

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.5.341>

JCCT 2024-9-40

사회복지사 근로경험에 대한 연구 : 서울시 사회복지시설 종사자를 중심으로

A Study on the Work Experience of Social Workers: Focusing on Employees in Welfare Facilities in Seoul

윤재영*, 김민재**, 서동명***

Yoon, Jaeyoung*, Kim, Minjae**, Seo, Dongmyung***

요약 본 연구는 서울시 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사의 근로경험을 다각도로 분석하였다. 우리는 사회복지사의 근로조건, 근로특성, 직장 내 폭력, 업무 관련 스트레스 및 소진 경험을 중심으로 주요 변수를 조사하였다. 또한, 워드클라우드 분석을 활용하여 사회복지사들이 직장에서 겪는 주요 어려움과 그들의 의견을 시각적으로 분석하였다. 연구 결과, 첫째, 사회복지사의 급여는 전반적으로 낮은 수준이며, 승진 및 보상 체계에 대한 만족도가 크게 부족한 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지사들은 근무 시간 부족, 열악한 물리적 근무 환경, 기자재 부족 등의 문제를 지적하였다. 특히 기관 유형별 분석 결과, 공공기관에 근무하는 사회복지사들이 더 높은 업무 강도와 낮은 처우 만족도를 보고하였다. 우리는 이러한 결과를 바탕으로 사회복지사들의 근로환경을 개선하기 위한 구체적인 정책적·실천적 방안을 제시하였다. 이러한 방안들은 사회복지사들의 직무 만족도를 높이고, 나아가 사회복지 서비스의 질을 향상시키는 데 중요한 기여를 할 것이다. 본 연구는 사회복지사들의 처우 개선뿐만 아니라, 이들의 업무 환경을 보다 나은 방향으로 발전시키기 위한 중요한 기초 자료로 활용될 수 있다.

주요어 : 사회복지사, 근로경험, 스트레스, 근로조건, 워드클라우드 분석

Abstract This study analyzed the work experience of social workers employed in social welfare facilities in Seoul. We investigated key variables, including working conditions, job characteristics, workplace violence, work-related stress, and burnout experiences. Additionally, we utilized word cloud analysis to identify the primary opinions and experiences of social workers. The results showed that social workers' salaries were generally low, and there was dissatisfaction with the promotion and compensation systems. We also found that social workers pointed out issues related to time shortages, poor physical environments, and inadequate equipment. The analysis by institution type revealed that social workers in public institutions reported high job intensity and low satisfaction with their working conditions. Based on these findings, we propose policy and practical suggestions to improve the work environment of social workers.

Key words : Social Worker, Work Experience, Stress, Working conditions, Word Cloud Analysis

1. 서론

사회복지사가 사회복지사업법에 처음으로 등장한

1983년 이후 최근까지, 사회복지사의 열악한 근무환경, 긴 업무시간과 과중한 업무, 그리고 낮은 보수문제 등이 지속적으로 제기되었다. 그러나 지난 2011년 3월 제

*삼육대학교 사회복지학과 부교수 (제1저자)

**삼육대학교 사람중심실천연구소 연구원 (참여저자)

***동덕여자대학교 사회복지학과 부교수 (교신저자)

접수일: 2024년 5월 27일, 수정완료일: 2024년 7월 1일

게재확정일: 2024년 9월 5일

Received: May 27, 2024 / Revised: July 1, 2024

Accepted: September 5, 2024

***Corresponding Author: snowseo@dongduk.ac.kr

Div. of social welfare, Dongduk Women's Univ, Korea

정된 『사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률(이하 『사회복지사법』) 이후 조금씩 처우개선이 되고 있다. 또 지난 2012년 3월에는 한국사회복지공제회가 출범하여 사회복지사 등의 생활안정과 복지증진을 도모할 수 있게 되었다. 이러한 『사회복지사법』 제정 이후 가장 눈에 띄는 것은 각 지방자치단체별로 이루어지는 조례제정의 움직임이다. 광역자치단체로는 경기도에서, 기초자치단체로는 오산시에서 ‘사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례’를 2012년 5월과 6월에 각각 처음으로 제정하였다. 이후 2014년 3월 서울시를 마지막으로 17개 광역자치단체가 모두 관련 조례를 제정하여 사회복지사의 처우 개선을 위한 구체적인 행보를 시작하였다[1].

특히 서울시의 경우 2021년 9월, 『광진구 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례』 제정을 마지막으로 25개 자치구 모두 사회복지사 처우개선을 위한 조례가 제정되었다. 이러한 조례제정과 함께, 2013년 ‘처우개선 및 인사관리 체계 마련 연구용역’을 서울시복지재단의 주관 하에 실시하는 것을 시작으로 서울시에서는 다양한 종사자 처우개선대책이 시행되었다. 2014년에는 종사자 직급별 공무원과의 비교직급 설정으로 종사자 급여기준이 마련되었으며, 2016년과 2017년에는 기존의 시설 간 11~13종의 복잡한 수당체계를 5종으로 통일·간소화 작업이 진행되었으며, 2021년에는 국비시설과 서울시비 사회복지시설의 단일임금체계가 완료되었다. 또 일과 휴식의 양립을 위한 근무여건 개선제도로 맞춤형 복지포인트, 장기근속휴가, 대체인력 지원, 단체연수비 지원(이상 2017년), 유급병가(2019년), 자녀돌봄휴가(2020년), 건강검진휴가(2021년) 등 다양한 제도가 시행되었으며, 2022년에는 사회복지종사자의 안전보장 및 인권보호를 위한 제도로 ‘마음이음지원사업’과 ‘종합건강검진비지원사업’이 추가로 시행되었다. 이러한 정책적·제도적인 변화를 통해서 보면 사회복지사를 둘러싼 근로상황은 지난 10여 년간 비교적 큰 폭으로 향상되었다고 할 수 있다. 그러나 최근까지 실시된 관련 조사결과를 보면 사회복지사들이 직접적으로 느끼는 처우실태는 여전히 아쉬운 상황이다.

이와 같은 배경 하에 본 연구는 서울시 사회복지시설 종사자를 중심으로 근로경험에 대한 분석을 실시하였다. 이를 위하여 근로조건 및 근로특성, 직장 내 폭력, 업무관련 스트레스와 소진 경험 등과 관련된 변수들을

통해 사회복지사의 근로경험을 분석하였다. 한편 지금까지의 선행연구들에서는 조사결과를 단순 표와 그래프로 제시함으로써 실제 차이점을 명확하게 보여주지 못했다. 본 연구에서는 워드 클라우드 분석을 통해 사회복지사들의 주요 의견이 무엇인지 구체적으로 살펴 보았다.

II. 선행연구 고찰

지금까지 사회복지사의 근로여건에 대한 국내 조사와 연구는 크게 실태조사와 학술적 연구로 분류해서 살펴볼 수 있다. 먼저, 실태조사는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조에 따라 보건복지부 장관이 3년마다 실시하는 조사가 있다[2-4]. 그리고, 매년 한국사회복지사협회의 서베이조사가 이루어진다[5-7]. 더불어, 최근에는 일부 지방자치단체에서 실시하는 조사가 비정기적으로 실시되고 있다[8-10]. 이를 구분하여 살펴보면 다음과 같다(Table 1).

표 1. 사회복지사 주요 근로실태조사 내용 비교
Table 1. Comparison of major work status surveys of social workers

조사 주체 및 제목	보수수준/ 근무시간/ 업무강도/ 일·생활 균형	안정 성	안전	건강	자기 개발	이직
한국보건사회연구원						
보수수준 및 근로여건 실태조사(2020)	○	○	○		○	
보수수준 및 근로여건 실태조사(2017)	○	○	○			
보수수준 및 근로여건 실태조사(2014)	○	○	○			
한국사회복지사협회						
사회복지사 통계연감(2022)	○	○	○	○	○	○
사회복지사 통계연감(2021)	○		○	○	○	○
사회복지사 통계연감(2020)	○			○	○	○
지방자치단체						
전북 사회복지종사자 처우 실태조사 및 개선방안 연구(2022)	○	○	○			○
경기 사회복지시설 종사자 처우개선 계획 수립을 위한 기초 연구(2020)	○		○			○
충남 사회복지시설 종사자 처우 개선 방안 연구(2020)	○	○		○	○	

중앙정부가 법률에 근거해 진행하는 한국보건사회연구원원의 실태조사는 지난 2014년부터 최근까지 총 3차례 이루어졌으며, 2010년부터 발행된 한국사회복지사협회의 (기초)통계연감은 최근까지 매년 이어지고 있다. 광역 수준의 지방자치단체의 경우, 대체로 조사대상을 사회복지사로 국한하지 않고 사회복지시설 종사자를 모두를 대상으로 하는 근로실태를 비교적 산발적으로 조사하고 그 처우개선을 위한 대책을 제시하고 있다.

이들 조사는 대체로 사회복지사를 포함한 사회복지시설 종사자 근로여건의 안전, 안정성, 그리고 자기개발을 내용으로 하는데, 안전은 이용자가 사회복지사에게 가하는 폭력, 안정성은 조직 문화 등 길게 근속할 수 있는 여건, 그리고 자기개발은 기본적인 보수 교육 외에 경력 개발을 위한 교육·훈련 수준에 대한 실증적 조사를 의미한다. 이와 더불어, 함께 이루어지고 있는 조사내용은 조직적 차원의 조건과 개인적 차원의 대응으로 나뉘어서 이해해 볼 수 있는 데, 보수수준, 근무시간, 업무강도, 안전, 안정성, 일·생활균형 등은 조직적 차원으로 건강, 자기개발, 이직은 개인적 차원에서 근로실태를 가능하는 접근이라 볼 수 있다. 한국사회복지사협회의 자료를 제외하고, 실태조사는 대체로 개인 대응보다는 조직 여건에 초점을 두고 있는데 이는 조직의 어떠한 함을 중심으로 노동자의 근로여건을 정태적으로 이해하는 일반적인 관점을 반영하고 있다고 할 수 있겠다. 나아가 이러한 실태조사는 연구방법에서도 양적인 서베이조사에 치중되어 있다. 중앙정부와 지방정부 실태조사에서 각 1회씩만 질적인 연구를 병행하여 혼합연구로 접근하였는데, 이는 사회복지사가 다양한 세팅에서 경험하고 있는 제각각의 근로여건에 대한 심층적인 이해를 다루기보다는 평균에 입각한 추이를 검토하는 수준에 그치고 있음을 말한다고 하겠다. 다양한 사회복지현장의 특성과 다소 특수한 사회복지사의 근로 동기를 생각할 때, 실효성 있는 처우개선을 위한 근로실태조사는 보다 심층적인 접근이 병행될 때 가능하리라 여겨진다.

다음으로 사회복지사 근로실태와 관련된 최근 학술적 연구를 살펴보면, 그 주제를 일반적 범주, 개인적 범주, 상호적 범주, 그리고 조직적 범주 등 4가지로 나누어 볼 수 있다(Table 2). 먼저 일반적 범주는 사회복지사 처우 개선 정책 차원에서 사회복지사 근로조건 전체에 영향을 미치는 주제로 이해되는 연구이다[11]. 개인적 범주의 연구는 스트레스, 소진, 이직, 건강 등 개인

수준에서 개인의 선택 차원을 주로 다루는 연구를 말한다[12-14]. 상호적 범주는 폭력, 갈등, 침해 등 개인들 간의 상호작용에 따른 역동성을 다룬 연구 조사이다[15-17]. 마지막으로 조직적 범주는 한 기관의 문화나 정책에 관한 주제에 접근하고 있는 연구를 의미한다[18-20].

표 2. 사회복지사 근로실태 관련 주요 학문연구 내용 분류
 Table 2. Classification of major academic research on social workers' working conditions

구분	연구자(연구년도)	주요 연구내용
일반적 범주	조상미(2020a)	근로조건 일반
개인적 범주	최문경(2020)	직무 스트레스
	조상미(2020b)	소진
	강철희(2015)	이직(인적자원관리와 이직률)
상호적 범주	권현진(2017)	인권침해(차별적 근로환경)
	최수찬(2021)	폭력 경험(직장 내 정신·신체적 폭력 경험)
	조상미(2020c)	정신적 폭력(직장 내 정신적 폭력의 영향)
	주은수(2019)	세대 갈등(세대 변화로 인한 사업방식의 변화)
조직적 범주	조상미(2022)	조직 다양성 경험
	문영주(2013)	일 가정 양립

이러한 실태조사와 학술적 연구가 모두 지적하고 있는 것은 여전히 낮은 보수수준이다. 특히 이러한 낮은 수준의 보수로 인해 상대적으로 높은 이직률을 보인다는 실증적인 분석도 있다[14]. 그렇기에 사회복지 분야에서의 새로운 급여체계에 대한 모색은 근로여건 개선에서 빼놓을 수 없는 주제로 보인다. 또한 어떠한 시설에서 일하고 있는지에 따라 보수체계, 복리후생, 노동시간, 업무강도 등은 유의미한 차이가 있는 것으로 연구되고 있다. 더욱이 낮은 보수수준과 상관되어 사회복지사 사기 저하의 요인으로 나타나고 있어 기관(settings) 간의 보수와 근무환경에 따른 다채로운 보상 역시 간과할 수 없는 주제라고 할 수 있다[10].

선행연구에서 사회복지사들은 어려운 재정여건과 과도한 업무 부담 속에서 어려움을 겪고 있었다. 또 노후에 대해서 매우 불안해하고 있었다[21]. 또 직무스트레스가 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인이라고 하였으며[22], 이러한 지역사회서비스 종사자의 스트레스를 줄이고 문제 대처행동을 높이기 위해서 지원시스템을 강화할 수 있는 환경이 필요하다는 주장 역시 제기되었다[23-24].

III. 연구방법

1. 연구참여자

본 연구는 서울시 소재 사회복지시설 및 지방자치단체에 재직 중인 사회복지사를 대상으로 진행하였다. 설문조사는 2022년 8월31일부터 9월 16일까지 약 3주간 진행하였으며, 당시 코로나 팬데믹 상황으로 사회복지사협회 회원과 유관 직능단체를 대상으로 공문과 구글 설문지 링크를 배포하여 수집하였다. 총 설문참여인원은 1,098명이다.

2. 자료수집 도구 및 자료분석방법

자료수집 도구는 본 연구진이 개발한 구조화된 설문지를 활용했다. <표 3>은 설문 항목을 요약한 것으로, 일반적 사항, 근로조건 및 특성, 직장 내 폭력 경험, 업무 관련 스트레스 및 소진 요인 등의 변수로 구성된다. 각 항목은 연구의 주요 변수를 반영하여 응답자의 근로경험을 구체적으로 분석하는 데 사용되었다.

표 3. 설문내용

Table 3. Contents of the survey

변수명	구분
일반적 사항	성별, 출생연도, 혼인상태, 최종학력, 자격
근로조건 및 특성	고용형태, 근무형태, 직위, 기관유형, 기관분야, 인사 규정, 인사체계, 휴가관련(사용자유, 휴가 미사용 시 보상 등)
인권	직장 내 폭력 경험
	업무관련 스트레스, 소진 요인

설문조사 분석은 주로 기술통계 분석을 활용했다. 일부 문항은 기관유형별 차이를 살펴보기 위하여 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 그리고 구체적인 내용분석을 위해 연구참여자가 소감 및 개선의견으로 제시한 텍스트를 Chat-gpt 3.0을 통해서 키워드와 빈도수를 도출한 뒤 워드클라우드를 생성하였다[25].

IV. 연구결과

1. 일반적 특성

연구 참여자의 성별 분포는 여성 68.8%, 남성 31.2%로, 여성 비율이 높게 나타났다. 이는 2022년 사회복지사 자격증 발급 현황에서 여성 74.6%, 남성 25.4%와 비교했을 때 남성 응답자 비율이 다소 높게 나타난 것을

알 수 있다. 이러한 차이는 표본이 전체 사회복지사 인구를 완전히 대표하지 않을 수 있음을 시사하지만, 전체 인구와의 유사성을 어느 정도 유지하고 있어 부분적으로 대표성을 갖는다고 할 수 있다.

평균 연령은 38.2세로, 30대가 40.4%로 가장 큰 비율을 차지했으며, 그 뒤를 40대(22.8%), 20대(19.9%), 50대(14.9%), 60대 이상(1.7%) 순으로 나타났다. 이 분포는 다양한 연령대를 포함하고 있으나, 30대의 비율이 상대적으로 높아 젊고 인터넷 기술에 능숙한 사회복지사가 다소 과대 대표되었을 가능성이 있다. 혼인 상태의 경우, 미혼 및 비혼 응답자가 47.9%, 기혼 응답자가 51.5%로 비슷한 비율을 보였다.

표 4. 일반적 특성

Table 4. General characteristic

변수명	구분	빈도(명)	비율(%)	
성별 (N=1,057)	남	330	31.2	
	여	727	68.8	
연령대 (N=1,053)	20대	210	19.9	
	30대	427	40.4	
	40대	241	22.8	
	50대	157	14.9	
	60대	18	1.7	
혼인상태 (N=1,057)	미혼/비혼	506	47.9	
	기혼	544	51.5	
	기타	7	0.7	
최종학력 (N=1,056)	고등학교졸	5	0.5	
	전문대졸	101	9.6	
	대학(4년제)졸	707	66.9	
	대학원이상	243	23	
사회복지사 자격 (N=1,057)	1급	734	69.4	
	2급	317	30	
	3급	6	0.6	
변수명	최소값	최대값	평균	표준편차
연령(만) (N=1,053)	21	65	38.2	9.5

2. 설문조사 분석 결과

1) 근로조건 및 근로특성

(1) 근로조건

연구에 참여한 사회복지사의 근로조건을 분석한 결과 고용 형태는 정규직이 89.3%, 계약직이 10.7%의 비율을 차지하는 것으로 나타났으며, 평균 근무기간은 약 8년 6개월로 조사되었다. 소속 기관을 살펴보면 이용시설 71.7%, 생활시설 14.8%, 시청, 구청 등 공공기관 7%, 직능단체 및 법인, 협회 1.4%, 기타(조례설치기관 등) 1.3%로 나타났다. 일하는 기관의 분야(기관 주요이용자)

는 장애인 27.9%, 종합사회복지관 20.9%, 노인 18.9%, 아동/청소년 13.2%, 공공영역 5.9%, 여성/가족 3.4%, 노숙인 2.8%, 정신보건 2.5%, 자활 1.4%, 법인/재단업무 0.6%, 이주민/다문화 0.3% 순으로 나타났다. 근무 형태는 출퇴근(주 5~6일 근무)이 94.9%로 가장 높았으며, 그 외 일일3교대(1.3%), 일일2교대(1.2%), 변형3교대(1.2%), 기타(1.3%)와 같이 1%대의 응답비율로 조사되었다. 직위는 관장/원장 8.8%, 부장/사무국장 7.3%, 대리/선임생활지도원 22.3%, 사회복지사/생활지도원 55.3%, 팀장(공무원) 2%, 주무관(공무원) 4.2%, 기타 0.1%로 조사되었다(Table 5).

표 5. 근로조건
 Table 5. Working conditions

변수명	구분	빈도(명)	비율(%)	
고용형태 (N=1,057)	정규직	944	89.3	
	계약직	113	10.7	
기관유형 (N=1,017)	이용시설	758	71.7	
	생활시설	156	14.8	
	공공기관(구청 등)	74	7	
	직능단체/법인, 협회	15	1.4	
	기타	14	1.3	
분야 (N=1,041)	노인	200	18.9	
	장애인	295	27.9	
	아동/청소년	139	13.2	
	여성/가족	36	3.4	
	종합사회복지관	221	20.9	
	노숙인	30	2.8	
	정신보건	26	2.5	
	자활	15	1.4	
	공공영역	62	5.9	
	이주민/다문화	3	0.3	
	법인/재단	6	0.6	
	기타	8	0.8	
	근무형태 (N=1,057)	일일2교대	13	1.2
		일일3교대	14	1.3
출퇴근(주5~6일근무)		1003	94.9	
변형3교대(주간, 야간, 주말교대근무)		13	1.2	
기타		14	1.3	
직위 (N=1,057)	관장/원장	93	8.8	
	부장/사무국장	77	7.3	
	대리/선임생활지도원	236	22.3	
	사회복지사/생활지도원	585	55.3	
	주무관(공무원)	44	4.2	
	팀장(공무원)	21	2	
	기타	1	0.1	

(2) 근로특성

① 평균 근로시간 및 휴가사용여부

평균 근로 시간은 45.4시간이었으며, 주 평균 초과

근무 시간은 평균 5.0시간, 월 평균 휴일 근무일은 0.9일로 조사되었다. 기관 유형별로는 공공기관(시청, 구청 등) 종사자들의 주 평균 근로시간, 주 평균 초과근무시간, 월 평균 휴일 근무일이 모든 시설 유형 중 가장 많은 것으로 나타났다. 설문에 응답한 공공기관 종사자들의 주 평균 근로시간은 52.7시간으로 전체 주 평균 근로시간 보다 7.3시간 많았으며, 주 평균 초과근무시간은 9.4시간, 월 평균 휴일 근무일은 2.3일로 평균보다 각각 4.4시간, 1.4일 많은 것으로 조사되었다. 또한, 자유로운 연차 사용이 가능하다고 응답한 사람은 88.6%, 그렇지 않다는 응답은 11.4%인 것으로 나타났다. 자유로운 연차 사용 보장에 대한 만족도에 대하여 ‘매우 만족(34.4%)’한다는 응답이 가장 많았으며, ‘만족(33.9%)’, ‘보통(19.2%)’, ‘불만족(9.0%)’, ‘매우 불만족(3.5%)’ 순으로 나타났다. 5점 척도 기준으로 평균 3.87점으로 “보통(3점)” 이상인 것으로 조사되었다.

표 6. 근로시간 및 휴가사용여부
 Table 6. Working hours & vacation availability

변수명		최소 값	최대 값	평균 (시간)	SD
주 평균 근로 시간	이용시설(N=745)	15	70	44.5	5.6
	생활시설(N=153)	20	100	47.3	8.4
	공공기관(N=69)	35	100	52.7	10.6
	직능단체/법인 등(N=15)	40	56	43.5	5.9
	기타(N=14)	25	56	43.1	7.6
	합계(N=1,001)	15	100	45.4	6.9
	주 평균 초과 근무 시간	이용시설(N=758)	0	50	4.2
생활시설(N=156)		0	60	7.6	9.3
공공기관(N=74)		0	54	9.4	8.3
직능단체/법인 등(N=15)		0	15	2.3	4.4
기타(N=14)		0	8	2.5	2.4
합계(N=1,017)	0	60	5.0	6.4	
변수명	구분	빈도(명)	비율(%)		
자유로운 연차 사용 가능 여부 (N=1,057)	예	937	88.6		
	아니오	120	11.4		
자유로운 연차 사용 보장 만족도 (N=1,057)	매우불만족	37	3.5		
	불만족	95	9.0		
	보통	203	19.2		
	만족	358	33.9		
	매우만족	364	34.4		

② 인사체계

기관에 채용, 승진 등에 관한 인사 규정이 있다고 응답한 비율은 92.1%로 나타났다. 인사체계에 대한 만족도에 대한 응답은 보통 32.4%, 만족 20.6%, 불만족 20.4

%, 매우불만족 16.7%, 매우만족 9.8% 순으로 나타났으며, 5점 척도 기준으로 평균 2.86점으로 만족도는 '보통(3점)' 이하 수준인 것으로 조사되었다. 인사체계에 대한 만족도를 기관 유형별로 살펴보면 공공기관(시청, 구청 등) 종사자의 만족도가 1.77점으로 전체 평균과 비교하여 1.09점이 낮은 것으로 조사되었다. 분산분석결과 공공기관과 타 기관 유형 평균점수에는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 7. 인사체계
Table 7. Personnel system

변수명	구분	빈도(명)	비율(%)	
인사규정준재 (N=1,057)	예	973	92.1	
	아니오	84	7.9	
인사체계만족도 (N=1,057)	매우불만족	177	16.7	
	불만족	216	20.4	
	보통	342	32.4	
	만족	218	20.6	
	매우만족	104	9.8	
	평균(SD)		2.86(1.2)	
변수명	구분	평균	SD	F(p)
기관유형 별 인사체계 만족도	이용시설 (N=758)	2.94	1.19	17.42 (0.00)
	생활시설 (N=156)	2.99	1.19	
	공공기관 (N=74)	1.77	0.96	
	직능단체 /법인(N=15)	3.07	0.96	
	기타(N=14)	2.86	1.46	

2) 직장내 폭력

(1) 직장 내 폭력경험

직장 내 상사나 동료로부터의 폭력 피해 경험 조사 결과, 대체로 연 평균 0회인 것으로 조사되었으나, '명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 괴롭힘'의 경우, 다른 폭력 유형보다 경험이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 신체적 폭력, 성적 괴롭힘, 재산 피해 등 다른 폭력 유형의 경험이 연 1회 이상인 응답자는 2.9~8.8% 였으나, 정신적 괴롭힘 경험이 연 1회 이상인 응답자는 29.7명(29.2%)으로 조사되었다.

(2) 직장 내 폭력에 대한 대처 방법

직장 내 폭력에 대한 본인(응답자) 대처 방법에 대해서 폭력 경험이 있는 응답자 325명 중 107명(10.1%)이 '조용히 수습하려는 등 소극적으로 대처했다'고 응답해 가장 높은 비율을 기록하였다. 기관에서의 대처 방법은

표 8. 직장내 폭력경험(최근 1년간)

Table 8. Experience of workplace violence

변수명	0회	1~3회	4~6회	7회이상	전체
신체적 폭력 (n/%)	984	25	7	1	1,017
	96.8	2.5	0.7	0.1	100.0
성적괴롭힘 (n/%)	927	78	9	3	1,017
	91.2	7.7	0.9	0.3	100.0
정신적괴롭힘 (n/%)	720	183	53	61	1,017
	70.8	18.0	5.3	6.0	100.0
재산피해 (n/%)	987	21	8	1	1,017
	97.1	2.1	0.8	0.1	100.0

문는 문항에 대해서는 폭력 경험이 있는 응답자 325명 중 118명(11.2%)이 기관에서 '모르는 척 어떤 대처도 하지 않았다'고 응답해 가장 높은 비율로 조사되었다.

표 9. 직장 내 폭력에 대한 대처방법

Table 9. How to deal with workplace violence

변수명	구분	빈도 (명)	비율 (%)
본인대처 방법 (N=1,057)	비해당(직장내폭력경험없음)	732	69.3
	어떻게 해야 할지 몰라 어떤 대처도 하지 않았다	90	8.5
	조용히 수습하려는 등 소극적으로 대처했다	107	10.1
	상사나 동료에게 항의했다	86	8.1
	기관에 도움을 요청했다	23	2.2
	법적 대응 등 적극적 대처	3	0.3
	동료에게만 공유했다	3	0.3
	대처를 할 수 없는 상황으로 개인적으로 감내했다	13	1.2
기관 대처 방법 (N=1,057)	비해당(직장내폭력경험없음)	744	70.4
	모르는 척 어떤 대처도 하지 않았다	118	11.2
	조용히 수습하려는 등 소극적으로 대처했다	114	10.8
	기관차원에서 상사나 동료에게 경고했다	54	5.1
	법적대응 등 적극적으로 대처했다	7	0.7
	개인적으로 참거나 대처하지 않아서 기관에서 모른다	13	1.2
	기타	7	0.7

3) 업무관련 스트레스와 소진 경험

(1) 업무 관련 스트레스

사회복지사의 업무 관련 스트레스 수준에 대한 분석 결과, 10점 척도를 기준으로 보수수준(5.77점)이 가장 높은 스트레스 요인으로 나타났으며, 그 뒤로 업무강도(5.69점), 상사와의 관계(4.44점), 노동시간(4.23점), 일-

가정 병행(3.83점), 동료와의 관계(3.51점), 클라이언트와의 관계(3.41점), 기관의 비윤리적 행동(1.91점), 기관 종교 압력(1.48점) 순으로 나타났다.

표 10. 업무관련 스트레스
 Table 10. Work-related stress

구분(N=1,057)	평균	SD
업무강도	5.69	2.73
노동시간	4.23	2.945
보수수준	5.77	2.922
상사와의관계	4.44	3.025
동료와의관계	3.51	2.7
일-가정병행	3.83	2.882
기관 종교 압력	1.48	2.435
비윤리적 행동	1.91	2.664
클라이언트와의 관계	3.41	2.883

업무관련 스트레스 수준이 ‘보통(5점)’ 이상인 ‘보수수준’과 ‘업무강도’에 대해 기관유형별로 살펴보면 보수수준은 이용시설 6.01점, 공공기관 5.30점, 생활시설 4.94점, 기타 4.86점, 직능단체/법인 4.80점 순으로 높았으며, 업무강도는 이용시설 5.88점, 기타 5.36점, 생활시설 5.33점, 공공기관 5.19점, 직능단체/법인 4.87점 순으로 높은 것으로 조사되었다.

각 스트레스 요인에 대한 크론바흐 알파는 0.824로 나타났으며, 요인분석을 통한 보수수준과 업무강도의 요인적재치(factor loadings)는 각각 0.966, 0.882이며 고유값(eigenvalues)은 각각 1.034, 1.031로 나타나, 주요 스트레스 요인으로서의 유의미한 기여를 보였다.

(2) 소진과 소진 영향 요인

주관적으로 인식하는 소진 수준에 대해서는 10점 만점 기준 평균 6.33점으로 조사되었다. 평균 점수 상으로는 ‘중(4점~6점)’에 가까운 수준이나 ‘상(7점~9점)’ 수준이라고 응답한 종사자는 478명(45.2%), ‘최상(10점)’수준이라고 응답한 종사자는 106명(10%)으로 응답자 중 55.2%의 소진 수준이 ‘상’ 이상에 해당하는 것으로 나타났다. 기관 유형별로는 공공기관(시청, 구청 등)이 7.23점으로 응답자가 주관적으로 인식하는 소진 수준이 가장 높았으며, 이용시설 6.35점, 생활시설 6.13점, 직능단체/법인 6.00점, 기타 5.57점 순으로 조사되었다.

소진에 영향을 미친 주요 요인으로는 업무강도(22%), 보수수준(20.9%), 상사와의 관계(11%)가 높은 빈도로 나타났다. 특히, 업무 강도가 가장 큰 요인으로 작용한 것은 사회복지사들이 겪는 업무 부담이 상당하

다는 것을 보여준다. 또한, 보수수준과 상사와의 관계도 중요한 요인으로 나타났다.

표 11. 소진수준
 Table 11. Burnout level

구분(N=1,065)	빈도(명)	비율(%)	평균	SD
하(0~3)	179	17	6.33	2.556
중(4~6)	294	27.8		
상(7~9)	478	45.2		
최상(10)	106	10		

표 12. 소진요인
 Table 12. Burnout factor

구분(N=1,056) *다중응답	빈도(명)	비율(%)
비해당(소진경험없음)	67	6.3
업무강도	233	22
근로시간	30	2.8
보수수준	221	20.9
상사와의 관계	116	11
동료와의 관계	38	3.6
클라이언트 관계	71	6.7
기관의 윤리적문제	13	1.2
조직의 비전 부족	76	7.2
인사이드	11	1
개인사유	46	4.4
해당사업에 대한 국가정책 발전 미비	28	2.6
기관 운영 및 경영 관리 어려움	51	4.8
팀부서 운영 및 관리 어려움	28	2.6
경직된 조직문화 등 기관분위기	2	0.2
보수조직문화, 직장내 관계 등 복합적	6	0.6
기타	19	1.8

3. 워드 클라우드 분석 결과

설문 응답자가 소감 및 개선의견으로 제시한 텍스트의 키워드와 빈도수를 도출한 뒤 워드 클라우드를 생성하였다[25]. 사회복지사가 의견란에 가장 많이 작성한 키워드는 ‘보수/급여/임금 인상’으로 227회 등장하여 처우와 관련하여 보수수준에 대한 의견이 가장 많다는 것을 볼 수 있다. 또한, 설문조사에 직접 질문하거나, 응답보기에는 없었던 ‘인력확충’이 69회 등장하였다. 이어서 근로조건, 근무환경개선, 처우개선, 직장분위기 등의 키워드 순으로 의견이 나타났다. 이는 설문조사 문항 중 업무 관련 스트레스 수준이 보수수준, 업무강도, 상사와의 관계, 노동시간, 일-가정병행 순으로 높았던 것과 유사한 결과로 나타난 것으로 보인다. 업무강도, 야근에 대한 미흡한 보상체계 등의 상황을 고려했을 때 ‘인력확충’은 사회복지사의 근로여건을 개선할 수 있는 중요한 키워드로 판단된다.

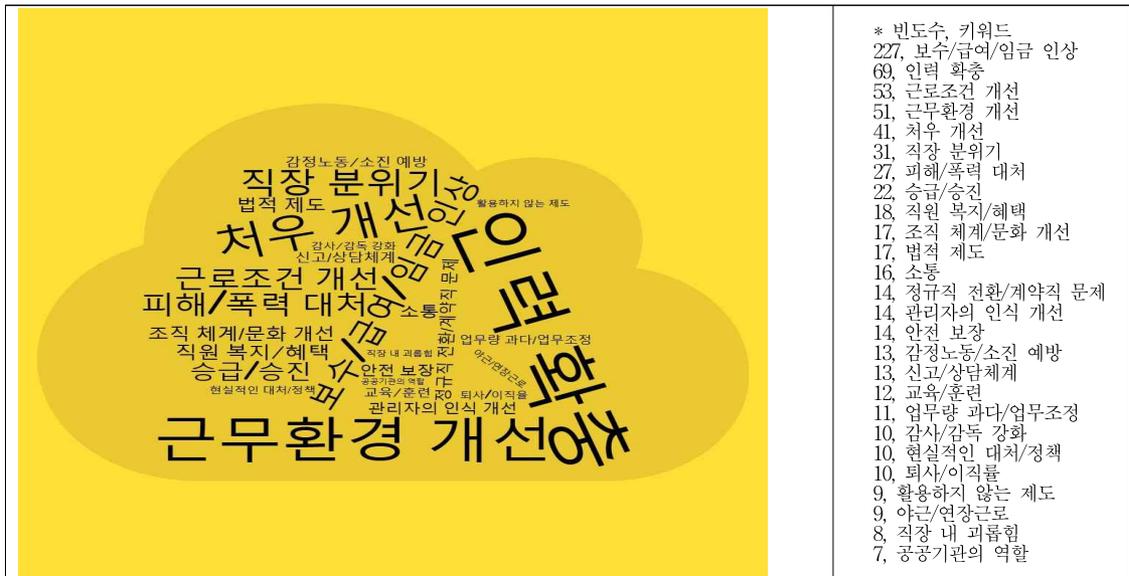


그림 1. 워드 클라우드 분석 결과
Figure 1. Word Cloud Analysis Results

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 서울시 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 근로경험을 분석하였다. 연구 결과, 사회복지사의 급여가 전반적으로 낮고, 승진 체계가 제한적이라는 점이 지적되었다. 또한, 시간 부족, 부적절한 물리적 환경, 기자재 문제 등의 어려움이 보고되었다. 기관 유형별로는 특히 공공기관에 근무하는 사회복지사들이 높은 업무강도와 낮은 처우 만족도를 경험하는 것으로 나타났다. 우리는 이러한 문제들을 해결하기 위해 몇 가지 정책적·실천적 방안을 제시한다. 첫째, 사회복지사의 낮은 급여와 열악한 근무환경을 개선할 필요가 있다. 둘째, 추가적인 인력 지원이 필수적이며, 인력 확충을 통해 업무강도와 야근 문제를 해결해야 한다. 셋째, 사회복지사의 물리적 근무 환경을 개선하고, 휴식 공간 및 기자재 제공을 강화할 필요가 있다. 마지막으로, 사회복지사가 안전하게 일할 수 있도록 폭력과 괴롭힘에 대한 보호 조치가 필요하며, 장기적으로 숙련된 사회복지사의 정년 연장을 검토해야 할 것이다.

References

[1] Seo Dong-myung, Choi Hye-ji, and Lee Eun-jung, "A Study on the Factors affecting the Level

of Human Rights Perceived by Social Worker", *Journal of Critical Social Policy*, Vol. 46, pp. 311-347, 2015.

[2] Kim Yu-kyung, Cho Sung-ho, Yoon Deok-chan, Im Sung-eun, Kim Yu-hwi, and Jeong Hee-sun, *Survey on the remuneration level and working conditions of workers in social welfare facilities*, Ministry of Health and Welfare, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2020.

[3] Kim Yu-kyung, Cho Seong-ho, Park Kyung-soo, Yoon Deok-chan, Im Seong-eun, and Park Shin-ah, *Survey on the remuneration level and working conditions of workers in social welfare facilities*, Ministry of Health and Welfare, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2017.

[4] Kim Yu-kyung, Kim Mi-sook, Park Kyung-soo, Yoon Deok-chan, Jung Hee-sun, and Kim Ga-hee, *Survey on the remuneration level and working conditions of workers in social welfare facilities*, Ministry of Health and Welfare, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2014.

[5] Oh Seung-hwan, Han Eun-young, and Kim Yoo-kyung, *2022 Statistical Yearbook of social workers*. Ministry of health and welfare, Korea Association of Social Workers, 2022.

[6] Oh Seung-hwan, Lim Soo-kyung, Kim Yoo-kyung, and Moon Ju-yeon, *2021 Statistical Yearbook of Social Workers*. Ministry of health and welfare, Korea Association of Social Workers, 2021.

[7] Oh Seung-hwan, Son Young-eun, and Choi Lin,

- 2020 Statistical Yearbook of social workers. Ministry of health and welfare, Korea Association of Social Workers, 2020.
- [8] Lee Jung-seop, Cho Kyung-wook, and Song Yong-hom, Survey on the treatment of social welfare workers in Jeollabuk-do and a study on improvement plans, Jeonbuk Research Institute, 2022.
- [9] Oh Min-soo, and Park Ye-eun, Basic research for the establishment of a plan to improve the treatment of workers in social welfare facilities in Gyeonggi-do, Gyeonggi Welfare Foundation, 2020.
- [10] Kim Sun-mi, Lee Jeong-rang, Jeong Deok-jin, and Choi In-deok, A Study on the Treatment of Workers in Social Welfare Facilities in Chungcheongnam-do, Chungcheongnam-do Social Service Agency, 2020.
- [11] Cho Sang-mi, Chung Hee-soo, and Han Yae-sun, "An Exploratory Study for Working Conditions of Social Workers", Korean Journal of Social welfare, Vol. 72, No. 3, pp. 85-107, 2020.
- [12] Choi Moon-kyung, Jeong Yeong-joo, Moon Gyeong-won, and Shin Won-shik, "The subjective perception of social workers on the occupational stress: Q-methodological approach", Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 22, No. 2, pp. 1-24, 2020.
- [13] Cho Sang-mi, Chung Hee-soo, Yoo Su-hyeong, and Han, Yae-Sun, "Does the Organizational Culture Affect Job Burnout?: The Moderating Effect of the Leader-Member Exchange(LMX)", Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 22, No. 4, pp. 159-186, 2020.
- [14] Kang Chul-hee, Hur Young-hye, and Chang In-sung, "A Study of the Relationship between Human Resource Management and Turnover in Social Welfare Organizations", Korean Journal of Social Welfare, Vol. 67, No. 1, pp. 189-213, 2015.
- [15] Kwon Hyun-jin, and Lee Yong-gap, "A Study on the Social Workers' Experience of Violation of Human Rights and Disadvantage", Korean Journal of Social Issues, Vol. 18, No. 1, pp. 57-81, 2017.
- [16] Choi Soo-chan, Lee Eun-hye, Min Jin-A, and Park Mi-Ri, "Violence in the Social Welfare Field and the Status of the Organization's Response System", Journal of Social Science, Vol. 32, No. 4, pp. 65-93, 2021.
- [17] Cho Sang-mi, Chung, Hee-soo, and Han Yae-sun, "The Effects of Mental Violence on Turnover Intention in Social Workers: Focused on the Mediating Effects of Job Stress and Burnout", Health and Social Welfare Review, Vol. 40, No. 4, pp. 543-583, 2020.
- [18] Ju Eun-soo, "Social welfare organization that met the Millennium generation, how will it drive change?", Korea Society for Social Administration Fall Conference Materials Collection, pp. 15-43, 2019.
- [19] Cho Sang-M, Cho Jung-hwa, An So-young, Kan Ki-Hyun, and Cho Yeon-je, "Understanding of Diversity in Community Welfare Center: Focusing on Inclusion-Exclusion Perceptions and Experiences Among Social Workers", Social Work Practice Research, Vol. 19, No. 2, pp. 119-160, 2022.
- [20] Moon, Young-ju, "The Effects of Social Workers' Work-Family Orientation and Social Support on Their Work-Family Reconciliation", Korean Journal of Social Issues, Vol. 14, No. 1, pp. 41-83.
- [21] Seo, Dong Myung, Lee, Woon Hee, and Sim, Jung Won, "Understanding Life Experiences of Social workers : A Photo Voice Study", The Journal of the Convergence on Culture Technology, Vol. 4, No. 1, pp. 241-252, 2018. DOI : 10.17703/JCC T.2018.4.1.241
- [22] Park Eun Ju, and Kang Min Jung, "A Study on the Effect of Social Worker's Job Stress on Turnover Intention and Work Exhaustion", The Journal of the Convergence on Culture Technology, Vol. 9, No. 1, pp. 205-211, 2023. DOI : 10.17703/JCCT.2023.9.1.205
- [23] Jang, Chun-Ok, "A Study on Mediation Effect of Support System in Job Stress and Coping Behavior of Social Workers", International Journal of Advanced Culture Technology, Vol. 7, No. 1, pp. 14-19, 2019. DOI : 10.17703/IJACT.2019.7.1.14
- [24] B. Lee, J. Yoon, and D. Seo, "Comparative Analysis of Experiences and Perceptions of Work Status of Social Workers : Focusing on the generational differences", The journal of the convergence on culture technology, Vol. 10, No. 3, pp. 233 - 241, 2024. DOI : 10.17703/JCCT.2024.10.3.233
- [25] <https://www.wordclouds.com>

※ 이 논문은 '2022년 서울시 사회복지사 근로 실태 개선 연구 결과' 데이터를 재분석한 것입니다.