직무자원과 직무요구, LMX(리더 구성원 교환관계)가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구:노인복지관을 중심으로

The Impact of Job-resources, Job -demands and Leader- Member Exchange(LMX) on Social worker's Burnout: Focusing Senior welfare center

심 선 경**
서울사이버대학교 사회복지학부 조교수**

Shim Sun-Kyung**
Seoul Cyber Univercity, Department of Social Welfare, Assistant Professor**

요약

본 연구는 직무자원과 직무요구, LMX가 노인복지관의 사회복지사들의 소진에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였다. 본 연구는 경기도 지역의 50개 노인복지관을 대상으로 총 315부의 설문조사를 실시하였다. 조사는 우편으로 진행하였고, 회수된 설문지는 총 33개 기관 189부이다. 조사기간은 2016년 1월-2월 약 두달간 이루어졌고, 기술통계, 다중회귀분석방법으로 분석하였다. 분석결과 직무자원과 직무요구는 소진에 영향을 나타내어, 직무자원이 많을수록 사회복지사들의 소진이 감소되며, 직무요구가 높을수록 사회복지사들의 소진도 높다고 할 수 있다. 또한 LMX는 직무자원, 직무요구와 소진과의 관계를 부분 매개하는 것으로 검증되었다. 이러한 결과를 토대로 노인복지관 사회복지사들의 소진을 감소하기 위하여 조직관리와 인적자원관리에 대한 함의를 찾을 수 있다.

Ⅰ. 서론

본 연구의 목적은 노인복지관 사회복지사들의 소진에 미치는 직무자원과 직무요구, LMX(리더-구성원간 관계) 등 조직 요인의 영향을 확인하고 소진을 완화하기 위한 조직관리 차원의 함의를 찾고자 하는 것이다. 고령화 시대에 노인복지관은 과거 여가복지외에 다양한 서비스 확대를 요구받고 있으며, 여러 형태의 유사기관과의 경쟁적 환경에 놓여 있다. 이러한 환경적 요구는 노인복지관 사회복지사들에게 직무요구를 높혀 소진을 가져올 것으로 예상되며, 이런 상황에서 조직차원의 직무자원과 선행연구들에서 조직성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인되고 있는 LMX 즉 리더와의 긍정적 관계정도가 소진을 완화하는지를 실증적으로 규명해보고자 한다.

Ⅱ. 주요변수 및 연구방법

1. 주요변수

1.1 소진

소진은 자기 자신을 고갈시키고, 신체적, 심리적, 자원들을 소모시키고, 어떤 높은 기대에 도달하기 위해 과도하게 노력하므로서 자신을 지치게 하는 것으로 정의된다[1]. 사람을 대하는 휴먼서비스 직종에 종사하는 전문가들에게서 심한 직무스트레스로 결국 소진상태에 이르게 되는 경우가 많은 것으로 보고되고 있다[1]. 이러한 소진은 사회복지사 본인에게 뿐 아니라 무력감, 절망감, 정서적 고갈등과 같은 부정적 자아개념을 가져오게 되어, 본인 뿐 아니라 클라이언트에게도 부정적이거나 무관심한 감정이나 태도를 취하게 된다[2]. 본 연구에서 소진은 Maslach, Jackson, Leither(1996) 개발한 MBI척도를 활용하였다. 총 20개 문항 신뢰도는 a=.922였다.

1.2 직무자원

직무자원은 직무요구 및 관련 생리적, 심리적 비용을 감소시키거나 작업목표를 달성하는데 기능적이거나 개인적 성장, 학습 및 개발을 자극하는 직무의 육체적, 심리적, 사회적 또는 조직적 양상을 의미한다[3].

본 연구에서 직무자원은 Karasek &Theorell(1990) 과 Bakker, Demerouti 및 Verbeke(2004)에 의해 개발된 척도를 홍춘철[4]이 사용하였던 척도를 노인복지관에 맞게 용어를 수정하여 사용하였고, 총 9개 문항이며 신뢰도는 a=.904이다.

1.3 직무요구

직무요구는 일과 관련하여 신체적, 심리적 노력을 유지하도록 요구하고, 직무요구를 충족시키기 위해서 많은 시간이 들고 부정적인 반응이 수반될 수 있다[3]. 직무요구는 직무과부하, 시간압력, 고객과의 상호작용 빈도, 물리적 환경 등을 포함한다. 직무요구가 많으면 직무스트레스가 되고 우울증, 소진과 같은 부정적 반응을 보이게 된다[4].

본 연구에서 Karasek &Theorell(1990) 과 Bakker, Demerouti 및 Verbeke(2004)에 의해 개발된 척도를 홍춘철[4]이 사용하였던 척도를 노인복지관에 맞게 용어를 수정하여 사용하였다. 총 17개 문항이며, 신뢰도는 a=.889이다.

1.4 LMX

LMX는 리더와 구성원간에 이루어지는 교환관계를 의미한다. 본 연구에서는 사회복지사가 속한 팀에서 팀장이나 과장에 대한 본인의 생각이나 느낌으로 조사하였다. 본 연구에서 LMX의 질을 측정하기 위하여 Linden과 Maslyn(1998)이 개발한 척도를 기반으로 이준형[5]이 사용한 척도를 사용하였다. 총 12개 문항, 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 a=.945이다.

2. 연구문제 및 연구방법

본 연구는 소진에 영향을 미치는 조직적 요인에 초점을 두어 소진의 원인를 규명하고자 하는 것으로 직무자원과 직무요구 그리고 직무자원과 직무요구, 소진간에 LMX의 매개효과를 분석하였다. 또한 선행연구에서 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 개인적 요인은- 연령, 성별, 결혼유무, 경력- 통제변수로 하였다.

연구문제 1. 사회복지사의 개인적요인(연령, 성별, 나이, 경력, 결혼유무)는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는가?

연구문제 2. 조직의 직무자원, 직무요구, LMX는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는가?

연구문제 3. 직무자원과 직무요구는 LMX를 매개하여 사회복지사의 소진에 영향을 미치는가?

본 연구의 대상은 경기도 지역의 노인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 하였다. 분석에 사용된 설문지는 189부이다. 분석은 SPSS for window Ver.20.0을 사용하여 기술통계 다중회귀분석을 사용하였다.

Ⅲ. 연구결과

본 연구의 분석결과, 직무자원과 직무요구, LMX는 사회복지사의 소진에 영향을 나타냈다. 직무자원이 많을수록 소진은 약화될 수 있고, 직무요구가 높을수록 소진 또한 높아진다고 할 수 있다. LMX,(리더와 구성원간의 관계)가 좋을수록 소진 역시 약화되었다. 또한 리더와 구성원간의 관계 정도는 직무자원, 직무요구와 소진간의 관계에서 Sobel test 결과 부분매개하고 있음을 확인하였다. 그러나 개인적 요인들의 영향은 나타나지 않았다. 이러한 결과를 볼 때 노인복지관 사회복지사들의 소진을 줄이기 위하여 조직차원에서 직무자원을 확대하고 리더와 구성원간의 상호관계의 질을 높이는 것이 유용하다고 보여진다.

표 1. 소진에 미치는 영향

독립변수	모형1		모형2	
	b(β)	t	b(β)	t
상수	43.201	4.485***	49.340	4.961***
성별	-.009(.000)	-.006	-.072(-.003)	-.045
나이	-.218(-.123)	-1.674	-.205(-.116)	-1.587
경력	.097(.024)	.372	.054(.013)	.207
결혼유무	1.580(.067)	.949	1.841(.078)	1.115
직무자원	-.633(-.273)	-4.352***	-.534(-.234)	-3.532**
직무요구	.618(.474)	7.476***	.595(.456)	7.209***
LMX			-.204(-.138)	-2.150*
R^2)/ 수정된 R^2	.415/.393		.431/.406	
F	19.358***		17.619***	
Durbin-watson			1.915	

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

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 김하연, 슈퍼비전 경험이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구:광주지역 중심으로, 초당대학교, 석사학위논문, 2016.

[2] 김이영, 박순미, 배성우, “사회복귀시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 변인의 탐색”, 정신보건과 사회사업, 제 37권, pp.117-144, 2011.

[3] 안정아, “간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향”, 사회과학연구, 제 27권, 제 4호, pp.25-43, 2011.

[4] 홍춘철, 소진과정에서 감성지능의 조절역할, 영남대학교 박사학위논문, 2006.

[5] 이준형, 상사-구성원 교환관계(LMX)와 팀-구성원 교환관계(TMX)가 조직유효성에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위논문, 2013.