

장애인 활동지원사의 심리적 소진과 이직의도의 관계 : 전담인력의 사회적 지지 매개효과를 중심으로

The Relationship between Psychological Exhaustion and Turnover Intention of PAS Assistants for Disabled People: Focusing on Mediating Effects of Social Support of Dedicated Workforce

정새봄*, 전주람**, 임해영***

예명대학원대학교 사회복지학과*, 서울시립대학교 교육대학원 교수학습-심리상담전공**,
예명대학원대학교 사회복지전공***

Sae-bom Chung(drthesis36@gmail.com)*, Joo-Ram Jun(ramidream01@uos.ac.kr)**,
Hae-Young Lim(hae0629@hanmail.net)***

요약

본 연구는 장애인 활동지원사들이 인식하는 심리적 소진과 이직의도, 전담인력의 사회적 지지 세 변인간 구조적 관계를 탐색하여 사회적 지지가 심리적 소진과 이직의도 및 두 변인간의 관계에 미치는 영향을 보고자 하였다. 연구결과를 통하여 장애인 활동지원사의 이직의도 경감을 위한 대안마련에 기초자료로 활용하고, 궁극적으로 활동지원서비스의 품질을 높이는 데 도움이 되고자 하였다. 이를 위하여 서울소재 11개 활동지원서비스 기관에 근무하고 있는 장애인 활동지원사 274명을 대상으로 심리적 소진, 이직의도, 사회적 지지 척도로 구성된 설문을 실시하여, 전담인력 사회적 지지의 매개효과를 검증하였다. 분석 결과, 첫째, 장애인 활동지원사의 심리적 소진은 이직의도를 높이고, 장애인 활동지원사가 지각한 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진을 낮추는 것으로 나타났다. 둘째, 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진과 이직의도 간의 인과관계를 부분적으로 매개하는 것으로 나타났다. 이는 장애인 활동지원사의 심리적 소진 경감 및 이직의도에 활동지원 전담인력의 사회적 지지가 미치는 긍정적인 영향력이 높음을 의미하는 결과로, 활동지원사의 이직의도를 낮추기 위하여 전담인력의 사회적 지지가 중요한 자원이 됨을 시사한다.

■ **중심어** : 장애인 활동지원사 | 심리적 소진 | 이직의도 | 사회적 지지 | 양적 연구 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the structural relationship between psychological exhaustion, turnover intention, and social support of the dedicated workforce in order to investigate the effects of social support on psychological exhaustion, turnover intention of PAS assistant. Based on the results of the study, this study attempted to make the basic data for devising method to alleviate the intention to turnover of disabled PAS assistant. It was intended to help improve the quality of the activity support service.

For this purpose, a questionnaire consisting of psychological exhaustion, turnover intention, and social support measures was conducted to 274 PAS Assistants of 11 service agencies in Seoul to verify the mediating effect of social support. In this study, the psychological exhaustion of PAS Assistants's showed a positive correlation, and the social support of the dedicated personnel perceived by the PAS Assistants's showed a negative correlation with the psychological exhaustion. Also, the social support of the dedicated workforce partially mediated the causal relationship between psychological exhaustion and turnover intention. The results of this study suggests that the social support of the dedicated personnel dedicated to support activities is high in reducing the psychological burnout and turnover intention of the PAS Assistant, it means that the social support of a dedicated workforce is an important resource in reducing the turnover intention.

■ **keyword** : | PAS Assistant | Psychological Exhaustion | Turnover Intention | Social Support of Dedicated Workforce |

I. 서론

장애인 활동지원사업이 2019년 전면 시행 된지 12년차를 맞으며, 이 법에 근거하여 일하는 장애인 활동지원사는 장애인에게 활동지원서비스를 제공하고 제공시간만큼 급여를 받는 사회복지 영역 내 종사자[1]를 말한다. 이들은 중증장애인의 자율적인 삶을 지원하며 그들이 지역사회의 구성원으로서 자기선택과 결정에 의해 자립할 수 있도록 돕는 것을 목표로 일한다[2][3].

장애인 활동지원서비스는 장애인 활동지원사와 서비스 이용자가 일상생활을 공유하는 가운데 서비스가 제공되는 것이므로 돌봄 서비스 특유의 관계적 속성을 [4][5] 지닌다. 돌봄은 의존상태에 대한 일시적 보호, 보육, 양육, 간병, 요양과 같은 직접적 돌봄을 의미하기도 하지만, 교육, 의료, 공공안전, 사회복지 등 더 넓은 차원에서 구성원의 안녕과 유지를 위한 지지와 지원 등의 행위도 포함한다[6]. 즉, 장애인 활동지원서비스는 단순히 장애인 대상자를 보살필 뿐 아니라 그들의 고통과 감정 상태를 이해하고 공유하며 위로하는 내용까지 포함하는 서비스 형태라고 할 수 있다. 감정노동이라는 측면에서 보면, 장애인 활동지원사들은 장애인과 상호작용의 과정에서 감정적 교류를 하게 되며, 서비스의 주체자인 자신이 얼마나 긍정적으로 자신의 업무를 지각하느냐에 따라 유쾌한 정서 교환의 과정이 되기도 하고, 그렇지 못할 경우 개인의 정서적 고갈이 유발되기도 한다. 특히, 과다 업무와 충분한 보상이 주어지지 못하는 환경적 상황과 맞물리면 더 큰 심리적 소진을 [7] 경험하기도 한다. 이러한 소진은 당사자만의 문제가 아니라 장애인 활동지원서비스 영역 전반에 부정적인 요인들을 제공하고, 불편한 상황과 환경으로 이어지기도 한다[8]. 활동지원사에 대한 과도한 업무와 열악한 처우는 해당 직종에 종사할 이유를 상실케 하여 높은 이직률로 연결될 가능성을 높이고, 이는 결국 활동지원 인력의 전문성 상실의 문제점을 가져온다[9]. 이는 결국 활동지원서비스의 질 하락으로 이어져 장애인에게 제공되는 서비스 전반의 문제점 유발과 직결되며, 이에 활동지원사의 소진과 이직의도에 대한 연구가 반드시 필요한 이유라 할 수 있겠다.

이러한 직업의 영역에서, 장애인 활동지원사의 서비

스 제공과 소진 예방을 위한 지원 인력으로 전담인력이 존재한다. 전담인력이란 활동지원서비스 이용자와 활동지원사를 연계해주는 실무활동가 또는 행정업무 지원 인력을 말하는데[10], 이들은 장애인 활동지원사의 서비스 제공이나 업무로 인해 발생하는 각종 애로점과 고충에 대한 상담이자 조정자 역할을 하는 인력이라고 할 수 있다. 장애인들이 자신에게 적합한 서비스를 제공받기 위해서, 전담인력이 장애인 활동지원사들을 어떻게 지원하고 지지하는지는 그들과 함께 일하는 장애인활동지원사들의 이직의도에 영향을 미치므로 매우 중요한 일이라고 볼 수 있기에, 전담 인력의 장애인 활동지원사에 대한 사회적 지지는 매우 중요한 변인이라고 가정해볼 수 있다.

사회적 지지란, 타인들로부터 제공되는 자원을 일컫는 말로써, 개인이 지닌 모든 사회적 관계망(social network)내의 지지적인 대인관계를 뜻한다[11]. 전담인력은 장애인 활동지원사에 대하여 업무에 대한 정보 제공 및 서비스 수행과정의 모니터링과 관리를 통한 평가, 활동지원사의 업무상 어려움을 경청하고 공감하며 해결을 위해 개입하는 등 직장 내 사회적 지지의 역할을 한다. 이러한 사회적 지지는 환경에 대한 적응력을 향상시켜 개인이 스트레스 상황을 극복하고 스트레스로 인해 생기는 부정적인 신체적·정신적 반응을 감소시키는 데 도움을 주는[12] 기능이 있다. 최근까지 수행된 장애인 활동지원사와 관련된 국내의 선행 연구 살펴보면, 직무만족[13][14], 직무 갈등 및 스트레스[15-17], 이직의도[18-20], 감정노동과 소진[21], 장애인활동지원사 당사자들의 직업 경험[22-24] 등을 중심으로 변인간의 관계가 탐색되어 왔으며, 활동지원사의 소진과 이직의도간의 관계에서 전담인력의 사회적 지지가 어떤 영향력을 발휘하는지 검증한 연구는 전무한 실정이다. 물론 장애인 활동지원사의 이직의도 영향에서 전담인력의 지지와 가족의 지지에 관한 연구[25], 장애인 활동지원사의 감정노동 및 전담인력 지지가 활동지원사의 이직의도에 미치는 영향[26], 장애인 활동지원사의 감정노동 또는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 전담인력의 조절효과를 분석한[27][28] 소수의 연구는 찾아볼 수 있지만, 장애인 활동지원사의 심리적 소진이 이직의도와와의 관계에서, 전담인력의 사회적 지

지가 매개하는지에 관한 효과를 분석한 연구는 찾아볼 수 없었다.

따라서 본 연구에서는 장애인 활동지원사들이 인식한 심리적 소진과 이직의도, 전담인력의 사회적 지지 세 변인간 구조적 관계에서 소진이 활동지원사의 이직의도에 미치는 영향, 그리고 이 과정에서 사회적 지지가 갖는 매개효과를 분석해보고자 한다. 이를 통하여 장애인 활동지원사의 이직의도를 경감할 수 있는 대안 마련에 기초자료로 활용하여, 궁극적으로 장애인들이 이용하는 서비스 질을 높이는 데 도움이 되기를 기대하는 바이다.

II. 선행연구 검토

1. 심리적 소진과 이직의도

후면 서비스를 제공하는 종사자들에게 발생하는 소진이란, 주어진 직무를 헌신적으로 수행했으나 성과나 보상도 없이 회의감이나 좌절감을 겪는 상태[29], 업무 중에 받는 과도한 스트레스나 실패감, 좌절감, 후회 등이 신체적, 정서적 증상으로 나타나 직무만족과 업무수행 능력을 더 저하시켜 악순환을 일으키는 현상을 말한다[30]. Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 감정적 고갈, 비인격화, 성취감 감소를 주된 증상으로 수반하는 하나의 증후군이라고 정의한다[31]. 이러한 소진은 주로 타인과의 접촉이 잦은 조직의 구성원들이 업무 수행 중 누적되는 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정신적 탈진 및 고갈상태를 의미한다[32]. 소진은 모든 직군에서 나타날 수 있지만, 주로 의료, 교육, 사회사업과 같이 많은 사람을 직접적으로 대하는 서비스관련 분야 종사자들에게서 주로 경험되기 쉽다[33]. 소진이 지속되면, 신체적 측면 뿐 아니라, 업무성과 및 질적인 측면에서도 부정적인 결과를 야기한다[19].

장애인 관련 직종에서, 중증장애인들의 일상생활 전반을 다루고 케어하는 활동지원사들은 이 과정에서 과도한 스트레스를 경험하게 되며, 이는 심각해질 경우 무력감, 절망감, 정서적인 고갈, 부정적인 자아개념, 신체적 박탈감 뿐 아니라, 직업과 자신의 삶에 대해 부정적인 감정과 태도로 이어질 수도 있다[34]. 그리고 문제

는, 이러한 부정적 현상이 장애인들의 서비스 질과 직결된다는 점이다.

장애인 활동지원사의 돌봄 서비스 특성상 이들은 소진에 빠지기 쉬우며[35], 이로 인해 업무상 고갈상태가 지속되면 이들은 피로 누적과 에너지 고갈을 막기 위해 서비스 대상 혹은 업무에 대해 무감각하고 기계적으로 반응하는 비인격화 현상으로 나타날 수도 있다[36]. 또한 개인의 비인격화 증상이 심해지면 조직의 요구에 자신이 일치하거나 충분한 능력을 지니지 못했다고 생각하게 되어 성취감 저하를 불러오게 된다[33]. 이러한 결과는 소진 관리가 장애인 활동지원서비스의 목표 및 업무의 효율성을 낮추기 때문에 매우 중요함[14]을 시사한다. 나아가, 심리적 소진의 미해결은 직장 생활을 이어나가기 어려운 이직의도로 연결되어진다. 이미 알려진 바와 같이, 사회복지 조직에서 소진은 구성원의 이직의도를 높이는 강력한 예측변인[37-39]인 것이다.

활동지원서비스의 직무환경은 초창기부터 장애인 활동지원사의 노동환경 및 저임금, 기타 제반 환경의 열악함이 지적되어 왔으나 좀처럼 개선되지 못하고 있다[17]. 그들의 경제적 처우는 열악한 편으로[40][41], 활동지원사의 시간당 임금은 2019년 현재 최저급여대비 약 1.15배로 보고되었고, 전체 활동지원사의 30.8%가 근골격계 질환을 경험하고 있다. 이러한 측면에서 이들의 업무의 강도에 비해 경제적, 신체적 업무조건은 취약하며, 이는 높은 이직의도로 연결된다[19].

여기서 이직의도란, 근로자 본인이 의도한, 또한 의도하지 않은 이유로 인해 현 직장을 떠나려는 의지를 뜻한다[42]. 다시 말해 이직의도는 이직하고자 하는 태도와 생각을 의미하는 것으로, 조직에서 구성원의 자격을 종결하고 자발적으로 조직을 떠나려는 것을 말한다[43]. 물론 순기능적으로 이직은 조직의 과잉인력을 정리하거나 조직효율에 부정적인 영향을 초래한 직원의 이탈로 조직에 긍정적인 결과를 가져올 수 있으나, 소진의 관리 실패로 일어난 이직의도는 새로운 인력 확보에 사용되는 인력관리 비용이 소요와 직원 간 적응의 측면에서 역기능적이고 비효율적일 수 있다[44][45]. 이직비용에서 오는 손실은 계량화가 어려우나, 구성원이 조직에 불만을 품고 있는 것만으로도 생산성 하락과 조직 내 부정적 영향 및 사고 등을 유발할 수 있기에

[46], 종사자들의 이직의도 여부는 조직의 체계와 생산성에 중요한 요인이 된다.

2. 전담인력의 사회적 지지

장애인 활동지원에서 전담인력이란, 장애인 활동지원사와 이용자의 연계과정에서 서비스의 수급, 조정 등과 관련된 행정업무 지원인력을 뜻한다[47]. 선행 연구에서 장애인 활동지원사에 대한 전담인력의 관심과 배려하는 장애인 활동지원사가 일을 지속할 수 있는 하나의 지지체계라고 보고한 바 있다[25].

2018년 12월 31일 현재 전국 총 939개의 장애인 활동지원서비스 기관이 운영 중이며, 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 수는 약 83,100여명이다[48]. 그런데 활동지원서비스 수행기관의 평가요건에서 전담인력 1명당 이용자 50인을 넘기지 않도록 하는 규정이 있음을 감안해보면, 현재 우리나라에는 약 2천여명 이내의 활동지원서비스 전담인력이 있을 것으로 추정해볼 수 있다.

전담인력은 활동지원사업기관에서 활동지원사와 서비스 이용자의 중간 위치에서 조정자의 역할을 하며, 활동지원사에게 서비스 상의 고충과 민원을 접수, 상담하고, 서비스 모니터링과 제반업무 관리를 통해 서비스에 대한 정보와 도움을 제공한다. 이는 장애인 활동지원사에 대한 사회적 지지 자원으로 간주할 수 있다. 좀더 구체적으로 사회적 지지란, 개인이 타인과의 상호관계에서 얻게 되는 여러 형태의 도움을 말한다[49]. 사회적 지지는 개인으로 하여금 보호와 사랑, 존중을 받고 있고 의사소통과 상호책임관계에 있음을 느끼게 하는 정보[50], 또는 한 개인이 대인관계에서 얻을 수 있는 모든 종류의 긍정적 자원이라고 정의된다[51].

즉, 활동지원서비스 지원기관의 전담인력의 활동지원사에 대한 지지는 직장 내 사회적 지지로서 서비스 제공자인 활동지원사와 서비스 이용자인 장애인에 대해 다양한 기능적 사회적 지지 역할을 한다고 볼 수 있다. 그래서 전담인력의 사회적 지지를 통해 활동지원사 개인은 스트레스 상황에서 부정적 반응을 감소시키고 환경에 대한 적응력을 향상시키며, 직무수행 수준을 향상시키는 데 도움을 받을 수 있다[52]. 사회적 지지가 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 여타의 국

내 연구에서, 직장 내 사회적 지지가 높을수록 심리적 소진이 적게 나타나며[53][54], 이직의도를 낮추는 데 도움이 되는 것으로 나타났다[55][56].

III. 연구가설과 연구모형

본 연구는 장애인 활동지원사를 대상으로 [그림 1]과 같이 연구모형을 제시하였고, 연구에서 검증하려는 가설은 다음과 같다. 첫째, 장애인 활동지원사의 심리적 소진은 활동지원사의 이직의도와 정적 상관관계가 있을 것이다. 둘째, 장애인 활동지원사가 지각한 사회적 지지는 활동지원사의 이직의도에 부의 영향을 미칠 것이다. 셋째, 전담인력의 사회적 지지는 장애인 활동지원사의 이직의도와 부적 상관관계가 있을 것이다. 셋째, 장애인 활동지원사가 지각하는 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진과 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다. 본 연구에서는 장애인 활동지원사들이 인식한 심리적 소진과 이직의도, 전담인력의 사회적지지 간의 구조적 관계를 탐색하고 소진이 활동지원사의 이직의도에 미치는 영향과, 이 과정에서 사회적 지지가 갖는 매개효과를 보고자 하였다.

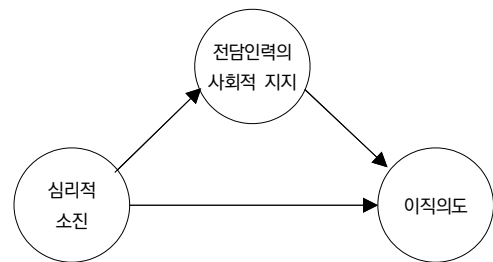


그림 1. 연구모형

1. 연구방법

(1) 연구 대상

본 연구는 서울특별시 4개구(송파구, 강동구, 광진구, 강남구)의 활동지원기관 및 활동지원사들의 협조를 얻어 설문지를 배포·수거하는 형식으로 이루어졌다. 총 11개 시설에서 현재 활동하고 있는 활동지원사를 330

명을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문조사는 2018년 8월 14일-9월 14일까지 진행되었고, 회수율은 293부로 전체의 88%이며 불성실한 응답 등을 제외하고 최종 274부를 대상으로 분석을 진행하였다. 그 결과 인구사회학적 변인의 분포는 다음과 같다. 여성 208명, 남성 66명으로 여성 응답자가 전체의 75%를 차지하였다. 연령은 30대 이하가 40명(14.6%), 40대가 50명(18.2%), 50대가 128명(46.7%), 60대 이상이 56명(20.4%)으로 50대가 절반에 육박하였다. 학력의 경우 고졸이 전체 128명으로 47.1%를 차지하여 가장 높게 나타났으며, 대졸 이상이 92명으로 전체의 33.8%, 전문대 졸업이 38명으로 14%, 중졸 이하라는 답변은 14명으로 5.1%의 수치를 나타냈고 그 외 무응답이 2명 있었다. 경제적 부양책임이 있다는 응답자가 156명으로 57.4%로 드러나, 부양책임이 없다고 답한 42.6%보다 많았고, 무응답은 2명으로 나타났다.

(2) 측정도구

① 심리적 소진

장애인활동지원사들의 심리적 소진을 측정하기 위하여 Maslach and Jackson(1986)이 개발한 측정도구인 MBI(Maslach Burnout Inventory)에서 감정적 고갈, 비인격화, 성취감 감소 각 4문항을 추출하여 이영화(2011)가 사용한 척도를 활용하였다[57][58]. 이 척도는 5점 척도이며, 응답 점수가 높을수록 소진의 정도가 강한 것을 의미한다. 이 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's Alpha= 0.91로 분석되었고, 하위영역에서 감정적 고갈은 $\alpha=.871$, 비인격화는 $\alpha=.798$, 성취감 감소는 $\alpha=.801$ 로 조사되었다.

② 이직의도

장애인활동지원사의 이직의도를 측정하기 위해 Molbey(1977)의 측정도구를 조기전(2008)이 번역, 사용하고 김승태(2014)가 활용한 척도를 사용하였다[59][60]. 해당 항목은 5문항으로 구성되었으며 척도는 5점 척도로, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach's Alpha=0.90으로 조사되었다.

③ 사회적 지지

전담인력의 사회적 지지를 측정하기 위해, 박지원(1985)의 척도를 김인숙(1994)이 수정한 척도를 활용하였다[61][62]. 총 12문항으로 구성되었고 척도는 5점 척도이며, 점수가 높을수록 사회적 지지의 수준이 높음을 의미한다. 이 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's Alpha= 0.93으로 분석되었고, 하위영역 중 정서적 지지항목은 $\alpha=.834$, 정보적 지지에 대한 신뢰도는 $\alpha=.849$, 평가적 지지에 대한 신뢰도는 $\alpha=.740$ 으로 조사되었다.

3. 자료수집과 분석

본 연구는 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 프로그램을 사용하여 수집된 자료를 분석하였다. 본 연구의 주요 변수들인 심리적 소진과 사회적 지지, 이직의도에 대해 연구결과와 [표 2]에서 나타난 바와 같이 왜도는 0.268에서 0.816이었고, 첨도는 0.114에서 0.873으로, 왜도와 첨도의 절대값 2.0 미만인 것으로 확인되어 본 연구에 사용된 조사도구는 정규분포를 따르는 것으로 분석되었다. 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관관계 분석을 실시하였으며, 심리적 소진이 사회적 지지와 이직의도에 미치는 영향력과 더불어 사회적 지지의 요인이 이직의도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 또한 심리적 소진이 이직의도에 미치는 영향력과 사회적 지지의 매개효과 및 적합성, 각 변수간 경로와 직간접 효과를 알아보기 위해서 구조방정식 모형을 설정하고 분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

본 연구에 사용된 주요변수인 심리적 소진, 이직의도, 사회적 지지의 기술통계치는 [표 1]에 보고한 바와 같다.

표 1. 주요 변인들의 기술통계치 (n = 274)

구분	변인	최소	최고	M	S.D	skewness	kurtosis
외생 독립 변수	심리적 소진	1.08	4.17	2.37	0.77	0.656	-0.631

감정적 고갈	1.00	4.75	2.63	0.84	0.275	-0.805
비인격화	1.00	4.00	2.19	0.87	0.656	-0.563
성취감 감소	1.00	4.50	2.29	0.79	0.691	-0.114
내생 변수						
매개 이직의도	1.00	4.40	2.57	0.88	0.268	-0.873
사회적 지지	1.58	4.58	3.57	0.76	-0.816	-0.550
정서적 지지	1.40	5.00	3.56	0.85	-0.629	-0.485
정보적 지지	1.00	5.00	3.64	0.82	-0.494	-0.264
평가적 지지	1.25	5.00	3.54	0.86	-0.621	-0.378

변수들 간의 상관관계는 [표 2]에서 보는 것과 같이 장애인 활동지원사의 이직의도가 심리적 소진과 유의미한 정적 상관관계를 가지는 것으로 분석되었고, 심리적 소진의 하위요인인 감정적 고갈, 비인격화, 성취감 감소와도 강한 정적 상관관계를 보였다. 또, 사회적 지지는 이직의도와 심리적 소진에 각각 강한 부적 상관관계를 지니는 것으로 나타났다. 즉 본 연구에 사용된 모든 변수들 간에 유의미한 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

한편, 본 연구의 측정변수 간에 상관관계를 통한 다중공선성이 의심되는 변수를 알아본 결과, 외생변수인 심리적 소진에서는 비인격화와 성취감 감소 간의 상관계수가 $r=.788$ 로 가장 높은 상관관계를 보였다. 또한 내생변수인 사회적 지지에서는 정보적 지지와 평가적 지지의 변수간의 상관계수가 $r=.779$ 로 가장 높은 상관관계를 보여 본 연구에 사용된 외생변수와 내생변수의 각 요인 간에는 다중공선성이 의심되는 상관계수가 .80 이상의 관계를 보인 변수는 관측되지 않아 본 연구의 측정변수에는 아무런 문제를 보이지 않은 것으로 조사되었다.

표 2. 측정변인들의 상관계수

변인	심리적 소진				이직의도	사회적 지지				
	1	2	3	4		5	6	7	8	9
심리적 소진	1									
감정적 고갈	.910 (***)	1								
비인격화	.933 (***)	.773 (***)	1							
성취감 감소	.910 (***)	.732 (***)	.788 (***)	1						
이직의도	.837 (***)	.758 (***)	.785 (***)	.761 (***)	1					
사회적 지지	-.793 (***)	-.706 (***)	-.764 (***)	-.713 (***)	-.781 (***)	1				
정서적 지지	-.776 (***)	-.686 (***)	-.740 (***)	-.712 (***)	-.778 (***)	.968 (***)	1			

정보적 지지	8	-.669 (***)	-.597 (***)	-.648 (***)	-.598 (***)	-.640 (***)	.837 (***)	.763 (***)	1
평가적 지지	9	-.680 (***)	-.611 (***)	-.664 (***)	-.596 (***)	-.669 (***)	.889 (***)	.779 (***)	.577 (***)

*** $p < .001$

사회적 지지가 장애인 활동지원사의 이직에 미치는 영향에서, [표 3]에 나타난 것과 같이 하위요인인 정보적지지, 평가적지지, 정서적지지 세 가지 요인 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

표 3. 장애인 활동지원사가 지각한 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향

모형	회귀계수		t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차 β			공차	VIF
(상수)	5.706	.163	35.077	.000 ***		
사회적 지지						
정서적 지지	-0.587	.079	-.562	-7.448 .000 ***	0.246	4.064
정보적 지지	-0.125	.062	-.116	-2.006 .046 *	0.418	2.395
평가적 지지	-0.168	.061	-.164	-2.741 .007 **	0.392	2.548
R^2	Adj R^2	추정 표준오차	F	p		
.622	.617	0.546	147.787	.000		

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

장애인 활동지원사의 이직의도에 상대적으로 큰 영향을 주는 사회적 지지의 요인으로는 정서적 지지($\beta = -.562$)가 가장 큰 영향을 미치는 요인이었고, 다음으로 평가적 지지($\beta = -.164$), 정보적 지지($\beta = -.116$)의 순으로 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 장애인 활동지원사가 지각하는 사회적 지지가 이직의도를 설명하는 설명력인 결정계수는 Adjusted $R^2 = .617$ 로 61.7%의 설명력을 보였고, 설명력에 대한 모형의 적합성($F = 147.787$, $p = .000$)은 $p < .001$ 수준에서 유의한 것으로 분석되었다.

표 4. 모형의 효과분해

경로	직접효과	간접효과	총효과
심리적 소진 → 이직의도	.351 (.332)**		.451 (.427)*
심리적 소진 → 사회적 지지 → 이직의도		.100 (.094)*	
사회적 지지 → 이직의도	-.201 (-.215)**		-.201 (-.215)**

주) 추정치 : 비표준화 계수(표준화 계수)

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

본 연구에서는 효과분해를 통해 직접효과와 간접효과, 이들의 합인 총효과로 분해하여 분석하였다. 최종모형에서 유의한 경로로 확인된 활동지원사가 지각한 심리적 소진이 사회적 지지를 통하여 이직의도에 미치는 영향에 대한 효과분해를 실시한 결과는 [표 4]와 같다.

심리적 소진에서 이직의도에 이르는 경로의 총효과가 $\beta=.427(p<.05)$ 로 직접효과는 $\beta=.332(p<.01)$, 사회적 지지를 통한 간접적인 효과는 $\beta=.094(p<.05)$ 로 장애인 활동지원사가 지각하는 심리적 소진과 이직의도의 인과관계에서 사회적 지지가 매개변수로 투입될 때 심리적 소진은 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 사회적 지지를 매개로 이직의도를 경감하는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말하면, 사회적 지지는 심리적 소진과 이직의도의 관계에서 부분매개의 역할을 가지는 것으로 분석되었다. 매개변수인 사회적 지지에서 이직의도로 이어지는 경로의 효과를 보면 총효과가 $\beta=-.215$ 로 간접효과가 존재하지 않으며, 직접효과로만 구성되어 있고, $p<.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타나 장애인 활동지원사가 지각하는 사회적 지지는 이직의도를 완화하는 긍정적 영향을 주는 요인으로 분석되었다. 즉, 장애인 활동지원사의 심리적 소진의 수준이 높을수록 이직의도는 높아지지만, 사회적 지지를 강하게 지각할수록 활동지원사의 이직의도는 낮아지는 것으로 분석되었다. 결론적으로 장애인 활동지원사가 지각한 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진과 이직의도 간의 인과관계를 부분적으로 매개할 것이라는 가설은 지지되었다.

본 연구는 bootstrap 분석[63]을 통해 매개효과 유의도를 검증하였다. 사회적 지지를 통한 매개효과 유의도 구간은 [표 5]에 보고한 바와 같다.

표 5. 매개효과 유의도 검증

외생변수 (독립변인)	내생변수 (매개변인)	내생변수 (종속변인)	표준화된 간접효과	간접효과 신뢰구간
심리적 소진	사회적 지지	이직의도	.094 (-.439 × * -.215)	.007 ~ .234

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

심리적 소진에서 사회적 지지를 통한 이직의도에 대한 신뢰구간은 .007에서 .234로 신뢰구간에 0이 포함

되지 않는 것으로 나타나 사회적 지지가 갖는 매개효과는 유의한 것으로 분석되었다($p<.05$). 즉, 장애인 활동지원사가 지각하는 사회적 지지는 심리적 소진이 이직의도에 미치는 영향의 인과관계를 부분적으로 매개할 것이라는 가설을 지지하는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 장애인 활동지원사들이 인식하는 심리적 소진과 이직의도, 전담인력의 사회적 지지라는 세 변인 간의 구조적 관계를 탐색하여 사회적 지지가 심리적 소진과 이직의도 및 두 변인간의 관계에 미치는 영향을 분석하였다. 이 장에서는 결과의 의미를 해석하고 논의 해가며 결론을 맺고자 한다.

첫째, 장애인 활동지원사의 심리적 소진은 이직의도를 높이고, 장애인 활동지원사가 지각한 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진을 낮추는 것으로 나타났다. 이 연구의 심리적 소진의 하위변인으로 살펴본 감정적 고갈과 비인격화를 높게 인식하고, 성취감의 감소 정도가 높을수록 이직의도는 높게 나타난 결과이며, 비인격화가 가장 높은 영향을 미치는 변인으로 다음으로 감정적 고갈, 성취감 감소 순으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인 활동지원사의 심리적 소진이 이직의도를 높인다고 보고한 선행연구들과 일치하는 결론이며[3][25], 사회적 지지가 소진을 낮추는 데 유의미한 영향을 준다는 선행연구도 같은 맥락이라 할 수 있겠다[49]. 앞선 연구들에서 볼 수 있는 바와 같이, 심리적 소진은 이직의도와 정적인 상관관계가 있고[3], 노동자의 감정노동 인식이 높을수록, 이용자 혹은 이용자 보호자와의 서비스에 대한 시각차가 크거나 부당한 대우가 많을수록 이직의도가 높아짐을 알 수 있다[25].

이 연구에서는 인간서비스 계통의 전문직 사람들이 과도한 업무로 인하여 냉소적이고 부정적인 태도와 감정이 확장됨에 따라, 그들이 만나는 장애인들을 인격체의 존재로 대하기보다는 사업의 대상으로 대하는 비인격화가 이직의 동기를 높이는 중요한 변인임에 주목할 필요가 있겠다. 이용자에 대한 인격 무시, 감정적으로 흥분하는 상태가 되면 불신으로 인하여 이직의도에 영

향을 미치게 되므로[64], 장애인활동지원사의 처우개선을 통해 이용자에게 보다 인격적으로 다가가는 서비스가 진행되어야 함이 중요할 것이다. 이러한 이유에 관하여 상급자 또는 감독자로부터 상시적으로 잔소리를 듣게 되는 경우가 보고됨[65]을 볼 때, 특히 상급자나 감독자, 전담인력 등 장애인활동지원사와 함께 근무하는 직장 동료들이 지지하고 격려하는지, 혹은 비난하고 무시하는 비인격적 태도를 보이는지 등의 관계적 측면이 매우 중요할 것이라 예측된다.

아울러 개인적으로 직무에 지치고 힘에 겨운 상태에서 조직의 목표와 기대에 부응하기 위하여 자신의 내적 감정과 갈등을 일으키며 가식적인 미소가 감정을 표현하려는 노력인 감정노동의 강도가 높아질수록 장애인활동지원사의 이직의도도 높아진다[66]. 실제로 느끼는 부정적인 감정을 억제하고 조직적으로 긍정적인 감정을 표현하도록 요구받는 것은 종사자의 감정적인 자율성을 침해한다고 주장되고 있다[67]. 이러한 결론은 장애인활동지원사들이 열악한 처우와 근무 환경임에도 불구하고, 자신들의 감정의 고갈을 예방할 수 있는 개인 내·외적인 방안들을 찾고 지지적 환경을 구축해야 함을 시사한다.

그리고 대인 봉사 계통의 종사자들이 자신을 부정적으로 평가하고 타인을 돕는 그들의 임무를 달성하지 못했다고 믿게 하는 정도인 성취감 상실에서, 장애인활동지원사들이 성취감 상실을 높게 지각할수록 이직의도는 높게 나타나는 것으로 나타났다. 이러한 현상은, 자신의 노력에 대한 결과가 좋지 못하게 나오므로서 실패하는 상황이 계속되었을 때 스트레스와 우울 상태에 빠지게 되어 성취감을 느끼지 못하는 것이다[68]. 따라서 장애인활동지원사들은 그들이 업무를 해나감에 있어서, 스스로 자신이 이루고 노력한 바에 관하여 긍정적으로 지각하고 경험할 필요가 있다. 동시에 실패하는 상황에서 자신의 실수를 받아들이거나, 스트레스, 우울 등 부정적인 정서를 관리하고 낙관적이고 긍정적인 방향으로 나아갈 수 있는 능력이 동시에 필요함을 시사한다.

또한 장애인 활동지원사가 전담인력의 사회적 지지-정서적 지지, 정보적 지지, 평가적지지- 모든 하위 항목에서 약하게 지각할수록 장애인 활동지원사의 이직 의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 전담인력의 지지

적 태도가 높을수록 종사자의 이직의도가 낮아진다고 보고된 기존의 연구들과[69-71] 일치한다. 여기에서, 지지적인 측면은 심리적 지지 이상의 정보와 평가에 관한 지지적 태도를 포함한다. 직장이라는 환경이 조직의 업무가 사업 목표에 맞게 성공적으로 수행되고 평가받는 환경임을 고려해볼 때, 조직의 효과적인 관리가 무엇보다 중요함을 의미한다. 선행연구에서는, 조직 체계의 실제적인 변화와 적절한 인력배치 등 종사자의 역량을 고려한 적재적소의 인력 배치는 업무의 효율성을 높이고 업무의 누수를 막을 수 있다고 설명한 바 있다[64]. 즉, 조직시스템의 강화가 장애인활동지원사들이 업무능력을 잘 수행하도록 도울 것이며, 전담인력의 지지적 태도와 긴밀한 연관이 있을 것이라 예측된다.

둘째, 장애인 활동지원사가 지각하는 전담인력의 사회적 지지는 심리적 소진과 이직의도 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이는 전담인력의 사회적 지지가 장애인 활동지원사의 심리적 소진으로 인한 이직의도를 완벽하게 소거할 수는 없지만, 장애인활동지원사의 심리적 소진이 다소 높더라도 전담인력의 사회적 지지의 영향력에 따라 이직의도의 수준에 영향을 미칠 수 있음을 뜻한다.

돌봄 노동의 속성을 지닌 요양보호사, 보육교사 및 특수교사등의 직군을 대상으로 한 몇몇 연구를 찾아보면 정서적 지지가 소진을 경감시키고 이직의도를 낮춘다고 보고하며 정서적인 태도가 중요함을 언급하고 있다. 요양보호사의 정신건강과 조직유효성 관계에 대한 연구에서 정서적 지지는 사회적 지지의 하위요인 중 가장 유의미하게 영향을 미치며[72], 아동보육교사를 대상으로 한 연구에서는 보육교사에 대한 상사 및 동료의 정서적 지지가 이직의도를 완화하는 데 도움을 주는 것으로 나타났다[73]. 또한 특수 및 일반교사가 지각한 사회적 지지와 심리적 소진에 관한 연구에서도 동료 및 상사의 정서적 지지는 심리적 소진 및 성취감 결여, 비인격화를 완화하는 효과가 있는 것으로 나타났다[53]. 장애인 활동지원사의 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아지나 활동지원의 전담인력 지지가 높을수록 이직의도가 낮아졌고[74], 감정노동은 소진의 강력한 원인 또는 유의미한 정적 영향을 미치는 변인으로 지적된 바 있다[35][75-77].

또한 돌봄 서비스 종사자, 그리고 장애인 활동지원사 이직의도와 전담인력의 지지에 관한 연구에 따르면 장애인 활동지원사가 지각하는 감정노동수행의 강도는 이직의도를 높이는 결과로 이어졌으며, 제공기관과의 관계가 활동지원사의 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 분석하여[20][60], 전담인력은 제공기관을 대표하여 장애인 활동지원사와 직접 소통하는 중요한 역할자로서, 장애인 활동지원사의 소진과 이직의도를 낮추는데 기여할 수 있음을 의미한다. 이러한 연구들은, 심리적 소진을 지각하는 종사자들에게 동료, 상급자 및 감독자, 전담인력 등 직장 동료들의 지지적인 태도가 중요함을 입증하고 있다.

사회적 지지는 다차원의 구성체로 이해할 수 있는데 [78], 이 연구에서 하위변인으로 살펴본 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지 중에서 전담인력의 정서적 지지가 장애인활동지원사의 이직의도를 낮추는 데 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장애인 활동지원사가 인지하는 심리적 소진, 그리고 이로 인한 갈등을 해소하거나 경감시키는 데 전담인력의 신뢰, 관심, 경청 및 공감 등의 정서적인 지지적 태도가 매우 중요함을 의미한다. 심리학자들은 인간이 타인을 사랑하고 보호하며 자신도 타인으로부터 사랑받고 보호받기를 원하여 서로가 연결되어 있음을 느끼려는 욕구를 '관계성(relatedness)'으로 보고 행복과 관계성의 중요성에 대해 밝혀왔다[79]. 타인과의 긍정적 대인관계에 대한 욕구는 사회적 동물인 인간의 기본적인 욕구[80]라 할 수 있겠다. 정서적 지지는 개인이 밀접한 타인들로부터 받는 심리적 도움을 의미하는데, 구체적으로 진정으로 아픔을 공감하고, 관심과 배려로 풀어주고 보듬어 안아주는 따뜻한 관계를 말한다. 이러한 관계에서, 장애인활동지원사들은 사회적으로 소외된 장애인들을 만나고, 자신들의 근무환경적 구조의 한계 속에서 안전한 느낌을 제공받고 일(work)에서의 진정한 의미를 찾아나가며 직장을 지속적으로 유지해나갈 수 있는 것이라 할 수 있겠다.

이를 위해, 활동지원 전담인력 역시 과도한 업무와 열악한 근무환경에 노출되어 있어[18][81-83], 그들의 직장 환경과 처우 등에 관하여 재고해 봐야하겠다. 활동지원 전담인력은 서비스에 대한 관리와 조정, 증재

등의 과정에서 심각한 갈등경험과 불명확한 지침으로 인한 지속적 혼란 등으로 소진을 경험하게 되며[81], 과중한 업무부담에 비해 임금수준은 전반적으로 낮은 수준이다[18]. 이들의 안정적인 급여, 휴가 및 사대보험 등 직장 환경이 보장될 때만이 정서적 지지를 위한 마음의 여유가 담보될 것이다.

이러한 연구결과를 바탕으로, 장애인 활동지원사의 심리적 소진과 이직의도를 낮추고, 활동지원 전담인력의 보다 나은 업무환경을 위한 실천 및 정책적 제언을 하고자 한다. 첫째, 장애인 활동지원사의 심리적 소진이 이직의도에 큰 영향을 미치고 있는 결과를 토대로 볼 때, 이들의 심리적 소진을 효과적으로 해소할 수 있는 체계적인 시스템을 국가적 차원에서 구축하고 실행할 필요가 있겠다. 구체적으로, 2019년 장애인 활동지원사는 정해진 시간당 급여와 4대 보험, 퇴직연금 등 기본적인 내용 외에는 근무연수에 따른 연차사용 등 휴일에 대한 명확한 보장이 없고, 높은 경력에도 호봉이 임금이 반영되지 않고 시간당 단가로 측정된 급여(2019년 현재 시간당 명확한 금액이 정해져 있지 않으며 결제금액의 75% 이상을 지급하도록 규정하고 있음. 2019년 평일 주간서비스 결제단가는 시간당 12,960.) [84]를 받는 등 근무조건과 복리후생 면에서 매우 미흡한 실정이다. 근무에 따른 정해진 휴일을 보장받지 못하는 것은 장애인 활동지원사의 소진을 가중시키며, 한 직업에 꾸준하게 매진하여 경력이 누적됨에도 불구하고 급여의 차등이 없는 것은 직업 유지의 동기를 약화시켜 이직의 동기를 강화한다. 따라서 복리후생 관련기준을 법적으로 마련하는 것이 시급하며, 연간 8시간인 기존 의무 보수교육 시간을 소진예방과 관련된 내용을 교육에 포함하여 시행하는 것도 중요할 것이다. 장애인 활동지원사의 소진 예방이 중요함에도, 현행 활동지원 사업에서는 활동지원사의 역량강화 및 급여의 질 향상을 위한 보수교육을 규정하고 있을 뿐[84], 소진의 예방 및 관리를 위한 프로그램 등을 체계적으로 실시할 명확한 근거 혹은 기준점을 제시하고 있지 않는 실정이다. 일선 기관이 개별적으로 소진예방과 감정관리, 소통 등에 대한 프로그램을 만들고 운영하는 것은 실질적으로 한계가 있다. 이런 상황에서, 활동지원사에 대한 교육 및 소진관리를 기관 개별의 차원에 맡기게 되면 단순히

각 기관별 교육품질을 일정하게 담보할 수 없을 뿐 아니라 실제 활동지원사의 이직의도와 연관될 수 있다. 전담기관별로 교육시간에 대한 내용 및 차이가 있을 경우, 긍정적인 면으로는 활동지원사가 업무수행에 도움이 됨을 체험하고 교육 및 소진예방 프로그램을 적극 실시하는 기관에서 일하고자 할 수 있겠지만 이와 같은 교육 시간이 본인의 업무시간에 방해가 된다고 느껴 오히려 해당 기관에서 이직하고자 하는 의도가 상승할 가능성이 존재하기 때문이다. 실제로 장애인 활동지원사의 이직의도에 관한 연구에서 장애인 활동지원사가 소속한 기관이 개최하는 보수교육 또는 간담회에 많이 참여할수록 근무지속의사가 낮아진다고 분석하였다[19]. 설령 장애인 활동지원사가 적극적으로 교육에 참여하기 원하고 설령 우수한 프로그램이 운영되고 있다고 해도, 활동지원사의 입장에서 서비스 이용자인 장애인의 서비스 요청이 있으면 교육을 우선하기 어렵다. 따라서 정책적으로 활동지원사를 위한 소진예방, 감정관리, 대화기법 등에 대한 교육을 사회복지사의 보수교육과 같이 공신력 있는 기관에서 운영하도록 할 필요가 있고 활동지원사의 참여의무 및 이용자의 협조에 대해 근거 조항을 만들어 적용할 필요가 있다. 현행 활동지원사업에서는 활동지원사의 보수교육 실시에 대해, 기관의 점수에만 반영하고 교육을 받지 않는 당사자에 대한 별다른 제재는 마련되어 있지 않아[5] 활동지원사가 자발적으로 교육에 관심을 보이지 않는 한, 참여유인이 높지 않다고 볼 수 있다.

둘째, 장애인 활동지원사와 협업하는 전담인력의 원활한 사회적 지지와 교류가 필요하다. 전담인력을 통한 장애인 활동지원사에 대한 지지와, 이를 통한 소진 및 이직의도 경감이 효과적으로 이뤄질 수 있도록 이들 전담인력의 업무환경을 개선할 필요가 있다. 일차적으로 활동지원기관 전담인력의 역량강화를 위한 지원 및 활동지원 전담인력의 보다 나은 수당지급, 휴가 등 근무환경을 위한 실효성 있는 정책 마련이 필요하다. 실제로 활동지원 전담인력을 대상으로 한 연구에서 직무만족에 대한 변인 중 승진과 보수 등 근로조건에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다[83]. 낮은 직무만족은 곧 이직의도의 상승으로 이어져[18][76], 장기근속을 통해 꾸준한 경험을 쌓은 전문성 있는 전담인력이 늘어날 것

을 기대하기 요원해지지만, 전담인력의 전문성 강화를 위한 교육과 근무조건을 보장하는 구체적 조항은 찾아보기 어렵다.

2019년 현재, 장애인활동지원 사업에서는 일정 자격을 갖추어야 하고(사회복지, 장애인 관련학, 상담학 전공자이거나 활동지원기관 또는 활동지원급여와 유사한 서비스 제공기관에서 2년 이상 근무경력, 장애인복지 또는 사회복지 분야 3년 이상 근무경력 중 1가지 이상 충족)[84], 공개채용을 통한 선발과 전담인력이 연 16시간 이상 전문교육을 받아야 한다는 규정만 있을 뿐 [86], 보다 효율적이고 전문적인 업무수행을 위해 받아야 하는 교육의 기준 및 규정이 마련되어 있지 않다. 종전의 연구에서[83][85] 활동지원 전담인력에게 꾸준한 수퍼비전을 제공함으로써 전담인력의 스트레스와 소진을 막고 전문적 지식습득을 통한 역량강화가 소진을 낮출 수 있다고 밝혀진 바 있다. 즉 체계적인 피드백과 꾸준한 역량강화 교육이 전담인력의 전문성을 높일 뿐 아니라, 감정 소진을 막고 직무에 대한 만족도를 높일 것이라 기대할 수 있다. 전담인력은 업무를 수행하며 기관 내의 상사 및 동료 뿐 아니라 장애인 활동지원사, 그리고 장애인들에 대해 지속적으로 중재하고 이들의 고충을 다루며 교류하는 것이 중요한 만큼, 원활한 정서적 교류를 위해 대인관계 측면에서 관계 역량을 강화할 수 있는 교육 및 프로그램의 개발 및 실천이 필요하다. 현재 전담인력들은 일반 사회복지사와 같은 보수교육을 받고 있는데, 장애인복지 종사자들 내에서도 정신장애인 혹은 자살, 중독 등에 대한 교육이 따로 있듯이 활동지원 전담인력을 위한 특화된 교육을 만들거나, 전담인력을 위한 전문 상담심리프로그램의 운영을 갈등해결과 감정관리 기술에 대한 교육은 활동지원사 뿐 아니라 전담인력을 위한 유용한 교육이 될 수 있다. 또한 전담인력의 근로조건에 대해서도 4대 보험 가입 및 퇴직금을 법령에 따라 적립하고 지급하라고만 명시하고 있으며[86] 급여 및 복리후생에 대한 구체적인 근거는 찾아보기 힘들다. 이와 같은 근무여건은 낮은 근무안정성으로 연결되어, 전담인력의 전문성을 담보하기 어려워진다. 사회복지시설종사자에 대한 기준에 준하는 처우를 적용한다거나 하는 방식으로 전담인력의 근무조건을 보다 명확하게 안정화할 필요가 있다.

본 연구는 전국 11개소 시설을 대상으로 장애인활동지원사들의 심리적 소진과 이직의도간의 관계에서 전담인력의 사회적 지지간의 관계를 살펴봄으로써, 전담인력의 사회적 지지-특히 정서적인 지지가 장애인활동지원사들의 소진과 이직의도를 낮추는 데 얼마나 중요한지에 관하여 살펴보았다는 점에서 의의가 있다. 하지만 장애인활동지원사들의 주관적인 경험을 깊이 이해하지 못한 자기보고서 설문지 측정 방법의 한계를 남긴다. 향후 연구에서는 장애인활동지원사들과 전담인력을 대면하여 심층 면접하는 방식의 질적사례연구, 내러티브, 혹은 집단면담의 형태로 깊이 있는 이야기에 귀를 기울일 필요가 있겠다. 이는 보다 분명하게 장애인활동지원사와 전담인력간의 관계에서 업무의 효율과 행복한 직장생활을 위한 개인과 직장 내·외적 변인들을 찾아내고, 미처 양적연구에서 발견하지 못한 요인들에 관하여 탐색이 가능할 수 있겠다.

아울러 장애인 활동지원사들의 심리적 소진과 이직을 예방하고 행복한 직장 생활을 영위하도록 하기 위한 실효성 있는 가이드라인의 개발이 시급하다. 보건복지부에서 2007년부터 매년 초 장애인활동지원사업 안내를 발간하고 있지만, 이는 사업 자체에 대한 기본적인 규정에 초점을 두고 있어, 장애인활동지원사와 이들을 지원하는 전담인력의 실제적인 고충을 해결하기 위한 매뉴얼로 사용하기는 부족한 실정이다. 따라서 장애인 활동지원사가 그들의 역할을 보다 잘 수행하고 행복한 직장 생활을 영위할 수 있도록 실천적인 프로그램을 개발하고 활성화시켜야 할 것이다. 이를 위하여 활동지원사업에 대한 사업안내 및 기관 평가를 실시할 때, 기준수행여부에 대한 형식적 채점에 그치지 않고 장애인활동지원사와 전담인력에 대한 중점적인 인터뷰 등을 통해 현장이 겪는 어려움을 청취, 그 중 보편적이라 여겨지는 고충사항을 우선순위로 하여 현실적인 규정 및 교육개발이 필요하겠다. 좋은 인력을 확보해야 사업만족도가 높아진다는 것을 고려해볼 때, 장애인 활동지원사의 소진관리 및 고충해결을 위한 프로그램 개발은 충분히 존재하며, 활동지원사업의 장기적인 품질향상을 위해 매우 중요한 대목이라고 하겠다. 또한 장애인 활동지원사의 보수교육 참여에 대하여 기관 뿐 아니라 활동지원사에게도 참여의무를 명시하는 동시에

적극적인 참여자에 대한 인센티브를 고안하거나, 장애인 활동지원사와 전담인력의 소진관리와 고충해결에 적극적으로 임하는 기관들에 대해, 해당 조치에 필요한 재원을 지원하는 것 또한 방법이 될 수 있을 것으로 보인다.

* 이 논문은 정세봄의 2019년 2월 예명대학교대학교 사회복지학 박사학위 논문의 내용 일부를 수정·보완하여 게재하였음을 밝히는 바이다.

참고 문헌

- [1] 김희정, *장애인활동보조인 직업의식과 직무환경이 직 무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 경성대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [2] G. Dejong and T. Wenker, "Attendant care as a prototype independent living service," *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, Vol.60, No.10, pp.477-482, 1979.
- [3] 이채식, 이성규, "장애인활동지원인의 소진과 직무만족의 관계연구," *재활복지*, 제14권, 제2호, pp.223-248, 2010.
- [4] V. Held, *The Ethic of Care: Personal, Political, and Global*, Oxford University Press, 2006.
- [5] 김송이, "돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구 : 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로," *여성연구*, 제82권, 제1호, pp.103-136, 2012.
- [6] 구정혜, *비영리단체 돌봄사업의 가능성과 한계 : YWCA 돌봄사업구조 변화 과정을 중심으로*, 한양대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2017.
- [7] E. Ogbonna and L. C. Harris, "Work Intensification and Emotional Labour Among UK University Lecturers: An Exploratory Study," *Organization Studies*, Vol.25, No.7, pp.1185-1204, 2004.
- [8] 권영준, *중증장애인 활동보조인의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 :대구광역시 달서구 지정 제공기관을 중심으로*, 대구대학교, 석사학위논문, 2012.
- [9] 김철, *장애인활동지원서비스 공급체계의 문제점과 개선방안*, 사회공공연구원, 2017.
- [10] 정종화, 주숙자, *자립생활과 활동보조 서비스*, 양서

- 원, 2008.
- [11] S. Cobb, "Social support as a moderator of life stress," *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, No.5, pp.300-314, 1976.
- [12] R. Schwarzer and N. Knoll, "Functional roles of social support within the stress and coping process: A theoretical and empirical overview," *International journal of psychology*, Vol.42, No.4, pp.243-252, 2007.
- [13] 양현일, 박석돈, "장애인 활동지원인의 직무만족에 미치는 영향 : 장애인에 대한 태도와 소진을 중심으로," *재활복지*, 제16권, 제3호, pp.339-360, 2012.
- [14] 신준옥, "장애인활동보조인의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향 : 직무스트레스와 직무소진의 매개효과를 중심으로," *한국케어매니지먼트연구*, 제22권, pp.49-72, 2017.
- [15] 이웅, 김동기, "장애인 활동보조인의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 지각된 활동보조서비스 코디네이터지원의 조절효과를 중심으로," *한국사회복지조사연구*, 제28권, pp.123-146, 2011a.
- [16] 김문근, "장애인활동보조서비스 갈등에 관한 예비블 뉴스 보도 내용분석," *사회복지연구*, 제45권, 제3호, pp.97-125, 2014.
- [17] 정석환, 최천근, "서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구," *장애와 고용*, 제27권, 제1호, pp.57-82, 2017.
- [18] 김동기, "장애인 활동보조서비스 코디네이터의 이직의도 영향요인," *재활복지*, 제15권, 제3호, pp.267-288, 2011.
- [19] 조근식, 김다경, 황소하, "장애인 활동보조지원 서비스 제공인력의 이직의도에 관한 연구," *정책분석평가학회*, 제22권, 제4호, pp.185-216, 2012.
- [20] 김민주, "돌봄 서비스 제공인력의 이직의도에 미치는 영향에 관한 비교연구," *비판사회정책*, 제46권, pp.48-84, 2015.
- [21] 이웅, 김동기, "장애인활동지원인의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한연구 : 직무스트레스 및 직무만족의 매개효과를 중심으로," *사회과학연구*, 제27권, 제2호, pp.115-140, 2011b.
- [22] 정여주, 김은하, "장애인 활동보조인의 활동보조 경험에 대한 연구," *한국위기관리논집*, 제11권, 제7호, pp.157-180, 2015.
- [23] 강민희, "윤리적 돌봄 관점에서의 장애인활동보조서비스 당사자경험에 대한 사례연구," *한국장애인복지학*, 제34권, pp.35-64, 2016.
- [24] 임정현, "장애인 활동보조서비스 활동보조인의 서비스 제공 경험에 관한 연구," *직업재활연구*, 제27권, 제2호, pp.1-17, 2017.
- [25] 장성애, "장애인활동지원서비스 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구," *사회서비스연구*, 제8권, 제1호, pp.81-110, 2018.
- [26] 김승태, 김동기, 이웅, "장애인 활동보조인의 감정노동 및 전담인력의 지지가 활동보조인 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과 연구," *직업재활연구*, 제26권, 제2호, pp.15-32, 2016.
- [27] 한민우, *장애인 활동보조인의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : -전담인력지지의 조절효과를 중심으로*, 가톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2018.
- [28] 황형철, *활동보조인의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 전담인력 지지의 조절효과를 중심으로*, 순천대학교 사회문화예술대학원, 석사학위논문, 2018.
- [29] 조현미, *정신보건시설에서 근무하는 간호사의 대처 유형과 소진정도*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.
- [30] 문성희, *암병동 간호사와 일반병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인*, 중앙대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [31] 구본혜, *방문요양보호사의 감정노동과 소진이 직무스트레스에 미치는 영향*, 한서대학교 대학원, 석사학위논문, 2017.
- [32] 박효진, *호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 2001.
- [33] 임지영, *감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인변수에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [34] 심경순, "정신장애인 직업재활담당자의 소진보호요인에 관한 연구," *장애와 고용*, 제20권, 제2호, pp.155-188, 2010.
- [35] 김민영, *노인요양시설 요양보호사의 감정노동과 폭력경험이 소진에 미치는 영향*, 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [36] 이현우, *사회복지사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향 : 소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로*, 대구대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.

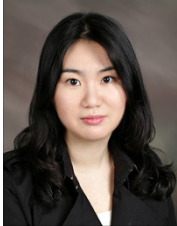
- [37] M. Barak, J. A. Nissly and A. Levin, "A Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis," *Social Science Review*, Vol.75, No.4, pp.621-661, 2001.
- [38] H. K. Knudsen, L. J. Ducharme, and P. M. Roman, "Clinical Supervision, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: A Study of Substance Abuse Treatment Counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse," *Journal of Substance Abuse Treatment*, Vol.35, No.4, pp.387-395, 2008.
- [39] 이승기, 김동기, 최윤영, 손인봉, "장애인활동지원제도 전담인력의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과에 대한 연구," *사회과학연구*, 제29권, 제1호, pp.261-283, 2013.
- [40] 김희경, *중증 장애인 활동보조인의 직무 스트레스 수준과 반응증상에 관한 연구*, 명지대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [41] 김성식, *장애인 활동보조인들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 연구*, 대구가톨릭대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2010.
- [42] 노중호, 최진욱, "직무관련 요인이 공무원의 이직의도에 미치는 영향과직무관련 의사소통의 조절효과," *국가정책연구*, 제32권, 제1호, pp.107-137, 2018.
- [43] 윤영석, *사회복지사의 이직의도 영향요인 연구 - 사회, 노인, 장애인 복지관을 중심으로-*, 원광대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [44] 나중문, *지역자활센터 종사자의 이직의사에 미치는 영향요인에 관한 연구*, 한성대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [45] 김준환, *사회복지사 이직의도 영향에 관한 연구: SSO 모형을 중심으로*, 고려대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [46] 이상조, *노인요양시설 요양보호사의 조직내 갈등이 이직의도에 미치는 영향*, 계명대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [47] https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/statistic/view.do?p_sn=15, 2019.10.26
- [48] 정순희, 최영미, 이희영, "영아보육교사의 교사효능감 및 정서적 지지가 소진에 미치는 영향," *미래유아교육학회지*, 제20권, 제4호, pp.193-215, 2013.
- [49] S. Cobb, "Social support as a moderator of life stress," *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, No.5, pp.300-314, 1976.
- [50] L. Cohen and H. Hoberman, "Positive events and social support as buffers of life change stress," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.13, No.2, pp.99-125, 1983.
- [51] 정명선, 이경준, 한진환, "활동보조인의 감정노동과 이직의도의 관계에 대한 매개된 조절모형 검증 : 직무 스트레스의 매개효과와 전담인력지지의 조절효과," *특수교육재활과학연구*, 제56권, 제1권, pp.489-509, 2017a.
- [52] 박미화, "특수교사와 일반교사가 지각한 사회적지지가 심리적 소진에 미치는 영향," *지체·중복·건강장애연구*, 제59권, 제3호, pp.109-128, 2016.
- [53] 이미림, "자살예방상담원의 지각된 스트레스와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제2호, pp.308-318, 2014.
- [54] 이소정, 우혜중, "간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적지지, 이직의도 간의 구조적 관계," *간호행정학회지*, 제21권, 제1호, pp.32-42, 2015.
- [55] 박미숙, 오청옥, 한혜숙, "간호사의 직장 내 집단약자 괴롭힘, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향," *한국산학기술학회논문지*, 제19권, 제9호, pp.166-173, 2018.
- [56] C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Leiter, *Maslach burnout inventory*, Consulting Psychologists Press, 1986.
- [57] 이영화, *요양보호사의 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과*, 호서대학교 벤처전문대학원, 박사학위논문, 2011.
- [58] W. H. Mobley, "Intermediate linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.62, No.2, pp.237-240, 1977.
- [59] 조기전, *노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도영향요인에 관한 연구*, 조선대학교, 박사학위논문, 2008.
- [60] 김승태, *장애인 활동보조인의 감정노동 및 전담인력의 지지가 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의*

- 매개효과 연구, 목원대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [61] 박지원, *사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구*, 연세대학교 대학원, 박사학위논문, 1985.
- [62] 김인숙, *빈곤여성의 사회적 환경요인과 심리적 디스트레스와의 관계*, 서울대학교 대학원, 박사학위논문, 1994.
- [63] P. E. Shrout and N. Bolger, "Mediation in Experimental and Non Experimental Studies: New Procedures and Recommendations," *Psychological Methodes*, Vol.7, No.4, pp.422-445, 2002.
- [64] 김민철, *장애인복지관 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 소진과 직무태도의 매개효과*, 전남대학교 대학원, 박사학위논문, 2019.
- [65] 노일래, *아동양육시설 직원의 조직특성 인지가 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.
- [66] 이지영, "감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과," *인적자원관리연구*, 제16권, 제4호, pp.237-260, 2019.
- [67] A. A. Grandey, "Emotion regulation in the work place: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of occupational health psychology*, Vol.5, pp.95-110, 2000.
- [68] 김정남, *장애인 그룹홈 사회재활 교사의 소진에 관한 연구*, 대구대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2002.
- [69] 이웅, *장애인 활동보조인의 감정노동과 자아효능감이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 지각된 활동보조서비스 코디네이터 지원의 조절효과를 중심으로*, 연세대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2011.
- [70] 안재홍, *활동보조인의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 대전광역시 장애인복지관 활동보조인을 중심으로*, 한남대학교 사회문화·행정복지대학원, 석사학위논문, 2015.
- [71] 정새봄, 전주람, 최효돈, "장애인 활동지원사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전담인력의 사회적지지의 매개효과," *한국가족사회복지학*, 제64호, 2019.
- [72] 김명숙, *노인요양시설 요양보호사의 정신건강과 조직유효성의 관계에서 사회적 지지의 조절효과에 관한 연구*, 대전대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.
- [73] 민하영, "유아교육기관 교사의 우울 및 동료교사/원장의 정서적 지지가 직무소진에 미치는 영향 : 정서적 지지의 주효과와 완충효과를 중심으로," *아동학회지*, 제31권, 제4호, pp.1-14, 2010.
- [74] 정명선, 이경준, 한건환, "사회적 지지와 자기조절이 직무스트레스에 미치는 영향 : 활동지원인을 중심으로," *한국산학기술학회*, 제18권, 제10호, pp.265-273, 2017b.
- [75] 김혜원, *노인요양복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향*, 순천대학교, 석사학위논문, 2012.
- [76] 주창한, *노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 : 조직지원인식의 조절효과를 중심으로*, 동양대학교, 석사논문, 2017.
- [77] 박윤미, 윤혜미, "외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향," *한국아동복지학*, 제36권, pp.289-322, 2011.
- [78] R. A. Thompson, M. F. Flood, and R. Goodvin, "Social support and developmental psychopathology," *Developmental psychopathology*, Vol.3, pp.1-37, 2006.
- [79] 구자일, *부모의 따뜻함과 유능함이 자녀의 행복에 미치는 영향*, 서울대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [80] 이화자, 김경원, "부모-자녀간 의사소통과 청소년의 자아존중감 및 사회성 발달과의 관계," *한국생활과학회지*, 제9권, 제3호, pp.283-295, 2000.
- [81] 오윤희, *장애인 활동보조지원사업 코디네이터의 서비스 제공 경험 : 근거이론을 토대로*, 경기대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2011.
- [82] 유효정, *중증장애인 활동보조 코디네이터의 직무만족 요인에 관한 연구*, 한양대학교 행정·자치대학원, 석사학위논문, 2011.
- [83] 박경수, 유효정, 장애인 활동보조 코디네이터의 직무특성과 직업의식이 직무만족에 미치는 영향," *재활복지*, 제14권, 제4호, pp.29-53, 2010.
- [84] *2019 장애인 활동지원지원사업안내*, 보건복지부, 2019
- [85] 이종운, "장애인활동지원서비스 코디네이터의 스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향," *사회복지 실천과 연구*, 제9권, pp.29-60, 2012.
- [86] *2018년 장애인활동지원기관 평가매뉴얼*, 국민연금공단, 2018.

저 자 소 개

정 새 봄(Sae-Bom Chung)

정회원



- 2012년 2월 : 이화여자대학교 사회 복지전문대학원 사회복지학 석사
- 2019년 2월 : 예명대학원대학교 사회복지학 전공 박사

〈관심분야〉 : 장애인복지 및 정책, 바우처사업 및 기업의 사회적 공헌

전 주 램(Joo-Ram Jun)

정회원



- 2012년 2월 : 성균관대학교 가족학 박사
- 2017년 8월 ~ 2019년 6월 : 서울 시립대학교 교육대학원 교수학습 상담심리 전공 연구교수
- 2019년 7월 ~ 현재 : 서울시립대학교 교육대학원 교수학습 상담심리

전공 강사

- 2014년 1월 ~ 현재 : 서울가정법원 상담위원

〈관심분야〉 : 가족과 사회, 상담치료, 남북한 문화 및 통합

임 해 영(Hae-Young Lim)

정회원



- 2014년 2월 : 성균관대학교 사회복지학전공 박사
- 2018년 9월 ~ 현재 : 예명대학교 대학원 조교수

〈관심분야〉 : 장애인, 여성, 질적연구방법