

일-생활 균형과 소진의 관계 및 경력만족의 매개효과

강종수, 서진우
강원대학교 사회복지학과
e-mail:jskang@kangwon.ac.kr

Effects of Work-Life Balance on the Burnout and Mediating effects of Career Satisfaction

Jong-Soo Kang, Jin-Woo Seo
Dept. of Social Welfare, Kangwon National University

요약

최근 일-생활 균형은 사회적으로 중요한 가치로 부상하고 있다. 본 연구는 사회복지사를 대상으로 일-생활 균형이 소진에 미치는 영향과 경력만족의 매개효과를 검증하고자 실시된 것으로, 강원도 소재 사회복지시설종사자 216명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시하고 결과를 분석하였다. 연구결과 일-생활 균형은 사회복지사의 소진에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 과정에서 경력만족은 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 따라서 일-생활 균형이 소진을 예방하는 중요한 기능을 하므로 이를 실천하기 위한 정책적 노력이 필요하고, 사회복지기관의 특성에 맞는 일-가족 균형, 일-성장 균형, 일-여가 균형 전략이 필요하다고 할 수 있다.

1. 서론

일-생활 균형(Work & Life Balance)은 현대인의 삶에서 중요한 요소이다. 현대사회에서 사회와 가정이 요구하는 남성의 역할이 점차 변화함에 따라 일-생활의 균형(Work & Life Balance) 문제는 남성과 여성 모두에게 중요한 이슈가 되었다. 통계청의 2017년 사회조사에 의하면 일보다 가정을 중시하거나 최소한 동등하게 생각하는 비율이 조사대상의 50%를 넘었다. 여성의 경제활동인구가 증가하고 남성의 출산 휴가가 늘어난다는 점도 이러한 변화된 사회현상을 반증한다. 그러나 2019년도에 실시한 OECD의 세계 40개 국가 대상 조사 결과에 따르면 우리나라는 하위 5개 국가인 것으로 나타났다. 또한 2019년 한국의 일-생활 균형 지수는 10점 만점에 4.1점을 기록하며 40개 국가 중 37위였으며, 1위 국가인 네덜란드가 9.7점인 것과 비교하면 한국은 절반 정도의 수준에 그친다는 것을 알 수 있다.

사회복지는 사회복지사 등 전문인력에 의해 제공되는 휴먼서비스(human service)이며, 복지인력의 중심이 되는 사회복지사는 사회복지에 관한 전문 지식과 기술을 가진 자로, 사회복지사의 전문성은 클라이언트의 서비스 질과 직결되는 특징을 가지고 있다. 그러므로 사회복지사 인적자원관리에 대한 연구의 중요성은 날로 높아지고 있다. 그러나 한국보건복지인력개발원의 사회복지인력의 소진실태와 대책에 따르면 다수

의 사회복지사가 소진을 경험하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 사회복지사의 57.5%는 이직경험이 있으며, 이직경험이 있는 사회복지사는 평균 2.27회의 이직경험이 있는 것으로 나타났다. 대부분의 사회복지시설에서는 인력의 부족으로 어려움을 겪고 있는 실정이다. 이러한 상황에서 사회복지조직에서는 사회복지사에 대한 인적자원관리가 필요하다. 일반적으로 일-생활 균형은 근로자들의 일과 삶을 조화시키고 균형 있게 만듦으로써 근로자에게는 삶의 만족을 제고하며, 이를 통해 조직에게는 생산성을 높일 수 있는 전략으로 이해된다[1][2]. 일-생활 균형에 영향을 주는 선행요인에 관한 연구에서 일-생활 균형의 핵심적 기제는 삶의 다양한 영역과 관련된 인식, 태도, 행동에 있어서 시간, 노력, 금전 등 유한한 자원을 적절히 배분하여 각 영역에서 요구하는 역할들 간의 갈등을 최소화하는 것이라 하였다. 일-생활 균형을 통해 구성원은 긍정적인 감정과 성취감을 경험하며 또한 일체감을 지니게 되며, 구성원의 자발적인 참여를 유도하는 조직시민행동에도 긍정적인 영향을 미쳐 조직구성원의 관계를 긍정적으로 유지하고 조직의 인적자원의 활용도를 증대시키기도 한다. 워라벨(WLB)이 실제로 직무와 생활 만족을 도모하고자 나아가 구성원들의 직무성과에 긍정적 영향력을 갖는지에 대한 실증연구를 한 결과 워라벨(WLB)은 직무와 생활 만족 모두 정(+)의 영향을 갖는 것으로 나타났으며, 이러한 만족은 워라벨(WLB)과 직무성과 및 혁신행동 간의 관계를

완전히 매개하는 것으로 나타났다[3].

일-생활 균형은 개인의 삶의 만족에 긍정적인 영향을 미치며 조직적 측면에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검증되고 있다. 이러한 일-생활 균형이 소진과 어떤 인과관계를 형성하는지, 그리고 경력만족이 어떤 매개효과를 갖는지를 살펴보고자 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 자료 수집방법

본 연구는 강원도 소재 사회복지기관 종사자를 대상으로 구조화된 설문조사를 실시하여 자료를 분석하였다. 설문지는 280명에게 배포하고 이중 232부를 회수하여 회수율 82.5%이다. 다만 불성실 설문지 16를 제외한 216부를 최종적으로 자료분석 하였다.

2.2 측정도구

본 연구는 본 연구에 사용된 변수는 복합지표화된 Likert식 5점 척도를 사용하였으며, 각 변수의 측정도구는 다음과 같다. 일-생활 균형은 삶의 전반적인 영역에서 만족스러움을 경험하는 상태를 의미하는 것으로, 일-가족, 일-여가 및 일-성장 균형의 하부요소로 구성된다. 일-가족 균형은 직장의 일과 가정생활을 동시에 수행하면서 긍정적인 차원의 경험과 만족감을 느끼는 상태이며, 일-여가 균형은 삶의 활력과 재미를 찾고 신체적 심리적 에너지의 항상성을 유지할 수 있도록 하는 것이며, 일-성장 균형은 자기개발 및 성장을 통해 심리적 에너지를 외복하고 조직과 수평적 관계로 인지하고 만족하는지를 의미한다. 측정도구는 김정운과 박정열(2008)[4]이 개발한 일-생활 균형 측정도구를 사용하여 측정하였다. 소진은 Demerouti & Nachreiner(1998)[5]가 개발한 올덴버그소진척도(Oldenburg BurnoutInventory)를 사용하였고, 이 척도는 탈진과 무관심의 2요인으로 구성되어 있다. 주요변수의 신뢰도 측정결과는 일-생활 균형은 Cronbach's $\alpha=.81$, 경력만족은 $\alpha=.81$, 소진은 $\alpha=.93$ 으로 나타났다.

2.3 분석방법

수집된 설문자료는 SPSS 26.0 프로그램을 이용하여 통계적으로 분석하였다. 우선 조사대상자의 인구사회학적 특성 등은 빈도분석을 실시하고, 주요변수의 분포적 특성은 기술통계분석을 실시하였다. 측정도구의 내적일관성 신뢰도를 분석하고, 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수의 차이는 t-검정

과 ANOVA를 실시하였으며, 이 경우 사후검정은 표본크기의 차이를 감안하여 Scheffe를 사용하였다. 일-생활 균형이 소진에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하고, 경력만족의 매개효과는 Baron & Kenny의 3단계 매개회귀분석과 Sobel test를 검증하여 확인하였다.

3. 연구결과

3.1 주요 변인의 기술통계

주요 변수들의 기술통계를 통해 수준을 살펴보면 다음 [표 1]에서 보는 바와 같이, 일-생활 균형의 평균은 2.90, 경력만족이 3.40, 소진이 3.02으로 Likert 5점척도 내 평균수준의 값을 보이고 있다. 또한 정규성 검정을 위해 왜도와 첨도를 분석한 결과 정규성 검정 기준이 절대값 2를 넘지 않고 있기 때문에 정규성 가정에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

표 1. 주요 변수의 기술통계값

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	범위	왜도	첨도
일-생활 균형	2.90	.64	1.33	4.89	3.56	.28	.56
경력만족	3.40	.74	1.00	5.00	4.00	-.52	1.34
소진	3.02	.66	1.32	4.89	3.58	-.06	.03

3.2 인구사회적 특성에 따른 주요 변인의 차이

조사대상자의 인구사회학적 특성에 따라 일-생활 균형, 소진, 경력만족 등 주요변수의 차이를 분석하였다. 사후검정은 표본 크기가 다른 점을 감안하여 Scheffe검정을 사용하였다. 분석결과는 다음의 [표 2]와 같이 인구사회학적 특성과 일-생활 균형의 차이를 살펴보면 사회복지 총 근무경력에서 유의한 차이가 나타났으며 성별과 연령, 혼인여부, 자격등급, 학력에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 경력만족의 경우에는 성별에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령과 혼인여부, 사회복지 총 근무경력, 자격등급, 학력에서 차이가 없는 것으로 나타났다. 소진의 경우, 연령에서 유의한 차이를 보이고 있으며, 그 외 인구사회학적 특성변수에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 2. 차이검정

구분	일-생활균형		경력만족		소진		
	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	
성별	남성	2.90	-1.4	3.32	0*	3.06	.72
	여성	2.91		3.46		2.99	
연령	20대	2.89	2.79	3.36	1.10	3.09	4.63*

	30대	2.77	*	3.33		3.17	*	
	40대	2.89		3.41		3.04		
	50대 이상	3.11		a<b		3.56		2.75
혼인 여부	미혼	2.89	-.27	3.38	-.62	3.07	.98	
	기혼	2.92		3.45		2.98		
근무 경력	~3년	2.95	2.85	3.39	2.23	3.03	.74	
	~5년	3.17		3.53		2.86		
	~10년	2.76		*		3.28		3.09
	~15년 이상	2.84		a<b		3.61		3.02
자격 등급	1급	2.98	1.07	3.40	.20	3.00	-.51	
	2급	2.86		3.37		3.06		
학력	고졸	3.26	1.42	3.53	1.64	2.75	1.44	
	전문대졸	2.89		3.34		3.15		
	대졸	2.84		3.35		3.02		
	대학원졸	3.00		3.64		2.90		

3.3 소진에 미치는 영향 및 경력만족의 매개효과

본 분석결과는 다음 [표 3]과 같이 우선 인구사회학적 특성변인이 소진에 미치는 영향(모형1)에서는 연령을 제외한 모든 변인이 유의하지 않았으며, 모형설명력은 11% 수준으로 나타났다. 연령이 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타났다($\beta = -0.37, p < .001$). 두 번째로 일-생활 균형이 경력만족에 미치는 영향(모형2)은 위라벨 변인이 유의한 영향을 미쳤다. 모형설명력은 11% 수준으로 나타났으며, 일-생활 균형이 높을수록 경력만족이 높아진다($\beta = .30, p < .05$).

세 번째로 일-생활 균형이 소진에 미치는 영향(모형3)은 일-생활 균형이 유의한 수준에서 영향을 미쳤으며, 모형설명력은 41% 수준으로 나타났다. 일-생활 균형이 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타났다($\beta = -.58, p < .001$).

마지막으로 일-생활 균형이 소진에 미치는 영향에 대한 경력만족의 매개효과(모형4)에서는 일-생활 균형과 경력만족 변인에서 유의한 수준의 영향 미치는 것으로 나타났으며, 모형 설명력은 42%의 수준으로 나타났다. 일-생활 균형($\beta = -.54, p < .001$), 경력만족($\beta = -.13, p < .05$)이 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타났다.

표 3. 일-생활 균형과 소진 간의 경력만족 매개효과

	CBI							
	모형1		모형2		모형3		모형4	
	β	t	β	t	β	t	β	t
성별	-.03	-.37	.11	1.42	-.07	-1.07	-.05	-.86
연령	-.37	-3.68**	-.08	-.78	-.12	-1.39	-.13	-1.50
혼인 여부	.07	.78	-.01	-.12	-.03	-.35	-.03	-.39

근무 경력	.14	1.64	.13	1.47	.02	.22	.03	.45
자격 등급	.13	1.66	.07	.82	.04	.63	.05	.74
학력	-.09	-1.17	.14	1.86	-.10	-1.54	-.08	-1.28
일-생활 균형			.30	3.90**	-.58	-9.20***	-.54	-8.29***
경력 만족							-.13	-2.07*
(상수)	12.69***		5.30***		17.83***		17.45***	
R2	.11		.11		.41		.42	
adj. R2	.08		.07		.38		.40	
D-W	1.90		1.97		1.88		1.90	
F	3.41**		3.02**		16.51***		15.26***	

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

4. 결론 및 논의

일-생활 균형은 개인의 삶의 질을 높이는 것에서 더 나아가 휴먼서비스를 제공하는 직종으로서 클라이언트에 대한 서비스의 질을 높이기 위해 필수적으로 논의 되어야 할 요소이다. 이러한 요소는 전문직인 사회복지사가 되기 위한 필수적인 요소이며 사회복지사라는 직업의 적응을 돕는다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 일-생활 균형은 경력만족에 정(+)의 영향을 미친다. 즉, 사회복지사의 일-생활 균형이 높을수록 경력만족이 높아진다는 것을 알 수 있다. 둘째, 일-생활 균형은 소진에 부(-)의 영향을 미치며 셋째, 일-생활 균형과 소진의 관계에서 경력만족의 매개효과는 부(-)의 영향을 미친다. 즉 사회복지사의 일-생활 균형이 높고, 경력만족이 높을수록 소진이 낮아진다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과로 보아 일-생활 균형을 실현하기 위한 정책적 노력이 필요하고, 특히 사회복지기관 특성에 맞는 사회복지사 일-생활 균형을 향상시키기 위한 일-가족 균형, 일-여가 균형, 일-성장 균형의 하위척도를 고려한 조직 내 인력 관리가 필요하다는 것을 알 수 있다.

참고문헌

[1] Keeton, K., Fenner, D. E., Johnson, R. B., and Hayward, R. A., Predictors of Physician Career Satisfaction, Work-Life Balance, and Burnout. Obstetrics &

- Gynecology, 109(4): 949-955. 2007.
- [2] Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., and Zivnuska, S., Is work-family balance more than conflict and enrichment? *Human Relations*, 62: 1459-1486, 2009.
- [3] Greenhaus, J. H., Collins, K. M., and Shaw, J. D., The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior* 63: 510-531, 2003.
- [4] 김정운·박정열, "일과 삶의 균형(Work-Life Balance) 척도 개발을 위한 연구", *여가학연구*, 5(3), 53-69, 2008.
- [5] Demerouti, E. & Nachreiner, F. (1998). Zur Spezifität von Burnout für Dienstleistungsberufe: Fakt oder Artefakt? [The specificity of burnout in human services: Fact or artifact?]. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52, 82-89.