

# 사회사업종사자의 Burnout과 그들의 직업환경에 관한 연구\*

윤혜미\*\*

I. 序 論	IV. 調査結果
II. 文獻研究	1. Burnout의 심각성
1. Burnout의 定義	2. 개인적 특성과 Burnout
2. 사회사업전문직과 Burnout	3. 직업환경과 Burnout
III. 調査方法	4. 多重分析의 결과와 집단간의 관계
1. Research Design	V. 結論 및 意義
2. 표본 및 조사과정	

## I. 序 論

이 연구의 목적은 사회사업종사자들의 burnout현상을 사회사업분야의 전반적인 직업환경(work environment)으로부터 이해하고자 하는데 있다.

burnout는 1974년 Freudenberger<sup>1)</sup>가 그 용어를 학계에 소개한 이래 사회의 다양한 직업분야를 대상으로 연구되어 왔으며 1981년 Maslach과 Jackson<sup>2)</sup> 이 현상을 실증적으로 측정하기 위한 측정의 도구(measurement instrument)를 개발하여 신뢰도(reliability)와 타당도(validity)가 입증된 후 더욱 체계적인 연구가 계속되고 있다.

burnout는 사회사업종사자의 感情的 고갈(emotional exhaustion), client에 대한 非人間的 태도(dehumanization) 및 개인적 성취감의 결여(lack of personal achiev-

\* 본 논문은 New York주 Cornell Univ. Field of Human Service Studies 1990년 박사학위 논문의 요약임.

\*\* 현재 보건사회연구원 사회연구실 책임연구원.

1) H.J.Freudenberger, "Staff Burnout Syndrome", Journal of Social Issues, vol. 30, 1974, pp.159~165.

2) C.Maslach & S.Jackson, "The measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behavior, 1981.

ment)의 세가지 개념으로 구성되며 무력감(helplessness)과 절망감(hopelessness)을 가져오고 부정적인 자아개념과 자기의 일, 크게는 자기 인생과 타인에 대한 부정적인 태도를 가져오는 현상을 일컫는다.<sup>3)</sup> 즉 burnout는 身體的, 情緒的, 精神的 고갈상태를 포괄한 것으로 신체와 心理상태 및 行動상의 역기능을 유발하는 것으로 알려져 있다.

연구자들에 따르면 이 현상은 주로, 오랜기간에 걸친 사람들과의 밀접한 관련(intense involvement)에서 오는 지속적이고 반복적인 정서적 압력의 결과로서, 어느날 갑자기 나타나는 극적 현상이 아니라 개인의 직업적 특성과 관련된 점진적인 현상이라고 생각되고 있다.<sup>4)</sup> 또한, burnout는 사람을 대상으로 하는 다양한 직종의 종사자들, 교사, 간호원, 경찰, 또는 정신의학분야에 종사하는 사람들에게서 흔히 일어나는 것으로 알려져 있다.

사회사업분야는 가장 burnout의 타격을 많이 받는 직종 중 하나로 알려져 있는데 한 연구에 의하면 35~70%에 달하는 사회사업종사자가 처음 3년 이내에 심각한 burnout현상을 경험한 것으로 나타나 있다.<sup>5)</sup>

그런데 burnout는 단순히 특정 worker 개인의 문제에 그치지 않고, client에 대한 service의 질을 저하시키고 끝내는 移職에 이르게 함으로써 기관들로 하여금 새 직원을 고용, 훈련하는 등 비용을 증가시키고 사회사업분야의 발전을 저해한다. 이런 관점에서 볼 때, worker개인의 자기 직업에 대한 만족감과 행복감(well-being)은 효과적이고 양질의 직업수행의 기본이 되는 것이므로 burnout 현상에 대한 연구는 사회사업분야의 발전을 위해 중요한 의미를 갖는다.

지금까지 burnout현상에 관한 연구는 원인에 관한 연구와 대처방법 및 예방에 관한 연구로 나눌 수 있는데 본 연구는 burnout현상을 개인과 특정 직업의 상호관계에서 파생된 다원적인 (multidimensional)현상으로 보고 그 원인을 규명하려고 하였다. 즉 사회사업종사자가 겪는 burnout는 개입에 있어 感情移入의 필요성이라든가 worker자신이 개입의 도구가 된거나 하는 사회사업 자체가 갖는 특성, worker의 個人的 특성, 그가 일하는 組職의 특성, 제반 서비스 프로그램의 틀과 그 合法性을 제공하는 社會福祉政策의 특성 및 사회사업 고유의 수퍼비전의 역할 등에 영향을 받는 다원적인 현상으로 보고, 미국 New York주의 公共社會福祉分野(Department of Social Service)에서 일하는 수퍼바이저들과

3) C.Maslach & A.Pines, Burnout: The loss of Human caring, Random House, New York, 1979

4) C.Cherniss, Staff Burnout in Human Services, Sage Publishers, Beverly Hills, 1980b.

5) C.Cherniss, Professional Burnout in Human Service Organizations, Praeger Publishers, New York, 1980a.

그들의 휘하에 있는 케이스워커들을 대상으로 다음과 같은 몇가지 연구가설을 밝혀보려 하였다.

- 1) 사회복지종사자들에게 burnout는 어느 정도 심각한가?
- 2) 個人的 특성이 사회복지종사자의 burnout와 직업만족도<sup>6)</sup>에 영향을 미치는가?
- 3) 직업환경적 요소들이 이들의 burnout와 직업만족도에 영향을 미치는가?
  - (1) 개인적 成長(personal growth) 측면은 관련되어 있는가?
  - (2) 政策과 構造(policy & structure)측면은 관련되어 있는가?
  - (3) 수퍼비전 측면은 관련되어 있는가?
- 4) 어떤 변수들이 이들의 burnout에 가장 큰 영향을 미치는가?
- 5) burnout와 직업환경에 대한 인식에 있어 수퍼바이저 집단과 케이스워커 집단의 결과에 어떤 유기적 연관이 있는가?

## II. 文獻研究

### 1. burnout의 定義

burnout현상을 연구한 지금까지의 문헌을 보면 세가지 重要な 개념이 반복적으로 나타난다. 즉 ① 실패, 고갈(exhaustion), 소모의 意味,<sup>7)</sup> ② 관심(care)의 상실, 비인간화(depersonalization), 이탈(detachment) 혹은 疏遠함(estrangement), 위축(withdrawal), 회의주의(cynicism)<sup>8)</sup>, ③ 스트레스, 피곤(fatigue), 개인적 자원의 고갈(depletion of personal resources)<sup>9)</sup> 등이다.

burnout에 관한 연구를 지난 15년간 가장 체계적이고 實證的으로 계속하고

---

6) 여기서 직업만족도는 additive variable. Burnout는 Job-Dissatisfaction과 다른 기념임을 보여준다.

7) Freudenberger, op.cit, 1974.

Daley, "Preventing Worker Burnout in Child Welfare", Child Welfare, 1979.8.

Kafry & Pines, "The Experience of Tedium in Life & Work", Human Relations, vol.33, 1980.

Paine, "An Ecological Perspective on the Burnout Syndrome", Human Ecology Forum, vol.12, 1982.

8) Maslach, Burnout: The cost of caring, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J., 1982.

Berkeley Planning Associates, "Evaluation of Child Abuse & Neglect: Demonstration Project", 1977.

Cherniss & Egnatios, "Is there Job Satisfaction in Community Mental Health?", Community mental Health Journal, vol. 14, no. 4, 1978.

9) Meier, "Toward a Theory of Burnout", Human Relations, vol. 36, no.10, 1983.

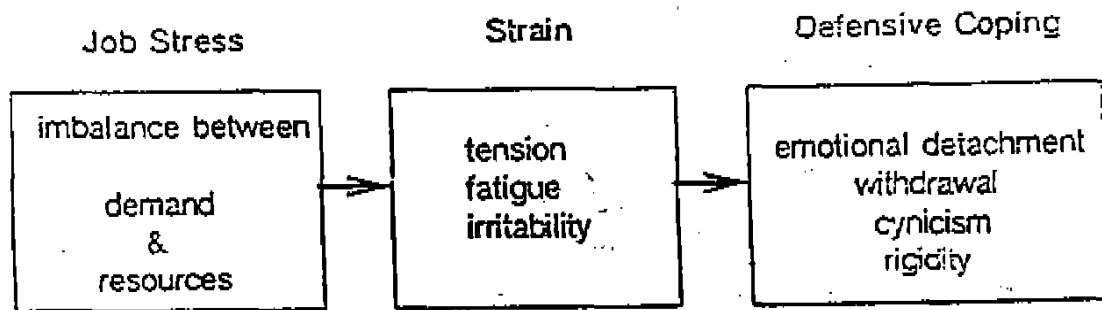
Mattingly, "Burned-out", Human Behavior, vol. 15, sep. 1976.

Daley. op.cit, 1979.

있는 Maslach(1979)<sup>10)</sup>에 따르면 연구자들은 또 다음과 같은 세가지에 의견의 일치를 보고 있다. ① burnout는 個人이나 組織의 수준에서 발생할 수 있고, ② burnout는 감정·태도·동기 및 기대감과 관련될 내적인 心理的 경험이며, ③ 문제점, 곤란, 불편함, 역기능 등을 강조하는 否定的 경험이라는 것이다. burnout 를 심하게 경험하는 워커들의 行動上의 특징은 잦은 병, 무단결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 대한 의존도가 높아지고, client와의 직접적인 접촉을 피하며 그들을 stereotype화 하며, 회의적이고 審判的인 태도를 취하며 끝내는 이직상태에 이르기도 한다. <sup>11)</sup>

Cherniss와 Maslach은 burnout를, 개인이 자기의 일에서 오는 stress와 strain으로부터 일정한 거리를 유지함으로써 자기자신을 보호하려는 학습된 보호기제로서 그 과정을 그림 1과 같이 설명하였다.<sup>12)</sup>

〈그림 1〉 Process of Burnout



문제는 이러한 테크닉이 워커로 하여금 client를 비인간화하게 하고 client와의 인간관계를 객관적이고 分析的인 태도로 보게하여 서비스 본래의 목적달성을 불가능하게 한다는 것이다.

## 2. 사회사업전문직과 burnout

연구자들은 사회사업종사자들이 client의 문제에 예민하게 반응하는 感性的으로 동일한 집단의 사람들로, 그들의 이러한 sensitivity가 사회사업전문직 자체가 갖고 있는 갈등과 어려움 및 스트레스에 이들을 무방비 상태로 노출시킨다고 하였다.<sup>13)</sup>

10) C. Maslach, *op.cit.*, 1982.

11) C. Maslach, *op.cit.*, 1982.

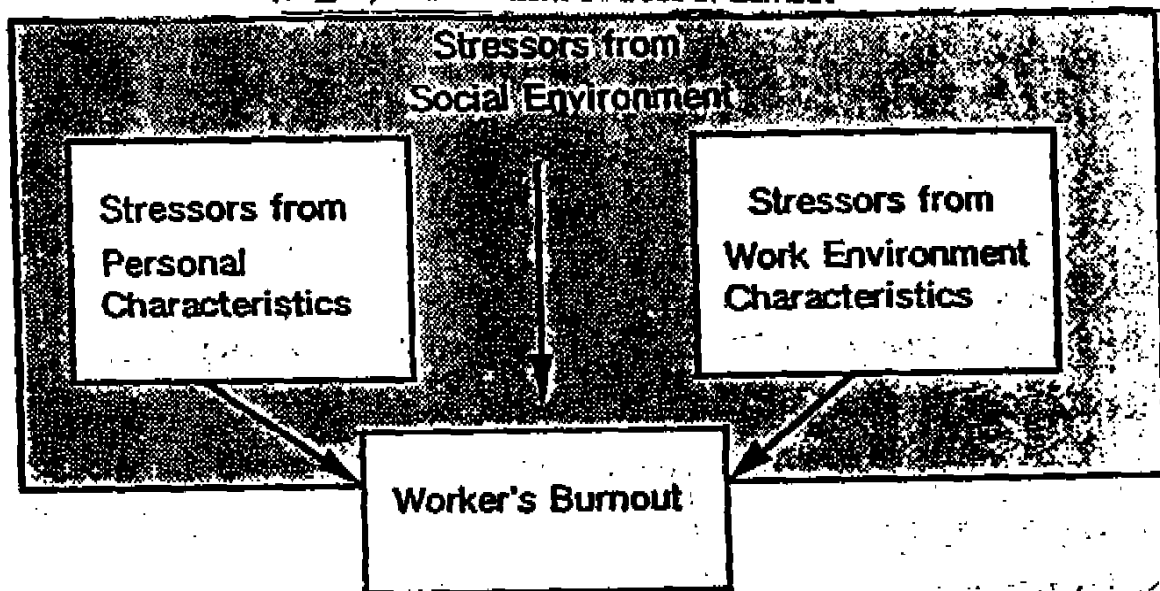
12) Eqnatic & C. Cherniss, *op.cit.*, 1978.

13) M. Deley, "Burnout: Smoldering Problem in Protective Services", *Social Work*, 1979, pp.374~379.

Pines, Aronson과 Kafry는 첫째, 사회사업수행자체에 감정적인 소모(emotional draining)가 내재되어 있고, 둘째, 사회사업종사자들이 어떤 공통된 퍼스낼리티 특징을 갖고 있으며, 셋째, Client 중심의 오리엔테이션 등이 사회사업전문직이 공유하는 Stressor라고 지적하였다.<sup>14)</sup> 즉 매일 고통과 문제를 가진 Client들을 대하고 그들의 문제를 해소하는데 도움이 되고자 하지만 이용할 수 있는 資源은 한계가 있고 일의 効果도 쉽게 측정되지 않으며, 일은 끝도 없는데, Client로부터, 고용된 기관으로부터 그리고 社會로부터 끊임없는 압력을 받는다는 것이다.

지금까지 burnout현상을 이해하려는 연구는 주로 그 요인을 첫째, 個人的인 요인,<sup>15)</sup> 둘째, 직업환경 또는 고용된 組織의 특성<sup>16)</sup>, 셋째, 보다 광범위한 사회, 문화적, 정치적 요인<sup>17)</sup>의 세그룹으로 나누어 연구해 왔다. 그림 2는 burnout의 원인에 대한 연구방향을 요약해서 보여준다.

(그림 2) Three Salient Sources of Burnout



1) 개인적 특성과 burnout

burnout현상의 원인을 워커 개인에게서 찾아보려는 시도는 Daley(1979)<sup>18)</sup>가 그 선두주자로서, 그는 사람들은 같은 條件하에서도 스트레스에 대한 반응이

14) Pines, Aronson, & Kafry, Burnout: From Tedium to Personal Growth, Free Press, N. Y., 1981.

15) Freudenberg, op.cit, 1974.  
Berkeley Planning Associates, op.cit, 1977.

16) Daley, op.cit, 1979.  
Maslach, op.cit, 1982.

17) Pines & Maslach, Burnout: The Loss of Human Caring, Random House, NY, 1979.  
Farber, Stress & Burnout in the Human Service Professions, 1983.  
Paine, op.cit, 1982.

18) Daley, op.cit, 1979.

다르다는 점을 지적한다. 이에 대해 Aronson과 Kafry(1981)<sup>19)</sup>는 사회사업종사자들에게 공통적인 퍼스낼리티의 특징들, 理想主義(idealism), 他人에 대한 민감성(sensitivity), 利他主義(altruism), 同情心(sympathy), 人本주의(humanism), 그리고 自我에 대한 고도의 기대감 등의 공통점이 한편으로는 좋은 사회사업가로 성장하는데 도움이 되지만 다른 한편으로는 이 특성들이 개인을 burnout하게 하는 요인이 된다고 보았다. 이처럼 理想과 善意에 찬 사람들이 높은 기대감을 가지고 직장에 나왔을 때 겪게 되는 "reality shock"이 burnout와 연결된다는 것이다.

또한 Maslach를 비롯한 다른 학자들은 워커의 나이가 젊고 자신감이 적으며 충동적이고, self-esteem이 낮거나 client와 자기를 과잉 동일시하는 경향이 높을 수록 burnout의 위험이 커진다는 연구결과를 발표하기도 하였다.<sup>20)</sup>

그러나 개인의 특성을 burnout의 원인으로 보는 시각은 "blame the victim"의 태도로서 종사자를 事前에 screening할 수 있다는 의미 외에는 다른 生産的인 대응책을 제시할 수 없다는 점에서 비판을 받고 있다.<sup>21)</sup> 이에 대응하여 burnout가 원래 개인의 직업과 관련된 현상이라는데 중점을 두고 이의 원인을 조직 등 個人外的 요인으로 파악하려고 하는 시각이 호응을 얻고 있다.

## 2) 직업환경적 특징과 burnout

여기서 말하는 직업환경(work environment)은 物理的 환경 뿐만 아니라 개인 간의 상호작용, 또는 개인이 자기 직업의 일부로 받아들이는 조직 및 기관과의 상호작용을 포함하고 있다. 조사결과에 의하면 사회사업분야에 공통적인 직업 Stress는 예측불허하고 늘 변화하는 政策, 절차, 法規, 신입 행정요원이나 수퍼바이저들과의 적응문제, 과중한 업무부담, 한정된 자원, 사회적 지지의 결여, 낮은 급여 수준 및 사회적 지위와 일반사회로부터의 부정적인 시각 등이다.<sup>22)</sup>

직업환경과 burnout와의 관계에 대한 지금까지의 연구는 대개 組織論에서 원용한 役割理論을 통해 이해하거나 관료주의와의 상관관계를 통해서 측정하였다.<sup>23)</sup>

19) Aronson, Kafry & Pines, op.cit., 1981.

20) Maslach, "Understanding Burnout: Problems, Progress, and Promise", Proceedings of the First National Conference on Burnout, Philadelphia, 1981.

21) Berkely Planning Associates, op.cit., 1977.

Maslach, op.cit., 1982.

22) Dressel, "Policy Sources of Worker Dissatisfaction: The Case of Human Service in Aging", Social Service Review, vol.56, sep, 1982.

23) MacGrath, "Stress & Burnout in organizations", in Dunnet(ed), Handbook of Industrial Organizational Psychology, Rand & McNally Publishers, 1956.

그런데 최근의 많은 연구자들은 사회사업분야의 직업환경을 이해하기 위해서는 각 서비스 프로그램을 창조하고 지속시키는 법적 근거를 제시하는 전반적인 복지정책이나 기관의 정책들에 대한 이해가 선행되어야 한다고 주장한다.<sup>24)</sup>

근본적으로 사회복지나 사회사업은 그 사회의 주된 이데올로기의 영향하에 형성된 社會政策의 산물이며 각 서비스 프로그램을 창조하고 지속시키는 법적 근거를 제시하는 사회정책을 직접·간접적으로 각 서비스 프로그램의 개발과 발달에 관계하고 funding과도 깊은 관련이 있다. 이에 대하여 Dressel(1982)<sup>25)</sup>은 公共政策의 다음과 같은 네가지 특징이 burnout의 중요한 要因이 된다고 하였다. 첫째, 상징적이고 거창한 법령의 성격, 둘째, 일반적(universal)적용, 셋째, 정책의 모호성 및 넷째, 계산된 분열성(fragmentation)이 그것이다. 즉 원대하면서도 이를 실현시킬 資源이나 예산이 부족한 立法은 워커와 client사이에 그 기대를 충족시키지 못함으로써 갈등하게 하고, 특정한 프로그램의 자원조달을 위해 워커들간의, 부서간의, 또는 기관사이의 불필요한 경쟁을 유발함으로써 burnout를 야기시킨다는 것이다. 일선 워커들은 이를 "두손을 묶인 채" 사회와 client로부터의 높은 기대감을 충족시키도록 요구받고 있는 상태라고 표현하였다.<sup>26)</sup> 이러한 깨달음은 워커가 地域社會와 일할 때 사회사업전문직이 그 지역사회의 裁可(sanction)와 認定(approval)을 충분히 받지 못하고 있다는 사실을 체험함으로써 無力感(helplessness)로 심화된다. Ryerson과 Marks<sup>27)</sup>(1980)는 사회사업이 일반사회로부터 비필수적이고 우선순위가 낮은 사업으로 취급되며 이는 또 사회사업의 산물(product)은 눈으로 볼 수 없고 成敗 또한 일반적인 경제단위로 측정할 수 없기 때문에 경쟁과 數値위주의 現 자본주의 체제에서는 변경적(boundang)인 것으로 취급받게 된다고 지적하였다.<sup>28)</sup> 따라서 사회사업가들은 자신의 직업의 사회적 위치에 대해서 회의하고, 거창하지만 모호한 정책하에서 부족한 자원으로 비협조적이거나 때로 敵對的인 Client들과 일해야 함으로써 능률과 성과위주의 사회체제에서 경쟁해야 한다는 부담을 안고 있으며 이러한 이유에서 좌절과 분노의 경험이 burnout를 가져온다고 볼 수 있다.

사회사업가의 burnout를 논할 때 간과할 수 없는 다른 특성 중 하나는 수퍼

24) Mathews, "Social Workers & Political Influence", Social Service Review, Univ. of Chicago Press, Chicago, 1982.

25) Dressel, op.cit, 1982.

26) worker와의 면접

27) Ryerson & Marks in Less, Politics & Social Work, Routledge Kegan Paul, London, 1982.

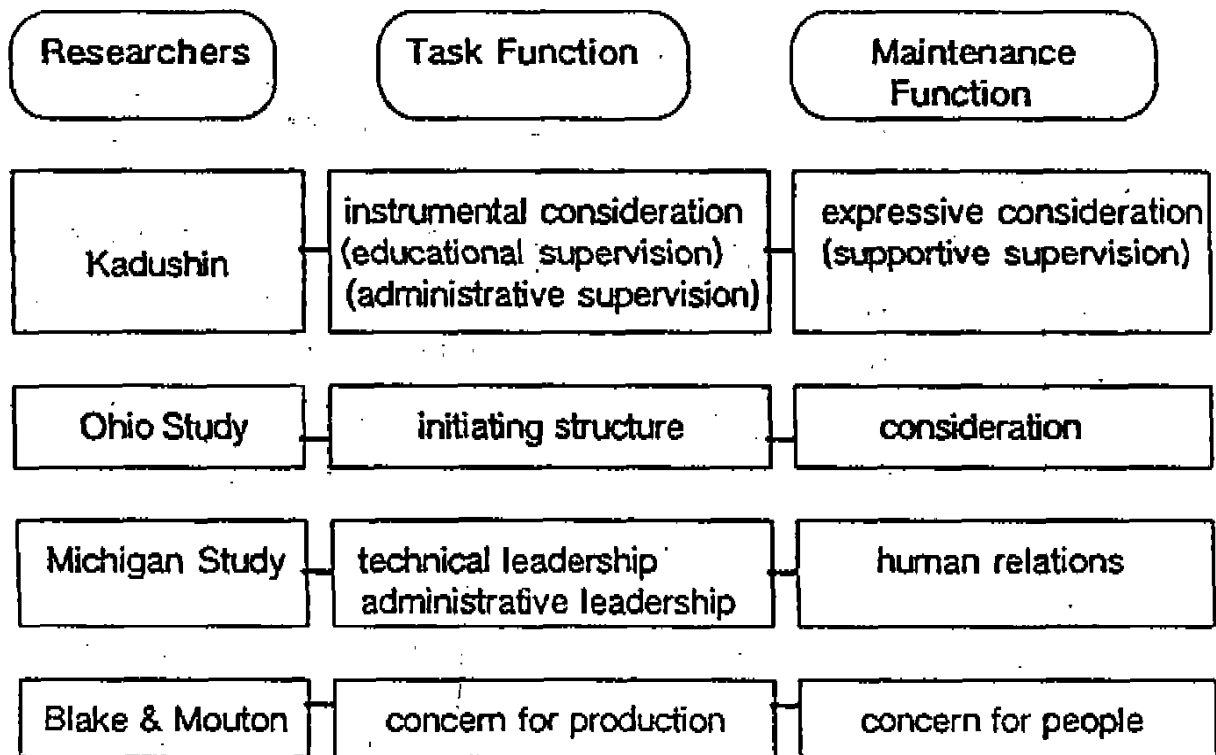
28) Gilbert & Specht, Dimensions of Social Welfare Policy, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J. 1975.

비전의 중요성이다. 특히 신참 사회사업가들에게 있어 직접적인 수퍼비전의 質은 그들의 burnout의 결정적 요소가 된다고 알려져 왔다.<sup>29)</sup> 동시에 수퍼비전은 신참 사회사업가들의 傳門的 社會化에도 밀접하게 영향을 미치게 되므로 수퍼바이저의 부정적 태도와 burnout은 쉽게 그의 휘하에 있는 caseworker들에게로 전달될 수 있는 것이다. Reiter<sup>30)</sup>(1980)는 그의 조사를 통해 자신의 직업선택 (career choice)에 회의적인 수퍼바이저들은 자기의 전문적 identity에 대한 부정적 감정을 수퍼비전 과정을 통해 새 워커들에게 전달할 수 있다고 우려하였다.

Kadushin(1981)<sup>31)</sup>이 지적한 바와 같이 수퍼비전의 궁극적 목적이 워커를 통해 client에게 가장 효과적이고 능률적인 서비스를 제공하도록 워커와 그 기관의 잠재력을 극대화시키는 것이라면 수퍼비전의 역할을 수퍼바이저와 케이스워커의 양편에서 burnout와 연결시켜 보는 일은 매우 중요하다.

수퍼비전 및 leadership의 역할에 관한 연구를 섭렵해 보면 두가지 기능에 대한 고찰이 반복적으로 나타난다. 그 하나는 과업수행기능(task function), 나머지

〈그림 3〉 Tow Components of Supervision



29) BPA, op.cit, 1977.

30) Mattison, The Reflection Process in Casework Supervision, The Tavistock Institute of Human Relations, London, 1975.

31) Kadushin, Supervision in Social Work, Columbia Univ. Press, N.Y., 1985.

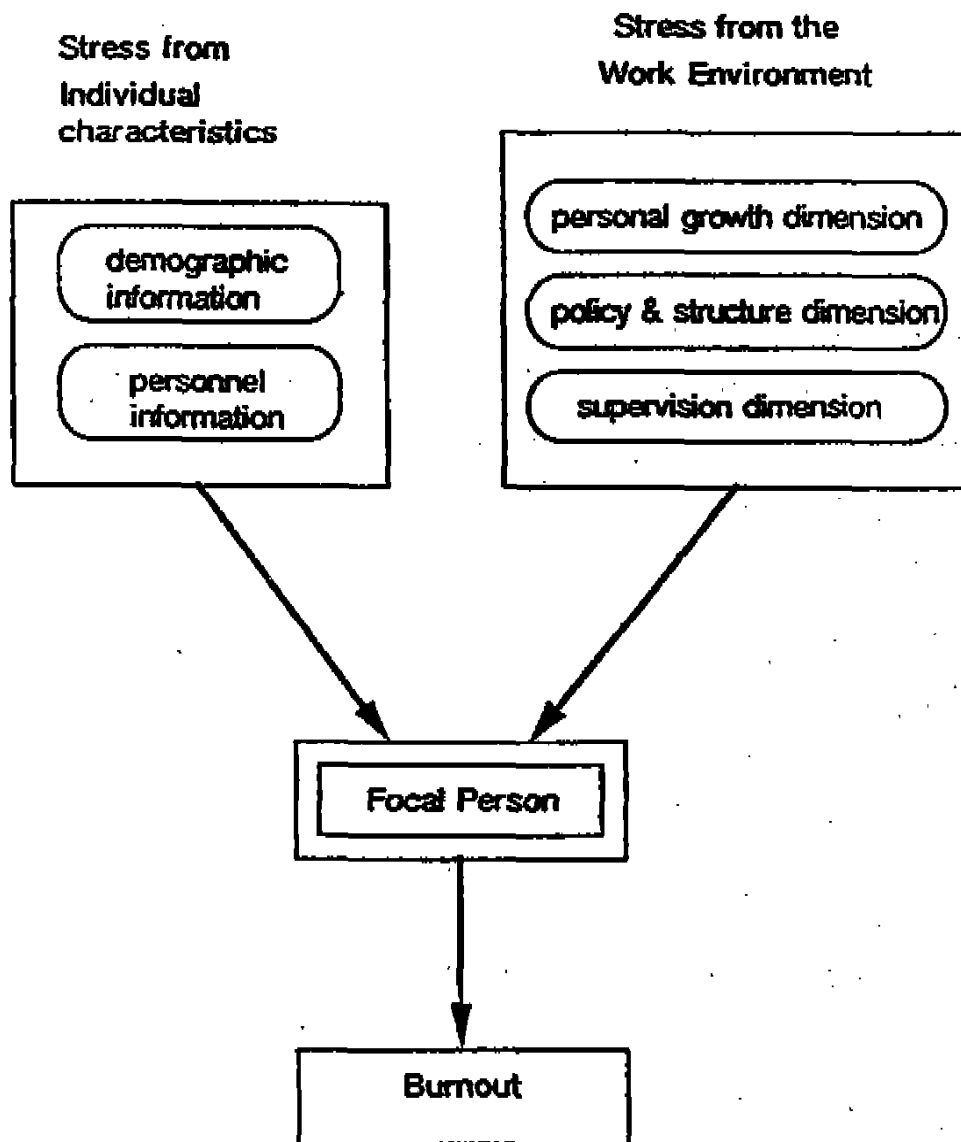


는 유지기능(maintenance function)으로, 연구자마다 조금씩 다른 이름으로 이 두기능을 부르고 있으나 그 내용은 大同小異하다.

연구들은 가장 효과적인 수퍼비전은 이 두가지 기능을 다 갖추고 있어야 한다고 주장하였고 Herzberg나 Mausner<sup>32)</sup> 등도 직업만족도 조사에서 수퍼바이저의 "기술적 수퍼비전"과 "人間關係"가 큰 변인이었다고 지적하였다. 그림 3은 수퍼비전의 기능에 대한 여러 연구를 도면화한 것이다.

上記와 같은 분류에 따라 본 연구에서는 사회사업 수퍼비전의 기능을 "유능성"(competency)과 "인간관계"(human relationship)의 두가지 측면으로 보고 이 두 변수가 각 집단의 burnout에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보았다.

(그림 4) Framework of Study



32) Mintzberg, The Nature of Managerial Work, Harper & Row Publishers, 1973.

33) Kadushin, op.cit, 1985.

결론적으로 이 연구는 이러한 다수의 직업환경적 요소(work environment factors)와 개인적 요소(personal factors)들이 사회사업 종사자들의 burnout와 어떻게 연관되어 있는지 또 어떤 요인들이 가장 큰 영향을 미치는지를 알아보는 동시에 수퍼바이저와 케이스워커들의 burnout에 대한 인식에 어떤 유기적 관계가 있는지를 알아보려는 것이다. 그림 4는 연구의 기본적 틀을 보여준다.

### Ⅲ. 調査方法

#### 1. Research Design

본 연구는 量的(quantitative) 및 質的(qualitative) 조사방법을 병행한 mixed-method research design<sup>34)</sup>을 이용하였다. Patton(1980)은 "한가지 경로에 의해서만 얻어진 정보는 그 프로그램에 대한 포괄적인 시각을 제공할 수 없다"고 하여 혼합조사방식의 중요성을 역설하였다.<sup>35)</sup>

이 연구에서 mixed-method를 사용한 구체적 목적을 보완성(complementarity)과 대조확인(triangulation=cross checking)의 효과를 얻기 위함이다.<sup>36)</sup> 즉 양적 조사방법에 의한 결과를 질적 조사방법에 의한 결과와 비교함으로써 조사방법 자체에 내재된 bias를 가능한 한 상쇄시키고, 질적 조사방법을 통해 양적조사 방법에서 기대할 수 없는 보다 풍부하고 정교한, 조사 대상자들 자신들의 인식에 근거한 정보를 얻을 수 있는 것이다.<sup>37)</sup>

#### 2. 표본 및 조사과정

연구의 첫단계로는 survey research method가 사용되었다. 표본은 New York주의 32개 county의 Department of Social Services에서 일하는 83명의 수퍼바이저와 그들의 휘하에 있는 250명의 케이스워커들로, 1988년 9월부터 1989년 5월에 걸쳐 질문지가 배포되고 회수되었다. 최종 분석에 사용된 표본은 59명의 supervisor와 124명의 caseworker로, 두차례의 follow-up mailing을 거쳐 약82%(수퍼바이저)와 50%(케이스워커)의 회수율을 보여주었다.

34) Greene, Caracelli, & Graham, "Toward a Conceptual Framework for Mixed Method Evaluation Designs", Cornell Univ, 1988.

35) Patton, Qualitative Evaluation Methods, Sage Publishers, Beverley Hills, CA, 1980.

36) Greene, op.cit., 1988.

37) Lincoln & Guba, Naturalistic Inquiry, Sage Publications, Beverley Hills, 1985

**<表 1> Listing of All Variables**

---

<u>Work Environmental</u>		
<u>Factors (Independent Variables)</u>	1) Personal Growth Dimension	i) Work Involvement ii) Autonomy iii) Work Pressure iv) Peer Cohesion v) Innovation
	2) Policy & Structure Dimension	i) Control ii) Clarity
	3) Supervision Dimension	i) Competency ii) Relationship

---

<u>Individual Variables</u>	
1)	Job title
2)	Work experience at PSA setting
3)	Number of positions held
4)	Nature of duties (supervisors only)
5)	Sex
6)	Age
7)	Race
8)	Marital Status
9)	Children
10)	Education
11)	Year of completion of education

---

12)	Major in the undergraduate program
13)	Size of community where they work
14)	Personal annual income
15)	Length of time working with current supervisor (Caseworkers only)
16)	Number of caseworkers under his/her supervision (Supervisors only)

---

<u>Dependent Variable</u>		
1)	Burnout	i) Emotional Exhaustion ii) Depersonalization iii) Personal Accomplishment
2)	Job Satisfaction	

---

survey를 위한 측정도구(measurement instrument)로는 Maslach의 MB (Maslach Burnout Inventory)<sup>38)</sup> Moo의 WES(Work Environment Scale)<sup>39)</sup> Rossi의 Role Conflict Scale<sup>40)</sup>, Munson의 Supervision Scale<sup>41)</sup> 등을 참고하였고 각각 사전조사(pre-test)를 거쳐 수정, 사용되었다. supervisor 집단과 caseworker집단을 위한 각각의 질문지는 내용이 유사하였으나 일의 책임의 성격에 따라 다소 차이가 있었다. 표 1은 양적 조사에서 사용된 변수들을 정리한 것이며 종속변수로서의 직업만족도(job satisfaction)는 burnout지수와는 별개로 두 개념의 상이성을 보여주기 위해 독립된 종속변수로 선택되었다.

통계처리는 SAS(Statistical Analyses of Science) program을 사용하였다. 먼저 技術的 통계치인 평균, 표준편차, 범위(range) 등을 각 group별로 계산하여 Maslach의 연구조사 결과와 비교하였다.

다음에는 독립변수와 각 종속변수와의 관계를 Pearson Correlation 및 Chi-square test of association으로 구하여 통계적으로 유의한 변수를 선택, MANOVA (multi variate analyses of Variance) model을 이용하여 종속변수들이 동시에 고려되었을 때 가장 영향을 많이 미치는 변수를 찾아보려고 하였다. MANOVA는 측정의 도구가 완벽하지 못한 사회과학 연구조사에 있어 다수의 변수를 다중분석하는데 보다 타당한 분석 모델로 생각되고 있다.<sup>42)</sup> 이 연구의 경우에 있어서도 종속변수를 따로 고립시켜 독립변수와의 상관관계를 파악하는 것보다는 네 개의 종속변수를 동시에 연관시키는 것이 보다 사실에 가까운 분석을 할 수 있다.

다음 단계로는 수퍼바이저 집단과 케이스워커집단 사이에 존재할지도 모르는 인식의 연관성을 밝히기 위해 두 집단의 자료를 Join하여 Pearson correlation과 Paired Sample t-test를 사용하였다.

통계적 분석이 끝난 후 그 결과로부터 12명의 피면접인을 선택하여 전화면접을 실시하였다. 즉 supervisor집단과 caseworker집단에서 burnout의 정도가 가장 심한 worker들과 가장 낮은 worker들을 선택하여 면접을 실시했는데 면접의 주요 목적은 survey에서 발견되지 않은 요인들을 대상자들 스스로의 언어로 표현

38) Maslach, Maslach Burnout Inventory, Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA, 1983.

39) Moos, Work Environment Scale Manual, Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA. P. 1981.

40) Rizzo et al. "Role conflict & Ambiguity In Complex Organizations", Administrative Science Quarterly, vol.15, 1970.

41) Munson, An Introduction to Clinical Social Work Supervision, Howarth Press, NY, 1983.

42) Cole in Denzin, The Research Act, McGraw Hill, NY, 1978.

른 하나의 목적은 burnout의 정도가 양극단에 이르는 사람들을 면접함으로써 이 두 극단에 속한사람들 사이에 이를 설명할 수 있는 어떤 뚜렷한 차이점이 있는가를 추적하려는 것이다.

면접은 녹음되었으며 內容分析方法<sup>43)</sup>(content analysis)에 의하여 단어의 빈도에 따라 categorize하여 통계분석결과와 비교하여 보고하였다.

#### IV. 調查結果

##### 1. burnout의 심각성

본 연구의 조사결과는 既往의 연구결과를 지지하는 것으로서, supervisor 및 caseworker의 두집단 모두 심각한 burnout현상을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 표 2는 본 연구의 burnout조사결과와 Maslach & Jackson의 조사결과<sup>44)</sup>를 비교한 것으로, 표본의 수에 있어서의 차이에도 불구하고 평균 값이 크게 이탈하지 않음을 보여준다.

(표 2) Mean and Standard Deviation of Burnout and Job Satisfaction Scores Among Groups in the Present Study and Maslach and Jackson Study\*

	Present Study		Maslach & Jackson
	caseworkers (N=124)	supervisors (N=59)	(N=1936)
<b>Emotional Exhaustion</b>			
mean	33.15	32.61	31.68
std.dev	10.96	10.37	13.84
Range	9-59**	12-56	
<b>Depersonalization</b>			
mean	15.17	13.42	11.71
std.dev	5.87	5.12	8.09
range	5-29**	6-29	
<b>Personal Accomplishment</b>			
mean	38.43	38.02	39.70
std.dev	6.86	5.11	7.68
range	18-56**	26-50	
<b>Job Satisfaction</b>			
mean	33.85	32.79	
std.dev	4.62	8.78	
range	19-44**	24-65	

\* Maslach, C. & Jackson, S. The Maslach Burnout Inventory. Palo-Alto, CA., Consulting Psychologists, 1981.

\*\*High scores indicate high burnout.

43) Patton, op.cit,1982.

Linwin & Guba, op.cit,1985.

44) Maslach & Jackson, op.cit,1981a.

표 2에서 나타난 바와 같이 본 연구에서는 caseworker집단의 burnout 정도가 supervisor집단보다 조금 높는데 이는 다른 연구들의 결과와도 유사하다.<sup>45)</sup> 이는 caseworker들이 일반적으로 과중한 업무에 시달리고 supervisor들보다 client들과 직접적 접촉이 훨씬 많고 상대적으로 근무조건이나 보수가 열악하기 때문인 것으로 보인다.

## 2. 개인적 특성과 burnout

개인적인 특성이 burnout에 영향을 미치는 정도는 caseworker집단보다 supervisor집단이 더 강한 것으로 나타났다. 구체적으로는 '연간수입'과 'caseworker supervisee의 숫자'가 영향을 미치는 것으로 나타났는데 수입이 낮을수록 그리고 감독·통제해야 하는 supervisee의 수가 너무 많거나 너무 적은 경우<sup>46)</sup> supervisor들은 심한 burnout을 느낀다는 것이다.

'결혼상태'(marital status) 변수는 이혼, 별거 등을 경험한 사람들이 burnout를 가장 덜 느끼는 것으로 나타났으며, 일반적으로 다른 연구결과와 마찬가지로 젊고 경험이 적을수록 심하게 burnout되는 것으로 나타났다. 면접결과 역시 통계적 분석의 결과를 뒷받침하였으며, burnout를 심하게 느끼는 사람과 그렇지 않은 사람의 차이는 같은 외적 조건을 스트레스로 받아들여느냐 아니냐 차이는 뚜렷했으나 그 因果關係는 분명치 않았다.

직업만족도(job satisfaction)는 supervisor group의 경우 성별(sex)과 연간수입의 두 변수가 통계적으로 有意했으나 caseworker group의 직업만족도는 개인적 특성과는 무관한 것으로 나타났다.

## 3. 직업환경(work environment)과 burnout

직업환경적 변수들이 burnout에 미치는 영향은 개인적 成長(personal growth), 政策과 구조(policy structure) 및 수퍼비전으로 나뉘어 검증되었다. 표 3과 표 4는 두 조사대상 집단의 Pearson Correlation결과이다.

다음 표에서 볼 수 있는 바와 같이 직업환경적 측면은 supervisor집단과 caseworker양 집단의 burnout와 연관이 있으나 특히 caseworker집단과의 사이에 더 높은 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

45) Maslach, op.cit.1981a.

46) 감독해야 할 supervisee의 수가 너무 많으면 그에 따른 case의 양도 폭주, 올바른 지도·감독이 불가능하고, 반대로 너무 적으면 업무량을 제대로 수행해 낼 수 없기 때문이다.

(표 3) Correlations Among Burnout, Job Satisfaction and Independent Variables  
(Using Pearson Correlation) : Supervisors(N=59)

	Job satisfaction	Emotional Exhaustion	Depersonalization	Personal Accomplishment
<u>Personal Growth</u>	.21	-.35*	-.33*	.43**
Work Involvement	.19	-.35*	-.30*	.34*
Autonomy	.23	-.39**	-.20	.32*
Work Pressure	-.21	.25 <sup>+</sup>	-.26 <sup>+</sup>	.14
Peer Cohesion	.22	-.39**	-.16	.28 <sup>+</sup>
Innovation	.28 <sup>+</sup>	-.21	-.04	.25 <sup>+</sup>
<u>Policy &amp; Structure</u>	.47**	-.51**	-.39**	.29*
Control	.48**	-.49**	-.34*	.24
Clarity	.41**	-.46**	-.39**	.32*
<u>Supervision</u>	.27 <sup>+</sup>	-.27 <sup>+</sup>	-.41**	.35*
Competency	.23	-.18	-.28 <sup>+</sup>	.25 <sup>+</sup>
Relationship	.25 <sup>+</sup>	-.31*	-.48**	.40**

\*\* p < .01; \* p < .05; + p < .1

(표 4) Correlations Among Burnout, Job Satisfaction and Independent Variables  
(Using Pearson Correlation) : Caseworkers(N=124)

	Job satisfaction	Emotional Exhaustion	Depersonalization	Personal Accomplishment
<u>Personal Growth</u>	.48**	-.27**	-.35**	.38**
Work Involvement	.56**	-.36**	-.48**	.44**
Autonomy	.38**	-.26**	-.21*	.24**
Work Pressure	-.16*	.33**	.16*	.09
Peer Cohesion	.33**	-.26**	-.19*	.12
Innovation	.40**	-.38**	-.33**	.26**
<u>Policy &amp; Structure</u>	.57**	-.42**	-.51**	.21*
Control	.56**	-.44**	-.49**	.21*
Clarity	.48**	-.34**	-.44**	.18*
<u>Supervision</u>	.43**	-.26**	-.44**	.11
Competency	.38**	-.21*	-.39**	.21*
Relationship	.43**	-.31**	-.39**	.01

\*\* p < .01; \* p < .05; + p < .1

두 집단 모두, personal growth dimension에서는 work involvement와 work pressure의 두 변수가 세가지 burnout의 하위개념에 중요하게 관련되어 있으며 면 접결과도 이를 뒷받침하였다. 피면접자들은 일 자체에 대해서는 긍정적인 반응으로 일의 성격이 다양하고 흥미있어 자신들은 일에 깊이 몰두하고 있다고 하였으나 다른 한편으로는 과중한 업무량과 사람을 대상으로 하는데서 오는 갈등과 여러가지 어려움때문에 힘들다고 하였다.

policy & structure dimension은 두 집단 모두 매우 중요한 burnout의 요소로 지적하였으나 supervisor집단이 좀 더 심각하게 받아들이고 있었다. 이는 아마도 supervisor라는 역할이 상위 위계질서로부터 결정된 정책이나 법규를 일선 caseworker들에게 설명하고 전달하는 중간관리층(middle manager)의 입장이기 때문이라고 짐작된다.

그러나 정책 및 구조적 측면의 이 변수들은 두 대상집단의 burnout에 있어서 다른 차원에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 이 변수들은 supervisor 집단에 있어서는 그들의 감정적 고갈(emotional exhaustion)과 가장 유의하게 연관되어 있으나( $r = -.51, p < .01$ ) caseworker의 경우에는 client에 대한 비인간적 태도(depersionalization)측면과 가장 관련이 깊다( $r = -.51, p < .01$ ). 이 사실은 잘못된 정책이나 구조에서 오는 부정적 영향은 직접적인 서비스활동을 적게 하고 중간관리의 역할을 하는 supervisor집단에게는 정서적이고 감정적인 압박으로 나타나지만 client에게 직접적 서비스를 제공하는 caseworker에게는 이것이 곧 client를 대하는 태도와 연결됨을 보여준다.

본 연구에서는 정책측면이 강한 연관성을 보여주고 있으나 기왕의 연구에서는 burnout와 정책의 관계는 거의 다루어지지 않았다. 직업만족도와 정책의 관계를 조사한 Dressel(1982)<sup>47)</sup>은 정책의 네가지 특징 즉, "사회복지정책의 상징적이고 야심에 찬 성격, 적용에 있어서의 일반성 원칙(universal entitlement); 모호성과 분열성(ambiguity & fragmentation)" 등이 사회사업 종사자들의 직업불만과 깊은 관련이 있다고 하였다. 이 연구의 결과도 사회복지와 관련된 정책들의 불명료성과 통제성 및 입법의 부재상태 등을 가장 큰 burnout의 요인으로 지적하고 있다.

면접결과는 이를 4가지로 구분하는데 즉, 資源 및 法的 구속력의 不在, 정책의 모호성과 일의 성격에 있어서의 명료성부족, 서로 대립되는 정책들 및 관리 경영계층으로부터의 긍정적인 feedback의 不在 등이 그것이다.

가장 빈번한 지적은 거창한 정책은 있되 이를 시행할 수 있는 예산과 人的·物的 資源이 뒷받침되지 않아 client에게 적절한 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우로서, client가 이를 가지고 워커를 비난할 때 무력감이 밀려온다고 하였다. 워커들은 또 公共사회복지분야에는 결식할 정도로 많은 법규와 시행령들이 있지만 막상 일을 하려고 하면 또 해당 법령이나 규칙의 부재로 속수무책일 경우가 많다는데 同意하였다. 다른 큰 요인은 서로 위계질서가 다른 수준의 정책이

47) Dressel, op.cit, 1982.



나 법규가 상반되는 경우와, 정책이나 법규가 너무 자주 변화·수정되어 효과적인 일의 수행을 위해서 법규나 정책이 존재한다기 보다 자기들의 일은 수많은 변화하는 법령의 틀에 맞추기 위해 존재하는 것 같다는 것이었다. 또 기관 내에는 정책이나 법규에 대한 적절한 orientation과 훈련의 기회가 적다는 점도 지적되었다.

기관내의 직업환경과 관련해서는 특히 경영관리계층(management)의 사회사업에 대한 몰이해와 실적중심주의 및 긍정적인 feedback의不在가 가장 직접적인 burnout의 원인으로 지적되었다.

supervision과 burnout의 관계는 유능성(wnyretency)과 인간관계(human relationship)의 두 변수와 관련시켜 파악하였는데 심한 burnout현상을 경험한 사람들의 supervision에 대한 만족도가 별로 burnout현상에 영향을 받지 않은 사람들의 만족도보다 훨씬 낮음으로써, 두 변수 사이에 연관이 있음을 시사하였다.

그러나 supervision과 burnout의 상관관계에 있어서는 supervisor 집단보다는 caseworker집단이 훨씬 그 영향을 높게 평가하고 있었다. 위의 표에서 볼 수 있는 바와 같이 supervisor들은 그들의 기술적, 전문적 유능성보다는 휘하 caseworker들과의 인간관계를 더 stressful하게 받아들이는 반면, caseworker 집단은 유능성과 인간관계의 두 측면이 다 자신들의 burnout의 요인이 될 수 있다고 지적하였다. 특히 두 변수 모두 자신들의 직업만족도에도 중요한 영향을 미치고 특히 supervisor의 유능성 여부가 자신들의 개인적인 성취감과 유의한 관계를 갖는다는 것은 supervisor집단과 비교해 볼 때 구별된다.

이는 아마도 caseworker들은 supervisor로부터 기술적·교육적 측면의 전문적 지도를 기대하며 이를 통해 자신의 서비스를 향상시키고 전문인으로서의 자기 발전을 꾀하기 때문일 것으로 생각된다. 그러나 supervisor가 이러한 기대를 충족시켜주지 못할 경우, 또는 여러 다른 연구의 결과처럼 supervision자체가 다른 하나의 burnout의 요인이 되는 경우, supervision은 caseworker들의 또 다른 stressor가 되는 것이다. caseworker들은 supervisor들이 보다 민감하게 자기들의 burnout이나 갈등에 반응해 주고 적극적으로 대처하도록 도와주기를 바랐다. 또 많은 caseworker들이 기술적 supervision과 인간관계는 분리하기 힘든 것으로서, 둘사이의 균형을 유지하며 긍정적인 feedback에 인식하지 않은 supervisor가 바람직하다고 지적하였다.

supervisor들이 인간관계 변수를 자신들의 burnout와 연관시키는 이유는 교육적·전문적 supervision의不在와도 관련이 있는 것으로 보인다. 조사 결과 약 10%의 슈퍼바이저만이 공식적인 사회사업 또는 사회복지의 전문적 교육(4년

제)을 받은 것으로 나타났고 이는 전국적인 차원의 8%<sup>48)</sup>에 근접한 것으로서 공공사회복지 분야 종사자들의 전문성 결여를 여실히 드러내고 있다. 따라서 이들은 수퍼비전시, 케이스에 대한 교육적이고 기술적인 지도를 전혀 하지 못하고 있으며 주로 行政的인 지침의 전달과 법규의 변경사항에 대한 통지 및 케이스가 그 기관의 어느 부서에 해당하는지, 어떤 선례를 따라야 하는지 등에 관한 일방적인 지시에 그칠 뿐임을 고백하였다.

또 이들의 수퍼바이저직으로의 승급은 주로 케이스워커 시절의 실적이나 시험결과에 기초한 것으로서 수퍼바이저로서의 어떤 體系的인 訓練이나 준비과정으로서의 교육이 없어 자신감이 부족하고 전문성을 면 대화를 회피하려 하고 상대적으로 자기 휘하의 케이스워커들과의 인간관계로서 이를 報償하려는 것으로 볼 수 있다.

#### 4. 多重分析의 결과와 집단간의 관계

지금까지의 통계분석은 각 독립변수와 각 종속변수(burnout의 세가지 하위개념 및 직업만족도)와의 관계를 알아본 것인데 다음 단계에서는 모든 종속변수와 모든 통계적으로 有意한 독립변수와의 관계를 동시에 파악함으로써 보다 사실에 가까운 결과를 얻으려 하였다.

표 5와 표 6은 MANOVA의 결과이다.

표 5는 수퍼바이저들의 MANOVA결과인데 이원적 분석에서 有意하였던 개인적 변수들 중 변수 '임무의 성질' '지역사회의 크기' 및 '직위' 등이 비교적 공통적으로 유의한 것으로 나타났다. 이원적 분석에서 비교적 높은 관련도를 보였던 '연간수입'변수가 상대적으로 의미를 잃은 것은 MANOVA에서 나타난 세 가지 중요변수와 '연간수입' 변수 간에 존재하는 multi-colinearity때문이다. 다시 말해서 지역사회가 클수록, 직위에 따라, 그리고 임무의 성질이 고위 행정직에 가까울수록 연간수입이 늘어날 것은 자명한 사실이다. 따라서 MANOVA 결과는 자칫 '연간수입'변수에 함몰될 뻔 했던 관련변수의 유의성을 증명해준다.

직업환경에서는 이원적 분석결과에서 가장 유의성이 컸던 政策 및 구조 변수가 역시 비교적 중요한 것으로 나타나 수퍼바이저들이 자기들의 기관내 위치에서 비롯된 고유의 stress를 많이 경험하고 있음을 보여준다.

---

48) Maslach, *op.cit.* 1981a.

(표 5) MANOVA Results for the Supervisor Group(N=43)<sup>7</sup> With Individual Factors & Three Work Environment Dimensions

	Wilks' Lambda	F value	PR>F
<u>Individual Factors</u>			
Sex	L= .90	F(4,14)= .38	p= .82
Annual Income	L= .41	F(12, 37)=1.26	p= .28
No. of Caseworkers Supervised	L= .38	F(12, 37)=1.37	p= .22
Yr. of Degree Completion	L= .40	F(12,37)= 1.29	p= .26
Nature of Duties	L= .30	F(8,28)= 2.85	p= .02
Job Title	L= .39	F(8,28)= 2.09	p= .07
Size of Community	L= .27	F(12,37)= 2.01	p= .05
Marital Status	L= .60	F(8,28)= 1.00	p= .45
Age	L= .47	F(12,37)= 1.02	p= .45
<u>Work Environment Factors</u>			
Personal Growth	L= .90	F(4,14)= .40	p= .80
Policy & Structure	L= .56	F(4,14)= 2.77	p= .07
Supervision	L= .73	F(4,14)= 1.30	p= .32

<sup>7</sup> Since MANOVA procedure eliminates all observations with missing values, the supervisor sample size became 43 from 59.

표 6은 케이스워커집단의 MANOVA결과로 직업환경적 측면의 세 변인이 모두 유의하고 개인적 변수들이 별로 유의하지 않은 것이 이원적 분석의 결과와 유사하다. 즉 케이스워커들은 주로 직업환경 때문에 burnout하거나 직업에 만족하게 되고 특히 전문적으로서의 발전에 크게 좌우되는 것을 알 수 있다.

표 7은 J.Mattison의 Reflection Theory가 이 조사의 대상인 supervisor와 caseworker들 간에 존재하는지를 보기 위해 두집단의 자료를 합하여 두 집단간 각 변수에 대한 상관관계 계수를 본 것이다. 이에 반해 표 8은 각 변수에 대해 두 집단의 paired-sample t-test를 구해 두 집단이 각각의 변수를 인식하는데 (평균값)차이가 있는지를 알아보려하였다.

(表 6) MANOVA Results of Caseworker Group(N=88)<sup>a</sup>With Significant Individual and Three Work Environment Dimensions

Variables	Wilks' Lambda	F Value	PR>F
<u>Individual Factors</u>			
Work Experience	L= .72	F(20,230)= 1.19	p= .27
Marital Status	L= .85	F(8,138)= 1.43	p= .19
Children	L= .96	F(4,69)= .68	p= .61
Major at the Undergrad.	L= .78	F(20,230)= .91	p= .58
<u>Work Environment Factors</u>			
Personal Growth Dimension	L= .73	F(4,69)= 6.28	p= .00
Policy & Structure Dimension	L= .88	F(4,69)= 2.38	p= .06
Supervision Dimension	L= .86	F(4,69)= 2.87	p= .03

<sup>a</sup> Since MANOVA procedure eliminates all observations with missing values, the caseworker sample size became 88 from 124.

(表 7) Correlations of Work Environment Factors, Burnout and Job satisfaction Between the Supervisors and their Caseworkers(N=41 pair)

Variable	Correlation Coefficient	P value
Emotional Exhaustion	r=.03	p=.84
Depersonalization	r=.30	p=.06
Personal Accomplishment	r=.01	p=.94
Job Satisfaction	r=.11	p=.50
Personal Growth	r=.17	p=.31
Work Involvement	r=.05	p=.77
Autonomy	r=.25	p=.12
Work Pressure	r=.25	p=.12
Peer Cohesion	r=.31	p=.06
Innovation	r=.42	p=.01
Policy and Structure	r=.09	p=.59
Control	r=.03	p=.86
Clarity	r=.19	p=.24
Supervision	r=.12	p=.48
Competency	r=.18	p=.26
Relationship	r=.04	p=.78

그 결과 표 7은 예상과는 달리 두 집단이 burnout나 직업환경을 인식하는데 별 연관이 없음을 보여준다. 종속변수에서는 오직 'client에 대한 비인간적 태도'만이 비교적 有意하여( $r=.30, p=.06$ ), 수퍼바이저가 케이스워커를 비인간적으로 대할 경우 케이스워커가 client를 또한 비인간적으로 대할 가능성 사이에 긍정적 상관성이 증명되었다. 직업환경에서는 오직 두 변수, '개혁'과 '동료간 결속감'에 대한 태도가 서로 관련되어 있었다.

표 8은 종속변수로서는 'client에 대한 비인간적 태도'와 '직업만족도'가 有意하게 나타났고 '정책 및 구조'와 '수퍼비전' 변수도 상당히 중요한 것으로 나타났다. 이는 이들 변수들을 인식하는데 있어 수퍼바이저와 케이스워커들이 서로 다르게 반응한다는 것으로서 그들의 직무상의 차이를 고려하면 이해될 수 있다.

(표 8) Testing Differences of Mean of Work Environment, Burnout and Job Satisfaction Between the Supervisors and their Caseworkers :  
Using Paired Sample T-Test(N=41)

Variables	df	t value	p value
Emotional Exhaustion	40	t=-.20	p=.84
Depersonalization	39	t=-2.35	p=.02
Personal Accomplishment	40	t=-.92	p=.36
Job Satisfaction	37	t=2.43	p=.02
Personal Growth	38	t=-.96	p=.34
Work Involvement	40	t=-1.69	p=.09
Autonomy	40	t=-1.10	p=.28
Work Pressure	39	t=-1.15	p=.26
Peer Cohesion	39	t=-1.73	p=.09
Innovation	40	t=1.11	p=.27
Policy and Structure	38	t=5.60	p=.00
Control	38	t=2.36	p=.02
Clarity	39	t=9.87	p=.00
Supervision	38	t=-13.13	p=.00
Competency	39	t=-6.92	p=.00
Relationship	39	t=-17.95	p=.00

## V. 結論 및 意義

본 연구는 사회사업종사자들의 burnout를 보다 다원적으로 이해하여 이에 효과적으로 대처하고 豫防할 수 있도록 그 기초를 제공하려는 것이다.

조사결과, 사회사업직 자체의 특성, 즉 문제를 가진 client와의 직접적이고 계속적인 접촉이 가져오는 情緒的 緊張 및 client중심의 사회사업 원칙이 이 분야를 전공하는 사람들의 퍼스널리티 특성과 어울려서 일어나는 것으로 이해할 수 있다. burnout에 영향을 미치는 다른 변수로는 직접적인 요인으로서의 정책관련 요인들 —거창하지만 애매모호하고 자원의 뒷받침이 되지 않아 client와 워커들 간에, 또 기관과 기관 사이에 불신과 불필요한 경쟁 및 긴장을 야기시키는—과, 수퍼비전요인 및 관리경영요인들이 중요한 것으로 나타났다.

수퍼비전이 당면한 가장 큰 문제는 전문성과 관련된 교육적 수퍼비전의 부재로, Shapiro(1981)<sup>49)</sup>가 지적하는 바와 같이 전문적이고 창의적인 수퍼비전이 일선 워커들의 burnout에 대한 가장 효과적인 대처가 될 수 있음을 생각할 때 공공사회복지분야에 있어서의 전문성의 확보는 필수적인 것이다.

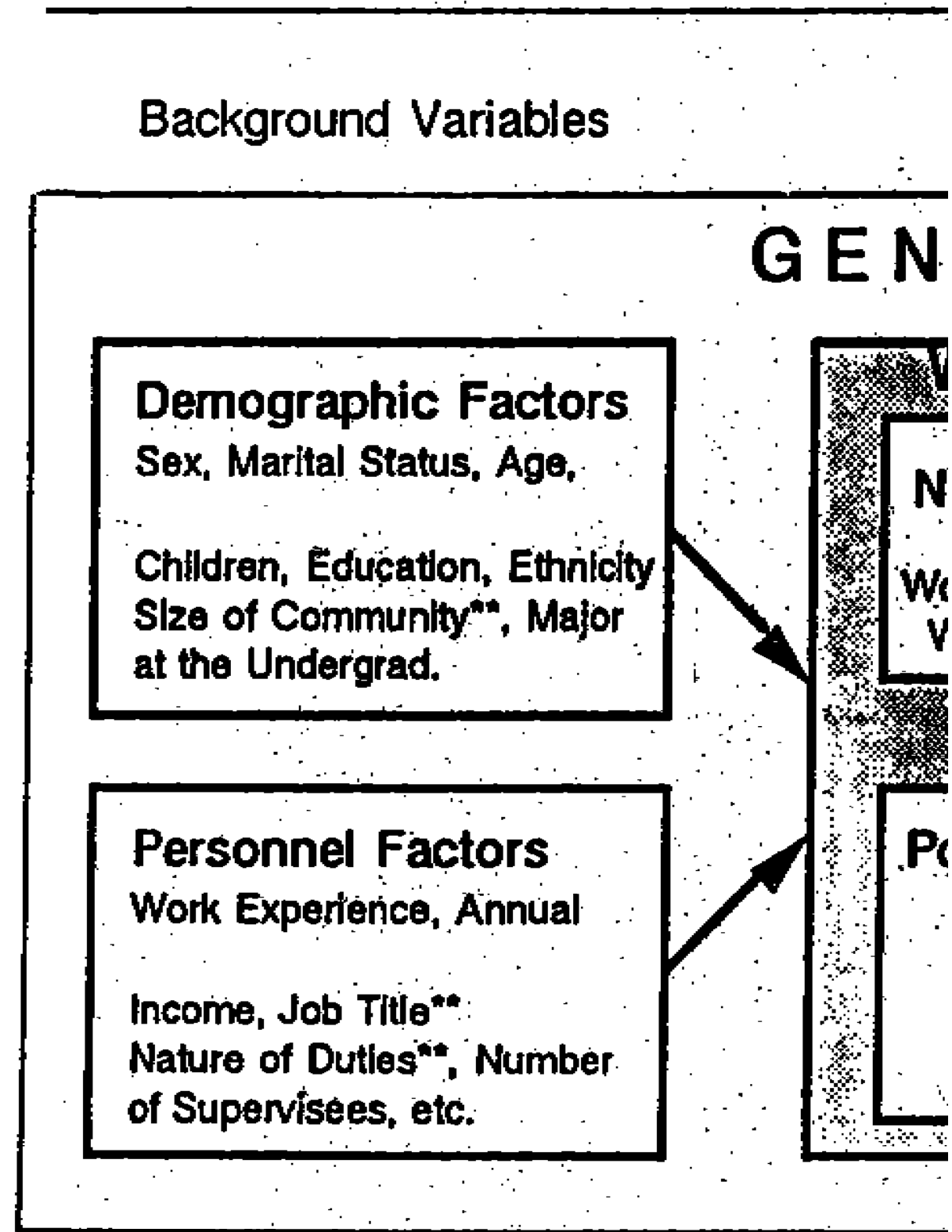
기관내 관리운영요인 역시 수퍼비전과 함께 burnout의 중요한 요인으로 밝혀졌는데, 이는 실적위주의 경영계층과 서비스의 과정 및 질을 중시하는 일선 워커들간의갈등에서 비롯된 것으로 이해할 수 있다. 즉 경영계층이 워커들을 '책임있는 전문직'으로 대우하지 않고 긍정적인 feedback에 인색한, 워커들에게 지지적이기보다는 통제적 기능만을 강화한데서 온 것이다. 사회사업이 전문직으로서의 가치를 중시한다는 점을 감안하면 Ouchi의 이론<sup>50)</sup>이 아니더라도 창조적이며 지지적인 직업환경과 고도의 morale 및 생산성의 관계는 자명한 것으로, 관리측면에서의 보다 인간적인 접근과 worker들에 대한 신뢰 및 인정은 burnout에 대한 중요한 예방책이 될 수 있다.

간접적이거나, burnout의 다른 중요한 요인으로, 종사자들은 일반사회의 부정적 인식을 손꼽았다. 워커들은 사회가 사회사업을 인정하는데 인색하고 소극적이며 일반적인 경제단위로 그 효과를 측정할 수 없는 이 분야에 대한 이해가 부족하며 client집단은 물론 전달자로서의 자신들도 부정적이고 경원의 대상으로 보고 있다고 하였다.

49) Shapiro, "Reducing Burnout Through Creative Supervision", Human Ecology Forum, vol.12, 1982.

50) Ouchi, & Johnson, "Type of Organizational Control & Their Relationship to Emotional Wellbeing", Administrative Science Quarterly, vol.23, 1978.

(그림 5) Factors Influe



Barr(1984)<sup>51)</sup>에 의하면 대부분의 사회사업종사자들은 자신들의 위치가 기존의 사회제도를 유지시키는 '중간관리자'(middle manager)의 역할이라고 인식하고 있다. 즉 한편으로는 소외된 Client계층을 돕고자 하는 진정한 감동의식을 갖고 있되, 다른 한편으로는 자기들의 일이 이들을 소외시킨 현 사회구조를 지속시키고 제한된 자원에 대한 기존계층의 접근을 허용하는데 일익을 담당하는 것처럼 되어있다는 사실을 절감한다는 것이다. 따라서 이같은 상반된 사실의 괴리에서오는 무력감과 갈등이 사회사업종사자의 burnout에 가장 근본적인 요인이라고 이해할 수 있다.

그럼 5는 조사의 결과를 하나의 도표로 축약, burnout의 요인들을 나타낸 것이다

결론적으로, 연구결과는 burnout은 워커의 개인적 특성, 직업자체의 내적인 특성, 정책과 기관의 구조적 특성, 수퍼비전과 관리요인 및 전체 사회에서의 그 전문직의 位相이라는 복합적인 요인들이 상호연관된 다원적 문제로 이해되어야 함을 시사하고 있다.

이를 예방하기 위해서는 크게는 보다 기본적이고 심원한 사회제도의 변화가 있어야 겠지만 기관의 차원에서 가능한 방법으로는 업무를 전산화함으로써 업무량을 줄이고 표준화하여 다양한 보상체계와 일선워커들과 관리직 사이의 효과적인 의사전달체제를 수립하는 등의 인간적인 관리경영체제를 도입하는 것들을 수 있다. 또 그 지역사회의 다양한 기관들이 참여하여 다양한 주제에 따른 워크샵을 제공, 워커들에 대한 정기적 훈련 및 재교육의 기회를 부여해 워커의 자기발전과 서비스 질의 향상을 꾀할 수 있다. 보다 광범위하게는 전문적으로서의 발달을 위해 종사자들의 전문화가 이루어져야 할 것이다. 전문적으로 교육받은 사회사업가들이야말로 그들의 일에 직접 영향을 미치는 정책의 결정과정에 보다 적극적으로 참여할 것이며 필요한 사회적 변화를 유도하는데에도 앞장서며, 지식과 기술의 발전에도 기여할 것이기 때문이다. 이를 위해서는 현재 방법론에 치중하고 있는 대학수준의 사회사업 커리큘럼을 재편성하여 보다 광역의 자기발전을 할 수 있도록 해야하며 현장에서 겪게 될 burnout의 문제도 다루어지는, 커리큘럼의 재편성이 시급하다 하겠다.

---

51) Barr, "Burnout: AS a Political Issue", Catalyst: A Socialist Journal of the Social Service, vol. 4, no.4.1984



## 참 고 문 헌

- Barber, G. "Correlates of Job Satisfaction Among Social Service Workers", Administration in Social Work, vol.10, no.1, 1986
- Beck, B.M. "Shaping America's Social Welfare Policy" in Kahn, A.(ed.) Issues in American Social Work, Columbia Univ. Press, New York, 1959.
- Berkeley Planning Associates, "Evaluation of Child Abuse & Neglect: Demonstration Project 1974~1977", Project Management & Worker Burnout, vol.9, 1977.
- Billingsley, A. "Bureaucratic & Professional Role Orientations in Social Casework", Social Service Review, Univ. of Chicago Press, Chicago, vol.38, 1964.
- Blau, G. "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", Organizational Behavior & Human Performance, vol.27, 1981.
- Braeger, G. & Holloway, S. Changing Human Service Organizations: Politics & Practice The Free Press, New York, 1978.
- Brammer, L. The Helping Relationships: Process & Skills(2nd ed), Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J., 1979.
- Carroll, J.F. & White, W.L. "Understanding Burnout: Integrating Individual and Environmental Factors Within an Ecological Framework", Proceedings of the first National Conference on Burnout, Philadelphia, 1981.
- Cherniss, C. Professional Burnout in Human Service Organizations, Praeger Publishers, New York, 1980a
- Cherniss, C. Staff Burnout: Job Stress in Human Services, Sage Publishers, Beverly Hills, C.A., 1980b
- Daley, M.R. "Burnout: Smoldering Problem in Protective Services", Social Work, 1979, pp.374~379.
- Daley, M.R. "Preventing Worker Burnout in Child Welfare", Child Welfare, 1979.8.
- Dolgoft, R.L. "Clinicians as Social Policy Makers", Social Casework, May, 1981.
- Dolgoft, R.L. & Gordon, M. "Education for Policy making at the Direct Service &

- Local Levels", Journal of Education for Social Work, 1981.
- Donovan,R. "Stress in the Workplace:A Framework for Research & Practice",  
Social Casework, vol.67,no.5,1987.
- Dressel,P.L."Policy Sources of Worker Dissatisfaction: The Case of Human Services  
in Aqing", Social Service Review,vol.56,sep,1982.
- Edelwich,J & Brodsky, A.,Burnout:Stages of Disillusionment in the Helping  
Professions, Pergamon Press, New York,1983.
- Forber,B.A.Stress & Burnout in the Human Service Professions, Pergamon Press,  
New York,1983.
- Feagin,J.R. Subordinating the Poor: Welfare & American Beliefs, Prentice Hall,  
Englewood Cliffs,N.J,1975.
- Fowler,F.J. Survey Research Methods, Sage Publications, Beverly Halls, C.A. 1987.
- Mclean,A. Occupational Stress, Charles thomas Publishers, Chicago,Ill,1974.
- Frendenberger, H.J. "Staff Burnout Syndrome in Attnerative Institutions",  
Psychotherapy:Theory, Research and Practice, vol.12,no.1,1975.
- Hahn, A. "Policy Education: Part I, II, & III", Dimensions, oct. – dec, 1986.
- Hart,B.M. The Process of Clinical Supervision, Park Press,1982.
- Kadushin, A. Supervision in Social Work, Columbia Univ. Press, NY,1985.
- Karger,H. "Burnout as Alienation", Social Service Review vol.24,1981.
- Levy,C.S. "The Social Worker as Agent of Policy Chang" Social Casework,Feb,1970.
- Maslach, C. "Burned – out", Human Behavior, vol.15,sep,1976.
- Maslach, C."The Client Role in Staff Burnout", The Journal of Social Issues,vol.34,  
no.3,1978.
- Maslach, C."Job Burnout:How People Cope", Public Welfare,36,1978.
- Maslach, C."The measurement of Expreience Burnout", Journal of Occupational  
Behavior, 1981a.
- Maslach, C.The Cost of Caring, Prentice Hall, Englewood Cliffs,NJ,1982.
- Maslach, C.& Pines,A. Burnout:The Loss of Human Caring, Random House, New  
York, 1979.
- Mattison,J. The Reflection Process in Casework Supervision, Tavistock Institute of  
Human Relations, 1975.

- Miles,R,H.Macro Organizational Behavior, Goodyear Publishing Company, Santa Monica, CA.1980a
- Munson,C.E. Social Work Supervision:Classic Statement & Critical Issues, Free Press,New York, 1979.
- Munson,C.E.An Introduction to Clinical Social Work Supervision, Howarth Press, New York,1983.
- Sarri,R & Hasenfeld Y. The Management of Human Services, Columbia Univ.Press, New York,1983.
- Patton,A.Q.Qualitative Evaluation Methods, Sage Publications, Beverly Hills,CA, 1980.
- Pines, Aronson & Kafry, Burnout :From Tedium to Personal Growth, Free Press, New York, 1981.
- Ratliff,N. "Stress & Burnout in the Helping Professions", Social Casework, March, 1988.
- Schorr,A.L. "Professional Practice as Policy", Social Service Review, Univ. of Chicago Press, Chicago, 1985.
- Weber, R.P.Basic Content Analysis, Sage Publications, Beverly Hills, 1985.
- Withorn,A. Serving the People:Social Services & Social Change, Columboia Univ. Press,N.Y.,1984.
- York, R.O.etal. "Sexual Discrimination in Social Work:Is it Salary or Advancement?". Social Work, July – August,1987.
- York,R.O,etal. "Rural & Urban Social Work Practice:Is there a Difference?". Social Casework,April,1989.