

# 비영리기관 종사자의 소진이 조직효과성에 미치는 영향 - 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 중심으로\*

The Effect of Burnout in Non-profit Organization Worker's on Organizational Effectiveness

-A Focus on the Healthy Family Support Center and Multicultural Family Support Center

이든아동가족상담연구소  
소 장 서종수\*\*  
대구대학교 가정복지학과  
교 수 조희금\*\*\*

Eden Child & Family Counseling Center  
Director Seo, Jong Soo  
Dept. of Family Welfare, Daegu Univ.  
Professor Cho, Hee Keum

## 〈목 차〉

- |            |               |
|------------|---------------|
| I. 서론      | IV. 조사결과 및 분석 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 및 논의    |
| III. 연구방법  | 참고문헌          |

## 〈Abstract〉

This study focused on the Healthy Family Support Center and Multicultural Family Support Center, which supervise the main field of family resource management with institutional household factors. Our research objective was to present datas demonstrating an improvement in the organizational effectiveness of the Multicultural Family Support Center. The burn out average of employees working for the non-profit organization was 2.45, emotional burnout was 2.87, achievement was 2.43, and dehumanization was 2.06. The effectiveness average of the nonprofit organization was

\* 본 연구는 2014년 한국복지행정학회 춘계학술대회의 발표자료의 일부를 수정, 재구성한 자료임.

\*\* 주저자: 서종수(mcwellfare@naver.com)

\*\*\* 교신저자 : 조희금(hkcho@daegu.ac.kr)

3.56, profitability was 3.65, job satisfaction was 3.58, and organizational commitment was 3.45. The generic characters that caused burnout were age, information, and professionalism in research. The generic characters and burnout that affected the organizational effectiveness included a lack of accomplishment, and emotional exhaustion, and depersonalization, lack of information and professionalism, lack of external resources in that order. The purpose of this research was to determine the effects of burnout in order to prevent job changes and to provide basic data for the improvement of organizational effectiveness.

Key Words : 건강가정지원센터(Healthy Family Support Center), 다문화가족지원센터(Multicultural Family Support Center), 소진(Burnout), 조직효과성(Organizational Effectiveness)

## I. 서론

공공가정은 개별가정의 돌봄기능을 지지, 보충, 대체하는 경영체(이기영, 조희금, 조영희, 송혜림, 정지영, 서지원, 2009)로, 현대사회의 필연적 산물(김난도, 1998)이라 할 수 있다. 공공가정은 규모나 경영원리 등에서 일반적인 이윤추구 조직체와는 다른 특성을 가지는 조직(송혜림, 2006)으로, 공공가정은 비영리기관 즉 영리를 추구하지 않는 기관과 직접적 관련성을 가진다고 할 수 있다(이기영 외, 2009). 공공가정적 특성을 가지는 대표적인 비영리기관으로 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 들 수 있다. 건강가정지원센터는 2004년 3개소의 시범사업을 시작으로 확대되어 온 건강가정지원센터는 2014년 12월을 기준으로 총151개소가 운영될 정도로 급속히 성장하고 있으며, 2013년 한해 이용자는 144만명에 다다르고 있다(e-나라지표). 다문화가족지원센터는 2006년 21개소의 결혼이민자가족지원센터를 시작으로 2014년 1월 현재 총211개소로 급속히 증가하였다.

건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 설립취지와 목적은 가정의 건강성 증진과 다문화가

정의 사회통합이라는 공익을 위하여 기능하는 것이므로, 이같은 비영리기관에 대한 정부의 재정 지원은 당연하다 할 수 있다. 그러나 건강가정지원센터가 10여년 만에 약 146개소 이상이 급증하고, 다문화가족지원센터는 10여년이 되지도 않는 기간 동안 200여 개소 이상이 설치되는 등의 양적인 팽창과 성장을 이루는 과정동안 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 교부되는 사회적 지원과 존립의 정당성은 중요하게 다루어지지 않았다고 할 수 있다.

건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터와 같은 비영리기관은 국가의 공적 지원을 바탕으로 운영되는 만큼 자신들이 받은 보조금의 목적 및 자신들의 설립취지인 조직미션의 완수를 위하여 보조금을 집행하여야 한다는 당위성이 있음에도 불구하고, 보조금 횡령 등 비영리 조직들의 도덕적 해이에 관한 사회적 문제점이 표출되고 있다(박치성, 2010). 실제 일부 다문화가족지원센터의 前센터장 부부의 경우 보조금을 횡령한 혐의로 검거(다문화공감뉴스, 2013.2.19)되기도 하였으며, 도덕적 해이와 더불어 비영리기관의 팽창은 점차 공공의 책무성과 성과검증에 대한 요구에 직면하고 있다. 이에 따라 공공가정적 특성을 가지는

비영리기관 중 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 조직효과성 증명에 대한 관심과 노력이 필요한 때이다.

조직효과성은 조직을 진단할 때 가장 먼저 제시되는 개념(민진, 2003)으로, 비영리기관은 조직효과성 향상을 통하여 기관이 갖는 공공의 책무성을 다할 뿐만 아니라 신뢰도를 향상시키고 종사자의 전문적 위상을 높일 수 있다. 이런 의미에서 비영리기관 조직효과성의 측정은 매우 중요하다.

건강가정지원센터와 다문화가족지원센터와 같은 비영리기관에서 제공하는 휴면서비스는 다른 일반 사업 및 서비스와는 달리 인적자원과 인적 서비스에 의존하는 정도가 높을 뿐만 아니라, 단순한 서비스의 제공을 넘어, 다양한 가족주기를 아우르는 프로그램의 개발 및 적용(김진희, 2010), 기관외부로부터 기관 운영에 필요한 인적, 물적 자원을 확보할 수 있는 능력, 외부기관과의 긴밀한 연계체계를 구축하고 필요한 경우 연계하여 사업을 추진할 수 있는 다양한 능력이 요구되고 있다(박인아, 2009). 뿐만 아니라 서비스를 제공하는 이용자는 종사자의 행동과 태도로부터 서비스의 질을 지각하고 평가하기 때문에, 비영리기관의 조직효과성은 당연히 인적요인, 즉 종사자에 의해 직접적인 영향을 받게 된다. 특히 비영리사업기관의 특성상 현실적·재정적인 한계를 고려한다면 비영리기관에 근무하는 종사자의 능력은 매우 중요하다고 할 수 있다. 종사자에 대한 높은 의존도와 직무특성을 가지고 있는 공공가정적 특성을 가진 비영리기관의 환경을 고려할 때, 조직효과 향상을 위해서는 종사자의 직무만족이 선행되어야 함을 의미한다. 정상기(2011)의 연구에 따르면 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족은 서비스품질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 조직효과성에 관한 많은 선행연구들은 센터장의 특성(최유미, 2018), 리더십(김영춘, 2011; 임채숙, 2009)과 같은 기관운영자의

특성에 따른 조직효과성에 관한 연구들이 대부분이었으며, 실제 사업 종사자의 특성에 따른 조직효과성에 대한 연구는 미미한 실정이다.

공공가정적 특성을 가진 비영리기관은 사업의 특성상 과중한 감정노동, 과도한 근무시간과 저임금의 상황에 처해 있으며 이는 신체적, 심리적 으로 직무에 대한 과중한 스트레스를 야기시킴으로써 소진이라는 특수한 문제를 발생시킨다. 소진은 에너지, 힘 또는 자원의 과도한 요구 때문에 고갈되는 상태(Um와 Harrison, 1999)로 휴면서비스기관에 일하는 751명의 종사자를 대상으로 연구한 Siebert(2005)의 연구결과 대상자의 3/4는 자신이 일하는 동안 소진으로 인하여 문제를 경험한 것으로 나타났다. 호주에 있는 휴면서비스기관 종사자들을 대상으로 한 Loyd와 King(2004)의 연구결과 종사자들은 높은 수준의 정신적 고갈을 나타냈다고 하였으며, Anderson(2000)의 연구결과 돌봄노동(아동보호서비스)을 제공하는 종사자들은 62%가 정서적 고갈이 높은 수준으로 나타났다. 휴면서비스기관의 종사자들은 직무과다 및 스트레스로 인한 소진을 경험하고 있으며, 이로 인한 잦은 이직현상이 발생하고 있다. 이는 종사자들의 복지자체가 위협받고 있는 실태를 일면 반영하는 것이라 할 수 있다(이명신, 2004). 한국사회복지사협회(2012)에 따르면 응답자의 이직경험이 58.4%가 있는 것으로 나타났으며, 37.6%가 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 소진은 종사자의 이직과 같은 개인적인 차원을 넘어, 국가의 지원을 받는 비영리기관의 특성상 국가의 예산을 낭비하는 차원으로까지 확대된다.

그러므로 개인, 조직과 국가를 위해서도 비영리기관 종사자의 관리가 무엇보다 중요한 과제라 할 수 있다. 뿐만 아니라 비영리기관이 인적자원 에 대한 의존도가 높은 특성을 고려할 때, 전문성이 뛰어난 종사자의 유지는 조직효과성에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

따라서 본 연구의 목적은 공공가정적 특성을

가진 비영리기관 종사자를 대상으로 종사자의 소진과 조직효과성을 파악하고, 비영리기관 종사자의 소진이 조직효과성에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 이를 통하여 비영리기관 종사자의 소진을 예방하고 비영리기관의 조직효과성 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소진

소진이라는 개념은 1960년 Graham Greene이 쓴 소진사례(A Burnt Out Case)의 주인공이 소진으로 고통받는 것을 묘사한 소설에서 가져온 것으로, 1974년 Freudenberger이 헤이트 애시버리에 있는 정신건강센터(Alternative Health care Setting)에서 일하는 동안 자신을 포함한 치료자들이 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고, 환자들에게 냉정해지는 정서적 및 신체적 탈진현상을 보이는 것을 표현하기 위하여 사용하였다(Jennifer, 2006).

소진은 Maslach이 Burnout Inventory(MBI)를 개발하면서 일반화 되었으며, Maslach(1976)은 소진을 사람들과의 관계에서 계속적이고 반복적으로 받게되는 정신적 압박의 결과로 정의하였다. Freudenberger(1974)는 소진을 비현실적이고 과도한 업무요구로 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 인간서비스(human Service) 계통의 전문직 종사자들에게 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 탈진 상태라 하였으며, Cherniss(1980)는 소진을 자기업무에 대한 흥미, 열정, 로열티 등의 상실을 의미한다고 하였다. Greer와 Wethered(1984)는 소진이 역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하게 되며, 주로 봉사전문직에서 발생하는 현상이라 하였으며, Pines와 Aronson(1988)은 소진을 개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화

되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태라 하였다.

Maslach(1981)은 소진을 정서적 탈진(emotional exhaustion), 클라이언트에 대한 비인간화(depersonalization), 개인적 성취감의 결여(Lack of personal accomplishment)의 3가지 요소로 구분하였다.

소진의 첫 번째 요소인 정서적 탈진은 육체적, 심리적 탈진과는 다른 개념의 정서적 자원의 고갈을 의미한다(Enzmann, 1994). 즉 정서적 탈진은 타인과의 과도한 접촉으로 자신의 정서적 자원이 고갈된 상태로, 정서적 자원의 고갈로 인하여 직무에 대한 열정의 저하, 피로와 상실감이 나타나게 된다(Maslach, 2001). 두 번째 요소인 비인간화는 서비스를 제공받는 사람에 대한 부정적이거나 냉소적인 태도의 발달을 말한다. 즉 비인간화는 서비스를 제공하거나 또는 돌보는 데 있어서 질에 문제가 생길 정도로 과도하게 거리는 두는 것(Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld & Van Dierendonck, 2000)을 말하며, 타인 및 동료들을 물건으로 취급하는 등의 현상이 나타나게 된다. 인간서비스 직종에서는 대상자, 즉 서비스 이용자는 자신과 조직의 존재 이유가 됨에도 불구하고 부정적인 태도를 갖게되는 것이다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 성취감 결여는 자신이 한 일을 부정적으로 평가하는 경향을 의미하며, 이는 낮은 자기효능감과 연결된다(Schaufeli & Buunk, 1996). 성취감이 결여될 경우 일에 더 이상 의미있는 기여를 하지 못한다고 여기며, 원하는 것을 더 이상 성취할 수 없다고 생각하게 된다. 이로 인하여 종사자는 기저하, 이직, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등의 행동들을 나타나게 된다(Maslach, 2003)

소진은 점진적인 스트레스로 인한 감정자원의 감소는 일에 대한 의욕을 감소시킬뿐만 아니라 일을 수행함에 있어서 부적응적 태도를 야기시킨다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 2000년 네덜란드

드왕립의학협회에서 발간된 스트레스와 관련된 장애를 치료하기 위한 임상지침서에 따르면 스트레스와 관련된 장애를 3가지로 구분하는데, 소진을 제일 마지막 단계로 두고 있다(Van der Klink & Van Dijk, 2003). 이는 소진을 단순한 피로, 그리고 신경쇠약과 같은 일시적인 작업기능의 손실을 넘은 장기적인 작업기능의 손실로 심각하게 바라보고 있는 것이다. 즉 소진은 단순하거나 경미한 차원의 스트레스가 아니라, 심각한 차원의 스트레스로서 조직의 효율성 감소와 종사자의 이직, 사기저하, 낮은 수준의 서비스, 생산성저하와 결근 그리고 동료와의 갈등과 같은 일과 연결된 문제들을 야기(Levert, Lucas & Ortlepp, 2000)시키는 심각한 문제라 할 수 있다.

## 2. 조직효과성

조직효과성은 조직관리라는 실천적인 분야의 핵심적인 주제로서, 조직을 진단할 때 조직효과성을 기본적 기준으로 제시(민진, 2003)할 만큼, 조직분석의 근본적인 질문(Hall, 1980)이라 할 수 있다. 그러나 조직효과성은 조직의 성격과 목적 그리고 영역에 따라 다르게 정의되고 있으며, 조직효과성이 엄밀하게 무엇을 의미하는지에 대해서는 보편적인 합의가 이루어지지 않고 있다(Robbins, 1990). 그럼에도 조직효과성은 조직의 사회적 정당성을 확보하기 위한 수단(Campbell, 1977)이 되기 때문에 매우 중요하다.

조직효과성에 대한 몇 가지 개념을 살펴보면 Etzioni(1961)는 조직효과성을 조직의 목표달성 정도로 정의하였고, Robbins(1990)는 장기적, 단기적 목표의 달성정도라 하였다. 강정대(1995)는 조직의 객관적 목적의 효율적 달성 정도로 보았으며, 민진(2003)은 체제로서 조직의 능력을 활용하여 조직의 합의된 목표(혹은 기능)를 달성한 정도라 하였다.

Daft(2007)는 조직이 각기 다양한 활동을 동시

에 수행하고, 다양한 목적을 추구하고 또한 많은 결과를 만들어 내므로 조직효과성의 측정은 매우 어려운 일이라 하였다. Miles(1980)는 조직효과성에 대한 개념과 결정 요인, 평가기준에는 일치되거나 합의된 견해가 없어 조직효과성의 정글이라고 부르기도 하였다. 그러나 조직효과성의 개념과 측정에 있어서 Daft(2007)를 비롯하여 이종남(2006), 최유미(2008), 정연옥(2010)등은 조직효과성은 단일이 아닌 복수의 기준에 의해 측정되어야 하며, 조직의 특성에 따라 측정기준이 달라져야 하며, 마지막으로 수단과 결과를 모두 고려해야 한다는 점에서 일치를 보이고 있다.

비영리기관에서 제공하는 서비스의 경우 대부분 효과를 확실하고 타당하게 측정할 수 있는 표준적도의 부재로 인하여 서비스 결과에 대한 논란의 여지(김영춘, 2011)가 있으며 효과가 금방 가시적으로 나타나지 않는 경우도 있기 때문에 서비스 성과 측정에 어려움이 따른다. 따라서 비영리기관의 조직효과성을 측정하는 지표를 선정하는 것은 매우 중요한 의미를 갖는다.

비영리기관의 조직효과성의 측정지표로는 김근세와 이경호(2005), 김태룡과 안희정(2006), 박영국(2009), 정연옥(2010)의 경우 사업성과, 직무만족, 조직몰입을 활용하였으며, 박영준(2003), 주효진(2003), 임채숙(2012)의 경우 직무만족과 조직몰입을 활용한 것으로 나타났다.

이처럼 비영리기관 혹은 휴먼서비스 기관을 대상으로 한 조직효과성의 연구에서는 공통적으로 조직의 목표달성정도과 개인의 심리적 만족도와 관련된 요인으로 평가기준을 구성하고 있는데, 객관적 성과지표와 더불어 주관적 인식을 동시에 고려하여 조직효과성을 파악하고 있는 것으로 나타났다(김영춘, 2011: p22).

## 3. 소진과 조직효과성의 관계

지금까지 공공가정적 특성을 가진 비영리기관

의 조직효과성에 대한 연구는 드물다고 할 수 있다. 따라서 비영리기관의 조직효과성을 측정하기 위하여 소진 외에도, 종사자의 연령이나 학력, 근무기간 등의 기본적인 사회인구학적 변인의 영향에 대한 초보적이면서도 보다 실질적인 연구가 우선으로 이루어져야 할 것이다. 따라서, 본 연구에서는 조직효과성에 미치는 요인으로 소진 외에도 비영리기관 종사자의 인구사회학적 특성과 조직특성을 포함하여 연구하고자 한다.

비영리기관 종사자의 소진에 관한 몇몇 선행연구들을 살펴보면 노인복지시설 종사자를 대상으로 한 이인수(2006)의 연구결과 연령, 근무기간은 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보육교사를 대상으로 한 황혜신(2010)의 연구결과 연령, 결혼여부 및 학력은 비인간화에, 연령, 경력, 근무지유형, 수입은 정서고갈에, 연령, 유형, 수입은 성취감 저하에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

비영리기관의 조직효과성에 대한 선행연구들을 살펴보면 유아교육기관의 교사를 대상으로 한 권기남, 조성자, 문수백과 민하영(2008)의 연구결과 기관유형, 월평균 임금소득은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다문화가족 방문교육 지도사를 대상으로 한 김경화(2010)의 연구결과 학력은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 한 강성애와 박정윤(2015)의 연구결과 학력과 결혼상태는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자원봉사센터 관리자를 대상으로 한 정연옥(2010)의 연구결과 운영형태, 연령, 직위, 근무연수에 따라 조직효과성은 차이가 있는 것으로 나타났다.

소진과 조직효과성과의 관계를 살펴보기 위하여, 소진과 조직효과성의 하위 요인인 직무만족과의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 유은경(2012)의 연구결과 직무만족과 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여는 모두

부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 김미란과 서문경애(2013)의 연구결과 소진은 직무만족과 부적상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이종건과 이중문(2009)의 연구결과 정서적 탈진과 성취감결여는 직무만족에 부적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이인석, 박문수와 정무관(2007)의 연구에서 정서적 탈진과 비인간화는 직무만족에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 이종학, 신규희와 이수범(2012)의 연구에서 성취감결여와 정서적 탈진은 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김영선과 윤희숙(2008), 이은혜(2009), 이원일(2012)의 연구결과 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 저하는 모두 직무만족에 부적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최지혜(2011)는 소진을 단일차원으로 측정하였으며, 연구결과 소진은 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

소진과 조직효과성의 하위요인인 조직몰입과의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 김미란과 서문경애(2013)의 연구결과 소진은 조직몰입과 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이은혜(2009), 소영호와 조성립(2010)의 연구에서는 정서적탈진과 성취감결여는 직무몰입에 부적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이종건과 이중문(2009)의 연구에서 정서적 탈진과 성취감결여는 조직몰입에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 고종식과 황진수(2010)의 연구결과, 정서적탈진과 성취감결여 모두 조직몰입에 부적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 추교선(2014)의 연구결과 소진은 직무몰입에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 김영선과 윤희숙(2008), 이원일(2012)의 연구결과 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 저하는 모두 조직몰입에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다.

소진과 사업성과와의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 정익중, 이경림과 이정은(2010)의 연구에서 개인성취감 결여는 서비스성과와 부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 김은숙(2013)

의 연구결과 소진의 하위요인 중 자아성취감만 정적 영향을 미치는 것으로 나타나, 자아성취감이 높을수록 성과가 높아지는 것으로 나타났다.

소진과 조직효과성의 관계를 살펴보면 김영선과 윤희숙(2008)의 연구결과 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여 모두 조직효과성에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이원일(2012)의 연구에서 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여는 조직효과성 및 조직효과성의 하위요인인 조직몰입과 직무만족에 모두 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 육풍림(2012)은 소진을 단일차원으로 측정하였으며, 연구결과 소진은 조직효과성에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소진과 조직효과성의 관계에 관한 기존의 연구결과를 종합해 보면, 비영리기관 종사자의 소진은 조직효과성과 조직효과성의 하위요인인 조직몰입, 직무만족과 사업성과에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 조사대상 및 자료 수집방법

조사대상은 전국의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 종사자로 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 한국건강가정진흥원 사업실적통합시스템의 E-mail 발송 시스템을 통하여 2013년 7월 30일부터 9월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 설문지를 배포한 후 각 센터에 2~3회의 전화연락을 통하여 연구의 목적과 설문조사방법, 소요시간 등을 안내하여 참여를 독려했으며, 요청하는 경우에 한하여 우편배송 및 직접전달 방법도 혼용하여 설문조사를 실시하였으며, 총 370부가 분석에 활용되었다.

#### 2. 조사도구

##### 1) 소진의 측정도구

소진은 직무를 경험하면서 발생하는 스트레스가 어느 한계 상황까지 진행된 후, 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 형태를 말한다. 본 연구에서 소진을 측정하기 위하여 Maslach과 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 번역·사용한 최혜영(1994)의 척도를 재사용하였다. 소진은 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여의 3개 차원으로 구성되며 각 척도는 전혀 그렇지 않다=1점 ~ 매우 그렇다=5점의 리커트 척도를 사용하여, 점수가 높을수록 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여가 높음을 나타낸다. 소진 척도의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .852로 나타났으며, 소진을 구성하는 하위요소인 정서적 탈진, 개인적 성취감 결여, 비인간화의 Cronbach's  $\alpha$ 는 각각 .798, .787, .776으로 나타났다.

##### 2) 조직효과성

조직효과성은 하나의 기준이 아닌 복수의 기준에 의해서 측정가능하며, 조직의 특성에 따라 측정기준이 달라져야 한다. 조직효과성을 측정하기 위한 하위변수로 직무만족, 조직몰입이 많이 제시되고 있으며, 많은 나라에서 조직효과성에 대한 측정은 구성원의 지각을 측정하는 경향이 있다(Evan, 1993).

따라서 본 연구에서는 조직효과성을 조직의 목표를 달성하기 위하여 개인적 차원과 조직적 차원으로 분류하여 개인 차원으로 조직에 느끼는 몰입감과 직무에 대한 만족을 선정하였고, 조직 차원으로 구성원의 노력에 따른 사업성과를 선정하여 조직효과성을 직무만족, 조직몰입과 사업성과의 합으로 보고자 한다. 직무만족, 조직몰입과 사업성과 각각의 척도는 전혀 그렇지 않다=1점 ~ 매우 그렇다=5점의 리커트 척도를 사용, 점수가

〈표 1〉 비영리기관의 자원의 요인분석결과

측정내용	정보 및 전문성	기관내부자원	기관외부자원
종사자전문성	.834	.120	.118
종사자서비스 제공기술	.831	.187	.095
프로그램정보	.787	.202	.256
기관운영정보	.775	.232	.207
업무에 대한 이해	.684	.065	.277
시설	.118	.874	.077
기자재	.160	.813	.158
예산	.213	.765	.172
종사자 수	.134	.685	.328
주무기관의 지원	.197	.528	.472
지역사회기용자원	.278	.315	.759
네트워크	.378	.121	.751
자원봉사인력	.102	.190	.713
아이겐값	5.837	1.860	1.053
분산량(%)	44.899	14.305	8.098
누적분산량(%)	44.899	59.204	67.302
신뢰도	.880	.852	.757

높을수록 조직몰입, 직무만족, 사업성과가 높음을 나타낸다.

(1) 조직몰입

조직몰입은 종사자 개인이 조직과 높은 동질감을 가지면서, 조직에 기여·공헌하기 위하여 자신을 헌신하는 하는 조직과의 능동적인 관계를 말한다. 비영리기관 종사자의 조직몰입을 측정하기 위하여 Meyer와 Allen(1990)이 개발하고 임채숙(2009)이 사용한 5개 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 조직몰입을 측정하였다. 조직몰입 척도의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .777로 나타났다.

(2) 직무만족

직무만족은 종사자의 각자 직무자체와 직무환경과의 관계에 있어 개인적인 태도와 신념, 가치 및 욕구에 따라 주관적으로 느끼고 경험하게 되

는 긍정적인 반응을 의미한다. 비영리기관 종사자의 직무만족을 측정하기 위하여 Quinn과 Staines(1979)이 개발하고, 임채숙(2009)이 사용한 6개 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 재구성하여, 6개 문항으로 직무만족을 측정하였다. 직무만족 척도의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .805로 나타났다.

(3) 사업성과

사업성과는 자원의 투입과 종사자의 업무수행과정, 즉 사업수행을 통한 결과로써 조직의 목표달성을 의미한다. 비영리기관의 운영성과를 측정하기 위하여 한용외(2011)가 사용한 사업성과의 9개 문항을 수정 및 재구성하여 사용하였다. 총 12개의 문항으로 사업성과를 측정하였으며, 사업성과 척도의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .891로 나타났다.



### 3) 비영리기관의 일반적 특성 및 종사자 일반적 특성

비영리기관의 일반적 특성은 기관유형, 운영주체, 기관종류 각1개 문항씩 총3개 문항과 비영리기관의 자원특성 11문항으로 측정하였다. 비영리기관의 자원특성 11개 문항은 매우 부족하다=1점 ~ 매우 충분하다=5점의 리커트 척도를 사용하여, 점수가 높을수록 각 자원이 충분함을 나타낸다. 비영리기관의 자원특성을 요인분석 하였으며 그 결과는 <표 1>과 같다.

비영리기관의 자원특성을 요인분석한 결과 총 3가지의 유형으로 분류되는 것으로 나타났다. 요인1로 설명되는 분산은 44.9%로 정보 및 전문성을 반영한다고 할 수 있으며, 이 요인에 대한 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .880으로 나타났다. 요인2로 설명되는 분산은 14.3%로 기관내부자원을 반영한다고 할 수 있으며, 이 요인에 대한 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .852로 나타났다. 요인3로 설명되는 분산은 8.1%로 기관외부자원을 반영한다고 할 수 있으며, 이 요인에 대한 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .757로 나타났다.

비영리기관 종사자의 일반적 특성은 성별, 연령, 혼인상태, 최종학력, 기관경력, 월수입, 직위 등 각 1개 문항 총 7개 문항으로 측정하였다.

### 3. 연구문제

본 연구에서는 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성과 소진이 조직효과성에 미치는 상대적 영향력은 어떠한지 알아보기 위해 다음과 같은 연구문제를 정하였다.

연구문제1. 비영리기관 종사자의 소진과 조직효과성은 어떠한가?

연구문제2. 비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성이 소진에 미치는 영향정도는 어떠한가?

연구문제3. 비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성 및 소진이 조직효과성에 미치는 영향정도는 어떠한가?

### 4. 자료분석방법

본 연구에서는 수집된 자료는 부호화 과정과 오류검토 작업을 거친 후, SPSS WIN18.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 본 연구에서 사용된 척도의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적 합치도를 검증하는 신뢰도 계수를 산출하였으며, 비영리기관 종사자의 특성, 조직특성을 파악하기 위해서 기술분석을 실시, 비영리기관의 자원특성 유형을 분류하기 위해 요인분석을 실시하였다. 비영리기관 종사자의 소진과 조직효과성의 관계를 알아보기 위하여 기술통계 및 상관관계분석을 실시하였으며, 소진이 조직효과성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 조직효과성에 영향을 미치는 변수들 간의 다중공선성 문제를 검증하기 위하여 공차한계와 분산팽창계수(VIF)를 확인하였다.

## IV. 조사결과 및 분석

### 1. 비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성

비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성은 <표 2>과 같다.

비영리기관 종사자의 성별특성은 남성 4.9%, 여성 95.1%로 나타났으며, 연령은 평균 33.1세로 나타났다. 혼인상태 특성은 미혼이 59.0%, 기(재)혼 41.0%로 나타났으며, 최종학력은 학사이하 68.3%, 석사이상 31.7%로 나타났다. 현 기관 근무경력은 평균 23개월 정도로 나타났으며, 월급은 167.5만원으로 나타났다. 직위는 팀원이하

〈표 2〉 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성

항목	구분	N(%)	항목	구분	N(%)
성별	남	18(4.9)	기관유형	도시형	149(40.3)
	여	352(95.1)		중·소도시형	148(40.0)
연령 <sup>†</sup> (단위: 세)	나이	33.1(8.90)		농·어촌형	73(19.7)
혼인상태	미혼	214(59.0)	운영주체	학교법인	168(47.3)
	기(재)혼	149(41.0)		비영리법인 등	187(52.7)
최종학력	학사이하	248(68.3)	기관종류	건강가정지원센터	232(62.7)
	석사이상	115(31.7)		다문화가족지원센터	138(37.3)
경력 <sup>†</sup> (단위: 개월)	경력	23.0(19.8)	자원특성 <sup>†</sup>	정보및전문성	3.42(.62)
수입 <sup>†</sup> (단위: 만원)	월수입	167.5(30.9)		기관내부자원	2.63(.82)
직위	팀원이하	282(76.2)		기관외부자원	3.09(.69)
	팀장이상	88(23.8)			

주1) 결측치로 인해 총 응답자 수에 차이가 있음.

주2) †는 평균과 표준편차임

〈표 3〉 비영리기관 종사자의 소진

	정서적 탈진	비인간화	성취감결여	소진
M(SD)	2.87(.60)	2.06(.58)	2.43(.43)	2.45(.41)

76.2%, 팀장이상 23.8%로 나타났다.

비영리기관의 유형은 도시형 40.3%, 중·소도시형 40.0%, 농·어촌형 19.7%로 나타났으며, 비영리기관의 운영주체는 학교법인 47.3%, 비영리법인 등 52.7%로 나타났다. 기관의 종류는 건강가정지원센터 62.7%, 다문화가족지원센터 37.3%로 나타났다. 비영리기관의 자원특성 중 정보 및 전문성과 기관외부자원은 3.42, 3.09로 5점 척도의 중앙값인 3점보다 조금 높은 것으로 나타났으며, 기관내부자원은 2.63으로 5점 척도의 중앙값인 3점보다 조금 낮은 것으로 나타났다.

## 2. 비영리기관 종사자의 소진과 비영리기관의 조직효과성

### 1) 비영리기관 종사자의 소진

비영리기관 종사자의 소진은 <표 3>과 같다.

비영리기관 종사자의 소진은 2.45로 5점 척도의 중앙값인 3점보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 하위 영역별로 정서적 탈진이 2.87로 가장 높게 나타났으며, 성취감 결여 2.43, 비인간화 2.06 순으로 나타났다.

### 2) 비영리기관의 조직효과성

비영리기관의 조직효과성은 <표 4>와 같다. 비영리기관의 조직효과성은 3.56으로 5점 척도의 중앙값인 3점보다 조금 높은 것으로 나타났다. 하위 영역별로 사업성평가 3.65로 가장 높게 나타났으며, 직무만족 3.58, 조직몰입 3.45순으로 나타났다.

〈표 4〉 비영리기관의 조직효과성

	조직몰입	직무만족	사업성과	조직효과성
M(SD)	3.45(.56)	3.58(.54)	3.65(.48)	3.56(.43)

3. 비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성이 소진에 미치는 영향

1) 비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성이 소진에 미치는 영향

비영리기관 종사자의 특성 및 조직특성이 소진에 미치는 영향을 파악하기에 앞서 독립변수들의 다중공선성을 파악하기 위하여, 공차한계와 분산팽창계수를 파악하였다. 독립변수들의 공차한계 값은 .401에서 .881로 모두 0.1 이상의 값을 가지는 것으로 나타났으며, 분산팽창요인은 1.135에서 2.493으로 모두 10이하 값을 가지는 것으로

나타나 다중공선성이 의심되는 변수는 없는 것을 확인할 수 있었다.

비영리기관의 조직특성 및 종사자 특성이 소진에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

비영리기관 종사자특성 및 조직특성은 종사자의 정서적 탈진 및 비인간화에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

비영리기관 종사자의 성취감 결여에 영향을 미치는 종사자특성 및 조직특성은 유의미한 것으로 나타났으며, 23.3%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 성취감 결여에 영향을 미치는 변수는

〈표 5〉 비영리기관 종사자특성 및 조직특성이 소진에 미치는 영향

	정서적 탈진		비인간화		성취감 결여		소진		
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	
종사자 특성	연령	-.005	-.074	-.009	-.126	-.013	-.255**	-.008	-.173*
	혼인상태a	-.049	-.040	.064	.055	-.028	-.033	-.017	-.021
	학력b	.093	.073	-.041	-.033	-.094	-.104	-.013	-.016
	경력	-.002	-.078	.000	.003	.002	.083	.000	-.008
	월수입	-.001	-.061	-.001	-.062	-.003	-.208**	-.002	-.138
조직특성	직위c	.036	.026	.039	.029	.013	.013	.032	.035
	중소도시d	.117	.098	-.125	-.108	.003	.004	.002	.003
	농어촌e	-.042	-.028	-.099	-.069	.097	.093	-.010	-.010
	운영주체f	.019	.016	.027	.024	-.111	-.135*	-.024	-.031
	기관종류g	-.027	-.022	.038	.032	.008	.009	.011	.014
	정보및전문성	-.126	-.134	-.073	-.081	-.121	-.183*	-.110	-.173*
	기관내부자원	-.099	-.137	.021	.030	-.053	-.105	-.050	-.102
기관외부자원	.003	.004	.047	.058	.049	.082	.034	.060	
R <sup>2</sup>	.084		.032		.203		.099		
F	2.096		.761		5.830***		2.522**		

a혼인상태: 0=미혼, 1=기(재)혼. b학력: 0=학사이하, 1=석사이상. c직위: 0=팀원이하, 1= 팀장이상.

d기관유형: 0=대도시, 1=중소도시. e기관유형: 0=대도시, 1=농어촌.

f운영주체: 0=학교법인, 1=비영리법인 등. g기관종류: 0=건강가정지원센터, 1=다문화가족지원센터.

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

연령( $\beta = -.255, p < .01$ ), 월수입( $\beta = .208, p < .01$ ), 정보 및 전문성( $\beta = .182, p < .05$ ), 운영주체( $\beta = .135, p < .05$ ) 순으로 나타났으며, 연령, 월수입, 정보및전문성, 운영주체 모두 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 어릴수록, 월수입이 적을수록, 정보및전문성이 떨어질수록, 비영리법인보다 학교법인이 정서적 탈진이 높은 것으로 나타났다.

비영리기관 종사자의 소진에 영향을 미치는 일반적 특성은 유의미한 것으로 나타났으며, 9.9%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 소진에 미치는 변수는 연령( $\beta = -.173, p < .05$ ), 정보및전문성( $\beta = -.173, p < .05$ ) 순으로 나타났으며, 연령과 정보및전문성은 비영리기관 종사자의 소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 어릴수록, 정보및전문성이 떨어질수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다.

### 3. 소진이 조직효과성에 미치는 영향

#### 1) 소진과 조직효과성과의 상관관계

비영리기관 종사자의 소진과 비영리기관 조직효과성간의 상관관계를 파악하고, 다중공선성의 문제를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 아래 <표 6>과 같다.

소진과 조직효과성은 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 하위 영역별로 살펴보면 소진의 하위영역인 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여 모두 조직효과성의 하위 영역인 조직몰입, 직

무만족, 사업성과 모두 부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

또한 각 변수들간의 관계는 다중공선성을 걱정할 수 있는 상관관계 계수값인 0.8을 넘지 않는 것으로 나타났다.

#### 2) 비영리기관 종사자 및 비영리기관의 일반적 특성과 소진이 조직효과성에 미치는 영향

비영리기관 종사자 및 비영리기관의 일반적 특성과 소진이 조직효과성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 앞서 독립변수들의 다중공선성을 파악하기 위하여, 공차한계와 분산팽창계수를 파악하였다. 독립변수들의 공차한계 값은 .384에서 .788로 모두 0.1 이상의 값을 가지는 것으로 나타났으며, 분산팽창계수는 1.115에서 2.344으로 모두 10이하 값을 가지는 것으로 나타나 다중공선성이 의심되는 변수는 없는 것을 확인할 수 있었다.

비영리기관 종사자의 일반적 특성 및 소진이 조직효과성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과가 아래 <표 7>에 제시되어있다.

조직몰입에 영향을 미치는 일반적 특성 및 소진은 유의미한 것으로 나타났으며, 40.3%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 조직몰입에 영향을 미치는 변수는 정서적 탈진, 정보및전문성, 성취감 결여, 직위, 비인간화, 운영주체, 기관종류순으로 나타났다. 조직몰입에 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여, 기관종류는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직위, 정보및전문성, 운영주체는 정적

<표 6> 소진과 조직효과성의 상관관계

	정서적 탈진	비인간화	성취감 결여	소진
조직몰입	-.473**	-.439**	-.394**	-.561**
직무만족	-.325**	-.430**	-.520**	-.531**
사업성과	-.124*	-.176**	-.275**	-.239**
조직효과성	-.393**	-.436**	-.491**	-.557**

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

〈표 7〉 일반적 특성 및 소진이 조직효과성에 미치는 영향

	조직몰입		직무만족		사업성과		조직효과성		
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	
종사자 특성	연령	-.003	-.041	.003	.052	-.001	-.018	.000	-.006
	혼인상태 <sup>a</sup>	.112	.099	-.091	-.082	.000	.000	.008	.009
	학력 <sup>b</sup>	-.105	-.088	-.009	-.008	-.100	-.095	-.070	-.077
	경력	-.002	-.060	.000	.013	.001	.060	.000	.003
	월 수입	-.001	-.026	-.001	-.062	.000	-.014	-.001	-.043
	직위 <sup>c</sup>	.198	.154*	.143	.114	-.022	-.020	.104	.106
조직특성	중소도시 <sup>d</sup>	.089	.080	-.002	-.002	.013	.013	.035	.040
	농어촌 <sup>e</sup>	.069	.049	.101	.075	-.055	-.044	.040	.037
	운영주체 <sup>f</sup>	.116	.105*	.058	.055	-.187	-.193***	-.003	-.004
	기관종류 <sup>g</sup>	-.118	-.105*	.051	.047	-.051	-.051	-.039	-.045
	정보및전문성	.216	.245***	.193	.223***	.222	.284***	.211	.312***
	기관내부자원	.010	.015	.083	.126*	.016	.027	.038	.073
소진	기관외부자원	.085	.107	.124	.160**	.155	.221**	.122	.201**
	정서적 탈진	-.282	-.301***	-.106	-.116*	.014	.017	-.125	-.175***
	비인간화	-.129	-.132*	-.157	-.164**	-.049	-.057	-.112	-.149**
	성취감 결여	-.269	-.203***	-.449	-.345***	-.271	-.231***	-.331	-.324***
R <sup>2</sup>	.403		.385		.358		.487		
F	12.343***		11.442***		10.230***		17.331***		

a혼인상태: 0=미혼, 1=기(재)혼. b학력: 0=학사이하, 1=석사이상. c직위: 0=팀원이하, 1= 팀장이상.

d기관유형: 0=대도시, 1=중소도시. e기관유형: 0=대도시, 1=농어촌.

f운영주체: 0=학교법인, 1=비영리법인 등. g기관종류: 0=건강가정지원센터, 1=다문화가족지원센터.

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

영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성취감 결여, 정서적 탈진, 비인간화가 낮을수록, 정보및전문성이 높을수록, 팀원이하보다 팀장이상이, 학교법인에 비해 비영리법인이, 다문화가족지원센터보다 건강가정지원센터가 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

직무만족에 영향을 미치는 일반적 특성 및 소진은 유의미한 것으로 나타났으며, 38.5%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 변수는 성취감 결여, 정보및전문성, 비인간화, 기관외부자원, 기관내부자원, 정서적 탈진 순으로 나타났다. 직무만족에 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으

며, 정보및전문성, 기관외부자원, 기관내부자원은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성취감 결여, 정서적 탈진, 비인간화가 낮을수록, 정보및전문성이 높을수록, 기관외부자원 및 기관내부자원이 충분할수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

사업성과에 영향을 미치는 일반적 특성 및 소진은 유의미한 것으로 나타났으며, 35.8%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 사업성과에 영향을 미치는 변수는 정보및전문성, 성취감결여, 기관외부자원, 운영주체 순으로 나타났다. 사업성과에 정서적 탈진은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보및전문성, 기관외부자원은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성취감 결여가 낮을수록,

정보및전문성이 높을수록, 외부자원이 충분할수록, 비영리법인보다 학교법인이 사업성고가 높은 것으로 나타났다.

조직효과성에 영향을 미치는 일반적 특성 및 소진은 유의미한 것으로 나타났으며, 48.7%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 조직효과성에 영향을 미치는 변수는 성취감 결여, 정보및전문성, 기관외부자원, 정서적 탈진, 비인간화순으로 나타났다. 조직효과성에 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 결여는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보및전문성, 기관외부자원은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성취감 결여, 정서적 탈진, 비인간화가 낮을수록, 정보및전문성이 높을수록, 기관외부자원이 충분할수록 조직효과성이 높은 것으로 나타났다.

비영리기관의 지역특성(농어촌, 중소도시, 대도시)은 조직효과성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 정연욱(2010), 최유미(2008)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났으며, 운영주체 역시 조직효과성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 이는 정연욱(2010)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다.

비영리기관 조직의 일반적 특성인 자원특성은 본 연구결과 비영리기관의 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 최유미(2008)의 연구결과와 유사한 것으로, 최유미의 연구결과 기관외부자원과 유사한 특성을 가지는 네트워크 상호작용빈도, 자원의 충분성, 네트워크에 대한 태도와 과정 등은 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 총 예산과 같은 기관내부자원 특성은 조직효과성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 정연욱(2010)의 선행연구결과와 일치하는 것으로 나타났으나, 최유미(2008)의 연구결과와는 상반되는 것으로 나타났다.

소진이 비영리기관에 영향을 미치는 것으로 나타난 본 연구결과는 선행연구결과(고종식·황진수 2010; 백국인, 2015; 이재곤·김수연, 2008)와 일

치 또는 부분하는 것으로, 백국인(2015)의 연구결과 정서적 탈진, 비인간화, 자아성취감 저하는 조직효과성에 모두 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감 저하가 조직효과성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이재곤과 김수연(2008)의 연구결과 정서적 탈진과 개인적성취감 결여는 직무만족과 조직몰입에, 비인간화는 조직몰입에만 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고종식과 황진수(2010)의 연구결과 정서적탈진과 성취감 결여 모두 조직몰입과 직무만족에 모두 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 비영리기관 종사자의 소진을 예방하는 것이 궁극적으로 비영리기관의 조직효과성 향상에 기여함을 알 수 있다.

## V. 결론 및 논의

본 연구는 가족자원경영학의 주요 영역인 공공가정적 특성을 가지는 비영리기관으로 건강가정가정지원센터와 다문화가족지원센터에 주목하여, 비영리기관 종사자의 소진이 조직효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하고자 하였으며, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 조직효과성 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 수행되었다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 전국의 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 설문을 배포, 총 372부를 분석에 활용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN18.0을 이용하여 분석하였으며 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 비영리기관 종사자의 소진은 2.45로 보통보다 낮은 것으로 나타났으며, 하위영역별로 정서적 탈진이 2.87, 성취감 결여 2.43, 비인간화 2.06 순으로 나타났다.

둘째, 비영리기관의 조직효과성은 3.56으로 보통보다 조금 높은 것으로 나타났으며, 하위 영역별로 사업성과 3.65, 직무만족 3.58, 조직몰입

### 3.45순으로 나타났다.

셋째, 소진은 비영리기관 종사자특성 및 조직 특성 중 연령과 정보및전문성에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 종사자의 연령이 어릴수록, 기관의 정보및전문성이 떨어질수록 소진이 높은 것으로 나타났다. 하위 영역별로 정서적 탈진과 비인간화에 종사자 특성 및 조직특성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 성취감 결여의 경우 연령, 월수입, 정보및전문성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 연령이 어릴수록, 월수입이 적을수록, 정보 및 전문성이 떨어질수록 성취감 결여가 높아지는 것으로 나타났다.

넷째, 조직효과성에 영향을 미치는 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성과 소진은 성취감 결여, 정보및전문성, 기관외부자원, 정서적 탈진, 비인간화 순으로 나타났다. 즉, 성취감 결여가 낮을수록, 정보및전문성이 높을수록, 기관외부자원이 풍부할수록, 정서적탈진과 비인간화가 낮을수록 조직효과성은 높은 것으로 나타났다. 조직효과성의 하위요인인 조직몰입에 영향을 미치는 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성과 소진은 정서적 탈진, 정보및전문성, 성취감 결여, 직위, 비인간화 순으로 나타났다. 정서적 탈진이 낮을수록, 정보 및 전문성이 높을수록, 성취감결여가 낮을수록, 팀원이하보다 팀장이상이, 비인간화가 낮을수록 조직몰입은 높은 것으로 나타났다. 조직효과성의 하위영역인 직무만족에 영향을 미치는 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성과 소진은 성취감결여, 정보 및 전문성, 기관외부자원, 비인간화, 정서적 탈진 순으로 나타났다. 성취감 결여가 낮을수록, 정보및전문성이 높을수록, 기관외부자원이 풍부할수록, 비인간화와 정서적 탈진이 낮을수록 직무만족은 높아지는 것으로 나타났다. 조직효과성의 하위요인인 사업성과에 영향을 미치는 비영리기관 종사자 특성 및 조직특성과 소진은 정보 및전문성, 성취감 결여, 기관외부자원, 운영주체 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보 및

전문성이 높을수록, 성취감 결여가 낮을수록, 기관외부자원이 풍부할수록, 비영리법인 보다 학교 법인이 사업성과가 높은 것으로 나타났다.

연구결과에 따른 시사점 및 의의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과 정서적 탈진, 비인간화는 조직몰입과 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감결여는 조직몰입, 직무만족과 사업성과에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 이같은 연구결과를 고려할 때 공공가정적 특성을 가지는 비영리기관의 조직효과성 향상을 위해 종사자의 정서적 고갈, 조직몰입과 성취감 결여에 대한 집중적인 고찰이 요구된다고 하겠다.

특히 소진은 다양한 요인으로 발생하는 지속적인 스트레스의 일종이므로 이러한 스트레스에 대응할 수 있는 개인적 차원의 노력과 더불어 조직차원의 지원과 노력이 필요할 것이다. 소진을 개인이 경험하는 문제로 보는 차원이 아니라, 조직적 차원에서 종사자들을 조직의 인적자원으로 관리함으로써, 비영리기관 종사자의 소진을 예방하고 이를 통하여 비영리기관의 조직효과성을 향상할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 기관의 자원인 정보및전문성은 비영리기관 종사자의 소진과 비영리기관의 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조사 결과 종사자들의 업무경력이 2년 정도로 나타났으며, 종사자들의 업무경력을 고려한다면 조직의 정보및전문성 자원이 부족한 것은 너무나 당연하다. 공공가정적 특성을 가진 비영리기관의 조직효과성을 향상을 위하여, 정보및전문성이 누적되길 바라는 것이 아니라 국가의 적극적 정책적 지원을 통하여 공공가정적 특성을 가진 비영리기관에 대한 연구와 더불어 조직자원을 강화하기 위한 다양한 접근이 필요하다.

셋째, 기관외부자원은 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 기관외부자원을 연계하고 개발할 수 있는 체계적인 네트워크에

대한 고려가 필요하다. 비영리기관과 기관의 종사자들은 지역사회학원의 개발과 네트워크를 통하여 부족한 자원(인적·물적)을 확보함으로써 조직효과성을 향상시켜야 할 것이다.

본 연구의 한계와 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

본 연구는 기관장의 리더십 및 서비스 지향성과 같은 특성과 조직문화와 조직의 다양한 특성에 대한 변인을 고려하지 못하였다. 종사자 개인 특성들이 소진과 조직효과성에 미치는 영향을 탐색하였으나, 조직 혹은 조직관리자가 종사자에게 미치는 영향에 대한 고려가 부족하다. 따라서 추후 연구에서는 본 연구에서 밝혀진 개인적 특성 외에도 기관장의 특성 및 다양한 조직 특성을 반영함으로써, 조직효과성에 영향을 미치는 변인에 대한 탐색이 필요하다.

본 연구의 경우는 주로 종사자가 지각한 조직효과성에 대해 탐색하였으므로, 객관적이고 가시적인 성과와는 일부 차이가 있을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 조직의 자원이나 조직효과성의 하위요인에 대한 측정시 정량적 평가가 필요할 것으로 생각된다. 예산의 충분성에 대한 지각뿐만 아니라 전체 예산에 대한 파악을 통한 자원을 측정하고, 조직효과성에 대한 평가의 기준으로 한국건강가정진흥원에 반영된 실적을 활용하거나, 객관적인 이용자 수를 기재하는 방법들을 통해서 조직효과성에 대한 좀 더 객관적인 자료가 반영되어야 할 것이다.

비영리기관 종사자의 업무경력은 2년 미만으로 나타났으며, 이는 건강가정지원센터가 설립된 지 10여년이 지난 점을 고려할 때, 매우 짧은 것으로 파악되며, 이는 공공가정적 특성을 가지는 비영리기관 자체가 다른 업종에 비해 종사자들의 이직경험이 많고, 이직의도가 높다고 할 수 있다. 따라서 추후 연구에는 비영리기관 종사자의 이직에 대해 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 건강가정지원센터와 다문화가족지원

센터 종사자만을 대상으로 연구가 이루어져 연구결과를 일반화 하는 데에는 다소 무리가 있다. 앞으로 다양한 공공가정적 특성을 가진 비영리기관을 대상으로 연구가 이루어진다면 조직효과성에 관한 정보가 축적될 수 있을 것이다.

### 【참 고 문 헌】

- 1) 강성애·박정윤(2015). 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도 및 관련변인에 관한 연구: 방문교육지도사를 중심으로. *Family and Environment Research*, 53(4), 405-414.
- 2) 강정대(1995). 현대경영조직론. 서울 : 박영사.
- 3) 고종식·황진수(2010). 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *산업경제연구*, 23(1), 523-545.
- 4) 권기남·조성자·문수백·민하영(2008). 사회인구학적 변인과 사회적 관계망으로부터 지각된 정서적 지지가 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 영향. *한국가정관리학회 2008년도 제44차 추계학술대회논문집*, 245.
- 5) 김근세·이경호(2005). 책임운영기관의 조직문화와 효과성에 관한 연구: 운전면허 시험관리공단을 중심으로. *한국행정학보*, 39(3), 179-203.
- 6) 김난도(1998). 공공가정론의 철학적 제문제에 관한 고찰. *한국가족자원경영학회지*, 2(1), 47-57.
- 7) 김미란·서문경애(2013). 병원간호사의 소진, 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계. *한국직업건강간호학회지*, 22(2), 93-101.
- 8) 김영선·윤희숙(2008). 치과위생사의 소진과 조직유효성에 관한 연구. *Journal of dental Hygiene Science*, 8(4), 291-297.
- 9) 김영춘(2011). 사회복지조직의 조직효과성 영향요인 연구. 원광대학교 박사학위논문.
- 10) 김은숙(2013). 국외여행 인솔자의 감정노동과 소진 및 성과와의 관계에서 지원의 조절효과 분석. *경희대학교 석사학위논문*.



- 11) 김진희(2011). 건강가정사의 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
- 12) 김태룡·안희정(2006). 팀제의 도입에 따른 성과분석. 한국거버넌스학회 학술대회자료집, 345-361.
- 13) 민진(2003). 조직효과성에 관한 개념 정의의 분석 및 재개념화. 한국행정학보, 37(2), 83-104.
- 14) 박영국(2009). 사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향. 한국행정논집, 21(2), 539-565.
- 15) 박영준(2003). 생활시설의 조직문화와 사회복지사의 능력강화가 조직유효성에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 16) 박인아(2009). 노인복지관 종사자의 감성지능이 직무수행능력에 미치는 영향 연구. 노인복지연구, 44, 187-208.
- 17) 박치성(2010). 사회복지서비스 제공 비영리조직에 대한 보조금과 감사 간의 관계에 관한 연구: 사회복지기관 조사자 인식을 중심으로. 한국행정연구, 19(2), 155-180.
- 18) 백국인(2015). 간병인의 감정노동이 조직효과성에 미치는 영향 - 감정지능, 사회적 지원을 매개변수로. 가천대학교 박사학위논문.
- 19) 소영호·조성림 (2010). 직업무용수의 직무소진이 직업의식과 조직몰입에 미치는 영향. 한국여성체육학회지, 24(4), 175-190.
- 20) 송혜림(2006). 공공가정경영 이론적 체계의 재구성에 대한 논의. 한국가족자원경영학회지, 10(1), 1-16.
- 21) 유은경(2012). 보육교사의 직무만족도와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 가천대학교 석사학위논문.
- 22) 육풍림(2012). 감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향 : 카지노 직원을 대상으로. 동국대학교 박사학위논문.
- 23) 이기영·조희금·조영희·송혜림·정지영·서지원(2009). 공공가정경영. 서울 : 신정.
- 24) 이명신(2004). 사회복지사의 소진과정 모델. 한국사회복지학, 56(4), 5-34.
- 25) 이원일(2012). 직무소진과 조직유효성의 관계에서 자기효능감, 감성지능, 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 원광대학교 박사학위논문.
- 26) 이은혜(2009). 직무스트레스, 직무소진, 상사의 감성코칭이 조직유효성에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위논문.
- 27) 이인석·박문수·정무관(2007). 직무소진의 영향요인에 관한 연구. 대한경영학회지, 20(6), 2879-2900.
- 28) 이인수(2006). 노인생활시설 종사자의 소진에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 24(1), 55-69.
- 29) 이재곤·김수연(2008). 항공사 종사원들의 역할스트레스에 따른 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향 연구. 관광서비스연구, 8(1), 141-160.
- 30) 이종건·이중문(2009). 의료기관 종사자의 직무스트레스 요인과 소진이 조직유효성에 미치는 영향. 대한경영학회 춘계학술발표대회 자료집.
- 31) 이종남(2006). 장애인복지관의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 32) 이종학·신규희·이수범(2012). 카지노 종사원의 소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 호텔경영학 연구, 21(3), 103-118.
- 33) 임채숙(2009). 행정조직문화와 단체장의 리더십이 조직효과성에 미치는 영향. 계명대학교 박사학위논문.
- 34) 정상기(2011). 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향. 명지대학교 박사학위논문.
- 35) 정연옥(2010). 자원봉사센터의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향 : 자원봉사관

- 리자를 중심으로 대구대학교 박사학위논문.
- 36) 정익중 · 이경림 · 이정은(2010). 종사자 소진이 지역아동센터의 서비스 성과에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 33, 23-46.
- 37) 주효진(2003). 조직구조 문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: SEM기법의 적용. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 38) 최유미(2008). 자원봉사조직의 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향. 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 39) 최지혜(2011). 사회복지전담 공무원의 소진과 직무만족에 관한 연구: 울산지역을 중심으로. 울산대학교 석사학위논문.
- 40) 최혜영(1994). 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 41) 추교선(2014). 사회복지관의 자율성 정도가 조직성과에 미치는 영향: 직무소진과 리더십의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 박사학위논문.
- 42) 한용외(2011). 다문화복지 조직 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
- 43) 황혜신(2010). 정서노동 및 자아탄력성이 보육교사의 소진에 주는 영향. 대한가정학회지, 48(7), 23-32 .
- 44) 한국사회복지사협회(2012). 한국사회복지사 기초통계연감. 보건복지부.
- 45) Anderson, D. G.(2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. Child Abuse & Neglect, 24, 839-848.
- 46) Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D.(2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. Journal of Organizational Behavior, 21, 425-441.
- 47) Campbell, J. P.(1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman & J. M. Pennings (Eds.), New perspectives on organizational effectiveness(p. 13-55). San Francisco : Jossey-Bass Publishers, Inc.
- 48) Cherniss, C.(1980). Professional burnout in human service organizations. New York : Praeger.
- 49) Daft, R. L.(2007). Organization theory and design. Ohio : South-Western.
- 50) Enzmann, D.(1994). Work-and client-related stressors as predictors of burnout : Results from a three-wave longitudinal study. 23rd International Congress of Applied Psychology. Madrid, Spain.
- 51) Etzioni, A.(1961). A Comparative analysis of complex organization. New York : The Free Press.
- 52) Evan, W. M.(1993). Organization Theory. Research and Design. New York : Macmillan.
- 53) Greer, J. G. & Wethered, C. E.(1984). Learned helplessness: A piece of the burnout puzzle. Except Child, 50 (6), 30-524.
- 54) Hall, R. H.(1980). Effectiveness theory and organizational effectiveness. Journal of Applied Behavioral Science, 16, 536-545.
- 55) Jennifer, S.(2006). Can't get no satisfaction: In a culture where work can be a religion, burnout is its crisis of faith. November 26, New York Magazine.
- 56) Kalliath, T., O'Driscoll, M. P., Gillespie, D., & Bluedorn, A.(2000). A test of the maslach burnout inventory in three samples of healthcare professionals. Work & Stress, 14(1), 35-50.
- 57) Levert, T., Lucas, M. & Ortlepp, K.(2000). Burnout in psychiatric nurses : Contributions of the work environment and a Sense of

- Coherence. *South African Journal of Psychology*, 30, 36-43.
- 58) Lloyd, C. & King, R.(2004). A survey of burnout among australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39, 752-757.
- 59) Maslach, C.(1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.
- 60) Maslach, C.(2001). What have we learned about burnout and health?. *Psychology and Health*, 16(5), 607-611.
- 61) Maslach, C.(2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- 62) Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- 63) Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- 64) Miles, R. H.(1980). *Macro-organizational behavior*. California: Goodyear.
- 65) Pines, A. M. & Aronson, E.(1988). *Career burn out: Causes and cures*. New York: Free Press.
- 66) Robbins, S. P.(1990). *Organization theory : Structure, design and applications*. 3rd edn. New Jersey: Prentice Hall.
- 67) Quinn, R. E. & Staines, G. L.(1979). *The 1977 quality of employment survey*. Michigan: University of Michigan Press.
- 68) Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P.(1996). Professional burnout. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper(Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 311-346). Chichester: John Wiley.
- 69) Schaufeli, W. B. & Enzmann, D.(1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- 70) Siebert, D. C. (2005). Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for researchers, practitioners, and managers. *Journal of Social Service Research*, 32(2), 25-44.
- 71) Um, M. Yung. & Harrison, D.(1999). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: a stress-strain outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22(2), 100-110.
- 72) Van der Klink, J. J. L. & Van Dijk, F. J. H.(2003). Dutch practice guidelines for managing adjustment disorders in occupational and primary health care. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 29(6), 478-487.
- 73) 다문화공감뉴스 <http://www.dmcnews.kr/xe/13806>.
- 74) e-나라지표 <http://www.index.go.kr/egams/stts/jsp/potal/stts>.

- 투 고 일 : 2015년 10월 1일
- 심 사 일 : 2015년 10월 19일
- 게재확정일 : 2015년 11월 22일