

정책감사팀
2023-14

【2023년 김해의 복지현장과 함께하는 연구】

김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진에 영향을 미치는 요인

2023



연구진

연구수행기관: 김해시종합사회복지관, 목양비전지역아동센터
지역아동센터경남울산지원단

책임연구원: 김국보

공동연구원: 김태현, 김보나, 서은아

연구지원팀: (재)김해시복지재단 정책감사팀 이현동, 김대준, 변우진

감수 및 자문

염동문(창신대학교 사회복지학과 교수)

목 차

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구모형 및 연구내용	3
3. 연구방법	4
4. 연구절차	8
5. 자료분석	10

II. 사회복지사 소진 관련 정책 및 선행연구 고찰

1. 사회복지사의 소진 관련 선행연구 고찰	11
1) 소진에 대한 개념	11
2) 사회복지사의 소진에 미치는 영향요인	13
2. 사회복지사 소진예방 정책 및 추진사업 현황	17
1) 사회복지사 소진예방 관련 법적 근거	17
2) 사회복지사 소진예방을 위한 추진사업 사례	21

III. 사회복지사 소진 실태 및 영향요인 설문조사 분석

1. 설문조사 분석결과	27
1) 사회복지사의 인구사회학적 특성	27
2) 사회복지사의 업무특성	28
3) 사회복지사의 폭언, 폭행 등 경험 여부	31
4) 사회복지사의 역할요인	33
5) 사회복지사의 업무동기요인	42
6) 사회복지기관의 조직·업무환경요인	49
7) 사회복지서비스 클라이언트요인	59
8) 사회복지사 소진 실태 및 영향요인	64

IV. 초점집단인터뷰(FGI) 조사 및 분석결과

1. 초점집단인터뷰(FGI) 개요 및 연구참여자 특성	77
2. 초점집단인터뷰(FGI) 조사결과	78
3. 초점집단인터뷰(FGI) 결과요약	88

V. 결론 및 제언

1. 요약	89
2. 정책 제언	92
3. 향후 연구를 위한 제언	94

참고문헌	96
------------	----

[부록] 설문지	102
----------------	-----

표 목 차

〈표 I-1〉 설문지의 구성	8
〈표 I-2〉 연구절차 및 기간	9
〈표 I-3〉 연구수행체계	9
〈표 II-1〉 광역자치단체별 조례 제정 현황	18
〈표 II-2〉 경상남도 제정 조례 및 현행 조례 비교-제8조 중심으로	19
〈표 II-3〉 경상남도 시군별 조례 제정 연도	19
〈표 II-4〉 김해시 제정 조례 및 현행 조례 비교-제8조 중심으로	20
〈표 II-5〉 경상남도 내 시군 현행 조례 비교-제8조 중심으로	21
〈표 II-6〉 전국 시도별 사회복지종사자의 안전을 위한 관리체계 구축 사업 현황	22
〈표 II-7〉 전국 시도별 사회복지사인권센터 설치 현황	23
〈표 II-8〉 전국 단위 소진예방 추진사업 주요 내용 요약	23
〈표 II-9〉 경남 단위 소진예방 추진사업 주요 내용 요약	24
〈표 II-10〉 시군 단위 금전적 지원 현황	25
〈표 II-11〉 시군 단위 프로그램 지원 현황	25
〈표 II-12〉 타시도 소진예방 추진사업 주요 내용 요약	26
〈표 III-1〉 사회복지사의 인구사회학적 특성	27
〈표 III-2〉 사회복지사의 업무특성1	29
〈표 III-3〉 사회복지사의 업무특성2	30
〈표 III-4〉 사회복지사의 폭언, 폭행 등 경험 여부	31
〈표 III-5〉 근무시설 유형에 따른 사회복지사의 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 여부	32
〈표 III-6〉 사회복지사 역할요인 기술통계	33
〈표 III-7〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인 차이	35
〈표 III-8〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할갈등 차이	37
〈표 III-9〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할모호 차이	39
〈표 III-10〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할과다 차이	41
〈표 III-11〉 사회복지사 업무동기요인 기술통계	42
〈표 III-12〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인 차이	44

〈표 III-13〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 전문성 차이	46
〈표 III-14〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 차이	48
〈표 III-15〉 사회복지사 조직·업무환경요인 기술통계	49
〈표 III-16〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직업무환경요인 차이	52
〈표 III-17〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직공정성 차이	54
〈표 III-18〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 동료관계 차이	56
〈표 III-19〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 상사관계 차이	58
〈표 III-20〉 사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계	59
〈표 III-21〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 사회복지서비스 클라이언트 요인 차이	61
〈표 III-22〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트의 문제복합성 차이	62
〈표 III-23〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트의 갈등관계 차이	63
〈표 III-24〉 사회복지사 소진의 세부 요인별 기술통계	64
〈표 III-25〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 소진 차이	66
〈표 III-26〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 결여 차이	68
〈표 III-27〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 정서적 고갈 차이	71
〈표 III-28〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 비인격화 차이	73
〈표 III-29〉 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인	76
〈표 IV-1〉 초점집단인터뷰(FGI) 참여자 특성	78
〈표 IV-2〉 초점집단인터뷰(FGI) 결과 요약	88

그림 목 차

〈그림 I-1〉 연구모형	3
〈그림 III-1〉 사회복지사 역할요인 기술통계	34
〈그림 III-2〉 사회복지사 업무동기요인 기술통계	42
〈그림 III-3〉 사회복지사의 조직·업무환경요인 기술통계	50
〈그림 III-4〉 사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계	60
〈그림 III-5〉 사회복지사의 소진에 대한 기술통계	65

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

사회복지사는 질병, 장애 등 개인적인 문제에서부터 빈곤, 실업 등 사회적 문제까지 다양한 문제를 해결하고 개선하기 위해 사회복지서비스를 제공하는 사람으로, 사회복지서비스 질을 향상하기 위해 투입되는 다양한 자원 중, 가장 중요한 자원이라고도 할 수 있다.

최근 코로나 바이러스와 같은 전염병 확산, 이태원 참사 및 오송 지하철도 참사 등과 같은 사회적 재난이 끊임없이 발생하고 있으며, 더불어 사회복지서비스 이용자의 욕구 또한 복잡·다양해지면서 지역사회 내 사회복지서비스에 대한 요구가 날이 갈수록 늘어나고 있다. 다양한 사회적 문제, 사회복지서비스에 대한 요구 증가로 인해 이에 대응해야 하는 서비스의 중요성도 대두되면서 사회복지사에게 요구되어지는 역할도 점차 다양해지고 있다.

그러나 많은 사회복지사들이 내·외부의 다양한 요인들로 인해 자신의 역량을 발휘하지 못하고 소진을 경험하는 경우가 많다고 보고되고 있다. 사회복지서비스의 요구가 점차 늘어나고, 사회복지사에게 요구 되어지는 역할이 늘어남에도 불구하고, 사회복지기관에서 근무하는 사회복지사들의 환경과 처우는 열악한 것이 현실이기 때문이다. 최근 과도한 업무로 인해 자살한 사회복지공무원, 사회복지서비스 이용자의 폭력에 무방비로 당하는 사회복지사 등의 사례가 뉴스를 통해서도 보고되고 있어 사회복지사의 소진이 다양한 양상으로 표출되기도 한다.

사회복지서비스는 사람이 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 대표적인 인적서비스로서 서비스를 제공하는 인력인 사회복지사가 전문성을 가지고 자신의 역량을 적극적으로 발휘하는 것이 사회복지서비스의 질을 높일 수 있다. 이는 궁극적으로 사회복지서비스 이용자인 지역주민들의 삶의 질도 높이는 것이다.

따라서 사회복지사들에 대한 다양한 역할 요구와 지역주민들의 욕구에 적극적으로 대응하기 위한 전문적 활동을 재촉하는 시점에서 사회복지사의 역량과 업무에 대한 만족은 효과적인 사회복지업무 및 역할수행에 있어서 더욱

중요하다고 할 수 있다.

한편, 사회복지사들의 소진은 사회복지사 자신에게 무력감, 절망감, 정서적 고충 등의 부정적 요소를 가져오기도 한다. 이는 사회복지서비스의 질적 저하로 이어질 가능성이 높아 지역주민들의 사회복지서비스에 대한 만족도 감소로 이어질 수 있다. 이러한 이유들로 사회복지사의 소진을 해결하고, 나아가 소진의 원인이 되는 요인들을 찾아 구체적이고 세밀한 분석에 따른 적극적인 대응방안을 모색하는 실증적 연구가 필요하다.

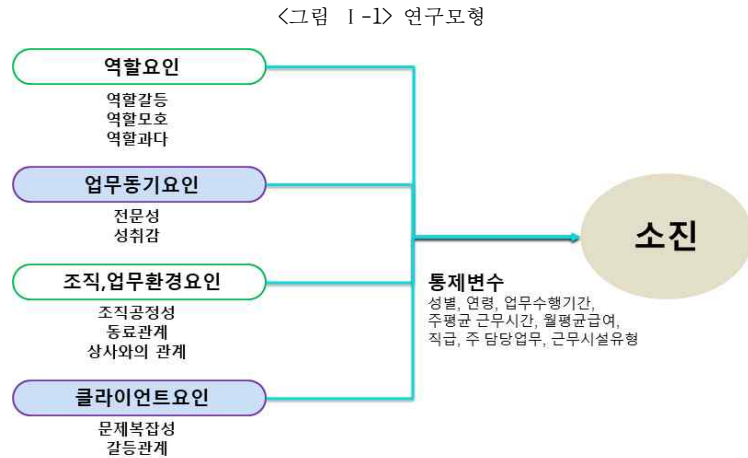
사회복지사의 소진에 관한 연구들은 오랜 기간 진행되어 왔고, 다양한 관점에서 연구가 진행되어 온 만큼 현 시점에서 소진을 주제로 연구를 하는 것이 다소 진부한 주제라고 생각될 수 있으나, 최근 코로나 팬데믹으로 인한 새로운 업무환경의 변화를 비롯하여 사회복지사들의 소진에 영향을 줄 수 있는 다양한 요인들이 생겨나고 있어, 소진에 영향을 주는 요인에 대해 새롭게 탐색하고 소진예방 정책이나 완화방안들을 마련할 필요가 있다고 사료된다. 뿐만 아니라 선행연구들의 결과를 바탕으로 소진에 영향을 미치는 요인들을 찾고, 요인별 적용가능한 정책이나 지원 프로그램을 개발·운영함으로써 소진을 예방하기 위한 노력들을 지방자치단체, 관련협회 등에서 적극적으로 기울여왔다. 본 연구의 결과 또한 사회복지사들의 소진예방을 위해 정책 제안의 근거로서 제시하고, 김해시만의 다양한 소진예방 프로그램들을 운영하기 위한 기초자료로서 본 연구의 필요성을 제시할 수 있다.

이에 본 연구에서는 김해시 소재의 사회복지기관에서 근무하는 사회복지사들을 대상으로 이들이 지각하는 소진 경험 정도를 파악·분석하고자 한다. 또한 소진의 원인이 되는 요인들을 규명함으로써 사회복지사들의 소진 감소 및 예방을 위한 방안을 모색하는데 기초자료를 제공할 뿐만 아니라 사회복지사들이 직업에 대한 사명감을 가지고, 만족하도록 하여 지역주민들에게 지원되는 사회복지서비스의 효과성을 증진시키는 데 기여하고자 한다.

2. 연구모형 및 연구내용

1) 연구모형

본 연구의 모형은 <그림 1>과 같다. 종속변수는 소진이며, 독립변수로는 사회복지사의 역할요인, 업무동기요인, 조직·업무환경요인, 클라이언트요인의 4개 요인으로 설정하였다.



2) 연구내용

본 연구는 김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진에 대한 실태와 소진에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 파악하고 요인들 간에 인과관계를 파악하여 정책과제를 제안하는 것을 목적으로 한다. 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 연구 내용을 설정하고 연구를 진행하였다.

첫째, 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 소진정도는 어떠한가?

둘째, 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 인구사회학적 특성에 따른 소진 정도는 어떠한가?

셋째, 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 업무특성에 따른

소진 정도는 어떠한가?

넷째, 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 소진에 영향을 주는 요인은 무엇인가?

다섯째, 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 소진예방 및 해소방안을 위한 정책·제도는 어떤 것들이 있는가?

3. 연구방법

1) 문헌조사 및 분석

본 연구의 이론적 검토를 위해 김해시 사회복지기관 사회복지사들의 소진 경험 정도 실태를 직간접적으로 추정하는데 도움이 되는 자료들을 체계적으로 취합·분류하여 선행연구 자료를 검토·분석하였다. 또한 사회복지사들의 소진예방과 관련된 법적 근거를 수집·분석하였고, 김해시를 비롯한 타 지역에서 추진된 사회복지기관 사회복지사 소진예방 정책·사업 등을 파악하여 본 연구 분석의 비교 및 준거 자료로 활용할 수 있는 문헌연구를 실시하였다.

2) 양적조사

(1) 조사대상

본 연구의 조사대상은 김해시 소재의 사회복지기관에 종사하고 있는 사회복지사로서, 사회복지기관에서 근무 중인 사회복지사 전체를 대상으로 실시하였다. 설문조사는 김해시사회복지사협회, 김해시지역사회보장협의체, 김해시복지재단의 협조를 받아 사회복지사들을 설문조사하였고, 온라인 설문지를 활용하여 설문조사 결과를 회수하였다.

(2) 조사도구¹⁾

① 종속변수

종속변수에 해당하는 소진 척도는 정서적 고갈, 성취감 결여, 비인격화의 3개의 하위영역으로 구성되었다. 소진을 측정하기 위해 Maslach and

1) 종속변수, 독립변수는 이진숙(2014)의 연구인 '사회복지사의 소진 영향 요인연구'에서 사용된 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)척도를 많이 사용한 다. 이 척도의 하위변인인 정서적 고갈 변인의 Cronbach's α 계수는 0.90, 성취감 결여 변인의 Cronbach's α 계수는 0.71, 서비스 당사자(클라이언트)에 대한 비인격화 변인의 Cronbach's α 계수는 0.79로 나타나 신뢰도가 입증되었다. 본 연구에서 소진을 측정하기 위한 척도는 Maslach, Jackson and Leiter (1996)가 일반 직무에서 소진을 측정할 수 있도록 설계한 MBI-GS에 대하여 신강현(2003)이 번역한 설문문항과 강길현(2013), 홍석자(2011), 정동하(2010), 이대희(2007), 노일래(2003), 임지영(2008), 윤부성(2000), 김철(2010)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완한 자료를 토대로 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

② 독립변수

본 연구의 독립변수는 역할요인, 업무동기요인, 조직·업무환경요인, 사회복지서비스 당사자(클라이언트)요인의 4개 변수로 구성되었다. 각 요인의 변수를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

먼저 역할요인은 역할갈등, 역할모호, 역할과다 3개의 하위변인으로 구성되었다. 역할갈등은 자신의 역할 상 요구되는 것과 실제 역할이 일치하지 않거나 양립하지 않아 발생하는 정신적 혼란의 인식정도를 말하는 것이며, 역할모호는 자기 자신의 실제적인 지식 상태와 조직 내에서 자신에게 기대하는 명확한 기대와 행동을 알지 못하여 직무상황에서 발생하는 혼란스러움을 의미하고, 역할과다는 스트레스의 일차적 근원이 되고 개인에게 많은 직무가 주어지거나 기대되는 역할이 너무 복잡하고 어려운 경우에 발생하는 심리적 부담감을 의미한다. 역할요인 측정을 위한 척도는 Jayaratne and Chess (1983)에 의해 만들어진 척도를 번역하여 사용한 유숙자(1999), 최복남(1998), 김미선(2003), 이대희(2007), 이은희(2008), 윤영석(2012)의 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

다음으로 사회복지사의 업무동기요인은 전문성, 성취감 2개 하위변인으로 구성되었다. 전문성이란 사회복지서비스 당사자(클라이언트)에게 서비스를 전달할 때 소유하고 활용하게 되는 전문직의 지식, 기술자격과 전문직의 가치

와 윤리를 신봉하는 정도를 의미하며, 성취감은 조직에서 업무 성과나 목표를 달성하여 느끼는 뿌듯하고 자랑스러운 느낌을 의미한다. 전문성 측정을 위한 척도는 Fortune(1994)가 개발한 척도를 번역·보완하여 사용한 최인영(2014)의 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였고, 성취감 측정을 위한 척도는 Alderfer(1972), Hackman and Oldham(1980)이 개발한 척도를 수정하여 사용한 최인영(2014), 윤영석(2012)의 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

조직·업무환경요인은 조직 공정성, 동료관계, 상사관계 3개의 하위변인으로 구성되었다. 조직 공정성은 자신이 조직에 투자한 만큼의 보상을 타인의 보상과 비교하여 그 비율이 자신이 인지한 비율과 얼마나 일치하는지의 여부를 의미하며, 조직 공정성을 측정하기 위한 척도는 Ibancevich and Matterson(1980)이 개발한 척도를 번역하여 사용한 이성희(2001)의 척도와 이대희(2007), 윤영석(2012)의 척도를 참고·수정하여 사용한 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 동료관계와 상사관계 측정을 위한 척도는 Smith(1969)가 개발한 Job Descriptive Index(JDI)척도를 수정·보완하여 사용한 고영일(2009), 윤영석(2012), 최인영(2014)의 척도를 참고하여 사용한 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

마지막으로 사회복지서비스 당사자(클라이언트)요인은 문제 복잡성, 갈등관계 2개의 하위변인으로 구성되었다. 문제 복잡성은 사회복지사가 당사자(클라이언트)의 문제를 해결하는 과정이 개인의 역량이나 기관의 자원·지원 범위를 벗어나서 해결하기 어려운 상황을 의미하며, 갈등관계는 사회복지사와 당사자(클라이언트)와의 상담, 지원과정, 문제해결과정에서 겪게 되는 갈등상태를 말한다. 사회복지서비스 당사자(클라이언트)요인을 측정하기 위한 척도는 정태문(2010)의 것을 이진숙(2014)이 수정해 사용한 설문문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

3) 초점집단인터뷰(FGD)조사

김해시 사회복지기관 유형별 사회복지사의 의견을 수렴할 수 있는 ‘초점

집단인터뷰(FGI: Focus Group Interview)’ 방법을 활용하여 김해시 사회복지 기관 유형별 사회복지사의 소진경험실태를 질적 방법으로 파악하고, 이에 대한 개선방안에 대한 집중 논의를 진행하여 업무소진예방을 위한 개선방안을 모색하였다.

4) 설문지 구성

설문지는 전체 29문항(하위문항 87개)으로 구성되어 있다. 설문내용을 살펴 보면 사회복지사의 일반적 특성을 알아보는 문항이 3개 문항, 업무특성을 알아보는 문항이 7개 문항, 인권침해 경험여부를 알아보는 문항으로 구성하였다. 본 연구의 독립변수에 해당하는 역할요인은 역할갈등, 역할모호, 역할과다의 3개 문항으로 구성하여, 하위문항 20개 문항으로 구성하였으며, 또 다른 독립변수인 업무동기요인은 전문성, 성취감의 2개 문항으로 구성하여, 하위문항 13개로 구성하여 조사하였다. 다음으로 독립변수 중 하나인 조직·업무환경요인은 조직공정성, 동료관계, 상사와의 관계의 3개 문항으로 구성하였고, 하위문항 24개로 구성하여 조사를 실시하였다. 네 번째 독립변수인 사회복지 서비스 당사자(클라이언트)요인은 문제 복잡성, 갈등관계의 2개 문항으로 구성하여, 하위문항 11개로 구성하여 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 종속변수인 사회복지기관 사회복지사의 업무소진에 대해서는 성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화의 3개 하위요인으로 구성하였으며, 총 19개 문항으로 구성하여 설문조사를 실시하였다.

독립변수인 역할요인, 업무동기요인, 조직·업무환경요인, 사회복지서비스 당사자(클라이언트)요인의 각 하위문항은 Likert 5점 척도로 구성되어 있어 평균값을 통한 비교가 가능하도록 하였다. 또한 종속변수인 사회복지기관 사회복지사의 업무소진에 대해서도 각 하위문항별 Likert 5점 척도로 구성되어 있어 평균값을 통한 비교가 가능하도록 하였다. 설문내용을 정리하여 제시하면 다음의 <표 1-1>과 같다.

<표 1-1> 설문지의 구성

설문영역	문항수	문항내용
일반적 특성	3	성별, 연령, 학력
업무특성	7	업무수행기간, 현 근무지 근무기간, 주평균 근무시간, 월평균급여, 직급, 주 담당업무, 근무 시설유형
인권침해 경험여부	6	동료로부터의 폭언.폭행.성희롱 경험 여부, 서비스 당사자로부터 폭언.폭행.성희롱 경험 여부,
역할요인	3 (하위문항 20개)	역할갈등, 역할모호, 역할과다
업무동기요인	2 (하위문항 13개)	전문성, 성취감
조직.업무환경요인	3 (하위문항 24개)	조직공정성, 동료관계, 상사와의 관계
서비스 당사자 (클라이언트)요인 ²⁾	2 (하위문항 11개)	문제 복잡성, 갈등관계
소진	3 (하위문항 19개)	성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화

4. 연구절차

1) 연구추진일정

조사 및 연구 기간은 2023년 6월부터 9월까지의 4개월로 본 설문조사 전 마련된 설문지를 바탕으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 후 척도에 대한 신뢰도 검증 후 본 설문조사를 실시하여 자료수집 및 결과분석에 따라 보고서를 작성하였다. 전체 연구절차와 이에 소요된 기간을 표로 나타낸 것은 <표 1-2>와 같다.

2) '서비스 당사자'는 사회복지실천현장에서 복지관련 서비스를 지원받고 있는 사람으로서 주체적 의미를 담고 있는 표현이다. 다만 현장에서 '클라이언트'라는 용어를 보편적으로 사용하고 있어 이후 '서비스 당사자'를 '클라이언트'로 통칭하여 사용하고자 한다.

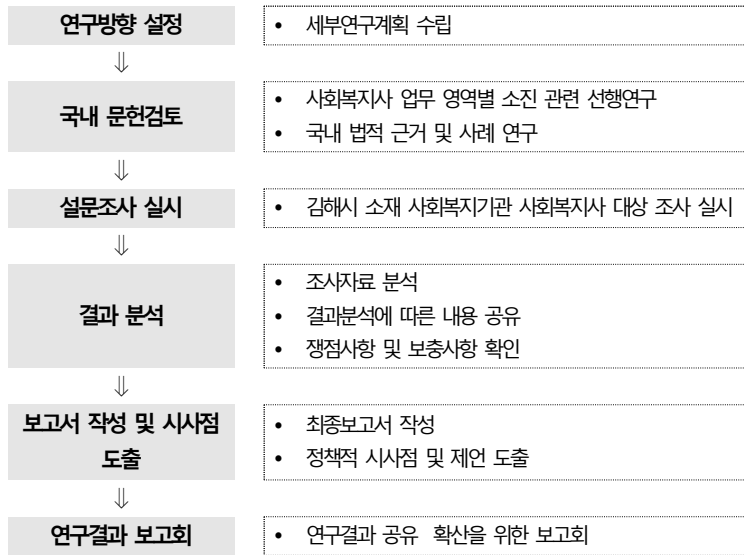
<표 1-2> 연구절차 및 기간

내용	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
연구계획 수립	▶							
설문지 구성	▶	▶						
예비설문조사 실시			▶					
설문조사 실시			▶					
자료 수집 및 결과분석			▶	▶				
보고서 초안 작성				▶	▶			
보고서 보완 및 수정						▶	▶	
최종보고서 작성 및 제출							▶	
연구결과 보고회								▶

2) 연구수행체계

본 연구의 수행체계를 표로 나타낸 것은 <표 1-3>과 같다.

<표 1-3> 연구수행체계



5. 자료분석

자료는 설문 목적 및 척도의 수준에 따라 SPSS의 다양한 통계기법을 활용하여 분석하였다.

첫째, 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 인구사회학적 특성과 업무 관련 사항 등에 관한 내용을 파악하기 위해 기술통계, 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 사회복지사의 근무시설 유형에 따른 클라이언트로부터의 폭언, 폭행 등 경험 여부 분포 차이를 살펴보기 위해 교차분석을 실시하였다.

셋째, 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 인구사회학적 특성과 업무특성에 따른 역할요인, 업무동기요인, 조직·업무환경요인, 클라이언트 요인에 대한 차이를 알아보기 위해 t-test와 일원변량분석(One-way ANOVA)을 사용하였다.

넷째, 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 인구사회학적 특성과 업무특성에 따른 소진에 대한 차이를 알아보기 위해 t-test와 일원변량분석(One-way ANOVA)을 사용하였다.

다섯째, 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 소진에 영향을 주는 요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서는 조사결과의 유의수준으로 p<.05, p<.01, p<.001의 세 가지를 사용하였다. 모든 통계처리는 SPSSWIN(Statistical Package for the Social Science, Ver 23.0)을 이용하여 처리하였다.

II. 사회복지사 소진 관련 정책 및 선행연구 고찰

1. 사회복지사의 소진 관련 선행연구 고찰

1) 소진에 대한 개념

‘소진’의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐. 또는 다 써서 없앴’이다. 업무를 수행하고 있는 사람들이 업무수행으로 인해 정신적, 육체적 피로를 느끼고, 이로 인해 삶의 많은 부분에서 무력, 좌절 등을 겪게 되는 것을 소진이라고 할 수 있다. 조직 구성원 중 소진을 경험하는 사람이 늘어날수록 조직 구성원의 업무역량이 저하되는 것은 물론이고, 조직의 업무 성과 저하로 이어지기도 한다. 또한 소진을 경험하는 조직 구성원은 성취감 저하, 무기력증, 불만 등으로 이어지며 자신이 수행하고 있는 업무에 대해 냉소적인 태도를 취할 가능성이 높고 심할 경우에는 이직을 생각하기도 한다.

소진은 학자들마다 다양하게 정의되어 왔다. 우선 소진이라는 용어는 1974년 Freudenberger로서 그는 정신분석학자로 일하며 자신이 치료하는 치료사들이 어느날 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하면서 피곤하고 절망적이며 탈진증세를 보이다 마침내 클라이언트에게 냉정해지는 것을 발견하였다. 이러한 현상을 그는 정신적·신체적 고갈 상태라고 정의하며 소진이라고 불렀다. Freudenberger는 이러한 증상을 한 가지 일에 너무 무리하게 에너지를 쏟아 부은 후 생기는 무기력감과 갑자기 모두 불타버린 연료처럼 아무것도 할 수 없는 즉, 업무에 적응하지 못하는 상태라고 하였다(이진숙, 2014: 8, 재인용).

Maslach(1978)는 연구 결과에서 밝힌 것처럼 소진은 일반적으로 오랫동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 대상자의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 사명을 가진 전문가들 특히 의료분야나 사회사업 같은 인간 서비스 계통(Human Service)직종의 종사자들에게서 많이 나타난다고 하였다.

윤혜미(1991)는 소진을 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하면서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과 발생하는 일종의 고갈상태로 개인의 신체적, 정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 점진적 과정이라고 보았다. 이

영미(1991), 이원기(1998), 노성주(1999), 류상관(2000)은 소진을 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기적입, 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상이라고 하면서, 소진을 사회복지사의 감정적 고갈상태, 클라이언트에 대한 비인간적 태도, 개인적 성취감 결여라는 세 가지 개념으로 구성되어 있다고 정의하였다(이봉희, 2001; 5, 재인용).

오늘날 가장 일반적으로 사용되는 소진의 개념적 정의는 스트레스에 의해 발생하는 문제이며, 타인에게 도움을 주는 사람들에게서 공통적으로 나타나며, 특히나 감정고갈, 탈 인격화, 성취감 저하 등의 세 가지 차원의 개념을 구분하려 한다. 감정고갈은 사람을 대하고 많이 접촉하는 업무를 진행하는 사회복지사의 감정적 소모로 심리적으로 피폐해진 상태를 말한다. 항상 요구에 민감하고, 서비스 대상의 감정 상태에 따라 감정 표현을 해야하기 때문에 일정 수준 이상의 감정의 몰입과 에너지를 필요로 한다. 감정고갈은 이런 수행 업무를 지속적으로 시행할 때, 감정적 자원의 결핍, 에너지 결핍으로 이어지는 것을 말한다. 탈 인격화는 심리적인 이탈로 인해 서비스 대상자에게 냉담하고 냉소적인 태도를 보이는 것을 말한다. 상대를 하나의 인격체가 아닌 사물로 인식하고, 자신의 일을 목적이 아닌 수단으로 생각하는 감정을 말한다. 셋째, 성취감 저하는 대인 서비스를 제공하는 사회복지사에게 자신의 업무를 부정적으로 평가하고, 자신들의 임무에 실패했다고 믿게 하여 성취감을 저하시키고, 타인과의 접촉에 대해 부담스러운 감정으로 나타나게 되고, 개인 성취감이 하락하는 것을 말한다(김득연, 2015).

이상의 내용을 종합해보면, 소진은 사회복지사가 업무를 수행하는 과정에서 겪게 되는 다양한 내부 요인이나 환경적 요인들로부터 지속적인 정신적, 신체적 압박을 받음으로 인해 겪게 되는 심리적, 사회적 고갈상태를 말한다. 이러한 고갈상태로 인해 자신을 비롯한 타인에게 부정적 영향을 미치는 점진적 과정이라고 할 수 있으며, 개인의 정서적, 감정적 고갈, 클라이언트에 대한 비인간적 태도, 개인의 성취감 결여의 태도를 포함한다고 정의할 수 있다.

2) 사회복지사의 소진에 미치는 영향요인

(1) 사회복지사의 역할요인

역할이란 다른 사람으로부터 주어지는 속성으로 업무수행 과정에서 스트레스를 유발시키는 요인 중 하나이다. 자신에게 부여된 역할 기대와 행동 간의 차이로 인해 발생하는 스트레스는 소진으로 이어지기도 한다. 사회복지사는 직접실천을 위해 제도화된 구조 속에서 업무를 수행하게 되며, 이러한 조직 구조 속에서 다양한 업무 환경들을 접하게 됨으로써 다양한 역할을 요구받게 된다. 이 과정에서 사회복지사에게 요구되는 업무의 양이 늘어나기도 하고, 역할갈등을 겪게 되기도 하며, 업무를 수행하는데 있어서 자율성을 부여받는지 여부에 따라 스트레스를 경험하게 된다. 이러한 스트레스는 사회복지사에게 소진을 유발시키는 원인이 된다. 사회복지사의 역할과 관련된 요인으로는 역할갈등, 역할모호, 역할과다 등이 있다(이선규, 1991).

역할갈등은 조직 내 업무의 요구가 개인의 직무능력과 맞지 않거나 개인의 도덕적 가치관과 상반되는 역할을 수행할 경우에 발생하는 정신적 혼돈의 인식으로 정의할 수 있으며, 역할갈등은 자신의 역할 상 요구되는 것과 실제 역할이 서로 상이할 때 발생한다. 역할모호는 역할을 부여하는 사람이 역할 행동을 제시하는 데 있어 불확실한 기대감을 나타내는 것을 의미한다. 즉 무엇을 해야 할지 불명확한 경우나 어떻게 해야 할지 모르는 경우에 나타나는 현상이다(신유근, 2005). 역할과다는 양적과다와 질적과다로 구분되는데, 양적과다는 정해진 시간 내에 자신이 처리할 수 있는 것보다 많은 직무나 역할이 부과되는 것과 관계가 있다. 반면 질적과다는 자신의 기술, 지식, 능력에 비해 부과된 역할의 난이도가 지나치게 높은 것을 의미한다(황미경, 2007).

대다수의 연구에서 역할요인에 해당하는 역할갈등, 역할모호, 역할과다는 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정영주(2011)는 역할갈등이 직무를 수행하는데 있어 스트레스를 유발하여 소진을 높이는 요인이 된다고 설명하였고, 오희경(2010)은 역할모호로 인해 업무상 어려움을 느끼는 사람은 자신의 직업에 대한 만족도가 낮고 업무 긴장감이 높아지게 되어 소진을 경험하게 된다고 하였다. 유상란(2000)은 대전과 충청도 지역의 생활시설과 이용시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 소진 영향 요인 연구에서 역할

모호성이 높을수록 소진이 높아진다고 하였다. 최명민·현진희(2006)는 의료사회복지사들에게 주어지고 기대되는 역할과 업무가 지나치게 다양할 경우 어디에 초점과 기준을 두어야 할지 혼란과 회의를 느끼는 것으로 나타났고 대부분의 사회복지사들이 업무량 과다로 인해 소진을 경험하는 것을 설명했다.

(2) 사회복지사의 업무동기요인

조직 구성원에게 업무동기는 직무에 대한 만족과 긍정적인 태도를 갖게 하는 중요한 요인 중 하나라고 할 수 있다. 즉 직무에 대한 만족도 향상과 긍정적 태도를 형성시킬 수 있는 업무동기를 제공·지원함으로써 조직 구성원들의 스트레스를 줄일 수 있고, 소진을 감소시킬 수 있다. 동기요인 중 전문성, 성취감이 소진에 영향을 미치는 변수로 주로 사용되고 있는데 전문성은 자신의 적성과 능력을 발휘할 수 있는 정도를 의미하고, 성취감은 업무를 통한 목표 달성 정도를 의미한다. 특히 사회복지사들은 자신의 업무를 다양한 지식·실천방법을 적용해 클라이언트에게 도움을 주는 전문적인 일이라 생각하며, 클라이언트의 문제해결에 도움을 주었을 때 일에 대한 성취감, 자긍심을 느낄 수 있기 때문에 업무동기요인의 충족은 사회복지사의 업무에 중요한 사항이다. 따라서 업무동기요인은 사회복지사들의 소진에 영향을 미치는 중요한 요인이라 할 수 있다(이진숙, 2014).

많은 연구들에서 전문성과 성취감은 사회복지사들의 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 양희정(2002)은 직업적 전문성은 소진에 영향을 미치는 요인으로서 스스로가 전문성이 높다고 인식할수록 소진을 경험하는 정도가 낮다고 설명하였다. 정영주(2011)는 경상북도 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 소진 영향요인 연구에서 성취감이 높을수록 소진이 낮아진다고 설명했다.

(3) 사회복지사의 조직·업무환경 요인

사회복지사들이 근무하고 있는 조직·업무환경의 특성은 사회복지사에게 내적 만족감과 업무동기를 제공하고, 업무성과 향상과 업무몰입도를 높이는 역할을 한다. 조직·업무환경이 조직구성원들에게 긍정적으로 작용할 경우 업무수행에 따른 스트레스가 적을 것이다. 특히 소진에 대한 연구동향을 살펴보면

면 소진을 개인적 문제로 보기보다 개인의 업무를 둘러싼 환경적 문제로 바라보는 관점이 지배적으로 나타나고 있다. 개인의 업무를 둘러싸고 있는 환경적 요소로는 조직 내 공정성, 동료들과의 관계, 상사와의 관계를 들 수 있다.

조직 공정성은 대체로 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 설명되고 있다. 권선덕(2001)은 서울시내 사회복지관 근무자를 대상으로 한 사회복지사 소진 영향 요인 연구에서 조직 공정성이 낮을수록 소진의 정도가 높으며, 특히 승진체계가 공정하지 못하면 소진정도가 높다고 설명했다. 하상철(2010)의 연구에서는 서울, 대구, 경북지역의 사회복지기관 종사자들이 소속되어 있는 조직의 조직 공정성이 소진에 부적인 영향을 미친다는 결과가 도출되었다.

사회복지사가 근무하고 있는 조직 내 동료들로부터 긍정적인 사회적지지를 받을 경우 업무 스트레스를 줄일 수 있고, 소진을 예방할 수 있는 반면 동료들과의 부정적 관계가 형성될 경우 높은 스트레스를 경험하게 되어 소진을 유발시키는 원인으로 작용할 수 있다. 이처럼 동료와의 관계는 소진에 부적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 김기재(2012)는 사회복지조직 내 인간관계가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 상사-동료와의 관계가 좋을수록 사회복지사가 속한 조직의 성장에 영향을 미치고 조직 내 인간관계가 부정적이라고 인식할수록 스트레스를 유발하여 소진에 이르며, 결국 이직을 결심하게 된다고 설명했다.

조직 내 사회적지지 중 다른 하나인 상사와의 관계 또한 사회복지사의 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 많은 연구들에서 보고되고 있다. 윤혜미(1991)는 지도자, 슈퍼바이저, 상사관계와 소진에 관한 연구에서 상사가 이해심이 많고 업무나 책임에 대한 평가를 객관적으로 실시하며 상사와의 관계가 좋을수록 소진이 낮아진다는 결과를 도출했다. 노희규(2007)는 조직 내 상사와의 관계에서 부정적 경험이 직무스트레스와 소진의 중요한 원인이 된다고 설명했다.

(4) 사회복지서비스 클라이언트 요인

사회복지사들은 클라이언트로부터 업무수행의 긍정적인 영향을 받기도 하지만 부정적인 영향을 받는 경험들도 갖게 되는 경우도 많다. 즉, 사회복지사

에게 클라이언트는 업무수행에 따른 보람의 근원일수도 있는 반면, 업무수행 시 긴장의 이유가 될 수도 있다. 사회복지사의 역할, 업무환경 등의 요인 외에 사회복지사의 소진에 영향을 줄 수 있는 주요 요소 중 클라이언트 요인을 고려하지 않을 수 없을 것이다.

사회복지사들이 담당하고 있는 클라이언트의 문제가 심각하거나 복잡할수록 클라이언트로 인해 자신의 업무에 대한 한계를 느끼게 되고, 지속될 경우 업무 부담감으로 자리 잡게 되어 자신감 결여로 이어져 소진을 경험하게 된다. 뿐만 아니라 클라이언트가 사회복지사에게 지나친 요구를 하거나 기관이 제공할 수 있는 서비스 수준을 넘을 때 사회복지사는 스트레스를 받게 되고, 이 때 클라이언트와 갈등관계에 놓이게 됨으로서 소진을 초래하기도 한다.

많은 연구들에서 클라이언트의 문제 복잡성이 사회복지사의 소진에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사가 담당하는 클라이언트의 문제가 복잡하고 심각할수록 클라이언트와의 관계가 부정적일수록 그리고 클라이언트가 문제를 해결하려는 의지가 약하거나 클라이언트의 기대수준이 너무 높아서 사회복지사가 부담스러운 문제라고 인식할수록 스트레스 정도가 심하고 클라이언트에 대한 비인격화가 나타난다는 것이다. 유상란(1999)은 대전과 충청도의 생활시설과 이용시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 클라이언트가 소진에 미치는 영향을 연구했는데, 연구결과 사회복지사가 담당하는 클라이언트 문제가 복잡하고 심각할수록 클라이언트와 관계가 부정적일수록 소진을 많이 경험한다고 하였다. 정희정(2002)은 서울지역 노숙인 쉼터 실무자를 대상으로 한 소진 영향 요인 연구에서 클라이언트 수가 많고 클라이언트 문제가 복잡하다고 생각할수록 스트레스 정도가 심하고 클라이언트에 대한 비인격화가 나타났다고 설명했다.

클라이언트와 갈등관계 또한 대체로 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트와 사회복지사의 관계가 서로 비협조적이거나 불만인 상태가 지속되면서 발생하는 갈등관계이면 사회복지사가 소진을 더 쉽게 느끼게 된다는 것이다. 최윤미(2002)는 상담자의 소진 영향 요인 연구에서 클라이언트 문제의 심각성, 클라이언트와 갈등관계가 소진에 정적인 영향을 미친다고 설명했다.

클라이언트와 갈등관계 또한 대체로 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로

나타났다. 이는 클라이언트와 사회복지사의 관계가 서로 비협조적이거나 불만인 상태가 지속되면서 발생하는 갈등관계이면 사회복지사가 소진을 더 쉽게 느끼게 된다는 것이다. 최윤미(2002)는 상담자의 소진 영향 요인 연구에서 클라이언트 문제의 심각성, 클라이언트와 갈등관계가 소진에 정적인 영향을 미친다고 설명했다.

<표 II-1> 광역자치단체별 조례 제정 현황

시도	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
조례제정 여부	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
조례제정 연도	2014	2012	2012	2013	2013	2013	2013	2013	2012	2013	2013	2013	2013	2013	2012	2012	2013

*참고: 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)

2. 사회복지사 소진예방 정책 및 추진사업 현황

1) 사회복지사 소진예방 관련 법적 근거

사회복지사 소진예방과 관련된 법적 근거는 법령, 시도별 지방자치법규, 경남 도내 시군별 지방자치법규에서 살펴보고자 한다. 법령은 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」(약칭: 사회복지사법)에서 그 근거를 찾을 수 있다. 제3조 ‘사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.’의 ‘처우 개선 및 복지 증진’이라는 포괄적 표현에서 사회복지사의 소진예방 근거를 확인할 수 있다. 이 법은 사회복지사 등의 처우개선과 신분보장을 위한 국가와 지방자치단체의 노력을 명문화시켰으며, 사회복지사의 생활안정과 복지증진을 위한 사회복지공제회 설립근거와 운영이 포함되었다는 점에서 그 의미가 있지만, 사회복지사의 안전이나 인권 보호 등과 관련한 구체적인 조항이 명시되어 있지 않았다는 한계가 있다. 이 법은 2023년 사회복지종사자 폭력 피해 예방을 골자로 하는 내용을 담아 개정되었는데, 사회복지종사자의 폭력 피해 예방을 위해서 국가와 지방자치단체가 노력해야 한다는 법적 근거를 마련했다.

한편, 법 제정 이후 광역자치단체별로 조례를 제정하여 광역자치단체 단위의 법적 근거도 마련되었다. 현재 17개 시도 전체에 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」가 제정되어 있으며, 광역자치단체별 조례 제정 현황은 <표 II-1>과 같다.

광역자치단체별 조례는 몇 차례 개정을 거쳐 사회복지사 처우와 더불어 안전 보장에 관한 사항을 명시하는 등 조례의 내용이 좀더 구체화되고 세분화되었다. 대표적으로 대구광역시 2021년 「대구광역시 사회복지사 등의 안전 및 인권보호에 관한 조례」를 별도로 제정하였는데, 그 내용으로는 시장이 사회복지사 등의 안전 및 인권보호를 위해 ①신변 및 안전보장을 위한 사업, ②권리옹호 및 인권보호를 위한 사업, ③고충처리 및 회복지원을 위한 사업을 추진할 것과 권익지원센터와 인권보호위원회를 설치할 것을 명시하고 있어 타 시도의 조례보다 사회복지사의 안전과 인권에 대한 법적 체계를 좀 더 명확하게 제시하고 있음을 알 수 있다.

경상남도는 2012년 「경상남도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하였다. 도지사는 사회복지사 등의 처우개선 및 지위향상을 위해 제8조(처우개선 등 사업)의 각 호인 ①근무환경 개선을 위한 사업, ②처우개선 및 지위향상을 위한 조사·연구사업, ③사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련사업, ④경력관리 지도 사업, ⑤그 밖에 사업을 추진하도록 하고 있으며, 3차례 개정을 거쳐 심리지원사업이나 인권 및 권리옹호를 위한 사업 등이 추가되어 사회복지사 소진예방과 관련 내용이 좀더 세분화하고 구체화하는 방향으로 개정되었다. 소진 예방과 관련된 내용이 담겨있는 제8조에 대해 조례 제정 내용과 일부 개정된 현행 조례 내용을 비교하여 살펴본 결과는 <표 II-2>와 같다.

〈표 II-2〉 경상남도 제정 조례 및 현행 조례 비교-제8조 중심으로

	제정 조례(2012년)	현행 조례(2021년 일부개정)
제8조 (처우개 선 등 사업)	<p>① 도지사는 사회복지사 등의 처우 개선과 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사 등의 근무환경 개선을 위한 사업 2. 사회복지사 등의 처우 개선 및 지위 향상을 위한 조사·연구 사업 3. 사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련 사업 4. 사회복지사 등의 경력관리 지도 사업 5. 그 밖에 사회복지사 등의 복지 증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 	<p>① 도지사는 사회복지사 등의 처우 개선과 지위 향상을 위하여 예산의 범위에서 다음 각 호의 사업을 추진하여야 한다. <개정 2019.12.26.></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사 등의 근무환경 개선을 위한 사업 2. 사회복지사 등의 처우 개선 및 지위 향상을 위한 조사·연구 사업 3. 사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련 사업 4. 사회복지사 등의 경력관리 지도 사업 5. 우수 사회복지사 등에 대한 심리지원 사업 <신설 2019.12.26.> 6. 사회복지사 등에 대한 심리지원 사업 <신설 2019.12.26.> 7. 사회복지사 등의 인권 및 권리옹호를 위한 사업 <신설 2019.12.26.> 8. 그 밖에 사회복지사 등의 복지 증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 <개정 2019.12.26.>

*참고: 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)

한편, 2012년 「경상남도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」가 제정됨에 따라 경상남도의 기초자치단체인 18개 시군도 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하기 시작하였으며, 현재는 경상남도의 모든 기초자치단체에 조례가 제정되어 있음을 확인하였다. 다만, 조례 제정년도는 경상남도 조례가 제정된 2012년부터 비교적 최근인 2021년까지 많게는 10년 가량의 시간적 차이를 두고 제정되었음을 확인할 수 있었다. 경상남도 시군별 조례 제정 현황을 살펴본 결과는 〈표 II-3〉과 같다.

〈표 II-3〉 경상남도 시군별 조례 제정 연도

시군	천원	진주	통영	사천	김해	밀양	거제	양산	의령	함안	창녕	고성	남해	하동	산청	함양	가장	합천
제정 연도	2012	2018	2014	2014	2013	2013	2013	2019	2017	2019	2015	2017	2018	2017	2013	2019	2013	2021

*참고: 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)

김해시는 타 시군에 비해 이른 2013년에 「김해시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하였다. 제정된 조례에는 ‘시장은 사회복지사 등의 처우개선 및 지위향상을 위해 제8조(처우개선 등 사업)의 각 호인 ①근무환경 개선을 위한 사업, ②처우개선 및 지위향상을 위한 조사·연구사업, ③사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련사업, ④경력관리 지도사업, ⑤그 밖에 사업을 추진’ 하도록 하였다. 이후, 2021년 개정을 통해 처우개선비 및 장기근속휴가 등 지원사업을 추가하였다.

〈표 II-4〉 김해시 제정 조례 및 현행 조례 비교-제8조 중심으로

	제정 조례(2013년)	현행 조례(2021년 전부개정)
제8조 (처우개 선 등 사업)	<p>① 시장은 사회복지사 등의 처우 개선과 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사 등의 근무환경 개선을 위한 사업 2. 사회복지사 등의 처우 개선 및 지위 향상을 위한 조사·연구 사업 3. 사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련 사업 4. 사회복지사 등의 경력관리 지도 사업 5. 그 밖에 사회복지사 등의 복지 증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 	<p>① 시장은 사회복지사 등의 처우 개선과 사기 진작 등 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사 등의 지위 향상을 위한 조사 및 연구 사업 2. 사회복지사 등의 근무환경 개선을 위한 사업 3. 사회복지사 등의 경력관리 지도 사업 4. 사회복지사 등의 역량강화를 위한 교육 및 훈련 사업 5. 처우개선비 및 장기근속휴가 등 지원 사업 6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업

*참고: 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)

경상남도 내 각 시군별 현행 조례내용을 제8조 중심으로 비교해보았다. 조례 제정 시 제8조의 내용의 변화가 없는 시군, ‘신변안전보호’ 나 ‘인권 및 권리옹호’ 라는 표현을 포함하여 일부를 개정한 시군, 타 시군 대비 새로운 내용을 추가한 시군으로 나눌 수 있었다. 경상남도의 19개 시군 중 거제시에서는 코로나19 등의 감염병이 확산되던 팬데믹 상황과 관련하여 ‘사회복지사 등의 감염병 예방과 관리를 위한 사업’ 과 사회복지사들의 정신건강 지원에 대한 적극적인 내용을 담은 ‘사회복지사 등의 정신건강 증진을 위한 사업’ 이 추가 된 것을 확인할 수 있었다. 경상남도 내 19개 시군의 현행 조례를 제8조 중심으로 비교한 내용은 〈표 II-5〉와 같다.

〈표 II-5〉 경상남도 내 시군 현행 조례 비교-제8조 중심으로

구분	내용의 변화가 없는 시군	일부 내용의 변화가 있는 시군	새로운 내용을 포함한 시군
해당 시군	창원, 진주, 통영, 밀양, 의령	진주, 사천, 김해, 양산, 함안, 창녕, 고성, 남해, 하동, 산청, 함양, 거창, 합천	거제
제8조 조례 내용	'근무환경개선을 위한 사업', '처우개선 및 지위향상을 위한 조사연구사업', '역량강화를 위한 교육 및 훈련사업', '경력관리지도사업'으로 되어 있음.	주로 '신변안전보호를 위한 사업'이나 '인권 및 권리옹호사업'이라는 사업 내용이 추가됨.	타 시군과는 다르게 '사회복지사 등의 감염병 예방과 관리를 위한 사업', '사회복지사 등의 정신건강 증진을 위한 사업'이 추가되어 있음.

*참고: 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)

이상의 사회복지사 소진예방과 관련된 법적 근거를 살펴본 결과, 김해시는 조례내용에 '신변안전보호'와 '인권 및 권리옹호'에 대한 내용을 포함하고 이를 별도의 조항(제9~10조)으로 두어 소진예방의 법적 근거가 있다고 할 수 있다. 그러나 거제시 등의 사례처럼 현 시대를 반영한 팬데믹 시대에서의 사회복지사에 대한 지원, 최소한의 신변안전보호에서 업무의 특성상 다양한 클라이언트와 다양한 문제들에 그대로 노출됨으로 인해 발생할 수 있는 사회복지사들의 정신건강 문제를 다루는 내용까지 조례에 포함된 것과는 달리 사회복지사들의 심리·정신적 어려움 등에 대한 적극적인 내용이 포함되어 있지 않음을 확인할 수 있었다.

2) 사회복지사 소진예방을 위한 추진사업 사례

사회복지사 소진예방을 위한 추진사업은 전국 단위와 경남 단위, 경남도내 기초자치단체에서 진행된 사업으로 알아보았다. 또한 사회복지사협회, 사회복지협의회 등 유관단체가 진행한 사업들도 탐색, 정보수집 하여 추진사업 사례를 살펴보았다. 수집방법은 각 기관별 홈페이지에 게재된 내용들을 중심으로 자료를 수집하였으며, 경남 각 시군별 처우개선 자료의 경우, 경남사회복지사협회의 자료를 활용하여 정리하였다. 본 연구주제인 '소진', 주제어와 유사하게 사용되는 '직무스트레스', 그리고 소진을 해결하는 방법으로

'힐링'이라는 용어를 사용한 게시글 제목+게시글 내용 중심으로 검색해서 정리하였으며, 2019년부터 2023년까지 최근 5년 간의 사례를 중심으로 살펴 보았다.

(1) 전국 사회복지사 소진예방을 위한 추진사업 사례

전국 단위로 진행된 대표적인 사업은 2019년 사회복지공동모금회의 '사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업'이다. 전국 기획사업으로 3년간 전국 67개소(1차년도 24개소, 2차년도 23개소, 3차년도 20개소)에 61억원 을 지원받아 주로 시도 단위의 사회복지사협회가 진행하였다. 다만, 전국 시도 중에서도 경남과 울산은 해당 사업이 진행되지 않았다.

〈표 II-6〉 전국 시도별 사회복지종사자의 안전을 위한 관리체계구축 사업 현황

시도	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
수행유무	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	○	-	○
수행주체	협회	협회	협회	협회	협회	협회	-	협회	협회	협회	기타	협회	협회	기타	협회	-	협회

*참고: 한국사회복지사협회. 소셜위키 228호. p.28

이 사업의 성과로는 아래와 같이 설명할 수 있다.

- 사회복지종사자 대상 안전교육 및 직무외상 프로그램
- 28개의 위기대응·안전관련 매뉴얼 개발
- 해당 지자체의 사회복지종사자 안전 관련 조례 제·개정
- 사회복지인권센터 설치·운영

이후, 2022년 5월 경북에 사회복지인 인권센터를 시작으로, 같은 해 7월 강원도 사회복지사인권센터, 인천시 프리:패스인권센터가 설치되었다.

〈표 II-7〉 전국 시도별 인권센터 설치 현황

시도	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
설치유무	-	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	○	-	-

*참고: 광역자치단체별 사회복지사협회 홈페이지

한국사회복지사협회에서는 전국의 사회복지사들을 대상으로 삼성, 롯데, DGB금융그룹 등이 지원하고 사회복지공동모금회가 후원하는 지정기탁 사업 형태의 소진예방 프로그램이 진행되고 있었다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 힐링여행(1박2일이나 2박3일)
- 원데이클래스(5~7시간 프로그램)
- 문화활동 지원(영화초대권, 공연관람권, 물품 키트 등)
- 여행비용 지원(1인당 30만원)

한국사회복지협의회에서는 2019년부터 매년 강원랜드의 지원을 받아 다음과 같은 소진예방, 힐링프로그램을 운영하고 있다.

- 사회복지사 여행지원(2박3일)-의료진, 소방관 포함
- 업무스트레스 해소를 위한 숲 체험, 향기 테라피
- 감정관리교육, 마음치유관리교육 등
- 에버랜드 초대권 지원, 문화공연 관람권 지원

〈표 II-8〉 전국 단위 소진예방 추진사업 주요내용 요약

구분	한국사회복지사협회	한국사회복지협의회
추진 사업 내용	○ 2019년~2023년 현재(총42건) ·힐링여행프로젝트 ·비타민캠프& 온택트비타민캠프 ·맘편한 힐링타임 힐링무비 ·맘편한 힐링타임 가족캠프&엄마자녀캠프 ·유니버설발레단 호두가기 인형 공연 관람 ·코로나19 사회복지시설종사자 문화지원사업	○ 2019년~2023년 현재(총10건) ·강원랜드 가치충전소 "충전 ON" ·하이원 희망나눔 힐링캠프 ·하이원 행복캠프(감정관리교육) ○ 그 외 ·롯데월드, 에버랜드, 문화공연 등 무료 초청권

*참고: 한국사회복지사협회, 한국사회복지협의회 홈페이지

(2) 경상남도 사회복지사 소진예방을 위한 추진사업 사례

경상남도의 소진예방 추진사업을 살펴보면, 사회복지사를 대상으로 경상남도가 자체적으로 추진한 소진예방 사업은 찾아보기 힘들었으며, 사회복지시설에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 매월 가계보조수당 20만원을 지급하는 금전적 지원이 있었다.

한편 경상남도사회복지사협회는 경상남도의 사회복지사들을 대상으로 사회복지사 리프레쉬 역량강화사업을 진행한 적이 있으며, KAL항공과 사회복지공동모금회의 지원으로 힐링캠프(경남 전체 1건, 사천시 사회복지사 대상 1건)를 지원하기도 하였다. 최근 5년간 경상남도사회복지사협회 자체사업으로 진행된 것은 1박2일 힐링 캠프와 회원가족 여행비용 지원사업, 영화 관람권 및 콤보 할인권 제공으로 경남 전체 사회복지사들을 대상으로 하는 소진예방 추진사업은 3건에 불과했다. 경상남도사회복지협의회 경우, 자체적으로 기획·운영한 소진예방 관련 추진사업은 찾아볼 수 없었으며 2017년에 사회복지종사자를 대상으로 정신건강교육을 5회 진행한 적이 있으나, 최근 5년 동안은 해당 교육 또한 이루어지지 않았다.

〈표 II-9〉 경남 단위 소진예방 추진사업 주요내용 요약

구분	경남사회복지사협회	경남사회복지협의회
추진 사업 내용	○ 2019년~2023년 현재(총4건) ·ON가족클럽 ·영화 한산 관람권 및 매점콤보 할인권 배분 ·경남 힐링캠프 ·사천시 사회복지사 소진예방 힐링프로그램	○ 2017년(5건) ·사회복지종사자 정신건강교육

*참고: 경남사회복지사협회, 경남사회복지협의회 홈페이지

(3) 경상남도내 시군 단위 사회복지사 소진예방을 위한 추진사업 사례

경상남도의 시군 단위 사회복지사 소진예방 추진사업은 크게 금전적 지원(수당 등)과 프로그램 지원(회성 행사 등)으로 나눌 수 있다.

① 금전적 지원

금전적 지원으로는 자격수당, 현금성 포인트 지급, 보수교육비 전액 또는

일부 지원이 이루어지고 있었는데, 다양한 금전적 지원이 이루어지고 있는 시군은 창원시였으며, 어떠한 금전적 지원이 이루어지지 않고 있는 시군도 5곳이 있었다.

자격수당의 경우, 창원시는 1인당 월 8만원으로 가장 높았으며, 산청군, 함양군, 합천군은 5만원, 진주시와 통영시는 4만원, 그 외 시군은 3만원을 지급하고 있었다.

보수교육비의 경우, 1인당 1년에 56,000원의 교육비용이 소요되는데, 창원시, 통영시, 김해시, 거창군 등은 최대 56,000원까지 지원하고 있었으며, 7개 시군에서는 보수교육비 지원을 하지 않고 있었다.

<표 II-10> 시군 단위 금전적 지원 현황

시군	창원	진주	통영	사천	김해	밀양	거제	양산	의령	함안	창녕	고성	남해	하동	산청	함양	거창	합천
수당 (만원)	○ (8)	○ (4)	○ (4)	-	○ (3)	-	-	-	○ (3)	-	-	○ (3)	-	-	○ (5)	○ (5)	○ (3)	○ (5)
복지 포인트	○ (5-10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
보수 교육비 지원	○	-	○	○	○	○	-	-	○	○	-	○	-	○	-	-	○	○

*참고: 경남사회복지사협회 내부자료(시군별 사회복지종사자 처우개선 현황, 2023년 기준)

② 프로그램 지원

프로그램 지원으로는 힐링워크숍, 사회복지사 캠프, 사회복지사의 날 행사, 사회복지사 대회, 복지세미나 등이 운영되고 있었다. 많게는 1,000만원(창원시)부터 적게는 400만원(통영시)이 지원되고 있었으며, 프로그램 지원이 되지 않는 시군도 11개 시군이였다.

<표 II-11> 시군 단위 프로그램 지원 현황

시군	창원	진주	통영	사천	김해	밀양	거제	양산	의령	함안	창녕	고성	남해	하동	산청	함양	거창	합천
프로 그램	○	-	○	-	○	○	-	-	-	-	○	-	-	-	-	○	○	-
예산 (만원)	100 0	-	400	-	100 0	500	-	-	-	-	600	-	-	-	-	500	600	-

*참고: 경남사회복지사협회 내부자료(시군별 사회복지종사자 처우개선 현황, 2023년 기준)

위에서 설명한 사회복지사들의 소진예방 관련 지원 및 힐링프로그램을 구체적으로 살펴보면 <표 II-12>와 같다.

<표 II-12> 시군 단위 소진예방 관련 지원 프로그램 내용

지역	소진예방·힐링 프로그램 주요내용
김해시	.사회복지시설 종사자 힐링워크숍 .사회복지종사자의 날 행사 .사회복지사 등의 처우개선위원회 설치·운영
밀양시	.사회복지사워크숍
양산시	.상해보험 지원
진주시	.상해보험 지원
창원시	.안식휴가제 .자녀돌봄휴가제 .상해보험 .사회복지사 대회 .사회복지사 등의 처우개선위원회 설치·운영
통영시	.사회복지사 대회
거창군	.사회복지사의 날 행사
창녕군	.회원연수 .사회복지인의 밤 .사회복지종사자 힐링사업
함양군	.사회복지사의 날 행사
합천군	.특별휴가, 공가, 병가 근무일수 포함

*참고: 경남사회복지사협회 내부자료(시군별 사회복지종사자 처우개선 현황, 2023년 기준)

이상으로 사회복지사의 소진예방과 관련하여 전국 단위 추진사업과 광역자치단체 및 기초자치단체 단위의 추진사업에 대해 알아보았다. 다양한 추진사업 사례를 살펴본 결과, 경상남도와 김해시의 소진예방 추진사업은 전국, 타 시도에 비해 추진사업의 수가 적은 것을 알 수 있었다. 김해시의 경우 2022년부터 ‘사회복지사 등의 처우개선위원회 설치·운영’ 하고 있는 것은 긍정적이라고 할 수 있으나, 이외에는 1회성 행사 지원에 국한되어 추진되고 있는 것이 다소 아쉬운 부분이라고 할 수 있다. 각 시군에서 심리회복지원, 법률지원, 위기대응지원 등을 주제로 한 소진예방, 힐링프로그램 지원이 기획·운영될 필요가 있어 보인다.

Ⅲ. 사회복지사 소진 실태 및 영향요인 설문조사 분석

1. 설문조사 분석결과

1) 사회복지사의 인구사회학적 특성

본 연구의 대상은 김해지역 사회복지기관에 소속된 사회복지사 221명으로 이들의 인구사회학적 특성을 살펴본 결과는 <표 Ⅲ-1>과 같다. 성별에 있어서 ‘여자’인 사회복지사가 180명으로 전체 응답자의 81.4%를 차지하고 있어 ‘남자’ 사회복지사인 41명(18.6%)보다 높은 비율을 보였다. 다음으로 사회복지사의 연령을 살펴본 결과 평균 연령은 42.4세로 나타났으며, 연령대별 구성분포를 살펴보면 ‘40대’가 73명(23.0%)으로 가장 높은 비율을 보였다. 그 뒤로는 ‘50대 이상’과 ‘30대’가 각각 59명(26.7%), 57명(25.8%)으로 나타났다. 전체 응답자 중 ‘20대’인 사회복지사는 32명(14.5%)으로 가장 낮은 비율을 보였다.

다음으로 사회복지사의 학력을 살펴본 결과, ‘대학교 졸업’이 130명(58.8%)으로 가장 높은 비율을 보였다. 이어서 ‘대학원 졸업’이 60명(27.1%)으로 두 번째 높은 비율로 나타났으며, ‘전문대학 졸업’과 ‘학점은행제 등 온라인 평생교육과정’인 사회복지사는 각각 21명(9.5%), 10명(4.5%)으로 나타났다.

<표 Ⅲ-1> 사회복지사의 인구사회학적 특성

구분		N(명)	%
성별	남	41	18.6
	여	180	81.4
연령	20대	32	14.5
	30대	57	25.8
	40대	73	23.0
	50대 이상	59	26.7
평균: 42.4세(표준편차: 10.3세)			
학력	학점은행제 등 온라인 평생교육과정	10	4.5
	전문대학 졸업	21	9.5
	대학교 졸업	130	58.8
	대학원 졸업	60	27.1

2) 사회복지사의 업무특성

본 연구에 응답한 사회복지사의 업무특성을 살펴본 결과는 <표 Ⅲ-2>와 같다. 먼저 사회복지 업무수행기간을 알아본 결과, 평균 업무수행기간은 9년 10개월로 나타났다. 이 중 업무수행기간이 ‘10년 이상’인 사회복지사가 91명(41.2%)으로 가장 높은 비율을 보였으며, 업무수행기간이 ‘2년 이상~5년 미만’인 사회복지사가 47명(21.3%)으로 두 번째 높은 비율로 나타났다.

다음으로 현재 근무하고 있는 근무지에서의 근무기간을 살펴본 결과, 현 근무지에서의 평균 근무기간은 6년이었다. 현 근무지에서의 근무기간이 ‘2년 이상~5년 미만’인 사회복지사가 61명(27.6%)으로 가장 높은 비율로 나타났으며, ‘2년 미만’인 사회복지사가 57명(25.8%)으로 두 번째 높은 비율을 보였다.

최근 3개월 기준으로 1주일 평균 근무시간을 살펴본 결과, 주간 평균 근무시간은 45.1시간으로 나타났다. 주간 평균 근무시간이 ‘40시간 이하’인 사회복지사는 104명(47.1%)으로 가장 높은 비율로 나타났고, ‘41시간~52시간’인 96명(43.4%)으로 두 번째 높은 비율로 나타났다. 최근 3개월 기준 주간 평균 근무시간이 ‘52시간 초과’라고 응답한 사회복지사는 21명(9.5%)으로 나타나 10명 중 약 1명은 1주일 법정 근로시간을 초과하여 업무를 수행하고 있는 것을 알 수 있었다.

다음으로 월평균급여를 알아본 결과, 평균 급여는 275만원으로 나타났다. 이 중 월평균급여가 ‘201만원~300만원’인 사회복지사가 139명(62.9%)으로 가장 높은 비율로 나타났으며, 월평균급여가 ‘301만원~400만원’인 사회복지사가 42명(19.0%)으로 두 번째 높은 비율로 나타났다. 응답 사회복지사의 직급을 알아본 문항에 대해서는 ‘일반 사회복지사’가 111명(50.2%)으로 가장 높은 비율로 나타났고, ‘기관장, 시설장’이 39명(17.6%), ‘팀장, 과장’이 37명(16.7%)으로 그 뒤를 이었다.

〈표 III-2〉 사회복지사의 업무특성1

구 분		N(명)	%
업무수행기간	2년 미만	28	12.7
	2년 이상~5년 미만	47	21.3
	5년 이상~8년 미만	22	10.0
	8년 이상~10년 미만	33	14.9
	10년 이상	91	41.2
평균: 9년 10개월(표준편차: 6년 2개월)			
현 근무지 근무기간	2년 미만	57	25.8
	2년 이상~5년 미만	61	27.6
	5년 이상~8년 미만	29	13.1
	8년 이상~10년 미만	29	13.1
	10년 이상	45	20.4
평균: 6년(표준편차: 5년 3개월)			
주평균 근무시간 (최근3개월 기준)	40시간 이하	104	47.1
	41시간~52시간	96	43.4
	52시간 초과	21	9.5
평균: 45.1시간(표준편차: 8.8시간)			
월평균급여	200만원 이하	27	12.2
	201만원~300만원	139	62.9
	301만원~400만원	42	19.0
	401만원 이상	13	5.9
평균: 275만원(표준편차: 69.5만원)			
직급	일반 사회복지사	111	50.2
	선임사회복지사(대리직급)	18	8.1
	팀장, 과장	37	16.7
	부장, 사무국장	16	7.2
	기관장, 시설장	39	17.6

다음으로 응답 사회복지사의 주담당업무를 1순위, 2순위로 알아본 결과 1순위, 2순위 모두에서 ‘서비스대상에 대한 직접서비스(사례관리업무, 재가서비스, 돌봄업무 등)’ 이라고 응답한 사람이 105명(47.5%), 78명(35.3%)으로 가장 높은 비율로 나타났다. 근무하고 있는 시설유형에 대한 문항에는 ‘기타 사회복지시설’에 근무하고 있는 사회복지사가 60명(27.1%)으로 가장 높은

비율을 보였고, ‘지역아동센터’에서 근무하고 있는 사회복지사가 46명(20.8%)로 두 번째 높은 비율로 나타났다. 사회복지사의 주담당업무와 근무하고 있는 시설유형에 대해 살펴본 결과는 〈표 III-3〉과 같다.

〈표 III-3〉 사회복지사의 업무특성2

구 분		N(명)	%
주담당업무 1순위	행정관리업무(인사,노무,회계 등)	84	38.0
	서비스대상에 대한 직접서비스(사례관리업무, 재가서비스 등)	105	47.5
	자원연계 및 확보에 관한 업무	19	8.6
	유관기관 네트워크 활동	12	5.4
	기타업무	1	0.5
주담당업무 2순위	행정관리업무(인사,노무,회계 등)	51	23.1
	서비스대상에 대한 직접서비스(사례관리업무, 재가서비스 등)	78	35.3
	자원연계 및 확보에 관한 업무	58	26.2
	유관기관 네트워크 활동	27	12.2
	기타업무	7	3.2
근무하고 있는 시설유형	사회복지관	23	10.4
	노인복지관	15	6.8
	장애인복지관	11	5.0
	재가노인복지시설 -노인주야간보호시설	3	1.4
	재가노인복지시설-노인방문 요양시설(방문목욕시설포함)	24	10.9
	노인일자리시설	7	3.2
	장애인지역사회재활시설 (주간보호소 등)	5	2.3
	장애인직업재활시설	2	0.9
	장애인생활시설 (장애인공동생활가정 등)	3	1.4
	아동생활시설 (양육시설 및 공동생활가정 등)	13	5.9
	노인생활시설(노인요양원 등)	7	3.2
	청소년복지시설(청소년 쉼터 등)	2	0.9
	지역아동센터	46	20.8
	기타사회복지시설(김해시가족센 터, 가정폭력상담소 등)	60	27.1

3) 사회복지사의 폭언, 폭행 등 경험 여부

(1) 사회복지사의 폭언, 폭행 등 경험 여부 기술통계

사회복지기관 사회복지사들이 인권침해 경험 정도를 살펴보기 위해 동료나 클라이언트로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등의 경험 여부를 알아보았다. 먼저 동료로부터 폭언을 경험한 적이 있는지에 대한 문항에는 ‘있음’이라고 응답한 사회복지사가 16명(7.2%)으로 나타났고, 폭행을 경험한 적이 있는지에 대한 문항에는 ‘있음’이라고 응답한 사회복지사가 1명(0.5%), 성희롱을 경험한 적이 있는지에 대한 문항에는 ‘있음’이라고 응답한 사회복지사가 5명(2.3%)으로 나타났다.

다음으로 사회복지기관 사회복지사가 클라이언트로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 적이 있는지를 알아본 결과, 클라이언트로부터 폭언을 들은 경험이 있는 사회복지사는 50명(22.6%)으로 나타났다. 클라이언트로부터 폭행을 당한 경험이 있는 사회복지사는 15명(6.8%), 성희롱을 당한 경험이 있는 사회복지사는 9명(4.1%)으로 나타났다. 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들 10명 중 2명 이상은 클라이언트로부터 폭언을 들은 경험이 있다고 나타나, 업무수행 과정에서 인권침해의 위험에 노출되어 있음을 알 수 있었다. 사회복지기관 사회복지사의 폭언, 폭행, 성희롱 경험을 살펴본 결과는 <표 III-4>와 같다.

<표 III-4> 사회복지사의 폭언, 폭행 등 경험 여부

구 분		N(명)	%
동료로부터의 폭언 경험	있음	16	7.2
	없음	205	92.8
동료로부터의 폭행 경험	있음	1	0.5
	없음	220	99.5
동료로부터의 성희롱 경험	있음	5	2.3
	없음	216	97.7
클라이언트로부터의 폭언 경험	있음	50	22.6
	없음	171	77.4
클라이언트로부터의 폭행 경험	있음	15	6.8
	없음	206	93.2
클라이언트로부터의 성희롱 경험	있음	9	4.1
	없음	212	95.9

(2) 근무시설 유형에 따른 사회복지사의 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 여부 교차분석

사회복지사들의 근무시설 유형을 이용시설과 생활시설로 구분지어 클라이언트로부터 폭언이나 폭행 등 경험 여부에 차이가 있는지를 교차분석을 통해 살펴보았다. 우선 클라이언트로부터 폭언 경험 여부에 대한 문항에는 이용시설(지역아동센터 포함)에 근무하는 사회복지사들의 폭언 경험 비율이 20.7%로 나타났고, 생활시설에 근무하는 사회복지사들의 폭언 경험 비율이 10.4%로 나타나 두 집단 간 폭언 경험 여부 분포에 차이가 있는 것을 알 수 있었다($p < .05$). 즉, 이용시설(지역아동센터 포함)에 근무하고 있는 사회복지사들이 생활시설에 근무하고 있는 사회복지사들보다 클라이언트로부터 폭언 경험 비율이 높은 것으로 나타나 이용시설의 사회복지사들에 대해 클라이언트로부터의 폭언 경험을 줄일 수 있는 장치가 필요하다는 것을 알 수 있다.

이외에 클라이언트로부터 폭행 경험 여부와 성희롱 경험 여부에 대해서는 이용시설(지역아동센터 포함)과 생활시설 간에 분포차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 근무시설 유형에 따른 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 여부 교차분석 결과는 <표 III-5>와 같다.

<표 III-5> 근무시설 유형에 따른 사회복지사의 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 여부

구 분	이용시설 (지역아동센터 포함)	생활시설	χ^2 값
클라이언트로부터의 폭언경험 없음	157명(79.3%)	14명(60.9%)	3.995*
클라이언트로부터의 폭언경험 있음	41명(20.7%)	9명(10.4%)	
계	198명(100.0%)	23명(100.0%)	
클라이언트로부터의 폭행경험 없음	186명(93.9%)	20명(87.0%)	1.588
클라이언트로부터의 폭행경험 있음	12명(6.1%)	3명(13.0%)	
계	198명(100.0%)	23명(100.0%)	
클라이언트로부터의 성희롱경험 없음	190명(96.0%)	22명(95.7%)	.005
클라이언트로부터의 성희롱경험 있음	8명(4.0%)	1명(4.3%)	
계	198명(100.0%)	23명(100.0%)	

4) 사회복지사의 역할요인

(1) 역할요인 기술통계

사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사의 역할요인에 대해 살펴보았다. 역할요인은 역할갈등, 역할모호, 역할과다 3개 하위요인의 총 20개 문항으로 구성되었다. 역할요인 척도는 Likert 5점 척도로 구성하여 요인별 정도를 측정하였다. 역할요인은 점수가 높을수록 역할갈등이 심한 것을 의미하고, 역할모호성이 높은 것을 의미하며, 역할과다가 심한 것을 의미한다. 사회복지사의 역할요인을 구성하고 있는 3개 하위요인별 평균과 표준편차를 살펴본 후 전체 역할요인의 평균과 표준편차를 살펴보았다.

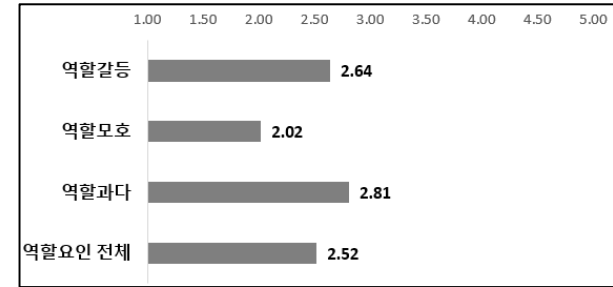
역할요인의 전체 평균은 2.52점으로 ‘보통’ 보다 다소 낮은 것으로 나타났다. 역할요인을 구성하고 있는 3개 하위요인 중 역할과다 요인의 평균이 2.81점으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 역할갈등 요인의 평균 2.64점과 역할모호 요인의 평균 2.02점보다 각각 0.17점, 0.79점 높은 것을 알 수 있었다. 즉, 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들은 각자에게 주어진 역할들이 과다하게 많다고 느끼는 것을 알 수 있었다. 사회복지사의 역할요인에 대한 기술통계 결과는 <표 III-6>과 같다.

<표 III-6> 사회복지사 역할요인 기술통계

구분	문항수	평균	표준편차	평균 순위
역할갈등	7	2.64	.681	2
역할모호	6	2.02	.684	3
역할과다	7	2.81	.841	1
전체	20	2.52	.600	-

사회복지사의 역할요인 기술통계 결과를 그래프로 나타내면 <그림 III-1>과 같다.

<그림 III-1> 사회복지사 역할요인 기술통계



(2) 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인 차이

본 절에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인의 평균차이를 살펴보았다. 먼저 역할요인 전체에 대한 차이를 살펴본 후 역할요인을 구성하고 있는 3개 하위요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다 변인에 대해서도 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았다.

① 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 역할요인 전체

사회복지사의 역할요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인 평균차이를 살펴보았으며, 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 집단별 역할요인의 평균 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 역할요인에 대해 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-7>과 같다.

〈표 III-7〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.56	.0643	.559
	여자	180	2.50	.591	
계		221	2.52	.600	
연령	20대	32	2.43	.568	1.759
	30대	57	2.48	.595	
	40대	73	2.64	.609	
	50대 이상	59	2.44	.601	
계		221	2.52	.600	
업무수행기간	2년 미만	28	2.34	.631	1.435
	2년 이상~5년 미만	47	2.60	.573	
	5년 이상~8년 미만	22	2.41	.579	
	8년 이상~10년 미만	33	2.44	.561	
	10년 이상	91	2.58	.617	
계		221	2.52	.600	
직급	일반 사회복지사	111	2.52	.606	1.136
	선임사회복지사(대리급)	18	2.64	.442	
	팀장, 과장	37	2.60	.568	
	부장, 사무국장	16	2.57	.542	
	기관장, 시설장	39	2.35	.686	
계		221	2.52	.600	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.53	.617	.957
	재가노인복지시설	27	2.47	.683	
	지역아동센터	46	2.39	.726	
	생활시설	23	2.64	.447	
	기타복지시설	76	2.57	.508	
계		221	2.52	.600	

② 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 역할갈등

독립변수인 역할요인의 하위요인 중 역할갈등 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 근무하고 있는 시설유형에 따라 역할갈등 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05). 근무중인 시설유형 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석하였다. ‘생활시설’에 근무중인 사회복지사의 역할갈등 평균은 2.90점이었으며, ‘지역아동센터’에 근무중인 사회복지사의 역할갈등 평균은 2.39점으로 나타나 ‘지역아동센터’에 근무중인 사회복지사의 역할갈등 정도가 ‘생활시설’에 근무중인 사회복지사의 역할갈등 정도보다 낮은 것으로 나타났으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 근무중인 시설유형 변인을 제외한 성별, 연령, 업무수행기간, 직급에 따라서는 역할갈등 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할갈등 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 〈표 III-8〉과 같다.

<표 III-8> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할갈등 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.70	.687	.617
	여자	180	2.63	.681	
계		221	2.64	.681	
연령	20대	32	2.54	.780	2.118
	30대	57	2.61	.643	
	40대	73	2.80	.704	
	50대 이상	59	2.54	.608	
계		221	2.64	.681	
업무수행기간	2년 미만	28	2.46	.811	1.318
	2년 이상~5년 미만	47	2.63	.649	
	5년 이상~8년 미만	22	2.60	.685	
	8년 이상~10년 미만	33	2.54	.629	
	10년 이상	91	2.75	.667	
계		221	2.64	.681	
직급	일반 사회복지사	111	2.64	.702	1.012
	선임사회복지사(대리급)	18	2.84	.470	
	팀장, 과장	37	2.70	.656	
	부장, 사무국장	16	2.70	.617	
	기관장, 시설장	39	2.48	.743	
계		221	2.64	.681	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.63	.716	3.171*
	재가노인복지시설	27	2.56	.775	
	지역아동센터	46	2.39	.773	
	생활시설	23	2.90	.448	
	기타복지시설	76	2.76	.576	
계		221	2.64	.681	
사후분석		생활시설 > 지역아동센터			

*p<.05

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 역할모호

독립변수인 역할요인의 하위요인 중 역할모호 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 직급에 따라 역할모호 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(<.05). 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘일반 사회복지사’ 직급인 사회복지사의 역할모호 평균은 2.12점이었고, ‘기관장, 시설장’ 직급인 사회복지사의 역할모호 평균은 1.74점으로 나타나 ‘일반 사회복지사’의 역할모호 정도가 ‘기관장, 시설장’의 역할모호 정도보다 높은 것으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05).

응답자의 직급 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간, 근무하고 있는 시설유형에 따라서는 역할모호 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할모호 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-9>와 같다.

〈표 III-9〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할모호 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.05	.732	.321
	여자	180	2.01	.674	
계		221	2.02	.684	
연령	20대	32	2.07	.643	1.037
	30대	57	2.01	.721	
	40대	73	2.10	.678	
	50대 이상	59	1.90	.674	
계		221	2.02	.684	
업무수행기간	2년 미만	28	2.09	.735	.593
	2년 이상~5년 미만	47	2.07	.701	
	5년 이상~8년 미만	22	1.87	.621	
	8년 이상~10년 미만	33	2.10	.670	
	10년 이상	91	1.98	.684	
계		221	2.02	.684	
사후분석(LSD)					
직급	일반 사회복지사	111	2.12	.694	2.702*
	선임사회복지사(대리급)	18	2.18	.630	
	팀장, 과장	37	1.99	.617	
	부장, 사무국장	16	1.92	.584	
	기관장, 시설장	39	1.74	.715	
계		221	2.02	.684	
사후분석		일반 사회복지사>기관장, 시설장			
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.15	.662	1.298
	재가노인복지시설	27	1.95	.781	
	지역아동센터	46	1.85	.736	
	생활시설	23	2.11	.811	
	기타복지시설	76	2.04	.574	
계		221	2.02	.684	

*p<.05

④ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 역할과다

독립변수인 역할요인의 하위요인 중 역할과다 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 업무수행기간에 따라 역할과다 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(<.05). 사회복지사의 업무수행기간 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 업무수행기간이 ‘2년 미만’인 사회복지사의 역할과다 평균이 2.42점이었으며, ‘2년 이상~5년 미만’인 사회복지사의 역할과다 평균은 3.02점으로 나타나 ‘2년 미만’인 사회복지사의 역할과다 정도가 ‘2년 이상~5년 미만’인 사회복지사의 역할과다 정도보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 업무수행기간 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 직급, 근무하고 있는 시설유형에 따라서는 역할과다 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할과다 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 〈표 III-10〉과 같다.

<표 III-10> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할과
차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.86	.970	.416
	여자	180	2.80	.811	
계		221	2.81	.841	
연령	20대	32	2.62	.788	1.349
	30대	57	2.74	.827	
	40대	73	2.95	.811	
	50대 이상	59	2.81	.907	
계		221	2.81	.841	
업무수행기간	2년 미만	28	2.42	.887	3.293*
	2년 이상~5년 미만	47	3.02	.773	
	5년 이상~8년 미만	22	2.67	.719	
	8년 이상~10년 미만	33	2.63	.717	
	10년 이상	91	2.92	.885	
계		221	2.81	.841	
사후분석		2년 미만 < 2년 이상~5년 이상			
직급	일반 사회복지사	111	2.73	.802	1.087
	선임사회복지사(대리급)	18	2.85	.851	
	팀장, 과장	37	3.02	.820	
	부장, 사무국장	16	3.01	.710	
	기관장, 시설장	39	2.75	.994	
계		221	2.81	.841	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.75	.825	.093
	재가노인복지시설	27	2.83	.892	
	지역아동센터	46	2.84	1.021	
	생활시설	23	2.83	.659	
	기타복지시설	76	2.83	.779	
계		221	2.81	.841	

*p<.05

5) 사회복지사의 업무동기요인

(1) 업무동기요인 기술통계

사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사의 업무동기요인에 대해 살펴보았다. 업무동기요인은 사회복지사의 전문성, 성취감 2개 하위요인의 총 13개 문항으로 구성되었다. 업무동기요인 척도는 Likert 5점 척도로 구성하여 요인별 정도를 측정하였으며, 업무동기요인은 점수가 높을수록 전문성과 성취감이 높은 것을 의미한다. 사회복지사의 업무동기요인은 2개 하위변인별로 평균과 표준편차를 살펴본 후 업무동기요인의 전체 평균과 표준편차를 도출하였다.

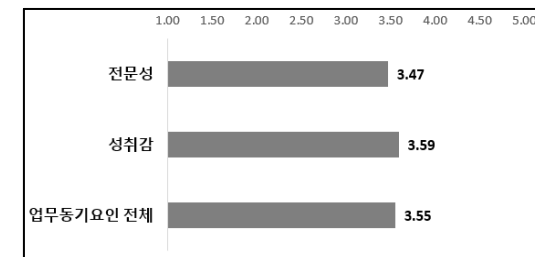
사회복지사의 업무동기요인의 전체 평균은 3.55점으로 '보통' 보다 다소 높은 것으로 나타났다. 업무동기요인을 구성하고 있는 2개 하위요인 중 성취감 요인의 평균이 3.59점으로 전문성 요인의 평균인 3.47점보다 0.12점 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 업무동기요인에 대한 기술통계 결과는 <표 III-11>과 같다.

<표 III-11> 사회복지사 업무동기요인 기술통계

구 분	문항수	평균	표준편차	평균 순위
전문성	4	3.47	.804	2
성취감	9	3.59	.798	1
전 체	13	3.55	.727	-

사회복지사의 업무동기요인 기술통계 결과를 그래프로 나타내면 <그림 III-2>와 같다.

<그림 III -2> 사회복지사 업무동기요인 기술통계



(2) 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인 차이에 관해서는 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인의 평균차이를 살펴보았다. 먼저 업무동기요인 전체에 대한 차이를 살펴본 후 업무동기요인을 구성하고 있는 2개 하위요인인 전문성, 성취감 변인에 대해서도 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았다.

① 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 업무동기요인 전체

사회복지사의 업무동기요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인 평균차이를 살펴보았으며, 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 집단별 업무동기요인의 평균 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 직급 변인에 따라 업무동기요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 매우 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.001). 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석하였다. ‘일반 사회복지사’의 업무동기요인의 평균은 3.37점이었고, ‘기관장, 시설장’의 업무동기요인의 평균은 4.03점으로 나타나 ‘일반 사회복지사’의 업무동기요인보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.01).

사회복지사의 직급 변인을 제외한 성별, 연령, 업무수행기간, 근무하고 있는 시설유형에 따라서는 업무동기요인에 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-12>와 같다.

<표 III-12> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.55	.789	-.090
	여자	180	3.56	.715	
계		221	3.55	.727	
연령	20대	32	3.52	.696	2.630
	30대	57	3.36	.699	
	40대	73	3.57	.766	
	50대 이상	59	3.73	.690	
계		221	3.55	.727	
업무수행기간	2년 미만	28	3.57	.585	1.991
	2년 이상~5년 미만	47	3.40	.653	
	5년 이상~8년 미만	22	3.46	.645	
	8년 이상~10년 미만	33	3.41	.688	
	10년 이상	91	3.71	.813	
계		221	3.55	.727	
직급	일반 사회복지사	111	3.37	.710	6.952***
	선임사회복지사(대리급)	18	3.47	.760	
	팀장, 과장	37	3.59	.601	
	부장, 사무국장	16	3.74	.593	
	기관장, 시설장	39	4.03	.718	
계		221	3.55	.727	
사후분석		일반사회복지사<기관장, 시설장			
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	3.45	.686	2.107
	재가노인복지시설	27	3.77	.635	
	지역아동센터	46	3.74	.690	
	생활시설	23	3.48	.757	
	기타복지시설	76	3.45	.774	
계		221	3.55	.727	

***p<.001

② 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 전문성

독립변수인 업무동기요인의 하위요인 중 먼저 전문성 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 업무수행기간, 직급에 따라 전문성 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났다. 사회복지사의 업무수행기간에 따른 전문성 요인의 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났으며(p<.05), 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 업무수행기간이 ‘2년 이상~5년 미만’인 사회복지사의 전문성이 ‘10년 이상’인 사회복지사의 전문성보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다(p<.05). 다음으로 사회복지사의 직급에 따른 전문성 요인의 평균차이는 통계적으로 매우 유의미한 차이인 것으로 나타났으며(p<.001), 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 직급이 ‘일반 사회복지사’의 전문성 평균은 3.26점으로 나타났고, ‘기관장, 시설장’의 전문성 평균은 3.97점으로 나타나 ‘기관장, 시설장’의 전문성이 ‘일반 사회복지사’보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.01).

사회복지사의 업무수행기간 변인과 직급 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 근무하고 있는 시설유형에 따라서는 전문성 요인에 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 전문성 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-13>과 같다.

<표 III-13> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 전문성 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.58	.809	.919
	여자	180	3.45	.803	
계		221	3.47	.804	
연령	20대	32	3.35	.854	2.491
	30대	57	3.28	.785	
	40대	73	3.54	.787	
	50대 이상	59	3.65	.784	
계		221	3.47	.804	
업무수행기간	2년 미만	28	3.46	.863	2.548*
	2년 이상~5년 미만	47	3.29	.781	
	5년 이상~8년 미만	22	3.31	.572	
	8년 이상~10년 미만	33	3.33	.759	
	10년 이상	91	3.67	.832	
계		221	3.47	.804	
사후분석(Isd)		2년 이상~5년 미만<10년 이상			
직급	일반 사회복지사	111	3.26	.781	6.811***
	선임사회복지사(대리급)	18	3.40	.692	
	팀장, 과장	37	3.52	.730	
	부장, 사무국장	16	3.72	.664	
	기관장, 시설장	39	3.97	.813	
계		221	3.47	.804	
사후분석		일반 사회복지사<기관장, 시설장			
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	3.35	.712	2.384
	재가노인복지시설	27	3.82	.657	
	지역아동센터	46	3.62	.896	
	생활시설	23	3.37	.818	
	기타복지시설	76	3.37	.814	
계		221	3.47	.804	

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

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 성취감

독립변수인 업무동기요인의 하위요인 중 성취감 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 직급에 따라 성취감 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.01). 사회복지사의 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 사회복지사의 직급이 ‘일반 사회복지사’의 성취감 평균은 3.41점이었으며, ‘기관장, 시설장’ 직급의 성취감 평균은 4.05점으로 ‘일반 사회복지사’의 성취감 정도보다 ‘기관장, 시설장’의 성취감 정도가 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 직급 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간, 근무하고 있는 시설유형에 따라서는 성취감 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-14>와 같다.

<표 III-14> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.53	.869	-.529
	여자	180	3.60	.783	
계		221	3.59	.798	
연령	20대	32	3.60	.758	2.159
	30대	57	3.40	.767	
	40대	73	3.59	.869	
	50대 이상	59	3.77	.732	
계		221	3.59	.798	
업무수행기간	2년 미만	28	3.62	.678	1.325
	2년 이상~5년 미만	47	3.45	.707	
	5년 이상~8년 미만	22	3.52	.808	
	8년 이상~10년 미만	33	3.44	.726	
	10년 이상	91	3.72	.887	
계		221	3.59	.798	
직급	일반 사회복지사	111	3.41	.813	5.149**
	선임사회복지사(대리급)	18	3.50	.903	
	팀장, 과장	37	3.62	.607	
	부장, 사무국장	16	3.74	.615	
	기관장, 시설장	39	4.05	.769	
계		221	3.59	.798	
사후분석		일반 사회복지사<기관장, 시설장			
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	3.50	.783	1.592
	재가노인복지시설	27	3.75	.717	
	지역아동센터	46	3.80	.746	
	생활시설	23	3.54	.772	
	기타복지시설	76	3.48	.859	
계		221	3.59	.798	

**p<.01

6) 사회복지사의 조직·업무환경요인

(1) 조직·업무환경요인 기술통계

사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사의 조직·업무환경요인에 대해 살펴 보았다. 조직·업무환경요인은 조직공정성, 동료관계, 상사관계의 3개 하위요인, 총 24개 문항으로 구성되었다. 조직·업무환경요인 척도는 Likert 5점 척도로 구성되어 요인별 정도를 측정하였으며, 조직·업무환경요인의 점수가 높을수록 조직공정성, 동료관계, 상사관계가 긍정적인 것을 의미한다.

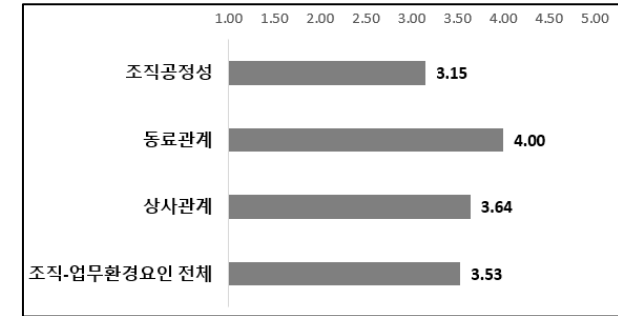
조직·업무환경요인을 구성하고 있는 3개 하위요인별 평균 및 표준편차를 살펴본 후 조직·업무환경요인 전체의 평균과 표준편차를 살펴본 결과, 조직·업무환경요인의 전체 평균은 3.53점으로 ‘보통’ 보다 다소 높은 것으로 나타났다. 조직·업무환경요인을 구성하고 있는 3개 하위요인 중 동료관계 요인의 평균이 4.00점으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 상사관계 요인의 평균이 3.64점으로 두 번째 높은 평균을 보였다. 반면 조직공정성 요인의 평균은 3.15점으로 조직·업무환경요인 전체 평균보다 0.38점 낮은 것을 알 수 있었다. 즉, 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들은 각자가 속한 조직이 공정하지 못하다고 느끼고 있는 것을 알 수 있었다. 사회복지사의 조직·업무환경요인의 기술통계 결과는 <표 III-15>와 같다.

<표 III-15> 사회복지사 조직·업무환경요인 기술통계

구 분	문항수	평균	표준편차	평균 순위
조직공정성	10	3.15	.865	3
동료관계	6	4.00	.680	1
상사관계	8	3.64	.822	2
전 체	24	3.53	.666	-

사회복지사의 조직·업무환경요인 기술통계 결과를 그래프로 나타내면 <그림 III-3>과 같다.

<그림 III-3> 사회복지사의 조직·업무환경요인 기술통계



(2) 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인 차이

본 절에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인 평균차이를 살펴보았다. 먼저 조직·업무환경요인 전체에 대한 차이를 살펴본 후 조직·업무환경요인을 구성하고 있는 3개 하위요인인 조직공정성, 동료관계, 상사관계 변인에 대해서도 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았다.

① 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 조직·업무환경요인 전체

사회복지사의 조직·업무환경요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인 평균차이를 살펴보았으며, 특성별 조직·업무환경요인의 평균 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 근무 중인 시설유형 변인에 따라 조직·업무환경요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 근무 중인 시설유형별 조직·업무환경요인의 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다($p < .01$). 근무 중인 시설유형 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 조직·업무환경요인의 평균차이를 분석한 결과, 근무 중인 시설유형이 ‘재가노인복지시설’인 사회복지사의 조직·업무환경요인 평균이 3.82점이었으며, ‘생활시설’과 ‘기타복지시설’에 근무 중

인 사회복지사의 조직·업무환경요인의 평균은 각각 3.27점, 3.36점으로 나타나 '재가노인복지시설'에 근무 중인 사회복지사들의 조직·업무환경 평균이 '생활시설'과 '기타복지시설'에 근무 중인 사회복지사들의 조직·업무환경 평균보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인을 제외한 성별, 연령, 업무수행기간, 직급에 따라서는 조직·업무환경요인에 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-16>과 같다.

<표 III-16> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.54	.713	.163
	여자	180	3.52	.657	
계		221	3.53	.666	
연령	20대	32	3.75	.588	1.433
	30대	57	3.50	.730	
	40대	73	3.47	.637	
	50대 이상	59	3.49	.670	
계		221	3.53	.666	
업무수행기간	2년 미만	28	3.72	.674	1.260
	2년 이상~5년 미만	47	3.51	.624	
	5년 이상~8년 미만	22	3.64	.563	
	8년 이상~10년 미만	33	3.36	.634	
	10년 이상	91	3.51	.713	
계		221	3.53	.666	
직급	일반 사회복지사	111	3.50	.678	1.454
	선임사회복지사(대리급)	18	3.26	.743	
	팀장, 과장	37	3.55	.673	
	부장, 사무국장	16	3.49	.525	
	기관장, 시설장	39	3.70	.623	
계		221	3.53	.666	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	3.65	.639	4.252**
	재가노인복지시설	27	3.82	.571	
	지역아동센터	46	3.62	.616	
	생활시설	23	3.27	.592	
	기타복지시설	76	3.36	.709	
계		221	3.53	.666	
사후분석		재가노인복지시설>생활시설 재가노인복지시설>기타복지시설			

**p<.01

② 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 조직공정성

독립변수인 조직업무환경요인의 하위요인 중 조직공정성 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴본 것으로, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 직급과 근무 중인 시설유형에 따라 조직공정성 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났다. 먼저 응답자의 직급에 따라 조직공정성 요인에 차이를 보였으며, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05). 사회복지사의 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 사회복지사의 직급이 ‘선임사회복지사(대리급)’의 조직공정성 평균은 2.66점이었으며, ‘기관장, 시설장’ 직급의 조직공정성 평균은 3.41점으로 나타났다. ‘선임사회복지사(대리급)’가 생각하는 조직공정성 정도가 ‘기관장, 시설장’이 생각하는 조직공정성 정도보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다(p<.05). 다음으로 응답자가 근무 중인 시설유형에 따라 조직공정성 요인에 차이를 보였으며, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.01). 사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘복지관(사회, 노인, 장애인)’에 근무 중인 사회복지사들이 생각하는 조직공정성의 평균은 3.39점이었고, ‘재가노인복지시설’에 근무 중인 사회복지사들이 생각하는 조직공정성의 평균은 3.59점으로 나타났다. 반면 ‘기타복지시설’에 근무하고 있는 사회복지사들이 생각하는 조직공정성의 평균인 2.90점으로 나타나 ‘복지관(사회, 노인, 장애인)’과 ‘재가노인복지시설’에 근무 중인 사회복지사들의 조직공정성 정도보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것을 알 수 있었다(p<.05).

사회복지사의 직급, 근무 중인 시설유형 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간에 따라서는 조직공정성 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직공정성 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-17>과 같다.

<표 III-17> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직공정성 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.18	.993	.220
	여자	180	3.14	.836	
계		221	3.15	.865	
연령	20대	32	3.40	.732	1.082
	30대	57	3.07	.884	
	40대	73	3.13	.906	
	50대 이상	59	3.12	.858	
계		221	3.15	.865	
업무수행기간	2년 미만	28	3.36	.976	1.161
	2년 이상~5년 미만	47	3.08	.772	
	5년 이상~8년 미만	22	3.38	.677	
	8년 이상~10년 미만	33	2.99	.861	
	10년 이상	91	3.12	.910	
계		221	3.15	.865	
직급	일반 사회복지사	111	3.10	.857	2.696*
	선임사회복지사(대리급)	18	2.66	.991	
	팀장, 과장	37	3.28	.843	
	부장, 사무국장	16	3.11	.809	
	기관장, 시설장	39	3.41	.791	
계		221	3.15	.865	
사후분석		선임사회복지사(대리급)<기관장, 시설장			
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	3.39	.763	4.782**
	재가노인복지시설	27	3.59	.786	
	지역아동센터	46	3.13	.784	
	생활시설	23	2.99	.680	
	기타복지시설	76	2.90	.961	
계		221	3.15	.865	
사후분석		복지관(사회,노인,장애인)>기타복지시설 재가노인복지시설>기타복지시설			

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

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 동료관계

독립변수인 조직업무환경요인의 하위요인 중 동료관계 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 근무 중인 시설유형에 따라 동료관계 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05). 사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘생활시설’에 근무 중인 사회복지사의 동료관계 평균은 3.68점으로 가장 낮은 평균을 보였다. ‘재가노인복지시설’, ‘지역아동센터’에 근무 중인 사회복지사의 동료관계 평균은 각각 4.12점, 4.18점으로 나타나 ‘생활시설’에 근무 중인 사회복지사의 동료관계 평균보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간, 직급에 따라서는 동료관계 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 동료관계 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-18>과 같다.

<표 III-18> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 동료관계 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	3.95	.801	-.476
	여자	180	4.01	.652	
계		221	4.00	.680	
연령	20대	32	4.05	.806	.571
	30대	57	4.08	.734	
	40대	73	3.94	.606	
	50대 이상	59	3.95	.648	
계		221	4.00	.680	
업무수행기간	2년 미만	28	4.08	.837	.534
	2년 이상~5년 미만	47	4.04	.666	
	5년 이상~8년 미만	22	3.97	.444	
	8년 이상~10년 미만	33	3.85	.568	
	10년 이상	91	4.01	.723	
계		221	4.00	.680	
직급	일반 사회복지사	111	4.00	.722	.761
	선임사회복지사(대리급)	18	3.93	.761	
	팀장, 과장	37	3.87	.566	
	부장, 사무국장	16	4.01	.673	
	기관장, 시설장	39	4.14	.626	
계		221	4.00	.680	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	4.00	.650	2.463*
	재가노인복지시설	27	4.12	.577	
	지역아동센터	46	4.18	.587	
	생활시설	23	3.68	.710	
	기타복지시설	76	3.94	.747	
계		221	4.00	.680	
사후분석(Isd)		재가노인복지시설>생활시설 지역아동센터>생활시설			

*p<.05

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 상사관계

독립변수인 조직업무환경요인의 하위요인 중 상사관계 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성 중 근무 중인 시설유형에 따라 상사관계 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.01). 사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘생활시설’에 근무 중인 사회복지사의 상사관계 평균이 3.24점으로 나타났고, ‘지역아동센터’에 근무 중인 사회복지사의 상사관계 평균은 3.96점으로 나타나 두 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 근무 중인 시설유형 변인을 제외한 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간, 직급에 따라서는 상사관계 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 상사관계 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-19>와 같다.

<표 III-19> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 상사관계 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	37	3.67	.806	.250
	여자	156	3.63	.828	
계		193	3.64	.822	
연령	20대	32	3.96	.814	2.191
	30대	56	3.63	.867	
	40대	66	3.52	.752	
	50대 이상	39	3.60	.839	
계		193	3.64	.822	
업무수행기간	2년 미만	26	3.94	.857	1.390
	2년 이상~5년 미만	44	3.64	.785	
	5년 이상~8년 미만	22	3.71	.757	
	8년 이상~10년 미만	30	3.46	.744	
	10년 이상	71	3.58	.871	
계		193	3.64	.822	
직급	일반 사회복지사	111	3.63	.830	.483
	선임사회복지사(대리급)	18	3.52	.883	
	팀장, 과장	37	3.64	.798	
	부장, 사무국장	15	3.57	.705	
	기관장, 시설장	12	3.93	.935	
계		193	3.64	.822	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	48	3.71	.833	4.054**
	재가노인복지시설	21	3.92	.737	
	지역아동센터	32	3.96	.80	
	생활시설	19	3.24	.645	
	기타복지시설	73	3.47	.822	
계		193	3.64	.822	
사후분석		지역아동센터>생활시설			

**p<.01

7) 사회복지서비스 클라이언트 요인

(1) 사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계

사회복지서비스 클라이언트 요인에 대해 살펴보았다. 사회복지서비스 클라이언트 요인은 클라이언트의 문제복잡성, 클라이언트와의 갈등관계 2개 하위요인의 총 11개 문항으로 구성되었다. 클라이언트 요인 척도는 Likert 5점 척도로 구성되어 요인별 정도를 측정하였으며, 클라이언트 요인의 점수가 높을수록 사회복지서비스 클라이언트의 문제복잡성이 높고, 클라이언트와의 갈등관계가 높은 것을 의미한다.

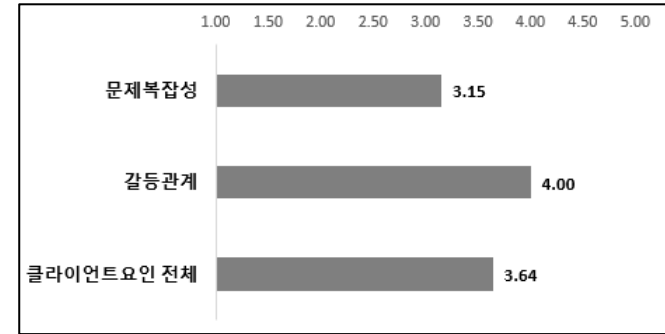
사회복지서비스 클라이언트 요인의 전체 평균은 2.60점으로 ‘보통’보다 다소 낮은 것으로 나타났다. 클라이언트 요인을 구성하고 있는 2개 하위요인 중 사회복지서비스 클라이언트의 문제복잡성 요인의 평균이 2.89점으로 나타나, 사회복지서비스 클라이언트와의 갈등관계 요인의 평균인 2.36점보다 0.53점 높은 것을 알 수 있었다. 사회복지서비스 클라이언트 요인에 대한 기술통계 결과는 <표 III-20>과 같다.

<표 III-20> 사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계

구분	문항수	평균	표준편차	평균 순위
클라이언트의 문제 복잡성	5	2.89	.705	1
클라이언트와의 갈등관계	6	2.36	.775	2
전체	11	2.60	.639	-

사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계 결과를 그래프로 나타내면 <그림 III-4>와 같다.

<그림 III-4> 사회복지서비스 클라이언트 요인 기술통계



(2) 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 사회복지서비스 클라이언트 요인 차이

본 절에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트 요인의 평균차이를 살펴보았다. 우선 사회복지서비스 클라이언트 요인 전체에 대한 차이를 살펴본 후 클라이언트 요인을 구성하고 있는 2개 하위요인인 클라이언트의 문제 복잡성, 클라이언트와의 갈등관계 변인에 대해서 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았다.

① 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 클라이언트 요인 전체

사회복지서비스 클라이언트 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트 요인 전체의 평균차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다.

사회복지서비스 클라이언트 요인에 대해서 인구사회학적 특성 및 업무특성인 사회복지사의 성별, 연령, 업무수행기간, 직급, 근무 중인 시설유형에 따라 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 사회복지서비스 클라이언트 요인 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-21>과 같다.

〈표 III-21〉 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른

사회복지서비스 클라이언트 요인 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.60	.740	-.082
	여자	180	2.61	.616	
계		221	2.60	.639	
연령	20대	32	2.63	.661	.600
	30대	57	2.56	.753	
	40대	73	2.67	.461	
	50대 이상	59	2.54	.700	
계		221	2.60	.639	
업무수행기간	2년 미만	28	2.33	.628	2.114
	2년 이상~5년 미만	47	2.74	.574	
	5년 이상~8년 미만	22	2.55	.649	
	8년 이상~10년 미만	33	2.54	.550	
	10년 이상	91	2.65	.683	
계		221	2.60	.639	
직급	일반 사회복지사	111	2.64	.614	.380
	선임사회복지사(대리급)	18	2.63	.800	
	팀장, 과장	37	2.50	.627	
	부장, 사무국장	16	2.57	.525	
	기관장, 시설장	39	2.59	.698	
계		221	2.60	.639	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.50	.582	1.578
	재가노인복지시설	27	2.56	.711	
	지역아동센터	46	2.58	.704	
	생활시설	23	2.89	.513	
	기타복지시설	76	2.61	.629	
계		221	2.60	.639	

② 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 클라이언트의 문제복잡성

독립변수인 사회복지서비스 클라이언트 요인의 하위요인 중 클라이언트의 문제복잡성 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성인 성별, 연령, 업무수행기간, 직급, 근무 중인 시설유형 변인에 따라 클라이언트의 문제복잡성 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트의 문제복잡성 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 〈표 III-22〉와 같다.

〈표 III-22〉 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른

클라이언트의 문제복잡성 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.89	.773	-.054
	여자	180	2.89	.690	
계		221	2.89	.705	
연령	20대	32	2.91	.662	.502
	30대	57	2.81	.780	
	40대	73	2.96	.575	
	50대 이상	59	2.87	.799	
계		221	2.89	.705	
업무수행기간	2년 미만	28	2.67	.658	2.208
	2년 이상~5년 미만	47	3.04	.588	
	5년 이상~8년 미만	22	2.68	.700	
	8년 이상~10년 미만	33	2.79	.615	
	10년 이상	91	2.97	.781	
계		221	2.89	.705	
직급	일반 사회복지사	111	2.89	.653	.381
	선임사회복지사(대리급)	18	2.89	.992	
	팀장, 과장	37	2.79	.655	
	부장, 사무국장	16	2.90	.450	
	기관장, 시설장	39	2.99	.832	
계		221	2.89	.705	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.75	.608	1.444
	재가노인복지시설	27	2.88	.816	
	지역아동센터	46	3.01	.851	
	생활시설	23	3.11	.617	
	기타복지시설	76	2.85	.637	
계		221	2.89	.705	

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 클라이언트와의 갈등관계

독립변수인 사회복지서비스 클라이언트 요인의 하위요인 중 클라이언트와의 갈등관계 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성인 성별, 연령, 업무수행기간, 직급, 근무 중인 시설유형 변인에 따라 클라이언트와의 갈등관계 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트와의 갈등관계 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-23>과 같다.

<표 III-23> 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 클라이언트와의 갈등관계 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.35	.886	-.083
	여자	180	2.36	.751	
계		221	2.36	.775	
연령	20대	32	2.41	.907	.583
	30대	57	2.35	.849	
	40대	73	2.43	.615	
	50대 이상	59	2.26	.811	
계		221	2.36	.775	
업무수행기간	2년 미만	28	2.05	.816	1.588
	2년 이상~5년 미만	47	2.49	.794	
	5년 이상~8년 미만	22	2.44	.708	
	8년 이상~10년 미만	33	2.33	.671	
	10년 이상	91	2.38	.793	
계		221	2.36	.775	
직급	일반 사회복지사	111	2.44	.794	.640
	선임사회복지사(대리급)	18	2.41	.778	
	팀장, 과장	37	2.26	.750	
	부장, 사무국장	16	2.29	.716	
	기관장, 시설장	39	2.26	.781	
계		221	2.36	.775	
근무 시설유형1	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.29	.781	1.763
	재가노인복지시설	27	2.28	.784	
	지역아동센터	46	2.23	.757	
	생활시설	23	2.71	.636	
	기타복지시설	76	2.41	.801	
계		221	2.36	.775	

8) 사회복지사의 소진 실태 및 영향요인

(1) 사회복지사의 소진 기술통계

본 연구의 종속변수인 사회복지사의 소진에 대해 알아보았다. 사회복지사의 소진 척도는 성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화의 3개 하위요인으로 구성되어 있고, 총 19개 문항으로 구성되었다. 소진 척도는 Likert 5점 척도로 구성되어 요인별 정도를 측정하였다. 사회복지사의 소진은 점수가 높을수록 성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화가 높다는 것을 의미한다.

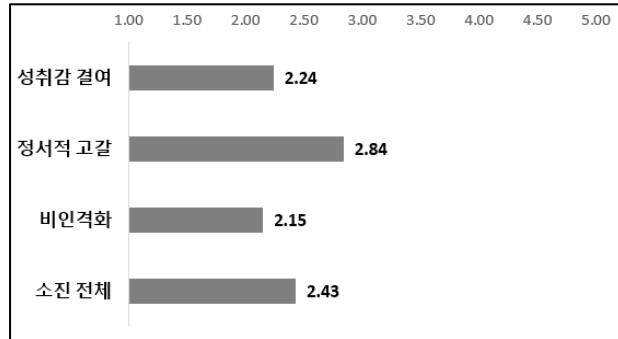
사회복지사의 소진 척도를 구성하고 있는 3개 하위요인별 평균 및 표준편차를 살펴본 후 사회복지사의 소진 전체 평균과 표준편차를 살펴보았다. 그 결과, 사회복지사의 소진 전체 평균은 2.43점으로 '보통' 보다 다소 낮은 것으로 나타났다. 사회복지사의 소진 척도를 구성하고 있는 3개 하위요인 중 정서적 고갈 요인의 평균이 2.84점으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 성취감 결여 요인의 평균은 2.24점, 비인격화 요인의 평균은 2.15점으로 나타났다. 사회복지사의 소진 척도 중 정서적 고갈 요인을 제외한 성취감 결여, 비인격화 요인은 사회복지사 소진의 전체 평균보다 낮은 것으로 나타나, 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들의 정서적 고갈로 인한 소진이 크다는 것을 알 수 있었다. 사회복지사의 소진에 대한 기술통계 결과는 <표 III-24>와 같다.

<표 III-24> 사회복지사 소진의 세부 요인별 기술통계

구 분	문항수	평균	표준편차	평균 순위
성취감 결여	6	2.24	.748	2
정서적 고갈	7	2.84	.883	1
비인격화	6	2.15	.772	3
전 체	19	2.43	.692	-

사회복지사의 소진에 대한 기술통계 결과를 그래프로 나타내면 <그림 III-5>와 같다.

<그림 III-5> 사회복지사의 소진에 대한 기술통계



(2) 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 소진 차이

본 절에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 소진 요인의 평균차이를 살펴보았다. 우선 소진 요인 전체에 대한 차이를 살펴본 후 소진 요인을 구성하고 있는 3개 하위요인인 성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화 변인에 대해서 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴 보았다.

① 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 소진 요인 전체

사회복지사의 소진에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무 특성에 따른 소진정도 차이를 살펴보았으며, 이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 사회복지사의 연령, 주 평균 근무시간, 직급 변인에 따라 소진정도에 평균 차이를 보였으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다.

먼저 사회복지사의 연령에 따른 소진정도의 평균 차이를 살펴본 결과, ‘20대’, ‘30대’, ‘40대’ 사회복지사들의 소진정도가 ‘50대 이상’ 사회복지사의 소진정도보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다 ($p<0.05$). 다음으로 최근 3개월 간 주 평균 근무시간에 따른 소진정도의 평균 차이를 살펴본 결과, 주 평균 ‘52시간 초과’ 하여 근무하는 사회복지사들의 소진정도가 ‘40시간 이하’로 근무하는 사회복지사들의 소진정도보다 통계

적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다($p<0.01$).

다음으로 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 직급에 따른 소진정도의 평균 차이를 살펴본 결과, ‘기관장, 시설장’ 직급의 소진정도 평균이 2.12점으로 가장 낮은 소진정도를 보인 반면, ‘일반 사회복지사’ 직급의 소진 정도는 2.58점으로 가장 높은 소진정도를 보여 두 직급 간에 소진정도의 평균에 차이가 있었으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다($p<0.01$). 사회복지사의 성별, 업무수행기간, 월평균급여, 주담당업무, 근무하고 있는 시설유형 따라서는 집단 간 소진정도에 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다.

<표 III-25> 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 소진 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.46	.832	.336
	여자	180	2.42	.659	
계		221	2.43	.692	
연령	20대	32	2.56	.740	2.943*
	30대	57	2.50	.749	
	40대	73	2.50	.631	
	50대 이상	59	2.21	.646	
계		221	2.43	.692	
사후분석		20대, 30대, 40대>50대 이상			
업무수행기간	2년 미만	28	2.28	.723	1.860
	2년 이상~5년 미만	47	2.66	.574	
	5년 이상~8년 미만	22	2.36	.681	
	8년 이상~10년 미만	33	2.42	.666	
	10년 이상	91	2.38	.735	
계		221	2.43	.692	
주 평균 근무시간	40시간 이하	104	2.28	.686	4.825**
	41시간~52시간	96	2.56	.665	
	52시간 초과	21	2.60	.722	
계		221	2.43	.692	
사후분석		40시간 이하<52시간 초과			

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

<표 III-25> 계속

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
월평균 급여	200만원 이하	27	2.44	.712	1.759
	201만원~300만원	139	2.49	.698	
	301만원~400만원	42	2.21	.661	
	401만원 이상	13	2.51	.617	
계		221	2.43	.692	
직급	일반 사회복지사	111	2.58	.676	3.733**
	선임사회복지사(대리급)	18	2.47	.833	
	팀장, 과장	37	2.35	.644	
	부장, 사무국장	16	2.28	.666	
	기관장, 시설장	39	2.12	.628	
계		221	2.43	.692	
사후분석		일반 사회복지사>기관장, 시설장			
주담당업무 (1순위 기준)	행정, 관리업무(인사, 노무, 회계 등)	84	2.36	.621	1.553
	직접서비스(사례관리업무, 재가서비스, 돌봄업무 등)	105	2.52	.746	
	자원연계 및 확보, 유관기관 네트워크 활동 등의 업무	32	2.34	.672	
	계	221	2.43	.692	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.43	.776	.524
	재가노인복지시설	27	2.26	.688	
	지역아동센터	46	2.47	.707	
	생활시설	23	2.43	.599	
	기타복지시설	76	2.47	.661	
계		221	2.43	.692	

**p<.01

② 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 성취감 결여

본 연구의 종속변수인 사회복지서비스 소진 요인의 하위요인 중 성취감 결여 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 사회복지사의 연령에 따라 성취감 결여 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.01). 사회복지사의 연령에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석하였다. '20대' 인 사회복지사의 성취감 결여 평균은 2.42점으로 가장 높은 평균을 보였고, '50대 이상' 인 사회복지사의 성취감 결여 평균은 1.96점으로 가장 낮은 평균을 보였다. '20대' 인 사회복지사의 성취감 결여 정도가 '40대', '50대 이상' 인 사회복지사의 성취감 결여 정도보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 연령 변인을 제외한 성별, 업무수행기간, 주 평균 근무시간, 월평균 급여, 직급, 주담당업무, 근무중인 시설유형에 따라서는 성취감 결여 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 결여 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-26>과 같다.

<표 III-26> 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 성취감 결여 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.32	.886	.809
	여자	180	2.22	.715	
계		221	2.24	.748	
연령	20대	32	2.42	.801	3.982**
	30대	57	2.30	.847	
	40대	73	2.34	.653	
	50대 이상	59	1.96	.670	
계		221	2.24	.748	
사후분석		20대>50대 이상, 40대>50대 이상			

**p<.01

<표 III-26> 계속

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
업무수행기간	2년 미만	28	2.21	.791	.690
	2년 이상~5년 미만	47	2.36	.709	
	5년 이상~8년 미만	22	2.23	.576	
	8년 이상~10년 미만	33	2.33	.748	
	10년 이상	91	2.16	.794	
계		221	2.24	.748	
주 평균 근무시간	40시간 이하	104	2.11	.713	2.952
	41시간~52시간	96	2.34	.768	
	52시간 초과	21	2.40	.759	
계		221	2.24	.748	
월평균 급여	200만원 이하	27	2.31	.700	1.908
	201만원~300만원	139	2.30	.772	
	301만원~400만원	42	2.00	.708	
	401만원 이상	13	2.15	.610	
계		221	2.24	.748	
직급	일반 사회복지사	111	2.37	.749	2.243
	선임사회복지사(대리급)	18	2.23	.913	
	팀장, 과장	37	2.15	.675	
	부장, 사무국장	16	2.16	.585	
	기관장, 시설장	39	1.98	.742	
계		221	2.24	.748	
주담당업무 (1순위 기준)	행정, 관리업무(인사, 노무, 회계 등)	84	2.17	.624	.836
	직접서비스(사례관리업 무, 재가서비스, 돌봄업무 등)	105	2.31	.799	
	자원연계 및 확보, 유관기관 네트워크 활동 등의 업무	32	2.19	.873	
	계	221	2.24	.748	
근무 시설유형	복지관(사회·노인·장애인)	49	2.32	.861	.821
	재가노인복지시설	27	2.01	.751	
	지역아동센터	46	2.29	.724	
	생활시설	23	2.27	.664	
	기타복지시설	76	2.23	.711	
계		221	2.24	.748	

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 정서적 고갈

본 연구의 종속변수인 사회복지서비스 소진 요인의 하위요인 중 정서적 고갈 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 주 평균 근무시간, 직급 변인에 따라 정서적 고갈 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.01).

먼저 사회복지사의 주 평균 근무시간 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 주평균 근무시간이 ‘40시간 이하’인 사회복지사의 정서적 고갈 정도는 2.61점, ‘41시간~52시간’인 사회복지사의 정서적 고갈 정도는 3.02점, ‘52시간 초과’인 사회복지사의 정서적 고갈 정도는 3.16점으로 나타났다. 즉, 근무시간이 ‘40시간 이하’인 사회복지사의 정서적 고갈 정도가 ‘41시간~52시간’, ‘52시간 초과’인 사회복지사의 정서적 고갈 정도보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다(p<.05).

다음으로 사회복지사의 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 shceffe를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘일반 사회복지사’의 정서적 고갈 평균이 ‘기관장, 시설장’의 정서적 고갈 평균보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.01).

사회복지사의 주 평균 근무시간, 직급 변인을 제외한 성별, 연령, 업무수행기간, 월평균 급여, 주담당업무, 근무중인 시설유형에 따라서는 정서적 고갈 요인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 정서적 고갈 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-27>과 같다.

<표 III -27> 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 정서적 고갈 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.80	1.034	-.309
	여자	180	2.84	.848	
계		221	2.84	.883	
연령	20대	32	2.96	.887	2.541
	30대	57	2.98	.924	
	40대	73	2.88	.840	
	50대 이상	59	2.58	.860	
계		221	2.84	.883	
업무수행기간	2년 미만	28	2.67	.953	2.161
	2년 이상~5년 미만	47	3.16	.701	
	5년 이상~8년 미만	22	2.75	.939	
	8년 이상~10년 미만	33	2.70	.866	
	10년 이상	91	2.79	.915	
계		221	2.84	.883	
주 평균 근무시간	40시간 이하	104	2.61	.887	7.313**
	41시간~52시간	96	3.02	.818	
	52시간 초과	21	3.16	.901	
계		221	2.84	.883	
사후분석		40시간 이하<41시간~52시간, 52시간 초과			
월평균 급여	200만원 이하	27	2.67	.883	2.633
	201만원~300만원	139	2.93	.883	
	301만원~400만원	42	2.55	.836	
	401만원 이상	13	3.07	.870	
계		221	2.84	.883	
직급	일반 사회복지사	111	3.03	.868	3.595**
	선임사회복지사(대리급)	18	2.78	1.060	
	팀장, 과장	37	2.70	.861	
	부장, 사무국장	16	2.59	.863	
	기관장, 시설장	39	2.47	.744	
계		221	2.84	.883	
사후분석		일반 사회복지사>기관장, 시설장			

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

<표 III -27> 계속

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
주담당업무 (1순위 기준)	행정, 관리업무(인사, 노무, 회계 등)	84	2.79	.817	1.785
	직접서비스(사례관리업무, 재가서비스, 돌봄업무 등)	105	2.94	.944	
	자원연계 및 확보, 유관기관 네트워크 활동 등의 업무	32	2.62	.819	
	계	221	2.84	.883	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.68	.948	1.197
	재가노인복지시설	27	2.69	.848	
	지역아동센터	46	2.98	.898	
	생활시설	23	2.74	.808	
	기타복지시설	76	2.93	.860	
계		221	2.84	.883	

③ 인구사회학적 특성 및 업무특성 * 비인격화

본 연구의 종속변수인 사회복지서비스 소진 요인의 하위요인 중 비인격화 요인에 대해 응답 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 평균 차이를 살펴보았으며, 이를 위해 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과, 직급 변인에 따라 비인격화 요인의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났고, 이러한 평균차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 직급 변인에 있어 집단 간 사후비교를 위해 LSD를 통한 집단 간 평균차이를 분석한 결과, ‘일반 사회복지사’ 직급과 ‘기관장, 시설장’ 직급 간 비인격화 평균에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.05), ‘선임사회복지사(대리급)’ 직급과 ‘기관장, 시설장’ 직급 간 비인격화 평균에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.05).

사회복지사의 직급 변인을 제외한 성별, 연령, 업무수행기간, 주 평균 근무시간, 월평균 급여, 주담당업무, 근무중인 시설유형에 따라서는 비인격화 요

인에 대해 집단 간 평균차이를 보이고 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 아닌 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 비인격화 요인의 평균차이를 살펴본 결과는 <표 III-28>과 같다.

<표 III-28> 사회복지사 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 비인격화 차이

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
성별	남자	41	2.21	.876	.583
	여자	180	2.13	.749	
	계	221	2.15	.772	
연령	20대	32	2.24	.994	.952
	30대	57	2.13	.860	
	40대	73	2.23	.655	
	50대 이상	59	2.02	.677	
	계	221	2.15	.772	
업무수행기간	2년 미만	28	1.88	.800	2.129
	2년 이상~5년 미만	47	2.38	.774	
	5년 이상~8년 미만	22	2.05	.741	
	8년 이상~10년 미만	33	2.20	.761	
	10년 이상	91	2.11	.756	
	계	221	2.15	.772	
주 평균 근무시간	40시간 이하	104	2.07	.755	1.101
	41시간~52시간	96	2.23	.760	
	52시간 초과	21	2.16	.906	
	계	221	2.15	.772	
월평균 급여	200만원 이하	27	2.31	.823	.773
	201만원~300만원	139	2.15	.782	
	301만원~400만원	42	2.02	.709	
	401만원 이상	13	2.20	.779	
	계	221	2.15	.772	
직급	일반 사회복지사	111	2.26	.814	2.531*
	선임사회복지사(대리급)	18	2.34	.827	
	팀장, 과장	37	2.05	.714	
	부장, 사무국장	16	2.05	.657	
	기관장, 시설장	39	1.86	.647	
	계	221	2.15	.772	
사후분석(Isd)		일반 사회복지사>기관장, 시설장 선임사회복지사(대리급)>기관장, 시설장			

*p<.05

<표 III-28> 계속

구 분		N(명)	평균	표준편차	t or F값
주담당업무 (1순위 기준)	행정, 관리업무(인사, 노무, 회계 등)	84	2.04	.710	1.419
	직접서비스(사례관리업 무, 재가서비스, 돌봄업무 등)	105	2.23	.841	
	자원연계 및 확보, 유관기관 네트워크 활동 등의 업무	32	2.15	.676	
	계	221	2.15	.772	
근무 시설유형	복지관(사회,노인,장애인)	49	2.24	.840	.614
	재가노인복지시설	27	2.00	.690	
	지역아동센터	46	2.06	.781	
	생활시설	23	2.20	.721	
	기타복지시설	76	2.17	.771	
계	221	2.15	.772		

(3) 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인

본 절에서는 연구의 주요 목적인 ‘사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인’에 대해서 알아보고자 다중회귀분석을 실시하였다. 사회복지사의 소진에 어떤 요인들이 영향을 미치는지를 파악하여 이에 대한 적용점과 정책적 제언 등을 통해 사회복지사의 소진을 줄이고, 예방하고자 한다. 독립변수로는 사회복지사의 역할요인 3개 하위요인과 업무동기요인 2개 하위요인, 조직·업무 환경요인 3개 하위요인, 클라이언트요인 2개 하위요인으로 설정하였다. 또한 통제변수 8개 요인(성별, 연령, 업무수행기간, 주평균 근무시간, 평균급여, 직급, 주 담당업무, 근무시설유형) 중 직급 변인과 주 담당업무 변인, 근무시설 유형 변인은 더미변수 처리를 통해 변수 설정 후 회귀분석에 투입·분석하였다. 다중회귀분석 실시 결과, 회귀식은 통계적으로 매우 유의미한 것으로 나타났다(F=18.507, p<.001), 회귀식은 종속변수인 직무만족도 변인을 68.6% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

독립변수 및 통제변수 중 사회복지사의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 β 값이 가장 큰 ‘클라이언트와의 갈등관계’ 요인($\beta=.403$)인 것으로

나타났다. 다음으로 ‘역할과다’ 요인의 β 값은 .200으로 두 번째로 큰 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났고, ‘클라이언트의 문제 복잡성’ 요인과 ‘역할모호’ 요인, ‘성취감’ 요인의 β 값이 각각 .156, .142, -.135로 나타나 사회복지사의 소진에 유의미한 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다. 또한 ‘근무중인 시설유형(지역아동센터)’ 요인의 β 값도 .132로 나타나 사회복지사의 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 주요 독립변수인 역할요인의 하위요인 3개(역할갈등, 역할모호, 역할과다)와 업무동기요인의 하위요인 2개(전문성, 성취감), 조직업무환경요인의 하위요인 3개(조직공정성, 동료관계, 상사관계), 클라이언트 요인의 하위요인 2개(클라이언트의 문제 복잡성, 클라이언트와의 갈등관계)의 총 10개 요인 중 먼저 역할요인의 하위요인인 역할모호 요인이 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다($t=2.283$, $p<.05$). 즉, 사회복지사에게 주어진 역할이 모호할수록 사회복지사의 소진은 높아지는 것으로 확인되었다.

다음으로 역할요인의 하위요인인 역할과다 요인이 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다($t=3.612$, $p<.001$). 즉, 사회복지사에게 주어진 역할이 과다할수록 업무에 대한 소진은 높아지는 것으로 확인되었다.

독립변수 중 업무동기요인의 하위요인인 성취감 요인은 사회복지사의 소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다($t=-2.200$, $p<.05$). 즉, 사회복지사가 다양한 업무를 통해 성취감을 느끼지 못할수록 소진이 높아지는 것으로 확인되었다.

다음으로 클라이언트 요인의 하위요인인 클라이언트의 문제 복잡성 요인이 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다($t=3.103$, $p<.01$). 즉 사회복지사가 담당하여 업무를 수행하고 있는 클라이언트의 문제가 복잡할수록 업무에 대한 소진은 높아지는 것으로 확인되었다.

마지막으로 클라이언트 요인의 하위요인인 클라이언트와의 갈등관계 요인이 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다($t=7.859$, $p<.001$). 앞서 서술한 바와 같이 전체 10개 독립변수들 중 사회복지사의 소진에 가장 큰 영향을 주는 요인으로서, 사회복지사가 담당하여 업무를 수행하고 있는 클라이언트와의 갈등관계가 심할수록 업무에 대한 소진은

높아지는 것으로 확인되었다.

반면 독립변수 중 사회복지사가 경험하는 역할갈등, 전문성, 조직공정성, 동료관계, 상사관계 요인은 사회복지사의 업무 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 실시한 다중회귀분석의 결과는 <표 III-29>와 같다.

<표 III-29> 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인

		투입변수	B	β	t	
		(상수)	1.810		3.750***	
통 제 변 수	인구 사회 학적 특성	성별(남자 기준)	-.095	-.054	-1.196	
		연령	-.006	-.088	-1.841	
		업무수행기간	.000	.011	.159	
		주평균 근무시간	.000	-.003	-.068	
		평균급여	.000	.004	.057	
		직급(시설장, 기관장 기준)				
		일반사회복지사	.164	.116	1.131	
		선임복지사	-.004	-.002	-.024	
		팀장, 과장	.042	.024	.285	
		부장, 국장	.010	.004	.063	
	업무 특성	주담당 업무(직접서비스 기준)	-.020	-.014	-.302	
		시설유형(기타복지시설 기준)				
		복지관	.027	.017	.346	
		재가노인복지시설	.048	.021	.441	
역 할 요 인	지역아동센터	.247	.132	2.541*		
	생활시설	-.114	-.049	-1.050		
	역할갈등	.000	.000	.007		
	역할모호	.146	.142	2.283*		
	역할과다	.169	.200	3.612***		
	업 무 동 기 요 인	전문성	-.041	-.045	-.837	
		성취감	-.120	-.135	-2.200*	
		조 직 업 무 환 경 요 인	조직공정성	-.001	-.001	-.013
			동료관계	-.069	-.068	-1.218
	클 라 이 언 트 요 인	상사관계	-.084	-.099	-1.538	
클라이언트의 문제 복잡성		.157	.156	3.103**		
	클라이언트와의 갈등관계	.364	.403	7.859***		
		R2	.726			
		adjusted R2	.686			
		F	18.507***			

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

IV. 초점집단인터뷰(FGI) 조사 및 분석결과

1. 초점집단인터뷰(FGI) 개요 및 연구참여자 특성

1) 초점집단인터뷰(Focus Group Interview) 개요

앞서 설문조사 분석결과를 바탕으로 사회복지사들의 소진에 영향을 주는 요인을 심층 탐색하고, 사회복지사들의 소진예방에 실질적 도움이 될 수 있는 정책, 사업 등을 탐색하여 실효성 있는 정책 제언을 위해 초점집단인터뷰(FGI)를 실시하였다. 인터뷰는 총 6명의 참여자로 구성되어 실시하였으며, 반구조화된 질문지를 미리 준비하여 사전에 참여자들에게 안내를 하였다. 인터뷰 당일에 당초 질문에 없던 내용이라도 집단의 역동속에서 자연스러운 연결이 이루어지도록 진행하였다. 각 참여자별로 의미 있는 발언 내용에 대해서는 심층적인 토론이 유지될 수 있도록 하였으며, 토론이 진행되는 과정 중 본 연구의 주제와 부합하는 내용에 대해서는 연구자가 보다 상세하게 질문하여 내용에 충실함을 기하였다.

초점집단인터뷰(FGI) 참여자를 대상으로 한 질문지의 구성은 다음과 같다.

1. 참여자가 생각하는 소진의 원인(이유)은 무엇인가?
2. 사회복지사들에게 역할(업무)을 부여하거나, 역할(업무)을 부여받을 때 어떤 방식으로 이루어지고 있는가?
3. 사회복지사들의 과중한 업무로 인한 소진을 완화시킬 수 있는 방법으로는 무엇이 있다고 생각하나?
4. 동료, 클라이언트로부터 폭언, 폭행 경험 시 안전조치, 보호체계(규정 등) 등은 마련되어 있는가?
5. 소진예방, 완화, 해소 등을 위한 방법에는 무엇이 있다고 생각하나?
6. 지자체 또는 중앙 정부 측에 바라는 소진예방 정책은 어떤 것들이 있나?

2) 초점집단인터뷰(Focus Group Interview) 참여자 특성

인터뷰 참여자 선정 시 사회복지사들의 연령, 근무시설 유형, 경력 및 직위를 고려하였으며, 유형별로 다양한 의견을 듣고 소진예방, 완화를 위한 적용점들을 수렴하고자 하였다. 초점집단인터뷰(FGI)에 참여한 참여자 특성은 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 초점집단인터뷰(FGI) 참여자 특성

성별	연령	분야	경력 및 직위
여	40대	장애인 이용시설	20년 이상 / 기관장
여	50대	노인장기요양시설	3년 / 사회복지사
여	30대	지역아동센터	5년 이상 / 사회복지사
여	40대	지역아동센터	10년 이상 / 기관장
여	40대	장애인 생활시설	10년 이상 / 중간관리자
남	40대	사회복지관	10년 이상 / 중간관리자

2. 초점집단인터뷰(FGI) 조사결과

1) 소진의 원인

인터뷰 참여자들은 소진의 원인으로 수행한 업무에 따른 적절한 보상이 이루어지지 않거나, 인력이 부족, 기한 내 처리하기 힘들 정도의 과다한 업무량이, 모호한 역할 또는 모호한 역할 지시가 있을 때 소진을 경험한다고 했다. 또한, 클라이언트의 변화가 보이지 않거나 기관 또는 개인이 기대하는 성과를 얻지 못할 때 느끼게 되는 낮은 성취감과 자존감으로 인해 소진이 오게 된다고 했다.

① 적절하지 못한 보상

-참여자들은 업무 수행 중 소진의 원인에 대해 업무수행에 대한 적절한 보상이 이루어지지 못함으로서 소진 현상이 발생한다고 하였다. 업무량은 늘어나고 있는데 열악한 처우로 인해 업무소진을 경험하게 되는 경우

가 많다는 의견을 보였다.

이제 어떻게 좀 적절하게 열심히 한 사람들은 적절한 보상 이런 것들이 잘 있는지, 없는지에 따라서 소진이 많이 일어나는 것 같습니다. 저는 개인적으로는 업무에 대한 적절한 보상 이런 것들이 제 개인적인 어떤 그런 소진에 가장 좀 밀접한 영향들이 있었다라고 말씀을 드리고 싶습니다.(참여자1)

그리고 과한 업무량에 비해서 처우가 낮거나 했을 때 소진이 오는 것 같습니다.(참여자4)

② 과다한 업무량

-참여자들은 개인에게 주어진 업무량이 과다하거나 주어진 업무를 주어진 시간 내에 처리하지 못할 때 스트레스를 받게 되고 업무를 해내야하는 압박감이 소진으로 이어진다는 의견을 보였다.

-일부 참여자는 3년마다 받게 되는 사회복지시설 평가를 잘 받아야 한다는 부담으로 인한 업무부담을 가지고 있었는데, 평가지표에 맞추어 3년의 서류를 준비하는 데 있어서 상당한 업무 부담감을 느끼고 있었으며, 이러한 업무 부담과 업무과중이 소진으로 이어진다고 했다.

업무과다, 시간부족, 여러 역할 등이 소진에 영향을 준다고 생각합니다. 업무량에 비해 종사가 수가 적다보니 한 사람이 감당하는 업무량이 많습니다. 한 명이 감당하는 하루 업무의 양이 아동돌봄, 회계, 서류 등 많다 보니 그만큼 매일, 주간에 끝내야 하는 업무의 양이 있지만 실제로 서류 업무를 집중해서 할 수 있는 시간은 터무니없이 부족해, 상황에 따라 일을 끝내기 위해서 추가 근무가 필요할 때도 있습니다. 지역아동센터에서 종사하는 근무자로서 당연히 아이들도 잘 보고 싶고, 주어진 업무도 잘하고 싶지만 이런 상황이 계속 반복되고 근무 환경들이 개선되지 않고 머물러 있다 보니 조금은 지칠 때가 있는 것 같습니다. 이처럼 업무들이 미뤄지거나 과중될 때, 역할의 다양함 등이 스트레스를 높이고 개인적인 압박감이 소진으로 이어지기도 하는 것 같습니다.(참여자5)

평가에 대한 업무량 평상시에 행정업무나 이런 부분에 대해서는 당연히 아이들과 같이 이렇게 생활하다 보니 그런 거에 대한 부담은 당연히 주어져 있었고 거기에서 제일 많은 부분들이 저뿐만 아니고 거의 대부분 사회복지사들이 제일 많이 업무 부담을 느끼고 있는 걸 구체적으로 좀 말씀드리면 평가 업무가 아닌가 생각합니다.(참여자6)

③ 모호한 역할 지시

-참여자들은 모호한 역할을 요구받거나 모호한 업무지시가 있을 때 소진을 느낀다는 의견을 보였다. 조직 내 업무분장이 되어 있다고 하더라도 업무분장을 통해 본인의 역할인지 아닌지를 구분하기 힘든 모호한 역할을 요구받을 때, 소진을 느낀다고 하였으며, 조직 내부 요인(의사소통 부재 등)으로 인해 업무 지시 등이 모호하게 이루어지거나 업무 지시 내용이 바뀌는 상황에서 소진을 경험한다고 했다.

속해있는 조직 내에서 자신에게 부여된 역할이 좀 모호한 역할들을 요구받을 때 좀 소진에 대한 느낌들을 좀 많이 받았던 것 같습니다.(참여자2)

중간 관리자와의 그런 소통의 부재라든지 그런 것 때문에 업무 지시가 갑자기 틀어지거나 할 때 또 소진이 온다고 생각합니다.(참여자3)

④ 기관 또는 사회복지사가 기대하는 성과(클라이언트의 변화 등)를 얻지 못하는 경우 느끼게 되는 낮은 성취감 및 자존감

-참여자들은 클라이언트에게 서비스를 제공하였으나, 서비스로 인한 클라이언트의 변화를 발견하기 힘든 경우 소진을 경험한다고 했다. 클라이언트의 어려움을 해결할 수 없거나, 완화되지 않을 때, 스스로의 업무역량에 한계를 직면하게 되어, 업무를 통한 성취감을 느낄 수가 없어 소진을 경험하게 된다고 하였다.

-또한 자신이 수행한 업무가 기대한 수준만큼의 성과에 도달하지 못했을 때 낮은 자존감을 경험하게 되고, 이로 인해 업무수행에 대한 의미를 상실하게 된다고도 하였다.

저희가 이제 서비스를 제공할 때 인지 저하가 있는 수급자분들이시니까 거기에 대한 불만이나 요구 사항을 저희가 해결하려고 할 때 한계를 느끼거나 이런 일들이 지속적으로 반복이 되다 보니까 거기에서 오는 낮은 자존감이나 낮은 성취감으로 인해서 소진이 많이 오는 것 같아요.(참여자4)

개인적인 요소로 주어진 업무를 헌신적으로 수행하고 있고 또는 수행하였으나, 수행도의 아쉬움, 스스로 또는 기관이 기대하였던 성과에 도달하지 못해서 자신의 업무수행 능력에 대한 신뢰가 없고 자신이 한 일이 무의미하다고 느껴지는 경우 등 개인적으로 성취감이 낮아질 때 소진의 원인이 되는 것 같습니다.(참여자5)

2) 역할(업무) 부여 방식

인터뷰 참여자들이 근무하는 기관의 역할(업무) 부여 방식을 살펴보았는데, 참여자들의 속한 기관은 모두 업무분장표를 구비하고 있으며, 업무분장을 통해 업무를 구분하고 있었다. 종사자의 개인적 특성, 업무의 특성, 업무량 등에 따라 구분하는 기관이 있는가 하면, 업무의 중요도에 따라 기관 내 업무를 목록화하고 이를 직급에 따라 구분하는 역할목록표를 마련하고 있는 기관도 있었다. 또한, 직군별 업무매뉴얼을 별도로 구비하고 있어 이에 따라 업무를 부여하고 매뉴얼에 없는 업무는 상급자의 업무지시 등으로 부여하기도 한다고 했다.

① 업무분장표 및 업무매뉴얼에 따른 업무 부여

- 참여자들이 근무하는 기관에는 업무분장표가 구비되어 있었다. 업무분장표는 매년 업데이트를 하고 있었고, 역할을 나눌 때에는 종사자의 특성, 업무특성, 직급이나 역할, 업무량에 따라 업무를 부여받고 있었다.
- 일부 참여자가 근무하는 기관에서는 업무분장표 외에 해당 업무의 내용을 기록한 업무매뉴얼을 구비하고 있었으며, 업무매뉴얼에 따라 역할을 부여받고 지시한다고 했다.

매년 업무분장표에 대해서 의논하며 업데이트를 하고 있고, 역할을 나눌 때에는 종사자의 특징, 특성에 따라, 또 선임, 후임의 역할에 따라, 담당자에 따라, 담당하고 있는 업무량 등 전반적 상황을 고려하고서 업무를 주고, 부여받고 있습니다.(참여자5)

주간보호소 같은 경우는 업무 분장을 통해 업무가 정확하게 나뉘져 있어요. 그래서 이제 업무 분장표대로 수행하고 있고, 직급이 다르기 때문에 나누는 게 크게 문제가 없는 것 같습니다.(참여자4)

저희 기관 같은 경우에는 매뉴얼상에 직군별로 업무매뉴얼이 다 있어서 매뉴얼상에 정기적인 업무, 직무상 업무 그런 것들이 정해져 있고 그 외에 상급자의 업무 지시가 있습니다.

② 업무중요도에 따른 업무목록표를 활용한 업무 부여

- 일부 참여자가 근무하는 기관에서는 기관 내에서 이루어지는 업무를 업무중요도에 따라 목록화 해두고, 직급에 따라 업무의 중요도, 난이도를

나누고 있었다.

부서마다 직급에 따라서 업무 중요도가 리스트화 되어 있거든요. 1번부터 100번까지 마련되어 있습니다. 1번 같은 경우에는 직급이 높고, 리스크가 높은 업무 순으로 되어 있기 때문에 어느 부서를 가도 업무에 대한 그런 매뉴얼은 좀 체계화가 되어 있습니다. 그래서 내가 '어느 직급이면 어떤 역할들, 어떤 업무를 맡을 거다'라고 좀 명확화되어는 있습니다.(참여자1)

3) 모호한 역할 부여 완화방법

모호한 업무와 과도한 업무를 꼽고 있어서 모호한 역할을 부여받지 않기 위한 해결방법으로 어떤 것들이 있는지 알아본 결과, 참여자들은 적극적인 업무논의가 가능한 유연한 조직 분위기가 조성되어야 된다고 하였으며, 역할 조정의 권한을 가진 슈퍼바이저의 역할이 강화되어야 한다고 응답했다.

① 적극적 업무논의가 가능한 유연한 조직 분위기 조성

- 참여자들은 기관 내 모호한 업무 또는 모호한 업무지시를 줄이거나 완화하는 해결방법으로 조직 내에서 편안하게 의논할 수 있는 유연한 조직 분위기가 마련될 필요가 있다고 했다.

모호한 업무는 누가 맡아서 하더라도 어떤 모호함이라든지 어려움을 느낀다고 생각이 될 것 같습니다. 그렇다고 하면 어쨌든 조직 안에서 이 모호한 업무가 추진되어야 할 상황이라면 조직 안에서 이제 해결이 돼야 될 사항들이기 때문에 질문이나 서로 간에 의논을 할 수 있는 유연한 분위기를 조성하는 방법이 가장 중요할 것 같고, 직원 간의 어떤 친분이라든지 그런 편하게 이야기하거나 의논할 수 있는 분위기를 좀 만드는 게 중요한 것 같습니다(참여자2).

모호한 업무지시를 줄일 수 있는 방법으로는 받고 지시하는 사람의 충분한 관계적인 면이 되어야 하며, 모호성을 줄일 수 있는 대화(과정에 대한 설명을 더 요구 하는 등) 등이 그걸 풀어갈 수 있다고 생각합니다. 또한 유연하게 이야기를 할 수 있는 환경이 되어야하며 시설장, 중간관리자들도 업무에 대한 설명과 정확한 슈퍼비전을 줄 수 있도록 업무에 대한 이해도, 역량강화가 필요하다고 생각합니다.(참여자5)

② 업무논의 과정 중 슈퍼바이저의 역할 강화

- 참여자들은 모호한 업무나 업무지시를 조정하거나 의논하는 과정에서 슈퍼바이저가 개입하여 상황에 대한 조정, 결정 등을 적극적으로 해주면

좋겠다고 했다.

모호한 업무에 대한 질문이나 논의를 담당자가 다른 동료나 상급자와 관계했을 때 응답을 좀 잘 해줄 수 있는 이를테면 슈퍼바이저의 역할이 좀 많이 강화되어서 그런 모호한 업무사항들을 좀 해결해 나가는 형태로 좀 진행이 되면 이런 모호한 업무부여 모호한 업무추진에 대한 스트레스가 좀 줄어들지 않을까 생각합니다.(참여자2)

다수의 복지사들이 근무하게 되는데 여러 가지 여건에 맞춰서 업무를 나누더라고요. 업무를 나눌 때 업무가 좀 한쪽으로 치우치는 경향이 있을 수도 있어요. 그럴 때 이제 서로 간에 마찰이 있기도 하는데 이때 센터장님이 이제 업무를 좀 명확하게 나누면 종사자들 간에 혼란이 좀 덜할 것 같습니다.(참여자4)

4) 과중한 업무 완화 또는 보완방법

인터뷰 참여자들이 업무 수행과정에서 과중한 업무를 부여받았다는 의견을 보였는데, 이를 완화하거나 보완할 수 있는 방법을 알아보았다. 인터뷰 참여자들은 사회복지시설 평가 기간 등 추가적인 업무가 생기게 될 때 업무과다가 발생한다고 하면서 시설 평가의 간소화나 내부 업무 진단을 통한 업무조정이 필요하다고 하였다. 또한 시설별 법정인력을 필수 확보하는 등 인력을 확보하여 사회복지사 1인에게 부여되는 업무의 양을 적절하게 조절하려는 노력이 필요하다는 의견을 보였다.

① 사회복지시설 평가 간소화나 내부 업무 진단을 통한 업무조정

-참여자들은 사회복지시설 평가에 대한 신뢰성을 고민하면서 정기적으로 시행되는 시설 평가 기간에 본연의 업무 이외에 평가자료 준비를 하는 과정에서 업무과중을 느낀다고 하였다. 이러한 이유에서 시설평가 절차 및 내용들을 간소화하여 시설 내 목적 사업(또는 프로그램 등)에 집중할 수 있도록 하는 노력이 필요하다고 하였다.

-또한 기관마다 수행되고 있는 사업들을 면밀하게 점검하고, 사업 진단 등을 통해 불필요한 업무 또는 중복 업무들을 줄이고, 없애나가려는 조직 차원의 노력이 필요하다고 하였다.

평가에 대한 업무량 평상시에 행정업무나 이런 부분에 대해서는 당연히 아이들과 같이 이렇게 생활하다 보니 그런 거에 대한 부담은 당연히 주어져 있었고 거기에서 제일 많은 부분들이 저뿐만 아니고 거의 대부분 사회복지사들이 제일 많이 업무 부담을 느끼고 있는 걸 구체적으로 좀 말씀드리면 평가 업무가 아닌거 생각됩니다.(참여자5)

지금 현재 이제 저희가 이제 계속 고전적으로 아니면 계속적으로 진행하고 있는 사업들을 뭔가 형식적인 그런 평가라기보다는 좀 명확하고 효과적인 사후 평가를 통해서 지금 진행하고 있는 사업에 대한 시설의 미션, 방향성 이런 부분들을 좀 고려해서 삭제할 수 있는 부분들은 삭제를 하고 또 신규 사업들을 추진할 것들은 어떤 방향으로 사업을 운영해나갈 것인지 객관적으로 평가하는 부분들이 좀 필요하다고 생각합니다.(참여자2)

하기 싫은 업무나 기피 부서나 회피 같은 업무에 대해서는 나도 언젠가는 저 일들을 맡을 수 있다라는 오리엔테이션을 계속 시키면서 어떤 한 직원이 조금 힘들어지는 것들을 서로 공유하게끔 하고 그다음에 이제 이거를 정말 기피하고 회피하는 것들은 업무들을 조금 이제 짧게 6개월에 한 번씩 돌린다든지 1년마다 한 번씩 돌린다든지 계속 진단을 하는데 부서장들이 조금 민감성을 가지고 계속 봐야 되는 그런 부분들이 있습니다. 어떤 사업들을 폐지할 것이고, 없앨 것이고 그다음에 또 신규 사업을 어떤 걸 수행할 건지에 대해 선택을 빨리 해야되는 것들이 조직적 노력이 소진에서 좀 벗어날 수 있는 방법이지 않나라는 생각을 합니다.(참여자1)

② 법정인력 확보 및 인력충원

-참여자들은 과중한 업무를 보완하기 위한 방법으로 인력보충(충원)이 필요하다고 하였다. 각 기관, 시설마다 법정인력이 명시되어 있음에도 확보되지 못한 이유로 인해 사회복지사 1인에게 업무가 과다하게 부여되는 경우가 있어 이에 대한 개선 노력이 필요하다고 하였다. 이를 위해 지자체가 각 시설별 법정인력 확보 여부를 점검하고 법정인력이 확보되지 못한 사회복지시설에는 인력확보를 위한 예산배정이 필수로 이루어져야할 것이다.

저는 인력 보충이 일단 필요하다고 생각을 했습니다. 사회복지무원, 자원봉사자, 근로장학생들이 있지만 센터마다 천차만별이며 없는 경우도 있습니다. 종사자 외 인력으로는 업무의 한계가 있기에 결국 2명, 3명에서 센터 운영에 필요한 돌봄, 프로그램 운영, 회계 및 행정적인 업무, 하원지도까지 다 이루어져야합니다. 나누자면 매년 아동들과 관련된 서류를 종사자 한명에서 15명씩, 20명씩 관리해야하고 앞서 말씀드린 하루 일과들을 보면 종사자 수는 부족합니다.(참여자5)

부서장들이 조금 민감성을 가지고 계속 봐야 되는 부분들이 있습니다. 그리고 만약의 경우에 인력이 채용이 안 되는데 조직에서 너무 많은 일, 업무를 가지고 가는 거는 바람직하지 않다고 봐지거든요.(참여자1)

5) 동료·클라이언트 폭언, 폭행에 대한 안전조치 및 보호체계 마련여부

인터뷰 참여자들은 동료, 클라이언트로부터의 폭언, 폭행 경험 시 안전조치 및 보호체계 마련여부에 대해서는 소규모시설 내 이러한 체계 또는 관련 규정 마련이 미흡하다는 의견을 보였다. 반면 비교적 조직규모가 큰 시설이나 법인의 경우 운영규정 내 관련 안전조치 및 보호체계가 적절하게 마련되어 있다는 의견을 보였다.

① 소규모시설 내 안전, 보호체계 관련 규정 미흡

-참여자들 중 소규모시설에서 근무하고 있는 사회복지사들의 안전, 보호 체계 관련 규정이 마련되어 있지 않아 클라이언트로부터 인권침해를 경험하더라도 대응하지 못하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

보호를 위한 내용이 매뉴얼화 되어 있거나 이제 그렇게까지는 아니지만 저희가 이런 부분에 대해서는 계속 직원 회의를 통해서 다루고 있는 정도로까지만 없는 것 같고 지원 회의를 통해서 정도입니다.(참여자5)

규정이라기보다는 이제 직원들에게 교육하는 그런 거죠. 그런 일을 당했을 때 어떻게 대응을 하라 이런 거고 클라이언트는 이제 제일 안 좋은 게 이제 정 안 좋은 게 이제 계약 해지인데 그전에 보호자하고 상담하는 그 수준으로 해결하고 있습니다.(참여자4)

② 조직규모가 큰 시설의 운영규정 등 참고 필요

-안전, 보호체계 관련 규정에 대해서 복지재단 등 조직규모가 비교적 큰 법인(또는 시설)은 운영규정 내 동료나 클라이언트로부터 폭언, 폭행에 대한 안전조치 및 보호체계가 명시되어 있었다. 비교적 규모가 작은 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 안전, 보호체계 마련을 위해 규모가 큰 사회복지시설의 운영규정을 참고하여 비슷한 수준으로 향상시켜 나가는 것이 필요할 것이다.

저희는 이제 운영 지침 내에 운영위원회를 통해서 이렇게 회원 자격을 박탈하거나 제재할 수 있는 규정이 마련되어 있습니다. 그리고 법인 내에 고충 처리위원회가 있고요. 또 한 가지는 동료들 간에도 성희롱, 성폭력 고충위원회도 만들어져 있고, 사이버 신고 센터 이런 것들도 운영을 하고 있어서 그런 사건들이 발생이 되면 고충처리위원회의 회의를 통해서 이 상황들이 조사가 되고 법인 내에 인사위원회의 판단을 통해서 징계 내지는 어떤 페널티가 주어지고 있습니다.(참여자2)

6) 소진예방, 완화, 해소 방법

인터뷰 참여자들은 사회복지사들의 소진예방 및 완화, 해소 방법으로 우선 조직 내 슈퍼비전 체계를 강화하여 효과적인 업무수행방법을 익히도록 하는 것이 소진예방에 도움이 될 것이라는 의견을 보였다. 또한 클라이언트로부터 폭언이나 폭행 경험으로 인해 트라우마를 겪는 사회복지사들도 다수 있어 심리치료, 정서지원 프로그램 운영 등의 제도화가 필요하다는 의견을 보였다. 뿐만 아니라 사회복지사들의 소진예방을 위해서 복지포인트제도 등의 부가급여를 신설·지원하여 복리후생 체감도를 높일 필요가 있다고 하였다.

① 슈퍼비전 체계 강화

-참여자들은 소진예방, 완화 방법으로 체계적이고 지속적인 슈퍼비전이 제공될 필요가 있다는 의견을 보였다. 업무에 대한 파악이 완벽하게 이루어지지 않거나, 효과적이고 원활한 업무수행방법을 알지 못해 발생하는 업무시간증가로 인해 업무소진이 올 수 있기에 실무경험이 많은 유사 업무 슈퍼바이저를 초빙하여 전문교육을 비롯한 체계적인 슈퍼비전이 제공되기를 바라고 있었다.

세 번째로 지속적인 슈퍼비전 및 훈련 지원인데 사회복지 종사자의 전문성과 윤리성이 높아질수록 소진의 이르는 비율이 낮아진다고 하더라고요. 그래서 대학원 진학이라든지 전공 학사를 받기를 희망할 경우에 이거에 대한 지원도 좋을 것 같고 또 보수 교육에 있어서 그런 이론적 기술적 업무 강화를 위한 교육과 또 개인의 정서적 지지를 위한 감정 조절 업무 스트레스 해소, 테라피 요가라든지 이런 부분들이 조금 더 폭넓게 지원이 되면 좋을 것 같습니다.(참여자5)

이제 실무 경험이 많은 우리 전문가를 초빙해가지고 교육을 좀 받을 수 있게 해준다거나 그리고 이 종사자들이 관련 일을 하는 사람이 종사자들끼리 같이 소통을 할 수 있게 간담회 같은 걸 만들어주신다든지 그렇게 해서 이 고충을 어떻게 해결하는지 서로 정보를 공유할 수 있는 그런 경험이 좀 많이 있었으면 좋겠습니다.(참여자4)

② 심리·정서 지원 프로그램

-참여자들은 사회복지사들의 소진예방을 위해 심리상담 서비스의 개별 지원이 필요하다는 의견을 보였다. 사회복지사들이 클라이언트로부터 폭언 등의 경험을 겪더라도 참고 견뎌내야한다는 사회적 인식의 중압감으로 인해 트라우마를 겪기도 한다는 의견을 보인 바, 전문적인 심리치료, 정서적 지원 서비스가 제도적으로 마련될 필요가 있다는 의견을 보였다.

사회복지사 소진예방을 위한 또는 회복을 위한 개별 심리상담들이 지원되었으면 좋겠습니다. 이런 소진이 왔을 때 어떻게 극복해야 될지 사회복지사 개인의 문제뿐만 아니라 저희도 서비스를 받을 수 있는 체계들이 마련이 되면 좋을 것 같고요. 또 앞서 말씀해 주신 것과 같이 폭행과 폭언 그런 것들로 인한 생겨난 트라우마들도 저희는 전문적으로 치료를 받고 케어가 필요하다고 생각합니다. 그런 것들이 마련이 되면 좋겠습니다.(참여자5)

저는 개인적으로 사회복지사들도 이렇게 단기간이 아니라 필요시 심리 상담을 좀 받을 수 있는 제도가 좀 더 명확하게 좀 되어 있는 제도가 있었으면 하는 바람을 개인적으로 하고 있습니다.(참여자6)

③ 복리후생제도 도입- 복지포인트제 등 부가급여

-참여자들은 사회복지사들의 소진예방, 완화를 위해 복리후생제도를 적극적으로 도입, 운영할 필요가 있다는 의견을 보였다. 타 지자체의 다양한 복리후생제도 도입 사례를 제시하며 김해시에서도 금전적 지원이 아닌 부가급여 방식의 지원을 통해 사회복지사들의 복리후생 체감도를 높여나갈 것을 기대하고 있었다.

복리후생 제도로 해서 지금 생각을 했을 때는 부가급여 제도 급지 포인트들이나 이런 종사자의 건강 보호를 위한 건강검진 보원 등 이런 차우들이 더 많이 개선이 되 있습니다. 서울시에서는 이게 사회복지 일부일 수도 있겠지만 사회복지시설 종사자들에게 부가급여 제도를 지원하고 있더라고요. 그래서 맞춤형 포인트 제도를 경력 10년 이 10년 이상으로 해서 개인에게 복지 포인트가 지급이 되어서 도서 구입, 공연 관람, 여학비 지원, 체육시설 이용, 여행비 지원 등으로 사용할 수 있도록 지원을 하고 있습니다. 그래서 종사자들이 개인에게 더 투자하면서 그런 소진을 예방하고 또 자기개발도 도울 수 있는 이러한 제도들이 있으면 좋겠고요.(참여자5)

3. 초점집단인터뷰(FGI) 결과 요약

앞서 서술한 사회복지사들의 소진의 원인(이유), 역할(업무) 부여방식, 모호한 역할 부여 완화방법, 업무과중 완화방법, 동료, 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 시 안전조치, 보호체계(규정) 마련 여부, 소진예방-완화-해소 방법에 대해 초점집단 인터뷰 참여자들이 제시한 다양한 의견을 요약한 결과는 <표 IV-2>와 같다.

<표 IV-2> 초점집단인터뷰(FGI) 결과 요약

구분	내용
소진의 원인(이유)	적절하지 못한 보상체계.보상수준 과다한 업무량 모호한 역할 지시 성과 부족의 인식경험으로 인한 낮은 성취감.자존감
역할(업무) 부여방식	업무분장표 및 업무매뉴얼 마련을 통한 업무 부여 업무중요도에 따른 업무목표표 구비
모호한 역할 부여 완화방법	유연한 조직 분위기 조성 슈퍼바이저의 역할 강화
업무과중 완화방법	사회복지시설 평가 간소화 내부 업무 진단을 통한 업무조정 지자체 또는 중앙정부의 법정인력 확보 및 인력 충원
동료, 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 시 안전조치, 보호체계(규정) 마련 여부	소규모시설 내 안전, 보호체계 관련 규정 미흡 조직규모가 큰 시설의 운영규정 등 참고 필요
소진예방, 완화, 해소 방법	슈퍼비전 체계 강화 심리, 정서 지원 프로그램 도입.운영 복리후생제도 도입 및 확대-복지포인트제 등 부가급여

V. 결론 및 제언

1. 요약

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 성별이 ‘여자’인 사회복지사가 81.4%에 해당하는 것으로 파악되었다. 다음으로 응답자의 평균 연령은 42.4세로 나타났으며, ‘40대’인 사회복지사가 23.0%로 가장 높은 비율을 보였다. 학력은 ‘대학교 졸업’이라고 응답한 사람이 58.8%로 가장 높은 비율로 나타났다.

둘째, 조사대상자의 업무특성을 살펴본 결과, 응답자의 평균 업무수행기간은 9년 10개월이었으며, 현 근무지에서의 근무기간 평균은 6년인 것으로 나타났다. 최근 3개월 간 일주일 평균 근무시간은 평균 45.1시간으로 나타났으며, 전체 응답자의 월평균급여는 평균 275만원으로 나타났다. 응답자의 직급에 대해서는 ‘일반 사회복지사’가 50.2%로 가장 높은 비율을 보였고, ‘기관장, 시설장’이 17.6%로 두 번째 높은 비율로 나타났다. 응답자의 주담당업무 1순위로는 ‘서비스대상에 대한 직접서비스(사례관리업무, 재가서비스 등)’가 47.5%로 가장 높은 비율을 보였고, ‘행정관리업무(인사, 노무, 회계 등)’이 38.0%로 두 번째 높은 비율로 나타났다. 현재 근무중인 시설유형에 대해서는 ‘기타사회복지시설(김해시가족센터, 가정폭력상담소 등)’이 27.1%로 가장 높은 비율로 나타났고, ‘지역아동센터’에 근무중인 사회복지사가 20.8%로 두 번째 높은 비율로 나타났다.

셋째, 사회복지사들이 동료나 클라이언트로부터 폭언이나 폭행을 경험한 적이 있는지를 살펴본 결과, 동료로부터의 폭언, 폭행, 성희롱 경험이 있는 사회복지사가 각각 7.2%, 0.5%, 2.3%로 나타났다. 클라이언트로부터의 폭언, 폭행, 성희롱 경험이 있는 사회복지사는 각각 22.6%, 6.8%, 4.1%로 나타났다.

넷째, 사회복지사의 역할요인을 살펴본 결과, 역할요인의 3개 하위요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다 요인 중 ‘역할과다’요인의 평균이 2.81점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 역할요인의 차이를 살펴본 결과, 사회복지사의 인구사회학적 특성

및 업무특성별 역할요인에 통계적으로 유의미한 차이를 보인 특성들은 없는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회복지사의 업무동기요인을 살펴본 결과, 업무동기요인의 2개 하위요인인 전문성, 성취감 요인 중 ‘성취감’요인의 평균이 3.59점으로 ‘전문성’요인의 3.47점보다 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 업무동기요인의 차이를 살펴본 결과, 사회복지사의 직급에 따라 업무동기요인에 평균차이를 보였으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다. 직급 변인에 대한 집단 간 차이를 살펴보면 ‘일반 사회복지사’의 업무동기요인이 ‘기관장, 시설장’의 업무동기요인보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 사회복지사의 조직·업무환경요인을 살펴본 결과, 조직·업무환경요인의 3개 하위요인인 조직공정성, 동료관계, 상사관계 요인 중 ‘동료관계’요인의 평균이 4.00점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 조직·업무환경요인의 차이를 살펴본 결과, 사회복지사가 근무하고 있는 시설유형에 따라 조직·업무환경요인에 평균차이를 보였으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다. 근무중인 시설유형 변인에 대한 집단 간 차이를 살펴보면, ‘재가노인복지시설’에 근무중인 사회복지사의 조직·업무환경요인이 ‘생활시설’과 ‘기타복지시설’에 근무중인 사회복지사의 조직·업무환경요인보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 사회복지서비스 클라이언트 요인을 살펴본 결과, 클라이언트요인의 2개 하위요인인 클라이언트의 문제 복잡성, 클라이언트와의 갈등관계 요인 중 ‘클라이언트의 문제 복잡성’요인의 평균이 2.89점으로 ‘클라이언트와의 갈등관계’요인의 평균인 2.36점보다 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성에 따른 사회복지서비스 클라이언트 요인의 차이를 살펴본 결과, 사회복지사의 인구사회학적 특성 및 업무특성별 클라이언트 요인에 통계적으로 유의미한 차이를 보인 특성들은 없는 것으로 나타났다.

여덟째, 사회복지사의 소진 실태를 알아본 결과, 소진 척도를 구성하고 있는 3개 하위요인인 성취감 결여, 정서적 고갈, 비인격화 요인 중 ‘정서적 고

같' 요인의 평균이 2.84점으로 가장 높은 평균을 보였다. 사회복지사의 인구 사회학적 특성 및 업무특성에 따른 소진 요인의 차이를 살펴본 결과, 사회복지사의 연령, 일주일 간의 평균 근무시간, 직급 변인에 따라 사회복지사의 소진에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, '20대', '30대', '40대' 사회복지사의 소진 정도가 '50대 이상' 인 사회복지사의 소진 정도보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났고, 주 평균 근무시간이 '40시간 이하' 인 사회복지사의 소진 정도가 '52시간 초과' 인 사회복지사의 소진 정도보다 통계적으로 유의미하게 낮은 것으로 나타났다. 또한 '일반 사회복지사' 직급의 소진 정도가 '기관장, 시설장' 직급의 소진 정도보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

아홉째, 사회복지사의 소진에 영향을 주는 요인을 살펴본 결과, 10개의 독립변수 중 역할요인의 하위요인인 역할모호, 역할과다 요인과 클라이언트 요인의 하위요인인 클라이언트의 문제 복잡성, 클라이언트와의 갈등관계 요인이 사회복지사의 소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 업무동기 요인의 하위요인인 성취감 요인이 사회복지사의 소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 5개 요인을 제외한 하위요인들은 사회복지사의 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

마지막으로 FGI 내용을 요약해 보면 다음과 같다. FGI참여자들은 소진의 원인(이유)을 적절하지 못한 보상체계와 보상수준에서 비롯된다고 하였고, 과도한 업무량으로 인해 소진이 발생한다고 하였다. 또한 모호한 역할지시와 업무수행에 따른 조직의 성과 부족으로 바라볼 경우 낮은 성취감과 낮은 자존감으로 소진이 발생한다고도 하였다. 기관 내 역할(업무) 부여방식으로는 업무분장표 및 업무매뉴얼에 따른 업무 부여가 대부분이었으며, 모호한 역할 부여에 대한 완화 방법으로 유연한 조직분위기 조성, 슈퍼바이저의 역할 강화가 있었다. 업무과중을 완화시킬 수 있는 방법으로는 사회복지시설별 의무화 되어 있는 평가제도 내 내용들을 간소화하는 것, 내부 업무 진단을 통한 업무조정이 활발하게 이루어질 것, 지자체 및 중앙정부의 법정인력 확보 및 인력충원을 통해 업무과중을 줄일 수 있다고 하였다. 소규모시설에서는 동료나 클라이언트로부터 폭언, 폭행 등 경험 시 안전조치, 보호체계(규정)이 대부분 마련되어 있지 못한 것으로 나타났다. 소진예방의 방법으로는 기관별

업무모호성을 줄이고 업무역량을 높일 수 있도록 슈퍼비전 체계를 강화하고, 심리, 정서 지원 프로그램의 도입·운영이 필요하다고 하였다. 또한 사회복지사들의 복리후생을 지원하기 위한 복지포인트제도 등의 부가급여를 적극 도입·활용할 필요가 있다고 하였다.

2. 정책 제언

첫째, 사회복지사의 소진을 예방·완화하기 위해 조례 상 사회복지사들의 심리·정서 지원, 인권침해 예방에 대한 적극적인 지원 내용을 포함할 필요가 있다. 현행 「김해시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」는 2013년 최초 제정 이후 2021년 개정하면서 '처우개선비 및 장기근속휴가 등 지원사업' 및 '사회복지사 등의 인권침해 예방과 권리옹호' 등의 내용이 추가되었지만, 사회복지사의 소진예방 및 완화를 위한 적극적인 내용이 담긴 법적 근거로 보기에는 한계가 있다. 사회복지사의 인권침해 예방과 권리옹호 내용은 사회복지서비스 이용자로부터 받게 되는 폭언이나 폭행 등으로부터 안전한 보호망으로서 인권을 보장받지 못할 시 적극적인 대응전략 신변보호 체계 마련 등의 내용을 확인하기 어렵다. 또한 사회적 재난이나 팬데믹 상황 등으로 더욱 복잡하고 다양해진 사회복지사들의 심리·정서적 지원 내용도 포함하지 못하고 있다. 이에 '사회복지사 등의 심리·정서적 지원을 위한 사업', '사회복지사 등의 감염병 예방과 관리를 위한 사업' 등을 추가하여 사회복지사 소진 예방 사업을 추진할 근거를 마련하거나, 이를 수행할 심리지원센터 설치 근거 등의 내용을 포함한 조례 개정이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 사회복지사들의 심리·정서 지원을 위한 심리지원센터 설치 및 전문적인 심리치료 서비스를 제공할 필요가 있다. 연구결과, 클라이언트로부터 폭언과 폭행을 경험한 사회복지사들의 비율이 29.4%로 나타났고, 클라이언트로부터 과도한 요구를 경험하는 사회복지사들도 많다는 것이 파악되었다. 이처럼 사회복지사들이 업무를 수행하는 과정에서 여러 차원으로 심리·정서적 고통을 겪는 상황에 노출되어 있음을 알 수 있었다. 이에 사회복지사들의 심리·정서적 안정감 도모를 통한 소진완화·예방을 위해 심리지원센터를 운영하고 전

문 심리치료 서비스를 제공하여 심리·정서적으로 안정된 업무환경에서 업무를 해나갈 수 있도록 해야할 것이다.

셋째, ‘사회복지사들은 좋은 일 하는 사람, 봉사의 개념으로 일하는 사람’이라는 인식 때문에 폭언, 폭행과 같은 법적 처벌이 필요한 상황을 겪더라도 참고 견디는 경우들이 많은 것이 현실이다. 사회복지사에 대한 폭언, 폭행에 대한 처벌을 강화하고, 지자체 내 명문화된 규정을 마련하여 사회복지 시설에 적용토록 하는 방안이 마련되어야 할 것이다.

넷째, 사회복지사의 역할수행 상 역할과다에 대한 어려움을 보완, 해결해줄 수 있는 방안으로 사회복지시설별로 제시한 법정인력을 확보하는 것이 필요하다. 본 연구결과에서 역할요인을 구성하고 있는 3개의 하위요인 중 역할과다(5점 기준 2.81점)가 가장 높은 평균을 보였고, 10개의 독립변수 중 사회복지사의 소진에 두 번째로 큰 영향을 주는 요인으로 나타났다. 이에 사회복지사들의 업무과다를 줄이기 위해 보건복지부에서 제시한 법정 인력을 확보할 수 있는 법적, 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다. 아울러 사회복지사 1명당 담당해야할 적정 클라이언트 수를 제시하고, 과도한 실적을 요구하지 않는 제도적 장치가 강구되어야 할 것이다.

다섯째, 사회복지사의 체계화, 표준화된 명확한 직무기준표가 마련, 제시되어야 한다. 사회복지시설에 근무하고 있는 사회복지사들은 만능의 역할을 하도록 요구받고 있다고 해도 과언이 아니다. 실제 현장에서는 ‘사회복지사들에게 주어진 역할을 보면 하지 않을 일이 없다’고 할 정도로 지나치게 많은 역할을 부여하거나, 클라이언트의 과도한 요구를 감당해야할 때가 빈번하게 발생한다. 이러한 상황에서 사회복지사의 업무범위를 벗어난 역할을 수행해야 할 경우가 있다. 이런 상황이 반복될 경우 역할정체성에 혼란을 경험하게 되며, 이는 소진으로 이어질 수 있다. 이에 사회복지시설에서는 역할수행의 모호함을 완화시켜줄 수 있는 업무영역별 직무기술서를 작성하여 사회복지시설의 실천 목표에 맞는 적절한 업무명세서가 제시되어야 할 것이다.

여섯째, 김해형 장기근속휴가제도와 복지포인트 제도와 같은 부가급여제도를 도입·운영할 필요가 있다. 2019년 부산광역시 남구에서는 사회복지사 장기근속휴가를 명시하는 조례를 제정하여 소규모사회복지시설의 사회복지사들로부터 소진예방에 도움이 된다는 호응을 얻기도 하였다. 서울시사회복지사협

회에서는 5년 이상 장기근속 사회복지사에게 5일~10일에 해당하는 장기근속휴가를 지원함으로써 사회복지사들의 처우개선 및 소진예방에 많은 도움이 되고 있다. 또한 서울시사회복지사협회에서는 맞춤형복지포인트, 종합건강검진비지원 등 부가급여 지원사업을 전개해오고 있다. 맞춤형복지포인트는 자기계발비, 도서구입비, 레저시설이용비 등 사회복지사들의 소진예방을 위한 다양한 항목으로 사용가능하도록 되어 있다. 이처럼 재정적 한계로 인해 급여수준을 높일 수 없는 상황이라면 부가급여제도 지원을 통해 사회복지사들의 처우개선과 소진예방을 지원할 수 있을 것으로 사료된다.

마지막으로, 조직 내 슈퍼비전 체계 강화 및 맞춤형 교육 지원을 통한 일반 사회복지사들의 업무소진을 우선 예방할 필요가 있다. 설문조사 결과 중직급별 소진정도의 차이에서 나타났듯이 일반사회복지사의 소진정도가 기관장이나 시설장의 소진정도보다 유의미하게 높은 것을 알 수 있었다. 또한 FGI 결과에서도 (일반사회복지사 직급에 있는 참여자와 중간관리자 직급에 있는 참여자의 의견 중) 업무수행에 대한 지속적인 슈퍼비전이 필요하다는 의견을 보인 바 있다. 이는 일반사회복지사 직급은 아직 업무수행에 대한 어려움을 겪게 되거나 클라이언트 응대방법 등에 대한 노하우가 상대적으로 부족하다고 생각하고 있어 업무수행방법을 몰라서 생기는 업무소진을 예방하기 위한 체계적이고 정기적인 슈퍼비전이 제공될 필요가 있을 것이다. 슈퍼비전 제공과 더불어 일반사회복지사 직급이 필요로 하는 교육주제를 수시로 확인하여 직급 맞춤형 교육을 지원함으로써 업무역량을 강화하고, 이로서 업무소진을 예방할 수 있을 것이다.

3. 향후 연구를 위한 제언

본 연구는 김해지역 사회복지시설에 근무하고 있는 사회복지사들의 소진예방을 위해 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하여 소진 요인을 해소함으로써 보다 나은 근무환경을 만들기 위해 실시되었다. 또한 다양한 소진 요인을 파악하여 지자체 및 유관 단체에 사회복지사들의 소진을 예방하고 줄일 수 있는 정책 제안을 도모하고자 하였다. 그럼에도 본 연구에서 다루지 못한 소진 관련 후속 연구를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

참 고 문 헌

첫째, 본 연구는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 규명함에 있어 역할요인, 업무동기요인, 조직·업무환경 요인, 사회복지서비스 클라이언트 요인의 4개 요인을 독립변수로 설정하여 조사가 이루어졌다. 사회복지사들의 소진과 관련한 다른 연구에서 다루었던 임금수준, 보상체계 등과 관련한 요인 등은 본 연구에서 다루지 못한 한계가 있어 후속 연구에서는 이러한 요인들을 추가적으로 설정하여 연구를 진행해볼 필요가 있을 것으로 보인다.

둘째, 설문조사 결과 사회복지사의 소진에 클라이언트 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났고, 클라이언트로부터의 폭언 경험이 22.6%에 달하는 등 클라이언트가 사회복지사의 소진에 주요한 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 본 연구에서는 클라이언트로부터 폭언이나 폭행, 성희롱 경험 여부에 대해서만 조사가 이루어졌고, 횡수나 심각성 정도를 파악하지 못한 한계가 있다. 이에 후속 연구에서는 사회복지사의 업무 수행과정에서 관계하고 있는 클라이언트에 대한 심층연구가 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 본 연구에 사용된 척도를 활용하여 사회복지전담공무원들의 소진에 관한 연구를 실시할 것을 제안하고자 한다. 본 연구는 사회복지시설에 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 설문조사 및 초점집단인터뷰가 실시되었다. 사회복지사들의 소진에 영향을 주는 요인들을 탐색하여 이를 예방하고 완화할 수 있는 정책에 대한 제언함으로써 사회복지서비스의 질적 향상을 도모하고자 하였다. 다만 지역에서 사회복지서비스를 제공·지원하고 있는 또 다른 제공인력 중 공공영역에서 근무하고 있는 사회복지사도 활발하게 업무를 수행하고 있는 만큼, 사회복지전담공무원 등 공공영역에서 근무하고 있는 사회복지사들의 소진에 영향을 주는 요인들을 탐색하고 연구함으로써 사회복지서비스의 질적 향상을 도모할 필요가 있을 것으로 사료된다.

- Freudenberger, H. J., 1974, 'Staff Burn-out', Journal of Social Issues 30(1): 159-165.
- Maslach, C., 1978, 'Job Burnout: How People Cope', Public Welfare Spring: 56-58.
- 권선덕, 2000, '사회복지사의 소진 실태 및 소진 요인에 대한 연구', 연세대학교 행정대학원 사회복지전공 석사학위논문.
- 김기재, 2012, '사회복지 조직 내의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구', 숭실대학교 석사학위논문.
- 김득연, 2015, '사회복지사의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구', 건국대학교 석사학위논문.
- 노희규, 2007, '물리치료사의 소진과 그 영향 요인에 관한 연구', 대구대학교 석사학위논문.
- 신규원, 2007, '재가노인복지시설 직원들의 소진현상에 관한 연구', 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 신유근, 2005, 『인간존중경영: 조직행위론적 접근』, 다산출판사.
- 양희경, 2002, '정신의료사회사업가의 소진과 관련된 개인 및 조직특성 요인에 관한 연구', 서울여자대학교 석사학위논문.
- 오요셉, 2004, '사회복지전문종사자의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구', 서강대학교 신학대학원 석사학위논문.
- 오희경, 2010, '업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향 연구: 자기 효능감의 매개, 조절효과 중심으로', 청주대학교 박사학위논문.
- 유상란, 2000, '사회복지사의 소진에 관한 연구: 대전·충청도의 입소시설과 복지관을 중심으로', 대전대학교 석사학위논문.
- 윤혜미, 1991, '사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구', 한국사회복지학 통권 제18호, 한국사회복지학회.
- 이봉희, 2001, '사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-대전 지역 기관 유형별 비교를 중심으로', 목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 이선규, 1992, '직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관

한 실증적 연구', 성균관대학교 박사학위논문.

이영미, 1991, '우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구', 연세대학교 대학원 석사학위논문.

이은혜, 2009, '사회복지사 소진에 영향을 주는 요인들에 관한 연구-서울특별시, 경기도 지역사회복지관을 중심으로', 삼육대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.

이진숙, 2014, '사회복지사의 소진 영향 요인 연구', 원광대학교 대학원 박사학위논문.

정성일, 2001, '사회복지관 사회복지사 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구', 대구대학교 대학원 석사학위논문.

정영주, 2011, '사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구', 경북대학교 석사학위논문.

정태문, 2010, '사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-이용시설을 중심으로' 경북대학교 과학기술대학원 사회복지학과 석사학위논문.

정희정, 2002, '노숙인 쉼터 실무자들의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울시 노숙인 쉼터를 중심으로', 연세대학교 석사학위논문.

최명민·현진희, 2006, '의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로', 한국사회복지행정학회 Vol.8 1-38.

최윤미·양난미·이지연, 2002, '상담자 소진 내용의 질적 분석', 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』 14(3): 581-598.

하상철, 2010, '사회복지기관 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인 연구', 대구한의대학교 박사학위논문.

황미경, 2007, '사회복지전담공무원의 슈퍼비전과 직무관련 변인의 구조적 관계: 슈퍼비전의 매개효과를 중심으로', 중앙대학교 박사학위논문.

[부록] 설문지

김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진의 영향요인 연구를 위한 설문지

안녕하십니까?

김해시민의 복지증진을 위해 헌신하는 사회복지사분들께 진심으로 존경과 감사를 드립니다. 저는 김해시복지재단으로부터 현장연구 지원을 받아 사회복지현장의 이슈를 연구하고 있는 실무자입니다.

본 설문지는 김해시 사회복지기관에 근무하고 있는 사회복지사들의 소진에 영향을 주는 요인을 연구하는데 필요한 자료를 수집하기 위해 작성된 것입니다. 선생님께서 응답하신 내용은 김해시 사회복지사의 업무 소진을 해소하고, 나아가 소진 예방 방안을 마련하는데 귀중한 자료가 될 것입니다.

선생님께서 응답하신 내용은 오직 연구목적으로만 활용되며 모든 자료는 전산 처리되어 비밀이 보장되며, 평소에 생각하고 느껴온 것들을 빠짐없이 답변해주시기를 부탁드립니다.

여러모로 바쁘시고 불편하시겠지만, 본 설문을 위해 잠시 시간을 내어 주시면 대단히 감사하겠습니다. 설문지 작성 중 궁금한 내용이 있으시면 연구자에게 언제든지 문의해주시기 바랍니다. 고맙습니다.

2023년 6월

※ 조사내용에 관하여 문의사항이 있으시면 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다.

책임 연구원: 김국보(김해시종합사회복지관 부장)

☎ 010-4773-0208 / 070-7606-3380 / E-mail(☐) : jiabbo5@gmail.com

<작성요령>

1. 각 문항에 정답이 있는 것은 아닙니다. 선생님의 평소 생각이나 실제 느낌을 사실 그대로 체크해주시면 됩니다.
2. 본 설문지는 표지 포함 총 OO페이지로, 작성하시는데 약 15분 정도 소요됩니다.
3. 성실하게 응답해주신 분들에게 감사의 마음을 담아 소정의 선물을 드릴 예정이오니 연락처를 꼭 남겨주시기 바랍니다.

김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진의 영향요인 연구를 위한 설문조사
개인정보 수집 및 이용 동의서

‘김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진의 영향요인 연구’를 위한 사회복지사들의 설문조사와 관련하여 본 연구팀이 취득한 다음의 개인정보는 「개인정보보호법」 제15조의 규정에 따라 본인의 동의를 반드시 얻어야 하는 정보입니다. 본 연구팀에서는 김해시 사회복지기관의 사회복지사 소진예방을 위한 기초자료 수집 등을 목적으로 사회복지사 여러분의 소중한 개인정보를 아래와 같이 수집·활용하고자 합니다.

- 개인정보의 수집·이용 목적 : 김해시 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들의 업무 소진 정도, 소진예방 정책 수립을 위한 기초자료 수집
- 수집하는 개인정보 항목 : 성별, 연령, 연락처, 학력, 업무 수행기간, 소득, 직급, 근무기관
- 개인정보의 보유 및 이용기간
 ▷ 3년
- ☞ 귀하는 개인정보 수집·이용 동의에 대해 거부할 권리가 있습니다. 단, 거부하실 경우 설문조사 응답 선물 제공에 제한을 받을 수 있음을 알려드립니다.

개인정보 수집 이용에 동의하십니까? 동의 함 동의 하지 않음

2023 년 6 월 일

○ 동의자명 : _____ (서명)

*설문에 응해주신 분들에게 5천원 상당의 커피 쿠폰을 선물할 예정입니다. 선물받을 연락처를 남겨주시기 바랍니다.

-연락처 _____(ex>01047730208, 기호없이 숫자만 입력해주시기 바랍니다)

I. 기관 내 역할을 수행하면서 겪게 되는 상황에 관한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

4. 역할갈등

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 둘 이상의 상사로부터 서로 다른 업무를 지시받을 때가 많다	①	②	③	④	⑤
2	나는 정책이나 규칙에 맞지 않는 업무를 수행해야 할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 상반된 반응을 보이는(어떤 사람은 찬성하지만 어떤 사람은 반대하는)업무를 수행할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 판단과는 다르게 업무를 해야할 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
5	나의 전문분야와 능력에 맞지 않는 업무를 수행하고 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 충분한 자원이 없는 상태에서 업무를 수행해야 할 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
7	내가 속한 부서는 다른 부서와 협력관계가 잘 이루어지지 않고 있다	①	②	③	④	⑤

5. 역할모호

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 해야하는 역할에 대해서 나는 정확히 모르겠다	①	②	③	④	⑤
2	내가 해야하는 업무에 대한 목표나 의도를 정확히 모르겠다	①	②	③	④	⑤
3	다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 무엇을 기대하는지 모르겠다	①	②	③	④	⑤
4	나는 애매한 지시나 명령을 받고 업무를 수행하는 경우가 많다	①	②	③	④	⑤
5	업무수행에 필요한 규정이나 지침이 결여되어 있다	①	②	③	④	⑤
6	내가 수행해야 하는 업무에 대해 명확하게 설명을 받지 못하는 경우가 많다	①	②	③	④	⑤

6. 역할과다

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 맡고 있는 업무는 너무 복잡하고 까다롭다	①	②	③	④	⑤
2	내가 감당하기 어려운 업무가 주어지는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 근무 시간안에 업무를 마치기에는 시간이 부족하다	①	②	③	④	⑤
4	우리 기관은 내 능력 이상의 업무실적을 요구한다	①	②	③	④	⑤
5	나는 한 사람이 하기에는 너무 많은 일을 하고 있다고 느껴질 때가 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 고유의 업무 외에 다른 업무를 하도록 요구 받는다	①	②	③	④	⑤
7	나는 쉬는 날에도 사무실에 나가서 일을 하기도 한다	①	②	③	④	⑤

II. 업무수행에 있어서 귀하의 전문성 및 성취감 등을 알아보기 위한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

7. 전문성

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 맡고 있는 업무에 대해 내가 재량권(독립성과 자율성)을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
2	내가 맡고 있는 업무는 내 스스로 판단하여 결정한다	①	②	③	④	⑤
3	내가 맡고 있는 업무는 상사의 도움 없이 혼자서 적절하게 수행할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4	내가 맡고 있는 업무의 진행과정에 대해 내가 결정할 수 있다	①	②	③	④	⑤

8. 성취감

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 맡고 있는 업무를 통해 성취감을 느낄 수 있다	①	②	③	④	⑤
2	내가 맡고 있는 업무를 통해 나의 능력을 발휘할 수 있다	①	②	③	④	⑤
3	내가 맡고 있는 업무를 통해 새로운 지식을 학습할 기회가 있다	①	②	③	④	⑤
4	내가 맡고 있는 업무를 통해 개인적인 성장과 발전을 얻을 수 있다	①	②	③	④	⑤
5	내가 맡고 있는 업무를 통해 창조성을 발휘할 수 있다	①	②	③	④	⑤
6	내가 맡고 있는 업무를 통해 새로운 동기부여를 받을 수 있다	①	②	③	④	⑤
7	내가 맡고 있는 업무를 통해 자신감을 얻게 되었다	①	②	③	④	⑤
8	내가 맡고 있는 업무를 통해 문제해결능력이 강화되었다	①	②	③	④	⑤
9	내가 맡고 있는 업무를 통해 자긍심을 갖게 되었다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 귀하가 근무하고 있는 기관(시설)의 조직 및 업무환경 요인에 관한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

9. 조직공정성

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 기관은 내가 노력한 성과에 따라 공정한 보상(보수, 인사고과 등)을 해 준다	①	②	③	④	⑤
2	우리 기관은 업무실적에 대응한 공정한 보상을 해 준다	①	②	③	④	⑤
3	우리 기관은 경력에 따른 적절한 보상을 해 준다	①	②	③	④	⑤
4	우리 기관은 보상 기준과 지침을 직원들에게 공개한다	①	②	③	④	⑤
5	우리 기관은 보상과 관련하여 상사에게 의견을 제기할 수 있다	①	②	③	④	⑤
6	우리 기관의 보상기준은 일관성 있게 적용된다	①	②	③	④	⑤
7	우리 기관은 보상과 관련하여 공정하려고 노력한다	①	②	③	④	⑤
8	우리 기관은 보상과 관련한 이익 제기에 대해서 적절한 피드백을 해 준다	①	②	③	④	⑤
9	우리 기관은 조직의 복무규정, 취업규칙과 같은 결정이 모든 구성원에게 일관성 있게 적용된다	①	②	③	④	⑤
10	우리 기관은 직원들이 관리직(부장, 국장, 시설장 등)까지 승진 할 기회가 있다	①	②	③	④	⑤

10. 동료관계

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 어려운 일이 발생했을 경우 나의 동료들은 잘 도와준다	①	②	③	④	⑤
2	나는 업무와 관련된 사항을 동료들과 편하게 상의한다	①	②	③	④	⑤
3	의논할 문제가 생기면 동료들은 나를 위해 시간을 내주고 응해준다	①	②	③	④	⑤
4	나는 동료들을 신뢰하고 존중한다	①	②	③	④	⑤
5	나는 동료들과 마음이 잘 맞는다	①	②	③	④	⑤
6	내가 업무를 열심히 수행했을 때 동료들은 칭찬을 해준다	①	②	③	④	⑤

11. 상사와의 관계(*본 항목은 기관장, 센터장, 시설장 제외)

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	상사는 나의 업무에 많은 조언과 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
2	상사는 나의 업무에 관심을 갖고 배려해 준다	①	②	③	④	⑤
3	상사는 나를 공정하게 평가해 주고 있다	①	②	③	④	⑤
4	상사는 나의 업무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있다	①	②	③	④	⑤
5	상사는 업무관련 건이나 불만을 성의 있게 받아준다	①	②	③	④	⑤
6	상사는 나의 의견을 존중해 주고 잘 받아준다	①	②	③	④	⑤
7	상사는 내가 업무를 잘 수행했을 때 칭찬을 해준다	①	②	③	④	⑤
8	상사는 내 개인적인 고민을 들어주고 상담해준다	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 업무를 수행하면서 만나게 되는 클라이언트에 관한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

12. 문제 복잡성

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 담당하고 있는 클라이언트의 인원은 너무 많다	①	②	③	④	⑤
2	내가 담당하고 있는 클라이언트들의 문제는 대부분 해결하기가 어렵고 복잡하다	①	②	③	④	⑤
3	내가 담당하고 있는 클라이언트들은 사업이나 프로그램을 통해 효과를 거둘 수 있을 만큼 상황이 양호하지 않다	①	②	③	④	⑤
4	내가 담당하고 있는 클라이언트들은 문제를 해결하려는 의지가 약하다	①	②	③	④	⑤
5	내가 담당하고 있는 클라이언트들의 기대수준은 너무 높아서 내가 해결할 수 없는 수준이다	①	②	③	④	⑤

13. 갈등관계

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	클라이언트들은 서비스 관련 문제로 나에게 불만을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
2	클라이언트들은 내가 제공하는 정보를 무시하고 듣지 않으려고 한다	①	②	③	④	⑤
3	클라이언트들은 본인에게 해당되지 않는 서비스를 요구하여 나를 힘들게 한다	①	②	③	④	⑤
4	클라이언트 보호자 또는 지인은 클라이언트 이야기만 듣고 나에게 불만을 표시한 적이 있다	①	②	③	④	⑤
5	나는 클라이언트와 갈등상태로 인해 직장을 그만두고 싶은 생각이 들 때도 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 클라이언트와 갈등상태로 인해 클라이언트를 포기하고 다른 직원에게 이관시키고 싶은 생각이 들 때가 있다	①	②	③	④	⑤

V. 귀하가 업무를 수행하면서 느끼는 소진에 관한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

14. 성취감 결여

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 클라이언트들의 문제를 효과적으로 다루지 못하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
2	나는 업무상 문제를 효과적으로 해결하지 못하고 있는 것 같다	①	②	③	④	⑤
3	나는 적극적으로 업무를 수행하지 못하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4	나는 업무과정에서 성취감을 느끼지 못하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무과정에서 다른 사람에게 긍정적인 영향을 주지 못하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 직업에서 좌절감과 실망감을 느낀다	①	②	③	④	⑤

15. 정서적 고갈

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일로 인해 소진되었다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
2	나는 일 때문에 정서적 감정이 메마른 느낌 이 든다	①	②	③	④	⑤
3	나는 하루 일과가 끝나면 진이 빠진다는 느낌이 든다	①	②	③	④	⑤
4	나는 아침에 일어나서 다시 이 일을 해야 한다는 생각을 하면 피곤함이 느껴진다	①	②	③	④	⑤
5	내가 맡은 일을 수행하는데 완전히 지쳐있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 하루 종일 일한다는 것이 짜증스럽다	①	②	③	④	⑤
7	내가 하고 있는 업무로 인해 좌절감을 많이 느낀다	①	②	③	④	⑤

16. 비인격화

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 클라이언트들을 비인격적으로 대할 때가 있다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
2	나는 이 일(사회복지)을 한 후 클라이언트들에게 무감각해지는 걸 느낀다	①	②	③	④	⑤
3	나는 클라이언트들의 감정을 공감하지 못하는 부분이 있다	①	②	③	④	⑤
4	나는 클라이언트들의 문제에 대한 관심이 점차 줄어들고 있다	①	②	③	④	⑤
5	나는 내가 담당하고 있는 클라이언트들에게 죄책감을 자주 느낀다	①	②	③	④	⑤
6	나는 클라이언트들이 자신이 문제로 나를 비난하고 있다는 느낌을 자주 받는다	①	②	③	④	⑤

일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당내용에 √표 해주십시오.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?(출생년도) (_____ 년생)

3. 최종학력을 적어주십시오

- ① 학점은행제 등 온라인 평생교육과정 수료
 ② 전문대학 졸업
 ③ 대학교 졸업
 ④ 대학원 졸업

4. 사회복지사로서 업무 수행기간은 어떻게 되십니까?

(_____ 년 _____ 개월)

4-1. 현 근무지 근무기간은 어떻게 되십니까? (_____)년 (_____)개월

5. 최근 3개월 간 일주일 근무시간은 어떻게 되십니까? (주 평균 _____ 시간)

6. 월평균급여는 어떻게 되십니까? (_____ 만원)

7. 귀하의 직급은?

- ① 일반 사회복지사
 ② 선임 사회복지사(대리 직급)
 ③ 팀장, 과장
 ④ 부장, 사무국장
 ⑤ 기관장, 시설장

8. 주 담당업무(1순위, 2순위로 체크해주세요)

1순위 (_____) 2순위 (_____)

- ① 행정, 관리업무(인사, 노무, 회계 등)
 ② 서비스 대상에 대한 직접서비스(사례관리업무, 재가서비스, 돌봄업무 등)
 ③ 자원연계 및 확보에 관한 업무
 ④ 유관기관 네트워크 활동
 ⑤ 기타 업무(_____)

9. 귀하가 근무하고 있는 시설유형을 체크해 주시기 바랍니다.

- ① 사회복지관
 ② 노인복지관
 ③ 장애인복지관
 ④ 재가노인복지시설- 노인주야간보호시설
 ⑤ 재가노인복지시설- 노인방문요양시설(방문목욕시설 포함)
 ⑥ 노인일자리시설
 ⑦ 장애인지역사회재활시설(주간보호소, 생활이동지원센터 등)
 ⑧ 장애인직업재활시설
 ⑨ 장애인생활시설(장애인 공동생활가정 등)
 ⑩ 아동생활시설(양육시설 및 공동생활가정 등)
 ⑪ 노인생활시설(노인요양원 등)
 ⑫ 청소년복지시설(청소년 쉼터 등)
 ⑬ 지역아동센터
 ⑭ 기타 사회복지시설(김해시가족센터, 가정폭력상담소 등)

10. 귀하는 최근 3년 간 업무 중 폭언, 폭행, 성희롱 등의 괴롭힘을 당한 적이 있습니까?

구분	동료나 상사로부터		클라이언트로부터	
	있음	없음	있음	없음
1. 폭언(언어적)				
2. 폭행(신체적)				
3. 성희롱				

<설문에 응답해주셔서 진심으로 감사합니다. 사회복지사들이 보다 나은 업무환경에서 활동할 수 있는 연구자료로 귀하께 활용하겠습니다.>

과 념 : 2023년 12월

발 행 인 : 최 정 규

발 행 처 : (재)김해시복지재단 정책감사팀

주소 : 경남 김해시 신어산길 46(삼방동)

전화 : 055-336-2400

팩스 : 055-336-3131

www.ghwf.or.kr

www.facebook.com/ghwf2400

