

사회복지 전담공무원들의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

선수경(인천중구청 사회복지전담공무원)*
임현승(강남대학교 사회복지학부 부교수)**
강성욱(호서대학교 노인복지학과 박사과정)***

국 문 요 약

본 연구는 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인들을 찾아 사회복지 전담공무원이 제공하는 서비스의 질과 효과성을 증진시킬 수 있는 방안을 제시하는데 목적이 있다. 본 연구의 모 집단은 인천광역시에 근무하는 전체 사회복지 전담공무원 300명을 대상으로 구조화된 설문지를 사용하여 설문지를 배포, 회수하였다. 분석결과, 인구학적 특성에 따른 소진의 차이의 검증은 결과 연령대, 결혼상태, 직급별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 사회적 지지 하위 변인들 중에 정서적 지지만이 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지 전담공무원의 소진에 가장 큰 영향을 미친 요인은 연령으로 나타났으며 다음으로 내적 직무스트레스, 정서적 지지, 외적 스트레스 순이었다. 본 연구의 연구결과를 바탕으로 사회복지 분야에서의 소진 요인과 관련하여 몇 가지 제언을 제시하였다.

핵심주제어: 소진, 사회적 지지, 직무스트레스

1. 서론

사회복지 전담공무원은 사회복지사업법 제14조 규정에 의해 사회복지사업에 관한 업무를 담당하기 위하여 사회복지사의 자격을 갖춘 9급에서 5급까지의 지방공무원으로 행정직군내의 사회복지직렬에 속하는 일반직 공무원으로 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조의 규정에 의한 복지사무전담기구에서 사회복지사업에 관한 업무를 담당하고 있다. 사회복지 전담공무원은 과거 단순했던 문제 상황에서 요구되는 업무 집행가로서의 사회복지사와 공공부조 제도의 효과적인 집행하는 일반 행정가로서의 역할을 요구받고 있다. 이러한 역할수행에 있어 사회복지 전담공무원은 노인 장기 요양보험, 지역 사회복지협의체, 다문화 가구, 드림스타트 센터, 사례관리 사업 등 새로운 정책으로 인한 업무량 증가에 따른 인력부족으로 현장방문 업무수행에 어려움을 겪고 있다. 또한 일반 사회복지 조직과는 달리 행정조직 내에 여러 직렬의 일반직 공무원들과 함께 직무를 수행하고 있다.

이러한 조직 내에서 타 직렬의 동료들과 상관과의 관계에서 오는 갈등과 업무분장 상의 일반 행정업무와 사회복지 업무의 동시수행에 따른 역할 갈등과 모호성으로 인하여 직무에 대한 불만과 스트레스에 시달리게 하게 되고 결국에는 소진

의 상태에 이르게 된다.

소진은 클라이언트에게 대면서비스를 제공하는 사회복지사들에게 주로 나타나는 현상으로 알려졌다. 하지만 황선영과 박경숙(2007)은 사회복지 전담공무원의 소진 상태가 타 연구자들의 일반 사회복지사에 대한 소진상태 연구결과와 비교할 때 상대적으로 매우 높다는 사실을 밝혀냈다. 소진영역 중에서 특히 정서적 탈진현상의 경우 일반 사회복지사와 비교해서 그 정도의 차이가 매우 심각한 것으로 드러났다. 따라서 사회복지 전담공무원의 소진을 완화하기 위해서는 정서적 탈진을 해소할 수 있는 방안을 마련하는 것과 일반 사회복지사의 소진 해소와는 다른 차원의 접근이 필요하다고 밝혔다.

조직 구성원들이 강도 높은 직무스트레스로 인해 소진을 경험하는 환경에서는 높은 조직성과를 기대하기 어렵다는 점을 고려할 때, 사회복지 전담공무원의 소진을 실증적으로 규명함으로써, 사회복지 행정조직의 조직효과성을 극대화해야만 하며 사회복지 전담공무원의 소진에 대한 효과적인 관리방안 마련이 시급한 실정이다.

대부분의 사회복지 전담공무원은 사회복지 및 사회사업을 전공한 전문 사회복지사로서 가치관, 지식 그리고 기술을 기반으로 전문적 사회복지 실천을 통해 자신의 직업과 업무수행의 보람을 찾고 나아가 자아실현의 계기를 마련하는 목적

* 책임저자, 선수경, 인천중구청 사회복지전담공무원, sunlight24@korea.kr.

** 공동저자, 임현승, 강남대학교 사회복지학부 부교수, llh14@hotmail.com.

*** 공동저자, 강성욱, 호서대학교 노인복지학과 박사과정, tiddhr2000@hanmail.net.

· 투고일: 2012-02-01 · 수정일: 2012-03-14

· 게재확정일: 2012-03-14

을 지향하고 있다. 그러나 실천현장에서 부과되는 전공 및 전문직과 관련이 적은 단순 반복적인 업무의 과다, 다양하고 복잡한 복지대상자들의 개별화된 욕구 및 문제들을 해결하는데 필요한 전문적 능력과 자원의 부족, 그리고 이러한 업무 수행의 부담과 스트레스를 해결하는데 필요한 지지체계의 미비 등은 결과적으로 사회복지 전담공무원의 소진에 대해 여러 문제를 야기 시킬 수 있다.

먼저 소진은 복합적인 원인에 의해서 발생하는 다차원적인 문제로서, 소진을 경험하는 사회복지 전담공무원은 다양한 신체적 증상과 더불어 무력감과 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적인 자아개념과 직업 및 사람에 대한 부정적 태도를 가져오게 된다. 이러한 사회복지 전담공무원이 경험하는 소진은 개인의 소진뿐만 아니라, 클라이언트를 위한 서비스의 질에 영향을 주며 복지대상자와 조직, 기관에도 부정적인 영향을 미치게 되어 사회복지 서비스의 질과 효과성을 저하시키기 때문에 매우 심각한 문제로 인식된(이영미 & 성규탁, 1991; 윤혜미, 1991).

따라서 본 연구에서는 현장에서 지역사회 주민과 직접관계를 맺고 그들의 문제를 상담하고 해결하는 지방자치단체 사회복지 전담공무원을 대상으로 업무량, 직무여건과 인식, 조직, 근무환경 등 직무만족과 관련된 요인을 분석하고 그에 따른 소진과의 상관관계를 분석하고자 한다.

본 연구는 선행연구를 통하여 사회복지 전담공무원의 가장 중요한 문제로 대두되고 있는 직무스트레스와 소진 감소에 긍정적인 영향을 사회지지 요인들이 소진과의 관계를 규명하여 사회복지 전담공무원들을 위한 구체적인 대책을 종합적으로 구상하는 데 있다. 따라서 본 연구에서는 연구문제를 사회복지 전담공무원의 인구학적 특성, 직무스트레스, 사회적 지지가 소진에 어떠한 영향을 미칠 것인지를 탐구하는 데 있다. 이에 따른 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, 사회복지 전담공무원들의 인구학적 특성에 따른 소진의 차이가 있는지 분석한다. 둘째, 사회복지 전담공무원들의 직무스트레스가 소진에 어떤 영향을 미치는지를 분석해 보고자 한다. 셋째, 직무스트레스, 사회적 지지가 소진에 영향을 미치는 수준을 알아보고, 각 요인이 미치는 영향력을 분석해보고자 한다.

II. 이론적 검토

2.1 소진의 정의

소진이란 용어는 미국의 지역사회 정신건강센터에서 일하는 치료자들이 경험하는 탈진현상을 묘사하기 위하여 Freudenberger(1974)가 처음 명명하였다. Maslach, (2003)은 소진의 개념을 직장에서 스트레스를 가져오는 요인들에 대해 오래 진행된 반응을 포함하는 심리적인 증상이라고 정의하였다. 그리고 소진은 오래 기간 동안 지속적이고 반복적인 정서적 압력의 결과로서 어느 날 갑자기 나타나는 극적 현상으로 나타나는 것이 아니라 개인의 직업적 특성과 관련된 점진

적으로 진행되는 과정이라고 볼 수 있다. 소진은 누구에게나 나타날 수 있는 현상이지만 주로 직업과 관련하여 발생하는 것으로 보고 있으며 특히 의사나 간호사, 교사, 심리상담가, 사회복지사 등과 같은 대인봉사 서비스 직종의 종사자들에게서 많이 나타난다(윤혜미 & 권혜경, 2003).

Maslach(2003)는 소진은 정서적 탈진, 비인간화, 개인의 성취감 결여의 3가지 요소로 구성된 것으로 보고 아래와 같이 개념화 하였다. 첫째, 휴먼 서비스 전문직 종사자들은 직업 특성상 강한 감정적 반응을 하게 되기 때문에 피로감과 더불어 더 이상 아무것도 남아있지 않다고 느끼며 감정적으로 탈진되는 소진상태를 정서적 탈진(Emotional exhaustion)이라고 하였고, 둘째, 정서적으로 탈진된 상태의 휴먼서비스 전문직은 이러한 감정적 요구에 저항하기 위하여 심리적 거리를 유지하고자 자신과 상호작용을 하는 사람들 또는 상황을 다루는 과정에서 냉담하고 거리를 두는 듯한 태도를 취한다. 그 결과 자신의 일과 일을 통해 만나는 사람들에 비인간적인 태도(Depersonalization)를 취하는 소진상태를 말한다. 셋째, 정서적으로 탈진된 상태에서, 냉담하고 비인간적인 태도를 취하는 가운데, 시간과 에너지를 상호작용에 적게 투여함에 따라 직업에 있어서의 개인적 성취의 감소(Lack of personal accomplishment)를 경험하게 된다. 개인적 성취의 감소는 전문직으로서의 능력에 대한 신뢰의 상실로 이어진다. 최명민과 현진희(2006)는 질적 연구방법을 사용하여 의료 사회복지사를 대상으로 소진에 대한 개념을 파악하였는데 이로부터 소진을 표현하는 6가지 범주를 찾아내었다. 이들은 비중이 큰 순으로 “변화의 필요성을 느낌”, “힘든 느낌”, “일이 재미없어지는 것”, “고갈된 느낌”, “고비라는 느낌”, “정체된 느낌”이었다.

2.2 개인적 특성요인과 소진

소진에 영향을 미치는 인구학적 특성은 성별(이민경, 2007; 황선영 & 박경숙, 2007), 교육수준(이민경, 2007), 연령(이영미 & 성규탁, 2000; 이명신, 2004; 윤혜미, 2004; 이민경, 2007; 황선영 & 박경숙, 2007; Maslach & Jackson, 1981), 근무경력(이영미 & 성규탁, 1991; 이인수, 2006; 이민경, 2007)등 으로 보고되고 있다. 대체적으로 여성사회복지사가 남성사회복지사보다 소진되기 쉬운 것으로 나타났지만(양희정, 2002; Lyoyd, King & Chenoweth, 2002), 성별에 따라 소진의 정도에 차이가 없는 것으로 보고된 선행연구도 있었다(윤혜미, 1991; 이명신, 2004).

교육수준에 따른 소진의 차이에 관한 선행연구를 살펴보면, 교육수준이 낮을수록 소진 현상이 심한 것으로 보고 되어왔다(이민경, 2007; 이영미 & 성규탁, 1991). Maslach(2003)는 교육수준이 높을수록 소진이 증가하는 경향이 여러 연구에서 밝혀졌다고 하였다. 이는 교육수준이 더 높을수록 더 많은 책임을 갖기 때문에 더 높은 스트레스를 경험하거나 더 높은 기대감을 갖고 있기 때문이라고 해석하기도 하였다.

연령이 낮을수록 근무 경력이 짧을수록 소진이 증가되는 것

으로 다수의 연구에서 보고되었다(Maslach, 2001; 이영미 & 성규탁, 2000; 이명신, 2004; 윤혜미, 2004; 이민경, 2007; 황선영 & 박경숙, 2007; 이인수, 2006). Maslach(1991)에 의하면 젊은 사회복지사들이 연령이 높은 사회복지사보다 더 높은 소진을 경험하는 이유는 젊은 사회복지사들이 사회복지에 대한 경험 부족이기 때문이라고 설명하였다.

근무기간 및 직급의 경우 근무기간이 짧을수록 소진정도가 높고 직급이 높을수록 소진의 감소에 영향을 미친다고 하였다. 일을 시작한지 1~2년 되는 근무경력이 짧은 사람들이 소진을 더 많이 경험하는 것으로 보고하면서 이는 정서적 및 사회적으로는 준비되어 있지 못하여 고민에 빠지기 쉽기 때문이라고 지적하였다(이영미 & 성규탁, 1991; 이인수, 2006; 이민경, 2007).

2.3 직무 스트레스와 소진

직무스트레스란 직업을 수행할 때 주관적으로 인식하고 있는 스트레스 요인에 초점을 둔 개념으로 사용되어 왔다. 장세진 외(2005)에 의하면, 직무스트레스는 직무수행 장소에서 직무 및 직무환경과 관련하여 직무수행자가 느끼는 역기능적인 감정의 요인을 의미하고, 직무내적 요인은 직무요구도, 직무 자율성이고 직무 외적요인을 관계갈등, 직무 불안정성, 보상 부적절, 직장문화 등의 요인들로 정의하였다.

직무스트레스 관련 선행연구에서도 사회복지 직업 관련 스트레스 요인들을 업무특성(업무모호성, 업무과중), 대인관계 특성(문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등), 기관특성(의사소통의 폐쇄성, 관료주의, 무책임성)을 설정하였고 사회복지사가 주관적으로 직무환경에 대한 인식이 부정적일수록 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다(이영미 & 성규탁, 1991; 황선영 & 박경숙, 2007; Leiter & Harvie, 1997; 윤혜미, 1991; Huberty & Huebner, 1988; Greene & Raschick, 1998; 공계순, 2005; Edwards, 2002; 최명진 & 현진희, 2006; 이명신, 2004).

이영미와 성규탁(1991)은 업무환경에서 오는 소진의 발생요인을 역할 모호성, 역할 갈등, 업무과다, 보상의 부적절, 자율성의 결핍, 휴식시간의 부족을 지적하였다. 또한 사회복지사의 과다업무 및 과다한 서류업무, 낮은 임금, 승진기회의 제한 등이 소진에 영향을 미친다고 하였다. 또한 클라이언트와의 갈등이 소진을 야기하는 원인이고 슈퍼바이저의 지지 결여, 의사소통의 폐쇄성 등이 소진을 증가시킨다는 연구가 계속적으로 보고되어 왔다(Edwards, 2002; 최명진 & 현진희, 2006). Maslach와 Schaufeli(1993)는 직업관련 요인으로 역할과중, 역할갈등, 역할모호성, 직업에 대한 기대, 동료 및 슈퍼바이저와의 관계(사회적 지지), 클라이언트와의 관계, 지위, 기관의 정책 등이 있다고 하였다.

소진을 유발시키는 조직 차원의 스트레스 요인은 지나친 관료주의적 규칙 혹은 엄격한 규정으로 인한 조직의 분위기고, 기관의 요구와 전문직 가치관 간의 갈등, 고용관계에 있어서의 불평등성 등으로 나타났다(Edwards et al, 2002;

Benbow, 1998).

2.4 사회적 지지와 소진

사회적 지지는 사람들의 정신건강 및 신체건강을 긍정적으로 유지시키는데 상당한 영향을 주고, 특히 스트레스를 많이 받는 사람들에게 주요한 자원으로 한다. 사회적 지지는 어려운 환경에 처한 사람들에게 정서적 안정에 주요한 역할을 한다(Cohen & Syme, 1985; 임현승 2004 재인용). 사회복지 전담공무원은 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들로 소진 경험의 위험에 노출되어 있다. 높은 수준의 클라이언트와의 대인관계와 위계적인 직업 환경에서 오는 스트레스는 만성적인 스트레스를 경험한다. 사회적 지지는 이러한 만성적인 스트레스인 소진을 경험하는 사람들에게 주요 자원이라고 할 수 있다(Cohen & Syme, 1985; 임현승 2004 재인용).

사회적지지에 대한 개념정의는 학자들마다 다양하나 사회적 지지연구의 가장 대표적인 학자인 Cohen & Willis(1985)은 사회적 지지를 도구적지지, 정보의 제공, 자긍심의 지지, 소속감으로의 지지로 분류하였다. 사회적 지지는 대상자로 하여금 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정도로 정의 된다(박용열, 2010; Cobb, 1976). 또한 박지원(1985)은 사회적 지지란 한 개인을 중심으로 둘러싸고 있는 가족, 친척, 동료 및 전문가로부터 제공 받는 정보적지지, 정서적지지, 물질적지지, 평가적 지지로 분류하였다.

사회적 지지와 소진간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 동료와 상사의 사회적 지지와 소진과의 관계는 통계적으로 유의한 부의관계로 보고되어 왔다(박용열, 2010; 최가영, 2000). 상사의 지지는 상사가 부하에 대해 갖는 관심의 정도로서 정의될 수 있다. 좀 더 구체적으로 상사가 부하의 욕구에 대해 갖는 깊은 관심, 신뢰, 우정 등을 말하며 이러한 정서적 지지는 소진을 감소시키는데 영향을 미치는 것이다(박용열, 2010). 또한 상사의 지지는 조직 관리상 부하의 행동에 동기를 부여하는 내재적 기능을 하기 때문에 외재적 보상을 촉진시키며, 이러한 평가적 지지는 부하의 스트레스를 감소시키는 역할을 하기 때문이다(박용열, 2010). 사회복지사가 어려움에 직면할 때 동료로부터 받는 수단적지지 혹은 정보적 지지는 소진을 감소시키는 것으로 나타났다.

한편, 동료의 지지는 거의 모든 직무스트레스를 감소시키는 역할을 한다(박용열, 2010). 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계를 보면, 사회적 지지와 직무스트레스를 부적인 관계로서 사회적 지지를 많이 받을수록 직무스트레스가 감소된다는 결과들이 보고되어 왔다(도윤경, 1999; 박영호 · 김정인, 2000; 박용열, 2010; 임승락 외, 2000). 직무스트레스와 관련해 사회적 지지의 역할을 연구한 논문들을 보면 일반 직장인들이 지각하는 사회적 지원이 직무스트레스에 대한 완충기체로서 중요한 자원임을 보고되어 왔다.

윤혜미(1991)의 연구에서는 동료와 슈퍼바이저로 부터의 사회적 지지가 소진에 대해 가장 효과적인 방패가 되는 것으로 보고하였으며, 다른 연구에서도 사회적 지지가 사회복지사의 적응을 도와주는(facilitate) 기능을 하는 것으로 언급하였다. 또한 사회적 지지가 정신보건사회복지사의 소진감소에 효과가 있음을 입증하였다. Maslach(2001)의 연구에서도 사회적 지원이 소진에 중요한 영향을 미치고 있으며, 특히 상사의 지지가 소진을 감소시키는 매우 중요한 요인임을 강조하고 있다. 실제로 사회적 지지의 결여는 중요한 소진유발요인으로 조사되어 왔다(Pines & Maslach, 1978; 최명민, 2006 재인용).

최가영(2000)의 연구에서도 상사와 동료의 지지가 높을 때 소진 수준이 낮게 나타났다. 동료로부터 어려울 때 받는 도움 같은 수단적 혹은 정보적 지지가 소진에 감소시킨다는 것을 선행연구들이 입증하였다(윤혜미, 1991; Zunz & Chernesky, 2000). 따라서 사회복지전담공무원은 상사로부터 정서적, 평가적, 정보적 지지를 받음으로써 전문가로서 자신의 능력을 개발하고 효과적인 서비스를 전달하기 위한 노력을 더욱 기울일 것이고, 또한 사회복지전담공무원은 동료와의 강한 유대감을 형성하고 서로 격려하며 지지를 함으로써 자신의 업무에 보다 몰입할 수 있고 새로운 정보를 공유하며 효율적으로 연계사업을 추진해 나갈 수 있을 것이다.

III. 연구방법

3.1 연구문제와 연구 가설

본 연구는 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인들을 찾아 사회복지 전담공무원이 제공하는 서비스의 질이나 생산성에 효과성을 증진시킬 수 있는 방안을 제시하는데 목적이 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지 전담공무원의 소진을 종속변수로 하고, 직무스트레스와 사회적 지지 독립변수로 인구사회학적 변수를 통제변수로 사용한다. 따라서 본 연구에서는 사회복지 전담공무원의 소진을 종속변수로 사용한다.

각각의 독립변수에 사용할 항목을 살펴보면 직무스트레스는 직무수행 장소에서 직무 및 직무환경과 관련하여 직무 수행자가 느끼는 역기능적인 감정의 요인을 의미한다. 직무내적 요인은 직무요구도와 직무 자율성이며, 직무 외적요인은 관계 갈등, 직무 불안정성, 보상 부적절, 직장 문화로 구성되어 있다. 사회적 지지는 정서적 지지, 평가적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지로 구성되어 있다.

이밖에 인구사회학적 요인으로 성별, 결혼 여부, 연령, 직급, 연령 등으로 구성한다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스 요인을 포함하여 2개의 독립변수와 소진의 종속변수를 선정하여 개념적 분석틀을 제시한다. 본 연구에서는 직무스트레스 요인을 포함하여 2개의 독립변수와 소진의 종속변수를 선

정하여 개념적 분석틀을 제시한다. 연구가설은 다음과 같다.

- [가설 1] 사회복지 전담공무원의 인구학적 특성에 따라 소진에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [가설 2] 직무스트레스 수준이 높을수록 사회복지 전담공무원의 소진수준은 높을 것이다.
- [가설 3] 사회적 지지 수준이 높을수록 사회복지 전담공무원의 소진수준은 낮을 것이다.
- [가설 4] 사회복지 전담공무원의 인구학적 특성, 직무스트레스, 사회적지지가 소진에 대한 영향력은 차이가 있을 것이다.

3.2 조사대상과 자료수집

본 연구의 자료 수집은 인천광역시 본청과 사업소 및 8개 구와 2개의 군에서 근무하고 있는 사회복지 전담공무원의 협조를 얻어 실시하였다. 조사기간은 2011년 8월 1일부터 8월 26일까지 전자우편으로 본 연구의 취지와 목적을 설명하고 설문지를 배포, 회수하는 방법을 택하였다.

3.3 조사도구

3.3.1 인구학적 특성

인구사회학적 특성은 연령, 결혼 유무, 학력, 자격증, 직급, 재교육횟수, 재교육시간 등 총 7개 문항으로 구성하였다.

3.3.2 직무스트레스

직무스트레스는 직무수행 장소에서 직무 및 직무환경과 관련하여 직무 수행자가 느끼는 역기능적인 감정의 요인을 의미한다. 직무내적 요인(직무요구도, 직무 자율성), 직무 외적 요인(관계 갈등, 직무 불안정성, 보상 부적절, 직장문화) 등의 요인들은 장세진 외(2005)에서 개발한 “한국인 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화” 척도를 활용하여 측정하였다. 이 척도는 기본형이 43개 문항이지만 본 연구에서는 15개 문항을 활용하였다. ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’와 같은 형식의 5점 Likert척도를 사용하였으며, 1점은 해당문항에 동의하는 정도가 0%이고 5점은 100%를 의미한다. 직무 요구도, 직장문화(설문지 문항 1, 2, 12, 13, 14, 15번)는 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 높은 문항으로 각각에 대해 1-2-3-4-5점을 부여하였고, 반면 직무 자율성, 관계 갈등, 보상 부적절(설문지 문항 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11번)은 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항으로 5-4-3-2-1점을 부여하여 재 코딩하여 개별문항을 평가하였다. 본 연구에서 각 하위요인별 신뢰도를 각각 크론바흐 알파계수를 통해 살펴본 결과 직무 내적요인은 .621, 직무외적요인은 .718로 나타났다.

3.3.3 사회적 지지

사회적 지지는 박지원(1985)의 연구에서 사용한 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 활용하였으며, 사회적 지지는 총 25문항으로 정서적 지지, 평가적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지로 구성되어 있다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’와 같은 형식의 5점 Likert 척도를 사용하였으며, 1점은 해당문항에 동의하는 정도가 0%이고 5점은 100%를 의미한다. 사회적 지지의 각 하위요인별 신뢰도를 각각 크론바흐 알파계수를 통해 살펴본 결과 정서적 지지는 .905, 정보적 지지는 .914, 물질적 지지는 .823, 그리고 평가적 지지는 .875로 나타났다.

<표 1> 사회적 지지 척도 구분

척도 구분	하위영역 내용	질문지 번호
정서적 지지	사랑, 이해, 격려, 신뢰, 관심, 칭찬	1, 6, 7, 10, 16, 18, 24
정보적 지지	문제해결과 관련된 정보제공	8, 14, 17, 19, 22, 25
물질적 지지	돈, 필요한 물건을 지원	3, 9, 13, 15, 20, 23
평가적 지지	칭찬이나 인정해 줌	2, 4, 5, 11, 12, 21

* 하위영역 내용 질문지 번호 (별첨)

3.3.4 소진

소진은 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 사용하여 측정하였고, 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인성취감 저하 문항으로 구성하였다. 총 22문항으로 정서적 탈진에 대한 9문항, 클라이언트에 대한 비인격화에 대해 5문항, 개인적 성취감의 감소에 대해서 8문항으로 이루어져 있다.

응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’와 같은 형식의 5점 Likert 척도를 사용하였다.

MBI의 총 22문항을 이용한 차은경(2000)의 신뢰도 검증에서 정서적 고갈(9문항)은 0.772, 클라이언트에 대한 비인격화(5문항)는 0.704, 개인 성취감 저하(8문항)는 0.776의 신뢰도를 보였다. 또한 안수경(2000)에 의한 총 신뢰도 역시 0.762를 나타냈다.

본 연구에서의 소진의 각 하위요인별 신뢰도를 각각 크론바흐 알파계수를 통해 살펴본 결과 정서적 탈진은 .885, 클라이언트의 비인격화는 .717, 개인적 성취감은 .798로 나타났다.

<표 2> 소진척도

구분	하위영역 내용	질문지 번호
소진척도	정서적 탈진	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
	클라이언트의 비인격화	5, 10, 11, 15, 22
	개인적 성취감의 감소	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

* 하위영역 내용 질문지 번호 (별첨)

IV. 연구결과

4.1 조사대상자와 인구학적 특성

조사대상자의 인구학적 특성을 살펴보면, 총 300명으로부터

유효한 응답을 확보하였으며, 성별로는 남성 18.7%, 여성 81.3%로 각각 나타났다. 연령대별로는 20~29세 16.3%, 30~34세 33.7%, 35~39세 23.7%, 40~44세 15.7%, 45세 이상 10.7%로 각각 구성되었다. 결혼 상태는 미혼 31.3%, 기혼 66.7%, 이혼 2.0%로 각각 나타났다. 학력별로는 고등학교 1.3%, 전문대학 6.7%, 대학교 84.7%, 대학원 졸업 7.3%로 각각 구성되었다. 사회복지 전공여부는 전공 90%, 비전공 10%로 파악되었다. 직급은 9급이 12.0%, 8급은 44.3%, 7급 29.3%, 6급은 13.3%, 5급은 1.0%로 각각 파악되었다.

<표 3> 응답자의 인구사회학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남 성	56	18.7
	여 성	244	81.3
연령대	20-29세	49	16.3
	30-34세	101	33.7
	35-39세	71	23.7
	40-44세	47	15.7
	45세 이상	32	10.7
결혼	미혼	94	31.3
	기혼	200	66.7
	이혼	6	2.0
학력	고등학교 졸업	4	1.3
	전문대학 졸업	20	6.7
	대학교 졸업	254	84.7
	대학원 졸업	22	7.3
사회복지 전공 여부	전공	270	90.0
	비전공	30	10.0
직급	9급	36	12.0
	8급	133	44.3
	7급	88	29.3
	6급	40	13.3
	5급	3	1.0

4.2 소진, 사회적 지지, 직무스트레스 수준 분석결과

본 연구의 주요 변인에 대한 응답자들의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하였고, 그 결과는 다음과 같다.

<표 4> 소진, 사회적 지지, 직무스트레스 수준

변수	N	최솟값	최댓값	평균	표준편차
내적 직무스트레스	300	1.40	6.20	2.82	0.67
외적 직무스트레스	300	1.17	4.80	2.47	0.46
전체 직무스트레스	300	1.67	4.13	2.59	0.43
정서적 지지	300	1.57	5.00	3.23	0.57
정보적 지지	300	1.33	5.00	3.21	0.60
물질적 지지	300	1.60	5.00	3.20	0.56
평가적 지지	300	1.33	5.00	3.28	0.55
전체 사회적 지지	300	1.48	5.00	3.23	0.54
정서적 탈진	300	1.33	4.89	2.97	0.76
클라이언트 비인격화	300	1.00	4.40	2.49	0.68
개인적 성취감	300	1.57	5.00	2.94	0.56
전체 소진	300	1.15	4.42	2.84	0.51

응답 결과, 직무스트레스는 2.59수준으로서 보통(3.0)보다는 낮은 수준의 스트레스를 받고 있으며, 그 중에서 내적 스트레스는 2.82, 외적 스트레스는 2.47로 내적 직무스트레스 수준이 다소 높은 것으로 나타났다. 사회적 지지는 3.23으로서 보통 이상의 지지를 받으며, 사회적 지지의 하위차원 중 평가적 지지가 3.28로 가장 높은 것으로 파악되었고 정서적 지

지는 3.23, 정보적 지지는 3.21, 그리고 물질적 지지는 3.28로 나타났다. 전체 소진의 평균은 2.84이며, 소진의 하위차원 중 정서적 탈진은 2.97, 개인적 성취감은 2.94, 그리고 클라이언트 비인격화는 2.49로 나타났다.

<표 5> 개인적 특성 변수에 따른 소진의 차이검증

구분	정서적 탈진		클라이언트 비인격화		개인적 성취감		전체 소진		
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
성별	남성	2.81	0.75	2.43	0.67	3.12	0.52	2.86	0.50
	여성	2.95	0.69	2.52	0.77	3.07	0.62	2.90	0.52
	t-value	-1.277		-0.792		-0.538		-2.057	
	p	0.202		0.429		0.59		0.41	
연령대	20-29세	2.85	0.68	2.51	0.65	2.81	0.40	2.76	0.39
	30-34세	3.16	0.74	2.69	0.65	2.79	0.46	2.92	0.44
	35-39세	3.07	0.71	2.52	0.61	2.91	0.57	2.89	0.40
	40-44세	2.89	0.77	2.24	0.66	3.19	0.55	2.85	0.43
	45세 이상	2.48	0.82	2.09	0.71	3.31	0.74	2.69	0.51
	F-value	5.905		7.105		9.349		2.355	
	p	0.000***		0.000***		0.000***		0.05*	
결혼상태	미혼	3.06	0.75	2.74	0.96	2.82	0.52	2.91	0.45
	기혼	2.85	0.66	2.40	0.64	2.97	0.55	2.81	0.42
	이혼	3.05	1.13	2.23	0.64	3.60	0.73	3.16	0.57
	F-value	3.006		5.827		7.097		3.025	
	p	0.05*		0.001**		0.001**		0.050*	
학력	고졸	2.83	1.48	1.95	1.00	4.06	0.63	3.08	0.64
	전문대학	3.11	1.00	2.40	0.76	2.98	0.54	2.90	0.55
	대졸	2.97	0.74	2.48	0.68	2.92	0.54	2.84	0.43
	대학원졸	2.91	0.57	2.72	0.48	2.96	0.61	2.88	0.37
	F-value	0.298		1.835		5.893		0.557	
	p	0.827		0.141		0.001**		0.644	
직급	9급	2.89	0.69	2.51	0.69	3.33	0.78	2.93	0.45
	8급	3.09	0.66	2.61	0.64	3.14	0.46	2.99	0.42
	7급	2.96	0.68	2.52	0.92	3.04	0.55	2.90	0.43
	6급	2.45	0.70	2.15	0.70	2.76	0.81	2.49	0.45
	5급	2.07	0.72	1.66	0.23	2.58	1.15	2.16	0.78
	F-value	7.651		3.636		5.203		9.041	
	p	0.007**		0.000**		0.000***		0.000***	
사회복지학과	전공	2.99	0.74	2.52	0.66	2.91	0.52	2.86	0.42
	비전공	2.80	0.91	2.16	0.76	3.16	0.78	2.78	0.54
	t-value	1.345		2.780		-1.664		0.708	
	p	0.180		0.006		0.106		0.484	

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

4.3 개인적 특성에 따른 소진의 차이

인구학적 특성에 따른 소진의 차이를 검증하기 위하여 T-검증과 Anova를 사용하였다. 성별에 따른 소진의 차이를 살펴보면 여성이 남성에 비해 소진 정도가 다소 높게 나타났으나, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

연령대별로는 정서적 탈진, 클라이언트 비인격화, 개인적 성취감에서 모두 유의한 차이가 나타났으며, 연령대는 30~34

세가 가장 소진 정도가 높았고, 연령대가 높을수록 소진 정도는 낮아지는 경향을 보였고, 전체소진과 연령대별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(p<0.05).

결혼 상태는 클라이언트 비인격화, 개인적 성취감, 그리고 전체 소진에서 차이를 보였고(p<0.05), 미혼 혹은 이혼인 사람의 소진정도가 높았다. 전체 소진과 결혼 상태별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(p<0.05). 결혼 상태는 클라이언트 비인격화, 개인적 성취감, 그리고 전체 소진

에서 차이를 보였고($p<0.05$), 미혼 혹은 이혼인 사람의 소진정도가 높았다. 전체 소진과 결혼 상태별로 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 직급은 정서적 탈진, 클라이언트 비인격화, 개인적 성취감에서 모두 유의한 차이가 나타났으며, 직급이 8급인 사람들의 소진정도가 가장 높았으며, 직급이 높을수록 소진정도는 낮아지는 경향을 보였고, 전체 소진과 직급별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($p<0.01$). 반면, 자격증과 사회복지학 관련 전공 여부에 따라서는 모든 소진관련 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않아, 자격증과 전공은 소진과의 관련성이 낮은 것으로 파악되었다.

4.4 인구학적 특성, 직무스트레스, 사회적 지지와 소진

4.4.1 인구학적 특성과 소진

사회복지 전담공무원의 인구학적 특성이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 13.0%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. 소진에 가장 큰 영향을 미친 요인은 인구학적 변수 중 연령이었다($-\beta=.336$). 즉 연령이 높아질수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났다. 하지만 성별, 결혼상태, 직급, 전공여부는 통계적으로 유의미하게 소진에 영향을 주지 못하였다.

<표 6> 인구학적 특성변수와 소진

구분	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률
	B	표준오차			
(상수)	80.554	8.217		9.803	0.000
연령	-0.564	0.157	-0.336	-3.589	0.000 *
성별	-0.341	1.656	-0.012	-0.206	0.837
결혼상태	-1.408	1.445	-0.062	-0.974	0.333
직급	0.320	1.162	0.025	0.275	0.783
전공여부	0.231	2.241	0.006	0.103	0.817
R2=0.130	F=7.024	p=0.000			

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.4.2 직무스트레스와 소진

직무스트레스의 하위변인이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 23.4%의 설명력을 보이는 것으로 나타났으며, 내적 직무스트레스와 외적 직무스트레스는 모두 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.001$). 내적 스트레스와 외적 스트레스가 높을수록 소진이 높아지는 데에 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

<표 7> 직무스트레스와 소진

구분	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률
	B	표준오차			
(상수)	24.817	4.429		5.603	0.000
내적 직무 스트레스	0.650	0.114	0.302	5.714	0.003**
외적 직무 스트레스	1.098	0.156	0.371	7.028	0.032*
R2=0.234	F=42.029	p=0.000			

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.4.3 사회적 지지와 소진

사회적 지지 수준이 높을수록 사회복지 전담공무원의 소진 수준은 낮아질 것이다.'를 검증하였다. 사회적 지지의 하위변인이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 8.4%의 설명력을 보이는 것으로 나타났으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 파악되었다($F=6.360, p<0.001$). 사회적 지지 하위 변인들 중에 정서적 지지만이 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.05$). 정서적 지지가 높을수록 소진이 낮아지는 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

<표 8> 사회적 지지와 소진

구분	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률
	B	표준오차			
(상수)	82.430	3.996		20.628	0.000
정서적 지지	-0.826	0.379	-0.287	-2.181	0.030 *
정보적 지지	0.222	0.230	0.084	0.966	0.335
물질적 지지	-0.201	0.395	-0.057	-0.507	0.612
평가적 지지	-3.555	0.225	-0.013	-0.158	0.847
R2=0.084	F=6.360	p=0.000			

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

<표 9> 소진에 영향을 미치는 요인

구분	모형1			모형2			모형3		
	b	t	p	b	t	p	b	t	p
(상수)		17.035	0.000		7.964	0.000		6.371	0.000
성별(여성)	-0.054	-0.928	0.354	-0.057	-1.114	0.266	-0.042	-0.805	0.421
연령	-0.417	-4.603	0.001**	-0.368	-4.576	0.001**	-0.361	-4.442	0.000**
직급	-0.061	0.061	0.683	0.066	0.832	0.406	0.058	0.711	0.478
내적 직무스트레스				0.363	7.119	0.000***	0.357	6.770	0.000***
외적 직무스트레스				0.246	4.814	0.000**	0.223	3.881	0.000***
정서적 지지							-0.267	-2.178	0.03**
정보적 지지							0.091	0.965	0.335
물질적 지지							0.069	0.659	0.511
평가적 지지							0.084	1.150	0.251
R2		0.136			0.329			0.343	
R2증가		0.122			0.316			0.320	
F-value		13.909			25.909			15.053	
p		0.000***			0.000**			0.000***	

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.5 소진에 영향을 미치는 요인

본연구의 대상이 되는 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인을 분석하기 위해서 통제변인, 직무스트레스, 사회적 지지를 추가적으로 회귀모형에 투입하면서 변화하는 설명력을 파악하여 이를 소진에 대한 영향정도로 비교하는 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 적용하였다.

먼저 모형1에서 조사대상자의 인구학적 변수가 소진에 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고 모델이 갖는 설명력은 13.6%이었다. 직무스트레스를 추가한 모형2에서는 소진에 대한 설명력이 19.3%가 증가하였다. 즉 내적 및 외적 스트레스가 높을 때 소진 수준도 높게 나타남을 알 수 있다. 3단계에서는 인구학적 변수들과 직무스트레스를 통제하였다. 3단계에서 사회적 지지는 설명력이 1.4% 만 증가하였다. 모형3에서 사회복지 전담공무원의 소진에 가장 큰 영향을 미친 요인은 연령($\beta=0.36$ $p<0.001$)으로 나타났으며 다음으로 내적 직무스트레스($\beta=0.35$ $p<0.001$), 정서적 지지($\beta=0.26$ $p<0.001$), 외적 스트레스($\beta=0.22$ $p<0.001$) 순이었다. 즉, 연령이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록, 정서적 사회적 지지가 높을수록 사회복지 전담공무원의 소진이 낮아지는 것으로 볼 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 사회복지 전담공무원의 직무스트레스 등 여러 변인이 소진에 이르는 요인들과 사회복지 전담공무원들이 경험하는 소진현상을 실증적으로 연구해 보고자 했다. 또한 본 연구는 사회복지 전담공무원의 인구학적 특성, 직무스트레스, 사회적지지 가 소진에 어떠한 영향을 미칠 것인지를 탐구하는 데 있었다. 이에 본 연구의 조사 대상으로 인천광역시 본청과 사업소근구와 읍·면·동 주민 센터에서 근무하는 사회복지 전담공무원들을 대상으로 현장에서 경험하는 소진의 정도를 설문지를 통해 자료들을 분석하였다.

연구의 방법은 사회복지 전담공무원, 소진, 직무스트레스, 사회적 지지에 관한 이론적 개념들을 문헌연구를 통해 알아보고, 사회복지 전담공무원의 소진에 관한 선행연구 자료를 조사하였고, 설문조사를 통해 연구를 진행하며 분석틀을 세우고, 이에 따른 가설을 설정하였고, 수집된 자료를 바탕으로 실증적인 분석을 통하여 검증하였다. 조사 결과를 분석하여 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 인구학적 특성에 따른 소진의 차이의 검증은 결과 연령대, 결혼상태, 직급별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령대별로는 연령대는 30~34세가 가장 소진 정도가 높았고, 연령대가 높을수록 소진정도는 낮아지는 경향을 보였고, 결혼 상태는 미혼 혹은 이혼한 사람의 소진정도가 높았다. 직급은 직급이 8급인 사람들의 소진정도가 가장 높았으며, 직급이 높을수록 소진정도는 낮아지는 경향을 보였고, 전체 소진과 직급별로 통계적으로 유의미한 차이를

보이는 것으로 나타났다.

둘째, 내적 직무스트레스와 외적 직무스트레스는 모두 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 사회적 지지 하위변인들 중에 정서적 지지만이 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 사회복지 전담공무원의 소진에 가장 큰 영향을 미친 요인은 연령으로 나타났으며 다음으로 내적 직무스트레스, 정서적 지지, 외적 스트레스 순이었다.

사회복지 전담공무원들의 고객성과를 높이기 위해서는 사회복지 실천 현장에서 사회복지 전담공무원들의 스트레스를 감소시켜야 한다. 사회복지 행정조직의 실천현장에서 관리자들은 조직효과성을 높이기 위해 사회복지 전담공무원들의 소진 요인의 대책에 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다. 사회복지 전담공무원들의 소진 요인이 가중될수록 공무원들은 의욕이 상실된 소진상태로 업무를 기피하게 되고 자칫 매너리즘에 빠져 민원인들에게 양질의 서비스를 제공할 수 없게 된다. 본 연구의 연구결과를 바탕으로 사회복지 분야에서의 소진 요인과 관련하여 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 전담공무원의 소진 요인이 가중되어도 이를 해소할 방법이 구체적으로 제시되고 있지 않다. 특히 공무원 조직은 개방적이지 못하기 때문에 스트레스를 공무원 스스로 해소하려는 경향이 높다. 민간 사회복지 조직의 경우, 사회복지사들이 필요로 하는 프로그램의 욕구를 파악하여 이에 맞는 프로그램을 개발하거나 맞춤형 프로그램의 위탁을 통해 해소하고 있으나, 공무원 조직에서는 지방자치 단계별로 교육을 통해 스트레스 해소 프로그램을 운영하는 사례를 거의 찾아볼 수 없다.

둘째, 사회적 지지 요인 중 정서적 지지가 소진에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타나 조직 내 상사와 동료와의 유대감을 증진할 수 있는 교류의 장을 마련하고, 정기적인 토론 문화를 형성함으로써 자유롭게 의견을 주고받을 수 있도록 하며, 상사 또는 동료와의 멘토 활동을 통하여 지지를 받을 수 있도록 분위기를 조성해야 할 것이다.

셋째, 직장 내 스트레스 관리 및 여가활동 증진 프로그램들을 개발하여 사회복지 전담공무원이 직장을 통하여 즐거움을 찾을 수 있도록 다양한 프로그램을 제공해야 할 것이다.

넷째, 소진을 예방할 수 있는 대처행동 및 전략에 대한 교육이 이루어져야 한다. 스스로 소진에 대처할 수 있는 역량을 높여 효과적으로 소진을 관리할 수 있도록 다양한 교육이 이루어져야 할 것이다. 끝으로 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 후속연구도 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 공계순(2005), 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구, *한국가족복지학*, 10(3), 83-103.
- 도윤경(2001), 조직문화가 상사에 대한 신뢰에 미치는 영향: 개인

- 특성의 조절효과를 중심으로, *해천대학 논문집*, 27, 193-210.
- 박영호·김정인(2000), 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 건강과의 관계에서 사회적 지지와 강인성의 역할, *교육 이론과 실천*, 10(1), 453-481.
- 박응열(2010), *사회복지전담공무원의 직무스트레스요인과 조직 효과성간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과 중심으로*, 청주대학교 박사학위논문.
- 박지원(1985), *사회적지지척도 개발을 위한 일 연구*, 연세대학교대학교, 박사학위논문.
- 성규탁·이영미(1991), 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구, *한국가족복지학*, 18, 25-60.
- 이수경(2000), 사회복지사의 전문 직업 정체성과 재교육 및 소진과의 관계에 관한 연구: 서울시 사회복지관의 근무지 중심으로, 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이민경(2007), *의료사회복지사의 소진보호요인에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이명신(2004), 사회복지사의 소진과정 모델-직업관련 스트레스요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진경로분석, *한국가족복지학*, 56, 5-34.
- 이인수(2006), 노인생활시설종사자의 소진에 관한 연구, *한국가족복지학*, 24(1), 55-69.
- 윤혜미(1991), 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, burnout에 대한 연구, *한국가족복지학*, 18, 83-116.
- 윤혜미·권혜경(2003), 보육교사의 직무스트레스와 직업만족도, *한국생활과학회*, 12(3), 303-319.
- 윤혜미·정경진(2008), 직무스트레스와 자기효능감이 보육교사의 직무만족에 미치는 영향, *생활과학연구논총*, 12(1), 81-95.
- 임현승(2004), 사회적지지가 장애아동을 둔 어머니들의 양육스트레스와 우울증에 미치는 영향, *한국가족복지학회 학술대회 자료집*, 639-656.
- 임승락·김지혜·이동수·김이영(2000), 여성의 직무스트레스, 대처자원과 정신건강, *신경정신의학*, 39(6), 999-1009.
- 장세진·고상백·강동목 외(2005), 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, *대한산업의학회지*, 17(4), 297-317.
- 차은경(2000), *장애인복지관 사회복지사의 burnout과 지지적 슈퍼비전과의 관계*, 동덕여자대학교 석사학위논문.
- 최가영(2000), *소진의 매개역할에 관한 연구: 역할스트레스, 사회적 지원과 조직몰입이직의도의 관계*, 호텔종업원을 대상으로, 세종대학교 박사학위 논문.
- 최명만·현진희(2006), 의료사회복지사의 소진에 관한 질적연구, *한국사회복지행정학*, 8(1), 1-38.
- 황선영·박경숙(2007), 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 직무환경특성, 전문성 중심으로, *사회복지정책*, 30, 339-362.
- Benbow, S. M.(1988), Burnout: current knowledge and relevance to old age psychiatry, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 13, 520-526.
- Cobb, S.(1976), Social Support as a Moderator of Life stress, *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 38.
- Cohen, S. & T. A. Wills.(1985), Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis, *Psychological Bulletin* 98(2), 310-357.
- Edwards, D., Hannugan, B., Fothergill, & Burnard, P.(2002), Stress management for mental health professionals: a review of effective techniques, *Stress and Health*, 18, 203-215.
- Freudenberger, H. J.(1974), Staff burnout syndrome, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Greene, Jilleen & Raschick, Michael.(1998), Causes of Burnout Among School Social Workers and Possible Preventive Measures, *Journal of School Social Work*, 10(1-2), 4-18.
- Huberty, T. J. & Huebner, E. S.(1988), A National Survey of Burnout Among School Psychologists, *Psychology in the Schools*, 25, 54-60.
- Leiter, M. P. & Harvie, P. L.(1997), Burnout Among Mental Health Workers: A Review and a Research Agenda, *Internal Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 90-101.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001), Job burnout, *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C.(2003), Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, *American Psychological Society*, 12(3), 189-192.
- Poulin, J. E.(1994), Job Task and Organizational Predictors of Social Worker Job Satisfaction Change: a Panel Study, *Administration in Social Work*, 18(1), 35.

The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector.

Sun, Su Kyung*
Lim, Hyun Sung**
Kang, Sung Ok***

Abstract

The purpose of this research study is to find factors associated with burnout in social workers in public sector. This study examined the impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector.

A participant of 300 social workers in public sector were recruited from Inchen city and completed the questionnaires during August, 2011. Data were entered into simple regression and hierarchical multiple regression analyses.

First, women had a little higher mean score of burnout than men. However, this was not a statistically significant difference. Job Classification and year of work experiences were very important predictors for burn-out of social workers in public sector. Second, there was a strong positive relationship between job-related tension and burnout. Third, there was a strong negative relationship between social support and burnout. As the perception about social support by social workers increased, the level of burnout tended to decrease. Finally, the set of analyses examined the impact of social support after controlling for effects of demographic variables and job-related tension. Perceived social support, job-related tension made a significant contribution in burnout.

The results of this research study provide several implications for social work practices. More research is needed regarding the effects of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector. For social works in public sector, supervision from supervisors appeared to have a protective effect against social workers' burnout.

Keywords: burnout, social support, job stress

* Incheon Jung GU, Social Worker In Public Sector.

** Associate Professor, College of Social Welfare, Kangnam University.

*** Doctoral Student, Department of Aging Welfare, Hoseo University.