

The Effects of Social Worker's Job Embeddedness on Job Burnout

Hwieseo Park *

Abstract

The purpose of this study is to analyze the effects of job embeddedness on job burnout related with social worker's turnover. This study suggests some implications for decreasing the level of social worker's job burnout. In this study, embeddedness is composed of three sub-variables like fit, links, and sacrifice. Job burnout is also composed of emotional exhaustion, depersonalization, and decrease of personal accomplishment. Thereafter, research model is established, and study hypothesis is tested through the survey. As a result, it showed that the components of job embeddedness have significant effects on the components of job burnout. Based on the result of this empirical analysis, this study suggested some theoretical and political implications.

▶ Keyword : job embeddedness, job burnout, emotion worker, emotional exhaustion, depersonalization

I . Introduction

통계청은 '2015.7.11일 인구의 날'에 즈음하여 세계와 한국의 인구현황 및 전망에 대해서 발표하였다. 특히 노인인구와 관련하여 우리나라의 노령인구가 차지하는 비중은 1960년의 2.9%와 비교할 때, 2015년 현재 13.1%로 4.5배로 증가하였으며, 이후에도 계속적인 증가 추세에 따라 2030년쯤에는 현재보다 두 배 수준인 24.3% 수준의 증가추세로 나타날 것으로 판단된다[1]. 이러한 고령인구 증가추세에 따라 우리 사회는 2000년도에 고령화 사회에 진입한 이후 조만간에 초고령 사회로 진입할 것으로 예측된다. 이러한 고령인구의 증가현상은 사회복지서비스의 수요를 증가시킬 것이고 사회복지사를 비롯한 많은 사회복지서비스 제공자를 필요로 하게 된다.

따라서 앞으로 사회복지 현장의 최일선에서의 핵심인력인 사회복지사에 대한 중요성은 더욱 증가하게 된다. 사회복지 현장의 업무는 사회복지사에 대한 의존도가 높기 때문에 사회복지사의 역할은 더욱 중요하다. 하지만 현재는 사회복지사가 처

해 있는 환경은 물론이고 낮은 급여와 업무의 증가에 따른 노동력의 저하 등의 이유로 인하여 평생을 타인에게 봉사하고자 하였던 사명감의 약화로 인하여 많은 사회복지사들의 이직의도 수준이 높으며 실제로 많은 사회복지사들이 이직을 하고 있는 실정이다.

실제로 2009년 사회복지사협회의 사회복지사 실태조사에 따르면, 사회복지사의 41.6%가 이직을 고려하고 있고[2], 2013년 서울시 사회복지사 근로실태조사에서는 54.9% 이직과 사직에 대해 심각하게 고민하고 있는 것으로 나타났다[3].

일반적으로 조직구성원들의 이직의도와 관련된 선행연구들은 직무만족, 조직몰입 등의 직무태도의 변수와의 관계를 통하여 직무태도 변수들의 긍정적인 수준이 높을수록 이직의도는 낮아진다는 선행연구들이 대다수를 차지하여 왔다. 하지만 조직구성원들의 이직의도를 낮추어 주기 위해서는 직무태도 외의 요인으로서 조직구성원들이 조직을 떠나지 않고 계속 남아 있으려고 하는지를 설명하는 차원에서 직무착근도와외의 관계에 대한 연구가 최근에 진행되고 있다.

그동안 직무착근도의 변수를 사용하여 이직과 관련된 선행 연구는 직무착근도와 이직의도와외의 관계와 직무착근도와 직무

• First Author: Hwieseo Park, Corresponding Author: Hwieseo Park
*Hwieseo Park (hspark@Chosun.ac.kr), Dept. of Administration & Social Welfare, Chosun University
• Received: 2015. 08. 18, Revised: 2015. 08. 21, Accepted: 2015. 08. 27.
• This study was supported by research funds from Chosun University, 2014.

소진과의 관계로 구분할 수 있다. 먼저 직무착근도와 이직의도와 의 관계에 대한 선행연구의 대부분은 주로 서비스업에 종사하는 종사자들 중 특히 호텔 종사자들을 대상으로 주로 연구되어 왔다(박인규, 2005.; 김성민, 2008.; 하동현·김성민, 2010.; 권기준, 2012.; 이경아·오홍철, 2012.; 배인호·전진화, 2014.; 전유명, 2014 등)[4-10]. 반면에 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 연구들은 다양한 분야의 종사자들을 대상으로 이루어져 왔다(최형민, 2008.; 박근도, 2011.; 심상신·김상국, 2012.; 현은지·허성란, 2012.; 민병조·김병주, 2013.; 현은지, 2013.; 이지현, 2014.; 나정숙, 2015)[11-18]. 이러한 직무착근도와 관련한 연구경향에도 불구하고 사회복지분야에서의 직무착근도에 관한 연구는 찾아보기가 어려운 편이다. 사회복지분야에서의 직무착근도와 관련된 연구는 최근에 이르러서 직무착근도와 이직의도와 관련하여 김숙영(2012)이 요양보호사들을 대상으로 하여 요양보호사들의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 연구와[19] 오재동·김경호(2013)가 사회복지사들을 대상으로 하여 사회복지사의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 연구에 불과하다[20]. 따라서 이 연구의 주제와 관련된 사회복지분야에서의 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 연구는 찾아보기가 어렵다. 특히 사회복지사는 직무특성상 복지서비스를 제공하는 경우 클라이언트와의 접촉 시에 높은 수준의 직무스트레스를 경험함으로써 인하여 직무소진의 수준이 높아 이직에 영향을 미치는 한 요인으로 작용하기 때문에 이직관리를 위해서도 사회복지사의 직무소진을 줄여주기 위한 구체적인 방안의 모색이 필요하다. 따라서 이 연구에서는 나날이 증가하는 사회복지사의 이직과 관련하여, 사회복지사의 이직을 줄이기 위한 방안으로 사회복지사의 직무착근도와 사회복지사의 이직의도를 유발시키는 과정변수로서 직무소진을 선정하여, 이들 변수 간의 관계에 대한 분석을 통하여 사회복지사의 직무소진을 감소시켜주기 위한 정책적 대안을 제시하고자 한다.

II. Theoretical Background

1. Job Embeddedness

직무착근도는 Mitchell과 그의 동료들(2001)은 조직구성원들이 소속 조직을 떠나지 않고서 잔류하고자 하는지에 대한 의문에서 성립된 개념이다[21]. 한마디로 직무착근도는 조직구성원의 조직에의 잔류이유를 의미한다고 할 수 있다. 따라서 직무착근도는 조직구성원들이 조직을 떠나려는 이유보다는 조직에 머무르려고 하는 이유에 초점을 둔 개념이다.

조직구성원들이 소속 조직에 왜 남으려고 하는지를 설명하는 직무착근도는 일반적으로 구성원들의 조직애착에 대한 높은 수준을 의미하기 때문에 구성원 개인의 직업유지와 관련됨은 물론이고 동료들에 대한 애착이나 조직생활에 대한 애착의 수준이 높음을 의미한다. 이렇게 보았을 때, 직무착근도는 조직구성원들의 이직의도를 저하시킬 수 있기 때문에 이직방지를 줄

여주는 효과를 가져올 수 있다. 또 다른 측면에서 조직구성원의 직무착근도는 조직구성원의 직무와 관련하여 직무몰입의 수준 높여줌으로써 결과적으로 효율적으로 업무를 수행하게 되어 직무의 능률성을 향상시키게 된다[22]. 따라서 직무착근도는 이직이 발생하는 과정이나 이유 보다는 이직을 예방하기 위한 적극적인 인사관리로 등장한 개념이라는 점에서 의미가 있다고 할 수 있다.

한편 직무착근도의 구성요소는 Mitchell과 그의 동료들(2001)이 적합과 연계, 그리고 희생의 세 가지로 구분하여 구성하였다[23]. 직무착근도의 구성요소와 관련하여, 이 연구에서의 적합은 현재 사회복지사가 담당하고 있는 업무와 사회복지사가 소속한 조직 등이 스스로와 일치한다고 인지하는 정도, 연계는 사회복지사가 동료는 물론이고 조직 등과 공식적·비공식적으로 연결되어 있는 수준, 희생은 사회복지사가 현재의 직장을 떠남으로써 본인이 희생해야 하는 이직에 따른 기회비용을 의미한다. 이 연구에서는 이러한 직무착근도의 구성요소에 대한 개념을 토대로 사회복지사의 직무착근도의 수준을 분석하고자 한다.

2. Job Burnout

Freudenberger(1974)에 의해 처음으로 직무소진이란 표현이 사용된 후[24], Maslach(1982)에 의해 본격적으로 연구가 진행되면서 직무소진은 조직구성원 간에 나타나는 탈진현상으로서 정서적 소진, 비인격화, 개인성취감 감소의 직무소진에 대한 구성요소가 제시되면서 직무소진에 대한 개념이 보편화되었다[25]. 일반적으로 직무소진은 고객과의 접점에서 서비스를 제공하면서 직무수행 상 겪게 되는 신체적·정신적 고갈의 결과로 나타나는 현상으로 정의되어 지고 있다. 따라서 직무소진은 고객과의 접촉이 많은 업무담당자들에게서 많이 나타나는 부정적인 심리적 탈진현상이라 할 수 있다. 이러한 직무소진을 야기시키는 요인에 대해서 권성현(2008)은 개인적 요인과 직무상황적 요인으로 정리하여 제시하였다. 먼저, 개인적 요인은 인구통계학적 특성으로 성별, 결혼, 결혼 등의 차이에 따라 직무소진이 달라진다고 하였고, 성격특성은 성격유형, 대외외상, 자아존중감 등에 따라서 직무소진이 다르게 나타난다고 하였다. 그리고 직무상황적 요인은 개인의 직무특성과 직업적 특성, 조직적 특성에 따라서 직무소진이 다르게 나타나는 것으로 제시하였다[26].

조직구성원은 기본적으로 조직에 대한 목표의식을 가지고 소속감과 직무에 대한 자부심을 가지고서 조직생활을 하게 된다. 하지만 고객과의 접촉 시에 나타나는 직무탈진이 발생하면 우선적으로 구성원의 신체, 정서, 행동, 동료 간의 대인관계 등에 대한 부정적인 변화가 나타나기 때문에 고객에 대해서도 부정적인 영향은 물론 구성원들의 직무만족을 저해하고 조직몰입의 수준이 낮아짐으로써 이직의도를 높이는 영향을 미친다. 결국 구성원이 지각하는 직무소진 현상은 구성원 개인은 물론이고 조직의 차원에서도 부정적인 영향을 미치게 된다[27]. 이러

한 직무소진의 특성을 고려할 때, 사회복지현장에서 사회복지사가 클라이언트에게 사회복지서비스 제공 과정 중에 겪게 되는 정서적인 부분에 대한 관리의 필요성이 있다. 따라서 이 연구에서는 직무소진의 구성요소를 중심으로 사회복지사의 직무소진의 수준을 분석하고자 한다.

3. Job Embeddedness and Job Burnout

이 연구에서의 핵심 논점은 직무착근도와 직무소진 간의 관계에 대한 분석이다. 하지만 그동안 직무착근도와 직무소진 간의 관계에 대한 연구가 활발하지 않음으로 인하여 선행연구들이 많지 않은 편이다. 대표적인 선행연구들을 살펴보면, 최형민(2008)은 벤처기업 종사자들을 대상으로 하여 직무소진과 직무착근도와와의 관계에 대한 분석결과, 직무소진과 직무착근도의 구성요인 중 연계와 적합성은 상관관계가 있는 것으로 나타났다[28].

박근도(2011)는 호텔종사원들을 대상으로 하여 직무착근도와 직무소진간의 관계에 대한 분석결과, 호텔종사자의 직무착근도는 그들의 직무소진 수준을 감소시킨다는 결과가 나타났다[29].

심상신과 김상국(2012)은 여가스포츠지도자들을 대상으로 하여, 그들의 직무착근도와 직무소진과의 인과관계에 대한 분석결과, 직무착근도는 직무소진에 영향을 미치는 결과가 나타났다[30].

현은지와 허성란(2012)은 여행사직원들을 대상으로 하여, 직무소진과 직무착근도와와의 관계에 대한 분석결과, 직무소진은 및 이직의도를 높여준다는 결과를 얻었다[31].

민병조와 김병주(2013)는 초등학교 교사들을 대상으로 하여, 직무착근도가 직무태도를 매개로 하여 직무소진 간의 관계에 대한 분석결과, 직무착근도는 교사의 직무소진에 유의미하지 않은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나, 직무태도 중 직무만족을 매개로 하는 경우에는 직무착근도가 직무소진에 기여한다는 결론을 얻었다[32].

현은지(2013)는 여행사직원들을 대상으로 하여, 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 분석결과, 직무착근도의 구성요인 중 적합과 연계가 직무소진과 관계가 있음이 나타났다[33].

이지현(2014)은 국내의 기업체의 사원들과 공공기관 구성원들을 대상으로 하여, 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 분석결과, 직무착근도와 직무소진의 영향관계가 나타났다[34].

나정숙(2015)은 한식당 조리종사원을 대상으로 하여, 직무착근도와 직무소진 간의 관계에 대한 분석결과, 직무착근도는 직무소진을 낮춰주는 결과를 얻었다[35].

지금까지의 직무착근도와 직무소진의 관계에 대한 선행연구들의 결과들에서 나타난 분석결과들은 조직구성원들의 직무착근도의 수준이 높을수록 그들의 직무소진의 수준은 낮아짐을 알 수 있다. 따라서 이 연구에서도 이러한 선행연구 결과들에 기초하여, 직무착근도가 사회복지사들의 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

III. Research Design

1. Establishing the Analysis Model and Setting the Hypothesis

이 연구에서는 사회복지사의 이직을 줄이기 위한 방안으로 직무착근도와 이직의도를 유발시키는 과정변수로서 직무소진을 선정하고, 이들 변수 간의 관계에 대한 분석을 통하여 사회복지사의 직무소진을 감소시켜주기 위한 정책적 대안을 제시하고자 한다. 이에 따라 직무착근도의 구성요소인 적합, 연계, 희생은 독립변수로 선정하였고, 직무소진의 구성요소들을 종속변수로 선정한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

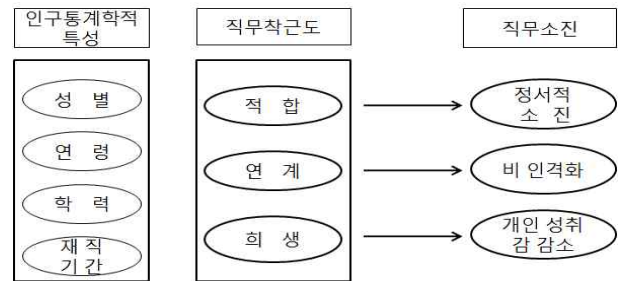


Fig. 1. Research Model

<그림 1>의 연구모형에 의한 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 연구가설은 다음과 같다.

<가설> 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 직무소진은 낮아질 것이다.

- <가설 1> 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 정서적 소진은 낮아질 것이다.
- <가설 2> 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 비인격화는 낮아질 것이다.
- <가설 3> 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 개인성취감 감소는 낮아질 것이다.

2. Measuring the Variables

2.1 Job Embeddedness

직무착근도에 대한 측정은 Mitchell과 그의 동료들(2001)이 개발한 설문문항[36]을 토대로 이 연구에 적합하게 수정하여 활용하였다. 먼저, 적합은 ‘나는 현재 내가 소속한 조직의 구성원들을 좋아한다’를 포함한 5개 문항, 연계는 ‘현재 내가 소속한 조직에서 나의 도움을 필요로 하는 동료들은 많은 편이다’를 포함한 5개 문항, 희생은 ‘현재 내가 소속한 조직을 떠난다면 많은 것들을 희생하게 될 것이다’를 포함하여 5개 문항으로 구성하였으며, 각각의 문항들에 대해서는 5점 Likert 척도로 측정하였다.

2.2 Job Burnout

직무소진과 관련한 설문문항은 Maslach와 Jackson(1981)이 제시한 MBI(Maslach Burnout Inventory)에 기초하여[37]이 연구에 적합하게 수정하여 활용하였다. 먼저, 정서적 소진은 ‘나는 업무 때문에 지쳐 있다고 생각한다’를 포함한 5개 문항, 비인격화는 ‘나는 클라이언트들이 나에게 고통을 주는 존재로 생각한다’를 포함한 5개 문항, 개인성취감 감소는 ‘나는 클라이언트들의 문제를 내가 해결해 주지 못하고 있다고 생각한다’를 포함하여 5개 문항으로 구성하였으며, 각각의 문항들에 대해서는 5점 Likert 척도로 측정하였다.

IV. Empirical Analysis

1. Data collection and Characteristics of Sample

이 연구는 사회복지사의 직무착근도와 직무소진과의 관계를 분석하기 위한 연구이다. 이를 위하여 연구대상을 G광역시와 J도 지역 소재의 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 하여 설문조사를 하였다. 배포된 총 250부의 설문지 중 203부를 최종 표본으로 확정하여 분석에 활용하였다. 사회복지사의 인구통계학적 특성의 변수로는 성별, 연령, 학력, 재직기간을 선정하여 해당 문항을 구성하였다. 이 연구의 설문대상인 사회복지관 소속 사회복지사들의 인구통계학적 특성의 구체적인 내용은 다음과 같다.

성별은 남자가 71명, 35.1%, 여자가 132명, 65.1%를 차지하고 있다. 연령별로는 30세~35세가 68명, 33.5%로 가장 많고, 30세 미만인 64명, 31.5%, 36세~40세가 57명, 20.7%, 41세~45세가 10명, 4.9%의 순으로 나타났고, 46세 이상이 4명, 2.0%로 가장 적게 나타났다.

학력은 대졸이 173명, 85.3%로 가장 많고, 전문대졸이 23명으로 11.3%, 대학원졸이 7명, 3.4%의 순으로 나타났다. 재직기간에 있어서는 3년~5년이 96명, 47.3%로 가장 많고, 5년~7년이 88명, 43.4%, 2년 미만이 11명, 5.4%의 순으로 나타났고, 7년 이상이 8명, 3.9%로 가장 적게 나타났다.

2. Verifying the Measurement Instrument

이 연구의 변수인 직무착근도와 직무소진에 대한 요인별로 확인적 요인분석을 실시하고 신뢰도 계수를 확인하였다. 이 연구의 선정변수에 대한 신뢰도는 Cronbach's α 계수가 직무착근도의 구성요소인 적합 .075, 연계 .081, 희생 .722, 직무소진의 구성요소인 정서적 소진 .766, 비인격화 .739, 개인성취감 감소 .781로 신뢰도 계수들이 0.7 이상이어서 신뢰할만 하다고 할 수 있다. 확인적 요인분석의 결과에 기초하여 측정모형을 설정한 후 구조방정식 모형을 설정하였다. 구조방정식모형의 적합도의 검증을 위해 적합도 평가지수를 사용하여 판단한 결과,

RMR=0.053, IFI=0.936, TLI=0.927, CFI=0.911, RMSEA=0.047로 나타나 구조방정식모형은 전체적으로 양호한 편으로 나타났다.

3. Verifying the Hypothesis

Amos 18.0을 이용하여 연구가설에 대한 변수 간 인과관계를 분석한 결과는 표 1. 과 같다.

3.1. Job Embeddedness and emotional exhaustion

표 1.에서 보는 바와 같이 직무착근도의 구성요인과 정서적 소진 간의 관계에 대한 분석결과, 정서적 소진에 미치는 영향은 적합, 연계, 희생의 순서로 영향관계가 도출되었다. 이러한 결과는 사회복지사가 인식하는 직무착근도의 수준이 높으면 그들이 느끼는 정서적 소진의 수준도 낮아진다는 것을 의미하는 것이다. 따라서 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 정서적 소진은 낮아질 것이라는 가설 1은 채택되었다.

3.2. Job Embeddedness and depersonalization

표 1.에서 보는 바와 같이 직무착근도의 구성요인과 비인격화 간의 관계에 대한 분석결과, 비인격화에 미치는 영향은 적합과 연계만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 비인격화는 낮아질 것이라는 가설 2는 부분 채택되었다.

3.1. Job Embeddedness and reduced personal accomplishments

표 1.에서 보는 바와 같이 직무착근도의 구성요인과 개인성취감 감소 간의 관계에 대한 분석결과, 개인성취감 감소에 미치는 영향은 적합과 연계만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 직무착근도 수준이 높으면 개인성취감 감소는 낮아질 것이라는 가설 3은 부분 채택되었다.

Table 1. Test of hypothesis

독립 변수	종속 변수	경로 계수	t값	p	채택 여부
적합	정서적 소진	-.276	-4.237	.000*	채택
연계		-.185	-3.182	.000*	채택
희생		-.117	-2.307	.012*	채택
적합	비인격화	-.305	-5.133	.000*	채택
연계		-.159	-2.916	.001*	채택
희생		-.095	-1.536	.136	기각
적합	개인 성취감 감소	-.209	-3.513	.000*	채택
연계		-.144	-2.781	.001*	채택
희생		-.081	-1.255	.077	기각

V. Conclusion

이 연구는 사회복지사의 직무착근도가 직무소진에 미치는 영향을 분석하여 이론적·정책적 시사점을 제시하는데 연구의 목적을 두었다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 사회복지사를 대상으로 설문조사를 통한 연구가설을 검증하였다. 검증결과 직무착근도의 구성요인인 적합, 연계, 희생은 직무소진의 수준을 전체적으로 감소시킨다는 것을 알 수 있었다.

이러한 분석결과에 기초하여 다음과 같은 이론적·정책적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 이 연구는 직무착근도라는 개념을 바탕으로 사회복지사들의 직무소진과 이직관리를 위한 적극적인 인사행정의 일환으로 연구가 이루어졌다는 점에서 의미가 있다. 그동안의 직무소진에 대한 선행연구들은 직무소진에 영향을 미치는 변수들인 직무만족, 조직몰입 등의 직무태도변수와 직무소진과의 관계에 대한 연구가 대부분이었다면, 이 연구는 선행연구들과는 달리 직무소진을 감소시켜주는 원인변수로서 직무착근도의 수준을 높여줌으로써 사회복지사의 직무소진을 약화시켜 궁극적으로 이직의도를 방지하는 데 초점을 두었다. 따라서 이 연구는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 직무소진을 감소시켜 주기 위한 인적자원의 관리차원에서 직무착근도를 사용하여 직무소진과의 관계에 대한 실증분석을 통하여 직무소진 관리에 대한 이론적 토대를 제시하였다는데 그 의미가 있다.

둘째, 이 연구에서는 분석결과, 사회복지조직에서 직무착근도가 직무소진에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 사회복지조직이 아닌 다른 조직을 대상으로 한 선행연구들, 즉 최형민(2008), 박근도(2011), 심상산·김상국(2012), 현은지·허성란(2012), 민병조·김병주(2013), 현은지(2013), 이지현(2014), 나정숙(2015) 등의 연구결과와 같음을 알 수 있다. 따라서 이 연구는 그동안 연구되어진 직무착근도와 직무소진과의 관계에 대한 선행연구들과 일치된 결과들이 사회복지조직에서도 동일하게 적용되고 있음을 뒷받침하였다는 의미가 있다.

셋째, 이 연구에서는 실증분석 결과, 사회복지사의 직무착근도의 수준이 높으면 직무소진의 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사의 직무착근도의 수준이 높을수록 정서적 소진, 비인격화, 개인성취감 감소될 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 사회복지사들의 직무소진 및 이직관리를 위해서는 직무착근도라는 개념을 적극적으로 활용할 필요가 있다. 특히 개인과 조직 간의 적합관계는 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감 감소 등 직무소진 전반에 걸쳐 가장 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들의 직무소진을 완화시키기 위해서는 사회복지사들이 조직이나 직무에 적합하다고 느낄 수 있도록 하고 소속감을 지니도록 할 필요가 있다. 이를 위해 사회복지시설에서 사회복지사를 채용하는 단계에서부터 사회복지사의 가치관이 조직의 문화와 잘 부합

하는가를 고려하여 채용하여야 할 것이다. 또한 사회복지조직의 정책결과 과정에 참여를 활성화시킬 수 있도록 정보를 공유하고, 사회복지사 개개인이 직무관련 기술이나 능력을 잘 익힐 수 있도록 교육훈련 등 제도적 지원을 확대해 나가야 할 것이다. 사회복지사 개인의 능력과 개인과 조직 간의 적합성을 고려하여야 할 것이고, 정기적인 교육과 멘토링 시스템의 정착 등으로 종사자들과의 연계관계를 강화시켜 나가야 할 것이다.

넷째, 클라이언트에 대한 실질적인 사회복지서비스의 제공은 사회복지사에 의해서 이루어짐으로 인하여 사회복지서비스 제공은 사회복지사의 인적 자원에 대부분 의존하고 있기 때문에 사회복지사에 대한 인적자원관리가 중요하다. 이의 방안으로 사회복지사의 직무착근도를 높여주기 위해서는 조직에 대한 높은 소속감과 사회복지사라는 자부심의 부여와 업무에 대한 동기부여를 촉진하는 정서적 지지가 이루어져야 한다. 조직 내에서는 동료와 상사, 부하 간의 원활한 인간관계가 형성될 수 있는 친목도모를 활성화시키는 프로그램의 마련과 근무환경 개선과 보수의 적정화와 복지수준의 강화 등 제도적인 개선 방안들이 강구되어야 한다.

다섯째, 낯이 증가하는 사회복지 업무의 증가와 관련하여 이를 수행하는 사회복지사의 인력의 확대가 이루어져야 한다. 이러한 방안을 통하여 사회복지사의 직무부담이 과부하 되어 정서적·육체적 탈진현상이 나타나지 않도록 함으로써 사회복지사의 직무소진의 수준을 낮추어 주어 이직을 감소시켜야 할 것이다.

지금까지의 연구결과를 통한 이론적·정책적 시사점의 제시에도 불구하고 이 연구의 한계점은 다음과 같이 요약할 수 있다. 먼저, 이 연구대상으로서 설문조사 대상자의 범위의 한정성을 들 수 있으며, 측정도구가 자기보고형식의 설문지방식으로 수집된 정보가 한정적이었다는 점이다. 또한 직무착근도라는 개념은 조직 차원인 조직 내적인 요소와 지역사회 차원인 조직 외적인 요소에 대해 함께 고려되어야 함에도 불구하고 이 연구에서는 조직 내적인 요소에 국한하여 측정하였다는 점이다. 그리고 직무소진과 관련하여 이 연구에서는 단편적으로 직무착근도의 변수만을 선정하여 직무소진과의 관계를 분석하였다. 하지만 연구결과의 일반화를 위해서는 직무착근도와 더불어 다양한 직무태도의 변수들을 선정하여 사회복지사의 직무소진과의 구조적인 관계를 규명하는 연구가 이루어져야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Statistics Korea, 2015.7.
- [2] Dong-A Ilbo, 2010.9.20.
- [3] Seoul Metropolitan Government, Survey on labor conditions of social workers, 2013.
- [4] Park, In Kyu. "Effects of Job Embeddedness on Turnover Intention for Hotel Employees," Tourism Management, Graduate School, Daegu University,

- 2005.
- [5] Kim, Seong Min. "Effects of Job Embeddedness and Role Stressors of Hotel Employees on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention," Graduate School of Dongguk University, 2008.
- [6] Ha, Dong Hyun-Kim, Jeong Sun. "Effects of Job Embeddedness and Role Stressors of Hotel Employees on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention," *Tourism Research*, Vol. 24, No. 6, pp.173-191, 2010.
- [7] Kwon, ki Joon. "A Study on Structural Relationship between Predictors and Dependent Variables of Job Embeddedness on Employees of Hotel F&B division," *Academy of customer satisfaction management*, Vol. 14, No. 1, pp.21-40, 2012.
- [8] Lee, Kyung Ah-Oh, Heung Chul. "The Effects of Employees' Job Embeddedness on Turnover Intention and Organizational Citizenship Behavior in Hotel Industry. -Focusing on mediating effects of job satisfaction, organizational commitment and career commitment," *Tourism Research*, Vol. 35, pp.37-61, 2012.
- [9] Bae In Ho-Jun Jin Hwa. "Effect of Job Embeddedness and Self-Efficacy of Hotel Chefs on Turnover Intention: Focus on Job attitude," *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 28, pp.14-164, 2014.
- [10] Jeon, Yoo Myeong. "The Effects of Hotel Culinary Employee's Job Embeddedness on Job Satisfaction, Career Commitment and Turnover Intention," *The Korean Journal of Culinary Research*, Vol. 20, No. 6, pp.41-55, 2014.
- [11] Choi, Hyoung Min. "Research on the Job Burnout, Turnover Intention, and Job Embeddedness: Targeting Venture Enterprise of the Daeduk Research Development District," Graduate School Hanbat National University, 2008.
- [12] Park, Keun Do. "The Relationship among Job Embeddedness, Job Burnout and Customer Orientation-focusing on moderating effect of quality of LMX-," Graduate School Kyonggi University, 2011.
- [13] Shim, Sang Shin-Kim, Sang Kook. "Analysis of Causal Model for Professionalism, Job Embeddedness, Job Burnout, and Turnover Intention among Leisure Sports Instructors," *Journal of curriculum instruction Research*, Vol. 16, No. 4, pp.1101-1121, 2012.
- [14] Hyun, Eun Ji-Hor, Sung Ran. "A Study on the Effects of Travel Agency Employees' Job Burnout on job Embeddedness and Turnover Intentions," *Journal of Tourism Management Research*, Vol. 52, pp.383-404, 2012.
- [15] Min, Byung Jo-Kim, Byoung Joo. "Influence of Job Embeddedness and Job Stress on the Elementary School Teachers Burnout Mediated by Job Attitude," *Korean Journal of Educational Administration*, Vol. 31, No. 4, pp.25-48, 2013.
- [16] Hyun, Eun Ji. "The Effect of Job Embeddedness of Travel Agency Employees Remaining in Organization - The Mediate Effect of Job Attitudes and Organizational Citizenship Behaviors," Graduate School of Tourism & Hospitality Kyonggi University, 2013.
- [17] Lee, Ji Hyun. "Mediation Effect of Organizational Citizenship Behavior between Job Embeddedness and Job Burnout," Graduate School of Education Hanyang University, 2014.
- [18] Na, Jung Sook. "The Effects of the Job Resources and Job Demands of Korean Restaurant Cooking Employees on Job Embeddedness & Job Burnout," Graduate School Honam University, 2015.
- [19] Kim, Sook Young. "The Effects of the Job Embeddedness of the Eldercare Workers on Turnover Intention," Graduate School of Public Administration, 2012.
- [20] Oh, Jae Dong-Kim, Kyoung Ho. "A Study on the Effects of Job Embeddedness on Turnover Intention of Social Worker's," *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 15, No. 1, pp.83-104, 2013.
- [21] Mitchell, T.R., Holtom, B., Lee, T.W. & Erez, M. "Why people stay: Using job embeddedness to predictvoluntary turnover," *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 6, pp.1102-1121, 2001.
- [22] Park, Keun Do. "The Relationship among Job Embeddedness, Job Burnout and Customer Orientation-focusing on moderating effect of quality of LMX-," Department of Hotel Management Graduate School Kyonggi University, p.84, 2011.
- [23] Mitchell, et al., "Why peoplestay: Using job

- embeddedness to predictvoluntary turnover,” *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 6, pp.1102-1121, 2001.
- [24] Freudenberger, H .J. “Staff Burnout. *Journal of Social Issues*,” Vol. 30, pp.159-165, 1974.
- [25] Maslach, C. “Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a complex phenomenon,” In W. S. Paine(Ed) *Job stress and burnout*, pp.29-40. Beverly Hills, CA: Sage, 1982.
- [26] Kwon, Seong hyon. “The effects of job characteristics factors, individual perfectionism and Efficacy on Job Burnout-Focused on the cases of National Health Insurance Corporation-,” Graduate School of Chung-Ang University, pp.16-25, 2008.
- [27] Hyun, Eun Ji-Hor, Sung Ran. “A Study on the Effects of Travel Agency Employees' Job Burnout on job Embeddedness and Turnover Intentions,” *Journal of Tourism Management Research*, Vol. 52, pp.386, 2012.
- [28] Choi, Hyoung Min. “Research on the Job Burnout, Turnover Intention, and Job Embeddedness: Targeting Venture Enterprise of the Daeduk Research Development District,” Graduate School Hanbat National University, 2008.
- [29] Park, Keun Do. “The Relationship among Job Embeddedness, Job Burnout and Customer Orientation-focusing on moderating effect of quality of LMX-,” Graduate School Kyonggi University, 2011.
- [30] Shim, Sang Shin-Kim, Sang Kook. “Analysis of Causal Model for Professionalism, Job Embeddedness, Job Burnout, and Turnover Intention among Leisure Sports Instructors,” *Journal of curriculum instruction Research*, Vol. 16, No. 4, pp.1101-1121, 2012.
- [31] Hyun, Eun Ji-Hor, Sung Ran. “A Study on the Effects of Travel Agency Employees' Job Burnout on job Embeddedness and Turnover Intentions,” *Journal of Tourism Management Research*, Vol. 52, pp.383-404, 2012.
- [32] Min, Byung Jo-Kim, Byoung Joo. “Influence of Job Embeddedness and Job Stress on the Elementary School Teachers Burnout Mediated by Job Attitude,” *Korean Journal of Educational Administration*, Vol. 31, No. 4, pp.25-48, 2013.
- [33] Hyun, Eun Ji. “The Effect of Job Embeddedness of Travel Agency Employees Remaining in Organization - The Mediate Effect of Job Attitudes and Organizational Citizenship Behaviors,” Graduate School of Tourism & Hospitality Kyonggi University, 2013.
- [34] Lee, Ji Hyun. “Mediation Effect of Organizational Citizenship Behavior between Job Embeddedness and Job Burnout,” Graduate School of Education Hanyang University, 2014.
- [35] Na, Jung Sook. “The Effects of the Job Resources and Job Demands of Korean Restaurant Cooking Employees on Job Embeddedness & Job Burnout,” Graduate School Honam University, 2015.
- [36] Mitchell, et al., “Why peoplestay: Using job embeddedness to predictvoluntary turnover,” *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 6, pp.1102-1121, 2001.
- [37] Maslach, C., & Jackson, S. E. “The measurement of experienced burnout,” *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, pp.99-113, 1981.

Authors



Hwieseo Park received the Ph.D. degrees in Public Administration from Seoul National University, Korea, in 1993, respectively. Dr. Park is currently a Professor in the Department of Public Administration & Social Welfare at Chosun University. He is interested in the Social Welfare Administration, Non-profit Marketing, Social Welfare Policy and Community Social Welfare etc.