

노인보호전문기관 상담원들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 업무환경의 매개효과를 중심으로

Effects of Job Stress on Turnover among Counselors in National Protection Agencies for the Elderly(NPAE): Focused on Mediated Effect of Working Environment

김민철*, 허준수**

승실대학교 일반대학원 사회복지학부/서울특별시남부노인보호전문기관*

승실대학교 사회복지학부**

Mincheol Kim(toyou1006@naver.com)*, Junsoo Hur(jshur@ssu.ac.kr)**

요약

본 연구는 코로나로 인한 사회적 거리두기 강화 이후 가정 및 시설학대가 증가되고 있는 시점에서 노인학대 예방사업을 수행하는 노인보호전문기관 상담원들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 업무환경의 매개효과를 검증하고자 하였다. 본 연구는 전국 전수조사로 2020년 7월1일부터 7월30일까지 총 34개소의 지역 노인보호전문기관 306명의 상담원을 대상으로 설문지를 배포하여 최종 290명의 응답이 분석에 활용되었다. 분석방법으로 SPSS 23.0을 사용하여 변수들의 영향 및 관계를 확인하고자 기술통계, 상관관계 분석, 매개효과 확인을 위한 다중회귀분석, 유의성 검증을 위해 Sobel-Test를 실시하였다. 연구결과, 첫째, 노인보호전문기관 상담원의 직무스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 업무환경은 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 상담원의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 업무환경이 유의미한 부분매개 역할을 확인하였다. 이러한 연구결과를 토대로 노인보호전문기관 종사자의 직무스트레스 경감, 업무환경 개선 및 이직감소를 위한 정책적 및 실천적 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : | 노인보호전문기관 | 상담원 | 이직의도 | 직무스트레스 | 업무환경 |

Abstract

This study seeks to determine the influence and mediating effect of work environments among counselors at National Protection Agencies for Elderly(NPAE), who are conducting elderly abuse prevention service when domestic and facility abuse is augmenting due to social distancing as a result of COVID-19, on turnover intention. This study ultimately applied the analysis of 290 replies to surveys that were distributed to 306 workers at a total of 34 National Protection Agencies for Elderly(NPAE). The nationwide investigation was carried out from 1st July until 30th July, 2020. SPSS 23.0 was used for the analysis and the Sobel-Test was conducted to verify the multiple regression analysis and significance. This was for the confirmation of descriptive statistics, correlation analysis and mediation effect so that the influence and relationships of variables could be verified. The results are as follows. First the job stress of counselors in the NPAE had a positive effect on turnover intention. Second, the work environment of the NPAE was found to have a negative influence on turnover intention. Third, the work environment played a significant partially mediating role in the relation between the job stress and turnover intention among the counselors. Based on such research results, policy and practical implications to reduce the stress, improve the work environment and reduce turnover of counselors in the NPAE were presented.

■ keyword : | National Protection Agencies for the Elderly | Counselor | Turnover | Job Stress | Working Environment |

I. 서론

2020년 초반에 발생한 코로나 19는 복지현장에 많은 변화들을 가져왔다. 급격한 지역감염 확산은 지역 내 복지기관들의 업무축소와 제한으로 이어졌다[1]. 거리두기 강화와 함께 사회가 폐쇄적으로 변화하는 시점에서 노인학대(Elder Abuse) 신고가 증가하고 있다[2]. 사회적 고립은 가해자와 피해노인을 더욱 오랜시간 마주하게 했고 이를 모니터링 하는 지역자들의 접근한 계로 인해 노인학대는 코로나 이전보다 증가하고 있다. 이를 보건복지부 자료를 통해 분석해 보면 사회적 거리두기 강화와 노인학대의 증가가 연동되는 것을 확인할 수 있다[2]. 이는 비단 노인에 대한 가정학대 증가뿐 아니라 시설 내 노인학대 증가로도 이어지고 있다. 집단 감염 방지를 위한 가족 면회 및 외부자원의 접근 제한으로 인해 입소노인의 불안이 증대되었고, 종사자의 업무강도 강화로 인해 지속적인 긴장 및 스트레스가 노인학대 발생의 주요 원인으로 사료된다.

노인학대와 관련하여 다양한 복지기관들이 연계되어 있으나 노인학대의 대부분은 가해자가 가족성원으로, 학대피해노인 스스로가 학대행위자를 보호하며 은폐하는 특성이 있고 외부개입에 거부적인 경우가 많다[3]. 노인학대와 관련하여 처벌이나 개입 자체를 거부하는 경우 복지제도 신청주의의 한계로 인해 노인보호전문기관이나 외부 복지기관의 접근 및 개입이 제한되는 것이 현실이며 이는 재학대로 이어질 수 있다. 읍지의 영역에 있는 노인학대를 보다 적극적으로 예방하기 위해 정부는 2004년 노인복지법 개정을 통해 전국 17개 시도에 노인보호사업을 수행하는 노인보호전문기관을 설치하였다. 노인보호전문기관 상담원들은 법률에 근거하여 노인학대 현장을 조사하고 상담을 실시하며 24시간 긴급신고운동을 통해 학대 피해노인 보호 및 지원, 가족 중재 상담을 제공하고 있다.

노인학대는 인구고령화와 함께 지속적인 증가추세를 보이는데, 2005년 노인학대 신고현황이 처음 계수된 이후 15년 후인 2019년 노인학대 신고는 16,071건으로 4배 이상으로 증가하였다[4]. 노인학대를 포함하여 다양한 노인 인권 문제들이 발생하는 시대적 상황에서 노인보호전문기관은 노인학대를 예방하고 노인인권 증

진방안을 모색하는 중심기관으로 성장해 왔으며 노인 복지시설종사자 의무교육인 노인인권교육의 지정기관으로 사회적 책무성이 높아지고 있다.

다양한 원인으로 발생하는 노인학대 문제를 체계적이고 전문적으로 개입하기 위해서는 현장경험이 축적된 상담원 양성이 무엇보다 필요하나 학대현장을 직면하는 과정에서 상담원은 폭력적인 상황에 직접, 간접적으로 노출되고 있다. 이는 지속적인 긴장과 스트레스의 누적 등을 야기하여 소진 및 직무스트레스 호소, 이직 등의 형태로 이어지고 있다. 해당 이유로 노인보호전문기관 상담원들은 일반 사회복지종사자들의 평균 근무연한보다 낮은 재직기간을 보이고 있는 것이 실정이다[5]. 종사자의 잦은 이직은 서비스의 질적 수준의 직접적인 결정요인이 되며, 특히 학대현장과 같이 위기 개입의 경우 사례관리자의 경험과 능력이 중요하기에 노인보호사업의 서비스 안정화를 위해 노인보호전문기관 종사자 보호 및 지원이 선행되어야 한다[5].

노인학대예방 및 노인인권보호사업의 성공적인 수행을 위해 무엇보다 상담원들의 잦은 현장 이탈을 방지하고 이직에 영향을 미치는 주요 요인들을 규명하여 이를 예방하고 관리하는 것은 매우 중요한 과제이다. 이러한 중요성에도 불구하고 2004년 노인보호사업 법제화 이후, 16년이 지난 현재에도 노인보호전문기관 상담원의 이직의도(Turnover Intention)와 관련된 연구는 전무한 상태로 상담원들의 잦은 이직에 관한 실증적인 연구가 거의 없는 실정이다. 또한, 노인보호전문기관 상담원 관련 연구 자체가 미흡한 상태로 상담원의 소진 영향요인에 관한 연구[5], 직무만족 영향요인[6]과 같은 소수의 직무 변인에 관련된 선행연구만이 시행되었다.

이에 반하여 아동 및 가정학대사업을 수행하는 아동보호전문기관이나 가정폭력상담 분야의 경우 종사자들의 특수성을 인지하여 잦은 현장 이탈을 방지하고 예방하기 위한 지속적인 연구가 진행되어왔으며, 현직 종사자뿐만 아니라 퇴직 종사자에 대한 질적조사 방식으로 이직원인을 규명하는 연구에 이르기까지 다양한 이직 관련 연구가 이루어져 왔다. 그 외에도 직무스트레스, 대리외상 및 소진 등 다양한 질적, 양적 연구들이 수행되어 종사자의 이직영향요인을 규명하여왔다[7-9].

사회복지 분야 중에서도 학대현장과 같이 위기상황

에 놓인 대상자를 원조하는 경우 종사자는 높은 업무강도와 긴장으로 스트레스를 경험하며[10], 이러한 직무스트레스의 누적은 종사자의 현장이탈로 이어질 수 있다[11]. 이에 노인학대분야에서 종사하는 실무자들의 업무지속성을 유지하고 전문성을 향상시키기 위해상담원의 이직영향요인을 명확하게 확인하고 이를 개선하고 지원하는 것은 대단히 중요하다.

직무스트레스와 이직의도의 관계에서 많은 선행연구들은 종사자의 업무환경이 유의미한 매개효과를 가진다고 연구되어왔다. 업무환경 요인을 통하여 직무스트레스와 이직의도와의 관계를 완화시켰다고 하였으며[12] 업무환경이 근로자에 대하여 지지적일수록 직무스트레스가 해소되고 이직을 예방한다고 하였다[13]. 또한, 적절한 업무량이 직무스트레스와 이직의도 사이의 유의미한 요인이라고 하였으며[14], 업무환경이 부정적일수록 직무스트레스가 높아지며 이는 이직의도로 이어진다고 연구되기도 하였다[15]. 더불어 종사자의 직무스트레스는 종사자의 삶의 질을 위협하며 이직의도를 증가시키며 이는 궁극적으로 서비스의 질을 저하시키기에 이를 관리하는 것이 중요하다고 하였다. 직무스트레스는 공정한 승진 기회, 안정적인 조직운영, 조직의 지원, 적절한 보상과 같은 업무환경이 밀접한 영향을 가진다고 조사되기도 하였다[16].

이와같이 사회복지사 및 학대 업무를 수행하는 상담원들에 대한 선행연구들을 바탕으로 노인보호전문기관 상담원의 이직의도 관련 영향요인을 일정부분 추론할 수 있겠으나, 업무특성의 차이로 인해 적용의 제한성이 존재한다. 노인학대 현장은 타 가정학대 분야에 비해 사회적 관심이 비교적 저조하며 학대피해노인에 대한 부정적 인식[17], 학대행위자를 보호하는 피해노인 특성과 원조를 거부하는 은폐성, 반복성 등으로 인한 어려움이 있다[18-20]. 원조대상자 특성에 따른 업무환경 편차가 존재하기에 이를 고려하여 노인보호전문기관 상담원들의 이직의도 관련 실증연구가 필요하다.

이에 본 연구는 노인보호전문기관상담원의 이직의도 관련 영향요인 중 학대현장을 직면하는 상담원들이 경험하는 직무스트레스와 이직의도의 관계를 파악하고, 상담원들이 인지하는 노인보호전문기관의 업무환경요인의 매개효과를 분석하여 이직의도에 영향을 미치는

긍정적인 요인과 부정적인 요인을 파악하고자 한다. 이를 통해 직무스트레스를 경감시키고 업무환경을 개선하여 노인보호전문기관 종사자들의 이직의도를 관리하고 지속고용을 지원할 수 있는 제도개선 및 관리를 위한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 한다.

II. 문헌고찰

1. 이직의도

이직(Turnover)은 재직의 반대개념에 해당하며 광의적 개념으로 직무에 대한 개인의 이동 경로를 모두 포함하는 것으로 현재 업무를 그만두고 새로운 직무와 조직으로 들어가고 나가는 것이다[21]. 협의적 개념은 개인이 자신이 근무하고 있던 조직 내에서 구성원으로 근무하는 것이 종결되는 것으로 해당 직무를 이탈하는 것을 말한다[22]. 대부분의 사회복지종사자이직의도에 관한 연구는 협의의 개념에 초점화하여 연구를 진행해 왔기에[23], 본 연구에서도 현재의 직무와 조직을 떠나는 것으로 이직을 개념화하고자 한다.

이직의도를 가진 것 자체로 모두 이직을 한다는 것은 아니다. 그러나 이직에 대한 생각을 하는 것 자체가 개인과 조직, 클라이언트에 대하여 부정적 영향을 미칠 수 있으며 이직결정에 대하여 이직의도가 가지는 개연성이 높다고 할 수 있다[24]. 이처럼 이직의도는 이직에 대하여 구체적 행동을 하기 바로 전 단계로 이직을 예측하고 관리하는 중요 요인이라고 볼 수 있다[25].

종사자의 잦은 이직은 개인의 근로단절 문제를 넘어 신규인력의 고용, 교육, 그리고 투여 등과 같은 과정에서 인력관리의 어려움과 서비스 품질의 저하 등으로 인해 조직 전체의 손실을 야기할 수 있다[26]. 사회복지서비스는 무형화된 형태가 많고 종사자의 축적된 경험을 토대로 서비스의 질적 수준이 결정되는 부분이 많기에 현장이탈을 감소하고 전문가로 성장할 수 있도록 지원하는 부분이 필요하다[5].

이직에 관련된 영향요인은 매우 다양하며 개인 영역을 넘어 조직 내부와 외부 환경 등과 긴밀하게 연결되어 상호작용하기에 이를 규명한 것을 토대로 적절한 조직관리가 이루어질 때 이직의도를 감소시킬 수 있다

[21]. 이와 같이 이직의도는 이직 바로 이전에 진행되는 근로자의 심리 기제로 본 연구에서는 노인보호전문기관 종사자들의 이직의도에 대한 영향요인을 명확하게 규명하여 종사자들의 이직을 예방하고 관리할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 이직의도 관련 영향요인

2.1 인구사회학적 요인

이직의도와 관련하여 인구사회학적 특성에 따른 이직의도의 인식 정도의 차이가 있다고 제시되어 왔다. 인구사회학적 요인들 중 이직의도는 성별과 관련하여 남성이 여성보다 이직의도가 더 높다는 연구가 제시되기도 하였다[7][27]. 이에 상반되게 성별은 이직의도의 결정에 있어 유의미한 영향요인이 아니라는 연구가 다수 연구되기도 하였다[28-30].

또한, 종사자의 연령과 이직의도와 관련 있다는 연구로 종사자의 연령이 낮을수록 업무에 있어 안정을 느끼지 못하여 이직의도가 높다는 연구가 결과가 제시되었으나[27][31], 이에 반하여 업무가 다양해지는 상황 속에서 고령근로자가 변화에 적응하지 못하여 이직의도를 더욱 느끼는 것으로 조사되기도 하였다[32]. 한편, 연령에 따른 이직의도 차이는 존재하나 통계적으로는 유의미하지 않다는 연구가 이루어지기도 하였다[29].

직급과 이직의도에 관한 선행연구에서는 통계적 유의미성이 나타나지 않았다고 하였으나[29], 연령과 직급이 연동되는 경우가 많아 이를 확인할 필요가 있다. 경력에 따른 이직의도와 관련해서 경력이 이직의도에 유의미한 영향요인이라는 결과가 나타난 반면[32], 종사자의 경력은 이직의도의 영향요인이 아니라는 연구도 제시되기도 하였다[22].

2.2 직무스트레스

직무스트레스(Job Stress)는 종사자가 직무를 수행할 때에 업무와 관련된 내부와 외부 환경요인에 대하여 업무를 수행해야 하는 직무환경과 요구에 대하여 종사자 개인이 느끼는 능력과의 불일치로 인하여 발생하는 긴장상태라고 정의할 수 있다[33]. 특히 사회복지분야는 직무대상이 사람에게 해당하는 휴먼서비스(Human Service)를 제공하고 있어서 해당 업무과정에서 역할

갈등, 반복되는 업무, 그리고 자원 부족 등으로 인해 높은 스트레스를 보이고 있는 실정이다. 이러한 직무스트레스는 이직의도를 예측하는데 주요 변수에 해당하며, 직무스트레스는 다수의 선행연구에서 이직의도를 감소하고 조절하기 위한 주요 변수로 연구되어 왔다[34-39].

직무스트레스와 이직의도에 대한 국외 연구로는 아동복지종사자들이 현장을 떠나는 이유에 대한 실증연구에서 높은 직무스트레스가 이직의도를 발생시킨다는 연구도 있으며[34], 호주 알코올 및 약물중독 전문가들에 대한 이직의도 연구에서도 직무스트레스는 이직의도의 주요 요인으로 제시되었다[35].

세부적으로는 직무스트레스 중에서도 지속적인 긴장상태가 이직의도의 영향을 준다고 연구가 있었고[36], 직무스트레스를 증재하고 완화할 때 이직의도가 감소되는 증재변수가 된다고 제시되기도 하였다[37]. 직무스트레스와 이직의도와 관련하여 국내 연구 또한 활발하게 진행되어 왔는데 지각된 직무스트레스(Perceived Job Stress)는 이직의도의 주요 예측요인이라고 규명되었다[40-42].

2.3 업무환경

업무환경(Working Environment)은 조직 내에서 근무하는 종사자가 인지하는 조직의 내부와 외적 환경에 대한 총체적 인지 수준이다. 업무환경은 실제적인 업무의 양, 동료와의 관계, 업무에 대한 적절한 보상체계, 성취감을 느낄 수 있는 도전성, 업무에 대한 명확한 방향성 등을 포함한다[43]. 이러한 업무환경은 종사자의 근로지속 영향요인으로 이직의도와 관련하여 많은 연구가 진행되어왔다. 사회복지 종사자의 이직의도를 결정하는 영향요인에 있어 인구사회학적 요인보다 업무환경 요인이 결정적인 영향요인으로 종사자가 업무환경을 긍정적으로 인지할수록 이직의도가 낮아진다고 보고되고 있다[44]. 업무환경과 관련하여 세부적인 요인으로는 과도한 업무량으로 인해서 종사자는 높은 이직의도를 느낀다는 연구결과가 제시되어 있다[29][45].

또한, 업무수행에 있어 적절한 보상체계가 마련되어 있고, 직무에 대한 명확한 기준과 방향을 제시하는 것이 이직의도를 감소시키는 영향요인으로 연구되었다

[30][46]. 특히 종사자가 자신의 직무에 대한 지속적인 도전의식을 느끼며 해당 업무에 대하여 성취감이 높을수록 이직의도가 줄어드는 것으로 규명되었다[31][47]. 업무환경과 이직의도와 관련 된 국내 연구에서는 종사자의 업무환경에 대한 만족이 높을수록 이직의도를 감소시킨다고 하였고[48], 보상체계 중에서 급여수준이 낮을수록 이직의도가 높다고 조사되었다[49].

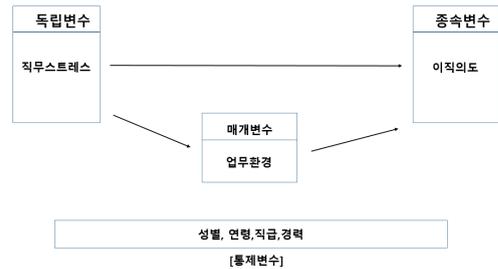


그림 1. 연구모형

III. 연구방법

1. 연구대상자

본 연구의 연구대상자는 전국 34개 지역노인보호전문기관에서 근무하는 종사자(상담원과 사회복지사)에 대한 전수조사로 자기기입식(Self-administered) 설문조사 방식으로 실시하였다. 연구대상자 모집을 위해 전국 지역노인보호전문기관 관리자와 유선 상담을 통해 본 연구의 취지와 목적, 설문내용, 그리고 설문 방법을 설명하고 본 연구에 참여할 것에 동의한 기관을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문조사는 2020년 7월 1일부터 7월 31일까지 실시되었으며, 총 306부를 배포하였고 이 중에서 16부를 제외한 290부를 최종 분석하였다.

2. 연구모형

선행연구의 문헌검토를 통해 고찰해 본 결과 본 연구에서는 노인보호전문기관 상담원들의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 주요 영향요인으로 설정하였다[34][36][40].

또한, 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 노인보호전문기관의 업무환경이 직무스트레스와 이직의도와와의 관계에서 매개효과가 있는지를 파악하고자 다음과 같은 연구모형을 설정하였다(그림 1). 또한, 관련 기존 연구들을 참고하여 성별, 연령, 직급, 경력을 통제변수로 설정하였다[12][38][39].

3. 연구가설

본 연구는 종속변수인 노인보호전문기관 상담원들의 이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 직무스트레스와 업무환경의 매개효과를 확인하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 노인보호전문기관 상담원의 직무스트레스 요인은 이직의도의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 업무환경은 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에 매개역할을 할 것이다.

4. 측정도구

1) 종속변수: 이직의도

노인보호전문기관 상담원의 이직의도(Turnover Intention)를 측정하기 위해 Becker(1992)의 이직의도 측정문항을 조영숙(1999)이 번역한 김의중의 연구에서 사용한 척도를 사용하였다[50]. 본 척도는 4개의 문항으로 구성되어있으며, 척도는 5점 Likert척도로 응답 수준이 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 척도를 사용한 선행연구[50]에서의 신뢰도는 .84로 조사되었으며 본 연구에서의 신뢰도는 .87로 나타났다.

2) 독립변수: 직무스트레스

상담원들의 직무스트레스를 측정하기 위해 한국산업안전공단에서 장세진 등(2005)이 개발한 직무스트레스 측정도구(KOSS)의 단축형을 사용하였다. 본 도구는 총 24문항으로 구성되어있으며, 본 척도는 리커트5점 Likert 척도로 응답 수준이 높을수록 대상자가 느끼는 직무스트레스 수준이 높다고 할 수 있다. 선행연구[51]에서의 신뢰도는 .84로 나타났으며 본 연구에서의 신뢰

도는 .86으로 조사되었다.

3) 매개변수: 업무환경

업무환경 측정을 위해 Jayaratne(1982)척도를 권선덕(2000)이 번역한 것을 요인분석을 통해 사용한 김소정의 연구[52]에서 사용한 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 14개 문항으로 점수가 높을수록 업무환경에 대한 응답자의 인식이 좋은 것으로 측정된다. 선행연구[53]의 신뢰도는 .74로 나타났으며 본 연구에서는 .80으로 조사되었다.

5. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 23.0 for Windows 프로그램을 사용하였다. 본 연구의 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자들의 인구 사회학적특성, 직무스트레스, 업무환경, 그리고 이직의도 등의 수준을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)과 백분율, 평균 등의 값을 파악하기 위해 기술통계 분석(Descriptive Statistics Analysis)을 사용하였다.

둘째, 연구대상자들의 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수들의 차이를 검정하기 위해 T 검정(T-test)과 분산분석(One-Way Analysis of Variance:ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 연구대상자의 이직의도 요인과의 관계를 산출하고 주요 변수들간의 다중공선성(Multicollinearity) 여부를 확인하기 위해 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

넷째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 업무환경의 매개효과를 검증하기 위해 Braon과 Kenny[54]의 3단계 절차에 따라 다중회귀 분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하였으며, 그리고 매개효과(Mediated Effect)의 유의성 검증을 위해 Sobel Test를 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 특성

1) 인구사회학적특성

본 연구의 연구대상자의 성별 구성은 여성 198명(68.5%), 남성 91명(31.5%)으로 여성 상담원의 재직분포가 높게 확인되었다. 노인보호전문기관 상담원들의 연령을 분석한 결과 최소 22세부터 최대 66세까지의 분포를 보였다. 평균 연령은 35.46세(SD=9.46)였다. 20대 97명(33.6%), 30대 108명(37.4%), 40대 58명(20.1%), 50대 이상 26명(9.0%)로 20대와 30대가 차지하는 비율이 71%로 나타났다[표 1].

표 1. 연구대상자의 인구사회학적특성

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별 (n=289)	남성	91	31.5
	여성	198	68.5
연령 (n=289)	20대	97	33.6
	30대	108	37.4
	40대	58	20.1
	50대 이상	26	9.0
직급 (n=288)	일반사회복지사	169	58.7
	선임/대리/팀장	61	21.2
	과장/부장/실장/국장	33	11.5
	관장	25	8.7
노인보호전문기관 경력 (n=179)	2년 미만	66	36.9
	2년 이상 5년 미만	61	34.1
	5년 이상 10년 미만	35	19.6
	10년 이상	17	9.5

직급형태를 분석한 결과 일반사회복지사가 169명(58.7%)로 가장 많았으며 초급관리자(선임·대리·팀장) 61명(21.2%), 중급관리자(과장·부장·실장·국장) 33명(11.5%), 그리고 최고관리자(관장) 25명(8.7%)순으로 조사되었다. 연구대상자의 근무경력은 노인보호전문기관 근무경력만을 조사하였으며 최소 1개월부터 최대 16년 7개월로 분포하였다. 2년 미만이 66명(36.9%)으로 가장 많았으며, 2년 이상 5년 미만 61명(34.1%), 5년 이상 10년 미만 35명(19.6%), 그리고 10년 이상 17명(9.5%) 순으로 나타났다.

2. 주요 변수들의 분석결과

1) 주요변수 특성

이직의도의 평균은 2.62점(SD=0.90)으로, 최소 1.00

점, 최대 5.00점으로 나타났다. 노인복지관 종사자들의 이직의도 관련 연구에서 조사되었던 2.56점(SD=0.91) 보다 다소 높은 수치를 보였다[34]. 직무스트레스 평균은 2.29점(SD=0.34)점으로 최소값 1.25점 최대값 3.21점으로 나타났다. 이는 사회복지사를 대상으로 한 직무스트레스와 이직의도 영향요인연구에서의 직무스트레스 평균인 2.30점(SD=0.51)로 비슷한 수준임을 확인하였다[41].

업무환경 평균은 3.43점(SD=0.45)으로 보통 수준보다 높은 정도로 조사되었으며 최소 2.07점, 최대 4.71점의 분포로 조사되었다. 이는 이전 조사되었던 노인보호전문기관 종사자 업무환경 평균보다 조금 증가 된 것을 알 수 있었다[5][표 2].

표 2. 주요변수 특성

변수	평균(M)	표준편차 (SD)	최소값 (Min)	최대값 (Max)
이직의도 (n=289)	2.62	0.90	1.00	5.00
직무 스트레스 (n=290)	2.29	0.34	1.25	3.21
업무환경 (n=290)	3.43	0.45	2.07	4.71

2) 인구사회학적 요인에 따른 이직의도의 차이

인구사회학적 특성에 따른 이직의도의 차이를 분석한 결과 성별에 따른 이직의도의 차이가 있다는 연구 결과와는 상반되었으며[7][27], 이직의도에 성별은 유의미하지 않다는 선행연구들과 일치한 결과를 나타냈다[28-30]. 연령에 따른 이직의도 차이를 분석한 결과 연령이 이직의도의 관계가 있다는 다수의 연구결과와 달리 통계적으로 유의미한 차이는 확인되지 않았다 [27][31][32].

반면, 직급형태에 따라서는 이직의도 평균차이가 유의미하게 나타났다(F=6.965, p<.001), 초급관리자(선임/대리/팀장) 집단의 이직의도 점수는 2.77(SD=0.88)점으로 가장 높고, 일반사회복지사 2.69점(SD=0.89), 중간관리자(과장/부장/실장/국장)의 이직의도 평균이 2.48점(SD=0.82)으로 뒤를 이었고, 그리고 최고관리자(관장) 집단이 1.90점(SD=0.78)으로 가장 낮았다[표 3].

표 3. 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 차이

변수	구분	N	M(SD)	t/F	Scheffe's
성별	남성	91	2.60(0.86)	0.199	-
	여성	198	2.62(0.92)		
연령	20대	97	2.67(0.85)	2.082	-
	30대	108	2.72(0.94)		
	40대	58	2.50(0.85)		
	50대 이상	26	2.29(0.88)		
직급	일반사회복지사 (a)	169	2.69(0.89)	6.965***	a, b > d
	선임/대리/팀장 (b)	61	2.77(0.88)		
	과장/부장/실장/국장(c)	33	2.48(0.82)		
	관장(d)	25	1.90(0.78)		
노인 보호 전문 기관 경력	2년 미만	66	2.66(0.90)	2.445	-
	2년 이상	61	2.84(0.97)		
	5년 미만	35	2.94(0.64)		
	5년 이상				
	10년 이상	17	2.29(0.99)		

집단 간 차이를 분석한 결과 일반사회복지사, 초급관리자의 이직의도 평균과 최고관리자의 이직의도 평균의 통계적으로 유의미한 차이가 확인되어 이전 연구와 차이를 보였다[29].

본 연구결과 직급이 낮을수록 이직의도가 증가하는 반면, 경력과 이직의도간 차이에 있어서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 경력 이직의도에 영향요인이라는 선행연구와 다른 결과를 보였으나[28], 경력이 이직의도의 결정요인이 아니라는 연구결과와 맥락을 같이 하였다[9].

3. 주요 변수들의 상관관계분석

본 연구의 주요 변수 간 관련성을 분석하고자 상관관계분석(Pearson's Correlation)을 실시하였다. 그 결과, 상관관계는 -0.714에서 0.676의 범위로 모두 유의미한 것으로 나타났으며 모든 변수들 간 유의미한 상관관계가 확인되었다[표 4].

표 4. 주요변수들의 상관관계분석

구분	1	2	3
1. 이직의도	1		
2. 직무스트레스	.676***	1	
3. 업무환경	-.625***	-.714***	1

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

변수 간의 상관관계 중에서 종속변수인 이직의도와 독립변수, 매개변수와의 상관관계는 다음과 같다. 이직의도와 직무스트레스($r=.676, p<.001$), 이직의도와 업무환경($r=-.625, p<.001$)에서 유의미한 관계를 보였으며, 직무스트레스와 업무환경($r=-.714, p<.001$)로 나타났다. 이는 직무스트레스를 높게 느낄수록 이직의도가 증가하며, 업무환경에 대한 만족이 높을수록 이직의도와 직무스트레스가 감소하는 것을 의미한다. 본 연구결과 직무스트레스와 업무환경이 이직의도와 상관관계를 가지고 있다는 선행연구와 일치했다[29][40][42][45][46].

4. 업무환경의 매개효과 분석

직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 업무환경에 매개효과(Mediated Effect)를 확인하고자 Braon 과 Kenny[54]의 3단계 절차에 따른 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Mutiple Regression)을 실시하였으며 구체적인 결과는 다음과 같다. 1단계에서는 통제변수를 통제한 후 독립변수가 매개변수에 미치는 영향을, 2단계에서는 통제변수를 통제한 후 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 확인하고자 하였고, 3단계에서는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수에 미치는 독립변수와 매개변수의 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

1단계 모형의 설명력은 47.0%를 보였으며, 통제 변수 중 직급이 업무환경에 유의미한 영향($\beta=.174, p<.05$)을 미쳤다. 독립변수인 직무스트레스는 매개변수인 업무환경 유의미한 영향이 확인되었다($\beta=-.619, p<.001$). 세부사항은 다음과 같다[표 5].

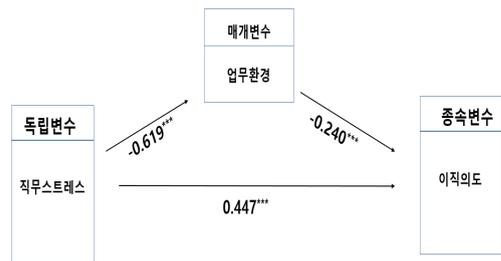
표 5. 매개효과 분석

구분	변인	1단계 종속변수: 업무환경		2단계 종속변수: 이직의도		3단계 종속변수: 이직의도	
		B	β	B	β	B	β
통제 변수	성별	.015	.017	.026	.013	.034	.017
	연령	.002	.050	-.008	-.096	-.007	-.084
	직급	.175	.174*	-.140	-.065	-.050	-.023
	경력	.000	.047	.000	-.021	.000	-.010
독립 변수	직무 스트 레스	-.795	-.619***	1.637	.595***	1.229	.447***
매개 변수	업무 환경					-.513	-.240***
R ²		.470		.393		.440	
F		32.062***		23.674***		22.136***	

$p<.05^*, p<.01^{**}, P<.001^{***}$

직무스트레스가 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 확인한 2단계에서 직무스트레스는 이직의도에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 드러났다($\beta=.595, p<.001$). 그리고 2단계 모형의 설명력은 39.3%로 확인 되었다.

마지막 3단계 모형의 분석 결과, 매개변수인 업무환경이 이직의도에 부정(-)인 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=-.240, p<.001$), 이는 업무환경이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 확인할 수 있었다. 또한, 독립변수인 직무스트레스가 이직의도에 정적(+)인 영향으로 드러났다($\beta=.447, p<.001$). 3단계 모형의 설명력은 44.0%로 나타났다. 이처럼 Braon과 Kenny[54]의 3단계 절차를 통해 노인보호전문기관 상담원의 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 업무환경이 부분매개(Partial Mediation)효과에 유의성을 확인하였으며 결과는 다음과 같다[그림 2].



$p<.05^*, p<.01^{**}, P<.001^{***}$

그림 2. 직무스트레스와 이직의도에서 업무환경의 매개효과

직무스트레스가 업무환경을 매개로 이직의도에 미치는 영향, 즉 업무환경의 매개효과 유의성을 확인하고자 Sobel Test를 실시하였으며 검증결과는 Z값($Z=2.902, p<.01$)으로 나타났다. Sobel Test 진행시 Z값이 +1.96보다 크거나 -1.96보다 작은 범주에 속하면 통계적으로 유의미한 매개효과로 판정한다[54]. 유의성 검증결과는 다음과 같다[표 6].

표 6. Sobel z-test 검증

독립변수	매개변수	종속변수	Z-Value	P
직무스트레스	업무환경	이직의도	2.902**	.01

$p<.05^*, p<.01^{**}, P<.001^{***}$

V. 논의 및 결론

노인보호전문기관은 2004년 법제화 이후 많은 변화와 발전이 있었지만 일선 현장에서 종사하고 있는 상담원들은 여전히 열악한 업무환경에 노출되어 있다. 학대 현장을 방문하고 개입하는 과정에서 지속적인 폭력 상황에 노출되며 위기대상자를 원조하는 과정에서 긴장과 역할갈등을 경험한다. 이러한 업무 특성상 노인보호전문기관 상담원들은 강도 높은 직무스트레스를 호소하며 지속적인 스트레스의 누적은 종사자의 잦은 이직으로 이어지고 있는 실정이다. 이에 노인보호전문기관 상담원들의 이직의도와 그 영향요인을 분석하였고, 연구결과 노인보호전문기관 상담원의 직무스트레스와 업무환경은 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향요인이었으며, 직무스트레스는 업무환경을 부분매개(Partial Mediation)로 이직의도의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이러한 연구결과에 대한 이론적 시사점은 노인보호전문기관 상담원들의 이직의도와 관련되어 국내 처음 시행된 연구라는 점이 주요하다. 노인학대 현장은 긴급성, 복합성으로 인해 상담원의 능력이 중요한 분야이다. 성공적인 사업수행을 위해 현장경험의 축적을 바탕으로 한, 전문가 양성이 무엇보다 중요하나 노인학대 개입의 법제화 이후 16년이 지난 지금, 10년 이상의 현장경험을 가진 종사자는 290명 중 단 17명으로 5.9%의 낮은 수치이다. 이는 지금까지의 노인학대 분야가 잦은 직무이탈로 인해 현장전문가 양성의 어려움이 있었다는 것을 시사하며 이를 개선하고 지원해야 하는 중요성을 드러내고 있다. 또한, 연구결과를 통하여 상담원의 이직을 방지하여 서비스의 질을 높이고 업무의 효율성을 증대하는 방향을 제시하였다. 직무스트레스와 이직의도와와의 관계에서 업무환경의 매개효과에 이직의도의 미치는 영향에 있어 업무환경의 유의미한 매개효과를 나타나 선행연구와도 일치하는 것으로 확인되어 업무환경 개선의 중요성을 근거에 기반하여 제시하고자 하였다[13][15]. 이에 노인보호전문기관 종사자들의 직무스트레스를 감소하고 이직의도를 줄이기 위해 업무환경과 관련된 제도 및 법률 개선을 위한 정책적 함의와 기관 및 종사자의 실무적용을 제시한 실천적 함의를

제언하여 실무적 시사점을 제시하였다. 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 노인학대예방사업의 현실적인 기반구축을 위한 제도개선 및 지원이 필요하다. 노인보호전문기관은 중앙노인보호전문기관 1개소와 34개 지역노인보호전문기관 등 총 35개의 기관이 설치 운영되고 있다.

2004년 노인복지법 개정을 통한 노인보호전문기관의 설치 이후 지속적인 증가가 있었으나 인구고령화와 노인학대의 심각성을 고려할 때 기관의 증설 속도는 매우 미흡한 실정이다. 2004년 17개소를 시작으로 16년이 지난 지금 18개가 증설되어 연평균 1.1개 증가추세를 보여 현재 아동보호전문기관 숫자인 68개소에 이르기 위해서는 2050년이 추정된다. 해당 시점은 노인인구가 40%에 달하는 시기(통계청, 2019), 인구고령화에 따른 노인학대 문제를 보다 효과적으로 해결하기 위하여 노인보호전문기관의 실제적인 확장 및 종사자 확충 등 제도적 개선 및 지원이 필요하다.

둘째, 노인학대 신고체계 개선을 통한 종사자 업무환경의 개선이 필요하다. 노인보호전문기관은 노인학대 신고 접수에 긴급 대처를 위해 365일 24시간 상담 전화 착신제도로 운영하고 있다. 주간업무 이후에는 신고 전화를 착신 처리하여 신고센터를 운영하고 있으며, 야간 및 주말, 공휴일에도 상담을 진행하고 있다. 이러한 운영 시스템으로 인해 업무분장이 없는 상태로 업무량이 과도하며 지속적인 긴장과 스트레스를 경험하게 된다. 이직의도를 감소하기 위하여 종사자의 과도한 업무량을 낮추고 근로자에게 부정적인 업무환경 개선의 중요성을 제시한 선행연구[29][45]와 같이 실제적용 방안의 모색이 필요하며 이에 현재의 신고전화 운영제도에 대한 대폭적인 개선이 필요하다.

여성폭력 상담소의 경우 지역상담소에서는 야간상담을 진행하지 않으며 주간업무 종료 후 상담전화를 1366 중앙센터로 착신하여 조치하고 있으며, 접수된 내용에 대하여 다음 날 오전 지역으로 연계하는 형태로 운영하고 있다. 1366의 경우 야간상담과 관련하여 8시간 3교대 근무체제로 전담직원을 배치하고 있어 체계적 업무수행을 진행하고 있다. 향후 노인보호전문기관도 여성폭력 상담소와 같은 신고전화센터의 설치 운영을 위하여 추가적인 재정 및 인적 지원이 필요하다고

사료된다.

본 연구에 따른 구체적인 실천적 함의로는 다음과 같다. 첫째, 노인보호전문기관의 종사자들의 직무스트레스와 이직의도를 경감시키기 위해서는 우선적으로 노인보호사업에 대한 명확한 업무기준 수립과 세밀한 직무 가이드라인이 필요하다. 정신건강사회복지사의 이직의도 연구에서도 업무의 명확성, 기준의 정확성이 이직의도를 감소한다고 하며 세밀한 직무가이드라인 제시의 중요성을 시사하였다[31]. 또한, 가정폭력 상담자들의 직무스트레스 관련 연구를 살펴보면 개인이 가진 정보와 기술의 한계로 인하여 낙담하고 스트레스를 받는 경우가 많은데, 이를 효율적으로 제고할 수 있는 대안은 업무가이드라인의 세분화인 것으로 제시되고 있다[55]. 다양하고 복잡한 노인학대사례개입에 있어 상담원의 경험 근거만으로 개입하는 것이 아닌 매뉴얼에 근거하여 직무를 수행할 수 있어야 한다. 이를 위해 노인보호전문기관 종사자들의 직무관련 연구 및 적용을 통해 세밀한 직무가이드라인 개발이 필요하다. 둘째, 노인보호전문기관 전문성 증진을 위한 체계적인 교육지원과 훈련프로그램이 필요하다. 전문상담영역에 종사하는 상담원들은 현장에 맞는 구체적인 훈련과 교육을 받는 것이 중요하며[56][57], 지속적인 직무훈련과 전문교육은 종사자의 도전의식을 고취하고 성장을 지원하며 이직의도를 낮추기에 이를 강화하는 것이 필요하다[31][47].

노인학대현장에서 상담원은 학대발생 원인의 복합성, 피해노인 스스로가 가해자를 보호하는 은폐성, 피해노인과 가족의 입장이 상이한 경우에 발생하는 모호성 등의 다양한 문제들이 직면하기 때문에 이를 중재하고 조정할 수 있는 사례개입 능력을 증진하기 위한 훈련과 지도감독이 절실히 필요하다. 이를 함양하기 위해 지속적인 교육 및 강화를 통해 상담원의 역량을 향상시키고 임파워링을 지원하여 다양한 노인학대 사례와 환경 등에 능동적으로 대처할 수 있도록 노력해야한다. 특히 시설학대가 증가되고 있는 시점에서 상담원은 요양원과 요양병원과 같은 시설 내 학대 조사를 진행하며 학대판정을 위해 의료, 법률, 행정, 조사와 같은 고도의 전문지식이 요구되고 있어 전문교육의 중요성이 증대되고 있다[58].

현재 상담원들과 관련된 전문화 교육은 중앙노인보호전문기관에서 제공하는 70시간 교육과 일부 심화교육과정 이외에는 이루어지지 않고 있어 전문적 강화를 위해 교육체계를 강화할 필요가 있다. 노인보호전문기관 경력과 직급을 고려한 심화교육 체계를 개발하고 현장실무와 접목시킨 교육모델 개발을 통해서 직무스트레스를 경감시키고 업무를 보다 효과적으로 수행하도록 유도해야 한다. 외부교육의 제한성을 보충하기 위해 조직주도형태의 내부교육 또한, 하나의 방안이 될 것이다. 조직내부 학습문화(Organizational Learning Culture:OLC)를 형성할때 조직 구성원들이 변화하고 격동하는 환경 속에서 지속적으로 성장할 수 있다고 하였다[59]. 이를 현장에 적용하여 직원들이 스스로 직무능력 향상을 위해 교육안을 기획하고 제안하는 참여형 프로그램 운영 및 관련 소모임 지원, 내부컨퍼런스 활성화를 통해 노인보호전문기관의 내부적인 학습구조를 형성할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

셋째, 업무환경에서 종사자들에 대한 상사들의 지속적인 정서적 소통과 지지를 통한 직무스트레스 감소를 도모해야 한다. 학대현장을 수시로 마주하는 과정에서 상담원은 위협과 스트레스 상황에 노출되는 경우가 많다[60]. 직무스트레스를 피할 수 없는 것이라면 이를 조절하고 관리하는 방안을 모색하는 것이 필요하다. 정서적 탈진과 위기상황에 직면한 상담원들에게 심리적 원조, 상담지원 프로그램을 제공하는 것이 필요하며, 중앙노인보호전문기관 및 사회복지사협회 서비스를 적극적으로 사용하는 것도 좋은 방안이라 생각한다. 이러한 서비스에 개인적으로 접근하기가 어려운 경우에는 지역 노인보호전문기관에서 소속 상담원 전체를 대상으로 한 심리 및 정서 지원프로그램(미술치료, 정서 이완, 긍정심리자본 등)을 제공하여 상담원들의 업무 스트레스 해소를 위한 방안을 모색하는 것이 필요하다.

본 연구의 한계로는 매개변수인 업무환경의 하위요인들에 따른 세분화가 이루어지지 못했다는 한계가 있다. 후속 연구 진행 시 노인학대 현장이 갖는 특수성과 노인학대 유형등에 따른 변인을 고려하고 연구방법론 설정에 관련 이론을 포함하여 연구해야 할 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 노인보호전문기관 상담원들의 이직의도 영향요인에 관하여 최초로 수행된 전국

전수조사로 노인보호전문기관의 종사자의 약 95%가 참여하여 표본의 대표성을 확보한 연구로 그 의미가 높다.

본 연구를 통해 일차적으로 노인보호전문기관 상담원들의 직무스트레스와 이직의도 감소를 위한 실제적인 제도적 지원방안 수립의 초석이 되고자 하며, 궁극적으로 노인보호전문기관의 종사자들의 전문성 향상과 안정적인 고용을 증대하여 급증하는 노인학대를 보다 효과적으로 대처하고, 초고령사회를 대비한 노인학대에 방사업과 노인인권보호의 성공적인 사업수행을 위한 기초자료로 활용되기를 바란다.

참고 문헌

- [1] 김용길, “코로나19 사회복지관의 대응과 과제,” 월간 복지동향, 제 262호, pp.10-20, 2020.
- [2] <https://www.nocutnews.co.kr/news/5425505>
- [3] 허준수, 노인복지연구, 신정, 2010.
- [4] 중앙노인보호전문기관, *노인학대현황보고서*, 2019.
- [5] 김민철, 허준수, “노인보호전문기관 상담원들의 소진 영향요인에 관한 연구,” 한국지역사회복지학, 제74권, pp.83-114, 2020.
- [6] 이연호, 김태영, “노인학대상담원의 직무만족과 영향 요인,” 정부학연구, 제16권, 제1호, pp.273-300, 2010.
- [7] 공계순, “아동학대예방센터 상담원의 이직의도 영향요인에 관한 연구,” 한국아동복지학, 제19권, pp.7-36, 2005.
- [8] 신준섭, “사회복지실천현장의 클라이언트 폭력연구,” 한국아동복지학, 제27권, pp.37-68, 2008.
- [9] 이은숙, *클라이언트 폭력이 아동보호전문기관 사회복지사의 소진과 이직의도에 미치는 영향*, 국내석사학위논문 위덕대학교 사회복지대학원, 2012.
- [10] F. Wilson, “Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals,” *Journal of Evidence-Informed Social Work*, Vol.13, No.5, pp.479-483, 2016.
- [11] C. M. Todd and D. M. Deery-Schmitt, “Factors affecting turnover among family child care providers: A longitudinal study,” *Early childhood research quarterly*, Vol.11, No.3, pp.351-376, 1996.
- [12] N. Arshadi and H. Damiri, “The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE,” *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol.84, pp.706-710, 2013.
- [13] J. Chen, J. Li, B. Cao, F. Wang, L. Luo, and J. Xu, “Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses,” *Journal of Advanced Nursing*, Vol.76, No.1, pp.163-173, 2020.
- [14] K. Kim, “Effect of shiftwork nurses' fatigue on job stress and turnover intention-Mediating role of job stress,” *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.20, No.1, pp.74-82, May, 2011.
- [15] A. Nanda, M. Soelton, S. Luiza, and E. T. P. Saratian, “The Effect of Psychological Work Environment and Work Loads on Turnover Interest, Work Stress as an Intervening Variable,” *ICMEB 2019*, Atlantis Press, pp.225-231, 2020.
- [16] A. M. Mosadeghrad, E. Ferlie, and D. Rosenberg, “A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees,” *Health Services Management Research*, Vol.24, No.4, pp.170-181, 2011.
- [17] B. mbody and E. Vandsburger, “Elder abuse and neglect: Assessment tools, interventions, and recommendations for effective service provision,” *Educational Gerontology*, Vol.37, No.7, pp.634-650, 2011.
- [18] J. Lindenbach, S. Larocque, D. G. Morgan, and K. Jacklin, “Mistreated older adults with dementia in the home: practitioner experience and unattainable professional agency,” *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol.31, No.4-5, pp.373-401, 2019.
- [19] S. DAŞBAŞ and V. IŞIKHAN, “Elder Abuse in Turkey and Associated Risk Factors,” *Journal*

- of social service research, Vol.45, pp.739-749, 2019.
- [20] L. Mosqueda, A. Wiglesworth, A. A. Moore, A. Nguyen, M. Gironde, and L. Gibbs, "Variability in findings from adult protective services investigations of elder abuse in California," *Journal of evidence-informed social work*, Vol.13, No.1, pp.34-44, 2016.
- [21] J. L. Price, *The study of turnover*, Ames Iowa State University Press, 1977.
- [22] W. H. Mobley, *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*, Addison-Wesley, 1982.
- [23] 문동규, "사회복지사의 이직의도 억제와 관련된 변인에 대한 메타회귀분석," *한국산학기술학회논문지*, 제16권, 제11호, pp.7564-7574, 2015.
- [24] 오희경, *업무환경이 아동복지 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향연구*, 청구대학교, 국내박사학위논문, 2012.
- [25] B. J. Fleischer, "Identification of strategies to reduce turnover among child care workers," *Child care quarterly*, Vol.14, No.2, pp.130-139, 1985.
- [26] 김영기, *이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 인하대학교 경영대학원, 국내석사학위논문, 2006.
- [27] 최영광, 전동일, "사회복지사 이직 의사 영향 요인," *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제1호, pp.129-136, 2017.
- [28] H. Kim and M. Stoner, "Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support," *Administration in Social work*, Vol.32, No.3, pp.5-25, 2008.
- [29] H. Kim and D. Kao, "A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers," *Children and Youth Services Review*, Vol.47, pp.214-223, 2014.
- [30] E. Nica, "Employee voluntary turnover as a negative indicator of organizational effectiveness," *Psychosociological Issues in Human Resource Management*, Vol.4, No.2, pp.220-226, 2016.
- [31] L. E. Blankertz and S. E. Robinson, "Turnover intentions of community mental health workers in psychosocial rehabilitation services," *Community Mental Health Journal*, Vol.33, No.6, pp.517-529, 1997.
- [32] S. Zaniboni, D. M. Truxillo, and F. Fraccaroli, "Differential effects of task variety and skill variety on burnout and turnover intentions for older and younger workers," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.22, No.3, pp.306-317, 2013.
- [33] C. L. Cooper and J. Marshall, "Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.49, No.1, pp.11-28, 1977.
- [34] M. E. M. Barak, A. Levin, J. A. Nissly, and C. J. Lane, "Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions," *Children and Youth Services Review*, Vol.28, No.5, pp.548-577, 2006.
- [35] V. Duraisingam, K. Pidd, and A. M. Roche, "The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers," *Drugs education, prevention and policy*, Vol.16, No.3, pp.217-231, 2009.
- [36] C. M. Layne, T. H. Hohenshil, and K. Singh, "The relationship of occupational stress, psychological strain, and coping resources to the turnover intentions of rehabilitation counselors," *Rehabilitation counseling bulletin*, Vol.48, No.1, pp.19-30, 2004.
- [37] M. Elci, İ. Şener, S. Aksoy, and L. Alpkan, "The impact of ethical leadership and leadership effectiveness on employees' turnover intention: The mediating role of work related stress," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol.58, pp.289-297, 2012.
- [38] 임난주, 김안나, "유아교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과," *한국산학기술학회논문지*, 제15권, 제8호, pp.4972-4980, 2014.
- [39] 신준옥, "장애인활동지원사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 직업적응 매개효과," *취업진로연구*, 제10권, 제1호, pp.101-118, 2020.

- [40] 문영미, “노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향,” *임상사회사업연구*, 제4권, pp.91-110, 2007.
- [41] 박길태, 김세영, “조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 전라북도를 중심으로,” *人文論叢*, 제35권, pp.137-158, 2014.
- [42] 홍연숙, “제주지역 사회복지사들의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계,” *한국지역사회복지학*, 제61권, pp.53-80, 2014.
- [43] S. Jayaratne, “Characteristics and theoretical orientations of clinical social workers: A national survey,” *Journal of Social*, Vol.4, No.2, pp.17-30, 1982.
- [44] L. Baciú and D. Virgă, “Well-being and Turnover Intentions among Romanian Social Workers,” *Social Work Review/Revista de Asistentă Socială*, 2018.
- [45] A. Tziner, E. Rabenu, R. Radomski, and A. Belkin, “Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction,” *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.31, No.3, pp.207-213, 2015.
- [46] G. Harden, K. G. Boakye, and S. Ryan, “Turnover intention of technology professionals: A social exchange theory perspective,” *Journal of Computer Information Systems*, Vol.58, No.4, pp.291-300, 2018.
- [47] M. L. Shier, J. R. Graham, E. Fukuda, K. Brownlee, T. J. Kline, S. Walji, and N. Novik, “Social workers and satisfaction with child welfare work: Aspects of work, profession, and personal life that contribute to turnover,” *Child Welfare*, Vol.91, No.5, pp.117-138, 2012.
- [48] 장윤정, “공공과 민간의 사회복지사 이직의도 결정요인,” *노인복지연구*, 노인복지연구, Vol.51, No.16, pp.361-382, 2011.
- [49] 신경희, *사회복지사의 전문적 능력과 태도가 이직의도에 미치는 영향*, 세종대학교 대학원, 국내박사학위논문, 2017.
- [50] 김의중, *사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인*, 충남대학교 행정대학원, 국내석사학위논문, 2007.
- [51] 최유임, 김은주, 박은영, “한국인 직무스트레스 측정 도구의 타당도,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제7호, pp.225-233, 2011.
- [52] 김소정, *장애인복지관 종사자의 전문직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향*, 동국대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [53] 김연화, *지역아동센터 종사자의 전문직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 인제대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2014.
- [54] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of personality and social psychology*, Vol.51, No.6, p.1173, 1986.
- [55] I. L. McCann and L. A. Pearlman, “Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims,” *Journal of traumatic stress*, Vol.3, No.1, pp.131-149, 1990.
- [56] T. Park and B. Pierce, “Impacts of transformational leadership on turnover intention of child welfare workers,” *Children and Youth Services Review*, Vol.108, No.104624, pp. 1-10, 2020.
- [57] T. A. Scandura and R. E. Viator, “Mentoring in public accounting firms: An analysis of mentor-protégé relationships, mentorship functions, and protégé turnover intentions,” *Accounting, Organizations and Society*, Vol.19, No.8, pp.717-734, 1994.
- [58] 박태정, 이서영, 박형원, “종사자들이 인식하는 노인 보호전문기관의 기능에 대한 질적연구,” *한국노년학*, 제40권, 제4호, pp.761-779, 2020.
- [59] C. Y. Lin and C. K. Huang, “Employee turnover intentions and job performance from a planned change: the effects of an organizational learning culture and job satisfaction,” *International Journal of Manpower*, 2020. DOI: 10.1108/ijm-08-2018-0281.
- [60] J. P. Guild, “The social worker and depression,” *Journal of Progressive Human Services*, Vol.23, No.1, pp.50-54, 2012.

저 자 소 개

김 민 철(Mincheol Kim)

정회원



- 2019년 2월 : 송실대학교 사회복지대학원 노인복지전공(석사)
- 2019년 9월 ~ 현재 : 송실대학교 일반대학원 사회복지학과 박사과정
- 2015년 11월 ~ 현재 : 서울특별시 남부노인보호전문기관 과장

〈관심분야〉 : 사회복지, 노인복지, 지역복지

허 준 수(Junsoo Hur)

정회원



- 1985년 12월 : Clarion University 사회학 학사(BA)
- 1988년 5월 : Washington University, School of Social Work, 사회사업학 석사(MSW)
- 1996년 12월 : State University of New York, School of Social

Welfare, 사회복지학 박사(Ph.D)

- 2000년 9월 ~ 현재 : 송실대학교 사회복지학부 교수

〈관심분야〉 : 사회복지, 노인복지, 지역복지, 산업복지