

재난 자원봉사인력의 소진 양상에 따른 이차외상스트레스와 세상에 대한 신념의 차이*

민 지 원 주 혜 선 안 현 의†

이화여자대학교 심리학과

본 연구는 재난지원인력으로서 자원봉사자의 역할과 그 중요성이 계속적으로 증가하는 상황에서 이들이 경험하는 심리적 어려움을 살펴보기 위해, 소진 양상에 따른 하위집단을 파악하고 그 특성을 이해하고자 하였다. 이를 위해 세월호 침몰 사고 당시 자원봉사인력의 소진 양상에 따른 군집을 확인하고, 이차외상 스트레스 증상과 세상에 대한 신념과 같은 재난 관련 반응에서 집단 간 차이가 있는지 살펴보았다. 구체적으로, 사고 당시 재난지원 봉사활동에 참여한 성인 70명을 대상으로 심리적 소진의 하위요인(정서적 고갈, 개인적 성취감, 비인간화)을 사용한 군집분석을 실시하였다. 그 결과, ‘낮은 소진-높은 성취’를 나타낸 집단 1($n=17$), ‘높은 소진-높은 성취’를 보인 집단 2($n=28$), ‘낮은 소진-낮은 성취’를 보인 집단 3($n=25$)과 같이 총 세 집단으로 분류되었다. 각 집단의 특성을 이해하기 위해 인구통계학적 특성과 재난지원활동 특성의 차이 검정을 실시한 결과, 재난지원활동 내용과 기간이 집단 간에 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 다음으로, 이차외상스트레스 증상과 세상에 대한 신념의 집단 간 차이를 살펴본 결과, 집단 2의 경우 다른 집단에 비해 이차외상스트레스 증상의 수준이 높았으며, 집단 1의 경우 다른 집단에 비해 긍정적 자기에 대한 가치감 수준이 높은 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 각 집단에서 요구하는 개인·기관 차원에 서의 예방과 개입 방안에 대해 논의하였으며, 연구의 제한점을 기술하고 후속 연구를 위해 제언하였다.

주요어 : 세월호, 재난, 자원봉사자, 심리적 소진, 이차외상스트레스, 세상에 대한 신념, 군집분석

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받았으며(NRF-2014S1A3A2038236), 2015년 이화여자대학교 대학원 장학금 지원을 받아 수행된 연구임.

† 교신저자 : 안현의, 이화여자대학교 심리학과, 서울시 서대문구 이화여대길 52

Tel : 02-3277-2643, E-mail : Ahn12@ewha.ac.kr

2014년 4월 16일 발생한 세월호 침몰 사고는 탑승객 476명 중 304명이 사망 또는 실종된 사건으로, 현장 수색작업과 전국 단위의 추모활동이 수개월 넘게 지속된 대형 재난이었다. 현재까지도 세월호 참사는 직접적인 피해자인 생존자와 유가족뿐만 아니라 지역사회 주민들, 그리고 실시간으로 지켜봤던 전 국민에게 큰 아픔으로 남아있다. 이처럼 대형 재난은 사회에 속한 다수의 구성원들에게 직간접적인 영향을 미치는데, Taylor와 Frazer(1982)는 재난에 노출된 정도에 따라 피해자를 몇 가지 차원으로 구분하여 설명하였다. 그에 따르면, 재난에 가장 직접적이고 심각하게 노출된 피해자들(1차), 이들과 가까운 친인척과 친구들로서 간접적인 영향을 받는 사람들(2차), 재난 구호 및 복구와 관련된 의료, 정신보건, 소방, 경찰직 종사자들(3차), 어떤 방식으로든 재난과 관련되어 있는 지역사회 주민들(4차), 대중매체를 통해 재난에 노출되는 불특정 다수(5차) 등이 재난으로부터 크고 작은 영향을 받게 된다(이나빈, 2016에서 재인용). 이렇게 넓은 의미로 볼 때 재난에 간접적으로 노출된 사람들 역시 피해자로 간주될 수 있는데, 이들에게 미치는 심리적 영향을 이해하기 위해 주로 재난 구호 및 복구 활동을 하는 소방관, 그리고 피해자의 심리사회적 회복을 돕는 사회복지사, 정신건강전문가 등의 전문 인력을 대상으로 활발한 연구가 진행되어 왔다(Adams, Figley, & Boscarino, 2008; Creamer & Liddle, 2005; Fullerton, McCarroll, Ursano, & Wright, 1992). 그러나 재난 복구 현장에서 그 비중이 날로 증가하고 있는 비전문 인력(nonprofessional worker) 혹은 자원봉사자(volunteer)가 경험하는 심리적 어려움에 대한 연구는 상대적으로 미미한 수준에 머물러 있다.

세월호 침몰 사고 당시, 수많은 자원봉사자들이 진도실내체육관과 팽목항, 안산 분향소 등에서 급식과 지원물품의 배급을 도왔고 심리적 지지를 제공하였다. 문헌에 따르면, 연간 총 6902개의 단체와 총 5만 145명의 자원봉사자가 활동하였으며(한국지방행정연구원, 2014), 학생, 주부, 자영업자, 회사원, 은퇴자 등 다양한 계층과 연령대가 참여한 것으로 나타났다. 또한 주성수(2015)의 연구에서는 사고 이후 20세 이상 성인 인구 중 2.2%와 0.9%가 현장지원 봉사활동과 현장방문 봉사활동에 참여한 것으로 응답하였는데, 이를 통해 전체 성인 인구 중 128만 명이 봉사활동에 참여한 것으로 추정된다고 밝힌 바 있다. 이는 공식적인 자료상에 나타난, 기관이나 단체에 소속되어 있는 자원봉사자뿐만 아니라 비공식적으로 조직된 민간 자원봉사 활동 또한 매우 활발했음을 시사한다. 이러한 수치들과 더불어, 1995년 씨프린스호 원유유출사고 당시 민간단체와 일반 시민들의 자원봉사 활동이 거의 전무하였으나 2007년 허베이 스피리트호 사고 이후 자발적인 민간 자원봉사가 활성화되기 시작했다는 점에 비추어 볼 때, 과거에 비해 재난 상황에서 자원봉사인력의 역할과 그 중요성이 날로 증가하고 있음을 알 수 있다(이명석, 오수길, 배재현, 양세진, 2008). 그 배경원인으로 점차 대형화·복잡화되어가는 재난 상황에서 중앙정부 주도 하의 하향식 대처가 가지는 한계와 시민의식의 성장을 들 수 있으며, 결과적으로 재난 관리에서 민·관 부문의 협력과 일반 국민의 자발적인 참여가 앞으로 더욱 중요해질 것이라는 점을 예상할 수 있다.

이러한 중요성에도 불구하고, 재난지원인력으로 활동하는 자원봉사자들은 신체적·심리적으로 취약해지기 쉬운 구조에 놓여 있다.

우선, 재난 상황에서의 자원봉사는 일반적인 봉사에 비해 그 활동 시간이나 기간이 명확하게 정해져 있지 않고 장기화될 가능성이 크다는 점을 들 수 있다. 이 경우 자원봉사자들의 열의가 떨어지고 피로도가 높아져 어려움을 겪을 수 있으며, 개개인의 역량을 고려하지 않은 역할분담으로 봉사활동의 전문성이나 만족도를 떨어뜨리기 쉽다(권영섭, 정순돌, 2009; 이은애, 김선정, 배천직, 권영섭, 2005; 이수지 2015에서 재인용). 또한 재난 현장은 강렬하고 위협적인 사건들과 잠재적인 스트레스 요인들로 가득 차 있기 때문에 개개인에게 특별한 방식의 대처 능력을 요구하게 된다(Meichenbaum, 1997). 그럼에도 여타 전문 인력들과 대조적으로, 이들은 종종 재난이라는 응급 상황이 발발한 즉시 모집되어 활동을 시작하게 되며, 숙련된 경험이나 훈련 등 준비도가 낮기 때문에 더더욱 취약할 수 있다(Dyregrov, Kristoffersen, & Gjestad, 1996; Thormar, Gersons, Juen, Marschang, Djakababa, & Olf, 2010). 특히 세월호 사고 현장은 자원봉사자들이 피해자 가족을 최대한 배려하기 위해 얼굴 표정, 말 한마디, 발걸음에도 신중한 주의를 기울이도록 요구되었다는 점에서 이들이 극도의 긴장과 스트레스 상황에 놓여있었음을 짐작할 수 있다(방문신, 2014). 뿐만 아니라, 자원봉사자들은 소방관이나 경찰관처럼 체계적인 지지체계가 갖추어진 조직에 소속되어 있는 경우가 드물다. 그렇기 때문에 이들이 재난 현장으로부터 기존의 직장과 학교, 가족에게로 돌아가게 되었을 때 주변 사람로부터 재난 경험을 충분히 이해받고 적절한 사회적 지지를 제공받는 것이 어려울 수 있다. 사회적 지지는 재난을 포함한 외상 사건으로부터 회복하는 데 가장 중요한 보호 요인으로

알려진 만큼, 사회적 지지 체계가 충분히 갖춰지지 않은 환경에서 활동하는 자원봉사자들의 경우 심리적 위협에 노출될 가능성이 크다고 짐작할 수 있다(Brewin, Andrews, & Valentine, 2000; Cook & Bickman, 1990).

재난 시 자원봉사인력의 정신건강에 관한 선행연구들은 지진(Cetin, Kose, Ebrinc, Yigit, Elhai, & Basoglu, 2005; Hagh-Shenas, Goodarzi, Dehbozorgi, & Farashbandi, 2005; Paton, 1994), 쓰나미(Armagan, Engindeniz, Devay, Erdur, & Ozcakil, 2006), 911 테러(Long, Meyer, & Jacobs, 2007), 항공기 사고(Mitchell, Griffin, Stewart, & Loba, 2004), 폭발(Ursano, Fullerton, Vance, & Kao, 1999), 버스 사고(Dyregrov, Kristoffersen, & Gjestad, 1996)와 같은 각종 위기 상황에서 활동한 이들에게 외상후스트레스장애(Posttraumatic Stress Disorder, 이하 PTSD)가 발생하는지 여부에 주된 초점을 두어 왔다. Thormar 등(2010)이 자원봉사인력을 대상으로 수행한 메타연구에서는 사건 이후 1개월에서 4.5년이 경과된 시점에 측정한 PTSD 유병률이 24%에서 46%에 달하는 것으로 나타났다. 또한 이들의 PTSD 위험요인을 살펴본 결과, 활동 중 끔찍한 경험에 노출된 정도, 불안에 대한 민감성, 재난 이후 사회적지지 부족, 식수, 음식, 옷, 쉼터와 같은 자원의 부족, 피해자 혹은 사망자와 아는 사이일 경우 등 개인적·상황적 요인들이 심리적 고통에 기여하는 것으로 확인되었다(Thormar, Gersons, Juen, Djakababa, Karlsson, & Olf, 2014; Thormar et al., 2010). 몇몇 연구는 자원봉사인력과 전문가 인력의 재난 후 스트레스반응을 비교하였는데, 재난 후 1개월 시점에서 자원봉사자 집단이 전문가 집단보다 더 높은 수준의 침습과 회피를 경험했으며, 재난 후 13개월 시점에서도 여전히 더 높은

수준의 회피를 보인 것으로 나타났다(Dyregrov, Kristoffersen, & Gjestad, 1996). 또 다른 연구에서는 훈련된 구조 인력(rescue personnel)의 5.5%와 소방관의 2.78%만이 PTSD의 진단준거를 충족시킨 데 반해, 자원봉사자의 경우 이들 중 34%가 그러한 것으로 보고되었다(Hagh-Shenas et al., 2005). 이는 재난 상황에서 활동한 자원봉사자들의 경우, 전문 인력이 경험하는 것보다 훨씬 더 심각한 수준의 심리적 불편감을 호소할 수 있으며 이들에게 초점화된 효과적이고 체계적인 개입이 필요하다는 점을 시사한다.

이에 비해, 국내에서는 재난 시 자원봉사인력을 대상으로 이들의 심리적 고충을 심도 있게 다룬 연구가 부족한 상황이다. 대부분의 선행 연구들은 재난 상황에서 자원봉사활동 체계의 현황을 분석하고(박재목, 이정림, 2009; 성기환, 한승환, 2008), 효과적인 체계를 구축하기 위한 방안을 제시(정상훈, 2009; 최남희, 2008)하는 등 행정시스템이나 정책적 측면에 한정된 것으로 나타났다. 그러나 최근 이수지(2015)의 연구에서는 세월호 사고 당시 대한적십자사 소속으로 활동한 자원봉사인력을 대상으로 그들이 주관적으로 느끼는 건강 수준을 살펴봄으로써, 심리적 측면에 대한 고찰을 시도하였다. 자원봉사자 223명을 대상으로 신체적 증상과 외상후스트레스 증상에 대해 살펴본 결과, 이들 중 50% 이상이 피로감, 어깨 통증, 두통을 호소하였으며, 34.6%가 PTSD 고위험군으로 나타났다. 또한 특정 센터에의 소속 여부와 이전 자원봉사 경험이 PTSD 증상 수준을 예측하는 변인으로 확인되었다. 이처럼 기존 연구들은 주로 자원봉사자의 PTSD 발생 여부나 증상의 심각도에 초점을 맞추으로써, 그들의 심리적 어려움이 전문적이고 체

계적인 도움을 필요로 할 만큼 중대하다는 사실을 뒷받침해 왔다. 그러나 단순히 외상후스트레스 증상을 살펴보는 것만으로는 자원봉사자들이 경험하는 다양한 심리적 반응들을 포괄적으로 포착하는 데 한계가 있으며(이미혜, 성승연, 2014), 통합적인 관점에서 이들에 대한 구체적인 개입 혹은 예방 방법에 대한 실마리를 파악하는 것이 어려울 수 있다.

이에 본 연구에서는 재난지원인력으로서 자원봉사자들이 경험하는 심리적 어려움을 직무와 관련된 소진 경험, 재난과 관련된 스트레스 증상과 세상에 대한 신념이라는 세 가지 영역을 통해 살펴봄으로써 더욱 폭넓은 이해를 도모하고자 한다. Freudenberger(1974)는 조력직종에서 일하는 자원봉사자들 중 대부분이 점진적으로 에너지 고갈, 동기 상실, 냉소주의 등을 경험하면서 여러 가지 심리적·신체적 증상을 겪게 되는 것을 관찰한 후 이러한 현상을 소진(burnout)이라고 명명하였다(윤아람, 정남운, 2011에서 재인용). Maslach와 Jackson(1981)에 의하면, 심리적 소진은 대인 관련 서비스(human service) 또는 조력직 종사자(helping professional)들이 경험하는 만성적인 감정적·대인관계적 스트레스 요인들에 대한 반응으로, 3개의 하위 차원으로 이루어져 있다. 첫 번째로, ‘정서적 고갈’(emotional exhaustion)은 지나치게 부과된 업무로 인해 다른 일 혹은 다른 사람에게 관여할 에너지가 부족하여 심리적으로 부담을 느끼고 정서적으로 고갈되는 것을 의미한다. 두 번째로, ‘비인간화’(depersonalization)는 대인관계 맥락에서 나타나는 모습으로, 상대를 비인격적으로 대하면서 냉담한 태도를 취하게 되는 것을 가리킨다. 세 번째로, ‘개인적 성취감의 저하’(diminished personal accomplishment)는 자기평가적인 차원에서 나타

나며, 일의 성취 및 생산성에서 부족함을 느끼고 자신의 업무 관련 능력을 부정적으로 평가하는 것을 의미한다. 심리적 소진은 이러한 자원들의 조합으로 이루어진 복잡한 현상으로서, 일반적으로 높은 수준의 정서적 고갈과 비인간화, 그리고 낮은 수준의 개인적 성취감을 경험하는 경우 소진되었다고 판단하게 된다. 또한 연령, 결혼 여부, 경력, 교육수준, 직무태도, 성격변인과 같은 개인적 요인과 함께 업무스트레스, 역할 갈등, 조직 구조 등의 환경적 요인이 상호적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 특히, 정서적 고갈이나 비인간화는 업무가 과부화됨을 느끼거나 사회적 갈등이 있을 때 주로 발생하는 반면, 저하된 개인적 성취감은 업무에 요구되는 자원이 부족한 경우 더 명확하게 일어난다고 설명된 바 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; 윤아랑, 정남운, 2011에서 재인용).

심리적 소진 외에도 재난 현장에서 활동한 자원봉사자들이 경험할 수 있는 대표적인 것으로 이차외상스트레스(Secondary Traumatic Stress, 이하 STS) 반응과 대리외상(Vicarious Traumatization) 등이 있다. Figley(1995)에 따르면, 다른 사람의 외상 경험을 목격했거나 피해자의 가족이나 친구 혹은 지원 인력(truma workers)과 같이 간접적으로 외상 사건을 경험한 경우 STS의 위험에 놓이게 된다. STS는 외상 사건에 간접적으로 노출된 결과라는 점에서 차이가 있을 뿐, 꿈이나 회상을 통해 외상 사건을 재경험하고 사건과 관련된 생각, 감정, 행동을 피하기 위해 노력하는 등의 증상을 야기한다는 점에서 PTSD와 유사한 것으로 간주된다(Figley, 1995). 한편, 상대의 외상 경험에 공감적으로 관여한 결과, 내적 경험이 부정적으로 변화하는 것을 가리켜 대리외상이라고

한다(McCann & Pearlman, 1990; 이미혜, 성승연, 2014에서 재인용). 이는 외상 자료(trumatic material)에 반복적으로 노출될 경우, 그의 정체감, 세상에 대한 관점, 영성, 심리적 욕구, 안전과 신뢰에 대한 인지도식 등 인지적 영역에서 전반적인 영향을 받게 되는 것을 의미한다(Pearlman & Saakvitne, 1995; Saakvitne, Pearlman, & Abrahamson, 1996). 이러한 일련의 변화는 Janoff-Bulman(1989)이 제안한 세상에 대한 기본적인 가정(Basic World Assumption)의 세 가지 차원에서 발생할 수 있다. 즉, 세상과 타인이 기본적으로 선하다는 신념인 ‘세상에 대한 우호성’(benevolence of the world), 좋고 나쁜 일이 일어나는 것에 관해 세상이 우연하지 않으며 통제 가능하고 정의롭다는 신념인 ‘세상에 대한 의미감’(meaningfulness of the world), 자신을 가치 있고 좋은 사람으로 여기는 신념인 ‘자기에 대한 가치감’(worthiness of self)이 간접적인 외상 경험으로 인해 부정적으로 변화하게 된다는 것이다(Schwartzberg & Janoff-Bulman, 1991). STS는 외상 사건을 접하면서 빠르고 갑작스럽게 발생한 정서·행동 상의 증상을 가리키는 데 반해, 대리외상은 주로 인지적 측면에서 일어나는 영속적인 변화를 강조한다는 점에서 차이가 있으며(이미혜, 성승연, 2014; Baird & Jenkins, 2003), 각각이 개별적으로 고유한 속성을 띠는 것으로 간주할 수 있다. 이에 간접적인 외상 경험으로 인한 심리적 결과를 충분히 살펴보기 위해서는 STS 증상과 인지적 측면을 통합적으로 고려할 필요가 있으며, 본 연구에서는 자원봉사인력의 재난 관련 심리적 반응을 이해하기 위해 이 두 가지 영역을 모두 살펴보고자 한다.

심리적 소진과 STS, 그리고 대리외상의 관련성은 여러 경험적 연구를 통해 지지되고 있

다. Pickett(1998)이 94명의 정신건강 전문가들을 대상으로 수행한 연구에서 타인에 대한 왜곡된 인지도식은 소진의 하위요인인 비인간화를, 자기에 대한 왜곡된 인지도식은 개인적 성취감을 유의하게 예측하는 것으로 나타났으며, 정서적 고갈은 STS 증상 수준에 기여하는 것으로 보고된 바 있다(Canfield, 2005에서 재인용). 또 다른 연구에서는 외상 생존자를 주로 만나는 치료자의 경우 그렇지 않은 치료자와 비교하여 침습과 회피 증상을 더 많이 경험하였으며, 이들 중 인지도식의 변화를 보고한 이들이 심리적 소진의 징후 또한 보고한 것으로 나타났다(Pinsley, 2000). 다수의 연구자들은 이처럼 밀접하게 연관된 세 가지 현상이 서로 구별되는 개별적인 개념임을 강조하고 있다(Canfield, 2005; Kadambi & Truscott, 2003; Schauben & Frazier, 1995). 이들에 의하면, 심리적 소진은 개인과 업무 환경 및 요구의 불일치에 의한 결과로서, 정서적 에너지, 업무에 대한 관심이 감소하는 것처럼 업무 활동 자체에 미치는 부정적 영향으로 제한된다는 점에서(Illife & Steed, 2000), STS 증상, 대리외상과 구별된다.

이처럼 재난 상황에서 활동하는 자원봉사인력들은 재난과 관련된 세부 사항에 간접적으로 노출되며, 심리적 고통을 호소하는 사람들을 돕는 과정에서 공감적 관심을 기울이며 정서적으로 관여하게 되기 때문에 재난지원활동에 따른 직·간접적인 영향을 받게 된다. 따라서 재난지원활동을 마치고 일정 기간 시간이 경과한 이후, 간접적인 트라우마 노출로 인한 심리사회적 영향을 확인하고 이를 토대로 자원봉사인력에게 필요한 개입 방향을 검토하는 것이 필요할 것이다. 본 연구에서는 세월호 재난지원활동에 참여한 일반인 자원봉

사인력이 재난 발생 후 8개월이 지난 시점에서 활동에 대한 정서적 고갈, 개인적 성취감, 비인간화 수준을 검토하여 어떠한 소진 양상을 보이는지 확인하고 그 유형별로 STS와 세상에 대한 신념은 어떠한 차이를 보이는지 검토하고자 하였다. 이 때 하위집단을 구분하는데 있어서 기존의 분류체계를 사용하기보다는 군집분석을 통해 경험적 자료에 근거하여 집단을 구분하기로 하였다. 그 이유는 기존 연구(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)에서 제시한 소진 하위척도들의 절단점수를 국내 일반인 자원봉사자들에게 그대로 적용하기에 적합하지 않을 것으로 판단하였기 때문이다. 요약하면, 본 연구는 재난지원인력인 자원봉사자들의 심리적 소진 양상을 살펴보고, 그 양상에 따른 하위집단을 확인하고자 한다. 또한 재난으로 인한 두 가지 반응인 STS 증상과 세상에 대한 신념이 집단에 따른 차이를 보이는지 살펴봄으로써, 이들의 심리적 경험을 충분히 이해하고 각 집단에서 요구하는 차별화된 예방·개입 방안에 대한 함의를 얻고자 한다.

방 법

연구대상 및 절차

세월호 침몰 사고 발생 후 8개월 시점인 2014년 12월 한 달 동안 20대에서 60대 성인 남녀를 대상으로 데이터 수집기관을 통한 온라인 조사를 실시하였다. 질문지는 주요 변인을 측정하는 자기보고식 도구들로 구성되었으며 연령별, 성별, 지역별 할당을 설정하여 응답자가 특정 집단에 편중되지 않도록 하였다. 연구 참여 의사를 밝힌 사람에 한해 설문

이루어졌으며 조사에 참여한 응답자에게는 소정의 적립금을 제공하였다. 총 1156부의 자료가 수집되었는데, 이 중에서 세월호 침몰 사고와 관련하여 자원봉사활동을 수행한 적 있다고 응답한 자료 70부만을 최종적으로 사용하였다. 이들은 첫째, 사고 현장에서 구조 활동에 참여하였거나 둘째, 사고 직후 현장에서 봉사활동을 수행하였거나 셋째, 사건 후 한동안 혹은 현재 사건과 관련된 사람들을 돕는 봉사활동을 수행하였다고 응답한 사람들로 구성되어 있다. 자료수집의 전 과정은 연구계획 및 설문지에 대한 생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받은 이후 진행되었다. 연구 참여자의 구체적인 인구통계학적 정보와 재난지원활동에 대한 정보는 다음과 같다.

연구 참여자들의 평균 연령은 만 39.59세($SD=12.99$)로, 50대 25명(35.7%), 20대 20명(28.6%), 30대 15명(21.4%), 40대 10명(14.3%)이었으며, 이 중 남성이 47명(67.1%)으로 여성 23명(32.9%)보다 많았다. 이들 중 기혼자는 40명(57.1%), 미혼은 30명(42.9%)이었고, 가족의 월 소득은 400만원 이상 30명(42.9%), 200-300만원 17명(24.3%), 300-400만원 14명(20.0%), 100-200만원 6명(8.6%), 100만원 이하 3명(4.3%)이었다. 이들의 학력은 대졸자가 45명(64.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로 고졸 19명(27.1%), 대학원 이상 6명(8.6%) 순이었으며 직업은 일반 사무직 33명(47.2%), 대학생 15명(21.4%), 기타 11명(15.7%), 대인관련 서비스직 11명(15.7%) 순으로 나타났다. 재난지원활동의 내용과 기간에 대해서는 응답자가 직접 기술한 내용을 바탕으로 연구자가 몇 가지 범주로 구분하였다. 활동내용으로는 추모 행사(분향소, 집회 등) 관련 지원 17명(24.3%), 구체적 내용을 밝히지 않은 봉사 활동 15명(21.4%), 피해

가족에 대한 의식주 지원(구호품, 배식, 세탁 등) 13명(18.6%), 기타 13명(18.6%), 정서적·의료적 지원 6명(8.6%), 수색·경비·교통 지원 6명(8.6%)으로 나타났다. 활동기간은 1주 이내 21명(30%), 1주-1개월 이내 12명(17.1%), 1-3개월 이내 10명(14.3%), 3-6개월 이내 4명(5.7%), 6-8개월 이내 3명(4.3%), 미응답 20명(28.6%)이었다.

측정도구

Maslach 소진 척도

Maslach 소진 척도(Maslach Burnout Inventory, MBI)는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 22문항의 자기보고식 질문지로서, 대인 관련 서비스를 제공하는 사람들의 심리적 소진 경험을 측정하기 위한 도구이다. 본 연구에서는 상담자의 소진을 측정하기 위해 유성경과 박성호(2002)가 번안한 것을 토대로 세월호 침몰 사고와 관련한 지원 활동에 대해 묻는 문항들로 수정하여 사용하였다. MBI는 정서적 고갈(예. 나는 사건과 관련된 활동 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다, 9문항), 개인적 성취감(예. 사건과 관련된 활동을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다, 8문항), 비인간화(예. 내가 돕는 사람에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다, 5문항)인 세 가지 하위요인으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 7점 Likert 척도(0='전혀 없음', 6='매일')로 응답하도록 되어 있으며, 높은 수준의 정서적 고갈, 비인간화와 더불어 낮은 수준의 개인적 성취감을 보일수록 많이 소진되었음을 의미한다. 본 연구에서는 프로파일의 해석을 용이하게 하기 위하여 개인적 성취감을 묻는 8개의 긍정적 진술 문항을 역채점

하지 않고 그대로 사용하였다. 내적 합치도 (Cronbach's α)는 정서적 고갈 .90, 개인적 성취감 .71, 비인간화 .79로 보고되었으며(Maslach & Jackson, 1981), 본 연구에서 전체 척도는 .76, 정서적 고갈 .88, 개인적 성취감 .92, 비인간화 .86로 나타났다.

사건충격척도

사건충격척도(Impact Event Scale, IES)는 Horowitz와 Wilner, 그리고 Alvarez(1979)가 스트레스 사건에 대한 심리적 반응을 측정하기 위해 개발한 자기보고식 도구이다. 본 연구에서는 이선미와 은현정(1999)이 소개한 한국판 사건충격척도의 문항을 사용하여 자원봉사인들이 경험하는 이차외상스트레스 증상을 측정하고자 하였다. IES는 총 15문항으로 외상후스트레스 장애(Posttraumatic Stress Disorder, PTSD)의 주요 영역인 침습(intrusion)과 회피(avoidance)라는 두 가지 하위요인으로 구성되어 있다: 침습(예. 그 사건의 장면이 나의 마음속에 갑자기 떠오른다, 7문항), 회피(예. 그 사건을 상기시켜 주는 것들을 피한다, 8문항). 각 문항에 대해 지난 일주일 간 얼마나 자주 경험했는지를 4점 Likert 척도(0='전혀 없다', 3='자주 있다')로 응답하도록 되어 있으며, 가중치(각각 0, 1, 3, 5)를 사용하여 계산된 IES의 총점 범위는 0-75이다(Elwood, Mott, Lohr, & Galovski, 2011). 내적 합치도(Cronbach's α)는 침습 .86, 회피 .90로 보고되었으며(Fischer & Corcoran, 1994), 본 연구에서는 전체 척도가 .92, 침습 .83, 회피 .89로 나타났다.

세상에 대한 신념 척도

세상에 대한 신념 척도(World Assumptions Scale, WAS)는 Janoff-Bulman(1989)이 개발한 총

32문항의 자기보고식 도구이며, 본 연구에서는 외상 사건의 간접 경험으로 인해 변화된 신념과 태도를 측정하기 위해 사용하였다. WAS의 문항들은 순변안(forward-adaptation)기법으로 변안되었으며, 한국과 미국 양국의 문화적 배경을 잘 알고 이중 언어 구사자이면서 다년간 트라우마 치료와 연구 경험을 지닌 심리학 박사 2인에 의해 진행되었다. 구체적으로, 먼저 1인이 WAS의 문항들을 변안한 이후에 다른 1인이 그 내용에 대한 이해도와 수용가능성을 검토하는 과정을 통해 변안이 이루어졌다. 본 연구에서는 WAS의 세 가지 하위 척도인 '세상에 대한 우호성'(benevolence of the world), '세상에 대한 의미감'(meaningfulness of the world), '자기에 대한 가치감'(worthiness of the self)을 사용하였다(Elklit, Shevlin, Solomon & Dekel, 2007; Schwartzberg & Janoff-Bulman, 1991). 세 가지 척도는 각각 4문항으로 구성된 8가지 하위요인으로 이루어져 있다. 세상에 대한 우호성은 '세상에 대한 우호성'(예. 세상은 좋은 곳이다)과 '타인에 대한 우호성'(예. 사람들은 기본적으로 착하고 이타적이다)으로, 세상에 대한 의미감은 '정의'(예. 대체적으로 좋은 사람들은 복을 받는다), '통제감'(예. 사람들이 예방하고자 애쓴다면 대부분의 불행은 피할 수 있다), '무선성'(예. 우리 인생의 행로는 대부분 우연에 의해 결정된다)으로, 자기에 대한 가치감은 '자기가치'(예. 나는 내 자신을 낮게 평가한다), '자기통제감'(예. 나는 나쁜 일로부터 나를 보호하기 위해 필요한 행동을 한다), '행운'(예. 생각해보면 나는 매우 운이 좋은 것 같다)으로 구성되어 있다. WAS는 6점 Likert 척도(1='전혀 그렇지 않다', 6='매우 그렇다')로 응답하게 되어 있으며, 본 연구에서는 9개의 부정적 진술 문항을 역채점하여 각

하위요인의 점수가 높을수록 세상과 자기에 대해 긍정적인 태도를 가지고 있음을 가리킨다. 내적 합치도(Cronbach's α)는 세상에 대한 우호성 .87, 세상에 대한 의미감 .76, 자기에 대한 가치감 .80로 보고되었으며(Schwartzberg & Janoff-Bulman, 1991), 본 연구에서는 전체 척도 .81, 세상에 대한 우호성 .74, 세상에 대한 의미감 .51, 자기에 대한 가치감 .77로 비교적 낮은 신뢰도를 나타냈다.

자료분석

재난지원활동 이후 자원봉사인력의 소진 경험과 그 양상에 따른 하위집단을 탐색하고 집단 별 차이를 확인하기 위해 군집분석(Cluster analysis)과 분산분석을 실시하였다. 군집분석은 대상들 또는 사례들이 지니고 있는 다양한 특성의 유사성을 바탕으로 동질적인 군집(cluster)으로 묶거나 동일 군집 내에 속해 있는 대상들이나 사례들의 공통된 특성을 조사하기 위한 분석 방법이다(김충련, 2012). 본 분석에 앞서 연구 참여자의 인구통계학적 특징과 재난지원활동에 대한 특성을 파악하기 위해 평균과 빈도 분석을 실시하였으며, 심리적 소진을 포함한 주요 변인들의 기술통계치 및 상관계수를 산출하여 변인 간 관련성을 살펴보았다. 다음으로, 군집분석을 수행하기 위해 심리적 소진의 세 가지 하위요인인 정서적 고갈, 개인적 성취감, 비인간화를 군집변인으로 설정하였으며, 이 때 각각의 하위요인 별로 문항의 개수가 달라 각 하위요인의 평균 점수를 사용하였다. Hair와 Black(2000)이 제안한 2단계 군집분석(two-step procedure)이 다음의 절차로 진행되었다. 첫 번째 단계인 Wards 방법의 위계적 군집분석을 통해 군집의 개수를 확인하

였으며 이를 바탕으로 두 번째 단계인 비위계적 k-means 군집분석을 실시하여 군집을 확정하였다. 또한 군집변인들의 평균 점수를 표준화한 Z점수를 통해 각 군집에서 소진 하위요인의 조합이 어떠한 양상을 보이는지 살펴보았다. 이러한 과정을 통해 최종적으로 도출된 자원봉사인력의 하위집단이 어떠한 특성을 지니고 있는지 파악하기 위해 첫 번째로, 인구통계학적 특성과 재난지원활동의 특성에 집단 간 차이가 있는지에 대해 χ^2 검정을 실시하였다. 다음으로, 재난 관련 반응의 두 가지 영역인 STS 반응과 세상에 대한 신념에서 집단 간에 유의한 차이를 보이는지 확인하기 위해 다변량분산분석(Multivariate Analysis of Variance; MANOVA)과 일원분산분석(one-way Analysis of Variance; ANOVA)을 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 19.0을 사용하여 분석하였다.

결 과

기술통계

주요 변인들의 평균과 표준편차, 변인들 간 상관계수는 표 1에 제시한 바와 같다. 상관분석 결과, 소진 하위요인 중 정서적 고갈과 비인간화는 STS 증상과 유의미한 정적 상관을 보인 반면, 개인적 성취감은 STS 증상과 유의한 상관을 보이지 않았다. 또한 비인간화는 세상에 대한 신념의 하위요인 중 세상에 대한 의미감과 유의한 정적 상관을 나타냈으며, 개인적 성취감은 세상에 대한 우호성, 자기에 대한 가치감과 유의미한 정적 상관을 나타냈다. 정서적 고갈은 세 가지 하위요인 모두와 유의한 상관을 보이지 않았다. 마지막으로,

표 1. 주요 변인들의 기술통계치와 상관계수

변인	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. 정서적 고갈	-						
2. 개인적 성취감	.48***	-					
3. 비인간화	.80***	.38**	-				
4. 이차외상스트레스	.59***	.17	.52***	-			
5. 세상에 대한 우호성	.05	.40**	.05	.05	-		
6. 세상에 대한 의미감	.08	.13	.30*	.11	.47***	-	
7. 자기에 대한 가치감	.10	.48***	-.04	.08	.55***	.13	-
평균	1.91	2.85	1.49	23.53	3.73	3.38	3.85
표준편차	1.25	1.47	1.39	14.31	.74	.52	.61

주. N=70. ** $p < .01$. *** $p < .001$. 이차외상스트레스는 총점으로 계산됨.

STS 증상과 세상에 대한 신념의 세 가지 하위 요인 간 상관관은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

군집분석

소진 경험에 따른 자원봉사인력의 하위집단을 파악하기 위해 소진 척도의 세 가지 하위 요인을 사용한 군집분석을 실시하였다. 2단계 군집분석이 다음과 같이 진행되었다(Hair & Black, 2000). 우선, Wards 방법의 위계적 군집분석을 실시한 결과, 군집화 일정표와 덴

드로그램을 토대로 3개 군집이 자료에 가장 부합한 것을 확인하였다. 다음으로 비위계적 k-means 군집분석 결과, 이전 절차에서 확인된 바와 같이 3개의 군집으로 분류되었으며, 각 군집은 17-28명의 참가자가 포함된 것을 확인하였다. 군집 1은 17명(24.3%), 군집 2는 28명(40%), 군집 3은 25명(35.7)으로 이루어진 것으로 나타났다(표 2). 각 군집의 하위요인 양상을 이해하기 위해 군집변인들의 점수를 표준화한 Z점수($M=0$, $SD=\pm 1$)를 사용하였다. 이를 토대로 그림 1에 세 집단의 소진 양상을 시각적으로 제시하였으며, 이에 대해 다음과 같이

표 2. 소진 하위요인에 대한 분산분석 및 사후검정 결과

군집변인	집단 1 (n=17)	집단 2 (n=28)	집단 3 (n=25)	F	η^2	LSD 사후비교
정서적 고갈	1.60 (-.25)	3.08 (.94)	.81 (-.88)	62.78***	.65	2 > 1 > 3
개인적 성취감	4.28 (.97)	3.38 (.36)	1.29 (-1.07)	77.28***	.70	1 > 2 > 3
비인간화	.54 (-.68)	2.99 (1.08)	.45 (-.75)	125.54***	.79	2 > 1, 3

주. N=70. *** $p < .001$. 비표준화 평균 점수. 괄호 안은 평균이 0, 표준편차 ± 1 인 표준화 점수.



그림 1. 군집분석 결과 집단별 소진 양상

간략히 기술하였다. 집단 1($n=17$)의 경우 정서적 고갈과 비인간화가 평균 이하의 낮은 수준이었으며, 개인적 성취감은 평균 이상의 높은 수준으로 나타나 ‘낮은 소진-높은 성취’집단으로 명명하였다. 집단 2($n=28$)의 경우 세 가지 하위요인 모두 평균 이상으로 높아 ‘높은 소진-높은 성취’집단으로 명명하였다. 집단 3($n=25$)의 경우 세 가지 하위요인 모두 평균 이하로 낮아 ‘낮은 소진-낮은 성취’집단으로 명명하였다.

집단 별로 군집변인들의 비표준화된 평균 점수와 표준화된 Z점수는 표 2에 제시된 바와 같다. 세 집단의 소진 하위요인 점수가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 살펴보기 위해 다변량분산분석을 실시한 결과, 세 가지 변인에 대해 집단 간 평균 차이가 유의한 것으로 나타났다(Wilks' Lambda = .06, $F(6, 130) = 68.32$, $p < .001$). 다음으로, 각각의 변인에 대한 일원분산분석 결과, 표 2에 제시된 바와 같이 모든 변인의 집단 간 차이가 개별적으로 유의한 것으로 나타났다(정서적 고갈, $F(2, 67) = 62.78$, $p < .001$; 개인적 성취감, $F(2,$

$67) = 77.28$, $p < .001$, 비인간화, $F(2, 67) = 125.54$, $p < .001$). Fisher's LSD(Least Significant Difference) 방법을 이용하여 사후비교(post-hoc comparison)를 실시한 결과, 정서적 고갈은 ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)에서 가장 높고, ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 개인적 성취감은 ‘낮은 소진-높은 성취’집단(집단 1)에서 가장 높고 ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)에서 가장 낮은 것으로 나타났으며 마지막으로 비인간화의 경우, ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)에서 가장 높았고, ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)에서 가장 낮았으나 집단 2와 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.¹⁾

1) ‘낮은 소진’으로 명명된 집단 1과 3에서 정서적 고갈의 평균 차이가 유의하며, ‘높은 성취’로 명명된 집단 1과 2 역시 개인적 성취감의 평균이 유의한 차이를 나타냄. 연구자가 설정한 군집명은 평균 이상/ 이하에 대한 이해를 용이하게 하기 위한 것으로, 이들 평균의 집단 간 차이가 유의하다는 통계적 결과와는 구별하여 이해할 필요가 있음.

군집에 따른 차이

군집분석을 통해 분류된 세 집단 간에 인구 통계학적 특성과 재난지원활동 특성의 차이가 있는지 알아보기 위해 χ^2 검정을 실시하였다. 그 결과, 성별, 연령대, 결혼 유무, 소득 수준, 학력, 직업 유형에서는 집단 간 차이가 유의하지 않았으나 활동내용($\chi^2 = 21.51, p < .05$)과 활동기간($\chi^2 = 16.14, p < .05$)은 유의한 차이를 보였다. 구체적으로, ‘낮은 소진-높은 성취’집단(집단 1)의 경우, 다른 두 집단에 비해 추모 행사 관련 지원 활동의 비율이 높았으며(47.1% vs 17.9%, 16.0%) ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)의 경우, 다른 두 집단에 비해 구체적으로 밝히지 않은 봉사 활동의 비율이 높았다(42.9% vs 5.9%, 8.0%). 또한 ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)의 경우, 다른 두 집단에 비해 피해 가족에 대한 의식주 지원 활동의 비율이 높았다(32.0% vs 11.8%, 10.7%). 활동기간의 경우, ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단2)이 다른 두 집단에 비해 1달 이내(38.9% vs 14.3%, 16.7%)의 비율이 높았으며, ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단3)은 다른 두 집단에 비해 1주 이내(72.2% vs 42.9%, 11.1%)

의 비율이 높았다.

다음으로, 세 집단 간에 재난 관련 반응 수준의 차이가 있는지 확인하기 위해 STS 증상에 대한 일원분산분석과 세상에 대한 신념의 세 가지 하위요인을 종속변인으로 한 다변량 분산분석을 실시하였다(표 3). 그 결과, STS 반응은 집단 간 유의한 차이가 있으며 Cohen (1992)의 기준에 따르면 그 효과크기가 작은 것으로 나타났다($F(2, 67) = 6.98, p < .01, \eta^2 = .17$). Fisher's LSD를 사용하여 사후비교한 결과, ‘높은 소진-높은 성취’(집단 2)집단이 다른 두 집단에 비해 STS 증상이 높은 것으로 나타났다.

다변량분산분석 결과, 세상에 대한 신념의 세 가지 하위요인의 조합점수는 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(Wilks' Lambda = .72, $F(6, 130) = 3.94, p < .01$). 어느 종속변인에서 집단 차이가 발생했는지 확인하기 위해 각 하위요인에 대한 일원분산분석 결과, 자기에 대한 가치감의 집단 간 차이만이 유의한 것으로 나타났으며 그 효과크기 역시 작은 수준으로 나타났다($F(2, 67) = 8.10, p < .01, \eta^2 = .20$). Fisher's LSD를 사용한 사후검정 결과, ‘낮은 소진-높은 성취’(집단 1)집

표 3. 이차외상스트레스와 세상에 대한 신념에 대한 분산분석 및 사후검정 결과

변인	집단 1 (n=17)	집단 2 (n=28)	집단 3 (n=25)	F	η^2	LSD 사후비교
이차외상스트레스	17.76 (14.03)	30.71 (12.51)	19.40 (13.42)	6.98**	.17	2 > 1, 3
세상에 대한 신념						
세상에 대한 우호성	4.02 (.69)	3.70 (.57)	3.56 (.90)	2.07	.06	-
세상에 대한 의미감	3.21 (.70)	3.52 (.44)	3.34 (.42)	2.13	.06	-
자기에 대한 가치감	4.31 (.69)	3.76 (.44)	3.64 (.56)	8.10**	.20	1 > 2, 3

주. N=70. ** $p < .01$.

단의 자기에 대한 가치감이 다른 두 집단에 비해 유의하게 높은 것으로 나타났다.

논 의

본 연구에서는 세월호 침몰 사고 이후 재난 자원인력으로 활동한 자원봉사자들을 대상으로 이들이 경험한 심리적 소진 양상에 따른 군집을 파악하였으며, 그 집단에 따른 STS 증상 및 세상에 대한 신념 등 재난 관련 반응에 차이가 있는지 살펴보았다. 군집분석 결과, 심리적 소진의 세 가지 하위요인인 정서적 고갈, 개인적 성취감, 그리고 비인간화의 높낮이 양상에 따라 세 가지 군집이 형성되었다. 정서적 고갈과 비인간화의 경우, 집단 1과 3에서 낮은 수준, 집단 2에서 높은 수준으로 나타났으며 개인적 성취감은 집단 1과 2에서 높은 수준, 집단 3에서 낮은 수준으로 나타났다. 이와 더불어 정서적 고갈과 비인간화의 높은 상관관계를 고려하면, 자원봉사자들이 높은 수준의 정서적 고갈을 경험할 때 높은 수준의 비인간화를 보고하는 식으로 정서적 고갈과 비인간화가 짝지어져 함께 경험된다는 것을 확인할 수 있다. 따라서 군집의 이름을 정하는 데 있어서 정서적 고갈과 비인간화를 ‘소진’이라는 통합된 차원으로 기술하였다.

집단 1의 경우, 표본의 24.3%인 17명이 포함되었으며 정서적 고갈과 비인간화는 평균 이하의 낮은 수준, 개인적 성취감은 평균 이상의 높은 수준으로 나타나 ‘낮은 소진-높은 성취’집단으로 명명하였다. 28명(40%)의 가장 많은 응답자로 구성된 집단 2의 경우, 세 가지 하위요인 모두 평균 이상의 높은 수준으로 나타나 ‘높은 소진-높은 성취’집단으로 명명하

였다. 집단 3의 경우 25명(35.7%)의 응답자를 포함하였으며, 세 가지 하위요인 모두 평균 이하의 낮은 수준을 보여 ‘낮은 소진-낮은 성취’집단으로 명명하였다. Golemiewski(1989)는 소진이 각 하위요인의 높고 낮은 점수의 조합으로 이루어진 8가지 단계를 따라 점진적으로 발생하는 과정이라고 하였는데 그의 모델에 의하면, 각 집단에서 소진의 진행 정도가 집단 1의 경우 1단계, 집단 2는 6단계, 집단 3은 3단계에 해당된다(윤아랑, 정남운, 2011). 즉, 집단 1은 소진이 시작되는 가장 초기 단계, 집단 3의 경우 초기에서 중기로 넘어가는 발전 단계, 집단 2의 경우 소진의 수준이 심화된 단계와 동일한 수준임을 알 수 있다. 한편, 선행연구에서 보고된 지진 현장 복구 전문 인력의 소진 정도와 비교한 결과, 집단 1과 집단 3의 정서적 고갈 평균 점수는 이들의 평균 점수와 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 이들 중 7.8%만이 절단점수 기준(총점>27)으로 위험군에 해당된 반면, 집단 2의 정서적 고갈은 절단점수를 초과한 매우 높은 수준을 보였다(Ehring, Razik, & Emmelkamp, 2011). 이외에도, 성범죄자들에게 서비스를 제공한 치료자를 대상으로 한 연구(Kadambi & Truscott, 2003)에서 전체 표본 중 12%만이 높은 수준의 정서적 고갈과 비인간화의 조합을 보고하였다는 점과 비교할 때, 전체 표본 중 집단 2의 비율(40%)이 상당히 높다는 것을 확인할 수 있다. 이는 재난지원인력으로서 활동하는 자원봉사자의 경우, 공감적 관여가 상당히 어려울 수 있는 특정 내담자 집단을 상대하는 치료자보다 소진될 가능성이 훨씬 높을 수 있으며, 특히 집단 2의 경우 훈련된 전문 인력보다 훨씬 더 높은 수준의 소진을 경험할 만큼 취약할 수 있음을 시사한다.

각 군집의 특성을 이해하기 위해 각 집단 간에 인구통계학적 특성과 재난지원활동 특성의 차이가 있는지 살펴본 결과, 성별, 연령대, 결혼 유무, 소득 수준, 학력, 직업 유형은 유의한 차이가 없었으며 활동내용과 활동기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 활동내용과 관련하여, ‘낮은 소진-높은 성취’집단(집단 1)의 경우 다른 두 집단에 비해 추모 행사 관련 지원활동의 비율이 높았으며, ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)의 경우 구체적으로 밝히지 않은 봉사활동의 비율이, ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)의 경우 피해 가족에 대한 의식주 지원활동의 비율이 높았다. 낮은 수준의 성취감을 보고한 유일한 집단(집단 3)에서 피해 가족에 대한 의식주 지원활동에 참여한 인력의 비율이 유의하게 높았다는 점에서 볼 때, 재난 현장에서 피해 가족을 가까이에서 배려하고 응대하는 일이 추모행사 관련 지원활동과 같은 다른 업무에 비해 성취감이나 효능감을 경험하기 어려운, 즉 난이도가 높고 전문성을 요구하는 업무임을 엿볼 수 있다. 또한 이 결과는 세 가지 하위 집단 간 차이가 자원봉사인력 개개인의 심리적인 특성뿐 아니라 재난지원활동의 내용에 기인한 것일 수 있음을 시사한다. 본 연구에서 재난지원활동의 내용이 심리적 경험에 미치는 영향을 명확히 파악하기에는 활동내용에 대한 정보를 충분히 구체적으로 수집하지 못하였다. 후속연구를 통해 이 점을 검토함으로써 추후 자원봉사인력을 적절한 업무환경에 배치하는 데 필요한 실마리를 제공할 수 있을 것이라 기대된다. 또한 활동 기간의 경우, ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)이 다른 두 집단에 비해 1달 이내의 비율이 높았으며, ‘낮은 소진-낮은 성취’집단(집단 3)은 1주 이내의 비

율이 높은 것으로 나타났다. 그러나 활동기간의 미응답 빈도수가 많고 6개월 이상 장기적으로 활동한 봉사자는 7명(집단 1, 3명, 집단 2, 4명)에 불과해, 활동기간과 소진 간의 유의미한 관련성을 살펴보기에는 어려움이 있었다.

다음으로, 재난과 관련하여 각 군집의 심리적 반응을 살펴보기 위해 STS 증상과 세상에 대한 신념의 집단 차이를 확인하였다. 그 결과, STS 증상은 다른 두 집단에 비해 ‘높은 소진-높은 성취’집단(집단 2)에서 높게 나타났다. 또한 기존 선행연구(Elwood et al., 2011)에서 제시한 절단점수와 비교한 결과, 집단1과 집단 3의 STS 증상의 평균 점수는 중간 수준(moderate), 집단 2의 경우 높은 수준(high)인 것으로 나타났다. 이를 통해 연구 참여자들이 전체적으로 세월호 사건에 대해 침습적으로 떠올리고 사건을 떠올리게 하는 것들을 회피하는 등의 심리적 증상을 어느 정도 경험하고 있으며 특히 다른 두 집단에 비해 집단 2는 그 증상 수준이 높아 STS의 고위험군으로 간주될 수 있음을 알 수 있다.

세상에 대한 신념의 하위요인 중, 자기에 대한 가치감은 다른 두 집단에 비해 ‘낮은 소진-높은 성취’집단(집단 1)이 높은 것으로 나타났다. 이는 집단 1에서 자기 자신에 대해 가치 있고 좋은 사람이라는 긍정적인 신념의 수준이 다른 두 집단에 비해 높다는 의미이다. 그러나 봉사활동 이전에 측정한 기저 수준에 대한 정보가 없기 때문에 인과적인 의미로 해석하기에는 한계가 있다. 따라서 자기에 대한 신념이 봉사활동 이전에 비해 개인내적으로 변화한 정도는 알 수 없으나, 자원봉사인력 중 자기에 대해 긍정적으로 지각하는 사람들이 개인적 성취감 또한 높은 수준으로 경험할 가능성이 높다고 이해할 수 있다. 한편, 세상

에 대한 신념의 두 가지 하위요인인 세상에 대한 우호성과 세상에 대한 의미감은 집단 간 차이가 유의하지 않았으며, 집단별 평균 점수 역시 보통 수준으로 나타났다. 이는 간접적인 외상 경험이 세상, 타인, 자기에 대한 인지도식의 부정적인 변화를 야기한다는 기존 연구들과 더불어 본 연구에서 예상했던 결과와는 상반되는 것이다. 즉, 자원봉사인력의 재난지원활동 경험이 신념체계가 흔들릴 만큼의 큰 타격을 주지 않았음을 의미한다. 대리외상이 재난보다는 대인간 폭력피해에 대한 간접 외상 경험으로 유발되기 쉽다는 점(Kadambi & Ennis, 2004)과 지속적이고 반복적인 노출에 의한 만성적인 결과라는 점(Baird & Jenkins, 2003)에서 볼 때, 자원봉사인력들이 인지적인 수준의 변화를 경험하기에는 비교적 짧은 기간 내의 활동이었음을 고려해볼 수 있다.

이처럼 자원봉사인력의 하위집단의 특징들을 살펴봄으로써 단지 통계적인 질차에 의한 것이 아니라, 실제적인 차이를 지니는 유형으로 구분되었음을 확인하였다. 즉, 세월호 침몰 사고 이후 8개월 시점에서, 자원봉사자들 중 재난지원활동 이후 업무에 대한 성취감과 긍정적인 자기 도식 등을 보고하는 탄력적인 사람들도 존재하지만 높은 수준의 증상과 심리적인 어려움을 호소하며 치료적 개입을 필요로 하는 취약한 사람들도 존재한다는 것을 경험적으로 확인한 것이다. 본 연구 결과는 자원봉사인력의 하위집단 특성에 따른 심리적 예방 혹은 개입 방안에 대해 다음과 같은 시사점을 제공한다. 첫 번째로, 집단 1은 낮은 수준의 정서적 고갈, 비인간화와 함께 높은 수준의 개인적 성취감을 나타냈으며 다른 두 집단에 비해 심리적 증상 수준이 가장 낮고 긍정적인 자기 도식을 가지고 있는 것으로 보

고하였다. 이처럼 집단 1은 탄력적이고 심리적으로 안정적인 집단으로 이해될 수 있으며, 후속 연구를 통해 집단 1과 같은 유형의 사람들이 지닌 탄력성과 보호요인 등을 명확히 이해함으로써 전체 자원봉사인력을 돌보고 관리하는 데 있어 바람직한 방향성을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

두 번째로, 집단 2는 높은 수준의 정서적 고갈, 비인간화와 함께 높은 수준의 개인적 성취감을 보이는 것을 특징으로, 높은 성취에도 불구하고 침습, 회피 등의 증상은 높은 수준으로 나타나 STS의 위험군 집단으로 간주된다. 따라서 집단 2와 같은 유형의 자원봉사인력은 일차적으로 정서적 고갈과 비인간화와 같은 심리적 소진을 경감시키는 방식의 개입을 필요로 하며, 이에 개인과 조직 차원의 다양한 전략들이 제안될 수 있다. 선행연구들은 회피전략 혹은 방어적 대처를 사용하는 것이 단기적으로는 적응 수준을 유지할 수 있게끔 하지만 장기적으로는 부정적인 정신건강 변인과 연관된다고 밝히면서 개인의 건강한 대처전략의 필요성을 강조하고 있다(Olff, Langeland, & Gersons, 2005; Young & Cooper, 1999; Sabin-Farrel & Turpin, 2003에서 재인용). 이와 같은 맥락에서, 많은 연구들이 심리적 소진을 예방하기 위한 여러 가지 자기 돌봄(self-care) 기술에 대해 소개하고 있다. 대표적으로 건강한 식습관, 충분한 수면, 규칙적인 운동 등의 신체적 돌봄, 신뢰할 수 있는 관계, 유머, 정서적 표현, 명상 등의 정서적 돌봄, 그리고 업무현장과 개인적 삶의 분리, 인지재구조화, 시간관리 등의 인지적 돌봄이 있다(Canfield, 2005; Harrison & Westwood, 2009; Maslach & Goldberg, 1999). 한편, 이러한 돌봄 기술들을 적절히 사용하기 위해서는 자신의 경험과 상태를 충분

히 알아차리고 자각하는 것이 중요한데(Iliffe & Steed, 2000; Pierce, 2000), 이 때 개인의 자각 능력뿐만 아니라 팀 작업, 동료지지를 통한 모니터링과 같이 구조적인 노력이 함께 이루어질 필요가 있다. 관계 경험을 통한 지지는 심리적 반응에 대한 자각을 도울 뿐만 아니라, 이를 타당화하고 정상화할 수 있게 하며, 경험에 대한 내러티브를 구성할 수 있도록 돕는다. 그러므로 이를 제공할 수 있는 체계적인 사후 지지체계가 마련되어야 하며, 이 경우 관리자급의 적절한 감독 및 관리(김다미, 정현선, 박동건, 2016)가 이루어지고 기관의 분위기 및 결속력을 제고(이수지, 2005)하는 노력이 중요하게 작용할 수 있다.

집단 2의 경우 소진에 대한 다양한 전략들과 더불어, STS 증상에 대한 적절한 관리가 제공되어야 한다. 일반적인 업무 관련 소진과는 구별되는 재경험, 회피 등의 뚜렷한 증상 수준을 낮추기 위해서는 재난이라는 외상 사건에 초점화한 개입이 이루어질 필요가 있다. 먼저, 봉사활동을 주관하는 단체 및 기관의 경우 모집된 인력들을 대상으로 사전 교육을 제공할 수 있다. 이를 통해 재난지원활동으로 인해 다양한 심리적 증상을 경험하게 될 수 있음에 대해 안내하고 예방 및 대처 방략과 같은 실질적인 정보를 제공함으로써 자원봉사자들로 하여금 심리적으로 준비시키는 작업이 이루어질 수 있다. PTSD를 위한 자기 관리(self-management)에 대한 온라인 교육과 정기적인 모니터링이 참전군인의 PTSD 증상 수준을 유의미하게 경감시켰음을 밝힌 경험적 연구 결과 역시 교육의 필요성을 지지하고 있다(Engel et al., 2015). 한편, 자원봉사자들은 활동 도중 혹은 이후 생존자나 사건 자체에 대한 정서적 반응으로, 공포심, 무력감, 비탄의 동

일시, 방관자적 태도 등 여러 가지를 경험할 수 있다(Herman, 1997). 이중에서 특히 공포 반응은 침습, 회피, 과각성 등의 증상을 유발하고 유지시키는 핵심 기제로 알려져 있어(주혜선, 민지원, 김아영, 안현의, 2015; Ehlers & Clark, 2000), 지속적 노출(prolonged exposure)과 같은 기억처리 작업이나 인지적 재평가를 통해 공포 반응을 둔감화시키는 노력이 필요하다.

세 번째로, 집단 3은 재난지원활동으로 인한 심리적 영향을 크게 받지 않은 비관여된 집단으로 간주할 수 있으나 위에서 언급한 소진의 진행 정도를 고려했을 때, 심화된 수준으로 발전할 수 있는 3단계에 해당되므로 주의가 요구된다. 집단 3은 업무와 관련된 성취감이 두 집단에 비해 매우 낮기 때문에, 직무 경험을 향상시키는 방향으로 개입이 이루어질 수 있다. 개인적 성취감이 세상에 대한 우호성, 자기에 대한 가치감과 정적인 상관을 보인다는 점에서, 성취감을 고취시키는 데 세상이 우호적이며 자기 혹은 타인이 선하다는 신념이 어떠한 방식으로든 관여하고 있음을 추정할 수 있다. 따라서 봉사자들이 재난지원 활동 경험으로부터 의미를 부여하는 작업(meaning-making)이 유용할 수 있다. 경험을 통해 스스로에 대한 가치를 발견하고 타인과 진솔하게 소통하거나 사회에 기여하게 되는 긍정적인 측면을 재평가함으로써 업무와 관련된 성취감을 증진시킬 수 있다(Cherniss, 1980). 또한 업무에 대한 통제감 혹은 전문적 기술을 향상시키기 위한 사전 훈련을 제공하거나 재난지원활동 경험이 있는 선배 봉사자와의 멘토링 시스템을 도입할 수 있으며, 사례모임과 같은 정기적인 관리를 통해 봉사자들의 실제적인 유능감을 높일 수 있다. 이는 조직구성원의 적절한 훈련 및 관리가 소속기관에 대한

긍정적이고 안정적인 평가를 용이하게 하여 업무 혹은 활동에 대한 만족도와 몰입도를 높인다는 선행연구(김종대, 2015)에 의해 뒷받침될 수 있다. 한편, 자원봉사활동의 경우 참여 동기에 따른 심리적 반응 및 결과가 다를 수 있다. 허성호와 정태연(2011)의 연구에 의하면 궁금증이나 호기심이 자원봉사 참여의 계기로 작용한 경우 전문적인 준비 부족에 대한 반성적인 태도와 함께 심리적 어려움에 대해 내적 귀인을 하게 되는 반면, 자기 보람을 위해 참여한 경우 봉사활동이 개인의 성장과 발전에 기여하는 등의 긍정적인 보상이 제공될 때 활동에 대한 만족감을 크게 경험하는 것으로 나타났다. 이는 자원봉사자 개인의 내적 동기와 욕구를 고려함으로써, 그에 따라 개인적 만족과 성취감을 제고할 수 있는 다른 접근이 용이해질 수 있음을 의미한다. 따라서 자원봉사인력을 재난 현장에 배치할 때 개별적인 참여 동기와 욕구, 준비도 등을 우선적으로 파악한 후, 그에 적합한 활동을 연결시키고 충분한 훈련을 제공하는 것이 바람직할 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫 번째로, 자원봉사인력의 하위집단의 특성을 더욱 잘 이해하고 집단 간 차이를 명확하게 파악하기 위해서 이들의 사전 훈련 여부, 사후 사회적지지, 이전 재난지원활동 경험, 특정 기관 소속 여부 등의 맥락변인들을 함께 살펴보아야 한다. 이를 통해 추후 연구에서는 재난 상황에서 활동하는 자원봉사인력에게 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 위험 혹은 보호요인을 확인하는 작업이 이루어질 수 있다. 두 번째로, 본 연구에서 도출된 자원봉사인력의 하위집단은 세월호 침몰사고 당시 활동한 자원봉사자 70명만을 대상으로 한 결과이기 때문에 다른 속성을 띤 재

난 상황이나 모든 자원봉사자 집단에 일반화하여 적용시키는 데 한계가 있다. 따라서 본 연구의 결과를 이해하는 데 세심한 주의가 요구되며, 본 연구에서 확인된 하위집단이 다양한 표본에 적용되는지 후속 연구를 통해 재검증할 필요가 있다. 세 번째로, 세상에 대한 신념 척도(WAS)에서 세상에 대한 의미감 하위척도의 신뢰도가 낮은 수준으로 나타났다. 이는 기존에 국내 연구에서 보고된 내적 합치도와 비슷한 수준이나(임선영, 권석만, 2013), 원 저자가 보고한 것보다는 다소 낮다. 본 연구에서는 해석의 용이성을 위해 WAS의 세 가지 하위요인을 위주로 살펴보았으나, 선행 연구들은 8요인, 3-8요인, 3요인 등의 다양한 요인구조를 제시하고 있으므로(Elklit et al., 2007; Schwartzberg & Janoff-Bulman, 1991), 향후 WAS 요인구조의 적합도에 대해 면밀히 재검토할 필요가 있겠다. 네 번째로, 본 연구에서는 Maslach 소진 척도의 세 가지 하위요인 간에 정적인 상관관계가 있음을 확인한 바 있다. 그러나 정신건강전문가를 대상으로 한 일부 선행연구에서는 개인적 성취감과 다른 두 하위요인 간에 부적인 상관이 있음을 보고하였으며(Kadambi & Truscott, 2003), 소방관을 대상으로 한 또 다른 연구에서는 상관이 유의하지 않은 것으로 나타났다(Mitani, Fujita, Nakata, & Shirakawa, 2006). 추후 연구에서는 이러한 결과의 비일관성을 설명할 수 있는 조절변인의 가능성을 살펴보고, 특정 상황이나 대상에 따른 소진 양상을 보다 심도 있게 관찰할 필요가 있을 것이다. 마지막으로, 위에서 언급한 것처럼 단일 시점 측정으로 인해 세상에 대한 신념이 재난지원활동 전후로 변화하였는지에 대해 파악하는 데 한계가 있다. 재난의 속성상 사전 측정이 어려운 점을 감안하여 후속 연구

에서는 활동 당시, 직후, 3개월 후 등과 같이 짧은 시간 내의 변화를 종단적인 자료를 통해 검토해볼 것을 제안한다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다. 우선, 재난 복구와 회복을 위한 여타 인력들 중에서도, 그동안 국내에서 주목받지 못했던 자원봉사자 집단의 심리적 측면을 조명하였다는 점을 들 수 있다. 특히, 자원봉사인력들이 경험할 수 있는 업무 관련 소진, STS 증상, 세상에 대한 신념 등 세 가지 영역을 통해 그들의 심리적 반응을 포괄적으로 이해하고자 시도하였다. 자원봉사인력의 심리적 어려움이 훈련된 전문 인력만큼 혹은 그들보다 훨씬 높은 수준이라는 점에서 이들 역시 재난으로부터의 회복 과정에 적극적으로 참여하는 생존자라는 사실을 확인할 수 있다. 대체적으로 자원봉사자들이 경험하는 심리적 증상은 시간에 따라 감소한다고 알려져 있으나(Dyregrov, Kristoffersen, & Gjestad, 1996; Ursano et al., 1999), 이들 중 일부는 오랜 기간 지속적인 영향을 받을 수 있으며, 따라서 빠른 조치와 적절한 개입을 필요로 한다. 본 연구는 이처럼 특히 취약할 수 있는 자원봉사자 집단을 파악함으로써 향후 재난 상황에 투입되는 인력에 대한 잠재적인 개입 방향을 제시하였다. 자원봉사자들의 유형에 따라, 에너지 소진을 방지하고 업무에 대한 성취감을 고취시키는 등 적절한 돌봄 및 관리가 이루어질 수 있도록 개인 및 기관 차원의 지속적인 관심과 노력이 필요할 것이다.

참고문헌

김다미, 정현선, 박동건 (2016). 상사의 비인격

적 감독이 부하의 일-가정 갈등 및 대인 이탈행동에 미치는 영향에서의 매개 및 조절효과 연구. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 22(1), 87-118.

김종대 (2015). 조직관련상황에서 구성원이 느끼는 불안 정서의 유형과 특성에 관한 연구. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 21(4), 617-647.

김충련 (2012). SPSS 데이터 분석. 21세기사. 박재목, & 이정림 (2009). 허베이 스프리트호 기름유출사고 자원봉사자 분석. 환경사회학연구 ECO, 13(1), 173-216.

성기환, 한승환 (2008). 재난구호 자원봉사활동 체계 실태분석 및 정책적 함의. 한국방재학회논문집, 8(5), 93-102.

유성경, & 박성호 (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(2), 389-400.

윤아랑, & 정남운 (2011). 상담자 소진. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.

이나빈 (2016). 생태이론에 기반한 재난피해자들의 외상 후 스트레스 반응 관련변인 메타분석. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.

이명석, 오수길, 배재현, & 양세진 (2008). 재난 대응 거버넌스 분석-민간자원봉사네트워크를 중심으로. 한국정책학회보, 17(3), 163-189.

이미혜, 성승연 (2014). 일반상담자들의 대리외상. 한국심리학회지: 일반, 33(1), 109-137.

이선미, 은현정 (1999). 한국판 사건 충격 척도의 신뢰도 및 타당도에 관한 연구. 신경정신의학, 38, 501-513.

이수지 (2015). 재난현장에서 활동한 자원봉사자

- 의 주관적 건강수준: 세월호 사건을 중심으로. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 임선영, 권석만 (2013). 역경후 성장에 영향을 미치는 인지적 처리방략과 신념체계의 특성: 관계상실 경험자를 대상으로. 한국심리학회지: 임상, 32(3), 567-588.
- 정상훈 (2009). 재난지역 자원봉사활동의 문제점과 개선방안에 관한 연구: 서해안 허베이 스피리트호 기름유출 사고를 중심으로. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 주성수 (2015). 특집논문: 세월호 참사 관련 시민참여와 자원봉사. 시민사회와 NGO, 13(1), 5-38.
- 주혜선, 민지원, 김아영, 안현의 (2015). 주요 외상 정서의 한미 비교 연구: 외상정서평가 척도(TAQ)를 중심으로. 인지행동치료, 15(3), 571-594.
- 최남희 (2008). 재난 자원봉사자의 역할 확대 시스템. 국가위기관리연구, 2(1), 1-26.
- 한국지방행정연구원 (2014). 재난대응 민관협력실태 자료집: 세월호 사례를 중심으로.
- 허성호, 정태연 (2011). 대학생의 자발적 봉사활동에 대한 질적 연구: 근거이론을 중심으로. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 17(3), 287-304.
- Adams, R. E., Figley, C. R., & Boscarino, J. A. (2008). The compassion fatigue scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on social work practice*, 18(3), 238-250.
- Armagan, E., Engindeniz, Z., Devay, A. O., Erdur, B., & Ozcakil, A. (2006). Frequency of post-traumatic stress disorder among relief force workers after the tsunami in Asia: do rescuers become victims?. *Prehospital and disaster medicine*, 21(03), 168-172.
- Baird, S., & Jenkins, S. R. (2003). Vicarious traumatization, secondary traumatic stress, and burnout in sexual assault and domestic violence agency staff. *Violence and victims*, 18(1), 71-86.
- Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of consulting and clinical psychology*, 68(5), 748.
- Canfield, J. (2005). Secondary traumatization, burnout, and vicarious traumatization: A review of the literature as it relates to therapists who treat trauma. *Smith College Studies in Social Work*, 75(2), 81-101.
- Cetin, M., Kose, S., Ebrinc, S., Yigit, S., Elhai, J. D., & Basoglu, C. (2005). Identification and posttraumatic stress disorder symptoms in rescue workers in the Marmara, Turkey, earthquake. *Journal of traumatic stress*, 18(5), 485-489.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological bulletin*, 112(1), 155.
- Cook, J. D., & Bickman, L. (1990). Social support and psychological symptomatology following a natural disaster. *Journal of Traumatic Stress*, 3(4), 541-556.
- Creamer, T. L., & Liddle, B. J. (2005). Secondary traumatic stress among disaster mental health workers responding to the September 11 attacks. *Journal of traumatic stress*, 18(1), 89-96.
- Dyregrov, A., Kristoffersen, J. I., & Gjestad, R.

- (1996). Voluntary and professional disaster-workers: similarities and differences in reactions. *Journal of Traumatic Stress*, 9(3), 541-555.
- Ehlers, A., & Clark, D. M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. *Behaviour research and therapy*, 38(4), 319-345.
- Ehring, T., Razik, S., & Emmelkamp, P. M. (2011). Prevalence and predictors of posttraumatic stress disorder, anxiety, depression, and burnout in Pakistani earthquake recovery workers. *Psychiatry research*, 185(1), 161-166.
- Elklit, A., Shevlin, M., Solomon, Z., & Dekel, R. (2007). Factor structure and concurrent validity of the world assumptions scale. *Journal of traumatic stress*, 20(3), 291-301.
- Elwood, L. S., Mott, J., Lohr, J. M., & Galovski, T. E. (2011). Secondary trauma symptoms in clinicians: A critical review of the construct, specificity, and implications for trauma-focused treatment. *Clinical psychology review*, 31(1), 25-36.
- Engel, C. C., Litz, B., Magruder, K. M., Harper, E., Gore, K., Stein, N., ... & Coe, T. R. (2015). Delivery of self training and education for stressful situations (DESTRESS-PC): a randomized trial of nurse assisted online self-management for PTSD in primary care. *General hospital psychiatry*, 37(4), 323-328.
- Golembiewski, R. T. (1989). A Note on Leiter's Study Highlighting Two Models of Burnout. *Group & Organization Management*, 14(1), 5-13.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring.
- Fischer, J., & Corcoran, K. (1994). *Measures for Clinical Practice*. New York: The Free Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Fullerton, C. S., McCarroll, J. E., Ursano, R. J., & Wright, K. M. (1992). Psychological responses of rescue workers: fire fighters and trauma. *American journal of orthopsychiatry*, 62(3), 371.
- Hagh Shenaz, H., Goodarzi, M. A., Dehbozorgi, G., & Farashbandi, H. (2005). Psychological consequences of the Bam earthquake on professional and nonprofessional helpers. *Journal of traumatic stress*, 18(5), 477-483.
- Hair, J. F., Black, W. C. (2000). Cluster Analysis. In L. G. Grimm & P. R. Yarnold (Eds.), *Reading and understanding more multivariate statistics*. (pp.147-205). Washington DC: American Psychological Association, 147-205.
- Harrison, R. L., & Westwood, M. J. (2009). Preventing vicarious traumatization of mental health therapists: Identifying protective practices. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 46(2), 203.
- Herman, J. L. (1997). Trauma and recovery. Basic books.
- Horowitz, M., Wilner, N., & Alvarez, W. (1979). Impact of Event Scale: a measure of subjective stress. *Psychosomatic medicine*, 41(3), 209-218.
- Iliffe, G., & Steed, L. G. (2000). Exploring the counselor's experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal of interpersonal violence*, 15(4), 393-412.
- Janoff-Bulman, R. (1989). Assumptive worlds and the stress of traumatic events: Applications of the schema construct. *Social cognition*, 7(2),

- 113-136.
- Kadambi, M. A., & Ennis, L. (2004). Reconsidering vicarious trauma: A review of the literature and its' limitations. *Journal of Trauma Practice*, 3(2), 1-21.
- Kadambi, M. A., & Truscott, D. (2003). Vicarious traumatization and burnout among therapists working with sex offenders. *Traumatology*, 9(4), 216.
- Long, M. E., Meyer, D. L., & Jacobs, G. A. (2007). Psychological distress among American Red Cross disaster workers responding to the terrorist attacks of September 11, 2001. *Psychiatry research*, 149(1), 303-308.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1999). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of traumatic stress*, 3(1), 131-149.
- Meichenbaum, D. (1997). *Treating post-traumatic stress disorder: A handbook and practice manual for therapy*. Wiley.
- Mitani, S., & Fujita, M., & Nakata, K., & Shirakawa, T. (2006). Impact of post-traumatic stress disorder and job-related stress on burnout: A study of fire service workers. *The Journal of Emergency Medicine*, 31(1), 7-11.
- Mitchell, T. L., Griffin, K., Stewart, S. H., & Loba, P. (2004). 'We Will Never Ever Forget...': The Swissair Flight 111 Disaster and its Impact on Volunteers and Communities. *Journal of Health Psychology*, 9(2), 245-262.
- Olf, M., Langeland, W., & Gersons, B. P. (2005). The psychobiology of PTSD: coping with trauma. *Psychoneuroendocrinology*, 30(10), 974-982.
- Paton, D. (1994). Disaster relief work: An assessment of training effectiveness. *Journal of Traumatic Stress*, 7(2), 275-288.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. WW Norton & Co.
- Pickett, G. Y. (1998). Therapists in distress: An integrative look at burnout, secondary traumatic stress and vicarious traumatization. *Dissertation Abstracts International*, 59, (7-B), p. 3708. (University Microfilm No. AAM9839873).
- Pierce, R. C. (2000). Secondary trauma from working with Vietnam veterans. *Dissertation Abstracts International*, 61, (2-B), p.1093. (University Microfilms No. AAI9962562).
- Pinsley, O. S. (2000). Bearing witness: An investigation of vicarious traumatization in therapists who treat adult survivors of rape

- and incest. *Dissertation Abstracts International*, 61, (4-A), p. 1616. (University Microfilms No. AAI9968483).
- Saakvitne, K. W., Pearlman, L. A., & Abrahamson, D. J. (1996). *Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization*. New York: WW Norton.
- Sabin-Farrell, R., & Turpin, G. (2003). Vicarious traumatization: implications for the mental health of health workers?. *Clinical psychology review*, 23(3), 449-480.
- Schauben, L. J., & Frazier, P. A. (1995). Vicarious trauma the effects on female counselors of working with sexual violence survivors. *Psychology of women quarterly*, 19(1), 49-64.
- Schwartzberg, S. S., & Janoff-Bulman, R. (1991). Grief and the search for meaning: Exploring the assumptive worlds of bereaved college students. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 10(3), 270.
- Taylor, A. J. W., & Frazer, A. G. (1982). The stress of post-disaster body handling and victim identification work. *Journal of human stress*, 8(4), 4-12.
- Thormar, S. B., Gersons, B. P., Juen, B., Djakababa, M. N., Karlsson, T., & Olff, M. (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of anxiety disorders*, 28(8), 971-977.
- Thormar, S. B., Gersons, B. P. R., Juen, B., Marschang, A., Djakababa, M. N., & Olff, M. (2010). The mental health impact of volunteering in a disaster setting: a review. *The Journal of nervous and mental disease*, 198(8), 529-538.
- Ursano, R. J., Fullerton, C. S., Vance, K., & Kao, T. C. (1999). Posttraumatic stress disorder and identification in disaster workers. *American Journal of Psychiatry*, 156, 353-359.

논문 투고일 : 2016. 04. 18

1 차 심사일 : 2016. 04. 29

게재 확정일 : 2016. 06. 27

Understanding Voluntary Disaster Workers with Their Burnout Pattern and the Group Differences in Secondary Traumatic Stress and World Assumptions

Jiwon Min

Hyesun Joo

Hyunnie Ahn

Department of Psychology, Ewha Womans University

As the role of volunteers in disaster settings has been growing overtime, the present study was aimed to understand voluntary disaster workers with their burnout pattern and examine group differences in their secondary traumatic stress and world assumptions. Total of 70 voluntary workers who served for recovery from Sewol ferry disaster participated in this study. Using cluster analysis, we identified three distinct cluster groups on the basis of three burnout subscale scores(emotional exhaustion, personal accomplishment, depersonalization): Group 1 was characterized by the highest score on personal accomplishment and low levels of emotional exhaustion and depersonalization. Group 2 scored the highest on emotional exhaustion and depersonalization, and relatively high on personal accomplishment. Group 3 was characterized by the lowest scores on three subscales. Results from χ^2 tests showed that groups differed significantly on types and the period of support activities. Analysis of variance was conducted to identify further group differences. The results indicated that Group 2 scored the highest on secondary traumatic stress, while Group 1 scored the highest on worthiness of the self. Finally, the clinical implications and limitations of these results as well as suggestions for further research were discussed.

Key words : Sewol ferry, disaster, volunteer, burnout, secondary traumatic stress, world assumptions, cluster analysis