GGWF REPORT 2023-11

경기도 사회복지종사자의 번아웃 및 심리적 건강에 관한 연구

연구책임 | **신재은** (경기복지재단 선임연구위원)

공동연구 | **신강현** (아주대학교 교수)
박혜선 (경기복지재단 연구원)

경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구 · 조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9351 Fax : 031-898-5935 E-mail : sje9820@ggwf.or.kr

요약

□ 연구목적

○ 본 연구의 목적은 경기도 사회복지종사자의 직무환경과 그들이 경험하는 번아웃을 비롯한 직무태도 등을 파악하고, 향후 번아웃과 스트레스의 극복을 위한 프로그램 등을 제안하여 효율적인 사회복지업무를 수행할 수 있도록 지원하는 것임

□ 연구방법

○ 문헌검토
- 국내외 번아웃 및 직무태도 등 심리사회적 건강 관련 선행연구 검토 및 문항개발
- 선행 문헌검토를 바탕으로 설문문항 개발

○ 설문조사
- 설문대상 : 경기도 내 사회복지시설(이용시설 및 생활시설) 종사자
- 설문내용 : 번아웃 및 심리사회적 건강(번아웃 및 직무열의 수준, 감정노동 등)
- 설문방식 : 웹 설문방식을 통해 이용시설과 생활시설(아동, 노인, 장애인, 종합복지관 등)에 근무하는 종사자를 대상으로 조사 실시
- 설문협조체계 : 경기도 행정망을 통한 시군 및 복지현장에 공문 시행, 경기도사회복지사협회 등 도내 사회복지직능단체에 협조 요청

○ 자문회의
- 분석 틀과 설문조사 및 번아웃 예방 지원 방안 등 검토

□ 연구결과

○ 경기도 사회복지종사자들의 번아웃 수준
- 경기도 지역 사회복지종사자들의 번아웃 수준은 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구와 비교하였을 때 유사하거나 다소 높은 수준을 보이는 것으로 나타남. 하지만 번아웃의 하위 요인 중 소진은 절대적으로 높은 수준을 보이는 것으로 나타났으

며, 소진과 비교하였을 때 번아웃의 다른 하위 차원인 냉소주의와 낮은 직업적 효능감은 비교적 낮은 수준을 보이는 것으로 나타남

- Leiter 와 Maslach (1988)에 따르면 번아웃은 소진->냉소주의->효능감 감소의 과정을 거치며, 이러한 과정을 고려하였을 때 경기도 사회복지종사자들은 번아웃의 초기 단계에 있음을 의미함
- 특히 경기도 사회복지종사자들 중 기관 중 종합사회복지관에 근무하는 종사자들과 직위에서 과장과 팀장의 번아웃 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타났음

○ 경기도 사회복지종사자들의 직무열의 수준

- 경기도 지역 사회복지사들의 직무열의 수준은 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구와 비교하였을 때 유사하거나 다소 높은 수준을 보이는 것으로 나타났으며, 특히 직무열의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입 중 활력에 비해 헌신과 몰입이 높게 나타남
- 이는 경기도 직원들은 에너지 수준에 비해서 자신의 일에 대한 강한 동일시와 몰입을 보이는 상태를 보이는 것으로 이해될 수 있음
- 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 번아웃 그리고 직무열의 연구를 고려하였을 때 경기도 사회복지종사자들은 번아웃과 직무열의가 유사하거나 다소 높은 독특한 특징을 보이는 것을 알 수 있으며, 이러한 결과를 반영하던 번아웃과 직무열의 프로파일 분석에서도 번아웃과 직무열의가 결합된 형태의 직무태도를 경험하는 사람들이 전체의 66.6%로 매우 높게 나타남

○ 경기도 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소

- 경기도 지역 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소의 정도는 4점 만점에 2.14점으로 나타났으며, 구체적으로 경기도 사회복지종사자들은 스트레스로 인한 신체통증 중 '어지럽거나 현기증'의 정도를 가장 많이 경험하는 것으로 나타남

○ 직무태도 및 결과변인에 영향을 미치는 주요 원인

- 전체 요인 중에서 번아웃에 영향을 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무관련 요인으로는 감정노동 내용, 개인관련 요인으로는 표면행위, 그리고 조직관련 요인으로 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음
- 직무열의에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무관련 요인으로 방해적 직무요구, 개인관련 요인으로는 문제중심적 대처, 그리고 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음
- 신체화 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 감정노동 내용, 개인관련 요인으로

는 표면행위, 그리고 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음

- 표면행위는 번아웃과 신체화 증상 호소 모두를 예측하는 가장 중요한 원인으로 나타났으며, 감정노동의 유형에 해당하는 표면행위는 감정노동의 사건을 유발하는 사건을 의미하는 감정노동의 내용보다 직무태도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 이해됨. 즉, 감정노동 내용뿐만 아니라 실제 감정노동을 수행하는 방식은 개인의 번아웃에서 매우 중요하게 고려될 필요가 있음
- 심리적 안전감은 모든 번아웃, 직무열의, 신체화 증상 호소에 모두 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

□ 정책제언

○ 감정노동 교육프로그램, 고객 및 민원인 응대 요령에 대한 매뉴얼 작성

- 조직은 사회복지종사자들의 번아웃 예방을 위해 감정 노동을 유발하는 사건에 대응하는 방식과 감정노동에서 중요한 부분을 차지하는 정서, 특히 부정정서 관리를 위한 교육 프로그램을 도입할 필요가 있음
- 감정노동의 교육 프로그램은 크게 '1. 정서조절과정의 이해를 통한 내면행위에 초점', '2. 표면행위의 악영향을 줄여줄 수 있는 방안에 초점', '3. 정서조절이 힘든 강성 클라이언트들로부터 사회복지종사자들을 보호할 수 있는 매뉴얼의 마련' 의 세 가지 방식으로 접근할 수 있음
  - 정서조절과정의 이해를 통한 내면행위에 초점 : 조직에서 사회복지종사자들의 정서조절방법에 대한 이해를 위한 교육과 함께 감정노동의 유형인 표면행위와 내면행위의 차이에 대한 교육이 필요할 것으로 생각됨
  - 표면행위의 악영향을 줄여줄 수 있는 방안에 초점 : 경우에 따라서 내면행위가 불가능한 경우가 있을 수 있으며, 이를 위해 조직에서는 내면행위를 위한 정서조절의 교육 프로그램뿐만 아니라 표면행위의 부정적 영향을 줄여주기 위한 프로그램을 함께 시행할 필요가 있음. 조직에서는 표면행위의 부정적 영향력을 약화시키기 위한 방안으로 문제 해결 혹은 대처방안과 관련해 정서중심 대처방안보다는 적극적 문제해결을 위한 대처방안의 활용을 위한 교육 프로그램, 그리고 강성 고객을 대상으로 하는 사회복지종사자들을 위한 휴식 프로그램 등을 적극적으로 도입할 필요성이 있음
  - 매뉴얼의 마련 : 조직이 민원인의 다양한 행동에 대한 응대 요령을 매뉴얼화하여 입직 초기에 오리엔테이션 시 충분한 교육을 통하여 적응토록하며, 필요시 업무 상황에서 이를 수시로 참고할 수 있도록 할 필요가 있음. 특히, 매뉴얼에는 부당한 고객의 요구를 거절하는

방법과 강성 클라이언트의 무리한 요구에 대해서는 조직 차원에서 해결하기 위한 개입 규정을 포함할 필요가 있음. 이러한 교육을 위한 방법으로는 단순한 지식전달 식 교육보다는 역할연기를 통해 개인이 직접 경험토록 해보는 것이 더욱 효과적일 것이라 생각이 됨

○ 차별적인 개입방안의 도입과 교육 프로그램의 확충

- 본 연구에 따르면, 경기도 사회복지종사자의 직무태도 프로파일은 크게 3가지 유형으로 구분되며, 이에 따라서 차별적인 개입방안이 도입될 필요성이 있음
  - 직무태도 프로파일 중 전체의 13.8%는 높은 번아웃을 경험하는 것으로 나타났으며, 따라서 효율적인 프로그램을 위해 이들을 대상으로는 번아웃 예방보다 실제 번아웃을 낮춰줄 수 있는 프로그램이 도입이 시급할 것으로 생각이 됨
  - 번아웃과 직무열의가 동시에 높은 프로파일은 시간이 지남에 따라 번아웃 혹은 직무열의가 높은 프로파일로 변화하는 경향이 있음. 따라서 이들을 대상으로는 번아웃을 예방할 수 있는 교육을 실시할 필요가 있음. 또한, 이들을 대상으로 한 효율적인 개입방안의 마련을 위해서는 직무태도의 종단적인 추적 관찰을 통해 프로파일의 변화와 이를 예방할 수 있는 구체적인 자원을 확인하기 위한 추가 연구가 진행될 필요가 있음
  - 인구통계학적 특성에 본다면, 기관 유형 중 종합사회복지관과 직위에서 과장과 팀장은 번아웃의 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타나, 이들을 대상으로 번아웃에 강한 영향력을 미치는 것으로 나타난 시간압박, 경력 정체 해소를 위한 방안과 효율적 감정노동 수행을 위한 개입방안을 우선적으로 도입할 필요성이 있음

○ 심리적 지원의 필요성

- 조직에서는 심리적 코칭을 통한 구성원들의 심리적 고충에 대해서 적극적으로 해결하려는 모습을 보일 필요가 있음

○ 조직문화의 개선

- 개방형 설문 조사에 의하면, 경기도 사회복지종사자들은 조직문화 개선에 대한 요구가 있으며, 기관장이 이러한 조직문화 형성에 큰 기여를 하는 것으로 나타남
- 따라서 기관장이 제도적으로 현장 근로자들의 의견 수렴을 위한 정기적인 소통의 장과 같은 소통을 위한 창구와 현장 근로자들이 자신의 목소리를 낼 수 있는 기회를 마련할 필요가 있음
- 또한, 이러한 제도적 장치와 함께 현장 근로자들이 자신의 목소리를 내는 것에 대해 위협적으로 지각하지 않도록 조직이 심리적으로 안전한 분위기를 형성할 필요가 있음. 본 연구에서 심리적 안전감은 직무태도와 신체화 증상 호소 모두에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

- 조직에서 특히 리더는 객관적인 업무 부여와 함께 사람들이 심리적으로 편한 환경에서 일을 할 수 있는 분위기를 조성할 필요가 있으며, 이를 위해서는 심리적 안전감의 형성을 위한 노력을 필요할 것으로 생각됨
- 이를 위해 기관장이 먼저 구성원들에게 자신의 부족함에 대한 피드백을 구하고, 조직에서 보완이 필요한 점에 대해서 먼저 의견을 개진함으로써 구성원들에게 참여와 의견 개진이 조직에서 바람직한 행동이라는 신호를 보이는 것이 도움이 될 수 있음

○ 실질적 휴가 사용을 위한 지원제도 마련

- 경기도 사회복지종사자들은 휴가제도의 마련과 더불어 이를 실질적으로 활용할 수 있는 추가 지원에 대해서도 함께 요구함
- 제도의 마련과 더불어 이를 활용할 수 있는 지원을 함께 요구하고 있으며, 자유로운 휴가의 사용, 제휴 숙박 기관과의 연계 등을 원하는 것으로 나타남
- 제도의 마련과 별개로 이를 활용할 수 없는 분위기가 형성된다면, 좋은 제도를 보유하고 있음에도 불구하고 직원들은 조직 규범의 위배와 괴리 경험을 통해 오히려 더욱 부정적인 태도를 형성할 수 있음

○ 교육 내용 및 일정 자율성 부여

- 직원들에 따라서 번아웃 예방 교육 내용과 무관하게 교육 일정과 교육 참여가 초래하는 불필요한 행정 업무로 인해 교육에 대해 부정적 태도를 형성하고 있는 것으로 나타남
- 대표적으로 바쁜 일정 중에 시행되는 교육과 의무 교육은 오히려 업무 공백으로 인해 직원들에게 부담으로 작용하고 있으며, 이로 인해 교육 참여 자체에 대해 부정적으로 인식하는 것으로 나타남
- 자신에게 적합한 교육 내용을 선택할 수 있을 뿐만 아니라 교육의 차수 분리 등을 통해 교육 일정 선택과 같은 교육에 대한 자율권을 부여하고 교육 참여로 인한 불필요한 행정처리 등에 대한 요구를 간소화할 필요성이 있음

○ 처우개선 등의 구조적 문제 해결

- 경기도 사회복지사들은 번아웃 예방을 위한 제도적 방안으로 처우 개선에 대해서 가장 많이 언급하는 것으로 나타났으며, 이를 위해 기관 차원에서 급여 가이드의 현실화와 인력 충원 방향에 대해서 논의할 필요성이 있음
- 현실적인 급여 가이드의 개정 외에 기관별 상이한 임금 기준, 호봉제의 불합리성, 그리고 근로시간 외 수당 문제와 같이 급여의 불공정성과 관련된 구조적 문제에 대해 함께 논의될 필요성이 있음

○ 사회복지종사자 소진예방을 위한 제도 개선

- 정부는 열악한 근로환경, 낮은 임금수준, 과중한 업무량 등의 문제에 대한 대처방안으로 2011년 ‘사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 법률’이 제정되었고, 경기도는 2019년 ‘경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례’를 제정함. 그러나 위 법률 제3조는 처우개선, 복지증진, 지위향상 등을 위한 국가 및 지자체의 적극적 노력과 보수수준에 대한 내용만이 명시되어 있음. 경기도 조례의 제8조는 처우개선 등 사업으로 근무환경 개선, 조사와 연구, 교육 및 훈련, 경력관리지도, 자산형성 지원 등을 다루고 있음
- 그러나 사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 법률과 경기도 조례에는 감정노동이나 외상후 스트레스 등으로부터 신변보호와 인권 및 권리옹호 등에 대해 구체적 내용은 다루고 있지 않음. 사회복지종사자의 안전과 인권을 실질적 보장을 위한 안전대책 마련, 이를 뒷받침할 예산 편성 등을 법률과 조례에 구체적으로 규정할 필요가 있음(문성호 외, 2019)
- 또한 산업재해보상보험법 시행령 제34조는 외상 후 스트레스 장애를 업무상 질병으로 인정, 산업안전보건법 제26조의 2는 고객의 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 안전사고로 규정함. 이를 근거로 감정노동과 외상 후 스트레스가 사회복지종사자의 안전을 위협한다는 내용 등을 관련 법률과 조례에 포함할 필요가 있음

목차

Ⅰ 서론 / 1

1. 연구배경 및 목적 ····· 1
2. 기존 문헌검토 ····· 3
3. 연구 방법 및 절차 ····· 5

Ⅱ 이론적 고찰 / 7

1. 직무태도 ····· 7
2. 직무태도의 원인 ····· 10

Ⅲ 설문조사 설계 / 17

1. 조사방법 및 설문구성 ····· 17
2. 분석모형 ····· 20

Ⅳ 경기도 사회복지종사자 설문조사 분석결과 / 23

1. 신뢰도 분석 ····· 23
2. 설문 응답자의 특성 ····· 24
3. 직무태도에 영향을 미치는 요인 분석결과 ····· 29
4. 직무태도 및 결과요소 관련 분석결과 ····· 44
5. 직무태도 및 결과요소에 미치는 영향요인 분석결과 ····· 59
6. 소진관련 교육 효과성 분석 결과 ····· 77

Ⅴ 결론 / 85

1. 연구요약 ····· 85
2. 정책제언 ····· 87

참고문헌 / 97

부록 / 103

표 차례

〈표 Ⅲ-1〉 설문조사 영역별 조사내용 19
〈표 Ⅲ-2〉 연구변수들의 조작적 정의 ····· 20
〈표 Ⅳ-1〉 연구변수들의 신뢰도 ····· 23
〈표 Ⅳ-2〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 1 ····· 25
〈표 Ⅳ-3〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 2 ····· 26
〈표 Ⅳ-4〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 3 ····· 27
〈표 Ⅳ-5〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 4 ····· 28
〈표 Ⅳ-6〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 5 ····· 29
〈표 Ⅳ-7〉 도전적 직무요구 수준 ····· 30
〈표 Ⅳ-8〉 방해적 직무요구 수준 ····· 31
〈표 Ⅳ-9〉 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이 ····· 33
〈표 Ⅳ-10〉 감정노동의 내용 정도 ····· 34
〈표 Ⅳ-11〉 인구통계학적 특성에 따른 감정노동 내용의 차이 ····· 36
〈표 Ⅳ-12〉 스트레스 대처유형 ····· 38
〈표 Ⅳ-13〉 인구통계학적 특성에 따른 스트레스 대처전략 차이 ····· 39
〈표 Ⅳ-14〉 감정노동 유형 수준 ····· 40
〈표 Ⅳ-15〉 인구통계학적 특성에 따른 감정노동 유형의 차이 ····· 41
〈표 Ⅳ-16〉 심리적 안전감 ····· 42
〈표 Ⅳ-17〉 인구통계학적 특성에 따른 심리적 안전감 차이 ····· 43
〈표 Ⅳ-18〉 번아웃 수준 ····· 45
〈표 Ⅳ-19〉 인구통계학적 특성에 따른 번아웃 차이 ····· 47
〈표 Ⅳ-20〉 직무열의 수준 ····· 49
〈표 Ⅳ-21〉 인구통계학적 특성에 따른 직무열의 차이 ····· 51
〈표 Ⅳ-22〉 신체화 증상의 호소 정도 ····· 53
〈표 Ⅳ-23〉 인구통계학적 특성에 따른 신체화 증상 호소의 차이 ····· 55
〈표 Ⅳ-24〉 인구통계학적 특성에 따른 구체적인 신체화 증상 호소의 차이 ····· 56
〈표 Ⅳ-25〉 번아웃-직무열의 번아웃 프로파일 결정 지수 ····· 57
〈표 Ⅳ-26〉 번아웃-직무열의 번아웃 프로파일 ····· 58
〈표 Ⅳ-27〉 수준별 요인과의 상관관계 ····· 60
〈표 Ⅳ-28〉 세부 요인과의 상관관계 ····· 61
〈표 Ⅳ-29〉 세부 도전적 직무요구와 상관관계 ····· 62

〈표 Ⅳ-30〉 세부 방해적 직무요구와 상관관계 ····· 63
〈표 Ⅳ-31〉 번아웃에 영향을 미치는 요인 ····· 65
〈표 Ⅳ-32〉 직무관련 요인(번아웃) ····· 66
〈표 Ⅳ-33〉 개인관련 요인(번아웃) ····· 67
〈표 Ⅳ-34〉 조직관련 요인(번아웃) ····· 68
〈표 Ⅳ-35〉 직무열의에 영향을 미치는 요인 ····· 69
〈표 Ⅳ-36〉 조직관련 요인(직무열의) ····· 71
〈표 Ⅳ-37〉 개인관련 요인(직무열의) ····· 72
〈표 Ⅳ-38〉 조직관련 요인(직무열의) ····· 72
〈표 Ⅳ-39〉 신체화 증상 호소에 영향을 미치는 요인 ····· 74
〈표 Ⅳ-40〉 직무관련 요인(신체화 증상) ····· 74
〈표 Ⅳ-41〉 개인관련 요인(신체화 증상) ····· 75
〈표 Ⅳ-42〉 조직관련 요인(신체화 증상) ····· 75
〈표 Ⅳ-43〉 번아웃이 신체화 증상 호소에 미치는 영향력 ····· 76
〈표 Ⅳ-44〉 직무열의가 신체화 증상 호소에 미치는 영향력 ····· 77
〈표 Ⅳ-45〉 소진 예방을 위해 필요하다고 생각하는 제도 및 교육 ····· 80
〈표 Ⅳ-46〉 자신이 경험한 소진과 관련된 효율적인 교육 ····· 81
〈표 Ⅳ-47〉 자신이 경험한 소진과 관련된 비효율적인 교육 ····· 83

그림 차례

〈그림 Ⅰ-1〉 연구 진행 절차 ····· 6
〈그림 Ⅲ-1〉 분석모형 ····· 21
〈그림 Ⅳ-1〉 도전적 직무요구 수준 ····· 30
〈그림 Ⅳ-2〉 방해적 직무요구 수준 ····· 32
〈그림 Ⅳ-3〉 감정노동의 내용 정도 ····· 35
〈그림 Ⅳ-4〉 기관유형별 감정노동 내용의 차이 ····· 37
〈그림 Ⅳ-5〉 직급별 감정노동 내용의 차이 ····· 37
〈그림 Ⅳ-6〉 스트레스 대처유형 ····· 38
〈그림 Ⅳ-7〉 감정노동 유형 수준 ····· 40
〈그림 Ⅳ-8〉 번아웃 수준 ····· 45
〈그림 Ⅳ-9〉 기관유형별 번아웃과 소진의 차이 ····· 48
〈그림 Ⅳ-10〉 직위별 번아웃과 소진의 차이 ····· 48
〈그림 Ⅳ-11〉 직무열의 수준 ····· 49
〈그림 Ⅳ-12〉 기관유형별 직무열의 차이 ····· 52
〈그림 Ⅳ-13〉 직급별 직무열의 차이 ····· 52
〈그림 Ⅳ-14〉 신체화 증상의 호소 정도 ····· 53
〈그림 Ⅳ-15〉 번아웃-직무열의 프로파일 ····· 58

Ⅰ 서론

1. 연구배경 및 목적

□ 연구의 배경

○ 2010년 이후 서비스업이 전체 산업에서 차지하는 비중은 60%를 넘어서고 있으며, 2017년 기준 이 비율은 더욱 증가하여 GDP에서 차지하는 비중은 58.3%, 취업자 중에서 차지하는 비중은 70.1%로 높게 나타남. 이러한 추세를 고려할 때 전 산업에서 서비스업이 차지하는 비중은 앞으로 더욱 늘어날 것이라는 것이 일반적인 의견임

○ 법률에 의하면 사회복지사업(사회복지사업법 제3조)은 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영 등과 같은 다양한 사업들을 포함하고 있는 대표적이며 광범위한 활동을 하는 서비스직군에 포함될 수 있음

○ 특히, 다원화되고 전문화되는 사회에서 사회복지에 대한 국민적 수요가 다양해지고 있는 추세에 있으며, 이러한 수요에 대응하기 위해 사회복지사는 청소년, 노인, 여성, 가족, 장애인 등과 같이 다양한 사회적 그리고 개인적 욕구를 가진 사람들의 문제해결을 돕고 지원하고 있음

- 2022년도 기준으로 경기도 내에는 사회복지시설 19,647개(어린이집, 경로당 제외), 사회복지시설 종사자는 약 256,984명이 노인, 장애인, 아동 및 청소년, 여성, 가족 등을 중심으로 다양한 복지욕구에 부응하는 복지서비스를 제공하고 있음

○ 이러한 점을 고려할 때 사회복지사들이 대상과 업무 범위는 과거에 비해 확장되고 있는 것을 알 수 있으며, 이로 인해 사회복지사들은 직무요구의 증가 외에

새로운 업무의 적응 역시 매우 높을 것으로 생각됨

○ 또한, 앞서 기술된 사회복지사의 업무에서 드러나는 것과 같이 이들이 하는 활동은 고객과의 접촉을 통한 직접적인 방식과 비대면의 간접적 방식의 상호작용이 모두 빈번하다는 특징이 있으며, 이로 인해 사회복지사는 과중한 업무 부담 외에 감정노동의 요구를 함께 경험하고 있음

- 국가인권위원회(2013)가 실시한 조사에 따르면 사회복지종사자들에게 번아웃은 일상적으로 일어나고 있고 그 수준이 심각한 것으로 확인되었음. 번아웃은 정서적으로 지쳐서 더 이상 업무를 수행할 수 없게 되는 탈진상태에 빠지는 것을 의미하며, 휴먼서비스를 제공하는 직종에서 흔히 발생함
- 사회복지종사자는 일반 성인보다 스트레스 수준이 높고, 스트레스에 대한 부정적 인식도 커서(안범현 외, 2016), 높은 스트레스 상태에서 번아웃을 더 많이 느낄 수 있음
- 한편 번아웃은 개인의 우울에 영향을 미칠 뿐 아니라(배은경 외, 2017), 이직의도에도 직접적인 영향을 줄 수 있어 소진예방을 위한 노력이 요구됨

○ 이처럼 사회복지사들이 경험하는 과도한 직무요구와 특히 감정노동은 직무태도 중 번아웃의 대표적인 원인으로 알려져 있음

○ 번아웃은 자신의 직무에 대한 부정적인 직무태도로, 자신이 하는 직무를 수행할 에너지가 고갈되어 있으며, 이로 인해 자신의 일에 대한 냉소적 모습과 전문가로써의 낮은 효능감을 경험하게 되는 특징이 있음

○ 특히 번아웃은 다른 사람과 상호작용을 통해 감정적 교환이 발생하는 직군에서 더욱 두드러지는 것으로 나타나며, 따라서 사회복지사와 같은 휴먼서비스 직군에서의 번아웃은 문제는 중요하게 다뤄져오고 있음

- 사회복지사들은 고객의 무리한 요구나 하소연 등을 지속적으로 경험하며(김소희, 2016), 그로 인해서 정신적 문제와 함께 서비스 제공의 어려움을 겪고 있음(한국사회복지사협회, 2017)
- 이러한 심한 감정노동은 신체적, 심리적 건강에 부정적 영향을 미치는데(이미나 외, 2018), 감정불일치가 클수록 번아웃 정도가 큼
- 국가는 2011년 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률을 제정·시행하였으며, 경기도는 2012년 관련 조례를 제정함. 그러나 법률시행 이후에도 4명의 사회복지공무원이 자살하는 사건이 발생하는 등 근무환경이 개선되지 않았음이 드러났음

○ 다양한 사람들과 상호작용을 경험하고 이들의 어려운 문제를 해결하기 위해 노력해야 하는 사회복지사들의 감정 소모는 매우 심할 것으로 생각되며, 따라서 조직에서는 적극적 방법을 통해 이들의 정신건강 증진을 위해 노력할 필요가 있음

○ 이러한 노력은 사회복지사들의 객관적인 실태를 바탕으로 이뤄질 필요가 있으며, 따라서 본 연구는 경기도 내 사회복지종사자들의 번아웃을 비롯한 직무태도 수준을 파악하고 이에 영향을 미치는 다양한 요소를 확인함으로써 경기도 사회복지종사자들의 심리적 건강 증진을 위한 정책 제언을 하고자 함

□ 연구의 목적

○ 첫째, 경기도 사회복지종사자 대상으로 직무환경과 그들이 경험하는 번아웃을 비롯한 직무태도 등을 파악

○ 둘째, 향후 번아웃과 스트레스의 극복을 위한 프로그램 등을 제안하여 효율적인 사회복지업무를 수행할 수 있도록 지원

○ 연구의 기대효과는 경기도 사회복지종사자의 심리적 건강 증진 도모

2. 기존 문헌검토

○ 신재은 외(2011)는 「경기도 사회복지종사자 및 사회복지전담공무원 스트레스 및 소진 극복방안 기초연구」를 수행함

- 2011년 연구는 번아웃과 스트레스수준 등에 초점을 두었다면, 금번 연구는 번아웃 수준 뿐 아니라, 감정노동, 회복탄력성 등 심리사회적 건강영역을 보완하여 분석함으로써 번아웃 예방을 위한 실천적 방안 제시 등으로 차별성을 두고자 함

○ 먼저, 신재은 외(2011)가 수행한 「경기도 사회복지종사자 및 사회복지전담공무원 스트레스 및 소진 극복방안 기초연구」에서는 번아웃에만 초점을 두어 소진과 관련된 스트레스 관리방안에 초점을 둔 반면, 본 연구에서는 번아웃의 반대 개념인 직무열의를 함께 고려하여 조직 구성원의 번아웃-열의 프로파일을 파악하고 이와 관련된 지원방안을 제시하고 함

- 최근 예일 대학교 연구팀이 제시한 1000명의 직장인을 대상으로 한 연구에서 표본의 20%는 직무를 수행하면서 번아웃과 열의를 동시에 높게 가지고 있음이 밝혀졌으며 (Moeller 등, 2018), 이는 조직에 큰 기여를 하는 열의가 높은 열심히 일하는 사람이 번아웃되지 않도록 관리가 필요함을 시사해줌

○ 또한 기존의 번아웃 연구에서는 직무 요구 자원 모델에 기반하여 직무와 관련된 변수에 초점을 맞추어 상대적으로 조직 관리 측면이라고 보여지는 리더십과 조직 풍토에 대한 관심은 상대적으로 미흡하게 이루어졌으므로, 본 연구에서는 번아웃 관리 방안에 있어서 스트레스 관리와 같은 개인수준의 관리방안을 넘어서 리더십 교육과 같은 부분이 병행되어야 하는 부분도 검토하고자 함

○ 그리고 본 연구에서는 번아웃이 미치는 건강상의 결과를 명확히 제시하고자 함. 2011년 연구에서는 번아웃의 원인에만 초점을 두어 번아웃이 미치는 부정적인 결과는 포함시키지 않았으므로, 본 연구에서는 신체화를 번아웃의 결과로 포함시켜 연구를 진행하고자 함

- 신체화는 내과적 증상없이 반복적으로 불안, 복통, 우울 등과 같은 신체증상을 말함. 이는 주로 스트레스에 반복적으로 나타나는 현상으로 알려져 있어 연구를 통해 번아웃과의 관련성이 제시되면 향후 사회복지 종사자의 지원방안 수립에 기초적인 자료로 활용될 수 있음

○ 마지막으로 본 연구에서는 번아웃 및 스트레스와 관련된 개인의 특성 중 회복 탄력성이라는 개념에 초점을 두어 연구를 진행하고자 함

- 회복 탄력성은 크고 작은 역경과 실패와 시련을 도약의 발판으로 삼아 더 높게 뛰어오르는 마음의 근력이라는 점에서 최근 심리학, 정신의학, 교육학 등에서 많이 활용되는 개념임. 이러한 이유로 회복 탄력성 회복과 관련된 프로그램은 많이 개발되어 있는 상태이므로 즉시 도입 가능함

○ 한편 「경기도 사회복지사 등 처우 및 지위향상에 관한 조례」에서 제5조(도지사의 책무) ③ 도지사는 사회복지기관 등과 협조하여 사회복지사 등이 직무를 수행함에 있어 신변에 위협을 느끼지 않도록 안정적인 직무환경 조성에 노력하여야 한다. 제8조(처우개선 등 사업) ① 도지사는 사회복지사 등의 사기진작과 처우개선을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하여야 한다 에서 1. 사회복지사

등의 근무환경 개선을 위한 사업과 2. 사회복지사 등의 처우개선 및 지위향상을 위한 조사, 연구 사업을 추진하여야 한다고 제시하고 있음

○ 그러나 그간의 처우개선은 임금체계 개선 등에 초점을 두었으며, 심리적 건강 측면에서 안전한 환경조성을 위한 조사, 연구 사업은 소홀한 편임. 따라서 사회복지종사자의 심리적 건강 측면에서의 안전한 환경 마련을 위한 시의적절한 연구가 될 수 있음

3. 연구 방법 및 절차

1) 연구방법

□ 문헌검토

○ 국내외 번아웃 및 직무태도 등 심리사회적 건강 관련 선행연구 검토 및 문항개발

○ 선행 문헌검토를 바탕으로 설문문항 개발

□ 설문조사

○ 설문대상 : 경기도 내 사회복지시설(이용시설 및 생활시설) 종사자

○ 설문내용 : 번아웃 및 심리사회적 건강(번아웃 및 직무열의 수준, 감정노동 등)

○ 설문방식 : 이용시설과 생활시설(아동, 노인, 장애인, 종합복지관 등) 종사자를 대상으로 웹 설문조사 실시

○ 설문협조체계 : 경기도 행정망을 통한 시군 및 복지현장에 공문시행, 경기도사회복지사협회 등 도내 사회복지직능단체에 협조요청

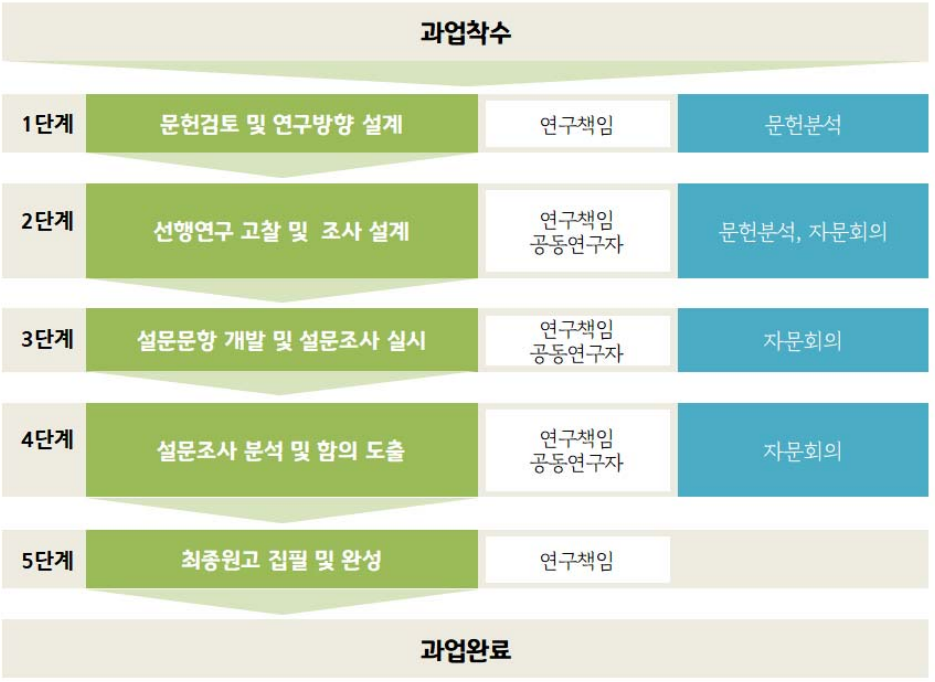
□ 자문회의

○ 분석 틀과 설문조사 및 번아웃 예방 지원 방안 등 검토

2) 연구진행 절차

○ 연구 진행절차는 <그림 Ⅰ-1>과 같음

〈그림 Ⅰ-1〉 연구 진행 절차



Ⅱ 이론적 고찰

○ 본 연구는 경기도 내 사회복지시설 종사자들의 번아웃을 비롯한 직무태도 등을 파악하고, 이에 영향을 미치는 다양한 요소를 확인하는 것을 목적으로 하며, 이와 관련한 요인들에 대해 선행 연구를 검토함

○ 구체적으로는 직무태도(번아웃, 직무열의), 직무태도의 원인(직무수준, 개인수준, 조직수준), 번아웃의 결과를 중심으로 선행연구를 살펴보고자 함

1. 직무태도

□ 번아웃

○ 번아웃에 대한 연구는 Bradley(1969)가 보호관찰관들에게서 발생하는 심리적 현상을 관찰한 것에서부터 시작됨

○ 이후 Freudenberger(1974)는 약물남용자들에게 무료진료를 해주는 자원봉사자들이 시간이 지남에 따라 지치고, 동기를 상실하고, 다양한 신체적, 정신적 증상을 보이는 것을 발견하였으며, 그는 "staff burnout(1974)"이란 논문을 통해 번아웃의 다양한 증상들을 밝힘으로써 번아웃 학문적 연구의 토대를 마련함

○ Maslach (1976) 역시 이 시기에 휴먼서비스 직군을 대상으로 한 인터뷰 연구를 진행하였으며, Maslach은 Freudenberger와 달리 정서적 스트레스를 경험하였을 때 이들이 보이는 인지적인 대처전략에 관심을 두었음

○ 이러한 연구를 토대로 Maslach(1982)는 번아웃을 정서적 소진(emotional

exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감(reduced personal accomplishment) 감소의 세 가지 하위요인으로 구성된다고 제안하였음

- 정서적 소진은(emotional exhaustion)은 정서적으로 지나치게 무리해서 자신의 정서적 자원이 고갈된 느낌을 의미하며, 이러한 정서적 소진은 주로 과도한 업무량과 직장에서 겪는 갈등에 기인함
- 비인격화(depersonalization)는 다른 사람들에 대해 부정적이고 냉소적이며 과도하게 거리감 있는 태도를 보이는 것을 말하며, 소진의 대인관계 차원을 나타냄
- 개인의 성취감 감소(reduced personal accomplishment)는 직무에서 유능감을 갖지 못하고 직무요구에 적절히 대처할 수 없다는 자기 평가를 의미함

○ 이러한 번아웃의 세 가지 하위 요소는 번아웃의 발생과정으로도 이해할 수 있음

- Leiter 와 Maslach (1988)에 의하면 번아웃은 과도한 직무요구로 인해 정서적 자원이 고갈된 정서적 소진이 발생하며, 이러한 소진에 대처 방식으로 자신의 에너지를 보존하기 위해 자신의 직무와 함께 일하는 사람들로부터 거리를 두게 되며, 최종적으로 전문가로서의 효능감마저 떨어져 자신의 직무요구에 적절히 대처할 수 없게 되는 과정으로 이해됨

○ 이러한 초기의 번아웃 연구는 번아웃을 서비스업에 한정되어 발생하는 현상으로 취급하였으나, 이후 일반직군을 대상으로 번아웃 연구가 확장되면서 Maslach 등(2001)은 그 하위 요인 역시 좀 더 일반적인 개념으로 대체하여 정서적 고갈, 냉소주의, 감소된 직무 효능감을 핵심요소로 제시하였음

□ 직무열의

○ 직무열의는 번아웃과 반대되는 개념으로 자신의 직무에 인지적으로 강한 몰입과 함께 자신의 일에 정서적으로 동기부여된 상태를 의미함(Schaufeli & Bakker, 2010)

○ 2000년대에 들어 긍정심리학의 유행과 함께 직무열의에 대한 연구가 진행되었으며, 이를 통해 번아웃과 직무열의의 비교 연구 역시 활발히 진행됨

- 대표적으로 직무요구–자원모형에 따르면 직무요구는 건강손상과정을 통해 직원들의 번아웃을 유발하며, 이를 통해 결과적으로 직원들의 웰빙에 부정적 영향을 미치지만, 직무자원은 동기적 과정을 통해 직원들의 직무열의를 유발하며, 최종적으로 조직성과에 기여하는 것으로 제안됨

- Schaufeli 등(2002)은 직무열의를 번아웃과 독립적인 개념으로써, 활력 (Vigoe), 헌신 (Dedication), 몰입 (Absorption)의 세 가지 하위요인으로 구성된 개념으로 정의하였으며, 이를 반영한 직무열의 측정도구인 Utrecht work engagement scale (UWEC)를 개발함

○ 이후 많은 연구에서 직무열의는 조직의 다양한 성과를 예측하는 인접한 직무태도로 다뤄졌으며, 이를 토대로 직무열의는 주로 조직 내의 긍정적 속성을 가지는 변인들과 함께 연구가 됨

○ 하지만 Sonnentag(2011)에 의하면 최적 수준을 벗어난 과도한 직무열의는 오히려 부정적인 영향을 미칠 수 있으며, 특히 과도한 직무열의로 인한 지나친 일에 대한 헌신은 직원들의 일-가정 갈등을 유발할 수도 있는 것으로 제안됨

○ 번아웃과 직무열의의 관련성은 학자들마다 다르게 제안되지만, 직무요구-자원 모형에서 제시되는 것과 같은 번아웃과 직무열의의 차별적인 과정, 그리고 직무열의와 번아웃 각각에 영향을 미치는 독립변인의 차이 등을 근거로 두 개념은 독립적인 개념으로 보는 것이 좀 더 일반적임

○ 이처럼 번아웃과 직무열의가 단순히 연속선상의 반대 개념이 아닌 서로 독립적인 개념이라는 주장에 근거하여 최근 직무태도 연구에서 개인 내에서 번아웃과 직무열의가 결합된 형태의 직무태도에 대한 주장과 근거들이 제시되고 있음 (Moeller 등, 2018)

- 이러한 연구들에 따르면 번아웃과 직무열의 중 어느 하나의 직무태도를 높게 경험하는 것뿐만 아니라 사람들은 번아웃과 열의를 동시에 경험하는 경우도 있음. 즉, 사람들은 번아웃과 직무열의가 결합된 형태의 직무태도를 경험하는 것으로도 나타남
- Tuominen-Soini와 Salmela-Aro(2014)에 따르면 학생 중 28%는 높은 학업 열의와 학업 번아웃을 동시에 경험하고 있으며, Moeller 등(2018)의 일반 직장인들을 대상으로 한 연구에서도 전체의 약 20% 정도는 번아웃과 직무열의를 동시에 경험하는 것으로 나타남

○ 이러한 연구들을 고려할 때 사회복지사의 직무태도로 번아웃과 직무열의 각각을 고려할 뿐만 아니라 번아웃과 직무열의의 결합을 함께 고려하는 것이 현실적인 직무태도 이해에 도움이 될 것이라 생각됨

2. 직무태도의 원인

1) 직무수준

□ 직무요구

○ 직무요구는 지속적으로 개인의 물리적·정신적 노력을 야기하는 직무의 물리적, 사회적 혹은 조직적 측면을 의미하며, 직원들의 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 특징이 있음(Demerouti 등, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004)

○ 직무요구는 개인의 성장과 발달, 그리고 직무 수행 과정에서 목표달성에 도움이 되느냐에 따라서 다시 도전적 직무요구와 방해적 직무요구로 구분이 가능함(Crawford 등, 2010)

- 도전적 직무요구는 요구 중 개인에게 노력을 요구하지만, 자신의 노력을 통해 이를 달성할 경우 목표 달성과 자신의 성장과 발전에 도움이 되는 특성의 직무요구를 의미함
  - 이러한 목표 달성과 성장과 발전에 도움이 되는 측면은 직무자원의 속성에 해당하며, 따라서 도전적 직무요구는 요구적 속성과 자원의 속성 모두를 가진 특징이 있다고 할 수 있음
  - 대표적인 도전적 직무요구는 '업무량', '시간압박', '책임감', '직무범위'가 있으며(Cavanaugh, 2000), 도전적인 직무요구는 부정적 태도인 번아웃뿐만 아니라 긍정적 직무태도인 직무열의와도 긍정적인 관련성이 있는 것으로 나타남
- 반면, 방해적 직무요구는 개인의 노력으로 극복 불가능한 특징이 있으며, 도전적 직무요구와 달리 개인의 목표달성, 성장과 발전에 아무런 도움이 되지 않는 특징이 있음
  - 즉, 방해적 직무요구는 전통적인 직무요구에서 설명하는 것과 같이 요구적 속성만 가지며, 직원들의 번아웃을 유발하며 직무열의는 감소시키는 특징이 있음
  - 대표적인 방해적 직무요구는 '조직정치', '역할 모호성', '불필요한 행정작업', '고용불안', '경력정체'가 있음(Cavanaugh, 2000)

□ 감정노동의 원인

○ 감정노동의 강도를 결정하는 요인으로는 크게 정서 표현의 빈도, 정서표현을 위한 주의의 정도, 표현해야 정서의 다양성으로 구분할 수 있음

- 먼저, 정서 표현의 빈도는 감정노동의 양적인 측면으로 감정노동 연구 초기에 감정노동 직업의 핵심요소로 많이 고려되었으며, 적절한 정서의 표현을 많이 요구할수록 정

서 표현의 조절 역시 늘어날 수 있는 것으로 나타남

- 정서표현을 위한 주의의 정도는 감정조절의 질적인 측면으로, 정서 조절의 지속기간과 강렬함 정도를 의미하며, 정서조절의 기간이 길어지고 조절의 강도가 강해질수록 개인의 조절자원의 소모 역시 증가하게 됨
  - 자신이 표현해야 할 정서의 강도가 클수록 감정노동을 위한 정서조절의 노력 역시 커지게 되며, 이는 직원들의 정서조절자원을 고갈시키는 주요한 원인으로 작용함. 개인의 자원은 한정적이며, 따라서 조절자원이 고갈될수록 직원들은 조직에서 요구하는 감정 표현 규칙을 따르기가 힘들고, 자신의 개인적 감정을 그만큼 숨기기가 힘들어져 조직의 규범을 위배하기가 쉬움
  - 또한, 정서의 강도는 감정노동자가 경험하는 정서불일치의 경험에도 영향을 미치는데, 표현해야 할 정서의 강도가 강할수록 실제 자신이 느끼는 내면의 정서와 표현해야 하는 정서의 불일치 역시 그만큼 크게 지각함으로써 감정노동자의 웰빙에 부정적 영향을 미칠 수 있음. 감정노동 연구 초기에 감정노동 직업군을 주로 경험하는 정서와 조절의 빈도에 의해서 결정하였으나, 이처럼 동일한 정서 표현의 빈도를 가지는 감정노동이라도 그 수준에 따라서 감정노동의 강도는 달라질 수 있음
- 표현되도록 요구되는 정서의 다양성은 직업 역할을 수행함에 있어서 표현해야 하는 정서의 다양성을 의미함
  - 특정 상황에 맞게 다양한 정서를 표현해야 하는 사람들은 더 계획적이고, 자신의 행동을 모니터링하는데 더욱 신중을 기해야 할 필요가 있음
  - 또한, 이들은 주어진 환경의 변화에 따라서 다른 표현 규칙들을 활용하게 되며, 이로 인해 더욱 높은 감정노동을 경험하게 됨

2) 개인수준

□ 스트레스 대처유형

○ Lazarus와 Folkman(1984)은 대처(coping)란 “스트레스 상황으로 인한 내적·외적 요구를 다루고, 이를 감소시키고, 참아내려는 인지적·행동적 노력”으로 정의하고, 스트레스에서 인지적 요인의 역할에 대한 종합적 이론을 발전시킴

○ 이러한 이론에 따르면 개인이 사건을 어떻게 평가하는가는 스트레스 반응의 정도뿐 아니라 개인이 스트레스를 다루기 위해 사용하는 대처방식의 종류를 결정하는데 중요한 역할을 함

- Folkman과 Lazarus(1980)에 따르면 사람들은 스트레스 상황에서 문제해결을 목적으로 의사결정을 하거나 직접적인 행동을 취하는 것과 같이 스트레스 상황 자체를 변화시키고자 적극적인 노력을 하는 문제중심적 대처(problem-focused coping)를 사용하기도 하고 스트레스 상황을 변화시키기보다는 그에 수반되는 부정적인 정서를 다루거나 완화시키는데 초점을 두는 정서중심적 대처(emotional-focused coping)를 사용하게 됨
- 이러한 두 유형의 스트레스 대처방식은 번아웃과 차별적인 효과가 있는 것으로 나타나는데, 문제중심 대처방식은 번아웃과 부적인 상관을 보인 반면, 정서중심 대처방식은 조직 내 개인에게 불안 등 부정적 결과를 일으키는 것으로 나타남(Leiter, 1991)

□ 감정노동 유형

○ 감정노동은 직무의 정서적 요구를 충족하기 위해 자신의 직무를 관리하고 표현하는 것으로, 주로 조직에서 요구하는 고객들에게 표현해야 하는 정서의 표현에 따라서 자신의 정서를 조절하고 표현하는 것을 의미함

- Hochschild는 '감정의 상업화'라는 책에서 감정노동을 무대연출로 비유하였는데, 고객은 청중, 직원은 배우, 직업장면은 무대로 비유하여 감정노동을 표현하였으며, 이러한 비유에 따르면 배우인 직원들은 직업장면에서 목표 달성을 위해 표현장치를 활용하는 것으로 설명됨
- Ashforth와 Humphrey(1995) 역시 이러한 비유와 유사하게 감정노동을 조직의 목표달성을 위해서 적절한 정서를 내보이는 것이라고 정의하였으며, 이러한 학자들의 감정노동의 다양한 정의에서는 공통적으로 정서를 관리하는 것 자체가 조직의 목표달성을 위한 하나의 방법이 될 수 있다는 것을 강조함

○ 감정노동의 핵심은 감정을 관리하는 데는 노력이 필요하다는 것임. 감정노동은 표현해야 할 바람직한 정서인 표현규칙에 따라서 특정 감정을 감정노동자가 표현하도록 강제한다는 특징이 있음

- 이처럼 감정 자체가 상품화되는 환경에서 직원들은 불쾌한 경험과 함께 의도적인 감정 표현의 노력이 요구되기 때문에 직원들의 번아웃과 직업 스트레스의 결과를 초래할 것이라는 것이 초기 감정노동의 핵심임

○ 개인이 감정노동을 수행하는 방식은 정서를 조절하는 방식에 따라서 고객에게 표현해야 할 바람직한 정서를 느끼지 않고 단지 표정, 행동 등과 같이 겉으로만

그 감정을 표현하는 '표면행위'과, 조직에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 내적인 정서 변화를 시도하는 '내면행위'로 구분할 수 있음

- Gross의 정서조절모델에 따르면 사람들은 특정 상황으로부터 자극을 받으면 정서와 함께 반응하게 되는데, 이 과정에서 발생하는 정서조절은 정서유발 원인에 초점을 두는 방식(antecedent-focus)과 표현에 중심을 두는 방식(response-focus)으로 구분이 됨
- 이 중 원인에 초점을 두는 방식은 정서의 발생 이전의 전조(상황, 평가)를 조절하는 것이며 감정노동 상황에서 이러한 원인에 중심을 두는 정서조절을 활용한 감정노동의 유형은 내면행위에 해당함. 이러한 내면행위를 위한 정서조절 전략으로는 실제 자신이 표현해야 하는 정서를 경험하기 위해 자신의 주의를 다른 곳으로 돌리는 '주의전환'과 감정노동 상황에 대한 자신의 인지적 평가를 변화하는 '인식변화'가 있음
- 반면 표현에 중점을 두는 방식은 정서의 발현 이후 육체적 또는 정서의 관찰 가능한 표현을 조절하는 것을 의미하며, 감정노동 상황에서 이처럼 실제 내면의 정서조절 없이 단순히 표현에만 중심을 두는 정서조절을 활용한 감정노동의 유형은 표면행위에 해당함

○ 감정노동의 결과 역시 이러한 표면행위와 내면행위의 구분에 따라서 달라질 수 있음

○ 표면행위는 정서가 발현된 이후의 조절 과정을 의미하기 때문에 자신의 표현을 모니터링하고 조절하기 위한 지속적인 노력이 필요하게 됨

- 이처럼 실제 자신의 정서와 현재 상황에서 표현해야 하는 바람직한 정서가 무엇인지, 그리고 그 정서의 표현에 대한 모니터링 과정 지속은 사람들의 인지적 자원의 고갈을 불러일으킬 수 있음
- 또한, 듀센 미소(진짜 웃음)와 관련된 실험에 의하면 사람들의 가짜 미소는 고객에게 쉽게 감지될 수 있으며, 이는 결과적으로 고객과의 긍정적 상호작용을 저해하고, 고객으로부터의 부정적 피드백을 유발할 수 있음
- 이러한 표면행위로 인한 부정적 피드백의 결과는 직원에게 또 다른 스트레서로 지각되고, 그 결과 저조한 성과와 직원들의 웰빙에 악영향을 끼치게 됨
- 개인의 건강 측면에서 역시 표면행위는 부정적 결과를 유발할 수 있는데, 표면행위 과정에서 발생되는 실제 정서와 자신의 정서에서의 불일치는 자신의 진짜 정서 경험을 방해하고, 강한 정서의 불일치를 유발함으로써 결과적으로 사람들에게 스트레스와 소외감을 유발할 수 있음

○ 내면행위 역시 표면행위와 동일하게 감정노동의 한 유형이라는 점에서 직원들의 노력과 스트레스를 유발할 수 있지만, 내면행위를 통한 감정노동의 수행은 고객과의 긍정적 관계를 통해 성과 향상에 기여할 수 있고, 직원들에게 인지적 자원의 소모뿐만 아니라 동기부여의 기회로도 작용할 수 있음

- 또한 내면행위를 통한 감정노동의 수행은 표면행위와 달리 자신의 실제 정서와 표현해야 하는 정서 간의 불일치를 낮게 경험함으로써 감정노동이 직원들의 웰빙에 미치는 부정적 영향력 역시 표면행위보다 낮은 것으로 나타남

○ 2011년 감정노동의 메타 연구에 따르면, 표면행위는 정서의 불일치와 관련이 있으며, 결과 변인으로 직무태도, 직무성과, 건강 측면과 모두 부적인 관련성이 있는 반면, 내면행위는 성과와 고객 만족에서 정적인 관련성을 보이는 것으로 나타남(Hülsheger & Schewe, 2011)

3) 조직수준

○ 직무태도는 직무관련 특성뿐 아니라 조직차원의 사회적 지지나 조직풍토에 의해 영향을 받음

○ 심리적 안전감은 조직 내 대인관계에서 발생할 수 있는 위험에 대한 인식을 나타내는 조직수준의 특성으로, 조직에서 자신의 의견을 표현하였을 때 이에 대한 불이익을 받지 않고 조직 구성원들과의 관계가 손상되지 않을 것이라는 믿음을 의미함(Edmondson, 1999)

○ 특히 심리적 안전감은 직원들의 발언행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나는데, 자신의 발언으로 인한 불이익에 대한 두려움 없이 자신의 직무와 관련해서 수정해야 할 점 또는 업무 관련 정보와 의견을 자유롭게 표현하고, 이를 통해 업무 개선과 조직의 학습 및 정보 공유를 위해서는 심리적 안전감이 필수적으로 바탕되어야 함

○ 하지만 이와 반대로 조직에 심리적 안전감이 형성되지 않는다면, 직원들은 주도적으로 자신의 의견을 표현하는 데 제약을 느끼며, 자신의 발언으로 인한 두려움을 인식하여 침묵행동을 보일 수 있으며, 이는 직원들의 자신의 직무와 조직에 대해 회의적인 태도와 낮은 직무 동기를 유발할 수 있음

○ 이처럼 심리적 안전감은 직원들의 자신의 의견을 표현할 것인지 혹은 의도적으로 침묵할 것인를 결정하는 데 중요한 영향을 미치며, Kahn(1990)에 의하면 심리적 안전감 형성을 통해 조직에서 자신의 의견을 솔직하게 표현하는 행동은 직무열의와 같은 긍정적 경험을 위한 필수조건에 해당함

4) 번아웃의 결과

□ 신체화 증상

○ 대부분의 연구자들이 번아웃을 점진적인 과정이라는 데 동의하고 있으며, 직무와 관련된 스트레스가 반복적이고 지속적일 때 개인은 감정적, 정서적, 신체적으로 고갈 상태를 경험하게 됨

○ 이러한 상태가 지속될 경우 개인이나 조직 측면에서 부정적이고 비인격적 태도가 증가하고, 직무만족감이나 성취감을 상실하여 결국 낮은 수준의 직무만족과 조직몰입 등과 같이 조직의 성과와 관련된 부정적인 결과를 초래할 뿐만 아니라 심리적 및 신체적으로 부정적인 영향을 미친다고 알려져 있음

○ 직무태도를 설명하기 위해 제시된 직무요구-자원 모형은 직원들이 경험하는 번아웃과 직무열의를 설명하기 위해 제시된 통합적 모형으로, 직무수행으로 인해 발생하는 개인의 긍정적 혹은 부정적 결과들을 설명해주는 중간과정 이론으로써 여러 연구들을 통해 발전 및 적용되어 왔음(Schaufeli & Bakker, 2004)

- 직무요구-자원 모형에 따르면 특히, 번아웃은 건강손상과정(health impairment process)을 통해 심리적 고통뿐만 아니라 이러한 고통이 신체적으로 발현되는 신체화 증상과 같이 직원들의 웰빙에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타남

○ 신체화 증상은 Stekel(1943)에 의해서 가장 먼저 정의되었으며, Stekel은 신체화 증상을 마음 깊이 내재한 신경증이 신체 통증으로 표현된 것으로 정의함

- 이후 다양한 학자들이 신체화 증상에 대해 정의를 내렸고, 대표적으로 Lipowski(1988)는 심리적인 고통을 신체적 증상의 형태로 경험하고 표현하는 것으로 정의함
- 이 밖에 많은 연구자들은 공통적으로 신체화 증상은 심리적 스트레스가 신체 증상으로 표현된 것으로 정의하고 있으며, 이러한 정의에 따라서 신체화 증상은 주로 심리적 요인들과 함께 연구되어 오고 있음

- 이러한 연구들에 따를 때 여러 학자들의 개념 정의와 유사하게 신체화 증상은 뚜렷한 병리적인 원인 없이 내적 불만이나 해소되지 않은 갈등이 신체 증상으로 전환되어 표현되는 것으로 이해될 수 있음(Kown, 2003)

○ 사회복지종사자들은 다양한 대상자들을 대상으로 한 넓은 범위의 업무를 수행하는 반면, 이를 처리할 충분한 지원은 부족한 현실을 경험함

○ 특히, 이들은 클라이언트와의 상호작용 과정에서 클라이언트가 호소하는 어려움에 대한 공감을 요구받기도 하는데, 이로 인한 공감피로는 사회복지사와 같은 휴먼 서비스직들이 경험하는 독특한 번아웃의 원인으로 작용하기도 함

○ 또한, 사회복지사들은 과도한 직무요구와 함께 감정노동을 함께 경험하고 있으며, 감정노동의 과정에서 필연적으로 자신의 실제 정서와 불일치한 정서를 표현하게 되는 정서 불일치의 경험은 이들의 내적 불만이나 갈등을 유발하여 심리적 스트레스의 신체화 증상으로의 표현을 촉발할 수도 있음

- 실제 황은희와 김건희(2021)의 노인요양시설의 요양보호사들을 대상으로 한 연구에서 신체화 증상은 소진, 과도한 직무와 서로 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 또한 감정노동의 장면에서 신체화 증상을 연구한 Jo와 Park(2013)의 연구에서 감정노동과 업무 스트레스는 신체화 증상에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

Ⅲ 설문조사 설계

1. 조사방법 및 설문구성

□ 조사 대상

○ 본 연구는 경기도 사회복지종사자 대상으로 직무환경과 그들이 경험하는 번아웃을 비롯한 직무태도를 파악하고 향후 번아웃과 스트레스의 극복을 위한 프로그램 등을 제안하여 효율적인 사회복지업무를 수행할 수 있도록 하는 데 목적이 있음

○ 본 연구의 조사대상은 경기도 지역의 사회복지시설에 종사하는 사회복지종사자들이며, 장기요양서비스 제공 후 수가보상에 의해 기관을 운영하는 노인장기요양시설과 사회복지사를 고용하지 않고 보육서비스 제공이 주요 활동인 어린이집은 제외하였음

○ 설문조사는 웹 설문지를 제작하여 경기도 행정망을 통해 시군 및 복지 현장에 공문을 시행하였고, 경기도사회복지사협회 등 도내 사회복지직능단체의 협조를 요청하여 조사를 실시함

○ 설문조사는 2023년 4월 19일부터 5월 10일까지 진행되었으며, 이를 통해 최종 경기도 지역의 사회복지종사자 752명이 응답, 이를 대상으로 분석을 실시함

□ 설문문항의 구성

○ 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 절차를 사용하여 설문문항을 개발하였음

○ 먼저, 번아웃과 관련된 다양한 국내외의 논문 등의 관련 연구문헌을 분석하였으

며, 본 연구의 연구대상인 사회복지종사자를 대상으로 한 사전 연구와 보고서를 통해 사회복지종사자들의 직무요구 특성과 번아웃의 원인에 대해서 파악함

○ 다음으로, 기존의 문헌연구들을 바탕으로 설문 문항을 구성하였으며, 경기도 사회복지종사자의 교육 수요도 및 만족을 확인하기 위한 개방형 문항을 포함하였음

○ 설문내용은 크게 네 부분으로 구성되었으며, 구체적인 내용은 다음과 같음

○ 첫째, 응답자에 대한 개인정보를 확인하기 위해 성별, 연령, 직급, 근속기간, 계약형태 등을 포함함

○ 둘째, 직무태도의 원인을 파악하기 위해 크게 직무, 개인, 조직 수준의 원인을 측정하였음

○ 셋째, 경기도 사회복지사들의 직무태도를 확인하기 위해 부정적 직무태도인 번아웃과 긍정적 직무태도인 직무열의를 측정하였음

- 번아웃은 휴먼서비스 직군을 대상으로 한 개념에 따라서 정서적 소진, 비인간화, 낮은 직업적 효능감의 세 가지 요인으로 구성되며, 직무열의는 활력, 헌신, 몰입의 세 가지 요인으로 구성됨

○ 넷째, 직무태도가 경기도 사회복지사들의 웰빙에 미치는 영향을 확인하기 위해 부정적 심리적 결과로 인한 신체화 증상의 호소 정도를 측정하였음

○ 다섯째, 경기도 사회복지사들을 대상으로 한 번아웃 관련 교육 수요를 확인하기 위한 개방형 문항을 포함함

〈표 Ⅲ-1〉 설문조사 영역별 조사내용

	직무수준	개인수준	조직수준
스트레스 원인요소	**도전적 직무요구** • 업무량 • 시간압박 • 책임감 • 직무범위 **방해적 직무요구** • 조직정치 • 역할모호성 • 불필요한 행정작업 • 고용불안 • 경력정체 **감정노동 내용**	**스트레스 대처 유형** • 문제중심적 대처 • 정서중심적 대처 **감정노동 유형** • 표면행위 • 내면행위	**심리적 안전감**

⇩

직무태도	**번아웃** • 정서적 소진 • 비인간화 • 낮은 직업적 효능감	**직무열의** • 활력 • 헌신 • 몰입

⇩

결과요소	**신체화 증상** • 어지럽거나 현기증 • 가슴이나 심장통증 • 구역질이나 토함 • 몸의 일부가 저리거나 찌릿함

□ 변수들에 대한 정의

○ 본 연구에 포함된 연구변수들의 정의 다음 표 2과 같으며, 신체화 증상의 호소를 제외한 각 문항에 대해서 응답자들에게 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’의 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 신체화 증상의 호소는 4점 리커트 척도를 사용하였음

〈표 Ⅲ-2〉 연구변수들의 조작적 정의

범주	변인	정의
직무관련 원인요소	도전적 직무요구 (Cavanaugh et al., 2000)	직무요구 측면 중 자신의 성장과 발달에 도움이 되는 측면
	방해적 직무요구 (Cavanaugh et al., 2000)	지무요구 측면 중 자신의 성장과 발달을 저해하는 측면
	감정노동 내용 (한국노동연구원, 2013)	휴먼서비스 영역의 직원들이 겪게 되는 감정노동요구 상황
개인관련 원인요소	스트레스 대처유형 (Carver, 1997)	업무에서 오는 스트레스를 낮추기 위해 사용하는 방법
	감정노동 행위 (Brotheridge & Grandey,2002)	감정노동 상황에서 사용하는 감정노동 전략
조직관련 원인요소	심리적 안전감 (Nembhar& Edmondson, 2006)	자신의 조직이 두려움 없이 대인관계의 위협으로부터 자유로운 정도
직무태도	번아웃 (Maslach et al.,1997)	직무 스트레스로 한 에너지가 고갈된 상태
	직무열의 (Schaufeli et al., 2006)	자신의 일에 대한 긍정적이고 동기에 찬 상태
결과요소	신체화 증상 (자체개발)	뚜렷한 신체적인 원인 없이 몸이 계속 아프거나 불편하다고 호소하는 정도
소진관련 교육 효과성 (개방성)	여러분을 위한 소진예방 제도(정책) 및 교육에 반영되길 원하는 내용이 있다면 무엇인가요?	
	기존에 소진예방과 관련하여 받은 교육 중 효과적인 것은 무엇인가요?	
	기존에 소진예방과 관련하여 받은 교육 중 비효과적이었던 것은 무엇인가요?	

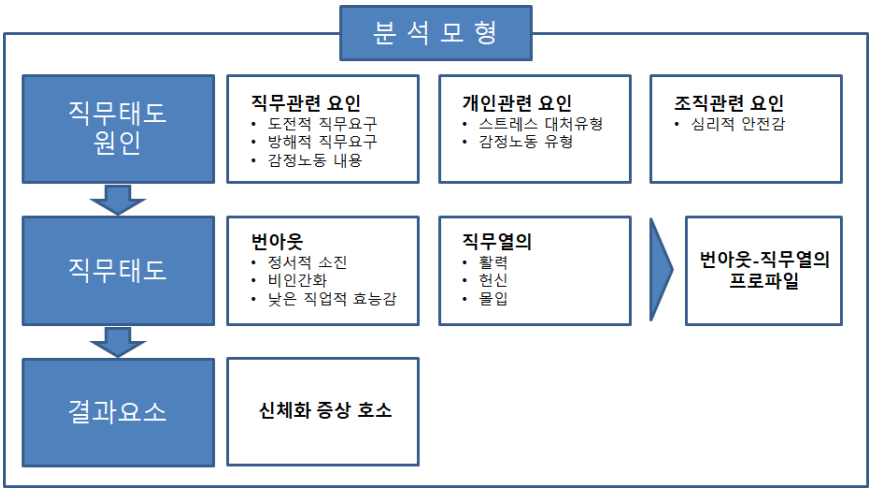
2. 분석모형

□ 분석 모형

○ 앞에서 설명한 문헌 조사를 바탕으로 본 연구에서 설정한 분석모형은 다음과 같음

- 전체적인 모형은 직무태도(번아웃, 직무열의)를 측정하고 이를 예측하기 위한 예측변수를 크게 3가지 차원으로 설정하였으며, 최종적으로 이러한 변인들이 신체화 증상에 미치는 영향을 파악하고자 함

〈그림 Ⅲ-1〉 분석모형



□ 분석방법

○ 먼저, 본 연구에서 사용한 척도의 분석을 하였으며, 신뢰도는 일반적으로 사용되는 내적 일관성 신뢰도 (Cronbach α) 분석을 실시함

○ 다음으로 본 연구에 참가한 경기도 사회복지사의 기본특성을 이해하기 위해 기술통계분석과 교차분석을 실시함

○ 다음으로 인구통계학적 특성에 따른 집단 간 차이 확인을 위해 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였으며, 전반적인 F검증의 값이 유의미할 경우 사후 검증으로 가장 보수적인 유의도 수준을 가지고 검증 하는 Scheffe 검증을 실시함

○ 변인 간 관계를 확인하기 위해 상관분석을 실시하였으며, 예측변인의 결과변인에 대한 영향력 확인을 위해서는 회귀분석을 실시하였음

○ 마지막으로 번아웃과 직무열의의 프로파일을 확인하기 위해서 잠재 프로파일 분석을 실시하였음

○ 이상의 분석을 위한 통계 프로그램으로는 SPSS 26.0과 Mplus3.0을 사용함

Ⅳ 경기도 사회복지종사자 설문조사 분석결과

1. 신뢰도 분석

□ 연구변수들에 대한 신뢰도 분석

○ 먼저 본 연구에서 제시된 모델을 검증하기 위해 연구에 사용된 측정변수들의 신뢰도에 대한 분석을 실시함

○ 신뢰도는 일반적으로 사용하는 내적 일관성 신뢰도 (Cronbach α)를 사용하였으며, 이에 대한 결과는 다음의 <표 Ⅳ-1>과 같음

- 표에 제시된 바와 같이 모든 측정변수의 신뢰도 값이 일반적인 기준인 0.60을 넘는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-1〉 연구변수들의 신뢰도

범주	변인	하위변인	문항수	Cronbach's α
직무 관련 요인	도전적 직무요구	업무량	4	.799
		시간압박		
		책임감		
		직무범위		
	방해적 직무요구	조직정치	5	.733
		역할모호성		
		불필요한 행정작업		
		고용불안		
		경력정체		

범주	변인	하위변인	문항수	Cronbach's α
	감정노동 내용	고객의 무리한요구, 인격무시성 발언	7	.895
		폭언/욕설, 성희롱, 민원제기		
		불평/불만, 하소연		
개인 관련 요인	스트레스 대처유형	문제해결중심 대처	6	.833
		정서중심 대처	10	.722
	감정노동 행위	표면행위	3	.871
		내면행위	3	.860
조직 관련 요인	심리적 안전감	심리적 안전감	4	.793
직무 태도	번아웃	소진	3	.778
		비인간화	3	
		직업적 효능감 감소	3	
	직무열의	활력	3	.912
		헌신	3	
		몰입	3	
결과	신체화 증상	어지럽거나 현기증	4	.824
		가슴이나 심장통증		
		구역이나 토함		
		몸의 일부가 저리거나 찌릿함		

2. 설문 응답자의 특성

□ 복지관 유형과 직급

○ 복지관 별로 살펴보면, 본 연구에 참여한 대상자 중 장애인 복지관에 근무하는 종사자들이 226명(30.1%)으로 가장 많았으며, 이어서 아동복지관이 198명(26.3%), 노인복지관 191명(25.4%), 종합사회복지관 116명(15.4%), 여성복지관 21명(2.8%)순으로 나타남

○ 직급별로 살펴보면, 전체 참가자 중 팀원이 424명(56.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 기관장 122명(16.2%), 팀장 99명(13.2%), 과장 59명(7.8%), 부장 48(6.4%)명 순으로 나타남

○ 기관 유형별 직급을 비교하였을 때, 참가 대상자에 비해 종합사회복지관의 기관장 수가 상대적으로 적은 것으로 나타났으며, 반대로 아동복지관의 경우 기관장 수가 상대적으로 많은 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-2〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 1

구분		직위					
		기관장	부장	과장	팀장	팀원	계
기관 유형	노인복지관	9	16	22	23	121	191
		4.7%	8.4%	11.5%	12.0%	63.4%	100.0%
	장애인복지관	25	14	10	48	129	226
		11.1%	6.2%	4.4%	21.2%	57.1%	100.0%
	아동복지관	83	2	6	13	94	198
		41.9%	1.0%	3.0%	6.6%	47.5%	100.0%
	여성복지관	4	2	1	0	14	21
		19.0%	9.5%	4.8%	0.0%	66.7%	100.0%
	종합사회복지관	1	14	20	15	66	116
		0.9%	12.1%	17.2%	12.9%	56.9%	100.0%
	계	122	48	59	99	424	752
		16.2%	6.4%	7.8%	13.2%	56.4%	100.0%

□ 최종학력

○ 최종학력을 살펴본 결과, 본 연구에 참여한 대상자 중 대학교를 졸업한 사람들이 438명(58.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 전문대 졸업 147명(19.5%), 대학원 졸업 129명(17.2%), 기타 38명(5.1%) 순으로 나타남

○ 기관 유형별 학력을 비교하였을때 종합사회복지관과 여성복지관은 모두 상대적으로 전문대 졸업의 비율이 낮았으며, 종합사회복지관은 대학교 졸업 비율이,

그리고 여성복지관의 경우 상대적으로 대학원 졸업 비율이 상대적으로 높은 특징을 보임

○ 또한, 장애인복지관은 상대적으로 전문대 졸업 비율이 높은 반면, 다른 기관에 비해 대학원 졸업 비율이 다소 낮은 특징을 보임

〈표 Ⅳ-3〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 2

구분		학력				
		전문대졸	대학교졸	대학원졸	기타	계
기관 유형	노인복지관	32	112	27	20	191
		16.8%	58.6%	14.1%	10.5%	100.0%
	장애인복지관	61	130	27	8	226
		27.0%	57.5%	11.9%	3.5%	100.0%
	아동복지관	43	106	44	5	198
		21.7%	53.5%	22.2%	2.5%	100.0%
	여성복지관	2	10	8	1	21
		9.5%	47.6%	38.1%	4.8%	100.0%
	종합사회복지관	9	80	23	4	116
		7.8%	69.0%	19.8%	3.4%	100.0%
	계	147	438	129	38	752
		19.5%	58.2%	17.2%	5.1%	100.0%

□ 연령대

○ 연령대별로 살펴본 결과, 본 연구에 참여한 대상자 중 40대가 219명(29.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 50대와 30대가 193명(25.7%), 20대가 105명(14.0%), 그리고 60대가 5.6%로 나타남

○ 기관 유형별 연령대를 비교하였을 때, 노인복지관과 장애인복지관은 전체 사회복지사의 평균적인 연령대 분포와 비슷한 모습을 보임. 하지만 아동복지관과 여성복지관은 모두 다른 기관에 비해 50대의 비율이 높은 반면, 20대의 비율은 낮은 특징을 보임

○ 또한 종합사회복지관은 다른 기관에 비해 30대의 비율이 상대적으로 높은 반면, 60대 이상의 참가자는 없는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-4〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 3

구분		연령대					
		20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
기관 유형	노인복지관	33	50	53	42	13	191
		17.3%	26.2%	27.7%	22.0%	6.8%	100.0%
	장애인복지관	29	66	80	46	5	226
		12.8%	29.2%	35.4%	20.4%	2.2%	100.0%
	아동복지관	17	28	49	82	22	198
		8.6%	14.1%	24.7%	41.4%	11.1%	100.0%
	여성복지관	1	2	6	10	2	21
		4.8%	9.5%	28.6%	47.6%	9.5%	100.0%
	종합사회복지관	25	47	31	13	0	116
		21.6%	40.5%	26.7%	11.2%	0.0%	100.0%
	계	105	193	219	193	42	752
		14.0%	25.7%	29.1%	25.7%	5.6%	100.0%

□ 성별, 결혼유무, 근무형태

○ 전체 참가자 중 여성(72.2%)이 남성보다 많은 것으로 나타남. 기관 유형별로 보면 여성복지관은 모든 참가자들이 여성이었으며, 장애인복지관은 상대적으로 남성과 여성의 비율이 고르게 나타남

○ 전체 참가자 중 기혼(64.1%)이 미혼보다 많은 것으로 나타남. 기관 유형별로 보면 아동복지관은 다른 기관에 비해 상대적으로 기혼의 비율이 높은 것으로 나타남

○ 전체 참가자 중 정규직(86.8%)이 비정규직보다 많은 것으로 나타났으며, 모든 기관에서 정규직 비율이 비정규직 비율보다 높은 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-5〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 4

구분		성별		결혼		근무형태	
		남	여	기혼	미혼	정규직	비정규직
기관 유형	노인복지관	50	141	112	79	138	53
		26.2%	73.8%	58.6%	41.4%	72.3%	27.7%
	장애인복지관	98	128	137	89	211	15
		43.4%	56.6%	60.6%	39.4%	93.4%	6.6%
	아동복지관	29	169	151	47	179	19
		14.6%	85.4%	76.3%	23.7%	90.4%	9.6%
	여성복지관	0	21	14	7	20	1
		0.0%	100.0%	66.7%	33.3%	95.2%	4.8%
	종합사회복지관	32	84	68	48	105	11
		27.6%	72.4%	58.6%	41.4%	90.5%	9.5%
	계	209	543	482	270	653	99
		27.8%	72.2%	64.1%	35.9%	86.8%	13.2%

□ 일 근무시간, 현장경력, 근속기간

○ 사회복지종사자들의 일 근무시간을 확인한 결과, 하루 평균 근무시간은 8.61시간으로 나타남

- 기관별로 평균 일 근무시간의 차이는 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 아동복지관 내에서의 하루 평균 근무시간의 편차가 상대적으로 큰 것으로 나타남

○ 사회복지종사자들의 평균 현장경력 기간을 확인한 결과 평균 현장경력은 112.91개월로 나타남

- 기관별로 평균 현장경력의 차이는 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 상대적으로 여성복지관 내에서의 평균 현장경력의 편차가 큰 것으로 나타남

○ 사회복지종사자들의 평균 근속기간을 확인한 결과 평균 근속기간은 61.72개월임

- 기관별로 평균 근속기간의 차이는 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 상대적으로 여성복지관 내에서의 평균 근속기간의 편차가 큰 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-6〉 연구대상자의 인구통계학적 특징 5

구분	기관유형	N	평균	표준편차	F 값
일 근무시간	노인복지관	191	8.40	.87	1.608
	장애인복지관	226	8.73	1.21	
	아동복지관	198	8.66	2.00	
	여성복지관	21	8.57	.81	
	종합사회복지관	116	8.63	.99	
	계	752	8.61	1.36	
현장경력 (개월)	노인복지관	191	103.64	82.17	0.862
	장애인복지관	226	115.01	79.01	
	아동복지관	198	117.56	86.15	
	여성복지관	21	121.29	91.09	
	종합사회복지관	116	114.59	81.85	
	계	752	112.91	82.48	
근속기간	노인복지관	191	58.15	64.91	0.55
	장애인복지관	226	63.01	60.71	
	아동복지관	198	59.93	61.83	
	여성복지관	21	74.33	75.00	
	종합사회복지관	116	65.82	63.94	
	계	752	61.72	62.93	

3. 직무태도에 영향을 미치는 요인 분석결과

1) 경기도 사회복지종사자의 직무요구

□ 도전적 직무요구 수준

○ 직무요구는 직무를 수행함에 있어 요구되는 신체적 또는 심리적 노력이나 기술을 필요로 하는 특성을 의미하며(Bakker & Demerouti, 2007), 직무요구는 개인의 성장과 발달 그리고 직무 수행 과정에서 목표달성에 도움이 되느냐에 따라서 다시 도전적 직무요구와 방해적 직무요구로 구분이 가능함(Crawford 등, 2010)

○ 도전적 직무요구는 개인에게 노력을 요구하지만 이와 동시에 직무요구 중 목표 달성과 자신의 성장과 발전에 도움이 되는 특성의 직무요구를 의미함

○ 도전적 직무요구는 직원들의 부정적 태도인 번아웃뿐만 아니라 긍정적 직무태도인 직무열의에도 긍정적인 영향을 미치며, 대표적인 도전적 직무요구는 '업무량', '시간압박', '책임감', '직무범위'가 있음

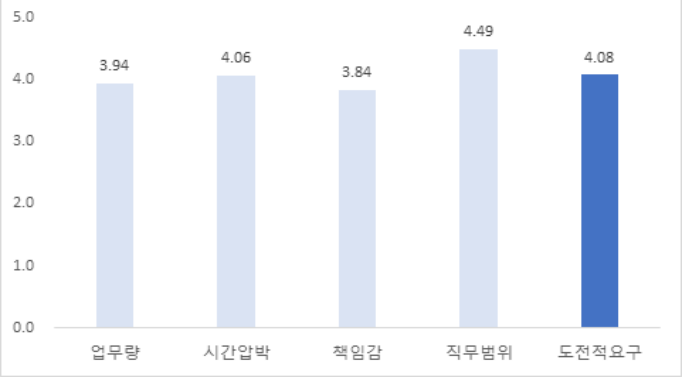
○ 경기도 사회복지종사자들이 경험하고 있는 도전적 직무요구를 분석한 결과, 도전적 직무요구는 5점 만점에 4.08점(100점 환산시 81.54점)으로 높게 나타남

- 경기도 사회복지종사자들은 높은 수준의 도전적 직무요구를 경험하고 있는 것으로 나타남. 도전적 직무요구 중 특히 직무범위를 가장 높게 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 시간압박, 업무량, 책임감 순으로 나타남

〈표 Ⅳ-7〉 도전적 직무요구 수준

	평균	표준편차	100점 환산
업무량	3.94	.61	78.89
시간압박	4.06	.82	81.25
책임감	3.84	.87	76.73
직무범위	4.49	.61	89.79
도전적요구	4.08	.85	81.54

〈그림 Ⅳ-1〉 도전적 직무요구 수준



□ 방해적 직무요구 수준

○ 직무요구 중 방해적 직무요구는 도전적 직무요구와 달리 자신의 노력으로 극복이 힘들 뿐만 아니라 이를 극복하더라도 자신의 성장과 발전에 아무런 도움이 되지 않는 직무요구를 의미함

○ 방해적 직무요구는 직원들의 번아웃을 유발하고 직무열의에는 부정적인 영향을 미치며, 대표적인 방해적 직무요구는 '조직정치', '역할 모호성', '불필요한 행정작업', '고용불안', '경력정체'가 있음

○ 경기도 사회복지종사자들이 경험하고 있는 방해적 직무요구를 분석한 결과, 방해적 직무요구는 5점 만점에 3.11점으로 나타났으며, 이는 100점 환산 시 62.23점임

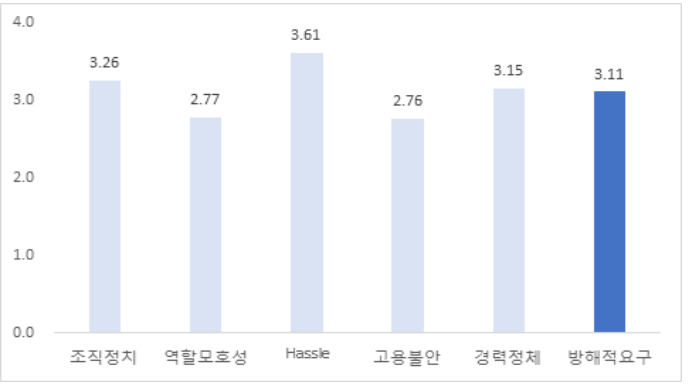
- 방해적 직무요구 중 '불필요한 행정작업'의 수준은 5점 만점의 평균 3.61점(100점 환산 시 72.23)으로 비교적 높은 수준으로 나타났으며, 이어서 '조직정치', '경력정체', '역할 모호성', '고용불안'의 순으로 나타남

○ 도전적 직무요구와 비교하였을 때 경기도 사회복지종사자들은 전반적으로 방해적 직무요구보다 도전적 직무요구를 더 높게 경험하는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-8〉 방해적 직무요구 수준

	평균	표준편차	100점 환산
조직정치	3.26	1.08	65.16
역할모호성	2.77	1.14	55.48
불필요한 행정작업	3.61	1.04	72.23
고용불안	2.76	1.24	55.21
경력정체	3.15	1.13	63.06
방해적요구	3.11	.78	62.23

〈그림 Ⅳ-2〉 방해적 직무요구 수준



□ 직무요구의 인구사회학적 특징

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 직무요구의 차이를 분석한 결과, 도전적 직무요구는 직위, 성별, 학력, 근무형태에 따라서 차이가 있었으며, 방해적 직무요구는 성별에 따른 차이만 존재하였음

- 먼저, 인구통계학적 특성에 따른 도전적 직무요구의 차이를 살펴보면, 직위에서 팀장이 다른 직위에 비해서 더 높은 도전적 직무요구를 경험하는 것으로 나타났으며, 성별에서는 남성보다 여성이, 학력에서는 대학원 졸업이, 그리고 근무형태에서는 정규직이 비정규직보다 상대적으로 높은 도전적 직무요구를 경험하는 것으로 나타남

○ 방해적 직무요구는 성별 외의 다른 인구통계학적 특징에 따른 차이는 존재하지 않았으며, 여성이 남성보다 상대적으로 높은 방해적 직무요구를 경험하는 것으로 나타남

○ 종합하면, 경기도 지역의 사회복지종사자들은 높은 도전적 직무요구를 경험하고 있으며, 도전적 직무요구의 경험은 인구통계학적 특성에 따라서 차이가 큰 것으로 나타남. 하지만 방해적 직무요구의 경험 수준은 도전적 직무요구의 정도에 비해 상대적으로 낮고, 방해적 요구의 인구통계학적 특성에 따른 차이 역시 크지 않은 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-9〉 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이

구분		도전적 직무요구			방해적 직무요구		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관유형	노인복지관	4.00	.57	1.90	3.16	.76	.50
	장애인복지관	3.88	.64		3.12	.83	
	아동복지관	3.93	.61		3.06	.75	
	여성복지관	3.86	.71		3.00	.80	
	종합사회복지관	4.04	.58		3.13	.80	
직위	기관장	4.10	.53	15.46***	3.05	.72	1.13
	부장	4.03	.52		3.14	.66	
	과장	4.17	.50		3.18	.72	
	팀장	4.20	.49		3.24	.79	
	팀원	3.80	.64		3.09	.82	
성별	남	3.84	.65	2.94**	2.98	.84	2.95**
	여	3.98	.59		3.16	.76	
학력	전문대졸	3.82	.59	5.41**	3.04	.75	.97
	대학교졸	3.97	.62		3.13	.82	
	대학원졸	4.06	.56		3.16	.75	
	기타	3.73	.58		3.00	.62	
결혼	기혼	3.96	.59	.91	3.14	.75	1.25
	미혼	3.92	.63		3.06	.84	
근무형태	정규직	3.98	.59	4.37***	3.12	.78	.66
	비정규직	3.70	.64		3.06	.81	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 경기도 사회복지종사자 감정노동 내용

□ 감정노동 내용 수준

○ 감정노동이란 사회복지종사자들이 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 자신의 정서를 통제하여 자신의 표현해야 하는 정서 규칙 혹은 바람직하다고 생각하는 정서를 표현하기 위한 노력을 의미함

○ 경기도 사회복지종사자가 경험하게 되는 감정노동의 내용을 살펴본 결과, 5점 만점에 평균 2.59점으로 나타났으며, 이는 100점 환산 시 51.80점임

- 문성호 등(2019)의 강서구 지역 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구에 따르면, 강서구 지역의 사회복지종사자들이 경험하는 감정노동 내용은 100점 만점에 52.14점으로 나타났으며, 경기도 사회복지종사자 역시 이와 유사한 수준의 감정노동의 내용을 경험하고 있는 것으로 나타남

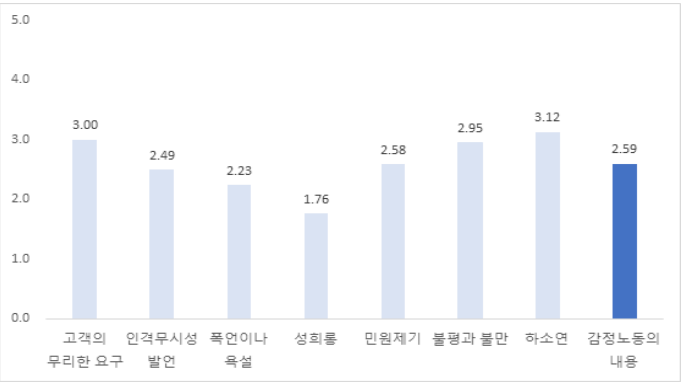
○ 구체적인 감정노동 내용별로 살펴보면, 경기도 사회복지종사자들은 감정노동의 내용으로 '클라이언트의 하소연'(5점 만점에 평균 3.12)을 가장 많이 경험하는 것으로 나타남

○ 뒤이어 '고객의 무리한 요구'(5점 만점에 평균 3.00) 그리고 '불평과 불만'(5점 만점에 평균 2.95)을 유사하게 경험하는 것으로 나타났으며, 감정노동의 내용 중 '성희롱은' 가장 낮게 경험하는 것으로 나타남(5점 만점에 평균 1.76)

〈표 Ⅳ-10〉 감정노동의 내용 정도

	평균	표준편차	100점 환산
고객의 무리한 요구	3.00	.75	60.03
인격무시성 발언	2.49	.85	49.87
폭언이나 욕설	2.23	.87	44.68
성희롱	1.76	.77	35.13
민원제기	2.58	.96	51.68
불평과 불만	2.95	.88	59.02
하소연	3.12	.84	62.42
감정노동의 내용	2.59	.67	51.80

〈그림 Ⅳ-3〉 감정노동의 내용 정도



□ 인구사회학적 특성별 감정노동 내용

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 감정노동 내용의 차이를 분석한 결과, 인구통계학적 변인 중 기관유형, 직위, 성별, 학력, 근무형태에 따라서 감정노동 내용의 수준 차이가 있는 것으로 나타남

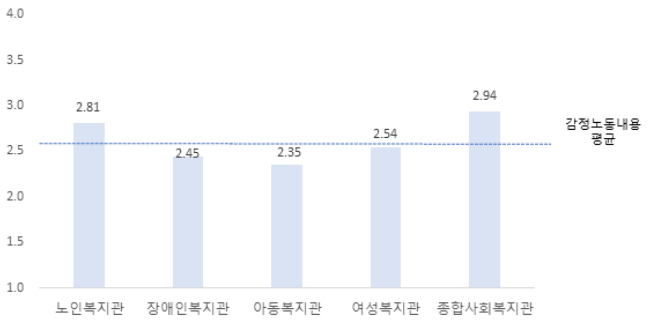
- 기관유형별로 살펴보면, 종합사회복지관이 다른 기관에 비해 상대적으로 높은 감정노동의 내용을 경험하는 것으로 나타났으며, 종합사회복지관과 노인복지관은 경기도 사회복지종사자 전체의 평균보다도 높은 수준의 감정노동 내용을 경험하고 있는 것으로 나타남
- 직위별로 차이를 살펴보면, 과장이 가장 높은 수준의 감정노동의 내용을 경험하는 것으로 나타남
- 직위 중 부장, 과장, 팀장은 경기도 사회복지종사자의 평균보다도 높은 수준의 감정노동내용을 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 반면 기관장은 가장 낮은 수준의 감정노동을 경험하고 있는 것으로 나타남
- 성별에서는 여성이 남성보다 높은 감정노동의 내용을 경험하는 것으로 나타남
- 학력에 따른 차이를 살펴보면, 대학원졸업이 상대적으로 높은 감정노동의 내용을 경험하는 것으로 나타났으며, 반면 고등학교 졸업을 포함한 '기타' 학력이 가장 낮은 감정노동 내용을 경험하는 것으로 나타남
- 근무형태에 따른 차이를 살펴보면, 정규직이 비정규직에 비해 상대적으로 높은 감정노동 내용을 경험하는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-11〉 인구통계학적 특성에 따른 감정노동 내용의 차이

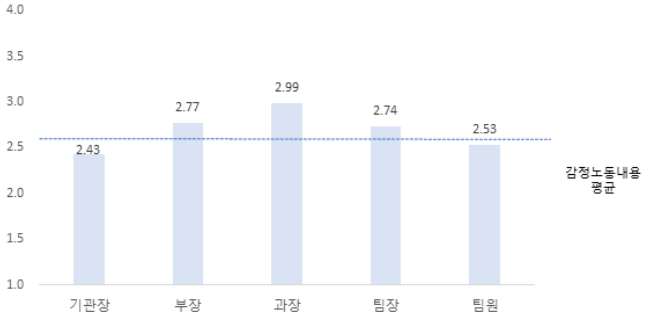
구분		감정노동내용		
		평균	표준편차	t/F 값
기관 유형	노인복지관	2.81	.60	24.96***
	장애인복지관	2.45	.68	
	아동복지관	2.35	.60	
	여성복지관	2.54	.63	
	종합사회복지관	2.94	.60	
직위	기관장	2.43	.56	10.62***
	부장	2.77	.61	
	과장	2.99	.60	
	팀장	2.74	.61	
	팀원	2.53	.69	
성별	남	2.47	.70	2.96**
	여	2.64	.65	
학력	전문대졸	2.45	.71	5.44**
	대학교졸	2.62	.64	
	대학원졸	2.72	.63	
	기타	2.37	.76	
결혼	기혼	2.56	.66	1.81
	미혼	2.65	.68	
근무형태	정규직	2.61	.65	2.21*
	비정규직	2.45	.72	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈그림 Ⅳ-4〉 기관유형별 감정노동 내용의 차이



〈그림 Ⅳ-5〉 직급별 감정노동 내용의 차이



3) 경기도 사회복지종사자의 스트레스 대처유형

□ 스트레스 대처유형

○ 대처유형은 스트레스 상황에서 이를 해결하기 위한 사람들의 대처전략은 문제해결을 목적으로 의사결정을 하거나 직접적인 행동을 취하는 것과 같이 스트레스 상황 자체를 변화시키고자 적극적인 노력을 하는 문제중심적 대처(problem-focused coping)와 스트레스 상황을 변화시키기보다는 그에 수반되는 부정적인 정서를 다루거나 완화시키는 데 초점을 두는 정서중심적 대처(emotional-focused coping)로 구분됨

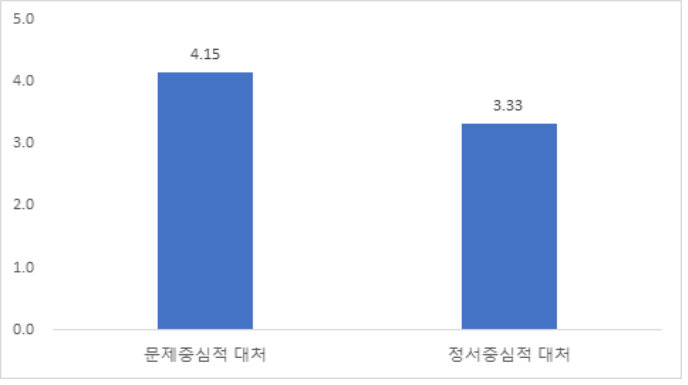
○ 경기도 사회복지종사자들의 스트레스 대처전략을 분석한 결과, 경기도 사회복지종사자들은 스트레스에 대한 대처전략으로 정서중심적 대처전략보다는 문제중심적 대처전략을 더 높게 사용하는 것으로 나타남

- 문제중심적 대처전략은 5점 만점에 4.15점(100점 환산 시 82.98점)으로 매우 높았고, 정서중심적 대처전략은 5점 만점에 3.33점(100점 환산 시 66.53점)점으로 나타남

〈표 Ⅳ-12〉 스트레스 대처유형

	평균	표준편차	100점 환산
문제중심적 대처	4.15	.50	65.16
정서중심적 대처	3.33	.52	55.48

〈그림 Ⅳ-6〉 스트레스 대처유형



□ 인구사회학적 특성별 스트레스 대처전략

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 스트레스 대처전략 차이를 분석한 결과, 문제중심적 대처와 정서중심적 대처 모두 기관유형, 직위, 성별, 학력에 따른 차이가 존재하였음

- 먼저, 문제중심적 대처에서 기관유형 중 아동복지관의 문제중심적 대처가 다른 기관에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타남. 직위 중에서는 기관장이 다른 직위에 비해 상대적으로 높은 문제중심적 대처를 보였으며, 성별에서는 여성이 남성이 그리고 학력에서는 대학원졸이 다른 학력집단에 비해 상대적으로 높은 문제중심적 대처를 보이는 것으로 나타났음
- 다음으로 정서중심적 대처 역시 문제중심적 대처와 유사한 결과가 나타났으며, 기관유형 중 아동복지관과 여성복지관이 다른 기관에 비해 상대적으로 높은 정서중심적 대처를 보이는 것으로 나타남. 직위 중에서는 기관장이 다른 직위에 비해 상대적으로

높은 정서중심적 대처를 보였으며, 성별에서는 여성이 남성이 그리고 학력에서는 대학원 졸업이 다른 학력집단에 비해 상대적으로 높은 정서중심적 대처를 보이는 것으로 나타났음

○ 종합하면, 문제중심적 대처를 높게 보이는 집단이 정서중심적 대처 역시 높게 보이는 것으로 나타났음

○ 이러한 결과를 볼 때 경기도 사회복지종사자 중 아동복지관과 여성복지관, 직위 중 기관장, 성별 중 여성, 그리고 학력 중 대학원 졸업의 인구통계학적 특성을 보이는 사람들이 전반적으로 스트레스에 대한 대처 정도가 높다고 할 수 있음

〈표 Ⅳ-13〉 인구통계학적 특성에 따른 스트레스 대처전략 차이

구분		문제중심적 대처			정서중심적 대처		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관유형	노인복지관	4.12	.53	3.40**	3.35	.51	5.33***
	장애인복지관	4.09	.46		3.23	.56	
	아동복지관	4.26	.47		3.44	.49	
	여성복지관	4.14	.49		3.44	.42	
	종합사회복지관	4.13	.55		3.27	.48	
직위	기관장	4.39	.44	10.68***	3.54	.47	8.21***
	부장	4.20	.42		3.46	.47	
	과장	4.05	.54		3.26	.51	
	팀장	4.20	.54		3.30	.58	
	팀원	4.08	.49		3.26	.51	
성별	남	4.06	.51	3.21**	3.20	.53	4.15***
	여	4.19	.49		3.37	.51	
학력	전문대졸	4.06	.46	6.84***	3.25	.47	11.94***
	대학교졸	4.15	.51		3.29	.53	
	대학원졸	4.30	.47		3.57	.49	
	기타	4.00	.56		3.19	.55	
결혼	기혼	4.20	.48	3.70***	3.40	.50	4.99***
	미혼	4.06	.53		3.20	.54	
근무형태	정규직	4.15	.50	.02	3.34	.52	1.60
	비정규직	4.15	.49		3.25	.56	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4) 경기도 사회복지종사자의 감정노동 유형

□ 감정노동 유형 수준

○ 감정노동의 유형은 크게 표면행위와 내면행위로 구분될 수 있는데, 표면행위는 자신의 표현해야 하는 정서 규칙 혹은 바람직하다고 생각하는 정서를 실제로 경험하지 않고 단지 이를 외적(표정, 몸짓 등)으로만 표현하는 것을 의미하며, 내면행위는 자신의 내적인 정서 변화을 통해 정서를 표현하는 것을 의미함

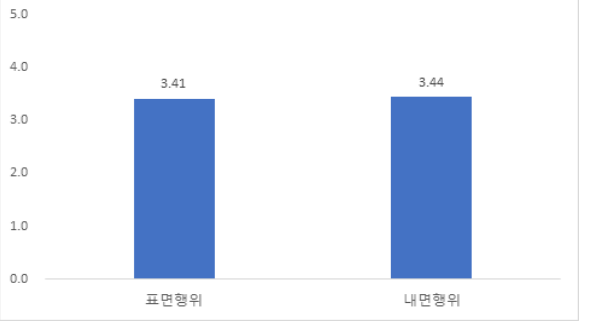
○ 경기도 사회복지종사자의 표면행위의 평균은 5점 만점에 3.41점(100점 환산시 68.20점)이었으며, 내면행위 역시 이와 유사하게 5점 만점에 3.44점(100점 환산시 68.20점)으로 나타남

- 문성호 등(2019)의 연구에서 강서구 지역 사회복지 종사자의 감정노동 유형 수준은 100점 만점에 표면행위 63.15점, 내면행위 64.25점으로 나타났으며, 이선우, 박수경(2019)의 사회복지종사자 316명을 대상으로 한 연구에서 표면행위 60.6점, 내면행위 68.4점, 그리고 신중환(2021)의 사회복지 공무원 138명을 대상으로 한 연구에서 표면행위는 68.18점, 내면행위는 63.1점으로 나타남
- 이러한 사전 연구들과 비교하였을 때 경기도 사회복지종사자들은 상대적으로 표면행위와 내면행위 모두 높은 수준으로 경험하고 있는 것으로 보임

〈표 Ⅳ-14〉 감정노동 유형 수준

	평균	표준편차	100점 환산
표면행위	3.41	.97	68.20
내면행위	3.44	.83	68.80

〈그림 Ⅳ-7〉 감정노동 유형 수준



□ 인구사회학적 특성별 감정노동 유형

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 감정노동 유형의 차이를 분석한 결과, 감정노동 유형 중 표면행위에서 기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼유무에 따른 차이가 존재하였으며, 인구통계학적 특성에 따른 내면행위의 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

- 기관유형별로는 종합사회복지관이 다른 기관에 비해 높은 표면행위를 보이는 것으로 나타났고, 직위별로는 과장과 팀장이 타 직위보다, 성별로는 여성이 남성보다 높은 표면행위를 보이는 것으로 나타났으며, 학력에 따른 차이를 살펴보면, 대학교 졸업과 대학원 졸업이 유사한 수준으로 높은 표면행위를 보이는 것으로 나타남
- 근무형태에 따른 차이를 살펴보면, 정규직이 비정규직에 비해 높은 표면행위를 경험하는 것으로 나타났으며 인구통계학적 특성 중 직위에서 팀원, 학력에서 고등학교 졸업을 포함하는 기타, 그리고 근무형태 중 비정규직은 표면행위의 평균은 높지 않으나 상대적으로 높은 표준편차를 보여, 표면행위를 경험하는 수준에서 개인간 차이가 큰 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-15〉 인구통계학적 특성에 따른 감정노동 유형의 차이

구분		표면행위			내면행위		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관유형	노인복지관	3.56	.93	7.12***	3.41	.85	.76
	장애인복지관	3.32	.97		3.40	.82	
	아동복지관	3.22	.97		3.52	.76	
	여성복지관	3.17	.91		3.50	.92	
	종합사회복지관	3.72	.93		3.40	.91	
직위	기관장	3.18	.93	6.37***	3.53	.80	.91
	부장	3.51	.73		3.47	.69	
	과장	3.72	.95		3.45	.87	
	팀장	3.72	.86		3.51	.87	
	팀원	3.36	1.00		3.39	.84	
성별	남	3.39	.98	.37	3.37	.86	1.40
	여	3.42	.96		3.47	.82	

구분		표면행위			내면행위		
		평균	표준 편차	t/F 값	평균	표준 편차	t/F 값
학력	전문대졸	3.32	.92	3.96**	3.43	.79	2.58
	대학교졸	3.47	.97		3.43	.83	
	대학원졸	3.45	.94		3.56	.84	
	기타	2.96	1.05		3.14	.92	
결혼	기혼	3.34	.97	2.83**	3.44	.83	.09
	미혼	3.55	.95		3.44	.83	
근무 형태	정규직	3.45	.94	2.39**	3.45	.83	.64
	비정규직	3.17	1.12		3.39	.84	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

5) 경기도 사회복지사의 심리적 안전감

□ 조직의 심리적 안전감

○ 심리적 안전감은 조직 내에서 인간관계의 위험으로부터 근무환경이 안전하다고 믿는 마음을 의미하며, 어떤 의견을 제시하더라도 조직 내에서 무시나 질책 혹은 징계받지 않을 것이라는 태도 형성에 중요한 영향을 미침

- 즉, 심리적 안전감은 자기 생각이나 질문, 조직이나 직무와 관련해서 우려되는 사항들을 발언하는 데에 중요한 영향을 미치며, 이는 구성원들이 서로를 신뢰하고 존중할 때 발생할 수 있음

○ 경기도 사회복지종사자들이 지각하는 조직의 심리적 안전감을 분석한 결과, 5점 만점에 평균 3.46점으로 나타났으며, 100점 환산 시 점수는 69.23이었음

〈표 Ⅳ-16〉 심리적 안전감

	평균	표준편차	100점 환산
심리적 안전감	3.46	.79	69.23

□ 인구사회학적 특성별 심리적 안전감

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 심리적 안전감 차이를 분석한 결과, 심리적 안전감은 기관유형, 직위, 성별, 결혼에 따른 차이가 존재하였음

- 먼저, 기관유형에 따른 차이를 확인해 본 결과, 기관유형 중 아동복지관에서 근무하는 사회복지종사자들이 다른 기관에 비해서 심리적 안전감을 상대적으로 더 높게 지각하는 것으로 나타났으며, 종합사회복지관은 가장 낮은 심리적 안전감을 지각하는 것으로 나타남
- 직위 중에서는 기관장이 객관적으로 그리고 다른 직위에 비해 상대적으로 높은 심리적 안전감을 지각하는 것으로 나타났으며, 다른 직급들과의 차이 역시 매우 높은 것으로 나타남. 기관장은 제외한 그 외 직급간의 심리적 안전감의 지각 차이는 크지 않았음
- 성별에서는 남성이 여성보다 상대적으로 높은 심리적 안전감을 지각하는 것으로 나타났으며, 결혼 유무에서는 기혼이 미혼에 비해 상대적으로 높은 심리적 안전감을 지각하는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-17〉 인구통계학적 특성에 따른 심리적 안전감 차이

구분		심리적 안전감		
		평균	표준편차	t/F 값
기관유형	노인복지관	3.51	.75	5.79***
	장애인복지관	3.33	.81	
	아동복지관	3.66	.71	
	여성복지관	3.43	.91	
	종합사회복지관	3.31	.87	
직위	기관장	3.80	.61	7.40***
	부장	3.46	.72	
	과장	3.54	.69	
	팀장	3.41	.89	
	팀원	3.37	.81	
성별	남	3.58	.72	2.55*
	여	3.41	.81	

구분		심리적 안전감		
		평균	표준편차	t/F 값
학력	전문대졸	3.45	.75	2.14
	대학교졸	3.42	.83	
	대학원졸	3.61	.74	
	기타	3.57	.68	
결혼	기혼	3.51	.79	2.28*
	미혼	3.37	.78	
근무형태	정규직	3.45	.80	1.13
	비정규직	3.55	.72	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 직무태도 및 결과요소 관련 분석결과

1) 경기도 사회복지종사자의 번아웃

□ 번아웃 수준

○ 경기도 사회복지종사자의 번아웃 수준을 분석한 결과, 번아웃은 5점 만점에 평균 2.81점으로 나타났으며, 이는 100점 환산 시 56.29점임

○ 국내 사회복지종사자를 대상으로 한 번아웃 연구를 살펴보면, 이경숙과 김민정(2019)의 국내 노인복지관 사회복지사 344명을 대상으로 한 연구에서 번아웃 점수는 100점 만점에 51.6점으로 나타났으며, 문성호 등(2019)의 강서구 지역 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 번아웃 점수는 54.2점, 그리고 비교적 최근인 김준수(2023)의 276명의 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 번아웃 점수는 55.6점으로 나타남

○ 사회복지종사자들을 대상으로 한 사전 연구들과 비교하였을 때 경기도 사사회복지종사자의 번아웃 수준은 다른 사회복지사와 비교하였을 때 유사하거나 약간 높은 수준을 보인다고 할 수 있음

○ 번아웃 하위요인 별로 살펴보면, 번아웃의 하위요인 중 에너지 고갈을 의미하는

소진의 평균은 3.64점, 자신의 일과 클라이언트에 대한 냉소적 태도를 의미하는 비인간화는 2.55점, 그리고 자신의 일에 대한 전문가로써 효능감의 저하를 의미하는 낮은 직업적 효능감은 2.25점으로 나타남

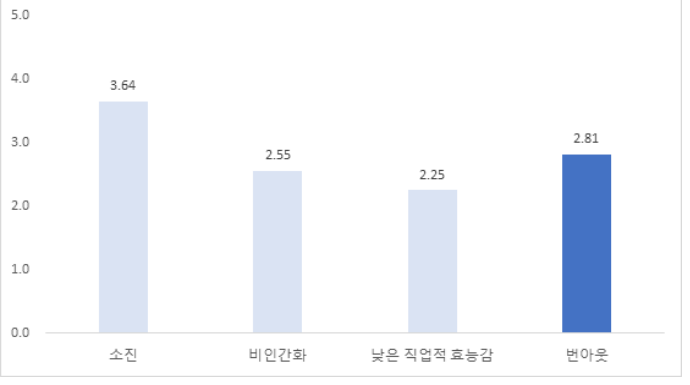
○ Maslach 등(2001)에 의하면 소진은 번아웃의 핵심요소에 해당하며, 경기도 사회복지종사자는 전반적인 번아웃 수준에 비해서 특히 소진의 수준이 매우 높은 것으로 나타남

○ 이러한 점들을 고려하였을 때 경기도 사회복지종사자의 전반적인 번아웃 수준은 다른 사회복지종사자와 비교하였을 때 비슷한 수준으로 보일 수 있지만, 번아웃의 핵심 요소인 소진의 정도는 매우 높다고 보여짐

〈표 Ⅳ-18〉 번아웃 수준

	평균	표준편차	100점 환산
소진	3.64	.90	72.88
비인간화	2.55	.87	51.04
직업적 효능감의 감소	2.25	.58	44.95
번아웃	2.81	.58	56.29

〈그림 Ⅳ-8〉 번아웃 수준



□ 번아웃의 인구사회학적 특징

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 번아

웃의 차이를 분석한 결과, 인구통계학적 특징에 따라서 번아웃의 수준 차이가 있는 것으로 나타남

○ 기관 유형에서 본다면, 종합사회복지관의 전반적인 번아웃 수준이 다른 기관에 비해서 높은 것으로 나타났으며, 특히 소진은 3.93점으로 매우 높은 것으로 나타남. 장애인 복지관의 경우 전반적인 번아웃 수준은 전체 사회복지사 평균과 유사하지만 상대적으로 직업적 효능감의 감소가 다른 기관에 비해 높은 것으로 나타남

○ 직위 측면에서 본다면, 과장과 팀장 직급이 다른 직급에 비해서 전반적으로 높은 번아웃 수준을 보이는 것으로 나타났으며, 특히 소진의 정도가 과장과 팀장 직급 모두 3.88점으로 매우 높은 것으로 나타남.

- 팀원의 경우 다른 직급에 비해서 상대적으로 낮은 직업적 효능감을 보이는 것으로 나타났으며, 낮은 직업적 효능감의 경우 직급이 높아질수록 점수가 감소하는 경향이 있어 이는 낮은 연차로 인한 업무 숙달의 차이로 설명될 수 있음
- 직위와 번아웃의 관련성은 역 U형태의 관련성을 보이는 것으로 나타남
- 즉, 번아웃 수준은 팀원에서부터 직급이 올라갈수록 증가하여 과정과 팀장 직급에서 매우 높은 수준을 보이는 것으로 나타나지만 이후 부장과 기관장으로 갈수록 번아웃 수준은 다시 낮아지는 경향을 보이며, 기관장의 번아웃 수준은 다른 직급에 비해서 상대적으로 낮은 것으로 나타남

○ 성별에 따라서 전반적인 번아웃의 수준 차이는 없는 것으로 나타났으나, 번아웃의 하위 요인인 소진은 여성이 남성보다 높은 반면, 반대로 남성의 직업적 효능감 감소 정도가 여성보다 높은 것으로 나타남

○ 학력별 비교를 보면 대학교 졸업이 다른 학력에 비해 상대적으로 높은 번아웃 수준을 보임

○ 결혼 상태에서는 미혼이 기혼에 비해서 전반적인 번아웃 수준뿐만 아니라 번아웃의 모든 하위요인에서 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

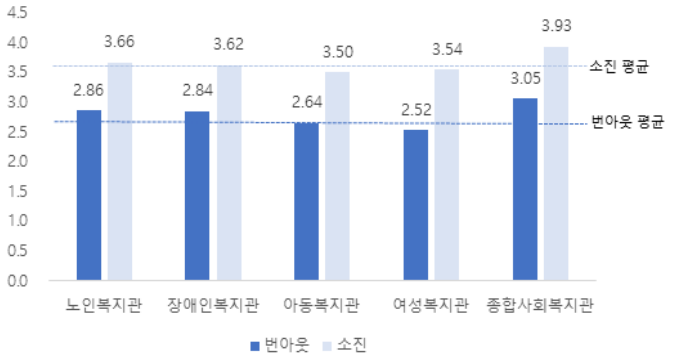
○ 근무형태별로 본다면, 정규직이 비정규직에 비해서 높은 번아웃 수준을 보이며, 특히 하위요인 중 소진과 비인간화가 비정규직에 비해서 높게 나타남

〈표 Ⅳ-19〉 인구통계학적 특성에 따른 번아웃 차이

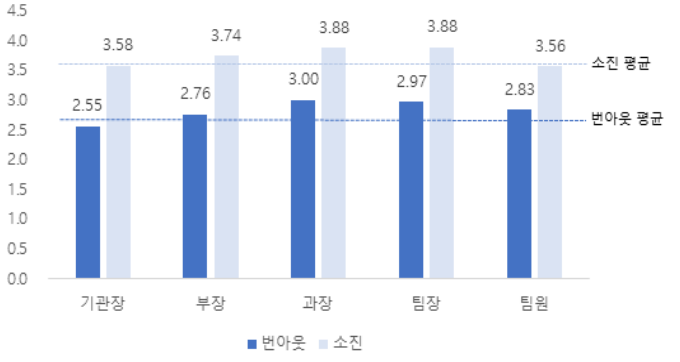
구분		번아웃			정서적 소진			비인간화			직업적 효능감의 감소		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관 유형	노인복지관	2.86	.56	11.83***	3.66	.85	4.59**	2.66	.91	12.5***	2.24	.62	6.33***
	장애인복지관	2.84	.56		3.62	.90		2.53	.84		2.36	.56	
	아동복지관	2.64	.57		3.50	.92		2.30	.75		2.12	.57	
	여성복지관	2.52	.59		3.54	.99		2.05	.85		1.98	.60	
	종합사회복지관	3.05	.55		3.93	.85		2.92	.89		2.31	.51	
직위	기관장	2.55	.55	10.47***	3.58	.92	3.90**	2.15	.73	11.95***	1.92	.52	15.67***
	부장	2.76	.46		3.74	.76		2.41	.72		2.13	.49	
	과장	3.00	.57		3.88	.79		2.89	.99		2.24	.58	
	팀장	2.97	.56		3.88	.83		2.80	.91		2.22	.56	
	팀원	2.83	.57		3.56	.92		2.58	.85		2.36	.57	
성별	남	2.79	.56	.66	3.48	.92	3.23**	2.58	.89	.35	2.32	.60	2.10*
	여	2.82	.58		3.71	.88		2.54	.86		2.22	.57	
학력	전문대졸	2.79	.56	9.94***	3.49	.85	7.65***	2.52	.85	7.97***	2.37	.56	12.27***
	대학교졸	2.90	.58		3.74	.91		2.66	.89		2.28	.58	
	대학원졸	2.63	.53		3.64	.84		2.28	.77		1.98	.51	
	기타	2.56	.55		3.12	.87		2.30	.77		2.27	.57	
결혼	기혼	2.73	.55	5.56***	3.57	.89	2.94**	2.46	.82	16.53***	2.16	.54	5.82***
	미혼	2.97	.60		3.77	.89		2.72	.92		2.41	.61	
근무 형태	정규직	2.84	.56	3.20***	3.68	.87	2.36**	2.59	.87	3.12**	2.25	.59	.77
	비정규직	2.64	.63		3.42	1.01		2.30	.85		2.21	.55	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈그림 Ⅳ-9〉 기관유형별 번아웃과 소진의 차이



〈그림 Ⅳ-10〉 직위별 번아웃과 소진의 차이



2) 경기도 사회복지종사자의 직무열의

□ 직무열의 수준

○ 경기도 사회복지종사자의 직무열의 수준을 분석한 결과, 직무열의는 5점 만점에 평균 3.39점으로 나타났으며, 이는 100점 환산 시 67.79점임

- 국내 사회복지종사자를 대상으로 한 직무열의 관련 연구는 많지 않으나, 김종래와 함현진(2020)의 국내 사회복지전담 공무원 172명을 대상으로 한 연구에서 직무열의 점수는 100점 만점에 61.8점으로 나타났으며, 비교적 최근인 박윤경 등(2022)의 연구에서 96명을 대상으로 한 사회복지공무원의 직무열의는 55.8점으로 나타남

○ 선행 연구의 수가 부족하지만, 이러한 선행 연구들과 비교하였을 때 경기도 사회복지종사자의 직무열의 수준은 선행 연구에서의 직무열의 수준과 유사하거나 다소 높은 수준을 보인다고 할 수 있음

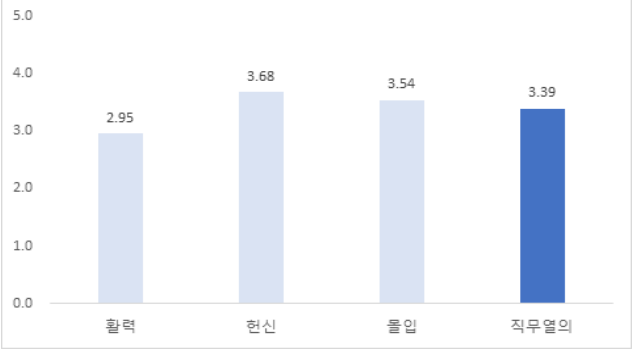
○ 직무열의 하위요인 별로 살펴보면, 직무열의의 하위요인 중 높은 에너지 차원을 의미하는 활력의 평균은 2.95점, 자신의 일에 기꺼이 자신의 에너지를 투자하고자 하는 헌신은 3.68점, 그리고 자신의 일에 대한 몰입정도를 의미하는 몰두는 3.54점으로 나타남

○ 즉, 경기도 사회복지종사자들은 직무열의의 하위요인 중 활력보다는 상대적으로 헌신과 몰입에서 높은 특징을 보이며, 이러한 결과는 앞선 번아웃 수준의 분석에서 경기도 사회복지종사자들이 에너지 고갈을 의미하는 높은 소진을 보인 것과 유사한 결과라 할 수 있음

〈표 Ⅳ-20〉 직무열의 수준

	평균	표준편차	100점 환산
활력	2.95	.85	59.02
헌신	3.68	.76	73.52
몰입	3.54	.76	70.82
직무열의	3.39	.71	67.79

〈그림 Ⅳ-11〉 직무열의 수준



□ 직무열의의 인구사회학적 특징

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 번아웃의 차이를 분석한 결과, 인구통계학적 변인 중 기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼유무에 따라서 직무열의의 수준 차이가 있는 것으로 나타남

○ 기관유형별 차이를 살펴보면, 아동복지관이 다른 기관에 비해 전반적인 직무열의 수준뿐만 아니라 직무열의의 모든 하위요인에서 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

○ 직위별로 차이를 살펴보면, 기관장이 다른 직위에 비해 전반적인 직무열의 수준뿐만 아니라 직무열의의 모든 하위요인에서 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

○ 반대로 직위 중 과장과 팀장의 직무열의가 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며, 특히 과장은 전반적인 직무열의뿐만 아니라 직무열의 모든 하위요인에서 가장 낮은 수준은 보임. 이러한 결과는 앞선 번아웃에서 과정 직위가 가장 높은 번아웃 수준을 보인 결과도 유사한 결과라고 할 수 있음

○ 성별에 따른 차이를 살펴보면, 여성이 남성이 비해 전반적으로 높은 직무열의를 보이는 것으로 나타났으며, 특히 직무열의의 하위요인중 헌신과 몰입의 정도가 높은 것으로 나타남

○ 학력에 따른 차이를 살펴보면, 대학원 졸업이 상대적으로 전반적인 직무열의 수준뿐만 아니라 직무열의의 모든 하위요인에서 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

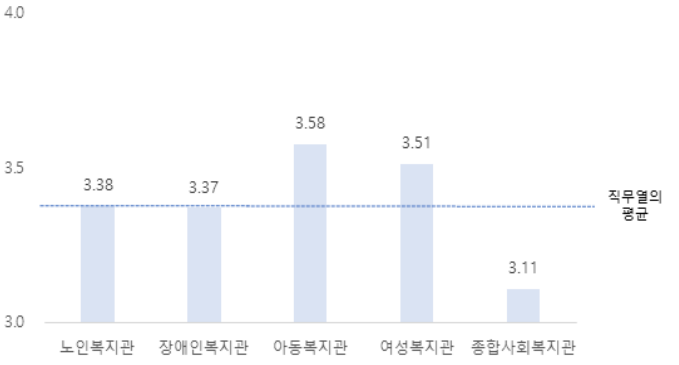
○ 결혼 유무에 따른 차이를 살펴보면, 기혼이 미혼에 비해서 전반적인 직무열의 수준뿐만 아니라 직무열의의 모든 하위요인에서 높은 수준을 보이는 것으로 나타났으며, 근무형태에 따른 정규직과 비정규직의 직무열의의 차이는 없는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-21〉 인구통계학적 특성에 따른 직무열의 차이

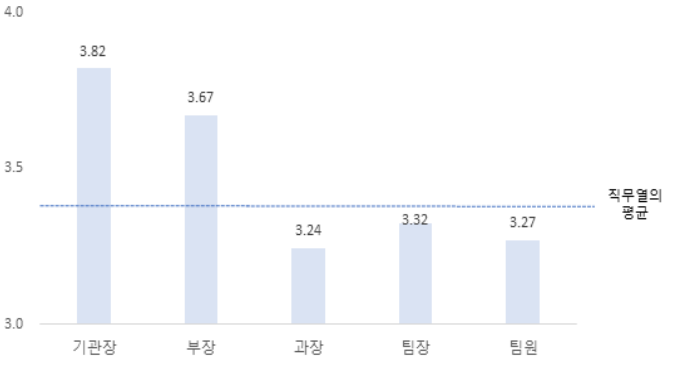
구분		직무열의			활력			헌신			몰입		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관 유형	노인복지관	3.38	0.70	8.66***	2.91	0.88	10.22***	3.66	0.75	3.93***	3.55	0.75	7.54***
	장애인복지관	3.37	0.69		2.97	0.81		3.66	0.77		3.49	0.74	
	아동복지관	3.58	0.66		3.18	0.78		3.82	0.69		3.73	0.69	
	여성복지관	3.51	0.79		3.05	0.83		3.78	0.88		3.71	0.83	
	종합사회복지관	3.11	0.72		2.57	0.87		3.48	0.77		3.28	0.83	
직위	기관장	3.82	0.67	18.89***	3.46	0.80	17.80***	4.05	0.70	12.61***	3.95	0.69	14.61***
	부장	3.67	0.56		3.26	0.75		3.93	0.56		3.83	0.60	
	과장	3.24	0.76		2.79	0.87		3.51	0.86		3.43	0.87	
	팀장	3.32	0.75		2.84	0.94		3.66	0.77		3.48	0.77	
	팀원	3.27	0.66		2.82	0.78		3.57	0.73		3.42	0.73	
성별	남	3.30	0.68	2.32*	2.92	0.80	.65	3.58	0.78	2.23*	3.39	0.73	3.43**
	여	3.43	0.71		2.96	0.87		3.71	0.74		3.60	0.76	
학력	전문대졸	3.39	0.67	17.43***	3.02	0.79	13.41***	3.64	0.76	15.12***	3.50	0.68	14.72***
	대학교졸	3.27	0.71		2.81	0.85		3.57	0.76		3.44	0.78	
	대학원졸	3.77	0.60		3.31	0.77		4.06	0.64		3.93	0.64	
	기타	3.44	0.69		3.11	0.86		3.74	0.68		3.49	0.78	
결혼	기혼	3.54	0.65	8.37***	3.15	0.79	9.01***	3.80	0.69	6.11***	3.68	0.70	6.78***
	미혼	3.11	0.72		2.60	0.83		3.45	0.82		3.30	0.79	
근무 형태	정규직	3.39	0.71	.13	2.95	0.85	.28	3.67	0.76	.25	3.54	0.76	.17
	비정규직	3.40	0.71		2.97	0.87		3.69	0.75		3.53	0.72	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈그림 Ⅳ-12〉 기관유형별 직무열의 차이



〈그림 Ⅳ-13〉 직급별 직무열의 차이



3) 경기도 사회복지사의 신체화 증상 호소

□ 신체화 증상 호소 정도

○ 신체화 증상이란, 신체적인 원인이 명확하게 드러나지는 않지만 몸이 계속 아프거나 불편하다고 느끼는 것을 의미함

- 기질적인 원인 없이 나타나는 이러한 신체화 증상의 주요 원인으로는 스트레스와 정서표현의 억압이 있으며, 과도한 스트레스와 정서표현의 억압은 사람들의 자극에 대한 반응을 부정적인 결과로 해석하게 하고 신체 감각을 과하게 지각함으로써 신체화 증상을 유발할 수 있음(신미경 & 강현임, 2011; 최유정; 2014)

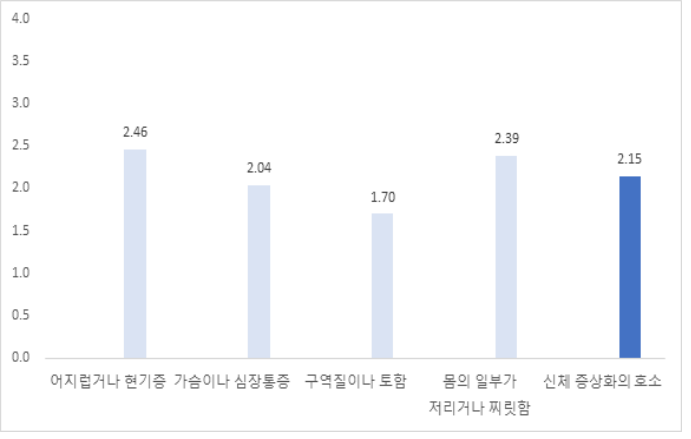
○ 경기도 사회복지종사자의 스트레스로 인한 신체증상의 호소 정도를 분석한 결과, 신체화 증상은 4점 만점에 평균 2.14점으로 나타났으며, 이는 100점 환산 시 53.70점임

- 구체적인 신체 증상별로 살펴보면, '어지럽거나 현기증'의 정도는 4점 만점에 2.46점이었으며, '가슴이나 심장 통증'은 2.04점, '구역질이나 토함'은 1.70점, 그리고 '몸의 일부가 저리거나 찌릿함'은 2.39점으로 나타남
- 경기도 사회복지사들은 스트레스로 인한 신체 통증에서 상대적으로 '어지럽거나 현기증', 그리고 '몸의 일부가 저리거나 찌릿함'을 높게 경험하는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-22〉 신체화 증상의 호소 정도

	평균	표준편차	100점 환산
어지럽거나 현기증	2.46	.91	61.50
가슴이나 심장 통증	2.04	.88	51.03
구역질이나 토함	1.70	.79	42.59
몸의 일부가 저리거나 찌릿함	2.39	.99	59.67
신체증상	2.15	.72	53.70

〈그림 Ⅳ-14〉 신체화 증상의 호소 정도



□ 신체화 증상 호소의 인구사회학적 특징

○ 인구통계학적 특성(기관유형, 직위, 성별, 학력, 결혼, 근무형태)에 따라서 신체화 증상의 차이를 분석한 결과, 인구통계학적 변인 중 직위, 성별, 근무형태에 따라서 전반적인 신체증상 호소의 수준 차이가 있는 것으로 나타남

○ 직위별 차이를 살펴보면, 부장이 다른 직위에 비해 전반적인 신체화 증상의 호소 정도가 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ 성별 차이를 살펴보면, 여성이 남성에 비해 전반적인 신체화 증상의 호소 정도가 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ 근무형태별 차이를 살펴보면, 정규직이 비정규직에 비해 전반적인 신체화 증상의 호소 정도가 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ 인구통계학적 특징별로 구체적인 신체증상의 차이를 살펴보면, '어지럽거나 현기증'의 증상은 직위 중 팀장이, 성별 중 여성이, 그리고 근무형태에서는 정규직이 상대적으로 높게 나타남

○ '가슴이나 심장통증'은 기관유형별로는 여성복지관 직원들이, 직위에서는 부장이, 그리고 학력에서는 대학교 졸업이 상대적으로 높게 나타남

○ '구역질이나 토함'은 기관유형별로는 종합사회복지관 직원들이, 직위에서는 부장이 상대적으로 높게 나타나지만, 그 수준이 높지는 않은 것으로 나타남

- '몸의 일부가 저리거나 찌릿함'은 성별에서 여성이 상대적으로 높게 나타남

〈표 Ⅳ-23〉 인구통계학적 특성에 따른 신체화 증상 호소의 차이

구분		신체화 증상 호소		
		평균	표준편차	t/F 값
기관유형	노인복지관	2.16	.64	2.35
	장애인복지관	2.14	.81	
	아동복지관	2.05	.69	
	여성복지관	2.20	.65	
	종합사회복지관	2.30	.72	
직위	기관장	2.12	.70	4.04**
	부장	2.39	.66	
	과장	2.25	.74	
	팀장	2.32	.77	
	팀원	2.08	.71	
성별	남	2.02	.74	3.03**
	여	2.20	.71	
학력	전문대졸	2.10	.70	1.55
	대학교졸	2.18	.73	
	대학원졸	2.15	.72	
	기타	1.95	.67	
결혼	기혼	2.12	.71	1.30
	미혼	2.19	.74	
근무형태	정규직	2.17	.72	2.23*
	비정규직	2.00	.69	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 Ⅳ-24〉 인구통계학적 특성에 따른 구체적인 신체화 증상 호소의 차이

구분		어지럽거나 현기증			가슴이나 심장통증			구역질이나 토함			몸의 일부가 저리거나 찌릿함		
		평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값	평균	표준편차	t/F 값
기관 유형	노인복지관	2.52	.86	2.03	2.09	.87	2.69*	1.66	.73	3.07*	2.35	.92	.49
	장애인복지관	2.45	.99		2.00	.94		1.74	.86		2.38	1.04	
	아동복지관	2.33	.89		1.91	.82		1.59	.68		2.36	.98	
	여성복지관	2.43	.81		2.24	.70		1.71	.72		2.43	1.12	
	종합사회복지관	2.60	.84		2.22	.87		1.90	.88		2.50	1.00	
직위	기관장	2.37	.92	3.02*	1.97	.84	4.44**	1.70	.70	3.07*	2.43	.93	2.25
	부장	2.63	.82		2.35	.81		1.92	.82		2.65	.89	
	과장	2.58	.86		2.32	.88		1.71	.85		2.37	1.03	
	팀장	2.69	.90		2.14	.96		1.89	.88		2.55	1.01	
	팀원	2.40	.91		1.96	.86		1.64	.76		2.31	1.00	
성별	남	2.30	.93	3.09**	1.95	.89	1.72	1.67	.81	.62	2.15	.96	4.15***
	여	2.52	.89		2.08	.88		1.71	.78		2.48	.98	
학력	전문대졸	2.48	.90	2.19	1.90	.85	3.26*	1.67	.73	.34	2.33	1.01	.45
	대학교졸	2.49	.91		2.11	.90		1.71	.81		2.41	.99	
	대학원졸	2.43	.91		2.02	.85		1.74	.81		2.40	.99	
	기타	2.11	.86		1.79	.81		1.63	.63		2.26	.92	
결혼	기혼	2.43	.90	1.41	2.04	.87	.25	1.67	.75	1.60	2.36	.96	.94
	미혼	2.52	.92		2.05	.90		1.77	.85		2.43	1.05	
근무 형태	정규직	2.49	.91	1.97*	2.06	.88	1.61	1.73	.80	2.15*	2.41	.99	1.56
	비정규직	2.29	.90		1.91	.89		1.55	.66		2.24	.99	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4) 번아웃-직무열의 프로파일

□ 사회복지종사자 번아웃과 직무열의 프로파일

○ 잠재 프로파일 분석(Latent Profile analysis)을 통해 실제 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 직무열의의 경험 양상에 따라 유사한 집단을 추정하여 분류함

○ 즉, 번아웃과 직무열의를 동시에 고려하여, 개인의 번아웃과 직무열의의 유사한 패턴을 보이는 사람들을 동일한 프로파일로 분류함(Spurk et al., 2020)

○ 프로파일의 수를 결정하기 위해서는 Akaike's Information Criterion, Akaike (AIC), Bayesian Information Criterion (BIC), Sample-Size Adjusted Baysian Information Criterion (adjusted BIC), 분류의 질을 확인하는 Entropy, 그리고 통계적 비교 지수인 Lo-Mendell-Rubin Likelihood Ratio Test (LMR)을 통해서 결정하였음

○ 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 직무열의 경험 양상이 몇 개의 프로파일로 분류되는지 확인하기 위해서 프로파일 개수에 따른 위의 통계적 지표들을 비교하였으며, 분석결과 경기도 사사회복지종사자들의 번아웃과 직무열의 경험 양상은 크게 세 개의 프로파일로 분류 가능한 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-25〉 번아웃-직무열의 번아웃 프로파일 결정 지수

프로파일 수	AIC	BIC	Adjusted BIC	Entropy	LMR
2개	2728.064	2760.423	2738.195	0.620	191.028***
3개	2634.307	2680.534	2648.780	0.693	94.977**
4개	2623.521	2683.616	2642.336	0.665	15.982

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

○ 잠재 프로파일 분석 결과로 도출된 3개의 프로파일을 확인해보면 다음과 같음

○ 프로파일 1은 전체 중 13.8%가 속하였으며, 이들은 낮은 직무열의와 상대적으로 높은 번아웃을 경험하고 있는 것으로 나타남. 경기도 사회복지종사자의 평균 번아웃 수준이 2.81, 그리고 직무열의 수준이 3.39라는 점을 감안하였을 때 이들은 '번아웃' 집단이라고 할 수 있음

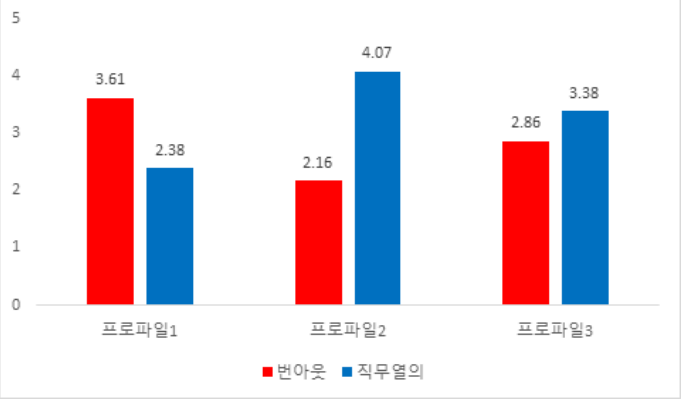
○ 프로파일 2는 전체 중 19.5%가 속하며, 이들은 프로파일 1과는 반대로 번아웃 수준은 매우 낮은 반면, 높은 직무열의를 경험하고 있는 것으로 나타남. 즉 이들은 매우 긍정적인 직무태도를 경험하고 있는 집단이라고 할 수 있음

○ 프로파일 3은 전체에서 가장 많은 66.6%가 속하였으며, 이들은 번아웃과 직무열의가 비교적 유사한 수준을 보이는 특징이 있음. 즉 이들은 평균 수준의 번아웃과 직무열의가 결합된 상태의 직무태도를 경험하고 있는 집단이라고 할 수 있음

〈표 Ⅳ-26〉 번아웃-직무열의 번아웃 프로파일

	프로파일 1 (N=104, 13.8%)	프로파일 2 (N=147, 19.5%)	프로파일 3 (N=501, 66.6%)
번아웃	3.61	2.16	2.86
직무열의	2.38	4.07	3.38

〈그림 Ⅳ-15〉 번아웃-직무열의 프로파일



○ 종합하자면, 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 직무열의 경험 양상은 크게 세 집단으로 구분할 수 있음.

○ 먼저, 첫 번째 집단은 평균보다 높은 번아웃과 낮은 직무열의를 경험하는 것으로 나타났음

- 이들은 번아웃의 위협이 높은 집단으로 분류할 수 있으며, 이들을 대상으로는 번아웃의 예방보다 실제 번아웃을 낮춰주고 관리할 수 있는 개입방안이 필요함

○ 두 번째 집단은 평균보다 낮은 번아웃과 높은 직무열의를 경험하는 것으로 나타났음

- 이들은 높은 직무동기 상태를 경험하는 긍정적 집단으로 분류할 수 있음

○ 마지막 세 번째 집단은 번아웃가 직무열의가 결합된 상태로, 어느 정도의 번아웃과 직무열의를 모두 경험할 가능성이 있는 것으로 나타남

○ 세 번째 집단의 경우 특히 가장 많은 사람들인 66.6%가 속하였으며, 번아웃과 직무열의가 결합된 독특한 특성으로 인해 이들은 향후 번아웃 혹은 직무열의 집단 모두로도 발전할 수있는 가능성이 있음

- 즉, 이들은 조직이 어떻게 관리하느냐에 따라서 번아웃 혹은 직무열이 모두로도 발전할 수 있으며, 이들을 대상으로는 번아웃을 예방하기 위한 개입방안과 함께 직무에서 발생하는 문제점들을 해결할 수 있는 직무관련 자원들을 함께 제공해주는 것이 필요하다고 판단됨

5. 직무태도 및 결과요소에 미치는 영향요인 분석결과

1) 요인 간의 상관관계

□ 수준별(직무요인, 개인요인, 조직요인) 요인과의 상관관계

○ 먼저, 수준별(직무요인, 개인요인, 조직요인) 요인과 번아웃, 직무열의, 신체화 증상 호소 간의 상관관계를 분석하였음

- 직무요인은 조직 내 존재하는 다양한 수준의 요인들 중 직무특성과 관련된 요인을 의미하며, 직무요인에는 도전적 직무요구, 방해적 직무요구, 감정노동 내용이 포함됨
- 개인요인은 개인이 업무를 수행하는 특성, 방식과 관련된 요인을 스트레스 대처 방식은 문제중심 대처, 정서중심 대처, 그리고 감정노동 유형인 표면행위, 내면행위가 포함됨
- 조직요인은 조직의 특성으로 경기도 사회복지사들이 지각하는 조직의 심리적 안전감을 의미함

○ 분석 결과, 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 가장 높은 상관을 보이는 요인은 직무요인으로 나타났으며, 직무열의와 가장 높은 상관을 보이는 요인은 조직요인, 그리고 신체화 증상 호소와 가장 높은 상관을 보이는 요인은 직무요인으로 나타남

〈표 Ⅳ-27〉 수준별 요인과의 상관관계

	1	2	3	4	5	6
1. 직무요인						
2. 개인요인	.39***					
3. 조직요인	-.39***	.04				
4. 번아웃	.50***	.17***	-.36***			
5. 직무열의	-.20***	.13***	.37***	-.57***		
6. 신체화 증상	.42***	.18***	-.26***	.47***	-.21***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 세부 요인별 상관관계

○ 각 수준 별 요인 내의 세부 요인들과 번아웃, 직무열의, 신체화 증상 간의 상관관계를 분석하였음

○ 분석 결과 번아웃은 감정노동 유형 중 '표면행위'(r= .48, p<.001), '감정노동 내용'(r= .41, p<.001), '방해적 요구'(r= .41, p<.001), '도전적 요구'(r= .37, p<.001), '심리적 안전감'(r= -.36, p<.001), 문제해결중심 대처(r= -.22, p<.001), '정서중심 대처'(r= -.17, p<.001)과 관련이 있는 것으로 나타났음

- 즉, 경기도 사회복지종사자들의 번아웃은 표면행위, 감정노동 내용, 방해적 요구, 도전적 요구와는 정적인 관련성을 보이는 반면, 심리적 안전감과 스트레스 대처 전략은 문제해결 대처, 정서중심 대처와는 부적인 관련성을 보이는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-28〉 세부 요인과의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.도전적 요구											
2.방해적 요구	.56***										
3.감정노동내용	.39***	.38***									
4.표면행위	.34***	.28***	.54***								
5.내면행위	.16***	.15***	.12**	.21***							
6.문제해결대처	.17***	-.08*	.04	.05	.20***						
7.중서중심대처	.13***	.05	.05	-.01	.21***	.36***					
8.심리적안전감	-.21***	-.45***	-.23***	-.21***	.00	.34***	.20***				
9.번아웃	.37***	.41***	.41***	.48***	.04	-.22***	-.17***	-.36***			
10.직무열의	-.05	-.22***	-.18***	-.28***	.10**	.41***	.38***	.37***	-.57***		
11.신체화 증상	.35***	.33**	.32***	.31***	.02	-.04	.02	-.26***	.47***	-.21***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 도전적 직무요구 내의 세부요인과의 상관관계

○ 도전적 직무요구는 직원들의 직무 스트레스를 유발하지만, 동시에 이를 해결할 시 직원들의 성장과 발전에도 도움이 되는 측면의 직무요구를 의미함

- 이처럼 도전적 직무요구로 인한 성장과 발전에 도움은 직원들의 스트레스뿐만 아니라 동기 향상에도 도움이 될 수 있으며, 따라서 도전적 직무요구는 직원들의 부정적 직무태도인 번아웃과 긍정적 직무태도인 직무열의 향상 모두에 기여하는 특징이 있음
- Cavanagh(2000)에 의하면 이러한 도전적 직무요구로 분류될 수 있는 직무특성으로는 업무량, 시간압박, 책임감, 직무범위가 있음

○ 경기도 사회복지종사자들의 도전적 직무요구와 번아웃, 직무열의, 신체화 증상과의 상관관계를 분석한 결과, '시간 압박'(r= .39, p<.001), '업무량'(r= .30, p<.001), '책임감'(r= .17, p<.001), '직무범위'(r= .16, p<.001)는 모두 번아웃과 정적인 관련이 있는 것으로 나타났음

- 직무열의와의 관련성을 살펴보면, '직무범위'(r= .10, p<.05), '책임감'(r= .07, p<.05)은 직무열의와 정적인 관련성을 보인반면, '시간압박'(r= −.14 p<.001)은 부적인 관련성을 보이는 것으로 나타남
- 신체화 증상 호소와의 관련성을 살펴보면, '업무량'(r= .26, p<.001), '시간압박'(r= .26, p<.001), '책임감'(r= .21, p<.001), '직무범위'(r= .20, p<.001)는 모두 신체화 증상 호소와 정적인 관련성이 있는 것으로 나타남

○ 종합하자면, 도전적 직무요구인 업무량, 시간압박, 책임감, 직무범위은 모두 번아웃, 신체화 증상 호소와 관련이 있었으며, 특히 번아웃과 신체화 증상 호소 모두 시간 압박과의 관련성이 큰 것으로 나타남

○ 하지만 도전적 직무요구 중 책임감과 직무범위는 직원들의 부정적 직무태도뿐만 아니라 긍정적 직무태도인 직무열의와도 정적인 관련성을 보이는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-29〉 세부 도전적 직무요구와 상관관계

	1	2	3	4	5	6
1. 업무량						
2. 시간압박	.69***					
3. 책임감	.47***	.42***				
4. 직무범위	.51***	.45***	.50***			
5. 번아웃	.30***	.39***	.17***	.16***		
6. 직무열의	−.05	−.14***	.07*	.10*	−.57***	
7. 신체화 증상	.27***	.30***	.17***	.23***	.47***	−.21***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 세부 방해적 직무요구와의 상관관계

○ 방해적 직무요구는 도전적 직무요구와 달리 개인 혼자만의 노력으로 달성하기 힘들 뿐만 아니라 이를 달성하더라도 개인의 성장과 발전에 아무런 도움이 되지 않는 특징이 있음

- 개인의 부정적 직무태도인 번아웃을 높이고 개인의 긍정적 직무태도인 직무열의에는 부정적 영향을 미치는 것으로 나타남

- Cavanagh(2000)에 의하면 이러한 방해적 직무요구로 분류될 수 있는 직무특성으로는 조직정치, 역할 모호성, 불필요한 행정작업, 고용불안, 경력정체가 있음

○ 경기도 사회복지종사자들의 방해적 직무요구와 번아웃, 직무열의, 신체화 증상과의 상관관계를 분석한 결과, '조직정치'(r= .28, p<.001), '역할 모호성'(r= .31, p<.001), '불필요한 행정작업'(r= .33, p<.001), '고용불안'(r= .16, p<.001), '경력정체'(r= .38, p<.001)는 모두 번아웃과 정적인 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 특히 번아웃은 '경력정체', '불필요한 행정작업', '역할 모호성'과의 관련성이 상대적으로 강한 것으로 나타남

- 방해적 직무요구와 직무열의와의 관련성을 확인해본 결과 '경력정체'(r= −.27, p<.001), '역할 모호성'(r= −.23, p<.001), '불필요한 행정작업'(r= −.13, p<.001), '조직정치'(r= −.11, p<.001)는 직무열의와 부적인 관련성을 보이는 것으로 나타났음
- 방해적 직무요구와 신체화 증상 호소와의 관련성을 확인해본 결과, '조직정치'(r= .26, p<.001), '역할 모호성'(r= .26, p<.001), '불필요한 행정작업'(r= .21, p<.001), '고용불안'(r= .20, p<.001), '경력정체'(r= .22, p<.001)는 모두 신체화 증상 호소와 유의미한 정적인 관련성을 보이는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-30〉 세부 방해적 직무요구와 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7
1. 조직정치							
2. 역할 모호성	.36***						
3. 불필요한 행정작업	.43***	.34***					
4. 고용불안	.31***	.29***	.33***				
5. 경력정체	.41***	.33***	.37***	.42***			
6. 번아웃	.28***	.31***	.33***	.16***	.38***		
7. 직무열의	-.11**	-.23***	-.13**	-.03	-.27***	-.57***	
8. 신체화 증상	.26***	.26***	.21***	.20***	.22***	.47***	-.21***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 번아웃에 영향을 미치는 요인

□ 번아웃 영향요인 검증

○ 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 번아웃 하위요인인 정서적 소진, 비인간화, 직업적 효능감 감소의 원인을 파악하기 위해 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인이 번아웃에 미치는 영향력을 확인하였음

- 직무관련 요인 : 도전적 직무요구, 방해적 직무요구, 감정노동 내용
- 개인관련 요인 : 표면행위, 내면행위, 문제중심적 대처, 정서중심적 대처
- 조직관련 요인 : 심리적 안전감

○ 분석결과, 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인은 모두 번아웃과 번아웃의 하위요인인 정서적 소진, 비인간화, 직업적 효능감의 감소를 유의미하게 설명하는 것으로 나타남

- 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인 별로 번아웃과 번아웃의 하위요인인 정서적 소진, 비인간화, 직업적 효능감 감소에 영향을 미치는 세부 요인의 상대적 중요도를 나타내면 〈표 Ⅳ-31~33〉와 같음

〈표 Ⅳ-31〉 번아웃에 영향을 미치는 요인

		번아웃		정서적 소진		비인간화		직업적 효능감의 감소	
		B	β	B	β	B	β	B	β
직무 관련 요인	(상수)	1.16		.15		.59		2.74	
	도전적 직무요구	.13	.14***	.58	.40***	.06	.04	-.25	-.26***
	방해적 직무요구	.17	.24***	.13	.12**	.24	.22***	.15	.20***
	감정노동 내용	.23	.26***	.30	.22***	.38	.29***	.01	.01
	설명량(R2)	.26		.36		.20		.05	
	F값	86.01***		139.77***		61.24***		12.94***	
개인 관련 요인	(상수)	3.16		2.19		2.71		4.58	
	표면행위	.29	.49***	.40	.43***	.40	.45***	.07	.11**
	내면행위	-.00	-.01	.08	.07*	-.05	-.05	-.03	-.05
	문제중심적 대처	-.24	-.21***	-.06	-.04	-.30	-.17***	-.35	-.30***
	정서중심적 대처	-.10	-.09*	.02	.01	-.03	-.02	-.30	-.27***
	설명량(R2)	.29		.20		.22		.24	
	F값	76.66***		47.98***		53.14***		58.84***	
조직 관련 요인	(상수)	3.72		4.69		3.61		2.86	
	심리적 안전감	-.26	-.36***	-.30	-.27***	-.31	-.28***	-.18	-.24***
	설명량(R2)	.13		.07		.08		.06	
	F값	111.92***		58.18***		63.25***		46.31***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 직무관련 요인

○ 경기도 사회복지종사자들의 직무관련 요인 중 감정노동의 내용이 번아웃에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 방해적 직무요구가 감정노동과 유사한 수준으로 번아웃에 영향을 미치는 것으로 나타남

- 번아웃의 하위요인별로 살펴보면, 정서적 소진에는 도전적 직무요구가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 비인간화에는 감정노동 내용이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남
- 하지만 번아웃의 다른 하위요인과 다르게 도전적 직무요구는 직업적 효능감 감소에 부정인 영향을 미치는 반면, 방해적 직무요구는 직업적 효능감 감소에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타남
- 즉, 번아웃과 번아웃의 다른 하위요인들과 달리 직업적 효능감은 직무요구의 유형에 따라서 달라질 수 있는 것으로 해석됨

○ 일반적으로 도전적 직무요구와 방해적 직무요구는 모두 경기도 사회복지종사자의 에너지를 고갈시킴으로써 소진을 유발할 수 있음

○ 하지만 경기도 사회복지종사자의 효능감 차원에서 본다면, 개인의 성장과 발전을 유발할 수 있는 도전적 직무요구는 오히려 경기도 사회복지종사자들의 직업적 효능감을 높여줄 수 있는 반면, 개인의 성장과 발전에 도움이 되지 않는 방해적 직무요구는 경기도 사회복지종사자들의 직업적 효능감을 떨어뜨리는 차별적인 기능을 하는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-32〉 직무관련 요인(번아웃)

	1순위	2순위	3순위
번아웃	감정노동 내용 (.26)	방해적 직무요구 (.24)	도전적 직무요구 (.14)
정서적 소진	도전적 직무요구 (.40)	감정노동 내용 (.22)	방해적 직무요구 (.12)
비인간화	감정노동 내용 (.29)	방해적 직무요구 (.22)	-
직업적 효능감 감소	도전적 직무요구 (-.26)	방해적 직무요구 (.20)	-

□ 개인관련 요인

○ 개인의 업무처리 방식을 반영하는 개인관련 요인이 중 감정노동 형태인 표면행위가 번아웃에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 개인의 스트레스 대처 유형은 문제중심적 대처와 정서중심적 대처는 모두 번아웃에 부적인 영향력을 미치는 것으로 나타남

- 또한 표면행위는 번아웃뿐만 아니라 번아웃의 하위요인인 정서적 소진과 비인간화에도 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남
- 하지만 번아웃 하위요인 중 직업적 효능감의 감소에서는 감정노동보다는 일반적인 스트레스에 대한 대처방식이 중요한 것으로 나타나며, 문제중심 대처와 정서중심적 대처가 높을수록 직업적 효능감은 높아지는 것으로 나타남

○ 이러한 점들을 고려하였을 때, 개인의 성장과 발전을 높여줄 수 있는 도전적 직무요구와 이에 대한 대처 유형들은 비록 에너지 고갈과 같은 정서적 소진을 높여줄 수 있지만, 동시에 개인의 직업적 효능감 향상과 같은 긍정적 기능도 하는 것으로도 나타남

〈표 Ⅳ-33〉 개인관련 요인(번아웃)

	1순위	2순위	3순위
번아웃	표면행위 (.49)	문제중심적 대처 (-.21)	정서중심적 대처 (-.09)
정서적 소진	표면행위 (.43)	내면행위 (.07)	-
비인간화	표면행위 (.45)	문제중심적 대처 (-.17)	-
직업적 효능감 감소	문제중심적 대처 (-.30)	정서중심적 대처 (-.27)	표면행위 (.11)

□ 조직관련 요인

○ 조직관련 요인인 심리적 안전감이 번아웃에 미치는 영향력을 확인한 결과 심리적 안전감은 번아웃뿐만 아니라 번아웃의 하위요인인 정서적 소진, 비인간화, 직업적 효능감 감소 모두에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-34〉 조직관련 요인(번아웃)

	심리적 안전감
번아웃	-.36
정서적 소진	-.27
비인간화	-.28
직업적 효능감 감소	-.24

3) 직무열의에 영향을 미치는 요인

□ 직무열의 영향요인 검증

○ 경기도 사회복지종사자들의 직무열의와 직무열의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입의 원인을 파악하기 위해 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인이 번아웃에 미치는 영향력을 확인하였음

- 직무관련 요인 : 도전적 직무요구, 방해적 직무요구, 감정노동 내용
- 개인관련 요인 : 표면행위, 내면행위, 문제중심적 대처, 정서중심적 대처
- 조직관련 요인 : 심리적 안전감

○ 분석결과, 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인은 모두 직무열의와 직무열의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타남

- 상대적으로 개인관련 요인과 조직관련 요인이 직무열의에 미치는 영향력이 큰 것으로 나타났으며, 직무요구에 해당하는 직무관련 요인의 직무열의에 대한 영향력은 상대적으로 약한 것으로 나타남
- 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인 별로 직무열의와 직무열의의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입에 영향을 미치는 세부 요인의 상대적 중요도를 나타내면 〈표 Ⅳ-35〉과 같음

〈표 Ⅳ-35〉 직무열의에 영향을 미치는 요인

		직무열의		활력		헌신		몰입	
		B	β	B	β	B	β	B	β
직무 관련 요인	(상수)	3.93		3.92		3.90		3.63	
	도전적 직무요구	.16	.13**	.03	.02	.26	.21***	.20	.16***
	방해적 직무요구	-.22	-.24***	-.15	-.14**	-.31	-.33***	-.18	-.19***
	감정노동 내용	-.15	-.14***	-.23	-.18***	-.11	-.09*	-.12	-.10**
	설명량(R2)	.07		.07		.09		.04	
	F값	19.13***		18.19***		24.92***		10.38***	
개인 관련 요인	(상수)	.98		1.04		.87		1.02	
	표면행위	-.22	-30***	-.32	-.36***	-.19	-.24***	-.17	-.20***
	내면행위	.04	.05	.08	.08*	.01	.01	.03	.04
	문제중심적 대처	.45	.32***	.36	.31***	.59	.39***	.40	.27***
	정서중심적 대처	.35	.26***	.37	.23***	.29	.20***	.39	.27***
	설명량(R2)	.32		.26		.30		.24	
	F값	87.15***		66.31***		78.54***		59.18***	
조직 관련 요인	(상수)	2.26		1.66		2.49		2.62	
	심리적 안전감	.33	.37***	.37	.35***	.34	.36***	.27	.28***
	설명량(R2)	.14		.12		.13		.08	
	F값	116.57***		103.08***		111.88***		62.82***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 직무관련 요인

○ 경기도 사회복지종사자들의 직무관련 요인 중 방해적 직무요구가 직무열의에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 감정노동 내용, 도전적 직무요구가 중요한 것으로 나타남

- 이 중 도전적 직무요구는 다른 직무관련 요인들과는 달리 직무열의에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타남
- 즉, 방해적 직무요구와 감정노동이 높을수록 직무열의가 낮아지는 반면, 도전적 직무요구가 높을수록 경기도 사회복지종사자들의 직무열의는 더욱 높아지는 것으로 나타남
- 앞선 번아웃 분석 결과와 종합하였을 때, 도전적 직무요구는 직원들의 번아웃과 직무열의 모두를 높여줄 수 있는 특징이 있는 것으로 나타남
- 도전적 직무요구는 개인의 노력을 필요로 하는 직무특성으로 개인의 자원을 소모하고, 일에 대한 스트레스를 유발할 수 있지만 도전적 직무요구에 해당하는 업무량, 책임감, 직무범위, 시간압박은 개인의 노력을 통해 이를 성취할 시에 개인의 성장과 발전에도 도움이 되는 측면이 있으며, 이로 인해 개인의 직무스트레스와 직무동기 향상 모두에 기여하는 것으로 이해됨

○ 번아웃의 하위요인별로 살펴보면, 에너지 차원을 의미하는 활력에는 감정노동 내용이 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 일과 자신의 동일시 정도를 의미하는 헌신과 일에 대한 몰입에는 방해적 직무요구가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남

○ 종합하자면, 경기도 사회복지종사자들의 전반적인 직무열의에는 일반적인 직무요소 중 개인의 성장과 발전을 저해하는 방해적 직무요구(조직정치, 역할모호성, 불필요한 행정작업, 고용불안, 경력정체)가 중요한 영향을 미치지만, 일을 하기 위한 에너지 차원인 활력에서는 감정노동 관련 직무요인인 감정노동의 내용이 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-36〉 조직관련 요인(직무열의)

	1순위	2순위	3순위
직무열의	방해적 직무요구 (-.24)	감정노동 내용 (-.14)	도전적 직무요구 (.13)
활력	감정노동 내용 (-.18)	방해적 직무요구 (-.14)	-
헌신	방해적 직무요구 (-.33)	도전적 직무요구 (.21)	감정노동 내용 (-.09)
몰입	방해적 직무요구 (-.19)	도전적 직무요구 (.16*)	감정노동 내용 (-.10)

□ 개인관련 요인

○ 개인의 업무처리 방식을 반영하는 개인관련 요인이 중 스트레스 대처 방식인 문제중심적 대처가 직무열의에 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 표면행위와 정서중심적 대처가 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

- 감정노동의 유형인 표면행위는 다른 개인관련 요인들과는 달리 직무열의에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타남
- 즉, 스트레스 대처방식인 문제중심적 대처와 정서중심적 대처가 높을수록 직무열의가 높아지는 것과 달리, 표면행위가 높을수록 경기도 사회복지사들의 직무열의는 더욱 낮아지는 것으로 나타남

○ 종합하자면, 감정노동 유형인 표면행위는 부정적 직무태도인 번아웃을 높이고, 개인의 직무동기를 반영하는 직무열의를 낮추는 기능을 하지만, 스트레스 대처 유형인 문제중심적 대처와 정서중심적 대처는 번아웃과 직무열의 모두를 높이는 기능을 하는 것으로 나타남

- 표면행위는 개인의 감정노동의 요구 상황에서 표현해야 할 바람직한 정서를 실제로 경험하지 않고 겉으로만 정서를 표현하는 것을 의미하며, 클라이언트와의 긍정적 상호작용 형성을 저해할 뿐만 아니라 정서불일치 경험을 통해 감정노동자의 소외감 향상과 같은 웰빙을 저해함. 따라서 표면행위는 경기도 사회복지종사자들에게 일관된 부정적 영향을 미칠 수 있음
- 스트레스 대처 유형의 경우 경기도 사회복지사들의 스트레스를 유발하는 문제 해결

을 위한 노력을 요구하지만, 이를 통한 스트레스 대처 경험은 동시에 일에 대한 성취감을 통한 직무동기 향상에도 기여하는 것으로 이해됨

○ 직무열의의 하위 차원별로 살펴보면, 활력에는 감정노동 유형 중 표면행위가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 헌신과 몰입에는 문제중심적 대처가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남

○ 또한, 앞선 직무열의와 동일하게 표면행위가 높을수록 직무열의는 낮아지는 반면, 문제중심적 대처가 높을수록 직무열의가 높아지는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-37〉 개인관련 요인(직무열의)

	1순위	2순위	3순위
직무열의	문제중심적 대처 (.32)	표면행위 (-.30)	정서중심적 대처 (.26)
활력	표면행위 (-.36)	문제중심적 대처 (.31)	정서중심적 대처 (.23)
헌신	문제중심적 대처 (.39)	표면행위 (-.24)	정서중심적 대처 (.20)
몰입	문제중심적 대처 (.27)	정서중심적 대처 (.27)	표면행위 (-.20)

□ 조직관련 요인

○ 조직관련 요인인 심리적 안전감이 직무열의에 미치는 영향력을 확인한 결과 심리적 안전감은 직무열의뿐만 아니라 직무열의의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입 모두에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-38〉 조직관련 요인(직무열의)

	심리적 안전감
직무열의	.37
활력	.35
헌신	.36
몰입	.28

4) 신체화 증상 호소에 영향을 미치는 요인

□ 신체화 증상 호소 영향요인 검증

○ 경기도 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소의 원인을 파악하기 위해 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인이 번아웃에 미치는 영향력을 확인하였음

- 직무관련 요인 : 도전적 직무요구, 방해적 직무요구, 감정노동 내용
- 개인관련 요인 : 표면행위, 내면행위, 문제중심적 대처, 정서중심적 대처
- 조직관련 요인 : 심리적 안전감

○ 분석 결과, 직무관련 요인, 개인관련요인, 조직관련 요인은 모두 신체화 증상에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 상대적으로 직무관련 요인이 신체화 증상에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

- 직무관련 요인, 개인관련 요인, 조직관련 요인별로 신체화 증상 호소에 중요한 영향을 미치는 세부 요인은 〈표 Ⅳ-39~41〉와 같음

〈표 Ⅳ-39〉 신체화 증상 호소에 영향을 미치는 요인

		신체화 증상	
		B	β
직무관련 요인	(상수)	.28	
	도전적 직무요구	.23	.19***
	방해적 직무요구	.14	.15***
	감정노동 내용	.21	.19***
	설명량(R2)	.17	
	F값	53.51***	
개인관련 요인	(상수)	1.59	
	표면행위	.24	.33***
	내면행위	-.04	-.05
	문제중심적 대처	-.09	-.06
	정서중심적 대처	.08	.06
	설명량(R2)	.10	
	F값	21.57***	
조직관련 요인	(상수)	2.98	
	심리적 안전감	-.24	-.26***
	설명량(R2)	.07	
	F값	55.52***	

*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

○ 직무관련 요인

- 경기도 사회복지종사자들의 직무관련 요인 중 감정노동 내용이 신체화 증상 호소에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 도전적 직무요구, 방해적 직무요구가 중요한 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-40〉 직무관련 요인(신체화 증상)

	1순위	2순위	3순위
신체화 증상	감정노동 내용 (.19)	도전적 직무요구 (.19)	방해적 직무요구 (.15)

○ 개인관련 요인

- 개인의 업무처리 방식을 반영하는 개인관련 요인 중 감정노동의 유형인 표면행위만이 신체화 증상 호소에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남
- 앞선 직무관련 요인이 신체화 증상 호소에 영향을 미치는 결과와 중합하였을 때, 경기도 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소에는 주로 감정노동과 관련된 특성들이 중요한 영향을 미치는 것으로 이해될 수 있음

〈표 Ⅳ-41〉 개인관련 요인(신체화 증상)

	1순위	2순위	3순위
신체화 증상	표면행위 (.33)	-	-

○ 조직관련 요인

- 조직관련 요인인 심리적 안전감이 신체화 증상 호소에 미치는 영향력을 확인한 결과 심리적 안전감은 신체화 증상 호소에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-42〉 조직관련 요인(신체화 증상)

	심리적 안전감
신체화 증상	-.26

5) 직무태도(번아웃, 직무열의)가 신체화 증상 호소에 미치는 영향력

□ 번아웃이 신체화 호소에 미치는 영향력

○ 번아웃은 신체화 증상에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 번아웃이 높을수록 신체화 증상의 호소 정도 역시 높아지는 것으로 나타남

- 번아웃의 하위요인별 영향력을 살펴보면, 번아웃 하위요인 중 정서적 소진과 비인간화가 높을수록 신체화 증상의 호소 정도 역시 증가하는 것으로 나타났으며, 특히 하위요인 중 정서적 소진이 신체화 증상 호소에 가장 강한 영향력을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-43〉 번아웃이 신체화 증상 호소에 미치는 영향력

		B	β
번아웃	(상수)	.51	
	번아웃	.58	.47***
	설명량(R2)	.22	
	F값	207.66***	
번아웃 하위요인	(상수)	.49	
	정서적 소진	.39	.48***
	비인간화	.08	.10*
	낮은 직업적 자기효능감	.02	.01
	설명량(R2)	.29	
	F값	101.97***	

□ 직무열의가 신체화 증상 호소에 미치는 영향력

○ 직무열의는 신체화 증상에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 번아웃과 반대로 직무열의가 높을수록 신체화 증상의 호소 정도는 낮아지는 것으로 나타남

○ 하지만 번아웃과 비교하였을 때 긍정적 직무태도인 직무열의가 신체화 증상에 미치는 영향력은 번아웃보다 상대적으로 약한 것으로 나타남

- 직무열의 하위요인별로 영향력을 살펴보면, 직무열의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입이 높을수록 신체화 증상의 호소 정도는 낮아지는 것으로 나타났음
- 특히 하위요인 중 활력이 신체화 증상 호소에 가장 강한 영향력을 미치는 것으로 나타남

〈표 Ⅳ-44〉 직무열의가 신체화 증상 호소에 미치는 영향력

		B	β
직무열의	(상수)	2.88	
	직무열의	-.22	-.21***
	설명량(R2)	.05	
	F값	35.39***	
직무열의 하위요인	(상수)	2.79	
	활력	-.19	-.22***
	헌신	-.14	-.15*
	몰입	.13	.13*
	설명량(R2)	.06	
	F값	17.06***	

6. 소진관련 교육 효과성 분석 결과

1) 경기도 사회복지종사자들의 소진 예방을 위한 제도 및 교육요구

□ 소진 예방을 위해 필요한 교육

○ 개방형 질문을 통해 경기도 사회복지사들이 소진 예방을 위해 바라는 교육을 확인하였으며, 교육에 대한 요구는 교육 내용과 교육 방식에 대한 요구로 구분할 수 있음

○ 먼저, 교육 내용 측면에 대한 요구를 살펴보면, 크게 직무역량 교육, 강성 클라이언트 응대 교육, 스트레스 관리 교육, 번아웃 교육, 성희롱 예방 교육, 번아웃 예방 교육뿐만 아니라 이미 번아웃에 빠진 사람들을 위한 교육으로 구분할 수 있음

- 구체적으로 살펴보면, 경기도 사회복지종사자들은 먼저 스트레스 관리를 위한 교육에 대한 요구를 보였으며, 이에 대한 구체적인 교육으로는 마음챙김, 명상, 요가교육 등을 언급함
- 또한, 이러한 스트레스 관리 교육 외에 실제 업무 상황에서 발생할 수 문제를 해결하기 위한 직무역량 교육에 대한 요구를 보였으며, 구체적으로 업무 효율성 증진을 위

한 교육, 시간 관리 교육, 직급에 맞는 직무역량 강화 교육이 있음
- 경기도 사회복지종사자들은 강성 클라이언트의 무리한 요구와 이로 인한 인권 침해 문제에 의한 소진을 언급하였으며, 이를 위해 강성 클라이언트 응대 교육과 매뉴얼 작성, 그리고 조직 차원에서 강성 클라이언트로부터 사회복지종사자를 보호하기 위한 제도 마련의 시급함을 언급함
- 특이한 점으로는 현재 기관 차원에서 소진과 관련해서는 소진 예방 교육만 진행되고 있지만, 이미 소진에 빠진 사람들이 어떻게 해야 하는지에 대한 교육이 부재하므로 이에 대한 교육이 필요함을 언급함

○ 교육방식으로는 대상자별 차별적인 교육, 체험형 교육, 지속적 교육 등을 요구하였음
- 구체적으로 살펴보면, 획일적 교육보다는 교육의 효율성과 실제 필요한 교육의 진행을 위해 직급별, 기관특성에 맞는 교육을 요구하였으며, 이를 위해서 기관별 소진의 특성 파악이 필요하다고 제안함
- 또한, 단순 전달식 교육의 비효율적인 문제와 이를 해결하기 위한 교육 대상자의 체험형 교육 방식을 요구하였으며, 보여주기 식의 1회성 교육보다는 지속적 교육이 이뤄질 필요성이 있다고 제안함
- 특이한 점으로는 교육 참여가 불필요한 행정처리를 요구하는 측면이 있으며, 이로 인해 나타날 수 있는 교육 참여에 대한 회의적 태도 문제를 제기함
- 이외에 기관 차원의 일괄적 교육이 아닌 개인이 원하는 교육과 문화참여를 선택할 수 있도록 문화생활지원비 제공에 대한 요구가 있음

□ 휴가, 심리상담 서비스 등의 제도적 지원

○ 경기도 사회복지종사자들은 소진 예방을 위해 필요한 제도로 휴가와 관련된 제도 마련을 가장 많이 요구함

○ 경기도 사회복지종사자들이 요구하는 휴가 제도 보완 방안을 살펴보면, 먼저 안식휴가제도 도입과 제휴 숙박 시설 마련 등의 여행지원제도의 도입이 있음

○ 또한 휴가 제도가 있더라도 이를 자유롭게 사용할 수 있는 분위기를 조성할 필요가 있다고 하였으며, 자유로운 휴가 사용, 휴가 사용 시 대체인력마련, 제도적으로 휴가 사용을 의무화할 수 있는 규정 마련 등을 요구하였음

○ 휴가 이외에는 업무로 인한 심리적 문제 해결을 위한 상담심리지원 서비스 제도 마련 역시 많이 언급함

□ 조직문화

○ 경기도 사회복지종사자들은 소진 예방을 위한 조직문화의 개선에 대해서 언급함

○ 구체적으로 살펴보면, 환경 변화에 맞춘 개방적 조직문화의 필요성을 언급하였으며, 특히 조직문화 형성에 중요한 영향을 끼치는 기관장에 대해서 주로 언급함

○ 조직문화 개선을 위해서는 지나친 권한을 바탕으로 한, 현장 실무자를 고려하지 않는 기관장의 독단적인 결정, 기관장의 인식을 개선하는 것이 필요하다고 하였으며, 특히 기관장의 소통 방식에 대한 문제점을 제기함

□ 업무방식

○ 업무 방식으로는 많은 사회복지종사자들의 불필요한 행정처리 업무의 문제와 행정 업무 간소화의 필요성을 제기함

○ 불필요한 행정처리로 인해 실제 클라이언트를 위한 서비스 제공에까지 문제를 겪고 있다고 보고한 경우가 다수였으며, 이로 인해 효율적인 업무 저해 문제의 심각성을 제기함

○ 또한, 교육 참여 역시 불필요한 행정처리를 초래하여 교육 참여에 대해서 회의적인 시각을 가지는 경우도 있었으며, 사회복지에 대한 사명감으로 일을 시작하였지만 불필요한 행정처리의 요구로 인해 사명감과 일에 대한 회의적인 태도까지 보일 수 있다는 문제를 제기함

□ 처우개선

○ 경기도 사회복지종사자들은 처우개선에 대한 문제를 가장 많이 언급하였으며, 이를 위해 급여 가이드의 현실화와 인력 충원과 업무량 축소 등을 언급함

○ 특히, 처우와 관련하여 기관 별 다른 임금 기준의 적용, 불합리한 호봉제도, 근

로시간 외 수당의 불공정성, 정규직과 비정규직의 차별대우, 공정한 임금 구조에 대해서 주로 언급하였으며, 현실적인 급여 개선 외에 특히 공정성의 저해를 심각한 문제로 받아들이고 있는 것으로 나타남

□ 기타 요구사항

○ 이외에 기타 요구사항으로는 휴게 공간의 마련과 현장 실무자의 목소리를 반영한 제도 개선, 그리고 실무자들 간의 소통을 위한 장의 마련 등이 있음

〈표 Ⅳ-45〉 소진 예방을 위해 필요하다고 생각하는 제도 및 교육

소진 예방을 위해 필요하다고 생각하는 제도 및 교육
• 스트레스 관리를 위한 교육 : 마음챙김, 명상, 요가교육 • 직무역량 교육 : 업무 효율성 증진을 위한 교육, 시간 관리 교육, 직급에 맞는 직무역량 강화 교육 • 강성 클라이언트 관련 : 강성 클라이언트 응대 교육과 매뉴얼 작성, 강성 클라이언트로부터 사회복지사를 보호하기 위한 제도 마련 • 교육 방식 : 대상자별 차별적인 교육, 체험형 교육, 지속적 교육 • 휴가 심리상담 서비스 지원 제도 : 안식휴가제도 도입과 제휴 숙박 시설 마련 등의 여행지원제도의 도입, 휴가 사용을 위한 실질적 지원(자유로운 휴가사용, 대체인력 지원 등) • 조직문화개선 • 처우개선 : 현실적 임금기준 마련, 인센티브 제도, 보상 불공정성 해소 • 기타 : 휴게 공간의 마련, 현장 실무자의 목소리를 반영한 제도 개선, 실무자들 간의 소통을 위한 장의 마련

2) 경기도 사회복지종사자들의 소진 예방 교육 경험(효과적, 비효과적 교육)

□ 자신이 경험한 소진 예방과 관련된 효과적인 교육

○ 개방형 질문을 통해 경기도 사회복지종사자들이 그동안 소진예방과 관련하여 받은 교육 중 효과적이라고 생각하는 교육에 대해서 확인함

○ 경기도 사회복지종사자들이 효과적이라고 생각한 소진 예방 관련 교육은 심리상담, 심리검사, 쉼 프로젝트, 힐링 캠프, 스트레스 관리 관련 교육, 아로마 테라피, 원예프로그램, 명상, 역량 강화 프로그램 등이 있는 것으로 나타남

○ 구체적으로 살펴보면, 경기도 사회복지종사자들은 쉼 프로젝트와 힐링 캠프와 같이 주로 자신이 근무하는 일터에서 떨어져 일로부터의 분리를 경험할 수 있는

프로그램을 효과적인 프로그램이라고 응답함

○ 이 외에도 아로마 테라피, 원예 프로그램을 효율적인 프로그램으로 언급하였으며, 이러한 점들을 고려할 때, 경기도 사회복지종사자들은 일로 부터의 분리 경험과 리프레쉬를 할 수 있는 프로그램을 번아웃 예방을 위한 효과적 프로그램이라고 생각하는 경향이 있음. 이 외에 스트레스를 직접적으로 관리할 수 있는 스트레스 측정과 이를 바탕으로 한 관리 교육 역시 효과적인 프로그램으로 나타남

○ 또한, 이러한 일로부터의 분리 경험 외에 심리 상담, 집단 상담, 나의 강점 찾기와 개발, 성격 검사 등의 심리 서비스 프로그램을 효과적인 프로그램이라 응답함

○ 스트레스 관리뿐만 아니라 직장 내에서 스트레스를 유발할 수 있는 사건을 다루는 것과 관련된 프로그램에 대해서도 효과적이라고 응답하였는데, 엑셀 교육, 문서 서류 간소화 교육, 사회복지종사자의 자세, 세대갈등 교육과 같은 직무역량 강화교육 역시 효과적인 프로그램으로 언급함

○ 기타 응답으로는 뮤지컬 관람, 리더십 교육, 나를 찾는 여행 등이 있음

○ 특이한 점으로 아직까지 소진 교육을 받아본 적이 없다는 사람과 특히 효과적인 프로그램을 아직까지 받아보지 못했다는 응답이 많았으며, 이러한 결과를 통해 볼 때 현재 진행 중인 프로그램의 효과성과 교육 평등성에 대해서도 재고할 필요가 있는 것으로 생각됨

〈표 Ⅳ-46〉 자신이 경험한 소진과 관련된 효율적인 교육

자신이 경험한 소진과 관련된 효율적인 교육	
• 심리 상담 • 심리검사 • 쉼 프로젝트 • 힐링 캠프 • 스트레스 관리 관련 교육	• 아로마 테라피 • 원예프로그램 • 명상 • 역량 강화 프로그램

□ 자신이 경험 소진 예방과 관련된 비효과적인 교육

○ 개방형 질문을 통해 경기도 사회복지종사자들이 그동안 소진예방과 관련하여 받은 교육 중 비효과적이라고 생각하는 교육에 대해서 확인함

○ 비효과적인 교육 프로그램은 교육 요구와 유사하게 교육 프로그램의 내용과 교육 프로그램의 방식으로 구분할 수 있음

○ 경기도 사회복지종사자들이 비효과적이라고 생각하는 교육 프로그램의 내용은 웃음치료, 의무보수교육, 인권교육이 있으며, 이밖에 심리관련 교육, 소진교육, 원예교육, 힐링관련 교육에 대해서도 언급함

○ 구체적으로 살펴보면, 경기도 사회복지종사자들은 교육 내용 측면에서 웃음 치료와 의무보수교육을 비효과적이라고 주로 응답하였음

○ 또한, 앞서 효과적인 교육이라고 많이 응답한 심리관련 교육에 대해서도 비효과적이라고 응답한 경우가 나타남

- 자신이 참여하길 원하지 않지만 심리 교육에 의무적으로 참여하는 것을 부담스럽다고 응답한 경우가 있으며, 특히 심리 교육 중 여러 사람이 함께 참여하게 되는 집단 상담의 경우 이러한 경향이 두드러지는 것으로 나타남
- 소진교육의 경우 의무적으로 참석해야 하며 특히 이론식으로 진행되는 이유로 비효율적이라고 응답한 경우가 있음

○ 마찬가지로 앞서 효과적인 프로그램으로 나타난 힐링 프로그램과 원예 프로그램 역시 비효과적이라고 응답한 경우가 있으며, 이 역시 개인의 선호 측면과 특히 장거리 이동과 바쁜 시기에 진행되는 교육으로 인한 업무 공백 문제를 주로 그 이유로 응답함

○ 비효과적이라고 생각하는 교육 방식으로는 이론식과 온라인 교육 방식을 가장 많이 언급함

○ 집체식의 단순 이론 강의에 대해서는 비효율적이라고 응답한 경우가 많았으며, 온라인 강의 역시 이와 같은 이유로 비효율적이라고 응답하였을 거라 생각됨

- 특히 이론 강의에서 강사의 전문성이 떨어지는 피상적 강의에 대해서 불만을 제기하였음
- 대표적으로 사람들은 소진 교육의 경우 단순 강의 전달식 교육을 이유로 비효율적이라고 응답한 경우가 있으며, 상담 교육의 경우는 강사의 비전문성을 이유로 비효율적이라고 응답한 경우가 있음

○ 또한, 의무적으로 교육에 참가해야 하는 경우 오히려 교육참여로 발생하는 업무 공백으로 인한 스트레스를 더욱 많이 받게 된다는 응답들이 있었으며, 이러한 점을 보았을 때 의무교육이더라도 교육 차수나 교육 기간 등과 같은 교육 일정 선택에 대한 자율성을 부여하는 방안도 고려할 필요가 있을 것으로 생각됨

○ 이 외에도 앞서 효율적인 교육에서 나타난 것과 같이 아직까지 소진과 관련된 교육을 받아 보지 못하였거나, 효율적인 프로그램이 없었다는 응답 역시 다수로 나타나, 교육 프로그램의 효과성에 대해서 재고할 필요가 있다고 생각됨

〈표 Ⅳ-47〉 자신이 경험한 소진과 관련된 비효율적인 교육

자신이 경험한 소진과 관련된 비효율적인 교육
• 웃음치료 • 의무보수교육 • 인권교육 • 집단 상담 등의 심리교육 • 개인의 선호도를 반영하지 않은 교육 내용과 교육 일정 • 집체식 이론 교육 • 온라인 교육 • 의무 참여료 인해 업무 공백이 발생하게 되는 교육 • 비전문적인 강사의 교육

Ⅴ 결론

1. 연구요약

○ 본 연구는 경기도 사회복지종사자들이 경험하는 직무 태도의 수준과 원인을 파악하고, 교육 훈련과 같은 제도적 시사점을 제시하기 위해 실시됨

○ 설문조사는 경기도 지역 사회복지사들을 대상으로 진행하였고 경기도 사회복지사 중 752명이 본 연구를 위한 설문조사에 참가하였으며, 본 연구 결과를 요약하면 다음과 같음

□ 경기도 사회복지종사자들의 번아웃 수준

○ 경기도 지역 사회복지종사자들의 번아웃 수준은 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구와 비교하였을 때 유사하거나 다소 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

○ 하지만 번아웃의 하위 요인 중 소진은 절대적으로 높은 수준을 보이는 것으로 나타났으며, 소진과 비교하였을 때 번아웃의 다른 하위 차원인 냉소주의와 낮은 직업적 효능감은 비교적 낮은 수준을 보이는 것으로 나타남

- Leiter 와 Maslach (1988)에 따르면 번아웃은 소진->냉소주의->효능감 감소의 과정을 거치며, 이러한 과정을 고려하였을 때 경기도 사회복지종사자들은 번아웃의 초기 단계에 있음을 의미함
- 특히 경기도 사회복지종사자들 중 기관 중 종합사회복지관에 근무하는 종사자들과 직위에서 과장과 팀장의 번아웃 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타났음

□ 경기도 사회복지종사자들의 직무열의 수준

○ 경기도 지역 사회복지사들의 직무열의 수준은 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 연구와 비교하였을 때 유사하거나 다소 높은 수준을 보이는 것으로 나타남

○ 특히 직무열의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입 중 활력에 비해 헌신과 몰입이 높게 나타남

- 헌신은 자신의 일에 강한 동일시를 보이는 것을 의미하며, 몰입은 자신의 일에 집중력과 몰입된 상태를 경험하는 것을 의미함

○ 따라서 경기도 직원들은 에너지 수준에 비해서 자신의 일에 대한 강한 동일시와 몰입을 보이는 상태를 보이는 것으로 이해될 수 있음

○ 국내 사회복지종사자들을 대상으로 한 번아웃과 직무열의 연구를 고려하였을 때, 경기도 사회복지종사자들은 번아웃과 직무열의가 유사하거나 다소 높은 독특한 특징을 보이는 것을 알 수 있으며, 이러한 결과를 반영하던 번아웃과 직무열의 프로파일 분석에서도 번아웃과 직무열의가 결합된 형태의 직무태도를 경험하는 사람들이 전체의 66.6%로 매우 높게 나타남

□ 경기도 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소

○ 경기도 지역 사회복지종사자들의 신체화 증상 호소의 정도는 4점 만점에 2.14점으로 나타남

○ 구체적으로 경기도 사회복지종사자들은 스트레스로 인한 신체통증 중 '어지럽거나 현기증'의 정도를 가장 많이 경험하는 것으로 나타남

□ 직무태도 및 결과변인에 영향을 미치는 주요 원인

○ 전체 요인 중에서 번아웃에 영향을 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무관련 요인으로는 감정노동 내용, 개인관련 요인으로는 표면행위, 그리고 조직관련 요인으로 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음

○ 직무열의에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무관련 요인으로 방해적 직무요구,

개인관련 요인으로는 문제중심적 대처, 그리고 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음

○ 마지막으로 신체화 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 감정노동 내용, 개인관련 요인으로는 표면행위, 그리고 심리적 안전감이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났음

○ 표면행위는 번아웃과 신체화 증상 호소 모두를 예측하는 가장 중요한 원인으로 나타났으며, 감정노동의 유형에 해당하는 표면행위는 감정노동의 사건을 유발하는 사건을 의미하는 감정노동의 내용보다 직무태도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 이해됨

○ 즉, 감정노동 내용뿐만 아니라 실제 감정노동을 수행하는 방식은 개인의 번아웃에서 매우 중요하게 고려될 필요가 있음

○ 심리적 안전감은 모든 번아웃, 직무열의, 신체화 증상 호소에 모두 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

2. 정책제언

□ 본 연구의 결과를 토대로 한 경기도 사회복지종사자의 심리적 건강 관리를 위한 대처방안들을 제시하고자 함

1) 감정노동 교육프로그램, 고객 및 민원인 응대 요령에 대한 매뉴얼 작성

○ 본 연구 결과, 경기도 사회복지종사자들의 번아웃과 이로 인한 신체증상 호소에 가장 강한 영향력을 미치는 요인으로는 감정노동의 유형 중 표면행위로 나타났으며, 반대로 내면행위는 번아웃을 감소시키지만 직무열의는 오히려 증가시키는 것으로 나타남

- 감정노동의 과정에서 사람들은 자신이 표현해야 하는 정서와 자신이 경험하고 있는 정서의 불일치를 경험하며, 이때 표면행위는 자신이 실제 경험하는 내면의 정서는 조절하지 않고 겉으로 드러나는 표현되는 정서만을 조절하게 됨

- 이러한 표면행위는 계속되는 정서 불일치 경험으로 인해 소외감을 유발할 뿐만 아니라 불일치한 정서를 표현하기 위한 계속되는 모니터링 과정을 통해 지속적인 자기조절자원의 부족을 경험할 수 있음
- 또한, 듀센 미소 실험에 따르면 사람들은 쉽게 진짜 미소와 가짜 미소를 구별할 수 있는 것으로 나타나며, 따라서 표면행위를 통해 겉으로만 드러나는 감정은 고객에게 쉽게 가짜 정서로 탐지될 수 있으며, 부정적 피드백을 받을 수 있음
- 즉, 표면행위는 감정노동 직무성과에 효과적이지 않을뿐더러 지속적인 자원의 소모와 정서불일치를 유발하여 직원들의 번아웃을 유발할 수 있음

○ 본 연구에 따르면 이러한 감정노동 유형은 감정노동의 내용보다 직무태도에 미치는 영향력이 더욱 강한 것으로 나타나며, 사회복지종사자들의 직무태도는 감정노동의 유발하는 감정노동의 내용보다는 실제 이에 대처하는 방식에 따라서 달라지는 것으로 나타남

○ 이러한 결과를 통해 볼 때 조직은 사회복지종사자들의 번아웃 예방을 위해 감정노동을 유발하는 사건에 대응하는 방식과 감정노동에서 중요한 부분을 차지하는 정서, 특히 부정정서 관리를 위한 교육 프로그램을 도입할 필요가 있음

○ 감정노동의 교육 프로그램은 크게 '1. 정서조절과정의 이해를 통한 내면행위에 초점', '2. 표면행위의 악영향을 줄여줄 수 있는 방안에 초점', '3. 정서조절이 힘든 강성 클라이언트들로부터 사회복지종사자들을 보호할 수 있는 매뉴얼의 마련' 의 세 가지 방식으로 접근할 수 있음

(1) 정서조절과정의 이해를 통한 내면행위에 초점

○ 정서조절과정은 상황 선택(상황을 회피하거나 자신이 원하는 상황만을 선택), 상황변경(상황을 피할 수 없다면 그 상황을 자신이 좋아하는 상황으로 변화시키는 것), 주의배치(상황을 바꿀 수 없다면 자신의 주의를 다른 곳으로 돌리는 것), 인식변화(자신의 생각을 바꾸는 것), 반응 조절(겉으로 드러나는 반응만을 조절)로 구분이 가능함

○ Gross 등(2006)의 연구에 따르면 사람들은 실제로 정서조절과정 중 내면행위에 해당하는 정서조절방식인 '재평가하기'와 표면행위에 해당하는 '자신의 정서

를 억누르기' 의 감정조절을 많이 하는 것으로 나타나며, 사회복지종사자들 역시 자신의 직업을 자유롭게 선택하지 못하는 상황을 고려하면, 상황 선택과 상황변경보다는 주의 배치, 인식변화, 반응조절의 정서조절 전략을 더욱 많이 사용할 것이라고 생각됨

○ Gross 등(2006)에 따르면 이 중 단순히 자신의 부정정서를 억누르고 겉으로 그렇지 않은 척 표현하는 것보다는 그 정서를 유발하는 상황을 재평가하는 전략의 스트레스 관리에도 더욱 도움이 되며, 따라서 조직에서는 사회복지종사자들의 정서조절방법에 대한 이해를 위한 교육과 함께 감정노동의 유형인 표면행위와 내면행위의 차이에 대한 교육이 필요할 것으로 생각됨

(2) 표면행위의 악영향을 줄여줄 수 있는 방안에 초점

○ 경우에 따라서 내면행위가 불가능한 경우가 있을 수 있으며, 이를 위해 조직에서는 내면행위를 위한 정서조절의 교육 프로그램뿐만 아니라 표면행위의 부정적 영향을 줄여주기 위한 프로그램을 함께 시행할 필요가 있음

○ Weaver 등(2019)에 따르면, 스트레스 사건에 대처하는 방식 중 직접적인 문제해결을 위한 적극적 방식의 개입은 감정노동 장면에서도 유용하며, 특히 이에 대한 교육을 실시하였을 때 표면행위가 번아웃에 미치는 영향력이 감소하는 것으로 나타남

○ 또한, 휴식 차원에서 전날 충분히 휴식을 취했을 때 역시 표면행위의 부정적 영향력은 크게 줄어드는 것으로 나타나며, 따라서 조직에서는 표면행위의 부정적 영향력을 약화시키기 위한 방안으로 문제 해결 혹은 대처방안과 관련해 정서중심 대처방안보다는 적극적 문제해결을 위한 대처방안의 활용을 위한 교육 프로그램, 그리고 강성 고객을 대상으로 하는 사회복지종사자들을 위한 휴식 프로그램 등을 적극적으로 도입할 필요성이 있음

(3) 매뉴얼의 마련

○ 사회복지종사자들의 경험하는 상황 중 자신의 권한만으로 상황 대처가 불가능한

경우가 있으며, 특히 강성 고객들의 무리한 요구는 사회복지종사자의 정서조절 능력만으로 해결하기가 힘들며, 이를 해결하기 위한 조직차원의 지원이 필요함

- 번아웃 예방을 위한 교육 및 제도 요구의 개방형 질문에서도 경기도 사회복지종사자들은 강성 클라이언트의 무리한 요구로 인한 스트레스를 언급하고 있으며, 이를 위한 조직의 매뉴얼 개발과 개입의 필요성을 인식함

○ 이를 위해 조직은 민원인의 다양한 행동에 대한 응대 요령을 매뉴얼화 하여 입직 초기에 오리엔테이션 시 충분한 교육을 통하여 적응할 수 있도록하며, 필요시 업무 상황에서 이를 수시로 참고할 수 있도록 할 필요가 있음

○ 특히, 매뉴얼에는 부당한 고객의 요구를 거절하는 방법과 강성 클라이언트의 무리한 요구에 대해서는 조직 차원에서 해결하기 위한 개입 규정을 포함할 필요가 있음

○ 이러한 교육을 위한 방법으로는 단순한 지식전달 식 교육보다는 역할연기를 통해 개인이 직접 경험토록 해보는 것이 더욱 효과적일 것이라 생각됨

- 교육 요구도에 따르면 경기도 사회복지종사자들은 집체식의 단순 전달식의 교육에 대해서는 비효율적으로 생각하는 경향이 있으며, 따라서 경기도 사회복지종사자들이 직접 참여를 통해 체화할 수 있는 역할연기 등을 활용한 교육 방식이 함께 적용되어야 할 필요가 있음

2) 차별적인 개입방안의 도입과 교육 프로그램의 확충

○ 본 연구에 따르면, 경기도 사회복지종사자의 직무태도 프로파일은 크게 3가지 유형으로 구분되며, 이에 따라서 차별적인 개입방안이 도입될 필요성이 있음

- 실제로 개방형 질문을 통한 교육 선호도 조사에서도 사람들은 기관 유형별, 직급별로 차별적인 교육을 더욱 선호하는 것으로 나타남

○ 직무태도 프로파일 중 전체의 13.8%는 높은 번아웃을 경험하는 것으로 나타났으며, 따라서 효율적인 프로그램을 위해 이들을 대상으로는 번아웃 예방보다 실제 번아웃을 낮춰줄 수 있는 프로그램이 도입이 시급할 것으로 생각이 됨

○ 또한, 번아웃과 직무열의가 동시에 높은 프로파일은 시간이 지남에 따라 번아웃

혹은 직무열의가 높은 프로파일로 변화하는 경향이 있으므로, 이들을 대상으로는 번아웃을 예방할 수 있는 교육을 실시할 필요가 있음

○ 또한, 이들을 대상으로 한 효율적인 개입방안의 마련을 위해서는 직무태도의 종단적인 추적 관찰을 통해 프로파일의 변화와 이를 예방할 수 있는 구체적인 자원을 확인하기 위한 추가 연구가 진행될 필요가 있음

○ 인구통계학적 특성에 본다면, 기관 유형 중 종합사회복지관과 직위에서 과장과 팀장은 번아웃의 수준이 상대적으로 높은 것으로 나타나, 이들을 대상으로 번아웃에 강한 영향력을 미치는 것으로 나타난 시간압박, 경력 정체 해소를 위한 방안과 효율적 감정노동 수행을 위한 개입방안을 우선적으로 도입할 필요성이 있음

3) 심리적 지원의 필요성

○ 경기도 사회복지종사자들의 직무태도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 객관적인 업무량이나 일을 하면서 마주하게 되는 객관적인 사건의 경험 유무와 함께 심리적 압박감, 명확하지 않은 역할 부여, 그리고 자신의 일을 통한 미래 자신의 경력 성공 기대와 같은 심리적 요인들이 직무태도를 결정하는 데 중요한 영향을 미치는 것을 알 수 있음

○ 조직에서는 심리적 코칭을 통한 구성원들의 심리적 고충에 대해서 적극적으로 해결하려는 모습을 보일 필요가 있음

- 심리적 코칭은 심리적으로 문제가 있는 사람이 아닌 건강한 사람을 대상으로 한다는 점에서 정신과, 임상 및 상담 심리와는 구분이 되며, 심리적 코칭을 통해 개인의 스트레스 역량을 증가시키는 방법으로 즉흥적이 아닌 심리학적인 모델을 근거로 개인의 스트레스 대처역량을 증가시키는 특징이 있음
- 이는 긍정심리학, 학습심리 및 인지행동 치료와 같은 심리학의 주요 이론을 응용하여 정상적인 사람을 대상으로 일과 일상생활에서 이들의 복지와 근로 의욕을 증진시키는 것을 목적으로 함

4) 조직문화의 개선

○ 개방형 설문 조사에 의하면, 경기도 사회복지종사자들은 조직문화 개선에 대한 요구가 있으며, 기관장이 이러한 조직문화 형성에 큰 기여를 하는 것으로 나타남

- 기관장은 높은 권한을 바탕으로 조직문화 형성에 중요한 역할을 하며, 현장의 의견을 충분히 반영하지 않은 의사결정은 자칫 독단적인 모습으로 비춰질 수 있음

○ 조직문화 개선을 위해 기관장의 인식 개선이 필요하며, 특히 현장 근무자의 목소리를 들을 수 있는 창구 마련 등의 소통 방안을 고려할 필요가 있음

- 사람들은 의사결정의 결과뿐만 아니라 의사결정의 과정에서 또한 공정성을 지각하며, 의사결정이 이뤄지기 전 충분한 의견의 반영 기회와 소통의 기회 등을 통해 절차공정성을 지각하게 됨
- 따라서 기관장은 제도적으로 현장 근로자들의 의견 수렴을 위한 정기적인 소통의 장과 같은 소통을 위한 창구와 현장 근로자들이 자신의 목소리를 낼 수 있는 기회를 마련할 필요가 있음

○ 또한, 이러한 제도적 장치와 함께 현장 근로자들이 자신의 목소리를 내는 것에 대해 위협적으로 지각하지 않도록 조직이 심리적으로 안전한 분위기를 형성할 필요가 있음

- 본 연구에서 심리적 안전감은 직무태도와 신체화 증상 호소 모두에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남

○ 조직에서 특히 리더는 객관적인 업무 부여와 함께 사람들이 심리적으로 편한 환경에서 일을 할 수 있는 분위기를 조성할 필요가 있으며, 이를 위해서는 심리적 안전감의 형성을 위한 노력을 필요할 것으로 생각이 됨

- 심리적 안전감은 인간관계의 위험으로부터 근무 환경이 안전하다는 믿음으로 정의되며, 이러한 안전감이 형성되었을 경우 구성원들은 자신의 의견을 적극적으로 개진하는 것으로 나타남
- 조직이 이러한 심리적 안전감 형성에 실패할 경우 구성원들은 자신의 일에 대한 압박감을 경험하고 해결이 필요한 혹은 해결방안에 대한 의견이 있더라도 이를 적극적으로 표현하지 못함으로써 지속적인 부정적 심리상태를 경험할 수 있으며, 결과적으로 자신의 일과 경력에 대한 회의적인 태도를 함께 보일 수 있는 것으로 나타남

○ 이를 위해 기관장이 먼저 구성원들에게 자신의 부족함에 대한 피드백을 구하고, 조직에서 보완이 필요한 점에 대해서 먼저 의견을 개진함으로써 구성원들에게 참여와 의견 개진이 조직에서 바람직한 행동이라는 신호를 보이는 것이 도움이 될 수 있음

5) 실질적 휴가 사용을 위한 지원제도 마련

○ 경기도 사회복지종사자들은 휴가제도의 마련과 더불어 이를 실질적으로 활용할 수 있는 추가 지원에 대해서도 함께 요구함

○ 제도의 마련과 더불어 이를 활용할 수 있는 지원을 함께 요구하고 있으며, 자유로운 휴가의 사용, 제휴 숙박 기관과의 연계 등을 원하는 것으로 나타남

○ 제도의 마련과 별개로 이를 활용할 수 없는 분위기가 형성된다면, 좋은 제도를 보유하고 있음에도 불구하고 직원들은 조직 규범의 위배와 괴리 경험을 통해 오히려 더욱 부정적인 태도를 형성할 수 있음

6) 교육 내용 및 일정 자율성 부여

○ 직원들에 따라서 번아웃 예방 교육 내용과 무관하게 교육 일정과 교육 참여가 초래하는 불필요한 행정 업무 요구로 인해 교육에 대해 부정적 태도를 형성하고 있는 것으로 나타남

- 대표적으로 바쁜 일정 중에 시행되는 교육과 의무 교육은 오히려 업무 공백으로 인해 직원들에게 부담으로 작용하고 있으며, 이로 인해 교육 참여 자체에 대해 부정적으로 인식하는 것으로 나타남

○ 개방형 질문을 통해 볼 때 경기도 사회복지종사자들은 불필요한 행정처리로 인한 직무 스트레스를 크게 경험하고 있는 것으로 나타나며, 특히 번아웃 예방을 위한 교육의 참여 역시 불필요한 행정 서류 업무를 유발하여 교육에 대해서 부정적으로 인식하고 있는 것으로 나타남

○ 자신에게 적합한 교육 내용을 선택할 수 있을 뿐만 아니라 교육의 차수 분리 등

을 통해 교육 일정 선택과 같은 교육에 대한 자율권을 부여하고 교육 참여로 인한 불필요한 행정처리 등에 대한 요구를 간소화할 필요성이 있음

7) 처우개선 등의 구조적 문제 해결

○ 경기도 사회복지사들은 번아웃 예방을 위한 제도적 방안으로 처우 개선에 대해서 가장 많이 언급하는 것으로 나타났으며, 이를 위해 기관 차원에서 급여 가이드의 현실화와 인력 충원 방향에 대해서 논의할 필요성이 있음

○ 현실적인 급여 가이드의 개정 외에 기관별 상이한 임금 기준, 호봉제의 불합리성, 그리고 근로시간 외 수당 문제와 같이 급여의 불공정성과 관련된 구조적 문제에 대해 함께 논의될 필요성이 있음

8) 사회복지종사자 소진예방을 위한 제도 개선

○ 정부는 열악한 근로환경, 낮은 임금수준, 과중한 업무량 등의 문제에 대한 대처 방안으로 2011년 '사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 법률'이 제정되었고, 경기도는 2019년 '경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례'를 제정함

- 위 법률 제3조는 처우개선, 복지증진, 지위향상 등을 위한 국가 및 지자체의 적극적 노력과 보수수준에 대한 내용만이 명시되어 있음
- 경기도 조례의 제8조는 처우개선 등 사업으로 근무환경 개선, 조사와 연구, 교육 및 훈련, 경력관리지도, 자산형성 지원 등을 다루고 있음

○ 그러나 사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 법률과 경기도 조례에는 감정노동이나 외상후 스트레스 등으로부터 신변보호와 인권 및 권리옹호 등에 대해 구체적 내용은 다루고 있지 않음

○ 사회복지종사자의 안전과 인권을 실질적 보장을 위한 안전대책 마련, 이를 뒷받침할 예산 편성 등을 법률과 조례에 구체적으로 규정할 필요가 있음(문성호 외, 2019)

○ 또한 산업재해보상보험법 시행령 제34조는 외상 후 스트레스 장애를 업무상 질

병으로 인정, 산업안전보건법 제26조의 2는 고객의 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 안전사고로 규정하고 있으므로, 이를 근거로 감정노동과 외상 후 스트레스가 사회복지종사자의 안전을 위협한다는 내용 등을 관련 법률과 조례에 포함할 필요가 있음

참고문헌

국가인권위원회(2013). 사회복지사 인권상황 실태조사, 국가인권위원회

김준수 (2023). 직장 내 괴롭힘과 사회복지사 소진의 관계: 직무스트레스의 매개효과 검증. 한국사회복지행정학, 25(1), 1-28.

김소희(2016). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로, 미래사회복지연구

문성호, 박승곤, 노지혜 (2019). 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석 -서울특별시 강서구를 중심으로. 한국지역사회복지학, 69, 103-125.

이경숙, 김민정 (2019). 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향요인에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 19(4), 581-597.

신중환 (2021). 공공 · 민간 사회복지사의 감성노동에 대한 결정요인 비교연구. 한국행정학보, 55(4), 471-506.

신재은, 신강현, 박미경, 서창현 (2011). 경기도 사회복지종사자 및 사회복지직공무원의 스트레스와 소진 극복방안 기초연구, 경기복지재단

이선우, 박수경 (2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계-표면행위와 내면행위를 중심으로. 한국지역사회복지학, 69, 73-102.

최유정 (2014). 병원 내 콜센터 상담원의 감정노동 및 직무스트레스와 신체화 증상의 관련성 (Doctoral dissertation, 연세대학교 보건대학원).

Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. Work & stress, 23(3), 244-263.

Alrawadieh, Z., Demirdelen Alrawadieh, D., Olya, H. G., Erkol Bayram, G., &

Kahraman, O. C. (2022). Sexual harassment, psychological well-being, and job satisfaction of female tour guides: the effects of social and organizational support. Journal of Sustainable Tourism, 30(7), 1639-1657.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. Human relations, 48(2), 97-125.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. Journal of managerial psychology, 22(3), 309-328.

Bradley, H. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. Crime andDelinquency, 15, 359-370.

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. Journal of applied psychology, 85(1), 65-74.

Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. Journal of applied psychology, 95(5), 834.

De Gucht, V., & Fischler, B. (2002). Somatization: a critical review of conceptual and methodological issues. Psychosomatics, 43(1), 1-9.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands resources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 86, 499-512.

Diestel, S., Rivkin, W., & Schmidt, K. H. (2015). Sleep quality and self-control capacity as protective resources in the daily emotional labor process: results from two diary studies. Journal of Applied Psychology, 100(3), 809-827.

Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. Journal of occupational health psychology, 9(1), 61-82.

Edmondson, A. C.(1999), Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams, Administrative Science Quarterly, 44, 350-383.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, Vol. 71, pp. 500-507.

Gross, J. J., Richards, J. M., & John, O. P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D. K. Snyder, J. Simpson, & J. N. Hughes (Eds.), Emotion Regulation in Couples and Families: Pathways to Dysfunction and Health (pp. 13-35). Washington, DC: American Psychological Association.

Hobfoll, S.E. & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, 115-129, Washington, DC: Taylor & Francis.

Hochschild Arlie, R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling.

Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. Journal of occupational health psychology, 16(3), 361-389.

Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. Journal of Occupational Health Psychology, 16(3), 361-389.

Jo, S. G., & Park, M. S. (2013). The influence of emotional labor and job stress on somatization symptoms among nurse officers. Journal of Military Nursing Research, 31 (2), 77-90.

Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. International Journal of Hospitality Management, 28(1), 96-104.

Kwon, S. M. (2003). Modern abnormal psychology. Seoul: Hakjisa.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. Journal of Applied Psychology, 81, 123-133.

Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. Journal of Organizational Behavior, 12, 123-144.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on

burnout and organizational commitment. Journal of organizational behavior, 9(4), 297-308.

Lipowski, Z. J. (1988). Somatization: the concept and its clinical application. Am J Psychiatry, 145(11), 1358-1368.

Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. Journal of Social Issue, 34, 111-124.

Maslach, C. (1982). Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout Syndrome ed J.W. Jones, 30-53.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual review of psychology, 52(1), 397-422.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. Annual Review ofPsychology, 52, 397-422.

Moeller, J., Ivcevic, Z., White, A. E., Menges, J. I., & Brackett, M. A. (2018). Highly engaged but burned out: intra-individual profiles in the US workforce. Career Development International, 23(1), 86-105.

Sarfraz, M., Qun, W., Sarwar, A., Abdullah, M. I., Imran, M. K., & Shafique, I. (2019). Mitigating effect of perceived organizational support on stress in the presence of workplace ostracism in the Pakistani nursing sector. Psychology research and behavior management, 839-849.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. Work engagement: A handbook of essential theory and research, 12, 10-24.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness studies, 3, 71-92.

Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315.

Schaufeli, W.B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout, In M. J. Schabracq, J.

A. M., Winnububst, & Cooper, C. L. (Eds.), Handbook of Work and Health psychology, 513-527. New York: Wiley.

Sonnentag, S. (2011). Research on work engagement is well and alive. European Journal of Work and Organizational Psychology, 20(1), 29-38.

Spurk, D., Hirschi, A., Wang, M., Valero, D., & Kauffeld, S. (2020). Latent profile analysis: A review and "how to" guide of its application within vocational behavior research. Journal of vocational behavior, 120, 103445.

Tuominen-Soini, H., & Salmela-Aro, K. (2014). Schoolwork engagement and burnout among Finnish high school students and young adults: profiles, progressions, and educational outcomes. Developmental psychology, 50(3), 649-662.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C.(1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. Academy of Management Journal, 40(1), 82-111.

Weaver, A. D., Allen, J. A., & Erks Byrne, R. (2019). Coping with emotional labor: an intervention study. Management Research Review, 42(9), 1033-1048.

부 록

설문지

경기도 사회복지종사자 소진 및 심리사회적 건강에 관한 실태조사 설문

안녕하십니까?

경기복지재단에서는 '경기도 사회복지종사자 소진 및 심리사회적 건강에 관한 실태조사 연구'를 진행하고 있습니다. 본 조사는 경기도 사회복지종사자들이 사업을 수행하는 과정에서 어떠한 어려움이 있는지, 소진의 정도는 어떠한지, 소진에 미치는 영향요인은 무엇인지 등을 확인하기 위함입니다.

여러분의 응답내용은 향후 경기도 사회복지종사자의 소진 및 심리사회적 건강에 관련한 지원방안 마련을 위한 소중한 기초자료로 활용될 예정이오니, 성심껏 답변하여 주시기를 부탁드립니다.

응답하신 내용은 연구윤리 기준에 따라 개인의 비밀이 철저히 보장되며, 여러분의 응답내용은 연구 목적으로만 활용됩니다. 여러분 개인의 생각을 솔직하게 한문항도 빠짐없이 응답해 주시길 부탁드립니다.

귀중한 시간을 내주셔서 감사드립니다. (소요시간 10분 내외)

2023년 4월 경기복지재단 신재은 선임연구위원
박혜선 연 구 원

문의 : 박혜선(031-267-9384, sensationals@ggwf.or.kr)

1. 다음은 귀하의 인구통계학적 변인에 관련된 문항입니다.

문항	구분
근무 중인 기관 유형	① 노인복지시설(이용, 생활) ② 장애인복지시설(이용, 생활) ③ 아동복지시설(이용, 생활) ④ 여성복지시설(이용, 생활) ⑤ 노숙인복지시설(이용, 생활) ⑥ 종합사회복지관 ⑦기타( )
직위	① 기관장 ② 부장 ③ 과장 ④ 팀장 ⑤ 팀원
근속기간	총 현장경력 ( )년 ( )개월 현재 기관에서 ( )년 ( )개월
하루 평균 근로시간	( )시간
연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
성별	① 남자 ② 여자
결혼여부	① 기혼 ② 미혼
종교유무	① 유 ② 무
최종학력	① 고등학교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 졸업 ⑤ 기타( )
근무형태	① 정규직 ②비정규직

2. 다음 문항은 귀하께서 하고 계신 일과 관련된 내용입니다. 직장에서 다음 문항에 대해 얼마나 많이 경험하는지에 대해서 응답해주시기 바랍니다.

구분	전혀 경험 하지 않는다. 1	경험 하지 않는다. 2	보통 이다. 3	경험 한다. 4	매우 많이 경험 한다. 5
내가 평소 해야 할 프로젝트 또는 업무의 양					
내가 업무에 할애해야 하는 시간의 양					
나에게 주어진 시간 내에 마쳐야 할 업무의 양					
업무수행 시 내가 경험하는 시간적 압박의 정도					
업무 수행시 내가 부담해야 할 책임의 양					
내가 맡은 현재 직책에 따른 책임의 양					
조직의사결정에서 성과보다는 조직 내 정치가 영향을 미치는 정도					
내 직무에서 내가 무슨 일을 해야 할지 파악하기 힘든 정도					
내 업무를 수행하기 위해서 필요한 형식적 절차와 서류의 양					
내가 느끼는 고용불안 정도					
내가 느끼는 나의 경력이 정체되는 정도					

3. 다음 문항들은 자신의 능력발전 혹은 성과를 방해하는 요소로 작용할 수 있습니다. 아래 상황이 자신의 직무 관련 기술, 지식, 능력을 향상시키는 기회로 작용하는지, 그리고 자신의 직업적 성공을 방해하는지에 두 가지 모두 응답해주시면 됩니다.

* 각 상황마다 기회와 방해로 작용하는지 모두를 묻고 있습니다. 반드시 두가지 모두에 응답해주세요.

구분 내가 평소 해야 할 프로젝트 또는 업무의 양	해당 상황이 나의 직무관련 기술, 지식, 또는 능력을 향상시키는 기회로 작용한다. ①전혀 그렇지 않다. ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다	해당 상황이 나의 직업에서의 성공을 방해한다. ①전혀 그렇지 않다. ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
내가 업무에 할애해야 하는 시간의 양		
나에게 주어진 시간 내에 마쳐야 할 업무의 양		
업무수행 시 내가 경험하는 시간적 압박의 정도		
업무 수행시 내가 부담해야 할 책임의 양		
내가 맡은 현재 직책에 따른 책임의 양		
조직의사결정에서 성과보다는 조직 내 정치가 영향을 미치는 정도		
내 직무에서 내가 무슨 일을 해야 할지 파악하기 힘든 정도		
내 업무를 수행하기 위해서 필요한 형식적 절차와 서류의 양		
내가 느끼는 고용불안 정도		
내가 느끼는 나의 경력이 정체되는 정도		

4. 다음은 감정노동에 관련한 내용입니다. 일을 하면서 다음 사건을 경험한 빈도를 바탕으로 응답하여 주시기 바랍니다.

구분	전혀 경험하지 않는다. 1	경험하지 않는다. 2	보통이다. 3	경험한다. 4	매우 많이 경험한다. 5
클라이언트의 무리한 요구					
인격무시성 발언					
폭언, 욕설					
성희롱					
민원제기					
불평, 불만					
하소연					

5. 귀하께서 일을 하면서 클라이언트를 대하는 방식과 일치하는 곳에 표시해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않다 2	보통 이다 3	그렇다 4	매우 그렇다 5
나는 클라이언트를 대할 때 내가 실제로 느낀 기분을 숨긴채 업무상 요구되는 감정을 거짓으로 표현한다.					
나는 클라이언트를 대할 때 실제로 느껴지지 않는 감정을 내 마음 속에 갖고 있는 것처럼 가장하여 말하고 행동한다.					
나는 클라이언트를 대할 때 나의 직업에서 요구되는 감정을 표현하기 위해서 나의 실제 감정을 숨긴다.					
나는 클라이언트에게 표현할 필요가 있는 감정들을 나의 내면에서부터 느껴보려고 노력한다.					
나는 클라이언트에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 경험해 보려고 노력한다.					
나는 업무상 클라이언트에게 보여줘야 하는 감정을 실제로 느껴보려고 노력한다.					

6. 다음 질문들은 자신이 일하고 있는 조직에 대한 문항들입니다. 가장 일치하는 곳에 표시해주시기 바랍니다.

구분	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않다 2	보통 이다 3	그렇다 4	매우 그렇다 5
나의 조직에서는...					
의문이 생기면 올바른 대처 방법에 관해 자유롭게 의사소통한다.					
크고 작은 문제를 수면 위로 드러내 적극적으로 해결책을 찾는다.					
실수했을 때 종종 비난받지 않는다.					
동료에게 수월하게 도움을 요청할 수 있다.					

7. 다음 문항은 일을 하면서 스트레스를 유발하는 사건을 경험했을 때의 대처 방식과 관련된 내용입니다. 각 대처 방식이 자신과 가장 일치하는 곳에 표시해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우 그렇다 5
나는 현재 상황에서 내가 할 수 있는 일들을 하기 위해 노력한다.					
나는 상황이 나아지도록 행동을 취한다.					
나는 어떻게 해야 할지 전략을 세우려고 노력한다.					
어떤 대책을 세워야 할지 곰곰이 생각한다.					
나는 다른 사람의 도움이나 조언을 받아들인다.					
나는 다른 사람의 충고나 도움을 구하고자 노력한다.					
나는 믿음이나 종교에서 위안을 찾으려 한다.					
나는 기도나 명상을 한다.					
나는 다른 사람으로 부터 정서적 지지를 구한다.					
나는 다른 사람들의 이해와 위안을 받아들인다.					
나는 그 문제들을 주제로 농담을 한다.					
나는 그 상황들을 웃음거리로 삼아 얘기한다.					
나는 그 문제를 긍정적으로 바라보기 위해서 다른 측면에서 이해하려고 노력한다.					
나는 그 일의 좋은 측면을 찾기 위해 노력한다.					
나는 그 일이 일어났다는 현실을 받아들인다.					
나는 그 문제와 함께 살아 가는 법을 배운다.					

8. 다음 문항은 직장에서 평소 귀하의 상태 혹은 태도에 관련된 내용입니다. 일치하는 곳에 표시해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않다 2	보통 이다 3	그렇다 4	매우 그렇다 5
나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.					
하루 일과가 끝나면 나는 완전히 녹초가 되는 것 같다.					
아침에 일어나면 피곤하고 오늘 할 일을 생각하니 너무 힘들게 느껴진다.					
나는 클라이언트의 심정을 쉽게 이해할 수 있다.					
나는 클라이언트를 비인격적으로 대하는 것 같다.					
하루 종일 사람을 상대하는 것은 나에게 매우 힘든 일이다.					
나는 클라이언트의의 문제점들을 매우 효과적으로 다룬다.					
나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다.					
나는 내가 하고 있는 이 일이 다른 사람의 삶에 긍정적인 영향을 미친다고 생각한다.					
나는 이 일에 종사한 후로 사람들에게 점점 무감각해졌다.					
나의 이 직업으로 인해 나의 정서거 메말라 질까봐 걱정된다.					
나는 매우 활력 있게 일을 한다고 느낀다.					
나는 내직업으로 인해 좌절감을 느낀다.					
나는 일을 지나치게 많이 하는 것 같다.					
나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나든지 별 관심이 없다.					
사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게는 매우 큰 스트레스다.					
나는 클라이언트와의 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.					
나는 클라이언트를 잘 돌보고 나면 보람을 느낀다.					
나는 이 직업에 종사하면서 가치 있는 많은 일들을 성취해왔다고 느낀다.					
나는 벼랑 끝에 몰린 것 같은 느낌이 들 때가 있다.					
나는 일을 할때 감정적인 문제들을 매우 침착하게 처리한다.					
나는 대상자들이 자신의 문제에 대한 책임이 나에게 있다고 비난하는 것 같은 느낌을 받는다.					

9. 직장에서 평소 귀하의 상태 혹은 태도와 일치하는 곳에 표시해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다 1	그렇지 않다 2	보통이다 3	그렇다 4	매우 그렇다 5
나는 일을 할 때, 넘치는 힘을 느낀다.					
나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다.					
나는 아침에 일어났을 때, 회사에 가고 싶다.					
나의 직무를 수행하는데 있어서 나는 열정적이다.					
나의 직무는 나를 열심히 일하도록 만든다.					
나는 내가 하는 일에 대해 자부심을 느낀다.					
나는 집중해서 일을 할 때, 행복감을 느낀다.					
나는 나의 직무에 푹 빠져있다.					
나는 나의 직무를 수행할 때, 매우 몰입해서 한다.					

수고하셨습니다.

경기복지재단 GGWF REPORT 2023-11

경기도 사회복지종사자의 번아웃 및 심리적 건강에 관한 연구

발행일 2023년 8월
발행인 대표이사 원미정
발행처 경기복지재단
경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ㉾ 16207
Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937
Homepage. ggwf.gg.go.kr