



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

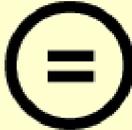
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 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](#)

보건학석사 학위논문

코로나19 상황에서 건강보험공단
요양직의 직무스트레스 및 소진,
회복탄력성

Job stress, burnout, and resilience of National
Health Insurance Service corporation Workers
in the COVID-19

2023년 2월

서울대학교 보건대학원
보건학과 보건정책관리학전공
배 문 경

코로나19 상황에서 건강보험공단
요양직의 직무스트레스 및 소진,
회복탄력성

지도교수 이 태 진

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함
2022년 11월

서울대학교 대학원
보건학과 보건정책관리학전공
배 문 경

배문경의 석사 학위논문을 인준함
2022년 12월

위 원 장 김 홍 수 (인)

부위원장 김 선 영 (인)

위 원 이 태 진 (인)

국문초록

본 연구는 코로나19 대유행 기간 동안 건강보험공단 요양직을 대상으로 직무스트레스와 소진을 파악하고 둘 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하는 서술적 조사연구이다.

연구 참여자는 전국 건강보험공단에서 근무하는 3급 이하 요양직 286명이며, 자료 수집은 구글폼(Google Form)을 이용한 자기보고식 설문지를 사용하여 진행하였다. 연구 도구는 일반적 특성 15문항, 직무스트레스 24문항, 소진 16문항, 회복탄력성 10문항을 포함하여 총 65문항이며, 본 연구 분석에는 최종적으로 286부를 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS win 26.0 Program을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하고, Pearson's 상관분석, 다중회귀분석으로 분석하였고 Baron과 Kenny의 3단계 위계적 회귀분석을 이용하여 조절효과를 검증하였다.

분석결과는 다음과 같다.

1. 일반적 특성에 따른 각 척도의 차이를 살펴보면, 직무스트레스는 성별, 코로나 확진 여부, 코로나로 인한 직무스트레스 변화에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 소진은 성별, 최종학

력, 근속기간, 출장유무, 코로나로 인한 직무스트레스 변화(에 따라 유의미한 차이가 있었다. 회복탄력성의 경우 성별과 근무지($F=2.79$, 에 따라 유의한 차이가 있었다.

2. 요양직의 직무스트레스는 4점 만점에 평균 2.43점, 소진은 4점 만점에 2.78점, 회복탄력성은 5점 만점에 2.47점으로 측정되었다. 직무스트레스 하위요인 중 직무요구 영역이 3.15점, 소진 하위영역 중 탈진 영역이 2.85점으로 가장 높게 나타났다.

3. 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 상관관계를 분석한 결과, 직무스트레스와 소진($r=0.702$, $p<.001$)은 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 회복탄력성($r=-0.461$, $p<.001$)과는 유의한 음의 상관관계를 보였다. 또한 회복탄력성과 소진($r=-0.560$, $p<.001$)은 유의한 음의 상관관계를 보였다. 즉 직무스트레스가 높아질수록 소진은 높아지며 회복탄력성이 높을수록 직무스트레스와 소진은 낮아짐을 확인했다.

4. 다중회귀분석 결과, 요양직의 소진에 영향을 미치는 요인의 상대적 영향력은 직무스트레스($\beta=0.506$), 회복탄력성($\beta=-0.263$), 근속기간 1년 미만($\beta=-0.139$), 고졸($\beta=0.131$), 남자($\beta=-0.100$), 순이었다. 즉 여자에 비해 남자가, 근속기간이 짧을수록, 회복탄력성이 증가할수록 소진이 감소하였으며, 최종학력이 짧을수록, 직무스트레스가 증가할수록 소진이 증가하였다.

5. 요양직의 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절 효과를 검증해본 결과 직무스트레스, 회복탄력성이 심리적 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무스트레스와 회복탄력성의 상호작용은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 하지만 회복탄력성이 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 강화한다는 일반적인 상식과 대치되는 결론이 도출되어 조절효과는 검증 되지 않았다.

하지만 본 연구를 통해 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 가장 많은 영향을 미치는 요인임을 확인 할 수 있었고, 직무스트레스와 소진 사이의 양의 상관관계와 회복탄력성과 소진사이에서 음의 상관관계가 확인되었으므로 향후 요양직의 소진 예방을 위한 방안으로 직무스트레스를 낮추기 위한 대책 마련이 필요하다. 또한 요양직의 회복탄력성 증진을 위한 심리 정서적 지원책과 지지 체계도 마련해야 할 것이다.

본 연구는 코로나 19 기간의 직무스트레스와 소진에 대한 기초 연구이며, 관련분야에 대한 연구가 전무했던 건강보험공단 요양직을 대상으로 회복탄력성의 조절효과 검증을 시도했다는 점에서 의의가 있다. 또한 향후 감염병 대유행 상황에서 직무스트레스와 소진에 대한 중재 방안 마련의 기초 자료로 활용 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서 논의한 내용이 향후 정책에 반영되도록 지속적인 연구와 관심이 필요하다.

주요어 : 직무스트레스, 소진, 회복탄력성

학 번 : 2019-28705

목 차

| | |
|----------------------------|-----------|
| 제 1 장 서론 | 1 |
| 제 1 절 연구의 배경 및 필요성 | 1 |
| 제 2 절 연구의 목적 및 가설 | 5 |
| 제 3 절 용어의 정의 | 6 |
| | |
| 제 2 장 이론적 배경 | 8 |
| 제 1 절 건강보험공단 요양직의 직무 | 8 |
| 제 2 절 직무스트레스 | 11 |
| 제 3 절 직무소진 | 14 |
| 제 4 절 회복탄력성 | 19 |
| 제 5 절 선행연구 고찰 | 24 |
| | |
| 제 3 장 연구방법 | 26 |
| 제 1 절 연구 설계 | 26 |
| 제 2 절 연구 대상 | 27 |
| 제 3 절 자료 수집 방법 | 27 |
| 제 4 절 연구 도구 | 28 |
| 제 5 절 분석 방법 | 30 |
| 제 6 절 연구의 윤리적 고려 | 31 |
| | |
| 제 4 장 연구결과 | 33 |

| | |
|--|----|
| 제 1 절 신뢰도 분석 | 33 |
| 제 2 절 요양직의 일반적 특성 | 34 |
| 제 3 절 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 정도 | 37 |
| 제 4 절 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 회복탄력성 의 차이 | 38 |
| 제 5 절 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 상관관계 | 44 |
| 제 6 절 소진에 영향을 미치는 요인 | 46 |
| 제 7 절 회복탄력성의 조절효과 | 52 |
| | |
| 제 5 장 논의 | 55 |
| | |
| 제 6 장 결론 및 제언 | 61 |
| | |
| 참고문헌 | 64 |
| Abstract | 76 |

표 목 차

| | |
|-------------------------------------|----|
| [표 1] 측정도구에 대한 신뢰도 | 33 |
| [표 2] 요양직의 일반적 특성 | 36 |
| [표 3] 직무스트레스, 소진, 회복탄력성 정도 | 37 |
| [표 4] 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이 | 41 |
| [표 5] 일반적 특성에 따른 소진의 차이 | 42 |
| [표 6] 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이 | 43 |
| [표 7] 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 상관관계 | 45 |
| [표 8] 소진에 미치는 영향 | 49 |
| [표 9] 소진의 하위요인(탈진)에 미치는 영향 | 50 |
| [표 10] 소진의 하위요인(무관심)에 미치는 영향 | 51 |
| [표 11] 회복탄력성의 조절효과 검증 | 53 |

그 립 목 차

| | |
|--------------------------|----|
| [그림 1] 직무요구-자원 모형 | 17 |
| [그림 2] 연구모형 | 27 |
| [그림 3] 회복탄력성의 조절효과 | 52 |

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경 및 필요성

코로나바이러스감염증-19(COVID-19; 이하 코로나19는 2019년 12월 중국 우한에서 처음 발생한 감염병으로(WHO, 2021) 2020년 1월 국내 첫 감염자 발생 이후 대유행(pandemic)을 거치며 많은 확진자와 사망자를 발생시켰으며 2022년 현재까지도 진행 중이다. 코로나19 대유행은 아직 끝나지 않았고 5차 대유행, 6차 대유행이라는 이야기가 나올 정도로 장기화되고 있는 국면이다.

우리 정부는 코로나19의 확산을 막고 예방하기 위해 마스크 의무화, 코로나19 선별검사, 백신 예방접종, 사회적 거리두기 등의 다양한 방역 조치를 취하고 있다. 전 세계적으로 가장 많이 시행되고 있는 정책 중 하나인 사회적 거리두기는 2020년 6월 28일부터 각종 거리두기의 명칭을 '사회적 거리두기'로 통일하면서 코로나19 유행의 심각성과 방역 조치 강도에 따라 3단계로 시행되다가 2020년 11월 7일부터 기존 지침을 새롭게 조정하며 5단계로 세분화 되었다(김미연, 2022).

사회적 거리두기 지침은 확진자 수의 가파른 증가와 함께 여러 번의 격변을 겪었다. 확진자 수와 확산세를 감안하여 사회적 거리두기 단계가 지속적으로 변경되었으며, 그 세부 지침도 여러 번 수정되었다. 따라서 정부의 거리두기 지침을 따르는 건강보험공단 업무처리지침도 이러한 변

화를 피해 갈 수 없었다. 특히 건강보험공단의 요양직이 주로 수행하는 인정조사 및 이용지원 등 대면 업무 수행은 사회적 거리두기 정책의 영향을 많이 받아 한시적으로 중단되기도 하였으며, 임신부 등 감염취약계층이 인정조사에서 배제되며 인력이 감소했으며, 감염병 예방을 위한 재택근무의 도입¹⁾으로 실제 조사 가능 일수가 감소하며 코로나 이전에 비해 상대적으로 업무량이 증가했다.

또한 코로나19와 관련된 새로운 지침과 업무들이 생겨났다. 코로나19 대유행 이전에도 2003년의 중증급성호흡기증후군(SARS), 2009년의 신종인플루엔자, 2015년의 중동호흡기증후군(MERS)와 같이 다양한 신종 감염병 유행이 발생해왔지만(유병선, 2021) 지금처럼 대유행(Pandemic)한 적은 없었기 때문에 기존의 신종 감염병 관련 지침들 현재의 상황을 충분히 반영하지 못하고 있었다. 신종 코로나바이러스감염증과 관련된 감염관리 및 대응 지침, 코로나 관련 장기요양 기관 대응 지침, 코로나 관련 한시적 장기요양비용 산정지침이 처음 생겨났으며, 코로나 관련 한시적 장기요양비용 산정지침의 경우 2022.10월까지 16차례나 개정되었다(노인장기요양보험, 2022). 이처럼 새로 생겨나는 업무들과 계속해서 변경되는 대응 지침에 적응해야 하는 스트레스가 컸다.

코로나 초기에는 코로나 바이러스의 전파경로조차 명확히 알지 못했고 대응지침도 주먹구구식이었다. 코로나 선별검사 및 자가 격리 등 현행 감염 관리 정책들도 부재한 상태에서 인정조사를 신청한 대상자가 코로나인지 아닌지 모르는 상황에서 마스크, 장갑 등 최소한 보호 장비만 끼고 대면 업무를 수행해야 했다. 우리 사회의 많은 영역에서 대면 업무

1) 건강보험공단 인정조사 업무 지침 참고

가 비대면 으로 전환된 지금에도 장기요양등급 인정조사를 비롯한 대부분의 장기요양 업무가 여전히 대면으로 이루어지고 있다. 코로나19의 취약계층인 노인과 밀접하게 접촉해야하는 요양직은 ‘내가 감염될 수 있다’는 걱정과 함께 ‘내가 감염을 전파할 수 있다’는 불안을 느낄 수 밖에 없다(김유정 외, 2021).

일반적으로 과중한 업무와 심한 직무스트레스는 소진을 가져온다(이소영, 2000; Maslach & Goldberg, 1998). 이 같은 소진은 요양직 직원 개인의 신체, 정신적 건강에 악영향을 미칠 뿐만 아니라 조직 자체에도 부정적인 영향을 줄 수 있다. 심한 스트레스 상황에서 나타날 수 있는 의욕 상실, 업무태만은 장기요양 업무처리의 비효율을 가져올 수 있고 더 나아가서는 장기요양보험제도의 질적 저하를 불러일으킬 수 있다(Maslach, 1982). 따라서 이를 측정하고 그 원인에 대해 파악할 필요가 있다.

그런데 같은 상황에서도 스트레스를 덜 받고 그 어려움을 성장의 계기로 삼는 사람들도 있다. 바로 회복탄력성이 높은 사람이다(Block, & Block, 1986). 회복탄력성이 높은 사람은 어려운 상황을 회피하는 것이 아니라 극복하고 문제 상황을 해결하기 위해 노력하며, 회복탄력성이 낮은 사람보다 심리적으로 소진될 가능성이 낮다고 한다(김부남 외, 2011). 또한 최근 많은 연구에서 직무소진과 회복탄력성 사이의 음의 상관관계가 확인되었다(Jose et al., 2020; 이미준, 2020; 장혜란, 2022) 따라서 직무스트레스와 소진과 회복탄력성의 상관관계에 대한 연구는 소진에 대한 예방책 마련에 도움이 될 수 있을 것이다.

누구도 예측하지 못한 코로나19 대유행에 많은 사람들이 스트레스를

느끼고 있으며, 특히 방역 일선에 있거나 노인 등과 같은 코로나 취약계층에게 서비스를 제공하는 사람들의 경우 코로나로 인해 증가한 업무량으로 업무부담 역시 커진 상태이다. 코로나19 대유행은 잠식될 기미를 보이지 않고 장기화 국면에 접어들고 있고, 이미 많은 직군에서 직무스트레스와 심리적·신체적 소진을 호소하고 있다. 현재 방역담당자(장연훈, 2021), 간호사(윤세영, 2022)등 보건업무 종사자(황소윤, 2022), 요양시설 종사자(김정재, 2021), 119구급대원(김지은, 2022), 교사(경규희, 2021)에 이르기까지 다양한 집단을 대상으로 한 직무스트레스나 소진, 이직의도 등에 대한 논문이 발표되었다. 하지만 코로나 취약 집단인 노인과 밀접하게 접촉하며 인정조사 및 이용지원 등의 업무를 하는 건강보험공단의 요양직 직무스트레스 및 소진에 대한 연구는 전무한 상태로 직무스트레스, 소진에 대한 연구의 필요성을 제기한다.

따라서 본 연구에서는 코로나19 대유행 상황에서 건강보험공단 요양직 직무스트레스, 소진, 회복탄력성 정도에 대해 측정하고, 직무스트레스와 소진, 회복탄력성이 어떤 연관성이 있는지 보고자 한다. 또한 선행연구에서 소진과 높은 관련성이 확인된 회복탄력성의 조절효과를 검증하여 감염병 대유행 상황에서의 요양직의 직무스트레스와 소진에 대한 중재 방안을 위한 기초자료를 제공할 것으로 기대된다.

제 2 절 연구의 목적 및 가설

본 연구는 코로나19 대유행 상황에서 건강보험공단 요양직을 대상으로 직무스트레스, 소진, 회복탄력성을 측정하고, 해당 변수들의 상관관계를 확인하고 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하는데 목적이 있다. 위와 같은 연구 목적에 따른 연구 가설은 다음과 같다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 건강보험공단 요양직의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 소진, 회복탄력성의 차이를 파악한다.
2. 건강보험공단 요양직의 직무스트레스 및 소진과 회복탄력성간의 상관 관계를 파악한다.
3. 건강보험공단 요양직의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.
4. 건강보험공단 요양직의 직무스트레스와 소진에 대한 회복탄력성의 조절효과를 검증한다.

연구가설은 다음과 같다.

연구가설 1 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2 회복탄력성은 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3 회복탄력성은 직무스트레스와 소진 간에 유의한 조절효과를 나타낼 것이다.

제 3 절 용어의 정의

1) 건강보험공단 요양직

건강보험공단에서는 장기요양 급여비용 심사, 장기요양 등급 인정을 위한 방문 조사 등 장기요양업무에 종사하는 직원을 요양직으로 규정하고 있다. 장기요양보험 신청자의 면담 및 등급판정 지원업무, 고령의 노인들에게 신체활동 및 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대 원리에 의해 제공하는 업무 일체를 업무 범위로 한다(건강보험공단, 2022)²⁾.

2) 코로나바이러스감염증-19

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)는 과거에 발견되지 않았던 새로운 코로나 바이러스인 SARS-CoV-2에 의해 발생하는 호흡기 감염병으로, 감염 시 무증상부터 중증에 이르기까지 다양한 임상증상이 나타날 수 있다(질병관리청, 2022). WHO는 공식적으로 이 바이러스를 COVID-19로 명명하였고 한국에서는 코로나바이러스감염증-19, 줄여서 코로나19로 번역하였다(질병관리청, 2022).

3) 직무스트레스

이론적 정의 : 직무스트레스란 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응을 말한다(NIOSH, 2007).

조작적 정의 : 본 연구에서 직무스트레스는 장세진 외(2005)가 개발한 한국인 직무 스트레스 도구 단축형(KOSS-SF: Korean Occupational Stress

2) 건강보험공단 (2022) 직무기술서 요양직의 직무개요 참고

Scale-Short Form)을 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다.

4) 직무소진

이론적 정의 : 직무소진(이하 소진)은 증가된 직무 요구에 장기적으로 노출된 결과로 정서·인지·신체적으로 지쳐있는 상태를 말한다 (Demerouti & Nachreiner, 1998).

조작적 정의 : 본 연구에서의 소진은 Demerouti 외(2003)이 개발한 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory)를 도구를 번역하여 사용하였으며 점수가 높을수록 소진이 높다는 것을 의미한다.

5) 회복탄력성

이론적 정의 : 회복탄력성이란 개인이 직면한 어려움과 역경에 적응하고 성장 가능하게 하는 개인의 심리 사회적 특성이다. 스트레스에 대처하는 높은 수준의 개인적 역량으로, 변화에 대한 긍정적인 수용, 원만한 인간관계, 목표를 향한 통제력, 영적인 영향력을 포괄하고 있는 개념이다(Connor & Davidson, 2003).

조작적 정의 : 본 연구에서는 회복탄력성을 Connor & Davidson(2003)이 개발한 CD-RISC-10를 한국어로 번안한 도구를 사용하여 측정했으며 점수가 높을수록 회복탄력성이 높다는 것을 의미한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1절 건강보험공단 요양직의 직무

건강보험공단에서는 장기요양 등급 인정을 위한 방문 조사, 장기요양 급여비용 심사 등 장기요양업무에 종사하는 직원을 요양직으로 규정하고 있다. 또한 장기요양보험 신청자의 면담 및 등급판정 지원업무, 고령의 노인들에게 신체활동 및 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대 원리에 의해 제공하는 업무 일체를 업무 범위로 한다(건강보험공단, 2022).

「노인장기요양보험법」 제 9장 제 48조 2항에 의하면 공단은 장기요양사업의 관리운영기관으로써 다음과 같은 업무를 관장한다.

1. 장기요양보험가입자 및 그 피부양자와 의료급여수급권자의 자격관리
2. 장기요양보험료의 부과·징수
3. 신청인에 대한 조사
4. 등급판정위원회의 운영 및 장기요양등급 판정
5. 장기요양인정서의 작성 및 개인별장기요양이용계획서의 제공
6. 장기요양급여의 관리 및 평가
7. 수급자 및 그 가족에 대한 정보제공·안내·상담 등 장기요양급여 관련 이용지원에 관한 사항
8. 재가 및 시설 급여비용의 심사 및 지급과 특별현금급여의 지급
9. 장기요양급여 제공내용 확인

10. 장기요양사업에 관한 조사·연구 및 홍보
11. 노인성질환예방사업
12. 이 법에 따른 부당이득금의 부과·징수 등

요양직의 대표적인 업무로 장기요양등급 인정신청과 관련된 방문조사가 있다. 장기요양서비스는 신청주의에 근거한다. 65세 이상의 노인이나 노인성 질병(치매, 뇌혈관질환, 파킨슨 등 21개 질환)을 가진 65세 미만의 국민이 장기요양등급인정 신청을 하면 동법 제 14조 1항에 의거하여 소속직원으로서 하여금 아래의 사항을 조사하게 하고 있다.

1. 신청인의 심신상태
2. 신청인에게 필요한 장기요양급여의 종류 및 내용
3. 그 밖에 장기요양에 관하여 필요한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항

또한 건강보험공단은 그 직원들로 하여금 장기요양등급을 받은 대상자(이하 수급자) 및 그 가족을 대상으로 장기요양서비스의 이용지원을 하고 있다. 장기요양급여를 이용하는데 도움이 되는 정보제공·안내·상담, 급여이용과 관련된 개인별장기요양이용계획서의 작성 및 수정 등이 여기에 포함되며, 유선 및 방문 상담의 형태로 진행된다.

장기요양기관들은 시장경제논리를 추구하기 때문에 수익을 높이기 위해 서비스의 질을 저하시키거나 부당비용을 청구하는 등의 위법행위를 하며 이는 시장의 혼란을 가져올 수 있다. 따라서 지도·감독기관 중 하나인 국민건강보험공단은 현지조사 등 급여사후 업무를 통해 장기요양기관의 요양급여 비용 청구가 적법·타당한지 여부를 확인하고 있다(박현식

& 이옥진, 2016).

그 밖에도 건강보험공단은 「노인장기요양보험법」 제38조 2항에 의거하여 장기요양기관이 청구한 급여비용에 대한 심사 업무를 하고 있으며, 동법 제 54조 2항에 따라 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 지속적인 관리와 평가를 통해 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하고 있다.

제 2 절 직무스트레스

스트레스는 1900년대 초부터 연구되기 시작한 개념으로 초창기에는 주로 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 다루었으나, 1970년대에 들어와서 조직 관리 차원에서 스트레스의 원인과 결과 등에 주목하면서 산업심리학, 행동과학, 기업 경영학과 같은 분야에서 본격적으로 연구하기 시작하면서 직무스트레스라는 개념이 나타나게 되었다(이주형 & 김영철, 2002). 스트레스라는 개념은 현대 사회에서 한 마디로 정의하기 어려울 만큼 광범위하게 사용되는 개념 중 하나로 부정적 의미와 긍정적 의미를 모두 가지고 있다(고은지, 2017).

직무스트레스(job stress)의 개념도 다양하여 명확한 정의를 내리기는 어려우나 조직 내에서 구성원이 경험하는 직무와 관련된 모든 스트레스로 특정 직무와 관련된 업무과잉, 역할갈등, 부적절한 환경요인 등과 같은 위해요인을 말하며(Margolis, Kroes & Quinn, 1974), 미국국제산업안전보건연구소(NIOSH)는 직무스트레스를 업무상 요구되는 것이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 균형을 이루지 못할 때 생기는 유해한 신체·정신 반응이라고 정의하였다(NIOSH, 2007).

직무스트레스는 관점에 따라 반응 중심 관점, 자극 중심 관점, 상호작용론적 관점의 세 가지로 정의 된다. 반응 중심 관점은 스트레스를 외부 자극에 대한 생리적·심리적 반응으로 정의하는 것이고, 자극 중심 관점은 스트레스를 하나의 자극으로 보는 것이고, 상호작용론적 관점은 스트레스를 개인과 환경간의 복합적이며 역동적인 상호 작용의 과정으로 보는 관점이다(Lazarus & Folkman, 1984).

직무스트레스 발생요인은 연구자별로 매우 다양하며 복잡하다. 그러나 직무스트레스 관련 최근 실증연구를 검토해보면 공공영역에서의 직무스트레스 발생요인은 역할갈등, 역할보호성, 역할과부하 3가지가 가장 많이 거론되고 있다(옥원호 & 김석용, 2001; 김은지 & 김판석, 2021; 박기관, 2008; 변상인, 2022 재인용).

직무스트레스를 측정하는데 많이 사용되는 도구는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 도구(KOSS: Korean Occupational Stress Scale)이다. KOSS는 8개의 하위요인으로 된 43문항으로 다소 문항수가 많고, 다른 인구사회학적 특성 및 작업관련 특성을 조사하면서 직무스트레스 요인 이외의 결과 변수를 첨가하여 조사하면 설문지의 분량이 많아진다는 단점이 있어 본 연구에서는 7개의 하위요인과 24문항으로 이루어진 이 도구의 단축형(KOSS-SF)을 사용했다(장세진, 2005).

이 척도의 하위요인을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 직무요구는 직무에 대한 부담정보를 의미하며 시간적 압박, 업무량 등을 포함한다. 직무자율성은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 의미하며 기술적 재량 및 자율성 등을 포함한다. 직무안정성은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도를 의미하며 구직 기회, 고용불안정성 등을 포함하며, 관계갈등은 회사 내의 대인관계로 동료나 상사의 지지 등을 포함한다. 조직 체계는 조직의 전략 및 운영체계 등을 의미하며, 보상적절성은 주로 동기와 관련되는 것으로 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 항목이다. 마지막으로 직장문화는 비공식적 직장문화 혹은 집단주의적 문화를 의미한다(장세진, 2005; 이성진, 2021 재인용).

직무스트레스는 직무소진이나 직무만족과의 관련성에 초점을 두고 진행된 연구가 대부분이다(이성진, 2021). 국민건강보험공단 요양직을 대상으로 한 직무스트레스와 관련된 선행 연구는 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조사한 연구(Park, 2008)와 직무스트레스, 사회적 지지, 전문직 정체성, 자아효능감과 사기와의 관계를 본 연구(최연정, 2012)가 있다. 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조사한 연구에서 국민들의 서비스 요구 증대 및 노인장기요양보험제도 도입 등 공단을 둘러싼 대내외 환경 변화에 직원들의 갈등이 증폭되고 있고, 직무스트레스와 직무만족도 간에는 모든 변수가 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났고(Park, 2008), 장기요양 신청자가 늘어나고 수급자들의 서비스 욕구가 다양해지면서 업무가 더 과중되고 지속적인 등급판정의 신뢰성 및 공정성 문제가 제기되면서 전문성에 대한 스스로의 판단이나 자신감 저하로 높은 스트레스, 사기 저하를 경험하고 있는 상황에서 진행된 조사로 직무스트레스는 사기에 음의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다(최연정, 2012).

제 3 절 직무 소진

소진(Burnout)은 1970년대 초 미국의 정신과 의사인 Freudenberger가 처음으로 사용하였다. 그는 지역 정신건강센터의 치료자들이 아무 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 환자들에게 냉정해지는 것을 목격한 후 에너지, 힘, 자원에 대한 과도한 요구로 인해 피로 및 정서적으로 지친 상태라고 소진이라는 개념을 설명하였다. 또한 직무소진을 '자신에게 주어진 직무를 헌신적으로 수행하였으나, 수행 과정이나 결과에 대해 기대했던 성과나 보상이 없어 직무나 조직에 대해 인간적으로 회의감이나 좌절감을 경험하는 상태'라고 하였다(Freudenberger, 1974).

직무스트레스와 소진은 유사해 보이나 서로 다른 개념을 가지고 있다. 직무스트레스는 압박감을 받을 때 나타나는 신체적, 정신적인 반응이며, 소진은 만성적으로 스트레스가 지속되어 이것이 성공적으로 관리되지 못한 것을 의미한다(NIOSH, 2014; WHO, 2019; 윤세영, 2022 재인용). 직무스트레스는 그 발생이 불가피한 반면, 소진은 직무스트레스에 의해 야기되는 부정적 반응으로 예방 및 대처가 가능한 개념으로 보았다(Gold & Roth, 1993).

소진은 직무와 관련한 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로, 부정적인 자아개념, 업무에 대한 부정적 태도, 함께 일하는 사람들에 대한 관심의 상실을 포함한 신체적, 정신적 탈진 증후를 말한다(Maslach, 1976). 또한 업무수행에 있어서 어려움을 겪고 효과적인 업무를 수행하지 못하도록 과도한 업무량이 주어질 때 발생하는 개인의 에너지 고갈상태를 뜻한다(Stamm, 2010). 직무소진은 소진, 냉소, 효능감 감소로 특징

지어지는 심리적 증상이며, 만성적 직무 스트레스(stressor)에 의해 경험하게 된다(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 직무소진의 정의는 이처럼 다양하며 개인이나 조직수준에서 일어나는 감정, 태도와 동기를 수반하는 내적·심리적인 부정적 경험이라는 공통점이 있다(이현정, 2000).

소진을 측정하기 위한 도구 중 가장 많이 사용하는 것 중 하나는 Maslach와 Jackson이 1981년에 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)이다. MBI가 서비스직 종사자를 대상으로 한 척도였다면, MBI-GS는 다양한 직종의 종사자들을 대상으로 사용할 수 있는 척도이다(Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B., 1996). MBI척도는 소진을 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersionalization), 그리고 개인적 성취감 감소(reduced personal accomplishments)로 구성요인을 명명하며 소진을 개념 구성 하였다(강종수, 2022).

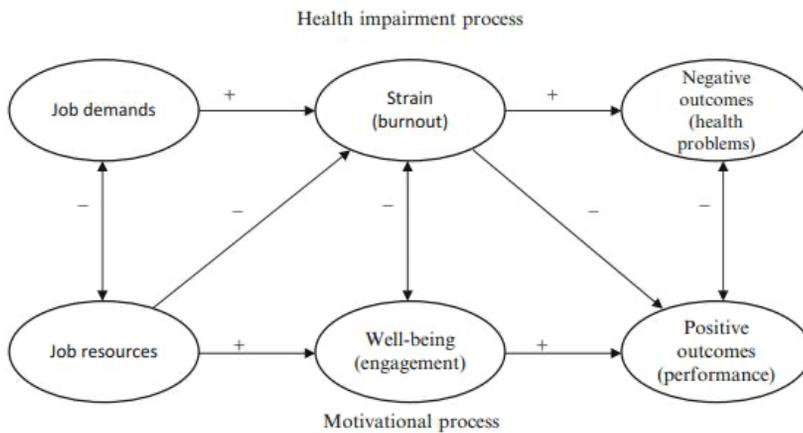
하지만 이 척도는 이론 및 심리측정적(psychometric) 수준에서 몇 가지 약점을 가진다(Schaufeli, W. B., & Taris, T. W., 2005). 첫 번째는 신체적, 정서적, 인지적 소진 등 소진의 여러 가지 측면 중 정서적 소진만 정서적 소진만을 측정한다는 것이다. 두 번째는 MBI는 하위요인으로 소진과 냉소와 함께 개인적 성취감을 포함하고 있는데 최근 연구에서 개인적 성취감이 소진의 선행 또는 결과로 해석될 수 있음이 나타나면서 소진의 하위요인으로써 개인적 성취감을 넣는 것에 논란이 있다는 것이다(Taris et al., 2005). 마지막으로 척도의 항목들이 모두 동일한 방향의 문항들로 구성되어 응답편의를 유도할 수 있다는 단점을 가지고 있다(강종수, 2022).

따라서 본 연구에서는 이러한 단점을 해결하기 위해 제안된 대안 도구인 OLB(Oldenburg Burnout Inventory)를 사용했다. OLB는 모든 직종에 사용될 수 있으며, 두 개의 하위 요인인 탈진(exhaustion)과 무관심(disengagement)로 구성되어 있으며, 각 하위요인은 부정형 4문항과 긍정형 4문항으로 구성되어 있어 총 16문항으로 이루어져있다. 즉 MBI와 달리 정서적 소진뿐만이 아니라 신체적, 인지적 소진을 측정하며, 개인적 성취를 소진의 요인으로 포함하지 않는다(Demerouti & Nachreiner, 1998; Demerouti et al., 2003).

소진의 하위요인 중 탈진은 집중적인 신체적·정서적·인지적 긴장의 결과를 의미하며, 이러한 견해는 다른 탈진에 대한 정의들과 대체로 일치한다. 무관심은 일로부터 멀어지고 일에 대한 부정적 태도를 경험하는 것을 의미한다. 일종의 업무에 대한 정신적 거리두기이다(강종수, 2022).

소진은 많은 연구에서 직무요구-자원 모형에 의거하여 설명되어진다. 직무요구-자원 모형에 의하면 직무의 특성은 직종에 상관없이 직무요구와 직무자원으로 분류되며 종사자의 건강과 안녕은 직무요구와 직무자원의 균형에서 비롯된다고 가정한다(Demerouti et al., 2001). 직무요구란 지속적인 신체적, 정신적 노력을 필요로 하는 신체적, 사회적 또는 조직적 측면이나 이로 인해 특정한 생리적, 정신적 비용과 연관된 직무의 측면이며, 직무자원이란 업무 목표를 달성하는 데 기능적으로 도움을 주거나, 직무요구나 연관된 생리적, 심리적 비용을 줄여주고, 개인의 성장과 발전을 자극하는 직무의 물리적, 사회적 또는 조직적인 특성으로 정의된다.(Demerouti et al., 2001)

수정된 직무요구-자원 모형은 건강 손상 과정(Health Impairment Process)와 동기부여 과정(Motivational Process)로 구성된다(Schaufeli & Bakker, 2004). 직무소진과 같은 부정적인 심리상태를 설명하는 것뿐만 아니라 직무 열의라는 긍정적인 측면까지 설명하는 것을 추구하고자 하였다. 수정된 직무요구-자원모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 직무요구-자원 모형

출처: Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health*, 43-68.

이 모형에서 직무요구란 직무를 수행하는 사람에게 신체적, 심리적, 사회적 또는 조직적 측면으로 요구되는 것이며, 직무자원이란 직업의 신체적, 심리적, 사회적 또는 조직적 측면에서 직업 요구와 관련된 생리적, 심리적 비용을 감소시키는 요소이다(Schaufeli & Bakker, 2004). 직무자원의 예시로는 봉급, 직무안전성, 승진 기회, 피드백, 직무통제, 그리고 사회적 지원 등이 있다.

선행연구에 따르면 소진에 있어서 높은 직무요구는 소진을 증가시키고

(김민용 & 박상언, 2006; 하성욱 & 장함자 2014), 직무 자원이 높은 집단
에 속한 구성원들의 소진은 낮게 나타남을 볼 수 있다(박재춘 & 김성근,
2018).

감염병 유행 시 수행된 소진에 대한 선행연구 결과를 살펴보면, 코로
나19 대유행 기간에 60개국의 2,707명의 의료인을 대상으로 수행된 연구
에서 간호사를 포함한 의료인의 51%에서 직무소진이 나타났다(Morgantini
et al., 2020). 집단 감염이 지속되고, 짧은 시간에 너무 많은 확진자가 발
생함에 따라 보건 의료행정 인력의 업무는 과도하게 늘어났으며(김지은,
2022). 지자체의 감염 치료 및 방역에 참여하는 인력은 새로운 기술과
전문성을 요구받았고, 업무량, 업무시간, 휴식 활용 면에서 큰 압박을 느
끼게 되었다(윤미영, 2021). 또한 코로나19의 장기화에 따른 직무 부담과
지속적으로 변경되는 감염관리 지침과 그에 따른 갈등은 직무소진에 영
향을 미친다(신록 외, 2021). 이는 감염병 유행 시 간호사를 대상으로 한
선행연구에서도 유사하게 나타났다. 감염병 유행 시 간호사의 직무소진
이 높게 나타났는데 이는 대응 절차가 마련되지 않은 상황에서 마주하게
되는 감염병으로 인해 새로 생겨난 업무로 인한 부담감, 자주 변경되는
지침에 빠르게 적응해야하는 심리적 부담감, 마스크 등 개인보호구를 착
용해야 하는 것, 신체적 부담에 기인한다(Bai et al., 2004; Holroyd, E., &
McNaught, 2008; 김미진 & 강균영, 2015).

제 4 절 회복탄력성

회복탄력성(resilience)은 물질이나 조직의 유연하거나 탄력적인 성질을 설명하는데 사용하는 용어였으나(Dyer & McGuinness, 1996), 사회학·심리학에서는 위기나 역경을 극복하여 이전의 행복하고 안정적인 상태로 돌아가려는 복잡하고 추상적인 인지 개념으로 대처능력을 사용하여 원래의 기능으로 회복하려는 힘과 능력을 의미한다(Lin et al., 2013). 국내 연구에서는 회복탄력성이라는 개념이 비교적 최근에 도입되었기 때문에 ‘resilience’를 회복력, 유연성, 복원력, 탄력성, 자아탄력성, 회복탄력성 등 연구자에 따라 다양하게 번역했다(고은지, 2017).

Wagnild & Young(1993)은 회복탄력성이란 스트레스의 부정적인 영향을 조절하고 적응력을 향상시키는 개인의 특성이라고 정의하였으며, 궁극적으로 회복탄력성을 통해 위기상황을 극복하고 삶의 균형을 적용할 수 있다고 하였다. Dyer & McGuinness(1996)는 인간이 역경으로부터 다시 돌아와 삶을 지속하는 과정이라고 하였으며, Block & Kremen(1996)은 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에서 적절한 자아 통제를 기반으로 융통성 있게 반응해 성공적인 적응을 이룰 수 있는 능력을 말한다고 하였다. Connor & Davidson(2003)은 회복탄력성을 개인이 직면한 어려움과 역경에 적응하고 성장 가능하게 하는 개인의 사회 심리적 특성으로 정의한다. 이처럼 회복탄력성에 대한 정의는 학자별로 다양하지만, 곤란에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력이라고 할 수 있다(신우열, 김민규, 김주환, 2009).

회복탄력성에 대한 접근은 개인을 중점에 둔 것과 개인을 둘러싼 환경

에 중점을 둔 것으로 나뉜다(이현석, 2014). 개인을 중점에 둔 접근은 회복탄력성을 고유한 성격, 즉 특질로 보는 것이다(Block & Block, 1980). 환경에 중점을 둔 접근은 회복탄력성이 개인과 가족, 사회공동체, 사회시스템과 같은 환경 사이의 상호작용을 통해 생겨난다고 본다(Olsson et al., 2003). 최근에는 회복탄력성이 개인이 타고난 절대적인 아니라 유전, 환경, 문화, 교육, 개인의 노력과 같은 다양한 요인 사이의 상호작용이고, 개인에게 닥친 역경과 같은 위협한 상황을 잘 극복함으로써 변화와 발달이 가능한 역동적인 과정으로 보고 있다(Dyer & Mc Guinness, 1996; Luthar, 2000; Smith, 2006). 따라서 회복탄력성을 유지하려면 개인과 조직 모두의 행동과 참여가 필요하다(Cooper et al., 2020).

회복탄력성의 하위 요인은 개인 기질, 인지 능력, 성격 특성, 대인관계 등과 같은 개인 내적 요인과 부모자녀관계, 또래관계, 학교생활 등의 외적 요인으로 구성되어 있으며, 연구자와 접근방식에 따라 나누는 방식이 다양하다(이해리 & 조한익, 2006). 국외 연구에서 Wagnild & Young(1993)은 인내심, 자기신뢰, 독립심, 의지력, 평정심을 하위 요인으로 보았다. 또한 Dyer & McGuinness(1996)은 자아의식, 결단력, 유연성, 친사회적 태도라 하였고, Constantine, Benard & Diaz(1999)는 자기신념, 자아인식, 자기효능감, 낙관성, 목표지향성, 공감능력, 문제해결력, 협동 및 대화기술을 제시하였다. 그리고 Reivich & Shatte(2002)는 정서조절력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성의 6개 하위 요인으로 제시하였다. Connor & Davidson(2003)은 회복탄력성이란 스트레스에 대처하는 높은 수준의 개인적 역량으로, 변화에 대한 긍정적인 수용, 원만한 인간관계, 목표를 향한 통제력, 영적인 영향력을 포괄하고 있는 개념을 포함하며 강인성, 지속성과 인내력, 낙관주의, 지지, 영성의

5개 하위 요인으로 분류하였다.

회복탄력성을 측정하는 대표적인 척도로는 코너-데이비드슨 탄력성 척도(Connor & Davidson, 2003), 기질적 탄력성 척도(Bartone, Ursano, Wright & Ingraham, 1989), 자아 탄력성 척도(Block & Kremen, 1996; Klohnen, 1996), 탄력성 척도(Wagnild & Young, 1993) 등이 있다(Ahern et al., 2006).

이중 코너-데이비드슨 탄력성 척도(Connor-Davidson Resilience Scale, CD-RISC)는 5개 하위 영역으로 구성된 총 25문항으로 이루어져 있으며, 다양한 문화권과 표본에서 높은 신뢰도와 타당도가 보고되어 심리학 및 인접학문 분야 연구에서 널리 쓰이고 있다(Windle et al., 2011; 정소연 외, 2016 재인용). Connor & Davidson(2003)은 회복탄력성을 역경을 잘 이겨낼 수 있도록 하는 개인적 특성을 포함하는 것이라고 정의하고 통제력, 책임감, 유머, 문제해결기술, 고통에 대한 인내력, 스트레스에 대한 강인함, 변화에 대한 적응력, 안전하고 안정적인 정서적 유대, 성공 또는 성취경험 등을 반영하는 문항들과 낙관성, 믿음에 대한 문항들을 추가하여 탄력성 척도(CD-RISC)를 개발하였다(정소연 외, 2016).

본 연구에서는 CD-RISC의 단축형인 CD-RISC-10을 사용하였다. 이 도구는 CD-RISC에서 서로 다른 요인에 포함된 문항들이 중복되는 내용들을 측정하거나 한 요인에서 다른 문항과 상이한 내용을 측정하는 문항, 낮은 요인 부하량을 나타내는 문항과 영성을 측정하는 문항을 제거한 단일 요인으로 구성된 10문항으로, 다양한 집단에서 CD-RISC와 유사한 수준으로 신뢰할 수 있고 타당하게 탄력성을 측정하는 것으로 나타났다(Scali

et al, 2012)

높은 회복탄력성을 가진 사람은 새롭거나 해결되지 않은 상황을 잘 해결하며, 스트레스의 상황 속에서도 불안 수준이 낮다(Block & Kremen, 1986). 또한 회복탄력적인 사람은 긍정적인 정서를 보이고, 우울함에 취약하지 않으며, 또한 자신의 욕구에 따라 환경을 변화시키며 문제 해결을 위해 적극적으로 접근하고, 스트레스를 완화하기 위해 다양한 자원을 적극적으로 활용할 수 있다. 회복탄력성이 높은 사람들은 삶의 자세가 낙관적이고 적극적으로, 스트레스에 성공적으로 대처하고 이를 극복한 후에도 향상된 능력을 나타낸다(Gillespie, Chabo-yer, Wallis & Grimbeek, 2007).

대부분의 선행 연구에서 회복탄력성은 소진 사이의 음의 상관관계가 확인되었으나(이은영, 2021; 우선희, 2022; 장혜란, 2022), 그러지 않은 연구도 있었다(강정숙 & 임지영, 2015). 코로나19 대유행 기간 동안 복인도의 3차 의료 센터 응급실에서 근무하는 간호사를 대상으로 시행한 연구에서도 직무소진과 회복탄력성 사이에 음의 상관관계가 확인되었다(Jose et al., 2020).

회복탄력성을 직무스트레스와 직무소진에서 매개요인으로 규정하는 연구도 있고, 조절요인으로 보는 경우도 있다. 직무스트레스가 선행되고 이와 관계된 직무태도가 발생하는 것이 순리적이며, 선제적 압박에 대한 대항성을 갖는 회복탄력성의 특성을 감안하면 회복탄력성이 중간에 배치되는 분석구조는 적절해보이지만, 회복탄력성은 직무스트레스가 배제된 일상의 범주에서도 작용한다는 경험적 정보를 고려하면 매개요인으로 단

정하기 어렵다(이재무 & 조경서, 2020). 매개효과는 관련한 선행요인의 존재가 필수적으로 전제되어야하기 때문이다. 따라서 선행요인이 부재한 경우에도 발휘되는 회복탄력성의 본질을 측정함에 있어서는 조절요인으로써 유의성을 검증하는 것이 보다 타당하다고 보아 본 연구에서는 회복탄력성을 조절변수로 보았다(이재무 & 조경서, 2020).

제 5 절 선행 연구 고찰

직무스트레스와 소진, 회복탄력성 간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 직무스트레스와 소진의 경우 일관적으로 양의 상관관계가 유의하게 나타났으며, 직무스트레스와 회복탄력성 간의 관계에서는 음의 상관관계가 유의하였다(이재무 & 조경서, 2021; 박현주 & 양성연, 2021; 오현숙 & 백영숙, 2015).

이와 같은 직무스트레스와 소진의 높은 관련성을 바탕으로, 두 변인의 관계를 보다 정교하게 설명하는 회복탄력성, 사회적지지, 감정 노동 등의 매개변인에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다(박현주 & 양성연, 2021). 이 중 회복탄력성은 다양한 직군에서 직무스트레스를 효과적으로 다루고 소진, 이직의도, 직무 불만족과 같은 부정적 직무수행 결과를 낮추는 대표적 개인의 내적요인으로 연구되어져 왔다(Avey, Luthans, & Jensen, 2009; 박현주 & 양성연, 2021 재인용). 회복탄력성이 특히 주목 받는 이유는, 여러 연구를 통해 회복탄력성이 고정된 능력이 아니라 후천적으로 발전 가능한 과정이며(Jackson, Firtko, & Edenborough, 2007), 소수의 사람들만 가지는 특별한 능력이 아니라 일반적으로 사람들이 스트레스에 적극적으로 대처하면서 길러지는 역량이기 때문이다(Klohn, Vandewater, & Young, 1996; 박현주 & 양성연, 2021 재인용).

선행연구를 살펴보면 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 영향을 조절효과 또는 매개효과를 보였다는 연구는 혼재되어 있다. 일부 연구에서는 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의하게 나타났으며(이재무 & 조경서, 2021; 류슬기 & 김상림, 2020; 임해은

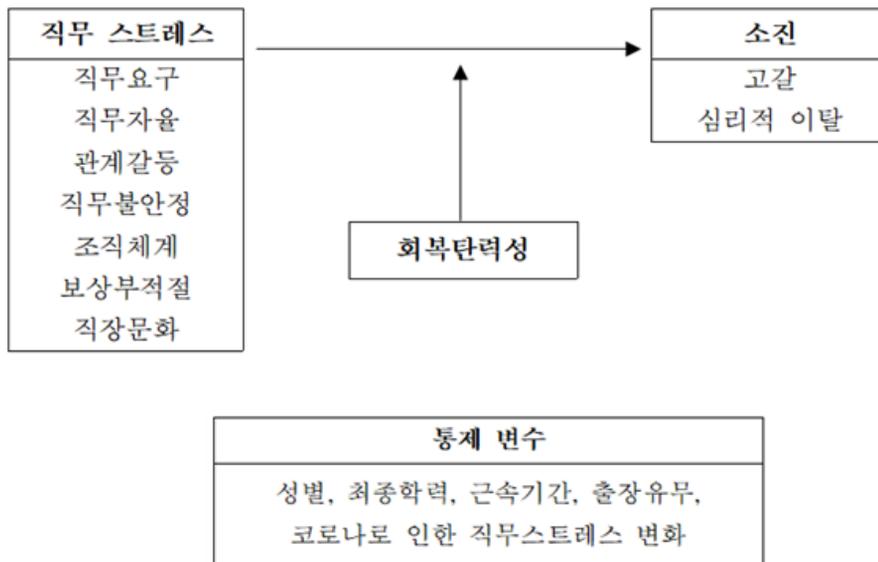
& 권연희, 2015), 다른 연구에서는 회복탄력성의 매개효과가 유의하게 나타났으므로(배계순, 2018; 오현숙 & 백영숙, 2015), 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성이 미치는 영향에 대한 추가 연구가 필요하다. 다만 본 연구에서는 회복탄력성은 직무스트레스가 배제된 일상의 범주에서도 작용한다는 경험적 정보를 고려하면 매개요인으로 단정하기 어렵다는 선행연구(이재무 & 조정서, 2020)의 논리와 결을 같이하여 회복탄력성을 조절변수로 보고 이를 검증하였다.

사립유치원 교사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 대한 회복탄력성의 조절효과를 심리적 소진의 총점과 하위요인별로 살펴본 결과, 심리적 소진의 하위영역 중 성취감 상실에서만 조절효과가 나타났다(임해은, 2015). 유치원교사를 대상으로 한 또 다른 연구에서는 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과에 대한 검증에서 일반적으로 높은 직무스트레스를 인식할수록 소진을 많이 경험하지만, 회복탄력성이 심리적 소진에 미치는 영향을 완충해주기 때문에(조절효과) 회복탄력성이 높은 교사의 경우에는 같은 스트레스를 경험하더라도 회복탄력성이 낮은 교사보다 심리적 소진을 더 적게 경험하는 것으로 나타났다(류슬기 & 김상림, 2020). 지방공무원의 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증한 연구에서 회복탄력성의 조절효과는 유의하지 않았지만, 회복탄력성의 하위요인 중 하나인 관계갈등과 소진과의 관계에서는 회복탄력성의 조절효과가 유의하게 나타났다(이성진, 2021).

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구 설계

본 연구는 코로나19 기간의 국민건강보험공단 요양직의 직무스트레스와 소진, 회복탄력성 정도를 확인하고 이들의 상관관계와 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하고 회복탄력성의 조절효과를 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다. 연구 모형은 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구모형

제 2 절 연구 대상

본 연구는 전국의 국민건강보험공단의 3급 이하의 요양직 286명을 대상으로 진행하였다. 연구에 필요한 대상자수는 G-Power 3.1.9.2 프로그램 이용하여 회귀분석 시 유의수준 .05, 검정력 .80, 보통수준의 효과크기 .15일 때 필요한 대상자수를 산출한 결과, 최소 대상자수는 270명이었으며 탈락률 20%를 고려하여 최대 대상자 수는 350명으로 선정하였다.

대상자의 구체적인 선정기준과 제외기준은 다음과 같다.

1) 선정 기준

- (1) 건강보험공단 직원 중 직렬이 '요양직'인 자
- (2) 건강보험공단 요양직 중 직급이 3급 이하인 자

2) 제외 기준

- (1) 2020.1월 이후 6개월 이상 휴직자

제 3절 자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집은 서울대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB No. 2211/001-016) 승인을 받은 후 2022년 11월 7일부터 11월 13일까지 수행되었다. 사내 자유게시판에 모집공고문을 게시하여 연구의 목적 및 내용에 대하여 안내하고 참여자를 모집하였고, 연구에 참여를 원하는 대상자는 모집공고문에 포함된 QR코드를 통해 구글폼(Google

Form)을 이용한 온라인 설문 조사에 접속 가능하도록 하였다.

온라인 설문 연구로 진행되어 서면동의를 받을 수 없으므로 설문 조사 시작 전, 대상자들이 연구 대상자 참여 설명문을 모두 읽고 설문 참여에 동의한다고 체크하는 경우에만 설문 조사를 진행할 수 있도록 하였다. 설문지 작성은 자기기입식으로 진행되었으며, 이해하기 어려운 부분이나 연구 관련 문의가 있으면 해당 설명을 제공할 수 있도록 연구자의 이름과 소속, 연락처를 명시하였다. 또한 온라인 기반 설문조사 과정에서 허수 참여자를 방지하기 위해 모든 설문 항목을 필수로 설정하였으며, 또한 설문조사를 완료한 대상에게 소정의 사례 제공을 위해 개인식별정보(휴대전화번호)수집에 대한 동의를 받고 수집하였고 사례 지급 즉시 폐기하였다. 총 287명이 설문에 참여하였고 중복으로 참여한 1명을 제외하여 286명의 설문지를 통계자료로 분석하였다.

제 4 절 연구 도구

본 연구에 사용된 도구는 설문지로 일반적 특성 15문항, 직무스트레스 24문항, 소진 16문항, 회복탄력성 10문항으로 총 65개의 문항으로 구성되어있다. 본 연구에 사용된 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 측정도구는 원저자 또는 사용권한을 가지고 있는 기관의 확인과 허락을 받은 후 사용하였다.

1) 일반적 특성

성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 동거가족 유무, 근무지역, 근무지, 직급, 근속기간, 담당업무, 출장유무, 코로나 백신 접종 유무, 코로나 확진

여부, 코로나로 인한 직무스트레스 변화 여부, 직무스트레스 변화 원인

2) 직무스트레스 척도

본 연구에서는 직무 스트레스를 측정하기 위하여 장세진 외(2005)가 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale, KOSS)³⁾의 단축형(KOSS-SF)을 사용하였다. 하위요인은 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 7개 영역으로 이루어져 있으며 총 24문항이다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다=1점’, ‘그렇지 않다=2점’, ‘그렇다=3점’, ‘매우 그렇다=4점’의 4점 Likert 척도로 구성되어 있으며 일부 문항⁴⁾은 역점수 문항으로 되어있다. 총 점수는 전체 문항을 합산하여 구할 수 있으며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 장세진 외(2005)의 연구에서는 개발 당시 각 영역의 내적 일관성 신뢰도 Cronbach’s alpha는 0.51~0.82였으며, 본 연구에서의 Cronbach’s alpha는 0.84이다.

3) 소진 척도

본 연구에서는 소진을 측정하기 위해 Demerouti(1999)의 Oldenburg Burnout Inventory(OLBI)를 이용하였다. 하위요인은 탈진(exhaustion)과 무관심(disengagement) 2가지로 긍정형과 부정형으로 구성된 16문항으로 이루어져있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다=1점’와 ‘전혀 그렇지 않다=4점’까지 4점 Likert 척도로 구성되어 있다. 일부 문항⁵⁾에서는 척도가 반대로 되어있다. 총 OLBI 점수는 두 소계를 합산하여 구하며 점수가 높을

3) KOSS는 총 8개의 하부 요인(물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)과 43개의 문항으로 구성되어 있다.

4) KOSS의 역점수 문항은 3,5,6,7,8,9,10,11,14,15,16,17,18,19,20 이다.

5) OLBI의 역점수 문항은 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12 이다.

수록 소진이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Halbesleben & Demerouti (2005)의 연구에서 Cronbach's alpha는 0.70이었고, 본 연구에서의 Cronbach's alpha는 0.89이다.

4) 회복탄력성 척도

본 연구에서는 회복탄력성을 코너-데이비드슨 회복탄력성 척도의 단축형(CD-RISC-10: Connor-Davidson Resilience Scale 10)을 이용하여 측정했으며, 원저자가 제공하는 한국어 번안본을 허가를 받아 사용하였다. 이 척도는 단일 요인으로 구성된 10문항으로 이루어져 있으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다=0점'에서 '매우 그렇다=4점'까지 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 총 점수는 전체 문항을 합산하여 구할 수 있으며 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Connor & Davidson(2003)의 연구에서 Cronbach's alpha는 0.89였고, 본 연구에서의 Cronbach's alpha는 0.91이다.

제 5 절 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Statistic 26.0 Version Program을 이용하여 분석하였으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 대상자의 일반적 특성은 기술통계를 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다.

2) 대상자의 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 정도를 파악하기 위해 평균과 표준편차를 이용하였으며, 일반적 특성과 직무 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하고 사후검정은 Scheffe' test를 이용하였다.

3) 대상자의 직무스트레스와 소진, 회복탄력성간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.

4) 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 Multiple regression analysis를 이용하였다.

5) 대상자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny의 3단계 위계적 회귀분석을 이용하였다.

제 6 절 연구의 윤리적 고려

본 연구는 연구 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구 시작 전 서울대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인(IRB No. 2211/001-016)을 받았다. 코로나19 상황을 고려하여 비대면(온라인) 설문조사로 진행하였으며 IRB 심의 시 서면 동의서 면제를 허락 받은 후 진행하였다.

연구의 목적과 방법을 설명한 모집공고를 사내 게시판에 게시하여 참여대상자를 모집하였으며 설문조사 시작 전 연구 참여 설명문을 읽고 연

구동의서의 “동의”에 체크한 경우에만 설문조사를 시행할 수 있도록 하였다.

연구 설명문 및 동의서에는 연구 참여로 인한 이익과 불이익, 비밀 보장, 자발적 참여, 설문조사 철회 가능 등에 관하여 구체적으로 안내하였으며, 연구 참여자는 언제든지 어떠한 불이익 없이 참여 도중에 그만 둘 수 있고, 연구에 참여하는 것을 그만두고 싶다면 바로 설문응답을 중지하고 해당사이트에서 나가면 된다는 내용을 설문지에 명시하여 설문 중단을 원할 시에는 언제든지 종료할 수 있도록 안내하였다. 또한 중도에 종료한 경우 모아진 자료는 자동으로 즉시 전량 폐기하였다.

수집하는 개인정보는 성별, 결혼여부, 최종학력, 동거가족 유무, 근무지역, 근무지, 직급, 근속기간, 담당업무, 출장 유무이며, 개인식별정보는 연락처이다. 개인식별정보는 사례 지급 목적으로 수집되며 사례 지급 후 즉시 복원 불가능한 방법으로 파기하였다. 이러한 개인정보는 연구자에 게만 접근이 허락되며, 엑셀파일을 암호화한 데이터로 보관이 될 것이다. 연구 자료의 경우는 서울대학교 연구윤리 지침에 따라 가능한 영구 보관할 예정이다. 동의서는 「생명윤리 및 안전에 관한 법률」 시행규칙 제 15조에 따라 연구 종료 후 3년간 보관할 것이며, 그 이후 「개인정보 보호법」 시행령 제 16조에 따라 폐기할 것이다.

제 4 장 연구 결과

제 1 절 신뢰도 분석

본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. 본 연구에서 사용된 척도는 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하였기 때문에 내적일관성(internal consistency reliability) 평가방법으로 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용한 신뢰도 분석방법을 사용하였으며 측정도구에 대한 신뢰도 분석결과는 <표 1>과 같다. 직무스트레스 본 연구에서의 직무스트레스 측정도구의 Cronbach's alpha는 .836, 소진의 측정도구의 Cronbach's alpha는 0.885, 회복탄력성 0.908로 모두 0.6 이상이었다.

<표 1> 측정도구에 대한 신뢰도

| | 측정도구 | 문항수 | Cronbach's α |
|--------|-------|-----|---------------------|
| 직무스트레스 | 직무요구 | 4 | 0.783 |
| | 직무자율 | 4 | 0.437 |
| | 관계갈등 | 3 | 0.641 |
| | 직무불안정 | 2 | 0.692 |
| | 조직체계 | 4 | 0.714 |
| | 보상부적절 | 3 | 0.762 |
| | 직장문화 | 4 | 0.656 |
| | 전체 | 24 | 0.836 |
| 소진 | 탈진 | 8 | 0.817 |
| | 무관심 | 8 | 0.792 |
| | 전체 | 16 | 0.885 |
| | 회복탄력성 | 10 | 0.908 |

제 2 절 요양직의 일반적 특성

성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 동거가족 유무, 근무지역, 근무지, 직급, 근속기간, 담당업무, 출장유무, 코로나 백신 접종 유무, 코로나 확진 여부, 코로나로 인한 직무스트레스 변화, 직무스트레스 변화의 원인 별로 빈도분석(frequency analysis)을 통한 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다.

성별은 여성 211명(73.8%), 남성 75명(26.2%)으로 나타났으며, 연령은 30대 202명(70.6%)으로 가장 많았으며 40대 37명(12.9%), 50대 23명(8.0%), 20대 21명(7.3%), 60대 3명(1.1%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼 161명(56.3%)으로 가장 많았으며 미혼 121명(42.3%), 기타(이혼, 사별 등) 4명(1.4%) 순으로 나타났으며, 최종학력은 대졸 250명(87.4%)으로 가장 많았으며 석사졸 34명(11.9%), 고졸 2명(0.7%) 순으로 나타났다. 동거가족 유무는 있음 224명(78.3%), 없음 62명(21.7%)으로 나타났다.

근무지역은 인천경기 117명(40.9%)으로 가장 많았으며 서울강원 54명(18.9%), 부산울산경남 50명(17.5%), 대구경북 30명(10.5%), 대전세종충청 23명(8.0%), 광주전라제주 12명(4.2%) 순으로 나타났다. 근무지는 지사 231명(80.8%)으로 가장 많았으며 본부 25명(8.7%), 지역본부 23명(8.0%), 출장소 7명(2.5%) 순으로 나타났으며, 직급은 5급 150명(52.5%)으로 가장 많았으며 6급 78명(27.3%), 4급 57명(19.9%), 3급 1명(0.4%) 순으로 나타났다. 근속기간은 1년 이상~5년 미만 117명(40.9%)으로 가장 많았으며 5년 이상~10년 미만 106명(37.1%), 10년 이상 54명(18.9%), 1년 미만 9명(3.2%) 순으로 나타났으며, 담당업무는 인정조사 125명(43.7%)으로 가장

많았으며 급여사후 86명(30.1%), 이용지원 53명(18.5%), 기타 22명(7.7%) 순으로 나타났다. 출장유무는 있음 260명(90.9%), 없음 26명(9.1%)으로 나타났다.

코로나 백신 접종 유무는 접종 276명(96.5%), 미접종 10명(3.5%)으로 나타났다. 코로나 확진 여부는 확진 200명(69.9%), 미확진 86명(30.1%)으로 나타났으며, 코로나로 인한 직무스트레스 변화는 증가 224명(78.3%)으로 가장 많았으며 감소 혹은 변화없음은 62명(21.7%)로 나타났다. 직무스트레스 변화의 원인은 잦은 업무지침 변경 160명(55.9%)으로 가장 많았으며 업무량 증가 131명(45.8%), 감염에 대한 두려움 118명(41.3%), 전파에 대한 두려움 100명(35.0%), 기타 12명(4.2%) 순으로 나타났다.

<표 2> 요양직의 일반적 특성

| Variables | Categories | n(%) |
|----------------------------|--------------|-----------|
| 성별 | 남성 | 75(26.2) |
| | 여성 | 211(73.8) |
| 연령 | 20대 | 21(7.3) |
| | 30대 | 202(70.6) |
| | 40대 | 37(12.9) |
| | 50대 | 23(8.0) |
| | 60대 | 3(1.1) |
| 결혼여부 | 미혼 | 121(42.3) |
| | 기혼 | 161(56.3) |
| | 기타(이혼, 사별 등) | 4(1.4) |
| 최종학력 | 고졸 | 2(0.7) |
| | 대졸 | 250(87.4) |
| | 석사졸 | 34(11.9) |
| | 박사졸 | 0(0.0) |
| 동거가족 유무 | 없음 | 62(21.7) |
| | 있음 | 224(78.3) |
| 근무지역 | 서울강원 | 54(18.9) |
| | 인천경기 | 117(40.9) |
| | 부산울산경남 | 50(17.5) |
| | 대구경북 | 30(10.5) |
| | 광주전라제주 | 12(4.2) |
| | 대전세종충청 | 23(8.0) |
| 근무지 | 본부 | 25(8.7) |
| | 지역본부 | 23(8.0) |
| | 지사 | 231(80.8) |
| | 출장소 | 7(2.5) |
| 직급 | 6급 | 78(27.3) |
| | 5급 | 150(52.5) |
| | 4급 | 57(19.9) |
| | 3급 | 1(0.4) |
| 근속기간 | 1년 미만 | 9(3.2) |
| | 1년 이상~5년 미만 | 117(40.9) |
| | 5년 이상~10년 미만 | 106(37.1) |
| | 10년 이상 | 54(18.9) |
| 담당업무 | 인정조사 | 125(43.7) |
| | 이용지원 | 53(18.5) |
| | 급여사후 | 86(30.1) |
| | 기타 | 22(7.7) |
| 출장유무 | 없음 | 26(9.1) |
| | 있음 | 260(90.9) |
| 코로나 백신 접종 유무 | 미접종 | 10(3.5) |
| | 접종 | 276(96.5) |
| 코로나 확진 여부 | 미확진 | 86(30.1) |
| | 확진 | 200(69.9) |
| 코로나로 인한 직무스트레스 변화 | 증가 | 224(78.3) |
| | 감소 혹은 변화없음 | 62(21.7) |
| 직무스트레스 변화의 원인 (중복응답 문항) | 업무량 증가 | 131(45.8) |
| | 찾은 업무지침 변경 | 160(55.9) |
| | 감염에 대한 두려움 | 118(41.3) |
| | 전파에 대한 두려움 | 100(35.0) |
| | 기타 | 12(4.2) |

제 3 절 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 정도

연구대상자의 직무스트레스, 소진, 회복탄력성 정도를 파악하기 위해 기술통계분석(descriptive statistics analysis)을 실시하였으며 평균과 표준편차를 살펴보면 <표 3>과 같다. 주요 측정도구들의 평균과 표준편차를 살펴보면 직무스트레스는 4점 만점에 평균 2.43 ± 0.37 로 나타났으며 직무스트레스의 하위영역별 평균과 표준편차를 살펴본 결과, 직무요구는 평균 3.15 ± 0.59 , 직무자율은 평균 2.40 ± 0.48 , 관계갈등은 평균 2.04 ± 0.59 , 직무불안정은 평균 2.20 ± 0.77 , 조직체계는 평균 2.45 ± 0.59 , 보상부적절은 평균 2.47 ± 0.64 , 직장문화는 평균 2.07 ± 0.59 로 나타났다. 소진은 4점 만점에 평균 2.78 ± 0.50 로 나타났으며 소진의 하위영역별 평균과 표준편차를 살펴본 결과, 고갈(exhaustion)은 평균 2.85 ± 0.51 , 무관심(disengagement)은 평균 2.71 ± 0.55 로 나타났다. 회복탄력성은 평균 2.47 ± 0.70 으로 나타났다.

<표 3> 요양직의 직무스트레스, 소진, 회복탄력성 정도

| Variables | Items | Mean±SD | Range | Min | Max |
|-----------|-------|-----------------|-------|------|------|
| 직무스트레스 | 24 | 2.43 ± 0.37 | 1-4 | 1.50 | 3.38 |
| 직무요구 | 4 | 3.15 ± 0.59 | 1-4 | 1.25 | 4.00 |
| 직무자율 | 4 | 2.40 ± 0.48 | 1-4 | 1.00 | 3.75 |
| 관계갈등 | 3 | 2.04 ± 0.59 | 1-4 | 1.00 | 3.67 |
| 직무불안정 | 2 | 2.20 ± 0.77 | 1-4 | 1.00 | 4.00 |
| 조직체계 | 4 | 2.45 ± 0.59 | 1-4 | 1.00 | 4.00 |
| 보상부적절 | 3 | 2.47 ± 0.64 | 1-4 | 1.00 | 4.00 |
| 직장문화 | 4 | 2.07 ± 0.59 | 1-4 | 1.00 | 4.00 |
| 소진 | 16 | 2.78 ± 0.50 | 1-4 | 1.19 | 4.00 |
| 탈진 | 8 | 2.85 ± 0.51 | 1-4 | 1.00 | 4.00 |
| 무관심 | 8 | 2.71 ± 0.55 | 1-4 | 1.38 | 4.00 |
| 회복탄력성 | 10 | 2.47 ± 0.70 | 0-4 | 0.50 | 4.00 |

제 4 절 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 차이

1) 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이를 알아보기로 독립표본 t-검정(Independent two-sample t-test)과 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시한 결과 <표 4>와 같다. 직무스트레스는 성별($t=-3.66$, $p=0.000$)은 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 여자(2.48 ± 0.33)가 남자(2.28 ± 0.41)보다 높게 나타났다. 코로나 확진 여부($t=1.99$, $p=0.047$)는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 미확진(2.49 ± 0.34)이 확진(2.40 ± 0.37)보다 높게 나타났다. 코로나로 인한 직무 스트레스 변화($F=3.16$, $p=0.002$)는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 증가(2.46 ± 0.37), 감소 혹은 변화없음 순으로 평균점수가 높게 나타났다.

연령($F=0.71$, $p=0.584$), 결혼여부($F=2.16$, $p=0.117$), 최종학력($F=0.67$, $p=0.511$), 동거가족 유무($t=0.20$, $p=0.841$), 근무지역($F=1.19$, $p=0.316$), 근무지($F=1.28$, $p=0.280$), 직급($F=2.30$, $p=0.077$), 근무시간($F=2.11$, $p=0.099$), 담당업무($F=1.89$, $p=0.131$), 출장유무($t=-1.83$, $p=0.069$), 코로나 백신 접종 유무($t=-0.19$, $p=0.849$)에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 일반적 특성에 따른 소진의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 소진 차이를 알아보기로 독립표본 t-검정(Independent two-sample t-test)과 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시한 결과 <표 5>와 같다. 소진은 성별($t=-4.97$, $p=0.000$), 최종학력

($F=5.15$, $p=0.006$), 근속기간($F=4.85$, $p=0.003$), 출장유무($t=-2.43$, $p=0.016$), 코로나로 인한 직무스트레스 변화($F=2.71$, $p=0.007$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별에 있어서 여자(2.86 ± 0.46)가 남자(2.55 ± 0.51)보다 높게 나타났고, 최종학력은 고졸(3.69 ± 0.09)에서 가장 높은 평균점수를 보이며 대졸(2.79 ± 0.49), 석사졸(2.63 ± 0.50) 순으로 나타났다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 SCHEFFE 분석을 실시한 결과, 고졸 집단과 대졸 집단, 석사졸 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다.

근속기간은 구체적으로 10년 이상(2.84 ± 0.51)에서 가장 높은 평균점수를 보이며 5년 이상~10년 미만(2.81 ± 0.50), 1년 이상~5년 미만(2.77 ± 0.47), 1년 미만(2.19 ± 0.41) 순으로 나타났다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 10년 이상 집단, 5년 이상~10년 미만 집단, 1년 이상~5년 미만 집단과 1년 미만 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다. 출장유무($t=-2.43$, $p=0.016$)는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 있음(2.80 ± 0.49)이 없음(2.56 ± 0.55)보다 높게 나타났다. 코로나로 인한 직무 스트레스 변화($F=2.71$, $p=0.007$)는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균 점수가 증가(2.82 ± 0.50)에서 감소 혹은 변화없음(2.63 ± 0.44) 순으로 나타났다. 연령($F=1.02$, $p=0.395$), 결혼여부($F=1.28$, $p=0.278$), 동거가족 유무($t=0.98$, $p=0.329$), 근무지역($F=1.23$, $p=0.294$), 근무지($F=2.07$, $p=0.104$), 직급($F=1.34$, $p=0.262$), 담당업무($F=1.43$, $p=0.234$), 코로나 백신 접종 유무($t=0.00$, $p=1.000$), 코로나 확진 여부($t=1.40$, $p=0.163$)에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

3)일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 회복탄력성 차이를 알아보고자 독립 표본 t-검정(Independent two-sample t-test)과 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시한 결과 <표 6>과 같다.

성별($t=3.68$, $p=0.000$)은 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 남자 (2.72 ± 0.71)가 여자(2.38 ± 0.67)보다 높게 나타났다. 근무지($F=2.79$, $p=0.041$)는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 본부 (2.71 ± 0.73)에서 가장 높은 평균점수를 보이며 지역본부(2.53 ± 0.78), 지사(2.46 ± 0.68), 출장소(1.89 ± 0.55) 순으로 나타났다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 본부 집단과 출장소 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다.

연령($F=1.11$, $p=0.350$), 결혼여부($F=1.14$, $p=0.321$), 최종학력($F=0.69$, $p=0.501$), 동거가족 유무($t=-0.12$, $p=0.902$), 근무지역($F=1.28$, $p=0.272$), 직급($F=1.52$, $p=0.209$), 근속기간($F=0.99$, $p=0.397$), 담당업무($F=0.34$, $p=0.800$), 출장유무($t=1.23$, $p=0.221$), 코로나 백신 접종 유무($t=1.10$, $p=0.271$), 코로나 확진 여부($t=-1.75$, $p=0.082$), 코로나로 인한 직무 스트레스 변화($F=0.36$, $p=0.695$)에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4> 일반적 특성에 따른 스트레스의 차이

| Variables | Categories | Mean±SD | t/F(p) | Scheffé Test |
|--------------------|---------------------------|-----------|---------------------|--------------|
| 성별 | 남자 | 2.28±0.41 | -3.66 (0.000)*** | |
| | 여자 | 2.48±0.33 | | |
| 연령 | 20대 ^a | 2.40±0.28 | 0.71 (0.584) | |
| | 30대 ^b | 2.42±0.38 | | |
| | 40대 ^c | 2.47±0.33 | | |
| | 50대 ^d | 2.35±0.38 | | |
| | 60대 ^e | 2.65±0.21 | | |
| 결혼여부 | 미혼 ^a | 2.46±0.37 | 2.16 (0.117) | |
| | 기혼 ^b | 2.39±0.36 | | |
| | 기타(이혼, 사별 등) ^c | 2.68±0.40 | | |
| 최종학력 | 고졸 ^a | 2.56±0.21 | 0.67 (0.511) | |
| | 대졸 ^b | 2.43±0.37 | | |
| | 석사졸 ^c | 2.36±0.34 | | |
| 동거가족 유무 | 없음 | 2.43±0.39 | 0.20 (0.841) | |
| | 있음 | 2.42±0.36 | | |
| 근무지역 | 서울강원 ^a | 2.45±0.37 | 1.19 (0.316) | |
| | 인천경기 ^b | 2.42±0.37 | | |
| | 부산울산경남 ^c | 2.47±0.38 | | |
| | 대구경북 ^d | 2.43±0.36 | | |
| | 광주전라제주 ^e | 2.19±0.28 | | |
| | 대전세종충청 ^f | 2.41±0.36 | | |
| 근무지 | 본부 ^a | 2.34±0.38 | 1.28 (0.280) | |
| | 지역본부 ^b | 2.33±0.34 | | |
| | 지사 ^c | 2.44±0.36 | | |
| | 출장소 ^d | 2.49±0.47 | | |
| 직급 | 6급 ^a | 2.37±0.37 | 2.30 (0.077) | |
| | 5급 ^b | 2.43±0.38 | | |
| | 4급 ^c | 2.50±0.31 | | |
| | 3급 ^d | 1.83±- | | |
| 근속기간 | 1년 미만 ^a | 2.18±0.39 | 2.11 (0.099) | |
| | 1년 이상~5년 미만 ^b | 2.41±0.37 | | |
| | 5년 이상~10년 미만 ^c | 2.44±0.36 | | |
| | 10년 이상 ^d | 2.49±0.36 | | |
| 담당업무 | 인정조사 ^a | 2.47±0.36 | 1.89 (0.131) | |
| | 이용지원 ^b | 2.36±0.36 | | |
| | 급여사후 ^c | 2.44±0.35 | | |
| | 기타 ^d | 2.30±0.45 | | |
| 출장유무 | 없음 | 2.30±0.39 | -1.83 (0.069)** | |
| | 있음 | 2.44±0.36 | | |
| 코로나 백신 접종 유무 | 미접종 | 2.40±0.40 | -0.19 (0.849) | |
| | 접종 | 2.43±0.37 | | |
| 코로나 확진 여부 | 미확진 | 2.49±0.34 | 1.99 (0.047)** | |
| | 확진 | 2.40±0.37 | | |
| 코로나로 인한 직무 스트레스 변화 | 증가 | 2.46±0.37 | 3.16 (0.002)** | |
| | 감소 혹은 변화없음 | 2.30±0.33 | | |

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

<표 5> 일반적 특성에 따른 소진 차이

| Variables | Categories | Mean ± SD | t/F(p) | Scheffé Test |
|--------------------|---------------------------|-------------|------------|--------------|
| 성별 | 남자 | 2.55 ± 0.51 | -4.97 | |
| | 여자 | 2.86 ± 0.46 | (0.000)*** | |
| 연령 | 20대 ^a | 2.74 ± 0.48 | 1.02 | |
| | 30대 ^b | 2.79 ± 0.49 | (0.395) | |
| | 40대 ^c | 2.81 ± 0.49 | | |
| | 50대 ^d | 2.63 ± 0.60 | | |
| | 60대 ^e | 3.15 ± 0.29 | | |
| 결혼여부 | 미혼 ^a | 2.83 ± 0.46 | 1.28 | |
| | 기혼 ^b | 2.74 ± 0.51 | (0.278) | |
| | 기타(이혼, 사별 등) ^c | 2.66 ± 0.71 | | |
| 최종학력 | 고졸 ^a | 3.69 ± 0.09 | 5.15 | a>b,c |
| | 대졸 ^b | 2.79 ± 0.49 | (0.006) | |
| | 석사졸 ^c | 2.63 ± 0.50 | | |
| 동거가족 유무 | 없음 | 2.84 ± 0.49 | 0.98 | |
| | 있음 | 2.77 ± 0.50 | (0.329) | |
| 근무지역 | 서울강원 ^a | 2.72 ± 0.52 | 1.23 | |
| | 인천경기 ^b | 2.78 ± 0.49 | (0.294) | |
| | 부산울산경남 ^c | 2.90 ± 0.51 | | |
| | 대구경북 ^d | 2.71 ± 0.52 | | |
| | 광주전라제주 ^e | 2.64 ± 0.38 | | |
| | 대전세종충청 ^f | 2.88 ± 0.41 | | |
| 근무지 | 본부 ^a | 2.59 ± 0.57 | 2.07 | |
| | 지역본부 ^b | 2.67 ± 0.52 | (0.104) | |
| | 지사 ^c | 2.81 ± 0.48 | | |
| | 출장소 ^d | 2.81 ± 0.54 | | |
| 직급 | 6급 ^a | 2.71 ± 0.49 | 1.34 | |
| | 5급 ^b | 2.82 ± 0.49 | (0.262) | |
| | 4급 ^c | 2.79 ± 0.51 | | |
| | 3급 ^d | 2.25 ± - | | |
| 근속기간 | 1년 미만 ^a | 2.19 ± 0.41 | 4.85 | d,c,b>a |
| | 1년 이상~5년 미만 ^b | 2.77 ± 0.47 | (0.003)** | |
| | 5년 이상~10년 미만 ^c | 2.81 ± 0.50 | | |
| | 10년 이상 ^d | 2.84 ± 0.51 | | |
| 담당업무 | 인정조사 ^a | 2.81 ± 0.50 | 1.43 | |
| | 이용지원 ^b | 2.74 ± 0.47 | (0.234) | |
| | 급여사후 ^c | 2.81 ± 0.49 | | |
| | 기타 ^d | 2.59 ± 0.53 | | |
| 출장유무 | 없음 | 2.56 ± 0.55 | -2.43 | |
| | 있음 | 2.80 ± 0.49 | (0.016)*** | |
| 코로나 백신 접종 유무 | 미접종 | 2.78 ± 0.55 | 0.00 | |
| | 접종 | 2.78 ± 0.49 | (1.000) | |
| 코로나 확진 여부 | 미확진 | 2.84 ± 0.42 | 1.40 | |
| | 확진 | 2.76 ± 0.52 | (0.163) | |
| 코로나로 인한 직무 스트레스 변화 | 증가 | 2.82 ± 0.50 | 2.71 | |
| | 감소 혹은 변화없음 | 2.63 ± 0.44 | (0.007)** | |

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

<표 6> 일반적 특성에 따른 회복탄력성 차이

| Variables | Categories | Mean±SD | t/F(p) | Scheffé Test |
|--------------------|---------------------------|-----------|--------------------|--------------|
| 성별 | 남자 | 2.72±0.71 | 3.68 (0.000)*** | |
| | 여자 | 2.38±0.67 | | |
| 연령 | 20대 ^a | 2.45±0.52 | 1.11 (0.350) | |
| | 30대 ^b | 2.47±0.71 | | |
| | 40대 ^c | 2.48±0.70 | | |
| | 50대 ^d | 2.57±0.71 | | |
| | 60대 ^e | 1.67±1.02 | | |
| 결혼여부 | 미혼 ^a | 2.40±0.66 | 1.14 (0.321) | |
| | 기혼 ^b | 2.52±0.73 | | |
| | 기타(이혼, 사별 등) ^c | 2.55±0.53 | | |
| 최종학력 | 고졸 ^a | 1.90±0.85 | 0.69 (0.501) | |
| | 대졸 ^b | 2.47±0.70 | | |
| | 석사졸 ^c | 2.50±0.69 | | |
| 동거가족 유무 | 없음 | 2.46±0.74 | -0.12 (0.902) | |
| | 있음 | 2.47±0.69 | | |
| 근무지역 | 서울강원 ^a | 2.59±0.74 | 1.28 (0.272) | |
| | 인천경기 ^b | 2.47±0.68 | | |
| | 부산울산경남 ^c | 2.36±0.74 | | |
| | 대구경북 ^d | 2.33±0.68 | | |
| | 광주전라제주 ^e | 2.77±0.65 | | |
| | 대전세종충청 ^f | 2.45±0.60 | | |
| 근무지 | 본부 ^a | 2.71±0.73 | 2.79 (0.041)* | a>d |
| | 지역본부 ^b | 2.53±0.78 | | |
| | 지사 ^c | 2.46±0.68 | | |
| | 출장소 ^d | 1.89±0.55 | | |
| 직급 | 6급 ^a | 2.52±0.58 | 1.52 (0.209) | |
| | 5급 ^b | 2.46±0.74 | | |
| | 4급 ^c | 2.40±0.71 | | |
| | 3급 ^d | 3.80±- | | |
| 근속기간 | 1년 미만 ^a | 2.69±0.57 | 0.99 (0.397) | |
| | 1년 이상~5년 미만 ^b | 2.45±0.66 | | |
| | 5년 이상~10년 미만 ^c | 2.53±0.75 | | |
| | 10년 이상 ^d | 2.36±0.69 | | |
| 담당업무 | 인정조사 ^a | 2.44±0.68 | 0.34 (0.800) | |
| | 이용지원 ^b | 2.55±0.65 | | |
| | 급여사후 ^c | 2.47±0.74 | | |
| | 기타 ^d | 2.45±0.78 | | |
| 출장유무 | 없음 | 2.63±0.61 | 1.23 (0.221) | |
| | 있음 | 2.46±0.70 | | |
| 코로나 백신 접종 유무 | 미접종 | 2.71±0.58 | 1.10 (0.271) | |
| | 접종 | 2.46±0.70 | | |
| 코로나 확진 여부 | 미확진 | 2.36±0.71 | -1.75 (0.082) | |
| | 확진 | 2.52±0.69 | | |
| 코로나로 인한 직무 스트레스 변화 | 증가 | 2.48±0.69 | 0.19 (0.853) | |
| | 감소 혹은 변화없음 | 2.46±0.72 | | |

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

제 5 절 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 상관관계

연구대상자의 측정도구 간의 상관성 정도를 파악하기 Pearson 상관분석(Pearson correlation analysis)을 실시한 결과 <표 7>과 같다.

직무스트레스는 소진($r=0.702$, $p<.001$)에 대해 유의한 양의 상관관계를, 회복탄력성($r=-0.461$, $p<.001$)에 대해 유의한 음의 상관관계를 보였다. 소진은 회복탄력성($r=-0.560$, $p<.001$)에 대해 유의한 음의 상관관계를 보였다.

직무스트레스의 하위요인과 소진 및 회복탄력성의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 직무요구($r=0.432$, $p<.001$), 직무자율($r=0.280$, $p<.001$), 관계갈등($r=0.379$, $p<.001$), 직무불안정($r=0.273$, $p<.01$), 조직체계($r=0.543$, $p<.001$), 보상부적절($r=-0.642$, $p<.001$), 직장문화($r=0.425$, $p<.001$)는 모두 소진에 대하여 유의한 양의 상관관계를 보였다. 마찬가지로 직무요구($r=-0.160$, $p<.01$), 직무자율($r=-0.161$, $p<.01$), 관계갈등($r=-0.304$, $p<.001$), 직무불안정($r=-0.162$, $p<.001$), 조직체계($r=-0.375$, $p<.001$), 보상부적절($r=-0.498$, $p<.001$), 직장문화($r=-0.560$, $p<.001$)은 모두 회복탄력성에 대해서도 유의한 음의 상관관계를 보였다.

소진의 하위요인과 회복탄력성의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 탈진($r=-0.550$, $p<.001$)과 무관심($r=-0.498$, $p<.001$) 모두 회복탄력성에 대해 유의한 음의 상관관계를 보였다.

〈표 7〉 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 상관관계

| 측정도구 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|-----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| 1. 직무스트레스 | 1 | | | | | | | | | | | |
| 2. 직무요구 | 0.498*** | 1 | | | | | | | | | | |
| 3. 직무지움 | 0.457*** | 0.041 | 1 | | | | | | | | | |
| 4. 관계갈등 | 0.644*** | 0.164** | 0.192** | 1 | | | | | | | | |
| 5. 직무불안정 | 0.439*** | 0.136* | -0.006 | 0.181** | 1 | | | | | | | |
| 6. 조직체계 | 0.810*** | 0.262*** | 0.359*** | 0.444*** | 0.285*** | 1 | | | | | | |
| 7. 보상부적절 | 0.803*** | 0.249*** | 0.359*** | 0.504*** | 0.274*** | 0.685*** | 1 | | | | | |
| 8. 직장문화 | 0.623*** | 0.145* | 0.062 | 0.360*** | 0.208*** | 0.392*** | 0.397*** | 1 | | | | |
| 9. 소진 | 0.702*** | 0.432*** | 0.280*** | 0.379*** | 0.273*** | 0.543*** | 0.642*** | 0.425*** | 1 | | | |
| 10. 탈진 | 0.609*** | 0.459*** | 0.239*** | 0.319*** | 0.202*** | 0.438*** | 0.555*** | 0.353*** | 0.931*** | 1 | | |
| 11. 무관심 | 0.701*** | 0.352*** | 0.283*** | 0.387*** | 0.305*** | 0.574*** | 0.643*** | 0.440*** | 0.939*** | 0.748*** | 1 | |
| 12. 회복탄력성 | -0.461*** | -0.160** | -0.161** | -0.304*** | -0.162** | -0.375*** | -0.498*** | -0.312*** | -0.560*** | -0.550*** | -0.498*** | 1 |

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

제 6 절 소진에 영향을 미치는 요인

1) 소진에 영향을 미치는 요인

소진에 영향을 주는 특성을 알아보기 위하여 성별, 최종학력, 근속기간, 출장유무, 코로나로 인한 직무스트레스 변화, 직무스트레스, 회복탄력성을 독립변수, 소진을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과 <표 8>과 같다. 성별은 1개, 최종학력은 2개, 근속기간은 3개, 출장유무는 1개, 코로나로 인한 직무스트레스 변화는 1개의 더미변수로 바꾸어 처리하였다.

회귀모형은 통계적으로 유의하며($F=30.14$, $p<.001$), 회귀식에 대한 R^2 이 0.6419으로 64.19%의 설명력을 보여주고 있다. 분산팽창계수(VIF)는 독립변수들 간의 다중공선성 문제가 있는지를 판단하기 위한 지표로 VIF 값이 10이하이므로 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다. 분석결과, 남자($t=-2.52$, $p=0.012$), 고졸($t=3.40$, $p=0.001$), 근속기간 1년 미만($t=-3.43$, $p=0.001$), 직무스트레스($t=11.49$, $p<.001$), 회복탄력성($t=-6.05$, $p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 직무스트레스 하위요인인 직무요구($t=5.10$, $p<.001$), 직무자율($t=2.00$, $p=0.046$), 보상부절적($t=4.66$, $p<.001$), 직장문화($t=3.64$, $p=0.000$)에서도 유의한 것으로 나타났다.

표준화계수 값으로 본 독립변수들의 상대적 영향력은 직무스트레스($\beta=0.506$), 회복탄력성($\beta=-0.263$), 근속기간 1년 미만($\beta=-0.139$), 고졸($\beta=0.131$), 남자($\beta=-0.100$), 순이었다. 직무스트레스의 하위 요인의 상대적 영향력은 보상부절적($\beta=0.270$), 직무요구($\beta=0.211$), 직장문화($\beta=0.156$), 직무자율($\beta=0.082$) 순이었다. 여자에 비해 남자가, 근속기간이 짧을수록,

회복탄력성이 증가할수록 소진이 감소하였으며, 최종학력이 짧을수록, 직무요구와 직무자율, 보상부적절, 직장문화가 증가할수록 소진이 증가하였다.

2) 소진의 하위 요인에 영향을 미치는 요인

소진의 하위 요인인 탈진(exhaustion)에 영향을 주는 특성을 알아보기 위하여 성별, 최종학력, 근속기간, 출장유무, 코로나로 인한 직무스트레스 변화, 직무스트레스, 회복탄력성을 독립변수, 탈진을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과 <표9>와 같다. 성별은 1개, 최종학력은 2개, 근속기간은 3개, 출장유무는 1개, 코로나로 인한 직무스트레스 변화는 1개의 더미변수로 바꾸어 처리하였다.

회귀모형은 통계적으로 유의하며($F=22.10$, $p<.001$), 회귀식에 대한 R^2 이 0.5680으로 56.80%의 설명력을 보여주고 있다. 분산팽창계수(VIF)는 독립변수들 간의 다중공선성 문제가 있는지를 판단하기 위한 지표로 VIF 값이 10이하이므로 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다. 분석결과, 남자($t=-2.83$, $p=0.005$), 고졸($t=2.90$, $p=0.004$), 대졸($t=2.25$, $p=0.025$), 근속기간 1년 미만($t=-2.45$, $p=0.015$), 직무요구($t=5.74$, $p<.001$), 보상부적절($t=3.60$, $p=0.000$), 직장문화($t=2.52$, $p=0.012$), 회복탄력성($t=-6.54$, $p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 표준화계수 값으로 본 독립변수들의 상대적 영향력은 회복탄력성($\beta=-0.312$), 직무요구($\beta=0.261$), 보상부적절($\beta=0.229$), 남자($\beta=-0.124$), 고졸($\beta=0.122$), 직장문화($\beta=0.118$), 근속기간 1년 미만($\beta=-0.109$), 대졸($\beta=0.095$) 순이었다. 여자에 비해 남자가, 근속기간이 짧을수록, 회복탄력성이 증가할수록 탈진이 감소하였으며, 최종학력이 짧을수록, 직무요구와 보상부적절, 직장문화가 증가할수록 탈진

이 증가하였다.

또 다른 소진의 하위 요인 중 하나인 무관심(disengagement)에 영향을 주는 특성을 알아보기 위하여 성별, 최종학력, 근속기간, 출장유무, 코로나로 인한 직무스트레스 변화, 직무스트레스, 회복탄력성을 독립변수, 무관심을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과 <표 10>과 같다. 성별은 1개, 최종학력은 2개, 근속기간은 3개, 출장유무는 1개, 코로나로 인한 직무스트레스 변화는 1개의 더미변수로 바꾸어 처리하였다.

회귀모형은 통계적으로 유의하며($F=24.62$, $p<.001$), 회귀식에 대한 R^2 이 0.5942로 59.42%의 설명력을 보여주고 있다. 분산팽창계수(VIF)는 독립변수들 간의 다중공선성 문제가 있는지를 판단하기 위한 지표로 VIF 값이 10이하이므로 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다. 분석결과, 고졸($t=2.98$, $p=0.003$), 근속기간 1년 미만($t=-3.46$, $p=0.001$), 직무요구($t=3.11$, $p=0.002$), 조직체계($t=2.64$, $p=0.009$), 보상부적절($t=4.45$, $p<.001$), 직장문화($t=3.76$, $p=0.000$), 회복탄력성($t=-3.96$, $p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 표준화계수 값으로 본 독립변수들의 상대적 영향력은 보상부적절($\beta=0.274$), 회복탄력성($\beta=-0.183$), 직장문화($\beta=0.171$), 조직체계($\beta=0.151$), 근속기간 1년 미만($\beta=-0.150$), 직무요구($\beta=0.137$), 고졸($\beta=0.122$) 순이었다. 근속기간이 짧을수록, 회복탄력성이 증가할수록 소진이 감소하였으며, 최종학력이 짧을수록, 직무요구와 조직체계, 보상부적절, 직장문화가 증가할수록 무관심이 증가하였다.

<표 8>소진에 미치는 영향

| 요인 | B | SE | β | t | p | VIF ¹⁾ |
|------------------------|--------|-------|---------|-------|----------|-------------------|
| (상수) | 1.355 | 0.204 | - | 6.64 | <.001 | - |
| 성별 | | | | | | |
| 남자 | -0.113 | 0.045 | -0.100 | -2.52 | 0.012** | 1.195 |
| 여자 (reference) | | | | | | |
| 최종학력 | | | | | | |
| 고졸 | 0.775 | 0.228 | 0.131 | 3.40 | 0.001*** | 1.105 |
| 대졸 | 0.091 | 0.057 | 0.061 | 1.58 | 0.115 | 1.113 |
| 석사졸 (reference) | | | | | | |
| 근속기간 | | | | | | |
| 1년 미만 | -0.395 | 0.115 | -0.139 | -3.43 | 0.001*** | 1.242 |
| 1년 이상~5년 미만 | -0.018 | 0.052 | -0.018 | -0.35 | 0.726 | 2.033 |
| 5년 이상~10년 미만 | 0.040 | 0.053 | 0.039 | 0.76 | 0.447 | 2.019 |
| 10년 이상 (reference) | | | | | | |
| 출장유무 | | | | | | |
| 있음 | 0.106 | 0.066 | 0.062 | 1.60 | 0.110 | 1.112 |
| 없음 (reference) | | | | | | |
| 코로나로 인한 직무스트레스 변화 | | | | | | |
| 증가 | 0.027 | 0.047 | 0.023 | 0.57 | 0.567 | 1.160 |
| 감소 혹은 변화없음 (reference) | | | | | | |
| 직무스트레스 | 0.684 | 0.060 | 0.506 | 11.49 | <.001*** | 1.392 |
| 직무요구 | 0.177 | 0.035 | 0.211 | 5.10 | <.001*** | 1.285 |
| 직무자율 | 0.085 | 0.043 | 0.082 | 2.00 | 0.046 | 1.271 |
| 관계갈등 | -0.028 | 0.038 | -0.033 | -0.74 | 0.462 | 1.523 |
| 직무불안정 | 0.022 | 0.026 | 0.034 | 0.86 | 0.392 | 1.214 |
| 조직체계 | 0.072 | 0.045 | 0.086 | 1.60 | 0.111 | 2.174 |
| 보상부적절 | 0.210 | 0.045 | 0.270 | 4.66 | <.001*** | 2.515 |
| 직장문화 | 0.130 | 0.036 | 0.156 | 3.64 | 0.000 | 1.376 |
| 회복탄력성 | -0.187 | 0.031 | -0.263 | -6.05 | <.001*** | 1.419 |

F=30.14, p<.001, R² =0.6419, Adj R² =0.6206, Durbin-Watson=1.947

1) VIF: Variance Inflation Factor

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

<표 9>소진의 하위요인(탈진)에 미치는 영향

| 요인 | B | SE | β | t | p | VIF ¹⁾ |
|------------------------|--------|-------|---------|-------|----------|-------------------|
| (상수) | 1.711 | 0.232 | - | 7.36 | <.001 | - |
| 성별 | | | | | | |
| 남자 | -0.144 | 0.051 | -0.124 | -2.83 | 0.005** | 1.195 |
| 여자 (reference) | | | | | | |
| 최종학력 | | | | | | |
| 고졸 | 0.753 | 0.259 | 0.122 | 2.90 | 0.004** | 1.105 |
| 대졸 | 0.147 | 0.065 | 0.095 | 2.25 | 0.025* | 1.113 |
| 석사졸 (reference) | | | | | | |
| 근속기간 | | | | | | |
| 1년 미만 | -0.321 | 0.131 | -0.109 | -2.45 | 0.015* | 1.242 |
| 1년 이상~5년 미만 | -0.068 | 0.060 | -0.065 | -1.14 | 0.256 | 2.033 |
| 5년 이상~10년 미만 | -0.008 | 0.060 | -0.007 | -0.12 | 0.901 | 2.019 |
| 10년 이상 (reference) | | | | | | |
| 출장유무 | | | | | | |
| 있음 | 0.136 | 0.075 | 0.076 | 1.80 | 0.073 | 1.112 |
| 없음 (reference) | | | | | | |
| 코로나로 인한 직무스트레스 변화 | | | | | | |
| 증가 | 0.040 | 0.054 | 0.032 | 0.75 | 0.457 | 1.160 |
| 감소 혹은 변화없음 (reference) | | | | | | |
| 직무스트레스 | | | | | | |
| 직무요구 | 0.227 | 0.040 | 0.261 | 5.74 | <.001*** | 1.285 |
| 직무자율 | 0.073 | 0.049 | 0.068 | 1.51 | 0.132 | 1.271 |
| 관계갈등 | -0.033 | 0.043 | -0.038 | -0.76 | 0.448 | 1.523 |
| 직무불안정 | -0.003 | 0.029 | -0.005 | -0.12 | 0.907 | 1.214 |
| 조직체계 | 0.005 | 0.052 | 0.005 | 0.09 | 0.928 | 2.174 |
| 보상부적절 | 0.185 | 0.051 | 0.229 | 3.60 | 0.000*** | 2.515 |
| 직장문화 | 0.102 | 0.041 | 0.118 | 2.52 | 0.012** | 1.376 |
| 회복탄력성 | -0.230 | 0.035 | -0.312 | -6.54 | <.001*** | 1.419 |

F=22.10, p<.001, R² =0.5680, Adj R² =0.5423, Durbin-Watson=1.842

1) VIF: Variance Inflation Factor

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

<표 10> 소진의 하위요인(무관심)에 미치는 영향

| 요인 | B | SE | β | t | p | VIF ¹⁾ |
|------------------------|--------|-------|---------|-------|----------|-------------------|
| (상수) | 0.998 | 0.239 | - | 4.17 | <.001 | - |
| 성별 | | | | | | |
| 남자 | -0.082 | 0.053 | -0.066 | -1.55 | 0.122 | 1.195 |
| 여자 (reference) | | | | | | |
| 최종학력 | | | | | | |
| 고졸 | 0.797 | 0.267 | 0.122 | 2.98 | 0.003** | 1.105 |
| 대졸 | 0.034 | 0.067 | 0.021 | 0.51 | 0.613 | 1.113 |
| 석사졸 (reference) | | | | | | |
| 근속기간 | | | | | | |
| 1년 미만 | -0.468 | 0.135 | -0.150 | -3.46 | 0.001*** | 1.242 |
| 1년 이상~5년 미만 | 0.031 | 0.061 | 0.028 | 0.51 | 0.613 | 2.033 |
| 5년 이상~10년 미만 | 0.088 | 0.062 | 0.078 | 1.42 | 0.157 | 2.019 |
| 10년 이상 (reference) | | | | | | |
| 출장유무 | | | | | | |
| 있음 | 0.076 | 0.078 | 0.040 | 0.98 | 0.326 | 1.112 |
| 없음 (reference) | | | | | | |
| 코로나로 인한 직무스트레스 변화 | | | | | | |
| 증가 | 0.014 | 0.055 | 0.011 | 0.25 | 0.800 | 1.160 |
| 감소 혹은 변화없음 (reference) | | | | | | |
| 직무스트레스 | | | | | | |
| 직무요구 | 0.127 | 0.041 | 0.137 | 3.11 | 0.002** | 1.285 |
| 직무자율 | 0.097 | 0.050 | 0.085 | 1.94 | 0.053 | 1.271 |
| 관계갈등 | -0.023 | 0.044 | -0.025 | -0.52 | 0.605 | 1.523 |
| 직무불안정 | 0.048 | 0.030 | 0.067 | 1.58 | 0.116 | 1.214 |
| 조직체계 | 0.140 | 0.053 | 0.151 | 2.64 | 0.009** | 2.174 |
| 보상부적절 | 0.236 | 0.053 | 0.274 | 4.45 | <.001*** | 2.515 |
| 직장문화 | 0.157 | 0.042 | 0.171 | 3.76 | 0.000*** | 1.376 |
| 회복탄력성 | -0.144 | 0.036 | -0.183 | -3.96 | <.001*** | 1.419 |

F=24.62, p<.001, R² =0.5942, Adj R² =0.5701, Durbin-Watson=1.981

1) VIF: Variance Inflation Factor

* P < 0.050, ** P < 0.010, *** P < 0.001

제 7 절 회복탄력성의 조절효과

조절효과를 알아보기 위해 다음과 같은 3단계 절차에 따라 위계적 회귀분석(hierarchical analysis)을 실시하였다. 검증 시에는 독립변수와 조절변수를 평균중심화(mean centering) 한 후 상호작용 항을 만들어 투입함으로써 변수들 간의 다중공선성 문제를 방지하고자 하였다.

첫 번째, 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석을 실시한다.

두 번째, 독립변수, 조절변수와 종속변수 간의 회귀분석을 실시한다.

세 번째, 독립변수, 조절변수, 상호작용항(독립변수×조절변수)과 종속변수 간의 회귀분석을 실시한다.

조절효과가 성립하려면 아래의 3가지 조건을 만족해야한다.

1) 첫 번째, 두 번째, 세 번째 과정에서 유의확률 F 변화량은 0.05보다 작아야 한다.

2) 첫 번째, 두 번째, 세 번째 과정에서의 설명력(R^2)은 순차적으로 증가해야 한다.

3) 첫 번째, 두 번째, 세 번째 과정에서 마지막 세 번째에서 상호작용항(독립변수×조절변수)을 회귀식에 추가로 투입하였을 때, 설명력(R^2)이 유의수준 하에서 유의하게 증가하였다면 조절효과가 있다고 해석한다.

직무스트레스와 소진 간의 회복탄력성이 조절변수의 역할을 하는지 살펴본 결과는 <표 11>과 같다. 직무스트레스와 소진에 대한 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴본 결과, 설명력(R^2)은 첫 번째 단계에서

는 49.27%, 두 번째 단계에서는 56.38%, 세 번째 단계에서는 57.25%로 점점 증가하고 있는 것으로 나타났다.

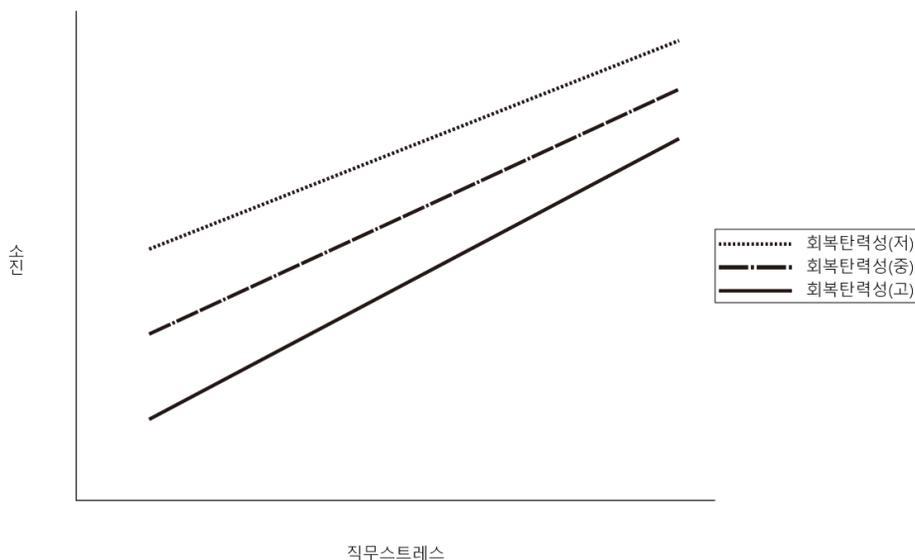
첫 번째 단계에서 독립변수인 직무스트레스는 종속변수인 소진에 유의한 양의인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.702$, $t=16.61$, $p<.001$). 두 번째 단계에서 조절변수인 회복탄력성은 종속변수인 소진에 유의한 부(-)적인 영향을($\beta=-0.300$, $t=-6.79$, $p<.001$), 독립변수인 직무스트레스는 종속변수인 소진에 유의한 양의인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.564$, $t=12.74$, $p<.001$). 세 번째 단계에서 직무스트레스와 회복탄력성의 상호작용항이 유의한 것으로 나타나, 회복탄력성은 직무스트레스와 소진 간의 조절효과가 있는 것으로 나타났다($\beta=0.094$, $t=2.40$, $p=0.017$).

<표 11> 직무스트레스와 소진 간의 회복탄력성 조절효과 검증

| 단계 | 종속변수 | 독립변수 | B | SE | β | t | p |
|--|------|-----------|--------|-------|---------|-------|-------|
| 1 | 소진 | (상수) | 0.478 | 0.140 | - | 3.41 | 0.001 |
| | | 직무스트레스 | 0.950 | 0.057 | 0.702 | 16.61 | <.001 |
| F=275.82, $p<.001$, $R^2=0.4927$, Adj $R^2=0.4909$ | | | | | | | |
| 2 | 소진 | (상수) | 1.459 | 0.195 | - | 7.50 | <.001 |
| | | 직무스트레스 | 0.762 | 0.060 | 0.564 | 12.74 | <.001 |
| | | 회복탄력성 | -0.213 | 0.031 | -0.300 | -6.79 | <.001 |
| F=182.87, $p<.001$, $R^2=0.5638$, Adj $R^2=0.5607$, $\Delta R^2=0.0698$ | | | | | | | |
| 3 | 소진 | (상수) | 1.500 | 0.194 | - | 7.74 | <.001 |
| | | 직무스트레스(A) | 0.758 | 0.059 | 0.560 | 12.77 | <.001 |
| | | 회복탄력성(B) | -0.218 | 0.031 | -0.306 | -6.97 | <.001 |
| | | A × B | 0.166 | 0.069 | 0.094 | 2.40 | 0.017 |
| F=125.90, $p<.001$, $R^2=0.5725$, Adj $R^2=0.5680$, $\Delta R^2=0.0073$ | | | | | | | |

다음으로, 조절효과를 보다 구체적으로 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 수행하여 나온 각 예측변인별 비표준화된 회귀계수와 상수를 토대로 회귀방정식을 구성하고 이를 바탕으로 <그림 3>과 같이 그래프를 그려보았다. 회복탄력성의 경우, 평균+ 1표준편차를 “회복탄력성 고수준”, 평균을 “회복탄력성 중간수준”, 평균-1표준편차를 “회복탄력성 저수준”으로 정의하였다.

<그림 3>을 보면 회복탄력성이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 직무스트레스가 낮을 때와 높을 때 모두 심리적 소진이 낮게 나타났다. 하지만 회복탄력성이 높은 집단에서 직무스트레스가 증가할수록 소진이 가파르게 증가하는 것으로 나타났고, 회복탄력성이 낮은 집단에서 직무스트레스가 증가할수록 소진이 완만하게 증가하는 것으로 나타났다. 즉 회복탄력성이 증가하면 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력이 증가하는 것으로 나타났다.



<그림 3> 회복탄력성의 조절효과

제 5 장 논의

본 연구는 코로나19 상황에서 건강보험공단 요양직의 직무스트레스 및 소진, 회복탄력성의 정도를 확인하고 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 또한 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의한지 검증해보고자 하였다.

첫째, 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 차이를 살펴보면 직무스트레스는 성별, 코로나 확진 여부, 코로나로 인한 스트레스 증가에 따라 유의한 차이가 있었으며, 소진은 성별, 최종학력, 근속기간, 출장유무, 코로나로 인한 스트레스 증가에 따라 유의한 차이가 있었다. 마지막으로 회복탄력성은 성별, 근무지에 따라 유의한 차이가 있었다.

구체적으로 살펴보면 직무스트레스의 경우 코로나 미확진 집단에서 확진인 집단보다 높게 나타났는데, 이는 요양직의 많은 업무가 인정조사, 이용 지원 등 불특정 다수와 대면해서 수행하는 업무 접촉하는 업무이기 때문인 것으로 추측된다. 대면 업무 특성 상 코로나19 바이러스에 감염될 수 있다는 위험을 느낄 수밖에 없고, 미확진인 경우 확진자 보다 감염의 위험을 더 크게 느낄 것이다. 방호장비 착용에도 불구하고 객실 승무원들의 감염에 대한 스트레스가 매우 크다는 연구 결과도 있다(박희정, 2022). 코로나로 인한 직무스트레스 증가한 집단에서 그 원인으로 감염의 위험을 대담한 사람이 41.3%인 것 역시 이를 뒷받침 한다.

소진의 경우 최종학력이 고등학교 졸업인 경우에서 유의하게 높게 나

타났다. 현재 요양직은 간호사, 물리치료사, 작업치료사, 사회복지사(2급 이상)의 면허 혹은 자격 소지를 응시 자격요건(건강보험공단, 2022)으로 하므로 고졸을 채용하고 있지 않다. 즉 요양직의 응시 자격으로 상기 면허 혹은 자격 소지를 필수로 요구하는 만큼 고졸의 경우 전문적 지식과 노하우의 부족으로 소진이 더 높았을 가능성이 있다. 하지만 고졸이라고 응답한 사람이 2명으로 전체의 0.7%밖에 되지 않아 적은 표본 수로 인해 편향된 결과가 나왔을 가능성도 배제할 수 없다.

소진에 있어 유의한 차이가 나타난 것 중 하나는 근속기간이다. 본 연구에서는 근속기간이 증가할수록 소진이 높아지는 양상이 나타났는데, 이는 연차가 낮을수록 직무 소진이 높았던 간호사에 대한 선행연구(윤희창 외, 2018)와는 차이가 있었다. 간호사의 경우 연차가 낮은 간호사는 역량이 부족한 상태에서 환자에게 간호업무를 하게 되어 압박과 부담감으로 인해 직무소진을 경험한다고 한다(윤희창 외, 2018). 하지만 교육경력이 많을수록 더 높은 정서적 탈진과 비인격화를 보인다고 한 선행연구와는 일치했다(Sari, 2004).

소진의 경우 출장 업무가 있는 집단이 그렇지 않은 집단 보다 유의하게 높게 나타났다. 전체 연구 대상자의 90.9%가 출장업무가 있다고 대답하였고, 실제로도 대부분의 요양직이 지사에서 근무하며 출장 업무를 하고 있다. 선행연구에서도 상황 가변성이 높은 현장 대응직의 경우 직무소진을 경험한다는 연구가 있다(윤미영, 2021). 즉 요양직의 출장업무는 노인이나 장기요양기관을 대상으로 주로 이루어지는 대면 업무로 현장 대응직의 일종으로 보아 본 연구에서도 비슷한 결과가 나왔다고 볼 수 있다.

성별과 코로나로 인한 직무스트레스 변화는 직무스트레스, 소진 모두에서 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 살펴보면 성별이 여성인 경우가 남성인 경우보다 직무스트레스와 소진이 높고 회복탄력성은 낮은 것으로 나타났는데 이는 정동영 & 배재희(2019)의 연구에서는 여성이 남성에 비해 직무와 관련해 상대적으로 더 과중한 스트레스를 경험하는 것으로 보고한 것과 동일한 결과이며, 또한 동일한 환경에서도 여성이 남성보다 우울과 불안, 스트레스를 더 많이 느낄 수 있어 소진 정도도 높을 수 있겠다(Zhu, Z, 2020)

코로나로 인한 직무스트레스 증가한 집단의 경우 그렇지 않은 집단 보다 직무스트레스, 소진 모두에서 유의하게 높게 나타났다. 코로나19 대유행이 장기화됨에 따라 직무 부담과 지속적으로 변경되는 감염관리 지침과 그에 따른 갈등은 직무소진에 영향을 미친다(신록 외, 2021)는 선행 연구와 결을 같이한다.

본 연구에서 코로나19 대유행으로 인해 직무스트레스가 증가하였다고 대답한 사람은 224명으로 전체의 78.3%였으며, 그 원인에 대해서는 잦은 업무지침의 변경(55.9%)이라고 대답한 사람이 제일 많았고, 업무량 증가(45.8%), 감염에 대한 두려움(41.3%), 전파에 대한 두려움(35%), 기타(장기간 마스크 착용의 어려움, 병원 등 요양기관 방문 제한으로 인한 조사의 어려움)순이었다. 즉 선행연구에서처럼 코로나로 인한 직무스트레스의 증가가 코로나19의 장기화로 직무 소진에도 영향을 주고 있는 것으로 예상된다(Jose et al., 2020; 신록 외 2021).

회복탄력성의 경우 남성인 경우와 근무지가 본부인 경우에 유의하게 높게 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 회복탄력성이 높다는

연구 결과도 있지만(Daining & Depanfilis, 2007), 성별에 따른 회복탄력성의 차이는 없거나 통계적으로 유의미하지 않다는 연구 결과도 있다(Jones, 2013 ; Jones, 2012). 근무지의 경우 다른 선행연구와의 비교는 어려우나, 본부와 지사의 가장 큰 차이가 업무의 유형(본부의 경우, 인정조사와 이용지원과 같은 민원응대업무보다 기획, 보고와 같은 조직의 관리와 운영차원의 업무가 많음)에 있으므로 이 같은 차이에서 기인한 개인의 특성 차이에서 비롯된 것으로 추측해 볼 수 있다.

둘째, 직무스트레스와 소진, 회복탄력성 간의 관계에서는 모두 유의한 상관이 나타났다. 구체적으로 직무스트레스와 소진 간의 관계에서는 양의 상관이 유의하였으며, 직무스트레스와 회복탄력성 간의 관계 및 직무소진과 회복탄력성 간의 관계에서는 음의 상관이 유의하였다. 직무스트레스의 하위변인별로 살펴보면, 직무요구도, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정성, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 총 7개 하위변인들은 소진과는 모두 유의한 양의 상관을 보였다. 선행 연구에서도 직무스트레스와 소진이 서로 양의 상관을 나타내는 것으로 나타났다(이은영 2021; 우선희, 2022; 장혜란,2022). 마지막으로 기존 연구에서 회복탄력성과 소진 간의 관계는 일관되게 음의 상관관계를 나타냈는데(이은영 2021; 이성진 2021; 문찬미 2022), 본 연구에서도 이와 일치하는 결과를 얻은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 코로나19 대유행 기간 동안 복인도 3차 의료센터 응급실에서 근무하는 간호사를 대상으로 시행한 연구 결과에서도 확인된다(Jose et al., 2020).

셋째, 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석 결과, 직무스트레스가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 회복탄력성, 근속년수, 최종학력, 성별 순으로 영향력이 나타났다. 소진의 하위 요인에 대한

분석에서도 이는 동일하게 나타났다. 구체적으로 보면 여자에 비해 남자가, 근속기간이 짧을수록, 회복탄력성이 증가할수록 소진이 감소하였으며, 최종학력이 짧을수록, 직무요구와 직무자율, 보상부적절, 직장문화가 증가할수록 소진이 증가하였다.

직무스트레스와 소진과의 관계를 살펴보면 거의 모든 연구에서 두 변인 간의 관계가 양의 상관관계를 보인다. 아울러, 두 변인 간의 시간적 관계를 살펴볼 때 직무스트레스가 직무소진에 선행하면서 직무소진을 초래하는 원인이 되는 것으로 나타났다(이성진, 2021).

본 연구에서는 직무스트레스는 하위 요인 별로 그 영향력을 다시 한번 분석해보았다. 표준화계수 값으로 본 직무스트레스의 하위 요인의 상대적 영향력은 보상부절적($\beta=0.270$)이 가장 높았고, 직장문화($\beta=0.156$), 직무요구($\beta=0.137$), 직무자율($\beta=0.082$) 순이었다. 코로나19 대유행 상황에서 간호사의 직무소진을 연구한 선행연구에서도 보상부적절이 소진에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다(신록 외, 2021). 보상은 급여나 상여금과 같은 금전적 보상 뿐 만이 아니라, 승진의 기회, 직장에서의 존중과 신임을 포함하는 포괄적 개념이다(Zhang, J., et al., 2021).

이처럼 직무스트레스의 각 하위요인들은 소진과의 관계에서 서로 다른 결과를 나타내는데, 이 점은 직무스트레스의 하위요인과 소진의 관계 다른 다른 선행연구에서도 유사하게 나타났다(김혜은, 2014; 이미성, 2019). 즉 직무스트레스라고 하는 개념적 실체를 각 요인들이 반영한다고 보기보다 각 요인들이 서로 구분되는 영역을 가지며 영역별로 받는 스트레스의 총합을 직무스트레스로 간주하는 것이 합리적임을 알 수 있다(이성진, 2021)

본 연구 결과 회복탄력성도 소진에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 회복탄력성은 코로나 대유행과 같은 재난 시 대상자를 보호하는 요소이며, 역경을 긍정적인 성장 경험으로 전환하는 것에 도움이 된다(Hart, Brannan, & Chesnay, 2014). 회복탄력성이 증가하면 수시로 변화하는 감염관리 지침이나 새로운 의료 환경에 보다 유연하게 대처할 수 있으며, 적응과 성취가 증가하여 이로 인해 더 나은 업무를 경험하여 소진을 최소화 한다(Jose et al., 2020).

넷째, 직무스트레스와 소진 사이에서 회복탄력성의 조절효과는 유의하게 나타났으나, 회복탄력성이 증가함에 따라 직무스트레스가 소진에 미치는 영향도 증가하는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 완화시킨다는 선행연구(임해은, 2015; 류슬기 & 김상림, 2020)와는 일치하지 않으나, 이성진(2021)의 연구와는 일치한다. 이 연구에서 직무스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 조절효과는 검증되지 않았으나, 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등과 소진과의 관계에서 본 연구와 동일하게 관계갈등이 소진에 미치는 영향력을 회복탄력성이 강화하는 것으로 나타났다. 선행연구마다 회복탄력성의 조절효과가 상이하게 나타난 것은 명확하게 규명하기는 어려우나 코로나19 대유행이라는 연구 시점의 특수성, 선행연구별 직무스트레스, 소진, 회복탄력성의 조작적 정의의 차이를 그 원인으로 추측해 볼 수 있다.

하지만 회복탄력성과 소진 사이의 음의 상관관계는 여러 선행 연구에서 이미 검증되었으므로 소진을 관리하기 위한 방안으로 회복탄력성을 여전히 고려해볼 수 있다. 따라서 회복탄력성 강화를 위한 전문적 기획이나 프로그램 도입이 필요하다(이재무 & 조정서, 2021).

제 6 장 결론 및 제언

본 연구는 코로나19 대유행의 장기화로 소진이 우려되는 건강보험공단 요양직을 대상으로 소진을 측정하고 소진의 영향요인을 확인하고 직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 확인하기 위해 시도되었다.

본 연구결과 코로나19 상황에서 직무스트레스와 회복탄력성은 직무소진에 유의한 영향을 미치며, 회복탄력성이 직무스트레스와 소진 간의 조절효과가 있는 것을 확인하였다. 연구 결과를 바탕으로 요양직의 직무소진을 예방하고 감소시키기 위해 사회적 지지, 조직으로부터의 지원과 적절한 보상 등의 직무자원 스트레스의 요소를 줄이고 회복탄력성을 높일 수 있는 중재 마련이 요구된다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 건강보험공단 3급 이하의 요양직을 대상으로 하여 사내 게시판의 모집공고를 보고 연구에 참여를 희망한 참여자만을 편의 표집 추출한 것이므로 본 연구 결과를 전체 요양직에 일반화하는 것에는 어려움이 있다.

둘째, 본 연구는 아직 종식되지 않은 코로나19 대유행의 상황에서 횡단 연구로 이루어져 스트레스, 소진 및 회복탄력성의 변화는 고려하지 못하였으며 조사 시점의 정보 밖에 담아내지 못했다. 또한 직무스트레스, 소진 및 회복탄력성에 영향을 줄 수 있는 많은 변수들을 통제하지 못하고 분석하였다는 한계가 있다.

셋째, 본 연구에서 사용된 측정도구는 모두 자가 보고식으로 주관적 평가라는 한계가 있으며, 선행연구별로 다양한 측정도구를 사용하고 있어서 비교가 용이하지 않았다. 또한 측정도구에서 감염이나 전파의 위험성 같은 신종 감염병 유행으로 발생한 어려움을 평가하기 위한 항목도 부재했다. 신종 감염병 유행 시 스트레스와 소진을 평가할 수 있는 보다 객관적인 측정도구의 개발이 필요하다.

넷째, 본 연구에서 사용된 직무스트레스 척도의 하위항목 중 ‘직무자율’에 대한 내적 신뢰도 평가 계수가 0.437로 다소 낮게 측정되었다. 하지만 직무스트레스 척도에 대한 정의를 고려하여 이 하위 척도를 제외하지 않고 분석을 진행하였기 때문에, 이 하위항목과 연관된 결과의 해석에 있어서는 유의할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서 회복탄력성의 조절효과는 검증되지 않았으며, 회복탄력성이 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 증가시킨다는 점에서 일반적인 상식과는 대치되는 결과가 도출되었다. 이는 지방직 공무원을 대상으로 직무스트레스와 소진 사이에서 회복탄력성의 조절효과를 본 선행연구(이성진, 2021)와 유사한 결과이나, 조절효과가 검증된 다른 선행연구(임해은, 2015; 류슬기 & 김상림, 2020)와는 일치하지 않은 결과였다. 이처럼 회복탄력성의 조절효과에 대한 선행연구 간의 상이한 결과에 대한 원인을 규명하기 위한 추가적 후속 연구가 필요하다.

이와 같은 한계점에도 불구하고 본 연구는 코로나19 대유행 시기에 의료인이 아닌 다른 직종을 대상으로 이루어진 직무스트레스, 소진, 회복탄력성에 대한 국내 초기의 연구이며, 그동안 관련분야에 대한 연구가 전무했던 건강보험공단 요양직을 대상으로 하여 회복탄력성의 조절효과

를 검증했다는 점에서 의의가 있다. 따라서 향후 신종 감염병 유행 시 요양직 소진을 줄이는 방안을 마련하는 기초자료로 활용 할 수 있을 것이며, 회복탄력성을 증진하기 위한 심리 정서적 지원책과 지지체계 마련의 근간이 될 수 있을 것이다.

본 연구를 바탕으로 다음과 같이 제언한다.

첫째, 본 연구는 코로나19 대유행이라는 신종 감염병 유행 상황에서 진행된 연구이므로 이후 다른 신종 감염병 유행 시 직무소진 관리전략을 마련하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 나아가 코로나19의 종식 이후에도 직무소진을 효율적으로 관리할 수 있도록 이를 바탕으로 조직적 차원에서 직무자원 스트레스를 중재시키고, 개인적 차원의 회복탄력성을 강화할 수 있는 프로그램을 개발하고 적용하는 연구를 제언한다.

둘째, 건강보험공단은 조직의 효율성 제고와 직원들의 정신건강 증진을 위해 전체 직원을 대상으로 정기적으로 직무소진, 직무스트레스를 평가할 것을 제언한다. 직무스트레스와 소진은 고정되어 있는 것이 아니라 상황에 따라 변화한다. 과거 요양직을 대상으로 한 측정 자료가 전무하여 데이터를 비교해 볼 수 없었다는 점에서 아쉬움이 남는다. 보다 장기적인 안목으로 정기적인 평가를 통해 데이터를 확보하는 것은 효과적 소진 중재 전략을 개발하는 것에 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

- 강정숙, 임지영. (2015). 임상간호사의 회복탄력성이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 15(11), 263-273.
- 강종수. (2022). 한국어판 코펜하겐소진척도(K-CBI) 타당화 연구. 사회복지정책과실천, 8(1), 211-239.
- 김미연. (2022). 코로나19 방역정책 지지에 영향을 미치는 요인에 대한 연구. 국내석사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 김미진, 강균영. (2015). 간호사의 직무 스트레스와 정신건강 관련성에 대한 융합적 연구. 한국융합학회논문지, 6(5), 39-47.
- 박상언, 김민용. (2006). 직무요구와 직무소진 (Job Burnout) 그리고 조직 공정성 요인간의 관계에 관한 연구. 경영학연구, 35(2), 367-388.
- 박현주, 양성연. (2021). 보육교사가 지각하는 직무스트레스와 심리적 소진의관계. 학습자중심교과교육연구, 21(24), 577-592.
- 김부남, 오영숙 & 박용숙. (2011). 간호사의 탄력성과 직무스트레스 및 직무만족도. 한국산업간호학회지, 20(1), 14-23.
- 김은지, 김판석. (2021). 공무원의 직무스트레스가 성과와 만족에 미치는 영향: 공공봉사동기의 매개효과를 중심으로. 한국행정논집, 33(1), 93-121
- 김정재. (2021). 코로나 19 대응 전·후 요양시설 종사자의 직종별 직무 스트레스 차이. 국내석사학위논문, 호서대학교 대학원.
- 김지은. (2022). 코로나 19 유행 이후 제주특별자치도 119구급대원의 업무과중과 우울의 관련성 및 심리적 소진의 매개효과. 국내석사학

- 위논문, 연세대학교 보건대학원.
- 김혜은. (2014). 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 제주대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 경규희. (2021). 코로나19 상황에서 교사의 직무요구가 직무소진에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 고은지. (2017). 초등교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 회복탄력성과사회적 지지의 조절효과. 국내석사학위논문, 인천대학교 교육대학원.
- 류경, 김종경. (2016). 간호사의 회복탄력성, 스트레스, 소진, 조직몰입과의 관계. 한국콘텐츠학회논문지, 16(7), 439-450.
- 류슬기, 김상림. (2020). 유치원교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과. 문화기술의 융합, 6(2), 25-31.
- 문수희. (2022). 감염병전담병원 간호사의 COVID-19관련 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 : 회복탄력성의 조절 및 매개효과. 국내석사학위논문, 인제대학교.
- 문인오, 박숙경 & 정정미. (2013). 임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향. 간호행정학회지, 19(4), 525-535.
- 문찬미. (2022). 코로나19 대응 간호사의 감염관리 피로도, 직무스트레스 및 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 전북대학교 일반대학원.
- 박기관. (2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로. 지방행정연구, 22(2), 171-202.
- 박수민. (2022). 국가감염병전담병원 간호사의 직무스트레스, 사회적지지, 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 호남대학교 사회융합대학원.

- 박현식, 이옥진. (2016). 장기요양기관 현지조사의 법률적 문제. 법학연구, 64(-), 375-400.
- 배계순. (2018). 보육교사의 직무만족도와 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 -자아탄력성의 매개효과, 중부대학교 일반대학원, 박사학위논문,
- 변상인. (2002). 공공기관 주거복지 담당직원의 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 송진숙, 허수연. (2018). 간호사의 회복탄력성과 소진의 관계에서 자기효능감과 사회적지지의 조절효과에 관한 연구. 보건사회연구, 38(4), 544-570
- 신록, 백혜진, & 안다빈. (2021). 국민안심병원에서 근무하는 간호사들의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 21(9), 595-608
- 신우열, 김민규, & 김주환. (2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. 한국청소년연구, 20(4), 105-131.
- 오현숙, 백영숙(2025). 유아교사의 직무스트레스 및 소진과 교수창의성과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과. 幼兒 教育學論集 19.6, 31-53.
- 옥원호, 김석용(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한국행정학보, 35(4), 355-373.
- 유병선, 정요한 & 정규형. (2021). 감염병 발생과 노인복지시설의 대응 현황 및 과제. 장기요양연구, 9(1), 87-113.
- 윤세영. (2022). 코로나19와 간호사의 직무스트레스 및 소진과의 관련성. 국내석사학위논문, 이화여자대학교 임상보건융합대학원.
- 이미성. (2019). 카지노 종사원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문

- 이미준 (2020). 보건교사의 직무 스트레스와 소진 및 자기 효능감에 대한 구조모형: 경로분석. 한국산학기술학회 논문지, 21(1), 317-325.
- 이소영. (2000). 정서장애학교 교사의 스트레스와 소진에 관한 연구. 국내 석사학위논문, 단국대학교 대학원.
- 이은영. (2021). 수술실 간호사의 직무스트레스, 의사소통능력 및 회복탄력성과 소진과의 관계. 국내석사학위논문, 울산대학교 일반대학원.
- 이재무, 조정서. (2021). 보육교사의 직무스트레스와 직무소진, 이직의도 조절을 위한 긴급 감염병 상황에서의 회복탄력성 탐구. 한국콘텐츠학회논문지 21.4: 509-519.
- 임해은, 권연희. (2015). 유치원 교사의 심리적 소진에대한 직무스트레스와 회복탄력성의 영향, 인문학논총, 제37권, pp.53-80
- 이주형, 김영철(2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구: 식음료 서비스 종사자를 대상으로. 관광경영학연구, 6(3), 217-241
- 이해리, 조한익. (2005). 한국 청소년 탄력성 척도의 개발. 한국청소년연구, 16(2), 161-206.
- 이현석. (2014). 회복탄력성의 초등도덕교육적 함의. 석사학위논문, 서울교육대학교.
- 이현정. (2000). 수술실 간호사와 일반병동간호사의 업무 스트레스, 소진 경험의비교연구. 석사학위논문, 전북대학교.
- 임해은. (2015). 유아교사의 직무스트레스와 심리적 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과. 석사학위논문 ,부경대학교]
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, ... & 손동국. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
- 장연훈. (2021). 코로나19 치료·방역인력의 직무요구, 직무자원이 직무소

- 진, 이직의도, 스트레스에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 정동영, 배재희. (2019). 특수교육 교사의 직업 정체성이 직무 스트레스에 미치는 영향. 특수교육교과교육연구, 12(2), 89-108.
- 정소연, 남일성 & 유성은. (2016). 코너 - 데이비드슨 탄력성 척도의 타당도 및 요인구조: 한국 노인을 대상으로. 한국노년학, 36(2), 315-330
- 정은희. (2021). COVID-19 환자를 간호한 감염병 전담병원 간호사의 직무 스트레스, 피로가 소진에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 공주대학교일반대학원.
- 차윤정. (2021). 코로나19 대응 간호사에게 직무 스트레스가 직무 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 국내석사학위논문, 가톨릭대학교 보건대학원
- 최가영, 김윤주(2000). 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구. 호텔경영학연구, Vol. 9(1), 141-161.
- 최연정. (2012). 국민건강보험공단 요양직의 직무스트레스, 사회적지지, 전문직 정체성, 자아효능감이 사기에 미치는 영향. 국내석사학위논문, 경북대학교 대학원.
- 하성욱, & 장함자. (2014). 직무요구와 직무소진 그리고 리더십 유형간의 관계에 관한 연구. 인적자원관리연구, 21(4), 23-47.
- 황소윤. (2022). 코로나19 유행에 대응하는 보건의료 종사자의 소진 위험 예측 요인. 국내박사학위논문, 경북대학교 대학원,
- Ahern, N. R., Kiehl, E. M., Lou Sole, M., & Byers, J. (2006). A review of instruments measuring resilience. Issues in comprehensive Pediatric nursing, 29(2), 103-125.

- Audet, M.-C., (2019). Stress-induced disturbances along the gut microbiota-immune-brain axis and implications for mental health: Does sex matter? *Front Neuroendocrine*. 54, 100772.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*,
- Bai, C. E., Liu, Q., Lu, J., Song, F. M., & Zhang, J. (2004). Corporate governance and market valuation in China. *Journal of comparative economics*, 32(4), 599-616.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. (2000). Burnout contagion process among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*,30(11), 2289-2308
- Bartone, P. T., Ursano, R. J., Wright, K. M., & Ingraham, L. H. (1989). The impact of a military air disaster on the health of assistance workers. *Journal of nervous and mental disease*, 177(6), 317-328.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In *Development of cognition, affect, and social relations: The Minnesota symposia on child psychology*, 13,39-101.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of personality and social psychology*, 70(2), 349.
- Constantine, N., Benard, B., Diaz, M., Curry, K., Reed, D., Simpson, C., ... & Schneider, H. (1999, June). Youth-Driven Tobacco Policy Change: The Tobacco Industry Gets Hammered by Teens (TIGHT) Youth

Program. In Seventh Annual Meeting of the Society for Prevention Research

- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82
- Cooper AL, Brown JA, Rees CS, Leslie GD. (2020). Nurse resilience: A concept analysis. *Int J Ment Health Nurs*. 29(4), 553-575
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1998). The specificity of burnout in human services: Fact or artifact. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52(2), 82-89.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Daining C., DePanfilis D. (2007). Resilience of youth in transition from out-of-home care to adulthood. *Children and Youth Services Review*, 29(9), 1158-1178
- Demerouti, E, Bakker, A, Vardakou, I & Kantas, A., (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *Eur J Psychol Assess.*, 19, 12-23.
- Dyer, J. G., & McGuinness, T. M. (1996). Resilience: Analysis of the concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(5), 276-282.
- Freudenberger HJ. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*. ,30(1),159-65.
- Gillespie, B. M., Chaboyer, W., Wallis, M., & Grimbeek, P. (2007).

- Resilience in the operating room: Developing and testing of a resilience model. *Journal of advanced nursing*, 59(4), 427-438.
- Hart, P. L., Brannan, J. D., & De Chesnay, M. (2014). Resilience in nurses: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 22(6), 720- 734.
- Halbesleben, J. R., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19(3), 208-220.
- Holroyd, E., & McNaught, C. (2008). The SARS crisis: reflections of Hong Kong nurses. *International nursing review*, 55(1), 27-33.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Jose, R. J., & Manuel, A. (2020). COVID-19 cytokine storm: the interplay between inflammation and coagulation. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(6), e46-e47
- Jones L. (2012). Measuring resiliency and its predictors in recently discharged foster youth. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 29(6), 515-533
- Jones L. (2013). The family and social networks of recently discharged foster youth. *Journal of Family Social Work*, 16(3), 225-242
- Klohnen, E. C. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. *Journal of personality and social*

psychology, 70(5), 1067.

- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, stress, and coping*, 9(3), 229-243.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16(10), 659-661.
- Maslach, C. (1976). Burn-out, Human Behavior, Job stress and Burnout. 5(9), 16-22.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of organizational behavior*, 3(1), 63-77.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspective. *Journal of the American Association of Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103-111.

- Morgantini, L. A., Naha, U., Wang, H., Francavilla, S., Acar, Ö., Flores, J. M., ... & Weine, S. M. (2020). Factors contributing to healthcare professional burnout during the COVID-19 pandemic: A rapid turnaround global survey. *PloS one*, 15(9), e0238217.
- 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.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lin, F.-Y., Rong, J.-R., & Lee, T.-Y. (2013). Resilience among caregivers of children with chronic conditions a concept analysis. *Journal of Multi-disciplinary Healthcare*, 29(6), 323-333.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71, 543-562
- Park, Y.L. (2009). Job satisfaction of the workers tasked with long-term care insurance. Unpublished master's thesis, Kosin University
- Reivich, K., & Shatte, A. (2002). *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. Broadway books.
- Sari, H. (2004). An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction. *Educational Studies*, 30(3), 291-306.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and

health. Bridging occupational, organizational and public health, 43-68

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.

Smith, E. J. (2006). The strength-based counseling model. *The Counseling Psychologist*, 34(1), 13-79.

Stamm, B. (2010). The concise manual for the professional quality of life scale

Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19(3), 238-255.

Jose, S., Dhandapani, M., & Cyriac, M. C. (2020). Burnout and resilience among frontline nurses during COVID-19 pandemic: Across-sectional study in the emergency department of a tertiary care center, North India. *Indian Journal of Critical Care Medicine*, 24(11), 1081.

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric. *Journal of nursing measurement*, 1(2), 165-17847.

Windle, G. (2011). What is resilience? A review and concept analysis. *Reviews in clinical gerontology*, 21(2), 152-169.

Ye, Z. J., Qiu, H. Z., Li, P. F., Chen, P., Liang, M. Z., Liu, M. L., ... &

- Quan, X. M. (2017). Validation and application of the Chinese version of the 10-item Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC-10) among parents of children with cancer diagnosis. *European Journal of Oncology Nursing*, 27, 36-44
- Zhou, H., Wang, X., Du, R., Cheng, X., Zheng, K., Dong, S., ... & Wang, T. (2021). The work experience of newly recruited male nurses during COVID-19: A Qualitative Study. *Asian Nursing Research*.
- 건강보험공단. (2022). 2022년도 하반기 국민건강보험공단 신규직원 채용 공고. <https://nhis.incruit.com/>
- 노인장기요양보험. (2022). 코로나19 관련 한시적 장기요양급여비용 산정 지침 16차
<https://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe000000770&bKey=B0009&zoomSize=>
- 질병관리청. (2022). FAQ.
<https://ncov.kdca.go.kr/faqBoardList.do?brdId=3&brdGubun=38>
- NIOSH. (2007). Workplace stress,
<https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2007/12/03/stress/>.
- WHO. (2022). Timeline: WHO's COVID-19 response.
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline#event>

Job stress, burnout, and resilience of National Health Insurance Service Corporation Workers in the COVID-19

Bae Moon Kyoung

Department of Health Policy and Management

The Graduate School

Seoul National University

This study is a descriptive survey study that identifies job stress and burnout for NHIS(National Health Insurance Service) Corporation workers during the COVID-19 pandemic and verifies the moderating effect of resilience in the relationship between the two.

The participants in the study were 280 workers under Grade 3 working at the NHIS Corporation, and the data collection was conducted

from November 7, 2022 to November 13, 2022 using a self-entry questionnaire using Google Form. The research tool was a total of 65 questions, including 15 general characteristics, 24 job stress, 16 burnouts, and 10 resilience questions, and 286 copies were finally used for the analysis of this study.

The collected data were analyzed by Pearson's correlation coefficient, multiple regression analysis, and the moderating effect was verified using the Baron and Kenny's three-step hierarchical regression analysis by using the SPSS in 26.0 Program.

The analysis results are as follows.

1. Looking at the differences in each scale according to general characteristics was found to have significant differences according to gender, COVID-19 positive, and change of job stress level due to COVID-19. Burnout differed significantly according to gender educational background, continuous service year, being out on business, and change of job stress level due to COVID-19. In the case of resilience, there was a significant difference according to gender and workplace.

2. Job stress was measured at an average of 2.43 points out of 4, burnout was measured at 2.78 points out of 4, and resilience was measured at 2.47 points out of 5. Among the sub-factors of job stress,

the job demand area was measured 3.15 points, and the exhaustion area showed the highest score of 2.85 points among the burnout sub-factors.

3. As a result of analyzing the correlation in job stress, burnout and resilience, there was a significant positive correlation in job stress, burnout ($r=0.702$, $p<.001$) and resilience ($r=-0.461$, $p<.001$) showed a significant negative correlation. Also, resilience and burnout ($r=-0.560$, $p<.001$) showed a significant negative correlation. In other words, it was confirmed that the higher job stress brings a the higher burnout, and the higher resilience brings a the lower job stress and burnout.

4. As a result of multiple regression analysis, the factors affecting the burnout of workers are men ($t=-2.52$, $p=0.012$), high school graduates ($t=3.40$, $p=0.001$), less than one year of service ($t=-3.43$, $p=0.001$), job stress ($t=11.49$, $p<.001$) and resilience ($t=-6.05$, $p<.0001$). That is, burnout was decreased as men compared to women, shorter tenure, and the higher resilience. and burnout was increased as shorter the final educational background and the higher job stress.

5. When verifying the moderating effect of resilience in the relationship between job stress and burnout, it was found that job stress and resilience had a significant effect on psychological burnout, and the interaction between job stress and resilience was statistically

significant. This indicates that the effect of job stress on burnout varies depending on the level of resilience, and thus the hypothesis that resilience has a moderating effect has been verified. However, it is different from common sense that resilience strengthens the effect of job stress on burnout.

Through this study, it was confirmed that job stress and resilience were the most influential factors on burnout. Therefore, Since a positive correlation between job stress and burnout and a negative correlation between resilience and burnout were confirmed, it is necessary to prepare measures to lower job stress as a way to prevent burnout in the future. In addition, psychological and emotional support measures and support systems should be prepared to enhance the resilience of workers as the moderating effect of resilience on the subject's job stress on burnout is verified.

This study is meaningful in that it prepared basic data for mediating job stress and burnout of workers in the future pandemic by identifying job stress and burnout during the COVID-19 period and verifying the moderating effect of resilience. Continuous research and attention are needed so that the contents discussed in this study are reflected in future policies.

keywords : Job stress, Burnout, Resilience

Student Number : 2019-28705