

# The Influence of the Resilience on Burnout of Public Social Worker : Focusing on the Moderating effects of Self-efficacy

Jung-Seo Lee\*, Young-Hwan, Kim\*\*

## Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between resilience, burnout, and self-efficacy of Public Social Workers and to draw implications for effective management of Public Social Workers. In order to accomplish this study purpose, the resilience of Public Social Workers as an independent variable, burnout as a dependent variable of occupational identity, and self-efficacy as a moderating variable were selected. The causal relationship between resilience and burnout and the moderating effect of self-efficacy were analyzed. As a result of the analysis, the resilience of Public Social Workers showed a significant effect on burnout, and the effect of resilience on burnout varied according to self-efficacy, so there was a moderating effect of self-efficacy. Based on the results of this analysis, the theoretical implications and policy implications of this study are suggested.

▶ Keyword: Resilience, Burnout, Self-efficacy, Moderating effect

## I . Introduction

일선복지담당 공무원들은 일반행정 공무원과는 달리 인적 자원을 통한 복지서비스를 제공하기 때문에 다양한 욕구를 가진 복지서비스 수혜자들을 대상으로 사회복지서비스를 제공하면서 직면한 업무에 대한 부담감과 스트레스를 느끼면서 심리적 소진을 안고 있는 것이 사실이다. 따라서 일선복지담당 공무원들은 담당직무에 대한 부담감과 직면한 어려움 등을 효과적으로 극복하기 위한 능력을 필요로 한다. 이러한 능력을 일반적으로 회복탄력성으로 정의되어 왔다. 구체적으로 회복탄력성이란 “심리적으로 위협한 상황에 직면했을 때 이를 극복해내고 다시 환경에 대해서 적응해 나갈 수 있는 감정의 조절과 심리적인 역경을 극복해낼 수 있는 스스로가 보유하는 심리적 능력” 이라고 할 수 있다[1]. 즉 “역경이나 어려움을 극복해 낼 수 있는 능력을 다시 회복한다는 의미로서 회복능력”이라고 할 수 있다[2]. 회복탄력성의 수준이 높은 구성원은 긍정적이고 적극적인 자세로 역경과 어려움을 극복하지만 회복탄력성의 수준이 낮은 구성원은 어려움에 대한 극복능력이 떨어짐으로 인하여 부정적인 태도를 보이기 때문에 회복탄력성이 중요한 의미가 있는 것이다[3]. 이러한 이유로 직무로 인한 스트레스를 겪고 있는

일선복지담당 공무원들에게 소진의 수준을 낮춰주는데 있어서 높은 수준의 회복탄력성이 필요하다 하겠다. 따라서 본 연구에서는 일선복지담당 공무원의 이직의도와 직무스트레스를 완화시켜 줄 수 있는 회복탄력성과 소진 간의 관계를 분석하는데 연구의 초점을 두었다. 본 연구의 주제와 관련되어 회복탄력성과 소진 그리고 자기효능감의 구조적 관계에 대한 선행연구들은 다음과 같다.

그동안의 회복탄력성에 대한 선행연구는 회복탄력성을 독립변수나 종속변수 그리고 매개역할에 대한 검증은 하는 차원에서 다양하게 진행되어 왔다. 본 연구에서는 회복탄력성에 대한 선행연구 중에서 회복탄력성과 소진 그리고 회복탄력성과 자기효능감에 대해서 고찰하고자 한다. 나아가 본 연구의 연구모형과 관련하여 자기효능감과 소진과의 관계도 고찰해 보고자 한다. 먼저 회복탄력성과 소진과의 관계에 대한 선행연구들의 결과는 다음과 같다.

김민정(2013)은 대학병원과 종합병원에서 근무하는 임상간호사들을 대상으로 하여 회복탄력성과 소진과의 관계에 대한 분석결과, 회복탄력성과 소진과의 상관관계는 음(-)의 관계를

• First Author: Jung-Seo Lee, Corresponding Author: Young-Hwan, Kim  
\*Jung-Seo Lee (jslee@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology  
\*\*Young-Hwan, Kim (yhkcu@daum.net), Dept. of Jeonnam State University  
• Received: 2018. 08. 31, Revised: 2018. 09. 15, Accepted: 2018. 09. 17.

보여 주었고, 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[4]. 윤다혜(2015)는 초등학교 교사들을 대상으로 하여 회복탄력성이 소진에 미치는 영향에 대해서 분석한 연구결과, 회복탄력성과 소진과의 상관관계는 음(-)의 관계를 보여 주었고, 회복탄력성의 정서조력, 공감능력, 자기효능감이 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 회복탄력성의 정서조력은 심리적 소진의 정서고갈에, 공감능력은 비인간화에, 정서조력, 공감능력, 적극적 도전성은 개인 성취감 감소에 유의미한 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[5]. 이경미(2015)는 사회복지관의 사회복지사들을 대상으로 회복탄력성이 소진에 미치는 영향에 대해서 분석한 연구결과, 회복탄력성은 부(-)적으로 소진과 상관관계를 보였고, 회복탄력성의 하위요인인 통제력, 긍정성, 사회성의 수준이 높을수록 소진의 수준은 낮게 나타났다[6]. 정소연(2015)은 전국의 고용노동부 고용센터에서 근무하는 취업성공패키지 상담원들을 대상으로 하여 직업상담원의 회복탄력성이 심리적 소진에 미치는 영향에 대해서 분석한 연구결과, 회복탄력성의 구성요소 모두는 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[7]. 이경숙(2016)은 200병상 이상 13곳의 병원에 근무하는 전담간호사들을 대상으로 하여 회복탄력성이 심리적 소진에 미치는 영향에 대해서 분석한 연구결과, 회복탄력성과 소진은 부(-)적인 상관관계를 보였고, 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[8]. 안시현(2017)은 어린이집과 유치원의 교사들을 대상으로 하여 유아교사의 회복탄력성은 부(-)적으로 소진과 상관관계가 있는 것을 보였고, 유아교사의 회복탄력성 구성요소들은 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[9]. 임은진(2017)은 종합병원에서의 수술실에서 근무하는 간호사들을 대상으로 하여 회복탄력성과 직무소진과의 관계를 분석한 연구결과, 회복탄력성이 소진을 낮춰주는 부(-)적으로 관계를 보임으로써 회복탄력성은 소진에 영향을 미치는 중요한 요인으로 확인하였다[10]. 임동순(2017)은 검찰공무원의 회복탄력성과 심리적 소진과의 사이의 관계를 분석한 연구결과, 회복탄력성은 심리적 소진과 부(-)적 상관관계가 있으며, 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[11]. 황수연(2017)은 응급실에 근무하는 간호사들을 대상으로 하여 회복탄력성과 소진과의 관계를 분석한 연구결과, 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미치고 있어서 회복탄력성은 심리적 소진의 수준을 낮춰주는 것으로 나타났다[12]. 오하림(2018)은 특수학교에서 근무하는 특수교사들을 대상으로 하여 특수교사의 회복탄력성이 개인의 심리적 소진에 미치는 영향에 대해서 분석한 연구결과, 회복탄력성은 심리적 소진과 부(-)적 상관관계가 나타났고, 특수교사들의 회복탄력성의 긍정성과 자기조절능력이 부(-)적으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다[13].

다음으로 회복탄력성과 자기효능감의 관계에 대한 선행연구의 결과들은 많지 않은 편이나 회복탄력성과 자기효능감 간의 관계는 유의미한 관계는 물론이고 자기효능감이 회복탄력성과

다른 변수 간의 관계에서 일정역할로 사용된 연구들이 있다. 조한주(2015)는 항공사 객실승무원들을 대상으로 하여 항공사 객실승무원들의 회복탄력성 요인과 직무성과 및 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 연구결과, 먼저 회복탄력성의 구성요소들은 정(+ )적으로 자기효능감에 영향을 미침을 보여 주었고, 자기효능감은 회복탄력성의 구성요소 중 통제성, 사회성, 직무성 간의 관계에서 매개효과가 나타났고, 회복탄력성의 구성요소 중 사회성과 조직유효성 간의 관계에서 매개효과가 나타났으며, 혁신행동 간 매개효과는 회복탄력성의 구성요소 모두에 대해서 자기효능감의 매개효과가 있는 것으로 나타났다[14]. 오세진(2016)은 대전지역에 소재한 마이스터고등학교 학생들을 대상으로 하여 회복탄력성이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 분석결과, 회복탄력성이 정(+ )적으로 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타나 회복탄력성의 수준이 높으면 자기효능감의 수준도 높은 것으로 나타났다[15]. 이교승(2018)은 임상간호사들을 대상으로 하여 그들의 회복탄력성이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 분석결과, 회복탄력성이 정(+ )적으로 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타나 회복탄력성이 증가할수록 자기효능감이 증가하는 것임을 알 수 있다 [16].

자기효능감과 소진과의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, 이난희(2011)는 정신전문병원과 종합병원정신과에서 근무 중인 정신간호사들을 대상으로 하여 자기효능감이 소진에 미치는 영향에 대한 분석결과, 유의미한 관계가 있는 것으로 나타나 자기효능감의 수준이 높을수록 소진의 수준도 낮아지는 것으로 나타났다[17]. 감지현(2012)은 미술치료자들을 대상으로 하여 자기효능감과 소진과의 관계에 대한 분석결과, 자기효능감과 소진은 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 자기효능감은 소진과 영향관계가 있는 것으로 나타났다[18]. 신상은(2015)은 놀이치료를 대상으로 하여 놀이치료자의 자기효능감과 심리 소진과의 관계에 대한 연구결과, 놀이치료자의 자기효능감이 소진에 유의미한 영향을 미치기 때문에 자기효능감의 수준이 높으면 소진도 감소되는 것으로 나타났다[19]. 안윤원(2017)은 학교와 교육청의 전문상담교사들을 대상으로 하여 그들의 자기효능감과 심리적 소진과의 관계에 대한 연구결과, 자기효능감과 심리적 소진 간의 관계는 유의미한 상관관계가 있어서 자기효능감의 수준이 높으면 소진은 감소하는 것으로 나타났다[20].

이러한 선행연구들에 기초하여 본 연구에서는 회복탄력성과 소진 그리고 자기효능감 간의 관계와 선행연구와 차별적인 차원에서 자기효능감을 조절변수로 사용하여 회복탄력성과 소진 간의 관계에서 조절변수로 사용하여 실증분석하였다. 이에 따른 연구문제는 첫째, 일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진과 자기효능감에 미치는 영향은 어떠한가? 둘째, 일선복지담당 공무원의 자기효능감은 회복탄력성과 소진 간의 관계에서 조절역할을 하는가이다. 그리고 연구가설에 대한 분석을 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 인과관계를 실증분석하였다.

## II. Study Design

### 1. Establishing the Analysis Model and Setting the Hypothesis

본 연구에서는 회복탄력성과 소진, 회복탄력성과 자기효능감, 자기효능감과 소진에 대한 선행연구를 검토하였다. 검토결과를 기초로 하여 일선복지담당 공무원의 회복탄력성(통제성, 사회성, 긍정성)은 조절변수인 자기효능감과 종속변수인 소진에 영향을 미칠 것이고, 조절변수인 자기효능감은 소진에 영향을 미칠 것으로 가정할 수 있다. 그리고 자기효능감은 독립변수인 회복탄력성과 종속변수인 소진 간의 관계에서 조절역할을 할 것이라고 가정하여 분석모형을 설정하였다.

위와 같은 분석모형에 따른 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 일선복지담당 공무원의 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 일선복지담당 공무원의 회복탄력성은 자기효능감에 유의미한 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 일선복지담당 공무원의 자기효능감은 부(-)적으로 소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향은 자기효능감에 따라서 다르게 나타날 것이다.

### 2. Measuring the Variables

#### 2.1. Resilience

그동안 회복탄력성에 대한 측정과 관련하여 회복탄력성의 구성요소에 대해서 Ryan & Caltabiano(2009)은 내적인 통제성, 가족과 사회의 지원망, 인내심과 적응성을[21], 박주희(2013)는 자기효능감, 충동통제력, 정서조절력, 공감능력, 원인 분석력, 적극적 도전성, 낙관성을[22], 이신숙(2013)은 긍정성과 대인관계능력 및 자기조절능력을 제시하였다[23].

본 연구에서의 회복탄력성에 대한 측정은 조한주(2015)가 회복탄력성의 구성요소로 통제성과 사회성, 그리고 긍정성으로 구분하여 사용한 설문문항들을 본 연구의 특성에 부합되게 총 9문항으로 구성하여 사용하였다[24]. 통제성의 설문문항은 “스스로가 가치 있는 사람이라고 생각함”, “곤란한 일이 발생했을 때 감정을 통제할 수 있음”, “스스로의 감정에 쉽게 휘말리지 않음” 등의 3문항, 사회성의 설문문항은 “타인과 대화할 때 친절할 편임”, “동료들은 나의 기분을 잘 이해하여 주는 편임”, “내가 하고 싶은 말을 재미있게 잘하는 편임” 등의 3문항, 긍정성의 설문문항은 “어려운 일이 생겨도 잘될 것으로 생각하는 편임”, “힘든 일도 먼저 긍정적으로 생각하는 편임”, “미래에 대해 긍정적으로 생각하는 편임” 등의 3문항으로 구성하여 측정은 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 2.2. Burnout

소진에 대한 설문문항은 Maslach & Jackson(1981)의 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도[25]가 지금까지 가장

일반적으로 선행연구자들이 사용해 온 척도이기 때문에 본 연구에서도 이의 척도를 사용하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 Maslach & Jackson(1981)의 MBI에 대해서 임해은(2014)이 사용한 설문문항을 사용하였다[26]. 이 척도에서는 소진을 3개 구성요소로 구분하여 총 11문항으로 구성되어 있는 것을 본 연구의 특성에 부합되게 사용하였다. 비인간화의 설문문항은 “일부 구성원들을 사무적으로 대함”, “구성원들을 냉정하게 대하는 편임”, “구성원들의 주변상황에 대한 관심이 없음” 등의 3문항, 정서적 고갈의 설문문항은 “업무 때문에 정서적으로 힘들”, “일과 후에는 정신적·신체적으로 힘들”, “업무 때문에 가끔 좌절감을 느낌”, “현재 담당업무가 너무 많다고 생각함”, “사람들과 직접 대면한다는 것에 대해서 많은 스트레스를 받음” 등의 5문항, 개인적 성취감 저하의 설문문항은 “일과 후에 보람을 느낀 적이 많지 않음”, “담당업무 때문에 피곤한 적이 많음”, “일선복지담당 공무원으로서 성취한 것이 많은 편임” 등의 3문항으로 구성하여 측정은 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 2.3. Self-efficacy

자기효능감 측정도구는 Sherer & Maddux(1982) 등[27]이 개발한 자기효능감의 측정도구를 최근에 이교승(2018)의 연구[28]에서 사용한 설문문항들은 본 연구의 특성에 부합되게 총 9문항으로 구성하여 사용하였다. 자기효능감의 설문문항은 “업무계획 수립 시 그 업무처리에 대한 자신이 있음”, “중요 목표 설정 시 해당 목표 달성이 가능함”, “어려운 일도 잘 해낼 수 있음”, “해야 할 일은 즉시 처리함”, “예측하지 않은 상황을 잘 극복할 수 있음”, “나의 업무처리에 대한 능력이 있음”, “스스로에 대한 신뢰감이 높음”, “모든 일을 쉽게 포기하지 않음”, “일상적인 문제들도 잘 처리할 수 있음” 등의 3문항으로 구성하여 측정은 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

## III. Empirical Analysis

### 1. Selection and Feature of Sample

본 연구의 연구대상은 G광역시와 J도 지역 소재의 주민센터에서 근무하면서 직접적으로 사회복지대상자들을 접촉하여 복지서비스를 제공하고 있는 일선복지담당 공무원들을 대상으로 하여 2018년 7월 6일부터 7월 24일까지 설문조사를 실시하였다. 배포된 230부의 설문지 중 불성실한 응답 설문지를 제외한 195부를 통계분석에 활용하였다. 일선복지담당 공무원들의 인구통계학적 특성에 있어서 성별은 남자 87명(44.6%), 여자 108명(55.4%)이 차지하고 있고, 연령은 30대 미만이 57명(29.2%), 30대 이상이 138명(70.8%)으로 나타났고, 근무기간은 10년 미만이 88명(45.1%), 10년 이상이 107명(54.9%)으로 나타났다.

## 2. Verifying the Hypothesis

### 2.1. Resilience, Burnout and Self-efficacy

일선복지담당 공무원들의 회복탄력성과 소진 그리고 자기효능감의 관계를 분석한 결과는 표 1과 같다.

가설 1인 일선복지담당 공무원의 회복탄력성은 부(-)적으로 소진에 영향을 미칠 것이다에 대한 검증결과, 첫째, 통제성은 소진의 구성요소인 비인간화( $\beta=-.109, p=.000$ ), 정서적 고갈( $\beta=-.115, p=.000$ ), 개인적 성취감 저하( $\beta=-.110, p=.000$ )에 유의미한 부(-)적으로 영향을 미치는 것을 보여 주었다. 둘째, 사회성은 소진의 구성요소인 비인간화( $\beta=-.131, p=.000$ ), 정서적 고갈( $\beta=-.120, p=.000$ ), 개인적 성취감 저하( $\beta=-.133, p=.000$ )에 부(-)적으로 미치는 영향을 보여 주었다. 셋째, 긍정성은 소진의 구성요소인 비인간화( $\beta=-.265, p=.000$ ), 정서적 고갈( $\beta=-.152, p=.000$ ), 개인적 성취감 저하( $\beta=-.216, p=.000$ )에 부(-)으로 영향을 미치는 것을 보여 주었다.

가설 2인 일선복지담당 공무원의 회복탄력성은 정(+)적으로 자기효능감에 영향을 미칠 것이다에 대한 검증결과, 회복탄력성의 구성요소인 통제성( $\beta=.213, p=.000$ ), 사회성( $\beta=.288, p=.000$ ), 긍정성( $\beta=.271, p=.000$ ) 모두는 정(+)적으로 자기효능감에 영향을 미치는 것을 보여 주었다.

가설 2인 일선복지담당 공무원의 자기효능감은 부(-)적으로 소진에 영향을 미칠 것이다에 대한 검증결과, 자기효능감은 소진의 구성요소인 비인간화( $\beta=-.136, p=.000$ ), 정서적 고갈( $\beta=-.108, p=.000$ ), 개인적 성취감 저하( $\beta=-.144, p=.000$ )에 부(-)적으로 영향이 나타나는 것을 보여 주었다.

### 3.2. Moderating effects of self-efficacy

일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향과 관련하여 자기효능감의 변수에 따라서 차이유무를 파악하기 위해서 자기효능감의 고집단과 저집단으로 분류하여 조절효과를 검증하였다. 자기효능감에 대한 전체적인 결과, 표 2에서와 같이, 자기효능감의 수준이 높은 집단의 경우에는  $\beta=-.378, p=.000$ 으로 나타나 일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진에 유의미한 영향이 나타났다. 그러나 낮은 수준의 자기효능감 집단의 경우에는 경로계수가  $\beta=-.106, p=.001$ 로 나타나, 일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진에 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 일선복지담당 공무원의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향은 자기효능감에 따라서 다르게 나타날 것이라 하는 가설 4는 채택되었다.

## IV. Conclusion

본 연구는 회복탄력성과 소진, 회복탄력성과 자기효능감, 자기효능감과 소진에 대한 선행연구를 검토하였다. 검토결과를 기초로 하여 일선복지 담당공무원의 회복탄력성(통제성, 사회성, 긍정성)은 조절변수인 자기효능감과 종속변수인 소진에 유의한 영향을 미칠 것이고, 조절변수인 자기효능감은 소진에 유의미한 영향을 미칠 것임을 가정하였다. 그리고 자기효능감은 독립변수인 회복탄력성과 종속변수인 소진 간의 관계에서 조절 역할을 할 것이라고 가정하여 변수들의 관계를 분석하였다. 분석결과, 회복탄력성의 구성요소들은 소진의 구성요소들에게 영

Table 1. Summary of Findings in Hypothesis

Hypothesis		Path Coefficient	C.R	p	Accept or not
1	controll ability→depersonalization	-.109	-2.018	.000***	○
	controll ability→emotional exhaustion	-.115	-2.907	.000***	○
	controll ability→low accomplishment	-.110	-2.101	.000***	○
	sociality→depersonalization	-.131	-4.112	.000***	○
	sociality→emotional exhaustion	-.120	-3.821	.000***	○
	sociality→low accomplishment	-.133	-4.301	.000***	○
	positivity→depersonalization	-.265	-5.205	.000***	○
	positivity→emotional exhaustion	-.152	-2.537	.000***	○
	positivity→low accomplishment	-.216	-4.108	.000***	○
2	controll ability→self-efficacy	.213	4.001	.000***	○
	sociality→self-efficacy	.288	5.852	.000***	○
	positivity→self-efficacy	.271	5.367	.000***	○
3	self-efficacy→depersonalization	-.136	-2.310	.000***	○
	self-efficacy→emotional exhaustion	-.108	-2.212	.000***	○
	self-efficacy→low accomplishment	-.144	-2.929	.000***	○

\* :  $p \leq .05$ , \*\* :  $p \leq .01$

Table 2. Test of hypothesis

hypothesis	$\beta$		C.R		p		Accept or not
	high	low	high	low	high	low	
Resilience→Burnout	-.378	-.103	-3.275	-.101	.000***	.001**	○

\*:  $p < .05$  \*\*:  $p < .01$  \*\*\*:  $p < .001$

향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감의 조절역할을 확인할 수 있었다. 분석결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 그동안의 회복탄력성에 대한 선행연구는 회복탄력성을 독립변수나 종속변수 그리고 매개역할에 대한 검증은 하는 차원에서 다양하게 진행되어 왔다. 회복탄력성과 소진 간의 관계에 대해서는 양자 간의 인과관계를 규명하는 연구와 회복탄력성과 자기효능감의 관계에 대한 선행연구의 결과들은 드문 편이지만 회복탄력성과 자기효능감 간의 인과관계와 자기효능감이 회복탄력성과 다른 변수 간의 관계에서 매개역할에 대한 연구가 있었음을 알 수 있었다. 이에 비추어 볼 때 특히 본 연구의 주제와 관련하여 회복탄력성의 연구에 있어서 자기효능감의 조절효과를 분석한 연구는 없었다. 따라서 본 연구는 회복탄력성의 연구와 관련하여 자기효능감의 조절역할을 검증하였다는 데 선행적인 연구의 의의가 있다.

그리고 회복탄력성의 연구에 있어서 연구대상과 관련하여 사회복지관의 사회복지사들을 대상으로 한 선행연구는 있으나 일선복지 전달공무원의 회복탄력성에 대한 연구가 드문 차원에서 사회복지서비스를 제공하는 감정노동자에 해당된다고 할 수 있는 공공기관의 복지담당자들을 대상으로 하여 연구를 시도해 보았다는 의의가 있다.

둘째, 본 연구의 실증분석결과는 회복탄력성은 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회복탄력성의 수준이 높으면 스스로가 인지하게 되는 소진의 수준을 감소시켜 주기 때문에 일선 복지 담당공무원의 회복탄력성의 수준을 높여줄 수 있는 필요성이 있음을 강조해 주는 것이다.

셋째, 자기효능감은 회복탄력성과 소진 간의 관계에서 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 조직에서 소진의 수준을 감소시켜 주기 위한 효율적인 전략은 회복탄력성의 프로그램을 운영하여 우선적으로 자기효능감의 수준을 증진시켜주기 위한 인적자원관리가 필요하다 할 것이다. 오늘날 과다한 사회복지업무로 인하여 담당 공무원들이 겪고 있는 소진의 수준을 낮춰줄 수 있는 전략의 기초자료로써 본 연구의 결과가 활용되기를 기대한다.

## REFERENCES

- [1] Kim, Min Jung. "Resilience, Social Problem-Solving Ability and Burnout in Clinical Nurses", Department of Nursing Graduate School Keimyung University, 2013.
- [2] Garnezy, N. "Children in poverty: Resilience despiterrisk", In D. Reiss, J. E. Richters, M. Radke Yarrow & D. Scharff(Eds.), Children and violence, pp.127-130. New York: Guilford Press, 1993.
- [3] Gillespie, B. M. Chaboyer, W. Wallis. M. & Grimbeek, P. "Resilience in the operating room : Developing and testing of a resilience model. Journal of Advanced Nursing", Vol. 59, No. 4, pp.427-438, 2007.
- [4] Kim, Min Jung. op. cit., 2013.
- [5] Yoon, Da Hye. "The Effects of Job Stress and Resilience on Psychological Burnout of Elementary School Teachers", Graduate School of Seoul University, 2015.
- [6] Lee, Kyeong Mi. "A Study on the Effects of Resilience of Social Workers on their Burnout- Focused on Social Workers from Social Welfare Center-", Department of Social Welfare Graduate School of Kongju National University, 2015.
- [7] Jeong, So Yeoun. "The Effects of Resilience on Job Satisfaction and Psychological Burnout of Vocational Counselors", The Graduate School Korea University of Technology Education, 2015.
- [8] Lee, Kyoung Sook. "Influencing Effects of Role Conflict, Resilience on Burnout in Physician Assistants", Departments of Nursing The Graduate School of Pukyong National University, 2016.
- [9] Ahn Si Hyeon. "The Effect of Kindergarten Teachers' Recovery Resilience on Psychological Burnout", Department of Early Childhood Education Kookmin University Graduate School of Education, 2017.
- [10] Lim, Eun Jin. "Influence of the Job Stress, Resilience and Professional Identity on Burnout of the nurses in the Operation Room", Department of nursing Graduate school of Inje University, 2017.
- [11] Yim, Dong Soon. "The Effects of Job Stress, Resilience, Emotional Support on The Prosecution official's Psychological Burnout", The Graduate School of Education Hankuk University of Foreign Studies, 2017.
- [12] Hwang, Su Yeon. "Effects on responses to violence experience and resilience on burnout among nurse in emergency room", Department of Nursing, Graduate School, Silla University, 2017.
- [13] Oh, Ha Rim. "The Effect of Teaching Conflict, Job Stress, Resilience, Personal Teaching Efficacy on Burnout : Focused on Special School teachers", Graduate School of Seoul University, 2018.
- [14] Cho, Han Ju. "A Study of the Effects of Resilience factor on Flight attendants' Job performance and organizational effectiveness-Focused on the mediating effects of self-efficacy", Major of Service Management Service Business School Kyonggi University, 2015.
- [15] Oh, Se Jin. "The effects of Meister School students' resilience on career decision-making self-efficacy and career maturity", Major in Adolescent Education·Counseling Graduate School of Education Gongju National University of Education, 2016.
- [16] Lee, Gyo Sung. "Relationships among Job Stress,

- Resilience and Self-Efficacy in Nurses” , The Graduate school of Konyang University, 2018.
- [17] Lee, Nan Hee. “A Study on the Relationship between Burnout, Job Stress and Self-Efficacy in Psychiatric Nurses” , Department of Nursing Science The Graduate school of Ewha Womans University, 2011.
- [18] Gam, Ji Hyun. “The effect of art therapist's self-efficacy and stress coping strategy on psychological burnout” , Graduate school of environmental health, Youngnam University, 2012.
- [19] Shin, Sang Eun. “The Mediating Effects of the Countertransference Management Ability on the Relationship between Self-Efficacy and Burnout of the Play Therapists” , Major in Play Therapy The Graduate School of Social Education Sookmyung Wome n's Univesity, 2015.
- [20] An, Woon Won. “The Effect of Professional School Counselors Self-Efficacy on Psychological Burnout: Mediating Effect of Intrinsic Motivation” , Major in Counseling Psychology Graduate School of Education Korea National University of Education, 2017.
- [21] Ryan, L. & Caltabiano, M. L, "Development of anew resilience scale: The resilience in mid life scale", Asian Social Science, Vol. 5, No. 11, pp.39-51, 2009.
- [22] Park, Joo Hee. “The effect of casino employees' resilience on their organizational commitment-Focusing on the mediating effect of psychological well-being of employees” , 2013.
- [23] Lee, Shin Sook. “A Study on the Effects of Middle School Students' Resilience on their School Adjustment : Focused on Adjustment Effects of Stress and Social Support” , Department. of Social Welfare Graduate School of Chosun University, 2013.
- [24] Cho, Han Ju. op. cit., 2015.
- [25] Maslach, C. & Jackson. S. E. "The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior", Vol. 2, pp.99-113, 1981.
- [26] Lim, Hae Eun. “The Moderating Effect of Resilience in the Relationship between Job Stress and Psychological Burnout of Kindergarten Teachers” , Pukyong National University Graduate School of Education Department of Early Childhood Education, 2014.
- [27] Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B. & Rogers, R. W. "The self-efficacy scale construction and validation", Psychological reports, Vol. 51, pp.663-671, 1982.
- [28] Lee, Gyo Sung. “Relationships among Job Stress, Resilience and Self-Efficacy in Nurses” , The Graduate school of Konyang University, 2018.

## Authors



Jung-Seo Lee received the M.A. and Ph.D. degrees in Social Policy from Korea University, Korea, in 2004 and 2015, respectively Jung Seo Lee Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology. Korea, in 2015.



Young-Hwan, Kim received the Ph.D. degrees in Public Administration from Chosun University, Korea, in 2000, respectively Dr. Kim is currently a Professor in the Department of Police Science at Jeonnam State University. He

is interested in the Administration Theory, Social Welfare Policy and Social Welfare Administration.