

# 지역아동센터 종사자의 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강 간의 관련성 : 대전시 지역아동센터 종사자를 중심으로

박지선 우송대학교\*

류한수 우송대학교\*\*

---

## 논문요약

본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 정서적 소진 및 정신건강 예방책을 마련하는데 필요한 기초자료를 확보하고자 SSO모델을 근거로 역할스트레스와 정서적 소진 및 정신건강의 관련성을 검증하였다. 대전지역의 지역아동센터 종사자를 대상으로 실시한 조사자료 중 140명의 자료를 활용하여 역할스트레스(Stress)→정서적 소진(Strain)→정신건강(Outcome)의 인과관계모형에 대해 구조방정식 모형으로 검증하였다. 그 결과, 연구모형의 적합도가 통계학적으로 유의미했으며 변수 간 관련성에 있어서도 역할스트레스가 정서적 소진을 통해 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 역할과부하는 정신건강에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 정서적 소진과 정신건강에 영향을 주는 역할스트레스를 낮출 수 있는 지원방안을 논의하였다.

**주제어** : 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강, SSO모델, 지역아동센터 종사자

---

\* 주저자 \*\* 교신저자

## I. 서론

지역아동센터는 지역사회 취약계층 아동의 보호를 밀착해서 책임지는 지역아동 돌봄의 최전선 기관이다. 1980년대 자생적으로 운영되던 공부방이 2004년 아동복지법으로 법제화되면서 대표적인 공공 아동돌봄 기관으로 자리매김하였다. 지역아동센터는 2004년 895개소로 시작하여 2010년 3,690개소, 2019년에는 전국 4,217개소로 늘어났고, 전체 이용아동수도 2004년 23,347명에서 2010년 100,233명, 2019년 108,971명에 달한다. 또한 종사자수는 2012년 8,974명, 2019년 현재 9,425명으로 증가하였으며 시설장을 제외한 인력은 2019년 말 기준 5,344명이다(보건복지부 2020).

이러한 지역아동센터의 양적 성장과 함께 양질의 돌봄서비스에 대한 요구도 높아지고 있다. 돌봄서비스의 질적 향상을 위해서는 우수한 지역아동센터 종사자의 투입이 중요하다. 지역아동센터의 기능인 돌봄 및 다양한 교육서비스 제공, 아동의 복합적 문제 해결을 위한 서비스 제공을 위해서는 전달자로서 지역아동센터 종사자가 그 역할을 수행해야 하기 때문이다. 실제 지역아동센터 종사자는 위기상황에 처해 있거나 위험사례를 발굴하여 필요한 서비스를 제공하거나 외부 자원과 연계하면서 아동의 건강한 발달을 지원하는 중요한 역할을 수행한다(박선권 2019). 또한 지역아동센터 종사자의 업무 역량과 역할이 서비스의 질에 직접적인 영향을 미친다(변성환·심경수 2016; 정경 2018; 박운주 2021)는 점을 고려하면 유능하고, 자질을 갖춘 지역아동센터 종사자는 지역아동센터를 구성하는 매우 중요한 인적 자원이라 할 수 있다.

인적 자원 관리 측면에서 보면 종사자의 정신건강은 조직에서 관심 가져야 할 매우 중요한 요소다. 종사자의 자발성과 창조성이 조직의 생산성에 결정적인 영향을 준다는 점에서 종사자의 정신건강은 무엇보다 중요하다(신영철 2020). 그러나 지역아동센터 종사자의 정신건강에 관한 기존 연구들을 보면, 그다지 긍정적이지 않다. 박해선 외(2010)는

열악한 직무환경과 직무(역할)스트레스로 인해 지역아동센터 종사자의 정신건강이 악화된다고 하였고, 하연주 외(2020)는 직무스트레스와 전문직업적 정체성이 우울에 영향을 미친다고 보고하였다. 이러한 결과는 지역아동센터의 중요한 인적 자원인 종사자의 정신건강에 대한 개입방안 마련이 시급함을 시사한다.

종사자의 정신건강은 다양한 요인들의 영향을 받는데 가장 많이 언급되는 것이 역할스트레스(role stress)다. 역할스트레스는 개인이 역할을 수행하는 상황에 대해 잠재적, 실질적으로 자신에게 위협이 된다고 인식하는 것을 의미한다(Jackson and Schuler 1985). 사회구조 속에서 개인은 다른 사람이 자신에게 기대하는 행동을 수행해야 하는데 기대역할이 과다하거나(역할과부하) 모호하거나(역할모호) 충돌(역할갈등)될 경우, 역할수행으로 인해 스트레스를 경험할 수 있다고 하였다(Jackson and Schuler 1985). 지역아동센터 종사자는 아동 돌봄을 수행하는 보호자의 역할을 비롯하여 교육자, 아동과 그 가족들에 대한 상담자 및 사례관리자, 행정관리자 등 다양한 역할을 수행해야 한다(보건복지부 2020). 지역아동센터 종사자는 이러한 다양한 역할을 요구받거나 기대받고 있다는 점에서 역할스트레스를 경험할 수 있다. 특히 지역아동센터의 충분치 않은 인적, 물적, 재정적 여건은 종사자의 역할수행에 장애 요인이 되어 스트레스로 연결될 가능성이 높다<sup>1)</sup>.

한편 이러한 역할스트레스는 종사자의 정서적 소진(emotional

1) 지역아동센터 종사자의 열악한 근무조건은 보건복지부 조사결과를 통해 들여다볼 수 있다. 지역아동센터 생활복지사의 하루 평균 근무시간은 9.1시간, 98.8%가 하루 8시간 이상 근무하고 있으며 월평균 급여(기본급+처우개선비)는 214만원으로 기본급은 190만원으로 나타났다. 대부분의 생활복지사가 최저임금 수준의 기본급을 받고 있는 것이다. 또한 인건비 지원을 목적으로 처우개선비가 지급되기는 하나 시군구마다 금액이 다르지만 평균 월 25만원 가량의 처우개선비를 받고 있는 것으로 나타났다. 또한 시간 외 수당을 받는 경우는 13.8%에 그치고 있었다. 이는 종사자의 근무시간과도 연결되는데 생활복지사의 경우, 전체 센터 근무기간은 평균 4년 7개월이었고, 한 센터에서 일하는 평균 기간은 4년 1개월로 나타나 센터장의 평균 근무기간(총경력 9년 8개월, 한 센터 근무기간 8년 4개월)과 비교하면 매우 짧은 상황이다(보건복지부 2020).

## 8 한국과 국제사회 제5권 5호 (2021)

exhaustion)에 영향을 미친다(고종식 2012; 강미자 2013). 정서적 소진은 종사자가 직무를 효과적인 수행이 어려울 정도의 정서적 자원이 고갈되어 있다는 인식으로, 장시간 스트레스 상황에 노출되면서 겪게 되는 부정적인 심리상태를 의미한다(Maslach and Schaufeli, 1993; 이영 외, 2018). 직무를 통해 평소 직장에서의 스트레스를 경험하는 지역아동센터 종사자에게 있어서도 역할스트레스가 누적된다면 정서적 소진으로 이어질 우려가 있다. 따라서 지역아동센터 종사자의 정신건강을 보호하기 위한 차원에서 스트레스로 인한 정서적 소진을 사전 예방하고, 사후 소진 문제를 최소화하기 위해서는 세 요소를 중심으로 한 발생 메커니즘, 즉 지역아동센터 종사자의 정신건강에 역할스트레스와 정서적 소진이 미치는 영향을 규명할 필요가 있다.

이에 대해 SSO모델은 역할스트레스→정서적 소진→정신건강의 인과관계를 설명하는데 매우 적합한 이론적 모형이라고 할 수 있겠다. SSO모델의 SSO는 Stress, Strain, Outcome의 앞머리 글자를 딴 약자로 Koeske and Koeske(1991)가 제안한 모델이다. 이들은 사회복지를 전공하는 대학원생을 대상으로 학업스트레스로 인한 소진 현상이 신체 및 심리 증상을 비롯하여 학업중단으로 이어진다는 것을 검증하였다. 이후 SSO모델은 사회복지사(Koeske and Koeske 1993; 김준환 2014), 서비스직 종사자(Choi et al. 2014), 부서관(이자영 2015), 다문화가정 청소년(안혜우·엄명용 2020) 등 다양한 영역의 대상으로 확장되어 스트레스 및 소진, 건강에 관한 매커니즘 규명을 위한 이론적 근거로 활용되었다.

이에 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 정신건강에 영향을 미치는 정서적 소진 및 역할스트레스의 관계에 대해 SSO모델을 근거로 인과관계모형을 실증적으로 검증함으로써 지역아동센터 종사자의 역할스트레스 및 정서적 소진을 예방하여 이들의 정신건강을 보호하고, 지역아동돌봄서비스의 질적 개선에 기여할 수 있는 기초자료를 생산하는데 목적을 두고자 한다. 지역아동센터 종사자를 대상으로 한 정신건강 및 소진, 스트레스에 관한 체계적인 연구가 부족한 상황에서 역할스트

레스, 정서적 소진, 정신건강의 연쇄적 인과관계를 설명하는 통합모형의 타당성과 관계성을 고찰하는 이번 연구는 종사자의 정신건강을 지원하기 위한 이론적, 실천적 근거를 제시할 수 있다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. Stress-Strain-Outcome(SSO)모형

SSO(Stress-Strain-Outcome)모형은 스트레스, 소진, 부정적인 결과의 관계성을 설명하는 인과관계모형이다(Koeske and Koeske 1991). Koeske and Koeske(1991)는 SSO모형을 제안하면서 사회복지전공 대학원생을 대상으로 학업스트레스로 인한 소진 현상이 신체적, 심리적 증상 및 학업 포기에 영향을 미친다는 것을 검증했다.

SSO모형은 스트레스(Stress), 스트레인(Strain), 결과(Outcome) 요소로 구성되며, 각 요소의 의미는 다음과 같다. 첫째, 스트레스(Stress)는 스트레스 요인으로부터의 자극과 대응으로, 개인이 경험하거나 평가된 주관적 스트레스를 의미한다. 이러한 스트레스는 특정 역할을 빈번하게 수행해야 하는 과정에서 느끼는 감정, 특정 역할 수행 시 느끼는 감정, 특정 역할과 또 다른 역할 수행에서의 갈등 등으로 설명할 수 있다(Koeske and Koeske 1991). 즉 스트레스는 어떤 역할을 수행하는 과정에서 느끼는 부정적 감정을 의미한다. 둘째, 스트레인(Strain)은 지속적인 스트레스로 인해 발생하는 부정적인 정서적 반응을 의미한다. 스트레인은 과중한 부담, 피로감, 소진, 고갈, 압박감 등을 포함한다. 셋째, 결과(outcome)는 지속적인 스트레인으로 인하여 나타나는 것으로 SSO모형의 도착점이라 할 수 있다. 이를테면 신체적, 정신적 건강, 이직, 포기, 만족 또는 성과 등으로 설명된다.

SSO모형을 근거로 한 국내외 선행연구들을 살펴보면, 주로 직무 관

련 연구에서 인과성을 검증하는 개념모형으로 다뤄지고 있다. Koeske and Koeske(1993)는 사회복지사를 대상으로 스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 스트레인(정서적 소진)이 스트레스와 결과 과정을 매개한다는 사실을 재확인하며 SSO모형의 인과관계 및 사회적 지지의 부분효과를 검증하였다. Cheung and Cheung (2013)은 정서적 부조화와 조직시민 행동 사이의 소진의 매개효과를 검증하는데 SSO모형을 채택하여 살펴보았다. Choi et al. (2014)은 서비스직 종사자를 대상으로 고객 관련 스트레스, 정서적 피로감, 고객 지향성 등의 관계를 SSO모형을 활용하여 검증하였다. 김준환(2014)은 사회복지사의 이직의도 영향요인을 검증하기 위해 SSO모형에 근거하여 직무스트레스, 소진, 직무만족 및 이직의도를 인과관계모형 구성요인으로 설정하였다. 이자영(2015)은 부사관의 역할스트레스가 소진, 우울, 이직의도에 미치는 영향을 검증하는데 SSO모형을 기반으로 연구모형을 설정하였다. 양대현(2019)은 SSO모형을 이론적 근거로 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 구명하였다. 안혜우와 엄명용(2020)은 SSO모형에 근거하여 다문화가정 청소년을 대상으로 문화적응 스트레스가 학교생활적응에 미치는 영향에서 우울의 매개효과를 살펴보고 있다. 이러한 선행연구 결과를 통해 스트레스(Stress) → 스트레인(Strain) → 결과(Outcome)의 인과관계를 설명하는 SSO모형을 지지하는 것이 검증되었다. 즉 SSO모형은 스트레스와 소진, 정신건강의 인과관계를 설정하는데 개념모형으로 활용할 수 있다.

이상의 SSO모형을 살펴본 결과, 이 모형은 역할스트레스가 직무소진에 미치는 영향력이나 직무소진으로 인한 결과변인에 대한 인과관계를 살펴보는데 적합할 것으로 사료되어 본 연구에서 이론적인 틀로 구성하였다.

## 2. 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강에 관한 선행연구

### 1) 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강의 개념

역할스트레스는 타인이나 조직이 기대하는 역할을 일부분 담당해야 한다는 것을 강박적으로 느끼는 부정적 감정을 뜻한다(장해순·김창남 2010). 이 때 역할은 조직에서 일하는 종사자들이 조직 유지와 발전을 위해 주어지는 것으로 의식적으로 자각하고 있는 잠재적인 행동이라고 하였다(Kahn et al. 1964; 정소영·유태용 2018 재인용). 역할스트레스는 역할이 주어진 개인과 그 직무상의 행동에 대해 기대되는 역할이 존재하는 것에서부터 출발한다. 일반적으로 특정 개인에게 부과된 역할이 한계 이상으로 요구될 경우 역할스트레스가 증가한다. 역할스트레스가 정서적 소진과 냉소주의를 유발하거나 이직 의도를 증가시키고, 조직몰입을 감소시키는 등 부정적인 결과를 초래하는 것으로 나타나고 있다(정소연·유태용 2018). 즉 역할스트레스는 직무스트레스와 관련한 중요한 개념이라고 할 수 있다. 이러한 역할스트레스는 역할갈등, 역할모호, 역할과부하로 구체화되는데 역할갈등은 개인에게 기대되는 행동이 일관적이지 않을 때 발생한다. 역할모호는 주어진 지위에 필요한 정보가 부족한 상태를 뜻한다. 주로 수행 장면에서 특정 활동에 대한 불확실성을 반영하고 있으며 역할수행의 방법과 권한이 확실하지 않은 상태이기 때문에 문제를 야기할 수 있다. 역할에 대한 정보가 불충분하면 불만족, 불안을 경험하고 현실을 왜곡하고 비효율적인 수행을 증가시키며 긴장 증가 및 자부심 감소 등을 유발한다(정소연·유태용 2018). 역할과부하는 과업 처리 시간이 부족하거나 여러 역할에 참여하여 개인의 자원에 비해 많은 요구를 받을 때 발생하는 어려움으로 직무를 완수하지 못하는 상태를 의미한다. 가용시간과 능력 이상으로 감당하기 힘든 역할을 부여받을 때 역할과부하를 느끼기 쉽다.

정서적 소진은 직무소진의 하위 개념이다(Maslach et al. 1996). 일반적으로 소진은 정서적 소진(emotional exhaustion), 냉소주의/비인격화(depersonalization), 개인적 성취감 부족(lack of personal accomplishment)

## 12 한국과 국제사회 제5권 5호 (2021)

의 증상으로 구분된다(Edelwich and Brodsky 1980; 이상민·안성희 2014 재인용). 이러한 소진은 진행단계가 있는데 가장 대표적인 모델이 Leiter and Maslach(1988)의 MBI 모델이다. MBI 모델에서는 정서적 고갈→냉소주의/비인격화→개인적 성취감 부족의 순서대로 소진이 진행된다고 하였다. 즉 직무요구가 증가하면, 개인들은 정서적으로 지치고(emotional exhaustion), 그 결과 스트레스를 해소하기 위한 방식으로 주변인들을 냉소적으로 대하는 등 주변 사람들과 거리감을 형성한다(depersionalization). 그리고 결과적으로 자기효능감이 낮아지고 일에 대한 보람을 느끼지 못하는(lack of personal accomplishment) 방향으로 흐른다(이상민·안성희 2014). 이로 인해 직무몰입이나 직무만족에도 부정적인 영향을 미친다(Jackson et al. 1986). 이 같은 소진 발생의 단계를 고려할 때 정서적 소진으로 진입하지 않도록 예방하는 것이 매우 중요하다.

개인의 정신건강은 이러한 정서적 소진으로부터 큰 영향을 받는다. 의학기술의 발전으로 신체적 질병에 의한 사망률은 감소하는 추세이지만 스트레스에 의한 원인불명의 정신질환으로 인한 사망률은 해마다 늘어나고 있다는 선행연구의 주장이 이를 뒷받침한다(이해경 2014). 정신건강의 개념에 대해 세계보건기구에서는 일상생활에서 언제나 독립적, 자주적으로 처리해나갈 수 있고 질병에 대해 저항력이 있으며 원만한 가정생활과 사회생활을 할 수 있는 상태이자 정신적 성숙상태라고 하였다. 이러한 정신건강은 자신, 타인, 사회환경에 대한 바른 이해와 수용을 바탕으로 사회적 기능, 역할수행 여부와 자신의 감정이나 정서 처리능력에 따라 영향을 받는다(이해경 2014).

### 2) 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강의 관계

종사자의 역할스트레스는 휴먼 서비스 조직에서는 필연적으로 발생한다(김찬영·소광섭 2013). 지역아동센터 종사자 또한 아동, 가족을 비롯하여 센터를 둘러싼 다양한 사람들과의 직접적인 상호작용 속에서 역할스트레스를 경험한다. 지역아동센터의 열악한 작업환경(낮은 임금,



과다한 업무, 야간 연장 근로 등)도 역할스트레스를 증폭시키는 요인이다(박영숙·민소영 2016). 종사자가 경험하는 역할스트레스는 직무 만족(이종건·최우혁 2012) 혹은 몰입(류수민·유태용 2015)에 영향을 주거나 소진으로 이어져 이직 의사를 높이기도 한다(김지희 외 2010; 김경호 2013). 또한 역할스트레스는 주의력 및 집중력 저하 등으로 이어지기도 하며 우울이나 불안 등 여러 정신질환의 요인이 되어 심각할 경우 자살 시도로 연결될 수 있다(신영철 2020). 이러한 역할스트레스가 높아질 경우, 부정적 정서를 느낀 종사자는 혁신 행동이 저하되는 결과를 보이고, 업무수행 과정에서 회피 활동을 증가시키며 지식공유 활동을 감소시킨다(이민·설현도 2020). 즉 역할스트레스는 종사자 개인적으로는 정신건강 문제를 발생시킬 수 있고, 조직 차원에서는 업무 성과나 효과성 감소의 문제를 발생시킬 수 있다.

관련하여 지역아동센터 종사자를 대상으로 진행한 연구를 살펴보면, 박해선 외(2010)의 연구 외에는 거의 찾아볼 수 없다. 해당 연구에서는 직무스트레스와 정신건강 간의 인과관계를 보고하고 있는데 열악한 직무환경으로 인한 직무스트레스가 종사자의 정신건강에 영향을 미치며 특히 역할 과다로 인한 스트레스가 종사자 정신건강에 큰 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 그러나 10여 년이 지난 현재 시점까지 지역아동센터 종사자를 대상으로 정신건강, 소진, 스트레스의 관계성을 살펴본 연구는 수행되지 않았다. 지역아동센터 종사자는 이미 알려진 바와 같이 과다한 업무, 직업전망의 불투명성, 낮은 임금 등 직무의 구조적 요인이나 이용 아동이나 그 가족 등과의 관계에서 발생하는 갈등과 같이 다양한 스트레스를 경험할 것으로 예상되며(박해선 외 2010) 이러한 스트레스가 원인이 되어 소진과 정신건강에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 구체적으로 검증한 연구는 매우 드물다.

사회복지기관 종사자의 정신건강은 한 인간으로서 개인적 차원에서의 삶에도 중요한 동시에 서비스를 제공받는 이용자에게도 영향을 미친다. 이를 고려할 때 지역아동센터 종사자의 정신건강과 그에 영향을 미치는 정서적 소진과 역할스트레스의 영향력을 검증하는 일은 현실을

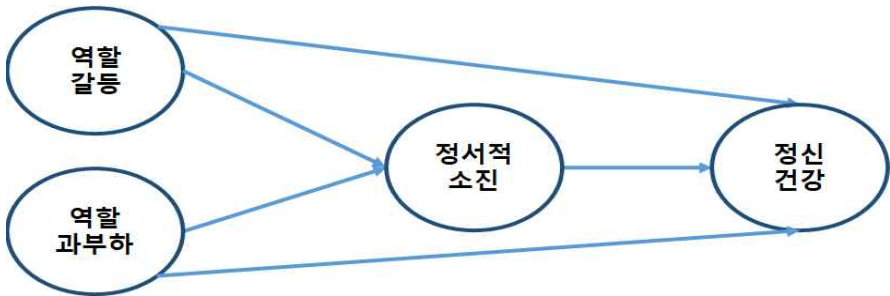
## 14 한국과 국제사회 제5권 5호 (2021)

조명하고, 적절한 대안을 마련하는데 중요한 기초작업이라고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 역할스트레스(역할갈등, 역할과부하), 정서적 소진, 정신건강의 인과관계를 규정할 수 있는 SSO 모델을 기반으로 세 변수 간의 관련성을 검증하고자 한다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 연구모형

본 연구에서 설정한 연구모형은 <그림 1>과 같다. SSO모델에 근거하여 지역아동센터 종사자의 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강 간의 구조적 관계를 검증하고자 하였다.



<그림 1> 연구모형

#### 2. 분석자료

분석자료는 본 연구자들이 대전 소재 지역아동센터 종사자를 대상으로 실시한 설문조사 결과를 활용하였다. 조사대상자 표집을 위해 우선 대전시 지역아동센터 총 144개소 중 동구·중구·서구·유성구·대덕구 등 5개구에 설치된 지역아동센터 비율에 따라 수를 할당한 후 무작위로

센터를 정했다. 이후 해당 지역아동센터 센터장에게 조사 취지를 설명한 후 동의를 구하고, 근무하는 종사자 수를 확인하여 설문지를 배포했다. 일차적으로 선정된 센터 가운데 조사 참여를 거부한 센터는 다음 목록에 있는 센터로 교체했다. 이후 동의를 얻은 센터별로 확인된 종사자 수에 맞춰 설문지와 회신용 봉투를 넣어 우편 발송했다. 응답에 대한 비밀을 보장하기 위해 응답자가 각자 회신용 봉투에 넣어 보낼 수 있도록 했다. 배포된 설문지는 총 477부였고, 회신율을 높이기 위해 설문지 발송 후 전화로 설문지 도착 여부 확인 및 반드시 회신해 줄 것을 부탁했다. 회수된 설문지는 총 215부로 회신율은 45.1%였다.

### 3. 측정도구

#### 1) 역할스트레스

역할스트레스는 한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS(Korean Occupational Stress Scale)를 활용하였다. KOSS는 외국의 직무스트레스 측정도구를 번안해서 사용하여 문화적인 특성상 우리와 잘 맞지 않는다는 지적을 배경으로 Chang 외(2005)에 의해 개발된 것이다. 8개 영역 43개 문항으로 이루어진 기본형을 바탕으로 24개 문항의 단축형 측정도구 중 역할과부하와 역할갈등에 해당하는 문항을 활용하였다. 역할과부하는 '일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일한다'를 포함한 4문항, 역할갈등은 '나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다'를 포함한 3문항으로 측정하였다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 '1점:전혀 그렇지 않다'에서 '5점:매우 그렇다'의 5점 리커트 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 역할스트레스 정도가 높음을 의미한다.

#### 2) 정서적 소진

정서적 소진은 Maslach(1982)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 이형우·전제상(2015)이 번역한 문항 중 정서적 소진에 해당하는 문

## 16 한국과 국제사회 제5권 5호 (2021)

항을 발췌하였다. 심적으로 고갈된 상태를 의미하는 5문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 ‘1점:전혀 그렇지 않다’에서 ‘5점:매우 그렇다’의 5점 리커트 척도로 측정했다. 즉 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다.

### 3) 정신건강

정신건강 측정을 위해 한국어판 K6를 활용하였다. K6는 10문항으로 개발된 K10의 단축판으로 기존 정신건강 측정도구의 한계<sup>2)</sup>를 기반으로 개발된 것이다. K10과 K6은 한국어판 정신건강 선별도구로 이미 그 타당성과 유용성이 검증되었고, 다른 선별도구에 비해 문항 수가 적고 선별능력 또한 뛰어나다는 점에서 활용성이 좋은 도구라 할 수 있다(김용석 2011). 본 연구에서 활용한 K6는 6문항으로 구성되어 있으며 ‘1점: 전혀 없었다’부터 ‘5점: 항상 그랬다’까지 5점 리커트 척도로 응답하도록 되어 있고, 점수가 높을수록 정신건강 상태가 좋지 않음을 의미한다.

## 4. 분석방법

지역아동센터 종사자의 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강 간의 관련성을 검증하기 위해 구조방정식모형(SEM)을 통해 분석했다. 분석 프로그램은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 사용했다. 분석결과는 다음의 순으로 정리했다. 우선 조사대상자의 일반적 특성을 빈도분석과 기술통계를 실시하여 정리했다. 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강에 대한 측정도구의 타당도와 신뢰도를 확인하기 위해 확인적 요인분석과

---

2) 정신건강 측정을 위해 개발된 기존 선별도구들은 정신건강을 특정 영역으로 제한하는 문제, 검증되지 않은 도구 사용, 많은 문항으로 구성되어 있는 문제, 특정 집단을 위한 도구라는 문제를 가지고 있다. 이러한 한계점을 고려하여 가장 최근 개발된 K10과 K6는 문항 변별력을 높이기 위해 전통적인 방법이 아닌 상대적으로 최신의 계량분석방법인 문항반응이론을 적용하여 개발된 유일한 도구다(김용석 2011).

Cronbach's alpha 신뢰성 계수를 산출했다. 변수 간 상관관계 및 연구모형의 적합성 및 변수 간 관련성을 나타냈다.

연구모형의 적합도는  $\chi^2(df)$ , CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)로 판단하였다.  $\chi^2$ 는 표본크기에 매우 민감하고, 평가설이 엄격하여 쉽게 기각된다는 점에서 이를 보완하기 위해 TLI, CFI, RMSEA 등 표본크기에 크게 영향을 받지 않는 적합도 지수를 함께 살펴해보았다(홍세희 2000; 송지준 2008). 적합도 지수의 기준은 보통 CFI와 TLI는 .90 이상(Hu and Bentler 1999), RMSEA는 .10을 넘지 않을 것을 권고하고 있다(Brown and Cudeck 1993).

설문지는 배포한 447부 중 215부가 회수되었고, 이 중 응답이 누락된 설문지는 11부였다. 또한 이번 연구의 목적 상 센터장은 연구대상으로 적합하지 않다는 판단으로 센터장으로 응답한 자료를 제외하고, 총 140명의 자료를 분석대상으로 하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 성별은 남성이 18명(12.9%), 여성이 122명(87.1%)으로 여성 응답자가 대부분을 차지하고 있다. 연령은 평균 39.7세(표준편차 10.73, 범위 21세~64세)로, 40대(53명, 37.9%), 20대(34명, 24.3%), 30대(27명, 19.2%), 50대 이상(26명, 18.6%) 순으로 많았다. 최종학력은 4년제 대학교 졸업(84명, 60.0%), 2년제 대학교 졸업(40명, 28.6%), 대학원 이상(15명, 10.7%) 순이었다. 고용형태는 정규직이 98명(70.0%)으로 비정규직(42명, 30.0%)보다 많은 비율을 보였다. 응답자의 직급은 생활복지사가 111명(79.3%)으로 가장 많았고, 아동복지사가 27명(19.3%)이었다.

2. 측정도구의 타당도와 신뢰도

역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강에 대한 타당도 및 신뢰도를 살펴해보았다. 역할스트레스는 역할갈등, 역할과부하 등 2요인 사교요인모형<sup>3)</sup>으로 설정했다. 확인적 요인분석을 실시한 결과,  $\chi^2(df)=30.749(12)$ , CFI=.964, TLI=.938, RMSEA=.106으로 나타났고, 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha 계수를 산출한 결과, 0.837(역할갈등 .894, 역할과부하 .808)로 양호했다. 1차요인모형으로 설정한 정서적 소진의 타당성 검증 결과,  $\chi^2=5.697(df=4)$ , CFI=.997, TLI=.992, RMSEA=.055였고, Cronbach's alpha 계수는 0.909로 양호한 값을 보였다. 정신건강은 1차요인모형으로 설정하여 확인적 요인분석을 실시했다. 그 결과,  $\chi^2=15.969(df=6)$ , CFI=.980, TLI=.950, RMSEA=.109로 나타났다. Cronbach's alpha 계수는 0.873으로 양호한 값을 보였다.

<표 1> 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강에 대한 타당도와 신뢰도

측정모형	$\chi^2$	df	CFI	TLI	RMSEA	Cronbach's Alpha 계수
역할스트레스	30.749	12	.964	.938	.106	.837
정서적 소진	5.697	4	.997	.992	.055	.909
정신건강	15.969	6	.980	.950	.109	.873

3. 연구모형 검증결과

1) 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강의 상관관계 분석

역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강의 관련성을 살펴보기에 앞서

3) 본 연구에서 사용한 역할스트레스는 역할갈등과 역할과부하라는 2요인을 하위 요인으로 설명되며 각 요인 간 상관관계를 가진 사교요인모형으로 가정하였다. 이 모형에 대한 확인적 요인분석 실시 결과, 적합도 수준이 양호한 것으로 확인되었다.

세 변수의 상관관계 분석을 실시한 결과, 역할갈등은 역할과부하( $r=.411$ ), 정서적 소진( $r=.569$ ), 정신건강( $r=.599$ )와 정적 상관관계를 보였다. 역할과부하는 정서적 소진( $r=.627$ ) 및 정신건강( $r=.456$ )과 정적 상관관계를 나타냈다. 정서적 소진은 정신건강( $r=.670$ )과 정(+)의 상관관계를 이루었다. 이들 변수 간 상관관계는  $p<.001$  수준에서 통계학적으로 유의한 관계를 나타냈다.

<표 2> 역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강의 상관관계 분석

	1	2	3	4
1. 역할 갈등	1			
2. 역할 과부하	.411***	1		
3. 정서적 소진	.569***	.627***	1	
4. 정신건강	.599***	.456***	.670***	1

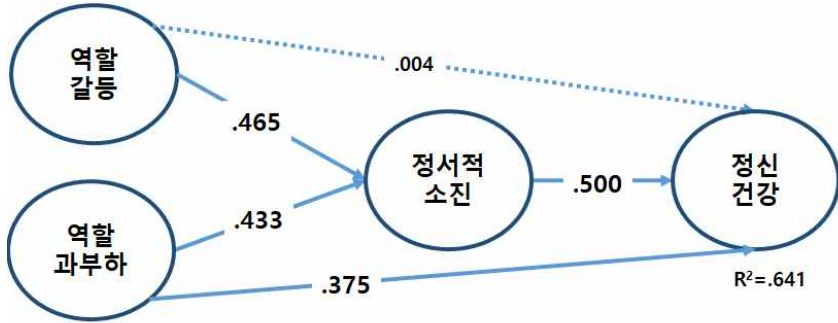
\*\*\* $p<.001$

## 2) 연구모형 검증결과

본 연구모형에 대한 적합성과 변수 간 관련성을 살펴본 결과를 <그림 2>에 제시했다. 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2=219.928$ ( $df=124$ ), CFI=.947, TLI=.934, RMSEA=.075로 모든 지수가 통계학적인 허용범위를 충족시켰다. 다음으로 변수 간 관련성을 살펴본 결과, 역할갈등과 역할과부하는 정서적 소진에 각각 .465, .433의 경로값을 보이며 유의미한 영향을 미치고 있었다. 또한 역할갈등과 역할과부하가 정신건강에 직접적인 영향을 미치는 경로값을 확인한 결과, 역할갈등→정신건강의 경로값은 .004로 유의미하지 않았으나 역할과부하→정신건강의 경로값은 .375로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 정서적 소진은 정신건강에 .500의 경로값을 보이며 통계학적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역아동센터 종사자의 정신건강에 대한 역할스트레스(역할갈등, 역할과부하) 및 정서적 소진의 종합적인 영

향력은 64.1%였다.

<그림 2> 연구모형 검증 결과



n=140  $\chi^2=219.928$  df=124 CFI=.947 TLI=.934 RMSEA=.075

- 주1) 실선은 p<.05 수준에서 통계학적으로 유의미한 경로를 나타낸 것이고, 점선은 유의미하지 않은 경로를 나타낸 것임.
- 주2) 잠재변수 간 상관관계 및 오차변수 표시는 생략함.

### V. 요약 및 결론

본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자의 정서적 소진 및 정신건강 문제 발생 예방을 위한 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 마련하기 위하여 SSO이론을 바탕으로 구축한 (역할스트레스, 정서적 소진, 정신건강 간의) 인과관계모형을 검증하는 데 있다.

분석결과, 첫째, 역할스트레스는 정서적 소진에 영향을 미치고, 정서적 소진은 정신건강에 영향을 미친다는 인과관계가 통계학적으로 유의미하였다. 이를 통해 역할스트레스(Stress)→정서적 소진(Strain)→정신건강(Outcome)의 SSO모형을 지지하는 결과가 도출되었다. 즉 역할스트레스를 높게 인지할수록 정서적 소진을 야기하여 정신건강에 악영향을 미친다는 인과관계가 성립되었다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 지역



아동센터 종사자의 정서적 소진과 정신건강에 대한 예방 및 관리를 위해서 원인변수인 역할스트레스를 감소시킬 수 있는 개입방안이 마련될 필요가 있음을 시사한다.

이번 연구에서는 역할스트레스를 역할갈등과 역할과부하로 설정하였다. 역할갈등이 조직에서 개인에게 기대되는 행동이 일관적이지 않을 때 발생한다는 점에서 정서적 소진 및 정신건강 악화로의 진전을 예방하기 위해서는 현재 지역아동센터 업무를 수행하는 과정에서 조직과 개인 사이에 충돌하는 여러 역할들이 무엇인지를 명확히 하는 것이 필요할 것이다. 또한 여러 역할들 사이에 어떤 역할들이 더 중요한지 역할의 우선순위 및 중요도를 정하여 갈등을 최소화하고 원활하게 맡은 바 업무가 수행될 수 있도록 해야 할 것이다. 이를 위해서는 조직 내부적으로 종사자 역할 및 업무를 명확히 정리하고, 역할갈등을 줄이는 방안에 대해 소통하는 기회들이 마련되어야 한다. 역할과부하는 업무처리 시간의 부족 및 여러 역할에 참여하는 등 개인이 가용할 수 있는 시간과 능력 이상으로 감당하기 어려운 역할을 요구받을 때 나타나는 스트레스다. 변숙영·장명희(2012)는 지역아동센터 생활복지사의 직무 분석 및 직무모형을 제시하였다. 그 결과 기관운영 및 관리, 사례관리, 생활보호 지원, 교육지원, 문화지원, 복지 및 지역사회 연계라는 6가지 책무와 25개의 작업으로 정리되었다. 이처럼 지역아동센터 종사자의 업무범위와 내용을 명확히 하고, 이러한 업무가 원활하게 수행될 수 있도록 조정할 필요가 있다. 더불어 종사자의 업무 처리 역량을 강화하기 위한 제반 지원도 필요할 것으로 사료된다. 특히 업무역량 강화 측면에서는 지역아동센터 종사자의 자발적인 자기 개발 노력도 수반되어야 한다. 업무와 관련한 지식과 기술을 습득하는 일은 교육이나 훈련을 통해 충분히 보완될 수 있다는 점에서(박운주·송선희 2019) 자기개발을 통해 어떤 업무 역량 개발이 필요한지에 대한 스스로의 점검도 필요하다.

둘째, 역할스트레스의 정신건강에 대한 직접적인 영향력에 있어서는 역할과부하가 정신건강에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞

서 언급했듯이 역할과부하는 종사자가 느끼기에 스스로 처한 상황을 능가하는 조직에서의 역할 요구로 인해 겪게 되는 것으로 결과적으로는 맡은 역할을 수행해내지 못했다는 좌절감과 실패감을 갖게 하며 이로 인해 정신건강을 악화시키는 결과를 보였다. 이는 선행연구에서도 동일한 결과를 보이고 있다(전병주·최경원 2016). 즉 역할과부하가 정신건강에 미치는 부정적 영향력을 낮출 수 있는 새로운 중재방안에 대한 연구의 필요성을 시사한다. 가족요양보호사 대상 연구결과(전병주·최경원 2016)를 참고하면, 역할과부하를 많이 경험하더라도 가족 건강성이 양호하면 우울 수준이 낮아진다는 점을 고려할 때 역할과부하를 조정할 수 있는 업무범위의 명확성과 함께 조직의 건강성이 향상될 수 있도록 노력해야 할 것이다. 건강한 조직은 개방적인 의사소통 구조와 조직원 간 활발한 상호작용이 핵심이라고 할 수 있다. 조직의 건강성이 강화될 수 있도록 조직 외부 차원에서는 지역아동센터의 열악한 환경에 대한 구조적 지원이 요구되며 조직 내 열려 있는 소통구조가 지속될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

한편 역할갈등이 정신건강에 미치는 직접적인 경로는 유의미하지 않았다. 기존 연구에서는 대체로 역할갈등이 정신건강에 유의미한 영향을 미친다고 보고(전병주·최경원 2016)하고 있지만 박해선 외(2010)의 연구에서는 정신건강 영역 중 불안감에 미치는 역할갈등의 영향이 유의미하지 않은 것으로 보고하였다. 그리고 역할과부하는 정신건강의 모든 요소에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 고려할 때 역할갈등과 정신건강 간의 관련성에 대해서는 지속적인 자료확보가 필요하다.

종합하면, 지역아동센터 종사자는 이용 아동과 가족을 비롯한 다양한 인간관계 및 열악한 환경 속에서 업무를 수행하며 심리적 고충과 역할 수행과정에서 갈등 및 과부하로 인한 피로감을 겪을 뿐 아니라 누적으로 인한 정서적 소진 및 정신건강의 악화를 경험하게 된다. 따라서 정서적 소진과 정신적인 불건강 상태로의 진전을 예방하기 위해 역할갈등 및 역할과부하로 인한 스트레스가 축적되지 않도록 개인적, 조직적

차원에서의 관리가 요구된다.

마지막으로 본 조사의 한계이자 후속연구에 대한 제언으로 첫째, 조사지역 및 대상자 확대가 필요하다. 지역 범위와 조사대상자를 늘려 SSO모델에 근거한 연구모형 검증결과를 축적하는 등 다양하고 심층적인 후속연구가 필요할 것이다. 둘째, 역할스트레스의 발생메커니즘을 규명하여 보다 효과적인 스트레스 관리체계를 구축하는 기초자료 수집이 필요하겠다.

<참고문헌>

- 강미자. 2013. “보육교사의 역할스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향.” 『열린유아교육연구』 18권 4호, 153-179.
- 고종식. 2012. “역할스트레스와 소진의 관계 및 기분조절 기대치의 조절효과에 관한 연구.” 『경영교육연구』 27권 2호, 213-234.
- 김경호. 2013. “역할스트레스, 소진, 이직의사 간의 인과관계 검증: 지역자활센터 종사자를 중심으로.” 『한국사회복지조사연구』 34권, 101-132.
- 김용석. 2011. “한국어판 정신건강 선별도구(K10, K6)의 타당화 연구-재가복지서비스 이용자를 대상으로.” 『정신건강과 사회복지』 37권, 65-88.
- 김준환. 2014. 사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO (Stress-Strain-Outcome)모형을 중심으로. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지희·윤설민·서원석. 2010. “호텔 구성원의 역할스트레스 요인, 소진, 이직의도 간 영향관계 연구-조직 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로.” 『관광연구』 25권 3호, 139-159.
- 김찬영·소광섭. 2013. “사회복지기관 종사자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향.” 『한국자치행정학보』 27권 3호, 415-438.
- 류수민·유태용. 2015. “역할스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과.” 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 28권 4호, 723-747.
- 박영숙·민소영. 2016. “지역사회환경에 대한 인식이 사회복지종사자의 소진에 미치는 영향-지역아동센터 시설장을 중심으로-.” 『비판사회정책』 52호, 256-288.
- 박운주. 2021. “지역아동센터 종사자의 업무 역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과.” 『한국콘텐츠학회논문지』 21

- 권 1호, 590-602.
- 박운주·송선희. 2019. “지역아동센터 종사자 업무 역량 척도 개발 및 타당화.” 『한국콘텐츠학회논문지』 19권 4호, 256-266.
- 박선권. 2019. 지역아동센터 지원사업의 현황과 과제. 국회입법조사처 입법·정책보고서 28권.
- 박해선·박옥임·강희순. 2010. “지역아동센터 종사자의 직무환경 및 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향.” 『한국생활과학회지』 19권 5호, 805-816.
- 변성환·심경수. 2016. “지역아동센터 종사자의 서비스 질 영향 요인에 관한 연구: 직무환경과 직무만족도를 중심으로.” 『한국케어매니지먼트연구』 21권, 51-75.
- 변숙영·장명희. 2012. 지역아동센터 종사자 직무향상과정 개발연구. 보건복지부·지역아동센터 중앙지원단·한국직업능력개발원.
- 보건복지부. 2020. 2019년 말 기준 전국 지역아동센터 통계조사보고서.
- 송지준. 2008. 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』 21세기사, pp.244-290.
- 신영철. 2020. “직무 스트레스와 우울증.” 『신경정신의학』 59권 2호, 89-97.
- 안혜우·엄명용. 2020. “다문화가정 청소년의 문화적응 스트레스가 학교 생활적응에 미치는 영향에서 우울의 매개효과: 융합적 대응방안 모색.” 『한국융합학회논문지』 11권 6호, 297-310.
- 양대현. 2019. 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이민·설현도. 2020. “직무 스트레스, 지식공유, 혁신행동의 관계에 대한 연구.” 『산업연구』 44권 3호, 89-116.
- 이상민·안성희. 2014. “교육에서의 소진에 관한 이론적 고찰.” 『의학교육논단』 16권 2호, 57-66.

26 한국과 국제사회 제5권 5호 (2021)

- 이영·김기태·최병권. 2018. “역할스트레스 요인과 감정적 탈진의 관계에 대한 연구-자기효능감과 분배공정성의 조절효과-.” 『인적자원관리연구』 25권 4호, 95-119.
- 이자영. 2015. “부사관의 역할스트레스가 소진, 우울, 이직의도에 미치는 영향.” 『한국콘텐츠학회논문지』 15권 4호, 303-315.
- 이종건·최우혁. 2012. “역할스트레스 요인이 개인적 성취 감소와 직무만족에 미치는 영향-마음챙김의 조절효과.” 『산업경제연구』 25권 1호, 907-925.
- 이형우·전제상. 2015. “공기업 종사자 직무소진의 영향요인에 관한 연구-조절효과를 중심으로.” 『한국공공관리학보』 29권 2호, 1-31.
- 이해경. 2014. “정신건강과 치유환경.” 『한국콘텐츠학회지』 12권 4호, 34-38.
- 장해순·김창남. 2010. “뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향.” 『한국콘텐츠학회논문지』 10권 10호, 209-218.
- 전병주·최경원. 2016. “가족요양보호사의 역할스트레스와 우울의 관계에서 가족건강성의 조절효과.” 『스트레스연구』 24권 3호, 210-219.
- 정경. 2018. “지역아동센터 종사자의 직무수행능력이 서비스질에 미치는 영향.” 『한국복지실천학회』 9권 1호, 132-155.
- 정소연·유태용. 2018. “역할스트레스와 종업원 침묵행동 간 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과와 상사지원인식의 조절효과.” 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 31권 2호, 433-457.
- 하연주·최윤정·박재홍·이미경. 2020. “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 전문직업적 정체성의 매개효과를 통해 우울에 미치는 영향.” 『사회복지정책과 실천』 6권, 111-147.
- 홍세희. 2000. “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거.” 『Korean Journal of Clinical Psychology』 19권 1호, 161-177.

Brown, M.W. and Cudeck, R. 1993. Alternative Ways of

- Assessing Model Fit. In K. A. Bollen, and J.S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Chang, S.J., Koh, S.B., Kang, D.M., Kim, S.A., Kang, M.G., Lee, C.G., et al. 2005. "Developing an occupational stress scale for Korean employees." *The Korean Society of Occupational Medicine*, 17(4): 297-317.
- Cheung, F.Y. and Cheung, R.Y. 2013. "Effect of Emotional Dissonance on Organizational Citizenship Behavior: Testing the Stressor-Strain-Outcome Model." *The Journal of Psychology*, 147(1): 89-103.
- Choi, C.H., Kim, T. Lee G. and Lee S.K. 2014. "Testing the stressor-strain-outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance." *International Journal of Hospitality Management*, 36: 272-285.
- Hu, L. and Bentler, P. M. 1999. "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives." *Structural Equation Modeling*, 6(1): 1-55.
- Jackson, S.E. and Schuler, R.S. 1985. "A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1): 16-78.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L., and Schuler, R.S. 1986. "Toward an understanding of the burnout phenomenon." *Journal of Applied Psychology*, 71(4): 630-640.
- Koeske, G.F. and Koeske, R.D. 1991. "Student "burnout" as a mediator of the stress-outcome relationship." *Research in Higher Education*, 32(4): 415-431.
- Koeske, G.F. and Koeske, R.D. 1993. "A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the

- burnout phenomenon.” *Journal of Social Service Research*, 17(3-4): 107-135.
- Leiter, M.P. and Maslach, C. 1988. “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment.” *Journal of organizational behavior*, 9(4): 297-308.
- Maslach, C. and Schaufeli, W.B. 1993. Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, Professional burnout: recent developments in theory and research (pp. 1±16). London: Taylor and Francis.
- Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P. 1996. Maslach Burnout Inventory: Manual(3rd). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

투고일 : 2021년 9월 15일 . 심사일 : 2021년 9월 23일 . 게재확정일 : 2021년 10월 2일

- \* 박지선은 일본 오카야마현립대학에서 보건복지학 박사를 취득하였으며, 현재 우송대학교 사회복지학과 강사로 재직중이다. 주요 관심분야는 가족복지, 노인복지, 사회복지조사이다.
- \* 류한수는 일본 오카야마현립대학에서 보건복지학 박사를 취득하였으며, 현재 우송대학교 사회복지학과 부교수로 재직중이다. 주요 관심분야는 아동복지, 노인복지, 사회복지조사이다.



<Abstract>

**Relationship between Role Stress, Emotional Exhaustion, and Mental Health among Community Children's Center Workers : Focusing on workers at the Community Children's Center in Daejeon City**

Park, Ji-Sun  
(Woosong University)  
Ryu, Han-Su  
(Woosong University)

This study, the relationship between role stress, emotional exhaustion, and mental health was verified based on the SSO model in order to secure basic data necessary to prepare preventive measures for emotional exhaustion and mental health of Community children's center workers. A survey of workers employed in a community children's center located in Daejeon, South Korea, was conducted, and a causal relationship model including the variables of role stress (Stress), emotional exhaustion (Strain), and mental health (Outcome) was tested by the structural equation model using the data from 140 respondents. In the analysis results, the research model's goodness-of-fit was statistically significant. In an examination of the correlation among the variables, the role stress was proven to affect mental health through emotional exhaustion. Furthermore, role overload had a direct effect on mental health. Based on these results, this paper discussed various support plans to reduce role stress, which is an influential factor of emotional exhaustion and mental health.

**Keywords** : role stress, emotional exhaustion, mental health, SSO model, community children's center workers