

# 사회복지조직에서의 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향

## Effects of Empowerment on the Burnout and Career Commitment of Social Worker

강종수

강원대학교 사회복지학과

Jong-Soo Kang(jskang@kangwon.ac.kr)

### 요약

소진은 사회복지사의 전문성과 그들이 제공하는 서비스의 효과성과 효율성을 저하시키는 심각한 문제이고, 임파워먼트와 경력몰입은 사회복지조직의 성과 제고에 중대한 영향을 미치는 핵심 요소이다. 본 연구는 사회복지조직 종사자인 사회복지사를 대상으로 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 재직기간 1년 이상의 민간부문 사회복지사 265명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시한 후에 자료를 분석하였다. 연구 결과 임파워먼트와 경력몰입은 중간값 이상, 소진은 중간값 이하의 수준을 보여주고 있으며, 임파워먼트는 소진과 부(-)의, 경력몰입과는 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한 임파워먼트의 의미성과 자기결정성은 소진과는 부(-)의, 그리고 경력몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 소진을 예방하고 경력몰입을 높이기 위한 조직 및 개인차원의 전략과 함의를 도출하였다.

■ **중심어** : | 임파워먼트 | 소진 | 경력몰입 |

### Abstract

The absence of empowerment has been offered as one explanation for the growing burnout of social worker. Numerous studies have linked empowerment to employee's behaviors and attitudes. The purpose of this study is to examine the effects of empowerment on the burnout and career commitment of social worker. For the research, empowerment was consisted of meaning, competence, self-determination and impact. And burnout was consisted of emotional exhaustion, depersonalization and feelings of inefficacy. This study was analyzed 265 social workers by survey. The results of this study are summarized as follows: Social Workers have high correlation to empowerment on the burnout(-) and career commitment(+). Especially, meaning and self-determination have a negative effects on the burnout and positive effects on the career commitment. This study finally discusses theoretical implications for future study and practical implications for empowerment strategies on the results.

■ **keyword** : | Empowerment | Burnout | Career Commitment |

## I. 서론

사회복지조직의 핵심적인 활동은 클라이언트와 사회복지사의 관계 속에서 이루어지고 사회복지사의 활동에 의해서 사회복지조직의 효과성이 결정지어진다는 사실에 기초해 볼 때, 사회복지사의 임파워먼트

(empowerment)는 사회복지조직의 효과성 제고에 참으로 중요한 영향을 미친다[1][2]. 1999년 사회복지사업법 개정으로 시행된 시설평가부터 최근의 노인장기요양보험 및 바우처제도의 도입으로 사회복지기관 간의 경쟁은 물론 영리기업까지 가세한 급격한 시장화의 추세 속에서 사회복지조직에게 임파워먼트는 더욱 중요하다

할 수 있다. 왜냐하면 조직이 급격하게 변화하는 환경에 적응할 수 있으려면 관리자 혹은 슈퍼바이저의 조언이나 허락 없이도 능동적으로 상황에 적극적으로 대응할 수 있는 역량을 지닌 사회복지사가 필요하며, 임파워먼트는 이러한 능력을 갖추도록 하는데 기여하는 개념이기 때문이다. 즉 사람들의 문제해결 및 문제처리 능력을 향상시키고 그들의 환경에 대한 그들 스스로의 통제권을 갖게 하기 위해 개입활동을 전개하는 조직인 사회복지기관을 대상으로 해서 그 구성원인 사회복지사의 임파워먼트를 연구하는 것은 클라이언트 임파워먼트 고양의 측면[3]과 기관 서비스의 효과성 제고 측면[4][5]에서 매우 중요한 과제라고 판단된다.

또한 만성적인 재원부족의 한계를 안고 새로운 사회복지실천의 지식과 기술을 습득하여 기관을 발전적이고 혁신적인 조직으로 변화시켜야 하는 사명을 안고 있는 사회복지조직의 관리자가 이와 같은 조직 내외적인 도전에 직면하여 해결책을 강구하는 방법은 임파워된 조직으로 조직혁신을 추구하는 길이다. 임파워된 조직은 조직구조가 환경변화에 탄력적이고 직원의 사기와 직무만족도가 높아 조직의 생산성이 증가하고 서비스의 질도 강화될 수 있기 때문이다[5].

이러한 이유로 최근 사회복지실천현장에서 기존의 문제중심 혹은 의료중심 접근에서 강점관점을 바탕으로 한 임파워먼트 모델이 새롭게 부각되고 있다. 임파워먼트 모델은 기본적으로 클라이언트 개인의 역량을 강화하고 환경적 자원과 기회를 극대화하는데 초점을 두고 있기 때문에 인간의 사회적 기능을 향상시키고 사회환경을 이러한 인간의 욕구 충족에 유리하도록 조성하는 사회복지실천의 근본 목적과도 조화롭다. 사회복지실천의 기본적인 가치전제는 인간의 존엄성, 가치, 독특성 인정이고, 임파워먼트 모델에 입각한 실천은 클라이언트의 문제나 약점 파악에 주안하기 보다는 강점과 자존능력을 확인하고 이를 계발하여 더욱 극대화하는 방향으로 전개되기 때문에 사회복지실천의 기본적인 가치 실현에도 더욱 적합하다[6].

한편 사회복지사를 포함한 휴먼서비스 종사자의 전문성과 그들이 제공하는 서비스의 효과성 및 효율성을 저하시키는 심각한 문제 중의 하나로 인식되고 있는 것

이 바로 소진(burnout)이다. 소진은 직업상 스트레스에 대한 장기적이고 복합적 반응이자 결과를 지칭하는 용어로서, 특히 사회복지사뿐만 아니라 간호사, 임상심리사 등 사람을 대상으로 돌봄을 제공하는 다양한 휴먼서비스 전문직에서 발생하는 업무관련 증후군을 지칭한다. 소진은 단순한 업무 과다 혹은 업무 스트레스를 넘어 업무와 관련하여 다양한 스트레스에 노출되고 이러한 스트레스를 배출할 수 없는 상태에서 이를 극복하지 못하였을 때 마지막에 도달하는 단계로 파악된다[7][8]. 사회복지사를 포함해 휴먼서비스종사자들은 초기에 가졌던 기대감, 보람, 희망이 점차 퇴색되는 과정에서 회생과 봉사만으로는 날로 증가하는 과도한 업무스트레스를 이겨내면서 서비스를 제공하는 것이 어려워진다[9]. 그 결과 소진을 경험하게 되며 마침내 직장을 떠나게 되는 경로를 거치게 될 가능성이 높아진다. 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 한국사회복지사협회의 근로실태 조사결과 응답자의 42.6%가 이직 경험이 있는 것으로 나타났다[10].

임파워먼트가 높아질수록 자신이 수행하는 업무에 대한 의미성도 높아지고 업무수행능력이나 자기결정성 및 조직에 대한 영향력이 높아져 사회복지전문직에 대한 경력몰입 역시 높아진다고 할 수 있다. 그러나 기존의 임파워먼트 연구들은 자아존중감, 개인의 지각된 통제 소재, 직위 등의 개인특성 변수[11-13], 기능 다양성, 과업중요성, 역할모호, 역할갈등, 역할과중 등의 직무특성 변수[14][15], 그리고 의사결정의 참여, 직원 개발, 보상, 리더십 등의 조직특성 변수[12][14][16][17] 등을 중심으로 논의되어 왔고, 그러나 정작 임파워먼트가 소진을 얼마나 감소시키고 경력몰입 향상에 얼마나 도움이 되는 지 등의 효과에 관해서는 연구되지 못하였다.

따라서 본 연구는 이러한 필요에 따라 사회복지조직에서의 임파워먼트가 사회복지사의 소진과 사회복지전문직에 대한 경력몰입에 어떤 영향을 미치는지를 살펴봄으로써, 소진을 줄이거나 예방하기 위한 조직차원과 사회복지사 개인차원의 전략과 아울러 계속하여 보다 더 사회복지전문직에 대해 경력몰입 할 수 있는 실천적 함의를 탐구하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 임파워먼트

사회복지 실천현장에서는 임파워먼트 모델이 사회복지 실천의 근본 목적과 가치에 잘 부합되기 때문에 각광 받고 있다[18]. 사회복지 분야에서 임파워먼트에 대한 논의는 두 가지 관점에서 이루어지고 있는데, 하나는 사회복지의 기본 권력관계가 서비스를 제공하는 사람과 수혜 받는 사람간의 관계로 이루어져 있다는 사실에 주목하면서 전통적으로 수동적이고 무기력하며 의존적인 경향의 클라이언트가 아닌 적극적, 능동적, 활력 있는 사람으로 임파워 시킴으로써 서비스 제공자인 사회복지사들과 동등한 입장에서 상호교류하게 만드는 데 임파워먼트의 궁극적인 역할이 있다고 보는 견해이다. 다른 하나는 서비스 제공자 즉 사회복지사의 동기부여와 참여를 이끌어 내는데 임파워먼트가 필요하다고 보는 입장이다. 우리나라의 모든 사회복지사들은 사회복지조직의 일원으로서 조직관리자의 감독 하에서 활동하고 있기 때문에 사회복지사에 대한 임파워먼트는 사회복지조직 구성원에 대한 임파워먼트와 직접적으로 연결된다. 즉 조직구성원이 조직 내에서 의사결정과정에서 어떻게 참여하고, 조직 내의 권력관계에서 어떤 역할을 수행하는가와 관련되어 있다고 할 수 있다[19][20]. 본 연구는 후자의 관점에서 논의를 진행하고자 한다.

사회적 권력관계에서 소외되어온 사람 또는 집단에게 “권력을 부여함(empowering)”으로써 그들에게 새로운 동기를 부여한다는 의미를 가지고 있는 임파워먼트는 단순히 권한위임 또는 권한부여, 권능강화, 권력주체화, 세력화, 역량강화의 정도를 넘어 상당히 복잡하고 멀티레벨적 성격이 강한 개념이다[21]. 기존 이론과 연구들을 종합해 보면 결과적으로 관계적(relational) 개념과 동기부여적(motivational) 개념으로 접근하고 있는데, 관계적 개념으로의 임파워먼트는 부하 직원에게 권한을 부여하는 과정 또는 권한을 배분하는 과정을 의미하고[22-24], 따라서 권력기반과 의존성을 증가시킬 수 있는 조건에 초점을 두고 사회복지사들의 권한을 증가시키거나 기관장의 권한을 감소시키는 전략에 관심을 기울인다. Thomas and Velthouse[13]은 내적 과업

동기 라는 개념을 인지적 요소로 도입하고 사회적 학습 이론의 원리를 이용하여 조직구성원이 직무에 대해 느끼는 인지 구조는 조직이 매개요인, 환경요인, 해석스타일, 보편적 평가에 의해 영향을 받아 조직구성원은 자신에게 주어진 직무의 의미를 인정하고, 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력을 갖고, 스스로 직무관련 의사결정을 할 수 있으며 자신의 행동이 조직의 다른 부분에도 영향을 줄 수 있다는 생각을 가질 때 임파워된다고 보았다. 가장 흔히 인용되는 Spreitzer[12] 역시 이와 유사하게 의미성(meaning), 수행능력(competence), 자기결정성(self-determination), 영향력(impact)의 네 가지 구성요소로 임파워먼트를 개념화하였다.

그리고 동기부여적 개념으로의 임파워먼트는 일에 있어서 행동적이며 정신적인 투자의 느낌을 구성하는 개인의 인지를 포함하는 것으로[12][13][25], 단순히 권한을 부여하는 과정에 그치지 않고, 무력감을 야기하는 심리적 변수를 제거하여 직무수행을 가능케 하는 의지를 갖고 동기가 부여되고 자기효능감에 대한 확신을 고양시키는 것으로 인식하였다[26].

### 2. 소진

소진은 Maslach[27]가 그동안 소진에 대한 연구들이 공통적으로 발견한 것들을 가지고 소진에 관한 다차원적 이론(multidimensional theory of burnout)을 만들면서 과학적인 연구대상이 되기 시작하였다. 소진은 작업 관련 스트레스로 인해 나타나는 부정적인 심리경험으로, Maslach[27]는 직장에서 스트레스를 가져오는 요인들에 대해 오래 진행된 반응을 포함하는데 특히 직원과 일간의 부조화 또는 부적합에 기인한 만성적인 긴장상태를 포함하는 심리적인 증상으로 개념화 하였다.

그동안 소진연구에서 공통적으로 발견된 현상이 과다한 업무에 대응하여 자주 발견되는 정서적인 탈진(emotional exhaustion), 일로부터 오는 감정적인 스트레스를 극복하기 위해 일로부터 감정적인 거리를 두고 자 하는 비인간화(depersonalization) 또는 냉소적인 경향(cynicism), 그리고 그로부터 발생하는 업무성취의 효과 감소(feelings of inefficacy)를 소진의 세 가지 차

원으로 파악하고 있다.

정서적 고갈은 스트레스반응으로 가장 명확하게 나타나는 현상이다. 그러나 정서적 고갈만으로 소진을 판단하는 기준으로 충분하지 않는데 정서적 고갈은 스트레스 차원은 잘 반영하지만 사람들의 일과 관련된 중요한 부분을 놓치게 되기 때문이다. 정서적 고갈은 사람으로 하여금 파다한 업무에 대처하는 기제로 일로부터 정서적으로나 인지적으로 거리를 두게 한다. 이러한 현상이 비인간화인데, 휴먼서비스기관에서는 직원이 의도적으로 자신들을 독특하고 열의에 찬 사람이라는 특성을 무시하고 서비스수혜자와의 사리에 거리를 둬으로써 수혜자들의 요구에 대한 자신의 통제력을 유지하려고 한다. 정서적으로 탈진되고 비인간화를 경험하는 직원은 자신의 업무에 대한 성취감을 느끼기가 힘들게 된다. 업무의 성취감 감소는 정서적 고갈이나 비인간화의 결과로 나타나기도 하지만, 동시에 발생하는 것으로도 알려져 있다[27-29].

Maslach and Jackson[30]는 이러한 세 가지 차원을 포함하는 소진개념을 측정도구로 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 개발하였고, 이 MBI는 이후 소진연구자들이 가장 광범위하게 사용하는 측정도구이다. 우리나라에서도 의료사회복지사를 대상으로 한 질적 연구에서 소진을 표현하는 6가지 범주를 비중이 큰 순으로 나타내면 ‘변화의 필요성을 느낌’, ‘힘든 느낌’, ‘일이 재미없어지는 것’, ‘고갈된 느낌’, ‘고비라는 느낌’, ‘정체된 느낌’으로 나타나 Maslach의 개념과 일맥상통하게 나타났다[31].

임파워먼트와 소진 간의 관계를 살펴보면, 임파워먼트를 통해 임파워된 조직구성원 일수록 업무를 수행하면서 자기 스스로 결정할 권한이 부여되어 상부의 지시 없이도 능동적으로 활동하다 보면 무력감과 좌절감을 예방할 수 있고, 그렇다면 정서적 고갈이나 성취감 감소를 예방하여 결과적으로 소진 역시 줄여 줄 수 있을 것이다. 또한 자율성이 증대되고 특히 자신이 수행하는 업무가 중요하다고 인식될수록 일에 대한 사명감과 대의에 보다 충실해 질 수 있으므로 역시 소진이 줄어들 것이다. 즉 임파워 되지 못할수록 무력감과 소외감을 느끼고 조직몰입도가 떨어진다. 그럼에도 불구하고 휴

먼서비스직종 중에서는 간호사와 요양보호사 등 소수의 연구들만 수행되었고[31-34], 사회복지직을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어렵다. 대부분의 선행 연구에서 임파워먼트는 소진 특히 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다[31-34].

### 3. 경력몰입

경력(career)이란 개인이 일하면서 접하게 되는 일생 동안의 활동 및 관계되는 행동을 의미하며, 따라서 경력몰입(career commitment)이란 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도[35], 또는 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도[36]이므로, 결국 자신의 경력목표에 애착을 가지고 동일시하며 몰입하는 것을 의미한다[37]. 경력몰입은 자신의 경력과 친밀한 감정적 동화를 느끼는 경력 정체성 차원과, 자신의 경력개발 욕구를 분명히 하고 경력목표를 세우는 경력계획, 경력개발의 과정에서 도출될 수 있는 어려움으로 인한 경력정체를 극복할 수 있는 경력탄력성으로 구분되기도 한다[38]. 그러므로 경력몰입도가 높은 개인일수록 그들이 몸담고 있는 조직에 대한 기대가 높고 요구가 많아지게 되며, 따라서 경력몰입이 높을수록 조직에 대한 기대감이 충족될 때 더욱 동기부여 된다.

이러한 경력몰입은 직무몰입이나 조직몰입과는 어느 정도 구별된다. 직무몰입은 객관적인 과업요구에 대한 것이므로 단기적 성격을 갖는 반면에 경력몰입은 여러 직무들이 관련될 수 있으므로 장기적이며 개인이 갖는 주관적 내지 내재적인 직업에 관한 것이다. 또한 조직몰입은 제도적이거나 제도의 목표에 대한 몰입임에 반해 경력몰입은 자신의 내부에서 만들어진 목표와 관련된 것이다[37]. 경력몰입이 높으면 경력변경의도뿐만 아니라 이직의도에도 부정적인 영향을 미치며[39][40], 자신의 직종에 계속 남아서 근무할 가능성이 높으며 작업과 보상에 대해 보다 만족하는 것으로 알려지고 있다[41].

임파워먼트와 경력몰입의 관계를 살펴보면, 직접적으로 양자 간의 관계를 규명한 연구는 찾아보기 어렵지만 사회복지직에서 종사하면서 스스로 의사결정 할 수 있는 자율성이 부여되고 충분한 정도의 업무수행 능력

을 갖추면서 상당한 영향력을 행사할 수 있는 등의 임파워 될수록 사회복지전문직에 대한 경력몰입 역시 높아질 것이다. 조직 및 직무특성을 중심으로 한 선행연구 역시 과업자율성과 직무중요성 그리고 과업정체성이 경력몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났고[41-43], 또는 직무도전성 역시 경력몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다[42][43][45].

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 사회복지조직에서의 임파워먼트가 사회복지사의 소진과 경력몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 수행되었다. 따라서 연구모형은 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 Spreitzer[12] 및 Thomas and Velthouse[13]의 심리적 임파워먼트에 기초한 의미성, 수행능력, 자기결정성, 영향력으로 구성된 사회복지조직에서의 임파워먼트가 구성원의 소진과 경력몰입에 영향을 미친다는 [그림 1]과 같이 설정하였다. 다만 본 연구의 분석단위는 개인이므로 조직몰입과 경력몰입에 영향을 미칠 수 있는 성별, 연령, 혼인여부, 학력, 자격등급, 재직기간의 개인특성변수는 통제변수로 설정하였다.

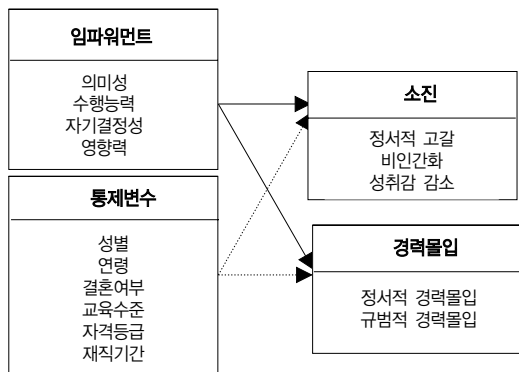


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 사회복지사업법에 의한 사회복지사 보수

교육 참가자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 배포조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 표집의 특성상 사회복지사업법 제2조에 의한 민간의 103개 유형의 사회복지시설들이 혼재되어 있으며, 다양한 연령층과 직급이 참여하였다. 2010년 11월과 12월 사이에 부산과 경남, 강원지역을 대상으로 교육장에서 사전에 충분히 연구의 취지를 설명한 후에 이에 동의하는 교육생을 대상으로 설문지를 배포하였다. 총 372부가 회수되었으나 현 기관에서의 재직기간이 1년 미만을 제외한 265명의 자료를 분석하였다. 1년 미만을 제외한 이유는 많은 조직연구에서 재직 기간 1년 미만은 임파워먼트와 소진 등이 현 기관에서의 영향 이외에 개인적 요인에 더 큰 영향을 받을 수 있고 또는 이를 명확히 인식하기에는 한계가 있으므로 일반적으로 제외하는 경향이 있기 때문이다.

#### 3. 변수의 조작적 정의와 측정도구

본 연구에서 사용한 변수의 조작적 정의와 측정도구는 다음과 같다. 우선 임파워먼트는 Spreitzer[12]가 개발한 척도를 사회복지사에 맞게 일부 문구를 수정하여 사용하였다. 이 도구는 네 하위구성요인 별로 각 3문항씩 총 12문항으로 역문항 없이 구성되어 있다.

소진은 Maslach and Jackson[30]의 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 일부 수정하여 사용하였다. MBI는 직장인의 소진을 측정하기 위해 가장 널리 쓰이는 도구로서, 사회복지사를 대상으로 한 선행연구[2][28]에서 타당도와 신뢰도가 확인된 바 있다. 이 척도는 사회복지사가 느끼는 비인간화, 성취감 감소 그리고 정서적 고갈이라는 세 가지 하위구성요인으로 개념화 되어 있고, 다만 성취감 감소요인은 역점수 처리하였다. 각 하위요인별로 4문항씩 총 12문항으로 구성되어 있다.

경력몰입은 사회복지사의 사회복지전문직에 대한 태도 혹은 사회복지전문직에서 일하고자 하는 동기부여 정도를 의미하고, 측정도구는 Blau[37]의 척도를 바탕으로 역시 강중수[46]가 개발한 다중몰입 매트릭스 기본문항 중에서 경력몰입척도를 사용하였다.

이들 척도는 모두 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서부터

‘매우 그렇다’(5점)까지의 Likert 척도로 측정하였고, 복합지표화(composite index) 하여 점수가 높을수록 입파워먼트 및 소진, 경력몰입 수준이 높음을 의미한다.

4. 측정도구의 신뢰도와 타당도

측정도구를 요인분석 하여 동일한 구성개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하였다. 요인분석의 추출모델은 관측된 요인의 선형결합인 주성분분석(principal component analysis)법으로, 회전 방식은 직각회전인 베리맥스(varimax)법을 사용하였으며, 고유치(eigenvalue)는 1, 요인적재량은 .40 이상의 기준을 적용하였다. 그 결과 [표 1]과 같이 변수들은 예상된 구성개념에 대해 일관적으로 나타났다. 입파워먼트는 요인적재량이 요인에 따라 최소 .67에서 최대 .89 까지 나타났으며, 소진 역시 .64~.90, 경력몰입은 .67~.90으로 나타났다. KMO 표본적합도와 Bartlett 구형검정 역시 통계적으로 유의하게 나타났다. 신뢰도는 입파워먼트 전체가 Cronbach's  $\alpha$ =.91로 나타났으며, 하위요인별로는 의미성은  $\alpha$ =.90, 수행능력은  $\alpha$ =.91, 자기결정성은  $\alpha$ =.84, 영향력은  $\alpha$ =.87로 나타났다. 이외에 소진은  $\alpha$ =.79, 경력몰입은  $\alpha$ =.92로 나타났다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자들의 일반적 특성을 살펴보면 [표 2]와 같

이, 성별로는 여성이 182명(68.7%)으로 남성 83명(31.3%)에 비해 많으며, 연령대별로는 30대가 92명(34.7%), 20대 70명(26.4%), 40대 63명(23.8%) 순으로 나타났다. 혼인여부별로는 기혼이 156(58.9%)이 미혼보다 많았으며, 학력별로는 대졸이 146명(55.1%)으로 과반수 이상으로 나타났다. 다음으로 전문대 졸업과 그 이하가 65명(24.6%) 순으로 나타났다. 자격 등급별로는 2·3급이 162명(61.1%)로 1급보다 많았으며, 재직 기간별로는 1년 이상 3년 이하가 105명(39.6%)로 3년 이상 8년 미만과 동수로 나타났다. 다음으로 8년 이상 15년 이하가 35명(13.2%)이고, 15년 이상 장기근속자는 19명(7.2%)으로 나타났다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성 (n=265)

변수	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	결측값
성별	남성	83	31.3	-
	여성	182	68.7	
연령	20대	70	26.4	1(4)
	30대	92	34.7	
	40대	63	23.8	
	50대이상	39	14.7	
결혼 여부	미혼	109	41.4	-
	기혼	156	58.9	
학력	전문대졸·이하	65	24.6	2(8)
	대졸	146	55.1	
	대학원 재학이상	52	19.6	
자격 등급	1급	101	38.1	2(8)
	2·3급	162	61.1	
재직 기간	2년 미만	105	39.6	1(4)
	2년 이상~5년 미만	105	39.6	
	5년 이상~10년 미만	35	13.2	
	11년 이상	19	7.2	

표 1. 측정도구의 신뢰도와 타당도

변수	항목수	요인적재량	추출제곱합	% 분산	KMO	Bartlett	Cronbach's $\alpha$
입파워먼트	12				.86	244.49*** (df=66)	.91
의미성	3	.83~.87	2.69	22.48			.90
수행능력	3	.80~.87	2.60	21.70			.91
자기결정성	3	.71~.83	2.26	18.84			.84
영향력	3	.67~.89	2.40	20.01			.87
소진	9				.76	802.54*** (df=36)	.79
정서적 고갈	3	.79~.90	2.75	30.65			.86
비인간화	3	.64~.85	1.47	16.41			.70
성취감 감소	3	.75~.79	1.95	21.70			.70
경력몰입	5				.86	1267.06*** (df=10)	.92
정서적 경력몰입	3	.67~.90	2.41	48.30			.89
규범적 경력몰입	2	.84~.87	1.79	39.51			.89

\*\*\*p<.001

2. 주요변수의 기술통계치

사회복지조직에서의 임파워먼트 수준 및 사회복지사들의 소진과 경력몰입의 정도를 알아보고자 이들 이들 변인의 기술통계치를 산출하였다. 그 결과 [표 3]에서 보는 바와 같이 임파워먼트 수준은 대체로 5점 리커트 척도의 중간값 보다 높은 3.85로 나타났다.

표 3. 주요 변수의 기술통계치

변 수	평균	표준 편차	최소 값	최대값	왜도	첨도
임파워먼트	3.85	.63	1	5	.12	-.53
의미성	4.27	.75	1	5	.96	.88
수행능력	3.90	.73	1.67	5	.19	-.31
자기결정성	3.72	.78	1	5	-.31	-.28
영향력	3.51	.91	1	5	-.10	-.72
소진	2.83	.59	1.11	4.44	-.28	-.24
정서적 고갈	3.39	.97	1	5	-.45	-.40
비인간화	2.48	.62	1	4.67	.25	.65
성취감 감소	2.64	.81	1	5	.06	.15
경력몰입	3.86	.84	1	5	-.55	-.18
정서적 경력몰입	3.73	.93	1	5	-.54	.39
규범적 경력몰입	4.06	.81	1	5	-.75	-.38

그러나 하위구성요인별로는 다소 차이가 있는데, 의미성이 4.27로 가장 높고 반면에 자기결정성과 영향력은 각각 3.72, 3.51로 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 소진의 정도는 중간값 보다 낮은 2.83으로 나타났고, 그러나 하위요인별로는 정서적 고갈은 3.39로 나타났지만 비인간화는 2.48, 성취감 감소는 2.64로 나타나

표 4. 주요 변수의 상관관계

변수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
① 임파워먼트	1										
② 의미성	.74***	1									
③ 수행능력	.79***	.52***	1								
④ 자기결정성	.83***	.42***	.61***	1							
⑤ 영향력	.81***	.43***	.44***	.62***	1						
⑥ 소진	-.45***	-.35***	-.29***	-.39***	-.39***	1					
⑦ 정서적 고갈	-.23***	-.08	-.09	-.25***	-.27***	.76***	1				
⑧ 비인간화	-.54***	-.51***	-.47***	-.38***	-.38***	.39***	.02	1			
⑨ 성취감 감소	-.32***	-.28***	-.19**	-.28***	-.25***	.74***	.26***	.25***	1		
⑩ 경력몰입	.54***	.53***	.33***	.41***	.43***	-.47***	-.28***	-.45***	-.31***	1	
⑪ 정서적 경력몰입	.52***	.49***	.32***	.40***	.45***	-.45***	-.27***	-.48***	-.29***	.97***	1
⑫ 규범적 경력몰입	.51***	.52***	.29***	.39***	.44***	-.44***	-.27***	-.38***	-.32***	.92***	.80***

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

심각한 수준은 아님을 알 수 있다. 다음으로 경력몰입의 정도는 3.86으로 나타나 역시 중간값 보다 높은 수준으로 나타났고, 특히 규범적 몰입은 4.06으로 높은 수준임을 알 수 있다.

3. 변수 간 상관관계 분석

임파워먼트, 소진 및 경력몰입간의 상관관계를 살펴보면, [표 4]에서 보는 바와 같이 임파워먼트와 소진 간에는 대체적으로 유의한 수준에서 부(-)의 상관관계를 보이고, 임파워먼트와 경력몰입 간에는 역시 유의한 수준에서 정(+)의 관계를 보이고 있다. 각 변인과 하위요인들 간의 관계에서도 대체로 유사한 결과를 보이고 있다. 따라서 임파워먼트가 높을수록 소진이 줄어들고, 반대로 경력몰입이 높아진다고 할 수 있다. 또한 소진과 경력몰입간의 관계에서도 부(-)의 상관관계를 보여 소진이 높아질수록 경력몰입 역시 낮아진다고 할 수 있다. 이러한 결과를 통해 임파워먼트는 소진과 경력몰입과 상관관계를 가지므로 임파워먼트는 소진과 경력몰입에 영향을 미친다는 것을 예상해 볼 수 있다.

4. 인구사회적 특성에 따른 임파워먼트, 소진, 경력몰입의 차이

인구사회학적 특성에 따른 임파워먼트, 소진 및 경력몰입의 차이를 분석한 결과 [표 5]에서 보는 바와 같이, 우선 임파워먼트는 연령, 혼인 여부, 학력, 재직 기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

연령이 많을수록, 기혼자인 경우, 학력은 전문대 졸업

표 5. 인구사회적 특성에 따른 임파워먼트, 소진, 경력몰입의 차이

변수	범주	임파워먼트		소진		경력몰입	
		평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F
성별	남성	3.97(.64)	2.16	2.79(.56)	-.79	3.90(.87)	.49
	여성	3.79(.62)		2.85(.60)		3.84(.83)	
연령	20대	3.68(.59)	3.69**	3.00(.64)	5.78***	3.54(.81)	7.08***
	30대	3.85(.59)		2.90(.54)		3.84(.86)	
	40대	3.87(.64)		2.74(.54)		4.01(.71)	
	50대 이상	4.10(.72)		2.56(.57)		4.24(.90)	
결혼여부	미혼	3.72(.61)	-2.70**	2.95(.58)	2.77**	3.66(.86)	-3.29***
	기혼	3.93(.63)		2.75(.56)		4.00(.81)	
교육수준	전문대졸·이하	3.95(.61)	3.51*	2.69(.62)	1.93	3.98(.80)	3.67**
	대졸	3.77(.64)		2.91(.59)		3.75(.85)	
	대학원 재학·졸업	3.87(.62)		2.81(.56)		3.91(.86)	
자격등급	1급	3.84(.63)	-.29	2.89(.63)	1.42	3.96(.84)	.01
	2·3급	3.86(.63)		2.79(.56)		3.84(.85)	
재직기간	2년 미만	3.79(.61)	4.95***	2.85(.57)	.12	3.85(.80)	2.19*
	2년 이상~5년 미만	3.76(.67)		2.84(.60)		3.76(.87)	
	5년 이상~10년 미만	4.15(.50)		2.78(.62)		4.13(.83)	
	11년 이상	4.13(.52)		2.81(.57)		4.08(.81)	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

정도인 경우, 그리고 재직기간은 오래될수록 임파워먼트 수준이 높은 것으로 나타났다. 한편 소진의 경우 연령, 혼인여부에서 유의한 차이를 보여 연령이 젊을수록, 미혼자일수록 소진의 가능성이 높은 것으로 나타났다. 다음으로 경력몰입은 연령, 혼인 여부, 학력, 재직기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높을수록, 기혼자인 경우, 학력은 대졸에 비해 전문대나 대학원 졸업이, 그리고 재직기간이 오래될수록 경력몰입이 높은 것으로 나타났다.

### 5. 임파워먼트가 소진 및 경력몰입에 미치는 영향

임파워먼트가 소진 및 경력몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 인구사회적 특성변인과 임파워먼트의 세 하위특성을 단계적으로 투입하는 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple-regression)을 실시하였다. 인구사회적 특성변인 중 성별과 혼인여부, 자격등급은 가변수(dummy variable) 처리하였고, 회귀분석모형은 인구사회적 특성변인만 투입한 모델 1과, 여기에 임파워먼트를 추가로 투입한 모델 2로 나누어 모형설명력의 증감을 분석하였다.

임파워먼트가 소진에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 6]에서 보는 바와 같이, 인구사회적 특성변인에서는

연령만이 영향을 미치는 것으로 나타났으나( $\beta=-.27^{**}$ ), 전체적인 모형설명력은 매우 낮은 수준이다( $R^2=.08$ ). 인구사회모형에 임파워먼트 변인을 추가로 투입한 모델 2에서는 인구사회적 특성변인에서는 연령과 재직기간이, 임파워먼트 변인에서는 의미성( $\beta=-.17^{**}$ )과 자기결정성( $\beta=-.27^{**}$ )이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다( $R^2=.27$ ). 즉 개인적 특성에서는 연령이 적을수록, 그리고 재직기간이 길수록 소진되기 쉬운 것으로 나타났다. 이러한 결과는 재직기간이 많을수록 소진 정도가 높고 또한 연령이 적을수록 일에 대한 열정과 희망으로 모든 노력을 집중해 결과적으로 소진 수준 또한 높다는 것을 알 수 있다. 임파워먼트 특성에서는 의미성과 자기결정성은 소진을 감소시키는 효과를 갖는다고 할 수 있다.

다음으로 모형간의 회귀식의 영향력을 분석해 보면, 임파워먼트 변인을 추가한 모델 2가 인구사회적 특성변인만 투입한 모델 1에 비해 설명력이 현저하게 증가하여 사회복지사의 소진에는 개인적 특성보다는 사회복지조직에서의 임파워먼트가 보다 큰 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다.

그리고 임파워먼트 하위요인이 소진의 세 하위 요인 즉 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소에 어떤 영향을 미치는 지를 살펴보면, 정서적 고갈에는 자기결정성이



표 6. 소진에 미치는 영향

독립변수		소진(전체)						요인1 (정서적 고갈)		요인2 (비인간화)		요인3 (성취감 감소)	
		Model 1			Model 2			$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
		$\beta$	t	VIF	$\beta$	t	VIF						
인구사회적 특성	(상수)		9.94***					7.61***		11.50***		8.75***	
	성별(남)	.01	.22	1.08	-.03	-.58	1.10	.04	.73	-.05	-1.09	-.07	-1.16
	연령	-.27	-3.48***	1.67	-.24	-3.39***	1.73	-.19	-2.56**	-.06	-.93	-.16	-2.19*
	결혼여부(미혼)	-.05	-.76	1.46	-.03	-.58	1.49	-.13	-1.93	.05	.84	.07	1.06
	재직기간	.09	1.43	1.30	.18	2.94**	1.35	.14	2.09*	-.01	-.21	.15	2.29*
	자격등급(1급)	.00	.00	1.22	-.02	-.42	1.24	.01	.11	.02	.49	-.08	-1.26
	교육수준	.06	1.03	1.11	.01	.14	1.14	.01	.19	.09	1.70**	.00	.01
임파워먼트	의미감				-.17	-2.63**	1.54	.03	.50	-.32	-4.74***	-.19	-2.73**
	수행능력				.02	.28	1.92	.09	1.18	-.23	-3.26***	.06	.78
	자기결정성				-.27	-3.42***	2.23	-.25	-2.97**	-.03	-.38	-.23	-2.78**
	영향력				-.12	-1.67	1.90	-.10	-1.33	-.12	-1.80*	-.06	-.76
R <sup>2</sup> (Adj. R <sup>2</sup> )		.08 (.06)			.27 (.24)			.16 (.12)		.35 (.32)		.16 (.13)	
$\Delta R^2$		-			.19			-		-		-	
Durbin-Watson		-			2.13			1.98		2.19		1.96	
F		3.74**			9.50***			4.83***		13.33***		4.76***	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

주: 성별 0=여, 결혼여부 0=기혼, 자격등급 0=2·3급

표 7. 경력몰입에 미치는 영향

독립변수		경력몰입(전체)									요인1 (정서적 경력몰입)		요인2 (규범적 경력몰입)	
		Model 1			Model 2			Model 3			$\beta$	t	$\beta$	t
		$\beta$	t	VIF	$\beta$	t	VIF	$\beta$	t	VIF				
인구사회적 특성	(상수)		9.18***			1.88			4.78***		4.14***		4.90***	
	성별(남)	-.01	-.10	1.06	.02	.47	1.09	.01	.26	1.11	.01	.19	.01	.33
	연령	.25	3.29***	1.68	.19	3.06**	1.73	.14	2.25*	1.80	.14	2.20*	.12	1.98*
	결혼여부(미혼)	.08	1.14	1.46	.07	1.31	1.49	.07	1.24	1.52	.07	1.16	.06	1.12
	재직기간	.00	-.01	1.30	-.09	-1.63	1.35	-.06	-1.16	1.39	-.06	-1.15	-.05	-.96
	자격등급(1급)	-.10	-1.55	1.21	-.06	-1.25	1.23	-.06	-1.26	1.25	-.06	-1.17	-.06	-1.17
	교육수준	-.09	-1.15	1.11	-.06	-1.23	1.13	-.04	-.85	1.15	-.01	-.27	-.08	-1.66
임파워먼트	의미감				.40	6.71***	1.54	.33	5.41***	1.71	.29	4.63***	.36	5.64***
	수행능력				.10	1.53	1.92	.13	2.03*	2.07	.11	1.72	.15	-2.13*
	자기결정성				.22	3.12***	2.23	.16	2.30*	2.35	.15	2.11*	.16	2.16*
	영향력				.12	1.91	1.90	.08	1.21	1.94	.07	1.10	.08	1.16
소진	정서적 고갈							-.16	-2.93**	1.29	-.16	-2.97**	-.12	-2.25*
	성취감 감소							-.22	-3.68***	1.60	-.25	-4.20***	-.12	-2.05*
	비인간화							-.06	-1.08	1.26	-.03	.63	-.09	-1.63
R <sup>2</sup> (Adj. R <sup>2</sup> )		.10 (.08)			.40 (.37)			.45(.42)			.42(.39)		.40(.36)	
$\Delta R^2$		-			.30			.05			-		-	
Durbin-Watson		-			1.85			1.93			1.83		1.81	
F		4.76***			16.70***			15.56***			13.95***		12.61***	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

주: 성별 0=여, 결혼여부 0=기혼, 자격등급 0=2·3급

영향을 미치고, 비인간화에는 자기결정성을 제외한 의 미성, 수행능력, 영향력이 모두 영향을 미치고, 성취감 감소에는 의미감과 자기결정성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형설명력으로는 비인간화 요인이 가장 큰 설명력을 갖는다. 모든 모형에서 다중공선성은 문제 되지 않는 수준으로 확인되었다.

다음으로 임파워먼트가 경력몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 분석방법은 인구사회적 특성변인과 임파워먼트의 세 하위특성, 그리고 소진의 효과를 통제하기 위해 소진의 세 하위특성을 단계적으로 투입하는 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

분석 결과 [표 7]에서 보는 바와 같이, 인구사회적 특

성변인에서는 역시 연령( $\beta=.25^{**}$ )만이 영향을 미치는 것으로 나타났으나 모형설명력은 매우 낮은 수준이다 ( $R^2=.10$ ). 임파워먼트 변인을 추가로 투입한 모델 2에서는 인구사회적 특성변인에서는 연령이, 임파워먼트 변인에서는 의미성( $\beta=.40^{***}$ )과 자기결정성( $\beta=.22^{***}$ )이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다( $R^2=.40$ ). 즉 개인적 특성에서는 연령이 많을수록 경력몰입도가 높고, 임파워먼트 특성에서는 의미성과 자기결정성이 강할수록 경력몰입도가 높은 것을 알 수 있다. 역시 모형설명력 분석에서도 임파워먼트 변인을 추가한 모델 2의 설명력이 현저하게 증가하여 사회복지사의 경력몰입에는 역시 개인적 특성보다는 사회복지조직에서의 임파워먼트가 보다 큰 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다. 그리고 소진의 세 하위요인까지 모두 투입한 모델 3에서는 인구사회적 특성변인에서는 여전히 연령이, 임파워먼트에서는 의미성( $\beta=.33^{***}$ )과 자기결정성( $\beta=.16^*$ )이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 소진 변인에서는 정서적 고갈( $\beta=-.16^{**}$ )과 성취감 감소( $\beta=-.22^{***}$ )가 역시 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다( $R^2=.45$ ). 따라서 소진 변인을 추가하더라도 임파워먼트가 경력몰입에 미치는 영향은 별반 차이가 없는 것을 알 수 있다.

다음으로 경력몰입의 두 하위 요인에 미치는 영향을 살펴보면, 정서적 경력몰입과 규범적 경력몰입 모두에 의미성과 자기결정성이 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다만 규범적 경력몰입에는 임파워먼트 변인의 수행능력도 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형설명력은 비슷한 수준을 보이고 있으며, 모든 모형에서 다중공선성은 문제되지 않는 수준으로 확인되었다.

## V. 결론 및 논의

소진은 사회복지사의 전문성과 그들이 제공하는 서비스의 효과성과 효율성을 저하시키는 심각한 문제이고, 임파워먼트와 경력몰입은 사회복지조직의 성과 제고에 중대한 영향을 미치는 핵심 요소이다. 본 연구는

사회복지조직 종사자인 사회복지사를 대상으로 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 재직기간 1년 이상의 사회복지사 265명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시한 후에 자료를 분석하였다. 연구 결과를 요약하고 정책적 함의를 논의하면 다음과 같다.

우선 사회복지조직에서의 임파워먼트 수준 및 사회복지사들의 소진과 경력몰입의 수준에 관해서는 살펴보면, 임파워먼트는 중간값 보다 높은 수준을 보여주고 있으나 하위요인별로는 다소 차이를 보이고 있다. 의미성은 높지만 자기결정성과 영향력은 낮은 수준을 보여주고 있어서 본인이 수행하는 업무를 매우 중요한 일이라고 인식하고 있지만 업무 수행과정에서 스스로 의사결정을 내릴 권한이 상대적으로 적고 또한 자신의 행동이 조직의 다른 부분에 영향을 미칠 수 있다는 인식 역시 낮은 것을 의미한다. 따라서 보다 임파워먼트 수준을 높이기 위해서는 전문적인 사회복지사에게 의사결정 권한을 대폭 위임하여 업무의 자율성을 갖는 것이 매우 중요하다. 사회복지조직의 경우 김소정[47]의 연구에서 조직의 집권화가 일선종사자의 전문적 자율성에 부정적인 영향을 미치고 자기효능감을 떨어뜨려 결과적으로 조직성과는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 사례도 있다.

이와 비슷한 맥락으로 경력몰입 역시 높게 나타났고, 특히 규범적 경력몰입은 매우 높게 나타났다. 임파워먼트에서 의미성이 높게 나타난 것과 같이, 사회복지전문직에 대한 경력몰입에서도 사회복지직에서의 만족감이나 지위, 보상 등에 관계없이 스스로 사회복지직에 남아서 일을 해야 한다는 높은 사명감과 의무감을 갖고 있는 것을 알 수 있다. 소진은 중간값보다 낮은 수준이고 다만 정서적 고갈은 높은 반면에 비인간화와 성취감 감소의 정도는 낮다.

둘째, 임파워먼트와 소진 간에는 부(-)의 상관관계가, 임파워먼트와 경력몰입 간에는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 임파워먼트가 높을수록 소진이 줄어들고, 반대로 경력몰입이 높아진다고 할 수 있고, 또한 소진과 경력몰입간의 관계에서도 부(-)의 상관관계를 보여 소진이 높아질수록 경력몰입 역시 낮

아진다 할 수 있다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따른 임파워먼트, 소진 및 경력몰입의 차이를 분석한 결과에서는 임파워먼트의 경우 연령이 많을수록, 기혼자인 경우, 학력은 전문대졸 정도인 경우, 그리고 재직기간은 오래될수록 임파워먼트 수준이 높은 것으로 나타났고, 소진은 연령이 젊을수록, 미혼자일수록 소진의 가능성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대체적으로 선행연구와 비슷한 경향을 보이는 것으로, 임파워먼트는 성별이나 학력에 있어서는 별 다른 차이를 보이지 않고 직위와 재직기간에서는 차이를 보이고 있다[2]. 소진의 경우 역시 대체로 연령이 적을수록, 근무경력에 많을수록 소진되기 쉬운 것으로 나타나고 있고, 이러한 경향은 선행연구와 대체로 일치한다[28][30][48-50]. 다만 성별에 있어서 남성보다는 여성이 소진되기 쉬운 결과를 보이고 있지만, 본 연구에서는 별 다른 차이를 보이고 있지 않다. 경력몰입은 연령이 많을수록, 기혼자인 경우, 학력은 대졸에 비해 전문대나 대학원 졸업이, 그리고 재직기간이 오래된 집단이 그렇지 못한 집단 보다 경력몰입이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근무경력이 오래되고 직급이 높아질수록 임파워먼트와 경력몰입은 높아지고, 소진은 상대적으로 나이가 어리고 재직기간이 많을수록 나타나는 현상으로 알 수 있다. 다만 결혼여부와 교육수준 그리고 재직기간은 집단 간에 차이는 있지만, 회귀분석 결과 경력몰입에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 임파워먼트가 소진에 미치는 영향에서는 의미성과 자기결정성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직구성원 개개인이 자신이 수행하는 사회복지직에서의 업무가 매우 중요하다고 인식할수록 소진은 줄어든다. 이러한 결과는 소진예방을 위한 중요한 함의를 제공하는 것으로, 조직 내에서의 다양한 소진예방을 위한 제도나 개입이 필요하지만 무엇보다 사회복지사 스스로에게는 일에 대한 사명감과 대의에 보다 충실할 것이 우선적으로 필요하다. 또한 조직차원에서의 예방과 최소화를 위한 개입전략으로는 자기결정성을 높여주는 것이 매우 필요하다는 것이다. 업무를 수행하면서 자기 스스로 결정할 권한이 부여되지 아니하고 상부의 지시

에 의해 피동적으로 활동하다보면 스스로 무력감과 좌절을 경험하게 되고, 이러한 경험이 쌓이면서 소진에 이르게 되므로 자율성을 높여주는 것이 무엇보다 필요하다. 특히 임파워먼트가 소진의 하위요인에 미치는 영향을 분석해 보면 자기결정성이 높아지면 정서적 고갈을 줄여줄 수 있고, 의미성과 수행능력, 영향력 모두는 비인간화를 감소시켜 줄 수 있으며, 의미감과 자기결정성은 성취감 감소를 줄여줄 수 있다. 따라서 소진을 예방하기 위해서는 조직차원에서는 업무처리에서의 자율성을 높여 의사결정 권한을 위임할 필요가 있으며, 이를 통해 사회복지사 스스로는 외재적 보상이나 압력이 아니라 일에 대한 사명감과 대의에 보다 충실화 하면서 이를 내재적으로 동기화함으로써 일을 통한 재미와 즐거움을 찾으려는 노력을 하여야 할 것이다.

다섯째, 임파워먼트가 경력몰입에 미치는 영향 역시 의미성과 자기결정성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 소진 역시 경력몰입에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 임파워먼트와 소진은 경력몰입의 하위요인에서도 정서적 경력몰입과 규범적 경력몰입 모두에 동일하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 결과를 종합해 보면 임파워먼트를 높여주면 사회복지사의 소진을 줄여줄 수 있으며 또한 사회복지전문직에 대한 경력몰입 역시 높여줄 수 있다는 것이 확인되었다. 따라서 사회복지조직에서는 조직구조를 통해 분권화를 실현하여 권한과 책임이 조직구성원에 의해 공유되고 자신의 업무를 스스로 의사결정할 권리를 인정하고 의사소통과 상호작용이 동기를 부여하고 업무수행 능력을 신장시키는 방향으로 개선되어야 할 것이다. 또한 능력감과 통제감을 갖는 유능한 사회복지사 양성을 위해 기존의 법정보수교육만으로는 부족한 자기개발을 위한 다양한 경력관리 내지 경력개발계획의 도입과 실천이 절실히 필요하다. 아울러 학습조직 등의 집단적 학습의 기회가 제공되어야 할 것이고 나아가 의사소통과 자기개발이 강조되는 조직문화를 실현할 필요가 있다.

그러나 본 연구는 이러한 함의에도 불구하고 자료수집이 조사대상자의 주관적 인식에 기초한 정량적 조사이며, 자료 수집이 일부 시도에 한정되고 횡단적 연구

이므로 일반화의 한계가 있다. 또한 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향을 중심으로 살펴본 소진이나 경력몰입에 영향을 미치는 다른 많은 요인들이 제외된 한계가 있다. 후속연구에서는 다양한 변인들과 방법론이 요구된다.

#### 참고 문헌

- [1] Y. Hasenfeld, *Human Service Organization*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1983.
- [2] 강철희, 윤민화, "사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구; 지역사회복지관 사회복지사를 중심으로", *한국사회복지학*, 제41권, pp.7-42, 2000.
- [3] L. Guitérrez, L. GlenMaye, and K. DeLois, "Organizational Context of Empowerment Practice: Implications of Social Worker Administration," *Social Work*, Vol.40, No.2, pp.83-97, 1995.
- [4] N. B. Guterman and D. Bargal, "Social Worker's Perceptions of Their Power and Service Outcomes," *Administration in Social Work*, Vol.40, No.2, pp.1-20, 1996.
- [5] W. Shera and J. Page, "Creating more effective human service organizations through strategies of empowerment," *Administration in Social Work*, Vol.19, No.4, pp.1-15, 1995.
- [6] 황성철, "임파워먼트(Empowerment)모델과 사회복지조직 관리", *한국사회복지행정학*, 제6권, pp.65-90, 2002.
- [7] M. Burish, "In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Burnout," 75-93. in *Professional Burnout: Recent Developments in theory and Research*, edited by W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek, Washing, D. C.: Taylor and Francis, 1993.
- [8] M. P. Leither and K. A. Meechan, "Role Structure and Burnout in the Field of Human Services," *The Journal of Applied Behavioral Science*, Vol.22, No.1, pp.47-52, 1996.
- [9] 이종국, 공지현, 이기원, 장화순, 이봉원, "정신보건에 종사하는 인력들의 소진(Burnout)의 현황과 대책", *용인정신의학보*, 제8권, 제1호, pp.25-43, 2001.
- [10] 한국사회복지사협회 정책조사팀, *한국사회복지근로환경백서*, 한국사회복지사협회, 2007.
- [11] J. Broncker, *Self-Esteem at Work: Research, Theory and Practice*, Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [12] G. M. Spreitzer, "Psychological Empowerment in the Workplace," *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, pp.1442-1465, 1995.
- [13] K. W. Thomas and B. A. Velthouse, "Congitive Elements of Empowerment: An Interpretive model of Intrinsic task Motivation," *Academy of Management Review*, Vol.15, No.4, pp.666-681, 1990.
- [14] P. Block, *The Empowerment Manager*, San Francisco: Jossey-Bass, 1987.
- [15] J. A. Conger and R. N. Kanungo, "The Empowerment Process: Intergrating Theory and Practice," *Academy of Management Review*, Vol.13, pp.471-482, 1988.
- [16] D. Clutterbuck, *The Power of Empowerment*, Kogan Page, 1994.
- [17] J. F. Vogt and K. L. Murrell, *Empowerment in Organization: How to Spark Exceptional Performance*, Pteitter company, 1990.
- [18] 황성철, "임파워먼트(Empowerment)모델과 사회복지조직 관리", *한국사회복지행정학*, 제6호, pp.65-90, 2002.
- [19] 강영걸, "사회복지조직과 임파워먼트", *인력개발연구*, 제5권, 제2호, pp.100-116, 2003.
- [20] 박시중, "사회복지실천에서 권력주체화 이론의 방법론적 통합 가능성에 관한 연구", *한국사회복*

- 지학, 제49집, pp.34-61, 2001.
- [21] 임창희, 김영천, "임파워먼트와 절차공정성이 조직시민행동에 미치는 영향- 상사신뢰의 매개효과를 중심으로", *인적자원개발연구*, 제5권, 제1호, pp.25-53, 2003.
- [22] R. Boren, "Don't delegate-empower," *Supervisory Management*, Vol.39, No.10, pp.234-251, 1994.
- [23] O. Harari, "Stop empowering your people," *Small Business Reports*, Vol.19, pp.53-55, 1994.
- [24] L. R. Rothstein, "The empowerment effort that came undone," *Havard Business Review*, Vol.73, pp.20-31, 1995.
- [25] M. Zimmerman, "Toward a Theory of Learned Hopefulness: a Structural Model Analysis of Participation and Empowerment," *Journal of Research in Personality*, Vol.24, No.1, pp.71-86, 1990.
- [26] 장막숙, 장효강, 정용모, "물리치료사의 임파워먼트가 직무몰입, 조직몰입에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제9호, pp.293-301, 2010.
- [27] C. Maslach, "Burnout" A Multidimensional Perspective," pp.19-32 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C: Taylor and Francis, 1993.
- [28] 이명신, "사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델; 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 대한 소진 경로분석", *한국사회복지학*, 제56권, 제4호, pp.5-34, 2004.
- [29] 남택영, 김현영, "호텔종사원의 소진현상이 서비스 제공수준에 미치는 영향" *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제10호, pp.368-377, 2009.
- [30] C. Maslach and S. E. Jackson, "Burnout in Health Professions: a Social Psychological Analysis, pp.227-251. in *Social Psychological of Health and Illness*, edited by Sander, G. S., Suls, J., Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1982,
- [31] 최명민, 현진희, 전혜성, "의료사회복지사를 소진으로부터 보호하는 요인은 무엇인가?", *한국사회복지학*, 제57권, 제4호, pp.343-370, 2005.
- [32] L. Flynn, C. Thomas-Hawkins, and S. P. Clarke, "Organizational traits, care processes, and burnout among chronic hemodialysis nurses," *Western Journal of Nursing Research*, Vol.31, No.5, pp.569-582, 2009.
- [33] C. Klersy, A. Callegar, V. Martinelli, V. Vizzardi, C. Navino, and F. Malerti, "Burnout in health care providers of dialysis service in Northern Italy-.A multicentre study," *Nephrology Dialysis and Transplantation*, Vol.22, pp.2283-2290, 2009.
- [34] L. Poghosyan, Cross-national exploration of nurse burnout: Predictors and consequences in eight countries, Doctoral dissertation. University of Pennsylvania, 2008.
- [35] H. K. Laschinger, M. Leiter, A. Day, and P. Gilin, "Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes," *Journal of Nursing Management*, Vol.17, pp.302-311, 2009.
- [36] D. T. Hall, "A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.6, pp.50-76, 1971.
- [37] G. J. Blau, "The Measurement and Prediction of Career Commitment," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.58, No.4, pp.277-288, 1985.
- [38] S. M. Colarelli and R. C. Bishop, "Career Commitment : Functions, Correlates, and Management," *Group & Organizational Studies*, Vol.15, pp.158-176, 1990.
- [39] K. D. Carson and A. G. Bedeian., "Career Commitment: Construction of a Measurement and Examination of its Psychometric Properties," *Journal of Vocational Behavior*,

Vol.44, pp.237-262, 1994.

- [40] 이기은, 최순재, 박경규, "경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구", 인사·조직연구, 제9권, 제2집, pp.177-214, 2001.
- [41] J. C. McEloy, P. C. Morrow, M. L. Power, and Z. Iqbal, "Commitment and Insurance Agents' Job Perceptions, Attitudes, and Performance," *Journal of Risk and Insurance*, Vol.60, No.3, pp.363-384, 1993.
- [42] J. C. McEloy, P. C. Morrow, M. L. Power, and Z. Iqbal, "Commitment and Insurance Agents' Job Perceptions, Attitudes, and Performance," *Journal of Risk and Insurance*, Vol.60, No.3, pp.363-384, 1993.
- [43] 류기형, 강종수, "사회복지사의 경력몰입 결정요인 및 직무태도에 미치는 효과", 한국사회복지학, 제32집, pp.185-206, 2007.
- [44] 장재윤, *연구개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입*, 서울대학교대학원, 박사학위논문, 1996.
- [45] S. Aryee and K. Tan, "Antecedents and Outcomes of Career Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.40, pp.288-305, 1992.
- [46] 강종수, "사회복지사의 근로몰입 유형 상호관계와 이탈의도에 미치는 효과 비교", 사회복지연구, 제37호, pp.267-294, 2008.
- [47] 김소정, "일선종사자의 전문직 자율성, 자기효능감, 집권화에 관한 연구", 사회복지연구, 제34호, pp.157-179, 2007.
- [48] 황선영, 박경숙, "사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로", 사회복지정책, 제30집, pp.339-369, 2007.
- [49] 최희경, "노인 돌봄 종사자의 소진 결정요인 연구", 한국노년학, 제28권, 제1호, pp.157-176, 2008.
- [50] 이영미, 성규탁, "우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구", 한국사회복지학, 제18집, pp.25-60, 1991.

저 자 소 개

강 종 수(Jong-Soo Kang)

정회원



- 1998년 2월 : 대구대학교 산업복지학과(문학사)
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정, 사회복지법