

# 소진탄력성이 노인복지관종사자들의 소진에 미치는 영향

김남숙  
동명대학교 사회복지학과

## The Effect of Workers’s Burnout Resilience on Burnout in Community Welfare Centers for the Elderly

Nam-Sook Kim

Dept. of Social Welfare, Tongmyong University

**요약** 본 연구는 감정노동자로서 노인복지관종사자들의 소진위험성과 소진탄력성이 소진에 미치는 영향을 살펴보는 동시에 소진위험성이 소진으로 이어지는 과정에서 소진탄력성이 보호요인으로 작용하는지를 밝히는 것에 목적을 두었다. 이를 위해 부산광역시 노인복지관 13곳에 근무하는 종사자들 중 192명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사도구로는 소진의 전제조건이라 할 수 있는 소진위험성, 소진의 보호요인으로 작용하는 소진탄력성, 그리고 전문가의 업무에 부정적 영향을 미치는 소진(감정고갈)을 구조화된 척도로 측정하였다. 대상들의 일반적 특징을 파악하기 위한 빈도분석, 주요 변수들간의 기술통계와 상관관계분석, 독립변수, 종속변수간의 인과관계를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 다음과 같은 결과를 도출하였다. 1) 소진위험성은 소진에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤다 2) 소진위험성은 소진탄력성에 부(-)의 유의한 영향을 미쳤다 3) 소진탄력성은 소진에 부(-)의 유의한 영향을 미쳤다 이에 본 연구는 감정노동자로서 노인복지관종사자들이 소진을 겪게 되는 과정의 예방적인 차원에서 소진탄력성의 유효성을 검증한 것이며 이를 바탕으로 연구의 시사점과 추후 연구과제를 제시하였다.

**주제어** : 감정노동자, 노인복지관종사자, 소진위험성, 소진탄력성, 소진

**Abstract** The purpose of this study is to suggest some implications for prevention and manage burnout of workers in community welfare centers for the elderly. To conduct this purpose, this study examine how much effect burnout risk, burnout resilience and burnout are they have, it will explain whether resilience works to mediate between burnout risk and burnout.

The result of analysis on the study as follow: 1) burnout risk has positive(+) effects on burnout 2) burnout risk has negative(-) effects on burnout resilience 3) burnout resilience has negative (-) effects on burnout. These results were based on some suggestions.

**Key Words** : emotional labor, worker of community welfare center for the elderly, burnout risk, burnout resilience, burnout

\* 본 논문은 2012년 동명대학교 학술연구비에 의하여 지원되었음

Received 17 April 2014, Revised 20 May 2014

Accepted 20 July 2014

Corresponding Author: Nam-Sook Kim(Dept. of Social Welfare, Tongmyong University)

Email: welpia0420@tu.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

노인복지관종사자들은 감정노동자인가? 감정노동이란 무엇인가? 육체노동에 대비되는 감정노동은 최근 서비스산업의 발달로 이에 종사하는 노동자의 수 또한 급증함에 따라 많은 관심을 받고 있는 연구 분야이다.

한 실태조사에 따르면 우리나라 서비스산업 감정노동 수행은 52.3%정도로 Hochschul의 감정노동 수행기준(40% 이상)을 초과하는 수치인데 서비스산업의 하위 업종, 업태, 직종에 따라 그 수준과 정도에 따라 차이가 있다. 이 결과에 의하면 서비스 산업 하위 업종별로 감정노동의 차이에서 사회서비스 64.8% > 개인서비스 63.1% > 생산자서비스 49.4% > 유통서비스 47.7%로 나타났다 [1]. 특히 사회서비스 분야에는 병원간호조무사 80.6%, 보육교사 80.0%, 의료기술직 70.2%에 이어 사회복지사 65.6%로 나타나 일선 사회복지사들의 감정노동 수행이 높음을 확인할 수 있다 [2].

이런 이유에서 사회복지현장에서의 종사자들에 대한 소진은 상당히 많은 관심을 얻고 있는 소재임이 분명하고 향후 더욱 많은 연구들이 집중해서 탐구할 소재임에도 확실하다. 그러나 아쉬운 것은 연구대상이 세분화되는 경향에서 사회적 흐름의 적용이다. 즉, 고령화사회에 요구되는 노인복지수요와 비례하여 급증하는 종사자들에 대한 관심이다.

아직 유교문화의 뿌리위에 살고 있는 한국사회에서의 어르신들에 대한 태도는 경로효친(敬老孝親)으로 그 특징을 설명할 수 있는데, 대표적 노인여가복지시설인 노인복지관에서는 이러한 사회적 분위기를 고스란히 지향하고 구현하는 모습을 기대받고 있다. 그러다 보니 노인복지관의 종사자들은 더욱 예의 바르며 어르신들에게 순종적이고 친절함을 서비스로 하는, 다른 사회복지현장에서 보다 강도 높은 감정노동을 하고 있는 것이다.

또한 지역사회복지관의 인력구성을 보면 가장 많은 비율을 차지하는 직종이 사회복지사이지만, 이외에도 물리치료, 언어치료 등의 치료진들과 관리행정직, 그리고 운전과 식당의 인력까지 매우 다양한 종사자들이 노인복지서비스를 위해 협업을 하고 있다. 이런 의미에서 노인대상 휴먼서비스의 질의 향상과 관리를 위해서는 노인복지관의 다양한 직종들을 모두 살펴봄이 타당하나 아직 이러한 시도는 없다. 이점이 선행연구들의 동향과 함께

본 연구의 사회적 필요성을 반영하는 동시에 기존연구들이 이루지 못했던 부분을 본 연구에서 달성하고자 하는 목적이기도 하다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구가설 설정

본 연구는 선행연구검토를 토대로 노인복지관 종사자들의 소진, 소진위험성과 소진탄력성이 인과관계가 있다는 가정을 전제로 다음과 같은 연구 가설을 설정, 단계적인 검증을 하고자 한다.

**<가설 1> 소진위험성은 소진(감정적 고갈)에 정(+)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.**

<가설 1-1> 소진위험성 요인으로서 전문성부족은 소진(감정적 고갈)에 정(+)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-2> 소진위험성 요인으로서 불만족스런 처우 및 환경은 소진(감정적 고갈)에 정(+)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-3> 소진위험성 요인으로서 조직갈등은 소진(감정적 고갈)에 정(+)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

**<가설 2> 소진위험성은 소진탄력성의 요인 중 일에 대한 가치와 신념에 부(-)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.**

<가설 2-1> 소진위험성 요인으로서 전문성부족은 소진탄력성 요인인 일에 대한 가치와 신념에 부(-)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2> 소진위험성 요인으로서 불만스러운 처우 및 환경은 소진탄력성 요인인 일에 대한 가치와 신념에 부(-)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3> 소진위험성 요인으로서 조직갈등은 소진탄력성 요인인 일에 대한 가치와 신념에 부(-)  
의 유의한 영향을 미칠 것이다.

**<가설 3> 소진위험성은 소진탄력성의 요인 중 구**

**조직 뒷받침에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.**

<가설 3-1> 소진위험성 요인으로서 전문성부족은 소진탄력성 요인인 구조적 뒷받침에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-2> 소진위험성 요인으로서 일에 대한 가치와 신념은 소진탄력성 요인인 구조적 뒷받침에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-3> 소진위험성 요인으로서 조직갈등은 소진탄력성 요인인 구조적 뒷받침에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

**<가설 4> 소진탄력성의 요인 중 일에 대한 가치와 신념은 소진(감정적 고갈)에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.**

**<가설 5> 소진탄력성의 요인 중 구조적 뒷받침은 소진(감정적 고갈)에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.**

**2.2 조사대상 및 자료수집**

본 연구에서 제시된 가설을 검증하기 위해 선행연구를 위한 문헌연구와 검증된 조사도구인 설문지를 부산광역시내 13개 노인복지관 종사자들을 대상으로 설문조사하였다. 구체적인 대상을 설명하면 사회복지사, 직업재활교사, 물리치료를 포함한 언어치료사 등의 치료진, 영양 및 조리사, 관리행정직, 운전사 등 포괄성을 갖고 대상 선정하였다. 자료수집은 2012년 12월부터 2013년 1월까지 이루어졌으며 245개의 설문지 중 부적합한 것을 제외하고 192개를 최종분석에 사용하였다. 조사방법은 리커트 5점 척도 형식으로 설문조사를 실시하였다.

**2.3 변수의 측정도구**

**2.3.1 소진위험성**

본 연구에서는 소진위험성이 독립변수로 국내 연구 중 최명민(2007)[3]이 의료사회복지사의 소진에 대한 연구에서 개발한 척도를 사용하였다. 이중 탐색적 요인분석을 거쳐 본 연구에 가장 적합한 요인으로 조직갈등(3

문항), 전문성부족(5문항), 불만스러운 처우 및 환경(7문항)을 추출하여 사용하였다. 원척도에서 사용된 “사회복지사”라는 용어를 본 연구의 목적에 맞추어 ‘노인복지관 종사자’로 수정하여 사용하였고 척도는 5점 리커트 척도로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 소진 위험성이 높다는 것을 의미한다. 척도의 내적일관성 신뢰도 검증결과 Cronbach’ Alpha 값은 불만스러운 처우 및 환경(.831), 조직갈등(.846), 전문성부족(.830), 으로 나타났다.

**2.3.2 소진탄력성**

본 연구에서 사용된 소진탄력성도 역시 국내 연구 중 최명민(2007)[3]이 의료사회복지사의 소진에 대한 연구에서 개발한 척도를 사용하였다. 원척도는 전문적 역량, 성취 및 보람, 일의 가치 및 신념, 팀워크, 구조적 뒷받침, 개인적 자원 등의 총 6개 요인 31개 문항으로 구성되어 있으나 본 연구에 맞춰 일의 가치 및 신념, 구조적 뒷받침 총 2개 요인 8개 문항으로 사용하였다. 소진위험성에서와 같이 원척도에서 사용된 “사회복지사”라는 용어를 본 연구의 목적에 맞추어 ‘노인복지관종사자’로 수정하여 사용하였다. 척도는 5점 리커트 척도로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 소진 탄력성이 높다는 것을 의미하여 소진으로 보호요인이 충실히 작용함을 의미한다. 척도의 내적일관성 신뢰도 검증결과, 일에 대한 가치 및 신념 (.898), 구조적 뒷받침( .886) 등과 같다.

**2.3.3 소진(감정적 고갈)**

본 연구에서 종속변수로 설정된 소진은 Maslash와 Jackson(1981)[4]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 이대희(2008)가 한국말로 번안한 척도로 측정하였다. MBI는 감정적 고갈(Emotional Exhaustion), 성취감저하(Lack of Personal Achievement), 클라이언트에 대한 냉담(Depersonalization) 등의 총 3개 요인 22문항으로 구성되어 있으니 본 연구에 맞춰 감정적 고갈만을 추출하여 총 1개 요인 9문항을 사용하였다. 척도의 내적일관성 신뢰도 검증결과 감정적 고갈(.928)로 나타났다.

**2.4 분석방법**

설문조사 분석은 SPSS 20.0를 사용하였고 측정도구의 타당도분석과 신뢰도 분석을 실시한 후, 조사대상자

의 일반현황과 주요변수의 기본통계량 및, 상관관계분석, 회귀분석을 수행하였다.

### 3. 분석결과

#### 3.1 조사대상자의 사회인구학적 특성

본 연구대상자들의 성별분포는 남성 45명(23.4%)과 여성 147명(76.6%)으로 구성되어있다. 결혼상태는 미혼 122명(63.5%), 기혼 69명(35.9%), 기타 1명(0.5%)로 나타났다. 연령의 경우에는 20대가 81명(42.2%), 30대 63명(32.8%), 40대 41명(21.4%), 50대 이상 7명(3.6%)로 20대와 30대가 차지하는 비율이 전체 표본 중 75%를 차지하고 있다. 이는 최근 부산광역시 내 신설노인복지관의 개관이 증가함에 따라 경력직 보다는 신참의 20대 직원이 많은 것으로 파악된다. 학력분포에서는 전문대졸 31명(16.1%), 대졸 111명(57.8%), 석사과정 중 16명(8.3%), 석사취득 20명(10.4%), 박사과정 1명(0.5%), 박사취득 10명(5.2%) 등 석사과정 이상의 학력을 가진 대상자가 전체 24.9%로 사회복지실천현장 종사자들의 고학력화 현상을 보이고 있다.

<Table 1> Descriptive Characteristics of the Sample

Division		N(%)
Gender	Male	45(23.4)
	Female	147(76.6)
position	Head	3(1.6)
	Director	5(2.6)
	Team leader	19( 9.9)
	Team member	163(84.9)
Age	20-29	81(42.2)
	30-39	63(32.8)
	40-49	41(21.4)
	50-	7( 3.6)
Career	Less than 12month	39(20.3)
	1 to 3years	62(32.3)
	3 to 5years	47(24.5)
	5 to 9years	21(10.9)
	9 to 12years	15( 7.8)
	12 to 15years	2( 1.0)
	15 year or more	6( 3.1)

#### 3.2 주요 변수들의 기술통계

주요 변수들의 기술통계량 분석결과를 살펴보면, 노인복지관 종사자의 소진 정도는 평균 3.344로 상당한 정도의 소진을 보여주고 있다. 본 연구의 대상인 노인복지관 종사자들과 다른 현장의 종사자들과의 소진을 비교해 보면 이들의 소진정도가 현격히 높음을 알 수 있다. 즉, 먼저 장애인요양시설 생활재활교사의 소진 정도는 김수정 연구(2011)의 평균 2.561, 요양보호사 2.72[5], [6], [7], [8] 등과 비교가 된다.

<Table 2> Descriptive Analysis of Main Variable

Main Variable		N	Min	Max	Mean	S.D
burn out risk	Unsatisfactory treatment	192	1.00	4.43	2.658	.6486
	Organizational conflict	192	1.00	4.33	2.475	.8375
	Lack of expertise	192	1.00	4.40	2.668	.7070
burn out resilience	Values and beliefs	192	1.25	5.00	3.673	.7160
	Structural support	192	1.00	5.00	3.445	.7455
burn out	Emotional exhaustion	192	1.00	5.00	3.344	.7975

노인복지관 종사자들의 소진으로 보호할 수 있는 보호요인으로 주목한 소진탄력성의 평균은 3.559로, 이는 의료사회복지사를 대상으로 한 최명민(2007)[3]의 3.58와 장애인요양시설 생활재활교사를 대상으로 한 김수정(2011)[5]의 3.479 비교하여 양호한 탄력성을 보여주고 있다. 소진의 직접적인 전제상황인 소진위험성 정도의 평균은 2.601로 최명민(2007)[3]의 의료사회복지사 2.79, 김수정의 장애인요양시설 생활재활교사 2.821 보다 조금은 낮은 정도를 보였다.

#### 3.2 변인간의 상관관계 분석결과

본 연구의 주요 변수간의 상관관계를 알아보기 위해 Person의 상관계수를 산출한 결과 <Table 3>과 같은 결과를 얻었다.

〈Table 3〉 Correlation Coefficients of Main Variables

Main Variables		burnout risk			burnout resilience		burnout
		Lack of expertise	Unsatisfactory treatment	Organizational conflict	Values and beliefs	Structural support	Emotional exhaustion
burnout risk	Lack of expertise	1					
	Unsatisfactory treatment	.530**	1				
	Organizational conflict	.442**	.614**	1			
burnout resilience	Values and beliefs	.430**	-.222**	-.275**	1		
	Structural support	-.420**	-.533**	-.546**	.401**	1	
burnout	Emotional exhaustion	.485**	.465**	.509**	-.277**	-.305**	1

\*\* 0.01수준에서 유의함

먼저 소진위험성과 소진 간의 관계는 모두 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 즉, 소진위험성을 나타내는 전문성 부족, 불만스런 처우 및 환경, 조직갈등은 소진의 대응변수인 감정적 고갈과 모두 정(+)의 관계에서 1%수준에서 통계적으로 의미있는 것으로 나타나고 있으며, 이 중 가장 상관관계계수가 높은 변인들은 조직갈등과 감정적 고갈로서 계수값이 0.509로 나타나고 있다. 둘째, 소진위험성과 소진탄력성과의 상관관계에서는 전문성 부족과 일에 대한 가치와 신념 외에 두 변인 모두 부(-)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있으며 1%수준에서 통계적 유의성을 가진 것으로 나타나고 있다. 마지막으로 소진탄력성과 소진간의 상관관계에서는 부(-)의 관련성이 있는 것으로 나타나고 있다. 즉, 소진탄력성을 나타내는 일에 대한 가치와 신념, 구조적 뒷받침은 소진을 나타내는 감정적 고갈과 부(-)의 관련성

을 가지고 있으며 1%수준에서 통계적 유의성이 있는 것으로 나타나고 있다. 소진탄력성 중 구조적 뒷받침이 일에 대한 가치와 신념보다 상관계수 조금 높게 나타나고 있다.

또한, 변인 상호간의 상관관계 계수가 높지 않아 변인 상호간의 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

### 3.3 다중회귀분석

본 연구에서는 소진위험성과 소진탄력성 그리고 소진간의 관련성을 분석하기 위해 설정한 가설을 검증하기 위해 세 변인들을 대상으로 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다.

#### 3.3.1 소진위험성과 소진과의 회귀분석 결과

먼저 소진위험성과 소진간의 관련성을 분석하기 위해

〈Table 4〉 Effect of Burnout Risk on Burnout(Emotional exhaustion)

classification variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Standard Error	B				
	4.840	.216		22.359	.000	15.414	.000
Lack of expertise	-.415	.079	-.410	-5.242	.000		
Organizational conflict	-.125	.072	-.146	-1.737	.084		
Unsatisfactory treatment	.094	.098	.085	.960	.338		

<Table 5> Effect of Burnout Risk on Burnout Resilience(values and beliefs for job)

classification variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Standard Error	B				
	1.357	.217		6.262	.000	34.071	.000
Lack of expertise	.318	.079	.282	4.011	.000		
Organizational conflict	.292	.072	.307	4.059	.000		
Unsatisfactory treatment	.157	.098	.127	1.593	.113		

<Table 6> Effect of Burnout risk on Burnout Resilience(structural support)

classification variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Standard Error	B				
	5.347	.199		26.867	.000	37.506	.000
Lack of expertise	-.146	.073	-.139	-2.009	.046		
Organizational conflict	-.299	.090	-.260	-3.314	.001		
Unsatisfactory treatment	-.289	.066	-.325	-4.373	.000		

소진위험성을 나타내는 전문성부족, 불만족스런 처우 및 환경, 조직갈등을 독립변수로, 소진을 나타내는 감정적 고갈을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였으며 분석 결과는 <Table 4>와 같다.

소진위험성이 소진에 미치는 영향에 대한 중다회귀분석 결과, 전체모형은 유의한 것으로 나타났으며 그 설명력( $R^2$ .342)은 34.2%였다. 보다 상세히 살펴보면 독립변수인 소진위험성 중 전문성 부족( $t=4.011$ )과 조직갈등( $t=4.059$ )은 모두 1%수준에서 종속변수인 감정적고갈에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 불만족스런 처우와 환경은 소진인 감정적 고갈과 부호는 정(+ )으로 나타났지만 통계적 유의성은 나타나지 않았다.

이는 본 연구의 가설 중 <가설 1-1>, <가설 1-3>이 채택되고 <가설 1-2>가 기각되었음을 의미한다. 즉, 노인복지관 종사자들은 자신들이 전문가로서 전문성이 부족하다고 느낄수록, 조직내의 갈등을 느낄수록 업무상의 감정적 고갈은 높게 나타난다고 볼 수 있다. 선행연구들 중 조직내에서 인정을 받지 못하는 경우, 조직내 역할이 모호할수록, 상급자 및 동료와의 관계가 불만족스럽고 근무환경에 만족스럽지 못할수록 정서적 탈진을 많이 경

험한다는 결과, 혹은 조직내 인간관계가 좋을 수록 소진이 감소한다는 결과들과도 일치하는 것이데[9], [10], [11], [12].

### 3.3.2 소진위험성과 소진탄력성간의 회귀분석 결과

노인복지관 종사자들의 소진을 보호할 수 있는 변인으로서 소진탄력성(일에 대한 가치와 신념, 구조적 뒷받침)이 소진을 감소시키는 매개요인이 될 수 있는지의 여부를 알아보기 위한 본 연구의 두 번째 분석내용은 소진위험성과 소진탄력성간의 관계를 분석하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 소진위험성을 독립변수로, 소진탄력성을 종속변수로 사용하여 회귀분석하였다. 분석결과 는 <Table 5>, <Table 6>과 같다.

먼저, <Table 5>을 살펴 보면, 소진위험성이 소진탄력성(일에 대한 가치와 신념)에 미치는 영향관계에서 설명력은 18%( $R^2$  0.185)였고 전체 모형은 1%수준에서 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났다.

또한, 소진위험성의 하위요인인 전문성 부족( $t=-.410$ )은 소진탄력성(일에 대한 가치와 신념)에 1%수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 소진위험성의 하위요인인 조직갈등( $t=-.146$ )은 10%수준에서 소진탄력

(Tables 7) Effect of Burnout Resilience on Burnout(Emotional exhaustion)

classification variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Standard Error	B				
	4.952	.322		15.363	.000	13.097	.000
Values and beliefs for job	-.205	.083	-.184	-2.476	.014		
Structural support	-.248	.080	-.232	-3.111	.002		

성 중 일에 대한 가치와 신념에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 소진위험성의 하위요인인 불만족스러운 처우와 환경은 일에 대한 가치와 신념과의 관계에서 통계적 유의성을 발견할 수 없었으며 부호 또한 정(+)으로 나타났다.

이러한 결과로 인해 소진위험성의 하위 요인인 전문성 부족과 조직갈등이 소진탄력성에 부(-)의 영향을 미친다는 <가설 2-1> <가설 2-3>는 채택되었지만 소진위험성의 하위요인인 불만족스런 처우와 환경은 소진탄력성의 하위요인인 일에 대한 가치와 신념에 유의한 영향을 나타내지 않아 <가설 2-2>는 기각되었다. 즉, 노인복지관종사자들은 전문성 부족을 느낄수록 일에 대한 가치와 신념이 약하게 됨을 알 수 있다.

다음은 소진위험성이 소진탄력성 중 구조적 뒷받침에 미치는 영향관계를 살펴보았다. 독립변인이 종속변인에 미치는 영향관계에서 설명력은 36%( $R^2$  .364)였고 전체 모형은 1% 수준에서 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났다. 또한, 소진위험성의 하위 요인인 전문성 부족( $t=-2.009$ )은 소진탄력성 중 구조적 뒷받침에 5%수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 소진위험성의 하위요인인 조직갈등( $t=-3.314$ )은 구조적 뒷받침에 1% 수준에서 구조적 뒷받침에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 불만족스런 처우와 환경( $t=-4.373$ ) 역시 구조적 뒷받침에 1% 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과로 인해 소진위험성의 하위 요인인 전문성 부족, 조직갈등, 불만족스런 처우와 환경이 소진탄력성의 하위 요인인 구조적 뒷받침에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 3-1>, <가설 3-2>, <가설 3-3> 모두 채택되었다. 즉, 소진위험성이 소진탄력성의 요인 중 구조적 뒷받침에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 3> 전체가 채택된 결과이다.

### 3.3.3 소진탄력성과 소진간의 회귀분석 결과

<Table 7>은 소진탄력성(일에 대한 가치와 신념, 구조적 뒷받침)이 소진을 감소시키는 매개요인이 될 수 있는지의 가능여부를 알아보기 위해 소진탄력성을 독립변수로, 소진을 종속변수로 한 회귀분석 결과이다.

<Table 7>에서 보는 바와 같이 회귀모형은 1%수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 독립변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 12.2%( $R^2$  .122)인 것으로 나타났다. 또한, 소진탄력성의 하위요인인 일에 대한 가치와 신념( $t=-2.476$ ,  $p<.05$ )이 소진(감정적 고갈)에 미치는 영향은 5%수준에서 통계적으로 의미있는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구조적 뒷받침( $t=-3.111$ ,  $p<.01$ )은 1%수준에서 통계적으로 의미있는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 일에 대한 가치와 신념보다 구조적 뒷받침이 노인복지관 종사자들의 소진을 완화시키는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 설정한 가설중 <가설 4>, <가설 5>를 모두 지지하는 것이며 선행연구들에서 사회복지사들이 자신의 직무에 대해 긍정적인 정서적 태도를 갖을수록 소진이 낮다는 보고들과 같은 결과이다.

이상의 연구결과들을 종합해 보면 본 연구에서 사용한 소진탄력성 변인 즉, 일에 대한 가치와 신념 그리고 구조적 뒷받침은 노인복지관 종사자들의 소진을 낮게 하는 주요 변인이라는 것을 알 수 있었다.

## 4. 결론

본 연구는 노인복지관 종사자들을 대상으로 소진위험성(전문성부족, 조직갈등, 불만족스러운 처우 및 환경)이 소진(감정적 고갈)에 미치는 영향을 소진탄력성(일에 대한 가치와 신념 그리고 구조적 뒷받침)이 소진 정도를 완화시킬 수 있는지의 여부를 분석하기 위해 노인복지관

종사자 대상 설문조사를 통해 자료를 수집한 다음 이를 회귀분석을 실시하여 검증하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 5개의 연구가설을 설정하였으며 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 소진위험성이 소진에 정(+)<sup>1</sup>의 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 1> 중 하위 가설<가설 1-1>과 <가설 1-3>은 채택되었지만 <가설 1-2>은 채택되지 못하였다. 즉, 전문성이 부족할수록, 조직갈등이 심할수록 노인복지관 종사자들의 소진 정도는 높은 것으로 나타났다.

둘째, 소진위험성과 소진탄력성 중 일에 대한 가치와 신념간의 관계에서 전문성 부족과 조직갈등은 일에 대한 가치와 신념(소진탄력성)에 부(-)<sup>2</sup>의 의미있는 영향을 미친다고 나타나 <가설 2>의 하위 가설 중 <가설 2-1>과 <가설 2-3>은 채택되었지만 <가설 2-2>는 통계적 유의성이 발견되지 않아 기각되었다.

셋째, 소진위험성이 소진탄력성 중 구조적 뒷받침에 부(-)<sup>3</sup>적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 전체가 지지되었다. 전문성 부족, 조직갈등, 불만족스런 처우와 환경을 느끼는 소진위험성과 일에 대한 가치 및 신념과의 관계는 상호 부(-)<sup>4</sup>의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것이 판별된 것이다.

넷째, 소진탄력성이 소진에 미치는 영향은 모두 통계적으로 부(-)<sup>5</sup>의 의미있는 영향을 미치는 것으로 나타나 일에 대한 가치와 신념과 구조적 뒷받침이 노인복지관 종사자들의 소진 정도를 완화시키는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 설정한 가설중 <가설 4>, <가설 5>를 모두 지지하는 것을 의미한다.

이상의 분석결과를 토대로 감정노동을 겪고 있는 노인복지관종사자들의 업무상 발생하는 소진으로부터 보호하기 위한 전략을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 소진의 직접적인 영향을 미치게 되고 전제상황이라 할 수 있는 소진위험성에 대한 전략이다. 본 연구의 조사에서도 밝혔듯이, 노인복지관의 특성상 주 대상자인 노인에 대한 종합적인 연구와 지식 및 대면기술 차원의 도전은 종사자들에게 있어 대상에 대한 이해를 더욱 높이고 클라이언트 욕구를 수용하는데 큰 도움이 될 것이다. 고령화되는 한국사회에서 노인복지시설은 여러 형태로 급증할 것이며 종사자들 또한 증가하게 됨은 자명한 사실이다. 현장으로 투입되는 노인복지 종사자들을 위해 일선 교육기관과 실천기관에서의 전문성을 높이기 위한

강도 높은 노력이 요구된다. 동시에 기관에 다양한 직종간 이해관계증진을 통해 조직갈등에서 오는 소진위험성을 최소화해야 소진 예방이된다.

둘째, 본 연구에서 소진위험성으로 본 전문성부족, 조직갈등 등을 최소화함으로써 소진감소에 도움이 되는 소진탄력성을 강화해야 할 것이다. 즉, 상기 서술한 것처럼, 노인특성에 대한 기관자체의 교육 및 수퍼비전, 전문인력을 배출하는 교육기관에서의 집중화된 노인인구에 대한 이해증진 교육은 노인복지관에 근무하게 되는 종사자들이 자신의 업무에 보다 가치와 신념을 갖게 한다. 종사자간의 증진된 이해와 각 종사자들의 영역별 전문성에 대한 인정은 구조적 뒷받침으로 작용하여 소진탄력성을 높이게 된다. 이는 많은 연구들에서 밝힌 조직내 소통과 신뢰가 긍정적인 산물로 작용한다는 결과와도 같은 해석이라 판단된다. 각자의 전문성 인정과 전문가로서의 성장을 돕는 기관의 분위기는 개인의 권능부여를 촉진하여 감정적 고갈을 예방하는데 힘이 된다.

셋째, 본 연구의 핵심이기도한 소진탄력성을 적극 활용하여 노인복지관 종사자들의 소진으로의 보호와 예방에 힘쓴다. 자신이 수행하는 업무들이 사회적으로 가치 있고 전문성을 지니고 있다는 사명감을 가지고 있을 때 사람은 누구나 자신의 업무에 대한 자신감과 활력을 갖고 일에 임한다. 이런 긍정적인 힘은 본인 당사자에게만 미치는 것이 아니라 그에게 휴먼서비스를 받게 되는 클라이언트에게도 전달된다. 이런 긍정적 가치는 조직문화를 통해 창조되는 것이며 감정소모가 큰 노인복지관 종사자들에게는 더욱 큰 생산적 에너지라 작용한다. 무엇보다 종사자들이 소진껏 근무할 수 있게 하는 기관에서의 노력과 과제는 무엇이 종사자들의 소진을 예방하고 관리할 수 있는 것인가를 파악해야 한다. 사회복지현장에서 발생하는 종사자들의 사기저하, 전문가로서의 역할 및 정체성 혼란 등은 지속적이며 정기적인 수퍼비전과 재교육 등을 통해 극복해 낼 수 있음을 선행연구 결과들에게 지적하였고 본 연구에서도 일에 대한 가치와 신념을 통해 소진 감소를 강조한다. 본 연구에서는 노인을 대상으로 하는 노인복지관에서 클라이언트의 속성상 벗어지는 종사자들의 감정적 고갈을 이러한 기관의 노력에 의해 완화될 수 있음을 증명하였다.

본 연구는 노인복지관 종사자들을 직종별 특성, 연령, 학력, 근무경력 등의 요인들은 고려하지 않고 본질적인



연구문제뿐만 지목한 노인 대상 휴먼서비스 생산자, 즉 감정노동자로서만 보았다는 특징과 한계를 가지고 있다. 향후 연구의 표본을 확대하여 위에서 언급한 세부적 분석을 실시하여 보다 다양한 요인별 연구를 진척해야 하는 과제를 지니고 있다.

또한 표본수를 늘려 본 연구에서는 기초연구로 끝난, 노인복지관 종사자들의 소진을 예방하고 관리하기 위한 소진탄력성이 소진위험성과 소진에 매개효과를 갖고 있는지도 판별하는 것이 추후 연구과제이다.

## ACKNOWLEDGMENTS

This paper was supported by the Tongmyong University Research Grant of 2012.

## REFERENCES

[1] Chang Im Park, Service Industry Labor Countermeasuring, Korea Labor Institution, 2012.  
 [2] Jong Jin Kim, Service Industry Emotional Labor, Labor Review, Vol.9, pp.42-54, 2013.  
 [3] Myung Min Choi, Creating and Validating Scale of Resilience to Burnout and Scale of Burnout Risk with Mixed Methods, Korea Journal of Social Welfare, Vol.59, No.4. pp. 245-272, 2007.  
 [4] Maslach, C., Jackson, S. E., "The Maslach Burnout Inventory". Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981.  
 [5] Su-Jeong Kim, The Effect of Burnout Risk on Burnout and Mediation Effect of Resilience of Living Rehabilitation Teachers at the Nursing Facilities for the Disabled, Theology and Ministry, Vol.35, pp. 303-325, 2011.  
 [6] Seong Bae Jeong, Mi Yeon Joo, A Study on the factors affecting the burnout of geriatric care workers in Jeollanamdo, Community Research, Vol.21, No.2, pp.215-230, 2013.  
 [7] Yu Na Kim, The Effect of the Emotional Labor of Social Care Service Workers on their Burnout

Level, Social Welfare Research, Vol.37, pp. 123-148, 2013.  
 [8] In Bong Son, Dong Ki Kim, Seung Tae Kim, The Effect of Job Stress of Center for Independent Living Employees on Burnout and the Mediation Effect of Job Satisfaction, Journal of Vocational Rehabilitation, Vol.23, No.2, pp. 107-124, 2013.  
 [9] Kyung Ho Kim, Testing the Causal Relationship Between Role Stress, Burnout, and Turnover Intention: Focused on Employees in Local Self-Sufficiency Centers, Korean Social Welfare Research, Vol.34, pp.101-132, 2013.  
 [10] Hee Ja Sung, Yue Na Ko, The Burnout of Social Welfare Agencies Staffes of Jogye Order Social Welfare Foundation, Jingsok Social Welfare, Vol.1. pp.29-49, 2004.  
 [11] Chang Bum Kang, A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers, Journal of Welfare for the Aged, Vol.54. pp.193-209, 2011.  
 [12] Eun Ju Lee, A Study on Effects of Factors on Burnout of Elderly Care Worker, Social Welfare Development Institution, Vol.16, No.4, pp.417-443, 2010.

### 김 남 숙(Kim, Nam-Sook)



- 1994년 2월 : 부산여자대학교 영어영문학과(문학사)
- 1997년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(행정학석사)
- 2007년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 2009년 8월 : 창신대학교 사회복지학과 조교수
- 2009년 9월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수
- 관심분야 : 지역사회복지, 장애인복지
- E-Mail : welpia0420@tu.ac.kr