[UCI]I804:24011-200000263679

2013년 2월
박사학위논문

사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구

조선대학교 대학원

사회복지학과

강 길 현

사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구

A Study on Moderating Effects of the Emotional Intelligence on the Formation Process of Social Welfare Workers' Turnover Intention

2013년 2월 25일

조선대학교 대학원

사회복지학과

강 길 현

사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구

지도교수 박 희 서

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함

2012년 10월

조선대학교 대학원

사회복지학과

강 길 현

강길현의 박사학위논문을 인준함

위원장 호남대학교 교 수 오 세 윤 (인)

위 원 호원대학교 교 수 배 점 모 (인)

위 원 조선대학교 교 수 김 용 섭 (인)

위 원 조선대학교 교 수 이 영 선 (인)

위 원 조선대학교 교 수 박 희 서 (인)

2012년 12월

조선대학교 대학원

목 차

제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구목적 ····· 1

제2절 연구범위 및 방법 ····· 4

1. 연구범위 ····· 4

2. 연구방법 ····· 5

제2장 이론적 배경 ····· 7

제1절 사회복지사의 직무환경 ····· 7

1. 직무환경의 동향 ····· 7

2. 직무환경의 평가. ····· 8

제2절 이직의도 ····· 16

1. 이직과 이직의도의 개념과 결과 ····· 16

2. 이직의도 형성과정의 주요이론 ····· 20

3. 이직의도의 영향요인 ····· 37

1) 개인적 특성요인 ····· 40

2) 직무특성요인 ····· 41

3) 조직특성요인 ····· 43

제3절 소 진 ····· 46

1. 소진의 개념 ····· 46

2. 소진의 구성요소 ····· 49

3. 소진의 영향요인 ····· 52

4. 소진의 결과 ····· 56

제4절 감성지능 ····· 59

1. 감성지능의 개념 ····· 59
2. 감성지능의 영향요인 ····· 61
3. 감성지능의 효과 ····· 63
제5절 선행연구 ····· 64
1. 직무특성과 소진 ····· 64
2. 조직특성과 소진 ····· 66
3. 소진과 이직의도 ····· 68
4. 평가 ····· 69

제3장 연구설계 ····· 70
제1절 연구모형 ····· 70
1. 변수의 선정 ····· 70
2. 연구모형의 설정 ····· 71
3. 연구가설의 설정 ····· 74
제2절 변수의 정의 및 설문지 구성 ····· 79
1. 변수의 조작적 정의 ····· 79
2. 설문의 구성 ····· 85

제4장 실증분석 ····· 86
제1절 자료수집 및 표본특성 ····· 86
1. 자료수집 ····· 86
2. 설문응답자 특성 ····· 87
제2절 측정도구 검증 ····· 93
1. 타당도 분석 ····· 94
2. 신뢰도 분석 ····· 99

제3절 특성별 차이분석 ····· 100
1. 기술통계량 분석 ····· 100
2. 특성별 차이분석 ····· 104
제4절 연구모형의 검증 ····· 131
1. 변수 간 상관관계 분석 ····· 131
2. 연구모형 검증 ····· 133
제5절 가설검증 및 조절효과분석 ····· 135
1. 가설검증 결과 ····· 135
2. 조절효과 분석 ····· 141
제6절 분석결과 논의 ····· 145
1. 특성별 차이분석 결과 ····· 145
2. 가설검증의 결과 ····· 149

제5장 결 론 ····· 153
제1절 연구결과의 요약 ····· 153
제2절 연구의 함의 ····· 156
1. 이론적 측면에서 함의 ····· 156
2. 정책적 시사점 ····· 157
제3절 향후 연구과제 ····· 159

참고문헌

부록. 1
부록. 2

표 목 차

<표 2- 1> 2011년 사회복지생활시설 종사자 수당 기준 ····· 12
<표 2- 2> 복리후생제도 제공여부 및 만족도 ····· 14
<표 2- 3> 사회복지직 직책별 승진 최소 소요 연한 ····· 15
<표 2- 4> 이직 희망 이유 ····· 15
<표 2- 5> 이직의 영향 ····· 19
<표 2- 6> 이직의 유형별 분류 ····· 23
<표 2- 7> Mobley의 이직 기능 ····· 24
<표 2- 8> 소진의 개념 및 차원 ····· 48
<표 3- 1> 독립변수가 매개변수에 미치는 영향에 대한 가설검증 ····· 75
<표 3- 2> 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 가설설정 ····· 76
<표 3- 3> 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 가설설정 ····· 77
<표 3- 4> 조절변수에 의한 가설설정 ····· 77
<표 3- 5> 변수의 조작적 정의 및 측정도구 ····· 83
<표 3- 6> 설문지 구성 ····· 85
<표 4- 1> 설문조사대상 지역별 분포 및 기관, 시설유형 ····· 86
<표 4- 2> 설문응답자의 인구통계학적 특성 ····· 90
<표 4- 3> 요인적재값 행렬 ····· 94
<표 4- 4> 확인적 요인분석결과 ····· 97
<표 4- 5> 신뢰도 분석 ····· 100
<표 4- 6> 변수의 기술통계량 분석 ····· 102
<표 4- 7> 성별에 따른 t-test 결과 ····· 106
<표 4- 8> 결혼여부에 따른 t-test 결과 ····· 107
<표 4- 9> 이직경험 여부에 따른 t-test 결과 ····· 109

<표 4-10> 학력별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 110
<표 4-11> 연령별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 113
<표 4-12> 종교별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 115
<표 4-13> 재직기간별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 117
<표 4-14> 사회복지사 자격등급별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 120
<표 4-15> 직급별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 122
<표 4-16> 하루 평균 근무시간별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 124
<표 4-17> 초과수당 지급방식별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 126
<표 4-18> 월평균 소득별 집단 차이 분산분석 결과 ····· 129
<표 4-19> 변수 간 상관관계 ····· 132
<표 4-20> 연구모형 적합도 지수 ····· 134
<표 4-21> 경쟁모형 적합도 지수 ····· 134
<표 4-22> 모형별(연구모형 및 경쟁모형) 적합도 지수 비교 ····· 135
<표 4-23> 구조방정식모형 분석에 따른 연구가설 검증결과 ····· 141
<표 4-24> 조절효과 분석을 위한 집단 분류 및 통계적 유의성 검토 ····· 142
<표 4-25 > 감성지능 조절변수의 조절효과 분석 ····· 144

그 림 목 차

<그림 1- 1> 연구개요 과정 흐름도 ····· 5
<그림 2- 1> 임금체계 ····· 10
<그림 2- 2> Mark & Simon(1958)의 조직균형 ····· 22
<그림 2- 3> Baysinger와 Mobely(1983)모형 ····· 26
<그림 2- 4> Bluedorn(1982)의 통합모형 ····· 27
<그림 2- 5> Stees와 Mowday,(1981)의 다경로 모형 ····· 29
<그림 2- 6> Mobely(1977)의 중간연결모형 ····· 31
<그림 2- 7> Mark & Simon(1958)의 조직경로 모형 ····· 32
<그림 2- 8> Price(1997)의 구조적 균형 ····· 33
<그림 2- 9> Price와 Mueller(1981)의 모형 ····· 34
<그림 2-10> Price의(1986)의 모형 ····· 35
<그림 2-11> Price(2001)의 이직 인과 모형 ····· 36
<그림 2-12> Maslach. Jackson의 세 가지 차원에 소진과정. ····· 50
<그림 2-13> Edelwich와 Brodsky(1980)의 소진 단계 ····· 54
<그림 2-14> Cherniss(1980)의 소진 단계 ····· 55
<그림 3- 1> 연구의 기본모형 ····· 72
<그림 3- 2> 감성지능의 조절효과 분석을 위한 연구모형 ····· 73
<그림 4- 1> 연구모형의 경로도 ····· 136
<그림 4- 2> 연구모형 경로분석 결과 ····· 137

ABSTRACT

A Study on Moderating Effects of the Emotional Intelligence on the Formation Process of Social Welfare Workers' Turnover Intention

Kang, Gil-hyun
Advisor: Prof . Park Hwie-seo Ph.D.
Department of Social Welfare
Graduate School of Chosun University

Under the current circumstances in which more social welfare workers are leaving their positions, the purpose of this study is to identify and analyze the causes and present data that can be utilized in addressing and improving the causes for leaving their positions.

To this end, empirical analyses have been carried out to assess what kind of influence occupational specific factors and organizational characteristics had on burnouts and the intentions to leave their positions in the course of social welfare workers forming such desires, and also to assess whether such influences depended on the emotional intelligence of the social welfare workers.

As for the research targets of this study, only private social welfare workers employed at social welfare institutions and facilities as well as counseling centers have been subjected. A total of 312 copies of surveys have been collected to be used for analysis in this study. Over the collected data, the t-test, ANOVA, cross analysis, and correlation analysis have been performed. Also, Cronbach's alpha was used for reliability assessment, and the verification of criteria was performed through factor

analysis, etc. In verification and analysis of study models and hypotheses, the SPSS 18.0 statistical package and the AMOS program were utilized.

In summary, the results of study model hypotheses and adjustment effect analyses were as follows: First, among occupational specific factors, task requirement attribute had the effect of depleting the emotions of the social workers and lowering personal sense of achievement. Also, the emotional depletion and lowered personal sense of achievement affected by task requirement attribute differed depending on the emotional intelligence levels of the social welfare workers.

Second, among organization-related factors, job instability affected emotional depletion and depersonalization but the emotional depletion and depersonalization not differed on the emotional intelligence levels of the social welfare workers. Third, among organization-related factors, the fairness of promotion reviews affected emotional depletion, depersonalization, and lowering of personal sense of achievements. But such emotional depletion, depersonalization, and lowering of personal sense of achievements experienced due to unfair process of promotional reviews not differed depending on the emotional intelligence levels of the social workers. Fourth, among factors related to the organization, relationships between the social welfare workers and their supervisors were deemed to affect emotional depletion, depersonalization, and lowering of personal sense of achievements. But, this is the same outcome as the fairness of the process of promotional reviews. Likewise, the stress derived from the relationship with supervisors and the lowered personal sense of achievement not depended on the levels of emotional intelligence of the social welfare workers. Fifth, the 3 variables of emotional depletion, depersonalization, and the lowered personal sense of achievement which sub-variables of the burnout influenced the intention to leave their position. However, social welfare worker's turnover intention by burnout not depended on the levels of emotional intelligence. Sixth, social welfare

workers' emotional intelligence showed a meaningful role of protective factors in the process of burnout by occupations and organizational characteristics.

Therefore, the plans to prevent the social welfare workers from leaving their positions based results analysis presented by study are as follows: First, support systems such as education systems, compensation levels, and benefit systems must be improved to the level of social welfare dedicated public officials so that the social welfare workers would not experience burnout from their work environment. Second, in order to provide emotional stability and improve their sense of achievement from performing their tasks, it is important to manage individual workload efficiently. To achieve this, ambiguous assignments should not be assigned, and after severe workloads have been assigned, opportunities for sufficient rest and compensation would need to be provided. Further, the strategy to increase specialized personnel would be needed as well.

Third, to provide emotional stability to social welfare workers and prevent leakage from the workers leaving their positions, the personal role of the supervisors in providing expert knowledge and experience as well as offering education through personal discussions and conversations are absolutely necessary. Fourth, in carrying out social welfare tasks, there is a need to assign well-educated experts that can identify programs to enhance personal senses of achievements and offer feedback. Fifth, it is also important to assign more challenging tasks to the employees who are married rather than the employees who were single, and also to those who have experienced position changes rather than those who have not experienced position changes.

This is based on the fact that those who have experienced job changes tend to stress less. Sixth, as for the social welfare worker tasks, performance results as well as the sense of achievements were higher for those who had religious faiths in protestant Christianity. Also, with roughly

7 years of experience, greater personal sense of achievement and flexibility about tasks were attained. Seventh, it is important to adjust the workloads so that the workers work for 5 days a week and their average work hours do not exceed 12 hours. Eighth, in order to prevent depersonalization, which is one of the burnout factors for social welfare workers, regular psychological education and appropriate compensations must be offered.

Ninth, relevant regulations included in "Social Welfare Business Regulation" must be complemented and improved to enhance the treatments and social statures of social welfare workers. Further, converting the current recommendations over poor working environments, equitable compensation and workers' wage systems, labor hours, retirement payments, benefit payment systems and promotion systems provided only as guidelines into mandatory requirements may be the most effective method in reducing the intentions of social welfare workers to leave their jobs. It would clearly be a great loss for the nation and the society for the social welfare workers who have high sense of duty and expertise to leave their positions due to poor working conditions or organizational environments.

제1장 서 론

제1절 연구목적

다양한 사회문제 해결을 필요로 하는 사회복지서비스에 대한 욕구와 기대가 증대됨에 따라 사회복지서비스를 위한 조직은 그 수와 규모가 빠르게 증가되고 있다. 한국사회복지사협회 통계자료를 보면 1996년 사회복지사는 21,244명에서 2012년 6월에는 540,009명으로 급증하였다. 그러나 자격증을 교부받은 54만명 중에서 사회복지전담공무원 10.693명(보건복지부 통계연보, 2012)과 민간관련 사회복지현장 종사자 약 62.461명(사회복지사협회, 2012), 그리고 기타분야에서 종사하는 사회복지사를 제외하고 나면 약 46만명 정도가 사회복지사 자격요건을 갖추고도 사회복지분야에서 일하지 않는 것으로 나타나고 있었다.

정부는 1999년부터 사회복지시설 평가에서 종사자의 만족도와 관련된 내용을 평가영역에 일부 포함시켜 실시함으로써 근무여건과 보상체계, 복지후생제도를 개선하고자 하였다(보건복지부, 2002). 현재의 복리후생제도를 살펴보면 사회복지사의 근로시간은 8시간 이지만 12시간이상 근무자도 있었다. 그러나 여기에 대한 추가 근로수당이나 휴일근로수당에 대해 지급되지 못하는 경우가 절반을 넘는다. 또한 여성의 경우 산전산후 휴가나 육아 휴직 등이 제대로 보장되어 있지 않다. 따라서 사회복지사의 임금 현실화와 함께 복리후생제도가 정책적으로 뒷받침 될 필요가 있다(보건복지부, 2011).

또 다른 연구조사 근로환경 실태조사 연구 보고서인 한국사회복지근로환경백서(보건복지부, 2011)를 보면 사회복지사 2,479명 응답자 중 이직경험이 있다는 비율은 55.5%로 나타났다. 이직의사를 희망하고 있는 사회복지사도 57,1%로 집계되었는데 이직희망자의 이직사유 1순위는 임금수준의 적절성 문제가 43.0%로 매우 높게 나타났으며, 2순위는 복리후생제도, 3순위는 조직의 발전전망 및 비전 부족 등이 가장 높게 나타났다. 이는 낮은 근무만족도와 이에 따른 이직이 큰 과제임을 알 수 있다. 또한 사회복지사협회(2009)가 조사한'사회복지시설종사자 보수체계'에서도 이들의 월평균 급여액은 175만7000원 이었으나, 전체 사회복지사의

57.7% 정도는 151만8298원을 받고 있었다. 월평균 급여가 200만원 넘는 경우는 전체의 14.7%에 불과했다(장윤정,2011).

그리고 사회복지 관련 민간 기관과 시설에 근무하는 사회복지사는 기관과 시설마다 약간의 차이는 있을 수 있으나, KBS뉴스(2011)에서 발표한 사회복지사 월평균임금은 164만8천원으로 공공산업종사자 평균임금의 61.4%수준에 그치고 있다. 이러한 임금 형평성 문제가 사회복지사들에게 자원이나 기회가 공평하게 제공될 수 있도록 시급히 개선되어야하는데 민간 사회복지 기관과 시설에 근무하는 사회복지사는 사회복지전담공무원과 달리 법적 권한이 법으로 명확히 규정되어 있지 않고 있다. 대부분 사회복지법인 정관이나 기관운영규정 또는 시설 유형에 따라 다르고, 근로계약에의 내용에 따라서도 많은 차이를 보이고 있다. 그래서 정부는 2011년'사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률'을 제정하였으며, 이를 일부 개정하여 2012년 11월 23일 개정안이 국무회의를 거쳐 시행이 되었다.

그러나 우리는 사회복지사라는 직업을 통해 자아실현을 위한 노력을 하고 경제적 보상을 받는다. 그렇지만 사회복지사 처우개선에 대한 법적근거가 마련되어졌다 하더라도 실제로 실행되고 있는 경우를 찾아보기 어렵다(보건복지부, 2011). 또한 가지 고려할 사항은 사회복지서비스 전문기술은 교육, 훈련도 중요하지만 오랜 경험을 통해서 축적되는 기술체계가 무엇보다도 중요하다는 것이다. 이는 대인관계 기술로서 경험이 중요시하게 부각되는 다양한 욕구들을 효과적으로 감당 해 낼 수 있는데, 많은 사회복지사들은 경험을 축적하기도 전에 이직을 고려하고 있었다. 또한 잦은 이직 발생은 다양한 욕구를 가진 클라이언트에게 심리적 불안을 조성할 수 있으며, 조직구성 체계에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 이러한 사회복지사의 이직은 클라이언트와 라포(rapport)나 신뢰를 무너뜨리는 결과를 초래하며, 결과적으로 기관이나 시설의 복지서비스에 대한 불만족으로 연결된다(Powell and York, 1992; 박현주, 2011). 그러므로 사회복지사들의 이직을 줄이기 위한 인력관리는 매우 중요한 과제라 할 수 있다. 따라서 사회복지 서비스가 다양한 사회적 욕구들을 효과적으로 감당해 낼 수 있으려면 사회복지 분야에 노동력의 양적 및 질적 충실성을 확보하기 위한 투자도 필수적이다(허병도, 2004).

이상과 같이 많은 선행연구들은 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 다양한 방법으로 시도하고 있는데, 대체적으로 직무와 조직에서 오는 요인을 원인으로 지적되고 있었다. 즉, 과다한 업무부담, 자율성 결여, 열악한 업무환경,

낮은 급여수준, 승진절차의 공정성 결어, 조직의 비합리적인 의사소통 등으로 사회복지사는 소진과 이직의도를 경험한 연구결과를 살펴보았다. 실제 이성윤(2002); 노일래(2003)의 사회복지사가 종사하는 시설대상 연구결과에서도 열악한 직무환경이 소진에 영향을 미치고, 사회복지사의 소진은 다시 서비스 질을 저해하는 요인으로 밝혀졌다.

그래서 본 연구는 직무특성이나 조직특성에서 오는 소진과 이직의도는 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이라고 가정하였다. 예를 들어 Tsaousis & Nikolaou(2005)도 높은 감성지능을 가진 사회복지사는 업무로부터 출현하는 다양한 감정들을 적절히 지각하고 이해하며 규제함으로써 감성지능이 낮은 개인보다 상대적으로 감정들에 대한 부정적 반응들을 잘 극복할 수 있다고 하였다.

또 다른 Bar-on(1988)은 감성지능이란 개인으로 하여금 직면한 상황에 대하여 그들의 지식을 어떻게 활용할 것인가를 반영하기 때문으로, 이는 좌절상황이 발생되어도 사회복지사 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 충동의 통제와 지연에 대한 긍정적 수용태도를 가능하게 한다고 하였다. 그 밖에도 감성지능은 개인적 특성에 따라 직무특성 요인과 조직특성 요인에서 오는 이직의 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감할 수 있고, 희망을 버리지 않는 능력으로써 소진과 이직의도 경험에 미치는 영향은 감성지능의 조절효과에 따라 달라 질 것으로 가정하였다.

그런데 기존의 선행연구는 사회복지기관과 노인의료복지 시설 등에 근무하는 종사자[1]들이나 사회복지를 담당하는 근무자 전문 인력[2]들의 이직에 만연되어 원인을 규명해 보고 있으나 아직 사회복지사에 대한 단독적인 연구는 54만명 자격증 교부자 수(사회복지사협회, 2012. 6)에 비하면 아직 심층적이지 못하는 것으로 논문검색[3]을 통해 찾아볼 수 있다. 또한 국내의 이직의도에 대한 연구 대부분은 기존의 외국문헌들을 그대로 받아들여 연구 대상만 바꿔 분석하고 있을 뿐 기존

1) 사회복지 종사자 :사회복지사업법 제 2조 1항에 명시된 23개 사회복지관계법령(2011)에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하고 있는 종사자를 말한다. 사회복지시설에 근무하는 모든 종사원 전체를 말할 수 있음(예, 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 요양보호사 조리사 위생원 등이 포함 됨)

2) 사회복지를 담당하는 전문인력은, 사회복지사로 볼 수 있음

3) KISS(한국학술정보(주)논문검색서비스), RISS(한국교육학술정보원 학술정보서비스), 국회도서관, DBpia(누리미디어(주) 국내학술 논문검색서비스)를 이용하여 사회복지사 이직의도에 관련된 학술, 학위 논문을 검색

사회복지사 이직의도에 대한 개념은 함축되지 못하고 있었다. 이러한 결과로 본 연구는 기존의 단면적 연구가 가지는 설명력의 한계를 보완하기 위하여 사회복지사의 직무특성요인 및 조직특성요인이 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석해보고, 또한 그 영향이 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있는지 설정해 보았다.

따라서 본 연구는 사회복지사 이직의도의 다양하고 폭넓은 결정요인들을 실천현장에서 실증적으로 탐구해 보았으므로 다음과 같은 이해를 도모하고자 하였다.

첫째, 사회복지사들의 직무특성요인이 사회복지사의 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 파악해 보았다.

둘째, 사회복지사들의 조직관련 요인이 사회복지사의 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 고찰해 보았다.

셋째, 사회복지사들의 직무특성요인이 사회복지사의 소진과 이직의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있는지를 분석해 보았다.

넷째, 사회복지사들의 조직관련 요인이 사회복지사의 소진과 이직의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있는지를 제시해 보았다.

제2절 연구범위 및 방법

1. 연구범위

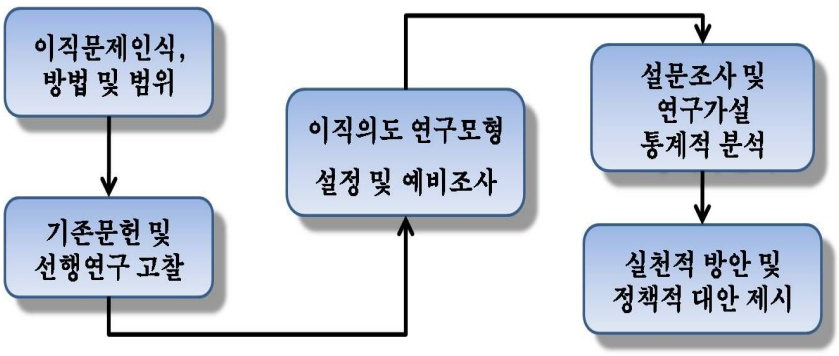
본 연구는 사회복지사의 이직의도 형성과정에서 소진의 매개효과 감성지능의 조절효과를 실증적으로 분석해 보는 것이다. 이를 위해 독립변수로는 사회복지 직무특성 요인과 조직관련 요인을 선정하였으며, 먼저 사회복지 직무특성요인을 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정성을 선정하였으며, 조직관련 요인은 임금수준 적절성, 승진절차의 공정성, 상사와의 관계 등을 선정하였다. 매개변수로는 소진으로 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 비인격화를 보았으며, 감성지능을 조절변수로 종속변수로는 이직의도를 선정하였다. 그리고 직무특성 요인과 조직관련 요인이 소진을

통해 이직의도에 영향을 미치는데, 그 정도는 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것으로 가정하였다.

본 연구에서는 실증연구를 위해 기존 연구를 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하고, 서울 경기와 대구, 광주, 전남, 전북, 제주지역의 사회복지기관과 시설, 상담서비스기관 등을 중심으로 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문 조사한 자료를 실증 분석하였다. 그리고 선행 연구결과와 실증분석 결과를 종합하여 직무특성 요인과 조직관련 요인이 소진과 이직의도에 미치는 영향을 개인적 감성지능에 따라 차이가 있는지를 분석해 보았다.

2. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해기 이직의도와 관련된 선행연구와 문헌조사 자료 각 법령과 현황자료 또는 설문조사를 통한 실증적 분석과 실천경험 등을 바탕으로 이루어졌다. 여기에 설문조사는 민간 사회복지기구[4]에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 할당표본추출방법을 사용하였으며, 실증분석은 구조방정식 모형을 활용하였다. 이어서 본 연구의 개요는 다음 <그림 1-1>과 같다.



<그림 1-1> 연구개요 과정 흐름도

4) 민간 사회복지기구란, 사회복지사업법에 명시된 사회복지기관이나 시설 상담센터 등을 말함.

따라서 위에서 밝힌 연구개요 과정을 5장으로 구분해서 도출하여 보았다.

제 1장, 사회복지사들의 잦은 이직으로 우려될 문제제기를 고찰하여 직무 현안에서 발생되는 실제적 근거를 기존문헌과 선행 연구를 통해 구상하였다.

제 2장, 이직의도에 관련된 이론적 배경 및 주요 개념들을 선행 연구된 자료들을 통해 검토하여 연구모형설정 및 예비조사 제시하였다.

제 3장, 연구모형 설정과 예비조사를 바탕으로 설문의 구성에 관한 내용, 연구에 적합한 변수의 조작적 정의와 척도, 연구대상의 선정, 자료수집방법, 그리고 연구가설과 분석방법 등에 대해 서술하였다.

제 4장, 분석모형의 통계적 검증을 위해 적합도 및 신뢰도 분석을 실시하였으며, 이 밖에 변수특성별 차이분석을 위해 t-test 및 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

또한 구조방정식모형을 통한 경로분석을 통해 앞서 설정한 연구가설과 통계적 검증을 구체화 하여 분석하였다 .

제 5장 연구된 결과분석을 토대로 이직의도의 한계점을 파악하였으며, 사회복지서비스의 질을 향상시킬 제도적 실천적 함의를 얻었다.

제2장 이론적 배경

제1절 사회복지사의 직무환경

1. 직무환경의 동향

현재 사회복지사 제도는 1970년대 사회복지사업종사자로 시작되었다. 1983년 5월 사회복지사업법이 개정되면서 사회사업가 또는 사회사업종사자의 명칭이 “사회복지사”로 규정되고, 사회복지사 자격증이 발급되기 시작하였다.

이러한 사회복지사란 사전적 의미를 살펴보면 다음과 같다. 사회복지사는 모든 구성원이 삶의 질 향상과 행복을 목표로 인간의 존엄성과 가치를 존중하고, 인권과 생존권의 보장활동에 헌신하는 전문가로서 우리나라는 사회복지사업법 제11조 제1항[5]에 의거하여 사회복지사로 규정하고 있다(한국사회복지사협회, 2012).

이는 현대사회에서 발생하고 있는 사회복지영역[6]에서 아동·청소년·노인·여성, 가족·장애인 등 다양한 사회적, 개인적 문제를 겪는 사람들에게 사회복지학 및 사회과학의 전문지식을 이용하여 문제를 진단, 평가함으로써 문제해결을 돕고 지원하는 업무를 담당하고 있다. 특히 사회복지사 역할은 개별 클라이언트에게 직접적인 서비스 제공을 위한 미시적 접근과, 지역사회를 위한 거시적 접근으로 통합적인 역할을 담당하고 있다고 보았다.

위와 같은 목적을 위해서 현재 사회복지사 자격증 발급은 1급103.401명, 2급 424.195명, 3급12.413명, 총 540.009명이 배출되었다(부록 2, 표 1참고). 그러나 이중에서 사회복지사 전담공무원10.693명(보건복지부 통계연보, 2012), 사회복지기관과 시설 상담서비스기관 등에 근무하는 사회복지사 수는 62,461명(부록 2, 표 2참고)으로 집계 되었으며, 사회복지사가 전문 교육을 받고 자격을 취득한 후에 사회복지 전문분야에 종사하지 않고 타 직종의 업무를 찾아서 이직하는

---

5) 사회복지사업법 제 11조(사회복지 자격증의 발급 등)
① 보건복지부장관은 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람에게 사회복지사 자격증을 발급할 수 있다.

6) 사회복지 영역이란, 본 연구에서는 민간기구 사회복지기관, 시설, 상담센터를 말함.

문제를 보여주고 있다. 이러한 원인을 우선 2010년도 고용노동부 고용형태별근로실태조사 보고서[7]에서 사회복지사와 타직종의 고용형태별 근로실태와 산업별 월 급여를 비교해 보았다. 사회복지 기관, 시설(중·소) 등에서 근무하는 사회복지 관련직은 비슷한 직종의 전문가 및 관련 종사자에 비교해 근로 시간 수도 높았으며, 월급여도(2,811천원)에 비교해 (668천원)이나 낮은(2,143천원)으로 나타났다.

특히 연간 특별 급여에서도 (5,647천원)에 비교해 (2,075천원)이 낮은(3,572천원)으로 많은 차이를 보이고 있다. 보편적으로 사회복지 관련직은 전직종 평균에 밑돌고 있었으며, 이중에서 종사자 비중이 매우 높은 여성의 임금은 남성에 비해 턱없이 낮은 것으로 나타났다(부록 2, 표 4참고).

다음은 보건·사회복지서비스를 산업별로 비교해 보았을 때 월 급여가 가장 많은 산업은 전기·가스·증기 및 수도 사업(3,598천원), 금융 및 보험업(3,136천원), 보건·사회복지서비스(2,101천원)으로 월 급여차이가 많은 것으로 나타났다(부록2, 표 3과 그림 1참고). 이처럼 사회복지사 이직의 심각성을 탐지하고, 인력누수현상을 막기 위해 위와 같은 이론을 부각시켜 보았으며 여기에 관련된 표와 그림 구성은 부록2에 첨부하였다.

2. 직무환경의 평가

우리나라 사회복지는 양적·질적으로 확대되면서, 2011년 '사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률 시행령'[8]이 재정되고, 이에 근거한 공제회 설립 법률 개정안이 2012년 11월 23일 일부 개정되어 시행되었다. 공제회도 현실에 맞는 복지제도와 함께 합리적으로 규정되고 실행될 필요가 있다. 그러나 실행의 효과를 거두지 못하면, 사회복지사 인력의 업무환경과 처우개선은 매우 열악하게 이어지고, 이는 질 높은 복지서비스 제공에 걸림돌과 근무 의욕 저하로 복지현장의

---

7) 2010년도 고용형태별근로실태조사 보고서, 고용노동부. (①목적: 본 조사는 임금근로자 1인 이상 사업체에 종사하고 있는 근로자를 다양한 고용형태로 구분하고, 이들의 임금, 근로시간 등 근로 조건을 파악하여 노동정책 참고자료로 제공하는데 그 목적이 있음. ②조사대상: 임금근로자 1인 이상 민간부분의 전 산업 중 통계적 방법에 의하여 추출된 31,054개 표본사업체)

8) 이 법은 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

인력 누수현상은 이어질 수밖에 없다. 또한 우리나라는 사회복지사종사자들의 보수체계나 처우에 대한 법적근거 가이드라인은 마련되어 있어도 합리적 보수산정이 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 예를 들어 보건복지부에서 '사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인'을 지방자치단체에 공통 업무지침으로 시달하면 지방자치단체의 제정자립도 및 기관장·공무원의 의지 등에 따라 지역별, 시설 유형별로 다양한 방법으로 보수가 지급되고 있는 실정이다(한국보건사회연구원, 2010). 그러나 민간 사회복지사 관련 법률기준은 권고사항으로써 사회복지전담공무원의 기준에도 도달하지 못하고 있다.

그래서 본 연구는 민간 사회복지사의 직무환경 평가를 통해 빚어지는 직무 만족도와 보수공정성 체계, 근로자 임금체계, 과중한 노동시간, 종사자 퇴직금, 복리후생제도, 승진 등이 이직과 관련이 있을 것으로 가정하고 여기에 관련된 유형을 이직의도 순위별로 제시해 보았다.

1) 직무 만족도와 보수공정성 체계

사회복지사의 직무 만족도에서 보수공정체계는 아직도 빈약하다. 한국보건사회연구원(2010)의"사회복지시설 종사자 처우(인건비)실태 및 제도개선 방안 연구"의 자료를 살펴보면 576개 사회복지기관에 종사하는 종사자 10,878명에 대한 조사[9]에서 사회복지사 업무에 대해 만족하고 있는 사회복지사의 비율은 64.3%이고, 만족하지 못하는 비율은 35.7%로 나타났다. 보수의 공정성 여부에 대해서는 사회복지사 중 76%가 현 보수는 공정하지 못하다고 인식하고 있다. 타 기관과 시설의 동일 직급과 비교 했을 때 본인의 보수수준이 적다고 인지하는 비율은 69.9%이며, 타 직종 동일 직급에 비교하면 본인의 보수수준이 적다고 인지하는 비율은 96.2%로, 많은 사회복지사는 타 기관과 시설 등에서 동일 직급에 비해 본인의 보수가 낮다고 인지하고, 거의 모든 사회복지사는 타 직종의 동일 직급에 비해 보수가 낮다는 결과가 나왔다. 또한 사회복지사의 98.5%가 보수수준이 적절치 못하다고 생각하고 있었고, 99.8%가 보수수준이 적다고

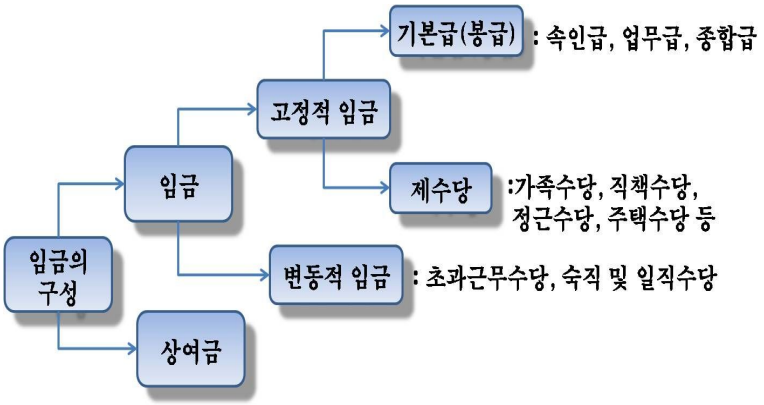
9) 한국보건사회연구원 2010년 자료(사회복지시설 종사자 처우 인건비 실태 및 제도개선 방안 연구), 본 조사는 사회복지시설 총무 및 회계 관리자(과/부장급) 1인에 의해 작성되었으며, 본 조사에 참여한 시설 직능단체는 다음과 같음. (1) 한국노인복지시설협회 (2)한국노인복지관협회 (3) 한국장애인복지시설협회 (4)한국장애인복지관협회 (5)한국사회복지관협회 (6) 한국아동복지시설협회 등이다.

생각하고 있었으며, 앞으로 사회복지사들의 희망 보수수준 인상률은 평균 24.5%로 집계되었다. 한편, 보건복지부 사회복지생활시설 종사자 기본급 가이드라인[10]은 권고사항이며 의무사항인 강제조항은 아니다.(부록 2, 표 5참고). 그러나 사회복지시설 종사자의 상당수가 이보다 훨씬 낮은 기본금을 받고 근무 하는 것이 현실이므로 사회복지사는 상대적 박탈감 및 사기저하가 나타나고 있는 상태이다. 실제 한국보건사회연구원(2010)자료에 의하면 사회복지시설 종사자 중 인건비 가이드라인에 대해 60% 정도 인지하고 있었지만 소속 지자체가 가이드라인을 준수하고 있다고 생각하는 비율은 40%미만으로 나타났다. 따라서 지역별, 시설별 준수율에 차이가 나므로 중앙정부에서 법적 제도를 의무화 하는 방안이 반드시 필요하다.

2) 근로자 임금체계

일반적으로 임금은 근로자[11]와 조직 모두에게 중요한 의미를 가진다. 우리나라 근로기준법 제2조 1항 5호에 의하면, '임금'이란[12] 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다.

이러한 근로에 대가에는 임금이 어떤 종류의 항목으로 구성되는지, 또는 어떤 방식에 의해 결정 되는지 아래의 <그림 2-1>에서 살펴보자.



<그림 2-1> 임금체계 (임금의 구성)

10) 가이드라인(guideline)이란, 정부가 어떤 부문에 대한 정책을 뒷받침하기 위하여 설정한 규제의 범위, 지침이나 지도목표(부록: 2, 표 5 참고).
11) 근로자, 사회복지사뿐만 아니라, 우리나라 근로기준법에 보장된 근로자 전체를 말함.
12) 임금이란, 급여, 봉급, 급료, 월급, 보상 등을 전체로 보아야 하며, 동일한 개념으로 임금으로 용어를 사용한다.

위 그림에서 설명하듯 임금체계 구성은 크게 임금부분과 상여금으로 나누어진다. 여기서 임금은 또 다시 매월 지급되는 고정적 임금과 초과근무 수당 또는 초과근무수당과 숙직 수당 등이 포함된 변동적 임금으로 나누어지는데, 특히 변동적 임금의 수당은 고정적 임금내의 수당과는 다른 성격을 지니고 있다. 이는 특별히 발생한 초과 근무나 휴일근무 등에 대한 수당으로 불규칙적으로 지급되는 수당을 말한다.

그뿐 아니라 기본급을 설명하는 속인급 임금은 재분배를 결정하는 연령, 학력, 경력 등을 기준으로 하는 임금체계이고, 업무급은 직무나, 직능 같은 맡은 업무를 말한다. 그리고 종합급은 속인급과 업무급 두 가지를 종합한 것으로 보면 된다(오현주, 2007 재인용). 반면, 임금구성은 우리나라 전체 근로자를 대상으로 구성되었기 때문에 사회복지사의 임금 구성체계와는 많은 차이를 보일 수 있다. 그러나 민간 기관과 시설에 근무하는 사회복지사는 무보수로 봉사하는 자원봉사자와는 달리 사회복지관련 민간사업장에서 임금을 목적으로 근로를 제공하는 근로자[13]이다(사회복지법제론, 2010). 그런데 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 갖춘 근로자로서 당연히 지급받아야 하는 각종 수당에 대한 기준도 기관과 시설마다 일관성이 없고 명확하지 않기 때문에 일반적으로 사회복지사의 법적권한을 규정하기는 어려운 실정이다. 따라서 민간 사회복지사는 근로자로서 근로기준법에 보장된 법적 권한과 사회복지전담공무원이 갖고 있는 법적권한 등이 참고하여 부합될 때 정당한 근로자로서 논할 수 있을 것이다.

3) 과중한 노동시간

지금까지 사회복지현장의 근로환경은 과중한 노동시간과 노동강도, 근로기준법 미 준수 등의 고질적인 문제는 여전히 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 높은 이직율과 짧은 근속기간 등 복지현장의 인력 누수현상은 시급한 해결 과제라고 하겠다(한국보건사회연구원, 2010). 자료에 의하면 사회복지사의 노동시간은 현행 근로기준법 제 59조[14]근로시간 및 휴게시간의 특례에 의하면 사용자가 근로

13) 민간 사회복지사는 사회복지 전담공무원과 달리 근로자로서 근로3권을 모두 갖는다. 그러나 사회복지 전담공무원은 직급에 관계없이 공무원의 노동조합 설립 및 운영 등에 관한 법률에 의거하여 단체행동권에 제약을 받으며, 6급 이하 공무원에 한해서는 노동조합 결성(단결권) 및 단체교섭권이 인정된다. 그러나 5급이상 공무원은 근로 3권 모두 불가능하다. 여기서 근로 3권이란 헌법33조①근로자는 근로조건의 향상을 위하여 자주적인 단결권·단체교섭권 및 단체행동권을 가진다. 을 말한다. 따라서 민간기관에 근무하는 사회복지사는 헌법상 보장된 근로 3권을 가질 수 있으며, 근로자의 유지, 개선과 경제적·사회적 지위의 향상을 도모하기 위해 노동조합을 조직할 권리가 있다.

14) 근로기준법 제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 대하여

자 대표와 서면 합의를 한 경우에는 근로기준법 53조 제1항[15]에 따라 1일 12시간을 한도로 근무시간을 연장 근로할 수 있다고 규정하고 있다. 그러나 동법 제4항[16]에는 사전인가를 받지 않고 행한 근무시간의 연장이 부적당하다고 인정될 때에는 휴가 또는 휴일을 줄 것을 명할 수 있다. 다음은 <표 2-1>의 사회복지생활시설 종사자 수당 기준 가이드라인을 살펴보자.

<표 2-1> 2012년 사회복지생활시설 종사자 수당 기준 (단위 : 천원)

수당의 종류	지급대상	근무경력	지급액	지급회수 및 지급일
(1) 상여금				
명절휴가비	전 종사자		봉급액의 100%	봉급액의 50%씩 연 2회, 설과 추석이 속한 달의 보수지급일(또는 설과 추석 전 15일이내에 시설장이 정한 날)
(2) 특수근무수당				
가)생활복지사수당	생활복지사		정액 50	매월 보수 지급일
나)생활지도원수당	생활지도원		정액 60	매월 보수 지급일
다)조리·위생수당	기능직		정액 40	매월 보수 지급일
(3) 연장근로수당	규정된 근무시간 외에 연장근로를 한 종사자		연장근로시간당 통상임금(보수월액) ×1/209×1.5]	연장근로를 한 다음달 보수 지급일
(4) 가족수당	**전종사자**		**정액20 (배우자 40**	**세부기준은 공무원기준 참조**

자료: 보건복지부(2012). 『사회복지시설관리안내』,p.44.

※ 주 44시간 근무제 시설의 연장근로시간당 통상임금(보수월액)*1/226*1.5 적용

※ 『선임 생활지도원』 승진 최소연안은 만 5년(6년차)이상인 종사자 중에서 법인 및 시설의 제반 여건 등을 감안하여 인원을 선정하며, 소요 기간은 법인내 시설 및 동일 시설 근무경력을 우선적용

사용자가 근로자대표와 서면 합의를 한 경우에는 제53조제1항에 따른 주(週) 12시간을 초과하여 연장근로를 하게 하거나 제54조에 따른 휴게시간을 변경할 수 있다.

15) 제53조(연장 근로의 제한) ①당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있다.

16) 제53조(연장 근로의 제한) ④ 고용노동부장관은 제3항에 따른 근로시간의 연장이 부적당하다고 인정하면 그 후 연장시간에 상당하는 휴게시간이나 휴일을 줄 것을 명할 수 있다.[개정 2010.6.4 제10339호(정부조직법)] [[시행일 2010.7.5]]

이 밖에도 근로자가 출산, 질병, 재해 등에도 임금을 지급해야 한다. 근로기준법 제113조[17]를 보면, 위반되면 벌칙이 적용된다. 그러나 사회복지 기관과 시설 등에서는 종사자가 근로시간이 평균 8시간 이상인데, 추가 근로수당이나 휴일 근로 수당에 대해 수당을 지급받지 못하고 있는 종사자가 48%[18]이다(사회복지사협회,2011).이는 과중한 노동시간과 노동 강도 저임금 등으로써 이직으로 이어질 수 있다고 본다.

4) 종사자 퇴직금

사회복지시설 기관이나 시설을 설치·운영하는 시설장은 다음과 같은 종사자의 퇴직금 제도를 운영해야한다.

첫째, 사용자는 계속 근로 년 수 1년에 대하여 30일 분 이상의 평균임금을 퇴직금으로서 퇴직하는 종사자에게 지급할 수 있는 제도를 설정하여야 한다. 다만 근로연수가 1년 미만인 경우에는 그렇지 않다. 둘째, 퇴직금 제도를 설정함에 있어서 시설 내에 차등을 두어서는 안 된다. 셋째, 시설장은 종사자의 요구가 있는 경우에는 종사자가 계속 종사한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 종사 연수는 정산시점부터 새로이 가산한다. 넷째, 시설장은 종사자를 피보험자수익자로 하여 대통령이 정하는 퇴직보험 또는 퇴직일시금 신탁에 가입하여 사용자의 퇴직 시에 일시금 또는 연금으로 수령하게 하는 경우에는 퇴직금 제도를 설정한 것으로 본다. 다만 퇴직보험 등에 의한 일시금의 액은 퇴직금의 액수보다 적어서는 안 된다.

5) 복리후생제도

복리후생[19]제도란 직접적인 임금과는 달리 사회복지사에게 시설 내 기숙사, 주택자금융자, 자녀학자금 등을 말한다. 한국사회복지사협회 기초통계연감

17) 제113조(벌칙)제45조를 위반한 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. (동법45조, 비상시 지급. 사용자는 근로자가 출산, 질병, 재해, 그 밖에 대통령령으로 정하는 비상(非常)한 경우의 비용에 충당하기 위하여 임금 지급을 청구하면 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급하여야 한다.[[시행일 2007.7.1]]

18) 2011년 사회복지사 기초실태 및 인식조사 총 2,479명을 대상으로 빈도분석 및 교차분석을 중심으로 한 기초통계분석이다.

19) 복리후생이란, 노동에 대한 간접적인 보상으로 경제적인 것과 비경제적인 것으로 나눈다. 여기서 경제적인 복리후생은 주택자금 융자, 자녀학자금 보조, 각종보험료, 퇴직금 등으로 금전적인 것이며, 비경제적은 오락 및 휴양시설, 직무수행에서의 의사 결정권, 근무시간의 자율성과 같은 복리후생으로 볼 수 있다(박정원, 2007).

(2011)의 사회복지사 2.479명을 대상으로 실시한 복리후생제도에 대한 만족도는 5점 만점에 3점 정도로 보통수준의 만족도를 가지고 있다. 그런데 이중에서 의료비 지원에 제공되고 있는 비율은 매우 낮지만, 이에 비해 만족도가 매우 높게 나타났다. 반면, 가장 낮은 만족도를 나타내는 것은 명절선물 지급으로 제공되고 있는 비율이 매우 높지만, 만족도는 매우 낮게 나타났다.

이를 설명하면 다음 <표 2-2>과 같다.

<표 2-2> 복리후생제도 제공여부 및 만족도

내 용	제 공 여 부		만 족 도	
	① 제공	② 미제공	평균	표준편차
1) 시설내 기숙사	210(8.5%)	2,265(91.5%)	3.38	1.08
2) 시설내 식당 또는 식사	1,735(70.0%)	744(30.0%)	3.59	.93
3) 주택자금 융자	75(3.0%)	2,404(97.0%)	3.48	.92
4) 동호회 지원	395(15.9%)	2,084(84.1%)	3.38	.95
5) 자녀 학자금 보조	181(7.3%)	2,298(92.7%)	3.34	.98
6) 명절선물 지급	1,659(66.9%)	820(33.1%)	3.12	.99
7) 의료비 지원	226(9.1%)	2,253(90.9%)	3.68	.97

자료: 보건복지부(2011).『한국사회복지사 기초통계연감』, p.68.

6) 승진

사회복지 직책별 승진 최소 연한을 직책별로 보면 선임 사회복지사는 만 3년(4년차) 이상이며, 과장은 만 5년(6년차), 부장은 만 7년(8년차) 이상. 그리고 관장은 해당사항 없음으로 되어 있다(차인성, 2011 재인용).

다음은 <표 2-3> 사회복지직(사회, 노인복지관) 직책별 승진 최소 소요 연한에 대해 살펴보자.

<표 2-3> 사회복지직(사회, 노인복지관) 직책별 승진 최소 소요 연한

직책	선임 사회복지사	과장	부장·사무국장	관장
연한	만3년(4년차)이상	만5년(6년차)이상	만7년(8년차)이상	해당사항 없음

자료: 보건복지부(2012).『사회복지시설관리안내』,p.55.

7) 이직의사

이직 희망자의 이직사유를 살펴보면, 1순위 임금수준적절성, 2순위 복리후생제도, 3순위는 조직의 발전전망 및 비전 부족 등의 순으로 나타났다. 또한 희망 사유 역시 이직을 경험한 사유와 동일하게 나타났으며, 이는 이직희망이 실제 이직으로 연결될 가능성이 매우 높음을 시사해 준다고 볼 수 있다(한국사회복지사협회, 2011).

다음 <표 2-4>의 사회복지사 이직 희망 이유를 살펴보자.

<표 2-4> 이직 희망 이유

구 분		1순위		2순위		3순위	
		빈도(명)	퍼센트(%)	빈도(명)	퍼센트(%)	빈도(명)	퍼센트(%)
이직의사사유	임금수준의 적정성문제	566	40.3	169	12.0	144	10.2
	복리후생제도	41	2.9	255	18.1	176	12.5
	교육비자원 및 교육기회제공의 부족	14	1.0	51	3.6	45	3.2
	쾌적하고 편리한 근무환경문제	23	1.6	40	2.8	63	4.5
	직장 상사와의 관계 및 의사소통 문제	138	9.8	118	8.4	97	6.9
	동료와의 관계 및 의사소통 문제	21	1.5	31	2.2	40	2.8
	유관·기관 종사자의 관계 및 의사소통 문제	3	0.2	9	0.6	17	1.2
	조직의 발전전망 및 비전 부족	159	11.3	161	11.5	225	16.0
	승진가능성 등 개인의 발전전망의 불투명함	150	10.7	235	16.7	166	11.8
	의사결정구조의 비민주성	35	2.5	60	4.3	71	5.1
	전문적 수퍼비전, 지도감독 부족	70	5.0	105	7.5	115	8.2
	근무시간 및 업무내용의 부담	112	8.0	122	8.7	155	11.0
	기관의 이미지(수준)가 높은 곳을 선호함	17	1.2	36	2.6	63	4.5
	기타	57	4.1	13	0.9	28	2.0
	합계	1,406	100.0	1,405	100.0	1,405	100.0

자료: 보건복지부(2011).『한국사회복지사 기초통계연감』, p. 67.

이상과 같이 조사결과에서 보여주듯 공정하지 못한 보수체계와 근로자 임금체계, 과중한 노동시간, 종사자 퇴직금, 복리후생제도 등은 사회복지사 처우개선에 대한 보건복지부 법적근거가 마련되어 있어도 강제규정이 아니다. 이는 권고사항이므로 실제로 실행되고 있는 경우를 찾아보기 어렵다(보건복지부, 2011). 따라서 입법부가 법적제도를 구체적이고 현실적인 입법을 강제규정하지 않으면 프로그램 규정설[20]에 불과하다.

제2절 이직의도

1. 이직의도 개념과 결과

1) 이직의도 개념

이직의도(intention to turnover)는 이직행위를 이끌어내는 심리상태로 경제학, 사회심리학, 정치학, 조직행동론 등 다양한 학문에서 많은 연구자들에 의해 정의되고 있다. 이러한 이직에 관한 정의를 살펴보면 대부분 광의적 개념과 협의적 개념으로 분류하고 있는가를 알 수 있다. 먼저 Flippo(1961)는 광의적 개념으로는 이직을 “조직으로 들어오고 나가는 조직 구성원의 이동”으로 정의하고 있으며, 협의적 개념으로서의 이직은 조직구성원이 조직의 내부에서 외부로 이동하는 것을 의미하고 있다. 또 다른 협의의 개념으로 Molbey(1982)는‘조직으로부터 금전적인 보상’을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원으로서의 자격을 종결짓는 것이라고 정의하고 있다.

Allen과 Meyer(1990)은 이직의도를 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의 하였고, Robert와 John(1993)은 이직의도를 조직을 떠나려는 의도적이고 계획적인 생각을 품은 것이라고 더 깊은 정의를

20) 프로그램 규정설이란, 독일의 바이마르공화국 헌법시대에 등장한 학설로서 생존권을 권리로서 인정하지 않는다는 것이다. 헌법상 생존권 규정은 그 자체로서 구체적이고 현실적인 권리가 아닌 입법에 의해 구체화될 때 그 효력을 갖게 된다는 것이다.
따라서 헌법 34조 1항의 “모든 국민은 인간다운 생활을 할 권리를 가진다.” 등의 규정만으로 국가에 대하여 그 의무이행을 재판상 청구할 수 없다. 또한 국가가 관련 입법을 제정하지 않는다고 하여 사법적으로 강제할 수 없는 것이다(남기민·홍성로, 2010,『사회복지법제론』p.63).

내리기도 하였다.

반면, Chiu, Chien, Lin과 Hsiao(2006)은 직원의 이직은 조직에 상당한 경제적·심리적 도전 이라고 정의를 내렸다. 즉 이직으로 인하여 선발, 교육, 훈련, 등에 경제적인 손실과 조직 간의 심리적 갈등도 이어질 수 있다는 것이다. 또한 Vandanberg와Nelson(1999)은 이직의도를 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 추정하는 것이라고 정의하고 있으며, 이기효(1994)는 '조직구성원이 조직상의 신분에서 벗어나는 이동'으로 규정하고 있다.

지금까지 많은 선행연구에서 이직의도와 이직으로 각각에 다른 정의를 내리고 있는데, 조성윤(2006)은 이직의도와 이직을 동등하게 취급하는 데는 어려움이 있으나, 이직의도는 이직으로 이어질 수 있는 가능성도 매우 높다고 하였다. 비록 이직의도가 높다 해서 모두가 이직으로 이어진다고 볼 수 없으나 이직의도를 갖고 있는 변수 자체가 이직에 가장 강력한 예측변수이기 때문에 김성환(1997); 서지영(2002); 김종민(2002); 공계순(2005); 이연순(2005)등 많은 연구자들이 이직의도를 중요 대상으로 연구되어 왔다. 그러므로 이직문제를 대처하기 위해서는 이직의 대리변수(proxy)로 이직한 대상이 아닌 이직의도를 가지고 있는 대상으로 할 때 그 타당도가 크다는 점을 시사한다. 그래서 이재훈 외(2006)은 이직관리의 중점은 조직을 떠나는 종사자 보다 현재 유지되고 있는 종사자에 그 초점을 맞추어야 한다고 했다. 따라서 본 연구는 위에서 제시한 다양한 이직에 대한 이론을 바탕으로 협의의 이직 즉 '조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도'로 Mottz(1988)의 개념을 사용하여 정의하고자 하였다.

2) 이직의도 결과

사회복지사의 이직은 긍정적인가 부정적인가에 대해서는 연구자의 견해 차이가 있으나, 일반적으로 이직에 관련된 대부분의 연구는 부정적인 영향을 강조하고 있다. 그러나 송규상(2000)은 80년대의 이후의 연구는 이직 자체가 긍정적인 결과와 부정적인 결과를 가져올 수도 있고, 때로는 양면적인 영향을 동시에 나타낼 수 있다고 하였다, 그래서 다음은 사회복지사 이직이 조직에 미치는 영향을 부정적인 면과 긍정적인 측면에서 나누어 살펴보았다.

(1) 부정적 영향

이직에 대한 부정적인 인식에 대신하여, 긍정적인 영향을 고려하는 경향도 여러 연구에서 나타나고 있다(Price, 1977; Dalton과 Todor,1979; Muchinsky와 Morrow, 1980; Staw, 1980; Dalton,1980). 그럼에도 많은 연구에서 이직을 왜 부정적인 시각으로 강조되어 왔는지 살펴보는 것이 더 중요하다. 그래서 이직의 근본적인 원인을 다음과 같이 접근해 보았다.

첫째, 능력 있는 사회복지사가 이직을 할 경우 그 기관의 서비스 질적 저하를 초래하며, 우수한 인재확보가 어렵게 된다.

둘째, 직무성과와 조직 구성원을 들 수 있다. March와 Siomon(1961)은 이직은 잔류자 들의 업무량은 증가되고 직무성과는 떨어지며, 새로운 구성원이 충원되더라도 조직에 적응하는데 시간이 소요되므로 인해서 일에 양이 증가하게 된다고 하였다.

셋째, 사회적 손실로 불리함을 보았다, 서지영(2002)은 개인적인 차원에서 이직은 사회적 관계의 손실, 이직에 따른 스트레스, 경력과 기회의 축소 가능성 등의 불리함을 감소해야 한다고 하였다.

넷째, 조직의 혼란과 효율성을 예측 하였다. Molbey(1982); 김성환(1997)은 이직은 조직의 구성원에 혼란을 초래하고, 종사자의 사기를 저하 시키며, 효율성을 떨어뜨린다고 하였다.

다섯째, 인적 피해를 볼 수 있다. Pigors와 Myers(1981)은 연령층 30-15세에 근속년수가 5-15년의 숙련된 관리직의 경력자가 이직할 경우 조직에 막대한 피해를 입을 것으로 주장하였다. 특히 Powell과 York(1992)는 사회복지사의 잦은 이직은 관련 현장에서의 지식과 경험의 축척을 저해하게 되며, 결국 클라이언트와의 라포(rapport)나 신뢰를 무너뜨리는 결과를 초래하게 되며, 이는 기관의 복지서비스에 대한 불만족으로 이어진다고 하였다.

(2) 긍정적 영향

이직을 긍정적인 시각으로 보는 견해도 있다.

첫째, 사회복지사 개인적으로 이직은 잠재적인 능력 개발과 새로운 교수방법, 교육경험을 얻는 기회를 가질 수 있다. 실제 Hall(1976)은 조직을 떠나는 사회복지사들은 새로운 직장에서 승진기회 또는 높은 임금과 보다 더 나은 작업여건을 찾게 해주고, 자기 적성에 맞는 직무를 선택할 수 있는 새로운 업무에 도전

할 수 있는 기회가 주어지는 것으로 보았다. 둘째, 조직에 잔류하는 구성원들에게 장기적인 근무로 승진 및 역할 재분담의 기회나 권한부여 등이 주어질 수 있다. 또한 조직의 입장에서 능력이 부족한 사람의 재배치로 참신한 신규채용으로 새로운 아이디어로 질적업무 성과와 기술이 유입될 수 있다. 그래서 Staw(1980)는 이직한 조직 구성원의 자리에 유능한 자로 채워지면 조직에 잔류하고 있는 조직 구성원들에게 자극이 될 수 있다고 하였다.

셋째, 이직은 고용합리화를 구축할 수 있다고 보았다. 그래서 김수곤(1982)은 이직은 조직 관리자들의 바람이 되는 것으로 보았다. 넷째, 개인적인 면에서 이직을 김성국(1987)은 보다 나은 일자리를 무색하게 하는 적극적인 수단이 될 수 있고 때로는 사용자 위주의 조직관리(혹은 노동통제)에 대한 최종적인 거부나 저항의 수단으로 사용할 수 있다고 하였다. 다음은 이직에 미치는 부정적 영향과 긍정적 영향들을 정리하면 <표 2-5>과 같다.

<표 2-5> 이직의 영향

구분	이직의 영향	
	조직에 대한 영향	이직자에 대한 영향
부정적 영향	• 이직, 충원, 훈련의 경제적 비용 • 생산성 감소 • 서비스 품질의 저하 • 사업 기회의 상실 • 행정 부담 증대 • 체류자의 사기저하	• 선임권 및 부가급여 상실 • 새로운 직업으로의 전직 스트레스 • 재정착 비용 • 개인적 및 가족사회적 관계망 상실 • 가치 있는 지역사회 서비스 상실 • 배우자 경력의 손상
긍정적 영향	• 무능한 직원의 교체 • 충원에 의한 신지식, 기술 습득 • 새로운 사업기회 • 노동비용 절약 • 체류자의 승진기회 증대 • 체류자의 임파워먼트	• 더 나은 일자리 획득 • 스트레스가 많은 이전 직무의 회피 • 직무 헌신에 대한 보상 증대 • 자기 개발 기회의 획득 • 바람직한 지역사회로의 재정착 • 배우자 경력의 향상

자료 : Hom, P. W. & Griffith, R, W., Employee Turnover, Cincinnati, Ohio : An International Thompson Publishing Co., 1995 ; Mobley, W. H., Employee Turnover : Causes, Consequencies, and control, Reading, MA : Addison -Wesley. 1982.

2. 이직의도 형성과정의 주요이론

1) 이직의 이론적 검토

본 연구는 이직결정에 관한 선행연구의 이론 및 모형들을 살펴보고, 구체적인 이론적 기초를 마련하였다. 이러한 이론들은 개인의 이직이나 이직의도를 설명하기 위해 활용되는 이론들로 주로 심리학, 경영학, 행정학, 경제학 등의 이론에 기반하고 있었다. 이를 설명하면 심리학에서는 개인의 근로여건에 대한 인식과 태도가 이직이라는 행동적결과를 가져온다고 설명하였다. 또 다른 사회학적 이론들은 업무와 관련된 요인들이 개인적 요인보다 이직을 보다 잘 예측한다고 주장한다. 그러나 Barak, Nissly와 Levin(2001)등은 경제학 관점에서 이직을 다양한 경제적, 조직적 상태에 대한 근로자들의 합리적 행동으로 설명하였다. 그래서 본 연구는 이직에 대해서 가장 많이 설명된 이론을 인적자본이론, 교환이론, 조직균형이론으로 구분하였다.

(1) 인적자본이론(Human capital theory)

사회복지사 인적도 자본과 마찬가지로 하나의 투자대상이므로 자신이 투자한 비용만큼 이득을 가져올 수 있는 결정을 한다는 가정하였다.

Becker(1964)는 경제학적 관점의 인적자본이란 개인마다 임금과 근로조건의 격차가 발생하는 것은 교육훈련 투자에 따라 유발된 인적자원의 질적 차이에 따른 것이며, 개인근로자는 자신의 교육훈련 투자에 맞는 직업을 선택하는 과정에서 이직이 발생한다고 보았다.

또한 Ehrenberg과 Smith(1988)도 이직결정에 영향을 미치는 요인은 크게 임금효과, 주기효과, 연령과 근무기간, 이직에 따른 비용 등으로 보았다. 이를 설명하면 임금효과는 사회복지사들이 갖고 있는 기본적 가치에 임금이 기술의 가치에 미치지 못하면 사회복지조직을 떠나게 된다는 것을 의미하며, 주기효과는 쉽게 더 나은 직장을 얻을 수 있다면 이직 할 수 있는 수가 많아진다는 것이다. 또한 연령과 근속기간을 볼 수 있는데 연령이 적거나 근속기간이 짧으면 기회비용 또는 이직의 비용이 시기가 길기 때문에 이직할 경우 수가 높다는 것을 의미하며, 이직에 따른 비용은 이직의 발생 비용보다 수익이 많지

않다면 조직에 잔류 할 여지가 많고, 반면, 수직보다 작다면 이직 확률이 높다고 연구 되어 왔다. 따라서 이직결정에 있어 객관적인 요소도 있지만, 오희경(2012)은 주관적인 요소도 많은 영향을 미칠 수 있으므로 인적자본이론에 이직을 설명하는 데는 한계가 있고 하였다.

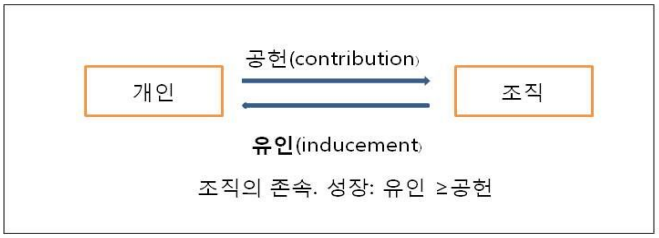
(2) 교환이론(exchange theory)

교환이론은 인간의 사회적 행동을 잘 설명하기 위해 Homans(1974)에 의해 주장된 이론으로 어떠한 상황에 대한 구체적인 개인의 대응이나 태도가 왜 발생하는가를 설명하는데 적절한 이론이라고 볼 수 있다. 이 이론에서 고병호(2010)는 조직에서 기대가 충족되지 않았을 때 이직의 가능성은 커지기 때문에 개인과 조직 간의 관계에 있어서도 상호간의 유사한 수준의 보상이 교환되지 않을 경우 이직이 발생한다고 보았다. 따라서 보상의 가치가 자신이 투자했던 것보다 기대에 못 미치게 된다면 새로운 직무대안 지각이나 직업탐색을 하게 된다. 이와 같은 관점에서 투자와 보상을 일치시키기 위한 개인 차원에서 교환이론은 이직문제를 이해하는 측면이 있다.

(3) 조직균형이론(organizational equilibrium theory)

조직균형이론이란 March와 Simon(1958)이 주장한 이론중의 하나이다. 고전모형에 대한 비판을 통해서도 조직에 영향을 미치는 환경의 중요성과 조직 내의 인간적 요소 또는 하위체계 및 비공식적 체계에 대한 고려가 필요하다고 주장하는 이론이다. 또한 조직균형(organizational equilibrium)이란 조직이 구성원들에게 줄 수 있는 보상과 성원들이 조직에 대해 기여하는 것과의 균형을 의미하며, 이는 조직이 유지되기 위해서 과연 조직이 조직 구성원들을 계속 남아있게 동기부여를 할 수 있는지도 중요한 관건이 될 수 있다.

이어 유용식(2011)도 동기부여는 단순히 경제적 보상이나 물질적 조건에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 개인이 인식하고 있는 조건에 의해서만 변화를 통해 가능하다고 본 것이다. 따라서 이직이라는 것은 조직과 직접 결부되는 행동이므로 대부분의 이직결정 모형은 이 이론에 근거하였다. 다음은 Marck와 Simon(1958)의 조직균형 전제를 <그림 2-2>에서 살펴보았다.



<그림 2-2> Marck & Simon(1958)의 조직균형

위와 같이 조직이 유지되기 위해서는 김용순(2005)은 이들 양자 간의 균형이 유지되어야 한다고 하였다. 기여는 효용보다 유인의 효용이 넘는 상태가 유지되면 조직 성원이 조직을 떠나게 될 가능성은 줄어들지만, 반면, 성원이 조직을 떠나게 된다는 것이다. 오희경(2012)에서도 균형이론은 종사자 자신이 원하는 보상을 기관이 충족시켜주지 못하거나 조직 내에서 불만족을 느낄 때 이직을 생각하게 되고, 다른 대안이 더 경제적이라면 이직으로 이어지게 된다고 하였다. 그래서 March와 Simon(1958)은 이직욕구와 조직외적인 이직용이성을 어떻게 인지하느냐에 따라 결정된다고 하였다.

2) 이직의 유형

이직을 다음과 같은 기준의 유형에 의하여 살펴보았다.

이직에 관한 의사결정의 주체에 따라 자발적 이직(voluntary turnover)과 비자발적이직(involuntary turnover)으로 구분하였다. 같은 맥락에서 신유근(1995)은 조직에서의 통제가능성 여부에 따라 회피가능 이직(avoidable turnover)과 회피불가능 이직(unavoidable turnover)으로 분류 하였다. 또한 Dalton(1982)은 이직결과 조직에 미치는 영향에 따라 순기능 이직(functional turnover)과 역기능(dysfunctional turnover) 이직으로 구분 하였다.

(1) 자발적 이직과 비자발적 이직

이직에 관한 구성원의 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분 할 수 있다. 자발성 이직은 본인의 의사에 따른 결혼, 이민, 출산, 질병 등의 이직을 사직(resignation)으로 표현되기도 하고, 조지게 불만이 있거나 보다 더 나은

기회를 찾기 위해 다른 조직으로 이동을 말한다. 반면, Price(1977)는 비자발적 이직은 본인의 의사에 의한 것이 아니라 사용자 혹은 조직의 입장에서 해고, 정년퇴직, 질병, 사망 등으로 조직에서 방출되는 것을 의미한다고 하였다. 이러한 개념을 살펴보면 인적자원 유지관리상 중요한 대상은 자발적 이직이다.

조기전(2008)도 자발적 이직은 효율적인 인사관리와 조직 관리에 중요하게 다루어야 하는 필요성을 강조 하였다. 따라서 본 연구는 이직의 개념을 협의적 의미로 보아 '내부에서 외부로의 이직'중 자발적 이직을 이직으로 보았다.

(2) 회피가능 이직과 회피 불가능 이직

조직의 회피가능성 여부에 따라 이직은 회피가능 이직과 회피불가능 이직으로 구분된다. 박나래(2008)는 회피가능 이직이란 통제가 가능한 임금, 업무환경이나 조건 등에 의해 이직하는 것으로 대부분 조직구성원이 다른 곳으로 이동하는 경우이고, 이것은 경영자의 노력에 의해 발생을 최소화 할 수 있다고 보았다. 나머지 회피불가능 이직이란 조직구성원의 사망, 질병, 자연퇴직, 임신, 가족부양 등의 원인에 의해 불가피하게 발생하는 이직을 의미한다. 한편, Abelson(1984)은 자발적 이직과 회피 불가능 이직를 결합하여 통제 가능성 여부로 분류하고 있다. 특히 Price(1977)은 회피가능 이직은 조직에서 통제가 가능하기 때문에 조직은 이에 관심을 갖게 되며, 여기에 대한 적절한 관리를 통하여 종업원의 불필요하고 과도한 이직행위를 방지하려는 것으로 보았다. 따라서 본 연구는 회피가능성 이직을 중심으로 연구를 진행 하였으며, 이에 따른 내용은 <표 2-6>와 같다.

<표 2-6> 이직의 유형별 분류

이직의 분류	이직의 유형	내 용
자발성 여부	자발적 이직	사직으로 인한 결혼, 이민, 출산, 질병, 조직에 불만, 다른 조직으로의 이동
	비자발적 이직	조직구성원의 의사 무관. 조직에 의해, 고용만료, 군복무, 정년퇴직, 일시해고나 사망, 사용자 또는 조직에 의해 강제적
회피가능성 여부	회피가능 이직	임금, 업무환경, 복리후생, 조건 등에 사용자가 통제할 수 있는 이직
	회피불가능 이직	사망, 질병, 정년퇴직, 사용자의 통제와는 무관하게 발생하는 것

(3) 순기능적 이직과 역기능적 이직

이직결과가 조직에 미치는 영향이 조직의도에 일치되느냐의 여부에 따라 순기능 이직과 역기능 이직으로 나눌 수 있다.

이직이 조직에 미치는 순기능적 이직(functional turnover)은 조직이 평소 종사자에게 부정적인 평가를 가지고 있어서 다른 사람으로 대처 되었으면 하는 경우를 말한다, 이에 Dalton과 tudor(1982); 조기전(2008)은 불필요한 작업자가 자발적으로 이직할 경우 보다 유용한 우수인력으로 대처할 수 있는 기회를 제공한다는 점이다

역기능적 이직(disfunctional turnover)은 조직의 종사자에 대한 평가가 긍정적이어서 이직으로 이어지면 조직에는 이직 관리비용 발생, 인간관계, 의사소통체계 파괴, 생산성 저하, 숙련인력의 손실 등이 발생되며, 업무에 지장을 초래한다. 여기에 Mobley(1882); 김용순(2005)은 이직자의 동료 작업자, 감독자 들은 이직자의 이직행위로 인해 태도적, 행위적 변화를 겪게 되므로, 이직은 조직의 잔류 자에게 대인관계, 의사소통의 패턴파괴, 호의적 동료의 손실, 만족, 단결, 몰입감소, 작업량의 증가 등의 부정적 기능을 발휘 한다고 하였다.

다음은 Mobley의 이직 순기능적 이직과 역기능적 이직에 대한 설명은 <표 2-7>와 같다.

<표 2-7> Mobley의 이직 기능

구분	순 기 능	역 기 능
조직	- 무능한 종업원의 배제 - 이동에 따른 신기술, 지식습득 - 조직의 정책, 관행변화 촉진 - 내부이동 기회, 유동성증대 - 결근, 지각 등 대체적 일탈행위의 감소	- 이직 관리비용(모집, 훈련)발생 - 인간관계, 의사소통체계 파괴 - 생산성 저하 - 숙련인력의 손실 - 이직자의 조직비방 가능성
이직자	- 소득의 증대, 경력의 증대 -조직에의 적합도 증가로 인한 조직 생활의 스트레스 감소, - 자기개발기회 획득 - 새로운 환경에 따른 자극유발	- 고참으로서의 선임권 상실 - 대인관계의 손실 - 이동에 따른 스트레스 증가 - 배우자 경력개발의 중단 - 경력기회의 축소

잔류자	- 내부승진기회의 증가 - 신참자에 의한 자극 - 신기술 습득 - 만족, 단결, 몰입의 증가	- 대인관계, 의사소통의 패턴파괴 - 호의적 동료의 손실 - 만족, 단결, 몰입의 감소 - 작업량 증가

자료: W. H. Mobley, Employee Turnover Causes, Consequence, and Control, Massachusetts; Addison-Wesley Mobley,1982; 조기전 2008, p.52.

또한 Mobley(1982)는 이직에 따른 효과를 조직과 이직자, 잔류자의 입장에서 긍정적인 효과와 부정적인 효과로 구분하였다.

3) 이직의도 형성에 관한 이론모형

사회복지에 관한 '이론(theory)'이란, 서지영(2002)은 경험적 내용을 해석하고 비판하여 논리적으로 통합시키는 방안으로써 새로운 일반성을 발견하도록 인도하는 이론으로 설명하였다. 김광웅(1997)은 이론은 실제 관련 되었지만 추상적이고 가상적이다. 하지만 경험한 것으로부터 추출한 추상적이며, 개념적인 것으로 보았다. 그렇다면 모형의 용도는 이론의 구조를 '발견'하기 위한 것이다. 여기에 강신택(2003)도 모형은 현상을 설명하기 위하여 사용하는 것이 아니며, 이론이나 가설의'발견의 맥락'(context of discovery)에서 사용되는 것으로 보았다. 그래서 본 연구는 사회복지사 이직의도에 관한 이론적 모형에 대하여 이직의도에 영향을 미치는 다양한 요인의 특성을 분석하고, 규명할 수 있게 하였다.

또한 사회복지사의 이직의도에 관한 이론적 모형은 연구나 가설을 통하여 상호 관련된 체계를 분석하고, 이해하는 연구가 가능하게 되었다.

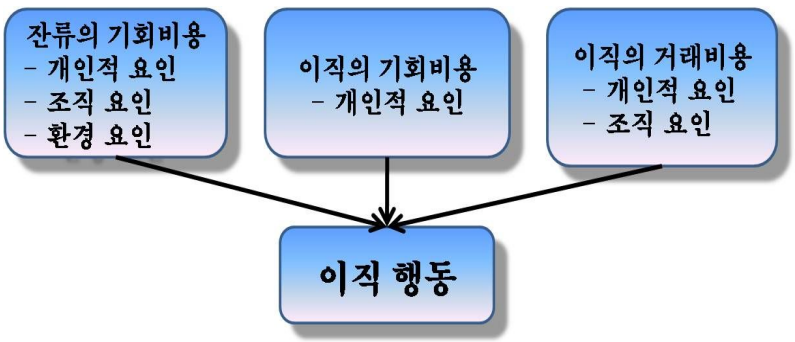
다음은 모형에 대한 설명이다. 이직이나 이직의도에 대한 개념적 모형들은 경제학, 심리학, 사회학 등의 연구 분야에서 활발히 발전해 왔다. 이들 중 이직문제를 금전적인 측면에서 비용·편익 분석결과를 보기위해 경제학자들에 의해 연구되었는데, 주로 Armknecht와 Early(1972); Forest(1977)는 소득 등의 경제적 보상, 내부와 외부 노동시장의 조건 등과 이직 간의 관계를 탐구하였다.

(1) 경제학적 모형

사회복지사들의 조직에서 이직을 결정하느냐 아니면 조직에서 잔류할 것인가를 비용-편익(cost-benefit)의 비교에서 비롯된다고 생각하기에 일반적인 변수를 임금으로 보았다. 이는 비용과 편익을 비교하여 이직에 비해 잔류가 더 효과적 이라면 이직을 하지 않는 것을 의미한다. 이에 Baysinger와 Mobely(1983);박나래(2008)는 경제학적 모형(economic model)에서 잔류의 기회비용과 이직의 기회비용비용, 이직의 거래비용 등의 3가지 요인들이 이직행동에 관련되는 요인으로 보고 모형에 설정하였다.

① Baysinger와 Mobely 모형

Baysinger와 Mobely(1983)모형으로 잔류의 기회비용과 이직의 기회비용, 이직의 거래비용을 이직행동에 미치는 요인으로 <그림 2-3>과 같이 제시하였다.



<그림 2-3> Baysinger와 Mobely 모형

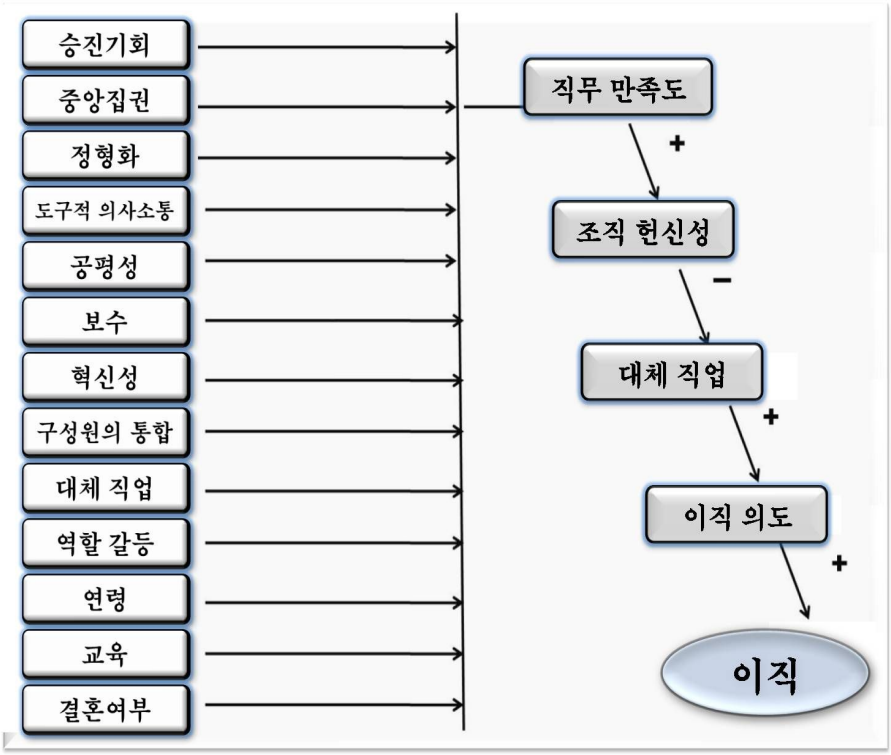
자료: Baysinger, B. D., & Mobely, W. H, Employee Turnover: Individdual and organizational Analysis Research in Personnel and Human Resources Management, 1983, p. 291.

특히 잔류의 기회비용으로는 개인적, 조직적, 환경적에서 오는 요인으로 구분하였으며, 이직의 기회비용은 개인적 요인에서, 이직의 거래비용은 개인적요인과 조직요인으로 구분하여 설정하였다.

② Bluedorn의 통합모형

Bluedorn(1982)은 경제학적 모형으로 Price의 1977년 모형과 Mobley(1977)의 중간연결모형을 통합한 이론적 모형이다. 이 모형의 이론은 주로 승진기회, 도구적 의사소통, 공정성, 보수, 구성원 융합, 근속, 연수연령 등이 높으며, 전반적으로 종사자가 느끼는 만족은 크며, 동시에 조직헌신이 높아져서 구직행위와 이직의도가 낮아짐으로써 이직률은 낮아진다고 했다.

다음은 Bluedorn의 통합모형을 <그림 2-4>과 같이 제시하였다.



<그림 2-4> Bluedorn의 통합모형

자료: Bluedorn, A. C, "A unified model of turnover fromorganizations", Human Relations, Vol.35, 1982; 이우경, p.34.

또한 매개변수인 직무만족보다는 조직헌신도를 직접적인 영향을 미치는 요인으로 모형을 수정하였다. 이는 직무만족에서 이직의 직접적인 영향을 미치는 것이 아

니라, 조직 헌신도에 영향을 미쳐 이직의도가 결정되는 것으로 보고 있다. 그렇지만 서지영(2002)은 직무만족은 종사자들의 일반적 직무에 대해 민감한 개념으로 판단되지만 이직에 대한 정확한 예측은 어렵다고 하였다.

특히 위 모형 설명으로 이우경(2010)은 승진이나 보수, 연령, 교육 등이 직무만족과 상호작용하여 이직행위에 영향을 미치기 보다는 직무만족에 직접 영향을 미치는 외생변수로서 직무만족을 통해서 간접적으로 이직에 영향을 미친다고 보았다.

(2) 심리학적 모형

종사자의 조직, 직무와 경제적 상황에 정서적인 지향, 인지 또는 업무의 성격에 따른 기대 등의 요인이 충분히 충족되지 않을 때는 이직결정을 하는 것으로 보는 것이다. 이는 심리학적 모형에서 홍현정(2004)은 노동시장에 대한 종사자 조직과 직무에서 인지적 초점을 맞추고 있는 공통점이 있는 것으로 보았다.

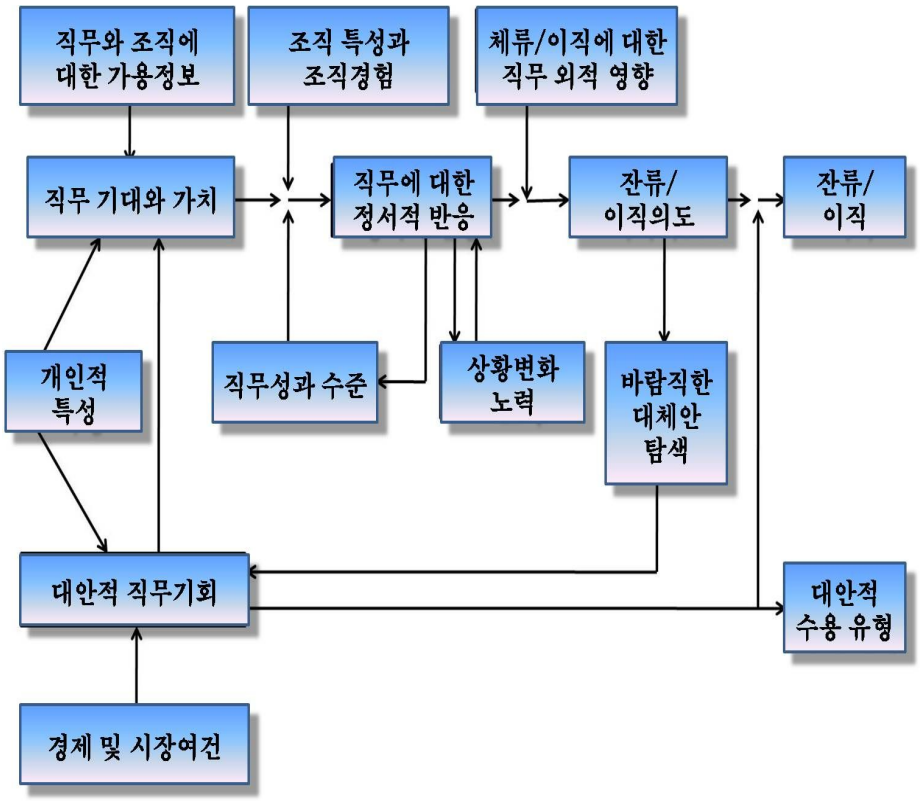
① Steers와 Mowday 다경로 모형

Steers와 Mowday(1981)는 기존의 선행연구들의 이직에 관한 모형들이 너무 간소화 되어 있고 이직을 설명에는 한계에 있다고 비판하였다. 그래서 단점을 극복하고 후술하게 될 Mobley(1997)의 중간연결 모형과 다양한 심리학적 이직이론들을 종합하여 포괄적인 다경로모형(multi- route model)을 만들었다.

이 모형은 잔류와 이직결정에 이르는 과정을 3단계로 나누었다. 1단계, 직무기대와 가치 부분으로 개인적 특성, 직무와 조직에 대한 가용정보, 대안적 고용기회의 세 가지 요인에 의해 영향을 받는다. 2단계, 직무에 대한 정서적 반응에 조직특성, 조직경험은 직무기대와 가치에 영향을 받고, 조직특성과 조직경험, 직무성과 수준과는 상호 작용한다.

3단계, 이직의도가 이직을 유발하는 과정에서 정서적 반응과 상황변화 노력이 상호작용하여 잔류와 이직의도를 낳는다고 하였다.

아래 모형은 Steers와 Mowday(1981)의 직무성과 요인을 고려하고 있는 점이 특징적이다. 다음은 Steers와 Mowday,(1981)의 다경로 모형을 <그림 2-5>와 같이 제시하였다.



<그림 2-5> Steers와 Mowday,(1981)의 다경로 모형

자료 : Steers, R. & Mowday, R., "Employee turnover and post-decision accomodation processes." In L. Cummings and B. Staw (Eds), Research in Organizational Behavior, Greenwich, Conn: 1981, JAI Press, p.242.

특히 Steers와 Mowday(1981)의 이직모형은 경로 분석을 통한 이직의도가 이직의 직접적인 예측변수이며, 직무에 대한 정서적 반응을 간접적인 선행변수로 보았다. 그런데 변수들 간에 상호작용을 한 조직의 특성과 조직경험, 직무기대와 가치, 직무성과는 다양한 변수들과 상호작용을 하고 있으나, 구체적인 구조는 명확하지 못했다. 한편, Rosse와 Miller(1984); Withey와 Cooper(1989)는 직무태도가 상황변화의 노력이나 직무성과 수준에 영향을 미치는 과정 등과 또는 이론적 개념들 간의 구조적 관계 설명은 불완전 하다고 밝히고 있다.

② Mobley 모형

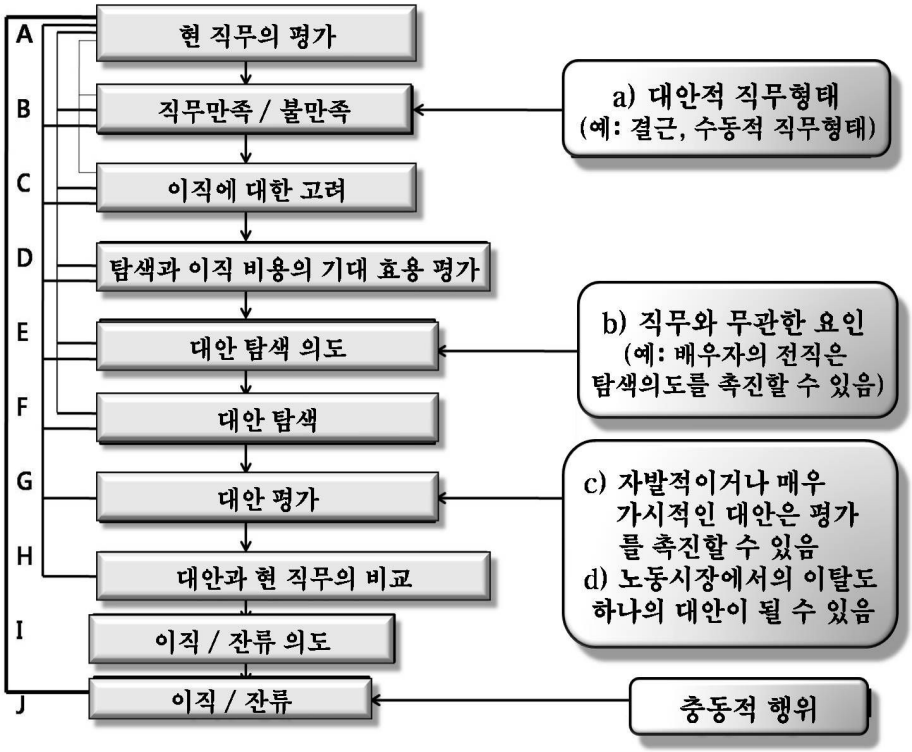
Mobley(1997)의 모형은 심리적, 경제적으로 접근 했으며, 직무만족에서 이직행동으로 이어지는 심리적 중간과정을 자세히 밝히는 이직결정 과정을 제시하였다. 이 모형은 이직의 직접적인 이직의도임을 지적하고 있으며, 의사결정의 각 단계에서 환류 고리를 설정한 직무만족과 이직과정 모형인 중간연결모형(intermediate linkages model)을 제시 하였다. 또한 이 모형은 자신의 직무를 평가하면서 직무에 불만족할 경우 사회복지사는 감정을 가지고 이직을 고려하거나, 이직에 대한 기회비용과 기대효용을 평가 하며, 탐색의 기대효능이 더 큰 경우 대안 탐색의도를 지니게 된다.

이러한 대안탐색의 평가 단계는 다른 직장을 발견할 가능성, 대안의 바람직성에 대한 평가, 또는 탐색에 소요되는 비용 등이 평가되며, 이직비용에는 선임순위(seniority)의 상실과 이미 확보한 혜택의 상실(loss of vested benefits) 등도 포함하여 비교하게 된다. 만약 이직비용이 많거나 탐색의 기대효용이 적다면, 자신의 직업을 재평가해서 이직에 대한 생각을 줄이고, 다른 형태의 일탈 행동을 하게 된다.

또한 대안을 발견할 가능성이 높고 비용이 감당할 만한 정도라면, 대안 탐색의도(E)를 갖게 되고, 탐색의도는 실제탐색행동으로 연결된다(F). 그러나 대안이 발견되지 않으면 종사자는 대안을 계속 탐색하거나 기존 직무를 재평가 한다. 또한 현재 상황을 단순히 수용하거나 이직생각의 축소, 결근 또는 수동적 직무태도 등과 같은 다른 종류의 이탈행동 등이 하는 경우도 있다. 여기서 대안의 평가(G)는 현재 직무와 비교한 결과(H) 대안이 현재 직무보다 더 유리하면 이직의도를 갖게 되고(I) 이어서 실제 이직행동으로 이어진다(J). 그러나 현재의 직무가 더 좋다고 판단되면, 종사자는 대안을 계속 탐색하거나 탐색의 기대효용과 현재의 직무를 재평가 한다.

여기에 모든 사람들은 개인마다 다를 수 있기 때문에 이런 과정을 거치는 것이 아니라는 점이다. 그러나 Molbey는 직무불만족을 경험한 후 자발적 이직을 할 때까지의 연결 관계를 정확하게 구성했지만 모든 종사자는 똑같은 과정을 경험 한다고 주장하지는 않았다. 그의 모델에서 박인규(2005)는 직무불만족과 실제 이직간의 심리적 프로세스(Process)를 단계별로 자세하게 기술했다는 점에서 큰 의의가 있다고 보았다.

다음은 Mobley(1977)의 중간연결모형을 <그림 2-6>와 같이 제시하였다.



<그림 2-6> Mobley의 중간연결모형

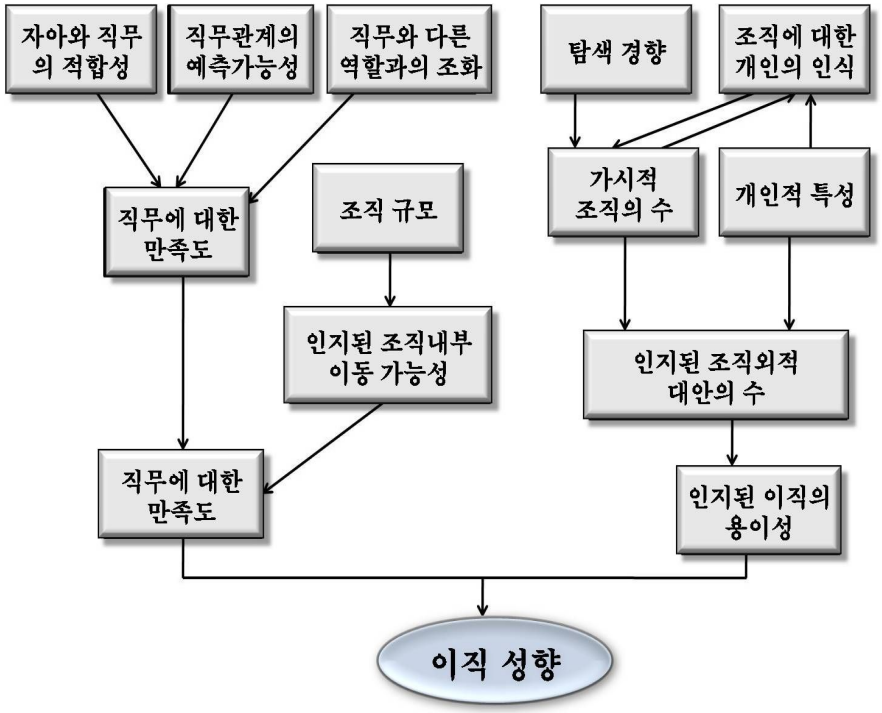
자료: Mobley, W. H., "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, "Journal of Applied Psychology, 1977, Vol. 62, p.238.

이처럼 Mobley의 모형의 타당성을 완벽하게 검증한 경험적 연구는 많지 않지만 경험적으로 충분하게 뒷받침되지 않는다는 발견은 Mobley의 모형을 수정하고 보완하는데 일조를 하였다(Hom & Griffeth, 1995).

③ March와 Simon의 조직균형 모형

March와 Simon(1958)은 심리학적 모형의 범주에 드는 가장 초기 모델로서 인간이 조직에 참여하는 현상과 조직에서 이탈하는 영향 요인에는 상호작용 관계가 있다고 보고 이전의 단편적인 이론모형들을 체계화 시켜 제시하였다.

다음은 March와 Simon(1958)의 조직경로 모형을 <그림 2-7>과 같이 제시하였다.



<그림 2-7> March와 Simon의 조직경로 모형

자료 : March, J. G. & Simon, H. A., Organizations, NY : Wiley, 1958, p.106.

이들 Hom(1995)은 조직적인 측면에서 조직균형(organizational equilibrium)이란 이론을 소개 되었으며 인간의 행동을 조직이라는 틀 속에서 구체적으로 이해하려고 한 시도였다. 조직에서 사회복지사의 이직은 자기가 공헌하고 받게 되는 대가가 기대에 미치지 못할 때 이직이 발생되며, 공헌이 기대이상 정도가 되면 조직에 잔류하게 된다. 그래서 March와 Simon의 이직모형 연구에서는 이직성향은 인지된 조직이탈욕구(perceived desirability of movement from the oranization)와 인지된 조직이탈 용이성(parceived ease of movement from the organization)이라는 두 요인의 함수로 나타났다. 이렇게 먼저 인지된 조직이탈 욕구는 두 가지 주요 요인 즉, 직무 만족도(satisfaction with the job)와 조직외적 대안의 수(number of extraorganizational alternatives perceived)에 의해 영향을 받으며, 인지된 조직이탈의 용이성은 인식된 조직외적 대안의 수에 직접 영향을 받는다. 이는 직무만족과 조직외적 대안의 수에 의해 주로 이직이 영향을 받는다고 보고 있다.

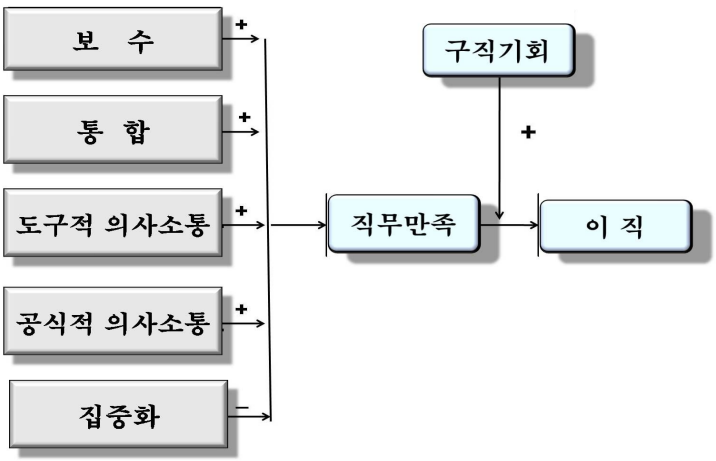
March와 Simon의 모형을 직접적으로 검증한 연구결과는 거의 없지만, 이들의

개념은 다음 세대의 이론 연구자들에게 까지 상당한 영향을 미쳤다. 특히, Jackofsky (1987) 등은 직무성과와 이직에 관련된 연구에 March와 Simon의 주요 개념들을 통합 하였다. 이렇듯 March와 Simon의 통합모형은 30년 이상 이직연구에 끊임없이 영향을 미치고 있다(Hom, 1995).

(3) 사회학적 모형

① Price의 구조적 모형

Price(1977)는 경제학적 모형과 심리학적 모형을 수용한 사회학적 관점에서 이직을 포괄적 모형으로 보았다. 그는 이직이라는 종속변수에 인과적인 직무환경과 관련된 구조적 차원을 결합시켜 이직인과모형(casual model of turnover)을 설명하고자 하였다. 다음은 Price(1997)의 구조적 모형을 <그림 2-8>과 같이 제시하였다.



<그림 2-8> Price(1997)의 구조적 모형

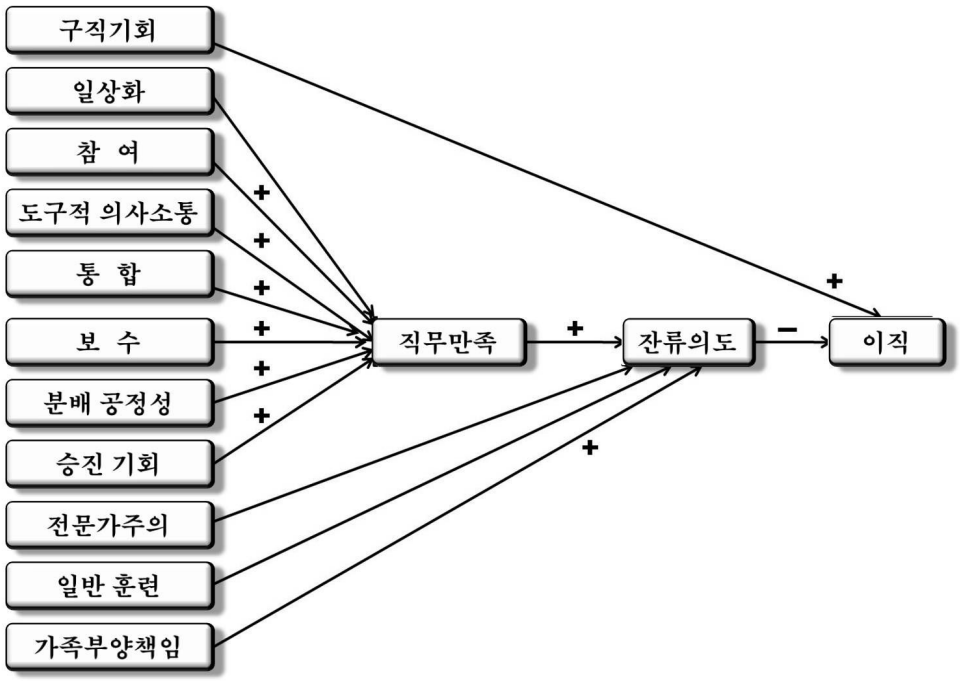
자료: Price, J. L. The study of turnover, Ames: Iowa State University Press, 1977, p.84.

특히 인과모형은 결정요인과 매개변수를 구분하게 하고, 매개변수는 결정요인과 이직의 관계를 조정하는 것으로 파악하였다. 이러한 주요 요인은 보수, 통합, 도구적 의사소통, 공식적 의사소통, 집중화 등이 직무만족에 영향을 미치고, 직무만족은 다시 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 모형을 살펴보면 보수가 높을수록, 조직에 대한 개인의 통합정도, 도구적 의사소통이 높고, 공식적 의사소통이 명

확할수록 종사자의 직무만족은 높은 반면, 집권화 되고 조직의 통제가 강화될수록 종사자의 직무만족은 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 직무만족과 구직기회가 상호작용하여 이직을 야기 시킨다는 것을 발견 하였다.

② Price와 Mueller(1981)의 모형

Price와 Mueller의(1981)는 독립변수 수를 늘려 11가지 변수 즉, 구직기회, 일상화, 참여, 도구적 의사소통, 통함, 보수, 분배공정성, 승진기회, 전문가 주의, 일반훈련, 가족부양책임 등으로 구성 하였다. 다음은 Price와 Mueller(1981)의 모형을 <그림 2-9>과 같이 제시하였다.



<그림 2-9> Price와 Mueller의 1981년 모형

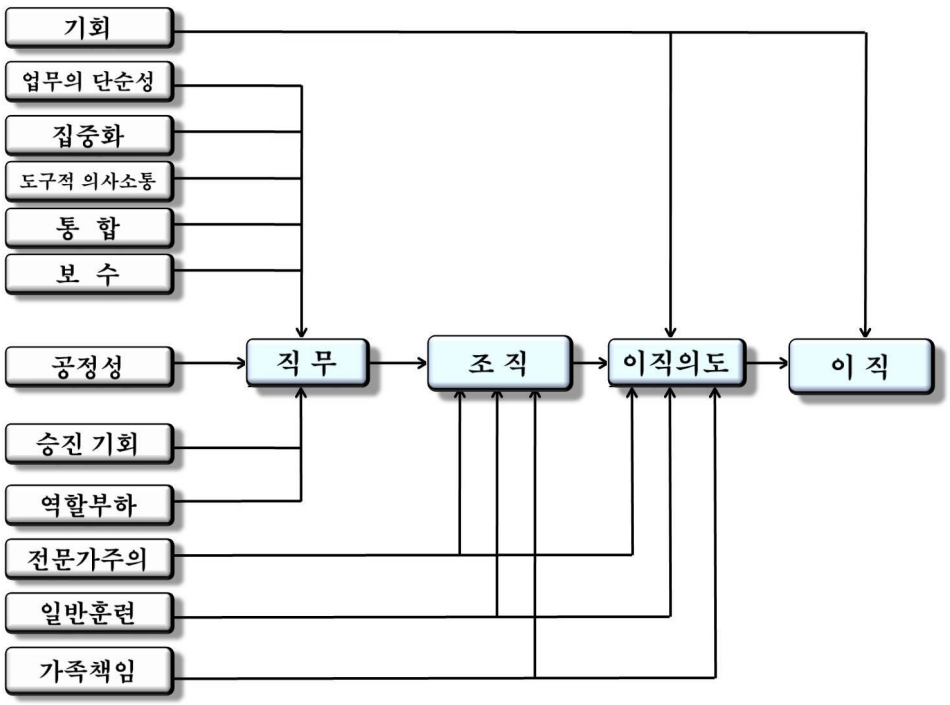
자료 : Price, J. L & Mueller, C. W., "A causal model of turnover for nurses, " Academy of Management Journal, 1981,Vol. 24, p.547.

이 모형은 기존의 Price(1977)의 매개변수 잔류의도를 추가하여 보았으며, 대상자는 병원에 종사하고 있는 간호사 1,091명을 대상으로 이직인과모형의 약간 수정된 버전(version)을 평가하려는 목적으로 연구되었다. 연구결과 직무만족은 매개변수로서

이직에 영향을 미치는 중요한 결과가 입증 되었다. 또한 잔류 의도는 조직몰입(commitment)을 구성하는 요소로 보고 조직몰입을 본 모형에는 구성하지 않았다(Price & Mueller,1981). 그리고 독립변수 구직기회는 이직에 직접적인 영향 정(+)의 관계로, 승진기회, 보수나 분배 공정성에 직무만족을 느끼는 간호사는 잔류의도가 높으며 결국 이직으로는 이어지지 않는 결과를 보이고 있다. 또 다른 변수에서 가족부양 책임은 잔류의도에 정(+)의 관계로 나타났는데 이는 가족부양책임이 있는 사람은 잔류의도로 인해 이직으로 이어지지 않는 것으로 나타났다.

③ Price와 Muelle(1986) 모형

Price와 Mueller(1986)의 모형은 Price(1977)의 이직인과모형을 수정하였으며, price(1986)의 독립변수에 역할부하 매개변수 조직을 하나씩 더 추가한 모형이다. 이 모형은 5개 종합병원에서 간호사를 대상으로 실증 분석 하였다. 다음은 Price(1986)의 모형을 <그림 2-10>과 같이 제시하였다.



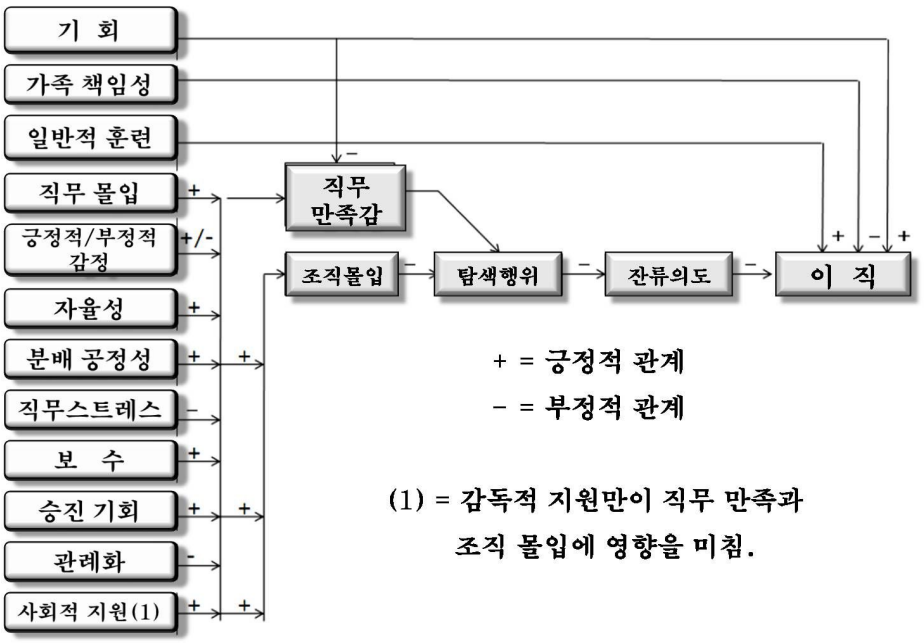
<그림 2-10> Price의 1986년 모형

자료 : Price, J. L. & Mueller, C. W., Absenteeism and turnover of hospital employees, Greenwich, Conn. : JAI Press, 1986, p.10

그 결과 도구적 의사소통, 통합, 분배공정성, 승진기회, 전문가 주의, 가족책임, 직무만족 등은 정(+)의 관계로 나타났으며, 구직기회, 업무의 단순성, 집중화, 보수 등은 부(−)의 관계로 나타났다. 또한 매개변수에서 직무만족과 조직몰입은 강한 인과관계를 보였으며, 조직에 대해서는 공정성, 승진기회, 전문가주의, 도구적 의사소통은 정(+)의 관계로서 이는 직장에서 만족감을 느끼므로 조직에 몰입하는 것으로 보인다. 그러나 매개변수 조직에서 집중화, 가족책임, 기회 등이 부(−)의 관계로 나타난 것을 보면, 특히 가족책임은 가족부양 문제로 조직에 몰입하여 이직의도에는 영향이 없는 것으로 보였다.

④ Price(2001)의 이직 인과 모형

Price(2001)의 이직인과 모형은 매우 포괄적이고 종합적이며 모형에 포함된 결정요인들이 경험적으로 매우 확고한 근거가 있기 때문에 그동안 경제학, 사회학, 및 심리학에서 이루어진 연구에 대해 체계적이고 광범위한 문헌검토에 바탕을 두고 구성되었다(서영준 외, 2002). 다음은 Price(2001)의 이직 인과 모형을 <그림 2−11>과 같이 제시하였다.



<그림 2−11> Price의 이직 인과 모형(2001)

자료: price. J. L, Reflections on the determinants of voluntary turnover, International Journal of Manpower, Vol.22, 2001; 오지영, 2008, p.25.

이 모형을 처음 연구한 Price(2001)는 1972년 봄 Iowa 대학에서 본인의 동료 연구생인 Charles와 Mueller와 Iowa 대학원생들과 함께 자발적 이직 결정요인에 대한 경험적 연구를 발전시키기 위하여 시작하게 되었다. 그들은 33편의 연구논문을 바탕으로 창의적인 연구모델을 설정 하였다. 특히 Price(2001)는 이직의 종합모형으로서 독립변수를 각각 3개 요인으로 환경적요인, 개인적요인, 구조적요인으로 나눴으며, 매개변수는 4개의 요인으로 설정 되었다. 이들 변수에는 구조적 변수 등에서 정(+)의 관계는 긍정적인 영향을 미치게 되면 이는 조직에 몰입하게 되어 탐색행위나 잔류의도, 이직 단계에 관련성이 없는 부(−)의 관계 연구결과가 나왔다.

개인적 변수에서 직무몰입 정(+)의 관계로 나타났는데 이는 직무몰입의 긍정적 영향은 매개변수 직무에 만족을 얻기 때문에 탐색행위를 하지 않으며, 잔류의도 부(−)의 관계나 종속변수 이직 부(−)의 관계로 이어지지 않는 것으로 보인다. 그러나 환경적 변수인 외부취업기회는 가족책임성과 달리 종속변수의 이직에 정(+)의 관계로 나타났는데 이 또한 더 나은 직장을 구할 수 있는 기회로 이직과 직접적인 관련이 있는 것으로 풀이된다.

3. 이직의도의 영향요인

이직은 보다 나은 기회를 찾아서 조직을 떠나 외부로 이동하는 것을 말한다. 선행연구에서 Tctt와 Mcyer(1993); 문숙자(2010)는 이직의도란 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현재 직장을 떠나려는 의도로써, 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각을 말한다. Mobley(1982); 김성민(2008)은 이직의도는 이직행위 이전의 선행변수로 직무에 불만족하는 종사자는 이직에 대한 대안적 직업이 가능하므로 더 나은 직장을 선호하게 되고, 종사자는 현재 직장을 다른 직장과 비교하여 잔류할 것인지 이직할 것인지를 결정하게 된다고 설명하고 있다. 그래서 이직자체 보다는 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 더 필요하겠다(Dalton & Todor, 1993). 또한 김상범(2003)은 이직과 이직의도를 동등하게 취급할 수는 없겠지만 이직의도가 실제로 이직으로 이어지는 확률이 매우 높기 때문에 실증연구를 통하여 조사된 바 있다. 국내최초로 윤혜미(1991)는 사회복지

전문요원 238명을 대상으로 '사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구'를 발표 하였다. 이 연구에 따르면 사회복지전문요원의 1/3정도가 어느 정도 이상 직업에 만족하고 있다고 응답하였고, 1/3은 불만스럽다고 하였으며, 전체의 19%는 3년 이내에 현직을 그만둘 의사가 있는 것으로 나타났다.

김교정(2003)은 사회복지실무자 609명을 대상으로 이직의도에 대한 연구결과를 발표 하였다. 이 연구결과를 살펴보면, 개인관련 변수에서는 결혼상태와 나이, 자격급수 등이 이직의도에 관련이 있는 것으로 나타났고, 직무관련 변수에서는 업무관계, 근무환경, 임금수준이 유의미한 상관성을 가지는 것으로 나타났다. 또한 수당관련 여부와 퇴직금책정, 시간초과 근무혜택 등은 유의미한 상관성을 가지지 못하며, 조직화와 근무지 유형은 이직의도와 부적 관계로 나타났다.

엄기욱·박인아(2007)는 한국사회복지사협회(2000)가 사회복지사 168명을 조사한 한국사회복지사 기초실태 자료와 전북사회복지사협회(2005)에서 전북지역 사회복지사 245명을 대상으로 '사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향'요인을 분석 하였다. 자료결과를 보면, 2000년도에서는 직무만족이 이직의도에 통계적으로 유의미한 부적인 영향으로 나타났으나, 2005년도에서는 직업만족과 종사하고 있는 기간유형이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이주희·박순희·윤종성(2007)은 사회복지사 225명을 대상으로 '사회복지사의 개인 및 환경특성이 이직의사에 미치는 영향요인'을 분석 하였다. 이 결과를 보면 조직요인인 보상·의사결정참여·직원개발기회가 사회복지사의 개인특성요인인 리더십·자아존중감·성취동기에 영향이 있고, 개인특성요인이 이직의사에 직·간접적인 중요한 역할을 하는 것을 확인하였다.

박연희 외(2009)의 노인복지시설 종사자 399명을 대상으로 '이직의도 영향요인'에 관한 연구자료를 보면 직무특성, 직업의식, 인간간계, 자기효능감 등이 이직의도에 영향을 주는 요인이라 하였으며, 각 요인들 간의 상관관계는 매우 높은 것으로 나타났다. 이는 어느 한 요인에만 치우치지 않고 각 요인들이 상호작용을 하면 훨씬 직무에 만족하고 이직의도를 낮추는 경향을 가져 온다고 밝혔다.

이인재·최은미(2003)는 자활후견기관 실무자[21] 200명을 대상으로 '자활후견기

21) 실무자란, 자활후견기관에 종사하며 실제로 업무를 처리하는 사회복지사뿐만 아니라, 간호사. 사무원, 등 관련자를 말함 (예, 종사자, 근무자하고 같은 용어로 볼 수 있음)

관 실무자 이직의도 결정요인'을 분석한 결과를 보면, 이직의도 결정요인에서 이직의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 직무만족이며, 인간관계, 지역사회지지 그리고 조직헌신도, 연령 등의 요인이 이직의도에 유의미한 영향력을 갖는 것으로 분석 되었다. 즉, 직무만족이 낮을수록, 지역지지 정도가 낮을수록, 조직헌신도가 낮을수록, 인간관계가 부정일수록 그리고 연령이 낮을수록 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다.

유용식(2011)은 사회복지근무자 807명을 대상으로 '사회복지근무자의 이직의도 관련요인'을 분석한 결과를 보면 이용시설과 기타시설에서 이직의도가 높게 나타났다. 그 원인 순서로, 새로운 일에 도전하고 싶어서, 근무조건 열악(과도한 업무)과 낮은 임금수준 등으로 나타났으며, 생활시설과 이용시설 모두 열악한 근무환경, 낮은 임금수준의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 이직에 있어서도 타 분야에 보다도 같은 사회복지 분야로 이직을 더 희망하는 것으로 나타났다.

공계순(2005)은 아동학대예방센터 상담원응답자 117명을 대상으로 '이직의도에 영향을 미치는 요인'을 분석한 결과를 순서로 보면 소진의 하위개념인 정서적 고갈, 상사와의 관계, 근무기간, 성별, 신변위협, 업무량, 연령, 학력 등이라고 보고하였다. 이는 정서적 고갈 정도가 높고 상사관계가 만족스럽지 못하며, 근무기간이 길고, 업무량이 많으며, 또한 신변위협이 있다고 느끼는 사람들이 이직의도가 높다는 연구결과와 여성상담원 보다 남성상담원이 대학원졸업자 보다 대학졸업자가 이직의도가 높다는 연구결과가 나왔다.

학위 논문으로 발표한 김성한(1997)은 '사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구'에서는 사회복지사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 변수는 역할갈등, 상사와의 관계, 승진기회, 임금, 복지관, 수용시설, 병원, 근속기간, 이직경험, 지역사회지지, 직무만족, 조직헌신으로 나타났다. 그리고 사회복지 복지관에 근무하는 사회복지사의 이직의도를 결정짓는 요인에 대해서 역할갈등, 임금, 교육기회, 구직기간, 근속기간, 이직경험, 지역사회지지, 직무만족, 조직헌신 등으로 나타났다. 또한 복지관에 근무하는 사회복지사의 이직의도를 결정 짓는 요인으로는 역할갈등, 임금, 교육기회, 구직기간, 근속기간으로 밝혀졌다.

노인의료복지시설 근무자 400명을 대상으로 '이직의도 결정요인'을 연구한 오지영(2008)의 자료를 보면 직무만족도 평균점수는 3.42점, 조직몰입의 평균점수는 3,27점으로 보통수준의 만족도가 있는 것으로 나타났으며, 이직의도의 평균은 2.72

로 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 소득수준, 직종, 현 직장에서의 근무기간에 따라 유의한 차이가 있었다.

사회복지사 560명을 대상으로 '사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향'을 연구한 박현주(2011)는 조직 갈등은 기관유형에 따라 차이가 있는데 사회복지관이 조직 갈등 수준이 가장 낮았고, 노인복지관과 장애인 복지관은 비슷한 수준으로 나타났다. 조직몰입에서는 종합사회복지관이 가장 높았으며, 이직의도 차이는 최고중간관리자가 낮았으며, 직무만족의 차이는 근무경력과 직위에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며, 근무경력 10년 이상, 7년~10년 미만의 두 집단이 직무만족도이 높았다. 또한 직무만족에서도 최고중간관리자가 가장 높게 나타났다.

지역아동센터의 생활복지사 356명을 대상으로 '업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향'을 분석한 오희경(2012)은 업무환경의 내부요인 중 역할갈등은 학력과 결혼상태에 따라 금전적 보상은 연령대에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 소진의 하위요인중 비인격화와 정서적 고갈에 대해서만 각각 성별과 결혼상태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며 이직의도는 결혼 상태와 종교에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

이상과 같이 선행연구에서 이직의도에 미치는 영향요인들은 광의적인 견해 차이를 보이고 있으나, 본 연구에서 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 협의적 개념에서 개인적특성과 직무특성 요인, 조직관련요인 등에서 구체적으로 살펴보았다.

1) 개인적 특성요인

사회복지사의 이직 및 이직의도는 개인적 요인 등에 따라 중요한 영향을 미친다. 개인적 특성으로는 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼, 이직경험, 자격기준, 직급, 근무형태, 주 근무일수, 일, 근무시간, 시간초과 수당, 산전 후 휴가, 월수입 희망임금, 운영주체와 가장 선호하는 시설유형, 근무의향, 근무시설 유형 등을 포함시켰다. 이러한 요인을 선정한 원인에는 선행연구에서 Glisson과 Durick(1988)은 일반적으로 여성들은 남성들보다 직업의식이 취약하므로 이직성향이 높으며, 남성이 여성보다 조직에 몰입할 경향이 높다는 것으로 밝혀졌는데 이는 남성이 직접적이든, 간접적이든 이직할 가능성이 여성보다 적다는 것을 의미한다고 하였다. 특히

Mobley(1979)는 남성의 경우 가족규모가 클수록 이직률이 낮고, 여성의 경우에는 높게 나타나는데 이는 전통적인 남녀의 역할차이로서, 즉 남성은 가족규모가 크게 되면 현 직장에 남아있게 되고, 여성은 가족규모가 큰 가사를 위해 이직을 해야 한다는 하였다. 반면, Muchinsky와 Tuttle(1979)는 여성근로자가 이차 소득자가 아닌 경우에는 다르게 나타날 수 있으며 이는 일차소득자는 가족규모가 클수록 이직률이 낮고, 이차소득자는 반대로 이직률이 높다고 했다.

또 다른 연구 Steers와 Mowday(1981); 공계순(2005); 김교정(2003);김성희(2000)에서는 여성이 이직할 가능성이 낮다는 연구도 있다. 한편, '결혼여부가 이직의사에 영향을 미치는지에 관한 연구'에서 김성환(1997)은 기혼자가 모두 가족에 대한 책임을 지는 것은 아니지만 기혼자의 경우 상대적으로 가족에 대한 책임이 클 것이므로 이직에 부정적으로 작용할 가능성이 많다고 했다. 여기에 이성윤(2002)도 결혼을 한 사람일수록 이직률이 적다고 연구한 바 있다. 그뿐 아니라 많은 선행연구에서는 연령, 근속년수가 이직과 부적 관계로 나타나 있는 것을 볼 수 있는데 그중에서 김용순(2005)은 연령이 높을수록 조직내의 위상, 또는 임금상승과 함께 가치관이 장기적이고 안정적인 관점으로 전환되기 때문에 이직이 낮아지는 것으로 해석되었다.

2) 직무특성 요인

업무관련 선행연구들을 살펴보면 Porter와 Steers(1973)는 업무요건에는 개인의 충족 및 만족의 수단이나 좌절, 내부갈등, 불만족의 원천으로 생각하였으며, 업무내용에 대한 전반적인 반응, 과업 일상성, 업무자율성 및 책임감, 그리고 역할 명료성이 중요한 변수로 나타나고 있다. 또한 Steers와 Mowday(1981)는 직무특성요인을 직무와 조직 가용정보, 조직의 특성과 조직경험, 업무성과수준, 업무에 대한 정서적 반응으로 보고 연구하였다. 공계순(2005)은 승진, 보상, 업무과다, 역할갈등, 신변안전우려, 상사관계, 동료관계를 이직의도에 미치는 조직특성 요인으로 보고 연구 하였다, 또한 이은미(2008)는 조직구성원이 업무를 수행하는데 있어서 제공되는 제반의 근로환경과 근로 조건으로 작업시간, 시설과 소음, 작업상의 위험도 등과 업무의 과다정도, 공과 사의 구분정도 등이 이직의사를 만들어내는 근무환경 요인이라고 하였다. 그러므로 본 연구는 사회복지사가 직무에 있어 중요한 직무요구, 직무자율, 직업불안정을 들 수 있는데, 첫째, 직무요구는 업무에 대한 부담으로

시간적 압박, 업무량 증가, 업무에 대한 책임감 등을 부담으로 의미하며, 둘째, 직무자율은 업무에 대한 의사결정권과 재량활용성, 업무예측가능성, 업무수행권한 등이 포함된다. 셋째, 직업불안정은 자신의 직업이 불안하다고 느낄수록 이직의도가 높아질 수 있기 때문으로 보았다.

(1) 직무요구성

직무요구는 사회복지사가 맡은 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 의무와 활동을 말하는데 여기에 과도한 업무시간과 업무량의 적절성, 업무수행 중에 충분한 휴식이 이루어지는지를 보았으며, 업무와 다른 양적 과중도 조직에서 이탈할 수 있는 이직의 영향요인으로 보았다. 특히 사회복지사의 업무내용 중 대부분이 행정부분이다. 이러한 업무에 행정적인 비중이 많이 차지하게 되면 사회복지사의 본연의 업무가 부족하게 되고, 이는 연장 근무 또는 노동강도가 높아져 대인서비스가 집중적으로 이루어질 수 없다. 반면, 미국의 조사결과를 살펴보면 사회복지사 업무 중 가장 많은 부분을 차지하는 것은 대인 서비스이다(사회복지사협회, 2011).

(2) 직무자율성

직무자율성이란, 직무를 수행하는데 있어서 사회복지사의 자율권이 보장되는 정도를 의미하는 것으로 볼 수 있다. 이를 설명하면 Breaugh(1985); Wall, Jackson, 과 Davids(1992); Wall, Jackson과 Mullarkey(1995)는 직무를 수행하기 위해서 작업스케줄, 계획, 의사결정, 방법론의 선택 등에 있어서 자유, 독립, 결정권을 갖는지의 정도를 말한다. 이렇듯 사회복지사가 창의적인 목표를 실천하도록 하는데 의사결정을 할 수 있는 자율성이 있다면, 사회복지사는 더 높은 수준의 업무를 수행할 것이며, 직무에 대한 이직의도도 현저하게 줄어들 것으로 사료된다. 따라서 차인성(2012)은 직무자율성이 클수록 조직에 대한 참여와 책임의식은 강하게 느끼게 되므로 조직에서 이탈할 가능성은 줄어든다고 하였다. 한편, 이우경(2010)은 직무자율성은 업무와 관련하여 재량권을 행사하는 정도를 의미한다고 하였다. 또한 권기룡(2009)은 직무자율성은 자기결정감과 의미성을 창조하는데 핵심이며, 여기에는 개인의 만족과 조직의 혁신적인 행동으로 나타난다고 보고 있다. 따라서 사회복지사는 전문가로서 직무와 관련된 문제에 자신의 의견을 제시할 수 없게 되면 자신을 잃게 되고 이는 소진과 이직을 경험하게 된다.

(3) 직업불안정

사회복지사 자신의 직업에 대한 불안정은 전문가로서 역할이 상실될 수 있다. Greenhalgh와 Rosenblatt(1984)는 직업 불안정은 개인이 자신의 업무를 담당하는 상태에서 느끼는 위협과 그 위협에 대해서 자신이 아무 일도 할 수 없다는 지각된 무력감의 정도, 즉 업무 상실의 위협을 받는 상황에서 통제하지 못하는 무기력함에 대한 지각이라고 정의 하였다. 또한 Heaney(1994) 등은 직업불안정이란 실직이나 실업과는 구별되며, 근로자들이 현행 업무에서 지속적으로 지각하는 잠재적인 위협으로써 직업 불안정이 스트레스 원으로 작용한다고 보았다. 이러한 직업의 불안정을 유발할 수 있는 요인을 한순실(2003)은 업무특성 중에는 승진 대상에서 제외나 탈락, 저임금, 낮은 업무자율성, 낮은 동료와의 유대감 등이 있으며, 업무자체의 상실의 위협은 조기 퇴직, 해고, 강등, 등으로 보았다. 이 밖에도 직장사정이 불안정하게 되면 업무 구조를 이중화시키고, 직장 내 업무량을 과중하게 하며, 결국 이직을 초래할 수 있을 것으로 가정 하였다.

3) 조직특성요인

조직에서 사회복지사는 임금수준이 적절하지 않거나 승진절차가 공정하지 않고, 상사와의 관계 등이 기대감에 충족되지 않는 경우에는 이는 이직을 결정에 원인이 된다. 조직에서 사회복지사의 욕구가 충족되지 않으면 이직으로 이어질 수 있는 선행연구를 살펴보면 Parsons(1997)은 임금이 낮을수록 이직할 확률이 높다는 것을 상당히 일관된 결과로 보여준다. 또한 이기효(1994)도 '이직의도에 영향을 미치는 업무관련 요인'중 임금이 가장 큰 영향을 미치는 원인으로 연구결과 밝혀졌다.

또한 Porter와 Steers(1973)는 작업집단과 가까운 외부의 사람들이나 사건에 의해 결정되는 임금 및 승진절차, 집권화, 공식화, 상사 및 동료와의 인과관계 등을 변수로 설정하였더니 그 연구결과 임금 및 승진절차가 이직에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다. 상사와의 관계에서 Graen(1982); Ferris(1985)는 상하간의 상호작용이 잘 이루어질수록 이직 가능성은 낮은 것으로 나타나고 있다. 또한 2011년 사회복지사 실태조사 결과 이직 경험 이유와 이직희망 이유에서 조직의 전망과 비전 부족, 상사와의 관계 및 의사소통 문제 등이 매우 높게 나타났다. 따라서 본 연구

는 선행연구 이론을 바탕으로 조직관련이 이직의도에 미치는 영향요인을 임금수준, 승진절차, 상사와의 관계로 추론하여 보았다. 그 원인으로 첫째, 임금수준이 낮을수록 이직의사가 높다는 것. 둘째, 승진은 조직에서 그 자신이 느끼는 공헌 수준이 공정하게 참작되지 않으면 큰 의미가 없어진다고 보았으며, 셋째, 상사와의 관계는 상·하간에 신뢰가 형성되지 못하면 업무 능력의 균형점을 잃게 되며, 이는 이직을 경험할 수 있을 것으로 추측되었다. 그래서 본 연구에서는 다차원적인 유형의 조직관련 요인을 다음과 같이 가정해 보았다.

(1) 임금수준의 적절성

임금은 사회복지사가 조직에 과업수행을 제공하고 그 댓가로 조직으로부터 기대되는 반대급부이다. 또한 임금은 사회복지사들의 생계의 원천과 수단이다. 그러나 생활을 유지할 수 있는 적절한 임금을 받지 못하게 되면 삶에 만족과 업무수행에 기대하기 어렵게 된다. 실제 Parsons(1997)는 임금이 낮은 사람이 임금이 높은 사람보다 이직할 확률이 높다는 것은 상당히 일관된 결과로 보여주었다. 같은 주장으로 Ehrenberg와 Smith(1988)도 이직의 종합적인 자료에서 임금과 이직률은 매우 강한 상관관계를 나타낼 뿐만 아니라 개인의 이직결정과 관련해서도 임금의 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Fitzpartick(2000)은 간호관리자/간호경영자의 매년 실시하는 임금조사에서 응답자 대부분이 업무시간을 많이 할수록 임금을 많이 받고 있으며, 또한 지역 간의 임금차이도 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 규모가 클수록, 경력이 많을수록, 연령과 직위가 높을수록, 임금 수준이 높게 나타났으며, 교육과 임금과의 관계에서도 긍정적인 관계로 나타내고 있다. 이러한 결과를 설명하면 오현주(2007)는 교육을 많이 받을수록 돈을 벌 수 있는 잠재적인 능력이 커지기 때문이라고 하였다. 한편, 최옥채(2007)는 질적연구인 미시사 연구방법을 적용하여 사회복지사가 급여를 받아 살아가는 과정을 조사 하였는데 사회복지사는 정부의 부적절한 대처와 무관심, 안일함으로 이끌려듦, 박봉으로 여유 없는 생활, 불안하고 자존심 상함, 힘겹게 살며 소박한 삶을 희망함을 이끌어 냈으며, 또한 부적절한 급여는 헌법에 위배됨을 강조하였다. 이와 같은 낮은 임금문제는 사회복지사의 열악한 근무환경을 보여주고 있으며, 불충분한 보상은 개인의 가치를 떨어뜨린 것으로 Maslach(1998)는 보고 있다.

그러므로 사회복지사는 직장에서 급여나 물질적인 외적인 보상을 받지 못하게 되면 결국 이직을 경험하게 되는 것을 이론에서 살펴보았다.

(2) 승진절차의 공정성

사회복지사들은 하루의 3분의1 이상을 직장에서 보내면서 사회복지서비스에 대한 욕구를 가진 클라이언트들에게 헌신하며, 삶에 질을 유지시키거나 향상 시키고 있다. 그러나 정작 직장에서 자신의 공헌수준을 고려하지 않고, 승진 절차의 공정성이 결여되었다면, 더 나은 직장을 탐색하게 되고, 이는 이직으로 이어 질 것이다.

그렇기 때문에 Price(2001)와 Tzeng(2002)은 승진기회(promotional chance)는 근로자에게 신분의 상승과 미래의 물직적인 보상의 증가를 동시에 약속하여 직무만족과 조직몰입에 유의한 변수로 보고되고 있다.

실제 '공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향'을 연구한 조국행(2000)도 분배는 공정하지만 절차가 불공정하다고 인식되었을 때 사람들은 종합적인 공정성 판단의 정의를 어떻게 내릴 것인지의 여부가 중요하다고 하였다. 반면, 김성환(1997)은 사회복지 조직을 대상으로 실시한 연구에서 승진기회가 적을수록 이직할 가능성이 높은 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 공공기관에만 해당되고 비영리 기관이나 영리를 목적으로 운영하는 사회복지사에게는 해당되지 않았다.

(3) 상사와의 관계

사회복지사는 열악한 처우도 문제이지만 무엇보다 조직에서 합리적인 의사소통에 전망을 가지는 것에 대해 큰 의미가 있다. Johnson(2001)은 상사의 지지는 조직구성원이 상사의 지지를 받고 있다고 느낀다면 자신의 사회생활이 성공적이라고 인식하기 때문에 고용 가능성에 대해서도 긍정적인 믿음을 준다고 밝혔다. 2011년도 사회복지사협회 실태조사 결과를 보면 이직 경험이유와 이직희망 이유에서 모두 조직의 전망부족, 상사와의 관계 또는 의사소통 문제 등이 매우 높게 나타났다. 한편, 상사와의 관계는 조직 내 동료들과의 인간적인 공감대 형성과 밀접한 상호작용으로, 직무자체의 중요한 결정을 하는데 역할을 담당할 수 있다. 그러므로 이은미(2008)는 동료집단간의 인간관계가 원만하고 집단 응집력이 높은 곳에서의 이직률은 낮다고 하였다. 김성환(1997)의 연구에서도 상·하간의 상호작용이 잘 이루어

질수록 이직률은 낮아지는데 이처럼 동료 및 상사와의 관계는 그 자체가 하나의 보상을 평가하는 기준이 될 수 있는 것으로 밝혀졌다. 더 나아가 박현주(2011) 는 상사의 지지는 힘없는 타인이 스트레스를 느끼고 있는 개인과 공감의 의미로 해석할 수 있으며, 조직구성원에 대한 처벌과 보상이 공정하게 수행될 것이라는 암시적인 약속이 지향 될 것으로 나타났다. 이상과 같이 본 연구는 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 직무특성과 조직특성요인을 가정하여 살펴보았다.

제3절 소 진

1. 소진의 개념

소진(burnout)이란 사전적 의미는 개인이나 집단이 힘, 에너지, 시간, 물질 따위를 모두 써 없어짐을 의미한다. 소진은 누구에게나 나타날 수 있는 현상으로써, 다양한 인간관계에서 오는 지속적인 정서적 피로와 압박을 받는 심리적 고갈 상태로 정의할 수 있다.

소진이라는 상태적 개념를 살펴보면 미국의 정신과 의사인 Freudenberger(1974)는 지역정신보건센터에서 근무하는 치료자들이 경험하는 정서적, 신체적 탈진현상을 묘사하기 위해 'Burnout(소진)'이라는 용어를 처음 사용하였다. 그는 자원봉사자를 관찰한 결과, 시작 초기 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나, 많은 봉사자들이 기대나 성과 없이 환자들에게 냉담해지는 좌절감을 보고 이를 'Burnout'이라고 부르기 시작 하였다. 그는 종사자의 성격과 같은 개인특성의 중요성을 강조하면서 임상적인 관점으로 소진을 연구 하였다. 이를 기초로 많은 선행연구는 소진을 서로 각각 다른 개념으로 정의 하고 있는데, 이중에 Edelwich와 Brodsky(1980)는 소진은 업무 상황에서 일어나는 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상으로 정의 하였다. 또 다른 Cherniss(1980)은 소진의 현상이란, 직무에서 발생되는 스트레스로 종사원의 직무태도와 행동이 점차 부정적인 방법으로 변화하는 과정이라고 했으며, Jones(1981)는 부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 육체적, 감성적 고갈상태로 보았다.

이 시기에 Maslach와 Jackson(1981)의 Maslach Burnout Inventory(MBI)라는 표준화된 도구가 개발 되었으며, 소진의 실증적 연구들 중 90%이상은 MBI를 사용하고 있다고 밝히고 있다.(Schaufeki & Enzmann, 1998).

이 외에도 Perlman과 Hartman(1982)도 부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 내담자에 대한 무관심을 포함하는 신체적·정서적 고갈증후로 보았다.

Farber(1982)는 소진을 스트레스가 많은 상황에서 야기되어 행동으로 나타나는 정서적, 육체적 탈진으로 정의 하였고, Maslach(1982)는 대인관계를 주로 하는 조직 구성원들이 겪는 정서적고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상이라고 정의하고 있다.

Pines와 Aronson(1988)은 소진의 정의를 대개 광범위하게 제시하였다. 그들 연구에는 육체적인 징후들을 포함시켰고 소진을 감정적으로 부담 지워지는 상황에 대한 장기적인 몰입에 의해 일어나는 육체적 감정적, 정신적 고갈 상태로 기술 하였다. Schaufeli와 Greenglass(2001)는 소진은 '정서적으로 부담이 큰 근로환경에 장기간 몰두한 결과, 신체적·정신적·정서적으로 고갈된 상태'로 정의 하였다.

특히 공계순(2004)은 이들이 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하면서 소진이 발생하는 것으로 무력감, 절망감, 부정적 자아개념, 자기 직업 및 타인에 대한 부정적인 태도를 가져오는 일종의 고갈 상태이면서 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에 부정적인 영향을 미치는 점진적인 과정이라고 하였다. 반면에 소진을 부정적 시각으로 보는 관점도 있다. Schaufeli(2003)는 소진을 역기능적 성격 특성이나 인식, 또는 개인적 갈등과 잘못된 대처방식들에 의해 주로 야기되는 정신질환으로 간주 하였다. 또 다른 연구자 Ahola(2006); Schaufeli(2003)는 기존에 연구되었던 직무스트레스(job stress), 우울(depression), 직무부담(job strain), 만성피로(chronic fatigue)등의 개념과 중복된 용어가 아닌지 의구심을 갖게 한다고 하였다.

실제 Ahola, Honkonen Kivimaki, Virtanen Isometsa, Aromaa와 Lonnqvist (2006)는 소진의 그 개념과 속성에 관한 문제는 여전히 논란으로 이어지고 있다고 주장 한다. 이러한 소진에 대한 연구는 산업화 발달로 인한 욕구에서 다양한 개념들이 교차하는 것으로 보고 있다.

다음 <표 2-8>는 소진에 대한 개념을 정리한 것이다. 표에서 국내의 문헌은 기재하지 않았다. 대부분 외국문헌들을 토대로 규정 또는 인용하여 별다른 차이는 없을 것으로 보았다.

<표 2-8> 소진의 개념 및 차원

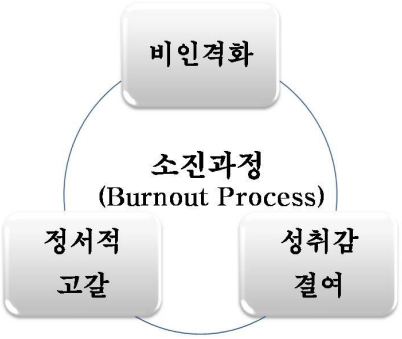
연 구 자	정 의
Freudenberger (1974)	자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나, 많은 봉사자들이 기대나 성과 없이 환자들에게 냉담해지는 좌절감을 보고 이를 'Burnout' 이라고 부르기 시작
Edelwich & Brodsky(1980)	소진은 업무 상황에서 일어나는 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상
Cherniss(1980)	소진의 현상이란 직무에서 발생되는 스트레스로 종사원의 직무태도와 행동이 점차 부정적인 방법으로 변화하는 과정
Jones(1981)	부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 육체적, 감성적 고갈상태
Maslach & Jackson(1981)	정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 3가지 상태
Perlma & Hartman(1982)	부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 내담자에 대한 무관심을 포함하는 신체적·정서적 고갈증후
Farber(1982)	소진은 스트레스가 많은 상황에서 야기되어 행동으로 나타나는 정서적, 육체적 탈진으로 정의
Maslach(1982)	대인관계를 주로 하는 조직 구성원들이 겪는 정서적고갈 , 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상
Pine & Aronson(1988)	육체적인 징후들을 포함, 소진을 감정적으로 부담 지워지는 상황에 대한 장기적인 몰입에 의해 일어나는 육체적 감정적, 정신적 고갈 상태로 기술
Schaufeli & Greenglass(2001)	정서적으로 부담이 큰 근로 환경에 장기간 몰두한 결과, 신체적·정신적·정서적으로 고갈된 상태
Schaufeli(2003)	역기능적 성격 특성이나 인식, 또는 개인적 갈등과 잘못된 대처방식들에 의해 주로 야기되는 정신질환으로 간주
Ahola(2006) & Schaufeli(2003)	소진을 기존에 연구되었던 직무스트레스, 우울, 직무부담, 만성피로 등의 개념과 중복된 용어가 아닌지 의구심을 갖게함

특히 Maslach(1995)는 소진에 대한 연구를 이론적이고 실증적인 관찰, 인터뷰, 사례연구 등을 활용한 기술적인 연구로 보았으며, 또한 표준화된 도구의 소개 아래 체계적인 실증연구도 가능해질 수 있다고 하였다.

그래서 Schaufeli와 Enzmann(1998)은 소진의 연구가 주로 휴먼서비스 종사자를 대상으로 직업과 관련된 비즈니스와 산업현장의 종사자들에게 초점을 맞추고 있다고 하였다. 국내 연구 윤혜미·권혜경(2003)도 우리나라 의료인이나 심리상담가, 사회복지관련 대상자 등과 같은 대인봉사 서비스 직종의 종사자들에게서 소진이 많이 나타난 것으로 개념을 정의 하고 있다.

2. 소진의 구성요소

소진을 구성하는 데는 Maslach와 Jackson(1981)의 체계적인 척도가 자주 인용되는 것을 찾아볼 수 있다. 이 척도를 구상하는 본 연구는 사회복지사의 직무와 조직 환경에서 자신과 클라이언트에 대해 일어날 수 있는 정서적 고갈, 비인격화, 그리고 개인적 성취감 저하의 증후군을 예를 들 수 있다. 이 세 가지 구성요소는 이론적 연역에 의해 형성된 것이 아니라 개발한 척도를 요인 분석하여 각 구성요소의 이름을 명명하는 귀납적 접근법에 의하여 형성된 것이다. 또한 이 요인들은 동질적인 성격이 아닌 각기 다른 측면을 대표하고 있으므로 세 가지 영역은 별도로 간주되어야 한다는 점을 강조 하였다. 그러나 홍석자(2011)의 연구결과에서는 이들 세 가지 측면들은 각각 독립적인 것으로 한 측면의 소진이 다른 측면의 소진에 반드시 영향을 주는 것은 아니며, 단계적으로 정서적 고갈에서 클라이언트에 대한 비인간화를 거쳐 개인적 성취감 저하로 가는 것도 아니라고 하였다. 즉, 어떤 직업과 유형 직무수행에 따라서 소진의 형태는 달라질 수 있을 것으로 보고 있다. 다음은 소진에 대해 자주 인용되는 Maslach와 Jackson(1981)의 세 가지 차원으로 이루어지는 소진 과정이다.



<그림 2-12> Maslach와 Jackson(1981)의 세 가지 차원으로 이루어지는 소진과정

이상과 같이 본 연구는 사회복지사 소진이 매개변수로서 이직의도와 상관관계가 있을 것으로 예측되어 하위변수를 Maslach와 Jackson(1981)의 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하의 정의를 다음과 같이 구성하였다.

1) 정서적 고갈

정서적 고갈(emotional exhaustion)이란 사회복지사가 직무환경에서 과도한 접촉으로 인해 직무과정에서 과도한 심리적, 정서적 요구에 의한 업무 의욕의 상실, 직무의 확신이나 흥미 또는 기백 저하로 인하여 더 이상 직무에 전념할 수 없는 정서적으로 고갈된 느낌을 말한다. 즉, 사회복지사 자신의 자원이 고갈되어 쇠약, 쇠진, 극도의 피로감 등으로 설명된다. 그래서 오희경(2012)은 정서적 고갈을 때로는 신체적 의미에서 소모 개념으로 취급되지만 감정적 관심의 상실, 믿음의 상실, 정신적 상실감을 포함하고 있다고 하였다. 즉, 이렇게 되면 자신의 직업으로부터 좌절감을 느끼게 된다.

또 하나 정서적 고갈의 증후군을 살펴보면 나는 아침에 일어나서 오늘도 출근을 해야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다는 것과, 나는 직무 때문에 기진맥진한 상태에 있다는 등의 의미는 사회복지사가 수행해야 할 업무가 합당하지 못할 것 같은 두려운 감정에서 나타내는 요인으로 볼 수 있다. 특히 선행연구에서 직무부담은 정서적 고갈과 연관된 변수로 나타나고 있는데 이 같은 정서적 고갈은 계속 긴장된 상태에서 사람들과 그들의 문제를 다루는 기간이 길어지게 될 경우 자연스럽게 생기는 하나의 반응으로 보여 질 수 있다(김 철, 2010). 결국 정서적 고갈이 지속되면 서비스 제공자에게 아무것도 제공할 것이 없다는 것을 의미한다.

2) 비인격화

소진의 비인격화(depersonalization)란 다른 사람에 대한 일종의 부정적인 반응이다. 정서적 고갈을 극복하기 위한 물리적 대안이 존재하지 않는 경우에 심리적 대체 반응으로 정의 된다. 홍석자(2011)는 클라이언트를 하나의 인격체로 보기보다는 사례로 대하는 비인간적 태도의 개념으로 설명하기도 한다. 즉, 정서적 고갈로 자신을 보호하기 위한 심리적 부담으로써 거리를 유지하고자 자신의 일을 통해 만나는 대상자에게 비인간적으로 대하는 것을 말한다.

또한 비인격화는 문제해결과 욕구 충족을 위해 몰입하기 보다는 공식적인 절차와 방법으로 클라이언트에게 그대로 전이되어 부정적인 요인을 불러일으킬 수도 있으므로 때로는 거리감을 유지하는 것도 필요하나 무심한 소원감이나 관심부족은 신경적적인 반응으로 고려되어야 할 것이다(오희경, 2012). 또 다른 정의를 살펴보면 비인격적인 태도가 지나치게 나타나면 클라이언트를 인격체로 접근하지 않고 단지 무가치적인 하나의 대상으로만 바라보게 되어 자신과 무관하다고 지각하는 경우가 발생하게 된다.

3)개인적 성취감 저하

개인적 성취감저하(personal accomplishment)는 부정적 자기평가를 의미한다. 이를 Chan(2003)은 업무성과를 성취하고자 하는 감정이 감소되거나 또는업무를 성공시키고자 하는 의도가 감소되는 것으로 보았다. 즉, 자신의 일과 관련 되었을 때 더 심하게 되며, 직업에 대한 성취에 불만을 느끼고, 자신의 능력에 대한 자신감에 성취감을 느끼지 못하는 것으로 풀이된다. 여기에 윤혜미(2005)는 개인적 성취감이 직무만족도라고 볼 때 사회복지사는 클라이언트에게서 항상 변화와 발전을 기대할 수 있는 것은 아니며 개입의 효과성을 정확히 측정할 범주가 없다는 것은 매우 실망스러운 경험으로 보았다. 특히 김철(2010)은 개인적 성취감 저하를 사회복지사가 피드백이 부족한 상황에서 비현실적으로 높은 성취감 목표는 실패의 가능성에 대한 두려움과 개인적 책임을 인식하도록 만드는 원인으로 보았다. 따라서 본 연구는 개인적 성취감 저하가 발생되면 대상자와의 편안한 분위기를 조성하지 못하며, 감정표현도 쉽게 이해할 수 없을 것으로 보았다.

3. 소진의 영향요인

소진은 어느 한가지 에만 발생하는 것이 아니라 다양한 요인들에 의해 발생된다. 소진은 일시적인 현상이 아닌 과중한 직무, 조직, 등의 스트레스 축적을 통하여 장기간에 걸쳐 점진적으로 나타나는 것을 볼 수 있다. 김헌영(2008)도 소진은 한시적이기 보다 지속적인 관점에서 발생된다고 하였다.

이러한 소진의 원인을 크게 추론해보면 사회복지사의 개인적 요인으로 신체적·정서적·심리적 측면과, 업무 환경의 상황적 요인까지 영역을 나눌 수 있는데, 이에 관한 설명으로 Freudenberger(1975)는 소진이 개인의 성격과 관계가 있으며, 개인의 요인에 의해 영향을 받는다고 하였다. 반면, 황선영·박경숙(2007)은 개인적 요인보다는 상황적 요인이 더 큰 비중을 차지한다고 밝혔다. 그런데 Maslach(2001)는 소진의 영향을 업무, 직업, 조직 세 요인으로 구분하고 있다. 그는 오랜 기간 동안 소진에 대한 연구를 검토해 소진에 영향을 미치는 요인들을 개인적 요인과 상황적 요인으로 나누어 설명하고 있다. 이상과 같이 본 연구는 소진에 영향을 미치는 요인으로 자신을 관찰하고 제어할 수 있는 개인적 요인으로 보고, 여기에 인구사회학적 특성과 심리·성격으로 다음과 같이 설정하여 보았다.

1) 개인적요인

(1)인구사회학적 특성

초기에 소진에 대한 연구들은 일관되게 인구사회학적 특성에서 직무에 임하는 자세를 주요변인으로 상정하고 있다. 일반적으로 freudenberger(1974)는 소진을 개인의 성격과 관계가 있으며, 개인의 특성에 의해 영향을 받는다고 하였다. 이를 분류하면, 선수경(2011)은 인구사회학적 특성에서 연령, 근무경력, 학력, 성별, 결혼여부 같은 요인이고, 심리·성격특성은 정직성, 사건이나 성취 같은 것을 외부의 탓으로 돌리는 성향, 자존감, 대처 기능 같은 요인으로 직무에 임하는 자세는 직무에 대한 높은 기대감 같은 요인이 포함된다고 하였다. 여기서 Maslach, Schaufeli와 Leiter(2001)는 인구사회학적 특성으로 가장 많이 언급되는 변인은 연령으로 보았으며, Huberty와 Huehner(1998); 윤은주(2007)도 대인서비스를 제공하는 사람은 나이가 들수록 행동 불일치와 소진 경험이 감소한다고 하였다. 다음은 근무 경력을 찾아볼 수 있다. Schaufeli와 Enzmann(1998)는 근무경력

이 짧아 문제를 적절하게 대처할 수 있는 능력과 근무경험이 부족한 경력초기에 일어날 가능성이 높으며, 주로 나이가 적은 초기 경력자로 구분되므로 연령이 낮은 층에서 소진이 높다고 하였다. 또 다른 연구자 Townley, Thornburg와 Crompton(1991)은 교육수준에 관련하여 학력이 높을수록 소진정도가 높은 수준으로 나타났으며, Lecroy와 Rank(1987)는 성별에 따른 소진 경험은 남자가 소진을 더 많이 경험한다는 하였다. 반면, Doyle과 Hind(1998); Emmerik (2002); Pines와 Kafry(1981) 연구자는 여자가 더 많이 경험 한다고 하였다.

그렇지만 인구학적 특성에서 Ackerly(1988); Mcgee(1989); Thornton(1992); Visintini와 Campanini(1996); Doyle와 Hind(1998); Hayter(1999); Gold와 Bachelor (2001); 윤은주(2007)는 성별과 소진과는 특별한 상관관계가 없다는 연구 결과가 있다. 반면, 소진에 대한 연구를 종합한 Maslach(2001)은 성별은 강한 예측변인은 아니지만, 여성은 정서적 고갈을 더 많이 하고, 남성은 비인간화를 더 많이 경험한다고 보았다. 이렇듯 성별의 견해로 소진의 영향요인의 여부에 대해서는 심도있는 밀접한 연구가 고려되어야 하겠다.

다음은 결혼 유무를 살펴보자. Maslach(1982); Pines(1980); Warheit(1979)는 소진의 관계에서 기혼자 보다 미혼자가 소진의 위험성이 더 높게 나타났다. 이는 가족부양 책임과 지지에서 원인이 있는 것으로 볼 수 있는데, Cordes 와 Dougherty(1993); Maslach(199)의 연구에서도 기혼자는 미혼자에 비해 가족의 지지와 정서적 안정감을 유지할 가능성이 높으므로 사전에 소진을 예방하고 관리할 수 있는 유리한 점이 있다고 하였다. 반면, Maslach와 Jackson(1985); Ackerley 외(1998); Ross(1989)등의 연구에서는 소진의 영향요인은 결혼 여부와 관계가 밝혀지지 않았다. 이상과 같이 인구사회학적 특성에서 소진이 유발될 수 있는 다양한 요인들을 살펴보았다.

(2) 심리·성격특성

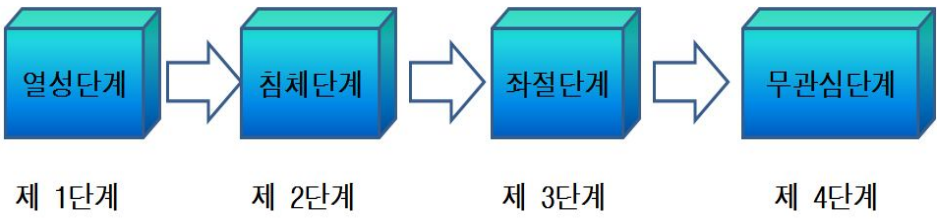
소진의 영향은 심리내적 요인에서도 찾아볼 수 있다. Blouch(1997)는 소진의 영향에서 심리내적 원인을 감정 이입 적이고 성격이 민감하며 또는 헌신적이고, 이상적인 성격으로서 기계적인 지향과 달리 인간 지향적으로 보았다.

그러나 심리적으로 불안정하고 내성적이며 강박적이고 열성이 지나친 사람은 다른 사람을 동일시하려는 경향이 있어 쉽게 소진을 경험 한다고 한다. 또한 심리·성격특성에서 가장 많이 나타나는 대담성이 있는데 Maslach(2001)는 대

담성을 일상적인 일이나 사건에서 경험하는 감정을 잘 다스릴 수 있는 개방적인 변화와 특징을 의미한다고 하였다. 그래서 이러한 사람일수록 소진을 덜 경험하게 된다고 하였다. 또 다른 문호영(2012)은 소진을 예측하는 내외 통제성으로 보았다. 이는 자신에게 일어나는 일에 대한 통제소재(control orientation)의 위치와 관련으로 자신의 운명을 자율적으로 지배하는 성향이 있으며, 외적 통제자는 자신은 어쩔 수 없는 운명에 지배 된다고 생각하는 성향이 있는 것으로 연구 되었다. 그러나 Glass와 McKnight(1996)는 외적 통제자는 내적 통제자보다 정서적으로 더욱 탈진되고, 비인간화된 성향이 있는 것으로 나타났다. 그 밖에 오희경(2012)은 사회복지사가 갖고 있는 내재적 자아 존중감, 가치, 정서적표현 등과 같은 특성들이 그들을 둘러싸고 있고, 정서적 스트레스가 되는 외재적 요인들을 어떻게 조절 하는지를 결정하게 된다고 하였다. 따라서 사회복지사의 여건을 고려해 볼 때 소진은 어느 한 단면적인 경험에서 오는 것이 아니라 직업생활의 모진 현실간의 불일치에서 모두 경험할 수 있을 것으로 간주되었다.

3) 소진의 단계

소진의 과정은 일시적으로 일어나는 현상이 아닌 심리적, 정서적 반응이 거의 인식하지 못한 상태에서 지속적으로 천천히 일어나는 과정이라고 볼 수 있다. 많은 연구 중에서 Edelwich와 Brodsky(1980)는 소진이란 업무 상황에 의해 목적, 에너지, 이상(ideal), 관심을 서서히 잃어버리는 현상으로 정의 하였다. 그리고 이러한 현상의 단계를 다음 <그림 2-13>과 같이 열성, 정체, 좌절, 무관심의 4단계로 분류 하였다.



<그림 2-13> Edelwich와 Brodsky(1980)의 소진 단계

첫째, 열성(enthusiasm)의 단계는 사회복지사는 일에 대한 희망과 기대 열정을 가지고 직무에 관련된 활동에 비효율적인 만큼 많은 시간과 열정을 투자하게 된다. 이 단계에서 사회복지사들은 즉각적인 승진, 직위, 보상 등에 대해 기대를 갖게 되면서 심리적 욕구를 충족시킬 수 있다.

둘째, 침체(stagnation)단계는 근무는 계속 수행하지만 더 이상 흥미를 느끼지 못하는 단계이다. 즉, 자신의 개인적 욕구를 더 중요하게 생각하게 되며, 급여 및 근무시간 등에 대한 문제의식을 생각하게 된다.

셋째, 좌절(frustration)의 단계로서 자신이 감당할 수 있는 직무 능력과 일 자체의 가치에 대해서 의문을 갖게 된다. 또한 직무를 수행하면서 발생되는 문제들을 해결하는데 장애가 발생될 경우 자신의 일에 대한 위협으로 본다. 노력을 다하는데 비해 성과가 적다고 생각하며, 대상자와 직접적인 접촉을 꺼려한다.

넷째, 무관심(apathy)단계는 직무수행 과정에서 계속 한계에 부딪치지만 자신을 좌절로부터 방어하기 위해 냉담해지는 단계이다. 이 시기에 다른 직장을 찾아 이직하는 경우도 있는데, 이 때 우울증도 발생 될 수도 있고, 신체적인 면과 정신적인 문제로 기권 상태에 빠지게 된다. 또한 직무활동에 최소한의 에너지와 시간만을 소모하고, 새로운 일에 대한 창출이나 도전은 피하게 된다.

따라서 Edelwich와 Brodsky(1980)는 소진의 과정 중 열성, 침체, 좌절의 단계는 최종단계에 모든 직장 생활을 통해 거쳐 가는 상태의 현상을 설명하기 위해 사용될 수 있는 단계이며, 노력과 열정 또는 새롭게 하는 창의적 원천이 되는 단계로 보았다. 그 밖에 Cherniss(1980)는 소진의 과정을 <그림 2-14>와 같이 세 단계로 설명하였다.

<그림 2-14> Cherniss(1980)의 소진 단계

첫째, 욕구와 자원간의 불균형의 상태는 스트레스로 나타난다. 둘째, 즉각적인 감정과 반응인 긴장의 연계로 불균형 상태에 대한 긴장과 불안, 피로, 짜증의 감정으로 나타난다. 셋째, 방어적 대처 기제로서 자신의 욕구 충족을 위하여 클라이언

트에게 무관심해지거나 정서적 거리를 두며, 위축, 경직, 냉소적으로 대하게 된다.

마지막으로 Tanners(1983)는 다섯 단계로 설명하였다. 첫째, 만성적이며, 약간의 불편한 느낌은 미비하나, 신체적으로는 건강한 상태. 둘째, 규칙적이지 못한 식사와 수면으로 신경질적인 상태. 셋째, 집중력이 부족하고 모든 일에 지루함을 느끼게 되는 상태. 넷째, 생활방식과 일에 변화가 오는 상태. 다섯째, 자신의 장점과 기술 등을 잃는 단계로 보았다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 소진은 개인적, 환경적 요인 등에서 직무를 수행하는 과정에서 점진적으로 오는 것을 알 수 있다. 이러한 요인은 결국 태도의 변화를 가져올 수도 있다. 따라서 소진이 나타날 경우, 사회복지사 자신과 조직에 부정적 영향을 주기도 하지만, 가장 중요한 것은 클라이언트에게 비효율성을 초래 할 수 있다. 그러므로 소진에 대한 연구는 앞으로도 심도 있게 지속적으로 다루어져야 한다.

4. 소진의 결과

소진의 결과에 대한 선행연구는 다수 축적된 측정도구로 개발되어 왔다. 기존에 소진현상은 신체적, 정서적 및 행동과 태도상으로 다양하게 검증하였다.

그러나 소진의 현상을 단순히 신체적 특성이나 정서적 증상 또는 행동과 태도 등만 가지고는 소진을 진단할 수 없다는 연구 결과가 나왔다.

소진에 관하여 Maslach와 Jackson(1981)은 세 가지 구성요인으로 정서적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적성취감 저하의 결과를 정립하였다. 그리고 그 후에 Maslach와 Jackson(1986)는 소진척도 MBI(maslach burnout inventory)가 세 요인이 각각 다른 측면을 대표하기 때문에 별도로 간주되어야 한다고 제시하였다.

윤혜미(2005)도 위 세 가지 개념을 독립적으로 분리해서 연구하였다. 그런데 개념간의 상호관계를 경시하게 되어 그리 만족할 만한 성과를 내지 못했다. 반면, Leiter(1993)와 이명신(2004)는 정서적 고갈과 비인격화 사이의 관계는 유지 되지만 개인적 성취감 저하는 별도의 독립된 관계를 가지고 있다고 제시했다. 그의 연구 결과에서 직무에 따른 스트레스는 누구나 일어날 수 있지만, 모

두가 스트레스로 이어지는 것은 아니 다는 유의점을 강조했다.

일반사무직을 대상으로 하는 신강현(2003)은 소진척도MBI-GS(maslach burnout inventory-general surey)로 국내사용에 대한 타당성을 측정하고 조사한 결과 소진은 직무부담(직무과부하, 역할모호성)과는 정의관계로 나타났으며, 직무지원(상사, 동료의 지원)들과는 부적으로 관련이 있다고 제시하였다. Lee & Ashforth(1990)는 공공복지 부분의 관리자들과 감독자에 대한 연구에서 심리적·신체적 긴장과 무력감은 높은 수준의 정서적 고갈과 비인격화와 관련이 있다고 결론지었다.

박상언 외(2005)는 직무요구, 직무통제와 소진과의 관계에서는 직무요구 요인은 소진의 고갈 차원과 직무통제, 사회적 지원과 같은 직무자원 요인들은 소진의 일로부터의 심리적 이탈 차원에 영향을 미치는 것으로 연구되었다. 또한, 직무통제 요인은 직무요구 변수와 별다른 상호작용을 보이지 않는 반면, 상사의 사회적 지원 요인은 소진의 두 차원 모두에서 직무요구의 부정적 영향을 의미 있게 완화시키는 조절역할을 수행하는 연구결과로 나타났다.

서비스 전문업 종사자(간호사, 교사, 호텔, 은행 콜센터)를 대상으로 연구한 Zapf (2001)은 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감정노동에 있어 겪게 되는 종사자의 감정 적부조화(emotional dissonance)는 스트레스의 원천인 불확실성, 조직적인 문제, 집중력 필요, 시간압박, 사회적 스트레스와 상호작용하여 소진의 정서적 고갈과 비인격화에 영향을 미치는 결과로 나타났다.

이혜련·김봉환(2004)은 소진은 서비스 상대를 비인간화 하거나 자신과 주변 사람들을 비인간화하고, 신체적으로 쇠진하고 무력함을 느낄 수 있으며, 또는 정신적으로 절망감에 빠지기 쉬워 자신의 업무와 서비스 상대에 대해 부정적 태도를 가진다고 하였다.

노인생활시설에서 근무하는 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 일반직 관리직원 등을 대상으로 연구한 이인수(2006)는 Maslach(1992)의 소진변수를 수정하여 정서적 고갈, 비인격적 언행, 개인적 성취감 등의 척도를 사용하여 분석하였다. 분석결과, 근무기간이 짧거나 배우자가 없는 경우 종교는 개신교나 천주교가 아닌 집단, 또는 고졸이하의 집단은 다른 집단에 비해 다소 높은 수준의 정서적 고갈을 느끼고 있었으며 근무기간이 짧거나 농촌지역에 근무하는 유료시설 의료직 종사자

는 다른 집단에 비해 다소 높은 수준의 개인적 성취감을 경험한다는 결과를 볼 수 있었다. 그러나 이인수(2006)의 논문에서 연구대상이 사회복지사만이 아니었던 점과, 선행연구에서 비인격적 언행을 무관심과 회피의 주요 쟁점으로 보았으나 그의 연구에서는 노여움이나 신경질적인 외형적 반응으로 수정한 척도를 주시해 볼 수 있다.

이 밖에도 윤혜미(2005)는 사회복지사와 소진과 밀접한 관계로써 업무자체의 성격상 소진에 취약한 단점이 있다고 하였다. 이는 클라이언트와 직접적인 대면 작용을 통해 서비스 전달과 같은 업무를 수행하여야 하기 때문에 이 과정에서 자주 직면하는 부정적인 정서적 상호작용, 클라이언트가 갖는 비현실적인 기대감, 사회복지사와 클라이언트 사이의 갈등, 변화의 진전이 잘 나타나지 않는 사회복지업무 특성 때문에 소진에 특히 약하다는 결과가 나왔다.

사회복지 실천현장에서 사회복지사들만 대상으로 소진을 연구한 이은희·김경호(2008)는 종속변수인 소진을 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소로 보았다. 분석결과 사회복지사 소진 정도는 중간이하로 나타났고, 정서적 고갈은 가장 높게 나타났으며 성취감 감소, 비인격화는 낮은 점수를 기록하였다.

특히 직무에서 업무만족, 인간관계만족, 후생만족도 등을 보았는데 모두 사회복지사의 소진에 유의한 영향을 미치는 결과로 분석 되었으며, 업무 역할에서도 역할이 모호하거나 역할이 과중하다고 느끼는 사회복지사는 그렇지 않는 사회복지사보다 더 높은 수준의 소진을 경험하는 것으로 나타났다.

Maslach(2001)는 그간 25년간의 소진연구 결과를 정리하면서 소진경험은 경직성, 낮은 자존감. 외적통제소, 회피적인 대처기능과 같은 성격 특성들이 쉽게 소진에 노출되며 걱정, 적개심, 자의식, 상처를 쉽게 받는 것과 같은 노이로제 증상도 소진과 관련이 있다고 하였다. 이로 인해 사회복지사는 직무나 조직에서 급작스러운 변화나 성공 같은 업무 성취부분에 대해서 비현실적이고 이상적인 높은 기대를 갖는 것 자체가 소진의 요인 될 수 있으므로 이에 대한 장기적인 연구도 뒷받침 되어야 한다고 밝혔다.

제4절 감성지능

1. 감성지능(emotional intelligence)의 개념

최근에 감성지능[22]의 학문적 논의에 대한 관심은 꾸준히 증가 되면서 많은 연구자의 개념 또한 다양한 의견을 제시하고 있다. 이들 중 심리학자인 Gardner(1983)는 감성이 지적 기능을 갖는다는 개념을 정리하였는데 그의 저서'마음의 틀(frame of mind)'에서 는 인간의 지적 능력은 언어능력, 공간이해능력, 논리수학능력, 음악능력, 운동능력, 개인 내 능력, 개인 간 능력 등 7가지 요인으로 구성되는 다중지능이론(theory of multiple intelligence)으로 발표 하였다. 이 중에서 IQ는 언어지능과 논리수학 능력을 말하고, 감성지능은 개인 내 능력과 개인 간 능력을 대변하고 있는데, 이 두 가지 능력을 합쳐서 'Personal intelligence'이라고 불렀다. 이는 Thorndike(1920)에서 발표된 사회적 지능과 매우 비슷한 개념으로 볼 수 있다.

이를 설명하면 사회복지사 개인 내 능력이 높은 사람은 자기 자신을 보다 정확하게 솔직하게 볼 수 있어 감성적으로 성숙하며 자신의 감성을 잘 살피고 관리하여 긍정적으로 적응해 나가는 사람을 말한다. Gardner(1983)도 개인 내 능력이란 자기 자신의 감성 상태나 동기와 같은 마음, 내면을 잘 살필 수 있는 능력으로 남을 이끌어 가는 지도력, 우정을 나누고 유지하는 인간관계 능력, 갈등이나 분쟁을 해결하는 능력 등으로 보고 있다. 또한 개인 간 능력이 높은 사람은 타인을 잘 이해할 수 있기 때문에 직장에서도 어떻게 하면 서로 협동하여 일할 수 있는 방법이 있는지도 잘 알 수 있다. 그래서 Gardner(1983)의 다중이론은 현재 감성적 지능 모델의 기초가 되었다.

이상과 같은 감성지능(emotional intelligence: El)을 구체적으로 정의한 Salovey와 Mayer(1990)은 자신과 타인의 감성을 평가하고 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 감성을 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성

22) 지능(intelligence)이란, 대부분 IQ 테스트로 측정되는 인지지능(Cognitive Intelligence)으로 흔히 간주한다. 그러나 최근에 와서는 인지지능이 인간의 여러 지능 중에 어느 한 부분에 불과한 것으로서 단일한 고유의 능력이 아니라는 것이 제기 되었다. 또한 인지지능 이외에도 실용지능(practical intelligence), 성공지능(successful intelligence), 감성지능(emotional intelligence) 등이 있다(Sternberg, R.j,1996; 이현정,2011).

취하기 위해서 감성을 활용할 줄 아는 능력으로 보고, 크게 감성의 평가와 표현, 조절, 활용으로 구분하였다. 그러나 이들의 개념은 감성을 지각하고 조정하는 것만 언급했을 뿐 감성에 대한 사고를 배제하고 있어 1997년 감성지능에 대한 정의를 수정하여 발표하였다. 이를 다시 살펴보면 “감성을 정확히 지각하고 평가하며 표현하는 능력, 감성에 접근하고 사고를 촉진시켜 감성을 발생시킬 수 있는 능력, 감성 및 감성과 관련된 지식을 이해할 수 있는 능력, 그리고 감성적 지적 성장을 향상시키기 위하여 감성을 조절하는 능력”이다. 라고 재정의 하였다.

또 다른 Goleman(1995)은 Salovey와 Mayer의 감성지능보다 더 실용적인 측면에서 감성지능의 정의를 발표하였는데, 그의 내용으로 자신의 감성을 빨리 인식하고 알아차리는 능력, 자신의 성취를 이해 노력하고 자기 스스로 동기화하는 능력, 타인의 감성을 느끼고 이해하는 능력, 인간관계를 조정하는 능력으로 주장하였다. 한편, Goleman(1995)은 감성지능의 개념은 1920년 Thomdike가 사용한 사회적 지능(social intelligence)에 근거한 것이다. Thomdike는 사회적 지능을 ‘인간을 이해하고 관리하는 능력, 즉 현명하게 인간관계를 유지하는 능력’으로 정의한 바 있다. 그리고 우리가 널리 사용하는 EQ(emotional quotient)의 용어는 Golema(1995)에 의해 처음 사용되었는데 그는 IQ(지능지수)에 대비되는 개념으로 EQ(감성지수)라고 사용되었지만 그 이후부터는 EQ는 보편적으로 EI(Eemotional intelligence)와 같은 개념으로 사용되고 있다(Weinberger, 2003).

이처럼 감성지능의 개념이 널리 확산된 원인에는 Goleman(1995)의 베스트셀레인 감성지능 『Emotional Intelligence』 이란 Book이 출판되었기 때문이다. 우리나라에도 이영석·조부월(2003)에 의해 번역된 감성지능(emotional intelligence)의 용어를 찾아보면 감성지능 또는 정서지능으로 사용되고 있었다.

그 외에도 Beck(1996)은 감성지수를 잠재능력과 관련하여 항상 성실하게 일하고 즐거움과 자신감을 가지며 비록 실패를 경험해도 쉽게 벗어날 수 있는 능력이라고 정의를 하였다.

그리고 Bar-On(1997)은 감성지능을 개인의 심리적 안정감으로 이끌어 주는 효과적인 감성과 사회적 기능화라고 정의 하였는데 그는 다시 연구논문에서 감성과 사회적 지식의 배열 또한 환경적 요구에 효과적으로 대처할 수 있는 전반적인 능력이라고 수정하였다.

Abraham(1999)은 조직에서 감성지능은 자기 자신과 다른 사람의 감성을 정확

하게 평가하고 표현하는 능력, 감성을 적절하게 규제하는 능력, 또는 문제를 해결하기 위해 감성에 관한 지식을 활용하는 능력으로 분류하고 있다. 또한 그는 감성지능이 작업장에서 조직의 몰입, 조직시민행동, 작업집단의 응집성에 영향을 미친다고 제시하고 있다.

또 다른 Wong과 Law(2002)는 Salovey와 Mayer(1990,1997)가 정의 내린 감성지능의 개념을 바탕으로 4가지 구성요소를 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 자신의 감성을 정확하게 이해하고 표현하는 능력으로, 자기감성의 이해(self- emotional appraisal), 둘째, 자기 주위의 다른 사람들의 감성을 인식하고 이해하는 능력으로, 타인감성의 이해(other's emotional appraisal), 셋째, 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력으로, 감성조절(regulation of emotion), 넷째, 개인이 가지고 있는 감성 정보를 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력으로 감성활용(use of emotion) 등으로 연구하였다.

이처럼 감성지능의 개념은 연구자마다 일치하지 않아도 그러한 개념들은 모순적 이라기보다는 보완적인 경향이 있다. 또한 최근에는 다양한 척도가 활발하게 진행되어 잠재력이 풍부한 변수로 인정받고 있다. 그래서 Matthews(2002)도 감성지능은 연구 활용성이 가장 높은 과학적인 정의라고 하였다. 이상과 같이 본 연구는 사회복지사의 감성지능을 조절변수로서 소진과 이직의도에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하며, 활용할 수 있는지 선행연구의 이론을 토대로 개념을 정리하여 보았다.

2. 감성지능의 영향요인

인간의 생명체는 두뇌의 결정에 의한 이성적 존재이면서도, 가슴으로도 느낄 수 있는 감성을 가지고 있으며 지능지수(intelligence quotient)와 감성지능(emotional intelligence)를 살펴보았다. 감성지능이 높은 사람은 지능지수(intelligence quotient)와 달리, 많은 직무요구가 주어지거나 직무자원이 부족할지라도 이를 스트레스 요소로 간주하기 보다는 도전할 만한 요소로 간주할 것이고, 이에 적극적으로 대처해 나감으로써 감성지능이 낮은 사람들보다 상대적으로

소진에 덜 노출될 것으로 보았다. 실제 Dulewicz와 Higgs(1998); Druskat와 Wolff(2001)는 기관의 인사 담당자들은 처음 입사시험의 성패는 지적인 능력에 달려 있지만 입사 후의 업무나 조직 내의 적응과 승진, 성공은 감성지능에 달려 있다고 하였다. 이렇게 중요한 감성지능은 Slaski와 Cartwright(2003)는 직무나 조직에서 발생되는 스트레스를 지각하고 이에 반응하는 방식에 영향을 미치며, 나아가 환경적 요구 및 압력을 효과적으로 대처하는 개인의 능력에 조절변수로서 영향이 미친다고 하였다. 그러므로 감성지능(emotional intelligence)은 사회복지사 개인의 동기부여에 중요한 역할을 하게 되는데, 특히 Tsaousis & Nikolaou(2005)는 같은 시각에서 높은 감성을 지닌 사회복지사는 직무나 업무부터 야기되는 다양한 감정들을 적절히 지각하고, 이해하며 규제함으로써 감성지능이 낮은 개인보다 상대적으로 감정들에 대한 부정적 반응들을 잘 극복할 수 있는 연구결과를 제시하고 있다. 또한 Cooper와 Sawaf(1997)는 감성이 풍부한 상태에 있는 사람들은 원기가 왕성하고 기분 좋을 때 가장 긍정적이고 창의적이라 하였으며, 반면에 바람직하지 않은 감성상태에서는 성과에 대한 인지적인 기능을 제한시킨다고 밝혔다. 이렇게 감성지능은 사회복지사 개인을 동기부여(motivation) 시킴으로써 고유한 잠재성이나 목적을 추구하는데 정현우(2007)는 사회복지사 감성지능은 개인이 가지고 있는 가치관이나 열망을 활성화함과 동시에 생각하는 것과 살아가는 무엇인가를 변환시켜준다고 하였다.

혼합된 관점에서 접근하고 있는 Bar-On(2000); Day, Therrien와 Carroll(2005); Slaski와 Cartwright(2003)는 감성지능이 높은 개인은 뛰어난 자기인식 능력을 통하여 스트레스를 주는 사건들로부터 자신을 분리시키고 적절한 감정규제를 통하여 그들의 감정적 반응에 의해 빠져들거나 도취되는 것으로부터 자신을 보호할 수 있다고 하였다. 이를 설명하면 감성지능은 일상에서의 스트레스나 욕구들을 잘 극복할 뿐만 아니라 어떠한 부정적 문제가 발생되더라도 신속하고 효과적으로 회복함으로써 상대적으로 소진을 덜 경험하게 된다고 제시하고 있다. 이처럼 높은 감성지능을 지닌 사회복지사는 직무나 조직으로부터 출현되는 스트레스나 어떠한 감정들을 적절히 지각하고, 낙관적으로 대처해 나갈 수 있을 것으로 보았다.

3. 감성지능의 효과

감성지능의 효과에서 Katz(1998)는 신입사원을 선발할 때 감성지능이 뛰어난 사원을 고용할 경우 조직역할이 높게 나타난다고 하였다. 국내 연구에서 최금창·최우성(2006)도 감성지능이 높을수록 직장 동료 뿐 아니라 관계를 맺는 모든 조직 구성원에 대해 배려를 하게 되고, 그 결과 더 열심히 일을 하게 된다고 하였다.

Kelly과 Caplan(1993)은 높은 감성지능을 가진 종사원들은 그들이 속한 조직에서 강한 관계를 만들어 내는 능력을 소유하고 있다는 사실을 발견했으며 그들은 관계 속에서 문제가 발생 시 잘 해결하고 변화를 촉진시키는 능력을 갖고 있다고 하였다.

또한 감성적 능력이 뛰어난 사람이 작업장에서 일을 잘하고 있다는 Goleman (1998)의 이론을 뒷받침하고 있다. 구체적으로 '감성적 능력은 종사원들이 일하는데 있어 탁월한 성과를 나타내는데 감성지능에 기초한다는 능력'이라는 Goleman의 주장을 지지하고 있다. 특히 Druskat와 Wolff(2001)는 개인의 효과성에 영향을 미치는 요인으로 IQ만큼이나 감성지능이 중요함을 역설하고 감성지능 개발의 필요성을 강조했다. 같은 맥락에서 Jordan(1999)도 감성지능에서 높은 점수를 보인 팀들이 업무수행은 낮은 점수의 팀들보다 높았다. 업무수행 점수가 낮은 팀은 효과적으로 일하는 것을 배우는데 더 많은 시간을 필요로 하였다.

이렇듯 감성지능의 효과가 사회복지사의 소진과 이직의도에 밀접한 조절효과가 있을 것으로 예측된다. 이어서 Rosete와 Ciarrochi(2005)의 연구도 높은 감성지능을 가진 개인은 리더십과 효율성이 높다는 결론을 얻었다. 같은 주류에서Cavallo와 Brienza(2002)도 감성이 리더십과 업무성적을 구분하는데 주는 매우 중요한 요소임을 입증하였다. 반면, 국내 이지영 외(2007)는 직무요구와 소진과의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증한 결과 소진을 예측하는데 감성지능이 조절효과를 지니고 있는 것으로 나타났으나, 역할모호성과 감정고갈에는 효과가 없는 것으로 나타났다. 비록 감성지능은 소진과의 모든 관계를 조절해 주지는 못하지만 부분적으로 조절효과가 있음을 확인하였다.

그러나 안정아 외(2011)는 종합병원에서 근무하는 임상간호사의 직무요구, 직무자원 및 감정노동이 소진에 영향을 미치는 과정을 연구한 결과 감성지능의 조절효과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 업무요구, 역할갈등, 인지요구와 같은 직무요구는 정신적, 육체적 및 감정적 자원을 고갈 시키고

때로는 심한 스트레스를 경험할 수 있는데, 즉, 감성지능이 높으면 소진을 줄일 수 있는 중요한 요인임을 시사하고 있다. 따라서 본 연구는 선행연구의 결과와 실천적 경험을 기초로 하여 사회복지사들의 직무특성 요인과 조직관련 요인이 소진과 이직의도에 미치는 영향은 감성지능이 조절역할을 할 것으로 가정하였다. 그래서 하위변수 선정에는 자기감성의 이해, 타인감성의 이해, 감성조절, 감성활용 등을 설정하여 보았다.

제5절 선행연구

1. 직무특성과 소진

소진의 구체적인 원인을 발견하고자 한 것은 사회복지사가 속한 조직의 직무특성에서 소진이 발생 될 소지가 높다는 것이다. 실제 Cournoye(1988)는 소진의 원인은 주로 직무특성과 관련된 것으로 물리적 환경뿐만 아니라 직업과 관련이 인정 되는 사람들과 조직 및 기관과의 상호작용이 포함된다고 하였다. 이는 업무를 수행할 때 무리한 요구나 부적절한 환경에서 오는 심리적 부담으로 자신이 소진이 되어 결국 직무에 부정적인 영향과 클라이언트에게 필요한 서비스를 초래하게 된다. 그러므로 윤혜미(1990)는 소진을 업무환경을 통한 개인적 성장 차원, 정책과 구조의 차원 및 지도감독 차원으로 나누어 직무에 몰두하는 정도, 자율성, 직무로 인한 압박감, 직원간의 응집력, 개성, 통제 등의 변수로 보았고, 슈퍼비전과 기관관리 차원의 사회적 지지가 사회복지사의 소진을 완화시키는 방법이라고 밝히고 있다. 또한 오희경(2012)은 소진의 원인이 사회복지 전문직의 근무 장시간, 과중한 서류와 업무부담, 낮은 임금, 승진관련 제한, 무력함, 또는 사회복지에 대한 사료 깊지 못한 관료적 업무환경, 욕구에 무반응 등이 소진에 영향을 미친다고 하였다. 그 밖에 사회복지사의 소진에 관한 연구를 살펴보면 초기에 개인적인 특성이나, 사회 환경적인 특성 중 어느 한 가지 중에 비중을 두었으나 현재는 소진(burnout)에 대한 직접적인 원인은 개인의 내재적인 특성으로 방향을 제시하고 있다. 그러나 외부환경은 부수적인 현상으로 보는 연구 결과도 있다(권선덕, 2000).

또 다른 Maslach과 Jackson(1996)은 직무불만족과 소진이 서로 연관되어 있으며, 단 중복되는 현상으로서 동일한 개념은 아니며, 직무와 환경적 요인을 동일하다고 보아서도 안 된다고 하였다. 이어서 사회복지사 소진을 개인적 심리 특성에서 찾아보려는 Daley(1979)는 사람들이 같은 조건에서도 스트레스에 대한 반응이 다르다는 점을 지적 하였다. 또한 스트레스를 대처하는 방식으로 Leiter(1991); Schaufeli와 Enzmann(1998)은 일상에서 수동적이고 방어적인 방법으로 스트레스를 대처하는 사람들은 소진을 적게 경험한다는 것을 확인할 수 있다. 그런데 많은 선행연구는 소진의 주요 원인을 업무와 조직에서 오는 경제적, 사회적인 면에서 오는 심리적 부담으로 보는 경향이 높다. 반면, 또 다른 연구는 직무특성요인에서 발생되는 스트레스의 소진원인을 역할갈등과 역할모호, 역할과다를 주장하고 있다.

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek와 Rosenthal(1964)은 직무에서 역할 갈등이란 첫째, 한 개인에게 양립할 수 없는 두 가지 이상의 요구가 동시에 주어진 결과로 어려움을 있다고 나타났다. 역할갈등의 원인은 직무 스트레스를 유발 시키며, 특히 휴먼서비스에 근무하는 전문가에서 소진이 증가시키는 주요 요인으로 작용한다(Capel, 1992; Pettegrew & Wolf, 1982). 이러한 소진을 유발 시키는 하위요인들을 살펴보면, 직무특성에서 역할갈등이 정서적 고갈과 관련이 있다고 Burke와 Greenglass(1995); Pierce와 Mollor(1990); Schwab와 Iwanicki(1982); Starnaman와 Miller(1992)등에 밝혀지고 있으며, 비인간화도 업무특성 하고 관련성이 있다는 것을 알 수 있다(Schwab & Iwanicki, 1982).

둘째, 역할모호를 설명하면 사회복지사의 직무담당자의 목표, 권리, 의무, 지위 등의 책임에 대한 정확한 정보가 결핍되어 직무의 역할이 명확하지 않은 상태를 말한다. 이러한 원인을 Farber(1991)은 증가하는 직무과업과 기술의 복잡성 또는 급속하게 변화하는 조직의 특성들이 역할 모호를 느끼게 하는 요인이 될 수 있다고 밝혔다. 또한 소진의 역할 모호는 개인의 성취감을 감소시키는 예측변인으로 밝혀진 바 있다(Pierce와 Moiioy, 1990; Schwab와 Iwanicki, 1982; Starnaman와 Miller,1992). 그러나 역할모호의 주요 변인으로 정서적 고갈을 예측하는 주장도 있다(Burke & Greenglass, 1995; Schwab & Iwanicki, 1982). 그 밖에 Pierce와 Molloy(1990)의 연구에서는 비인간화를 역할모호와 유의하게 예측하는 변인으로 보고 하였다.

셋째, 역할과다는 양적과 질적 두 차원으로 Cooper와 Marshall(1976)에서 찾

아볼 수 있다. 그들의 연구에서 양적차원을 보면 사회복지사는 단시간에 과다한 업무 요구사항으로 역할을 수행하는 시간이 부족하다고 느끼는 경우를 말한다.

또 하나 질적인 차원에서는 직무가 지나치게 복잡하거나 주어진 역할 수행이 매우 어렵다고 생각해 그 역할을 제대로 완수하지 못할 때 일어나는 현상으로 보았다. 그 밖에 역할과다를 양적차원으로만 접근한 Lee와 Ashforth(1996)은 업무시간 범위 안에서 해결해야 할 일들이 너무 많다고 느끼는 근무자 일수록 소진을 경험할 확률이 높은 것으로 나타났다.

반면, 질적 차원으로 접근한 Burke와 Richardson(1996)은 주어진 업무가 매우 복잡하여 그 역할을 수행하기에는 개인의 기술과 능력이 부족하다고 인식할 경우 소진은 증가 한다고 하였다. 분명 업무과다가 소진을 예측하는 변인임을 알 수 있다. 또 하나 업무자율을 볼 수 있다. 업무자율이 감독되고 통제 된다면 정서적으로 탈진할 가능성이 예측된다. 실제 Gaines와 Jermier(1983)은 의사결정 권한이 있고, 자신의 경력개발을 도모할 수 있으며, 자율성이 보장받은 사람은 상대적으로 소진을 덜 경험하게 된다고 하였다.

특히 차경숙(2009)은 자율성(autonomy)은 사회복지사 자신의 성취감을 느끼게 하는 요인인데 전문직으로서 자율성의 침해나 결여는 소진을 유발시키는 원인으로 작용한다고 보았다.

따라서 본 연구는 직무환경에서 나타날 수 있는 직무요구나 직무자율성 또는 직업불안정 등의 결여와 스트레스는 소진에 영향이 미칠 것으로 가정하였다.

2. 조직특성과 소진

소진현상은 직무만족을 느낄 수 없을 때도 발생할 수 있다. 직무만족에 영향을 주는 요인 중에는 임금의 적절성이나 승진절차의 공정성, 직업불안정을 볼 수 있는데, Lauderdale(1982)는 조직과 직원의 기대수준에 대한 차이는 구성원의 소진을 유발시키는 조건이 될 수 있기 때문에 조직의 목표설정에는 직원들의 기대수준을 반영되어야 한다고 지적하고 있다. 또한 상사와의 관계를 예를 들 수 있다. O' Driscoll과 Cooper(1996)는 조직구성원들의 의사소통이 개인의 소진과 매우 밀접한 관련이 있다고 설명하고 있다. 이들 중 상사와의 관계는 원활한 의사소통이 이루어지지 않을 경우 조직 내에서 소진으로 이어지는 것으로 풀이된다. 이외에도 조

직특성에서 오는 직무만족에 소진과 관련성을 주장하는 Vroom(1964)은 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간 등의 다양한 변인들을 내놓았다.

이를 설명하면 조직요인에서 업무환경은 첫째, 조직에서 직무의 심리적, 물리적으로 느끼는 정도, 둘째, 사회복지사가 열의를 갖고 직무를 수행할 수 있는 긍정적인 자극의 정도, 셋째, 임금수준 적절성을 의미하며, 넷째, 승진의 기회제공 여부를 들 수 있으며, 다섯째, 사회복지사들의 갈등 등을 들 수 있다.

또 다른 연구자 Jayaratne와 Chess(1984)는 임금은 봉급과 수당의 적절한 정도라고 표현할 수 있으며, 조직 환경에서 보상은 금전적 임금 외에 심리·정서적 보상까지를 범위로 두었다. 이는 매월 일정하게 지속적으로 제공되는 임금을 제외한 휴가나, 포상, 심리적 지지 등이 사회복지사들의 조직에서 자신의 업무로 만족 또는 소진을 경험하게 하는 것으로 일컬을 수 있다. 그는 체계적이고 주어지는 보상이 높을수록 소진의 정도는 감소되는 것으로 연구결과 밝혀졌다.

같은 연구에서 조직특성의 승진절차 공정성을 들 수 있는데 “승진”은 승진 과정의 공정함과 승진 기회가 제공되는 정도로써 사회복지사들은 지신이 속한 조직에서 내·외적 판단 기준에 의하여 일정한 기간이 되면 승진의 기회를 부여받게 된다고 하였다. 그러나 오희경(2012)은 승진은 사회복지사들의 사기 진작과 동기여부에 직·간접적인 영향을 미치게 되며 더 나아가 승진절차의 공정성이 체계적으로 주어질 때 사회복지사들은 조직에서 경험하는 소진과 이직의도는 낮아지는 것으로 연구되고 있다.

이 밖에도 차경숙(2009)은 조직특성에서 관련 기관이나 시설 내에서 인간관계는 조직 내 사람들과의 관계정도를 의미하는 것으로 보고 있다. 특히 조직 내에서 동료나 상사와의 대인관계는 사회적 지지 역할을 할 수 있는데 이는 정서적 교환 및 도구적 원조와 더불어 가치를 공유하는 조직의 일원으로서 스트레스를 줄일 수 있다. 반면, 조직 내에서 묵묵한 대인관계는 높은 스트레스를 유발시키고 소진을 경험하게 되는 기제로 이어질 수 있다고 보았다.

이상에서 살펴본 바와 같이 여러 선행연구의 조직특성과 소진은 연구자들에 따라 그 범위와 특성은 다를 수는 있으나 사회복지 조직은 조직 내·외 모든 환경과 상호작용하면서 꾸준히 성장할 수 있다. 본 연구는 조직특성에서 사회복지사가 소진이 유발되지 않고 성장할 수 있는 요인들을 구성해 보면 임금수준의 적절성, 승진절차의 공정성, 상사와의 관계 등으로 가정하였다.

3. 소진과 이직의도

사회복지사의 소진은 이직의도와 직접적인 영향을 줄 수 있다. 아동복지서비스 종사원의 소진과 이직에 관한 연구를 한 Drake와 Yadama(1996)는 소진이 이직의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 정서적 고갈과 비인격화는 이직의도와 정(+)의 관계를 가지는 반면, 낮은 저하성취감은 부(−)의 관계를 가지는 것으로 나타났다.

이선영과 김한성(2007)은 수퍼바이저의 커뮤니케이션이 복지서비스 조직 구성원의 스트레스, 소진 이직의사에 미치는 영향에서 소진이 직무스트레스와 이직의사를 매개하는 기능을 하며 하향적 직무중심 커뮤니케이션과 관계중심의 지지적 커뮤니케이션이 직무스트레스를 줄이는데 직접적으로 영향을 미친다고 하였다.

공계순(2005)은 아동예방센터 종사원을 대상으로 이직의도에 대한 영향을 분석한 결과 소진의 하위요인인 정서적 고갈이 가장 큰 영향력이 미치는 것으로 조사 되었다. 보다 더 구체적인 분석 결과로는 정서적 고갈을 많이 경험할수록, 상사와의 관계가 만족스럽지 못할수록, 센터 근무기간이 길수록, 업무량이 많다고 생각할수록 또한 남성상담원이 여성상담원보다 신변에 대한 위협을 더 많이 느낄수록, 대졸자가 대학원졸업자보다 더 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 그렇지만 윤혜미(2005)는 소진을 경험한 모든 사회복지사들은 이직의도를 다 갖는 것은 아니라고 하였다. 이렇듯 사회복지사들은 자신의 클라이언트의 문제 욕구해결을 위해 끊임없이 대면하고 있다. 더 나아가 사회적 가치 수행을 위한 책임성과 전문성 등을 사회로부터 요구되는 역할을 수행하기위해 심리적 부담을 느끼기도 한다. 따라서 심리적 부담감 외에 여러 물리적 업무환경에서까지 영향을 받는 사회복지사들은 소진의 영향으로 이직의도에 직접 또는 간접적인 영향을 미칠 것으로 풀이된다.

이 밖에도 오희경(2012)은 업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 종사자 채용시 지원자가 가지는 자기효능감 수준을 고려하여 사회복지사를 선발하여야 소진과 이직의도간의 부정적인 영향에 미치는 요인을 감소시킬 수 있다고 논의하고 있다. 이상과 같이 본 연구는 소진과 이직의도 간에 인과관계를 가정하였다.

4. 평가

소진에 영향을 미치는 요인으로 직무특성과 조직특성은 많은 견해 차이를 보이고 있으나, 그중에서 사회복지사들의 열악한 환경적 요인들은 대부분 같은 맥락을 이루고 있음을 시사해 주고 있다. 그러나 소진을 경험하여 이직의도를 가질 수 있는 원인과 결과는 어느 한 측면에서만 평가될 수 있는 문제가 아니다. 이는 개인적요인, 직무특성요인, 조직특성요인에 의한 소진과 감성지능 등 다양한 변인에 의해 상호 관계가 형성되는 다차원적인 문제임을 다음과 같이 보여주고 있다.

예를 들어 Cournoye(1988)는 소진의 원인은 주로 직무특성과 관련된 것으로 물리적 환경뿐만 아니라 직업과 관련이 인정 되는 사람들과 조직 및 기관과의 상호작용이 포함된다고 하였고, Vroom(1964)은 조직특성에서 오는 직무만족에 소진과 관련성을 주장하는 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간 등의 다양한 변인들을 제시하였다. 또한 차경숙(2009)은 조직특성에서 관련 기관이나 시설 내에서 인간관계는 조직 내 사람들과의 관계정도를 의미하는 것으로 보고 있다고 하였다. 그렇지만 윤혜미(2005)는 소진을 경험한 모든 사회복지사들은 이직의도를 다 갖는 것은 아니라고 하였다. 그렇다면 소진의 연구는 초점을 어디에 두고 평가할 수 있을지 다음과 같이 보았다. 첫째, 직무특성에서 과도한 직무요구나 자율, 직업불안정을 보았으며, 둘째 조직특성에서 오는 낮은 수준의 임금과 승진절차 공정성 결여, 상사와의 관계를 보았다.

셋째, 직무특성과 조직특성의 열악한 환경에서 결여되는 소진과 이직의도는 사회복지사 감성지능에 따라 차이가 있을 것으로 보았다. 따라서 본 연구는 실천적 경험과 이론적 근거를 중심으로 위와 같은 소진의 요인들을 평가하여 가정해 보았다.

제3장 연구설계

제1절 연구모형

1. 변수의 선정

본 연구는 민간 기관과 시설, 상담서비스센터에 근무하는 사회복지사들의 이직의도 관련요인을 알아보기 위하여 직무특성요인과 조직관련 요인이 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 주는지 살펴보았다. 그리고 그 과정에서 사회복지사의 감성지능은 소진과 이직의도형성과정에서 조절역할 하는지 다음과 같이 변수를 선정하였다.

첫째, 직무특성 요인으로 개인·환경적 차원에서 서로 상충되면서 발생하는 이직의도 요인으로 가정하였다. 이와 관련하여 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정 등으로 보고 변수를 선정하였다.

둘째, 조직관련 요인을 이직의도로 보는 요인은 자신이 느끼는 공헌 수준의 목적과 인간관계가 참작되지 않으면 이직으로 이어질 가능성을 배제할 수 없을 것으로 가정하였다. 이와 관련하여 임금수준의 적절성, 승진절차의 공정성, 상사와의 관계로 보고 변수를 선정 하였다.

셋째, 소진을 매개로 보았다. 소진이란 자신의 직무특성 요인이나 조직관련 요인으로 인해 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로 무력감, 절망감, 부정적 자아개념, 직업 및 타인에 대한 부정적 태도를 가져오며, 점진적으로 진행되는 과정이라고 가정하였다. 이와 관련하여 소진을 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하로 보고 변수를 선정하였다.

넷째, 감성지능을 조절변수로 보았다 .직무특성요인과 조직관련 요인으로 인해 소진과 이직의도를 조절역할을 할 수 있는지 가정하였다. 이와 관련하여 자신의 감성과 타인의 감성을 이해할 수 있는 능력, 자신과 감성을 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그런 감성을 활용할 줄 아는 능력으로 보고 변수를 선정 하였다.

다섯째, 이직의도를 종속변수로 보았다. 이직의도는 실제 이직행동과 관리에 대

한 가장 효과적으로 예측해 주는 변수이므로 이직행위에 대한 대체개념으로 이직의도로 가정하였다. 이와 관련하여 근무 시 이득 정도, 이직을 고려하는 정도, 직장을 그만두려는 잦은 생각, 타 직장에서 일해 보고 싶은 욕구, 이직을 위한 계획 등이 있을 것으로 보고 변수를 선정하였다.

여섯째, 개인적 특성에 따라 소진과 이직의도가 다를 것으로 예측하여 기존에 주관적으로 기인하는 변수들은 제외하고 보다 실증적인 변수로 가정하였다. 이와 관련하여 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼, 이직경험, 자격기준, 직급, 근무형태, 주 근무일수, 일 근무시간, 시간초과 수당, 산전 후 휴가, 월수입 희망임금, 운영주체, 가장 선호하는 시설유형, 근무의향, 근무시설 유형 등을 개인적 특성 변수로 구성하였으며 이는 통제변수로 선정 하였다.

2. 연구모형의 설정

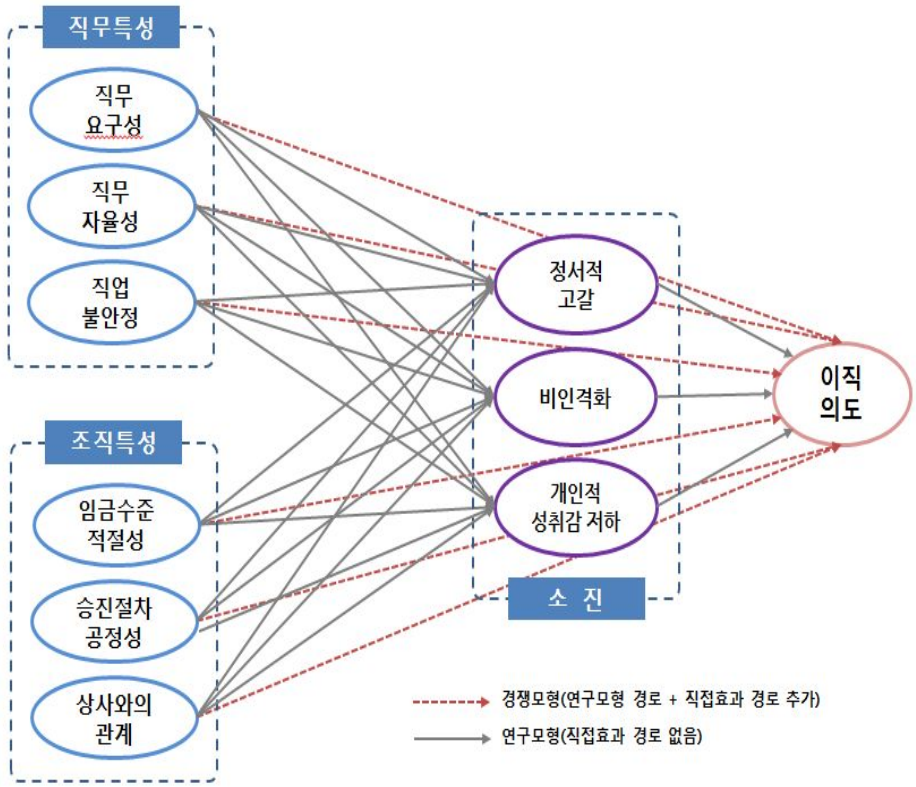
본 연구는 Price(2001)의 사회학적 이직인과 모형에 입각하여 민간 기관과 시설, 상담서비스센터에 종사하는 사회복지사들이 직무를 수행하면서 겪는 이직의도 결정요인들에 대하여 설정하였다. 그 이유는 Price(2001)의 이직인과 모형은 매우 포괄적이고 종합적이며 모형에 포함된 결정요인들이 경험적으로 매우 확고한 근거가 있기 때문에 그동안 경제학, 사회학, 심리학 등에서 이직 및 이직의도에 대한 모형으로 활용 되어왔다(서영준 등, 2002). 특히 Price(2001)의 구조적 모형은 1977년 처음 연구 발표 이후 선행연구에 대한 검토를 토대로 수정하여 구성 되었기에 많은 버전들이 존재한다.

이를 바탕으로 경제학적 관점에서 본 인적자본이론(Becker, 1964; Ehrenberg & Smith, 1988), 인간의 사회적 행동을 잘 설명한 교환이론(Homans, 1961), 고전모형에 대한 비판을 통해서 조직의 환경적 요인을 강조한 조직균형이론(March & Simon, 1958), 등의 이론적 배경에 따라 이직의도에 영향을 미치는 요인을 재구성하여 모형에 설정하였다.

따라서 <그림 3-1>에 모형에는 직무특성요인, 조직관련 요인, 소진이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하기 위한 영향력 관계를 구조방정식모형으로 설정하였다. 모형의 설정은 크게 두 가지로 구성된다. 우선 직무특성과 조직특성이 소진에 미치는 영향과 그에 따른 소진이 이직의도에 미치는 영향을 구조방정식모

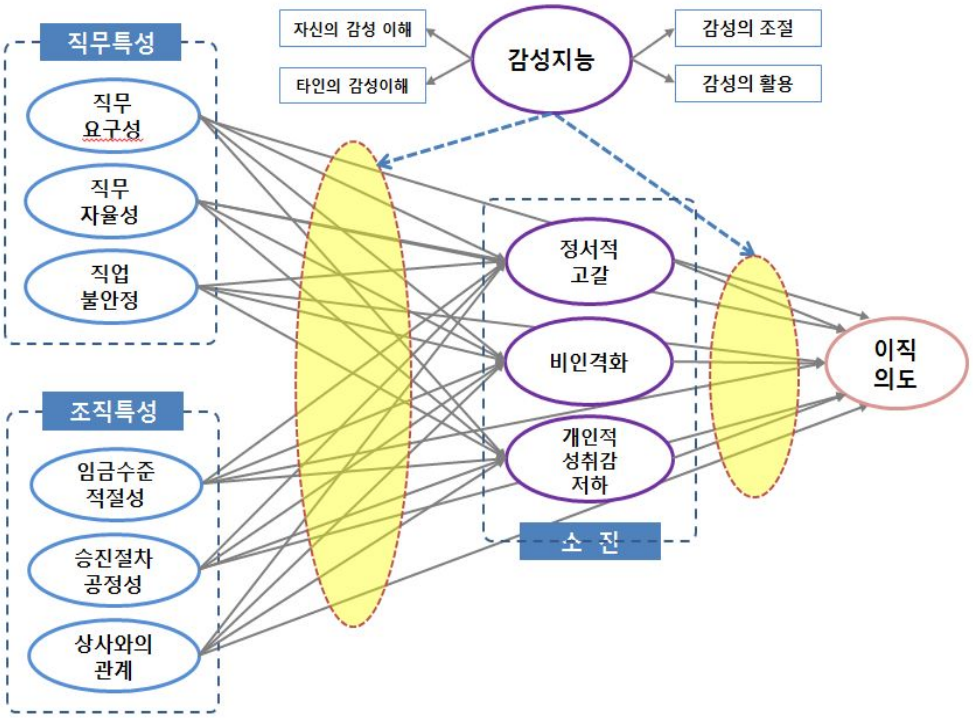
형[23]으로 분석하는 '연구모형' 그리고 '연구모형'에 추가적으로 직무특성과 조직특성이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는지를 고려한 구조방정식모형을 '경쟁모형'으로 설정하였다.

또한 <그림 3-2>는 이러한 영향력에 대해 감성지능의 조절효과와 소진의 매개효과를 검증하여 이직의도에 대한 차별적인 관리 방안을 구조방정식모형으로 설정하였다. 따라서 <그림 3-1>의 모형은 선행연구를 근거로 하여 이직의도를 규명하고자 하는 원인변수 모형이라 할 수 있고, <그림 3-2> 이직의도를 규명하고자 하는 원인변수 모형의 분석결과에 감성지능의 조절효과가 존재하는지 규명하기 위한 모형이라고 할 수 있다.



<그림 3-1> 연구의 기본모형

23) 구조방정식모형이란, 연구자가 직접적으로 관찰할 수 없거나 측정할 수 없는 변수를 잠재변수(latent variable)라 말하고, 그 하위영역으로 잠재변수를 측정하기위해 사용된 변수를 관측변수(observed variable)라고 부르며, 잠재변수와 관측변수는 각각 원과 사각형으로 표기된다(정동하, 2009).



<그림 3-2> 감성지능의 조절효과 분석을 위한 연구모형

다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 지각수준 평가, t-test 및 분산분석, 상관분석을 통한 Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호간의 상관관계 등을 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형 및 가설의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, AMOS 18.0을 이용하여 분석결과의 해석에 기초로 활용되었다.

본 연구의 사회복지사 이직의도 분석모형은 직무특성 요인과 조직관련 요인을 독립변수로 구성하였으며, 감성지능은 조절변수로 설정하였고, 소진은 매개변수로 설정하여 분석하였다. 또한 본 연구에서는 개인적 특성변수를 조절변수로 고려하지 않았는데, 그 이유는 선행 연구에서 개인적 특성변수 그 자체가 직무만족에 인과적 영향을 가지는 것은 아니라는 결과를 수용하였기 때문이다. 선행연구(Price, 2001; 오지영, 2008 :35)에 따르면 개인적 특성요인으로 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간 등과 같은 인구통계학적 변수(demographic variables)들은 이직의 변이를 초래하는 선행조건을 정확히 나타내 줄 수 없다는 결과가 제시되었다.

이상의 구조방정식모형의 구축을 통해 본 연구가 분석하고자 하는 내용은 다음과 같다.

첫째, 독립변수인 직무특성 요인으로 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정 등이 매개변수인 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등에 미치는 영향을 분석하였다.

둘째, 독립변수인 조직관련 요인으로 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계 등이 매개변수인 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등에 미치는 영향을 분석하였다.

셋째, 독립변수인 직무특성 요인과 조직관련 요인이 매개변수인 소진에 미치는 영향이 조절변수인 감성지능에 따라 조절효과가 있는지 분석하였다.

넷째, 독립변수인 직무특성 요인과 조직관련 요인이 종속변수인 이직의도에 직접적으로 미치는 영향에 대해 분석하였다.

다섯째, 매개변수인 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다.

여섯째, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등이 이직의도에 미치는 영향은 조절변수인 감성지능에 따라 조절효과가 있는지 분석하였다.

3. 연구가설의 설정

본 연구는 직무특성 요인, 조직관련 요인, 소진이 사회복지사의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 또한 감성지능의 조절효과와 소진의 매개효과를 검증하여 이직의도에 대한 차별적인 관리 방안을 분석하기 위하여 앞서 제시한 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다. 여기서 직무특성 요인과 조직관련 요인은 독립변수이며, 감성지능은 조절변수, 소진은 매개변수로 설정하였다.

1) 독립변수가 매개변수에 미치는 영향 관련 가설설정

독립변수가 매개변수에 미치는 영향과 관련하여 설정된 가설은 총 18개로 다음 <표 3-1>과 같다. [가설 1]부터 [가설 9]까지는 독립변수 중 직무특성 요인(직무 요구성, 직무 자율성, 직업 불안정)이 매개변수인 소진(정서적 고갈, 비인격화,

개인적 성취감 저하)에 미치는 영향이 있을 것이라는 것을 가설로 설정하였다. [가설 10]부터 [가설 18]까지는 독립변수 중 조직관련 요인(임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계)이 매개변수인 소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하)에 미치는 영향이 있을 것이라는 것을 가설로 설정하였다.

<표 3-1> 독립변수가 매개변수에 미치는 영향에 대한 가설설정

가설	내 용
가설 1	1. 직무요구성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 2	2. 직무자율성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 3	3. 직업불안정은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 4	4. 직무요구성은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 5	5. 직무자율성은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 6	6. 직업불안정은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 7	7. 직무요구성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.
가설 8	8. 직무자율성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.
가설 9	9. 직업불안정은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.
가설 10	10. 임금수준 적절성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 11	11. 승진절차 공정성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 12	12. 상사와의 관계는 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이다.
가설 13	13. 임금수준 적절성은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 14	14. 승진절차 공정성은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 15	15. 상사와의 관계는 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이다.
가설 16	16. 임금수준 적절성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.
가설 17	17. 승진절차 공정성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.
가설 18	18. 상사와의 관계는 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이다.

2) 매개변수가 종속변수에 미치는 영향 관련 가설설정

매개변수가 종속변수에 미치는 영향과 관련해 설정된 가설은 총 3개로 다음 <표 3-2>와 같다. [가설 19]부터 [가설 21]까지는 매개변수인 소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하)이 종속변수인 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 것을 가설로 설정하였다. 이상 [가설 1]부터 [가설 21]까지는 독립변수인 직무특성과 조직특성이 이직의도에 미치는 직접적인 영향을 고려하지 않은 연구모형에 적용되는 가설이다.

<표 3-2> 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 가설설정

가설	내 용
가설 19	19. 사회복지사의 정서적 고갈은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 20	20. 사회복지사의 비인격화 경험은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 21	21. 사회복지사의 개인적 성취감 저하는 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

3) 독립변수가 종속변수에 미치는 영향 관련 가설 설정

독립변수가 종속변수에 미치는 영향과 관련해 설정된 가설은 총 6개로 [가설 19]부터 [가설 24]까지로 다음 <표 3-3>과 같다. 독립변수 중 직무특성 요인(직무요구성, 직무자율성, 직업불안정)과 조직특성 요인(임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계)이 종속변수인 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 것을 가설로 설정하였다. [가설 19]부터 [가설 24]까지는 독립변수가 종속변수에 미치는 직접적인 영향을 고려한 가설로 연구모형에는 적용되지 않고, 경쟁모형에만 고려되는 가설이다.

<표 3-3> 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 가설설정

가설	내 용
가설 22	22. 사회복지사에 대한 직무요구성은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 23	23. 사회복지사의 직무자율성은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 24	24. 사회복지사의 직업불안정은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 25	25. 사회복지사의 임금수준 적절성은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 26	26. 사회복지사의 승진절차 공정성은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 27	27. 사회복지사와 상사와의 관계는 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

4) 조절변수에 의한 가설

조절변수에 의한 가설은 총 27개로 다음 <표 3-4>와 같다. 조절변수에 의한 가설은 앞서 설정되었던 [가설 1]부터 [가설 27]까지 총 27개의 가설에 대한 조절효과 여부로 사회복지사의 감성지능에 따라 조절효과가 있을 것이라는 것을 가설로 설정하였다.

<표 3-4> 조절변수에 의한 가설 설정

가설	내 용
가설 1	1-1. 직무요구성이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 2	2-1. 직무자율성이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 3	3-1. 직업불안이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 4	4-1. 직무요구성이 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 5	5-1. 직무요구성이 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 6	6-1. 직업불안정이 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 7	7-1. 직무요구성이 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 8	8-1. 직무자율성이 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 9	9-1. 직업불안정이 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 10	10-1. 임금수준 적절성이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 11	11-1. 승진절차 공정성이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 12	12-1. 상사와의 관계가 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 13	13-1. 임금수준 적절성이 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 14	14-1. 승진절차 공정성이 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 15	15-1. 상사와의 관계가 사회복지사의 비인격화에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 16	16-1. 임금수준 적절성이 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 17	17-1. 승진절차 공정성이 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 18	18-1. 상사와의 관계가 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 19	19-1. 사회복지사의 정서적 고갈이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 20	20-1. 사회복지사의 비인격화가 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 21	21-1. 사회복지사의 개인적 성취감 저하가 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 22	22-1. 사회복지사의 직무요구성이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 23	23-1. 사회복지사의 직무자율성이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 24	24-1. 사회복지사의 직업불안정이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 25	25-1. 사회복지사의 임금수준 적절성이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 26	26-1. 사회복지사의 승진절차 공정성이 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 27	27-1. 사회복지사와 상사와의 관계가 이직 의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있을 것이다.

제2절 변수의 정의 및 설문지 구성

1. 변수의 조작적 정의

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 추상적인 변수를 조작적으로 정의하는 방법보다, 선행연구에서 사회복지사들의 직무나 조직요인에 맞는 측정도구를 사용하였거나 또는 수정·보완하여 사용하였다. 변수를 측정하기 위한 문항들에 대한 응답은 “매우 그렇다(5점)”에서“전혀 그렇지 않다(1점)”까지 5개의 범주를 갖는 리커트식(Likert) 5점 등간척도를 사용하여 이루어졌다. 그러나 매개변수 소진의 척도는 문항에 특성상 “매일(7점)”“전혀없다(1점)”까지 리커트(Likert) 7점 척도를 활용하였다. 그리고 그 외 모형에 설명되지 않는 개인적 특성은 별도의 통제변수(control variabies)로 처리하여 측정하였다.

본 연구에서 이직의도 연구에 검증될 변수들을 변환시켜보면 다음과 같다. 첫째, 사회복지사 이직의도에 영향을 미치는 변수로 독립변수인 직무특성 요인과 조직관련 요인을 주요 요인으로 보았다. 둘째, 이직의도에 미치는 영향에 감성지능의 조절효과가 있는지 설정 하였다. 셋째, 종속변수인 이직의도와 독립변수 상관관계를 알아보기 위해서는 매개변수를 소진으로 설정하였다. 따라서 본 연구는 사회복지사 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 기존의 선행연구에서 재정의 하여 인과관계를 측정하였다.

1) 직무특성 요인

직무특성 요인으로 직무요구, 직무자율, 직업불안정은 업무환경에서 개인·환경적 차원에서 서로 상충되면서 발생하는 요인으로 볼 수 있다. 이러한 요인에 의해 사회복지사 개인이 담당하는 특정 직무의 수행에 요구되는 책무와 활동은 조직에 남아서 헌신할 것인가 아니면 이직할 것인가를 좌우하는 중요한 요인으로 볼 수 있다. 따라서 직무특성 요인에서 오는 하위변수들이 이직의도를 만들어 내는 원인으로 보고 측정하고자 한다. 직무특성 요인은 독립변수로서 사회복지사 직무특성 요인에 관한사항 직무요구, 직무자율, 직무불안정 3개 항목에 13문항으

로 구성하였다. 이들 문항에는 서열척도를 사용하여 구성하였으며, 직무요구성에 관한 4개 문항과 직무자율성 5개 문항에는 한국인 직무스트레스 측정도구(2005)가 개발하고, 장세진 외(2005), 선수경(2011))이 사용한 척도를 재구성하여 사용하였다. 또한 직업불안정에 관한 4개 문항에는 한국인 직무스트레스 측정도구(2005)가 개발한 문항을 재구성하여 사용하였다.

이들 각 문항은 서열척도인 “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우 그렇다”의 5점 리커트(Likert) 척도를 사용하였다.

2) 조직관련 요인

조직관련 요인에서 이직이 발생되는 원인으로 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계로서 보았다. 그 원인으로 첫째, 임금수준은 삶을 유지시키는데 적절하며, 타 기관과 비교하였을 때 만족한가. 둘째, 승진절차 공정성은 근무평가와 승진에 공정하게 반영되고 있는지, 직무성과는 승진에 공정한 영향을 미치는지에 대한 항목들이다. 셋째, 상사와의 관계로 만족을 측정하기 위한 항목이다. 나의 상사는 직무수행에 자율성을 인정한가? 직장에서 다루기 어려운 일에 부딪혔을 때 상사에게 의지할 수 있다 로 구성하였다.

조직관련 요인은 독립변수로서 사회복지사의 조직관련 요인에 관한 사항으로 임금수준, 승진절차의 공정성, 상사와의 관계 등 3개 항목에 15문항으로 구성하였다. 이들 문항에도 서열척도를 사용하여 구성하였으며, 임금수준의 적절성 5개 문항과 승진절차의 공정성에 관한 4개 문항은 Price(1997)가 개발하고 이우경(2010)이 사용한 척도를 재구성 하였다. 또한 상사와의 관계 6개 문항은 Smith Kendall과 Hulin(1969)이 개발한 JDI(job descriptive index)척도로 나종문(2008)이 사용한 문항에서 재구성하였다.

이들 각 문항은 서열척도인 “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우 그렇다”의 5점 리커트(Likert) 척도를 사용하였다.

3) 감성지능

감성지능은 직무특성 요인과 조직관련 요인으로 인해 소진을 경험하기전 자신과 타인의 감성을 이해할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 감성을 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그런 감성을 활용할 줄 아는 능력 이라고 정의하였다, 연구 모형에는 하위 변수는 고려하지 않고, 별도의 조절변수(control variabies)로 구분하여 조절효과가 있는지 측정하였다.

감성지능은 조절변수로서 사회복지사 감성지능을 측정하기 위한 도구는 Wong과 Low(2004)가 개발한 것을 최금창(2005)과 정현우(2007)가 수정 보완한 문항을 재구성하여 사용하였으며, 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 조절 4문항, 감성의 활용 4문항 총 16문항으로 5점 리커트(Likert) 척도로 사용하였다. 특히 주목할 사항은 점수가 높을수록 감성지능이 높다는 것을 나타낸다.

4) 소진

매개변수인 소진은 직무특성 요인과 조직관련 요인으로 인해 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과나 스트레스로 무력감, 절망감, 부정적 자아개념, 직업 및 타인에 대한 부정적 태도를 가져오며 결국 사회복지사가 소진을 경험하게 되는 정도를 말하며, 하위개념으로 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 비인격화 등을 소진의 원인으로 볼 수 있다. 먼저 정서적 고갈은 사회복지사들의 정서적 자원이 고갈되어 직무의욕과 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 말하며, 개인적 성취감 저하는 직무에 있어서 자신이 성공적인 성취감이 감소되고 있는 정도를 말한다. 그리고 비인격화는 클라이언트에 대해 냉소적, 부정적 태도와 감정을 갖게 되는 정도를 측정한다. 각 문항의 특성상 직무나 조직에서 소진을 얼마나 자주 경험하는지에 따라‘전혀 없다(1점)’, ‘일 년에 한두 번 혹은 그 이하(2점)’, ‘한 달에 한 번 혹은 그 이하(3점)’, ‘한 달에 몇 번(4점)’, ‘일주일에 한번(5점)’, ‘일주일에 몇 번(6점)’, ‘매일(7점)’등으로 응답하여 소진의 경험정도를 파악하였다.

소진을 측정하기 위한 도구는 선행연구에서 공통적으로 사용되었고, 타 분야

에서도 주로 활용되는 Maslach와 Jackson(1981)의 소진척도(MBI)를 활용하였다. MBI척도는 독립적인 3개의 하위척도로 정서적고갈, 비인격화, 개인의성취감 저하 등으로 문호영(2012), 오희경(2012)이 사용한 척도를 재구성하여 사용하였다. 소진에 관한 문항은 정서적고갈 9문항, 비인격화 5문항 개인적성취감 저하 8문항 등으로 총 22문항이다.

5) 이직의도

이직의도는 Mottzd(1988)의 개념에 따라 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 말한다. 종속변수인 이직의도는 실제 이직행동을 효과적으로 예측해 주는 선행요인으로서 역할을 수행하기 때문에 이직행위에 대한 대체 개념으로 이직의도를 사용한다.

특히 선행연구에서도 이직의도가 이직의 가장 유력한 예측변수로 나타나고 있기 때문에 직무나 조직차원에서 이직자체를 다루기보다는 이직의사를 가지고 있는 사회복지사를 대상으로 측정하는 것이 더 효과적일 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 이직의도를 사회복지사가 조직을 떠나 조직외부로 이동하려는 의도로 자발적 이직으로 정의 한다. 따라서 사회복지사 이직의도에는 현 조직 근무시 이득 정도, 이직을 고려하는 정도, 직장을 그만두려는 잦은 생각, 타 직장에서 일해보고 싶은 욕구, 이직에 위한 계획 등을 하의변수로 고려하였으며, 종속변수로서 사회복지사의 이직의도를 측정하기 위하여 현 조직 근무시 이득 정도 1문항, 이직을 고려하는 정도 1문항, 직장을 그만두려는 잦은 생각 2문항, 타 직장에서 일해보고 싶은 욕구 1문항, 이직에 위한 계획이 있는지 1문항 총 6문항으로 구성하였다. 설문지 척도는 Mobley(1997)가 개발하고 차인성(2012)이 사용한 척도를 재구성하여 사용하였다. 각 문항은 서열척도인 '전혀 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'의 5점 리커트(Likert) 척도를 사용하였다.

6) 개인적 특성

개인적 특성의 경우 최근 많은 선행연구에서 개인적 특성과 이직의도간의 상관관계가 부적(-)관계로 나타나고 있으므로 연구모형에는 고려하지 않고, 별도의 기본 통제변수(control variables)로 설정하였다. 사회복지사의 개인적 특성의 이직의도를 알아보기 위해 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼, 이직경험, 자격기준, 직급, 근무형태, 주 근무일수, 일 근무시간, 시간초과 수당, 산전 후 휴가, 월수입 희망임금, 운영주체, 가장 선호하는 시설유형, 근무의향, 근무시설 유형 등을 측정하기 위해 명목척도 및 서열척도, 비율척도를 사용하였다.

<표 3-5> 변수의 조작적 정의 및 측정 도구

유형	변수명	조작적 정의	척도출처
독립변수	직무관련 요인	직무특성 요인으로 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정 등이 개인적·환경적 차원에서 서로 상충되면서 이직의도가 발생하는지 여부	직무요구성, 직무자율성은 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화(2005); 선수경(강남대, 2011)이 사용한 척도로재구성, 직업불안정은 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화(2005)에서 재구성
	조직관련 요인	조직관련 요인에 임금수준 적절성, 승진절차의 공정성, 상사와의 관계 등에서 감정적 표현의 만족여부에 따라 이직의도가 발생하는지 여부	임금수준적절성, 승진절차 공정성은 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화(2005; 이우경(호서대, 2010)이 사용한 척도를 재구성, 상사와의 관계는 Smith Kendall & Hulin(1969)이 개발한 JDI(job descriptive index) ; 나종문(한성대, 2008)의 척도에서 재구성

조절변수	감성지능	직무특성 요인과 조직관련 요인으로 인해 소진을 경험하기 전 자신과 타인의 감성을 이해할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 감성을 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그런 감성을 활용할 줄 아는 능력 등으로 소진을 줄일 수 있는지 여부	Wong과Law(2002);최금창(경기대, 2005)의 척도에서 재구성
매개변수	소진	직무특성 요인과 조직관련 요인으로 인해 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과 또는 스트레스로 인해 정서적 고갈, 개인적 성취감 저하, 비인격화 등이 무력감, 절망감, 부정적 자아개념, 직업, 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는지 여부	Masiach & Jackson(1981)이 개발한 MBI (maslach burnout inventory); 문호영(중앙대, 2012)
종속변수	이직의도	사회복지사가 자발적으로 조직을 떠나 조직외부로 이동하려는 심리적 상태로써 현 조직 근무 시 이득 정도, 이직을 고려하는 정도, 직장을 그만두려는 잦은 생각, 타 직장에서 일해보고 싶은 욕구, 이직에 대한 계획 정도	Mobley(1997);차인성(2012)의 척도에서 재구성
통제변수	개인적 특성	개인적 특성에 따라 이직의도가 달라질 것으로 예측하고 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼, 이직경험, 자격기준, 직급, 근무형태, 주 근무일수, 일 근무시간, 시간초과 수당, 산전 후 휴가, 월수입 희망임금, 운영주체, 가장 선호하는 시설유형, 근무의향, 근무시설 유형 등을 살펴봄	

2. 설문지 구성

본 연구를 위한 설문은 독립변수를 측정하기 위한 2개의 영역과 조절변수 1개 영역, 매개변수1개 영역, 종속변수 1개의 영역, 통제변수 1개 영역 등 총 6개의 영역으로 총 설문문항은 92항이며 설문의 구성은 <표 3-6>과 같다.

<표 3-6> 설문지의 구성

구분	변수명	하위변수	영역	척도유형	문항수	문항번호
독립변수	직무관련 요인	직무 요구성 직무 자율성 직업 불안정	Ⅰ	서열	4 5 4	Ⅰ(A-D) Ⅰ(E-I) Ⅰ(J-M)
	조직관련 요인	임금수준의 적절성 승진절차의 공정성 상사와의 관계	Ⅱ	서열	5 4 6	Ⅱ(N-R) Ⅱ(S-V) Ⅱ(W-AB)
조절변수	감성지능	자신의 감성 이해 타인의 감성 이해 감성의 조절 감성의 활용	Ⅲ	서열	4 4 4 4	Ⅲ(AC-AF) Ⅲ(AG-AJ) Ⅲ(AK-AN) Ⅲ(A0-AR)
매개변수	소진	정서적 고갈 비인격화 개인적 성취감	Ⅳ	서열	9 5 8	Ⅳ(AS-BA) Ⅳ(BB-BF) Ⅳ(BG-BN)
종속변수	이직의도	조직근무 시 이득정도 이직 고려정도 이직 하려는 잦은 생각 타 직장의 이직 욕구 이직을 위한 계획	Ⅴ	서열	1 1 2 1 1	Ⅴ(B0) Ⅴ(BP) Ⅴ(BQ, BS) Ⅴ(BR) Ⅴ(BT)
통제변수	개인적 특성	성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼, 이직경험, 자격기준, 직급, 근무형태, 주 근무일수, 일 근무시간, 시간초과 수당, 산전 후 휴가, 월수입 희망임금, 운영주체, 가장 선호하는 시설유형, 근무의향, 근무시설 유형	Ⅵ	명목 및 비율	Ⅵ	Ⅵ(BU-CP)
6개 영역				92 문항		

제4장 실증분석

제1절 자료수집 및 표본특성

1. 자료수집

본 연구의 설문대상자는 사회복지관, 사회복지시설 상담센터 등에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 하였다. 설문의 실시시기는 2012년 8월 20일부터 2012년 9월 30일까지로 6개 시·도의 지자체별로 설문을 실시하였으며, 설문지는 사회복지 관련 기관과 시설을 개별 방문하거나 상위관리자에게 협조를 얻어 360부가 배포되었고 이 중 336부가 회수 되었다. 회수된 설문지 중에서는 부실한 24부를 제외시키고 나머지 312부만을 본 연구의 분석 자료로 통계처리 되었다. 이상 최종 취합된 312부에 대한 설문 응답자의 지역별 분포와 기관, 시설 유형은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 설문조사대상 지역별 분포 및 기관, 시설유형

설문조사대상지역								
기관유형		서울	대구	광주	전남	전북	제주	사례수
이용시설	종합사회복지관	1	0	13	1	31	0	46
	노인재가복지센터	7	2	0	3	42	0	54
	장애인복지관	0	0	20	26	8	0	54
	노인복지관	0	0	0	1	21	0	22
	상담 및 자원봉사센터	9	0	2	1	15	2	29
	자활후견기관	0	0	0	0	0	0	0
	보건의료기관	0	0	0	0	1	0	1
	기타	6	1	8	2	10	0	26
생활시설	노인복지시설	0	1	0	0	2	0	3
	장애인시설	0	0	0	0	25	0	25
	아동·청소년시설	5	0	0	14	29	0	48
	한부모가족시설	0	0	0	0	0	0	0
	기타	1	0	0	0	2	0	3
	합계	29	4	43	48	186	2	312

설문조사대상의 지역별 분포를 살펴보면 서울이 29부, 대구 4부, 광주 43부, 전남 48부, 전북 186부, 제주 2부로 나타났다. 전반적으로 전북의 응답자가 많이 나타났다. 응답기관을 살펴보면, 이용시설 중 종합사회복지관이 46부, 노인재가복지센터가 54부, 장애인복지관이 54부, 노인복지관이 22부, 상담 및 자원봉사센터가 29부, 보건의료기관이 1부, 기타 이용시설이 26건으로 조사되었다. 생활시설 중에서는 노인복지시설이 3건, 장애인시설이 25건, 아동·청소년시설은 48부, 기타 생활시설이 3건으로 조사되었다. 전반적으로 응답기관은 이용시설과 생활시설별로 비교적 고르게 조사된 것으로 나타났다.

2. 설문응답자 특성

설문응답자의 인구통계학적 특성을 종합하면 다음 <표 4-2>와 같다. 우선 응답자의 성별을 살펴보면, 남자 응답자가 69명(22.1%), 여자 응답자가 241명(77.2%)로 나타나 여자응답자의 비율이 크게 나타났다. 응답자의 학력의 경우는 고졸 응답자가 1명(0.3%), 전문대졸업 80명(25.6%), 4년제 대학졸업 176명(56.4), 석사학위 졸업 55명(17.6%)으로 응답자의 절반 이상이 4년제 대학을 졸업한 것으로 나타났다. 응답자의 연령을 살펴보면 20대가 53명(17.0%), 30대가 126명(40.4%), 40대가 107명(34.3%), 50대 이상이 26명(8.3%)로 전체 응답자 중 30대와 40대가 74.7%를 차지하는 주요 응답 연령대로 나타났다.

다음으로 응답자의 종교의 경우 기독교는 162명(51.9%), 천주교는 45명(14.4%), 불교는 13명(4.2%), 무교 65명(20.8%), 기타 23명(7.6%)으로 나타났다. 응답자의 근속기간은 1년 미만이 50명(16.1%), 1년-3년 미만이 85명(27.2%), 3년-5년 미만 56명(17.9), 5년-7년 미만 46명(14.7%), 7년-10년 미만 39명(12.5%), 10년-15년 미만 27명(8.7%), 15년 이상 9명(2.9%)으로 전체 응답자 중 38.8%가 직무경험이 5년이 넘는 경험 많은 사회복지사로 나타났으며, 43.3%가 3년 미만으로 상대적으로 사회복지사 경험이 부족한 응답자로 나타났다. 따라서 경험이 많고 적은 사회복지사를 대상으로 포괄적으로 설문을 실시하였음을 알 수 있다.

응답자의 결혼여부는 기혼이 192명(61.5%), 미혼이 114명(36.5%)으로 기혼자의 비율이 보다 높게 나타났으며, 응답자의 이직경험의 경우 이직 경험이 있는 경우가 184명(59.0%), 없는 경우가 128명(41.0%)으로 이직경험이 있는 응답자의

비율이 다소 높게 나타났다. 이적경험이 있는 경우인 184명의 응답자를 대상으로 추가적으로 설문을 실시한 결과 이직시 사회복지 내 같은 분야로 이직한 경우는 41명(21.8%), 사회복지 내 다른 분야로 이직한 경우는 27명(14.4%), 타 업종에서 사회복지업종으로 이직은 99명(52.7%), 기타 21명(11.2%) 으로 응답되었다. 이를 살펴보면, 사회복지업의 경우 타업종에서 이직하는 비율이 매우 높음을 알 수 있으며, 상대적으로 이직시 사회복지 내 같은 분야에 비해 다른 분야로 이직하는 비율이 높게 나타남을 알 수 있다.

응답자의 사회복지사 자격증의 경우 1급 128명(41.0%), 2급 177명(56.7%), 3급 7명(2.2%)으로 1급과 2급 소지자가 전체 응답자의 97.7%로 나타났다. 응답자의 직급의 경우 일반직원은 231명(74.0%)로 대부분의 응답자가 실제 사회복지 업무 수행주체인 일반직원으로 나타났다. 그 외에 팀장은 52명(16.7%), 과장은 15명(4.8%), 부장은 14명(4.5%)으로 나타났다. 응답자의 근무형태는 통상근무가 246명(78.8%)으로 대부분의 응답자가 통상근무를 하고 있는 것으로 조사되었으며 그 외에 교대근무는 36명(11.5%), 기타 30명(9.6%)으로 나타났다. 응답자의 주 평균 근무일수는 5일 264명(84.6%), 6일 45명(14.4%), 7일 3명(1.0%)으로 대부분의 응답자가 주 5일 근무를 하고 있는 것으로 나타났다. 이어 응답자의 하루 평균 근무시간은 8시간 190명(60.9%), 10시간 미만 90명(28.8%), 12시간 미만 19명(6.1%), 12시간 이상 13명(4.2%)으로 전체 응답자 중 89.7%가 8시간에서 10시간 사이로 하루 평균 근무하는 것으로 나타났다.

응답자의 초과수당의 경우 연장근로가 없다고 응답한 경우가 35명(11.2%), 지급하지 않는다고 응답한 경우가 113명(36.2%), 매월 고정액을 지급하는 경우가 57명(18.3%), 실제 연장근로시간에 비례하여 통상 임금의 50%를 가산하여 지급받는다는 경우가 35명(11.2%), 수당을 지급하는 대신 휴가. 연가 등의 형태로 보상받는 경우가 54명(17.3%)으로 나타났다. 분석결과 연장 근로가 없다고 응답한 11.2%를 제외하고 초과근무에 따른 수당을 매월 고정액으로 지급받거나 제대로 지급받는 경우는 전체 응답자 중 29.5%에 불가한 반면, 지급받지 못한다고 응답한 경우가 36.2%에 달해 초과근무에 따른 처우가 미진한 경우가 높음을 알 수 있었다.

산전후 휴가의 경우 부여하지 않는다고 응답한 경우가 31명(9.9%), 90일 모두 부여한다고 응답한 경우가 199명(63.8%), 90일 전부 받지 못한다고 응답한 경우가 27명(8.7%), 실시한 사례는 없으나 신청하면 부여받을 수 있다고 응답한 경우

는 34명(10.9%), 신청해도 부여받을 수 없다고 응답한 경우는 21명(6.7%)으로 나타났다.

응답자의 월평균 수입은 100만원 미만이 28명(9.0%), 100-150만원 미만이 99명(31.7%), 150-200만원 미만이 114명(36.5%), 200-250만원 미만이 54명(17.3%), 250만원 이상이 17명(5.4%)으로 분석되었다. 전체 응답자 중 68.2%가 임금이 100만원에서 200만원 사이인 것으로 나타났으며, 250만원 이상의 임금을 받는 응답자는 5.4%에 그쳤다. 이에 추가적으로 본 연구에서는 응답자를 대상으로 모든 수당을 포함한 상황에서 희망 임금수준에 대해 조사를 실시하였다. 그 결과 희망 임금은 최소 100만원에서 최대 400만원까지 다양하게 나타났는데, 이를 구간별로 정리해보면 100-150만원 이하라고 응답한 경우는 37명(11.9%), 151-200만원 이하라고 응답한 경우는 95명(30.4%), 201-250만원 이하라고 응답한 경우는 77명(24.7%), 251-300만원 이하 54명(17.3%), 301-400만원 이하 16명(5.1%)으로 조사되었다. 분석결과를 살펴보면 대부분의 응답자가 현재 받고 있는 임금에 비해 상승된 임금을 요구하는 것으로 나타났으며, 전체 응답자의 평균 희망 임금은 230만원 수준으로 분석되었다.

응답자가 근무하는 기관 및 시설의 운영주체의 경우 종교법인 89명(28.5%), 일반사회복지법인 118명(37.8%), 사단법인 52명(16.7%), 학교법인 10명(3.2%), 지자체직영 10명(3.2%), 개인 20명(6.4%), 시민단체 6명(1.9%), 기타 7명(2.2%)으로 조사되었다. 일반사회복지법인이 가장 많았으며 그 다음으로 종교법인과 사단법인이 사회복지시설 및 기관을 운영하는 것으로 나타났다.

사회복지시설 및 기관 중에서 응답자가 가장 선호하는 대상별 시설유형을 분석해본 결과, 노인 67명(21.5%), 아동 91명(29.2%), 청소년 30명(9.6%), 장애인 61명(19.6%), 정신보건 9명(2.9%), 부랑·노숙인 여성은 1명(.3%), 여성 25명(8.0%), 한부모가족 1명(0.3%), 다문화 6명(1.9%), 기타 21명(6.7%)으로 조사되었다. 응답자들은 아동을 대상으로 하는 기관을 가장 선호하는 것으로 나타났으며 그 다음으로 노인, 장애인, 여성 등을 선호하는 것으로 분석되었다.

향후 근무의향을 분석한 결과, 계속근무라고 응답한 경우는 257명(82.4%), 근무하지 않겠다고 응답한 경우는 44명(14.1%), 사회복지사로 더 이상 일하지 않을 것이라고 응답한 경우는 11명(3.5%)으로 나타났다. 대부분의 응답자가 지속적으로 사회복지사로 근무할 것으로 응답한 것으로 조사되었다.

마지막으로 응답자가 근무하는 기관이나 시설의 종류에 대해 설문한 결과, 이용시설로 분류되는 종합사회복지관 46명(14.7%), 노인재가복지센터 54명(17.3%), 장애인복지관 54명(17.3%), 노인복지관 22명(7.1%), 자활후견기관 29명(9.3%), 보건·의료기관 1명(0.3), 기타 26명(8.3%)로 나타났다. 이어 생활시설로 분류되는 노인복지시설은 3명(1.0%), 장애인시설 25명(8.0%), 아동·청소년시설 48명(15.4%), 한부모 가족복지시설 3명(1.0%) 기타 1명(0.3%)로 조사되었다. 전체적으로 다양한 기관과 시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 설문이 이루어진 것을 알 수 있다.

<표 4-2> 설문응답자의 인구통계학적 특성

특성	범주	빈도	비율(%)	누적비율(%)
성별	남자	69	22.1	22.1
	여자	241	77.2	99.4
	미응답(결측)	2	0.6	100.0
	합계	312	100.0	-
학력	고졸	1	0.3	0.3
	전문대졸업	80	25.6	26.0
	4년제 대학졸업	176	56.4	82.4
	석사학위 졸업	55	17.6	100.0
	합계	312	100.0	-
연령	20대	53	17.0	17.0
	30대	126	40.4	57.6
	40대	107	34.3	92.0
	50대 이상	26	8.3	100.0
	합계	312	100.0	-
종교	기독교	162	51.9	51.9
	천주교	45	14.4	66.3
	불교	13	4.2	70.5
	종교 없음	65	20.8	91.3
	기타	23	7.6	98.8
	미응답(결측)	4	1.2	100.0
	합계	312	100.0	-
근속기간	1년 미만	50	16.1	16.1
	1년-3년 미만	85	27.2	43.3
	3년-5년 미만	56	17.9	61.2
	5년-7년 미만	46	14.7	75.9
	7년-10년 미만	39	12.5	88.4
	10년-15년 미만	27	8.7	97.1
	15년 이상	9	2.9	100.0
	합계	312	100.0	-

결혼여부	유	192	61.5	61.5
	무	114	36.5	98.1
	기타	6	1.9	100.0
	합계	312	100.0	-
이직경험	유	184	59.0	59.0
	무	128	41.0	100.0
	합계	312	100.0	-
이직경험 형태	같은 분야에서 이직	41	21.8	21.8
	다른 분야에서 이직	27	14.4	36.2
	타 업종 이직	99	52.7	88.9
	기타	21	11.2	100.0
	합계	188	100.0	-
사회 자격증	1급	128	41.0	41.0
	2급	177	56.7	97.8
	3급	7	2.2	100.0
	합계	312	100.0	-
직급	일반직원	231	74.0	74.0
	팀장	52	16.7	90.7
	과장	15	4.8	95.5
	부장	14	4.5	100.0
	합계	312	100.0	-
근무형태	통상근무	246	78.8	78.8
	교대근무	36	11.5	90.4
	기타	30	9.6	100.0
	합계	312	100.0	-
주 평균 근무일수	5일	264	84.6	84.6
	6일	45	14.4	99..0
	7일	3	1.0	100.0
	합계	312	100.0	-
하루 평균 근무 시간	8시간	190	60.9	60.9
	10시간 미만	90	28.8	89.7
	12시간 미만	19	6.1	95.8
	12시간 이상	13	4.2	100.0
	합계	312	100.0	-
초과수당	연장근로 없음	35	11.2	11.2
	지급하지 않음	113	36.2	47.4
	월 고정액 지급	57	18.3	65.7
	50% 가산 지급	35	11.2	76.9
	휴가. 연가로 대신	54	17.3	94.2
	기타	18	5.8	100.0
	합계	312	100.0	-

산전후 휴가	부여하지 않음	31	9.9	9.9
	90일 모두 부여	199	63.8	73.7
	90일 전부 받지 못함	27	8.7	82.4
	신청 가능	34	10.9	93.3
	신청 불가능	21	6.7	100.0
	합계	312	100.0	
월평균 수입	100만원 미만	28	9.0	9.0
	100-150만원 미만	99	31.7	40.7
	150-200만원 미만	114	36.5	77.2
	200-250만원 미만	54	17.3	94.6
	250만원 이상	17	5.4	100.0
	합계	312	100.0	
희망임금 (모든수당 포함)	미응답(결측)	33	10.6	10.6
	100-150만원 이하	37	11.9	22.5
	151-200만원 이하	95	30.4	52.9
	201-250만원 이하	77	24.7	77.6
	251-300만원 이하	54	17.3	94.9
	301-400만원 이하	16	5.1	100.0
	합계	312	100.0	-
운영주체	종교법인	89	28.5	28.5
	일반사회복지법인	118	37.8	66.3
	사단법인	52	16.7	83.0
	학교법인	10	3.2	86.2
	지자체직영	10	3.2	89.4
	개인	20	6.4	95.8
	시민단체	6	1.9	97.8
	기타	7	2.2	100.0
	합계	312	100.0	-
가장 선호하는 기관과 시설유형	노인	67	21.5	21.5
	아동	91	29.2	50.7
	청소년	30	9.6	60.3
	장애인	61	19.6	79.8
	정신보건	9	2.9	82.7
	부랑·노숙인 여성	1	0.3	83.0
	여성	25	8.0	91.1
	한부모가족	1	0.3	91.4
	다문화	6	1.9	93.3
	기타	21	6.7	100.0
	합계	312	100.0	-
향후 근무의향	계속근무	257	82.4	82.4
	근무하지 않음	44	14.1	96.5
	더 이상 근무 안함	11	3.5	100.0
	합계	312	100.0	

기관과 시설의 종류	이용시설	종합사회복지관	46	14.7	14.7
		노인재가복지센터	54	17.3	32.1
		장애인복지관	54	17.3	49.4
		노인복지관	22	7.1	56.4
		상담 및 자원봉사센터	0	0	0
		자활후견기관	29	9.3	65.7
		보건·의료기관	1	0.3	66.0
		기타	26	8.3	74.4
	생활시설	노인복지시설	3	1.0	75.3
		장애인시설	25	8.0	83.3
		아동· 청소년시설	48	15.4	98.7
		한부모 가족복지시설	3	1.0	99.7
		기타	1	0.3	100.0
		합계	312	100.0	-

제2절 측정도구 검증

분석모형의 검증을 위해 타당도 분석과 신뢰도 분석 중 우선 측정항목들의 타당도분석을 먼저 수행하였다. 그 이유는 측정도구의 신뢰도가 높다고 해서 타당도가 높아지는 것은 아니지만 타당도가 높아지면 신뢰도가 높아지기 때문이다. 측정항목에 대한 타당성은 확인적 요인분석과정을 통하여 살펴보았으며, 측정항목의 신뢰성은 신뢰도 분석을 통해 검토하였다. 그리고 타당성과 신뢰성이 확인된 측정항목을 변수에 따라 합산 평균하여 구조방정식모델 분석에 반영하였다.

분석모형의 검증에는 t-검정, 분산분석(ANOVA), 교차분석, 상관관계분석 등을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위해서는 Cronbach's alpha를, 척도의 타당성 검증을 위하여 요인분석(factor analysis)등을 실시하였다. 연구모형 및 가설의 검증 분석에는 SPSS 18.0 통계패키지 및 AMOS 프로그램을 활용하였다.

1. 타당도 분석

본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과를 요인분석을 실시하였다. 요인분석에는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석이 있는데 예비조사의 결과로 탐색적 요인분석을 실시하여 일련의 연구의 변수들을 확인하였고 설문을 재구성한 후 다시 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 사전에 관련된 문헌 고찰 등을 통해서 모집단의 성격을 파악하여 요인들을 추출해 내기는 하지만 분석의 초점은 추출해 낸 요인들이 과연 원래의 모집단을 대표하고 있는가에 있다(이학식・임지훈, 2007: 5).

본 연구의 타당도 측정을 위해 앞서 언급했듯이 확인적 요인분석을 사용하였는데 이를 위해 SPSS의 요인분석을 사용하였다. 요인추출의 요인수를 결정하는 방법으로 고유값(eigen value)을 기준으로 하였다. 고유값은 요인이 설명해 줄 수 있는 분산의 정도를 의미하는 것으로 고유값이 1이라는 것은 하나의 요인이 1개 이상의 분산을 설명해 준다는 것을 의미한다. 요인 적재값의 유의성 기준은 보통 0.3이상이면 유의하지만 보수적으로는 0.4이상이어야 한다. 그리고 0.5이상일 경우에는 매우 유의한 것으로 본다.

요인분석은 문항들을 데이터 축소(data reduction)하여 12개의 요인을 확인하였다. 전체항목의 요인분석 결과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 1에 어느 정도 가까운 0.853이고 Bartlett의 구형성 검정결과 카이제곱값은 13519.290, 자유도는 2556으로 유의확률은 0.000으로 나타났다. 카이제곱과 관련하여 유의수준 0.05보다 작은 0.000으로 전체 적재값은 타당한 것으로 나타났다. 요인의 회전은 베리맥스 직교회전(varimax rotation)에 의한 요인 적재 값을 산출하여 <표 4-3>과 같이 표시하였다.

<표 4-3> 요인적재값 행렬

구분		요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9	요인 10	요인 11	요인 12	요인 13	요인 14
직무 요구성 (I)	v1	.853													
	v2	.881													
	v3	.569													
	v4	.749													

직무 자율성 (Ⅰ)	v5		.796												
	v6		.775												
	v7		.749												
	v8		.453												
	v9		.516												
직업 불안정 (Ⅰ)	v10			.759											
	v11			.781											
	v12			.617											
	v13			.792											
임금 수준 적절성 (Ⅱ)	v14				.765										
	v15				.555										
	v16				.736										
	v17				.831										
승진 절차 공정성 (Ⅱ)	v18				.589										
	v19					.881									
	v20					.877									
	v21					.773									
상사와 관계 (Ⅱ)	v22					.426									
	v23						.785								
	v24						.838								
	v25						.874								
	v22						.719								
자신의 감성 이해 (Ⅲ)	v23						.877								
	v24						.843								
	v25							.839							
	v22							.898							
	v23							.875							
타인의 감성 이해 (Ⅲ)	v24							.795							
	v25								.816						
	v26								.861						
	v27								.806						
	v28								.853						
감성의 조절 (Ⅲ)	v29									.742					
	v30									.782					
	v31									.818					
감성의 활용 (Ⅲ)	v32									.825					
	v33										.850				
	v34										.869				
	v35										.834				
정서적 고갈 (Ⅳ)	v36										.867				
	v37											.758			
	v38											.709			
	v39											.824			
	v40											.836			
	v41											.858			

	v42											.787			
	v43											.661			
	v44											.783			
	v45											.722			
비인격화 (Ⅳ)	v46												.743		
	v47												.860		
	v48												.812		
	v49												.781		
	v50												.752		
개인적 성취감 (Ⅳ)	v51													.787	
	v52													.799	
	v53													.854	
	v54													.796	
	v55													.890	
	v56													.874	
	v57													.798	
	v58													.844	
이직 의도 (Ⅴ)	v59														.805
	v60														.795
	v61														.733
	v62														.647
	v63														.413
	v65														.813
eigen value		3.074	3.786	2.923	3.879	2.871	4.128	2.899	3.155	2.987	3.006	6.017	3.384	5.128	3.162
분산비율 (%)		3.987	5.021	3.541	5.024	3.358	5.807	3.455	4.093	3.642	3.875	9.891	4.934	7.609	4.671
누적비율(%)		3.987	9.008	12.549	17.573	20.931	26.738	30.193	34.286	37.928	41.803	51.693	56.627	64.236	68.907

주) 요인추출: 주성분분석, 회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스(varimax)

<표 4-4>는 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수로 먼저 카이제곱값은 3519.290, 자유도는 2556으로 유의확률은 0.000으로 나타났다. 실제로 연구모형이 현실을 제대로 반영하는 적합도가 좋은 모형일 가능성이 있기 때문에 카이제곱값에만 의존하여 모형의 적합도를 평가하는 것은 바람직하지 않다. 따라서 다른 적합지수를 같이 고려하여 연구모형을 수용할 수 있는지에 대한 결론을 내려야 할 것이다. 측정변수에 대한 표준요인부하량이 0.7이상 나타났다. 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다. 또한 원소간평균차이(RMR)은 0.05보다 작게 나타났으며, 근사오차자승평균이중근(RMSEM)은 0.08보다 작게 나타나 적합한 것으로 판단된다.

<표 4-4> 확인적 요인분석결과

변수구분	측정변수	비표준 요인부하량	표준 요인부하량	표준오차	t 값
직무 요구성 (Ⅰ)	v1	1.139	.732	0.139	7.719 ***
	v2	1.176	.752	0.176	7.693***
	v3	0.759	.798	0.059	8.105***
	v4	1.000	.789	-	-
직무 자율성 (Ⅰ)	v5	1.063	.728	0.063	8.464***
	v6	1.035	.717	0.035	6.922***
	v7	0.778	.768	0.078	7.150***
	v8	0.749	.743	0.049	6.886***
	v9	1.000	.721	-	-
직업 불안정 (Ⅰ)	v10	1.043	.694	0.043	5.814***
	v11	1.030	.790	0.030	8.986***
	v12	0.813	.28	0.113	10.141***
	v13	1.000	.589	-	-
임금 수준 적절성 (Ⅱ)	v14	1.039	.632	0.039	9.982***
	v15	0.851	.525	0.151	8.338***
	v16	0.897	.596	0.197	8.258***
	v17	1.129	.692	0.129	6.336***
	v18	1.000	.476	-	-
승진 절차 공정성 (Ⅱ)	v19	1.050	.748	0.050	6.943***
	v20	1.045	.699	0.045	6.897***
	v21	0.823	.636	0.123	1.471***
	v22	1.000	.380	-	-
상사와관계 (Ⅱ)	v23	0.931	.681	0.231	3.151***
	v24	0.995	.693	0.295	8.296***
	v25	1.037	.742	0.037	11.719***
	v22	0.854	.593	0.154	9.405***
	v23	1.040	.773	0.040	9.449***
	v24	1.000	.712	-	-
자신의 감성이해 (Ⅲ)	v25	0.967	.734	0.267	8.449***
	v22	1.021	.767	0.021	11.219***
	v23	1.018	.739	0.018	10.491***
	v24	1.000	.656	-	-
타인의 감성이해 (Ⅲ)	v25	0.957	.687	0.257	12.011***
	v26	1.010	.739	0.010	10.198***
	v27	0.945	.685	0.245	8.309***
	v28	1.000	.740	-	-

감성의 조절 (Ⅲ)	v29	0.899	.622	0.199	10.930***
	v30	0.948	.665	0.248	10.360***
	v31	0.991	.604	0.291	10.188***
	v32	1.000	.694	-	-
감성의 활용 (Ⅲ)	v33	1.020	.724	0.020	11.273***
	v34	1.022	.715	0.022	6.008***
	v35	0.981	.694	0.281	10.139***
	v36	1.000	.753	-	-
정서적 고갈 (Ⅳ)	v37	0.964	.684	0.264	10.373***
	v38	0.901	.619	0.201	7.294***
	v39	1.048	.716	0.048	9.276***
	v40	1.062	.707	0.062	9.851***
	v41	1.091	.759	0.091	7.586***
	v42	0.918	.691	-	-
	v43	0.862	.475	0.162	11.422***
	v44	0.996	.659	0.296	10.961***
	v45	1.000	.598	-	-
비인격화 (Ⅳ)	v46	0.989	.592	0.289	18.722***
	v47	1.143	.731	0.143	17.330***
	v48	1.080	.685	0.080	19.846***
	v49	1.039	.659	0.039	20.664***
	v50	1.000	.642	-	-
개인적 성취감 (Ⅳ)	v51	0.933	.714	0.233	21.324***
	v52	0.947	.691	0.247	21.756***
	v53	1.012	.756	0.012	5.026***
	v54	0.944	.689	0.244	5.007***
	v55	1.055	.804	0.055	4.944***
	v56	1.037	.778	0.037	4.832***
	v57	0.946	.739	0.246	4.394***
	v58	1.000	.753	-	-
이직 의도 (Ⅴ)	v59	1.099	.665	0.099	15.753***
	v60	1.084	.689	0.084	4.093***
	v61	1.110	.624	0.110	9.884***
	v62	0.883	.537	0.183	17.338***
	v63	0.872	.470	0.172	9.463***
	v24	1.000	.632	-	-
모형적합도 지수		GFI= .878, RMR= .048, NFI= .919, RFI= .897, IFI= .911, CFI= .937, AGFI= .894, RMSEM= .042			

2. 신뢰도 분석

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다 항목으로 <표 4-5>와 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도(degree of confidence)란 동일한 대상(목적물)이나 현상에 대해 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 측정을 반복했을 때 동일한 측정값이 나오는 정도를 말하는 것으로, 측정항목의 정확성이나 정밀성을 나타낸다. 본 연구에서는 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감, 이직의도 등 14개 항목에 대한 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도 분석방법은 SPSS 18.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach-α계수에 의한 측정방법을 사용하였다.

Cronbach-α값은 상관계수로 해석될 수 있으며 그 범위는 0에서 1까지의 값을 갖는다. 바람직한 Cronbach α계수 수준으로는 일반적으로 α=0.6이상이면 측정문항의 신뢰도는 문제가 없는 것으로 본다. 신뢰도 분석결과 <표 4-5>에서 나타난 바와 같이 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감, 이직의도 등 14개 항목에 대한 측정 항목의 Cronbach α계수가 모두 0.6이상으로 나타나 본 연구에서 변수측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

<표 4-5> 신뢰도 분석

변 수 명	항 목 수	Crohbach Alpha
직무요구성	4	.812
직무자율성	5	.881
직업불안정	4	.793
임금수준 적절성	5	.781
승진절차 공정성	4	.760
상사와의 관계	6	.807
자신의 감성이해	4	.749
타인의 감성이해	4	.811
감성의 조절	4	.873
감성의 활용	4	.824
정서적 고갈	9	.912
비인격화	5	.828
개인적 성취감	8	.898
이직의도	5	.776

제3절 특성별 차이분석

1. 기술통계량 분석

본 연구의 측정변수에 대한 측정항목의 기술통계량은 <표 4-6>에 제시되어 있다. 변수의 측정항목들은 왜도(Sk.)가 평균을 중심으로 양(+)의 값과 음(-)의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 양(+)의 값의 경우에는 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가지고 있고, 음(-)의 값의 경우에는 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가짐을 알 수 있다. 이와 같이 관측 값들이 좌우로 늘어뜨린 모양을 가지고 있다. 또한 왜도를 통하여 관측 값들이 정규분포를 이루고 있는가를 살펴보면, 왜도에 대하여 자료의 분포가 완전한 정규분포일 때는 Sk = 0

이 되지만, 사회과학에서는 이러한 경우가 아주 드문 일이다. 실제 자료에서는 정규분포로 간주하여 분석기법을 활용하고 있는데, 정규분포로 간주되는 Sk의 정확한 값은 단정할 수 없고 대체로'0'에 가까우면 정규분포로 다룰 수 있다고 한다. 그렇지만 Sk > +1.0 이거나 Sk > −1.0일 때는 정규분포로 보지 않는 것이라고 한다(김호정, 1998: 107−108).

이와 같은 전제에 의하여 <표 4−6>에 따르면, 직무요구도는 평균 3.302, 왜도 −0.108, 첨도 0.373으로 나타났고, 직무자율성은 평균 3.190, 왜도 −0.451, 첨도 0.725로 나타났다. 직업불안정은 평균 2.455, 왜도 0.329, 첨도 0.287로 나타났고 임금수준 적절성은 평균 2.564, 왜도 0.003, 첨도 0.033으로 나타났다. 승진절차 공정성은 평균 2.474, 왜도 −0.310, 첨도 −0.254로 나타났으며 상사와의 관계는 평균 3.297, 왜도 −0.378, 첨도 −0.167로 나타났다. 자신감성의 이해는 평균 3.630, 왜도 −0.396, 첨도 0.109로 나타났으며, 타인감성의 이해는 평균 3.472, 왜도 0.047, 첨도 −0.188로 나타났다. 감성조절은 평균 3.143 왜도 0.100, 첨도 −0.188로 나타났으며, 감성활용은 평균 3.508, 왜도 0.015, 첨도 0.028로 나타났다. 정서적 고갈은 평균 3.562, 왜도 0.634, 첨도 0.073으로 나타났으며, 비인격화의 평균은 2.128, 왜도 0.976, 첨도 0.427로 나타났다. 개인적 성취감 저하의 경우 평균 4.912, 왜도 −0.013, 첨도 −0.836으로 나타났으며, 이직의도의 경우 평균 2.664, 왜도 −0.018, 첨도 −0.080으로 나타났다.

이상 합산평균의 분포 특성을 보면 직무요구도, 직무자율성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신감성의 이해, 개인적 성취감 저하, 이직의도 등의 항목들은 왜도가 평균을 중심으로 음(−)의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 주로 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 된다. 반면, 직업불안정, 임금수준 적절성, 타인감성의 이해, 감성조절, 감성활용, 정서적 고갈, 비인격화 항목들의 경우 왜도가 평균을 중심으로 양(+)의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 주로 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 있다.

<표 4-6> 변수의 기술통계량 분석

변 수	설문 항목	평 균	표준 편차	왜도	첨도
직무 요구성	1. 업무량이 많아 시간에 쫓기면서 일하는 정도	3.192	0.838	.021	-.251
	2. 업무량 증가수준	3.311	0.850	-.200	-.464
	3. 업무수행 중 충분한 휴식이 주어지지 못하는 정도	3.228	0.869	.044	-.195
	4. 본 업무 외에 한꺼번에 처리해야 하는 일의 정도	3.478	0.878	-.462	.052
	합산 평균	**3.302**	**0.657**	**-.108**	**.373**
직무 자율성	1. 창의력 필요수준	3.433	0.807	-.463	-.088
	2. 높은 수준의 기술이나 지식의 필요정도	3.436	0.771	-.335	-.048
	3. 작업시간과 업무수행과정에서 결정한 권한정도	3.128	0.862	-.372	-.538
	4. 업무의 고정성 및 비변동성 정도	2.875	0.886	.024	-.791
	5. 업무량과 작업스케줄을 조절할 수 있는 정도	3.080	0.954	-.183	-.789
	합산 평균	**3.190**	**0.516**	**-.451**	**.725**
직업 불안정	1. 미래의 불투명	2.782	0.978	.407	-.469
	2. 현직장 재정의 어려움	2.439	0.950	.606	.100
	3. 종교적 갈등으로 인한 불안감	2.006	0.875	.945	1.163
	4. 근무조건이나 상황이 어려워질 가능성	2.593	0.951	.465	-.361
	합산 평균	**2.455**	**0.694**	**.329**	**.287**
임금수준 적절성	1. 임금의 적절성	2.599	0.902	.190	-.291
	2. 타 직장 대비 임금수준	2.612	0.982	.267	-.499
	3. 복리후생제도 수준	2.154	0.872	.544	.151
	4. 경력대비 임금수준	2.439	0.835	.094	-.381
	5. 임금지급기준대비 임금수준	3.016	0.984	-.277	-.614
	합산 평균	**2.564**	**0.634**	**.003**	**.033**
승진절차 공정성	1. 정기적 승진 정도	2.327	0.887	.339	-.307
	2. 승진기회의 정도	2.074	0.768	.303	-.325
	3. 근무평가가 승진에 미치는 영향	2.670	1.056	-.083	-.937
	4. 현 근무지의 승진가능성	2.827	1.126	.074	-.742
	합산 평균	**2.474**	**0.706**	**-.310**	**-.254**
상사와의 관계	1. 직무수행의 자율성 인정정도	3.298	0.931	-.579	-.149
	2. 상사와의 커뮤니케이션 정도	3.423	0.893	-.584	.148
	3. 인격적으로 대하고 공정한 정도	3.455	0.870	-.495	.322
	4. 업무절차, 지식, 기술 등의 제시 정도	3.385	0.848	-.477	-.150
	5. 개인적인 고충 이해 정도	3.167	0.961	-.405	-.364
	6. 상사에 대한 의지 정도	3.054	1.058	-.421	-.694
	합산 평균	**3.297**	**0.764**	**-.378**	**-.167**

자신의 감성이해	1. 내 감정의 이유 파악정도	3.708	0.612	-.669	1.227
	2. 내 감정의 참이유 파악정도	3.625	0.664	-.534	.187
	3. 내 감정의 이해도	3.532	0.717	-.456	.131
	4. 행복한 정도에 대한 객관성 정도	3.654	0.696	-.448	.474
	합산 평균	**3.629**	**0.573**	**-.396**	**.109**
타인의 감성이해	1. 타인의 감정 파악정도	3.551	0.664	-.388	.316
	2. 타임의 감정 파악의 관찰력 정도	3.375	0.706	.202	-.119
	3. 타인의 감정에 대한 민감도	3.484	0.694	-.174	.104
	4. 타인의 행동에 따른 감정파악 수준	3.478	0.661	-.354	-.259
	합산 평균	**3.472**	**0.568**	**.047**	**-.188**
감성의 조절	1. 노여움 통제 및 어려움의 합리적 해결수준	3.407	0.698	-.580	-.217
	2. 화가 난 이후 진정속도	3.064	0.723	-.097	-.504
	3. 내 감정에 대한 완전한 통제 수준	3.058	0.759	.037	-.462
	4. 감정을 조절하는 통제력 수준	3.042	0.740	.221	.077
	합산 평균	**3.143**	**0.579**	**.100**	**-.188**
감성의 활용	1. 목표설정 및 목표달성을 위한 노력	3.583	0.739	-.170	.032
	2. 스스로 동기부여 정도	3.516	0.735	.018	-.284
	3. 스스로 유능한 사람이라고 말하는 정도	3.253	0.733	-.040	.319
	4. 스스로 최선을 다하도록 격려하는 정도	3.679	0.699	-.319	.046
	합산 평균	**3.508**	**0.621**	**.015**	**.028**
정서적 고갈	1. 업무로 인한 정신적 피로도	4.131	1.344	.287	-.388
	2. 일과 후 녹초가 되는 정도	4.487	1.441	-.052	-.661
	3. 출근을 해야 한다는 생각에 드는 피로도	3.769	1.647	.087	-.727
	4. 여러 사람들과 일하는 것에 대한 어려움	3.006	1.530	.445	-.462
	5. 엄무 때문에 기진맥진한 정도	3.522	1.461	.282	-.461
	6. 직업에 따른 좌절감 정도	2.891	1.486	.579	-.180
	7. 일이 많아 열심히 일하는 정도	4.676	1.580	-.140	-.724
	8. 사람을 직접 대하면서 생기는 스트레스	3.058	1.568	.583	-.193
	9. 벼랑 끝에 몰린 것 같은 생각이 드는 정도	2.513	1.443	.894	.331
	합산 평균	**3.562**	**1.093**	**.634**	**.073**
비인격화	1. 대상을 비인격적으로 대하는 정도	1.949	1.113	1.229	1.500
	2. 직업 선택한 후로 사람들에 대해 무감각해는 정도	2.115	1.213	1.103	.819
	3. 나의 정서에 대한 걱정	2.442	1.408	1.119	1.106
	4. 대상자에게 무슨 일이 일어나는지에 대한 관심	2.019	1.250	1.356	1.695
	5. 문제에 대한 책임이 나에게 있다고 생각하는 정도	2.112	1.212	1.113	.989
	합산 평균	**2.128**	**0.981**	**.976**	**.427**

개인적 성취감 저하	1. 대상자의 감정 이해도	4.949	1.429	-.196	-.873
	2. 대상자의 문제의 효과적 분석방법	4.601	1.435	-.040	-.675
	3. 사회복지 일이 삶에 미치는 긍정적인 영향	4.952	1.437	-.033	-1.029
	4. 활동적인 정도	4.852	1.529	-.065	-1.085
	5. 타인과 편안한 분위기 조성정도	5.045	1.450	-.232	-.893
	6. 대상자와 친밀하게 일하고 난 뒤 만족도	5.318	1.391	-.439	-.723
	7. 사회복지업 종사에서 얻는 성취감	4.852	1.493	-.113	-1.030
	8. 감정적인 문제들을 침착하게 처리하는 정도	4.711	1.400	.058	-.875
	합산 평균	**4.912**	**1.199**	**-.013**	**-.836**
이직의도	1. 현 직장에서 얻는 것이 별로 없는 정도	2.385	0.921	.455	-.205
	2. 이직을 계획하고 있으나 실행하지 못하고 있음	2.699	1.075	.108	-.765
	3. 가끔 출근하기 싫다고 생각이 드는 정도	2.978	0.964	-.172	-.674
	4. 사회복지분야에서 일하고 싶지 않는 정도	2.782	1.095	.323	-.708
	5. 사회복지사로서의 자부심 미비 정도	2.631	1.056	.203	-.671
	6. 이직을 위한 정보수집 정도	2.513	1.030	.303	-.665
	합산 평균	**2.664**	**0.719**	**-.018**	**-.080**

2. 특성별 차이분석

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼여부, 이직경험, 월 소득, 자격증 등급, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 시설형태, 시설유형 등 개인적 특성별로 어떠한 차이를 보이는지 t-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 살펴보았다.

분산분석[24]은 독립변수의 차이가 종속변수의 평균에 미치는 영향을 분석하려는 것으로써 독립변수의 각 집단이 세 개 이상이며, 종속변수가 등간척도 이상으로 되어 있을 경우에 독립변수에 대한 종속변수의 평균차이가 유의미한지를 비교할 때 사용하는 분석기법이다. 분산분석은 독립변수와 종속변수가 각각 하나씩 일 때 사용하는 일원배치분산분석과 독립변수가 두 개인 이원분산분석, 그리고 여러 개인 다원분

24) *t*-test와 분산분석은 등간 · 비율척도로 측정된 종속변수와 명목 · 서열척도로 측정된 독립변수간의 관계를 분석하는 기법으로 독립변수의 명목 · 서열척도가 2개일 때는 *t*-test 또는 *Z*-test를 3개 이상일 때는 분산분석을 하게된다. *Z*-test는 case가 30개 이상일 때 실시하지만 모집단의 분산을 알 수 있어야 하는 한편, *t*-test는 표본의 크기에 상관이 없기 때문에 *t*-test로 대체한다. 일반적으로 표본이 30개 이상이 되면 중심극한정리에 따라 정규분포를 가정할 수 있기 때문에 *t*-test와 *Z*-test의 분석결과는 동일하다(채서일, 1995: 438).

산분석으로 구분할 수 있다. t값 또는 F값이 충분히 큰 경우 그 차이는 표본변동 때문이 아니라 실제의 차이를 대표한다고 말할 수 있다. 이 값이 클수록 집단 간의 평균차이가 두드러진다. F 검증은 세 집단 이상의 집단 내 분산에 대한 집단 간의 분산의 비율인 F값이 임계치 이상으로 크거나 F값의 p 값이 유의수준보다 작을 경우에 집단들 간에 평균차이가 있다고 해석할 수 있다. 유의수준이 0.05보다 적으면 5%의 유의수준에서 집단 간의 평균이 같다고 볼 수 없기 때문에, 귀무가설을 기각하고 대안가설을 채택한다.

이에 따라 본 연구에서는 성별, 결혼여부, 이직경험 등을 비교할 때는 t-test를 사용하였으며, 학력, 연령, 종교, 재직기간, 사회복지사 자격등급, 직위, 초과근무수당 지급방식, 월 소득별 차이를 비교할 때는 분산분석을 사용하였다.

1) 성별에 따른 T-test 분석

응답자의 성별은 남자가 69명, 여자가 241명으로 <표 4-7>은 성별에 따라 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과 직무요구성, 직무자율성, 승진절차 공정성, 감성의 조절, 개인적 성취감 저하 변수들은 유의확률 p 값이 신뢰수준 95%하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 직무요구성, 직무자율성, 승진절차 공정성, 감성의 조절, 개인적 성취감 저하는 차이가 있음을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직무요구성의 경우 남자에 비해 여자의 평균값이 높게 나타났는데 이는 여자의 경우 보다 높은 직무요구성을 요구하는 것으로 판단하고 있는 것을 의미한다. 다음으로 직무자율성의 경우 남자가 여자에 비해 평균값이 높게 나타났는데, 이는 남자의 경우 여자에 비해 직무자율성이 높다고 느끼는 것을 의미한다.

승진절차 공정성의 경우 여성에 비해 남성의 평균값이 높게 나타났다. 이는 남자의 경우 여자에 비해 승진절차가 공정하다고 판단하는 것을 의미한다. 그러나 평균값이 응답자가'보통이다'라고 판단하는 기준인 3점에 미치지 못하는 2점대로 성별에 따른 차이 없이 응답자들은 승진절차가 공정하다고 판단하고 있지 않는 것으로 나타났다.

감성의 조절의 경우 남자가 여자에 비해 평균값이 높게 나타났는데 이는 남자

응답자가 여자 응답자에 비해 스스로 감성의 조절능력이 높다고 판단하는 것을 의미한다. 마지막으로 개인적 성취감 저하의 경우 남자에 비해 여자의 평균값이 높게 나타났다. 이는 남자에 비해 여자응답자가 사회복지 업무에 따른 개인적 성취감을 느끼는 횟수(주기)가 많다는 것을 의미한다.

<표 4-7> 성별에 따른 t-test 결과

구 분		평 균	표준편차	t값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	남자	3.1377	.53642	-2.708	0.008
	여자	3.3488	.68069		
직무자율성	남자	3.4000	.49229	3.914	0.000
	여자	3.1309	.50730		
직업불안정	남자	2.3551	.60087	-1.358	0.175
	여자	2.4835	.71743		
임금수준 적절성	남자	2.7246	.65718	2.402	0.017
	여자	2.5185	.62094		
승진절차 공정성	남자	2.8333	.62377	4.966	0.000
	여자	2.3724	.69546		
상사와의관계	남자	3.3862	.71323	1.100	0.272
	여자	3.2716	.77749		
자신의 감성이해	남자	3.5797	.53118	-0.823	0.411
	여자	3.6440	.58417		
타인의 감성이해	남자	3.4674	.56541	-0.075	0.940
	여자	3.4733	.57027		
감성의 조절	남자	3.2681	.63495	2.052	0.041
	여자	3.1070	.55797		
감성의 활용	남자	3.4928	.62569	-0.231	0.817
	여자	3.5123	.62063		
정서적고갈	남자	3.5559	1.14083	-0.049	0.961
	여자	3.5632	1.08132		
비인격화	남자	2.3362	1.14146	1.790	0.077
	여자	2.0683	.92394		
개인적성취감 저하	남자	4.5741	1.07222	-2.853	0.005
	여자	5.0070	1.21805		
이직의도	남자	2.6326	.68354	-0.416	0.678
	여자	2.6735	.73046		

2) 결혼여부에 따른 T-test 분석

응답자의 결혼여부는 기혼이 192명, 미혼이 114명으로 분석에는 기타 응답자를 제외하였다. <표 4-8>은 결혼여부에 따라 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 임금수준 적절성, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 정서적 고갈, 비인격화, 이직 의도 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 결혼여부에 따른 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

임금수준 적절성의 경우 기혼자에 비해 미혼자의 평균값이 높게 나타났으나 평균값이 응답자가'보통이다'라고 판단하는 기준인 3점에 미치지 못하는 2점대로 결혼 여부와 관계없이 응답자들은 임금수준이 적절하지 않다고 판단하는 것으로 나타났다.

타인의 감성이해의 경우 미혼자에 비해 기혼자의 평균값이 높게 나타났으며, 감성의 조절 역시 미혼자에 비해 기혼자의 평균값이 높게 나타났다. 정서적고갈과 비인격화의 경우 기혼자에 비해 미혼자의 평균값이 높게 나타났다. 이는 미혼자에 비해 기혼자가 정성적 고갈 및 비인격화를 느끼는 횟수가 상대적으로 적은 것을 의미한다. 마지막으로 이직 의도의 경우 기혼자에 비해 미혼자의 평균이 높게 나타났다. 이는 응답자 전체적으로 이직 의도가 적은상황에서 미혼자의 이직 의도가 기혼자에 비해 높다는 것을 의미한다.

<표 4-8> 결혼여부에 따른 t-test 결과

구 분		평 균	표준편차	t값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	기혼	3.2852	.67906	-0.731	0.465
	미혼	3.3421	.62335		
직무자율성	기혼	3.2083	.50788	0.593	0.553
	미혼	3.1719	.53671		
직업불안정	기혼	2.4557	.71079	0.345	0.730
	미혼	2.4276	.64811		
임금수준 적절성	기혼	2.5063	.67161	-2.179	0.030
	미혼	2.6632	.56838		

승진절차 공정성	기혼	2.3724	.68596	-3.585	0.000
	미혼	2.6645	.69434		
상사와의관계	기혼	3.2553	.81774	-1.452	0.148
	미혼	3.3799	.66538		
자신의 감성이해	기혼	3.6693	.55755	1.405	0.161
	미혼	3.5746	.59117		
타인의 감성이해	기혼	3.5299	.58006	2.035	0.043
	미혼	3.3947	.52996		
감성의 조절	기혼	3.2227	.56880	2.962	0.003
	미혼	3.0219	.58043		
감성의 활용	기혼	3.5469	.61537	1.534	0.126
	미혼	3.4342	.63110		
정서적고갈	기혼	3.3147	.95769	-5.025	0.000
	미혼	3.9767	1.19725		
비인격화	기혼	1.9885	.89704	-3.133	0.002
	미혼	2.3667	1.08763		
개인적성취감 저하	기혼	4.9898	1.27781	1.419	0.157
	미혼	4.7985	1.04805		
이직의도	기혼	2.5903	.76260	-2.341	0.020
	미혼	2.7804	.63789		

3) 이직경험 여부에 따른 T-test 분석

응답자의 이직경험은 이직경험이 있는 경우가 184명, 없는 경우가 128명으로 <표 4-9>는 이직경험 여부 따라 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다. 분석결과, 직무자율성, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 이직경험 여부에 따른 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직무자율성과 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계 변수의 경우 모두 이직경험이 없는 경우가 있는 경우에 비해 평균값이 높게 나타났다. 이는 이직 경험이 없는 경우가 직무자율성에 대한 만족감이 상대적으로 높고, 임금수준과 승진절차, 상사와의 관계에 상대적으로 만족한다고 볼 수 있다.

<표 4-9> 이직경험 여부에 따른 t-test 결과

구 분		평 균	표준편차	t값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	이직경험 유	3.2799	.70840	-0.742	0.459
	이직경험 무	3.3340	.57531		
직무자율성	이직경험 유	3.1348	.52572	-2.300	0.022
	이직경험 무	3.2703	.49156		
직업불안정	이직경험 유	2.5177	.71338	1.915	0.056
	이직경험 무	2.3652	.65876		
임금수준 적절성	이직경험 유	2.4750	.61228	-3.015	0.003
	이직경험 무	2.6922	.64474		
승진절차 공정성	이직경험 유	2.3587	.72599	-3.534	0.000
	이직경험 무	2.6406	.64276		
상사와의관계	이직경험 유	3.1948	.80355	-2.865	0.004
	이직경험 무	3.4439	.68008		
자신의 감성이해	이직경험 유	3.6671	.58871	1.382	0.168
	이직경험 무	3.5762	.54661		
타인의 감성이해	이직경험 유	3.4620	.57312	-0.372	0.710
	이직경험 무	3.4863	.56323		
감성의 조절	이직경험 유	3.1549	.58888	0.448	0.654
	이직경험 무	3.1250	.56558		
감성의 활용	이직경험 유	3.5408	.64632	1.118	0.265
	이직경험 무	3.4609	.58140		
정서적고갈	이직경험 유	3.5223	1.10280	-0.760	0.448
	이직경험 무	3.6180	1.08029		
비인격화	이직경험 유	2.0935	1.01247	-0.736	0.463
	이직경험 무	2.1766	.93459		
개인적성취감 저하	이직경험 유	4.9694	1.23995	1.004	0.316
	이직경험 무	4.8307	1.13898		
이직의도	이직경험 유	2.6721	.78485	0.236	0.814
	이직경험 무	2.6534	.61627		

4) 응답자 학력별 차이 분산분석

응답자의 학력별 분포는 고졸이 1명, 전문대 졸업이 80명, 4년제 대학졸업이 176명, 석사학위 졸업이 55명으로 분석에는 집단간 비교를 하기에 표본이 빈약한 고졸 응답자를 제외하고 분석을 실시하였다. <표 4-10>은 응답자 학력별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 직무자율성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 감성활용, 개인적 성취감 저하 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 학력별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았[25]다.

직무자율성과 승진절차 공정성, 감성활용의 경우 석사학위 졸업의 평균값이 가장 높게 나타났으며 학력수준이 높을수록 응답값이 높은 것으로 분석되었다. 즉, 학력수준이 높을수록 업무 자율성 및 승진절차 공정성에 비교적 만족하는 것으로 볼 수 있으며 감성활용능력이 높다고 판단할 수 있다.

상사와의 관계의 경우 4년제 대학 졸업자의 평균값이 가장 높게 나타났으며 개인적 성취감 저하의 경우 고졸과 석사학위 졸업의 평균값이 높게 나타난 반면, 4년제 대학 졸업자의 평균값이 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 학력수준이 일반적인(4년제) 경우가 상대적으로 낮거나(고졸) 높은(석사졸) 경우에 비해 사회복지업무에 따른 성취감을 느끼는 횟수가 상대적으로 적은 것을 의미한다.

<표 4-10> 학력별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	고졸	3.000	.	2.368	0.095
	전문대졸업	3.263	0.734		
	4년제 대학졸업	3.267	0.590		
	석사학위 졸업	3.477	0.727		

25)

직무자율성	고졸	2.800	.	7.996	0.000
	전문대졸업	3.000	0.519		
	4년제 대학졸업	3.245	0.482		
	석사학위 졸업	3.298	0.552		
직업불안정	고졸	2.750	.	0.900	0.408
	전문대졸업	2.544	0.831		
	4년제 대학졸업	2.426	0.649		
	석사학위 졸업	2.414	0.620		
임금수준 적절성	고졸	1.800	.	0.106	0.900
	전문대졸업	2.573	0.635		
	4년제 대학졸업	2.575	0.596		
	석사학위 졸업	2.531	0.749		
승진절차 공정성	고졸	1.000	.	7.277	0.001
	전문대졸업	2.228	0.714		
	4년제 대학졸업	2.554	0.668		
	석사학위 졸업	2.605	0.715		
상사와의관계	고졸	1.830	.	4.193	0.016
	전문대졸업	3.121	0.859		
	4년제 대학졸업	3.405	0.657		
	석사학위 졸업	3.233	0.869		
자신의 감성이해	고졸	4.000	.	0.827	0.438
	전문대졸업	3.669	0.608		
	4년제 대학졸업	3.592	0.556		
	석사학위 졸업	3.686	0.578		
타인의 감성이해	고졸	3.500	.	0.552	0.576
	전문대졸업	3.484	0.642		
	4년제 대학졸업	3.446	0.524		
	석사학위 졸업	3.536	0.602		
감성의 조절	고졸	3.500	.	2.363	0.096
	전문대졸업	3.028	0.503		
	4년제 대학졸업	3.165	0.606		
	석사학위 졸업	3.232	0.579		
감성의 활용	고졸	4.000	.	5.217	0.006
	전문대졸업	3.372	0.697		
	4년제 대학졸업	3.501	0.575		
	석사학위 졸업	3.718	0.599		
정서적고갈	고졸	3.560	.	2.075	0.127
	전문대졸업	3.380	1.103		
	4년제 대학졸업	3.581	1.029		
	석사학위 졸업	3.763	1.257		
비인격화	고졸	3.600	.	1.230	0.294
	전문대졸업	1.985	0.896		
	4년제 대학졸업	2.191	0.990		
	석사학위 졸업	2.105	1.049		

개인적성취감 저하	고졸	3.380	.	4.537	0.011
	전문대졸업	5.034	1.436		
	4년제 대학졸업	4.754	1.048		
	석사학위 졸업	5.276	1.194		
이직의도	고졸	3.500	.	0.840	0.433
	전문대졸업	2.577	0.747		
	4년제 대학졸업	2.702	0.674		
	석사학위 졸업	2.655	0.814		

5) 응답자 연령별 차이 분산분석

응답자의 연령별 분포는 20대가 53명, 30대가 126명, 40대가 107명, 50대 이상이 26명으로 <표 4-11>은 응답자 연령별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 이직의도 변수들은 유의확률 p 값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 연령별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직업불안정의 경우 전체적으로 평균 응답값은'보통이다'인 3점 이하로 불안정감은 적은 상황이지만 40대에서 평균값이 가장 높게 나타났다. 임금수준 적절성과 승진절차의 공정성의 경우 전체적으로 평균 응답값은 '보통이다'를 넘어서는 3점 이하로 임금수준에 비교적 만족하지 못하는 상태이지만 다른 연령대에 비해 상대적으로 20대의 평균값이 가장 높게 나타났다.

다음으로 상사와의 관계의 경우 전체적으로 평균 응답값이 '보통이다'인 3점 이상으로 전반적으로 상사와의 관계에 만족하는 상황에서 20대와 30대, 40대와 달리 50대 이상의 경우 상사와의 관계에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 마지막으로 이직의도의 경우 전체적으로 평균 응답값이 '보통이다'인 3점 이하로 이직의도가 낮은 상황에서 40대의 이직의도 평균값이 가장 높게 나타났다.

<표 4-11> 연령별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	20대	3.3113	.50456	.117	.950
	30대	3.3036	.60134		
	40대	3.3154	.75964		
	50대 이상	3.2300	.77028		
직무자율성	20대	3.2038	.51215	2.081	.103
	30대	3.2698	.49852		
	40대	3.1121	.54404		
	50대 이상	3.1040	.45137		
직업불안정	20대	2.2500	.64488	5.981	.001
	30대	2.4028	.66931		
	40대	2.6659	.68072		
	50대 이상	2.2600	.78885		
임금수준 적절성	20대	2.7736	.61022	6.316	.000
	30대	2.6349	.65438		
	40대	2.3645	.57483		
	50대 이상	2.6000	.63246		
승진절차 공정성	20대	2.7736	.73913	8.865	.000
	30대	2.5575	.70793		
	40대	2.3178	.61292		
	50대 이상	2.0700	.69041		
상사와의관계	20대	3.5440	.66716	4.790	.003
	30대	3.3693	.72297		
	40대	3.1634	.80091		
	50대 이상	2.9928	.83928		
자신의 감성이해	20대	3.6509	.44759	.789	.501
	30대	3.5873	.59441		
	40대	3.6472	.57149		
	50대 이상	3.7700	.66895		
타인의 감성이해	20대	3.4764	.49581	1.026	.381
	30대	3.4623	.58315		
	40대	3.4416	.59139		
	50대 이상	3.6600	.53463		
감성의 조절	20대	3.0377	.57470	1.136	.335
	30대	3.1270	.63146		
	40대	3.1986	.50904		
	50대 이상	3.2300	.58149		
감성의 활용	20대	3.4717	.61171	.345	.793
	30대	3.5238	.60698		
	40대	3.4883	.60791		
	50대 이상	3.6100	.77755		

정서적고갈	20대	3.6647	1.05003	.303	.823
	30대	3.5802	1.12289		
	40대	3.5067	1.04994		
	50대 이상	3.4800	1.26756		
비인격화	20대	2.1623	.97591	2.041	.108
	30대	2.1556	.97616		
	40대	2.1813	1.00922		
	50대 이상	1.6640	.82608		
개인적성취감 저하	20대	4.8402	1.07935	2.903	.035
	30대	4.8942	1.14075		
	40대	4.8293	1.28757		
	50대 이상	5.5820	1.17098		
이직의도	20대	2.6004	.68096	3.485	.016
	30대	2.6095	.70207		
	40대	2.8225	.72376		
	50대 이상	2.3800	.76878		

6) 응답자 종교별 차이 분산분석

응답자의 종교별 분포는 기독교가 162명, 천주교가 45명, 불교가 13명, 무교가 65명으로 분석에는 기타 및 미응답자를 제외하였다. <표 4-12>는 응답자 연령별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 감성조절, 개인적 성취감 저하 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 종교별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

감성조절의 경우 기독교에서 평균값이 가장 높게 나타났고, 천주교가 상대적으로 가장 낮은 평균값이 도출되었다. 개인적 성취감 저하의 경우 기독교가 평균값이 가장 높게 나타났으며, 천주교, 무교, 불교 순으로 나타났다.

<표 4-12> 종교별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	기독교	3.2793	0.61704	1.825	0.108
	천주교	3.5556	0.65037		
	불교	3.3462	0.79411		
	무교	3.1846	0.64692		
직무자율성	기독교	3.2395	0.4712	1.775	0.118
	천주교	3.16	0.52154		
	불교	3.1538	0.70311		
	무교	3.1569	0.54025		
직업불안정	기독교	2.4522	0.67769	0.749	0.587
	천주교	2.4278	0.69213		
	불교	2.7308	1.11084		
	무교	2.3769	0.64518		
임금수준 적절성	기독교	2.5481	0.62794	0.66	0.654
	천주교	2.4578	0.61588		
	불교	2.5538	0.64371		
	무교	2.6123	0.60712		
승진절차 공정성	기독교	2.5	0.67105	0.995	0.421
	천주교	2.3778	0.80415		
	불교	2.2308	0.81944		
	무교	2.5846	0.68076		
상사와의관계	기독교	3.358	0.68437	1.446	0.207
	천주교	3.0813	0.88857		
	불교	3.0131	0.98658		
	무교	3.3615	0.72995		
자신의 감성이해	기독교	3.6636	0.57126	0.882	0.493
	천주교	3.5778	0.56614		
	불교	3.3846	0.65044		
	무교	3.6154	0.57635		
타인의 감성이해	기독교	3.4738	0.57955	1.172	0.323
	천주교	3.3778	0.59022		
	불교	3.4423	0.58767		
	무교	3.4615	0.5082		
감성의 조절	기독교	3.1898	0.60652	3.08	0.01
	천주교	2.9389	0.46514		
	불교	3.0192	0.515		
	무교	3.0962	0.54789		
감성의 활용	기독교	3.5478	0.652	1.967	0.083
	천주교	3.3944	0.61582		
	불교	3.1923	0.56045		
	무교	3.4654	0.59437		
정서적고갈	기독교	3.4561	1.07125	1.248	0.287
	천주교	3.6911	1.1204		
	불교	3.3169	0.80269		
	무교	3.6512	1.11276		

비인격화	기독교	2.1	0.97605	0.273	0.928
	천주교	2.0622	0.91336		
	불교	2.0769	0.80224		
	무교	2.1815	1.12123		
개인적성취감 저하	기독교	5.0023	1.16795	3.878	0.002
	천주교	4.8389	1.21337		
	불교	4.2131	1.14437		
	무교	4.6683	1.13915		
이직의도	기독교	2.6088	0.70323	0.454	0.811
	천주교	2.6969	0.68182		
	불교	2.6792	0.84285		
	무교	2.7332	0.68473		

7) 응답자 재직기간별 차이 분산분석

응답자의 재직기간별 분포는 1년미만이 50명, 1년-3년 미만이 85명, 3년-5년 미만이 56명, 5년-7년 미만이 46명, 7년-10년 미만이 39명, 10년-15년 미만이 27명, 15년 이상이 9명으로 <표 4-13>은 응답자 재직기간별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 비인격화와 개인적 성취감 저하 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 재직기간별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

비인격화의 경우 전체적으로 응답자가 사회복지업무에 따른 자신의 비인격화를 느끼는 빈도가 한 달에 한번 이하(3점 이하)인 양호한 상태지만, 재직기간이 1년 미만인 경우와 10년-15년 미만인 경우에는 1년에 한번 이하 수준인 것으로 나타났다. 다음으로 개인적 성취감 저하의 경우 7년을 기점으로 7년 미만인 경우에 비해 7년 이상으로 근무하는 경우 사회복지업무에 따른 개인적 성취감이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 4-13> 재직기간별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	1년미만	3.09	0.55503	0.883	0.491
	1년-3년 미만	3.2529	0.67314		
	3년-5년 미만	3.5179	0.66377		
	5년-7년 미만	3.2989	0.69045		
	7년-10년 미만	3.4808	0.53614		
	10년-15년 미만	3.0556	0.65901		
	15년 이상	3.6563	0.75519		
직무자율성	1년미만	3.164	0.5122	1.442	0.206
	1년-3년 미만	3.0988	0.55345		
	3년-5년 미만	3.0714	0.56366		
	5년-7년 미만	3.3304	0.4221		
	7년-10년 미만	3.3487	0.42728		
	10년-15년 미만	3.2296	0.48897		
	15년 이상	3.475	0.42678		
직업불안정	1년미만	2.355	0.68155	1.034	0.403
	1년-3년 미만	2.5176	0.63362		
	3년-5년 미만	2.5893	0.72681		
	5년-7년 미만	2.3967	0.68023		
	7년-10년 미만	2.3974	0.85977		
	10년-15년 미만	2.4537	0.66157		
	15년 이상	2.125	0.40089		
임금수준 적절성	1년미만	2.784	0.63096	1.241	0.236
	1년-3년 미만	2.4847	0.60661		
	3년-5년 미만	2.3714	0.66105		
	5년-7년 미만	2.587	0.50667		
	7년-10년 미만	2.6513	0.58349		
	10년-15년 미만	2.6815	0.79857		
	15년 이상	2.375	0.67981		
승진절차 공정성	1년미만	2.595	0.74726	1.897	0.081
	1년-3년 미만	2.4971	0.67755		
	3년-5년 미만	2.3482	0.78288		
	5년-7년 미만	2.6359	0.56937		
	7년-10년 미만	2.359	0.67081		
	10년-15년 미만	2.2315	0.74655		
	15년 이상	2.75	0.68139		

상사와의관계	1년미만	3.5598	0.6666	1.647	0.223
	1년-3년 미만	3.1784	0.77527		
	3년-5년 미만	3.2143	0.82906		
	5년-7년 미만	3.5511	0.57312		
	7년-10년 미만	3.1154	0.86609		
	10년-15년 미만	3.1174	0.73488		
	15년 이상	3.5613	0.69557		
자신의 감성이해	1년미만	3.585	0.54307	0.497	0.811
	1년-3년 미만	3.6	0.53201		
	3년-5년 미만	3.7143	0.6187		
	5년-7년 미만	3.5978	0.60433		
	7년-10년 미만	3.609	0.6145		
	10년-15년 미만	3.7315	0.56724		
	15년 이상	3.7188	0.43172		
타인의 감성이해	1년미만	3.36	0.5204	1.367	0.228
	1년-3년 미만	3.4265	0.52444		
	3년-5년 미만	3.5714	0.61923		
	5년-7년 미만	3.4022	0.57368		
	7년-10년 미만	3.5513	0.61016		
	10년-15년 미만	3.5556	0.60181		
	15년 이상	3.75	0.5		
감성의 조절	1년미만	3.09	0.58632	0.693	0.655
	1년-3년 미만	3.0706	0.58071		
	3년-5년 미만	3.1563	0.55711		
	5년-7년 미만	3.2446	0.58568		
	7년-10년 미만	3.1859	0.58691		
	10년-15년 미만	3.1759	0.56677		
	15년 이상	3.3125	0.6781		
감성의 활용	1년미만	3.46	0.67643	1.202	0.305
	1년-3년 미만	3.4294	0.61675		
	3년-5년 미만	3.567	0.61143		
	5년-7년 미만	3.6467	0.59296		
	7년-10년 미만	3.5513	0.59377		
	10년-15년 미만	3.3704	0.55196		
	15년 이상	3.75	0.82375		
정서적고갈	1년미만	3.282	1.04131	1.850	0.089
	1년-3년 미만	3.8032	1.17379		
	3년-5년 미만	3.5991	0.96985		
	5년-7년 미만	3.5787	1.02668		
	7년-10년 미만	3.5067	1.12844		
	10년-15년 미만	3.2063	1.0485		
	15년 이상	3.835	1.38161		

비인격화	1년미만	1.76	0.67491	3.545	0.002
	1년-3년 미만	2.3929	1.14951		
	3년-5년 미만	2.1464	0.90613		
	5년-7년 미만	2.2783	0.82244		
	7년-10년 미만	2.1231	1.10845		
	10년-15년 미만	1.6667	0.75651		
	15년 이상	2.125	1.12091		
개인적성취감 저하	1년미만	4.8198	1.14865	4.032	0.001
	1년-3년 미만	4.5754	1.09352		
	3년-5년 미만	4.8529	1.41435		
	5년-7년 미만	4.9317	1.01377		
	7년-10년 미만	5.2679	1.06269		
	10년-15년 미만	5.4422	1.29217		
	15년 이상	6.0338	0.71674		
이직의도	1년미만	2.4628	0.60542	0.538	0.723
	1년-3년 미만	2.7979	0.69433		
	3년-5년 미만	2.7679	0.80732		
	5년-7년 미만	2.6883	0.67021		
	7년-10년 미만	2.5946	0.69474		
	10년-15년 미만	2.5796	0.77510		
	15년 이상	2.2088	0.92858		

8) 사회복지사 자격등급별 차이 분산분석

응답자의 사회복지사 자격등급별 분포는 1급이 128명 2급이 177명, 3급이 7명으로 <표4-14>는 응답자 사회복지사 자격등급별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 직무자율성 변수가 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 사회복지사 자격등급 별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다. 직무자율성의 경우 취득

자격 등급이 높을수록 직무자율성이 높다고 응답하였다.

<표 4-14> 사회복지사 자격등급별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	1급	3.2832	.62460	.498	.608
	2급	3.3065	.68542		
	3급	3.5357	.48795		
직무자율성	1급	3.2922	.52521	4.339	.014
	2급	3.1209	.50369		
	3급	3.0857	.34365		
직업불안정	1급	2.3438	.66032	2.064	.098
	2급	2.5395	.70599		
	3급	2.3571	.81467		
임금수준 적절성	1급	2.6547	.66010	2.460	.087
	2급	2.4949	.60192		
	3급	2.6571	.80593		
승진절차 공정성	1급	2.6777	.70092	2.522	.071
	2급	2.3347	.67094		
	3급	2.2857	.84691		
상사와의관계	1급	3.4206	.68478	2.389	.090
	2급	3.2221	.80139		
	3급	2.9286	.92214		
자신의 감성이해	1급	3.6016	.53466	2.386	.094
	2급	3.6667	.59153		
	3급	3.2143	.65238		
타인의 감성이해	1급	3.4922	.53604	2.918	.056
	2급	3.4774	.58404		
	3급	2.9643	.58503		
감성의 조절	1급	3.1309	.58690	.188	.829
	2급	3.1554	.57085		
	3급	3.0357	.69864		
감성의 활용	1급	3.5645	.54542	1.352	.260
	2급	3.4774	.66159		
	3급	3.2500	.81650		

정서적고갈	1급	3.5981	1.06787	.519	.596
	2급	3.5505	1.12536		
	3급	3.1743	.64627		
비인격화	1급	2.1094	.92893	.416	.660
	2급	2.1277	1.02457		
	3급	2.4571	.80593		
개인적성취감 저하	1급	4.8989	1.10511	1.409	.246
	2급	4.9512	1.26394		
	3급	4.1800	1.10393		
이직의도	1급	2.6693	.71156	.111	.895
	2급	2.6562	.73267		
	3급	2.7843	.59033		

9) 응답자 직급별 차이 분산분석

응답자의 직급별 분포는 일반직원이 231명, 팀장이 52명, 과장이 15명, 부장이 14명으로 <표 4-15>는 응답자 직급별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 직무자율성, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용 변수들은 유의확률 p 값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 직급별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직무자율성의 경우 일반직원에 비해 직급이 상승할수록 직무자율성이 높다고 응답하였다. 다음으로 타인의 감성이해의 역시 일반사원에 비해 직급이 올라갈수록 타인의 감성을 이해할 수 있다는 응답값이 높게 나타났다. 감성의 조절 및 감성의 활용의 경우 일반사원에 비해 팀장급 이상의 응답값이 높게 나타나 스스로의 감성의 조절 및 활용 능력이 높다고 판단하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 직급별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	일반직원	3.2652	.65174	1.960	.120
	팀장	3.5000	.64550		
	과장	3.2000	.54445		
	부장	3.2857	.80776		
직무자율성	일반직원	3.0952	.51137	12.594	.000
	팀장	3.4038	.40871		
	과장	3.4400	.42224		
	부장	3.7000	.43501		
직업불안정	일반직원	2.5119	.69440	1.970	.132
	팀장	2.3894	.70086		
	과장	2.1333	.48058		
	부장	2.1071	.71195		
임금수준 적절성	일반직원	2.5688	.60179	1.213	.305
	팀장	2.5000	.68542		
	과장	2.8267	.70859		
	부장	2.4429	.84190		
승진절차 공정성	일반직원	2.4253	.73618	2.141	.095
	팀장	2.5577	.57866		
	과장	2.8500	.61818		
	부장	2.5714	.59991		
상사와의관계	일반직원	3.2230	.79114	2.087	.073
	팀장	3.4708	.66127		
	과장	3.4893	.53995		
	부장	3.6664	.67609		
자신의 감성이해	일반직원	3.5812	.60223	2.108	.085
	팀장	3.7837	.46974		
	과장	3.6167	.44186		
	부장	3.8750	.38916		
타인의 감성이해	일반직원	3.4037	.56113	4.777	.003
	팀장	3.6394	.52723		
	과장	3.6333	.55795		
	부장	3.8036	.62156		
감성의 조절	일반직원	3.0574	.56694	7.361	.000
	팀장	3.3606	.57397		
	과장	3.3167	.49522		
	부장	3.5536	.48217		

감성의 활용	일반직원	3.4383	.61700	4.156	.007
	팀장	3.7548	.55900		
	과장	3.6333	.48978		
	부장	3.6071	.80093		
정서적고갈	일반직원	3.5935	1.10108	1.188	.314
	팀장	3.6215	1.12454		
	과장	3.2300	.81647		
	부장	3.1671	1.05753		
비인격화	일반직원	2.1662	.99007	.851	.467
	팀장	2.1038	.97859		
	과장	1.8267	.80309		
	부장	1.9000	1.00995		
개인적성취감 저하	일반직원	4.8258	1.23701	2.162	.092
	팀장	5.2258	.97121		
	과장	4.7860	1.18248		
	부장	5.3050	1.19929		
이직의도	일반직원	2.7364	.72881	.808	.411
	팀장	2.5448	.66972		
	과장	2.3567	.50652		
	부장	2.2507	.71223		

10) 응답자 하루 평균 근무시간별 차이 분산분석

응답자의 하루 평균 근무시간별 분포는 8시간이 190명, 10시간 미만이 90명, 12시간 미만이 19명, 12시간 이상이 13명으로 <표 4-16>은 응답자 하루 평균 근무시간별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 직무요구성과 직무자율성 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 응답자 하루 평균 근무시간별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직무요구성의 경우 하루 12시간 미만으로 근무하는 그룹과 달리 12시간 이상 근무하는 그룹의 경우 직무요구성에 대한 평균값이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

이는 12시간 이상 일하는 그룹이 업무에 쫓기거나 하지 않는다는 것을 의미한다. 직무자율성의 경우 10시간 미만으로 일하는 그룹과 10시간 이상으로 일하는 그룹이 구분되는 차이를 보였는데, 10시간 미만으로 근무하는 그룹이 10시간 이상으로 근무하는 그룹에 비해 직무자율성이 높다고 판단하는 것으로 분석되었다.

<표 4-16> 하루 평균 근무시간별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	8시간	3.1934	.58680	9.364	.000
	10시간 미만	3.5278	.62311		
	12시간 미만	3.6184	.87943		
	12시간 이상	2.8654	.88161		
직무자율성	8시간	3.2305	.49859	4.452	.004
	10시간 미만	3.2133	.53025		
	12시간 미만	2.8316	.50448		
	12시간 이상	2.9692	.46795		
직업불안정	8시간	2.4211	.71062	1.281	.281
	10시간 미만	2.5083	.66562		
	12시간 미만	2.3421	.59049		
	12시간 이상	2.7500	.76376		
임금수준 적절성	8시간	2.5326	.62139	1.176	.319
	10시간 미만	2.6156	.69942		
	12시간 미만	2.7474	.55314		
	12시간 이상	2.4000	.35590		
승진절차 공정성	8시간	2.4789	.67667	1.444	.230
	10시간 미만	2.5417	.73749		
	12시간 미만	2.3289	.72194		
	12시간 이상	2.1538	.83876		
상사와의관계	8시간	3.3765	.75947	1.937	.189
	10시간 미만	3.2757	.77396		
	12시간 미만	2.8584	.52254		
	12시간 이상	2.9238	.79787		
자신의 감성이해	8시간	3.6750	.51624	1.852	.138
	10시간 미만	3.5528	.61750		
	12시간 미만	3.4474	.73399		
	12시간 이상	3.7692	.71779		

타인의 감성이해	8시간	3.4934	.55661	1.094	.352
	10시간 미만	3.4500	.56365		
	12시간 미만	3.2763	.55836		
	12시간 이상	3.5962	.76061		
감성의 조절	8시간	3.1605	.58465	.562	.640
	10시간 미만	3.1306	.59755		
	12시간 미만	2.9868	.51013		
	12시간 이상	3.1923	.45819		
감성의 활용	8시간	3.5316	.61047	.969	.408
	10시간 미만	3.4472	.61864		
	12시간 미만	3.4211	.71712		
	12시간 이상	3.7115	.64425		
정서적고갈	8시간	3.4352	1.04806	1.220	.243
	10시간 미만	3.7161	1.05898		
	12시간 미만	4.1274	1.43724		
	12시간 이상	3.5123	1.13930		
비인격화	8시간	2.0895	1.00211	.705	.550
	10시간 미만	2.1756	.94943		
	12시간 미만	2.0526	1.05587		
	12시간 이상	2.4615	.75888		
개인적 성취감 저하	8시간	4.9532	1.22018	.770	.512
	10시간 미만	4.7763	1.15155		
	12시간 미만	4.9295	1.23920		
	12시간 이상	5.2338	1.19476		
이직의도	8시간	2.6157	.74152	.847	.469
	10시간 미만	2.7259	.66797		
	12시간 미만	2.7358	.66752		
	12시간 이상	2.8462	.81730		

11) 응답자 초과수당 지급방식별 차이 분산분석

응답자의 초과 근무수당 지급방식별 분포는 연장 근로가 없는 경우가 35명, 지급하지 않는 경우가 113명, 10시간 미만이 월 고정액 지급이 57명, 50%가산 지급이 35명, 휴가 및 연가로 대신하는 경우가 54명, 기타 18명으로 <표 4-17>은 응답자 초과수당 지급방식별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절,

감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다.

분석결과, 임금수준 적절성, 비인격화 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 초과수당 지급방식별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

임금수준 적절성의 경우 전체적으로 임금수준이 보통(3점 이하)이라고 판단하는 상황에서 연장근로가 없거나 초과근무에도 근로수당을 지급받지 못하는 그룹이 월 고정액 혹은 제대로 지급하는 그룹에 비해 상대적으로 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

비인격화의 경우 연장근로가 없거나 초과근무에도 수당이 지급되지 않는 경우, 월 고정액이 지급되는 경우에 해당하는 그룹에 비해 50% 가산지급하거나 휴가 및 연가로 대신 지급하는 경우에 해당하는 그룹의 평균이 상대적으로 낮게 나타났다.

<표 4-17> 초과수당 지급방식별 집단 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	연장근로 없음	3.1071	.64251	2.130	.062
	지급하지 않음	3.3739	.66992		
	월 고정액 지급	3.2500	.66312		
	50% 가산 지급	3.4643	.61579		
	휴가, 연가로 대신	3.3241	.53117		
	기타	3.0139	.86803		
직무자율성	연장근로 없음	3.3086	.53653	1.963	.084
	지급하지 않음	3.1752	.47142		
	월 고정액 지급	3.1018	.52932		
	50% 가산 지급	3.3714	.52947		
	휴가, 연가로 대신	3.1741	.54813		
	기타	3.0333	.50059		
직업불안정	연장근로 없음	2.4714	.57449	2.150	.060
	지급하지 않음	2.4978	.69315		
	월 고정액 지급	2.6096	.65127		
	50% 가산 지급	2.1500	.77933		
	휴가, 연가로 대신	2.4259	.72786		
	기타	2.3472	.65943		

임금수준 적절성	연장근로 없음	2.4571	.51694	2.227	.052
	지급하지 않음	2.4673	.64121		
	월 고정액 지급	2.5684	.62540		
	50% 가산 지급	2.8343	.62211		
	휴가, 연가로 대신	2.6222	.70648		
	기타	2.6667	.48020		
승진절차 공정성	연장근로 없음	2.5286	.59338	1.722	.124
	지급하지 않음	2.5310	.68313		
	월 고정액 지급	2.1842	.77851		
	50% 가산 지급	2.6643	.72493		
	휴가, 연가로 대신	2.5093	.67984		
	기타	2.4583	.67655		
상사와의관계	연장근로 없음	3.4243	.73350	1.852	.103
	지급하지 않음	3.2711	.74368		
	월 고정액 지급	3.1579	.76146		
	50% 가산 지급	3.6049	.78655		
	휴가, 연가로 대신	3.2409	.76444		
	기타	3.2222	.82391		
자신의 감성이해	연장근로 없음	3.6429	.62216	.534	.751
	지급하지 않음	3.5951	.60163		
	월 고정액 지급	3.5789	.56529		
	50% 가산 지급	3.7429	.51265		
	휴가, 연가로 대신	3.6806	.53292		
	기타	3.6111	.57023		
타인의 감성이해	연장근로 없음	3.3929	.48236	1.312	.259
	지급하지 않음	3.5044	.60502		
	월 고정액 지급	3.4430	.50004		
	50% 가산 지급	3.6500	.57905		
	휴가, 연가로 대신	3.3657	.55523		
	기타	3.4861	.67231		
감성의 조절	연장근로 없음	3.1643	.59081	1.286	.270
	지급하지 않음	3.2168	.61646		
	월 고정액 지급	3.0789	.52855		
	50% 가산 지급	3.2286	.64275		
	휴가, 연가로 대신	3.0185	.53608		
	기타	3.0417	.39528		
감성의 활용	연장근로 없음	3.3571	.63096	1.316	.241
	지급하지 않음	3.5642	.68038		
	월 고정액 지급	3.3816	.56518		
	50% 가산 지급	3.7571	.50906		
	휴가, 연가로 대신	3.4583	.58630		
	기타	3.5139	.55222		

정서적고갈	연장근로 없음	3.4646	1.03069	.622	.683
	지급하지 않음	3.6596	1.05175		
	월 고정액 지급	3.6121	1.09542		
	50% 가산 지급	3.3177	1.16655		
	휴가, 연가로 대신	3.5467	1.13458		
	기타	3.4939	1.23725		
비인격화	연장근로 없음	2.4229	1.24122	3.029	.011
	지급하지 않음	2.2212	.97847		
	월 고정액 지급	2.1053	.85949		
	50% 가산 지급	1.7257	.60989		
	휴가, 연가로 대신	1.9148	.97563		
	기타	2.4556	1.10784		
개인적성취감 저하	연장근로 없음	4.6123	.97362	1.121	.349
	지급하지 않음	4.9173	1.21037		
	월 고정액 지급	4.8096	1.38054		
	50% 가산 지급	5.0544	1.14812		
	휴가, 연가로 대신	5.1593	1.16565		
	기타	4.7806	1.06894		
이직의도	연장근로 없음	2.6006	.70989	.417	.837
	지급하지 않음	2.6635	.70367		
	월 고정액 지급	2.7570	.62046		
	50% 가산 지급	2.5520	.88403		
	휴가, 연가로 대신	2.6817	.73023		
	기타	2.6678	.80127		

12) 응답자 월평균 소득별 차이 분산분석

응답자의 월평균 소득별 분포는 100만원 미만이 28명, 100-150만원 미만이 99명, 150-200만원 미만이 114명, 200만원-250만원 미만이 54명, 250만원 이상이 17명으로 <표 4-18>는 응답자 월평균 소득별 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하, 이직의도 변수들의 집단 간 차이를 검증한 결과이다. 분석결과, 직무자율성, 임금수준 적절성, 타인의 감정이해, 감성의 조절 변수들은 유의확률 p값이 신뢰수준 95% 하에 기준인 0.05보다 적으므로 변수들 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 응답자 월평균

소득별로 차이가 존재함을 알 수 있다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

직무자율성과 임금수준 적절성의 경우 월평균 소득이 250만원 이상인 경우가 가장 평균값이 높게 나타나 업무자율성 및 임금수준 적절성에 대한 평균값이 높은 것으로 응답되었다. 반면, 월평균 소득이 낮은 경우 직무자율성과 임금수준 적절성에 대한 평균값이 떨어지는데 이는 월평균 소득이 높을수록 직무자율성과 임금수준 적절성에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 다음으로 타인의 감정이해 및 감성의 조절의 경우 월평균 소득이 250만원 이상인 그룹의 평균값이 다른 그룹에 비해 높게 나타났다.

<표 4-18> 월평균 소득별 차이 분산분석 결과

구 분		평 균	표준편차	F값	P값
변 수	통제변수				
직무요구성	100만원 미만	3.0625	0.5254	1.359	0.248
	100만원-150만원 미만	3.3535	0.65661		
	150만원-200만원 미만	3.3421	0.65197		
	200만원-250만원 미만	3.287	0.73074		
	250만원 이상	3.1765	0.59794		
직무자율성	100만원 미만	3.1429	0.66857	4.423	0.002
	100만원-150만원 미만	3.0889	0.51128		
	150만원-200만원 미만	3.1702	0.49438		
	200만원-250만원 미만	3.3259	0.44348		
	250만원 이상	3.5647	0.38881		
직업불안정	100만원 미만	2.4911	0.74994	1.5	0.202
	100만원-150만원 미만	2.5606	0.73808		
	150만원-200만원 미만	2.4518	0.66923		
	200만원-250만원 미만	2.2917	0.66544		
	250만원 이상	2.3235	0.52859		
임금수준 적절성	100만원 미만	2.3071	0.70023	4.311	0.002
	100만원-150만원 미만	2.4242	0.60628		
	150만원-200만원 미만	2.6649	0.63329		
	200만원-250만원 미만	2.6556	0.55138		
	250만원 이상	2.8353	0.69006		

승진절차 공정성	100만원 미만	2.1786	0.69007	1.599	0.175
	100만원-150만원 미만	2.4621	0.70743		
	150만원-200만원 미만	2.5044	0.71487		
	200만원-250만원 미만	2.5417	0.65831		
	250만원 이상	2.6176	0.7558		
상사와의관계	100만원 미만	3.4286	0.81618	0.386	0.818
	100만원-150만원 미만	3.254	0.76992		
	150만원-200만원 미만	3.2722	0.75825		
	200만원-250만원 미만	3.3515	0.7578		
	250만원 이상	3.3235	0.75795		
자신의 감성이해	100만원 미만	3.8036	0.56665	1.8	0.129
	100만원-150만원 미만	3.5303	0.54195		
	150만원-200만원 미만	3.6294	0.59796		
	200만원-250만원 미만	3.7269	0.59532		
	250만원 이상	3.6176	0.43407		
타인의 감성이해	100만원 미만	3.5982	0.59059	2.61	0.036
	100만원-150만원 미만	3.4015	0.56787		
	150만원-200만원 미만	3.4101	0.52811		
	200만원-250만원 미만	3.5787	0.64943		
	250만원 이상	3.75	0.375		
감성의 조절	100만원 미만	3.1786	0.58869	3.116	0.016
	100만원-150만원 미만	3.0227	0.61038		
	150만원-200만원 미만	3.125	0.55579		
	200만원-250만원 미만	3.2917	0.56583		
	250만원 이상	3.4265	0.38288		
감성의 활용	100만원 미만	3.625	0.60285	1.503	0.201
	100만원-150만원 미만	3.4343	0.64443		
	150만원-200만원 미만	3.4649	0.61045		
	200만원-250만원 미만	3.6481	0.64887		
	250만원 이상	3.5882	0.40448		
정서적고갈	100만원 미만	3.3846	1.13037	0.938	0.442
	100만원-150만원 미만	3.5849	1.10275		
	150만원-200만원 미만	3.6754	1.10606		
	200만원-250만원 미만	3.4669	1.09689		
	250만원 이상	3.2553	0.84031		

비인격화	100만원 미만	2.0357	1.05977	0.923	0.451
	100만원-150만원 미만	2.2283	1.03412		
	150만원-200만원 미만	2.1596	0.99385		
	200만원-250만원 미만	1.9259	0.78984		
	250만원 이상	2.1176	0.9901		
개인적성취감 저하	100만원 미만	5.0161	1.33175	1.742	0.141
	100만원-150만원 미만	4.6801	1.20128		
	150만원-200만원 미만	4.9382	1.17154		
	200만원-250만원 미만	5.1717	1.18782		
	250만원 이상	5.0976	1.06899		
이직의도	100만원 미만	2.6546	0.88514	1.73	0.143
	100만원-150만원 미만	2.754	0.69294		
	150만원-200만원 미만	2.7044	0.69899		
	200만원-250만원 미만	2.5033	0.71914		
	250만원 이상	2.4024	0.6426		

제4절 연구모형의 검증

1. 변수 간 상관관계 분석

분석을 위해 설정한 변수는 우선적으로 변수들 간 상관관계를 분석하였다. 그 이유는 모형을 구성하는 주요 구성 개념들의 인과관계를 검증하기 위한 사전 절차로 본 연구에서 직무특성, 조직특성, 감성지능 등의 개념들을 구성하는 변수들이 상호간에 관련성이 있는지를 살펴보는 것이다. 본 연구의 주요 변수들 간의 인과관계를 검증하기 위한 사전 절차로서 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의관계, 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적성취감 저하, 이직의도 등 14개 변수들 간의 상관관계 분석결과는 <표 4-19>과 같다.

<표 4-19> 변수 간 상관관계

구 분	직무 요구성	직무 자율성	직업 불안정	임금 수준 적절성	승진 절차 공정성	상사와의 관계	자신의 감성 이해	타인의 감성 이해	감성의 조절	감성의 활용	정서적 고갈	비 인격화	개인적성 취감 저하	이직의 도
평 균	3.302	3.190	2.455	2.564	2.474	3.297	3.630	3.472	3.143	3.508	3.562	2.128	4.912	2.664
표준 편차	0.657	0.516	0.694	0.634	0.706	0.764	0.573	0.568	0.579	0.621	1.093	0.981	1.199	0.719
직무 요구성	1													
직무 자율성	-.054	1												
직업 불안정	.113*	-.251**	1											
임금 수준 적절성	-.187**	.018	-.202**	1										
승진 절차 공정성	-.022	.321**	-.250**	.333**	1									
상사와의 관계	-.228**	.484**	-.392**	.209**	.365**	1								
자신의 감성 이해	.104	.139*	-.122*	-.149**	-.089	.154**	1							
타인의 감성 이해	.060	.183**	-.090	-.068	-.014	.174**	.461**	1						
감성의 조절	-.003	.241**	-.078	-.029	-.012	.078	.341**	.323**	1					
감성의 활용	.138	.210**	-.117*	-.049	.056	.161**	.472**	.404**	.477	1				
정서적 고갈	.279**	-.187**	.276**	-.115*	-.044	-.348**	-.007	.002	-.105	-.011	1			
비인격화	.004	-.167**	.294**	-.071	-.018	-.233	-.209	-.096	-.124*	-.163**	.520**	1		
개인적 성취감 저하	.060	.121*	-.144*	.012	-.062	.156**	.349**	.397**	.177**	.382	.012**	-.247	1	
이직의도	.039	-.345**	.457**	-.192**	-.233**	-.485**	-.140*	-.138*	-.233**	-.212**	.493**	.437**	-.193	1

* : P < 0.05 , ** : P <0.01

분석결과 정서적 고갈과 비인격 간의 상관관계가 0.520으로 가장 높게 나타났고, 타인 감성의 이해와 정서적 탈락 간의 상관관계가 0.02로 가장 낮게 나타났다. 상사와의 관계는 직무자율성과 0.4수준의 상관성을 보이는 것으로 나타났으며, 자신 감

성의 이해와 타인 감성의 이해, 감성활용은 상호간에 0.4수준의 상관성을 보이는 것으로 분석되었다. 또한 감성조절은 감성활용과 0.4수준의 상관성을 보였다. 마지막으로 이직의도의 경우 직업불안정 변수와 정서적 탈락, 비인격 변수들과 양(+)의 상관관계를 보이며, 상사와의 관계와는 부(−)의 관계를 보이는 것으로 분석되었다.

이상 상관분석 결과 본 연구에서 직무특성, 조직특성, 감성지능 등의 개념들을 구성하는 변수들은 상호간에 관련성이 있지만 상관계수가 너무 커(0.7 이상) 독립된 변수로 설정할 수 없는 수준은 아닌 변수간 적절한 상관관계를 보이고 있는 것이 확인되었다.

2. 연구모형 검증

1) 분석방법

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 모형의 전반적인 적합도를 알아보기 위해 카이제곱값(χ^2)을 비롯하여 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 원소간평균차이(RMR) 등과 같은 절대적합지수와 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI)등의 증대적합지수, 그리고 간명기초적합지수로써 PGFI 등의 적합도 지수를 가지고 연구모형의 적합성을 판단하고 고정지수를 가지고 가설의 적합성 여부를 검증한다. 본 연구에서는 직무관련 변인과 조직관련 변인이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는지를 반영한 모형인 경쟁모형과 반영하지 않은 모형인 연구모형으로 구분되며, 두 모형의 적합성을 검토하였다.

2) 연구모형 검증결과

먼저 카이제곱값(χ^2) 3182.631, 자유도 2172, χ^2에 대한 p값 0.000으로 카이제곱값(χ^2)과 자유도, 그리고 p값만으로 볼 때는 유의한 값이 되어 연구모형과 분석자료가 적합하다고 할 수 있다. 그러나 카이제곱값(χ^2)이 매우 크고 그 확률값(p=0.000)이 0.05보다 작아 유의한 차이가 존재하여 가설을 기각한다고 하더라도 실제로 연구모형이 현실을 제대로 반영하는 적합도가 좋은 모형이 가능성이 있기 때문에 카이제곱 값에만 의존하여 모형을 검증하는 것은 바람직하지 않다

(Bentler & Bonett, 1980: 591). 따라서 다른 적합지수를 같이 고려하여 연구모형을 수용할 수 있는지 검토해 보았다. 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다. 원소 간 평균차이(RMR)는 0.05보다 작게 나타났으며, 근사오차자승평균이중근(RMSEM)은 0.08보다 작게 나타나 적합한 것으로 검증되었다.

<표 4-20> 연구모형 적합도 지수

구분	절대적합지수				증대적합지수			간명적합지수
	χ^2 (p)	GFI	RMSEM	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	3182.631(.000)	.904	.064	.022	.948	.972	.970	.909
적합기준	-	.90이상	.08이하	.05이하	1의 근사치			1의 근사치

3) 경쟁모형 검증결과

직무특성 요인, 조직관련 요인이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는지에 대한 가설이 포함되는 경쟁모형은 연구모형으로 적합한지 적합지수를 고려하여 검토해 보았다. 이를 살펴보면, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났으며, 원소간평균차이(RMR)는 0.05보다 작게 나타났다.

<표 4-21> 경쟁모형 적합도 지수

구분	절대적합지수				증대적합지수			간명적합지수
	χ^2 (p)	GFI	RMSEM	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	3492.283(.000)	.906	.083	.035	.907	.941	.862	.867
적합기준	-	.90이상	.08이하	.05이하	1의 근사치			1의 근사치

4) 모형별 적합성 검증결과

연구모형과 경쟁모형의 모형 검증결과를 살펴보면, 연구모형의 근사오차자승평균이중근(RMSEM)은 적합기준인 0.08 이하인 0.064 수준으로 나타났으나, 경쟁모형은 적합기준 보다 높은 0.083으로 나타났다. 다음으로 비교적합지수(CFI)값과 간명적합지수(AGIF)값을 살펴보면, 두 지수 모두 1에 근사치일수록 적합도가 높다고 할 수 있다. 우선 연구모형은 두 지수가 0.970, 0.909로 각각 나타났으며, 경쟁모형은 0.862, 0.867로 각각 나타나 경쟁모형에 비해 연구모형이 1에 가까운 근사치를 보이면서 상대적으로 적합도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 통계적으로는 경쟁모형보다는 연구모형의 방식으로 구조방정식 모형을 구축하는 것이 보다 적합하다고 할 수 있으며, 이에 본 연구에서는 연구모형의 가설검증 결과만 제시하였다.

<표 4-22> 모형별(연구모형 및 경쟁모형) 적합도 지수 비교

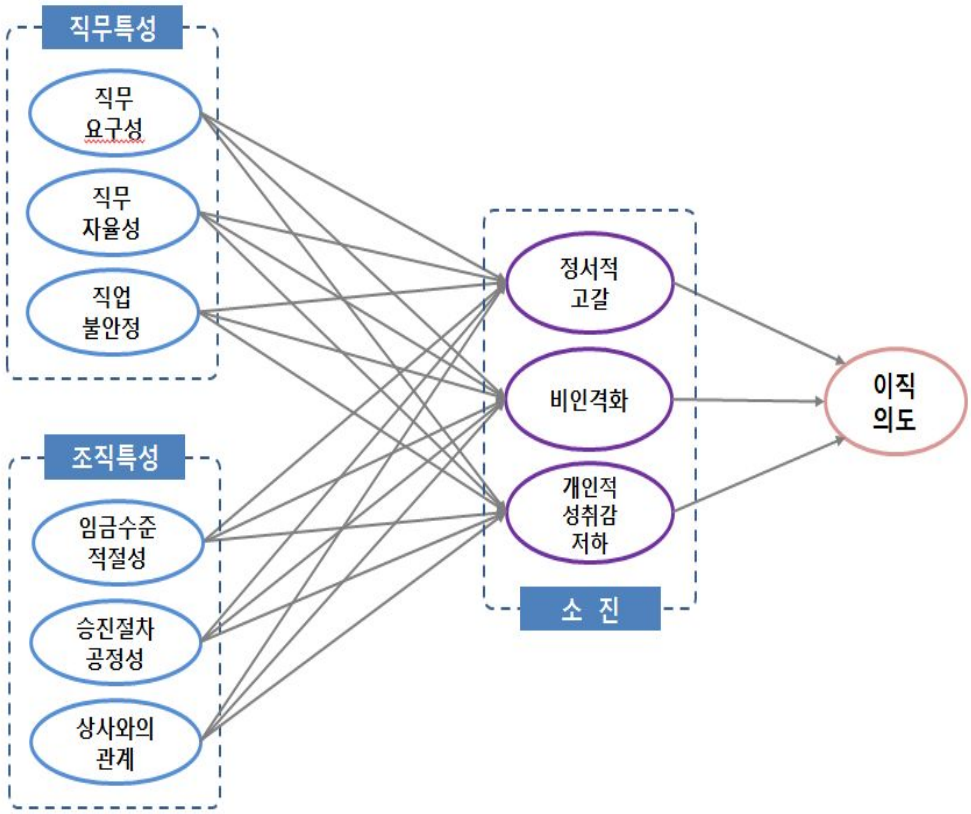
구분	절대적합지수				증대적합지수			간명적합지수
	χ^2 (p)	GFI	RMSEM	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
연구모형	3182.631(.000)	.904	.064	.022	.948	.972	.970	.909
경쟁모형	3492.283(.000)	.906	.083	.035	.907	.941	.862	.867

제5절 가설검증 및 조절효과분석

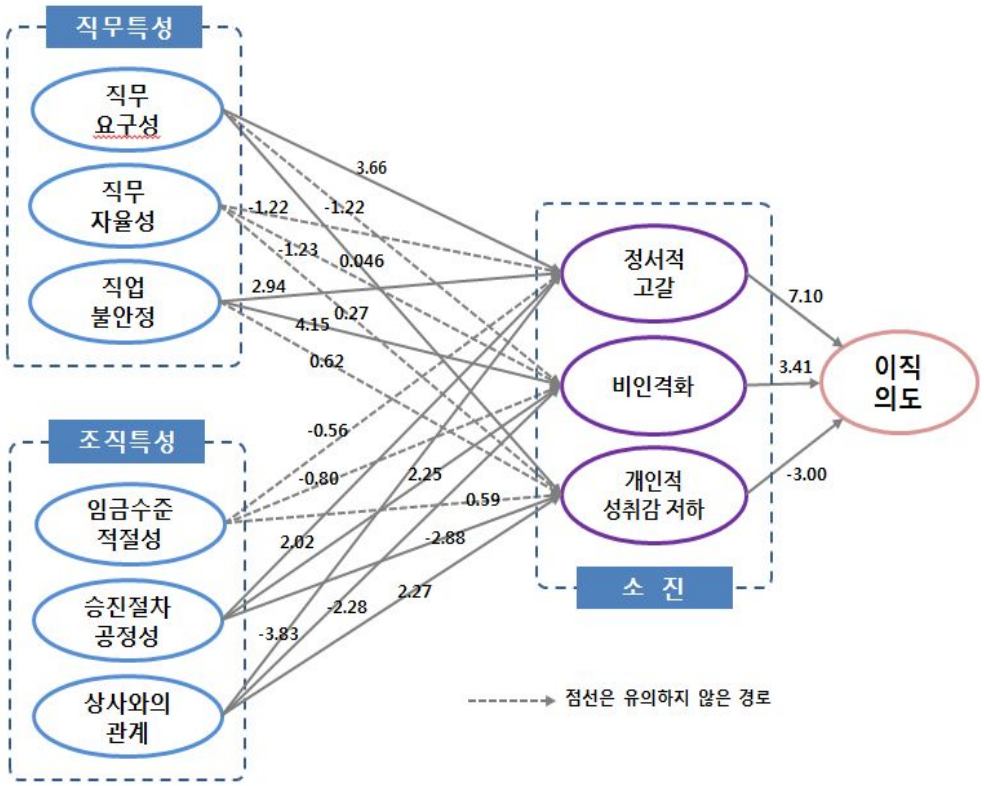
1. 가설검증 결과

본 연구의 가설을 검증하기 위해 변수 간 인과관계를 AMOS을 통해 얻은 표본의 특성치인 경로계수와 고정지수(t값) 등을 가지고 유의수준 0.05에서 채택여부를 검증하였다. 본 연구에서는 크게 독립변수인 직무특성요인과 조직

특성요인이 매개변수인 소진에 미치는 영향, 또 매개변수인 소진이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향관계에 따라 총 21개의 가설이 설정된 연구모형과 연구모형의 가설에 추가적으로 독립변수인 직무특성요인과 조직특성요인이 종속변수인 이직의도에 직접적으로 미치는 영향에 대한 가설이 고려되어 총 27개의 가설이 설정된 경쟁모형으로 구성하였다. 그러나 두 모형의 적합도를 분석해본 결과 경쟁모형에 비해 연구모형의 적합도가 보다 높게 나와 연구모형을 최종 분석모형으로 설정하였다. 본 연구의 연구모형은 <그림 4-1>과 같으며, 가설 검증결과는 <그림 4-2>와 같다.



<그림 4-1> 연구모형의 경로도



<그림 4-2> 연구모형 경로분석 결과

첫째, 직무특성 중 직무요구성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H1의 검증결과, 경로계수 0.197, t값 3.663, *P*값 0.000으로 가설 H1은 채택되었다. 따라서 사회복지사에 대한 직무요구성은 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 직무특성 중 직무자율성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H2의 검증결과, 경로계수 −0.051, t값 −0.841, *P*값 0.401로 가설 H2는 기각되었다. 따라서 사회복지사에 대한 직무자율성은 정서적 고갈에 음(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

셋째, 직무특성 중 직업불안정은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H3의 검증결과, 경로계수 0.167, t값 2.944, *P*값 0.003으로

가설 H3은 채택되었다. 따라서 직무불안정은 사회복지사의 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 직무특성 중 직무요구성은 사회복지사의 비인격화와 같은 정서 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 H4의 검증결과, 경로계수 −0.069, t값 −1.228, *P*값 0.220으로 가설 H4는 기각되었다. 따라서 직무요구성은 사회복지사의 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

다섯째, 직무특성 중 직무자율성은 사회복지사의 비인격화와 같은 정서 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 H5의 검증결과, 경로계수 −0.078, t값 −1.231, *P*값 0.219로 가설 H5는 기각되었다. 따라서 직무자율성은 사회복지사의 정서적 비인격화에 음(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

여섯째, 직무특성 중 직업불안정은 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이라는 가설 H6의 검증결과, 경로계수 0.246, t값 4.158, *P*값 0.000으로 가설 H6은 채택되었다. 따라서 직업불안정은 사회복지사의 정서적 비인격화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

일곱째, 직무특성 중 직무요구성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H7의 검증결과, 경로계수 0.116, t값 2.004, *P*값 0.046으로 가설 H7은 채택되었다. 따라서 직무요구성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

여덟째, 직무특성 중 직무자율성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H8의 검증결과, 경로계수 0.082, t값 1.152, *P*값 0.207로 가설 H8은 기각되었다. 따라서 직무자율성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 음(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

아홉째, 직무특성 중 직업불안정은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H9의 검증결과, 경로계수 −0.114, t값 −1.873, *P*값 0.062로 가설 H9는 기각되었다. 따라서 직업불안정은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한

것으로 분석되었다.

열 번째, 조직특성 중 임금수준 적절성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H10의 검증결과, 경로계수 −0.032, t값 −0.561, *P*값 0.575로 가설 H10은 채택되었다. 따라서 사회복지사에 대한 임금수준 적절성은 정서적 고갈에 부(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

열한 번째, 조직특성 중 승진절차의 공정성은 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H11의 검증결과, 경로계수 0.120, t값 2.027, *P*값 0.044로 가설 H11은 채택되었다. 따라서 승진절차 공정성은 사회복지사의 정서적 고갈에 음(−)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

열두 번째, 조직특성 중 상사와의 관계는 사회복지사의 정서적 고갈에 영향을 미칠 것이라는 가설 H12의 검증결과, 경로계수 −0.250, t값 −3.838, *P*값 0.000으로 가설 H12는 채택되었다. 상사와의 관계는 사회복지사의 정서적 고갈에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 상사와의 관계가 나쁘면 나쁠수록 사회복지사의 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 준다는 것을 의미한다.

열세 번째, 조직특성 중 임금수준 적절성은 사회복지사의 비인격화와 같은 정서 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 H13의 검증결과, 경로계수 −0.047, t값 −0.802, *P*값 0.423으로 가설 H13은 기각되었다. 따라서 임금수준 적절성은 사회복지사의 비인격화에 부(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

열네 번째, 조직특성 중 승진절차 공정성은 사회복지사의 비인격화와 같은 정서 소진에 영향을 미칠 것이라는 가설 H14의 검증결과, 경로계수 0.140, t값 2.254, *P*값 0.025로 가설 H14는 채택되었다. 따라서 승진절차 공정성은 사회복지사의 정서적 비인격화에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

열다섯 번째, 조직특성 중 상사와의 관계는 사회복지사의 비인격화에 영향을 미칠 것이라는 가설 H15의 검증결과, 경로계수 −0.155, t값 −2.282, *P*값 0.023으로 가설 H15는 채택되었다. 따라서 상사와의 관계는 사회복지사의 비인격화에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

열여섯 번째, 조직특성 중 임금수준 적절성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H16의 검증결과, 경로계수 0.069. t값 0.599, *P*값 0.550으로 가설 H16은 기각되었다. 따라서 임금수준 적절성은 사회복지사의 비인격화에 부(−)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의하지 못한 것으로 분석되었다.

열일곱 번째, 조직특성 중 승진절차 공정성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H17의 검증결과, 경로계수 −0.184, t값 −2.880, *P*값 0.004로 가설 H17은 채택되었다. 따라서 승진절차 공정성은 사회복지사의 개인적 성취감 저하의 부(−)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

열여덟 번째, 조직특성 중 상사와의 관계는 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 영향을 미칠 것이라는 가설 H18의 검증결과, 경로계수 0.158, t값 −2.282, *P*값 0.023으로 가설 H18은 채택되었다. 따라서 상사와의 관계는 사회복지사의 개인적 성취감 저하에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

열아홉 번째, 소진변수 중 정서적 고갈은 사회복지사의 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H19의 검증결과, 경로계수 0.399, t값 7.109, *P*값 0.000으로 가설 H19는 채택되었다. 따라서 정서적 고갈은 사회복지사의 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

스무 번째, 소진변수 중 비인격화는 사회복지사의 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H20의 검증결과, 경로계수 0.198, t값 .3.412, *P*값 0.001로 가설 H20은 채택되었다. 따라서 비인격화는 사회복지사의 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

스물한 번째, 소진변수 중 개인적 성취감 저하는 사회복지사의 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H21의 검증결과, 경로계수 −0.149, t값 −.3006, *P*값 0.003으로 가설 H20은 채택되었다. 따라서 개인적 성취감 저하는 사회복지사의 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이상의 분석결과를 종합하면 다음 <표 4−23>와 같다.

<표 4-23> 구조방정식모형 분석에 따른 연구가설 검증결과

가 설	경로계수		표준 오차	t값	P값	채택 여부
	비표준화 계수	표준화 계수				
H1. 직무요구성 ⇒ 정서적 고갈	.327	.197	.089	3.663	.000	채택
H2. 직무자율성 ⇒ 정서적 고갈	-.108	-.051	.128	-.841	.401	기각
H3. 직업불안정 ⇒ 정서적 고갈	.263	.167	.089	2.944	.003	채택
H4. 직무요구성 ⇒ 비인격화	-.103	-.069	.084	-1.228	.220	기각
H5. 직무자율성 ⇒ 비인격화	-.148	-.078	.120	-1.231	.219	기각
H6. 직업불안정 ⇒ 비인격화	.348	.246	.084	4.158	.000	채택
H7. 직무요구성 ⇒ 개인적 성취감 저하	.211	.116	.106	2.004	.046	채택
H8. 직무자율성 ⇒ 개인적 성취감 저하	.192	.082	.152	1.265	.207	기각
H9. 직업불안정 ⇒ 개인적 성취감 저하	-.197	-.114	.105	-1.873	.062	기각
H10. 임금수준 적절성 ⇒ 정서적 고갈	-.055	-.032	.097	-.561	.575	기각
H11. 승진절차 공정성 ⇒ 정서적 고갈	.186	.120	.092	2.027	.044	채택
H12. 상사와의 관계 ⇒ 정서적 고갈	-.357	-.250	.093	-3.838	.000	채택
H13. 임금수준 적절성 ⇒ 비인격화	-.073	-.047	.091	-.802	.423	기각
H14. 승진절차 공정성 ⇒ 비인격화	.194	.140	.086	2.254	.025	채택
H15. 상사와의 관계 ⇒ 비인격화	-.199	-.155	.087	-2.282	.023	채택
H16. 임금수준 적절성 ⇒ 개인적 성취감 저하	.069	.036	.115	.599	.550	기각
H17. 승진절차 공정성 ⇒ 개인적 성취감 저하	-.313	-.184	.109	-2.880	.004	채택
H18. 상사와의 관계 ⇒ 개인적 성취감 저하	.251	.158	.111	2.270	.024	채택
H19. 정서적 고갈 ⇒ 이직의도	.259	.399	.036	7.109	.000	채택
H20. 비인격화 ⇒ 이직의도	.143	.198	.042	3.412	.001	채택
H21. 개인적 성취감 저하 ⇒ 이직의도	-.088	-.149	.029	-3.006	.003	채택

2. 조절효과 분석

조절효과 분석은 본 연구에서 설정한 분석모형의 영향관계가 사회복지사의 감성지능에 의해 영향을 받는지 분석하기 위한 것으로 앞서 감성지능 관련 변수들인 자기 감성의 이해, 타인 감성의 이해, 감성 활용 및 조절 등을 조절변수로 적용하였다. 4개의 변수들은 앞선 상관분석 결과에서도 상호간에 상관성이 높은 것으로

분석되었는데, 4개의 변수를 통합 평균화하고 감성지능 변수를 하나의 변수로 통합하였다.

감성지능 변수의 조절효과를 분석하기 위해서는 전체 설문 응답그룹을 스스로 감성지능 수치가 높다고 판단하는 그룹과 그렇지 않는 그룹 간에 분석결과 차이가 있는지 살펴볼 필요가 있다. 이에 통합된 감성지능 변수의 평균값인 3.438을 기점으로 전체 응답자 312명 중 감성지능 평균값이 평균 초과인 그룹과 평균 이하인 그룹으로 구분하였다. 그 결과는 다음 <표 4-23>과 같다. 감성지능이 낮은 그룹은 3.438 이하의 응답자로 총 162명으로 분류되었으며 집단 내 감성지능 평균값은 3.103이다. 감성지능이 높은 그룹은 3.438 초과의 응답자 그룹으로 총 150명으로 분류되었으며 집단 내 감성지능 평균값은 3.800이다.

연구자의 이러한 분류가 통계적으로 의미가 있는지 검토해보기 위해 평균의 동일성에 대한 t-test를 실시하였다. 그 결과는 <표 4-22>와 같으며 t값이 -23.218, 유의확률 p값이 0.000으로 통계적으로 의미 있는 것으로 분석되었다. 따라서 이러한 분류를 통해 감성지능 조절변수가 조절효과가 존재하는지 경로분석을 실시하였다.

<표 4-24> 조절효과 분석을 위한 집단 분류 및 통계적 유의성 검토

조절효과		N	평균	표준편차	표준오차
감성지능	감성지능 낮은 그룹	162	3.1026	.26144	.02054
	감성지능 높은 그룹	150	3.8004	.26926	.02198

t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균차	차이의 표준오차
-23.218	310	.000	-.69779	.03005

감성지능 조절변수의 조절효과를 분석한 결과는 다음 <표 4-24>와 같으며, 조절효과를 살펴보기 위해 감성지능이 높은 집단과 낮은 집단이 경로계수가 같다고 제약을 둘 때의 모형인 제약모형과 감성지능이 높은 집단과 낮은 집안이 경로계수가 같다는 제약을 하지 않은 자유모형을 비제약모형으로 설정하여 집단간 차이의 값을 통해 조절효과를 분석하였다.

첫째, 직무특성요인(직무요구성, 직무자율성, 직업불안정)이 감성지능에 따라

소진(정서적고갈, 비인격화, 성취감저하)에 미치는 영향이 다른지를 분석한 결과를 살펴보면, 제약모형의 χ^2은 각각 212.2, 212.8, 211.4, 205.3, 205.2, 201.7, 212.4, 216.3, 208.6, df는 57로서 그 차이인 $\Delta\chi^2$는 각각 4, 4.6, 3.2, −2.9, −3, −6.5, 4.2, 8.1, 0.4로 나타났다. 이 중 직무자율성이 정서적 고갈에 미치는 영향 및 직무자율성이 성취감 저하에 미치는 영향의 경우 제약모형과 비제약모형의 차이 값인 $\Delta\chi^2/df$이 각각 4.6, 8.1로서 $\Delta df=1$의 유의미한 차이인 $\Delta\chi^2=3.84$보다 크게 나타났으므로 두 모형 간에 유의미한 차이가 있음을 나타낸다. 따라서 직무자율성이 정서적 고갈에 미치는 영향 및 직무자율성이 성취감 저하에 미치는 영향은 감성지능에 의해 조절효과가 있다고 할 수 있다. 마찬가지로 직무요구성과 정서적 고갈 및 개인적 성취감 저하 사이의 인과관계와 직무자율성과 정서적 고갈 및 개인적 성취감 저하 사이의 인과관계에서도 감성지능은 조절변수로서의 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 가설들은 감성지능이 높은 집단과 낮은 집단간의 조절효과 값의 차이가 유의미한 수준으로 나타나지 않아 기각되었다.

둘째, 조직특성요인(임금수준 적절성, 승진절차 공정성 상사와의 관계)이 소진(정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하)에 미치는 영향이 감성지능에 따라 조절효과가 있는지 분석한 결과를 살펴보면, 제약모형의 χ^2은 각각 211.3, 209.4, 201.3, 204.1, 207.8, 206.3, 219.1, 211.8, 209.0, df는 57로서 그 차이인 $\Delta\chi^2$는 각각 3.1, 1.2, −6.9, −4.1, −0.4, −1.9, 10.9, 3.6, 0.8로 나타났다. 이 중 임금수준의 적절성이 정서적 고갈에 미치는 영향과 임금수준의 적절성이 개인의 성취감 저하에 미치는 영향은 감성지능에 따라 차이가 있는 것으로 나타나 감성지능의 조절효과가 있을 것이라는 가설이 채택되었다.

셋째, 소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하)이 이직의도에 미치는 영향이 감성지능에 의해 조절효과가 있는지 살펴본 결과, 제약모형의 χ^2은 각각 207.0, 208.5, 210.4로서 그 차이인 $\Delta\chi^2$는 각각 −1.2, 0.3, 2.2로 나타났다. 그러나 제약모형과 비제약모형 간의 $\Delta\chi^2$값 차이가 $\Delta df=1$의 유의미한 차이인 $\Delta\chi^2=3.84$보다 모두 작게 나타나, 소진에 의한 감성지능의 조절효과가 있을 것이라는 가설은 모두 기각되었다.

<표 4-25> 감성지능 조절변수의 조절효과 분석

조절변수	관계	집단	비제약모형					제약모형 (χ^2/df)	$\Delta\chi^2$/df	가설 채택 여부
			비표준화계수	표준화계수	표준오차	t값	경로p값			
감성지능	직무요구성 → 정서적고갈	낮음	0.230	0.126	0.145	1.592	0.113	212.2 (57)	4	채택
		높음	0.429	0.278	0.118	3.628	0.000			
	직무자율성 → 정서적고갈	낮음	0.005	0.002	0.187	.027	0.979	212.8 (57)	4.6	채택
		높음	-0.326	-0.154	0.189	-1.721	0.087			
	직업불안정 → 정서적고갈	낮음	0.342	0.206	0.132	2.586	0.051	211.4 (57)	3.2	기각
		높음	0.153	0.101	0.124	1.235	0.291			
	직무요구성 → 비인격화	낮음	-0.096	-0.058	0.137	-0.702	0.484	205.3 (57)	-2.9	기각
		높음	-0.049	-0.036	0.111	-0.438	0.662			
	직무자율성 → 비인격화	낮음	-0.083	-0.041	0.176	-0.471	0.638	205.2 (57)	-3	기각
		높음	-0.192	-0.104	0.178	-1.082	0.281			
	직업불안정 → 비인격화	낮음	0.345	0.23	0.125	2.765	0.006	201.7 (57)	-6.5	기각
		높음	0.321	0.243	0.116	2.763	0.006			
	직무요구성 → 성취감저하	낮음	0.246	0.033	0.146	1.681	0.095	212.4 (57)	4.2	채택
		높음	0.055	0.145	0.145	0.375	0.708			
	직무자율성 → 성취감저하	낮음	0.493	-0.13	0.189	2.605	0.198	216.3 (57)	8.1	채택
		높음	0.302	0.233	0.233	1.294	0.010			
	직업불안정 → 성취감저하	낮음	-0.025	-0.242	0.134	-0.184	0.855	208.6 (57)	0.4	기각
		높음	-0.395	0.152	0.152	-2.602	0.010			
	임금수준적절성 → 정서적고갈	낮음	0.038	0.021	0.141	0.268	0.789	211.3 (57)	3.1	기각
		높음	-0.13	-0.078	0.135	-0.962	0.338			
	승진절차적절성 → 정서적고갈	낮음	0.241	0.152	0.138	1.753	0.082	209.4 (57)	1.2	기각
		높음	0.096	0.064	0.127	0.761	0.448			
	상사와의관계 → 정서적고갈	낮음	-0.365	-0.240	0.135	-2.692	0.008	201.3 (57)	-6.9	기각
		높음	-0.321	-0.231	0.132	-2.431	0.016			
	임금수준적절성 → 비인격화	낮음	-0.102	-0.063	0.133	-0.764	0.446	204.1 (57)	-4.1	기각
		높음	-0.044	-0.03	0.127	-0.347	0.729			
	승진절차적절성 → 비인격화	낮음	0.254	0.176	0.13	1.959	0.052	207.8 (57)	-0.4	기각
		높음	0.104	0.079	0.119	0.873	0.384			
	상사와의관계 → 비인격화	낮음	-0.143	-0.104	0.128	-1.123	0.263	206.3 (57)	-1.9	기각
		높음	-0.211	-0.173	0.124	-1.696	0.092			
	임금수준적절성 → 성취감저하	낮음	0.268	0.149	0.143	1.87	0.063	219.1 (57)	10.9	채택
		높음	-0.115	-0.064	0.166	-0.693	0.489			
	승진절차공정성 → 성취감저하	낮음	-0.606	-0.375	0.139	-4.352	0.968	211.8 (57)	3.6	기각
		높음	-0.006	-0.004	0.155	-0.04	0.901			
	상사와의관계 → 성취감저하	낮음	0.371	0.24	0.137	2.705	0.796	209.0 (57)	0.8	기각
		높음	0.043	0.028	0.165	0.259	0.808			
	정서적고갈 → 이직의도	낮음	0.280	0.483	0.043	0.043	0.000	207.0	-1.2	기각
		높음	0.222	0.322	0.061	3.632	0.000			

	비인격화 → 이직의도	낮음	0.089	0.138	0.048	0.048	0.068	208.5 (57)	0.3	기각
		높음	0.207	0.262	0.072	2.874	0.005			
	성취감저하 → 이직의도	낮음	-0.09	-0.157	0.038	0.038	0.440	210.4 (57)	2.2	기각
		높음	-0.036	-0.057	0.047	-0.774	0.421			

비제약모형(자유모형): χ^2:208.2, df:56, P=0.000

제6절 분석결과 논의

본 연구는 사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구로써 직무특성요인과 조직특성요인이 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 또는 그 영향이 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있는지 실증적으로 분석해 보았다. 본 연구를 통해 밝혀진 주요 결과와 시사점은 다음과 같다

1. 특성별 차이분석 결과

본 연구의 변수들이 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼여부, 이직경험, 월소득, 자격증 등급, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 시설형태, 시설유형 등 개인적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 살펴보기 위해 t-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 살펴보았다. 분석결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 성별에 따른 차이 분석결과 직무요구성, 직무자율성, 승진절차 공정성, 감성의 조절, 개인적 성취감 저하는 남녀 성별에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 중 직무요구성, 승진절차 공정성, 감성의 조절은 여자보다 남자가 산술평균이 더 높게 나왔으며, 직무자율성과 개인적 성취감은 여자가 남자보다 높게 나왔다. 이는 직무요구성에 따른 스트레스를 여자에 비해 남자가 더 많이 받고 있음을 의미하고 승진절차에 대한 공정성이 높다고 인식하진 않지만[26] 여자에 비해서는 승진절차에 대한 공정성이 높다고 인식하고 스트레스에 따른 감성의 조절능력이 높은 것을 의미한다. 여자의 경우 남자에 비해 직무자율성이

26) 여자에 비해 남자가 승진절차에 대한 공정성이 높다고 인식하고 있지만, 승진절차에 대한 공정성 설문에 대한 평균 응답값이 '보통이다' 인 3점 이하이기 때문에 승진절차에 대해 공정하다고 판단하지 않고 있다고 봐야한다(본 연구의 <표 4-7> 참고).

높다고 느끼고 있으며 직무에 따른 성취감 저하는 적은 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인들 가운데 성별 차이가 있는 것으로 나타난 직무요구성, 직무자율성, 승진절차의 공정성, 감성의 조절, 개인적 성취감 저하 등의 요인들에 대해서는 성별 차이를 감안한 관리전략이 필요함을 알 수 있다.

둘째, 결혼여부에 따른 차이 분석결과 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 임금수준 적절성, 감성의 활용, 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하는 결혼여부에 따라 유의한 차이가 확인되었다. 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정, 감성의 활용은 기혼자가 미혼자에 비해 산술평균이 높게 나타났으며, 임금수준의 적절성, 정서적 고갈, 비인격화의 경우 미혼자가 기혼자에 비해 높게 나타났다. 이 중 임금수준 적절성의 경우 기혼자에 비해 미혼자의 평균값이 높게 나타났으나 평균값이 응답자가 '보통이다'라고 판단하는 기준인 3점에 미치지 못하는 2점대로 결혼 여부와 관계없이 응답자들은 임금수준이 적절하지 않다고 판단하는 것으로 나타났다. 기혼자의 경우 직무요구성과 직업불안정에 따른 스트레스는 미혼자에 비해 많이 받지만, 미혼자 사회복자사에 비해 직무에 따른 정서적 고갈의 정도가 적고 비인격적 대우에 따른 스트레스가 거의 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구 김성환(1997)의 결혼여부가 이직의사에 영향을 미치는지에 대한 연구와 동일한 결과로 볼 수 있는데, 이를 설명하면 기혼자가 모두 가족에 대한 책임을 지는 것은 아니지만 기혼자의 경우 상대적으로 가족에 대한 책임이 클 것으로 이직에 부정적으로 작용할 가능성이 많은 것으로 해석된다.

셋째, 이직경험 여부에 따른 차이분석 결과, 직무자율성, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계 변수들은 이직경험이 있는 경우와 없는 경우 간에 차이가 존재한다. 이직경험이 있는 경우, 이직 경험이 없는 사회복지사에 비해 직무자율성이 낮고, 임금수준 적절성 및 승진절차 공정성에 대한 만족도도 낮으며, 상사와의 관계에 대한 만족도도 낮은 것으로 나타났다. 이는 한번 이직을 경험한 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사에 비해 직무에 따른 스트레스를 상대적으로 더 잘 견딘다고 할 수 있다. 특히 이직경험이 있는 사회복지사는 상사와의 관계에 대한 만족도가 낮다는 결과는 박현주(2011)의 사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이 직의도 영향의 연구에서 상사의 지지가 스트레스를 느끼고 있을 때 공감대를 형성할 수 있다는 연구결과를 주목할 수 있는데 이러

한 결과는 잦은 이직경험으로 상사와의 인과관계에 거리감을 두는 것에서 만족도가 낮은 것으로 해석된다.

넷째, 응답자 학력수준에 따른 차이분석 결과, 직무자율성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 감성활용, 개인적성취감 저하 변수들은 학력수준에 따라 차이가 존재한다. 학력이 높은(대학원) 사회복지사일수록 직무에 대한 자율성이 높고, 승진절차의 공정성 및 상사와의 관계에 만족하는 것으로 나타났으며 감성 활용 능력에 만족도가 높다. 반면, 개인적 성취감 저하 측면에서는 학력이 높을수록 직무에 따른 성취감 저하가 낮다. 이는 학력이 높은 사회복지사일수록 직무에 대한 능력 및 만족도는 높은 편이나 개인적 성취감 저하에 대한 만족도는 낮다고 할 수 있다. 이러한 결과는 공계순(2005)의 아동학대예방센터 상담원 대상에서 대학원 졸업자 보다 대학교 졸업자가 이직의도가 높다는 연구결과와도 동일한 결과로 볼 수 있다.

다섯째, 응답자 연령에 따른 차이분석결과, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 이직의도 변수들은 연령별로 차이가 존재한다. 30~40대가 20대, 50대 이상에 비해 직업에 대한 불안정감을 못 느끼는 것으로 나타났으며, 임금수준의 적절성은 40대에 비해 20~30대가 보다 적절하다고 만족하는 것으로 나타났다. 이상 승진절차가 공정하다고 느끼는 것과 상사와의 관계는 나이가 많을수록 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 그러나 김용순(2005)은 사회복지사 이직의도에 영향을 미치는지에 대한 연구에서 연령이 높을수록 조직내의 위상, 또는 임금상승과 함께 가치관이 장기적이고 안정적인 관점으로 전환되기 때문에 이직이 낮아진다는 연구와는 다른 결과를 나타내고 있다. 이러한 결과는 연령에도 과거와 달리 환경적 변화가 있음을 보여준다.

여섯째, 종교적 차이분석에 대한 차이분석결과, 감성조절, 개인적 성취감 변수들은 종교에 따른 차이가 존재한다. 감성조절의 경우 개신교에서 평균값이 가장 높게 나타났고, 천주교가 상대적으로 가장 낮은 평균값이 도출되었다. 개인적 성취감 저하의 경우 개신교가 평균값이 가장 높게 나타났으며, 천주교, 무교, 불교 순으로 나타났다. 이는 개신교를 믿는 응답자들이 사회복지업무에 따른 성취감이 상대적으로 가장 높다고 할 수 있다. 이러한 결과는 이인수(2006)의 종교가 없는 집단이 정서적 탈진을 하고 있다는 동일한 연구결과로 볼 수 있다.

일곱째, 재직기간별 차이분석에 대한 결과, 비인격화와 개인적 성취감 저하

변수들은 재직기간 즉 경력에 따른 차이가 존재한다. 비인격화의 경우 전체적으로 응답자가 사회복지업무에 따른 자신의 비인격화를 느끼는 빈도가 한 달에 한 번 이하(3점 이하)인 양호한 상태지만, 재직기간이 1년 미만인 경우와 10년-15년 미만인 경우에는 1년에 한번 이하 수준인 것으로 나타났다. 다음으로 개인적 성취감 저하의 경우 7년을 기점으로 7년 미만인 경우에 비해 7년 이상으로 근무하는 경우 사회복지업무에 따른 개인적 성취감 저하를 긍정적으로 설문한 결과 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 업무경력이 늘어나면서 본격적인 노하우가 쌓이는 시기가 7년 이후부터라고 가정할 수 있음을 의미한다. 이러한 결과는 박현주(2011)의 사회복지조직에서 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 연구에서 근무경력이 높은 집단이 직무만족이 높다는 연구결과와 동일하게 볼 수 있다.

여덟째, 사회복지사 자격등급별 차이분석결과, 직무자율성 변수가 자격등급에 따른 차이가 존재한다. 직무자율성의 경우 취득자격 등급이 높을수록 직무자율성이 높다고 응답한 것 외에 별다른 차이는 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김교정(2003)의 사회복지실무자 대상 이직의도 연구결과에서 자격급수 등이 이직의도에 관련이 있다는 연구결과와 주류를 이룬다.

아홉째, 직급별 차이분석결과, 직무자율성, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용 변수들은 직급별로 차이가 존재한다. 일반직원에 비해 직급이 상승할수록 직무자율성이 높고 타인의 감성을 이해할 수 있다는 응답 값이 높게 나타났다. 감성의 조절 및 감성의 활용의 경우 일반사원에 비해 팀장급 이상의 응답값이 높게 나타났다. 이는 직급이 높아지면 사회복지업무에 대한 유연함이 생기고 그에 따른 타인에 대한 이해도와 감성의 조절 및 활용능력이 배양되는 것이라 할 수 있다.

열 번째, 하루 평균 근무시간별 차이분석에 대한 결과, 직무요구성과 직무자율성 변수들은 하루 평균 근무시간에 따라 차이가 있다. 직무요구성의 경우 하루 12시간 미만으로 근무하는 그룹과 달리 12시간 이상 근무하는 그룹의 경우 직무요구성에 대한 평균값이 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며 직무자율성의 경우 10시간 미만으로 일하는 그룹과 10시간 이상으로 일하는 그룹이 구분되는 차이를 보였는데, 10시간 미만으로 근무하는 그룹이 10시간 이상으로 근무하는 그룹에 비해 직무자율성이 높다고 판단하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는

사회복지현장의 근로환경이 근로기준법 미 준수 등의 고질적인 문제는 여전히 존재하고 있다는 한국보건사회연구원(2010)의 사회복지시설 종사자 처우실태 제도개선 방안 연구결과와 같은 맥락으로 살펴볼 수 있다.

열한 번째, 초과수당 지급방식별 차이분석에 대한 결과, 임금수준 적절성, 비인격화 변수들은 초과수당 지급방식에 따라 차이가 있다. 임금수준 적절성의 경우 전체적으로 임금수준이 보통(3점 이하)이라고 판단하는 상황에서 연장근로가 없거나 초과근무에도 근로수당을 지급받지 못하는 그룹이 월 고정액 혹은 제대로 지급하는 그룹에 비해 상대적으로 만족도가 떨어지는 것으로 나타났으며, 비인격화의 경우 연장근로가 없거나 초과근무에도 수당이 지급되지 않는 경우, 월 고정액이 지급되는 경우에 해당하는 그룹에 비해 50% 가산지급하거나 휴가 및 연가로 대신 지급하는 경우에 해당하는 그룹의 평균이 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 한국사회복지사협회(2011)의 사회복지사 기초실태 및 인식조사에서도 추가 근로수당이나 휴일 근로 수당에 대해서 48%[27]가 지급받지 못하고 있다는 연구결과와 주류를 이루고 있는 것을 볼 수 있다.

2. 가설검증의 결과

본 연구의 연구모형에 제시되었던 직무특성요인, 조직관련 요인은 소진에 영향을 미치고 이러한 소진은 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 이직을 줄이기 위해서는 소진을 줄이는 방안이 필요하다고 할 수 있다. 본 연구에서 가설검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성요인 중 직무요구성은 사회복지사의 정서적 고갈과 개인적 성취감을 저하시키는데 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 이직의도 영향요인이라 할 수 있는 소진의 구성요소 가운데 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하는 직무요구성으로 인한 것임을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 사회복지사의 정서적 고갈과 개인적 성취감의 저하를 감소시키기 위해서는 사회복지사들에게 충분한 휴식을 제공하고, 업무량 조정을 통한 적정업무량의 배정, 본 직무 외에 추가적인 업무배정의 금지 등의 관리전략이 필요함을 알 수 있다.

27) 2011년 사회복지사 기초실태 및 인식조사 총 2,479명을 대상으로 빈도분석 및 교차분석을 중심으로 한 기초통계분석이다.

다음으로 직무요구성으로 인한 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하는 사회복지사의 감성지능 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 감성지능은 직무요구성으로 인한 정서적 고갈과 개인적 성취감 감소를 줄일 수 있는 중요한 개인적 특성임을 알 수 있다. 특히 개인적 성취감 저하는 부정적 자기평가를 의미하며 일과 관련 되었을 때 더 심하게 되며, 직업에 대한 성취에 불만을 느끼고, 자신의 능력에 대한 자신감에 성취감을 느끼지 못하는 것으로 Chan(2003)의 연구결과를 설명하고 있다. 또한 윤혜미(2005)의 아동학대예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근에서 개인적 성취감이 직무만족도라고 볼 때 사회복지사는 클라이언트에게서 항상 변화와 발전을 기대할 수 있는 것은 아니며 개입의 효과성을 정확히 측정할 범주가 없다는 것은 매우 실망스러운 경험이라고 했다. 따라서 본 연구의 분석결과는 사회복지사의 감성지능이 개인적 성취감 저하와 정서적 고갈과 같은 사회복지사의 소진문제를 줄일 수 있는 중요한 보호요인임을 의미하는 것이다.

둘째, 직무특성 요인 중 직무자율성은 사회복지사의 소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 감성지능의 조절효과 분석에서는 직무자율성이정서적 고갈과 개인적 성취감 저하에 미치는 인과관계에 있어서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지사의 감성지능이 낮은 경우에는 직무자율성의 증가가 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하에 유의미한 영향을 미치지 않았지만, 감성지능이 높은 경우에는 직무자율성의 증가가 정서적 고갈에 보호요인으로 작용하며, 개인적 성취감 저하에도 보호요인으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무자율성은 감성지능이 높은 사회복지사들의 소진을 줄일 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다.

셋째, 직무특성 요인 중 직업에 대한 불안정은 사회복지사의 정서적 고갈과 업무를 수행하면서 느끼는 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직업불안정은 사회복지사의 정서적 고갈과 비인격화를 야기시키는 중요한 요인임을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 사회복지사의 정서적 고갈과 비인격화 문제를 줄이기 위해서는 직업불안정 문제가 해소되어야 함을 의미하는 것이다. 다음으로 직업에 대한 불안정으로 인한 정서적 고갈과 개인적 성취감 결여는 사회복지사의 감성지능 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 감성지능은 직업불안정으로부터 야기되는 정서적 고갈과 성취감 결여 문제

를 줄일 수 있는 중요한 개인적 특성임을 알 수 있다. Heaney(1994)에 따르면 직업불안정 문제는 실직이나 실업과는 구별되며, 근로자들이 현행 업무에서 지속적으로 지각하는 잠재적인 위협으로 스트레스 원으로 작용한다고 보았는데, 본 연구의 분석결과는 사회복지사의 감성지능이 직업불안정으로 인한 부정적 결과라 할 수 있는 사회복지사의 소진문제를 해소할 수 있는 중요한 보호요인임을 시사해 주는 것이다.

넷째, 조직관련 요인 중 승진절차의 공정성은 사회복지사의 정서적인 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직 내 승진절차의 공정성에 대한 사회복지사들의 인식수준이 정서적 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하 등에 중요한 영향을 미침을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 사회복지사들의 소진문제를 해소시키기 위해서는 사회복지사들에 대해 정기적인 승진관리, 적정한 승진기회의 제공, 근무성적에 따른 승진기회 등 승진관리의 공정성이 중요함을 의미하는 것이다. 이러한 결과는 오희경(2012)의 업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도 연구에서 제시한 결과와 일치한다. 즉, 승진은 사회복지사들의 사기 진작과 동기여부에 직·간접적인 영향을 미치게 되며 더 나아가 승진절차의 공정성이 체계적으로 주어질 때 사회복지사들은 조직에서 경험하는 소진과 이직의도는 낮아지는 것으로 보았다. 다음으로 승진절차가 공정하지 못해서 느끼는 정서적 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하 등은 개인의 감성지능수준에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

다섯째, 조직관련 요인 중 사회복지사와 상사와의 관계는 정서적인 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들의 상사와의 관계는 소진의 전체적인 차원에 영향을 미치는 중요한 변수임을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 사회복지사들의 소진을 해소시키기 위해서는 사회복지사들에 대한 상사의 직무자율성 인정, 인격적 대우, 공정한 평가, 사회복지사들에 대한 개인적 고충의 이해, 업무절차나 지식, 기술 등에 대한 멘토링 등이 중요함을 의미하는 것이다. 다음으로 상사와의 관계가 소진에 미치는 영향은 감성지능에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 상사와의 관계에 따른 소진의 문제는 감성지능에 의해 조절될 수 없음을 알 수 있다.

여섯째, 매개변수로 설정한 사회복지사의 소진의 하위변수들은 모두 사회복지사들의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무 및

조직특성에 따른 사회복지사들의 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등은 사회복지사들의 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인들임을 알 수 있다. 다음으로 사회복지사의 소진이 이직의도에 미치는 영향은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들의 소진에 따른 이직의도에 대해서는 감성지능도 유의미한 영향을 미치지 못함을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 사회복지사의 이직의도를 줄이기 위해서는 사회복지사들의 소진에 대한 관리가 매우 중요함을 의미하는 것이다. 이러한 본 연구의 결과는 안정아 외(2011)의 임상간호사를 대상으로 연구한 분석결과와도 맥을 함께 한다. 즉, 직무 및 조직 관련 특성으로 인하여 소진을 경험할 수 있으며, 소진과정에서 감성지능은 유의미한 보호요인으로서 역할을 할 수 있으나, 일단 소진이 되면 감성지능의 조절효과는 유의미하지 않게 되어 이직의도를 형성하게 된다는 것이다.

제 5 장 결 론

제1절 연구결과의 요약

본 연구목적은 사회복지사들의 직무특성요인 및 조직관련 요인이 사회복지사의 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석해보고, 그 영향이 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 있는지를 살펴보았다. 이를 위해 본 연구는 문헌연구와 설문조사를 바탕으로 이루어졌다. 먼저 문헌연구를 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하였으며, 연구가설을 검증하기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울 경기와 대구, 광주, 전남, 전북, 제주지역의 사회복지기관과 시설, 상담서비스센터를 중심으로 종사하는 사회복지사를 대상으로 할당표본추출방법을 이용하여 실시하였으며, 설문기간은 2012년 8월 20일부터 2012년 9월 30일까지로 7개 시·도의 지자체별로 설문조사를 실시하여 총 312부를 본 연구의 분석자료로 활용하였다. 본 연구의 연구모형 및 가설의 검증은 SPSS 18.0 통계패키지 및 AMOS 프로그램을 활용하였다. 이러한 본 연구의 분석결과를 개인특성별 차이분석 결과와 연구모형 및 가설의 검증결과로 나누어 정리하였다.

먼저 개인적 특성별 차이분석 결과에 대하여 성별, 학력, 연령, 종교, 근속기간, 결혼여부, 이직경험, 월 소득, 자격증 등급, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 시설형태, 시설유형 등 개인적 특성별로 어떠한 차이를 보이는지 t-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 성별에 따른 T-test 분석결과 직무요구성, 직무자율성, 승진절차 공정성, 감성의 조절, 개인적 성취감 저하 변수들은 성별에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 결혼여부에 따른 T-test 분석결과, 임금수준 적절성, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 정서적 고갈, 비인격화, 이직 의도 변수들은 결혼여부에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

셋째, 이직경험 여부에 따른 T-test 분석결과, 직무자율성, 임금수준 적절성, 승

진절차 공정성, 상사와의 관계 변수들은 이직경험 여부에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

넷째, 응답자 학력별 차이 분산분석 결과, 직무자율성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 감성활용, 개인적 성취감 저하 변수들은 학력별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

다섯째, 응답자 연령별 차이 분산분석 결과, 직업불안정, 임금수준 적절성, 승진절차 공정성, 상사와의 관계, 이직의도 변수들은 연령별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

여섯째, 응답자 종교별 차이 분산분석 결과, 감성조절, 개인적 성취감 저하 변수들은 종교별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

일곱째, 응답자 재직기간별 차이 분산분석 결과, 비인격화와 개인적 성취감 저하 변수들은 재직기간별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

여덟째, 사회복지사 자격등급별 차이 분산분석 결과, 직무자율성 변수가 사회복지사 자격등급 별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 직무자율성의 경우 취득자격 등급이 높을수록 직무자율성이 높다고 응답하였다.

아홉째, 응답자 직급별 차이 분산분석 결과, 직무자율성, 타인의 감성이해, 감성의 조절, 감성의 활용 변수들은 직급별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

열 번째, 응답자 하루 평균 근무시간별 차이 분산분석 결과, 직무요구성과 직무자율성 변수들은 응답자 하루 평균 근무시간별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

열한 번째, 응답자 초과수당 지급방식별 차이 분산분석 결과, 임금수준 적절성, 비인격화 변수들은 초과수당 지급방식별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

열두 번째, 응답자 월평균 소득별 차이 분산분석 결과, 직무자율성, 임금수준 적절성, 타인의 감정이해, 감성의 조절 변수들은 응답자 월평균 소득별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 나머지 변수들을 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지

않았다.

다음은 연구모형 및 가설의 검증결과를 규명하기 위해 직무 및 조직 특성이 소진을 통해서 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고 연구모형을 설정하였다. 그리고 모형의 가정을 확인해 보기 위해 직무 및 조직 특성이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 인과모형을 경쟁모형으로 설정하여 모형의 적합도를 비교해 보았다. 모형의 전반적인 적합도는 카이제곱값(χ^2)을 비롯하여 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 원소간평균차이(RMR) 등과 같은 절대적합지수와 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI)등의 증대적합지수, 그리고 간명기초적합지수로써 PGFI 등의 적합도 지수를 바탕으로 판단하였다. 분석결과 연구모형은 경쟁모형에 비해 근사오차자승평균이중근(RMSEM), 간명적합지수(AGIF), 비교적합지수(CFI)에서 적합도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 따라서 통계적으로는 경쟁모형보다는 연구모형의 방식으로 구조방정식 모형을 구축하는 것이 보다 적합하다고 할 수 있으며, 이에 본 연구에서는 연구모형의 가설검증 결과만 제시하였다.

첫째, 직무 및 조직특성은 사회복지사의 소진을 통해서 이직의도의 형성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 직무요구성은 사회복지사의 정서적 고갈과 개인적 성취감을 저하시키는데 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무에 대한 요구성으로 인해 받는 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하는 사회복지사의 감성지능 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 직무자율성이 사회복지사의 소진에 미치는 영향은 모두 유의미하지 않았으나, 직무자율성이 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하에 미치는 영향에 있어서는 감성지능이 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 감성지능이 높은 경우에는 직무자율성이 정서적 고갈과 개인적 성취감 저하에 보호요인으로서 역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

넷째, 직업불안정은 사회복지사의 정서적 고갈과 업무를 수행하면서 느끼는 비인격화에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직업에 대한 불안정으로 받는 정서적인 고갈과 비인격화는 사회복지사의 감성지능 수준에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

다섯째, 임금수준의 적절성은 사회복지사의 소진에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 사회복지사의 감성지능이 낮은 경우에는 유의미한 영향을 미치

는 것으로 나타났다.

여섯째, 승진절차의 공정성은 사회복지사의 정서적인 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 승진절차가 공정하지 못해서 느끼는 정서적인 고갈과 비인격화, 개인적 성취감 저하는 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

일곱째, 사회복지사와 상사와의 관계는 정서적인 고갈과 비인격화 개인적 성취감 저하에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 상사와의 관계로 인한 사회복지사의 소진은 사회복지사의 감성지능에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

여덟째, 소진의 하위변수들인 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등의 3가지 변수는 모두 사회복지사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 소진으로 인한 사회복지사의 이직의도는 감성지능에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

아홉째, 사회복지사의 감성지능은 직무 및 조직 특성으로 인한 소진과정에서 유의미한 보호요인의 역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

제2절 연구의 함의

1. 이론적 측면에서 함의

본 연구를 통해 직무특성요인, 조직관련 요인은 소진에 영향을 미치고 이러한 소진은 사회복지사의 이직 결정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 오희경(2012)의 연구와 마찬가지로 소진의 원인으로 과중한 직무요구에 의한 업무부담, 낮은 임금, 승진절차 공정성, 개인적 성취감 저하 등이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 업무시간 범위 안에서 해결해야 할 일 들이 너무 많다고 느끼는 근무자 일수록 소진을 경험 할 확률이 높다고 제시한 Lee와 Ashforth(1996)의 연구결과도 본 연구결과를 통해 다시 한 번 확인되었다.

다음으로 소진을 유발 시키는 하위요인들로 직무특성에서 역할갈등이 정서적 고갈과 관련이 있다고 한 Burke와 Greenglass(1995); Pierce와 Mollor(1990); Schwab와 Iwanicki(1982); Starnaman과 Miller(1992)등의 연구결과를 분석결과

를 통해 확인할 수 있었으며, 조직관련 요인인 업무특성이 사회복지사의 비인간화와도 관련성이 있다고 제시한 Schwab와 Iwanicki(1982)의 연구결과와도 그 맥을 같이한다. 또한 Gaines와 Jermier(1983)는 의사결정 권한이 있고, 자신의 경력개발을 도모할 수 있으며, 자율성이 보장받은 사람은 상대적으로 소진을 덜 경험하게 된다고 하였는데, 본 연구결과로 업무자율성을 통해 동일한 연구결과를 살펴볼 수 있었다. 그러나 차경숙(2009)이 제시한 자율성은 사회복지사 자신의 성취감을 느끼게 하는 요인이며, 자율성의 침해나 결여는 소진을 유발시키는 원인으로 작용한다는 점은 본 연구 분석결과에서는 모두 유의하지 않았다.

또한 소진현상은 직무만족을 느낄 수 없을 때도 발생할 수 있다는 분석결과가 도출되어 직무만족에 영향을 주는 요인으로 임금수준 적절성, 승진절차의 공정성, 직업불안정을 제시한 Lauderdale(1982)의 연구결과도 본 분석을 통해 살펴볼 수 있었다. 상사와의 관계를 제시한 O' Driscoll과 Cooper(1996)는 조직구성원들의 의사소통이 개인의 소진과 매우 밀접한 관련이 있다고 설명하고 있다. 이들 중 상사와의 관계는 원활한 의사소통이 이루어지지 않을 경우 조직 내에서 소진으로 이어진다고 주장하였다. 이외에도 Vroom(1964); 오희경(2012)은 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간 등의 다양한 변인들을 제시하였는데, 본 분석결과에서는 상사와의 관계와 직무내용, 승진절차 공정성 등이 소진에 영향을 미치는 요인으로 나타났지만, 임금수준 적절성은 사회복지사 소진에 직접적인 영향을 미치지는 않았다.

마지막으로 본 연구에서는 소진이 이직에 결정적인 영향을 미친다는 결론이 제시되었는데 이는 Drake와 Yadama(1996); 이선영과 김한성(2007); 공계순(2005); 윤혜미(2005) 등의 연구결과와 맥을 같이 한다. 이상과 같이 사회복지사의 소진과 이직 의도는 어느 한 측면에서 파악될 수 있는 문제가 아니라 직무특성요인, 조직특성요인에 의한 소진과 감성지능 등 다양한 변인에 의해 상호 관계가 형성되는 다차원적인 문제임을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

2. 정책적 시사점

본 연구의 결과를 통해 사회복지사의 이직의도를 예방하는 방안을 정책적 측면에서 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사들의 업무환경 개선으로 소진되지 않도록 사회복지전담공무원의 직무환경 수준과 같은 교육체계개선, 보상수준, 복리후생제도 등의 합리적인 지원 체계가 필요하다.

둘째, 사회복지사의 정서적인 안정과 업무에 따른 성취감을 고취시키기 위해서는 개인의 업무량을 관리해주는 것이 중요하다. 이를 위해선 가급적 본인이 맡은 역할이 모호한 업무는 부여하지 않는 것이 필요하고, 계속적으로 과도한 업무가 주어진 이후에는 충분한 휴식과 보상의 기회를 제공해줄 필요가 있으며 또한 인력배치를 확대하는 전략도 필요하다.

셋째, 사회복지사의 정서적인 안정과 이직을 막기 위해서는 상사와의 관계에서 인격적인 역할과 업무적 지식과 경험 제공, 개인적인 상담 및 대화 등이 절대적으로 필요하다. 따라서 상사의 역할을 담당하는 직급들을 대상으로 부하 직원들에 대한 상사의 역할을 주기적으로 교육하거나 환기시켜줄 수 있는 제도적 장치도 아울러 고려될 필요가 있다.

넷째, 사회복지업무를 수행함에 있어서 개인적 성취감을 높일 수 있는 프로그램을 발굴하고 여기에 개인적 성취감에 영향을 많이 받는 여성과 고학력자를 우선 배치할 필요가 있다.

다섯째, 직무상 보다 어려운 업무는 미혼자에 비해 기혼자에게 부여를, 이직을 경험해보지 않은 사람보다는 이직을 경험해본 경우를 배치하는 것이 필요하다.

여섯째, 사회복지사 업무는 종교적으로 개신교를 믿는 사람들의 업무능력 및 성취감이 높으며, 7년 정도의 경력이 쌓이면, 사회복지사직에 대한 유연성을 갖게 되는 것으로 나타났다.

일곱째, 주 5일 근무와 하루 평균 근무시간이 12시간이 넘어가지 않도록 조정이 필요하다. 본 연구결과 하루평균 12시간을 넘어갈 경우 사회복지사 업무에 대한 직무 자율성에 불만을 느끼는 요인이 될 수 있는 것으로 나타났다.

여덟째, 사회복지사의 소진 요소 중 하나인 비인격화를 방지하기 위해서는 정기적인 심리 교육과 그에 상응하는 보상이 반드시 필요하다.

아홉째, 사회복지사업법의 사회복지사 등의 처우개선 및 지위향상을 위한 법률을 보완하여 개정하고, 여기에 직무환경의 보수공정성 체계나 근로자 임금체계, 노동시간, 퇴직금, 복리후생제도, 승진제도 등의 가이드라인을 현행 권장사항에서 의무사항인 강행법으로 전환 시키는 것도 사회복지사의 이직의도를 줄이는 가장 큰 방법이 될 수 있다.

제3절 향후 연구과제

본 연구는 사회복지사들의 이직의도 결정에 관한 연구로 실증적인 연구이자 기존사회복지종사자 등의 연구와 달리 사회복지사 개개인의 감성지능이 이직의도를 비롯해 업무에 따른 소진에 조절효과를 발휘하는지를 아울러 분석해 보았다. 또한 분석결과를 바탕으로 사회복지사들의 인력누수현상을 막고 제도를 활성화 하는 방안에 대해 제시해 보았다. 그러나 본 연구는 조사대상자의 범위, 지역적인 범위의 제한, 표본추출과 관련하여 한계점이 존재하므로 연구결과의 해석과 일반화에 있어서 다음과 같이 특별한 주의를 요한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 조사지역을 전국 단위로 하고자 하였으나 사회복지 기관과 시설 특성상 사회복지사 대상은 개 소당 소수에 인원만 근무하는 관계로 전국을 확대해서 설문하지 못했다. 따라서 광주광역시와 전라남·북도에 집중되어 조사가 이루어졌으므로 분석결과에 따른 일반화에 어려움이 있었다.

둘째, 본 연구에서는 기존 연구들과 달리 사회복지 시설 중 이용시설과 생활시설별로 고르게 설문을 수집하였다. 그러나 보건의료기관이나 학교사회복지사, 자활후견기간, 한부모가족지원시설 등의 시설에서는 상대적으로 설문자료를 많이 확보하지 못했다. 이는 사회복지전문직을 대표하는데 있어서 약간의 한계가 존재한다는 것이다.

셋째, 고려한 변수의 한계로 본 연구에서는 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 직무특성요인, 조직관련 요인들이 존재할 수 있으며, 제 3의 요인들의 존재도 가능하다.

이상과 같이 본 연구가 가지고 있는 여러 한계점을 감안할 때, 향우 연구는 사회복지종사자가 대상이 아닌 사회복지사만의 이직에 영향을 미치는 다양한 요인에 대한 검토가 선행되어야 할 것이며, 추가적으로 유형화 연구도 필요하다. 또한 전국을 공간 단위로 하여 충분한 샘플을 확보한 뒤 수도권 지역과 경상남북도, 전라남북도, 충청남북도 등 지역별 유형과 현황별로 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 차이가 있는지 살펴볼 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

[국내문헌]

1. 단행본

강신택(2003).『사회과학연구방법론』, 박영사.

김광웅(1997).『기초·원리·응용 방법론』, 박영사.

남궁근(1998).『 행정조사방법론』, 법문사

남기민·홍성로(2010).『사회복지법제론』, 공동체

배무기(2002).『노동경제학』, 경문사.

사회복지교육연구센터(2009).『사회복지법제론』, 나눔의집.

신유근(1995).『인사관리』, 경문사.

이순묵(1999).『공변량 구조분석』, 성원사.

이재훈·이종준·전인·박태경·윤정현(2006).『인적자원의 이해와 활용』, 서울: 경문사.

이학식·임지훈(2007).『구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0』, 서울: 법문사.

채서일(1995).『마케팅』, 학현사.

최성재·남기민(1998).『사회복지행정론』, 나남출판사.

2. 학위논문

권기룡(2009).“직무의 자율성이 혁신적 업무성과에 미치는 영향”, 단국대학교 대학원 석사학위논문.

고병호(2010).“재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구”, 백석대학교 대학원, 박사학위논문.

김상범(2003).“호텔 종사원의 임금만족도가 조직후원인식과 이직의도에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 박사학위논문.

김성민(2008).“호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”, 동국대학교 대학원 박사학위논문.

김성한(1997).“사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구", 서울대학교 대학원

박사학위논문.
김성희(2000).“사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
김용순(2005).“사회복지사 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구". 강남대학교 대학원 석사학위논문.
김종민(2002).“장애인복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구”, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
김 철(2010).“장애아동 보육시설 종사자 관련변인이 직무만족도와 소진에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
김헌영(2008).“호텔 종사원의 감정노동, 소진현상, 그리고 서비스 제공수준과의 영향관계 연구”, 안양대학교 대학원 박사학위논문.
나종문(2008).“지역자활센터 종사자의 이직의사에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 한성대학교 대학원 박사학위논문.
노일래(2003).“아동양육시설 직원의 조직특성 인지가 소진에 미치는 영향에 관한 연구”, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
문숙자(2010).“간호사의 이직의도에 관한 구조 모형”, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
문호영(2012).“청소년지도사의 소진유형에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
박나래(2008).“사회복지종사자의 이직의도 결정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 국민대학교 대학원 석사학위논문.
박인규(2005).“호텔종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 여향에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
박정원(2007).“직무스트레스 유발요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국외국어대학교 대학원 박사학위논문.
박현주(2011).“사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
백수정(2008).“조직구성원의 감성지수와 조직몰입도와의 관계”, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
서지영(2002).“유치원 교사의 이직의도에 관한 이론적 모형 연구”, 숙명여자대학교

대학원 박사학위논문.
선수경(2011).“사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 강남대학교 대학원 박사학위논문.
송규상(2000).“자발적 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문.
오지영(2008).“노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인”, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
오현주(2007).“사회복지사의 임금에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 강남대학교 대학원 석사학위논문.
오희경(2012).“업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향 연구”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
이기효(1994).“이직의도 인과모형의 실증연구: 종합병원 종업원을 중심으로”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
이성윤(2002).“노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사간의 상관관계에 관한 연구", 단국대학교 대학원 박사학위논문.
이연순(2005).“사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
이우경(2010).“IT업계 종사자들의 이직의도 결정요인에 대한 연구”, 호서대학교 대학원 박사학위논문.
이은미(2008).“사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 공주대학교 대학원 석사학위논문.
이현정(2011).“감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
윤은주(2007).“상담자의 소진에 대한 체험분석”, 숙명여자 대학교 대학원 박사학위논문.
정동하(2009).“교정복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
정은미(2009).“클라이언트 폭력이 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
정현우(2007).“조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 박사학위논문.

조국행(2000).“공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구” 호서대학교 대학원 박사학위논문.

조기전(2008).“노인복지시설종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구”, 조선대학교 대학원 박사학위논문.

조성용(2006).“역경극복 리더십이조직유효성에 미치는 영향력 연구”, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

차경숙(2009).“호스피스 자원봉사자의 소진에 관한 연구”, 조선대학교 대학원 박사학위논문.

차인성(2012).“사회복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한연구”, 대전대학교 대학원 박사학위 논문.

한순실(2003).“직업 불안정과 사회심리적스트레스의 관련성에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

홍석자(2011).“노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향”, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.

홍순철(2006).“소진과정에서 감성지능의 조절역할”, 영남대학교 대학원 박사학위논문.

홍현정(2004),“아동학대예방쎈터 상담원의 이직의도에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

3. 학술논문

공계순(2004).“아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구”, 지방화와 사회복지현장의 과제, 2004년 한국사회복지학회 추계공동 학술대회 자료집, pp.251-276.

공계순(2005).“아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 관련 요인에 관한 연구", 한국아동복지학, 19, pp.7-36.

김교정(2003).“사회복지실무자의 이직의도에 대한 연구". 사회과학연구, 19(2) ,pp.65-93.

김성국(1988).“조직의 통제체제와 헌신이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”,

한국사회학, 21, pp.149-185.
김수곤(1982).“이직율의 국제비교 및 결정요인 분석”, 인사관리학회, 5, pp.1-21.
박상언·김주엽·김민용(2005).“소진에 대한 직무요구, 직무통제와 사회적 지원의 효과. 인사관리연구. 29(2), pp.25-57.
박연희.주미연·박미정(2009).“노인복지시설 종사자의 이직의도 영향요인”, 사회복지정책,36(4), pp.241-262.
박태룡(1998).“양로 및 노인요양시설의 운영실태”, 대구대학교 사회복지학 연구소 사회과학연구, 5(2), pp,305-336.
서영준·고종욱(2002).“의약분업 이후 종합병원 의사들의 이직의도 결정요인”, 보건행정학회지 12(4), pp.68-90.
신강현(2003).“일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구”, 한국심리학회지; 산업 및 조직. 16(1), pp.1-17.
안정아·예춘정·염동문(2011).“간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향”, 사회과학연구, 27(4), pp.25-43.
엄기욱·박인아(2007),“사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국사회복지조사연구, 16, pp.105-124.
유용식(2011).“사회복지근무자의 이직의도 관련요인”, 한국콘텐츠학회논문지, 11, pp.338-346.
윤혜미(1990).“사회사업종사자의 Burnout과 그들의 작업환경에 관한 연구”, 한국사회복지학, 16.
윤혜미(1991).“사회복지 전문요원의 직무만족도, 이직의도, Burnout에 관한 연구”, 한국사회복지학 통권18호.
윤혜미(2005).“아동학대예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근”, 동광, 101, pp.22-49.
윤혜미·권혜경(2003).“보육교사의 직무스트레스와 직업만족도”, 한국생활과학지, 12(3), pp.303-319.
이명신(2004),“사회복지사의 소진과정 모델: 직업스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로분석”, 한국사회복지학, 56(4), pp.5-34.l
이선영·김한성(2007)."수퍼바이저와 커뮤니케이션이 복지서비스 조직구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향", 언론과학연구, 7(2). p.373-401.

이영석·조부월(2003).“감성지능의 연구동향 및 방향", 미래유아교육학회지,10(3), pp.1-26.

이은희·김경호(2008).“사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한국사회조사연구소,16, pp.167-193.

이인재·최은미(2003).“자활후견기관 실무자 이직의도 결정요인”, 사회복지연구, 22. pp.229-255.

이주희·박순희·윤종성(2007),“사회복지사의 개인 및 환경특성이 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국지역사회복지학", 23, pp.283-308.

이지영·지진호(2007).“직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과”, 한국인적관리학회,14(4), pp.277-294.

이혜련·김봉환(2004).“직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계”, 한국심리학회지 : 상담 및 심리치료. 16(4), pp.597-611.

장윤정(2011).“공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구”, 노인복지연구 51, pp.361-382.

장세진·고상백·강동묵·김성아·강명근·이철갑 등(2005).“한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화”, 대한 산업의학지 17(4), pp.297-317.

차인성(2011).“사회복지시설 종사자의 이직 영향 요인에 관한 이론적 고찰”, 대전대학교 사회과학논문집, 30(1).

최금창·최우성(2006)“호텔 종사원 감성지능이 성과에 미치는 영향”, 관광학연구, 30(6), pp.113-133.

최옥채(2007).“사회복지사의 급여에 관한 미시사 연구. 한국사회복지학”, 59(4), pp.63-81.

허병도(2004).“사회복지시설 종사자의 근로실태를 통해 본 복지행정의 문제점과 그 개선 방안”, 경남법학, 19, pp.265-293.

4. 기타자료

고용노동부(2010).『고용형태별근로실태조사 보고서』.

보건복지부(2012).『사회복지시설 관리안내』.

보건복지부(2011).『한국사회복지사 기초통계연감』.

보건복지부(2012).『사회복지시설 평가 결과』.

보건복지부(2012).『보건복지통계연보, 사회복지전담공무원현황』.
보건복지부·한국보건사회연구원(2010).『사회복지시설 종사자 처우(인건비)실태 및 제도개선 방안』.
한국사회복지사협회(2009, 2011, 2012).『사회복지사 인력활용방안 연구』.
사회복지사협회(2009, 2011).『한국사회복지근로환경백서』, 사회복지사 실태조사 인식조사.
한국직무스트레스학회(2004).『제1차 연수교육 및 동계학술대회자료집』, 81.
대한산업의학지(2005).『한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화』.
KBS뉴스(2011.11.30). http//news.kbs.co.kr.

[외국문헌]

1. 단행본

Bar-On. R. EQ-1.(1997). The emotional quotient inventory manual. A test of emotional intelligence. New York: NY : Multi-Health Systems. Ins.
Becker, G. S.(1964). Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to educattion, Columbia University Press.
Burke, R. J., & Richardson, A. M.(1996). Stress burnout nd health. In C. L. Cooper (Ed), Handbook of stress, medicine and health. london: CRC press.
Cherniss(1980). Professional burnout in the human services organization. NY: Praeger Publishers.
Cherniss(1987). Staff Burnout: Job stress in the Human Services, Sage Publications, Inc.
Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organization, New York: Grosset/Putnam.
Cournoyer, R. (1988). "Perxonal and Professional Distress Among Social Case workers", Social casework. May.
Ehrenberg, R. G. and Smith, R. S. (1988). Modern Labor Economics: Theory

and Public Policy. 3rd. ed. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company. Flippo, Edwin B, "Principles of personnel Managememt", New York Mcgraw-Hill, 1961.

Farber, B. A. (1991). Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Gardner, H.(1983), Multiple Intelligence. The Theory in Practice, New York; Basic books.

Goleman, D. (1995), Emotional Intelligance, Bantom Book, U.S.A.

Goleman, D. (1998), Working with Emotional Intellicence, New York: Bantam Books.

Hall, D. (1976). Careers in Orgenizations. Santa Monica: Good Year, 213.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006). Multivariate Data Analysis (6th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Herzberg, F.(1996). Work and The Nature of Man. (N.Y. : The World Publishing)

Hom, P. W., & Griffith, R, W. (1995). Employee turnover, An nternational Thompson Publishing Company.

Hom, P. W. & Griffith, R, W. (1995). Employee Turnover, Cincinnati, Ohio : An International Thompson Publishing Co.

Jayaratne, S. & Chess. W. A. (1983). Job Satisfaction and Burnout in Social Work : A National Survey, In Faber, B.A. Stress and Burnout in the Human Services, New York: Pergamon Press.

Johnson, C. D. (2001). "In Search of Traditional and Contemporary Career uccess", The University of Georgia.

Jones, J. W. (1981). Diagnosing and treating staff burnout among health professionals. In J. W. Jones(Ed), The burnout syndrome: current research, theory, interventions(pp.107-125). Park Ridge, IL: London House press.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M.,Quinn, R. P., Snoek, J. d., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York:

Wiley.

Katz, D. (1998). Emotional Capital, Capstone Publishing Limited.

Lazaru, R. S. & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Informal Care Providers.

Leiter, M. P.(1993), "Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models", in Schanfeli, W. B., Maslaach, C. and Mar다, T. (eds), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, Philadelphia: Taylor and Francis.

March, J. G. & Simon, H. A. (1958). Organizations, New York :John Wiley, p.106. Maslach, C. (1982). Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Maslach, C. (1995). Burnout. In A. s. Manstead & M. Hewstone (Eds), The Blackwell encyclopedia of social psychology(pp.92-93). Cambridge, MA: Blackwell.

Maslach & Jackson(1981). "The Maslach Burnout Inventory", Palo Alto, alifornia: Psychology Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Mobley, W. H. (1982). Employee Turnover : Causes, Consequencies, and control, Reading, MA : Addison -Wesley.

Mobley, W, H. (1982). Employee Turnover Causes, Consequence, and Control, Massachusetts; Addison-Wesley.

Parsons, D. O.(1997). "Models of Labor Market Turnover: A Theoretical and Empirical Survey". in R. Ehrenberg, ed. Research in Labor Econdmics. Greenwich. Conn: JAI Press.

Pigors, P. and C. A. Myers(1981). "Personnel Administration: A Point of View and Method(9th Ed)", McGraw-Hill,

Pines, A., & Aronson, & Kafry, D. (1980). Burnout: From tedium to personal Growth. NY: Free Press.

Pines, A. M., Aronson, E.(1988). Career Burnout: Causes and Cures New York: Free Press.

Price, J. L. (1977). The Study of Turnover. Ames: Iowa. State University Press.

Price, J. L. & Mueller, C. W. (1986). Absenteeism and turnover of hospital employees, Greenwich, Conn. : JAI Press, p.10.

Salovey, p., & Mayer, J. D. (1997). What is Emotional Intelligence, New York: Basicbooks.

Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor & Francis.

Smith, p. c., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, IL: Rand Mcnally.

Steers, R. M. & Mowday. R. (1981). "Employee turnover and post-decision accommodation process", in L. Cummings and B. Staw(Eds), Research in Organiztional Behavior, Greenwich, conn: JAl. Press, p.242.

2. 학위논문

Weinberger, L. A. (2003). "An Examination of the Relationship between Emotional Intelligence, Leadership Style and Perceived Leadership Effectiveness", Doctoral Dissertation, The Graduate School of the University of Minnesota.

Bar-On. R. (1988). "The Development of a Concept of Psychological Well-Being", Unpublished Doctorar Dissertation, Rhodes University, South Africa, pp.78-97.

3. 학술논문

Abelson, M. A. and B. D. Baysinger(1984). "Optimal and Dysfunctional turnover toward an organizational level model" Academy of Management,

Review, 9, pp.331-342.

Abraham, R. (1999). "Emotioal Intelligence in Orgaizations: a Conceptualizatio", Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 125(2), pp.209-219.

Ackerly, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., & Kurd, L. A. (1988). "Burnout among Licensed Psychologists. Professional Psychology", Researchand Practice, 19, pp.624-631.

Ahola, k., Honkonen, T., Kivimaki, M., Virtanen, M., Isometsa, E., Aromaa, A., & Lonnqvist J. (2006). Contribution of bunout to the association between job strain and depression: The health 2000 study. Journal of Occupational and Enuironmental Medicine, 48(10), pp.1023-1030.

Allen, N, J. & Meyer, J, P.(1990). "The measurement and antecedent exits of affective, continuance and normative conmitment to organization." Journal of Occupational Psycology. 63(1), pp.1-8.

Arnold, H. J. & Feldman, D, C. (1981). A multivariate anaiysis of the determinants of job turnover. Journal of Applied Psychology 67: pp350-360.

Armknecht, P. A. and Early, J. F. (1972). "Quits in Manufacturing: A Study of Their Causes", Monthly Labor Review, 95, pp.31-37.

Barak, M. E. M. Nissly, J. A. & Levin, Amy. (2001). Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from past Research? A Review and metanalysis. Service Review.

Bar-On. R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D. & Thome, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory(EQ-i). Personality and Individual Differences, 28, 6: 1107-1118.

Baysinger, B. D., & Mobely, W. H. (1983), Employee Turnover: Individdual and organizational Analysis Research in Personnel and Human Resources Management, p. 291.

Becker, T. E. (1992). "Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?" Academy of Management Journal. 35.

Blouch, A. (1997). The Battered Teacher. Today's Education, 66, pp.58-62.

Bluedorn, A. C. (1982). "A unified model of turnover from organizations", Human Relations, 35.

Breaugh, J. A. (1985). The measurement of work autonomy. Human Relations, 38, pp.551-570.

Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1995). A longitudinal examination of the Cherniss model of psychologiccal burnout. Social Science and Medicine, 40(10), pp.1357-1363.

Capel, S. A. (1992). Stress and burnout in secondary school teachers. European Journal of Teacher Education, 15, pp.197-211.

Chan, D. W. (2003). "Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong kong." Teaching and Teacher Education,19, pp.381-395.

Chiu C. Chien, C, Lin C. & Hsiao C. Y. (2006). Understanding hospital employee job and turnover intentions on a practical setting: the moderating role of locus of control. Journal of management development. 24(10), pp.837-855.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and Mental ill health. Journal of Occupational Psychology, 49, pp.11-28.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on Job burnout. Academy of Management Review, 18, pp.621-656.

Dalton, D. R., & Todor, W. D. (1993). Turnover, transfer, absenteeism : An interdependent perspective. Journal of Management, 19, pp.193-219.

Daley, M. (1979). "Bbrnout: Somodering problem in Protective Service" Social Work, 1979, pp. 374-379.

Dalton, D. R. & Todor, W. D. (1979). Turnover Turned Over ; An

Expanded and Positive Perspective, A.M.R. 4(2,)pp.225-235.

Dalton, D, R. W. D. (1982). Tudor and D, M, Krackhardt, "Turnover overstated" :the Functional taxonomy, Academy of Management review, 7, pp.117-123.

Day, A. L., Therrien. D. L. & Carroll, S. A. (2005). Predicting psychological health: Assessing the incremental validity of emotional inteligence beyond personality, type A behaviour, and daily hassles. European Journal of Personality, 19(16), pp.519-536.

Doyle, C., & Brodsky, D. (1998). Occupational stress, burnout and job status in female academics. gender, Work and Organization, 5, pp.67-82.

Drake, B. & Yadama, G. n.(1996). A structural epuation model of burnout and job exit among child protective services workers. Social Work Resarch. 20(3), p.179-187.

Druskat, V. U. & Wolff, S. B. (2001). Building the Emotional Intelligence or Group. Harvard Business Review, 79(3), 81-90.

Dulewicz, V., & Higgs, M. (1998). "Emotional Intelligence: Can It be Measured Reliably and Validly Using Competency Data?", Competency, 6(1), pp.1-15.

Edelwich, J. & A. Brodsky. (1980). "Burnout : Stages of Disillusinment in the Helping Profession. New York : Human Science Press", pp.25-55.

Emmerik, I. H., van. (2002). Gender differences of coping assistance on the reduction of burnout in academic staff. Work & Stress, 16, pp,251-263.

Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherpists. Professional Psychologv: *Research & Practice,* 13, pp.293-301.

Ferris, G. R. (1985). "Role of Leadrship in the Employee Withdrawal Process: A Constructive Replication", Journal of Applied Psychology.70.

Fitzpartick, M.A.(2000). Salary Survey 2000. Nursing Management, 31(7). pp.31-36.

Forest, C. R.,Cummings, L. L. & Johnson, A. C. (1977). "Organizqtional Participation: A Critique and Mode", Academy of Management Review, 2, pp.586-601.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout Journal of social Issues, 30, pp,159-165.

Freudenberger, H.(1975). "Staff burnout Syndrome",Journal of social Issues, 1.

Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high-stress organization Academy of Management Journal, 26, pp.567-586.

Glass, D. C., & Mcknight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. Psychology & health, 11, pp.23-48.

Glisson, C., & Durick, M., (1988). Predictors of job satisfaction, and organizational commitment in human service organizations Administrative Quarterly, 33(1) pp,61-81.

Gold, Y., & Bachelor, P. (2001). Signs of burnout are evident for practice teachers during the teacher training period. Education, 108, pp.546-555.

Graen, G. B., Linden, R. C. & Hoel, W. (1982). "Role of Leadership in the Employee Withdrawal Process", Journal of Applied Psychology, 67.

Greenhalgh L. (1984). Rosenblatt Z. Job insecurity: Toward A conceptual clarity cademy of Management Review, 9, pp.438-448.

Hayter, M. (1999). Burnout and AIDS care- related factors in HIV community clinical nurse specialists in the north of England. Journal of Advanced Nursing, 29, pp.984-994.

Heaney CA. (1994). Israel Ba, House JS. Chronic job insecurity among automobile workers: Effects on job satisfaction and health Society Science Medicine, 10, pp.1431-1437

Jackofsky, E. F. & Peters, L. H. (1984). "The hypothesized effects of

ability in turnover process". Academy of management Review, 8, pp.46-49.

Jakofsky, E. F. & Slocum, J. W. (1987). "A Causal analysis of the impact of job performance on the voluntary process", Journal of Occupational Behavior, 8(3), pp.263-270.

Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. J. (1999). Emotional intelligence as a Moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity, Academy of Management review, 27(3).

Kelly, R, & Caplan, J. How Bell. (1993). Labs creates star performers. Havard Business Review. July/August.

Lauderdale, M. (1982). burnout: Strategies for personal and organizational life: speculations on evolving paradigms. Learning Concepts.

Law, K. S., Wong, C., & Song, L. J.(2004). "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Managements Studies", Journal of Applied Psychology, 89, pp.483-496.

Lecroy, C. and M. Rank. (1987). Factors Associated with Burnout in the social Services: An Exploratory Study Journal of Social Service Research, 10(1), pp.23-38.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the Meaning of Maslach's three dimensions of burnout. Journal of Applied psychology. 75, pp.743-747.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta- analytic examination correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of Applied Psychology, 81(2), pp.123-133.

Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. Journal of Organizational Behavior, 12, pp.123-144.

Leiter, M. P. (1997). Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models, in Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research Edited by Schaufeli et al., Washington, D. c: Taylor

and Francis.

Lee, T. & Mowday. R. T. (1987). "Leaving the Organization: An empirical investigation of the Steers & Mosday(1981) model of turnover". Academy of management Journal, 30, pp.721-743.

Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). "Prevention of burnout: New perspectives", Applied & Preventive Psychology, 7, pp.63-74.

Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 2: pp.99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). "Job bornout", Annual Reviews of Psychology, 52, pp.90-101.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler(Eds), Annual Review of Psychology, 52, pp.397-422.

Matthews, G. M., Zeinder, M. and Roberts, R. (2002). "Can Emotional Intelligence Be Schooled?, A Critical Review", Educational Psychologist, 37(.4), pp.215-231.

McGee, R. A. (1989). Burnout and professional decision marking: An analogue study. Journal of Counseling Psychology, 35, pp.345-351.

Mobley(1982), "Some unansweed Questions in Turnover and Withdrawal Research",Academy of Management Review. 7(1), pp.111-116.

Mobley, W. H. R. W. Griffeth, H. H. Hand and B. M. Meglino.((1979). "Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover process", Psycholoical, Bulletin, 86, pp.493-522.

Moble, W. H. (1977), "Intermediate linkage in the relationship between jop satisfaction and employee turnover", Journal of Applied Psychology, 62, pp.237-240.

Mobley, W. H.(1977). "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, "Journal of Applied Psychology, 62, p.238.

Mottaz, C. J.(1988). Work satisfaction among hospital nurses. Hospital and

health Services Administration. 33, pp.55-74.

Muchinsky, P.M. & Morrow, P. C. (1980). A multidisiplinary model of voluntary employee turnover. Journal of Vocational Behavior, Vol.17.

Muchinsky, p. M. and M. L. Tuttle.(1979). "Employee Turnover: An Empirical andmethodological Assesment" Journal of Vocational Behavior, 14(1), pp.43-77.

O' Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (1996). Sources and management of excessive Job stress and burnout. In p. Warr (Ed), Psychology at work London : Penguin. 4th ed, pp.188-223.

Pettegrew, L. S., & Wolf, G. E. (1982). Validating measures of teacher stress. American Educational Research Journal, 19(3), pp.373-396.

Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. Human Relations ,35, pp.283-305.

Pierce, C, M., & Molloy, G. N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout. British Journal of Educational Psychology, 60, pp.37-51.

Pines, A. M., & Kafry, D. (1981). Tedium in the life and Work of professional women as compared With men. Sex Roles, 1981. 7(10), pp.963-979.

Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). "Organizational. Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism". Psychological Bulletin. 80, pp.151-176.

Powell, M. J. & York, R. O.(1992), "Turnover in County Public Welfare Agencies", Journal of Applied Social Sciences, 16(2), pp.111~127.

Price, J. L. & Mueller, C. W.(1981). "A causal model of turnover for nurses, "Academy of Management Journal, 24, p.547.

price, J. L.(2001) Reflections on the determinants of voluntary turnover, International Journal of Manpower, 22, pp.600-624.

Robert, P. T. John P. M. (1993). Job satisfaction, oaganizational commitment,

turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings, Personnel Psychology 46, pp.259-293.

Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. Leadership & Organization Development Journal, 26(5).

Rdsse, J. G. & Miller, H. E. (1984). "Relationship between absenteeism and other employee behaviors", In Absenteeis M: New Approaches to Understanding Measuring and Managing Employee Absence, ed. Goodman. P. S. & Atkin, R. S., Atkin San Francisco: Jossey- Bass.

Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social supportand burnout among counseling center staff. Journal of Counseling Psychology, 36, pp.464-470.

Salovey, p., & Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence," Imagination, Cognition and Personality, 9(3), pp.185-211.

Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. research. Journal of Industrias Psychology, 29(4), pp.1-15.

Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introducton to special issue on burnout and health. Psychology and health, 16, pp.501-510.

Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role ambiguity, and teacher burnout. Educational Administration Quarterly, 18, pp.60-74.

Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health,* 19, 4: pp.233-239.

Starnaman, S. M., & Miller, K. I. (1992). A Test of a causal model of communication and burnout in the teaching profession, Communication Education, 41, pp.40-53.

Staw, B. M. (1980). "The consequences of turnover". Journal of Organizational Behavior, 1, pp.253-255.

Steers, R. M. & Mowday. R. T. (1981). "Employee turnover and post-decision accommodation process". in B. M. Staw & L. L.

Cummings(Eds). Research in organiztional Behavior. Greenwich. conn : Jal, 3, pp.235-281.

Sternberg, R. J. (1997). Managerial Intelligence: why IQ isn't enough. Journal of Management, 23(2), pp.475-493.

Tanner, A. (1983). "Middle Management stress: Recognizing and Treating burnout Victims", Human Facilitts Management, Janu, 1983, pp.12-22.

Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction Oorganizational Commitmemt Turnover Intention and Turnover. Personnel Psychology, 46, pp.259-293.

Thorndike, E. L. (1920), Intelligence and Its Uses, Harper's Magazine, Vol. 140, pp.227-235.

Thornton, P. I. (1992). the relation of coping appraisal, and burnout in Mental health workers. Journal of Psychology. 126, pp.261-272.

Townley, K. F., Thornburg, K. R., & Crompton, D(1991).“Burnout in teachers of young Children. Early Education and Development, 2, pp.197-204.

Tsaoulsis, I. & Nikolaou, I. (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with psysical and psychological health functioning. Stress and Health, 21(2), pp.77-86.

Tzeng H. M. (2002). The influence of nurses' working motivation and Job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan, International Journal of Nursing studies, 39(8), pp.867-878.

Visintini, r., & Campanini, E.(1996). Psychological stress in. nurses' Relationships with HIV- in.

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation, New York: John Wiley and Sons, pp.172-190.

Warheit, G. J. (1979). Life events, coping, stress, and depressive symptomatology, 3American Journal of Psychiatry(136), pp.502-507.

Wall, t. d., Jackson, P. R., & Davids, K. (1992). Operator work design and robotics system performance, A serendipitous field study, Journal of Applied Psychology, 77, pp.353-362.

Wall, T. D., Jackson, P. R., & Millarkey, S. (1995). Further evidence on some new measure of job control, cognitive demand and production responsibility, Journal of Organizational Behavior, 16, pp.431-455.

Withey, M. J. & Cooper, W. h. (1989). "Predicting exit, voice, loyalty and neglect", Administrative Science Quarterly, 34, pp.521-539.

Wong C, & Law K. S. (2002). "The effects of liader and follower emational intelligence on performance: an exploratory study", Leadership Quarterly, 13, pp.243-273.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M.(2001). Emotion work and job strssors and their effects on burnout. Psychology and Health. 16, pp.527-545.

부록 1

설 문 지

“사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한연구”

안녕하십니까?

바쁘신 업무 중에도 설문조사에 응답해 주심에 감사드립니다.

본 설문조사는 **사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과를** 분석하여, 사회복지사의 이직의 원인을 구체적으로 파악하고, 사회복지서비스의 질을 향상시킬 제도적 실천적 함의를 얻고자 실시되었습니다.

선생님께서 성의있게 기입해주신 모든 설문내용은 익명으로 처리되어 비밀이 보장되고, 추후 사회복지사의 근무환경 개선을 위한 기초자료로 활용될 것입니다.

-감사합니다.

2012년 8월 20일

조선대학교 대학원 사회복지학과
연구원 : 강길현
이메일:opswa@hanmail.net

※ 부탁의 말씀

1. 본 설문은 관장이나 시설장은 제외한 사회복지사 의견이 필요합니다.
2. 본 설문에는 유사하거나 반복되는 문항이 있을 수 있으나, 한 문항이라도 빠지게 되면 설문의 실효성이 없게 되므로 이점 유의하시기 바랍니다.

지역		설문일	2012 년 월 일	Sample number	

Ⅰ. 다음은 직무특성요인에 관한 항목들입니다. 해당항목에 ✓를 해주십시오.

직무요구성에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
A 1. 나는 직장에서 업무량이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.	①	②	③	④	⑤
B 2. 나의 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
C 3. 나는 업무수행 중에 충분한 휴식이 주어지지 못한다.	①	②	③	④	⑤
D 4. 나는 본 업무 외에 여러 가지 일까지 한꺼번에 처리해야 한다.	①	②	③	④	⑤

직무자율성에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
E 1. 나의 업무는 창의력이 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
F 2. 나의 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
G 3. 나는 작업시간과 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
H 4. 나의 업무(업무일정, 업무량, 회의시간 등)는 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀌지 않는다.	①	②	③	④	⑤
I 5. 나는 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

직업불안정에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
J 1. 나의 직장사정이 불안정하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
K 2. 나의 직장은 클라이언트(대상자) 정원 미달로 인해 재정에 어려움을 겪고있다.	①	②	③	④	⑤
L 3. 나는 종교적인 갈등으로 직장에서 불안을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
M 4. 나의 직장에는 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예:구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ . 다음은 조직특성요인에 관한 항목들입니다. 해당항목에 ✓를 해주십시오.

임금수준의 적절성에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
N 1. 나의 임금은 업무량과 직책에 비교할 때 적절하다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
O 2. 나의 임금수준은 다른 직장의 임금수준에 비해 적절하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
P 3. 나는 직장에서 복리후생제도(예 수당, 상여금, 기숙사 제공, 주택자금, 학자금, 의료비 지원 등)를 만족스럽게 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q 4. 나의 임금은 경력에 비추어 볼 때 적절하게 보상 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
R 5. 나의 임금은 정부 정책 임금지급기준(보건복지부 가이드라인)에 의해 잘 지켜지고 있다.	①	②	③	④	⑤

승진절차의 공정성에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
S 1. 나의 기관과 시설은 승진이 정기적으로 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
T 2. 나의 기관과 시설은 승진기회가 아주 많다.	①	②	③	④	⑤
U 3. 나의 근무평가는 승진(승급)에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤
V 4. 나는 승진가능성이 있는 일자리에서 일한다.	①	②	③	④	⑤

상사와의 관계	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
W 1. 나의 상사는 직무수행에 자율성을 인정한다.	①	②	③	④	⑤
X 2. 나는 나의 상사와 쉽게 대화를 나눌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
Y 3. 나의 상사는 인격적으로 대하고 공정하게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
Z 4. 나의 상사는 업무절차, 지식, 기술을 제시한다.	①	②	③	④	⑤
AA 5. 나의 상사는 내 개인적인 고충을 이해한다.	①	②	③	④	⑤
AB 6. 직장에서 다루기 어려운 일에 부딪혔을 때 상사에게 의지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 감성지능에 관한 항목들 입니다. 해당항목에 ✓를 해주십시오.

자신의 감성 이해에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
AC 1. 나는 대부분의 경우 내가 어떤 감정을 가지고 있는 이유에 대해 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
AD 2. 나는 내가 느끼는 감정들을 정말로 잘 알고 왜 느끼게 되었는지를 이해한다.	①	②	③	④	⑤
AE 3. 나는 내가 느끼는 감정들을 실제 정확히 이해한다.	①	②	③	④	⑤
AF 4. 나는 항상 내가 행복한지 그렇지 않는 지를 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

타인의 감성 이해에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
AG 1. 나는 내 동료나 대상자들의 감정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
AH 2. 나는 내 동료나 대상자들의 감정을 잘 관찰 하는데 뛰어난 편이다.	①	②	③	④	⑤
AI 3. 나는 내 동료나 대상자들의 감정과 느낌에 민감하다.	①	②	③	④	⑤
AJ 4. 나는 항상 내 동료나 대상자들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

감성의 조절에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
AK 1. 나는 내 노여움을 통제할 수 있고 내가 겪는 어려움을 합리적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
AL 2. 나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진정이 된다.	①	②	③	④	⑤
AM 3. 나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
AN 4. 나는 내 자신의 감정을 조절하는 뛰어난 통제력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 소진에 관한 항목들입니다. 해당항목에 ✔를 해주십시오.

정서적 고갈에 관한 설문내용	전혀없다	1년한번이하	한달한번이하	한달몇번	1주한번	1주몇번	매일
AS 1. 나는 업무 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.							
AT 2. 나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.							
AU 3. 나는 아침에 일어나서 오늘도 출근을 해야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.							
AV 4. 나는 사람들과 하루 종일 함께 일하는 것은 매우 힘든 일이다.							
AW 5. 나는 업무 때문에 기진맥진한 상태에 있다.							
AX 6. 나는 내 직업으로부터 좌절감을 느낀다.							
AY 7. 나는 일이 많아 열심히 일한다.							
AZ 8. 나는 사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게는 매우 큰 스트레스가 된다.							
BA 9. 나는 벼랑 끝에 몰린 것 같은 느낌이 들 때가 있다.							

비인격화에 관한 설문내용	전혀없다	1년한번이하	한달한번이하	한달몇변	1주한번	1주몇번	매일
BB 1. 나는 대상자를 비인격적으로 대하는 것 같다.							
BC 2. 나는 사회복지사를 선택한 후로 사람들에게 점점 더 무감각 해졌다.							
BD 3. 나는 사회복지 직업으로 인해 나의 정서가 메말라 질까봐 걱정된다.							
BE 4. 나는 대상자에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.							
BF 5. 나는 대상자들이 자신의 문제에 대한 책임이 나에게 있다고 비난하는 것 같은 느낌을 받는다.							

개인적 성취감 저하에 관한 설문내용	전혀없다	1년한번이하	한달한번이하	한달몇변	1주한번	1주몇번	매일
BG 1. 나는 대상자의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.							
BH 2. 나는 대상자의 문제를 매우 효과적으 로 다룬다.							
BI 3. 내가 하고 있는 사회복지 일이 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 미친다고 생각한다.							
BJ 4. 나는 매우 활동적인 것 같다.							
BK 5. 나는 대상자와의 편안한 분위기를 쉽게 조성 할 수 있다.							
BL 6. 나는 대상자와 친밀하게 일하고 나면 흐뭇해 진다.							
BM 7. 나는 사회복지 직업에 종사하면서 가 치 있는 많은 일들을 성취해 왔다고 느낀다.							
BN 8. 나는 사회복지 일을 할 때 감정적인 문제들을 매우 침착하게 처리한다.							

Ⅴ . 다음은 이직의도에 관한 항목들입니다. 해당항목에 ✓를 해주십시오.

이직의도에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
BO 1. 이 직장을 계속 근무해서 내가 얻은 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
BP 2. 나는 이직을 계획하고 있으나 조건과 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
BQ 3. 나는 가끔 출근하기 싫다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
BR 4. 나는 모든 것을 다시 시작할 수 있다면 사회복지 분야에서 일하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
BS 5. 나는 이 직장의 사회복지사라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 없다.	①	②	③	④	⑤
BT 6. 나는 다른 기관으로 이직을 위해 정보를 수집하고 있다.	①	②	③	④	⑤

감성의 활용에 관한 설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
AO 1. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것 을 달성하기 위해 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
AP 2. 나는 스스로를 동기부여 시키는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
AQ 3. 나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.	①	②	③	④	⑤
AR 4. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 개인적 특성에 관한 항목들입니다. 해당항목에 ✓를 해주십시오.

BU 1. 선생님의 성별은?	① 남성 ② 여성
BV 2. 선생님의 학력은?	① 고졸 ② 전문대졸업 ③ 4년제 대학졸업 ④ 석사학위졸업 ⑤ 박사학위졸업
BW 3. 선생님의 연령은?	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상
BX 4. 선생님의 종교는?	① 개신교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 종교없음 ⑤ 기타
BY 5. 선생님의 근속 기간은?	① 1년미만 ② 1년-3년미만 ③ 3년-5년미만 ④ 5년-7년미만 ⑤ 7년-10년미만 ⑥ 10년-15년미만 ⑦ 15년이상
BZ 6. 선생님의 결혼 여부는?	① 유 ② 무 ③기타
CA 7. 선생님께서는 사회복지 전문요원으로 근무하기 전에 다른 직업을 가진 경험이 있으신가요?	① 예 (☞ 7-1로 이동) ② 아니오(☞ 8번으로 이동)
CB ※7-1. 선생님께서는 지금까지 이직경험이 있었다면 이직형태는 어디에 해당 됩니까?	① 사회복지내 같은 분야로 이직 ② 사회복지내 다른 분야로 이직 ③ 타 업종에서 사회복지업종으로 이직 ④ 기타
CC 8. 선생님이 소지하신 사회복지사 자격증은?	① 1급 ② 2급 ③ 3급
CD 9. 선생님의 직급은?	① 일반직원 ② 팀장급 ③ 과장급 ④ 부장급
CE 10. 선생님의 근무 형태는?	① 통상근무 ② 주·야 교대근무 ③ 24시간 교대근무
CF 11. 선생님의 주 평균 근무 일수는?	① 5일 ② 6일 ③ 7일

CG 12. 선생님의 하루 평균 근무 시간은?	① 8시간 ② 10시간미만 ③ 12시간미만 ④ 12시간이상	
CH 13. 선생님이 근무하는 기관이나 시설에서는 1일 8시간, 1주 40시간을 초과한 근무시간에 대하여 초과수당을 어떻게 지급하고 있습니까?	① 연장근로를 실시하지 않음 ② 지급하지 않음 ③ 매월 고정액 지급 ④ 실제 연장근로시간에 비례하여 통상임금의 50%를 가산하여 지급 ⑤ 수당을 지급하는 대신 휴가, 연가 등의 형태로 휴일 전환 ⑥ 기타	
CI 14. 선생님의 기관과 시설에서는 임신한 여성 직원에 대하여 90일 산전후 휴가를 어떻게 부여하고 있습니까.	① 부여하지 않음 ② 90일 모두 부여 ③ 부여하고 있으나, 90일을 전부 부여 받지는 못함 ④ 실시한 사례는 없으나, 신청하면 부여받을 수 있음 ⑤ 실시한 사례는 없으나, 신청해도 부여받기 어려움	
CJ 15. 선생님의 평균 월수입은?	① 100만원 미만 ② 100-150만원 미만 ③ 150-200만원 미만 ④ 200-250만원 미만 ⑤ 250만원 이상	
CK 16. 선생님께서 받고자 하는 희망 임금수준은 월 얼마라고 생각하십니까?	월수입 **예, 모든 수당포함 (월 원)**	
CL 17. 선생님이 근무하는 기관과 시설의 운영주체는?	① 종교법인 ② 일반사회복지법인 ③ 사단법인 ④ 학교법인 ⑤ 지자체직영 ⑥ 개인 ⑦ 시민단체 ⑧ 기타	
CM 18. 선생님께서 사회복지 대상별 시설유형 중 가장 선호 하는 시설 유형은?	① 노인 ② 아동 ③ 청소년 ④ 장애인 ⑤ 정신보건 ⑥ 부랑·노숙인 ⑦ 여성 ⑧ 한부모가족 ⑨ 다문화 ⑩ 기타	
CN 19. 선생님께서 사회복지사로 향우에도 계속 근무하실 의향은?	① 계속 근무할 것이다. ② 근무하지 않을 것이다. ③ 사회복지사로 더 이상 일하지 않을 것이다.	
기관과 시설의 종류	CO 이용시설	CP 생활시설
20. 선생님이 근무하는 기관나 시설의 종류는 어 떻게 됩니까?	① 종합사회복지관 ② 노인재가복지센터 ③ 장애인복지관 ④ 노인복지관 ⑤ 각종상담소,자원원봉사센터 ⑥ 자활후견기관 ⑦보건·의료기관 ⑧ 기타	① 노인복지시설 ② 장애인시설 ③아동·청소년시설 ④한부모가족복지시설 ⑤ 기타

부록 2

<표 목 차>

<표 1> 연도별 사회복지사 자격증 교부자수
<표 2> 사회복지기관 유형별 사회복지사 종사현황
<표 3> 산업별 월 급여 차이
<표 4> 직종(중·소)성별의 연령, 근속연수, 근로일수
<표 5> 2011년도 사회복지 생활시설 종사자 가이드라인

<그림목차>

<그림 1> 산업별 월 급여차이

<표 1> 연도별 사회복지사 자격증 교부자수 (2012, 6, 30 현재)

		교부누계	1 급	2 급	3 급
1996	당해연도	2,658	1,373	343	942
	교부누계	21,244	10,863	4,193	6,188
1997	당해연도	3,224	1,850	332	1,042
	교부누계	24,468	12,713	4,525	7,230
1998	당해연도	4,151	2,463	330	1,358
	교부누계	28,619	15,176	4,855	8,588
1999	당해연도	6,519	4,149	2,100	270
	교부누계	35,138	19,325	6,955	8,858
2000	당해연도	7,154	4,423	2,492	239
	교부누계	42,292	23,748	9,447	9,097
2001	당해연도	10,301	6,280	3,845	176
	교부누계	52,593	30,028	13,292	9,273
2002	당해연도	16,730	10,487	6,073	170
	교부누계	69,323	40,515	19,365	9,443
2003	당해연도	16,126	5,319	10,492	315
	교부누계	85,449	45,834	29,857	9,758
2004	당해연도	19,196	5,044	13,722	430
	교부누계	104,645	50,878	43,579	10,188
2005	당해연도	25,354	4,421	20,348	585
	교부누계	129,999	55,299	63,927	10,773
2006	당해연도	33,315	5,055	27,871	389
	교부누계	163,314	60,354	91,798	11,162
2007	당해연도	45,552	4,445	40,823	284
	교부누계	208,866	64,799	132,621	11,446
2008	당해연도	60,207	9,170	50,693	344
	교부누계	269,073	73,969	183,314	11,790
2009	당해연도	68,578	7,286	61,069	223
	교부누계	337,651	81,255	244,383	12,013
2010	당해연도	75,164	9,733	65,229	202
	교부누계	412,815	90,988	309,612	12,215
2011	당해연도	69,992	3,635	66,164	193
	교부누계	482,807	94,623	375,776	12,408
2012	당해연도	57.202	8.778	48.419	5
	교부누계	540.009	103.401	424.195	12,413

자료: 한국사회복지사협회(2012).『사회복지사자격증발급현황』.

<표 2> 사회복지기관 유형별 사회복지사 종사현황 (2012. 1. 31 현재)

기관 유형							합계
대분류	종사자수(명)	중분류		종사자 수(명)	소 분 류	종사자 수(명)	
사회복지시설	51,115	사회복지사업법	생활	389	사회복지시설	389	6,636
			이용	5,368		5,368	
			기타	879		879	
		노인복지법	생활	6,487	노인주거복지시설	883	13,205
					노인의료복지시설	5,604	
			이용	4,223	재가노인복지시설	1,858	
					노인여가복지시설	2,157	
					노인보호전문기관	208	
			기타	2,495	노인일자리전담기관	214	
					기타노인복지시설	2,281	
		아동복지법	생활	3,575	아동복지시설	3,575	10,883
			이용	4,804		4,804	
			기타	2,504		2,504	
		장애인복지법	생활	6,160	장애인생활시설	6,127	14,329
					장애인유료복지시설	33	
			이용	6,649	장애인지역사회재활시설	5,517	
					장애인직업재활시설	1,132	
			기타	1,520	장애인생산품판매시설	49	
					중증장애인 자립생활지원센터	65	
					기타장애인복지시설	1,406	
		정신보건법	생활	702	정신요양시설	702	1,839
			복합	611	사회복귀시설	611	
			기타	526	정신의료기관	140	
					정신보건센터	328	
					기타정신보건시설	58	
		국민기초생활보장법	이용	1,412	지역자활센터	1,412	1,412
		농어촌주민의보건복지증진을위한특별법	복합	30	복합노인복지시설	30	30
		한부모가족지원법	생활	334	한부모 가족복지시설	334	385
			이용	12		12	
			기타	39		39	
		영유아보육법	이용	395	보육시설	395	557
					보육정보센터	2	
			기타	162	기타영유아보육시설	160	
		성매매방지 및 피해자 보호등에 관한법률	생활	86	성매매 피해지원 시설	86	324
			이용	112		112	
			기타	126		126	
		성폭력방지 및 피해자 보호등에 관한법률	생활	12	성폭력피해보호시설	12	200
			이용	154		154	
			기타	34		34	
		가정폭력방지및피해자보호등에관한법률	생활	156	가정폭력피해보호시설	156	419
			이용	251		251	
			기타	12		12	
		건강가정기본법	이용	114	건강가정지원센터	114	114
		다문화가족지원법	이용	275	다문화가족지원센터	275	275
		노인장기요양보험법	복합	265	장기요양기관	265	265
		청소년기본법	이용	3	한국청소년 진흥센터	3	3
		청소년보호법	복합	3	청소년보호센터	3	3
		청소년복지 지원법	생활	96	청소년복지시설	96	136
			이용	40		40	
		청소년활동진흥법	이용	100	청소년활동진흥센터	11	100
					청소년활동시설	69	
					청소년이용시설	20	
사회복지법인	5,640	사회복지법인		5,640	사회복지법인	5,640	5,640
기타사회복지관련기관	5,706	기타사회복지관련기관		5,706	기타사회복지관련기관	5,706	5,706
총계	**62,461**	**총계**		**62,461**	**총계**	**62,461**	**62,461**

자료: 한국사회복지사협회(2011) 『사회복지사 인력활용방안 연구』, p.31~32 .

<표 3> 산업별 월 급여 차이 (단위: 천원)

산 업	월 급 여
전체	2,360
농업 , 임업 및 어업	2,483
광업	2,621
제조업	2,274
전기・가스・증기 및 수도 사업	3,598
하수・폐기물 처리 , 원료 재생 및 환경 복원업	2,264
건설업	2,418
도매 및 소매업	2,339
운수업	2,040
숙박 및 음식점업	1,582
출판・영상・방송통신 및 정보 서비스업	3,058
금융 및 보험업	3,136
부동산 및 임대업	1,733
전문・과학 및 기술 서비스업	2,974
사업 시설 관리・사업 지원 서비스업	2,055
교육 서비스업	2,776
보건업 및 사회복지 서비스업	2,101
예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	2,014
협회・단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	1,921

자료: 고용노동부(2010).『고용형태별근로실태조사 보고서』, p.43.

<표 4> 직종(중·소)성별의 연령, 근속연수, 근로일수

Age, years of continuous employment, days worked, hours worked, regular & overtime payment, (단위: 세, 년, 일, 시간, 천원, 명)

직 종	성별	연령 Mean age	근속 년수 Years of continuous employment	근로 일수 Days worked	근로 시간수 Hours worked		
					총 근로 시간수 Total	소정실 근로 시간수 Regular hours worked	초과 근로 시간수 Overtime hours worked
전 직 종	계	39.0	6.2	22.5	192.8	177.6	15.2
	남성	40.3	7.0	22.5	195.7	178.3	17.4
	여성	36.1	4.4	22.5	186.9	176.2	10.7
1. 관리자	계	48.6	12.0	22.1	180.4	176.9	3.5
	남성	48.9	12.3	22.1	180.2	176.6	3.5
	여성	44.6	9.4	22.3	183.1	179.8	3.3
공공 및 기업 고위직	계	53.7	10.8	21.6	175.7	174.8	1.0
	남성	53.6	10.8	21.6	175.6	174.7	0.9
	여성	55.5	9.9	22.1	179.3	177.0	2.4
행정 및 경영 지원 관리직	계	48.5	12.2	21.7	177.6	174.8	2.8
	남성	49.0	12.4	21.7	177.3	174.5	2.7
	여성	43.1	9.6	21.8	180.8	177.5	3.3
전문 서비스 관리직	계	48.7	14.2	21.6	176.6	173.1	3.5
	남성	48.9	14.6	21.5	175.8	172.4	3.5
	여성	47.7	11.8	22.2	182.1	178.2	3.9
건설·전기및 생산 관련 관리직	계	48.3	11.2	22.5	183.1	178.6	4.5
	남성	48.5	11.3	22.5	183.0	178.5	4.5
	여성	43.9	7.4	22.6	185.4	182.2	3.3
판매 및 고객 서비스 관리직	계	47.7	11.5	22.4	184.8	181.0	3.8
	남성	48.3	11.9	22.4	184.7	180.8	3.9
	여성	42.6	7.9	22.7	185.5	182.8	2.7
2.전문가 및 관련 종사자	계	36.0	5.6	22.1	181.1	174.0	7.1
	남성	37.9	6.5	21.9	180.6	173.1	7.6
	여성	32.6	4.2	22.3	182.0	175.6	6.4
과학 전문가 및 관련직	계	36.3	6.0	21.4	172.4	170.5	1.9
	남성	38.2	7.2	21.3	172.4	170.5	2.0
	여성	32.0	3.5	21.5	172.2	170.6	1.6

정보통신 전문가 및 기술직	계	33.6	5.4	21.4	174.3	168.9	5.4
	남성	34.3	5.6	21.4	174.8	169.2	5.6
	여성	30.2	4.5	21.2	171.8	167.6	4.2
공학 전문가 및 기술직	계	37.1	6.0	21.9	181.3	172.2	9.1
	남성	38.0	6.3	21.9	181.8	172.4	9.4
	여성	30.5	4.0	21.6	177.1	170.1	6.9
보건·사회 복지 및 종교 관련직	계	33.9	4.2	22.9	188.5	180.4	8.1
	남성	37.8	5.1	23.1	190.9	183.3	7.5
	여성	32.9	3.9	22.9	187.9	179.7	8.2
교육 전문가 및 관련직	계	40.6	8.7	21.7	175.5	169.3	6.2
	남성	44.8	11.2	21.8	179.9	170.8	9.1
	여성	35.4	5.7	21.5	170.1	167.3	2.8
법률 및 행정 전문직	계	41.8	3.6	21.1	170.3	170.1	0.2
	남성	43.8	3.7	21.1	170.6	170.4	0.2
	여성	33.1	3.0	21.1	168.8	168.6	0.2
경영·금융 전문가 및 관련직	계	36.4	5.7	21.7	176.8	173.7	3.1
	남성	37.5	6.0	21.8	177.4	174.1	3.3
	여성	31.8	4.4	21.5	174.5	172.1	2.5

※ 임금구조분석은 상용근로자 5인이상 사업체의 상용근로자를 대상으로 분석함.
임금총액=정액급여+초과급여+(전년도 연간 특별급여÷12)

근로시간수, 월급여, 연간특별급여 및 근로자수(계속)

annual special payment and employment by occupation(sub-major or minor) and gender(cont.) **(Unit: age, year, day, hour, thousand won, person)**

직 종	성별	월 급 여 Regular & overtime payment			연간 특별 급여 Annual special payment	근로자수 Employment
		월급여 총액 Total	정액 급여 Regular payment	초과 급여 Overtime payment		
전 직 종	계	2,360	2,192	169	5,095	7,698,676
	남성	2,648	2,445	203	6,137	5,172,189
	여성	1,772	1,673	99	2,962	2,526,487
1. 관리자	계	4,486	4,421	66	9,805	158,068
	남성	4,563	4,497	66	10,119	145,072
	여성	3,632	3,569	63	6,308	12,997

공공 및 기업 고위직	계	8,358	8,327	30	16,920	7,139
	남성	8,376	8,347	29	17,257	6,886
	여성	7,859	7,795	64	7,739	253
행정 및 경영 지원 관리직	계	5,118	5,060	58	10,711	44,487
	남성	5,168	5,110	58	10,993	40,677
	여성	4,582	4,518	64	7,699	3,810
전문 서비스 관리직	계	4,597	4,538	59	12,262	28,694
	남성	4,767	4,710	57	13,148	25,133
	여성	3,397	3,330	68	6,010	3,561
건설·전기및 생산 관련 관리직	계	3,585	3,506	80	6,590	44,051
	남성	3,626	3,545	81	6,688	42,094
	여성	2,712	2,653	59	4,492	1,957
판매 및 고객 서비스 관리직	계	3,916	3,846	70	9,214	33,697
	남성	4,016	3,944	72	9,576	30,281
	여성	3,031	2,973	58	6,003	3,416
2. 전문가 및 관련 종사자	계	2,811	2,718	93	5,647	2,059,853
	남성	3,230	3,127	103	6,998	1,309,675
	여성	2,078	2,002	76	3,286	750,179
과학 전문가 및 관련직	계	3,397	3,371	26	6,141	34,895
	남성	3,760	3,733	28	7,440	23,950
	여성	2,600	2,578	22	3,298	10,945
정보통신 전문가 및 기술직	계	3,096	3,008	88	6,585	235,006
	남성	3,204	3,111	93	6,895	194,495
	여성	2,575	2,511	64	5,093	40,511
공학 전문가 및 기술직	계	2,878	2,757	121	6,510	667,270
	남성	2,984	2,858	126	6,808	591,681
	여성	2,054	1,972	82	4,178	75,589
보건·사회복지 및 종교 관련직	계	2,143	2,044	100	3,572	512,974
	남성	3,379	3,265	114	5,688	101,280
	여성	1,839	1,743	96	3,051	411,695
교육 전문가 및 관련직	계	3,273	3,208	65	4,041	214,772
	남성	3,987	3,893	95	5,951	118,621
	여성	2,391	2,363	29	1,684	96,150
법률 및 행정 전문직	계	5,812	5,810	3	3,317	8,670
	남성	5,989	5,987	2	3,666	7,101
	여성	5,012	5,008	5	1,738	1,569
경영·금융 전문가 및 관련직	계	3,334	3,290	44	8,915	240,093
	남성	3,461	3,414	47	9,387	193,604
	여성	2,804	2,771	33	6,950	46,489

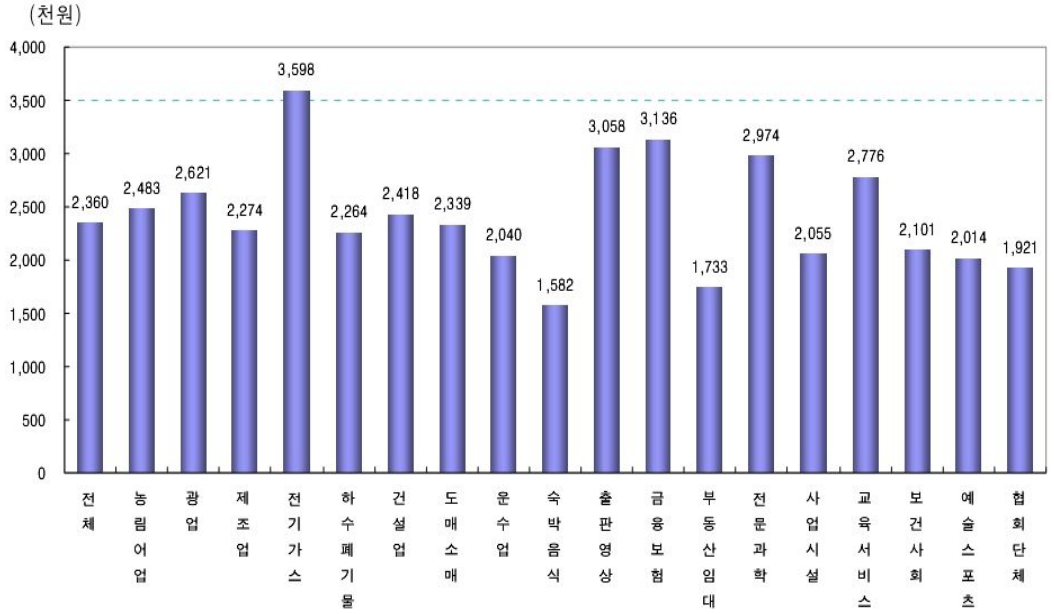
자료: 고용노동부(2010).『고용형태별근로실태조사 보고서』, pp.98-99.

<표 5> 2012년도 사회복지 종사자 인건비가이드라인

【2012년 사회복지시설 종사자 급여 기준】 (단위: 천원/월)

직위 (호봉)	원장	사무 국장	과장및 생활복지사	생활지도원		기능직	관리인	촉탁 의사
				선임	직원			
1호봉	1,927	1,695	1,585	1,532	1,484	1,303	1,397	2,290
2호봉	2,010	1,774	1,639	1,590	1,529	1,350	1,443	
3호봉	2,096	1,857	1,696	1,634	1,576	1,397	1,489	
4호봉	2,185	1,943	1,757	1,695	1,624	1,444	1,535	
5호봉	2,273	2,031	1,839	1,777	1,671	1,493	1,581	
6호봉	2,374	2,124	1,924	1,861	1,772	1,585	1,673	
7호봉	2,472	2,217	2,011	1,948	1,815	1,634	1,723	
8호봉	2,572	2,312	2,099	2,032	1,874	1,683	1,770	
9호봉	2,673	2,408	2,185	2,113	1,929	1,752	1,839	
10호봉	2,773	2,500	2,269	2,192	2,002	1,821	1,908	
11호봉	2,870	2,590	2,349	2,270	2,072	1,884	1,969	
12호봉	2,946	2,662	2,414	2,333	2,130	1,928	2,012	
13호봉	3,019	2,730	2,476	2,393	2,186	1,970	2,053	
14호봉	3,087	2,794	2,534	2,450	2,240	2,014	2,095	
15호봉	3,152	2,856	2,590	2,505	2,291	2,057	2,134	
16호봉	3,213	2,913	2,644	2,558	2,341	2,110	2,187	
17호봉	3,271	2,968	2,695	2,607	2,390	2,155	2,230	
18호봉	3,325	3,021	2,744	2,655	2,435	2,198	2,270	
19호봉	3,377	3,070	2,790	2,702	2,480	2,240	2,313	
20호봉	3,425	3,117	2,833	2,746	2,522	2,284	2,354	
21호봉	3,471	3,161	2,875	2,788	2,562	2,349	2,416	
22호봉	3,514	3,203	2,915	2,828	2,601	2,390	2,459	
23호봉	3,555	3,243	2,953	2,866	2,638	2,433	2,498	
24호봉	3,594	3,280	2,989	2,903	2,673	2,477	2,539	
25호봉	3,630	3,316	3,023	2,938	2,706	2,519	2,582	
26호봉	3,664	3,350	3,056	2,973	2,737	2,563	2,623	
27호봉	3,695	3,382	3,084	3,001	2,763	2,607	2,664	
28호봉	3,722	3,409	3,110	3,028	2,788	2,620	2,676	
29호봉	3,748	3,434	3,135	3,054	2,813	2,663	2,718	
30호봉	3,773	3,459	3,159	3,079	2,836	2,677	2,729	

자료: 보건복지부(2012).『사회복지시설 관리안내』, p.43.



<그림 1> 산업별 월 급여차이

자료: 고용노동부(2010).『고용형태별근로실태조사 보고서』, p.43.