

# 융합시대를 위한 사회복지사의 소진이 조직효과성에 미치는 융합연구 : 임파워먼트의 매개효과

김산용  
충신대학교 산업교육학부 교수

## Exhaustion of Social Workers for Organizational Effectiveness for the Fusion Age: Mediation Effectiveness of Empowerment

San Yong Kim

Professor, School of Industrial Education, Chongshin University

요 약 본 연구는 서울, 경기지역에 있는 사회복지사 200명을 대상으로 편의추출방법을 활용하여 설문조사를 실시하였다. 자료는 IBM SPSS Statistics 20을 이용하여, 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 매개회귀분석 실시하였고, 소벨테스트를 실시하였다. 본 연구의 목적은 사회복지사의 소진과 조직효과성간의 관계에서 임파워먼트가 매개효과가 있는지를 확인하여 조직효과성을 높일 수 있는 기초자료를 제공하기 위해 본 연구를 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다. 소진과 조직효과성의 하위영역인 직무만족간의 관계에서 임파워먼트는 완전 매개하는 것으로 나타났다. 소진과 조직효과성의 하위영역인 이직의도간의 관계에서 임파워먼트는 완전 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 소진되어 있는 사회복지사를 대상으로 사회복지조직에 관한 권한을 부여하는 것보다 안정감을 줄 수 있는 휴식의 장이 필요하다.

주제어 : 융합시대, 사회복지사, 소진, 임파워먼트, 조직효과성

**Abstract** In this study, 200 social workers in Seoul and Gyeonggi area were surveyed using convenience extraction method. Data were analyzed by frequency, reliability, correlation, and regression analysis using IBM SPSS Statistics 20, and Sobel test was performed. The purpose of this study was to investigate the effects of empowerment on the relationship between exhaustion and organizational effectiveness of social workers and to provide basic data for improving organizational effectiveness. The results of the study are as follows. Empowerment was found to be mediated in the relationship between exhaustion and job satisfaction, which is a sub - area of organizational effectiveness. Empowerment was found to be mediated in the relationship between exhaustion and turnover intention, which is a sub - domain of organizational effectiveness. Therefore, it is necessary to have a resting place that gives a sense of security to the exhausted social worker rather than granting authority for the social welfare organization.

**Key Words** : Fusion Age, Social Worker, Exhaust, Empowerment, Organizational Effectiveness

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

융합시대에 맞는 사회복지사의 역할은 사회복지조직에서 긍정적인 성과를 나타내기 위한 중요한 요소이다 [1-3]. 그러나 사회복지사의 역할이 중요하지만 열악한

환경과 처우가 낮아 사회복지사를 감정노동자라고 분류하기도 한다. 이러한 상황에서 사회복지사들의 역할을 강화할 수 없도록 방해하는 요인이 직무스트레스, 소진 등이다. 특히 소진은 사회복지사들의 역할을 약화시켜 사회복지조직의 성과를 낮추는 원인이 되기도 한다[4,5]. 소진에 관한 연구를 살펴보면 아동복지시설 사회복지

\*Corresponding Author : San-Yong Kim(swo0101@naver.com)

Received October 24, 2018

Accepted December 20, 2018

Revised November 23, 2018

Published December 31, 2018

사들의 소진이 조직효과성의 구성요인인 직무만족도와 의 관계에 대해 연구가 이루어지고 있다. 대부분의 소진과 직무만족에 관한 연구 연구들은 소진이 높을수록 직무만족이 낮아지는 결과가 있는 것으로 밝혀져 왔다. 그리고 아동복지시설 사회복지사의 소진이 조직효과성의 구성요인인 이직의도에 부적인 영향을 주며, 이로 인해 이용자들에게 부정적인 영향을 미치고 있다[6]. 이러한 문제를 해결하기 위해 사회복지사의 소진을 감소시켜 조직효과성을 높일 수 있는 방편으로 임파워먼트를 활용한 교육이 필요하다. 임파워먼트와 관련된 선행연구를 살펴보면 종합병원 간호사를 대상으로 소진과 임파워먼트 간의 관계에서 부적인 상관관계가 나타나 소진을 감소시키기 위해 임파워먼트를 증진시켜 개인의 잠재능력을 최대한 발휘하여 조직효과성을 높이기 위한 구체적인 중재방안 모색이 필요하다고 제안을 하였다[7]. 이러한 연구는 간호사들 대상으로 연구가 진행되어 온 것이며 사회복지사들 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 사회복지사의 소진, 임파워먼트와 조직효과성간의 관계가 어떠한지, 사회복지사의 소진이 조직효과성에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과가 있는지를 확인하여 사회복지조직의 조직효과성을 향상시킬 수 있는 기초자료로 활용하는 데 그 목적이 있다.

## 1.2 연구문제

연구문제1. 사회복지사의 소진, 임파워먼트, 조직효과성간의 관계는 어떠한가?

연구문제2. 사회복지사의 소진이 조직효과성에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과는 어떠한가?

## 2. 이론적 배경

### 2.1 소진과 조직효과성간의 관계

소진과 조직효과성간의 관계를 살펴보면, 소진이 조직효과성의 구성요인인 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요인보호사의 경우 소진이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다[8]. 소진의 하위요인인 정서적고갈, 성취감상실은 직무만족에 부적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다[9]. 소진이 직종과 상관없이 다양한 분야에서 조직효과성의 구성요인인 이직의도에 영향

을 미치는 것으로 나타났다. IT분야 종사자들은 소진의 하위요인인 비인간화, 개인적 성취감 상실, 정서적 고갈이 높을수록 이직의도가 높게 나타나는 것을 확인하였다[10]. 감정노동 종사자들을 대상으로 연구한 결과에서는 병원원무행정근무자의 소진의 하위요인인 정서적 고갈과 비인격화가 높을수록 이직의도도 높게 나타나는 것을 확인하였다[11]. 특히, 사회복지분야 종사자들에 대한 이직의도에 관한 연구에서 종사자의 소진의 하위요인인 정서적 고갈과 개인적 성취감 감소가 높을수록 이직의도도 높게 나타났다[12].

### 2.2 소진과 임파워먼트간의 관계

소진과 임파워먼트간의 관계를 살펴보면, 임파워먼트와 소진의 관계에 있어서 프리셉트 간호사를 대상으로 한 선행연구가 부족하여 일반간호사를 대상으로 한 연구를 살펴보면, 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 임파워먼트와 소진간의 관계는 부적인 상관관계가 있었다[7]. 인공신장실에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구에서는 인공신장실에서 근무하는 희망 지속 여부가 긍정적일수록 임파워먼트가 높았고, 임파워먼트가 높을수록 소진이 감소하였으며, 임파워먼트를 높이기 위해 전문적인 교육과 지지모임이 필요하다고 하였다[13]. 초, 중, 고등학교 교사를 대상으로 소진과 임파워먼트간의 관계에서 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다[14].

### 2.3 임파워먼트와 조직효과성간의 관계

임파워먼트와 조직효과성간의 관계를 살펴보면, Kanter의 학자에 의하면 조직구성원 간에 권한을 공정하게 배분하는 것은 조직효과성 중에서 구성원의 직무만족과 직접적인 관련이 있다고 하였다[15]. 호텔 서비스 종업원을 대상으로 임파워먼트가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과, 임파워먼트를 의미성, 자기결정감, 유능함의 3개 하부요인으로 구분하고, 이들 세 하부요인과 직무만족 간의 관계는 차별적으로 형성될 수 있다고 언급하였다[16]. 그리고 특급호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 임파워먼트가 직무만족에 큰 영향을 준다고 주장하였다[17]. 병원 간호사를 대상으로 한 임파워먼트와 조직효과성의 구성요인인 직무만족 간의 관계에서 임파워먼트는 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다[18].

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구대상

본 연구대상은 서울, 경기지역에 있는 사회복지시설에 근무하는 사회복지사 200명을 대상으로 설문하였다. 2018년 3월 2일~3월 16일까지 설문배포 및 회수하였고, 잘못 기입한 65명을 제외한 135명을 연구조사에 활용하였다. 표본추출방법은 편의표본추출방법을 사용하였다.

#### 3.2 측정도구

##### 3.2.1 사회복지사의 소진

소진 척도는 이종운이가 개발한 사회복지사의 소진을 이 연구에서 사용하였다. 이 척도는 총 22개 문항으로 구성되어 있다[19]. 소진의 신뢰도는 .86이다.

##### 3.2.2 사회복지사의 임파워먼트

임파워먼트 척도는 이종운이가 개발한 사회복지사의 소진을 이 연구에서 사용하였다. 이 척도는 총 22개 문항으로 구성되어 있다[19]. 임파워먼트의 신뢰도는 .86이다.

##### 3.2.3 조직효과성

조직효과성 척도는 정순천이가 사용한 척도를 활용하였으며, 총 39개의 문항으로 구성되어 있으며, 직무만족, 이직의도 총 2가지 하위요인으로 구성되어 있다[20]. 전체신뢰도는 .73이다.

#### 3.3 연구절차

본 연구는 IBM SPSS Statistics 20 통계프로그램을 이용하여 연구결과를 산출하였고, 그 결과에 대한 유의수준은 .05, 측정도구의 신뢰성을 위해 신뢰도를 실시하였으며, 사회복지사의 일반적인 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 연구문제1은 상관관계분석을 실시하였고, 연구문제2는 매개회귀분석, 소벨테스트 검정을 실시하였다.

### 4. 연구결과

#### 4.1 소진, 임파워먼트, 조직효과성간의 관계

사회복지사의 소진, 임파워먼트, 조직효과성간의 상관관계의 결과는 Table 1과 같다. 소진과 임파워먼트간의

상관관계는 정적인 상관관계로 나타났다. 이는 소진인 높아질수록 임파워먼트가 높아지는 것을 의미한다. 소진과 조직효과성의 하위영역인 직무만족간의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 소진과 조직효과성간의 하위영역인 이직의도간의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 임파워먼트와 조직효과성 하위영역인 직무만족간의 상관관계는 부적인 상관관계로 나타났다. 이는 임파워먼트가 높아질수록 조직효과성의 하위영역인 직무만족도는 낮아지는 것을 의미한다. 임파워먼트와 조직효과성의 하위영역인 이직의도간의 상관관계는 정적인 상관관계로 나타났다. 이는 임파워먼트가 높아질수록 조직효과성의 하위영역인 이직의도가 높아지는 것을 의미한다.

Table 1. Relationship between burnout, empowerment, organizational effectiveness

	Exhaust	Empowerment	Job Satisfaction	Turnover intention
Exhaust	1			
Empowerment	.304**	1		
Job Satisfaction	-.055	-.505**	1	
Turnover intention	.011	.422**	-.438**	1

\*\*p < .01

#### 4.2 소진과 조직효과성간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과

##### 4.2.1 소진과 직무만족간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과

임파워먼트의 매개효과의 결과를 살펴보면, Table 2와 같다. 소진(독립변수)가 임파워먼트(매개변수)에 어떤 영향을 미치는가를 분석하는 Step 1에서는 소진( $p < .001$ )는 임파워먼트에 유의미한 영향을 미쳤으며, 소진 수준이 높아지면( $B = .335$ ) 임파워먼트가 높아진다. 소진이 임파워먼트를 설명하는 설명력은 9.2%이다.

소진(독립변수)이 조직효과성의 직무만족(종속변수)에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는 Step 2에서는 소진( $p < .05$ )는 조직효과성의 직무만족(종속변수)에 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

매개효과를 확인하는 Step 3에서는 소진(독립변수), 임파워먼트(매개변수)가 직무만족(종속변수)에 어떠한

영향을 미치는가에 대해 분석하였다. Step 3에서 임파워먼트( $p < .001$ )는 직무만족에 유의미한 영향을 미침으로 매개효과가 나타났다. 3단계에서 소진(독립변수:  $B = .081$ ,  $p > .05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가  $-.041$ 에서  $.081$ 로 부적에서 정적으로 상승하는 것으로 나타나 임파워먼트는 소진이 직무만족에 미치는 영향에 대해 완전 매개한다.

Table 2. Mediating effect of empowerment in relationship between exhaustion and job satisfaction

	Step 1	Step 2	Step 3
	Empowerment	Job Satisfaction	Job Satisfaction
constant	3.118***	3.664***	4.800***
Exhaust	.335***	-.041	.081
Empowerment			-.364***
$R^2$	.092	.003	.266
$F$	13.020***	.390	23.031***

\*\*\* $p < .001$

4.2.2 소진과 직무만족간의 관계에서 임파워먼트의 Sobel 검정

소진이 직무만족에 영향을 미치는지에 대하여 임파워먼트의 매개효과 검정을 위한 Sobel test를 Table 3과 같이 실시하였다. 그 결과는 임파워먼트의 매개효과가 있었다( $z = -3.177$ ,  $p < .001$ ). 소진수준이 높아지면( $B = .335$ ) 임파워먼트가 높아지고 직무만족이 낮아지는 것으로 확인이 되었으며, 소진이 직무만족에 미치는 간접효과는  $-.122(B = .335 \times -.364 = -.122)$ 이다.

Table 3. In the relationship between exhaustion and job satisfaction, Sobel test of empowerment

	$B$	$SE$	$z$	$p$
Exhaust $\rightarrow$ Empowerment	.335	.093	-3.177	<.001
Empowerment $\rightarrow$ Job Satisfaction	-.364	.054		

\*\*\* $p < .001$

4.2.3 소진과 이직의도간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과

임파워먼트 매개효과의 결과를 살펴보면, Table 4와

같다. 소진(독립변수)가 임파워먼트(매개변수)에 어떤 영향을 미치는가를 분석하는 Step 1에서는 소진( $p < .001$ )는 임파워먼트에 유의미한 영향을 미쳤으며, 소진 수준이 높아지면( $B = .335$ ) 임파워먼트가 높아진다. 소진이 임파워먼트를 설명하는 설명력은 9.2%이다.

소진(독립변수)이 조직효과성의 이직의도(종속변수)에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는 Step 2에서는 소진( $p < .05$ )는 조직효과성의 이직의도(종속변수)에 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

매개효과를 확인하는 Step 3에서는 소진(독립변수), 임파워먼트(매개변수)가 이직의도(종속변수)에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 분석하였다. Step 3에서 임파워먼트( $p < .001$ )는 이직의도에 유의미한 영향을 미침으로 매개효과가 나타났다. 3단계에서 소진(독립변수:  $B = -.141$ ,  $p > .05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가  $.012$ 에서  $-.141$ 로 정적에서 부적으로 상승하는 것으로 나타나 임파워먼트는 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해 완전 매개한다.

Table 4. Mediating effect of empowerment on relationship between exhaustion and turnover intention

	Step 1	Step 2	Step 3
	Empowerment	Turnover intention	Turnover intention
constant	3.118***	2.947***	1.518***
Exhaust	.335***	.012	-.141
Empowerment			.458***
$R^2$	.092	.000	.193
$F$	13.020***	.016	15.207***

\*\*\* $p < .001$

4.2.4 소진과 이직의도간의 관계에서 임파워먼트의 Sobel 검정

소진이 이직의도에 영향을 미치는지에 대하여 임파워먼트의 매개효과 검정을 위한 Sobel test를 Table 5와 같이 실시하였다. 그 결과는 임파워먼트의 매개효과가 있었다( $z = 3.016$ ,  $p < .001$ ). 소진수준이 높아지면( $B = .335$ ) 임파워먼트가 높아지고 이직의도가 높아지는 것으로 확인이 되었으며, 소진이 이직의도에 미치는 간접효과는  $.153(B = .335 \times .458 = .153)$ 이다.

Table 5. In the relationship between burnout and turnover intention, Sobel test of empowerment

	B	SE	z	p
Exhaust → Empowerment	.335	.093	3.016	<.001
Empowerment → Turnover intention	.458	.083		

\*\*p<.001

## 5. 결론 및 제언

### 5.1 결론

본 연구는 사회복지사의 소진, 임파워먼트, 조직효과성간의 관계는 어떠한고, 사회복지사의 소진과 조직효과성간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과는 어떠한지를 밝히는 데 그 목적을 두었다. 이 연구결과를 기초하여 다음과 같이 결론이 도출되었다.

첫째, 소진과 임파워먼트간의 상관관계는 정적인 상관관계로 나타났다. 이는 소진인 높아질수록 임파워먼트가 높아지는 것을 의미한다. 소진과 조직효과성의 하위영역인 직무만족간의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 소진과 조직효과성간의 하위영역인 이직의도간의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 임파워먼트와 조직효과성 하위영역인 직무만족간의 상관관계는 부적인 상관관계로 나타났다. 이는 임파워먼트가 높아질수록 조직효과성의 하위영역인 직무만족도는 낮아지는 것을 의미한다. 임파워먼트와 조직효과성의 하위영역인 이직의도간의 상관관계는 정적인 상관관계로 나타났다. 이는 임파워먼트가 높아질수록 조직효과성의 하위영역인 이직의도가 높아지는 것을 의미한다.

둘째, 소진과 조직효과성의 하위영역인 직무만족간의 관계에서 임파워먼트는 완전 매개하는 것으로 나타났다. 소진과 조직효과성의 하위영역인 이직의도간의 관계에서 임파워먼트는 완전 매개하는 것으로 나타났다.

### 5.2 제언

첫째, 소진되어있는 사회복지사를 대상으로 사회복지 조직에 대한 권한(임파워먼트)을 부여하게 될 때 오히려 직무만족이 감소하는 결과가 나타나 소진된 사회복지사를 대상으로 휴식과 안정감을 부여할 수 있는 프로그램이 필요하다.

둘째, 소진되어있는 사회복지사를 대상으로 사회복지 조직에 대한 권한(임파워먼트)을 부여하게 될 때 오히려 다른 직종으로 이직하고자 하는 의도가 높아지기 때문에 사회복지사가 왜 소진이 되어 있는지를 원인 규명할 수 있는 연구가 더 활발하게 진행되어야 할 것이다.

## REFERENCES

- [1] J. Y. Kim. (2016). Convergence Research of University Student Servant leadership on Interpersonal Relationship. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(4), 165-170.  
<http://www.earticle.net/article.aspx?sn=307615>
- [2] J. Y. Kim. (2016). Convergence of the Image of the Professor in Human Resources of Small and Medium Enterprises to Self Image: Mediating effect of voice image. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(4), 229-234.  
<http://www.earticle.net/article.aspx?sn=307622>
- [3] M. S. Park. (2018). In the Fusion Era of Jung, The Relationship between College Students' Perfectionism and Career Indecision : Focusing on Mediation Effect of Career Decision Self-Efficacy. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(1), 79-87.  
<http://www.earticle.net/article.aspx?sn=323478>
- [4] J. Y. Kim. (2018). Convergence of Social Workers' Resource Development Capability on Organizational Effectiveness for Fusion Age. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(2), 227-232.  
<http://www.earticle.net/Article/A326796>
- [5] S. Y. Kim. (2017). The Effect of Social Workers' Convergent Job Competence Enhancement Working in a Social Welfare Facility on Quality of Life. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(4), 113-119.
- [6] M, J. Yoon. (2013). *A study on job stress and exhaustion of job satisfaction for educare teachers : according to the age of infants*. Graduate School of Education, Konkuk University.
- [7] K. J. Lee. & E. Lee.(1973). The Relationship of Emotional Labor, Empowerment, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 130-142.  
<http://www.earticle.net/Article/A160613>
- [8] C. B. Kang. (2011). A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers. *Journal of Welfare for the Aged*, 54, 193-209.  
<http://www.koreawa.or.kr>

- [9] H. S. Song. (2016). *Influence of exhaustion of local children's center worker turnover : Focusing on the mediating effect of job satisfaction*. Graduate School of Seonam University.
- [10] L. B. Oh. (2008). *An Empirical Study on the Affecting Factors of Intention of Turnover in IT Human Resources : Focused on the Parameter of Job Burnout*. Graduate School of Kookmin University.
- [11] J. Y. Nam. (2010). *The influence of job burnout on job satisfaction and turnover intention of employee in admission and discharging officer in hospital*. Graduate School of Yonsei University.
- [12] S. O. Kwon. (2013). *The Effects of Psychological Burnout on Turnover intention among Youth Companions: Moderating Effect of Job Satisfaction and Self-Resilience*. Korea Counseling Graduate University.
- [13] Y. J. Hur. & B. S. Lee. (2011). Relationship between empowerment, job stress and burnout of nurses in hemodialysis units, *Keimyung Journal of Nursing Science*, 15(1), 21-30.
- [14] A. Y. Lee. (2016). *The effects of burnout and empowerment on teachers job stress : The mediator Effect of Mindfulness*, Graduate School of Education, Ajou University.
- [15] R. M. Kanter. (1979). Power Failure in Management Circuit. *Harvard Business Review*. Jul-Aug. 65-75.
- [16] Y. Y. Hwang. & J. C. Jung. (2005). The effect of psychological empowerment on the job satisfaction with moderator of the job involvement : Focused on the hotel service employees. *Journal of Industrial Economics and Business*, 18(4), 1541-1564.
- [17] C. W. Lee. (2000). *The Effects of Empowerment on Job Satisfaction, Organization Commitment, and Turnover Intentions in the Hotel Industry*. Graduate School of Donga University.
- [18] S. H. Kim. (2017). *An Effect of Empowerment by Hospital Nurse on Job Satisfaction, Emotional Commitment, and Turnover Intention: Moderated Effect of LMX, Perceived Organizational Support, and Hospital Size*. Graduate School of Donga University.
- [19] J. U. Lee. (2016). *A Study for the Development of a Resource Development Competency Scale for Social Workers*. Department of Social Welfare Graduate School Keimyung University, Daegu.
- [20] S. P. Robbins. (1990). *Organization Theory: Structure, Design and Application*. 3rded. New York: Prentice-Hall, Inc.

김 산 용(San-Yong Kim)

[충신회원]



· 2012년 2월 : 국제문화대학원대학교 박사

· 2011년 3월~현재 : 충신대학교 산업교육학부 교수

· 관심분야 : 다문화, 사회복지, 아동학, 융합교육

· E-Mail : swo0101@naver.com