

사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

이은희 · 김경호

이 연구는 사회복지 실천현장의 사회복지사들이 경험하는 소진의 정도와 영향요인을 파악하려는 목적으로 수행되었다. 사회인구학적 특성, 직업만족도, 역할특성, 클라이언트 폭력을 독립변수로, 소진을 종속변수로 선정하여 연구모형과 그에 따른 설문지를 구성하였으며, G광역시에 소재하고 있는 사회복지시설 및 행정기관(구청, 동사무소)에서 근무하고 있는 사회복지사 257명의 설문조사 자료를 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 소진의 정도는 그리 심하지 않으며, 사회인구학적 특성에 따른 소진의 차이는 미미하였다. 둘째, 직업만족도의 정도가 높을수록 소진의 정도는 낮아지는 것으로 분석되었다. 셋째, 역할과다 변수가 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 특히 행정기관에서 근무하고 있는 사회복지전담공무원들이 역할과다 점수가 높은 것으로 나타났다. 넷째, 이 연구에서는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 클라이언트 폭력 요인을 확인할 수 없었다. 결론적으로 소진은 개인변수보다는 직업만족과 역할특성과 같은 직무관련 변인에 의해 영향을 받는다는 점이 확인되었다. 또한 직업만족도와 역할특성 변수가 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 특히 사회복지사가 근무하고 있는 기관의 유형에 따라 직업만족도 및 역할특성 점수가 차이가 나는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 조직 관리자 및 기관 차원의 대처전략이 논의되었다.

주제어 : 소진, 직업만족도, 역할특성, 역할과다, 역할모호, 클라이언트 폭력

1. 서론

사회복지사들이 당면하고 있는 부정적 자아개념의 일종인 소진(burnout)은 무력감·절망감·신체적 박탈감·정서적 고갈 등과 같은 바람직하지 못한 상황과 밀접한 관련이 있다. 선행연구에 의하면, 소진은 두통·불면증·위장장애·고혈압·천식 등과 같은 신체적인 부작용을 초래할 뿐만 아니라(김미숙, 2004), 사회복지사로 하여금 클라이언트에 대하여 부정적인 태도를 갖게 만들고 서비스의 질을 저하시킨다. 나이가 소진 현상을 겪는 사회복지사는 높은 이직의도를 갖게 되며, 결과적으로 이직의 증가로 이어지기도 하는데, 이러한 현상은 개인으로서의 사회복지사와 그가 근무하는 조직 모두에게 부정적인 영향을 끼친다.

소진이 사회복지사 개인뿐만 아니라 조직 그리고 클라이언트에 대해서 바람직하지 못한 결과를 초래한다면 사회복지 실천현장에서 소진과 관련된 변인들의 인과관계를 밝히는 체계적인 연구과정을 통해 소진의 실상을 파악하고 기제를 이해하며 관련 정책대안의 개발에 활용할 수 있는 기초자료를 얻는 연구가 필요하다.

국내와 해외를 막론하고 지금까지 소진은 사회복지 조사연구의 중요한 연구주제로 인정 받아왔으며, 그동안 소진의 개념 및 구성요소, 소진에 영향을 주는 요인(원인), 소진의 과정, 소진의 결과 등을 중심으로 경험적 연구가 이루어졌다(최명민·현진희, 2006). 그러나 외국의 연구에 비해 국내의 소진 연구는 상대적으로 그 양이 적은 실정이다.

사회복지사의 소진의 실태를 파악하고 소진의 문제에 체계적으로 대응하는 방안을 마련하기 위한 기초자료를 얻기 위해서는 소진의 영향요인에 대한 실증적 연구가 필요하다. 특히 직업만족도, 역할특성(역할모호 및 역할과다)과 같이 이미 연구가 진행된 바 있는 변수 외에 클라이언트 폭력과 같은 새로운 변수를 연구대상으로 추가하여 실증적 연구를 수행할만한 가치가 있다. 이 조사는 사회복지 실천현장에서 지지 및 원조서비스 전문가로 활동하고 있는 사회복지사들이 어느 정도의 소진을 경험하고 있는지 그 실태를 파악하고 아울러 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것을 목적으로 한다. 사회복지사의 소

진 예방과 감소를 통해 사회복지사 개인의 복리를 증진시키는 물론, 기관 차원의 서비스 전달의 효율성과 효과성을 높이고, 더 나아가 사회복지대상자에 대한 서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경 및 선행연구의 고찰

1) 사회복지사의 소진

소진은 1974년 Freudenberger가 지역사회정신건강센터에서 근무하는 치료사들이 경험하는 정서적·신체적 탈진현상을 설명하기 위해 최초로 사용한 개념이다(김미숙, 2004: 33). Freudenberger에 의하면, 소진이란 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상이 나타나지 않아 인간적인 회의나 좌절을 겪는 상태이다. 1970년 중반부터 타인을 원조하는 직업, 즉 인간봉사조직을 중심으로 소진에 관한 많은 연구가 이루어지고 있다.

소진에 대해서는 서로 상반된 두 개의 접근법 혹은 시각이 공존하고 있다. 지금까지의 많은 연구에도 불구하고 아직 소진의 기제는 불명확한 상태로 남아 있으며, 소진을 바라보는 다음과 같은 두 개의 극단적인 시각 사이에는 여러 입장이 존재한다.

첫 번째 시각에 의하면, 소진은 사회복지사들이 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 직면하게 되는 일종의 고갈 상태로서 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 점진적 과정이다(최명민·현진희, 2006: 4). 이에 따르면, 소진은 사회복지사의 전문성에 손상을 가져와 결국에는 서비스의 질을 저하시키고 사회복지사 본인의 삶의 질에도 부정적인 영향을 미치므로 소진에 적절하게 대처할 수 있는 실천방안의 개발이 매우 중요하다.

다른 하나의 시각에 따르면, 소진은 '나는 포기했다'는 말의 은유이며, 다시 말해, 소진은 사회복지사가 고갈, 게으름, 마음의 변화, 또는 행복을 합리화하기 위해 의식적으로 사용하는 개념이라고 할 수 있다

(Johnson, 1988). 이 입장에 따르면, 사회복지사는 포기나 항복이라는 용어 대신에 사회적으로 용납되는 소진이라는 표현을 사용하는 경향이 있으며, 따라서 소진의 실체는 존재하지 않는다. 즉, 소진이라는 개념은 직무의 책임을 회피하려는 사람들에 의해 사용되는 가상의 개념이다(최명민·현진희, 2006: 5).

소진의 개념을 인정하는 경우에도 소진의 정의는 학자마다 약간의 차이가 있지만, 일반적으로 직무스트레스와 관련된 신체적·정서적 상호작용의 증상을 의미한다. 소진척도(MBI)의 하위요인으로는 ① 클라이언트에 대한 정서적 탈진, ② 비인격화, ③ 개인적 성취감의 감소를 들 수 있다(Maslach & Jackson, 1986). 클라이언트에 대한 정서적 탈진(emotional exhaustion)은 사회복지사들이 업무과정에서 과도한 심리적·정서적 요구에 의해서 업무 의욕의 상실, 신뢰의 상실, 흥미 및 원기의 상실을 경험하면서 더 이상 자신은 서비스 상대에게 줄 것이 아무 것도 남아 있지 않다고 느끼는 상태를 말한다. 비인격화(depersonalization)는 사회복지사들이 클라이언트의 정서적 요구에 저항하여 클라이언트에 대해 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 클라이언트를 인격체로 대하기 보다는 하나의 사례로 대하는 현상을 지칭한다. 개인적 성취감의 감소(reduced personal accomplishments)는 사회복지사들이 정서적으로 탈진되고 비인간적인 태도를 취하면서 일에 최선을 다하지 못하고 긍정적인 결과를 가져오지 못하면서 자신이 한 일이 아무런 효과도 내지 못하고 있다고 인식하는 것, 즉 전문가로서의 성공적인 성취감을 느끼지 못하는 현상이다. 요컨대, 소진이란 직무불만족에 처한 업무자(사회복지사)들이 궁극적으로 감정의 고갈, 소외, 업무와 클라이언트에 대한 관심 상실 등과 같은 부정적인 경험을 겪는 현상을 지칭한다고 할 수 있다.

사회복지 실천현장에서 근무하는 사회복지사가 소진을 야기하는 요인은 일반적으로 개인적 요인, 조직적 요인, 사회적 요인으로 구분할 수 있다. 개인적 요인을 보면, 낮은 자존감, 비현실적인 목표 외에도 사회인구학적 특성(연령, 성별, 결혼여부)이 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(최명민·현진희, 2006: 4; 공계순, 2005: 86). 이영미·성규탁(1991)의 연구에서는 사회복지사의 연령, 급여수준, 근무경력, 학력, 혼

인상태가 소진에 유의한 영향을 미치는 변수로 나타났는데, 나이가 어릴수록, 월수입이 적을수록, 근무연한이 짧을수록, 학력이 낮을수록, 기혼보다는 미혼의 경우에 소진의 정도가 높은 것으로 조사되었다. 한편, 의료사회복지사를 대상으로 소진의 실태를 조사한 최명민·현진희(2006)의 질적 연구에서는 소진을 유발하는 개인적인 요인은 전체 위험요인의 11%에 해당하는 것으로 조사되었으며, 구체적으로는 가사와 직업의 병행, 체력적 한계, 개인적 스트레스가 주요 요인으로 확인되었다.

조직적 요인에서는 자율성의 결여, 역할과다, 조직의 자원 부족 등이 중요한 영향요인으로 밝혀졌는데, 연구자에 따라서는 조직요인에서 업무와 관련된 요소를 분리하여 업무요인이나 직무스트레스로 보기도 한다(최명민·현진희, 2006: 4). 이명신(2004)은 클라이언트와의 갈등이 소진을 야기하는 하나의 원인임을 밝혀냈는데, 그가 규명한 다른 스트레스요인으로는 업무모호성, 업무과중, 문제해결의 어려움, 수퍼바이저의 지지 결여, 의사소통의 폐쇄성 등이 있으며, 소진을 증가시키는 매개요인으로 직무스트레스가 있다. 이와 마찬가지로, 이영미·성규탁(1991)은 업무환경 면에서 볼 때 역할모호성 및 역할갈등과 소진 사이에는 긍정적인 상관관계가 존재한다는 결과를 도출하였다.

또한 사회적 관점에서 보면, 사회복지전문직이 열악한 근무여건에도 불구하고 정체성과 긍지를 지니며 활동할 수 있는 것은 그 일의 가치 있음과 수행하는 사람에 대한 사회적 인정 때문이다. 사회적 인정은 클라이언트의 인정, 조직 내에서의 인정, 지역사회의 인정, 다른 전문직으로부터의 인정 등이 있다. 몇몇 선행연구에 의하면, 사회적 인정은 사회복지사의 소진을 감소시키는 요인으로 알려져 있다(윤혜미, 2005; 이명신, 2004). 한편, 이와 비슷한 맥락에서 사회적 지지와 소진 간의 관계를 밝히는 선행연구도 존재한다. 사회적 지지는 특정 조직 내에서 개인이 직무상에서 경험하는 배려의 정도라고 정의된다. 일반직 종사자를 대상으로 이루어진 신강현(2003)의 연구에서는 사회적 지지(상사 지지, 동료 지지)와 소진 사이에는 부(-)의 상관관계가 존재하는 것으로 확인되었다. 반대로 말하면, 사회적 지지의 결여가 곧 소진을 유발하는 요인임을 밝히는 연구도 있다(최명민·현진희, 2006: 4)

2) 사회복지사의 직업만족도

사회복지 실천영역에서 직업만족도(job satisfaction)의 중요성이 강조되고 있다. 직업만족도는 직업의 다양한 차원에 대한 만족도를 나타내는 것으로서, 김미숙(2004: 41)의 연구에 의하면 ① 업무에 대한 만족, ② 인간관계에 대한 만족, ③ 복리후생에 대한 만족이라는 세 가지 차원으로 구성되어 있다. 업무에 대한 만족은 업무내용, 업무량, 보수수준에 대한 만족을 의미하며, 인간관계 만족에는 직장동료에 대한 만족과 상사에 대한 만족이 포함된다. 복리후생 만족은 부대시설 만족, 근무여건 만족, 보수교육 만족 등 직원의 복지와 관련된 내용으로 구성되어 있다.

직업만족도는 소진에 영향을 미친다는 연구결과가 있다. 최명민·현진희(2006)의 연구결과에 따르면, 조사대상자인 의료사회복지사들의 경우 업무로부터 유래하는 소진 위험요인이 전체 소진 위험요인 가운데 15%를 차지하는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 의료사회복지사들이 소진을 느끼는 요인으로는 반복적 업무, 모호한 업무, 다양한 업무, 과다한 업무이며, 특히 반복적인 업무의 범주에는 '경력이 올라가도 변하지 않는 업무'와 '매일 같은 업무'가 포함된다. 또한 최명민·현진희(2006: 16)의 연구는 의료사회복지사들의 인간관계에 대한 만족과 관련하여 타 전문직과의 스트레스(건제와 무시, 권한의 차이, 관계갈등, 상이한 역할 기대, 관계유지를 위한 노력 등)와 사회복지조직 내 갈등(부서의 정체성 갈등, 불합리한 상사, 개인 업무특성에 대한 배려 부족)이 소진의 위험요인임을 지적하고 있다. 한편, 복리후생 만족과 관련하여 의료사회복지사들에 소진을 일으키는 가장 중요한 요인은 병원처우에 대한 불만(불만족스러운 승진체계, 불만족스러운 급여 수준 등)으로 조사되었다.

3) 사회복지사의 역할 특성

조직과 개인을 매개하는 연결고리로서의 기능을 수행하는 역할(role)은 각 학문분야마다 개념정의가 다르다. 일반적으로 심리학에서는 개인과 조직 간의 기능적 측면을 강조하는 반면, 사회학에서는 개별적 대인관계, 즉 상호작용의 관점에서 역할의 개념을 파악한다. 개인에게

역할은 개인에 의해 결정되는 것이 아니라 개인에게 주어지는 것이기 때문에 개인의 역할이 개인의 욕구와 상충되는 경우에는 다양한 역할 특성이 나타날 수 있다.

선행연구를 보면, 역할특성의 범주에는 역할모호와 역할과다가 포함된다(김미숙, 2004: 39). 역할모호는 역할수행자가 자신의 역할과 관련된 정보의 결핍에 직면해 있는 상황인데, 결과적으로 주어진 역할이 명확하지 않거나 업무수행에 따른 결과가 명확하지 않다고 느끼게 된다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 역할과다는 역할수행자가 주어진 시간 동안 담당해야 하는 역할이 너무 많은 상황을 지칭하는데, 이는 한정된 시간이나 자원으로 과도한 업무를 수행해야 함을 뜻한다.

역할특성은 사회복지사의 소진과 관련이 있다고 보고된 바 있다. 예컨대, 역할과다는 너무 다양한 업무를 수행하거나 너무 많은 업무를 처리하여야만 하는 경우에 나타나는 소진의 위험요인으로 평가된다(최명민·현진희, 2006:). 휴먼서비스조직에서는 클라이언트와 접촉하는 시간과 행정업무가 업무과다의 주요원인이다(Miller, Zook & Ellis, 1989). 사회복지사의 예를 들면, 과도한 서류작업과 많은 수의 클라이언트 때문에 역할과다가 중요한 스트레스의 원인이 되며, 과중한 업무를 수행할수록 자신이 클라이언트에게 성심껏 도움을 주고 있지 못하다는 생각을 하게 되며 이것이 또한 낮은 업무성취감을 갖게 만든다(이선영·김한성, 2007: 377). 한편, 최명민·현진희(2006: 25-26)의 연구에서는 의료사회복지사들은 자신들에게 주어지고 기대되는 역할과 업무가 너무 지나치게 다양할 경우 어디에 초점을 맞추어야 할 것인지에 대해 혼란을 느끼는 것으로 나타났다. 또한 이 연구는 대부분의 사회복지사들이 업무량 과다로 인해 소진을 경험한다는 점을 다시 한 번 확인하였다.

이영미·성규탁(1991)의 연구결과에 의하면, 역할갈등은 사회복지사의 소진을 증가시키는 요인 가운데 하나임이 확인되었다. 또한 역할모호와 업무성취감 사이에는 부정적인 관계가 존재한다고 알려져 있다(이선영·김한성, 2007: 378). 한편, 개인이 조직에서 느끼는 역할모호, 역할과다 등이 스트레스를 야기하는 요인이 되고, 이러한 요인들이 직

접적으로 소진을 경험하도록 영향을 미친다는 선행연구의 결과도 존재한다(이선영·김한성, 2007; Lee & Ashforth, 1996).

4) 클라이언트 폭력

클라이언트 폭력은 직장폭력(workplace violence)의 하위개념이다. 직장폭력은 '직장 내 폭력'을 의미하는데, 직장 근로자에 대한 신체적 공격, 성적 공격, 비언어적 위협, 언어적 위협 등의 행위를 포함하는 개념이다. 특히 사회복지영역에서 직장폭력의 가해자가 클라이언트일 경우 이를 클라이언트 폭력(client violence)이라 부른다.

일반적으로 클라이언트 폭력의 개념을 넓게 해석하면 그 안에는 ① 신체적 공격, ② 재산상 피해, ③ 정서적 공격, ④ 감염, ⑤ 기타 피해 등이 포함된다(서울복지재단, 2005). 미국의 선행연구를 보면, 사회복지사에 대한 가장 빈번한 형태의 폭력은 언어적 학대(verbal abuse)이며, 그 다음이 신체적 위협을 가하겠다는 위협이다. 설문조사 직전의 1년간을 조사대상 시점으로 한 여러 연구에서 언어적 학대의 수준은 17%(Beaver, 1999)부터 97%(Horejsi, Garthwait & Rolando, 1994)까지 다양하게 나타났으며, 위협은 9%(Beaver, 1999)부터 33%(Horejsi et al., 1994)까지 나타났다. 그러나 신체적 공격은 다른 유형의 폭력에 비해 상대적으로 그 빈도가 낮아, 3%(Jayaratne, Vinokur-Kaplan, Nagda & Chess, 1996; Beaver, 1999)에서 20%(Whitman, Armao and Dent, 1976)의 범위를 보였다(Song, 2005: 8에서 재인용).

우리나라의 클라이언트 폭력의 실태에 관한 조사연구는 매우 제한적인데, 서울복지재단(2005)의 보고서가 가장 대표적인 연구이다. 이에 따르면, 조사대상 사회복지사 가운데 53.2%가 낮은 수준의 신체적 폭력을 경험하였고, 11.3%는 치명적인 신체적 공격을 당하였으며, 욕설·협박 등 정서적 공격을 당한 조사대상자는 37.3%에 이르는 것으로 조사되었다.

다수의 실증적 연구에서 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진을 야기하는 원인 가운데 하나임이 밝혀진 바 있다(Jayaratne et al., 1996; Beaver, 1999; 이명신, 2004; Song, 2005: 5). Ray(1996)가 175명의 사회복지사와 98개 기관의 기관장을 조사한 결과, 사회복지사의 25%가 업

무와 관련하여 클라이언트로부터 공격을 당하였으며, 이러한 폭력의 결과로 극단적인 피로(65.6%), 수면 장애(56.0%), 집중 곤란(47.2%), 불안이나 극도의 민감함(39.2%), 신체화 증상(35.2%), 정서적 불안정(26.4%) 등을 겪었다는 사실이 밝혀졌다(설진화, 2006: 139-140에서 재인용). 박미은(2005)의 연구에서는 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사가 당황, 충격, 분노, 두려움, 불안, 수치심 등의 정서적·심리적 반응을 경험하는 것으로 조사되었다. 한편, 이명신(2004)은 사회복지사의 스트레스 요인과 매개요인이 소진을 증가시킨다는 연구결과를 보고한 바 있는데, 이 연구모형의 스트레스 요인에는 사회복지사와 클라이언트의 갈등이 포함되어 있다. 서울복지재단(2005)의 연구에서도 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 예민해지거나 불면증, 두통, 소화불량 등의 증상을 경험하며, 더 나아가 이직이나 전직을 고려하거나 클라이언트에 대한 애정의 상실 등 정체성에 회의를 느끼는 것으로 조사되었다.

이상의 연구결과를 종합하건대, 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 다양한 심리적·행동적 증상을 경험하게 되며 결과적으로는 소진에 이르는 경우도 적지 않다. 따라서 클라이언트 폭력은 사회복지사에 게 소진을 야기하는 주요한 요인 가운데 하나라고 할 수 있다.

3. 연구방법

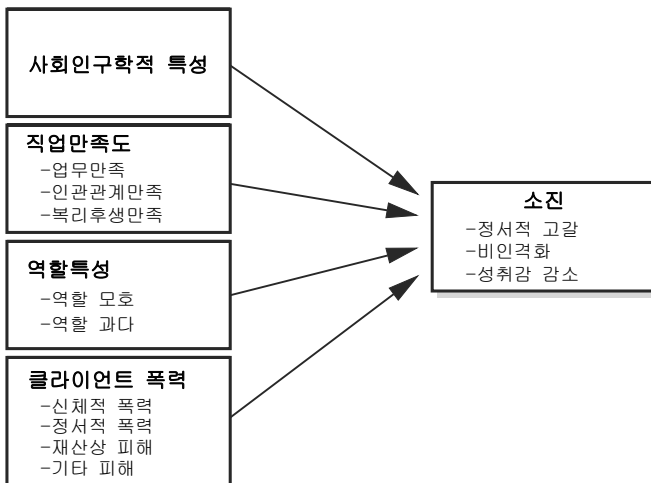
1) 연구가설 및 연구모형

이 연구의 연구질문에 대한 답을 얻기 위한 과정의 일환으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다. 연구가설은 조사대상자의 사회인구학적 특성과 관련된 가설, 직업만족도와 관련된 가설, 역할특성과 관련된 가설, 클라이언트 폭력과 관련된 가설로 구분할 수 있다.

H1: 사회복지사의 사회인구학적 특성에 따라 사회복지사가 경험하는 소진의 정도에는 차이가 있을 것이다.

- H2: 직업만족도가 높은 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 낮은 수준의 소진을 경험할 것이다.
- H3: 사회복지사로의 자신의 역할이 모호하거나 역할이 과중하다고 느끼는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 높은 수준의 소진을 경험할 것이다.
- H4: 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 높은 수준의 소진을 경험할 것이다.

이와 같은 가설을 중심으로 이 연구의 독립변수와 종속변수의 관계를 도식화하면 다음 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시할 수 있다.



<그림 1> 연구모형

2) 조사도구의 구성

가. 종속변수

이 조사에서 설문지를 통해 측정하고자 하는 종속변수는 사회복지사의 소진이다. 김미숙(2004)의 연구는 22개로 구성된 Maslach(1982)의

MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도 중 8문항을 선택하여 사용하였다. 이 연구에서 정서적 고갈 요인(3문항)의 신뢰도는 $a=0.77$, 비인격화 요인(2문항)의 신뢰도는 $a=.68$, 성취감 감소 요인(3문항)의 신뢰도는 $a=.75$ 로 조사되었으며, 각 요인의 타당도는 언급되지 않았다. 이 조사연구에서는 김미숙(2004)이 사용한 8개의 소진문항을 그대로 사용하여 사회복지사의 소진 점수를 측정하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도인데, “1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다”로 구성하였으므로 점수가 높을수록 소진의 정도가 심하다.

나. 독립변수

이 조사연구의 독립변수는 조사대상자의 사회인구학적 특성, 직업만족도, 역할특성, 클라이언트 폭력이다. 첫째, 조사대상자의 사회인구학적 특성을 파악하기 위해 설문조사에 참여한 사회복지사들의 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 학력 등을 조사하였다. 뿐만 아니라, 조사대상자의 고용형태, 실무경력, 근무연수, 담당업무, 직위, 시설유형 등도 조사하였다.

둘째, 사회복지사의 직업만족도를 측정하기 위해 8문항(업무만족: 3문항, 인간관계 만족: 2문항, 복리후생 만족: 3문항)을 구성하였다. 직업만족도 측정문항은 김미숙(2004)이 사회복지인력의 소진과 이직의사와의 관계를 파악하기 위해 사용한 8문항을 그대로 사용하였다. 김미숙(2004)의 연구에서 업무만족 관련 문항들의 신뢰도는 $a=.52$, 인간관계 만족 관련 문항들의 신뢰도는 $a=.70$, 복리후생 관련 문항들의 신뢰도는 $a=.71$ 로 나타났으며, 타당도는 언급되지 않았다. 이 연구에서 직업만족도를 측정하는 문항은 리커트 5점 척도로 구성하였는데, “1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다”이므로 점수가 높을수록 직업만족도가 높다.

셋째, 사회복지사의 역할 특성은 역할모호와 역할과다로 구분하여 문항을 구성하였다. 사회복지사의 역할 특성을 묻는 문항은 김미숙(2004)의 연구에서 사용된 문항을 그대로 인용하였다. 김미숙(2004)의 연구에서는 Rizzo(1970)의 측정도구 가운데 사회복지인력에 맞는 3문항을 사용하여 역할모호를 측정하였으며, Beehr(1976)의 업무량과 관련된 5문항을

사용하여 역할 과다를 측정하였다. 김미숙(2004)의 연구에서 역할모호를 묻는 문항들의 신뢰도계수는 $\alpha = .51$, 역할 과다를 묻는 문항들의 신뢰도계수는 $\alpha = .80$ 으로 나타났으며, 타당도는 언급되지 않았다. 이 조사에서는 사회복지사의 역할 특성을 측정하는 문항을 리커트 5점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 역할이 모호하거나 역할이 과다하다는 것을 나타낸다. 설문지에 포함된 문항 가운데 역할모호에 관한 3문항과 역할과다에 관한 1문항은 역코딩을 통해 역점수화할 수 있도록 설계하였다.

넷째, 클라이언트 폭력에 관한 문항은 서울복지재단(2005)의 조사연구에서 사용된 27문항(신체적 폭력: 16문항, 정서적 폭력: 3문항, 재산상 피해: 3문항, 감염 피해: 2문항, 기타 피해: 3문항)을 그대로 사용하였다. 서울복지재단(2005)의 연구에서는 클라이언트 폭력을 묻는 문항들의 신뢰도 계수가 $\alpha = .836$ 으로 비교적 높게 나타났다. 이 조사연구에서 클라이언트 폭력에 관한 문항은 리커트 5점 척도로 설계하였으며, “1점: 전혀 없음~5점: 매우 자주 있음”이므로 점수가 높을수록 사회복지사가 클라이언트 폭력에의 노출빈도가 높다는 의미이다.

다. 조사도구의 타당도와 신뢰도

설문지에 포함된 문항 가운데 직업만족도, 역할특성, 클라이언트 폭력, 소진을 묻는 일련의 문항에 대해서는 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 첫째, 직업만족도는 ‘업무 및 후생복지 만족도’와 ‘인간관계 만족도’라는 두 가지 하위차원으로 구성되어 있는 것으로 나타났다. 둘째, 역할특성의 하위차원은 ‘역할과다’와 ‘역할모호’라는 두 가지 하위차원으로 확인되었다. 셋째, 클라이언트 폭력의 하위차원은 신체적 공격, 정서적 공격, 재산상의 피해라는 세 가지 요인으로 구성되어 있는 것으로 분석되었다. 넷째, 사회복지사들은 정서적 고갈, 성취감 감소, 비인격화라는 세 가지 요인을 소진의 하위차원으로 인식하였다.

설문지의 신뢰도를 측정한 결과는 다음과 같다. 직업만족도의 경우, 업무 및 복지후생의 만족도를 묻는 6문항의 알파계수는 0.819, 인간관

게 만족도를 묻는 2문항의 알파계수는 0.783으로 비교적 높게 나타났다. 역할특성의 경우, 역할과다에 관한 5문항의 알파계수는 0.796으로 비교적 높게 나타났으나, 역할모호에 관한 3문항의 알파계수는 0.570으로 상대적으로 낮은 값을 기록하였으나 특이사항을 발견하지 못해 그대로 통계분석의 대상에 포함시켰다. 클라이언트 폭력의 경우, 폭력의 유형에 따라 알파계수가 서로 상이한 값을 보이고 있으나 모두 0.79이상의 비교적 높은 값을 기록하였다.

3) 자료의 수집 및 분석

시간, 비용, 대상기관의 협조 등 현실적인 여건을 감안하여 G광역시에 소재하는 사회복지시설(노인복지시설, 종합사회복지관, 장애인복지시설, 아동복지시설) 및 행정기관(구와 동)으로 조사대상기관을 한정하였다.

사회복지시설에 종사하는 조사대상자는 먼저, 연구자들의 판단에 따라 시설종별을 선택한 후, 2007년 1월 G광역시사회복지협의회가 제작·배포한 G광역시사회복지시설(기관)현황 자료에 수록된 시설명부를 바탕으로 체계적 표본추출을 실시하였다. 이러한 절차를 통해 전체 시설 69개소 가운데 23개 시설을 조사대상 시설로 정하였으며, 그곳에 근무하는 1년 경력 이상의 사회복지사 전원을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 한편, 행정기관의 경우 G광역시의 5개 구청 모두를 조사대상기관으로 선정하였는데, 각 구청별로 중간관리자의 협조를 받아 구청 및 동사무소에 근무하고 있는 사회복지사를 조사대상으로 포함시켰다.

조사는 2007년 7월부터 8월 사이에 이루어졌으며, 먼저 전화로 설문조사 협조를 요청한 후 시설(기관)을 방문하여 중간관리자 또는 사회복지전담공무원에게 설문지를 전달하고 1-2주일 후에 다시 방문하여 설문지를 회수하였다.

배포된 설문지는 500부, 회수된 설문지는 262부로서 회수율은 52.4%이었다. 회수된 설문지 가운데 불성실하게 기입한 설문지를 제외하고 257부를 통계분석에 사용하였다.

수집된 설문지는 SPSS WIN 12.0을 사용하여 분석되었다. 구체적으로는 조사대상자들의 사회인구학적 특성에 따른 소진 실태 및 변수간의 관계를 분석하기 위해 빈도분석, t-검정, ANOVA, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

4. 분석결과

1) 조사대상자의 일반 현황

가. 조사대상자의 일반 현황

조사에 참여한 사회복지사 257명의 사회인구학적 특성 및 직무관련 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 사회인구학적 특성 및 직무관련 현황

변수	구분	빈도(n)	비율(%)	변수	구분	빈도(n)	비율(%)						
성별	남성 여성	52 205	20.2 79.8	사회복지분야 근무연수	2년미만	62	24.9						
					2년-4년미만	48	19.3						
					4년-6년미만	55	22.1						
					6년-8년미만	34	13.7						
					8년이상	50	20.1						
연령	20대 30대 40대 이상	114 97 46	44.4 37.7 17.9	현재 직장 근무연수	2년미만	101	40.6						
					2년-4년미만	51	20.5						
					4년-6년미만	48	19.3						
					6년-8년미만	23	9.2						
					8년이상	26	10.4						
결혼 상태	미혼 기혼 이혼·사별·기타	136 116 4	53.1 45.3 1.6	담당업무	행정업무만	32	13.9						
					행정업무+서비스	147	63.6						
					서비스업무만	52	22.5						
종교	기독교 천주교 불교 무교·기타	103 57 11 82	40.7 22.5 4.3 32.5	직위	일선사회복지사 관리자	208	83.2						
						42	16.8						
						학력	전문대 졸업 이하 대학교 졸업 대학원 졸업 이상	54 170 32	21.1 66.4 12.5	기관유형	노인복지시설	37	14.4
											종합사회복지관	44	17.1
장애인복지시설	77	30.0											
이동복지시설	22	8.6											
	행정기관	77	30.0										
합계		257	100.0	합계		257	100.0						

조사대상자의 성별을 보면, 남성이 전체 응답자의 20.2%를 차지한 반면, 여성은 전체 응답자의 79.8%를 차지하고 있다. 연령분포를 보면 20대(44.4%)가 가장 많고, 이어서 30대(37.7%), 40대 이상(17.9%)의 순이었다. 평균연령은 32.29세(표준편차 7.310)로 나타났으며, 연령의 최소값은 20세, 최대값은 63세이었다. 조사대상자 가운데 미혼자는 전체의 과반수인 53.1%이며, 기혼자는 45.3%로 조사되었다. 한편, 조사대상자 가운데 종교를 가지고 있다는 응답이 전체의 71.5%, 종교가 없다는 응답이 28.5%로 나타났다. 학력을 보면, 대학교 졸업자가 전체 응답자의 66.4%를 차지하여 가장 큰 비중을 보였으며, 이어서 전문대학 졸업의 학력이 전체 응답자의 21.1%를 차지하였다.

나. 직무 관련 현황

사회복지 분야 총 근무연수의 분포를 보면, 2년 미만(24.9%)이 가장 많았으며, 4년-6년 미만(22.1%)과 8년 이상(20.1%)이 그 뒤를 이었다(<표 1>). 현재 직장 근무연수 분포를 보면, 2년 미만(40.6%)이 가장 높은 빈도를 보였으며, 2년-4년 미만(20.5%)이 다음 순서를 기록하였다. 직위는 일선 및 선임사회복지사가 전체 응답자의 83.2%를 차지하여 압도적으로 많았으며, 관리자는 전체 응답자의 16.8%에 그쳤다. 한편, 기관(시설) 유형을 보면, 장애인복지시설과 행정기관(시군구, 읍면동)이 각각 30.0%를 차지하였으며, 이어서 종합사회복지관(17.1%), 노인복지시설(14.4%), 아동복지시설(8.6%)의 순이었다.

2) 사회복지사의 소진, 직업만족도, 역할특성 및 클라이언트 폭력 현황

종속변수(사회복지사의 소진)와 독립변수(직업만족도, 역할특성, 클라이언트 폭력)에 대한 기술통계분석의 결과는 다음과 같다(<표 2>).

가. 사회복지사의 소진 실태

사회복지사의 소진 정도는 중간수준 이하로 나타났는데, 5점 척도의 중간값(3.00점)보다 약간 낮은 2.59의 소진 점수(표준편차 0.486)를 보였다. 소진의 하위차원을 볼 때, 정서적 고갈의 소진 점수는 5점 척도에서

<표 2> 소진, 직업만족도, 역할특성의 측정결과

변수	구분	평균	표준편차
소진	정서적 고갈(n=256)	3.12	0.858
	성취감 감소(n=254)	2.63	0.665
	비인격화(n=256)	1.72	0.664
	계(n=253)	2.59	0.486
직업만족도	업무·후생복지만족(n=253)	2.96	0.676
	인간관계만족(n=256)	3.73	0.679
	계(n=253)	3.15	0.596
역할특성	역할과다(n=254)	3.28	0.671
	역할모호(n=256)	2.44	0.584
	계(n=251)	2.96	0.469

* 점수가 높을수록 특정값의 정도가 심함(1점: 매우 그렇지 않음 - 5점: 매우 그러함)

평균 3.12점(표준편차 0.858)을 기록하여 비교적 높았으나, 성취감 감소(평균 2.63점, 표준편차 0.665)와 비인격화(평균 1.72점, 표준편차 0.664)는 낮은 점수를 기록하였다. 또한 기관 유형에 따라 통계적으로 유의한 소진의 차이가 나타났는데($p < .01$), 아동복지시설과 행정기관에 근무하는 사회복지사의 소진 점수가 상대적으로 높은 반면, 노인복지시설 근무자의 소진의 정도는 상대적으로 더 낮았다. 사후분석(Bonferroni-test) 결과, 행정기관에 근무하는 사회복지사의 소진점수가 노인복지시설에 근무하는 사회복지사의 소진 점수보다 유의하게 더 높았다($p < .05$).

나. 직업만족도

직업만족도 평균점수는 5점 만점에서 중간값(3.00)보다 약간 높은 3.15점(표준편차 0.596)의 수준으로 나타났다. 업무 및 후생복지에 관한 만족도는 5점 만점의 척도 상에서 2.96점(표준편차 0.676)으로 조사되어 상대적으로 낮은 값을 보였으나, 인간관계에 대한 만족도는 평균 3.73점(표준편차 0.679)으로 상대적으로 높게 나타났다.

다. 역할특성

역할특성은 5점 척도의 중간값(3.00)과 거의 비슷한 수준인 2.96점(표준편차 0.469)으로 조사되었다. 분석 결과, 사회복지사들은 자신의 역할이 모호하기보다는 자신의 역할이 과다하다고 인식하는 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 역할모호의 평균은 5점 척도에서 2.44점(표준편차 0.584)을 기록한 반면, 역할과다의 평균은 3.28점(표준편차 0.671)을 기록하였다.

라. 클라이언트 폭력

클라이언트 폭력 실태는 5점 척도(1점: 전혀 없음 - 5점: 매우 자주 있음) 23문항으로 측정하였다(총점의 분포: 23점~115점). 신체적 공격, 정서적 공격, 재산피해를 모두 합할 경우, 클라이언트 폭력의 정도는 34.16점(표준편차 10.835)으로 분석되었다(<표 3>). 낮은 수준의 신체적 공격은 5점 척도 3문항으로 측정하였으며(총점 분포: 3점-15점), 총점의 평균은 5.39점(표준편차 2.191)로 조사되었다. 중간수준의 신체적 공격은 5점 척도 8문항(총점 분포: 8점-40점)으로 측정하였으며, 총점의 평균은 10.77점(표준편차 4.380)으로 나타났다. 또한 치명적 수준의 신체적 공격은 5점 척도 5문항(총점 분포: 5점-25점)으로 측정하였으며, 총점의 평균은 5.87점(표준편차 2.008)으로 확인되었다. 한편, 정서적 공격은 5점 척도 4문항(총점 분포: 4점-20점)으로 측정하였는데, 총점의 평균은 7.67점(표준편차 3.479)로 나타났으며, 재산상의 피해는 5점 척도 3문항으로 측정하였는데(총점 분포: 3점-15점), 총점의 평균은 4.50점(표준편차 1.966)으로 조사되었다.

3) 소진과 다른 변수와의 상관관계

직업만족도, 역할특성, 클라이언트 폭력과 소진 사이에 어느 정도의 상관관계가 존재하는지 확인하기 위해 상관관계분석을 실시하였다(<표 4>). 전반적으로 보아, 직업만족도 점수 합계와 소진 점수 합계 사이에는 음(-)의 상관관계가 존재하고 있다. 이것은 사회복지사의 직업만족도가 높을수록 소진의 정도는 낮아진다는 것을 시사한다.

<표 3> 클라이언트 폭력의 실태

구분	총점의 평균**	표준편차
낮은 수준의 신체적 공격(3문항) (n=249)	5.39	2.191
중간 수준의 신체적 공격(8문항) (n=247)	10.77	4.380
치명적 수준의 신체적 공격(5문항) (n=248)	5.87	2.008
정서적 공격(4문항) (n=251)	7.67	3.479
재산상의 피해(3문항) (n=251)	4.50	1.966
계(23문항) (n=246)	34.16	10.835

* 점수가 높을수록 클라이언트 폭력의 빈도가 심함

** 클라이언트 폭력은 여러 개의 하위문항을 사용하여 단일개념을 측정하는 구성체(construct)라고 보기 어려우므로 평균 대신 총점을 제시하였음

역할특성의 합계와 소진 점수의 합계 사이에는 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 존재하고 있다. 이것은 사회복지사가 자신의 역할이 무엇인지 잘 모르거나(역할모호) 자신의 능력에 비해 자신이 맡고 있는 역할이 많다고 느낄수록(역할과다), 더 많이 소진된다는 것을 시사한다. 역할특성 영역과 소진 영역의 하위요소별로 보면, 역할 과다와 정서적 고갈 사이에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 존재하고 있다($r = .562, p < .01$).

클라이언트 폭력의 점수합계와 소진 점수합계 사이에는 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 존재하고 있었다. 상관관계의 정도는 그리 높지는 않았으나 클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사일수록 소진 현상을 더 심하게 겪을 수 있다는 것을 유추할 수 있다. 한편, 클라이언트 폭력과 역할특성 간에도 상관관계가 존재하고 있으나 그 이유를 추론하기는 어렵다. 예컨대, 정서적 공격과 역할과다 사이에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있다($r = .450, p < .01$).

<표 4> 상관분석 결과(N=243)

		직업만족도		역할특성			클라이언트 폭력			
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉
직업만족도	업무후생복지(X ₁)	1								
	인간관계(X ₂)	.412**	1							
역할특성	역할모호(X ₃)	-.015	.090	1						
	역할과다(X ₄)	-.484**	-.055	-.015	1					
클라이언트 폭력	낮은 수준 공격(X ₅)	.092	.041	-.024	.056	1				
	중간 수준 공격(X ₆)	.053	.061	.010	.138*	.628**	1			
	치명적 공격(X ₇)	.035	.066	.023	.168**	.416**	.763**	1		
	정서적 공격(X ₈)	-.268**	.116	.011	.450**	.275**	.451**	.387**	1	
소진	재산상 피해(X ₉)	.053	.063	.000	.129*	.445**	.481**	.450**	.399**	1
	정서적 고갈(X ₁₀)	-.369**	-.234**	.007	.562**	.125*	.129*	.160*	.361**	.109
	성취감 감소(X ₁₁)	-.182**	-.229**	.027	-.088	-.068	-.068	-.131*	-.016	-.061
	비인격화(X ₁₂)	-.055	-.142*	.082	.090	.199**	.290**	.244**	.128*	.161*

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

4) 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인

사회인구학적 변수를 포함한 여러 독립변수들이 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(<표 5>). 먼저 단계입력방식을 통해 사회인구학적 변수 가운데 다중공선성의 가능성이 있는 변수를 확인하여 분석대상 변수집단에서 제외하였다.

모델 1은 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해서 사회인구학적 변인만을 분석대상에 포함시켜 실시한 회귀분석의 결과이다. 분석 결과, 모델1은 전반적으로 통계적인 면에서 유의한 것으로 나타났다($p < .001$), 사회복지사의 소진 변량의 9.9%만을 설명하는 것으로 분석되었다. 구체적으로 보면, 연령이 높아짐에 따라 사회복지사의 소진은 감소하지만 그 정도는 그리 심하지 않다($b = -.014, p < .01$). 또한 행정

기관에서 근무하는 사회복지사에 비해 노인복지시설($b = -.410, p < .001$), 종합사회복지관($b = -.335, p < .01$), 장애인복지시설($b = -.231, p < .01$)에서 근무하는 사회복지사의 소진의 정도가 통계적으로 유의하게 더 낮았다.

모델 2는 모델 1에 직업만족도 요인을 추가로 투입하여 회귀분석을 실시한 결과이다. 모델 2는 전반적으로 보아 사회복지사의 소진 변량을 21.8% 설명하고 있다($p < .001$). 또한 모델 1과 모델 2 사이의 R^2 의 변화량으로 볼 때, 직업만족도 요인은 소진 변량을 12.5% 설명하고 있다. 직업만족도 요인을 보면, 업무 및 후생복지 만족도($b = -.142, p < .01$)와 인간관계 만족도($b = -.163, p < .01$)가 모두 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치고 있다. 즉, 업무·후생 만족도나 인간관계 만족도가 높으면 소진의 정도는 낮아진다고 할 수 있다.

모델 3은 모델 2에 역할특성 요인을 추가로 투입하여 회귀분석을 실시한 결과이며, 전반적으로 모델이 유의한 것으로 나타났다($p < .001$). 모델 3은 사회복지사의 소진 변량을 29.4% 설명하며, 특히 역할특성 요인은 소진 변량을 7.6% 설명하는 것으로 분석되었다. 역할특성 요인 중에서는 역할 과다 변수($b = .236, p < .001$)가 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 사회복지사가 자신의 역할이 과다하다고 느끼는 정도가 심할수록 소진의 정도도 심해진다고 할 수 있다.

모델 4는 모델 3에 클라이언트 폭력 요인을 추가로 투입하여 회귀분석을 실시한 결과이다. 모델 4는 사회복지사의 소진 변량을 32.1% 설명하는 것으로 분석되었으며, 클라이언트 폭력 요인은 사회복지사의 소진 변량을 2.7% 설명하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 클라이언트 폭력 요인 가운데는 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다. 또한 클라이언트 폭력이라는 변수를 투입하자 기관유형이라는 변수가 전혀 유의하지 않은 것으로 나타났다는데, 그 이유를 추론하기 어려워 추가연구가 필요하다고 본다.

<표 5> 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인

독립변수	모델 1			모델 2			모델 3			모델 4		
	B (S.E.)	β	Sig.	B (S.E.)	β	Sig.	B (S.E.)	β	Sig.	B (S.E.)	β	Sig.
상수	3.230	.170	.000***	4.249	.239	.000***	3.138	.33	.000***	2.942	.351	.000***
사회인구학적요인												
성별(여자 기준)												
남자	-.021	.078	-.017	.791	-.015	.074	-.012	.840	.013	.072	.010	.863
연령	-.014	.004	-.208	.002**	-.014	.004	-.216	.001**	-.016	.004	-.234	.000***
기관유형 (행정기관 기준)												
노인복지	-.410	.101	-.292	.000***	-.290	.102	-.208	.005**	-.160	.102	-.115	.119
사회복지관	-.335	.095	-.262	.001**	-.294	.094	-.229	.002**	-.234	.092	-.181	.012*
장애인복지	-.231	.080	-.219	.004**	-.177	.082	-.168	.032*	-.082	.082	-.078	.317
아동복지	-.063	.118	-.037	.593	-.165	.116	-.096	.158	-.042	.122	-.023	.731
직업만족도 요인												
업무-후생복지					-.142	.050	-.199	.004**	-.045	.053	-.062	.395
인간관계					-.163	.048	-.223	.001**	-.203	.048	-.275	.000***
역할특성 요인												
역할과다									.236	.050	.322	.000***
역할모호									.066	.047	.079	.166
클라이언트 폭력												
신체적 공격										.006	.005	.093
정서적 공격										.025	.013	.180
재산상의 피해										-.008	.018	-.033
R2		.099				.218					.321	
Adjusted R2		.077				.192					.281	
F (Sig.)		4.488***	(.000)			8.350***	(.000)				8.112***	(.000)
N		253				249					237	

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

5. 논의 및 결론

1) 소진의 영향요인 및 함의

사회인구학적 변수 가운데 소진에 영향을 미치는 유의한 변수는 연령과 기관유형으로 나타났다. 사회복지사의 연령이 높을수록 소진이 감소하지만, 그 정도는 매우 미미한 것으로 확인되었다. 또한 기관유형을 보면 행정기관에서 근무하는 사회복지전담공무원의 소진 정도가 가장 높았다. 이상의 분석 결과를 종합하면, 가설 H-1(사회복지사의 사회인구학적 특성에 따라 사회복지사가 경험하는 소진의 정도에는 차이가 있다.)은 매우 부분적으로만 지지된다고 결론내릴 수 있다. 이는 사회복지사의 연령이 높을수록 소진이 감소한다는 선행연구(이영미·성규탁,

1991; 공계순, 2005)와 일치한다. 또한 이 연구는 실천 현장의 사회복지사들의 소진의 정도가 심하지 않다는 김미숙(2004)의 연구결과와도 일치한다. 다만 이 연구에서는 소진의 세 가지 하위요소에서 모두 김미숙(2004)의 연구보다 소진의 정도가 더 크게 나타났는데, 그 이유는 단순히 표본자체가 다르기 때문이거나 또는 상대적으로 소진이 심한 행정기관의 사회복지사들이 이 연구에 포함되었기 때문이라고 판단된다.

상관관계분석 결과는 직업만족도가 높은 사회복지사가 그렇지 못한 사회복지사보다 상대적으로 더 낮은 수준의 소진을 경험한다는 것을 시사하고 있다. 회귀분석 결과에 의하면, 업무 및 후생만족도와 인간관계 만족도는 모두 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 이상의 결과를 종합하면, 가설 H-2(직업만족도가 높은 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 낮은 수준의 소진을 경험할 것이다)는 지지되었다. 이러한 분석결과는 직업만족도가 소진에 영향을 미친다는 최명민·현진희(2006)의 연구결과와 맥을 같이 하고 있다. 한편, 이 연구결과에서 사회복지사의 직업만족도는 김미숙(2004)의 연구결과보다 약간 낮은 수준으로 조사되었는데, 역시 단순한 표본의 차이이거나 직업만족도가 가장 낮은 집단인 행정기관의 사회복지사가 이 조사연구에만 포함되었기 때문으로 판단된다.

상관관계분석과 회귀분석 결과를 종합하건대, 사회복지사가 인지하고 있는 역할특성은 소진에 유의한 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 요컨대, 가설 H-3(자신의 역할이 모호하거나 역할이 과중하다고 느끼는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 높은 수준의 소진을 경험할 것이다.)은 이 연구의 분석결과에 의해 적어도 부분적으로는 지지되었다. 이 연구결과는 김미숙(2004), 이선영·김한성(2007), 이영미·성규탁(1991), 최명민·현진희(2006)의 연구와도 일치한다. 다만, 김미숙(2004)의 연구에서 역할과다 평균이 5점 만점의 3.24점인 반면에, 이 연구에서는 3.28점으로 나타났는데 이러한 차이는 역할과다 변수를 가장 심각하게 느끼고 있는 사회복지전담공무원이 이 연구에서만 연구대상에 포함되었기 때문이다. 실제로 이 연구에서 사회복지전담공무원의 역할특성(역할과다 및 역할모호의 합계 점수)의 평균 점수는 3.27점에

달해 다른 기관유형에 속하는 사회복지사보다 월등히 더 높았다.

전반적으로 보아, 클라이언트 폭력의 세부 유형과 소진(정서적 고갈, 성취감 감소, 비인격화) 사이에는 통계적으로 유의한 상관관계가 존재하는 경우가 확인되었으나, 상관관계의 정도는 그리 높지 않았다. 회귀분석 결과에 의하면 클라이언트 폭력은 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 변수로 확인되었다. 즉, 클라이언트 폭력의 세부 유형 가운데 어느 변수도 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이상의 결과를 종합하면, 가설 H4(클라이언트 폭력을 경험한 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 더 높은 수준의 소진을 경험할 것이다.)는 이 조사연구의 분석결과에 의해 지지되지 않는다고 결론지을 수 있다. 선행연구(이명신, 2004)에서는 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 논리적으로도 그 인과관계의 타당성이 인정되지만, 이 조사연구에서 두 변수 간에는 매우 약한 관계가 존재하는 것만이 확인되었다. 정서적 공격을 당한 사회복지사의 정서적 고갈이 심한 것은 어느 정도 수궁할 수 있는 결과이지만, 신체적 공격이 소진에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 결과에 대해서는 추가적인 후속연구가 필요하다고 생각된다.

2) 소진의 예방 및 감소를 위한 체계적 대응

가. 사회복지사의 역량강화

이 조사연구에서는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 유의한 변수 집단에 직업만족도와 역할특성이 포함되는 것을 확인하였다. 이 결과는 사회복지사의 소진에 대처하기 위해서는 직업만족도의 증진과 역할과다의 해소라는 두 가지 접근방법이 동시에 이루어져야 함을 시사하고 있다.

앞서 분석한 바와 같이, 이 조사연구에 참여한 사회복지사들은 직업만족도를 두 개의 하위 요소로 인식하고 있는데, 하나는 업무 및 후생복지 만족도이며, 다른 하나는 인간관계 만족도이다. 개별 기관 차원에서 근무여건, 부대시설, 보수교육, 적정 수준의 급여 지급, 적정 업무량 배정, 적정 업무내용 부여 등과 같은 미시적 조치를 취하는 것은 인

사관리 및 프로그램 관리의 일환으로 이해될 수 있지만 결국에는 사회복지사의 소진 해소라는 장기적인 효과를 거양할 것으로 사료된다.

한편, 사회복지사들이 동료들과의 인간관계 및 상급자와의 인간관계를 중시하고 있으며 이는 소진과 밀접한 관련이 있는 것으로 확인된 만큼, 사회복지기관의 최고관리층은 직원 간의 인간관계의 증진을 도모하기 위해서 제반 환경의 개선 및 강화를 위한 정책적 노력을 경주하여야 할 것이다. 기관 유형에 따라 직업만족도의 정도가 달리 나타난 점은 기관 유형에 따라 최고관리층의 리더십이 달라져야 함을 시사하고 있다. 특히 아동복지시설과 행정기관의 직업만족도가 상대적으로 낮은 원인에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 본다.

사회복지사들이 과중한 업무에 시달리고 있다는 지적은 어제 오늘의 일은 아니지만, 우리 사회가 유념해야 할 현실이다. 이 조사에서는 결혼상태, 학력, 사회복지 분야 근무연수, 직위, 기관 유형에 따라서 업무과다에 대한 인식의 정도가 다르게 나타났다. 행정기관에 근무하고 있는 사회복지전담공무원들이 업무가 과다하다고 느끼는 정도가 특히 높은 것으로 조사되었는데, 이와 관련된 후속 연구 등 다양한 각도에서의 접근이 필요하다.

나. 기관(시설) 차원의 대응체계 구축

소진은 여러 가지 하위요소로 구성되어 있는 복합적 개념이므로 이에 대한 대응방안도 복합적으로 이루어져야 할 것이다. 특히 사회복지기관(시설) 차원에서 사회인구학적 특성, 직업만족도 변수, 역할특성(특히 역할과다) 등과 같은 다각적인 측면을 고려하여 사회복지사의 소진 문제에 체계적으로 대처하여야 할 필요성이 인정된다. 소진 현상에 대응하기 위하여 기관 수준에서 수퍼비전 차원의 노력을 경주하는 것이 하나의 대안이 될 수 있다고 본다(김선동, 1999).

3) 결어

이 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 실천현장의 사회복지사가 경험하는 소진의 정도는 그리 심하지 않았으며 사회인구학적 특성에 따른 차이도 매우 미미하였다. 둘째, 사회인구학적 변인보다는 직업만족

도와 역할특성 변수가 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 더 많이 미치는 요인으로 확인되었는데, 특히 사회복지사가 근무하고 있는 기관의 유형에 따라 직업만족도 및 역할특성 점수가 차이가 나는 것으로 나타났다. 이것은 소진에 대처하는 전략을 마련할 경우에도 기관 유형이라는 변수를 고려하여야 함을 시사하고 있다. 즉, 사회복지사의 소진문제에 대응하기 위한 기관별 대처전략의 마련이 필요하다.

■ 참고문헌 ■

- 공계순. 2005. “아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구.” 『한국가족복지학』 10(3): 83-103.
- 김미숙. 2004. “사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향.” 『한국사회복지행정학』 6(2): 27-58.
- 김선동. 1999. “한국복지재단 사회복지사의 소진과 수퍼비전에 관한 연구.” 『동광』 96: 134-174.
- 박미은. 2005. “수련 사회복지사가 경험한 클라이언트 폭력에 관한 연구.” 한국정신보건사회사업학회 추계학술대회 자료집. pp. 379-396.
- 서울복지재단. 2005. 『복지시설 종사자 위험관리 실태조사』. 서울: 서울복지재단.
- 설진화. 2006. “노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구.” 『노인복지연구』 34: 133-162.
- 신강현. 2003. “일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구.” 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 16(3): 1-17.
- 윤혜미. 2005. “아동학대예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근.” 『동광』 101: 22-49.
- 이명신. 2004. “사회복지사의 소진과정 모델: 직업스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석.” 『한국사회복지학』 56(4): 5-34.

- 이선영 · 김한성. 2007. “수퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스 조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향: 미국 사회복지사를 대상으로.” 『언론과학연구』 7(2): 373-401.
- 이영미 · 성규탁. 1991. “우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구.” 『한국사회복지학』 18: 25-60.
- 최명민 · 현진희. 2006. “의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로.” 『한국사회복지행정학』 8(1): 1-38.
- 최인섭 · 초의수. 2001. “사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성공에 미치는 요인에 대한 연구.” 『사회복지정책』 13: 282-311.
- Beaver, H. W. 1999. *Client Violence against Professional Social Workers: Frequency, Worker Characteristics, and Impact on Worker Job Satisfaction, Burnout, and Health*. Unpublished doctoral dissertation, University of Arkansas, Fayetteville.
- Freudenberger, H. J. 1974. “Staff Burnout.” *Journal of Social Issues*. 30: 159-165.
- Jayarathne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B. A. & W. A. Chess. 1996. “A National Study on Violence and Harassment of Social Workers by Clients.” *Journal of Applied Social Sciences*. 20: 1-13.
- Johnson, E. W. 1988. “Burnout: A Metaphoric Myth.” *American Journal of Physical and Medical Rehabilitation*. 67: 237.
- Horejsi, C., Garthwait, C. & J. Rolando. 1994. “A Survey of Assaults and Violence Directed Against Child Protection Workers in a Rural State.” *Child Welfare* 73: 173-179.
- Lee, R. T. & B. E. Ashforth. 1996. “A Meta-analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout.” *Journal of Applied Psychology*. 81(2): 123-133.
- Maslach, C. 1982. *Burnout - The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.

- Maslach, C. and S. E. Jackson. 1986. *The Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Miller, K. I., Zook, E. G. & B. H. Ellis. 1989. "Occupational Differences in the Influence of Communication on Stress and Burnout in the Workplace." *Management Communication Quarterly*. 3(2): 166-190.
- Newhill, C. E. 2003. *Client Violence in Social Work*. New York: The Guilford Press.
- Ray, L. D. 1996. "What Social Workers Needs to Know About Client Violence." *Families in Society*. 77: 33-39.
- Rizzo, J. R., House, R. J. & S. I. Lirtzman. 1970. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly*. 15(2): 150-163.
- Song, K. 2005. *Prevalence of Client Violence toward Child and Family Social Workers and Its Effects on Burnout, Organizational Commitment and Turnover Intention: A Structural Equation Modeling Approach*. Unpublished doctoral dissertation, University of Columbia, New York.
- Whitman, R. M., Armao, B. B. & O. B. Dent. 1976. "Assaults on the Therapists." *American Journal of Psychiatry*. 133: 426-431.

이은희는 호남대학교 사회복지학과에서 사회복지학 석사학위를 받고 현재 광주대학교 사회복지전문대학원에서 박사과정을 하면서 광주대학교 사회복지학부에서 강의를 하고 있다.

김경호는 영국 버밍엄대학교 공공정책대학원에서 복지정책을 전공하여 박사학위를 받았다. 보건복지부에서 노인정책과장으로 공직생활을 마치고 현재 호남대학교 사회복지학과 조교수로 일하고 있다. 최근 연구로 "유료노인복지시설 분포의 형평성 평가"(2005), "영국 노인보호서비스의 복지정책적 함의"(2007) 등이 있으며, 저서로 "사회복지조사연구"(2007)가 있다.

[2008. 3. 31. 접수; 2008. 9. 28. 채택]

