

노인요양병원 사회복지사의 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 미치는 영향

Influences of Coping Strategies and Vocational Self-Efficacy on Burnout among Social Workers in Long-Term Care Hospitals

김석훈*, 양정빈**

충남광역정신건강증진센터*, 남서울대학교 노인복지학과**

Seok-Hoon Kim(ksh2974@naver.com)*, Jung-Bin Yang(yjb@nsu.ac.kr)**

요약

본 연구의 목적은 노인요양병원에 종사하는 사회복지사의 직무소진 정도를 살펴보고, 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 미치는 영향을 확인하는 것이다. 이를 위해 노인요양병원협회 회원으로 등록된 전국 528개(2015년 9월 기준) 노인요양병원 중 병상의 규모가 100병상 이상인 병원의 사회복지사 138명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석 결과 근무시간, 외재화 전략, 자기 효능감, 집단효능감이 직무소진과 유의한 영향을 보이고 있었다. 즉, 근무시간이 길수록 소진의 정도가 심각해지는 반면, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효능감이 높을수록 직무소진이 경감되었다. 본 연구결과를 토대로 노인요양병원 사회복지사의 직무소진을 경감시키기 위해 슈퍼비전 체계의 구축, 소진 경감 프로그램의 개발, 그리고 보수 교육 제공 등과 같은 개입 방안들을 제안하였다.

■ 중심어 : | 노인요양병원 | 사회복지사 | 대처전략 | 직무효능감 | 직무소진 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the influences of coping strategies and vocational self-efficacy on burnout among social workers in long-term care hospitals. Using a convenience sample, researchers collected responses from 138 participants in those long-term care hospitals that have at least 100 sick beds among 528 hospitals(as of September 2015) registered as members of the Korean Association of Geriatric Hospitals. Multiple regression analyses revealed that working hours, externalizing strategies, vocational self-efficacy and group efficacy were significantly correlated with burnout of social workers. In other words, longer working hours led to higher degrees of burnout and higher levels of externalizing strategies, job efficacy, and group efficacy led to lower degrees of burnout in job performance. Based on the study results, it was discussed to relieve the extent of burnout among social workers in long-term care hospitals such as reinforcement of systematic supervision, development of burnout prevention program and on-the job training.

■ keyword : | Long-term Care Hospital | Social Worker | Coping Strategies | Vocational Self-efficacy | Burnout |

* 이 논문은 김석훈의 석사학위논문을 수정·보완하여 작성하였음.

접수일자 : 2016년 12월 05일

수정일자 : 2017년 01월 09일

심사완료일 : 2017년 01월 09일

교신처자 : 김석훈, e-mail : ksh2974@naver.com

I. 서론

우리나라의 전체 인구 중 65세 이상 노인 인구수가 차지하는 비율은 13.4%에 달하며, 2026년에는 20.8%로 증가함으로써 초고령사회(Super Aged Society)로 빠르게 진입하고 있다[1]. 노인 인구의 증가는 결국 우리 사회의 노인부양 부담을 가중시키는 결과를 초래하게 되는데 무엇보다 노인성질환으로 거동이 불편한 노인수의 증가는 국가 의료비 재정에 큰 위험 요인으로 지적되고 있다.

최근 통계자료에 의하면 2015년 65세 이상 노인층 진료비는 건강보험 전체 진료비의 36.8% 정도를 차지하고 있고, 국민총생산(GDP) 대비 1.42%를 차지하고 있는 것으로 분석되었다[2][3]. 또한 장기간 일상생활지원이 필요한 환자는 요양원 또는 노인요양병원으로 많이 내원하게 되는데, 이로 인해 노인요양병원의 수가 2011년에는 988개소, 2012년에는 1,103개소, 2013년 6월 기준 1,177개소로 지속적인 증가 추이를 보이고 있다[4].

급성기질환의 치료를 위주로 운영하는 공공 의료기관과는 달리 노인요양병원은 입원에서부터 임종 및 호스피스까지 전인적인 케어를 제공한다는 면에서 그 중요성이 크다고 할 수 있다. 노인요양병원의 수적 증가는 그 안에서 활동하는 전문 인력의 수도 함께 증가하고 있음을 시사하고 있는데 특히 노인병원의 전문 인력 가운데 사회복지사는 장기적인 요보호가 필요한 만성질환자들을 관리하는데 중추적인 역할을 담당하고 있다. 이들은 치매환자들을 위한 여가 프로그램 진행과 상담을 주로 하는 사회복지 업무와 그 외 원무행정 지원을 도맡아하고 더 나아가 부수적으로 시설관리 및 의료 소모품, 환자 생필품 관리 등으로 중첩된 직무스트레스를 경험하고 있다.

노인요양병원에 근무하는 사회복지사의 누적된 스트레스는 결국 숙련된 전문가가 다른 직종으로 이직하는데 직접적인 영향을 미친다. 높은 이직률은 노인요양병원 사회복지사들의 전문성을 저하시킴으로써 큰 인력 손실을 가져올 수 있고, 표준화된 업무 매뉴얼의 부재는 실무자로서의 정체성과 가치관의 혼돈을 초래할 수 있다. 이외에도 이들에게 부여되는 과중한 업무는 사회

복지사의 소진 및 사기저하로 이어지는 것으로 지적되고 있다[5].

최근 들어 노인요양병원의 사회복지사를 대상으로 한 몇몇 연구들[5][6]이 진행된 바 있으며, 위 연구들을 통해 사회적지지, 직무스트레스, 직무환경 요인들이 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 기존 선행연구에서는 주로 요양보호사, 의료·정신보건 사회복지사, 사회복지공무원 등을 대상으로 직무소진 연구가 활발하게 진행되었지만 노인요양병원의 사회복지사에 대한 연구는 심층적으로 규명되지 못한 것이 현실이다. 또한 사회복지관 및 시설의 종사자를 대상으로 한 소진에 관한 선행연구는 사회복지사가 근무하는 열악한 직무환경이 소진에 영향을 미치고 사회복지사의 소진은 다시 서비스의 질을 저해하는 요인으로 작용하고 있다고 보고 있으며[5], 직무소진을 경험한 종사원들은 조직에 수동적인 행동을 불러일으켜 이직을 결심하게 되는 실증 연구 결과들이 제시되고 있다[7]. 소진과 관련된 문제를 근본적으로 이해하고 실질적인 소진예방을 위한 대책을 마련하기 위해서는 노인요양병원 사회복지사의 소진에 초점을 둔 실증적 연구가 진행될 필요가 있다.

이에 본 연구는 노인요양병원에 근무하는 사회복지사의 직무소진 정도를 파악하고, 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 어떤 영향을 미치는지 규명하고자 한다. 또한 연구결과를 통해 노인요양병원 사회복지사들의 소진을 경감시키기 위한 현실적인 대안들이 무엇인지 함께 고민해 보고자 한다. 본 연구의 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 노인요양병원 사회복지사의 직무소진은 어떠한가?
- 연구문제 2. 대처전략이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 3. 직무효능감이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?

II. 이론적 배경

1. 노인요양병원 사회복지사

요양병원은 의료법 제3조 2에 따라 노인 및 만성질환자의 장기적인 치료를 목적으로 설치된 의료기관이다. 일반 의료기관과 달리 노인요양병원은 입원에서 생활 원조, 호스피스까지 포함하는 광범위적 서비스를 제공하는 기관으로써의 의미를 갖고 있으며[5] 휴양 및 케어를 목적으로 의사 및 간호사, 물리치료사, 요양보호사 등 여러 전문적인 분야의 종사자들이 팀워크를 이루어 서비스를 제공하는 세팅이다. 일반병원이나 종합병원에서는 급성질환이나 응급치료의 목적으로 단기적 보호와 치료가 지원되는 반면, 노인요양병원은 보존 및 간병관리 등의 장기적 보호가 주로 지원되기 때문에 보호(care)의 목적이 더 큰 부분을 차지한다고 할 수 있다. 또한 노인요양병원의 사회복지사들은 의사, 간호사 및 의무기록사, 방사선, 물리치료사와 달리 업무 영역이 명확히 규정되어 있지 않기 때문에 상담 외에도 접수 및 수납, 청구, 시설 관리 업무까지 도맡아 하는 경우가 흔하다. 병원 내 필수인력임에도 불구하고 많은 사람들의 잘못된 인식과 표준화된 업무의 부재 등으로 낮은 처우를 받으며 직무를 수행하고 있

이러한 광범위적 서비스를 제공하는 노인요양병원 사회복지사는 과중한 업무로 타 전문직 종사자와는 다른 이질감과 소진을 경험할 수밖에 없으며 지속된 직무소진은 이직으로 연결될 수밖에 없다.

소진(burnout)은 진료소에서 일하는 치료자들이 경험하는 정서적, 신체적 탈진현상을 묘사하기 위해 처음 사용된 용어으로써[8][9] 그 사전적 의미는 ‘일에 몰두해 오던 사람이 신체적·정신적인 과로로 인해 무기력증이나 자기혐오, 직무에 대한 거부감이 나타나는 증후군’이라 정의 할 수 있다. 즉, 통상적으로 ‘다 써버리다 혹은 기력이 소진되다’라는 뜻으로서 과도한 업무로 인해 신체가 지친 상태를 의미한다[6].

위에서 언급하였듯이 노인요양병원의 사회복지사는 과중한 업무를 수행하면서 신체적, 정신적 건강의 저하, 업무 효율성 저하 그리고 대인 관계의 문제를 경험하게 된다. 이러한 문제들은 서비스 제공자의 측면에서 큰 문제로 야기되고 중국에는 서비스 질 저하로 이어져 환자들에게 직접적인 영향을 미치기 때문에 이들의 직무

소진을 예방하고 감소시키기 위한 노력이 필요하다.

2. 노인요양병원 사회복지사의 직무소진에 미치는 영향 요인

직무소진과 관련하여 오늘날 가장 일반적으로 받아들여지고 있는 Maslach & Jackson(1985)의 정의를 살펴보면[10], 소진(burnout)은 사람들을 대상으로 상대하는 개인들에게 종종 발생하는 정서적 탈진 증후이며, 정서적 탈진, 비인격화, 낮은 성취감 등 세 가지 양상으로 구분할 수 있다고 한다[11].

노인요양병원 사회복지사의 직무소진에 영향을 주는 요인으로 대처전략을 꼽을 수 있다. 사회복지현장의 많은 실무자들은 업무를 수행하는 과정에서 갈등 상황에 자주 직면하게 된다. 반복된 윤리적 딜레마와 갈등상황들은 전문가로서의 정체성을 와해시키고 장기적인 스트레스는 이직으로 이어지는 경우가 흔하다. 대처는 이러한 상황에서 조직구성원들이 신체적 혹은 심리적 균형 유지를 위해 스트레스 요인을 수정하거나 제거하여 스트레스를 경감시키는데 사용되기도 한다[12]. 또한 Caplan 등(1984)에 의하면 외재화 전략, 내재화 전략, 회피전략 등은 불만족, 심리적 불균형, 낮은 생산성, 높은 결근율, 높은 이직율 등 직무스트레스의 부정적인 결과와 관련되며, 직접적 행동전략은 직무성과와 관련성이 있다고 주장한다.

김혜연(2000)은 사회복지관 중간관리자의 대처전략의 사용이 직무스트레스와 직무만족 사이의 관계를 조절한다고 하였다. 좀 더 구체적으로 말하자면, 사회복지사가 직무소진을 경험할 때 대처전략 중 외재화 전략을 사용할 경우 조직몰입을 낮추는 결과를 가져온다고 보고하고 있다[12].

또한 직무효능감 역시 직무소진에 미치는 주요한 요인으로 꼽히고 있다. 직무효능감(vocational self-efficacy)은 주어진 업무를 수행하고 조직화하는 자신의 능력에 대한 판단이다[13]. 직무효능감은 사회인지이론을 기초로 발전된 개념으로 특정 직무와 관련된 과제 및 활동에서 성공적으로 수행할 수 있다는 개인의 믿음으로 정의된다[14]. 직무효능감은 Bandura의 사회학습이론의 자기효능감 이론에서 발전된 개념으로

자기효능감이 직업 탐색 과정에서 중요한 동기적, 행동적 변인을 예측한다고 하였다.

사회복지사들을 대상으로 진행된 자기효능감 혹은 직무효능감 연구들은 대부분 직무효능감이 조직 안에서 다양한 과제를 수행하는데 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보고하고 있다[15][16]. 따라서 생산적인 업무 수행을 보이는 개인을 선발하는 일은 조직에 있어서 매우 중요하므로 인력을 선발하고 배치하는데 있어서도 직무효능감은 주요 지표로 간주되고 있다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 대한노인요양병원협회 회원으로 등록된 전국 528개 노인요양병원(2015년 9월 기준) 중 병상의 규모가 100병상 이상인 병원에 재직 중인 사회복지사이다.

자료 수집은 연구자가 각 기관의 종사자와 직접 연락하여 현재 재직 중인 사회복지사의 실 인원 및 병상 규모를 파악한 후, 연구 협조를 요청하였다. 조사 방법은 설문조사에 협조하기로 한 기관을 대상으로 우편과 팩스를 활용하여 수거하였다. 구조화된 설문지의 모든 문항은 노인요양병원 사회복지사로 종사하는 사회복지사 본인이 직접 기입하도록 하였으며, 2015년 10월 5일부터 12월 30일까지 설문조사를 실시하였다.

2. 연구도구

2.1 종속변수: 소진

본 연구에서 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 사용하였다. 본 척도는 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인 성취감 저하 등 3개의 하위요인으로 구성된다. 본 척도는 정서적 탈진 9문항, 클라이언트에 대한 비인격화 5문항, 개인 성취감 저하 8문항으로 총 22문항이다. 응답 범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'인 5점 Likert 척도를 사용하였다. 본 척도의 신뢰도는 정서적 탈진 0.824, 클

라이언트 비인격화 0.721, 개인 성취감 저하 0.726, 그리고 전체 소진척도 신뢰도 값은 0.886이었다.

2.2 독립변수 I: 대처전략

대처전략은 스트레스 요인을 감소시키고 극복하기 위한 일련의 과정으로, 직접행동 전략, 외재화 전략, 내재화 전략, 회피전략 등 4가지 하위요인으로 분류된다[12]. 본 연구에서는 Menaghan과 Merves(1984)가 개발한 도구를 이선규(2004)가 번역하고, 이를 활용한 박선주(2004)의 15문항을 사용하였다[12][17]. 총 15문항은 직접 행동전략 2문항, 외재화 전략 2문항, 내재화 전략 6문항, 회피 전략 5문항으로 각각 구성되어 있고, 5점 Likert 척도로 측정하였다. 본 척도의 신뢰도는 직접행동 전략은 .853, 외재화 전략은 .829, 내재화 전략은 .841, 회피 전략은 .871이며, 전체 신뢰도는 .934이다.

2.3 독립변수 II: 직무효능감

직무효능감은 조직원의 자신에 대한 판단으로서 특정 직무와 업무에 대한 과제들, 활동들에 대해서 성공적으로 수행할 수 있는 능력에 대한 개인의 믿음으로 정의된다[14]. 본 연구에서는 노인요양병원 사회복지사의 직무효능감 수준을 측정하기 위하여 자기효능감과 집단효능감 척도를 사용하였다. 자기효능감 척도는 Chen, Gully, 그리고 Eden(2001)이 개발한 것을 김미숙(2007)이 사용한 것이며, 집단효능감 척도는 Riggs와 Knight(1994)가 제안하고, 강현숙(2007)이 활용한 것이다[18]. 자기효능감은 사회복지사 개인의 과업 수행 능력을 판단할 수 있는 업무 수행상의 자신감을 뜻하며, 집단효능감이란 소속 부서(팀)에 대한 업무능력을 의미한다. 본 척도는 총 15개 문항으로 자기효능감 8문항, 집단효능감 7문항이며, '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 각 하위요인의 신뢰도는 각각 .893, .844로 나타났다.

본 연구의 통제변수는 성별, 연령, 혼인 유무, 종교 유무, 일주일간 평균 근무시간, 재직기간 등으로 구성하였다. [그림 1]은 본 연구의 전반적인 흐름을 보여주는 연구 모형이다.

3. 연구모형

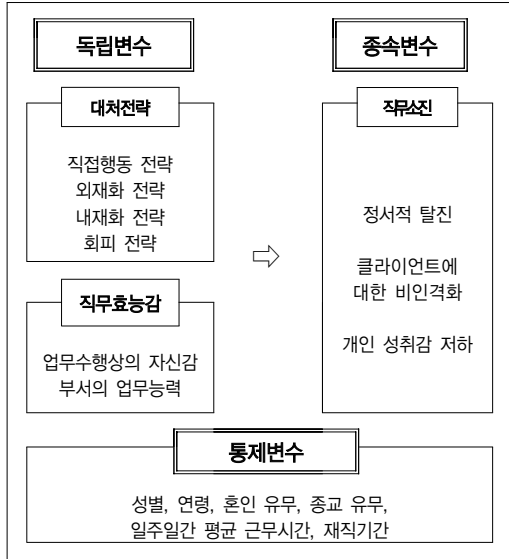


그림 1. 연구모형

4. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 입력 및 오류검토 절차를 거쳐 SPSS 22.0를 사용하여 다음과 같이 분석하였다. 먼저 변수들의 신뢰성을 확인하기 위해, 신뢰도 분석을 실시하였고, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 확인하고, 주요변수의 분포 특성과 경향성을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 더불어 집단 간 변수의 차이를 확인하기 위해 T-Test 및 ANOVA 분석을 실시하였다. 또한 각 변수 간의 관련성을 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하고, 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 미치는 영향력을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴본 결과는 다음 [표 1]과 같다. 총 138명(100.0%)이 응답한 가운데, 성별로는 남성은 35명(25.4%), 여성은 103명(74.6%)으

로 여성의 비중이 두 배 이상 높았다. 연령별로는 20대 36명(26.1%), 30대와 40대는 각각 40명(29.0%), 50대 이상은 22명(15.9%)이며 평균 38.39세로 나타났다. 종교를 보면, 기독교 54명(39.1%), 불교 14명(10.1%), 천주교 16명(11.6%), 기타는 2명(1.4%), 무교는 52명(37.7%)으로 나타났다.

일주일간 근무시간은 평균 42.96시간이며, 범주별로 보면 40시간은 82명(59.4%), 41시간~50시간은 52명(37.7%), 51시간 이상은 4명(2.9%)으로 나타났다. 재직기간을 보면, 1년 미만은 28명(20.3%), 1년~3년 미만은 42명(30.4%), 3년~5년 미만은 29명(21.0%), 5년 이상은 39명(28.3%)이며, 평균 44.51개월(약 3년 7개월)이었다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
계		138	100.0
성별	남성	35	25.4
	여성	103	74.6
연령	20대	36	26.1
	30대	40	29.0
	40대	40	29.0
	50대 이상	22	15.9
	평균(표준편차)	38.39	(10.39)
혼인 유무	기혼	76	55.1
	미혼	62	44.9
종교	무교	52	37.7
	기독교	54	39.1
	불교	14	10.1
	천주교	16	11.6
일주일간 근무시간 (시간)	기타	2	1.4
	40시간	82	59.4
	41시간~50시간	52	37.7
	51시간 이상	4	2.9
	평균(표준편차)	42.96	(4.77)
재직기간 (개월)	1년 미만	28	20.3
	1년 ~ 3년 미만	42	30.4
	3년 ~ 5년 미만	29	21.0
	5년 이상	39	28.3
	평균(표준편차)	44.51	(38.86)

2. 주요 변수에 따른 직무소진 차이 검증

노인요양병원 사회복지사의 직무소진을 일반적 특성 및 직무 특성에 따라 차이를 보이는지 검증해 보았다. 전체 직무소진의 경우, 연령과 혼인유무, 근무시간에 따른 유의한 차이를 보이고 있었다. 연령대가 낮을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났는데, 20대는 43.53점,

30대는 43.18점, 40대는 39.30점, 50대 이상은 37.86점이 었다. 기혼자는 39.84점, 미혼자는 43.08점으로 결혼하 지 않은 응답자가 더 높았다. 또한 근무시간이 높은 응 답자의 직무소진(43.46점)이 정서근무 응답자의 직무소 진(39.82점)보다 훨씬 높게 나타났다.

표 2. 일반적 특성에 따른 직무소진의 차이 검증

구분		빈도	평균	표준 편차	t/F	Duncan test
성별	남성	35	40.91	8.59	-3.17	.
	여성	103	41.43	8.15		
연령	20대(a)	36	43.53	8.57	3.858*	a)b) bc) cd
	30대(b)	40	43.18	7.60		
	40대(c)	40	39.30	7.86		
	50대 이상(d)	22	37.86	7.95		
혼인 유무	기혼	62	43.08	8.40	2.318*	.
	미혼	76	39.84	7.86		
종교	있음	52	42.50	8.70	1.307	.
	없음	86	40.57	7.91		
근무시간	40시간	82	39.82	8.55	-2.686**	.
	40시간 이상	56	43.46	7.31		
재직 기간	1년 미만(a)	28	41.18	7.75	.877	.
	1년~3년 미만(b)	42	41.57	7.77		
	3년~5년 미만(c)	29	43.03	8.75		
	5년 이상(d)	39	39.79	8.70		

*p<.05 **p<0.01 ***p<0.001

3. 주요 변수의 상관관계 분석

직무소진의 하위요인인 정서적 탈진, 클라이언트 비 인격화, 성취감 저하와 대처전략의 하위요인인 직접행 동 전략, 외재화 전략과는 부적의 상관관계를 보였으며, 회피전략과는 정적인 상관을 보였다. 또한 직무소진의 하위요인과 집단효능감 간에 유의미한 부적의 상관을 보이고 있었다.

4. 직무소진에 영향을 미치는 요인

노인요양병원 사회복지사의 직무소진에 영향을 미치 는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 모델 1은 통제변수만 투입한 모델이며, 모델 2는 통제 변수에 독립변수인 대처전략과 직무효능감을 투입한 모델이다. 먼저 모델 1을 보면, 일주일간 평균 근무시간 만 직무소진과 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉, 근무시간이 많을수록 직무소진이 높아진다고 할 수 있으며, 본 모델의 설명력은 13.3%였다(F=3.354, p<.01).

표 3. 직무소진에 영향을 미치는 요인

구분	직무소진						
	Model 1			Model 2			
	B	β	t	B	β	t	
통제 변수	성별	-1.563	-0.83	-1.001	-1.038	-0.55	-.833
	연령	-.187	-.236	-1.915	-0.88	-.111	-1.124
	혼인 유무	-.699	-.042	-.365	-.194	-.012	-.129
	종교 유무	-.995	-.059	-.680	-.343	-.020	-.295
	근무시간	.414	.240	2.879**	.260	.150	2.251**
	재직기간	.027	.127	1.429	.012	.059	.809
독립 변수	직접행동 전략				.165	.035	.454
	외재화 전략				-1.864	-.379	-4.723***
	내재화 전략				-.249	-.106	-1.131
	회피전략				.146	.065	.651
	자기 효능감				-.512	-.253	-3.190**
	집단 효능감				-.446	-.181	-2.646**
상수				30.867***		66.241***	
R ²				.133		.469	
Adj.R ²				.093		.451	
F				3.354**		10.392***	

*p<.05 **p<0.01 ***p<0.001

모델 2는 근무시간, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효 능감이 직무소진에 영향을 미치는 유의한 변수로 나타 났다. 근무시간은 직무소진과 정적인 관계를 보였으며, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효능감은 부적의 관계를 나타내었다. 즉, 근무시간이 길수록 직무소진이 높아지 며, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효능감이 높아질수록 직무소진 정도가 경감된다고 할 수 있다. 독립변수 중 에서 외재화 전략(β =-.379)이 직무소진에 가장 큰 영향을 주었으며, 자기효능감(β =-.253), 집단효능감(β =-.181) 순으로 나타났다. 본 모델의 전체 설명력은 46.9%로 모 델 1보다 높아졌다(F=10.392, p<.001).

다음으로 직무소진의 하위요인인 정서적 탈진에 영 향을 미치는 요인을 분석한 결과, 근무시간, 외재화 전 략, 자기효능감이 유의미한 영향을 보이는 변수로 나타 났다. 즉, 근무시간이 길고, 외재화 전략과 자기효능감 이 낮을수록 정서적 탈진이 심각해진다고 하겠다. 본 모델의 설명력은 44.2%로 나타났다(F=8.253, p<.001). 클라이언트 비인격화에 영향을 미치는 요인에서는 외 재화 전략, 자기효능감, 집단효능감 3가지 변수가 클라

표 4. 직무소진의 하위요인에 영향을 미치는 요인

구분		정서적 탈진			클라이언트 비인격화			성취감 저하		
		B	β	t	B	β	t	B	β	t
통제 변수	성별	-1.094	-.092	-1.325	-.569	-.083	-1.097	.576	.077	1.158
	연령	-.049	-.098	-.942	-.018	-.064	-.565	.000	.001	.010
	혼인 유무	.048	.005	.048	-.192	-.032	-.309	.254	.039	.425
	종교 유무	.465	.044	.604	.146	.024	.301	-1.145	-.172	-2.469*
	근무시간 재직기간	.162 -.001	.150 -.008	2.125* -1.108	.053 .010	.085 .135	1.100 1.614	.059 .005	.087 .056	1.285 .756
독립 변수	직접행동 전략	.262	.088	1.090	.010	.006	.065	-.055	-.030	-.382
	외재화 전략	-1.277	-.414	-4.881***	-.473	-.266	-2.878**	-.405	-.209	-2.571*
	내재화 전략	-.268	-.182	-1.836	-.053	-.063	-.581	.028	.030	.319
	회피 전략	.144	.102	.970	.112	.138	1.202	-.098	-.111	-1.095
	자기효능감	-.238	-.188	-2.238*	-.163	-.223	-2.433*	-.355	-.446	-5.546***
	집단효능감	-.160	-.103	-1.435	-.150	-.168	-2.136*	-.218	-.224	-3.238**
상수		32.672***			17.742***			33.224***		
R ²		.442			.335			.486		
Adj. R ²		.388			.271			.437		
F		8.253***			5.255***			9.861***		

*p<.05 **p<0.01 ***p<0.001

이언트 비인격화에 부적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 대처전략 중 외재화 전략이 적을수록, 자기효능감과 집단효능감이 적을수록 클라이언트 비인격화 정도가 심각해진다고 유추할 수 있다.

마지막으로 대처전략과 직무효능감이 개인 성취감 저하에 미치는 요인을 살펴보았다. 종교 유무, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효능감이 개인 성취감 저하와 유의미한 영향을 보이는 변수로 나타났다. 종교가 없는 응답자일수록, 외재화 전략이 낮을수록, 자기효능감과 집단효능감이 적을수록 개인 성취감 저하 정도가 심해진다고 하겠다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 노인요양병원 사회복지사의 직무소진 정도를 파악하고, 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 미치는 영향력을 검증함으로써 노인요양병원에 재직 중인 사회복지사들의 직무소진을 경감시키기 위한 실천적, 정책적 방안을 제안하는데 그 목적이 있다. 주요 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 노인요양병원 사회복지사의 주요 특성에 따른 직무소진의 차이를 검증한 결과, 연령과 혼인 유무, 근

무시간에 따른 유의한 차이를 보이고 있었다. 즉, 연령이 낮을수록, 미혼자일수록, 근무시간이 높을수록 직무소진 정도가 심했다. 정서적 탈진의 경우 연령대가 낮을수록, 일주일 간 평균 근무시간이 많을수록 높았으며, 클라이언트 비인격화는 결혼을 안 한 응답자일수록 높게 나타났다. 마지막으로 개인 성취감 저하는 연령이 낮을수록, 종교가 없는 응답자일수록 개인 성취감 저하 정도가 높게 나타났다.

둘째, 직무소진에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 근무시간이 길수록 직무소진이 높아지고, 외재화 전략, 자기효능감, 집단효능감이 높아질수록 직무소진의 정도가 경감되었다. 직무소진의 하위요인에 미치는 변수를 살펴보면, 정서적 탈진은 근무시간이 길고, 외재화 전략과 자기효능감이 낮을수록 높아졌다. 클라이언트 비인격화는 외재화 전략이 적을수록, 자기효능감과 집단효능감이 적을수록 클라이언트 비인격화 정도가 심각하였다. 마지막으로 개인 성취감 저하는 종교가 없는 응답자일수록, 외재화 전략이 낮을수록, 자기효능감과 집단효능감이 적을수록 개인 성취감 저하가 높아진다고 하겠다.

종합하면, 대처전략 중에서는 외재화 전략이, 직무효능감에서는 자기효능감과 집단효능감이 직무소진을 경감시키는 주요 변수로 나타났다.

본 연구는 노인요양병원에 재직 중인 사회복지사 138명을 대상으로 직무소진 정도를 살펴보고, 이에 미치는 영향요인(대처전략 요인, 직무효능감 요인)을 검증하였다. 본 결과를 바탕으로 실천적, 정책적 연구 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 노인요양병원 사회복지사의 연령이 낮을수록, 미혼일 경우 직무소진에 유의한 차이가 나타났다. 대학을 졸업한 후, 사회복지사로 현장에 처음 발을 내딛는 초년생의 경우, 현장에서 맞닥뜨린 업무내용이 본인이 기대했던 것과 여러 측면에서 다르다는 것을 경험하게 된다. 특히 업무 적응이 힘든 경우 종종 사회복지사로서 가졌던 설렘과 열정이 오히려 직업에 대한 회의와 소진으로 바뀌기도 한다. 또한 기혼자는 인생의 동반자인 배우자로부터 정서적 지지를 받음으로써 업무로부터 받는 소진을 어느 정도 상쇄할 것으로 사료된다. [19]의 연구를 보면 직무소진을 감소 및 예방하기 위해 자아인식 과정과 내적통제성을 강화하기 위한 노력이 필요하다고 하였다. 즉, 사회복지사 스스로 현장에서 야기되는 문제점을 인지할 수 있는 능력과 판단 능력이 부족하므로 실무자간의 정보 공유를 통해 문제 상황을 객관적으로 바라보는 시각을 길러야 한다.

둘째, 노인요양병원 사회복지사와 환자, 보호자 간의 상호 존중하는 관계가 유지되어야 하며 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위해 병원 내부 전문가 간의 협력체계가 강화되어야 할 것이다. 이를 위해서는 상호 간 소통이 될 수 있는 매개체, 즉, 정기회의나 간담회 및 슈퍼비전 체계를 구축하는 노력이 필요하다.

셋째, 본 연구의 결과에서 언급되었듯이, 부서의 업무 능력이 소진과 업무 효율성에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 현재 대형의료기관의 사회복지사와 달리 노인요양병원 사회복지사는 명확하지 않은 업무체제로 직무정체성이 여전히 약하다. 업무 정체성의 약화는 소진을 더욱 가속시키는 위험 요인으로 해석되고, 이는 제공되는 서비스의 질 저하 및 이직으로 이어질 수밖에 없다. 이러한 문제를 예방하기 위하여 대한의료사회복지사협회 차원에서 대형 의료기관과 요양병원으로 분리하여 직무표준화 매뉴얼을 재정립하는 작업이 절실하다. 노인요양병원의 특성이 반영된 직무표준화 작업

이 이루어지면 노인요양병원에서 재직하는 사회복지사들의 직업정체성이 보다 확립되어 서비스의 질 향상으로 이어질 수 있을 것으로 전망된다.

마지막으로, 독립변수 중 외재화 전략이 소진에 큰 영향을 미쳤고, 외재화 전략이 높을수록 소진이 경감된다고 하였다. 이는 내재적인 보상에서 수당, 금전, 교육 제공 등과 같은 외재적인 보상을 통하여 직무만족을 높일 수 있음을 말한다. 따라서 대한의료사회복지사협회와 노인요양병원협회를 중심으로 실무자들의 소진을 경감시킬 수 있는 보수교육 프로그램을 활성화시켜야 할 것이다.

이러한 함의에도 불구하고 본 연구에서 나타나는 한계점을 분석하고, 후속연구에 대한 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표집은 비확률표본추출의 편의추출 방법으로 이용하였고, 대한노인요양병원 협회의 회원으로 등록된 병원만 추출하였다. 또한 병원 특성을 고려하여 100병상 이상의 병원만 대상으로 선정 기준을 잡았다. 더불어 직접 대상자와 연락하여 목적과 참여 여부를 확인 후 진행하였기에 내적 타당도에 대한 문제점은 없지만 모집단의 일반화 도출과 외적 타당도에 대한 문제가 발생할 우려가 있다. 따라서 향후 연구는 일반화 도출을 위하여 대한노인요양병원협회 비회원 병원도 모집단으로 포함하는 조사가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 대처전략 요인과 직무효능감 요인을 주요 변수로 선정하여 직무소진에 대한 영향력을 확인함으로써 노인요양병원의 환경적 특성을 포괄적으로 보여주기에 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 포괄적인 직무소진 요인들을 탐색하는 연구들이 이루어질 필요성이 있다.

참 고 문 헌

[1] 통계청, www.kostat.go.kr.
 [2] 건강보험심사평가원, 2015년 진료비 심사실적 통계, 2015.
 [3] 이수연, 이동현, 조정완, 65세 이상 노인 진료비

지출 증장기 추계연구 보고서, 국민건강보험공단 건강보험정책연구원, 2016.

[4] 국민건강보험공단, *만성질환 현황*, 2013.

[5] 안수진, *노인요양병원 사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향*, 협성대학교, 석사학위논문, 2014.

[6] 박복식, *노인장기요양병원 종사자의 직무스트레스와 사회적 지지가 소진에 미치는 영향*, 서울기독교대학교, 석사학위논문, 2013.

[7] M. P. Leiter and C. Maslach, "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, pp.297-308, 1988.

[8] H. Freudenberger, "Staff Burn-out Syndrome," *Journal of Social Issues*, Vol.30, pp.159-165, 1974.

[9] 양요안, *장애인생활시설 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인*, 전북대학교, 박사학위논문, 2011.

[10] C. Maslach and S. E. Jackson, "The Role of Sex and Family Variables in Burnout," *Sex Roles*, Vol.12, pp.837-851, 1985.

[11] 남기룡, *클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.

[12] 박선주, *의료사회복지사의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울여자대학교, 석사학위논문, 2004.

[13] C. Speier and M. Frese, "Generalized Self-efficacy as a Mediator and Moderator between Control and Complexity at Work and Personal Initiative: a Longitudinal Field Study in East Germany," *Human Performance*, Vol.10, No.2, pp.171-192, 1997.

[14] 김봄메, *직무효능감 척도 개발에 관한 연구*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2002.

[15] R. T. Lapan, K. R. Boggs, and W. H. Morrill, "Self-efficacy as a Mediator of Investigative and Realistic General Occupational Themes on the Strong-Campbell Interest Inventory," *Journal of Counseling Psychology*, Vol.36, No.2,

pp.176-182, 1999.

[16] S. H. Osipow and R. A. Rooney, "Task-specific Occupational Self-efficacy Scale: The Development and Validation of a Prototype," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.40, No.1, pp.14-32, 1989.

[17] 이선규, *업무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 대한 실증적 연구*, 성균관대학교, 석사학위논문, 2004.

[18] 강현숙, *서울지역 전담공무원의 통합사례관리에 대한 인식이 직무효능감에 미치는 영향*, 연세대학교, 석사학위논문, 2013.

[19] 김경린, *사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인 연구 : 서울, 경기지역 복지관 종사자를 중심으로*, 충신대학교, 석사학위논문, 2012.

저자 소개

김 석 훈(Seok-Hoon Kim)

정회원



- 2014년 2월 : 남서울대학교 노인복지학과(학사)
- 2016년 8월 : 남서울대학교 복지경영대학원 노인복지학(문학석사)
- 2016년 10월 ~ 현재 : 충남광역정신건강증진센터 정신건강사업팀

<관심분야> : 노인복지, 사회복지사 직무

양 정 빈(Jung-Bin Yang)

정회원



- 2000년 1월 : 미국 일리노이주립대학교 (어버너-삼페인) School of Social Work (MSW)
- 2009년 8월 : 성균관대학교 사회복지학박사
- 현재 : 남서울대학교 노인복지학과 부교수

<관심분야> : 여성장애인, 노인정신건강