Journal of The Korea Society of Computer and Information
Vol. 23 No. 6, pp. 67-73, June 2018
www.ksci.re.kr
https://doi.org/10.9708/jksci.2018.23.06.067

The Impacts of Social Welfare Worker's Interpersonal Stress on Job Burnout and Turnover Intention - Focusing on Moderating Effects of Stress Coping Ability

Hyunjoo Kim*, Geumok Im**, Hwieseo Park***

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between interpersonal stress and job burnout, turnover intention of social welfare worker's in social welfare center and efficient response of welfare worker's. In order to accomplish this study purpose, the interpersonal stress of social welfare worker's in social welfare center as an independent variable, interpersonal stress as a dependent variable of job burnout and turnover intention, and stress coping ability as a moderating variable were selected. The causal relationship between interpersonal stress and job burnout, turnover intention and the moderating effect of stress coping ability were analyzed. As a result of the analysis, the interpersonal stress of social welfare worker's showed a significant effect on job burnout and turnover intention. Also, moderating effects of stress copying ability were significant. Based on the results of this analysis, the theoretical implications and policy implications of this study are suggested, and the directions and limitations of this study are suggested.

▸Keyword: Social Welfare Worker, Interpersonal Stress, Job Burnout, Turnover Intention, Stress Coping Ability

Ⅰ. Introduction

오늘날 직무스트레스와 관련하여 조직에서 대인관계가 중요하게 여기는 이유는 조직 내 상사 및 동료, 부하와의 상호 간의 신뢰를 중시하는 조직에서 원만하지 못하는 대인관계는 신체적 소진과 정신적 고갈에 영향을 미치는 매우 중요한 근간이 되어 조직구성원들에게 부정적인 결과를 초래하기 때문이다[1].

특히 업무와 관련하여 사회복지사에 대한 의존도가 높은 사회복지관에서 사회복지사들이 갖게 되는 대인관계스트레스는 상사인 사회복지관장과 동료와의 관계에서 느끼게 되는 업무적이고 감정적인 갈등과 클라이언트와 직접적으로 대면하면서 받게 되는 스트레스를 의미한다. 결국 사회복지사가 지속적으로 이러한 관계스트레스를 가지면서 업무를 수행하게 된다면 부정적으로 직무에 영향을 주고 직무소진과 이직의도로 연결될 수 밖에 없을 것이다. 따라서 사회복지사의 직무소진의 수준을 낮추어 주고 이직의도를 줄여주기 위한 보다 효율적인 인적자원 관리 방안이 필요하다.

그동안 사회복지분야에서 사회복지사를 대상으로 하여 사회복지사가 겪는 대인관계스트레스와 직무소진 및 이직의도와의 영향관계에 대한 연구는 없는 편이다. 하지만 이 연구의 주제와 관련하여 대인관계스트레스와 직무소진과 이직의도의 관계에 대한 선행연구인 백종철(2007), 김재엽·김상진·김찬선(2010), 최명운(2010), 이정택(2011), 이지혜(2012), 신선자(2013), 하정훈(2013), 허용재(2013), 최예슬(2014), 이교인(2016), 이연숙·박경일(2016), 이세건(2017), 이연숙(2017), 이희승·곽춘려(2017)의 연구결과를 반영할 때, 대인관계스트레스는 직무소진 및 이직의도와 영향관계임을 알 수 있다. 그러나 이러한 선행연

• First Author : Hyunjoo Kim, Corresponding Author : Hwieseo Park
*Hyunjoo Kim (yu2jk@hanmail.net), Dept. of Social Welfare of Graduate School, Chosun University
**Geumok Im (gylim0629@hanmail.net) Gwangju District Prosecutor's Office
***Hwiseo Park (hspark@chosun.ac.kr), Dept. of Administration & Social Welfare, Chosun University
• Received: 2018. 05. 11, Revised: 2018. 05. 15, Accepted: 2018. 05. 22.

구들의 연구대상으로서 사회복지사를 대상으로 하여 대인관계스트레스와 직무소진과 이직의도 간의 영향관계를 검증한 연구가 없는 시점에서 사회복지사의 대인관계스트레스와 직무소진과 이직의도와의 관계를 분석해 보고 사회복지사의 대인관계스트레스를 감소시켜 줄 수 있는 대안을 분석할 필요성이 있다.

또한 그동안 사회복지사의 스트레스와 관련하여 선행연구에서는 대부분을 직무스트레스요인으로 한정하여 연구가 진행되어옴으로써 대인관계스트레스에 대한 접근은 거의 이루어지지 않은 것이 사실이다. 따라서 사회복지사의 직무소진과 이직의도에 관한 연구도 직무스트레스와의 관계에서 대부분 진행되어 왔다. 이 연구에서는 사회복지관의 사회복지사를 대상으로 하여, 사회복지사가 갖게 되는 스트레스요인 중에서 사회복지사의 상사와 동료와 클라이언트와의 관계에서 발생하는 스트레스가 그들의 직무소진과 이직의도에 미치는 영향과 스트레스대처능력의 조절효과를 분석하고자 한다. 나아가 분석결과를 기초로 하여 사회복지관의 사회복지사들의 대인관계스트레스를 줄여서 보다 질 높은 사회복지서비스 제공에 전념할 수 있는 인적자원관리의 효율적 방안을 제시하고자 하였다.

Ⅱ. Theoretical Background

1. Interpersonal Stress, Job Burnout, Turnover Intention

이 연구에서 선정한 변수들의 특징을 중심으로 한 이론적인 논의에 있어서 먼저 대인관계스트레스와 관련하여 살펴보면, 지금까지 조직구성원들이 조직생활을 하면서 겪게 되는 직무스트레스의 유발요인에 대해서는 연구자에 따라서 다양하게 제시되어 왔다. 유화숙·박광희(2003)는 직무스트레스의 유발요인을 종합적인 차원에서 핵심요인을 조직특성요인, 물리적 환경요인, 직무특성요인, 대인관계요인, 역할관련요인, 경력개발요인, 개인관련요인 등 7가지로 분류하여 정리하였다[2].

이러한 직무스트레스 요인들 중에서 조직구성원들이 조직생활을 함에 있어서 조직 내·외의 많은 사람들과 상호작용을 하기 때문에 그에 따른 인간관계의 갈등에 따른 대인관계스트레스는 직무스트레스 유발요인 중에서 가장 많이 경험하게 되는 스트레스이다.

오늘날의 대인관계적인 활동은 대부분 2차적인 사회조직 내에서 성립되기 때문에 가장 일반적인 대인관계스트레스 요인으로는 관계의 주체에 따라서 상사, 동료, 부하, 고객과의 관계로 구성되어 있는데, 이러한 주체들과 조직구성원 개인과의 부정적 감정과 갈등에서 초래된 스트레스를 의미한다[3]. 이러한 스트레스를 완화하기 위해서 스스로가 스트레스를 극복하고자 하는 노력이 스트레스대처능력이라 할 수 있다.

소진은 오랜 시간동안 밀접한 대인관계 유지하는 과정에서 겪게 되는 정신적인 압박의 결과로서 사회적인 문제와 심리적인 문제해결을 도와주는 대인적 서비스를 제공하는 전문직 종사자들에게서 많이 나타나는 정신적 탈진과 신체적 고갈의 상태를 말한다[4].

오늘날 소진의 가장 일반적인 원인으로 제시되고 있는 것은 조직에서의 구성원의 업무환경과 관련하여, 물리적인 환경뿐만 아니라 그들의 직무와 관계되어 있다고 인정되는 내·외부 사람들과 조직과의 상호작용이 포함된다[5].

이에 비추어 볼 때, 사회복지사도 담당업무가 증가하면서 그에 따른 책임감과 사회봉사자라는 역할에 대한 부담감, 사회복지대상자와의 대면적 접촉에 따른 심리적 갈등에 따른 소진을 경험하고 있다.

이직의도는 현재는 당장 조직구성원들이 행동으로 나타나고 있지는 않지만 직장에 근무하고 있지만 조직구성원으로서의 자격을 포기하고서 다른 직장으로 옮기려고 하는 심리적 의도를 말한다. 이러한 생각을 가지고 있는 조직구성원이 많을 경우 조직의 효율성을 저하시키고 건전한 조직의 분위기 조성을 방해하기 때문에 조직관리의 차원에서는 중요하게 받아들여지는 개념이다[6].

2. Advanced research

이 연구의 주제와 관련되는 대인관계스트레스와 대인관계스트레스의 영향요인으로 직무소진과 이직의도를 포함하여 일반적인 직무태도의 범주에 해당되는 변수들 간의 관계에 대하여 포괄적으로 그동안의 선행연구들을 정리하면 다음과 같다.

호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스, 그리고 직무태도와 이직의도의 관계를 검증한 백종철(2007)의 연구결과, 대인관계스트레스가 직무만족에 미치는 영향은 부정적으로 나타났다[7]. 공무원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족 간의 관계를 분석한 신명숙(2009)의 연구결과, 직무만족의 전체에 미치는 영향력은 상사와 동료와의 관계스트레스는 부정적인 영향을, 부하와의 관계스트레스는 영향이 없는 것으로 나타났다[8]. 종소기업 종업원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족 간의 관계를 분석한 탁계관(2009)의 연구결과, 대인관계스트레스와 직무만족도는 크지는 않지만 약간의 상관관계가 있는 것을 보여 주었다[9]. 민간경비원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스, 그리고 직무태도와 이직의사의 관계를 검증한 김재엽·김상진·김찬선(2010)의 연구결과, 대인관계스트레스의 요인 중에서 동료관계스트레스는 조직만족과 직무몰입에, 고객과의 관계스트레스는 직무환경만족과 직무몰입에 부정적 영향을, 이직의도에는 긍정적 영향으로 나타났다[10]. 초등학교 특수학급 교사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 소진 간의 관계를 분석한 최명운(2010)의 연구결과, 대인관계스트레스 구성변수가 소진에 미치는 영향과 관련하여, 누구보다도 동료교사에게 받은 대인관계스트레스의 수준이 높을수록 소진 수준도 높게 나타났다[11]. 유치원 교사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족도 간의 관계

를 분석한 김경이(2011)의 연구결과, 대인관계스트레스는 유치원 교사의 직무만족도와 음(-)의 상관관계가 나타났다[12]. 호텔종사원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무소진 및 직무만족 간의 관계를 분석한 이정택(2011)의 연구결과, 대인관계스트레스가 높을수록 직무소진이 증가되는 것으로 나타났는데, 대인관계스트레스 중 동료와의 관계가 성취감 부족의 변수에 대해 영향을 주는 것으로 나타났다[13]. 학교 상담교사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 심리적 소진, 직무몰입도 간의 관계를 분석한 이지혜(2012)의 연구결과, 학교 상담교사의 대인관계스트레스 수준이 높을수록 심리적 소진의 수준도 높아졌고, 직무몰입도의 수준은 낮아진 것으로 나타났다[14]. 요양보호사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 이직의도 간의 관계를 분석한 신선자(2013)의 연구결과, 대인관계스트레스와 이직의도는 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다[15]. 민간경비원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스, 그리고 직무만족과 이직의도의 관계를 분석한 하정훈(2013)의 연구결과, 민간경비원원의 대인관계스트레스의 하위변수 중 고객관계스트레스가 가장 높은 수준으로 나타났고, 동료관계스트레스와 상사관계스트레스는 상대적으로 낮은 수준의 순서로 나타났다. 그리고 대인관계스트레스 중 직무만족에는 동료관계스트레스가 부정적으로 영향을 미쳤으며, 동료관계스트레스와 상사관계스트레스와 이직의도는 긍정적 영향관계가 있는 것으로 나타났다[16]. 호텔종사자를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무소진 및 직무태도와 고객지향성 간의 관계를 분석한 허용재(2013)의 연구결과, 대인관계스트레스는 직무소진에 긍정적 영향을, 대인관계스트레스와 직무태도와의 관계에서는 대인관계스트레스가 직무만족에는 부정적 영향을, 이직의도에는 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대인관계스트레스는 고객지향성에 부정적 영향을 보여 주었다[17]. 의료기관 외래부서에 근무하는 종사원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족 간의 관계를 분석한 홍영순(2013)의 연구결과, 대인관계스트레스 구성변인 중 동료와의 관계와 부하와의 관계는 직무만족에 부정적 영향을 보여 주었다[18]. 카지노 종사원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 대인관계만족 및 직무만족 간의 관계를 분석한 정태환(2014)의 연구결과, 대인관계스트레스는 대인관계 만족과 직무만족은 부정적 관계가 있는 것으로 나타났다[19]. 유아교사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 이직결정 경험 간의 관계를 분석한 최예슬(2014)의 연구결과, 대인관계스트레스가 이직의도에 부분적으로 영향을 주는 것으로 나타났다[20]. 항공사 객실 승무원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무몰입 간의 관계를 분석한 홍수연(2014)의 연구결과, 대인관계스트레스의 요인 중 동료관계 스트레스는 직무몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났지만 직무몰입에 고객과 상사관계스트레스는 영향이 없는 것으로 나타났다[21]. 네일샵에 근무하는 직원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도 및 조직몰입의 관계를 분석한 황선정(2014)의 연구결과, 대인관계스트레스는 직무만족과 조직몰입에는 부(-)적으로, 그리고 이직의도와는 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다[22]. 아파트의 중·고령 민간경비원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와가 직무만족 간의 관계를 분석한 박수빈(2016)의 연구결과, 대인관계스트레스는 직무만족과 영향관계가 없는 것으로 나타났다[23]. 병원 종사자를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족도 간의 관계를 분석한 정은영·유소연(2016)의 연구결과, 대인관계스트레스는 직무만족의 수준을 높여 주는 것으로 나타났다[24]. 초등학교 교사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 소진 간의 관계를 분석한 이교인(2016)의 연구결과, 대인관계스트레스와 소진은 긍정적 상관관계를 보여 주었다[25]. 재가방문 요양보호사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스가 이직의도 간의 관계를 분석한 이연숙·박경일(2016)의 연구결과, 대인관계스트레스는 소진과 이직의도에 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다[26]. 외식업 종사자를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 직무만족과 이직의도 간의 관계를 분석한 이세건(2017)의 연구결과, 상사관계 스트레스는 직무만족과 부정적 영향관계를, 이직의도와는 긍정적 영향관계를 보여 주었다[27]. 재가방문 요양보호사를 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 이직의도 간의 관계를 분석한 이연숙(2017)의 연구결과, 대인관계스트레스는 이직의도와 긍정적 영향관계를 가질 뿐만 아니라 소진을 매개변수로 하여 이직의도를 간접적으로 증가시키는 것으로 나타났다[28]. 호텔직원을 대상으로 하여, 대인관계스트레스와 이직의도 간의 관계를 분석한 이희승·곽춘려(2017)의 연구결과, 대인관계스트레스 중 동료와 부하관계 스트레스는 이직의도와는 부정적 영향관계를 보여 주었다[29].

Ⅲ. Study Design

1. Establishing the Analysis Model and Setting the Hypothesis

이 연구에서는 조직구성원의 대인관계스트레스는 그들의 직무소진과 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있다는 선행연구를 기초로 하여, 사회복지사의 대인관계스트레스와 직무소진과 이직의도는 인과관계가 있을 것으로 추론하였다. 이에 따라서 독립변수로는 대인관계스트레스의 요인인 상사와의 관계스트레스, 동료와의 관계스트레스, 클라이언트와의 관계스트레스를 선정하였고, 종속변수로는 직무소진과 이직의도를, 조절변수로는 스트레스대처능력을 선정하여, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 사회복지사의 대인관계스트레스 수준이 높을수록 직무소진 수준은 높아질 것이다.

가설 2. 사회복지사의 대인관계스트레스 수준이 높을수록 이직의도 수준은 높아질 것이다.

가설 3. 사회복지사의 스트레스대처능력은 대인관계스트레스와 직무소진 및 이직의도와의 관계를 조절할 것이다.

2. Measuring the Variables

2.1. Interpersonal Stress

대인관계스트레스에 대한 설문문항에 대해서는 사회복지관 내에서 갖는 사회복지관장(상사)과의 관계, 동료와의 관계와 사회복지서비스 대상자와의 관계인 클라이언트와의 관계로 구분하였다. 따라서 상사와의 관계스트레스에 대한 설문문항은 이연숙(2017)의 연구에서 사용한 설문문항 중 이 연구의 특성에 맞게 수정하여, 업무를 처리할 때 복지관장의 지원이 미흡하다고 생각함, 복지관장은 나에게 가끔 잘못된 업무지시를 한다고 생각함, 복지관장은 나의 능력을 존중하지 않고 있다고 생각함, 복지관장은 나의 말에 대해서 관심을 기울이지 않는 편임 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다[30].

동료와의 관계스트레스와 클라이언트와의 관계스트레스에 대한 설문문항은 백종철(2007)의 연구에서 사용한 설문문항 중 에서 수정하여 활용하였다[31]. 동료와의 관계스트레스 설문문항은 나에 대한 동료들의 지원을 기대할 수 없음, 나의 동료들을 신뢰할 수 없다고 생각함, 동료들과 업무처리와 관련하여 종종 충돌을 일으킴, 동료들과 감정이나 생각, 가치 등을 공유하는 관계가 아니라고 생각함 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다.

클라이언트와의 관계스트레스에 대한 설문문항은 나의 감정보다 클라이언트의 감정을 우선 시 하는 경우가 많은 편임, 나와 관계없는 일 때문에 클라이언트의 불만을 가끔 듣음, 가끔 클라이언트들이 나를 무시한다는 생각이 듬, 클라이언트와 의견이 서로 달라서 다투는 경우가 있음 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2.2. Job Burnout

직무소진에 대한 설문문항은 나홍규(2017)의 연구에서 직무소진에 대해서 종합적으로 측정하기 위해서 사용한 설문문항 중 이 연구의 특성에 맞게 수정하여, 클라이언트들과 직접적으로 부딪히면서 일함으로써 많은 스트레스를 받음, 현재 너무 과다한 업무에 시달리는 것 같음, 업무때문에 심리적 소진되어 지고 있다고 생각됨, 하루의 업무를 마칠 때는 기력이 다 하였다는 느낌을 갖음, 업무 때문에 정서적으로 메마른 느낌을 갖음 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다[32].

2.3. Turnover Intention

이직의도에 대한 설문문항은 선행연구를 토대로 하여 이희승·곽춘려(2017)의 연구에서 사용한 설문문항 중 이 연구의 특성에 맞게 수정하여, 가끔 현 직장을 떠나겠다는 생각을 갖음, 아침에 일어나면 가끔 출근하기 싫다고 생각됨, 지금의 직종이 아니고 다른 직종에 종사하고 싶음, 현재의 직업을 바꿔 볼 것인지를 고민하고 있음 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다[33].

2.4. Stress Coping Ability

스트레스대처능력에 대한 설문문항은 아영아·정원철(2010)의 연구에서 사용한 설문문항 중 이 연구의 특성에 맞게 수정하여, 나와 관련된 문제는 스스로 잘 해결하는 편임, 힘든 일이 있으면 상사나 동료에게 도움을 요청함, 다른 사람보다 스트레스를 덜 받는 편임 등에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다[34].

Ⅳ. Empirical Analysis

1. Selection and Feature of Sample

이 연구의 설문대상은 광주광역시 소재의 사회복지관에 근무 중인 사회복지사를 대상으로 하여 2018년 3월 21일부터 4월 11일까지 전체 200부를 배포하였다. 회수된 171부 중 불성실과 무응답 설문지 9부를 제외하고 162부를 분석에 활용하였다. 설문대상의 인구통계학적 특성과 관련하여, 성별은 남자가 66명으로 40.7%이고 여자는 96명으로 59.3%, 연령은 20대가 37명으로 22.8%, 30대 98명으로 60.5%, 40대 이상이 35명 21.6%, 학력은 대졸(초대졸 포함)이하가 158명으로 97.5%, 대학원졸이 4명으로 2.5%, 근무기간은 10년 미만이 64명으로 46.2%, 11년~15년 이하가 86명으로 53.1%, 15년 이상이 12명으로 0.7%로 나타났다.

2. Verifying the Hypothesis

2.1. Interpersonal Stress and Job Burnout

사회복지사의 대인관계스트레스와 직무소진에 대한 검증결과, 표 1에서와 같이, $p<0.001$ 유의수준에서 상사관계스트레스는 $\beta=-.195$, $t=-3.107$, 동료관계스트레스는 $\beta=-.183$, $t=-2.825$, 고객관계스트레스는 $\beta=-.157$, $t=-2.530$으로 직무수준에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Table 1. Test of hypothesis

hypothesis		B	β	t	p	Adoption status
Interperso-nal Stress	supervisors→Job Burnout	-.194	-.195	-3.107	.000***	○
	co-workers→Job Burnout	-.185	-.183	-2.825	.000***	○
	client→Job Burnout	-.158	-.157	-2.530	.000***	○

*: p<.05 **: p<.01 ***: p<.001

2.2. Interpersonal Stress and Turnover Intention

사회복지사의 대인관계스트레스와 이직의도에 대한 검증결과, 표 2에서와 같이, $p<0.001$ 유의수준에서 고객관계스트레스는 유의미한 영향을 미치지 않았지만, 상사관계스트레스는 $\beta=-.133$, $t=-2.411$, 동료관계스트레스는 $\beta=-.145$, $t=-2.701$, 으로 직무수준에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Table 2. Test of hypothesis

hypothesis		B	β	t	p	Adoption status
Interperso-nal Stress	supervisors→Turnover Intention	-.135	-.133	-2.411	.000***	○
	co-workers→Turnover Intention	-.148	-.145	-2.701	.000***	○
	client→Turnover Intention	.-105	.-108	-1.515	.001***	×

*: p<.05 **: p<.01 ***: p<.001

2.3. Moderating Effects of Stress Coping Ability between Interpersonal Stress and Job Burnout

사회복지사의 대인관계스트레스와 직무소진 간 관계에서 스트레스대처능력의 조절효과에 대한 검증결과, 표 3에서와 같이, 1단계의 설명력은 30.1%, β=.381(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타났다. 스트레스대처능력이 투입된 2단계의 설명력은 32.5%로 2.4%가 증가하였고, β=.207(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타났다. 조절효과를 검증하기 위하여 대인관계스트레스와 스트레스대처능력을 투입한 단계의 설명력은 33.9%로 1.4%가 증가하였고, β=.103(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타나서 스트레스대처능력사회복지사의 대인관계스트레스와 직무소진 간 관계에서 역할을 함을 알 수 있다.

Table 3. Test of hypothesis

variable	model I		model II		model III	
	β	t-value (p-value)	β	t-value (p-value)	β	t-value (p-value)
interpersonal stress(X)	.381	4.327 (.000)	.353	4.178 (.000)	.311	3.783 (.000)
stress coping ability(M)			.207	3.018 (.000)	.142	2.825 (.000)
(X)*(M)					.103	2.116 (.000)
R^2	.301		.325		.339	
$\triangle R^2$			.024		.014	
F-value	55.752		40.782		31.557	

*: p<.05 **: p<.01 ***: p<.001

2.4. Moderating Effects of Stress Coping Ability between Interpersonal Stress and Turnover Intention

사회복지사의 대인관계스트레스와 이직의도 간 관계에서 스트레스대처능력의 조절효과에 대한 검증결과, 표 4에서와 같이, 1단계의 설명력은 30.1%, β=.367(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타났다. 스트레스대처능력이 투입된 2단계의 설명력은 31.8%로 1.7%가 증가하였고, β=.215(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타났다. 조절효과를 검증하기 위하여 대인관계스트레스와 스트레스대처능력을 투입한 단계의 설명력은 34.1%로 2.3%가 증가하였고, β=.181(p<0.001)로 의미 있는 결과로 나타나서 스트레스대처능력은 사회복지사의 대인관계스트레스와 이직의도 간 관계에서 조절역할을 함을 알 수 있다.

Table 4. Test of hypothesis

variable	model I		model II		model III	
	β	t-value (p-value)	β	t-value (p-value)	β	t-value (p-value)
interpersonal stress(X)	.367	4.103 (.000)	.321	3.825 (.000)	.287	3.116 (.000)
stress coping ability(M)			.215	2.882 (.000)	.203	2.427 (.000)
(X)*(M)					.181	2.291 (.000)
R^2	.301		.318		.341	
$\triangle R^2$			.017		.023	
F-value	64.325		38.229		29.328	

*: p<.05 **: p<.01 ***: p<.001

Ⅴ. Conclusion

이 연구는 사회복지사들을 대상으로 하여 그들이 겪는 대인관계스트레스와 직무소진 및 이직의도와의 영향관계에 대하여 검증을 하였다. 가설검증에 따른 실증분석결과를 정리하여 보면, 사회복지관 사회복지사의 대인관계스트레스의 하위변수인 상사관계·동료관계·고객관계스트레스는 직무소진과 이직의도에 부정적 영향을 주는 결과를 보였다. 이에 따른 시사점을 제시하면, 첫째, 선행연구들에 대한 검토에서도 알 수 있듯이 대인관계스트레스와 관련된 연구는 호텔종사자, 요양보호사, 민간경비원, 카지노 종사원, 항공사 객실 승무원 등 고객접촉이 많은 대상자들을 대상으로 하여 연구가 진행되어 왔으나 사회복지사를 대상으로 하여 대인관계스트레스에 대한 연구는 찾아보기가 어렵다. 따라서 이 연구는 그동안 연구되지 않았던 사회복지사에 대한 대인관계스트레스와 관련변수를 선정하여 연구를 하였다는데 이론적 의의가 있다.

둘째, 사회복지사들의 대인관계스트레스는 직무소진에는 어떠한 영향을 미치는가를 분석한 결과, 대인관계스트레스의 하위변수인 상사관계·동료관계·고객관계스트레스 모두는 사회복지사들의 직무소진에 부정적인 영향을 주는 것으로 보여 주었다. 사회복지사들은 실제로 과다한 업무와 항상 클라이언트들과 직접적으로 대면하면서 근무함으로써 스트레스를 지속적으로 받고 있다. 따라서 사회복지사들에 대해서 스트레스에 대한 지속적인 관리방안이 필요하다 하겠다.

셋째, 사회복지사들의 대인관계스트레스가 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는가를 분석한 결과, 고객관계스트레스는 이직의도에 영향을 미치지 않았지만, 상사와 동료관계스트레스는 이직의도의 수준을 증가시키는 것으로 나타났다. 사회복지사들의 이직의도의 수준을 낮추기 위해서는 상사와 동료 간에 직무나 인간관계에 대한 갈등이나 스트레스를 줄여 주기 위해서는 동아리 활동이나 소모임의 활성화 등과 같은 비공식적 관계를 강화시켜 서로 간에 의사전달을 활성화시켜 주는 방안도 고려할 필요가 있다.

넷째, 스트레스대처능력은 대인관계스트레스에 따른 직무소진과 이직의도의 수준을 낮추어 주는 조절역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 즉 스트레스대처능력에 따라서 직무소진과 이직의도의 수준은 낮아진다는 것을 의미한다. 따라서 스트레스대처능력을 향상시킬 수 있는 교육프로그램의 지원이 필요하다. 이 연구는 특정지역의 사회복지관 사회복지사들만을 연구대상으로 선정함으로 인하여 연구결과에 대한 일반화와 대인관계스트레스의 하위변수 중 부하관계스트레스 변수는 고려하지 않고서 연구가 진행되었다는 한계가 있다. 따라서 추후에는 이러한 한계를 반영하는 차원에서 연구가 진행되리라 기대한다.

REFERENCES

[1] Gaines, J. & Jermier, J. M, "Emotional exhaustion in a high stress Organization", Academy of Management Journal, Vol. 26,pp.567-586, 1983.

[2] Yoo, Hwa Sook·Park, Kwang Hee. "A Literature Review of Job Stress", Family and Environment Research, Vol. 41, No. 6, pp.167-183, 2003.

[3] Huh, Yong Jae. “Hotel Employees' Interpersonal Stress, Burnout, Job Attitude and Customer Orientation”, Graduate School of Kyonggi University, 2013.

[4] Maslach, C. Burnout. Human Behavior, Vol. 5, No. 9, pp.52-64, 1976.

[5] Cournoyer, B. Personal and Professional Distress Among Social Caseworkers. Social Casework, Vol. 69, pp.259-264, 1988.

[6] Na, Hong Kyu. “The Moderating Effects of Occupational Identity in the Effect of Working Environment Perceived by Coffee Shop Manager on Burn-out and Turnover Intention”, Graduate School of Honam University, 20.

[7] Baik, Jong Chol. “Possible Effects of Interpersonal Relationship Stress on Working Mindset and Turnover Intention-focusing on satisfaction with in-house communication as a moderating variable-”, Graduate School of Uiduk University, 2007.

[8] Shin, Myung Sook, “Investigation of interpersonal relationship stress, stress coping styles and job satisfaction in government employees”, Graduate School of Myongj University, 2009.

[9] Tak, Gye Gwan. “The Study on the Effect of the Stress due to Interpersonal Relations on Job Satisfaction”, Graduate School of Hanyang University, 2009.

[10] Kim, Jae Yup·Kim, Sang Jin·Kim, Chan Sun. "A Study on Private Security Employees' Interpersonal relations Stress Job Attitude and Turnover Intention", The Korea Security Administration, Vol. 7, No. 3, pp.203-229, 2010, 9.

[11] Choi, Myung Hoon. “The effect of interpersonal relationship stress of special education teachers of elementary school on burnout : focusing on the mediation effect of optimism”, Graduate School of Kyungpook University, 2010.

[12] Kim, Gyeong I. “A Study on Kindergarten Teachers' Job Satisfaction according to Interpersonal Stress and Principals' Communication Styles as Perceived by Them”, Graduate School of Sungshin Women's University, 2011.

[13] Lee, Jung Taek. “The influence of hotel employees' stress from interpersonal relationship on Satisfaction and Burn-out at work”, Graduate School of Kyung Hee University, 2011.

[14] Lee, Ji Hye. “The Relationships between Interpersonal Stress, Burnout, and Job Involvement of School Counselors”, Graduate School of Kangwon Nationa University, 2012.

[15] Shin, Sun Ja. “The Impact of Care Service Providers' Emotional Labor on the Intention to Transfer-With Emphasis on the Mediated Effect of Stress from Interpersonal Relationships-”, Graduate School of Baekseok University, 2013.

[16] Ha, Jung Hoon. “A Study on the Relationship between the Interpersonal Stress in Private Security Officers and Their Job Satisfaction and Turnover Intention”, Graduate School of Kyonggi University, 2013.

[17] Huh, Yong Jae. “Hotel Employees' Interpersonal Stress, Burnout, Job Attitude and Customer Orientation”, Graduate School of Kyonggi University, 2013.

[18] Hong, Young Sun. “The impact of medical institutions practitioners of interpersonal stress on job satisfaction”, Graduate School of Kyung Hee University, 2013.

[19] Jung, Tae Hwan. “Impacts of Personal Relationstress to Casino employees' Job Satisfaction and Personal Relation Satisfaction-Focus on national casino employee-”, Graduate School of Kyonggi University, 2014.

[20] Choi, Ye Seul. “A Study on Interpersonal Stress and Turnover Decision-Making Experience among Early Childhood Teachers”, Graduate School of Sookmyung Women's University, 2014.

[21] Hong, Su Youn. “Effect of Interpersonal Stress on Job Commitment in K Airlines Flight Attendants: the Moderating Effect of Resilience”, Graduate School of Yonsei University, 2014.

[22] Hwang, Seon Jeong. “The Effects of Stress that Nailists have in their Personal Relationships on their Occupational Satisfaction, Organizational Immersion,

and Turnover Intentions”, Graduate School of Dongshin University, 2014.

[23] Park, Soo Bin. “The Effects of Work Environment and Interpersonal Stress of Middle-aged and Elderly Private Security Guards on Job satisfaction- Focusing on Apartment Private Security Guards in Seoul and Gyeonggi area-”, Graduate School of Sogang University, 2016.

[24] Jung, Eun Young·Ryu, So Yeon. "The Association Between Stress from Personal Relationships and Job Satisfaction in Hospitals Employees", Journal of the Korea Entertainment Industry Association, Vol. 10, No. 2, pp.227-237, 2016, 4.

[25] Lee, Kyo In. “The Effect of Elementary School Teacher Interpersonal Relationship Stress to Burnout : Mediating Effect between Maladaptive Cognitive Emotion Regulation and Frustrated Interpersonal Needs”, Graduate School of Incheon University, 2016.

[26] Lee, Youn Suk·Park, Kyung Il. "The Study on Modification Methods of Residents Registration Number System", Journal of the Korea Contents Association, Vol. 16, No. 11, pp.369-383, 2016, 11.

[27] Lee, Se Geon. “The Study on the Job Satisfaction and Turnover Intention of Interpersonal Relation Stress in the food service worker”, Graduate School of Gyeongju University, 2017.

[28] Lee, Youn Suk. “Influence on turnover intentions of home visiting care givers' interpersonal stress- Focused on mediating effect of burnout and regulation effect of caring attitude-”, Graduate School of Dongguk University, 2017.

[29] Lee, Hee-Seung·Guo, Chun Li. "The Effects of Interpersonal Stress and Stress Coping Styles on Turnover Intention in a Hotel Employees`", Tourism Research, Vol. 42, No. 4, pp.275-295, 2017. 12.

[30] Lee, Youn Suk. *op. cit.*, 2017.

[31] Baik, Jong Chol. *op. cit.*, 2007.

[32] Na, Hong Kyu. “The Moderating Effects of Occupational Identity in the Effect of Working Environment Perceived by Coffee Shop Manager on Burn-out and Turnover Intention”, Graduate School of Honam University, 20.

[33] Lee, Hee Seung·Guo, Chun Li. “The Effects of Interpersonal Stress and Stress Coping Styles on Turnover Intention in a Hotel Employees`”, Tourism Research, Vol. 42, No. 4, pp.275-295, 2017. 12.

[34] Ah, Young Ah·Jeong, Weon Cheul. “The Influence of Academic Stress and Family Conflicts on Adolescents' Internet Addiction-with Moderating Effect of Stress Coping Strategies-”, Journal of Adolescent Welfare, Vol. 12, No. 4, pp.257-277, 2010, 12.

Authors

HyunJoo Kim finished Ph.D course at the Department of Social Welfare of Graduate School, Chosun University. She is working as an counselor at Hampyong Youth Counseling Welfare Center. She is interested in Social Welfare Practice, Community Social Welfare, Women Welfare, and Youth Welfare etc.

GeumOk Im received the Ph.D in social welfare department from Chosun University in 2013. She is a instructor of Dept. of Public Administration & Social Welfare of Chosun University. She is also an adviser of Gwangju District Prosecutor's Office. She is interested in Social Welfare Practice, Community Social Welfare, and Youth Welfare etc.

Hwieseo Park got Ph.D in public administration from Seoul National University in 1993. Hwieseo Park is a professor of Dept. of Social Welfare & Public Administration, Chosun University. He is interested in social welfare administration, social welfare policy and social survey method etc.