

우리나라 사회사업가들의 燒盡(BURNOUT)에 관한 연구

이 영 미 *

성 규 탁 **

I. 서론	IV. 자료분석
II. 이론적 배경	V. 제언
III. 연구방법	

I. 서론

사회복지의 실효를 거두기 위해서는 서비스를 고객에게 직접 전달하는 사회사업가의 복리에도 관심을 돌려야 한다. 그동안 사회복지사업이 확장됨에 따라 사회복지전문가들의 수요도 증가하여 이제 전국 620여개의 사회복지기관에 8,500여명이 일하고 있다.¹⁾ 그러나 지금까지 이들 사회사업가에 대한 연구가 미진하였다.²⁾

외국에서는 사회사업가들의 활동의 효과성을 저해하는 업무환경 요인들, 특히 업무로 인해 발생하는 스트레스에 비상한 관심을 쏟고 있다.³⁾ 최근에

* 사회복지행정연구회회원

** 연세대 사회사업학과 교수

- 1) 한국사회복지협의회, 사회복지시설, 기관, 단체 및 종사자실태보고서, 1986.
- 2) 윤혜미, "사회사업가의 Burnout과 수퍼비전의 역할," 사회복지학의 이론과 실제 : 장인협박사 정년퇴임 기념논문집, 1990, p.220.
- 3) A.W.Ursprung, "Burnout in the Human Services : A Review of the

활발히 진행되고 있는 'burnout'(소진: 燒盡)에 대한 연구들은 바로 이 요인에 초점을 두고 있다.

사회사업전문직에 담겨 있는 특유한 요인때문에 사회사업가들이 burnout 될 가능성이 높다고 보고 있다.⁴⁾ Burnout은 워커에게 무력감(helplessness), 절망감(hopelessness), 신체적 박탈감(physical depletion), 정서적 고갈(emotional drain), 부정적인 자아개념(negative self-concept), 그리고 직업과 삶에 대한 부정적 태도를 가져온다.⁵⁾ 이 결과로 나타나는 워커의 부정적인 태도와 감정을 갖게 만듦으로써 서비스의 질과 효과성까지 저하시키게 된다.⁶⁾ 뿐만 아니라 burnout으로 인하여 워커가 직업을 그만둠으로써 다시 워커를 채용, 훈련하는 데서 기관의 비용 및 인력이 낭비된다. 뿐만 아니라 이로 인한 워커 자신의 손실과 불행도 매우 크다. 따라서 이 burnout문제는 사회사업분야에서 중요한 관심사가 아닐 수 없다.⁷⁾

건강하고 적극적인 전문인력을 확보, 유지하는 것은 효과적으로 서비스를 제공하는 데 꼭 필요한 요건이다.⁸⁾ 그러므로 사회사업가들의 burnout문제는 사회복지서비스의 성과와 직결된다. 그러나 현재까지 사회사업가들은 비교적 열악한 처우 및 근무조건하에서 일해 왔으며 이들의 불만이나 스트레스를 표현하거나 해결할 수 있는 방안을 거의 갖지 못했다.⁹⁾

Literature," Rehabilitation Counseling Bulletin, March, 1986, p.190.

4) H.J.Freudenberger, "Staff Burn-Out," Journal of Social Issues, Vol.30, No.1, 1974, p.159.

A.Pines, E.Aronson and D.Kafry, Burnout : From Tedium to Personal Growth, New York : Free Press, 1981, p.50.

C.Cherniss, Professional Burnout in Human Service Organization, New York : Prager Publishers, 1980a.

5) A.Pines, E.Aronson and D.Kafry, op. cit., p.15.

6) C.Cherniss, op. cit., 1980a, pp.7-8.

7) M.L.Gann, "The Role of Personality Factors and Job Characteristics in Burnout : A Study of Social Service Workers," University of California, Berkeley, Ph.D. Dissertation, 1979, pp.4-5.

8) 윤혜미, 앞글, p.220.

9) 한국사회복지사협회, "사회복지시설장 및 종사자의 권익증진," 제 4 회 전국사회복지사대회보고서, 서울 : 한국사회사업가협회, 1989.

본 연구는 우리나라의 사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도를 탐험적으로 파악하고 burnout의 주요인들을 규명함으로써 이를 예방, 감소하는 방안을 모색하는데 참고가 될 기초자료를 구하고자 하는 것이다.

1. 연구의 목적

위와 같은 취의에서 다음과 같은 사회사업가들의 burnout에 관한 사항들을 조사하고자 한다.

- 첫째, 사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도
- 둘째, burnout경험과 개인적 특성과의 관계
- 셋째, burnout경험과 업무환경과의 관계
- 넷째, burnout경험을 예측할 수 있는 주요 인자
- 다섯째, 직무만족과 burnout간의 관계

Ⅱ. 이론적 배경

1. burnout의 개념 및 정의

'Burnout'은 1974년 Freudenberger¹⁰⁾가 진료소에서 일하는 치료자들이 경험하는 정서적 및 신체적 탈진현상을 묘사하기 위해 처음 사용한 용어이다. Maslach¹¹⁾이 밝힌것처럼 burnout은 오랫동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서, 사람들의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 전문인들, 특히 의료분야나 사회사업같은 인간봉사직 종사자들에게서 많이 나타난다.

Burnout은 다양하게 정의되어 왔다. Pines와 Maslach¹²⁾은 burnout을 부정

pp. 63-68.

김성이, "사회복지시설 종사자의 처우는 개선되어야 한다." 사회복지, 1988, 여름호, pp. 8-27.

10) H. J. Freudenberger, op. cit., p. 159.

11) C. Maslach, "Burn-Out," Human Behavior, Vol. 5, No. 9, 1976, pp. 16-22.

12) A. Pines and C. Maslach, "Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings," Hospital and Community Psychiatry, Vol. 29, April, 1978, p. 233.

적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 클라이언트에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함하는 신체적 및 정서적 탈진증후이라고 정의하였고, Edelwich 와 Brodsky¹³⁾는 업무상황으로 인해 이상(ideal), 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상으로 정의하였다. Perlman과 Hartman¹⁴⁾은 Burnout이 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 첫째, 정서적 및 신체적 탈진, 둘째, 직무 생산성의 저하, 셋째, 비인간화의 3개 요인으로 이루어진다고 하였다. Maslach와 Pines¹⁵⁾는 Burnout은 첫째, 개인 또는 기관 전체 차원에서 발생할 수 있고, 둘째, 감정, 태도, 동기, 기대를 포함하는 내적, 심리적 경험이며, 셋째, 문제, 고민, 불쾌, 역기능, 부정적 결과 등을 강조하는 부정적 경험이라고 정의하였다. 대부분의 연구자들은 Burnout이 뚜렷이 구별되는 현상이 아니라 점진적인 과정(Process)이라는데 동의하고 있다. Cherniss¹⁶⁾는 Burnout을 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초조, 피로와 같은 Strain으로 발전하며, 결국은 워커가 심리적으로 업무와 분리되거나 클라이언트에게 무관심하게 되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보임으로써 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 마지막 과정에 이르게 된다고 했다. Edelwich와 Brodsky¹⁷⁾도 Burnout을 경험하게 되는 단계를 첫째, 열성(enthusiasm)의 단계 (워커는 고객과 자신을 지나치게 동일시하며 업무와 관련된 활동에 비효율적일 만큼 많은 시간과 정력을 쏟게 된다), 둘째, 침체(stagnation)의 단계 (열심히 일하는 데 비하여 성과가 적다고 생각하며 사건 및 사람들을 피하려 하고 탈진, 두통, 약물의 복용과 음주량의 증가, 잔병, 신경질, 노여움, 이유없이 울게 되는 일을 자주 경험한다), 셋째, 무관심(apathy)의 단계 (절망감과 우울증에 빠진 워커는

13) J. Edelwich and A. Brodsky, Burn-Out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession, New York : Human Science Press, 1980, p. 14.

14) B. Perlman and E. A. Hartman, "Burn-Out : Summary and Future Reserach," Human Relations, Vol. 35, No. 4, 1982, p. 293.

15) C. Maslach and A. Pines, Burn-Out : The Loss of Human Caring, New York : Random House, 1979, pp. 246-252.

16) C. Cherniss, Staff Burnout : Job Stress in the Human Services, Bevelry Hills : Sage Publications, 1980b, pp. 17-21.

17) J. Edelwich and A. Brodsky, op. cit., pp. 27-29.

직장을 자주 옮기거나 전문직을 떠나게 되며, 아니면 머물러 있되 신체적 및 정신적으로 기권해 버린다. 이 때에는 업무와 관련된 활동에 최소한의 에너지와 시간만을 소모하고 도전을 피한다). 한편 Tanner¹⁸⁾는 Burnout의 단계를 첫째, 만성적이고 미미한 불쾌감이 있기는 하지만 신체적으로는 건강한 단계, 둘째, 불규칙적인 수면, 식사로 특징지어지는 손조(irritability)의 단계, 셋째, 지적으로 지루함을 느끼며 집중력이 감소하는 단계, 넷째, life style이나 직업이 변화하는 단계, 다섯째, 기술이나 장점을 상실하는 단계로 나누었다.

또한 대부분의 학자들은 Burnout이 신체적, 정신적 및 정서적 탈진을 포함하고 있으며¹⁹⁾ 그 증상이 정서적, 신체적 및 행동적 측면들을 포괄하고 있다는 데 동의하고 있다. Maslach와 Pines²⁰⁾에 따르면 Burnout된 전문가들은 고객에 대해 냉소적이고 심판적인 태도를 취하며 고객이 자신의 어려움을 스스로 유발시켰다고 그들을 비난하며 고객을 진단적인 용어로 규정하거나 stereotype시한다. 또한 Burnout된 워커들은 고객이 말하는 내용에 집중하지 못하며, 고객과의 직접적인 접촉을 회피하고, 결근, 지각을 자주 하고, 이성을 잃게되며 점점 경직된다. Burnout현상은 불안, 슬픔과 같은 정서적 스트레스를 가져오고 정신, 신체적인 문제들(불면증, 위궤양, 두통, 요통, 피로, 고혈압)을 유발할 뿐 아니라 알콜리즘, 약물중독, 부부갈등, 가족갈등을 가져오기도 하고 워커들이 직업을 그만 두거나 바꾸게 되므로 높은 이직율을 발생시킨다. 따라서 Burnout의 증상은 단순히 워커 개인에게만이 아니라 고객, 기관, 워커의 가족들에게까지 그 영향이 미치게 된다.

그러나 워커가 Burnout되었다 또는 되지 않았다고 구분짓는 것은 쉽지 않다. Mattingly²¹⁾가 말했듯이 Burnout은 각 개인에 따른 독특한 증상, 행

18) A.Tanner, "Middle Management Stress : Recognizing and Treating Burnout Victims," Human Facilities Management, January, 1983, pp.12-22.

19) N.Ratliff, "Stress and Burnout in the Helping Profession," Social Casework, Vol.69, No.3, 1988, p.147.

20) C.Maslach and A.Pines, "The Burn-Out Syndrome in the Day Care Setting," Child Care Quarterly, Vol.6, No.2, 1977, pp.100-101.

21) M.A.Mattingly, "Sources of Stress and Burnout in Professional Child Care Work," Child Care Quarterly, Vol.6, No.2, 1977, p.131.

동, 태도의 미묘한 유형이며 사건(event)이 아니라 과정(Process)이고 따라서 각 개인마다 다른 과정을 가질 수 있다. 이처럼 Burnout의 정의를 어떻게 내릴 것인지, Burnout이 지속적인 과정인지, 다차원적인 과정인지 또 발전적인 단계를 거치는 것인지에 대한 문제를 두고 논쟁이 계속되고 있다.

지금까지 한국에서 이루어진 Burnout에 대한 연구²²⁾는 거의가 간호원들에 대한 것이며 이들 연구에서는 Burnout을 '소진'이라고 번역하였다. Burnout을 한국적 상황에 알맞게 번역하는 과제가 남아있다.

앞에서 살펴본 정의들을 종합하여, 본 연구에서는 Burnout을 "지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 무력감, 절망감, 부정적 자아개념, 자기 직업 및 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상으로 워커의 감정적 고갈상태, 고객에 대한 비인간적 태도 및 개인적 성취감 결여의 세가지 개념으로 구성된다"고 정의하였다.

2. Burnout의 원인

1) 사회사업전문직의 특성

Burnout이 사회사업에 국한된 현상은 아니나 사회사업전문직에 내재하는 여러가지 어려움 때문에 사회사업가는 Burnout에 특히 민감한 것으로 지적되고 있다.²³⁾ Pines, Aronson 및 Kafry²⁴⁾는 사회사업가들이 다음과 같은 3가지 스트레스 요인을 공유한다고 하였다. 첫째, 사회사업을 수행하는 데 있어 워커는 끊임없이 감정을 이입하지만 감정의 흐름은 항상 고객에로의 일방적인 것이므로 감정적 박탈감을 느끼거나 탈진하게 된다. 둘째, 워커는

22) 홍근표, "간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구 - 개인적 특성, 업무와 관련된 스트레스, 사회적 지지와의 관계," 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1984.

픽은희, "간호원의 소진경험정도와 업무만족도간의 상관연구," 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1983.

송말순, "수술실 간호원의 역할 스트레스, 소진경험정도와 직무만족도와의 상관관계 연구," 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1984.

23) M.R. Daley, "Burnout : Smoldering Problem in the Protective Services," Social Work, Vol.24, No.5, 1979, pp.375-379.

24) A.Pines, E.Aronson and D.Kafry, op.cit, p.51-54.

A.Pines and D.Kafry, "Occupational Tedium in the Social Services," Social Work, Vol.23, No.6, 1978, pp.499-506.

사물을 다루는 일보다 사람을 만나는 일을 더 좋아하고, 다른 사람을 이해하고 동정하며, 도움을 줄 때 자기자신을 가장 가치있게 여긴다. 이러한 공통적 특징은 그들이 사회사업에 관심을 갖게된 이유이면서 동시에 Burnout에 보다 민감하게 되는 요인이기도 하다. 세째, 사회사업워커는 고객의 필요에 응하여 서비스를 제공하는 자로서만 인식되어 왔고 그가 겪는 스트레스는 관심의 대상이 되지 못했다.

사실 Cherniss²⁵⁾도 사회사업가들은 다른 사람에게 민감하고 인간적이고 동정적이며 남에게 도움이 되기를 바라는 사람들이라고 가정하였고, Kadushin²⁶⁾은 사회사업가들이 헌신적 윤리를 지니고 있어 직업을 소명으로 생각하고 "주는" 행위 속에서 보상을 찾을 수 있는 것으로 생각한다고 했는데 이러한 특성 때문에 Burnout의 가능성이 커지게 된다.

한편 성취감이 직무만족감을 가져오는 주요인이라고 지적하고 있다.²⁷⁾ 그런데 사회사업은 워커의 노력에 부응하는 성취결과를 측정하는 기준이 모호하고, 치료적 성공에 대한 고객의 feedback이 없는 특징을 가진다.²⁸⁾

그러나 사회사업가는 사회로부터 고통받는 고객들의 현실과 끊임없이 대면하면서 그들의 욕구를 충족시켜주는 막중한 책임을 지며, 사회의 높은 기대수준을 충족시켜야 하지만, 사회로부터 받는 자원이나 지원은 제한되어 있기 때문에 좌절하여 Burnout되기가 쉽다. 사회사업이 "dirty work"²⁹⁾(더러운 일)이나 "unloved profession"³⁰⁾(매력이 없는 전문직)이라고 하는 이유도

25) C.Cherniss, op.cit., 1980b ; N.Ratliff, op.cit., p. 149. 재인용.

26) A.Kadushin, Child Welfare Services, New York : Macmillan Co., 1974, p.706.

27) C.Cherniss and E.S.Egnatios, "Is There Job Satisfaction in Community Mental Health?," Community Mental Health Journal, Vol.14, No.4, 1978, pp.309-318.

28) B.A.Farber and L.J.Heifetz, "The Process and Dimensions of Burnout in Psychotherapists," Professional Psychology, Vol.13, No.2, 1982, pp.293-301.

29) E.C.Hughes, The Sociological Eye : Selected Papers, Chicago : Aldine, 1971, M.L.Gann, op.cit., p.1. 에서 재인용.

30) W.C.Richan and A.P.Mendelson, Social Work : The Unloved Profession, New York : New Viewpoints, 1973 ; C.W. LeCroy and M.R.Rank, "Factors Associated with Burnout in the Social Services : An Exploratory Study," Journal of Social Services Research,

여기에 있다고 하겠다.

2) 개인적 요인

쉽게 Burnout되는 사람은 감정이입적이고, 헌신적, 사람지향적, 내성적, 강박적이며, 민감하며, 불안하고, 열성이 지나치며, 타인을 지나치게 동일시 하는 경향이 있다는데 학자들은 동의하고 있다.³¹⁾ Cherniss는 Burnout될 가능성이 높은 사람들은 비현실적으로 높은 목표를 세우고 이를 성취 못했을 때 자책하며, 정서적으로 불안정하며 새로운 상황을 지나치게 두려워하고, 강박적이고 인내심이 부족하며, 다른 사람의 의견에 대해 지나치게 신경을 쓴다고 규정하고 있다.³²⁾ 그리고 'workaholic'(일벌레) A형 성격의 사람들이 Burnout되거나 심장병과 같은 생리적 증상을 나타내는 경향이 있다는 보고가 있다.³³⁾ A형 성격은 공격적, 경쟁적, 감정적이며, 까다로운 성격으로서 B형 성격보다 좌절을 참지 못하여 다른 사람의 방해로 자신의 노력이 소기의 성과를 못낼 때 몹시 화를 내며 남보다 많은 스트레스를 경험한다는 것이다. Edelwich와 Brodsky는 즉각적인 성공, 급속한 변화 또는 긍정적 feedback과 같은 비현실적인 기대를 고객에게 갖는 워커는 Burnout되기 쉽고, 개인적 생활을 제쳐놓고 직업에 몰두하며 직업과 지나치게 동일시하는 것도 Burnout을 유발한다고 하였다.³⁴⁾ 한편 워커가 경험하는 생활사건도 그것이 긍정적(예:결혼)이건 부정적(예:죽음, 이혼)이건 간에 스트레스를 많이 주게 되므로 워커로 하여금 Burnout에 민감하게 만든다.³⁵⁾ 개인의 인구학적 특성도 워커의 Burnout에 영향을 준다. 예를들어 젊은 워커들이 나이든 워커들보다 Burnout을 더 심하게 경험한다.³⁶⁾

Vol.10, No.1, 1986, p.24. 에서 재인용.

31) A.Bloch, "The Battered Teacher," Today's Education, Vol.66, 1977, pp.58-62.

32) C.Cherniss, op.cit., 1980b, pp.127-142.

33) R.D.Caplan and K.W.Jones, "Effect of Workload, Role Ambiguity and Type A Personality on Anxiety, Depression and Heart Rate," Journal of Applied Psychology, Vol.60, 1975, pp.713-719.

34) J.Edelwich and A.Brodsky, op.cit., pp.52-58.

35) B.Justice, R.S.Gold and J.P.Klein, "Life Events and Burnout," Journal of Psychology, Vol.108, 1981, pp.219-226.

36) M.L.Gann, op.cit., p.94.

C.Maslach and S.E.Jackson, "The Measurement of Experienced

또한 근무경력이 짧을수록 burnout을 더 많이 경험하는 것으로 나타났는데 Freudenberger는 일을 시작한지 1년반 부터 치료자들이 burnout을 경험하기 시작했다고 하였고³⁷⁾, Maslach도 정신병동의 간호원들이 보통 처음 1-2년 사이에 burnout되는 경향이 있다고 보고 있다.³⁸⁾ 그 이유로서 이들이 교육면에서는 준비가 되었다 하여도 정서적 및 사회적으로는 준비되어 있지 못하여 환멸과 고민에 빠지기 쉽기 때문임을 지적하고 있다.³⁹⁾ Pines와 Kafry는 여성전문가들이 정서적으로 더 지치는 경향이 있다고 하였고⁴⁰⁾ LeCroy와 Rank도 남자워커들이 여자워커들보다 정서적 탈진 정도가 낮다고 했다.⁴¹⁾ 그리고 미혼인 워커들이 기혼인 워커들보다 burnout되는 경향이 높으며⁴²⁾, 대학원을 졸업한 워커들이 대졸 워커들보다 burnout되는 경향을 덜 나타냈다는 보고가 있으나⁴³⁾ 실천경험이 없이 학교 교육만 받은 워커의 경우 기대와 현실의 불일치를 가져와 burnout을 유발할 가능성이 있으므로 교육 수준은 예측력이 낮다고 본다.

Burnout의 원인을 사회사업가의 개인적인 특성에서 찾으려는 이상과 같은 시각은⁴⁴⁾ 어느정도의 설명력은 있겠지만 생산적인 대응책을 제시할 수 없다는 점에서 비판받고 있다.⁴⁵⁾

Burnout," Journal of Occupational Behavior, Vol.2, March, 1981a, pp.91-113.

37) H.J.Freudenberger, "The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions," Psychotherapy : Theory, Research & Practice, Vol.12, 1975, pp.73-82.

38) C.Maslach, op.cit., 1976, pp.16-22.

39) C.S.Weisman et al., "Employment Patterns among Newly Hired Hospital Staff Nurses : Comparison of Nursing Graduates & Experienced Nurses," Nursing Research, Vol.30, 1981, pp.188-191.

40) A.Pines and D.Kafry, "The Experience of Tedium in Three Generations of Professional Woman," Sex Roles, Vol.7, Spring, 1981, pp.117-134.

41) C.W.LeCroy and M.R.Rank, op.cit., pp.23-49.

42) C.Maslach, Burnout : The Cost of Caring, New York : Prentice Hall, 1982, p.58.

43) Berkeley Planning Associates, Project Management and Worker Burnout Report, Berkeley, CA., 1977, pp.28-29.

J.L.Price, The Study of Turnover, AMES, LA. : Iowa State University Press, 1977, p.35.

44) W.Ryan, Blaming the Victim, New York : Pantheon Books, 1975.

3) 업무환경적 요인

최근에는 burnout의 원인을 개인의 특성에서 찾으려는 연구에 대응하여 burnout이 원래의 직업과 관련된 현상이라는 데 중점을 두고 이를 작업조직이나 업무환경으로 파악하려는 시각이 지배적이 되었다. 업무환경(work environment)은 물리적 환경뿐 아니라 개인간의 상호작용, 개인이 일하는 조직이나 기관, 나아가 개인의 일에 영향을 미치는 정책적 측면까지 포함하는 개념이다.* Pines와 Aronson⁴⁵⁾은 업무환경에서 오는 burnout의 요인을 크게 內在的인 것과 外在的인 것으로 나누었다. 내재적 특성은 다양성, 자율성, 과업수행의 성공, 긍정적 feedback 등의 업무자체가 갖는 특성이고 외재적 특성은 업무수행에 있어서의 인간관계, 동료로부터의 지지, 감독자로부터의 압박에 대한 사회적 보호의 기능을 의미한다.

업무환경에서 오는 burnout의 발생요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 역할모호성 : 워커가 자신의 역할에 대한 부적절한 정보를 가질 때, 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대가 다를 때, 그리고 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생한다.* Kahn은 역할모호성 때문에 고통받는 사람들은 낮은 직업만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기확신의 부족을 경험하게 된다고 하였다.*

둘째, 역할갈등 : 특정한 역할을 맡고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하며 갈등을 일으키는 요구를 받을 때 발생한다. 역할갈등은 개인의 가치나 윤리가 자신의 감독자 또는 부하워커의 윤리나 가치와 상충될 때 일어나며 다른 두 사람으로부터 각각 성질이 다른 과업을 부여받았을 때도 발생하는데 사실 인간봉사조직에서 일하는 워커들은 고객, 전문직, 기관조직으로부터

45) H. J. Karger, "Burnout as Alienation," Social Service Review, June, 1981, pp. 272-274.

46) H. Yoon, "Social Service Workers' Burnout and Their Work Environment," Cornell University, Ph.D. Dissertation, 1990, p. 17.

47) E. Aronson and A. Pines, Career Burnout : Causes & Cures, New York : Free Press, 1988 : 윌헤미, 앞글, p. 222. 에서 재인용.

48) J. R. Rizzo et al., "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," Administrative Science Quarterly, Vol. 15, 1970, pp. 150-163.

49) R. L. Kahn, "Job Burnout Prevention and Remedies," Public Welfare, Vol. 16, 1978, pp. 61-63.

오는 상충되는 요구에 부딪칠 때가 많다.⁵⁰⁾

세째, 업무過多 : Burnout은 업무과다로 인한 스트레스가 지나칠 때에도 발생하는데⁵¹⁾ Farber와 Heifetz는 과다한 업무량이 스트레스를 가장 많이 유발하는 요인이라고 보고하고 있다.⁵²⁾ 업무과다에서 양적인 업무과다는 할일이 너무 많음을 말하며 질적인 업무과다는 맡겨진 일이 개인의 능력이나 기술에 비해 너무 어려움을 말한다.⁵³⁾

네째, 보상 : Pines와 Aronson⁵⁴⁾은 보상(reward)이 작을수록 burnout되기 쉽다고 하였는데 여기에는 봉급, 수당, 연금 등의 금전적 보상과 승진기회와 심리적 보상인 認定까지 포함하는 개념이다.

다섯째, 도전 : Cherniss는 도전(challenge)의 양, 지적인 자극 및 다양성이 burnout과 관련된다고 하였고⁵⁵⁾ Forney와 그의 공동연구자들은 워커들이 burnout에 대한 대처기제로서 업무의 다양성을 추구한다고 하였다.⁵⁶⁾ Heifetz와 Bersani는 도전이 부족하면 업무과소(work underload)를 느끼고 도전이 지나치면 업무과다(work overload)를 느낀다고 하였다.⁵⁷⁾

여섯째, 부적절한 지도력과 감독 : Freudenberger⁵⁸⁾는 감독자의 카리스마의 상실이 워커의 burnout의 주원인이 된다고 했고, 또 다른 연구결과⁵⁹⁾에서

50) M.A.Westerhouse, "The Effect of Tenure, Role Conflict and Role Conflict Resolution on the Work Orientation and Burn-Out of Teacher," University of California, Berkeley, Ph.D.Dissertation, 1979, p.23.

51) A.Pines, E.Aronson and D.Kafry, op.cit., pp.67-69.

52) B.A.Farber and L.J.Heifetz, op.cit., 1982, pp.293-301.

53) C.P.Scott and J.Hawk, Heal Thyself : The Health of Health Care Professionals, New York : Brunner/Mazel, 1986, pp.29-30.

54) A.Pines, E.Aronson and D.Kafry, op.cit., p.72.

55) C.Cherniss, op.cit., 1980a, pp.163-165.

56) D.S.Forney, R.Wallace-Schutzman and T.T.Wiggers, "Burnout among Career Development Professionals : Preliminary Findings and Implications," Personnel and Guidance Journal, Vol.60, 1982, pp.435-439.

57) L.J.Heifetz and H.Bersani, "Disrupting the Cybernetics of Personal Growth : Toward a Unified Theory of Burnout in the Human Services", In Stress and Burnout in the Human Services Professions, B.A.Farber(ed.), New York : Pergamon Press, 1983, pp.41-46.

58) H.J.Freudenberger, op.cit., 1975, pp.73-82.

도 리더십이 burnout에 영향을 주는 업무환경요인들 중 가장 중요한 요인으로 나타났다. 사실 감독은 사회사업가의 사회화를 위한 직접적 계기가 되기 때문에 매우 중요하다.

일곱째, 자율성의 결핍 : 사회사업 중 공공 서비스 분야에서 일하는 워커들이 처음에 부딪치는 주요한 문제들 중의 하나가 통제를 강조하는 관료제적 규칙이 그들의 전문가로서의 자율성을 침해할 때 겪게 되는 갈등이다. Meadow⁶¹⁾는 워커가 자신의 직업에 영향을 줄 수 있는 능력은 직무만족 및 burnout과 높은 상관관계를 갖는다고 하였고, Pines와 Maslach⁶²⁾은 자신의 업무에 대한 통제권을 가지는 워커들이 고객에 대해 보다 긍정적인 태도를 보이며 직무에도 보다 만족한다고 보고하였다.

여덟째, 휴식시간의 부족 : 업무시간 사이에 차마시는 시간이나 burnout된 워커가 스트레스를 적게 받는 업무를 선택할 기회를 못가짐을 말한다.⁶³⁾ Pines와 Maslach⁶⁴⁾은 사람을 대하는 업무로부터 벗어나 다른 업무활동에 참여할 때 burnout의 가능성이 낮아진다고 하였다.

이상의 요인들 이외에도 낮은 임금,⁶⁵⁾ 기관의 부적절한 자원,⁶⁶⁾ 거창하고 모호한 기관의 정책⁶⁷⁾이 burnout을 일으킨다고 했다.

3. 직무만족과 Burnout

Burnout과 직무에 대한 불만족이 같은 개념인지, burnout이 직무만족에

-
- 59) Berkeley Planning Associates, op.cit. C.Cherniss, op.cit., 1980a, p.173. 에서 재인용.
 - 60) C.Cherniss, op.cit., 1980a, pp.167-170.
 - 61) K.P.Meadow, "Burnout in Professionals Working with Deaf Children," American Annals of the Deaf, Vol.126, 1981, pp.13-22.
 - 62) A.Pines and C.Maslach, op.cit., pp.233-237.
 - 63) C.Zastrow, "Understanding and Preventing Burn-Out," British Journal of Social Work, Vol.14, 1984, pp.146-147.
 - 64) C.Maslach and A.Pines, op.cit., 1977, pp.100-113.
 - 65) J.Edelwich and A.Brodsky, op.cit., pp.90-93.
 - 66) L.Pratt, "Optimism-Pessimism about Helping the Poor with Health Problems," Social Work, Vol.15, No.2, 1970, pp.29-33.
 - 67) P.L.Dressel, "Policy Sources of Worker Dissatisfaction : The Case of Human Services in Aging," Social Service Review, Vol.56, No.3, 1982, pp.406-423.

얼마만큼 영향을 주는지를 파악하기 위한 연구들이 행해져 왔다. 68) 직무만족은 다차원적인 개념이며 다양하게 정의되어 왔다. McCormick은 직무만족의 본질을 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치있는 성취감이라고 하였고, 69) Locke는 직무만족은 워커의 자신의 직무에 대한 즐거움 또는 긍정적인 감정상태라고 정의하였다. 70)

직무만족 연구는 주로 경영관리자나 블루, 화이트 칼라 워커들을 대상으로 해 왔고 사회사업가들을 대상으로 한 연구는 71) 극히 드물다.

본 연구에서는 미국 University of Michigan의 사회조사연구에서 개발한 직무만족척도 72)를 사용하였는데 이 척도를 사용하여 직무측면들(Job facets)과 관계없이 직업에 대한 총체적 반응을 측정할 수도 있고, 직무만족 및 burnout과 관련있는 직무측면(도전, 편안함, 금전적 보상, 승진 등)에 대한 평가도 할 수 있다. 본 연구에서는 전자인 총체적 평가방법을 적용하였다.

그런데 Harrison은 burnout을 측정하기 위해 직무만족 측정도구를 사용함으로써 직무불만족과 burnout을 같은 개념으로 사용하였다. 73) 그러나

68) J. Streepy, "Direct Service Providers and Burnout", Social Casework, Vol. 62, No. 6, 1981, pp. 352-362.

T. F. Riggan, S. H. Godley and M. Hafer, "Burnout and Job Satisfaction in Rehabilitation Administrator and Direct Service Providers", Rehabilitation Counseling Bulletin, Vol. 27, 1984, pp. 151-160.

69) E. J. McCormick and D. L. Ligen, Industrial Psychology, Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1974, p. 303.

70) E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," In Handbook of Industrial and Organizational Psychology, M. D. Dunnette, ed., Chicago, IL : Rand McNally, 1976, p. 1300.

71) S. Jayaratne and W. A. Chess, "Job Satisfaction and Turnover among Social Work Administrator : A National Survey," Administration in Social Work, Vol. 3, 1979, pp. 207-217.

K. S. Haynes, "Job Satisfaction of Mid-Management Social Workers," Administration in Social Work, Vol. 3, No. 2, 1979, pp. 207-217.

G. Barber, "Correlates of Job Satisfaction among Human Service Workers," Administration in Social Work, Vol. 10, No. 1, 1986, pp. 25-38.

72) R. P. Quinn and L. J. Sheppard, The 1972-73 Quality of Employment Survey, Ann Arbor, MI. : Institute for Social Research, 1974, p. 50.

73) W. D. Harrison, "Role Strain and Burnout in Child Protective Service Workers," Social Service Review, Vol. 54, No. 1, 1980,

Maslach 과 Jackson⁷⁴⁾은 그들의 연구에서 Job Diagnostic Survey⁷⁵⁾의 직무만족척도와 Maslach Burnout Inventory의 하위척도인 정서적 탈진과의 상관관계가 $-.23(p<.06)$, 그리고 개인적 성취와의 상관관계는 $.17(p<.06)$ 이라고 보고하였다. 이들은 각각의 상관관계로는 직무만족과 burnout 의 공동변량 (common variance)을 6%이상 설명할 수 없기 때문에 burnout과 직무불만족이 동의어라는 가설을 기각하였다.

이상에서 살펴본 것 처럼 직무불만족과 burnout은 서로 연관, 중복되는 현상이기는 하지만 동일한 개념은 아니므로, burnout을 단순히 직무불만족과 같다고 보아서는 안된다. 일반적으로 직무만족은 burnout과 부정적인 관계를 가지는 것으로만 파악되고 있는데 앞으로 이 두 개념이 어느정도 중복되는지에 대한 연구가 있어야 할 것이다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사도구

본 연구는 설문지조사를 통하여 가설을 검증하는 방법을 사용하였다. 설문지의 내용은 1) 독립변수로서 업무환경 변수인 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진, 역할 모호성, 역할 갈등 및 업무량을 어떻게 지각하고 있는가를 묻는 척도, 2) 개인의 인구학적 특성 및 기관배경을 파악하는 문항, 3) 종속변수로서 직무만족과 burnout정도를 묻는 척도로 이루어져 있다.

업무환경 변수는 Jayaratne⁷⁶⁾의 설문을 번역하여 그대로 사용하였는데, 업무환경변수로 이론적 배경에서 고찰했던 역할 모호성, 역할 갈등, 업무량, 도전, 금전적 보상외에 승진, 편안함 변수가 추가되어 모두 7가지 변수를 사용하였다. 승진과 편안함은 직무만족과 관련되나 Jayaratne는 이 변수

pp. 31-44.

74) C. Maslach and S. Jackson, *op. cit.*, 1981a, p. 109.

75) J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, 1975, pp. 159-170.

76) S. Jayaratne and W. A. Chess, "Job Satisfaction and Burnout in Social Work," In B. A. Farber, *op. cit.*, pp. 129-141.

들을 업무환경 변수에 포함시켜 사용하였다. Jayaratne의 연구결과 이 변수들도 burnout과 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

7가지 변수 모두 Likert척도를 사용하여 다음과 같이 구성하였으며, 점수가 높을수록 지각된 변인의 정도가 높음을 뜻한다.

- 1) 편안함 : 7문항으로 구성되며 평점의 범위는 7부터 28까지이다.
- 2) 도전 : 6문항이며 점수범위는 6-24이다.
- 3) 금전적 보상 : 3문항이며 점수범위는 3-12이다.
- 4) 승진 : 3문항이며 점수범위는 3-12이다.
- 5) 역할보호성 : 4문항이며 점수범위는 4-20이다.
- 6) 역할갈등 : 4문항이며 점수범위는 4-20이다.
- 7) 업무량 : 4문항이며 점수범위는 4-20이다.

직무만족은 총체적 직무만족을 물어보는 '전혀 만족하지 못한다' 1점에서 '매우 만족한다' 4점에 이르는 한계의 4점 Likert척도로 측정하였다. burnout의 측정은 burnout측정도구인 MBI(Maslach Burnout Inventory)⁷⁷⁾의 22문항 중 정서적 탈진에 관한 8문항을 제외한 총 14문항을 번역하여 사용하였다. 이는 Jayaratne 의 연구와 동일한 틀을 사용한 것이다. 정서적 탈진을 측정하기 위해 전 척도를 사용하지 않고 1개의 문항만을 사용한 것은 본 연구에서 사용한 문항이 가장 높은 인자 적재치(factor loading)를 가지고 있어 정서적 탈진의 정도를 합리적으로 대표해 줄 수 있기 때문이다. Burnout의 하위척도인 정서적 탈진(emotional exhaustion : EE), 비인간화(depersonalization : DP), 개인적 성취(personal accomplishment : PA)는 서로 관련되기는 하지만 독립적 개념을 측정하기 때문에 각각 독립된 변수로 취급되며 따라서 점수가 따로 계산된다. '전혀 동의하지 않는다' 1점, '매우 동의한다' 7점으로 계산되므로 EE변수는 점수의 범위가 1점에서 7점, DP변수는 점수범위가 5점-35점이며, PA변수는 점수범위가 8점-56점이다. EE와 DP변수는 점수가 높을수록 burnout의 경험정도가 높음을 나타내지만, PA 점수는 점수가 높을수록 burnout정도가 낮음을 나타낸다.

설문의 구체적인 내용은 다음 표와 같다.

77) C.Maslach and S.Jackson, The Maslach Burnout Inventory, Palo Alto, CA.: Consulting Psychology Press, 1981b, pp.6-13.

<표 1> 설문내용

변 수	문 항 번 호
I. 업무환경	
편안함	A3 A5 A14 A16 A17 A18 A19
도전	A2 A6 A8 A9 A11 A15
금전적 보상	A7 A10 A13
승진	A1 A20 A22
역할 모호성	B1 B3 B5 B7
역할 갈등	A4 A12 A21 A23
업무량	B2 B4 B6 B8
II. burnout	
정서적 탈진	4
비인간화	2 6 7 9 14
개인적 성취	1 3 5 8 10 11 12 13
III. 직무만족	1
IV. 응답자의 배경	1 2 3 4 5 6 7 8

2. 가설의 설정

위에서 고찰한 이론적 배경을 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 1) 업무환경 변수들 중 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진과 burnout 경험과의 관계는 부정적인 상관관계를 보일 것이다.

가설 2) 업무환경 변수들 중 역할 모호성, 역할 갈등 및 업무량과 burnout 경험과의 관계는 긍정적인 상관관계를 보일 것이다.

가설 3) 업무환경 변수들 중 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진과 직무만족과 긍정적인 상관관계를 보일 것이다.

가설 4) 업무환경 중 역할 모호성, 역할 갈등 및 업무량과 직무만족과의 관계는 부정적인 상관관계를 보일 것이다.

가설 5) burnout과 직무만족은 부정적인 상관관계를 보일 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 업무환경

업무환경은 객관적인 업무상황 평가가 아닌 사회사업가 개인이 지각하는 업무환경을 의미하며 Kurt Lewin⁷⁸⁾이 말했던 “심리적 환경”에 대한 개인의 주관적인 평가를 나타낸다.

- (1) 편안함(comfort) : 근무를 하는데 있어서 개인이 느끼는 물리적, 심리적 제반여건의 편안함 정도를 의미함
- (2) 도전(challenge) : 업무가 워커에게 자극을 주는 정도
- (3) 금전적 보상(financial Rewards) : 봉급, 봉급외 수당의 적절한 정도
- (4) 역할 모호성(role ambiguity) : 업무상황이 요구하는 것을 이해하는 정도
- (5) 역할 갈등(role conflict) : 직장에서 갈등을 일으키는 압력을 받는 정도
- (6) 업무량(workload) : 지각하는 업무의 양

2) Burnout

본 연구에서는 burnout를 Maslach과 Jackson⁷⁹⁾의 정의에 의해 워커의 정서적 탈진(emotional exhaustion), 워커의 고객에 대한 비인간적 태도(depersonalization) 및 개인적 성취감의 결여(personal accomplishment)의 세가지 하위개념으로 구성하였다. 정서적 탈진은 워커의 정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도, 비인간화는 워커가 고객에 대해 부정적, 냉소적 태도와 감정을 갖게 되는 정도, 그리고 개인적 성취는 고객과의 업무에 있어서 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었다고 느끼는 정도를 각각 의미한다.

3) 직무만족

직무상황에 대한 총체적 평가로 워커가 직무로부터 얻는 만족의 정도를 의미한다.

78) K.Lewin, Field Theory in Social Work, New York : Harper & Row, 1951. S.Jayarathne and W.Chess, op.cit., p.130. 에서 재인용.

79) C.Maslach and S.Jackson, op.cit., 1981b.

4. 연구대상

연구대상이 된 표본은 서울시 내의 27개 사회복지기관에서 근무하는 사회사업가들로서 대학이나 대학원에서 사회사업을 전공한 사람들이다. 이러한 자격을 가진 사람들이 전국적으로 1,600여명이 있는데 이중 서울시내의 200명을 명단을 사용하여 무작위로 선정하였다.

5. 자료수집절차와 분석방법

사용한 조사도구는 Jayaratne가 신뢰도가 높다고($p < .69 \sim .90$) 보고하였다. 한국의 사회사업가를 대상으로 한 기존 연구가 없어 본 조사에서는 Jayaratne의 조사도구를 수정할 근거가 없어 그대로 사용하였으며 일부 설문 항목은 몇번의 예비검사를 실시한 후 사용하였다. 자료수집 기간은 1990년 10월 20일부터 30일까지였다. 연구자가 직접 기관을 방문하여 설문조사를 하였으며 이에 앞서 해당기관장에게 전화로 연구목적을 설명하고 협조를 요청하였다. 200부를 배포하여 160부의 설문지를 회수하였으며(응답률: 80%) 미완성된 설문지 10부를 제외한 150사례를 실제 분석에 사용하였다.

<표 2> 응답자들의 기관분포

	표본수	백분율
아동복지기관	51	34.0
장애인복지기관	32	21.3
청소년복지기관	17	11.3
노인복지기관	6	4.0
지역사회복지기관	10	6.7
의료사회사업	14	9.3
기 타	20	13.3
합 계	150	100.0

80) 한국사회복지대학협의회, 사회복지전달체계와 사회복지사의 역할, 서울 : 한국사회복지정책 연구소 출판부, 1989, p. 21.

자료분석은 spss/pc+를 사용하였고 burnout과 개인적 특성과의 관계는 일원 변량분석(One-way ANOVA)과 t-test로, 업무환경과 burnout의 관계는 Pearson 상관계수로 각각 분석하였다. 종속변수인 burnout에 영향을 미치는 주요인을 규명하기 위하여 중다회귀분석을 하였다. 이 분석에서 개개 독립 변수들간에 상관계수중 .50을 넘는 변수는 연령과 근무년한(.87), 업무량과 역할갈등(.51), 업무량과 역할모호성(-.50)으로 나타났으나 이들 독립변수 간의 상관관계계수가 그리 높지 않기 때문에 다공선성(multicollinearity)이 나타날 위험성은 없다고 볼 수 있다.

IV. 자료 분석

1. 측정도구의 신뢰도

설문의 신뢰도는 Cronbach Alpha로 측정했는데 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 측정도구의 신뢰도

변 수	문 항 수	α
편 안 함	7	.4711
도 전	6	.7454
금전적 보상	3	.6456
승 진	3	.6163
역할 모호성	4	.7130
역 할 갈 등	4	.3919
업 무 량	4	.8134
비 인 간 화	5	.6223
개 인 적 성 취	8	.7657

편안함과 역할갈등변수를 제외한 모든 변수들의 α 값이 .6 이상인 것으로 보아 신뢰성은 대체로 높다고 하겠다.

2. 응답자 개인의 배경

조사대상응답자 총 150명의 연령분포를 보면 <표 4>, 최저 22세, 최고 57세로 평균연령이 30세이며, 26세 이상 - 30세이하가 대상자의 50%를 차지하고, 전체적으로 20 및 30대가 대다수(97.4%)를 차지하고 있다. 성별로는 남성이 44%, 여성이 56%로 여성워커가 많음을 반영하고 있다. 결혼상태는 기혼이 52%, 미혼이 48%인데 이혼, 별거, 사별에 해당하는 응답자는 없었다.

교육수준은 대학졸업이 78%, 대학원졸업이 21.3%였고, 월수입은 31-50만원이 54%, 51-80만원이 31.3%, 81-100만원이 10%로 나타났다. 이들의 수입은 대학졸업자들의 월평균임금 73만원⁸¹⁾에 비해 상당히 낮은 수준이다.

응답자들이 사회사업기관에 종사한 총근무년수는 3-6년이 32%, 6년이상 이 28%, 1-3년이 26.7%, 1년이하가 13.3%로서 평균근무년수는 5년 2개월이다. 그리고 현직장에서의 근무년수는 3-6년이 30.7%, 1-3년이 29.3%, 6년이상 이 20.7%, 1년이하는 19.3%로서 근무년한은 대체로 비슷하다.

<표 4> 응답자의 개인적 배경

	구 분	사 례 수	백 분 율
연 령	20 - 25세	18	12.0
	26 - 30세	75	50.0
	31 - 35세	36	24.0
	36 - 40세	13	8.7
	41세 이 상	8	5.3
성 별	남 자	66	44.0
	여 자	84	56.0
결 혼 상 태	기 혼	78	52.0
	미 혼	72	48.0
교 육 수 준	전 분 대 졸	1	0.7
	대 학 졸	117	78.0
	대 학 원 졸	32	21.3

81) 노동부, 노동통계연감, 1990.

월 수 입	30만원 이하	7	4.7
	31 - 50만원	81	54.0
	51 - 80만원	47	31.3
	81 -100만원	15	10.0
	100만원이상	0	28.0
총 근무년한	1 년 이 하	20	13.3
	1 - 3 년	40	26.7
	3 - 6 년	48	32.0
	6 년 이 상	42	28.0
현 직장에서 근무년한	1 년 이 하	29	19.3
	1 - 3 년	44	29.3
	3 - 6 년	46	30.7
	6 년 이 상	31	20.7
계		150	100.0

3. 지각하는 Burnout 경험정도, 직무만족도 및 업무환경에 대한 평가

Burnout에 대한 한국의 기존 연구가 없기 때문에 사회사업가들이 지각하는 burnout경험을 미국의 Jayaratne⁸²⁾의 연구결과와 비교하였다. <표 5>는 한국사회사업가와 미국사회사업가들의 burnout경험을 비교해 본 것이다.

<표 5>에서 나타난 결과를 보면 한국사회사업가들의 정서적 탈진, 비인간화점수가 미국사회사업가들보다 높게 나타났고, 직무만족도는 낮게 나타났다. 그러나 개인적 성취감은 미국의 경우보다 높다. 업무환경변수에서는 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진변수의 점수가 Jayaratne의 연구결과보다 낮게 나타났고, 역할보호성 점수가 높게 나타나 한국사회사업가들이 이들 측면들을 부정적으로 평가한 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 업무량에 대한 한국워커들의 평가는 미국워커들의 평가보다 긍정적인 것으로 보인다.

82) D.P.Himle, S.Jayaratne and P.Thyness, "Predictors of Job Satisfaction, Burnout and Turnover among Social Workers in Norway and the U.S.A. : A Cross-Cultural Study," International Social Work, Vol.29, No.4, 1986, p.327.

〈표 5〉 Burnout, 직무만족 및 업무환경 변수의 평균과 표준편차

변 수	한 국		미 국	
	평 균	표준편차	평 균	표준편차
정서적 탈진(EE)	3.64	1.67	3.19	1.92
비인간화(DP)	12.79	4.86	11.05	5.09
개인적 성취(PA)	41.69	6.53	39.42	5.50
직무만족	2.91	.75	3.15	0.74
편 안 함	17.8	2.44	18.55	4.03
도 전	16.29	2.70	17.80	3.18
금전적 보상	6.13(1.93)	1.67(.74)	2.55	1.04
승진	6.58(2.25)	1.62(.74)	2.47	1.03
역할 모호성	9.23	2.59	7.64	2.84
역할 갈등	9.41	1.66	10.71	2.98
업무량	12.83	3.22	15.87	3.19

* 점수가 높을수록 부정적인 평가를 의미하며 문제가 보다 심각함을 나타낸다. 그러나 편안함, 도전, 금전적 보상, 직무만족, 개인적 성취 변수는 점수가 낮을수록 문제가 심각함을 나타낸다.

* 미국의 것은 Jayaratne의 연구로서 이 연구에서는 금전적 보상과 승진 변수를 1문항씩으로만 측정하였으며 ()안의 점수는 해당문항의 점수를 나타낸다.

4. 개인적 특성과 Burnout 및 직무만족과의 관계

Burnout의 원인이 되는 개인적 특성을 규명하기 위해 burnout 및 직무만족과 연령, 월수입, 총근무년수와의 관계는 일원변량분석(One-way ANOVA)으로, 성별, 결혼상태 및 교육수준과의 관계는 t-test로 분석하였는데, 교육수준에서 전문대졸업은 1명밖에 없으므로 분석에서 제외했다. 분석결과 연령, 월수입, 총근무년수, 결혼상태 및 교육수준에 따라 유의적인 차이가 있음이 시사되었다 〈표 6〉, 〈표 7〉, 〈표 8〉, 〈표 9〉, 〈표 10〉.

〈표 6〉 연령에 따른 개인적 성취(PA) 차이분석

연 령	평 균	F	P
20 - 25세	36.67		
26 - 30세	41.51		
31 - 35세	43.75	4.14	.003
36 - 40세	43.23		
41세 이상	42.88		

<표 7> 월수입에 따른 직무만족 차이분석

월 수 입	평 균	F	P
30만원 이하	3.00		
31 - 50만원	2.75		
51 - 80만원	3.09	2.92	.036
81 -100만원	3.20		

<표 8> 월수입에 따른 비인간화(DP) 차이분석

월 수 입	평 균	F	P
30만원 이하	14.43		
31 - 50만원	13.62		
51 - 80만원	11.79	2.76	.044
81 -100만원	10.69		

<표 9> 월수입에 따른 개인적 성취(PA) 차이분석

월 수 입	평 균	F	P
30만원 이하	41.14		
31 - 50만원	39.77		
51 - 80만원	43.77	6.59	.000
81 -100만원	45.80		

<표 10> 총 근무년수에 따른 개인적 성취(PA) 차이분석

총 근무년 한	평 균	F	P
1 년 이 하	36.20		
1 - 3 년	40.38		
3 - 6 년	42.83	9.16	.000
6 년 이 상	44.23		

대체로 20대가 30대와 40대보다 쉽게 burnout되며(개인적 성취점수가 낮음) 월수입이 적을수록 더 쉽게 burnout되는(비인간화점수가 높고 개인적 성취, 직무만족점수가 낮음)경향이 있고, 총근무년수가 짧을수록 burnout되

기 쉬운 경향을 보였다(개인적 성취점수가 낮음).

t-test결과, 미혼일 때 더 쉽게 burnout되며(개인적 성취점수가 낮음) <표 11>, 대학졸업 사회사업가들이 대학원졸업 사회사업가들보다 더 높은 burnout지수를 보였다(비인간화점수가 높고 개인적 성취, 직무만족점수가 낮음) <표 12>, <표 13>, <표 14>.

<표 11> 결혼상태에 따른 개인적 성취(PA) 차이분석

결혼상태	평균	표준편차	t	P
기혼	43.09	6.19	2.79	.006
미혼	40.17	6.59		

<표 12> 교육수준에 따른 직무만족 차이분석

교육수준	평균	표준편차	t	P
대학졸	2.84	0.75	0.25	.016
대학원졸	3.19	0.69		

<표 13> 교육수준에 따른 비인간화(DP) 차이분석

교육수준	평균	표준편차	t	P
대학졸	13.39	4.86	3.29	.002
대학원졸	10.50	4.28		

<표 14> 교육수준에 따른 개인적 성취(PA) 차이분석

교육수준	평균	표준편차	t	P
대학졸	40.79	6.38	-3.60	.001
대학원졸	45.16	5.98		

5. 업무환경과 Burnout 및 직무만족과의 관계

업무환경과 burnout 및 근무만족과의 관계를 Pearson상관계수로 분석한 결과는 <표 15>와 같다.

<표 15> 업무환경과 Burnout과의 관계

	정서적 탈진(EE)	비인간화(DP)	개인적 성취(PA)	직무만족
편안함	-.23**	-.31***	.27**	.29***
도전	.15	-.28***	.47***	.50***
금전적 보상	-.03	-.22**	.29***	.35***
승진	.15	-.15	.22**	.30***
역할 보호성	-.04		.29***	-.27***
역할 갈등	.30***	.15	-.14	-.01
업무량	.46***	-.05	.17*	.26***

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

<표 15>에서 보는 바와 같이 정서적 탈진과는 편안함만이 통계적으로 유의미한 부정적 상관관계를 가지며, 비인간화와는 편안함, 도전 및 금전적 보상변수들이 부정적 상관관계를 갖고, 개인적 성취와는 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진변수들 모두가 높은 긍정적 상관관계를 갖는다. 그러므로 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진과 burnout경험과의 관계는 부정적인 상관관계를 보일 것이라는 가설1은 대체로 지지되었다.

또한 정서적 탈진과 역할갈등, 업무량 및 비인간화 및 역할보호성과의 관계가 각각 긍정적으로 나타났고, 업무량과 개인적 성취와의 관계는 예상했던 바와는 달리 긍정적 관계를 갖는다. 따라서 역할보호성, 역할갈등 및 업무량과 Burnout경험과의 관계는 긍정적인 상관관계를 보일 것이라는 가설 2는 부분적으로만 지지되었다.

업무환경 변수들 중 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진과 직무만족과의

관계는 매우 긍정적으로 나타났으며 따라서 직무만족과 이들 변수와의 관계는 긍정적인 상관관계를 보일 것이라는 가설3은 지지되었다.

한편 역할보호성, 역할갈등과 직무만족과의 관계는 역할보호성만이 통계적으로 유의한 부정적 상관관계를 보였으며 업무량과 직무만족과의 관계는 예상과 달리 긍정적 관계를 갖는다. 따라서 역할보호성, 역할갈등, 업무량과 직무만족과의 관계는 부정적 상관관계를 보일 것이라는 가설4는 부분적으로만 지지되었다.

6. Burnout과 직무만족과의 관계

Burnout과 직무만족과의 상관관계는 <표 16>과 같다. 비인간화와 직무만족간에는 부정적 상관관계가 있고, 개인적 성취와 직무만족간에는 긍정적 상관관계가 있다. 그러나 정서적 탈진과 직무만족과는 통계적으로 유의한 관계는 없다. 따라서 burnout과 직무만족과는 부정적 상관관계를 보일 것이라는 가설5는 대체로 지지되었다.

<표 16> Burnout과 직무만족과의 상관관계

	정서적 탈진(EE)	비인간화(DP)	개인적 성취(PA)	직무만족
정서적 탈진(EE)				
비인간화(DP)	.24*			
개인적 성취(PA)	-.04	-.51**		
직무만족	.002	-.45**	.53**	

* $p < .01$ ** $p < .001$

7. Burnout경험에 영향을 미치는 예측인자의 분석

사회사업가들이 지각하는 burnout경험정도와 개인적 특수변수 및 업무환경변수들과의 관계를 일원변량분석(One-way ANOVA), t-test 및 Pearson 상관관계로 분석한 결과 거의 모든 변수들과 유의한 관계가 있다. 따라서 이들 변수들이 실제로 burnout경험을 어느정도 설명할 수 있는지를 파악하기 위하여 단계적 중회귀분석을 하였는데 그 결과는 <표 17>과 같다.

<표 17> Burnout과 직무만족에 영향을 미치는 예측인자의 분석

예측인자	Beta	R ²
정서적 탈진		
업무량	.60***	.22
역할보호성	.26**	.27
비 인간화		
편안함	-.25***	.09
역할보호성	.22**	.15
교육수준	-.18*	.19
개인적 성취		
도전	.42***	.22
연령	.27***	.31
편안함	.15*	.33
직무만족		
도전	.55***	.35
편안함	.18**	.38

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

<표 17>을 보면 업무량과 역할보호성이 정서적 탈진을 27% 설명해주며 편안함, 역할보호성, 교육수준이 비인간화를 19% 설명하는 것으로 나타났다. 그리고 도전, 연령, 편안함이 개인적 성취를 33% 설명해 주며 도전과 편안함이 직무만족을 38% 설명하는 것으로 나타났다.

8. 주요사항에 대한 논의

첫째, <표 4>에 의하면 총근무년한과 현직장에서의 근무년한은 대체로 비슷한 분포를 나타내는데, 이 자료에 의하면 사회사업가들의 이직율은 비교적 높지 않다고 추론할 수 있다. 그 이유는 우리나라 대졸자들이 취업난 때문에 어려움을 겪고 있고 사회사업의 직종도 다양하지 않기 때문이라고

생각된다. 또한 민영기관 뿐 아니라 공공기관에서도 행정체계가 확립되지 못해 수퍼바이저나 행정직의 직위는 한정되어 있고 따라서 워커들은 일선 워커의 직위에 머물러 있을 수 밖에 없기 때문이라고 생각할 수 있다.

둘째, 본 연구의 결과를 뒷받침해 줄 한국적 자료는 없지만, 사회복지시설 종사자들의 실태나 직무만족에 관한 연구들과 제 4 장, 제 1 절 <표 5>의 결과는 부분적이거나 유사하게 나타났다.

먼저 1986년 사회복지협의회⁸³⁾에서 시설종사자들이 긴급히 시정을 요망하는 문제점들을 조사한 결과를 보면 임금체계개선욕구에 대한 욕구가 제일 높고 다음으로 근무시간시정, 교육기회확대, 시설개선 등의 욕구가 높았다. 사회사업가들의 임금은 타직종에 비해 그 수준이 현저히 낮아, 이들의 임금체계 개선욕구가 높을 수 밖에 없다. 따라서 미국 워커에 비해 한국 워커들의 금전적 보상에 대한 평가가 더 부정적일 수 밖에 없다. 교육기회의 확대에 대한 욕구를 사회사업가들이 전문적 지식 발전을 위한 교육기회를 갖고자 한다는 점에서 도전의 개념과 관련된 욕구라 볼 수 있다. 본 연구에서 도전변수에 대한 평가가 부정적이었다. 또한 근무시간의 시정, 사회복지시설개선에 대한 욕구는 편안함 변수와 관련된 욕구라 볼 수 있어, 본 연구의 부정적 결과를 설명해 준다고 하겠다. 오혜경⁸⁴⁾의 연구에서도 승진 및 인정에 대한 만족도가 가장 낮았고 임금, 작업조건에 대한 만족도도 낮게 나타나, 본 연구의 승진, 금전적 보상, 편안함에 대한 부정적 결과와 비슷하다.

한국사회사업가들은 낮은 임금, 승진기회의 부족, 불합리한 근무시간등의 문제들에 시달리고 있고, 전문가로서 인정받는 정도가 낮아 사회적으로 잘 알려져 있고 인정받는 미국사회사업가들 보다 정서적으로 탈진되고 더 고객을 비인간화 할 소지가 많으며 직무에 불만족할 수 밖에 없다고 본다. 그러나 개인적 성취감은 미국워커들보다 높다. 이는 한국워커들은 어려운 환경에서도 소명의식과 자부심이 강하고 개인적 성취감이 높음을 시사한다.

세째, <표 6>-<표 14>의 결과에 의하면 연령, 월수입, 총 근무년한, 결혼상태, 교육수준에 따라 burnout경험 정도에 차이가 있음이 시사되었는데,

83) 한국사회복지협의회, 앞글, p. 236.

84) 오혜경, 사회복지기관 종사자의 직무만족 실태 및 만족요인 연구, 중앙대학교 석사학위논문, 1981, pp. 31-94.

이것은 다른 연구 결과들과 일치한다. Maslach과 Jackson⁸⁵⁾은 젊고 경험이 없는 워커들이 가장 쉽게 burnout된다고 했는데, 그 이유는 이들이 교육면에서는 준비가 되었다 하여도 정서적, 사회적으로 준비되어 있지 못하기 때문이다.⁸⁶⁾ 미혼인 워커가 burnout되기 쉬운 이유는 그들은 부양해야 할 가족이 없기 때문에 직장에 구속되었다고 느끼지 않고 또한 자신의 현직업이 최종적 직업이라고 확신하지 못하기 때문이다.⁸⁷⁾ 또한 수입이 적을수록 burnout되기 쉬운데 그 이유는 돈이 적기 때문일 뿐 아니라 같은 수준의 교육을 받은 다른 직업종사자들과 비교하거나, 또는 투입과 산출을 비교했을 때 상대적 박탈감을 느끼기 때문이다.⁸⁸⁾ 대학원 졸업 워커들이 대학졸업 워커들보다 burnout지수가 낮는데 그 이유는 전자가 전문화된 정도가 높아 업무에 대한 이해가 깊기 때문이라고 추론할 수 있다.

내제, <표 15>에 의하면 업무환경 변수들 중 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진과 burnout은 부정적 상관관계를 갖고 직무만족과는 긍정적 상관관계를 보일 것이라는 가설은 지지되었다. 그러나 역할 모호성, 역할갈등 및 업무량과 burnout 및 직무만족과의 관계에서는 예상했던 결과와 달리 업무량이 많을수록 개인적 성취감을 많이 느끼며 직무에 만족하는 것으로 시사되었다. 그 이유는 업무량과 다른 업무환경 변수들과의 상관관계를 살펴보면 알 수 있다. 연구결과 업무량과 도전과의 상관관계가 .39이며 승진과의 상관관계는 .30, 역할모호성과의 상관관계는 -.50으로 나타났는데, 이러한 상관관계를 보면 우리나라 워커들은 업무량이 많아야 자기능력이 인정받아 승진할 수 있는 기회가 생긴다고 생각하며 업무량이 많을 때 지적인 자극을 받는 것으로 생각하는 경향이 있지 않는가 추측된다. 그리고 업무량이 적을 때는 업무 목적이나 업무에 대한 자신의 책임, 업무역할에 대한 동료들의 기대가 불분명해져 역할모호성을 경험하게 됨을 알 수 있다. 따라서 우리나라 워커들은 업무량이 많아야 지적 자극을 느끼며 또한 승진이 될 수 있는 것으로 생각하고 그렇지 않은 경우 역할모호성을 느껴 직무에 만족하지 못

85) C. Maslach and S.E. Jackson, *op.cit.*, 1981a, p.111.

86) C.S. Weisman et al., *op.cit.*, pp.188-191.

87) H. Yoon, *op.cit.*, p.152.

88) *Ibid.*, pp.148-149.

하거나 개인적 성취감이 결여된다고 추론할 수 있겠다.

다섯째, <표 16>에 의하면 burnout과 직무만족과의 상관관계는 정서적 탈진을 제외할 때, Maslach과 Jackson⁸⁹⁾의 연구결과에 비해 상당히 높다. 그러나 정서적 탈진과 직무만족은 유의미한 관계를 나타내지 않았을 뿐 아니라 두 변수의 상관관계로는 공통변량(Common Variance)의 28%이상을 설명할 수 없으므로 burnout을 단순히 직무불만족과 같다고 간주할 수는 없다.

9. 조사방법상의 제한점

본 연구가 지니고 있는 몇가지 방법론적 문제점과 한계는 다음과 같다.

첫째, 연구대상이 서울지역의 기관들에 한정되었기 때문에 본 연구의 결과를 전체 사회사업가들에 확대해석하는 데는 주의가 필요하다.

둘째, 응답자 자신의 주관적 평가를 측정하는 질문지법을 사용하였는데, 응답자들 중에는 솔직한 응답을 하지 않고 사회적으로 바람직하다고 생각되는 답을 했을 가능성이 있다.

셋째, 측정도구의 신뢰도가 비교적 낮게 나왔는데, burnout개념자체가 생소하고 정립되어 있지 않아 신뢰도가 낮게 나온 것이 아닌가 생각된다. 또 한가지 이유는 burnout측정도구가 사회, 문화적인 배경이 다른 미국에서 개발된 것이기 때문에 일어난 결과가 아닌가 추론된다.

넷째, 정서적 탈진을 측정하기 위해 MBI의 전 스케일을 사용하지 않고 1개의 문항만을 사용하였기 때문에 MBI를 사용한 다른 연구들과의 비교가 어렵다. 그리고 개인적 특성과 정서적 탈진과의 관계에서 유의적인 차이가 나타나지 않았는데 그 이유는 Jayaratne의 연구와 동일하게 9개 문항중 1개 문항만을 사용하였으나 문화적인 차이로 인해 1개의 문항이 정서적 탈진의 정도를 합리적으로 대표해 주지 못했기 때문이 아닌가 생각된다.

89) C. Maslach and S. Jackson, op. cit., 1981a, p. 109.

V. 결 론

본 연구는 우리나라 사회사업가들의 burnout경험 정도를 파악하고 이의 원인이 되는 개인적 특성 및 업무환경 요인들을 규명하는 데 목적을 두었다. 연구 목적을 달성하기 위해 첫째, 사회사업가들이 지각하는 burnout정도를 파악하였고, 둘째, 사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도와 개인적 특성 변수와의 관계를 분석하였다. 셋째, 사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도와 업무환경, 직무만족과의 관계를 규명하기 위해 가설검증을 하였다. 넷째, 사회사업가들의 burnout경험 정도를 예측하는 예측인자를 규명하였다.

본 연구에서 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 우리나라 사회사업가들이 지각하는 burnout정도를 미국사회사업가들에 대한 연구결과와 비교해 보았을 때, 정서적 탈진과 비인간화되는 정도는 각각 높았지만, 개인적 성취감을 많이 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 사회사업가들이 지각하는 burnout정도에 영향을 미친 개인적 특성은 연령, 월수입, 총 근무년한, 결혼상태, 교육수준인 것으로 시사되었으며 성별에 따른 차이는 없었다.

셋째, 업무환경 변수들 중에서 편안함, 도전, 금전적 보상 및 승진과 burnout은 부정적인 상관관계를 보였으며, 역할모호성, 역할갈등과 burnout은 긍정적인 상관관계를 보였다. 업무량과 burnout과의 관계에 있어서 정서적 탈진과 업무량은 긍정적 상관관계를 보였으며, 업무량과 개인적 성취 및 직무만족과의 관계는 선행 연구 결과와 달리 긍정적인 상관관계를 보였다.

넷째, burnout과 직무만족과의 관계는 부정적 상관관계를 보였으며, 두 변수의 상관관계로는 공통변량의 28% 이상을 설명할 수 없으므로 burnout을 단순히 직무불만족과 동의어라고 생각할 수는 없다.

다섯째, burnout의 예측인자를 규명하기 위해 개인적 특성변수, 업무환경 변수들을 단계적 중다회귀분석한 결과 업무량과 역할모호성이 정서적 탈진을 27% 설명해 주며, 편안함, 역할모호성, 교육수준이 비인간화를 19%, 도전, 연령, 편안함이 개인적 성취를 33% 각각 설명하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 사회사업가들의 burnout현상이 어느 한 측면에서 파악될 수 있는 일차원적인 문제가 아니라 사회사업전문직 자체의 특성, 개인의 특성 및 여러 업무환경적 요인들이 동시에 작용하는 다차원적 문제임을 시사해 주고 있다. 그리고 한국사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도는 미국사회사업가들이 지각하는 burnout경험 정도에 비해 비교적 높은 것으로 나타났으므로 앞으로 burnout현상에 대한 보다 많은 연구가 이루어져서 burnout의 원인을 규명함은 물론 예방 및 대처 방안도 강구해야 할 것이다.

VI. 제 언

Burnout은 복합적 원인에 의해 발생하며 또 개인적 반응이기 때문에 이의 예방에 한가지 효과적 방법을 찾기란 거의 불가능하다. 그리고 burnout의 근본원인을 개인의 특성으로 보느냐 또는 특정개인과 특정직업의 맞물림 (fit)으로 보느냐에 따라 burnout에 대한 대응책이 달라진다.⁹⁰⁾ 무엇보다도 기관의 업무환경과 여건을 분석해서 적합한 예방방법을 선택해야 할 것이다. burnout을 예방하고 치료하기 위한 방안에 대한 견해도 다양하지만 다음에 기관의 전략과 개인의 전략으로 나누어 간략히 소개하겠다.

1. 기관의 전략

첫째, 휴식시간의 활용 : 휴식은 burnout된 워커로 하여금 스트레스를 적게 받는 업무를 선택할 기회를 준다. 기관에서 휴식시간을 마련하면 사기와 작업관계를 향상하고 고객에 대한 워커의 태도를 개선할 수 있으며 워커가 죄책감없이 스트레스를 주는 업무상황으로부터 탈피할 수 있게 된다.⁹¹⁾

둘째, 훈련프로그램의 확대 : 비현실적 기대를 가진 워커는 쉽게 burnout된다. 그러므로 워커들이 스트레스에 대비하고 고객과의 관계에 대한 보다 현실적인 견해를 갖도록 준비시키는 동시에 스트레스를 해소하는 방법을 교육시키는 훈련을 받도록 하는 것이 중요하다. 이러한 훈련은 기관

90) H. Yoon, op. cit., p. 14.

91) A. Pines, E. Aronson and D. Kafry, op. cit., p. 111.

내의 연수 프로그램, 워크샵 및 계속교육기회를 통해 제공될 수 있다.

세째, 물리적인 업무환경의 개선 : 물리적 업무환경도 가능한 한 워커의 욕구와 기호에 맞아야 한다. 조용하고 편안하며 개인의 공간을 보장해 주는 업무환경은 직무만족과 긍정적 관계를 가지며⁹²⁾ 시끄럽고 불편하며 출거나 더운 업무환경은 burnout을 유발한다. 그래서 기관은 개인의 사생활을 보장해주는 칸막이를 사용하고 워커가 자신의 사무실을 꾸밀 수 있는 재량권을 주며 사무실에 화분을 비치하는 등의 방법을 사용하여 물리적 환경이 쾌적하게 되도록 배려해야 한다.

네째, 사회적 지지체계의 개발 : 기관은 워커들이 서로 신뢰하고 도움을 주는 관계를 개발하는 여건을 마련하여 상호지지체계를 형성하도록 해야 한다. Maslach⁹³⁾은 사회적 지지집단이 워커가 burnout될 가능성을 낮춰주며 건설적 feedback을 줌은 물론 고객과의 관계에 대한 새 관점을 가질 수 있게 한다고 했다. 기관은 워커들이 서로 친숙해질 수 있는 행사를 주선하거나 스트레스를 해소, 관리할 수 있는 워크샵을 실시하고 워커들이 서로 비난하지 않는 분위기를 조성함으로써 사회적 지지체계를 개발할 수 있다.

다섯째, 업무의 다양성 증진 : 오랜시간 같은 일을 하면 탈진되거나 지루해지며 특히 정서적으로 과중한 부담을 주는 일을 계속하면 burnout된다. 그러므로 한 주의 업무가 다양성을 지닐 수 있게 조정할 필요가 있다. 워크샵이나 회의, 계속적인 교육과정, 재훈련 프로그램 등 자기발전을 위한 활동에 참석할 수 있게 해주는 것도 다양성을 갖추는 효과적 방법이다.⁹⁴⁾

여섯째, 적절한 감독 : 워커와 가장 밀접한 관계를 가지면서 그들의 학습과 전문적 성장에 결정적 역할을 하는 감독자는 워커의 대변자로서 burnout을 유발하는 조직의 관료주의적 요소를 지적할 수 있을 뿐만 아니라 수퍼비전을 활용하여 burnout징후를 보이는 워커들에게 긍정적 영향력을 행사할 수 있다. 따라서 burnout을 예방, 감소시키기 위해 감독사는 워커의 과업수행을 격려하고 사회적 지지를 제공함으로써 리더쉽을 발휘하며, 시기 적절하게 공개적인 의사소통의 통로를 확보하며, 잘 계획된 환경을 만들고,

92) *Ibid.*, pp.116-117.

93) C.Maslach, *op.cit.*, 1976, p. 22.

94) C.Zastrow, *op.cit.*, pp.149-150.

정책과 규칙을 명료하게 제시하며, 워커의 자율적 의사결정권을 인정하고, 자부할 수 있도록 격려하며, 워커의 창의성과 개척을 수용하는 분위기를 확보하고, 지지적이고 교육적인 수퍼비전을 제공하는데 관심을 두어야 한다.⁹⁵⁾

일곱째, 전문적 경력단계의 개발 : 고객에게 직접 서비스를 제공하는 일선 워커들은 장기간 근무하면 대개 행정직위로 승진하는데, 흔히 행정직위에 적합한 기술이나 훈련이 부족하였다. 이들은 직접 서비스를 제공하는데 커다란 능력을 가진다. 따라서 이들을 위해서 어렵고 고급인 전문기술을 필요로 하는 케이스를 전담하는 고급치료직이나 자문워커직위를 신설하면 승진의 부적절로 인해 발생하는 burnout을 예방할 수 있을 것이다.⁹⁶⁾

이상의 방법들 외에도 담당케이스의 수를 줄이고 스트레스를 많이 주는 업무의 시간을 제한하며, 명확하고 성취가능한 목적을 설정하고, 주기적으로 burnout점검을 하며, 새 프로그램을 개발하거나 현재의 프로그램을 수정할 수 있는 기회를 제공함으로써 워커의 burnout을 예방할 수 있다.⁹⁷⁾

2. 개인수준의 전략

Burnout의 원인을 개인에게서 찾으려는 시각은 앞에서 살펴 보았듯이 책임을 다른 사람에게 미루는 태도라 할 수 있으며, 생산적인 대응책을 제의할 수 없다는 점에서 비판받고 있다. 다음에 소개하는 burnout 예방전략들은 근본적이고 지속적인 예방전략이라기 보다는 一回用의 전략으로 사용될 수 있는 것들이라 할 수 있다. 기관차원에서 burnout예방이 성공적으로 이루어진다고 하더라도 개인의 burnout을 가져다 주는 여러 요인에 직면하기 마련이므로 다음과 같은 전략들이 도움이 되리라 생각된다.

1) 목표설정과 시간관리 : burnout되는 사람들은 보통 자신들이 짧은 시간안에 해야 할 일들이 지나치게 많고, 업무 때문에 불행하다고 느끼며, 현실적 목표를 세우지 못하여 그 결과 자신이 환경에 의해 희생되었다고 느끼고 좌절한다. 따라서 단기 및 장기 목표를 달성하는데 효과적 방법인 시간

95) 윤혜미, 앞글, pp.220-242.

96) M.R.Daley, "Preventing Worker Burnout in Child Welfare," Child Welfare, Vol.13, No.7, 1979, p.449.

97) C.Cherniss, op.cit., 1980b, pp.157-186.

관리기법⁹⁸⁾을 사용하면 burnout예방에 도움이 된다. 시간관리는 우선순위가 높은 단기 및 장기목표를 달성하기 위한 과업들을 설정한 다음 각각의 과업의 우선순위를 매겨 순위가 높은 과업부터 실행하며, 순위가 낮은 과업에는 시간을 허비하지 않도록 하는 방법으로서 다음날에 해야 할 과업의 목록표나 계획표 같은 시간절약 비결을 사용하는 방법이다.

2) 이완 : burnout된 워커들은 오랜 동안 높은 스트레스상태 속에 있었기 때문에 정신적 및 육체적 弛緩을 위한 체계적인 이완기법을 배우면 burnout을 예방하는데 도움을 받을 수 있다. 이완기법에는 깊은 숨쉬기, 점진적인 근육이완, 명상, 자기최면, biofeedback과 같은 기법들이 있다.⁹⁹⁾

3) Burnout을 유발하는 생각을 변화시킴 : 합리적 치료이론¹⁰⁰⁾에 따르면 burnout과 관련된 정서와 행동들은 근본적으로 사건과정에 의해 유발된 것이다. 합리적, 긍정적으로 사고함으로써 burnout과 관련된 부정적 정서나 비생산적 행동을 변화시킬 수 있다. burnout을 유발하는 사고를 변화시키기 위해서는 언제 burnout을 유발하는 생각을 하는지 깨달아야 하며, burnout을 유발하는 생각에 도전할 수 있는 긍정적 思考를 하며, burnout을 유발하는 생각을 시작할 때마다 긍정적 사고를 하도록 스스로 노력함으로써 그 생각을 변화시킬 수 있다.

4) 활동 및 운동 : 취미/오락활동이나 운동은 업무에 대한 부정적 생각을 잊고 즐겁게 긍정적 생각을 하게 하여 burnout을 예방해 준다.¹⁰¹⁾

앞으로 burnout문제를 연구하는 데 있어 다음 사항들을 고려해야 되겠다. 본 연구에서는 변수들의 burnout경험에 대한 설명력이 별로 높지 않다(정서적 탈진 : 27%, 비인간화 : 19%, 개인적 성취 : 33%). 따라서 burnout 경험과 관계있는 다른 요인들을 재확인하는 탐색적 연구가 필요하다. burnout의 원인에 관한 연구는 burnout의 근원지를 어디에서 찾는냐에 따라

98) A. Lakein, How to Get Control of Your Time and Your Life, New York : Signet., 1973. C. Zastrow, op. cit., p.150. 에서 재인용.

99) 김용기, "조직적 스트레스의 관리기법에 관한 연구," 고려대학교 대학원 석사학위논문, 1988, pp.42-45.

100) A. Allis and R. Harper, A New Guide to Rational Living, Los Angeles : Wilshire Publishing Co., 1977. C. Zastrow, op. cit., p.152. 에서 재인용.

101) C. Zastrow, op. cit., p.153.

워커의 개인적 특성중심, 기관조직의 특성중심 또는 광범위한 사회·정치적 제 특성중심으로 나뉜다. 본 연구에서는 burnout을 사회·정치적인 차원에서 살펴보지 못했으므로 후속연구에서는 이 사회, 정치적차원에서 이해하려는 시각까지 포함해야 할 것이다.

응답자들이 사회적으로 바람직하다고 생각되는 응답을 하는 경향이 흔히 있으므로 설문지 외의 객관적 업무환경을 평가하는 척도, 인터뷰, 참여자 관찰 등의 질적방법을 병행하는 복합적 조사방법이 사용될 필요가 있다. burnout은 외국에서 발달된 개념이므로 이를 우리사회에서 다룰 때는 주의를 요할 것이다. 이 개념을 한국의 문화적 맥락에 맞게 재정립하는 연구가 필요하다.