

# 질적-양적 연구방법론의 혼합에 의한 의료사회복지사의 소진탄력성 및 소진위험성 척도개발 연구

최 명 민

(백석대학교)

## [요 약]

본 연구는 혼합방법론의 탐색설계 중 척도개발모델에 의거하여 소진탄력성척도와 소진위험성척도를 개발하고 그 과정에서 산출된 자료들의 의미를 탐색하기 위한 것이다. 이를 위하여 척도개발모델 1단계에서는 선행 질적연구를 통해 도출한 의료사회복지사의 소진 보호 및 위험요인에 기반을 두고 각 척도의 내용을 구성하였고, 2단계 양적 연구 단계에서는 의료사회복지사 185명의 조사자료를 분석하여 척도들의 구성타당도와 신뢰도를 검증하였다. 확인적 요인분석 결과 6요인 31문항의 소진탄력성척도와 6요인 27문항의 소진위험성척도의 구성타당도가 검증되었으며, 두 척도의 신뢰도는 소진탄력성 0.92, 소진위험성 0.90으로 나타났다. 더불어 각 척도 및 하위요인들 간의 상관관계 분석을 통해 소진탄력성과 소진위험성의 속성 및 관계에 대한 분석을 제시하였고, 인구사회학적 변인들에 의한 조사 결과도 살펴보았다. 이와 같은 혼합방법론에 의한 척도개발과정을 통해 현장의 목소리를 최대한 반영하면서 수량적으로도 타당도와 신뢰도가 검증된 척도를 개발할 수 있었다.

주제어 : 소진탄력성척도, 소진위험성척도, 혼합방법론, 척도개발모델

## 1. 서론

본 연구는 '질적 조사 및 분석을 통해 도출된 결과가 양적 연구를 통해서도 객관적으로 그 타당성을 검증받을 수 있을까? 그리고 만약 그 구성타당도를 검증할 수 있다면 이를 척도개발로 연결할 수 있지 않을까?'라는 질문에서 출발하였다. 따라서 본 연구는 선행 질적 연구를 통해 도출한 의료사회복지사의 소진보호요인(최명민·현진희·전혜성, 2005) 및 위험요인(최명민·현진희, 2006)을 토대로,

이들을 양적 연구방법론과 접목하여 그 타당도와 신뢰도를 검증한 후, 관련 측정도구로 개발하고자 하는 것이다.

일반적으로 질적 연구를 굳이 양적으로 검증해야 할 필요는 없다. 질적 연구는 그 진행과정에서 엄밀성과 타당성을 확보하였다면 그 자체로서 이미 그 연구의 의미를 충분히 인정할 수 있기 때문이다. 주지하는 바와 같이 이 경우에 갖는 연구의 타당성은 연구대상자의 독특한 주관과 체험을 얼마나 정확하게 전달하는 것인가에 한정된 문제이며, 이를 주관적으로 공감하는 사람들에 의해 인정받을 수 있는 것이다. 그러나 그 결과를 ‘일반화’하기 위해서는 객관적인 검증과정이 필요할 것이다.

그동안 사회복지계에서는 양적 연구와 질적 연구를 서로 상이한 영역으로 구분해 왔으며 양 진영에서는 상대에 대해 비판적인 입장을 견지해 왔다. 그러나 점차 이 두 연구방법들을 접목하는 방안이 제시되어 왔고(Creswell, , Plano Clark, Gutmann and Hanson, 2003; Park, 2004; Creswell and Plano Clark, 2007), 실제로 양 방법론의 혼합을 통해 새로운 지평을 여는 연구들이 제시되어 왔다. 특히 최근에는 본 연구와 같이 질적 연구를 통해 도출된 결과물을 양적 연구와 결합함으로써 척도를 개발하거나 이렇게 개발된 척도를 활용한 연구들이 소개되고 있다.(Myers and Oetzel, 2003; Mark and Marshall, 2004; Park, 2007). 아직 한국 사회복지계에서 이런 연구동향은 관찰되지 않지만, 이와 같이 질적·양적 연구방법론을 함께 활용하여 척도를 개발하는 방법은 기존 척도들이 갖는 한계점, 즉 이론에 치우쳐서 현장의 실태를 제대로 담아내지 못 하는 문제점(Maslach,1987; Cordes and Dougherty, 1993; Soderfeldt, Soderfeldt and Warg, 1995)이나 주관성에 치우쳐 객관성이나 타당성이 부족하다는 질적 연구에 대한 비판(Sheldon, 1978)을 극복할 수 있는 대안으로서 그 가치가 있다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 질적 연구를 통해 도출된 소진 보호요인과 위험요인을 척도로 구성하여 구성개념타당화 과정과 신뢰성 검증 과정을 거침으로써, 질적 접근과 양적 접근이 갖는 각각의 강점을 지닌 척도들을 개발하고자 한다. 특히 본 연구에서는 소진 위험에 노출된 정도를 측정하는 척도 뿐 아니라 소진위험으로부터 보호하는 탄력성(Resilience) 정도를 측정할 수 있는 척도를 개발하고자 한다.<sup>1)</sup> 그동안 소진위험을 견디거나 극복할 수 있는 요인을 독자적으로 파악하기보다 이를 소진위험의 반대 개념 정도로만 해석하는 경향이 있었기 때문에 독자적인 소진탄력성척도 개발은 그 의미가 있다고 하겠다. 이를 통해 본 연구에서는 소진 보호와 위험의 두 측면이 서로 어떤 관계에 놓여 있는지도 조사해 보고자 한다. 즉, 이 둘 간 상대적으로 조응하는 개념과 독자적인 설명요인에는 어떤 것이 있는지, 그리고 그 각 하위 요소들은 어떤 관련성을 갖는지를 살펴보고자 하는 것인데, 이는 각 척도의 타당성을 검증하는 의미도 있을 것이다. 마지막으로 본 조사자료를 통해서 연구대상의 인구사회학적 특성별로 소진탄력성과 위험성 간에 어떠한 차이가 나타나는지를 살펴보고자 한다.

이러한 연구의 대상은 의료사회복지사가 될 것이다. 의료사회복지 영역은 일반 사회복지실천현장에서 경험할 수 있는 요인들 외에 다양한 전문직이 공존하는 2차 세팅이라는 특징에서 비롯되는 다양한 도전들이 존재하는 영역이므로 소진과 관련된 요소들을 살펴보기에 적합하다고 하겠다. 그럼에도 불구하고

1) 탄력성은 보호요인을 통해 강화되는 것이며(Benard, 1992; Kumpfer, 1993; Zunz and Chernesky, 2000), 이러한 보호요인을 탄력성요인으로 지칭하기도 하므로(Zunz, 1998:), 소진보호요인으로 구성된 본 척도의 명칭을 '소진탄력성척도'로 지칭하고자 한다.

하고 이들의 소진과 관련된 측정도구가 부재하다는 것도 본 척도개발연구가 필요한 이유이기도 하다.

위의 내용을 연구 목적을 중심으로 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 선행 질적 연구를 통해 도출한 의료사회복지사의 소진 보호 및 위험 요인을 기반으로 각 척도를 구성하고 이에 대한 확인적 요인분석을 시행함으로써 척도의 구성타당도를 검증한다. 둘째, 소진탄력성척도 및 소진위험성척도와 그 하위요인들 간 상관관계 분석을 통해 척도의 신뢰도 및 타당도를 파악하고 각 요인들 간의 관계를 탐색한다. 셋째, 연구 대상자의 인구학적 특성에 따라 소진탄력성 및 소진위험성 정도에 어떠한 차이를 보이는지를 조사하여, 각 요인에 영향을 주는 요소들을 도출한다.

이를 위하여 우선 연구의 틀로서 혼합방법론에 의한 척도개발모형을 살펴보고, 선행연구인 질적 연구 부분을 고찰함으로써 척도에 포함될 내용들을 정리해 보고자 한다.

## 2. 혼합방법론과 척도개발모형

서구에서는 가치중립을 강조하는 양적 연구가 주축을 이루던 20세기 후반에 이르면서, 점차 구성주의에 입각한 철학적 사조의 출현과 더불어 질적 방법론이 새로운 패러다임으로 등장하게 되었다. 한국에서도 그동안 계량적 분석 위주의 양적 연구방법론이 주축을 이뤘으나, 90년대 후반에 이르러 질적 방법론에 대한 관심이 급속도로 증가해 왔다. 그러나 양적 연구방법론자들은 질적 연구방법론을 타당성과 객관성이 부족한 방법으로(Sheldon, 1978), 질적 연구방법론자들은 질적 연구방법을 양적 연구방법의 한계를 극복할 수 있는 더 우월한 연구방법론으로(Smith, 1987) 주장하면서, 서로 자기 패러다임 속에서 상대를 비판해 온 것이 사실이다. 그러나 어떤 연구방법론을 선택하느냐 하는 것은 연구자의 인식의 틀과 문제의식에서 출발하는 문제이며, 그 문제의식을 논증하기 위하여 가장 적합한 연구방법을 선택하는 것이 중요하다(김인숙, 2007).

이런 측면에서 본다면 혼합방법론(Mixed methods)<sup>2)</sup>은 한 쪽을 선택해야 한다는 입장을 넘어서서, 연구주체에 가장 적합한 연구방법을 모색한다는 취지에 부합하는 방법론이라고 할 것이다. 따라서 혼합방법론은 단순한 방법론이기라기보다는 하나의 세계관을 반영하는 철학적 가정에 기초한다. 그 핵심에는 양적·질적 접근의 혼합을 통해 단일한 접근에 비해 더 나은 이해를 창출할 수 있다는 전제가 놓여 있다. 즉, 각 연구방법론의 강점을 활용하는 실용주의적 입장을 취하고 있는 제 3의 연구방법론인 것이다(Teddlie and Tashakkori, 2003; Creswell and Plano Clark, 2007).

이와 같은 혼합방법론은 단순히 질적 자료와 양적 자료를 같이 수집하고 분석하는 것만으로는 충분하지 않으며, 이 자료들을 어떤 방식으로 혼합하는가 하는 것을 관건으로 보고 있다. Creswell과 Plano Clark(2007)는 이 혼합방법에 의해 연구설계의 유형을 다음 <표 1>과 같이 제시하였다. 이에 따르면 여기에는 양적·질적 자료를 동시에 수집하여 함께 분석하며 두 자료의 비중을 같이 두는 삼각

2) 혼합방법론(mixed methods)을 지칭하는 명칭으로 ‘다요소/다방법(multitrait/ multi- method)’, ‘통합/결합(integrated/combined)’, ‘양적·질적(quantitative and qualitative)’, ‘이종(異種, hybrids)’, ‘삼각화(triangulation)’ 등이 사용되어 왔다(Creswell and Plano Clark, 2007).

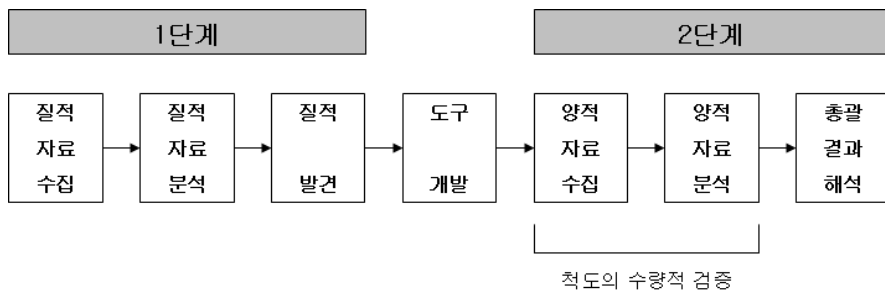
화설계(triangulation design), 1차 질문에 대한 어떤 유형의 자료를 수집하되 또 다른 유형의 자료가 전체 설계에 포함되어 있는 포함설계(embedded design), 두 단계로 구분하여 1단계에서 양적 자료를 수집하고 2단계에서 1단계 수집자료를 설명해 줄 수 있는 질적 자료를 활용하는 설명설계(explanatory design), 그리고 역시 두 단계로 구분되며 1단계에서 질적 자료를 수집하고 2단계에서 이를 수량적 자료와 연관짓는 탐색설계(exploratory design)가 있다.

<표 1> 주요 혼합방법 설계 유형

유형	변종	시기	비중	혼합	표시
삼각화 설계	· 수렴 · 자료변형 · 양적자료 타당화 · 다층	동시적: 양적/질적 방법 동시에	동일	해석이나 분석 중 자료를 융합함	양적방법 + 질적방법
포함 설계	· 실험설계에 포함 · 상관관계설계에 포함	동시적이거나 연쇄적	비(非) 동일	어떤 자료가 다른 유형 의 자료를 사용한 더 큰 설계에 포함됨	양적(질적)방법 또는 질적(양적)방법
설명 설계	· 사후설명 · 참여자선택	연쇄적: 양적방법에 이은 질적방법	양적 방법	두 단계 간의 자료를 연결함	양적 방법 →질적 방법
탐색 설계	· <u>척도개발</u> · 분류개발	연쇄적: 질적방법에 이은 양적방법	질적 방법	두 단계 간의 자료를 연결함	질적 방법 →양적방법

출처 : Creswell and Plano Clark, 2007 : 85.

<표 1>에 제시된 설계유형 중에서 본 연구에 해당되는 설계는 탐색적 설계 중 '척도개발모델'에 해당된다. 이 모델은 두 단계로 구성되며 1단계의 질적 접근 결과물에 기초하여 다음 단계에서 척도개발로 이어지게 된다. 따라서 이 모델은 어떤 주제에 대한 척도를 개발하고 타당성을 부여하기 위한 목적을 갖고 있는 것인 만큼 질적 접근 뿐 아니라 양적 접근에 많은 비중이 주어진다. 이를 그림으로 나타내면 <그림 1>과 같다.



출처 : Creswell and Plano Clark, 2007 : 53, Creswell et al. 2003 : 235 참조)

<그림 1> 질적 결과를 양적 자료를 통해 탐색적으로 측정하는 절차

그림의 내용 중 1단계는 소수의 참여자들을 대상으로 연구주제를 탐색하는 과정이며, 여기서 도출된 질적 결과물은 양적 조사 도구의 요인 및 항목으로 전환된다. 그리고 2단계에서 양적인 자료수집을 통해 이 척도의 타당성을 입증하는 것이다. 따라서 이 모델에서는 질적 방법과 양적 방법이 척도의 항목 개발을 통해 연결된다고 할 수 있겠다. 결국 이 과정은 양적 접근을 통해 질적 접근의 결과물을 좀 더 많은 대중에게 수용 가능하도록 만드는 과정이라고 할 수 있다(Creswell and Plano Clark, 2007: 77). 이와 같은 혼합방식에 의해 척도를 개발한 연구로는 조직 동화의 측면을 척도화한 Myers와 Oetzel의 연구(2003), 연인관계에서의 자기인식 측면을 척도화한 Mark와 Marshall의 연구(2004) 등이 있으며, 국내에는 영어습득의 경로를 파악하기 위해 질적연구를 통해 도출한 척도를 활용하여 양적연구로 연결시킨 Park(2007)의 연구 등이 있다. 이와 같은 연구들을 통해 개발된 척도들은 당사자들의 주관적 상황을 있는 그대로 반영하면서도 객관적이고 수량적인 접근을 가능하도록 한다는 점에서 질적 접근이나 양적 접근의 단일한 방법론이 갖는 약점을 보완하고 양자의 강점을 취할 수 있는 것으로 평가된다.

본 연구도 이러한 절차에 따라서 1단계에서 질적 자료수집과 분석을 통해 일차적인 결과물로 도출된 소진보호와 소진위험성의 측면들을 척도의 내용으로 구성하고, 이에 대한 양적인 자료를 수집, 분석함으로써 최종적으로 다수에게 적용 가능한 척도를 개발하고자 하는 것이다.

### 3. 1단계 연구 요약 및 기존 문헌과의 비교

앞에서 서술한 척도개발모델의 1단계에 해당하는 질적 연구 부분은 척도의 안면 타당도 및 내용타당도를 결정짓는 과정이다(Myers and Oetzel, 2003). 이 부분은 이미 기존 연구를 통해 수행된 것이므로, 여기에서는 그 내용을 간단히 요약, 제시하고자 한다(최명민 외, 2005; 최명민·현진희, 2006). 이 연구들에서는 의료사회복지 분야에서 직접 서비스 및 행정 실무를 담당해 온 10명의 사회복지사를<sup>3)</sup> 대상으로 1:1 심층면접을 시행하였으며, 이를 통해 수집된 자료를 컴퓨터 프로그램인 Nvivo2를 활용하여 분석하였다. 그 결과 의료사회복지사를 소진으로부터 보호하는 요인과 소진의 위험을 야기하는 요인들이 다음과 같이 도출되었다.

우선, 소진보호요인은 연구 참여자의 답변 비중 순에 따라서 전문적 역량, 성취와 보람, 일에 대한 확고한 가치와 신념, 좋은 팀워크, 구조적 뒷받침, 개인적 자질, 가족의 인정과 지원 측면으로 구성되는 것으로 나타났다(최명민 외, 2005).

‘전문적 역량’에는 첫째, 역량의 요소로서 업무수행능력, 열정과 도전정신, 클라이언트와의 좋은 관계, 사회복지사로서의 정체성 등이, 둘째, 이들의 개발 및 관리 요소로서 역량개발과 스트레스 관리가, 셋째, 이런 전문적 역량을 다양한 주변 체계들로부터 인정받는 요소 등이 포함되었다. ‘성취와 보람’은 의료사회복지의 발전에 기여한다는 자부심, 개인적 발전과 성장, 클라이언트에게 실질적 도움을 준다

3) 단, 이 중 한 명은 소진보호 측면에 대한 연구에는 참여하였지만, 소진위험에 관한 경험이 충분치 않다고 사료되어 소진 위험 측면에 대한 연구에서는 분석대상에서 제외되었다.

는 인식 등으로 구성되었다. '일에 대한 확고한 가치와 신념'에는 흥미와 적성 등 일을 좋아하는 요소와 일에 대한 목표의식과 사명감을 갖는 요소들이 도출되었다. '좋은 팀워크'에는 팀은 역할분담 및 친밀성을 갖추고, 구성원은 팀 내 갈등에 대한 성숙한 대처 및 업무처리능력을 갖추어야 하는 것으로 나타났다. '구조적 뒷받침'은 조직의 지원, 처우조건, 자신의 일에 대한 권한, 공정한 인사시스템 등의 요소로 설명되었다. 그리고 '개인적인 자질' 측면은 긍정적 자기인식과 사고방식이, '가족의 인정과 지원' 측면은 가족의 인정과 지원, 그리고 일과 가정의 조화라는 요소가 포함되는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과가 과연 기존의 논의들을 얼마나 포괄하는 것인지를 살펴보기 위하여 사회복지사의 소진 보호요인에 중점을 둔 연구들을 살펴보았다. 우선 Carson과 Kuipers(1998)는 사회복지사의 스트레스 과정을 3단계로 구분하고 스트레스요인, 중재요인, 그리고 그 결과로 설명하였는데, 높은 자존감, 사회적 지지망, 현실적인 내외통제성, 정보 및 통제감, 정서적 안정, 그리고 신체적 휴식 기제 등을 중재효과가 있는 요인들로 보고하였다. Zunz와 Chermesky(2000)는 Henderson과 Milstein의 '탄력성 바퀴(resiliency wheel)' 구조를 참조하여, 기존 연구들을 통해 서비스 업무환경에서 탄력성을 향상시킬 수 있는 보호기제들을 도출하였는데, 여기에는 사회적 지지, 현실적인 내외통제소, 긍정적인 유대감, 기능적인 의사소통 통로, 문제해결능력 등이 포함되었다. 또한 Coyle, Edward, Hannigan, Fothergill, 및 Burnard(2005)는 1966년부터 2000년까지 정신보건사회복지사의 스트레스와 관련된 52편의 논문을 분석한 결과, 슈퍼바이저나 동료의 정서적 지지, 업무완수의 성취감, 그리고 서비스 이용자에게 실질적 지원을 줬다는 정서적 만족 등이 소진에 대한 보호요인으로 나타났다고 보고하였다. 국내에는 소진보호요인을 직접 다룬 연구보다는 소진 요인이나 그 기제를 밝히는 과정에서 소진을 감소시키는 요인을 도출한 연구들이 있다. 여기에는 교육, 금전적 보상, 승진 및 업무만족 등(이영미·성규탁, 1991)과 전문직 효능성(이명신, 2004) 등이 포함된다.

종합해 보면, 앞에서 살펴본 선행 연구(최명민 외, 2005)에서 도출된 소진보호요인들은 기존 연구들에서 제시된 요소들을 포괄하면서도 이들이 언급하지 않은 요소들까지 다루고 있다는 점에서 척도의 안면타당도 및 내용타당도를 구성하는 1단계 연구결과로서 그 의미를 확인해 주는 것이라고 하겠다.

다음 소진위험요인은 연구 참여자의 답변 비중 순에 따라서 조직환경 측면, 과업측면, 전문성 측면, 개인적 측면 등으로 구성된다(최명민·현진희, 2006). '조직환경' 측면은 승진이나 급여 등 조직의 처우에 대한 불만, 다른 전문직과의 관계 및 권한 차이와 관련된 타전문직 스트레스, 부서정체성이나 상사와의 관계와 같은 조직 내 갈등 등이 포함되었다. '과업' 측면은 업무의 반복성, 모호성, 다양성, 과다성 등으로 인한 과업 스트레스로, '전문성' 측면은 제한적인 전문성 향상 기회, 역량부족, 가치혼란 등 전문성 부족으로 나타났다. 마지막으로 '개인' 측면은 가사와 직업을 병행하는 어려움, 체력적 한계, 그리고 사적 스트레스 등으로 구성되었다.

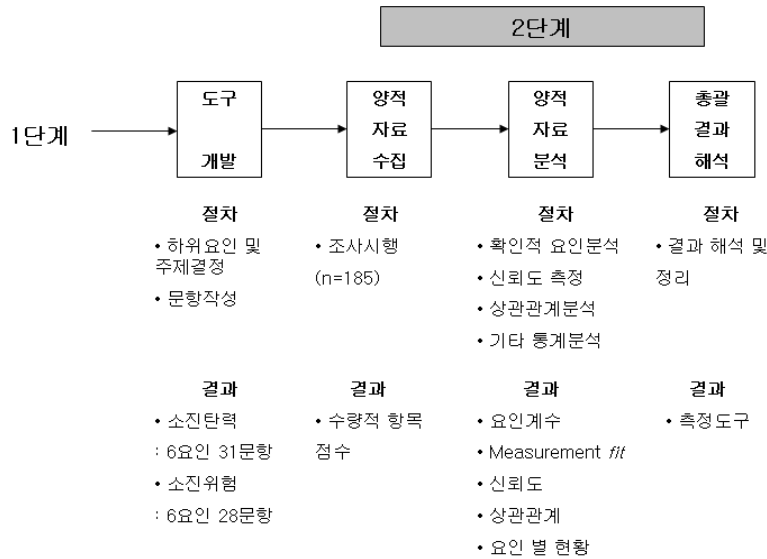
사회복지사의 소진을 유발하는 요인에 관한 선행 연구들에서는 특정 인구학적 요소와 같은 개인적 특성(Poulin and Walter, 1993; 이영미·성규탁, 1991), 자율성의 결여나 역할갈등 및 역할모호성, 그리고 업무과중과 같은 조직 및 직무 특성(Arches, 1991, Harrison, 1980, Poulin and Walter, 1993; 이영미·성규탁, 1991; 이명신, 2004), 슈퍼바이저의 지지결여와 같은 사회적 지지 등 사회환경적 특성(Poulin and Walter, 1993; Um and Harriosn, 1998; Acker, 1999; 이명신, 2004)이 소진과 관련이 있

다고 보고되어 왔다. Coyle 외(2005)이 장기간 발표된 사회복지사의 스트레스 관련 연구들을 총체적으로 분석한 결과에서도 역할갈등, 역할모호성, 성취감결여, 과도한 업무, 무가치감, 사회적·구조적 지지의 부족 등이 소진을 가져오는 요인으로 보고되고 있다고 하였다. 그리고 실제로 이런 요인들로 인해 사회복지사들이 일반인에 비해 비교적 직무 스트레스나 소진 수준이 높은 것으로 보고되고 있다고 하였다. 이러한 요소들을 경험한 결과로서 소진을 측정하는 척도인 MBI(Maslach Burnout Inventory)는 소진의 측면을 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인간화 및 개인적 성취감 결여 등 3가지로 측정하도록 되어 있다(Maslach and Jackson, 1981). Coyle 외(2005)이 밝힌 바와 같이 MBI는 사회복지사의 소진과 관련된 최근 35년 동안의 거의 모든 연구에 측정도구로 사용되어 왔으며, 국내에서도 소진연구에 있어서는 이 척도의 사용이 절대적이라고 할 수 있다. 그러나 이 척도가 과연 유일한 측정도구로서 적절한지에 대해서는 논란이 존재했던 것이 사실이다. Soderfeldt 외(1995)은 척도의 타당성 재검토 필요성을 제기하였고, Cordes와 Dougherty(1993)는 설문지에서 규정하는 제한된 측면으로만 소진을 측정하고 있다는 한계를 지적하면서 이런 문제를 해결하기 위해서 소진에 대한 질적인 접근의 필요성을 제안한 바 있다. 이런 측면에서 소진에 대한 질적 접근(최명민·현진희, 2006)을 통해 도출된 소진위험요인들은 기존 연구들에서 단편적으로 제시해 온 요소들을 모두 포괄하고 있다는 점에서 새로운 척도 구성을 위한 자료로서 그 유용성이 있다고 하겠다.

#### 4. 연구방법론

본 연구를 통해서 개발하고자 하는 척도명은 ‘의료사회복지사의 소진탄력성척도’와 ‘의료사회복지사의 소진위험성척도’이다. 우선 이 두 척도의 핵심개념인 소진탄력성과 소진위험성에 대한 개념을 다음과 같이 정의하고자 한다. ‘소진탄력성’이란 소진 위험에 노출되는 것을 예방하거나 이에 적절히 대응함으로써 업무환경에 성공적으로 적응하고 자신의 경력을 유지·발전시킬 수 있는 특성으로 규정한다. 따라서 소진탄력성척도란 이러한 특성을 측정하기 위한 것이다. 또한 ‘소진위험성’이란 소진을 유발하는 위험요소에 노출되어 소진될 가능성이 높은 정도를 의미한다. 따라서 소진위험성척도 MBI와 같이 이미 소진된 상태를 측정하기 위한 도구와는 달리, 그 선행요건이라고 할 수 있는 소진위험요소들에 얼마나 노출되어 있는가를 측정하기 위한 도구라는 점에서 그 차이가 있다고 하겠다.

이 척도들의 개발단계는 앞에서 밝히 바와 같이 크게 두 단계로 구성되는데, 본 연구는 질적 접근에 의한 제 1단계 연구에 기반을 둔 도구개발에서부터 제 2단계에 해당하는 연구를 진행하는 것이므로, 이 부분에 중점을 두고 연구방법론을 기술하도록 하겠다. 본 연구 절차와 그에 따른 방법 및 결과물을 정리하면 다음 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구절차에 따른 방법 및 기대 결과

### 1) 도구개발

조사도구는 질적 연구를 통해 도출된 각 항목들을 설문지로 재구성하였다. 소진탄력성 척도는 소진 보호요인에서 도출한 항목을 기초로 하였는데, 연구 결과에서 나온 7가지 요인 중 ‘개인적 자질’과 ‘가족의 인정과 지원’은 다른 요인들과 달리 업무 외적인 것이고 타 항목에 비해 상대적으로 응답비중이 높지 않으므로 이 둘을 ‘개인적 자원’요인으로 묶고 각 요인에 해당되는 항목을 통합하여 최종 6요인 31문항으로 구성하였다. 그리고 소진위험성척도는 소진위험성요인에서 4가지 요인 중 첫 번째 조직환경 측면에 포함된 개념이나 응답비중이 상대적으로 큰 점과, 그 하위 요인인 처우불만, 타전문직과의 스트레스, 조직 내 갈등 등이 나머지 3요인, 즉 과업스트레스, 전문성부족, 개인스트레스 요인과 비슷한 규모라는 점을 고려하였다. 따라서 조직환경 측면을 세 가지 하위요인 구분으로 하고, 나머지 원래 3요인을 합하여 총 6가지 요인으로 정리하고 28개 문항으로 구성하였다.

각 설문지의 문항은 각 요인을 구성하는 하위범주를 중심으로 하되, 연구 참여자들의 진술 중 가장 대표적이라고 할 수 있는 표현을 가능한 그대로 살리도록 하였다. 이렇게 질적 연구를 통해 도출된 항목이나 진술을 설문에 활용하는 것은 대상자의 목소리를 생생히 담아내어 조사하고자 하는 본 연구의 목적에 부합하는 것으로서, 상황을 있는 그대로 파악할 수 있다는 장점이 있다.

각 항목에 대한 측정은 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’, ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’의 5점 리커트(Likert) 척도에 의해 이뤄지도록 하였다. 따라서 질적 연구에서 각 요인에 포함된 내용이라 하더라도 “최근에 같이 일하던 동료가 사직이나 이직을 한 적이 있다”와 같이 5점 척도에 의해 측정하기 어려운 문항들은 제외되었다.



## 2) 연구대상 및 자료수집

본 연구를 위하여 전국의 의료사회복지사 주소록을 확보하여 전체 334명을 대상으로 설문을 송부하고 전화로 설문협조를 재요청하였다. 설문에 응답하여 회신한 비율은 56.6%로서 최종 189개가 도착하였으며, 이 중 불성실 자료 4부를 제외한 185부를 분석대상으로 하였다.

요인분석을 위해 관찰의 수효 N이 어느 정도가 좋은지에 대해 통일된 의견은 없지만, 1개의 변수당 5~10배 정도의 인원을 확보해야 한다는 의견이 존재한다. 단, 요인구조가 확실히 예기되는 경우에는 자료의 크기가 작아도 된다고 보는 것이 일반적이다(이순목, 1995). 따라서 본 연구가 이미 어느 정도 구조화된 척도의 확인적 요인분석을 시행한다는 점과 본 연구에서 살펴보고자 하는 소진탄력성 및 위험 척도의 항목이 각 31개와 28개인 점을 감안해 볼 때, 대상자 수 185명은 매우 충분하지는 않으나 분석에는 무리가 없는 수준이라고 할 수 있겠다.

## 3) 자료분석방법

자료분석은 통계패키지 SAS 9.1 및 SPSS 14.0을 활용하여 진행되었다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해서는 빈도분석을, 그리고 이 연구의 핵심 과제라고 할 수 있는 질적분석을 통해 도출된 소진탄력성 및 소진위험성 척도의 구성개념 타당화(construct validation)를 위해서는 구조방정식모형 중 확인적 요인분석을 시행하였다. 특히 확인적 요인분석을 위한 소프트웨어로는 LISREL 8.52를 사용하였다. 또한 소진탄력성척도와 소진위험성척도의 각 요인들 간의 관계를 보기 위하여 Pearson 상관행렬을 제시하였고, 각 구성개념별 내적 일관성 신뢰도를 도출하였다. 마지막으로 인구학적 특성에 따른 각 요인별 차이를 살펴보기 위해서는 단일변량(Univariate)분석과 그 양상을 보여줄 수 있는 기술적 통계를 활용하였다.

# 5. 연구 결과 및 논의

## 1) 연구대상의 인구학적 특성

연구 대상 185명의 인구학적 특성은 다음 <표 2>와 같다. 남성에 비해 여성이 많은 것은 의료사회복지현장의 여초현상을 반영하는 것으로 보이며, 학력은 석사과정 이상이 전체의 63.8%를 차지하여 의료복지계의 고학력 인력구조를 보여주고 있다. 직급에서는 현장 조직구조에서와 마찬가지로 일선사회복지사, 중간관리자, 부서장 순의 비율로 나타났으며, 활동 지역도 전국적 인력 분포가 비율적으로 잘 반영된 것으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 33.8세, 평균 경력은 6년 7개월 정도였다. 이와 같

은 응답자유형은 모집단의 특성이 비교적 잘 반영된 표집이 이뤄졌음을 시사한다.

<표 2> 연구대상의 인구학적 특성

항목	내용	빈도	백분율
성별	남	40	21.6
	여	145	78.4
결혼상태	미혼	85	46.0
	기혼	99	53.5
	무응답	1	0.5
	전문대졸	8	4.3
학력	대졸	59	31.9
	석사과정	36	19.5
	석사취득	68	36.8
	박사과정	12	6.5
	박사취득	1	0.5
	기타	1	0.5
	부서장	33	17.8
직급	중간관리자	47	25.4
	일선사회복지사	98	53.0
	기타	7	3.8
	서울	56	30.3
지역	경기도	41	22.2
	강원도	9	4.9
	충청도	19	10.3
	전라도	24	13.0
	경상도	33	17.8
	제주도	3	1.6
	연령대 <sup>1)</sup>	20대	63
30대		79	42.7
40대		34	18.4
50대		9	4.9
경력등급 <sup>2)</sup>	1년 이하	17	9.2
	1년초과~3년 이하	41	22.2
	3년초과~6년 이하	48	25.9
	6년초과~9년 이하	30	16.2
	9년초과~12년 이하	23	12.4
	12년초과~15년 이하	12	6.5
	15년초과~18년 이하	1	0.5
	18년초과~21년 이하	9	4.9
	21년초과~24년 이하	3	1.6
	24년 초과	1	0.5
합	계	185	100.0
평균(표준편차)	1) 연령(년)	33.8(7.8)	
	2) 경력(개월)	80.8(68.1)	

## 2) 소진탄력성 및 소진위험성 척도에 대한 확인적 요인분석 결과 및 논의

### (1) 소진탄력성 척도의 확인적 요인분석

질적 연구(최명민 외, 2005) 결과를 통해 설정된 요인구조에 대해 계량적으로 확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 모형 선택과정은 <표 3>과 같다. 분석자료는 공분산자료, 모수추정방식은 최대우도법(ML : Maximum likelihood estimation)이었으며, 요인에 척도를 제공하는 방식으로는 각 요인에 해당하는 측정변수 중 하나의 요인계수를 1.0으로 고정하여 측정변수의 척도를 이룬 변수화 하는 방식을 택하였다. 확인적 요인분석은 시초모형(모형1)에서부터 시작하였다. 시초모형은 <표 3>에서 보듯이 6개의 내용요인으로, 그 표본 수는 185였다. 시초모형을 자료에 합치해보니 대체로 수용 가능한 합치도를 보였으나 만족할 만한 수준은 아니었으며, 내용적 해석을 통해 ‘나는 내가 속한 조직 상부로부터 나의 업무능력을 인정받고 있다’는 문항과 ‘나는 동료들로부터 업무능력을 인정받고 있다’는 문항의 요인계수 및 측정오차 간 공분산을 설정하는 것이 바람직하다고 판단되었다. 따라서 모형2는 모형1의 측정오차 간 공분산을 설정함으로써 모형을 확장하였다.  $\chi^2$ 차이검증 결과 모형2의 향상된 합치도 지수는 모형1의 희생된 간명도에 비해 유의하였으므로 확장모형인 모형2를 채택하였다. 한편, 모형2에서 ‘나는 동료들로부터 업무능력을 인정받고 있다’는 문항과 ‘나는 내가 속한 사회복지계와 지역 사회에서 업무능력을 인정받고 있다’는 문항 간의 내용적 유사성이 측정오차 간 공분산(TD)의 수정지수(MI) 형태로 관찰되어 이를 반영함으로써 모형을 확장한 결과 모형 3의 합치도가 다소 향상되었다. 모형 선택결정에 있어 모형3의 향상된 합치도는 모형2에 대한 간명성에 있어 자유도 1을 희생한 것에 비해 유의수준 0.01에서 유의했으므로 최종적으로 확장모형인 모형 3을 택하게 되었다. 더 이상의 수정지수는 내용적 해석이 용이하지 않아 모형개발에 반영하지 않았다.

<표 3> 의료사회복지사 소진탄력성요인에 대한 전반적 합치도 및 모형 선택과정

모형	모형표시	전반적 합치도	평가	특기사항(N=185)
시초 모형 (모형1)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료	$\chi^2_{419}=925.07(p=0.00)$ RMSEA=0.083 NNFI=0.92 CFI=0.93	대체로 수용가능한 합치도	1)내용적 유사성으로 인해 8번, 9번의 측정오차간 공분산(TD)의 수정지수(MI)가 38.52로 나타남
확장 모형1 (모형2)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료 4)수정지수 반영	$\chi^2_{418}=884.21(p=0.00)$ RMSEA=0.080 NNFI=0.92 CFI=0.93	전반적 합치도의 미미한 향상	1) $\chi^2$ difference test: $\frac{\Delta\chi^2}{\Delta df}=40.86(p<.01)$ 2)해석: 확장모형의 합치도 증가는 간명도 상실에 비해 유의하게 큼 3)내용적 유사성으로 인해 9번, 10번의 측정오차간 공분산의

		수정지수가 27.25로 나타남	
확장 모형2 (모형3)	1)6개 내용요인	$\chi^2_{417}=855.08(p=0.00)$ RMSEA=0.077 NNFI=0.93 CFI=0.94	전반적 합치도의 미미한 향상
	2)모수추정방법: ML		
	3)분석자료:원자료		
	4)수정지수 반영		
		1) $\chi^2$ difference test: $\frac{\Delta\chi^2}{\Delta df}=29.13(p<.01)$	
		2)해석: 확장모형의 합치도 증가는 간명도 상실에 비해 유의하게 큼	
		3)확장모형2(모형3)를 최종모형으로 채택	
		4)그 외 수정지수는 내용해석에 무리가 있어 반영하지 않음	

이와 같이 최종 선택된 모형에 의한 각 요인별 문항과 요인계수를 <표 4>로 정리하였다.

<표 4> 의료사회복지사 소진탄력성문항의 확인적 요인구조

요인	문항	요인계수 추정치λ, (t-value)
전문적 역량 (10문항)	나는 내가 수행하는 업무에 필요한 능력을 갖추고 있다	0.40( 8.93*)
	나는 나의 일에 애정을 갖고 헌신하고 있다	0.29( 6.27*)
	나에게는 업무과정에 어떤 어려움도 극복하고자 하는 의지가 있다	0.28( 7.12*)
	나는 클라이언트와 좋은 관계를 맺고 있다	0.26( 6.39*)
	나는 사회복지사로서 정체성이 확고하다	0.41( 8.45*)
	나는 내 업무에 필요한 전문적 역량을 키워가고 있다	0.43( 8.29*)
	나는 업무에서 생기는 스트레스를 잘 관리하고 있다	0.40( 7.36*)
	나는 내가 속한 조직 상부로부터 나의 업무능력을 인정받고 있다	0.38( 7.56*)
	나는 동료들로부터 업무능력을 인정받고 있다	0.33( 7.61*)
	나는 내가 속한 사회복지계와 지역사회에서 업무능력을 인정받고 있다	0.39( 8.00*)
성취와 보람 (5문항)	나는 사회복지사의 업무영역을 확장하는 데에 기여하고 있다	0.46( 8.03*)
	나는 후배 사회복지사를 양성하는 데에 기여하고 있다	0.64( 9.66*)
	나는 내 일을 통해 인간적으로 성숙해가는 자신을 발견하곤 한다	0.37( 7.01*)
	나는 임상경험이 풍부한 편이다	0.68(10.75*)
	나는 나의 클라이언트에게 도움이 되고 있다	0.37( 9.70*)
일에 대한 가치와 신념 (4문항)	나는 내가 수행하는 업무가 재미있다	0.59(12.42*)
	나는 내가 수행하는 업무가 나와 잘 맞는다고 느낀다	0.67(12.45*)
	내가 하고 있는 일의 특성은 나의 개인적인 인생목표에도 부합한다	0.55(11.40*)
	나는 나의 일에 (사회적, 전문가적, 또는 종교적) 사명감을 갖고 있다	0.32( 7.75*)
좋은 팀워크 (4문항)	내가 속한 팀 내의 역할분담이 명확한 편이다	0.48( 7.99*)
	내가 속한 팀의 구성원들은 친밀한 인간관계를 맺고 있다	0.41( 7.62*)
	나는 팀에서 마음에 안 드는 일이 일어나도 성숙하게 대처하는 편이다	0.41( 8.73*)
	설혹 팀워크가 좋지 않더라도 내 일을 잘 해나갈 수 있다	0.34( 5.22*)
구조적 뒷받침	내가 속한 조직은 나와 내가 하는 일을 지원해 준다	0.43( 7.15*)
	나는 나의 직장에 대해 이만한 직장도 없다고 생각한다	0.58( 8.23*)

(4문항)	나는 내가 하는 일에 대해 많은 권한을 갖고 있다	0.54( 8.69*)
	내가 속한 조직이나 부서의 인사가 공정한 편이다	0.59( 9.09*)
개인적	나는 나 자신에 대해서 긍정적으로 평가하고 있다	0.58(15.43*)
자원	나의 사고방식은 긍정적이다	0.51(12.04*)
(4문항)	나의 가족들은 내가 하는 일을 인정하고 지원해준다	0.45(10.04*)
	나의 일과 가정은 조화를 이루고 있는 편이다	0.36( 7.69*)

\* $p < 0.05$

<표 4>에서 요인계수추정치( $\lambda$ )에 대한 t-값을 살펴본 결과 요인계수추정치가 유의미함을 알 수 있다. 이는 질적 연구를 통해 도출한 요인과 그에 포함된 내용들이 확인적 요인분석을 통해서도 그 타당성이 입증되었음을 보여준다. 또한 이를 소진탄력성 척도로 사용하는 데에 있어서도 그 구성개념이 타당함을 보여주는 것이기도 하다. 즉, 의료사회복지사의 소진탄력성 척도를 구성하는 하위 요인은 질적 연구를 통해 도출한 요인 그대로 전문적 역량, 성취와 보람, 일에 대한 가치와 신념, 좋은 팀워크, 구조적 뒷받침, 그리고 개인적 자원이라는 것이 확인되었다. 이 중 전문적 역량이 10문항으로 가장 많은 비중을 차지하며, 다음으로는 성취와 보람에 6문항, 그리고 나머지 요인들에는 각 4개 문항씩 포함되었다.

## (2) 소진위험성 척도의 확인적 요인분석

소진탄력성의 경우와 마찬가지로 소진위험에 대한 질적 연구(최명민·현진희, 2006)를 토대로 구성된 6가지 요인구조에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 모형 선택과정은 <표 5>에서 제시한 바와 같이 시초모형(모형1)에서부터 시작하였는데, 시초모형은 대체로 수용 가능한 합치도를 보였으나 '나에게 맡겨진 일의 양이 내가 감당하기에는 너무 많다'는 문항의 요인계수가 유의하지 못하므로 이를 제거하고, 좀더 간명성이 증가된 모형 2를 도출하였다. 모형 2는 전반적 합치도는 향상되었으나, '나의 업무능력을 향상시키기 위한 학습기회가 부족하다'는 항목과 '나의 업무와 관련된 연구를 수행할 능력이 부족하다'는 항목 간 공분산의 수정지수가 154.79로 나타나므로, 이를 반영하여 모형을 확장한 결과 모형 3의 합치도가 다소 향상되었다. 그러나 다시 '나는 업무수행에 필요한 지식과 기술이 부족하다'는 항목과 '나는 내가 하는 일에 대해 자신감이 부족하다'는 항목 간 공분산의 수정지수가 46.49로 나타나므로, 측정오차 간 공분산을 설정함으로써 모형을 확장하였다. 결과적으로 모형 3에 비해 모형 4의 합치도가 향상되어, 그 차이가 유의한지를 검증하기 위하여  $\chi^2$  차이 검증을 실시하였다. 그 결과 모형 4는 간명성을 다소 희생함에도 불구하고 향상된 합치도가 유의수준 .01에서 유의했으므로 최종적으로 모형 4를 선택하였다.

<표 5> 의료사회복지사 소진위험성요인에 대한 전반적 합치도 및 모형 선택과정

모형	모형표시	전반적 합치도	평가	특기사항(N=185)
시초 모형 (모형1)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료	$\chi^2_{335}=884.83(p=0.00)$ RMSEA=0.096 NNFI=0.86 CFI=0.88	대체로 수용가능한 합치도	1)21번문항의 요인계수추정치( $\lambda$ )의 t-value가 1.66으로서 제거가 요망됨
간명 모형 (모형2)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료 4)21번문항 t-value 반영	$\chi^2_{309}=770.80(p=0.00)$ RMSEA=0.091 NNFI=0.88 CFI=0.89	전반적 합치도 향상 있으나 만족스럽지는 않음	1)내용적 유사성으로 인해 22번, 23번의 측정오차 간 공분산의 수정지수가 154.79로 나타남
확장 모형1 (모형3)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료 4)수정지수 반영	$\chi^2_{308}=653.68(p=0.00)$ RMSEA=0.074 NNFI=0.91 CFI=0.92	전반적 합치도의 향상	1) $\chi^2$ difference test: $\frac{\Delta\chi^2}{\Delta df}=117.12(p<.01)$ 2)해석: 확장모형의 합치도 증가는 간명도 상실에 비해 유의하게 큼 3)내용적 유사성으로 인해 25번, 26번의 측정오차간 공분산의 수정지수가 46.49로 나타남
확장 모형2 (모형4)	1)6개 내용요인 2)모수추정방법: ML 3)분석자료:원자료 4)수정지수 반영	$\chi^2_{307}=603.68(p=0.00)$ RMSEA=0.068 NNFI=0.92 CFI=0.93	전반적 합치도의 향상이 미미하게 존재함	1) $\chi^2$ difference test: $\frac{\Delta\chi^2}{\Delta df}=50.00(p<.01)$ 2)해석: 확장모형의 합치도 증가는 간명도 상실에 비해 유의하게 큼 3)확장모형2(모형4)를 최종 모형으로 채택 4)그 외 수정지수는 내용 해석에 무리가 있어 반영하지 않음

이렇게 최종 선택된 모형에 의한 요인계수추정치 및 t-value를 제시하면 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 의료사회복지사 소진위험성문항의 확인적 요인구조

요인	문항	요인계수 추정치λ, (t-value)
불만스러운 처우 및 환경 (7문항)	내가 속한 조직의 승진체계는 불합리하다	0.58( 7.87*)
	내가 속한 조직의 급여수준이 불만족스럽다	0.39( 5.41*)
	내가 속한 부서는 이 조직의 중심이 아니라 소수(마이너리티)이다	0.46( 5.59*)
	나는 성별에 따른 기대나 차별로 인해 어려움을 경험하곤 한다	0.36( 5.63*)
	내가 일하는 분야의 전망이 밝지 않다는 생각이 든다	0.65( 8.79*)
팀 내 대인관계 스트레스 (5문항)	나의 업무 환경에는 내가 일하는 데에 필요한 자원이 부족하다	0.66( 9.24*)
	사회복지사에 대한 사회적 인식이나 위상이 낮은 것 같다	0.58( 7.64*)
	팀성원들이 나를 동등한 동료로서 인정하지 않는 것 같다	0.40( 7.02*)
	팀내에서 내게 주어지는 권한이 상대적으로 적다고 느낀다	0.56( 8.19*)
	팀구성원들과 잘 지내기가 어렵다	0.46( 9.13*)
조직갈등 (3문항)	팀에서 내가 수행하고 싶은 역할과 해야하는 역할 간에 괴리가 있다	0.67( 9.30*)
	팀구성원들과 잘 지내기 위해 내가 참여야 하는 에너지가 너무 많다	0.65( 9.18*)
	부서의 구성원들 간 부서운영에 관한 철학의 차이로 갈등이 있다	0.68( 9.47*)
과업 스트레스 (4문항)	나는 부서의 업무운영방식이 불합리하다고 느낀다	0.73(10.87*)
	상위부서와 하위부서의 요구 및 지시 사항이 달라서 혼란스럽다	0.75(10.38*)
	경력을 쌓아도 내가 하는 일에 발전적 변화가 없다	0.91(13.03*)
	나는 업무에 너무 익숙해져서 정체되어 있다는 생각이 든다	0.77(10.55*)
전문성부족 (5문항)	내가 수행하는 업무의 과정이나 결과가 불분명하다	0.50( 7.05*)
	내가 수행해야 하는 업무의 종류가 너무 다양하다	0.28( 3.52*)
	나의 업무능력을 향상시키기 위한 학습기회가 부족하다	0.47( 5.70*)
	나의 업무와 관련된 연구를 수행할 능력이 부족하다	0.47( 6.24*)
	나는 업무수행에 필요한 지식과 기술이 부족하다	0.32( 4.22*)
개인 스트레스 (3문항)	나는 내가 하는 일에 대해 자신감이 부족하다	0.45( 6.04*)
	나는 사회복지사로서 정체성에 혼란을 경험하곤 한다	0.67( 8.80*)
	나는 직업과 일의 조화를 이루는 것이 어렵다	0.75( 9.79*)
개인 스트레스 (3문항)	나는 업무를 수행하는 데에 있어서 체력적 한계를 느끼곤 한다	0.58( 7.76*)
	나는 개인 사생활면에서 스트레스가 많다	0.64( 8.66*)

\*p<0.05

소진위험성척도의 경우, 처음에 질적 연구를 토대로 도출된 요인은 그대로 확인되었으나, 시초모형 중 과업스트레스 요인에 소속되었던 한 문항이 제거됨으로써 최종 27문항의 설문으로 확정되었다. 따라서 전체적으로 질적 연구를 통해 도출되었던 결과가 확인적 요인분석을 통해서도 그 타당성이 입증되었다고 할 수 있다. 이러한 결과를 통해 의료사회복지사의 소진위험성 척도를 구성하는 하위 요인에 불만스러운 처우 및 환경, 팀 내 대인관계 스트레스, 조직갈등, 과업스트레스, 전문성 부족, 그리고 개인스트레스 등이 포함되며, 이들이 소진위험성 정도를 측정할 수 있는 개념임을 알 수 있다.

### 3) 소진탄력성 및 소진위험성 요인의 내적일관성 신뢰도 및 상관행렬

질적 연구에 기반을 두고 구성된 소진탄력성 척도와 소진위험성 척도의 구성타당도가 적합한 것으로 나타났으므로, 이것을 척도로 사용하기 위해서는 신뢰도 검증절차가 남아있다고 하겠다. 소진탄력성 및 소진위험성에 대한 내적일관성신뢰도를 구한 결과, 각각  $\alpha$  값이 0.92와 0.90으로서 안정적으로 나타났다. 따라서 좀더 구체적으로 소진탄력성 및 소진위험성의 하위요인별 신뢰도 및 상관행렬을 살펴보았다. 그 결과 <표 7>에 제시된 바와 같이 각 하위요인별 내적 일관성 신뢰도는 0.64~0.82까지 나타나 대체적으로 안정적이었다. 이 상관행렬은 모두 유의도 .05수준에서 유의하였다.

<표 7> 소진요인 및 탄력성요인 간 상관행렬 및 신뢰도(N=185)

요인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. 전문적 역량 (0.82) <sup>a</sup>												
2. 성취와 보람	0.70	(0.77)										
소진 보호 요인 ( $\alpha=.92$ )	3. 일에 대한 가치와 신념	0.47	0.42	(0.82)								
4. 좋은 팀워크	0.54	0.35	0.32	(0.64)								
5. 구조적 뒷받침	0.49	0.41	0.35	0.45	(0.73)							
6. 개인적 자원	0.58	0.51	0.43	0.44	0.47	(0.82)						
7. 불만스러운 처우 및 환경	-0.27	-0.16	-0.27	-0.27	-0.59	-0.27	(0.73)					
8. 팀 내 대인 관계스트레스	-0.40	0.32	-0.09	-0.49	-0.34	-0.31	0.43	(0.75)				
소진 위험 요인 ( $\alpha=.90$ )	9. 조직 갈등	-0.41	-0.21	-0.27	-0.44	-0.43	-0.37	0.54	0.61	(0.75)		
10. 과업 스트레스	-0.25	-0.16	-0.27	-0.36	-0.42	-0.23	0.59	0.37	0.51	(0.68)		
11. 전문성 부족	-0.53	-0.48	-0.29	-0.48	-0.51	-0.45	0.51	0.46	0.56	0.45	(0.70)	
12. 개인 스트레스	-0.27	-0.12	-0.19	-0.28	-0.27	-0.48	0.38	0.42	0.44	0.34	0.36	(0.71)

a: ( )안은 요인척도의 내적일관성신뢰도  $\alpha$ 임

여기에서 소진탄력성과 위험의 각 요인들이 보여주고 있는 상관행렬을 좀 더 분석해 보면, 소진탄력성 요인과 소진위험요인 간에는 부적 상관이 나타나고 있으며, 특히 서로 대응하는 개념들 간에 비



교적 높은 상관을 보이고 있음을 알 수 있다. 즉, 각 요인 간 상관계수를 살펴보면 소진보호요인의 '전문적 역량'은 소진위험요인의 '전문성 부족'과  $-0.53$ , 소진보호요인의 '좋은 팀워크'는 소진위험요인의 '팀 내 대인관계 스트레스'와  $-0.49$ , 소진보호요인의 '구조적 뒷받침'은 소진위험요인의 '불만스러운 처우 및 환경'과  $-0.59$ , 그리고 소진보호요인의 '개인적 자원'은 소진위험요인의 '개인스트레스'와  $-0.48$ 의 상관계수를 보이고 있다. 이러한 결과는 소진보호요인과 소진위험요인의 상대적인 개념들이 실제로 서로 부적 상관관계에 놓여 있음을 알려주는 것이다. 그러나 소진보호 요인 중 '성취와 보람'은 소진위험요인 중 직접 조응하는 개념 없이 '전문성 부족'과만 비교적 높은 부적 상관을 보이고 있으며, '일에 대한 확고한 가치와 신념'의 소진보호요인은 소진위험 요인 중 0.3이상의 상관계수를 나타내는 요인들이 특별히 관찰되지 않고 있다. 상관계수의 효과크기(effect size)의 개념으로 살펴 볼 때 0.3은 중간크기 이상을 나타내는 기준이 된다(Cohen, 1988). 이와 같은 사실은 소진으로부터의 탄력성이 소진위험요인을 제거하는 것만으로는 확보되는 것이 아니라는 사실을 알려준다. 즉, 소진을 유발하는 요인과 소진으로부터 보호하는 요인은 많은 부분이 상반된 관계로 연결되어 있지만, 이들만으로는 설명되지 않는 독자적인 부분도 존재한다는 것이다. 특히 본 연구 결과에서는 그 독자적인 요인이 일을 통해 '성취와 보람'을 느끼는 것과 자신의 '일에 대한 확고한 가치와 신념'을 갖고 있는 것임을 알 수 있다. 이와 같은 논리는 조직에 대한 만족과 불만족 요인에 영향을 미치는 변수들은 일차원상의 개념이라기보다는 이차원상의 상호 변별된 개념이라고 한 Herzberg(1966 : Steers, Porter and Bigley, 1996 에서 재인용)의 논리와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 그는 2요인이론, 즉 동기-위생이론에서 조직구성원의 불만요인을 제거한다고 해서 그들이 만족을 느끼게 되는 것은 아니라고 하였다.

<표 7>에서 주목할 만한 또 하나의 사실은 전문성 관련 요인이 대부분의 다른 요인들과 높은 상관을 보인 것이다. 이것은 소진보호요인의 '전문적 역량'이나 소진위험요인의 '전문성 부족'의 경우 모두 마찬가지이다. 이를 통해 의료사회복지사의 소진 부분에 있어서 사회복지사의 전문적 역량이나 전문성 정도가 소진을 유발하거나 예방 및 극복하는 데에 매우 중요한 요소임을 확인할 수 있다. 소진보호요인으로서 '전문적 역량'은 질적 연구를 통해서도 가장 비중이 큰 요인으로 나타난 바 있다(최명민 외, 2005). 이와 더불어 업무환경도 다른 요인들과 상관이 큰 요인임을 알 수 있다. 소진보호요인의 '구조적 뒷받침'이나 소진위험요인의 '불만스러운 처우 및 환경'은 각각 다른 소진탄력성요인 및 소진위험성요인과의 상관이 높게 나타나고 있다. 결국 여러 요인들이 존재하지만 가장 대표적으로 조직환경적 측면과 사회복지사의 전문적 측면이 의료사회복지사의 소진에 미치는 영향이 크다고 할 수 있겠다.

또한 이렇듯 상반되는 두 개념을 측정하는 척도들의 하위요인들이 서로 유의미한 부적 상관관계에 있다는 것은 본 척도의 수렴타당도에 대한 증거의 하나로 해석될 수 있다. 상관계수를 참고하여 구성개념타당도를 살펴보는 접근은 탐색적 경험주의로 표현되는 소극적 타당화에 해당되며(Cronbach, 1988)<sup>4)</sup>, 상반된 개념을 측정하는 척도 점수의 부적 상관관계를 살펴보는 것은 척도의 타당도를 검증하기 위한 방법 중 하나이다(Connor and Davidson, 2003; 엄명용·조성우, 2005). 따라서 이를 좀 더

4) 척도에 대한 소극적 타당화를 주장하는 입장에서는 개발한 척도에 대한 해석과 이해를 증진시키고 자하는 요인분석에서부터 다른 변수 및 요인들 간의 상관계수와 같이, 보다 많은 정보를 제공할수록 타당화에 도움이 된다는 다다이선의 방법을 취하고 있다.

확실히 보기 위하여 이번에는 전체 소진탄력성과 소진위험 간의 상관관계를 살펴보았다.

<표 8> 소진탄력성과 소진위험성 간 상관행렬(N=185)

	1	2
1. 소진탄력성	1	
2. 소진위험성	-0.600**	1

\*\* p<0.01

그 결과 <표 8>에서 보듯이, 전체 소진탄력성과 소진위험성 간 상관은  $-0.60$ ,  $p<0.01$ 이었다. 즉, 소진탄력성은 소진위험성과 부적으로 상관되어 있으며, 그 효과의 크기로 볼 때 비교적 큰 사이즈(large size)에 해당된다고 볼 수 있다(Cohen, 1988). 따라서 상관계수에 대한 효과의 크기로 판단해보는 탐색적 연구의 차원으로 볼 때, <표 7>과 <표 8>의 결과는 소진탄력성과 소진위험성 및 그 하위요인들이 상호 수렴된다는 것을 알려준다. 물론 이 척도들이 본 연구를 통해 검증단계에 있는 것이기는 하지만 여기에서 척도로서의 타당성과 신뢰성이 검증된 만큼, 이러한 결과는 구성타당도를 유추할 수 있는 또 하나의 근거라고 할 수 있겠다.

#### 4) 인구사회학적 변인에 따른 소진탄력성과 소진위험성의 비교

마지막으로 연구 대상자의 인구사회학적 특성에 따라 소진탄력성 및 소진위험성 정도에 어떠한 차이를 보이는지를 알아보기 위하여, 소진탄력성 요인과 소진위험성 요인에 대한 단일변량분석을 시행하였다. 다음 <표 9>는 소진탄력성에 대한 분석결과이다. 참고로 다음 표에서 표준편차가 제시되지 않은 항목은 응답자가 1명으로 해당사항이 없기 때문이었다.

<표 9> 소진탄력성 요인들에 대한 단일변량분석 결과

변인	종속변수	Type III Sum of Squares	자유도	평균제곱	F값
성별	전문적역량	0.402	1	0.402	3.040*
	성취와보람	0.755	1	0.755	3.572*
	가치와신념	0.074	1	0.074	0.233
	좋은 팀워크	0.159	1	0.159	0.711
	구조적뒷받침	0.417	1	0.417	1.117
	개인적자원	0.052	1	0.052	0.193
	소진탄력성	0.149	1	0.149	1.174
결혼	전문적역량	0.150	1	0.150	1.137
	성취와보람	0.012	1	0.012	0.056
	가치와신념	0.006	1	0.006	0.020
	좋은 팀워크	0.421	1	0.421	1.879

	구조적뒤틀림	1.415	1	1.415	3.790 <sup>†</sup>
	개인적자원	0.021	1	0.021	0.076
	소진탄력성	0.158	1	0.158	1.242
학력	전문적역량	2.285	6	0.381	2.879*
	성취와보람	5.390	6	0.898	4.247**
	가치와신념	5.107	6	0.851	2.736*
	좋은 팀워크	1.630	6	0.272	1.214
	구조적뒤틀림	2.400	6	0.400	1.071
	개인적자원	1.877	6	0.313	1.160
	소진탄력성	2.777	6	0.463	3.642**
직급	전문적역량	0.818	3	0.273	2.061
	성취와보람	1.076	3	0.359	1.696
	가치와신념	1.250	3	0.417	1.340
	좋은 팀워크	1.600	3	0.533	2.384 <sup>†</sup>
	구조적뒤틀림	0.674	3	0.225	0.602
	개인적자원	0.732	3	0.244	0.905
	소진탄력성	0.830	3	0.277	2.178 <sup>†</sup>
연령	전문적역량	0.234	1	0.234	1.766
	성취와보람	0.049	1	0.049	0.230
	가치와신념	1.027	1	1.027	3.302 <sup>†</sup>
	좋은 팀워크	0.586	1	0.586	2.620
	구조적뒤틀림	0.334	1	0.334	0.894
	개인적자원	0.106	1	0.106	0.395
	소진탄력성	0.124	1	0.124	0.972
경력	전문적역량	0.240	1	0.240	1.815
	성취와보람	2.869	1	2.869	13.566**
	가치와신념	0.006	1	0.006	0.019
	좋은 팀워크	0.041	1	0.041	0.182
	구조적뒤틀림	0.421	1	0.421	1.128
	개인적자원	0.634	1	0.634	2.353
	소진탄력성	0.479	1	0.479	3.769 <sup>†</sup>

† p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01

분석 결과, 학력이 전문적 역량과 성취와 보람, 가치와 신념, 그리고 전체 소진탄력성에서, 그리고 경력은 성취와 보람에서 유의한 차이를 가져오는 것으로 나타났다. 유의도 .1 수준에서는 성별과 결혼, 직급, 연령 등이 일부요소애, 그리고 직급과 경력은 소진탄력성 전체의 차이를 가져오는 것을 볼 수 있다. 구체적으로 어떤 차이가 나타나고 있는지를 살펴보기 위하여 각 요인별 평균을 <표 10>과 같이 비교해 보았다.

<표 10> 인구사회학적 변인에 따른 소진탄력성 요인의 평균 및 표준편차

변인	구분	전문적 역량	성취와 보람	일에 대한 가치와 신념	좋은 팀워크	구조적 뒷받침	개인적 자원	소진 탄력성
		Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)
성별	남	3.80 (0.40)	3.79 (0.52)	3.88 (0.68)	3.66 (0.44)	3.31 (0.65)	3.81 (0.57)	3.71 (0.41)
	여	3.60 (0.40)	3.50 (0.58)	3.71 (0.55)	3.48 (0.51)	3.16 (0.63)	3.79 (0.52)	3.55 (0.39)
결혼여부	미혼	3.56 (0.40)	3.38 (0.58)	3.70 (0.53)	3.48 (0.50)	3.19 (0.64)	3.74 (0.54)	3.51 (0.38)
	기혼	3.72 (0.40)	3.72 (0.53)	3.78 (0.63)	3.55 (0.50)	3.20 (0.64)	3.85 (0.52)	3.64 (0.41)
학력	전문대졸	3.34 (0.41)	2.83 (0.55)	3.19 (0.81)	3.09 (0.55)	3.00 (1.09)	3.38 (0.58)	3.14 (0.61)
	대졸	3.46 (0.34)	3.25 (0.53)	3.74 (0.58)	3.42 (0.50)	3.00 (0.62)	3.69 (0.60)	3.44 (0.37)
	석사과정	3.60 (0.41)	3.57 (0.47)	3.81 (0.46)	3.53 (0.44)	3.17 (0.63)	3.76 (0.52)	3.57 (0.35)
	석사취득	3.82 (0.36)	3.83 (0.47)	3.81 (0.61)	3.61 (0.52)	3.34 (0.56)	3.92 (0.44)	3.72 (0.36)
	박사과정	3.80 (0.41)	3.97 (0.47)	3.54 (0.51)	3.69 (0.36)	3.42 (0.49)	3.98 (0.43)	3.73 (0.30)
	박사취득	4.00 .	4.00 .	4.00 .	4.00 .	4.00 .	4.00 .	4.00 .
	기타	4.10 .	4.20 .	4.00 .	3.50 .	3.00 .	4.00 .	3.80 .
	직급	부서장	3.89 (0.32)	3.95 (0.42)	3.93 (0.57)	3.83 (0.30)	3.44 (0.71)	3.98 (0.50)
	중간 관리자	3.70 (0.35)	3.72 (0.46)	3.71 (0.58)	3.49 (0.49)	3.23 (0.56)	3.75 (0.44)	3.60 (0.31)
	일선사회복지사	3.55 (0.41)	3.37 (0.59)	3.73 (0.58)	3.44 (0.49)	3.08 (0.61)	3.75 (0.57)	3.49 (0.40)
	기타	3.44 (0.49)	3.37 (0.56)	3.39 (0.56)	3.32 (0.86)	3.38 (0.93)	3.89 (0.57)	3.53 (0.61)
연령대	20대	3.46 (0.36)	3.27 (0.51)	3.77 (0.47)	3.40 (0.52)	3.15 (0.60)	3.75 (0.56)	3.47 (0.37)
	30대	3.69 (0.40)	3.67 (0.56)	3.63 (0.67)	3.51 (0.51)	3.08 (0.66)	3.77 (0.53)	3.57 (0.40)
	40대	3.78 (0.35)	3.78 (0.50)	3.85 (0.52)	3.66 (0.39)	3.40 (0.51)	3.88 (0.41)	3.72 (0.32)
	50대	3.93 (0.51)	3.87 (0.63)	4.14 (0.52)	3.78 (0.36)	3.64 (0.79)	4.11 (0.65)	3.91 (0.49)
경력등급	1년미만	3.28 (0.35)	3.04 (0.60)	3.69 (0.62)	3.29 (0.61)	2.91 (0.54)	3.66 (0.72)	3.31 (0.42)
	3년이하	3.55 (0.38)	3.27 (0.57)	3.75 (0.48)	3.44 (0.53)	3.12 (0.67)	3.79 (0.50)	3.50 (0.39)
	6년이하	3.69 (0.39)	3.55 (0.51)	3.74 (0.58)	3.56 (0.47)	3.23 (0.67)	3.73 (0.54)	3.59 (0.38)
	9년이하	3.70 (0.44)	3.77 (0.46)	3.70 (0.68)	3.53 (0.52)	3.07 (0.64)	3.83 (0.50)	3.60 (0.41)
	12년이하	3.68 (0.30)	3.70 (0.41)	3.74 (0.65)	3.57 (0.41)	3.37 (0.56)	3.82 (0.45)	3.64 (0.34)
	15년이하	3.73 (0.33)	3.83 (0.34)	3.65 (0.62)	3.52 (0.46)	3.25 (0.54)	3.77 (0.52)	3.62 (0.36)
	18년이하	4.00 .	4.00 .	3.25 .	4.00 .	3.75 .	4.00 .	3.83 .
	21년이하	3.80 (0.33)	4.07 (0.40)	4.06 (0.39)	3.67 (0.53)	3.56 (0.63)	4.06 (0.45)	3.87 (0.37)
	24년이하	4.20 (0.36)	4.40 (0.53)	3.67 (0.58)	3.67 (0.29)	3.33 (0.29)	4.17 (0.29)	3.91 (0.17)
	24년초과	4.70 .	4.80 .	4.75 .	4.00 .	3.50 .	5.00 .	4.46 .
		전체 소진탄력성 Mean(SD)			3.58(0.40)			

앞에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 요소들 중 먼저 학력에 따른 하위요인들을 살펴보면, 대체로 학력이 높은 순서대로 ‘전문적 역량’, ‘성취와 보람’, ‘일에 대한 가치와 신념’ 및 전체 ‘소진탄력성’의 점수 순서도 높은 것이 관찰되고 있다. 이로써 교육수준이 소진탄력성에 차이를 가져오는 주요 변인임을 알 수 있다. 이는 사회복지사가 소진에 대한 대응방식으로 전문성 강화를 위해 대학원 진학 등 교육을 택하고 있는 현상과 일치하는 결과이기도 하다(최명민 외, 2005). 또한 경력에 따른 ‘성취

와 보람'이나 전체 '소진탄력성'의 변화 양상을 보면, 지속적으로 그 평균 점수가 향상되는 것으로 나타나고 있다. 이와 같은 현상은 이직이나 사직이 빈번한 사회복지현장에 다음과 같은 메시지를 준다. 즉, 사회복지 현실에서 당면하는 여러 도전들에 의해 초반에 현장을 떠나는 사회복지사들이 많지만<sup>5)</sup>, 경력을 쌓아감에 따라 더 많은 성취와 보람을 느끼고 소진으로부터의 탄력성도 증가하게 된다는 것이다. 조사응답자들의 평균적인 소진탄력성은 15점 중 3.58로서 숫자상으로 볼 때 중상 정도에 속하는 수치를 보여주었다.

다음으로는 소진위험성에 대한 단일변량분석을 시행하여 각 인구사회학적 특성들이 소진하위요인 별로 차이를 가져오는지를 살펴보았다.

<표 11> 소진위험성요인에 대한 단일변량분석 결과

변인	종속변수	Type III Sum of Squares	자유도	평균제곱	F값
성별	처우환경	3.096	1	3.096	8.997**
	팀내 대인스트레스	0.855	1	0.855	2.490
	조직갈등	3.657	1	3.657	6.278*
	과업스트레스	4.590	1	4.590	9.891**
	전문성부족	1.845	1	1.845	5.754*
	개인스트레스	1.896	1	1.896	3.545†
	소진위험성	2.489	1	2.489	10.975**
결혼	처우환경	2.332	1	2.332	6.776**
	팀내 대인스트레스	1.012	1	1.012	2.948†
	조직갈등	4.803	1	4.803	8.244**
	과업스트레스	7.918	1	7.918	17.062**
	전문성부족	1.563	1	1.563	4.875*
	개인스트레스	5.674	1	5.674	10.609**
	소진위험성	3.598	1	3.598	15.863**
학력	처우환경	1.086	6	0.181	0.526
	팀내 대인스트레스	3.073	6	0.512	1.491
	조직갈등	5.106	6	0.851	1.461
	과업스트레스	1.693	6	0.282	0.608
	전문성부족	5.343	6	0.890	2.777*
	개인스트레스	4.363	6	0.727	1.360
	소진위험성	2.538	6	0.423	1.865†
직급	처우환경	1.223	3	0.408	1.185
	팀내 대인스트레스	2.853	3	0.951	2.769*
	조직갈등	5.615	3	1.872	3.213*
	과업스트레스	1.720	3	0.573	1.236
	전문성부족	0.945	3	0.315	0.983
	개인스트레스	2.591	3	0.864	1.615
	소진위험성	1.505	3	0.502	2.213†

5) 사회복지사협회(2006) 조사에 의하면 사회복지사 평균 근무연수는 4.6년으로 나타났다.

연령	처우환경	1.872	1	1.872	5.440*
	팀내 대인스트레스	1.658	1	1.658	4.828*
	조직갈등	4.139	1	4.139	7.105**
	과업스트레스	1.472	1	1.472	3.173†
	전문성부족	1.251	1	1.251	3.900*
	개인스트레스	0.998	1	0.998	1.866
	소진위험성	0.896	1	0.896	3.949*
경력	처우환경	0.648	1	0.648	1.885
	팀내 대인스트레스	0.014	1	0.014	0.042
	조직갈등	0.374	1	0.374	0.641
	과업스트레스	0.007	1	0.007	0.015
	전문성부족	0.156	1	0.156	0.487
	개인스트레스	0.050	1	0.050	0.094
	소진위험성	0.030	1	0.030	0.133

† p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01

그 결과 <표 11>에서와 같이 성별, 결혼여부, 학력, 직급, 연령 등이 소진위험의 하위요인과 전체 소진위험에 통계적으로 유의한 차이를 가져오는 것으로 나타났다. 그 구체적 내용을 살펴보기 위하여 인구사회학적 변인에 따른 소진위험요인의 평균을 비교한 것은 <표 12>와 같다.

<표 12> 인구사회학적 변인에 따른 소진위험 요인의 평균 및 표준편차

변인 구분	불만스러운 처우 및 환경	팀 내 대인관계 스트레스	조직갈등	과업 스트레스	전문성 부족	개인 스트레스	소진위험 성	
	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	Mean(SD)	
성별	남	2.73 (0.64)	2.03 (0.63)	2.43 (0.76)	2.78 (0.68)	2.69 (0.70)	2.38 (0.80)	2.50 (0.54)
	여	3.04 (0.59)	2.37 (0.61)	2.95 (0.82)	3.15 (0.72)	3.01 (0.64)	2.64 (0.75)	2.87 (0.50)
결혼 여부	미혼	2.93 (0.62)	2.37 (0.61)	2.83 (0.77)	2.97 (0.63)	2.97 (0.66)	2.54 (0.63)	2.77 (0.50)
	기혼	3.01 (0.62)	2.23 (0.64)	2.85 (0.89)	3.17 (0.78)	2.91 (0.68)	2.63 (0.87)	2.80 (0.56)
학력	전문대졸	3.05 (0.88)	2.45 (0.64)	3.08 (0.73)	3.25 (0.60)	3.60 (0.79)	2.75 (0.92)	3.07 (0.68)
	대졸	3.01 (0.62)	2.51 (0.62)	2.93 (0.73)	3.13 (0.72)	3.18 (0.63)	2.59 (0.68)	2.90 (0.47)
	석사과정	3.09 (0.68)	2.32 (0.56)	3.06 (0.91)	3.14 (0.67)	2.96 (0.65)	2.73 (0.82)	2.88 (0.52)
	석사취득	2.91 (0.57)	2.14 (0.65)	2.71 (0.89)	2.96 (0.80)	2.76 (0.59)	2.49 (0.79)	2.66 (0.56)
	박사과정	2.75 (0.51)	1.97 (0.42)	2.44 (0.64)	3.16 (0.45)	2.38 (0.49)	2.64 (0.73)	2.58 (0.36)
직급	박사취득	3.00 .	2.00 .	2.67 .	2.25 .	2.60 .	2.00 .	2.42 .
	기타	3.00 .	2.20 .	2.00 .	3.00 .	2.20 .	1.33 .	2.29 .
	부서장	2.81 (0.60)	1.87 (0.55)	2.28 (0.72)	2.86 (0.66)	2.65 (0.62)	2.30 (0.71)	2.46 (0.47)
	중간관리 자	2.97 (0.62)	2.28 (0.60)	3.08 (0.82)	3.12 (0.68)	2.83 (0.54)	2.73 (0.82)	2.83 (0.50)
	일선사회 복지사	3.02 (0.61)	2.43 (0.60)	2.91 (0.80)	3.09 (0.74)	3.09 (0.67)	2.59 (0.74)	2.87 (0.51)
기타	3.10 (0.83)	2.43 (0.69)	2.81 (0.90)	3.39 (0.99)	2.94 (1.00)	2.71 (0.83)	2.90 (0.72)	
연령 20대	2.98 (0.55)	2.49 (0.60)	2.95 (0.75)	3.12 (0.67)	3.13 (0.65)	2.58 (0.70)	2.87 (0.46)	

	30대	3.05 (0.70)	2.27 (0.62)	2.92 (0.89)	3.15 (0.81)	2.91 (0.66)	2.72 (0.83)	2.85 (0.58)
대	40대	2.84 (0.57)	2.10 (0.63)	2.67 (0.80)	2.93 (0.62)	2.83 (0.65)	2.42 (0.71)	2.63 (0.47)
	50대	2.71 (0.38)	1.91 (0.59)	2.07 (0.57)	2.67 (0.53)	2.40 (0.46)	1.92 (0.46)	2.25 (0.35)
	1년미만	2.76 (0.47)	2.59 (0.71)	2.76 (0.72)	2.72 (0.61)	3.13 (0.59)	2.56 (0.79)	2.76 (0.51)
	3년이하	2.92 (0.69)	2.41 (0.63)	2.83 (0.86)	3.13 (0.65)	3.08 (0.79)	2.56 (0.64)	2.82 (0.52)
	6년이하	3.05 (0.62)	2.26 (0.61)	2.92 (0.84)	3.18 (0.81)	2.98 (0.63)	2.51 (0.78)	2.82 (0.55)
	9년이하	3.11 (0.69)	2.23 (0.62)	2.99 (0.86)	3.09 (0.87)	2.89 (0.62)	2.81 (0.87)	2.87 (0.62)
경력 등급	12년이하	2.96 (0.55)	2.18 (0.48)	2.71 (0.88)	3.17 (0.63)	2.99 (0.59)	2.72 (0.78)	2.79 (0.43)
	15년이하	3.01 (0.66)	2.20 (0.53)	2.78 (0.78)	3.15 (0.57)	2.78 (0.62)	2.58 (0.88)	2.75 (0.46)
	18년이하	2.86 .	2.40 .	3.00 .	3.25 .	2.60 .	3.00 .	2.85 .
	21년이하	2.86 (0.51)	2.27 (0.92)	2.85 (0.90)	2.58 (0.48)	2.40 (0.44)	2.19 (0.65)	2.52 (0.50)
	24년이하	3.10 (0.08)	1.93 (0.23)	2.56 (0.51)	3.08 (0.14)	2.60 (0.53)	2.22 (0.84)	2.58 (0.25)
	24년초과	2.14 .	1.00 .	1.00 .	2.00 .	1.60 .	1.33 .	1.51 .
	전체 소진위험성	Mean(SD)						2.79(0.53)

이 표에서 보면, 성별 측면에서는 여성이 남성에 비해 소진위험요인에 더 많이 노출되어 있음을 알 수 있다. 이는 일반적으로 의료사회복지현장에서 여성사회복지사들이 남성사회복지사들에 비해 근무 연한이 짧은 현실을 설명해 줄 수 있는 결과로 보인다. 즉, 여성사회복지사들이 처우나 환경에 대한 불만, 조직갈등, 과업스트레스, 전문성부족, 개인스트레스를 남성사회복지사들에 비해 상대적으로 더 많이 경험한다고 볼 수 있겠다. 그러나 이 자료를 통해서만 이것이 현실적 조건의 차이인지, 주관적 인식의 차이인지, 아니면 또 다른 이유 때문인지를 알 수는 없었다. 미혼과 기혼의 비교에서는, 기혼자가 불만스러운 처우 및 환경, 조직갈등, 과업스트레스 및 개인스트레스에 더 노출되는 반면 팀 내 대인관계스트레스 및 전문성 부족 측면에서는 미혼자에 비해 소진위험에 덜 노출되어 있는 것으로 나타났다. 이는 기혼자의 경우 책임져야 할 가정이 있는 만큼 처우에 대한 기대수준이 높고 생활사건 속에서 스트레스를 더 많이 받을 가능성이 높은 반면, 가정생활의 경험을 통해 대인관계와 같은 측면에서는 좀 더 노련함을 발휘할 수 있기 때문이 아닌가 사료된다. 학력은 전문성 측면에서 유의한 차이를 가져오며, 대체로 학력수준이 낮은 순서대로 전문성 부족이라는 소진위험 수준도 높아지는 것으로 나타났다. 이는 앞에서 학력이 전문적 역량에 유의한 차이를 가져오는 요인으로 작용하는 현상과 일치하는 결과이다. 따라서 학력은 타전문직과 같이 활동하는 의료사회복지현장에서 중요한 요소임을 알 수 있고, 이것이 앞의 <표 2>에서 살펴본 바와 같이 실제 의료사회복지사들의 높은 학력수준과 관련이 있을 것이라는 점을 생각해 볼 수 있다. 직급에서 일선사회복지사는 팀 내 대인관계스트레스를, 중간관리자는 조직갈등을 상대적으로 더 많이 경험하는 것으로 나타난 반면, 부서장은 이에 대한 스트레스를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이는 의료사회복지현장에서 일선사회복지사는 다른 전문직으로 구성된 팀과의 실무 비중이 큰 만큼 상대적 직급이 낮은 데서 받는 스트레스가 많고, 중간관리자는 부서장과 일선사회복지사의 사이에서 조직갈등을 경험할 가능성이 많기 때문으로 보인다. 연령에서는 연령대가 낮을수록 소진위험의 정도도 높아지는 것을 볼 수 있다. 이는 연령과 소진이 반비례하는 것으로 나타난 기존 연구결과들과 일치하는 결과라고 할 수 있다(Maslach and Jackson, 1981; 이영미·성규탁, 1991; 이명신, 2004). 연구대상자의 평균 소진위험점수는 2.79로서 중간정도의 수치로

나타났다.

흥미로운 것은 소진탄력성과 소진위험성에 영향을 주는 인구사회학적 요소가 차이를 보이고 있는 점이다. 우선 소진탄력성 및 그 하위요인에 유의한 차이를 가져오는 가장 두드러진 요소는 학력, 직급 및 경력이었다. 이에 비해, 소진위험성과 그 하위요인은 성별, 결혼, 연령이 유의한 차이를 가져오는 주 요소로 나타났다. 이는 앞에서 언급한 바와 같이 소진탄력성과 소진위험성이 서로 부적의 관계에 있기는 하지만, 소진탄력성을 단순히 소진위험성의 반대개념으로만 이해하거나 적용하는 것으로는 충분치 않다는 것을 다시 한 번 일깨워준다고 하겠다. 그런 측면에서 본 연구를 통해 소진의 위험을 측정하는 도구 뿐 아니라 소진에 대한 탄력성을 측정하는 도구를 별도로 개발한 의미를 확인할 수 있다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 질적 접근을 통해 의료사회복지사의 인터뷰로부터 도출한 소진보호 및 위험요인에 기반을 두고, 그 내용을 각 척도의 항목으로 구성하여 양적인 방법으로 타당도와 신뢰도를 검증함으로써, 척도를 개발하고 그 과정에서 산출된 자료들의 의미를 탐색해 본 연구이다. 본 연구과정을 통해 얻은 주요 발견들은 다음과 같다.

첫째, 혼합방법론의 탐색설계 중 척도개발모델은 현장의 목소리를 최대한 반영하면서 양적으로도 타당도와 신뢰도가 검증된 척도를 개발하는 유용한 방법론이라는 것을 확인할 수 있었다. 이를 통해 본 연구에서는 전문적 역량, 성취와 보람, 일에 대한 확고한 가치와 신념, 좋은 팀워크, 구조적 뒷받침, 개인적 자원 등 6개 하위요인으로 구성된 신뢰도 0.92의 소진탄력성 척도와, 불만스러운 처우 및 환경, 팀 내 대인관계 스트레스, 조직갈등, 과업스트레스, 전문성 부족, 개인스트레스 등 6개 하위요인으로 구성된 신뢰도 0.90의 소진위험성 척도를 개발할 수 있었다.

둘째, 혼합방법론을 통해 척도를 개발하기 위해서는 그 기반이 되는 1단계 연구가 매우 중요하다는 사실을 확인할 수 있었다. 2단계 양적 연구에서 진행되는 확인적 요인분석과 신뢰도 검증과정은 기본적으로 1단계 연구의 요인구조를 기초로 진행되는 것인 만큼 1단계 질적 연구의 내용이 부적절하거나 치밀하지 못 할 경우, 분석과정이 그만큼 복잡해지거나 난관에 부딪힐 가능성이 높기 때문이다. 그런 면에서 본 척도개발과정은 1단계 질적 연구의 산출물인 소진보호요인과 소진위험요인 구조의 타당성을 객관적으로 입증하는 과정으로서의 의미도 있었다고 하겠다.

셋째, 소진탄력성과 소진위험성 뿐 아니라 각 척도를 구성하는 하위요인들 간 부적 상관이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이와 같은 결과는 척도의 타당성을 추가적으로 입증해 주는 것으로 볼 수 있다. 더불어 타 요인들과 상관이 비교적 높게 나타난 하위요인은 전문성에 대한 측면과 조직환경적인 측면으로서, 이 두 측면이 의료사회복지사들의 소진에 대한 탄력성과 위험성에 관련이 높은 주요 변인임을 알 수 있었다.

넷째, 소진탄력성과 소진위험성이 부적으로 상관되어 있다 하더라도, 각 척도에는 서로에게 상응되지 않는 독자적 요소들도 존재한다는 사실을 알 수 있었다. 이는 소진탄력성 및 소진위험성의 차이를



가져오는 인구사회학적 요인이 서로 다르게 나타난 연구결과를 통해서도 다시 한 번 확인되었다. 혹자는 이 두 개념이 상반된 것이므로 하나의 척도를 역으로 적용하면 상대 개념이 될 수 있다고 주장하기도 한다. 그러나 본 연구 결과는 소진탄력성과 소진위험성을 1:1 대응 개념으로만 이해하거나 그 수치를 거꾸로 해석하여 상대 개념에 적용하는 우를 범해서는 안 된다는 것을 보여주고 있다. 이것이 바로 이 연구에서 두 척도를 별개로 개발한 이유이기도 한 것이다.

다섯째, 척도 개발과정에서 의료사회복지사들을 대상으로 측정한 소진탄력성과 소진위험성의 결과들을 인구사회학적 요소와 함께 분석해 보면 소진의 위험에서 벗어나고 그에 대한 탄력성을 갖기 위해서는 연령이나 경력 등과 같은 시간의 흐름과, 학력이나 직급과 같은 업무능력을 개발하고 인정받을 수 있는 기제가 필요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 초반의 도전이나 좌절을 극복할 수 있는 의지와, 자기개발을 위한 꾸준한 노력은 소진을 예방 및 극복할 수 있는 개인적 차원의 전략이라고 할 수 있겠다.

그러나 이와 같은 연구의 결과를 이해하고 적용함에 있어서, 고려해야 할 몇 가지 한계들이 있다. 다음은 그 한계들과 그에 따른 제언이다.

첫째, 본 연구는 의료영역에서 활동하는 사회복지사들을 대상으로 한 질적 연구에서 출발했기 때문에, 최종적으로 개발된 척도 역시 그 대상이 의료사회복지사라는 한계를 갖고 있다. 이 척도들이 타당도와 신뢰도가 검증되었다고 해도, 그 적용 대상이 의료세팅에 속한 사회복지사들에게만 국한된다면 척도의 활용성은 제한적일 수밖에 없을 것이다. 따라서 이 척도가 일반 사회복지사들을 대상으로 좀 더 폭 넓게 활용되기 위해서는 의료사회복지 환경 및 그들의 특수성이 반영된 몇 가지 요인에 대한 수정이 불가피할 것으로 보인다. 본 연구자의 견해로는 특히 의료사회복지조직의 특성이 반영된 다학문적 팀에 대한 요인과 문항들을 좀 더 일반적인 조직에 적용 가능한 형태로 수정해야 할 것으로 사료된다. 단, 의료사회복지사와 유사한 세팅, 즉 다양한 전문직이 공존하는 2차 세팅과 같은 영역이나, 의료세팅에서도 사회복지사와 유사한 전문직에게는 현 척도를 적용하는 데에 큰 무리가 없을 것으로 보인다. 결국 이 척도들을 다양한 사회복지현장과 대상들에게 적용하면서 그 타당도와 신뢰도를 재검증해 가는 작업이 필요할 것이다.

둘째, 본 연구는 처음부터 혼합방법론의 척도개발모델에 의해 2단계로 계획된 연구라기보다는 질적 연구를 진행한 후 그 연구의 후속연구로서 척도개발을 진행한 것이다. 따라서 처음부터 척도개발을 염두에 두고 시작한 연구 설계에 비해, 1단계 연구의 요인구성이나 그 안에 포함된 내용 등이 척도에 맞지 않게 구성되었을 수 있다. 그러나 한편으로는 척도개발을 염두에 두지 않았기 때문에 오히려 현장의 목소리를 그대로 담은 1차 연구의 목적에는 더 충실했을 수도 있었을 것이다. 다행히 본 연구에서는 질적 연구를 통해 도출한 요인구조 그대로 양적 방법에 의해 타당성이 검증되기는 하였으나, 궁극적으로 척도개발을 목적으로 하는 연구라면 처음부터 이를 염두에 두고 진행하는 것이 더 효율적일 것이다. 그러나 중요한 것은 연구자가 각 경우의 장단점을 제대로 인식하고 연구를 진행하는 것이라고 하겠다.

셋째, 본 연구에서는 소진탄력성과 소진위험성이라는 두 가지 척도를 동시에 개발하는 이점을 활용하여 두 개념 및 하위요인들 간의 상관 등을 살펴봄으로써 다양한 측면들을 살펴볼 수 있었지만, 척

도의 타당성 검증은 위해서는 개발과정에 있는 척도가 아닌 타당도와 신뢰도가 입증된 기존의 유사 척도들과의 관련성을 살펴보는 것이 더 바람직했을 것이다. 예를 들어서 소진, 직무만족도, 이직의사와 같은 기존 척도들과 상관관계 살펴보는 작업이 필요하다는 것이다. 이 부분은 추후 연구를 통하여 보완될 부분이라고 하겠다.

앞으로 이와 같은 한계들을 보완하는 과정을 통해 소진탄력성 척도와 소진위험성 척도가 사회복지 현장에서 사회복지사들의 소진 기제를 탐구하고 이 문제를 예방 및 해결해 가는 전략 수립에 필요한 요소들을 도출해 낼 수 있는 유용한 도구가 되도록 지속적인 연구가 필요할 것이다.

## 참고문헌

- 김인숙. 2007. “한국 사회복지 질적 연구 : 동향과 의미”. 『한국사회복지학』 59(1) : 275-300.
- 엄명용 · 조성우. 2005. 『사회복지실천과 척도개발 : 표준화된 척도를 중심으로』. 서울 : 학지사.
- 이영미 · 성규탁. 1991. “우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 18 : 25-60.
- 이명신. 2004. “사회복지사의 소진과정 모델 : 직업스트레스요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석”. 『한국사회복지학』 56(4) : 5-34.
- 이순목. 1995. 요인분석. 서울 : 학지사.
- 최명민 · 현진희 · 전해성. 2005. “의료사회복지사를 소진으로부터 보호하는 요인은 무엇인가?” 『한국사회복지학』 57(4) : 343-370.
- 최명민 · 현진희. 2006. “의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구 : 소진위험요인을 중심으로”. 『한국사회복지행정학』 8(1) : 1-38.
- 한국사회복지협회. 2006. “전국 사회복지시설 근로자 기초실태”. Social Work 2006(12).
- Acker, G. M. 1999. “The Impact of Clients’ Mental Illness on Social Worker’s Job Satisfaction and Burnout.” *Health & Social Work*, 24(2). pp.112-119.
- Arches, J. 1991. “Social Structure, Burnout, and Job Satisfaction.” *Social Work*, 36, pp. 193-272.
- Benard, B. 1992. *Protective Factor Research : What We Can Learn from Resilient Children*. San Francisco : Far West Lab.
- Carson, J. and Kuipers, E. 1998. “Stress Management Interventions”. pp.157-174. in *Occupational Stress : Personal and Professional Approaches*, edited by S. Hardy, J. Carson, J. and B. Thomas. Cheltenham : Department of Health.
- Cohen, J. 1988. *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Connor, K. M. and Dacidson, J. R. T. 2003. “Development of A New Resilience Scale : The Connor-Davidson Resilience Scale(CD-RISC).” *Depression and Anxiety*, 18 : 76-82.
- Cordes, C. L., and Dougherty, T. W., 1993. “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”. *The Academy of Management Review*, 18(4) : 621-656.
- Coyle, D, Edward, D., Hannigan, B., Fothergill, A., and Burnard. 2005. “A Systemic Review of Stress among Mental Health Social Workers”. *International Social Work*, 48(2) : 201-211.
- Creswell, J. W., Plano Clark. V. L., Gutmann, M., and Hanson, W. 2003. “Advanced mixed methods

- research designs". pp.209-240. in *Handbook of Mixed Methods on Social and Behavioral Research*, edited by Tashakkori, A. and Teddlie, C., Thousand Oaks, CA : Sage.
- Creswell, J. W. and Plano Clark.V. L. 2007. *Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Cronbach, L. J. 1988. *Test validity*. NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Harrison, W. D. 1980. "Role Strain and Burnout in Child-protective Service Workers." *Social Service Review*, 54 : 31-44.
- Kumpfer, K. 1993. "Prevention : Current research and trends". *Psychiatric clinics of North America*, 16(1) : 11-20.
- Mark, L. and Marshall, S. K. 2004. "Perceived Mattering in Young Adults' Romantic Relationship". *Journal of Social and Personal Relationship*, 24(4) : 469-486.
- Maslach, C. 1987. "Burnout Research in the Social Services: A Critique". in *Burnout among Social Workers*, edited by D. F. Gillespie, New York: Haworth Press.
- Maslach, C., and Jackson, S. E., 1981. "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2 : 99-113.
- Myers, K. K. and Oetzel, J. G., 2003. "Exploring the Demensions of Organizational Assimilation", *Communication Quarterly*, 51(4) : 438-457.
- Park, Chongwon. 2004. "From Qualitative to Quantitative Continuum: Exploring the possibility with the aid of the CAQDAS(Nvivo 2)". *English Teaching*, 59(4) : 71-95.
- Park, Chongwon. 2007. "A Path to Speaking Excellence : Exploring causes and effects among speaking barriers". *English Language & Literature Teaching*, 13(1) : 87-110.
- Poulin, J. and C. Walter. 1993. "Social Workers Burnout : A longitudinal study." *Social Work Research & Abstracts*, 29(4) : 5-11.
- Sheldon, B. 1978. "Theory and Practice in Social Work : A re-examination of tenuous relationship". *British Journal of Social Work*, 8 : 1-22.
- Smith, D. 1987. "The Limits of Positivism in Social Work Research". *British Journal of Social Work*, 17 : 401-416.
- Soderfeldt, M., Soderfeldt, B., and Warg, L., 1995. "Burnout in Social Work", *Social Work*, 40(5) : 638-646.
- Steers, M. R., Porter, W. L. and Bigley, A. G. 1996. *Motivation and Leadership at Work*, Singapore : McGraw-Hill.
- Teddlie, C. and Tashakkori, A. 2003. "Major Issues and Controversies in the Use of Mixed Methods in the Social and Behavioral Science". pp.3-50. in *Handbook of Mixed Methods on Social and Behavioral Research*, edited by Tashakkori, A. and Teddlie, C., Thousand Oaks, CA : Sage.
- Um, M. and Harrison, D. F. 1998. "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction : A stress-strain-outcome model and an empirical test", *Social Work Research*, 22 : 100-115.
- Zunz, J. S. 1998. "Resiliency and Burnout : Protective factors for human service managers." *Administration in Social Work*, 22(3): 39-54.
- Zunz, J. S. and H. R. Chernesky. 2000. "The Workplace as a Protective Environment: Management Strategies." pp.157-176. in *Resiliency Enhancement: Putting the Strength Perspective into Social Work Practic*, edited by Norman, E., New York: Colombia University Press.

## Creating and Validating Scale of Resilience to Burnout and Scale of Burnout Risk with Mixed Methods

Choi, Myung-Min  
(Baekseok University)

The purpose of this study was to create and validate Scale of Resilience to Burnout and Scale of Burnout Risk for social workers in medical settings. For the purpose, instrument development model, a kind of mixed methods research was used. In the first phase, six dimensions of resilience(: professional competency, accomplishment and worthwhileness, firm belief and value about their profession, good teamwork, support by their agency, and individual resources) and six dimensions of risk to burnout(: dissatisfaction with organizational condition, interpersonal stress among team members, organizational conflict, work related stress, deficiency of professionalism, and individual stress) were suggested thorough the preceding papers with qualitative approaches. The second phase involved analysis of a survey of 185 participants that appeared to validate the dimensions of the measures. The construct validity and reliability of each measure were tested. And it was founded that there were its own factors in each concept, although resilience to burnout related negatively to burnout risk. The results of this study suggest mixed methods research is useful to develop measures reflecting voices in the social work field.

Key words : Scale of Resilience to Burnout, Scale of Burnout Risk, Mixed Methods Research, Instrument Development Model

[논문 접수일 : 07. 07. 25    게재확정일 : 07. 09. 27]