ‘상’ 6명(2.0%), ‘중상’ 52명(17.5%), ‘중’ 164명(55.0%), ‘중하’ 68명(22.5%), ‘하’ 9명(3.0%)으

로 ‘중’의 응답 비율이 높게 나타났다. 시설유형은 ‘이용시설’ 200명(67.1%), ‘생활시설’ 98명(32.9%)로 ‘이용시설’ 종사자의 비율이 높게 나타났다.

2) 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구의 상관관계 및 주요 변수의 기술통계 결과는 다음 <표 2>와 같다. 먼저 상관관계 분석 결과 상관계수는 -.324 ~ .663로 .8을 넘지 않음

<표 1> 연구대상의 일반적 특성

변수	구분	빈도	비율
성별	여성	101	33.9
	남성	197	66.1
연령	20~29세	19	6.4
	30세~39세	75	25.1
	40세~49세	131	44.0
	50세~59세	67	22.5
	60세 이상	6	2.0
M = 43.24, SD = 8.62			
배우자 유무	있음	89	29.9
	없음	209	70.1
종교	기독교	131	44.0
	천주교	34	11.4
	불교	7	2.3
	원불교	26	8.7
	없음	100	33.6
현직장 경력	1년 미만	16	5.4
	1년 이상 - 3년 미만	44	14.8
	3년 이상 - 5년 미만	48	16.1
	5년 이상 - 10년 미만	54	18.1
	10년 이상	136	45.6
M = 3.83, SD = 1.29			
주관적 생활수준	상	6	2.0
	중상	52	17.5
	중	164	55.0
	중하	67	22.5
	하	9	3.0
시설유형	이용시설	200	67.1
	생활시설	98	32.9

<표 2> 주요변수의 상관관계 및 기술통계 분석

	1	2	3	4		
1	1					
2	-.189**	1				
3	-.138*	.417**	1			
4	-.324**	.663**	.406**	1		
변수	최소값	최대값	평균	SD	왜도	첨도
외상 경험	0.00	7.00	4.12	2.51	-.319	-1.333
회복 탄력성	52.00	125	90.68	12.28	-.292	.437
사회적 지지	24.00	60.00	44.07	7.56	-.255	-.181
심리적 안녕감	35.00	80.00	61.92	6.92	-.366	.440

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ 1 = 외상경험, 2 = 회복탄력성, 3 = 사회적 지지, 4 = 심리적 안녕감

며, 분산팽창지수(VIF)가 1.051 ~ 1.124의 범위를 가져 10 미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 추정하였다. 또한 기술통계 분석 결과 주요 변수의 왜도는 -.366에서 -.255 범위, 첨도는 -1.333에서 .440의 범위로 나타나 정규성에 문제가 없음을 알 수 있다.

3) 사회복지종사자의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인

사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계를 살펴보기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 모형의 설명력은 19.0%였으며, 통계적으로 유의미하였다($F=10.946$, $p < .001$). 분석결과, 독립변수인 사회복지종사자의 외상 경험($\beta = -.310$, $p < .001$)은 심리적 안녕감에 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 사회복지종사자의 외상 경험은 심리적 안녕감과 유의미한 부적인 관계에 있음을 의미한다. 통제변수는 배우자유무, 종교유무, 주관적 생활수준이 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4) 회복탄력성의 조절효과

사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향에서 회복탄력성의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 앞서 모형 1에서 투입하였던 통제변수와 독립변수에 조절변수를 투입한 모형 2와 조절변수와 상호작용항(독립변수×조절변수)을 동시에 투입한 모형 3을 분석하여 조절효과를 검증하였다. 그 결과 독립변수만 투입한 모형 1의 설명력에서 조절변수를 투입한 후 설명력이 31.6% 증가하여 모형 2에서는 50.6%의 설명력을 보였고($F=38.979$, $p < .001$), 상호작용항 투입 후 설명력 모형 3은 설명력이 0.6% 증가하여 51.2%의 설명력을 보였다($F=35.583$, $p < .001$). 세부적인 결과는 <표 4>와 같다.

모형 2에서 종속변수인 심리적 안녕감과 독립변수인 외상 경험의 관계에서 모형 1과 마찬가지로 독립변수인 외상 경험이 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 함께 투입한 통제변수는 배우자유무, 종교유무, 주관적 생활수준이 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조절변수인 회복탄력성은 심리적 안녕감에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이

<표 3> 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향

N = 298

구분		B	β	SE	t
통제 변수	성별 (ref. 여성)	-.405	-.028	.774	-.523
	연령	-.037	-.046	.048	-.764
	배우자유무 (ref. 무배우자)	2.034	.135	.885	2.299*
	종교유무 (ref. 종교없음)	2.256	.154	.795	2.839**
	주관적 생활수준	-2.014	-.225	.487	-4.140***
	현직장경력	-.001	-.008	.005	-.141
독립 변수	외상 경험	-.852	-.310	.147	-5.784***
상수항		70.500		2.367	29.781***
R ²		.209			
adj R ²		.190			
F		10.946***			

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

<표 4> 회복탄력성의 조절효과

N = 298

구분	모형2			모형3			
	B(SE)	β	t	B(SE)	β	t	
통제 변수	성별 (ref. 여성)	-.748 (.605)	-.051	-1.237	-.708 (.602)	-.048	-1.177
	연령	-.037 (.038)	-.046	-.983	-.030 (.038)	-.037	-.784
	배우자유무 (ref. 무배우자)	1.523 (.692)	.101	2.200*	1.287 (.697)	.085	1.848
	종교유무 (ref. 종교없음)	1.467 (.623)	.100	2.354*	1.423 (.620)	.097	2.296*
	주관적 생활수준	-1.091 (.386)	-.122	-2.827**	-1.121 (.384)	-.125	-2.920**
	현직장경력	-.003 (.004)	-.040	-.888	-.004 (.004)	-.044	-.966
독립 변수	외상경험 (A)	-.559 (.117)	-.203	-4.779***	-.576 (.117)	-.209	-4.941***
조절 변수	회복탄력성 (B)	.330 (.024)	.585	13.648***	.328 (.024)	.582	13.655***
상호 작용항	A×B			.020 (.009)	.088	2.137*	
상수항		37.862 (3.023)		12.525***	67.930 (1.850)		36.716***
R ²		.519			.527		
adj R ²		.506			.512		
F		38.979***			35.583***		

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

는 회복탄력성이 높을수록 심리적 안녕감이 높아지는 것을 의미한다.

모형 3에서는 독립변수인 외상 경험($\beta = -.209$, $p < .001$)이 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 통제변수와의 관계에서는 종교유무, 주관적 생활수준이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 외상 경험과 회복탄력성의 상호작용항은 심리적 안녕감과 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이는 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성이 심리적 안녕감을 높이는 조절효과가 있음을 의미한다.

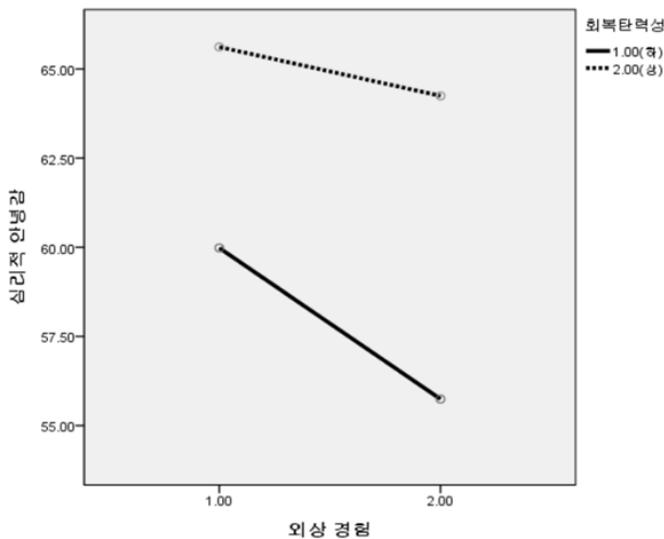
이상의 결과를 <그림 2>와 같이 도식화하여 살펴보면, 사회복지종사자의 외상 경험이 높은 경우 회복탄력성이 높은 집단과 낮은 집단 모두 심리적 안녕감이 감소하는 것을 알 수 있다. 그리고 심리적 안녕감의 감소폭은 회복탄력성이 높은 집단이 낮은 집단보다 적은 것으로 나타났다. 이는 회복탄력성이 높을수록 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향이 작아짐을 의미하며, 이를 통

해 회복탄력성이 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 완충역할을 하고 있음을 알 수 있다.

5) 사회적 지지의 조절효과

외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향에서 인지된 사회적 지지의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 앞서 살펴본 모형 1에서 투입하였던 통제변수와 독립변수에 조절변수를 투입한 모형 2와 조절변수와 상호작용항(독립변수×조절변수)을 동시에 투입한 모형 3을 분석하여 조절효과를 검증하였다. 그 결과 독립변수만 투입한 모형 1의 설명력에서 조절변수를 투입한 후 설명력이 10.3% 증가하여 모형 2에서는 29.3%의 설명력을 보였고($F = 16.382$, $p < .001$), 상호작용항 투입 후 설명력이 1.0% 증가하여 모형 3의 설명력이 30.3%가 되었다($F = 15.374$, $p < .001$). 자세한 결과는 <표 5>와 같다.

모형 2에서 종속변수인 심리적 안녕감과 독립변수인 외상 경험과의 관계에서 모형 1과 마찬가지로



<그림 2> 회복탄력성의 조절효과

<표 5> 사회적 지지의 조절효과

N = 298

구분		모형2			모형3		
		B(SE)	β	t	B(SE)	β	t
통제 변수	성별 (ref. 여성)	-.506 (.723)	-.035	-.700	-.300 (.723)	-.021	-.416
	연령	.021 (.046)	.026	.456	.023 (.046)	.028	.497
	배우자유무 (ref. 무배우자)	1.818 (.827)	.120	2.198*	1.962 (.823)	.130	2.382*
	종교유무 (ref. 종교없음)	2.036 (.743)	.139	2.739**	1.973 (.738)	.135	2.673**
	주관적 생활수준	-1.488 (.462)	-.166	-3.224**	-1.501 (.458)	-.167	-3.276**
	현직장경력	-.001 (.004)	-.016	-.293	-.002 (.004)	-.023	-.426
독립변수	외상경험 (A)	-.724 (.139)	-.263	-5.214***	1.266 (.872)	.460	1.452
조절변수	사회적 지지 (B)	.310 (.047)	.338	6.577***	.318 (.047)	.347	6.774***
상호 작용항	A×B				.043 (.019)	.729	2.312*
상수항		80.710 (2.702)		29.871***	72.886 (4.318)		16.880***
R ²		.312			.325		
adj R ²		.293			.303		
F		16.382***			15.374***		

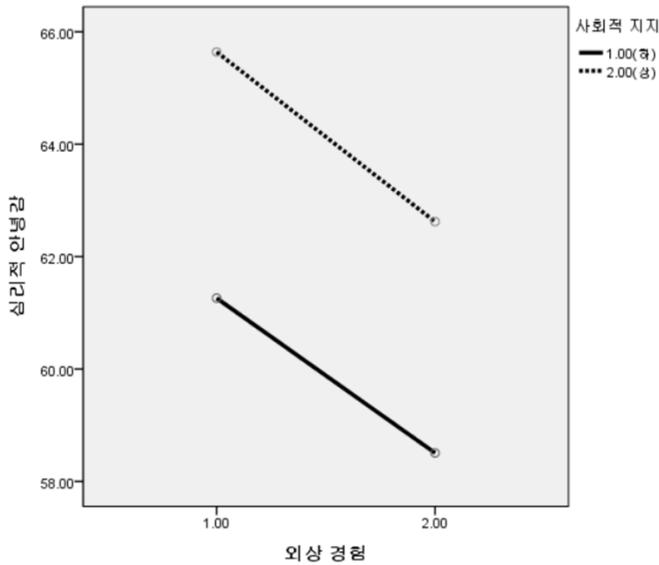
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

지로 독립변수인 외상 경험이 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 함께 투입한 통제변수 중에서는 배우자유무, 종교유무, 주관적 생활수준이 심리적 안녕감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조절변수인 사회적 지지는 심리적 안녕감에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지가 높을수록 심리적 안녕감이 높아지는 것을 의미한다.

모형 3에서는 독립변수인 외상 경험이 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, 통제변수의 관계에서는 배우자유무, 종교유무, 주관적 생활수준이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 외상 경험과 사

회적 지지의 상호작용항은 심리적 안녕감과 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 사회적 지지가 심리적 안녕감을 높이는 조절효과가 있음을 의미한다.

이상의 결과를 <그림 3>과 같이 도식화하여 살펴보면, 사회복지종사자의 외상 경험이 높은 경우에는 사회적 지지가 높은 집단과 낮은 집단 모두 심리적 안녕감이 감소하는 것으로 나타났다. 그리고 심리적 안녕감의 감소폭은 사회적 지지가 높은 집단이 낮은 집단보다 적은 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지가 높을수록 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향이 작아짐을 의미하며,



<그림 3> 사회적 지지의 조절효과

이를 통해 사회적 지지는 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 완충역할을 하고 있음을 알 수 있다.

5. 결론

본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 미치는 영향에서 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과를 분석하였다. 이를 위해 제시한 연구문제는 첫째, 사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 영향을 미치는가? 둘째, 회복탄력성은 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 셋째, 사회적 지지는 사회복지종사자의 외상경험과 심리적 안녕감의 관계를 완충하는가? 이다. 연구문제 검증을 위해 전북의 사회복지기관 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총 298명의 자료를 SPSS 22.0을 통해 분석하였다.

분석결과, 첫째, 사회복지종사자의 외상 경험은 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 성폭력피해자를 상담하는 상담자의 이차적 외상 스트레스가 높을 경우 심리적 안녕감을 덜 느끼며(김민선, 2013), 119 구급대원의 외상 경험 후 스트레스는 삶의 질 저하와 연관이 있는 것으로 나타난(서가원, 박정희, 2020), 기존 연구결과와 맥을 같이 하였다.

둘째, 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의미한 것으로 나타났다. 이는 사회복지사와 유사한 휴먼서비스 영역인 소방공무원을 대상으로 한 최송식, 이소연, 김수영과 송영지(2016)의 연구, 사회복지전담공무원의 직무 관련 외상 경험과 우울간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의미한 것으로 나타난 선행연구(배은경 외, 2017; Wingo et al., 2010)의 결과와 일치한다.

셋째, 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 유의

미하게 나타났다.

높은 수준의 외상 경험 집단에서는 사회적 지지의 완충효과가 감소하였으나, 사회적 지지를 높게 지각하는 집단이 낮게 지각한 집단보다 심리적 안녕감 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 노인 복지 실천현장에서 언어폭력 경험으로 인한 스트레스를 사회적 지지가 조절하고 있음을 밝힌 김진(2014)의 연구가 뒷받침하고 있다. 또한, 사회복지 시설 종사자가 클라이언트로부터 폭력을 경험한 이후 조직 차원의 대응, 즉, 사회적 지지가 사회복지 종사자의 폭력 등 외상성 사건 경험으로부터 발생한 부정적인 정서적 영향을 회복하는데 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과에 의해서도 지지되고 있다(최수찬 외, 2020; Schat & Kelloway, 2000). 더불어 정신건강 분야에서 사회복지종사자가 외상으로 인해 스트레스장애가 발생하였을 경우 사회적 지지가 완충요인으로 작용하는 조숙영과 최송식(2021)의 연구결과와 맥을 같이한다.

이상의 결과를 바탕으로 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 외상 경험이 사회복지종사자의 심리적 안녕감에 미치는 직접적이고 부정적인 영향을 통해 외상 경험을 예방하고 지원하기 위한 기관 차원의 근로환경 개선이 필요함을 지적할 수 있다. 구체적으로 사회복지기관은 외상후 스트레스 예방과 관리를 위한 정기적인 상담 서비스를 제공하고, 외상 이후 유급평가, 장기근속 휴가제도 등을 적극 활용하여 충분히 휴식하고 회복할 수 있는 시간을 제도로서 보장할 필요가 있다. 특히 정신건강 관리와 관련된 복지 혜택(심리상담비용 지원 등)을 확대하고 사회복지종사자의 외상 경험 예방을 위한 예방교육, 대응 지침을 마련할 필요가 있다. 둘째, 회복탄력성의 조절효과 검증은 통해 외상 후 심리적 안녕감을 향상시킬 수 있도록 회복탄력성을 높이는 정책적 차원의 교육과 지원

등이 필요함을 알 수 있다. 이를 위해 긍정적 사고, 정서조절, 스트레스 관리 기술을 함양할 수 있는 회복탄력성 강화 교육을 정기적으로 마련하고, 심리적 응급처치(PSA: Psychological First Aid) 훈련 등을 제공함으로써 외상 경험 후 자기 관리 및 동료 지원이 가능할 수 있도록 지원하도록 한다. 이와 같이 제시된 정책들은 중앙정부나 지자체 차원의 외상 경험 실태조사 및 이를 기반으로 한 법률을 근거로 해야 할 것이다. 셋째, 사회적 지지의 조절효과 검증을 통해 외상 후 심리적 안녕감을 향상시킬 수 있도록 조직 내 사회적 지지 체계를 강화할 수 있도록 한다. 가까운 사람의 죽음을 경험한 뒤 보이는 슬픔은 주변 사람들과부터의 지지와 격려, 대화 등을 통해 완화될 수 있기(윤득형, 2015) 때문에 사회복지현장에서도 외상 경험을 구성원들과 나눌 수 있는 조직 내 분위기 조성 및 기회 등을 마련하는 등 조직 내 지지 체계를 강화할 필요가 있다. 특히 사회복지종사자의 외상 극복 경험을 공유하는 것은 성공 경험을 공유하는 것 이상으로 사회복지실천의 가치를 부여하고 사회복지사로서 일의 의미를 발견하는데 도움이 될 수 있다. 또한 기관 내외 수퍼비전 체계를 구축하고 조직 내에서 상사와 동료들 간의 격려와 지지, 외부 전문가의 지지가 자연스럽게 형성되도록 하여 사회복지종사자의 심리적 안녕감을 높일 수 있도록 지원하도록 한다. 이러한 수퍼비전의 중요성은 클라이언트의 죽음을 경험하고 난 뒤 제대로 된 수퍼비전이 없는 상황을 지적한 연구(차유림, 2023)를 통해서도 알 수 있다. 넷째, 사회적 지지의 조절효과 확인을 통해 제도적·정책적 차원의 보수교육 과정, 직무능력 향상 교육에 외상 관련 교육이 이루어질 필요가 있다. 이는 사회복지종사자가 기관 내에서 외상 관련 사전교육을 통해 외상 경험 이후 조직 내에서 도움을 받을 수 있다는 것을 인지하는 것만으로도 심리적

안녕감에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

본 연구는 사회복지종사자의 외상 경험이 심리적 안녕감에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과가 있음을 밝혀냈는데 의의가 있다. 그러나 설문 대상자가 전북특별자치도 지역에 한정되었고, 도내 14개 시군의 지역별, 시설유형별 특성을 반영하지 못한 한계가 있다. 시군의 사회복지 시설이 위치한 지역의 특성은 영구입대아파트가 위치한 취약계층 밀집

지역, 농어촌 지역의 사회복지시설까지 클라이언트의 특성이 다양한 만큼 추후 연구에서는 외상 경험 사회복지종사자에 대한 맞춤형 개입을 위해 이러한 특성을 반영한 연구가 이루어질 필요가 있다. 또한 사회복지시설은 크게 생활시설과 이용시설로 구분되는데, 이러한 기관 유형 별 환경 차이를 고려하지 못한 한계가 있다. 이에 추후 연구에서는 시설 유형에 따른 특성을 반영한 연구가 이루어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 간순옥 (2017). 사회복지사의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 생태체계적 요인. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 간순옥 · 노병일 (2016). 사회복지사의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 생태체계적 요인. <사회과학연구>, 27(3), 195-214.
- 강래화 · 남진열 · 고관우 (2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. <한국지역사회복지학>, 67, 105-127.
- 경기복지재단 (2023). 복지이슈 FOCUS 사회복지종사자의 인권과 안전은 보호되고 있는가(조사분석 2023-22). 경기: 경기복지재단.
- 고경미 · 최은실 · 이선경 (2015). 보육교사의 자이탄력성과 사회적 지지 및 심리적 안녕감과 관계 분석. <어린이문학교육연구>, 16(3), 404-426.
- 곽민영 · 배정미 (2017). 소방공무원의 외상 후 성장 관련요인. <정신간호학회지>, 26(2), 124-133.
- 권석만 (2008). 왜 긍정의 힘에 관심을 가져야 하는가?. 한국인간발달학회 학술대회지, 4, 1-13.
- 권수현 · 이승연 (2010). 유치원 교사의 회복탄력성 분석. <한국교원교육연구>, 27(2), 137-157.
- 김경희 · 권자영 (2013). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 대처 경험에 대한 연구. <보건사회연구>, 33(4) 275-311.
- 김기주 (2024). 외상성사건을 경험한 응급실 간호사의 외상 후 성장에 미치는 요인. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김명소 · 김혜원 · 차경호 (2001). 심리적 안녕감의 구성개념분석: 한국 성인 남녀를 대상으로. <한국심리학회지: 사회 및 성격>, 15(2), 19-39.
- 김명숙 · 홍상욱 (2022). 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 영향. <산업진흥연구>, 7(4), 33-43.
- 김민선 (2013). 성폭력상담자의 이차적 외상 스트레스가 자기위로능력 및 심리적안녕감에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과. 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수영 · 윤미경 · 현명선 (2020). 지역사회 정신건강복지센터의 폭력 경험 실무자의 심리적스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과. <J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs>, 29(4), 347-355.

- 김영애 · 김문겸 (2017). 사회적 지지가 요양보호사의 삶의 질에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. <한국콘텐츠학회논문지>, 17(6), 351-361.
- 김인주 · 김도연 (2015). 상담일반: 지각된 사회적 지지, 탈중심화, 삶의 의미가 외상 후 성장에 미치는 영향: 대리 외상을 경험한 성폭력 지원기관 종사자들을 대상으로. <상담학연구>, 16(5), 55-73.
- 김정근 (2016). 사회복지 종사자 위험 실태분석 및 위험관리 방안 연구. 부산복지개발원.
- 김정훈 (2019). 사회인구학적 특성에 따른 시각장애성인의 자기자비, 공상의 자각, 탈중심화, 심리적 안녕감 분석 연구. 순천향대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김정훈 · 권영순 (2021). 사회복지시설종사자의 감정노동이 심리적 안녕감과 역할수행에 미치는 영향. <여가복지경영연구>, 2(4), 1-22.
- 김주환 · 박민아 · 신우열 · 최민아 (2009). 커뮤니케이션 능력은 우리를 강하고 행복하게 만든다: 회복탄력성과 자기 결정을 통해 본 커뮤니케이션 능력의 역할. <한국언론학보>, 53(5), 199-220.
- 김진 (2014). 노인복지실천현장 사회복지사의 클라이언트 폭력경험과 스트레스의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. <한국자치행정학보>, 29(4), 325-346.
- 김평호 · 이유리 (2016). 사회복지사의 외상사건 경험에 따른 외상후스트레스와 정신건강의 영향 관계에서 회복탄력성의 매개효과. <디지털융복합연구>, 14(9), 545-552.
- 김현경 (2009). 이주 근로자에 대한 사회적 지지가 문화적응에 미치는 영향. <산업경제연구>, 22(1), 385-409.
- 김혜숙 · 김은숙 · 유영희 (2020). 종합병원 간호사의 외상사건과 외상 후 성장 영향 요인. <Journal of Korean Academy of Nursing Administration>, 26(3), 218-229.
- 김혜진 · 노은영 · 권세원 (2015). 사회복지사의 클라이언트 자살경험에 관한 현상학적 연구. <정신건강과 사회복지>, 43(4), 88-115.
- 김화진 · 박점미 (2020). 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인: 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로를 중심으로. <융합정보논문지>, 10(7), 67-74.
- 남기철 · 한은영 · 김유경 (2023). 2023년 사회복지사 패널조사 기초분석보고서. 보건복지부 · 한국사회복지사협회.
- 남지혜 (2016). 클라이언트 폭력이 정신보건현장 종사자의 소진에 미치는 영향: 지지적 수퍼비전 조절효과를 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 박로사 · 최송식 (2019). 클라이언트 자살행동에 개입한 사회복지사의 외상 후 성장 영향요인: 사회복지기관별 비교 <인문논총>, 49, 69-101.
- 박미은 (2006). 정신건강현장에서 인턴사회복지사에 대한 클라이언트 폭력에 관한 연구. <사회복지연구>, 30, 160-166.
- 박미은 · 신희정 (2010). 사회복지관 사회복지사들의 서비스대상자에 의한 폭력피해 경험. <피해자학연구>, 18(1), 285-312.
- 박소영 (2009). 간호중간관리자의 직무 스트레스와 직무성과의 관계: 사회적 지원의 조절효과. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박정선 (2014). <직무스트레스>, 평가방법. 서울: 고려.
- 박종철 · 권봉헌 (2015). 호텔종사원의 회복탄력성이 심리적 안녕감 및 조직성취에 미치는 영향. <호텔리조트연구>, 14(2), 63-82.

- 박지영 (2008). 아동보호전문기관 직원의 외상 관련 업무로 인한 스트레스 및 관련요인 연구. <정신보건과 사회복지>, 29, 177-20.
- 박향경 · 권자영 (2017). 사회복지사가 경험한 노인클라이언트의 죽음. <정신건강과 사회복지>, 45(4), 110-138.
- 배성훈 · 조추용 · 박진홍 · 이현주 (2019). 충북노인복지시설 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 심리사회적 안녕감에 미치는 영향. <한국웰니스학회지>, 14(4), 75-86.
- 배은경 · 김성완 · 김정화 (2017). 사회복지전담공무원의 직무 관련 외상경험 및 소진이 우울에 미치는 영향. <정신건강과 사회복지>, 45(1), 63-89.
- 변유경 · 이지하 (2018). 지역사회 정신건강서비스 기관 종사자의 직무외상 경험이 외상 후 성장에 미치는 영향. <사회과학연구>, 29(1), 23-45.
- 서가원 · 박정희 (2020). 119 구급대원의 외상 후 스트레스와 공감역량이 삶의 질에 미치는 영향. <한국응급구조학회지>, 24(3), 129-140.
- 성명순 (2014). 조직 내 사회적 지지가 의료종사자들의 심리적 안녕감에 미치는 영향: 회복탄력성을 매개 변인으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 손은일 · 송정수 (2012). 심리적 자본이 사회적 지지와 심리적 안녕감에 미치는 영향. <산업경제연구>, 25(6), 3953-3975.
- 심서영 · 손영우 · 박상현 · 윤지원 (2016). 재난피해자의 외상 후 위기와 외상 후 성장, 주관적 안녕감 간의 관계: 사회적 지지의 매개효과, 소득의 조절효과. <한국안전학회지>, 31(6), 105-112.
- 안영심 · 배성우 (2021). 정신건강사회복지사의 직무스트레스와 주관적 행복감과의 관계: 적응유연성의 역할 파악을 중심으로. <정신건강과 사회복지>, 49(4), 29-55.
- 양돈규 (2001). 지각된 사회적지지, 낙관성 및 해슬간의 상관성. <청소년학연구>, 8(1), 1-23.
- 여현주 (2016). 정신간호사의 외상 후 성장과 관련 변인 간의 구조 분석. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 오민수 · 김주연 · 장다현 (2022). 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획('23~25년) 수립 연구. 경기복지재단.
- 오승환 · 김혜정 · 김혜미 · 임수경 · 손영은 (2021). 사회복지사 안전 확보를 위한 폭력 경험 등에 관한 종합실태조사 연구. 보건복지부 · 한국사회복지사협회.
- 우정원 · 홍혜영 (2011). 가족 친화적 조직분위기, 직장-가정갈등과 심리적 안녕감이 조직몰입에 미치는 영향. <한국심리학회지: 일반>, 30(4), 933-957.
- 유주현 (2000). 정서표현에 대한 양가감정과 사회적지지 및 심리적 안녕감과 관계. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤득형 (2015). <슬픔학개론>. 서울: 샘솟는기쁨.
- 윤명숙 (2013). 사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 41(4), 174-200.
- 윤명숙 · 박은아 (2011). 정신보건사회복지사의 외상 후 성장관련 요인 연구. <정신건강과 사회복지>, 39, 6-89.
- 이규동 · 권순재 (2013). 정보기술 근로자의 삶의 만족과 이직 의도에 관한 탐색적 연구. <인터넷전자상거래연구>, 13(2), 41-64.
- 이순옥 (2009). MMTIC을 활용한 자아성장 프로그램이 여중생의 심리적 안녕감과 자아탄력성 증진에 미치는 효과. 부산대학교 대학원 석사학위논문.

- 이재영 (2012). 유아교육기관 교사의 회복탄력성, 지각된 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 이채호·고태순 (2009). 보육교사의 직무만족도, 보육효능감 및 건강증진 생활양식과 심리적 안녕감 간의 구조모형 분석. <미래유아교육학회지>, 16(2), 49-70.
- 이향아·윤명숙 (2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 44(1), 48-75.
- 임수경·오승환·김유경 (2022). 클라이언트의 폭력이 사회복지시설 사회복지사의 외상후 스트레스 장애(PTSD)에 미치는 영향: 우울과 조직차원의 대응의 조절효과. <공공정책연구>, 9(3), 213-239.
- 임정민·김종경 (2020). 병원간호사의 간호일터영성, 회복탄력성이 전문직 삶의 질에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회 논문지>, 20(2), 487-498.
- 임정숙·윤명숙 (2014). 정신보건 사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 자아탄력성과 사회적 지지의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 42(1), 31-60.
- 전북특별자치도 (2022). 2022년 기준 전북특별자치도 사업체조사 보고서.
- 전예빈·김현정 (2023). 사회복지종사자 일과 삶 균형이 주관적 안녕감에 미치는 영향: 대도시와 중소도시의 비교. <사회과학연구>, 49(1), 155-182.
- 조상미·정희수·한예선 (2020). 정신적 폭력이 사회복지 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스와 소진의 매개효과를 중심으로. <한국보건사회연구>, 40(4), 543-583.
- 조숙영·최송식 (2021). 정신건강사회복지사의 직무상 위험이 외상후 스트레스장애에 미치는 영향: 회복탄력성 및 사회적 지지의 조절효과 검증. <인문사회21>, 12(1), 237-252.
- 조영복·이나영 (2014). 회복탄력성이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향-조직지원과 실책관리 문화의 조절효과. <경영과 정보연구>, 33(5), 155-169.
- 차유림 (2023). 클라이언트의 죽음을 접한 사회복지사: 무엇을 경험하고, 무엇을 필요로 하는가. <사회과학리뷰>, 8(4), 209-231.
- 최송식·이소연·김수영·송영지 (2016). 소방공무원의 외상후 스트레스 장애 (PTSD) 와 삶의 질에 관한 연구: 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 349-372.
- 최수찬 (2005). 복지시설종사자 위험관리 실태조사. 서울복지재단.
- 최수찬·이은혜·민진아·성지은 (2020). 사회복지종사자의 클라이언트 폭력 경험에 대한 사례 연구: 조직 차원의 대처를 중심으로. <사회과학연구>, 31(4), 3-26.
- 최은정·양정남·박순희 (2015). 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관한 연구: 스트레스와 우울의 매개효과를 중심으로. <정신건강과 사회복지>, 43(1), 83-110.
- 최재은·배정미 (2022). 정신과 간호사의 심리적 안녕감 영향 요인. <한국자연치유학회지>, 11(2), 8592.
- 최효선 (2018). 사례관리자의 직무외상 경험이 사례관리 수행에 미치는 영향: 외상후 스트레스 및 외상후 성장의 매개효과와 기관 대응조직의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최효정·석은조 (2013). 보육교사의 회복탄력성과 직무만족에 관한 연구. <한국영유아보육학>, 75, 93-115.

- 한승우 (2018). 경찰공무원의 외상 후 성장 및 영향요인 간의 구조적 관계. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 한중혜 (1996). 아동의 사회적 관계망에 따른 역량지각 및 자아존중감. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 현정원 (2014). 슈퍼바이저 스타일과 슈퍼비전 내용이 정신보건사회복지사의 외상 후 성장에 미치는 영향. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 현진희 (2017). 아동보호전문기관 상담원의 이차외상스트레스, 스트레스 대처방식이 우울에 미치는 영향과 스트레스 대처방식의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 45(1), 229-254.
- Calhoun, L. G. (2013). *Posttraumatic Growth in Clinical Practice*. NY: Routledge.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychosocial Bulletin*, 98, 310-357.
- Giller, E. (1999). What is psychological trauma. *Sidran Institute*, 15, 2021.
- Guild, P. (2012). The social worker and depression. *Journal of Progressive Human Services*, 23(1), 50-54.
- Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal Personality and Social Psychology*, 45(4), 839.
- Littlechild, B. (2005). The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of Social Work*, 5(1), 61-82.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, 40(5), 631-636.
- Olsson, C. A., Bond, L., Burns, J. M., Vella-Brodrick, D. A., & Sawyer, S. M. (2003). Adolescent resilience: A concept analysis. *Journal of Adolescence*, 26(1), 1-11.
- Polk, L. V. (1997). Toward a middle-range theory of resilience. *Advances in Nursing Science*, 19(3), 1-13.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American journal of orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.
- Ryff, C. D. (1989). Beyond ponce de leon and life satisfaction: New direction in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development*, 12(1), 5-35.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-729.
- Schat AC., & Kelloway EK. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *J Occup Health Psychol*, 5(3), 386-402.
- Waters, E., & Sorufe, L. A. (1983). Social competence as developmental construct. *Developmental Review*, 1(3), 79-97.
- Wingo, A. P., Wrenn, G., Pelletier, T., Gutman, A. R., Bradley, B., & Ressler, K. J. (2010). Moderating effects of resilience on depression in individuals with a history of childhood abuse or trauma exposure. *Journal of affective disorders*, 126(3), 411-414.

The Moderating Effects of Resilience and Social Support in the Relationship Between Traumatic Experiences and Psychological Well-being of Social Workers

Eunju Shin, Soongyu Kim

Jeonbuk National University

This study aimed to examine protective factors in that traumatic experiences of social workers occur in common social welfare settings and that trauma does not necessarily lower psychological well-being. In addition, it considered resilience and social support as protective factors at the individual and environmental levels and examined whether the two variables buffer between traumatic experiences and psychological well-being. The research questions presented for this purpose were as follows: First, does traumatic experiences of social workers affect psychological well-being? Second, does resilience buffer the relationship between traumatic experiences of social workers and psychological well-being? Third, does social support buffer the relationship between traumatic experiences of social workers and psychological well-being? A survey was conducted to verify the research questions, and the data of a total of 298 people were analyzed using SPSS 22.0. The results of the study showed that traumatic experiences of social workers directly affect psychological well-being, and second, the moderating effects of resilience and social support on the relationship between traumatic experiences and psychological well-being were confirmed. Finally, based on the research results, policy and practical alternatives were suggested to improve the psychological well-being of social workers.

Keywords: Traumatic Experiences, Psychological Well-being, Resilience, Social Support, Moderating Effect