碩 士 學 位 論 文
指導敎授 鄭 吉 弘

사회복지사의 소진에 관한 연구

A Study on the Social Worker's Burnout

2001年 6月 日

漢城大學校 行政大學院
福祉行政 學科
社會福祉 專攻

李 和 汎

碩 士 學 位 論 文
指導教授 鄭 吉 弘

사회복지사의 소진에 관한 연구

A Study on the Social Worker's Burnout

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

2001年 6月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政 學科
社會福祉 專攻

李 和 汎

李和汎의 行政學 碩士學位論文을 認定함

2001年　6月　　日

審査委員長　　(印)

審 査 委 員　　(印)

審 査 委 員　　(印)

목 차

제 1 장 서론 1

제 1 절 연구 목적 1

제 2 절 연구의 한계점 3

제 2 장 이론적 배경 4

제 1 절 소진의 개념 및 정의 4

제 2 절 소진의 발생과정 6

제 3 절 소진의 원인 8

제 3 장 연구방법 19

제 1 절 연구대상 및 자료수집 19

제 2 절 측정도구 19

제 3 절 변수의 조작적 정의 21

제 4 절 연구가설 23

제 5 절 분석방법 24

제 4 장 연구 결과 분석 25

제 1 절 응답자의 일반적 특성 25

제 2 절 인구사회학적 특성과 소진 경험정도 30

제 3 절 가설검증 39

제 5 장 결론 및 제언 46

참고문헌 49

[부록] 설문지 52

ABSTRACT 58

표 목 차

<표 3-2-1> 설문지 구성 21

<표 4-1-1> 일반적 사항 25

<표 4-1-2> 학력 26

<표 4-1-3> 경력 27

<표 4-1-4> 직위와 업무 28

<표 4-1-5> 직장 현황 29

<표 4-2-1> 신뢰도 30

<표 4-2-2> 성별에 따른 소진 경험정도 31

<표 4-2-3> 일하는 분야의 동일성에 따른 소진 경험정도 31

<표 4-2-4> 결혼상태에 따른 소진 경험정도 32

<표 4-2-5> 학부전공에 따른 소진 경험정도 33

<표 4-2-6> 학력에 따른 소진 경험정도 34

<표 4-2-7> 종교에 따른 소진 경험정도 35

<표 4-2-8> 직위에 따른 소진 경험정도 36

<표 4-2-9> 연령에 따른 소진 경험정도 37

<표 4-3-1> 업무환경 요인 가설1의 검증 39

<표 4-3-2> 업무환경 요인 가설2의 검증 40

<표 4-3-3> 클라이언트 요인 가설3의 검증 41

<표 4-3-4> 클라이언트 요인 가설4의 검증 41

<표 4-3-5> 클라이언트 요인 가설5의 검증 42

<표 4-3-6> 클라이언트 요인 가설6의 검증 43

<표 4-3-7> 직무만족 요인 가설7의 검증 44

그림목차

[그림 1] 소진의 과정 6

[그림 2] 소진의 발전단계 7

제 1 장 서론

제 1 절 연구 목적

급격한 과학문명의 발전은 인간생활에 많은 변화를 초래하였고 사회발전과 함께 사회복지의 기능 및 역할에 대한 기대도 변화해 가고 있다. 사회의 발전과 변화에 따라 국민이 가지는 사회복지에 대한 욕구도 점차 다양해지고 확대되어가고 있는 이 시점에 사회복지 서비스 전달의 최일선을 담당하고 있는 사회복지사들의 적극적인 활동에 대해 관심을 가지지 않을 수 없다. 사회복지사들에게 보다 확대된 역할을 요구하며 여러 가지 변화로 인해 사회복지의 전문화를 재촉하는 오늘날의 시점에서 사회복지사가 자신의 직업에 대하여 만족감을 가지지 못한다면 효과적인 역할수행을 기대하기가 어려울 것이다.

한편 사회복지직에 담겨있는 특수한 요인 때문에 사회복지사들은 소진될 가능성이 높다[1]. 소진은 사회복지사에게 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적 자아개념, 그리고 직업과 삶에 대한 부정적 태도를 가져온다[2]. 이 결과로 나타나는 사회복지사의 부정적인 태도와 감정은 사회복지 서비스의 질과 효과성을 저하시키게 된다[3]. 또한 소진으로 인해 사회복지사가 직무에 만족감을 느끼지 못하고 직장을 그만두게 될 경우 새로운 사회복지사를 채용하고 훈련시키는 데 기관

---

1) H. J. Fredenberger, "Staff Burnout", *Jornal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1. 1974, p.159.
이영미 · 성규탁, "우리나라 사회사업가들의 소진(Burnout)에 관한 연구", 한국사회복지학 통권 18호, 1991, p.26에서 재인용.

2) Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D.(1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, New York: Free Press, 15.(최혜영, "사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1994, p.11에서 재인용)

3) C. Cherniss, *Professional Burnout in Human Service Organization*, New York: Pragar Publisher, 1980a. 이영미 · 성규탁, 상게서

의 비용과 인력이 낭비되기 때문에 소진은 사회복지 조직의 기능에도 영향을 미치게 된다. 그렇기 때문에 사회복지 서비스의 직접적인 전달자인 사회복지사의 소진에 관한 문제는 사회복지분야의 중요한 관심사가 될 수밖에 없다.

소진에 관한 연구는 1974년 Freudenberger가 'Burnout(소진)'이라는 용어를 처음 사용한 이래 구미 선진국들에서는 사회사업을 포함한 다양한 인간봉사조직을 대상으로 여러 조사, 연구들이 이루어지고 있다. 최근 우리나라에서도 사회사업이나 간호학에서 소진에 대한 연구가 진행되고 있으나, 아직은 많은 연구가 미진한 실정으로 초기 단계에 머물러 있는 상태이다. 따라서 우리나라에서도 여러 가지 이론들을 토대로 사회복지사의 소진 정도를 파악하는 일과 이를 바탕으로 해결책과 예방책을 모색하는 일이 시급하다고 여겨진다.

소진에 관련된 문헌들을 살펴보면 소진은 어느 한 측면에서만 이해할 수 있는 현상이 아니라 매우 복합적인 원인에 의해서 발생되는 다차원적 문제라는 것을 알 수 있다. 사회복지사의 소진에 영향을 주는 요인으로는 직업자체의 특성요인, 개인적 요인, 클라이언트 요인, 조직 요인, 직무만족도 등의 차원에서 많이 연구되어 왔으나 최근에는 수퍼비젼 요인도 소진에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

사회복지사는 각 분야의 다양한 기관에서 실무에서 종사하고 있다. 그들은 일반적인 사회사업적 기술, 지식, 가치를 지니고 있으나 기관의 구조와 기능에 따라서 또 클라이언트의 특성과 요구에 따라서 다양한 역할을 하고 있기 때문에 그들이 경험하는 소진의 정도도 매우 다양하리라 여겨진다[4].

따라서 본 연구는 사회복지관에 근무하는 사회복지사들의 소진 정도를 파악하고 소진의 원인이 되는 요인들을 규명함으로써 사회복지사들의 소진을 예방하고 이에 따른 대처방안을 모색하는데 참고가 될 기초자료를 제공하여 사회복지사들이 직업에 대한 만족감을 느끼고 서비스의 효과성을 증진시킬 수 있도록 하는데 도움이 되고자 한다.

---

4) Fink, A., *The Field of Social Work*, 7th ed., New York, 1978, pp.241-243.

제 2 절 연구의 한계점

본 연구에 사용된 소진 측정도구는 미국에서 개발된 것으로 우리나라 사회복지 현장과는 다를 수 있으며 응답자 자신의 주관적 평가를 측정하는 질문지법을 사용하여서 응답자 자신이 솔직한 응답을 하지 않고 사회적으로 바람직한 항목에 응답했을 가능성이 있다.

또한 조사대상자를 서울지역 사회복지관에 종사하는 사회복지사만을 대상으로 선정하였기 때문에 전체 사회복지관에 근무하는 사회복지사로 일반화 시키기에는 한계가 있다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 소진의 개념 및 정의

소진이란 용어는 1974년 Freudenberger[5]가 지역사회 정신건강센터에서 일하는 사회복지사들의 변화를 관찰하여 설명하는데 처음으로 사용하였다.

그는 사회복지사들이 뚜렷한 이유없이 의욕을 잃기 시작하고, 피곤, 절망, 탈진 증세를 나타내며 마침내 클라이언트에게 냉정해지는 것을 발견하였고, 이러한 정서적, 신체적 고갈 상태를 소진(Burnout)으로 정의하였다. 그 후에 많은 연구자들에 의해 소진에 대한 다양한 정의가 내려지고 있다.

Pines와 Maslach[6]은 소진을 부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 클라이언트에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함한 신체적, 정서적 탈진증후라고 정의하였고. Edelwich와 Brodsky[7]는 업무상황으로 인해 이상(ideal), 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상으로 정의하였다.

또한 Perlman과 Hartman[8]은 소진이 만성적인 정신적 스트레스에 대한 반응으로서 첫째, 정서적 및 신체적 탈진, 둘째, 직무생산성의 저하, 셋째, 비인간화의 세가지 요인으로 이루어 진다고 정의하였다.

현재까지 가장 체계적이고 실증적인 연구를 계속한 Maslach[9]에 따르면 연구자들

---

5) H. J. Freudenberger, *op. cit.*, pp.159～165.

6) A. Pines and C. Maslach, "Charateristics of Staff Burnout in Mental Health Settings," *Hospital and Community Psychiatry*, Vol. 29, 1978, p.233, 이영미, "사회사업가들의 Burnout에 관한 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1991, p.5에서 재인용.

7) J. Edelwich and A. Brodsky, *Burn-out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession*, New York : Pergaman Press, 1983, pp.27～30.

8) B. Perlman & E. A. Hartman, "Burnout; Summary and Future Research", *Human Relations*, Vol. 35. No. 4, 1982, p.293.

은 소진에 대하여 다음과 같은 세가지 의견에 일치를 보고 있다고 한다. 첫째, 소진은 개인이나 조직의 수준에서 발생할 수 있고, 둘째, 감정, 태도, 동기 및 기대감과 관련된 내적인 심리적 경험이며, 셋째, 문제점, 불편함, 역기능등을 강조하는 부정적 경험이라는 것이다. 즉 소진을 심하게 경험하는 사회복지사들의 행동상의 특징은 잦은 질병, 무단 결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 대한 높은 의존도를 나타나며, 클라이언트에 대해 냉소적이고 심판적인 태도를 취하게 되고, 클라이언트가 자신의 어려움을 스스로 유발 시켰다고 그들은 비판하거나 클라이언트를 병리적인 용어로 규정 또는 정형화(Stereotype)한다. 또한 소진된 사회복지사들은 클라이언트가 말하는 내용에 집중을 하지 못하고, 클라이언트와의 직접적인 접촉을 회피하며, 결근, 지각을 자주 하게 되고 이상을 잃게 되면서 점점 경직되어져 간다. 또한 대부분의 요구자들은 소진이 뚜렷히 구별되는 현상이 아니라 점진적인 과정이라는데 동의하고 있다.

이러한 소진현상은 정서적 고갈(emotional exhaustion), 클라이언트의 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감 감소(lack of personal accomplishment) 세가지 하위개념으로 이루어져 있다. 여기서 정서적 고갈이란 타인을 돕는 직업의 전문가들이 과도한 심리적·정서적 요구에 의해서 야기되는 상태를 말하며, 클라이언트에 대한 비인격화란 클라이언트를 객체로 여기며 클라이언트에 대해 무감각한 냉소적인 태도가 증가되는 현상을 일컫는다. 또한 개인적 성취감 감소란 자신의 노력의 결과가 긍정적인 결과를 가져오지 못하고 실패하는 상황이 계속될 때 스트레스를 느끼게 되고, 우울상태에 빠지게 되어 성취감을 느끼지 못하는 상황을 말한다[10].

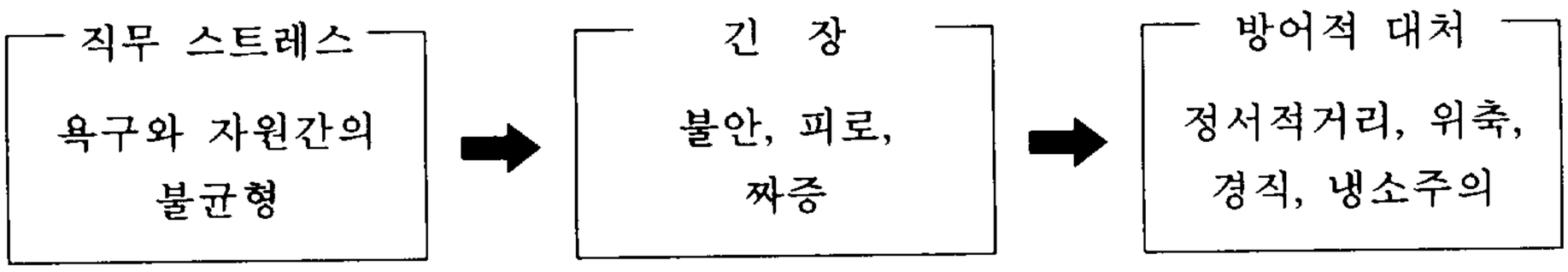
---

9) C. Maslach & A. Pines, "The burnout syndrome in the day care setting", *Child care quarterly*, Vol. 6, No. 2, 1977, pp.100~101. 한현미, "의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1993, p.10에서 재인용.

10) C. Maslach, *op. cit.*, pp.2~6.

제 2 절 소진의 발생과정

대부분의 연구자들은 소진이 뚜렷이 구별되는 현상(phenomenon)이 아니라 점진적인 과정(process)이라는 데 의견의 일치를 보이고 있다. 이에 대해 Cherniss[11]는 소진을 발전적 과정(developmental process)이라고 보고 다음과 같은 그림으로 소진을 설명하고 있다.



[그림 1] 소진의 과정

첫 번째 단계는 자원과 욕구간의 불균형 상태인 스트레스로 나타나게 되며, 두 번째 단계는 즉각적인 감정의 반응인 긴장의 단계로 불균형 상태에 대한 불안, 긴장, 피로, 고갈의 감정으로 나타난다. 세 번째 단계는 방어적 대처기제로 표현되는데, 자신의 욕구를 충족시키기 위해 클라이언트에게 무관심하거나 기계적으로 대하거나 냉소적으로 반응하게 되는 것이다. 즉, 소진은 직무 스트레스, 사회복지사의 긴장, 심리적 적응의 과정을 거쳐 나타나게 되며 업무 상황에서 경험하게 되는 스트레스와 긴장에 대하여 자기를 보호하기 위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 반응인 것이다.

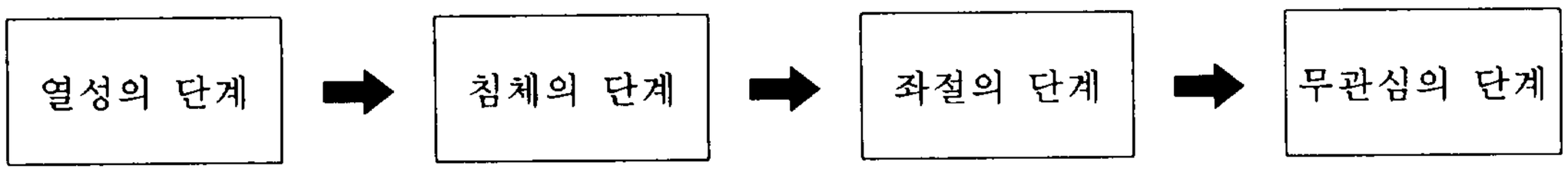
또한 Edelwich와 Brodsky[12]는 개인이 경험하는 소진의 발전단계를 실제 상황의

---

11) C. Cherniss, Staff Burnout : *Job Stress in the Human Service*, Beverly Hills : Sage Publications, 1980b, pp.17~21. 윤혜미, "소진: 그 다면적 이해와 대응방안", 한국사회복지학, 통권 제22호, 1993에서 재인용.

12) J. Edelwich & A. Brodsky, *op. cit.*, pp.27-30.

관찰을 통하여 열성(enthusiastic), 침체(stagnation), 좌절(frustration), 무관심(apathy)의 4단계로 다음의 그림같이 설명하고 있다.



[그림 2] 소진의 발전단계

첫 번째 열성의 단계는 사회복지사가 자기일에 대한 희망과 정열, 때로는 비현실적인 기대를 갖고 많은 시간과 정력을 투자하는 단계이고, 두 번째 침체의 단계는 근무는 하되 이제 일이 다른 모든 것을 대체할 만큼 흥미있는 것으로 느껴지지 않은 단계로 사회복지사는 오히려 보수, 근무시간과 근무환경등에 신경을 쓰고 개인적인 욕구충족을 더 중요하게 여기게 된다. 이어서 세 번째 좌절의 단계에 이르면 사회복지사는 자신의 직무수행능력과 일 자체의 가치에 대해 의문을 갖게 되어 업무환경내의 여러 제한점을 자기가 하는 일에 대한 위협으로 보게 되고, 노력에 비해 성과가 적다고 불평하게 된다. 가장 전형적인 증상은 클라이언트와의 직접적인 접촉을 회피하고 피로, 두통, 복통 등의 경험을 호소하는 것이다. 네 번째 단계는 자신을 좌절로부터 방어하기 위해 냉담해지는 무관심의 단계로 정신적, 신체적 기권상태에서 클라이언트에게 무관심해지거나 아예 그 직업을 떠나는 단계이다. 그러나 Edelwich와 Brodsky는 이러한 과정에서 앞의 세 단계는 직장생활을 통해 모든 사람이 거쳐가는 정상의 단계이며 열정과 마음을 새롭게 하는 창조적 힘의 원천이 된다고 하였다. 즉 진정한 의미의 소진은 네 번째 단계인 무관심의 상태라는 것이다.

한편 Tanner[13]는 소진의 단계를 첫째, 만성적이고 미미한 불쾌감이 있기는 하지

---

13) A. Tanner, "Middle Management Stress : Recognizing and Treating Burnout Victims",

만 신체적으로 건강한 단계, 둘째, 불규칙적인 수면, 식사로 특정지어지는 초초의 단계, 셋째, 지적으로 지루함을 느끼며 집중력이 감소하는 단계, 넷째 라이프 스타일이나 직업이 변화하는 단계, 다섯째 기술이나 장점을 상실하는 단계로 나누었다.

이러한 여러 연구자들마다 용어의 사용과 단계의 구분에 있어서는 약간의 차이가 있지만 연구자들은 소진이 점진적인 과정이라는데는 동의하고 있으며, 사회복시사 개인에게는 무력감과 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈과 부정적인 자아개념을 가져오며 궁극적으로는 클라이언트에 대해서도 부정적 태도와 감정을 갖게 하는 일련의 과정이라는 데는 의견을 같이하고 있다.

제 3 절 소진의 원인

소진현상은 선행연구에서도 밝혀졌듯이 어느 한 요인 때문에 발생하는 일차원적인 문제가 아니라 다양한 원인들로 인하여 발생하는 다차원적인 문제이다. 따라서 본 절에서는 사회복지사의 소진을 유발시키는 원인들을 크게 개인적 요인, 클라이언트 요인, 업무환경 및 직무만족 요인으로 나누어 설명하고자 한다.

1. 사회복지(사업)전문직의 특성

소진이 비록 사회복지전문직 고유의 현상은 아니지만 사회복지 성격과 여기 종사하는 사람들의 몇가지 특성이 사회복지사들을 특히 소진의 위협에 노출시킨다고 생각되고 있다. 이 특성들은 사회복지사들의 퍼스낼리티 특성과, 사회사업의 가치체계 및 자본주의 사회에서 사회사업의 사회구조적 위치와 관련된 사회사업자체의 특질로 구분하여 설명할 수 있는데 Ryerson과 Marks는 이를 다음과 같이 기술하고 있다. 소진은 어느 직업에서나 나타날 수 있지만 특히 인간봉사전문직은 종사자들

Human Facilities Management January, 1983, pp.12~22, 이영미, 전게서, p.5에서 재인용.

의 퍼스낼리티 특징과 전문 교육훈련, 직업상의 요구와 보상체계, 조직구조, 그리고 정치경제적 현실이라는 독특한 조합 때문에 소진하기 쉽다라고 설명하고 있다.

또한 Daley[14]에 따르면 사회복지사들은 일반적으로 사람들과 직접 접촉하며 일하는 것에 보람을 느끼고 타인의 문제에 예민하게 반응하는 감성적으로 동일한 집단으로서, 이들의 이러한 민감성이야말로 이들을 소진하게 하는 주요한 특질이라는 것이다. 또 높은 이상과 동기를 가지고 일이 인생에 의미를 부여할 것으로 기대하며 자기가 하는 일을 단순한 '직업'으로서가 아니라 하나의 '소명'으로 받아들이고 그에 대한 보상을 '주는 행위' 그 자체에 내재한다고 생각하는 '헌신윤리(dedicatory ethic)'를 가진 사람들이 그 만큼 더 소진하기 쉬운데 사회복지사도 이러한 경향이 짙은 집단이다. 따라서 이들에게 소진이란 소외 받는자를 돕고 이 사회를 좀더 나은 곳으로 만들기 위해 긍정적인 변화를 가져오려는 개인의 시도가 실패하여 모든 노력이 무위로 돌아갔으며 이제 더 이상의 어떤 의지나 힘도 남아있지 않다는 고통스러운 자각인 것이다.

이러한 사회복지사들의 집단적 특질과 맞물려 이들을 소진에 거의 무방비 상태로 노출되어 있게 하는 다른 요인은 사회사업실천 그 자체에 감정적인 소모가 필연적으로 내재되어 있다는 사실과 클라이언트 중심의 오리엔테이션을 강조하는 사회사업의 기본가치 바로 그것이다.[15]

또 사회복지사들이 소진하기 쉬운 것은 성취감의 결여 때문이기 한데[16], 자기의 개입 성취도를 측정할 범주가 없다는 것, 또 노력에 대한 정당한 피드백을 받기 어렵다는 것 등은 지금처럼 책임성과 평가가 강조되는 시대에 사회복지사들이 공통적으로 경험하는 일이다.

사회사업전문직이 쉽게 소진의 희생자가 되는 또 다른 이유는 사회사업이 일반

---

14) Daley, "Preventing Work Burnout in Child Welfare", *Child Welfare*, 1979.

15) A. Pines & E. Aronson, *Carrer Burnout: Causes and Cures*, New York : Free Press, 1988.

16) J. Edelwich & A. Brodsky, *op. cit.*, pp.27~30.

사회와 그 사회의 도움을 필요로 하는 사람들 양측으로부터 스트레스를 흡수하도록 기능한다는 독특성과 관련이 있다. 즉, 사회복지사들은 한편으로는 도움을 필요로 하는 사람들을 돕는 사회의 지배적 계층의 매개자이면서 다른 한편으로는 클라이언트들이 규정하는 대로 원조하기를 추구한다. 바로 원조에 대한 이 불일치성이 사회사업의 근본적 스트레스라 할 수 있는데 Babcock은 이를 다음과 같이 간명하게 표현한다. 인간봉사전문직을 선택한 사람은 불안에 빠진 불건강한 사람들은부터, 그리고 놀라고 미성숙한 이 사회 양측으로부터의 적의와 비난에 직면하게 된다.[17]

달리 말하면 사회복지사는 기존의 사회체계내에서 이 사회의 희생자들을 돕는 동시에 사회체계를 변화시켜야 하는 사명을 가지고 있는 것이며 이 두 사명은 서로 일치하지 않는 수가 많다는 것이다. 특히 누군가가 이 사회에서 역기능적이라고 여겨지며 경제적, 정치적 힘을 결여한 집단을 위해 일할 때 그는 그 사회에서 힘을 가진 집단으로부터 지지를 기대하기는 어려운 것이다. 즉 사회사업(복지)는 대중에게 비필수적이고 정책의 우선순위도 낮은 것으로 인식되어 있으며 그 산출물도 무형의 것으로 파악하기 어렵고 서비스의 성패 역시 보통의 경제단위로는 측정 불가한 특징을 갖고 있다. 이처럼 사회사업(복지)가 타분야외이 경쟁에서 경쟁력을 상실하고 있는 까닭은 전통적인 사회사업 클라이언트들이 서비스를 자력으로 구매할 능력이 없어 사회사업은 민간의 박애정신이나 세금수입에 의존할 수 밖에 없기 때문이다.

2. 개인적 요인

소진에 대한 초기연구들은 동일한 조건하에서도 스트레스에 대한 개인의 반응이 서로 다르다는 사실에 입각하여 사회복지사의 개인적 특질에서 소진의 원인을 발

---

17) K. Watson, "Social Work Stress and Personal Belief", *Child Welfare*, Vol. 58, No. 1, 1979.

견하고자 시도하였다. 이러한 시도는 주로 퍼스낼리티 이론과 사회복지사의 인구사회학적 변수들을 사용하여 설명되어 왔다[18].

Cherniss[19]는 Friedman과 Rosenman[20]의 Type A－Type B Behavior 개념을 이용한 연구결과, 일과 자기자신을 지나치게 동일시하여 경쟁적인 상황을 자신의 Self-esteem을 위협하는 것으로 받아들이는 경향이 강한 Type A 행동의 소유자들이 Type B에 속하는 행동양식을 지닌 사람보다 소진경험이 높다고 밝혔다. 사회복지사의 낮은 자존감이 소진의 진행단계와 긍정적인 상관관계가 있다는 것은 Golemwich와 Kim의 연구[21]에서도 지적되었다.

또 Garden[22]은 조직상황에서 소진과 가장 밀접한 관계를 보여주는 퍼스낼리티 특질을 규명하려한 그녀의 연구에서 Jung의 퍼스낼리리티 유형을 사용하여 이를 설명하였다. Garden은 인간봉사직 종사자들이 주로 feeling type이라고 표현되는 특성을 많이 갖고 있으며 이들이 타인의 감정과 욕구에 민감하게 반응하고, 친화욕구, 온정의 능력과 조화에 대한 갈망을 가진 사람이라고 표현했다. 이런 감정형(feeling type) 사람들이 소진하면 사람들에 대한 적의와 공격성을 더 많이 보여주며[23], 이는 사회복지사들 중 가장 민감하고 사명감이 강한 사람들이 가장 먼저 소진될 가능성이 크다는 지적과도 일맥상통할 수 있다.

이 외에 Edelwich와 Brodsky는 일에 임하는 사회복지사가 비현실적인 기대를 가

---

18) 윤혜미, "소진 : 그 다면적 이해와 대응방안", 「한국사회복지학」, 제22호, 1993, pp.126～127.

19) C. Cherniss, Staff Burnout, *op. cit.*, 1980, 윤혜미, 전게서, p.126에서 재인용.

20) M. Friedman and R. H. Rosenman, *Type A Behaviorand Your Heart*, Greenwich, CT: Fawcett Publications, 1974, 윤혜미, 상게서, p.126 재인용.

21) R. Golemwich, CT : B. Kim, "Self esteem and Phases of Burnout", *Organizational Development Journal,* Vol, 7, PP.51～58.

22) A. M. Garden, "The Effect of Jungian Type", Pines & Ayala, 1988.

23) *Ibid.*

지고 있거나 일에 개인의 사적인 생활을 대체할 수 있다고 믿고 자기와 일을 과도하게 동일시하는 것도 소진에 이른 큰 요인이라고 하였다.

인구학적 특성과 관련된 소진의 원인중 많은 연구를 통해 통계적인 유의를 갖게 되는 것은 사회복지사가 젊을수록 그리고 근무경력이 짧은수록 소진되기 쉽다는 것이다[24].

Jeffery, Velisa Louise는 그의 논문에서 남자보다 여자가 더 많은 피로를 느끼며 스트레스와 소진을 겪고 있다고 보고하였다[25]. 그 밖에도 미혼인 사회복시자들이 기혼인 사람들보다 소진되는 경향이 높으며, 교육수준과 관련해 볼 때 대학원을 졸업한 사람들이 대졸 사회복지사들보다 소진되는 경향이 덜 나타냈다는 연구결과도 있다.

그러나 위와 같이 개인의 특성을 소진의 원인으로 보는 것은 희생자를 비난하는 태도로서 생산적인 대응책을 제시할 수 없다는 비판을 받고 있다[26].

3. 클라이언트 요인

사회사업에 있어서 클라이언트는 지배적인 사회체계에서 소외되어 심리적으로도 경제적으로도, 그리고 정치적으로도 무력한 경우가 대부분이며 여러 가지 문제를 복합적으로 가지고 있는 경우가 많다. 따라서 이들을 돕는 사회복지사들은 자기들이 의도하는 변화나 향상을 항상 기대할 수 있는 것은 아니며, 때로 비협조적이며 적대적인 클라이언트와 일하게 된다. 이때 사회복지사는 어려움에 처하게 되고 심

---

24) 이영미, 전게서, pp.13～14.

25) Velisa Louise Jeffery, "Stress and Burnout of Men and Woman in the Human Servies Professions", MSW Dissertation California State University, 1990, 장은숙, "정신의료사회사업가의 소진과 업무환경에 관한 연구", 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 1995에서 재인용.

26) H. J. Karger, "Burnout as Alination", *Social Services Review*, June, 1981. pp.272～274.

리적 스트레스를 느끼게 되며 더 나아가 소진으로 발전하게 된다. 또한 사회복지사가 클라이언트에게 심리적인 원조를 하는데 있어서 중요한 도구중의 하나가 사회복지사 자신이 되기 때문에 클라이언트 문제해결의 실패를 가져올 때에는 그들 자신이 전문가로서의 능력뿐 아니라 인간으로서의 능력에 대한 도전을 받게 된다[27]. 또한 클라이언트의 요구가 사회복지사나 기관의 능력을 벗어날 때 역시 사회복지사는 한계를 느낀다[28]. 이러한 일들이 계속되면 사회복지사는 더 쉽게 소진될 수 있을 것이다.

Maslach[29]는 사회복지사의 소진에 영향을 미칠수 있는 클라이언트 요인으로 사회복지사가 담당하고 있는 클라이언트 수의 적절성 정도, 클라이언트가 갖고 있는 문제의 형태와 심각성 정도, 클라이언트가 변화되거나 치료받는데 있어서의 동기나 예후, 클라이언트와 사회복지사간의 관계, 기관과 사회복지사들에 대한 클라이언트의 반응등의 다섯가지를 들고 있다.

사회복지사가 담당하는 클라이언트의 수가 사회복지사의 능력을 벗어나게 되면 사회복지사는 육체적, 정신적으로 지치게 되어 클라이언트를 하나의 인격체로 보기 보다는 문제 그 자체에만 초점을 맞추게 된다. Savicki와 Cooley[30]의 연구에서는 클라이언트와의 면접시간이 길어질수록 사회복지사의 클라이언트를 비인간화하는 정도가 높아졌음이 밝혀졌고 Pines와 Maslach는 사회복지사가 담당하고 있는 클라

---

27) 윤혜미, 전게서.

28) Courage, M., & Williams, D.(1987), "An approach to the study of burnout in professional care providers in human service organizations," *Journal of Social Service Research*, 10(1), pp.7~22.

29) Maslach, C.(1978), "The Client role in Staff burnout," *Journal of Social Issues*, 34(4), pp.111~124.

30) Savicki, V., & Cooley, E.(1987), "The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals," *Journal of Counseling and Development*, 65(5), pp.249~252.

이언트의 숫자와 클라이언트를 면접하는 시간은 사회복지사의 소진과 관계가 있다고 하였다.

클라이언트가 갖고 있는 문제의 형태나 심각성의 정도도 사회복지사의 소진과 매우 깊은 관계가 있다. 클라이언트가 해결해야 할 문제들이 복잡하고 만성적일수록 사회복지사의 소진정도가 높아진다는 Beck[31]의 연구가 그러한 예이다.

또 Poulin과 Walter[32]도 클라이언트의 문제가 심각할수록, 클라이언트와 보내는 시간이 길어질수록, 사회복지사의 클라이언트에 대하여 불만이 많을수록 사회복지사의 소진경험정도는 심해짐을 밝혀내었다.

클라이언트와 사회복지사의 관계가 좋지 않을 때 역시 사회복지사는 쉽게 소진이 된다. 사회복지사가 클라이언트에 대해 부정적 태도를 갖고 있거나[33], 클라이언트가 사회사업가나 그가 제공하는 치료에 대해 부정적 반응을 보이게 될 때[34] 사회복지사의 소진은 더 강화된다.

이렇듯 사회복지사의 소진을 유발하는 원인을 파악하기 위하여서는 사회복지사가 담당하고 있는 클라이언트 요소도 간과되어서는 안된다. 따라서 본 연구에서는 담당하는 클라이언트수에 대한 적절성의 정도, 클라이언트 문제의 심각성 정도, 클라이언트와 사회복지사와의 관계, 클라이언트를 면접하는 시간등을 클라이언트 요소로 파악하여 이들이 사회복지사의 소진에 미치는 영향을 살펴보고저 한다.

---

31) Beck. D. (1987), "Counselor burnout in family service agencies," *Social Casework*, 68(1), pp.3～15.

32) Poulin, J., & Walter, C. (1993a), "Social worker burnout : A longitudinal study", *Social work Research & Abstracts*, 29(4), pp.5～11.

33) Pines, A., & Aronson, E. & Kafry, D.(1981), *op. cit.*, p.15.

34) Streepy, J.(1981), "Direct-service Providers and burnout", *Social Casework*, 62(6), pp.352～361.

4. 업무환경 요인

본 연구에서 말하는 업무환경이란 물리적 환경뿐만 아니라 개인간의 상호작용, 또는 개인이 자기 직업의 일부로 받아들이는 조직 및 기관과의 상호작용를 포함하고 있다.

Pines와 Aronson[35]은 업무환경에서 오는 소진의 요인을 크게 내재적인 것과 외재적인 것으로 나누었다. 내재적 특성은 다양성, 자율성, 과업수행의 성공, 긍정적 feedback등의 업무자체가 갖는 특성이고 외재적 특성은 업무수행에 있어서의 인간관계, 동료로부터의지지, 감독자로부터의 압박에 대한 사회적 보호의 기능을 의미한다.

구체적으로 소진의 발생요인을 구성하는 업무환경의 하위요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 역할갈등 : 특정한 역할을 맞고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하며 갈등을 일으키는 요구를 받을 때 발생한다. 역할갈등은 개인의 가치나 윤리가 자신의 슈퍼바이져 또는 슈퍼바이지의 윤리나 가치와 상출될 때 일어나며 다른 두 사람으로부터 각각 성질이 다른 과업을 부여받았을때도 발생되는데 사실 인간서비스 조직에서 일하는 사회복지사들은 클라이언트, 전문직, 기관조직으로부터 오는 상충되는 요구에 부딪칠 때가 많다[36].

둘째, 역할모호성 : 사회복지사가 자신의 역할에 대한 부적절한 정보를 가질 때, 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대가 다를 때, 그리고 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생한다[37]. Kahn은 역할모호성 때문에 고통받는

---

35) A. Pines & E. Aronson, *op. cit.*, 1988.

36) M. A. Westernhouse, "The Effect of Tenure, Role Conflict & Role Conflict Resoulation on the Work Orientations and Burnout of Teacher", University of California, Berkeley, ph. D. Dissertation., 1979, p.23. 이영미 · 성규탁, 전게서, pp.34～36에서 재인용.

37) J. R. Rizzo et al., "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," *Adminstrative*

사람들은 낮은 직업만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기확신의 부족을 경험하게 된다고 하였다[38].

셋째, 업무량 과다 : 소진은 업무과다로 인한 스트레스가 지나칠 때에도 발생하는데 Farber와 Heifetz[39]는 과다한 업무량이 스트레스를 가장 많이 유발하는 원인이라고 보고 있다. 업무과다에서 양적인 업무과다는 할 일이 너무 많음을 말하며 질적인 업무과다는 맡겨진 일이 개인의 능력이나 기술에 비해 너무 어려움을 말한다.

넷째, 보상 : Pines와 Aronson[40]은 보상이 작을수록 소진되기 쉽다고 하였는데 여기에는 봉급, 수당, 연금 등 금전적 보상과 승진기회와 심리적 보상인 인정까지 포함하는 개념이다.

다섯째, 도전 : Cherniss[41]는 도전의 양, 지적인 자극 및 다양성이 소진과 관련된다고 하였고 Forney와 그의 공동연구자들은 사회복지사들이 소진에 대한 대체기제로서 업무의 다양성을 추구한다고 하였다. Heifetz와 Bersani는 도전이 부족하면 업무과소를 느끼고 도전이 지나치면 업무과다를 느낀다고 하였다.

여섯째, 편안함 : Jayarartne와 Chess[42]는 업무환경이 편안해야 사회복지사들이 업무에 최대한의 노력을 보일 것이라고 보고하였다.

일곱 번째, 승진 : Jayarartne와 Chess[43]는 기관에서의 승진제도의 공정함과 능력

Science Quarterly. Vol.15. 1970. pp.150～163. 상게서 재인용.

38) R. L. Kahn, "Job Burnout Prevention and Remedies," *Public Welface,* Vol. 16. 1978. pp.61～63. 상게서 재인용.

39) B. A. Farber & L J. Heifetz, "The Process and Dimensions of Burnout in Psychotherapists", *Professional Psychology*, Vol. 13. No. 2, 1982, pp.293～301.

40) A. Pines, E. Aronson & D. Kafry, *op. cit.,* pp.67～69.

41) C. Cherniss, *op. cit.*, pp.163～165.

42) Jayarartne. S. & Chess, W., "Job Satisfaction, Burnout and Turnover : A National Study", *Social Work,* Vol. 29, 1984, pp.448～452.

43) *Ibid.*

에 따른 공정한 승진의 기회가 보장되지 않으면 업무의 효과성과 효율성이 떨어지고 쉽게 소진을 경험하게 된다고 하였다.

그 밖에도 소진에 영향을 미치는 요인으로는 낮은임금, 기관의 부적절한 자원, 거창하고 모호한 기관의 정책등이 소진을 일으킨다고 하였다[44].

5. 직무만족요인

직무만족은 대우 다차원적인 개념으로 학자들에 의해 다양하게 정의되어 왔다. Locke[45]는 직무만족을 사회복지사 자신의 직무에 대한 평가에서 결과되는 유쾌한 혹은 긍정적인 감정상태라 하여 직무와 관련된 개인의 감정적, 정서적 상태로 보았다. 한편 McComick[46]은 직무만족을 어떤 직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족 정도의 함수로써 직무만족의 본질을 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치있는 성취감이라고 하였다.

즉 직무만족이란 조직의 구성원들이 직무를 수행해 가는 과정에서 그들의 욕구와 동기가 충족되어 직무에 대해 관심, 열의, 애착과 같은 감성적 태도를 갖는 정도라고 할 수 있다. 사회복지사들의 직무만족이나 소진에 대한 연구가 중요한 의미를 갖는 것은 그 결과가 궁극적으로 사회복지사가 제공하는 서비스의 질이나 생산성에 밀접히 관계가 있기 때문이다. 즉 사회복지사 자신이 직무에 만족해하고 행복감으로 느낄 때 정서적으로 스트레스를 덜 경험하므로 클라이언트와의 관계에서도 긍정적인 상호관계가 이루어 질 수가 있다.

---

44) P. L. Dressel, "Policy Sources of Worker Dissatisfaction : The Case of Human Services in Aging", *Social Services Review*, Vol. 56, No. 3.

45) Locke, E. A., "In Handbook of Industrial and Organizational Psychology", Chicago: Raud McCmally, 1976, p.1300

46) E. J. McComick & D. Ilgen, *Industrial Psychology,* N. J: Prince Hall. 1974, p.303. 윤혜미, 한국사회복지학 통권 제18호, 1991. 11. pp.85~86에서 재인용

그럼 직무만족과 소진과는 어떠한 관계가 있는지 알아보면, Maslach[47]는 연구결과 직무불만족과 소진이 서로 연관, 중복되는 현상이기는 하지만 동일한 개념은 아니므로 소진을 단순히 직무불만족과 같다고 보아서는 안된다고 밝혔으나, 아직까지 직무만족과 소진이 부정적인 관계를 가지고 있는 것으로 파악되고 있으나, 앞으로는 두 개념이 어느정도 상관관계가 있는 것에 대한 구체적인 실증연구가 필요하다.

---

47) C. Maslach & Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2. 1981a.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울시 사회복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 구조화된 설문지를 사용하여 조사하였다.

자료수집기간은 2001년 5월 17일부터 5월 25일까지로 하였고, 각 기관을 조사자가 직접 방문하여 설문지를 배포한 후 회수하는 방법을 사용하였다. 총 124부중 응답이 부실한 5부를 제외한 119부를 실제 분석에 사용하였다.

제 2 절 측정도구

1. 인구 사회학적 및 개인적 요인 측정도구

개인의 일반적 변수는 성별, 연령, 결혼여부, 종교, 최종학력, 학부전공, 근무경력, 직위, 업무분야, 이직경험, 소득 등 총 14개 문항으로 구성되었다.

2. 클라이언트 요인 측정도구

클라이언트에 대한 문항은 Maslach[48]가 소진을 일으키는 중요한 요인을 밝혀낸 것을 최혜영이 번역한 것을 사용했다.

3. 업무환경요인 측정도구

---

48) C. Maslach, "The Client Role in Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, Vol. 34, No. 4. 1978, pp.111~124.

업무환경 요인은 Jayaratne[49] 설문을 번역한 이영미의 것을 그대로 사용하였다. 여기서 승진, 편안함 변수는 소진에 대한 연구보다는 직무만족에 대한 연구에서 주로 다루어지는 측면들이나 Jayaratne의 연구결과 이 변수들도 소진과 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 나타났기 때문에 본 연구에서도 이 두 변수를 업무환경에 변수에 포함시켰다.

4. 직무만족요인 측정도구

직무상황에 대한 총체적인 평가로 1문항을 사용하였으며, 사회복지사가 직무자체로부터 오는 만족의 정도를 "매우만족"부터 "전혀 만족하지 못하다"의 5점 척도로 사용하였다.

5. 소진 측정도구

소진의 측정도구는 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 사용하였다. 이 척도는 1981년 Maslach와 Jackson이 소진을 실증으로 측정하기 위해 만든 도구로서 그 신뢰도와 타당도가 입증된 것이며, 본 연구에서도 성규탁이 번역한 MBI 그대로 사용하였다.

MBI는 3개의 하위척도로 구성되어 정서적 탈진 9문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취 8문항으로 총 22개 문항으로 되어있는데 본 연구에서는 정서적 탈진 3문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감 8문항 등 총 16개문항으로 이루어 졌다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점리커트 척도를 사용하였다.

---

49) S. Jayarartne & W. A. chess, "Job Satisfaction and Brunout in Social Work, : *A National Survery"*, 1983.

<표 3-2-1> 설문지 구성

변수	문항번호	문항수
□ 개인적 요인	Ⅳ의 1번~14번	14개
□ 클라이언트 요인	Ⅱ의 1번~4번	4개
□ 업무환경 요인		계 31개
-역할갈등	Ⅰ-A의 4, 12, 21, 23	4
-역할모호성	Ⅰ-B의 1, 3, 5, 7	4
-업무량	Ⅰ-B의 2, 4, 6, 8	4
-(금전적)보상	Ⅰ-A의 7, 10, 13	3
-승진	Ⅰ-A의 1, 20, 22	3
-도전	Ⅰ-A의 2, 6, 8, 9, 11, 15	6
-편안함	Ⅰ-A의 3, 5, 14, 16, 17, 18, 19	7
□ 소진		계 16계
-정서적 탈진	Ⅲ의 1, 2, 10	3
-비인간화	Ⅲ의 4, 7, 9, 12, 13	5
-개인적 성취감	Ⅲ의 3, 5, 6, 8, 11, 14, 15, 16	8
□ 직무만족	Ⅲ번	1

제 3 절 변수의 조작적 정의

본 연구의 종속변수는 소진 경험정도를 묻는 척도를 사용하였고, 독립변수로는 개인적 요인, 클라이언트 요인, 업무환경 요인, 직무만족 정도를 묻는 문항으로 이루어졌다.

1. 소진

소진은 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기직업, 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상으로 본 연구에서

는 Maslach와 Jackson[50]의 정의에 의해 사회복지사의 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인간적 태도, 개인적 성취감의 결여 등의 3가지 하위개념으로 구성된다고 본다. 이 개념들은 각각의 독립성이 입증된 것이다. 정서적 탈진(emotional exhaustion)은 사회복지사의 정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 사회복지사가 클라이언트에 대해 부정적, 냉소적 태도와 감정을 갖게 되는 정도를 의미하고, 개인적 성취(personal accomplishment)는 클라이언트와의 업무에 있어서 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었다고 느끼는 정도를 말한다.

2. 업무환경

업무환경은 객관적인 업무상황에 대한 사회복지사 개인이 지각하는 업무환경을 말하는 것으로 일반적으로 7개 영역으로 나누는데, 본 연구에서도 기존의 7개 영역의 분류방법을 그대로 사용하였다.

1) 역할갈등 : 사회복지사가 직장에서 갈등을 일으키게 되는 정도를 의미한다.

2) 역할모호성 : 사회복지사가 업무상황으로부터 요구되는 것을 이해하는 정도를 의미한다.

3) 업무량 : 사회복지사가 지각하는 업무의 양 정도를 의미한다.

4) 금전적 보상 : 봉급, 봉급외 수당의 적절한 정도를 의미한다.

5) 승진 : 승진과정의 공정함과 승진기회가 제공되는 정도를 의미한다.

6) 편안함 : 근무를 하는데 있어서 개인이 느끼는 물리적, 심리적 제반여건의 편암함 정도를 의미한다.

---

50) C. Maslach & S. Jackson, *The Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, CA : Consulting Psychology Press, 1981b, pp.6-13. 이영미, 전게서, p.26.

3. 클라이언트

사회복지사가 담당하는 클라이언트와의 관계 및 수의 적절성을 의미한다.

4. 직무만족

직무상황에 대한 총체적인 평가이며, 사회복지사가 직무자체로부터 얻는 만족의 정도를 의미한다.

5. 개인적 특성

사회복지사의 개인적 특성을 말하며 본 연구에서는 성별, 연령, 결혼여부, 종교, 학력, 근무경력, 직위, 이직경험, 월소득 등을 말한다.

제 4 절 연구가설

본 연구를 통해서 검토될 연구가설들은 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인들은 매우 다차원적이라는 개념에서 시작되었다. 본 조사연구를 통해 검증하고자 하는 연구가설들은 앞장에서 고찰한 이론적 배경을 중심으로 설정되었다.

1. 업무환경 요인

가설 1 : 업무량, 역할갈등, 역할모호성이 심할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

가설 2 : 승진, 금전적보상, 도전, 편안함이 낮을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

2. 클라이언트 요인

가설 3 : 클라이언트 문제가 심각하고 복잡할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

가설 4 : 클라이언트 수가 적절하지 않다고 생각할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

가설 5 : 클라이언트와 사회복시자의 관계가 좋이 않을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

가설 6 : 클라이언트 면접시간이 길수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

3. 직무만족 요인

가설 7 : 직무만족이 낮을수록 소진 경험정도는 높아질 것이다.

제 5 절 분석방법

수집된 자료는 SPSS-WIN을 이용하여 분석처리 하였고 응답자의 일반적 특성은 빈도분석을 사용하였고, 응답자의 일반적 특성과 소진의 관계를 알아보기 위해 일원변량분석(One-way ANOVA)과 T-test를 사용하여 평균비교를 하였다.

또한 신뢰도 측정을 하기 위하여 Cronbach's Alpha값을 구했으며 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 변수를 알아보기 위해 중다회귀분석 방법(multiple regression analysis)을 사용하였다.

제 4 장 연구 결과 분석

제 1 절 응답자의 일반적 특성

<표 4-1-1> 일반적 사항

		빈도	백분율
성별	남성	43	36.1
	여성	76	63.9
결혼상태	기혼	41	34.5
	미혼	78	65.5
종교	기독교	68	57.1
	천주교	10	8.4
	불교	5	4.2
	무교	33	27.7
	기타	3	2.5
연령	25세이하	30	25.6
	26-30세	58	49.6
	31-35세	19	16.2
	36세이상	10	8.5
	무응답	2	
합계		119	100.0

조사대상자들은 총 119명으로 일반적 특성은 <표 4-1-1>과 같다.

성별은 여성이 63.9%로 나타나 남성의 36.1%보다 다소 높은 비율로 나타났으며, 결혼상태의 경우 미혼이 65.5%로, 기혼의 34.5%로 다소 높게 나타났다.

종교적 특성에 있어서는 기독교가 57.1%로 가장 많았고, 무교가 27.7%, 천주교가 8.4%, 불교가 4.2% 순으로 각각 나타났다.

조사대상자들의 연령별 특성을 살펴보면, 26-30세 사이가 49.6%, 25세 이하가 25.6%, 31-35세 사이가 16.2% 순으로 나타났다. 평균 연령은 28.57세(표준편차 4.6169)이었으며, 가장 나이가 어린 경우는 21세, 가장 나이가 많은 경우는 43세로 나타났다.

조사대상자는 미혼, 여성, 기독교인, 20대가 많았다.

<표 4-1-2> 학력

		빈도	백분율
학력	전문대졸	10	8.4
	대졸	85	71.4
	대학원재학	8	6.7
	대학원졸	15	12.6
	박사과정,박사	1	.8
학부전공	사회복지	108	91.5
	아동/유아교육	3	2.5
	심리학	1	.8
	기타	6	5.1
합계		119	100.0

학력을 살펴보면, 대학교 졸업 이하가 71.4%로 대다수를 차지하고 있었으며, 대학원 졸업의 학력을 가진 조사대상자가 12.6%이었다.

학부전공을 살펴보면, 사회복지를 전공한 경우가 91.5%로 가장 높은 비율이었으며, 기타 5.1%, 아동 및 유아교육이 2.5% 등으로 나타나 사회복지사가 많았다.

<표 4-1-3> 경력

		빈도	백분율
복지경력	1년미만	26	21.8
	1년이상-3년미만	32	26.9
	3년이상-5년미만	26	21.8
	5년이상-7년미만	17	14.3
	7년이상-10년미만	11	9.2
	10년이상	7	5.9
현경력	1년미만	37	31.1
	1년이상-3년미만	36	30.3
	3년이상-5년미만	25	21.0
	5년이상-7년미만	13	10.9
	7년이상-10년미만	4	3.4
	10년이상	4	3.4
	무응답	1	
합 계		119	100.0

경력을 살펴보면, 복지관련경력에서는 1년 이상-3년 미만이 26.9%로 가장 높았고, 3년 이상-5년 미만 및 1년 미만이 21.8%, 5년 이상- 7년 미만이 14.3%의 순으로 나타났다.

현재직장에서의 경력을 살펴보면, 1년 미만이 30.3%로 가장 높았고, 1년 이상-3년 미만이 30.3%, 3년 이상-5년 미만이 21.0%, 5년 이상- 7년 미만이 10.9%의 순으로 각각 조사되었다.

<표 4-1-4> 직위와 업무

		빈도	백분율
직위	일반사회복지사	82	69.5
	선임사회복지사	14	11.9
	과장	13	11.0
	부장	4	3.4
	기타	5	4.2
	무응답	1	
업무분야	행정/관리직	10	8.5
	직접서비스제공	52	44.1
	행정관리/서비스 제공	56	47.5
	무응답	1	
분야의 동일성	그렇다	32	43.2
	그렇지않다	42	56.8
	무응답	45	
합계		119	100.0

조사대상자들의 직위를 살펴보면, 일반사회복지사가 69.5%로 가장 높았고, 선임사회복지사가 11.9%, 과장이 11.0%, 부장이 3.4%로 나타났다.

업무분야를 살펴보면, 행정관리와 서비스제공을 겸하고 있는 경우가 47.5%로 가장 높았으며, 직접서비스제공이 44.1%, 행정관리직이 8.5%의 비율로 나타났다.

전 직장과의 분야 동일성을 살펴보면, 그렇지 않다는 응답이 56.8%, 그렇다는 응답이 43.2%로 나타났다.

<표 4-1-5> 직장 현황

		빈도	백분율
직장수	첫 번째	67	56.8
	두 번째	38	32.2
	세 번째	10	8.5
	네 번째 이상	3	2.5
	무응답	1	
자격증급수	1급	107	91.5
	2급	10	8.5
	무응답	2	
월평균수입	100만원이하	57	50.4
	101-130만원	27	23.9
	131-160만원	16	14.2
	161만원이상	13	11.5
	무응답	6	
합계		119	100.0

조사대상자들이 경험한 직장수를 살펴보면, 지금 다니고 있는 직장이 첫 번째 직장인 경우가 56.8%로 가장 높았고, 두 번째 직장이 32.2%, 세 번째 직장이 8.5%의 순으로 나타났다.

자격증 급수에 있어서는 1급이 91.5%로 매우 높게 나타났고, 2급이 8.5%로 나타났다.

월평균수입에 있어서는 최소값 50만원 최대값 250만원으로 나타났으며, 평균적으로는 118.59만원(표준편차 37.0756)으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 100만원 이하가 50.4%로 가장 높았고, 101-130만원사이가 23.9%, 131-160만원사이는 14.2%로 각각 나타났다. 반면 161만원이상도 11.5%로 나타났다.

제 2 절 인구사회학적 특성과 소진 경험정도

1. 신뢰도

<표 4-2-1> 신뢰도

		문항수	신뢰도 계수	평균(표준편차)
업무환경	업무량	4	0.7109	2.93(0.4489)
	역할갈등	4	0.544	2.76(0.5393)
	역할모호성	4	0.7127	3.47(0.5571)
	승진	3	0.5331	3.05(0.5572)
	금전적보상	3	0.6289	2.66(0.6853)
	편안함	6(문항 A13)	0.5618	2.92(0.4493)
	도전	6	0.6739	3.43(0.4313)
	업무환경 총합	31	0.8106	3.14(0.2898)
소진 경험정도	정서적탈진	3	0.8145	3.29(0.6824)
	비인간화	5	0.6361	2.29(0.5549)
	개인적성취감	8	0.7125	2.52(0.4312)
	소진 경험정도	16	0.7460	2.58(0.3663)

본 연구에서는 업무환경과 관련된 내용을 업무량, 역할갈등, 역할모호성, 승진, 금전적보상, 편안함, 도전으로 나누어 7개의 요인으로 분리하였고, 업무와 관련한 느낌에서는 정서적탈진, 개인적 성취감, 비인간화의 3가지 요인으로 분리하였다.

연구를 위해 정의된 요인들은 신뢰도 검증을 통해 신뢰도를 입증 받았으며, 결과에 대한 구체적인 사항은 다음과 같다.

<표 4-2-2> 성별에 따른 소진 경험정도

	성별	사례수	평균	표준편차	t값
정서적탈진	남성	43	3.1860	.6679	-1.201
	여성	76	3.3421	.6885	
비인간화	남성	43	2.2326	.5344	-0.673
	여성	76	2.3039	.5680	
개인적성취감	남성	43	2.4904	.3885	-0.517
	여성	76	2.5331	.4553	
소진 경험정도	남성	43	2.5409	.3202	-1.041
	여성	76	2.6136	.3896	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

성별에 따른 소진 경험정도와 각각의 3가지 요인에 있어서도 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 4-2-3> 일하는 분야의 동일성에 따른 소진 경험정도

	일하는 분야	사례수	평균	표준편차	t값
정서적탈진	그렇다	32	3.4479	.7165	1.728
	그렇지않다	42	3.1667	.6758	
비인간화	그렇다	32	2.3125	.5104	-0.185
	그렇지않다	42	2.3393	.6878	
개인적성취감	그렇다	32	2.4180	.3615	-1.760
	그렇지않다	42	2.5974	.5144	
소진 경험정도	그렇다	32	2.5786	.3599	-0.456
	그렇지않다	42	2.6227	.4460	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

전 직장과 현재의 직장에서 일하는 분야가 동일성 여부에 따른 소진 경험정도와 각각의 3하위 변수에 있어서도 통계적으로 무의미한 차이를 나타냈다.

<표 4-2-4> 결혼상태에 따른 소진 경험정도

	결혼상태	사례수	평균	표준편차	t값
정서적탈진	기혼	41	3.3252	.7835	0.456
	미혼	78	3.2650	.6273	
비인간화	기혼	41	2.1915	.5404	-1.238
	미혼	78	2.3237	.5604	
개인적성취감	기혼	41	2.3097	.4291	-3.947***
	미혼	78	2.6271	.3925	
소진 경험정도	기혼	41	2.4644	.4046	-2.726**
	미혼	78	2.6520	.3291	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

결혼 상태에 따른 소진 경험정도와 개인적 성취감에 있어서도 통계적으로 의미한 차이를 나타냈다. 개인적 성취감의 차이를 살펴보면, 기혼 사회복지사의 경우 평균 2.31(표준편차 0.4291)을 나타냈고, 미혼의 경우에는 2.63(표준편차 0.3925)을 나타냈다. 따라서 미혼일 경우 개인적 성취감에 있어서의 소진 경험정도가 기혼의 경우보다 높음을 알 수 있다(t=-3.947, p<0.001).

소진 경험정도의 전체 점수에도 결혼상태에 따른 차이를 보이고 있다. 기혼의 경우 평균 2.46(표준편차 0.4046), 미혼의 경우 평균 2.65(표준편차 0.3291)을 나타냈다. 결국 미혼일 경우 소진 경험정도가 기혼보다 높다는 것을 알 수 있다(t=-2.726, p<0.01). 나머지 정서적탈진, 비인간화 부분에 있어서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 4-2-5> 학부전공에 따른 소진 경험정도

	학부전공	사례수	평균	표준편차	t값
정서적탈진	사회복지	108	3.2623	.6837	-1.664
	기타	10	3.6333	.5544	
비인간화	사회복지	108	2.2514	.5359	-2.006*
	기타	10	2.6150	.6799	
개인적성취감	사회복지	108	2.5126	.4285	-0.522
	기타	10	2.5875	.4965	
소진 경험정도	사회복지	108	2.5718	.3508	-1.864
	기타	10	2.7950	.4767	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

학부 전공에 따라 비인간화에 있어서의 소진 경험정도에 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 사회복지학을 전공한 사회복지사들은 비인간화부분의 소진 경험정도는 평균 2.25(표준편차 0.5359)를 나타냈고, 사회복지학이외의 유사학과를 졸업한 경우에는 평균 2.62(표준편차 0.6799)를 나타냈다. 결국 사회복지학을 학부시절에 전공한 경우가 그렇지 않은 경우보다 비인간화부분에 있어서의 소진 경험정도가 좀더 적다는 것을 알 수 있다(t=-2.006, p<0.05).

정서적탈진, 개인적 성취감, 소진 경험정도에서는 통계적으로 무의미한 차이를 나타냈다.

<표 4-2-6> 학력에 따른 소진 경험정도

	학력	사례수	평균	표준편차	t값
정서적탈진	대졸이하	95	3.2702	.6492	-0.493
	대학원재이상	24	3.3472	.8134	
비인간화	대졸이하	95	2.2600	.5210	-0.708
	대학원재이상	24	2.3500	.6808	
개인적성취감	대졸이하	95	2.5227	.3895	0.201
	대학원재이상	24	2.4978	.5772	
소진 경험정도	대졸이하	95	2.5805	.3184	-0.304
	대학원재이상	24	2.6144	.5226	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

학력에 따른 소진 경험정도 및 다른 요인들에서도 통계적으로 유의미한 결과는 나타나지 않았다.

<표 4-2-7> 종교에 따른 소진 경험정도

	종교	사례수	평균	표준편차	F값
정서적탈진	기독교	68	3.1716	.6778	2.181
	기타종교	15	3.4000	.8470	
	무교	33	3.4545	.5999	
	합계	116	3.2816	.6875	
비인간화	기독교	68	2.1787	.5395	2.356
	기타종교	15	2.3833	.7279	
	무교	33	2.4121	.4768	
	합계	116	2.2716	.5566	
개인적성취감	기독교	68	2.4449	.4553	2.720
	기타종교	15	2.6750	.4113	
	무교	33	2.6082	.3767	
	합계	116	2.5211	.4354	
소진 경험정도	기독교	68	2.4980	.3816	4.981**
	기타종교	15	2.7189	.4096	
	무교	33	2.7071	.2715	
	합계	116	2.5861	.3700	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

종교에 따른 소진 경험정도에 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다. 종교가 기독교인 사회복지사의 평균은 2.50(표준편차 0.3816)으로 가장 낮은 소진 경험정도를 보였고, 기타종교인 사회복지사는 평균 2.72(표준편차 0.2715)로 나타났다. 무교의 경우에는 평균 2.71(표준편차 0.2715)로 나타났다. 결국 종교가 기독교인 사회복지사들의 소진정도가 다른 종교를 가진 사회복지사나 종교가 없는 사회복지사들보다 적다는 것을 알 수 있다($F=4.981$, $p<0.01$). 이러한 결과는 사회복지기관의 경우 상당수가 기독교재단에서 운영하는 경우가 많으며, 따라서 사회복지사업이 기독교적 분위기에 의하여 이루어지는

경우가 적지 않을 것이다. 그렇기 때문에 비기독교인의 소진이 기독교인보다 상대적으로 높게 나온 것으로 사료된다.

<표 4-2-8> 직위에 따른 소진 경험정도

	직위	사례수	평균	표준편차	F값
정서적탈진	일반사회복지사	82	3.2764	.6059	0.492
	선임사회복지사	14	3.4286	.6721	
	과장급이상	22	3.1970	.9353	
	합계	118	3.2797	.6821	
비인간화	일반사회복지사	82	2.3323	.5490	1.352
	선임사회복지사	14	2.2321	.3495	
	과장급이상	22	2.1182	.6695	
	합계	118	2.2805	.5566	
개인적성취감	일반사회복지사	82	2.6037	.3843	5.678**
	선임사회복지사	14	2.3839	.5130	
	과장급이상	22	2.2930	.4646	
	합계	118	2.5197	.4325	
소진 경험정도	일반사회복지사	82	2.6445	.3137	3.829*
	선임사회복지사	14	2.5324	.3331	
	과장급이상	22	2.4117	.5085	
	합계	118	2.5878	.3678	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

직위에 따라서는 개인적 성취감과 소진 경험정도에 있어서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 개인적 성취감에서는 일반사회복지사의 경우 평균 2.60(표준편차 0.3843), 선임사회복지사의 경우에는 평균 2.38(표준편차 0.5130)로 조사되었고, 과장급 이상에서는 평균 2.29(표준편차 0.4646)로 각각 나타났다. 결국 일반사회복지사가 선임

사회복지사나 과장급이상의 사회복지사들보다 개인적 성취감이 있어서 소진 경험정도가 높다는 것을 알 수 있다(F=5.678, p<0.01).

전반적인 소진 경험정도에 있어서도 일반사회복지사가 평균 2.64(표준편차 0.3137), 선임사회복지사가 평균 2.53(표준편차 0.3331)로 나타났고, 과장급이상의 경우에는 평균 2.41(표준편차 0.5085)로 나타났다. 결국 직급이 낮을수록 소진 경험정도가 높다는 것을 알 수 있다(F=3.829, p<0.05).

<표 4-2-9> 연령에 따른 소진 경험정도

		사례수	평균	표준편차	F값
정서적탈진	25세이하	30	3.1778	.6417	1.814
	26-30세	58	3.4080	.6276	
	31세이상	29	3.1609	.7899	
	합계	117	3.2877	.6793	
비인간화	25세이하	30	2.1867	.4666	3.005
	26-30세	58	2.4086	.5552	
	31세이상	29	2.1379	.6073	
	합계	117	2.2846	.5572	
개인적성취감	25세이하	30	2.6583	.3911	6.855**
	26-30세	58	2.5690	.4036	
	31세이상	29	2.2826	.4548	
	합계	117	2.5209	.4341	
소진 경험정도	25세이하	30	2.6096	.3058	5.684**
	26-30세	58	2.6748	.3203	
	31세이상	29	2.4050	.4507	
	합계	117	2.5912	.3675	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

연령에 따른 차이에 있어서도 개인적 성취감부분과 전반적 소진 경험정도에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 개인적 성취감부분에서는 25세 이하가 평균 2.69(표준편차 0.3911), 26-30세 사이가 평균 2.57(표준편차 0.4036), 31세 이상의 평균이 2.28(표준편차 0.4548)로 각각 나타났다. 결국 25세 이하의 사회복지사들이 그 보다 연령이 높은 사회복지사들보다 개인적 성취감 부분에서의 소진 경험이 많은 것으로 나타났다 ($F=6.855$, $p<0.01$).

전반적 소진 경험정도도 연령에 따른 차이가 나타났다. 25세 이하의 경우 평균 2.61(표준편차 0.3058), 26-30세 사이가 평균 2.67(표준편차 0.3203)로 나타났으며, 31세 이상은 평균 2.41(표준편차 0.4507)로 나타났다. 결국 26-30세 사이의 사회복지사들이 다른 연령대의 사회복지사들 보다 소진 경험정도가 크다는 것을 알 수 있다($F=5.684$, $p<0.01$).

제 3 절 가설검증

1. 업무환경 요인

가설 1. 업무량, 역할갈등, 역할모호성이 심할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-1> 업무환경 요인 가설1의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	4.324	0.348		12.432***
역할갈등	0.171	0.057	0.261	3.014**
역할모호	0.225	0.106	0.189	2.119*
업무량	0.152	0.058	0.224	2.617*
결정계수	0.204			
F값	9.830***			
Durbin-Watson	1.664			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

소진 경험정도에 대해 역할갈등, 역할모호, 업무량이 어떤 영향을 미치는가에 대하여 살펴본 결과 세 독립변수 모두 소진 경험정도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 역할갈등은 표준화된 계수인 Beta값이 0.261로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무량도 Beta값이 0.224로 역할모호의 Beta값 0.189보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 다음과 같은 회귀식으로 나타낼 수 있다. 회귀식은 소진 경험정도 = 0.171×역할갈등 + 0.225×역할모호 + 0.152×업무량이다. 즉 역할갈등, 역할모호, 업무량에 관한 상황들이 열악해 질수록 소진 경험정도는 더욱 높아지고 있다는 것을 알 수 있으며, 가설1을 지지한다고 볼 수 있다.

가설 2. 승진, 금전적 보상, 도전, 편안함이 낮을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-2> 업무환경 요인 가설2의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	4.294	.243		17.644***
금전적보상	0.0560	.045	.105	1.254
도전	-.401	.078	-.472	-5.113***
편안함	-.165	.076	-.203	-2.183*
승진	0.0012	.060	.002	.020
결정계수	0.338			
F값	14.565***			
Durbin-Watson	1.778			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

업무환경 중 금전적보상, 도전, 편안함, 승진과 관련된 내용이 소진 경험정도에 영향을 주고 있는가를 분석해 보았으며, 통계적으로는 도전과 편안함만이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 도전의식이 약할수록 소진 경험정도가 매우 크게 나타나는 것으로 Beta값이 -0.472나 되는 것으로 나타났으며, 편안하지 않을수록 소진 경험정도가 증가하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 그러나 도전의식의 경우 소진 경험정도의 결과와 다시 상호 환류(feedback)하는 성격을 가지고 있는 것으로 볼 수 있는 것으로 소진될 경우 도전의식이 낮아지는 순환이 이어진다고 볼 수 있다. 따라서 가설2는 일부만 인정되는 것으로 볼 수 있다.

회귀식을 구해보면, 소진 경험정도 = 4.294 + -0.401×도전 + -0.165×편안함이 된다. 이는 도전의식이 약할수록, 편안하지 않을수록 소진 경험정도가 커지는 것을 알 수 있다.

2. 클라이언트 요인

가설 3. 클라이언트 문제가 심각하고 복잡할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-3> 클라이언트 요인 가설3의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	2.539	0.145		17.536***
CT문제의 심각/복잡성	0.01439	0.042	0.32	0.346
결정계수	0.001			
F값	0.120			
Durbin-Watson	1.607			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

클라이언트의 문제가 심각하고 복잡할수록 사회복지사의 소진 경험정도가 높아질 것이라는 가설은 통계적으로 무의미한 것으로 나타나 가설3은 기각되었다.

가설 4. 클라이언트 수가 적절하지 않다고 생각할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-4> 클라이언트 요인 가설4의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	2.418	0.124		19.477***
CT수의 적절함	-0.05223	0.037	0.130	1.417
결정계수	0.017			
F값	2.008			
Durbin-Watson	1.579			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

클라이언트 수가 적절하지 않다고 생각할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다라는 가설은 통계적으로 무의미한 것으로 나타나 가설4는 기각되었다.

가설 5. 클라이언트와 사회복지사의 관계가 좋지 않을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-5> 클라이언트 요인 가설5의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	2.004	.123		16.340***
CT와의 관계정도	-.257	.053	-.413	4.879***
결정계수	0.170			
F값	23.807***			
Durbin-Watson	2.019			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

클라이언트와의 관계정도가 소진 경험정도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 클라이언트와의 관계가 긍정적일수록 소진 경험정도는 적어지는 것으로 나타났으며, 표준화된 계수 Beat값도 -0.413으로 상대적으로 높게 나타났다.

회귀식을 구해보면, 소진 경험정도 = 2.004 + -0.257×클라이언트와의 관계정도로 표현되며, 가설5을 지지한다고 볼 수 있다.

가설 6. 클라이언트 면접시간이 길수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-6> 클라이언트 요인 가설6의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	3.165	.129		24.560***
CT 면접투자시간	-.183	.040	-.395	-4.625***
결정계수	0.156			
F값	21.390***			
Durbin-Watson	1.751			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

클라이언트 면접에 많은 시간을 투자하는 정도가 소진 경험정도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나, 가설6과는 반대의 결과로 나타났다. 즉, 클라이언트에 대한 면접에 투자하는 시간이 길어질수록 소진 경험정도가 감소하는 것으로 나타났으며, Beat값도 -0.395로 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 결과가 나타난 이유는 클라이언트에 대한 면접 시간을 많이 투자할 수 있다는 것은 자신의 업무에 더욱 충실할 수 있다는 것으로 볼 수 있으며, 면접 시간에 투자를 하지 못한다는 것은 본연의 업무에 충실할 수 없음으로 사회복지사에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다.

회귀식을 구해보면, 소진 경험정도 = 3.165 + -0.183×면접시간투자정도로 표현된다.

3. 직무만족요인

가설 7. 직무만족이 낮을수록 소진 경험정도는 높아질 것이다.

<표 4-3-7> 직무만족 요인 가설7의 검증

	기울기(B)	표준오차	Beta	t값
상수	3.010	.149		20.208***
직무만족도	-.119	.041	-.260	-2.877**
결정계수	0.068			
F값	8.277***			
Durbin-Watson	1.597			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

직무만족이 소진 경험정도에 일정한 영향을 주고 있음이 통계적으로 유의미한 결과로 나타났다. 즉, 직무만족도가 높아질수록 소진 경험정도는 낮아지는 것으로 볼 수 있으며, 이는 가설7을 지지하는 것으로 볼 수 있다.

회귀식을 만들어보면, 소진 경험정도 = 3.010 + -0.115×직무만족도로 나타낼 수 있다.

4. 요약

조사대상자들은 총 119명으로 미혼, 여성, 기독교인, 20대가 많았다. 대졸 및 사회복지전공자가 많았다. 사회복지 직장경력은 5년 미만이 70.5%나 되었으며, 현 직장의 경우 82.4%나 되었다. 직위는 일반사회복지사가, 업무분야는 행정관리와 서비스 제공을 겸하고 있는 경우가 많았다. 월수입 평균은 118.59만원(표준편차 37.0756)이었다.

인구사회학적 특성별 소진 경험정도의 경우 결혼상태에서 개인적 성취감 및 소진 경험정도가, 학부전공에 따라서는 비인간화의 영역에서, 종교에 따라서는 소진 경험정도가, 직위에서는 개인적 성취감과 소진 경험정도가, 연령에 따라서는 개인적 성취감과 전반적 소진 경험정도가 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

업무량, 역할갈등, 역할모호성이 심할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설1은 모두 지지되어, 업무량, 역할갈등, 역할모호성이 커질수록 소진 경험정도도 증가하였다.

승진, 금전적 보상, 도전, 편안함이 낮을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설2는 통계적으로는 도전과 편안함만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 일부 기각되었다.

클라이언트 문제가 심각하고 복잡할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설3은 기각되었다.

클라이언트 수가 적절하지 않다고 생각할수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설4는 기각되었다.

클라이언트와 사회복지사의 관계가 좋지 않을수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설5는 입증되어 관계가 좋지 않을수록 소진 경험정도가 증가하였다.

클라이언트 면접시간이 길수록 사회복지사의 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설6은 클라이언트에 대한 면접에 투자하는 시간이 길어질수록 소진 경험정도가 감소하는 것으로 나타나 가설6을 반대로 입증하였다.

직무만족이 낮을수록 소진 경험정도는 높아질 것이라는 가설7은 입증되어 직무만족도와 소진 경험정도가 관련이 있었다.

제 5 장 결론 및 제언

본 연구는 사회복지관에 근무하는 사회복지사들의 소진경험정도에 영향을 미치는 요인들을 찾아내고 이의 원인이 되는 개인적 특성, 클라이언트 및 업무환경요인들을 규명하여 사회복지사의 소진을 예방하고 그 대처방안을 제시하는 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 본 연구에서 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 업무량, 역할갈등, 역할모호성이 심할수록 소진 경험정도도 증가하였다. 이는 사회복지사의 전문성과 관련된 것으로 볼 수 있다. 또한 클라이언트와의 친밀한 관계나 투자하는 시간 등도 사회복지사의 전문성과 관련된 것으로 볼 수 있다.

둘째, 소진 경험정도는 도전이나 편안함과 관련이 깊었다. 특히, 소진 경험정도는 사회복지사의 도전의식과 매우 밀접한 관계를 가지고 있다고 볼 수 있다. 특히, 소진된 사회복지사는 도전의식을 상실하게 될 것이며, 도전의식을 상실한 사회복지사는 다시 소진이 강화되는 악순환 과정에 빠져들게 될 수 있다.

셋째, 사회복지사의 소진 경험정도는 클라이언트 문제의 심각성이나 숫자 등 외형적 조건에 크게 관련되어 있지 않았다. 그러나 클라이언트와의 내면적 친밀도가 커지거나, 면접 등의 상담에 투자하는 시간이 많을수록 소진 경험정도는 낮아졌다. 즉, 클라이언트는 사회복지사의 존재 이유라고 볼 수 있다. 클라이언트의 문제 해결과정에서 형성되는 라포는 사회복지사에게 새로운 힘을 줄 수 있으며, 이를 위해 투자하는 사회복지사의 모습이 절실하다고 볼 수 있다. 그러나 잡다한 업무나 비전문적인 업무가 증가하면, 클라이언트와의 관계형성을 위한 시간이 줄어들게 되며, 따라서 소진 경험정도는 증가하게 될 것이다.

넷째, 인구사회학적 특성별 소진 경험정도는 결혼, 종교, 직위, 연령에 따라서 유의미성 있는 차이를 나타냈다.

다섯째, 직무만족도가 높아질수록 소진경험정도는 낮아져서, 소진과 직무만족은 긍정적인 상관관계가 있다고 나타난다.

이러한 결과를 기초로 하여 소진을 예방하고 대처하기 위한 방안을 제언해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 소진 경험정도를 낮추기 위해서는 적절한 업무량과 사회복지사의 전문성을 살릴 수 있는 배려와 투자가 매우 중요하다고 볼 수 있다. 특히, 사회복지사 본연의 임무라고 볼 수 있는 클라이언트와의 관계 개선이나 투자에 대해서는 더욱 큰 배려를 해야 하는 것은 당연한 것이다. 그러나 현실적으로 그렇지 못한 기관이 적지 않기 때문에 사회복지 전문성을 펼칠 수 있는 업무환경의 개선이 시급하다고 볼 수 있다.

둘째, 사회복지현장에서는 도전의식을 충분하게 표현할 수 있는 사회복지 활동의 장(setting)이 충분하게 성숙되고, 장려되어져야 한다. 이것은 사회복지 전문성과 연관된 것으로도 볼 수 있으나, 조직의 구조적 측면에 더 밀접한 관계가 있으리라고 판단된다. 따라서 사회복지사의 도전 의식과 조직구조와의 관계 등에 대한 후속연구가 이루어지길 기대한다.

셋째, 사회복지사의 업무 중 클라이언트와의 친밀도를 증가시키고, 만남의 정도를 증진시킬 수 있는 실질적인 배려가 필요하다고 볼 수 있다. 이것은 사회복지사의 전문성과 책임성을 위한 배려와 일치된다고 볼 수 있다. 업무의 구조조정을 통

하여 비전문적이고, 비간접적인 서비스를 대폭적으로 개선하여, 클라이언트와의 관계를 강화시킬 수 있는 전문 프로그램이 강화되어야 한다.

이러한 사회복지사들의 전문성 향상을 위해서는 기관 차원에서의 교육기회의 확대와 적극적인 프로그램 연구 및 개발 등으로 사회복지 실천현장에서 사회복지사들이 클라이언트에게 효과성과 효율성이 높은 질 좋은 프로그램을 제공할 수 있도록 정책적, 제도적 지원을 강화해 나가야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

윤혜미, "사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구", 한국사회복지학 통권 제18호, 1991. 11.

윤혜미, "소진 : 그 다면적 이해와 대응방안", 「한국사회복지학」, 제22호, 1993.

이영미 · 성규탁, "우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구", 한국사회복지학 통권, 18호, 1991. 11.

이영미, "사회사업가들의 Burnout에 관한 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1991.

장은숙, "정신의료사회사업가의 소진과 업무환경에 관한 연구", 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 1995.

최혜영, "사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1994.

한현미, "의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1993.

2. 외국문헌

A. M. Garden, "The Effect of Jungian Type", Pines & Ayala, 1988.

A. Pines & E. *Aronson, Carrer Burnout: Causes & Cures*, New York : Free Press, 1988.

B. A. Farbes & L J. Heifetz, "The Process and Dimensions of Burnout in Psychotherapists", *Professional Psychology, Vol. 13. No. 2*, 1982.

B. Perlman & E. A. Hartman, "Burnout; Summary and Future Research", *Human Relations, Vol. 35. No. 4*, 1982.

C. Maslach & Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior,* Vol. 2. 1981a.

C. Maslach, "The Client Role in Staff Burnout", *Journal of Social Issues, Vol. 34, No. 4.* 1978.

Courage, M., & Williams, D.(1987), "An approach to the study of burnout in professional care providers in human service organizations," *Journal of Social Service Research, 10(1).*

Daley, "Preventing Work Burnout in Child Welfare", *Child Welfare*, 1979.

E. J. McComick & D. Ilge, *Industrial Psychology,* N. J: Prince Hall. 1974.

Fink, A., The Field of Social Work, 7th ed., New York, 1978.

H. J. Karger, "Burnout as Alination", *Social Services Review, June*, 1981.

J. Edelwich & A. Brodsky, *Burnout: Stage of Disillusionment in the Helping Professions*, New York : Pergaman Press, 1983.

Jayarartne. S. & Chess, W., "Job Satisfaction, Burnout and Turnover : A National Study", *Social Work, Vol. 29*, 1984

K. Watson, "Social Work Stress and Personal Belief", *Child Welfare*, Vol. 58, No. 1, 1979.

Locke, E. A., "In Handbook of Industrial and Organizational Psychology", Chicago: Raud McCmally, 1976.

Maslach, C.(1978), "The Client role in Staff burnout," *Journal of Social Issues, 34(4).*

P. L. Dressel, "Policy Sources of Worker Dissatisfaction : The Case of Human Services in Aging", *Social Services Review, Vol. 56.*

Poulin, J., & Walter, C. (1993a), "Social worker burnout : A longitudinal study",

Social work Research & Abstracts, 29(4).

R. Golemwich, CT : B. Kim, "Self esteem and Phases of Burnout", *Organiztional Development Journal, Vol, 7.*

S. Jayarantne & W. A. chess, "*Job Satisfaction and Brunout in Social Work, : A National Survery*", 1983.

Savicki, V., & Cooley, E.(1987), "The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals," *Journal of Counseling and Development, 65(5).*

Streepy, J.(1981), "Direct-service Providers and burnout", *Social Casework, 62(6).*

[부록]

설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지학을 전공하고 있는 원생으로서 사회복지사의 Burnout(소진)에 대한 논문을 준비하고 있습니다.

본 연구는 사회복지사의 소진에 영향을 주는 요인들을 규명하고 이를 해소할 수 있는 방안을 모색하여 사회복지 서비스의 효과성을 증진시키는데 기여하고자 합니다.

선생님의 의견은 통계법 제7조에 의거하여 비밀이 보장되며, 통계적으로 연구목적 이외에는 절대 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

귀한 시간을 할애해 주셔서 본 연구에 많은 도움을 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

2001년 5월

한성대학교 행정대학원 복지행정학과

연구자 : 이화범

Ⅰ. 다음은 업무환경에 관한 문항입니다.

A. 다음 문항에 대해 귀하의 업무환경을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 곳에 ✓표해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 승진할 기회가 많다.					
2. 나의 능력을 발전시킬 수 있는 기회가 있다.					
3. 출·퇴근이 편리하다.					
4. 일을 완성하기에 충분할 정도의 시간을 가져 본 적이 없는 것 같다.					
5. 지나치게 많은 양의 일을 하도록 강요당하지 않는다.					
6. 일이 재미있다.					
7. 봉급수준이 괜찮다.					
8. 내가 하는 일들을 결정할 자유가 있다.					
9. 최선을 다해 일할 수 있는 기회가 주어진다.					
10. 나는 안전한 직장을 가지고 있다.					
11. 내게 맡겨진 문제들이 너무 어렵다.					
12. 일을 하면서 동시에 모든 사람들을 만족시킬 수 없다.					
13. 봉급외의 수당들이 괜찮다.					
14. 물리적 환경이 쾌적하다.					
15. 내가 한 일의 결과를 알 수 있다.					
16. 일을 하면서 개인적인 문제들을 잊어버릴 수 있다.					
17. 일을 완성시킬 충분한 시간이 있다.					
18. 다른 사람들로부터 갈등을 일으킬 만한 요청을 받지 않는다.					
19. 근무시간이 잘 짜여 있다.					
20. 승진은 공정하게 실시된다.					
21. 일을 잘 해내기에는 너무 분량이 많다.					
22. 나의 고용주는 직원들에게 발전할 수 있는 기회를 주려고 노력한다.					
23. 어떤 사람들을 만족시키기 위해서 다른 사람들을 언짢게 만들어야 할 때가 있다.					

B. 귀하가 업무에서 다음과 같은 상황들이 얼마나 자주 일어난다고 생각하십니까? 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표해 주시기 바랍니다.

항 목	거의 일어나지 않는다	드물게 일어난다	때때로 일어난다	자주 일어난다	매우 자주 일어난다
1. 나의 책임이 무엇인지를 알고 있다.					
2. 맡은 일을 아주 신속하게 처리해야 한다..					
3. 나의 일에 대해 다른 사람들이 기대하는 바를 예측할 수 있다.					
4. 나는 몹시 고되게 일해야만 한다.					
5. 내가 맡은 일의 목적은 명확하다.					
6. 일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.					
7. 나에게 기대되는 역할을 분명히 알고 있다.					
8. 수행해야 할 일들이 아주 많다.					

Ⅱ. 다음은 귀하의 클라이언트에 대한 질문입니다. 각 문항에 대해 귀하의 생각과 일치되는 곳에 ✓표해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 맡고 있는 클라이언트 수가 적절하다고 생각한다.					
2. 내가 맡고 있는 클라이언트들의 문제들은 심각하고 복잡하다.					
3. 나는 클라이언트들과 관계가 좋다.					
4. 나는 클라이언트 면접에 많은 시간을 투자한다.					

Ⅲ. 다음 각 문항은 업무와 관련되어 사회복지사들이 갖게 되는 느낌들에 대한 질문입니다. 귀하의 느낌과 정도와 일치하는 곳에 ✓표해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직무로 인해 몸과 마음이 지쳐있는 느낌이다.					
2. 퇴근할 때쯤이면 완전히 녹초가 된다.					
3. 나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.					
4. 나는 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.					
5. 나는 클라이언트의 문제를 효과적으로 다룬다.					
6. 나는 클라이언트가 편안함을 느낄 수 있는 분위기를 만든다.					
7. 나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나고 있는지 전혀 관심이 없다.					
8. 나는 클라이언트와 친밀하게 일한 뒤 흐뭇함을 느낀다.					
9. 나는 클라이언트가 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.					
10. 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다.					
11. 직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.					
12. 사회사업직을 선택한 후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.					
13. 직업으로 인해 내가 감정적으로 무뎌질까 걱정이다.					
14. 내가 매우 활동적이라고 느낀다.					
15. 내 직업을 통해 가치있는 많은 일들을 성취해 왔다.					
16. 일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.					

□ 대체로 귀하께서는 자신의 직업에 어느 정도 만족하고 계십니까? (해당사항에 ✓표 해주십시오.)

--- 1) 매우 만족

--- 2) 대체로 만족이다

--- 3) 보통이다

--- 4) 별로 만족하지 못하다

--- 5) 전혀 만족하지 못하다

Ⅳ. 다음 각 문항에서 귀하에게 해당되는 항목에 "○"표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

   1) 남성　　2) 여성

2. 귀하의 연령은?　　만 (　　)세

3. 귀하의 결혼상태는?

   1) 기혼　　2) 미혼　　3) 기타

4. 귀하의 종교는?

   1) 기독교(개신교)　　2) 천주교　　3) 불교　　4) 무교　　5) 기타

5. 귀하의 최종학력은?

   1) 전문대졸　　2) 대졸　　3) 대학원 재학(전공:　　)　　4) 대학원졸(전공:　　)

   5) 박사과정, 박사(전공:　　)　　6) 기타(　　)

6. 귀하의 학부전공은?

   1) 사회복지(사업)　　2) 아동 및 유아교육학　　3) 심리학　　4) 특수교육

   5) 기타(　　)

7. 귀하의 사회복지계 총 근무경력은?

   1) 1년미만　　2) 1년이상-3년미만　　3) 3년이상 - 5년미만　　4) 5년이상-7년미만

   5) 7년이상-10년미만　　6) 10년이상

8. 귀하께서 현재 근무하고 있는 기관에서의 근무경력은?

   1) 1년미만　　2) 1년이상-3년미만　　3) 3년이상 - 5년미만

   4) 5년이상-7년미만　　5) 7년이상-10년미만　　6) 10년이상

9. 귀하의 현재 직위는?

   1) 일반사회복지사　　2) 선임사회복지사　　3) 과장　　4) 부장　　5)기타(　　)

10. 귀하의 주된 업무분야는?

1) 행정/관리직　　2) 직접서비스 제공　　3) 행정/관리직 및 직접서비스 제공

4) 기타(　　)

11. 귀하께서 직장을 옮긴 경험이 있다면 전 직장에서도 같은 종류의 일을 하셨습니까?

1) 그렇다　　2) 그렇지 않다

12. 귀하께서 현재 근무하고 있는 직장은 몇 번째 직장이십니까?

1) 첫 번째　　2) 두 번째　　3) 세 번째　　4) 네 번째 이상

13. 귀하의 사회복지사 자격증 급수는?

1) 1급　　2) 2급　　3) 3급　　4) 기타

14. 귀하의 평균 월 수입은?　　(　　)만원

질문에 협조해주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on the Social Worker's Burnout

Lee, Wha Bum

Major in Welfare Administration

Dept. of Social Welfare

Graduate School of Public Administration

Hansung University

The purpose of this study is to provide the basic data in order to present its countermeasure, finding out some factors to have an effect on the degree of a social worker's burnout experience on service in social welfare community center, and preventing a social worker from burnout to clarify the factors of individual character, client and work environment to be caused by them.

This study has investigated to apply to the social workers on service in the Seoul Social Welfare community center with the systematized form of questionnaire. And the period of collection was from May 17, 2001 - to May 25. 2001, collected 119 copies except five copies of insincerity of all the 124 copies and used actually in analysis with SPSS-WIN.

The respondent's general character has used an analysis of frequency. And One-way(ANOBA) and T-test was used to find out the relations to the respondent's general character and their burnout. Also, the multiple regression analysis was used to

find out a variable to have an effect on a social worker's burnout.

The study result is as in the followings,

First, More quantity of job, conflict of role and indistinctness of role extremely has more increased the degree of the burnout experience.

It shows that this is related to the social worker's specialization.

Also it shows that the friendly relations to a client or the time of invest etc., is related to the social workers' specialization.

Second, The degree of the burnout experience is deeply related to challenge or comfort.

Especially, It shows that the degree of the burnout experience is closely related to the social worker's challenging consciousness. And especially, the social workers who is burned out will be lost the challenging consciousness and they will be repeatedly caught in a strongly vicious circle of the burning out.

Third, The degree of the burnout experience of the social workers was not greatly related to the outer conditions due to profoundness or number of the client problems and so on.

However, more spending of invest time for interview and consultation or the degree of inter-friendship to client, lower was the degree of the burnout experience of the social workers, that is, it shows that the clients is a reason of the social worker' existence.

It shows that the rappo formed in the process of the problem settlement gives the social worker a new vital power, therefore, it shows that the manner to invest for such a matter is an urgent problem to the social workers.

However, if the other various duties of non-specialization to them would increased, their time for the relationships to their clients would be reduced,

accordingly, the degree of the burnout experience of the social workers will be increased.

Forth, The degree of the burnout experience by the social science characteries of population shows a difference of signification upon marriage, religion, position and years.

Fifth, Higher degree of job satisfaction, lower is the degree of the burnout experience. therefore, it shows that the job satisfaction and burnout has a positive interrelation,