

# 사회복지사의 소진 정도에 관한 인식 연구

## The Research on the Perception of Burnout Intention of Social Workers

김정현

울산복지상담연구소

Jung-Hyun Kim(holykim1009@naver.com)

### 요약

본 연구는 사회복지사의 소진에 대한 중요성을 고려하여, 사회복지사들을 대상으로 소진 정도에 관한 인식을 살펴보고자 하였다. 이를 통해 사회복지기관에서 사회복지사들의 소진 정도를 파악할 수 있는 기초자료로 활용하는 동시에 이를 바탕으로 사회복지사들의 소진에 대한 문제점을 개선할 수 있는 방향을 제시하고자 한다. 또한 사회복지사들의 이직의도를 낮출 수 있는 자료로 활용하고자 한다. 경북 청도군 소재 5개의 사회복지 시설에 93명을 설문조사하였으며, SPSS 23.0을 이용해 평균과 표준편차를 분석하였다. 연구결과 첫째, 사회복지사들은 전반적으로 소진이 높은 경향을 나타내었다. 둘째, 소진의 하위영역별로는 정서적 고갈이 다른 하위 영역에 비해 높은 경향을 나타내었고, 비인간화와 개인적 성취감의 저하 또한 높은 경향을 보였다.

■ 중심어 : | 사회복지사 | 소진 | 비인간화 | 개인적 성취감의 저하 | 인식 |

### Abstract

The purpose of this study was to examine the degree of awareness of burnout among social workers in consideration of the importance of burnout. Through this, social welfare institutions will use the basic data to identify the level of exhaustion of social workers and at the same time, suggest ways to improve the problems of the social workers' exhaustion. In addition, it will be used as a material to lower the intention of turnover of social workers. A total of 93 people were surveyed at 5 social welfare centers in Cheongdo-gun, Gyeongbuk. The average and standard deviation were analyzed using SPSS 23.0. As a result, first, social workers tended to be exhausted overall. Second, emotional depletion tended to be higher than other subregions, and dehumanization and deterioration of personal achievement tended to be higher.

■ keyword : | Social Worker | Burnout | Dehumanization | Loss of Personal Achievement | Awareness |

## I. 서론

사회복지의 환경은 급격히 변하고 있고, 정부의 사회복지정책 방향이 사회서비스 강화에 초점을 맞추면서 새로운 서비스의 창출은 점점 가속화되고 있다. 뿐만 아니라 서비스의 포괄성, 전문성, 통합성을 강조하는 사

회복지전달체계의 개편과 같은 이유로 새로운 사회복지추진체계가 생겨나고 있다. 증가한 사회복지사의 수만큼 서비스를 제공하고 업무를 수행하게 되는 사회복지사의 역할이 중요해지고 있다. 하지만 좋은 예산과 복지정책이 증가하더라도 클라이언트에게 서비스를 제공하는 사회복지사가 적절한 서비스를 클라이언트에게

접수일자 : 2019년 11월 05일

수정일자 : 2019년 11월 26일

심사완료일 : 2019년 11월 26일

교신저자 : 김정현, e-mail : holykim1009@naver.com

제공하지 못하면 예산과 정책의 효율성은 높아질 수 없다[1].

특히 사회복지서비스는 일종의 휴먼서비스로 전문성과 헌신성을 갖춘 인력의 투입정도에 따라 제공되는 서비스의 질이 달라지므로 성공적 서비스의 제공 여부는 유능한 인력의 확보와 유지가 가장 중요한 요소라고 할 수 있다.

그럼에도 불구하고 여전히 사회복지사의 근무환경은 열악한 실정이다. 다수의 사회복지사들은 사회복지사의 지위와 고용의 불안정성, 승진기회의 부족, 업무에 비해 낮은 보수와 과도한 업무량, 전문성에 대한 낮은 인지도 등 개선되지 않는 근무환경이다.

개선되지 않는 근무환경은 사회복지사에게 육체적·정신적 스트레스를 유발한다. 이는 심리적으로 부담으로 이어져 전문성에 대한 의구심을 초래, 의욕상실, 사기저하 그리고 점진적으로 타인에 대한 부정적 태도, 정서적 소진, 절망감, 무력감 같은 정서적 소진을 불러 일으킨다[2].

소진은 만성적으로 발생하는 대인관계적 스트레스에 대처하는 과정에서 드러나는 심리적 증후군이며, 대인관계적 책임감과 의무감이 높게 수반되는 만성적 스트레스로 반복적인 정서적 압박의 결과가 나타나는 현상으로 사회복지사의 소진은 타 휴먼서비스 전문직에 비해 높은 것으로 확인된다[12]. 정신적 스트레스와 고갈을 유발하는 사회복지사의 소진은 조직 내에서 직무성과의 양적·질적 하락과 지각, 조퇴, 잦은 결근으로 전문가의 업무수행에 악영향을 미칠 뿐 아니라 결국 이직으로 이어진다[12].

따라서 본 연구는 사회복지사들의 소진 정도를 파악하여 건강한 사회복지업무를 유지하기 위해 필요한 사회복지사 소진 관리를 실천하기 위한 기초자료로 활용할 수 있다.

연구문제는 다음과 같다. 사회복지사의 소진 인식 정도는 어떠한가?

## II. 연구의 개념들

### 1. 소진의 개념

소진은 탈진, 고갈 등으로 해석하여 사용하고 있으며 신체적, 정신적 고갈로 직무만족과 직무몰입에 힘든 상태로 생산성이 매우 낮은 사람들에 대한 개념이다. 특히 사회복지사의 소진은 복지서비스를 제공하는데 있어 중요하다[12]. 사회복지사는 오랜 시간동안 사람들과 관계를 유지하면서 반복적이며 계속적으로 받는 신체적, 정신적 고갈의 결과로 특히 휴먼서비스를 제공하는 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이기 때문이다. 그렇기에 1970년 중반부터 타인을 원조하는 직업을 중심으로 소진에 많은 연구가 이루어져 왔다. Maslach와 Jackson(1981)이 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 개발하면서 소진의 개념은 일반화 되었는데, MBI에서 사용된 소진은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 증상으로 설명하고 있다. 이러한 증상은 특히 휴먼서비스를 제공하는 사회복지사에게 많이 발생한다고 볼 수 있다[3].

### 2. 정서적 고갈

정서적 고갈은 소진의 핵심 요소로, 소진을 경험한 사회복지사가 받는 고갈이다. 이것은 소진되어 버리는 것, 쇠진, 쇠약, 소모, 스트레스, 피로감 등으로 설명된다. 때로는 정서적, 심리적 고갈을 강조한다. 즉 감정과 정신적 상실감, 믿음의 상실을 포함하고 있다[12]. 한때 자신의 직무와 자신이 성취한 결과에 대한 이상에 매우 열성을 다했던 사람도 뜻하지 않게 정서적 탈진이 발생할 수 있다. 사회복지사가 정서적 자원이 고갈되면, 심리적으로 자신의 에너지를 더 이상 내줄 수 없다고 느낀다. 정서적 고갈은 소진의 3개 하위영역 중 가장 많이 분석되면서 보고되었다[4].

### 3. 비인간화

비인간화는 클라이언트의 문제에 냉담해지며, 질문에 무관심해지고, 클라이언트 개인을 하나의 물건과 같이 대하는 것처럼 냉소적으로 변화하는 것을 말한다. 따라서 클라이언트에 대한 성가심, 귀찮음과 부정적인 태도 등의 변화를 의미한다[12]. 극도의 정서적 탈진은 직무와 관련 있거나 직무와 무관한 개인생활 양자 모두에

무기력한 상태를 초래한다. 그러므로 이 상태를 경험한 사회복지사들은 자신과 자신이 관계 맺고 있는 클라이언트 사이에 심리적 거리감을 유지하려하거나 클라이언트에 대한 자신의 조직현신을 저하시킨다. 또한 비인간적 태도가 지나치게 나타나는 사회복지사는 클라이언트를 사람으로 접근하지 않으며 가치를 느끼지 못하는 대상으로 바라보게 되고 클라이언트의 일이 사회복지사 자신과 무관하다고 생각하는 경우를 말한다. 이는 정서적 고갈에 대한 즉각적인 반응으로, 다양한 환경에서 계속 보고되고 있다[5].

#### 4. 개인적 성취감 저하

개인적 성취감 저하는 자신에 대해서 지니는 부정의 반응이다. 즉 사기의 저하, 생산성 감소, 능력의 상실, 우울함 등이 나타난다. 이어서 일에 대한 관여의 감소, 직무에 있어서 비 효과성에 대한 인식, 성취의 결여를 경험하게 된다. 사람들과 관계를 중요시 하는 직무를 수행하는 사회복지사들은 자신의 일을 통하여 인적 조건을 향상, 회복시킬 것이라는 큰 기대를 가진다. 하지만 초기에 생각했던 정도의 직무가 불가능하다는 것을 깨닫게 되는 동시에 이러한 기대와 현실의 격차 정도가 개인의 자기 성취감에 부정적인 영향을 준다. 따라서 현실과 갈등을 겪으면 이로 인해 자기 효능감 지각이 낮아지게 되고, 직무관련 긴장도 많아지면서 실제로 성과도 하락하게 된다. 그 결과 개인의 성취감이 낮아지게 되는 것이다.

앞에서 살펴본 정의들을 종합하여 본 연구에서 소진이라고 하는 것은 반복적이고 지속적인 압박의 결과로 사회복지사들이 경험하는 클라이언트에 대한 관심 상실, 감정의 무력감, 고갈, 절망감 등과 같은 부정적인 경험을 겪는 현상'으로 정의하고자 한다[7].

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상과 연구문제

##### 1.1 연구대상 및 조사방법

본 연구의 대상은 경상북도 청도군 소재 5개의 사회복지시설에 종사중인 3년이상 정규직으로 근무하며 2급 이상 유자격 사회복지사 107명으로 대상으로 하였다. 본 설문조사는 2019년 3월 2일부터 2019년 4월 1일까지 진행되었으며 5개의 시설에 배포된 설문지 107부 전부를 회수하여 응답처리가 미흡한 14부를 제외한 93부를 분석에 사용하였다.

#### 2. 측정 및 분석방법

소진은 감정의 클라이언트에 대한 관심 상실, 고갈, 상실 등과 같은 부정적인 경험을 겪는 현상으로 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 성취감 결여 감소 등 세 개의 하위개념으로 구성된다.

소진 척도는 MBI(Maslach Burnout Inventory)로 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하였고 하위 척도 변수인 정서적 소모, 비인간적 태도, 성취감 결여의 감소이다. 이는 김혜숙의(2006)[7] 연구에서 번역, 사용된 도구를 사용했다.

총 15문항으로 정서적 탈진 6문항, 비인간화 3문항, 성취감 결여 6문항 등 3개의 하위영역으로 나누어진다. 본 연구에서는 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 5점 리커트 척도를 사용하였다. 이는 5점에 가까울수록 소진 정도가 높다는 것을 의미한다. 소진총점의 신뢰도는  $\alpha = .783$ 로 나타났으며, 소진의 하위요인인 정서적 탈진은  $\alpha = .804$ , 비인격화는  $\alpha = .695$ , 성취감 감소는  $\alpha = .851$ 로 각각 나타났다.

분석도구는 SPSS 23.0을 이용해 평균과 표준편차를 분석을 실시하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 사회복지사의 소진 정도

사회복지사의 소진 정도를 파악한 결과는 다음과 같다. 전체적으로는 평균 3.52(SD=.51)를 보여 소진 정도가 보통이상 높은 것으로 확인할 수 있다. 하위영역별로는 성취감저하가 3.67(SD=.54)로 가장 높은 값을 나

타내었으며, 감정고갈이 뒤를 이어 3.50(SD=.47), 비인격화 3.39(SD=.61) 순으로 보였다. 내용별로는 “나는 지나치게 힘들게 일하고 있다고 느낀다”가 3.98로 가장 높은 값을 나타내었으며, “나는 하루의 일과가 끝날 때 녹초가 된다”가 3.83(SD=.59), “나는 일 때문에 기진맥진한 상태에 있다”가 3.71(SD=.70)순으로 확인할 수 있다.

둘째, 사회복지사의 소진 정도에 관해 하위영역별로 살펴보면 성취감 저하와 감정고갈이 다른 내용에 비해 상대적으로 높은 정도를 보였다. 이는 사회복지사 업무로 인해 개인적으로 받는 스트레스와 감정상태가 매우 부정적으로 이어지는 것으로 볼 수 있으므로 결국 이러한 소진 상태가 이어진다면 클라이언트에게 부정적 영향을 미치는 것은 분명하고 소진상태가 해결되지 않는다면 이직으로 이어질 것으로 판단된다. 따라서 이는 선임관리자와 기관대표들에 의해 소진을 줄일 수 있는 전문 프로그램을 적용해야 할 것이며 이들의 소진관리도 매우 필요할 것으로 확인된다.

표 1. 소진의 문항 구성 및 신뢰도

구분		문항수	문항번호	신뢰도
소진	감정고갈	6	2, 1, 3, 13, 6, 16	.874
	비인격화	3	15, 22, 5	.676
	성취감저하	6	17, 4, 7, 19, 9, 18	.776
	소계	15	1(1-22)	.875

표 2. 소진정도 인식 (N=93)

하위영역	내용	M	SD
감정고갈	나는 하루의 일과가 끝날 때 녹초가 된다	3.83	.59
	나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다	3.67	.81
	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 피로감을 느낀다	3.50	.55
	사람들이 자신의 문제의 일부 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다	3.27	.76
	나의 일로 인해 좌절감을 느낀다	3.39	.49
	나는 타인의 문제를 효과적으로 다룬다	3.38	.55
	나는 타인의 기분을 쉽게 이해할 수 있다	3.44	.63
	소계	3.50	.47
비인격화	일을 하면서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다	3.17	.43

	나는 일 때문에 기진맥진한 상태에 있다	3.71	.70
	나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다	3.30	.88
	소계	3.39	.61
성취감저하	하루 동안 사람들과 함께 일을 한 것은 정말 힘든 일이다	3.75	.46
	나는 지나치게 힘들게 일하고 있다고 느낀다	3.98	.50
	나는 다른사람에게 편한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다	3.55	.81
	나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴 질 때가 있다	3.65	.74
	내가 매우 활기에 차 있다고 느낄때가 있다	3.40	.44
	소계	3.67	.54

## V. 결론

본 연구는 사회복지사를 대상으로 이들의 소진에 관한 정도를 파악하여 소진실태를 파악할 수 있는 기초자료로 활용함은 물론, 이를 토대로 사회복지사들의 소진 증상 관련 문제점을 개선할 수 있는 방향을 제시해, 사회복지사의 업무 적응도를 높일 수 있는 자료로 활용하고자 하였다. 연구결과를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사 소진 정도는 전체 평균 3.52를 나타내, 전반적으로 높은 증상을 보이고 있다. 즉 사회복지사의 소진은 3.5대로 높은 경향을 보이지만 스스로 소진정도를 인식하는 정도는 이보다 낮은 것으로 인식하고 있었다.

설문문항을 배포, 안내하는 과정에서 설문대상의 대부분은 본인은 소진정도가 높지 않을 것이라고 인식하고 있었으며 소진의 하위영역 증상별로는 업무적 스트레스에서 오는 단순 감정고갈 정도로만 자가 판단을 하고 있었다. 그럼에도 불구하고 사회복지사의 소진정도가 높은 수준으로 확인되는 것은 사회복지사가 실제 클라이언트에게 점차 귀찮음, 부정적인 태도, 성가심 등의 변화를 가져올 수 있음을 의미한다. 차츰 이런 반응들은 축적되는 행동과 태도들에 의해 점차 강화될 가능성이 높은 것으로 알려져 있다. 극도의 정서적 탈진은 직무와 관련 있거나 직무와 무관한 개인생활 양자 모두에 무기력한 상태를 초래한다. 그러므로 이 상태를 경험한

사회복지사들은 자신과 자신이 관계 맺고 있는 클라이언트 사이에 심리적 거리감을 유지하려하거나 클라이언트에 대한 자신의 조직헌신을 저하시킨다. 따라서 사회복지사의 소진 정도를 확인하는 본 연구결과가 시사하는 바가 크다고 하겠다.

본 연구는 클라이언트에게 직접적인 서비스를 제공하는 사회복지사를 대상으로 이들의 소진 정도를 분석해보고자 하였다. 결론적으로, 사회복지사의 소진은 높은 것으로 보여지며 일부 매우 높은 항목이 있는 것으로 보아 사회복지사의 소진은 일시적인 스트레스로 나타나는 현상이 아니라, 장기간 발생하는 지속적인 정신적 압박의 결과라는 사실에 주목해야 한다. 소진이 지속되면 정서적 고갈, 부정적 자아개념, 무력감, 박탈감으로 이어질 뿐만 아니라 일 사이와 자신의 존재에 혼란을 나타내는 지표로 인간의 의지, 궁지, 정신, 가치 등을 침식하고 최종적으로는 영성까지도 침범할 수 있다. 따라서 장기적으로 반복되는 소진은 부정적 영향을 미치므로 사회복지사 개인적 성향과 특성에 맞는 전략적이고 지속적인 소진 완화 대책이 마련되어야 하며 실천현장의 사회복지사간에 서로의 고충을 공유하려는 공감대형성을 이루는 노력이 필요하다.

따라서 사회복지사의 소진 정도에 대한 인식을 관리하기 위해서는 예방차원의 교육이 필요하게 보인다. 이를 위해서는 심리적 건강관리와 신체적 건강관리법 학습 등을 사회복지 실천현장에 교육할 필요가 있다.

끝으로 연구의 제한점에 기반한 제언은 아래와 같다. 첫째, 본 연구는 사회복지기관에 종사중인 3년 이상 정규직으로 근무하고 2급 이상 유자격 사회복지사를 대상으로 하였다. 향후 3년 미만까지 포함한 소진 정도를 파악하는 후속 연구도 이루어져야 할 것이다. 초기 1년에서 3년 정도는 상대적으로 낮을 가능성이 있긴 하지만 상대적으로는 높을 개연성도 있기에 배제할 수 없다. 특히 초기 1년에는 업무와 기관적응에 따른 소진이 발생할 수 있기에 상대적으로 높을 개연성도 있다. 이에 연차별로 소진이 발생하는 원인을 파악하고 해결방안을 모색하는 후속 연구를 기대해본다. 둘째, 본 연구는 경북 청도군에 위치한 5개 사회복지기관을 연구대상으로 하여 연구결과에 일반화가 어려울 수도 있다. 셋째, 본 연구는 사회복지사의 소진이란 종속변인만을

연구 설계 하였으나 향후에는 다른 스트레스 요인과의 관계 이직에 미치는 요인들을 실증적으로 분석해 볼 필요가 있다. 마지막으로 소진증상을 낮출 수 있는 프로그램개발 및 효과검증 관련 연구도 진행되길 기대한다 [12].

### 참 고 문 헌

- [1] 오재동, "사회복지사의 근무착근도가 이직의도에 미치는 영향," 제15권, 제1호, pp.88-103, 2013.
- [2] 최선경, *직무만족과 직무스트레스가 어린이집 보육교사의 소진에 미친 영향*, 숙명여자대학교 정책산업대학원, 석사학위논문, 2012.
- [3] 고영길, *시스템통합(SI)업체 종사자들의 직무만족이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 한양대학교, 석사학위논문, 2014.
- [4] 김성기, *사회복지 전담공무원의 직무특성이 소진에 미치는 영향 연구*, 서울시립대학교, 석사학위논문, 2010.
- [5] 김희연, *위탁급식업체 영양사의 직무만족이 고객지향성과 재무성과에 미치는 영향*, 연세대학교, 석사학위논문, 2014.
- [6] 남진영, *병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*, 연세대학교, 석사학위논문, 2010.
- [7] 배성후, "직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계," 영남대학교 경영연구소, 제9권, pp.101-127, 2001.
- [8] 성희자, 권현수, "사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와와의 관계 : 민간부문 사회복지사와의 비교를 중심으로," 사회과학연구, 제24권, 제3호, pp.361-383, 2013.
- [9] 송영지, 손지현, 남희은, "노인 스트레스가 자살생각에 미치는 영향 : 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로," 한국사회복지조사연구, 제37권, pp.71-92, 2013.
- [10] 유현숙, *보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계*, 계명대학교 박사학위논문, 2013.
- [11] 이정은, 최연옥, "ADHD아동을 양육하는 어머니의 양육스트레스 대처와 가족탄력성의 관계," 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제1호, pp.96-107, 2019.

- [12] 김정현, 사회복지사의 소진과 이직의도간의 관계에서 영성의 조절효과연구, 부산대학교, 석사학위논문, 2017.
- [13] 윤예숙, 조성열, 변용찬, 송근창, “장애인 재활전문가의 이직의도에 미치는 영향요인,” 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제1호, pp.559-573, 2019.

### 저 자 소 개

김 정 현(Jung-Hyun Kim)

정회원



- 2016년 8월 : 부산대학교 일반대학원 사회복지학석사(사회복지학석사)
- 2019년 2월 : 부산대학교 일반대학원 사회복지학박사(박사수료)
- 2019년 1월 ~ 현재 : 울산복지상담연구소 대표

〈관심분야〉 : 사회복지실천, 장애인, 소진, 영성