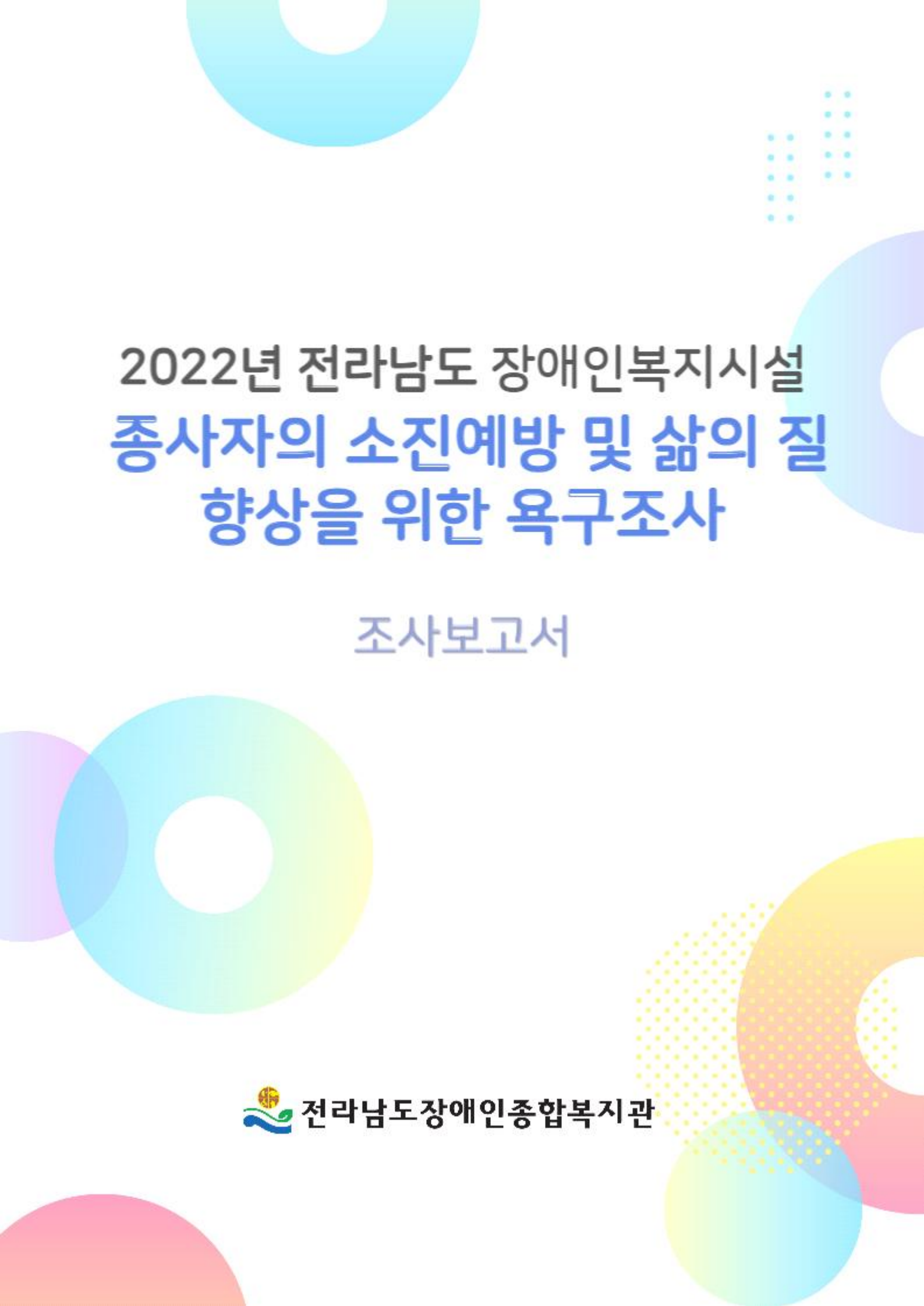




2022년 전라남도 장애인복지시설 종사자의 소진예방 및 삶의 질 향상을 위한 욕구조사

조사보고서



전라남도장애인종합복지관

〈 목 차 〉

기관소개	1
조사요약	4
Ⅰ. 조사 개요	11
1. 조사배경 및 목적	11
2. 연구 방법	12
Ⅱ. 조사결과	19
1. 조사대상자의 일반적인 특성	19
2. 소진경험	25
3. 우울	27
4. 직무스트레스	29
5. 조직지원 및 상사신뢰	30
6. 삶의 만족도	32
7. 소진프로그램	33
8. 주요변인의 특징	35
9. 성별에 따른 주요변인의 평균값의 차이	41
10. 회귀분석	42
11. 소진의 조절효과	43
Ⅲ. 결론 및 제언	45
Ⅳ. 부록	48

〈표 목차〉

〈표1〉 한국어판 코펜하겐 소진척도(K-CBI)	13
〈표2〉 우울척도(PHQ-9)	14
〈표3〉 직무스트레스척도	15
〈표4〉 조직지원 및 상사신뢰 척도 Mcallister(1995)	16
〈표5〉 성별	19
〈표6〉 연령	19
〈표7〉 최종학력	20
〈표8〉 사회복지사 자격급수	20
〈표9〉 고용형태	20
〈표10〉 연간 소득	21
〈표11〉 근무하는 기관	21
〈표12〉 기관의 종사자 수	22
〈표13〉 직책	22
〈표14〉 현재 직장 근무 경력	23
〈표15〉 사회복지 총 근무 경력	23
〈표16〉 근무지역	24
〈표17〉 소진경험-개인적 소진	25
〈표18〉 소진경험-업무 관련 소진	26
〈표19〉 소진경험-클라이언트 관련 소진	26
〈표20〉 우울	27
〈표21〉 우울수준	28
〈표22〉 직무 스트레스	29

〈표23〉 조직지원	30
〈표24〉 상사 신뢰	31
〈표25〉 삶의 만족도	32
〈표26〉 근무기관 소진 예방 프로그램 제공 정도	33
〈표27〉 소진 예방 프로그램 참가 의향	33
〈표28〉 소진예방 프로그램의 필요 정도	34
〈표29〉 소진예방을 위한 프로그램	34
〈표30〉 직무 스트레스 : 기술통계 결과 제시	35
〈표31〉 우울 : 기술통계 결과 제시	36
〈표32〉 소진 : 기술통계 결과 제시	37
〈표33〉 조직지원 : 기술통계 결과 제시	38
〈표34〉 상사신뢰 : 기술통계 결과 제시	39
〈표35〉 삶의 만족도 : 기술통계 결과 제시	40
〈표36〉 소진 프로그램 : 기술통계 결과 제시	40
〈표37〉 성별에 따른 주요변인의 평균값의 차이	41
〈표38〉 회귀분석	42
〈표39〉 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과	43
〈표40〉 직무스트레스와 우울의 관계에 따른 조건부 효과	43
〈그림1〉 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과	44

기관소개

1. 설립목적

전라남도장애인종합복지관은 장애인복지법 제59조의 규정에 의하여 설치된 지역사회 재활 시설로서 상담지도, 의료재활, 교육재활, 직업재활, 사회재활 등 장애인에 대한 종합적인 복지서비스를 제공하고 장애인 문제의 계몽·홍보 및 조사연구 등을 통해 지역장애인의 전인적 재활·자립과 복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

2. 미션 & 비전

미션	당신의 꿈을 함께 키워가는 복지관이 되겠습니다.			
비전	전남 장애인복지 서비스를 선도하는 복지관이 되겠습니다.			
가치	고객존중	행복충족	가치창조	변화지향
	이용자에 대한 자세	지역사회에서의 완전통합	사회복지의 전문화	지역사회 및 고객의 인정
전략	개별화된 이용자 맞춤형 서비스	자원개발과 홍보를 통한 네트워크 강화	직원 전문성 강화를 통한 경쟁력 확보	체계적인 기관 운영시스템의 구축
운영원칙	참여자 중심지향	공감소통 강화	정합성의 이행	서비스 현장 준수
	자원이 아닌 사람 중심의 사업 진행	지역사회 네트워크 허브 기능화	미션과 비전, 사업목적에 투합	고객과의 약속 및 이행 표준의 실행
행동가치	책임 업무수행	명확한 의사소통	상호존중	긍정생활 실천
	업무매뉴얼 실천 업무의 명확화 협력적 업무수행	외부기관 관계유지 격려의 일상화 정확하게 확인	적절한 호칭 사용 작은 의견도 경청 집단모임 적극적 참여	신속한 문제해결 구체적 감사하기 긍정언어 사용

3. 일반현황

○ 시설개요

- 소 재 지 : 전라남도 나주시 내영산1길 67(삼영동635-9)
- 운영법인 : 사단법인 선인사회복지회
- 개관일자 : 1991. 4. 1.

○ 연 혁

- | | |
|--------------|---|
| 1991. 02. 28 | 전라남도장애인종합복지관 및 보호작업장 준공 |
| 1991. 04. 01 | 전라남도장애인종합복지관 개관 |
| 1991. 04. 14 | 전라남도장애인종합복지관 운영 조례 제정 |
| 1991. 05. 23 | 사회복지법인 계산원 운영 위·수탁 계약 |
| 1992. 01. 01 | 재가장애인복지센터 개소 |
| 1993. 04. 20 | 제1회 전라남도장애인체육대회 창설.주관(2004년 12월) |
| 1993. 11. 19 | 전라남도장애인종합복지관 순천분관 개관 |
| 1995. 12. 15 | 전라남도장애인체육관 준공 |
| 1996. 01. 01 | 순천분관 내 주간 및 단기보호사업 개설 |
| 1996. 05. 23 | 전남장애인재활협회 운영 위·수탁 계약 |
| 1997. 07. 10 | 보호작업장 인쇄·인장사업장 개장 |
| 1998. 02. 15 | 론볼링 및 게이트볼 경기장 개장 |
| 1999. 05. 19 | 분관 이전(여수시) 개관 (쌍봉종합사회복지관 내) |
| 1999. 09. 01 | 주간보호센터 개소 |
| 2000. 01. 01 | 1999 전국장애인복지관 평가 우수기관 선정 |
| 2000. 12. 27 | 전라남도장애인문화의집 개관 |
| 2001. 02. 01 | 홈페이지 개설(www.relife.or.kr) |
| 2001. 03. 01 | 공동생활가정 운영 개시 |
| 2001. 04. 16 | 정보화교육사업 개시(보건복지부) |
| 2001. 11. 01 | 1588-0420 상담전화 개설 |
| 2001. 11. 26 | 전남장애인정보검색대회 개최(매년 1회) |
| 2002. 03. 02 | 영강초등학교 병설유치원 특수학급 개원 |
| 2003. 01. 01 | 2002 전국 장애인복지관 평가 우수기관 선정 |

2003. 03. 10	영강초등학교 특수학급 개원
2003. 11. 01	전라남도론볼경기장 준공
2003. 11. 03	전라남도지사배 전국론볼대회 개최(매년1회)
2004. 07. 26	여성장애인 가사도우미 파견사업 실시
2007. 01. 01	2006 전국 장애인복지관 평가 우수기관 선정
2007. 03. 05	장애인활동보조지원사업교육기관으로 지정
2007. 11. 01	한국지체장애인협회 운영 위·수탁 계약
2008. 10. 01	전라남도장애인종합복지관 강성분관 개관
2009. 01. 01	장애아동재활치료서비스 제공기관 지정(나주시, 장성군, 함평군)
2009. 03. 02	나주중학교 특수학급 개원
2011. 04. 01	개관 20주년기념 20년사 발간
2014. 12. 01	전국 사회복지나눔대회 우수멘터멘티 표창장 수상
2015. 03. 05	2014년 장애인복지관 시설평가 최우수등급기관 선정
2016. 07. 14	전남 사회복지공동모금회 배분사업 우수기관 선정
2016. 12. 16	분관이전(장흥군) 개관
2018. 03. 20	2017년 장애인복지관 시설평가 최우수등급기관 선정
2019. 01. 01	사단법인 조선대학교 사회복지회 위·수탁
2019. 08. 13	장애인 인식개선교육기관 지정
2019. 10. 05	활동지원기관 지정
2019. 12. 30	2019년 중증장애인지원고용 위탁사업 우수기관 선정
2020. 04. 29	한국장애인개발원 중증장애인직업재활지원센터 수행기관 선정
2020. 05. 20	사단법인 선인사회복지회 법인 명칭변경

조사요약

1. 조사대상자의 일반적인 특성

가. 조사대상자: 218명

나. 성별: 여성 141명(64.7%), 남성 77명(35.3%)

다. 연령: 40대 76명(34.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 30대 56명(25.7), 50대 53명(24.3%), 20대 26명(11.9%) 순으로 나타났다.

라. 최종학력: 대학(4년제) 졸업이 122명(56%), 전문대학 졸업 61명(28%), 대학원 졸업 30명(13.8%), 고졸 이하 5명(2.3%) 순으로 나타났다.

마. 사회복지사 자격급수: 2급이 155명(71.1%), 1급 52명(23.9%), 기타 11명(5%) 순으로 나타났다.

바. 고용 형태: 정규직이 197명(90.4%), 비정규직(계약직, 파트타임) 21명(9.6%)으로 나타났다.

사. 연간 소득: 2,000~3,000만원 미만 91명(41.7%), 3,000~4,000만원 미만 81명(37.2%), 5,000만원 이상 21명(9.6%) 4,000~5,000 미만 18명(8.3%) 순으로 나타났다.

아. 근무하는 기관: 설문 참여자가 근무하고 있는 기관의 유형은 장애인종합복지관 78명(35.8%), 장애인주간보호시설 67명(30.7%), 장애인거주시설 36명(16.5%), 장애인직업재활시설 30명(13.8%), 기타 6명(2.8%), 종합사회복지관 1명(0.5%)으로 나타났다.

자. 기관의 종사자 수: 10명 미만 85명(39%), 30명~40명 미만 44명(20.2%), 10명~20명 미만 37명(17%), 20명~30명 미만 34명(15.6%), 40명 이상 18명(8%) 순으로 나타났다.

차. 직책: 사회복지사 123명(56.4%), 과장(팀장) 37명(17%), 기관장(센터장) 18명(8.3%), 기타 17명(7.8%), 치료사 및 특수교사 11명(5%), 사무국장(부장)과 대리(선임)는 각각 6명(2.8%) 순으로 나타났다.

카. 현재 직장 근무 경력: 1년 이상 ~ 5년 미만 77명(38.7%), 5년 이상 ~ 10년 미만 47명(23.6%), 1년 미만 35명(17.6%), 10년 이상 ~ 20년 미만 33명(16.6%), 20년 이상은 7명(3.5%) 순으로 나타났다.

타. 사회복지 총 근무 경력: 1년 이상 ~ 5년 미만 60명(30.3%), 5년 이상 ~ 10년 미만 59명(29.8%), 10년 이상 ~ 20년 미만 53명(26.8%), 20년 이상 16명(8.1%), 1년 미만 10명(5.1%) 순으로 나타났다.

파. 근무지역: 여주시 44명(20.2%), 나주시 25명(11.5%), 화순군 22명(10.1%), 광양시 16명(7.3%), 영광군 15명(6.9%), 목포시 14명(6.4%)순으로 설문에 참여하였다.

2. 소진경험

가. 개인적 소진: ‘당신은 피곤함을 자주 느끼십니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 전체 응답자 218명 중 84명(38.5%), ‘당신은 자주 육체적으로 지치십니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 76명(34.9%), ‘당신은 자주 정서적으로 지치십니까?’에는 ‘약간 그렇다’ 83명(38.1%), ‘당신은 더 이상 못 참겠어 라고 자주 생각하십니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 71명(32.6%), ‘당신은 녹초가 되었다고 자주 느끼십니까?’에는 ‘보통이다’가 62명(28.4%), ‘당신은 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 자주 느끼십니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 70명(32.1%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

나. 업무 관련 소진: ‘일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?’에는 ‘보통이다’가 전체 응답자 218명 중 68명(31.2%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘일 때문에 녹초가 된 기분입니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 62명(28.4%), ‘일이 당신을 좌절하게 합니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 80명(36.7%), ‘근무를 마칠 때 쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?’는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?’는 ‘그렇지 않다’가 70명(32.1%)으로 나타났다. 마지막으로 ‘근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?’는 ‘그렇지 않다’가 70명(32.1%)으로 가장 높게 나타났다.

다. 클라이언트 관련 소진: ‘클라이언트와 일하기가 힘듭니까?’에는 ‘그렇지 않다’가 81명(37.2%)으로 나타났으며, ‘클라이언트와 일하면서 좌절감을 느끼십니까?’에는 ‘그렇지 않다’가 86명(39.4%), ‘클라이언트와 일할 때 에너지가 고갈됩니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 85명(39%), ‘클라이언트와 일할 때 얻는 것 보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?’에는 89명(40.8%), ‘클라이언트와 일하는 것이 당신을 지치게 합니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 88명(40.4%)으로 나타났다. 마지막으로 ‘클라이언트와 일하는 것이 회의감이 됩니까?’에는 ‘그렇지 않다’가 85명(39%)으로 나타났다.

3. 우울

가. 종사자의 우울: ‘기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다’에는 ‘2~6일’ 정도 그런 기분을 느꼈다 라고 95명(43.6%)이 응답하였으며, ‘평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다’에는 ‘2~6일’ 정도 그런 기분이 들었다고 91명(41.7%)이 응답하였다. 또한 ‘잠들기가 어렵거나 자주 깼다 혹은 너무 많이 잤다’에는 ‘전혀없음’ 이 전체 응답자 218명 중 91명(41.7%)이 응답하였으며, ‘평소보다 식욕이 줄었다. 혹은 평소보다 많이 먹었다’에는 ‘전혀없음’이 105명(48.2%)으로 나타났다.

다음으로 ‘다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다’에는 ‘전혀없음’이 142명(65.1%)으로 응답하였으며, ‘피곤하고 기운이 없었다.’에 대한 문항에는 ‘2~6일’이라고 88명(40.4%)이 응답하여 가장 높게 나타났다. ‘내가 잘못했거나, 실패했다는 생각이 들었다.’에는 ‘전혀 없음’이 107명(49.1%)으로 나타났으며, ‘신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.’에는 ‘전혀 없음’이 132명(60.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 마지막으로 ‘차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다.’라는 문항에는 ‘전혀 없음’ 179명(82.1%)으로 나타났다.

나. 조사대상자의 우울수준 평균값: .28~1.06으로 나타났다. 우울 수준은 우울증아님 46.8%, 가벼운 우울증 28.9%, 중간우울증 14.2%, 중간우울증(치료요함) 6.0%, 심한우울증 4.1%로 10명 중 1명의 종사자가 우울증 치료가 필요한 것으로 나타났다. 그리고 조사대상자의 53.2%가 가벼운 우울증 이상의 우울을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

4. 직무 스트레스

가. 종사자의 직무 스트레스: ‘나는 내 업무와 관련하여 책임 한계가 명확하지 않는다고 느낀다’에는 ‘그렇지 않다’ 69명(31.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, ‘나는 업무를 수행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다.’에는 ‘그렇지 않다’ 61명(28.0%), ‘나는 업무수행에 있어 작업과제나 목표가 명확하지 않는 경우가 있다고 느낀다.’에는 ‘그렇지 않다’ 66명(30.3%), ‘나는 가끔 이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다고 생각한다.’에는 ‘보통이다’ 65명(29.8%), ‘나는 이 일에 대해 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.’에는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘나는 내가 수행하는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.’에는 ‘그렇지 않다’ 64명(29.4%), ‘나는 업무를 수행하면서 아무 이유 없이 피곤함을 느끼곤 한다.’에는 ‘보통이다’ 67명(30.7%), ‘내가 수행하는 일은 근무시간 내에 마무리하기에는 시간이 너무 모자란다.’에는 ‘보통이다’ 65명(29.8%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

5. 조직지원 및 상사신뢰

가 조직지원: ‘우리 기관(시설)은 나의 목표와 가치관을 최대한 배려해 준다’에 대한 응답은 ‘보통이다’가 96명(44%)으로 나타났으며, ‘우리 기관(시설)은 내가 제기한 불평이나 불만을 무시하지 않는다’에는 ‘보통이다’ 89명(40.8%), ‘우리 기관(시설)은 내 능력에 가장 적합한 직무를 제공하려고 노력한다.’에는 ‘보통이다’라고 82명(37.6%), ‘우리 기

관(시설)은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다.’에는 ‘보통이다’가 88명(40.4%), 마지막으로 ‘우리 기관(시설)은 나의 의견을 최대한 존중해 준다.’에는 ‘보통이다’ 89명(40.8%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

나. **상사신뢰**: ‘나의 직장 상사는 자신의 일에 프로의식과 헌신을 가지고 임한다’에는 ‘항상 그렇다’가 65명(29.8%)으로 나타났으며, ‘대부분의 종사자들이 나의 직장 상사를 동료로서 믿고 존경한다.’에는 ‘보통이다’가 66명(30.3%), ‘나의 직장 상사와 교류하는 다른 동료 직원들도 그(나의 직장상사)를 신뢰하고 있다.’에는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘내가 가진 문제를 직장 상사와 의논할 경우 그(나의 직장상사)는 건설적이고 따뜻하게 응해줄 것이다.’에는 ‘보통이다’ 69명(31.7%), ‘나는 나의 직장 상사와 생각, 감정, 희망 등을 자유롭게 나누는 관계로 생각하고 있다.’에는 ‘보통이다’ 69명(31.7%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

6. 삶의 만족도

조사대상자의 삶의 만족도는 6.8점(10점 기준)으로 나타났다.

7. 소진 프로그램

가. **근무기관 소진 예방 프로그램 제공 정도**: ‘보통이다’ 79명(36.2%), ‘어느 정도 제공된다’ 58명(26.6%)으로 순으로 나타났다.

나. **소진 예방 프로그램 참가 의향**: ‘어느 정도 참가할 의향이 있다’ 102명(46.8%), ‘보통이다’ 60명(27.5%), ‘꼭 참가할 의향이 있다’ 41명(18.8%) 순으로 나타났다.

다. **소진예방 프로그램의 필요 정도**: ‘어느 정도 필요하다’ 97명(44.5%), ‘매우 필요하다’ 78명(35.8%)으로 나타났다.

라. **소진예방을 위한 프로그램**: ‘충분한 휴식’이 73명(33.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘업무환경 개선’ 44명(20.2%), ‘정신적 건강증진’ 43명(19.7%) 순으로 나타났다.

8. 주요변인의 특성(기술통계 결과 제시)

가. 직무 스트레스: 직무스트레스 8문항의 평균값은 다음과 같이 모두 2.59~2.93점 (SD=1.15~1.26) 으로 나타났으며 전체 평균값은 2.72점(SD=1.00)으로 나타났다.

나. 우울: 9문항 전체 평균값은 .71점(SD=.68)으로 나타났으며 전체 9문항을 합산한 평균값은 6.38점으로 나타났는데 이는 가벼운 우울증 상태(5~9점)에 포함되는 수준이다.

다. 소진: 18문항의 평균값 모두 2.18~3.52점(SD=.96~1.18)으로 나타났으며 전체 평균값은 2.68점(SD=.83)으로 나타났다.

라. 조직지원 및 상사신뢰: 조직지원 5문항의 평균값 모두 3.40~3.54점(SD=1.02~1.09)으로 나타났으며 전체 평균값은 3.45점(SD=.95)으로 나타났다.

상사신뢰 5문항의 평균값 모두 3.40~3.66점(SD=3.40~3.66)으로 나타났으며 전체 평균값은 3.54점(SD=1.08)으로 나타났다.

바. 삶의 만족도: 평균값은 6.80점(SD=1.93)으로 나타났다.

사. 소진 프로그램: 현재 근무하고 있는 기관의 소진예방 프로그램 제공 정도는 2.86점 (SD=1.08), 소진예방 프로그램 참가 의향은 3.75점 (SD=.89), 소진예방 프로그램 필요성은 4.10점(SD=.88)로 나타났다.

9. 성별에 따른 주요변인의 평균값의 차이(t-검정)

가. 성별에 따른 주요 변수에 유의한 차이가 있는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 스트레스($t=-2.618$, $p<.01$)와 우울($t=-2.601$, $p<.01$), 소진 프로그램 필요성($t=-3.084$, $p<.01$)이 성별에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 스트레스는 여자($M=2.85$)가 남자($M=2.48$)가 더 많았으며 우울 수준도 여자($M=1.80$)가 남자($M=1.55$)보다 더 높았다. 소진 프로그램에 대한 필요성 인지도 역시 여자($M=4.23$)가 남자($M=3.86$)보다 더 높았다.

10. 회귀분석

가. 분석결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F = 25.909$, $P < .001$), 회귀모형의 설명력은 55.7%(수정된 R^2 은 53.4%)로 나타났다($R^2 = .556$, $\Delta R^2 = .534$). 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.776으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 다중공선성 문제도 없는 것으로 나타났다.

나. 회귀계수 유의성 검증 결과 조직지원($B = -.187$, $P < .05$), 직무스트레스($B = .410$, $P < .001$), 우울($B = .330$, $P < .001$)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직지원은 소진에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타나 조직지원이 증가할수록 소진은 감소하는 것으로 나타났다. 반면 직무스트레스와 우울은 소진에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스와 우울이 증가할수록 소진도 증가하는 것으로 나타났다.

다. 연구결과는 장애인복지 종사자들의 소진을 감소시키기 위해 조직지원을 증가하고 종사자들의 직무스트레스와 우울을 감소시키는 개입이 필요함을 시사한다.

11. 소진의 조절효과

가. 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과는 Hayes(2018)가 제안한 PROCESS macro의 Model 1을 이용하여 검증하였다. 분석결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F = 26.913$, $P < .001$), 회귀모형의 설명력은 53.8%($R^2 = .538$)로 나타났다($B = .140$, $P < .001$).

나. 직무스트레스가 우울에 미치는 영향은 소진의 정도에 따라 달라지는 것으로 나타났다.

다. 조절변수(소진)의 특정 값에서 독립변수(직무스트레스)가 종속변수(우울)에 미치는 영향: 소진이 높은 집단으로 갈수록 직무스트레스가 우울에 미치는 정(+)적 영향이 더 증가하는 것으로 나타났다.

라. 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과: 소진이 높은 집단의 경우 직무스트레스가 증가할수록 우울이 더 크게 증가하는 것으로 나타났다. 반면 소진이 낮은 집단의 경우 직무스트레스가 증가할수록 우울이 더 완만하게 증가하는 것으로 나타났다.

마. 연구결과는 직무스트레스와 소진은 각각 직접적으로 우울을 증가시키는 변인은 아니지만 두 변인이 함께 상호작용 할 경우 우울을 증가시킬 수 있음을 보여주고 있다.

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적

- 매년 늘어나는 복지에산에 맞춰 의식 수준이 높은 국민들의 사회복지에 대한 바램도 커지고 있다. 최근 고령 사회화의 변화 속에서 사회복지시설의 향상된 서비스를 이용자가 적극적으로 요구하고, 복지선진국에 발맞추려는 발 빠른 정부의 입장도 정책적 과제가 되고 있다. 복지 발전의 빠른 속도에 사회복지시설종사자들의 힘겨움은 직무소진과 함께 에너지의 고갈 상태에 이르게 한다.(조민영, 2022)
- 장애인복지의 가장 두드러진 특징은 대상자와의 상호작용이 매우 빈번하다는 것이다. 흔히 사람을 대하는 일만큼 어려운 일은 없다는 말처럼 대인 간 접촉을 기반으로 서비스를 제공하는 장애인복지 시설 종사자의 근로자의 역할 이외에도 사회복지사의 역할에 봉사와 희생을 강요하는 무의식적인 선입견이 사회적으로 만연해 있는 실정이다.
- 사회복지사는 사회적 약자를 포함한 전체 사회구성원들의 삶의 질 향상에 필요한 서비스를 개발하고 전달하고 제공하는 일을 주 업무로 한다. 그런데 오늘날은 서비스 대상자가 점점 더 확대되고 있고 이로 인해 사회복지에 대한 수요도 급증하고 있다. 이는 사회복지사에게 과중한 업무, 열악한 근무환경, 클라이언트의 다양화 및 복잡한 욕구 등의 문제를 일으켜 사회복지사는 과도한 직무스트레스와 소진, 우울을 경험하기도 한다. 또한 사회복지사에 대한 무의식적인 선입견이 봉사와 희생을 강요하고 있으며 이로 인한 상당한 수준의 소진 위험에 노출되어 있다고 할 수 있다.
- 이를 증명하듯 2022년 사회복지사 통계연감에 의하면 설문조사에 참여한 사회복지사의 47.2%가 사회복지사 업무를 수행하면서 심리·정신적인 건강에 위협을 느낀다고 응답하였다(오승환·한은영·김유경, 2022).
- 장애인복지 현장은 서비스 대상의 신체적·정신적 특수성 등의 사유로 예기치 못한 상황에 직면할 수 있는 경우를 배제할 수 없는 만큼, 도내 장애인복지 종사자 대상 직무소진 현황 및 실태 파악의 필요성이 요구된다고 할 수 있겠다. 또한 코로나19 확산에 따른 사회복지시설 대응 지침에 따라 시설의 문을 닫거나 복지서비스 프로그램을 축소 또는 중단하

고 장애인은 이용하는 기관이 휴관 및 프로그램 참여가 어렵게 되는 등 코로나 장기화에 따른 장애인복지 현장의 스트레스도 높아진 것으로 나타나고 있다.

- 이에 본 연구에서는 장애인복지시설 종사자를 대상으로 직무소진 실태 및 욕구를 설문조사하고, 종사자의 직무소진에 미치는 영향을 파악하고 소진을 예방하기 위한 프로그램 욕구를 조사하여 장애인복지시설 종사자의 소진 예방을 위한 효율적 방안을 마련하는데 필요한 기초 자료로 활용하고자 한다.

2. 연구 방법

- 조사기간: 2022년 12월 7일 ~ 2022년 12월 16일 (10일)
- 조사대상: 전라남도 장애인복지시설 종사자 218명
- 조사내용
 - 조사대상자 인구사회학적 특성(12문항), 소진수준(18문항), 우울수준(9문항), 직무스트레스 수준(8문항), 조직지원 및 상사신뢰 정도(10문항), 삶의 만족도 및 소진예방 욕구정도(6문항), 총 63문항

○ 측정도구

- 소진

소진척도는 한국어판 코펜하겐 소진척도를 사용하였다. 이 척도는 Kristensen 등(2005)이 개발한 코펜하겐소진척도(Copenhagen Burnout Inventory)를 강종수(2022)가 한국어판으로 번안한 것으로, 휴먼서비스직을 포함한 모든 직종 근로자들의 소진(burnout)을 측정하는 도구이다.

코펜하겐소진척도(CBI)척도는 소진을 세 가지 개인적 소진, 업무 관련 소진, 클라이언트 관련 소진 형태로 구분한다. 첫째, 개인적 소진(personal burnout)은 일반적 상황에 대한 부분으로 사람들이 일반적으로 경험하게 되는 신체적 심리적 탈진의 정도를 의미하고, 모든 직종에 적용 가능한 소진의 일반적인 증상을 나타낸다(1~6번 문항). 둘째, 업무 관련 소진(Work-related burnout)은 일과 관련하여 받는 개인의 신체적 · 심리적 소진의 정도를 의미한다(7~12번). 셋째, 클라이언트관련 소진(Client-related burnout)은 환자나 학생, 동료, 아이들 등의 클라이언트와 함께 일하는 것과 관련하여 경험하게 되는 신체적 심리적 탈진의 정도를 의미하며, 오직 휴먼서비스 직종에서 클라이언트와 함께 일하는 사람에게만 적용된다(13~18번).

모든 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’=1점에서 ‘항상 그렇다’=5점까지의 리커트 척도로 측정하므로 점수가 높을수록 소진수준이 높은 것으로 간주한다. 개인적 소진요인 Cronbach’s α =.935, 업무 관련 소진요인 Cronbach’s α =.939, 클라이언트관련 소진요인 Cronbach’s α =.959로 나타났으며 전체 문항의 신뢰도는 Cronbach’s α =.963으로 나타났다.

〈표1〉 한국어판 코펜하겐 소진척도(K-CBI)

구분		한국어판 코펜하겐 소진척도(K-CBI)	신뢰도 (Cronbach's α)		출처
개인적 소진	1	당신은 피곤함을 자주 느끼십니까?	.935	.963	K-CBI/Kristens et al(2005) /강종수 (2022)
	2	당신은 자주 육체적으로 지치십니까?			
	3	당신은 자주 정서적으로 지치십니까?			
	4	당신은 '더 이상 못 참겠어'라고 자주 생각하십니까?			
	5	당신은 녹초가 되었다고 자주 느끼십니까?			
	6	당신은 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 자주 느끼십니까?			
업무 관련 소진	7	일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?	.939	.963	K-CBI/Kristens et al(2005) /강종수 (2022)
	8	일 때문에 녹초가 된 기분입니까?			
	9	일이 당신을 좌절하게 합니까?			
	10	근무를 마칠 때쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?			
	11	아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?			
	12	근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?			
클라이 언트 관련 소진	13	클라이언트와 일하기가 힘듭니까?	.955	.963	K-CBI/Kristens et al(2005) /강종수 (2022)
	14	클라이언트와 일하면서 좌절감을 느끼십니까?			
	15	클라이언트와 일할 때 에너지가 고갈됩니까?			
	16	클라이언트와 일할 때 얻는 것보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?			
	17	클라이언트와 일하는 것이 당신을 지치게 합니까?			
	18	클라이언트와 일하는 것에 회의감이 듭니까?			

- 우울(PHQ-9)

우울척도는 한국어판 우울증 선별도구(PHQ-9)를 사용하였다. 이 척도는 Spirzer 등 (1999)이 개발하였는데 간단하게 우울증을 선별하고, 우울증의 심각도를 평가하기 위해 만들어졌다. 이 척도는 DSM-5의 주요 우울장애의 진단기준에 해당하는 9가지 항목으로 구성되어 있으며 기존의 선별도구에 비해 문항 수가 적고 검사에 소요되는 시간이 짧다. 그리고 우수한 민감도와 특이도를 가지고 있어서 임상에서의 사용이 용이한 척도로 알려져 2014년 국민건강조사에 활용되기도 하였으며 2017년 한국건강증진개발원의 우울 선별도구 교육자료로도 활용된 바 있다.

9문항 모두 ‘최근 2주 동안 얼마나 이러한 문제를 자주 겪었는지’로 묻는 문항으로 구성되어 있으며 모든 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’=0점에서 ‘거의 그렇다’=3점까지의 4점 리커트 척도로 구성되어 점수가 높을수록 우울 수준이 높은 것으로 간주한다. 전체문항 점수를 합산하여 0~4점은 우울증 아님, 5~9점은 가벼운 우울증, 10~14점은 중간 정도 우울증, 15~19점은 치료가 필요한 중간정도 우울증, 20점 이상은 심한 우울증으로 간주한다(안제용 등, 2013). 본 연구에서 이 척도의 신뢰도 Cronbach's α =.935로 나타났다.

〈표2〉 우울척도(PHQ-9)

구분	문항	신뢰도 (Cronbach's α)	출처
1	기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	.935	안제용 등, 2013
2	평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.		
3	잠들기가 어렵거나 자주 깬다 혹은 너무 많이 잤다.		
4	평소보다 식욕이 줄었다 혹은 평소보다 많이 먹었다.		
5	다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다.		
6	피곤하고 기운이 없었다.		
7	내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다		
8	신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.		
9	차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다		

- 직무스트레스

직무스트레스는 사회복지사가 업무를 수행하면서 느끼는 업무의 모호성 및 과중, 문제해결의 어려움 그리고 의사소통의 폐쇄성 및 무책임성으로 인한 사회적, 심리적 부적합한 상태를 의미한다. 이러한 직무 스트레스의 요인은 McGrath(1976), Parker 와 Decotiis(1983), Cooper 와 Marshall(1986) 등이 다양한 연구를 통하여 구성하였다. 본 연구에서는 박종숙(2007)이 제시한 직무스트레스 하위요인과 정지인(2020)이 활용한 직무 스트레스 하위요인 등을 연구의 목적에 맞게 수정하여 통합변인 개념으로 척도를 구성하였다. 총 8개 설문 문항 모두 ‘전혀 그렇지 않다’=1점에서 ‘항상 그렇다’= 5점 리커트 척도로 구성되어 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것으로 간주한다. 본 연구에서 이 척도의 신뢰도 Cronbach’s α =.944로 나타났다.

〈표3〉 직무스트레스척도

구분	직무스트레스	신뢰도 (Cronbach's α)	출처
1	나는 내 업무와 관련하여 책임 한계가 명확하지 않는다고 느낀다.	.944	박종숙 (2007) / 정지인 (2020) / 이시형 (2021)
2	나는 업무를 수행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다.		
3	나는 업무수행에 있어 작업과제나 목표가 명확하지 않는 경우가 있다고 느낀다.		
4	나는 가끔 이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다고 생각한다.		
5	나는 이 일에 대해 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.		
6	나는 내가 수행하는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.		
7	나는 업무를 수행하면서 아무 이유 없이 피곤함을 느끼곤 한다.		
8	내가 수행하는 일은 근무시간 내에 마무리하기에는 시간이 너무 모자란다.		

- 조직지원 및 상사신뢰

조직지원이란 조직이 조직구성원의 개인에 대하여 애착을 가지고 조직구성원의 복지를 위해 노력하는 것이다(신태화, 2013). 본 연구에서는 Eisenberger등(1986)이 개발하고 Rhoades 과 Eisenberger(2002)가 타당성을 확보한 총 5개의 설문 문항을 조직지원 측정도구로 구성하였다. 상사에 대한 신뢰는 상사에 대한 믿음의 정도로, 조직의 구성원들이 상사를 믿고 지지하는 정도를 의미한다.

본 연구는 Mcallister(1995)의 연구에서 사용된 5개의 문항을 상사신뢰 측정도구로 구성하였다. 총 10개 문항(조직지원 5문항, 상사신뢰 5문항) 모두 ‘전혀 그렇지 않다’=1점에서 ‘항상 그렇다’=5점 리커트 척도로 측정하여 점수가 높을수록 조직지원과 상사신뢰가 높은 것으로 간주한다. 본 연구에서 조직지원 척도의 신뢰도 Cronbach’s α =.935, 상사신뢰 척도의 신뢰도 Cronbach’s α =.964로 나타났다.

〈표4〉 조직지원 및 상사신뢰 척도 Mcallister(1995)

구분	문항		신뢰도 (Cronbach's α)	출처
조직지원	1	우리 기관(시설)은 나의 목표와 가치관을 최대한 배려해 준다.	.935	신태화 (2013)
	2	우리 기관(시설)은 내가 제기한 불평이나 불만을 무시하지 않는다.		
	3	우리 기관(시설)은 내 능력에 가장 적합한 직무를 제공하려고 노력한다		
	4	우리 기관(시설)은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다		
	5	우리 기관(시설)은 나의 의견을 최대한 존중해 준다.		
상사신뢰	6	나의 직장 상사는 자신의 일에 프로의식과 헌신을 가지고 임한다.	.964	
	7	대부분의 종사자들이 나의 직장 상사를 동료로서 믿고 존경한다.		
	8	나의 직장 상사와 교류하는 다른 동료직원들도 그(나의 직장 상사)를 신뢰하고 있다.		
	9	내가 가진 문제를 직장 상사와 의논 할 경우 그(나의 직장상사)는 건설적이고 따뜻하게 응해줄 것이다		
	10	나는 나의 직장상사와 생각, 감정, 희망 등을 자유롭게 나누는 관계로 생각하고 있다.		

○ 표본

- 표본선정

표본추출은 연구목적의 달성을 위하여 전라남도지역 장애인복지시설 종사자를 무작위 추출 방법을 사용했다.

- 조사방법

전라남도 내 장애인복지시설의 협조하에 온라인 설문조사(구글폼)를 시행하였다.

○ 자료분석

- SPSS18.0을 이용하여 빈도분석, 기술통계, 교차분석, T-검정, 회귀분석을 실시하였다.

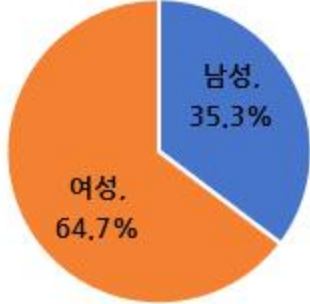
II. 조사 결과

1. 조사대상자의 일반적인 특성 : 빈도분석 결과 제시

가. 성별

- 설문조사에 참여한 총 218명의 종사자 중 여성 141명(64.7%), 남성 77명(35.3%)순으로 나타났다.

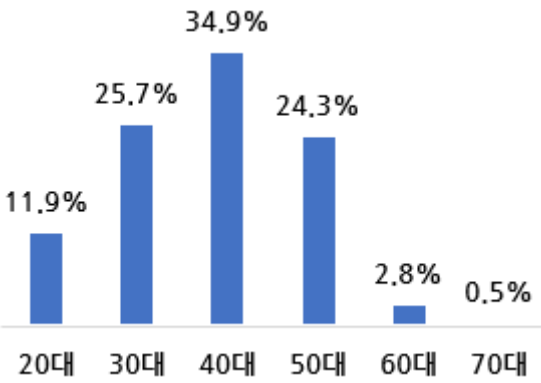
〈표5〉 성별

구분	빈도	분포(%)	그래프
남성	77	35.3	 A pie chart illustrating the gender distribution of the respondents. The chart is divided into two segments: a larger orange segment representing females at 64.7% and a smaller blue segment representing males at 35.3%.
여성	141	64.7	
합계	218	100.0	

나. 연령

- 연령은 40대 76명(34.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 30대 56명(25.7), 50대 53명(24.3%), 20대 26명(11.9%) 순으로 나타났다.

〈표6〉 연령

구분	빈도	분포(%)	그래프
20대	26	11.9	 A bar chart showing the age distribution of respondents. The x-axis lists age groups from 20s to 70s, and the y-axis shows their respective percentages. The bars are blue. The 40s group has the highest percentage at 34.9%, followed by the 30s at 25.7%, 50s at 24.3%, 20s at 11.9%, 60s at 2.8%, and 70s at 0.5%.
30대	56	25.7	
40대	76	34.9	
50대	53	24.3	
60대	6	2.8	
70대	1	0.5	
합계	218	100.0	

다. 최종학력

- 최종학력은 대학(4년제) 졸업이 122명(56%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 전문대학 졸업 61명(28%), 대학원 졸업 30명(13.8%), 고졸 이하 5명(2.3%) 순으로 나타났다.

〈표7〉 최종학력

구분	빈도	분포(%)	그래프
고졸 이하	5	2.3	
전문대학 졸업	61	28.0	
대학(4년제) 졸업	122	56.0	
대학원 졸업	30	13.8	
합계	218	100.0	

라. 사회복지사 자격급수

- 사회복지사 자격급수는 2급이 155명(71.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 1급 52명(23.9%), 기타 11명(5%) 순으로 나타났다.

〈표8〉 사회복지사 자격급수

구분	빈도	분포(%)	그래프
1급	52	23.9	
2급	155	71.1	
기타	11	5.0	
합계	218	100.0	

마. 고용 형태

- 종사자 고용 형태로는 정규직이 197명(90.4%), 비정규직(계약직, 파트타임) 21명(9.6%)으로 나타났다.

〈표9〉 고용 형태

구분	빈도	분포(%)	그래프
정규직	197	90.4	
비정규직(계약직, 파트타임)	21	9.6	
합계	218	100.0	

바. 연간 소득

- 연간 소득은 2,000~3,000만원 미만인 91명(41.7%)으로 가장 많았으며, 그 뒤를 이어 3,000~4,000만원 미만인 81명(37.2%), 5,000만원 이상 21명(9.6%) 4,000~5,000 미만 18명(8.3%) 순으로 나타났다.

〈표10〉 연간 소득

구분	빈도	분포(%)	그래프
2000 만원 미만	7	3.2	
2,000~3,000만원 미만	91	41.7	
3,000~4,000만원 미만	81	37.2	
4,000~5,000만원 미만	18	8.3	
5,000만원 이상	21	9.6	
합계	218	100.0	

사. 근무하는 기관

- 설문 참여자가 근무하고 있는 기관의 유형은 장애인종합복지관 78명(35.8%), 장애인 주간보호시설 67명(30.7%), 장애인거주시설 36명(16.5%), 장애인직업재활시설 30명(13.8%), 기타 6명(2.8%), 종합사회복지관 1명(0.5%)으로 나타났다.

〈표11〉 근무하는 기관

구분	빈도	분포(%)	그래프
종합사회복지관	1	0.5	
장애인종합복지관	78	35.8	
장애인주간보호시설	67	30.7	
장애인직업재활시설	30	13.8	
장애인거주시설	36	16.5	
기타	6	2.8	
합계	218	100.0	

아. 기관의 종사자 수

- 현재 종사하고 있는 기관의 종사자 수에 대한 응답에는 10명 미만 85명(39%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 30명~40명 미만 44명(20.2%), 10명~20명 미만 37명(17%), 20명~30명 미만 34명(15.6%), 40명 이상 18명 순으로 나타났다.

〈표12〉 기관의 종사자 수

구분	빈도	분포(%)	그래프
10명 미만	85	39.0	40명 이상 8.3% 30명 ~ 40명 미만 20.2% 20명 ~ 30명 미만 15.6% 10명 ~ 20명 미만 17.0% 10명 미만 39.0%
10명 ~ 20명 미만	37	17.0	
20명 ~ 30명 미만	34	15.6	
30명 ~ 40명 미만	44	20.2	
40명 이상	18	8.3	
합계	218	100.0	

자. 직책

- 직책은 사회복지사 123명(56.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 과장(팀장) 37명(17%), 기관장(센터장) 18명(8.3%), 기타 17명(7.8%), 치료사 및 특수교사 11명(5%), 사무국장(부장)과 대리(선임)는 각각 6명(2.8%) 순으로 나타났다.

〈표13〉 직책

구분	빈도	분포(%)	그래프
기관장(센터장)	18	8.3	기타 7.8% 치료사 및 특수교사 5.0% 사회복지사 56.4% 대리(선임) 2.8% 과장(팀장) 17.0% 사무국장(부장) 2.8% 기관장(센터장) 8.3%
사무국장(부장)	6	2.8	
과장(팀장)	37	17.0	
대리(선임)	6	2.8	
사회복지사	123	56.4	
치료사 및 특수교사	11	5.0	
기타	17	7.8	
합계	218	100.0	

차. 현재 직장 근무 경력

- 현재 직장 근무 경력에 대한 응답에는 1년 이상 ~ 5년 미만 77명(38.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 5년 이상 ~ 10년 미만 47명(23.6%), 1년 미만 35명(17.6%), 10년 이상 ~ 20년 미만 33명(16.6%), 20년 이상은 7명(3.5%) 순으로 나타났다.

〈표14〉 현재 직장 근무 경력

구분	빈도	분포(%)	그래프
1년 미만	35	17.6	20년 이상 3.5% 10년 이상 ~ 20년 미만 16.6% 5년 이상 ~ 10년 미만 23.6% 1년 이상 ~ 5년 미만 38.7% 1년 미만 17.6%
1년 이상 ~ 5년 미만	77	38.7	
5년 이상 ~ 10년 미만	47	23.6	
10년 이상 ~ 20년 미만	33	16.6	
20년 이상	7	3.5	
합계	199	100.0	

카. 사회복지 총 근무 경력

- 사회복지 총 근무 경력에는 1년 이상 ~ 5년 미만 60명(30.3%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 5년 이상 ~ 10년 미만 59명(29.8%), 10년 이상 ~ 20년 미만 53명(26.8%), 20년 이상 16명(8.1%), 1년 미만 10명(5.1%) 순으로 나타났다.

〈표15〉 사회복지 총 근무 경력

구분	빈도	분포(%)	그래프
1년 미만	10	5.1	20년 이상 8.1% 10년 이상 ~ 20년 미만 26.8% 5년 이상 ~ 10년 미만 29.8% 1년 이상 ~ 5년 미만 30.3% 1년 미만 5.1%
1년 이상 ~ 5년 미만	60	30.3	
5년 이상 ~ 10년 미만	59	29.8	
10년 이상 ~ 20년 미만	53	26.8	
20년 이상	16	8.1	
합계	198	100.0	

타. 근무지역

- 설문 참여자의 근무지역은 여수시 44명(20.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 나주시 25명(11.5%), 화순군 22명(10.1), 광양시 16명(7.3%), 영광군 15명(6.9%), 목포시 14명(6.4%)순으로 설문에 참여하였다.

〈표16〉 근무지역

구분	빈도	분포(%)	그래프
목포시	14	6.4	
보성군	5	2.3	
화순군	22	10.1	
장흥군	8	3.7	
강진군	6	2.8	
해남군	3	1.4	
영암군	11	5.0	
무안군	6	2.8	
함평군	9	4.1	
영광군	15	6.9	
장성군	2	.9	
여수시	44	20.2	
완도군	5	2.3	
신안군	8	3.7	
순천시	6	2.8	
나주시	25	11.5	
광양시	16	7.3	
담양군	8	3.7	
구례군	3	1.4	
고흥군	2	.9	
합계	218	100.0	

2. 소진경험

- 종사자의 소진경험에 대해 알아보기 위해 개인적 소진, 업무관련소진, 클라이언트관련 소진으로 나누어 살펴본 결과 아래와 같이 나타났다.
- 종사자의 소진경험에 대해 알아보기 위해 소진경험을 3요인(개인적 소진, 업무관련소진, 클라이언트관련 소진)으로 나누어 살펴본 결과 개인적 소진에서 ‘당신은 피곤함을 자주 느끼십니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 전체 응답자 218명 중 84명(38.5%), ‘당신은 자주 육체적으로 지치십니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 76명(34.9%), ‘당신은 자주 정서적으로 지치십니까?’에는 ‘약간 그렇다’ 83명(38.1%), ‘당신은 더 이상 못 참겠어 라고 자주 생각하십니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 71명(32.6%), ‘당신은 녹초가 되었다고 자주 느끼십니까?’에는 ‘보통이다’가 62명(28.4%), ‘당신은 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 자주 느끼십니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 70명(32.1%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

〈표17〉 소진경험-개인적 소진

문항		평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
개인적 소진	당신은 피곤함을 자주 느끼십니까?	3.52	8 (3.7%)	30 (13.8%)	58 (26.6%)	84 (38.5%)	38 (17.4%)	218 (100%)
	당신은 자주 육체적으로 지치십니까?	3.44	11 (5.0%)	30 (13.8%)	65 (29.8%)	76 (34.9%)	36 (16.5%)	218 (100%)
	당신은 자주 정서적으로 지치십니까?	3.37	14 (6.4%)	34 (15.6%)	57 (26.1%)	83 (38.1%)	30 (13.8%)	218 (100%)
	당신은 ‘더 이상 못 참겠어’라고 자주 생각하십니까?	2.73	29 (13.3%)	71 (32.6%)	63 (28.9%)	40 (18.3%)	15 (6.9%)	218 (100%)
	당신은 녹초가 되었다고 자주 느끼십니까?	3.10	14 (6.4%)	58 (26.6%)	62 (28.4%)	61 (28.0%)	23 (10.6%)	218 (100%)
	당신은 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 자주 느끼십니까?	2.64	37 (17.0%)	70 (32.1%)	57 (26.1%)	42 (19.3%)	12 (5.5%)	218 (100%)

- 업무 관련 소진에 대해 살펴본 결과 ‘일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?’에는 ‘보통이다’가 전체 응답자 218명 중 68명(31.2%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘일 때문에 녹초가 된 기분입니까?’에는 ‘약간 그렇다’가 62명(28.4%), ‘일이 당신을 좌절하게 합니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 80명(36.7%), ‘근무를 마칠 때 쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?’는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?’는 ‘그렇지 않다’가 70명(32.1%)으로 나타났다. 마지막으로 ‘근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?’는 ‘그렇지 않다’가 70명(32.1%)으로 가장 높게 나타났다.

〈표18〉 소진경험-업무 관련 소진

문항		평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
업무 관련 소진	일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?	3.01	18 (8.3%)	57 (26.1%)	68 (31.2%)	55 (25.2%)	20 (9.2%)	218 (100%)
	일 때문에 녹초가 된 기분 입니까?	3.04	21 (9.6%)	57 (26.1%)	55 (25.2%)	62 (28.4%)	23 (10.6%)	218 (100%)
	일이 당신을 좌절하게 합니까?	2.52	35 (16.1%)	80 (36.7%)	69 (31.7%)	22 (10.1%)	12 (5.5%)	218 (100%)
	근무를 마칠 때쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?	3.19	15 (6.9%)	43 (19.7%)	71 (32.6%)	64 (29.4%)	25 (11.5%)	218 (100%)
	아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?	2.78	29 (13.3%)	72 (33.0%)	57 (26.1%)	39 (17.9%)	21 (9.6%)	218 (100%)
	근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?	2.89	16 (7.3%)	70 (32.1%)	68 (31.2%)	50 (22.9%)	14 (6.4%)	218 (100%)

○ 클라이언트 관련 소진에 대해 살펴본 결과 ‘클라이언트와 일하기가 힘들니까?’ 에는 ‘그렇지 않다’가 81명(37.2%)으로 나타났으며, ‘클라이언트와 일하면서 좌절감을 느끼십니까?’ 에는 ‘그렇지 않다’가 86명(39.4%), ‘클라이언트와 일할 때 에너지가 고갈됩니까?’ 에는 ‘그렇지 않다’ 85명(39%), ‘클라이언트와 일할 때 얻는 것 보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?’ 에는 89명(40.8%), ‘클라이언트와 일하는 것이 당신을 지치게 합니까?’에는 ‘그렇지 않다’ 88명(40.4%)으로 나타났다. 마지막으로 ‘클라이언트와 일하는 것이 회의감이 됩니까?’ 에는 ‘그렇지 않다’가 85명(39%)으로 나타났다.

〈표19〉 소진경험-클라이언트 관련 소진

문항		평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
클라이언트 관련 소진	클라이언트와 일하기가 힘들니까?	2.39	45 (20.6%)	81 (37.2%)	61 (28.0%)	24 (11.0%)	7 (3.2%)	218 (100%)
	클라이언트와 일하면서 좌절감을 느끼십니까?	2.32	48 (22.0%)	86 (39.4%)	56 (25.7%)	22 (10.1%)	6 (2.8%)	218 (100%)
	클라이언트와 일할 때 에너지가 고갈됩니까?	2.58	31 (14.2%)	85 (39.0%)	54 (24.8%)	40 (18.3%)	8 (3.7%)	218 (100%)
	클라이언트와 일할 때 얻는 것보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?	2.18	57 (26.1%)	89 (40.8%)	51 (23.4%)	18 (8.3%)	3 (1.4%)	218 (100%)
	클라이언트와 일하는 것이 당신을 지치게 합니까?	2.36	45 (20.6%)	88 (40.4%)	52 (23.9%)	28 (12.8%)	5 (2.3%)	218 (100%)
	클라이언트와 일하는 것에 회의감이 됩니까?	2.20	60 (27.5%)	85 (39.0%)	50 (22.9%)	16 (7.3%)	7 (3.2%)	218 (100%)

3. 우울

- 종사자의 우울에 대한 응답 결과 ‘기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다’에는 ‘2~6일’ 정도 그런 기분을 느꼈다 라고 95명(43.6%)이 응답하였으며, ‘평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다’에는 ‘2~6일’ 정도 그런 기분이 들었다고 91명(41.7%)이 응답하였다. 또한 ‘잠들기가 어렵거나 자주 깼다 혹은 너무 많이 잤다’에는 ‘전혀없음’ 이 전체 응답자 218명 중 91명(41.7%)이 응답하였으며, ‘평소보다 식욕이 줄었다. 혹은 평소보다 많이 먹었다’에는 ‘전혀없음’이 105명(48.2%)으로 나타났다. 다음으로 ‘다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다’에는 ‘전혀없음’ 이 142명(65.1%)으로 응답하였으며, ‘피곤하고 기운이 없었다.’에 대한 문항에는 ‘2~6일’이라고 88명(40.4%)이 응답하여 가장 높게 나타났다. ‘내가 잘못했거나, 실패했다는 생각이 들었다.’에는 ‘전혀 없음’이 107명(49.1%)으로 나타났다. ‘신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.’에는 ‘전혀 없음’이 132명(60.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 마지막으로 ‘차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다.’라는 문항에는 ‘전혀 없음’ 179명(82.1%)으로 나타났다.

〈표20〉 우울

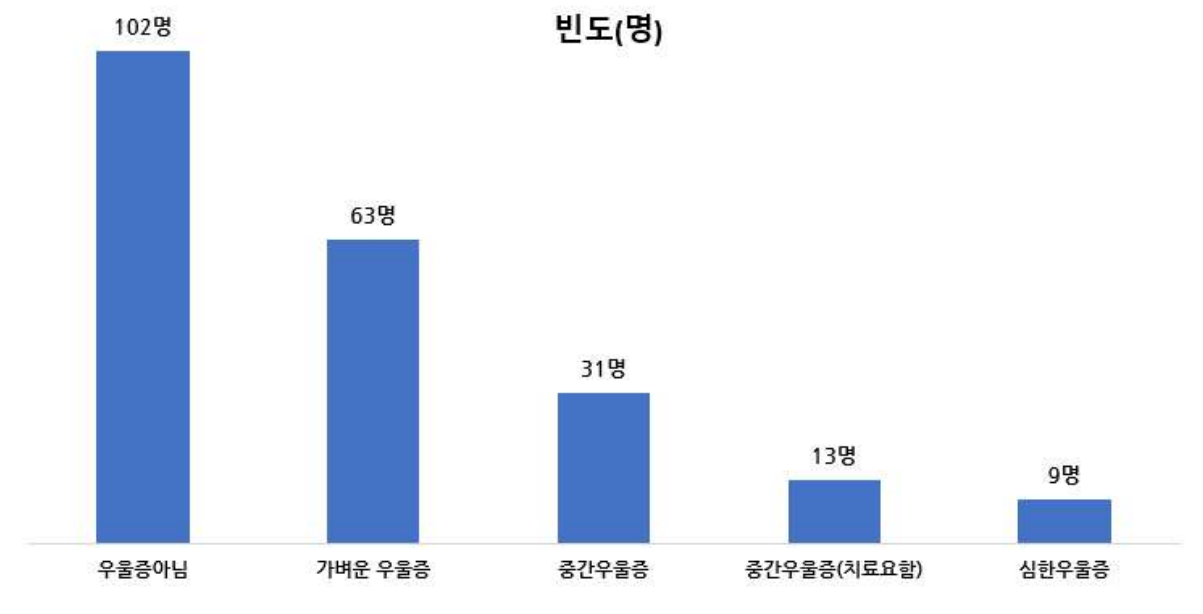
문항	평균	전혀 없음	2~6일	7~12일	거의 매일	합계
기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	.79	91 (41.7%)	95 (43.6%)	18 (8.3%)	14 (6.4%)	218 (100%)
평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	.84	89 (40.8%)	91 (41.7%)	22 (10.1%)	16 (7.3%)	218 (100%)
잠들기가 어렵거나 자주 깼다 혹은 너무 많이 잤다.	.93	91 (41.7%)	76 (34.9%)	27 (12.4%)	24 (11.0%)	218 (100%)
평소보다 식욕이 줄었다 혹은 평소보다 많이 먹었다.	.74	105 (48.2%)	75 (34.4%)	27 (12.4%)	11 (5.0%)	218 (100%)
다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다.	.47	142 (65.1%)	57 (26.1%)	12 (5.5%)	7 (3.2%)	218 (100%)
피곤하고 기운이 없었다.	1.06	67 (30.7%)	88 (40.4%)	45 (20.6%)	18 (8.3%)	218 (100%)
내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다	.72	107 (49.1%)	77 (35.3%)	23 (10.6%)	11 (5.0%)	218 (100%)
신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	.55	132 (60.6%)	62 (28.4%)	15 (6.9%)	10 (4.6%)	218 (100%)
차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다	.28	179 (82.1%)	23 (10.6%)	11 (5.0%)	5 (2.3%)	218 (100%)

- 조사대상자의 우울수준 평균값은 .28~1.06으로 나타났다. 우울 수준은 우울증아님 46.8%, 가벼운 우울증 28.9%, 중간우울증 14.2%, 중간우울증(치료요함) 6.0%, 심한우울증 4.1%로 10명 중 1명의 종사자가 우울증 치료가 필요한 것으로 나타났다. 그리고 조사대상자의 53.2%가 가벼운 우울증 이상의 우울을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

〈표21〉 우울수준

우울수준	점수	빈도(명)	빈도(%)
우울증아님	0~4	102	46.8
가벼운 우울증	5~9	63	28.9
중간우울증	10~14	31	14.2
중간우울증 (치료요함)	15~19	13	6.0
심한우울증 (치료요함)	20~27	9	4.1

그래프



4. 직무 스트레스

- 종사자의 직무 스트레스에 대한 8개 문항에 대한 응답 결과 ‘나는 내 업무와 관련하여 책임 한계가 명확하지 않는다고 느낀다’에는 ‘그렇지 않다’ 69명(31.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, ‘나는 업무를 수행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다.’에는 ‘그렇지 않다’ 61명(28.0%), ‘나는 업무수행에 있어 작업과제나 목표가 명확하지 않는 경우가 있다고 느낀다.’에는 ‘그렇지 않다’ 66명(30.3%), ‘나는 가끔 이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다고 생각한다.’에는 ‘보통이다’ 65명(29.8%), ‘나는 이 일에 대해 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.’에는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘나는 내가 수행하는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.’에는 ‘그렇지 않다’ 64명(29.4%), ‘나는 업무를 수행하면서 아무 이유 없이 피곤함을 느끼곤 한다.’에는 ‘보통이다’ 67명(30.7%), ‘내가 수행하는 일은 근무시간 내에 마무리하기에는 시간이 너무 모자란다.’에는 ‘보통이다’ 65명(29.8%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

〈표22〉 직무 스트레스

문항	평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
나는 내 업무와 관련하여 책임 한계가 명확하지 않는다고 느낀다.	2.62	40 (18.3%)	69 (31.7%)	57 (26.1%)	38 (17.4%)	14 (6.4%)	218 (100%)
나는 업무를 수행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다.	2.72	39 (17.9%)	61 (28.0%)	49 (22.5%)	59 (27.1%)	10 (4.6%)	218 (100%)
나는 업무수행에 있어 작업과제나 목표가 명확하지 않는 경우가 있다고 느낀다.	2.61	42 (19.3%)	66 (30.3%)	60 (27.5%)	35 (16.1%)	15 (6.9%)	218 (100%)
나는 가끔 이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다고 생각한다.	2.84	35 (16.1%)	51 (23.4%)	65 (29.8%)	48 (22.0%)	19 (8.7%)	218 (100%)
나는 이 일에 대해 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.	2.78	40 (18.3%)	47 (21.6%)	71 (32.6%)	42 (19.3%)	18 (8.3%)	218 (100%)
나는 내가 수행하는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.	2.59	43 (19.7%)	64 (29.4%)	62 (28.4%)	37 (17.0%)	12 (5.5%)	218 (100%)
나는 업무를 수행하면서 아무 이유 없이 피곤함을 느끼곤 한다.	2.65	42 (19.3%)	57 (26.1%)	67 (30.7%)	39 (17.9%)	13 (6.0%)	218 (100%)
내가 수행하는 일은 근무시간 내에 마무리하기에는 시간이 너무 모자란다.	2.93	32 (14.7%)	52 (23.9%)	65 (29.8%)	37 (17.0%)	32 (14.7%)	218 (100%)

5. 조직지원 및 상사신뢰

- 조직지원에 대한 5개문항에 대한 응답 결과 ‘우리 기관(시설)은 나의 목표와 가치관을 최대한 배려해 준다’에 대한 응답은 ‘보통이다’가 96명(44%)으로 나타났으며, ‘우리 기관(시설)은 내가 제기한 불평이나 불만을 무시하지 않는다’에는 ‘보통이다’ 89명(40.8%), ‘우리 기관(시설)은 내 능력에 가장 적합한 직무를 제공하려고 노력한다.’에는 ‘보통이다’라고 82명(37.6%), ‘우리 기관(시설)은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다.’에는 ‘보통이다’가 88명(40.4%), 마지막으로 ‘우리 기관(시설)은 나의 의견을 최대한 존중해 준다.’에는 ‘보통이다’ 89명(40.8%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

〈표23〉 조직지원

문항		평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
조직 지 원	우리 기관(시설)은 나의 목표와 가치관을 최대한 배려해 준다.	3.42	11 (5.0%)	17 (7.8%)	96 (44.0%)	58 (26.6%)	36 (16.5%)	218 (100%)
	우리 기관(시설)은 내가 제기한 불평이나 불만을 무시하지 않는다.	3.40	14 (6.4%)	20 (9.2%)	89 (40.8%)	55 (25.2%)	40 (18.3%)	218 (100%)
	우리 기관(시설)은 내 능력에 가장 적합한 직무를 제공하려고 노력한다.	3.49	12 (5.5%)	19 (8.7%)	82 (37.6%)	60 (27.5%)	45 (20.6%)	218 (100%)
	우리 기관(시설)은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다.	3.39	12 (5.5%)	25 (11.5%)	88 (40.4%)	52 (23.9%)	41 (18.8%)	218 (100%)
	우리 기관(시설)은 나의 의견을 최대한 존중해 준다.	3.54	11 (5.0%)	14 (6.4%)	89 (40.8%)	55 (25.2%)	49 (22.5%)	218 (100%)

- 상사신뢰에 대한 5개문항에 대한 응답 결과 ‘나의 직장 상사는 자신의 일에 프로의식과 헌신을 가지고 임한다’ 에는 ‘항상그렇다’ 가 65명(29.8%)으로 나타났으며, ‘대부분의 종사자들이 나의 직장 상사를 동료로서 믿고 존경한다.’ 에는 ‘보통이다’가 66명(30.3%), ‘나의 직장 상사와 교류하는 다른 동료 직원들도 그(나의 직장상사)를 신뢰하고 있다.’ 에는 ‘보통이다’ 71명(32.6%), ‘내가 가진 문제를 직장 상사와 의논할 경우 그(나의 직장상사)는 건설적이고 따뜻하게 응해줄 것이다.’ 에는 ‘보통이다’ 69명(31.7%), ‘나는 나의 직장 상사와 생각, 감정, 희망 등을 자유롭게 나누는 관계로 생각하고 있다.’ 에는 ‘보통이다’ 69명(31.7%)으로 문항별 가장 높게 나타났다.

〈표24〉 상사 신뢰

문항		평균	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	항상 그렇다	합계
상사 신뢰	나의 직장 상사는 자신의 일에 프로의식과 헌신을 가지고 임한다.	3.66	17 (7.8%)	13 (6.0%)	63 (28.9%)	60 (27.5%)	65 (29.8%)	218 (100%)
	대부분의 종사자들이 나의 직장 상사를 동료로서 믿고 존경한다.	3.54	16 (7.3%)	19 (8.7%)	66 (30.3%)	65 (29.8%)	52 (23.9%)	218 (100%)
	나의 직장 상사와 교류하는 다른 동료 직원들도 그(나의 직장상사)를 신뢰하고 있다.	3.51	13 (6.0%)	22 (10.1%)	71 (32.6%)	65 (29.8%)	47 (21.6%)	218 (100%)
	내가 가진 문제를 직장 상사와 의논할 경우 그(나의 직장상사)는 건설적이고 따뜻하게 응해줄 것이다	3.60	13 (6.0%)	18 (8.3%)	69 (31.7%)	62 (28.4%)	56 (25.7%)	218 (100%)
	나는 나의 직장상사와 생각, 감정, 희망 등을 자유롭게 나누는 관계로 생각하고 있다.	3.40	16 (7.3%)	28 (12.8%)	69 (31.7%)	62 (28.4%)	43 (19.7%)	218 (100%)

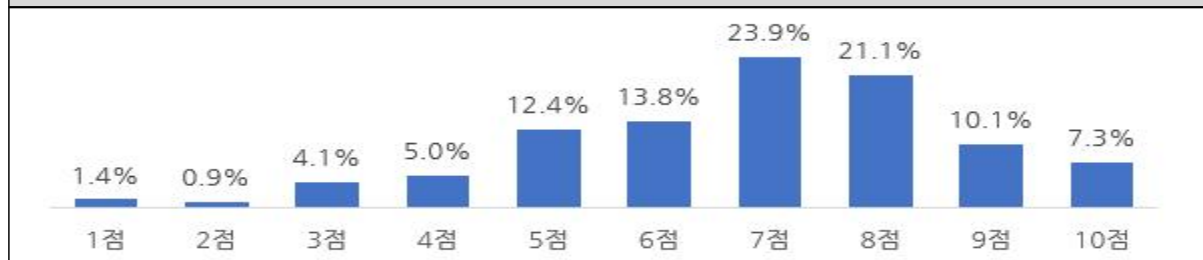
6. 삶의 만족도

○ 조사대상자의 삶의 만족도는 6.8점(10점 기준)으로 나타났다.

〈표25〉 삶의 만족도

문항	평균	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점	8점	9점	10점	합계
현재 선생님의 삶에 어느 정도 만족하십니까?	6.8	3 (1.4%)	2 (0.9%)	9 (4.1%)	11 (5.0%)	27 (12.4%)	30 (13.8%)	52 (23.9%)	46 (21.1%)	22 (10.1%)	16 (7.3%)	218 (100%)

그래프



7. 소진 프로그램

가. 근무기관 소진 예방 프로그램 제공 정도

- 근무기관에서 소진 예방 프로그램 제공 정도에 대한 문항에는 ‘보통이다’ 79명(36.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘어느 정도 제공된다’ 58명(26.6%)으로 순으로 나타났다.

〈표26〉 근무기관 소진 예방 프로그램 제공 정도

구분	빈도	분포(%)	그래프
전혀 제공되지 않는다	31	14.2	
거의 제공되지 않는다	42	19.3	
보통이다	79	36.2	
어느 정도 제공된다	58	26.6	
충분히 제공된다	8	3.7	
합계	218	100.0	

나. 소진 예방 프로그램 참가 의향

- 소진 예방 프로그램 참가 의향에는 ‘어느 정도 참가할 의향이 있다’ 102명(46.8%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘보통이다’ 60명(27.5%), ‘꼭 참가할 의향이 있다’ 41명(18.8%) 순으로 나타났다.

〈표27〉 소진 예방 프로그램 참가 의향

구분	빈도	분포(%)	그래프
전혀 참가할 의향이 없다	5	2.3	
별로 참가할 의향이 없다	10	4.6	
보통이다	60	27.5	
어느 정도 참가할 의향이 있다	102	46.8	
꼭 참가할 의향이 있다	41	18.8	
합계	218	100.0	

다. 소진예방 프로그램의 필요 정도

- 소진예방 프로그램의 필요 정도에 대한 문항에는 ‘어느 정도 필요하다’ 97명(44.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘매우 필요하다’ 78명(35.8%)으로 나타났다.

〈표28〉 소진예방 프로그램의 필요 정도

구분	빈도	분포(%)	그래프
전혀 필요하지 않다	5	2.3	
거의 필요하지 않다	3	1.4	
보통이다	35	16.1	
어느 정도 필요하다	97	44.5	
매우 필요하다	78	35.8	
합계	218	100.0	

라. 소진예방을 위한 프로그램

- 소진예방을 위한 프로그램으로 ‘충분한 휴식’이 73명(33.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘업무환경 개선’ 44명(20.2%), ‘정신적 건강증진’ 43명(19.7%) 순으로 나타났다.

〈표29〉 소진예방을 위한 프로그램

구분	빈도	분포(%)	그래프
신체적 건강증진	6	2.8	
정신적 건강증진	43	19.7	
대인관계 향상	11	5.0	
전문성 함양	14	6.4	
자아 성장	10	4.6	
업무환경 개선	44	20.2	
충분한 휴식	73	33.5	
상사 및 동료의 지지	13	6.0	
기타	4	1.8	
합계	218	100.0	

8. 주요변인의 특성 : 기술통계 결과 제시

가. 직무 스트레스 : 기술통계 결과 제시

- 직무 스트레스 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 직무스트레스 8문항의 평균값은 다음과 같이 모두 2.59~2.93점($SD=1.15\sim1.26$) 으로 나타났으며 전체 평균값은 2.72점($SD=1.00$)으로 나타났다.

〈표30〉 직무 스트레스 : 기술통계 결과 제시

직무스트레스(d)		최소	최대	평균	표준 편차
1	나는 내 업무와 관련하여 책임 한계가 명확하지 않는다고 느낀다.	1	5	2.62	1.16
2	나는 업무를 수행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 있다.	1	5	2.72	1.17
3	나는 업무수행에 있어 작업과제나 목표가 명확하지 않는 경우가 있다고 느낀다.	1	5	2.61	1.17
4	나는 가끔 이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다고 생각한다.	1	5	2.84	1.19
5	나는 이 일에 대해 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.	1	5	2.78	1.20
6	나는 내가 수행하는 일로 인해 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.	1	5	2.59	1.15
7	나는 업무를 수행하면서 아무 이유 없이 피곤함을 느끼곤 한다.	1	5	2.65	1.16
8	내가 수행하는 일은 근무시간 내에 마무리하기에는 시간이 너무 모자란다.	1	5	2.93	1.26
전체		1	5	2.72	1.00
그래프					



나. 우울 : 기술통계 결과 제시

- 우울척도의 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 9문항 전체 평균값은 .71점 (SD=.68)으로 나타났으며 전체 9문항을 합산한 평균값은 6.38점으로 나타났는데 이는 가벼운 우울증 상태(5~9점)에 포함되는 수준이다.

〈표31〉 우울 : 기술통계 결과 제시

우울(c)		최소	최대	평균	표준 편차
1	기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	3	.79	.85
2	평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	3	.84	.88
3	잠들기가 어렵거나 자주 깼다 혹은 너무 많이 잤다.	0	3	.93	.99
4	평소보다 식욕이 줄었다 혹은 평소보다 많이 먹었다.	0	3	.74	.86
5	다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다.	0	3	.47	.74
6	피곤하고 기운이 없었다.	0	3	1.06	.92
7	내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다	0	3	.72	.85
8	신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	0	3	.55	.81
9	차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다	0	3	.28	.66
전체(평균)		0	3	.71	.68
전체(합)		0	27	6.38	6.18

그래프



다. 소진 : 기술통계 결과 제시

- 소진 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 소진 18문항의 평균값 모두 2.18~3.52 점(SD=.96~1.18)으로 나타났으며 전체 평균값은 2.68점(SD=.83)으로 나타났다.

〈표32〉 소진 : 기술통계 결과 제시

소진(b)		최소	최대	평균	표준 편차
1	당신은 피곤함을 자주 느끼십니까?	1	5	3.52	1.05
2	당신은 자주 육체적으로 지치십니까?	1	5	3.44	1.08
3	당신은 자주 정서적으로 지치십니까?	1	5	3.37	1.10
4	당신은 '더 이상 못 참겠어'라고 자주 생각하십니까?	1	5	2.73	1.12
5	당신은 녹초가 되었다고 자주 느끼십니까?	1	5	3.10	1.11
6	당신은 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 자주 느끼십니까?	1	5	2.64	1.14
7	일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?	1	5	3.01	1.10
8	일 때문에 녹초가 된 기분입니까?	1	5	3.04	1.17
9	일이 당신을 좌절하게 합니까?	1	5	2.52	1.05
10	근무를 마칠 때쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?	1	5	3.19	1.09
11	아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?	1	5	2.78	1.18
12	근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?	1	5	2.89	1.05
13	클라이언트와 일하기가 힘들습니까?	1	5	2.39	1.03
14	클라이언트와 일하면서 좌절감을 느끼십니까?	1	5	2.32	1.01
15	클라이언트와 일할 때 에너지가 고갈됩니까?	1	5	2.58	1.06
16	클라이언트와 일할 때 얻는 것보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?	1	5	2.18	.96
17	클라이언트와 일하는 것이 당신을 지치게 합니까?	1	5	2.36	1.02
18	클라이언트와 일하는 것에 회의감이 듭니까?	1	5	2.20	1.03
전체		1	5	2.68	.83

그래프



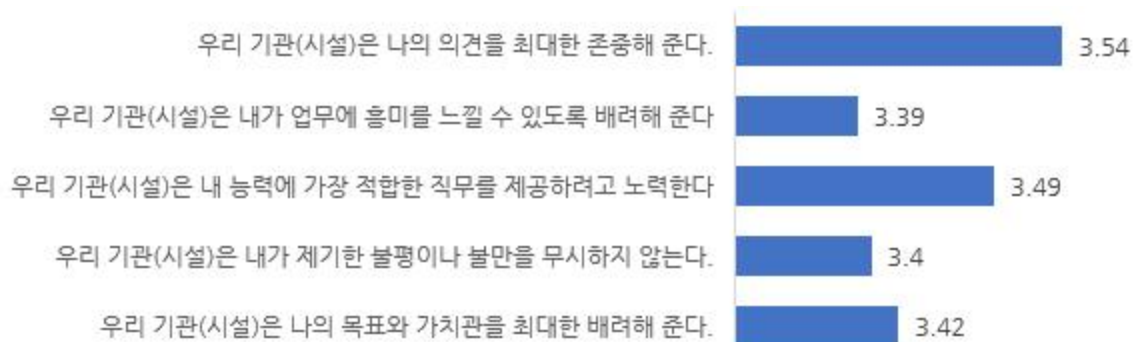
라. 조직지원 : 기술통계 결과 제시

- 조직지원 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 조직지원 5문항의 평균값 모두 3.40~3.54점(SD=1.02~1.09)으로 나타났으며 전체 평균값은 3.45점(SD=.95)으로 나타났다.

〈표33〉 조직지원 : 기술통계 결과 제시

조직 지원		최소	최대	평균	표준 편차
1	우리 기관(시설)은 나의 목표와 가치관을 최대한 배려해 준다.	1	5	3.42	1.02
2	우리 기관(시설)은 내가 제기한 불평이나 불만을 무시하지 않는다.	1	5	3.40	1.09
3	우리 기관(시설)은 내 능력에 가장 적합한 직무를 제공하려고 노력한다	1	5	3.49	1.08
4	우리 기관(시설)은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다	1	5	3.39	1.09
5	우리 기관(시설)은 나의 의견을 최대한 존중해 준다.	1	5	3.54	1.07
전체		1	5	3.45	.95

그래프



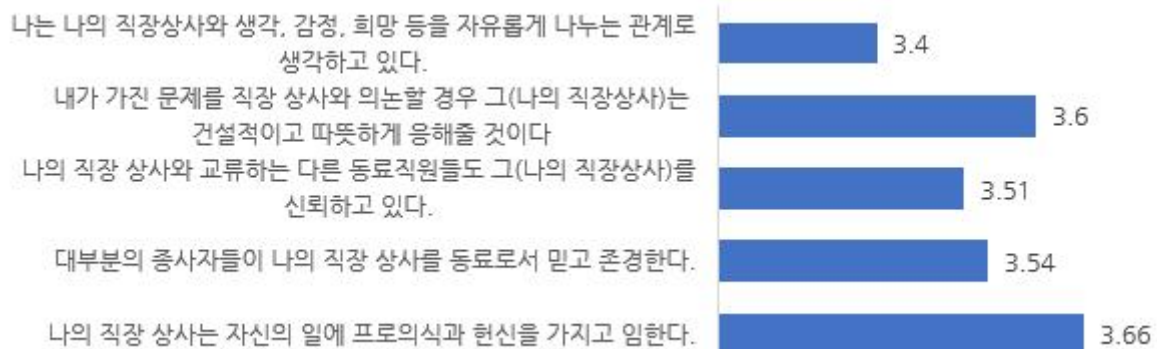
마. 상사신뢰 : 기술통계 결과 제시

- 상사신뢰 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 상사신뢰 5문항의 평균값 모두 3.40~3.66점(SD=3.40~3.66)으로 나타났으며 전체 평균값은 3.54점(SD=1.08)으로 나타났다.

〈표34〉 상사신뢰 : 기술통계 결과 제시

조직 지원		최소	최대	평균	표준 편차
6	나의 직장 상사는 자신의 일에 프로의식과 헌신을 가지고 임한다.	1	5	3.66	1.19
7	대부분의 종사자들이 나의 직장 상사를 동료로서 믿고 존경한다.	1	5	3.54	1.16
8	나의 직장 상사와 교류하는 다른 동료직원들도 그(나의 직장상사)를 신뢰하고 있다.	1	5	3.51	1.12
9	내가 가진 문제를 직장 상사와 의논할 경우 그(나의 직장상사)는 건설적이고 따뜻하게 응해줄 것이다	1	5	3.60	1.13
10	나는 나의 직장상사와 생각, 감정, 희망 등을 자유롭게 나누는 관계로 생각하고 있다.	1	5	3.40	1.16
전체		1	5	3.54	1.08

그래프



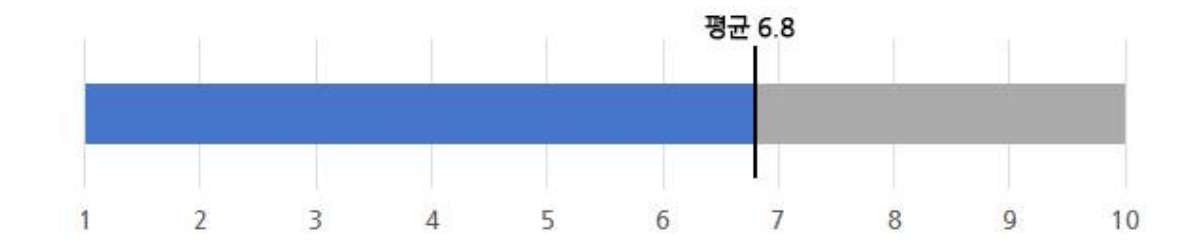
바. 삶의 만족도 : 기술통계 결과 제시

- 삶의 만족도 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 삶의 만족도 평균값은 6.80점 (SD=1.93)으로 나타났다.

〈표35〉 삶의 만족도 : 기술통계 결과 제시

삶의 만족도	최소	최대	평균	표준 편차
현재 선생님의 삶에 어느 정도 만족하십니까?	1	10	6.80	1.93

그래프



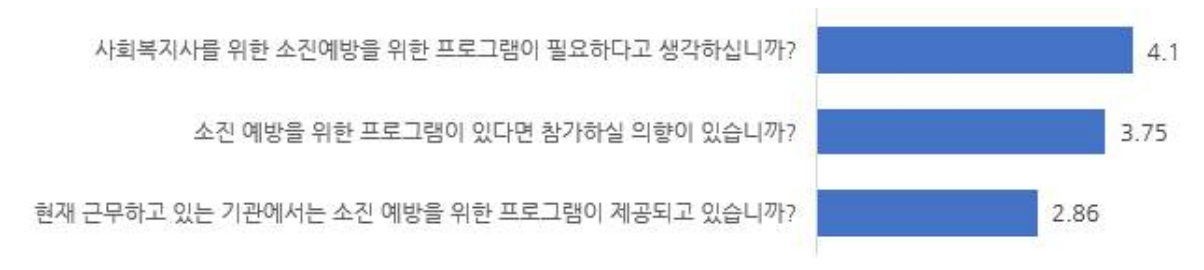
사. 소진 프로그램

- 소진 프로그램 관련 문항의 기술통계를 실시한 결과는 다음과 같다. 현재 근무하고 있는 기관의 소진예방 프로그램 제공 정도는 2.86점 (SD=1.08), 소진예방 프로그램 참가 의향은 3.75점 (SD=.89), 소진예방 프로그램 필요성은 4.10점 (SD=.88)로 나타났다.

〈표36〉 소진 프로그램 : 기술통계 결과 제시

소진예방 프로그램	최소	최대	평균	표준 편차
1 현재 근무하고 있는 기관에서는 소진 예방을 위한 프로그램이 제공되고 있습니까?	1	5	2.86	1.08
2 소진 예방을 위한 프로그램이 있다면 참가하실 의향이 있습니까?	1	5	3.75	.89
3 사회복지사를 위한 소진예방을 위한 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?	1	5	4.10	.88

그래프



9. 성별에 따른 주요변인의 평균값의 차이 : t-검정 결과표 제시

- 성별에 따른 주요 변수에 유의한 차이가 있는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 스트레스($t=-2.618$, $p<.01$)와 우울($t=-2.601$, $p<.01$), 소진 프로그램 필요성($t=-3.084$, $p<.01$)이 성별에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 스트레스는 여자($M=2.85$)가 남자($M=2.48$)가 더 많았으며 우울 수준도 여자($M=1.80$)가 남자($M=1.55$)보다 더 높았다. 소진 프로그램에 대한 필요성 인지도 역시 여자($M=4.23$)가 남자($M=3.86$)보다 더 높았다.

〈표37〉 성별에 따른 주요변인의 평균값의 차이

종속변수	집단	N	평균	표준편차	t	p
스트레스	남자	77	2.48	1.01	-2.618	.009**
	여자	141	2.85	.98		
우울	남자	77	1.55	.57	-2.601	.010*
	여자	141	1.80	.73		
소진	남자	77	2.54	.81	-1.833	.068
	여자	141	2.75	.83		
조직지원	남자	77	3.48	1.07	.356	.722
	여자	141	3.43	.88		
상사지원	남자	77	3.51	1.10	-.299	.765
	여자	141	3.56	1.07		
삶의 만족도	남자	77	6.90	2.08	.527	.599
	여자	141	6.75	1.85		
소진 프로그램 제공	남자	77	3.04	.90	1.797	.074
	여자	141	2.77	1.16		
소진 프로그램 참여의향	남자	77	3.65	.94	-1.261	.209
	여자	141	3.81	.86		
소진 프로그램 필요도	남자	77	3.86	1.02	-3.084	.002**
	여자	141	4.23	.76		

그래프



10. 회귀분석

- 소진에 영향을 미치는 변인을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석에 앞서 통제변수 중 명목변수인 성별은 더미변수로 리코딩(남=1, 여=0) 하였으며 고용형태도 더미변수로 리코딩(정규직=1, 비정규직=0) 하였다.
- 분석결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=25.909$, $P<.001$), 회귀모형의 설명력은 55.7%(수정된 R^2 은 53.4%)로 나타났다($R^2=.556$, $\Delta R^2=.534$). 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.776으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 다중공선성 문제도 없는 것으로 나타났다.
- 회귀계수 유의성 검증 결과 조직지원($B=-.187$, $P<.05$), 직무스트레스($B=.410$, $P<.001$), 우울($B=.330$, $P<.001$)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직지원은 소진에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타나 조직지원이 증가할수록 소진은 감소하는 것으로 나타났다. 반면 직무스트레스와 우울은 소진에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스와 우울이 증가할수록 소진도 증가하는 것으로 나타났다.
- 연구결과는 장애인복지 종사자들의 소진을 감소시키기 위해 조직지원을 증가하고 종사자들의 직무스트레스와 우울을 감소시키는 개입이 필요함을 시사한다.

〈표38〉 회귀분석

종속 변수	독립변수		B	S.E	<i>B</i>	t	p	VIF
소진	(상수)		1.306	.389		3.360	.001**	
	통제 변수	성별	.029	.085	.017	.337	.736	1.118
		나이	-.003	.004	-.031	-.595	.553	1.255
		학력	.059	.059	.049	1.004	.316	1.123
		고용형태	-.025	.137	-.009	-.183	.855	1.114
		소득	-.044	.051	-.053	-.875	.382	1.689
		총 경력	.001	.001	.095	1.628	.105	1.602
	조직지원		-.163	.070	-.187	-2.317	.022*	3.039
	상사지원		.085	.061	.111	1.392	.165	2.950
	직무스트레스		.346	.057	.418	6.105	.000***	2.190
	우울		.398	.074	.330	5.351	.000***	1.768

$$F=25.909*** \quad R^2=.556 \quad \Delta R^2=.534, \quad D-W=1.776$$

11. 소진의 조절효과

- 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과는 Hayes(2018)가 제안한 PROCESS macro의 Model 1을 이용하여 검증하였다. 분석결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=26.913$, $P<.001$), 회귀모형의 설명력은 53.8%($R^2=.538$)로 나타났다($B=.140$, $P<.001$).
- 독립변수(직무스트레스)와 조절변수(소진)는 우울에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 상호작용항의 추가 도입으로 인한 R^2 의 변화량은 .037($P<.001$)로서 통계적으로 유의하여 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과가 나타났다. 즉, 직무스트레스가 우울에 미치는 영향은 소진의 정도에 따라 달라지는 것으로 나타났다.

〈표39〉 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과

종속 변수	coeff			se	<i>t</i>	p	LLCI	ULCI
우울	constant		1.105	.375	2.943	.004	.365	1.845
	독립변수	직무스트레스	-.108	.105	-1.031	.304	-.315	.099
	조절변수	소진	-.097	.110	-.876	.382	-.314	.121
	상호작용항	Int_1	.140	.034	4.101	.000	.073	.207
	통제변수	성별	-.102	.071	-1.442	.151	-.241	.037
		나이	.003	.004	.797	.426	-.004	.010
		학력	-.046	.050	-.908	.365	-.145	.053
		고용	-.027	.115	-.235	.815	-.254	.200
		소득	.044	.042	1.051	.294	-.039	.128
총 경력		.000	.000	.040	.968	-.001	.001	
상호작용에 따른 <i>R</i> ² 변화량		<i>R</i> ²		<i>F</i>		<i>p</i>		
		.037		26.913		.000		

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

- 조절변수(소진)의 특정 값에서 독립변수(직무스트레스)가 종속변수(우울)에 미치는 영향의 조건부 효과를 검증하기 위해 소진을 평균이하 집단(M-1SD), 평균 집단(Mean), 평균이상 집단(M+1SD)으로 구분하고 회귀식을 산출한 다음 단술 기울기 유의성을 검증하였다. 그 결과 소진이 높은 집단으로 갈수록 직무스트레스가 우울에 미치는 정(+)적 영향이 더 증가하는 것으로 나타났다.

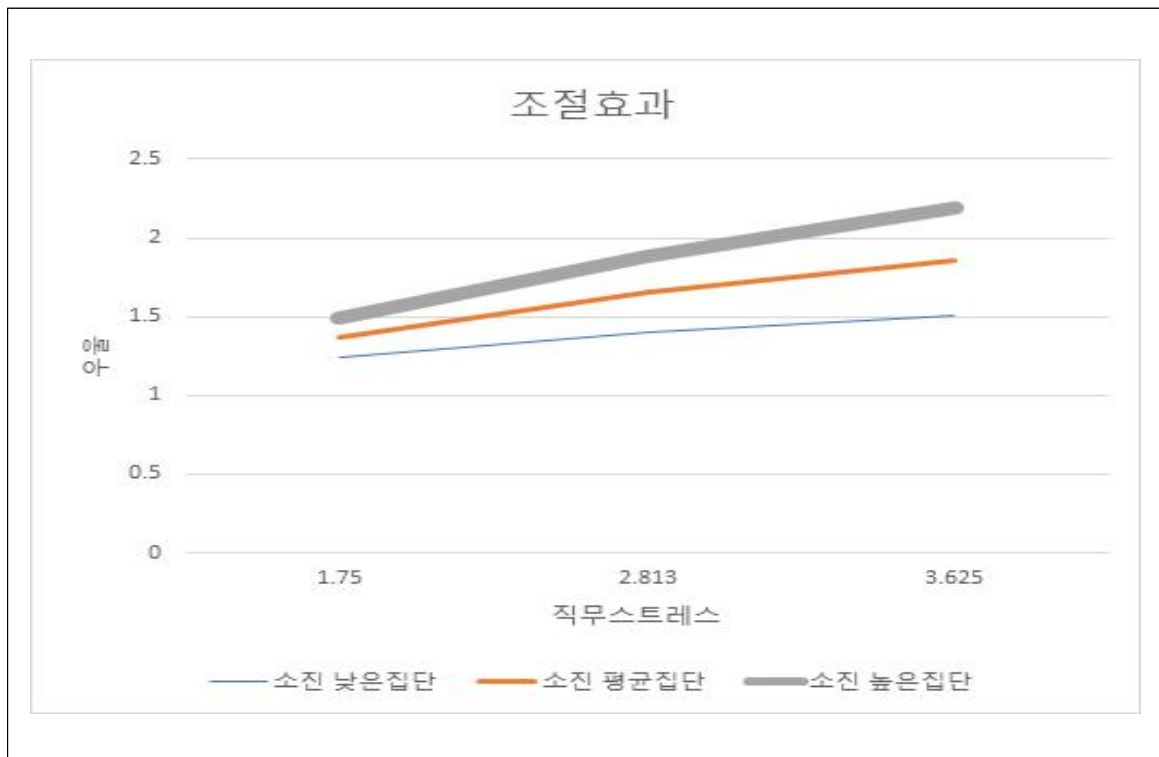
〈표40〉 직무스트레스와 우울의 관계에 따른 조건부 효과

소진	Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
M-1SD	.143	.056	2.533	.012	.032	.254
Mean	.265	.046	5.813	.000	.175	.355
M+1SD	.376	.051	7.346	.000	.275	.477

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

- 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과가 시각화한 결과는 다음과 같다. 상호 작용 패턴을 확인하기 위해 조절변수인 소진을 저 집단, 중간 집단, 고 집단으로 구분하여 기울기를 살펴보았다. 세 집단 모두 직무스트레스가 증가할수록 우울도 증가하는 것으로 나타났지만 소진이 높은 집단의 경우 직무스트레스가 증가할수록 우울이 더 크게 증가하는 것으로 나타났다. 반면 소진이 낮은 집단의 경우 직무스트레스가 증가할수록 우울이 더 완만하게 증가하는 것으로 나타났다.

〈그림1〉 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과



- 연구결과는 직무스트레스와 소진은 각각 직접적으로 우울을 증가시키는 변인은 아니지만 두 변인이 함께 상호작용할 경우 우울을 증가시킬 수 있음을 보여주고 있다. 그리고 소진이 높은 집단의 경우 스트레스의 증가가 우울의 증가에 더 큰 영향을 미칠 수 있고 소진이 낮은 집단의 경우에는 직무스트레스가 증가하더라도 우울이 크게 증가하지 않으므로 소진이 높은 집단을 중심으로 소진 예방 및 감소 프로그램을 우선적으로 적용할 필요가 있음을 보여준다.

Ⅲ. 결론 및 제언

본 연구는 장애인복지시설 종사자의 직무소진 실태 및 욕구를 파악하고 그 결과에 근거하여 종사자 직무소진 프로그램에 대한 지원 방안을 모색하기 위해 실시하였다. 주요 조사 결과 및 제언은 다음과 같다.

- 성별에 따른 주요 변수에 유의한 차이가 있는지 검증하고자 t-검정을 시행한 결과 종사자의 스트레스(여자 M=2.85, 남자 M=2.48), 우울도(여자 M=1.80, 남자 M=1.55), 소진 프로그램에 대한 필요성 인지도(여자 M=4.23, 남자 M=3.86) 모두 여성이 남성보다 높게 나타났다.
- 조사대상자의 우울 수준 평균값은 .28~1.06으로 나타났다. 우울 수준은 우울증 아님 46.8%, 가벼운 우울증 28.9%, 중간우울증 14.2%, 중간우울증(치료요함) 6.0%, 심한 우울증 4.1%로 10명 중 1명의 종사자가 우울증 치료가 필요한 것으로 나타났으며 53.2%가 가벼운 우울증 이상의 우울을 경험하고 있는 것으로 나타났다.
- 소진에 영향을 미치는 변인을 검증하기 위해 다중회귀분석 결과 회귀계수 유의성 검증 결과 조직지원, 직무스트레스, 우울이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직지원은 소진에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타나 조직지원이 증가할수록 소진은 감소하는 것으로 나타났다. 반면 직무스트레스와 우울은 소진에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 직무스트레스와 우울이 증가할수록 소진도 증가하는 것으로 나타났다.
- 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절 효과를 검증한 결과 직무스트레스와 소진은 각각 직접적으로 우울을 증가시키는 변인은 아니지만 두 변인이 함께 상호작용하면 우울함이 증가하는 것으로 나타났다. 소진이 높은 집단의 경우 스트레스의 증가가 우울의 증가에 더 큰 영향을 미칠 수 있고, 소진이 낮은 집단의 경우에는 직무스트레스가 증가하더라도 우울에 미치는 영향이 작은 것으로 나타났다.
- 소진 예방 프로그램과 관련하여 참가할 의향이 있다 63.6%로 나타났고, 필요 정도는 필요하다라는 응답이 80.3%로 나타났다. 소진 예방을 위한 프로그램으로는 충분한 휴식 33.5%, 업무환경 개선 20.2%, 정신적 건강증진 19.7%순으로 나타나 종사자는 소진 예방 프로그램에 참가할 의향이 있고 필요성도 느끼고 있으며 프로그램으로 휴식 지원을 희망하는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과와 기존의 선행 연구를 종합하여 향후 전라남도내 장애인복지시설 종사자의 소진 예방을 위한 개선 방향을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 종사자들의 직무스트레스, 우울도, 소진 프로그램에 대한 필요성 인지도와 관련하여 모두 여성이 높게 나타나 소진 예방을 위한 프로그램 구성할 때 **여성에 대한 추가 지원을 고민해 봐야 하며 여성에게서 스트레스와 소진이 높게 나타난 원인과 해결 방안은 무엇인지를 밝혀내는 후속 연구가 필요할 것으로** 생각된다.

둘째, 본 연구 결과 조직지원이 증가할수록 소진은 감소하는 것으로 나타났으며 소진예방을 위한 프로그램으로 “업무환경 개선 20.2%”로 높게 나타난 점을 고려하여 **종사자의 능력에 가장 적합한 직무를 제공하고 종사자의 의견을 최대한 존중하여 개개인에게 조직이 지원하고 있다는 인식이 향상될 수 있도록 조직지원이 필요하다.**

셋째, 소진 예방 프로그램 참가 의향에 대해서는 설문조사에 참여한 218명 중 ‘소진 예방을 위한 프로그램이 있다면 참가할 의향이 있다’가 63.6%로 참가에 긍정적이었으며, 소진예방 프로그램 필요성에 관해서도 본 연구 결과 이를 뒷받침하고 있다.

또한 소진 예방을 위한 프로그램으로 ‘충분한 휴식’이라는 의견이 33.5%로 높게 나타났으며 다음으로 ‘업무환경 개선’이 20.2%, ‘정신적 건강증진’ 19.7%로 나타났다. 이를 해결하기 위하여 **충분한 휴식과 정신적 건강증진 프로그램을 진행하고, 업무환경 개선을 통하여 종사자의 소진을 예방이 필요하다.**

넷째, 종사자의 53.2% 가벼운 우울증 이상의 우울을 경험하고 있으며 4.1%는 심한 우울증이 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스와 우울의 관계에서 소진의 조절효과를 살펴보면 직무스트레스와 소진은 각각 직접적으로 우울을 증가시키는 변인은 아니지만 두 변인이 함께 상호작용 할 경우 우울을 증가시킬 수 있음을 보여주고 있다. 그리고 소진이 높은 집단의 경우 스트레스의 증가가 우울의 증가에 더 큰 영향을 미칠 수 있고 소진이 낮은 집단의 경우에는 직무스트레스가 증가하더라도 우울이 크게 증가하지 않으므로 **소진이 높은 집단을 중심으로 소진 예방 및 감소 프로그램을 우선적으로 적용할 필요가 있다.**

마지막으로 과도한 소진 경험은 개인의 조직 생활 부적응으로 결국에는 서비스의 질을 저하하고, 장애인복지서비스의 전달체계의 효율성을 저해할 가능성이 크기 때문에 소진 예방을 위한 프로그램과 휴식지원을 위한 힐링 프로그램 등을 개발하고 지원하여 향후 소진 예방 프로그램 효과성과 종사자의 소진 예방에 관한 후속 연구를 진행이 필요하다.

[참고문헌]

- 강종수. (2022). 한국어판 코펜하겐소진척도 (K-CBI) 타당화 연구. 사회복지정책과 실천, 8, 211-239.
- 박승진, 최혜라, 최지혜, 김건우, & 홍진표. (2010). 한글판 우울증 선별도구 (Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9) 의 신뢰도와 타당도. 대한불안학회지, 6(2), 119-124.
- 박종숙(2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향: 경기도 교육청을 중심으로. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 신태화(2013). 유머가 감정노동자의 직무성과와 직무스트레스에 미치는 영향 : 조직지원과 상사신뢰를 조절변수로. 경기대학교 박사학위논문.
- 안제용, 서은란, 임경희, 신재현, & 김정범. (2013). 한국어판 우울증 선별도구 (Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9) 의 표준화 연구. 생물치료정신의학, 19(1), 47-56.
- 이시형(2021). 사회복지기관 사회복지사의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향: 긍정 심리자본의 매개 및 조절효과를 중심으로. 가천대학교 박사학위논문
- 정지인(2020). 직무스트레스가 카지노 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관 한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1982). White collar and professional stress. Journal of Occupational Psychology, 55(1): 72-74.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied psychology, 71(3), 500.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work & stress, 19(3), 192-207.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations, In Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Ed. by Dunnette, M. D., Rand McNally College Publishing Company, 1351-1395.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. Academy of management journal, 38(1), 24-59.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinant of job stress.Organizational Behavior and Human Performance, 32: 160-177.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. Journal of applied psychology, 87(4), 698.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., Patient Health Questionnaire Primary Care Study Group, & Patient Health Questionnaire Primary Care Study Group. (1999). Validation and utility of a self-report version of PRIME-MD: the PHQ primary care study. Jama, 282(18), 1737-1744.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. Journal of applied psychology, 87(4), 698.

IV. 부록(설문지)

2022년 전라남도 장애인복지시설 종사자의 소진예방 및 삶의 질 향상을 위한 욕구조사

안녕하십니까?

전라남도장애인종합복지관입니다.

먼저 바쁘신 중에도 시간을 내어 설문에 응해주신 장애인복지기관 및 시설 종사자 여러분께 깊은 감사를 드립니다.

본 설문은 장애인복지 현장에서 수고하시는 종사자를 대상으로 소진을 예방하고 종사자의 삶의 질을 향상시키기 위한 방안을 마련하고자 수행하는 조사입니다. 선생님의 소중한 답변이 향후 사회복지사의 근무환경 개선의 근거가 되는 소중한 자료로 활용될 수 있으므로 한 문항도 빠짐없이 솔직하게 작성하여 주시기 바랍니다.

여러분이 기재해주신 정보와 설문 내용은 「통계법」 제33조 및 34조에 따라 비밀이 보장되며, 통계 작성의 목적 이외에는 사용하지 않습니다.

* 필수항목

욕구조사 참여자
기념품(모바일상
품권)지급을 위한
개인정보 이용 동
의

본 설문에 앞서 참여자에 감사의 기념품(모바일상품권)을 지급하고자 참여자 개인정보 제공에 대하여 동의를 받고자 합니다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적

수집하는 개인정보는 기념품(모바일상품권)발송을 위한 목적으로만 사용됩니다.

2. 개인정보보호법 제15조에 따라 개인정보의 수집·이용 시 본인의 동의를 얻어야하는 정보를 수집하고 있습니다. 수집·이용 목적에 따라 수집하고 있는 항목은 아래와 같습니다.

- 수집항목 : 연락처(휴대전화 번호, 모바일상품 발송용)

3. 개인정보의 보유기간

수집된 개인정보는 기념품(모바일상품권)발송 완료 후 즉시 파기합니다.

4. 이용 동의 거부에 따른 불이익 안내

설문 참여자는 개인정보 동의를 거부할 수 있습니다. 거부 시에는 욕구조사만 참여하고, 기념품(모바일상품)발송 대상에서 제외됩니다.

1. 개인정보 제공에 동의 하시겠습니까? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

☐ 동의함 2 번째 질문으로 건너뛰세요.

☐ 동의하지 않음 3 번째 질문으로 건너뛰세요.

☐ 기타: _____

기념품(모바일상품) 발송을 위한 연락처를 남겨주세요.

2. 연락처(휴대전화 번호, 모바일상품 발송용) *

I. 다음은 일반적인 사항을 묻는 내용입니다. 해당되는 사항에 체크(v) 해 주시기 바랍니다.

3. 1. 선생님의 성별은? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

☐ 남

☐ 여

4. 2. 선생님의 연령은?(만) 세 *

5. 3. 선생님의 최종학력은? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

☐ 고졸 이하

☐ 전문대학 졸업

☐ 대학(4년제) 졸업

☐ 대학원 졸업

6. 4. 선생님의 사회복지사 자격급수는? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

☐ 1급

☐ 2급

☐ 3급

☐ 기타: _____

7. 5. 선생님의 고용 형태는? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 정규직
☐ 비정규직(계약직,파트타임)

8. 6. 선생님의 연간 소득은? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 2000 만원 미만
☐ 2,000 ~ 3,000 만원 미만
☐ 3,000 ~ 4,000 만원 미만
☐ 4,000 ~ 5,000 만원 미만
☐ 5,000만원 이상

9. 7. 선생님께서 근무하시는 기관은? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 종합사회복지관
☐ 장애인종합복지관
☐ 장애인주간보호시설
☐ 장애인직업재활시설
☐ 장애인거주시설
☐ 기타: _____

10. **8. 선생님께서 근무하시는 기관의 규모는(종사자 수)? ***

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 10명 미만
- ☐ 10명 ~ 20명 미만
- ☐ 20명 ~ 30명 미만
- ☐ 30명 ~ 40명 미만
- ☐ 40명 이상

11. **9. 선생님의 직책은? ***

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 기관장(센터장)
- ☐ 사무국장(부장)
- ☐ 과장(팀장)
- ☐ 대리(선임)
- ☐ 사회복지사
- ☐ 치료사 및 특수교사
- ☐ 기타: _____

12. **10. 선생님의 현재 직장 근무 경력은? ***

예시) (만) 0년 0개월

13. **11. 선생님의 사회복지 분야 총 근무 경력은? ***

예시) (만) 0년 0개월

14. 12. 선생님의 근무지는?

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 목포시
- ☐ 여수시
- ☐ 순천시
- ☐ 나주시
- ☐ 광양시
- ☐ 담양군
- ☐ 곡성군
- ☐ 구례군
- ☐ 고흥군
- ☐ 보성군
- ☐ 화순군
- ☐ 장흥군
- ☐ 강진군
- ☐ 해남군
- ☐ 영암군
- ☐ 무안군
- ☐ 함평군
- ☐ 영광군
- ☐ 장성군
- ☐ 완도군
- ☐ 진도군
- ☐ 신안군
- ☐ 타지역

다음은 장애인복지시설 종사자의 소진예방 및 삶의 질 향상 욕구를 파악하기 위한 문항들로 구성된 영역입니다.

15. **II. 다음과 같은 문제들로 어느 정도 곤란을 겪고 있는지 해당되는 답변에 체크 ***
(√)로 표시하여 주시기 바랍니다.

행당 한 개의 타원형만 표시합니다.

	1. 전혀 그렇지 않다.	2. 그렇 지 않 다.	3. 보통 이다.	4. 약간 그렇다.	5. 항상 그렇다.
당신은 피곤함 을 자주 느끼십 니까?	☐	☐	☐	☐	☐
당신은 자주 육 체적으 로 지치 십니 까?	☐	☐	☐	☐	☐
당신은 자주 정 서적으 로 지치 십니 까?	☐	☐	☐	☐	☐
당신은 '더 이 상 못 참겠 어'라고 자주 생 각하십 니까?	☐	☐	☐	☐	☐
당신은 녹초가 되었다 고 자주 느끼십 니까?	☐	☐	☐	☐	☐
당신은 병에 걸 릴 정도	☐	☐	☐	☐	☐

로 허약
해졌다
고 자주
느끼십
니까?

일이 당
신을 정
서적으
로 지치
게 합니
까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

일 때문
에 녹초
가 된
기분입
니까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

일이 당
신을 좌
절하게
합니
까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

근무를
마칠 때
쯤이면
지쳤다
고 느껴
십니
까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

아침에
출근할
생각을
하면 지
치십니
까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

근무시
간 내내
피곤하
다고 느
끼십니
까?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

클라이
언트와
일하기
가 힘들
니까?

☐☐☐☐☐

클라이
언트와
일하면
서 좌절
감을 느
끼십니
까?

☐☐☐☐☐

클라이
언트와
일할 때
에너지
가 고갈
됩니
까?

☐☐☐☐☐

클라이
언트와
일할 때
얻는 것
보다 잃
는 것이
많다고
느끼십
니까?

☐☐☐☐☐

클라이
언트와
일하는
것이 당
신을 지
치게 합
니까?

☐☐☐☐☐

클라이
언트와
일하는
것에 회
의감이
듭니
까?

☐☐☐☐☐

16. Ⅲ. 지난 2주간, 얼마나 자주 다음과 같은 문제들로 곤란을 겪으셨습니까? 해당 *
되는 답변에 체크(✓)로 표시하여 주시기 바랍니다.

행당 한 개의 타원형만 표시합니다.

	1. 전혀 없음	2. 2~6 일	3. 7~12 일	거의 매 일
기분이 가라앉 거나, 우울하 거나, 희망이 없다고 느꼈다.	☐	☐	☐	☐
평소 하 던 일에 대한 흥 미가 없 어지거 나 즐거 움을 느 끼지 못 했다.	☐	☐	☐	☐
잠들기 가 어렵 거나 자 주 깼다 혹은 너 무 많이 잤다.	☐	☐	☐	☐
평소보 다 식욕 이 줄었 다 혹은 평소보 다 많이 먹었다.	☐	☐	☐	☐
다른 사 람들이 눈치챌 정도로	☐	☐	☐	☐

평소보
다 말과
행동이
느려졌
다.

피곤하
고 기운
이 없었
다.

☐ ☐ ☐ ☐

내가 잘
못 했거
나, 실
패했다
는 생각
이 들었
다

☐ ☐ ☐ ☐

신문을
읽거나
TV를
보는 것
과 같은
일상적
인 일에
도 집중
할 수가
없었다.

☐ ☐ ☐ ☐

차라리
죽는 것
이 더
낫겠다
고 생각
했다

☐ ☐ ☐ ☐

17. IV. 다음과 같은 문제들로 어느 정도 곤란을 겪고 있는지 해당되는 답변에 체크 (✓)로 표시하여 주시기 바랍니다. *

행당 한 개의 타원형만 표시합니다.

	1. 전혀 그렇지 않다	2. 그렇 지 않 다.	3. 보통 이다.	4. 약간 그렇다.	5. 항상 그렇다.
나는 내 업무와 관련하 여 책임 한계가 명확하 지 않는 다고 느 낀다.	☐	☐	☐	☐	☐
나는 업 무를 수 행하는 과정에 때때로 애매한 지시나 명령을 받고 일 해야 하 는 경우 가 있 다.	☐	☐	☐	☐	☐
나는 업 무수행 에 있어 작업과 제나 목 표가 명 확하지 않는 경 우가 있 다고 느 낀다.	☐	☐	☐	☐	☐
나는 가 끔 이 일을 계	☐	☐	☐	☐	☐

속해야
할지 나
도 잘
모르겠
다고 생
각한다.

나는 이
일에 대
해 의욕
이 점차
줄어드
는 것을
느낀다.

☐☐☐☐☐

나는 내
가 수행
하는 일
로 인해
낙담하
기도 하
고 우울
함을 느
낀다.

☐☐☐☐☐

나는 업
무를 수
행하면
서 아무
이유 없
이 피곤
함을 느
끼곤 한
다.

☐☐☐☐☐

내가 수
행하는
일은 근
무시간
내에 마
무리하
기에는
시간이
너무 모
자란다.

☐☐☐☐☐

18.

V. 다음의 문항을 읽고 해당되는 답변에 체크(✓)로 표시하여 주시기 바랍니다. *

행당 한 개의 타원형만 표시합니다.

	1. 전혀 그렇지 않다	2. 그렇 지 않 다.	3. 보통 이다.	4. 약간 그렇다.	5. 항상 그렇다.
우리 기 관(시 설)은 나의 목 표와 가 치관을 최대한 배려해 준다.	☐	☐	☐	☐	☐
우리 기 관(시 설)은 내가 제 기한 불 평이나 불만을 무시하 지 않는 다.	☐	☐	☐	☐	☐
우리 기 관(시 설)은 내 능력 에 가장 적합한 직무를 제공하 려고 노 력한다	☐	☐	☐	☐	☐
우리 기 관(시 설)은 내가 업 무에 흥 미를 느 낄 수	☐	☐	☐	☐	☐

있도록
배려해
준다

우리 기
관(시
설)은
나의 의
견을 최
대한 존
중해 준
다.

☐☐☐☐☐

나의 직
장 상사
는 자신
의 일에
프로의
식과 헌
신을 가
지고 임
한다.

☐☐☐☐☐

대부분
의 종사
자들이
나의 직
장 상사
를 동료
로서 믿
고 존경
한다.

☐☐☐☐☐

나의 직
장 상사
와 교류
하는 다
른 동료
직원들
도 그
(나의
직장상
사)를
신뢰하
고 있
다.

☐☐☐☐☐

내가 가
진 문제
를 직장
상사와
의논할
경우 그
(나의
직장상
사)는
건설적
이고 따
뜻하게
응해줄
것이다

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

나는 나
의 직장
상사와
생각,
감정,
희망 등
을 자유
롭게 나
누는 관
계로 생
각하고
있다.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

19. VI. 현재 선생님의 삶에 어느 정도 만족하십니까? 해당되는 영역에 체크(✓)로 표시하여 주시기 바랍니다. *

한 개의 타원형만 표시합니다.

매우 불만족

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

6 ☐

7 ☐

8 ☐

9 ☐

10 ☐

매우 만족

다음은 소진예방 프로그램의 욕구를 파악하기 위한 문항들로 구성된 영역입니다.

VII. 다음의 질문을 읽고 해당하는 항목에 체크(✓) 해 주시기 바랍니다.

20. **1. 현재 근무하고 있는 기관에서는 소진 예방을 위한 프로그램이 제공되고 있습니까?** *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 전혀 제공되지 않는다
☐ 거의 제공되지 않는다
☐ 보통이다
☐ 어느 정도 제공된다
☐ 충분히 제공된다

21. **2. 소진 예방을 위한 프로그램이 있다면 참가하실 의향이 있습니까?** *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 전혀 참가할 의향이 없다
☐ 별로 참가할 의향이 없다
☐ 보통이다
☐ 어느 정도 참가할 의향이 있다
☐ 꼭 참가할 의향이 있다

22. **3. 사회복지사를 위한 소진예방을 위한 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?** *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 전혀 필요하지 않다
☐ 거의 필요하지 않다
☐ 보통이다
☐ 어느 정도 필요하다
☐ 매우 필요하다

23.

4. 사회복지사의 소진을 예방하기 위해서 가장 필요하다고 생각하는 것은 무엇
입니까? *

한 개의 타원형만 표시합니다.

- ☐ 신체적 건강증진
- ☐ 정신적 건강증진
- ☐ 대인관계 향상
- ☐ 전문성 함양
- ☐ 자아 성장
- ☐ 업무환경 개선
- ☐ 충분한 휴식
- ☐ 상사 및 동료의 지지
- ☐ 기타: _____

24. 5. 소진 예방 프로그램으로 추천하는 프로그램 및 강의를 있다면 자유롭게 기술해
주십시오.

참여해 주셔서 대단히 감사합니다.

설문지 제출하기

이 콘텐츠는 Google이 만들거나 승인하지 않았습니다.

Google 설문지

- 연구 책임 김 선 구 전라남도장애인종합복지관 관장
- 공동 연구 문 유 정 고구려대학교 사회복지과 교수
- 정 환 울 전라남도장애인종합복지관 기획연구팀장

2022년 전라남도 장애인복지시설 종사자의 소진예방 및 삶의 질 향상을 위한 욕구조사

발 행 인 김선구
편 집 인 정환울, 조용윤, 김수정
발 행 일 2022년 12월
발 행 처 전라남도장애인종합복지관
제 작 전라남도장애인종합복지관
주 소 58263) 전라남도 나주시 내영산1길 67(삼영동 635-9)
전 화 061) 332 - 4104
팩 스 061) 333 - 9966
홈페이지 <http://www.relife.or.kr/>

* 이 책의 저작권은 전라남도장애인종합복지관에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

