



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

서울시 장애인복지관 종사자의
직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향



2019년

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

최영준

석사학위논문
지도교수 윤경준

서울시 장애인복지관 종사자의
직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

How Job Stress for Workers in Seoul
Rehabilitation Center for the Disabled Affects to
Turnover Intention



2018년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

최영준

석사학위논문
지도교수 윤경준

서울시 장애인복지관 종사자의
직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

How Job Stress for Workers in Seoul
Rehabilitation Center for the Disabled Affects to
Turnover Intention

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지과

사회복지전공

최영준

최영준의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일



심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

국 문 초 록

서울시 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

한 성 대 학 교 행 정 대 학 원

사 회 복 지 학 과

사 회 복 지 전 공

최 영 준

본 연구는 서울시 장애인복지관에 종사하는 종사자들을 대상으로 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하였으며, 연구의 결과를 토대로 종사자들의 직무스트레스와 이직의도를 완화시키기 위한 해결방안을 모색하고 나아가 장애인복지관 종사자들의 처우개선에 활용될 수 있는 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 연구가 진행되었다.

연구대상은 서울지역에 위치한 종합, 종별 장애인복지관에 종사하는 사회복지사, 직업재활사, 치료사, 특수교사 등을 포함한 모든 종사자들로 2018년 10월 15일부터 2018년 10월 31일까지 설문조사를 진행하였으며, 총 180부의 설문자료를 수거하였다. 수거된 설문자료 중 불성실하게 답한 10부의 자료를 제외한 170부를 토대로 통계프로그램인 IBM SPSS Statistics 25.0을 사용하여 분석하였다.

분석을 실시하여 얻은 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 분석한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며, 직무스트레스가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 증가할수록 이직의도가 증가함을 의미한다.

둘째. 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 직무스트레스 하위구성요소들이 이직의도에 미치는 영향에 관하여 분석한 결과 보상적절성과 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종사자에 대한 보상이 적절 할수록 이직의도가 감소함을 의미하며, 종사자가 속한 기관의 직장문화가 위계적일수록 이직의도가 증가함을 의미한다.

본 연구의 결과로 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 도출된 결과를 토대로 이론적, 실천적 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째. 본 연구에서는 보상적절성과 더불어 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 우리나라의 대부분의 직장은 보수적인 상하관계로 이루어져 있는 경우가 많다. 이러한 점은 부하직원이 상사에게 부당한 업무지시를 받거나 자신의 의사와는 상관없이 원치 않는 회식자리에 참여를 하는 경우로도 나타난다고 볼 수 있다. 이런 상황이 이어질 경우 직무스트레스를 증가시켜 이직의도를 갖는 가장 큰 원인이 될 수 있다. 이러한 점을 들어 상위직급의 직원들을 대상으로 올바른 리더십 교육을 통하여 직장 내에서 상사가 먼저 솔선수범하며 올바른 직장문화를 만들어 나갈 수 있도록 해야 한다.

둘째. 장애인복지관 종사자를 포함한 사회복지 모든 인력에 대한 처우개선이 이루어져야 한다. 현재 장애인복지관 종사자의 경우 자신이 맡은 업무에 대한 성과를 달성하기 위하여 추가근무와 휴일근무를 하는 경우가 있다. 하지만 제한된 예산문제로 인하여 추가근무에 대한 수당을 제대로 지급받는 것은 어려운 실정이라고 할 수 있다. 이런 형상이 이어질 경우 열악한 처우로 인해 이직을 생각하는 경우가 늘어날 수밖에 없다. 그렇기 때문에 하루 빨리 정부와 자치단체의 주도하에 개선방안이 마련될 필요가 있다.

셋째. 우리나라의 복지는 해가 거듭될수록 발전하고 있다. 하지만 매년 신규사업이 생김에 따라 기존의 종사자들의 업무가 과중되는 경우로 이어지는 경우가 많다. 이런 현상이 지속되면 업무의 과중화로 인하여 종사자들은 충분한 휴식에 대한 보장이 어려워질 수 있다. 이에 대하여 새로운 사업에 대한 부분은 신규인력을 채용하거나 새로운 업무분장을 통해 적절한 업무분담체계가 갖춰질 필요가 있다. 이런 부분들의 개선을 위하여 국가나 지방자치단체의 관심과 지원이 적절히 이루어져야 하며 이러한 노력은 곧 서비스를 이용하는 대상자에 대한 서비스 질의 향상과 더불어 종사자의 삶의 질의 향상도 도모 할 수 있다.

넷째. 종사자의 직무스트레스에 대한 관리가 필요하다. 종사자들의 직무스트레스는 곧 서비스의 질에도 영향을 미칠 수 있다. 그렇기 때문에 주기적으로 종사자들에 대한 직무스트레스 측정과 관리가 필요하다. 이러한 종사자들에 대한 관리는 곧 장기근속을 장려하게 되며 이직률을 낮추게 되고 이는 곧 복지관을 이용하는 클라이언트에 대한 서비스 질의 향상과도 직결될 수 있 수 있어 사회복지 현장의 발전에 필요한 부분이라고 볼 수 있다.

다섯째. 사회복지사의 자격기준이 강화되어야 한다. 현장에서 근무를 하는 사회복지사들의 경우 전문직임에도 전문성이 보장되지 않는 부분들이 있다. 주변의 사회복지사에 대한 인식은 좋은 일을 하는 직업정도로만 인식이 되어 있어 전문가라는 인식은 적은 현실이다. 현재 우리나라의 사회복지사의 자격은 양산형으로 지급되고 있다고 볼 수 있는데, 기준을 강화하여 전문성을 높이고 종사자가 사회복지라는 분야의 전문가라는 자부심을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 해야 한다. 이런 부분이 개선된다면 종사자들은 전문가라는 자부심을 가지고 자신의 직무에 대해 좀 더 책임감과 열의를 가지고 근무를 하게 되어 서비스 질의 향상과 더불어 사회복지의 발전에 기여할 것이다.

[주요어] 장애인복지관, 직무스트레스, 이직의도, 사회복지사

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구배경	1
제 2 절 연구목적 및 연구문제	5
제 3 절 연구범위	6
제 4 절 연구방법	7
제 5 절 용어의 정의	8
1) 장애인복지관 종사자	8
2) 직무스트레스	8
3) 이직의도	8
제 2 장 이 론 적 배 경	9
제 1 절 장애인복지관의 개념	9
1) 장애인복지관의 정의	9
2) 장애인복지관의 주요사업	9
3) 장애인복지관의 현황	14
4) 장애인복지관의 종사자 및 현황	20
제 2 절 직무스트레스의 개념과 요인	35
1) 스트레스의 개념	35
2) 직무스트레스의 개념	37
3) 직무스트레스의 요인	39
제 3 절 이직의도의 개념	45
1) 이직의 개념	45
2) 이직의도의 개념	47
3) 이직에 관한 이론	49
4) 이직에 관한 모형	50
5) 이직의도에 영향을 미치는 요인	54
제 4 절 선행연구 고찰	56
1) 개인특성 요인	58

2) 직무 및 조직관련 요인	59
3) 직무스트레스와 이직의도	60
 제 3 장 연구 설계	69
제 1 절 연구가설 및 연구모형	69
1) 연구가설	69
2) 연구모형	70
제 2 절 자료수집 및 분석방법	71
1) 연구대상	71
2) 수집방법	71
3) 설문지의 구성	72
4) 변수 및 측정도구	73
5) 분석방법	80
 제 4 장 연구 결과	82
제 1 절 인구사회학적 특성	82
1) 조사대상자의 일반적 특성	82
2) 조사대상자의 직무환경 특성	86
제 2 절 신뢰도 분석, 기술통계 및 차이분석	88
1) 측정도구의 신뢰도 분석	88
2) 측정변수의 기술통계 분석	90
3) 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 이직의도 차이분석	98
제 3 절 직무스트레스와 이직의도의 상관관계 및 회귀분석	130
1) 직무스트레스와 이직의도의 상관관계	130
2) 직무스트레스 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향	132
3) 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향	139
제 4 절 연구의 가설검증 요약	143
 제 5 장 결론	144

제 1 절	연구결과 요약 및 논의	144
제 2 절	함의 및 제언	148
제 3 절	연구의 한계와 후속연구에 대한 제언	150
참 고 문 헌		152
부 록		162
ABSTRACT		168



표 목 차

[표 2-1] 장애인복지관의 주요기능	10
[표 2-2] 전국 장애인복지관 지역별/종별 현황	15
[표 2-3] 전국 장애인복지관 5년간 증가 현황	16
[표 2-4] 전국 장애인복지관 기관유형별 현황 3개년 비교(연도별)	17
[표 2-5] 전국 장애인복지관 법인유형 현황 3개년 비교	18
[표 2-6] 전국 장애인복지관 예산(세입) 현황 3개년 비교(연도별)	19
[표 2-7] 전국 장애인복지관 예산(세출) 현황 3개년 비교(연도별)	20
[표 2-8] 정원에 따른 장애인복지관의 직제기준	21
[표 2-9] 장애인복지관의 직제	22
[표 2-10] 장애인복지관의 각 팀별 주요업무	23
[표 2-11] 전국 장애인복지관 종사자 현황(지역별)	25
[표 2-12] 전국 장애인복지관 종사자 보조금/자부담 인력 현황	27
[표 2-13] 전국 장애인복지관 종사자 정규직/계약직 인력 현황	28
[표 2-14] 전국 장애인복지관 종사자 세부 현황(성별 및 연령별)	29
[표 2-15] 전국 장애인복지관 종사자 세부 현황(근속별)	31
[표 2-16] 전국 장애인복지관 종사자 자격증 소지 현황	33
[표 2-17] 전국 장애인복지관 종사자 자격증 비율	34
[표 2-18] 직무스트레스에 대한 여러 연구자의 개념요약	38
[표 2-19] 직무스트레스 요인에 대한 연구자들의 정리	40
[표 2-20] 장세진 외(2005)의 연구에서의 직무스트레스 내용	61
[표 2-21] 이직의도 관련 선행연구 정리	64
[표 3-1] 측정도구의 구성	72
[표 3-2] 선행연구의 개인적 특성 및 직무환경 특성 문항 구성	79
[표 3-3] 본 연구에서 사용한 개인적 및 직무환경 특성 측정문항	80
[표 4-1] 조사대상자의 일반적 특성	84
[표 4-2] 조사대상자의 직무환경 특성	87
[표 4-3] 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 분석	88
[표 4-4] 이직의도 측정도구의 신뢰도 분석	89

[표 4-5] 직무스트레스 측정변수(직무요구)의 평균과 표준편차	90
[표 4-6] 직무스트레스 측정변수(직무자율성)의 평균과 표준편차	91
[표 4-7] 직무스트레스 측정변수(관계갈등)의 평균과 표준편차	92
[표 4-8] 직무스트레스 측정변수(직무안정성)의 평균과 표준편차	93
[표 4-9] 직무스트레스 측정변수(조직체계)의 평균과 표준편차	94
[표 4-10] 직무스트레스 측정변수(보상적절성)의 평균과 표준편차	95
[표 4-11] 직무스트레스 측정변수(직장문화)의 평균과 표준편차	96
[표 4-12] 이직의도 측정변수의 평균과 표준편차	97
[표 4-13] 성별에 따른 직무스트레스 차이	98
[표 4-14] 연령에 따른 직무스트레스 차이	100
[표 4-15] 결혼여부에 따른 직무스트레스 차이	102
[표 4-16] 최종학력에 따른 직무스트레스 차이	103
[표 4-17] 경력에 따른 직무스트레스 차이	105
[표 4-18] 소득에 따른 직무스트레스 차이	107
[표 4-19] 자격여부에 따른 직무스트레스 차이	109
[표 4-20] 종교에 따른 직무스트레스 차이	111
[표 4-21] 이직경험에 따른 직무스트레스 차이	113
[표 4-22] 복지관종류에 따른 직무스트레스 차이	115
[표 4-23] 복지관규모에 따른 직무스트레스 차이	116
[표 4-24] 근무형태에 따른 직무스트레스 차이	118
[표 4-25] 직급에 따른 직무스트레스 차이	119
[표 4-26] 성별에 따른 이직의도 차이	121
[표 4-27] 연령에 따른 이직의도 차이	121
[표 4-28] 결혼여부에 따른 이직의도 차이	122
[표 4-29] 최종학력에 따른 이직의도 차이	123
[표 4-30] 경력에 따른 이직의도 차이	123
[표 4-31] 소득에 따른 이직의도 차이	124
[표 4-32] 자격여부에 따른 이직의도 차이	125
[표 4-33] 종교에 따른 이직의도 차이	126

[표 4-34] 이직경험여부에 따른 이직의도 차이	126
[표 4-35] 복지관종류에 따른 이직의도 차이	127
[표 4-36] 복지관규모에 따른 이직의도 차이	127
[표 4-37] 근무형태에 따른 이직의도 차이	128
[표 4-38] 직급에 따른 이직의도 차이	129
[표 4-39] 직무스트레스와 이직의도의 상관관계	130
[표 4-40] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향	132
[표 4-41] 직무자율성이 이직의도에 미치는 영향	133
[표 4-42] 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향	134
[표 4-43] 직무안정성이 이직의도에 미치는 영향	135
[표 4-44] 조직체계가 이직의도에 미치는 영향	136
[표 4-45] 보상적절성이 이직의도에 미치는 영향	137
[표 4-46] 직장문화가 이직의도에 미치는 영향	138
[표 4-47] 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향	139
[표 4-48] 직무스트레스 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향	141
[표 4-49] 연구의 가설검증 요약	143

그 림 목 차

[그림 2-1] 장애인복지관의 조직 기본구성	22
[그림 2-2] 전국 종사자 성별 현황	30
[그림 2-3] 전국 종사자 연령별 현황	30
[그림 2-4] March & Simon(1958)의 모형 1	51
[그림 2-5] March & Simon(1958)의 모형 2	52
[그림 2-6] Steers & Mowday(1981)의 모형	53
[그림 2-7] Mobley(1977)의 모형	54
[그림 3-1] 연구모형	70



제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경

사회복지란 인간의 생활과 관련한 모든 부분에서의 욕구충족의 문제를 다루며, 사회복지서비스를 통한 서비스를 제공받는 대상자에 대한 안정적인 생활과 욕구충족, 즉 삶의 질의 향상을 돋는 역할을 한다고 볼 수 있다. 이러한 사회복지서비스 중 하나인 장애인복지는 인간존엄성의 실현이라는 기본이념을 바탕으로 장애인이라는 이유로 멸시를 당하거나 박해받지 않고 모든 사람들과 함께 사회의 전반적인 모든 영역에 걸쳐서 함께 살아갈 수 있도록 하는 가치의 역할을 실현하는 것으로써 그 중요성이 대두되고 있다(이선우, 2012).

사회복지서비스는 사회복지 관련 여러 분야에 종사하고 있는 종사자가 서비스대상자인 클라이언트에게 직접적인 서비스를 제공함으로써 각 복지사업이 진행되고 있는데, 이러한 방식은 사업의 성과여부에도 많은 영향을 끼치고 있다고 볼 수 있다. 특히나 서비스를 제공받는 대상자가 장애별 특성이 다른 장애인일 경우 자신을 담당하던 담당자의 이직으로 인해 새로운 담당자로 변경이 될 경우 새로운 사람에 대해 어려워 하고 혼란을 초래할 수 있으며, 종사자 또한 클라이언트와의 새로운 관계형성(라포형성)을 위하여 많은 노력을 기울여야 한다. 하지만 이러한 과정이 숙련되지 않은 종사자의 경우 관계형성 과정에서 어려움을 호소하기도 하며, 서비스의 질에도 영향을 끼칠 수 있다.

여러 사회복지기관과 더불어 장애인복지관에 종사하는 종사자의 직무스트레스는 업무량에만 제한되지 않으며, 기관에 종사하는 종사자들은 복지관의 서비스를 이용하는 이용자들에게 직접적인 서비스를 제공하기 때문에 각 대상자와의 오랜 관계를 유지하는 것 역시 종사자의 숙련도와 업무능력이라고 할 수 있으며, 이러한 라포형성의 과정 또한 종사자에게는 스트레스를 발생하게 할 수 있는 부분이다(추주형, 2014).

보건복지부(2018)의 2018년 장애인복지관 종사자 인건비 가이드라인에 따르면 신입인 5급 1호봉 기준으로 기본급 월 1,667,200원으로 최저임금인 월

1,573,770원과 대비하여 큰 차이가 없는 것으로 나타났으며, 점차 해가 거듭 되며 사회복지 예산의 증가로 관련 종사자들의 근무환경개선, 임금상승 등의 처우개선이 이루어지고는 있지만 종사자들의 처우개선보다 서비스를 제공받는 대상자에 대한 새로운 사업이나 기존 사업에 대한 서비스의 질 개선에 초점이 맞춰지는 경우가 많으며 가장 우선적으로 고려되고 있는 부분이 있어 아직까지 다른 직종에 비해 처우개선이 눈에 띄게 이루어지지는 않고 있는 실정이다.

이러한 영향으로 많은 사회복지 관련 종사자들의 경우 직장 내의 여러 요인들과 과도한 업무 및 스트레스로 인해 이직을 하거나 이직을 고려하는 경우가 늘어나고 있다.

특히나 이러한 사회복지 사업을 수행하는 사회복지관, 노인복지관, 아동복지시설 등을 포함한 복지관련 조직 중에 종사자의 이직에 가장 민감하게 생각하며 반응하는 기관이 장애인복지관이라고 할 수 있다(김종민, 2002).

장애인복지관은 일반적으로 사회복지관이나 노인복지관 등의 다른 복지관과 비교하여 차별성이 있다고 볼 수 있는데, 사회복지관의 경우 지역사회를 기반으로 지역에 거주하고 있는 주민들의 참여와 협력을 통하여 지역사회 내의 문제를 예방하고 해결하기 위한 복지서비스를 제공하지만, 장애인복지관은 지역사회에 거주하고 있는 모든 장애인들을 대상으로 사회심리, 직업재활, 교육재활, 재가서비스, 의료재활 등 장애인에 대한 지역사회에서의 생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하는 곳이며, 장애인의 특성에 따라 종합, 지적, 시각, 청각 등 여러 분야로 나뉘어 운영이 되고 있는데 이러한 장애인복지관에는 사회복지사와 더불어 장애에 따라 적합한 서비스를 제공하기 위해서 물리치료사, 음악치료사, 언어치료사, 미술치료사 등 각 종별 치료사들과 직업재활사, 상담사 등 다양한 전문 인력이 배치되어 있다.

이러한 다양한 인력구성이 특징이라고 볼 수 있는 장애인복지관 종사자의 이직은 서비스의 질과 직결되며, 장애별 특성에 따른 장애인에 대한 재활치료나 교육을 위하여 우수한 능력을 가진 전문가들에 의해 서비스가 제공되고 있기 때문에 다른 사회복지기관들에 비해 종사자의 이직이 서비스의 질에 미치고 있는 영향이 크다고 할 수 있다.

보건복지부(2017)의 장애인실태조사에 따르면 우리나라의 2000년도 장애인 추정 인구는 약 1,339,496명으로 나타났으며 2017년 12월 기준 등록되어 있는 장애인 총 인구는 2,545,637명으로 크게 증가한 것으로 나타났다. 이처럼 늘어나는 수요에 따라 이들을 위해 복지사업을 하는 곳이 장애인복지관이라고 할 수 있다.

2018년 기준 장애인복지관은 전국에 235개소의 장애인복지관이 설립되어 있으며 매년 꾸준히 증가하고 있는 추세이다. 또한 장애인복지관의 종사자도 매년 증가하고 있는데 2015년 기준 213개 장애인복지관에서 6,921명의 종사자가 근무를 하고 있으며 전체적인 사회복지 관련 기관에 종사하는 종사자들은 더욱 많다. 하지만 매년 늘어나는 종사자들에 대한 처우개선은 아직까지 미미한 수준이며 새로운 사업과 더불어 늘어나는 업무로 인한 스트레스, 업무 환경이나 그 외의 여러 부분으로 인한 스트레스를 포함한 즉 직무스트레스로 인해 이직을 하거나 이직을 생각하고 있는 종사자들도 늘어나고 있다.

또한 이러한 업무와 관련된 단순 직무스트레스 뿐만 아니라 종사자가 사회복지 업무를 처음 접하면서 느낀 직업적 보람감은 증가하는 업무와 이로 인해 발생하는 갈등으로 생긴 여러 가지의 스트레스로 인해 서비스의 제공을 어렵게 하는데 이러한 직무스트레스가 계속 쌓이고 이어지면 종사자의 소진과 이직의 주원인이 될 수 있기 때문에 개인뿐만 아니라 전체 조직에도 영향을 미친다. 이러한 직무스트레스는 개인과 업무에 관련해서만이 아닌 조직과의 관계에서도 발생하는 경우가 있는데 이는 조직이 개인에게 점차 많은 양의 직무를 수행할 것을 요구하는 경우에도 발생할 수 있는 부분이다. 이렇기 때문에 직무스트레스를 일으키는 요인은 직장 내에서 자신의 직무를 수행하는 것과 맞물려 발생하는 부분에 대해 말한다(송유미, 2006).

장애인복지관에 종사하는 종사자들은 장애인에 대한 서비스 수행이 그 행위 자체에 육체적, 정신적인 피로를 발생시킬 염려가 있어 장애인에 대한 직접서비스를 전달할 시 서비스 정신과 책임감이 필요하다(김종철, 2002; 홍성옥, 2012에서 재인용).

따라서 이러한 사회복지 종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관련하여 윤혜미(1991)는 “사회복지서비스는 유능한 인력을 확보하여 효과적으로 유지

하는 것이 중요하다”라고 하였고, 추주형(2014)은 “장기근무를 장려하고 이직률을 감소시키는 것이 국민복지 증진을 위한 중요 정책과제다”라고 하였다.

이러한 주장들에 뒷받침하여 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지 알아볼 필요가 있으며, 장애인복지관 종사자의 직무스트레스와 이직의도를 줄이고 장기근속을 할 수 있는 환경을 만들어 종사자들의 삶의 질의 향상과 더불어 서비스대상자에 대한 서비스 질의 향상도 함께 이루어질 수 있도록 해야 한다.



제 2 절 연구목적 및 연구문제

지역사회에 거점역할을 하고 있는 장애인복지관의 경우 각 장애별 장애인에게 적합한 서비스를 직접 제공함으로써 장애인복지와 더불어 사회복지의 전체적인 중요한 역할을 담당하고 있다. 하지만 장애인복지관이 이러한 중요한 역할을 하고 있음에도 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스나 이직, 이직의도에 관한 연구는 다른 사회복지 관련 연구들에 비해 활발히 이루어지지는 않았다. 관련 연구들도 조직에 관한 요인이나 직무만족 요인, 서비스 질의 개선에 초점을 두는 경우가 많았으며 직무스트레스를 일으키는 요인에 대한 연구나 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구들이 점차 이루어지고는 있으나 장애인복지관 종사자의 이직의도에 관한 연구는 2000년대 이후로 김종민(2002)이 처음 연구를 진행했을 정도로 다른 사회복지 관련 이직의도 연구들에 비해 늦게 시작된 경향이 있으며 향후 장애인복지관 종사자의 직무스트레스나 이직의도에 관한 연구가 좀 더 활발히 이루어져야 한다고 본다.

따라서 본 연구는 장애인복지관에 종사하고 있는 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보고 종사자들의 직무스트레스와 이직의도를 줄이기 위한 해결방안을 모색하며 나아가 장애인복지관 종사자들의 처우개선에 활용될 수 있는 기초자료를 제공하는 것에 그 목적을 두고 있다. 이에 따라 본 연구의 목적달성을 위한 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

〈연구문제〉 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는가?

첫째. 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스 수준은 어떠한가?

둘째. 장애인복지관 종사자들의 이직의도 수준은 어떠한가?

셋째. 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는가?

제 3 절 연구범위

본 연구는 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 양적연구를 진행하였으며, 전국에 있는 장애인복지관 종사자들을 대상으로 하는 것이 보다 연구의 주제에 바람직하다고 할 수 있으나 전국의 종사자를 대상으로 연구를 진행하기에는 시간 및 비용의 문제와 설문지의 배포 및 회수의 어려움으로 인하여 서울지역에 있는 장애인복지관 종사자로 한정하여 연구를 진행하였다.

본 연구는 서울지역에 위치한 종합, 종별 장애인복지관에 소속되어 업무를 하고 있는 사회복지사, 직업재활사, 음악치료사, 언어치료사, 미술치료사, 물리치료사 등의 각 직종의 치료사와 상담사, 특수교사 등을 포함한 모든 종사자를 대상으로 연구를 진행하였다.

측정도구의 경우 장세진 외(2005)가 우리나라 직장인들의 직무스트레스를 측정하기 위해 개발하여 검증을 마친 측정도구인 KOSS의 단축형을 사용하였고, 이직의도의 경우에는 Roodt(2004)의 연구에서 15개 문항으로 개발된 문항 중 6문항으로 축약하여 이 6문항을 Bothma & Roodt(2013)가 측정도구에 대한 검증을 마친 TIS-6(Turnover Intention Scale-6)을 사용하였으며 6은 문항의 수를 뜻하며 이 도구를 본 연구자가 번역 및 의역하여 사용하였다.

설문지의 배포는 서울시에 위치한 장애인복지관에 사전에 설문의 협조에 관하여 연락을 실시하였고 이에 응하기로 한 기관을 직접 방문하여 설문에 대한 설명과 함께 설문지를 배포하고 완료된 후 다시 방문하여 수거하였다. 수거된 설문지를 검토하여 부실한 설문에 대해 제거한 후 남은 설문지를 토대로 통계 프로그램인 IBM SPSS Statistics 25.0을 사용하여 최종분석을 하였다. 사용된 분석은 측정도구의 신뢰도를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 진행하였고, 직무스트레스와 이직의도의 수준을 살펴보기 위해 기술통계량 분석을 하였으며, 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스와 이직의도의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-검정 및 분산분석을 실시하였고, 직무스트레스와 이직의도의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 마지막으로 직무스트레스가 이직의도 미치는 영향을 알아보기 위해 회기분석을 실시하였다.

제 4 절 연구방법

본 연구는 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구로 종사자들의 직무스트레스와 이직의도의 수준을 파악하고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하여 연구결과에 대한 해결방안을 제시하고 추후 장애인복지관 종사자들의 처우개선에 활용될 수 있는 기초자료를 제공함을 목적으로 하여 이에 대한 목적달성을 위하여 국내 및 국외의 연구자들의 학술자료를 포함한 모든 선행연구자료와 단행본 등 선택적 문헌연구로 이론적인 근거를 고찰하였다.

본 연구의 구성은 총 5장으로 구성하였으며, 각 장의 세부적인 구성은 다음과 같다.

1장은 서론으로 연구의 배경과 더불어 연구에 대한 목적을 서술하였으며, 이에 대한 연구의 문제를 제시하고 전체적인 연구에 대한 범위와 연구의 방법을 간략히 기술하였다.

2장은 이론적 배경으로 연구의 주제인 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 장애인복지관의 개념을 장애인복지관의 정의, 주요사업, 기관현황, 종사자의 현황 등을 참고자료를 활용하여 기술하였으며, 직무스트레스의 개념과 요인, 이직의도의 개념과 요인 등을 선행연구 자료를 토대로 이론적인 근거를 고찰하였으며, 기존 관련 연구자들의 연구 내용에 대한 결과를 기술하였다.

3장은 본 연구의 설계단계로 2장의 이론적 배경을 토대로 연구에 대한 모형을 구성하고 연구에 대한 가설을 설정하였으며, 이를 검증하기 위하여 조사에 필요한 측정도구에 대한 설명과 분석방법에 대해 기술하였다.

4장은 앞서 정해진 측정도구를 활용하여 조사된 자료를 토대로 통계프로그램을 활용하여 분석을 하고 도출된 결과를 제시하며 연구의 결과를 기술하였다.

5장에서는 결론으로 연구의 결과에 대한 간략한 요약과 함께 해결방안을 제시하였고, 연구의 제한점과 함께 후속연구에 대한 제언을 하였다.

제 5 절 용어의 정의

본 연구의 주제인 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 연구하기 위하여 본 연구에 사용된 용어의 정의를 다음과 같이 설정하였다.

1) 장애인복지관 종사자

보건복지부(2016)의 장애인복지관 기본적인 직제에 따르면 “일반직으로 관장, 사무국장, 팀장 및 팀원(1~5급)과 기능직(1~3종), 고용직”으로 나뉘는데 이를 토대로 장애인복지관 종사자를 본 연구에 맞게 관장(최고관리자), 사무국장 및 부장(상급관리자), 팀장(중간관리자), 팀원(일반직원)으로 정하였으며, 장애인복지관 종사자의 정의를 장애인복지관에서 장애인 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 사회복지사, 직업재활사, 치료사, 특수교사, 상담사 등 모든 종사자로 설정하였다.

2) 직무스트레스

본 연구에서의 직무스트레스의 정의를 장세진 외(2005)의 연구와 여러 선행연구들을 토대로 직무스트레스를 장애인복지관에 근무를 하는 종사자들이 직무를 수행함에 있어 겪는 신체적, 정신적으로 압박을 받는 모든 사항을 직무스트레스라고 설정하였고, 하위구성요소로 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무안정성, 조직체계, 보상적절성, 직장문화로 정하였다.

3) 이직의도

본 연구에서의 이직의도의 정의를 여러 선행연구들을 토대로 장애인복지관에서 직무를 수행하는 종사자가 현재의 장애인복지관을 퇴사하여 타 직종이나 타 기관으로의 이동을 희망하는 정도라고 설정하였다.

제 2 장 이 론 적 배 경

제 1 절 장애인복지관의 개념

1) 장애인복지관의 정의

장애인복지관은 장애인 직업생활시설¹⁾의 한 종류로 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리, 교육, 직업, 의료재활 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애에 대한 사회적 인식개선사업을 수행하는 시설로 정의되어 있다(보건복지부, 2018).

장애인복지관은 지역사회에 거점을 두고 운영이 되고 있으며 지역에 거주하는 장애인의 재활자립과 복지증진을 도모하는 것을 목적으로 두고 있으며 장애인에 대한 서비스와 장애발생 예방과 같은 사업들을 개발하여 수행하고 있다. 이에 따라 지역 장애인의 의사와 선택권을 존중하는 것을 토대로 이를 사업에 반영한다는 것을 기본방침으로 하고 있으며, 각 장애인의 특성과 지역적인 특성을 감안하여 장애인을 대상으로 한 사회심리재활, 직업재활, 의료, 교육재활 등의 프로그램들을 시행하고 있으며 장애인식개선 및 장애예방사업 등의 장애인복지 증진을 위한 사업들을 비장애인을 대상으로 진행하고 있다 (강영실, 2004).

2) 장애인복지관의 주요사업

장애인복지관의 운영은 지역사회 내 장애인의 복지증진을 위해 여러 가지의 재활과 자립지원서비스 관련 사업들을 진행하고 있으며 장애인 복지센터로서의 기능과 역할을 수행하기 위해 보건복지부의 지침에 따라 장애인복지관의 주요기능을 참고하여 기관에 맞게 필요한 사업을 선정하고 수행하고 있

1) 장애인복지법의 시행규칙 제 41조에 따르면 “장애인복지시설의 종류와 그 사업에 따라 장애인복지관, 주간보호시설, 체육시설, 수련시설, 생활이동지원센터, 수화통역센터, 점자도서 및 녹음서 출판시설, 재활치료시설, 점자도서관 등으로 분류”한다고 명시되어 있다.

다. 특히 관내 등록 장애인들의 연령별 대비, 유형별 인원, 직업종사유형, 지역경제기반, 지역사회의 인식도, 장애인가족 및 자원 봉사자의 참여도 등을 적극 참고하여 이에 부합하는 사업계획을 수립하여 추진한다(보건복지부, 2016).

장애인복지관의 효과적인 운영을 위한 보건복지부의 2016년 장애인복지시설 사업안내 지침에 따르면 장애인복지관의 주요 기능 및 사업은 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 장애인복지관의 주요기능

구분	사업분류	주요내용	주요사업 예시
1	상담, 사례관리	(1) 사례발굴 (2) 개입계획 (3) 접수 및 사정 (4) 개입 (5) 지역회의 등	① 사례대상자 발굴 및 상담, 연계 ② 접수상담, 각종 진단 및 사정 ③ 개별지원계획 수립, 의뢰, 연계 ④ 모니터링, 직접서비스 제공
2	기능강화 지원	(1) 운동 및 지각 향상 (2) 의사소통 향상 (3) 학습능력 향상 (4) 사회적응력 향상	① 운동발달(물리치료) ② 작업활동(작업치료) ③ 다감각촉진활동(심리안정, 심리이온, 심리안정, 반응촉진치료 등) ④ 언어활동(언어치료) ⑤ 특수교육, 심리운동, 특수체육, 음악활동, 미술활동, 놀이활동 등
3	장애인 가족지원	(1) 상담 및 교육 (2) 가족기능 강화 (3) 양육지원 (4) 여성장애인 복지증진 (5) 장애인 무료급식 등	① 가족지원 전문상담, 가족교육 ② 가족 역량강화지원(부모역할, 부부관계지원, 비장애형제 지원 등) ③ 케어서비스, 방과 후 교실 등 ④ 여성장애인 상담실 및 쉼터 운영 ⑤ 거동불편 저소득 재가장애인 식사배달

4	역량강화 및 권익옹호 지원	(1) 역량강화 및 지역사회참여 활동지원 (2) 권리옹호, 정보제공, 수화관련 등	① 주거서비스, 아동지원서비스 ② 장애인차별금지법 준수 운동 ③ 장애인정보화 교육 등 정보화지원
5	직업지원	(1) 직업상담 및 평가 (2) 전환교육 (3) 직업적응 및 역량개발훈련 (4) 사업체 개발 및 관리	① 직업상담, 직업평가, 구인 및 구직상담 ② 전환교육, 직업준비프로그램 ③ 직업적응훈련, 직업훈련, 취업알선, 현장훈련, 취업 후 적응지도 ④ 사업체 개발, 사업체 관리
6	지역사회 네트워크	(1) 지역사회장애인 복지서비스 개발 및 지원 (2) 주민조직 지원 (3) 민관협력 네트워크 구축 (4) 지역자원 개발 및 관리	① 지역유관 장애인복지서비스 자문 ② 장애인 서비스 개발 컨설팅 ③ 장애인 및 장애인가족에 대한 인식개선 ④ 장애발생예방 캠페인 ⑤ 주민조직체 형성 및 교육 ⑥ 지역행사 및 정보제공 ⑦ 지역사회 장애인 중심기관 역할 ⑧ 자원봉사자 발굴, 교육, 활동, 관리 ⑨ 후원자 개발 및 관리
7	문화여가 지원	(1) 문화 및 스포츠 지원 (2) 평생교육 (3) 정보접근 지원 등	① 스포츠 프로그램 ② 문화여가 프로그램 ③ 문화예술인 및 스포츠선수 육성 ④ 평생교육 ⑤ 취미활동 지원 ⑥ 정보화교육 ⑦ 체육관 및 수영장 운영
8	사회서비스 지원	(1) 장애인활동지원 (2) 장애아동 재활치료 등	① 언어, 청능치료 ② 미술, 음악치료 ③ 행동, 놀이, 심리운동치료 ④ 기타 재활서비스 ⑤ 장애조기발견 및 발달진단서비스

9	운영지원 및 기획, 홍보	(1) 총무, 기획 (2) 홍보 (3) 고객만족 윤리경영 등	① 인사 및 조직관리 ② 각종위원회 운영 ③ 회계 및 문서관리 ④ 시설 및 차량관리 ⑤ 사업계획 수립 및 평가 ⑥ 조사연구사업 ⑦ 직업개발사업 ⑧ 실습지도, 견학안내, 홍보물제작 ⑨ 이용자 참여, 고객만족사업
---	---------------	---	--

출처 : 보건복지부(2016), 2016년 장애인복지시설 사업안내

보건복지부(2016)의 장애인복지관 주요기능에 따른 각 사업에 대한 설명은 다음과 같다.

가) 상담 및 사례관리

상담 및 사례관리는 대상자에 맞는 전문적인 상담과 더불어 진단 및 사정을 통하여 개별 서비스에 대한 지원계획을 수립하여 그 계획에 따라 대상자에 맞는 적합한 서비스로의 의뢰 및 연계를 진행함으로써 대상자가 직접적인 서비스를 받을 수 있도록 하며 장애인과 장애인의 가족이 지역사회에서 안정적인 자립을 할 수 있도록 지원하는 사업이라고 할 수 있다.

나) 기능강화지원

기능강화지원은 기능강화가 필요한 대상자에게 운동 및 지각향상, 의사소통향상, 학습능력 향상 등 여러 치료를 통하여 운동발달 및 일상생활의 기능을 향상시켜 대상자가 사회적응활동을 통해 사회성을 강화할 수 있도록 지원하는 사업이다.

다) 장애인 가족지원

장애인 가족지원은 단순히 장애인 대상자에 한해서만 복지가 이루어지는 것이 아닌 장애인의 가족에게도 지원이 되는데 장애인 가족지원은 방학 프로그램과 주·야간 프로그램, 가족단위 문화 프로그램 등의 양육지원 프로그램과 가족조력교실, 가족 역량강화지원 등 가족기능강화 사업을 진행하여 장애인 대상자와 가족의 기능을 강화하고, 여성장애인에 대한 상담 및 쉼터운영을 통해 여성장애인의 복지증진을 함으로서 각 장애인들 모두가 행복한 삶을 영위 할 수 있도록 하는 사업이다.

라) 역량강화 및 권리옹호 지원

역량강화 및 권리옹호 지원은 지역사회 내의 비장애인들을 대상으로 하는 사업으로 장애인에 대한 인식개선을 위해 진행하고 있다. 또한 장애인의 동아리활동에 대한 지원과 주거서비스, 아동지원서비스 등을 포함하고 있는 지역 사회 참여 활동 지원 및 역량 강화를 통하여 장애인의 역량을 강화하여 장애인이 자립하여 생활을 할 수 있도록 지원하는 사업이다.

마) 직업지원

직업지원은 취업을 희망하는 장애인에 대해 지원하는 사업으로 희망하는 장애인에 대해 직업상담 및 평가를 진행하여 대상자에게 적합한 사업체를 개발하여 알선을 지원하는 서비스로 취업이 됨과 동시에 서비스가 종료가 되는 것이 아닌 취업 후에도 적응지도, 사업체 관리 등 꾸준하게 서비스를 제공하는 서비스이다. 또한 장애인의 경제적 자립을 도모하여 지역사회 내에서 구성원으로 활동할 수 있도록 하는 사업이라고 볼 수 있다. 장애인에게 직업지원 서비스는 단순히 직업을 얻는 것만이 아닌 비장애인들과 어울려 일을 하며 사회성도 같이 향상시킬 수 있는 사업이라고 볼 수 있다.

바) 지역사회 네트워크

지역사회 네트워크는 지역사회 내의 장애인 복지서비스를 개발하고 지역 주민들의 참여를 통해 사회통합형 환경을 조성할 수 있도록 하는 사업이며, 지역사회 내의 장애인복지 중심기관의 역할을 하는 사업이다.

사) 문화여가지원

문화여가지원은 장애인들과 지역사회내의 주민들이 건전한 여가활동을 할 수 있도록 하는 사업으로 지역 장애인들과 주민들이 참여할 수 있는 프로그램과 수영장이나 헬스장 등 모두가 이용할 수 있는 시설들을 운영함으로서 장애인과 지역주민 모두의 즐거운 삶을 영위할 수 있도록 하는 사업이다.

아) 사회서비스지원

사회서비스지원은 직접적인 서비스가 필요한 장애인에게 방문하여 목욕, 간호, 활동보조 등의 방문서비스를 제공하며 장애아동에 대한 미술, 음악, 언어, 놀이, 행동 등의 각종 치료와 재활서비스를 지원하는 사업이다.

자) 운영지원

운영지원은 복지관의 전반적인 운영과 각 복지관련 사업이 원활히 진행될 수 있도록 지원하며 복지관의 운영에 대한 기획 및 사업을 수행하며 지역사회에 홍보와 이용자가 만족할 수 있도록 하는 사업이다.

3) 장애인복지관의 현황

현재 우리나라의 장애인복지관은 2018년 현재 전국에 총 235개²⁾의 장애인복지관이 있으며 이 중 종합복지관이 193개소, 청각 6개소, 지체/뇌병변 9

2) 한국장애인복지관협회(2018)에 따르면 2018년 5월 기준 전국의 장애인복지관은 총 235개로 이 중 협회에 회원으로 있는 기관이 232개소, 비회원기관이 3개소이다. 비회원기관 중 1개소는 아직 개관하지 않은 기관이며 회원기관 중 1개소의 경우 2018년 중에 개관 예정이다.

개소, 지적/발달 9개소, 여성 1개소, 시각 15개소, 기타 2개소 종합과 각 장애별로 분류가 되어 운영이 되고 있다. 2018년 전국 장애인복지관의 지역별 및 종별 현황을 살펴보면 다음의 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 전국 장애인복지관 지역별/종별 현황

(단위 : 개소, %)

지역	관수	종합		지체/ 뇌병변		지적/ 발달		시각		청각/ 언어		여성/ 기타	
		개 소	비 율 (%)	개 소	비 율 (%)	개 소	비 율 (%)	개 소	비 율 (%)	개 소	비 율 (%)	개 소	비 율 (%)
서울	49	29	59.2	5	10.2	6	12.3	5	10.2	3	6.1	1	2
경기	35	34	97.1	0	0	0	0	1	2.9	0	0	0	0
부산	15	12	80	1	6.7	1	6.7	1	6.7	0	0	0	0
대구	6	3	50	1	16.7	0	0	1	16.7	1	16.7	0	0
인천	10	9	90	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0
광주	7	5	71.4	0	0	1	14.3	1	14.3	0	0	0	0
대전	8	6	75	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0
세종	1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
울산	4	3	75	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0
강원	7	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
충북	13	12	92.3	1	7.7	0	0	0	0	0	0	0	0
충남	13	11	84.6	1	7.7	0	0	1	7.7	0	0	0	0
전북	13	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
전남	17	16	94.1	0	0	1	5.9	0	0	0	0	0	0

경북	17	15	88.2	0	0	0	1	5.9	0	0	1	5.9	
경남	15	14	93.3	0	0	0	0	0	0	0	1	6.7	
제주	5	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
전국	235	193	82.1	9	3.8	9	3.8	15	6.4	6	2.6	3	1.3

출처 : 한국장애인복지관협회(2018), 전국 장애인복지관 기관현황과 2015년 편리를 참고하여 작성

지역별로 살펴보면 2018년 현재 총 235개 복지관 중 서울이 49개소, 부산 15개소, 대구 6개소, 인천 10개소, 광주 7개소, 대전 8개소, 세종 1개소, 울산 4개소, 강원 7개소, 경기 35개소, 충북 13개소, 충남 13개소, 전북 13개소, 전남 17개, 경북 17개소, 경남 15개소, 제주 5개소가 전국에 분포되어 있다. 전체 종별로 확인을 해봤을 때에는 종합복지관이 193개소로 가장 많은 것으로 나타났고, 여성/기타 장애인복지관이 3개소로 가장 적게 나타났다.

또한 장애인복지관은 매년 꾸준히 증가하고 있는데 최근 5년간 증가한 현황을 살펴보면 2014년엔 210개소가 전국에 있었으나 2015년엔 218개로, 2016년엔 223개로, 현재 2018년 7월 기준으로 235개로 증가하여 매년 꾸준히 증가하고 있으며 이는 그만큼 장애인복지 서비스에 대한 수요가 증가한다고 볼 수 있다.

[표 2-3] 전국 장애인복지관 5년간 증가 현황

(단위 : 개소)

	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
복지관 증가수	6	8	5	8	4
총계	210	218	223	231	235

출처 : 한국장애인복지관협회(2018), 전국 장애인복지관 기관현황을 참고하여 작성

전국 장애인복지관의 최근 5년간 증가한 현황을 살펴보면 매년 증가하는 것을 확인할 수 있었으며, 최근 5년간의 증가한 기관의 숫자를 보면 2015년과 2017년에 8개씩 증가한 것을 확인할 수 있다. 각 종별로 확인을 해보면 종합이 2015년에 174개소로 2013년보다 8.07% 증가하였으며, 지체/뇌병변은 7개소로 변화가 없었으며, 지적/발달의 경우 2013년 14개소에서 7.14% 증가한 15개소, 청각/언어의 경우 2013년 대비 20% 증가하여 6개소로 나타났으며 계속 증가하고 있는 추세이다. 현재 2018년 전국 장애인복지관은 235개소로 2015년 대비 10.32% 증가하였다. 전국 장애인복지관의 기관유형별 현황 3개년 비교는 아래의 [표 2-4]³⁾와 같다.

[표 2-4] 전국 장애인복지관 기관유형별 현황 3개년 비교(연도별)

(단위 : 개소)

유형	2012년	2013년	2015년	2013년 대비 2015년 증가율
종합	154(81.9%)	161(82.5%)	174(81.7%)	8.07%
지체/뇌병변	7(3.7%)	7(3.5%)	7(3.3%)	-
지적/발달	8(4.2%)	8(4.1%)	11(5.2%)	37.50%
시각	14(7.4%)	14(7.1%)	15(7.0%)	7.14%
청각/언어	5(2.6%)	5(2.5%)	6(2.8%)	20.00%
총계	188(100%)	192(100%)	213(100%)	10.93%

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

전국 장애인복지관의 경우 각 법인에서 법인주체운영과 위탁운영을 하는 경우가 많은데 각 법인유형별 현황을 살펴보면 사단법인의 경우 2013년 대비 2015년 1.96%, 사회복지법인 2.80%, 재단법인 25.80%, 학교/특별법인 25.00%, 지자체/공단 100% 증가하였으며 총 8.67% 증가하였다.

3) 한국장애인복지관 협회에 기관현황의 경우 매년 추가되고 있지만 편람자료의 경우 3년에 한 번씩 업데이트가 되는 점을 들어 부득이 하게 2015년 편람자료를 참고하게 되었다.

[표 2-5] 전국 장애인복지관 법인유형 현황 3개년 비교

(단위 : 개소)

유형	2012년	2013년	2015년	2013년 대비 2015년 증가율
사단법인	49(26.1%)	51(26%)	53(24.9%)	1.96%
사회복지법인	100(53.2%)	107(54.6%)	110(51.6%)	2.80%
재단법인	31(16.5%)	31(15.8%)	39(18.3%)	25.80%
학교/특별법인	5(3.2%)	4(2.0%)	5(2.3%)	25.00%
지자체/공단	2(1.1%)	3(1.5%)	6(2.8%)	100%
총계	188(100%)	196(100%)	213(100%)	8.67%

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

이러한 전국의 장애인복지관을 운영하기 위한 예산은 여러 형태로 나누어져 있는데 정부보조금, 기타정보보조금, 법인전입금, 후원금, 사업수익금 등으로 운영을 할 수 있도록 세입이 이루어지고 있다.

우리나라의 경우도 복지사업이 발전하면서 점차 해가 지날수록 복지에 대한 예산이 증가하고 있는데 이는 전국 장애인복지관의 최근 3개년 비교 현황을 살펴보고 확인해볼 수 있다. 아래의 [표 2-6], [표 2-7]은 전국 장애인복지관 예산에 대한 세입과 세출의 3개년 현황 비교표이다.

[표 2-6] 전국 장애인복지관 예산(세입) 현황 3개년 비교(연도별)

(단위 : 천원)

연도	정부보조		기타 정부보조		법인전입금	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
2012	1,156,647	53.0%	266,131	12.2%	51,461	2.4%
2013	1,163,923	53.5%	261,195	12.0%	49,298	2.3%
2015	1,289,315	51.4%	346,853	13.8%	45,110	1.8%

연도	후원금		사업수익		이월금	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
2012	97,104	4.4%	393,045	18.0%	134,664	6.2%
2013	101,706	4.7%	360,411	16.6%	135,113	6.2%
2015	96,029	3.8%	443,657	17.7%	168,156	6.7%

연도	민간재원		기타		총액	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
2012	54,344	2.5%	29,421	1.3%	2,182,816	100.0%
2013	68,892	3.2%	34,183	1.6%	2,174,720	100.0%
2015	60,091	2.4%	60,071	2.4%	2,510,749	100.0%

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

[표 2-7] 전국 장애인복지관 예산(세출) 현황 3개년 비교(연도별)

(단위 : 천원)

연도	사업비		인건비		관리운영비	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
2012	672,594	30.8%	1,076,973	49.3%	141,330	6.5%
2013	646,753	29.7%	1,072,199	49.3%	144,260	6.6%
2015	766,445	30.5%	1,240,838	49.4%	155,551	6.5%
연도	시설장비비		채무상환		차기이월금	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
2012	102,919	4.7%	893	0.04%	154,863	7.1%
2013	107,095	4.9%	1,337	0.06%	154,881	7.1%
2015	106,636	4.3%	256	0.01%	186,034	7.4%
연도	기타		총액			
	평균금액	비율	평균금액	비율		
2012	33,245	1.5%	2,182,816	100.0%		
2013	47,942	2.2%	2,174,466	100.0%		
2015	54,985	2.2%	2,510,749	100.0%		

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

4) 장애인복지관의 종사자 및 현황

우리나라의 장애인복지관은 지역의 여건과 이용대상자의 특성을 감안하여 서비스를 가장 효율적으로 제공할 수 있도록 장애인복지관의 조직 및 직제기준을 준용하여 편제한다. 인력관리의 효율성을 확보하고 간부와 직원간 적정한 업무분담이 이루어지도록 팀제 운영을 원칙으로 하며, 지원부서와 사업부서로 구분하여 운용하도록 하고 있다(보건복지부, 2016).

보건복지부(2016)의 장애인복지관 직제에 따르면 관장, 사무국장, 일반직(1~5급), 기능직⁴⁾, 고용직⁵⁾으로 구성되어 있으며 관장 밑에 사무국장 1인을 두고, 정원규모와 사업⁶⁾에 따라 기획 및 운영지원팀을 지원부서로 두고 그 외에 사업부서로 사례지원팀, 직업지원팀, 권익옹호지원팀, 지역연계팀, 문화지원팀, 사회서비스팀, 기능향상지원팀으로 기본구성이 되며 각 팀에 팀장 1인을 두고 팀원을 배치하여 운영이 되고 있다.

이러한 장애인복지관의 직제와 관련하여 김종민(2002)은 “종합적인 기능을 수행하기 위한 장애인복지관은 분화된 조직체계를 갖추고 있다. 그리고 분화된 조직체계는 서비스 기능을 중심으로 하위조직을 구성하고 있다”라고 하였다.

장애인복지관의 직제기준은 종사자의 인원에 따라 3개 단계로 구분하며 20명 미만인 경우 장애인복지법 시행규칙에 규정된 관리 및 운영요원 배치기준인 20명 이상을 준용하여 조직이 운영되도록 지원해야 함이라 하고 있다 (보건복지부, 2016). 장애인복지관의 직제와 조직의 기본구성은 다음과 같다.

[표 2-8] 정원에 따른 장애인복지관의 직제기준

규모	관장	사무국장	팀 수	팀 구분
정원 40명이상	1	1	8	상담/사례지원팀, 기능향상지원팀, 가족지원팀, 권익옹호지원팀, 직업지원팀, 지역연계팀, 문화지원팀, 기획/운영지원팀
정원 30~39명	1	1	7	상담/사례지원팀, 기능향상지원팀, 가족지원팀, 지역권익옹호팀, 직업지원팀, 문화지원팀, 기획/운영지원팀
정원 20~29명	1	1	6	상담/사례지원팀, 기능향상지원팀, 가족/문화지원팀, 지역권익옹호팀, 직업지원팀, 기획/운영지원팀

출처 : 보건복지부(2016), 2016년 장애인복지시설 사업안내

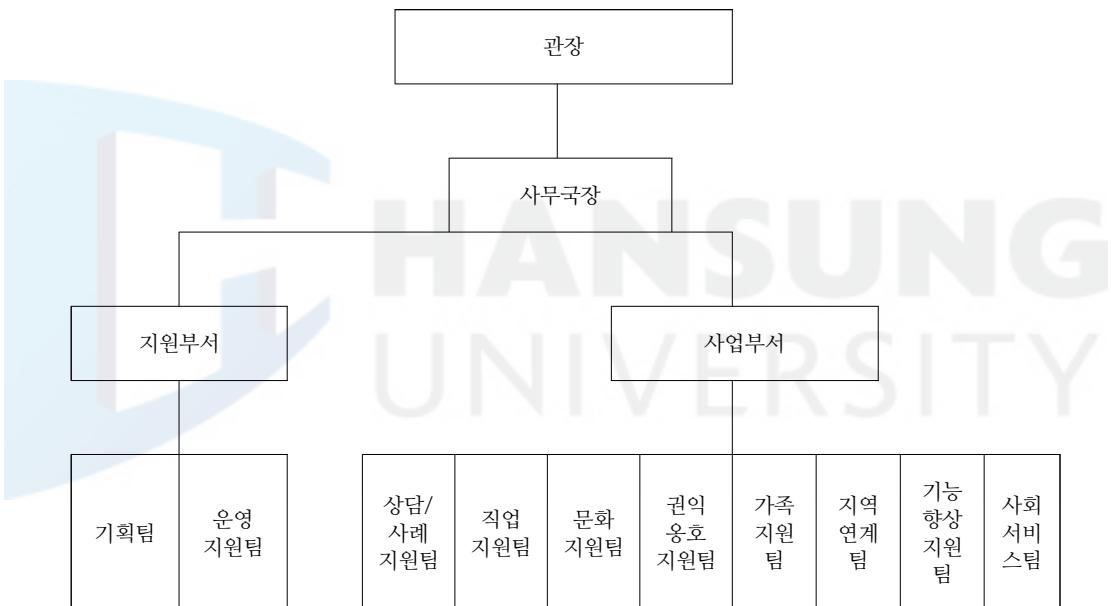
-
- 4) 기능직은 기관 내에서 기능적인 부분을 요하는 운전기사, 시설관리기사 등을 말한다.
 - 5) 고용직은 조리사, 환경미화원 등을 말한다.
 - 6) 보건복지부(2016)에선 장애인복지관의 운영에 필요한 최소 인력을 20명 이상을 준용하도록 하여 조직이 운영되도록 하며 필요시에는 정원규모 및 사업의 특수성에 따라서 두 개의 팀을 통합하는 등(예 : 가족지원팀, 문화지원팀을 가족문화지원팀) 당해 시설장이 자치단체장과 협의를 통하여 직제를 증감할 수 있도록 하고 있다.

[표 2-9] 장애인복지관의 직제

구 분	일반직							기능직			고용직
	직급	관장	사무국장	1급	2급	3급	4급	5급	1종	2종	3종
직위	관장	사무국장	팀장 ⁷⁾ (1~3급 중에서 정함) 및 팀원								

출처 : 보건복지부(2016), 2016년 장애인복지시설 사업안내

[그림 2-1] 장애인복지관의 조직 기본구성



출처 : 보건복지부(2016)의 2016년 장애인복지시설 사업안내의 기본직제를 기준으로 본 연구자가 작성

이렇게 이루어진 지원부서 및 사업부서의 하위 팀들에는 각 팀별로 업무에 따라 사회복지사, 직업재활사, 언어치료사, 물리치료사 등이 배치되어 직무를 수행하고 있다.

7) 보건복지부(2016)에 따르면 장애인복지관의 팀장은 일반적으로 일반직 1~3급 중에서 정하도록 하며, 만약 동일한 직급이 없을 경우에는 차하위 직급인 4급의 팀원이 팀장의 직무를 대리하도록 하고 있다.

사례지원팀의 주요 업무는 복지관 서비스 이용에 대한 접수 및 사정, 상담, 사례발굴 등의 업무를 하는 팀으로 이러한 사례지원팀에는 주로 사회복지사⁸⁾ 또는 전문 상담사가 배치되어 있으며, 학습능력이나 사회적응력향상, 기능향상을 지원하는 팀의 경우에는 각 직무에 맞도록 언어치료사, 물리치료사, 미술치료사 등의 각각의 치료사⁹⁾들이 배치되어 있다. 그리고 이용자들에게 직업재활서비스를 제공하는 직업지원팀에는 직업재활사¹⁰⁾와 사회복지사가 주인력으로 배치되어 있으며, 이들은 각 사업에 맞는 팀에 배치되어 복지 서비스 및 행정 업무들을 수행하며 장애인복지 향상에 기여하고 있다.

[표 2-10] 장애인복지관의 각 팀별 주요업무

구분	팀명	주요업무
1	상담, 사례지원팀	사례발굴, 접수, 사정, 개입계획 및 개입, 지역회의, 기타
2	기능향상 지원팀	운동 및 자각향상, 의사소통향상, 학습능력향상, 사회적응력향상, 기타
3	가족지원팀	상담 및 교육, 양육지원, 가족기능 강화, 여성장애인에 대한 복지 증진, 기타

8) 사회복지사는 청소년, 노인, 장애인, 가족, 여성 등 복지서비스를 필요로 하는 다양한 욕구를 가진 사람들의 문제에 대한 사정 및 평가를 통하여 문제해결을 돋는 역할을 하며, 2급의 경우 필요한 자격요건이 주어지면 취득할 수 있으나 1급의 경우에는 필요한 요건을 충족한 뒤 국가시험에 합격해야만 취득할 수 있다. 사회복지사 1급 시험의 경우에는 매년 12월 중에 접수하여 1월 중 시험이 실시되고 있다.

9) 장애인복지관에는 각 사업에 따라 여러 치료사들이 배치되어 있으며 물리치료를 담당하는 물리치료사, 음악을 통하여 환자들의 심신의 병을 치료하고 회복하도록 돋는 음악치료사, 의사소통이 어려운 사람을 대상으로 언어의 구사력을 갖추도록 훈련을 돋는 언어치료사, 심리적으로 장애가 있는 아이를 대상으로 놀이를 통하여 치유할 수 있도록 돋는 놀이치료사, 미술활동을 매개로 정서적으로 장애를 겪고 있는 사람들을 대상으로 치료를 하는 미술치료사 등의 각 전문직 종사자들이 포함되어 있다.

10) 직업을 통하여 사회활동을 원하는 장애인을 대상으로 직업평가 및 각종 검사를 통하여 직업재활에 대한 계획을 세우고 직업훈련과 고용, 취업 후 적응지도, 여러 프로그램 등의 재활서비스를 제공하고 있다. 그 외에도 서비스대상자에 적합한 직무를 개발하기 위하여 지역사회 내의 노동시장 조사 및 고용주 및 인사담당자 면담, 현황관찰, 고용주와 구직자들과의 간담회 및 교육 등을 수행하고 지속적인 모니터링을 통하여 사례를 관리한다.

4	권익옹호 지원팀	역량강화, 지역사회 참여활동 지원, 권리옹호, 수화관련, 정보제공 등 기타
5	직업지원팀	직업상담, 평가, 전환교육, 직업적응, 역량개발훈련, 사업체 개발, 사업체 관리, 기타
6	지역연계팀	지역사회 내의 장애인 복지서비스 개발, 지원, 지역사회통합 환경 조성, 민간협력 네트워크 구축, 주민조직 지원, 지역자원개발 및 관리, 기타
7	문화지원팀	문화, 스포츠지원, 평생교육, 정보접근지원, 기타
8	사회서비스팀	장애인 활동지원, 장애아동 재활치료
9	기획, 운영지원팀	기획, 홍보, 총무, 고객만족, 윤리경영, 기타

출처 : 보건복지부(2016), 2016년 장애인복지시설 사업안내

전국 장애인복지관 종사자는 2015년 기준 213개 복지관에서 6,921명의 종사자가 근무를 하고 있으며 이중 25.2%인 1,746명이 서울에 배치되어 있어 가장 많은 것으로 나타났고, 세종의 경우 0.3%인 20명이 종사하고 있어 가장 적은 것으로 나타났다. 2015년 각 지역별 장애인복지관의 종사자 현황은 다음의 [표 2-11]과 같다.

[표 2-11] 전국 장애인복지관 종사자 현황(지역별)

(단위 : 명)

지역	복지 관수	종사자 합계	전국 대비 비율(%)	평균 종사자수	최대 종사자수	최소 종사자수
서울	45	1,746	25.2%	38.8	69	26
부산	14	358	5.2%	25.6	51	20
대구	6	186	2.7%	31	49	20
인천	9	315	4.6%	35	52	25
광주	7	206	3.0%	29.4	52	20
대전	7	249	3.6%	35.6	55	21
울산	4	112	1.6%	28	48	20
세종	1	20	0.3%	20	20	20
강원	7	219	3.2%	31.3	46	22
경기	32	1,273	18.4%	39.8	102	17
충북	12	293	4.2%	24.4	41	16
충남	13	368	5.3%	28.3	42	20
전북	12	340	4.9%	28.3	41	16
전남	14	324	4.7%	23.1	40	7
경북	13	378	5.5%	29.1	49	20
경남	12	308	4.5%	25.7	46	19
제주	5	226	3.3%	45.2	69	29
전국	213	6,921	100.0%	32.5	102	7

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

자료에 따르면 전국 장애인복지관의 평균 종사자 인원은 32.5명으로 나타났으며 지역별로 살펴보면 경기의 경우 평균종사자가 39.8명으로 서울의 평균인 38.8명보다 높게 나타났으며 가장 적은 종사자가 있는 지역은 세종¹¹⁾으로 20명의 종사자가 있는 것으로 나타났다.

전국적으로 1개 장애인복지관에 가장 많은 종사자가 속해있는 지역은 경기로 102명이 1개의 기관에 종사하고 있었으며, 최소 종사자가 속해있는 지역은 전남으로 7명이 1개의 기관에 종사하고 있어 큰 차이가 있는 것으로 나타났다.

전국에 있는 장애인복지관 종사자들은 보조금 인력과 자부담 인력으로 구분이 되는데 전국 보조금 인력은 6,308명으로 91.1%, 자부담 인력은 613명으로 8.9%로 나타나 보조금 인력이 월등히 높은 것으로 나타났다. 또한 전체 인력 중 정규직 인력은 6,037명 87.2%로 계약직 인력 844명 12.8%보다 월등히 높은 것으로 나타났다. 전국 장애인복지관 종사자의 보조금과 자부담 인력, 정규직과 계약직 인력의 분포는 다음의 [표 2-12], [표 2-13]과 같다.

11) 세종에는 장애인복지관이 1개소가 있어 서울이나 경기지역 등 여러 장애인복지관이 있는 다른 지역들과 수치상으로 직접비교를 하는 것에는 의미가 없다고 할 수 있다.

[표 2-12] 전국 장애인복지관 종사자 보조금/자부담 인력 현황

(단위 : 명)

지역	복지관수	종사자 합계	보조금 인력	자부담 인력
서울	45	1,746	1,581(22.8%)	165(2.4%)
부산	14	358	332(4.8%)	26(0.4%)
대구	6	186	171(2.5%)	15(0.2%)
인천	9	315	295(4.3%)	20(0.3%)
광주	7	206	194(2.8%)	12(0.2%)
대전	7	249	221(3.2%)	28(0.4%)
울산	4	112	107(1.5%)	5(0.1%)
세종	1	20	20(0.3%)	0(0.0%)
강원	7	219	189(2.8%)	30(0.4%)
경기	32	1,273	1,165(16.8%)	111(1.6%)
충북	12	293	284(4.1%)	9(0.1%)
충남	13	368	341(4.9%)	27(0.4%)
전북	12	340	284(4.1%)	56(0.8%)
전남	14	324	305(4.4%)	19(0.3%)
경북	13	378	349(5.0%)	29(0.5%)
경남	12	308	296(4.3%)	12(0.2%)
제주	5	226	177(2.6%)	49(0.7%)
전국	213	6,921	6,308(91.1%)	613(8.9%)

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

[표 2-13] 전국 장애인복지관 종사자 정규직/계약직 인력 현황

(단위 : 명)

지역	복지관수	종사자 합계	정규직 인력	계약직 인력
서울	45	1,746	1,574(22.7%)	172(2.5%)
부산	14	358	317(4.6%)	41(0.6%)
대구	6	186	163(2.4%)	23(0.3%)
인천	9	315	274(4.0%)	41(0.6%)
광주	7	206	190(2.8%)	16(0.2%)
대전	7	249	219(3.2%)	30(0.4%)
울산	4	112	104(1.5%)	8(0.1%)
세종	1	20	19(0.3%)	1(0.0%)
강원	7	219	177(2.6%)	42(0.6%)
경기	32	1,273	1,094(15.8%)	179(2.6%)
충북	12	293	274(4.0%)	19(0.2%)
충남	13	368	329(4.8%)	39(0.5%)
전북	12	340	264(3.8%)	76(1.1%)
전남	14	324	299(4.3%)	25(0.4%)
경북	13	378	311(4.5%)	67(1.0%)
경남	12	308	272(3.9%)	36(0.6%)
제주	5	226	157(2.3%)	69(1.0%)
전국	213	6,921	6,037(87.2%)	884(12.8%)

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

2014년 전국 장애인복지관 종사자의 세부 현황을 성별 및 연령별로 살펴보면 전체 인력 6,238명 중 여성이 3,792명으로 2,413명인 남성보다 많은 것으로 나타났으며, 지역별로 살펴보아도 서울(여성 : 1,016명, 남성 : 641명), 경기(여성 : 793명, 남성 : 430명), 부산(여성 : 239명, 남성 : 124명) 등 전 지역에서도 여성의 비율이 남성의 비율보다 높았다.

연령별로 살펴보면 20대 미만이 34명, 20대 이상~30대 미만이 1,667명, 30대 이상~40대 미만이 2,480명, 40대 이상~50대 미만이 1,322명, 50대 이상이 836명으로 30대가 가장 많은 것으로 나타났으며, 지역별로 살펴봐도 대전, 강원 지역을 제외한 전 지역에서 30대의 종사자가 많은 것으로 나타났다.

장애인복지관 종사자의 정년이 만 60세이기 때문에 따로 60대 이상은 조사하지 않은 것으로 보인다.

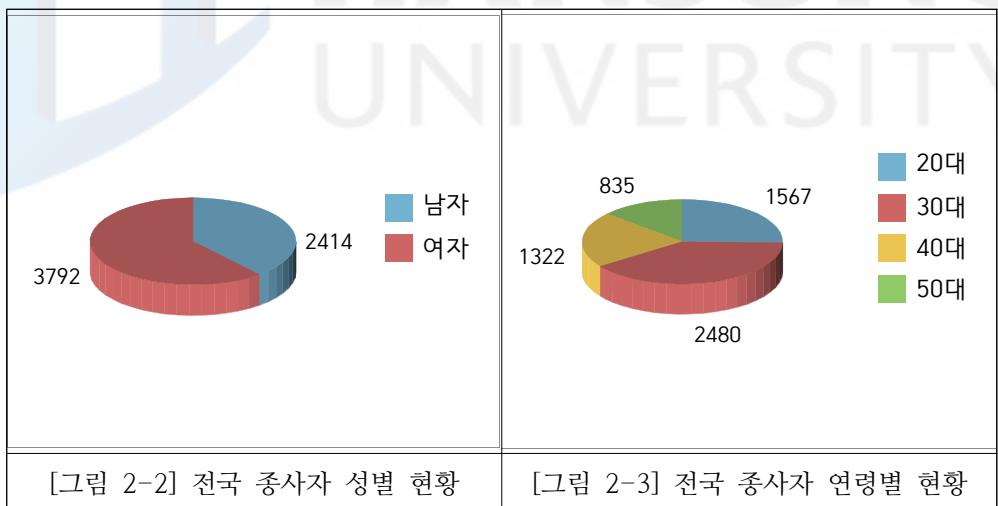
[표 2-14] 전국 장애인복지관 종사자 세부 현황(성별 및 연령별)

(단위 : 명)

지역	복 지 관 수	성별		계	연령별				
		남	여		20대 미만	20대 이상~30 대 미만	30대 이상~40 대 미만	40대 이상~50 대 미만	50대 이상
서울	45	641	1,016	1,657	0	426	700	297	234
부산	14	124	239	343	0	112	128	55	48
대구	6	67	76	169	0	32	66	48	23
인천	8	92	182	272	0	92	104	45	31
광주	6	70	100	165	0	17	77	44	27
대전	6	86	128	213	15	77	56	36	29
울산	4	38	70	108	0	29	50	18	11
강원	6	73	119	192	16	56	53	48	19

경기	33	430	793	1,223	1	344	500	228	150
충북	11	102	122	246	0	63	97	60	26
충남	13	140	205	345	1	89	116	86	53
전북	12	119	162	283	0	63	117	65	38
전남	13	136	164	300	0	45	109	99	47
경북	12	129	198	327	0	72	130	72	53
경남	11	98	130	228	1	29	102	67	29
제주	5	79	88	167	0	21	75	54	17
전국	205	2,413	3,792	6,238	34	1,567	2,480	1,322	835

출처 : 한국장애인복지관협회(2015), 2014년 장애인복지관 편람-인적자원 편



출처 : 한국장애인복지관협회(2015), 2014년 장애인복지관 편람-인적자원 편

2014년 전국 장애인복지관 종사자의 근속별 현황을 살펴보면 전체 6,110명의 종사자 중 1년 이상~3년 미만의 종사자가 1,726명으로 28.2%를 나타내 가장 많은 것으로 나타났으며, 5년 이상~7년 미만의 종사자는 686명으로

11.2%를 나타내어 가장 적은 것으로 나타났다. 지역별로 살펴보면 서울, 부산, 인천, 대전, 강원, 경기, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주가 1년이상~3년 미만인 종사자가 가장 높게 나타났으며, 대구의 경우 10년 이상이 29%로 가장 많은 것으로 나타났고, 광주와 울산은 1년 미만이 각 31.5%로 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 2-15] 전국 장애인복지관 종사자 세부 현황(근속별)

(단위 : 명)

지역	복지 관수	계	근 속 별					
			1년 미만	1년 이상~3년 미만	3년 이상~5년 미만	5년 이상~7년 미만	7년 이상~10년 미만	10년 이상
서울	45	1,580	241	413	251	215	174	286
부산	14	363	78	110	76	50	14	35
대구	6	169	23	31	18	15	33	49
인천	8	254	31	85	37	26	35	40
광주	6	165	52	27	14	15	14	43
대전	6	160	23	77	26	10	11	13
울산	4	108	34	25	11	8	18	12
강원	6	192	36	51	26	26	27	26
경기	33	1,223	253	406	243	88	116	117
충북	11	246	50	81	51	19	21	24

충남	13	345	50	112	46	34	30	73
전북	12	283	35	62	45	36	55	50
전남	13	300	43	87	38	33	51	48
경북	12	327	46	67	53	54	52	55
경남	11	228	24	51	37	36	32	48
제주	5	167	23	41	17	21	26	39
전국	205	6,110	1,042	1,726	989	686	709	958

출처 : 한국장애인복지관협회(2015), 2014년 장애인복지관 편람-인적자원 편

장애인복지관에는 사회복지사 외에 직업재활사, 음악치료사, 언어치료사, 물리치료사, 특수교사 등 여러 직종이 각 장애별 맞춤 서비스를 제공하기 위해 있는데 전국 장애인복지관 종사자의 자격증 소지 현황을 살펴보면 주 종사자인 사회복지사, 직업재활사, 각 치료사, 요양보호사 등만 기재가 되어 있으나 그 외에도 보육교사, 영양사, 조리사, 사서 등 여러 다른 종사자들도 장애인복지관에 종사를 하고 있다. 아래의 표를 살펴보면 전국에서 사회복지사 자격증을 가장 많이 보유한 지역은 서울로 967명으로 가장 많았으며, 직업재활사, 언어치료사의 경우도 서울이 가장 많은 자격증을 보유한 것으로 나타났다. 이는 서울에 가장 많은 45개의 복지관이 분포되어 있어 당연한 것으로 판단된다.

[표 2-16] 전국 장애인복지관 종사자 자격증 소지 현황

(단위 : 명)

지역	복지 관수	사회 복지사	직업 재활사	언어 치료사	물리 치료사	작업 치료사	치료사(물리/작업 제외)	심리사	요양 보호사
서울	45	967	112	64	63	49	55	12	9
부산	14	227	28	23	16	20	18	4	14
대구	6	139	8	11	10	6	3	1	16
인천	9	207	31	12	13	9	8	4	8
광주	7	150	2	5	7	2	1	2	18
대전	7	145	10	9	5	12	9	3	8
울산	4	63	8	4	7	5	1	6	0
세종	1	14	1	1	1	1	0	0	3
강원	7	125	4	8	14	11	7	2	0
경기	32	766	81	59	63	61	45	11	14
충북	12	250	6	9	9	3	5	2	9
충남	13	226	15	18	19	11	13	7	24
전북	12	216	23	6	11	8	14	1	0
전남	14	275	3	12	14	4	11	5	32
경북	13	244	21	17	22	9	6	11	17
경남	12	170	18	21	13	8	7	10	16
제주	5	154	3	7	0	1	10	2	13
전국	213	4,338	374	286	287	220	213	83	201

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

[표 2-17] 전국 장애인복지관 종사자 자격증 비율

(단위 : 명)

지역	복지 관수	사회복지사	직업재활사	치료사	심리사	요양보호사
서울	45	967(72.7%)	112(8.4%)	231(17.4%)	12(0.9%)	9(0.7%)
부산	14	227(64.9%)	28(8.0%)	77(22.0%)	4(1.1%)	14(4.0%)
대구	6	139(71.6%)	8(4.1%)	30(15.5%)	1(0.5%)	16(8.2%)
인천	9	207(70.9%)	31(10.6%)	42(14.4%)	4(1.4%)	8(2.7%)
광주	7	150(80.2%)	2(1.1%)	15(8.0%)	2(1.1%)	18(9.6%)
대전	7	145(72.1%)	10(5.0%)	35(17.4%)	3(1.5%)	8(4.0%)
울산	4	63(67.0%)	8(8.5%)	17(18.1%)	6(6.4%)	0(0.0%)
세종	1	14(66.7%)	1(4.8%)	3(14.3%)	0(0.0%)	3(14.3%)
강원	7	125(73.1%)	4(2.3%)	40(23.4%)	2(1.2%)	0(0.0%)
경기	32	766(69.6%)	81(7.4%)	228(20.7%)	11(1.0%)	14(1.3%)
충북	12	250(85.3%)	6(2.0%)	26(8.9%)	2(0.7%)	9(3.1%)
충남	13	226(67.9%)	15(4.5%)	61(18.3%)	7(2.1%)	24(7.2%)
전북	12	216(77.4%)	23(8.2%)	39(14.0%)	1(0.4%)	0(0.0%)
전남	14	275(77.2%)	3(0.8%)	41(11.5%)	5(1.4%)	32(9.0%)
경북	13	244(70.3%)	21(6.1%)	54(15.6%)	11(3.2%)	17(4.9%)
경남	12	170(64.6%)	18(6.8%)	49(18.6%)	10(3.8%)	16(6.1%)
제주	5	154(81.1%)	3(1.6%)	18(9.5%)	2(1.1%)	13(6.8%)
전국	213	4,338(72.5%)	374(6.3%)	986(16.5%)	83(1.4%)	199(3.3%)

출처 : 한국장애인복지관협회(2016), 2015년 장애인복지관 편람

전국 장애인복지관 자격증별 비율로 살펴보면 전국적으로 사회복지사가 72.5%로 가장 많은 비율을 차지하였으며 물리, 언어, 음악치료사 등의 치료사는 16.5%, 직업재활사 6.3%, 요양보호사 3.3%, 심리사 1.4%의 순으로 나타났다. 장애인복지관도 사회복지기관이기 때문에 사회복지사의 비율이 전국에서 가장 높은 비율을 보이는 것으로 나타났다. 지역별로 살펴보면 충북이 사회복지사의 비율이 85.3%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 경남이 64.6%로 전국에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 그 외의 비율은 위의 [표 2-17]과 같다.

제 2 절 직무스트레스의 개념과 요인

1) 스트레스의 개념

우리는 현대사회를 살아오면서 어떤 상황이나 어떤 일이 생겼을 때, 스트레스를 받는다는 말을 하는 것을 들을 수 있는데 이는 우리가 살아가면서 겪는 모든 행위에 스트레스가 동반되고 있다는 것으로 볼 수 있으며 최근 많은 직장인들은 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내는 경우가 많아 스트레스는 일상생활에 어느 곳에나 존재한다고 볼 수 있다.

현재 우리의 사회는 스트레스 사회라고도 불리는데 인간이라면 누구나 여러 가지의 문제나 요인으로 인하여 스트레스를 받고 있다고 할 수 있다. 이는 스트레스로 인하여 신체적, 육체적, 환경에 대한 이상반응을 불러일으킬 수 있으며 더 이상 현대에 살아가는 우리들에게는 일상생활에서 피할 수 없는 부분이 되었다(강진숙, 2014).

스트레스라는 단어의 처음 사용은 라틴어인 ‘Stringer’라는 단어의 시작에서 유래된 말로 어떤 재질에 외부적으로 압력이 가해지면서 모양이 뒤틀려진 상태라는 뜻으로 원래는 공학에서 사용되던 용어였으나 현대에 들어서는 개인적 욕구나 개인 사이의 부작용이라는 의미로도 사용되고 있다. 영어권에서는 14세기에 처음 스트레스라는 단어를 사용하기 시작하였으며, 15세기에 들어서 압력(Pressure)이나 물리적 긴장(physical strain)의 뜻으로 사용되기도 하였고, 16세기를 거쳐 17세기에 들어서는 곤란(straits), 역경(adversity)의 뜻으로 쓰이다가 19세기 들어서면서 물체나 인간에게 작용하는 압력, 긴장 등의 강한 영향력을 나타는 뜻으로 물리학에서 활용되기도 하였다. 후에 의학계에서도 20세기에 들어서 스트레스라는 단어를 도입하여 연구를 시작하였으며 스트레스를 질병이나 정신질환의 원인으로 보기 시작하였다(임은용, 2008).

이러한 스트레스에 대한 연구는 시간이 지나면서 의학계뿐만 아니라 생리학, 의학, 행동과학자 등으로 관심집단이 시간의 흐름에 따라 변화되어 왔으며, 우리나라의 경우에도 신경정신의학 분야에서 스트레스에 대한 연구가 꾸준히 이루어지고 있다(심성훈, 1999).

하지만 스트레스라는 단어는 현대사회에서 흔하게 통용되어 사용되고 있음에도 그 뜻에 대해서는 연구하는 학자들에 따라 다양하게 정의가 내려지고 있어 어느 한쪽으로 명확하다고 할 수 없는 어려움이 있다(최지은, 2001).

스트레스는 우리 주변에서 여러 사람들과 대화를 하다보면 거의 대부분의 사람들이 스트레스라는 단어를 사용하고 있다는 것을 알 수 있지만, 스트레스의 뜻에 대해 설명을 요청했을 때에는 이에 대한 명확한 답변을 듣는 것은 쉽지 않다. 이러한 것들을 종합하여 볼 때 우리는 스트레스라는 단어를 자주 사용하고 있음에도 이에 대한 정의가 모호해진 것을 반영한다는 것을 의미한다. 이러한 스트레스는 표현하기에 따라 스트레스의 자극과, 스트레스의 반응으로 나누어 볼 수 있다(한국심리학회, 2014).

스트레스의 자극은 생활을 하면서 지속적으로 피로를 느끼거나 권태감을 불러오는 경우가 많은데 이는 내적이나 외적으로 위협적인 요소를 내포하고 있는 것으로 볼 수 있다(이현수, 1997: 한국심리학회, 2014에서 재인용). 즉 이러한 스트레스의 자극은 외적인 요인을 말하는 것으로 여러 가지 요구에 대한 사람들의 반응이나 환경에서의 자극에 따라 확인할 수 있다(장현갑 외, 2002).

스트레스 반응에는 각 개인의 생리적, 심리적 반응을 의미하는 것으로 보는 환경에 관한 요인에 대한 견해와, 현재까지의 전통적인 심리학에서의 연구는 그 근거를 선행요인-후속결과, 자극-반응 모델에 두고 있다. 반응에 대한 견해로는 사람이 스트레스를 받은 상태에 있거나 스트레스에 대해 반응을 하게 되는 것이라고 말하기 때문에 자극과 반응이라는 정의를 나타내는 각 개인의 생리적, 심리적 반응을 의미한다고 볼 수 있다(김태현, 2005: 조영자, 2008에서 재인용).

또한 이러한 스트레스는 스트레스의 반응을 불러일으켜 생산성의 감소나 직무불만족과 같은 영향을 불러일으키는 조직효과성에도 영향을 미치기도 한다(노일학, 2003).

스트레스는 오랜 시간 지속될 경우 심리적 부적응 현상인 불면증이나 우울증, 신체적으로 느낄 수 있는 고혈압이나 심장병과 같은 신체적인 질환으로 나타나기도 하는데, 이는 오랜 시간 지속되며 긴장 또는 불안이나 짜증으로

순화된다는 의미를 내포하고 있다고 할 수 있다(서민호, 2012).

2) 직무스트레스의 개념

한국산업안전공단(2018)의 안전보건용어사전 내 직무스트레스의 개념에 따르면 “맡겨진 작업, 업무로 인하여 여러 가지 조건으로 정신적심적인 압박을 받아서 그것이 재해의 기본적 원인이 되고 있는 것”이라고 하였으며, 일반적으로는 개인과 직무환경, 직무역할의 부적합, 개인의 특성 차이, 직무환경에서의 스트레스 요인의 상호작용에서 발생되는 것으로 직무스트레스를 정의하기도 한다(김항석 외, 1991).

직무스트레스에 대한 연구의 시작은 칸(K.L.Kahn) 등이 미국의 미시건대학교 사회연구소에서 1960년대에 시작하였으며 이러한 연구를 통해 스트레스가 조직 안에서 일으키는 요인에 대해 찾아내었고 이는 정신적·육체적 효과와의 관련성을 규명하는 것을 계기로 시작되었다(송병식 외, 2002).

직무스트레스도 스트레스와 마찬가지로 연구하는 학자들에 따라 개념이 다르게 정의되어지고 있는데 이는 개인과 환경의 상호작용에 따라 다르게 표현되고 있기 때문이라고 할 수 있다(변중현, 2009).

직무스트레스의 개념에 대하여 여러 학자들이 내린 직무스트레스에 대한 개념을 살펴보면 다음의 [표 2-18]과 같다.

[표 2-18] 직무스트레스에 대한 여러 연구자의 개념요약

연구자	내용
Selye(1956)	스트레스에 대해 어떤 요구에 대한 보편적인 반응이라고 하였다.
Hall(1971)	스트레스는 어떠한 한 체계에 대해 작용하는 외적인 힘이라고 하였다.
Rogers & Cobb(1974)	스트레스는 개인의 기술 및 능력이 직무의 규정에 부적합하나 조직이 제공한 직무환경에 개인의 욕구가 부접한 상태라고 하였다.
McGrath(1976)	스트레스를 내포하고 있는 조건으로 개인이 직무규정의 관계나 행동의 규제 및 기화관계에서 어떠한 현상이 일어나는 것이라고 정의하였다.
Beehr & Newman(1978)	어떠한 요구에 대해 비특정적인 신체적 반응으로 정의하였고, 그러한 반응에서 일어난 스트레스는 긍정적일수도, 또한 부정적일 수 있다고 하였다.
Blau(1981)	환경적 요구가 개인의 반응에 대한 능력을 초과하는 개인반응 능력이 환경적 요구를 초과하거나 균형이 맞지 않으면 스트레스를 일으킨다고 하였다.
Gibson(1991)	스트레스에 대해 개인차 및 심리적 과정에 의하여 조정된 적응적 반응으로 정의하였다.
Luthans(1992)	스트레스에 대해 신체적이나 심리적, 행동적 일탈을 초래하는 외부적 상황에 대한 적응과정이라고 하였다.

출처 : 엄광섭, 2006; 임은용, 2008에서 재인용

이러한 여러 학자들의 직무스트레스 개념과 더불어 Sauter는 자신의 업무를 함으로써 자신의 직무를 수행하는 것에 대해 상급자의 요구사항이 근로자에 대한 능력이나, 자원, 바램에 다른 모습이 보일 경우 발생한다고 정의하기도 하였으며, 개인에게 있어 정신적이나 신체적으로 유해한 영향을 미친다고도 보고되고 있다(김형섭, 2005).

직무스트레스도 스트레스처럼 순기능과 역기능이 있는데 사람들에게 긴장이나 걱정 등을 유발시키는 부정적인 측면을 내포함과 동시에 회피하려는 경

험만을 의미하는 것이 아닌 개인에게 기쁨이나 자극, 흥분을 유발하는 상황에서 발생하기도 한다(이영준, 2012).

3) 직무스트레스의 요인

직무스트레스의 요인에는 스트레스를 일으키는 스트레스 요인(stressor)과 스트레스 반응(stress response)으로 나누어 볼 수 있다(양열, 2009).

이 중에 스트레스의 요인에는 자신의 체력의 한계를 초과하여 힘을 사용하도록 하는 것과 더불어 소음, 혼잡함 등의 육체적인 부분이 포함되며, 업무 시간이나 마감시간이 다가오면서 느끼는 감정인 쫓기는 경우나 다양한 사람들과의 대인관계를 통해 발생하는 부분 즉 갈등과 같은 심리적인 경험인 사회 심리적 스트레스 요인이 있다(정홍채, 2009).

직무스트레스의 요인들은 생리의학, 심리학, 경영학 등의 여러 학문의 분야에서 직무스트레스 요인들에 관한 연구들이 이루어져 왔다. 의학자인 Selye(1979)는 직종, 직무환경 등으로, 심리학자인 Coleman(1980)은 갈등, 변화, 욕구좌절로 구분하였고 경영학자인 Galton(1983)은 많은 작업량으로 인한 촉박한 시간, 조직의 경영자와 조직원의 성취목표 불일치, 기업의 정책, 직무성과에 대한 피드백의 결여 등의 4가지로 직무스트레스 요인을 구분하였다(박웅열, 2010).

직무스트레스 요인은 자신이 근무하고 있는 직장에서 직무, 직무환경과 관련하여 발생하는 요인으로 이전에 직무스트레스를 연구한 연구자들은 중요하게 생각하는 요인들이 다르게 나타났다. McGrath(1976)은 개인의 환경을 중요시 하였고, Steers(1981)는 직무를 중요시 하였으며, Schlitz(1982)는 타인으로 인한 영향요인을 중요시하였다. 또한 Parker, Decotiis(1983)는 조직 내 역할, 외부조직에 대한 헌신과 책임을 중요시 하였다(이선규, 1991; 원도연, 2014에서 재인용)

이러한 직무스트레스 요인은 여러 학자들이 따라 다르게 분류를 하기도 하는데 여러 학자들이 보는 직무스트레스 요인의 분류와 내용은 다음과 같다.

[표 2-19] 직무스트레스 요인에 대한 연구자들의 정리

연구자	분류	내용
Macgrath (1976)	역할요인 과업요인 물리적 상황요인 행동 상황요인 사회적 상황요인 개인시스템 내 요인	역할의 모호성, 역할갈등, 역할과부하 과업의 난의도, 과업의 모호성, 과업량 혹한, 혹서 인원의 과다, 인원의 과소 대인관계의 부조화, 은둔생활 불안, 지각
Steers (1981)	개인영향요인 사회적 지원요인 조직영향요인	내외 통제, 생활변화속도, 능력과 요건 동료, 상사, 배우자 및 기타 역할의 모호성, 역할갈등 및 역할과다
Schlitz (1982)	역할 요인 경력개발 요인 임금체계 요인 성과평가 요인 작업장 요인 과중한 과업요인	역할의 모호성, 역할갈등 승진기대 및 불일치, 조기승진 공정한 임금체계, 기본급 평가의 비교성 새로운 네트워크, 경영참여, 절차 질적 과다, 양적 과다
Parker & Decotiis(1983)	조직의 특성 조직 내 역할 직무자체 경력개발 대인관계 외부조직에 대한 현신, 책임	조직의 구조, 조직풍토 및 정보흐름 조건 역할의 모호성, 역할갈등, 역할의 과부하 직무의 특성(자율성, 정체성, 과업다양성) 승진의 기회, 성과, 개인개발 상사 및 동료 및 부하의 관계, 믿음 조직 몰입, 직무몰입
Luthans (1985)	개인요인 조직요인 집단요인 조직 외적요인	역할스트레스 요인, 개인적 특성 경영정책, 조직구조, 노동조건 집단의 응집력, 사회적 지원 사회적, 기술적인 변화, 인종, 계층
Hendricxet, al(1985)	조직 내적요인 조직 외적요인 개인요인	역할의 모호성, 역할갈등 및 역할과다 실업률, 사회적 후원의 결여 연령, 성별, A형의 성격
Baron (1986)	개인적 요인 조직적 요인	생활사건, 태도 직업요건, 역할갈등, 역할의 모호성
Matteson & Lavancevuch (1987)	조직 외적요인 조직적 요인 개인적 요인	사회적 지원 인적자원체계, 직무 내적요인 개인적 특성

출처 : 이경희, 2008: 강유리, 2012에서 재인용

직무스트레스 요인은 객관적인 요인과 주관적인 요인으로도 구분할 수 있는데 생리적인 반응과 함께 직무 만족 수준에 대하여 직접적으로 유발하는 것과 같은 직무를 말하는 객관적인 직무스트레스 요인과 직무환경을 어떠한 것과 상관없이 직무환경을 평가하는 것으로 인하여 그에 따라 반응을 간접적으로 유발하는 주관적인 요인으로 구분할 수 있다. 조직의 환경 속에서 직무 수행과 더불어 조직 내에서의 구조적 특성과 관련하여 스트레스 요인은 속해 있는 각 조직 내의 구조적 특성과 관련하여 각 조직의 특성에 따라 다르고 공조직과 사조직의 경우에도 특성으로 인한 스트레스 요인을 느끼는 것에는 차이가 있다(임진숙, 2004).

인간이 어떻게 스트레스에 대해 대처할 것인지는 새로운 자극의 동기부여 가 될 수도 있으며, 그렇지 못한 경우에는 부작용을 초래하는 결과를 가져올 수도 있다. 직무스트레스도 자신이 속해있는 조직 내에서 발생하는 변화이기도 하며 조직 내에서 근무하는 직원으로 하여금 좀 더 짧은 시간에 좀 더 나은 자원을 활용하여 질적, 양적인 측면에서 우수한 제품을 생산하는 기술을 개발하기도 하지만 조직 내에 소속된 다른 구성원들에게는 또 다른 부작용을 유발한다고도 볼 수 있다(장재원, 2011).

이러한 여러 직무스트레스 요인들에 대하여 장세진 외(2005)의 “한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화”에 대한 연구에서 살펴보면 직장 내에서 직원이 자신의 직무와 직무환경에 대해 느끼는 역기능적인 감정의 요인, 즉 내부적 요인(직무요구도, 직장문화)과 직무외적인 요인(관계갈등, 직무 불안정성)들을 정의하고 있으며, 이 연구에서 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구인 KOSS에서는 조직체계와 보상부적절, 직무요구도, 직무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무불안정성, 직장문화, 고용불안정성, 물리적 환경과 같이 8 가지로 구분하여 재 개념화 되어 있다(고은숙, 2012).

이에 본 연구에서는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스 하위구성요소를 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무안정성, 보상적절성, 직장문화, 조직체계 등의 7가지 구성요소를 인용하여 장애인복지관 종사자의 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보려고 한다.

가) 직무요구

장세진 외(2005)의 연구에서의 직무요구는 “직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다”라고 하였다.

직무요구는 종사자가 자신이 맡은 직무를 수행하기 위해 요구되는 신체 및 정신적 노력을 의미한다(김하연, 2015). 특히 직무요구는 서비스대상자와의 직접적인 상호작용으로 일어나는 경우가 많은데, 이는 서비스를 주로 제공하는 관련업계 종사자들에게서 많이 발생한다. 종사자들은 갈등으로 인하여 부당한 대우나 언어폭력과 같은 다양한 스트레스를 경험하고, 서비스대상자와의 상호작용 과정에서 경험하는 갈등이나 부당한 대우는 종사자들에 대한 직무요구를 증대시킨다고 볼 수 있다. 이러한 직무요구는 직접서비스를 제공하는 사회복지 종사자들이 직무수행을 위해 반드시 필요한 사항이라 하였다(성오현, 2013; 김진예, 2018에서 재인용).

나) 직무자율성

직무자율성이란 직무를 수행함에 있어 계획이나 결정 등에 자율적인 결정권을 지니고 있는지에 대한 정도를 뜻한다고 볼 수 있으며, 장세진 외(2005)의 연구에서의 직무자율성은 “직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미 한다”고 하였으며 이에 대한 스트레스의 수준이 높아질수록 직무자율성이 결여되어 있다고 할 수 있다.

장애인복지관에서의 직무자율성은 종사자가 자신의 직무에 대한 계획을 수립하고 이에 대한 직무수행에 대한 결정을 하는 것에 있어서 본인이 결정 할 수 있는 정도를 나타낸다고 할 수 있는데 이에 따라 종사는 자신의 직무에 대한 성과의 책임감을 느끼게 되며 자신이 맡은 부분에 대해 충분한 의사표시나 의견 등을 제시할 수 없을 때 직무자율성이 결여되어 있다고 볼 수 있다는 것이다.

다) 관계갈등

이명원(2015)은 관계갈등에 대하여 “과업과는 무관한 개인적인 문제에 대한 불일치를 비롯한 긴장감, 증오심 등을 포함하는 개념이다”라고 하였다.

장세진 외(2005)의 연구에서 관계갈등은 “회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 개인관계를 평가하는 것이며 동료의지지, 상사의 지지, 전반적지지 등이 여기에 속한다”고 하였다.

관계갈등은 심할 경우에는 문제가 될 수 있지만, 아무 갈등이 없는 상태인 무관심한 상태가 지속된다면 이 또한 문제가 될 수 있는 부분이다. 그렇기 때문에 적당한 긴장감을 유지하는 것은 필요하다고 볼 수 있다.

라) 직무안정성

장세진 외(2005)의 연구에서의 직무안정성은 “자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다”고 하였다. 이러한 직무에 대한 안정성이 떨어질 경우 직무가 불안정한 상황이라고 할 수 있다.

직무불안정은 직무에 대해 주변의 위협이 존재하는 상황에서 종사자가 자신의 직무를 계속 유지하기를 바라지만 이에 대응할 방법이 없다는 것을 인지하는 것으로 종사자가 자신의 직무에 대하여 불안정을 지각하게 될 경우 자신이 속한 조직의 목표를 달성하기 위해 노력을 하지 않고 충섬심의 저하로 조직의 성과가 감소된다는 것이다(이재익, 2012).

이러한 직무불안정은 직무안정성에 대해 기대하는 인간의 기초적인 욕구에 대하여 상대성이 나타난 개념이라고 볼 수 있다(서영관, 2013).

마) 조직체계

장세진 외(2005)의 연구에서 조직체계는 “조직의 정략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 정도를 평가하는

것이다”라고 하였다.

장애인복지관이라는 조직은 서비스이용자에 대한 직접서비스를 전달하기 때문에 이와 관련해 장애인대상자와의 관계형성(라포형성)이 중요한 과정이며, 대상자의 복지 향상에 초점을 두고 있다고 볼 수 있다. 조직체계는 조직이 가지고 있는 독특한 문화적인 요소들에 의해 직무스트레스를 유발하기도 하며 이는 각 조직마다 내포하고 있는 문화적인 요소들 중 부정적인 부분에 대하여 직무스트레스가 될 수도 있다(선종옥 외, 2010: 김진예, 2018에서 재인용).

바) 보상적절성

장세진 외(2005)의 연구에서의 보상적절성은 “업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다”고 하였다.

장애인복지관에 종사하고 있는 종사자가 자신의 직무를 수행하며 얻는 급여, 즉 금전적인 보상이나 상급자의 존중, 신임 등의 사항이 적절한지 여부를 판단하는 것으로도 볼 수 있으며, 이러한 부분은 자신의 노력에 비해 적절한 보상이 주어지지 않을 경우 보상이 부적절하다고 할 수 있다.

한마디로 보상은 조직에서 조직원이 노동에 대한 대가로 볼 수 있으며, 이러한 보상은 조직의 구성원들에게 촉진작용의 역할을 해주기도 한다(박경식, 2000: 김진예, 2018에서 재인용).

사) 직장문화

장세진 외(2005)의 연구에서 직장문화는 “서양의 형식적 합리주의의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징”을 의미하고 있다.

직장문화는 조직을 이끌어가는 중요한 동기로도 볼 수 있으며, 조직원들의

사고와 행동을 규정함과 동시에 조직원들의 조직몰입을 자극하며, 조직원이 조직 내에서 맡는 직무에 대한 의미를 부여하는 기능을 있다고도 볼 수 있으며 조직의 성패에도 중요한 역할을 할 것으로 전망된다(서미래, 1998; 이준열, 2001에서 재인용).

직장문화에 대해 이현주(1999)는 “한 조직체의 구성원들이 모두 함께 공유하는 가치관, 신념, 이념, 관습, 규범, 전통, 지식 등을 포함한 종합적인 개념”이라고 하였다.

제 3 절 이직의도의 개념

1) 이직의 개념

이직의 일반적인 개념은 조직으로부터 금전적으로 보상을 받고 있는 개인이 자신의 의지로 자신이 속한 조직에서 조직의 구성원으로서의 역할을 포기하는 것이라고 볼 수 있다(Mobley, 1982).

이직의 원인에 대해 조직과 개인을 중심으로 살펴본다면 조직의 입장에서는 유능한 조직원을 확보하겠다는 의도와 개인의 입장에선 자신의 욕구를 충족시켜주기 충분한 조직을 선호하는 욕구가 서로 균형이 되지 못할 때 이직이 이루어지게 된다. 이와 같은 인력의 이동은 개인의 욕구충족의 수준이 낮은 상태에서 점차 높은 곳으로 일어나게 되는데 임금이나 승진, 근무환경 등이 이에 포함된다(신문형, 1998; 이형렬, 2012에서 재인용).

이직의 유형으로는 개인의 결정이 반영된 자발적인 이직과 조직 및 타인에 의해 의도와는 관계없이 이직을 하는 비자발적인 이직으로 구분하는 것이 일반적이다(김도형, 2011).

자발적인 이직은 조직원이 자기 자신의 의사로 이직을 하는 것을 말하며, 흔히 이를 사직(Quit or Resignation)이라고도 표현하기도 한다. 즉 자발적인 이직은 조직과 조직의 구성원들과의 불만 등으로 인해 현재의 조직에서 다른 조직으로 이동하려는 것을 뜻하기도 하지만 여성의 경우에는 임신이나 출산

등의 이유로도 조직을 떠나려는 경우를 포함하기도 한다(권현숙, 2014). 자발적인 이직의 경우에 이직의 원인, 이직의 시기, 이직을 하는 사람, 이직 후의 진로 등을 분석해야 하며 조직차원에서 맞는 이직관리가 필요하다. 급변하는 사회적 환경을 고려하여 유연한 대응을 위해 조직에 맞는 유능한 인재에 대한 확보 뿐 아니라 유지에도 중요함을 인식하고 있어야 한다(김은지, 2015).

비자발적인 이직은 자기 자신의 의사와는 무관하게 조직에서 이탈하게 되는 것을 말하며 흔히 이를 면직(Forced Resignation)이라고도 표현한다(이형렬, 2012). 즉 비자발적인 이직은 조직에 속한 조직원이 아닌 조직이 조직원의 질병 및 사망 등의 이유와(강길현 외, 2012), 조직적인 이유, 그 외에 외부환경적인 이유로 인해 강제적으로 은퇴 및 해고를 결정하게 되어 일어나는 경우들을 포함한다고 할 수 있다(이형렬, 2012). 비자발적인 이직은 조직원의 이직으로 인하여 남은 구성원들의 불안감을 키우기도 하며 상호간에 불신이나, 기력상실 등을 가져오기도 하기 때문에 대상자 선정 및 절차의 공정성을 지켜 성공적인 비자발적 이직을 위해 노력해야 한다(김은지, 2015).

또한 이직은 조직에서의 통제가능성에 따라 회피 가능한 이직(avoidable turnover)과 회피 불가능한 이직(unavoidable turnover)로도 분류할 수 있다(원융회, 2006: 차인성, 2012에서 재인용).

회피 가능한 이직(avoidable turnover)은 조직의 경영자나 조직의 노력으로 인해 이직을 최소화할 수 있는 것이며, 조직이 통제할 수 있는 요인들에 의해 이직하는 것을 의미한다고 볼 수 있다(이형렬, 2012). 예로 조직원에 대한 임금이나, 복리후생, 근무시간, 조건 등을 말한다(원융회, 2006: 차인성, 2012에서 재인용).

회피 불가능한 이직(unavoidable turnover)은 조직원이 정년퇴직이나 사망, 임신, 가족부양과 같은 이유로 인해 조직에서 통제가 불가능한 요인으로 인한 이직을 의미한다고 볼 수 있는데 보통의 경우에는 자발적인 이직은 회피 가능한 이직에 속하며(원융회, 2006: 차인성, 2012에서 재인용), 기존의 연구에 따르면 회피 가능한 이직자는 회피 불가능한 이직자나 조직에 잔류하고 있는 잔류자에 비하여 이직을 철회하는 행위가 더 높으며 직무로 인해 발생한 긴장으로 인하여 결함이 더 많은 것으로 나타나며 직무에 대한 만족과

조직몰입이 낮으며 조직의 리더에 대한 행위를 부정적으로 인식한다는 사실이 밝혀지고 있다(이형렬, 2012).

이직의 영향으로 조직과 이직자에 대한 긍정, 부정적인 면이 나타난다. 조직에 대한 긍정적인 영향으로는 직무수행에 대하여 무능했던 직원을 새로 교체할 수 있다는 부분이 있으면 이로 인해 새로운 조직원을 충원할 수 있음에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 또한 노동비용의 절약과 현재 조직 내에 남아 있는 조직원들의 승진기회에 영향을 미칠 수 있다는 긍정적인 면이 있다. 반면에 부정적인 영향으로는 기존 조직원의 이직으로 인하여 새로운 인원에 대해 교육 등으로 인한 경제적 비용의 소모와 업무의 미숙으로 인한 생산성의 감소 이러한 영향으로 품질에도 영향을 미칠 수 있다는 점이다 (Mobley, 1982).

이직자의 긍정적인 면으로는 자신이 몸담았던 조직보다 더 나은 새로운 일자리를 찾을 수 있다는 점과 기존의 업무와 조직에서 받았던 스트레스로부터의 해방과 새로운 조직에서 자신의 노력에 대한 보상이 증가할 수 있다는 점이 있지만, 부정적인 면으로는 새로운 직업을 찾는 과정에서의 스트레스와 다시 조직에 정착하기 위한 비용, 가족사회적 관계망이 상실될 수 있다는 점이 있다(Mobley, 1982).

2) 이직의도의 개념

이직의도(Turnover Intention)의 간단한 정의로는 개인이 자신을 고용한 조직으로부터 떠나려고 하는 의도로 정의된다(Martin & Roodt, 2008).

이직의도란 결과적으로는 이직이란 행동으로 이어진 것이 아니지만 앞으로 이직이라는 행동으로 나타날 수 있다는 심리적인 상태로 이직이라는 실제 행동으로 반드시 나타나는 것은 아니다. 한편 이직의도는 조직관리를 위해서는 매우 유익한 개념이라고 할 수 있으며, 지금 당장 자신이 속한 조직을 떠나지는 않더라도 여러 상황에 따라 이직의사가 있는지에 대한 여부를 뜻하는 것으로 이직의도는 이직의 선행변수나 측정변수라고 말할 수 있다. 이러한 이

직의도는 그 자체만으로도 조직원과 조직에 모두 부정적인 영향을 미칠 수 밖에 없다(권현숙, 2014).

이직과 이직의도는 상당한 유의수준에서 양의 상관관계를 보이는 것으로 발견되었다. 이직의도가 이직의 전 단계임에도 중요하게 보는 이유는 단지 의도로만 그치는 것이 아닌 실제 행동으로 이어져 결과적으로 이직으로 이어질 가능성을 매우 높게 보고 있기 때문인 점이다. 그렇기 때문에 대부분의 이직 연구들은 이직의도를 측정하는 것에 초점을 맞추고 있다(Mobley, 1982).

이직 결정모형과 관련하여 경험적인 연구들을 중심으로 보면, 조직원이 이직을 결정하는 것에 직접적인 영향을 미치는 변수는 직무만족이나 조직헌신이라고 할 수 있다. 하지만 이외에도 가장 크게 영향을 미치는 변수로는 성, 연령, 결혼여부와 같은 개인적 특성이나 조직 내의 특성이나 환경 등 다양하다고 볼 수 있다. 이 외에도 경제적인 상황이나 노동시장의 상태도 이직에 영향을 미친다고 볼 수 있다(Mobley, 1979: 김성한, 1998에서 재인용).

또한, 이직의 결과가 조직에 미치는 영향에 대해 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분할 수 있는데, 조직이 평소에 조직에 소속되어 있는 조직원에 대해 평가를 좋지 않게 내릴 경우 그런 조직원이 조직을 떠남으로 인하여 조직의 입장에서는 이익이 될 수 있다는 점에서 순기능적 이직이라고 볼 수 있으며, 조직이 좋게 평가를 하던 조직원이 어떠한 이유로 인하여 조직을 떠나게 됨으로 인하여 조직의 입장에서는 손해가 되는 상황을 들어 역기능적 이직이라고 볼 수 있다(허소영, 2013).

다시 말하면 이직은 인적자원의 질을 증가시킴으로 인해 건전한 조직의 상태를 유지하는 측면의 순기능적인 역할을, 조직 활동에 양호한 작업능력과 꽤 괜찮은 인간관계를 가진 조직원의 이직은 역기능적인 역할을 합과 동시에 조직에 손실을 입힐 수 도 있다는 것이다(이연순, 2005).

이직의도는 사회심리학, 정치학, 경제학 등 여러 학문 분야에서 많은 연구자들에 의해 정의되어지고 있다(강길현, 2012).

3) 이직에 관한 이론

이직의 주요이론에는 여러 가지가 있는데 이직에 대해 학문적인 이론에 기초한 인적자본이론(경제학), 교환이론(심리학), 조직균형이론(사회학)에 대해 살펴보고자 한다(김용순, 2006: 이선희, 2013에서 재인용).

가) 인적자본이론

경제학적 관점에 기초한 인적자본이론은 개인이 교육과 훈련으로 인해 인적자원에 대한 질적인 차이가 발생하게 된다. 이로 인해 근로조건과 임금 등의 차이가 발생하게 되며 개인은 자신에게 맞는 직업을 선택하려는 상황에서 이직이 발생하는 것으로 보는 것이다(Becker, 1964: 고병호, 2011에서 재인용).

인적자본이론에서 사람들이 이직 자체에 대해 초점을 두고 있지는 않지만 새로운 직업에 대해 구직행위를 하는 것을 투자의 행위로 보기 때문에 기대 수익이 높은 방향으로 이직할 것이라고 가정하고 있으며, 이러한 이직에 대한 결정에 영향을 미치는 요인으로 임금효과, 주기효과, 근속기간, 연령, 이직에 따른 비용으로 본다(Ehrenberg & Smith, 1988: 박나래, 2009에서 재인용).

나) 교환이론

심리학적 관점에 기초한 교환이론은 Homans(1961, 1974)에 의해 주장되었으며 이 이론은 어떤 상황에 대하여 개인이 행하는 태도나 대응이 어떻게 발생이 되는지를 설명하는 것에 적절한 이론이라고 볼 수 있다. 심리학뿐만 아니라 경제학에도 근거를 두고 있어 개인차원에서의 이직문제에 대해 이해 할 수 있다는 것이다. 이러한 교환이론은 조직과 개인의 비슷한 수준의 보상이 이해되지 않으면 이직이 발생한다고 보는 것이라고 할 수 있다. 자신이 투자했던 것에 비해 보상의 가치가 기대에 미치지 못한다면 새로운 직업을 찾게 된다는 것이며 인간이 행하는 사회적 행동은 투자한 것에 비례하여 보상

이 이루어질 수 있는 방향으로 행동을 하게 된다는 것이며, 이것이 성립되지 않는다면 권력-의존의 관계가 발생한다는 것이다. 이러한 관점들을 봤을 때 기대 교환이론은 결국 투자와 보상이 일치시킬 수 있도록 하는 개인차원의 이직문제에 대해 이해하는데 도움을 준다(박나래, 2009).

다) 조직균형이론

조직균형(Organizational Equilibrium)이란 조직이 구성원들에게 해줄 수 있는 보상과 조직 구성원들이 조직에 기여하는 것의 균형을 뜻한다. 조직균형 이론에 따르면 조직 구성원이 자신이 원하는 보상을 조직이 충족해주지 못하거나 조직에 대한 불만족을 느낄 때 이직을 생각하거나 다른 대안을 찾게 되어 그 대안이 더 자신에게 만족스러운 제안이라고 느끼면 이직을 하게 된다고 보는 것이다(박나래, 2009).

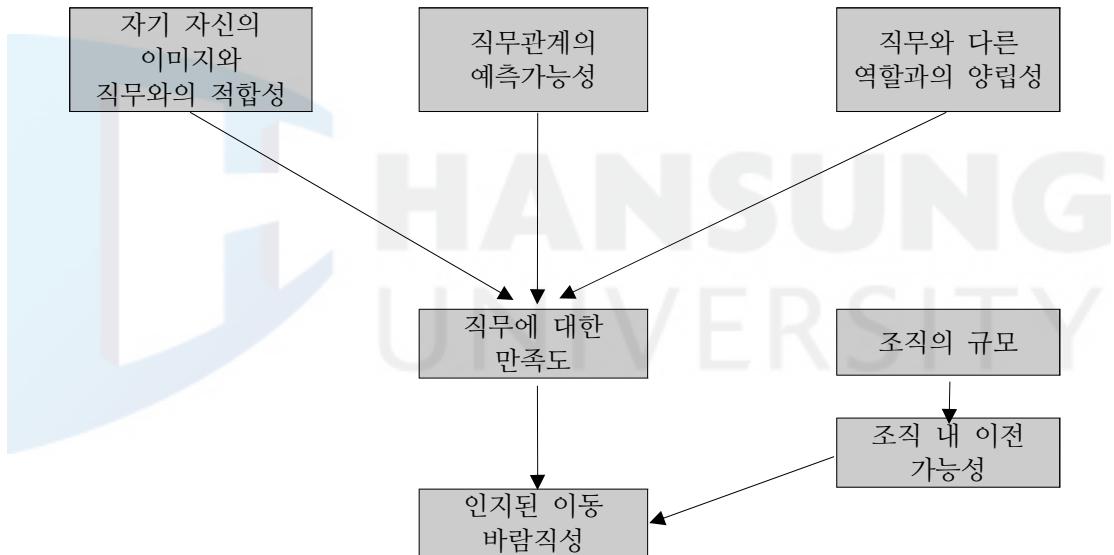
4) 이직에 관한 모형

이직모형에 관해 대표적인 이론모델에는 March & Simon(1958)의 모형을 시작으로, Porter & Steers(1973)의 기대충족이론 모형, 기대충족이론 모형에서 한 단계 발전시킨 Sterrs & Mowday(1981)의 다경로 모형과 Mobley(1977)의 중간연결모델과 이를 보강하여 확장시킨 보강확장 이직모형 등이 있다(차인성, 2012).

가) March & Simon(1958)의 모형

March & Simon(1958)의 모형은 조직에 인간이 참여하는 것에 대한 동기와 조직에서 이탈하려는 동기에 영향을 미치는 요인의 상호작용관계를 통하여 이직에 관한 연구들을 체계화하여 제시하였다. March & Simon(1958)은 기본적인 전제로 조직이 조직원을 위해 제공하는 유인(inducement)의 효용과 조직원의 이직 여부가 결정된다는 것이다(차인성, 2012). March & Simon(1958)의 모형을 그림으로 나타나면 다음과 같다.

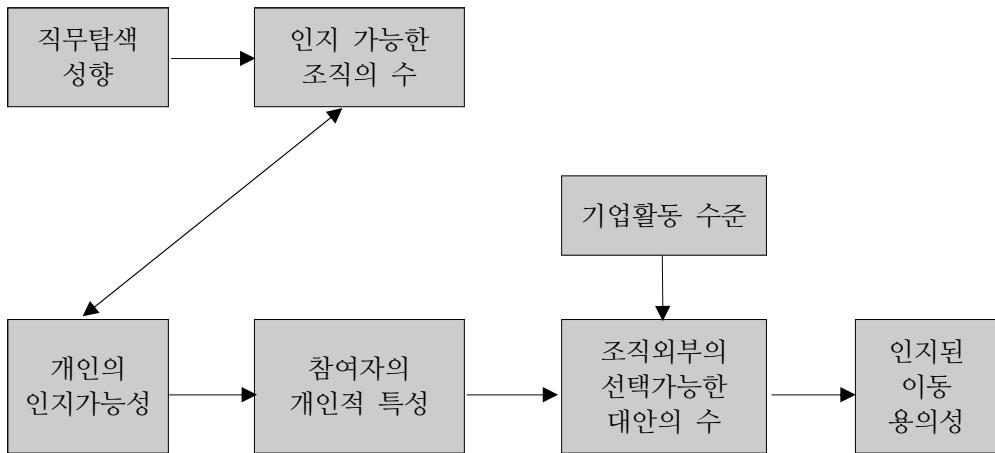
[그림 2-4] March & Simon(1958)의 모형 1



출처 : March & Simon, 1958: 박나래, 2009에서 재인용

위의 [그림 2-4]의 모형은 이동바람직성에 대한 모형으로 자기 자신의 이미지와 직무의 적합성, 직무관계의 예측가능성과 다른 역할과 직무와의 양립성이 직무에 대한 만족 즉 직무만족에 영향을 미친다고 주장하고 있다.

[그림 2-5] March & Simon(1958)의 모형 2



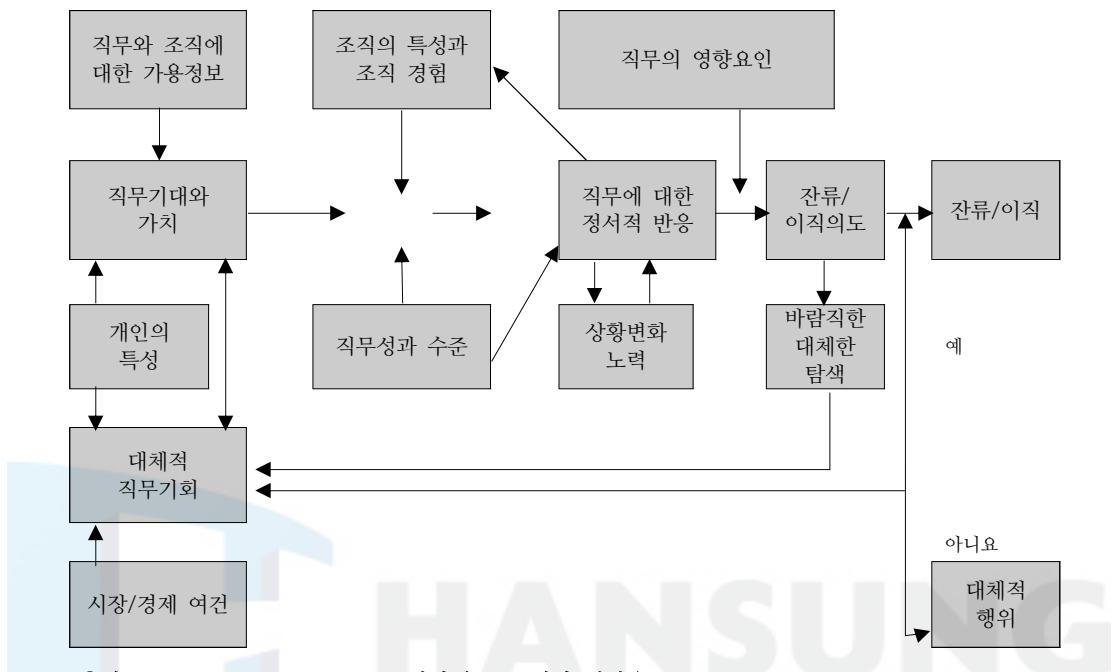
출처 : March & Simon, 1958; 박나래, 2009에서 재인용)

위의 [그림 2-5]의 모형은 개인이 가지고 있는 자격과 조직이 조직원들을 받아들이려고 하는지에 대한 여부에 달려있음을 주장하고 있고, 선택이 가능한 외부조직의 수에 대해서는 기업 활동의 수준으로 고려된다는 모형으로 이동용이성 모형이다(March & Simon, 1958: 박나래, 2009에서 재인용).

나) Steers & Mowday(1981)의 다경로 모형

Steers & Mowday(1981)의 모형은 전체적인 직무만족에 대하여 조직, 담당직무, 직무관련, 개인요인의 4가지 범주로 나누었으며 이러한 범주는 각각의 직무만족이 이직에 연관성을 보인다고 설명하였다. 하지만 직무만족은 개인이 가지고 있는 기대충족의 정도와 직접적으로 연관되는 부분이기 때문에 밀접하게 연결이 된다는 것이다(김종민, 2002).

[그림 2-6] Steers & Mowday(1981)의 모형



출처 : Steers & Mowday, 1981; 박나래, 2009에서 재인용

다) Mobley(1977)의 중간연결 모형

Mobley(1977)는 심리적, 경제적인 요인들을 포함하고 직무만족과 이직사이에서의 매개적 연결을 모색하려는 모형을 개발하였으며, 현존하는 직무에 대한 평가를 통해 직무만족 및 불만족이 나타나게 되며 이러한 현상으로 이직에 대한 고려를 하게 된다는 것이다. Mobley(1977)의 모형에서의 특징은 각 단계마다 환류 고리가 있다는 것이다(박나래, 2009).

이러한 Mobley(1977)의 모형은 다음 [그림 2-7]과 같다.

〈그림 2-7〉 Mobley(1977)의 모형



출처 : March & Simon, 1958; 박나래, 2009에서 재인용

5) 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 주는 요인에는 개인적, 외부환경, 직무환경 관련 요인 등으로 구분해볼 수 있다(Cotton & Tuttle, 1986).

개인적 요인에는 개인의 성별이나 연령, 학력, 자격유무 등의 일반적 개인의 특유한 요인들이 이직이나 이직의도에 영향을 미친다는 것으로, 그 외에 자신이 속한 조직에서의 근속기간이나 조직 내의 직급 등도 포함할 수 있다

(김성한, 1997). 한 개인이 자신만이 가지고 있는 독특한 행동패턴과 감정, 가치, 성을 포함하고 있는 사고적인 패턴을 가지고 있는데 이런 개인이 가지고 있는 특성이 조직의 성과에 영향을 미친다는 것이다. 개인인 자신이 가치가 있는 존재라고 여기는 것을 자아존중감이라고 하는데 이러한 자아존중감은 개인행동결정 요소가 되기도 하며, 이직행동에 대해 설명을 하는 하나의 요인이라고 볼 수 있다. 이러한 개인의 특성은 조직의 성과에 영향을 미친다는 것을 의미한다(정영주, 2011).

Steers(1982)는 조직전체 요인에 대해 작업집단과 어떠한 사건이나 작업집단과 가까운 외부의 사람들에 의해 임금이나 승진정책, 조직의 규모 등 조직 구성원인 개인에게 미치는 변수들이라고 하였다(조보성, 1997; 최은경, 2013에서 재인용).

또한 임금이 낮은 조직원이 임금이 높은 조직원보다 이직할 확률이 높다는 일관된 결과가 보여주는데 이는 임금이 이직을 선택하는 가장 일반적인 요인으로도 볼 수 있는 것이다. 높은 임금도 중요하지만 조직원이 자신이 속한 조직 내에서의 공헌 수준에 대한 기대도 만족 수준을 결정하는 중요한 요인이 된다. 그렇기 때문에 자기가 기대한 만큼의 임금을 받지 못하는 경우에는 임금이 이직요인의 한 가지가 될 수 있다(김용우, 2011).

사회복지관련 직종에 종사를 하고 있는 종사자의 이직은 인간 중심으로 진행되는 사회복지서비스의 제공에 있어 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있다. 어느 종사자의 이직에 대한 행위가 직접적으로 일어나지 않는다고 해도 단지 이직의도가 존재하고 있다는 이유로 인해 이는 서비스의 제공과 사회복지 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 이러한 영향으로 사회복지종사자들이 이직을 하는 것에 대한 가장 큰 원인이 되는 근무자체에 대한 부분이 2000년 이후 조직화적으로 일어나고 있는 실정이다(장재원, 2011).

사회복지 관련 직종에 종사하는 여러 사회복지사들은 타 업종에 종사하는 사람들에 비해 낮은 임금과 낮은 사회적 지위 등 열악한 근무조건으로 인해 이직을 원하는 경우가 많은 것으로 나타났는데, 이로 인한 이직을 하는 경우가 입사를 한 후 초기 2~3년 내에 많이 이루어지고 있다. 이러한 이유로 사회복지사들이 이직을 많이 하여 새롭게 그 자리에 인원이 교체된다면 그만큼

서비스의 효과도 떨어질 수 있으며 서비스를 제공 받는 대상자, 즉 클라이언트에게도 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다는 것이다(이상훈, 1999).

실제로 장애인복지관에 종사하는 종사자의 경우 장애인 대상자에게 각 필요한 서비스에 맞춰서 직접적인 서비스를 제공하는데 이러한 장애인복지관에 종사하는 종사자의 이직은 서비스를 제공받는 장애인 대상자에게도 부정적인 영향을 끼칠 수 있으며, 이직뿐만 아닌 이직의도만으로도 장애인복지관 종사자가 대상자에게 행하는 서비스의 질이 떨어질 수 있다. 그렇기 때문에 장애인복지관 종사자의 이직하려는 의도를 사전에 조사하여 예방하는 것이 중요하다.

결과적으로 이직의도는 실제 이직으로 이어진다는 결론은 아니다. 하지만 이직의도가 중요한 이유는 조직 관리에 있어 매우 유익한 개념이기도 하며 이는 노사의 관계가 원만하지 않거나 조직 내의 분위기가 직무를 수행함에 있어 부적절할 경우 조직원들은 이직의도라는 심리상태를 자주 느끼게 되기 때문이다. 이러한 이직의도는 당장 조직을 떠나지 않더라도 상황이 변함에 따라 이직으로 이어질 수 있는지에 대한 여부를 파악하기 위해 묻는 것으로 이는 선행변수 또는 예측변수라고 할 수 있다. 결과적으로 이직의도는 이직이라는 실제행동으로는 이어지지 않을지는 몰라도 의도를 가지고 있는 것만으로도 조직의 구성원인 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다(권현숙, 2014).

제 4 절 선행연구 고찰

직무스트레스, 이직의도와 관련된 선행연구들을 살펴보면 직무스트레스가 이직의도에 대부분 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 이직을 생각하게 되는 주요 원인 중 하나로 보는 경우가 많다. 특히나 사회복지 종사자들의 경우 서비스대상자에 대하여 1:1로 서비스를 제공하는 것 외에도 새로운 프로그램을 개발, 이에 따른 사업계획서 작성이나 여러 서류 및 행정업무 등으로 인하여 직무스트레스가 발생하기도 한다. 이런 상황이 지속될 경우 이직으로도 이어질 수 있다고 보는 견해를 여러 선행연구들을 통하여 알 수 있었다.

특히나 이직의 전 단계인 이직의도에 관한 선행연구들을 살펴보면 초기의 연구자들로는 임상간호사의 의직의도에 관한 연구를 진행한 김선애(1985)와 사회복지관련 종사를 대상으로 연구를 진행한 윤혜미(1996), 김성한(1997) 등이 있었으며 이직의도에 관한 인과모형의 실증연구를 진행한 이기효(1994)가 있었다. 이들의 연구에서는 인구사회학적 특성(일반적, 직무관련 특성)과 더불어 직장 내에서의 승진기회나 임금, 이직경험, 상사 및 동료와의 관계, 역할갈등 등을 이직의도에 영향을 미치는 주요 변수로 보았다.

사회복지와 관련한 이직의도의 초기 연구들에서는 사회복지의 열악한 실태나 기초적인 원인에 대한 분석을 하는 선에 그쳤고 이러한 현상은 사회복지 관련 직종의 부실한 임금체계와 배치된 직무에 따른 적절한 보상이 따르지 않고 과도한 업무시간과 제한된 승진기회, 직무스트레스 증가 등의 원인으로 이직의도를 갖거나 실제 이직으로 이어진다고 보고 있다(윤혜미, 1996).

이러한 선행연구들을 거친 후 2000년대 이후에 접어들면서 이직의도에 관한 이전의 연구들에서 보다 많은 새로운 변수들이 추가되고 사회복지가 여러 해에 걸쳐 발전하면서 이에 대해 자연스럽게 사람들의 관심과 관련 정책들이 증가함에 따라 사회복지와 관련된 많은 연구들이 이루어지기 시작하였다(김성희, 2000).

2000년대로 접어들면서 사회복지와 관련된 이직의도 연구들은 김성희(2000), 김종민(2002), 이은미(2008), 김영자(2009), 문숙자(2010), 김경미(2012), 김기재(2012), 박승택(2012), 이세형(2013), 추주형(2014) 등이 있으며, 이들은 각각의 자신들의 연구에서 인구사회학적 특성과 더불어 직무만족, 역할요인, 조직몰입, 조직공정성 요인, 감정노동, 조직문화, 직무환경 요인, 자아탄력성 등을 새로운 이직의도의 주요 영향요인으로 보았다. 이러한 2000년대 이후 이직의도에 관련된 선행연구들을 토대로 개인특성 요인, 직무 및 조직관련 요인과 직무스트레스와 이직의도에 관련된 선행연구들을 중심으로 살펴보고자 한다.

1) 개인특성 요인

이직의도에 관련한 연구들에서 개인특성 요인은 2000년대 이전부터 이직의도에 영향을 미치는 주요변수로 보는 경향이 많았다. 이직의도와 관련하여 개인특성 요인을 주요 변수로 활용한 연구자들로는 이기효(1994), 송병선(1996), 김성희(2000), 김종민(2002), 김현주(2002), 이은미(2008), 박승택(2012), 이세형(2013), 추주형(2014), 양은정(2017) 등이 있었으며, 이들의 연구에서는 각자 조금씩은 다른 결과들을 보였다.

이기효(1994)의 연구에서는 여성이 남성보다 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 송병선(1996)의 연구에서는 개인적 특성은 이직의도에 정(+)적인 영향을 미친다고 하였으며, 김현주(2002)의 연구에서는 개인적 특성인 결혼여부와 이직경험여부, 학력, 직급, 유형 간에는 이직의도에 대한 결정에 차이가 없는 것으로 나타났지만 성별과 연령, 자격여부, 근무기간은 이직의도 결정에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나기도 했다.

또 다른 선행연구인 이은미(2008)의 연구에서는 연령과 결혼여부, 근무시설, 운영주체, 연봉 등의 변수가 이직의도에 영향을 미친다고 하였으며, 박승택(2012)의 연구에서는 연령과 소득이 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났으며 학력과 경력은 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 양은정(2017)은 자신의 연구에서 학력이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타나 박승택(2012)의 연구와는 차이를 보였다. 또한 추주형(2014)은 자신의 연구에서 남성과 혼인 유경험자가 이직의도가 높다는 결과를 확인하였는데 이는 김성희(2002)의 연구에서도 같은 결과를 확인할 수 있었으나 이와 반대되는 결과가 나온 연구도 있었다. 이와 반대되는 연구로 이세형(2013)의 연구에서는 미혼자가 이직의도가 더 높은 것으로 나타났으며 학력이 낮을수록 근무환경에 대한 불만도가 높다고 하였다. 이는 대부분의 연구에서 학력이 높을수록 이직의도가 높다는 결과와는 상반된 결과를 보이고 있다. 기존의 김성희(2000)의 연구에서도 연령이나 학력, 직위 등의 변수들은 연구마다 일관된 경향을 보이지 않았는데 이는 기존의 선행연구들에서도 일관되지 않았던 것을

생각하면 이러한 경향을 반영하는 것이라고 하였다.

이러한 개인특성 요인과 관련한 이직의도의 연구들은 연구의 대상에 따라 조금씩은 다른 결과를 보이는 것을 확인할 수 있었다.

2) 직무 및 조직관련 요인

개인특성 요인과 더불어 이직의도에 영향을 미치는 주요변수로 언급된 직무관련 요인, 조직관련 요인은 여러 선행연구들에서도 많이 사용되고 있는 변수로 직무만족, 임금, 승진, 상사 및 동료와의 관계, 조직몰입을 포함한 사항으로 관련된 선행연구로는 김성한(1997), 김종민(2002), 이연순(2005), 박나래(2009), 김은주(2012), 차인성(2012), 윤영석(2013), 김준현(2014), 최준배(2014), 이형미(2014) 등이 있었다.

김성한(1997)의 연구에서는 사회복지사의 이직의도를 결정하는 요인으로 승진기회와 더불어 이직경험, 상사와의 관계, 역할갈등이 이직의도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 김종민(2002)의 연구에서는 승진의 기회가 낮을수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났으며, 이연순(2005)의 연구에서는 직무관련 특성이 이직의도에 영향을 미치는 주요변수로 보았다. 박나래(2009)의 연구에서는 직무만족, 상사 및 동료에 대한 몰입도, 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김은주(2012)의 연구에서도 직무만족이 낮을수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 박나래(2009), 김은주(2012)의 연구와 더불어 차인성(2012)의 연구에서도 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나 기존의 선행연구들과도 비슷한 결과를 보였다. 윤영석(2012)의 연구에서는 동료와의 관계, 성취감, 직무만족 및 조직몰입이 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났으며, 최준배(2014)의 연구에서도 조직몰입이 이직의도에 큰 영향을 미친다고 나타났다. 이형미(2014)의 연구에서도 동료 및 상사에 대한 만족도가 높아질수록 이직의도가 감소한다는 것을 확인하였다.

여러 선행연구들을 토대로 상사와의 관계, 조직몰입, 직무만족 등의 변수들은 이직의도에 영향을 미치는 주요 변수로 보는 경우가 많음을 확인하였다.

3) 직무스트레스와 이직의도

직무스트레스와 이직의도에 관련된 연구들은 직종을 가리지 않고 많이 이루어지고 있는 연구라고 볼 수 있다. 앞서 말했듯이 여러 선행연구들을 통해 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 주요 영향으로도 볼 수 있다. 이러한 직무스트레스에 대한 연구들은 오랜 시간에 걸쳐서 이루어졌으며, 직무스트레스는 현대사회에 살아가는 현대인들에게는 직종, 성별을 가리지 않고 언제 어느 곳에서든 직무를 수행하는 중에 발생할 수 있으며 이러한 직무스트레스는 이직을 생각하게 만드는 가장 큰 원인 중의 하나라고 할 수 있다.

특히나 이직이 아닌 이직의도에 대한 연구를 하는 것은 이직의도가 실제 이직으로 이어질 가능성이 상당히 높은 것으로 보고 있으며, 이직으로 인한 조직구성원의 이탈은 조직의 입장에서도 신규인력의 채용으로 인한 신규교육 및 투입되는 자본 등의 상실과 더불어 숙련되지 않은 신규인력은 서비스 이용자에 대해서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 이직에 대한 문제를 대처하기 위해서는 이직을 한 사람들보다 이직의도를 가진 사람들을 대상으로 연구를 진행하는 편이 이직관리에 효과성이 높다고 할 수 있어 이직의도를 통해 이직문제를 연구하는 것이 필요하다(박지혜, 2017).

직무스트레스와 관련하여 한국인 직무스트레스 측정도구를 개발한 장세진 외(2005)의 연구에서는 직무스트레스에 대한 요인으로 직무관련 요인, 대인관계 요인, 조직구조 요인의 3가지로 나누었으며, 이에 대한 하위구성요소를 8 가지로 분류하여 설명하였다. 장세진 외(2005)의 연구에서 개발한 직무스트레스 측정도구의 내용을 정리하면 다음의 [표 2-20]과 같다.

[표 2-20] 장세진 외(2005)의 연구에서의 직무스트레스 내용

연구자	직무스트레스 요인	하위구성요소	세부범위
장세진 외 (2005)	직무	-	물리환경 ① 공기오염 ② 작업방식의 위험성 ③ 신체부담
		직무요구	① 시간적 압박 ② 중단상황 ③ 업무량 증가 ④ 책임감 ⑤ 과도한 직무부담 ⑥ 직장가정양립 ⑦ 업무다기능
		직무자율성 결여	① 기술적 재량 ② 예측불가능성 ③ 직무수행권한
		직무불안정	① 구직기회 ② 전반적 고용불안정성
		대인관계	① 동료의 지지 ② 상사의 지지 ③ 전반적 지지
		조직체계	① 조직의 정략 및 운영체계 ② 조직의 지원 ③ 조직내 갈등 ④ 목적, 이해의 동질성 ⑤ 합리적 의사소통 결여 ⑥ 승진가능성 ⑦ 직위부적합
		보상부적절	① 기대부적합 ② 금전적 보상 ③ 존중 ④ 내적동기 ⑤ 기대보상 ⑥ 기술개발기회
		직장문화	① 집단주의문화 ② 직장문화 ③ 성적차별

출처 : 장세진 외(2005)의 연구의 직무스트레스 측정도구의 내용을 정리함

사회복지 관련 종사자들의 직무스트레스, 이직의도에 관한 연구들은 2000년대 이후로 많이 진행되어 왔으며, 장애인복지관 종사자의 이직의도에 관한 연구는 김종민(2002)이 처음으로 시도하여 다른 사회복지 관련 직종의 연구보다 늦게 시작되었다고도 볼 수 있다. 여러 사회복지 관련 종사자들의 이직의도에 관한 연구들은 대부분 실증연구로 진행이 되었다는 것을 확인할 수 있었으며 관련된 연구자들로는 이은미(2008), 이정희(2008), 김영자(2009),

임은용(2009), 박승택(2012), 추주형(2014), 권현숙(2014), 심동훈(2016), 박지혜(2017), 김진예(2018) 등이 있었다.

이들의 연구를 살펴보면 이정희(2008), 이은미(2008)의 연구에서는 직무스트레스 구성요소 중 보상 및 승진의 부적절성이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 자신의 불합리한 근무조건과 보상을 받아들일수록 직무스트레스가 높아져 이직의도가 증가하는 것이라고 하였다. 김영자(2009)와 임은용(2009), 박승택(2012)의 연구에서도 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 추주형(2014)의 연구에서는 직무스트레스 요인 중 조직관련, 역할관련 요인이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관계관련 요인은 이직의도에 영향이 미치지 않는 것을 확인하였다. 권현숙(2014)의 연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 직무스트레스의 하위구성요소인 보상부적절, 관계갈등, 조직문화가 나타났으며, 이에 관하여 아동복지시설에 종사하는 사회복지사들의 경우 대부분 대상자에 대한 직접서비스 뿐만 아니라 프로그램 개발과 행정 등과 같은 간접적인 업무가지 동시에 수행해야 함에 따라 높은 수준의 스트레스를 경험한다고 하였다. 가장 최근의 사회복지에 관련 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 대한 연구자인 박지혜(2017)의 연구에서는 보상 및 승진의 합리성과, 직무스트레스 수준이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김진예(2018)의 연구에서는 직무스트레스 하위요소인 직무요구, 직무불안정, 조직문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 사회복지 관련 종사자들의 이직의도 연구들은 2000년대부터 활발히 이루어지기 시작하였지만 대부분의 연구들을 살펴보면 공통된 한계점으로 특정 지역을 대상으로 연구를 진행하였다는 것을 확인할 수 있었다.

먼저 서울지역의 기관에 종사하고 있는 종사자들을 대상으로 연구를 진행한 김성희(2000), 김현주(2002), 이세형(2013) 등이 있었으며, 이환정(2014)은 서울, 경인지역을 대상으로 하였고, 박승택(2012)은 전북지역, 김준현(2014)은 전남지역, 성희자, 권현수(2013)는 대구와 경북지역, 김교정(2003)은 부산지역, 김용순(2006)은 경기지역, 김준환(2013)은 충북지역, 이은미(2008)는 충남지역, 양은정(2017)은 제주지역에 속한 기관들을 대상으로 연구

를 진행하여 지역적으로 한정되어 전체의 표본을 대표하지 못하여 결과를 일반화하기 어렵다는 의견들을 제시하였다. 이러한 선행연구들의 공통된 지역적 한계라는 한계점은 본 연구에서도 마찬가지로 서울을 중심으로 하였기 때문에 같은 한계점이 나타난다고 볼 수 있다. 이러한 점을 반영하여 추주형(2014)은 자신의 연구에서 지역적으로 한정된 한계점을 극복하기 위해 2013년에 전국의 사회복지시설 250개에 종사하고 있는 사회복지사 1317명을 대상으로 조사한 자료를 사용하여 연구를 진행하기도 하였다.

이런 여러 선행연구들에서는 이직의도를 낮추기 위한 여러 가지 방안들이 제시가 되었는데 김성희(2000)는 이직의도를 감소시키기 위해서는 역할과증과 자율성, 모호성, 갈등 등을 감소시켜야 한다고 하였으며, 박승택(2012)은 현재 우리나라의 사회복지 현장에서 기관이나 직급별 매뉴얼이 따로 갖추어져 있지 않아 업무적으로 충돌이 일어나거나 과중된 업무, 불필요한 업무에 대한 수행 등 기관의 인력활용에 대해 비효율적 측면이 존재하기 때문에 사회복지사의 역할수행 능력을 향상시키기 위해 직무분담에 대한 체계적인 대책이 필요하다고 하였다. 권현숙(2014)도 이와 비슷한 의견을 보였는데 합리적인 조직관리를 위해 명확한 행정체계와 업무분장이 필요하다고 하였다. 또한 사회복지사들이 직접서비스를 제공하고 그 외에도 프로그램의 개발이나 행정업무 등의 간접적 업무까지 동시에 수행하는 현재의 시스템적인 문제로 높은 스트레스 수준을 경험한다고 하였다. 이전의 연구자인 김용순(2006)의 연구에서도 적절한 역할 및 업무 분담과 상호협조가 절실함을 강조하였는데 이는 지금까지도 꾸준히 제시되고 있는 문제점인 것으로 보인다.

이직의도와 관련하여 이환경(2014)의 연구에서는 이직경험이 있다고 응답한 비율이 53.2%로 나타나 실제 사회복지관련 종사자들의 이직률은 생각보다 더 심각한 수준인 것으로 나타났는데 이와 관련하여 박나래(2009)는 사회복지분야 내에서의 이직이 많이 일어남으로 인해 신규 종사자의 채용 및 모집이 빈번이 일어나고 있어 새로운 직장을 구하는 것에 있어 다소 어려움이 적기 때문이라는 의견을 내놓았다. 이러한 의견들을 종합하여 볼 때 사회복지 관련 종사자들이 타 직종으로의 이직을 하지 않는다면 사회복지 분야 내에서는 이직이 비교적 자유로운 편이라는 뜻이라고 하였다. 추주형(2014)은 직무

스트레스와 이직의도의 관계가 실제로 이직을 한 사회복지사들에게도 실제로 유효한지 알아보는 것이 후속연구에서 필요하다고 하였으며, 김준현(2014)은 급여체계의 보수와 공정한 승진기회의 확립이 마련되는 것은 장애인복지 관련 서비스 질의 향상에 영향을 미칠 것이라고 하였다.

[표 2-21] 이직의도 관련 선행연구 정리

연구자	독립변수	종속변수	연구결과
김선애 (1985)	일반적 특성	이직의사	일반적 특성 중 이직의사에 영향을 미치는 변수로 나타난 것은 자율성, 지도력, 직업 만족도로 나타났다. 즉 자율성, 지도력, 직업 만족도가 낮을수록 이직의사가 높은 것으로 나타났다.
송병선 (1996)	직무스트레스	직무만족 이직의사	직무스트레스 요인 중 이직성향에 미치는 중요 요인으로 과업특성요인과 자율성 요인인 것으로 나타났다. 이직성향에 영향을 미치는 스트레스 요인 중 역할갈등, 역할모호성, 과제특성, 자율성 요인 등이 모두 유의한 것으로 나타났으나, 역할과부하 요인은 유의성이 없는 것으로 나타났다.
김성희 (2000)	개인특성 직무특성 역할특성 조직특성	조직현신 이직의도	직무특성변수에서 직무중요성, 직무기술성, 직무자율성은 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 직무특성변수는 이직의도에 부의 영향을 미친다. 역할특성변수는 이직의도에 정의 영향을 미친다. 조직특성변수는 이직의도에 부의 영향을 미친다.
김종민 (2002)	개인특성 요인 외부 요인 직무관련 요인	이직의도	연령, 근속년수, 보유자격에 따른 이직의도는 유의한 차이가 있다. 취업기회와 가족/직무갈등, 가족부양에 대한 책임이 높을수록 이직의도에 미치는 영향도 커진다. 직무관련 요인 중 승진기회만 영향을 미치며 승진기회가 낮을수록 이직의도는 높아진다.
김현주 (2003)	직무관련 요인 환경관련 요인	이직의도	결혼여부, 이직경험, 학력, 직급, 유형 간에는 이직의도에 대한 결정이 차이가 없다. 성별과 연령, 자격, 근무기간 간에는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이직의도에 미치는 영향으로 이직용이성과 상사에 대한 몰입도, 조직몰입도, 직무만족 순으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이연순 (2005)	직무관련특성 조직관련특성 취업관련경험 인구통계학적	이직의도	직무관련특성, 조직특성요인이 이직의도에 유의미한 영향을 미친다.
김용순 (2005)	개인적 특성 조직배경 특성 조직특성 직무특성 이직용이성	이직의도	이직의도는 연령 및 연봉, 근무기간, 종교에서 유의미한 차이를 보였다. 이직의도에 대한 영향요인으로 조직특성 요인에서는 보상부적절, 관계갈등, 조직체계가 직무특성 요인에서는 직무요구, 직업불안정이 이직용이성 요인에서는 직업탐색활동, 직무대안지각이 유의미하게 나타났다. 이직의도에 대한 영향은 직업탐색활동, 직업불안정, 보상 부적절의 순으로 이직의도에 영향을 주고 있었다.
이은미 (2008)	직무특성요인 조직특성요인 외부환경요인	이직의도	업무가 명확하고 적절할수록 그리고 동료 및 상사와의 관계가 원만할수록 이직의도는 낮아진다. 승진할 수 있는 기회와 적절한 보상, 교육기회가 제공될수록 이직의도가 낮아짐. 취업기회가 많을수록 이직의도가 높아짐.
임은용 (2009)	직무스트레스	이직의도 직무소진 직무만족 조직몰입	학력이 높을수록 직무스트레스가 높다. 직급에 따른 직무 스트레스는 직급이 팀원일 때 높다. 월 소득이 높을수록 직무스트레스가 적다.
박나래 (2009)	직무관련 특성 조직관련 특성 이직용이성	이직의도	업무환경과 승진절차의 공정성, 임금에 대한 만족도는 이직의도에 영향을 미치지 않는다. 이직용이성, 상사에 대한 몰입도, 동료에 대한 몰입도, 조직몰입도, 직무만족 순으로 이직의도에 영향을 미친다.
정영주 (2011)	인구사회학적 요인 작업환경 요인 개인특성 요인 외부환경 요인	이직의도	인구사회학적 특성인 성별, 학력, 종교, 결혼여부, 자격증, 기관의 종류, 직위, 담당업무에 따른 이직의도는 차이가 없었다. 개인특성 요인이 이직의사에 영향을 끼치는 중요한 변수로서 작용한다.
김은주 (2012)	개인적 특성 조직환경 특성 직무, 업무 특성 직무만족도	이직의도	연령, 결혼상태, 근무기간은 이직의도에 차이가 있다. 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아진다. 업무환경과 관계특성이 좋을수록 직무스트레스와 소진은 낮아진다. 직무만족도, 직무 및 업무 특성요인, 조직 환경특성 요인은 유의미한 차이가 있다.
차인성 (2012)	직무관련 특성 조직관련 특성 자아효능감	이직의도	이직의도는 성별, 연령, 학력, 근무경력, 직급 등의 개인적 특성에 따른 차이를 보이지 않았다. 직무관련 특성 중 업무환경, 직무만족이, 조직관련 특성 중 조직몰입과 승진절차의 공정성이 유의미한 부의 영향을 미쳤으며, 승진 절차의 공정성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

박승택 (2012)	직무스트레스 조직몰입	이직의도 소진	연령, 소득이 높을수록 이직의도는 낮아진다. 학력과 경력이 높을수록 이직의도가 높아진다. 직무스트레스의 하위변수가 높을수록 이직의도가 높아진다. 즉 직무스트레스가 증가하면 이직의도가 증가함을 의미한다.
윤영석 (2012)	인구사회학적 요인 역할 요인 조직공정성 요인 직무환경 요인	이직의도	역할갈등, 역할모호, 역할과다 수준이 높을수록 이직의도가 높으며 연령, 분배공정성, 절차공정성, 승진기회, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 성취감, 직무만족, 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮아진다.
김기재 (2012)	상사와의 관계 동료와의 관계	이직의도	통제변수 중에서는 보수, 연령, 이직경험, 경력이 이직의도에 유의미하게 나타났으며, 보수가 작고, 연령이 낮고, 이직경험이 있으며, 경력이 오래되었을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 조직 내의 인간관계가 낮다고 인식할수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.
김선희 (2013)	의사결정참여 (업무) (재정) (인사) (프로그램)	이직의도	업무관련 영역이 조직몰입에 가장 직접적인 영향을 주며 다음으로 프로그램 영역 순으로 나타남. 조직에 몰입할수록 이직의도가 감소한다. 업무관련, 프로그램, 재정관리 영역에서 이직의도에 대한 직접적인 영향을 미친다고 나타났다.
이세형 (2013)	직무스트레스 감정노동 상사의 리더십	이직의도	미혼자가 기혼자보다 이직의도가 높은 것으로 나타났으며 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.
김준환 (2014)	직무스트레스 역할과다 역할모호 역할갈등	이직의도 직무만족	사회복지사의 직무스트레스는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않고 소진을 통해 직무만족과 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다. 직무스트레스는 소진에 직접적으로 정적영향을 미친다. 사회복지사의 직무소진은 직무만족에 부적 영향을 미친다. 소진은 이직의도에 정적영향을 미친다.
이형미 (2014)	변혁적 리더십 거래적 리더십 서번트 리더십	직무만족 이직의도	변혁적, 거래적, 서번트 리더십은 모두 직무만족 및 이직의도에 유의한 영향을 미친다. 변혁적 리더십, 거래적 리더십, 서번트 리더십, 직무 만족도가 높을수록 이직의도는 감소한다.
최준배 (2014)	조직몰입도 인간관계 리더십	이직의도	조직몰입도는 사회복지사의 이직의도에 부적으로 유의미한 영향을 미친다. 인간관계는 이직의도에 영향을 주지 않는다. 리거십은 이직의도에 부적으로 유의미한 영향을 미친다.

김준현 (2014)	개인관련특성 조직관련특성 근무환경특성	이직의도	개인관련특성에서 장애유무, 기관의 운영주체, 연령, 재직연수, 종교는 이직의도에 영향을 미친다. 조직관련 특성에서는 동료, 상사와의 관계가 이직의도에 영향을 미친다.
추주형 (2014)	직무스트레스 조직관련 요인 역할관련 요인 관계관련 요인	이직의도	성별이 남성일수록, 혼인 유경험자가 이직의도가 높다. 업무량은 이직의도에 큰 영향을 미친다. 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치며 조직관련 요인, 역할관련 요인이 큰 영향 요인이다. 관계관련 요인은 이직의도에 영향을 미치는 요인이 아니었다.
허소영 (2014)	보상인식 (금전적 보상) (직무적 보상) (특권적 보상) (복합적 보상)	이직의도	인구사회학적 특성은 이직의도 수준의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 금전적 보상이 높을수록 이직의도가 감소한다. 직무적 보상이 높을수록 이직의도가 낮아진다. 특권적 보상이 높을수록 이직의도가 낮아진다. 복합적 보상이 높을수록 이직의도가 낮아진다. 전체 보상인식이 높을수록 이직의도가 낮아진다.
이환정 (2014)	감정노동 (내면행위) (표면행위)	이직의도	감정노동의 표면행위, 내면행위는 이직의도에 대해 직접적인 영향이 없다. 내면행위는 정서적 고갈과 비인격화, 성취감저하에 부의 영향으로 이직의도를 낮춰주는 간접영향을 미친다. 표면행위는 이직의도에 정의영향을 미쳐 반대의 결과를 나타냈다.
박진희 (2014)	인구사회학적 특성 개관적 조직환경 주관적 조직환경	직무만족 이직의도	주관적 조직환경 요인 중 보상이 직무만족과 이직의도에 가장 큰 영향을 미친다. 직무만족수준이 낮아질 때 이직의도가 높아진다.
이병정 (2014)	인구통계학적 특성 자기효능감 조직공정성 직무만족 조직몰입	이직의도	자기효능감과 조직내부공정성은 직무만족과 통계적으로 유의미한 정적 관련성을 보이는 것을 통해 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 공정성과 조직몰입은 이직의도에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.
권현숙 (2014)	스트레스 요인 (직무요구) (보상부적절) (관계갈등) (조직문화)	조직몰입 이직의도	직무스트레스 요인인 직무요구는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 조직문화, 보상부적절, 관계갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
이현우 (2015)	직무특성	이직의도	직무특성의 하위요인인 과업정체성이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다.

양은정 (2017)	조직문화 직무만족 직업의식	이직의도	조직문화 하위변인인 합리적 문화유형은 이직의도에 유의한 부의 영향을 미친다. 직무만족 하위변인인 직무적합성, 직무환경은 이직의도에 유의한 부의영향을 미친다. 직업의식 하위변인 중 가치적 만족감은 이직의도에 부적 영향을 미친다.
박지혜 (2017)	직무스트레스 소진	이직의도	직무스트레스와 소진 중 소진이 이직의도에 영향을 미친다. 보상, 승진의 합리성과 직무스트레스 수준은 이직의도에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 보상, 승진의 합리성은 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 보상, 승진의 합리성이 낮을수록 이직의도에 영향을 미친다고 볼 수 있다.
황수연 (2018)	근로조건	이직의도	임금이 적을수록 이직의도가 높다. 비정규직의 경우 정규직보다 이직의도가 높다. 근무시간이 높을수록 이직의도가 높다. 재직기간이 3년 이하일 경우 10년 이상의 종사자보다 이직의도가 높다. 직위와 재직기간은 이직의도에 영향을 미치지 않는다.
김진예 (2018)	직무스트레스	이직의도	직무스트레스가 이직의도에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 증가하면 이직의도도 증가함을 의미한다. 직무스트레스 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직문화가 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

출처 : 이직의도 관련 선행연구들을 본 연구자가 정리함

제 3 장 연구설계

제 1 절 연구가설 및 연구모형

1) 연구가설

본 연구의 주제는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보는 것으로 연구의 목적달성을 위한 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

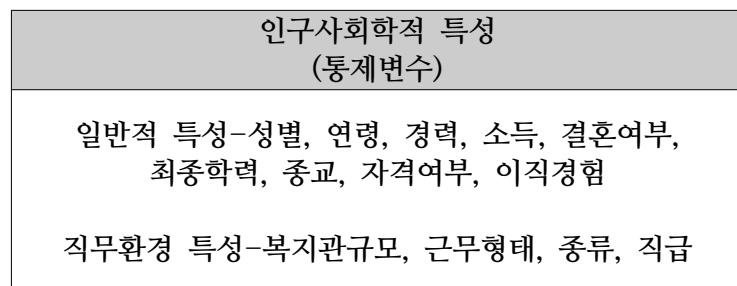
〈전체가설〉 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 증가하면 이직의도가 증가할 것이다.

- 〈1〉 장애인복지관 종사자의 직무요구가 늘어나면 이직의도가 증가할 것이다.
- 〈2〉 장애인복지관 종사자의 관계갈등이 증가하면 이직의도가 증가할 것이다.
- 〈3〉 장애인복지관 종사자의 직무자율성이 높아지면 이직의도가 감소 할 것이다.
- 〈4〉 장애인복지관 종사자가 속한 기관의 조직체계가 합리적일수록 이직의도가 감소할 것이다.
- 〈5〉 장애인복지관 종사자의 직무안정성이 높아지면 이직의도가 감소 할 것이다.
- 〈6〉 장애인복지관 종사자에 대한 보상이 적절할수록 이직의도가 감소 할 것이다.
- 〈7〉 장애인복지관 종사자가 소속된 기관의 직장문화가 위계적일수록 이직의도가 증가할 것이다.

2) 연구모형

본 연구는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기자 한다. 이러한 목적으로 여러 선행연구를 토대로 독립변수는 직무스트레스(직무요구, 관계갈등, 직무자율성, 조직체계, 보상적절성, 직무안정성, 직장문화)를 종속변수로는 이직의도를, 통제변수로는 개인의 일반적 특성 및 직무환경 특성(성별, 연령, 경력, 소득, 자격, 복지관의 규모, 근무형태, 종류, 직급, 이직경험)을 설정하였고, 이를 바탕으로 본 연구의 변수들 간의 관계를 연구모형으로 나타내면 다음과 같다.

[그림 3-1] 연구모형



제 2 절 자료수집 및 분석방법

1) 연구대상

본 연구에서는 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스가 아직 의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 연구대상자로는 서울시에 거점을 두고 있는 장애인복지관 종사자이며 사회복지사, 직업재활사, 물리치료사, 언어치료사, 음악치료사 등 각 치료사들을 포함한 종사자들을 대상으로 하였다.

2018년 9월 현재 전국의 장애인복지관의 수는 235개이지만, 주제에 따라 서울시의 장애인복지관을 대상으로 하기 때문에 서울시에 거점을 두고 있는 종합, 종별 장애인복지관을 대상으로 하였다.

하지만 서울시에 있는 장애인복지관 전부를 대상으로 하기에는 시간적, 금전적인 문제로 인하여 서울시에 있는 복지관 중 사전에 설문에 협조가 된 복지관 종사자들을 대상으로 하였다.

연구대상자에 대한 표본추출방법은 단순 무작위 표본추출방법을 사용하였으며, 각 장애인복지관에 소속되어 있는 종사자들의 직급을 최고관리자(시설장), 상급관리자(사무국장, 부장), 중간관리자(팀장), 담당자(일반직원)로 설정하여 설문을 진행하였다. 설문에 참여한 종사자들은 사회복지사, 직업재활사, 물리치료사, 언어치료사 등의 장애인복지관에 종사하고 있는 종사자들로 총 180명을 대상으로 실시되었다.

2) 수집방법

본 연구의 설문은 서울시에 있는 장애인복지관을 대상으로 실시되었으며, 서울시에 있는 종합, 종별 장애인복지관을 대상으로 하였다. 설문조사기간은 2018년 10월 15일부터 2018년 10월 31일까지 약 17일간 실시되었으며 총 180개 설문지를 배포하였고 이중 180개를 수거하였다. 설문 방법은 서울시에 위치한 장애인복지관에 사전에 연락 및 방문신청을 한 뒤 협조가 이루어진 곳에 한하여 방문하였으며 본 연구의 목적과 조사대상에 대한 설명을 드린후

설문지를 배포하였으며 설문이 끝나면 다시 방문하여 설문을 회수하였다. 회수된 총 180부의 설문지 중에 불성실한 답변을 한 설문지 10부를 제외시키고 나머지 유효한 170부의 설문지의 내용을 토대로 최종 통계분석에 활용하였다.

3) 설문지의 구성

본 연구는 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 함으로 설문지를 구성하였으며 표지를 제외한 5장으로 이루어져 있다. 문항의 구성은 직무스트레스 측정문항 24문항, 이직의도 측정문항 6문항, 인구사회학적 특성(일반적, 직무환경 특성) 문항 13문항으로 총 43문항으로 이루어져 있다. 본 설문의 구성은 다음과 같다.

[표 3-1] 측정도구의 구성

구 분	변 수	문 항 수
직무 스트레스	직무요구	4문항
	직무자율성	4문항
	관계갈등	3문항
	직무안정성	2문항
	조직체계	4문항
	보상적절성	3문항
	직장문화	4문항
이직의도	이직의도	6문항
개인적 특성	성별, 연령, 연봉, 자격 등	9문항
직무환경	복지관의 종별, 직급 소속인원 등	4문항
합 계		43문항

4) 변수 및 측정도구

가) 종속변수 : 이직의도

본 연구에서는 이직의도의 정의를 여러 선행연구들을 토대로 장애인복지관에서 직무를 수행하는 종사자가 현재의 장애인복지관을 퇴사하여 타 직종이나 타 기관으로의 이동을 희망하는 정도라고 정의하였다.

측정도구로는 Turnover Intention Scale(TIS-6)을 사용했으며, 이 측정도구는 Roodt(2004)의 연구에서 개발된 15개 문항의 이직의도 측정도구를 6문항으로 축약하여 Bothma & Roodt(2013)가 TIS-6에 대한 검증을 마친 도구로 본 연구에 적합하다고 생각되어 선택하였다.

본 측정도구는 Bothma & Roodt(2013)가 측정도구의 검증을 위한 연구의 내용으로 이직의도를 측정하고 실제적인 이직률을 예측하기 위한 도구인지를 확인하기 위해 연구를 진행하였으며, 연구결과로 이직의도를 유효하고 안정적으로 평가하거나 실제 이직률을 예측할 수 있다고 하였다.

이 측정도구는 국내연구에서는 아직 활발히 사용되지는 않은 것 같으나 해외연구에서의 경우에는 Martin(2007), Giffen(2015), Van Zyl(2015), Bonds(2017)등이 자신들의 연구에서 15문항, 6문항의 도구를 사용하는 등 해외연구에서 사용되고 있는 도구로 Bothma & Roodt(2013)의 연구에서 TIS-6 이직의도 측정도구의 Cronbach's α 값은 0.80으로 신뢰성을 확인할 수 있었으며 Bothma & Roodt(2013)의 연구에서 검증된 6문항 이직의도 측정도구를 본 연구자가 번역 및 의역하여 사용하였다.

TIS-6 도구는 6문항으로 이루어져 있으며 척도(Scale)는 5점 리커트 척도(Likert Scale)로 이루어져 있다. 이직의도 측정도구는 6문항의 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 확인할 수 있다. 문항에는 역문항이 포함되어 있으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 0.849이었다.

나) 독립변수 : 직무스트레스

본 연구에서의 직무스트레스를 장애인복지관에 근무를 하는 종사자들이 복지관 내, 외에서 직무를 수행함에 있어 겪는 신체적, 정신적으로 받는 압박과 같은 모든 사항과 이에 따른 부적절한 보상 등을 직무스트레스라고 설정하였다.

측정도구로는 장세진 외(2005)가 한국인의 직무 스트레스 측정을 위해 개발한 KOSS(Korean Occupational Stress Scale)로 이 측정도구는 기존의 직무스트레스에 대한 연구에서 사용한 척도가 대부분 해외의 연구에서 개발된 척도를 번역하여 주제에 맞게 수정하여 사용하는 경우들이 많이 있었는데 장세진 외(2005)는 “외국의 측정도구를 번역하여 사용하는데 있어 우리의 문화 패턴이나 사고방식과는 동떨어진 문항이나 표현 등이 있다”라고 하였다. 이러한 주장에 뒷받침하여 우리나라 직장인들에게 맞는 직무스트레스 요인을 파악하고 측정하기 위한 목적으로 개발된 측정도구이다. KOSS는 하위 8개의 영역으로 이루어진 43문항의 기본형¹²⁾과 7개의 영역으로 이루어진 24문항의 단축형¹³⁾이 있으나 본 연구에서는 KOSS 24문항의 단축형을 인용하여 직무스트레스 측정에 활용하였다.

도구는 직무요구(4문항), 직무자율성(4문항), 관계갈등(3문항), 직무안정성(2문항), 조직체계(4문항), 보상적절성(3문항), 직장문화(4문항)로 이루어져 있으며 총 문항은 24문항이다. 한국형 직무스트레스 측정도구 KOSS의 단축형의 하위구성요소는 위와 같이 7가지로 구분하고 있으며 기본형의 경우에는 물리환경 영역을 포함하여 8가지로 구성하였으나 기본형의 경우 43문항으로 다소 문항수가 많은 점이 있어 현장에서 쉽게 사용할 수 있는 현장 진단용으로 단축형의 필요성을 설명하였으며 이에 대하여 전문가 회의를 통해 특정직종에만 해당할 수 있는 물리환경을 제외하고 부적절한 문항 등을 기본형에서 삭제하여 위와 같은 하위영역 7개의 24개 측정문항으로 단축형을 개발하였

12) 기본형은 문항내적일치도와 판별타당도, 요인분석을 통하여 직무스트레스 요인 3가지와 그에 따른 하위구성요소 8개 영역에 대한 문항을 재조정하여 43문항으로 구성하였다.

13) 단축형은 7개의 하위구성요소로 나누어져 있으며 기본형에서 문항내적일치도와 판별타당도, 요인분석 과정에서 부적절한 문항을 제외하고 24문항으로 개발하여 어느 현장에서도 쉽게 적용하여 사용할 수 있도록 하였다.

다. 척도는 4점 리커트 척도(Likert Scale)로 구성되어 있으며 “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “그렇다”, “매우 그렇다”로 구성되어 있으며, 역으로 점수를 계산해야 되는 역문항이 포함되어 있다. 직무스트레스의 정도는 측정 문항의 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다고 할 수 있다. KOSS는 개발된 이후에 최순영(2008), 설건혜(2011), 김혜은(2014), 이재현(2015), 배영순(2016)등 국내에서 여러 직종의 근로자들을 대상으로 직무스트레스를 측정한 도구로 국내연구에 널리 쓰이고 있는 도구이다. 본 연구에서 사용한 직무스트레스 KOSS의 단축형에 포함된 측정도구의 내용은 다음과 같다.

(1) 직무요구

장세진 외(2005)의 연구에서 직무요구는 흔히 직무에 대한 부담정도를 뜻한다고 하였으며, 예로 업무량이 갑자기 증가하게 되어 부담을 가지게 된다거나 자신에게 보다 많은 직무가 주어져 이를 동시에 처리하는 것에 대한 부담 등이 여기에 속한다. 직무스트레스 측정도구 KOSS에서의 직무요구에 관하여 묻는 문항은 시간적 압박감, 업무량 증가, 업무다기능 등을 묻는 문항으로 업무량이 증가하였는지, 업무량의 증가로 시간에 쫓기는지, 휴식이 충분이 보장되는지, 많은 업무를 동시에 진행해야 되는지의 여부를 측정하여 점수가 높을수록 직무요구가 증가하는 것으로 이는 점수가 높을수록 직무스트레스 지수가 높다는 것을 확인할 수 있다.

(2) 직무자율성

직무자율성 결여는 자신이 맡고 있는 업무에 관하여 재량활용성의 수준을 의미하며, 직무수행권한 등이 여기에 포함된다. 나에게 주어진 업무에 대하여 내 자신이 스케줄을 계획하여 업무를 진행할 수 있는지와 나에게 주어진 업무에 대해 수행과정에서 결정할 권한이 주어지는지의 여부에 대한 것을 포함한다고 할 수 있다. 장세진 외(2005)가 개발한 KOSS에서의 직무자율성에 대

한 문항은 기술적인 재량, 직무수행권한 등이다. 세부문항은 자신이 맡은 업무가 창의력을 필요로 하는지, 높은 수준의 지식 또는 기술을 필요로 하는지, 업무를 수행함에 있어 자신의 영향력을 행사할 수 있는지, 자신의 업무에 대해 스케줄을 스스로 조절할 수 있는지 여부를 묻는 것으로 4개의 문항의 점수가 높을수록 직무자율성이 떨어져 직무자율성이 결여되어 있다고 볼 수 있다. 이는 점수가 높아질수록 직무스트레스 지수가 높은 수준임을 확인할 수 있다.

(3) 관계갈등

관계갈등은 흔히 말하는 본인이 소속된 조직 내에서 상사 또는 동료들과의 지지부족이나 도움 등을 뜻하며 동료, 상사의 지지와 더불어 전반적지지 등도 포함하고 있다. 관계갈등에 포함된 문항은 직장 내의 상사, 동료 등의 지지 등이다. 세부문항은 조직에서 나의 상사나 동료가 업무에 관하여 도움을 주는지, 어려운 일이 있거나 힘들 때 이를 알아주는 동료가 있는지의 여부를 묻는 것으로 이에 대하여 점수가 높을수록 조직 내의 상사 및 동료와의 관계 갈등이 있는 것으로 보며 이는 점수가 높을수록 직무스트레스 지수가 높아지는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

(4) 직무안정성

자신이 가지고 있는 직업 또는 직무에 대해 안정적인 구직기회나 고용에 대한 불안정성 등을 포함하고 있으며 직장 내에서 구조조정 등으로 내 상황에 언제든 변화가 미칠 수 있다는 불안감을 포함하고 있는 것을 뜻한다. KOSS의 기본형에서는 6문항으로 이루어져 있지만 단축형에서는 2문항으로 이루어져 있으며 해당 문항은 전반적인 고용의 안정성에 관한 문항이다. 세부문항은 직장의 사정이 좋지 않아 나의 현재 직장에서의 미래가 불확실한지, 앞으로 나의 근무조건의 변화나 구조조정이 있을 것으로 예상되는지 여부를 묻는 것으로 점수가 높아질수록 직무안정성이 떨어져 직무불안정 상황이라고

볼 수 있으며, 이는 직무안정성의 점수가 높아질수록 직무스트레스가 높다는 것을 알 수 있다.

(5) 조직체계

조직체계는 자신이 현재 근무하고 있는 조직의 운영체계, 예로 근무평가나 승진 등이 진행되는 것에 대해 공정하게 이루어지고 있는지 다른 부서나 팀 간의 업무협조가 잘 이루어지고 있는지 등의 직장 내에서 조직체계에 대한 부분을 설명하고 있다고 할 수 있다. KOSS의 기본형에서는 8문항으로 이루어져 있으나 단축형에서는 직장 내에서의 근무평가 및 인사제도, 업무수행에 필요한 지원, 타 부서와의 업무협조 여부 등이 포함된 3문항으로 이루어져 있다. 조직체계에 대한 문항은 조직의 운영체계, 지원, 조직 내 갈등, 직위부적합 등이다. 세부 문항은 자신이 속한 기관의 근무평가나 인사제도의 공정성, 업무를 수행함에 있어 필요한 시설 또는 장비의 지원여부, 타 부서와의 업무 협조가 잘 이루어지는지 여부, 업무에 대해 자신의 의견이 반영될 수 있는지를 묻는 것으로 근무평가, 인사제도가 공정하지 않을수록, 지원이 이루어지지 않을수록, 업무협조가 이루어지지 않거나 업무에 대한 자신의 의견이 반영될 기회가 적을수록 직무스트레스가 높아지는 것을 의미한다.

(6) 보상적절성

장세진 외(2005)의 연구에서의 보상적절성은 업무를 수행하며 얻게되는 보상의 정도가 적정한 수준인지를 평가하는 것으로 존중이나 내적동기 등이 여기에 포함된다고 하였으며 기대부적합, 기대보상 등도 여기에 속한다. KOSS의 단축형에서의 보상적절성에 대한 측정문항은 3문항으로 이루어져 있으며 문항은 자신의 기대에 대한 적합성, 금전적인 보상, 존중 등이 포함되어 있다. 세부문항은 조직 내에서 자신의 업무성과와 관련하여 존중 또는 신임을 받고 있는지, 현재 속한 조직 내에서 앞으로 내 사정이 좋아질 것을 생각할 경우 일에 대해 더 열심히 하게 되는지, 자신이 가지고 있는 능력을 개발 또

는 발휘할 수 있는 여건이 되는지 여부를 묻는 것으로 점수가 낮을수록 보상이 적절히 이루어지지 않는 것으로 점수가 높을수록 보상이 적절하지 않는 상황, 즉 보상이 부적절하다고 볼 수 있다. 또한 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다.

(7) 직장문화

직장문화는 직장생활을 하면서 팀, 부서, 조직전체와의 집단주의문화인 회식문화 등으로 인하여 일어날 수 있는 일들을 말하며 또한 이러한 상황에서의 남성과 여성이라는 것에 대한 불이익이나 분위기 등이 자신의 생각과는 다른 상황 등을 포함하며 이를 장세진 외(2005)의 연구에서 이러한 직장문화나 특징도 스트레스의 요인으로 작용하는지 여부를 확인하기 위하여 이를 측정도구에 적용시켰으며 KOSS의 단축형에서는 4문항으로 이루어져 있으며 문항은 직장문화, 성적인 차별문제 등을 포함하고 있다. 세부문항은 조직 내에서 진행하는 회식자리가 불편한지 여부, 일관성이 없게 차별이 느껴지게 업무지시를 받는지, 조직의 분위기가 권위적인지, 남성 또는 여성이라는 이유로 차별이나 불이익을 받는 것이 있는지 여부 등을 묻는 것으로 회식자리가 불편하거나 불합리한 업무지시, 권위적인 조직의 분위기, 성차별 등이 있을 경우 직무스트레스가 높음을 의미하며, 이는 직장문화 측정문항의 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 확인할 수 있다.

다) 통제변수 : 개인적 특성 및 직무환경 특성

본 연구에서의 개인적 특성 및 직무환경 특성은 김종민(2002), 김용순(2006), 김영자(2009), 박승택(2012), 임은용(2011), 추구형(2014), 박지혜(2017) 등의 선행연구에서 측정을 위해 활용하였던 문항을 종합하였으며 문항 중에 가장 연구에 많은 활용이 되었던 문항을 선별하여 본 연구에 활용하였다.

문항은 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근속년수, 종교, 소득, 보유자격, 장애

인복지관의 종류, 직원규모, 근무형태, 직급, 이직경험으로 구성되었으며 총 문항의 수는 13개 문항으로 이루어져 있다. 선행연구에서 사용한 문항과 본 연구에서 연구자가 사용한 문항은 다음과 같다.

[표 3-2] 선행연구의 개인적 특성 및 직무환경 특성 문항 구성

연구자	구 분	세 부 구 성
정종민 (2002)	개인적 특성	성별, 연령, 자격증, 결혼여부, 부양가족 수, 총 근속년수
	직무환경 특성	복지관의 형태, 복지관 직원규모, 급여, 직위, 이직경험
김용순 (2006)	개인적 특성	성별, 연령, 최종학력, 자격증, 결혼유무, 종교, 연봉
	직무환경 특성	기관 설립년도, 기관유형, 직원의 규모, 근무기간
박승택 (2012)	개인적 특성	성별, 연령, 학력, 결혼여부, 종교
	직무환경 특성	직급, 사회복지경력, 기관유형, 고용형태, 연봉, 이직여부, 자격
임은용 (2011)	개인적 특성	성별, 연령, 최종학력, 결혼여부
	직무환경 특성	직급, 업무종류, 사회복지경력, 근무기간, 급여
박지혜 (2017)	개인적 특성	성별, 연령, 최종학력, 결혼여부
	직무환경 특성	이직경험, 기관유형, 근무시간, 직급, 소득, 자격

출처 : 선행연구들을 토대로 본 연구자가 정리하여 작성함

[표 3-3] 본 연구에서 사용한 개인적 및 직무환경 특성 측정문항

개인적 특성	성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 사회복지 분야 경력, 1년 소득, 보유자격, 종교, 이직경험 여부
직무환경 특성	장애인복지관 종류, 직원 규모, 근무형태, 직급

출처 : 본 연구자가 측정 문항에 사용한 문항들을 정리함

5) 분석방법

본 연구는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 서울시에 소재한 장애인복지관 종사자(사회복지사, 직업 재활사, 물리치료사, 상담사 등) 총 170명을 대상으로 수집한 자료를 토대로 통계 프로그램인 IBM SPSS Statistics 25.0을 사용하여 분석하였으며 분석방법은 다음과 같다.

가) 신뢰도 검사(Reliability Test)

본 연구에 사용한 직무스트레스(KOSS)와 이직의도 측정도구(TIS-6)의 타당도 검사를 위해 신뢰도 검사를 진행하였으며, 직무스트레스 측정도구(KOSS 단축형)와 이직의도 측정도구(TIS-6)의 척도 신뢰도는 Cronbach's α 계수로 판단하였다.

나) 빈도분석(Frequency Analysis)

설문에 응답한 장애인복지관 종사자의 인구사회학적 특성(일반적 특성 및 직무환경 특성)을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

다) 기술통계분석

직무스트레스와 이직의도의 측정한 각 문항들의 평균과 표준편차를 확인하여 직무스트레스와 이직의도의 수준을 확인하였다.

라) 독립표본 t-검정 및 일원배치 분산분석(One-way Anova)

연구대상자의 일반적 특성 및 직무환경 특성에 따른 직무스트레스와 이직의도의 유의한 차이가 있는지 알아보기 위하여 독립표본 t-검정과 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 유의한 차이를 보이는 변수에 대해서는 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하여 분석하였다.

마) 상관관계 분석(Pearson Correlation Analysis)

독립변수인 직무스트레스(직무요구, 관계갈등, 직무자율성, 조직체계, 보상적절성, 직무안정성, 직장문화)와 종속변수인 이직의도와의 상관관계를 측정하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson Correlation Analysis)을 실시하였다.

바) 회귀분석(Regression Analysis)

장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 단순회귀분석(Simple linear regression analysis)과 다중회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였다.

제 4 장 연 구 결 과

제 1 절 인구사회학적 특성

1) 조사대상자의 일반적 특성

장애인복지관에 종사하는 종사자들의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 장애인복지관 종사자들의 일반적인 특성은 [표 4-1]과 같다.

장애인복지관에 종사하는 종사자들의 일반적 사항은 성별을 살펴보면 남자 68명(40.0%), 여자 102명(60.0%)로 여자의 비율이 높았으며. 연령은 20대 48명(28.2%), 30대 90명(52.9%), 40대 25명(14.7%), 50대 7명(4.1%)로 30대의 비율이 가장 높았으며, 50대 이상의 비율이 가장 낮은 분포도를 보였다. 이는 20~30대의 젊은 층의 장애인복지관 종사비율이 높은 것으로 알 수 있다.

종사자들의 결혼여부를 살펴보면 기혼이 72명(42.6%), 미혼이 97명(57.4%)으로 나타나 미혼의 비율이 높았으며 응답하지 않은 사람은 1명으로 나타났다.

학력을 살펴보면 전문대 졸업자(2~3년제)가 8명(4.7%), 대학교 졸업자(4년제) 136명(80.0%), 대학원 이상 26명(15.3%)로 4년제 대학 졸업자가 압도적으로 높은 것으로 나타났다.

사회복지관련 경력으로 살펴본 결과 1년 미만 신입이 8명(4.8%), 1년 이상~5년 미만이 65명(39.2%), 5년 이상~10년 미만이 54명(32.5%), 10년 이상~15년 미만이 25명(15.1%), 15년 이상이 14명(8.4%)로 나타나 5년 미만의 경력을 가진 종사자의 비율이 가장 높았으며, 응답하지 않은 사람은 4명으로 나타났다.

소득으로 살펴보면 2000만원 미만이 4명(2.4%), 2000만원 이상~3000만원 미만이 98명(58.0%), 3000만원 이상 4000만원 미만이 46명(27.2%),

4000만원 이상이 21명(12.4%)로 나타나 2000만원 이상~3000만원 미만의 소득을 가진 종사자의 비율이 가장 높았으며, 응답하지 않은 사람은 1명으로 나타났다. 이런 결과로 보았을 때 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 1년 소득이 다른 일반 기업에 종사하는 종사자들과 비교하여 높은 수준은 아닌 것으로 보인다.

직무와 관련하여 자격부분을 살펴보면 조사를 실시할 때 중복응답이 가능하도록 하였으며, 사회복지사의 경우 170명 중 132명(77.6%)가 보유하고 있었으며, 직업재활사 33명(19.4%), 치료사 16명(9.4%), 기타 19명(11.2%)로 나타났으며, 장애인복지관도 다른 사회복지 시설과 마찬가지로 사회복지사의 비율이 높은 것으로 보이며 기타로는 상담사, 특수교사, 기계사, 직업재활상담사, 심리운동사, 수중치료, 청소년지도사, 전산회계, 전산세무, 사무행정 등이 있었다. 이러한 자격보유 부분을 살펴본 결과 장애인복지관도 사회복지시설인 만큼 사회복지사의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 각 장애별 서비스를 제공하기 위해 다양한 자격을 보유한 종사자들이 근무를 하고 있는 것으로 알 수 있다.

종사자들의 종교비율을 살펴보면 기독교가 48명(28.2%), 불교 19명(11.2%), 천주교 28명(16.5%), 무교 75명(44.1%)로 나타나 종교를 가지지 않은 종사자가 가장 많은 것으로 나타났으며, 불교가 가장 낮은 것으로 나타났다.

마지막으로 종사자들의 이직경험여부를 살펴보면 이직한 적이 없다고 응답한 비율이 87명(51.5%)로 가장 많았으며, 이직경험 1회 45명(26.6%), 2회 22명(13.0%), 3회 이상이 15명(8.9%)로 나타났으며 응답하지 않은 사람은 1명으로 나타났다. 즉 이직경험자는 48.5%로 절반에 가까운 인원이 이직경험이 있는 것으로 나타났다.

[표 4-1] 조사대상자의 일반적 특성

(N=170)

구 분	분 류	빈도(명)	비율(%)
성 별	남 자	68	40.0
	여 자	102	60.0
연 령	20대	48	28.2
	30대	90	52.9
	40대	25	14.7
	50대 이상	7	4.1
결혼여부	기 혼	72	42.4
	미 혼	97	57.1
	결측값	1	
최종학력	전문대졸(2~3년제)	8	4.7
	대학(4년제)	136	80.0
	대학원 이상	26	15.3
사회복지 경력	1년 미만	8	4.7
	1년 이상~5년 미만	65	38.2
	5년 이상~10년 미만	54	31.8
	10년 이상~15년 미만	25	14.7
	15년 이상	14	8.2
	결측값	4	
소 득	2000만원 미만	4	2.4
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	58.0
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	27.2
	4000만원 이상	21	12.4
	결측값	1	

자격보유여부 (중복가능)	사회복지사	보 유	132	77.6
		미 보 유	38	22.4
	직업재활사	보 유	33	19.4
		미 보 유	137	80.6
	치료사	보 유	16	9.4
		미 보 유	154	90.6
	기타	보 유	19	11.2
		미 보 유	151	88.8
	종교	기독교	48	28.2
		불교	19	11.2
		천주교	28	16.5
		무교	75	44.1
이직경험여부	없다	87	51.5	
	1회	45	26.6	
	2회	22	13.0	
	3회 이상	15	8.9	
	결측값	1		
합계			170	100.0

2) 조사대상자의 직무환경 특성

장애인복지관 종사자들의 직무환경 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 자세한 부분은 [표 4-2]와 같다.

종사자들이 현재 종사하고 있는 장애인복지관의 종류는 종합이 142명(83.5%), 종별이 28명(16.5%)보다 높은 비율을 보였으며, 장애인복지관의 규모는 50명 이상이 70명(41.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 20명 이상~30명 미만이 17명(10.0%)로 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 30명 이상~40명 미만 39명(22.9%), 40명 이상~50명 미만 44명(25.9%)로 나타났다.

종사자들의 근무형태는 정규직 비율이 137명(80.6%), 비정규직 33명(19.4%)로 나타나 정규직의 비율이 높은 것으로 나타났다. 이는 일반적으로 사회복지 시설이 대부분 정규직 형태로 고용이 이루어지고 있는 것을 반영하는 부분이라고 할 수 있다.

종사자들의 직급을 살펴보면 일반직원(팀원, 담당)이 140명(82.4%), 중간 관리자(팀장) 25명(14.7%), 상급관리자(부장, 사무국장) 이상이 5명(2.9%)로 나타났다.

[표 4-2] 조사대상자의 직무환경 특성

(N=170)

구 분	분 류	빈도(명)	비율(%)
복지관 유형	종 합	142	83.5
	종 별	28	16.5
복지관 규모	20명 이상~30명 미만	17	10.0
	30명 이상~40명 미만	39	22.9
	40명 이상~50명 미만	44	25.9
	50명 이상	70	41.2
근무형태	정규직	137	80.6
	비정규직	33	19.4
직 급	일반직원	140	82.4
	중간관리자	25	14.7
	상급관리자	5	2.9
	최고관리자	0	
합 계		170	100.0

제 2 절 신뢰도 분석, 기술통계 및 차이분석

1) 측정도구의 신뢰도 분석

가) 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 분석

측정도구인 KOSS 단축형의 직무스트레스 측정도구의 내적 일관성 검증을 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

직무스트레스 하위구성요소 7개의 내적 일관성 검증을 위해 크롬바흐 알파(Cronbach's alpha)를 산출하여 신뢰도를 판단하는데, 일반적으로 0.6 이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다.

직무스트레스 하위구성요소인 직무요구, 직무자율성, 직무안정성, 관계갈등, 조직체계, 보상적절성, 직장문화에 대해 각각 크론바흐 알파 (Cronbach's alpha)계수를 산출하였으며, 본 연구에서의 직무스트레스 하위구성요소 7가지의 크론바흐 알파 (Cronbach's alpha)계수가 모두 0.6 이상으로 신뢰성이 있다고 판단되어 추가적인 문항제거 없이 분석을 진행하였다.

[표 4-3] 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 분석

변 수		문항번호	Cronbach's alpha	항목 수
직무스트레스	직무요구	1, 2, 3, 4	.661	4
	직무자율성 결여	5, 6, 7, 8	.636	4
	관계갈등	9, 10, 11	.686	3
	직무불안정	12, 13	.786	2
	조직체계	14, 15, 16, 17	.605	4
	보상부적절	18, 19, 20	.734	3
	직장문화	21, 22, 23, 24	.650	4

나) 이직의도 측정도구의 신뢰도 분석

이 연구에서 사용하는 종속변수인 이직의도 측정 6문항에 관하여 신뢰성을 검증하기 위하여 측정도구 신뢰도를 Cronbach. alpha 값으로 검증하였다.

[표 4-4] 이직의도 측정도구의 신뢰도 분석

변 수	문항번호	Cronbach's alpha	항목 수
이직의도	1, 2, 3, 4, 5, 6	.854	6

이직의도 측정도구 6문항의 내적 일관성 검증을 위하여 신뢰도분석(Cronbach's alpha)를 산출하여 신뢰도를 판단하였으며, 일반적으로 0.6이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다.

이직의도 6문항에 대하여 크론바흐 알파 계수를 산출하였으며, 0.854로 신뢰도가 우수한 것으로 판단하여 본 연구의 종속변수인 이직의도의 측정도구의 신뢰도는 양호한 것으로 판단되며, 이에 따라 신뢰도를 저해하는 문항이 없어 삭제하는 문항이 없이 분석을 진행하였다.

2) 측정변수의 기술통계 분석

가) 직무스트레스 측정변수(직무요구)의 평균과 표준편차

[표 4-5] 직무스트레스 측정변수(직무요구)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1.00	4.00	2.73	0.69
2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1.00	4.00	2.86	0.69
3. 업무수행 중에 충분한 휴식이 주어진다.	1.00	4.00	2.69	0.69
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	2.00	4.00	3.19	0.62
직무요구	1.50	4.00	2.87	0.47

직무스트레스 하위구성요소인 직무요구 변수의 기술통계 분석을 실시한 결과는 위의 [표 4-5]에 제시된 바와 같다. 주요 변수들의 평균을 살펴보면, 1번 평균 2.73($SD=0.69$), 2번 평균 2.86($SD=0.69$), 3번 평균 2.69($SD=0.69$), 4번 평균 3.19($SD=0.62$)로 4번 변수가 가장 평균이 높았으며 이는 장애인복지관 종사자들이 여러 가지의 일을 동시에 해야 하는 비중이 높음을 의미하며 이에 따른 직무스트레스가 높음을 알 수 있다. 전체평균은 2.87($SD=0.47$)로 나타나 중간값(2.00)보다 높아 직무요구 스트레스는 높은 수준인 것으로 확인되었다.

나) 직무스트레스 측정변수(직무자율성)의 평균과 표준편차

[표 4-6] 직무스트레스 측정변수(직무자율성)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	1.00	4.00	2.37	0.66
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	1.00	4.00	2.08	0.67
7. 작업시간 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	1.00	4.00	2.45	0.78
8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	1.00	4.00	2.38	0.72
직무자율성	1.00	3.50	2.32	0.49

직무스트레스 하위구성요소인 직무자율성 변수들의 기술통계 분석을 실시한 결과 위의 [표 4-6]과 같다. 주요 변수들의 평균을 살펴보면 5번 2.37($SD=0.66$), 6번 평균 2.08($SD=0.67$), 7번 평균 2.45($SD=0.78$), 8번 평균 2.38($SD=0.72$)로 분석되었으며, 모든 변수들은 4점 만점으로 전체적으로 평균 정도의 스트레스 지수를 보였으며, 직무자율성 스트레스의 평균은 2.32($SD=0.49$)로 약간 높은 수준임을 확인하였다.

다) 직무스트레스 측정변수(관계갈등)의 평균과 표준편차

[표 4-7] 직무스트레스 측정변수(관계갈등)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1.00	4.00	2.53	0.78
10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1.00	4.00	2.22	0.68
11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	1.00	4.00	2.17	0.71
관계갈등	1.00	4.00	2.31	0.57

직무스트레스 하위구성요소인 관계갈등 변수들의 기술통계 분석을 실시한 결과 위의 [표 4-7]과 같으며, 주요 변수들의 평균을 살펴보면 9번 문항이 2.53($SD=0.78$), 10번 문항 2.22($SD=0.68$), 11번 문항 2.17($SD=0.71$)로 나타났으며 3개 문항의 평균인 관계갈등의 평균지수는 2.31($SD=0.57$)로 약간 높은 수준으로 나타났으며 관계갈등 스트레스는 약간 높은 수준으로 확인되었다.

라) 직무스트레스 측정변수(직무안정성)의 평균과 표준편차

[표 4-8] 직무스트레스 측정변수(직무안정성)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1.00	4.00	2.02	0.76
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1.00	4.00	2.15	0.74
직무안정성	1.00	4.00	2.08	0.68

직무스트레스 하위구성요소인 직무안정성 변수들의 기술통계 분석을 실시한 결과 위의 [표 4-8]과 같다. 주요 변수들의 평균값은 12번 문항 2.02($SD=0.76$), 13번 문항 2.15($SD=0.74$)로 보통 수준임을 확인하였고 직무 안정성 스트레스 평균지수는 2.08($SD=0.68$)로 전체적으로 보통 수준임을 확인하였다.

마) 직무스트레스 측정변수(조직체계)의 평균과 표준편차

[표 4-9] 직무스트레스 측정변수(조직체계)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
14. 우리 직장은 근무평가, 인사 제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	1.00	4.00	2.50	0.71
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	1.00	4.00	2.51	0.59
16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	1.00	4.00	2.52	0.65
17. 일에 대한 나의 생각을 반영 할 수 있는 기회와 동료가 있다.	1.00	4.00	2.15	0.52
조직체계	1.50	3.75	2.42	0.42

직무스트레스 하위구성요소인 조직체계의 기술통계 분석을 실시한 결과는 위의 [표 4-9]와 같다. 4개 문항의 평균은 2.43($SD=0.42$)로 나타나 약간 높은 수준의 조직체계 스트레스를 보였다. 변수별로 살펴보면 14번 문항이 2.50($SD=0.71$), 15번 문항 2.51($SD=0.59$), 16번 문항 2.52($SD=0.65$), 17번 문항 2.15($SD=0.52$)로 나타났다.

바) 직무스트레스 측정변수(보상적절성)의 평균과 표준편차

[표 4-10] 직무스트레스 측정변수(보상적절성)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	1.00	4.00	2.45	0.63
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	1.00	4.00	2.56	0.74
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	1.00	4.00	2.35	0.66
보상적절성	1.33	4.00	2.45	0.55

직무스트레스 하위구성요소인 보상적절성의 기술통계 분석을 실시한 결과는 위의 [표 4-10]과 같다. 4개 문항의 평균은 2.45($SD=0.55$)로 나타나 평균보다 약간 높은 수준의 보상부적절 스트레스를 보였다. 각 변수별로 살펴보면 18번 문항 2.45($SD=0.63$), 19번 문항 2.56($SD=0.74$), 20번 문항 2.35($SD=0.66$)로 나타나 전체적으로 높은 보상적절성 스트레스 수준을 보였다.

사) 직무스트레스 측정변수(직장문화)의 평균과 표준편차

[표 4-11] 직무스트레스 측정변수(직장문화)의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
21. 회식자리가 불편하다.	1.00	4.00	2.31	0.88
22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1.00	4.00	2.41	0.66
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1.00	4.00	2.66	0.72
24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1.00	4.00	1.88	0.74
직장문화	1.25	3.50	2.31	0.53

직무스트레스 하위구성요소인 직장문화의 기술통계 분석을 실시한 결과는 위의 [표 4-11]과 같다. 4개 문항의 평균은 2.31($SD=0.53$)로 나타나 평균보다 약간 높은 수준의 직장문화 스트레스를 보였다. 각 변수별로 살펴보면 21번 문항이 2.31($SD=0.88$), 22번 문항 2.41($SD=0.66$), 23번 문항 2.66($SD=0.72$), 24번 문항 1.88($SD=0.74$)로 나타나 성차별 부분은 평균이하로 나타났으며, 나머지 영역에선 평균이상의 직장문화 스트레스 수준을 보였다.

아) 이직의도 측정변수의 평균과 표준편차

[표 4-12] 이직의도 측정변수의 평균과 표준편차

구 분	최소값	최대값	평균	표준편차
1. 당신은 현재의 직장을 그만둘 생각을 얼마나 자주 해보셨습니까?	1.00	5.00	3.17	1.20
2. 현재의 직업이 당신에게 어느 정도 만족감을 주고 있습니까?	1.00	5.00	2.82	1.01
3. 직장에서 주어진 업무를 달성하지 못했을 때 좌절감을 얼마나 자주 느끼십니까?	1.00	5.00	3.46	0.89
4. 당신은 얼마나 자주 자신에게 맞는 다른 직업을 구하는 것을 생각하고 있습니까?	1.00	5.00	2.98	1.20
5. 지금과 동일한 임금이 주어질 경우 다른 직업을 선택할 것입니까?	1.00	5.00	2.99	1.33
6. 당신은 직장에서 일을 하는 것을 얼마나 기대하십니까?	1.00	5.00	2.99	0.92
이직의도	1.33	4.83	3.07	0.84

이직의도 측정변수들의 기술통계 분석을 실시한 결과 위의 [표 4-12]와 같다. 주요 변수들의 최소값, 최대값, 평균, 표준편차를 확인하였으며, 1번 문항의 평균은 3.17($SD=1.20$), 2번 2.82($SD=1.01$), 3번 3.46($SD=0.89$), 4번 2.98($SD=1.20$), 5번 2.99($SD=1.33$), 6번 2.99($SD=0.92$)로 확인되었다. 전체 이직의도는 3.07로 보통수준인 것으로 나타났다.

3) 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 이직의도 차이분석

가) 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이분석

(1) 성별에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-13] 성별에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
직무요구	남자	68	2.90	0.49	0.791	0.430
	여자	102	2.84	0.46		
직무자율성	남자	68	2.35	0.57	0.560	0.577
	여자	102	2.30	0.43		
관계갈등	남자	68	2.38	0.64	1.337	0.184
	여자	102	2.26	0.51		
직무안정성	남자	68	2.14	0.68	0.896	0.371
	여자	102	2.04	0.68		
조직체계	남자	68	2.43	0.45	0.242	0.809
	여자	102	2.41	0.40		
보상적절성	남자	68	2.50	0.56	1.011	0.313
	여자	102	2.42	0.54		
직장문화	남자	68	2.27	0.55	-0.761	0.448
	여자	102	2.34	0.51		

[표 4-13]은 성별에 따른 주요 변수의 유의한 차이를 보이는지를 검증하기 위해 독립표본 t-검정을 실시한 결과이다. 그 결과로 직무요구($t=0.791$, $p=0.430$), 직무자율성($t=0.560$, $p=0.577$), 관계갈등($t=1.337$, $p=0.184$), 직무안정성($t=0.896$, $p=0.371$), 조직체계($t=0.242$, $p=0.809$), 보상적절성($t=1.011$, $p=0.313$), 직장문화($t=-0.761$, $p=0.448$)는 성별에 따라 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.



(2) 연령에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-14] 연령에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준 편차	F	p
직무요구	20대	48	2.87	0.44	0.124	0.946
	30대	90	2.86	0.49		
	40대	25	2.84	0.51		
	50대 이상	7	2.96	0.44		
직무자율성	20대	48	2.48 ^b	0.41	4.163 ^{**}	0.007
	30대	90	2.31 ^{ab}	0.48		
	40대	25	2.11 ^a	0.58		
	50대 이상	7	2.07 ^a	0.37		
관계갈등	20대	48	2.27	0.55	0.788	0.502
	30대	90	2.37	0.55		
	40대	25	2.20	0.69		
	50대 이상	7	2.19	0.50		
직무안정성	20대	48	1.94	0.67	1.444	0.232
	30대	90	2.15	0.69		
	40대	25	2.04	0.71		
	50대 이상	7	2.36	0.38		
조직체계	20대	48	2.42	0.40	0.403	0.751
	30대	90	2.44	0.41		
	40대	25	2.34	0.51		
	50대 이상	7	2.43	0.40		
보상적질성	20대	48	2.63 ^b	0.58	3.950 ^{**}	0.009
	30대	90	2.44 ^{ab}	0.51		
	40대	25	2.19 ^a	0.54		
	50대 이상	7	2.38 ^{ab}	0.36		
직장문화	20대	48	2.45	0.57	2.697 [*]	0.048
	30대	90	2.31	0.52		
	40대	25	2.09	0.45		
	50대 이상	7	2.21	0.30		

* $p < .05$, ** $p < .01$, Post-hoc analysis $a < b$

[표 4-14]는 연령에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위하여 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 연령에 따라 직무자율성($F=4.163$, $p < .01$), 보상적절성($F=3.950$, $p < .01$), 직장문화($F=2.697$, $p < .05$)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 직무요구($F=0.124$, $p=0.946$), 관계갈등($F=0.788$, $p=0.502$), 직무안정성($F=1.444$, $p=0.232$), 조직체계($F=0.403$, $p=0.751$)는 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서는 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 40대, 50대 이상 대비 20대가 직무자율성 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 20대($M=2.48$)에서 가장 높은 평균 점수를 보였고, 30대($M=2.31$), 40대($M=2.11$), 50대 이상($M=2.07$) 순으로 나타났다. 이는 연령이 낫을수록 자신의 직무에 대한 자율성이 결여되어 있다는 것을 뜻한다.

보상적절성 스트레스는 40대 이상 대비 20대가 더 높은 것으로 나타났으며, 20대($M=2.63$)가 가장 높았으며, 30대($M=2.44$), 50대 이상($M=2.38$), 40대($M=2.19$) 순으로 나타났다. 이는 연령이 낫을수록 보상에 대한 적절성이 부족하다고 볼 수 있으며, 50대의 경우 정년을 앞두고 있어 좀 더 높은 보상을 바라는 현상이 반영된 사항이라고 판단된다.

직장문화 스트레스는 40대 대비 20대가 더 높은 것으로 나타났으며, 20대 ($M=2.45$), 30대($M=2.31$), 50대 이상($M=2.21$), 40대($M=2.09$) 순으로 나타났다. 이는 연령이 낫을수록 일관성이 없는 업무지시를 받거나 직장의 권위적인 분위기에 적응하기가 어려움을 의미한다고도 볼 수 있다.

(3) 결혼여부에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-15] 결혼여부에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
직무요구	기혼	72	2.86	0.50	-0.201	0.841
	미혼	97	2.87	0.46		
직무자율성	기혼	72	2.22	0.51	-2.275*	0.024
	미혼	97	2.39	0.47		
관계갈등	기혼	72	2.34	0.59	0.556	0.579
	미혼	97	2.29	0.56		
직무안정성	기혼	72	2.15	0.64	1.058	0.291
	미혼	97	2.04	0.71		
조직체계	기혼	72	2.42	0.44	-0.065	0.948
	미혼	97	2.43	0.40		
보상적결정	기혼	72	2.34	0.50	-2.442*	0.016
	미혼	97	2.54	0.57		
직장문화	기혼	72	2.17	0.48	-3.033**	0.003
	미혼	97	2.41	0.53		

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

[표 4-15]는 결혼여부에 따른 주요 변수의 유의한 차이를 보이는지를 검증하기 위해 독립표본 t-검정을 실시한 결과이다. 그 결과로 직무자율성($t=-2.275$, $p < .05$), 보상적결정($t=-2.442$, $p < .05$), 직장문화($t=-3.033$, $p < .01$)는 결혼여부에 유의한 차이를 보였고, 반면에 직무요구($t=-0.201$, $p=0.841$), 관계갈등($t=0.556$, $p=0.579$), 직무안정성($t=1.058$, $p=0.291$), 조직체계($t=-0.065$, $p=0.948$)는 결혼여부에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

(4) 최종학력에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-16] 최종학력에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	전문대졸	8	2.91	0.30		
	대학원 이상	26	2.85	0.55		
	대학(4년제)	136	2.87	0.47	0.052	0.949
직무자율성	전문대졸	8	2.26 ^{ab}	0.33		
	대학(4년제)	136	2.38 ^b	0.47	5.947**	0.003
	대학원 이상	26	2.03 ^a	0.53		
관계갈등	전문대졸	8	2.25	0.50		
	대학(4년제)	136	2.34	0.58	1.435	0.241
	대학원 이상	26	2.14	0.49		
직무안정성	전문대졸	8	2.44	0.90		
	대학(4년제)	136	2.04	0.68	1.699	0.186
	대학원 이상	26	2.19	0.58		
조직체계	전문대졸	8	2.59	0.30		
	대학(4년제)	136	2.43	0.42	1.223	0.297
	대학원 이상	26	2.34	0.42		
보상적절성	전문대졸	8	2.50	0.59		
	대학(4년제)	136	2.48	0.56	1.511	0.224
	대학원 이상	26	2.28	0.46		
직장문화	전문대졸	8	2.34	0.52		
	대학(4년제)	136	2.34	0.53	1.069	0.346
	대학원 이상	26	2.17	0.53		

** $p < .01$, Post-hoc analysis $a < b$

[표 4-16]은 최종학력에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위하여 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 직무자율성 결여($F=5.947$, $p < .01$)는 최종학력에 유의한 차이를 보였다. 유의한 차이를 보이는 변수에 대해서는 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고 대학원 이상($M=2.03$) 대비 대학교 졸업자($M=2.38$)의 직무자율성이 결여되어 있는 것으로 나타났으며, 반면에 직무요구($F=0.052$, $p=0.949$), 관계갈등($F=1.435$, $p=0.241$), 직무안정성 ($F=1.699$, $p=0.312$), 조직체계($F=1.223$, $p=0.297$), 보상적절성($F=1.511$, $p=0.224$), 직장문화($F=1.069$, $p=0.346$)는 최종학력에 유의한 차이를 보이지 않았다.



(5) 경력에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-17] 경력에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	1년 미만	8	2.84	0.58		
	1년 이상~5년 미만	65	2.89	0.48		
	5년 이상~10년 미만	54	2.83	0.47	0.177	0.950
	10년 이상~15년 미만	25	2.91	0.46		
	15년 이상	14	2.82	0.51		
직무자율성	1년 미만	8	2.53	0.60		
	1년 이상~5년 미만	65	2.42	0.45		
	5년 이상~10년 미만	54	2.27	0.50	2.158	0.076
	10년 이상~15년 미만	25	2.14	0.39		
	15년 이상	14	2.32	0.63		
관계갈등	1년 미만	8	2.13	0.73		
	1년 이상~5년 미만	65	2.41	0.51		
	5년 이상~10년 미만	54	2.28	0.56	1.133	0.343
	10년 이상~15년 미만	25	2.21	0.59		
	15년 이상	14	2.17	0.75		
직무안정성	1년 미만	8	1.63	0.52		
	1년 이상~5년 미만	65	2.04	0.67		
	5년 이상~10년 미만	54	2.21	0.70	1.505	0.203
	10년 이상~15년 미만	25	2.04	0.66		
	15년 이상	14	2.04	0.75		
조직체계	1년 미만	8	2.16 ^a	0.38		
	1년 이상~5년 미만	65	2.45 ^b	0.42		
	5년 이상~10년 미만	54	2.52 ^b	0.42	3.295*	0.013
	10년 이상~15년 미만	25	2.25 ^{ab}	0.30		
	15년 이상	14	2.29 ^{ab}	0.48		
보상적절성	1년 미만	8	2.04 ^a	0.38		
	1년 이상~5년 미만	65	2.67 ^c	0.54		
	5년 이상~10년 미만	54	2.46 ^{bc}	0.49	7.873***	0.000
	10년 이상~15년 미만	25	2.19 ^{ab}	0.47		
	15년 이상	14	2.07 ^a	0.56		

	1년 미만	8	2.28 ^{ab}	0.76		
	1년 이상~5년 미만	65	2.44 ^b	0.51		
직장문화	5년 이상~10년 미만	54	2.34 ^b	0.50	3.772 ^{**}	0.006
	10년 이상~15년 미만	25	2.12 ^{ab}	0.48		
	15년 이상	14	1.95 ^a	0.46		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, Post-hoc analysis $a < b < c$

[표 4-17]는 경력에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 조직체계($F=3.295$, $p < .05$), 보상적절성($F=7.873$, $p < .001$), 직장문화($F=3.772$, $p < .01$)는 경력에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 직무요구($F=0.177$, $p=0.950$), 직무자율성($F=2.158$, $p=0.076$), 관계갈등($F=1.133$, $p=0.343$), 직무안정성($F=1.505$, $p=0.203$)은 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서는 데컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 1년 미만의 경력을 가진 종사자 대비 1년 이상~5년 미만, 5년 이상~10년 미만의 경력을 가진 종사자의 조직체계 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 이는 1년 이상~5년 미만의 경력을 가진 종사자가 느끼는 조직체계는 위계적이라고 생각한다고 볼 수 있다. 조직체계에 대한 직무스트레스 수준은 5년 이상~10년 미만($M=2.52$), 1년 이상~5년 미만($M=2.45$), 15년 이상($M=2.29$), 10년 이상~15년 미만($M=2.25$), 1년 미만($M=2.16$) 순으로 나타났다.

보상적절성은 1년 미만($M=2.04$), 15년 이상($M=2.07$) 대비 1년 이상~5년 미만($M=2.67$)의 경력을 가진 종사자의 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 이는 1년 이상~5년 미만의 경력을 가진 종사자가 느끼는 보상의 적절성이 낮다고 볼 수 있으며, 이는 보상이 부적절함을 의미한다. 직장문화 스트레스는 15년 이상($M=1.95$) 대비 1년 이상~5년 미만($M=2.44$), 5년 이상~10년 미만($M=2.34$)의 종사자가 더 높은 것으로 나타났다.

(6) 소득에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-18] 소득에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	2000만원 미만	4	2.88	0.32	0.587	0.625
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.85	0.45		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.95	0.51		
	4000만원 이상	21	2.81	0.54		
직무자율성	2000만원 미만	4	2.38 ^a	0.14	3.346*	0.021
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.42 ^a	0.47		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.15 ^a	0.44		
	4000만원 이상	21	2.26 ^a	0.62		
관계갈등	2000만원 미만	4	2.75	0.32	2.144	0.097
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.36	0.58		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.22	0.50		
	4000만원 이상	21	2.14	0.65		
직무안정성	2000만원 미만	4	2.50	0.58	2.437	0.067
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.03	0.71		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.25	0.59		
	4000만원 이상	21	1.86	0.67		
조직체계	2000만원 미만	4	2.63 ^b	0.32	3.628*	0.014
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.46 ^{ab}	0.40		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.44 ^{ab}	0.45		
	4000만원 이상	21	2.15 ^a	0.40		
보상적절성	2000만원 미만	4	2.67 ^b	0.82	5.125**	0.002
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.54 ^b	0.54		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.41 ^{ab}	0.50		
	4000만원 이상	21	2.06 ^a	0.48		

	2000만원 미만	4	2.94 ^c	0.38		
직장문화	2000만원 이상~3000만원 미만	98	2.39 ^b	0.52	7.502	0.000 ***
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	2.28 ^{ab}	0.50		
	4000만원 이상	21	1.90 ^a	0.37		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < 0.001$, Post-hoc analysis $a < b$, $a < b < c$

[표 4-18]은 소득에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 직무자율성($F=3.346$, $p < .05$), 조직체계($F=3.628$, $p < .05$), 보상적절성($F=5.125$, $p < .01$), 직장문화($F=7.502$, $p < .001$)는 소득에 유의한 차이를 나타내는 것으로 나타났다. 반면에 직무요구($F=0.482$, $p=0.749$), 관계갈등($F=2.089$, $p=0.084$), 직무안정성($F=2.373$, $p=0.054$)는 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 직무자율성은 집단 간의 차이가 나타나지 않았으며, 조직체계는 4000만원 이상($M=2.15$) 소득을 가진 종사자 대비 2000만원 미만($M=2.63$)의 소득을 가진 종사자의 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 보상적절성은 4000만원($M=2.06$) 이상 소득을 가진 종사자 대비 2000만원 미만($M=2.67$), 2000만원 이상~3000만원 미만($M=2.54$)의 소득을 가진 종사자의 평균점수가 더 높았다. 직장문화 스트레스는 4000만원 이상($M=1.90$) 소득을 가진 종사자 대비 2000만원 미만($M=2.94$)의 소득을 가진 종사자의 직장문화 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 위의 표를 확인해보면 직무자율성을 제외한 조직체계, 보상적절성, 직장문화에서 소득이 적을수록 높은 직무스트레스 수치를 보이는 것으로 나타났다.

(7) 자격여부에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-19] 자격여부에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
직무요구	사회복지사	132	2.95	0.43	4.474***	0.000
	직업재활사	33	2.95	0.50	1.084	0.280
	치료사	16	2.45	0.54	-3.806***	0.000
	기타	19	2.59	0.37	-2.727*	0.007
직무자율성	사회복지사	132	2.37	0.48	2.502**	0.013
	직업재활사	33	2.40	0.46	1.070	0.286
	치료사	16	1.92	0.38	-3.523**	0.001
	기타	19	2.31	0.53	-0.118	0.906
관계갈등	사회복지사	132	2.35	0.58	1.862	0.064
	직업재활사	33	2.27	0.49	-0.395	0.693
	치료사	16	2.19	0.47	-0.891	0.374
	기타	19	2.21	0.47	-0.792	0.429
직무안정성	사회복지사	132	2.14	0.67	2.083*	0.039
	직업재활사	33	2.02	0.66	-0.630	0.529
	치료사	16	2.06	0.81	-0.122	0.903
	기타	19	2.26	0.86	1.230	0.220
조직체계	사회복지사	132	2.42	0.42	-0.008	0.994
	직업재활사	33	2.31	0.41	-1.689	0.093
	치료사	16	2.45	0.46	0.325	0.745
	기타	19	2.55	0.40	1.462	0.146

	사회복지사	132	2.48	0.58	1.280	0.204
보상적절성	직업재활사	33	2.37	0.54	-0.926	0.356
	치료사	16	2.42	0.51	-0.278	0.781
	기타	19	2.44	0.47	-0.121	0.904
직장문화	사회복지사	132	2.33	0.52	1.000	0.319
	직업재활사	33	2.29	0.57	-0.295	0.768
	치료사	16	2.22	0.60	-0.744	0.458
	기타	19	2.32	0.41	0.108	0.914

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < 0.001$

자격여부에 따른 주요 변수의 유의한 차이를 보이는지를 검증하기 위하여 각 자격별 보유, 미보유 여부로 독립표본 t-검정을 실시한 결과이다. 직무요구는 사회복지사($t=4.474$, $p < .001$), 치료사($t=-3.806$, $p < .001$), 특수교사($t=-9.638$, $p < .001$)에 유의한 차이를 보였으며, 직무자율성은 사회복지사($t=2.502$, $p < .01$), 치료사($t=-3.523$, $p < .01$)에 유의한 차이를 보였고, 직무안정성은 사회복지사($t=2.083$, $p < .05$)에 유의한 차이를 보였고, 조직체계, 보상적절성, 직장문화는 유의한 차이를 보이지 않았다.

(8) 종교에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-20] 종교에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	기독교	48	2.98	0.42	1.800	0.149
	불교	19	2.70	0.42		
	천주교	28	2.85	0.42		
	무교	75	2.84	0.53		
직무자율성	기독교	48	2.19	0.42	1.706	0.168
	불교	19	2.36	0.58		
	천주교	28	2.33	0.43		
	무교	75	2.39	0.52		
관계갈등	기독교	48	2.38	0.48	0.874	0.456
	불교	19	2.28	0.66		
	천주교	28	2.17	0.53		
	무교	75	2.32	0.61		
직무안정성	기독교	48	2.24	0.59	2.042	0.110
	불교	19	1.95	0.80		
	천주교	28	2.20	0.58		
	무교	75	1.97	0.72		
조직체계	기독교	48	2.52	0.43	1.681	0.173
	불교	19	2.28	0.36		
	천주교	28	2.38	0.47		
	무교	75	2.41	0.40		
보상적절성	기독교	48	2.61 ^b	0.52	2.799*	0.042
	불교	19	2.21 ^a	0.56		
	천주교	28	2.45 ^{ab}	0.51		
	무교	75	2.41 ^{ab}	0.55		
직장문화	기독교	48	2.46 ^b	0.55	2.940*	0.035
	불교	19	2.05 ^a	0.54		
	천주교	28	2.32 ^{ab}	0.44		
	무교	75	2.28 ^{ab}	0.52		

* $p < .05$, Post-hoc analysis $a < b$

종교에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 종교에 따라 보상적절성($F=2.799, p < .05$), 직장문화($F=2.940, p < .05$)는 유의한 차이를 나타났으며, 반면에 직무요구($F=1.800, p=0.149$), 직무자율성($F=1.706, p=0.168$), 관계갈등($F=0.874, p=0.456$), 직무안정성($F=2.042, p=0.110$), 조직체계($F=1.681, p=0.173$)는 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 불교($M=2.21$)를 종교로 가진 종사자 대비 기독교($M=2.46$)를 종교로 가진 종사자가 보상적절성, 직장문화 직무스트레스가 더 높게 나타났으며, 기독교, 천주교, 무교, 불교 순으로 나타났다.



(9) 이직경험에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-21] 이직경험에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	없다	87	2.87	0.50		
	1회	45	2.86	0.48	0.420	0.739
	2회	22	2.93	0.46		
	3회 이상	15	2.76	0.37		
직무자율성	없다	87	2.38	0.51		
	1회	45	2.37	0.51	2.942*	0.035
	2회	22	2.11	0.32		
	3회 이상	15	2.11	0.41		
관계갈등	없다	87	2.38	0.59		
	1회	45	2.23	0.61	0.902	0.441
	2회	22	2.24	0.44		
	3회 이상	15	2.22	0.48		
직무안정성	없다	87	1.94 ^a	0.68		
	1회	45	2.13 ^{ab}	0.71	3.792*	0.012
	2회	22	2.25 ^{ab}	0.46		
	3회 이상	15	2.50 ^b	0.68		
조직체계	없다	87	2.39	0.44		
	1회	45	2.45	0.41	0.831	0.479
	2회	22	2.36	0.33		
	3회 이상	15	2.55	0.45		
보상적절성	없다	87	2.47	0.62		
	1회	45	2.41	0.49	0.196	0.899
	2회	22	2.42	0.44		
	3회 이상	15	2.51	0.43		
직장문화	없다	87	2.34	0.58		
	1회	45	2.29	0.53	0.294	0.830
	2회	22	2.22	0.39		
	3회 이상	15	2.31	0.38		

* $p < .05$, Post-hoc analysis $a < b$

이직경험에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 이직경험에 따라 직무자율성($F=2.942$, $p < .05$), 직무안정성($F=3.792$, $p < .05$)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 직무요구($F=0.420$, $p=0.739$), 관계갈등($F=0.902$, $p=0.441$), 조직체계($F=0.831$, $p=0.479$), 보상적절성($F=0.196$, $p=0.899$), 직장문화($F=0.294$, $p=0.830$)는 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)를 실시하였고, 직무자율성은 집단 간의 분리가 나타나지 않았으며, 직무안정성은 이직경험이 없는($M=1.94$) 종사자 대비 3회 이상($M=2.50$) 이직경험이 있는 종사자의 직무안정성 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 3회($M=2.50$), 2회($M=2.25$), 1회($M=2.13$), 없다($M=1.94$) 순으로 나타났다. 이는 이직경험이 많을수록 자신의 직장 내에서의 직무안정성이 떨어진다고 볼 수 있으며, 직무불안정성이 더 높은 것으로 나타났다.

나) 직무환경 특성에 따른 직무스트레스 차이분석

(1) 복지관 종류에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-22] 복지관종류에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
직무요구	종합	142	2.86	0.49	-0.210	0.834
	종별	28	2.88	0.40		
직무자율성	종합	142	2.30	0.50	-1.396	0.165
	종별	28	2.44	0.40		
관계갈등	종합	142	2.28	0.56	-1.603	0.111
	종별	28	2.46	0.58		
직무안정성	종합	142	2.07	0.67	-0.513	0.608
	종별	28	2.14	0.76		
조직체계	종합	142	2.39	0.40	-1.977	0.050
	종별	28	2.56	0.48		
보상적절성	종합	142	2.43	0.55	-1.002	0.318
	종별	28	2.55	0.51		
직장문화	종합	142	2.29	0.53	-1.378	0.170
	종별	28	2.44	0.48		

복지관종류에 따른 직무스트레스에 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 하위 7개 변수는 유의한 차이를 보이지 않았다.

(2) 복지관 규모에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-23] 복지관규모에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	20명 이상~ 30명 미만	17	2.75	0.46	0.550	0.649
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.87	0.42		
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.93	0.45		
	50명 이상	70	2.86	0.52		
직무자율성	20명 이상~ 30명 미만	17	2.18 ^a	0.26	2.975*	0.033
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.20 ^a	0.46		
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.48 ^b	0.55		
	50명 이상	70	2.32 ^{ab}	0.49		
관계갈등	20명 이상~ 30명 미만	17	2.12	0.41	1.236	0.298
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.32	0.62		
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.42	0.64		
	50명 이상	70	2.28	0.52		
직무안정성	20명 이상~ 30명 미만	17	2.26	0.53	0.494	0.687
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.09	0.67		
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.03	0.73		
	50명 이상	70	2.06	0.70		
조직체계	20명 이상~ 30명 미만	17	2.24	0.19	1.935	0.126
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.46	0.40		
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.51	0.37		
	50명 이상	70	2.39	0.48		

보상적절성	20명 이상~ 30명 미만	17	2.35	0.49		
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.29	0.49	2.478	0.063
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.60	0.56		
	50명 이상	70	2.48	0.56		
직장문화	20명 이상~ 30명 미만	17	2.26	0.45		
	30명 이상~ 40명 미만	39	2.15	0.40	1.974	0.120
	40명 이상~ 50명 미만	44	2.36	0.57		
	50명 이상	70	2.39	0.57		

* $p < .05$, Post-hoc analysis a < b

[표 4-23]은 복지관규모에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 직무자율성($F=2.975$, $p < .05$)은 복지관 규모에 따라 유의한 차이를 보였으며, 반면에 직무요구($F=0.550$, $p=0.649$), 관계갈등($F=1.236$, $p=0.298$), 직무안정성($F=0.494$, $p=0.687$), 조직체계($F=1.935$, $p=0.126$), 보상적절성($F=2.478$, $p=0.063$), 직장문화($F=1.974$, $p=0.120$)는 유의한 차이를 보이지 않았다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)를 실시하였고, 20명 이상~30명 미만, 30명 이상~40명 미만 복지관 규모 대비 40명 이상~50명 미만의 복지관 규모가 직무자율성 스트레스 지수가 더 높은 것으로 나타났다.

(3) 근무형태에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-24] 근무형태에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
직무요구	정규직	137	2.88	0.46	0.960	0.338
	비정규직	33	2.80	0.54		
직무자율성	정규직	137	2.28	0.50	-1.976	0.050
	비정규직	33	2.47	0.43		
관계갈등	정규직	137	2.30	0.57	-0.173	0.863
	비정규직	33	2.32	0.57		
직무안정성	정규직	137	2.11	0.65	1.059	0.291
	비정규직	33	1.97	0.79		
조직체계	정규직	137	2.43	0.42	0.521	0.603
	비정규직	33	2.39	0.42		
보상적절성	정규직	137	2.45	0.53	-0.372	0.710
	비정규직	33	2.48	0.61		
직장문화	정규직	137	2.30	0.52	-0.408	0.684
	비정규직	33	2.35	0.57		

근무형태에 따른 직무스트레스에 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 집단인 정규직과 비정규직 모두 직무스트레스와 직무스트레스 하위구성요소 7가지의 변수에 유의한 차이를 보이지 않았다.

(4) 직급에 따른 직무스트레스 차이

[표 4-25] 직급에 따른 직무스트레스 차이

독립변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
직무요구	일반직원	140	2.88	0.47		
	중간관리자	25	2.83	0.54	0.411	0.663
	상급관리자	5	2.70	0.41		
직무자율성	일반직원	140	2.37 ^b	0.46		
	중간관리자	25	2.12 ^{ab}	0.55	4.354*	0.014
	상급관리자	5	1.95 ^a	0.76		
관계갈등	일반직원	140	2.34	0.55		
	중간관리자	25	2.19	0.63	1.546	0.216
	상급관리자	5	2.00	0.62		
직무안정성	일반직원	140	2.09	0.69		
	중간관리자	25	2.06	0.63	0.057	0.945
	상급관리자	5	2.00	0.61		
조직체계	일반직원	140	2.48 ^b	0.42		
	중간관리자	25	2.22 ^{ab}	0.28	8.614***	0.000
	상급관리자	5	1.90 ^a	0.14		
보상적절성	일반직원	140	2.55 ^b	0.52		
	중간관리자	25	2.04 ^a	0.42	15.029***	0.000
	상급관리자	5	1.80 ^a	0.38		
직장문화	일반직원	140	2.40 ^b	0.52		
	중간관리자	25	1.95 ^a	0.32	11.355***	0.000
	상급관리자	5	1.80 ^a	0.45		

* $p < .05$, *** $p < 0.001$, Post-hoc analysis $a < b$

직급에 따른 직무스트레스 하위구성요소의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 직급에 따라 직무자율성($F=4.354$, $p < .05$), 조직체계($F=8.614$, $p < .001$), 보상적절성($F=15.029$, $p < .001$), 직장문화($F=11.355$, $p < .001$)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 직무요구($F=0.411$, $p=0.663$), 관계갈등($F=1.546$, $p=0.216$), 직무안정성($F=0.057$, $p=0.945$)에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)를 실시하였고, 직무자율성, 조직체계는 상급관리자 대비 일반직원이 더 높았다. 보상적절성, 직장문화는 상급관리자, 중간관리자 대비 일반직원이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 직무자율성, 조직체계, 보상적절성, 직장문화 모든 부분에서 직급이 낮을수록 직무스트레스 수치가 높다고 볼 수 있다.

다) 일반적 특성에 따른 이직의도 차이

(1) 성별에 따른 이직의도 차이

[표 4-26] 성별에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
이직의도	남자	68	3.13	0.92	0.777	0.438
	여자	102	3.03	0.78		

성별에 따른 이직의도가 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 이직의도는 성별에 따른 유의한 차이를 보이지 않았다.

(2) 연령에 따른 이직의도 차이

[표 4-27] 연령에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	20대	48	3.35 ^b	0.82	4.604 **	0.004
	30대	90	3.06 ^{ab}	0.81		
	40대	25	2.63 ^a	0.82		
	50대 이상	7	2.76 ^a	0.68		

** $p < .01$, Post-hoc analysis $a < b$

연령에 따른 이직의도가 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시한 결과 이직의도는 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($F=4.604$, $p < .01$). 유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 40대($M=2.63$) 대비 20대($M=3.35$)가 더 높은 것으로 나타났으며, 20대($M=3.35$)가 가장 높은 것

으로 나타났으며, 30대($M=3.06$), 50대 이상($M=2.76$), 40대($M=2.63$) 순으로 나타났다. 40, 50대의 종사자의 경우 재취업의 기회가 20, 30대에 비해 적은 것이 반영된 사항이라고 볼 수 있다. 또한 이는 선행연구인 박승택(2012)의 연구에서 연령이 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 나와 일치하는 부분이라고 할 수 있다. 이와 반대로 정영주(2011)의 연구에서는 연령은 이직의도에 따라 유의미한 차이가 없는 것으로 나타나기도 했다.

(3) 결혼여부에 따른 이직의도 차이

[표 4-28] 결혼여부에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
이직의도	기혼	72	2.86	0.82	-2.842	0.005 **
	미혼	97	3.23	0.83		

** $p < .01$

결혼여부에 따른 이직의도가 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시하였고 그 결과로 이직의도는 결혼여부에 따라 유의한 차이를 보였다($t=-2.842$, $p < .01$). 미혼($M=3.23$)이 기혼($M=2.86$)보다 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 선행연구인 김성희(2000), 이세형(2013)의 연구에서의 결과와 같은 결과를 보였으며, 이는 기혼인 경우 가족에 대한 책임감과 부양의무 등으로 인해 이직을 생각하는 경우가 낮음을 반영한 사항이라고도 볼 수 있다.

(4) 최종학력에 따른 이직의도 차이

[표 4-29] 최종학력에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
	전문대졸	8	3.29 ^b	0.74		
이직의도	대학원 이상	136	3.15 ^b	0.82	5.536**	0.005
	대학원 이상	26	2.58 ^a	0.80		

** $p < .01$, Post-hoc analysis $a < b$

최종학력에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산 분석(One-way ANOVA)을 실시한 결과 이직의도는 최종학력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F=5.536$, $p < .01$). 전문대($M=3.29$), 대졸($M=3.15$), 대학원 이상($M=2.58$)의 순서로 나타났으며, 전문대($M=3.29$)대비 대학원 이상($M=2.58$)과 큰 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이는 학력이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타난 박승택(2012)의 연구에서와는 상반된 차이가 있었다.

(5) 경력에 따른 이직의도 차이

[표 4-30] 경력에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	1년 미만	8	2.60 ^{ab}	0.88		
	1년 이상~5년 미만	65	3.37 ^c	0.77		
	5년 이상~10년 미만	54	3.10 ^{bc}	0.77	6.486***	0.000
	10년 이상~15년 미만	25	2.69 ^{ab}	0.81		
	15년 이상	14	2.49 ^a	0.82		

*** $p < .001$, Post-hoc analysis $a < b < c$

경력에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 이직의도는 경력에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.($F=6.486$, $p < .001$)

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)를 실시하였고, 15년 이상 경력을 가지고 있는 종사자 대비 1년 이상~5년 미만의 경력을 가진 종사자의 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다.

1년 이상~5년 미만($M=3.37$), 5년 이상~10년 미만($M=3.10$), 10년 이상~15년 미만($M=2.69$), 1년 미만($M=2.60$), 15년 이상($M=2.49$) 순으로 나타났다. 이는 신입인 1년 미만의 종사자를 제외하고는 경력이 낮을수록 이직의도가 높음을 알 수 있다. 경력에 따른 이직의도 역시 선행연구인 박승택(2012)의 연구에서는 경력이 높을수록 이직의도가 높아진다고 나타나 본 연구의 결과와는 반대의 결과를 보였다. 김기재(2012)의 연구에서도 경력이 오래되었을수록 이직의도가 높아진다고 하였다.

(6) 소득에 따른 이직의도 차이

[표 4-31] 소득에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	2000만원 미만	4	3.75 ^c	0.80		
	2000만원 이상~3000만원 미만	98	3.19 ^{bc}	0.80		
	3000만원 이상~4000만원 미만	46	3.06 ^b	0.84	6.699***	0.000
	4000만원 이상	21	2.40 ^a	0.71		

*** $p < .001$, Post-hoc analysis $a < b < c$

소득에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 소득 경력에 따라 유의한 차이

를 보이는 것으로 나타났다($F=5.075$, $p < .001$).

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)를 실시하였고, 4000만원 이상 소득($M=2.40$)을 가진 종사자 대비 2000만원 미만($M=3.75$)의 소득을 가진 종사자의 이직의도가 훨씬 높은 것으로 나타났다. [표 4-31]을 살펴보면 소득이 적을수록 이직의도가 높다고 볼 수 있다. 이는 소득이 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 나온 박승택(2012)의 연구와 같은 결과라고 볼 수 있다. 황수연(2018)의 연구에서도 임금이 적을수록 이직의도가 높게 나타나 본 연구와 같은 결과를 보였다.

(7) 자격여부에 따른 이직의도 차이

[표 4-32] 자격여부에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
이직의도	사회복지사	132	3.16	0.85	2.826 **	0.005
	직업재활사	33	3.10	0.83	0.247	0.806
	치료사	16	2.71	0.68	-1.819	0.071
	기타	19	2.97	0.79	-0.523	0.602

** $p < .01$

자격에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 각각의 직종별 보유, 미보유로 t-검정을 실시하였으며, 자격여부가 사회복지사($t=2.826$, $p < .01$)인 경우 이직의도에 유의한 차이가 있었으며, 직업재활사, 치료사, 상담사, 특수교사, 기타는 이직의도에 유의한 차이가 없었다.

(8) 종교에 따른 이직의도 차이

[표 4-33] 종교에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	기독교	48	3.11	0.84	0.286	0.836
	불교	19	2.90	0.87		
	천주교	28	3.07	0.72		
	무교	75	3.08	0.88		

종교에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 이직의도는 종교에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($F=0.286$, $p=0.836$). 이와 반대로 김용순(2005)의 연구에서는 종교는 이직의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나와 본 연구와 상반된 차이가 있었다.

(9) 이직경험여부에 따른 이직의도 차이

[표 4-34] 이직경험여부에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	없다	87	3.10	0.95	0.253	0.859
	1회	45	3.03	0.70		
	2회	22	3.07	0.61		
	3회 이상	15	2.91	0.85		

이직경험여부에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 이직경험여부는 종교에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($F=0.253$, $p=0.859$).

라) 직무환경 특성에 따른 이직의도 차이

(1) 복지관종류에 따른 이직의도 차이

[표 4-35] 복지관종류에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
	종합	142	3.04	0.84		
이직의도					-0.841	0.402
	종별	28	3.19	0.81		

복지관종류에 따른 이직의도가 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시하였고 그 결과로 이직의도는 복지관종류에 따른 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=-0.841$, $p=0.402$).

(2) 복지관규모에 따른 이직의도 차이

[표 4-36] 복지관규모에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
	20명 이상~30명 미만	17	3.02 ^{ab}	0.50		
이직의도	30명 이상~40명 미만	39	2.76 ^a	0.82		
	40명 이상~50명 미만	44	3.28 ^b	0.92	2.855*	0.039
	50명 이상	70	3.11 ^{ab}	0.83		

* $p < .05$, Post-hoc analysis $a < b$

복지관규모에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하고자 일원배치 분산 분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 결과로 이직의도는 복지관규모에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 30명 이상~40명 미만($M=2.76$)의 규모를 가지고 있는 복지관에 종사하는 종사자 대비 40명 이상~50명 미만($M=3.28$) 규모를 가지고 있는 복지관 종사자의 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

(3) 근무형태에 따른 이직의도 차이

[표 4-37] 근무형태에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	t	p
이직의도	정규직	137	3.04	0.83	-1.057	0.292
	비정규직	33	3.21	0.88		

근무형태에 따른 이직의도가 유의한 차이를 보이는지 검증하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시하였고 그 결과로 이직의도는 근무형태에 따른 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=1.057$, $p=0.292$). 통계적으로는 유의한 차이를 보이지는 않았지만 황수연(2018)의 연구에서와 같이 비정규직이 정규직보다 이직의도가 높게 나타났다.

(4) 직급에 따른 이직의도 차이

[표 4-38] 직급에 따른 이직의도 차이

종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p
이직의도	일반직원	140	3.22 ^c	0.80	16.776 ***	0.000
	중간관리자	25	2.49 ^b	0.67		
	상급관리자	5	1.77 ^a	0.25		

*** $p < .001$, Post-hoc analysis $a < b < c$

직급에 따른 이직의도의 유의한 차이를 검증하고자 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과로 이직의도는 직급에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보이는 변수에 대해서 던컨(Duncan)의 사후분석(Post-hoc analysis)을 실시하였고, 상급관리자($M=1.77$) 대비 일반직원($M=3.22$)의 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 직급이 낮을수록 이직의도가 높다고 볼 수 있다.

제 3 절 직무스트레스와 이직의도의 상관관계 및 회귀분석

1) 직무스트레스와 이직의도의 상관관계

직무스트레스, 직무스트레스의 하위구성요소들과 이직의도간의 상관관계를 파악하기 위하여 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

[표 4-39] 직무스트레스와 이직의도의 상관관계

변수	직무 스트레스	직무요구	직무 자율성	관계갈등	직무 안정성	조직체계	보상 적절성	직장문화	이직의도
직무 스트레스	1								
직무요구	.536***	1							
직무 자율성	.412***	.252**	1						
관계갈등	.577***	.173*	.222**	1					
직무 안정성	.466***	.200**	-0.079	0.049	1				
조직체계	.632***	0.059	-0.005	.290***	.352***	1			
보상 적절성	.756***	.221**	0.116	.340***	.302***	.551***	1		
직장문화	.727***	.223**	0.051	.294***	.297***	.449***	.615***	1	
이직의도	.658***	.299***	0.140	.244**	.303***	.439***	.692***	.589***	1

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < 0.001$

본 연구의 주요 변수인 직무스트레스, 하위구성요소 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무안정성, 조직체계, 보상적절성, 직장문화와 이직의도 간의 상관 관계를 알아보기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

분석의 결과로 직무스트레스는 직무요구($r=.536$, $p < .001$), 직무자율성($r=.412$, $p < .001$), 관계갈등($r=.577$, $p < .001$), 직무안정성($r=.466$, $p < .001$), 조직체계($r=.632$, $p < .001$), 보상적절성($r=.756$, $p < .001$), 직장문화($r=.727$, $p < .001$), 이직의도($r=.658$, $p < .001$) 모두와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

직무스트레스 하위구성요소인 직무요구는 직무자율성($r=.252$, $p < .01$), 관계갈등($r=.173$, $p < .05$), 직무안정성($r=.02$, $p < .01$), 보상적절성($r=.221$, $p < .01$), 직장문화($r=.223$, $p < .01$), 이직의도($r=.299$, $p < .001$)와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였지만, 조직체계와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 직무자율성은 관계갈등($r=.222$, $p < .01$)과는 유의한 정(+)적 상관관계를 보였지만, 직무안정성, 조직체계, 보상적절성, 직장문화, 이직의도와는 유의한 상관 관계를 보이지 않았다. 관계갈등은 조직체계($r=.29$, $p < .001$), 보상적절성($r=.34$, $p < .001$), 직장문화($r=.294$, $p < .001$), 이직의도($r=.244$, $p < .01$)와는 유의한 정(+)적 상관관계를 보였지만, 직무안정성과는 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

직무안정성은 조직체계($r=.352$, $p < .001$), 보상적절성($r=.302$, $p < .001$), 직장문화($r=.297$, $p < .001$), 이직의도($r=.303$, $p < .001$)와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 조직체계는 보상적절성($r=.551$, $p < .001$), 직장문화($r=.449$, $p < .001$), 이직의도($r=.439$, $p < .001$)와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 보상적절성은 직장문화($r=.615$, $p < .001$), 이직의도($r=.692$, $p < .001$)와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 직장문화는 이직의도($r=.589$, $p < .001$)와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

2) 직무스트레스 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향

직무스트레스의 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석(Simple linear regression analysis)을 실시하였다.

가) 직무요구 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-40] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	1.554	0.378		4.113 ***	0.000
	직무요구	0.528	0.130	0.299	4.061 ***	0.000

$$F=16.492(p < .001), R^2=.089, D-W=1.560$$

$$***p < .001$$

직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여, 단순회귀분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 그 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=16.492, p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 8.9%로 나타났다($R^2=.089$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.560으로 2에 근사한 값을 보였으며, 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가된다.

회귀계수의 유의성을 검증한 결과 직무요구는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.299, p < .001$). 즉 직무스트레스의 하위 변수인 직무요구가 증가하면 이직의도가 증가함을 의미한다. 이는 직무요구 변수만으로도 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 것을 의미한다.

나) 직무자율성 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-41] 직무자율성이 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	2.511	0.310		8.112 ***	0.000
	직무자율성	0.240	0.131	0.140	1.839	0.068

$$F=3.382(p=.068), R^2=.020, D-W=1.554$$

$$***p < .001$$

직무스트레스 하위구성요소인 직무자율성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여, 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=3.382$, $p=.068$), 회귀모형의 설명력은 약 2.0%로 나타났다($R^2=.020$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.554로 2에 근사한 값을 보였으며 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가된다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 직무자율성은 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($\beta=.131$, $p=.068$).

다) 관계갈등 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-42] 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	2.237	0.263	.	8.518 ***	0.000
	관계갈등	0.361	0.110	0.244	3.263**	0.001

$$F=10.648(p < .01), R^2=.060, D-W=1.448$$

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

직무스트레스 하위구성요소인 관계갈등이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=10.648, p < .01$), 회귀모형의 설명력은 약 6.0%로 나타났다($R^2=.060$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.448으로 2에 근사한 값을 보였다. 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가되었다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 관계갈등이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.244, p < .01$). 즉 직무스트레스 하위구성요소인 관계갈등 스트레스 지수가 증가할수록 이직의도도 증가하는 것으로 평가된다. 이는 직장에서 상사 및 동료와의 갈등이 많을수록 이직의도가 증가함을 의미한다고 볼 수 있다. 다른 변수를 제외하고 관계갈등만으로도 이직의도에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

라) 직무안정성 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-43] 직무안정성이 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	2.292	0.198		11.562 ***	0.000
	직무안정성	0.373	0.091	0.303	4.118 ***	0.000

$$F=16.956(p < .001), R^2=.092, D-W=1.580$$

*** $p < .001$

직무스트레스 하위구성요소인 직무안정성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 그 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=16.956, p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 9.2%로 나타났다($R^2=.092$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.580으로 2에 근사한 값을 보였다. 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가되었다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 직무안정성은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.303, p < .001$). 즉 직무스트레스 하위요소인 직무안정성 스트레스 지수가 높아져 직무불안정 상태일 경우 이직의도도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

마) 조직체계 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-44] 조직체계가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	0.944	0.341		2.771 **	0.006
	조직체계	0.878	0.139	0.439	6.330 ***	0.000

$$F=40.066(p < .001), R^2=.193, D-W=1.744$$

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

직무스트레스 하위구성요소인 조직체계가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 그 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=40.066, p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 19.3%로 나타났다($R^2=.193$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.744으로 2에 근사한 값을 보였다. 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가되었다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 조직체계는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.439, p < .001$). 즉 직무스트레스 하위요소인 조직체계 스트레스 지수가 높아질수록 이직의도도 높아지는 것으로 평가되었다. 바꿔 말하면 조직체계가 합리적일수록 이직의도가 감소한다고 볼 수 있다.

바) 보상적절성 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-45] 보상적절성이 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	0.468	0.215		2.183*	0.030
	보상적절성	1.060	0.085	0.692	12.415***	0.000

$$F=154.144(p < .001), R^2=.478, D-W=1.815$$

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

직무스트레스 하위구성요소인 보상적절성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 그 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=154.144, p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 47.8%로 나타났다($R^2=.478$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.815로 2에 근사한 값을 보였다. 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가되었다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 보상적절성은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.692, p < .001$). 즉 직무스트레스 하위구성요소인 보상적절성 스트레스 지수가 높아질수록, 즉 보상이 부적절하다고 느끼는 지수가 높아질수록 이직의도도 높아지는 것으로 평가되었다.

사) 직장문화 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

[표 4-46] 직장문화가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
이직의도	(상수)	0.904	0.235	.	3.849 ***	0.000
	직장문화	0.936	0.099	0.589	9.451 ***	0.000

$$F=89.329(p < .001), R^2=.347, D-W=1.843$$

*** $p < .001$

직무스트레스 하위구성요소인 직장문화가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회기분석(Simple linear regression analysis)를 실시하였다. 그 결과로 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=89.329, p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 34.7%로 나타났다($R^2=.347$). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.843으로 2에 근사한 값을 보였다. 이는 잔차의 독립성 가정에 문제가 없다고 평가되었다.

회기계수의 유의성을 검증한 결과, 직장문화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.589, p < .001$). 즉 직무스트레스 하위구성요소인 직장문화 스트레스 지수가 높아질수록 이직의도도 높아지는 것으로 평가되었다.

3) 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였다.

[표 4-47] 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	β	t	p	VIF
이직의도	독립변수 직무스트레스	1.503	0.198	0.547	7.605***	0.000	1.503
	성별	0.114	0.115	0.067	0.987	0.325	1.341
	연령	-0.072	0.121	-0.064	-0.600	0.550	3.325
	결혼여부	-0.130	0.128	-0.077	-1.018	0.310	1.650
	최종학력	-0.083	0.134	-0.043	-0.615	0.540	1.420
	경력	-0.001	0.002	-0.057	-0.475	0.635	4.235
	소득	0.135	0.117	0.120	1.149	0.252	3.173
	사회복지사	0.340	0.187	0.170	1.817	0.071	2.533
	직업재활사	-0.003	0.148	-0.001	-0.021	0.984	1.450
	치료사	0.083	0.246	0.030	0.339	0.735	2.197
	기타	0.072	0.198	0.027	0.362	0.718	1.589
	기독교	-0.012	0.128	-0.006	-0.094	0.925	1.373
	불교	0.159	0.172	0.061	0.924	0.357	1.250
	천주교	0.027	0.153	0.012	0.177	0.860	1.376
	이직경험	0.024	0.113	0.015	0.216	0.829	1.336

$$F=7.577(p < .001), R^2=.496, \text{adj } R^2=.431, D-W=1.779$$

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

장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회기분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였다. 통제변수는 범주형의 경우 더미변수¹⁴⁾로 변경하여 독립변수로 투입하였다. 그 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=7.577$, $p < .001$), 회귀 모형의 설명력은 약 49.6%로 나타났다(수정된 R 제곱은 43.1%). 한편 Durbin-watson 통계량은 1.779으로 2에 근사한 값을 보이고 있어 잔차의 독립성 가정에는 문제가 없는 것으로 평가되었다. 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)도 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회기계수의 유의성 검증결과, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.547$, $p < .001$). 즉 직무스트레스가 증가하면 이직의도가 증가한다고 볼 수 있다.



14) 성별(남자=1, 여자=0), 결혼여부(기혼=1, 미혼=0), 사회복지사, 직업재활사, 치료사, 기타(보유=1, 미보유=0), 종교-기독교(기독교=1, 불교, 천주교, 무교=0), 종교-불교(불교=1, 기독교, 천주교, 무교=0), 종교-천주교(천주교=1, 기독교, 불교, 무교=0), 이직여부(있다=1, 없다=0), 복지관 종류(종합=1, 종별=0), 균무형태(정규직=1, 비정규직=0)

장애인복지관 종사자의 직무스트레스 하위구성요소들이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였다.

[표 4-48] 직무스트레스 하위구성요소가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E	β	t	p	VIF
이직의도	직무요구	0.159	0.111	0.091	1.430	0.155	1.494
	직무자율성	-0.127	0.107	-0.075	-1.185	0.238	1.458
	관계갈등	-0.063	0.091	-0.043	-0.687	0.493	1.430
	직무안정성	0.091	0.079	0.074	1.154	0.251	1.527
	조직체계	0.079	0.141	0.039	0.556	0.579	1.832
	보상적절성	0.690	0.122	0.453	5.635 ***	0.000	2.378
	직장문화	0.350	0.115	0.222	3.035 **	0.003	1.970
	성별	0.081	0.106	0.048	0.760	0.449	1.451
	연령	-0.049	0.113	-0.044	-0.433	0.666	3.715
	결혼여부	0.005	0.118	0.003	0.046	0.963	1.797
	최종학력	-0.140	0.120	-0.073	-1.169	0.244	1.429
	경력	0.000	0.001	-0.012	-0.105	0.916	4.495
	소득	0.081	0.108	0.072	0.746	0.457	3.415
	사회복지사	0.392	0.172	0.196	2.282 *	0.024	2.701
종속변수	직업재활사	0.120	0.135	0.057	0.889	0.376	1.529
	치료사	-0.050	0.231	-0.018	-0.216	0.829	2.466
	기타	0.038	0.185	0.014	0.203	0.839	1.747
	기독교	-0.167	0.117	-0.090	-1.429	0.155	1.457
	불교	0.246	0.155	0.094	1.592	0.114	1.284
	천주교	-0.076	0.138	-0.034	-0.553	0.581	1.413
	이직경험	-0.060	0.104	-0.036	-0.574	0.567	1.424
	복지관종류	0.015	0.130	0.007	0.118	0.906	1.219
	복지관규모	0.009	0.047	0.010	0.181	0.857	1.224
	근무형태	-0.044	0.128	-0.021	-0.344	0.731	1.376
	직급	-0.351	0.155	-0.192	-2.257 *	0.026	2.657
	(상수)	0.625	0.689		0.907	0.366	

$$F=9.123(p < .001), R^2=.620, adj\ R^2=.552, D-W=1.713$$

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

직무스트레스 하위구성요소(직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무안정성, 조직체계, 보상적절성, 직장문화)가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해, 다중회기분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였다. 통제변수는 범주형의 경우 더미변수¹⁵⁾로 변경하여 독립변수로 투입하였다.

그 결과 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($F=9.123$, $p < .001$), 회귀모형의 설명력은 약 62.0%(수정된 R 제곱은 55.2%)로 나타났다. 한편 Durbin-watson 통계량은 1.713으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었고, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)도 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과 보상적절성($\beta=.453$, $p < .001$), 직장문화($\beta=.222$, $p < .01$)는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직무요구($\beta=.159$, $p=.155$), 직무자율성($\beta=-.075$, $p=.238$), 관계갈등($\beta=-.043$, $p=.493$) 직무안정성($\beta=.091$, $p=.251$), 조직체계($\beta=.079$, $p=.579$)는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 종사자에 대한 보상이 적절할수록 이직의도가 감소한다고 볼 수 있으며, 종사자가 속한 기관의 직장문화가 위계적일수록 이직의도가 증가한다고 볼 수 있다.

15) 성별(남자=1, 여자=0), 결혼여부(기혼=1, 미혼=0), 사회복지사, 직업재활사, 치료사, 기타(보유=1, 미보유=0), 종교-기독교(기독교=1, 불교, 천주교, 무교=0), 종교-불교(불교=1, 기독교, 천주교, 무교=0), 종교-천주교(천주교=1, 기독교, 불교, 무교=0), 이직여부(있다=1, 없다=0), 복지관종류(종합=1, 종별=0), 근무형태(정규직=1, 비정규직=0)

제 4 절 연구의 가설검증 요약

다음 [표 4-49]는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지 여부를 확인하고자 세운 가설의 검증결과 요약이다.

[표 4-49] 연구의 가설검증 요약

구 분	연구가설	검증 결과	구분
〈전체가설〉	장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 증가하면 이직의도가 증가할 것이다.	채택	$\beta=.547$, $p < .001$
〈1〉	장애인복지관 종사자의 직무요구가 늘어나면 이직의도가 증가할 것이다.	기각	
〈2〉	장애인복지관 종사자의 관계갈등이 증가하면 이직의도가 증가할 것이다.	기각	
〈3〉	장애인복지관 종사자의 직무자율성이 높아지면 이직의도가 감소할 것이다.	기각	
〈4〉	장애인복지관 종사자가 속한 기관의 조직체계가 합리적일수록 이직의도가 감소할 것이다.	기각	
〈5〉	장애인복지관 종사자의 직무안정성이 높아지면 이직의도가 감소할 것이다.	기각	
〈6〉	장애인복지관 종사자에 대한 보상이 적절할수록 이직의도가 감소할 것이다.	채택	$\beta=.453$, $p < .001$
〈7〉	장애인복지관 종사자가 소속된 기관의 직장문화가 위계적일수록 이직의도가 증가할 것이다.	채택	$\beta=.222$, $p < .01$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 논의

장애인복지는 사회복지의 한 종류로 사회복지가 발전함에 따라 함께 발전해왔다. 이러한 장애인복지의 발전은 여러 장애인복지 관련 종사자들의 노력이 없이는 불가능했을 것이다. 하지만 이러한 장애인복지 관련 종사자들을 포함한 여러 사회복지 종사자들은 매년 늘어나는 업무와 여러 요인들로 인해 직무에 대한 불만족, 사회복지에 대한 회의감을 느끼는 등으로 인하여 이직의도가 높아지고 또는 이직으로 이어지는 경우들이 발생하여 복지관에서는 업무에 유능한 인재를 잃게 되어 서비스를 제공받는 대상자에게도 질 높은 서비스를 제공하는 것에 어려움이 생길 수 있다.

이러한 현상들은 장애인복지관 뿐만 아니라 다른 여러 사회복지 관련 시설에서도 나타나고 있는 부분이며, 이들의 열악한 근무환경과 낮은 임금체계, 업무량의 증가, 조직체계의 문제 등에 의하여 발생하는 부분이 가장 큰 원인이라고 볼 수 있어, 장애인복지와 더불어 전체적인 사회복지서비스의 발전을 위하여 여러 대책의 마련이 시급하다고 할 수 있다.

기존의 연구들에서는 대부분이 사회복지사를 중점적인 대상으로 하여 연구를 진행한 경우가 많았으며, 특히 장애인복지관에 대한 연구 자체가 많이 이루어지지 않았으며 직업재활사, 치료사, 특수교사 등의 다른 종사자들을 포함한 연구들은 찾아보기가 어려웠다.

따라서 본 연구는 서울시에 소속된 종합, 종별 장애인복지관에 종사하는 종사자(사회복지사, 직업재활사, 치료사, 특수교사 등)들을 대상으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아봄으로써 종사자들의 직무스트레스와 이직의도를 완화시키기 위한 이론적, 실천적 방안을 제시하고자 한다.

본 연구의 주제는 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향으로 연구대상자로는 서울시에 있는 종합, 종별 장애인복지관에 종사하고 있는 종사자로 사회복지사, 직업재활사, 치료사, 특수교사 등을 포함한

모든 종사자를 대상으로 자료를 수집하였다. 자료의 수집기간은 2018년 10월 15일부터 31일까지 17일간 진행되었으며, 수집방법은 각 장애인복지관에 사전에 연락하여 연구의 목적에 관하여 설명을 드린 후 이에 대해 설문조사에 동의한 기관들에 한하여 사전약속을 잡은 후 방문하여 설문지를 배부, 회수하였다. 회수된 총 180부의 자료 중 성의 없거나 부실한 응답을 한 10부의 자료를 제외하고 170부를 최종분석에 활용하였으며, 분석은 IBM SPSS Statistics 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 분석방법은 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위한 빈도분석(Frequency Analysis), 직무스트레스와 이직의도의 수준을 확인하기 위한 기술통계, 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스와 이직의도의 차이를 확인하기 위한 독립표본 t-검정 및 일원배치 분산분석(One-way Anova), 직무스트레스와 이직의도의 상관관계를 측정하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson Correlation Analysis), 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는지 알아보기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

이러한 분석방법을 사용하여 분석한 결과를 토대로 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째. 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 인구사회학적 특성(일반적, 직무환경 특성)을 빈도분석을 통해 알아본 결과 총 170명의 대상자 중 성별은 여성이 102명(60.0%)으로 많았으며, 연령은 30대가 90명(52.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 미혼이 97명(57.1%), 최종학력은 대학교(4년제)가 136명(80.0%)으로 많은 것으로 나타났다. 사회복지 경력은 1년 이상~5년 미만이 65명(38.2%)로 많은 것으로 나타났으며, 소득은 2000만원 이상~3000만원 미만이 98명(58.0%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 자격보유는 사회복지사를 보유한 사람이 132명으로 직업재활사(33명), 치료사(16명), 기타(19명)보다 많은 비율을 보였다. 종교는 무교가 75명(44.1%), 이직경험여부는 없다가 87명(51.5%)으로 많은 것으로 나타났다. 복지관 유형은 종합이 142명(83.5%), 복지관 규모는 50명 이상 기관이 70명(41.2%), 근무형태는 정규직이 137명(80.6%), 직급은 일반직원이 140명(82.4%)로 각각 높게 나타났다.

둘째. 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스와 이직의도의 수준을 살펴본 결과 전체 직무스트레스는 4점 만점에 2.42점으로 약간 높은 수준으로 나타났으며, 하위구성요소별로 살펴보면 직무요구가 2.87점으로 가장 높게 나타났고, 보상부적절 2.45점, 조직체계 2.42점, 직무자율성 결여 2.32점, 관계갈등 2.31점, 직장문화 2.31점, 직무불안정 2.08점 순으로 나타났다. 이직의도는 5점 만점에 3.07점으로 나타나 보통수준인 것으로 나타났다.

셋째. 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이를 분석한 결과 직무요구는 자격여부에 따라, 직무자율성은 연령, 결혼여부, 최종학력, 소득, 자격여부, 이직경험, 복지관 규모, 직급에 따라 유의한 차이를 보였다. 직무안정성은 자격여부, 이직경험에 따라, 조직체계는 경력, 소득, 자격여부, 직급에 따라, 보상부적절성은 연령, 결혼여부, 경력, 소득, 종교, 직급에 따라, 직장문화는 연령, 결혼여부, 경력, 소득, 종교, 직급에 따라 유의한 차이를 보였다. 하지만 관계갈등은 인구사회학적 특성에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

넷째. 연구대상자인 장애인복지관 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 차이를 분석한 결과 인구사회학적 특성인 연령, 결혼여부, 최종학력, 경력, 소득, 자격여부, 복지관 규모, 직급은 이직의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

다섯째. 직무스트레스와 이직의도의 상관관계를 분석한 결과 전체 직무스트레스는 하위구성요소 7가지와 이직의도 모두와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고, 하위구성요소인 직무요구는 직무자율성, 관계갈등, 직무안정성, 보상부적절성, 직장문화, 이직의도와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고, 직무자율성은 관계갈등과는 유의한 정(+)적 상관관계를 보였지만, 직무안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화, 이직의도와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 관계갈등은 조직체계, 보상부적절성, 직장문화, 이직의도와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였지만 직무안정성과는 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 직무안정성은 조직체계, 보상부적절성, 직장문화, 이직의도와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고, 보상부적절성은 직장문화, 이직의도와 정(+)적 상관관계를 보였으며, 직장문화는 이직의도와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

여섯째. 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 분석한 결과 $\beta=.547$, $p < .001$ 수준으로 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 이는 종사자의 직무스트레스가 증가할 경우 이직의도가 증가함을 알 수 있었으며, 이는 박승택(2012), 이세형(2013), 박지혜(2017), 김진예(2018) 등의 선행연구의 결과와도 같은 결과를 보였다.

일곱째. 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스 하위구성요소들이 이직의도에 미치는 영향에 관하여 분석한 결과 보상적절성($\beta=.453$, $p < .001$), 직장문화($\beta=.222$, $p < .01$)가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구자인 권현숙(2014)의 연구에서는 관계갈등, 보상부적절, 조직문화가 이직의도에 미치는 것으로 나타나 관계갈등이 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 본 연구와는 차이가 있었다. 또한 김진예(2018)의 연구에서는 직무요구, 조직문화, 관계갈등, 직무불안정이 영향을 미치는 것으로 나타나 이 역시 본 연구의 결과와는 차이가 있었다.

제 2 절 함의 및 제언

본 연구는 장애인복지관에 종사하는 종사자를 대상으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 실증적으로 분석하였다. 연구결과를 바탕으로 장애인복지관 종사자들의 직무스트레스를 줄이고 이직의도를 완화시키는 방안이 마련될 수 있도록 이론적, 실천적 방안을 제시하고자 한다.

본 연구에서 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 직무스트레스 하위구성요소인 보상적절성, 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 결과가 도출되었다. 이상의 연구의 결과를 바탕으로 장애인복지관 종사자의 이직의도를 완화시킬 수 있는 방안 몇 가지를 제언하고자 한다.

첫째. 본 연구에서는 보상적절성과 더불어 직장문화가 이직의도에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 특히 우리나라의 대부분의 직장은 보수적인 상하관계로 이루어져 있는 경우가 많다. 이러한 점은 부하직원이 상사에게 부당한 업무지시를 받거나 자신의 의사와는 상관없이 원치 않는 회식자리에 참여를 하는 경우로도 나타난다. 이런 상황이 이어질 경우 직무스트레스를 증가시키며 이직을 하려는 가장 큰 원인이 될 수 있다. 그렇기 때문에 바람직한 리더십의 교육을 통하여 직장상사가 먼저 솔선수범하여 올바른 직장문화를 만들어 나갈 필요가 있다.

둘째. 장애인복지관 종사자를 포함한 사회복지 모든 인력에 대한 처우개선이 이루어져야 한다. 현재 장애인복지관 종사자의 경우 자신이 맡은 업무에 대한 성과를 달성하기 위하여 추가근무와 휴일근무를 하는 경우가 있다. 하지만 예산 등의 문제로 인하여 수당을 제대로 지급받기가 어려운 실정이다. 이러한 현상이 지속된다면 장애인복지의 발전을 위한 종사자들의 노력에도 불구하고 열악한 처우로 인하여 이직을 생각하는 경우가 늘어날 수밖에 없다. 이번 연구를 진행하면서 많은 인원들이 타 직종에 비하여 급여체계가 열악한 것을 확인할 수 있었다. 또한 이는 지역이나 유형에 따라 차이가 있을 수 있기 때문에 정부와 자치단체의 주도하에 개선방안이 하루 빨리 마련될 필요가 있다.

셋째. 합리적인 업무분담체계가 마련되어야 한다. 우리나라의 복지는 해가 거듭될수록 발전하고 있다. 하지만 매년 새로운 사업이 생김에 따라 기존 종사자들의 업무가 과중되는 경우가 많다. 이러한 현상이 지속되면 담당자 1명이 담당을 하는 서비스의 인원이 증가함과 더불어 늘어난 업무로 인하여 충분한 휴식보장을 받는 것에 어려움이 생길 수 있다. 이러한 점을 들어 명확하게 체계가 확립되어야 하고 새로운 사업에 대한 부분은 신규인력을 채용하는 등의 방안이 이루어질 필요가 있다. 이런 부분을 채워주기 위하여 국가나 지방자치단체의 관심과 더불어 지원이 적절히 이루어져야 하며 이러한 노력은 곧 복지관을 이용하는 대상자의 서비스 질의 향상과 더불어 종사자의 삶의 질의 향상도 도모할 수 있다.

넷째. 장애인복지관 종사자에 대한 직무스트레스 관리가 필요하다. 현재 장애인복지관에서는 대부분 강사를 섭외하여 직원교육시간에 교육이 진행되거나 전혀 이루어지지 않는 경우가 대부분일 것이다. 하지만 단순히 직원교육을 통해서만 직무스트레스에 대한 교육을 받는 것이 아닌 이러한 부분을 확대하여 분기별로 기관 전체 종사자의 직무스트레스 측정을 실시하고 직무스트레스 수준이 높은 종사자에 대한 관리가 이루어질 필요가 있다. 종사자의 직무스트레스를 낮추는 것은 곧 이직률을 낮추는 것이며, 장기근속을 하게 되는 것은 곧 장애인복지관 이용자의 서비스의 질이 향상되는 것과 직결되기 때문에 사회복지 현장의 발전에 기여할 수 있는 부분이다.

다섯째. 모든 사회복지 현장에서 근무를 하는 종사자들 특히 사회복지사의 경우 전문직으로 알려져 있음에도 전문성이 보장되지 않는다는 것이다. 주변의 사회복지사에 대한 인식은 대부분 좋은 일을 하는 직업으로만 인식이 되어 있어 전문가라는 인식은 적은 현실이다. 이런 부분을 개선하기 위해 사회복지사 자격기준의 개선이 필요하다. 현재의 상황을 보면 사회복지사라는 자격이 양산형으로 지급이 되고 있다고 할 수 있는데 이러한 부분의 기준을 높이고, 개선을 하여 사회복지사의 전문성을 높이고 그 분야의 전문가라는 자부심을 가질 수 있도록 해야 한다. 이런 부분의 개선을 통해 종사자들은 전문가라는 자부심을 가지고 자신의 직무에 좀 더 책임감과 열의를 가지고 근무를 하게 되어 서비스 질의 향상과 더불어 사회복지의 발전에 기여할 것이다.

제 3 절 연구의 한계와 후속연구에 대한 제언

본 연구는 장애인복지관에 종사하는 종사자들의 직무스트레스 수준을 파악하고 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 하위구성요소별 구체적으로 살펴봄으로서 장애인복지관을 실천하고 있는 현장에서 이직의도 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있다는 부분과 기존의 연구에서의 대상이 대부분 사회복지사만을 대상으로 하였지만 종사자 전체를 대상으로 하였다는 점에서 충분한 가치와 의미가 있지만 연구를 진행하며 발생한 연구의 한계와 후속연구에 대한 제언을 하고자 한다.

첫째. 본 연구의 주제에 따라 전국의 장애인복지관 종사자를 대상으로 조사를 하여 진행해야 좀 더 정확한 결과를 얻을 수 있으나 특정지역(서울)을 대상으로 하였기에 이를 전국의 장애인복지관 종사자의 결과로 일반화 시키는 것에는 무리가 있다. 또한 서울로 한정하더라도 전체 종사자를 대상으로 연구를 진행한 것이 아니다. 이러한 점을 반영하여 후속연구에서는 지역범위를 확대하여 연구를 진행할 필요가 있다.

둘째. 본 연구에서의 대상을 기존의 많은 연구에서 사회복지사만을 대상으로 하였던 연구를 장애인복지관에 종사하는 직업재활사, 각 치료사, 특수교사 등 모든 종사자를 포함하여 연구의 의미가 있지만 기관의 협조가 부족하고, 시간, 금전적인 부분으로 인하여 많은 대상을 확보하지 못한 점에서 제한점이 있었다. 후속연구에서는 이를 보완하여 보다 많은 대상의 자료를 확보하여 연구가 진행할 필요가 있다.

셋째. 본 연구에서는 연구대상자의 직급을 일반직원, 중간관리자, 상급관리자, 최고관리자로 분류를 하였는데 이러한 부분이 기관마다 분류하는 차이가 있어 직급별 명확한 차이를 확인하기가 어려웠으며, 또한 상급관리자 이상의 종사자의 경우 조사를 함에 있어 어려운 면이 많아 대상이 고루 연구가 이루 어지지 못했다는 한계점이 있었다. 이를 토대로 후속연구에서는 직급의 세분화를 통하여 좀 더 폭넓은 연구가 진행되어야 할 것이다.

넷째. 본 연구의 이론적 배경에 쓰인 장애인복지관의 현황은 한국장애인복지관협회에 최신화가 되어 있어 자료를 참고할 수 있었으나, 그 외 종사자 현

황, 예산 부분 등에 있어서는 전국장애인복지관 편람이 3년에 한 번씩 최신화가 된다는 점으로 인해 2015년 장애인복지관 편람을 참고 한 점을 들어 장애인복지관의 현황을 정리함에 있어 아쉬움이 있었다. 이러한 점을 들어 후속연구에서는 최신화가 된 자료를 토대로 현황을 제시할 필요가 있다.

다섯째. 본 연구에서는 이직의도에 미치는 영향적인 변수로 직무스트레스만을 사용하여 직무스트레스 외의 다른 변수들이 고려되지 않았다는 제한점이 있었다. 이를 반영하여 후속연구에서는 직무스트레스 뿐만 아니라 다른 추가적인 변수를 함께 사용하여 여러 부분을 가지고 이직의도에 미치는 영향에 관하여 연구를 진행할 필요가 있다. 또한 대부분의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구들도 설문조사를 이용한 양적연구가 대부분이었는데 이러한 점을 들어 후속연구에서는 양적연구 뿐만 아닌 질적 연구도 함께 이루어져야 할 필요가 있다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강길현. (2013). 사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구. 조선대학교 사회복지학과 박사학위논문.
- 강길현, 손재홍. (2012). 직무 및 조직특성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향. 『한국컴퓨터정보학회 논문지』, 17(9), 171–179.
- 강영실. (2004). 『장애인 복지의 이해(4판)』, 2016. 서울: 도서출판 신정
- 강유리. (2012). 심리상담 종사자의 직무스트레스와 사회적지지 및 대처행동과의 관계. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 강진숙. (2014). 어린이집 교사의 직무스트레스와 교사 효능감 및 대처방안연구. 동국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고병호. (2011). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구: 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과. 백석대학교 기독교전문대학원 박사학위논문.
- 고은숙. (2013). 재가노인복지시설 요양보호사의 직무스트레스 요인에 관한 연구 : 전북지역을 중심으로. 전북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 권현숙. (2014). 아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 서번트리더십의 조절 효과를 중심으로. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경미. (2012). 사회복지사들의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김교정. (2003). 사회복지실무자의 이직의도 대한 연구. 『사회과학연구』, 19(2), 65–93.
- 김기재. (2012). 사회복지조직 내의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김도형. (2011). 패밀리레스토랑 직원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대

- 한 연구. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김선애. (1985). 임상 간호원의 이직의사에 영향을 미치는 요인분석. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정호, 김선주. (2007). 『스트레스 이해와 관리』. 서울: 시그마프레스.
- 김선희. (2013). 지역사회복지관 사회복지사의 의사결정 참여가 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성한. (1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선희. (2000). 사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구 : 지역사회복지관을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영자. (2009). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 조선대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김용구. (2014). 사회복지사의 직무스트레스요인과 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용순. (2006). 사회복지사 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구: 경기도를 중심으로. 강남대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 김용우. (2011). 노인장기요양기관 근무환경이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 광운대학교 상담복지정책대학원 석사학위논문.
- 김은덕. (2014). 보육교사의 직무스트레스와 자아개념 및 교사-영유아 상호작용 요인 간의 관계. 숭실대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김은주. (2012). 학교사회복지종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은지. (2015). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종민. (2002). 장애인복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김종철. (2002). 장애인복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.

- 김준환. (2013). 사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김준현. (2014). 장애인복지시설 종사자의 특성과 근무환경이 이직의도에 미치는 영향. 순천대학교 사회문화예술대학원 석사학위논문.
- 김진예. (2018). 장애인거주시설 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 위덕대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김하연. (2015). 직무요구 특성이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김항석, 한광현. (1991). 직무스트레스와 영향요인에 관한 이론적 고찰. 『산업개발연구』, 10:83-104.
- 김현주. (2002). 청각장애인근로자의 이직의도에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.
- 김혜은. (2014). 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 제주대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 노일학. (2003). 카지노딜러들의 개인 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : P사 카지노 기업 딜러들을 대상으로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 문숙자. (2010). 간호사의 이직의도에 관한 구조모형. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박승택. (2012). 사회복지사의 이직의도와 소진에 영향을 미치는 요인: 직무 스트레스와 조직몰입을 중심으로. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 박웅열. (2010). 사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 박나래. (2009). 사회복지사의 이직의도 결정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 국민대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박지혜. (2017). 사회복지사의 직무스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영

- 향. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 배영순. (2016). 신규간호사의 직무스트레스와 이직의도 관계에서 전문직 자아개념의 매개효과. 경북대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 변중현. (2009). 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 인전자원개발 담당자를 중심으로. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 보건복지부. (2016). 『2016년 장애인복지 사업안내』
- 보건복지부. (2017). 『2017년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인』
- 보건복지부. (2018). 『2017년 장애인 실태조사』
- 보건복지부. (2018). 『2017년 장애인 등록 현황』
- 보건복지부. (2018). 『2018년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인』
- 보건복지부. (2018). 『장애인복지법』
- 서민호. (2012). 요양보호사의 직무스트레스와 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향 : 대구광역시 요양시설 종사자 중심으로 대구한의대 대학원 박사학위논문.
- 서영관. (2013). 사회복지시설 종사자의 직무불안정성 선행요인과 행위결과에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 설건혜. (2011). 호텔종사자의 직무스트레스가 심리사회적 안녕감에 미치는 영향 : 특 1급 호텔을 중심으로. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 성희자, 권현수. (2013). 사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와 의 관계 . 『사회과학연구』, 24(3), 361-383.
- 송병선. (1996). 직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향. 경희 대학교 대학원 박사학위논문.
- 송병식, 김성환. (2002). 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 제주대학교 관 『광과경영경제연구소』, Vol.17, 145-173(29쪽).
- 송유미. (2005). 종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구. 대구대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문.
- 신동훈. (2016). 장애인복지관 사회복지사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 신문형. (1998). 생활체육지도자의 이직의사에 관한 조사 연구. 용인대학교 교

육대학원 석사학위논문.

- 심성훈. (1999). 직무특성과 상사의 카리스마적 리더십이 구성원의 직무스트레스에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 경영학과 석사학위논문.
- 양열. (2009). 직무스트레스와 이직의도 : 감성지능과 신뢰의 역할. 창원대학교 경영대학원 경영학과 석사학위논문.
- 양은정. (2017). 제주지역 사회복지시설 종사자의 이직의도에 미치는 영향요인 연구. 제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 원도연. (2014). 사회복지사의 직무만족도와 이직의도와의 관계에 관한 연구 : 수퍼바이저 스타일과 직무스트레스의 조절효과. 성균관대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 윤영석. (2013). 사회복지사의 이직의도 영향요인 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤혜미. (1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout 에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 18, 83-116.
- 윤혜미. (1996). 사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스 개인적 특성과 대처행동의 역할. 『한국사회복지학』, 28(4) : 251-280.
- 이경희. (2008). 종합복지관 종사자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한일장신대학교 기독교사회복지대학원 석사학위논문.
- 이기효. (1994). 이직의도 인과모형의 실증연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명원. (2015). 관계갈등이 호텔 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한연구 : 이직의도의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상훈. (1999). 사회복지사의 직무만족과 이직의사. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이선우. (2012). 『장애인복지론』. 서울: 청목출판사.
- 이선희. (2013). 장애아돌보미의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.

- 이세형. (2013). 사회복지사의 직무스트레스, 감정노동, 상사의 리더십이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 이연순. (2005). 사회복지사의 이직의도 결정 요인에 관한 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이영준. (2012). 노인복지시설 근무자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.
- 이은미. (2008). 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 충남지역을 중심으로. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이재익. (2012). 직무불안정성이 성과에 미치는 영향. 원광대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이재현. (2015). 숙련된 철도기관사의 직무스트레스와 인적 오류와의 관련성. 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이준열. (2001). 조직문화의 특성에 따른 종업원 만족에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이환경. (2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 : 직무소진의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현주. (1999). 조직 문화의 유형과 비서직 종사자의 조직성과에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형미. (2014). 장애인복지관 관장의 리더십 유형에 관한 종사자의 인식이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형렬. (2012). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 대처전략의 조절효과. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 임은용. (2008). 사회복지시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 임진숙. (2004). 직무 스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공·사 부분간의 비교를 중심으로. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.

- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 『대한산업의학회지』, Vol.2005 No.17 4호 297-317.
- 장재원. (2011). 직무 스트레스, 직무 조건에 따른 요양보호사들의 이직의도에 관한 연구. 서강대학교 공공정책대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 장현갑, 박현진. (2002). 사회적 지지가 유방암 환자의 스트레스 취약성 및 반응성에 미치는 효과. 『한국심리학회 학술대회 자료집』, 2002(1), 694-699.
- 정영주. (2011). 사회복자사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 경북대학교 과학기술대학원 석사학위논문.
- 정홍채. (2009). 사회복지기관 종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 강남대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 조영자. (2008). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 소규모 노인요양시설 시설장의 리더십 유형의 조절 효과를 중심으로. 연세대학교 행정대학원 사회복지전공 석사학위논문.
- 차인성. (2012). 사회복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구 : 대전광역시를 중심으로. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 최은경. (2013). 보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 관한 연구. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 최성문. (2005). 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구 : 공정성을 매개 변수로 하여. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 최순영. (2008). 병원근로자의 근골격계질환에 대한 인간공학적 위험도 및 직무스트레스 등의 사회심리적 요인의 영향에 대한 연구 : 경로분석 모델을 중심으로. 인하대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 최주영. (2016). 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 감사성형의 매개효과. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 최준배. (2014). 지역사회복지관 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요

- 인에 관한 연구 : 조직몰입도, 인간관계, 최고관리자 리더십을 중심으로. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 최지은. (2001). 스트레스 대처유형과 당뇨병 환자의 혈당수치와의 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 추주형. (2014). 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 한국산업안전공단. (2018). 『안전보건용어사전』. www.kosha.or.kr
- 검색일자 : 2018. 11. 15.
- 한국심리학회. (2014). 『네이버 지식백과, 심리학용어사전』. www.koreanpsychology.or.kr
- 검색일자 : 2018. 10. 26.
- 한국장애인복지관협회. (2015). 『2014년 장애인복지관 편람(인적자원편)』
- 한국장애인복지관협회. (2016). 『2015년 장애인복지관 편람』
- 한국장애인복지관협회. (2018). 『전국 장애인복지관 기관현황』
- 허소영. (2013). 장애인복지관 중간관리자의 보상인식이 이직의도에 미치는 영향. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 홍성옥. (2012). 장애인복지관에 종사하는 사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구. 가천대학교 사회정책대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 황수연. (2018). 사회복지종사자의 근로조건이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로. 인제대학교 대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Bonds, A. A. (2017). Employees Organizational Commitment and Turnover Intentions. Requirements for the degree of doctor of business administration from the University of Walden.
- Bothma, C. F. & Roodt, G. (2012). Work-based identity and work engagement as potential antecedents of task performance and turnover intention: Unravelling a complex relationship. *『SA Journal of Industrial Psychology』*. 38(1), Art. #893, 17 pages.
- Bothma, C. F. & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *『SA Journal of Human Resource Management』*. 11(1), 1–12.
- Coleman, J. C. (1980). Abnormal psychology and modern life : Scott, Foresman, 616.
- Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A meta analysis and review with implication for research. *『Academy of Management』*. Review. 11(1).
- Galton, L. (1983). Coping with Executive Stress: Executive Health Examiners, *『Mcgraw-Hill』*. 1983, 21–25.
- Giffen, R. (2015). Organizational culture and personality type: relationship with person-organization fit and turnover intention.
- Hall, D. T. (1976). Careers in organizations. Goodyear Pub. Co.
- Hom, P. W. & Griffith, R. W. (1995) Employee Turnover, Cincinnati, Ohio : An International Thompson Publishing Co. 1995.
- Jacobs, E. & Roodt, G. (2007). The development of a knowledge sharing construct to predict turnover intentions. *『In Aslib Proceedings』*, Vol. 59, No. 3, pp. 229–248.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *『Annual Review of Psychology』*, 44, 1–21.

- Martin, A., & Roodt, G. (2008). Perceptions of organisational commitment, job satisfaction and turnover intentions in a post-merger south african tertiary institution. *『SA Journal of Industrial Psychology』*, 34(1), 23–31.
- MacGrath, G. (1976). The Surveying and Mapping of British East Africa. Cartographica Monograph.
- Martin, A. (2007). Employee Perceptions of Organisational Commitment, Job Satisfaction And Turnover Intentions in a Post-Merger Institution. n.p.: master's degree in commerce from the University of Johannesburg.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *『Journal of applied psychology』*, 62(2), 237.
- Mobley, W. H. (1982). Employee Turnover: causes, Consequences and Control Reading. MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Mowday, R. T. (1984). Strategies for adapting to high rates of employee turnover. *『Human resource management』*, 23(4), 365–380.
- Roodt, G. (2004). Turnover intentions. Unpublished document: University of Johannesburg.
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress.
- Selye, H. (1979), The Stress Concept and Some of Its Implications in Hamilton V. et al.(eds.), Human Stress and Cognition, *『John Wiley & Sons Ltd』*, 11–33.
- Van Zyl, K. J. (2015). Burnout in Special Needs Educators in Pietermaritzburg: Associations with Intentions to Leave (Doctoral dissertation, University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg).

설 문 지

장애인복지자를 위해 힘쓰시는 장애인복지관 종사자 여러분 안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 이렇게 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 장애인복지관 종사자 분들에게 깊이 감사드립니다.

본인은 한성대학교 행정대학원 사회복지학과 석사과정에 재학 중인 대학원생으로 현재 졸업논문을 준비 중에 있습니다.

선생님께 요청 드리는 본 설문지는 장애인복지관에 종사하고 계시는 종사자 분들의 직무스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하고자하는 것입니다.

선생님께서 응답해주신 자료는 장애인복지관 종사자분들의 직무스트레스를 파악하여 이직의도를 줄이는 방안을 마련하는 것에 그 목적을 두고 있습니다.

응답해주신 설문지는 통계법 제 33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며 연구를 위한 목적 이외에는 사용되지 않음을 말씀드립니다.

설문에 응답해주신 것에 대해 다시 한 번 감사드리며 장애인복지관에 종사하시는 선생님들의 앞날에 건강과 행운이 항상 가득하시길 기원합니다.

2018년 10월

한성대학교 행정대학원 사회복지학과

지도교수 : 윤 경 준

연 구 자 : 최 영 준

연락처 : 000-0000-0000

이메일 : 0000000@naver.com

A-1 다음은 직무스트레스(직무요구)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 요구	1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
	2. 업무량이 현저하게 증가하였다.				
	3. 업무수행 중에 충분한 휴식이 주어진다.				
	4. 여러가지 일을 동시에 해야 한다.				

A-2 다음은 직무스트레스(직무자율성)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 자율 성	5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.				
	6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
	7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사 할 수 있다.				
	8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				

A-3 다음은 직무스트레스(관계갈등)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
관계 갈등	9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
	10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
	11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.				

A-4 다음은 직무스트레스(직무안정성)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 안정 성	12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
	13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				

A-5 다음은 직무스트레스(조직체계)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
조직 체계	14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서 배치 등)가 공정하고 합리적이다.				
	15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
	16. 우리부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.				
	17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 동료가 있다.				

A-6 다음은 직무스트레스(보상적결성)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
보상 적결 성	18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
	19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.				
	20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				

A-7 다음은 직무스트레스(직장문화)에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직장 문화	21. 회식자리가 불편하다.				
	22. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.				
	23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.				
	24. 남성 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.				

B-1 다음은 이직의도에 관한 문항입니다. 각 항목에 대해 선생님의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 정도에 따라 표시(✓)를 해주시기 바랍니다.

구분	내용	전혀 생각해 본적 없다	①---②---③---④---⑤	항상 생각해 봤다
이직 의도	1. 당신은 현재의 직장을 그만둘 생각을 얼마나 자주 해보셨습니까?	전혀 생각해 본적 없다	①---②---③---④---⑤	항상 생각해 봤다
	2. 현재의 직업이 당신에게 어느 정도 만족감을 주고 있습니까?	전혀 만족하지 못한다	①---②---③---④---⑤	매우 만족한 다
	3. 직장에서 주어진 업무를 달성하지 못했을 때 좌절감을 얼마나 자주 느끼십니까?	전혀 느끼지 못한다	①---②---③---④---⑤	항상 느끼고 있다
	4. 당신은 얼마나 자주 자신에게 맞는 다른 직업을 구하는 것을 생각하고 있습니까?	전혀 생각하지 않는다	①---②---③---④---⑤	항상 생각한 다
	5. 지금과 동일한 임금이 주어질 경우 다른 직업을 선택할 것입니까?	전혀 그렇지 않다	①---②---③---④---⑤	매우 그럴 것 같다
	6. 당신은 직장에서 일을 하는 것을 얼마나 기대하십니까?	항상 기대한다	①---②---③---④---⑤	전혀 기대하 지 않는다

C-1 다음은 일반적 사항(개인적 특성, 직무환경 특성)에 관한 문항입니다. 각 항목의 해당하는 곳에 표시(✓) 및 작성을 해주시기 바랍니다.

개 인 적 특 성	성 별	① 남자 ② 여자
	연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
	결혼여부	① 기혼 ② 미혼
	최종학력	① 고졸 ② 전문대졸(2~3년제) ③ 대졸(4년제) ④ 대학원 석사 ⑤ 대학원 박사
	사회복지 분야 총 근속년수	(년 월)
	1년 소득 (세금 제외 전)	① 2000만원 미만 ② 2000만원 이상~3000만원 미만 ③ 3000만원 이상~4000만원 미만 ④ 4000만원 이상~5000만원 미만 ⑤ 5000만원 이상
	직무 관련 보유자격 (복수응답 가능)	① 사회복지사 ② 직업재활사 ③ 치료사(물리, 언어, 음악, 미술, 심리 등) ④ 상담사(심리상담사 등) ⑤ 특수교사 ⑥ 기타()
	종교	① 기독교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 무교 ⑤ 기타()
	이직경험 여부	① 있다 (횟수: 번) ② 없다

직무환경특성	장애인복지관 종류	① 종합 ② 종별
	장애인복지관 직원의 규모	① 20명 미만 ② 20명 이상~30명 미만 ③ 30명 이상~40명 미만 ④ 40명 이상~50명 미만 ⑤ 50명 이상
	근무형태	① 정규직 ② 비정규직(계약직, 파트타임)
	직급	① 일반직원(팀원, 담당자) ② 중간관리자(팀장) ③ 상급관리자(부장, 사무국장) ④ 최고관리자(기관장)

바쁘신 와중에도 설문에 응해주신
 장애인복지관 종사자분들께 진심으로 감사드립니다.
 선생님의 앞날에 행운이 가득하시길 바랍니다.

ABSTRACT

How Job Stress for Workers in Seoul Rehabilitation Center for the Disabled Affects to Turnover Intention

Choi, Young-Jun

Major in Social Welfare

Dept. of Social Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

This study is to find out how job stress for workers in Rehabilitation Center for the Disabled in Seoul affects to their turnover intention, and, based on the result, to discuss solutions to relieve job stress and turnover intention, and furthermore, to provide basic material for workers in Rehabilitation Center for the Disabled.

Subjects are Workers worked in Rehabilitation Center for the Disabled in Seoul area including social worker, vocational rehabilitation counselor, therapist, special education teacher. The research was conducted from October 15th 2018 to October 31th 2018 by performing survey, with 180 survey materials returned. Except 10 materials with untrustworthy answers, 170 materials were analyzed by IBM SPSS Statistics 25.0, the statistical program.

The study result is following:

Firstly, job stress for workers in Rehabilitation Center for the Disabled, which are subject, is significantly affected to turnover intention, and also job stress give positive (+) effect to turnover intention. It means that the rate of turnover intention will be increased if the job stress increases.

Secondly, After analyzing how job stress's sub-elements for workers in Rehabilitation Center for the Disabled in Seoul affects to their turnover intention, it was found that reward properness and workplace culture are variables affecting changing job. It means that proper reward leads to decrease in turnover intention and that worse hierarchical culture in workplace leads to increase in turnover intention.

The result shows that job stress for workers in Rehabilitation Center for the Disabled in Seoul affects to their turnover intention, and we can draw theoretical and practical measures based on the result.

Firstly, In this study, it was found that reward properness and workplace culture are variables affecting changing job. Most of the workplaces in Korea show conservative relationship between subordinates and superiors. We can see this case when the superior directs something unfair to his/her ordinates or when he/she force them to attend dinner engagement for company. If such cases continue, job stress will be increased, which can be the biggest reason to change job. Considering this, the proper leadership training will be conducted for the superiors to let them take good examples to make right culture in workplace.

Secondly, Every human resource in social welfare field including

workers in Rehabilitation Center for the Disabled should be treated better. For workers in Rehabilitation Center for the Disabled, they tend to work overtime and in holiday to achieve performance for their jobs. Still, as the budget is limited, they do not get proper payment for their additional jobs. If such cases continue, poor treatment eventually cause employees to plan to change their jobs. Therefore, the government and local authorities should take measures to improve the situations.

Thirdly, Welfare section in Korea has been developing. Still, as new businesses come up in every year, there are cases that the existing workers burden heavy workloads. If such case continues, heavy workloads do not ensure employees to have enough time to rest. For this matter of new businesses, new resources should be employed or the new task distribution should be settled properly. To enhance these, the government or local authorities should take care of and support for this matter, and these efforts can lead to improve quality of service for people using it and quality of workers' lives.

Fourthly, Job stress for workers should be controlled. Job stress for workers could affect to quality of service. Therefore, job stress for workers should be measured and controlled periodically. Proper controlling will lead to encourage long service, decrease turnover rate, which will improve quality of service for clients and enhance the situation in social welfare site.

Fifthly, The qualification for social worker should be enhanced. For social workers on site, some of the parts do not guarantee enough capability even if social worker is specialized job. The reality is that social worker is considered as the occupation doing something good; this

is the main problem. The qualification of social worker in Korea is literally massively produced. The qualification standard and professionalism should be enhanced to ensure that the workers have pride in their jobs as professionals and work better for their jobs. If these are improved, the workers can take pride in their jobs and have great responsibility and passion for their work, which will lead to improve quality of service and develop social welfare.



[Key words] Rehabilitation Center, Job Stress, Turnover Intention, Social Worker