

사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델

- 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석 -

이 명 신

(경상대학교)

[요 약]

사회복지사들의 소진결정과정에 영향을 미치는 요인을 조사하고자, 직업과 관련된 8가지 스트레스요인(업무모호성, 업무과중, 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 수퍼바이저의 지지결여, 기관내 의사소통의 폐쇄성, 관료주의, 무책임성), 4종류의 매개요인(직무스트레스, 전문직역할수행, 기관정책 준수, 클라이언트에 대한 편파성)과 소진의 4구성요인(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인전 성취)으로 이루어진 포괄적인 연구모형을 개발하였다. 본 연구에서 개발된 모델은 사회복지사 207명으로부터 수집된 설문조사 자료를 통하여 검증되었다. 경로분석을 사용하여 변인들 간의 구조관계를 설명할 수 있는 최적 이론구조모형이 선정되었다($df=66$, $\chi^2=63.250$, $GFI=0.962$, $CFI=1.00$).

자료분석 결과, 소진은 업무모호성과 업무과중, 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 수퍼바이저의 지지결여, 기관내 의사소통의 폐쇄성 등의 직업관련 스트레스요인에 의해 증가되는 것으로 나타났다. 한편, 소진을 결정하는 감정적 경로의 매개변인인 직무스트레스는 전문직 역할수행과 기관정책 준수의 정도를 증가시키며, 소진(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화)을 증가시키는 것으로 나타났다. 반면, 소진과정의 인지적 경로를 구성하고 있는 전문직 효능성은 전문직역할수행의 정도가 높고 기관정책준수의 정도 및 클라이언트에 대한 편파성이 낮을 경우 증대되며, 소진을 감소시키는 것으로 나타났다.

주제어: 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스, 전문직 효능성, 소진

1. 서 론

최근 들어 사회복지 분야는 실천영역에 있어서나 교육에 있어 성장 일로에 있다. 사회복지기관 및 각종 사회복지 프로그램의 양적 증대 뿐 아니라, 사회복지사 자격증제도를 통한 사회복지영역의 전문성을 강화함으로써 질적 향상을 위한 노력이 이루어지고 있다. 이러한 양적·질적 변화는 사회복지제도 및 서비스에 대한 사회의 필요를 반영할 뿐 아니라, 사회복지영역이 하나의 전문직으로서 자리매김을 해나가는 과정을 보여주는 것이라 할 수 있다. 이처럼 사회복지직을 전문직으로 인정하기 위한

교육부문에서의 제도적 장치는 어느 정도 마련되고 있으나, 사회복지서비스를 제공하는 주체인 사회복지사의 전문성 확보 및 사회복지사들을 위한 복지 제고에 대한 관심은 저조한 실정이다. 사회복지사들의 빈번한 이직 현상과 파로사 등은 사회복지 일선에서 일하는 사회복지사들의 근무환경이 전문적 서비스를 제공하기 어려운 상황일 뿐 아니라, 사회복지사들의 복지 자체가 위협을 받고 있는 실태를 일면 반영하는 것이라고 볼 수 있다. 이러한 점에서, 사회복지사들이 직업 특성상 직면하게 되는 어려움의 실체를 파악하고 이를 극복할 수 있는 방안을 제시함으로써 사회복지사의 전문성 제고를 위한 노력이 필요하다. 사회복지의 전문화는 교육을 통한 사회복지사들의 전문적 지식과 기술의 향상을 통해서 뿐 아니라, 서비스 전달의 주체인 사회복지사들에 대한 인적 관리가 동시에 이루어질 때 비로소 완결될 수 있을 것이다.

돌봄을 제공하는 휴면서비스 전문직(의사, 간호사, 사회복지사, 임상심리사 등)은 공통적으로 극심한 직무스트레스에 시달리며, 그 결과 소진(burnout)상태에 이른다라는 것은 익히 알려진 사실이다. 휴면서비스 전문직 종사자들은 초기에 가졌던 기대감, 보람, 희망이 점차 퇴색되는 과정에서 희생과 봉사만으로는 날로 증가되는 과도한 업무스트레스를 이겨내면서 서비스를 제공하는 것이 어려워진다(이종국·공지현·이기원·장화순·이봉원, 2001: 26). 그 결과 소진을 경험하게 되며 마침내 직장을 떠나게 되는 경로를 거치게 될 가능성이 높아진다. 이러한 일련의 과정에서 업무관련 스트레스는 소진상태로 이어지기 때문에 돌보는 직종에 종사하는 전문가들의 직무스트레스와 소진은 많은 연구의 초점이 되어 왔다.

휴면서비스 전문직 중에서 사회복지사의 정서적 탈진 현상이 다른 직종보다 더 심한 것으로 나타나고 있다(이종국 외, 2001: 39). 사회복지사의 경우 지역사회에서 다양한 종류의 클라이언트와 일하며, 열악한 환경과 취약한 자원의 한계 때문에 서비스를 제대로 제공하지 못하는 일이 많이 발생하므로 쉽게 지치고 정서적 탈진을 경험하게 될 가능성이 크다(이종국 외, 2001: 39). 특히 극심한 고통을 겪는 클라이언트를 대면하고 도와야 하는 경우가 빈번할 뿐 아니라(Kirkcaldy, Athanasou and Trimpop, 2000: 316; Edwards, Hannigan, Fothergill and Burnard, 2002), 클라이언트들이 제시하는 문제들이 금방 해결되기 어려우며 성과가 바로 나타나지 않기 때문에 쉽게 지치게 된다고 볼 수 있다(Pines and Maslash, 1978). 이처럼, 클라이언트의 변화 및 문제해결에 있어 진전이 일정하지 않다는 점에서 보상에 대한 예측이 어려우며(Azar, 2000: 645), 헌신에도 불구하고 기대되는 보상을 얻는데 실패하게 됨으로써 좌절감을 느끼게 된다(Pines, 1993:35). 그 결과, 직무의욕 저하와 직무불만족을 보이게 되며, 극심한 직무스트레스를 겪게 되고 마침내 소진상태에 빠지게 된다.

업무수행과정에서 사회복지사들이 경험하는 직무스트레스와 소진은 과도한 스트레스와 압박감, 직무만족도 저하를 초래하며 스트레스 관련 질병을 야기함으로써 사회복지사 개인에게 직접적인 위협요소로 작용한다. 한편, 직무스트레스와 소진은 결국, 이직, 업무의 질 저하, 사고율의 증가(Di Salvo et al., 1995: 40; Spielberger and Reheiser, 1995: 51; Weisberg, 1994: 12)의 원인을 제공함으로써 기관의 업무에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 기관내 대인관계에 어려움을 초래함으로써 기관내 의사소통 및 의사결정과정에서 간접적인 영향력을 행사할 가능성이 있다(Benbow, 1998: 521).

이처럼 사회복지직을 수행해 나가는 과정에서 경험하는 소진은 사회복지사 개인을 소진시킬 뿐 아

나라, 클라이언트와의 관계 및 서비스의 질을 결정하며(Densten, 2001: 835), 결과적으로 사회복지기관의 효과성에 부정적인 영향을 미친다는 점에서 매우 중요한 사회적 문제로 대두되고 있다. 뿐만 아니라 소진은 사회복지사의 전문직 효능성에 영향을 미친다는 점에서(Leiter, 1993: 249), 사회복지직의 전문화에 걸림돌이 되고 있다. 직무를 수행과정에서 많은 사회복지사들은 스트레스와 소진을 경험하게 되며 그 결과 자신의 일을 제대로 성취하지 못했다는 인식을 지니게 된다. 이러한 인식은 전문직으로서 자신의 능력에 대한 확신을 상실하게 만들며 전문가로서의 정체성과 긍지의 포기 등으로 이어질 수 있기 때문에(Friedman, 2000: 595), 사회복지사들의 전문가로서의 발전 및 전문성 추구를 저해하는 요소가 될 수 있다. 소진은 사회복지 서비스의 질적 향상뿐 아니라, 이를 전달하는 주체인 사회복지사의 복지와 사회복지 전문직의 발전에 지대한 영향을 미친다는 점에서 사회복지전문직이 전문성을 추구해 나가는 과정에서 반드시 해결해야 할 중요한 과제라고 할 수 있다.

사회복지사들이 경험하는 스트레스와 소진 관련 질병으로 인한 인적, 경제적 비용 및 기관의 효과성에 미치는 영향력에 대한 인식이 증대됨에 따라, 1970년대 중반부터 소진에 대한 연구가 활발히 진행되었다. 우리나라에서도 사회복지사들의 소진에 대한 많은 연구가 이루어졌으며, 주로 소진의 원인에 대한 탐구와 대응방안의 탐색에 중점을 두고 있다(윤혜미, 1993: 118). 사회복지사가 경험하는 소진의 원인을 규명하고자, 개인적 요인, 클라이언트 요인 및 기관 요인(최혜영, 1995), 또는 조직적 특성(양희정, 2002) 및 업무환경 요인(유상남, 2000)이 소진에 미치는 영향력을 탐색하는 실증적인 연구조사가 주를 이루고 있다. 아울러, 이러한 다양한 요인들이 소진에 미치는 영향력을 완화시키는 요인으로 수퍼바이저의 지지(박헌미, 2002) 및 사회적 지지(김미선, 2003)의 효과성, 소진에 대한 대응방안(윤혜미, 1993)과 소진해소를 위한 프로그램개발(이정호, 1998) 등에 대한 연구가 이루어졌다.

소진의 원인 및 대응방안에 대한 연구는 우리나라에서도 많이 이루어졌지만, 소진의 발달과정 및 소진에 이르는 경로에 대한 체계적 분석은 전무한 실정이다. 소진은 작업환경, 기관 특성, 사회복지사의 개인적 특성 등과 연관되어 일어나는 복잡한 현상으로 인식되고 있으며, 이러한 소진의 복잡성을 이해하기 위해서는 소진을 구성하는 요인에 대한 다차원적인 접근법(Maslach, 1993: 28)과 소진의 구조 및 소진에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석적 절차의 사용이 요구되고 있다(Toppinen-Tanner et al, 2002: 555). 최근에는 소진을 상태로 파악하는 선행연구의 한계에 대한 지적과 함께, 소진을 구성하는 요인 및 소진에 영향을 미치는 다양한 요인들 간의 상호작용에서 나오는 역동적인 과정으로 파악해야 할 필요성이 제시되고 있다(Ashforthe and Lee, 1997: 703).

이러한 연구배경 하에, 본 연구에서는 현재 사회복지사들이 경험하고 있는 소진현황을 파악하고자 사회복지사들의 소진정도를 조사하는 한편, 사회복지사의 개인적 요인과 소진 간의 관계를 살펴보기 위해 개인적 요인에 따른 소진의 정도를 비교하고자 한다. 보다 중요한 연구목표로서 소진의 구조를 파악하는 한편, 소진의 과정을 설명할 수 있는 이론적 모델을 개발하고 검증하는 데 연구의 중점을 두었다. 소진결정과정에서 사회복지사가 담당하는 업무, 대인관계, 기관의 특성, 직무스트레스 및 전문직으로서의 효능성이 담당하는 역할을 살펴보기 위해, 이러한 다양한 요인 간의 상호작용을 조사할 수 있는 포괄적인 모델을 개발할 필요성이 제시되었다. 이러한 이유에서 본 연구에서는 소진에 직접적인 영향을 미치는 직업관련 스트레스요인으로 업무특성(업무모호성, 업무과중), 대인관계특성(문제

해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여, 기관특성(의사소통의 폐쇄성, 관료주의, 무책임성)을 설정하였다. 이러한 직업관련 스트레스요인들이 소진을 결정하는 과정에서 매개역할을 하는 직무스트레스와 전문직 효능성(전문직 역할수행, 기관정책준수, 클라이언트에 대한 편파성)의 영향력을 조사하기 위해, 스트레스요인 및 매개요인이 소진결정과정에 미치는 영향력을 조사할 수 있는 포괄적인 연구모형을 개발하였다. 본 연구에서는 일차적으로 소진을 직접적으로 유발시키는 스트레스요인을 파악함으로써 소진의 감소를 위한 개입방안을 제시하는 데 연구의 목적을 두었다. 동시에 소진결정과정에서 직무스트레스 및 전문직 효능성이 담당하는 매개효과를 조사함으로써, 사회복지사들이 경험하는 소진을 감소시키기 위해 스트레스관리 및 전문직 효능성을 증진시킬 수 있는 방안을 제시하는 것을 이차적인 목적으로 삼았다. 본 연구의 결과를 토대로 사회복지사의 소진 감소를 위한 직접적 개입방안의 모색뿐 아니라, 궁극적으로 사회복지전문직의 전문성을 제고할 수 있는 개입방안의 중요성이 제시될 수 있을 것이다.

2. 문헌 연구

1) 소진의 개념 및 구성요인

소진이라는 용어는 미국의 심리학자인 Freudenberger(1974)가 지역정신보건센터 근무자들이 특별한 이유 없이 의욕을 잃고 환자들에게 냉담해지는 현상을 목격하면서 이를 직업과 관련된 스트레스로 인해 초래되는 정서적, 신체적 소진상태로 규정하면서 처음으로 사용되었다(이종국외 4인, 2001: 26에서 재인용). 소진은 직업상의 스트레스에 대한 장기적 반응으로 간주되어 왔으며(Gorter, Albrecht, Hoogstraten and Eijkman, 1999: 209), 사람을 대상으로 하는 다양한 휴면서비스 전문직에게서 발생하는 직무관련 증후군을 지칭하기 위해 통용되고 있다(Friedman, 2000: 595; Benbow, 1998: 520). Maslach는 휴면서비스 전문직에게서 발견되는 소진을 측정할 수 있는 측정도구(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였고, 소진을 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취의 감소로 이루어진 3차원의 현상으로 개념화하였다(Benbow, 1998: 520; Friedman, 2000: 595).

휴면서비스 전문직 종사자들은 직업 특성상 강한 감정적 반응을 하게 되기 때문에 피로감과 더불어 더 이상 아무것도 줄 것이 남아 있지 않다고 느끼며 감정적으로 탈진된다(Cordes, Dougherty and Blum, 1997: 687). 이러한 소진의 경험은 '정서적 탈진'으로 개념화되었으며, 정서적 탈진은 신체적 피로감과 심리적 탈진의 두 요인으로 세분화될 수 있다(Densten, 2001: 834). 정서적으로 탈진된 상태에서 휴면서비스 전문직은 이러한 감정적 요구에 저항하기 위해 심리적 거리를 유지하고자 자신과 상호작용을 하는 사람들 또는 상황을 다루는 과정에서 냉담하고 거리를 두는 듯한 태도를 취한다. 그 결과 자신의 일과 일을 통해 만나는 사람들에게 대한 비인간적인 태도를 취하게 되는 데, 이러한 측면의 소진현상은 '비인간화'라고 개념화되었다(Cordes et al., 1997: 687). 정서적으로 탈진된 상태에서, 냉담하고 비인간적 태도를 취하는 가운데, 시간과 에너지를 상호작용에 적게 투여함에 따라 직업에

있어서의 개인적 성취의 감소를 경험하게 된다. 개인적 성취의 감소는 마침내 전문직으로서의 능력에 대한 신뢰의 상실로 이어진다(Friedman, 2000: 595). 일에 대한 관여의 감소, 성취의 결여, 직무에 있어서의 비효율성에 대한 인식으로 인해 경험하게 되는 이러한 소진 현상은 ‘개인적 성취의 감소’로 개념화되었다.

2) 소진의 구조 및 소진의 과정

소진의 세 구성요인 - 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취의 감소는 이론적으로 연역에 의해 형성된 것이 아니라, Maslach가 개발한 척도를 요인 분석하여 각 구성요소의 이름을 명명하는 귀납적 접근방법에 의해 형성되었다(Schaufeli, Enzman and Girault, 1993: 207). Maslach와 Jackson(1986)은 소진을 구성하는 세 요인은 동질의 것이 아니며 각기 다른 측면을 대표하고 있기 때문에, 소진의 각 하위영역이 별도로 간주되어야 한다는 점을 강조하였다(Gorter et al., 1999: 210에서 재인용). 단일 점수로 합산될 경우, 각 요인의 내용 및 그들의 상호관계에 대한 불충분한 정보를 제공할 우려가 있으며 결과적으로 소진의 개념적 정확성을 희생시킬 가능성이 있기 때문이다(Leiter, 1993:238-239).

이처럼, 소진은 다차원적 하위요인으로 구성되어 있는 복잡한 개념으로, 소진의 구성요인 간의 관계는 시간의 흐름에 따라 소진의 각 차원이 발달되어 가는 과정모델로 제시되고 있다. Leiter와 Maslach(1988)의 소진과정모델에 의하면, 환경적 스트레스에 대한 반응으로 정서적 탈진이 가장 먼저 일어나며, 신체적 피로감과 정서적 탈진에 대한 대응책으로서 수혜자로부터 감정적 거리를 두고자 시도하는 가운데 수혜자들에 대한 부정적 태도를 지니게 되며 결과적으로 일에서의 자신의 능력과 성공적 성취에 대한 감정의 감소로 이어진다고 설명하고 있다. 한편, 소진의 발달적 관계를 계속하여 모색한 결과, Leiter(1993:244)는 정서적 탈진과 비인간화 사이의 관계는 유지되지만, 개인적 성취는 정서적 탈진과 비인간화와 별도로 발달하는 독립적인 관계를 지니고 있다고 지적하였다. Leiter와 Maslach(1988)의 모델에서 Leiter(1991)의 모델에 이르기까지 소진의 구성요인 간의 상호관계를 설명하는 모델들은 시간적 순서를 가정하고 있다는 공통점은 지니고 있지만(Toppinen-Tanner et al., 2002: 556), 소진의 과정에 대한 합의는 이루어지지 않고 있다. 소진의 과정에 대한 이해는 소진을 구성하는 3요인 간의 관계뿐 아니라, 소진을 유발시키는 환경적 조건과의 관계를 고려할 때 보다 잘 이해될 수 있을 것이다. 이러한 점에서 소진의 구성요인 간의 상호연관성을 밝혀내고, 소진의 각 구성요인의 발달에 영향을 미치는 외부적 요인 간의 관계를 설명하는 소진과정모델을 개발할 필요성이 있다.

3) 소진의 경로: 소진결정과정에 영향을 미치는 매개요인

(1) 직무스트레스와 소진

소진은 클라이언트에게 대면서비스를 제공하는 휴면서비스 전문직 종사자들에게 주로 일어나는 현상으로 알려져 있으며(Maslach and Jackson, 1981), 오랜 기간동안 지속되는 개인의 자원을 능가하는 직장의 요구로 인해 야기되는 직무스트레스로 간주될 수 있다(Schaufeli et al., 1993: 200). Maslach와 Schaufeli(1993: 10)는 직무스트레스와 소진은 증상에 있어서는 구분이 어렵지만, 과정에 있어서 구분 가능하다고 보았다. 직업과 관련된 특정 스트레스원(역할갈등, 모호성 등)은 단기적인 스트레스를 유발시키는 반면, 이러한 스트레스원은 축적된 효과를 지니고 있어 장기적으로는 소진을 유발시킬 수 있다(Densten, 2001: 833). Farber(1983)는 소진을 스트레스를 받고 다른 배출구가 없는 상태의 결과, 즉 스트레스가 유발된 상황에서 이를 극복하고자 시도하지만 그 시도가 성공적이지 못할 때 마지막에 도달하는 단계로 묘사함으로써 소진과 스트레스를 구분하였다(Benbow, 1998: 520에서 재인용). Burisch(1993: 91)역시 소진은 단지 스트레스 자체의 결과가 아니라, 스트레스를 받고 있으나 이를 극복할 방법이 없는 상태의 결과라고 보았으며, 이러한 실패는 소진과정을 촉발한다고 보았다. 이처럼 소진에 이르는 과정은 소진을 유발시키는 스트레스요인과 이에 대한 대응방식의 성패에 따라 소진이라는 결과에 이르는 것으로 볼 수 있다.

(2) 소진과정의 두 가지 경로: 직무스트레스 대 전문직 효능성

Pines(1993: 38)는 스트레스는 모든 사람들이 다 경험하지만, 소진은 높은 목적, 기대, 동기를 지니고 일을 시작하며, 자신의 일에서 의미를 찾기를 기대하는 사람들만이 경험한다는 점을 지적하면서, 소진에 있어서 존재론적 의미의 중요성을 강조하였다. Benbow(1998: 521)는 자신의 일에 높은 가치를 부여하지만, 원하는 목적을 달성할 수 없을 때 소진이 발생한다고 보았다. Ashforthe와 Lee (1997: 706-707)도 소진의 구조화에 있어 스트레스 경험을 어떻게 해석하느냐에 따라 스트레스요인이 소진에 미치는 영향력이 완충될 수 있다고 보았다.

Friedman(2000: 596)은 소진의 과정을 스트레스 원으로 인해 유발되어 이러한 스트레스에 대한 반응으로 이어지는 과정으로 이루어져 있다고 보았다. Friedman(2000: 596)은 소진의 과정이 감정적 경로와 인지적 경로로 이루어져 있으며, 스트레스를 받는 휴면서비스 전문직은 인지적, 감정적, 또는 두 경로 모두를 경험할 수 있다고 보았다. Friedman(2000: 597)은 소진의 감정적 경로는 다양한 스트레스를 일으키는 사건의 결과로 처음에는 역할과중의 감정으로 나타나고, 자신의 직무가 지나치게 부담스럽다고 느끼며, 결과적으로 정서적으로 탈진하고, 자신의 한계에 이르러 실망하게 된다고 설명하였다. 이와 같은 소진의 감정적 경로에 대한 설명은 직무관련 스트레스요인이 소진에 영향을 미치는 과정에서 직무스트레스의 매개 역할에 대한 Koeske and Koeske(1989: 247)의 연구에 의해 지지되고 있다. 한편, Friedman(2000: 597)은 소진의 인지적 경로는 자신의 성취에 대한 높은 기대감에서 시작하

여 개인적 성취의 부족에 대한 인식으로 이어지며, 전문직으로서의 기대와 실제 성취 간의 불일치에 대한 인식으로 끝을 맺는다고 설명하였다. 한편, 인지적-감정적 경로가 합쳐진 경우, 역할과중과 개인적 성취의 결여에 대한 인식은 일차적인 스트레스 유발경험을 만들어 낸다. 이러한 개인적 성취의 부족에 대한 인식과 역할과중으로 인한 부담감은 전문직으로서의 기대와 실제의 역할 간의 불일치에 대한 강한 인식을 불러일으키며, 이차적인 스트레스 유발경험을 초래한다고 Friedman (2000: 597)은 설명하고 있다.

전문직으로서의 성공적인 업무수행에 대한 기대와 만족스럽지 못한 현실 간의 괴리, 즉 전문직으로서의 자기효능성의 불일치 접근방식은 소진을 이해하는 데 매우 유용한 관점을 제공한다. 전문직으로서의 자기효능성 불일치에 대한 인식은 주어진 업무를 성취하기 위해 필요한 행동을 조직하고 실행하는 자신의 능력에 대한 전문직의 신념을 점차로 부식시켜 나가며, 전문직으로 하여금 성취감의 결여, 좌절감, 탈진을 경험하게 하며 마침내 소진으로 발전되어 간다(Friedman, 2000: 597-601). 이와 같은 Friedman의 설명은 소진이 단지 육체적 피로와 역할과중으로 인해 정신적, 신체적으로 지치기 때문에 발생할 뿐 아니라, 전문직으로서의 자신의 지식과 기술, 업무특성, 대인관계, 업무결과 등에 있어 자신이 기대하는 바와 실제 사이의 괴리와 이러한 인식을 통한 전문직으로서의 비효과성과 성취감결여를 통해 초래된다는 점을 제시하였다. Zunz(1998: 49-50)는 자기효능성이 소진에 미치는 영향을 연구한 결과, 자기효능성이 소진의 3 영역에 모두 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 자기효능성의 증가는 정서적 탈진과 비인간화를 감소시킨 반면, 개인적 성취감은 증대시키는 것으로 나타났다.

(3) 전문직 효능성(전문직 역할수행, 기관정책준수, 클라이언트에 대한 편파성)에 영향을 미치는 스트레스 요인

Chemiss(1993: 136)는 클라이언트가 저항적이거나 향상을 보이지 않을 때, 또는 역할과중, 행정적 지지체계의 부족, 관료적 구속 등은 전문직으로 하여금 자신을 유능하고 성공적이라는 감정을 느끼지 못하게 만들기 때문에 스트레스를 경험하게 된다고 보았다. 이와 같은 직무관련 스트레스요인 또는 직장 환경적 요인은 기대한 결과를 달성하는 것을 저해하기 때문에 전문직으로서 성공적이고 유능하다는 느낌을 가질 수 없게 만든다(Chemiss, 1993: 136). 뿐만 아니라, 위축된 능력을 경험하는 것은 전문직에게서 자신의 일에 대한 의미를 박탈하기 때문에 스트레스를 유발시키며 소진에 이르게 만드는 결정요인이 될 수 있다(Pines, 1993: 36).

이처럼 직무관련 요인 및 적대적인 직장환경 요인은 직무관련 스트레스를 유발시키며 전문직 자기효능성에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이러한 점에서 전문직 자기효능성은 소진결정과정에서 스트레스요인과 직무스트레스의 영향력을 매개하는 변인으로 볼 수 있다. Gillian(2000: 270)은 사회복지실무에 있어 직면하게 되는 관료주의적 특성은 클라이언트와의 인간적 거리를 멀어지게 만들거나 돌봄을 제공하는 과정에서 전문직으로 하여금 중립성, 객관성을 지키지 못하도록 만들 가능성이 있으며, 심지어 전문직의 개인적 자신을 말살시킬 수 있는 위협으로 이어지고 있다고 보았다. 사회복지실무의 절차가 복잡해짐에 따라, 사회복지사는 전문직으로서 판단력을 사용하여 활동하는 것이 점점 적게 기대되고, 절차 및 처방을 따르는 테크니션(technician)으로 더 많이 기대되어지며, 사회복지

사의 업무는 이른바 비전문화되어 갈 가능성이 증대된다(Gillian, 2000: 271). Gillian(2000: 270)은 사회복지실천의 관료성이 가져오는 결과는 올바른 판단보다는 기관정책을 잘 준수하고, 치료적 능력보다는 행정적 능력을 보여줄 것을 요구하게 된다고 보았다. 클라이언트를 원조하는 과정에서 자신의 판단을 신뢰하는 대신, 사회복지업무지침과 절차에 의존하게 될 경우, 클라이언트에 대한 중립적 태도를 견지하기 어렵게 되며 소속되어 있는 사회복지기관이 책임감이 결여되거나 관료적일 지라도 무비판적으로 근무기관의 정책을 준수하게 될 가능성이 증대된다. 이처럼, 기관의 폐쇄성, 관료성, 책임성 결여는 상호 관련되어 있으며, 전문직의 역할수행에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 클라이언트와의 관계에 있어 중립성을 지키지 못하게 하거나 기관정책을 무조건적으로 준수하게 함으로써 간접적으로 전문직의 자기효능성을 감소시키는 요인으로 작용한다. Cherniss(1993: 142)는 소진결정과정에서 이처럼 중요한 역할을 하는 전문직의 자기효능성 증가가 필요하다고 보았으며, 전문직 효능성의 증진은 업무, 대인관계, 조직의 3차원에서 이루어질 수 있다고 보았다.

4) 소진에 영향을 미치는 개인적 요인

사회복지사들의 소진에 대한 많은 연구조사 결과들은 성별(양희정, 2002; 김미선, 2003), 연령(이영미·성규탁, 1991; Maslach and Jackson, 1981), 근무경력(이영미·성규탁, 1991; 최윤미·양난미·이지연, 2002; Cherniss, 1980) 등의 개인적 요인에 따라 소진의 정도에 차이가 있는 것으로 보고하고 있다. 대체로 남성보다 여성이 소진되기 쉬우며, 연령이 적을수록 그리고 근무경력이 짧을수록, 소진되기 쉬운 것으로 나타나고 있다. 이외에도 A형 성격유형, Jung의 퍼스널리티 타입, 모호성에 대한 관용성, 내외통제성 등 개인적 특성에 따라 소진의 정도에 차이가 있는 것으로 나타나고 있다(윤혜미, 1996: 6). 개인적 요인 및 특성이 소진과 관련이 있거나 소진에 영향을 미치는 것은 사실이지만, 이러한 개인적 요인들을 소진의 원인으로 강조하는 것은 소진한 사회복지사를 비난하는 태도를 지니게 하며 소진을 개인적 문제로 치부해 버릴 수 있다는 점에서, 윤혜미(1996: 7)는 주의가 필요하다는 점을 지적하고 있다. 특히 직업과 관련된 다수의 스트레스 요인들은 개인의 통제에서 벗어나 있으며, 소진의 감소 및 예방을 위한 개인적 대응방법들이 별 효과가 없다는 사실을 고려할 때(윤혜미, 1993: 119), 소진문제의 해결을 위해서는 개인적 차원을 넘어서 사회복지직의 특성 및 기관의 조직적 특성을 고려하는 보다 총체적인 접근이 필요하다.

5) 소진에 영향을 미치는 직업관련 스트레스요인

Maslach와 Schaufeli(1993: 7)는 대다수의 경험적 연구에서 소진의 원인을 다른 유형의 변수보다는 직업관련 요인에 더 초점을 두는 경향이 있음을 지적하였다. Edwards와 동료들(2002: 203)은 휴먼서비스 전문직 종사자들은 다른 전문직과 비슷한 조직적 스트레스요인에 직면하지만, 오랜 기간 동안 문제가 있는 사람들을 다룬다는 전문직의 바로 그 특성 때문에 부차적인 정서적 긴장, 스트레스를 경

힘하게 된다고 보았다. Maslach와 Schaufeli(1993: 7)는 직업관련 요인으로 역할과중, 역할갈등, 역할 모호성, 직업에 대한 기대, 동료 및 수퍼바이저와의 관계(사회적 지지), 클라이언트와의 관계, 지위, 기관의 정책 등을 들었는데, 이는 업무, 대인관계, 조직의 차원으로 나뉘어질 수 있다.

(1) 업무관련 스트레스요인: 업무모호성과 업무과중

Edwards와 동료들(2002: 204-209)은 1966년부터 2000년 사이에 영국에서 정신보건 사회사업가를 대상으로 실시된 조사결과를 중심으로 스트레스와 소진의 원인을 조사한 결과, 업무관련 요인으로 업무량의 증가, 행정업무의 증가, 자원의 부족 등을 들었다. 역할과중, 역할모호성은 휴먼서비스 전문직의 직무스트레스 및 소진에 강력한 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있다(Leiter and Meechan, 1986: 48). Gmelch와 Gates (1998: 153)는 소진에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위해 단계적 다중 회귀분석을 실시한 결과, 정서적 탈진에는 업무갈등 및 압박감, 행정적 스트레스가 영향을 미치며, 비인간화와 개인적 성취에서는 역할모호성이 가장 영향 미치는 것으로 나타났다고 보고하였다. Cordes와 동료들(1997:688)은 업무관련 요구 중 특히 양적인 업무과중은 시간과 인력이 불충분한 경우 역할 수행의 기준을 유지하고자 노력하는 과정에서 정서적 탈진을 유발시키는 주요 원인이라고 보았다. Leiter(1993: 244-245)도 업무과중이 정서적 탈진과 비인간화를 증대시킨다는 점을 제시하였다. 선행 연구를 종합해 볼 때, 업무모호성과 업무과중이 직무스트레스와 소진을 유발하는 가장 영향력 있는 업무관련 스트레스 요인인 것으로 보인다.

(2) 대인관계 스트레스요인: 클라이언트의 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 수퍼바이저의 지지결여

대면 서비스를 제공하는 과정에서 요구되는 감정적인 상호작용 및 이러한 상호작용의 빈도(Cordes et al., 1997: 688), 클라이언트의 비현실적인 기대 및 클라이언트와의 갈등(Kirkcaldy et al., 2000: 316)등이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Bakker와 동료들(2000: 426)은 휴먼서비스 전문직이 자신의 조언을 따르지 않거나, 변화에 저항하거나, 가끔씩 속이거나 조종하려고 드는 클라이언트와 직면하게 될 때, 이러한 상황은 전문직의 감정적 고갈을 야기시킴으로써 소진을 유발시킨다고 설명하였다. 클라이언트와의 관계에 만족할수록 소진이 감소된다는 Poulin과 Walter(1993)의 연구결과는 클라이언트와의 관계가 소진에 강력한 영향을 미치고 있음을 시사한다. 한편, Azar(2000: 645)는 클라이언트의 진보가 일정하지 않거나 예측이 어려우며, 진전이 잘 보이지 않는 휴먼서비스의 특성으로 인해 소진이 발생된다고 보았다. 아울러, 클라이언트가 제시하는 문제해결의 어려움(Bakker et al., 2000: 427)으로 인해 클라이언트와 일하는 과정에서 불가피한 실패에 직면하게 될 때 전문직은 소진될 가능성이 크다. Azar (2000: 645)는 전문직이 지니고 있는 기술을 능가하는 클라이언트의 요구에 직면할 때 전문직은 자신을 무능력하다고 느끼게 되며, 이러한 상황에서 수퍼바이저의 지지가 결여되거나, 낮은 수준의 수퍼비전이 제공된다면 전문직이 경험하는 소진의 정도는 더욱 악화될 수 있다고 설명하고 있다. 지도력 및 수퍼비전, 사회적 지지가 소진에 영향을 미치고 있으며(Benbow, 1998: 521), 사회적 지지체계가 약할수록 정서적 탈진이 증가되거나(Leiter and Meechan, 1986: 48), 사회

적 지지가 개인적 성취에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Leiter, 1993: 244-245). 이처럼 선행 연구들은 직무스트레스 및 소진에 영향을 미치는 대인관계 요인으로 클라이언트와의 관계(인간적 갈등 및 문제해결의 어려움) 및 슈퍼바이저와의 관계(수퍼비전 및 슈퍼바이저의 지지)를 주요한 원인으로 보고 있다.

(3) 조직관련 스트레스요인: 기관의 폐쇄성, 관료주의, 무책임성

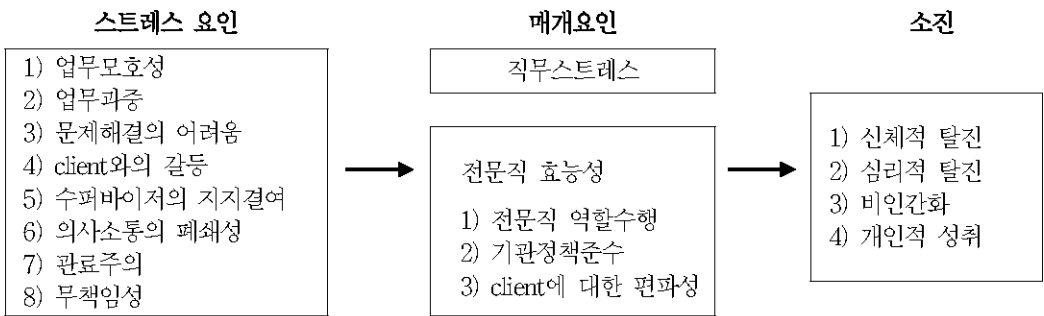
최근 들어 업무를 수행하는 장으로서의 조직은 소진에 상당한 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있다(최윤미 외, 2002: 585). Pines(1993: 43-45)는 전문직이 자신의 목적을 달성하는 데 필요한 기회, 자원, 권위를 갖지 못하는 상황을 스트레스적인 조직 환경이라고 보았다. Pines(1993: 36-45)는 관료적인 행정압력 및 전문직 역할 수행에 갈등을 유발시키는 조직의 요구는 전문직으로 하여금 기대하는 결과를 성취하기 위해 자신의 기술을 사용하는 것을 저해하기 때문에 실패를 경험하게 만들고 그 결과 소진을 유발시킨다고 보았다. 소진을 유발시키는 조직 차원의 스트레스요인은 지나친 관료주의(Burisch, 1993: 85), 관료적 규칙(Benbow, 1998: 521), 엄격한 규정 및 조직의 분위기(Kirkcaldy et al. 2000: 316)뿐 아니라, 기관의 요구와 전문직 가치관 간의 갈등, 고용관계에 있어서의 불평등성(Edwards et al., 2002: 204-209)과 비전문적인 실천의 위협(Kirkcaldy et al., 2000: 316) 등으로 나타났다. 특히 기관의 관료적인 행정규정은 전문직으로서 자신의 판단에 입각해 행동할 수 없게 만들거나, 수혜자를 위한 효율적인 서비스의 제공을 극대화하기보다는 정치적 관심사에 따라 기관을 운영한다는 점에서(Gomez and Michaelis, 1995: 23-24) 소진을 증대시키는 요인으로 작용하고 있다. 한편, 기관내의 상호작용도 소진에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. Leiter와 Meechan(1986: 48)은 과업위주의 전문직은 인간중심적인 전문직보다 비인간화의 가능성이 증대된다고 보았는데, 그 이유로 개인적, 인간적 특성을 강조하지 않는 방식으로 동료와 상호작용하는 전문직은 스트레스에 직면할 때 클라이언트를 같은 방식으로 대할 가능성이 크기 때문이라고 설명하고 있다. 선행연구를 종합해 볼 때, 스트레스와 소진을 유발시키는 조직의 스트레스요인은 기관의 분위기(폐쇄성), 관료주의적인 정책의 고수 및 관료주의적 압박, 그리고 전문성을 위협하는 기관의 무책임성 등으로 요약될 수 있다.

3. 가설적 연구모델 개발

사회복지사들이 업무를 수행하는 과정에서 경험하는 소진의 결정과정을 파악하고자, 소진과정에서 직접적으로 영향을 미치는 스트레스 요인 및 매개역할을 하는 요인이 소진에 미치는 영향력을 알아볼 수 있는 이론적 모델을 설정하였다. 소진을 구성하는 하위요인을 파악하고자 소진 문항에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과, 4요인으로 구성된 소진 구조가 발견되었다. 본 연구에서는 정서적 탈진을 신체적 탈진과 심리적 탈진으로 세분화하여, 소진을 4 하위요인(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인적 성취)으로 구성되어 있는 것으로 설정하였다. 소진의 구성요인 간의 관계는 업무수행과정에서

신체적 피로감으로 인해 지치고 그 결과 심리적으로 긴장, 짜증을 느끼게 되어 심리적으로도 지치게 된다고 보아, 신체적 탈진이 가장 먼저 일어나고, 심리적 탈진으로 이어지는 것으로 순서를 정하였다. 심리적 탈진은 이에 대한 대응방식의 일종인 비인간화로 이어지고 개인적 성취에 결과적으로 영향을 미친다는 가정 하에 4 요인 간의 시간적 순서(관계)를 설정하였다.

소진에 직접적 영향을 미치는 직업관련 스트레스요인은 업무특성, 대인관계 특성, 조직특성으로 나누어 설정하였다. 업무특성은 업무보호성과 업무과중으로 구성하였고, 대인관계특성은 클라이언트가 지닌 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여로 세분화하여 구성하였다. 한편, 조직특성은 기관내 의사소통의 폐쇄성, 관료주의, 기관의 무책임성으로 구성하였다. 직업관련 스트레스요인이 소진에 미치는 영향을 매개하는 변인으로 직무스트레스와 전문직 효능성에 대한 인식으로 나누어 설정하였다. 전문직 효능성에 대한 인식은 전문직으로서 역할수행, 전문가로서의 자신의 판단보다 기관의 정책을 우선하는 정도와 클라이언트에 대한 편파성 정도로 나누었다.



<그림 1> 연구 모형

한편, 소진에 영향을 미치는 개인적 요인인 성별, 연령, 근무경력 등은 소진을 유발한다기보다는 소진과 상관관계를 지닌다는 점에서, 소진과정에서의 주요 변수 간의 인과관계를 검증하기 위한 이론모델의 개발에서는 제외하였다. 이러한 개인적 요인과 사회복지사의 소진정도 간의 관계를 살펴보기 위해, 성별, 연령, 근무경력에 따른 소진 정도를 비교하였다.

4. 연구방법

1) 조사대상자

사회복지사의 소진현황 및 소진과정을 조사하기 위해, 2002년 1월에서 3월 간 경상남도 내의 공공기관(사회복지전담 공무원), 사회복지관 및 시설 등에 종사하고 있는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전수조사를 실시하기 위해 863명의 경상남도의 전 사회복지사에게 설문지를 우송하여 총 207개의 설문지가 회수되었다. 응답률은 23.7%로 저조한 편이었으며, 특히 사회복지관에 종사

하는 사회복지사의 응답률이 가장 낮은 것으로 나타났다.)¹⁾

2) 측정도구

사회복지사의 직무스트레스와 소진현황을 파악하고, 이에 영향을 미치는 요인을 조사하고자 종속변수인 소진과 이에 영향을 미치는 12변수에 대한 질문을 포함하는 설문지가 사용되었다.

(1) 소진: 사회복지사들이 경험하는 소진 정도를 측정하기 위해, Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory를 사용하였다. 본 연구에서는 MBI의 22문항 중 개념적 타당성을 위협할 가능성이 있는 1문항(item14)을 제거한 후 21문항만을 사용하였다.²⁾ 요인분석 결과 본 연구에서 정서적 탈진이 각기 다른 2요인으로 구성되어 있는 것으로 나타나, 정서적 탈진을 **신체적 탈진**과 **심리적 탈진**으로 구분하였다. 따라서 본 연구에서 소진은 4하위영역(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인적 성취)으로 구성되었다. 7점 척도(0=전혀, 6=항상 그렇다)를 사용하여 높은 점수는 신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화의 정도 및 개인적 성취의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 신체적 탈진(4문항)이 0.887, 심리적 탈진(4문항)이 0.777, 비인간화(5문항)는 0.709, 개인적 성취의 정도(8문항)는 0.819로 대체로 높게 나타났다.

(2) 직무스트레스(8문항): 직무로 인해 스트레스를 경험하는 정도를 측정하기 위해 Parker와 DeCotiis(1983)가 개발한 직무스트레스척도(Job Stress Scale)³⁾ 중에서 8 문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 직무스트레스의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파 신뢰계수는 0.824였다.

(3) 전문직 역할수행(6문항): 사회복지사가 전문직으로서 역할을 수행하는 정도를 측정하기 위해, 연구자가 개발한 6문항을 사용하였다. 전문직 역할수행척도는 사회복지사 윤리강령에 제시된 사회복지사의 임무를 토대로, 서비스접근의 동등성, 약자보호 및 차별방지, 서비스의 질에 대한 책임, 사회조건향상, 사회복지관련 지식과 실천의 연결을 위한 노력 등에 대한 질문을 하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 전문직 역할수행의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.851이었다.

(4) 기관정책준수(3문항): 전문직으로서 자신의 판단과 기관의 정책이 충돌할 경우 기관의 정책을 무조건적으로 준수하는 정도를 측정하기 위해, 연구자가 개발한 3문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 기관정책을 무조건적으로 준수하는 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.923이었다.

1) 설문지 응답률은 사회복지전담 공무원의 경우 32%, 사회복지관 근무자 15.9%, 수용시설 근무자 19.7%, 기타 시설근무자는 25.5%로 나타났다.

2) 문항14는 원래 MBI의 하위영역 중 정서적 탈진에 속하는 요인으로 제시되었으나, 본 연구의 요인분석결과 개인적 성취에 속하는 것으로 나타났기 때문에 개념적 타당성을 위협할 가능성이 있어 제거한 후 21문항만을 사용하였다.

3) Parker and DeCotiis (1983). "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 32, p. 169.

(5) 클라이언트에 대한 편파성(4문항): 클라이언트의 개인적 특성이나 행동으로 인해 서비스전달 과정에서 사회복지사가 중립적 태도를 견지하지 못하는 정도, 즉 클라이언트에 대한 편파성을 측정하기 위해 연구자가 개발한 4문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 클라이언트에 대한 사회복지사의 편파적 태도의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.758였다.

(6) 업무모호성(5문항): 사회복지사가 수행하는 업무의 모호성 정도를 측정하기 위해, Alexander et al.(1999)이 개발한 Work Characteristics Scales 중에서 1문항을 사용하였고, 한국사회복지사협회 보고서(1997)에서 사용한 4문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 업무모호성의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.769였다.

(7) 업무과중(7문항): 사회복지사가 담당하는 업무가 과중한 정도를 측정하기 위해, Work Characteristics Scales(Alexander et al., 1999) 중에서 2 문항, Facet-specific Job Satisfaction Scales(Quinn and Staines, 1979)에서 3문항, 한국사회복지사협회 보고서(1997)에서 사용한 2문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 업무과중의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.909였다.

(8) 문제해결의 어려움(6문항): 클라이언트가 제시하는 문제해결의 어려움 정도를 측정하기 위해, 문제해결이 어려운 정도 및 클라이언트에게 변화가 일어나기 어려운 정도를 중심으로 연구자가 개발한 6문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 문제해결의 어려움의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.869였다.

(9) 클라이언트와의 갈등(9문항): 원조과정에서 클라이언트가 저항을 보이거나 충고를 따르지 않는 등의 행동을 보일 때 사회복지사는 다루기 힘든 클라이언트와 갈등을 갖게 된다. '다루기 힘든' 클라이언트와의 갈등정도를 측정하기 위해 Work Characteristics Scales (Alexander et al., 1999) 중에서 1 문항을 사용하였고, 나머지 8문항은 연구자가 개발하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 클라이언트와의 갈등의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.878이었다.

(10) 슈퍼바이저의 지지결여(5문항): 슈퍼바이저로부터 제공되는 지지가 결여되어 있는 정도를 측정하기 위해 연구자가 개발한 5문항을 사용하였다. Social Rewards Satisfaction Scales(Cammann et al., 1979)의 같이 일하는 사람들이 자신을 대하는 방식에 대한 항목을 토대로, 슈퍼바이저로부터의 업무적 지지(2문항), 또는 인간적 지지(3문항)가 결여된 정도를 측정하기 위한 문항을 연구자가 개발하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 슈퍼바이저의 지지결여의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.931이었다.

(11) 의사소통의 폐쇄성(6문항): 기관내의 의사소통의 폐쇄성을 측정하기 위해, 의사소통의 폐쇄성, 새로운 의견을 수용하지 못하는 정도 등을 중심으로 연구자가 개발한 4문항과 한국사회복지사협회 보고서(1997)에서 사용한 2문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 의사소통의 폐쇄

4) Wolfgang(1988)의 Health Professions Stress Inventory에서 제시된 '다루기 힘든 클라이언트'라는 개념을 토대로, 다루기 힘든 클라이언트와의 갈등척도(8문항)를 연구자가 개발하여 사용하였다.

성정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.929였다.

(12) 기관의 관료주의(2문항): 기관내에서 행정적 절차를 지나치게 중시하는 관료주의의 정도를 측정하기 위해, 연구자가 개발한 2문항을 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 관료주의의 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파계수는 0.769였다.

(13) 기관의 무책임성(3문항): 사회복지업무를 수행하는 기관으로서의 책임성이 결여되어 있는 정도를 측정하기 위해, 서비스 전달과정에서 클라이언트 차별여부, 사회복지가치 및 원칙준수, 사회적 책임성에 대한 3항목을 연구자가 개발하여 사용하였다. 5점 척도를 사용하여 높은 점수는 기관의 무책임성 정도가 높은 것을 나타내도록 하였다. 본 연구의 표본을 통해 산출된 Cronbach 알파신뢰계수는 0.779였다.

3) 자료 분석

소진의 정도에 대한 성별 비교를 위해 t검증을 실시하였으며, 연령 및 근무경력별 집단 비교를 위해 ANOVA를 실시하였다. 소진 결정과정모델에 제시된 변인들 간의 상호관계를 검증하기 위해 경로 분석(path analysis)을 사용하였으며, LISREL 8.0 통계 패키지가 사용되었다.

5. 연구 결과

1) 조사대상자의 특성(인구사회학적 특성, 근무관련 특성)

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 여성이 126명으로 62.7%, 남성이 75명으로 37.3%이었다. 평균나이는 31.86으로, 연령별 집단으로 비교해 볼 때, 20대는 전체 응답자의 44.3%로 가장 많았으며, 그 다음은 30대로 43.2%를 차지하였다. 40대와 50대는 각기 7.3%, 5.2%이었다. 응답자의 84.9% (157명)는 사회복지학을 전공한 것으로 나타났다.

조사대상자가 근무하고 있는 기관을 살펴본 결과, 47.0%가 공공기관에서 근무하고 있었고, 다음으로 35.7%가 수용시설에서 근무하고 있는 것으로 나타났다. 사회복지관(종합사회복지관과 단종사회복지관)에서 근무하는 경우는 11.3%였다. 복지관 이외의 이용시설 및 협회 등 기타 기관에서 일하는 경우는 약 6%인 것으로 나타났다. 근무경력을 살펴보았을 때, 3년 미만은 70.53%로 가장 많았고, 3년 이상 6년 미만은 12.56%, 6년 이상 9년 미만은 5.8%였으며, 9년 이상인 경우는 11.11%였다. 사회복지사들이 담당하고 있는 분야를 조사하기 위해, 사회복지의 12가지 분야를 제시한 후, 담당분야를 복수 응답을 통해 조사해 본 결과, ‘장애인’분야가 1순위로 가장 많았고, ‘노인’이 2순위를 차지하였으며, 다음으로 ‘아동’, ‘생활보호’ 순으로 나타났다. ‘교정복지’ 분야를 담당하는 경우가 가장 적었다.

<표 1> 조사대상자의 인구사회학적 특성

	구분	빈도(%)		구분	빈도(%)
성별	여자	126 (62.7)	근무경력	3년 미만	146 (70.53)
	남자	75 (37.3)		3-6년 미만	26 (12.56)
	계	201(100.0)		6-9년 미만	12 (5.80)
연령	20대	85 (44.3)		9년 이상	23 (11.11)
	30대	83 (43.2)		담당분야 (복수응답)	장애인
	40대	14 (7.3)	노인		119 (57.5)
	50대	10 (5.2)	아동		109 (52.7)
	계	192 (100.0)	생활보호		105 (50.7)
전공여부	사회복지	157 (84.9)	여성		82 (39.6)
	타 전공	28 (15.1)	청소년		82 (39.6)
	계	185 (100.0)	지역사회복지		82 (39.8)
근무기관	공공기관	96 (47.0)	일반의료		66 (32.0)
	수용시설	73 (35.7)	부랑인		66 (32.0)
	종합복지관	15 (7.3)	가족		54 (26.2)
	단종복지관	8 (4.0)	정신의료	47 (22.8)	
	이용시설	4 (2.0)	교정	12 (5.8)	
	기타	8 (4.0)	기타	37 (18.0)	

2) 소진의 구조 및 사회복지사의 소진 실태

요인분석 결과, 본 연구에서 소진의 구조는 신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인적 성취의 4 요인으로 이루어진 것으로 나타났다. 본 연구에서 제안된 4요인 모델의 부합도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과, Maslach가 제안한 3요인모델(GFI=0.0812, CFI=0.809)보다 본 연구의 4요인 모델(GFI=0.832, CFI=0.871)이 자료에 보다 더 부합되는 것으로 나타났다. 따라서 소진을 4요인으로 구분하는 것의 타당성이 확보되었다.

<표 2> CFA에 의한 모델 비교

모델	df	χ^2	RMSR	GFI	CFI
3요인 모델	186	486.347	0.0812	0.781	0.809
4요인 모델	183	385.693	0.0708	0.832	0.871

사회복지사들이 경험하고 있는 소진의 정도를 살펴보면 다음과 같다 (<표 3>). 정서적 탈진(8문항)의 평균은 21.487로 본 연구에서 심각한 정도로 설정된 기준 (18.67점)보다 높게 나타났다.5) 비인간화

5) 9문항으로 이루어진 정서적 탈진의 심각도 기준은 21점이나, 본 연구에서는 8문항을 사용하였기 때문에 이에 비례하여 심각도 기준을 18.67점으로 설정하였음.

(5문항)의 평균은 9.424로 본 연구에서 설정된 기준 (8점)보다 높게 나타났다. 개인적 성취(8문항)의 평균은 29.069로 본 연구에서 심각한 소진상태로 간주할 수 있는 기준으로 설정한 기준(28점)보다 다소 높게 나타났다.⁶⁾ 정서적 탈진과 비인간화의 정도가 소진의 심각한 정도로 설정된 기준보다 훨씬 높은 점수를 보였다는 점에서 이 지역의 사회복지사들이 경험하고 있는 정서적 탈진(신체적 탈진, 심리적 탈진)과 비인간화의 정도는 매우 심각한 수준임을 알 수 있다. 한편, 개인적 성취는 소진의 심각도의 기준보다 약간 높게 나타나, 이 지역 사회복지사들의 경우 개인적 성취의 정도가 낮기 때문에 경험하게 되는 소진의 상태는 가까스로 심각한 상태를 면하고 있는 것으로 보인다.

<표 3> 소진의 구조 및 소진 실태

소진의 영역	신체적 탈진	심리적 탈진	비인간화	개인적 성취
해당 문항	1 2 3 8	6 13 16 20	5 10 11 15 22	4 7 9 12 17 18 19 21
평균	12.280	9.207	9.424	29.069
	21.487			
심각도 기준	18.67 이상		8 이상	28 이하

3) 개인적 요인에 따른 소진정도 비교

사회복지사의 개인적 요인에 따라 소진의 정도를 비교하였다.

소진 정도에 있어 성별 및 근무경력에 따른 유의미한 차이점은 발견되지 않았다. 한편, 연령집단별로 비교를 했을 때, 신체적 탈진과 심리적 탈진에 있어서 유의미한 차이점이 발견되었으나, 비인간화 및 개인적 성취에 있어서는 연령에 따른 유의미한 차이점이 발견되지 않았다. 연령이 낮아질수록, 신체적 탈진과 심리적 탈진의 정도가 증가되는 것으로 나타났다.

6) 28점 이하인 경우 개인적 성취의 정도가 저하되어 소진경험이 심각하다고 판단되며, 34점 이상인 경우 심각하지 않은 것으로 간주된다. Maslach, Jackson and Leiter (1996). 'MBI Manual,' 3rd. ed., Consulting Psychologists Press.

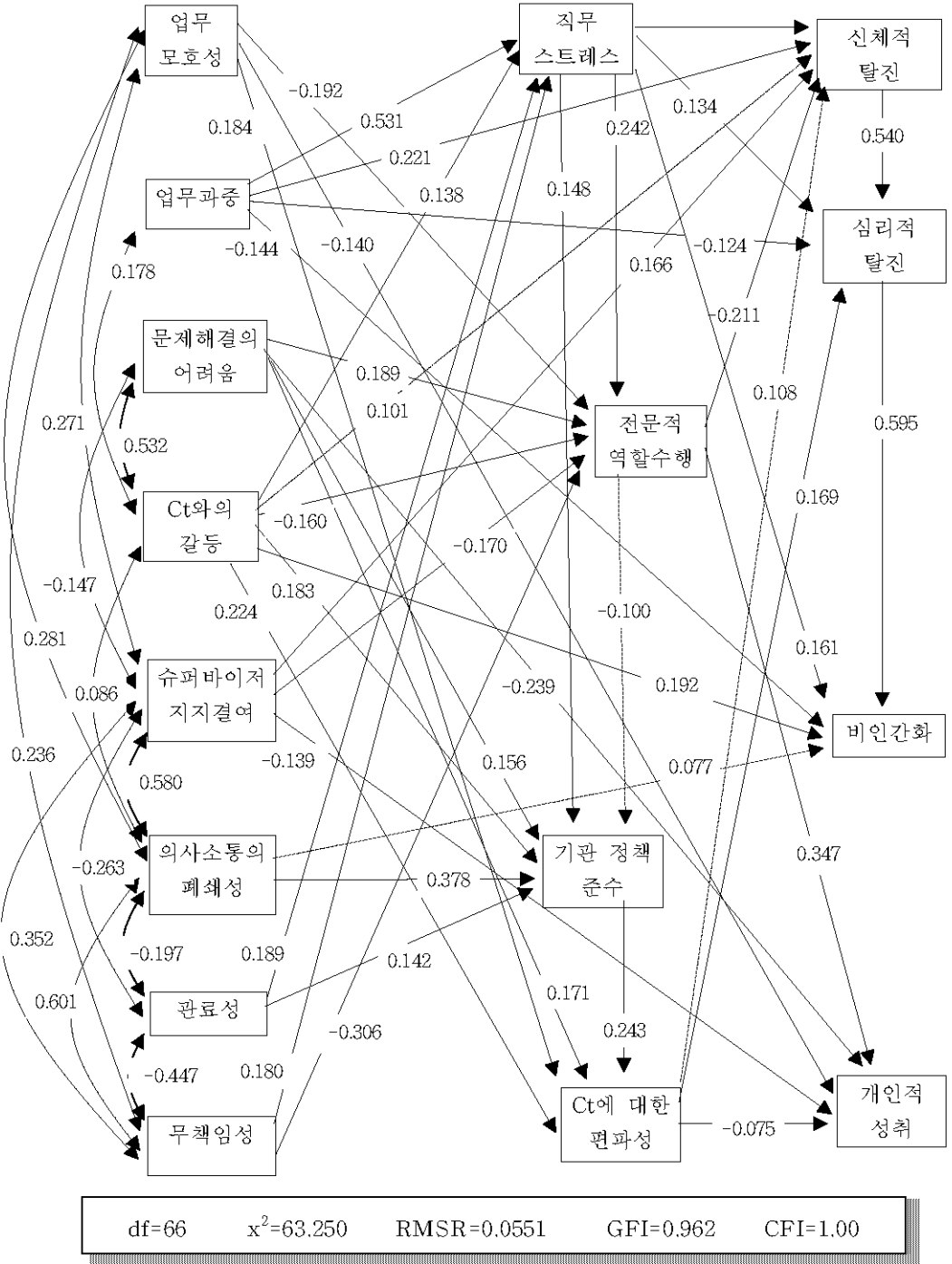
<표 4> 성별, 연령별, 근무경력에 따른 소진의 정도

특성 구분		신체적 탈진		심리적 탈진		비인간화		개인적 성취	
		평균	t or F	평균	t or F	평균	t or F	평균	t or F
성별	남	12.133	0.76	8.832	1.17	8.944	1.27	29.715	-1.14
	여	12.746	(0.447)	9.662	(0.243)	9.897	(0.205)	28.394	(0.254)
연령	20대	13.413		10.013		9.817		27.454	
	30대	12.595	2.97*	9.543	3.01*	9.504	0.94	29.982	2.56
	40대	10.571	(0.033)	7.500	(0.031)	8.673	(0.424)	27.576	(0.056)
	50대 이상	8.800		6.000		7.100		32.206	
근무 경력	3년 미만	12.493		9.587		9.721		28.670	
	3-6년 미만	11.846	0.35	7.923	2.63	8.510	1.81	31.200	0.85
	6-9년 미만	12.500	(0.786)	11.000	(0.051)	11.166	(0.147)	29.666	(0.468)
	9년 이상	11.304		7.304		7.664		28.881	

4) 최적의 이론모델 확정

소진을 유발시키는 스트레스 요인이 소진과정에서 매개역할을 하는 직무스트레스 및 전문직 효능성에 미치는 영향력을 조사하고, 이러한 스트레스요인과 매개요인이 소진에 영향을 미치는 과정을 조사하고자, 직업관련 스트레스요인, 매개요인, 소진의 구성요인으로 이루어진 가설적인 이론모델을 구성하였다.

최적의 이론모델은 포화모델(saturated model)로부터 특징수(parameter)를 하나씩 고정시킴으로써 보다 제한된 형태의 이론모델로 변화시켜 나가는 과정에서 일련의 이론모델을 비교함으로써 발견될 수 있다. 본 연구에서 조사하고자 하는 이론적 모델을 검증한 기존의 연구결과가 없기 때문에, 부합치가 가장 높은 포화모델(df=0, χ^2 =0.00, GFI=1.00, CFI=1.00)을 준거모델(reference model)로 보아 일차적으로 가능한 최적의 모델로 가정하였다. 그러나, 이 모델에는 73개의 유의미하지 않은 이론변수 간의 관계가 내포되어 있기 때문에, 이론변수 간의 인과관계를 추론해 낼 수 있는 가능성을 약화시키고 있다. 이런 이유에서 유의미하지 않은 73개의 관계를 가장 약한 관계부터 단계적으로 제거하면서 이론구조모델을 비교함으로써, 최적의 이론구조모델이 발견되었다(df=66, χ^2 =63.250, GFI=0.962, CFI=1.00).



<그림 2> 소진결정과정 모델

이 최종적인 최적의 모델 (df=66, CFI=1.00)을 일차적 최적모델인 포화모델(df=0, CFI=1.00)과 비교할 때, 이론구조모델의 비교기준인 비교부합치(comparative fit index)는 변화가 없으나, 유의미하지 않은 66개의 관계를 제거하였기 때문에 훨씬 간명함을 알 수 있다. 이 최종적 최적 모델에서는 이론변수들 간의 관계가 대부분 유의미하기 때문에, 이론변수 간의 인과관계를 추론해 낼 수 있다. 본 연구에서 개발된 이론적 연구모델은 기존의 연구에 의해 검증되지 않은 상태에 있기 때문에, 기존모델의 검증보다는 이론적으로 타당성이 있다고 보이는 변수 간의 인과관계에 대한 탐색에 더 중점을 두었다. 이와 같은 이유에서 다소 인과관계의 강도가 약하다고 보이지만, 이론개발을 위해 흥미롭게 생각되는 다섯 관계 (①client와의 갈등과 신체적 탈진, ②의사소통의 폐쇄성과 비인간화, ③전문직 역할수행과 기관정책준수, ④client에 대한 편파성과 신체적 탈진, ⑤client에 대한 편파성과 개인적 성취)를 모델에 포함시켰다 (<그림 2>).

5) 최적의 구조모델 분석(경로분석)

최적모델로 확정된 ‘소진결정과정 모델’에서 제시된 스트레스요인, 매개요인, 소진 간의 상호관계를 나타내는 경로를 분석하였다.

(1) 소진 하위영역 간의 상호영향력

본 연구에서 소진의 4 하위영역 간의 상호영향력을 살펴볼 때, 두 개의 유의미한 상호영향력이 발견되었다. 신체적 탈진은 심리적 탈진에 강한 영향력을 미치고 있으며, 심리적 탈진은 비인간화에 강력한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 정서적 탈진과 비인간화 간에는 높은 상관관계가 있으나, 개인적 성취는 이 두 요인과 별도로 발생된다는 Leiter의 연구결과와 일치되는 것으로 나타났다.

<표 5 > 소진 하위영역 간의 상호영향력

	신체적 탈진	심리적 탈진	비인간화
심리적 탈진	0.540		
비인간화		0.595	
개인적 성취			

(2) 스트레스 요인이 소진에 미치는 영향

소진을 유발시키는 스트레스 요인이 소진에 직접적으로 미치는 영향력을 조사한 결과, 11개의 인과관계가 발견되었다.

<표 6> 스트레스 요인이 소진에 미치는 영향

	업무 모호성	업무 과중	문제 해결의 어려움	Ct와의 갈등	지지 결여	의사 소통의 폐쇄성	관료주의	무책임성
신체적 탈진		0.221		0.101	0.166			
심리적 탈진	0.213	-0.124						
비인간화		-0.144		0.192		0.077		
개인적 성취	-0.140		-0.239		-0.139			

업무모호성의 정도가 높을수록 ① 심리적 탈진이 증가되며, ② 개인적 성취는 감소된다. 업무과중의 정도가 높을수록 ① 신체적 탈진은 증가되는 반면, ② 심리적 탈진과 ③ 비인간화는 감소되는 것으로 나타났다. 클라이언트가 직면하고 있는 문제해결의 어려움은 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타났다. 클라이언트와의 갈등은 ① 신체적 탈진을 증가시키며, ② 비인간화를 증가시키는 것으로 나타났다. 슈퍼바이저의 지지결여는 ① 신체적 탈진을 증가시키는 반면, ② 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타났다. 기관내 의사소통의 폐쇄성은 비인간화를 증대시키는 것으로 나타났다. 기관내의 관료주의와 기관의 무책임성은 소진에 직접적으로 아무런 영향력도 미치지 않는 것으로 나타났다.

(3) 스트레스 요인이 직무스트레스와 전문직 효능성에 미치는 영향

소진을 유발시키는 스트레스 요인이 직무스트레스와 전문직 효능성에 대한 인식(전문직 역할수행, 기관정책준수, client에 대한 편파성)에 미치는 영향력을 살펴 볼 때, 16개의 유의미한 인과관계가 발견되었다. 업무모호성은 ① 전문직 역할수행을 감소시키는 반면, ② 서비스전달과정에서 client에 대한 편파성을 증대시키는 것으로 나타났다. 한편, 업무과중의 정도가 높을수록 직무스트레스가 증가되는 것으로 나타났다. 문제해결의 어려움은 3종류의 전문직 효능성관련 변수를 모두 증대시켰다: 문제해결의 어려움은 ① 전문직 역할수행의 정도, ② 기관정책준수의 정도, ③ client에 대한 편파성의 정도를 증대시키는 것으로 나타났다. 클라이언트와의 갈등은 ① 직무스트레스를 증대시키는 것으로 나타났다. 동시에 클라이언트와의 갈등은 ② 전문직 역할수행의 정도를 감소시키며, 반면 ③ 기관정책준수의 정도와 ④ client에 대한 편파성의 정도를 증대시키는 것으로 나타났다.

<표 7> 스트레스 요인이 직무스트레스, 전문직 효능성에 미치는 영향

	업무 모호성	업무 과중	문제 해결의 어려움	Ct와의 갈등	지지 결여	의사 소통의 폐쇄성	관료주의	무책임성
직무 스트레스		0.531		0.138			0.189	0.180
전문직 역할수행	-0.192		0.189	-0.160	-0.170			-0.306
기관 정책준수			0.156	0.183		0.378	0.142	
Ct에 대한 편파성	0.184		0.171	0.224				

한편, 슈퍼바이저의 지지결여는 전문직 역할수행의 정도를 감소시켰다. 기관내 의사소통의 폐쇄성은 기관정책준수의 정도를 증가시켰다. 기관의 관료주의는 ① 직무스트레스와 ② 기관정책준수의 정도를 증대시키는 것으로 나타났다. 한편, 기관의 무책임성은 ① 직무스트레스를 증가시킨 반면, ② 전문직 역할수행의 정도를 감소시켰다.

(4) 직무스트레스, 전문직 효능성이 소진에 미치는 영향

먼저 매개요인인 직무스트레스와 3종류의 전문직 효능성 변수 간의 상호영향력을 살펴볼 때, 직무스트레스는 ① 전문직 역할수행과 ② 기관정책준수의 정도를 증가시켰다. 전문직 역할수행의 정도가 높을수록 기관정책준수의 정도가 감소되며, 기관정책준수의 정도가 높을수록 client에 대한 편파성 역시 증대되는 것으로 나타났다.

<표 8> 직무스트레스, 전문직 효능성이 소진에 미치는 영향

	직무스트레스	전문직 역할수행	기관 정책준수	Ct에 대한 편파성
전문직 역할수행	0.242			
기관 정책준수	0.148	-0.100		
Ct에 대한 편파성			0.243	
신체적 탈진	0.408	-0.211		0.108
심리적 탈진	0.134			0.169
비인간화	0.161			
개인적 성취		0.347		-0.075

직무스트레스와 전문직 효능성이 소진에 미치는 영향력을 살펴볼 때, 8개의 인과관계가 발견되었다. 직무스트레스는 개인적 성취를 제외한 소진의 3영역에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 ① 신체적 탈진, ② 심리적 탈진, ③ 비인간화를 증대시키는 것으로 나타났다. 전문직 역할수행의 정도는 ① 신체적 탈진을 감소시키는 반면, ② 개인적 성취를 증대시켰다. 클라이언트에 대한 편

과성은 ① 신체적 탈진과 ② 심리적 탈진을 증가시킨 반면, ③ 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타났다.

6. 결론 및 제언

1) 소진의 구조 및 사회복지사의 소진현황

본 연구에서 소진은 4개의 하위영역(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인적 성취)으로 이루어져 있는 것으로 밝혀졌다. 확인적 요인분석(CFA) 결과, 본 연구에 제시된 4차원 모델은 Maslach의 3차원모델보다 자료에 더 잘 부합하는 것으로 나타났다. 소진을 구성하는 구성요인 간의 관계를 살펴본 결과, 본 연구에서 신체적 탈진은 심리적 탈진에 강력한 영향을 미치며, 심리적 탈진은 비인간화에 강력한 영향력을 미치지만, 심리적, 신체적 탈진과 비인간화는 개인적 성취에 아무런 영향력도 미치지 않고 있음이 밝혀졌다. 이러한 연구 결과는 정서적 탈진과 비인간화는 상호 관련되어 있으나, 개인적 성취는 다른 두 요인과 별도로 발달된다는 Lieter(1991)의 연구결과와 일치되는 것으로 보인다.

본 연구에 참여한 사회복지사들의 소진현황을 살펴본 결과, 정서적 탈진과 비인간화는 심각한 소진상태로 설정된 기준보다 훨씬 높은 점수를 보이고 있으나, 개인적 성취는 심각한 소진상태를 나타내는 기준에 약간 못 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이 지역의 사회복지사들이 경험하고 있는 정서적 탈진, 비인간화의 정도는 매우 심각한 수준이며, 개인적 성취의 정도는 상당히 낮은 편이지만 이로 인해 심각한 소진상태를 경험하고 있지는 않는 것으로 나타났다. 개인적 요인에 따른 소진의 정도를 비교한 결과, 성별과 근무경력에 따른 유의미한 차이점은 발견되지 않았으며, 연령에 따라 신체적 탈진과 심리적 탈진의 정도에 있어서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

2) 직업관련 스트레스요인이 소진에 미치는 영향

직업관련 스트레스요인이 소진에 직접적으로 미치는 영향력을 조사한 결과, 업무모호성은 심리적 탈진을 증가시키는 반면, 개인적 성취는 감소시키는 것으로 나타났다. 업무과중은 신체적 탈진은 증가시켰으나, 심리적 탈진과 비인간화는 감소시키는 것으로 나타났다. 업무가 과중할수록 신체적으로 고달프고 탈진하게 되지만, 심리적으로 탈진되지 않는 것은 업무과중을 사회복지사들이 일에 몰두하고 있으며 일을 열심히 하는 것으로 스스로 인식하기 때문인 것으로 이해될 수 있다. 그 결과 클라이언트에 대한 비인간화의 정도로 줄어드는 것으로 보인다.

문제해결의 어려움은 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타나고 있는 데, 이는 클라이언트가 직면하고 있는 문제를 해결하는데 도움을 주지 못한다고 느낄 때 사회복지사로서의 성취감을 상실하기 때문인 것으로 보인다. 한편, 다루기 힘든 클라이언트를 대하는 동안 경험하게 되는 갈등은 신체적으로

지지게 하며 클라이언트에 대한 심리적 거리감을 유지하게 만드는 결과를 초래하는 것으로 보인다. 한편, 슈퍼바이저의 지지결여는 신체적 탈진을 증가시키고 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타나, 슈퍼바이저의 지지가 소진을 감소시키기 위해 절대적으로 필요하다는 점을 시사하고 있다.

기관특성이 소진에 미치는 직접적 영향력을 조사한 결과, 기관내 의사소통의 폐쇄성 정도가 높을수록 비인간화가 증가되는 것으로 나타났다. 새로운 의견이 수용되지 않거나 기관내 의사소통이 폐쇄적일 수록 사회복지사들은 더욱 지지게 되고 기관내의 의사소통패턴과 유사한 방식으로 클라이언트를 대하게 되는 것으로 볼 수 있다. 한편, 기관의 관료주의와 무책임성은 소진에 직접적 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다.

3) 직업관련 스트레스요인이 직무스트레스와 전문직 효능성에 미치는 영향

스트레스요인이 매개변인인 직무스트레스와 전문직 효능성에 미치는 영향력을 살펴볼 때, 직무스트레스는 업무과중, 클라이언트와의 갈등, 기관의 관료주의와 무책임성으로 인해 증가되는 것으로 나타났다. 전문직으로서의 역할수행을 방해하는 요인은 업무의 모호성, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여, 기관의 무책임성으로 나타났다. 반면, 문제해결의 어려움은 전문직 역할수행의 정도를 증가시키는 것으로 나타났는데, 이는 클라이언트의 문제해결을 통해 클라이언트가 원하는 바를 제공할 수 없다고 느낄 때, 더욱 전문직으로서의 역할수행의 정도를 강화시키려고 노력하기 때문에 일어나는 결과로 이해될 수 있다. 한편, 전문직으로서의 자신의 판단과 기관의 정책이 상충될 경우 우선적으로 기관정책을 준수하도록 하는 요인은 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 의사소통의 폐쇄성, 기관의 관료주의인 것으로 나타났다. 클라이언트와의 관계에서 전문직으로서의 역할을 제대로 해 내기 어렵거나, 기관내의 폐쇄적, 관료주의적 분위기가 형성되어 있을 때 전문직으로서의 가치 및 판단을 견지하지 못하고 기관의 정책을 따를 수밖에 없게 되는 것으로 보인다. 클라이언트를 편파적으로 대하게 만드는 요인으로는 업무모호성, 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등인 것으로 나타났다. 이는 사회복지사가 담당하고 있는 업무가 모호하거나 클라이언트와의 관계가 불편할 때 보편적 서비스전달이 방해받고 클라이언트를 편파적으로 대하게 되는 것으로 보인다.

4) 직무스트레스와 전문직 효능성이 소진에 미치는 영향

소진결정과정에서 스트레스요인이 소진에 미치는 영향력을 매개하는 변인으로 직무스트레스와 전문직 효능성이 설정되었다. 소진을 결정하는 감정적 경로의 매개변인인 직무스트레스는 전문직 역할수행과 기관정책준수의 정도를 증가시키며, 아울러, 신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화를 증가시키는 강력한 영향력을 지닌 변인인 것으로 나타났다.

한편, 소진과정에서 인지적 경로를 매개하고 있는 전문직 효능성이 소진에 미치는 영향력을 살펴보면, 전문직 역할수행은 신체적 탈진을 감소시키는 반면, 개인적 성취를 증가시키는 요인으로 나타나,

전문직으로서의 역할을 충실히 수행할 경우 소진이 감소될 수 있음을 시사하고 있다. 클라이언트에 대한 편파성은 신체적 탈진과 심리적 탈진을 증가시키고, 개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타나, 소진의 감소를 위해서는 클라이언트에 대한 편파성을 감소시켜야 할 필요가 있음을 제시하고 있다. 한편, 기관정책준수는 소진에는 직접적으로 영향력을 행사하지 않지만, 클라이언트에 대한 편파성에 강력한 영향력을 미침으로써, 간접적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 전문직 효능성을 구성하고 있는 세 요인은 서로 긴밀한 관계가 있는 것으로 나타났다. 전문직 역할수행의 정도가 높을수록 전문직으로서의 자신의 판단을 견지하고 클라이언트에게 중립적 태도로 서비스를 전달할 수 있게 됨으로써 전문직 효능성이 증가되고, 그 결과 소진이 감소된다는 본 연구의 결과는 소진과정에서의 인지적 경로를 잘 설명해 주고 있다.

5) 소진을 감소시킬 수 있는 개입방안

본 연구의 결과를 종합하여 볼 때, 사회복지사들이 업무를 수행하는 과정에서 경험하는 소진을 감소시키기 위해서는 다음과 같은 개입 방안이 필요하다고 보인다.

(1) 업무관련 스트레스요인을 감소시키기 위한 개입방안

본 연구의 결과는 소진을 감소시키기 위해서는 사회복지사들이 담당하고 있는 업무를 명확히 하고 업무과중을 감소시킬 수 있는 방안이 절대적으로 필요하다는 점을 시사하고 있다. 업무모호성을 줄이기 위해서는 역할 배정의 명확화(Friedman, 2000: 602) 및 업무간 경계설정(Gmelch and Gates, 1998: 154-155)이 필수적이다. 업무의 한계 및 기대를 명확히 하도록 돕기 위해 기관내 명확한 업무 규정의 마련이 필요하다. 아울러, 업무의 모호성과 업무를 둘러싼 갈등을 감소시키기 위해서는 조직 차원에서 조직을 파악할 수 있도록 돕는 한편, 조직내 갈등을 해소할 수 있도록 갈등해결기술 및 타협중재기술훈련 프로그램을 제공할 필요가 있다. 한편, 소진의 감정적 경로를 결정하는 업무과중과 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 사회복지사들이 자신들이 담당하고 있는 업무를 보다 효과적으로 관리하고 스트레스를 감소시킬 수 있도록 지원해야 할 것이다. 이를 위해 효율적 시간관리, 건강관리, 스트레스관리를 위한 교육프로그램 및 소진의 심각성에 대한 인식을 증진시키고 소진감소방안을 제시할 수 있는 소진관련 워크샵이 필요하다(Benbow, 1998: 523-524).

(2) 대인관계 스트레스요인을 감소시키기 위한 방안

문제해결의 어려움은 전문직으로 하여금 기관정책을 무조건적으로 준수하게 만들고 클라이언트에 대한 편파성을 증대시킴, 결과적으로 개인적 성취를 감소시키는 요인으로 작용하고 있다. 클라이언트와의 갈등은 전문직 역할수행을 방해하고 기관정책준수 및 클라이언트에 대한 편파성을 증대시킬 뿐 아니라, 직접적으로 직무스트레스, 신체적 탈진, 비인간화를 증가시키는 것으로 나타났다. 아울러, 슈퍼바이저의 지지결여는 전문직으로서의 역할수행을 방해하고 신체적 탈진을 증가시킬 뿐 아니라,

개인적 성취를 감소시키는 것으로 나타났다.

이러한 점에서 사회복지사로 하여금 다루기 힘든 클라이언트와 원만한 관계를 형성하는 동시에 클라이언트가 직면하고 있는 문제의 해결을 위해 효과적으로 개입할 수 있도록 돕는 것이 필요하며, 이를 위한 적절한 슈퍼비전의 제공이 절대적으로 필요한 것으로 보인다. 클라이언트, 슈퍼바이저와의 대인관계에서 발생하는 스트레스요인을 감소시키기 위해서는 대인관계기술 향상 및 문제해결전략을 배울 수 있는 교육프로그램을 제공해야 할 것이다. Bourbonnais와 동료들(1998: 26)은 대인관계 스트레스를 줄이기 위해서는 전문직 종사자들은 슈퍼바이저로부터의 지지 및 인정, 정기적 평가를 원하며 직무로 인해 경험하게 되는 긴장 및 문제에 대해 논의할 수 있는 기회를 원하고 있다는 점을 지적하였다. 아울러, 슈퍼비전이 제공되기 어려운 경우, 클라이언트와의 관계에서 발생하는 문제점을 마음 터놓고 이야기하고 함께 문제해결을 도모할 수 있도록 동료간 자조집단을 형성하는 것이 유용할 것이다(Friedman, 2000: 602-604). 동시에 클라이언트의 문제해결을 위해 효과적으로 개입하고 다루기 힘든 클라이언트와 효과적인 전문적 원조관계를 형성할 수 있도록 지원하기 위해서는 사회복지사로서의 경력 초기뿐 아니라 경력과정에서 전문직으로서의 효과적 역할수행에 필요한 전문적 지식 및 기술을 향상시킬 수 있는 기관내 훈련프로그램을 제공할 필요가 있다. 전문직으로서의 자질을 향상시키는 한편, 현실적인 역할수행기준을 설정할 수 있도록 돕기 위한 상담이 또한 제공되어야 할 것이다(Cherniss, 1993: 149).

(3) 기관내 환경 변화를 위한 개입방안

기관내의 관료적 분위기와 사회복지기관으로서의 책임성 결여는 직무스트레스를 증가시킨다. 기관의 무책임성은 전문직 역할수행을 방해하며, 간접적으로 신체적 탈진을 증가시키고 개인적 성취를 감소시키는 결과를 가져온다. 아울러 기관내 폐쇄적인 의사소통패턴 및 관료주의는 무조건적으로 기관 정책을 준수하게 하며, 기관정책준수는 클라이언트에 대한 편파성을 증가시킴으로써 간접적으로 신체적 탈진 및 심리적 탈진을 증가시키고 개인적 성취를 감소시킨다. 기관의 특성 중에서는 폐쇄적인 의사소통패턴만이 비인간화를 증가시키는 데 직접적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 기관내의 환경적 스트레스요인이 소진에 직접적으로 영향을 미친다기보다는 간접적 경로를 통해 영향력을 행사한다는 점에서 기관내 환경을 변화시켜야 할 필요가 있음을 시사하고 있다. 소진을 감소시키기 위해서는 사회복지기관의 책임자가 지지적, 격려적, 참여적인 지도력을 채택하고 조직내의 개방적인 의사소통을 격려해야 할 필요가 있다(Friedman, 2000: 604-605). 아울러, 사회복지기관으로서의 책임성을 제고하기 위해서는 사회복지기관으로서의 전문적 가치 및 윤리를 구체적으로 실현할 수 있는 기관의 정책 및 전문적 업무기준 설정이 필요하다고 보인다.

(4) 전문직 효능성 증진을 위한 방안

소진에 대한 선행연구는 일선에서 일하는 사회복지사들을 위험에 처하게 만드는 요인에 대한 연구가 주를 이루었고, 보호요인에 중점을 둔 연구는 드문 편이다(Zunz, 1998: 41-43). 그러나, 전문직 역할수행의 정도가 높을수록 신체적 탈진이 감소되고 개인적 성취가 증가되며, 서비스전달과정에서 클

라이언트에 대한 편파성이 감소될수록 두 종류의 탈진이 감소되고 개인적 성취가 증가된다는 본 연구의 결과는 전문직 효능성이 증가될 경우 소진이 감소될 수 있는 가능성을 시사하고 있다. 전문직의 자기효능감을 증진하기 위한 방안으로 Cherniss(1993:144-149)는 보다 현실적인 업무기준을 설정하는 한편, 사회복지사로서의 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위한 전문적 훈련 및 상담이 필요하다는 점을 강조하고 있다. Gillian(2000: 274)은 사회복지사의 기술 및 지식의 토대를 다질 수 있도록 지속적인 전문적 훈련이 필요하며, 이를 위한 정부의 지원이 절대적으로 요구된다고 지적하였다. 아울러, 전문직으로서의 사회적 지위향상이 사회복지사들의 전문적 효능성 증대에 영향을 미친다는 점을 지적하면서, Cherniss(1993:149)는 사회복지사에 대한 처우 및 지위향상의 필요성을 역설하였다.

6) 후속연구를 위한 제언

사회복지사들이 업무수행과정에서 경험하는 소진을 감소시키기 위한 제안에 덧붙여, 본 연구에 내포된 몇 가지 한계를 지적함으로써 후속연구를 위한 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구에서는 경상남도의 사회복지공무원, 사회복지관 및 시설 종사자 전원을 대상으로 전수조사를 실시하였으나, 23.7%의 낮은 응답률을 보였다. 이 조사에 자발적으로 참여한 사회복지사들은 소진의 문제에 보다 민감한 응답자일 가능성이 높을 뿐 아니라, 이처럼 낮은 응답률은 본 연구의 결과를 일반화하는 데 한계가 있음을 시사한다.

둘째, 사회복지사의 소진의 정도가 성별, 연령 및 근무경력에 따라 차이가 있을 것이라고 예상되었지만, 본 연구 결과 성별 및 근무경력에 있어서의 차이점이 발견되지 않았고, 소진의 두 하위영역에서 만 연령별 차이점이 발견되었다. 개인적 요인은 소진을 유발시키는 원인이라기보다는 상관관계를 지닌 변인으로 간주하여, 본 연구에서는 소진결정과정을 조사하기 위해 직업관련 스트레스요인, 매개요인, 소진 간의 인과 관계를 검증하는 이론모델에 포함시키지 않았다. 뿐만 아니라, 설문조사에 참여한 응답자의 수가 충분하지 않아 개인적 요인(성별, 연령별, 근무경력)에 따른 별도의 모델을 개발하는 것이 불가능하였다. 그러나 개인적 요인에 따라 소진의 정도뿐 아니라, 소진 과정에 차이가 있으리라는 점에서 후속연구에서는 개인적 요인별 별도의 모델을 개발하여 소진의 과정을 검증해야 할 필요가 있을 것이다. 사회복지사의 개인적 요인의 차이뿐 아니라 서비스 수혜자의 특성에 따른 차이점을 비교하기 위해, 사회복지사의 성별, 연령별 모델과 서비스 대상별로 별도의 모델을 개발할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 선행연구와 달리, 소진이 4차원으로 구성되어 있으며, 개인적 성취는 다른 하위요인들과 연관이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 후속연구를 통해 재검증(replicate)되어야 할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구에서는 선행연구의 개념을 토대로 소진결정과정을 설명하기 위해, 직무스트레스와 전문직 효능성을 각기 감정적, 인지적 경로를 나타내는 매개변인으로 설정하였다. 본 연구에서 개발한 연구모델에는 선행연구에서 개념화되지 않거나 측정되지 않았던 변수들이 다수 포함되어 있기 때문에, 이러한 변수(전문직 역할수행, 기관정책준수, 클라이언트에 대한 편파성, 클라이언트와의 갈

등, 문제해결의 어려움, 기관의 폐쇄적 의사소통, 관료주의, 무책임성)를 측정하기 위해 연구자가 개발한 측정도구를 사용하였다. 본 연구에서 연구자가 개발한 측정도구의 신뢰도 계수는 대체로 높게 나타났다으나, 특정표본을 대상으로 측정도구의 신뢰도를 산출하였기 때문에 다른 집단에 대한 적용 가능성에 다소 문제가 있다고 보인다. 상이한 집단에 따라서 사용가능할 것인지를 검증하는 교차타당화과정을 거친 표준화된 척도제작을 위한 후속연구가 요망된다.

참고 문헌

- 김미선. 2003. “정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구”. 이화여자대학교 석사학위 논문.
- 박헌미. 2002. “사회복지사의 소진에 관한 연구: 수퍼바이저 지지변수의 조절효과를 중심으로”. 이화여자대학교 석사학위 논문.
- 유상남. 2000. “사회복지사의 소진에 관한 연구: 대전·충청도 입소시설과 복지관을 중심으로”. 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 양희정. 2002. “정신의료사회사업가의 소진과 관련된 개인 및 조직적 특성요인에 관한 연구”. 서울여자대학교 석사학위 논문.
- 윤혜미. 1993. “소진: 그 다면적 이해와 대응방안”. 『한국사회복지학』 22: 118-141.
- 윤혜미. 1996. “소진의 이해와 대응전략의 개발”. 전국 사회복지관 직원교육 자료집.
- 이영미·성규탁. 1991. “우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 18: 25-60.
- 이정효. 1998. “사회복지사의 소진해소를 위한 재교육 프로그램개발: 대구지역 카톨릭사회복지시설(기관)을 중심으로”. 대구효성카톨릭대학교 석사학위 논문.
- 이종국·공지현·이기원·장화순·이봉원. 2001. “정신보건에 종사하는 인력들의 소진(Burnout)의 현황과 대책”. 『용인정신의학보』 8(1): 25-43.
- 최윤미·양남미·이지연. 2002. “상담자 소진내용의 질적 분석”. 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』 14: 581-598.
- 최혜영. 1995. “사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심으로”. 연세대학교 석사학위 논문.
- 한국사회복지사협회. 1997. 『한국사회복지사의 실태』 한국사회복지사협회 보고서.
- Ashforth, B. E., and R. T. Lee. 1997. “Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum”. *Journal of Organizational Behavior* 18: 703-708.
- Azar, S. T. 2000. “Preventing Burnout in Professionals and Paraprofessionals who work with Child Abuse and Neglect Cases: A cognitive behavioral approach to supervision”. *JCLP/ In Session: Psychotherapy in Practice* 56(5): 643-663.
- Bakker, A. B., W. B. Schaufeli, H. J. Sixma, W. Bosveld, and D. V. Dierendonck. 2000. “Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners”. *Journal of Organizational Behavior* 21: 425-441.
- Benbow, S.M. 1998. “Burnout: Current knowledge and relevance to old age psychiatry”. *International Journal of Geriatric Psychiatry* 13: 520-526.

- Bourbonnais, R., M. Comeau, M. Vezina, and G. Dion. 1998. "Job strain, psychological distress, and burnout in nurses". *American Journal of Industrial Medicine* 34 : 20-28.
- Burisch, M. 1993. "In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and of Burnout", pp. 75-93. in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli, W. B., C. Maslach, T. Marek, and D. C. Washington.: Taylor and Francis.
- Cherniss, C. 1993. "Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout", pp. 135-149. in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Cordes, C. L., T. W. Dougherty, and M. Blum. 1997. "Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models". *Journal of Organizational Behavior* 18: 685-701.
- Densten, Iain L. 2001. "Re-thinking burnout". *Journal of Organizational Behavior* 22: 833-847.
- Di Salvo, V., C. Lubbers, A. M. Rossi, and J. Lewis. 1995. "Unstructured perception of work-related stress: An exploratory qualitative study," pp. 39-50 In *Occupational stress: A handbook*, edited by Crandall, R. and P. L. Perrewe, Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Edwards, D., B. Hannigan, A. Fothergill, and P. Burnard. 2002. "Stress management for mental health professionals: a review of effective techniques". *Stress and Health* 18: 203-215.
- Farber, B. A. 2000. "Treatment Strategies for Different Types of Teacher Burnout". *JCLP/ In Session: Psychotherapy in Practice* 56(5): 675-689.
- Freudenberger, H. J. 1974. "Staff burnout syndrome". *Journal of Social Issues* 30: 159-165.
- Friedman, Isaac A. 2000. "Burnout in Teachers: Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance". *JCLP/ In Session: Psychotherapy in Practice* 56(5): 595-606.
- Gilligan, R. 2000. "The key role of social workers in promoting the well-being of children in state care: a neglected dimension of reforming policies". *Children and Society* 14: 267-276.
- Gmelch, W. H. and G. Gates. 1998. "The impact of personal, professional and Organizational characteristics on administrator burnout". *Journal of Educational Administration* 36(2): 146-159.
- Gomez, J. S. and R. C. Michaelis. 1995. "An assessment of burnout in human service providers". *Journal of Rehabilitation* 61: 23-26.
- Gorter, R. C., G. albrecht, J. Hoogstraten, and M. A . J. Eijkman. 1999. "Factorial validity of the Maslach burnout inventory-Dutch version among dentists". *Journal of Organizational Behavior* 20: 209-217.
- Kirkcaldy, B. D., J. A. Athanasou, and R. Trimpop. 2000. "The idiosyncratic construction of stress: examples from medical work settings". *Stress Medicine* 16: 315-326.
- Koeske, G. F. and R. D. Koeske. 1989. "Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help?" *Social Work*, May: 243-248.
- Leiter, M. P. 1993. "Burnout as a Developmental Process: Consieration of Models," pp. 237-250 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Leiter, M.P., and K. A. Meechan. 1986. "Role Structure and Burnout in the Field of Human Services". *The Journal of Applied Behavioral Science* 22(1): 47-52.
- Maslach, C. 1993. "Burnout: A Multidimensional Perspective," pp. 19-32 in *Professional Burnout:*

- Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Maslach, C. and W. B. Schaufeli. 1993. "Historical and Conceptual Development of Burnout," pp. 1-18 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Pines, A. M. 1993. "Burnout: An Existential Perspective," pp. 33-51 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Poulin, J. and C. Walter. 1993. "Social worker burnout: A longitudinal study". *Social Work Research and Abstracts*, 29, EBSCO host: research database.
- Spielberger, C. D. and E. C. Reheiser. 1995. "Measuring occupational stress: The job stress survey," pp. 51-69 in *Occupational stress: A handbook*, edited by Crandall, R. and P.L. Perrewe, Washington, D. C.: Taylor & Francis.
- Toppinen-Tanner, S., R. Kalimo, and P. Mutanen. 2002. "The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion". *Journal of Organizational Behavior* 23: 555-570.
- Weisberg, J. 1994. "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave". *International Journal of Manpower* 15: 4-14.
- Zohar, D. 1997. "Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands". *Journal of Organizational Behavior* 18: 101-115.
- Zunz, S.J. 1998. "Resiliency and Burnout: Protective Factors for Human Service Managers". *Administration in Social Work* 22(3): 39-54.

Burnout Process Model of Social Workers: Analysis of the Paths from the Job-related Stressors, Job-stress and Professional Self-efficacy to Burnout

Lee, Myung-Shin
(Gyeongsang National University)

This study aims to find out the determinants of burnout in order to better understand the burnout process among social workers. For this purpose, a hypothetical model which explains the relationships among 8 job-related stressors(role ambiguity, role overload, difficulties in solving problems of clients, conflict with the clients, lack of support from the supervisor, closed communication pattern, bureaucracy, and lack of accountability), 4 mediators (job-stress, professional role performance, abiding by the agency policy and partiality in service delivery), and 4 dimensions of burnout (physical exhaustion, psychological exhaustion, depersonalization and personal accomplishment) was developed. Using the data collected from 207 social workers, the hypothetical model was tested. For data analysis, a path analysis was used, and the best-fitting model was found ($df=66$, $\chi^2=63.250$, $GFI=0.962$, $CFI=1.00$).

As a result of this study, the following results were found. Burnout among social workers was increased by the 6 job-related stressors (role ambiguity, role overload, difficulties in solving problems of clients, conflict with the clients, lack of support from the supervisor, closed communication pattern). Job-stress, the mediating variable of the emotional path to burnout, increased professional role performance and the abiding by agency policy, and finally increased burnout. On the other hand, professional self-efficacy (which consists of professional role performance, abiding by agency policy and partiality in service delivery), the mediating variable of the cognitive path to burnout, reduced burnout when the professional role performance was high, and abiding by agency policy and partiality in service delivery were low.

Key words: job-related stressor, job-stress, professional self-efficacy, burnout

[접수일 2004. 6. 18. 게재확정일 2004. 8. 10.]