

## 노인요양시설 사회복지사의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력이 소진에 미치는 영향

김보미  
초당대학교 사회복지상담학과

### The Influence of Job Stress, Stress Coping Strategies, Empathy ability on Burnout of Social Workers in Long-term Care Facilities

Bo-Mi Kim  
Department Of Social Welfare & Counseling, Chodang University

**요약** 본 연구는 노인요양시설에 근무하는 사회복지사의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진간의 관계와 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 자료 수집은 3개 도시의 사회복지사 201명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 2020년 3월 2일부터 5월 31일 2개월간 시행되었다. 수집한 자료는 기술통계와 t-test, ANOVA, Pearson correlations, 위계적 회귀분석으로 분석하였다. 연구결과 건강증진행위는 일반적 특성 중 연령과 결혼상태, 근무경력에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 주요 변수 간의 관계에서 소진은 직무스트레스와 유의한 정적 상관관계를 보였으며, 스트레스 대처전략 및 공감능력과 각각 유의한 부적 상관관계를 보였다. 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과 직무스트레스와 공감능력이 유의한 영향 요인으로 나타났으며, 설명력은 72.3%로 나타났다. 본 연구를 통해 사회복지사의 소진을 경감시키기 위해서는 직무스트레스를 줄이고 공감능력을 증진시키는 것 필요함을 알 수 있다. 이에 사회복지사의 직무스트레스를 경감시키고 공감능력을 향상시킬 수 있는 소진 예방 프로그램의 개발이 필요할 것으로 생각된다.

**Abstract** This study was conducted to investigate the relationships between job stress, stress coping strategies, empathy ability, and burnout in social workers at long-term care facilities. Data was collected from 201 social workers in three cities from March to May 2020 using structured questionnaires. Data was analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlations, and hierarchical multiple regression. Results showed that burnout significantly differed according to age, marital status, and career among the general characteristics. In the relationships between major variables, burnout showed a significant positive correlation with job stress and showed significant negative correlations with stress coping strategies and empathy ability. The major factors affecting burnout were job stress and empathy ability, which explained 72.3% of the variance. The results of this study suggest that job stress and empathy ability are important factors for burnout. Findings indicate a need to decrease job stress and increase empathy ability to prevent the burnout of social workers. Further studies are needed to examine burnout prevention strategies for social workers.

**Keywords** : Job Stress, Stress Coping Strategy, Empathy, Burnout, Social Worker

---

\*Corresponding Author : Bo-Mi Kim(Chodang University)

email: jheyeline@hanmail.net

Received October 5, 2020

Accepted December 4, 2020

Revised November 2, 2020

Published December 31, 2020

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

우리나라는 2017년 65세 이상 노인인구가 전체 인구의 14%를 넘어서며 고령사회에 진입하였으며, 정부는 급속하게 진행되는 고령화와 노인부양문제에 대처하기 위하여 2008년 노인장기요양 보험 제도를 실시하였다[1] 2018년 기준 노인장기요양 등급 인정자는 전체 노인인구의 12.6%에 이르고 있으며 향후에 더 지속적으로 증가할 것으로 예상된다[2]. 노인장기요양 보험제도의 실효성을 높이기 위해 노인요양시설 확대 설치 등 인프라를 확충하고 효율적인 운영을 위한 방안을 모색하였다. 그러나 노인요양시설의 수적 증가와 사회복지 인력의 증가에도 불구하고, 사회복지서비스에 대한 국민의 요구 증가와 개선되지 못한 근무환경으로 사회복지사들의 직무스트레스와 소진의 문제는 계속되고 있다[3].

노인요양시설은 급성기 질환을 다루는 공공의료기관과는 달리 입원에서부터 임종 및 호스피스까지 전인적인 케어를 제공한다. 노인요양시설에서 사회복지사는 입소 노인에게 지지자, 보호자, 조정자, 옹호자 등 다양한 역할을 수행하고 있으며[3], 치매환자들을 위한 프로그램 진행과 상담, 원무행정지원 등의 업무를 수행하고 있어 많은 다른 사회복지분야의 사회복지사보다 높은 직무스트레스와 소진을 경험하는 것으로 보고되었다[4].

노인요양시설과 같이 휴면서비스를 제공하는 업무에서 일어나기 쉬운 소진은 종사자의 직무만족도 감소와 직무수행의 효율성 저하, 자발적인 이직 유발 등의 서비스 질을 저하시키는 원인이 된다[5]. 이 같은 구성원의 직무스트레스를 관리하여 유능한 인력을 확보하고 유지하는 것은 복지서비스의 지속성과 전문성을 강화시키는 방안이 된다[4]. 이에 노인요양시설의 중추적인 역할을 담당하는 사회복지사의 소진을 통제하는 것은 무엇보다 중요한 과제라 할 수 있다.

사회복지지관 및 시설 종사자들을 대상으로 한 소진 관련 선행연구들에서 사회복지사의 직무환경과 같은 직업관련 요인들은 소진의 주요 영향 요인으로 보고되었으며[6,7], 사회복지사 소진은 서비스 질을 저해하는 요인으로 나타났다[6,7]. 그러나 사회복지시설의 환경이 열악하더라도 사회복지사가 직무환경과 직무스트레스를 어떻게 대처하느냐에 따라 개인의 소진 정도는 달라질 수 있다[8]. Lazarus와 Folkman은[9] 스트레스 상황에 대처하는 방식에 대해 좌절이나 장애요소를 극복하고 적극적으로 문제를 해결하려는 적극적인 대처와 문제를 회피하

거나 방버하고자 하는 소극적인 대처로 구분하여 설명하였다. 이 같은 스트레스 대처방식은 개개인마다 다르기 때문에 사회복지사들의 직무환경과 직무스트레스 파악과 함께 스트레스 대처 방식을 파악하는 것은 소진을 예방하는 주요한 자료가 될 수 있다.

또한 공감은 개인이 상대방의 생각이나 느낌을 받아들이는 태도로, 선행연구에서 공감은 친사회적 행동을 수행하는 동기가 된다[10]. 공감과 갈등해결전략과의 관계를 분석한 연구에서[11] 공감은 갈등을 해결할 수 있는 개인적 특성으로 사회적으로 적절한 행동을 유발시켜 다양한 인간관계에서의 적응을 도와주는 요소로 보고되었다[11]. 공감능력은 휴먼서비스를 제공하는데 있어 주요한 요소이다, 특히 노인요양시설과 같이 대인 접촉이 많은 업무에서 다른 사람의 생각이나 느낌을 수용할 수 있는 공감능력에 따라 직무에 대한 스트레스나 소진을 대처하는 방법이 다를 수 있다[12]. 이처럼 사회복지사의 소진은 직무환경적 특성 뿐만 아니라 스트레스 대처 전략, 공감과 같은 사회복지사의 개인적 특성에 의해서도 많은 영향을 받는다.

사회복지사의 소진에 관한 선행연구들의 다수는 사회복지시설의 직무환경이나 사회복지사의 인구학적 특성에 국한되어 연구되어 왔다[5-7]. 그러나 노인요양시설이 급격하게 증가하는 사회적 환경변화 속에서 질적인 사회복지 서비스를 유지하기 위해서는 사회복지사의 소진에 관한 다양한 측면에서의 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 직무스트레스와 같은 환경적 특성과 스트레스 대처전략과 공감 능력의 개인적 특성이 사회복지사의 소진에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 본 연구는 사회복지사의 소진을 감소시키고 예방하기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

### 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 노인요양시설 사회복지사의 직무환경, 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력과 관련하여 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하여 사회복지사의 소진을 예방하기 위한 프로그램 및 정책개발의 기초자료를 제공하고자 함이다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다 .

첫째, 대상자의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진의 차이를 파악한다.

셋째, 대상자의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공

감능력, 소진간의 관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 노인요양시설 사회복지사의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력과 소진간의 관계를 파악하고, 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상

본 연구의 대상자는 C시와 D시, K시 3개의 도시의 노인요양시설에 재직 중인 사회복지사 211명을 편의 표집하였다. 본 연구자가 노인요양시설을 방문하여 연구시행에 대해 허락을 받은 후, 설문에 참여하기를 동의한 자를 대상으로 하였다. 본 연구에서 필요한 대상자 수는 G\*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 회귀분석에서 9개의 변수, 효과크기 0.15, 유의수준  $\alpha=.05$ , 검정력 .95으로 계산한 결과, 필요한 대상자의 수는 166명이었으나, 탈락률을 고려하여 211명을 대상으로 하였다. 그 중 설문지에 2개 항목 이상에 답하지 않은 10명을 제외하고 최종 201명의 자료를 분석하였다.

### 2.3 연구 도구

#### 2.3.1 직무스트레스

직무스트레스는 Choi[13]가 개발하고 타당도를 검증한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구는 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 물리적 환경의 4개 하위척도로 구성되어 있다. 총 15문항으로 각 문항은 '전혀 아니다' 1점, '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도이다. 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높다는 것을 의미한다. 개발당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .92$ 였으며, 본 연구에서는 .75였다.

#### 2.3.2 스트레스 대처전략

Folkman과 Lazarus[9]이 개발한 스트레스 대처방식 척도를 기초로 하여 Kim[14]이 번역한 도구를 사용하였다. 전체 24문항으로 적극적 대처 12문항과 소극적 대처 12문항으로 나누어져 있다. 본 연구에서 스트레스 대처방식 설문문항 중 소극적 대처방식 문항은 역산하여 처

리되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지의 5점 Likert 척도로써 점수가 높을수록 적극적인 대처 방식을 가지는 것을 의미한다. 개발당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서 .91이었다.

#### 2.3.3 공감능력

공감능력의 측정은 King과 Holosko[15]가 개발하고, Kim과 Song, Kim, Cho[16]가 번역하고 사회복지사를 대상으로 타당도를 검증한 사회복지사 공감척도(Empathy Scale for Social Workers: ESSW)척도를 사용하였다. 도구는 총 21문항으로 연민적 맥락사정, 수용·협력적 탐구, 내재적 도움과 정서적 지지의 세 가지 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점, '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이다. 점수가 높을수록 공감능력이 높은 것을 의미한다. 한국어판 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .85$ 이었으며, 본 연구에서는 .88이었다

#### 2.3.4 소진

소진은 Maslach와 Jackson [17]이 개발한 MBI-HSS(Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey)를 Yoon과 Kim[18]이 번역하고 내용타당도를 검증한 한글판 MBI 도구로 측정하였다. 도구는 총 22문항으로 정서적 고갈, 비인간화, 개인성취감의 세 가지 하위 영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점까지 평정하도록 되어있으며, 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 연구도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's  $\alpha = .76$ 이었으며, 본 연구에서는 .93이었다.

### 2.4 자료 수집 방법

자료 수집은 2020년 3월 2일부터 5월 31일까지 시행되었으며, 연구대상자 모집은 C시와 D시, K시의 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사를 편의 표집하였다. 각 시설에 방문하여 시설장에게 연구의 목적과 설문지에 대한 정보를 제공하고 자료수집에 대한 승인을 요청하였다. 기관장의 승인 후 연구자가 연구대상자에게 연구목적을 충분히 설명하고 자발적인 연구 참여를 유도하였다. 설문지 작성시 서면 동의서를 작성하고 설문에 참여하는 동안 언제라도 그만 둘 수 있음을 설명하였다.

## 2.5 자료 분석 방법

자료 분석은 IBM SPSS/WIN 23.0 Program을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성과 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진의 수준을 파악하기 위해서 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진의 차이는 t-test, one way ANOVA로 분석하였으며, 분산분석 결과 유의한 차이가 있다고 나타난 항목은 Scheffe test로 사후분석을 시행하였다. 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진 간의 상관관계를 파악하기 위해 Pearson's Correlation Coefficient를 시행하였다. 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 시행하였다. 회귀모형의 적절성을 판단하기 위해 다중공선성 여부와 잔차 분석을 시행하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 35.57±9.27세였으며, 성별은 남성 56명(27.9%), 여성 145명(72.1%)였다. 연령은 20-30세 연령의 대상자가 79명(39.3%)으로 가장 많았다. 교육정도는 대학교 졸업 이상이 183명(91.0%)으로 가장 많았다. 종교는 있음이 130명(65.3%), 없음이 71명(34.7%)로 나타났다. 결혼 상태는 기혼인 경우가 104명(51.7%), 미혼인 경우가 91명(45.2%), 기타 6명(3.1%)이었다. 기타의 경우로는 사별 등이 있었다. 근무경력은 5년 이하 근무한 경우가 109명(54.2%)로 가장 많았으며, 다음으로 5-10년 사이 근무자, 11-15년 사이 근무자 순으로 나타났다(Table 1).

Table 1. The General Characteristics (N=201)

Characteristics	Categories	n(%)
Sex	Male	56(27.9)
	Female	145(72.1)
Age (year)	20-30	79(39.3)
	31-40	62(30.8)
	41-50	45(22.4)
	≥51	15(7.5)
	M±SD	35.57±9.27
Education level	College	183(91.0)
	graduate school	18(9.0)
Religion	Have	130(65.3)
	None	71(34.7)
Marital status	Single	91(45.2)
	Married	104(51.7)
	Others	6(3.1)
Career (year)	< 5	109(54.2)
	5-10	69(34.3)
	11-15	12(6.0)
	≥16	11(5.5)
	M±SD	71.43±69.33

### 3.2 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진 정도

대상자의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진의 정도는 (Table 2)와 같다. 직무스트레스는 5점 만점에 3.04점이었으며, 스트레스 대처전략은 5점 만점에 2.99점이었다. 공감능력은 5점 만점에 3.04점이었으며, 소진은 5점 만점에 2.96점이었다(Table 2).

Table 2. Job stress, Stress Coping Methods, Empathy ability and Burnout in Social Workers.

(N=201)

Variables	M±SD	Item range	No of the item	Possible range
Job stress	3.04±0.49	1-5	15	15-75
Stress Coping Methods	2.99±0.60	1-5	24	24-120
Empathy ability	3.04±0.56	1-5	21	21-105
Burnout	2.96±0.68	1-5	22	22-110

### 3.3 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진의 차이

일반적 특성에 따른 변수의 차이를 살펴보면 <Table 3>과 같다. 직무스트레스는 연령( $F=12.30, p<.001$ )과 결혼상태( $F=5.87, p=.003$ ), 근무경력( $F=4.14, p=.007$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 스트레스 대처전략은 연령( $F=9.01, p<.001$ )과 결혼상태( $F=6.35, p=.002$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 공감능력은 연령( $F=12.86, p<.001$ )과 결혼상태( $F=4.57, p=.011$ ), 근무경력( $F=5.19, p=.002$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 소진은 연령( $F=13.99, p<.001$ )과 결혼상태( $F=5.49, p=.005$ ), 근무경력( $F=3.27, p=.022$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 사후검증 결과 소진은 연령에 따라 20-30대의 경우가 30대와 40대에 비해 소진이 높았으며, 미혼인 경우가 기혼

인 경우보다 소진의 정도가 높았다. 근무경력에 따라서는 5년 미만인 경우가 11-15년 사이의 경력을 가진 경우보다 소진 정도가 높았다 (Table3).

### 3.4 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진과의 관계

소진과 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력과의 관계는 <Table 4>와 같다. 소진은 직무스트레스( $r=-.82, p=.005$ )와 유의한 정적 상관관계를 보였으며, 스트레스 대처전략( $r=-.68, p<.001$ ) 및 공감능력( $r=-.79, p<.001$ )과 각각 유의한 부적 상관관계를 보였다. 즉, 직무스트레스가 높고, 스트레스 대처전략과 공감능력이 낮을수록 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Differences of Variables according to General Characteristics

(N=201)

Characteristics	Categories	Job stress	Stress Coping Methods	Empathy ability	Burnout
Sex	Male	3.08±0.50	2.97±0.60	2.98±0.58	65.96±0.68
	Female	3.03±0.49	3.01±0.61	3.07±0.55	64.77±0.69
	t or F(p)	.54(.585)	-.48(.632)	-.94(.347)	.49(.624)
Age (year)	20-30 <sup>a</sup>	3.27±0.56	2.74±0.69	2.77±0.68	72.44±0.46
	31-40 <sup>d</sup>	2.96±0.35	3.15±0.52	3.18±0.39	62.97±0.48
	41-50 <sup>c</sup>	2.92±0.35	3.13±0.47	3.20±0.36	60.25±0.40
	≥ 51 <sup>d</sup>	2.63±0.48	3.33±0.38	3.43±0.30	52.66±0.51
	t or F(p)	12.30(.000)	9.01(.000)	12.86(.000)	13.99(.000)
	Scheffe test	a)b,c,d	a(b,c,d)	a(b,c,d)	a)b,c,d
Education level	College	3.06±0.49	2.99±0.62	3.03±0.56	65.32±0.70
	graduate school	2.92±0.48	3.12±0.49	3.18±0.53	62.94±0.52
	t or F(p)	1.09(.274)	-.84(.402)	1.23(.220)	.62(.536)
Religion	Have	3.01±0.45	3.03±0.58	3.05±0.52	64.21±0.61
	None	3.10±0.56	2.93±0.67	2.97±0.64	62.94±0.81
	t or F(p)	-1.15(.251)	1.10(.270)	1.30(.192)	-1.01(.301)
Marital status	Single <sup>a</sup>	3.16±0.53	2.86±0.67	2.93±0.67	68.47±0.78
	Married <sup>b</sup>	2.93±0.43	3.16±0.49	3.16±0.40	61.47±0.55
	Others <sup>c</sup>	2.90±0.35	2.94±0.55	3.27±0.25	62.16±0.31
	t or F(p)	5.87(.003)	6.35(.002)	4.57(.011)	5.49(.005)
	Scheffe test	a)b	a<b	a<b	a)b
Career	< 5 <sup>a</sup>	3.15±0.51	2.88±0.63	2.91±0.59	67.86±0.75
	5-10 <sup>b</sup>	3.01±0.41	3.13±0.59	3.16±0.50	64.12±0.54
	11-15 <sup>c</sup>	2.71±0.36	3.12±0.49	3.42±0.37	54.83±0.51
	≥16 <sup>d</sup>	2.93±0.20	2.77±0.40	2.94±0.43	66.00±0.33
	t or F(p)	4.14(.007)	2.63(.052)	5.19(.002)	3.27(.022)
	Scheffe test	a>c		a<b,c	a>c

직무스트레스는 스트레스 대처전략( $r=.67, p<.001$ ) 및 공감 능력( $r=-.74, p<.001$ )과 유의한 부적 상관관계를 나타냈다. 공감능력은 스트레스 대처전략( $r=.79, p<.001$ )과 유의한 정적 상관관계를 나타냈다(Table 4).

### 3.5 소진에 미치는 영향

일반적 특성, 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중선형회귀분석(Hierarchical Multiple Linear Regression)을 실시한 결과는 <Table 5>와 같다. 회귀분석의 기본 가정을 검증하기 위해 오차의 자기상관을 검정한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.763으로 기준값 2에 가까워 자기상관에 문제가 없는 것으로 판단되었다. 공차한계(tolerance)는 .292~.961로 0.1이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)도 1.040~3.422로 기준인 10 이상을 넘지

않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 파악되었다. 따라서 위계적 회귀분석을 시행하기 위한 기본가정은 충족되었다.

대상자의 인구학적 변인을 통제한 상태에서 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 회귀분석 1단계에서는 소진과 유의한 상관관계를 보인 성별, 결혼, 근무경력을 통제변수로 사용하였다. Model 1의 설명력은 1.2% 보였으나 유의한 영향을 미치는 변수는 없었다( $F=.88, p=.449$ ).

위계적 회귀 분석 2단계에서는 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력을 주요 변수로 투입하여 소진에 미치는 영향을 분석하였다. Model 2에서 스트레스 대처전략( $\beta=-.04, p=.514$ )은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으며, 직무스트레스( $\beta=.48, p<.001$ )와 공감능력( $\beta=-.40, p<.001$ )은 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력은 72.3%로 나타났다( $F=82.97, p<.001$ ).

Table 4. Correlations of Variables

(N=201)

Variables	Job stress	Stress Coping Methods	Empathy ability	Burnout
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
Job stress r(p)	1			
Stress Coping Methods r(p)	-.665 (p<.001)	1		
Empathy ability r(p)	-.738 (p<.001)	.788 (p<.001)	1	
Burnout r(p)	.820 (.005)	-.675 (p<.001)	-.787 (p<.001)	1

Table 5. Influencing factors of Burnout

(N=201)

Variables	Model 1					Model 2				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	67.34	2.12		31.62	<.001	53.18	9.77		5.44	<.001
Sex <sup>§</sup>	-.45	2.46	-.01	-.18	.856	.22	1.29	.00	.17	.865
Marital status <sup>§</sup>	-.67	.64	-.08	-1.04	.296	.00	.34	.00	.02	.978
Career <sup>§</sup>	-.02	.02	-.06	-.90	.369	.01	.01	.04	1.15	.248
Job stress						-.50	.08	.48	8.30	<.001
Stress Coping Methods						-.04	.06	-.04	-.65	.514
Empathy ability						1.01	.12	-.40	-5.66	<.001
Adjusted R <sup>2</sup>			.012					.723		
F			.88					82.97		
p			.449					<.001		

<sup>§</sup> Dummy Variable : Sex-male(0), Female(1); Marital status- Single(00), Married(01), Others(10), Career-5(100), 5-11(100), 11-15(010), ≥16(001)

SE: Standard error

Adj: Adjusted

#### 4. 논의

본 연구는 사회복지사의 직무스트레스, 스트레스 대처 전략, 공감능력과 소진과의 관련성을 파악하고, 각 변수들이 소진에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다.

본 연구결과 대상자들의 소진정도는 5점 만점에 2.96점으로 중간 이상의 수준을 보였다. 이 같은 결과는 사회복지사들의 소진을 분석한 Kim과 Lee[19]의 연구에서 2.46점으로 나타난 결과와 Kim과 Kim[10]의 연구에서 사회복지사의 소진이 2.94점으로 나타난 결과와 유사하다. 이처럼 사회복지사들은 중간정도 이상의 소진 상태를 경험하는 것을 알 수 있으며, 이를 해결 위한 프로그램의 개발과 적용이 필요하다. 또한 본 연구에서 소진의 정도는 연령이 낮은 20-30대의 사회복지사와 미혼인 경우, 근무경력이 5년 미만인 경우에서 높게 나타났다. 이 같은 결과는 노인요양병원 사회복지사를 대상으로 연구한 Kim과 Yang[4]의 연구결과와 유사하다. 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사들은 사회복지사가 수행하여야 하는 기본적인 업무 이외에 노인환자와 임종과 관련된 서비스를 제공하여야 한다. 특히 임종과 관련된 업무는 전문적인 지식과 대처 능력이 요구되며 이에 대한 적절한 준비가 이루어지지 않았다면 높은 수준의 직무스트레스를 경험할 수 있고, 이러한 상황이 소진으로 이어질 수 있다. 특히 연령이 낮고 근무경력이 적은 경우 소진의 정도는 더 심할 수 있으며, 암환자를 간호하는 간호사를 대상으로 소진을 연구한 Hong과 Kim[20]의 연구에서도 연령이 낮고 근무경력이 적은 경우에서 소진의 정도가 높게 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사들의 소진의 경감시키고 예방하기 위한 중재 프로그램이 필요함을 알 수 있으며, 특히 업무 경험이 부족한 신규 사회복지사들을 위한 소진을 예방하기 위한 프로그램 개발 및 업무역량 향상을 위한 조직차원에서의 교육적 지원이 이루어져야 할 것이다.

연구결과 사회복지사들의 직무스트레스는 5점 만점에 3.04점으로 중간 이상의 수준을 보이는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 소진에 직접적인 영향을 보이는 요인으로 분석되었다. 이 같은 결과는 직무스트레스와 소진과의 관계를 연구한 선행연구의 결과[19,24]와 같은 맥락의 결과이다. 다시말해 사회복지사의 소진을 예방하기 위해서는 직무스트레스의 경감이 우선적으로 이루어져야 한다. 최근 직무스트레스에 대한 사회적 관심이 증가되면서 정부는 2011년 산업안전법 개정을 통해 사회주의 의무사항으로 직무스트레스에 의한 건강장해를 예

방하도록 규정하였다. 그러나 사회복지기관의 경우 업무와 서비스의 초점이 클라이언트에 맞춰져 있어 종사자의 직무스트레스에 대한 적극적인 중재는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 최근 국내 일반 직장 종사자들의 소진과 직무스트레스 경감을 위해 일반 산업체 이외에도 병원 및 사회복지시설에서 직장인 지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)이 시행되고 있다[21]. 직무스트레스 관리 프로그램으로 점진적 근육이완법, 바이오 피드백, 명상, 인지행동요법, 마음 챙김 요법, 상담요법 등이 보편적으로 사용되고 있다[22,23,24]. 그러나 사회복지시설 종사자들을 위한 직장인 지원프로그램이 운영은 부족한 실정이며 적극적인 스트레스 관리 및 소진 예방을 위한 프로그램이 운영될 수 있도록 국가 및 협회차원에서의 노력이 요구된다. 또한 다양한 직무스트레스 경감 프로그램이 개발되고 그 효과를 검증하는 연구들이 이루어져야 할 것이다.

본 연구에서 공감능력은 소진 및 직무스트레스와 부적 상관관계를 나타냈으며, 소진의 주요한 영향요인으로 나타났다. 이 같은 결과는 노인요양시설 사회복지사의 개인적 성향 중 하나인 인지적 공감성과 소진과의 영향을 분석한 선행연구의 결과와 유사한 것이다[3]. 선행연구에서 [3] 공감능력이 높은 사회복지사의 경우 대상자의 입장이 나 처지에 대한 이해정도가 높고, 대상자와 편안한 분위기를 쉽게 조성하여 문제를 효과적으로 다룸으로서 대상자에게 긍정적 영향을 줄 뿐만아니라 종사자의 소진 경감에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 공감적 관심과 공감능력은 사회복지사의 소진을 예방할 수 있는 좋은 대처전략으로 활용될 수 있다. 그러나 과도한 공감은 공감피로를 발생하여 직무스트레스를 가중시키는 원인이 될 수 있다[25]. 이에 적절한 감정 상태를 유지하면서 사회복지사의 공감능력을 향상시킬 수 있는 프로그램의 개발과 적용이 필요하다. 뿐만아니라 공감능력의 향상은 단기간에 형성되는 것이 아니므로 학부 교육과정에서부터 체계적으로 지속적인 교육이 이루어져야 할 것이다.

연구결과 사회복지사의 스트레스 대처방식은 소진과 부적인 상관관계를 나타냈다. 이 같은 결과는 초등학교 교사의 직무스트레스 대처방식과 소진과의 관계를 연구한 Kim과 Park[25]의 연구에서 적극적인 대처방식 수준이 높을수록 심리적 소진이 낮았던 결과와 유사한 것이다. 이는 사회복지사들의 소진을 낮추기 위해서는 적극적인 스트레스 대처방식의 사용을 향상시킬 수 있는 방안이 마련되어야함을 시사한다. 또한 본 연구에서 연령이 많은 집단의 적극적 대처방식 수준이 더 높은 것으로 나

타났다. 이는 선행연구와[26,27] 같은 맥락의 결과로 직무스트레스에 대한 대처는 사회복지사의 개인적 성향보다 경험과 연륜으로 적극적인 대처방식을 습득하고 그 수준을 높일 수 있음을 의미한다. 임상간호사의 소진을 연구한 Moon[28]의 연구에서도 스트레스에 대한 대처 기술 및 자원 증가가 근무자들의 소진을 감소시킬 수 있다고 보고하였다. 이에 사회복지사들의 스트레스 대처 역량을 강화시키기 위한 교육적 지원과 행정적 뒷받침이 이루어져야 할 것이다. 특히 상대적으로 적극적인 대처방식의 사용이 적은 신규 사회복지사들의 대처역량을 증진시킬 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다.

결론적으로 노인요양시설 사회복지사의 소진 정도는 중간정도 이상의 수준을 보이고 있으며, 직무스트레스 수준과 공감능력은 소진에 직접적인 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다. 이에 사회복지사의 소진을 경감시키기 위해서는 적극적으로 직무스트레스를 경감시키고 공감능력을 향상시킬 수 있는 국가와 조직차원에서의 노력과 지원이 필요하다.

본 연구는 최근 사회복지서비스에 대한 요구도의 증가와 사회복지사들의 이직률 증가의 현실에 비추어 볼 때, 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 소진을 예방하고 초기에 증재할 수 있는 근거자료를 제시하였다는데 의의가 있다.

그러나 3개시에 노인요양시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 연구를 진행하고 대상자를 편의 추출하여 연구결과를 일반화시키는 데 제한점을 가진다. 향후 대상자의 수를 더 확보하고, 지역 및 연령의 다양성을 확보한 후속 연구를 제안한다. 또한 본 연구는 직무 환경적 요인과 개인적 요인을 중심으로 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 본 연구에서 고려하지 못한 사회적지지 및 가족적지지 등 사회관계적 요인을 포함한 연구가 이루어져야 할 것이다.

## 6. 결론

본 연구는 노인요양시설에 근무하는 사회복지사의 직무스트레스와 스트레스 대처전략, 공감능력, 소진과의 관계를 규명하고, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 사회복지사의 소진을 예방하기 위한 전략의 기초자료 제공을 위해 시도되었다.

본 연구에서 사회복지사의 소진은 중간 이상의 수준을 보였으며, 직무스트레스와는 정적 상관관계를 나타내고, 대처전략과 공감능력과는 부적 상관관계를 나타냈다. 소진

에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스와 공감능력이었으며 설명력은 72.3%였다.

이러한 연구결과를 토대로 노인요양시설 사회복지사의 소진 경감을 위해 적극적인 직무스트레스의 감소와 공감능력 향상을 위한 프로그램 적용이 필요함을 알 수 있다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 후속연구를 제안한다.

첫째, 지역 및 연령, 시설의 다양성을 확보하고 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하는 연구가 필요하다.

둘째, 개인적 요인 및 직무 환경적 요인, 사회관계적 요인을 포함한 다차원적인 소진의 영향요인 분석 연구가 필요하다.

## Reference

- [1] Statistics Korea, Future population estimation: Estimated population by major age group, Korean Statistical Information Service, KOSIS(Online), <http://kostat.go.kr> 2017.
- [2] National Health Insurance Service. Long term care insurance statistical yearbook 2017. Health Statistics Report. Wonju: National Health Insurance. Service. 2018. Report No:11-B550928-000047-10.
- [3] E. K. Jung, J. W. Kim, "A Case Study of the Context and Process of Social Workers'Role Performance at nursing home", *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 19, No. 2, pp.161-207, 2017.
- [4] S. H. Kim, J. B. Yang, "Influences of Coping Strategies and Vocational Self-Efficacy on Burnout among Social Workers in Long-Term Care Hospitals", *Journal of Korea Contents Society*, Vol.17, No.3, pp.350-358, 2017.
- [5] S. G. Lee, H. L. Young, "The Influence on the Impact to Turnover Intention in the Job Stress, Job Satisfaction and Self-Efficacy of Care Worker in Home Care", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol.65, No. 9, pp.7-33, 2014. DOI:<https://doi.org/10.21194/kjgsw.65.201409.7>
- [6] Y. S. Kim, H. R. Jo. "A Case Study of the Context and Process of Social Workers' Role Performance at nursing home", *GRI Review*, Vol.21, No.2, pp.75-96, 2019.
- [7] H. K. Kim, J. S. Lee, J. H. Kwon, "The Impacts of Social Workers' Job Environment on their Job Satisfaction and Turnover Intention in the Long-term Care Facility", *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol. 31, pp.19-40, 2015.
- [8] J. J. Park, H. N. Kim. "The impact of Job Stress on Burnout among Public Social Workers in South Korea: The Moderating Effect of Coping Style", *Social Service*



- Research*, Vol.7, No.2, pp.1-28, 2017.
- [9] S. Folkman, R. S. Lazarus. "Stress process and depressive symptomatology", *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.95, No. 2, pp.107-113, 1985.
- [10] S. H. Kim, M. O. Kim. "How Social Workers' Professionalism and Empathy Ability Affect Advocacy to Users: Focused on Moderate effects of Burnout", *Journal of Korean social welfare administration*, Vol.20 No.1, pp. 79-105, 2018.
- [11] E. J. Kang, S. M. Cheon. "The Effect of Empathy Training on White Collar Laborer's Empathic Ability and Conflict Resolution Mode", *Korean Journal of Educational Therapist*, Vol.1, No.2, pp. 57-69, 2009.
- [12] S. J. Yi, H. S. Jang. "The Effect of Job Stress, Empathy and Social Support of Care Helpers on Compassion Fatigue", *Journal of Korea Society for Wellness*, Vol.13 No.3, pp.363-375, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.21097/ksw.2018.08.13.3.363>
- [13] S. Y. Choi, *A Study of organizational involvement and job satisfaction at job stress*, Master's thesis, Hanyang University, Seoul, Korea, 2008.
- [14] Y. G. Kim. *A study on the relationship among personality type, ego identity and stress coping of middle school student*. Master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, 2003.
- [15] S. King, M. J. Holosko. "The development and initial validation of the empathy scale for social workers", *Research on Social Work Practice*, Vol.22, No.2, pp.174-185, 2012.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/1049731511417136>
- [16] Y. S. Kim, J. H. Song, M. J. Kim, M. Y. Jo. "Validation of the Korean Version of Empathy Scale for Social Workers Who Are in the Medical and Mental Health Fields", *Korea Academy Of Mental Health Social Work*, Vol.44, No.1, pp. 188-213, 2016.
- [17] C. Maslach, S. E. Jackson. "The measurement of experienced burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No.2, pp.99-113, 1981.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [18] C. B. Han, H. J. Mun. "A study on role conception and job satisfaction of clinical nurses", *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.2, No.1, pp.115-124, 1996.
- [19] J. E. Kim, S. R. Lee. "The Effects of Job-Esteems on the Burnout among Social Workers", *Social Science Research Review*, Vol. 34, No. 4, pp. 147-175, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.18859/ssr.2018.11.34.4.147>
- [20] M. J. Hong, Y. H. Kim. "Effects of Job Stress and Empathy on Burnout in Nurses Who Take Care of Cancer Patients", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.18, No.1 , pp. 461-474, 2016.
- [21] M. A. Cheon, E. J. Wang, "ACT based Stress Management Counseling Program for Employees and its Effectiveness in the Workplace", *Korea Journal of Counseling*, No. 15, No. 4, pp.1403-1424, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.15703/kjc.15.4.201408.1403>
- [22] J. M. Kohler, D. C. Munz. "Combining individual and organizational stress interventions: an organizational development approach", *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol.58, pp.1-12, 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/1065-9293.58.1.1>
- [23] Y. M. Cheong, W. K. Lee, " The Effects of Short-Form Mindfulness Meditation Program for Shipyard Workers on the Job Stress and Psychological Well-being", *The Korean journal of stress research*, No. 22, No. 4, pp.181-190, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.17547/kjsr.2014.22.4.181>
- [24] K. M. Lee, E. M. Choi, " A Qualitative Study on the Personal Counseling Experiences to Counseling of corporate employees in the company - Based on EAP external model", *Korea Journal of Counseling* No. 18, No. 5, pp.381-402, 2017.  
DOI: <https://doi.org/10.15703/kjc.18.5.201710.381>
- [25] M. Abendroth, J. Flannery, "Predicting the risk of compassion fatigue: A study of hospice nurses", *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, Vol. 8, No.6, pp. 346-356, 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.1097/00129191-200611000-00007>
- [26] B. R. Kim, Y. S. Park, "The Moderating Effect of Teachers Stress Management in Relation to Work Environment with Job Engagement and Burnout Respectively", *The Korean Journal of Stress Research*, Vol.20, No.3, pp.199-208, 2012.
- [27] I. S. Nam, S. W. Lee, "The Effect of Stress Coping Strategy on Job Burnout and Job Attitude of Special Teachers", *The Korean Society of Education for Hearing-Language Impairments*, Vol.12, No.1, pp.149-173, 2010.
- [28] H. Moon. "The Mediator Effect of Coping Strategies in the Relationship between Care Givers' Job Stress and Burnout", *Korean Journal of Community Living Science*, Vol.21, No.3, pp.341-350, 2010.

김 보 미(Bomi Kim)

[정회원]



- 2012년 8월 : 동국대학교 사회복지학과(사회복지학 석사)
- 2018년 2월 : 동국대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 초당대학교 사회복지상담학과 조교수

<관심분야>

노인복지, 상담