

# 장애인생활시설 종사자의 조직 환경, 직무 환경 및 클라이언트와의 관계성과 소진의 관련성

김민철\*

<sup>1</sup>전남대학교 사회복지학협동과정

## Disabled workers living facilities in the organizational environment, relationships and relevance of the exhaustion of the working environment and clients

Min-Cheol Kim<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup>Interdisciplinary Program of Social Welfare, Chonnam National University

**요약** 본 연구는 장애인생활시설 종사자의 조직 환경, 직무 환경 및 클라이언트와의 관계성과 소진의 관련성을 분석하여 사회복지사에게 보다 질 높은 업무환경 서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하는데 목적을 두고 광주·전남지역에 소재한 장애인생활시설에 근무하고 있는 종사자 252명을 대상으로 하였고, 주요 결과는 다음과 같다. 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성을 독립변수로 설정하여 소진에 독립적으로 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 조직 환경( $\beta=-.200$ ,  $p=.001$ )과 직무 환경( $\beta=-.460$ ,  $p<.001$ )은 유의미한 독립적인 요인이었고 설명력은 31.0%였다. 그러나 클라이언트와의 관계성( $\beta=-.059$ ,  $p=0.258$ )은 소진에 유의미한 요인은 아니었다. 결론적으로 종사자들은 항상 자긍심을 가지고 적극적으로 활동하여 자신감을 갖도록 하여야 하고, 시설은 조직 환경 및 직무 환경의 개선이 필요하다.

**Abstract** This study aims to explore ways to provide a high quality work environment services to social workers to analyze the relevance of relationships and exhaustion of the organizational environment, and the working environment and clients with disabilities living facility workers Gwangju and Jeonnam 252 people were targeting professionals working with people with disabilities living facility located on the main results are as follows. Organizational environment, work environment, organizational environment results by setting the relationship with the client as independent variables conducted a regression analysis to investigate the factors that influence independent of exhaustion ( $\beta=-.200$ ,  $p=.001$ ) and Job environment ( $\beta=-.460$ ,  $p<.001$ ) was a significant independent explanatory factor was 31.0%. However, relationships with clients ( $\beta=-.059$ ,  $p=0.258$ ) were not significant factors in exhaustion. Consequently, practitioners must always have the confidence to actively work with pride and facilities are needed to improve the organizational environment and the working environment.

**Keywords** : Burnout, Disabled Living Facilities, Exhaustion.

### 1. 서론

최근의 급격한 사회적 환경의 변화와 함께 장애인의 복지 욕구의 다변화에 따른 수요가 증가하고 있다. 등록 장애인도 2007년 210만 명에서 2014년 249만 명으로 증가하였다[1]. 이러한 장애인의 욕구 및 양적 증가로 인

하여 장애인에게 의료, 교육, 직업, 사회, 심리재활 등 사회복지에 필요한 전문적인 사회복지서비스를 시행하고 있다.

장애인의 재활에 필요한 전문적인 역할을 담당하고 있는 장애인생활시설의 종사자들은 그들의 직무 환경에 따라 적절한 서비스를 장애인들에게 지속적으로 제공하

\*Corresponding Author : Min-Cheol Kim(Chonnam National University.)

Tel: +82-10-2000-6764 email: mm6764@hanmail.net

Received July 22, 2015

Revised (1st November 5, 2015, 2nd December 2, 2015)

Accepted December 4, 2015

Published December 31, 2015

고 있지만 서비스 제공 환경은 매우 열악한 실정이다. 근무여건을 개선하고 양질의 서비스를 입소 장애인에게 제공하기 위해 정부는 2001년부터 장애인생활시설에 근무하는 사회복지사의 24시간 근무사항을 1일 2교대 근무 대책으로 시행하였다. 그러나 종사자들의 직무 환경에 적합한 근로조건은 거의 개선되지 못한 채 업무에 대한 부담만 가중되고 있다.

장애인생활시설 종사자들의 열악한 근무조건 개선을 위해 실증적으로 조사한 연구조사[2]에 의하면 생활시설의 과다한 업무와 휴게 및 근무시간은 주·야 2교대 근무를 실시함에도 불구하고 종사자들의 근로시간은 최소 44시간에서 최대 168시간이었고, 주간 평균 근로시간은 52.85시간으로 근로기준법의 법정근로시간인 40시간을 훨씬 초과하고 있는 것으로 나타났다. 또한 장애인생활시설 종사자들의 열악한 환경[3-5]에서도 클라이언트에 게 양질의 서비스를 제공해야 할 역할과 책임성을 지닌 장애인생활시설 종사자들은 조직 및 직무 환경에 있어 직무개발 기회의 부족, 조직보상체계의 미흡, 전문성의 부족, 낮은 급여수준, 과중한 업무, 종사자들의 주인의식 배제나 소외, 직업에 대한 회의, 노후화된 시설 등으로 전문직으로서의 장애인생활시설 종사자들의 근무환경은 ‘열악함’ 그 자체라고 하였다. 이러한 요인들은 종사자의 소진으로 이어진다.

소진은 오랜 기간 동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박

의 결과로서 의료·교육·사회복지 분야와 같이 많은 사람들을 직접적으로 접촉하는 대인서비스 관련 분야 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이며[6], 업무과정에서 갑자기 나타나는 극적 현상이 아니라 개인의 직업적 특성과 관련된 점진적으로 진행되는 과정이다[7]. 소진의 구성 요소는 클라이언트에 대한 정서적 고갈, 클라이언트의 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등으로 구분할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 장애인생활시설 종사자가 근무하고 있는 시설의 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성을 독립변수로 설정하고, 종사자가 인지하고 있는 소진을 종속변수로 하여 각 요인이 소진에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 광주·전남지역에 소재한 장애인생활시설에 근무하고 있는 종사자 252명을 대상으로 연구 하였다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

장애인생활시설 종사자의 소진에 미치는 영향 요인을 파악하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다. Kwon의 연구[8]에서는 소진에 영향을 미치는 요인을 직무특성 중 역할인식과 보상시스템으로 승진체계의 공정성에 따른 소진의 차이가 있다고 하였으며, Kim의 연구

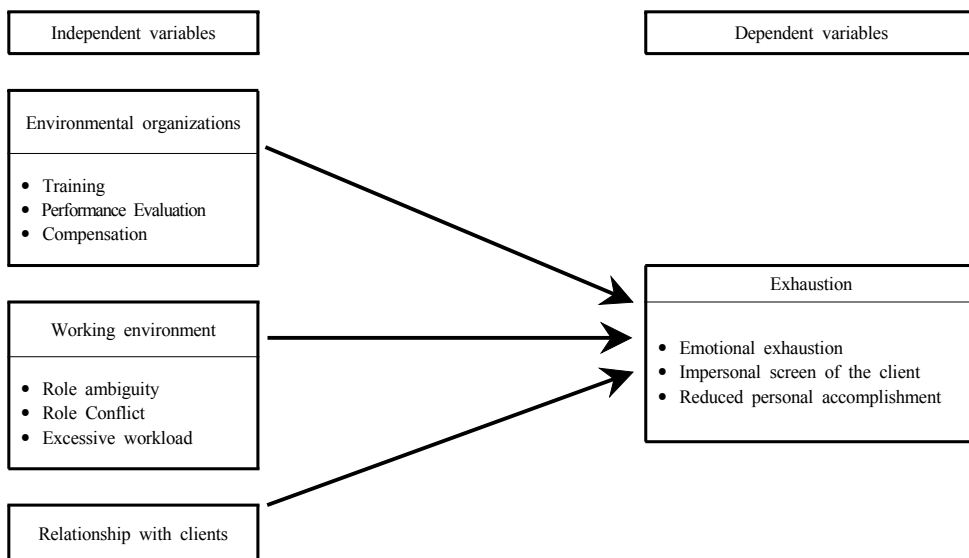


Fig. 1. Research Model

[9]에서는 역할 갈등, 업무량, 역할 모호성과 같은 업무 스트레스가 소진에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 또, Kong의 연구[10]에서는 사회복지사 자신을 클라이언트의 필요에 의해 서비스를 제공하는 사람으로 인식하고 자신의 스트레스에는 관심이 덜하게 되어 소진을 경험한다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 소진에 영향을 미치는 요인들을 조직 환경 요인, 직무 환경 요인 및 클라이언트와의 관계성 요인 변수로 분류하였다. Fig. 1

## 2.2 연구대상

본 연구는 장애인생활시설 종사자의 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 광주·전남지역 장애인생활시설에 근무하고 있는 종사자를 대상으로 하였다. 조사대상 선정은 연구자의 임의 표본추출에 의해 각 기관에 사전에 전화로 의뢰하여 직접 방문을 통하여 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 2015년 4월 2일부터 6월 2일까지 2개월 동안 265부를 배포하여 응답에 불충분한 설문지 13부를 제외한 252부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

## 2.3 변수

본 연구는 장애인생활시설 종사자의 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성 등이 소진과 관련된 선행연구들을 바탕으로 작성한 구조화된 설문지를 사용하였다.

### 2.3.1 소진

소진은 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과를 말하며 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기적업, 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상으로서 소진의 경험 정도를 정서적 고갈, 클라이언트의 비인격화, 개인의 성취감 감소의 세 가지 하위 차원으로 나누었으며, 측정도구는 Lee의 연구[11]에서 활용된 도구를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였으며, 문항구성은 정서적 고갈은 9개 문항, 클라이언트의 비인격화는 5개 문항, 개인의 성취감 감소는 8개 문항으로 총 22개 문항으로 구성하였다. 문항은 5점 척도로 ① 전혀 그렇지 않다 1점, ② 그렇지 않다 2점, ③ 보통이다 3점, ④ 그렇다 4점, ⑤ 매우 그렇다 5점으로 하였다. 문항의 신뢰도는 Lee의 연구[11]에서는 정서적 고갈은 Cronbach's  $\alpha = 0.791$ , 클라이언트의 비인격화는 Cronbach's  $\alpha = 0.663$ , 개인적 성취감 감소는 Cronbach's  $\alpha = 0.768$ 로 나타났으

며, 본 연구에서는 정서적 고갈 Cronbach's  $\alpha = 0.873$ , 클라이언트의 비인격화는 Cronbach's  $\alpha = 0.769$ , 개인적 성취감 감소 Cronbach's  $\alpha = 0.802$ 로 나타났으며, 소진 전체의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.752$ 였다.

### 2.3.2 조직 환경

조직 환경은 목표 지향적 활동을 수행하기 위하여 인적자원을 조직화하는 과정과 조직업무수행을 위한 권한을 이루는 관계에서 찾아볼 수 있으며 교육훈련, 성과평가, 보상의 세 가지 하위 차원으로 나누었고, Kim의 연구[12]의 조사도구를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였으며, 교육훈련 4개 문항, 성과평가 3개 문항, 보상 3개 문항으로 총 10개 문항으로 구성하였다. 문항은 5점 척도로 ① 매우 그렇다 1점, ② 그렇다 2점, ③ 보통이다 3점, ④ 그렇지 않다 4점, ⑤ 전혀 그렇지 않다 5점으로 설정하였다. 측정도구의 신뢰도는 Lim의 연구[13]에서는 조직 환경 Cronbach's  $\alpha = 0.825$ , 교육훈련 Cronbach's  $\alpha = 0.841$ , 성과평가 Cronbach's  $\alpha = 0.815$ , 보상 Cronbach's  $\alpha = 0.822$ 로 나타났다. 본 연구에서는 교육훈련 Cronbach's  $\alpha = 0.750$ , 성과평가 Cronbach's  $\alpha = 0.830$ , 보상 Cronbach's  $\alpha = 0.647$ 로 나타났다. 조직 환경 전체는 Cronbach's  $\alpha = 0.861$ 로 나타났다.

### 2.3.3 직무 환경

직무 환경은 물리적 환경뿐만 아니라 개인 간의 상호작용 또는 그 개인이 자기 일의 일부로 받아들이는 조직이나 기관 및 자신의 일에 영향을 미치는 정책적 측면까지 포함하고 있으며, 역할 모호성, 역할 갈등, 과다한 업무량의 세 가지 하위 차원으로 나누었고, [14-15]을 번안하여 사용한 측정도구를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

설문지 문항은 역할 모호성 3개 문항, 역할 갈등 2개 문항, 과다한 업무량 7개 문항으로 총 12개 문항으로 구성하였다. 문항은 5점 척도로 ① 전혀 그렇지 않다 1점, ② 그렇지 않다 2점, ③ 보통이다 3점, ④ 그렇다 4점, ⑤ 매우 그렇다 5점으로 설정하였다. [11-12]연구에서는 역할 모호성의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.832$ , 역할 갈등의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.861$ , 그리고 과다한 업무의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.829$ 로 나타났다. 본 연구에서는 문항 3번은 역 코딩 하였으며, 역할 갈등과 관련된 문항 7번과 문항 12번에서 문항 12번은 신뢰성에 저해되어 분석에서 제거하였다. 측정도구의 신뢰도는 역할

모호성 Cronbach's  $\alpha = 0.659$ , 과다한 업무 Cronbach's  $\alpha = 0.823$ , 역할 갈등 Cronbach's  $\alpha = 0.861$ 로 나타났다. 직무 환경 전체의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.713$ 로 나타났다.

### 2.3.4 클라이언트와의 관계성

클라이언트와의 관계성 요인은 사회복지사와 직접적인 관계를 갖고 있으며 사회복지사의 소진을 유발하는 요인이기도 하다. Shin의 연구[16]에서 사용한 조사도구를 수정·보완한 설문지를 사용하였으며, 클라이언트와의 관계성 5개 문항으로 구성하였다. 설문지 문항은 5점 척도로 ① 전혀 그렇지 않다 1점, ② 그렇지 않다 2점, ③ 보통이다 3점, ④ 그렇다 4점, ⑤ 매우 그렇다 5점으로 설정하였다. 클라이언트와의 관계성에 대한 하위요인으로 클라이언트의 수, 관계, 면담시간, 문제해결 의지, 충족 수준 등으로 구성하였다. Shin의 연구[16]에서 클라이언트의 관계성 측정도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha = 0.835$ 로 나타났으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = 0.711$ 로 나타났다.

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성에 대한 분석결과는 [Table. 1]과 같다. 성별에서는 여자 155명(61.5%), 남자 97명(38.5%)으로 나타남으로써 장애인생활시설 종사자 중에서 여자가 많이 근무하고 있는 것으로 나타났다. 연령에서는 29-39세가 118명(46.8%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 40-49세 64명(25.4%), 50-59세 32명(12.7%), 20-29세 31명(12.3%), 60세 이상이 7명(2.8%) 순으로 나타났다. 학력을 살펴보면, 대학교졸 113명(44.8%), 전문대졸 95명(37.7%), 대학원졸 23명(9.1%) 순으로 나타났다. 자격증 급수에서는 2급 164명(65.1%), 1급 43명(17.0%) 순으로 나타났으며, 월수입은 100-199만원 120명(47.6%), 200-299만원 113명(44.8%), 300-399만원 10명(3.9%) 순으로 나타났다. 현재직위는 일반직원 181명(71.8%), 과장 및 팀장 48명(19.0%), 실장과 국장 및 부장 18명(7.1%) 순으로 나타났다. 사회복지시설 근무 경력으로는 10년 이상 83명(32.9%), 1-3년 미만 65명(25.8%), 5-8년 47명(18.7%), 3-5년 31명(12.3%) 순으로 나타났으며, 현재기관 근무경력으로는 1-3년 미만 88

명(34.9%), 10년 이상 62명(24.6%), 5-8년 미만 42명(16.7%) 순으로 나타났다. 이는 장애인생활시설 종사자는 남자보다는 여자가 근무를 많이 하고 있으며, 자격증 급수는 2급 소지자가 많이 근무하고 있는 것을 알 수 있고, 사회복지시설 근무경력은 10년 이상이 많은 반면, 월수입은 100-199만원이 많아 근무경력은 많지만 월수입 수준은 낮은 것으로 나타났다.

### 3.2 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성 및 소진의 수준

Table 1. Demographic characteristics of the respondents

	Division	Frequency	Percent (%)
Sex	Male	97	38.5
	Female	155	61.5
Age	20-29	31	12.3
	30-39	118	46.8
	40-49	64	25.4
	50-59	32	12.7
	60 More than	7	2.8
Education	Secondary school	20	7.9
	Professional college	95	37.7
	University sol	113	44.8
	Sol graduate (MA)	23	9.1
Certification	Sol graduate (PhD)	1	0.4
	1st Class	43	17.0
	2st Class	164	65.1
	Other	45	17.9
	Less than 1 million won	8	3.2
Monthly income	100-199	120	47.6
	200-299	113	44.8
	300-399	10	3.9
Current Position	More than 4 million won	1	0.4
	General Staff	181	71.8
	Director, Team Leader	48	19.0
	Mourt, Director, General Manager	18	7.1
Social Welfare Facilities	Chief Engineer	5	2.0
	Less than 1-3 years	65	25.8
Working Experience	Less than 3-5 years	31	12.3
	Less than 5-8 years	47	18.7
Experience	Less than 8-10 years	26	10.3
	Over 10 years	83	32.9
	Less than 1-3 years	88	34.9
Current institutions	Less than 3-5 years	32	12.7
	Less than 5-8 years	42	16.7
Working Experience	Less than 8-10 years	28	11.1
	Over 10 years	62	24.6

본 연구의 조사대상자인 장애인생활시설 종사자의 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성, 소진의 수준에 대한 분석 결과는 [Table. 2]와 같다. 조직 환경에서는 교육훈련이 5점 만점에 3.61점으로 중간점수(3.0)보다 높게 나타났으며, 다음으로 보상(3.47), 성과평가

(2.94) 순으로 나타났으며, 직무 환경에서는 역할 모호성이 5점 만점에 3.85점으로 중간점수(3.0)보다 높게 나타났으며, 다음으로 과도한 업무량(3.65), 역할 갈등(3.11) 순으로 나타났다. 클라이언트와의 관계성에서는 클라이언트와의 관계 정도가 5점 만점에 3.78점으로 중간점수(3.0)보다 높게 나타났으며, 다음으로 클라이언트와의 면담시간(3.35), 클라이언트의 기대 충족가능 정도(3.16), 클라이언트의 수의 적절성(3.09) 순으로 나타났다. 소진은 개인의 성취감 감소가 5점 만점에 3.54점으로 중간점수(3.0)보다 높게 나타났으며, 다음으로 정서적 고갈(2.72), 클라이언트의 비인격화(2.13) 순으로 나타났다. 이는 조직 환경에서는 교육훈련이, 직무 환경에서는 역할 모호성이, 클라이언트와의 관계성에서는 클라이언트와의 관계 정도가, 소진에서는 개인의 성취감 감소가 다른 요인에 비해 높은 수준으로 나타났다.

**Table 2.** Organizational environment, working environment, relationship with clients, the level of exhaustion

	Minimum	maximum	Average	Standard Deviation
Environment	1	5	3.61	.651
Performance Evaluation	1	5	2.94	.803
Organizational Compensation	1	5	3.47	.651
The overall average			3.35	
Working environment	1	5	2.15	.463
Role ambiguity	1	5	2.89	.482
Role Conflict	1	5	2.35	.469
Excessive workload			2.52	
The overall average			2.52	
Relationship with clients	1	5	3.09	.879
The adequacy of the number of clients				
The degree of relationship with the client	1	5	3.78	.549
Relationship with clients	1	5	3.35	.776
Face time with clients				
Troubleshooting with clients	1	5	2.89	.917
degree of client commitment				
Extent possible to meet the client's expectations	1	5	3.16	.719
The overall average			3.25	
Emotional exhaustion	1	5	2.72	.564
Exhaustion	1	5	2.13	.602
Impersonal screen of the client				
Reduced personal accomplishment	1	5	3.54	.443
The overall average			2.82	

### 3.3 인구사회학적 특성에 따른 소진과의 차이

조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 소진의 평균 차이의 분석결과는 [Table. 3]과 같다. 사회복지시설 근무경력에 따라 소진의 평균 차이를 살펴보면, 5-8년 미만 2.95점, 10년 이상 2.91점, 3-5년 미만과 8-10년 미만이 각각 2.90점, 1-3년 미만 2.78점 순으로 유의미한 결과( $f=2.625, p<0.05$ )가 나타나 집단 간 차이를 보이고 있다. 또한 이들을 제외한 성별, 연령, 학력, 자격증 급수, 월수입, 현재직위, 현재기관 근무경력에 따라 소진과의 집단별 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

**Table 3.** Population difference with the exhaustion of the sociological characteristics

Division	Exhaustion			t/f
	N	M(SD)		
Sex	Male	97	2.89(0.34)	.315
	Female	155	2.88(0.30)	
Age	20-29	31	2.76(0.28)	1.899
	30-39	118	2.91(0.32)	
	40-49	64	2.89(0.31)	
	50-59	32	2.93(0.30)	
	60More than	7	2.75(0.37)	
Education	Secondary school	20	2.84(0.24)	1.372
	Professional college	95	2.87(0.31)	
	University sol	113	2.87(0.32)	
	Graduate sol	24	3.03(0.32)	
Certification	1st Class	43	2.90(0.33)	.186
	2st Class	164	2.89(0.31)	
Monthly income	Other	45	2.86(0.32)	.344
	Less than 1 million won	8	2.86(0.47)	
	100-199	120	2.88(0.32)	
	200-299	113	2.90(0.30)	
Current Position	More than 3 million won	11	2.79(0.28)	2.195
	General Staff	181	2.85(0.30)	
	Director, Team Leader	48	2.96(0.34)	
Social Welfare Facilities	Munt, Director, General Manager	18	2.95(0.35)	2.625*
	Chief Engineer	5	3.05(0.37)	
Experience	Less than 1-3 years	65	2.78(0.31)	2.625*
	Less than 3-5 years	31	2.90(0.32)	
Current institutions	Less than 5-8 years	47	2.95(0.35)	1.156
	Less than 8-10 years	26	2.90(0.31)	
Working Experience	Over 10 years	83	2.91(0.29)	1.156
	Less than 1-3 years	88	2.84(0.31)	
Working Experience	Less than 3-5 years	32	2.98(0.36)	1.156
	Less than 5-8 years	42	2.90(0.34)	
Working Experience	Less than 8-10 years	28	2.88(0.30)	1.156
	Over 10 years	62	2.89(0.29)	

\*  $p<0.001$

### 3.4 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성 및 소진과의 관련성

본 연구는 장애인생활시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구로서 조직 환경, 직무 환경,

클라이언트와의 관계성을 독립변수로 설정하여 영향 요인을 파악하고자 한다. 독립변수인 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성과 종속변수인 소진의 각 변인간의 관련성이 있는지를 파악하기 위하여 상관관계를 분석한 결과는 [Table. 4]와 같다. 상관분석을 통하여 상관관계 지수가 0.7 이상일 경우 다중공선성을 의심한다. 따라서 변수간의 상관관계가 매우 높을 때 발생할 수 있는 문제를 검증하기 위해 다중공선성 검증을 실시하였다. 조직 환경은 직무 환경 전체, 역할 모호성, 역할 갈등, 클라이언트와의 관계성, 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무 환경은 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 클라이언트와의 관계성은 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

변수의 상관관계 정도를 살펴보면, 정서적 고갈은 조직 환경 전체( $r=-.239$ ), 교육훈련( $r=-.179$ ), 성과평가( $r=-.172$ ), 보상( $r=-.266$ ), 직무 환경 전체( $r=.431$ ), 역할 모호성( $r=-.127$ ), 역할 갈등( $r=.163$ ), 과다한 업무량( $r=.492$ ), 클라이언트와의 관계성( $r=-.333$ ) 등으로 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. 비인격화는 조직 환경 전체( $r=-.260$ ), 교육훈련( $r=-.264$ ), 성과평가( $r=-.135$ ), 보상( $r=-.263$ ), 직무 환경 전체( $r=.169$ ), 역할 모호성( $r=-.283$ ), 과다한 업무량( $r=.229$ ), 클라이언트와의 관계성( $r=-.284$ ) 등으로 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났으며, 개인의 성취감 감소는 조직 환경 전체( $r=.295$ ), 교육훈련( $r=.287$ ), 성과평가( $r=.239$ ), 보상( $r=.208$ ), 직무 환경 전체( $r=.235$ ), 역할 모호성( $r=.560$ ), 클라이언트와의 관계성( $r=.473$ ) 등으로 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. 소진 전체는 조직 환경 전체( $r=-.137$ ), 보상( $r=-.202$ ), 직무 환경 전체( $r=.509$ ), 역할 갈등( $r=.213$ ),

**Table 4.** Organizational environment, working environment, relationship with clients, relations with exhaustion

	Environm ental Training organizations	Performance Evaluation	Compens ation	Working environment	Role Ambiguity	Role Conflict	Excessive workload	The client and the Relationships	Exhaustion	Emotional Depletion	Impersonal Tuesday	Reduced personal accomplish ment	
Environmental organizations	1												
Training	.859**	1											
Performance Evaluation	.876**	.624**	1										
Compensation	.774**	.472**	.561**	1									
Working environment	.155*	.145*	.198**	.027	1								
Role Ambiguity	.403**	.385**	.331**	.288**	.509**	1							
Role Conflict	.199**	.162**	.197**	.137*	.518**	.176**	1						
Excessive workload	.047	.052	.110	-.063	.945**	.272**	.387**	1					
The client and the Relationships	.359**	.329**	.279**	.295**	.011	.370**	.082	-.092	1				
Exhaustion	-.137*	-.099	-.063	-.202**	.509**	.071	.213**	.519**	-.125*	1			
Emotional Depletion	-.239**	-.179**	-.172**	-.266**	.431**	-.127*	.163**	.492**	-.333**	.863**	1		
Impersonal Tuesday	-.260**	-.264**	-.135*	-.263**	.169**	-.283**	.094	.229**	-.284**	.668**	.598**	1	
Reduced personal accomplishment	.295**	.287**	.239**	.208**	.235**	.560**	.103	.117	.473**	.155*	-.251**	-.399**	1

\*  $p<0.05$  \*\*  $p<0.01$

과다한 업무량( $r=.519$ ), 클라이언트와의 관계성( $r=-.125$ ) 등으로 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

### 3.5 소진에 미치는 영향

조사대상자의 소진에 미치는 영향 요인을 파악하기 위해 선행연구를 바탕으로 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성을 독립변수로 하고, 소진을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [Table. 5]와 같다. 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성이 소진에 미치는 영향의 정도를 살펴보면, 조직 환경, 직무 환경이 소진에 유의미하게( $p<0.001$ ) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소진에 미치는 영향 정도를 예측하는데 31.0%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 변수의 영향력을 살펴보면 조직 환경( $\beta=-.200$ ), 직무 환경( $\beta=.540$ ) 순으로 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장애인생활시설 종사자의 조직 환경이 나쁠수록 소진이 높아지며, 직무 환경이 좋을수록 종사자의 소진이 낮아진다는 것을 알 수 있다.

Table 5. Effect of the Exhaustion

variables	Exhaustion			
	B	SE	$\beta$	p-value
Constant	1.812		1.717	
Environmental organizations	-.090	.027	-.180	.001
Working environment	-.589	.042	-.488	<.001
Relationship with clients	-.038	.018	-.059	.108

## 4. 결론 및 고찰

본 연구는 장애인생활시설에서 근무하는 종사자의 소진에 미치는 영향 요인을 조사하고, 이를 통해 소진을 해소할 수 있는 방안을 제시하여 장애인생활시설 종사자가 실천현장에서 적극적으로 활동할 수 있는 제반여건을 조성하는데 도움을 줄 수 있는 방안을 제시하고자 하였다. 조사·분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 장애인생활시설에 근무하고 있는 종사자는 남성보다 여성이 많았고, Yang의 논문[17]에서도 남성보다 여성의 종사자가 많다고 하였다. 연령에서는 장애인생활시설의 근무조건과 밀접한 상관관계 및 시설 특성을 가늠할 수 있는 29세-39세가 46.8%로 가장 높게 나타났다. Yang의 논

문[17]에서도 20대와 30대가 많다는 결과를 보였다. 이는 시설운영에 필요한 인력의 채용 및 유지와 관련한 비용부담과도 관련이 있을 것으로 사료된다. 최종학력은 전문대학졸업 이상이 92.1%로 다수를 차지하였다. 평균 월수입은 100-199만원으로 47.6%를 차지하였다. 이는 일반조직에 근무하는 직원보다 상대적으로 적은 보상체계로 인한 이직과 밀접한 관계가 있어 이에 대한 보상지원이 강구되어야 할 것으로 사료된다. 사회복지시설 근무경력에서는 10년 이상이 32.9%로 경력이 높았으며, 현재기관 근무경력에서는 1-3년 미만이 34.9%로 가장 많아 입사 후 잦은 이직을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 인구사회학적 특성에 따른 각 변수와의 관련성에서, 조직 환경은 연령( $f=2.474$ ,  $p<0.05$ ), 월수입( $f=4.821$ ,  $p<0.01$ ), 사회복지시설 근무경력( $f=4.479$ ,  $p<0.01$ ) 및 현재기관 근무경력( $f=5.055$ ,  $p<0.01$ )이 유의한 차이를 보였으며, 직무 환경에서는 연령( $f=4.829$ ,  $p<0.01$ )과 현재직위( $f=11.591$ ,  $p<0.001$ )에서 집단 간 유의한 차이를 보였으며, 클라이언트와의 관계성에서는 연령( $f=2.484$ ,  $p<0.05$ ), 자격증 급수( $f=4.614$ ,  $p<0.05$ ), 월수입( $f=3.305$ ,  $p<0.05$ ) 및 사회복지시설 근무경력( $f=2.638$ ,  $p<0.05$ )이 집단 간 유의한 차이를 보였다. 또한 소진에서는 사회복지시설 근무경력( $f=2.625$ ,  $p<0.05$ )이 집단 간 유의한 차이를 보였다. 셋째, 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성과 소진의 관련성에서는, 조직 환경이 직무 환경 전체, 역할 모호성, 역할 갈등, 클라이언트와의 관계성, 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무 환경은 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 클라이언트와의 관계성은 소진 전체, 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인의 성취감 감소와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 조직 환경, 직무 환경, 클라이언트와의 관계성을 독립변수로 하고, 소진을 종속변수로 하여 선행회귀분석을 실시한 결과에서 직무 환경의 점수( $p<0.001$ )가 높을수록, 조직 환경의 점수( $p<0.001$ )가 낮을수록 소진이 증가하였다. 그러나 클라이언트와의 관계성( $p=0.258$ )은 소진과 유의한 차이를 보이지 않았다. Yang의 논문[17]과는 상이한 결과를 보였다. 이와 같은 결과는 연구 대상지역, 서비스 형태, 종사자 서비스 질 등의 다양한 변수로 인하여 다를 수

있고, 장애인생활시설 특성상 거주인이 중증장애인이자 보니 자신의 의사를 잘 표현하지 못하게 되어 요구사항 등의 요인이 적어 종사자들에게 미치는 스트레스가 적었을 것으로 생각된다. 이와 같은 조사 분석결과를 바탕으로 결론을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 장애인생활시설의 조직체계의 개선이 요구된다. 이용시설에서 근무하는 종사자의 경우 자신의 업무를 우선적으로 할 수 있는 조직시스템이지만, 장애인생활시설은 그렇지 못한 상황으로 종사자의 전문성에 적합한 업무를 통해 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 둘째, 장애인생활시설의 관리운영자의 마인드 변화가 요구된다. 목적에 맞는 시설 경영 마인드 변화를 통해서 종사자들이 현장에서 자신의 정체성 확립과 노고에 대한 적절한 보상 대책으로 복지서비스의 향상을 지속화시켜야 한다. 셋째, 장애인생활시설은 거주인의 질 높은 재활서비스를 위해 조직 내의 의사결정 및 전달체계에 있어 시설 종사자가 조직운영에 적극적으로 참여할 수 있도록 조직 환경을 만들어야 할 것이다. kong의 논문[10]에서는 사회복지사 자신을 클라이언트의 필요에 의해서 서비스를 제공하는 사람으로 인식하고 자신의 감정에 대해서는 관심이 덜하게 되어 사회복지사가 소진을 경험한다고 하였다. 본 연구의 결과를 통해 조직 환경, 직무 환경이 장애인생활시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 것으로 나타나 소진을 유발할 수 있는 원인들을 개인적인 측면보다는 조직, 직무 등 다원적인 요인들에 대한 접근과 분석을 시도한 연구라는 점에서 차별성이 있다고 생각된다. 따라서 본 연구를 바탕으로 열악한 환경에서 근무하고 있는 장애인생활시설 종사자를 대상으로 소진을 해소할 수 있는 프로그램을 개발·운영하도록 하여야 할 것으로 사료된다.

본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째로, 연구 대상자를 광주·전남지역에 국한하여 일반적인 종사자에게 소진의 원인이 규명되지 않았고 둘째로, 어떠한 프로그램이 소진억제에 도움을 주는지를 제시하지 못해 효과적인 소진 대책을 설명하지 못했다. 추후 연구에서는 소진에 영향을 주는 변수가 다양한 만큼 소진에 대한 결과도 하위요인을 중심으로 더욱 구체적인 연구가 수행되어야 할 것으로 사료된다.

## References

- [1] Korea Institute for Health and Social Affairs Survey on disability. (2014)
- [2] Soo-Chan Choi, Sang-A Kim, Ji-Young Jeon, Woong-Sub Park "Job-Concerned Factor Giving Effect to Burnout of Welfare Facility Worker -Focusing on the Mediation Effect of Job Stress", Mental Health and Social Work, Vol. 29 No 5-31. (2008)
- [3] Su-Wha Min "A case study on the working conditions and quality of service of caregivers at facilities for the people with disabilities", Graduate School Soongsil University. (2001)
- [4] Jeong-yang Park "Study on the Problems and Solutions of the disabled living facilities operating", Dept. of Business Administration Graduate School of Business Administration, Daejeon Univ. (2003)
- [5] Hyun-Suk Shin "The Impacts on the Service Quality of a Living Facility for the Disabled of the Empowerment of Living Rehabilitation Teachers", Department of Social Welfare Graduate School, Daegu University Kyungbuk, Korea. (2006)
- [6] Maslach, C. "Burn-out", Human behavior, Vol.5, No9, 161. (1976)
- [7] Yu-Jung Lee "study on the influence of care workers' emotional labor on their burn-out in the skilled nursing home for the old", school of social yonsei university. (2004)
- [8] Sun-Duk Kwon "A Study on the Status and exhausted exhaustion factor of social workers: workers mainly in Seoul Social Welfare", Yonsei University Graduate School of Public Administration, Master's thesis. (2001)
- [9] Mi-Sun Kim "A study on the relationship between burnout and social support and mental health social worker", Ewha Womans University, master's thesis. (2002)
- [10] Gae-Soon Kong "A Study on the exhaustion of child abuse prevention center agents", challenges of localized social welfare field, in 2004 South Korea Social Welfare Society Fall Joint Conference Kit. (2004)
- [11] Dae-Hee Lee "A Study on the Effect of the Work Environment on Social Workers' Burnout in Elderly Long-term Care Facilities", Elderly Welfare Graduate School of Social Welfare Soongsil University. (2008)
- [12] Young-Chun Kim "study of relationship between strategic human resource management practice and organizational effectiveness : focused of mediating role of human capital and moderating role of employee alignment and of management control system", Dept. of Business Administration Graduate School of Hongik Univ. (2001)
- [13] Ji-Young Lim "Study on the Antecedents Affecting Exhaustion of Emotion-laborWorkers in Short-term Daycare Center for the Elderly", Ewha Womans University, Graduate School of Social Welfare, Department of Social Welfare. (2008)
- [14] Young-Mi lee "Study on "Burnout" of social workers", school of social yonsei university. (1990)



- [15] Hae-Young Choi "Factors Affecting Burnout of social workers - Focusing on the welfare and hospital", school of social yonsei university. (1994)
  - [16] Kyu-Won Shin "A Study on Burn-out of the Employees in In-home Care Center", Department of Social Welfare Graduate School of Social Welfare, Daegu University Gyungbuk, Korea. (2007)
  - [17] Yo-Han Yang "Factors affecting the exhaustion of social workers with disabilities living facilities", Chonbuk National University, Graduate School of Public Administration, Master's thesis. (2011)
- 

김민철(Min-Cheol Kim)

[정회원]



- 2004년 10월 ~ 현재 : 헤림복지재단 사회통합지원팀 팀장
- 2013년 2월 : 남부대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 원격평생교육원 운영교수
- 2014년 2월 ~ 현재 : 헤림파크골프클럽 회장
- 2014년 3월 ~ 현재 : 전남대학교 일반대학원 사회복지학 협동과정 박사과정 2년 재학 중

<관심분야>

장애인복지, 가족복지, 청소년복지