https://doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.01.559

장애인 재활전문가의 이직의도에 미치는 영향요인

Factors Affecting Turnover Intention among Rehabilitation Specialist

윤예숙[*], 조성열[**], 변용찬[***], 송근창[****]
나사렛대학교 대학원[*], 나사렛대학교 인간재활학과[**], 한국보건사회연구원[***], 예산군장애인종합복지관[****]

Ye-Sook Youn(revyys@naver.com)[*], Sung-Yeol Cho(sycho@kornu.ac.kr)[**],
Yong-Chan Byun(ycbyun57@naver.com)[***], Geun-Chang Song(songkc21@daum.net)[****]

요약

본 연구의 목적은 장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 실증적인 분석을 통해 규명하고 이를 바탕으로 장애인 재활전문가의 이직억제 방안을 모색하는 것이다. 연구방법으로는 335명의 재활전문가를 대상으로 개인적 특성 변수, 직업관련 변수, 폭력 및 차별 경험, 그리고 소진 등의 변수를 통해 교차분석, 상관분석, 그리고 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 분석 자료는 2016년과 2017년에 실시한 장애인 재활전문가 처우 및 인권 실태조사 결과를 활용하였다. 분석 결과 장애인의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 임금만족도, 직업자긍심, 그리고 폭력 경험이 중요한 것으로 나타났다. 직업에 대한 자긍심과 직무 만족 그리고 장애인 재활전문가가 폭력에 노출되지 않도록 하는 직장문화의 조성과 클라이언트에 대한 인권 교육이 중요하다고 하겠다. 이러한 연구결과로 볼 때 장애인 재활전문가의 이직의도를 억제하기 위해서는 임금에 대한 만족도 제고와 처우개선뿐만 아니라, 근무환경 개선이 요구된다 할 수 있다.

■ 중심어 : | 장애인 재활전문가 | 이직의도 | 처우개선 | 인권교육 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate factors affecting turnover intentions of rehabilitation specialists by using data on the “improvement of labor conditions and human rights of rehabilitation Specialist” which was conducted both in 2016 and in 2017. The turnover intention of the rehabilitation specialists was analyzed with personal factors, job-related factors, and factors related with client violence, discrimination, and burnout. Among these factors, variables of wage satisfaction, job satisfaction, and client violence have statistically significant effect on the turnover intention of rehabilitation specialists. While the variables of wage satisfaction and job satisfaction are likely to decrease the turnover intention of rehabilitation specialists, the variable of client violence significantly increase the turnover intention of rehabilitation specialists. The results of this analysis implies that the labor conditions including salary, the work environment for the rehabilitation specialists, and client education should be improved and strengthened to decrease the turnover intention of the rehabilitation specialists.

■ keyword : | Rehabilitation Specialist | Turnover Intention | Improvement of Labor Conditions | Client Education |

* 본 연구는 2018년도 나사렛대학교 교내연구비 지원으로 수행하였습니다.
접수일자 : 2018년 10월 29일
수정일자 : 2018년 11월 21일
심사완료일 : 2018년 11월 21일
교신저자 : 조성열, e-mail : sycho@kornu.ac.kr

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

장애인 복지관은 장애인을 대상으로 전문적인 서비스를 제공하는 대표기관이다. 또한 2018년 현재 우리나라의 장애인복지관 수는 230여 개로 그 수에 있어서 지속적으로 확대되고 있다. 그러나 전문적인 서비스를 제공하고 있는 장애인 재활전문가는 전문가라는 명칭에 걸 맞는 처우를 받지 못하고 있으며 열악한 상황에 있다[1-3].

이처럼 장애인 재활전문가는 장애인 등 소외계층을 돌보는 중추적인 역할을 하고 있으나, 전문가 자신에 대한 복지는 열악한 상태에 놓여있어 이직을 고려하거나 이직하는 비율이 높게 나타난다.

실제로 2015년 사회복지사 통계연감[4]에 의하면, 생활시설근무 사회복지사의 이직 경험이 있는 비율은 60.7%, 이용시설의 경우 60.1%, 그리고 사회복지전담공무원의 경우 38.8%로 이직의 심각성을 보여주고 있다. 한편 이직의도가 있다고 응답한 사회복지사는 생활시설의 경우 27.6%, 이용시설의 경우 38.0%, 그리고 공공의 경우 33.9%로 나타나, 이용시설 근무 사회복지사의 이직 의도가 높은 비율을 차지하고 있다.

장애인 재활전문가의 잦은 이직은 결국 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질 저하로 이어진다. 이직의도는 근로조건에 대한 불만족뿐 아니라 조직에서 부적절한 상황을 경험했을 때 이직의사가 더 높다[2]. 국가인권위원회·한국노동사회연구소(2013)는 사회복지사와 사회복지공무원를 대상으로 설문조사, 면접조사, 사회복지시설 문서 및 자료 분석을 통한 사회복지사 인권상황 실태조사를 실시한 결과, 사회복지사들이 저임금뿐만 아니라 클라이언트로부터의 폭언이나 폭행, 성희롱 등 각종 폭력에 시달리고 있는 것으로 나타났다. 클라이언트의 폭력이 심각해짐에 따라 정부는 2012년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정하였으나 여전히 사회복지사는 각종 폭력에 노출되어 있다. 실제로 사회복지사협회에서 실시한 실태조사에 의하면 이용시설 사회복지사의 43.2%가 언어적 폭력을, 12.8%는 신체적 폭력을 경험한 것으로 조사되었다[4]. 또한 [1]의 연구에서도 장애인 재활전문가는 클라이언트로부터 폭언(언어적)이 37.0%, 폭행(신체적)이 12.0%, 그리고 성희롱(성추행 포함)을 10.1% 경험한 것으로 나타났으며, 지난 1년간 현재의 일을 하면서 8.1%의 장애인 재활전문가가 자살 충동을 느낀 것으로 조사되어 대책 마련이 시급한 실정이다. 장애인복지 서비스의 질을 좌우하는 재활전문가의 높은 이직의도에 대한 관심이 높아지면서, 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 최근 많이 이루어지고 있다. 이러한 이직의도에 대한 연구는 주로 사회복지사[3][5-8], 노인요양시설 종사자[9][10], 아동복지종사자[11], 간호사[12-14] 등의 분야에서 많이 이루어지고 있다. 장애인분야를 보면, [15]의 이직의도 관련 연구가 있으나, 다른 분야에 비해서는 상대적으로 적다. 특히 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구로서[5][10]의 연구가 있다. 그러나 [10]의 경우 요양보호사, [5]의 경우 정신보건사회복지사를 대상으로 한 연구이다. 장애인 재활전문가의 폭력 및 차별 경험이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다.

2. 연구목적

본 연구는 장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 탐색하는데 그 목적이 있다. 장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 재활전문가의 개인적 복리 증진뿐만 아니라 궁극적으로 재활기관의 서비스 질 제고를 도모할 수 있을 것이다. 따라서 본 연구의 목적은 장애인 재활전문가들의 개인적 특성 요인뿐만 아니라 처우 수준이나 근속기간 등 직업 관련 요인, 그리고 클라이언트로부터의 폭력 경험이나 차별 경험 요인이 재활전문가의 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다.

Ⅱ. 이론적 배경과 연구 모형

1. 장애인재활전문가의 개념

재활(rehabilitation)이라는 용어는 1943년 미국의 샌프란시스코에서 개최된 미국재활회의에서 최초로 사용

된 용어로써 신체적 장애를 사지고 있는 사람으로 하여금 그가 가지고 있는 잔존능력을 최대한 발휘시킴으로써 신체적, 정신적, 사회적, 그리고 직업과 경제적 능력을 회복시켜주는 것이라 정의하였다[16][17]. 재활(rehabilitation)이란 손상을 가진 장애인으로 하여금 의료적, 교육적, 심리사회적, 직업적 중재를 통하여 스스로 자립하여 살아갈 수 있도록 하는 것이다[18]. 우리나라에서 장애인의 재활을 위하여 물리치료, 작업 치료, 언어 치료와 같은 치료 서비스와 조기교육, 유아특수교육, 중등특수교육과 같은 특수교육 서비스, 대인관계, 사회적응과 사회생활 능력을 향상시키기 위한 사회심리서비스, 직업 능력 향상과 고용을 위한 직업 재활 서비스 등이 제공되고 있으며, 이 과정에서 전문가들의 협력이 강조된다[19].

그러므로 장애인재활전문가란 장애인의 자립을 위하여 장애인복지시설, 직업재활시설, 교육기관(특수학교), 공공기관(한국장애인고용공단, 한국장애인개발원, 근로복지공단 등), 장애인단체, 기타 재활관련기관 등에서 장애인의 재활을 돕는 전문인력 이라 할 수 있다.

2. 이직 이론과 이직의도 영향 요인

이직이란 조직구성원이 조직을 떠나는 것을 의미한다. 이직 현상에 대한 이론으로 조직환경에서 인간의 행동을 설명·예측·통제하는 학문인 조직행동론이 있다[39]. 조직행동론은 조직 구성원들의 행동이나 태도를 체계적이고 과학적으로 연구하는 데, 임금이나 작업환경뿐만 아니라 조직 구성원의 생각과 감정에 대한 관리가 조직 성과의 향상에 영향을 준다는 인간관계론에 그 기초를 두고 있다. 조직행동론에서 특별히 관심을 갖는 변수가 4가지 있는데, 바로 조직의 인적자원에 대한 효율성을 결정하는 주요 종속변수로서 생산성, 결근율, 이직률, 직무만족이다. 이때 독립변수로서는 개인수준의 변수, 집단수준의 변수, 그리고 조직수준의 변수가 분석에 사용된다. 이 가운데 이직은 조직의 입장에서 보면 비용의 증가일 뿐만 아니라 조직의 유효성에 심각한 방해요인으로 작용하기도 하여 조직행동론에서 주요 연구대상이 되고 있다. 본 연구에서도 이러한 이직에 영향을 미치는 요인을 구명하는 것이 주요 과제이다.

이직은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나누어지는데, 대부분의 근로자에게 있어서 자발적인 이직이 많고, 경영자의 통제가 곤란하여 자발적 이직이 비자발적 이직보다 중요한 이슈가 된다고 할 수 있다. 이러한 비자발적 이직이론에서는 직무만족이 이직으로 연결된다는 연구가 많고, 그 관계성을 밝히는 데 노력하고 있다[40].

이직의도(turnover intention)란 그 자체로서 이직으로 이어지지는 않으나, 이직을 하려는 의향을 가지고 있는 경우를 말하며, 또한 이러한 이직의 전 단계로서 조직의 구성원이 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 생각이나 계획을 말한다[20][21]. 이직의도가 중요한 이유는 이직에 대한 생각이나 계획이 있을수록 실제 이직으로 이어질 가능성이 높기 때문이다[22]. 그러나 일부 연구에서는 이직의도가 있지만, 이직하지 않고 조직에 남아있는 것이 보다 중요한 문제점이라고 지적하고 있다[23]. 이직의도가 있을 경우 본인이 수행하는 직무에 대한 의욕과 흥미를 잃게 되기 때문이다[24]. 실제로 이직의도가 높을수록 이직을 하게 되는 가능성이 높아지는 정(+)의 관계를 가지는 것으로 알려져 있다.

이직의 장점으로 개인 차원에서는 보다 나은 보수와 근무 조건에서 종사할 수 있는 기회이며, 조직 차원에서는 보다 유능한 인력으로 교체 시 긍정적인 효과의 발생이 가능하다[20]. 이외에도 조직의 차원에서 이직이 일어난 후의 조치보다는 이직의도가 있는 종사자를 사전에 관리함으로써 인사관리의 효과성을 도모할 수 있는 장점이 있다[15]. 그러나 이러한 장점에도 불구하고, 이직이 미치는 부정적 효과가 더 크다고 알려져 있다. 이는 신규 직원채용에 따른 행정적 비용과 이직한 직원의 노하우가 사라짐에 따른 서비스 질의 저하와 남아있는 종사자의 사기저하 문제 등이 있기 때문이다. 특히 장애인에게 서비스를 제공하는 재활전문가의 이직은 서비스의 질 저하로 이어져 장애인에게 부정적인 영향을 미치며, 기관에 대한 신뢰도까지 낮아지는 방향으로 이어지게 된다. 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 직무관련 요인, 개인특성 요인 등이 있다. 직무관련 요인으로는 임금, 업무성과, 직무만족도, 동료 또는 클라이언트와의 관계 등이 있고, 개인특성 요인으로는 성,

연령, 교육수준, 근속기간, 결혼여부 등이 있다. 이외에도 [6]는 이직의도를 억제하는 변인을 개인적 특성, 직무특성, 조직특성, 그리고 외부환경을 지적하면서, 개인적 특성으로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력수준, 급여수준, 근무기간, 근무형태, 이직경험 등을, 직무특성으로는 직무만족, 근무환경, 상사와 동료와의 관계, 직무자율성, 직무의 중요성을, 조직특성으로서는 승진기회, 보상만족, 조직몰입, 조직헌신, 조직내 공정성, 참여적 의사결정과 외부환경요인으로서는 취업기회, 사회적지지 등의 요인으로 분류하였다. 그 외에 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 사회복지사의 역할갈등, 직무 스트레스, 소진 등에 대한 연구가 많이 있다[11][25].

1) 이직의도에 영향을 미치는 개인적 특성 요인

이직의도에 영향을 미치는 개인적 특성 요인으로는 성별, 연령, 교육수준, 결혼상태 등이지만, 각각의 영향에 대해서는 다양한 결과가 존재한다. 먼저 성별이 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 보고하고 있는 연구[7][20]가 있고, 여성 종사자의 이직의도가 남성 종사자보다 높다는 연구[15]가 있다. 한편, 남성 재활전문가의 이직의도가 여성보다 높다는 연구[1]도 있다. 연령이 많을수록 이직의도가 낮은 부(-)의 관계를 보여주고 있다는 연구 결과가 다수를 차지하고 있다[1][9][14][20]. 이것은 나이가 많은 전문가는 다른 기관으로 이동함에 있어서 자신감이 결여되어 있고 이직자를 받아들이는 기관 측에서도 임금이나 직원간의 융화 등에 부담이 되기 때문인 것으로 생각된다. 한편, 교육수준이 높아질수록 기대수준 및 성취욕구가 높아져 이직성향이 높아질 것이라는 연구[10]가 있으나, 본 연구에서는 장애인 재활전문가의 학력이 대부분 대졸이어서 재활전문가 간 학력의 차이가 크게 나지 않아 교육수준 변수는 제외하였다. 그리고 결혼 상태에 따른 이직의도의 차이를 보면, 미혼이 기혼보다 이직의도가 높다는 연구[1][9][12]가 있다.

2) 이직의도에 영향을 미치는 직업 관련 특성 요인

(1) 임금

임금과 이직의도와의 관계에서 임금이 높을수록 이직의도가 낮다는 연구[8][11]가 있는 반면, 임금보다는 다른 근무환경 특성이 보다 큰 영향을 미친다는 연구[26]도 있다. [20]의 연구에서는 임금이 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는다는 보고와, 임금수준의 적절성은 사회복지사의 소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 보고하는 연구[3]도 있다. 그러나 우리나라 임금근로자들의 직무만족도는 월평균 임금에 결정적인 영향을 받는다[26]. 비정규직의 직무만족에 있어서도 임금수준이 영향을 미치는 것으로 보고되었다[27]. 이처럼 보수 만족과 직무 만족간의 연구에서 보수에 대한 만족도는 직무 만족에 영향을 미치는 요인이며[28], 임금수준은 일관되게 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[7][15][27].

(2) 근속기간

근속기간이 짧을수록 장애인 재활전문가가 경험하게 되는 소진의 정도가 높은 것으로 보고하고 있다[29]. 아울러 [9]의 연구에서는 1년에서 3년 사이의 근속기간을 보이는 간호사의 이직의도가 가장 높았고, [13]의 연구에서도 7개월부터 15개월의 근속기간을 가진 간호사에게서 가장 높은 이직의도를 가지는 것으로 보고하고 있다. 이는 근속기간이 입사 초기에는 높아지는 추세에서 어느 수준 이상으로 길어지면 이직의도는 낮아지는 ∩자의 형태를 가지는 것으로 보인다.

(3) 직무 만족

직무만족은 조직의 구성원이 본인이 수행하고 있는 직무로부터 지각하는 즐거움의 정도[24]를 말하며, 개인차가 있어서 이직의도를 예측하는데 유용하다. 즉, 조직 구성원들의 직무만족도가 떨어지게 되면 이직의도가 높아지고 대안을 탐색하게 되며, 결국에는 이직하게 된다[24]는 것이다. 그동안 수행된 연구에 의하면, 직무만족과 이직의도와의 관계는 부정적 음(-)의 상관관계에 있다[23][27]. 직무만족이 높으면 이직은 낮아지며, 직무불만족이 높을수록 이직은 증가하는 관계이다[15]. 이처럼 조직내 종사자의 스트레스와 소진 같은 부정적인 요인들이 이직의도를 증가시킨다는 연구가 많은 현실에서 [30]는 직무불만족을 감소시킴으로 이직의도의

감소를 유발할 수 있다는 연구결과에서 특히 직무불만족의 요인 중에서도 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 요인은 직무자체나 상사에 대한 불만족으로 제시하고 있다.

해외 자료의 경우에도 직무 만족도, 직무 성과, 특히 조직의 개입과 관련하여 이직의도에 대한 연구가 이루어지고 있다[43-45]. 말레이시아 간호사를 대상으로 직무 성과 및 조직의 개입이 이직의도와 어떠한 관련성이 있는지 분석하고 있고[43], 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 찾기 위하여 직무만족도, 작업성과, 그리고 정서적 감정, 그리고 조직의 개입에 대해 분석을 시도하였으며, 그 결과 이직의도와는 음(-)의 관계가 있음을 밝히고 있으며[44], 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향을 구명하기 위해 미국 텍사스 공립학교 직원을 대상으로 질적연구도 이루어지고 있다[45].

3) 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향

이직의도에 영향을 미치는 요인으로서 직업만족도나 소진현상 등이 많이 연구되어 왔으나, 차별 및 폭력 경험이 직무만족도 및 소진현상에 미치는 영향, 그리고 더 나아가 이직의도에 미치는 영향을 구명하는 연구는 극히 제한적으로 수행되어 왔다[29]. 장애인 재활전문가가 경험하게 되는 폭력에는 직장내 폭력으로서, 상사나 동료, 클라이언트로부터 신체적 공격, 성적 공격, 비언어적 위협, 언어적 위협 등의 행위를 포함하고 있다[28]. 재활복지기관에서 일하는 종사자들은 일반적으로 장애인에 대하여 긍정적인 태도를 가지고 있다[31]. 그러나 클라이언트로부터의 폭력은 소진을 야기하는 주요 요인 중 하나다[32][33]. 선행연구에 의하면, 미국 사회복지사의 25%가 업무와 관련하여 클라이언트로부터 공격을 당하였으며, 그 결과 극단적인 피로, 수면장애, 집중곤란, 불안이나 정서적 불안정을 겪은 것으로 보고하고 있다[34]. 또한 클라이언트로부터의 폭력 피해 경험은 종사자들의 신변안전과 정신적인 건강 등 위협을 느끼고 있다. 이는 서비스의 질을 낮아져 결과적으로 직무에 대한 소진이나 이직 등으로 이어지고 그 결과 조직차원에도 부정적인 결과를 초래하게 된다는 것이다[10].

4) 소진이 이직의도에 미치는 영향

소진이란 과도한 업무에 지쳐 부정적인 자아개념 및 부정적인 업무태도, 업무에 대한 관심 소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진증후군을 말한다[12][29]. 이처럼 소진이란 지쳐서 정신적 육체적인 측면에서 고갈된 상태를 의미하며 한 가지의 원인보다는 여러 가지 요인에 의해 발생한다. 또한 소진에 대한 요인으로 소진의 발생 원인이 역할을 수행하고 있는 조직 환경 속에서 나타난다[35]. 이러한 소진은 클라이언트에 대하여 부정적인 태도를 가지게 만들고 서비스의 질을 저하시킨다. 나아가 소진현상을 겪게 되면 높은 이직의도를 가지게 되고, 결과적으로 이직의 증가로 이어지게 된다[29]. 소진은 이직의도에 영향을 미치는 요인 중의 하나로서[11][36] 특히 정서적 소진의 경우 이직과 직접적인 관련이 있다고 보고하고 있다[11][37]는 아동복지 종사자들을 대상으로 그들이 겪고 있는 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계연구에서, 역할갈등과 업무고충이 이직의도에 직접적인 영향보다는 소진이라는 매개변수를 통하여 영향을 미친다고 주장하고 있다.

3. 분석 모형

선행연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로서, 성, 연령, 교육수준과 같은 개인적 특성 요인, 직무만족도 요인, 직무관련 요인, 조직관련 요인, 그리고 임금 등 처우 관련 요인, 폭력 및 차별관련 요인 등 다양한 요인이 제시되었다. 이직의도에 영향을 미치는 요인을 보다 정확히 파악하기 위해서는 다양한 변수들이 모두 분석의 대상이 되어야 하지만, 본 연구에서는 이미 조사가 완료된 실태조사 결과[1]를 활용하였기 때문에 이러한 자료를 모두 분석에 활용할 수 없다는 제한점이 있다.

본 연구에서는 장애인 재활전문가의 이직 의도에 영향을 미치는 요인으로서 첫째, 재활전문가의 개인적 특성 변수로서 성, 연령, 혼인상태, 둘째, 재활전문가의 직업 관련 변수로서는 현 직장에서의 근속기간, 임금에 대한 만족도, 그리고 직업에 대한 만족도를 검토하였다. 셋째, 폭력 및 차별 관련 변수로서는 폭력 경험, 차별 경

험을 검토하였다. 그리고 정서적 소진 경험을 이직의도에 영향을 미치는 주요한 요인으로 검토하고자 한다. 이러한 다양한 요인을 그림으로 제시하면 다음과 같다.

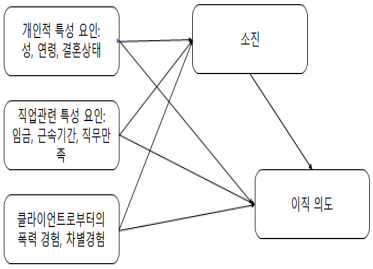


그림 1. 이직의도에 영향을 미치는 요인: 분석 모형

Ⅲ. 연구방법

1. 분석자료

본 연구는 "장애인 재활전문가 처우 및 인권 실태조사" 원자료[1]를 사용하였다. 본 자료는 자기기입법 조사를 활용한 온라인 설문조사(Survey Monkey) 결과로서 전국 17개 시.도에 소재하고 있는 재활전문가 1차(178명)와 2차(278명) 합계 456명이 응답하였으며, 설문조사는 한국장애인복지관협회의 협조를 얻어 진행하였다. 조사는 1차 2016년 8월 2일 ~ 16일 (2주간) 동안, 그리고 2차는 2017년 8월 24일 ~ 9월 6일 (2주간) 동안 이루어졌다. 이처럼 on-line 설문조사로 자료를 수집하다 보니 무응답이 많이 발생하였다. 본 연구에서는 분석에 사용된 변수에서 무응답이 있을 경우 그 케이스를 제외하였으며, 이에 따라 335명이 최종 분석에 사용되었다.

2. 변수의 조작화

장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 본 연구에서는 종속변수로 "귀하는 현 직장에서 최근 1년 이내에 이직할 생각을 갖고 있습니까?"란 항목에서 '있다'라고 응답한 경우 이직의도가 있는 것으로 간주하였다. 이직의도가 있으면 '1', 없으면 '0'으로 코드화하였다. 따라서 이러한 범주형 종속변수에 대한 영향 요인을 분석하기 위해서는 일반 회귀분석은 사용할 수 없어서 로지스틱 회귀분석을 사용하였다[38]. 소진의 경우 "귀하는 평소 폭언·폭행·성희롱 등으로 정신적 소진을 경험했습니까"란 항목에서 '있다'라고 응답한 경우 소진을 경험한 것으로 간주하였다. 이 소진 변수 역시 0과 1로 코드화하여 본 분석에 사용하였다.

한편 폭력 경험의 경우 클라이언트로부터 폭언(언어적), 폭행(신체적), 성희롱(성추행 포함)과 따돌림을 당한 적이 있으며, 차별경험의 경우는 인종 또는 피부색, 성, 성적 지향, 연령, 학력, 출신학교, 종교, 정치사회적 의견, 혼인여부, 지역, 고용형태 등의 영역에서 "귀하는 현재 일하는 기관에서 차별이나 침해를 경험한 적이 있습니까?"란 항목에서 하나라도 있다고 응답한 경우 차별 경험이 있는 것으로 조작화 하였다. 그리고 직업관련 특성요인에서 직무 만족도는 이직의도에 매우 큰 영향을 미치는 요인으로 선행 연구 결과 제시되고 있으나, 본 설문조사에서는 이러한 직무 만족도를 나타낼 적합한 항목이 없어서 직업자긍심으로 대체하였다. 이는 본 연구를 위해 별도로 자료를 수집한 것이 아니라 다른 목적으로 수집된 원자료를 사용한 관계로 본 연구의 모형에 맞는 직무만족도 항목이 없어 부득이 대체하여 분석할 수밖에 없었다는 제한점이 있다. 직업자긍심은 '매우 불만'부터 '매우 만족'까지 4점 척도로 조사되었다. 임금의 만족도 역시 같은 4점 척도로 조사되었다. 그 외 변수의 조작화는 아래 표에 제시한 바와 같다.

표 1. 분석에 사용된 변수의 코드

		내 용
개인적 특성	성	1= 남성 0=여성
	연령	세
	결혼상태	1= 미혼 0= 기혼
직업관련 특성	근무년수	년
	임금 만족도	1= 매우 불만족 2= 불만족 3= 만족, 4= 매우 만족
	직업 자긍심	1= 매우 불만족 2= 불만족, 3= 만족, 4= 매우 만족
고객 폭력 경험/ 차별경험	고객 폭력 경험	1=있음, 0=없음
	차별 경험	1=있음, 0=없음
소진		1=있음, 0=없음
이직 의도		1=있음, 0=없음

3. 연구가설

본 연구가 다른 연구와 차별성을 가지는 부분이 바로 고객으로부터의 폭력 경험과 차별 경험이 소진과 이직의도에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 이에 따라 본 연구에서는 선행연구의 결과 도출된 여러 가설 중 고객의 폭력과 차별 경험에 관한 다음과 같은 연구가설을 검증하고자 한다.

가설 1. 고객으로부터의 폭력경험은 소진에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 재활전문가가 경험한 차별 경험은 소진에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 고객으로부터의 폭력경험은 이직의도에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 재활전문가가 경험한 차별 경험은 이직의도에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 분석방법

장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인의 파악을 위해 본 연구는 2016년과 2017년에 실시한 “장애인 재활전문가 처우 및 인권 실태조사”원자료[1]를 활용하여 교차분석, 상관분석, 그리고 로지스틱 회귀분석을 시도하였으며, 이러한 통계분석을 위하여 SPSS 통계패키지 버전21을 사용하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 분석에 사용된 장애인 재활전문가의 일반적 특성을 살펴보았다. 335명의 응답자 중 남성 재활전문가는 120명으로 35.8%, 여성은 215명으로 64.2%를 차지하고 있어 여성의 응답 비율이 남성에 비해 높게 나타났다. 응답자의 연령별 분포를 보면, 30~39세의 30대 응답자는 169명으로 50.4%로서 과반을 차지하고 있으며, 20~29세의 20대는 87명으로서 전체응답자의 26.0%, 40대 이상 응답자는 79명으로서 전체의 23.6%를 차지하고 있다. 혼인상태를 보면, 미혼이 136명, 기혼이 199명으로 기혼이 미혼보다 많았다. 한편, 장애인 재활전문가의 근속기간을 살펴보면, 1년 미만이 43명으로 12.8%, 1년 이상 5년 미만이 123명으로서 36.7%를 차지하고 있어서 응답자의 절반 정도는 5년 미만의 근속기간을 가지고 있다. 5년에서 10년 미만의 근속기간을 가진 전문가는 26.3%, 그리고 근속기간이 10년 이상인 전문가도 24.2%를 차지하고 있다.

표 2. 분석에 사용된 재활전문가의 일반 특성

(단위: 명, %)

		빈도 (명)	퍼센트 (%)
계		335	100.0
성	남성	120	35.8
	여성	215	64.2
연령	20 – 29	87	26.0
	30 – 39	169	50.4
	40 세 이상	79	23.6
결혼상태	미혼	136	40.6
	기혼	199	59.4
근속기간	1년 미만	43	12.8
	1~4 년	123	36.7
	5~9 년	88	26.3
	10 년 이상	81	24.2

2. 이직의도에 영향을 미치는 요인

분석에 사용된 장애인 재활전문가의 과반인 52.8%는 최근 1년 이내에 이직할 생각을 가지고 있는 것으로 나타나 이직을 억제할 수 있는 대책이 시급히 마련될 필요가 있음을 시사하고 있다. 이직의도가 직접이직과 연결되지는 않는다 하여도 조직관리 차원에서 구성원 절반이상이 최근 일 년 이내에 이직할 생각을 가지고 있다는 것은 신중히 고려해 보아야 할 사항임에 틀림이 없다. 이러한 이직의도에 영향을 미치는 요인을 개인적 특성요인, 직업관련 특성요인, 폭력 및 차별 경험요인, 소진으로 나누어 살펴보았다.

1) 개인적 특성 요인

통계적으로 유의하지는 않았지만, 남성 전문가가 여성에 비해 높은 이직 의도를 가지고 있었다. 즉, 남성전문가의 경우 이직의도를 가진 비율은 58.3%, 여성 전문가의 경우 49.8%로 나타나, 남성이 여성에 비해 8.5%p

높은 것으로 나타났다. 연령별로 보면, 20대의 이직의도 비율은 62.1%로 매우 높게 나타났고, 30대의 경우 52.1%, 그리고 40대 이상에서는 44.3%가 이직의도를 가지고 있는 것으로 나타나 연령이 증가할수록 이직의도는 낮아지고 있는 것으로 보인다. 한편 결혼상태에 따른 이직의도 비율의 차이를 보면, 미혼에게서 61.8%과 기혼에서는 이직의도가 46.7%로 미혼의 경우 기혼에 비해 15.1%p나 이직의도가 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의한 차이를 보이고 있다. 따라서 남성이 여성에 비해 20대가 40대 이상에 비해, 미혼이 기혼 재활전문가에 비해 이직의도 비율이 높았다.

표 3. 개인적 특성별 이직의도의 분포

(단위: %, 명)

\		이직의도 없음	이직의도 있음	계	χ^2
성	Male	41.7	58.3	100.0(120)	χ^2 =2.268
	Female	50.2	49.8	100.0(215)	
연령	20~29	37.9	62.1	100.0(87)	χ^2 =5.324
	30~39	47.9	52.1	100.0(169)	
	40~59	55.7	44.3	100.0(79)	
결혼 상태	Not Married	38.2	61.8	100.0(136)	χ^2 =7.325**
	Married	53.3	46.7	100.0(199)	
계		47.2	52.8	100.0(335)	–

주: *=0.05 **=0.01

2) 직업관련 특성 요인

직업관련 특성요인으로 근속기간, 임금만족도, 그리고 직업자긍심별로 재활전문가의 이직의도를 살펴보았다. 먼저, 근속기간을 보면, 1년 미만인 경우 이직의도는 53.5%, 그리고 1년 이상 5년 미만인 경우 53.7%로 나타나 서로 유사한 반면, 근속기간이 5년 이상 10년 미만인 경우가 58.0%로 나타나 가장 높았고, 근속기간이 10년이 넘을 경우 이직의도는 45.7%로 낮아지는 추세를 보여주고 있어서, ∩자의 형태를 보이고 있다.

임금에 대한 만족도별로 이직의도의 비율을 보면, 임금에 대한 만족도가 높아질수록 일관적으로 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 즉, 임금에 대해 매우 불만족하는 재활전문가는 68.2%가 이직의도를 가지고 있는 반면, 임금에 대해 매우 만족하는 경우 이직의도는 40.6%로서 통계적으로도 유의한 차이를 보여주고 있다. 직업자긍심 역시 만족도가 높을수록 이직의도가 낮아지는 관계를 보여주고 있다. 직업에 대해 매우 불만족하는 경우 이직의도는 75.0%에 이르는 반면 직업에 대해 매우 만족하는 경우 42.2%만이 이직의도를 가지고 있어서 큰 차이를 보여주고 있으며, 통계적으로도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 직업관련 특성별 이직의도의 분포

(단위: %, 명)

\		이직의도 없음	이직의도 있음	계	χ^2
근속기간	1년 미만	46.5	53.5	100.0(43)	χ^2 =2.631
	1~4 년	46.3	53.7	100.0(123)	
	5~9 년	42.0	58.0	100.0(88)	
	10 년 이상	54.3	45.7	100.0(81)	
임금 만족도	매우 불만족	31.8	68.2	100.0(22)	χ^2 = 15.133**
	불만족	36.6	63.4	100.0(134)	
	만족	56.5	43.5	100.0(147)	
	매우 만족	59.4	40.6	100.0(32)	
직업 자긍심	매우 불만족	25.0	75.0	100.0(4)	χ^2 = 10.675*
	불만족	31.0	69.0	100.0(58)	
	만족	47.9	52.1	100.0(190)	
	매우 만족	57.8	42.2	100.0(83)	
계		47.2	52.8	100.0(335)	–

주: *=0.05 **=0.01

3) 폭력 및 차별, 소진 경험 관련 요인

클라이언트로부터 폭언이나 폭행, 성희롱 등 폭력을 경험한 재활전문가의 경우 이직의도가 61.6%로서 그렇지 않은 전문가의 47.6%에 비해 14.0%p 높은 이직의도를 보여주고 있다. 이는 통계적으로도 유의한 수준이다. 성, 성적지향, 학벌, 지역 등 각종 차별을 받은 경험이 있는 전문가의 이직의도는 59.8%로서 차별 경험이 없는 전문가의 이직의도 50.0%에 비해 높으나 통계적으로 유의한 차이라고는 할 수 없다. 그리고 소진을 경험한 재활전문가는 이직의도가 53.3%, 그렇지 않은 경우 이직의도를 보이는 비율이 52.6%로서 소진 경험 여부별 이직의도의 차이는 거의 없는 것으로 나타났다.

표 5. 폭력 및 차별 경험 여부별 이직 의도의 분포

(단위: %, 명)

\		이직 의도		계	χ^2
		없음	있음		
고객 폭력 경험	없음	52.4	47.6	100.0(210)	x^2 = 6.146*
	있음	38.4	61.6	100.0(125)	
차별 경험	없음	50.0	50.0	100.0(238)	x^2 = 2.653
	있음	40.2	59.8	100.0(97)	
소진	없음	47.4	52.6	100.0(230)	x^2 = 0.015
	있음	46.7	53.3	100.0(105)	
계		47.2	52.8	100.0(335)	–

주: *=0.05 **=0.01

3. 이직의도에 영향을 미치는 요인

1) 상관분석

장애인 재활전문가의 이직의도와 통계적으로 유의한 상관이 있는 변수는 개인적 특성 중에서는 연령, 혼인상태인 반면, 성별은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령이 증가할수록, 기혼일수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 직업 관련 변수 중에서는 임금만족도와 직업 자긍심이 이직의도와 통계적으로 유의한 상관이 있는 것으로 나타났는데, 그 방향은 부(-)의 상관관계를 보이고 있다. 즉, 임금이나 직업에 대한 만족도가 높아질수록 이직의도는 낮아지는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 근속기간의 경우 그 방향은 부의 상관관계를 보여주고 있어서 근속기간이 길수록 이직의도는 낮아지는 것으로 보이나 통계적으로 유의한 결과를 보여주지는 않는다.

폭력 및 차별 경험, 소진 중에서는 폭력만이 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 차별이나 소진 경험은 통계적으로 유의하지 않았다. 이직의도와 클라이언트로부터의 폭력 경험은 그 방향이 정(+)의 관계이므로 클라이언트로부터의 폭력을 경험한 경우 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다. 한편 소진과 통계적으로 유의한 변수는 성, 임금만족도, 직업자긍심, 폭력경험, 차별경험이다. 즉, 여성일수록, 임금만족도가 낮을수록, 직업자긍심 만족도가 낮을수록, 그리고 폭력 및 차별을 경험할수록 소진과의 상관이 있었다.

표 6. 분석에 사용된 변수의 상관 분석

\	연령	결혼상태	근속년수	임금만족도	직업자긍심	고객폭력	차별경험	소진	이직의도
성	.085	-.047	-.135*	-.047	.036	-.061	-.010	-.156**	.082
연령	–	-.514**	.615**	.155**	.110*	-.117*	.035	-.082	-.130*
결혼상태		–	-.391**	-.175**	-.035	.028	-.045	-.048	.148**
근속년수			–	.082	.038	-.010	-.019	-.047	-.071
임금만족도				–	.327**	-.127*	-.146**	-.122*	-.197**
직업자긍심					–	-.193**	-.182**	-.173**	-.175**
고객폭력						–	.297**	.623**	.135*
차별경험							–	.321**	.089
소진								–	.007

주: *=0.05 **=0.01

2) 장애인재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인

장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 변수들 간의 종합적인 영향력을 알아보기 위하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 이때 연구모형에서 제시한 바와 같이 개인적 특성, 직업 관련 특성, 폭력 및 차별 경험여부가 소진에 영향을 미치고 결국 장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 설정하였다. 따라서 먼저 소진에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 개인적 특성 변수, 직업관련 특성변수와 폭력 및 차별 경험변수가 소진에 미치는 영향을 밝히기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 아래 표에 제시되어 있다. 먼저 모델의 적합도는 Hosmer와 Lemeshow χ^2(카이제곱) 값을 통해 검정하였다. 본 모델에서 Hosmer와 Lemeshow χ^2(카이제곱)값은 6.039로서 유의확률 p값은 0.643이었다. 이 값을 보면 관측치와 예측치 사이에 아무런 차이가 없다는 귀무가설을 기각할 수 없으므로, 결국 추정된 모델은 통계적으로 적합하다고 해석할 수 있다[38]. 아울러 이 모델에서 Negelkerke R2 값을 통해 설명력을 보았다. 본 모델은 Negelkerke R2 은 .534로서 소진변수의 변동 중 53.4%를 모델에 사용된 변수들이 설명하고 있다고 해석할 수 있다[38]. 소진에 영향을 미치는 변수는 유의수준 0.05에서 성, 결혼상태, 폭력 및 차별 경험으로 나타났다. 즉, 여성이, 기혼인 경

우, 그리고 폭력 및 차별 경험이 있는 경우 소진 경험이 나타날 가능성이 높았다. odds ratio를 나타내는 EXP(B) 값을 통해 보면, 여성이 남성에 비하여 소진경험을 할 확률은 3.2배 높고, 또한 기혼자가 미혼자에 비해 소진 경험을 할 확률은 2.3배 높은 것으로 나타났다. 또한 클라이언트로부터 폭력을 경험한 경우 폭력을 경험하지 못한 전문가에 비해 무려 21.7배나 높은 소진 현상을 보이고 있고, 차별경험 역시 차별을 경험하지 않은 경우에 비해 2.5배 높은 소진 경험을 보이고 있다. 이러한 폭력 및 차별 경험이 재활전문가의 소진을 설명하는데 매우 중요한 변수가 됨을 알 수 있다. 따라서 가설 1과 가설 2는 지지되었다.

표 7. 소진에 영향을 미치는 요인: 로지스틱 회귀분석

\	B	S.E.	Wals	DF	p	Exp(B)
성	−1.165	.369	9.983	1	.002	.312
연령	.007	.034	.039	1	.844	1.007
결혼상태	−.821	.398	4.255	1	.039	.440
근속기간	−.077	.044	3.111	1	.078	.926
임금 만족도	−.222	.232	.915	1	.339	.801
직업 자긍심	−.139	.246	.319	1	.572	.870
고객 폭력	3.077	.344	80.231	1	.000	21.692
차별 경험	.916	.337	7.374	1	.007	2.499
상수	−.683	1.330	.264	1	.608	.505

주:
① −2 Log likelihood = 256.632; Nagelkerke R Square= .534
② Hosmer and Lemeshow χ^2 = 6.039, df= 8, p=.643
③ *=0.05 **=0.01

이직의도에 영향을 미치는 요인으로서 개인적 특성변수, 직업관련 특성변수, 그리고 폭력 및 차별 경험변수, 그리고 소진이 이직의도에 미치는 영향을 밝히기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 아래 표에 제시되어 있다. 먼저 모델의 적합도는 Hosmer와 Lemeshow χ^2(카이제곱) 값을 통해 검정하였다. 본 모델에서 Hosmer와 Lemeshow χ^2(카이제곱)값은 8.510으로서 유의확률 p값은 0.385이었다. 이 값을 보면, 관측치와 예측치 사이에 아무런 차이가 없다는 귀무가설을 기각할 수 없으므로, 결국 추정된 모델은 통계적으로 적합하다고 해석할 수 있다[39]. 아울러 이 모델에서 Negelkerke R2 값을 통해 설명력을 보았다. 본 모델에서의 Negelkerke R2 은 .131으로서 이직의도 변수의 변동 중 13.1%를 모델에 사용된 변수들이 설명하고 있다고 해석할 수 있다[39]. 이 값은 앞에서 제시한 소진의 설명력 53.4%보다 매우 낮은 것으로서 이직의도를 설명하기 위해서 본 연구에서 사용된 변수 이외에도 다양한 변수들이 추가될 필요가 있음을 보여준다고 하겠다.

이직의도에 영향을 미치는 변수를 살펴보면, 유의수준 0.05에서 임금만족도, 직업자긍심, 그리고 폭력경험이 통계적으로 유의한 변수인 것으로 나타났다. odds ratio를 나타내는 EXP(B) 값을 통해 보면, 임금에 대한 만족도가 한 단위 증가할 때마다 이직의도는 1.4배 낮아지는 것으로 보인다. 또한 직업에 대한 자긍심 역시 만족도가 한 단위 증가할 때마다 이직의도는 1.5배 낮아지는 것으로 추정된다. 클라이언트로부터 폭력을 경험한 경우 그렇지 아니한 경우에 비해 이직의도는 2.1배 높아지는 것으로 추정된다. 이에 따라 가설 3은 지지되었다.

한편, 개인적 특성변수인 성, 연령, 결혼 상태는 통계적으로 유의하지 않았다. 직업관련 특성 변수로서 근속기간 역시 유의하지 않았다. 또한 차별 경험과 소진 역시 이직의도에 유의한 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타났다. 이로써 가설 4는 지지되지 못하는 것으로 나타났다.

소진이 이직의도에 영향을 미치지 못한다는 본 연구 결과에 대해서는 향후 지속적인 연구가 필요하다고 생각된다. 본 연구에서 소진은 정신적 소진으로 측정하였는데, 문항이 “귀하는 평소 폭언·폭행·성희롱 등으로 정신적 소진을 경험했습니까?”로 측정한 바, 소진이 일반적으로 표현되는 신체적, 정신적, 심리적 현상을 모두 포괄하지 못하고, 단지 폭력으로 인한 정신적 소진으로 그 범위가 한정되어 측정된 결과가 아닌지 사료된다. 추후 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대한 심층 연구가 필요하다고 하겠다.

이직의도에 유의한 영향을 미치는 변수로서는 직업관련 특성이 중요한데, 임금만족도와 직업자긍심을 들 수 있다. 임금에 대한 만족도가 낮을수록 이직의도가 높게 나타나며, 직업자긍심 역시 만족도가 낮을수록 이

직의도가 높아졌다. 따라서 장애인 재활전문가의 이직의도를 억제하기 위해서는 임금 등 처우개선과 함께 직업에 대한 자긍심을 높이는 것이 중요한 것으로 보인다. 아울러 클라이언트로부터의 폭력경험 역시 이직의도를 높이는 조건으로 작용하므로, 장애인 재활전문가가 클라이언트로부터 폭력에 노출되지 않도록 하는 직장 문화의 조성과 클라이언트에 대한 인권교육이 중요하다고 하겠다.

표 8. 이직의도에 영향을 미치는 요인: 로지스틱 회귀분석

\	B	S.E	Wals	df	p	Exp(B)
성	.406	.256	2.517	1	.113	1.500
연령	−.022	.023	.898	1	.343	.978
결혼 상태	.433	.278	2.432	1	.119	1.542
근속 년수	.013	.030	.189	1	.664	1.013
임금 만족도	−.357	.168	4.512	1	.034	.700
직업 자긍심	−.385	.188	4.201	1	.040	.681
고객 폭력	.749	.324	5.346	1	.021	2.116
차별 경험	.276	.277	.993	1	.319	1.317
소진	−.654	.346	3.563	1	.059	.520
상수	2.428	.984	6.082	1	.014	11.334

주:
① −2 Log likelihood = 428.829; Nagelkerke R square= .131
② Hosmer and Lemeshow χ^2 = 8.510, df= 8, p=.385
③ *=0.05 **=0.01

가설검증을 한 결과 가설 1과 가설 2는 지지되었다. 즉 고객으로부터의 폭력 경험과 차별 경험이 소진에 영향을 크게 미치는 요인으로 나타났다. 한편 가설 3은 지지되었으나, 가설 4는 지지되지 못하였다. 즉 고객으로부터의 폭력 경험은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 차별 경험은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이를 표로 제시하면 다음과 같다.

표 9. 주요 가설 검증 결과

\	관계	검증결과
가설 1	고객폭력 (+) 소진	수용
가설 2	차별경험 (+) 소진	수용
가설 3	고객폭력 (+) 이직의도	수용
가설 4	차별경험((+) 이직의도	기각

V. 결론 및 제언

본 연구는 장애인 재활전문가의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 특성 변수, 직업관련 변수, 그리고 폭력 및 차별 경험, 소진 등의 변수를 통해 교차분석, 상관분석, 그리고 로지스틱 회귀분석을 실시한 것이다. 분석에 사용된 자료는 “장애인 재활전문가 처우 및 인권 실태조사”의 원자료[1]이다. 특히 본 연구에서는 재활전문가가 고객으로부터의 폭력이 빈번한 현장이 많고, 이러한 상황에서 이러한 폭력 및 차별 경험을 이직 의도 분석에 사용하였다는 것이 다른 연구와 차별화되는 점이라 할 수 있다. 주요 연구 결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 분석에 사용된 장애인 재활전문가의 과반인 52.8%는 최근 1년 이내에 이직할 생각을 가지고 있는 것으로 나타나 이직을 억제할 수 있는 대책이 시급히 마련될 필요가 있음을 시사하고 있다. 이직이 일어나면 신규 직원을 충원하기 위한 행정비용이 들어갈 뿐만 아니라 그동안 클라이언트와 쌓아 왔던 관계가 사라지고 특히 서비스의 노하우 역시 사라지는 관계로 결국에는 서비스의 질이 저하되기 때문이다.

둘째, 개인적 특성 변수별 이직의도를 보면, 남성이 여성에 비해, 20대가 40대 이상에 비해, 그리고 미혼이 기혼 재활전문가에 비해 이직의도 비율이 높았다. 이 가운데 결혼상태별 이직의도의 차이는 통계적으로 유의하였다. 즉 미혼 재활전문가의 이직의도가 기혼 재활전문가의 이직의도 보다 높게 나타나, 미혼 재활전문가에 대한 관심을 좀 더 기울여야 할 것이다. 또한 남성과 상대적으로 젊은 20대의 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 미혼의 이직의도가 높은 것과 연관시켜 볼 때 아직 조직에 제대로 적응하기 전의 상태에 있는 젊고, 또한 남성이며, 미혼 재활전문가들이 이직을 많이 생각하는 것으로 유추해 볼 수 있다. 결국 신입직원을 뽑는 것도 중요하지만, 채용된 직원의 조직 적응이 보다 더 중요하다는 시사점을 보인다. 이를 위해서는 직원 교육이나 직원 상호간의 소통구조개선, 업무배정 등에 있어서 보다 더 많은 관심이 필요함을 알 수 있다.

셋째 직업관련 특성요인으로 근속기간은 이직의도와

∩자의 관계를 보여주는데 임금에 대한 만족도가 높아질수록, 그리고 직업자긍심에 대한 만족도가 높아질수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 임금만족도와 직업자긍심은 이직의도와 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 따라서 장애인 재활전문가의 이직억제를 위해서는 무엇보다도 처우개선과 함께 근무하고 있는 조직에 대한 자긍심이나 직무에 대한 만족도 등을 높일 수 있는 대책이 마련되어야 한다.

넷째, 클라이언트로부터 폭언이나 폭행, 성희롱 등 폭력을 경험한 적이 있는 재활전문가의 경우 이직의도가 61.6%로서 그렇지 않은 전문가의 47.6%에 비해 14.0%p 높은 이직의도를 보여주고 있으며, 이러한 차이는 통계적으로도 유의한 수준이었다. 한편, 차별 경험과 소진은 이직의도의 차이에 통계적으로 유의하지 않은 나타났다. 결국 이직의도를 낮추기 위해서는 클라이언트로부터의 폭력예방이 중요하다. 구체적으로는 한국사회복지사협회에서 제정한 "클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전 매뉴얼"을 적용하는 것도 도움이 될 것이다[1].

다섯째, 로지스틱 회귀분석 결과 이직의도에 영향을 미치는 요인으로서 임금만족도, 직업자긍심, 그리고 폭력경험이 통계적으로 유의한 변수인 것으로 나타났다. 임금에 대한 만족도가 낮을수록 이직의도가 높게 나타나며, 직업자긍심 역시 만족도가 낮을수록 이직의도가 높아졌다. 아울러 클라이언트로부터의 폭력경험 역시 이직의도를 높이는 조건으로 작용하고 있었다.

이러한 연구 결과는 다른 분야의 연구와 맥을 같이 한다고 할 수 있다. 직무만족이 낮을수록 이직의사가 높고(보육교사 [41], 노인요양시설 간호사 [9]), 또한 간호사의 이직의도를 줄이기 위해 조직분위기와 조직 문화의 중요성을 강조하고 있으며[42], 특히 정신건강증진센터에 근무하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력 경험이 이직의도에 영향을 미치고 있다는 연구[5]는 안전한 근무환경의 중요성을 보여주고 있다. 아울러 해외에서도 직업관련 요인들 즉, 직무만족도, 직무성과, 그리고 조직의 개입 요인에 대한 관련성 연구가 계속 이루어지고 있다[43-45]. 우리나라에서도 장애인복지분야의 발전을 위해서는 서비스를 전달하는 주체인 재활전문가에 대한 연구가 향후에도 계속 꾸준히 있어야 할 것이다.

본 연구결과는 다음과 같은 시사점을 주고 있다. 장애인 재활전문가의 이직의도를 억제하기 위해서는 무엇보다도 임금에 대한 만족도 제고가 필요하며, 이를 위해서는 무엇보다도 재활전문가에 대한 처우개선이 요구된다. 저임금·장시간 노동과 폭언이나 폭행, 성희롱 등 열악한 노동조건[1][2]에 시달리고 있는 장애인 재활전문가들의 잦은 이직으로 인한 서비스 질 저하문제의 해결을 근본적으로 해결하기 위해서는 처우개선이 가장 우선되어야 할 것이다. 이러한 처우개선은 개별 기관 차원의 노력만으로는 한계가 있기 때문에 장애인복지관협회 차원의 조직적인 노력이 있어야 한다. 아울러 정부도 장애인재활전문가의 처우개선을 위해 지속적인 노력을 기울여야 하겠다.

또한 장애인 재활전문가들이 직업생활에 만족하면서 근무할 수 있는 환경의 조성이 중요하다. 이를 통해 직업에 대한 자긍심을 제고할 수 있고, 결국 직무 만족으로 이어져 이직의도를 억제할 수 있기 때문이다. 또한 클라이언트로부터의 폭력경험 역시 이직의도를 높이는 조건으로 작용하므로, 장애인 재활전문가가 클라이언트로부터 폭력에 노출되지 않는 직장문화 조성과 클라이언트에 대한 인권 교육이 중요하다고 하겠다. 클라이언트의 폭력으로부터 재활전문가를 보호할 수 있는 사례로 미국 메사츠세츠주의 '사회복지안전법'이나 호주의 '작업장보건 및 안전법'을 참조할 필요가 있다[1]. 장애인에 대한 인권뿐만 아니라 재활전문가의 인권 역시 담보되어야 이직의도를 억제하고 직업 자긍심을 높일 수 있고, 결국 이는 장애인에 대한 서비스의 질 향상으로 이어져 장애인과 장애인 재활전문가가 서로 상생할 수 있는 근거가 될 것으로 사료된다.

* 제46회 RI Korea 재활대회 발표자료『장애인재활전문가의 인권과 처우실태 및 과제』일부를 활용하였음

참 고 문 헌

[1] 조성열, 변용찬, 송근창, 윤예숙, “장애인 재활전문가의 인권 및 처우실태 및 과제,” 한국장애인재활협회, 제46회 RI Korea 재활컨퍼런스 발표자료, pp.168-200, 2017.

[2] 국가인권위원회 및 한국노동연구원, *사회 복지사의 인권 상황 조사*, 2013.

[3] 강길현, “사회복지사의 이직의도 형성과정에서 결정 요인에 관한 경험적 연구,” 한국지방자치사회, 제26권, 제4호, pp.129-148, 2014.

[4] 최일섭, 손영은, 신경안, *2015년 사회복지사 통계 연감*. 보건복지부와 한국사회복지사협회, 2015.

[5] 김자영, 홍송이, 한창근, “정신건강 증진센터에 종사하는 정신보건사회복지사의 클라이언트 폭력 경험이 이직의도에 미치는 영향 : 직무 스트레스의 매개효과를 중심으로,” 사회복지학, 제47권, 제3호, pp.113-138, 2016.

[6] 문동규, “사회복지사의 이직의도의 억제와 관련된 변인에 대한 메타회귀분석,” 한국산학기술학회, 제16권, 제11호, pp.7564-7574, 2015.

[7] 장윤정, “공공, 민간 사회복지사의 이직의도 결정요인 비교연구,” 노인복지연구, 제51권, pp.361-382, 2011.

[8] 이동하, 우석진, 강현아, 정익중, 노충래, 전종설, “임금이 사회복지사의 이직에 미치는 효과,” 유라시아연구, 제13권, 제2호, 통권41호, pp.87-102, 2016.

[9] 박영옥, 이경자, 조은희, 박혜자, “노인요양시설 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인,” 노인간호학회지, 제11권, 제1호, pp.81-89, 2009.

[10] 김민주, “장기요양대산 노인에 의한 요양보호사의 폭력피해경험이 이직의도에 미치는 영향 : 공급기관 지원 인식의 조절효과를 중심으로,” 사회보건연구, 제33권, 제2호, 제81집, 2017.

[11] 강현아, 노충래, 박은미, 신혜령, “아동복지 종사자들의 직무 스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계,” 한국사회복지학, 제60권, 제3호, pp.107-127, 2008.

[12] 임민숙, 이영은, “아동간호사의 이직의도 영향요인,” Child Health Nursing Research, 제22권, 제1호, pp.37-44, 2016.

[13] 지은아, 김지수, “근무기간에 따른신규간호사의 이직의도 영향요인,” 간호행정학회지, 제24권, 제1호, pp.51-60, 2018.

[14] 윤금숙, 김숙영, “직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향,” 간호행정학회지, 제16권, 제4호, pp.507-516, 2010.

[15] 최영광, 전동일, “장애인복지관 종사자의 이직의도 영향요인 : 성, 직위 별 비교를 중심으로,” 재활복지, 제18권, 제2호, 통권49호, pp.101-125, 2014.

[16] M. Townsend, *Enrichment and acceleration: Lateral and vertical perspectives in provision for gifted and talented, In D. McAlpine & R. Moltzen (Eds)*, Gifted and talented: New Zealand perspectives, 1996.

[17] 강위영, 조인수, 정대영, *직업재활과 지원고용*, 도서출판 성원사, 2009.

[18] 공마리아, 강윤주, 조미숙, 황정우, 정광희, 박철현, *장애인을 위한 직업적응훈련*, 학지사, 2013.

[19] 국립특수교육원, *특수교육용어사전*, 2008.

[20] 이인재, 최은미, “자활후견기관 실무자 이직의도 결정요인,” 사회복지연구, 제22호, (가을), pp.229-255, 2003.

[21] J. Price and C. Mueller, “A causal model of turnover for nurses,” Academy of Management Journal, Vol.24, No.3, pp.543-565, 1991.

[22] W. Schudrich, C. Auerbach, J. Liu, G. Fernandes, B. McGowan, and Claiborne, “Factors impacting intention to leave in social workers and child care workers employed at voluntary agencies,” Children and Youth Services Review, Vol.34, pp.84-90, 2012.

[23] 심숙영, “근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향,” 아동학회지, 제20권, 제3호, pp.339-349, 1999.

[24] 한우리, 조영일, “이직의도에 영향을 미치는 직무만족 요인탐색 : 조직몰입과 직무만족의 매개효과 검증,” 경영관리연구, 제7권, 제1호, pp.1-20, 2014.

[25] 최소현, 장현숙, “다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계,” 한국지역사회복지학, 제43집, pp.297-31, 2012.

[26] 방하남, “직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한연구,” 노동경제논집, 제23권(특별호), pp.133-154, 2000.

[27] 박우성, 노용진, “비정규직 근로자의 직무만족 결정요인,” 인사관리연구, 제26집, 제1호, pp.151-173, 2002.

[28] 윤기웅, 제갈돈, 김병규, “사회복지시설 종사자의 보수만족 및 직무스트레스가 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향분석,” 한국행정논집, 제29권, 제1호, pp.141-166, 2017.

[29] 이은희, 김경호, “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 사회연구, 통권 제16호, pp.167-193, 2008.

[30] 정효선, 윤혜연, “호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 불만족이 이직의도에 미치는 영향,” 한국식품조리과학회지, 제31권, 제5호, 통권 제149호, pp.635-641, 2015.

[31] 최국환, “재활복지 전문인력에의 장애인에 대한 태도 및 관련변인 연구,” 재활복지, 제16권, 제4호, 통권43호, pp.119-136, 2012.

[32] 이정은, 조영은, “클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입이 및 이직의도의 구조적 관계,” 한국사회복지조사연구, 제19권, pp.83-104, 2008.

[33] S. Jayarante, D. Vinokur-Kaplan, B. Nagda, and W. Chess, “A National study on violence and harassment of social workers by clients,” Journal of Applied Social Sciences, Vol.20, No.1, pp.1-14, 1996.

[34] L. Rey, “What social workers need to know about client violence. Families in Society,” Vol.77, pp.33-39, 1996.

[35] 최영광, “장애인복지관 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인,” 재활복지, 제19권, 제4호, 통권55호, pp.109-139, 2015.

[36] C. Maslach, *Burnout: A Social Psychological Analysis. Job Stress and Burnout, Research Theory and Intervention perspectives edited by W. Paine,* Beverly Hills: Sage Publications, pp.30-53, 1982.

[37] B. Drake and G. Yamada, “A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers,” Social Work Research, Vol.20, No.3, pp.179-187, 1996.

[38] 김순귀, 정동빈, 박영술, *(SPSS를 활용한)로지스틱 회귀모형의 이해와 응용*, 한나래출판사, 2008

[39] R. M. Hodgetts and S. Altman, *Organizational Behavior*, W. B, Saunders Company, 1979.

[40] 김영기, *이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 인천지역 전기공업자 종사자를 중심으로*, 인하대학교 경영대학원, 경영학석사학위논문, 2006.

[41] 김경호, “보육교사의 직무만족이 이직의사에 미치는 영향: 정서적 고갈과 조직몰입의 매개효과,” 보건사회연구, 제33권, 제2호, 2013.

[42] 김종경, 김명자, “병원간호사 이직의도에 관한 문헌 분석,” 간호행정학회지, 제17권, 제4호, 2011.

[43] A. M. Nasurdin, T. C. Ling, and S. N. Khan, “The relation between turnover intention, high performance work practices(HPWPs), and organizational commitment: A study among private hospital nurses in Malaysia,” Asian Academy of Management Journal, Vol.23, No.1, 2018.

[44] I. Saeed, M. Waseem, S. Sikander, and M. Rizwan, “The relationship of turnover intention with job satisfaction, job performance, leader member exchange, emotional intelligence and orga nizational commitment,” International journal of learning and development, Vol.4, No.2, 2014.

[45] J. O'Connor, *The impact of job satisfaction on the turnover intent of executive level central office administrators in Texas public school districts: A qualitative study of work related constructs*, Lamar University, USA, 2018.

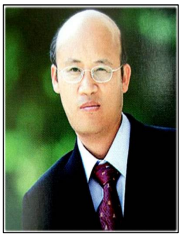
저 자 소 개

윤 예 숙(Ye-Sook Youn) 정회원

- 2013년 2월 : 충남대학교대학원 법학과(법학석사)
- 2019년 2월 : 나사렛대학교대학원 재활학과(재활학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한국법무평생교육원장

<관심분야> : 발달장애인직업재활, 재활정책, 장애신학

조 성 열(Seong-Yeol Jo) 정회원



- 1995년 5월 : Virginia Commonwealth Univ. 재활상담학과(이학석사)
- 1999년 8월 : Southern Illinois Univ. 재활학(재활학박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 나사렛대학교 인간재활학과 교수

<관심분야> : 재활상담, 특수교육학, 직업재활

변 용 찬(Yong-Chan Byun) 정회원

- 1982년 2월 : 서울대학교보건대학원 보건학(보건학석사)
- 1991년 12월 : 미국 유타주립대학교대학원 사회학(사회학박사)
- 2017년 7월 ~ 현재 : 한국보건사회 연구원 명예연구원

<관심분야> : 재활정책연구, 장애인 인권

송 근 창(Geun-Chang Song) 정회원

- 1992년 2월 : 성공회대학교 신학과(신학사)
- 2002년 8월 : 성공회대학교대학원 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2017년 2월 ~ 현재 : 예산군 장애인종합복지관장

<관심분야> : 장애인복지, 장애인행정