

지역사회 정신건강복지센터의 폭력 경험 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과

김수영¹ · 윤미경² · 현명선³

아주대학교 간호대학 박사수료생¹, 경기도정신건강복지센터 부센터장², 아주대학교 간호대학 · 간호과학연구소 교수³

Mediating Effect of Resilience on the Relationship between Psychological Stress and Burnout among Workers with Violence Experiences in Community Mental Health Welfare Center

Kim, Su Young¹ · Yun, Mi Kyung² · Hyun, Myung Sun³

¹Ph.D. Candidate, College of Nursing, Ajou University, Suwon

²Vice Director, Gyeonggi Provincial Mental Health Welfare Center, Suwon

³Professor, College of Nursing · Research Institute of Nursing Science, Ajou University, Suwon, Korea

Purpose: This study was conducted to examine the mediating effect of resilience on the relationship between psychological stress and burnout among workers with violence experiences in community mental health welfare center. **Methods:** A descriptive correlational design was employed. Two hundred and twenty-four workers who had violence experiences from clients participated in the study. The data were collected from August 5 to 29, 2019. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, and multiple regression analyses based on Baron and Kenny criterion. **Results:** Psychological stress was significantly negatively correlated with resilience ($r=-.21, p=.002$) and significantly positively correlated with burnout ($r=.70, p<.001$). Resilience was also significantly negatively correlated with burnout ($r=-.30, p<.001$). Furthermore, resilience ($\beta=-0.17, p<.001$) had a significant partial mediating effect on the relationship between psychological stress and burnout ($Z=2.35, p=.018$). **Conclusion:** Our study findings suggest that resilience plays an important role to maintain well-being and cope productively of workers with violence experiences. Therefore, it is necessary to develop an intervention program that can enhance the resilience to cope positively for the workers with violence experiences in community mental health welfare center.

Key Words: Psychological stress; Psychological burnout; Violence; Occupational groups

서 론

1. 연구의 필요성

응급실이나 외상센터 등 의료현장에서 업무를 수행 중의 요인이 경험하는 폭력은 해결해야 하는 심각한 문제 중 하나이

다. 의료현장뿐 아니라 지역사회 현장에서 일하는 실무자에게도 폭력이 많이 발생한다. 2016년 지역사회 현장에 근무하는 실무자를 대상으로 조사한 결과 80%가 업무를 수행하면서 다양한 형태의 폭력을 경험한 것으로 나타났다[1]. 또한, 전국의 정신건강복지센터에서 사례관리자인 실무자를 대상으로 경험한 폭력의 유형을 조사한 바에 의하면 사례관리 대상자로부터

주요어: 심리적 스트레스, 심리적 소진, 폭력, 실무자

Corresponding author: Hyun, Myung-Sun <https://orcid.org/0000-0002-6570-8021>

College of Nursing, Ajou University, 164 Worldcup-ro, Yeongtong-gu, Suwon 16502, Korea.

Tel: +82-31-219-7014, Fax: +82-31-219-7020, E-mail: mhyun@ajou.ac.kr

Received: Oct 26, 2020 | Revised: Dec 1, 2020 | Accepted: Dec 13, 2020

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

터 언어적 위협을 63.6%, 보호자로부터의 언어적 위협을 34.5%, 신체적 위협을 실무자의 33.2%가 경험하였다[2]. 뿐만 아니라 폭력을 경험한 실무자의 65.7%는 폭력을 경험한 후에도 폭력을 행사한 대상자에게 지속적으로 서비스를 제공한 것으로 나타나, 실무자의 신변과 업무의 안전도에 문제가 있음을 알 수 있다[2].

실무자가 업무를 수행하는 과정에서 겪게 되는 폭력은 심리적 스트레스가 되어 다양한 측면에서 부정적인 결과를 초래한다. 폭력으로 인해 스트레스를 느끼며 우울증, 불안, 수면장애 등을 호소하고 있었으며[3], 정체성에 대한 회의감을 느껴 이직이나 사직을 고려하고 있음이 보고된 바 있다[4]. 정신건강 복지센터의 실무자를 대상으로 한 연구[5]에서는 실무자의 이·퇴직률 증가의 주된 원인이 실무자의 신변의 위협, 즉 대상자로부터의 폭력 경험이었다. 이에 지역사회에서 정신장애인을 대상으로 사례관리 등의 서비스를 제공하는 실무자에게 노출되어 있는 폭력 문제에 대한 대비가 필요하다.

실무자가 업무를 수행하는 과정에서 겪는 폭력으로부터 초래되는 심리적 스트레스가 해결되지 못하고 지속적으로 유지되면 자신의 업무를 부정적으로 생각하게 되면서 소진을 가져온다[6,7]. 실무자의 소진은 무기력감을 가져오며 개인적인 삶의 질에 부정적인 영향을 줄 뿐 아니라, 업무의 능률과 업무의 질이 저하되어 결국은 대상자에게도 부정적인 영향을 준다[8]. 그리고 실무자가 경험하는 폭력으로 인한 스트레스와 소진은 업무 불만족, 조직에 대한 소속감 감소를 가져와 이직의도를 유발한다[5]. 또한, 소진으로 인해 치료자로서의 자존감과 직업에 대한 정체감이 손상되어 간호의 질을 저하시키는 심각한 문제를 초래할 수 있어[6], 폭력을 경험한 실무자가 직면하는 심리적 스트레스와 소진에 대한 관심이 요구된다.

보건의료 현장에서의 실무자의 소진과 관련된 변인으로 감정노동 및 자기효능감[9], 대처 및 사회적 지지[10], 극복력 및 우울[11] 등 다양하게 보고되고 있다. 한편 최근에 스트레스에 대한 반응이나 적응에 있어서 개인차에 대한 관심이 높아지면서, 스트레스 상황에 있더라도 개인의 강점과 자원에 따라 그 상황에 대한 극복이 가능하고 적응할 수 있다는 관점에서 극복력에 대한 관심이 증가하고 있다[12,13]. 극복력은 개인을 외상으로부터 보호하고 스트레스 상황에서 적응적으로 대처하도록 하여 개인의 건강을 증진 및 유지하는 보호 요소의 역할을 한다[8,11]. 극복력이 높은 집단은 스트레스 상황에 놓이더라도 개인의 평정을 손상하지 않으면서 일상생활을 건강하게 유지한다[12]. 많은 학자들이 스트레스 상황에서 역할을 수행하는 간호사나 실무자에게 극복력 강화가 중요함을 강조하고 있다[14-16].

많은 선행연구에서 간호사 및 의료인의 극복력과 소진 간의 관계를 보고하고 있다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서는 폭력경험으로 인한 스트레스를 줄이고 간호업무를 수행하는데 극복력이 중요한 영향을 미친다고 하였으며[15], 임상간호사를 대상으로 한 연구[17]에서는 극복력이 높아질수록 소진이 감소한다고 보고하였다. 그리고 폭력을 경험한 응급실 간호사[18]와 119 구급대원을 대상으로 한 연구[8]에서는 극복력이 소진의 유의한 예측요인으로 보고하였다. 한편 요양병원 간호사를 대상으로 연구를 한 Park과 An [19]은 스트레스에 대한 대처와 소진간의 관계에서 극복력의 매개효과가 있음을 보고하였다. 또한, 중국의 간호사를 대상으로 한 연구에서도 소진과 심리적 스트레스의 관계에서 극복력이 매개효과를 가지는 것으로 나타났다[16]. 따라서 현장에서 실무자들이 업무를 수행하는 과정에서 폭력을 경험하는 경우, 심리적인 스트레스와 소진을 관리하고 자신을 보호하기 위해서는 극복력이 중요함을 알 수 있다[20].

정신장애인을 대상으로 업무수행을 하는 실무자를 대상으로 수행된 연구를 보면, 정신과 병동에서 폭력을 경험한 간호사의 소진에 대한 영향요인에 관한 연구[10,11]가 있으며, 지역사회 기관에 종사하면서 폭력을 경험한 실무자를 대상으로 한 연구는 폭력 경험과 이직 의도와 관계 연구[5]와 폭력경험에 관한 질적연구[3]가 있다. 그러나, 지역사회에서 근무하는 정신건강 실무자들을 대상으로 폭력 경험으로 인한 스트레스와 소진의 관계를 밝힌 연구는 아직 미흡하며, 폭력의 스트레스에 대한 보호요인을 조사한 연구도 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 지역사회 정신건강복지센터에서 업무를 수행하면서 폭력을 경험한 실무자를 대상으로 심리적 스트레스와 소진의 관계에서 극복력의 매개효과를 파악하고자 한다. 본 연구결과는 폭력으로 인해 심리적 스트레스를 경험하는 실무자의 소진을 관리하고 건설적으로 적응하고 효율적인 업무수행을 하도록 도와주는 중재 프로그램을 마련하는 데 근거를 제공할 것이다.

2. 연구목적

본 연구는 폭력을 경험한 지역사회 정신건강복지센터 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 지역사회 정신건강복지센터의 폭력 경험 실무자의 심리적 스트레스, 극복력, 소진을 확인한다.
- 지역사회 정신건강복지센터의 폭력 경험 실무자의 심리적 스트레스, 극복력, 소진 간의 관계를 확인한다.

- 지역사회 정신건강복지센터의 폭력 경험 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 폭력을 경험한 지역사회 정신건강복지센터 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 관계연구이다.

2. 연구대상

연구의 대상은 경기도 지역의 정신건강복지센터에서 근무하면서 폭력을 경험한 실무자이다. 구체적인 선정기준은 해당 기관에서 6개월 이상 사례관리자로 재직한 자이며, 사례관리자로 근무를 하면서 서비스 대상자나 가족으로부터 언어적, 신체적, 성적 위협 및 위해 등을 경험한 자이다. 또한, 최근 3개월간 심각한 신체적 또는 정신적인 상실을 경험한 실무자는 제외하였다. G*Power 3.1. 프로그램에 의해 유의수준 .05, 검정력 .95, 중간 효과크기(0.15), 예측 변수가 2개(심리적 스트레스, 극복력)일 때 산출되는 표본 수는 107명이다. 본 연구에서는 경기도 지역의 정신건강복지센터에서 근무하는 폭력을 경험한 실무자 전수를 대상으로 하고자 하였다. 경기도 지역의 31개 센터 중에서 24개 센터의 책임자가 본 연구의 수행을 허락하였다. 이에 본 연구에서는 해당 센터에서 본 연구에 참여를 동의한 실무자 280명을 대상으로 하였다. 그중 250명의 실무자로부터 설문지가 회수되었으며, 경험한 폭력 유형에 관한 문항에 '없다'고 응답했거나 무응답이 많은 26개의 설문지를 제외하고, 최종 224명의 자료를 자료분석에 이용하였다.

3. 연구도구

일반적 특성 및 근무 관련 특성은 성별, 연령, 교육정도, 결혼 상태, 주요 업무, 근무 경력, 직종, 폭력 유형으로 구성하였다. 심리적 스트레스 39문항, 소진 22문항, 극복력 25문항으로 구성된 구조화된 설문지를 사용하였다.

1) 심리적 스트레스

심리적 스트레스는 Koh, Park과 Kim [21]이 개발한 스트레

스 반응척도(Stress Response Inventory)를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 39문항으로 긴장, 공격성, 신체화, 분노, 우울, 피로, 좌절의 7개 하위영역으로 구성되어 있다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 점수의 범위는 39~195점이며, 점수가 높을수록 심리적 스트레스가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 Koh 등[21]의 연구에서는 .97이었으며, 본 연구에서는 .93이었다.

2) 소진

소진은 Maslach와 Jackson [22]이 개발한 Maslach Burnout Inventory 척도를 Jung [23]이 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 하위영역은 정서적 탈진, 개인적 성취감의 결여, 대상자에 대한 비인간화이며 총 22문항이다. 본 도구는 5점 Likert 척도로 점수의 범위는 22점~110점으로 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 개발 당시[22]에는 .76, Jung [23]의 연구에서는 .91이었고, 본 연구에서는 .76이었다.

3) 극복력

극복력은 Connor와 Davidson [24]이 개발하고, Baek, Lee, Joo, Lee와 Choi [25]가 변안한 한국형 척도(Korean Connor Davison Resilience Scale)를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 25문항으로 강인성, 지속성, 낙관성, 지지, 영성 등의 하위영역으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 점수의 범위는 0~100점이며, 점수가 높을수록 극복력이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 Baek 등[25]의 연구에서는 .93이었고, 본 연구에서는 .79였다.

4. 자료수집

본 연구의 수행을 위해 경기도 지역의 시·군에 있는 31개 정신건강복지센터의 센터장 및 팀장에게 본 연구의 목적과 필요성 및 절차에 관해 설명을 하는 공문을 보냈다. 31개 센터 중 24개 센터에서 본 연구의 수행을 허락하였다. 이에 해당 센터에 본 연구의 대상자 선정을 위한 모집 공고문을 보냈다. 24개 센터의 실무자 280명이 자발적으로 본 연구참여에 동의하였으며, 각 센터의 팀장에게 연구참여 의사를 전하였다. 이에 해당 센터의 팀장에게 서면동의서 및 설문지와 반송봉투를 동봉하여 우편으로 전달하였다. 총 280부 중에서 250부의 자료가 회수되었다. 자료수집기간은 2019년 8월 5일부터 8월 29일까지였다.

5. 윤리적 고려

본 연구를 수행하기 위해 기관연구생명윤리위원회에서 연구 수행에 대한 승인을 받았다(No: 2019-0499-005). 각 기관에서 연구참여에 동의한 대상자에게 우편으로 서면 동의서와 설문지를 배부하여 자료수집을 하였다. 대상자들에게 본 연구참여는 자의적으로 하는 것이며, 언제든지 연구참여를 원하지 않을 경우 중간에 연구참여를 중단하거나 취소할 수 있으며, 이로 인해서 어떠한 영향도 없을 것임을, 연구대상자용 설명문 및 동의서를 이용하여 서면으로 설명하였다. 또한 모든 자료는 무기명으로 처리하여 대상자의 사생활과 비밀이 유지되며, 수집된 자료는 연구목적외로 사용할 것임을 설명하였다. 수집된 자료는 부호화하여 입력하였으며, 본 연구 책임자만 접근이 가능한 잠금 장치가 되어 있는 장소에 보관하였다.

6. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 부호화하여 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성과 주요 변수의 빈도와 백분율, 평균과 표준편차는 기술통계를 사용하였다.
- 대상자의 심리적 스트레스, 소진, 극복력 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 사용하였다.
- 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 Baron과 Kenny[26]의 3단계 분석 절차에 따른 회귀분석을 사용하였다. 즉 1단계에서 독립변인이 매개변인에 미치는 효과를 확인한다. 2단계에서는 독립변인이 종속변인에 미치는 영향을 확인한다. 3단계에서는 독립변인의 효과를 통제된 상태에서 매개변인이 종속변인에 미치는 효과를 확인하며, 또한 독립변인이 종속변인에 미치는 효과를 확인한다. 매개효과가 성립하기 위해서는 첫 번째와 두 번째 회귀분석 결과에 있어서 통계적인 유의성이 있어야 한다. 또한 3단계 회귀분석에서 독립변인이 종속변인에 미치는 효과 크기가 두 번째 단계에서 나타난 독립변인이 종속변인에 미치는 효과 크기보다 작아야 한다. 이때 독립변인이 종속변인에 미치는 효과가 통계적으로 유의하지 않으면 완전 매개효과가 있는 것으로 판정하며, 통계적으로 유의하면 부분 매개효과가 있는 것으로 판정한다. 또한 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel test로 검증한다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성

본 연구대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성은 다음과 같다. 여자가 대부분이었으며(186명, 83.0%), 연령은 30대가 가장 많았으며(105명, 46.9%), 20대 68명(30.4%), 40대 46명(20.5%), 50대 이상이 5명(2.2%)이었다. 교육은 대졸이 대다수(192명, 85.7%)였으며, 결혼상태는 미혼 107명(47.7%), 기혼 117명(52.3%)이었다. 직종은 정신전문요원이 대부분이었으며, 정신건강사회복지사가 127명(56.7%)으로 가장 많았으며, 정신건강간호사는 56명(25%)이었다. 정신건강전문요원 수련을 받지 않은 대상자(간호사, 사회복지사, 임상심리사)는 38명(17.0%)이었다. 담당업무는 중증정신질환관리사업이 99명(44.2%)으로 가장 많았고, 그다음은 자살예방사업 53명(23.7%), 중독관리사업 27명(12.1%), 정신건강증진사업 25명(11.2%), 아동청소년사업 20명(8.9%) 순으로 나타났다. 지역사회 정신건강복지센터에 근무한 경력은 5년 이상 10년 미만이 68명(30.4%), 1년 이상 3년 미만이 60명(26.8%), 3년 이상 5년 미만이 46명(20.5%) 순으로 나타났다. 대상자가 경험한 폭력 유형은 언어적 폭력이 217명(96.9%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 신체적 위협 146명(65.2%), 성적 위협 행위(음란물, 성적 수치심, 신체적 접촉 등)는 97명(43.3%), 신체적 폭력 49명(21.9%), 기물파손 47명(21.0%) 순이었다(Table 1).

2. 대상자의 심리적 스트레스, 소진, 극복력

심리적 스트레스의 평점 평균은 2.58 ± 0.77 점이었으며, 하위영역별로 보면, '좌절'(2.93 ± 0.90)이 가장 높았으며, '피로'(2.85 ± 0.78), '긴장'(2.77 ± 0.94) 순이었으며, '공격성'(1.82 ± 0.87)이 가장 낮았다. 소진의 평점 평균은 2.77 ± 0.55 점이었으며, 하위영역별로 보면, '정서적 탈진'(3.11 ± 0.83)이 가장 높았으며, '개인적 성취감의 결여'(2.64 ± 0.54), '비인간화'(2.38 ± 0.75) 순이었다. 극복력의 평점 평균은 2.47 ± 0.51 점으로 하위영역은 '지지'가 3.09 ± 0.60 으로 가장 높았고, '강인성'과 '영성'이 각각 2.19 ± 0.84 와 2.19 ± 0.84 로 낮게 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 심리적 스트레스, 소진 및 극복력 간의 상관관계

주요 변인들 간의 관계를 분석한 결과, 심리적 스트레스는 소진($r = .70, p < .001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관 관계가,

Table 1. Demographic and Work related Characteristics of the Subjects (N=224)

Characteristic	Categories	n (%)
Gender	Male	38 (17.0)
	Female	186 (83.0)
Age (year)	20~29	68 (30.4)
	30~39	105 (46.9)
	40~49	46 (20.5)
	50 or more	5 (2.2)
Education	College	192 (85.7)
	Graduate school	32 (14.3)
Marital status	Single	107 (47.7)
	Married	117 (52.3)
Occupation	CMHN	56 (25.0)
	CMHSW	127 (56.7)
	CMHP	3 (1.3)
	Etc. (Nurse, Social worker, Psychologist)	38 (17.0)
Major work	Clients with severe mental illness	99 (44.2)
	Suicide Prevention	53 (23.7)
	Children	20 (8.9)
	Clients with addiction problem	27 (12.0)
	Mental Health promotion	25 (11.2)
work experiences (year)	Less than 1	22 (9.8)
	1~2	60 (26.8)
	3~4	46 (20.5)
	5~9	68 (30.4)
	10 or more	28 (12.5)
Trauma experience type*	Verbal abuse	217 (96.9)
	Physical violence	49 (21.9)
	Physical threat	146 (65.2)
	Sexual related violence	97 (43.3)
	Damage to property	47 (21.0)

CMHN=community mental health nurse; CMHP=community mental health psychologist; CMHSW=community mental health social worker; *Multiple responses

극복력($r=-.21, p=.002$)과는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 심리적 스트레스가 높을수록 소진이 높았으며, 극복력은 낮았다. 그리고 극복력은 소진($r=-.30, p<.001$)과 통계적으로 유의한 음의 상관 관계가 있어, 극복력이 높을수록 소진이 낮았다(Table 3).

4. 대상자의 심리적 스트레스와 소진의 관계에서 극복력의 매개효과

심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 먼저 회귀분석에 대한 기본가정을 검토하고자 다중공선성을 확인한 결과 공

Table 2. Major Variables of the Study (N=224)

Variables	Categories	M±SD	Ranges
Psychological stress	Tension	2.77±0.94	
	Aggression	1.82±0.87	
	Somatization	2.31±0.90	
	Anger	2.57±0.91	
	Depression	2.49±0.84	
	Fatigue	2.85±0.78	
	Frustration	2.93±0.90	
Total scores		2.58±0.77	1.13~4.74
Burnout	Emotional exhaustion	3.11±0.83	
	Depersonalization	2.38±0.75	
	Personal accomplishment	2.64±0.54	
	Total scores	2.77±0.55	1.27~4.23
Resilience	Hardiness	2.19±0.84	
	Persistence	2.60±0.56	
	Optimism	2.54±0.63	
	Support	3.09±0.60	
	Spiritual	2.19±0.84	
	Total scores	2.47±0.51	1.08~3.96

Table 3. Correlations between Variables (N=224)

Variables	Psychological stress	Resilience
	r (p)	r (p)
Resilience	-.21 (.002)	
Burnout	.70 (<.001)	-.30 (<.001)

차한계(tolerance)는 .96으로 기준치인 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.05로 기준치인 10 미만이어서 독립변수들 간의 다중공선성 문제가 없는 것으로 파악하였다. 그리고 자기상관성 검증에서는 Durbin-Watson 통계량이 1.852로 2에 가까워 회귀식의 오차항에 대한 자기상관성이 없는 것을 확인하였다.

회귀분석 결과, 1단계에서 독립변인인 심리적 스트레스가 매개변인인 극복력에 미치는 영향을 검증한 결과 표준회귀계수 β 값이 -.21이었으며 통계적으로 유의하였다($F=10.24, p=.002$). 2 단계에서 독립변인인 심리적 스트레스가 종속변인인 소진에 미치는 영향을 검증한 결과 표준회귀계수 β 값이 0.70이었으며 통계적으로 유의하였다($F=208.34, p<.001$). 마지막 3 단계에서 매개변인인 극복력이 종속변인인 소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 심리적 스트레스를 통제된 상태에서 극복력이 소진에 미치는 영향은 표준회귀계수 β 값이 -.17로 유의하였으며($p<.001$), 심리적 스트레스가 소진에 미치는 영향은 β 값이 .66 ($p<.001$)으로 2단계에서의 β 값(.70)보다 작아 극복력이

부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 3단계에서 수정된 R² 값이 .50으로 모형 변량의 50%를 설명하며 통계적으로 유의하였다(F=112.82, p<.001). 또한, 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel test를 한 결과 Z값이 2.35 (p=.018)로 나타나 극복력의 매개효과가 유의한 것으로 확인하였다(Table 4, Figure 1).

논 의

본 연구는 폭력을 경험한 지역사회 정신건강복지센터 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인하고자 수행하였으며 주요 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구대상자의 심리적 스트레스의 평점 평균은 2.58점(5점 만점)이었다. 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구[27]에서의 2.20점과 비교하면 높은 수준임을 알 수 있다. Jeung과 Oh [6]는 의료현장에서 대상자가 정신질환이나 약물 및 음주 문제가 있는 경우 폭력이 더욱 발생한다고 보고한 바 있어, 지역사회 현장에서 정신장애인을 대상으로 서비스를 제공하는 실무자에게 폭력 발생에 대

한 위험성이 높으며, 이로 인한 심리적 스트레스가 높은 것으로 사료된다. 특히 심리적 스트레스의 하위영역에서 좌절과 피로감이 높아 이에 초점을 둔 심리적 스트레스에 대한 중재가 필요함을 알 수 있다.

본 대상자의 소진 평점 평균은 2.77점(5점 만점)으로, 같은 도구를 사용하여 119구급대원의 폭력 경험에 관한 연구[7]에서는 2.40점, 정신과 병동 간호사의 폭력 경험에 관한 연구[10]에서의 2.56점과 비교하면 높은 수준으로 본 대상자의 소진 정도가 높은 것을 알 수 있다. 이는 본 실무자들이 지역사회에서 사례관리를 하면서 폭력에 노출되어 있으며, 이로 인해 심리적 스트레스와 소진에도 취약한 상태를 알 수 있다. 하위영역별로 보면, 정서적 탈진 요인이 가장 높은 것으로 나타났다. 이것과 관련하여 Seo, Kang과 Je [10]는 지역사회 현장에서 업무를 하는 실무자는 대상자뿐 아니라 가족을 접하게 되는데, 그 과정에서 감정노동을 하게 되어 감정부조화와 정서적 탈진을 경험하게 됨을 지적하였다. 소진은 개인적인 삶의 질뿐 아니라 동료에게도 부정적인 영향을 끼치며, 제공하는 중재의 질에도 부정적인 영향을 초래한다[18]. 따라서 소진을 경험하는 실무자의 정서적인 탈진과 같은 정서적인 어려움에 대처하고 정서적인 평정심을 유지하기 위한 중재 프로그램이 필요하다.

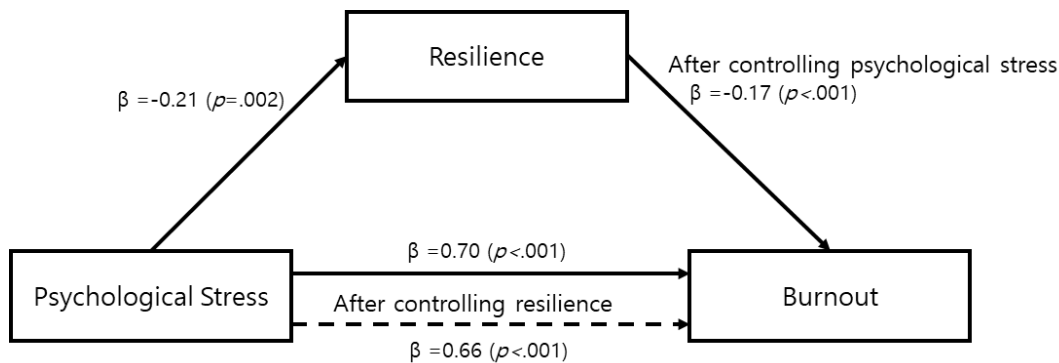


Figure 1. Mediating effect of resilience on the relationship between psychological stress and burnout.

Table 4. Mediating Effect of Resilience on the Relationship between Psychological Stress and Burnout (N=224)

Variables	B	SE	β	t	p	Adj. R ²	F	p	VIF
Step 1. PS → Resilience	-0.09	0.03	-.21	-3.20	.002	0.04	10.24	.002	
Step 2. PS → Burnout	0.28	0.02	.70	14.43	< .001	0.48	208.34	< .001	
Step 3. PS, Resilience → Burnout						0.50	112.82	< .001	1.05
1) PS → Burnout	0.27	0.02	.66	13.70	< .001				
2) Resilience → Burnout	-0.16	0.05	-.17	-3.42	< .001				
Sobel test: Z=2.35 (p=.018)									

PS=Psychological stress.

본 대상자의 극복력의 평점 평균은 2.47점(4점 만점)으로, 같은 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 연구[17]에서의 2.48점과 비슷한 수준이었으나, 응급실과 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구[12]에서의 3.53점(5점 만점)과 비교하면 낮은 수준이라 할 수 있다. 하위영역을 비교했을 때 지지와 지속성 영역에 비해 강인성과 영성 영역이 낮은 것으로 나타나, 폭력을 경험한 대상자의 극복력을 높이기 위한 전략으로 강인성과 영적인 측면에서의 극복력 강화에 초점을 둔 중재를 모색하여야 할 것이다.

본 연구결과, 심리적 스트레스와 소진 간에 유의한 양적 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 폭력 경험을 한 응급실 간호사[6]와 119구급대원을 대상으로 한 연구[7]에서도 심리적 스트레스와 소진 간에 관계가 있는 것으로 나타나 유사하였다. 즉, 폭력을 경험함으로써 인해 심리적인 스트레스가 발생하며, 이는 소진으로 이어질 수 있다는 것이다. 그리고 본 연구결과 극복력과 소진 간에는 유의한 음적 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 국내에서 응급실 간호사[18]와 119구급대원[8]을 대상으로 한 연구와 중국의 간호사[20], 일본의 정신과 병동 간호사[13], 미국의 중환자실 간호사[28]의 연구에서도 극복력과 소진 간에 유의한 음적 관계가 나타나 일치하였다. 극복력은 일종의 내면적인 강점으로 폭력과 같은 스트레스 상황을 효율적으로 해결할 수 있는 개인적 효능감을 높이며, 좀 더 생산적인 방향으로 나아가도록 하는 개인의 자원을 말한다[8,11]. 소진을 감소하기 위해서는 근무환경 등의 외적인 요소보다는 극복력과 같은 내적인 요소가 더 중요하다고 강조되고 있으며, 이러한 내적인 요소는 학습과 교육에 의해 형성이 되므로, 중재를 통해 향상이 가능하다[29]. 따라서 폭력과 같은 스트레스를 경험하는 실무자의 극복력 강화를 위한 프로그램 개발이 요구된다.

본 연구결과, 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력이 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 중환자실 간호사[30], 병원에 근무하는 간호사[12,19]의 연구에서도 극복력의 매개효과가 있는 것으로 나타나 유사하였다. 극복력의 매개효과에 대해 Mealer 등[28]은 외상 경험에 대한 노출로 초래되는 심한 스트레스를 완충하도록 도와주며, 극복력이라는 내적 자원 및 강점을 통해 폭력경험으로 인해 초래되는 스트레스에 대한 지각을 감소시킨다고 설명하였다[8]. 또한, 폭력상황과 같은 스트레스 상황에서 극복력은 문제해결 대처전략과 긍정적인 대처유형을 사용하도록 하며, 그로 인해 소진 정도를 감소시킨다[12,19]. Annogante와 Aparicio-Zaldivar [30]는 극복력은 폭력을 경험하는 실무자의 소진으로 인한 부정적인 결과를 감소시키며, 실무자의 정신건강에 끼칠 수 있는 부정적인 영

향을 최소화한다고 하였다. 이에 극복력은 일과 관련된 스트레스로부터 실무자를 보호하며, 안녕상태 유지에 있어서 중요한 역할을 한다[20]. 극복력이 높은 사람은 자신의 업무에 대한 자신감이 있어 폭력과 같은 스트레스 상황에서의 심리적인 스트레스를 스스로 조절하여 적정 수준의 기능과 적응을 유지하도록 한다[9,13]. 따라서 지역사회의 정신건강복지센터에서 업무를 수행 중에 폭력 상황에 노출되어 있는 실무자의 소진을 낮추고 심리적 스트레스를 줄이기 위해서는 스트레스에 건설적으로 적응하도록 하는 대처방안과 극복력을 향상시키기 위한 중재 프로그램 개발이 요구된다.

본 연구의 한계점으로는 일개 도에 소재하는 지역사회 정신건강복지센터에 근무하는 실무자를 대상으로 하였으므로 전국의 정신건강복지센터에 근무하는 실무자들에게 본 연구결과를 일반화하는데 신중해야 한다. 또한, 본 연구에서 소진에 영향을 미치는 다른 요인들을 포함시키지 않고, 심리적 스트레스와 소진 간의 관계에서 극복력의 매개효과만을 확인하는 횡단적 연구를 하였으므로 추후 연구에서는 소진에 영향을 미치는 좀 더 복합적인 요인을 확인하는 연구와 인과관계를 확인할 수 있는 종단적인 연구가 필요하다.

마지막으로 제언을 하면 다음과 같다. 첫째 전국 단위의 지역사회 정신건강복지센터의 실무자를 대상으로 소진 및 삶의 질에 영향을 미치는 변인을 파악하는 연구가 필요하다. 둘째, 지역사회 기관 실무자의 극복력의 매개효과 및 소진에 영향을 미치는 변인들의 인과적인 추론을 위한 종단적인 연구를 제언한다. 셋째, 지역사회 기관 실무자의 소진을 감소시키고, 극복력을 향상시킬 수 있는 프로그램을 개발하고 효과를 확인하는 연구가 필요하다.

결론

본 연구는 폭력을 경험한 지역사회 정신건강복지센터 실무자의 심리적 스트레스와 소진과의 관계에서 극복력의 매개효과를 확인하고자 수행되었다. 본 연구결과, 폭력을 경험한 정신건강복지센터 실무자의 심리적 스트레스와 소진의 관계에서 극복력이 부분 매개효과를 갖는 것으로 확인하였다.

이에 본 연구는 지역사회 현장에서 정신장애인과 보호자를 접하는 정신건강복지센터 실무자를 대상으로 폭력경험과 관련된 변인을 연구하였다는 데 의의가 있으며, 실무자의 소진을 감소시키고 건설적으로 적응하는 데 있어서 대처자원인 극복력의 중요한 역할을 확인하여 이를 위한 중재를 개발하는데 근거 자료를 제공하였다는 데 의의가 있다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflicts of interest.

ORCID

Kim, Su Young <https://orcid.org/0000-0002-4438-0610>
 Yun, Mi Kyung <https://orcid.org/0000-0002-8456-2128>
 Hyun, Myung Sun <https://orcid.org/0000-0002-6570-8021>

REFERENCES

- National Center for Mental Health. '16 Mental health practitioner status survey report. Mental Health Practitioner Status Report. Seoul: National Center for Mental Health; 2017 August. Report No. 11-1352629-000009-01.
- Lee EJ. National mental health promotion status survey: focused on workers of mental health center. Paper presented at: Coalition of Mental Health Center 1st anniversary celebration conference; 2013 November 19; Press center. Seoul.
- Kim SY, Kim HJ. Qualitative exploration of trauma experience and posttraumatic support of community mental health professionals. *The Korean Journal of Stress Research*. 2019;27(4):328-336. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2019.27.4.328>
- Choi SC. Survey on the status of risk management of workers in welfare facilities. Welfare Foundation Report. Seoul: Seoul Welfare Foundation; 2005 December. Report No. Seoul Welfare Foundation 2005-Project Support-1.
- Kim J, Hong S, Han C. The effects of client violences on the turnover intention of mental health social workers working in community mental health centers: focusing on the mediating effects of job stress. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 2016;47(3):113-138. <https://doi.org/10.16999/kasws.2016.47.3.113>
- Jeung E, Oh S. Violence experiences, psychosocial stress, and burnout among emergency nurses. *Nursing & Health Issues*. 2017;22(1):60-67.
- Park KS, Choi SW. The relationship of violence experience with psychosocial stress and burnout in 119 emergency medical technicians in the ICT age. *Journal of the Korean Institute of Electronic Communication Sciences*. 2016;11(11):1149-1158. <https://doi.org/10.13067/JKIECS.2016.11.11.1149>
- Jang TU, Lee MK. Association of violent experience and resilience with burnout in emergency medical technicians. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2017;26(4):227-235. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.4.227>
- Choi H, Ha Y, Yang S. Relationships among emotional labor, self-efficacy, and burnout of employees in public health centers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(1):75-82. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.1.75>
- Seo JW, Kang MR, Je NJ. A study on the factors influencing burnout of psychiatric ward nurses: violence experience, violence coping, social support. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2019;20(7):393-405. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.7.393>
- Gito M, Ihara H, Ogata H. The relationship of resilience, hardiness, depression and burnout among Japanese psychiatric hospital nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*. 2013;3(11):12-18. <https://doi.org/10.5430/jnep.v3n11p12>
- Jeong C, Lee EN. Mediating effect of resilience on the association between violence experience and violence response among nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2018;30(1):41-48. <https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.1.41>
- Tusaie K, Dyer J. Resilience: a historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*. 2004;18(1):3-10. <https://doi.org/10.1097/00004650-200401000-00002>
- Kinman G, Grant L. Exploring stress resilience in trainee social workers: the role of emotional and social competencies. *The British Journal of Social Work*. 2011;41(2):261-275. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>
- Son YJ, Gong HH, You MA, Kong SS. Relationships between workplace violence experience and posttraumatic stress symptoms, resilience in clinical nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2015;17(1):515-530.
- Zou G, Shen X, Tian X, Liu C, Li G, Kong L, et al. Correlates of psychological distress, burnout, and resilience among Chinese female nurses. *Industrial Health*. 2016;54(5):389-395. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2015-0103>
- Kang JS, Lim JY. Effects of clinical nurses' resilience on job stress and burnout. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(11):263-273. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.11.263>
- Hwang SY, Han JY. Impact of response to violence and resilience to burnout in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2018;24(3):303-312. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2018.24.3.303>
- Park MS, An HG. Resilience as a mediator in the relationship between stress coping style and burnout in long-term care hospital nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society*. 2019;21(1):513-529. <https://doi.org/10.37727/jkdas.2019.21.1.513>
- Guo YF, Luo YH, Lam L, Cross W, Plummer V, Zhang JP. Burnout and its association with resilience in nurses: a cross sectional study. *Journal of Clinical Nursing*. 2018;27(1-2):441-449. <https://doi.org/10.1111/jocn.13952>
- Koh KB, Park JK, Kim CH. Development of the stress response inventory. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*. 2000;39(4):707-719.
- Maslach C.(1978). The client role in staff burn out. *Journal of Social Issues*. 1978;34(4):111-124.

- <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>
23. Jung HY. A study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency department nurses [masters thesis]. [Busan]: Inje University; 2008. p. 74-75.
24. Connor KM, Davidson JR. Development of a resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*. 2003;18(2):76-82.
<https://doi.org/10.1002/da.10113>
25. Baek HS, Lee KU, Joo EJ, Lee MY, Choi KS. Reliability and validity of the Korean version of the Connor-Davidson Resilience Scale. *Psychiatry Investigation*. 2010;7(2):109-115.
<https://doi.org/10.4306/pi.2010.7.2.109>
26. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173-1182.
<https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>
27. Jeong JY, Gu MO. The influence of stress response, physical activity, and sleep hygiene on sleep quality of shift work nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(6):546-559.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.546>
28. Mealer M, Jones J, Newman J, McFann KK, Rothbaum B, Moss M. The presence of resilience is associated with a healthier psychological profile in intensive care unit (ICU) nurses: results of a national survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2012;49(3):292-299.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.09.015>
29. Kim S H, Yang YS. A meta analysis of variables related to burnout of nurse in Korea. *Journal of Digital Convergence*. 2015;13(8):387-400. <https://doi.org/10.14400/JDC.2015.13.8.387>
30. Arrogante O, Aparicio-Zaldivar E. Burnout and health among critical care professionals: the mediational role of resilience. *Intensive and Critical Care Nursing*. 2017;42:110-115.
<https://doi.org/10.1016/j.iccn.2017.04.010>