

코로나19 시기 건강가정·다문화가족지원센터 운영 실태 및
비대면 프로그램 지속 의향 영향 요인 탐색:
종사자의 경험을 중심으로

**Current Program States of Healthy Family & Multicultural Family Support Centers
and Related Factors to the Intention to Continue Online Programs During the
COVID-19 Pandemic:
Focusing on Experiences of Family Specialists**

진미정¹(Meejung Chin) <https://orcid.org/0000-0002-0826-9691> 고선강^{2*}(Sun-Kang Koh) <https://orcid.org/0000-0003-1826-6416>
박정윤³(Jeong-yun Park) <https://orcid.org/0000-0002-0755-9697>

¹Department of Child Development & Family Studies, Research Institute of Human Ecology,
Seoul National University, Professor

²Department of Social Welfare, Sungshin University, Professor

³Department of Psychology, Chungang University, Professor

<Abstract>

This study aims to explore how Healthy Family & Multicultural Family Centers have been running programs and how the family specialists have been experiencing online programs development during the COVID-19 pandemic. Using the survey data of 147 family specialists we found that 67.38% of the respondents reported that their centers have been operating online programs. The family specialists experienced difficulties in program development motivating participants and preparing for online programs. However, 51.80% of the respondents have the intention to continue online programs even after the COVID-19 pandemic ends. We found that the family specialists who had less difficulties recruiting instructors suitable for online services, or had experiences of higher job demands are more likely to intend to continue online programs afterwards. The results imply that the centers will provide more online programs after the COVID-19 pandemic and family specialists need to prepare for the changes.

▲주제어(Keywords) : 코로나19(COVID-19), 건강가정·다문화가족지원센터(Healthy Family & Multicultural Family Centers), 비대면 프로그램(online program), 종사자(family specialists)

* Corresponding Author: Sun-Kang Koh, Department of Social Welfare, Sungshin University, 55 Dobong-ro 76ga-gil, Gangbuk-gu, Seoul 01133, Rep. of Korea. Tel: +82-2-920-7624, E-mail: skoh@sungshin.ac.kr
[Received] January 5, 2021; [Revised] February 27, 2021; [Accepted] March 15, 2021

I. 연구의 필요성과 목적

코로나19 유행 장기화로 공공기관의 운영과 서비스 제공 방법이 영향을 받게 되었다. 어린이집과 학교가 문을 닫았을 뿐 아니라 도서관, 박물관, 청소년기관 등 지역사회 주민에게 공공서비스를 제공하는 기관들이 휴관하여 주민들의 이용을 제한하였다. 가족정책 서비스를 전달하는 기관인 건강가정·다문화가족지원센터(이하 센터)도 예외는 아니다. 코로나19 확진자 수가 전국에서 가장 많았던 서울시의 경우, 2020년 2월 25일부터 센터의 2주 휴관이 공지되었고 4차에 걸쳐 휴관 조치가 연장되어 5월 7일이 되어서야 운영이 재개되었다. 그러나 곧바로 수도권 지역의 ‘생활 속 거리두기’가 강화되면서 5월 29일부터 다시 휴관하였고, 이후 방역단계에 따라 10월까지 8차에 걸친 휴관과 3차에 걸친 운영 재개를 반복해왔다(권금상, 2020). 공공기관 휴관 조치로 이용자가 센터를 방문하는 것이 금지되었고, 센터에서 집합적으로 운영되던 교육 프로그램이나 상담 프로그램이 취소되었다. 센터 내에 설치된 공동육아나눔터나 다문화소통공간 등 주민 교류를 위한 공간 역시 모두 이용이 금지되었다. 센터의 물리적 공간을 이용한 사업과 프로그램이 전면 금지된 상황에서도 아이돌봄지원사업, 취약위기가정 긴급지원, 다문화사례관리 사업 등 코로나19 상황에서 나타난 긴급한 가족의 요구를 충족하기 위한 사업들은 방역수칙을 준수하며 진행되었다. 코로나19로 인한 사회적 거리두기 장기화로 센터라는 물리적 공간을 중심으로 다수의 가족들이 모이는 방식의 사업을 수행하기 어려웠으나, 오히려 등교 중지로 인한 맞벌이 가정 자녀를 위한 긴급돌봄지원 등 센터 서비스를 필요로 하는 가족의 요구는 증가하였다. 이러한 상황에서 센터는 다양한 방식의 사업방법을 모색하였고, 시간과 공간의 제약을 벗어난 획기적인 서비스 방식을 찾고자 노력하였다(전중미, 2020).

코로나19 유행으로 학교 교육이 비대면 온라인수업으로 전환된 것 같이, 공공기관 서비스도 새로운 방식으로 전환되고 있다. 코로나19 확산 이후 덴마크 공공도서관을 대상으로 디지털 어린이 도서 대출 현황을 연구한 Jæger와 Blaabæk(2020)에 따르면, 덴마크에서는 3월 중순 이후 학교가 문을 닫았고 공공도서관도 휴관하였다. 그러나 공공도서관은 휴관 기간에도 디지털 도서를 대출할 수 있도록 서비스를 제공하였고, 디지털 어린이 도서 대출 건수가 급증하였다. 우리나라에서 코로나19 유행이 공공도서관의 운영에 미친 영향을 살펴본 노영희, 장로사(2020)의

연구에서도 2020년 5월 말 6월 초에 사서 104명을 대상으로 조사한 결과, 86.5%가 이 기간에 도서관을 휴관했으며, 95.1%가 필수적이지 않은 모든 서비스를 취소했다고 응답하였다. 또한, Jæger와 Blaabæk(2020)의 연구결과와 마찬가지로 디지털/온라인 서비스 개선 등을 통해 도서관의 온라인 이용자 수가 증가하였다고 응답하였다.

이처럼 물리적 공간을 닫는 대신 온라인 서비스를 개발하여 제공한 공공서비스에 관한 연구는 국외에서 여러 편 발표되었다. 이탈리아 공공박물관이 휴관하면서 소셜 미디어를 통해 제공하는 박물관 문화활동이나 서비스가 두 배 이상 증가했다는 연구(Agostino, Arnaboldi, & Lampis, 2020)나, 코로나19가 가장 먼저 발생한 중국에서 온라인으로 24시간 정신건강 서비스를 제공하여 불안, 우울 증상을 호소하는 사람이 이용할 수 있게 하였다는 연구보고(Liu et al., 2020) 등이 그 예이다. 이러한 연구들은 물리적 장소로서의 기관 휴관의 불가피성과 대체 서비스의 제공 필요성에 대해 공통으로 언급하면서, 코로나19가 종식된 이후에도 공공서비스의 전달방식을 새롭게 설계하여 전환할 필요가 있다고 강조한다.

전문가들은 코로나19 이후에 공공서비스의 전달방식이 변화할 것으로 전망한다(이재완, 2020). 공교육에서 ICT를 활용한 온라인수업이 확대되듯, 공공서비스도 과학기술을 적극적으로 활용하는 경향이 나타난다. 국립중앙박물관은 고화질 이미지로 보물을 온라인 전시하여 좋은 호응을 얻었을 뿐 아니라 가상현실기술(VR)을 활용한 전시를 기획하고 있다. 다른 국립박물관도 디지털 관람 환경조성에 공을 들이고 있다(한국일보, 2020.8.10). 공공도서관은 디지털/온라인 서비스를 확대하고, 문화체육관광부는 공공도서관의 비대면 서비스 지원을 위해 2020년도 3차 추경예산으로 약 39억원을 투입하였다(문화체육관광부 보도자료 2020.07.23.). 이와 같은 움직임은 코로나19가 종식된 이후에도 공공서비스에 대한 새로운 수요가 발생하고, 이에 대응하기 위해서는 기존의 공공서비스 전달체계들이 적극적으로 새로운 프로그램과 서비스를 개발해야 함을 시사한다. 이러한 측면에서 가족서비스 전달체계도 프로그램 운영 현황을 파악하고 새로운 프로그램의 방향성을 모색하는 것이 필요하다.

한편, 코로나19 유행은 가족생활과 가족관계에 영향을 미쳤다. 코로나19와 가족에 관한 국내외 선행연구는 코로나19 확산과 유행이 여러 측면에서 가족에게 영향을 미쳤음을 시사한다. 가족의 경제적 어려움이 커지고, 가족여가시간이 증가했으며, 부부 모두 가사와 돌봄 부담이 증

가하였다(진미정, 성미애, 손서희, 유재언, 이재림, 장영은, 2020). 가족돌봄의 부담이 커지고(김영란, 2020), 이러한 돌봄 부담은 특히 기혼여성의 스트레스를 가중하였다(유계숙, 주수산나, 김중우, 2020). 아내의 가사노동 부담이 증가한 경우 부부관계의 질에 부정적인 영향을 미쳤다는 연구(진미정 외, 2020)는 가족생활의 변화가 가족관계에도 영향을 미침을 보여준다. 외국연구에서도 코로나19 이후 초래된 가족생활과 관계의 변화가 중국 성인남녀의 스트레스에 영향을 미쳤으며, 가족의 의사소통이 원만하게 이루어지는 경우 지각된 기혼여성의 스트레스 수준이 낮아짐을 보고한 바 있다(Zhang et al., 2020). 또한, 코로나19 유행이 1인가구의 스트레스에 미친 영향을 연구한 성미애, 장영은, 진미정과 손서희(2020)에서는 사회적 지지와 원가족 탄력성이 1인가구의 스트레스를 감소시킨다고 밝혔다. 코로나19 유행이 가족에게 미친 영향을 실증적 자료로 분석한 선행연구는 아직 많지 않지만, 연구자들은 코로나19 유행이 가족생활 변화를 통해 스트레스를 증가시키고 가족의 취약성을 드러내는 계기가 되며(Prime, Wade, & Browne, 2020), 가족폭력을 증가시킬 위험은 크고(Humphreys, Myint, & Zeanah, 2020), 가족폭력을 감소시킬 사회적 지원방안은 줄어들 수밖에 없음을 경고한다(Usher, Bhullar, Durkin, Gyamfi, & Jackson, 2020). 이렇게 코로나19 유행이 가족생활과 관계에 영향을 미치고 있고, 이 영향이 장기화한다는 점에서 가족을 지원하는 서비스 전달체계인 센터의 역할이 중요하게 부각된다. IMF 경제위기에서 목격한 바와 같이 사회적 위기에는 가족 스트레스가 증가하고 잠재되었던 가족문제가 수면 위로 등장한다(정진성, 2001). 사회적 위기에 나타나는 개인의 문제 해결에도 가족의 역할이 중요한데, 예를 들면 코로나19 유행에서 아동과 청소년의 심리적 스트레스 완화를 위한 서비스 제공에 가족을 중요한 축으로 고려해야 하며, 특히 아동의 심리적 스트레스 극복을 위해 가족의 심리적 측면(부모의 스트레스, 부모자녀관계, 부부관계 등)의 건강을 돌보는 서비스 제공이 필요하다고 하였다(Zhou, 2020). 따라서 가족을 위한 상담, 교육, 돌봄, 사례관리 등 가족 지원 서비스, 가족이 함께 보내는 시간 증가에 따른 가족여가프로그램, 가사 및 돌봄 교육 등이 더욱 필요하고 중요한 시점이라 하겠다.

전문가들이 전망하듯이 코로나19 유행이 끝난 후에도 비대면 프로그램에 대한 수요는 존속될 것이다. 대면 프로그램이 제공하지 못하는 비대면 프로그램의 장점을 강화하는 서비스 방식은 지속될 것이라 예측되는데, 코로나

19 유행으로 불가피하게 비대면 서비스가 활성화되었고 이 과정에서 대면서비스를 대체하기 위한 수동적 적용이 아닌 비대면 서비스 자체의 다양한 장점들이 발견되었기 때문이다(Agostino et al., 2020). 건강가정·다문화가족지원센터의 비대면 프로그램 운영사례에서도 코로나19로 인한 휴관 중 비대면으로 시행된 센터 프로그램에 참여자가 더 많아지고, 참여자의 만족도도 높게 유지되는 사례들(변주수, 2020; 이광진, 2020; 한은주, 김자영, 박지원, 오민영, 2020)이 보고되었다. 교육 프로그램을 비대면으로 운영할 경우 참가자가 시간과 장소의 제한을 벗어나 자유롭게 참여할 수 있다는 장점이 있어서 어린 자녀가 있거나 취업 중인 부모의 비대면 프로그램 참여도가 높아질 수 있다는 점이 이러한 전망을 뒷받침한다. 또한, 코로나19 유행으로 인한 위기는 다양한 사회서비스 분야에서 기존 서비스 제공방식의 문제점과 단점을 파악할 수 있는 계기가 되었고, 코로나19 이전 서비스 제공방식의 취약점을 보완하기 위한 대안으로 비대면서비스의 체계화도 논의되고 있다(Agostino et al., 2020; Usher et al., 2020; Yao, Chen, & Xu, 2020). 그런데 코로나19 유행이 센터의 서비스 전달에 어떻게 영향을 미쳤는지 실태를 파악한 연구는 아직 많지 않으며, 향후 비대면 프로그램을 어떻게 운영하고자 하는지에 대한 의향을 탐색한 연구는 발표된 바 없다. 코로나19 유행 기간에 센터가 어떤 방식으로 사업을 진행하였고 종사자들은 어떤 어려움을 경험했는지를 알아보는 것은 현재 서비스 전달방식의 적절성을 평가하는 자료가 되는 동시에 향후 가족서비스 전달방식을 설계할 때 어떤 것을 고려해야 하는지를 탐색하는 자료가 된다는 점에서 연구가 시급히 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 종사자의 관점에서 코로나19 상황과 전환기의 센터 운영과 사업 실태를 파악하고자 한다. 수요자의 관점에서 센터 운영과 프로그램에 대한 선호를 조사하는 것도 필요하지만, 가족서비스 전문인력인 종사자들의 경험을 이해하는 것이 우선되어야 할 것으로 보았다. 자원이 부족한 센터에서 종사자는 가장 중요한 인적자원이고, 종사자의 직무소진이나 만족은 서비스 품질과 조직 효과성에 영향을 미치는 중요한 요인이기 때문이다(서종수, 조희금, 2015). 불확실한 상황에 대처하고, 잠재된 수요를 발굴하며, 이에 맞는 새로운 프로그램과 서비스를 기획하고 수행하는 것은 종사자에게 새로운 도전이다. 요양병원 관리직 간호사에 대한 최경숙, 이경희(2020)의 연구에 따르면, 간호사들은 코로나19 초기 단계에서 매우 큰 긴장과 두려움을 경험했으나, 차츰 SNS를 통한 교육, 면회수

직 변경 등 병원 운영상의 변화를 시도하였고, 지역 보건 의료팀의 지원과 협력 강화를 통해 코로나19에 대응하고 있었다. 이러한 연구는 종사자의 역량과 직무 경험에 따라 서비스 전환이 신속하고 원활하게 이루어질 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다는 점을 뒷받침한다. 센터에서도 종사자의 직무 경험에 따라 프로그램 전달에 차이가 있을 것으로 예상하나 이를 실증적으로 분석한 연구는 아직 발표된 바가 없다. 코로나19가 예상보다 장기화함에 따라 종사자의 관점에서 서비스 실패를 파악하고, 비대면 가족서비스의 전달 의향을 파악하는 것은 포스트 코로나 시대의 가족서비스를 전망하는 데 필요한 기초 정보를 제공한다.

본 연구의 연구문제는 두 가지이다. 첫째 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자(이하 센터 종사자)를 대상으로 한 설문조사를 통해 코로나19 휴관 기간 중 센터의 사업 실패, 즉 새로 추가된 사업과 어려움, 비대면 프로그램 시행 경험, 비대면 프로그램의 장단점에 대한 인식, 직무소진 및 만족 등 직무 경험을 파악하고자 한다. 둘째, 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 운영을 지속할 의향을 알아보고, 비대면 프로그램 지속 의향에 영향을 미치는 요인에 대해 알아보하고자 한다. 특히, 이 기간 동안 종사자의 직무 경험이 비대면 프로그램 지속 의향에 미치는 영향을 상세히 알아보하고자 한다. 코로나19 휴관 시기 센터와 종사자에 관한 연구는 사회적 위기 상황에서 센터의 대응 역량을 진단하고 미래 지향적인 가족서비스 전달체계의 운영과 사업을 계획하는 데 도움이 될 것으로 기대한다. 포스트 코로나 시대에 지역사회 전달체계로서 역할과 기능을 재정비하는 데도 본 연구가 기여하길 기대한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료

본 연구는 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자를 연구대상으로 한다. 연구 모집단은 전국의 196개 센터에 근무하는 종사자이고, 편의표집과 눈덩이표집을 적용하여 표본을 구성하였다. 최종 연구표본은 센터 종사자 145명이다.

연구자료는 온라인 설문조사 방식으로 수집하였다. 각 센터 대표 메일로 설문조사 초대 공고문을 2회 발송하였고, 센터 종사자들의 모임 등을 통해 눈덩이표집으로 연

구대상자를 모집하였다. Qualtrics 온라인 조사 시스템을 이용하여 조사를 진행하였고, 연구참여자에게 소정의 온라인상품권을 지급하였다. 자료수집 기간은 2020년 9월 11일부터 30일까지이다. 본 연구는 인간을 대상으로 하는 설문조사 연구로 성신여자대학교의 IRB 승인(SSWUIRB-2020-026, 심의면제)을 받았다.

2. 측정도구

설문조사 문항을 개발하기 위하여 2020년 8월 7일 서울 및 경기지역 센터 중간관리자 4명을 대상으로 90분간 FGI 면접을 실시하였다. 코로나19 상황에서 센터 사업 진행, 종사자들이 겪는 어려움, 사업 진행을 위한 지원 요구 등에 대해 비구조화된 면접을 진행하였다. FGI 면접에서도 출된 내용에 기초하여 건강가정·다문화가족지원센터, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터에서 코로나19 이후에 이루어진 업무변화, 업무수행의 어려움, 코로나19 이후 사업 방식에 대한 전망 등에 관한 문항들로 설문지를 구성하였다.

코로나19 휴관기간 중 프로그램 운영방식은 ‘최소한의 대면 또는 외부 방문 프로그램’ 등 5개 항목 중 하나에 답하게 하였다. 확산 이후 센터에 새롭게 추가된 업무를 알아보기 위해 여성가족부에서 발표한 ‘공동육아나눔터를 활용한 긴급돌봄 운영’ 등 8개 항목을 제시하고 해당하는 항목에 모두 응답하게 하였다. 새로 추가된 업무로 인한 어려움을 ‘직접 방역업무를 하는 것이 어려웠다.’ 등 7개 항목에 대해 5점 평정척도로 측정하였다. 비대면 방식으로 프로그램을 전환하여 운영한 종사자들을 대상으로 실시간 비대면, 녹화 후 제공, 프로그램 키트 제공, 전화상담, SNS 매체 사용, 기타 중 가장 많이 사용한 비대면 사업 방식 세 가지를 선택하게 하였다. 비대면 사업 방식의 어려움을 ‘프로그램을 비대면 방식으로 기획하는 것이 어려웠다.’ 등 8개 항목으로, 비대면 사업의 긍정적인 측면을 ‘비대면 방식으로 운영해서 더 많은 사람들이 참여할 수 있었다.’ 등 4개 항목을 5점 평정척도로 측정하였다. 비대면 방식으로 운영하기 가장 어려운 사업을 ‘가족상담’ 등 15개 사업영역에서 세 가지를 선택하게 하였다. 코로나19 종식 이후 센터 사업 운영방식에 대한 전망을 ‘앞으로 비대면 방식의 프로그램이 더 많이 늘어날 것 같다’ 등 7개 항목에 대해 5점 평정척도로 답하게 하였다.

코로나19 확산 상황에서 센터 종사자가 경험하는 직무 요구, 소진, 직무만족을 측정하기 위하여 다음의 측정도

구를 사용하였다. 직무요구(Job demands)는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 척도를 사용하여 측정한 이정민(2016)의 직무요구 측정 문항을 기초로 하였다. 이정민(2016)은 Ivancevich, Matteson과 Preston(1982)의 연구에서 개발된 역할과부하와 역할갈등 척도를 이중목과 박한기(1988)가 변안한 것을 사용하였고, 역할모호성(Role ambiguity)은 Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek과 Rosenthal(1964)이 개발하고 윤정민(2006)이 변안한 3문항을 사용하였다. 본 연구는 이정민(2016)이 사용한 직무요구 측정 13문항 중 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등 각 영역의 문항들을 포함하는 10문항으로 직무요구를 측정하였으며, 척도의 타당도를 확보하기 위하여 3인의 전문가가 액면타당도를 검토하였고, 요인분석을 통해 하위개념의 구분이 명확하지 않은 한 문항(‘나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다’)을 제외한 총 9문항으로 직무요구를 측정하였다. 최종적으로 역할과부하는 ‘나의 업무는 매우 어려워졌다’를 포함한 4문항, 역할모호성은 ‘나는 내 업무를 수행하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다(역코딩)’를 포함한 3문항, 역할갈등은 ‘나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다’를 포함한 2문항으로 측정하였다. 각 문항에 대해

‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 1점에서 5점까지 평가하게 하였다. 리커트 척도로 사용하기에 적절한지를 판단하기 위하여 신뢰도 분석을 하였고, 신뢰도는 역할과부하 Cronbach’ α =.86, 역할모호성 Cronbach’ α =.90, 역할갈등 Cronbach’ α =.88 이고, 직무요구의 신뢰도는 Cronbach’ α =.66 으로 나타났다.

직무 소진(Job burnout)은 Demerouti, Bakker, Nachreiner과 Schaufeli(2001)이 개발한 OLBI(Oldenburg burnout inventory)의 문항을 활용한 윤정민(2006), 황승미(2017)의 연구에 기초하여 7문항 5점 리커트 척도로 개발하였다. 요인분석을 통해 하위개념 구분이 명확하지 않은 한 문항(‘나는 일을 하면 할수록 그 일에 몰입하게 된다’)을 제외하고 ‘나에게 할당된 업무량은 충분히 견딜만한 양이다(역코딩)’ 등 최종 6개 문항으로 확정하였다. 소진은 원척도의 하위영역에 부합하게 고갈(exhaustion) ‘나는 하루일과가 끝난 후에 피로감과 함께 육체적으로 녹초가 된다’ 등 3문항, 직무무관심(disengagement) ‘나는 내가 하는 일이 별 볼일 없는 일이라고 말하곤 한다’ 등 3문항으로 측정하였다. 본 연구의 소진 전체신뢰도는 Cronbach’ α = .70 으로 나타났다. 하위요인 고갈의 신뢰도는 Cronbach’ α

표 1. 측정도구

항 목	변 수	조작적 정의
코로나19 이후 운영방식, 새로운 업무	코로나19 휴관 중 프로그램 운영방식	‘최소한의 대면 또는 외부 방문 프로그램’등 5개 항목 중 1개 선택
	코로나19 이후 새롭게 추가된 업무	‘공동육아나눔터를 활용한 긴급돌봄 운영’등 8개 항목 해당 사항 모두 선택
	새로운 업무로 인한 어려움	‘직접 방역업무를 하는 것이 어려웠다.’등 7개 업무에 대해 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
비대면 방식 프로그램 시행 경험	비대면 방식 프로그램 진행방식	‘실시간 비대면’등 6개 항목 중 3개 선택
	비대면 방식의 어려움	‘프로그램을 비대면 방식으로 기획하는 것이 어려웠다.’ 등 8개 항목을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
	비대면 방식의 긍정적 측면	‘비대면 방식으로 운영해서 더 많은 사람들이 참여할 수 있었다.’등 4개 항목을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
	비대면 방식이 어려운 프로그램	‘가족상담’ 등 15개 사업영역에서 3개 선택
향후 프로그램 진행방식	향후 프로그램 진행방식 변화에 대한 종사자 인식	‘앞으로 비대면 방식의 프로그램이 더 많이 늘어날 것 같다’ 등 7개 항목을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
직무요구	역할과부하	‘나의 업무는 매우 어려워졌다’등 4문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
	역할모호성	‘나는 내 업무를 수행하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다(역코딩)’등 3문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
	역할갈등	‘나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다’등 2문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
직무소진	고갈	‘나는 하루일과가 끝난 후에 피로감과 함께 육체적으로 녹초가 된다’등 3문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
	직무무관심	‘나는 내가 하는 일이 별 볼일 없는 일이라고 말하곤 한다’ 등 3문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’
직무만족	직무만족	‘나는 내가 하고 있는 일에 대해 만족하고 있다’ 등 6개 문항을 5점 평정척도로 측정. ‘전혀 그렇지 않다(1)~ ‘매우 그렇다(5)’

=.78, 직무무관심의 신뢰도는 Cronbach' α =.69이다.

직무만족(Job satisfaction)은 서종수(2013)의 가족사업 기관 종사자의 직무만족척도 총 6개 문항('나는 내가 하고 있는 일에 대해 만족하고 있다' 등)를 사용하였다. 서종수(2013)의 척도는 Quinn과 Staines(1979, 서종수, 2013 '재인용')의 직무만족척도를 기초로 하여 개발한 가족사업기관 종사자의 직무만족을 측정하는 5점 리커트 척도이다. 서종수(2013)의 척도 신뢰도는 Cronbach' α =.89이고 본 연구에서는 신뢰도 Cronbach' α =.84로 나타났다.

이항로지스틱 회귀분석에 포함된 변수들 중 근무기간은 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무한 기간을 연속변수로 측정하였고, 단위는 년이다. 직급은 팀원(1), 팀장과 센터장(0)으로 더미 코딩하였고, 지역도 서울특별시와 6대 광역시(1), 그 외 지역(0)으로 더미코딩하였다. 코로나19 종식 이후에도 비대면 프로그램을 수행할 의향이 있는 경우(1), 없는 경우(0)로 더미 코딩하였다. 비대면 사업수행의 어려움을 나타내는 8문항은 각각 '전혀 그렇지 않다(1)'부터 '매우 그렇다(5)'까지 5점 평정척도로 측정되었다.

3. 자료분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, 최대값, 최소값 등의 기술통계 분석을 하였다. 측정도구의 타당도 검토를 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 신뢰도 분석에 Cronbach' α 를 산출하였다. 코로나19 확산 상황이 종료된 이후에도 비대

면 방식으로 사업을 수행할 의향에 영향을 미치는 변인을 파악하기 위하여 이항로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

4. 조사대상자의 사회인구학적 특성

조사대상자의 사회인구학적 특성을 살펴보면 연령분포는 20대가 34.3%, 30대가 42.5%, 40대 이상이 23.1%를 차지하고 있으며, 평균연령은 34.9세로 나타났다. 응답자들의 결혼상태는 기혼자 비율이 49.3%였고, 미혼자가 47.0%로 비슷하였고, 이혼이나 사별자는 3.7%로 나타났다. 학력분포는 대학교 졸업자가 68.6%였고 대학원 졸업자가 31.4%였으며, 대학졸업자 중 2~3년제 졸업자가 6.7%였고 61.9%가 4년제 대학졸업자였다. 실무자들의 전공은 사회복지 전공자가 51.5%로 가장 많았고, 다음으로 가정학(아동, 가족, 가정관리학) 전공자 및 아동·가족복지학 전공이 29.8%, 상담학 전공이 6.0%이었으며 기타로 응답한 비율이 12.7%로 나타났다.

응답한 실무자들이 근무하는 지역 특성으로는 서울지역 센터가 85개소로 58.6%, 광역시 소재 센터가 18개소 12.4%, 그 외 지역 소재 센터가 43개소로 28.9%를 차지하였다. 응답자의 직급은 팀원이 80명(55.1%)으로 가장 많았으며 중간관리자가 62명(42.7%), 센터장이 3명(2.1%)으로 응답자 직급 대다수는 팀원이었다. 조사대상자의 센터 근무기간은 2년 미만이 18.6%, 2년 이상 5년 미만이 33.1%, 5년 이상 10년 미만이 29.0%, 10년 이상이 19.3%로 나타났다. 마지막으로 성별 분포는 남성이 5.2%(7명), 여성이 94.8%(127명)이었다.

표 2. 조사대상자의 사회인구학적 특성¹⁾

n=145

항 목	하위요인	빈도(n)	비율(%)	항 목	하위요인	빈도(n)	비율(%)	
연령 M=34.9(8.67)	20대	46	34.3	소재 지역	서울시	85	58.6	
	30대	57	42.5		광역시	18	12.4	
	40대 이상	31	23.1		그 외 지역	42	28.9	
결혼상태	기혼	66	49.3	직급	팀원	80	55.1	
	미혼	63	47.0		중간관리자(선임, 팀장, 총괄팀장)	62	42.7	
	이혼/사별	5	3.7		센터장	3	2.1	
최종학력	대학교(2-3년제)	9	6.7	근무기간	2년 미만	27	18.6	
	대학교(4년제 이상)	83	61.9		2년 이상 5년 미만	48	33.1	
	대학원	42	31.4		5년 이상 10년 미만	42	29.0	
			10년 이상		28	19.3		
주 전공	아동가족복지학/아동가족학	40	29.8	성별	남성	7	5.2	
	사회복지학	69	51.5		여성		127	94.8
	상담학	8	6.0					
	기타	17	12.7					

¹⁾문항별로 결측치가 달라 합계가 다름

III. 연구결과

1. 코로나19 확산 이후 센터 사업의 변화

1) 코로나19 휴관 조치 중 사업 운영방식

코로나19 휴관 중 사업수행방식을 조사한 결과 <표 3>과 같이 주로 비대면 프로그램으로 운영하였다고 응답한 비율이 67.38%로 과반수를 차지하였다. 일부 또는 최소한의 대면이나 외부 방문으로 진행이 12.06%였고, 그 기간 중 프로그램을 전혀 운영하지 않은 센터 비율도 9.22%로 나타나서 사업수행에 애로점이 있었을 것으로 예상된다. 조사가 시행된 시점은 휴관 조치가 이루어지고 6개월 이상 경과한 시점이었던 점을 고려할 때 센터 사업에 상당한 공백이 있었던 것으로 해석된다.

2) 코로나19 확산 이후 추가된 업무와 업무수행의 어려움

2020년 9월 기준으로 코로나19 확산 이후 새롭게 추가된 업무를 조사한 결과는 <표 4>과 같다. ‘방역업무’라고 응답한 빈도가 120명으로 가장 많았고 다음으로 ‘코로나19 관련 정기적 현황보고’, ‘취약계층 가정방문으로 자녀의 온라인 학습지원’, ‘사례관리 가정에 마스크 등 방역용품 제공’ 순이었으며, ‘긴급돌봄 운영’, ‘아동학대 및 가정폭력 발굴 및 모니터링 업무’, ‘다문화가정 가정교육 놀이

표 3. 코로나19 휴관 중 센터 프로그램 운영방식 n=141

항 목	빈도	비율(%)
최소한의 대면 또는 외부 방문 프로그램	8	5.67
대면/ 외부 방문 프로그램 위주	17	12.06
주로 비대면 프로그램 운영	95	67.38
휴관으로 전체 프로그램 미운영	13	9.22
기타	8	5.67

표 4. 코로나19 확산 이후 추가된 새로운 업무¹⁾

항 목	빈도(n)
공동육아나눔터 활용하여 긴급돌봄 운영	27
취약계층 가정 방문하여 자녀의 온라인 학습 지원	86
다문화가정 가정교육 놀이도구 제공	21
사례관리 가정에 마스크 등 방역용품 제공	64
아동학대, 가정폭력 발굴 및 모니터링 업무	15
센터 방역 업무	120
코로나19 관련 정기적 현황보고	111

¹⁾중복응답 허용

도구 제공’ 등의 업무수행은 상대적으로 높지 않았다. 새롭게 추가된 기타 업무로 응답한 내용은 외국인 마스크 배포, 외국인 재난긴급생활비 지원, 지역사회 방역 네트워크회의, 비대면 콘텐츠 개발 및 지침 개정, 아이돌보미 코로나 특례적용(방역용품 제공) 관련 업무, 프로그램 키트를 활용한 사업, 외국인 자가격리대상자 통역지원 등이었다. 그 외 비대면 프로그램 전환을 언급한 응답이 많았으나, 이 경우는 새로 추가된 사업이라기보다는 사업수행 방식이 전환된 사업으로 판단하여 여기서는 포함하지 않았다.

코로나19로 인한 새로운 업무 수행과정에서 경험한 어려움을 1~5점 범위로 측정된 결과, <표 5>에 제시된 바와 같이 ‘새로운 사업을 기획하는 것(4.32점)’의 어려움이 가장 컸고, ‘서비스 요구가 있는 가정 발굴의 어려움(3.71점)’, ‘지침 부재로 인한 어려움(3.69점)’, ‘현 상황 보고(3.63점)’의 순으로 어려움을 호소하였다. 상대적으로 방역업무, 아동학대 및 가정폭력 관련 업무수행의 어려움 호소는 크지 않았다.

3) 비대면 방식 프로그램 시행 경험, 시행 방식 및 어려움

코로나19로 인한 휴관 중 센터 실무자가 사업을 비대면 방식으로 전환하여 운영한 경험 여부를 조사한 결과 ‘비대면 방식으로 전환한 적이 있다’의 응답이 83.17%를 차지하여 2/3 이상의 종사자들이 대면으로 진행하던 사업을 비대면 방식으로 진행한 것을 알 수 있었다. 종사자에게 센터 내에서 진행한 담당 프로그램을 비대면 방식으로 실시한 경우 어떤 방식을 주로 사용하였는지를 가장 많이 사용한 방법 순서로 1, 2, 3순위를 응답하게 하였다. 조사 결과 1순위 응답에서 ‘실시간 비대면’ 진행에 50명이 응답하여 가장 높은 빈도로 나타났다. 3순위까지의 응답을 합한 결과에서도 ‘실시간 비대면’에 92명이 응답하여 가장

표 5. 코로나19 확산 이후 추가 업무수행의 어려움 n=143

항 목	평균 (표준편차)
직접 방역 업무를 하는 것이 어려웠다.	3.55(1.05)
수시로 지자체에 현황보고를 하는 것이 어려웠다.	3.63(1.00)
서비스를 필요로 하는 가정을 발굴하는 것이 어려웠다.	3.71(1.18)
새로운 사업을 기획하는 것이 어려웠다.	4.32(.93)
아동학대나 가정폭력 관련 업무를 수행하는 것이 어려웠다.	3.25(1.05)
코로나19 관련 센터 운영 지침이 없어서 어려웠다.	3.69(1.17)

많았고, ‘키트 제공’이 88명, 밴드 등 SNS 활용(50명), 전화상담(45명), 동영상 및 녹화(22명)의 순으로 나타났다. ‘전화상담’은 이전에도 센터에서 가족상담을 제공하는 방식 중 하나였는데, 코로나19 확산으로 면접방식의 가족상담이 어려워져 전화를 활용한 가족상담도 이루어졌고 이러한 상담이 응답에 포함되었다고 본다.

센터 실무자들이 기존 프로그램을 비대면으로 진행시에 경험한 어려움에 대해서 5점 척도로 측정된 결과는 ‘참여자의 참여도 유지 어려움(4.16점)’, ‘비대면 프로그램 준비의 어려움(4.16점)’과 ‘비대면 방식을 진행할 수 있는 자료 및 저작권 파악 등으로 인한 어려움(4.10점)’이 큰 것으로 나타났다. 다음으로 ‘비대면 방식의 프로그램 기획의 어려움(4.01점)’, ‘비대면 프로그램 운영을 위한 컴퓨터 프로그램 활용법 학습의 어려움(3.72점)’, ‘참여자 모집의 어려움(3.64점)’, ‘프로그램 강사 섭외의 어려움(3.61점)’의 순이었다. 비대면 방식 프로그램 진행의 긍정적인 측면도 5점 평정척도로 측정하였는데, 어려움에 대한 답변보다 전반적으로 낮은 점수를 나타냈다. ‘참여자의 확대(3.10점)’, ‘프로그램 운영 시간 제약 없음(3.16점)’은 보통

수준이었고 ‘비대면으로 인한 활동 다양성’에 대한 동의 정도는 2.20점으로 낮았다.

한편, 센터에서 제공하고 있는 프로그램 중 비대면으로 전환하기 가장 어렵다고 생각하는 사업을 중요한 순서대로 세 가지씩 선택하게 한 결과 1순위로 가장 빈도가 높은 사업은 가족상담(45명)이었다. 1, 2, 3순위를 합한 결과에서도 ‘가족상담(72명)’이 가장 높은 빈도를 차지하였다. 두 번째로 높은 빈도는 ‘공동육아나눔터사업(45명)’과 ‘개인상담사업(45명)’, 세 번째로 높은 빈도는 ‘다문화가정 자녀의 언어발달지원사업(44명)’으로 나타났다. 다음으로 ‘다문화가정 방문교육사업’ 등이 비대면방식으로 전환에 대한 어려움이 있는 프로그램으로 나타났다. 반대로 전환이 가장 용이하다고 선택된 프로그램은 ‘통번역 서비스(3명)’, ‘1인가구 사업(4명)’, ‘한국어교육프로그램(16명)’ 등이었다. 이와 같이 프로그램의 내용이나 특성을 고려하여 현재와 같은 사회적 변화에도 대면방식의 지속과 비대면 방식으로 전환을 선택할 필요가 있을 것이다.

향후 센터 프로그램의 비대면 방식에서의 전환에 따른 종사자 인식을 5점 평정척도로 파악한 결과 ‘비대면 사업

표 6. 센터 휴관 중 프로그램 비대면 전환 시 진행방식

순 위	항 목	실시간 비대면	동영상 녹화	키트 제공	전화 상담	밴드 SNS	기타
1순위(빈도)		50	4	32	11	4	0
2순위(빈도)		29	6	41	11	14	0
3순위(빈도)		13	12	15	23	32	6
합 계		92	22	88	45	50	6

표 7. 비대면 방식으로 전환 진행 시 어려움 및 긍정적 측면

n=100

	항 목	M(SD)
어려움	프로그램을 비대면 방식으로 기획하는 것이 어려웠다.	4.01(.89)
	비대면 프로그램 참여자를 모집하는 것이 어려웠다.	3.64(1.00)
	비대면 프로그램을 운영하기 위한 컴퓨터 프로그램 활용법을 익히는 것이 어려웠다(Zoom, Webex 등).	3.72(.91)
	비대면 방식 프로그램의 강사를 구하기 어려웠다.	3.61(.95)
	비대면 방식으로 참여자의 참여도를 유지하기 어려웠다.	4.16(.92)
	비대면 방식을 진행할 수 있는 자료 및 저작권 파악 등을 파악하는 것이 어려웠다.	4.10(.85)
	비대면 프로그램을 준비하는데 대면 프로그램을 준비하는 것보다 시간이 더 많이 걸렸다.	4.16(.84)
	비슷한 유형의 프로그램이라도 비대면 방식 만족도가 대면 방식 만족도보다 낮았다.	3.52(1.05)
	비대면 방식으로 운영해서 가족단위 활동이 어려웠다.	3.26(1.21)
긍정적 측면	비대면 방식으로 운영해서 더 많은 사람들이 참여할 수 있었다.	3.10(.97)
	비대면 방식으로 운영해서 참가자가 시간대에 상관없이 프로그램에 참여할 수 있어서 편리하였다.	3.18(1.08)
	비대면 방식으로 운영해서 참여자 평균연령이 낮아진 것 같다.	2.78(1.06)
	비대면 방식으로 하니 할 수 있는 활동이 더 다양해졌다.	2.20(.92)

표 8. 비대면 방식 운영이 어렵다고 생각하는 프로그램

항목	순위	1순위(빈도)	2순위(빈도)	3순위(빈도)	합계
가족상담		45	20	7	72
개인상담		5	28	12	45
가족사랑의 날		7	5	8	20
부모교육		6	14	6	26
부부교육		4	5	9	18
1인 가구 사업		1	2	1	4
공동육아나눔터		16	16	13	45
육아폼앗이(가족폼앗이)		3	7	10	20
가족봉사		9	6	11	26
다문화가정자녀 언어발달지원사업		12	13	19	44
통번역서비스		1	1	1	3
다문화 가족 방문교육		13	12	12	37
한국어 교육		5	4	7	16
가족역량 강화사업		4	2	15	21

표 9. 향후 프로그램 진행방식 변화에 대한 종사자 인식

n=139

항 목	M(SD)
앞으로 비대면 방식의 프로그램이 더 많이 늘어날 것 같다.	3.91(.86)
지역주민들이 비대면 방식 프로그램을 더 많이 선호할 것 같다.	3.11(.97)
비대면과 대면 방식을 혼합한 프로그램이 더 많이 늘어날 것 같다.	4.08(.81)
비대면 프로그램이 증가한다면 종사자 부담이 더 늘어날 것 같다.	4.08(.87)
비대면 프로그램이 증가한다면 센터 이용층이 달라질 것 같다.	3.67(.85)
비대면 프로그램이 증가한다면 센터 운영방식도 달라질 것 같다.	4.22(.68)

으로 전환할 경우 센터 전반의 운영방식 변화(4.22점)의 점수가 가장 높았다. 다음으로 ‘대면과 비대면 방식의 혼합 방식 증가(4.08점)’, ‘비대면방식 전환으로 인한 종사자의 부담 증가(4.08점)’의 점수가 높았다.

4) 코로나19 이후 직무요구, 직무소진, 직무만족

조사대상자들의 코로나19 이후 직무요구에 대한 인식을 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등 3개의 하위영역으로 살펴본 결과를 <표 10>에 제시하였다. 응답자들의 직무요구 전체 평균은 3.08점으로 나타났고, 업무처리의 어려움을 경험하거나 업무에 대한 책임감, 업무의 복잡성으로 인해서 발생하는 역할과부하는 3.87점으로 3개 하위영역 중 가장 높은 평균값을 보였다. 이는 실무자들이 비대면 방식으로 프로그램을 전환하고, 휴관 및 방역 등으로 인해서 업무수행의 변화와 새로운 업무의 추가에 대한 부담을 시사한 결과라고 할 수 있다. 다음으로 센터 내에서

모순된 역할지시나 소속집단으로부터 업무수행에 대한 부담감을 느끼는 정도와 관련한 역할갈등은 2.89점으로 중간 정도라고 할 수 있다. 업무절차의 인식, 업무에 대한 기대 및 책임 정도를 이해하고 있는 정도에서의 어려움을 말하는 역할모호의 평균은 2.15점으로 나타나 다른 하위영역보다는 낮게 나타났다.

직무소진에 대한 실무자들의 의견을 살펴본 결과 전체 평균이 2.82점으로 5점 리커트 척도로 볼 때 직무소진이 크다고 여기지는 않고 있었다. 그러나 업무량의 정도에 대한 부담이나 업무 후 피로감에 대한 정도 등을 파악하는 하위변인 ‘고갈’의 평균이 3.44점으로 중간값보다 높게 나타났다. 반면 자기 일에 대한 권태감이나 일에 대한 흥미나 관심의 정도를 말하는 ‘직무 무관심’은 2.21점으로 높지 않았다. 응답자들의 직무만족도에 대한 평균은 3.55점으로 현 업무에 대한 만족감은 중간 정도인 것으로 나타났다.

표 10. 코로나 19 이후 실무자의 직무 관련 인식

항 목	하위요인	M (SD)	최소	최대
직무요구 (n=138)	전체	3.08 (.47)	1.22	4.44
	역할과부하	3.87 (.75)	1.00	5.00
	역할모호	2.15 (.70)	1.00	5.00
	역할갈등	2.89 (1.06)	1.00	5.00
소진 (n=136)	전체	2.82 (.63)	1.33	4.67
	고갈	3.44 (.86)	1.00	5.00
	직무 무관심	2.21 (.75)	1.00	4.67
직무만족 (n=137)		3.55 (.64)	1.00	5.00

2. 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 지속 의향에 영향을 미치는 요인

코로나19 상황이 종료된 이후에도 현재 본인이 담당하는 사업이나 프로그램을 비대면으로 시행할 의향이 있는지 알아본 결과, 비대면으로 시행할 의사가 있다고 한 응답자는 72명(51.80%)이었고 비대면으로 시행하지 않겠다고 한 응답자는 67명(48.20%)으로 비슷하게 나타났다. 이 결과에 기초하여 비대면 프로그램 지속 의향에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 이항로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 구체적인 비대면 프로그램 수행 경험과 비대면 프로그램 지속 의향의 관계를 파악하기 위하여 비대면 프

로그램 수행 경험이 있는 종사자를 분석 표본으로 하여 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 지속 의향을 분석하였다. 분석결과는 <표 11>에 제시하였다.

분석결과 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 영향력을 나타낸 변수는 비대면 사업수행의 어려움을 나타내는 두개 변수와 직무요구였다. 비대면 프로그램 수행의 어려움 중에 비대면 프로그램을 위한 강사 섭외의 어려움이 클수록 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 지속 의향이 있다는 범주에 들어갈 경향성이 낮았다. 즉 비대면 강사 섭외의 어려움은 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 지속 의향에 부정적 영향을 주는 것을 알 수 있다. 반

표 11. 코로나19 종식 이후 비대면 프로그램 지속 의향에 영향을 미치는 요인

n=97

변수		B	S.E.	Walds	p	Exp(B)
근무기간		-.001	.008	.012	.914	.999
직급 ¹⁾		-.500	.793	.398	.528	.606
지역 ¹⁾		-.929	.758	1.502	.220	.395
비대면 사업 수행 어려움	프로그램의 비대면 방식 기획의 어려움	-.045	.386	.013	.908	.956
	비대면 프로그램 참여자 모집의 어려움	-.314	.348	.811	.368	.731
	컴퓨터 프로그램 활용법의 어려움	.208	.310	.452	.501	1.232
	비대면 방식 프로그램의 강사 섭외 어려움	-.766	.346	4.908	.027	.465
	비대면 방식으로 참여도 유지 어려움	-.566	.374	2.294	.130	.568
	비대면 방식의 자료, 저작권 파악 어려움	.395	.378	1.093	.296	1.485
	비대면 프로그램 준비시간이 더 많이 걸림	.754	.376	4.031	.045	2.126
	비대면 방식 만족도가 대면 방식보다 낮음	-.140	.353	.157	.692	.869
비대면 방식으로 가족단위 활동이 어려움	-.296	.250	1.404	.236	.744	
직무요구		1.718	.774	4.929	.026	5.576
소진		-.798	.631	1.598	.206	.450
직무만족		.611	.587	1.086	.297	1.843
상수항		-1.519	3.649	.173	.677	.219
모델 χ^2		28.633(p=0.018)				
Nagelkerke's R ²		.342				

¹⁾더미변수 직급(1=팀원, 0=팀장, 센터장) 지역(1=서울특별시, 6대 광역시)

면 비대면 프로그램 준비에 대면 프로그램 준비보다 더 많은 시간을 할애했을수록 코로나19 이후 비대면 프로그램 지속 의향이 있다는 범주에 들어갈 확률이 높았다. 이러한 결과는 다음과 같이 해석할 수 있다. 센터는 코로나19라는 예기치 못한 상황에서 어쩔 수 없이 차선책으로 비대면 프로그램을 적용하였다. 프로그램 담당자는 비대면 프로그램을 성공적으로 수행하기 위해서 일상적으로 진행했던 대면 프로그램보다 많은 시간을 투입했을 것이고 그러한 노력의 결과로 비대면 프로그램을 안착시켰다. 프로그램 담당자는 이 과정에서 쌓은 비대면 사업 노하우와 프로그램 시행에 투입한 에너지와 노력을 향후 사업운영에 활용하기를 희망하므로 비대면 프로그램 준비에 시간을 많이 할애했다고 응답한 실무자가 비대면 프로그램 지속 의향이 있을 확률이 높게 나왔다고 본다.

또한, 종사자의 직무 관련 인식 중에는 직무요구가 통계적으로 유의미한 영향력을 나타냈는데, 직무요구가 높을수록 코로나19 이후 비대면 프로그램을 지속할 의향이 있는 집단으로 분류될 확률이 높았다. 코로나19 확산 시기에 실무자가 자신의 업무에 대한 과부하를 경험하거나, 역할갈등, 역할모호성 등의 직무요구를 강하게 인식했을수록 코로나19 이후에 비대면 사업 지속 의향이 있었다. 이러한 결과는 실무자가 코로나19 확산에 따른 사업 환경과 업무의 변화로 직무요구를 강도 높게 인식할 만큼 업무 수행의 혼란과 과부하를 경험하였다면, 높은 강도의 직무요구를 견뎌낸 결과의 하나인 비대면 프로그램 수행 노하우를 지속적으로 사업에 적용하고자 하는 것으로 해석할 수 있다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 코로나19 확산으로 센터의 집합교육이나 사업이 금지되고 휴관 조치가 이루어진 지 약 8개월이 된 시점에서 센터에서 어떻게 사업을 진행하고 있는지 알아보고, 센터 종사자들이 이 과정에서 어떤 어려움을 겪고 있는지를 알아보기 위해 145명의 센터 종사자로부터 수집한 자료를 분석하였다. 연구결과를 간단히 요약하면 다음과 같다. 2020년 9월 기준으로 절반 이상의 종사자들이 주로 비대면 방식으로 센터가 운영되고 있다고 하였고, 코로나19 이후 센터에서 방역 관련 업무와 정기 현황보고, 취약가정 아동 온라인 교육지원 업무, 긴급돌봄 등이 추가되었다고 하였다. 코로나19로 인해서 종사자들은 새

로운 사업을 기획하거나 사업수요가 있는 가정 파악에 어려움을 호소하였으며, 비대면 방식에서 참여자의 참여도 유지와 자료 출처 및 인용의 문제에 대한 정보 부족의 어려움도 상당한 것으로 나타났다. 종사자들은 프로그램을 비대면 방식으로 전환하는 과정에서 새로운 방식으로 인한 준비가 길어지면서 경험한 어려움, 프로그램 만족도의 문제 등을 지적하였다.

센터 종사자들은 코로나19 종식 이후에도 비대면 방식으로 전환이 있을 것이라는 예측을 하였다. 그러나 개인 및 가족상담, 공동육아나눔터 등 대면이 우선되거나 필수적인 사업에 대해서는 비대면으로 전환이 어려울 것이라고 예측하였다. 코로나19와 관계없이 비대면 사업이 지속될 경우 센터 운영방식이 변화할 것이고, 종사자 부담이 증가할 것으로 인식하고 있었다. 코로나19 이후 업무 관련 인식과 업무역량의 요구를 살펴본 결과 방역, 비대면 방식의 사업 전환 등의 새로운 업무 추가와 변화에 대한 부담을 가지고 업무에 대한 책임감과 역할과부하 인식이 높았던 반면에 소진에 대해서는 업무로 인한 고갈은 높았으나 직무 무관심의 영역은 크지 않은 것으로 나타났고, 직무만족은 중간 정도인 것으로 나타났다. 비대면 프로그램 진행 경험이 있는 종사자들의 코로나19 이후 비대면 프로그램 지속 의향은 비대면 프로그램 수행의 어려움과 직무요구에 의해 영향을 받았다. 비대면 방식 프로그램을 진행할 수 있는 강사 섭외의 어려움을 경험한 정도가 클수록 종사자의 비대면 프로그램 지속 의향은 낮았고, 코로나19 시기에 높은 직무요구를 경험했을수록 비대면 프로그램 지속 의향이 높다는 점을 발견하였다.

이러한 연구 결과에 기초하여 몇 가지 점에서 논의할 제시하면 다음과 같다. 첫째, 지금까지 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 여성가족부 가족사업 안내에 근거하여 사업을 수행하므로 표준화된 체계에서 사업을 수행해왔다. 그러나 본 연구 결과 코로나19 확산 시기에 공통으로 수행한 방역업무나 현황보고 외에 긴급돌봄, 개별 가정의 온라인 학습지원 등의 서비스는 시행한 센터도 있고 그렇지 않은 센터도 있어 지역의 상황이나 센터의 여건에 따라 주민에게 제공된 서비스에 차이가 있었음을 알 수 있었다. 휴관 조치가 장기화되면서 센터 간 차이가 더 벌어질 수 있고, 지역에 따라 주민들이 이용할 수 있는 서비스의 종류나 양에서 차이가 있을 수 있다. 표준화된 시스템은 일반적인 상황에서는 지역 센터 서비스의 양과 질을 일정 수준 이상 확보할 수 있다는 장점이 있으나, 감염병 확산과 같은 긴급 상황에서는 일상의 표준화

된 시스템이 잘 작동하기 어렵다. 따라서 코로나19와 같은 긴급 상황에 대비한 지역 센터 지원체계 마련이 필요하다. 중앙부처, 한국건강가정진흥원, 광역센터에 코로나19와 같은 전국적인 위기 상황 발생에 신속 대응하는 의사결정 단위가 구성되고, 시시각각 변화하는 상황에 대한 지역 센터의 대응 지침 등이 신속하게 전달될 수 있어야 할 것이다. 또한, 지역의 센터 간 네트워크 활성화와 위기 대응 체계 구축을 통해 코로나19와 같은 위기 상황에 대한 광역 차원의 공동 대응 체계가 마련된다면 가족서비스 일선 실무자들의 어려움은 경감될 수 있을 것이다.

둘째, 응답자 열 명 중 일곱 명은 센터에서 비대면 프로그램 중심으로 사업을 운영하였다고 하여 비대면 프로그램이 매우 중요한 사업 방식으로 등장하였으며, 비대면 프로그램을 기획하고 수행하기 위해 종사자들이 시행착오를 경험하고 어려움을 겪었음을 짐작할 수 있다. 비대면 프로그램과 대면 프로그램은 활동 내용의 구성뿐 아니라 참가자 동기 부여, 참여도 유지, 강사 섭외 등 모든 측면에서 다르므로 종사자들이 준비하기 훨씬 더 어렵고 시간이 많이 소요된다. 본 연구 결과 코로나19 이후 비대면 사업의 진행 의향이 적절한 강사의 섭외 여부와 비대면 사업 진행 과정의 경험에 따라서 좌우됨을 보여주고 있어서 이러한 측면을 대비할 수 있도록 해야 한다. 더욱이 응답자들은 코로나19가 종식된 이후에도 비대면 프로그램이 더 증가할 것이며, 대면과 비대면 프로그램이 혼합된 방식도 증가할 것으로 예측하였다. 초·중등 온라인수업 사례에서 살펴볼 수 있듯이, 온라인교육이 장기화되면 프로그램의 질이나 성과를 보장하기 쉽지 않다. 코로나 19 확산 상황에서 센터 운영 사례를 발표한 전종미(2020)도 다문화가족 대상 비대면 프로그램 진행에서 언어적 비언어적 소통의 한계, 유아 및 아동 대상 사업 진행의 한계, 다양한 방식의 사업을 진행할 수 있는 장비 및 기술의 한계 등을 보완하는 것이 코로나19 이후에도 비대면 사업을 지속하기 위한 해결과제로 제시하였다. 코로나19로 인해 지역 센터가 경험한 비대면 사업 방식을 코로나19 이후에도 센터 사업에 발전적으로 적용하기 위하여 비대면 전용의 전문적으로 설계된 프로그램의 개발, 이를 전달할 수 있는 강사인력 양성 및 연계 등의 다양한 노력이 필요할 것이다.

셋째, 변화한 사업 방식과 내용에 적응할 수 있도록 센터의 인프라를 확충하고 종사자의 전문성 향상을 위한 재교육 프로그램을 제공해야 한다. 한국건강가정진흥원이나 광역센터에서 비대면 프로그램을 개발하더라도 이를 직접 시행하는 것은 지역 센터와 종사자이다. 지역 센터

에서 비대면 프로그램을 적용하기 위해서는 먼저 서비스 적용 환경 조성이 중요하다. Yao 등(2020)은 코로나19 상황에서 온라인 정신건강 서비스의 활성화를 논의하면서, 코로나19가 시작된 이후 온라인 서비스 개발과 제공에만 집중해온 것을 비판하고, 실제 온라인 서비스가 이용자에게 전달될 수 있는 서비스 적용(utilization) 환경 구축에 시급히 관심을 두어야함을 주장하였다. 사회경제적 지위가 낮은 사람들은 디지털 테크놀로지에 접근성이 떨어지는데, 이들이 코로나19 확산 상황에서 정신건강적으로 위험한 집단일 가능성이 높아 서비스의 온라인화가 오히려 서비스 요구가 높은 사람들을 배제할 수 있다고 경고하였다. 건강가정·다문화가족지원센터의 비대면 프로그램 사례를 가지고 변주수(2020)도 언급하였듯이 프로그램 참여자의 데이터 사용권을 확보하는 등의 비대면 서비스 적용 환경 구축이 반드시 고려되어야 한다. 데이터 접근성이 떨어지고 디지털 매체를 보유하지 못한 가족은 비대면 가족사업 환경에서 소외될 수밖에 없다. 따라서 지역 센터의 물리적 인프라 개선, 즉 클라우드 인프라나 스토리지 확대, 미디어기기 확충 등을 지원하고, 참여자의 데이터 사용권 확보, 미디어 기기 보급 등 비대면 프로그램 제공을 위한 디지털 인프라 확충이 필요하다. 또한, 종사자의 온라인교육 플랫폼과 애플리케이션 활용, ICT 미디어 기기의 활용과 관련된 학습을 돕는 것도 시급하다. 재교육 프로그램을 통해 새로운 시스템을 활용하는 종사자 간 역량 차이와 센터 간 차이도 감소할 수 있을 것이다.

넷째, 종사자의 과반수(51.8%)는 코로나19가 종식된 이후에도 비대면으로 센터 프로그램을 운영할 의향이 있다고 하였고, 이항로지스틱 분석결과 지금까지 비대면 프로그램 준비에 많은 시간을 할애하며 어려움을 느끼고 높은 직무요구를 경험한 종사자들이 비대면 프로그램을 계속 운영하고자 할 의향이 있었다. 이 종사자들은 내부적으로 비대면 프로그램을 효과적으로 운영할 만한 시설과 장비의 부족과 외부 지원이 별로 없는 상황에서 어려웠지만 적극적으로 비대면 프로그램을 기획하여 운영하였고, 그 과정에서 비대면 프로그램의 장점을 파악한 것으로 해석된다. 즉, 코로나19 유행에서 도전에 성공적으로 대응하였고, 이러한 경험을 향후 가족서비스의 비대면 프로그램에 반영하고자 하는 의향을 가지고 있는 것으로 해석할 수 있다. 코로나19 상황에서 온라인을 활용한 비대면 서비스가 기존의 대면서비스를 대체하는 용도 이상의 효과도 발견되었는데, 비대면 방식을 통해서 기존에 제공하지 못했던 새로운 서비스를 제공할 수 있고, 이용자들은 서비

스를 보다 편안하게 접근할 수 있다는 것이다(Agostino et al., 2020). 건강가정·다문화가족지원센터의 사례들(변주수, 2020; 이광진, 2020; 한은주 등, 2020)에서 참여자가 더 많아지고, 프로그램에 대한 만족도도 높게 나타난 점들도 종사자들의 비대면 프로그램 지속의 배경이 될 것이다. 코로나19 유행에 대응하기 위해 비대면 프로그램을 운영한 종사자들의 노하우가 개별 종사자나 개별 센터에만 국한되지 않도록 광역센터나 한국건강가정진흥원에서 종사자간 네트워크 구축을 통해 비대면 프로그램 운영 노하우를 공유할 수 있는 기회를 제공해야 할 것이다. 또한 성공적으로 비대면 프로그램을 수행한 센터 경험을 분석하여 성공 요인을 도출하고 이를 공유하는 것도 필요하다.

마지막으로, 비대면 프로그램 운영 의향에 대한 이항로지스틱 분석 결과에서 비대면 프로그램을 진행할 수 있는 강사 섭외에 어려움을 느낄수록 비대면 프로그램 운영 의향이 낮았다는 점도 향후 보다 체계적인 비대면 사업 운영을 위해 논의되어야 할 부분이라 생각한다. 센터가 담당해야 할 지리적 범위가 넓고 강사 풀이 취약한 센터에서는 비대면 방식의 프로그램이 평소 센터가 직면한 제약을 극복할 수 있는 대안이 될 수 있으나, 비대면 방식으로 교육과 프로그램을 제공할 적절한 강사를 찾기 힘들다면 비대면 방식의 서비스 제공은 향후 지속되기 어렵다고 본다. 비대면 방식으로 프로그램을 운영할 경우, 강사의 지리적 제약을 극복할 수 있고, 참여자들도 먼 거리를 이동하여 센터를 방문할 필요가 없으므로 프로그램을 확장할 수 있는 다양한 가능성이 존재한다. 따라서 비대면 프로그램 운영을 위한 디지털 인프라 구축과 더불어 비대면 프로그램 강사를 양성하고, 비대면에 적합한 프로그램 콘텐츠를 개발하는 일도 시급하다고 하겠다. 개별센터 차원을 넘어서는 여성가족부, 한국건강가정진흥원 차원의 비대면 프로그램 강사양성 체계 구축 및 강사풀 공유 등이 필요하며, 이를 잘 활용할 수 있게 지원할 수 있는 종사자 역량교육도 필요하다.

평상시 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 가족에게 필요한 서비스를 직접 제공하거나, 가족에게 지역 사회 자원으로 인식됨으로써 가족의 양육스트레스를 낮추고 가족 건강성을 높이는데 기여한다(진미정, 노신애, 소효중, 2017). 사회적 위기에는 가족 스트레스가 증가하고 잠재되어있던 가족 문제가 수면 위로 등장하므로(정진성, 2001), 센터가 감염병 확산으로 인한 위기에 가족을 위한 프로그램과 서비스를 제공하는 것이 더욱 필요하다. 또한, 코로나19 확산으로 인한 센터 휴관 기간에도 코로

나19로 인해 가족의 서비스 요구가 더 커진 아이돌봄지원 사업 등은 지속적으로 제공되었고, 가족들은 이전에 경험하지 못한 가족의 새로운 과제를 건강하게 해결하기 위한 가족서비스를 요구하였다(한은주 등, 2020). 감염병 확산을 예방하는 차원의 소극적 사업수행을 넘어 새로운 사업과 서비스 요구에 대응하기 위하여 센터 운영과 서비스 제공방식의 변화가 필요한 시점이다. 지역 센터 종사자의 새로운 서비스 방식에 대한 적극적 학습 태도와 문제해결 역량이 필요하며 센터의 운영관리 체계도 이를 지지할 수 있도록 개편되어야 할 것이다. 이러한 변화를 지역 센터와 종사자 개인 차원에서 만들어내기는 어려우며, 앞에서 언급한 종사자와 센터 지원 방안이 여성가족부, 한국건강가정진흥원, 광역센터 차원에서 신속하게 이루어져야 한다. 이를 통해 센터 사업의 공백을 방지하고, 코로나19 상황에 심화될 수 있는 가족 문제와 스트레스를 예방하고, 다양한 가족의 건강성 증진을 지원하는 센터 본연의 역할을 잘 수행할 수 있을 것이다.

본 연구는 코로나19라는 갑작스러운 상황에서 센터의 사업운영 및 종사자의 경험에 대해 시의성 있는 경험적 자료를 수집하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 응답자 사례 수가 적고, 지역별 차이, 종사자의 담당사업과 직급별 어려움이나 스트레스를 심층적으로 파악하지 못했고, 코로나19 상황에서 센터 사업의 변화를 깊이 있게 조사하기 어려워 탐색적인 수준에서 분석이 이루어진 한계가 있다. 조사도구의 측면에서 직무요구, 직무무관심을 측정하기 위해 사용한 척도의 신뢰도가 높지 않았다는 것도 후속연구에서 보완해야 할 점이라 생각한다. 향후 지역별, 종사자 직급별 경험을 포괄할 수 있는 대규모 자료수집, 센터 종사자의 직무상황을 측정할 수 있는 도구의 개발과 이를 적용한 후속 연구가 필요하다. 또한, 본 연구는 종사자의 직무관련 인식과 비대면 프로그램 지속 의향이 유의미한 관계가 있음을 발견하였으나, 이러한 관계가 나타난 이유는 조사 자료의 한계로 명확하게 제시하지 못하였다. 변화하는 시대를 대비하는 센터 사업의 재정비와 구조화를 위해서도 현재 센터의 경험을 깊이 분석하는 연구가 필요함을 역설하고자 한다.

참고문헌

권금상(2020). 코로나19 시대 광역 건강가정지원센터의 역할과 과제. *한국가족정책학회 추계학술대회 자료집*,

- 25-36.
- 김영란(2020). 코로나19로 인한 가족의 변화와 정책과제. 한국여성정책연구원. *여성가족패널브리프*, 60, 1-7.
- 노영희, 장로사(2020). 코로나19 대응조치에 관한 공공도서관 사서인식 조사연구. *정보관리학회지*, 37(3), 203-220. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.127>
- 문화체육관광부(2020.7). 코로나19 극복 위해 도서관 분야 38억 7,900만 원 지원. https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=18161 에서 인출.
- 변주수(2020). 비대면 사업의 운영 실태와 대응과제: 관악구 건강가정·다문화가족지원센터 사례를 중심으로. *한국가족정책학회 추계학술대회 자료집*, 67-70.
- 서중수(2013). **가족사업기관의 조직특성 및 조직문화와 종사자 특성이 사업성과에 미치는 영향**. 대구대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 서중수, 조희금(2015). 비영리기관 종사자의 소진이 조직효과성에 미치는 영향: 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 중심으로. *가족자원경영과 정책*, 19(4), 163-181.
- 성미애, 장영은, 진미정, 손서희(2020). 코로나19에 따른 1인가구의 일상생활 변화 및 스트레스: 사회적 지원과 가족탄력성을 중심으로. *한국가족관계학회지*, 25(3), 3-20. <http://dx.doi.org/10.21321/jfr.25.3.3>
- 유계숙, 주수산나, 김종우(2020). 코로나바이러스감염증-19로 인한 기혼 성인남녀의 스트레스 경험: 젠더와 계층의 교차성을 중심으로. *여성연구*, 106(3), 5-32. <http://dx.doi.org/tws.2020.106.3.001>
- 윤정민(2006). **직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향 -서비스직과 일반사무직의 비교-**. 고려대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이광진(2020). 코로나19! 강동구 건강가정·다문화가족지원센터의 새로운 경험. *한국가족정책학회 추계학술대회 자료집*, 38-51.
- 이재완(2020). 코로나 뉴노멀시대 지역사회복지의 변화와 방향. *한국지역사회복지학*, 74, 29-55. <http://dx.doi.org/10.15300/jcw.2020.74.3.29>
- 이정민(2016). **직무요구와 직무자원이 직무스트레스와 종업원 인게이지먼트에 미치는 영향**. 경희대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이종목, 박한기(1988). 직무 스트레스 척도제작에 관한 연구 1. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 4(1), 241-262.
- 전중미(2020). 코로나19 시대 건강가정·다문화가족지원센터의 가족서비스 운영현황 및 과제-G센터를 중심으로. *한국가족자원경영학회 추계학술대회 자료집*, 193-202.
- 정진성(2001). 경제위기와 가족생활. *한국인구학*, 24(1), 91-121.
- 진미정, 노신애, 소효종(2017). 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 인지도와 양육스트레스 및 가족건강성. *가정과삶의질연구*, 35(3), 113-126. <http://dx.doi.org/10.7466/JKHMA.2017.35.3.113>
- 진미정, 성미애, 손서희, 유재언, 이재림, 장영은(2020). 코로나19 확산에 따른 가족생활 및 가족관계 변화와 스트레스. *Family and Environment Research*, 58(3), 447-461. <http://dx.doi.org/10.6115/fer.2020.032>
- 최경숙, 이경희(2020). 요양병원 관리직 간호사의 코로나19 대응 경험. *인문사회21*, 11(5), 1307-1322. <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.11.5.94>
- 한국일보(2020.8). 박물관을 통제 온라인으로. 코로나19시대 디지털전시 인기. <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2020081009210001252> 에서 인출.
- 한은주, 김자영, 박지원, 오민영(2020). 코로나19 상황에서 경험하는 강북구 맞벌이가족의 스트레스와 건강가정·다문화가족지원센터의 가족서비스 역할. *한국가족정책학회 추계학술대회 자료집*, 53-65.
- 황승미 (2017). **직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠테이션에 미치는 영향**. 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.
- Agostino, D., Arnaboldi, M. & Lampis, A. (2020) Italian state museums during the COVID-19 crisis: from onsite closure to online openness. *Museum Management and Curatorship*, 35(4), 362-372. <https://doi.org/10.1080/09647775.2020.1790029>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Humphreys, K., Myint, M. T., & Zeanah, C. (2020). Increased risk for family violence during the COVID-19 pandemic. *Pediatrics*, 146(1), e20200982. <https://doi.org/10.1542/peds.2020-0982>
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Preston, C. (1982). Organizational stress, Type A behavior and physical well being. *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- Jæger, M., & Blaabæk, E. H. (2020). Inequality in learning opportunities during Covid-19: Evidence from library takeout. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.rssm.2020.100524>

- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Liu, X., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), E17-E18. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8)
- Prime, H., Wade, M., & Browne, D. T. (2020). Risk and resilience in family well-being during the COVID-19 pandemic. *American Psychologist*, 75(5), 631-643. <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000660>
- Usher, K., Bhullar, N., Durkin, J., Gyamfi, N., & Jackson, D. (2020). Family violence and COVID-19: Increased vulnerability and reduced options for support. *International Journal of Mental Health Nursing*, 29(4), 549-552. <https://doi.org/10.1111/inm.12735>
- Yao, H., Chen, J., & Xu, Y. (2020). Rethinking online mental health services in China during the COVID-19 epidemic. *Asian Journal of Psychiatry*, 50, 102015. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102015>
- Zhang, Y., Wang, J., Zhao, J., Tanimoto, T., Ozaki, A., Crump, A., ... Jiang, Q. (2020). Association between quarantined living circumstances and perceived stress in Wuhan City during the COVID-19 outbreak: A rapid, exploratory cross-sectional study. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3556642. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3556642>
- Zhou, X. (2020). Managing psychological distress in children and adolescents following the COVID-19 epidemic: A cooperative approach. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy* 12(S1), S76-S78. <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000754>