

## 사회복지사 소진 요인에 관한 메타분석

남희은<sup>1</sup>, 진혜민<sup>2\*</sup>, 백정원<sup>3</sup>

<sup>1</sup>고신대학교 사회복지학과, <sup>2</sup>대구한의대 노인복지학과, <sup>3</sup>부산대학교 사회과학연구원

### Meta Analysis of Social Worker's Factor of Burnout

Hee-Eun Nam<sup>1</sup>, Hye-Min Jin<sup>2\*</sup>, Jeong-Won Baik<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of Social Welfare, Kosin University

<sup>2</sup>Department of Elderly Welfare, Daegu Haany University

<sup>3</sup>Pusan National University Institute for Social Science Research

**요약** 본 연구에서는 1990년대부터 2013년까지의 '소진'에 관련된 논문을 분석하여 메타분석을 하였다. 본 분석의 결과 소진에 영향을 미치는 요인으로는 근무경력, 업무환경으로서의 보상, 슈퍼비전, 승진, 직무자율성 요인과 클라이언트 관련요인인 클라이언트 문제의 심각성, 클라이언트 수의 적절성, 클라이언트와의 관계요인을 제외한 모든 변인에서는 유의미한 상관관계를 가지고 있었다. 또한 연령과 근무경력이 높을수록 사회복지사의 자기효능감과 감성지능, 사회적 지지가 높을 수록 소진이 낮음을 알 수 있었다. 이러한 연구결과를 통하여 조직 내·외적인 환경뿐만 아닌, 서비스제공자의 소진방지를 위한 프로그램의 필요성이 제시된다.

**Abstract** In this research, we conducted meta analysis of the cases of "burnout" of social workers from the 1990s to 2013. The result of analysis shows that the factors that cause burnout of social workers include work experience, compensation from work environment, supervision, promotion, work freedom-related factors and client-related factors such as the seriousness of client problems, the appropriateness of client counts, and all factors excluding client-related factors showed significant correlatoins.

Moreover, the higher the age and the length of work experience, the lower the sense of self-wroth and emotional intelligence; the higher the social support, the lower the possibility of burn out.

The research results suggest need for programs to prevent burn out of social service providers both in environment internal and external to organizatoins.

**Key words** : burnout, meta analysis, social workers

### 1. 문제제기

사회복지사, 심리학자, 정신과의사, 간호사, 상담자 등의 휴먼서비스 제공자들의 직무소진은 학문적으로나 현장에서의 실천가들에게 지대한 관심사이자 이들의 직업에서의 신체 및 정신적 건강을 측정하는 중요한 도구이기도 하다. 소진은 이미 WHO(1992)에 의해 국제적 공식

진단명으로 등록된 바 있으며, 실제 일부 유럽국가에서는 소진을 합법적인 임상 진단명으로 사용될 만큼 소진에 대한 중요성과 그 영향에 대한 관심이 크다고 할 수 있다[1].

소진(burnout)이란 사람과 일을 하는 직업에서 개인에게 발생하는 정서적으로 지친상태나 냉소적 증후군으로

본 논문은 고신대학교 연구과제로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Hye-Min Jin(Daegu Haany Univ.)

Tel: +82-51-990-2431 email: henam@kosin.ac.kr

Received December 31, 2014

Revised January 23, 2015

Accepted February 12, 2015

서[2]Maslach와 Jackson[3]은 소진을 정서적으로 지쳤다 는 느낌의 정서적 탈진, 대상자에게 부정적이거나 냉소 적인 태도와 감정이 발생하는 비인간화, 자기 자신이나 대상자와 관련된 일을 할 때 자기 자신을 부정적으로 평가함으로써 오는 성취감 감소의 3가지로 구분하여 제시 하였다.

소진은 국외적으로는 1970년부터 연구가 활발히 이루어져 왔으며, 국내에서 사회복지종사자들의 소진에 관심을 가지고 연구를 진행한 것은 1990년대 이후부터라 할 수 있으며 대부분의 연구들이 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 살펴보거나 소진과 이직의도 등의 요인들 간의 관계에 주목해 왔다[4, 5, 6, 7].

열악한 근로환경과 낮은 처우로 인해 사회복지사의 높은 소진현상과 이직의 문제는 지속적으로 지적되어 왔는데, 일반적으로 소진의 주요 원인으로서는 업무과다, 역할상의 어려움과 주위의 지지 부족 등으로 제시되었고, 이로 인해 정신적인 괴로움이나 우울을 겪기도 하고, 낮은 직무만족으로 이어지거나, 결근 및 이직을 선택하게 될 뿐만 아니라 낮은 직무성가로 이어지는 것으로 알려져 있다[8]. 또한 국내 선행연구들에서 보고된 직무소진과 직무태도 및 이직의도와와의 관련성을 메타분석한 박형인 외[9]의 연구에서는 소진이 높을수록 직무만족도가 낮고 조직몰입이 어려운 것으로 나타났으며, 소진이 개인의 건강차원뿐 아니라 조직의 차원에서도 중요한 역할을 하는 요인임을 밝히고 있다. 더욱이, 개인과 조직차원에서 나아가 사회복지사의 소진은 서비스를 받는 클라이언트에게 영향을 미쳐 서비스의 질을 담보하기에 보다 중요하게 다루어져야 할 부분이다.

본 연구에서는 기존의 사회복지사의 소진에 관련된 연구들을 종합하여 사회복지사의 소진에 미치는 요인들을 계량적으로 분석함을 통해, 소진에 영향을 미치는 유의한 변인들이 무엇인지 살펴보고, 지금까지의 연구결과들을 통합적으로 살펴봄을 통해 앞으로의 사회복지사의 소진에 관한 연구 및 사회복지사의 소진을 예방하는데 함의를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

이러한 연구목적에 따른 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 유의한 변인들은 무엇인가?

둘째, 사회복지사의 소진의 하위변인인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하에 영향을 미치는 유의한 변인들의

평균효과크기는 어떠한가?

## 2. 선행연구의 고찰

### 1) 소진의 개념과 하위변인

직무소진은 학자에 따라 상이하게 표현되기도 하나, 일반적으로 직무상의 만성적인 신체, 정서 및 대인관계상의 스트레스원에 대한 장기적인 반응으로 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소를 경험하는 현상이라 할 수 있다 [10].

소진이라는 개념은 정신과 의사인 Freudenberger[2]가 점점 지쳐 의욕을 잃고 환자들에게 냉담해지는 현상을 경험하면서 이를 소진(burnout)이라 불렀으며 정신의학 분야에서 임상적으로 접근하기 시작하였고, 이후 사회심리학자인 Maslach에 의해 경험적 연구로 발전시켜 나간 개념이다[8, 1]. 1980년대 초 Maslach와 그의 동료들은 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발함으로써 소진에 관한 연구를 활발히 진행하였으며 Maslach와 Jackson[3]은 소진의 정의를 반영하여 소진을 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소의 3가지 속성으로 구분하여 살펴보았다.

먼저 소진의 3가지 속성 중에서 가장 널리 분석되고 핵심적인 개념으로 제시되고 있는 것은 정서적 탈진인데, 정서적 탈진은 원조전문가들이 장기간 과도한 심리적 부담 또는 요구를 경험하면서 감정적인 피로로 인해 더 이상 자신은 아무것도 줄 수 없다고 느끼는 무력감과 절망감의 상태를 의미한다. 또 다른 하위개념인 비인격화는 대상자에게 냉담하거나 비판적인 태도를 취하는 등 대상자와 거리를 두며 비인격적으로 대하는 것을 말하며, 개인의 성취감 감소는 직무를 수행하는 과정에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가로 자신의 능력감과 성공적인 성취감의 감소를 뜻한다[11, 10, 1]. 이러한 성취감감소는 관련된 자원의 부족으로부터 오는 경향이 있는 반면, 정서적 탈진과 비인간화는 업무의 과부하와 사회적 갈등으로부터 나오는 경향이 있다[11].

이처럼 소진의 개념은 일반적으로 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소를 포함하는 세가지 개념을 중심으로 논의되고 있으며, 소진의 발생순서에는 다양한 관점들이 존재하며, 성취감 감소의 경우 정서적 탈진과 비인격화와 별개로 독립적으로 발생할 수 있는 것으로 고려되

기도 하였다. 따라서 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 고찰하여 메타분석하는 경우에도 소진의 개념뿐만 아니라 하위개념에 따른 요인들을 심도 있게 분석하는 것이 필요하다고 판단된다.

## 2) 소진에 영향을 미치는 요인

소진을 유발하는 그리고 소진에 영향을 미치는 다양한 요인들이 제시되고 있는데, 먼저 개인적 요인에서 제시되고 있는 것은 낮은 자존감, 비현실적 목표, 연령, 결혼여부, 성별의 차이와 같은 인구학적인 요소가 소진과 관련되고 있다고 보고되고 있다[12]. 국내연구에서는 사회복지사의 소진에 대하여 나이가 어릴수록, 수입이 적을수록, 근무지속기간이 짧을수록, 학력이 낮을수록, 기혼보다는 미혼인 경우 소진의 정도가 높다고 나타났다[13].

둘째, 많은 선행연구에서 사회복지사소진의 선행변수로써 직무만족과 직무특성에 대한 다당성이 검증되고 있다[14]. 직무만족과 소진은 서로 유관하게 작용하고 있으나 Maslach와 Jackson[3]의 연구에서는 직무만족과 소진이 부정적인 관계를 가지고 있으나, 직무불만족의 원인을 검토하여 소진에 이르게 되는 과정을 검토할 필요가 있다고 제시하고 있다. 또한 Hackman과 Oldham[15]은 직무특성이 조직구성원의 성장욕구수준에 부합될 때 조직 구성원은 더 큰 의미와 책임감을 느끼고 이로 인하여 조직성과 차원에서 긍정적 효과가 발생한다고 하였다. 그리고 직무특성에 대한 하위요인으로는 기술의 다양성과 과업의 중요성 등을 제시하고 있는데, 기술의 다양성은 직무수행을 수행하는데 요구되는 기술의 종류가 얼마나 여러 가지이며, 직무자체가 구성원들의 다양한 역량을 활용할 수 있도록 설계되어 있다면, 과업 당사자들은 자신의 업무에 대해 긍정적인 의미를 부여한다고 말한다. 더불어 과업중요성은 개인이 수행하는 직무가 사람들에게 얼마나 영향을 미치는지를 의미하는 것이며, Maslach, Jackson과 Leiter[16]은 직무특성이 부족할 때 직무만족의 감소와 같은 부정적인 경험을 할 수 있다는 것을 제시하였다. 세 번째로는 조직특성요인이 있는 이 안의 세부 요소로는 자율성결여, 역할갈등에 대하여 선행연구에서는 제시하고 있는데[17, 18], 연구자에 따라서 위에서 제시된 조직적요인에서 업무와 관련된 요소를 분리하여 업무요인이나 직무스트레스로 보기도 한다[19]. 또한 사회적 요인에서는 사회적 지지의 결여 등이 소진에 영향을

미치는 요인으로 제시하고 있다. 이명신[20]의 경우, 스트레스요인으로 업무모호성, 업무과중, 문제해결 어려움 등이 스트레스를 가중시키는 요소로 제시되었다.

## 3. 연구방법

### 1) 자료수집 및 코딩

본 연구는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 메타분석하기 위해 1990년대부터 2013년 9월까지 국내에서 발표된 석·박사 학위논문, 학술지 논문을 대상으로 ‘사회복지사’, ‘소진’등을 검색어로 사용해 자료를 수집하였다. 연구대상 논문의 검색은 학술연구정보서비스(RISS), 국회전자도서관, KISS, DBPIA 등의 검색사이트를 이용하여 자료를 수집하였으며, 그 결과, 본 연구의 대상논문은 총 76편이다.

### 2) 자료의 분석방법

본 연구의 분석을 위해 CMA(Comprehensive Meta-Analysis) Software 2.0을 사용하였으며, 분석내용으로는 종속변수인 소진과 각 독립변인간의 평균효과크기를 살펴보고 출판편의검증을 실시하였다.

#### (1) 메타분석의 개념과 특징

메타분석은 분석들의 분석(analysis of analyses)으로, 낱낱의 연구결과들을 통합할 목적으로 많은 수의 개별적 연구나 결과들을 통계적 방법을 사용하여 분석하는 것을 의미한다. 메타분석의 주요 특징으로는 첫째, 메타분석은 수량적이며, 요약통계(summary statistic)의 성격을 가진다. 둘째, 메타분석은 많은 연구결과들을 통합함에 있어 연구결과의 상이함을 이유로 연구를 제외시키지 않는다. 즉, 서로 상이한 연구결과라 할지라도 전체적인 결론을 도출하기 위해 분석대상이 된다는 것이다. 따라서 메타분석을 통해 일반적 결론을 도출해 낼 수 있게 되며, 일반화와 더불어 실제적 간결성을 추구하는 분석이라 할 수 있다[21].

#### (2) 효과크기의 개념과 해석

효과크기는 메타분석을 가능하게 해주는 단위이며, 분석대상이 되는 선행연구의 다양한 형태의 결과들을 통합하기 위해서는 동일 척도로 바꾸어주는 표준화과정이 필

요하게 되는데, 이러한 표준화된 크기를 효과크기라 하며[22, 21], 본 연구에서의 효과크기는 관계의 크기를 의미한다. 상관계수의 효과크기의 해석은 .10 이하이면 작은 효과크기, .25 전후의 경우, 중간효과크기, .40 이상이면 큰 효과크기라 할 수 있다[21].

**(3) 출판편의 검증**

출판편의(publication bias)란 출판된 연구 결과만을 종합함으로써 발생하는 편의를 의미하며, 이는 효과의 유의성이 과장되어 연구자가 연구결과를 제출하지 않거나 출판된 논문으로 채택되지 않은 경우에 발생하게 된다. 즉, 동일한 주제의 연구라 할지라도 연구결과들이 분석에 포함되지 않을 수 있다는 것이다[22]. 정인숙 외[23]는 메타분석에서 출판편의는 내적타당도를 위협하는 요인으로 결과를 분석, 해석함에 있어 신중히 고려될 필요가 있음을 제시하였다.

출판편의를 확인하는 가장 쉬운 방법은 Funnel plot을 확인하는 것이며, 회귀선을 이용하여 확인하는 방법에는 Egger의 검정방법이 있다. 본 연구에서는 Egger의 선형 회귀선 검정을 실시하였고, 출판편의가 있는 것으로 판단되는 경우에는 얼마나 많은 오류가 있는지 안전계수(fail-safe N)를 확인하여 결과의 안정성을 확인하였다. 본 연구에서 각 변인들에 대한 출판편의를 검증한 결과, 모든 변인들에서 출판편의가 없는 것으로 확인되었다.

**4. 연구결과**

**1) 분석 대상 논문의 일반적 특성**

본 연구는 1990년대부터 2013년 9월까지 국내에서 발표된 석·박사 학위논문 및 학술지에 게재된 논문을 대상으로 자료를 수집한 결과, 분석대상의 연구물은 총 76편이었으며, 선정된 논문들의 일반적 특성을 Table 1와 같다.

논문의 출처로는 석사학위논문 56편(73.7%), 박사학위논문 4편(5.3), 학술지 16편(21.0%)이었으며, 분석대상 논문의 연구년도로는 1999년-2004년까지의 논문이 23편(30.2%), 2005년-2010년까지의 논문이 28편(36.8%), 2011년-2013년까지의 논문이 25편(33.0%)으로 나타났다. 또한 소진에 영향을 미치는 주요변인들로는 Table 1에서와 같이 25개 요인이 추출되었다.

[Table 1] chracter of analytic thesis

	content	frequency	%
thesis origin	master's degree	56	73.7
	doctorate thesis	4	5.3
	academic journal	16	21.0
	total	76	100
yeas	1999-2004(year)	23	30.2
	2005-2010	28	36.8
	2011-2013	25	33.0
	total	76	100
case	less than 100	11	14.5
	more than 100 - less than 200	33	43.4
	more than 200 - less than 300	19	25.0
	more than 300 - less than 400	8	10.5
	more than 400	5	6.6
	total	76	100
prime variable	age	15	5.7
	pay	6	2.3
	service career	23	8.8
	self-efficacy	6	2.3
	job stress	11	4.2
	emotional quotient	3	1.2
	sentimental work	3	1.2
	social support	12	4.5
	supervision	12	4.5
	working environment(challenge)	8	3.0
	reward	9	3.4
	supervision	3	1.2
	promotion	5	1.9
	role excessive	14	5.3
	workload	20	7.6
	role conflict	26	9.9
	role ambiguity	27	10.3
	job autonomy	13	4.9
	comfort	6	2.3
	job satisfaction	12	4.5
	professional identity	9	3.4
	Client(realize of the problem)	6	2.3
	propriety of number	4	1.5
	a relationship with client	5	1.9
	violence of client	5	1.9
계	25 (263)	100	

**2) 소진에 영향을 미치는 요인들에 관한 메타 분석 결과**

Table 2에서와 같이, 소진에 영향을 미치는 요인들의 평균효과크기를 살펴보면, 연령과 근무경력에 경우 연령, 근무경력이 증가할수록 소진은 낮은 것으로 나타났으며, 사회복지사의 자기효능감이 높을수록 소진이 낮은 것으로 분석되었다. 또한 감성지능이 높을수록, 사회적지지 높을수록, 슈퍼비전이 양호할수록 소진은 낮은 것으로

[Table 2] average effect size

variable	case	total sample	Zr	weighted standard deviation	-95%CI	+95%CI	
age	15	2,958	<b>-.188*</b>	.030	-.246	-.130	
pay	6	1,173	-.149	.029	-.207	-.091	
service career	23	5,146	<b>-.138*</b>	.021	-.180	-.096	
self-efficacy	6	1,347	<b>-.450*</b>	.052	-.551	-.349	
job stress	11	2,857	<b>.525*</b>	.069	.390	.659	
emotional quotient	3	748	<b>-.252*</b>	.082	-.413	-.091	
sentimental work	3	910	<b>.208*</b>	.066	.080	.337	
social support	social support	12	2,235	<b>-.236*</b>	.021	-.278	-.194
	support of family	10	1,645	<b>-.216*</b>	.025	-.264	-.167
	support of a colleague and friend	15	2,306	<b>-.253*</b>	.021	-.294	-.212
	support of superior	6	899	<b>-.317*</b>	.042	-.399	-.236
supervision	supervision	12	1,953	<b>-.287*</b>	.060	-.404	-.170
	educational)	6	1,016	<b>-.305*</b>	.032	-.367	-.243
	supportive	6	1,016	<b>-.386*</b>	.032	-.448	-.324
	executive	5	914	<b>-.382*</b>	.033	-.447	-.316
working environment	challenge	8	884	<b>-.267*</b>	.090	-.444	-.090
	reward	9	733	-.008	.089	-.182	.167
	supervision	3	343	-.164	.073	-.307	-.022
	promotion	5	733	-.053	.067	-.183	.077
	role excessive	14	2,740	<b>.311*</b>	.054	.204	.418
	workload	20	3,366	<b>.251*</b>	.035	.183	.320
	role conflict	26	4,635	<b>.385*</b>	.028	.330	.441
	role ambiguity	27	4,735	<b>.296*</b>	.040	.217	.375
	job autonomy	13	848	-.172	.099	-.366	.023
comfort	6	623	<b>-.151*</b>	.058	-.264	-.037	
job satisfaction	12	2,005	<b>-.294*</b>	.083	-.456	-.131	
professional identity	9	1,316	<b>-.421*</b>	.055	-.528	-.313	
client	realize of the problem	6	1,127	.088	.050	-.010	.187
	propriety of number)	4	835	.077	.109	-.138	.292
	a relationship with client	5	879	.150	.114	-.073	.374
	violence of client	5	1,781	<b>.271*</b>	.038	.196	.346

\*p<.05

제시되었다. 업무환경 요인들 중에는 업무가 도전적일수록, 슈퍼비전이 이루어질수록, 업무가 편안할수록 소진은 낮은 것으로 나타났으며, 직무에 만족할수록, 전문직업적 정체성이 있을수록 소진은 낮은 것으로 분석되었다. 반면, 직무스트레스가 많을수록, 감정노동이 심할수록 소진이 높게 나타났으며, 업무환경요인들 중 주어진 역할이 과다할수록, 업무량이 많을수록, 역할갈등이 심할수록, 주어진 역할이 모호할수록 소진이 큰 것으로 분석되었다. 마지막으로 클라이언트의 폭력이 나타나는 경우 소진은 높아지는 것으로 나타났다.

### 3) 소진 하위변인별 영향 미치는 요인들에 관한 메타분석 결과

Maslach와 Jackson[16]은 소진을 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소의 3가지 속성으로 구분하여 살펴보았는데, 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 보다 구체적으로 살펴보고 소진을 예방하기 위해서는 소진진반에 영향을 미치는 요인들과 더불어 소진의 하위개념에 따른 요인들의 영향력을 살펴볼 필요가 있다. 본 연구에서는 소진의 하위개념으로 제시되고 있는 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 저하에 영향을 미치는 요인들의 평균 효과크기를 살펴보았다. 그 결과는 Table 3, Table 4, Table 5과 같다.

먼저 [table 3]에서와는 구체적으로 정서적 탈진에 유의한 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 연령이 높을수록, 보수가 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타났으며, 감

[Table 3] influence factor of emotional exhaustion

variable	case	total sample	Zr	weighted standard deviation	-95%CI	+95%CI	
age	9	1,309	<b>-.156*</b>	.028	-.211	-.102	
reward	5	971	<b>-.109*</b>	.032	-.172	-.046	
service career	13	2,408	-.045	.033	-.109	.019	
job stress	6	1,058	<b>.567*</b>	.185	.205	.928	
emotional quotient	3	748	<b>-.084*</b>	.037	-.157	-.011	
social support	social support	5	782	<b>-.142*</b>	.036	-.212	-.071
	family	6	938	<b>-.043*</b>	.033	-.107	-.022
	colleague and friend	11	1,921	<b>-.175*</b>	.041	-.255	-.095
	superior	4	616	<b>-.275*</b>	.061	-.395	-.155
supervision	supervision	9	1,265	-.145	.091	-.323	.033
	educational	5	869	<b>-.252*</b>	.041	-.332	-.173
	supportive	5	869	<b>-.336*</b>	.034	-.403	-.269
	executive	4	767	<b>-.285*</b>	.036	-.356	-.213
working environment	challenge	7	790	-.187	.096	-.375	.001
	colleague relation	3	505	<b>-.214*</b>	.075	-.362	-.067
	reward	9	1,542	-.086	.093	-.269	.097
	supervision	4	436	-.096	.110	-.310	.122
	promotion	4	525	<b>-.169*</b>	.068	-.302	-.036
	role excessive	9	1,532	<b>.489*</b>	.088	.318	.661
	workload	15	2,307	<b>.435*</b>	.039	.358	.512
	role conflict	21	3,391	<b>.393*</b>	.041	.314	.473
	role ambiguity	20	3,065	<b>.139*</b>	.045	.050	.228
	job autonomy	8	1,334	-.038	.129	-.291	.214
comfort	6	623	<b>-.150*</b>	.061	-.270	-.030	
job satisfaction	9	1,364	<b>-.306*</b>	.075	-.453	-.159	
professional identity	4	692	<b>-.259*</b>	.039	-.336	-.183	
ct	realize of problem	4	759	<b>.111*</b>	.048	.017	.206
	a relationship with client	5	879	-.060	.070	-.197	.078
	violence of client	3	1,141	<b>.343*</b>	.063	.220	.467

\*p<.05

정지능이 높을수록, 사회적지지가 높을수록, 업무환경요인들 중 동료관계가 좋을수록, 승진이 이루어질수록, 업무환경이 편안할수록 소진은 낮은 것으로 분석되었다. 또한 직무에 만족할수록, 전문직업적 정체성이 있을수록 소진은 낮은 것으로 나타났다. 한편, 직무스트레스가 높을수록, 업무환경요인들 중 역할이 과다할수록, 업무량이 많을수록, 역할갈등이 심할수록, 역할이 모호할수록 소진이 높은 것으로 분석되었으며, 클라이언트 문제가 심각할수록, 클라이언트 폭력이 제시될수록 소진은 높아지는 것으로 나타났다.

다음으로 비인격화에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면 Table 4와 같다.

비인격화 영향을 미치는 유의한 변인들을 살펴보면, 보수가 높을수록, 근무경력이 많을수록, 감성지능이 높을수록 비인격화 수준이 낮은 것으로 나타났다. 또한 사회적지지가 높을수록, 전문직업적 정체성을 가지고 있을수록 비인격화 수준이 낮아지는 것으로 분석되었다. 반면,

직무스트레스가 많을수록, 업무환경요인들 중 역할이 과다할수록, 업무량이 많을수록, 역할갈등이 심할수록, 역할이 모호할수록 비인격화가 높아지는 것으로 나타났으며, 클라이언트 관계가 친밀할수록 비인격화 되는 것으로 분석되었다.

마지막으로 성취감 감소에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면 [table 5]와 같다. 성취감 감소에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 연령이 증가할수록, 보수 및 근무경력이 많을수록, 감성지능이 높을수록 성취감 감소 수준이 낮은 것으로 나타났다. 또한 사회적지지가 높을수록, 슈퍼비전이 이루어질수록, 직무에 만족할수록 성취감 감소 수준이 낮은 것으로 분석되었다. 이와 달리, 직무스트레스가 많을수록, 업무환경요인들 중 역할이 과다할수록, 역할갈등이 심할수록, 역할이 모호할수록 성취감 감소 수준이 높아지는 것으로 나타났다.

[Table 4] influence factor of depersonalization

variable	case	total sample	Zr	weighted standard deviation	-95%CI	+95%CI	
age	8	1,156	.098	.183	-.261	.457	
reward	5	971	<b>-.160*</b>	.049	-.256	-.064	
service career	12	2,318	<b>-.099*</b>	.023	-.143	-.054	
job stress	3	488	<b>.418*</b>	.132	.160	.676	
emotional quotient	3	748	<b>-.211*</b>	.094	-.395	-.026	
social support	social support	6	1,004	<b>-.182*</b>	.032	-.244	-.119
	support of family	6	938	<b>-.194*</b>	.033	-.259	-.130
	support of colleague and friend	10	1,553	<b>-.216*</b>	.039	-.292	-.140
	support of superior	4	616	<b>-.283*</b>	.041	-.363	-.203
supervision	supervision	6	911	-.124	.111	-.342	.093
	educational	5	869	<b>-.238*</b>	.036	-.308	-.168
	supportive	5	869	<b>-.262*</b>	.034	-.329	-.195
	executive	4	767	<b>-.262*</b>	.036	-.333	-.191
working environment	challenge	6	655	-.221	.135	-.485	.044
	reward	9	1,504	-.043	.092	-.137	.222
	promotion	4	525	.176	.186	-.188	.540
	role excessive	10	1,798	<b>.288*</b>	.046	.197	.380
	workload	15	2,307	<b>.197*</b>	.038	.123	.271
	role conflict	21	3,391	<b>.303*</b>	.037	.232	.375
	role ambiguity	19	2,930	<b>.237*</b>	.040	.159	.314
	job autonomy	7	1,199	-.080	.075	-.226	.066
	comfort	5	488	-.102	.124	-.344	.141
job satisfaction	11	1,364	-.150	.082	-.312	.012	
professional identity	4	692	<b>-.348*</b>	.038	-.424	-.273	
ct	realize of problem	3	666	.046	.065	-.082	.173
	relation of ct	4	744	<b>.275*</b>	.086	.107	.444

\*p<.05

[Table 5] influence factor of reduced personal accomplishment

variable	case	total sample	Zr	weighted standard deviation	-95%CI	+95%CI	
age	8	1,156	<b>-.114*</b>	.035	-.183	-.045	
reward	4	849	<b>-.204*</b>	.035	-.272	-.136	
service career	12	2,318	<b>-.139*</b>	.039	-.216	-.062	
job stress	4	1,058	<b>.185*</b>	.049	.088	.282	
emotional quotient	3	748	<b>-.412*</b>	.055	-.520	-.303	
social support	social support	6	938	<b>-.289*</b>	.033	-.354	-.224
	support of family	6	938	<b>-.435*</b>	.081	-.594	-.276
	support of colleague and friend	14	1,553	<b>-.272*</b>	.021	-.314	-.230
	support of superior	5	616	<b>-.341*</b>	.058	-.455	-.228
supervision	supervision	8	1,130	<b>-.157*</b>	.067	-.288	-.026
	educational	5	869	<b>-.267*</b>	.034	-.334	-.200
	supportive	5	869	<b>-.286*</b>	.034	-.353	-.219
	excutive	4	767	<b>-.309*</b>	.036	-.381	-.238
working environment	challenge	6	655	-.291	.173	-.631	.048
	reward	10	1,762	.023	.071	-.115	.162
	promotion	4	525	-.032	.125	-.278	.213
	role excessive	10	1,798	<b>.122*</b>	.042	.040	.204
	workload	15	2,307	.012	.043	-.072	.096
	role conflict	21	3,391	<b>.219*</b>	.024	.172	.266
	role ambiguity	19	2,930	<b>.289*</b>	.058	.175	.403
	job autonomy	7	1,199	-.169	.121	-.407	.069
	comfort	5	488	-.157	.167	-.483	.170
job satisfaction	11	1,364	<b>-.299*</b>	.050	-.396	-.201	
professional identity	3	380	-.199	.112	-.419	.021	
ct	a relationship with client	3	485	-.125	.281	-.676	.426
	violence of client	3	1,141	-.057	.056	-.166	.052

\*p<.05

## 5. 결론 및 논의

본 연구에서는 1990년대부터 2013년까지의 ‘소진’에 관련된 논문을 분석하여 메타분석을 하였다. 본 분석의 결과 소진에 영향을 미치는 요인으로는 근무경력, 업무 환경으로서의 보상, 슈퍼비전, 승진, 직무자율성 요인과 클라이언트 관련요인인 클라이언트 문제의 심각성, 클라이언트 수의 적절성, 클라이언트와의 관계요인을 제외한 모든 변인에서는 유의미한 상관관계를 가지고 있었다. 또한 연령과 근무경력이 높을수록 사회복지사의 자기효능감과 감성지능, 사회적 지지가 높을 수록 소진이 낮음을 알 수 있었다. 이는 이은희와 김정호[24]의 연구에서도 밝혀졌듯이 개인변수보다는 직업만족과 역할특성과 같은 직무관련 변인에 의해 영향을 받고 있음을 알 수 있었다.

또한 정서적 탈진에 영향을 미치는 요인의 경우에도 연령과 보수, 감성지능, 사회적지지가 높을수록 동료관계가 좋을수록 소진이 낮은 것으로 나타났다. 성취감 감소에 영향을 미치는 요인으로 살펴보면 연령이 증가할수록, 보수 및 근무경력이 많을수록, 감성지능이 높을수록 사회적 지지와 업무만족이 높을수록 성취감 감소수준이 높아지는 것을 알 수 있었다.

본 연구결과를 통해 다음의 논의점을 알 수 있었다. 결과를 통해서도 나타난바, 사회복지사의 소진에 있어서 직접적인 영향력을 주는 것은 개인적인 요인보다는 기관과 역할만족과 같은 내·외부의 요인에 더 많은 영향력이 있음을 조사대상이 76개의 논문에서 공통적으로 나타남을 알 수 있었다. 이러한 결과는 사회복지서비스종사자의 환경 및 소진에 대비한 소진문제를 해결하기 위한 전략이 필요함을 의미한다.

사회복지사 처우 개선을 위한 조례개정 등의 분위기가 있으나 더 적극적인 차원에서 소진의 예방과 관리를 위한 프로그램의 개발과 지원을 위한 관련 대안들이 모색되어야 한다. 사회복지사의 소진을 예방하고 소진관리를 하는 것은 단순한 사회복지사의 처우의 문제가 아닌 사회복지서비스의 질적 향상과 직결된다 하겠다.

## References

[1] Choi, Hye-Young, "Concept Analysis of Burnout", 『Nursing science』, 22(2): 27-38, 2010.

[2] Freudenberger, H. J., "Staff burn-out", *Journal of Social Issues*, 30(1), pp.159-165, 1974.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

[3] Maslach, C., & Jackson, S. E. "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113, 1981.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>

[4] Kim, Yi-Young, Park, Soon-Mi, Bae, Sung-Woo, "A study on the factors associated with burnout among workers in the psychosocial rehabilitation centers", 『Mental Health & Social Work』, 15(4): 23-48, 2011.

[5] Kim, Gyi-Dong, "A Study on Influencing Factors on the Burnout of Social Welfare Officials : Based on regional differences between cities and rural districts of Chungnam province", Chungnam university graduate school of public administration master's degree, 2009.

[6] Seong, Hee-Ja, Kwon, Hyun-Soo, "A Comparative Study on the Relationship among Job-Related Tension, Burnout, and Turnover Intentions between Public and Private Social Workers", 14(2): 177-200, 2011.

[7] Kang, Hyun-A, Nho, Choong-Rai, Park, Eun-Mi, Sin, Hye-Ryung, "The Relationships among Work Stress, Burnout, and Turnover Intentions of Child Welfare Employees", 『Korean journal of social welfare』, 60(3): 107-127, 2008.

[8] Schaufeli, W. B., "Past performance and future perspectives of burnout research", *Journal of Industrial Psychology*, 29(4), pp.1-15, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v29i4.127>

[9] Park, Hyung-In, Nam, Suk-Kyung, Yang, Eun-Joo, "Relationships of burnout with job attitudes and turnover intention among Koreans: A Meta- Analysis", 『Korean Journal of Psychology』, 24(3): 457-491, 2011.

[10] Kong, Gye-Soon "The Study on Job Environment and Job Satisfaction Affecting Turnover Intention of Front-Line Welfare Workers in Community Child Centers", 『Korean Journal of Family Welfare』, 60(3): 107-127, 2008.

[11] Maslach, C. "What have we learned about burnout and health?", *Psychology & Health*, 16(5): 607-611, 2001.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/08870440108405530>

[12] Faber, B. "Introduction: A Critical Perspective on Burnout, In B. A. Farber(Ed.), *Stress burnout in the Human Service Professions*", New York: Pergamon Press, 1983.

[13] Lee, Young-Mi, Seong, Gyu-tak, "A Study of Burnout of Social Worker in Korea", *Korean journal of social welfare*, 18(1): 25-60, 1991.



- [14] Lee, Eun-Hee, Kim, Kyung-ho, "A Study on Factors Associated with Burnout of Social Workers", 16(2): 167-193, 2008.
- [15] Hackman, J. R., & Oldham, G. R. "Motivation through the design of work: test of theory", Organizational Behavior and Human Performance, 16: 250-279, 1976.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- [16] Maslach, C., & Jackson, S. E. Maslach Burnout Inventory Manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- [17] Cerniss, C. "Staff Burnout: Job Stress in the Human Service, Beverly Hills", CA: Sage Publications, 1980.
- [18] Harrison, W. D. "Role Strain and Burnout in Child-protective service Workers.", Social Service Review, 54:31-44, 1980.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/643802>
- [19] Soderfeldt, M., Soderfeldt, B., & Warg, L. "Burnout in Social Work", Social Work, 40(5): 638-646, 1995.
- [20] Lee, Myung-sin, "Burnout Process Model of Social Workers: Analysis of the Paths from the Job-related Stressors, Job-stress and Professional Self-efficacy to Burnout", Korean journal of social welfare, 56(4): 5-34, 2004.
- [21] Oh, Sung-sam, "Meta-analysis : theory and practice", Konkuk university a publishing department, 2011.
- [22] Choi, Ki-Hyun, Guk, Se-Jung, "Meta-analysis by MIX program", Free academy, 2008.
- [23] Jung, In-Sook, Jun, Sung-Sook, Hwang, Sun-Kuyug, Kim, Dong-Hee, Ha, Joo-Young, "Systematic Reviews and Meta-Analysis", Soomoonsa, 2011.
- [24] Lee, Eun-Hee, Kim, Kyong-Ho, "A Study on Factors Associated with Burnout of Social Workers". Social Research, 16(1): 167-193, 2008.

**진혜민(Hye-Min Jin)**

[정회원]



- 2014년 3월 ~ 현재 : 대구한의대학교 노인복지학과 조교수

<관심분야>

노인복지, 학교사회복지, 연구방법

**백정원(Jeong-won Baik)**

[정회원]



- 2013년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 사회과학연구원 전임연구원

<관심분야>

사회복지, 다문화, 아동

**남희은(Hee-Eun Nam)**

[종신회원]



- 2007년 9월 ~ 현재 : 고신대학교 사회복지학과 교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 영도구장애인복지관 관장

<관심분야>

사회복지, 장애인복지, 노인복지