

碩士學位論文

사회복지전문요원의 업무환경 특성과
burnout에 관한 연구

指導教授 許 鐵 洙



濟州大學校 教育大學院

相談心理專攻

高 銀 晶

2000年 2月

사회복지전문요원의 업무환경 특성과 burnout에 관한 연구

指導教授 許 鐵 洙

이 論文을 教育學 碩士學位 論文으로 提出함

1999年 11月 日

濟州大學校 教育大學院 相談心理專攻



高銀晶의 教育學 碩士學位 論文을 認准함

1999年 12月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

사회복지전문요원의 업무환경특성과

burnout에 관한 연구

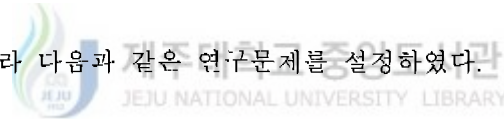
高 銀 晶

濟州大學校 教育大學院 相談心理專攻

指導教授 許 鐵 洙

본 연구는 사회복지사로서 읍·면·동이라는 일선행정기관에서 공공사회복지행정을 담당하는 전문인력인 제주도 사회복지전문요원의 burnout 정도를 알아보고 이의 원인이 되는 개인적 특성 및 업무환경 요인들을 살펴보고자 시도되었다.

이러한 목적에 따라 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.



첫째, 사회복지전문요원들이 경험한 burnout 정도는 어떠한가?

둘째, 사회복지전문요원들이 경험한 burnout은 연령, 학력, 근무년수, 근무지, 전공 여부에 따라 차이가 있는가?

셋째, 사회복지전문요원들의 burnout과 업무환경 변수는 어떤 관계가 있는가?

넷째, 사회복지전문요원들의 burnout 정도를 예측할 수 있는 인자는 무엇인가?

burnout은 인간 봉사직종사자들에게 나타나는 정서적·심리적 고갈상태를 지칭하는데, 본 연구에서는 설문지를 이용하였으며, 설문지는 제주도 사회복지전문요원 39명을 대상으로 1999년 9월 1일부터 9월 8일까지 배포, 회수되어 분석되었다.

본 연구에서는 Maslach와 Jackson이 제작하고 성규탁이 번역한 MBI(Maslach Burnout Inventory: 1981)와 본 연구자가 직접 제작한 업무환경 설문지를 사용하였으며, 자료처리는 SPSS/PC⁺를 이용하여 일원 변량분석과 t-검증, 피어슨 상관계수

및 중다회귀분석을 하였다.

이상의 과정을 통하여 얻어진 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 제주도 사회복지전문요원들의 burnout 정도와 관련하여서는 감정적 고갈, 내담자에 대한 비인간화를 타 지역 및 사회복지기관 사회복지사보다 상대적으로 높게 경험하는 것으로 나타났으며, 개인적 성취감은 낮게 나타났다.

둘째, 제주도 사회복지전문요원의 burnout 정도에 영향을 미치는 개인적 특성에서는 전공여부만이 유의한 상관관계를 보였다. 즉, 사회복지를 전공하지 않은 사회복지전문요원들이 사회복지를 전공한 사회복지전문요원보다 더 심한 감정적 고갈을 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 제주도 사회복지전문요원들과 업무환경 특성을 살펴본 결과, 감정적 고갈과 역할갈등 및 업무과다가 긍정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한 내담자에 대한 비인간화는 업무과다와 유의한 상관관계를 보였는데, 이는 업무갈등과 업무과다가 많을수록 제주도 사회복지전문요원들의 감정적 고갈이 심하고 업무과다가 많을수록 내담자에 대한 비인간화 현상이 높아진다는 것을 의미한다. 개인적 성취감과 자율성 변수만이 유의한 상관관계를 보였는데, 자율성이 높을수록 개인적 성취감을 많이 느끼는 것으로 나타났다.

넷째, burnout의 예측인자를 규명하기 위해서 개인적 특성변수, 업무환경 변수들을 중다회귀분석을 한 결과 전체 변수들의 감정적 고갈을 설명하는 설명력이 39%로 나타났으며, 그 중 업무과다가 각 변수들 사이에서 .512로 높게 나타나 burnout을 설명하는 가장 강력한 예측인자로 나타났다. 위 결과는 업무환경 변수만을 투입한 분석에서도 유사하게 나타났으며, 이 경우 개인적 성취감과 자율성이 .416으로 상대적으로 가장 높게 나타나 개인적 성취감을 설명하는 강력한 예측인자로 나타났다.

위 결과를 살펴보면 개인적 특성 및 업무환경 변수들이 burnout에 영향을 미치며, 특히 사회복지전문요원이 느끼는 업무과다가 심한 정도임을 알 수 있다. 앞으로 burnout의 제 요인에 대한 다각적인 접근과 사회복지직 전환 이후 지속적인 연구를 통하여 업무의 만족감과 전문성의 극대화 및 공공사회복지 행정서비스의 성과를 높일 수 있을 것이다.

< 목 차 >

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	4
3. 연구의 제한점	5
II. 이론적 배경	6
1. 업무환경 특성	6
2. burnout의 개념 및 요인	13
3. 업무환경특성과 burnout과의 관계	19
III. 연구의 방법 및 절차	26
1. 연구대상	27
2. 조사도구	27
3. 자료처리	28
IV. 연구결과 및 해석	30
1. 조사대상자의 일반적특성	30
2. 업무환경특성과 burnout과의 관계	34
3. burnout에 영향을 미치는 예측인자 분석	37
V. 요약 및 결론	40
1. 요약	40
2. 결론	42
3. 제언	43
<참고문헌>	45
<Abstract>	48
<부 록>	50

〈 표 목 차 〉

〈표 III-1〉 응답자들의 기관분포.....	26
〈표 III-2〉 설문내용.....	29
〈표 IV-3〉 조사대상자의 일반적 특성.....	31
〈표 IV-4〉 제주도 사회복지전문요원의 burnout 정도.....	32
〈표 IV-5〉 전공여부에 따른 burnout 차이.....	33
〈표 IV-6〉 업무환경 특성	35
〈표 IV-7〉 업무환경특성과 burnout과의 관계.....	36
〈표 IV-8〉 burnout 요인들간의 상관관계.....	36
〈표 IV-9〉 burnout에 영향을 미치는 예측인자.....	37
〈표 IV-10〉 burnout에 영향을 미치는 예측인자.....	38



[그림 목차]

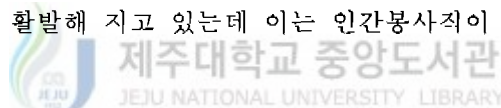
[그림 II-1] Edelmich와 Brosky의 burnout 4단계.....	18
[그림 II-2] 동기-위생이론과 직무만족.....	24

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

급격한 사회 변화와 복잡한 사회 생활 속에서 사람들은 여러 가지 스트레스를 경험하고 있다. 스트레스는 이미 생활의 한 부분이 되어 신체적 및 심리적 활동에 영향을 미치고 있다. 그래서 스트레스에 대한 연구가 꾸준히 연구되어 왔으며, 직업활동을 하며 받게 되는 스트레스와 만족감이 개인의 성장과 사회의 발전에 끼치는 영향에 대해서도 많은 논의가 진행되어 왔다.

최근에는 사람들과 직접적으로 오래 동안 관계를 유지하며 주로 대상자의 사회적, 심리적 및 신체적 문제를 도와주는 업무를 하는 의료분야 및 교사, 상담가 등 인간봉사직 (Human Service) 종사자들에게 나타나는 업무 관련 스트레스, 즉 burnout 현상에 대한 연구도 활발해 지고 있는데 이는 인간봉사직이 갖는 특성에 기인한 것으로 보인다.



많은 연구자들이 관심을 갖고 연구하고 있는 'burnout' 현상은 1974년 Freudenberger가 Alternative Health Care Setting에서 일하는 치료자들이 경험한 정서적 및 신체적 탈진 현상을 연구하며 사용한 용어로서 인간봉사직 (Human Service) 종사자들에게서 나타나는 신체적, 심리적 고갈상태를 지칭한다 (Freudenberger, 1974 재인용).

현대 국가·사회의 목표가 되고 있는 복지사회 구현을 위하여 여러 분야에서 일하고 있는 사회복지사들도 이 burnout 현상을 경험하는 전문직종의 하나로서, 끊임 없이 감정을 내담자에게 이입해야 하고 내담자에게 “주는” 행위에서 보상을 찾을 수 있는 사회사업의 특성과 현재까지 사회복지사를 온전한 전문가로 인정하지 않는 사회 경향 및 비교적 열악한 근무조건하에서 희생과 인내가 강요되고 있는 현실에서 많은 burnout 현상을 보이고 있다.

특히 일선행정기관에서 행하는 공적부조 및 복지사업을 효과적으로 수행하기 위

하여 시행된 사회복지전문요원제도¹⁾가 10년이 지나도록 그 동안 제기된 문제점을 해결하지 못한 상황에서 일하고 있는 사회복지전문요원은 사기저하 및 무력감, 이직 등의 심각한 burnout 현상을 보이고 있다. 그런데 복지수요는 날로 다양화, 다계층화, 다변화해 가고 있고, 97년말부터 우리나라가 외환위기로 IMF체제하에 들어서면서 급증한 실업자와 중산층의 몰락등으로 인하여 정부는 새로운 복지제도 즉 “국민기초생활보장법”의 시행을 눈앞에 두고 있는데 이는 복지대상자²⁾에 대한 공적 부조차원의 복지제도를 사회보장 측면으로 바꾸는 일대 대전환을 의미하며 업무의 다양화와 업무의 복잡성 등으로 사회복지전문요원들에게 새로운 업무의 패러다임을 요구하고 있다.

다른 분야와 달리 사회복지서비스는 문제를 가진 개인이나 가족과 사회복지사의 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것이어서 그 사업의 성패는 유능한 인력 확보와 이 인력이 계속적으로 일을 할 수 있도록 유지하는 것에 달려있다 해도 과언이 아니다. 즉 사회복지(사업)에 있어서 사회복지사는 내담자의 욕구와 자원을 연결시켜주는 중간매개자 역할을 할 뿐만 아니라 사회복지사 자신이 변화의 매개체가 되므로 긴장하고 적극적인 사회복지사 인력을 유지하는 것은 효과적인 서비스 제공을 위한 기본 요건이 되는 것이다(윤혜미, 1991).

사회복지전문요원은 공공사회복지행정의 최일선에 있으며 이들의 복지대상자 조사와 선정으로 2차적인 사회복지관 및 지역사회 지원 사업이 원활히 유지될 수 있다. 즉 우리가 흔히들 이야기하는 소년소녀가장이라든가 빈곤가정 및 장애인 지원 사업도 읍·면·동에서 일하고 있는 사회복지전문요원의 생활보호대상자 조사 및 장애인 등록업무 등을 통하여만 후원 및 결연, 자원 봉사 등 2차적 지원사업이 가능한 것이다. 이렇게 볼 때 사회복지전문요원이 자신의 업무에 대해서 만족을 느끼지

1) 1987년 「국민복지증진대책」의 일환으로 생활보호 등 사회복지 업무의 효율적 추진을 위하여 지방자치단체의 장이 사회복지사업법 제8조의 규정에 의한 사회복지사 자격을 가진 자 중에서 선발하여 읍·면·동 행정기관에 배치하여 현재는 3,000여명에 정도가 근무하고 있다(김종해, 1997)

2) 복지대상자에는 이전에 공적부조의 대표적인 대상이었던 생활보호(거택, 자활)대상자 뿐만 아니라 경로연금지급대상자, 저소득층 보육료 지원대상자, 저소득 모·부자 가정 및 저소득 및 일반 등록장애인 모두 포함되어 있다(최일섭·김성한, 1997)

못하고 역할을 제대로 못할 때 심각한 재정낭비는 물론 이들에게 직접적으로 의존하고 있는 복지대상자들이 느끼게 되는 상대적 빈곤·좌절감으로 인해 사회복지 행정의 성과에 부정적인 영향을 끼칠 수밖에 없다

선행연구에 의하면 사회복지전문요원은 공공행정기관에서 일하는 사회복지사로서 여타 일반 공무원에 비하여 자신의 역할에 대한 자긍심과 소명감을 갖는 것으로 나타났다. 그러나 공무원과 구분되는 전문성을 발휘하기에는 많은 장애가 있다고 밝히고 있다. 과중한 업무부담을 비롯하여 수퍼비전의 부재, 지속적인 보수교육의 부재, 승진의 제한 등 여러 요인으로 제 역할을 수행하는데 많은 어려움을 겪고 있으며(이기룡,1996, 김용범, 1995), 이로 인하여 사회복지행정의 전문성에 대한 회의와 자신에 대한 무력감을 많이 보이고 있다 즉, 사회복지전문요원의 책임성과 효과성은 일반 사회담당공무원에 비하여 높으나 열악한 근무환경으로 인해 전문적 사회복지사로서 자리매김을 해내고 있지 못함(송성자·박경숙,1997)이 지적되고 있다

그러나 그 동안 이루어진 사회복지전문요원에 관한 연구는 주로 생활보호대상자 및 복지대상자의 서비스 확대에 관한 연구, 내담자의 욕구만족에 대한 연구가 대부분이었다. 최근 몇몇의 연구에서 사회복지전문요원의 업무와 역할, 직무만족, 실패에 관한 조사 연구가 이루어지고 있으나 사회복지전문요원이 느끼는 burnout과 심리적 무력감에 대한 접근은 부족한 편이다 또한 업무환경이 “공공행정기관”에 속해 있기 때문에 발생할 수 있는 여러 가지 요인들이 간과되거나 뚜렷이 구별되어 조사되지 못하고 있는 실정이다

burnout은 사회복지전문요원에게는 무력감(helplessness), 절망감(hopelessness), 신체적 박탈감(physical depletion), 감정적 고갈(emotional exhaustion), 부정적인 자아개념(negative self-concept)과 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 가져온다.(Pines·Aronson·Kafry, 1988) 그리고 burnout 은 그 결과로 사회복지전문요원에게 내담자에게 부정적인 태도와 감정을 갖게 만듦으로써 서비스의 질과 효과성까지 저하시키게 된다. 이렇게 볼 때 사회복지전문요원 개인의 일에 대한 만족감과 전문성의 발휘는 업무수행의 기본임과 동시에 공공사회복지 행정서비스의 성과와 직결되는 요인이므로 burnout 현상에 관한 연구는 중요한 의미를 갖는다고 하겠다.

사회복지종사자들의 burnout에 관심을 쏟기 시작한 것은 최근의 일이다. 또한 아

직까지 burnout을 쇠잔(衰殘), 소진(消盡), 탈진(脫盡) 등 연구자마다 다르게 사용하고 있으며 한국적 상황에 맞게 합의를 보지 못한 상황이라 본 연구에서는 burnout을 원어 그대로 사용하기로 하였다

본 연구에서는 제주도 일선 읍·면·동에서 근무하는 사회복지전문요원이 경험한 burnout 정도를 파악하고 “공공행정기관”이라는 업무환경 특성을 중심으로 burnout을 일으키는 요인을 규명함으로써 burnout을 예방할 수 있는 방안을 모색하는데 기초자료를 제공함은 물론, 행정관서에서 일하는 사회복지사로서의 위상과 만족감을 증진시킬 수 있도록 하는데 조금이라도 도움이 되고자 한다

2. 연구 문제

burnout에 대한 연구는 크게 원인론적 연구와 이의 예방과 치료에 관한 연구, 이렇게 두 가지로 나눌 수 있는데 본 연구는 제주도 사회복지전문요원들이 지각한 burnout 경험정도를 파악하고 burnout에 영향을 미치는 요인들을 찾는데 그 목적이 있다

위와 같은 연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다

첫째, 읍·면·동에 근무하는 사회복지전문요원들이 지각하는 burnout 경험 정도는 어떠한가?

둘째, 사회복지전문요원들의 burnout 경험과 연령, 학력, 근무년수, 근무지, 전공 등 개인적 특성에 따라 차이가 있는가?

셋째, 사회복지전문요원들의 burnout 경험과 업무환경 변수와는 어떤 관계가 있는가?

넷째, 사회복지전문요원들의 burnout에 영향을 주는 예측인자는 무엇인가?

3. 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상이 제주도 사회복지전문요원 39명에 대한 전수조사를 하였으나 집단의 크기가 작아 전체 사회복지전문요원들에게 일반화하기는 어렵다

둘째, 조사대상인 응답자 자신의 주관적 평가를 측정하는 질문지법을 사용하였는데 응답자들 중에는 솔직한 응답을 하지 않고 사회적으로 바람직하다고 생각되는 답을 했을 가능성이 있다

셋째, 업무환경 특성에 중심을 두다보니 burnout의 요인을 살펴보는데 그 외의 보상(승진, 봉급), 인간관계, 사회적지지 등 여러 요인을 살펴보지 못하여 burnout에 대한 보다 복합적이고 전체적인 접근을 하는데 부족함이 있다.



II. 이론적 배경

여기에서는 사회복지전문요원의 업무환경 특성에 대하여 살펴보고, 선행 연구 및 문헌을 통하여 burnout의 개념에 대한 논의 및 burnout과 관련된 몇 가지 개념들을 살펴봄으로써 burnout에 대한 보다 깊은 접근을 시도하여 업무환경 특성이 burnout에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

1. 업무환경 특성

사회복지전문요원은 대부분의 사회복지사가 사회복지관, 노인·아동·장애인의 이용·수용 시설 등 민간기관에 근무하는 것에 비하여 공공행정기관인 읍·면·동사무소에 근무하는 사회복지사라는 큰 차별성을 갖는다. 이러한 점은 단순히 사회복지업무의 내용에서뿐만 아니라 업무환경 특성에서도 다른 점을 보이고 있다.

사회사업가의 burnout에 대하여 살펴 본 김성운(1996)의 연구에서는 업무환경을 역할갈등·모호성, 의사전달, 직무과다, 도전, 자율성, 보상, 작업조건, 인간관계 등 8가지 변수로 나누어 살펴보았으며, Jayaratne는 역할모호성, 역할갈등, 업무량, 도전, 금전적 보상, 승진, 편안함 등 7가지로 나누어 업무환경에 대하여 살펴보았는데(Jayaratne,1978 재인용) 대부분의 연구자들이 업무자체의 특성과 주관적으로 느끼는 업무환경 모두를 포함하여 업무환경 특성을 살펴보고 있다.

사회복지전문요원의 특성을 공공행정 기관에서 근무하는 사회복지사라는 특성에서 찾고자 하는 본 연구의 필요성에 따라 본 연구에서는 대부분의 선행 연구에서 나타난 업무환경에 대한 변수 중 업무자체의 특성을 나타내는 다음의 네 가지 변수로 한정하여 살펴보기로 하겠다.

첫째, 역할모호성이다. 역할모호성(role ambiguity)은 업무상황으로부터 요구를 명확히 이해하는 정도를 말한다. 조직 내에서 역할 기대들이 명확하지 않을 때 발생하는 것으로 사회복지전문요원이 그들의 역할과 이에 관련된 업무 목적, 업무의 범위 및 책임에 대해 부적절한 정보를 갖고 있을 때 발생한다. Kahn은 역할모호성 때

문에 고통받는 사람들은 낮은 직업만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기 확신의 부족을 경험하게 된다고 하였다(Kahn, 1978).

역할모호성은 사회복지 본연의 업무가 무엇인가에 대한 규정이 모호한데서 생각해 볼 수 있다. 최근에 각처에서 제기되는 “복지”라는 개념을 모두 사회복지전문요원이 수행해야 하는가는 재고해 볼 필요가 있다. 99년 전 국민연금시대가 열렸는데, 국민연금관리공단과 함께 읍·면·동사무소 사회복지전문요원이 담당자가 되어 그 시행을 추진하였다 물론 국민연금은 정부가 주체가 되어 시행하는 사회보험으로 크게 보면 사회보장을 구성하는 큰 요소로서 “복지”의 개념에 들어가나 복지대상자들의 복지서비스를 수행하는 사회복지전문요원의 일이라고 하기에는 좀 무리가 있다. 이처럼 부랑인, 가출인, 보훈대상자, 매·화장, 여성업무, 새마을부녀회, 불우이웃 돕기, 가정의례 등 “복지”라는 큰 개념안에 포함되거나 시·군청 사회(여성)복지과에 있기 때문에 일선 읍·면·동에서는 사회복지전문요원이 담당하는 관례는 시정되어야 할 것이다. 이는 사회복지직 전환과 관련되어 많은 연구가 있어야 할 것이다. 사회복지직 전환³⁾은 읍·면·동에 있는 사회복지전문요원을 별정직에서 일반직으로 전환시켜 신분보장을 한다는 것 이외에도 시·군청 관련 과에도 사회복지전문요원이 진출할 수 있다는 것을 의미하며 이는 현재 일반직으로 구성된 사회복지 행정체계가 해당 전문가들로 구성되어 그 역할이 일반 행정업무와는 뚜렷이 구별된다는 것을 의미한다. 그 과정에서 생활보호업무와 사회복지서비스(장애인, 노인 등 대상별 복지서비스를 의미함)를 본연의 업무로 생각하는 현 사회복지전문요원들에 근거해서 막연히 “복지”업무 전체를 담당하는 모호성에서 분명한 위상을 가질 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 역할갈등이다 역할갈등(role conflict)은 역할 기대자와 실제 역할 수행자간

3) 지방공무원 임용령의 개정(1992.12), 국가공무원 임용령의 개정(1993.9)을 통하여 사회복지직이 신설되었지만, 대부분의 지방 자치단체는 사회복지직 채용을 하지 않고 있으며, 현 별정직인 사회복지전문요원의 전직 문제는 행정쇄신위원회('95.9)등에서 계속 건의되어 사회적 요구가 많으나 시행부처간의 입장차이 등을 이유로 그 시행이 미루어져 왔다(김종해, 1997) 그러던 중 2000년도 시행될 '국민기초생활보장법'과 맞물려 99년 내에 현 별정직인 사회복지전문요원 모두 사회복지직 전환이 결정된(중앙일보, 8.9) 상태여서 승진 등 신분보장(보상)으로 인한 burnout 현상은 감소될 전망이다

에 일치되지 않는 역할기대를 가질 때 발생하는 것으로 부적절하고 양립할 수 없으며 상충되는 과업을 동시에 수행해야 할 요구에 직면할 때 발생하게 된다. 직무내의 각종 요구가 개인적인 기준, 또는 직무요건들과 불일치하거나 도덕, 가치관과 상반되는 경우에 발생하게 된다 Jones는 모든 관리자들이 다양한 역할로 인해 역할갈등을 느끼며 이로 인해 burnout을 경험한다고 하였는데(Jones, 1993) 사회복지사들도 흔히 내담자와 조직·사회 사이에서 서로 다른 요구와 압력을 받는 위치에서 일하게 되어 높은 역할 갈등을 겪을 수 있다.

행정관서에서 예산은 매우 중요한 의미를 갖는다 즉, 국민의 세금으로 행정기관이 운영되기 때문에 사업 또한 예산에 의해 규정을 받으며, 예산의 활용도 여타 기관과 달리 융통성이 없다 그런데, 생활보호대상자, 경로연금대상자, 모·부자 가정 등 대부분의 복지대상자에 대한 물질적 지원이 매년 정해진 예산 내에서 이루어져, 늘어나는 복지대상자 수요를 모두 충족시키지 못한다. 또한 기업과 달리 업무성과 및 평가기준이 명확하지 않은 행정부문의 경우 아직도 질적인 측면보다는 양적인 측면에 치중하는 경향이 있어 이는 사회복지 행정에서도 목표치만 채우면 된다는 식으로 나타난다 그러다 보면 예산 부족을 이유로 들며 복지대상자 지원을 꺼리는 상급기관과 어려움을 호소하며 긴급한 지원을 요청하는 복지대상자 사이에서 사회복지전문요원은 갈등을 느끼게 되는 것이다 법적으로 지원 가능한 복지대상자들도 상급기관의 상황과 예산을 이유로 선정이 미루어지거나 선정 자체가 불가능해져 공평성(equity)을 잃게 된다

사회복지전문요원의 업무를 규정하는 법 또한 역할 갈등을 일으키고 있는데, 규정과 지침의 잦은 변화 및 비현실적 기준이 그것이다. 한 예로 생활보호대상자 선정기준이 되는 재산 및 소득 기준⁴⁾이 현실과 맞지 않아 대상자 선정에 많은 어려움이 있다. 몇 년 전까지만 해도 아무리 실제 생활이 어려워도 부양의무자⁵⁾가 한 명이라

4) 현재 생활보호대상자 선정기준은 재산과 소득 기준을 각각 적용하여 한쪽 기준이 초과되면 선정에서 제외된다 재산은 과세표준액 2,900만원, 소득은 1인당 월평균 23만원이하이다 그러나 과세표준액은 실제 현 시가와 차이가 많이 나 대상자 선정과 관련하여 형평성 문제가 제기되고 있어 향후 재산을 소득으로 환산하여 조사하는 방식으로 전환될 전망이다

5) 부양의무자란 생활보호 신청자를 부양해야 할 법적인 의무가 있는 사람을 의미하여 부양

도 있으면 생활보호대상자 선정을 할 수가 없었다 또한 자기 집을 가지고도 생활보호대상자가 되는 사람이 있는 반면 남의 집에 살고 있어도 일정한 소득이 있어 선정되지 못하는 불공평한 사례도 발생한다

사회복지전문요원에게 역할갈등을 일으키는 또 다른 요인은 사회사업 기본적인 윤리에 위배되는 역할을 강요받을 때 발생한다 많이 개선되었지만 현재까지도 기준에 맞지 않는 대상자가 상사 혹은 지역 유지 등 외부 압력을 통하여 복지서비스를 받으려는 사례가 있고, 이 경우 무조건 국민들의 요구를 들어주는 것으로 잡음을 무마하려는 상사 등의 태도가 공존하여 업무 처리에 어려움이 있다 또한 복지대상자들의 상담을 위한 물리적 공간조차 마련되지 못한 상황이어서 자신의 어려움을 호소하는 복지대상자들의 비밀보장 및 허심탄회한 면담이 이루어지지 못해 내담자에게로 모든 관심과 지원을 집중해야 하는 사회복지전문요원의 갈등은 클 수밖에 없다.

김진화(1994), 이정호(1991) 등의 연구에 의하면 일선 읍·면·동에 사회복지전문요원이 배치되어 일선 공공사회복지행정을 담당하고 있으나 상급기관인 도·시·군·구에는 일반 행정직이 사회복지행정을 담당하고 있어 업무의 효율성을 떨어뜨리고 있다고 한다 일반행정직의 경우 평균 5년이 넘게 근무해 온 사회복지전문요원과는 달리 짧게는 3개월 길게는 2년 정도만 그 부서에 근무하게 되어 업무에 대한 관심도가 떨어질 뿐만 아니라 책임도 불분명하다. 사회복지법의 잦은 변화추이와 늘어나는 사회복지 욕구의 흐름을 제대로 이해하지 못한 상황에서는 복지대상자들을 직접적으로 접하고 업무처리를 해 나가는 사회복지전문요원들의 상급기관으로서의 역할을 제대로 수행할 수 없다 이런 상황에서 업무추진과정에서 사회복지전문요원과 상급기관은 자주 갈등상황에 부딪히게 된다 이 외에도 이용표(1995)의 연구에서와 같이 사회복지전문요원과 민간사회복지사가 서로의 역할에 대한 이견과 업무협조 시 부딪치는 갈등이 존재해 사회복지전문요원의 burnout의 요인이 되고 있다.

셋째, 업무 과다이다 업무과다(work overload)는 수행해야 할 업무가 자신이 처

의무자가 재산 혹은 소득 능력이 있는 경우에는 생활보호대상자 선정에 영향을 미친다. 부양의무자 범위는 점차 축소되고 있으며, 현재는 부양능력이 있어도 실제로 부양하지 않으면 부양을 받지 못하는 것으로 조사된다.

리할 수 있는 범위를 초과하여 부과되는 것을 말하는데 양적 과다(quantitative overload)와 질적 과다(qualitative overload)를 들 수 있다. 양적 과다는 사회복지전문요원이 처리할 수 있는 것보다 많은 업무량이 부과되는 것을 말하며, 질적 과다는 자신의 기술, 지식, 능력 및 자격에 비해 부과된 업무의 난이도가 지나치게 높은 것을 의미한다. burnout은 에너지의 고갈로 인한 소모의 상태로 특징되는 바 업무 과다는 자신이 활용할 수 있는 에너지의 양보다 지나치게 많은 에너지의 소모를 필요로 하는 업무가 부과되는 것을 말한다. 우리 나라의 사회복지사 실무자들은 일본에 비해 두 배의 노동강도로 일한다고 보도되고 있어(사회와 복지연구회, 1992) 높은 업무 과다를 보일 것으로 생각된다.

윤혜비(1991), 김용범(1995), 이수진(1994), 이기룡(1996)등 사회복지전문요원에 대한 대부분의 연구에서 나타나듯이 업무 과다는 사회복지전문요원이 burnout 현상을 경험하는 중요한 요인이 된다 사회복지전문요원 1인당 담당하는 복지대상자 가구수가 600가구가 된다는 것은 양적 업무과다를 가늠케 한다. 사회복지서비스 업무가 일회적인 처리가 아니라 대상자 하나 하나에 대한 이해와 지속적인 면담을 전제로 한다고 할 때 높은 수준의 복지서비스는 불가능하다고 해도 과언이 아니다 양적 업무 과다는 사회복지전문요원으로 하여금 대상자들을 인격적으로 보지 못하고 하나의 일거리로 치부해 버리는 결과를 낳게 하고, 자신의 업무에 대하여 창조적인 개발과 전문적인 기술 습득 기회를 상실하게 하여 성취감을 감소시킨다 그런데 사회복지전문요원의 burnout을 가져오는 것은 절대적인 업무 과다뿐만 아니라 상대적으로 느끼는 업무량이기도 하다 즉, 사회복지업무가 절대적으로 많은 것도 사실이나 같이 근무하는 동료들에 비하여 사회복지업무가 더욱 많다고 느끼기 때문에 더욱 심한 burnout을 느낄 가능성이 많다⁶⁾ 여느 직원에 비해 업무는 많으나 승진, 신분 보장이 불확실한 별정직이라는 현실적 처지가 상대적 박탈감을 느끼게 하는 요인이 되고 있다

사회복지전문요원은 보건복지부 훈령⁷⁾에 의하여 그 직무가 규정되어 있고, 타 업

6) 타 직원과 비교하여 자신의 업무량이 많다고 생각한 사회복지전문요원이 70%에 이르고, 상사 및 지방의회 의원들이 각각 60%, 80%가 타 직원에 비해 업무량이 많다고 하여 단순히 주관적인 것만은 아님을 확인시켜 준다(최일섭·김성한, 1997)

7) 사회복지전문요원의 직무를 규정한 보건복지부 훈령은 91 7 2에 첫 공포되었으며, 95년 2

무를 겸할 수 없도록 되어 있어 업무과다가 적을 것으로 보이나 실제 업무추진에 있어서는 업무 외에 세무, 통 업무 등 타 업무를 겸직하여 본연의 업무 추진에 많은 지장을 받고 있다. 김용범(1995), 황주옥(1996), 이정호(1997) 등의 연구에서는 타 업무를 겸직하는 이유를 본연의 업무는 아니나 동료들과의 관계, 직원 부족 등으로 들고 있는데, 시·군청 의 일개 과와 달리 읍·면·동이라는 일선 행정 기관은 모든 행정을 복합적으로 수행하고 있는데 사회복지전문요원은 사회복지를 담당하는 전문 사회복지사이기도 하지만 동시에 행정관서의 일원이기 때문에 당장 당장 해야 하는 과제(세금 징수, 대회 개최, 환경정화, 통 업무 등)를 무시할 수는 없다는 것이다. 이와 관련하여 앞의 연구에서는 이에 대한 대안으로 사회복지전문요원의 고유한 역할을 극대화하기 위한 "복지사무소 설치"를 제안하고 있는데, 복지업무만을 담당하는 행정체계를 의미한다

그런데, 사회복지전문요원은 불특정다수인 국민을 대상으로 복지사업을 펼치고 있기 때문에 날마다 다양한 사람들을 접하게 되고, 빈곤문제뿐만 아니라 심리·사회적인 도움을 요청하는 사례가 대부분이어서 전문적이고 장기적인 지원을 요하고 있다 그렇기 때문에 때로는 비행청소년·알코올중독세대에 대한 전문적 상담 혹은 청각·언어장애인에 대한 수화 등 복지영역별 세분화된 전문기술을 요하고 있기도 하다 그러나 미약한 정부의 지원, 지역사회 자원동원의 한계, 내담자의 비협조 등으로 해결이 안되어 사회복지전문요원이 무력감을 느끼게 된다 이러한 질적 업무과다를 더욱 심화시키는 것은 사회복지전문요원 보수교육의 부재, supervisor의 부재 등에서 찾아볼 수 있다. 효율적인 복지서비스를 제공할 수 있는 전문적인 지식과 기술을 계속 습득할 기회가 보장되고 있지 못하며, 상사나 상급기관이 사회복지사가 아닌 일반 행정직이어서 구체적인 사례에 대한 토론, 사회복지전문요원에 대한 고충 상담, 전문지도가 불가능하다. 사회복지전문요원이 업무 수행과정에서 느끼게 되는 고립감은 사회복지전문요원의 감정적 고갈 상태를 불러일으킨다

넷째, 자율성이다 자율성(autonomy)은 부과된 직무수행에 있어 자신의 의사에 따

월(제4호)에 개정 공포되어 복지대상자를 생활보호대상자에서 아동, 장애인, 노인, 모·부자가정으로 확대시켰으나 98년에 폐지되었다 훈령의 폐지는 사회복지전담공무원에 대한 규정을 새로이 하고 있는 사회복지사업법 개정과 관련을 갖는다

라 진행할 수 있는 정도를 말한다. 사회복지(사업)는 본질적으로 변동하는 가치와 욕구를 지닌 사람들을 대상으로 봉사하기 때문에 제공하는 서비스는 보다 덜 정형화되고 복잡하며 유동적인 기술을 사용하고 있다.(성규탁, 1994) 따라서 사회복지사에게 자율성이 보장되지 못한다면 업무의 어려움과 좌절감을 느끼게 되며 이로 인해 burnout에 이르기 쉬울 것이다 Pines와 Maslach는 자신의 업무에 대한 통제권을 가지는 사회복지사들이 내담자에 대해 보다 긍정적인 태도를 보이며 직무에도 보다 만족한다고 보고하고 있다(Pines · Maslach, 1978)

사회복지 분야 중 공공서비스 기관에서 근무하는 사회복지사들이 부딪치는 주요한 문제들 중의 하나가 통제를 강조하는 관료제적 규칙이 그들이 전문가로서의 자율성을 침해할 때 겪게 되는 갈등이다. 제반 법규정의 비현실성과 상명하복(上命下服) 식(式) 업무처리에 따르는 행정적 절차의 복잡성 등이 사회복지전문요원들로 하여금 스트레스의 요인이 되게 한다.

그러나 위의 요인들이 자율성을 침해하기도 하지만 다른 한편으로는 사회복지전문요원은 여타 공무원에 비하여 상대적으로 자율성을 많이 가지고 있다 사회복지사업의 유동적이고 덜 정형화된 특성상 그때그때 상황에 맞는 결정권이 많이 요구될 뿐만 아니라 전문적 영역으로 여타 공무원의 업무분장과 간섭·결정권이 배제되어 있기 때문이다 즉 앞에서 언급한 고립감은 업무 수행에 있어 도움을 받을 수 없다는 문제를 내포하고 있지만 동시에 그만큼 사회복지전문요원들의 자율성이나 재량권을 의미하기도 한다 아직까지 공무원의 역할이 수동적이고 사무적인데 비하여 사회복지전문요원이 협조를 구하는 영역은 학교, 복지관, 사회단체 등 지역사회를 총망라하고 있으며 후원, 결연, 자원봉사 등 능동적이며 활동적인 역할을 담당하고 있어 대체적으로 사회복지전문요원이 느끼는 자율성은 상대적으로 높고 burnout과는 부정적인 상관관계를 가질 것으로 생각된다.

이수진(1994)의 연구는 서울에서 근무하는 각 사회복지기관별 사회복지사의 직무만족에 대하여 조사하였는데, 조사대상자의 전체적 직무만족도는 3.06으로 보통수준이었으며, 일반복지관이 3.36(p값 .00)으로 가장 높고 의료기관, 특수복지관이 그 다음 순이었고 동사무소가 2.95로 가장 낮았다. 전체적 직무만족 외 직무자체에 대한 만족도 또한 의료기관이 3.97(p값 .00)로 가장 높고 특수복지관, 일반복지관 순이며

동사무소가 3.49로 가장 낮았다. 또한 전직 및 이직에 대한 만족도는 유의도가 .17로 나타나 통계적으로 유의한 통계결과를 보이지는 못했지만 동사무소(사회복지전문요원)가 2.74로 가장 높았고 의료기관 사회복지사들이 2.31로 가장 낮게 나타났다. 이러한 원인으로는 사회복지전문요원이 처한 업무환경 특성과 관련이 있지 않을까 추측된다. 읍·면·동이라는 공공행정기관에 근무함으로써 인해 사회복지사가 다수인 사회복지기관과 달리 행정가들속에서 일하는데 따른 어려움에서 비롯되었다고 예상할 수 있다 즉, 사회복지전문요원제도 실시와 함께 복지행정의 구체적 목표와 사업 내용이 자리매김되어야 함에도 불구하고 역할이 혼재되어 있는 현실과 절대적인 업무과다로 인한 무력감, 행정공무원속에서 느끼는 도움의 부족 및 고립감 등이 타 사회복지사에 비하여 자기 정체성을 갖는데 어려움을 느끼게 하고 있으며, burnout이 정도가 높으리라고 추측된다

2. burnout의 개념 및 요인

burnout은 업무와 관련된 여러 형태의 경험을 통한 하나의 결과로서 하나의 심리적 과정으로 이해할 수 있다 burnout을 업무와 관련해서 처음 사용한 사람은 Freudenberger인데 그는 Alternative Health Care Setting에서 자원봉사를 하는 사회복지사들이 뚜렷한 이유 없이 피로를 느끼고 의욕을 잃기 시작하여 마침내 내담자에게 냉정하게 대하는 것을 발견하고 이 같은 현상을 표현하기 위하여 burnout이라는 용어를 사용하였다(Freudenberger, 1974 재인용).

burnout은 일을 지나치게 많이 해서 혹은 일을 열심히 했지만 성취감보다는 심리적 좌절을 많이 경험함으로써 인해서 생겨나는 신체적, 심리적 탈진상태를 지칭한다. 일의 성격상 스트레스를 많이 받지만 그것으로부터 얻는 보상이나 보람이 상대적으로 적으면 이런 burnout 현상이 생길 확률이 높다(김계현, 1995) 즉, burnout이란 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후 건설적인 대처를 하지 못하고 사회복지전문요원이 이 부정적인 영향과 고통으로부터 자아를 보호하기 위해 일로부터 정서적으로 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 현

상이다(윤혜미, 1991).

우선적으로 burnout에 대한 보다 깊은 접근을 하기 위하여 burnout과 관련된 두 가지 개념을 먼저 살펴보기로 하겠다.

첫째가 직무만족(job satisfaction)으로서 직무만족은 burnout과 밀접하게 관련되어 있는 개념의 하나이다. 그러나 burnout의 연구자들은 직무만족과 burnout이 부정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 파악되고 있지만 burnout을 단순히 직무불만족과 같다고 보기는 힘들다고 한다 왜냐하면 여러 가지 이유로 현재의 업무에 매우 불만족하고 있더라도 그 불만족 요소들을 개선하여 내담자에 대해 보다 효과적인 서비스를 제공하고자 노력하는 사회복지전문요원은 burnout과는 거리가 멀기 때문이다. 반대로 burnout이 되었다 하더라도 업무의 강도나 근무시간, 보수 등을 비교하여 업무내용에 자기 자신을 몰입시키지 않을 뿐 상대적으로 직장에 만족하는 사회복지전문요원도 있을 수 있기 때문이다(윤혜미, 1993) 일반적으로 직무만족에 대한 개념적 특성으로 다음의 두 가지를 들 수 있다

첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이라는 것이다. 또한 직무만족은 내관, 즉 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있는 개념이다

둘째, 직무만족은 직무수행자가 원하는 것과 실제의 격차로서 이해되어야 한다는 것이다 Lawler는 전체적인 직무만족이란 자신이 받아야 한다고 생각했던 성과와 실제로 받은 성과간의 차이를 총화한 값이라고 직무만족을 설명한 바 있는데, 이는 곧 직무만족이 개인의 주관적 인식에 의거한 비교차원에서 결정되어 있음을 시사한다.

burnout과 직무만족의 관계를 조사한 실증적 연구를 찾아보면 직무만족만으로는 burnout을 충분히 설명하지 못하고 있어 직무불만족이 곧 burnout이라고 보기는 힘들다

Maslach와 Jackson은 그들의 연구에서 Job Diagnostic Survey의 직무만족 척도와 burnout을 측정하는 MBI(Maslach Burnout Inventory)의 하위 척도인 감정적 고갈과의 상관관계가 $-0.23(p < .05)$, 내담자에 대한 비인간화와의 상관관계는 $-0.22(p < .02)$ 그리고 개인적 성취감과는 $.17(p < .06)$ 이라고 보고하였으며, 이들 각각의 상관관계로는 직무만족과 burnout 변수의 공통변량(common variance)을 6%이상 설명

할 수 없었기 때문에 burnout과 직무불만족은 동일한 개념이라는 가설을 부정하였다(Maslach · Jackson,1981).

윤혜미의 연구에서도 사회복지전문요원들을 대상으로 Michign대학의 직무만족 척도와 MBI를 사용하여 측정한 결과, 95% 신뢰구간에서 직무만족과 burnout의 pearson 상관계수가 감정적 고갈의 경우 $-.29$, 비인간화는 $-.30$, 개인적 성취감이 $.21$ 로 나타나 상관관계 계수로 보아 직무만족과 burnout은 서로 중복되는 차원은 가지고 있으나 직무만족이 burnout을 충분히 설명할 수 없어 동일한 개념으로는 볼 수 없다고 하였다(윤혜미, 1991).

1990년 서울시내 사회복지기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 이영미의 연구에서도 burnout과 직무만족과는 부정적인 상관관계를 보였으나 두 변수의 상관관계로는 공통 변량(common variance)의 28% 이상을 설명할 수 없다고 하였다. 이상에서 살펴본 것처럼 일반적으로 직무만족은 burnout과 부정적인 관계를 가지고 있는 것으로만 파악되고 있는데, 어느 정도 중복되고 있는지에 대한 연구가 계속되어야 할 것이다

둘째로 burnout과 연관된 개념으로 직무스트레스를 들 수 있다. 스트레스란 개인의 환경이나 사건으로부터 신체적으로 혹은 심리적으로 상당한 정도의 부담(demand)을 받아서 생기는 반응을 의미한다.(김계현, 1995) 직무스트레스는 상대적으로 광범위한 의미를 가지고 있는 스트레스 개념을 직무차원의 스트레스로 한정된 것이다

그런데, 스트레스는 반드시 부정적인 것만은 아니다 즉 스트레스는 긍정적으로 혹은 부정적으로 작용하여 양면적 결과를 가져올 수 있다. 흔히 스트레스 상태라고 하면 부정적 의미의 스트레스(distress)를 말한다. 그러나 비록 좋은 의미의 스트레스일지라도 지나친 자극은 파괴적으로 작용한다. 즉, 스트레스가 갖는 부정적 측면은 강도(strength)와 관련되어 있으며, 스트레스 그 자체보다도 스트레스로 인한 긴장(strain)이 의미 있는 개념이다.

burnout이 일에 대한 완전한 이탈상태로 표현되어 진다면 직무스트레스는 일에 대한 과로로서 특징지워 진다. 또한 burnout이 감정이 무디어지고, 지나치면 업무동기나 추진력에 영향력을 미치는 것에 비해서 직무스트레스는 감정이 너무 예민해지

고 육체적 에너지에 무리가 간다. 심리적 상태로는 burnout이 편협과 비인격성, 격리감 등의 현상이 나타나는데 비해 직무스트레스는 당황, 공포, 불안함을 보인다. 직무스트레스가 주로 단기간에 일어나 신체적 증상을 특징으로 하나 burnout은 완만하게 일어나며 정서적 증상을 그 특징으로 한다

그러나 burnout이 직무스트레스와 밀접하게 관련된 현상이라는 것이 많은 연구자들의 견해이며, 많은 연구들이 burnout의 원인을 직무스트레스 요인에서 발견하고 있다. Sek-yum은 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 심리적, 육체적 긴장으로 발전하여 스트레스에 방어적으로 대처하는 마지막 과정이 burnout이며 조정되지 않는 스트레스의 결과라고 하였다. 즉, burnout은 직무로부터 오는 지나친 스트레스(stress)와 긴장(strain)으로부터 일정한 거리를 유지함으로써 자신을 보호하기 위한 방어기제로 파악되고 있다(윤혜미, 1993)

이상의 두 가지 관련된 개념과 burnout의 관계를 살펴보면 burnout에 대한 보다 총체적인 접근을 할 수 있을 것이다. Flint는 burnout에 관한 문헌연구와 burnout을 경험한 사람과의 대화를 통하여 burnout에는 두 가지 중요한 주제가 있음을 발견하였다. 첫째는 burnout된 사람의 생활에는 항상 높은 수준의 스트레스가 존재한다는 것이고, 둘째는 직무불만족과 일로부터 의미와 개인적 성취의 부재였다 burnout 현상은 직무스트레스의 수준이 높고 동시에 직무만족이 낮을 때, 이러한 상태가 상당기간 계속될 때 발생한다

이와 같이 직무불만족과 직무스트레스는 burnout의 과정에서 흔히 발견되는 단면적 현상이고 burnout은 그 결과적 현상으로 볼 수 있으며 burnout 유발 요인을 찾는 데 많은 방향 제시를 하고 있다.

그런데, burnout은 여러 학자에 의해 다양하게 정의되어 왔다. Pines와 Maslach는 burnout을 부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 내담자에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함하는 신체적 및 정서적 탈진 증후라고 정의하였고(Pines · Maslach, 1978) Perlman과 Hartman은 burnout이 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 첫째, 정서적 및 신체적 탈진, 둘째, 직무생산성의 저하, 셋째, 비인간화의 3개 요인으로 이루어진다고 하였다. burnout에 관한 연구를 지난 15년 이상 가장 체계적이고 실증적으로 계속하고 있는 Maslach(1979)에 따르면 연구자들은 다음과

같은 세 가지 의견에 일치할 보고 있다고 한다. burnout은 ① 개인이나 조직의 수준에서 발생 할 수 있고 ②감정, 태도, 동기 및 기대감과 관련된 내적인 심리적 경험이며 ③ 문제점, 곤란, 불편함, 역기능을 강조하는 부정적 경험이라는 것이다. (Pines · Maslach, 1977) burnout을 심하게 경험하는 사회복지전문요원들의 행동상의 특징은 잦은 질병, 무단 결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 대한 높은 의존도를 나타내며, 내담자와의 직접적인 접촉을 피하고 그들에 대해 회의적이며 냉소적이고 심판적인 태도를 취하게 되고, 내담자가 자신의 어려움을 스스로 유발시켰다고 비난하거나 내담자를 독특한 문제를 가진 개인으로 바라보지 못하고 또 하나의 처리해야 할 일거리로 받아들여 경직되게 된다.

대부분의 연구자들은 burnout이 하나의 현상이 아니라 점진적인 과정이라는데 동의하고 있다. Cherniss는 burnout을 하나의 발전적 과정(developmental process)이라 하여 개인이 자기의 일에서 오는 stress와 strain으로부터 일정한 거리를 유지함으로써 자기자신을 보호하려는 학습된 보호기제로 설명하였다. 즉 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초조, 피로와 같은 strain으로 발전하여 결국은 사회복지전문요원이 심리적으로 업무와 분리되거나 내담자를 비인격적으로 대하게 되고 스트레스에 방어적으로 대처, 사회복지 서비스의 본래 목적을 불가능하게 한다는 것이다.

Edelwich 와 Brodsky는 이 같은 burnout의 과정을 네 가지 단계로 분류 설명하고 있다(Edelwich · Brosky, 1980)

첫째, 열성(enthusiasm)의 단계로 일에 대한 희망, 정력 및 비현실적인 기대를 갖는 기간으로 사회복지전문요원은 내담자와 자신을 지나치게 동일시하며 업무와 관련된 활동에 비현실적일 만큼 많은 시간과 정력을 쏟게 된다

둘째, 침체(stagnation)의 단계는 사회복지전문요원들이 근무는 계속하지만 직업이 모든 것을 대처할 만큼 흥미 있는 것으로 느껴지지 않는 단계이다. 이 단계에서는 자신의 개인적 욕구를 충족시키는 것이 더 중요하게 생각하게 되며 따라서 봉급, 근무시간, 업무환경 등이 더 큰 비중을 갖게 된다

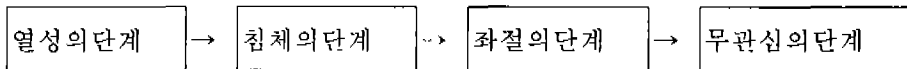
셋째, 좌절(frustration)의 단계로서 이 단계에 이르면 사회복지전문요원들이 자신이 감당할 수 있는 업무능력과 업무자체의 가치에 대하여 의문을 가지기 시작하여

업무상황에서의 제한점들이 자신이 하고 있는 일에 대한 위협으로 보게 된다. 즉 열심히 일하는데 비하여 성과가 적다고 생각하며 사건 및 사람들을 피하려 하고 탈진, 두통, 약물의 복용과 음주량의 증가, 잔병, 신경질, 노여움, 이유 없이 울게되는 일을 자주 경험하게 된다

넷째, 무관심(apathy)의 단계이다. 이 단계는 좌절에 대한 자신을 방어하기 위해 냉담해지는 단계이며 업무상황에서 계속 좌절을 겪지만 생활의 수단으로 직업이 필요하기 때문에 정신적, 신체적 기권 상태에서 무관심하게 그냥 직업에 머무르게 되든지 절망과 우울에 빠진 나머지 직장을 옮기거나 떠나버리게 된다

이상의 단계들을 종합적으로 정리하여 그림으로 나타내면 <그림 II-1>과 같다

[그림 II-1] Edelwich와 Brosky(1980)의 burnout 4단계



한편, Tanner는 burnout의 단계를 첫째, 만성적이고 미미한 불쾌감이 있기는 하지만 신체적으로는 건강한 단계, 둘째, 불규칙적인 수면, 식사로 특징지어지는 초조(irritability)의 단계, 셋째, 지적으로 지루함을 느끼며 집중력이 감소하는 단계, 넷째, life style 이나 직업이 변화하는 단계, 다섯째, 기술이나 장점을 상실하는 단계로 나누었다(Tanner, 1983)

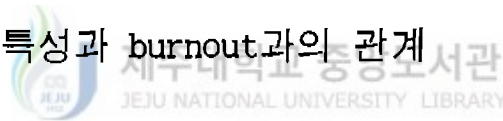
또한 대부분의 학자들은 burnout이 신체적, 정신적 및 정서적 탈진을 포함하고 있으며(Ratliff, 1988) 그 증상이 정서적, 신체적 및 행동적 측면들을 포함하고 있다는 데 동의하고 있다 burnout의 증상은 광범위하여 단순히 사회복지전문요원 개인에게만 영향을 미치는 것이 아니라 내담자, 기관, 사회복지전문요원의 가족들까지 그 영향을 미치고 있다고 할 수 있다

지금까지의 burnout에 대한 연구는 주로 burnout의 원인을 규명하려는 작업과 이에 따른 효과적인 대처방안을 제시하는 것으로 나누어 볼 수 있는데 초기에는 주로 개인적인 사회 심리적인 특성에 초점을 맞추었으나 최근에는 업무환경과 사회복지

사업의 본질적 특성 등 종합적인 시각에서 그 해결방안을 모색해 나가고 있다.

앞에서 살펴본 정의들을 종합하여 본 연구에서는 burnout을 “지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기 직업, 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상으로 ① 감정적 고갈(EE : Emotional Exhaustion)로 사회복지전문요원의 정서적 자원이 고갈되어 내담자에 대한 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 의미한다 ② 내담자에 대한 비인간화(DP : Depersonalization)는 사회복지전문요원이 내담자에 대해 비협조적이고 부정적, 냉소적 태도와 감정을 갖게 되어 내담자를 인격체로 보다는 일거리로 대하는 정도를 의미한다. ③ 개인적 성취감(PA : Personal Accomplishment)은 내담자와 업무에 있어서 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었으며, 자기가 하는 일이 의미가 있다고 느끼는 정도를 말한다 등 세가지 개념으로 구성된다”고 설명한 이영미(1990)의 정의를 그대로 사용하기로 하겠다.

3. 업무환경 특성과 burnout과의 관계



1) 사회복지사업의 특성과 burnout

burnout 현상이 사회복지사업에 국한된 현상은 아니지만, 사회복지사업의 특성상 사회복지사들은 burnout에 민감한 것으로 연구되고 있다.

Pines, Aronson 및 Kafry는 사회복지사들이 사회복지사업 특성상 다음과 같은 스트레스 요인을 공통적으로 가지고 있다고 보았다(Aronson · Pines · Kafry, 1981).

첫째, 사회복지사업의 수행자체가 끊임없이 감정이입을 요구한다. 사회복지사는 끊임없이 감정을 이입하지만 감정의 흐름은 항상 내담자에로의 일방적인 것이므로 사회복지사가 감정적 박탈감을 느끼거나 탈진하게 된다.

둘째, 사회복지사들은 공통적 성격 특징을 지니고 있다. 사회복지사들은 사물을 다루는 일보다 사람을 만나는 일을 더 좋아하고 다른 사람을 이해하고 동정하며 도

움을 줄 때 자기자신을 가장 가치 있게 여긴다. 이러한 특징은 특정 개인이 사회복지사업에 관심을 갖게 된 이유이면서 동시에 그가 burnout에 보다 민감하게 되는 요인도 된다

셋째, 내담자 중심의 오리엔테이션을 가지고 있다. 사회복지사업에서 사회복지사들은 내담자의 욕구와 내담자의 존재에 의해서 정의되는 서비스 제공자로서만 인식되어 왔고 따라서 사회복지사들이 겪는 스트레스는 관심의 대상이 되지 못했었다.

Kadushin은 사회복지사들이 헌신적인 윤리를 가지고 있어 직업을 소명으로 생각하고 “주는” 행위 속에서 보상을 찾을 수 있는 것으로 생각한다고 하였는데 이러한 특성 때문에 burnout의 가능성은 커지게 된다(이영미, 1990. 재인용)

한편 연구자들은 성취감을 직무만족을 가져오는 중요한 요인으로 보고 있는데, 각 사례가 다르므로 사회복지사들의 노력에 부응하는 성취결과를 측정 할 수 있는 기준이 모호하고 치료적 성공에 대한 내담자로부터의 feedback이 없다는 특징을 갖고 있는 사회복지사업은 스트레스 유발 가능성이 매우 높다.

사회복지사업 전문직에서 내담자는 사회복지사들에게 기쁨의 원천이 될 수 있고 긴장의 원인이 될 수도 있다 내담자와 사회복지사가 관계를 맺고 원조하는 과정에서 내담자는 동기를 갖고 잘 호응해 줄 수 있지만 직의를 갖거나 무관심 할 수도 있는 것이다. 이때 사회복지사들은 어려움에 처하게 되고 심리적 스트레스를 느끼게 되며 더 나아가 burnout으로 발전하게 된다 또한 사회복지사가 내담자에게 심리적인 원조를 하는데 있어서 중요한 도구 중의 하나가 사회복지사 자신이 되기 때문에 내담자의 문제 해결의 실패를 가져올 때는 그들 자신이 전문가로서의 능력뿐만 아니라 인간으로서의 능력에 대한 도전으로 받아들여지게 된다(윤혜미, 1993)

Maslach는 사회복지사의 burnout에 영향을 미칠 수 있는 내담자 요인으로 사회복지사가 담당하고 있는 내담자 수의 적절성 정도, 내담자가 갖고 있는 문제의 형태와 심각성의 정도, 내담자가 변화되거나 치료받는데 있어서의 동기나 예후, 내담자와 사회복지사의 관계, 기관과 사회복지사들에 대한 내담자의 반응 등을 들고 있다.

일선 읍·면·동에서 근무하고 있는 사회복지전문요원의 경우 그들이 관계를 맺고 있는 내담자 즉, 복지대상자들이 노인, 아동, 장애인뿐만 아니라 결손 가정, 장기 질환자, 알코올 중독자에 이르기까지 다양하며 그 복지대상자 수도 사회복지전문요

원 1인당 600가구가 넘고 있다⁸⁾ 이렇게 다양한 복지대상자의 특성은 사회복지전문요원에게 각 개별 내담자에 대한 깊은 이해와 전문적 기술을 요구하고 있다. 그러나 복지대상자 수가 너무 많고 대상자 층이 광범위하여 모든 대상자들을 만족시키기에 는 한계가 있다

또한 최은영(1994) 연구에 의하면 생활보호대상자 자녀들은 빈곤의 1차적 책임은 개인에게 있다고 보나 모든 설문에서 생활보호대상자 책정보호기간이 길수록 자립에 부정적이며, 의존도가 심화되고 있다고 보고되어진다. 또한 빈곤의 세습가능성에 대해서도 전체적으로는 부정적이나 보호기간이 길면 빈곤 세습 가능성을 인정하고 있다

이처럼 현재의 생활보호제도 혹은 사회복지 정책이 복지대상자들의 자립을 목적으로 하고 있으나 지원 수준이 최소생계에도 미치지 못하고 있고 보호기간이 5년을 넘기는 가구도 다수인 것이 현실이다 이 과정에서 생활보호대상자들 중 낙인감과 사회복지전문요원에 대한 심한 의존도로 문제를 방치하는 경우가 있어 사회복지전문요원의 노력이 수포로 돌아가게 된다 또한 사회복지전문요원이 접하는 복지대상자의 경우 개별적인 심리문제 외에도 경제적인 빈곤이 중요한 문제점이 되는 경우가 많고, 장애, 질환, 가출 등 한 가구 안에 복잡한 문제들을 한꺼번에 안고 있는 경우가 많아 그 해결이 더디어 사회복지전문요원들의 도움과 영향이 어느 정도인지 쉽게 파악할 수가 없다 내담자로부터 feedback을 받기가 힘든 것도 사회복지전문요원이 burnout 현상을 보이게 되는 한 요인이 된다

2) 일반적인 개인의 특성이 burnout에 끼치는 영향

같은 조건하에서도 사람들은 스트레스에 대한 반응이 다르다. Freudenberger는 burnout은 개인의 성격과 관계가 있으며, 개인의 특성에 의해 영향을 받는다고 하였

8) 거택, 자활 등 생활보호대상자들만을 살펴보았을 때는 사회복지전문요원 1인당 평균 173 2가구로 조사되었으나, 사회복지전문요원의 직무를 규정했던 보건복지부 훈령의 변화추이로 보면 복지대상자가 (공적부조 수준의) 생활보호업무 중심에서 각 유형별 복지사업 즉, 노인, 장애인, 아동, 모·부자가정 복지사업 등 그 영역이 확장되고 있어 이를 모두 고려한 가구 수를 살펴보는 것이 필요함 (최일섭·김성한, 1997)

다.(Freudenberger, 1974) 사회복지사가 갖고 있는 내재적 개인 특성들 - 자아 존중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등 - 은 그들을 둘러싸고 있고 정서적 스트레스가 되는 외재적 요인들을 어떻게 조절하는지를 결정해 준다. 사회복지사의 성격과 개인적 특성들은 burnout을 유발시키는데 중요한 요인이 된다.

최근의 연구들은 'workaholic' A형의 성격 유형을 가진 사람들이 burnout되거나 심장병과 같은 생리적 증상을 나타내는 경향이 있다고 보고 있다. A형 성격은 공격적이고 경쟁적이며 감정적이고 까다로운 성격으로서 B형 성격보다 좌절을 참지 못하여 다른 사람의 방해로 자신의 노력한 결과가 부당하게 손해볼 때 몹시 화를 내며 남들보다 많은 스트레스를 경험한다는 것이다

Edelwich와 Brodsky(1980)는 즉각적인 성공과 내담자의 급속한 변화, 내담자로 부터 긍정적인 feedback과 같은 비현실적인 기대를 갖는 사회복지사는 burnout 되기 쉽다고 하였고 개인적 생활도 없이 작업에 몰두하며 직업과 지나치게 동일시(over-identification) 하는 것도 사회복지사의 burnout을 유발하게 된다고 하였다.

한편 사회복지전문요원이 경험하는 생활사건(life events)도 burnout에 민감하게 되는 요인이 된다. 생활사건에는 사망, 이혼, 퇴직 등 부정적인 일뿐만이 아니라 결혼, 취업, 휴가 등 긍정적인 일도 있다. Homes 와 Rahe(1967)는 개인에게 스트레스를 주는 여러 가지 생활사건 리스트를 작성하여 그것이 개인의 적응에 미치는 영향력을 산출하여 스트레스 순위를 매기고 이를 '사회적응 평가지수(social readjustment rating scale)'라 칭하고 이를 통하여 개인이 느낀 스트레스 정도를 측정하였다(김계현, 1995).

Maslach(1981)는 사회복지사가 나이가 젊고 자신감이 적으며 충동적이고 자아 존중감(self-esteem)이 낮거나 내담자와 자기를 과잉 동일시하는 경향이 높을수록 burnout 위험이 커진다고 하였다 이와 관련해서는 이영미(1990), 이기룡(1996), 김성윤(1996)의 국내 연구에서도 나이가 젊을수록, 경력이 짧을수록, 미혼자가 burnout을 더 경험한 것으로 나타나 있다.

이외에도 교육 정도(전공, 비전공 혹은 대졸, 대학원 졸)와 성별에 따른 burnout 정도차이를 규명하려는 노력도 있다

선행 연구를 살펴보자면 이영미(1990)의 연구에서는 사회복지사들의 지각하는

burnout 정도에 영향을 미친 개인적 특성은 연령, 월수입, 총 근무연한, 결혼상태, 교육수준인 것으로 나타났고, 성별에 따른 차이는 없었다

경기도 사회복지전문요원들을 대상으로 한 연구(이기룡, 1996)에서는 다른 개인적 특성은 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으나 읍·면사무소에 근무하는 사회복지전문요원이 동사무소 사회복지전문요원보다 burnout을 더 경험하는 것으로 나타났다

burnout과 직무만족과의 관계를 살펴본 이수진(1994)의 연구에서는 사회복지사의 개인적 특성과 직무만족의 관계 중 연령, 성별, 학력, 보수에 따른 직무 만족도는 통계적으로 유의한 결과를 산출하지 못하였으며, 결혼상태, 소속기관, 경력, 종교는 유의미하게 나타났다

최근에는 burnout이 원래 개인의 직업과 관련된 현상이라는데 중점을 두고 burnout의 원인을 조직제도 등 개인외적 요인으로 파악하려는 경향이 많다. 이는 burnout에 대한 좀 더 생산적인 대응책을 마련하고자 하는 노력이기도 하지만 일반 직인 개인적 특성과 관련하여 burnout을 살펴보는 것 또한 burnout된 사람들에 대한 평가를 위해서가 아니라 무엇이 사람들로 하여금 더 burnout에 민감하게 했는지를 밝혀내고 왜 그러한지를 이해하고자 한다는 측면에서 의의를 찾을 수 있다

3) 업무환경이 끼치는 요인

burnout을 직업과 관련된 현상이라는데 중점을 두어 보다 종합적으로 접근하고 있는 연구가 업무환경에서 찾으려는 시도인데, Maslach, Pines, Aronson, Edelwich, Brodsky, Karger 등이 대표적인 학자들이다.

업무환경(work environment)은 물리적 환경뿐만 아니라 개인간의 상호작용, 개인이 속해 있는 조직 및 행정관서와의 상호작용까지 포함하고 있다.

Maslow의 욕구이론을 확대 발전시킨 것이 F. Herzberg인데 그의 동기-위생 이론은 만족(satisfaction), 불만(dissatisfaction), 무만족/무불만(nosatisfaction/no dissatisfaction)의 세 가지 개념으로 직무만족을 설명하고 있다. Herzberg는 인간의

욕구에 있어 불만과 만족은 서로 개별의 차원에 있으며, 불만의 반대가 만족은 아니라고 하였다. 나아가 만족을 주는 요인(동기요인)과 불만을 주는 요인(위생요인)은 서로 다르다고 보았다. 즉, 위생요인은 결핍되면 적극적인 불만이 생기지만 그것이 적극적인 만족감을 오랫동안 지속시키지는 못한다. 그러나 동기요인이 있어야 만족감이 장기간 지속될 수 있다고 한다(김계현, 1995).

[그림 II -2] 동기-위생 이론과 직무만족

동기요인 (일, 성취감, 승진 등)

만족 ←-----→ 무만족

↓

무불만 ←-----→ 불만

위생요인 (보수, 근무조건, 복리후생)

자료 . 김계현(1995), 상담심리학, 양지사, p.179

한편, Pines과 Aronson은 업무환경에서 오는 burnout의 요인을 크게 내재적인 것과 외재적인 것으로 나누었다(Aronson·Pines, 38-39). 내재적인(intrinsic)요인의 특성은 다양성, 자율성, 노력에 상응하는 결과, 과업 수행의 성공과 긍정적인 feedback의 업무자체가 갖는 특성을 이브며, 외재적인(extrinsic)요인의 특성은 업무수행에 있어서의 인간관계, 직무의 공유, 동료로부터의 지지, 슈퍼바이저와 동료로부터의 feedback 등 업무의 압박에 대해 사회적 보호의 기능을 하는 것을 말한다.

이영미(1990)의 연구는 서울시내에 있는 사회복지기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 burnout 경험에 대하여 조사하였는데, 사회복지사들이 지각하는 burnout의 정도를 미국사회사업가들에 대한 연구결과(윤혜미, 1990)와 비교해 보았을 때 감정적 고갈과 내담자에 대한 비인간화의 정도는 각각 높았지만 개인적 성취에 있어서는 성취감을 많이 느끼는 것으로 나타나 전체적으로 burnout을 높게 경험하고 있음을 알 수 있다. 또한, 업무환경 변수를 본 연구의 3가지 요인 즉 역할보호성, 역할갈등, 업무과다 외에 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진 등 7가지로 나누어 살펴보았는데, 편안함·도전·금전적 보상 및 승진과 burnout은 부정적인 상관관계를 보였으

며, 역할모호성·역할갈등과 burnout은 긍정적인 상관관계를 보였다. 업무과다와 burnout의 관계에서는 감정적 고갈과 업무량은 긍정적인 상관관계를 보였으며, 업무량과 개인적 성취는 선행연구와는 달리 긍정적인 상관관계를 보였다.

경기도 사회복지전문요원들을 대상으로 한 이기룡(1996)의 연구에서는 감정적 고갈과는 역할갈등, 업무량 등이 유의한 긍정적인 상관관계를 보이며, 내담자에 대한 비인간화와는 통계적으로 유의하지는 않으나 역할모호성($p=.091$)과는 긍정적인 관계를 보였다. 개인적 성취감과는 역할모호성, 역할갈등의 변수들이 긍정적인 관계를 보였다.

이 밖에도 사회복지전문요원의 burnout에 영향을 미치는 요인으로는 동료들로부터의 feedback, 물리적 환경, 휴식시간, 보상, 승진 등이 있다.

이상으로 사회복지전문요원의 burnout에 영향을 미치는 요인들은 여러 가지가 있으나 본 연구에서는 객관적인 업무상황에 대한 평가가 아니라 업무상황에 대한 사회복지전문요원 개인이 지각하는 업무환경을 말하는 것으로 이를 네 가지 요인으로 종합 정리하면 다음과 같다.

첫째, 역할 모호성(role ambiguity)으로서 사회복지전문요원이 업무상황으로부터 요구되는 것을 명확히 이해하는 정도로 조직 내에 역할 기대들이 명확하지 않을 때, 업무의 범위 및 책임에 대해 부적절한 정보를 가질 때 등에 발생한다.

둘째, 역할 갈등(role conflict)은 부적절하고 양립할 수 없는 상충되는 과업을 동시에 해야 하는 압력을 받는 정도로 역할 기대자와 실제 역할 수행자간에 일치되지 않는 역할기대를 할 때, 역할기대가 직무요건들과 불일치하거나 도덕 또는 가치관과 상반되는 경우에 발생한다.

셋째, 업무 과다(work overload)는 수행해야 할 업무가 자신이 처리할 수 있는 범위를 초과하여 부과되는 것을 말하는데, 업무량뿐만 아니라 부과된 업무의 난이도가 높은 경우도 포함한다.

넷째, 자율성 (autonomy)이란 직무 수행에 있어서 자신의 의사에 따라 진행할 수 있는 정도를 말한다.

Ⅲ. 연구의 방법 및 절차

여기에서는 사회복지전문요원의 업무환경 특성과 burnout과의 관계를 알아보기 위한 연구대상과 연구절차를 살펴보고자 한다 그리고, 설문 조사에 대한 결과를 검증하는데 필요한 측정도구에 대하여 살펴보고자 한다.

1. 연구대상

본 연구는 제주도 4개 시·군인 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군의 각 읍·면·동사무소에 근무하는 사회복지전문요원 39명을 대상으로 하였다 각 지역대상 인원은 제주시 21명, 서귀포시 8명, 북제주군 5명, 남제주군 5명이다 규정상 총 대상인원은 45명이나 6명이 제외되어 총 39명을 대상으로 하였다.

<표 Ⅲ-1> 응답자들의 기관분포

구 분	대상자수	%
시 지역	29	74.4
군 지역	10	25.6
합 계	39	100.0

자료수집기간은 1999년 9월 1일 배포하여 1999년 9월 8일까지 회수하였으며, 자료수집 방법은 설문지법으로 예비조사를 한 후 사용하였다. 제주시의 경우는 직접 방문하여 회수하였으며 나머지 3개 시·군의 경우 각 시·군의 사회복지전문요원 1인에게 연구목적을 설명하고 협조를 요청한 다음 직접 배부 회수토록 하였다. 표본수가 작아 회수된 설문지 중 몇 개 문항에 답을 하지 않은 설문지에 대해서도 보충토록 하여 모두 분석 대상으로 삼았다.

2. 조사도구

본 조사는 설문지를 사용한 조사연구로서, 설문지는 일반적인 개인적 특성을 묻는 4문항, burnout 정도를 묻는 22문항, 업무환경을 묻는 20문항으로 구성되었다

1) burnout 측정도구

burnout의 측정도구는 MBI(Maslach Burnout Inventory : 1981)를 사용하였다. 이 척도는 1981년 Maslach 과 Jackson이 burnout을 실증적으로 측정하기 위해 만든 도구로써 그 신뢰도와 타당도가 입증된 것이며, 성규탁 교수(1991)의 연구에서도 그 변수들의 Cronbach's Alpha 값이 62에서 81로 비교적 높게 나타나 본 연구자료도 성규탁이 번역한 MBI 그대로 사용하였다

이 측정도구는 세 가지의 서로 관계는 있으나 독립적인 하위척도로 구성되는데 감정적 고갈(emotional exhaustion), 내담자에 대한 비인간화(depersonalization)와 개인적 성취감(personal accomplishment)이 그것이다 이 세 가지 하위개념의 독립성은 Maslach와 Jackson의 연구(1981)를 비롯하여 Jayaratne(1987), chess(1983)등의 후속연구에서도 증명되었으며, 우리 나라 사회복지전문요원 및 사회복지기관 종사자들을 대상으로 한 윤혜미(1991), 이영미·성규탁(1991)의 논문에서도 사용되었다.

이러한 신뢰도와 타당도가 본 조사에서도 적합한지를 확인하기 위하여 요인분석(factor analysis)⁹⁾을 이용하여 조사해 보았다 이를 통해 조사해 본 결과 감정적 고갈에서는 9개 항목 중 8개 항목이 하나의 group으로 묶이는 것으로 나타나 1개의 항목을 제외하였으며, 개인적 성취에서는 8개 항목 중 6개 항목이 하나의 group으로 묶여서 2개의 항목을 제외하였다 이에 본 조사 도구는 7점 척도를 사용하였으며, 감정적 고갈 8문항, 내담자에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감은 6문항 등 총 19개의 문항을 분석에 사용하였다 점수는 '전혀 동의하지 않음'의 1점에서 '매우 동의'의 7점으로 계산되며, 감정적 고갈과 내담자에 대한 비인간화는 점수가 높을수록 burnout 정도가 높은 것을 나타내지만 개인적 성취는 burnout 정도가 낮은 것을

9) 변수들간의 상관관계(inter-dependance)를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 방법으로 다원적 분석 중 하나다

의미한다.

2) 개인적 특성

개인의 일반적 특성을 묻는 변수는 연령, 학력(전공여부), 근무하는 전공여부, 총 근무연한 등 4문항으로 본 연구자가 직접 제작하였다

3) 업무환경 특성

업무환경 변수는 Jayaratne(1978)의 척도를 본 연구자가 사회복지전문요원의 업무 환경 특성에 맞게 수정, 제작하였다. Jayaratne의 조사도구는 미국사회복지사를 대상으로 조사한 결과 신뢰도가 최저 69에서 최고 90으로 높게 보고되었으며, 한국 사회복지기관 종사자들을 대상으로 성규탁 교수가 이 조사도구를 사용한 결과 대부분 변수들의 Cronbach's Alpha값이 60이상으로 나타났다.

본 연구에서는 앞에서 살펴본 바와 같이 Jayaratne의 7가지 변인 중에서 4가지 변인 즉, 역할모호성, 역할갈등, 업무과다, 자율성 변수를 사회복지전문요원의 구체적 업무환경에 맞게 수정 제작하였다. 조사에 사용된 문항은 4가지 변인에 대하여 각 5문항씩 총 20문항이었으나 각 항목에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해서 이들 변인에 대한 요인분석(factor analysis)을 한 결과 역할모호성을 구성하는 하위 항목이 하나의 group으로 묶이지 않아 이 중 group을 형성하는 2문항만을 채택하여 4개 변인 총 17문항만을 분석에 사용하였다 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 Likert 척도로 점수가 주어진다

이상의 조사도구를 정리하여 보면 <표 III-2>와 같다.

3. 자료처리

자료분석은 표준화 및 부호화 과정을 거친 후 사회과학을 위한 통계분석 방법 SPSS/PC*를 사용하였다 자료분석에 있어서 burnout과 개인적 특성과의 관계는 일원 변량분석(one-way ANOVA)과 T검증(t-test)을 사용하였고 업무환경과

burnout의 관계는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation)로 분석하였다. 종속변수인 burnout에 영향을 미치는 주요 요인을 규명하기 위해서는 중다회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 행하였다.

<표 III-2 설문내용>

요 인	문 항 번 호	문항 수
개인의 특성	1. 2. 3 4	4
burnout		
감정적 고갈	1 2 3 6 8 13. 16 20.	8
내담자에 대한 비인간화	5 10 11. 15. 22	5
개인적 성취감	4. 7. 9. 12. 17 21	6
업무환경		
역할 모호성	3 17	2
역 할 갈 등	4. 8 12 14. 20	5
업 무 과 다	2 5 7 10. 16.	5
자 율 성	1. 6. 11. 15 19	5
계		40

IV. 연구결과 및 해석

1. 조사대상자의 일반적 특성

1) 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상이 된 사회복지전문요원 총 39명의 개인적 특성은 <표 IV-3>과 같다

연령은 최저 26세에서 최고 43세로 평균연령이 33세이며, 31세에서 40세 사이가 총 대상자의 62.9%를 차지하고 있으며, 전체적으로는 40세 이하가 92.3 %의 분포를 보이고 있다

교육수준은 대졸이 77.0%로 가장 많이 나타났으며, 전문대졸이 12.8%, 고졸 및 대학원졸이 51%로 나타났다

사회복지전문요원의 임용방식이 먼저 도 전체적으로 공개시험을 치른 후 합격자를 각 시·군 별로 임용하는 순서를 따르기 때문에 사회복지전문요원의 근무 년수는 몇 일에서 한 두 달간 조금의 차이는 있지만 91년 임용된 제1기에서 97년 이후 임용된 5기 등 임용 년도로 나누어 살펴볼 수 있겠다. 근무 년수가 8년이 지난 제1기는 12.8%이며, 7년이 지난 제2기는 7.7%, 6년이 지난 제3기(93년 임용)는 53.8%로 가장 다수를 차지하고 있으며 5년이 지난 제4기는 15.4%를 보이고 있다. 또 10.3%를 보이고 있는 제5기는 97-8년도에 임용된 사회복지전문요원을 의미한다.

근무지별로 살펴보면 제주시가 21명으로서 전체 대상자의 53.9%를 차지하고 있으며, 서귀포시는 20.5%, 남제주군·북제주군은 각각 12.8%를 차지하고 있다. 현재 전체 읍·면·동 중 생활보호대상자 밀집지역인 영구임대APT가 위치한 제주도 아라동과 인구 3만이 넘는 2개동을 제외하고는 각 기관별 1명씩 배치되었기 때문에 행정동이 많은 제주시가 과반수가 넘는 비율을 보이고 있다.

사회복지전문요원 중 사회복지를 전공한 사람들은 전체의 41%를 차지한 것으로

나타났으며, 비전공자들은 59%로 나타나 비전공자들이 18% 정도 더 높은 것으로 나타났다.

이 연구에서는 성별과 수입에 따른 개인적 특성을 살펴보지는 않았는데, 성별의 경우 대부분의 사회복지기관처럼 여성의 비율이 월등히 많으며, 수입의 경우도 모두 첫 임용을 7급으로 시작하였기 때문에 조금의 차이밖에 없어 비교하는데 별 의의가 없을 것으로 판단되어 조사하지 않았다.

<표 IV-3> 조사대상자의 일반적 특성

	구 분	사 례 수	백 분 율
연 령	30세 이하	9	23.1
	31세-40세	27	69.2
	41세 이상	3	7.7
교육수준	고졸	2	5.1
	전문대졸	5	12.8
	대졸	30	77.0
	대학원졸	2	5.1
근무년수	2년이하(5기)	4	10.3
	5-6년(4기)	6	15.4
	6-7년(3기)	21	53.8
	7-8년(2기)	3	7.7
	8년이상(1기)	5	12.8
근 무 지	제주시	21	53.9
	서귀포시	8	20.5
	북제주군	5	12.8
	남제주군	5	12.8
전 공	사회복지	16	41.0
	기 타	23	59.0
계		39	100.0

2) 사회복지전문요원의 burnout 정도

사회복지전문요원의 burnout 정도는 <표 IV-4>과 같다. 개인적 성취감은 점수가 높을수록 긍정적 의미이며 점수가 낮을수록 문제의 심각성을 나타내고 감정적 고갈, 내담자에 대한 비인간화를 나타내는 변수들은 점수가 높을수록 부정적, 즉 burnout 을 심각하게 경험한 것을 의미한다

<표 IV-4> 사회복지전문요원의 burnout 정도

burnout 변수	X	SD	median	maximum	minimum
감정적 고갈(EE)	40.95	8.44	43.00	54.00	23.00
내담자에 대한 비인간화(DP)	18.92	5.13	19.00	29.00	6.00
개인적 성취감(PA)	27.97	4.80	28.00	36.00	17.00

위의 <표 IV-4>에서 살펴보면 burnout의 각 하위 항목에 대한 평균값(mean)과 중앙값(median)이 대체로 일치하고 있음을 알 수 있으며 이는 사회복지전문요원이 중간 수준의 burnout 경험 정도를 가지고 있음을 알 수 있다.

좀 더 자세히 살펴보면, burnout 경험에 대한 하위 요소 중 감정적 고갈의 경우 53.8%가 평균값(40.95) 위에 존재하고 있어 전체 대상자중에서도 burnout을 심하게 경험하는 대상자가 많음을 알 수 있다. 개인적 성취감의 경우에는 43.6%만이 평균값(27.97)보다 높게 나타나고 있어 성취감을 낮게 경험하는 즉, burnout을 높게 경험하는 대상자가 상대적으로 많음을 알 수 있다.

본 연구와 선행 연구를 비교하여 살펴보면, 사회복지전문요원의 내담자에 대한 비인간화 평균값이 18.92(st.d=5.13)로 이기룡(1996)의 경기도 사회복지전문요원들의 내담자에 대한 비인간화의 평균값 16.53(st.d=5.59)보다 높게 나타나 burnout을 심하게 경험하는 것으로 나타났다. 이는 내담자들을 하나의 인격체로 대우하지 못하고 냉소적인 태도를 갖고 일거리로 대하는 정도가 높은 것을 의미한다. 또한 이기룡

(1996)과 김성운(1996)의 연구와 비교해 볼 때, 본 연구의 burnout 경험정도에 대한 집중경향치들의 분포는 마이너스 왜도(skewness < 0)로 선행연구에 비하여 우편향되어 있어 상대적으로 높은 burnout을 경험하는 대상자가 많음을 알 수 있다.

위 결과를 종합하여 볼 때 사회복지전문요원들의 burnout 정도가 상대적으로 높음을 알 수 있다. 이런 결과가 나오게 된 것은 사회복지전문요원의 과중한 업무와 더불어 사회복지 업무 외에 타 업무의 부담 및 제주지역의 특수한 지역적·문화적 환경과 상대적으로 일선 행정관서 내에서 뚜렷이 구분되지 못하는 전문가로서의 위상과 관련이 있지 않을까 추측되어진다.

3) 일반적인 개인의 특성과 burnout과의 관계

사회복지전문요원의 burnout이 일반적인 개인특성과는 어떤 관계가 있는지 연령, 총 근무년수와 burnout과의 관계를 일원변량분석(one-way ANOVA)으로 알아보았으며, 교육수준, 전공여부와 어떤 관계가 있는지를 T-test로 분석해 보았다. 위의 분석방법으로 수행할 때 일반적인 개인의 특성과 burnout을 측정하는 변수를 감정적 고갈, 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취와의 관계를 각각 알아보았으며, 그 중 유의한 결과인 전공 여부에 따른 감정적 고갈은 <표 IV-5>로 나타내었다.

<표 IV-5> 전공여부에 따른 burnout 차이

전공여부	사례수	\bar{X}	SD	f	sig.	종속변수
전 공	16	38.50	9.84	478	0.04	감정적고갈
비전공	23	43.19	7.13			

(P < .05)

사회복지전문요원의 전공여부는 burnout 요소 중 감정적 고갈에 유의한 결과를

보였는데, 사회복지 전공자보다 비전공자일수록 burnout이 높게 나타나고 있다. 여기서 주목할 만한 것은 제주도 사회복지전문요원중 사회복지를 전공한 대상자의 비율이 타 지역에 비해 월등히 적다는 것이다. 이기룡(1996), 김성윤(1996)의 연구 등에서는 사회복지 전공자가 전체 대상자의 90%, 84.8%이나 <표 VI-3>에서 보는 것과 같이 제주도의 경우 41%에 지나지 않는다. 그 이유는 이전까지는 제주도에 사회복지학과가 없다가 최근에야 생겨난 것에서 찾을 수 있을 것이다. 분석결과로 판단해 볼 때, 전공을 한 경우에는 사회복지에 대한 이해도(비록 그것이 부정적인 내용을 갖고 있다고 하더라도)가 높고 전문가로서의 자긍심이 높아 비전공자인 경우보다는 감정적 고갈 정도가 낮게 나타나고 있다고 볼 수 있다. 이는 비전공자인 사회복지전문요원이 스스로 생각하는 전문성 이외에도 좁은 지역사회라는 특성을 가진 제주도에서 비전공자를 전문가로서 인정하지 않는 주위 분위기도 많은 영향을 끼치리라 추측된다. 비전공을 한 경우의 사회복지전문요원들에게 보수교육을 통한 사회복지에 대한 이해도를 높일 수 있는 기회를 마련하는 것이 필요하다고 생각하며, 더불어 사회복지전문요원의 적극적인 자세가 필요하다고 생각된다.

2. 업무 환경 특성과 burnout과의 관계

1) 업무 환경 특성

사회복지전문요원 업무의 환경적 특성으로 역할모호성, 역할갈등, 업무과다, 자율성 등의 변수들을 보았는데 자율성은 점수가 높게 나타날수록 긍정적인 의미를 지니며, 점수가 낮을수록 업무환경이 부정적인 것으로 평가된다.

업무환경 변수는 <표 VI-6>와 같은 결과를 나타내고 있다.

사회복지전문요원의 업무환경 변수 요인 중 역할갈등은 총25점 중 mean이 18.49(st.d=3.33), 업무과다는 총25점 중 mean이 21.59(st.d=2.41), 자율성은 총 25점 중 mean이 18.03(st.d=3.17), 역할모호성은 총10점 중 mean이 8.23(st.d=1.13)으로 나타났다

<표 VI-6> 업무환경 특성

요 인	\bar{X}	SD	median	maximum	minimum
역할모호성	8.23	1.13	8.00	10.00	6.00
역할갈등	18.49	3.33	19.00	25.00	13.00
업무과다	21.59	2.41	22.00	25.00	15.00
자 율 성	18.03	3.17	18.00	24.00	10.00

역할모호성 중 2문항만이 분석에 사용되어 다소 어려움은 있으나 4가지 변수의 mean을 비교해보면 업무과다가 가장 높게 나타나고 있음을 알 수 있다. 이는 앞에서 살펴보았듯이 행정관서 내 타 직원과 비교한 상대적 업무량이 많음에도 영향이 있다고 생각되며, (복지업무만이 아니라) 모든 사회업무와 세무·통업무 등 타 업무의 부담을 느껴야 하는 현실 상황에 대한 사회복지전문요원의 부정적인 평가라고 볼 수 있겠다. 업무환경 변수 중 자율성은 역할모호성, 역할갈등, 업무과다의 3가지 변수와 달리 제주도 사회복지전문요원이 긍정적인 평가를 하고 있는 부분으로 업무과다에 미치지 못하는 듯하나 상당히 긍정적인 평가가 나타나고 있음을 알 수 있다.

2) 업무환경 특성과 burnout과의 관계

사회복지전문요원 업무환경 특성과 burnout과의 관계는 Pearson 상관계수를 이용해 분석하였으며 결과는 <표 IV-7>과 같다.

업무환경 변수와 burnout 관계 중 감정적 고갈과의 관계는 역할갈등, 업무과다가 긍정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 역할갈등이 심하고 업무 과다가 심할수록 감정적 고갈 정도를 심하게 경험하면서 burnout의 정도가 높아진다고 볼 수 있다. 또한 내담자에 대한 비인간화 관계에서는 업무과다가 유의한 긍정적 상관관

<표 VI-7> 업무환경 특성과 burnout과의 관계

요 인	감정적 고갈	내담자에 대한 비인간화	개인적 성취감
역할보호성	.213	.012	.267
역할갈등	.526**	.233	.004
업무과다	.626**	.352*	-.010
자 율 성	-.175	.081	.434**

(* P <.05, ** P <.01)

계를 보이는 것으로 나타났다 즉, 업무과다가 심할수록 사회복지전문요원은 내담자에 대해서 존중해야 할 하나의 인격체로서가 아니라 처리해야 할 일거리로 받아들여져 그들에 대해 냉소적, 심판적인 태도를 취하게 되는 것이다. 그러나 역할보호성과 burnout과의 관계에서는 감정적 고갈과 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취감 모두 유의한 상관관계를 가지지 못했다

업무환경 변수와 burnout 중 개인적 성취감과 개인의 자율성만이 유의한 긍정적 상관관계를 보이고 있다 즉, 제주도 사회복지전문요원이 갖고 있는 자율성이 높을수록 개인적 성취감도 높아져 burnout은 낮아지게 된다.

다른 한편으로 burnout 요인들간의 상관관계를 살펴보면 아래와 같다.

<표 VI-8> burnout 요인들간의 상관관계

구 분	감정적 고갈	내담자에 대한 비인간화	개인적 성취감
감정적 고갈			
내담자에 대한 비인간화	.596**		
개인적성취감	-.146	-.275*	

(* P <.05, ** P <.01)

위의 분석 결과를 보면, 감정적 고갈이 높으면 높을수록 내담자에 대한 비인간화

를 하게 되는 긍정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며, 개인적 성취감이 높으면 높을수록 내담자에 대한 비인간화는 감소되는 부정적인 상관관계를 나타냈다. 그러나 감정적 고갈과 개인적 성취감은 유의한 상관관계를 보이지 않고 있다.

3. burnout에 영향을 미치는 예측인자 분석

제주도 사회복지전문요원들의 일반적인 개인의 특성 및 업무환경 변수들이 ANOVA, T-test, Pearson Correlation으로 분석한 결과 몇 가지 요인들이 서로 상관관계가 있다는 것을 알 수 있었다.

이에, 이 변수들간의 상호관계를 좀 더 명확히 하고 일반적인 개인의 특성이나 업무환경 특성이 어느 정도 burnout에 영향을 미치는지 예측하기 위하여 연령, 학력, 총 근무년수, 근무지, 역할갈등, 역할모호성, 업무과다, 자율성 등의 변수를 모두 투입하여 중다회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 하였더니 burnout 요인 중 감정적 고갈에서만 유의한 결과가 나타났다 그 결과는 <표 VI-9>과 같다.

위 <표 VI-9>는 전체 변수들이 감정적 고갈을 설명하는 설명력이 약 39%임을 나타내고 있다. 그리고 모든 변수들 중 업무과다가 감정적 고갈을 설명하는 계 변수들 사이에서 .512로 높게 나타나 가장 강력한 예측인자로 나타났다

<표 VI-9> burnout에 영향을 미치는 예측인자

(독립변수 연령,학력, 총근무년수, 근무지,역할갈등,역할모호성,업무과다, 자율성)

구 분	예측인자	B	SE	BETA	T	Sig T	
감정적 고갈	업무과다	1.805	.682	.512	2.647	.013	R ² : .387 F : 3.524 SigF : .005
	(constant)	9.805	17.848		.549	.587	

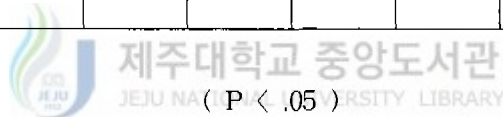
(P < .05)

다른 한편으로 업무환경 변수만 따로 투입하여 중다회귀분석(Multiple Regression

Analysis)을 실시한 결과를 위의 결과와 비교하여 볼 때 감정적 고갈은 더욱 유의미하게 나타났으며, 나머지 요인들에서도 유의미하거나 유의미성에 근접한 결과가 나타났는데, 이를 <표 VI-10>로 나타내었다.

<표 VI-10> burnout에 영향을 미치는 예측인자
(독립변수 : 역할모호성, 역할갈등, 업무과다, 자율성)

구 분	예측인자	B	SE	BETA	T	Sig T	
감정적 고갈	업무과다 (constant)	1.858	.605	.531	3.073	.004	R ² : 371 F : 6.598 SigF : .000
		1.536	11.863		.132	.896	
내담자에 대한 비인간화	업무과다 (constant)	.721	.445	.340	1.622	.114	R ² : .077 F : 1.794 SigF : .153
		2.424	8.722		.278	.278	
개인적 성취감	자율성 (constant)	.629	.263	.416	2.387	.023	R ² : 134 F : .063 SigF : .063
		14.436	7.909		1.825	.077	



업무환경 변수만을 투입하였을 경우 첫째, 감정적 고갈을 업무환경 변수들이 설명할 수 있는 설명력은 37.1%로 나타났으며, sig F=.000으로 유의미하게 나타났다. 4가지의 업무환경 변수 중 상대적으로 업무과다가 .531로 가장 영향력이 높은 것으로 나타났으며 이 결과는 <표 VI-7>에 업무과다와 감정적 고갈과의 Pearson 상관계수가 .626(P < .01)의 긍정적인 상관관계를 나타낸 것과 유사한 결과로 나타나고 있다고 할 수 있다. 즉, 제주도 사회복지전문요원의 업무과다가 심할수록 감정적 고갈이 높게 나타나며 이는 burnout을 높게 경험한다는 것을 예측할 수 있다. 따라서 감정적 고갈을 경험하는 예측인자로는 업무과다가 가장 강력한 예측인자로 나타났다.

둘째, 내담자에 대한 비인간화에 대한 업무환경 변수들의 설명력은 7.7%로 나타났으며, sig F=.153으로 유의미하게 나타나지 않았다.

셋째, 개인적 성취감에 대한 업무환경 변수들의 설명력은 13.4%로 나타났으며,

sig F=.063으로 나타나 일반적인 통계학적 유의도 수준에는 약간 못미치는 결과가 나타났으나 미세한 차이로서 결과를 제시하고자 한다. 개인적 성취감에 대한 4가지 업무환경 변수 중 상대적으로 자율성이 416으로 가장 영향력이 높은 것으로 나타났으며 이 결과는 sig T가 023으로 유의미하게 나타났다. 이러한 결과는 앞에서의 <표 VI-7>에 자율적인 태도와 개인적 성취감과의 Pearson 상관계수가 .434(P <.01)의 긍정적인 상관계수를 나타낸 것과 유사한 결과로 나타나고 있다고 할 수 있다. 즉, 사회복지전문요원의 자율성이 낮을수록 개인적 성취감이 낮고 이는 burnout을 높게 경험한다고 예측할 수 있다 따라서 개인적 성취감을 경험하는 예측인자로는 자율적인 태도가 가장 강력한 예측인자로 나타났다.



V. 요약 및 결론

1. 요약

본 연구는 사회복지사로서 읍·면·동이라는 일선행정기관에서 공공사회복지행정을 담당하는 전문인력인 제주도 사회복지전문요인의 burnout 정도를 알아보고 이의 원인이 되는 개인적 특성 및 업무환경 요인들을 살펴보고자 시도되었다

이러한 목적에 따라 다음과 같은 연구문제를 설정하였다

첫째, 사회복지전문요원들이 경험한 burnout 정도는 어떠한가?

둘째, 사회복지전문요원들이 경험한 burnout은 연령, 학력, 근무년수, 근무지, 전공 여부에 따라 차이가 있는가?

셋째, 사회복지전문요원들의 burnout과 업무환경 변수는 어떤 관계가 있는가?

넷째, 사회복지전문요원들의 burnout 정도를 예측할 수 있는 인자는 무엇인가?

burnout은 인간 봉사직종사자들에게 나타나는 정서적·심리적 고갈상태를 시칭하는데, 본 연구에서는 설문지를 이용하였으며, 설문지는 제주도 사회복지전문요원 39명을 대상으로 1999년 9월 1일부터 9월 8일까지 배포, 회수되어 분석되었다.

본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 제작하고 성규탁(1991)이 번역한 MBI(Maslach Burnout Inventory)와 본 연구자가 직접 제작한 업무환경 설문지를 사용하였으며, 자료처리는 SPSS/PC⁺를 이용하여 일원 변량분석과 t-검증, 피어슨 상관계수 및 중다회귀분석을 하였다.

본 연구에서 얻어진 연구의 결과는 다음과 같다

첫째, 제주도 사회복지전문요원들이 경험한 burnout 정도를 살펴보자면 감정적 고갈은 평균값이 40.95 (SD=8.44)이며, 내담자에 대한 비인간화는 18.92(SD=5.13), 개인적 성취감은 27.97(SD=4.80)로 나타났으며, 감정적 고갈의 경우 53.8%가 평균값 위에 존재하고 개인적 성취감의 경우에도 43.6%만이 평균값보다 높게 나타나고 있

어 burnout을 높게 경험하는 대상자가 많은 것으로 나타났다

둘째, 제주도 사회복지전문요원의 burnout 정도에 영향을 미치는 개인적 특성 즉, 연령, 학력, 근무년수, 근무지, 전공여부 등에서는 전공여부만이 $f=4.78$ (sig $F=0.04$)로 유의한 상관관계를 보였다 즉, 사회복지를 전공하지 않은 사회복지전문요원들이 사회복지를 전공한 사회복지전문요원보다 더 심한 감정적 고갈을 느끼는 것으로 나타났다

셋째, 제주도 사회복지전문요원들과 업무환경 특성을 Pearson 상관계수를 이용하여 살펴본 결과, 감정적 고갈과 역할갈등 및 업무과다가 긍정적인 상관관계($P < .01$)를 보이는 것으로 나타났다 또한 client에 대한 비인간화는 업무과다와 유의한 상관관계($P < .05$)를 보였는데, 이는 업무갈등과 업무과다가 많을수록 제주도 사회복지전문요원들의 감정적 고갈이 심하고 업무과다가 많을수록 client에 대한 비인간화 현상이 높아진다는 것을 의미한다 개인적 성취감과는 자율성 변수만이 유의한 상관관계($P < .01$)를 보였는데, 자율성이 높을수록 개인적 성취감을 많이 느끼는 것으로 나타났다.

다른 한편으로 burnout 요인들간의 상관관계는 감정적 고갈과 내담자에 대한 비인간화가 $.596$ ($P < .01$)로 개인적 성취감과 내담자에 대한 비인간화가 $-.275$ ($P < .05$)로 나타나, 감정적 고갈이 높을수록 내담자에 대한 비인간화를 하게 되고 개인적 성취감이 높을수록 내담자에 대한 비인간화가 감소되는 것으로 나타났다.

넷째, burnout의 예측인자를 규명하기 위해서 개인적 특성변수, 업무환경 변수들을 중다회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 한 결과 전체 변수들의 감정적 고갈을 설명하는 설명력이 39%로 나타났으며, 그 중 업무과다가 각 변수들 사이에서 .512로 높게 나타나 burnout을 설명하는 가장 강력한 예측인자로 나타났다.

위 결과는 업무환경 변수만을 투입한 분석에서도 유사하게 나타났는데, 감정적 고갈을 업무환경 변수들이 설명할 수 있는 설명력은 37.1%로 sig $F=0.000$ 으로 유의하게 나타났으며 업무환경 변수들 중 상대적으로 업무과다가 .531로 가장 영향력이 높은 예측인자로 나타났다. 또한, 이 경우 개인적 성취감과는 자율성이 .416으로 상대적으로 가장 높게 나타나 개인적 성취감을 설명하는 강력한 예측인자로 나타났다.

2. 결 론

이상의 연구결과를 토대로 연구문제에 대한 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 제주도 사회복지전문요원들의 burnout 정도는 중간수준의 burnout을 경험하고 있으며, burnout의 하위 요소 중 감정적 고갈 및 개인적 성취감에서는 타 지역 및 사회복지기관 사회복지사보다 burnout을 높게 경험하는 대상자가 상대적으로 많게 나타났다.

둘째, 제주도 사회복지전문요원의 burnout 정도에 영향을 미치는 개인적 특성으로 연령, 학력, 총 근무년수, 근무지, 전공여부로 나누어 살펴보았는데, 이 중 전공여부만이 유의한 상관관계를 보였다 즉, 사회복지를 전공하지 않은 사회복지전문요원들이 사회복지를 전공한 사회복지전문요원보다 더 심한 감정적 고갈을 느끼고 있다

셋째, 제주도 사회복지전문요원들과 업무환경 특성을 살펴본 결과, 감정적 고갈과 역할갈등 및 업무과다가 긍정적인 상관관계를 보이고 있다. 또한 내담자에 대한 비인간화는 업무과다와 유의한 상관관계를 보였는데, 이는 업무갈등과 업무과다가 많을수록 제주도 사회복지전문요원들의 감정적 고갈이 심하고 업무과다가 많을수록 내담자에 대한 비인간화 현상이 높아진다는 것을 의미한다. 개인적 성취감과 자율성 변수만이 유의한 상관관계를 보였는데, 자율성이 높을수록 개인적 성취감을 많이 느끼고 있다

넷째, 전체 변수들의 감정적 고갈을 설명하는 설명력이 39%로 나타났으며, 그 중 업무과다가 각 변수들 사이에서 512로 높게 나타나 burnout을 설명하는 가장 강력한 예측인자로 나타났다 위 결과는 업무환경 변수만을 투입한 분석에서도 유사하게 나타나고 있다

위 결과들을 살펴보면, 개인적 특성 및 업무환경 변수들이 제주도 사회복지전문요원의 burnout 경험에 영향을 미치고 있는 것을 볼 수 있다. 개인적 특성에서는 전공여부가 burnout에 크게 영향을 미치며, 업무환경 특성에서는 업무과다가 burnout에 가장 큰 영향을 미치는 예측인자로 나타났다. 또한, 제주도 사회복지전문요원이 느끼는 업무과다가 심한 정도이며, 이는 burnout 경험에도 큰 영향을 미치고 있다.

3. 제 언

burnout은 여러 가지 복합적인 원인에 의해 나타나기 때문에 이에 대한 예방 또한 다차원적으로 이루어져야 한다고 본다. 여기에서는 burnout의 예방을 개인적 측면과 정책적 측면으로 나누어 간략히 살펴보겠다.

김계현(1995)이 제시한 예방방법을 이 글에서는 개인 수준의 전략으로 살펴보겠는데, 일의 의미와 자신의 동기를 생각해보기, 지지망 구축, 운동 등을 통한 신체관리, 이완(relaxation)·자기주장 등 심리관리 등이 있다

burnout되는 사람들은 보통 자신들이 짧은 시간에 해야 할 일들이 지나치게 많다고 느끼며 업무 때문에 불행하다고 느낀다 따라서 단기 및 장기 목표를 달성하는데 효과적인 방법인 시간관리기법을 사용할 수 있다. 또한 사회복지전문요원들은 오랜 기간동안 매우 높은 스트레스 상태 속에 있기 때문에 깊은 숨쉬기(deep breathing relaxation), 점진적인 근육이완, 명상, 자기최면 등을 통하여 burnout을 예방 할 수 있을 것이다.

정책적 차원에서는 우선 제주도 사회복지전문요원에 대한 보다 체계적이고 종합적인 이해가 필요하다고 본다. 현 별정직인 사회복지전문요원제도는 금년내에 일반적인 사회복지직으로 전환되어 그간 제기되어 온 신분보장에 대한 문제는 많은 부분 해결될 것으로 보이나 그들이 수행해야 할 업무내용과 업무량은 오히려 늘어날 것으로 예상되기 때문에 burnout 해결과제는 그대로 남아있다고 할 수 있다 사회복지전문요원이 담당해야 할 사회복지 업무내용에 대한 분석 및 의견 수렴과 적절한 업무분담 및 전달체계 확립이 되어야만 근본적으로 burnout의 해소는 가능하리라고 생각한다. 더불어 적절한 수퍼비전 제공, 훈련프로그램 확대, 물리적인 환경의 개선도 행정관서에서 행할 수 있는 정책적 측면이라고 볼 수 있다

다른 한편으로 후속연구를 위한 제언을 하자면 다음과 같다.

첫째, 본 연구 결과 제 변수가 적어 burnout 경험에 대한 설명력이 높지 않아 개인적 특성 및 업무환경 변수와 관련된 다른 요인들을 재확인하는 탐색적 연구가 필요하다

둘째, burnout이 미국사회에서 발달된 개념으로 본 연구에서는 설문 그대로 번역하여 사용하였는데 대부분의 조사대상자가 낯설게 느끼고 있어 한국적 상황에 맞게 재정립하려는 노력이 필요하고, burnout의 특성상 객관식 질문지법외에 인터뷰, 참여자 관찰 등의 질적 방법을 병행한 복수조사 방법론(mixed method)을 적용할 필요가 있다

셋째, 본 연구에서는 burnout을 사회·정치적 차원에서 살펴보지 못했는데, 후속 연구에서 제주도라는 지역적 특성과 행정기관 자체의 정책적 측면과 관료구조적 차원에서 살펴본다면 좀 더 다양하고 종합적인 접근이 가능하리라고 본다

넷째, 사회복지전문요원제도가 사회복지직으로 전환되면서 변화가 예상되는데, 사회복지직 전환 이후 종적 분석 연구가 계속되어진다면 사회복지 전문가로서의 올바른 자리 매김과 burnout 예방에 도움을 줄 수 있을 것이다



참 고 문 헌

- 김계현(1995). 『상담심리학』, 서울 학지사. pp178-204.
- 김성윤(1996) 직무환경이 사회사업가의 burnout에 미치는 영향, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- 김영종(1999) 『사회복지조사방법론』, 서울 : 학지사.
- 김용범(1995). 사회복지전문요원의 전문성 제고 방안에 관한 연구, 대구대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- 김진학(1994). “사회복지 전담공무원의 사회복지직렬방안”, 사회복지 겨울호: 한국 사회복지협의회
- 박승권(1995). 『정신위생』, 서울 양서원.
- 박종우(1993) 사회사업가의 전문직업적 정체성 연구, 서울대학교대학원 박사학위논문
- 사회와 복지연구회(1992). 『한국사회복지 노동자 연구』, 서울 · 한울. p153.
- 성규탁(1994) 『사회복지 행정론』, 서울 · 법문사, p4
- 송성자 · 박경숙(1996). “사회복지전문요원과 일반 사회담당공무원의 생활보호 업무 수행 책임성 차이와 그 설명 요인들”, 한국사회복지학 통권 제30호, p151
- 윤혜미(1991). “사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, burnout에 관한 연구”, 한국사회복지학 통권 제18호, pp84-107.
- _____ (1990). “사회사업가의 burnout과 수퍼비전의 역할”, 사회복지학의 이론과 실제 · 장인협 박사 정년퇴임논문집.
- _____ (1993). “소진 : 그 다면적 이해”, 한국사회복지학 통권 제22호, p92-141.
- 이기룡(1996). 사회복지전문요원의 burnout에 관한 조사연구, 단국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이수진(1994). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구, 이화여자대학교대학원 석사학위 논문

- 이영미(1990). **사회사업가들의 burnout에 관한 연구**, 연세대학교대학원 석사학위 논문
- 이완정(1996). 『**행동연구 분석기법**』, 서울 · 교육과학사
- 이용표(1995). **보건복지사무소에 대한 전문직간의 인식차이 연구**, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이정호(1991). “**사회복지전문요원의 근무여건의 문제점과 개선방안**”, 제1회 사회복지전문요원 연찬 보고서 . 한국보건사회연구원
- _____ (1997). “**사회복지 전담공무원 제도의 정책적 의의와 활성화 과제**”, 사회복지전담공무원의 향후 역할정립 세미나 자료집 . 사회복지개발원
- 전국사회복지전문요원동우회(1997) ; 최일섭 · 김성한, “**사회복지전문요원 10년 비전과 과제**” 사회복지전문요원 10년사, pp42-45
- 최은영(1994). **생활보호대상자 자녀들의 빈곤에 대한 의식과 태도에 관한 연구**, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- 최혜영(1994). **사회사업가의 burnout에 영향을 미치는 요인 연구**, 연세대학교대학원 석사학위논문
- 황주욱(1996) **사회복지전문요원의 직무만족에 관한 연구**, 대구대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- Aronson. E and A. Pines (1988). **Career Burnout Causes and Cures**, New York : Fress Press, pp38-42.
- Edelwich,J and A Brodsky. (1980) *Burnout stages of Disillusionment in the Helping Profession*, New York human science press, pp14-58.
- Gerald C Davison and John M. Neale.(1986) 『**異常心理學**』, 이봉건 역, 1992, 서울: 성원사.
- Kahn. R H (1978)., “**Job Burnout Prevention and Remedies**”, *Public Welfare*, Vol. 16 pp61-63 이영미, 1990, “**사회사업가들의 burnout에 관한 연구**”, 연세대학교대학원석사학위논문.
- Martha L Jones. (1993). “**Role Conflict . Cause of Burnout or Energizer**”, *Social Work*, Vol, 38. p138

- Maslach. A .(1981)."Understanding Burnout : Problems, and Promise",Proceedings of First National Conference on Burnout ; 윤혜미, 1990, "사회사업종사자 burnout과 그들의 직업환경에 관한 연구", 한국사회복지학 통권 제16호.
- Maslach C. & S. Jackson(1981) The Maslach Burnout Inventory, Palo Alto, CA. : Consulting Psychology Press
- Pines A & E Aronson and D. Kafry (1981) Burnout : *From Tedium to Personal Growth*, New York : Free Press
- Pines A and C. Maslach.(1977). "The Syndrome in the Day Care Setting", *child care Quarterly* Vol 6, No.2.
- _____.(1978) "Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings", *Hospital and Community Psychiatry*, Vol.29. 이영미, 1990, "사회사업가들의 burnout에 관한 연구", 연세대학교대학원 석사학위논문
- Rathliff N(1988) "Stress and Burnout in the Helping Professions", *Social Casework*, Vol 69, No 3 p147
- Tanner A (1983) "Middle Management Stress ; Recognizing and Treating Burnout Victims", *Human Facilities Management*, pp12-22.

인터넷 자료

- 사회복지법령(생활보호법, 생활보호법 시행령·시행규칙, 국민기초 생활보장법)
<http://welfare.or.kr/law>
- 보건복지부, 1999년도 생활보호사업안내. <http://www.mohw.go.kr>.
- 중앙일보, "사회복지요원 일반직 전환된다" (1999.8.9).
[http:// www.joongang.co.kr](http://www.joongang.co.kr).

ABSTRACT

A Study on Work Environmental Characteristics
of Social Welfare Worker and Burnout¹⁾

Ko, Eun-Jung

Counseling Psychology Major
Graduate School of Education, Cheju National University
Cheju, Korea
(Supervised by Professor, Heo, Chul-soo)

This study intended to examine the degree of burnout of Chejudo public social worker who is in charge of public social welfare administration at the administrative institution of up, myun and dong as a social welfare worker. Also it aimed to examine a factor of work environment and personal characteristic that are a factor in the above facts.

According to this purpose, I set up the following research task.

First, how is the degree of burnout experienced by a public social worker?

Second, is there any difference in burnout of public social worker according to their age, academic background, work years, work place and major?

Third, is there any relationship between burnout of public social worker and the variable of work environment?

Fourth, what is the factor that can be foreseen the degree of burnout of public social worker?

Burnout is the state of emotional and psychological exhaustion that appears to the human service worker. In this study, the questionnaire was used and the subject in this study was 39 social welfare worker in Chejudo. It was distributed from September 1 in 1999 to September 8 in 1999, collected and analyzed. MBI(Maslach Burnout Inventory' 1981) that was made by Maslach and Jackson and translated by Song Gyu tak and the

1) A thesis submitted to the Committee of the Graduate School of Education, Cheju National University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Education in February, 2000.

questionnaire about work environment that was made directly by me were used. The data was analyzed with SPSS/PC+ and was carried single variable analysis, t-verification, Peterson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of study are as follows.

First, considering the degree of burnout of Cheju-do social welfare worker, depersonalization about the emotional exhaustion and interviewer was relatively higher than that of social welfare worker in other provinces and social welfare institutions. Also their personal accomplishment was low.

Second, in the personal characteristic influenced on the degree of burnout of Cheju-do social welfare worker, there was a significant correlation only in the major. It means that social welfare worker whose major were not social welfare feel much more serious emotional exhaustion than social welfare workers whose major were social welfare.

Third, as a result of examining the characteristic of work environment of social welfare worker, there was a positive correlation in the emotional exhaustion, role conflict and work overload. Also depersonalization of interviewer showed a significant correlation in the work overload. It means that the more work conflict and work overload are, the more serious the emotional exhaustion of Cheju-do social welfare worker and the higher depersonalization of interviewer. A personal accomplishment showed a significant correlation in the autonomy. The higher the autonomy was, the higher the personal accomplishment was.

Fourth, to find out the forecast factor of burnout, as a result of analyzing the personal characteristic variable and work environmental variable, the explanation that explains the emotional exhaustion of other variable was 39%. Among them work overload was the highest 51.2% and it was the strongest forecast factor that explains burnout. This result appeared similarly in the analysis committed only the work environmental variable. In this case, the personal accomplishment and autonomy were relatively the highest 41.6% and it was the strongest forecast factor that explains the personal accomplishment.

The above results showed that the personal characteristic and work environmental variable had an effect on burnout and the work overload that social welfare workers feel was very serious. Through diversified approach about all factor of burnout and continuous study after changing the social welfare work, satisfaction of work, maximum of professionalism and accomplishment of public social welfare administrative service would be increased.

사회복지전문요원의 업무환경특성과 burnout에 관한 설문지

안녕하십니까 ?

저는 제주대학교 교육대학원 상담심리학과 석사과정에 재학중인 학생으로 '사회복지전문요원의 burnout'에 관한 연구를 준비하고 있습니다.

본 연구는 민간 사회복지사와는 달리 행정관서에 근무하는 사회복지전문요원들의 겪게되는 burnout(소진)의 원인을 규명하고 이를 해소하는 방안을 모색하고자 하는 목적으로 작성된 것으로 공공사회복지행정의 효과성을 증진시키는데 귀중한 자료가 될 것입니다.

여러분께서 응답하신 설문지의 내용은 전산 처리되어 종합적인 통계자료로만 사용됩니다. 개인 비밀이 보장되며 연구목적외에는 사용하지 않을 것을 약속드리며 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

여러 가지 바쁘신 중에서도 귀한 시간을 내어 주셔서 깊은 감사를 드립니다.

1999년 9월

제주대학교 교육대학원 상담심리전공
고 은 정

* 아래사항 중 귀하께 해당하는 항목에 표시를 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은 ? 만 세
2. 귀하의 최종학력과 전공을 아래에 적어 주십시오.
 - ① 고등학교 졸업
 - ② 전문대학 졸업 전공 ()
 - ③ 대학교 졸업 전공 ()
 - ④ 대학원 졸업 이상 전공 ()
3. 귀하의 현 근무지는 어디입니까 ?
 - ① 제주도
 - ② 서귀포시
 - ③ 북제주군(읍사무소, 면사무소)
 - ④ 남제주군(읍사무소, 면사무소)
4. 귀하의 근무연한은 얼마나 됩니까 ?
 _____ 년 개월 (혹은 임용 년도 _____ 년 월)
 ※ 단일한 행정관서일 경우는 합산하여 주십시오

* 다음은 업무와 관련되어 귀하가 갖게 되는 느낌들에 대한 문항들입니다. 각 문항을 자세히 읽고 이러한 느낌들에 대해 귀하가 동의하는 정도를 가장 가깝게 반영하고 있는 곳에 표시(O 혹은 V)를 해 주세요

번호	느는 느낌	←----->						
		매우 동의함				전혀 동의하지 않음		
		매우 동의	대체로 동의	다소 동의	보통	다소 동의 않음	대체로 동의하지 않음	전혀 동의하지 않음
1	나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다							
2	나는 하루의 일과가 끝날때면 녹초가 된다							
3	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다							
4	나는 내담자의 감정을 쉽게 이해할 수 있다							
5	내가 내담자를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다							

번호	느는 느낌	←-----→						
		매우 동의함				전혀 동의하지 않음		
		매우 동의	대체로 동의	다소 동의	보통	다소 동의않음	대체로 동의하지 않음	전혀 동의하지 않음
		7	6	5	4	3	2	1
6	사람들과 하루종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다							
7	나는 내담자의 문제를 매우 효과있게 다룬다							
8	나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다							
9	내 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다							
10	전문요원을 선택한 후로, 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다							
11	내 일로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이다							
12	내가 매우 활동적이라고 느낀다							
13	나는 내 일로 인해 짜증스러움을 느낀다							
14	나는 너무 열심히 일하고 있다고 느낀다							
15	나는 내담자에게 무슨 일이 일어나는지 별 관심이 없다							
16	사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다							
17	나는 내담자에게 편한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다							
18	내담자와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해진다							
19	내 일을 통해 가치 있는 많은 일을 성취해 왔다							
20	나는 때로 내가 속수무책인 것처럼 느껴진다							
21	일할때 나는 감정적인 문제들을 침착하게 다룬다							
22	나는 내담자들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다							

* 다음 문항에 대해 귀하의 업무상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하는 곳에 표시(0 혹은 V)를 해 주세요

번호	업무상황	전혀 그렇지 않다 ←-----→ 그렇다 매우				
		1	2	3	4	5
1	나는 업무를 수행하는데 상당한 재량권을 가지고 있다					
2	내가 하고 있는 업무량은 타 직원에 비해 너무 많다					
3	나는 사회복지전문요원에게 기대되는 역할을 알고 있다					
4	일반 업무(잡무)로 인해 본래의 주 업무가 방해를 받는다					
5	모든 일을 잘 해내기엔 업무량이 많다					
6	맡은 일에 대해서 우선 순위를 융통성있게 정할 수 있다					
7	내가 해결해야 하는 문제들은 다양하고 복잡하다					
8	규칙과 법령의 잦은 변화로 일을 지속적으로 수행하기 어렵다					
9	내가 맡은 일은 그 목적이 명확하다					
10	내 능력에 벗어난 case 처리로 좌절한 경험이 있다					
11	사회복지업무는 타 업무에 비해 담당자의 재량권이 많다					
12	업무기준이나 사회사업 가치에 위배되는 일을 하도록 지시 받은 적이 있다					
13	업무지침이나 규칙이 애매 모호하여 일을 처리하기가 어렵다					
14	동시에 수행하기에 어려운 상반된 업무들을 맡는 경우가 있다					
15	업무처리 결정 때 상사보다는 내 의견이 더 받아들여진다					
16	사회복지업무는 업무량에 비해 담당자가 부족하다					
17	사회복지전문요원이 민간 사회복지사와는 다른 역할이 있다는 걸 알고 있다					
18	복지대상자들 개개인에게 맞는 서비스를 충분히 제공하지 못할 때가 있어 내 역할에 대한 회의가 든다					
19	나는 직장 내에서 내 업무에 대해 의견개진이 자유롭다					
20	시(군)청 및 보건소 담당자들과 업무로 인해 갈등을 겪은 적이 있다					