

학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

이 연 우[†]
부경대학교(교수)

The Effect of Job Stress on Organization Commitment and Turnover Intention of Social Workers in Shelters of Abused Children

Youn-Woo LEE[†]

[†]Pukyong National University(professor)

Abstract

The purpose of this research is to explore the effect of the job stress on organization commitment and turnover intention for social workers who work in shelters of abused children and to provide valuable information to enhance their professional ability and work environment setting. For the purpose, the questionnaire about job stress, organization commitment, and turnover intention targeting the 120 social workers who work in the shelters for abused children. The collected data were analyzed by using descriptive statistics, correlation, and regression analysis according to the research question. Results of the study are as follows. First, the social workers showed negative correlation between job stress and organization commitment as well as between organization commitment and turnover intention. Also positive correlation was found between job stress and turnover intention. Second, the job stress perceived by the social workers showed the negative effects on the organization commitment, and among the sub-factors of the job stress, the relation conflict had the greater relative influence on it. Third, the social worker's job stress showed the positive effects on the turnover intention, and among the sub-factors, the inappropriate compensation had the great relative effect on it. Based on the study, it is suggested the need of change in the work environment and organization system to enhance the organization commitment and to reduce the turnover rate by providing appropriate compensation corresponding to the amount of work, and building the interactive relationship among workers. Also, the discussion and implication were suggested in terms of providing the related services and the institutional support.

Key words : Job stress, Organization commitment, Turnover intention, Social workers in shelters

I. 서론

모든 아동은 가정이라는 안전한 울타리 안에서 보호받으며 성장할 수 있는 권리를 가지고 있다. 그러나 현대사회가 복잡해지고 개인화되면서 부모로부터 육체적, 정신적 고통을 받고 있는 아동

들의 수는 지속적으로 증가하고 있다(CPI and MHW, 2018). 아동학대 피해사례에 대한 처벌 또한 강화되어 아동학대범죄의 처벌 등에 대한 특별법이 2014년부터 제정되어 시행되고 있다. 특별법의 시행으로 인해 학대피해아동에 대한 신고 및 보호 서비스 제공이 보다 체계적으로 이루어

[†] Corresponding author : 051-629-5499, younsarang@pknu.ac.kr

지기 시작하였다. 이에 따라 각 지방자치단체는 지역마다 아동보호전문기관을 1개소 이상 두고 18세 미만의 학대피해아동 보호를 위한 쉼터를 운영하도록 되어 있다. 학대피해아동쉼터의 가장 우선적인 목적은 학대행위자로부터 피해아동을 안전하게 보호하는 데 있다. 이를 위해 숙식, 생활지원, 상담, 교육 등의 전반적인 서비스를 제공한다. 쉼터 1곳 당 입소인원은 5~7명으로 피해아동은 3~9개월 정도 집중심리치료와 생활지도를 받게 된다. 그 후 원가정에 복귀하거나 가정위탁 또는 장기생활시설로 보내지게 되나 학대 후유증이 심하거나 예외적인 경우, 지속적인 입소가 가능하다.

학대피해아동쉼터에 근무하는 전문 인력은 5인 이상으로 배치되어야 하며, 원장 1인, 생활복지사 1인, 심리치료 전문 인력 등을 포함해야 한다(MHW, 2019). 이 중 생활복지사는 아동과 밀접한 관계 속에서 서비스를 제공하는 종사자로서 시설에서 아동과 함께 생활하면서 일상생활 전반에 걸쳐 필요한 교육 및 지원을 제공하는 역할을 한다. 단순히 아동을 보호하고 일상생활을 관리해 주는 기능을 넘어 적극적인 양육자로서의 역할을 수행하게 된다. 그러므로 대부분의 생활복지사는 학대피해아동 특성에 따른 양육기술 부족, 행정 업무와 보호업무 병행 등으로 인한 업무 피로도가 높아 신체적 소진이 매우 높은 환경에서 일하고 있다.

또한 아동을 일대 다수로 보호해야 하는 강한 정서노동이 정서적 소진도 높여 업무 스트레스 강도를 높이게 되며, 이는 작은 이직을 일으키는 원인이 되기도 한다. 조직구성원 각자가 처해있는 환경의 적응과 부적응 속에서 스트레스를 받는 정도의 차이는 존재한다(Steers, 1981). 그러나 많은 업무로 인한 직무스트레스는 개인의 생활과 건강을 소진시켜 업무성적을 저해함으로써 조직몰입의 정도를 약화시키고 조직의 성과전체에 부정적 영향을 미친다(Kim, 2019; Lee, 2014).

직무스트레스에 대한 연구는 주로 개인의 상황

변수와 업무관련 변수들 간의 인과관계 규명에 초점을 두어 왔으나 최근에는 조직 및 인사관리와 관련된 조직변수들로 연구의 범위가 확대되고 있다(Kim and So, 2013). 조직성적을 증대시키고 효과적인 조직 전략을 수립하기 위해서 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 소진 등과 같은 직무스트레스 관련 변인들이 직무특성에 어떠한 영향을 가져오는지에 대한 연구들이 이루어지고 있다(Choi, 2018; Han and Lee, 2017; Jeong et al, 2012; Kim, 2010; Shin and Lee, 2014). 또한 생활복지사의 직무스트레스 정도는 조직 내의 분위기와 업무환경과 관련될 뿐만 아니라 쉼터 내에서 생활하는 학대피해아동에게 제공해야 할 서비스의 질적 저하를 가져오게 될 수 있으므로, 보호아동에게 심리적으로 안정감을 줄 수 있는 환경 제공 측면에서도 중요한 요인이 된다.

직무스트레스에 영향을 미치는 주요 변인 중 하나인 조직몰입은 조직의 목표 달성을 위해 행동을 유발하도록 하는 내재화된 규범의 힘의 총체(Weiner, 1982)로 정의된다. 즉, 조직구성원인 개인이 조직의 목표와 가치에 대해 가지는 신뢰와 애착심, 조직을 위해 노력하고자 하는 헌신감, 조직에 남고자 하는 의지 등으로 설명될 수 있다(Mowday et al., 1982). 이러한 조직몰입의 정도는 조직의 생산성, 이직, 근무환경의 변화로 연결되기 때문에 조직의 효율성 측면에서 매우 중요한 역할을 하게 된다(Kang, 2007). 조직구성원들의 해당 기관에 대한 몰입 정도를 알아보기 위한 선행연구들(Jang, 2015; Lee, 2014; Yu, 2011)은 기관의 목표가 분명하게 규정되고 구체적이고 합의된 범위 안에서 제시될 때 높은 조직몰입을 나타냈음을 보여준다.

조직몰입과 함께 직무스트레스 관련 주요 변인 중 하나는 이직의도로서 특히 과도한 업무와 불안정한 근무환경에 처해 있는 복지기관 근무종사자들의 경우 잦은 이직률을 보이고 있다(KASW and MHW, 2018). Kwon(2014)은 아동복지시설의 사회복지사는 아동의 부모, 교육자, 지

지자로서의 다양한 역할을 담당하는 일뿐만 아니라 프로그램 개발 및 행정과 같은 간접적 업무를 동시에 수행해야 하기 때문에 높은 수준의 스트레스를 경험하면서 이직을 고려하게 된다고 하였다. 가출청소년쉼터 종사자들을 대상으로 한 연구(Cho, 2016) 또한 타 보호시설에 비해 열악한 근무환경으로 인해 업무에 대한 만족도가 낮을 수 밖에 없게 되며 이는 높은 업무스트레스, 소진 현상과 이직으로 이어지게 된다고 보았다. 가출청소년 쉼터에서 근무하는 종사자들과 비슷한 환경에 있는 학대피해아동쉼터 생활복지사 또한 피해아동에 대한 직접적인 서비스와 행정업무를 함께 수행해야 하므로 이로 인한 스트레스로 이직을 고려하게 되는 것으로 보인다. 그러므로 생활복지사가 지각한 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 알아보는 것은 그 기관의 직무관리 체계 및 근무환경에 대한 개선 요구 측면에서 중요한 의미를 가질 것이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 사회복지사의 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도에 관한 연구들은 증가하고 있으나 아동복지시설 종사자를 대상으로 한 연구는 미비하며, 학대피해아동쉼터에서 근무하고 있는 생활복지사를 대상으로 한 연구는 아직 실행되어 있지 않다. 또한 가출청소년 쉼터 종사자들을 대상으로 한 연구(Cho, 2016; Sung, 2010; Yi, 2017)는 쉼터에서 종사하는 근무자들의 특성과 직무 스트레스 및 관련 변인들에 관한 연구의 필요성을 제언하고 있다. 이에 본 연구는 복지 관련 시설 종사자 중 학대피해아동 쉼터 생활복지사를 대상으로 이들의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보려고 한다. 또한 직무스트레스의 하위 변인 중 조직몰입과 이직의도에 보다 많은 영향을 미치는 변인을 파악하여 학대피해아동 쉼터 생활복지사의 전문적 능력 향상 및 이직률 감소를 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 이를 위한 연구문제는 다음과 같다.

1. 학대피해아동 쉼터 생활복지사가 지각한 직

무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간 상관관계는 어떠한가?

2. 학대피해아동 쉼터 생활복지사가 지각한 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 어떠한가?

3. 학대피해아동 쉼터 생활복지사가 지각한 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 학대피해아동 쉼터에서 근무하고 있는 생활복지사를 대상으로 하였다. 전국 64개소의 학대피해아동 쉼터 생활복지사 192명 중 설문 응답한 복지사는 120명에 해당하였다. <Table 1>에 제시된 바와 같이 대부분의 생활복지사는 여성(92.5%)이었으며, 연령은 40세 이상이 70명으로 과반수(58.3%)를 차지하였으며, 최종학력은 4년제 대학 졸업(49.2%)이 가장 많은 수를 차지하였다. 근무기간은 현재 근무하고 있는 쉼터를 포함한 아동 생활시설에서 근무한 총 기간에 해당하며, 2년 미만이 85명(79.8%)으로 생활복지사의 2/3 이상이 2년 이상 근무하지 않은 것으로 나타났다. 소지한 자격증의 유형은 사회복지사 2급 자격증이 61명(38.9%)로 가장 많았으며, 보육교사 자격증을 소지한 복지사는 39명(24.8%)에 해당하였다. 기타자격증에는 교원자격증이 14명(8.9%)으로 가장 많은 수를 차지하였다.

근무방식으로는 24시간 교대근무가 91명(75.8%)으로 가장 많은 형태에 해당하였다. 1인당 2명의 아동을 담당하는 형태가 56명(46.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으나 1인당 5명 이상의 아동을 담당하는 경우도 26명(21.7%)에 해당하였다. 담당아동 연령은 정해진 연령대 없이 혼합으로 담당하는 경우(93명)가 가장 많은 것으로 나타났다.

<Table 1> Participants' Demographic characteristics

Type	Content	N(%)	Type	Content	N(%)
Gender	Male	9(7.5)	N of children of care	1	3(2.5)
	Female	111(92.5)		2	56(46.7)
Age	20-29	28(23.3)		3	24(20)
	30-39	22(18.3)		4	11(9.2)
	40-49	39(32.5)		5	6(5.0)
	50 Above	31(25.8)	Above 6 Above	20(16.7)	
Level of education	College	45(37.5)	Child's age	Before Elementary	7(5.8)
	University	59(49.2)		Elementary	11(9.2)
	Graduate School	9(7.5)		Middle·High School	9(7.5)
	Above Graduate School	7(5.8)		Age mixed	93(77.5)
Years of working	Less than a year	51(42.5)	Difficulties	Low Income	41(34.2)
	1-2 years	34(28.3)		Communication	14(11.7)
	2-3 years	18(15.0)		Tension in incident	34(28.3)
	3-5 years	9(7.5)		Boundless in work/rest	17(14.2)
	Above 5 years	8(6.7)		Etc..	14(11.7)
Work Hours	Resident work	4(3.3)	Licenses (Multiple responses)	Social worker(1st)	29(18.5)
	Day/night shift	3(2.5)		Social worker(2nd)	61(38.9)
	24hours shift	91(75.8)		Daycare center	39(24.8)
	More than 2days shift	22(18.3)		Etc.	28(17.8)

근무 관련한 어려움으로 가장 많은 수(41명, 34.2%)가 ‘업무강도에 비해 낮은 급여’라고 응답하였으며, 다음으로 ‘돌발상황에 대한 긴장감’(34명, 28.3%)으로 응답하였다. 생활복지사로서 양육의 질 향상을 위한 필요한 점에 대해서는 생활복지사의 처우 개선이 42명(35.1%)로 가장 많은 응답으로 나타났으며 그 다음으로 ‘정부 및 사회복지원 확대’(31명, 25.8%)와 ‘표준 매뉴얼 개발’(24명, 20%)의 순으로 나타났다.

2. 연구 도구

가. 직무스트레스

학대피해아동쉼터에서 근무하고 있는 생활복지사의 직무스트레스를 측정하기 위하여 Jang et al.(2005)이 개발한 한국인 직업스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale:KOSS)를 사용하였다. 본 연구에서는 Kwon(2014)이 조직 내의 직무스트레스 측정을 위해 사용한 KOSS 단축형 질문지를 사용하였다. 전체 28개 문항 4하위요인

으로 직무요구 11문항(예: 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다), 보상부적절 9문항(예: 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다), 관계갈등 4문항(예: 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다), 조직문화 4문항(예: 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다)으로 구성되었다. 전체 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 스트레스 수준이 높음을 의미한다. Kwon(2014)의 연구에서 나타난 직무스트레스 전체 신뢰도(Cronbach's α)는 .870에 해당하며 본 연구에서 나타난 전체 신뢰도는 .840으로 나타났다. 하위요인의 신뢰도는 직무요구 .626, 보상부적절 .786, 관계갈등 .838, 조직문화 .771로 나타났다.

나. 조직몰입

생활복지사의 조직몰입을 측정하기 위해 Porter et al.(1974)이 개발한 조직몰입 설문지(Organizational Commitment Questionnaire: OCQ)를 Kim(1997)이 수정하고 Lee(2014)가 보완한 척도로 사용하였다. 총 9문항으로 된 5점 Likert 척도로 소속 기관에의 헌신감과 가치감(예: 나는 우리 기관을 위해

보통 수준 이상으로 노력할 용의가 있다), 기관 선택에 대한 자부심(예: 나는 기관을 선택할 때 이곳을 선택한 것이 매우 기쁘다), 기관의 성패에 대한 노력(예: 나는 우리 기관의 성패에 대해 진심으로 관심을 가지고 있다) 등의 문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 조직에 대한 몰입도가 높음을 의미한다. Lee(2014)의 연구에서 나타난 전체 신뢰도는 .90에 해당하며, 본 연구의 신뢰도는 .88에 해당하였다.

다. 이직의도

본 연구에서는 생활복지사의 이직의도를 측정하기 위해 Mobley(1977)의 척도를 Cha(2012)가 수정·재구성한 것을 사용하였다. 생활복지사의 자발적 이직의도 정도를 측정하기 위한 5문항(예: 나는 종종 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다, 이직을 계획하고 있으나 조건과 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다)으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 알 수 있다. Cha(2012)의 연구에서 나타난 신뢰도는 .850에 해당하며 본 연구의 신뢰도는 .903으로 나타났다.

라. 연구절차 및 자료분석

본 연구를 위해 사용될 설문지의 내용구성과 타당성을 확인하기 위해 본 조사 시행에 앞서 예비조사를 2019년 3월 4일부터 3월 10일까지 시행하였다. 충북, 경남, 대전, 경기도 소재 학대피해 아동쉼터 4개소에 근무하고 있는 생활복지사 12명에게 본 연구의 목적에 대해 구체적으로 설명하고 연구 동의서에 동의를 받은 후 설문지를 배부하였다. 예비조사 결과 문항 응답에 어려움은 나타나지 않았으나, 일부 문항 중 용어의 의미가 모호하거나 문맥이 매끄럽지 않은 문항들은 수정하였다.

본 조사는 2019년 3월 21일부터 4월 4일에 걸쳐 실시하였으며, 전국 54개소 학대피해아동쉼터에 종사하고 있는 생활복지사 192명을 대상으로 하였다. 설문은 구글 설문지(Google Survey)를 통

한 웹 설문에 참여하게 하는 방식으로 이루어졌으며, 웹 설문 시행 전 기관에서 사용하는 이메일을 통해 본 연구의 목적과 연구 방법 및 주의 사항에 대해 자세히 설명하였다. 웹 설문 시행 결과 총 122명(63.5%)이 응답하였고 불성실한 응답 2부를 제외한 120부를 분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 자료 분석을 위해 먼저 기술통계, 측정도구의 신뢰도를 살펴보았으며, 변인간의 관계를 알아보기 위한 상관분석을 실행하였다. 다음으로 연구문제에 따른 영향력을 알아보기 위해 단순회귀분석을 실시하였으며, 하위요인의 상대적 영향력을 알아보기 위해 단계적 중다회귀분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 상관관계

생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 전에 세 변인의 기술통계 및 상관관계를 살펴보았다. <Table 2>에 제시된 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입은 부적으로 유의한 관련성($r = -.661, p < .001$)을 나타냈으며, 직무스트레스와 이직의도는 정적으로 유의한 관련성($r = .597, p < .001$)이 있는 것으로 나타났다. 또한 조직몰입과 이직의도 간에 부적 상관($r = -.743, p < .001$)이 있는 것으로 나타났다. 분포 범위에 있어서 직무스트레스와 조직몰입 간의 상관계수는 $r = -.269 \sim -.621$, 직무스트레스와 이직의도 간의 상관계수는 $r = .287 \sim .547$ 의 범위에 분포해 있는 것으로 나타났다. 기술통계에서 직무스트레스의 전체 평균은 2.88로 보통보다 낮은 수준의 스트레스를 보이는 것으로 나타났으며, 조직몰입의 평균은 3.24로 나타나 보통보다 약간 높은 수준을 보였다. 마지막으로, 이직

의도의 평균은 2.68로 보통보다 낮은 이직 수준을 보임을 알 수 있다.

<Table 2> Correlation among job stress, work commitment, and turnover intention (N=120)

	1	2	3	4	5	6	7
1	1						
2	.260**	1					
3	.369***	.612***	1				
4	.280**	.260**	.321***	1			
5	.709***	.788***	.778***	.561***	1		
6	-.367***	-.609***	-.621***	-.269***	-.661***	1	
7	.287**	.547***	.457***	.442***	.597***	-.743***	1
M	3.04	3.06	2.73	2.17	2.88	3.24	2.68
SD	0.41	0.53	0.71	0.63	0.38	0.58	0.79

1. Job demand, 2. Inappropriate compensation, 3. Relation conflict, 4. Organization culture, 5. Job stress total, 6. Organization commitment, 7. Turnover intention
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

2. 학대피해아동 생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

생활복지사가 지각한 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 시행한 단순회귀분석의 결과는 <Table 3>에 제시된 바와 같다. 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향($\beta = .661$, $p < .001$)을 미치는 것으로 나타났으며, 43.8%의 설명력을 가지는 것을 알 수 있다.

<Table 3> Effect of job stress on job commitment

Variable	B	SE	β	t	R ²	F
Job Commitment	-1.021	.107	-.661	-9.581***	.438	91.791***

*** $p < .001$

다음으로 직무스트레스의 하위요인이 조직몰입에 미치는 상대적 영향력을 알아보기 위해 단계적 회귀분석을 시행하였다. 모형에서 공차한계는

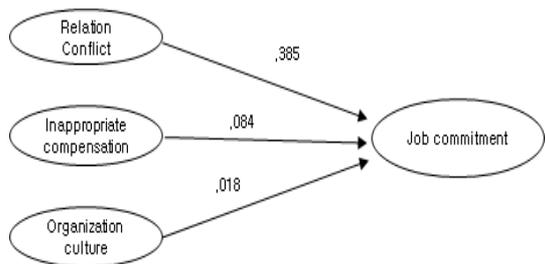
.579 ~ 1.00, 분산팽창요인(VIF) 지수는 1.000 ~ 1.728의 분포로 나타나 다중공선성에 문제가 없음을 보여주었다. 또한 Durbin-Watson 값은 2.100으로 잔차 간 상관관계가 없는 것으로 확인되었다.

<Table 4> Relative effects of sub-factors in job stress on job commitment

Variable	B	SE	β	t	R ²	ΔR^2	F
Relation conflict	-.287	.072	-.348	-3.982***	.385		
Inappropriate compensation	-.394	.092	-.358	-4.255***	.487	.084	36.745***
Organization culture	-.207	.102	-.146	-2.035*	.018		

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

<Table 4>에서 제시된 바와 같이 직무스트레스의 하위요인 중 3가지 요인(관계갈등, 보상부적절, 조직문화)이 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 유의미한 모형 적합도를 보여주고 있다($F = 36.745$, $p < .001$). 상대적 영향력은 관계갈등($t = -3.982$, $p < .001$), 보상부적절($t = -4.255$, $p < .001$), 직무요구($t = -2.035$, $p < .05$)의 순으로 나타났다. 즉, 직무스트레스의 하위요인은 조직몰입에 대해 총 48.7%의 설명력을 가지며, 관계갈등이 38.5%로 가장 많은 설명력을 가진 것으로 나타났으며, 다음으로 보상부적절이 8.4%, 직무요구가 1.8%의 설명력을 가진 것으로 나타났다([Fig. 1] 참조).



[Fig. 1] Path diagram of sub-factors in job stress and job commitment.

3. 학대피해아동 생활복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

생활복지사가 지각한 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 시행한 단순회귀분석의 결과는 <Table 5>에 제시된 바와 같다. 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영향($\beta=.597, p<.001$)을 미치는 것으로 나타났으며, 35.6%의 설명력을 가지는 것을 알 수 있다.

<Table 5> Effect of job stress on turnover intention

Variable	B	SE	β	t	R ²	F
Turnover intention	1.241	.154	.597	8.079***	.356	65.271***

*** $p<.001$

다음으로 직무스트레스의 하위요인이 이직의도에 미치는 상대적 영향력을 알아보기 위해 단계적 회귀분석을 시행하였다. 모형에서 공차한계는 .932 ~ 1.000, 분산팽창요인 (VIF) 지수는 1.000 ~ 1.073의 분포로 나타나 허용가능한 정도이므로 다중공선성에 문제가 없음을 보여주었다. 또한 Dubin-Watson 값은 2.164로 잔차 간 상관관계가 없는 것으로 판단된다.

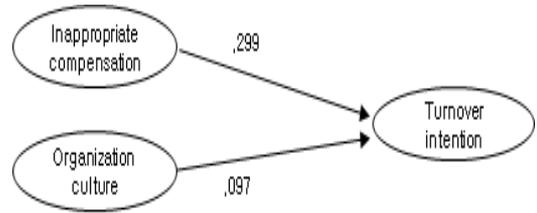
<Table 6> Relative effects of sub-factors in job stress on turnover intention

Variable	B	SE	β	t	R ²	ΔR^2	F
Inappropriate compensation	.686	.110	.464	6.217***	.299		
Organization culture	.401	.093	.322	4.324***	.097	.395	38251**

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

<Table 6>에서 직무스트레스의 하위요인 중 2 가지 요인(보상부적절, 조직문화)이 이직의도에 통계적으로 유의한 관련성을 가지는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 모형 적합도를 보

여주고 있다($F=16.496, p<.01$). 두 개의 하위요인은 이직의도에 대하여 총 39.5%의 설명력을 가진 것으로 나타났으며, 상대적 영향력은 보상부적절($t=6.217, p<.001$), 조직문화($t=4.324, p<.001$)의 순으로 나타났다. 즉, 직무스트레스의 하위요인은 이직의도에 대해 총 39.5%의 설명력을 가지며, 보상부적절이 29.9%로 가장 많은 설명력을 가진 것으로 나타났으며, 조직문화가 9.7%의 설명력을 가진 것으로 나타났다([Fig. 2] 참조).



[Fig. 2] Path diagram of sub-factors in job stress and turnover intention.

IV. 논의 및 제언

본 연구에서는 학대피해아동쉼터 생활복지사가 지각한 직무스트레스의 정도가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 알아보려고 하였으며, 연구 결과에 따른 논의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 학대피해아동쉼터에 종사하는 생활복지사가 인식한 직무스트레스와 이직의도의 평균은 보통보다 조금 낮은 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 이직의도의 평균이 보통 수준보다 낮은 것으로 나타난 선행연구들(Choi, 2018; Lee, 2014, Yoon, 2016)의 결과와 일치하며, Yoon(2016)의 연구에서는 복지사의 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 보고되었다. 본 연구의 대상자인 생활복지사들의 연령은 다양하게 분포되어 있으나, 근무 경력이 상대적으로 짧은 경우가 다수이므로 이와 관련된 다른 외적 변인들 및 개인 내적 변인들에 대한 논의가 요구된다.

본 연구에서 측정된 세 변인 간의 상관관계 분

석 결과 직무스트레스는 조직몰입과 부적상관을 나타냈으며, 이직의도와는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 높은 종사자일수록 조직에 대한 몰입 정도가 낮으며, 높은 이직의도를 갖고 있는 것을 알 수 있다. 반면에 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮은 것으로 나타난다. 이는 사회복지사를 대상으로 한 연구(Kim, 2010; Kim and So, 2013)에서 직무스트레스와 조직몰입 간에 부적상관관계가 나타남을 보고한 결과와 일치한다. 또한 조직몰입과 이직의도 간에 부적상관을 보고한 연구결과(Yu, 2011; Park, 2011)와도 일치한다. 이를 통해 학대피해아동쉼터에 근무하는 생활복지사들은 비슷한 환경의 사회복지시설 근무 종사자들처럼 높은 강도의 직무스트레스를 받을수록 조직몰입 정도가 어려워지며, 이직의도를 고려하게 되는 것을 알 수 있다.

또한 Jang(2015)은 조직몰입의 하위요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입이 이직의도에 부정적인 영향을 나타냄을 보고하였는데, 규범적 몰입보다 정서적 몰입이 이직의도에 더 큰 영향을 나타냄을 밝혔다. 즉, 조직에 대한 정서적인 몰입이 클수록 이직의도는 감소하게 된다는 것이다. 따라서 생활복지사의 직무스트레스를 감소시킴으로서 조직에 대한 가치관과 목표를 명확히 하여 전문성을 높이고 이를 통해 이직의도를 낮출 수 있는 직무환경 및 관련 요인에 대한 깊이 있는 논의가 필요하다.

둘째, 학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 직무스트레스는 조직몰입에 유의미한 부적 영향을 보였으며, 직무스트레스의 하위요인 중 관계갈등, 보상부적절, 조직문화의 세 요인이 조직몰입에 상대적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아동복지시설 사회복지사를 대상으로 조직스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 Kwon(2014)의 연구에서 나타난 결과와 일치한다. 또한 의료사회복지사의 직무스트레스가 조직몰입

에 미치는 영향에서 관계갈등이 중요한 요소임을 밝힌 연구(Kim, 2010)와 맥을 같이한다. Han and Lim(2017)의 연구 또한 조직몰입은 사회복지사의 스트레스를 완충시키는 조절역할을 하는 점에서 중요하다고 보았다. 즉 생활복지사의 높은 직무스트레스는 조직에 대한 몰입을 떨어뜨리며 이는 근무능률의 효율성을 저하시키는 요인이 된다고 볼 수 있다.

조직몰입도가 높은 직원은 조직에 계속 남아서 조직목표를 위해 일하고자 하게 되므로 이를 향상시키기 위해서는 직무스트레스에 영향을 주는 근무환경의 개선을 포함하여 생활복지사가 본인이 속한 기관의 가치관이나 목표를 자신의 것으로 내재화시킬 수 있도록 하는 것이 중요하다. 또한 관계갈등이 조직몰입에 상대적으로 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타난 결과로 볼 때, 과도한 업무로 인해 높은 직무스트레스를 갖고 있는 생활복지사들의 경우 조직 내에서 갈등 상황에 처하게 되기 쉽다. 그러므로 갈등이 일어날 수 있는 상황을 최소화하고 결속력을 강화시키는 환경 조성이 조직몰입도 향상에 우선됨을 인식하고 이를 위한 예방 지원 체계에 대한 방안이 마련되어야 할 것이다.

셋째, 학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 직무스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스의 하위 요인 중 보상부적절과 조직문화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사를 대상으로 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구(Park, 2016; Jo, 2004)에서 보고한 결과와 일치한다. 또한 직무스트레스 하위요인 중 보상부적절, 관계갈등, 조직문화의 세 하위요인이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타난 Kwon(2014)의 연구결과와 부분적으로 일치한다. 특히, 본 연구에서 보상부적절이 이직의도에 미치는 영향력이 가장 큰 부분을 차지한 것으로 나타난 결과로 볼 때 생활복지사가 인식하고 있는 보상부적절의 정도가 기

관 이직에 있어서 매우 중요한 요인이 되는 것으로 보여진다. 즉, 생활복지사들이 담당하고 있는 업무량에 비해 적절한 보상이 제공되고 있지 않으며, 이는 이직을 고려하게 만드는 것으로 짐작할 수 있다. 그러므로 지나친 업무량과 부적절한 보상으로 육체적, 정신적으로 부담이 가중된 환경에서 근무하고 있는 학대피해아동쉼터 생활복지사들의 잦은 이직률을 감소시키기 위한 근본적인 대책 마련이 요구된다.

이상에서 제시된 결과 및 논의를 바탕으로 한 본 연구의 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도와 관련성이 있음을 밝혔다. 무엇보다도 생활복지사는 학대피해아동쉼터 아동을 위한 양육서비스의 질적 평가의 기준이 된다는 점에서 그 쉼터의 기능을 최대화 할 수 있는 중추적 역할을 담당한다. 기관의 역할이 성공적으로 이루어질 수 있도록 하기 위해서는 생활복지사에 대한 욕구충족과 더불어 안정적인 분위기에서 직무에 만족하며 지속적으로 일할 수 있는 여건을 조성해 주어야 한다. 아동과 함께 생활하는 복지사의 직무는 일반적인 사회복지기관에 근무하고 있는 종사자들과 다른 역할을 요구하므로(Kwon, 2014), 학대피해아동쉼터 생활복지사의 정신건강 및 직무관련 변인들에 대한 연구들의 지속적인 실행이 요구된다. 또한 본 연구의 결과는 직무스트레스 및 관련 변인을 알아보기 위한 양적 연구방법에 제한되어 있으므로 생활복지사들의 개인 내적 변인 및 직무관련 변인에 대한 보다 깊이 있는 연구를 위해 심층면담을 통한 질적연구가 실행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구결과를 바탕으로 직무스트레스 요인 중 관계갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 고려하여 기관 내 구성원들 간의 상호협력적인 관계형성과 협력적인 업무 환경 구성을 위한 기관 내 체계적인 업무 지원 시스템의 구축이 필요하다. 또한 생활복지사가 기관 내에서 본인의 역

할을 최대한으로 발휘할 수 있고 기관의 가치관이나 목표가 개인의 가치관과 양립될 수 있도록 하기 위해서는 복지기관 종사자들을 위한 다양한 유형의 훈련들이 지속적으로 제공될 필요가 있다. 이를 위한 체계적인 매뉴얼 및 프로그램 개발이 요구된다.

셋째, 본 연구에서 직무스트레스 요인 중 보상 부적절이 이직의도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과로 볼 때 학대피해아동쉼터 생활복지사의 직무역할에 대한 확실성 및 안정성과 이에 대한 보상 체계의 확립을 위한 제도적 지원이 필요하다. 또한 이에 대한 근거를 제시하고 합리적인 방안을 탐색하는 데 중점을 둔 연구들의 실행이 요구된다. 더불어 생활복지사들의 잦은 이직률을 감소시키기 위해 이와 관련된 개인 내적 및 외적 변인들에 대한 연구 또한 병행되어야 할 것이다.

종합해 볼 때, 본 연구의 결과는 학대피해아동쉼터에 종사하는 생활복지사를 대상으로 직무스트레스가 조직몰입을 저해하며 이직의도를 높인다고 된다는 것을 밝혔다. 이는 학대피해아동을 위해 양육자의 역할을 포함하여 다양한 직무를 수행해야 하는 생활복지사의 직무스트레스를 감소시키기 위해서 조직 구성원들 간의 갈등을 해소시키고, 일한 노동에 대한 보상이 적절하게 이루어지며, 긍정적이고 합리적인 조직문화가 정착되어야 함을 보여준다. 이를 통해 직무스트레스가 최소화될 때 생활복지사의 조직몰입은 높아지며 이직의도는 낮아질 수 있게 된다. 본 연구의 결과는 향후 학대피해아동쉼터 생활복지사의 정신건강 및 직무환경을 개선하기 위한 프로그램 개발을 위한 가치 있는 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

References

- Cha IS(2012). Research on the influence factor of turnover intention for the workers in the social

- welfare institution - Focusing on Daejeon metropolitan city. Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of Daejeon University.
- Child Protection Institution(CPI) and The Ministry of Health and Welfare(MHW)(2018). The statistics on child abuse, 48~50.
- Cho H(2016). Effect of burnout and social support on turnover intention of runaway youthshelter workers. Mater thesis. Graduate School of Myongji University.
- Choi IS(2018). The effects of job satisfaction and job stress on turnover intention for workers in seniors welfare center - Focusing on the area of Jeollabuk-do. Master thesis. Graduate School of Hanil University & Presbyterian Theological Seminary.
- Han KH and Lim YK(2017). The effect of social workers' job stress on organizational effectiveness and the moderating role of organizational commitment. *Journal of Digital Convergence*, 15, 65~80.
- Jang SH, Go SB, Gang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG and Jung JJ(2005). Development and Standardization in Measuring Korean Occupational Stress Scale(KOSS). *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17, 297~317.
- Jang SH(2015). An effect of social worker's organizational commitment and participative decision making(PDM) on intention to turnover. Master thesis. Graduate School of Korean National University of Transportation.
- Jeong YH, Lim EM and Kim JU(2012). The influences of job stress and stress-coping style on job satisfaction of the elementary school teachers. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 24, 469~481.
- Jo EA(2004). Study on the effect of job stress on turnover intention. Master thesis. Graduate School of Kyonggi University.
- Kang JS(2007). Research on multiple commitment of social workers. Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of Pusan National University.
- Kim DS(2019). The effect of the organizational culture experiences by social workers on job stress: Focusing on mediating effects of work-family conflict. Master thesis. Graduate School of Yonsei University.
- Kim SH(1997). Research on the determination factors on turnover intention for social workers. Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of Seoul National University.
- Kim JH(2010). A study on influence of medical social worker's job stress on job satisfaction and organizational commitment. Master thesis. Graduate School of Soonchunhyang University.
- Kim CY and So KS(2013). The effect of social welfare worker's job stress on organizational commitment. *The Korean Journal of Local Govern & Admin Studies*, 27, 415~439.
- Korean Association of Social Workers(KASW) and the Ministry of Health and Welfare(MHW)(2018). Statistical yearbook of social welfare workers, 37~40.
- Kwon HS(2014). The influence of organizational stress factors on organizational commitment and turnover intention among social workers in child welfare facilities - Focusing on the mediating effect of burnout and the moderating effect of servant leadership. Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of Cheongju University.
- Lee JC(2014). A study on the influence of organizational justice recognized by social worker's on the organizational commitment and their intentions to change the jobs: Verification of supervision mediated effect. Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of Hanyoung Theological University.
- Lee JW(2014). Influences of job stress, coping, self-efficacy on burnout of clinical nurses. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 26, 1003~1012.
- Mowbley WH(1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237~240.
- Mowday RT, Porter, LW and Steers RM(1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. CA: Academic Press, 23~27.
- Park JH(2016). The effects of job stress of burnout

- on turnover intention among social welfare workers. Master thesis. Graduate School of Daegu University.
- Park ST(2011). Factors affecting on the turnover intention and burnout of social workers: Focusing on job stress and organization commitment. Unpublished doctoral dissertation. Graduate school of Wonkwang University.
- Porter LW, Steers RM, Mowday RT, and Boulian PV(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603~609.
- Shin SC and Lee JC(2014). Regulation effects of resilience to the effects of job stress realized by a social worker has on job satisfaction. *Journal of Korean Society for Youth Protection and Guidance*, 20, 35~53.
- Steers RM(1981). *Introduction to Organizational Behavior*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing. 345~362.
- Sung HJ(2010). Study on the influential factors for the job satisfaction of youth shelter employees. Master thesis. Graduate School of Chung-Ang University.
- The Ministry of Health and Welfare(MHW)(2019). *Business guide to the field of children*. Division of child rights, 15~19.
- Weiner Y(1982). Commitment in the organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418~428.
- Yi HA(2017). The effects of worker environment of youth shelter, leadership and fellowship on youth shelter worker's burnout. Master thesis. Graduate School of Kangnam University.
- Yoon YS(2016). The effects of role stress on turnover intention among social workers. *Korean Journal of Local Government and Administration Studies*, 30, 377~401.
- Yu JH(2011). A study on being affected to organization commitment and intention of job turnover by factor of job satisfaction of social workers. Master thesis. Graduate School of Pusan National University.

-
- Received : 23 December, 2019
 - Revised : 23 January, 2020
 - Accepted : 05 February, 2020