

노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향 요인에 관한 연구

Study on the Factors Effecting the Positive Psychological Capital of Social
Workers at Seniors Welfare Centers on Job Burnout

이경숙, 김민정
서울한영대학교 사회복지학과

Kyong-Suk Lee(minisklee@naver.com), Min-Jung Kim(miwonk@naver.com)

요약

본 연구는 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향관계를 검증하고자 설계되었다. 조사대상은 서울특별시와 경기도에 소재한 노인복지관에서 노인을 직접 돌보는 사회복지사 350명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 회수된 설문지 중 최종 344부를 SPSS 22.0 통계프로그램을 사용하여 분석 처리하였다. 자료의 분석은 신뢰도 검사, 빈도분석, t-검증, 일원배치분산분석, 상관관계 분석, 다중회귀 분석을 실시하였다. 연구결과, 긍정심리자본이 직무소진의 하위변수인 감정고갈에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 비인격화에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 감정고갈과 비인격화에 미치는 영향은 낙관주의>회복력>희망>자기효능감으로 나타났다. 마지막으로 긍정심리자본이 성취감저하에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 성취감저하에 미치는 영향은 낙관주의>희망>자기효능감>회복력으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 사회복지사의 직무소진을 감소시키는 요인으로 확인된 긍정심리자본 향상을 위한 제언과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ **중심어** : | 긍정심리자본 | 자기효능감 | 희망 | 회복력 | 낙관주의 | 직무소진 | 감정고갈 | 비인격화 | 성취감 저하 |

Abstract

This study was designed to examine the factors effecting the positive psychological capital of social workers at senior welfare centers on job burnout. The subjects were 350 social workers who care for the elderly at senior welfare centers in Seoul and Gyeonggi-do. Based on a total 344 data collected and using the SPSS 22.0 statistical program. Reliability test, frequency analysis, t-test, One-way ANOVA, correlation analysis and Multiple regression analysis were performed. The results showed that positive psychological capital had a statistically significant negative effect (-) on emotional exhaustion, a sub variable of job burnout and depersonalization. The effect of sub-variables of positive psychological capital on emotional depletion and depersonalization was in order of optimism> resilience> hope> self-efficacy. Lastly, it was found that positive psychological capital had a statistically significant negative effect(-) on decreased sense of accomplishment. The effect of sub-variables of positive psychological capital on decreased sense of accomplishment was in order of optimism> hope > self-efficacy > resilience. The effect of positive psychological capital on decreased sense of accomplishment was not significant depending on sub-variables. Based on the results of this study, suggestions, the limits of this study, and future directions for research were presented for the improvement of positive psychological capital, which is confirmed as a factor to reduce the job burnout of social workers.

■ **keyword** : | Positive Psychological Capital | Self-efficacy | Hope | Resilience | Optimism | Job Burnout | Emotional Exhaustion | Depersonalization | Decreased Sense of Accomplishment |

접수일자 : 2019년 03월 06일
수정일자 : 2019년 04월 16일

심사완료일 : 2019년 04월 16일
교신저자 : 김민정, e-mail : miwonk@naver.com

I. 서론

노인복지관은 지역사회에 거주하는 다양한 노인들이 자립적으로 일상생활을 유지하면서 건강한 노후를 보낼 수 있도록 제도적으로 설계되었으며 『노인복지법』 제36조제1항 제1호에 법적 근거를 둔 노인여가복지시설이다[1]. 우리나라는 2000년 고령화사회에 들어선 이후 2017년 고령사회로 진입하였다. 노인인구의 급격한 증가와, 노년기의 삶이 차지하는 비중이 높아지면서 노인복지에 대한 필요성이 대두되었다. 노인복지의 필요성에 따라, 노인복지를 실현하고 노인의 다양한 복지요구에 따른 서비스를 제공하기 위해 시군구 별로 최소 1개소 이상의 노인복지관이 건립되었으며, 노인복지관의 수는 2013년 319개, 2014년 344개, 2015년 347개, 2016년 350개, 2017년 364개로 그 수는 해마다 증가하고 있다[1].

사회구조 및 가족구조 면에서 열악한 환경에 처해있는 노인을 대상으로 하는 노인복지관 사회복지사는 복지서비스를 전달하는데 있어 전문성뿐만 아니라 따뜻한 감성을 가지고 노인을 지지하는 역할을 담당한다. 그러나 노인복지관의 사회복지사의 경우 노인 개개인의 환경과 건강상태, 의존도에 따른 다양한 복지욕구를 충족시켜야 한다는 점에서 타 복지서비스 기관보다 직무소진을 가장 많이 경험하고 있다.

소진의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐’으로 감정고갈, 타인에 대한 비인격화, 성취감저하의 상태로 이어짐을 의미한다. 노인복지관 사회복지사의 직무소진은 개인의 건강차원 뿐 아니라 노인복지기관의 목표를 달성하는 데 장애가 될 뿐만 아니라 노인복지관을 이용하는 노인의 심리적 안녕을 훼손하는 결과를 초래한다. 감정고갈로 인한 직무에 대한 흥미와 관심의 상실, 사회복지사 자신에 대한 부정적 정서는 서비스 대상인 노인에게 부정적 정서를 전달하고, 노인으로 하여금 스스로 부정적 정서를 갖게 한다는 데 문제가 있다. 또한 사회복지사의 성취감 저하는 자존감을 감소시키는 결과를 초래하며, 업무 이탈과 복지 대상자에 대한 무능력한 대응행동으로 이어진다. 이는 복지서비스의 질을 낮출 뿐 아니라 사회복지사의 이직행동으로 이어

져 노인복지관을 이용하는 노인들에게 서비스의 공백과 새로운 사람에 대한 낯설음과 불편을 경험하게 한다. 이러한 현상을 방지 및 완화시키기 위해서는 사회복지사의 강점을 개발하고 긍정적 동기부여를 통한 방안이 마련되어야 할 것이다.

긍정심리자본은 성취와 성공을 향한 개인의 긍정적인 의지와 동기부여 상태를 의미한다. 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의를 포함하고 있는 긍정적 심리상태인 긍정심리자본은 부정적 심리상태인 직무소진에 반대되는 개념이다[2]. 이는 사회복지사의 긍정심리자본을 향상시킴으로써 인간관계에서의 지속적이고 반복적인 일상에서 오는 부정적 정서를 완화시킬 수 있는 요인이 될 수 있음을 말해준다.

긍정심리자본과 직무소진의 관계에 대한 선행연구로, 권순범[3]은 긍정심리자본이 직무소진 중 직무탈진과 직무이탈에 부적 영향을 미치고, 김병준[4]의 연구에서 긍정심리자본과 정서적 소진 간에 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 박재홍[5]과 이경미[6]의 연구에서는 긍정심리자본의 회복력이 직무소진에 부적 영향을 미치고, 강희성[7]의 연구에서는 긍정심리자본의 자기효능감이 직무소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타나 긍정심리자본이 높을수록 직무소진이 낮아지는 것으로 밝혀졌다. 이상에서 살펴보았듯이 현재까지 긍정심리자본과 직무소진의 관계에 대한 연구는 각 변수의 하위요인에 대한 부분적인 연구가 이루어졌으며 긍정심리자본과 직무소진이 포함하고 있는 하위요인 전체에 대한 연구는 현재까지 미비한 상태이다. 따라서 긍정심리자본과 직무소진의 하위요인 전체에 대한 연구가 이루어져야 할 필요성이 있다.

노인복지관에서의 노인들의 삶의 질은 복지관의 시설환경과 프로그램의 질과 관련이 있다. 그러나 사회와 가정에서 소외되어 복지관을 찾은 노인들은 시설환경이나 프로그램의 질보다는 자신을 배려하고 따뜻하게 대하는 인간적 관계가 더 필요할 수 있다. 사회복지사의 직무소진으로 인한 형식적이고 차가운 대응은 노인을 더욱 위축시키고 자존감을 상실하게 할 우려가 있다. 사회복지사의 긍정심리자본은 직무소진에서 경험하는 부정적 정서를 감소시키고 서비스 대상자인 노인

의 정서도 긍정적으로 변화시킬 수 있다. 따라서 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진을 감소시킬 수 있는가에 대한 실증적인 연구의 필요성이 있다.

본 연구는 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 실증적 검증을 통해 밝히고자 한다. 연구결과를 통해 사회복지사의 직무소진을 완화시키는 방안으로서 긍정심리자본이 어떠한 역할을 하는지에 대한 결과를 통해 사회복지사의 직무소진을 감소시키는 방안 마련에 기초자료가 될 수 있기를 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 긍정심리자본

긍정심리자본(Positive psychological capital)은 개인의 발전을 추구하는 긍정적 심리상태를 일컫는 것으로 [2], 긍정심리자본의 사전적 정의는 ‘사람과 사물에 대한 긍정적 사고로 인해 나타나는 마음속의 기본인 돈 또는 수단’으로 풀이된다[8]. 긍정심리자본은 개인의 긍정적인 정서와 삶의 질 향상과, 직무몰입과 수행, 조직 시민행동을 향상시킬 수 있는 자원이다[9].

긍정심리자본은 1990년대 후반에 창시된 긍정심리학의 영향과 Hobfoll[10]의 심리적자원이론을 바탕으로 2000년대 초반 경제학자인 Luthans 등[11]에 의해 처음으로 제안되었다.

긍정적 경험, 긍정적 특질, 긍정적 복원에 대한 과학적 연구를 의미하는 긍정심리학은 인간 강점에 대한 관심이 사라진 부정심리학의 문제점을 인식한 Seligman & Csikszentmihalyi[12]에 의해 제시되었다. 경제자본, 인적자본, 사회자본의 한계를 넘어 확장된 자본의 개념인 심리적자원은 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 회복력(resiliency), 낙관주의(optimism)가 포함된다[12].

Luthans 등[11]은 인간의 강점을 강조한 긍정심리에서 자본의 개념을 확장하여 긍정심리자본에 대한 개념을 사용하였으며, Seligman[13]은 ‘개인이 지니고 있는 긍정적 심리상태’로 긍정심리자본을 정의하고 있다[2][14].

긍정심리자본은 긍정심리와 심리적 자원을 통해 개인적으로나 조직적으로 바람직한 결과를 가져올 수 있고[15], 미래의 경쟁적 조직사회에서 조직 생산성의 향상과 업무성과 및 직원 재직관리와 관련하여 유용하게 사용될 수 있다[15].

1.2 긍정심리자본의 구성요소

1.2.1 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)은 자신의 능력에 대한 신념을 뜻하는 것으로, 주어진 상황과 환경에서 특정과업을 성공적으로 이끄는데 필요한 동기부여와 인지적 자원, 행동의 방향을 결집할 수 있는 능력이며 자신감이다. 높은 자기효능감을 가진 사람은 도전적인 목표의 설정과 목표를 달성하기 위한 지속적인 도전을 하며, 낮은 자기효능감을 가진 사람은 사회적 비평이나 부정적 피드백, 비판, 실패, 좌절 등에 의해 쉽게 포기하는 경향이 있다[16][17]. 자기효능감은 효능감을 균등화하는데 필수 구성요소인 상징화, 예견, 관찰, 자기규제, 자기고찰의 다섯 가지 인지적 과정으로 이루어진다[18].

1.2.2 희망

희망(hope)은 긍정적인 동기부여로 정의되며, 성공에 대한 믿음을 바탕으로 한다. 또한 희망은 목표 지향적 의지와 목표 달성 경로에 대한 긍정적 동기부여 상태에 놓여 있는 것을 의미한다[17]. 희망은 목표 지향적 에너지의 발산과 목표에 맞는 계획이 가능하고, 목표달성 경로에 문제가 발생했을 때, 대안의 경로를 탐색할 수 있는 능력이 포함된다[19]. 따라서 희망에 대한 강한 애착이 있는 사람은 장애물이 존재할 경우에 자신의 문제를 긍정적으로 해결하고 목표달성을 위한 차선책을 만들어 낼 가능성이 높다[19].

희망은 조직성과와 직무태도 등에 유의한 영향을 미친다. 희망수준이 높은 관리자는 직무성과와 직무만족도가 높고, 사무종사자의 희망 수준에 따른 직무성과와 직무태도 등이 유의한 차이를 보인다[20]. 희망수준이 높은 사람들은 강한 낙관주의적 경향을 가지며, 희망수준이 낮은 사람들은 종종 어떠한 일에 대한 추가적 책임소재를 성급히 판단하고, 스스로 독자적인 결정을 내

리거나 문제해결 의지를 보이지 않을 뿐만 아니라 회피하는 경향이 있다[21]. 희망은 자신이 얻고자하는 것을 위해 스스로 노력하고, 문제해결을 위한 최적의 방안을 찾으려는 마음가짐으로, 개인의 성공과 조직의 조직성과는 개인이 갖고 있는 희망의 정도에 따라 달라질 수 있다.

1.2.3 회복력

회복력(resiliency)은 역경에 직면하였거나, 미래에 대한 불확실성, 또는 내외적인 갈등, 실패 등의 부정적 상황뿐만 아니라, 긍정적 변화나 진전, 책임증대와 같은 긍정적 스트레스 사건에 직면했을 때 원래의 상태로 되돌아가려는 긍정적 심리역량이다[24]. 즉 회복력은 일상과 다른 환경에 직면했을 때 원상태로 돌아가고자 하는 심리로, 역경을 긍정적으로 바라보고, 극복하고 회복하는 능력을 의미한다.

Masten과 Reed[22]는 회복력의 구성요소를 선천적 기질, 인지적 능력, 긍정적 자기인식, 자기규제, 신뢰, 삶에 대한 긍정적 견해, 감정적 안정, 유머 감각 등으로 분류하였다. 이들은 고도의 회복력에 기여하는 잠재적 자산으로 '사람의 마음을 움직이는 힘'이 포함된다. 즉 회복력은 마음을 움직이는 힘으로, 자신에 대한 긍정적 견해와 자기인식, 신뢰에 바탕을 둔다 할 수 있다. 개인의 도덕성과 긍정적 가치관은 복원력과 밀접한 관계가 있다[23]. 정신적 충격이 큰 경험에서 회복력을 경험한 사람은 자신에 대한 신념과 자신감이 강하고, 자기효능감이 뛰어나며, 자기 자신에 대한 올바른 파악이 가능하다[24].

1.2.4 낙관주의

낙관주의(optimism)는 어떠한 난관이나 좌절에도 불구하고 미래가 나아질 것이라는 강한 믿음과 신념을 의미한다. 긍정적 미래에 대한 강한 믿음과 신념은 도전한 일에 대한 실패 시에도 좌절보다는 실패의 원인을 찾아 잘 할 수 있을 것이라는 희망으로 다시 도전하고자 하는 마음이다[11]. 낙관주의는 긍정적인 것을 찾고, 그것에 대한 평가가 가능하고, 미래의 기회를 모색할 수 있다. 현실적이고 유연한 낙관주의는 봉착한 어려움

에 대해 더 적은 두려움을 가지고 지향하며, 당당하게 맞설 수 있게 한다[14]. 낙관주의는 과거의 사건 분석과 자기훈련을 통해, 미래의 상황에 필요한 계획과 주의해야 할 사항 등에 대한 대처가 가능하다. 유연한 낙관주의는 삶의 과정에서 발생하는 다양한 사건들을 경험함으로써 학습되고 이로써 방향으로서의 전환을 가능하게 해 줄 수 있다[25].

Schneider[26]는 낙관주의를 발전시킬 수 있는 사고방식으로, 과거 사실에 대한 관대함, 현재 사실에 대한 평가, 미래를 위한 기회라는 세 가지 사고방식을 제시했다. 즉, 과거를 관찰하고, 현재 상황에 대한 바른 인식과 미래에 대한 긍정적 사고가 낙관주의를 발전시킬 수 있는 방안이 될 것이다.

2. 직무소진

소진(job burnout)의 사전적 정의는 '과도한 일로 인해 몹시 지친 상태'를 의미한다. 일반적으로 소진은 오랜 기간 동안 지속적이고 반복적인 정서적 압박에 대한 반응으로 나타나는 신체적·정신적 고갈로서, 스스로에게 부정적 영향을 주는 상태를 말한다. 직무소진은 교육, 의료, 사회사업 등 많은 사람들과 반복적이고 지속적으로 정서적 관계를 유지하고 서비스를 직접 제공하는 분야의 종사자들에게서 주로 나타난다[27].

직무소진의 개념은 1974년 독일계 심리학자인 Freudenberger[28]가 자원봉사자들이 특별한 이유 없이 업무의욕이 상실되는 것과, 환자들에게 냉담하게 대하는 것에 대한 현상을 묘사하기 위해 Burn-out이라는 용어를 처음 사용하였다. Burn-out은 자신에게 주어진 업무를 헌신으로 수행하였으나 기대한 성과나 보상을 얻지 못하거나, 지나치게 인간관계에 몰입한 결과로 인간적인 회의나 좌절을 겪는 상태를 이르는 말이다[28].

이후 직무소진은 여러 연구자에 의해 다양하게 정의되었다. Maslach[29]는 직무소진을 '사람들을 상대하는 일을 하는 개인들 사이에서 발생할 수 있는 감정 고갈, 자아감 상실 및 성취감 저하의 증후군'으로 정의하였고, Cherniss[30]는 과도한 스트레스나 불만족 상태에서 나타나는 업무로부터의 정신적인 후퇴라고 정의하였다. 김영진[31]은 직무소진은 장기간 사람들과의 관계에서

지속적이고 반복적인 정서적 압박으로 인한 고갈상태가 개인의 신체적·심리적·정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 점진적인 과정이라고 정의하였다. 정서적으로 소진된 감정은 무력감과 직업이나 자신의 삶에 부정적 태도를 갖게 한다[32]. 직무수행 과정에서 발생하는 스트레스나 불만족으로 인한 직무소진은 조직차원의 문제와 개인적 문제를 초래한다. 직무소진으로 인한 업무에 대한 무관심, 이직 및 생산성 저하, 직무만족과 조직몰입의 감소, 조직업무성과의 저하 등은 조직차원에서의 문제를 초래할 수 있고, 불안감이나 우울증, 스트레스 질환 및 자존심 저하 등의 개인적 차원의 문제로 이어질 수 있다[32].

소진의 구성요인에 대해 Maslach와 Jackson[33]은 직무소진의 구성요소를 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하 등 세 가지로 범주화하였고, 이를 측정하기 위한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 측정척도를 개발하였다. MBI는 소진 연구자들이 가장 많이 사용하는 척도로, 본 연구에서는 Maslach와 Jackson[33]이 개발한 MBI 척도를 바탕으로 직무소진의 요인으로 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지로 구성하였다.

2.2 긍정심리자본의 구성요소

2.2.1 감정고갈

감정고갈은 직무수행 과정에서 발생하는 과도한 심리적 부담으로 인하여 개인 스스로 정서적 자원이 고갈되었음을 느끼는 에너지 결핍상태를 말한다[34]. 서비스 대상의 과도한 심리적, 정서적 요구로 인해 발생하는 감정고갈은 서비스 대상에 대한 관심이나 신뢰, 감정 상실을 초래할 수 있다[35].

Burke와 Greenglass[36]는 감정고갈을 타인과의 과도한 접촉으로 인해 개인의 감정이 과다하게 사용되거나 정서적으로 메마른 상태라고 하였다[37]. 고객과의 접촉 빈도가 높을수록 상호작용으로 인한 감정소모가 증가하며 그 결과 정서적 탈진을 의미하는 감정고갈로 이어진다[38]. 타인과의 과도한 접촉이나 개인감정의 과다사용, 또는 감정적 자원과 에너지 손실로 인한 정서적 탈진은 주로 서비스 산업에 근무하는 직원에게 많이 발생한다[39].

감정고갈은 직무소진의 가장 핵심적 개념이다[37]. 감정고갈은 직무소진이 처음으로 나타나는 시기로 직무로부터 피로감을 느낄 때부터 출발한다. 고객의 과도한 요구로 발생하는 정서적 탈진은 클라이언트에 대한 비인격화와 자신의 성취감 저하를 일으키는 원인이므로 작용한다[35].

2.2.2 비인격화

비인격화는 타인에 대한 부정적 반응의 일종이다. 정서적 탈진을 극복할 수 있는 물리적 대안이 존재하지 않은 경우에 심리적 대처반응으로 타인에 대한 비인격화가 나타난다. 서비스 종사자의 감정고갈이 진행되면 내담자를 한 개인으로서가 아닌 문제의 집합체로 보게 되어 비인격화하게 되고, 내담자뿐 아니라 자신조차 비인격화하는 상황에 이르게 된다. 결국 정신적, 신체적 소진은 물론 절망감, 무력감으로 인해 자신과 타인 모두에게 부정적 태도를 보임으로써 서비스를 질적으로 저하시킨다[40]. 즉 극도의 감정적 고갈이나 정서적 탈진을 극복하기 위한 심리적 대처반응으로 내담자를 냉소적으로 취급하고, 몰가치적인 하나의 대상으로 인식하며, 자신과는 무관하다고 스스로 지각하게 된다[41]. 비인격화의 종류로는 품격 낮은 언어의 사용이나 언어의 축약, 직장과 '나'와의 분리, 상황에 대한 분석적이고 논리적 사고 및 태도. 휴식시간의 연장이나 직장동료와의 잡담을 통한 심리적 철회, 전문용어의 과도한 사용 등을 들 수 있다. 지나친 비인격적 태도는 서비스질의 하락과 함께, 개인의 성과 하락, 조직 전체의 생산성 저하를 초래한다. 또한 내담자에 대한 비인격화 태도는 조직의 구성원들에게도 전이되어 또 다른 부정적 결과를 발생시키는 요인이 된다[42]. 특히 사회복지시설 사회복지사의 비인격화는 서비스를 제공받는 취약한 환경에 놓여있는 노인들에게 위화감과 상실감을 안겨주는 결과를 초래한다.

2.2.3 성취감 저하

성취감은 직무에서 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었다고 느끼는 정도를 의미하는 것으로, 성취감의 저하는 자기 저하, 생산성의 감소, 직무이탈, 무능력

한 대응 행동으로 나타난다[43].

성취감 저하는 자신의 노력이 적절하지 않다는 지각, 경쟁력 또는 직무성고가 동료보다 낮다는 현실적 인식에서 비롯될 수 있고, 개인 업무나 타인들과의 상호관계를 통한 업무에서 직무성취도나 경쟁력이 낮아짐으로 인하여 나타나기도 한다[44]. 성취감 저하는 직무에 대한 열정과 생산성을 약화시키고, 자아존중감을 감소시키기도 한다. 대면활동이 주 업무인 서비스업종의 경우는 다양한 욕구를 가진 고객들, 또는 주변 환경에 적절히 적응하지 못함으로써 직무에 대한 만족감이 저하될 수 있다. 이에 대한 현실인식이 개인의 성취도를 저하시키는 요인이 된다[38].

3. 긍정심리자본과 직무소진과의 관계

긍정심리자본(Positive psychological capital)은 개인의 발전을 추구하는 긍정적 심리상태를 의미하는 것으로 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의로 구성된다[4]. 자기효능감은 과업의 성공을 위한 자신감 유지와 노력하는 상태, 희망은 역경을 도전과 기회로 변화시키려는 상태, 회복력은 좌절 이후에 빨리 이전으로 되돌아가려는 상태, 낙관주의는 장애, 또는 어려운 상황의 극복을 위해 현재와 미래를 보다 긍정적으로 보는 상태를 말한다[11]. 직무소진은 직무수행 과정에서 발생하는 스트레스에 대한 집진적이고 장기적으로 나타나는 정서 및 행동반응이다. 직무소진은 감정적 반응을 자주 접하는 대인관계서비스 분야에서 주로 나타난다[45]. 잦은 고객 응대로 인해 발생하는 에너지 결핍과 정서적 소진은 무력감과 직업과 삶에 대한 부정적 태도로 나타난다. 자신에 대한 부정적 태도 및 심리상태는 고객응대 과정에서 고객에게 전달되어 서비스의 질과 성과의 저하로 이어질 수 있다[32].

Bakker와 Demerouti[46]의 연구에서, 긍정심리자본이 높으면 조직에서 업무에 대한 부정적 감정이 감소하여 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다[47]. 박재홍[5]과 이경미[6]의 사회복지관 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 긍정심리자본의 하위요인인 회복력은 직무소진에 유의미한 부적영향을 미치는 것으로 나타났고, 권순범[3]의 연구에서는 긍정심리자본이 직무소진의 하

위요인인 직무탈진과 직무이탈에 모두 부적 영향을 미치는 것으로 나타나 긍정심리자본이 높을수록 직무소진의 정도가 낮아지는 것으로 밝혀졌다. 이지영, 이희수[48]와 박선애, 이재창[49]의 서비스 유통업에 근무하는 판매원들을 대상으로 한 연구에서도 긍정심리자본이 소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 김병준[4]의 보육교사를 대상으로 한 연구에서는 보육교사의 긍정심리자본과 직무소진의 상관관계는 부적 상관이 있는 것으로 나타나 긍정심리자본이 높을수록 직무소진이 감소하는 것으로 밝혀졌다. 이상의 선행연구들을 살펴보면 긍정심리자본은 직무소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타나, 긍정심리자본이 직무소진을 감소시키는 요인임을 알 수 있다. 이는 직무를 수행하는 과정에서 갈등상황이 발생했을 때 긍정심리자본이 높은 사람은 이를 스트레스 요인으로 받아들이기 보다는 도전할 만한 과제라 여기고 적극적인 대처를 함으로써 긍정심리자본이 낮은 사람보다 상대적으로 소진에 덜 노출되는 것을 의미한다[11]. 따라서 조직 구성원들은 직무소진의 예방과 감소, 업무 및 대인관계에서의 긍정적 정서를 유지하기 위한 노력이 필요하고, 현재 상황에 대한 현실적 판단과 함께 갈등상황에서 보다 낙관적이고 긍정적인 사고와 도전의식 및 복원의지가 내재되어야 할 것이다.

본 연구는 이론적 개념과 선행연구의 연구결과를 토대로 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본과 소진의 관계에서 각 변인과의 영향관계를 실증적으로 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 1] 긍정심리자본은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1-1. 자기효능감은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1-2. 희망은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1-3. 회복력은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1-4. 낙관주의는 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 긍정심리자본은 비인격화에 유의한 부(-)의

영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 자기효능감은 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 희망은 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 회복력은 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 낙관주의는 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 긍정심리자본은 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 자기효능감은 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 희망은 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 회복력은 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-4. 낙관주의는 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 긍정심리자본을 독립변수로, 직무소진을 종속변수로 설정하였다. 노인복지관에 근무하는 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위한 목적으로 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

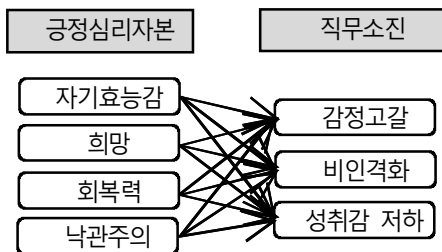


그림 1. 연구모형

2. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 서울과 경기도에 소재한 노인복지관 30개소를 선정하여 노인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사에 사용한 설문지는 선행연구에서 연구자들이 공통으로 많이 사용한 측정도구를 사용하였다. 본 측정에 앞서 설문지의 이해도와 적절성을 평가하기 위해 사회복지 전공의 연구보조원 2명과 함께 2018년 12월 1일부터 12월 10일까지 경기도의 노인복지관 5개소를 방문하여 사회복지사 30명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 실시 후 예비조사 대상자들의 의견과 연구보조원의 의견을 반영하여 설문내용을 수정·보완 또는 삭제하였다.

본 조사는 2019년 1월 10일부터 1월 20일까지 실시하였다. 설문지 조사를 실시하기 전 해당기관을 방문하여 승인을 받은 후 재방문하여 연구의 목적과 설문지 내용 등의 설명과 함께 배부하였다. 설문지 회수는 배부 2주 후에 회수하였으며, 회수된 설문지 350부 중 분석에 부적합한 설문지 6부를 제외한 344부를 분석에 사용하였다.

3. 측정도구

3.1 긍정심리자본

본 연구에서 사용한 긍정심리자본의 측정도구는 Luthans와 Yousseff[20]가 개발한 척도를 사용하였다. 하위척도로는 자기효능감 6문항, 희망 6문항, 회복력 6문항, 낙관주의 6문항으로 총 4개 요인에 24문항으로 구성되어 있다.

각 문항은 리커트 방식(Likert's type)의 5점 척도로 이루어져 있으며 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 평가되며 점수가 높을수록 긍정심리자본의 정도가 높은 것으로 평가한다.

3.2 직무소진

본 연구에서 사용한 직무소진의 측정도구는 Maslach[50]가 개발한 척도를 사용하였다. 하위척도로는 감정고갈 8문항, 비인격화 6문항, 성취감 저하 6문항

으로 총 3개 요인에 18문항으로 구성되어 있다.

각 문항은 리커트 방식(Likert's type)의 5점 척도로 이루어져 있으며 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 평가되며 점수가 높을수록 직무소진의 정도가 높을 것으로 평가된다.

4. 연구절차

본 연구는 연구가설에 대한 실증적 검증을 위해 수집된 설문자료를 바탕으로 통계분석 프로그램인 SPSS 22.0을 이용하여 다음과 같은 절차로 분석 처리하였다. 첫째, 빈도분석을 통해 조사대상자의 인구사회학적 특징을 파악하였다. 둘째, 조사대상자의 특성에 따른 변수들의 차이를 분석하기 위해 *t*-검증과 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시하였다. 셋째, 측정도구의 내적 일관성을 검증하기 위해 신뢰도 검사를 실시하였으며 Cronbach's *a* 계수를 산출하였다. 넷째, 측정도구의 타당성을 확인하기 위해 요인분석을 하였으며, 요인 점수를 산출하고 사후분석을 진행하였다. 다섯째, 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 pearson 상관관계분석을 실시하였다. 여섯째, 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자 344명의 일반적 특성을 [표 1]에서 살펴보면, 성별은 남성 92명(26.7%), 여성 252명(73.3%)으로 여성이 많고, 연령대는 20대 152명(44.2%), 30대 149명(43.3%), 40대 30명(8.7%), 50대 13명(3.8%)으로 20대, 30대, 40대, 50대 순으로 분포되어 있다.

혼인상태는 기혼 168명(48.8%), 미혼 176명(51.2%)으로 미혼이 기혼보다 약간 많고, 학력은 3년제 대학 이하가 38명(11.0%), 4년제 대학교 251명(73.0%), 대학원 이상이 55명(16.0%)으로 분포되어 있다. 경력은 4년 미만이 104명(30.2%), 4년-7년 147명(42.7%), 8년-10년 38

명(11.0%), 10년 이상이 55명(16.0%)으로 나타나, 경력은 7년 이하가 72.9%로 높게 분포되어 있다.

조사대상자의 급여는 200만원 미만이 109명(31.7%), 200만원-300만원 미만 188명(54.7%), 300만원-400만원 미만 41명(11.9%), 400만원 이상이 6명(1.7%)으로 나타나, 200만원에서 300만원 미만이 가장 많고, 그 뒤를 200만원 미만, 300만원에서 400만원 미만, 400만원 이상의 순으로 분포되어 있다. 자격증은 1급 사회복지사가 291명(84.6%), 2급 사회복지사가 53명(15.4%)으로, 1급 사회복지사가 월등히 높게 분포되어 있다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성 (N=344)

구분		빈도	퍼센트
성별	남성	92	26.7
	여성	252	73.3
연령	20대	152	44.2
	30대	149	43.3
	40대	30	8.7
	50대	13	3.8
혼인상태	기혼	168	48.8
	미혼	176	51.2
학력	3년제 대학 이하	38	11.0
	4년제 대학교	251	73.0
	대학원 이상	55	16.0
경력	4년 미만	104	30.2
	4-7년	147	42.7
	8-10년	38	11.0
	10년 이상	55	16.0
급여	200만원 미만	109	31.7
	200만원-300만원 미만	188	54.7
	300만원-400만원 미만	41	11.9
	400만원 이상	6	1.7
자격증	1급 사회복지사	291	84.6
	2급 사회복지사	53	15.4

2. 주요변수에 대한 기술 통계

주요변수들의 기술통계로 나타난 [표 2] 주요변수들의 평균을 살펴보면, 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감은 3.37, 희망 3.54, 회복력 3.25, 낙관주의가 3.44로 나타났다. 평균의 크기는 희망, 낙관주의, 자기효능감, 회복력의 순으로 나타났고, 하위변수들 간에 평균의 차이는 크지 않은 것으로 나타났다.

직무소진의 하위변수인 감정고갈 2.93, 비인격화 2.47, 성취감 저하는 2.34로 나타났다. 평균의 크기는 감정고갈이 가장 높고, 그 뒤를 비인격화, 성취감저하가

따르고 있다.

긍정심리자본과 직무소진의 평균 차이를 살펴보면, 긍정심리자본은 3점대, 직무소진은 2점대로, 긍정심리자본의 평균이 직무소진보다 높은 것으로 나타났다.

표 2. 주요변수의 기술통계량

구 분		최소값	최대값	평균	표준 편차
긍정 심리 자본	자기효능감	1.33	5.00	3.37	.52
	희망	1.67	5.00	3.54	.46
	회복력	1.00	5.00	3.25	.54
	낙관주의	1.00	4.67	3.44	.52
직무 소진	감정고갈	1.00	5.00	2.93	.74
	비인격화	1.00	5.00	2.47	.73
	성취감저하	1.00	5.00	2.34	.67

3. 신뢰도 및 타당성

측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 사용하였고 신뢰성 계수 0.7이상을 기준으로 하였다. 측정도구가 적절하게 측정되었는가를 검증하기 위해 요인분석을 이용하여 타당성 검증을 실시하였다. 요인추출은 일반적으로 측정된 요인의 선형결합인 주 성분분석을 이용하였으며, 초기에 구한 요인의 명확한 해석을 위해 varimax 방식을 이용하였다. 변수와 요인 간의 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량은 0.5 이상을 기준으로 하였다.

3.1 긍정심리자본의 신뢰도 및 타당성

긍정심리자본의 요인분석 결과, 요인은 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의의 4개의 요인이 도출되었다. 요인 적재치 0.5를 충족하지 못한 회복력 1개 문항을 제거 후 최종적으로 자기효능감 6문항, 희망 6문항, 회복력 5문항과 낙관주의 6문항에 대한 2차 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다.

최종 요인분석 결과 하위변수의 요인적재치는 0.50이상으로 나타났으며, 2개 이상의 요인에 동시에 높은 상관을 보이는 문항은 없는 것으로 나타나 타당성은 적합한 것으로 볼 수 있다. 아이젠 값은 자기효능감 4.27, 회복력 4.07, 희망 3.10, 낙관주의 2.32로 나타났고, 분산은 각각 18.58%, 17.69%, 14.31%, 11.27%이고, 누적분산(설명력)은 61.85%로 나타났다.

긍정심리자본의 하위변수에 대한 신뢰도 검증 결과, 자기효능감 .85, 회복력 .72, 희망 .79, 낙관주의 .72로 나타났다. 모든 측정변수의 신뢰성 계수는 0.7 이상으로 나타나 신뢰도는 적합한 것으로 확인되었다. 신뢰도 분석과 타당도 검사 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 긍정심리자본의 신뢰도 및 타당도

	구성요소			
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4
자기효능감1	.71			
자기효능감2	.75			
자기효능감3	.70			
자기효능감4	.67			
자기효능감5	.75			
자기효능감6	.60			
희망1			.54	
희망2			.80	
희망3			.62	
희망4			.50	
희망5			.53	
희망6			.78	
회복력1		.55		
회복력2		.62		
회복력3		.71		
회복력4		.66		
회복력5		.76		
낙관주의1				.56
낙관주의2				.70
낙관주의3				.65
낙관주의4				.61
낙관주의5				.74
낙관주의6				.57
아이젠 값	4.27	4.07	3.10	2.32
분산(%)	18.58	17.69	14.31	11.27
누적분산(%)	18.58	36.27	50.58	61.85
신뢰도	.85	.72	.79	.72

3.2 직무소진의 신뢰도 및 타당성

직무소진의 요인분석 결과, 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 3개의 요인이 도출되었다. 요인 적재치 0.5를 충족하지 못한 변수는 없는 것으로 확인되어, 감정고갈 6문항, 비인격화 6문항, 성취감 저하 6문항 총 18문항에 대한 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다.

요인분석 결과 하위변수의 요인적재치는 0.50이상으로 나타났으며, 2개 이상의 요인에 동시에 높은 상관을 보이는 문항은 없는 것으로 나타나 타당성은 적합한 것으로 볼 수 있다. 아이젠 값은 감정고갈 4.22, 비인격화 4.14, 성취감 저하 4.05이고, 분산은 각각 23.45%,

23.00%, 22.50%이고, 누적분산(설명력)은 68.95%로 나타났다.

직무소진의 하위변수에 대한 신뢰도 검증 결과, 신뢰도는 감정고갈 .90, 비인격화 .90, 성취감 저하 .90으로 나타났다. 모든 측정변수의 신뢰성 계수는 0.9로 높게 나타나 분석에 적합한 것으로 확인되었다. 신뢰도 분석과 타당도 검사 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 직무소진 신뢰도 및 타당도

	구성요소		
	요인 1	요인 2	요인 3
감정고갈1	.81		
감정고갈2	.85		
감정고갈3	.83		
감정고갈4	.73		
감정고갈5	.72		
감정고갈6	.69		
비인격화1		.80	
비인격화2		.78	
비인격화3		.79	
비인격화4		.73	
비인격화5		.63	
비인격화6		.72	
성취감 저하1			.83
성취감 저하2			.87
성취감 저하3			.86
성취감 저하4			.86
성취감 저하5			.79
성취감 저하6			.55
아이젠 값	4.22	4.14	4.05
분산(%)	23.45	23.00	22.50
누적분산(%)	23.45	46.45	68.95
신뢰도	.90	.90	.90

4. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리자본과 직무소진 차이

4.1 조사대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리자본의 차이

조사대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리자본의 차이를 [표 5]에서 살펴보면, *t* 검증 결과 성별, 혼인, 자격증에 따라 긍정심리자본에 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별은 남성이 여성보다 높고, 혼인은 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 보유 자격증은 1급 사회복지사가 2급 사회복지사보다 높게 나타났다. 일원분산분석 결과 연령, 학력, 경력, 급여에 따라 긍정심리자본에 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령은 50대가 40대, 30대,

20대 보다 높고, 학력은 3년제 대학 이하와 4년제 대학이 대학원 보다 높게 나타났다. 경력은 10년 이상이 10년 이하의 경력보다 높고, 급여는 400만원 이상이 400만원 미만의 급여보다 높게 나타났다. 이러한 분석결과는 남성이 여성보다 긍정심리자본이 높고, 기혼이 미혼보다 많으며, 1급 사회복지사 자격증 소지자가 2급 사회복지사 소지자 보다 긍정심리자본이 높다는 것을 보여준다. 또한 연령, 학력, 경력, 보수가 높을수록 긍정심리자본이 높다는 것을 보여준다.

표 5. 일반적 특성에 따른 긍정심리자본 차이

구분		긍정심리자본			
		평균	표준편차	t/F	Scheffe
성별	남성(a)	3.47	.34	2.21	a>b
	여성(b)	3.38	.43		
연령	20대(a)	3.35	.32	10.71	d>a,b,c.
	30대(b)	3.40	.44		
	40대(c)	3.43	.48		
	50대(d)	4.00	.41		
혼인	기혼(a)	3.45	.45	2.03	a>b
	미혼(b)	3.36	.36		
학력	3년제 대학 이하(a)	3.25	.29	3.61	b,c>a
	4년제 대학교(b)	3.41	.41		
	대학원 이상(c)	3.47	.46		
경력	4년 미만(a)	3.34	.33	10.66	d>a,b,c.
	4-7년(b)	3.33	.43		
	8-10년(c)	3.48	.30		
	10년 이상(d)	3.66	.46		
급여	200만원 미만(a)	3.36	.35	4.56	d>a,b,c.
	200-300만원 미만(b)	3.38	.43		
	300-400만원 미만(c)	3.54	.43		
	400만원 이상(d)	3.83	.14		
자격증	1급 사회복지사(a)	3.43	.38	2.70	a>b
	2급 사회복지사(b)	3.24	.49		

4.2 조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무소진 차이

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무소진의 차이를 [표 6]에서 살펴보면, *t* 검증 결과 성별은 직무소진에 차이가 있고, 혼인과 자격증에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다. 성별은 여성이 남성보다 직무소진이 높게 나타났다. 일원분산분석 결과 연령, 경력, 급여에 따라 직무소진에 차이가 있고, 학력은 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령은 20대, 30대, 40대가 50대 보다 높고, 경력은 10년 이하의 경력이 10년 이상의 경력보다 높고, 급여는 400만원 미만이 400만원 이상 보다 높게 나

타났다. 이러한 분석결과는 여성이 남성보다 직무소진을 많이 경험하고, 연령이 낮고 경력이 적으며 급여가 낮을수록 직무소진을 많이 경험하는 것을 보여준다.

표 6. 일반적 특성에 따른 직무소진 차이

구분		직무소진			
		평균	표준 편차	t/F	Scheffe
성별	남성(a) 여성(b)	2.45 2.63	.44 .59	3.10	b>a
연령	20대(a)	2.69	.54	8.34	a, b, c>d
	30대(b)	2.52	.55		
	40대(c)	2.62	.55		
	50대(d)	1.95	.55		
혼인	기혼(a)	2.54	.53	1.43	-
	미혼(b)	2.63	.59		
학력	3년제 대학 이하(a)	2.64	.52	1.10	-
	4년제 대학교(b)	2.59	.57		
	대학원 이상(c)	2.48	.57		
경력	4년 미만(a)	2.58	.52	6.22	a, b, c>d
	4-7년(b)	2.67	.60		
	8-10년(c)	2.64	.51		
	10년 이상(d)	2.30	.50		
급여	200만원 미만(a)	2.60	.55	2.72	a, b, c>d
	200-300만원 미만(b)	2.61	.57		
	300-400만원 미만(c)	2.47	.54		
	400만원 이상(d)	2.04	.52		
자격증	1급 사회복지사(a)	2.57	.56	.50	-
	2급 사회복지사(b)	2.62	.57		

5. 상관관계

가설을 검증하기 위해 앞서 변인들 간의 방향과 관계가 어느 정도인지를 알아보기 위해 상관관계의 계수를 검증한 결과를 [표 7]에서 살펴보면, 자기효능감은 성취감 저하($r=-.35, p<.01$), 비인격화($r=-.15, p<.01$), 감정고갈($r=-.14, p<.01$)의 순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 희망은 성취감 저하($r=-.35, p<.01$), 비인격화($r=-.26, p<.01$), 감정고갈($r=-.24, p<.01$)의 순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 회복력은 비인격화($r=-.33, p<.01$), 감정고갈($r=-.32, p<.01$), 성취감 저하($r=-.31, p<.01$)의 순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 낙관주의는 비인격화($r=-.47, p<.01$), 감정고갈($r=-.40, p<.01$), 성취감 저하($r=-.36, p<.01$)의 순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 7. 변수 간 상관(Pearson)관계

	1	2	3	4	5	6	7
자기효능감	1						
희망	.60**	1					
회복력	.38**	.45**	1				
낙관주의	.49**	.53**	.67**	1			
감정고갈	-.14**	-.24**	-.32**	-.40**	1		
비인격화	-.15**	-.26**	-.33**	-.47**	.63**	1	
성취감저하	-.35**	-.35**	-.31**	-.36**	.22**	.41**	1

** 상관이 0.01 수준에서 유의함(양쪽).

6. 가설 검증

6.1 긍정심리자본이 감정고갈에 미치는 영향

긍정심리자본이 감정고갈에 미치는 영향을 [표 8]에서 살펴보면, 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감($t=-2.65, \beta=-.14, R^2=.02$), 희망($t=-4.49, \beta=-.24, R^2=.10$), 회복력($t=-6.19, \beta=-.32, R^2=.10$), 낙관주의($t=-8.12, \beta=-.40, R^2=.16$) 모두 감정고갈에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 낙관주의가 감정고갈에 가장 높은 부(-)의 영향을 미치고 그 뒤를 회복력, 희망, 자기효능감의 순으로 감정고갈 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

분석 결과 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의가 직무소진의 하위변수인 감정고갈에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 긍정심리자본은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 [가설] 1-1, 1-2, 1-3, 1-4는 모두 채택되었다.

표 8. 긍정심리자본과 감정고갈 간 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준 회계수 B	표준화 계수 β	t	p
감정고갈	상수	3.61		13.94***	.000
	자기효능감	-.20	-.14	-2.65**	.008
	$R^2 = .02, \text{수정된 } R^2 = .02, F = 7.04$				
	상수	4.27		14.17***	.000
	희망	-.38	-.24	-4.49***	.000

$R^2 = .06$, 수정된 $R^2 = .05$, $F = 20.14$				
상수	4.36		18.67***	.000
회복력	-.49	-.32	-6.19***	.000
$R^2 = .10$, 수정된 $R^2 = .10$, $F = 38.36$				
상수	4.90		19.99***	.000
낙관주의	-.57	-.40	-8.12***	.000
$R^2 = .16$, 수정된 $R^2 = .16$, $F = 65.93$				

** $p < .01$, *** $p < .001$

6.2 긍정심리자본이 비인격화에 미치는 영향

긍정심리자본이 비인격화에 미치는 영향을 [표 9]에서 살펴보면, 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감 ($t = -2.86$, $\beta = -.15$, $R^2 = .02$), 희망($t = -4.95$, $\beta = -.26$, $R^2 = .07$), 회복력($t = -6.46$, $\beta = -.33$, $R^2 = .10$), 낙관주의($t = -9.90$, $\beta = -.47$, $R^2 = .22$) 모두 비인격화에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 낙관주의가 비인격화에 가장 높은 부(-)의 영향을 미치고 그 뒤를 회복력, 희망, 자기효능감의 순으로 비인격화에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

분석 결과 긍정심리자본 하위변수인 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의가 직무소진의 하위변수인 비인격화에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 긍정심리자본은 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 [가설] 2-1, 2-2, 2-3, 2-4는 모두 채택되었다.

표 9. 긍정심리자본과 비인격화 간 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수 B	표준화 계수 β	t	p
비인격화	상수	3.20		12.50***	.000
	자기효능감	-.21	-.15	-2.86**	.004
	$R^2 = .02$, 수정된 $R^2 = .02$, $F = 8.20$				
	상수	3.93		13.27***	.000
	희망	-.41	-.26	-4.95***	.000
	$R^2 = .07$, 수정된 $R^2 = .06$, $F = 24.54$				
	상수	3.94		17.13***	.000
	회복력	-.45	-.33	-6.46***	.000
	$R^2 = .11$, 수정된 $R^2 = .11$, $F = 41.69$				
	상수	4.75		20.38***	.000
	낙관주의	-.566	-.47	-9.89***	.000
	$R^2 = .22$, 수정된 $R^2 = .22$, $F = 97.82$				

** $p < .01$, *** $p < .001$

6.3 긍정심리자본이 성취감 저하에 미치는 영향

긍정심리자본이 성취감 저하에 미치는 영향을 [표 10]에서 살펴보면, 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감($t = -6.91$, $\beta = -.35$, $R^2 = .12$), 희망($t = -6.97$, $\beta = -.35$, $R^2 = .12$), 회복력($t = -6.05$, $\beta = -.31$, $R^2 = .10$), 낙관주의($t = -7.22$, $\beta = -.36$, $R^2 = .13$) 모두 성취감 저하에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 낙관주의가 성취감 저하에 가장 높은 부(-)의 영향을 미치고 그 뒤를 희망, 자기효능감, 회복력의 순으로 성취감 저하에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

분석 결과 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의가 직무소진의 하위변수인 성취감 저하에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 긍정심리자본은 성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 [가설] 3-1, 3-2, 3-3, 3-4는 모두 채택되었다.

표 10. 긍정심리자본과 성취감저하 간 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수 B	표준화 계수 β	t	p
성취감 저하	상수	3.84		17.49***	.000
	자기효능감	-.45	-.35	-6.91***	.000
	$R^2 = .12$, 수정된 $R^2 = .12$, $F = 47.81$				
	상수	4.13		15.91***	.000
	희망	-.51	-.35	-6.97***	.000
	$R^2 = .12$, 수정된 $R^2 = .12$, $F = 48.61$				
	상수	3.59		17.14***	.000
	회복력	-.38	-.31	-6.05***	.000
	$R^2 = .10$, 수정된 $R^2 = .09$, $F = 36.63$				
	상수	3.93		17.62***	.000
	낙관주의	-.46	-.36	-7.22***	.000
	$R^2 = .13$, 수정된 $R^2 = .13$, $F = 52.10$				

*** $p < .001$

IV. 논의 및 결론

본 연구는 노인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 검

증하는데 연구의 목적이 있다. 노인복지관에 근무하는 사회복지사 344명을 대상으로 한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 긍정심리자본이 직무소진의 하위변수인 감정고갈에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 감정고갈에 미치는 영향의 크기는 낙관주의>회복력>희망>자기효능감으로 나타났다. 특히 자기효능감이 감정고갈에 미치는 영향은 다른 변수들에 비해 매우 낮게 나타나 긍정심리자본의 하위변수에 따라 감정고갈에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 확인되었다.

둘째, 긍정심리자본이 직무소진의 하위변수인 비인격화에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 비인격화에 미치는 영향의 크기는 낙관주의>회복력>희망>자기효능감으로 나타났다. 특히 자기효능감의 영향력은 다른 변수들에 비해 현저하게 낮게 나타나, 긍정심리자본의 하위변수에 따라 비인격화에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 확인되었다.

셋째, 긍정심리자본이 직무소진의 하위변수인 성취감저하에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 성취감저하에 미치는 영향의 크기는 낙관주의>희망>자기효능감>회복력으로 나타났고, 각 변수들이 성취감저하에 미치는 영향은 차이가 크지 않은 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 권순범[3]의 연구에서 긍정심리자본이 직무소진인 하위변수인 직무탈진과 직무이탈에 미치는 영향에 관한 연구에서, 긍정심리자본이 직무탈진과 직무이탈에 유의한 부적 영향을 미친다는 결과와 부분 일치하고, 박재홍[5], 이경미[6]의 사회복지관의 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 회복력이 직무소진에 부적영향을 미친다는 연구결과와 부분 일치한다. 또한 이재영, 이희수[48]. 박선애, 이재창[49]의 서비스 유통업체의 종사원을 대상으로 한 연구에서 긍정심리자본이 직무소진에 부적 영향을 미친다는 연구결과와도 일치하고, 김병준[4]의 보육교사를 대상으로 한 연구에서 긍정심리자본과 직무소진 간에 부적 상관관이 있는 것으로 나타난 결과와 일치한다. 위의 연구결과에서 본

연구와 부분 일치하는 연구결과는 본 연구에서 설정한 변수의 구성요소들을 포함한 연구가 이루어진 것이 아니라 하나의 요인으로 연구한 결과이다. 따라서 본 연구와 부분일치하지만 본 연구의 결과와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 현재 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본과 직무소진에 관한 연구는 미비한 상태이다. 긍정심리자본과 직무소진에 관련된 연구는 조직몰입과 이직의도에 대한 연구가 주를 이루며, 긍정심리자본과 직무소진에 관한 영향연구는 사회복지학보다는 간호학과와 유통관련학에서 주로 연구되고 있다. 본 연구를 계기로 사회복지분야에서의 연구가 지속되기를 기대한다.

본 연구에서 설정한 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력으로 구성되었다. 자기효능감은 과업에 대한 강한 믿음을 가지는 자심감이며, 희망은 성공을 향한 긍정적 동기부여와 목표를 향한 에너지이다. 낙관주의는 미래 성공에 대한 에너지이며, 회복력은 역경에 대해 극복하고 원상태로 돌아오고자 하는 적응능력이다[11][19][20]. 즉 긍정심리자본은 개개인이 발전을 추구하는 심리상태를 의미하는 것으로, 성취와 성공을 향한 개인의 긍정적 의지와 동기부여 상태를 의미한다. 이러한 개인과 직무에 대한 긍정적 의지와 동기부여는 변화와 개발이 가능하다. Luthans 등[51]은 연구를 통해 심리자본이 긍정적인 역량으로 개발될 수 있음을 실증적으로 입증하였다. 즉 긍정심리자본의 개발과 개선을 통해 사회복지사의 긍정심리자본의 향상을 위한 투자와 개발은 자신과 타인에 대한 긍정심리를 향상시키고 직무소진을 감소시키며, 결과적으로 사회복지관을 이용하는 노인을 대하는 데 있어 안정적인고 효과적인 수단이 될 수 있다.

이상의 연구결과를 중심으로 한 사회복지적 개입을 위한 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 노인을 대상으로 하는 사회복지사의 정서적 고갈을 완화시킬 수 있는 장치가 필요하다. 봉착한 문제에 대한 논의와 적합한 해결책을 강구하기 위한 수퍼비전 제도의 확대와 사회복지사를 대상으로 하는 상시 오픈된 전문상담센터의 증설이다. 노인복지관은 노인의 건강한 삶을 영위시키고자 하는데 그 목적을 둔다. 사회와 가정에서 소외된 노인들을 가장 가깝게 접근하고 치유해줄 수 있는 사람

이 사회복지사이다. 그러나 노인의 정서적 불안을 잠재우고, 고통과 아픔을 이해해 주어야 할 사회복지사는 과중한 업무와 반복적이고 지속적인 대인관계 속에서 피로감을 느끼며, 피로감이 누적되면서 직무소진을 겪게 된다. 사회복지사의 직무소진은 노인의 정서적, 신체적 위협으로 다가올 수 있다. 과중한 업무와 시간적 제한으로 인해 사회복지사가 수퍼비전과 정서적 상담을 받는 데는 어려움이 따른다. 따라서 시간의 제한을 최대한 낮춘 오픈된 제도 및 시설의 확장을 제언한다. 둘째, 긍정심리자본의 향상을 목적으로 하는 긍정심리 역량을 높일 수 있는 프로그램 개발이 필요하다. 사회복지사를 대상으로 하는 연수는 주로 업무 향상을 위한 교육으로 이루어진다. 긍정적 사고로의 전환과 사회복지 전문인으로서의 긍지와 자존감을 향상시킬 수 있는 프로그램의 개발과 실천을 제언한다.

사회복지관에서의 실천적 제언은 다음과 같다.

첫째, 노인복지관은 취미생활, 여가활동, 건강유지와 증진, 주·야간 보호 및 심리상담 등 노인의 건강한 활동과 보호 등의 다양한 프로그램이 진행되고 있다. 또한 노인복지관을 이용하는 노인의 연령이 노인복지관에 따라 상이하지만 대체로 60세에서 80세 이상으로 범위가 넓다. 노인은 연령에 따라 요구되는 프로그램이 다양하다. 따라서 각 프로그램의 특성에 적합한 사회복지사의 배치가 필요하다.

둘째, 사회복지사의 직무 변환 및 이직 시에 새로 입되는 사회복지사에 대한 업무교육이 전제되어야 한다. 전임자나 상급자 또는 동료로부터 담당 분야 노인들의 특성과 프로그램의 특성 및 진행과정에 대한 숙지가 필요하다. 이는 낯선 업무로 인해 발생하는 직무소진을 감소하게 할 뿐 아니라 새로운 담당자를 맞이하는 노인으로부터의 과도한 관심과 염려로 인한 불안과 피로를 미연에 방지하는 효과가 있다.

본 연구는 노인복지관의 사회복지사를 대상으로 긍정심리자본이 직무소진에 영향을 미치는가를 알아보기 위해 실시되었다. 연구결과, 긍정심리자본이 직무소진을 부적영향을 미치는 것으로 나타나, 긍정심리자본이 사회복지사의 직무소진을 감소 및 완화시키는 요인임을 확인하였다. 긍정심리자본은 훈련을 통해 변화와 향

상이 가능한 것으로 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본을 향상시킬 수 있는 방안 마련에 기초를 제공한다는 것에 본 연구의 의의가 있다. 또한 긍정심리자본과 직무소진에 관한 연구는 간호학 분야에서 연구가 주로 이루어져 있고, 사회복지관련 분야에서는 활발히 진행되고 있지 않다. 특히 노인복지관 사회복지사를 대상으로 한 연구는 아직 미비한 상태에 놓여있다. 노인들의 다양한 특성과 욕구에 맞춤형 서비스를 제공하기에는 사회복지사의 피로도가 너무 높은 현실이다. 따라서 노인복지관 사회복지사의 직무소진으로 인한 탈진과 직무이탈을 감소시키는 하나의 방안으로 사회복지사의 긍정심리자본 향상을 도모해야 할 필요성을 부각시켰다는 데 본 연구의 의의가 있다.

본 연구를 통해 현재 진행되고 있지 않은 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본과 직무소진의 관계에 대한 연구가 활발히 이루어지는 계기가 되기를 기대한다.

본 연구의 한계점 및 향후 과제를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울과 경기도 지역의 노인복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 실시되었기에 이 연구의 결과를 일반화하기에 한계가 있다. 노인의 여가와 돌봄 서비스는 노인복지관 뿐만 아니라 종합사회복지관과 민간시설에서도 실행되고 있다. 지역의 특성과 복지관의 종류에 따라 사회복지사가 겪는 직무소진은 다를 수 있다. 향후 연구에서는 노인 돌봄 서비스를 제공하는 시설의 종류에 따른 직무소진 차이에 대한 연구와 지역 특성에 따른 차이에 대한 연구가 함께 이루어지기를 기대한다. 둘째, 본 연구는 직무소진에 영향을 미치는 다양한 요인 중 긍정심리자본으로만 설정하고 그에 대한 결과를 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하로 한정하여 연구하였기에 소진에 미치는 영향과 결과를 일반화하기에 한계가 있다. 직무소진에 미치는 요인에 대한 다각적인 연구가 이루어지기를 기대한다.

참고문헌

- [1] 보건복지부, 보건통계, 2018.
- [2] C. M. Youssef and F. Luthans, "Positive

- Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience,” *Journal of Management*, Vol.33, No.5, pp.774-800, 2007.
- [3] 권순범, *직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향* 단국대학교, 박사학위논문, 2016.
- [4] 김병준, “보육교사의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향: 심리적 소진의 매개효과 검증,” *아시아문화학술원*, 제9권, 제1호, pp.755-766, 2018.
- [5] 박재홍, *사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과 중심으로*, 위덕대학교, 석사학위논문, 2017.
- [6] 이경미, *사회복지사의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향에 관한 연구* 공주대학교, 석사학위논문, 2015.
- [7] 강희성, *사회복지사의 자기효능감이 소진에 미치는 영향: 행복의 매개효과*, 대한신학대학교, 박사학위논문, 2017.
- [8] Merriam-Webster dictionary. [internet]. Korea: 2016[cited 2016, September 9].
- [9] T. D. Nguyen and T. T. M. Nguyen, “Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: evidence from Vietnam” *Journal of Macromarketing*, Vol.32, No.1, pp.87-95, 2012.
- [10] S. Hobfoll, “Social and psychological resources and adaptation,” *Review of General Psychology*, Vol.6, No.4, pp.307-324, 2002.
- [11] F. Luthans, K. W. Luthans, and B. C. Luthans, “Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital,” *Business Horizons*, Vol.47, No.1, pp.45-50, 2004.
- [12] M. E. P. Seligman and M. Csikszentmihalyi, “Positive Psychology: An introduction,” *American Psychologist*, Vol.55, No.1, pp.5-14, 2000.
- [13] M. E. P. Seligman, *Learned Optimism*, New York: Knopf, 1990.
- [14] B. Luthans, K. Luthans, and S. Jensen, “The Impact of Business School Students’ Psychological Capital on Academic Performance,” *Journal of Education for Business*, Vol.87, pp.253-259, 2012.
- [15] C. Maslach, “The Client Role in Staff Burnout,” *Journal of Social Issues*, Vol.34, No.4, pp.111-124, 1978.
- [16] A. D. Stajkovic and F. Luthans, “Self-efficacy and Work-Related Performance: A Meta-analysis,” *Psychological Bulletin*, Vol.124, No.2, pp.240-261, 1998.
- [17] C. R. Snyder, L. Irving, and J. R. Anderson, “Hope and Health: Measuring the Will and the Ways,” In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of Social and Clinical Psychology: The Health Perspective*, pp.285-305, Elmsford: Pergamon Press., 1991.
- [18] D. Xanthopoulou, A. B. Bakker, E. Demerouti, and W. B. Schaufeli, “The role of personal resources in the job demands-resources model,” *International Journal of Stress Management*, Vol.14, No.2, pp.121-141, 2007.
- [19] F. Luthans, and C. M. Youssef, “Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage,” *Organizational Dynamics*, Vol.33, No.2, pp.143-160, 2004.
- [20] F. Luthans and C. M. Youssef, “Emerging Positive Organizational Behavior,” *Journal of Management*, Vol.33, No.3, pp.321-349, 2007.
- [21] 김태현, *사회적 기업가정신이 사회복지조직 내의 협조적 행동과 성과에 미치는 영향: 긍정심리자본과 가치일치의 매개효과를 중심으로*, 로송실대학교, 박사학위논문, 2014.
- [22] A. S. Masten and M. G. J. Reed, Resilience in Development, In C. R. Snyder & S. J. Lopez(Eds.), *Handbook of Positive Psychology*,

- pp.74-88, New York: Oxford University Press, 2002.
- [23] S. Wolin and S. Wolin, Project Resilience, Retrieved June 1, 2005. <http://www.projectresilience.com>
- [24] C. D. Ryff and B. Singer, Flourishing under Fire: Resilience as a Prototype of Challenged Thriving, In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived*, Washington, D.C.: American Psychological Association, pp.15-36, 2003.
- [25] B. J. Avolio and F. Luthans, *The High Impact Leader: Moments Matter for Accelerating Authentic Leadership Development*, New York: McGraw-Hill, 2006.
- [26] S. L. Schneider, "In Search of Realistic Optimism," *American Psychologist*, Vol.56, No.3, pp.250-263, 2001.
- [27] C. Maslach, "The Client Role in Staff Burnout," *Journal of Social Issues*, Vol.34, No.4, pp.111-124, 1978.
- [28] H. J. Freudenberger, "Staff Burn Out," *Journal of Social Issues*, Vol.30, No.1, pp.159-165, 1974.
- [29] C. Maslach, *Burnout: the Cost of Caring*, Upper Saddle River: Prentice Hall, 1982.
- [30] C. Cherniss, *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Beverly Hills: Sage Publications, 1980.
- [31] 김영진, *감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할 항공사 직원을 중심으로*, 경원대학교, 박사학위논문, 2010.
- [32] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, "Job Burnout," *Annual Review of Psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2001.
- [33] C. Maslach and S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 1981.
- [34] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, "A Review and an Integration of Research on Job Burnout," *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, pp.621-656, 1993.
- [35] 임창희, "감정노동자의 이직의도에 미치는 유머와 유머선호도의 조절효과," *인사·조직 연구*, 제17권, 제1호, pp.1-36, 2009.
- [36] R. J. Burke and E. Greenglass, "A Longitudinal Study of Psychological Burnout in Teachers," *Human Relations*, Vol.48, No.2, pp.187-202, 1995.
- [37] 최은주, *간호사의 감성능력이 조직몰입과 조직성파에 미치는 영향* 삼육대학교, 석사학위논문, 2011.
- [38] 황승욱, 이영기, 박동수, "서비스 종사자의 감정노동전략과 직무소진 관계에 관한 실증적 연구," *경영연구*, 제28권, 제2호, pp.53-191, 2013.
- [39] M. J. Saxton, J. S. Phillips, and R. N. Blakeney, "Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector," *Human Relations*, Vol.44, No.6, pp.583-595, 1991.
- [40] 임춘식, "사회복지실천 전략으로서 밝은사회운동," *밝은사회연구*, 제28권, pp.71-107, 2007.
- [41] S. E. Jackson, R. L. Schwab, and R. S. Schuler, "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.4, pp.630-640, 1985.
- [42] S. E. Jackson and C. Maslach, "After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.3, pp.63-77, 1982.
- [43] C. Maslach, "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention," *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, No.5, pp.189-192, 2003.
- [44] 최가영, *소진의 매개역할에 관한 연구: 역할 스트레스 사회적 지원과 조직몰입·이직의도의 관계* 호텔종업원을 대상으로, 세종대학교, 박사학

위논문, 2000.

- [45] E. W. Brewer and L. F. Clippard, "Burnout and job satisfaction among student support services personnel," *Human Resource Development Quarterly*, Vol.13, No.2, pp.169-186, 2002.
- [46] A. B. Bakker and E. Demerouti, "The job demands-resources model: State of the art," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.22, No.3, pp.309-328, 2007.
- [47] Y. K. Yang, "A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.17, No.4, pp.423-431, 2011.
- [48] 이지영, 이희수, "관리자의 감정리더십과 영업사원의 긍정심리자본, 소진, 직무열의 간의 구조적 관계 분석," *기업교육연구*, 제17권, 제2호, pp.129-157, 2015.
- [49] 박선애, 이재창, "정서노동 전략이 직무 탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절 효과를 중심으로," *산업 및 조직*, 제27권, 제4호, pp.781-807, 2014.
- [50] C. Maslach, *Burnout: the Cost of Caring*, Upper Saddle River: Prentice Hall, 1982.
- [51] F. Luthans, J. B. Avey, and J. L. Patena, "Experimental analysis of a web-based training intervention to develop positive psychological capital," *Academy of Management Learning & Education*, Vol.7, No.2, pp.209-221, 2008.

저 자 소 개

이 경 숙(Kyong-Suk Lee)

정회원



- 2003년 8월 : 명지대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2019년 2월 : 서울한영대학교 일반대학원(사회복지학 박사)
- 현재 : 서울한영대학교 사회복지연구소 책임연구원

<관심분야> : 복지콘텐츠, 조직문화, 인사관리

김 민 정(Min-Jung Kim)

정회원



- 2001년 7월 : 명지대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2005년 2월 : 명지대학교 일반대학원(행정학 박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 서울한영대학교 사회복지학과 교수

- 2015년 3월 ~ 현재 : 서울한영대학교 사회복지연구소 소장

<관심분야> : 복지행정, 복지콘텐츠, 조직문화