creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

석사학위논문

사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

김형민

2023년 8월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

지도교수 김 상 미

김 형 민

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 8월

김형민의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ 남진열 ㊞

위 원 _____ 고관우 ㊞

위 원 _____ 김상미 ㊞

제주대학교 보건복지대학원

2023년 8월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Effect of Burnout and Social Support of Social Welfare Facility Workers on Turnover Intention

Kim, Hyeong-Min
(Supervised by professor Kim, Sang-Mi)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of master of Social Welfare

2023. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 목 차 >

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적 ……01

2. 용어의 정의 ……05

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

1. 소진 ……08

2. 사회적 지지 ……14

3. 이직의도 ……20

4. 선행연구 고찰 ……23

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설 ……26

2. 연구대상 ……28

3. 측정도구 ……29

4. 분석방법 ……32

Ⅳ. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성 ……33

2. 주요 변수의 기술통계 ……34

3. 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수의 차이 ……35

4. 주요 변수의 상관관계 ……45

5. 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 ……48

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결론 및 제언

1. 결론 ……52

2. 제언 및 한계 ……55

참고문헌 ……58

Abstract ……69

부록(설문지) ……71

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈표 목 차〉

〈표1〉 사회적 지지의 하위요인 분류 ……17
〈표2〉 설문구성 ……29
〈표3〉 소진의 측정도구 ……30
〈표4〉 사회적 지지의 측정도구 ……31
〈표5〉 이직의도의 측정도구 ……31
〈표6〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성 ……33
〈표7〉 주요 변수의 기술통계 ……35
〈표8〉 인구사회학적 특성에 따른 소진 차이분석 ……36
〈표9〉 인구사회학적 특성에 따른 정서적 탈진 차이분석 ……36
〈표10〉 인구사회학적 특성에 따른 성취감 결여 차이분석 ……37
〈표11〉 인구사회학적 특성에 따른 비인격화 차이분석 ……38
〈표12〉 인구사회학적 특성에 따른 사회적 지지 차이분석 ……39
〈표13〉 인구사회학적 특성에 따른 정서적 지지 차이분석 ……40
〈표14〉 인구사회학적 특성에 따른 정보적 지지 차이분석 ……41
〈표15〉 인구사회학적 특성에 따른 물질적 지지 차이분석 ……41
〈표16〉 인구사회학적 특성에 따른 평가적 지지 차이분석 ……42
〈표17〉 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 차이분석 ……43
〈표18〉 주요변수의 상관관계 ……47
〈표19〉 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 ……51
〈표20〉 연구가설 검증결과 ……54

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈그림 목 차〉

〔그림1〕 연구모형 ……26

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

국문초록

사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

김형민

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 김상미

본 연구는 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하여 소진을 완화하고 사회적 지지를 높임으로써 이직의도를 낮추어 사회복지서비스의 질을 향상시킬 수 있는 기반을 마련하는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 사회복지기관에 근무하는 종사자 250명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 자료수집기간은 2023년 4월 1일부터 2023년 4월 20일까지 실시하였으며, 총 246부가 회수되었고 이 중 195부가 최종 분석에 사용되었다. SPSS Statistics 21을 활용하였으며, Cronbach's α 값을 구하여 신뢰도 분석과 빈도 분석, 주요 변수의 기술통계 분석을 하였고 주요 변수의 집단 간의 차이를 알아보기 위해 독립 표본 T검정(t-test)과 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였고, 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 확인된 주요한 결과는 다음과 같다.

첫째, 소진은 평균 2.37점으로 중앙값보다 다소 낮은 수준으로 나타났고, 사회적 지지는 평균 3.79점으로 중앙값보다 높은 수준으로 나타났다. 이직의도는 평균 2.20점으로 중앙값보다 다소 낮은 수준으로 나타났다. 둘째, 소진은 월평균수입에서 유의미한 차이를 보였으며, 사회적 지지는 인구사회학적 특성에 따른 차이를 보이지 않았다. 이직의도는 연령과 이직경험에서 유의미한 차이를 보였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

셋째, 소진은 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 사회적 지지는 이직의도와 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 넷째, 사회복지기관종사자의 소진 하위요인 가운데 성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났고, 사회적 지지는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 사회복지기관종사자들의 이직의도를 낮추어 사회복지서비스의 질적인 향상을 이루기 위해 소진의 하위요인 가운데 특별히 성취감 결여에 주목할 필요가 있으며, 소진의 과정과 심각성에 대한 인식교육을 제공하고, 종사자들의 성취감 결여를 해소하기 위한 다양한 방안 마련을 위한 노력과 모색이 이루어져야 함을 의미한다.

주제어: 사회복지기관종사자, 소진, 사회적 지지, 이직의도

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

인간 삶의 질적 측면에 대한 관심과 복지에 대한 기대치가 나날이 향상되면서, 사회복지실천현장에서는 전문성을 갖춘 인력에 대한 필요성이 더욱 강조되고 있다(권승 외, 2019). 사회복지서비스는 사람이 사람에게 직접적인 서비스를 제공하는 대인 서비스이기 때문에, 서비스를 제공하는 인력의 전문성과 헌신성의 정도에 따라 클라이언트에게 제공되는 서비스의 양 그리고 질의 수준이 판이하게 다르다. 따라서 유능한 인력확보와 더불어 인력의 효과적 유지 및 관리가 핵심적인 부분을 차지한다고 할 수 있다(정원희・최종일, 2018).

효과적인 인적자원관리 방법을 논의함에 있어 자주 언급되는 것이 업무수행에 따른 종사자의 소진 현상이다. 사회복지 용어사전에 의하면 소진은 직업상의 스트레스, 좌절과 관련된 우울증과 무관심의 한 형태이며, 소진 상태에 있는 노동자는 지루해하고 의욕을 상실하며, 비창조적이 되고, 조건이 개선되어도 잘 적응하지 못한다(서강훈, 2019). 소진은 그 자체적인 문제로만 그치는 것이 아니라 종사자의 사기저하, 탈진, 스트레스 등과 연결되어 이직으로 이어질 높은 가능성을 지니고 있다(김미숙, 2004).

이직은 다니던 직장을 새로운 곳으로 옮기거나 직업을 변경하는 행위를 말하며 이직의도는 이직의 전 단계에서 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 조직구성원의 의도라고 할 수 있다(Meyer & Allen, 1984; 김순옥・최천근, 2021 재인용).

사회복지시설 종사자의 이직 및 이직의도에 대한 최근의 조사를 살펴보면, 제주연구원 제주사회복지연구센터에서 실시한 ‘제주특별자치도 사회복지시설 종사자 근로실태조사 연구’에서 제주지역 사회복지시설 종사자 399명의 분석대상자 중 92명(27.1%)이 이직의도를 경험한 것으로 나타났다(오윤정 외, 2018). 또 청주복지재단이 사회복지시설 종사자와 사회복지담당 공무원 475명을 대상으로 사직 및 이직에 대한 고민 경험을 조사한 결과 사회복지시설 종사자의 40.9%가, 사회

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

복지담당 공무원의 47.6%가 사직이나 이직을 고민한 것으로 나타났다(홍재은・방혜선・윤혜미, 2019). 그리고 충남여성정책개발원에서 도내 사회복지시설 관련 시설 325개소 1277명을 대상으로 1대1 대면 및 비대면 조사(온라인 및 모바일)를 통해 인권실태조사를 실시하였는데 지난 1년간 이직 및 사직 고려 여부를 조사한 결과, 이직 및 사직을 고려한 적이 있는 비율은 전체의 50.7%로, 절반 이상이 이직이나 사직을 고려한 것으로 나타났다(맹준호, 2020).

한국보건사회연구원에서 실시한 '사회복지시설 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사'에서 확인된 사회복지시설 종사자 가운데 57.5%가 이직경험을 가지고 있고, 47.2%는 이직의도를 갖고 있다는 결과는 이직의도가 실제적인 이직으로 이어질 가능성이 높다는 것을 말해준다(김유경 외, 2017).

사회복지기관종사자의 직무소진은 다른 직종보다 비교적 높게 나타난다(이성윤, 2002; 김준환, 2014). 그리고 다른 조직의 종사자와 비교해 사회복지기관종사자들에게서 높은 이직률이 나타난다는 연구결과들도 있다(오지영, 2008; 최희경, 2008; 정동하, 2010). 직접적이고 지속적으로 클라이언트와 접촉하는 사회복지기관종사자들은 소진에 더 많이 노출되어 있고 업무환경이나 장기적인 스트레스 등의 이유로 소진되기 쉽다. 그 결과 전문가로서 직무를 수행하는데 많은 어려움을 경험하게 되어 조기에 직장을 그만두거나 이직하는 경향을 보이고 있다(김태성・최일섭, 1998).

사회복지기관종사자들의 이직은 단순한 행정적 부담을 넘어 전문성을 갖춘 인력 모집과 교육에 소요되는 시간 및 비용 증가, 조직의 전반적 사기 하락, 서비스의 질 하락으로 이어진다(오윤정・남진열・박정훈, 2020). 이직의도에 관한 연구는 이직의도가 조직구성원의 직무불만족이나 부정적인 직무태도를 나타내는 대표적인 변수일 뿐만 아니라 구성원 이직의 원인규명이 효율적인 조직 관리의 관점에서 의미를 갖기 때문에 중요하다(고대유・강제상・김광구, 2015). 사회복지기관종사자들의 이직의도가 이직이라는 행동으로 나타나지 않는다하더라도 이직의도가 높으면 종사자가 수행하는 사회복지서비스의 질이 낮아지게 된다. 그러므로 사회복지기관의 조직은 종사자들의 이직의도를 낮추기 위하여 노력해야 한다(박희서, 2004). 따라서 사회복지서비스의 수준을 질적으로 향상시키고, 유능한 인력을 안정적으로 확보하기 위해 사회복지기관종사자들의 이직의도 관리 필요

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

성이 대두되고 있다(김봉주, 2021).

사회복지기관종사자의 높은 이직의도는 과도한 업무와 낮은 임금 등 열악한 근무환경 등에서 비롯된 종사자의 사기저하, 탈진, 스트레스 등에 의한 것이라고 할 수 있다. 직접적이고 지속적이며 반복적으로 클라이언트를 대면해야 하는 업무특성을 지닌 사회복지기관종사자들은 특히 소진으로 인해서 이직을 고민하게 되고, 이러한 이직의도는 업무수행에 영향을 미쳐서 결국 클라이언트에 대한 서비스 제공의 질적 저하를 양산하는 악순환의 고리를 만든다. 따라서 소진이 이직의도에 미치는 영향 관계를 규명하여 사회복지기관종사자의 이직을 낮추는 방안을 마련하는 것은 시급하고 중요한 사안 중의 하나라고 하겠다(김미숙, 2004).

사회복지기관종사자의 잦은 이직으로 인하여 나타나는 다양한 문제를 개선하고, 보다 질 높은 사회복지서비스의 제공을 위해 업무수행과정에서 발생하는 스트레스와 긴장을 해소해줄 수 있는 사회적 지지에 대한 관심과 연구가 요구된다. 사회적 지지는 개인이 대인관계를 통해 얻는 긍정적 자원의 총체로서 직무스트레스와 직무소진을 완화시키는 심리적 요인으로 주목받고 있다(House, 1980; 윤열・이승태・김범중, 2021 재인용). 이미경(2018)의 연구에서도 사회적 지지는 개인 스트레스 발생 가능성을 줄이고 자신이 처해 있는 환경에 적응하는 자신감을 높이며 물질적, 정서적 지원을 통하여 스트레스를 극복할 수 있는 힘을 가질 수 있게 하는 자원으로 나타난다.

이러한 관점에서 본 연구는 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하여 소진을 완화하고 사회적 지지를 높여 이직의도를 낮춤으로써 사회복지서비스의 질을 향상시킬 수 있는 기반을 마련하는 데 그 목적을 지닌다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같이 설정하였다.

연구문제 1. 사회복지기관종사자의 인구사회학적 특성에 따른 소진, 사회적 지지, 이직의도의 차이는 어떠한가?

연구문제 2. 사회복지기관종사자의 소진이 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 3. 사회복지기관종사자의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 용어의 정의

1) 소진

사회복지기관종사자의 소진을 휴먼서비스라는 업무특성에 따라 타인과의 상호작용 과정에서 발생하는 고갈 상태로 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 성취감 결여로 이어지는 점진적 과정으로 정의하고자 한다(Maslach & Jackson, 1981; 김준환, 2014; 이진숙, 2014; 김하연 2016; 정상래, 2019).

(1) 정서적 탈진

사회복지기관종사자의 정서적 탈진을 장기간 이루어진 타인과의 접촉과 업무과중으로 다른 일이나 타인을 마주할 에너지가 부족하여 업무를 수행하기에 정서적인 부담을 느끼고 감정이 고갈되는 상태로 정의하고자 한다(Maslach & Jackson, 1981; 윤혜미・박병금. 2004; 박수진, 2013).

(2) 성취감 결여

사회복지기관종사자의 성취감 결여를 클라이언트를 위한 자신의 노력에도 불구하고 긍정적 성과를 내지 못하고 계속 실패를 경험하게 됨으로써, 업무에 있어 자신을 무능하다 여기고 성취감을 느끼지 못하는 상태로 정의하고자 한다(Maslach & Jackson, 1981; 윤아랑・정남운, 2011).

(3) 비인격화

사회복지기관종사자의 비인격화를 클라이언트를 인격을 가진 존재로서가 아니라 하나의 물건처럼 대하게 되며, 클라이언트의 문제에 대해 무관심해지고 냉소적이 되는 상태로 정의하고자 한다(Maslach & Jackson, 1981; 권순범, 2017).

2) 사회적 지지

사회복지기관종사자의 사회적 지지를 사회적 관계망 안에서 상호작용을 통해

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

욕구의 충족과 여러 가지 삶의 상황에 긍정적 영향으로 작용하는 도움과 원조를 개인이 지각하는 정도라고 정의하고자 한다(House, 1981; 박지원, 1985; 고관우, 2016; 서지은, 2014; 임종수, 2014; 윤지영, 2016; 서미라, 2017)

(1) 정서적 지지

사회복지기관종사자의 정서적 지지를 관계를 맺고 있는 사회구성원들에게 자신이 있는 그대로 존중받고 가치 있는 존재로 받아들여진다고 개인이 지각하는 정도로 정의하고자 한다(House, 1981; 박지원, 1985; 서지은, 2014).

(2) 정보적 지지

사회복지기관종사자의 정보적 지지를 개인이 처한 삶의 상황 속에서 발생하는 문제에 대처하고 적절한 선택을 할 수 있도록 필요한 정보와 조언을 제공받을 수 있다고 인식하는 정도라고 정의하고자 한다(House, 1981; 박지원, 1985; 서미라, 2017).

(3) 물질적 지지

사회복지기관종사자의 물질적 지지를 눈에 드러나는 필요한 물건을 직접적으로 제공받거나 실질적인 도움이 되는 구체적이며 신체적인 원조를 얻을 수 있다고 개인이 인식하는 정도라고 정의하고자 한다(House, 1981; 박지원, 1985; 윤지영, 2016).

(4) 평가적 지지

사회복지기관종사자의 평가적 지지를 상호관계를 통하여 스스로의 가치와 행동에 대한 공정하고 객관적인 평가가 가능하도록 도움을 받을 수 있다고 개인이 지각하는 정도라고 정의하고자 한다(House, 1981; 박지원, 1985).

3) 이직의도

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

사회복지기관종사자의 이직의도를 실제 이직이라는 행동으로 나타난 결과가 아닌, 앞으로 이직행동으로 이어질 수 있는 심리상태로, 자발적인 의지로 직장을 옮기려는 종사자의 계획과 의도로 정의하고자 한다(공계순, 2005; 이상조, 2016; 김한덕, 2019).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 배경

1. 소진

1) 소진의 개념

사회복지기관종사자들은 낮은 임금과 열악한 여러 가지 노동조건 등으로 소진에 노출되기 쉬운 내·외적 여건 속에서 근무하고 있다. 종사자들이 적절한 물질적 생활보장과 보상, 그리고 성취감이 느껴지지 않는 근무환경 속에서 장시간 일하게 되면 의욕을 상실하고 무기력해지는 소진현상이 나타나게 되고 이를 극복하는데 많은 어려움을 겪게 된다(마숙자, 2005).

소진의 사전적 의미를 살펴보면, '다 타서 없어짐, 점점 줄어들어 다 없어지거나 다 써서 없앰(국립국어원 표준국어대사전, 2021)'을 의미하며, 사회복지 용어사전에서는 소진을 직업상의 스트레스, 좌절과 관련된 우울증과 무관심의 한 형태로 정의하면서 소진된 노동자는 지루함에 빠져들고 의욕을 상실하며, 비창조적이 되고, 조건이 개선되어도 잘 적응하지 못한다고 설명하고 있다(서강훈, 2019).

학문적인 용어로 소진이 처음 사용된 것은 Freudenberger(1974)에 의해서이다. 그는 자신이 치료하고 있는 치료자들이 갑자기 명확한 원인 없이 의욕을 잃어버린 채 피곤하고 절망적이며 탈진증세를 보이다 결국 클라이언트에게 냉정해지는 과정을 발견하고 이러한 현상을 정신적·신체적 탈진 상태라고 정의하며 소진이라는 용어로 표현하였다(김준환, 2014). 그는 소진을 주어진 업무에 헌신적으로 임하였으나 기대에 맞는 성과나 보상이 주어지지 않은 원인 또는 생활방식, 인간관계 등에 과도하게 몰입함으로써 발생하는 인간적 회의감이나 좌절감을 경험하는 상태로 보았다(박은정, 2002).

소진에 대한 국외 학자들의 연구를 살펴보면, Cherniss(1980)는 소진을 과중한 직무수행의 결과로 생기는 비관적이고 부정적인 심리상태에서 나타나는 직무 열

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정이 줄어드는 현상으로 정의하면서, 소진을 직무 긴장에 반응하여 종사자의 태도나 행동이 부정적으로 변해가는 과정으로 설명했다(김홍철, 2016 재인용). 그는 소진의 과정을 3단계로 나누어 설명했는데 첫째, 자원과 요구 간에 불균형이 발생하는 긴장(stress) 단계, 둘째, 즉각적이고 단기간의 정서적 긴장, 피로, 고갈(strain)이 일어나는 단계, 셋째, 클라이언트에게 거리감을 두고 물건을 대하듯 냉소적인 태도와 행동을 보이는 방어적인 태도를 취하는 단계이다(정동하, 2009 재인용).

소진연구의 대표적인 학자라 할 수 있는 Maslach and Jackson(1981)은 소진을 부정적인 자아인식, 직업을 바라보는 부정적 태도, 클라이언트를 향한 관심과 감각의 상실을 포괄하는 신체적이며 정신적인 상태로 정의하고 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 결여를 소진의 세 가지 하위 요인으로 설명하면서 소진 측정도구인 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였다(최영광, 2015 재인용).

또한 Edelwich and Brodsky(1983)는 소진이 열정(enthusiasm), 침체(stagnation), 좌절(frustration), 무관심(apathy)의 단계로 발전하게 된다고 설명하였다. 첫째 단계인 열정은 현실적이지 않은 기대를 갖고 직무에 시간과 에너지를 모두 투입하는 단계이며, 이 때 종사자는 즉각적인 성과와 보상을 얻길 기대한다. 둘째 단계는 침체로 이는 새로운 흥미를 느끼지 못하는 상태에서 업무를 계속 수행하는 시기이며, 종사자가 직무 자체보다는 보수 또는 승진 등을 더 중요하게 여기는 단계이다. 셋째 단계인 좌절에서 종사자는 자신의 업무능력과 직무의 정체성과 가치에 대해 의심하며, 어려움이 생기면 클라이언트에 대한 개입을 피하거나 다른 이들에게 쉽게 분노하고 문제적인 행동을 드러내기 시작한다. 넷째 단계는 무관심인데 최소한의 에너지로 최소한의 업무만 하려고 하며 절망과 우울 속에서 이직을 고려하거나 실행에 옮기기도 한다(김성기, 2011 재인용).

소진에 대해 다소 넓은 정의를 제안한 Pine and Aronson(1988)은 소진을 신체적 증상까지 포함하는 정서적, 정신적 고갈로 정의하였다. 이들이 설명하는 신체적 고갈은 부족한 에너지와 만성적인 피로감, 그리고 연약함이라는 특징을 지니며, 정서적 고갈은 무력함과 절망, 함정에 빠진 느낌 등을 기본적으로 포함하고 있다. 또한 정신적 고갈을 자신과 일, 그리고 생활 전반에 대한 부정적인 태도의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

형성으로 설명하고 있다(정동하, 2009 재인용).

소진의 개념에 대한 국내의 최근 선행연구들을 살펴보면, 직무 불만족과 관련하여 정은미와 박희서(2011)는 직무에 만족하지 못하는 종사자들이 감정의 고갈, 소외, 업무와 클라이언트에 대한 관심을 상실하는 부정적 경험을 겪는 현상이라고 정의하였고, 이선미와 최항석(2012)은 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였음에도 기대하였던 성과나 보상이 나타나지 않아 회의나 좌절에 빠지는 상태로 소진을 개념화하였다.

스트레스와 관련하여 소진을 장기간 지속된 과도한 업무 스트레스로 인한 고갈 상태로 보는 연구들이 있다(모지환・최정민・장신재, 2011; 김민철・허준수, 2020). 이러한 고갈상태는 업무능력을 저하시키고 부정적인 자아개념을 불러 일으켜, 결국 클라이언트에게 부정적이거나 무관심한 태도를 보이게 되고 나아가 개인적 성취결여로 이어지는 점차적 과정을 보여준다(김민철・허준수, 2020).

소진을 타인과의 접촉이 많은 업무특성 안에서 이루어진 정서적 압박을 원인으로 하여 종사자들이 경험하게 되는 현상으로 보는 연구들이 많았다. 김준환(2014)은 소진을 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로 종사자들이 겪는 무력감, 절망감, 바닥난 감정, 소외, 일과 클라이언트에 대한 관심 상실 등과 같은 부정적인 경험이 나타나는 현상이라고 정의하였고, 김연화(2014)는 소진을 타인과의 관계에서 경험하는 정서적・사회적・신체적으로 부정적인 영향이 지속적으로 이어지는 현상이라고 하였다. 이진숙(2014)과 정상래(2019)의 연구에서도 타인과의 잦은 접촉 과정 속에서 조직구성원들이 업무, 동료・상사관계, 조직 환경, 서비스 대상자로부터 받은 정서적 압박과 스트레스에서 비롯되는 신체적・정신적 탈진상태로 소진을 정의하였으며, 이러한 탈진상태는 개인적인 성취감 결여, 개인의 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인간적인 태도 등을 포함한다고 설명하였다.

사회복지현장에서의 소진에 대한 연구들을 살펴보면, 지연숙(2015)은 조직 구성원이 업무와 관련된 스트레스를 효과적으로 해소하지 못할 때 발생하는 정서적, 정신적, 육체적 탈진상태를 의미한다고 정의하였고, 김하연(2016)은 클라이언트와의 밀접한 관계 속에서 지속적이며 반복적으로 이어진 압박이 사회복지사의 신체적・심리적・정신적 측면에 부정적인 영향을 끼쳐 정서적 탈진, 클라이언트

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

에 대한 비인간화, 개인적 성취감 결여의 결과로 점진적으로 드러나는 과정이라고 정의하였다. 류주연과 손유경(2017)은 소진을 스트레스 등의 부정적 경험이 장기간 쌓임에 따라 발생하게 되는 심리적·신체적·인지적 측면을 포함하여 직무 및 역할수행 등 사회적 측면에까지 부정적 영향력을 발휘하는 극심한 고갈을 경험하는 것으로 정의하였다.

이러한 국내외 학자들의 소진에 대한 개념을 종합할 때, 소진은 오랜 기간 동안 사람들과 깊이 있는 관계를 유지하는 과정에서 나타나며, 갑자기 나타나는 현상이 아닌 점진적으로 연결되는 하나의 과정으로 드러나는 것으로 파악할 수 있다

2) 소진의 하위요인

많은 학자들이 소진으로 인하여 나타나는 결과의 하위요인으로 정서적 탈진과 성취감의 결여, 그리고 클라이언트에 대한 비인격화를 설명하고 있다(Maslach & Jackson, 1981; 정동하, 2009; 정은미·박희서, 2011; 박수진, 2013; 이진숙, 2014; 홍정영, 2014; 김하연, 2016; 정상래, 2019; 김민철·허준수, 2020). 소진을 구성하는 정서적 탈진과 개인적 성취감의 결여, 비인격화는 상호 작용할 수 있는데, 서로 원인과 결과의 형태로 발현될 수 있고, 동시에 작용하는 형태로도 발현될 수 있는 것으로 논의된다(황선영·박경숙, 2007).

본 연구에서는 소진을 정서적 탈진, 성취감의 결여, 비인격화의 3가지 하위요인으로 분류하여 살펴보고자 한다.

(1) 정서적 탈진

정서적 탈진은 소진을 측정하는 핵심적 요소이며 업무과정에서 지속적인 긴장과 과도한 심리적·정서적 요구에 의해 실증과 피로를 느끼거나 업무 성취감, 신뢰, 흥미 및 관심의 상실 때문에 클라이언트를 위해 더 이상 아무 것도 줄 것이 없다고 느끼는 상태를 말한다(윤혜미·박병금, 2004; 박수진, 2013).

정서적 탈진은 긴장, 불안, 우울, 자존감 저하, 신체적 피로 등 감정적·정서적으로 고갈되는 상태로 보통 서비스업에 종사하는 이들이 자신의 감정을 통제하

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고 억압하려는 감정 부조화의 지속으로 발생한다(Maslach & Jackson, 1981; 손희경, 2021 재인용). 이은혜(2009)에 따르면 타인에게 민감하게 공감하는 능력이 높은 사회복지종사자들의 개인적 특성과 다양한 사람들과 지속적인 관계를 맺어야 하는 사회복지종사자들의 업무 특성이 정서적 고갈의 특별한 요인이 된다.

정서적 탈진은 스스로의 감정, 관심, 믿음 등의 상실을 포괄하고 있는데, 한 개인에게 소진을 발생시키는 가장 핵심적인 요인으로 작용하며, 성취감 결여와 비인격화가 나타나는 원인이 되기도 한다(홍정영, 2014).

정서적 탈진 상태에 빠지면 의기소침, 불안 및 피로감, 자존감 저하, 두통과 불면 등의 신체적 정신적 어려움을 경험하기도 하고, 출근이나 업무복귀에 대한 두려움을 경험하기도 한다(윤다혜, 2015).

(2) 성취감 결여

Maslach and Jackson(1981)은 성취감 결여는 자신에게 주어진 일을 보람이나 가치 추구 없이 단순히 생계를 위한 수단 정도로 여김으로써 업무에 대한 사기 저하, 부정적 평가, 무능력한 대처가 이어지는 상태로 정서적 탈진이나 비인격화를 겪은 후 나타나는 현상으로 설명하고 있다(손희경, 2021 재인용).

이러한 성취감 결여는 스스로를 부정적 시각으로 바라보며 시작되는 반응이며, 업무와 관련된 생산성, 업무적 능력, 의욕 등이 떨어지는 것으로 자신을 부정적으로 평가하고 자아존중감을 잃어버리기도 한다(황승욱, 2012).

윤아랑과 정남운(2011)은 전문가로서의 직무에 대한 무능력과 목표달성에 대한 생산성 부족을 체감하는 것으로, 클라이언트와의 작업에 대해 스스로를 향한 부정적 평가경향과 자존감의 감소로 개인적 성취가 적절치 않다고 여기게 되는 상태라고 성취감 결여를 설명하였다.

김우호(2017)는 클라이언트를 위해 노력했음에도 긍정적인 결과를 얻지 못하고 달성하고자 했던 목표를 이루지 못하는 상황이 계속된 결과로 사기 저하, 스트레스와 우울을 느끼고 의욕이 감소되어 업무를 형식적으로 수행하게 되는 상태로 성취감 결여를 정의하였다.

(3) 비인격화

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Maslach and Jackson(1981)은 비인격화를 직무소진으로 인한 감정 고갈이 원인이 되어 발생하는 현상으로 부정적인 감정 상태를 그대로 드러낼 수 없는 상황이 지속되고 반복될 때 나타나는 것으로 보고 있다. 결국 현재 하고 있는 일에 대한 기대가 줄어들고 대상자에 대한 반응이 부정적이고 냉소적이며 지나치게 무관심해진다. 이러한 태도가 쌓여서 대상자를 인격체가 아닌 하나의 업무 사례로 여기는 비인간적인 태도를 말한다(손희경, 2019 재인용).

비인격화는 클라이언트를 비인격적으로 대하면서 냉소적이고 무감각한 자세를 보이는 것을 말하며, 자신이 소모됨을 느끼고 낙담하게 되면 인지적인 거리두기를 하는데, 이 때 클라이언트뿐만 아니라 다양한 측면에서도 부정적이거나 혹은 지나치게 거리를 두려는 행동을 나타낸다(권순범, 2017).

이러한 비인격화는 개인이 정서적 탈진을 경험하고 이를 극복하기 위한 대안을 발견하지 못한 경우의 심리적 대처반응이다(홍정영, 2014). 비인격화를 경험하면 사람에 대해 냉담해지고 무감각하고 냉소적이며 형식적, 기계적으로 일을 처리하여 더 이상의 정서적 탈진을 막으려는 하나의 방어적인 대처방식이라고 말할 수 있다(강진아, 2010).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 사회적 지지

1) 사회적 지지의 개념

사회적 지지는 넓은 의미에서 타인과의 관계에서 얻게 되는 다양한 자원을 뜻한다(손은일 · 송정수, 2012). 이것은 긍정적인 감정의 표현과 타인의 행동이나 타인에 대한 상징적 또는 물질적인 도움의 지원 및 타인과의 교류 안에서 한 개인이 얻을 수 있는 총체적으로 긍정적인 자원이라 할 수 있다(박지원, 1985). 사회적 지지는 Durkheim(1951)에 의해 제안된 사회이론으로 사회적 대인관계를 통해 얻게 되는 물질적, 정보적, 정서적 지원들을 모두 포괄하는 개념이다(김남경, 2019, 재인용).

사회적 지지에 대한 국외 학자들의 개념을 살펴보면, Cobb(1976)는 사회적 지지를 스스로가 사랑과 보살핌을 받고 있으며 가치 있는 존재로 자신이 존중받고 있고, 타인들과 상호작용하는 의사소통 망 속에 속해 있음을 믿게 해주는 정도라고 하였다(여인성, 2023 재인용). House(1981)는 사회적 지지를 타인과의 상호작용을 통해 정서적 관심을 받고 필요한 도움, 혹은 정보 등을 얻는 것을 의미한다고 하였고, Thoits(1986)은 사회적 지지를 스트레스 상황을 마주한 개인에게 타인이 제공하는 원조기능으로, Dunst(1989)는 도움이 필요한 개인 혹은 가족에게 제공되는 정보 또는 물질적 자원을 사회적 지지라고 정의하였다(정상래, 2019 재인용).

국내에서도 사회적 지지에 대한 연구가 여러 학자들에 의해 활발히 진행되었다. 박지원(1985)은 사회적 지지를 사회의 구성원들을 통해 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지를 얻을 수 있다고 기대하는 정도 및 지지 욕구가 충족되는 정도를 반영하는 사회관계에 대한 자신감, 유대감, 신뢰감에 대한 지각 정도라고 정의하였다. 박응열(2010)은 사회적 지지를 스스로가 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿고 긍지를 갖게 하여 의사소통과 상호책임을 지니는 조직망에 속해 있는 한 사람이라는 것을 인식케 하는 정도를 의미한다고 하였다. 고관우(2016)는 사회적 관계망으로부터 제공되는 다양한 형태의 도움과 원조로, 이미경(2018)은 개인에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

게 의미 있는 타인이나 가족, 주변의 친구, 동료들로부터 지지와 애정을 받는 정도로 사회적 지지의 개념을 정의하였다.

개인이 처한 스트레스 상황이나 문제해결과 연결하여, 배점모(2015)는 사회적 지지를 타인과의 관계를 통해 얻는 긍정적인 자원으로서 스트레스 상황에 부딪힐 경우 부정정인 영향을 완화시켜주는 행위로 보았으며, 배병규(2019)는 한 개인이 맺고 있는 인간관계로부터 제공받는 긍정적 자원으로서 심리적 적응을 돕고 좌절을 이겨내고 문제해결의 도전을 직면하는 능력을 성장시켜 주는 행위를 사회적 지지라고 정의하였다. 권영란과 문영경(2016)의 연구에서는 사회적 지지를 자신에게 직접적 영향을 주는 조직과 타인으로부터 정보 및 평가, 정서적 교감, 물질적 지원 등 환경적 배려와 상호작용을 통해 개인의 스트레스를 해소하는 사회적 실천으로 설명하였다.

그런데 이러한 사회적 지지가 지닌 구조적 특성에도 불구하고 개인에게 실질적인 지지로 지각되지 못한다면 사회적 지지로서의 가치가 있다고 말할 수 없기 때문에 객관적인 사회적 지지보다는 개인이 인식하는 사회적 지지가 더 중요하다고 할 수 있다(임종수, 2014). 이는 주변의 다양한 대상으로부터 실제 얼마나 지지를 제공받고 있는가 보다, 지지받고 있는 정도를 개인이 어떻게 지각하는지에 따라 미치는 영향이 달라질 수 있다는 박지원(1985)의 연구와 그 맥락을 같이 한다. 박경희(2020) 역시 사회적 지지의 개념을 개인의 욕구를 충족하기 위해 제공되는 다양한 원조 및 관계와 이에 대한 개인의 지각정도와 관련된 주관적 지지로 정의하였다.

2) 사회적 지지의 하위요인

사회적 지지는 다차원적인 개념으로서 사회적 지지의 하위요인에 대한 분류는 학자들마다 그 의견을 다양하게 제시하고 있다.

Cobb(1976)는 사회적 지지를 정서적 지지, 존중적 지지, 네트워크 지지로 구성하였다. 정서적 지지는 한 개인에 대해 지지자들이 관심과 격려 및 애정을 가지는 것이며, 존중적 지지는 한 개인이 존중받을만하고 가치 있는 존재라는 것을 인식하게 하는 것을 말한다. 네트워크 지지는 한 개인이 상호 네트워크의 구성원

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

으로 소속되어 있음을 믿게 하는 것을 의미한다(배병규, 2019 재인용).

Caplan and Killiea(1976)는 사회적 지지를 정서적 지지, 실질적 지지, 평가적 지지, 정보적 지지의 네 가지 영역으로 구분하였다(한지영, 2019 재인용).

Kahn and Antouncci(1980)는 기능적 측면에서 사회적 지지를 분류하였다. 정서적 지지란 애정, 소속감, 정체성, 자존감 등의 정서적인 사랑과 공감, 존중받음을 표현하는 것이고, 정보적 지지란 내면적인 측면에서 문제를 해결하기 위해 도움이 되는 정보나 조언, 충고, 경제적 지원 등을 말한다. 물질적 지지란 문제해결에 필요한 물질적·정신적 지원을 가리키며, 평가적 지지란 자신감을 고양시켜 타인의 입장에서 스스로를 평가하게 하는 것을 의미한다(한지영, 2019 재인용).

House(1981)는 사회적 지지를 정서적 지지(신뢰, 감정이입, 친밀감, 애정), 도구적 지지(실제적 도움의 교환), 평가적 지지(긍정적 자기 평가와 수용), 정보적 지지(스스로 사회적 서비스를 활용하도록 돕는 것)를 포함하는 상호 호혜적 거래로 분류하여 정의하였다(손희경, 2021 재인용).

또한 Thoits(1982)는 두 가지로 사회적 지지를 나누어 정서적 지지는 사랑과 이해, 받아들임 및 자존감 고양 등이며, 도구적 지지는 조언, 정보 및 여러 모양의 도움 등으로 설명하였다(한지영, 2019 재인용).

Cohen and Hoberman(1983)은 정서적, 물질적, 정보적, 그리고 자존감 지지의 4가지 형태로 분류하였고, Dimond and Jones(1983)는 관계제공으로서의 사회적 지지, 정보로서의 사회적 지지, 구조로서의 사회적 지지, 상호작용으로서의 사회적 지지로 분류하였다(정상래, 2019 재인용).

국내에서는 1980년대부터 사회적 지지에 대한 연구가 본격적으로 이루어지면서 사회적 지지 척도에 대한 개발이 시도되었다. 김연수(1995)는 개인의 사회적 욕구를 기반으로 다양한 사람들과 상호작용을 함으로써 얻을 수 있는 도움이라고 설명하면서 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 도움으로 사회적 지지를 분류하였다. 또한 박지원(1985), 권영란과 문영경(2016)도 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지의 4가지로 사회적 지지를 분류하였다. 배점모(2008)는 사회적 지지가 제공되는 원천을 기준으로 가족이나 친지, 친구, 직장 상사나 동료, 사회기관 등으로 나눌 수 있으며, 더불어 사회적 지지를 정서적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지로 분류할 수 있다고 설명하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

사회적 지지의 하위요인 분류에 관한 연구를 요약하면 〈표1〉과 같다.

〈표1〉 사회적 지지의 하위요인 분류

연구자	내용
Cobb(1976)	정서적 지지, 존중적 지지, 네트워크 지지
Caplan & Killiea(1976)	정서적 지지, 실질적 지지, 평가적 지지, 정보적 지지
Kahn & Antouncci(1980)	정서적 지지(애정, 소속감, 정체감, 자존심 등 정서적 공감과 사랑, 존중) 정보적 지지(정보, 충고, 조언, 경제적 지원) 물질적 지지(물질적·정신적 지원) 평가적 지지(타인의 입장에서 본인 평가)
House(1981)	정서적 지지(신뢰, 감정이입, 친밀감, 애정) 도구적 지지(실제적 도움의 교환) 평가적 지지(긍정적 자기 평가, 수용) 정보적 지지(스스로 서비스를 활용하도록 도움)
Thoits(1982)	정서적 지지(사랑, 이해, 받아들임, 자존감 고양) 도구적 지지(정보, 조언 등)
Cohen & Hoberman(1983)	정서적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지, 자존감 지지
Dimond & Jones(1983)	관계제공으로서의 사회적 지지, 정보로서의 사회적 지지, 구조로서의 사회적 지지, 상호작용으로서의 사회적 지지
박지원(1985)	정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지
김연수(1995)	정서적 도움, 정보적 도움, 물질적 도움, 평가적 도움
배점모(2008)	정서적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지
권영란·문영경(2016)	정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지

본 연구에서는 사회적 지지를 4가지 하위요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 분류하여 살펴보고자 한다.

(1) 정서적 지지

정서적 지지를 House(1981)는 개인에게 심리적 안정감을 제공하여 본인이 사회의 구성원들에게 존중과 배려, 그리고 애정의 대상으로 느끼도록 하는 행위라고 정의하였고, Birch(1998)는 타인에 대한 관심과 배려를 제공하는 것을 의미한

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다고 하였다(정상래, 2019 재인용). 박지원(1985)은 정서적 지지를 애정, 존경, 신뢰, 관심, 격려, 경청의 행위 등 인간의 사회적·정서적 욕구를 만족시켜 주는 것으로, 서지은(2014)은 관계망에 속해 있는 구성원들과 사랑과 친밀함을 주고받으면서 자신이 가치 있는 존재임을 느끼게 하는 사회적 지지의 요소라고 설명하였다. 이러한 정서적 지지는 구성원들이 나에게 보호나 원조를 제공해주는 중요한 존재라는 감정을 불러일으켜 타인과의 상호관계를 위한 바탕을 마련하는 지지기능을 가진다(서미라, 2017).

(2) 정보적 지지

정보적 지지를 House(1981)는 개인이나 환경으로부터 발생하는 문제를 해결할 수 있도록 관련된 사안에 대한 정보, 지식, 조언, 의견을 제공해주는 것이라 정의하였고, Birch(1998)는 개인이 원하는 올바른 정보를 얻을 수 있는 방법에 대한 정보제공 또는 정보 그 자체로 정의하였다(정상래, 2019 재인용). 박지원(1985)은 개인이 처한 문제와 위기의 상황에 대한 대응을 위해 이용할 수 있는 충고, 조언, 정보 등을 제공하는 것으로, 서지은(2014)은 나 자신이 문제를 해결하는 데 스스로를 도울 수 있도록 지원하거나 사회적 서비스를 활용하도록 도와주기 위한 사회적 지지의 구성요소로 정보적 지지를 설명하였다. 또한 정보적 지지는 현재 받을 수 있는 도움의 범주와 그것을 넘어서는 새로운 정보 등의 다양한 정보를 제공받고 변화로 나아갈 수 있도록 도움을 제공하는 역할을 하는 지지이다(서미라, 2017).

(3) 물질적 지지

물질적 지지를 House(1981)는 금전, 환경 조성, 노동, 시간 등 눈에 보이는 원조나 서비스의 직접 제공을 통해 실질적인 도움이 되는 지지행위로 직무수행 시 필요한 물질을 직접적으로 제공하거나 대신 일을 해주거나 현물, 현금 등 필요시 직접 돕는 행위라고 정의하였고, Birch(1998)는 돈, 책, 인력의 제공과 같은 직접적이며 신체적인 원조, 운송수단 등을 지원하는 것으로 설명하였다(정상래, 2019 재인용). 박지원(1985)은 물건이나 돈 등과 같은 것들을 지원하여 개인이 객관적인 환경 속에서 중재하여 도움을 제공하는 행위로, 윤지영(2016)은 금전이나 시

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

간 물품 등 구체적이고 직접적인 지원으로 물질적 지지를 정의하였다.

(4) 평가적 지지

평가적 지지를 House(1981)는 개인의 행위에 대한 평가와 연관된 쓸모 있는 정보를 제공하는 행위로 역할 수행에 대한 객관적인 평가 자료를 통해 이루어지는 행동에 대한 긍정적, 부정적 평가적 지지를 의미한다고 설명하였으며, Cohen(1988)은 타인에게 비친 나 자신을 바라봄으로서 나 자신을 평가하게 하는 행위라고 정의하였다(정상래, 2019 재인용). 박지원(1985)은 스스로에 대한 인정, 가치, 공정한 평가, 의사존중 등 자기평가와 연결된 정보를 전달하는 것으로, 윤지영(2016)은 가족, 친구, 동료에게서 인정받는 것으로 평가적 지지를 정의하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 이직의도

1) 이직과 이직의도의 개념

이직의 개념을 넓은 의미와 좁은 의미로 구분하여 살펴볼 수 있는데, 넓은 의미로 Price(1977)는 이직을 사회구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동이라고 하였고, Mobley(1982)는 좁은 의미로서 이직을 조직으로부터 금전적인 보상을 받는 개인이 조직의 구성원으로서의 자격을 종결하려는 행위, 곧 조직외부로의 인력의 이동이라 정의하였다(김한덕, 2019 재인용). 이성윤(2002)은 이직은 일반적으로 개인이 조직을 떠나 외부로 이동하는 것을 말한다고 설명하였다.

한편 이직의도에 대한 여러 학자들의 개념을 살펴보면, 이직의도란 조직구성원이 자신이 몸담고 있는 조직 혹은 직업에서 벗어나려는 생각, 결심, 의도를 의미하며 이것은 이직을 예견하고 이해하는 데 있어 중요한 예측요인으로 작용한다(Price & Mueller, 1981; 이상조, 2016 재인용). 이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 지금의 직장을 떠나고자 하는 의도이며, 자발적인 의지에 의해 조직을 떠나려는 조직구성원의 의도로서 직장을 바꾸고 싶다는 생각이나 같은 직장 안에서도 직종을 바꾸고자 하는 의지 등으로 지금 자신이 수행하는 업무에서 벗어나기를 원하는 정도를 의미한다(서은희, 2002). 이상조(2016)는 이직의도를 일정한 분야나 직장에 종사하는 근로자가 직장을 그만두고자 하는 충동으로 인해 다른 직장으로 옮기려고 마음을 먹은 심리상태로, 김한덕(2019)은 조직구성원이 자발적인 의지로 스스로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 옮기고 싶은 생각, 이직행위를 계획하거나 고민하는 주관적인 의도라고 정의하고 있다. 이직의도는 종사자가 어떤 이유로 인하여 스스로 직장을 떠나거나 같은 업종의 다른 직장 또는 다른 직종으로 이동하는 것을 생각하는 것으로, 이직으로 연결될 수 있는 심리상태이다(이옥자, 2022).

이직의도는 이직행위의 선행변수로 널리 받아들여지고 있고, 이직에 관한 많은 연구들이 이직의도가 이직에 가장 핵심적인 선행요인이라는 사실을 지지하고 있

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다(이화윤 2010).

결국 이직은 이미 벌어진 실제적 행위임에 반하여, 이직의도는 아직은 실행되지 않는 계획이나 의도를 의미한다. 따라서 이직의도는 아직 이직을 행동으로 실행하지는 않았지만 이직에 대한 태도나 경향성, 곧 앞으로 직장을 그만두고자 하는 개인의 심리상태로 이직의 바로 앞 단계라 할 수 있으며, 이직 행동을 예측할 수 있는 가장 강력한 변인이다. 즉 이직의도가 높으면 이직으로 실제 이어질 가능성이 높다. 여러 가지 요인으로 실제적인 이직이 이루어지지 않는다 하더라도 이직의도 그 자체만으로도 현재의 갈등상태를 포함하기 때문에 근무태도, 조직에 대한 충성도, 조직구성원의 성과 등에 영향을 미칠 수 있다(공계순, 2005).

사회복지기관종사자의 이직은 개인의 성장, 근무환경 개선과 조직의 사내분위기 및 운영 효율성 개선 등의 긍정적 측면이 있으나, 업무능률 하락, 인적자원 유출로 인한 행정비용의 손실 등 부정적인 영향 또한 끼친다. 특히 클라이언트에게 제공하는 전문적인 복지서비스의 질은 감소한다. 따라서 질적 수준이 높은 사회복지전달체계를 구축하기 위해 사회복지기관종사자의 이직의도를 줄이려는 노력이 필요하다(양점도・정영주, 2012).

2) 이직의 긍정적・부정적 영향

이직이 가져오는 영향에 대해서 Mobley(1982)는 새로운 인력의 충원을 통해 조직에 활력이 생겨나고 승진의 기회가 제공되는 긍정적 측면과 인력 확보를 위한 행정상의 비용, 교육훈련 비용, 잔류직원의 사기를 고양하기 위한 보상비용 등의 발생과 유능한 인력의 이탈로 인한 조직 경쟁력 약화 및 분위기 훼손 등 부정적인 측면도 존재함을 이야기하였다(김한덕, 2019 재인용)..

김성한(1997)은 개인적인 측면에서 이직을 통해 개인이 스트레스를 주는 직업으로부터 벗어나 현재보다 더 나은 조직으로의 이동을 가능하게 하는 긍정적 영향과 이직으로 상실하는 부가급부, 새로운 직무 적응에 대한 스트레스와 전 직장 동료들과의 인간관계 종결 등의 부정적 영향이 발생할 수 있다고 설명하고 있다. 또한 조직적 측면에서 신규 직원 교육을 위한 비용 발생, 신규 직원이 업무에 적응하기까지의 생산성 저하 문제 등을 조직적 측면에서의 이직의 부정적 영향으

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

로 제시하고 있다.

김혜경(2012)은 적절한 이직은 조직 구성원의 교체로 인해 조직에 새로운 활력을 불어넣기도 하지만 지나친 이직은 남아있는 구성원의 업무 부담과 사기저하를 불러일으키고 기술 축적을 막음으로써 조직의 목표달성에 막대한 영향을 줄 수 있다고 설명하고 있다..

김준환(2013) 역시 이직이 조직 안에서 다양한 문제를 양산할 수 있는데, 특히 이직으로 인한 사기의 저하와 인원충당을 위한 비용과 교육의 재투자는 생산성 저하를 불러오고, 이는 조직의 효율성에 커다란 방해가 된다고 밝히고 있다.

이 밖에도 조직 구성원의 높은 이직률은 구성원들의 조직에 대한 만족도가 높지 않음을 반영하는 것이므로 조직의 이미지에 악영향을 미칠 수 있다(공계순, 2005).

특히 잦은 이직은 사회복지현장에서 종사자와 클라이언트의 관계에 좋지 않은 영향으로 작용하여, 양질의 사회복지서비스 제공뿐 아니라 지속적인 서비스 제공을 보장할 수 없도록 가로막아 사회복지서비스 전달의 궁극적인 목표달성을 어렵게 한다는 지적도 있다(강제상・김광구・고대유, 2011; 차인성, 2012).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 선행연구 고찰

1) 소진과 이직의도의 관계

소진과 이직의도의 관계에 대한 많은 선행연구에서 소진이 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 박길태(2014)는 사회복지사의 소진이 이직의도에 직접적으로 정적 영향을 미쳐 소진이 높을수록 이직의도가 높아진다는 연구결과를 제시하였고, 강현아 등(2008)은 아동복지시설 종사자들을 대상으로 이루어진 연구를 통해 역할갈등과 아동복지 업무의 고충은 소진의 수준을 높게 만들고 높아진 소진은 이직의도를 높게 하는 결과로 나타난다고 보고하였다. 이나영(2002)은 소진이 단일요인으로서 사회복지사의 이직의도에 가장 결정적인 위험요인으로 작용한다고 하였다. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관해 연구한 김학수(2012)에 의하면 직무수행 과정에서 발생하는 소진 상태는 결국 직무성과 저하와 억지로 출근하는 초기적 단계를 거쳐 다른 직장으로 탈출하고자 하는 시도 또는 개인의 정신건강 문제 등으로까지 이어져 삶의 질까지 저하시키는 심각한 결과로 이어질 수 있다. 장애인거주시설 생활재활교사를 대상으로 한 성효진과 신승연(2015)의 연구에서도 소진은 이직의도에 유의미한 정적 영향을 미쳐 생활재활교사의 소진정도가 높을수록 이직의도도 높아지는 것으로 나타났다.

소진의 하위요인별로 이직의도와의 관계를 살펴보면, 김미숙(2004)은 사회복지사의 정서적 탈진을 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변인으로 보고하였다. 사회복지시설 종사자의 감정노동과 이직의도에 대한 직무소진의 매개효과 연구에서 이환정(2014)도 소진의 하위요인들이 모두 유의미하게 이직의도에 직접적인 효과를 발휘한다고 제시하였다. 사회복지시설 종사자의 감정노동의 강도 및 빈도, 반복은 직무소진을 발생시키며 이직의도에 영향을 미치는데 특히 정서적 탈진이 증가함으로써 소진이 증가할수록 이직의도가 높아진다고 주장하였다. 최광수(2012)는 요양보호사의 소진과 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 이직의도에 가장 많이 영향을 주는 요인이 소진이며, 그 하위요인 가운데 정서적 탈진의 정도가 높을수록 이직의도가 높다고 하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정서적 탈진뿐만 아니라 비인격화 또한 이직의도에 영향을 미쳐 정서적 탈진과 비인격화가 심할수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다(이정은, 2010). '노인요양병원 사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향' 연구에서 안수진(2014)은 사회복지사들이 소진으로 인해 클라이언트를 부정적인 태도로 대하고 제공되는 서비스의 질을 저하시키게 되며 이직이 높아지게 된다고 보고하고 있다.

한편, 하위요인 가운데 성취감 결여는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다는 연구결과도 있다(김준환, 2014; 강철희・이종화, 2019).

2) 사회적 지지와 이직의도의 관계

사회적 지지와 이직의도 간에는 부적인 영향관계가 있는 것으로 보고되고 있다. 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관해 연구한 이은미(2008)는 사회적 지지가 이직의도에 부적인 관계가 있음을 밝혔다. 사회복지 조직 내에서의 사회복지사를 대상으로 한 연구에서도 사회적 지지는 이직의도에 영향을 미쳐 이직의도가 낮게 나타나는 것으로 밝혀졌다(박현주, 2011; 정혜영・이경화, 2014). 노인장기요양시설 종사자의 이직의도를 연구한 김은지(2015)는 사회적 지지가 이직의도의 예측요인이라는 것을 밝혔고, 김주명(2014)은 사회적 지지가 높을수록 이직의도가 줄어든다고 하였다. 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 임현승(2023)의 연구에서도 사회적 지지는 이직의도에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 성폭력 관련기관 상담원을 대상으로 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 박유범(2018)의 연구에서 사회적 지지가 이직의도에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타나 사회적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아진다고 보고하였다.

한남영(2019)의 연구결과에서 사회적 지지와 이직의도의 하위 요인의 관계는 모두 부적 상관성을 가지며 정서적 지지에 대한 인식이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였다. 이옥자와 권진(2022)의 연구에서는 요양보호사의 사회적 지지의 하위요인인 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지 모두 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 사회적 지지와 이직의도가 유의미한 높은 부적 상관관계가 있음을 확인하

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

였지만 경로분석에 있어 직접적인 영향은 주지 않는다는 연구도 있다(권영란·문영경, 2016).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

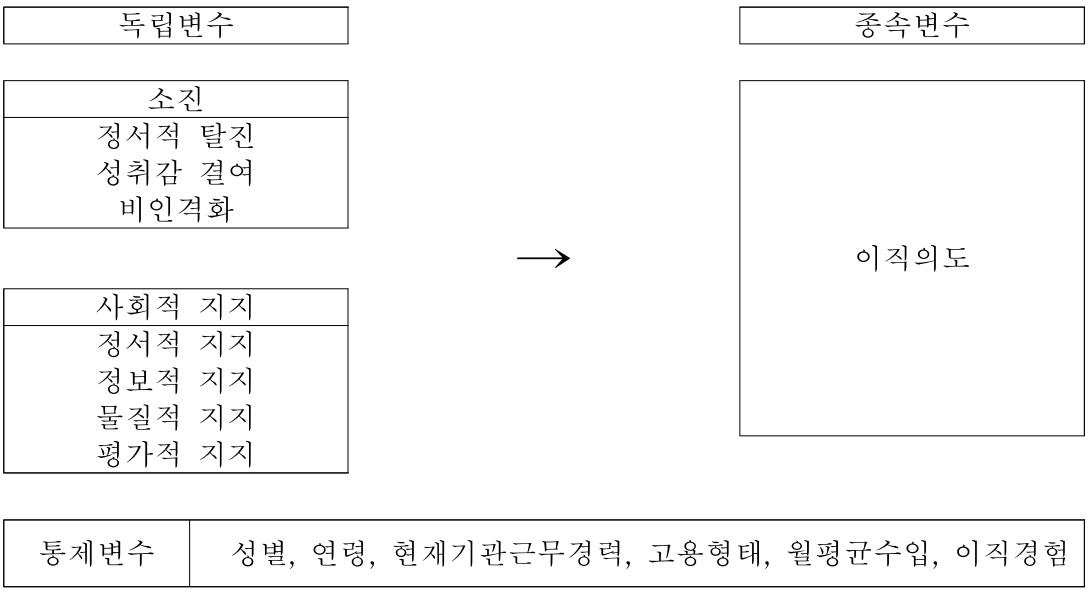
Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

1) 연구모형

본 연구는 사회복지기관종사자를 대상으로 소진과 사회적 지지를 살펴보고 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하는데 목적이 있다.

연구목적 달성을 위한 연구모형은 〔그림1〕과 같다. 연구모형에서 독립변수인 사회복지기관종사자의 소진을 정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화의 3가지 하위요인으로 구분하였고, 또 다른 독립변수인 사회적 지지를 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지의 4가지 하위요인으로 구분하였다. 종속변수는 이직의도로 설정하여 분석하였다.



〔그림1〕 연구모형

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 연구가설

이론적 배경과 연구목적을 통해 본 연구에서 확인하여 검증하려는 연구가설은 다음과 같다.

연구가설 1. 사회복지기관종사자의 인구사회학적 특성에 따라 소진, 사회적 지지, 이직의도에 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 인구사회학적 특성에 따라 정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화에 차이가 있을 것이다.

가설 2-2. 인구사회학적 특성에 따라 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지에 차이가 있을 것이다.

가설 3-3. 인구사회학적 특성에 따라 이직의도에 차이가 있을 것이다.

연구가설 2. 사회복지기관종사자의 소진은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 정서적 탈진이 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.

가설 2-2. 성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.

가설 2-3. 비인격화가 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.

연구가설 3. 사회복지기관종사자의 사회적 지지는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 정서적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.

가설 3-2. 정보적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.

가설 3-3. 물질적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.

가설 3-4. 평가적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구대상

본 연구의 표본은 사회복지기관에서 근무하는 종사자 250명을 대상으로 임의표집을 하였다. 설문은 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식으로 응답하도록 하였다. 자료수집기간은 2023년 4월 1일부터 2023년 4월 20일까지 실시하였다. 자료 수집은 사회복지기관에 직접 방문하여 연구목적을 설명하고 협조를 얻은 후 설문지 배포 및 회수를 하였다. 배포된 총 250부의 설문지 가운데 총 246부가 회수되었으며 그 가운데 응답이 성실한 답변이 이루어지지 않았거나 결측이 있는 51부를 제외하여 195부가 최종 분석에 사용되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 측정도구

본 연구에 사용된 설문의 구성은 〈표2〉와 같다.

〈표2〉 설문구성

변수명	측정내용	문항수
인구사회학적 특성	성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험	6문항
독립변수	소진(정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화)	14문항
	사회적 지지(정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지)	18문항
종속변수	이직의도	15문항
	총 문항 수	53문항

1) 독립변수: 소진, 사회적 지지

(1) 소진

본 연구에서 독립변수로 활용된 소진은 휴먼서비스라는 업무특성에 따라 타인과의 상호작용 과정에서 발생하는 고갈 상태로 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 성취감 결여로 이어지는 점진적 과정을 의미한다. 이를 위한 측정도구는 Maslach(1978)가 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜영(1994)이 번역하여 권선덕(2001)이 사용한 척도 가운데 정서적 탈진과 성취감 결여, 비인격화를 재구성한 하상철(2010)의 척도를 사용하였다.

이 척도는 총 14문항이며, 측정항목은 정서적 탈진 5문항, 성취감 결여 7문항, 비인격화 2문항으로 3개의 하위요인으로 구성되었다. 각 문항은 Likert 5점 척도

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 구성되어 있고, 총 70점이 만점이며 점수가 높을수록 소진이 높다는 것을 말한다.

소진 척도의 전체 신뢰도(Cronbach ′ α)는 .786이며, 하위요인별로 살펴보면, Cronbach ′ α값은 정서적 탈진이 .612, 성취감 결여가 .667, 비인격화가 .609로 나타났다.

〈표3〉 소진의 측정도구

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach ′ α	
			선행연구	본연구
정서적 탈진	1, 2 , 3*, 4*, 5*	5	.755	.612
성취감 결여	6, 7, 8,* 9*, 10*, 11*, 12*	7	.692	.667
비인격화	13*, 14	2	.635	.609
전체		14	.786	

*역문항

(2) 사회적 지지

측청도구는 국민연금공단 국민노후보장패널 5차 부가조사(2014) 설문 문항으로 Cohen and Syme(1985년)에 의해 개발되었으며 한지영(2019)이 사용한 척도를 활용하였다. 이 척도는 총 18문항이며, 측정항목은 정서적 지지 8문항, 정보적 지지 3문항, 물질적 지지 4문항, 평가적 지지 3문항으로 4개의 하위요인으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 총 90점이 만점이고, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높다는 것을 의미한다. 사회적 지지 척도의 전체 신뢰도(Cronbach ′ α)는 .940이며, 하위요인별로 살펴보면, Cronbach ′ α값은 정서적 지지가 .943, 정보적 지지가 .814, 물질적 지지가 .857, 평가적 지지

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가 .892로 비교적 높게 나타났다.

〈표4〉 사회적 지지의 측정도구

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach ′α	
			선행연구	본연구
정서적 지지	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8	.892	.943
정보적 지지	9, 10, 11	3	.773	.814
물질적 지지	12, 13, 14, 15	4	.855	.857
평가적 지지	16, 17, 18	3	.833	.892
전체		18	.940	

2) 종속변수: 이직의도

이직의도의 척도는 Becker(1992), Mobley(1982), 김성희(2000), 김현주(2003), 조영숙(1998) 등이 제안한 이직의도 특성모형과 설문문항을 참고하여 재구성한 김민철(2019)의 척도를 활용하였다. 이 척도는 총 15문항으로 이루어져 있고, 각 문항은 Likert 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 구성되어 있다. 이직의도는 총 75점이 만점이며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음으로 의미한다. 이직의도 척도의 전체 신뢰도(Cronbach ′α)는 .923으로 비교적 높게 나타났다.

〈표5〉 이직의도의 측정도구

구분	문항번호	문항수	Cronbach ′α	
			선행연구	본연구
이직의도	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	15	.930	.923

4) 통제변수

사회복지기관종사자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직 경험에 관하여 총 6문항으로 구성하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 분석방법

본 연구는 사회복지기관종사자를 대상으로 소진과 사회적 지지를 살펴보고 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하는데 목적이 있다. 이 연구목적을 달성하기 위하여 현재 사회복지기관에 근무하고 있는 종사자를 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 수집된 자료는 SPSS Statistics 21을 활용하여 분석하였다. 분석은 다음과 같은 과정으로 진행되었다.

첫째, 본 연구대상자인 사회복지기관종사자의 인구사회학적 특성과 주요 변수들의 수준을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계를 실행하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach´s α 계수를 사용하였다.

셋째, 사회복지기관종사자의 인구사회학적 특성에 따른 소진, 사회적 지지, 이직의도의 차이를 확인하기 위해 독립표본 t-test와 ANOVA 분석을 실행하였다.

넷째, 주요변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실행하였다.

다섯째, 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실행하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구 대상의 특성을 파악하기 위해 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 등 5개 항목의 변인을 두었으며 그 특성은 〈표6〉과 같다.

성별은 남성 39명(20%), 여성 156명(80%)으로 조사되었다.

연령은 40세미만 40명(20.5%), 40～50세미만 60명(30.8%), 50～60세미만 61명(31.3%), 60세이상 34명(17.4%)으로 나타났다.

현재기관근무경력은 5년미만 89명(45.6%), 5～10년미만 65명(33.3%), 10년이상 41명(21.0%)으로 나타났다.

고용형태는 정규직 149명(76.4%), 비정규직 46명(23.6%)으로 나타났다.

월평균수입은 200만원미만 33명(16.9%), 200～250만원미만 71명(36.4%), 250～300만원미만 36명(18.5%), 300～350만원미만 39명(20.0%), 350만원이상 16명(8.2%)으로 나타났다.

이직경험은 있다 122명(62.6%), 없다 73명(37.4%)으로 나타났다.

〈표6〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성 (N=195)

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	39	20.0
	여자	156	80.0
연령	40세미만	40	20.5
	40～50세미만	60	30.8
	50～60세미만	61	31.3
	60세이상	34	17.4
현재기관근무경력	5년미만	89	45.6
	5년～10년미만	65	33.3
	10년 이상	41	21.0
고용형태	정규직	149	76.4
	비정규직	46	23.6

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

월평균수입	200만원미만	33	16.9
	200~250만원미만	71	36.4
	250~300만원미만	36	18.5
	300~350만원미만	39	20.0
	350만원이상	16	8.2
이직경험	있다	122	62.6
	없다	73	37.4

2. 주요 변수의 기술통계

주요 변수의 기술통계분석의 결과는 〈표7〉 과 같다. 독립변수인 소진은 3개의 하위요인으로 분류하였고, 전체 소진은 최소값 1.07점에서 최대값 3.43점 사이에 있으며, 평균은 2.37점(SD=0.40)으로 중앙값인 3점보다 낮은 수준으로 나타났다. 소진의 하위요인별로는 정서적 탈진이 평균 2.34점(SD=0.49), 성취감 결여가 평균 2.52점(SD=0.44), 비인격화가 평균 1.91점(SD=0.52)으로 성취감 결여가 비교적 높게 나타났다.

다른 독립변수인 사회적 지지는 4개의 하위요인으로 분류하였고, 사회적 지지 전체는 최소값 1.33점에서 최대값 5.00점 사이에 있으며, 평균은 3.79점(SD=0.56)로 중앙값 3점보다 높게 나타났다. 사회적 지지의 하위요인별로는 정서적 지지가 평균 3.97점(SD=0.59), 정보적 지지가 평균 3.76점(SD=0.64), 물질적 지지가 평균 3.39점(SD=0.87), 평가적 지지가 평균 3.89점(SD=0.69)으로 정서적 지지와 평가적 지지가 다소 높게 나타났다.

종속변수인 이직의도는 최소값 1.00점에서 최대값 4.47점 사이에 있으며, 평균은 2.20점(SD=0.73)으로 중앙값인 3점보다 낮은 수준으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈표7〉 주요 변수의 기술통계 (N=195)

구분			최소값	최대값	평균	표준편차
독립변수	소진	정서적 탈진	1.20	3.80	2.34	.49
		성취감결여	1.00	3.57	2.52	.44
		비인격화	1.00	3.50	1.91	.52
		전체	1.07	3.43	2.37	.40
	사회적 지지	정서적 지지	1.63	5.00	3.97	.59
		정보적 지지	1.33	5.00	3.76	.64
		물질적 지지	1.00	5.00	3.39	.87
		평가적 지지	1.00	5.00	3.89	.69
		전체	1.33	5.00	3.79	.56
종속변수	이직의도	전체	1.00	4.47	2.20	.73

3. 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수의 차이

1) 인구사회학적 특성에 따른 소진 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 소진의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표8〉과 같다.

사회복지기관종사자의 월평균수입에 따라 소진이 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 분석결과 소진의 유의확률은 .005의 수치를 보이며 200~250만원미만에서 평균점수가 가장 높게 나타났다. 특히, 집단 간의 유의미한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe분석을 실시하였는데 200~250만원미만 집단과 350만원이상 집단 간에 유의미한 차이가 있었다. 200~250만원미만 집단이 350만원이상 집단보다 소진이 더 높게 나타났다. 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 이직경험 변수에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈표8〉 인구사회학적 특성에 따른 소진 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	2.38	.32	.286	.775	
	여자	156	2.36	.41			
연령	40세미만(a)	40	2.43	.45	.889	.448	
	40~50세미만(b)	60	2.39	.34			
	50~60세미만(c)	61	2.35	.41			
	60세이상(d)	34	2.28	.46			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	2.40	.41	.541	.583	
	5~10년미만(b)	65	2.34	.39			
	10년이상(c)	41	2.34	.38			
고용형태	정규직	149	2.38	.40	.523.	.602	
	비정규직	46	2.34	.39			
월평균 수입	200만원미만(a)	33	2.36	.41	3.847**	.005	b>e
	200~250만원미만(b)	71	2.48	.39			
	250~300만원미만(c)	36	2.33	.36			
	300~350만원미만(d)	39	2.32	.32			
	350만원이상(e)	16	2.08	.49			
이직경험	있다	122	2.39	.40	.894	.372	
	없다	73	2.33	.39			

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

(1) 인구사회학적 특성에 따른 정서적 탈진 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 정서적 탈진의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표9〉와 같다.

인구사회학적 특성에 따른 정서적 탈진의 차이 분석 결과, 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표9〉 인구사회학적 특성에 따른 정서적 탈진 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	2.31	.39	-.406	.685	
	여자	156	2.34	.51			
연령	40세미만(a)	40	2.43	.42	2.653	.050	
	40~50세미만(b)	60	2.42	.48			
	50~60세미만(c)	61	2.30	.48			
	60세이상(d)	34	2.15	.54			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	2.37	.48	.340	.712
	5~10년미만(b)	65	2.32	.49		
	10년이상(c)	41	2.30	.50		
고용형태	정규직	149	2.35	.49	.927	.355
	비정규직	46	2.28	.48		
월평균 수입	200만원미만(a)	33	2.31	.52	2.318	.059
	200~250만원미만(b)	71	2.45	.45		
	250~300만원미만(c)	36	2.31	.50		
	300~350만원미만(d)	39	2.30	.40		
	350만원이상(e)	16	2.06	.67		
이직경험	있다	122	2.36	.49	.759	.449
	없다	73	2.30	.49		

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

(2) 인구사회학적 특성에 따른 성취감 결여 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 성취감 결여의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표10〉과 같다.

사회복지기관종사자의 월평균수입에 따라 성취감 결여가 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 분석결과 성취감 결여의 유의확률은 .020의 수치를 보이며 200~250만원미만에서 평균점수가 가장 높게 나타났다. 특히, 집단 간의 유미의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe분석을 실시하였는데 200~250만원미만 집단과 350만원이상 집단 간에 유의미한 차이가 있었다. 200~250만원미만 집단이 350만원이상 집단보다 성취감 결여가 더 높게 나타났다.

성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 이직경험 변수에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표10〉 인구사회학적 특성에 따른 성취감 결여 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	2.58	.41	1.016	.311	
	여자	156	2.50	.45			
연령	40세미만(a)	40	2.60	.51	.704	.551	
	40~50세미만(b)	60	2.52	.36			
	50~60세미만(c)	61	2.51	.45			
	60세이상(d)	34	2.45	.49			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	2.54	.46	.392	.676	
	5~10년미만(b)	65	2.52	.44			
	10년이상(c)	41	2.47	.42			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고용형태	정규직	149	2.53	.44	.424	.672	
	비정규직	46	2.50	.45			
월평균 수입	200만원미만(a)	33	2.46	.45	3.006*	.020	b>e
	200~250만원미만(b)	71	2.63	.46			
	250~300만원미만(c)	36	2.51	.39			
	300~350만원미만(d)	39	2.49	.39			
	350만원이상(e)	16	2.24	.48			
이직경험	있다	122	2.54	.44	.898	.370	
	없다	73	2.48	.45			

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

(3) 인구사회학적 특성에 따른 비인격화 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 비인격화의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표11〉과 같다.

사회복지기관종사자의 월평균수입에 따라 비인격화가 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 분석결과 비인격화의 유의확률은 .000의 수치를 보이며 200만원미만에서 가장 높은 평균점수를 보였다. 특히, 집단 간의 유의미한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe분석을 실시하였는데 200만원미만 집단과 200~250만원미만 집단이 350만원이상 집단보다 비인격화가 더 높은 것으로 나타났다.

성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 이직경험 변수에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표11〉 인구사회학적 특성에 따른 비인격화 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	1.87	.48	-.544	.587	
	여자	156	1.92	.53			
연령	40세미만(a)	40	1.86	.46	.987	.400	
	40~50세미만(b)	60	1.86	.53			
	50~60세미만(c)	61	1.91	.47			
	60세이상(d)	34	2.04	.64			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	1.97	.52	2.964	.054	
	5~10년미만(b)	65	1.78	.53			
	10년이상(c)	41	1.97	.47			
고용형태	정규직	149	1.89	.53	-.645	.520	
	비정규직	46	1.95	.50			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

월평균 수입	200만원미만(a)	33	2.12	.54	5.560***	.000	a,b>e
	200~250만원미만(b)	71	2.03	.53			
	250~300만원미만(c)	36	1.79	.45			
	300~350만원미만(d)	39	1.75	.47			
	350만원이상(e)	16	1.59	.41			
이직경험	있다	122	1.92	.54	.319	.750	
	없다	73	1.89	.48			

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

2) 인구사회학적 특성에 따른 사회적 지지 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 사회적 지지의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표12〉와 같다.

인구사회학적 특성에 따른 사회적 지지 차이분석 결과 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표12〉 인구사회학적 특성에 따른 사회적 지지 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	3.69	.52	-1.209	.228	
	여자	156	3.82	.57			
연령	40세미만(a)	40	3.87	.54	.727	.537	
	40~50세미만(b)	60	3.83	.51			
	50~60세미만(c)	61	3.76	.67			
	60세이상(d)	34	3.70	.49			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	3.78	.54	.310	.734	
	5~10년미만(b)	65	3.84	.64			
	10년이상(c)	41	3.75	.48			
고용형태	정규직	149	3.78	.57	-.513	.609	
	비정규직	46	3.83	.54			
월평균 수입	200만원미만(a)	33	3.65	.73	1.161	.329	
	200~250만원미만(b)	71	3.79	.47			
	250~300만원미만(c)	36	3.85	.56			
	300~350만원미만(d)	39	3.78	.50			
	350만원이상(e)	16	4.00	.68			
이직경험	있다	122	3.76	.60	-1.118	.265	
	없다	73	3.85	.49			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

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

(1) 인구사회학적 특성에 따른 정서적 지지 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 정서적 지지의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표13〉과 같다.

인구사회학적 특성에 따른 정서적 지지 차이분석 결과 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표13〉 인구사회학적 특성에 따른 정서적 지지 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	3.93	.57	-.474	.636	
	여자	156	3.98	.59			
연령	40세미만(a)	40	4.10	.59	1.283	.282	
	40~50세미만(b)	60	4.01	.54			
	50~60세미만(c)	61	3.90	.68			
	60세이상(d)	34	3.88	.48			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	3.97	.59	.190	.827	
	5~10년미만(b)	65	4.00	.67			
	10년이상(c)	41	3.92	.44			
고용형태	정규직	149	3.97	.61	.145	.885	
	비정규직	46	3.96	.50			
월평균 수입	200만원미만(a)	33	3.83	.77	1.265	.285	
	200~250만원미만(b)	71	3.94	.49			
	250~300만원미만(c)	36	4.04	.58			
	300~350만원미만(d)	39	3.97	.55			
	350만원이상(e)	16	4.21	.64			
이직경험	있다	122	3.93	.63	-1.302	.195	
	없다	73	4.04	.50			

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

(2) 인구사회학적 특성에 따른 정보적 지지 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 정보적 지지의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표14〉와 같다.

인구사회학적 특성에 따른 정보적 지지 차이분석 결과 성별, 연령, 현재기관근

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표14〉 인구사회학적 특성에 따른 정보적 지지 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	3.67	.68	-1.018	.310	
	여자	156	3.79	.63			
연령	40세미만(a)	40	3.78	.71	.060	.981	
	40~50세미만(b)	60	3.78	.60			
	50~60세미만(c)	61	3.75	.69			
	60세이상(d)	34	3.73	.55			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	3.68	.64	1.798	.168	
	5~10년미만(b)	65	3.88	.66			
	10년이상(c)	41	3.75	.58			
고용형태	정규직	149	3.75	.66	-.422	.674	
	비정규직	46	3.80	.57			
월평균 수입	200만원미만(a)	33	3.69	.75	.933	.446	
	200~250만원미만(b)	71	3.71	.57			
	250~300만원미만(c)	36	3.83	.54			
	300~350만원미만(d)	39	3.76	.64			
	350만원이상(e)	16	4.02	.85			
이직경험	있다	122	3.71	.66	-1.578	.116	
	없다	73	3.86	.60			

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

(3) 인구사회학적 특성에 따른 물질적 지지 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 물질적 지지의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표15〉와 같다.

인구사회학적 특성에 따른 물질적 지지 차이분석 결과 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다

〈표15〉 인구사회학적 특성에 따른 물질적 지지 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	3.17	.88	-1.775	.077	
	여자	156	3.44	.86			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연령	40세미만(a)	40	3.40	.93	.609	.610
	40~50세미만(b)	60	3.45	.86		
	50~60세미만(c)	61	3.42	.90		
	60세이상(d)	34	3.21	.77		
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	3.41	.82	.046	.955
	5~10년미만(b)	65	3.38	.96		
	10년이상(c)	41	3.36	.84		
고용형태	정규직	149	3.35	.87	-1.141	.255
	비정규직	46	3.52	.87		
월평균 수입	200만원미만(a)	33	3.20	.90	.626	.644
	200~250만원미만(b)	71	3.47	.74		
	250~300만원미만(c)	36	3.40	1.02		
	300~350만원미만(d)	39	3.35	.84		
	350만원이상(e)	16	3.51	1.04		
이직경험	있다	122	3.35	.87	-.723	.470
	없다	73	3.45	.87		

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

(4) 인구사회학적 특성에 따른 평가적 지지 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 평가적 지지의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표16〉과 같다.

인구사회학적 특성에 따른 평가적 지지 차이분석 결과 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험 모든 변수에서 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표16〉 인구사회학적 특성에 따른 평가적 지지 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	3.80	.52	-.960	.338	
	여자	156	3.92	.73			
연령	40세미만(a)	40	3.99	.54	.417	.741	
	40~50세미만(b)	60	3.91	.65			
	50~60세미만(c)	61	3.85	.83			
	60세이상(d)	34	3.83	.65			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	3.88	.64	.713	.491	
	5~10년미만(b)	65	3.97	.79			
	10년이상(c)	41	3.81	.64			
고용형태	정규직	149	3.88	.68	-.558	.577	
	비정규직	46	3.94	.74			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

월평균 수입	200만원미만(a)	33	3.73	.84	.959	.431
	200~250만원미만(b)	71	3.88	.61		
	250~300만원미만(c)	36	3.99	.65		
	300~350만원미만(d)	39	3.89	.73		
	350만원이상(e)	16	4.10	.68		
이직경험	있다	122	3.90	.76	.145	.885
	없다	73	3.89	.57		

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

3) 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 차이분석

본 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의도의 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 그 결과는 〈표17〉와 같다.

사회복지기관종사자의 연령과 이직경험에 따라 이직의도가 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 분석결과 연령의 유의확률은 .030의 수치를 보이며 40~50세미만에서 가장 높은 평균점수를 보였다. 특히, 집단 간의 유의미한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe분석을 실시하였는데 유의미한 결과가 드러나지 않았다. 이직경험(t=2.225, p<.05) 변수에서 있다가 평균값 2.29점, 없다가 2.05점의 수치를 보여 이직경험이 있는 집단이 통계적 유의수준 하에서 이직의도가 더 높은 것으로 밝혀졌다.

성별, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입 변수에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표17〉 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 차이분석 (N=195)

구분	집단	빈도	M	SD	t(F)	p	Scheffe
성별	남자	39	2.11	.57	-.963	.339	
	여자	156	2.22	.76			
연령	40세미만(a)	40	2.33	.60	3.052*	.030	
	40~50세미만(b)	60	2.36	.84			
	50~60세미만(c)	61	2.02	.65			
	60세이상(d)	34	2.08	.71			
현재기관 근무경력	5년미만(a)	89	2.12	.63	1.138	.323	
	5~10년미만(b)	65	2.30	.86			
	10년이상(c)	41	2.21	.69			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고용형태	정규직	149	2.17	.73	-.845	.399
	비정규직	46	2.28	.73		
월평균 수입	200만원미만(a)	33	2.33	.66	2.306	.060
	200~250만원미만(b)	71	2.20	.63		
	250~300만원미만(c)	36	2.20	.84		
	300~350만원미만(d)	39	2.28	.81		
	350만원이상(e)	16	1.70	.65		
이직경험	있다	122	2.29	.72	2.225*	.027
	없다	73	2.05	.73		

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

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 주요 변수의 상관관계

본 연구의 주요 변수 간의 상관관계를 알아보고, 회귀분석에 앞서 주요 변수 간의 다중공선성이 존재하는지 확인하였다. 이에 Pearson의 상관계수를 통한 상관관계 분석을 실시하였고, 그 결과는 〈표18〉과 같다.

주요 변수 간의 상관관계를 살펴보면 첫째, 독립변수인 소진과 종속변수인 이직의도 사이에서 상관계수(r)는 .323이며 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 정적 상관관계를 보였다. 소진의 하위요인 별로 살펴보면, 정서적 탈진이 상관계수(r)가 .263으로 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 정적 상관관계를 보였다. 성취감 결여는 상관계수(r)가 .306으로 $p<.01$수준에서 통계적으로 유의미하였고 정적 상관관계를 보였다. 비인격화는 상관계수(r)가 .195로 $p<.01$수준에서 통계적으로 유의미하였고 정적 상관관계를 보였다.

둘째, 다른 독립변수인 사회적 지지와 종속변수인 이직의도 간의 상관관계를 살펴보면, 상관계수(r)는 -.179로 $p<.05$수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 사회적 지지의 하위요인별로 살펴보면, 정서적 지지는 상관계수(r)가 -.214로 $p<.01$수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 정보적 지지와 물질적 지지, 평가적 지지는 종속변수인 이직의도와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

셋째, 통제변수들과 주요 변수들 간의 상관관계를 살펴보면, 독립변수인 소진은 월평균수입과 상관계수(r)가 -.195로 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 소진의 하위요인인 정서적 탈진은 연령과 상관계수(r)가 -.187로 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 성취감 결여는 통제변수와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 비인격화는 월평균수입과 상관계수(r)가 -.315로 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 또 다른 독립변수인 사회적 지지와 하위요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 모두가 통제변수와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 종속변수인 이직의도는 연령과 상관계수(r)가 -.171로 $p<.05$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 부적 상관관계를 보였다. 한편, 이직경험과는 상

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관계수(r)가 .158로 $p<.05$ 수준에서 통계적으로 유의미하였고 정적 상관관계를 보였다.

주요 변수 사이의 상관관계를 종합해보면, 독립변수인 소진은 종속변수인 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 다른 독립변수인 사회적 지지는 종속변수인 이직의도와 유의미한 부적 상관관계를 보였다.

하위요인별로 상관관계를 종합해보면, 독립변수인 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 결여는 모두 종속변수인 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 다른 독립변수인 사회적 지지의 하위요인 가운데 정서적 지지만이 유일하게 종속변수인 이직의도와 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지는 종속변수인 이직의도와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈표18〉 주요변수의 상관관계

변수	1	2	3	4	5	6	7	7.1	7.2	7.3	8	8.1	8.2	8.3	8.4	9
1.성별	1															
2.연령	-.202**	1														
3.기관경력	.059	.072	1													
4.고용형태	.066	-.277**	-.021	1												
5.월수입	.225**	-.080	.354**	.225**	1											
6.이직경험	-.223**	-.113	-.231**	.144*	-.129	1										
7.소진	.021	-.116	-.067	.038	-.195**	.064	1									
7.1정서적탈진	-.029	-.187**	-.056	.067	-.141*	.055	.861**	1								
7.2성취감결여	.073	-.098	-.063	.031	-.133	.064	.897**	.589**	1							
7.3비인격화	-.039	.110	-.040	-.046	-.315**	.023	.647**	.500**	.431**	1						
8.사회적지지	-.087	-.106	-.009	-.037	.121	-.080	-.440**	-.304**	-.405**	-.432**	1					
8.1정서적지지	-.034	-.136	-.023	.010	.133	-.093	-.484**	-.371**	-.406**	-.504**	.888**	1				
8.2정보적지지	-.073	-.028	.068	-.030	.111	-.113	-.290**	-.198**	-.258**	-.313**	.795**	.665**	1			
8.3물질적지지	-.127	-.063	-.022	-.082	.045	-.052	-.227**	-.115	-.263**	-.161*	.779**	.462**	.516**	1		
8.4평가적지지	-.069	-.079	-.021	-.040	.112	.010	-.415**	-.274**	-.388**	-.417**	.854**	.696**	.606**	.628**	1	
9.이직의도	-.058	-.171*	.067	-.061	-.124	.158*	.323**	.263**	.306**	.195**	-.179*	-.214**	-.127	-.091	-.125	1

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

더미처리 기준변수(1): 성별(남자), 고용형태(정규직), 이직경험(유)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5. 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 통제변수인 성별, 연령, 현재기관근무경력, 고용형태, 월평균수입, 이직경험과 독립변수인 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화와 다른 독립변수인 사회적 지지의 하위요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지를 투입하여 다중회귀분석을 진행하였다. 일반적 특성 가운데 성별, 고용형태, 이직경험은 더미변수로 변환하였다. 그 결과는 〈표19〉와 같다.

통제변수와 독립변수인 소진과 사회적 지지의 하위요인을 투입하여 분석한 결과 회귀모형은 F값이 p=.000에서 3.350의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 R^2=.194로 19.4%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson 값은 1.673으로 나타났는데, 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 분산팽창지수(VIF)는 모두 10미만이었고, 모든 변수의 공차한계(TOL, 허용도)도 0.1이상으로 확인되었기에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

통제변수 중 연령(β=-.210, t=-2.755, p<.01)과 기관경력(β=.157, t=2.116, p<.05)이 통계적으로 유의미하였다. 연령이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났고, 기관경력이 많을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

사회복지기관종사자의 소진이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 소진의 하위요인 가운데 유일하게 성취감 결여(β=.210, t=2.385, p<.05)가 통계적으로 유의미하였다. 즉, 성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

사회복지기관종사자의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 사회적 지지의 하위요인 모두가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타나 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈표 19〉 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

모형			비표준화계수 B	비표준화계수 SE	표준화계수 β	t	유의확률	공선성통계량 TOL	공선성통계량 VIF	F(p)	R^2 (adj.R^2)
통제변수	(상수)		1.830	.756		2.422*	.016				
	성별		-.129	.135	-.070	-.955	.341	.820	1.219		
	연령		-.153	.056	-.210	-2.755**	.006	.764	1.309		
	기관경력		.147	.070	.157	2.116*	.036	.810	1.234		
	고용형태		-.200	.125	-.116	-1.601	.111	.843	1.186		
	월수입		-.050	.048	-.083	-1.045	.297	.700	1.429		
	이직경험		.194	.111	.129	1.752	.082	.827	1.209	3.350***	.194
독립변수	소진	정서적탈진	.069	.137	.047	.506	.613	.525	1.904	(.000)	(.136)
		성취감결여	.344	.144	.210	2.385*	.018	.573	1.747		
		비인격화	.043	.126	.031	.344	.731	.544	1.837		
	사회적지지	정서적지지	-.185	.139	-.150	-1.327	.186	.350	2.860		
		정보적지지	.010	.110	.009	.089	.929	.475	2.105		
		물질적지지	-.029	.076	-.034	-.375	.708	.542	1.846		
		평가적지지	.093	.116	.088	.799	.425	.364	2.745		
종속변수	이직의도									Dubin-Watson	1.673

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

더미처리 기준변수(1): 성별(남자), 고용형태(정규직), 이직경험(유)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 검증하여 소진을 완화하고 사회적 지지를 높여 이직의도를 낮춤으로써 사회복지서비스의 질을 높일 수 있는 기반을 마련하는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 사회복지기관 종사자 246명의 설문이 최종 분석에 사용되었으며, 주요 결과의 요약은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에서, 성별은 남성 39명(20%), 여성 156명(80%)으로 여성이 많았으며, 연령은 50~60세미만이 61명(31.3%)으로 가장 많았고 다음으로 40~50세미만이 60명(30.8%)으로 많았다. 현재기관근무경력은 5년미만이 89명(45.6%)으로 가장 많았고, 고용형태는 정규직이 149명(76.4%)으로 비정규직에 비해 3배 이상 많았다. 월평균수입은 200~250만원미만이 71명(36.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 300~350만원미만이 39명(20.0%)으로 많았다. 마지막으로 이직경험은 있다가 122명(62.6%), 없다 73명(37.4%)으로 나타났다.

둘째, 주요 변수의 수준을 살펴보면 소진은 평균 2.37점으로 중앙값보다 다소 낮은 수준으로 확인되었다. 하위요인별로는 정서적 탈진이 평균 2.34점, 성취감 결여가 평균 2.52점, 비인격화가 1.91점으로 성취감 결여가 다소 높은 수준으로, 비인격화가 다소 낮은 수준으로 확인되었다. 사회적 지지는 평균 3.79점으로 중앙값보다 높은 수준으로 나타났으며, 하위요인별로는 정서적 지지 평균 3.97점, 정보적 지지 평균 3.76점, 물질적 지지 평균 3.39점, 평가적 지지 3.89점으로 확인되었다. 이직의도는 평균 2.20점으로 중앙값보다 낮은 수준으로 나타났다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수의 차이 분석결과를 살펴보면, 소진은 월평균수입($t=3.847$, $p<.01$)에서 유의미한 차이를 보였으며, 200~250만원미만 집단의 소진 수준이 높게 나타났다. 하위요인별로 살펴보면, 정서적 탈진은 유의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

미한 차이를 보이지 않았고, 성취감 결여는 월평균수입(t=3.006, p<.05)에서 유의미한 차이를 보였으며, 200～250만원미만 집단의 성취감 결여 수준이 높게 나타났다. 비인격화는 월평균수입(t=5.560, p<.001)에서 유의미한 차이를 보였으며, 200～250만원미만 집단의 비인격화 수준이 높게 나타났다.

사회적 지지는 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 하위요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 역시 유의미한 차이를 보이지 않았다.

이직의도는 연령(t=3.052, p<.05)에서 유의미한 차이를 보였으며, 40～50세미만에서 이직의도가 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 이직경험(t=2.225, p<.05)에서 이직경험이 있는 집단이 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다.

넷째, 주요 변수 간의 상관관계를 분석한 결과, 독립변수인 소진은 종속변수인 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 이는 소진과 이직의도 간 정적 상관관계를 보인다는 선행연구(강현아 등, 2008; 김학수, 2012; 박길태, 2014; 성효진・신승연, 2015)를 지지한다.

다른 독립변수인 사회적 지지는 종속변수인 이직의도와 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 이는 사회적 지지와 이직의도 간 부적 상관관계를 보인다는 선행연구(김은지, 2015; 김주명, 2014; 임현승, 2023)를 지지한다.

하위요인별로 상관관계를 종합해보면, 독립변수인 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 결여는 모두 종속변수인 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 다른 독립변수인 사회적 지지의 하위요인 가운데 정서적 지지만이 유일하게 종속변수인 이직의도와 유의미한 부적 상관관계를 보였고, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지는 종속변수인 이직의도와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

통제변수들과의 상관관계를 살펴보면, 독립변수인 소진은 월평균수입과 유의미한 부적 상관관계를 보였고, 하위요인인 정서적 탈진은 연령과 유의미한 부적 상관관계를, 비인격화는 월평균수입과 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 성취감 결여는 통제변수와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 다른 독립변수인 사회적 지지와 하위요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지는 모두가 통제변수와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 종속변수인 이직의도는 연령과 유의미한 부적 상관관계를 보였고, 이직경험과 유의미한 정적 상관관계를 보

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

였다.

다섯째, 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 확인한 결과 사회복지기관종사자의 연령이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났고, 현재기관근무경력이 많을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 또한 소진의 하위요인 가운데 성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났고 반면에 사회적 지지의 4가지 하위요인들은 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

본 연구에서 분석한 가설검증 결과를 종합해보면, 〈표20〉과 같다.

〈표20〉 연구가설 검증결과

구분	가설	검증결과
가설 1	**인구사회학적 특성에 따라 소진, 사회적 지지, 이직의도에 차이가 있을 것이다.**	일부채택
가설 2	**소진은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.**	일부채택
가설 2-1	정서적 탈진이 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.	기각
가설 2-2	성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.	채택
가설 2-3	비인격화가 높을수록 이직의도가 높아질 것이다.	기각
가설 3	**사회적 지지는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.**	기각
가설 3-1	정서적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.	기각
가설 3-2	정보적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.	기각
가설 3-3	물질적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.	기각
가설 3-4	평가적 지지가 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.	기각

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 제언 및 한계

본 연구결과를 바탕으로 사회복지기관종사자들의 소진을 완화하고 이직의도를 낮추어 사회복지서비스의 질을 높일 수 있는 기반을 마련하기 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관종사자들의 소진은 중앙값보다 다소 낮은 수준으로 확인되었다. 소진의 정도가 심각한 것은 아니지만 소진이 갑자기 나타나는 현상이 아니라 점진적으로 연결되는 하나의 과정이라는 것을 감안하면 종사자가 자신이 소진되었음을 인식하기 전에 소진 상태에 빠져버릴 위험이 있다. 또한 소진을 경험하고 있음에도 불구하고 클라이언트 중심이라는 업무의 특성상 당연한 것으로 받아들여 초기에 대처하지 못할 가능성이 있다. 따라서 소진의 과정과 심각성에 대한 인식을 증진시키는 교육이 제공되어야 할 것이며, 정기적으로 소진의 수준을 체크하고 관리할 수 있도록 다양한 장치와 여건의 마련이 필요하다. 더불어 사회복지기관종사자들이 경험하는 소진에 대한 인식을 개선하여 소진을 당연한 것으로 받아들이기보다 동료들과 주위의 사람들에게 표현하고 도움을 청할 수 있는 분위기의 형성도 중요할 것이며, 서로가 겪고 있는 소진에 대해 공감하고 이해할 수 있는 나눔의 장을 마련하는 것도 필요하리라 생각한다. 또한 사회복지기관에 근무하는 다양한 종사자들의 특성을 적절히 고려하여 소진을 감소시키기 위한 소진관련 연수나 주기적인 상담 등의 프로그램 활성화가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 소진의 하위요인 가운데 성취감 결여가 유일하게 이직의도에 유의미한 영향을 미쳐 성취감 결여가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 드러났다. 성취감 결여는 클라이언트를 위한 종사자의 노력에도 불구하고 긍정적 성과를 내지 못하고 거듭 실패를 경험하면서 비롯되는 것이다. 이러한 성취감 결여를 낮추기 위해 먼저 사람을 대하는 휴먼서비스 성격을 지닌 사회복지현장에서의 성과에 대한 인식 교육을 통해 성공과 실패에 대해 사회복지현장에 더욱 적합한 개념을 고민하고 재정립할 수 있도록 돕는 노력이 필요할 것이다. 그리고 종사자 스스로 성취감과 만족감을 느낄 수 있는 다양한 직무환경을 설계하고 이를 실천

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

할 수 있는 여건을 마련해 주어야 할 것이다. 또한 소진의 하위요인 가운데 성취감 결여만이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화는 상호 작용하며 서로 원인과 결과의 형태로 발현될 수 있고, 동시에 작용하는 형태로도 발현될 수 있다는 연구 결과가 있으므로 이직의도를 낮추기 위해 성취감 결여에만 주목할 것이 아니라 정서적 탈진과 비인격화를 해소하기 위한 노력의 병행도 이직의도를 낮추는데 의미 있는 작업이라 여겨진다.

셋째, 사회복지기관종사자의 연령이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났고, 현재기관근무경력이 많을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 나이가 어리고 연차가 낮은 종사자들의 이직의도에 더욱 집중적으로 관심을 갖고 관리할 필요성이 있음을 의미하는 것이다. 따라서 다양한 갈등과 고민을 겪고 있는 연령이 낮고 경력이 적은 종사자들에게 풍부한 경험을 갖춘 종사자들이 멘토링을 통하여 실제적인 조언과 도움을 제공할 수 있는 방안도 적극적으로 모색할 필요가 있을 것이다.

본 연구는 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하여 소진을 완화하고 사회적 지지를 높여 이직의도를 낮춤으로써 사회복지서비스의 질을 높일 수 있는 기반을 마련하는 데 그 목적이 있으나 다음과 같은 한계를 지닌다.

첫째, 연구대상자의 선정과 관련하여 제주라는 한정된 지역에서 일부 사회복지기관의 종사자들 246명을 대상으로 하였기 때문에 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 타 지역의 특성도 반영될 수 있도록 전국적인 사회복지기관종사자들을 대상으로 한 연구가 필요할 것이고, 더욱 다양한 유형의 사회복지기관의 종사자들을 대상으로 연구가 이루어져야 하겠다.

둘째, 사회복지기관의 특성상 다양한 분야의 종사자가 근무함에 따라 본 연구의 측정도구로는 다층적이고 다각적인 검증을 하기에 한계가 있다. 따라서 종사자의 다양성을 고려하여 그에 맞는 변수측정항목과 구체적인 요인들이 고려되어야 할 것이며, 이를 위한 척도의 개발이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 표본의 수가 큰 차이를 보이고 있어 객관적이고 정확한 연구결과를 도출하는 데에 한계가 있다. 후속 연구에서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

는 표본 수를 동일하거나 비슷하게 맞추어 진행할 필요가 있다.

넷째, 연구의 방법이 양적 연구 방법으로 한정되어 있기 때문에 소진과 사회적 지지, 이직의도에 대한 심층적인 접근에 한계가 있다. 본 연구에 활용된 세 가지 변수들이 모두 기계적으로 산출되는 단순한 결과가 아니라 복잡다단한 양상을 보이는 인간의 경험이기 때문에 통계를 통한 접근과 분석만으로는 한계가 있고, 개인의 주관적인 경험을 심층적으로 탐색할 필요가 있으므로 양적연구와 함께 질적연구의 균형 잡힌 병행이 이루어져야 할 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고문헌

강제상・김광구・고대유. 2011. “사회복지사의 이직의사에 관한 연구”. 『한국인사행정학회보』. 10(2). 85-117.

강진아. 2010. “초등학교 담임교사의 심리적 소진이 학생의 학교생활적응과 학업적 자기효능감에 미치는 영향”. 한남대학교 대학원 석사학위논문.

강철희·이종화. 2019. “사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석”. 『사회복지연구』. 50(3). 93-129.

강현아・노충래・박은미・신혜령. 2008. “아동복지 종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계”. 『한국사회복지학』. 60(3). 107-127.

고대유・강제상・김광구. 2015. “공공조직의 침묵현상이 이직의도에 미치는 영향: 조직냉소주의를 통한 자기효능감의 조절된 매개효과를 중심으로”. 『한국행정학보』. 49(1). 1-28.

고관우. 2016. “장애아동 어머니의 사회적 지지, 장애수용, 가족기능의 관계분석”. 제주대학교 대학원 박사학위논문.

공계순. 2005. “아동학대예방센터상담원의 이직의도관련 요인에 관한 연구”. 『한국아동복지학』. 19. 7-35.

국민연금연구원. 2015. 제5차 국민노후보장패널 부가조사 조사표.

권선덕. 2001. “사회복지사의 소진실태 및 소진요인에 대한 연구 : 서울시내 사회복지관 근무자를 중심으로”. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.

권순범. 2017. “직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.

권승・김두례・채종현・황소진. 2010. “사회복지시설 종사자 직무분석 연구”. 부산광역시. (재)부산복지개발원.

권영란・문영경. 2016. “보육교사의 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 교사효능감과 직무 스트레스의 매개효과 분석”. 『한국보육학회지』. 16(1). 99-119.

김남경. 2019. “초등학생의 직업가치관과 사회적 지지, 부모의 양육태도 및 자

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

기효능감의 관계". 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김미숙. 2004. "사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향". 『한국사회복지행정학』. 6(2). 27-58.

김민철. 2019. "장애인복지관 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 소진과 직무태도의 매개효과". 전남대학교 대학원 박사학위논문.

김민철・허준수. 2020. "노인보호전문기관 상담원들의 소진 영향요인에 관한 연구". 『한국지역사회복지학』. 0(74). 83-114.

김봉주. 2021. "사회복지시설종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 사회복지지 내・외로의 이직의도 분석". 호서대학교 일반대학원 사회복지학과 박사학위논문.

김성기. 2011. "사회복지전담공무원의 직무특성이 소진에 미치는 영향 연구". 서울시립대학교 석사학위논문.

김성한. 1997. "사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구". 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김성희. 2000. "사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구 : 지역사회복지관을 중심으로". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

김순옥・최천근. 2021. "요양보호서의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족과 조직몰입의 매개효과". 『융합사회와 공공정책』. 14(4). 61-89.

김연수. 1995. "정신장애인의 삶의 만족도와 사회적 지지도에 대한 연구". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

김연화. 2014. "지역아동센터종사자의 전문직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향에 관한 연구". 인제대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

김우호. 2017. "장애인복지관 사회복지사의 직무요구와 직무자원이 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과". 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

김유경・조성호・박경수・윤덕찬・임성은・박신아. 2017. "사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사". 한국보건사회연구원.

김은지. 2015. "요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 사회적

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지지의 조절효과를 중심으로". 대구대학교 대학원 석사학위논문.
김은진. 2017. "특수학교 교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 감사 성향과 사회적 지지의 조절효과". 경남대학교 교육대학원 석사학위논문.
김정숙・최태진・이희영. 2011. "유치원 교사의 직무환경의 위험요소와 심리적 소진의 관계에서 사회적 소진의 매개효과". 『직업교육연구』. 30(3). 429-443.
김정인. 2014. "남을 것인가? 떠날 것인가?: 직무동기와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향 연구". 『행정논총』. 52(2). 257-286.
김주명. 2014. "호텔조직의 사회적 지지와 구성원의 자기주도성이 직무몰입과 이직의도에 미치는 영향". 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
김준환. 2014. "사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구-SSO모형을 중심으로". 고려대학교 대학원 박사학위논문.
김태성・최일섭. 1998. "사회복지 전문직과 교육 제도". 서울. 소화.
김하연. 2016. "슈퍼비전 경험이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구 -광주지역 중심으로-". 초당대학교 대학원 석사학위논문.
김하자・김정희. 2011. "임상간호사의 감정노동, 사회적 지지 및 우울 간의 관계". 『한국산업 간호학회지』. 20(3).
김학수. 2012. "감정노동이 직무소진과 직무철회에 미치는 영향." 경원대학교 대학원 박사학위논문
김한덕. 2019. "사회복지전담공무원의 이직의도에 미치는 영향요인 연구". 중부대학교 대학원 박사학위논문.
김현주. 2003. "청각장애근로자의 이직의도에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구". 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
김홍철. 2016. "클라이언트 관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과를 중심으로". 『한국사회복지행정학』. 18(3). 1-28.
김혜경. 2012. "기독교 대안학교 교사의 직무만족, 조직헌신, 이직의도에 관한 연구". 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
남경옥·채재은. 2021. "서울지역 방문요양보호사의 회복탄력성과 직무소진의 관

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

계에서 사회적 지지와 자기효능감의 조절효과에 관한 연구". 『디지털융복합연구』. 19(1). 59-66.

류주연・손유경. 2017. "사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석". 『미래사회복지연구』. 8(2). 65-94.

마숙자. 2005. "노인복지 시설 종사자들의 소진에 관한 연구 :충남지역 노인의료복지시설을 중심으로". 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.

모지환・최성민・장신재. 2011. "사회복지사의 재교육이 소진에 미치는 영향". 『한국사회복지행정학』. 13(2). 125-145.

맹준호. 2020. "충남 사회복지종사자 인권실태조사". 충남여성정책개발원.

박경희. 2020. "제주지역 독거노인의 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향: 우울의 매개효과를 중심으로". 제주대학교 보건복지대학원 석사학위논문.

박길태. 2014 . "조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 : 전라북도를 중심으로". 경남대학교 인문과학연구소. 35. 137-158.

박광희. 2008. "대학생 우울에 관한 예측모형 구축". 『대한간호학회지』. 38(6). 779-788.

박수진. 2013.. "노인복지관 사회복지사의 소진이 조직헌신에 미치는 영향 : 역량강화와 직무만족의 매개효과를 중심으로". 목원대학교 대학원 박사학위논문.

박스잔・김윤재. 2018. "요양보호사의 위험요인과 보호요인이 이직의도에 미치는 영향 연구". 『벤처창업연구』. 13(2). 159-175.

박웅열. 2010. "사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로". 청주대학교 대학원 박사학위논문.

박은정. 2002. "사회복지전담공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구". 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

박지원. 1985. "사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구". 연세대학교 대학원 박사학위논문.

박유범. 2018. "성폭력 관련기관 상담원의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

향-자아탄력성과 직무스트레스의 매개효과를 중심으로-". 한세대학교 대학원 박사학위논문.

박현주. 2011. "사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로". 청주대학교 대학원 박사학위논문.

박희서. 2004. "일선 공무원들의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 인과모형 검증". 『한국사회와 행정연구』. 12(2). 19-41.

배병규. 2019. "사회적 지지가 장애인 노동자의 이직의도에 미치는 영향". 부산대학교 대학원 석사학위논문.

배점모. 2008. "소방대원의 출동충격, 사회적 지지, 대처행태와 PTSD 증상 및 심리적 복지감의 관계에 관한 연구". 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.

배점모. 2015. "사회적 지지의 효과에 대한 이론적 고찰". 『한국자치행정학보』. 29(4). 49-70.

배종필・박수경. 2019. "사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 직장가정갈등의 매개효과 및 직장 내 사회적지지의 조절효과를 중심으로". 『HRD연구』. 21(4). 59-85.

서강훈. 2019. "사회복지사를 위한 사회복지용어사전". 경기도. 이담북스.

서미라. 2017. "사회복지사의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 사회적지지의 조절효과를 중심으로". 부산대학교 대학원 박사학위논문.

서은희. 2002. "유치원 교사의 직무만족, 조직헌신 및 이직의도에 관한 연구". 『유아교육연구』. 7(3). 155-170.

서지은. 2014. "장애대학생의 사회적 지지와 대학생활 적응의 관계에서 장애정체감의 매개효과". 서울시립대학교 일반대학원 석사학위논문.

성해석. 2019. "요양보호사의 감정노동과 피로도가 직무만족도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로". 한려대학교 박사학위논문.

성효진・신승연. 2015. "장애인거주시설 생활재활교사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 수퍼비전의 조절효과를 중심으로". 『한국케어매니지먼트연

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

구』. 12(17). 117-139.
손은일・송정수. 2012. “심리적 자본이 사회적 지지와 심리적 안녕감에 미치는 영향”. 『산업경제연구』. 25(6). 3953-3975.
손희경. 2021. “사회복지 종사자의 직무소진 연구-감정노동, 직무요구, 긍정심리자본 및 사회적 지지의 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
안수진. 2014. “노인요양병원 사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향”. 협성대학교 석사학위논문.
양점도・정영주. 2012. “사회복지사의이직의도에미치는영향요인에관한연구”. 『복지행정논총』. 22(1). 177-198.
여인성. 2023. “사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향: 보건의료산업 간호직 종사자의 긍정심리자본 매개효과를 중심으로”. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
오윤정・박정훈・유용식・문현주. 2018. “제주특별자치도 사회복지시설 종사자 근로실태조사연구: 지방이양시설을 중심으로”. 제주특별자치도. 제주연구원.
오윤정・남진열・박정훈. 2020. “제주지역 사회복지시설 종사자의 직무인식과 보상인식이 이직의도에 미치는 영향: 지방이양시설을 중심으로”. 『한국지역사회복지학』 73. 31-62.
오지영. 2008. “노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인”. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
유은경. 2012. “보육교사의 직무만족도와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향”. 가천대학교 교육대학원 석사학위논문.
윤다혜. 2015. “초등학교 교사의 직무스트레스와 회복탄력성이 심리적 소진에 미치는 영향”. 서울대학교 교육대학원 석사학위논문.
윤명숙. 2013. “사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적지지의 조절효과”. 『정신보건과 사회사업』. 41(4). 174-200.
윤아랑·정남운. 2011. “상담자 소진”. 『한국심리학회지』. 23(2). 231-256.
윤열・이승태・김범중. 2021. “노인맞춤돌봄서비스 수행인력의 직무소진이 직무만족도에 미치는 영향: 사회적지지와 자기효능감의 순차적 매개효과”.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

『사례관리연구』. 12(2). 75-99.
윤지영. 2016. “특성화고등학교 학생의 진로성숙도와 가족건강성, 사회적 지지 및 자아타력성의 관계”. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
윤혜미・박병금. 2004. “아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구”. 『한국사회복지학』. 56(3). 279-301.
이나영. 2002. “아동학대예방센터 소진에 관한 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
이동명. 2008. “정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 영향 연구”. 『관광학연구』. 32(2). 213-231.
이미경. 2018. “사회적 지지와 자아탄력성이 이차적 외상 스트레스에 미치는 영향: 여성긴급전화1366 상담원을 중심으로”. 군산대학교 대학원 석사학위논문.
이상조. 2016. “노인요양시설 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향: 사회적지지의 조절효과를 중심으로”. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
이선미・최항석. 2012. “광주지역 사회복지 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향 : 사회적지원의 조절효과검증”. 『지역산업연구』. 35(1). 127-148.
이성윤. 2002. “노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사 간의 상관관계에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
이옥자. 2022. “요양보호사의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향 -사회적지지의 조절효과를 중심으로”. 예명대학교 대학원 박사학위논문.
이옥자・권진. 2022. “요양보호사의 표면행위와 이직의도의 관계 연구: 사회적 지지의 조절효과 검증”. 『생명연구』. 11(66). 159-180.
이은미. 2008. “사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
이은혜. 2009. “사회복지사 소진(Burnout)에 영향을 주는 요인들에 관한 연구 : 서울특별시 경기도 지역사회복지관을 중심으로”. 삼육대학교 석사학위논문.
이정은. 2010. “호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

영향 관계". 『관광연구』. 25(2). 253-269.
이진숙. 2014. "사회복지사의 소진 영향 요인 연구". 원광대학교 대학원 박사학위논문.
이화윤. 2010. "요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향". 경기대학교 석사학위논문.
이환정. 2014. "사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구". 한성대학교 대학원 박사학위논문.
임종수. 2014. "입대전 자원봉사활동 만족도와 사회적 지지가 군생활 적응에 미치는 영향-자아존중감의 매개효과-". 위덕대학교 일반대학원 박사학위논문.
임현승. 2023. "요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 중심으로". 『문화교류와 다문화교육』. 12(2). 417-438.
정동하. 2010. "교정복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 교정공무원 중심으로". 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
정상래. 2019. "노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향-사회적 지지의 조절효과 검증". 협성대학교 대학원 박사학위논문.
정은미・박희서. 2011. "사회복지시설 클라이언트의 폭력에 대한 종사자의 반응이 직무소진에 미치는 영향". 『한국컴퓨터정보학회논문지』. 16(5). 173-183.
정원희・최종일. 2018. "사회복지사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 연구: 사회자본의 매개효과를 중심으로". 『한국콘텐츠학회논문지』. 18(7). 350-361.
정혜영・이경화. 2014. "사립유치원 교사의 이직의도에 미치는 사회적 지지와 우울 및 소진의 영향.『유아교육학논집』. 18(3). 159-191.
조영숙. 1998. "비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구 : 경력관련변수를 중심으로". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
지연숙. 2015. "장애인복지관 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 조직문화의 매개효과를 중심으로". 공주대학교 대학원 석사학위논문.
차인성. 2012. "사회복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구 -대전광역시를 중심으로-". 대전대학교 박사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

최광수. 2012. “요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구.” 조선대학교 대학원 석사학위논문.

최영광. 2015. “장애인복지관 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인”. 『재활복지』. 19(4). 109-139.

최혜영. 1994. “사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구 : 복지관과 병원을 중심으로”. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

최희경. 2008. “노인 돌봄 종사자의 직무소진 결정요인 연구”. 『한국노년학』. 28(1). 157-176.

하상철, 2010. “사회복지기관 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인 연구”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

한남영. 2019. “보육교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과”. 부산대학교 대학원 석사학위논문.

한지영. 2019. “노인의 무형식 학습이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.

홍영미・최항석. 2021. “노인장기요양서비스 돌봄노동자가 지각하는 감정노동과 폭력경험이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 -사회적 지지의 조절효과-”. 『한국케어매니지먼트연구』. 12(41). 325-348.

홍정영. 2014. “요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

홍재은・방혜선・윤혜미. 2019. “청주시사회복지종사자 인권실태 보고서”. (재)청주복지재단.

황선영·박경숙. 2007. “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로”. 『사회복지정책』. 30(1). 339-369.

황승욱. 2012. “서비스종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 대한 연구: 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과”. 영남대학교 대학원. 박사학위논문.

Birch, S. H. 1998. “Children's interpersonal behaviors and the teacher - child relationship”. Developmental Psychology. 34(5). 934 - 946.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Cherniss C. 1980. “Staff burnout : job stress in the human services, Beverly Hills”. CA: Sage Publications.

Cobb, S. 1976. “Social support as a moderator of life stress”. Psychosomatic Medicine. 38(5). 300-314.

Cohen, S. and Hoberman, H. M. 1983. “Positive events and social support as Buffers of Life Change Stress”. Journal of Applied Social Psychology. 13. 79-125.

Cohen, S. 1988. “Stress, social support, and the buffering hypothesis”. Psychological Buletin. 98(2). 310.

Cohen, S. & Syme, S. L. 1985. “Issues in the study and application of social support”. Social Support and Health. 3. 3-22.

Dunst, C. J. 1989. “Support for Care giving Families: Enabling Positive Adaptation to Disability”. Paul H. Brookes. 121-141.

Durkheim, E. 1951. “Suicide: A study in Sociology(transl. Spaulding JA and Simpson G)”. Free Press. New York.

Edelwich, J. & Brodsky, A. 1983. “Burnout: Stage of disillusionment in the helping profession”. NewYork. Human Science Press.

Freudenberger, H. J. 1974. “Staffburnout”. Journal of Social Issues. 30. 159-165.

House, J. S. 1980. “Occupation stress and the mental and physical worker Ann Arbor”. University of Michigan Institute for Social Research.

House, J. S. 1981. “Work stress and social support”. California. Addison-Wesley Publishing Company.

Kahn. R. L. & Antonucci, T. C. 1980. “Convoys over the life course, attachment, roles, and social support, In P. B. Baltes & O. G. Brim(eds)”. Life-span development and behavior. New York, academic Press. 254-283.

Maslach, C. & Jackson, S. E. 1981. “The Maslach Burnout Inventory”. Palo. CA: Consulting Psychology Press.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Meyer, J. P. & Allen, N. J. 1984. “Testing the Side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations”. Journal of applied Psychology. 69.

Mobley, W. H. 1982. “Employee turnover. Reading: Addison-Wesley”.

Pines, A. M. and Aronson, E. 1988. “Career burnout: Causes and cures”. New York. Free Press.

Price, J. L. 1977. “The Study of Turnover”. Ames: Iowa State University Press.

Price, J. L. & Mueller. C. W. 1981. “Professional Turnover: the Case for Nurese”. Ames: Iowa State University.

Thoits, P. A. 1986. “Social support as coping assistance”. Journal of Consulting and Clinical Psychology. 54. 416-423.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈Abstract〉

The Effect of Burnout and Social Support of Social Welfare Facility Workers on Turnover Intention

Kim, Hyeong Min

Department of Social Welfare
Graduate School of Public Health and Welfare
Jeju National University
Supervised by professor Kim, Sang Mi

The aim of this study is empirically verifying the effect of burnout and social support of social welfare facility workers on Turnover Intention and laying groundwork for improving the quality of social welfare service by reducing turnover intention through alleviating burnout and increasing social support. To this end, a questionnaire survey was conducted targeting 250 social workers in social welfare institution. The data collection period was from April 1, 2023 to April 20, 2023, and a total 246 copies were recovered, of which 195 copies were used for final analysis. SPSS Statistics was used, and Cronbach's alpha value was obtained to perform reliability analysis, frequency analysis, and descriptive statistical analysis of key variables. T-verification, ANOVA(analysis of variance) were used to investigate the difference of main variables among groups. Pearson's correlation analysis was conducted to find out the correlation between variables and multiple regression analysis was conducted to find out the effect of burnout of social welfare facility workers and social support on turnover intention.

The main results of this study are as follows.

Firstly, the average score of burnout was 2.37 points, slightly lower than

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

the median value, and the social support score was 3.79points, which was higher than the median value. Turnover intention was 2.20 on average, slightly lower than the median score. Secondly, burnout showed a significant difference in average monthly income, and social support did not show a difference according to demographic characteristics. Turnover intention showed a significant difference in age and turnover experience. Thirdly, burnout showed a significant positive correlation with turnover intention, and social support showed a significant negative correlation with turnover intention. Fourthly, it was found that the higher the lack of a sense of accomplishment among the burnout sub-factors of social welfare facility workers, the higher the turnover intention, and social support did not affect turnover intention.

These research results suggest that it is necessary to pay special attention to the lack of a sense of accomplishment among the sub-factors of burnout in order to improve the quality of social welfare services by lowering the turnover intention of workers in social welfare facility. In other words, it means that efforts and search should be made to prepare various measures to resolve the lack of a sense of accomplishment of workers.

Key words : social welfare facility worker, burnout, social support, turnover intention

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

〈부록〉

설문지

사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

ID			

안녕하십니까?

현장에서 사회복지의 가치 실현과 발전을 위해 헌신하시는 종사자 분들의 노고에 존경과 감사를 드립니다.

저는 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과에서 석사 학위 논문을 준비하고 있는 원생입니다.

본 설문지는 사회복지기관종사자의 소진과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 조사하여 사회복지기관종사자들의 이직의도를 낮추어 사회복지서비스의 질을 높이는 데 보탬이 되고자 작성되었습니다.

선생님께서 응답하신 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 비밀이 보장되며, 연구 목적을 제외한 다른 용도로는 사용되지 않음을 알려 드립니다.

고된 업무와 바쁜 일정 중에도 귀중한 시간 할애하여 응답해 주심에 진심으로 감사드립니다.

2023년

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과 석사과정
지도교수: 김상미
연구자: 김형민
이메일: ver18@hanmail.net

본 연구에 필요한 귀하의 설문 응답 및 정보제공에 동의하시면 동의란에 체크(√)하여 주시기 바랍니다.	동의합니다. □

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 일반적 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 항목에 "√"표 해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 사회복지분야 총 근무 경력은? 총 ____년

4. 현재 종사하고 있는 기관에서의 근무경력은? ____년

5. 귀하의 고용형태는?

① 정규직 ② 비정규직(계약직, 파트타임)

6. 귀하의 현 직위는?

① 팀원 ② 팀장급 ③ 과장급 이상

7. 귀하가 현재 근무하는 대상자별 분류에 따른 시설의 유형은?

① 지역주민복지 관련시설(종합사회복지관) ② 노인복지 관련시설

③ 장애인복지 관련시설 ④ 아동·청소년복지 관련시설 ⑤ 여성복지 관련시설

⑥ 기타( )

8. 귀하의 월 평균수입은?(실수령액 기준)

① 150만원 미만 ② 150만원 이상 ~ 200만원 미만

③ 200만원 이상 ~ 250만원 미만 ④ 250만원 이상 ~ 300만원 미만

⑤ 300만원 이상 ~ 350만원 미만 ⑥ 350만원 이상

9. 출근 시 소요시간은?

① 30분 미만 ② 30분 이상 ~ 60분 미만 ③ 60분 이상 ~ 90분 미만

④ 90분 이상

10. 귀하의 이직경험은?

① 있다 ② 없다

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 소진에 관한 질문입니다. 해당되는 항목에 "√"표 해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 직업으로 인해 감정적으로 무뎌질까봐 걱정이다.	①	②	③	④	⑤
2. 사회복지라는 직업을 선택한 후 다른 사람에게 점점 더 무관심해지고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 복지기관 이용자들에게 무슨 일이 일어나는지 항상 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 복지기관 이용자들에게 편안한 분위기를 만들어 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 일을 할 때 감정적인 문제들을 침착하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
6. 직무로 인해 몸과 마음이 지칠 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
7. 내가 맡은 직무로 인해 좌절감을 자주 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8. 복지기관 이용자들의 문제를 효과적으로 다룬다.	①	②	③	④	⑤
9. 내 직업을 통해서 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 내가 매우 활동적이라고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11. 복지기관 이용자들과 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇하다.	①	②	③	④	⑤
12. 내 직업을 통해서 나는 가치 있는 일들을 성취하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 복지기관 이용자들을 인격적으로 대한다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 복지기관 이용자들이 자기 문제로 나를 비난한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅲ. 다음은 사회적 지지에 관한 질문입니다. 해당 항목에 "√"표 해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 기분이 좋을 때 그 기분을 함께 나누는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 외로울 때 같이 이야기하는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 속상할 때 주위 사람들이 위로해 준다.	①	②	③	④	⑤
4. 어려움에 처했을 때 관심을 가지고 걱정해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 걱정거리가 있을 때 그것에 대해 이야기하는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 마음 놓고 의지하는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 나를 인격적으로 존중해주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나의 의견을 존중해주고 대체로 받아들이는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 질병에 대한 정보를 제공해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 합리적인 결정을 내릴 수 있게 조언해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 내게 필요한 정보를 제공해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 내가 필요한 물건이 있으면 사다 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 필요하다고 하면 일정한 돈을 마련해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 내가 몸져누워 있을 때 병수발을 해주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 필요시 병원비나 약값을 대주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 내 행동의 옳고 그름을 공정히 평가해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 내가 가치 있는 존재임을 인정해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 내 일에 자부심을 가질 수 있게 인정해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 이직의도에 관한 질문입니다. 해당되는 항목에 "√"표 해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 다른 기관이나 조직에서 지금과 유사한 새로운 일자리를 찾을 수 있는 가능성이 크다.	①	②	③	④	⑤
2. 최근 1년 안에 지금과 유사한 직무를 수행할 수 있는 새로운 직장을 구할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 지난 1년 동안 다른 기관에 이력서를 낸 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 지난 1년 동안 이직을 위해 구인란을 살펴본 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 지난 1년 동안 다른 기관에 면접을 보러 간 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 지난 1년 동안 지인에게 새로운 직장을 구하는 문제에 대해 이야기한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 현재 다른 직업기회를 찾기 위해 정보를 수집하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 현재 지금 다니고 있는 기관을 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 현재 나의 직장을 옮기는 것에 대해 심각하게 고려중이다.	①	②	③	④	⑤
10. 같은 월급이면 다른 직장으로 옮기고 싶은 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 향후 신규 직업을 찾기 위해 노력할 것이다.	①	②	③	④	⑤
12. 현재 근무하고 있는 기관을 그만두기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
13. 우리 기관이 현재보다 여건이 더 나빠지면 직장을 떠날 것이다.	①	②	③	④	⑤
14. 출·퇴근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 들기도 한다.	①	②	③	④	⑤
15. 현재의 직장을 선택한 것을 후회한다.	①	②	③	④	⑤

끝까지 성실하게 응답해주셔서 감사드립니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY