

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.205

JCCT 2023-1-27

사회복지사의 직무스트레스가 이직의도와 업무소진에 미치는 영향 연구

A Study on the Effect of Social Worker's Job Stress on Turnover Intention and Work Exhaustion

박은주*, 강민정**

Park Eun Ju*, Kang Min Jung**

요약 본 연구의 목적은 사회복지사의 이직의도에 실제로 영향을 미치는 요인이 무엇인지 확인하는 데에 있다. 우리나라 사회복지시설 사회복지사들의 높은 이직률은 그들이 속한 조직에 부정적 영향을 미쳐 궁극적으로 사회복지 서비스의 안정적 전달을 저해하기 때문에 실증적 분석을 통해 사회복지사의 이직 요인을 파악하는 것은 중요한 과제이다. 이직의도가 실제 이직으로 이어지지 않는다 하더라도 그들의 업무소진과 이직을 희망하는 상태에서의 서비스는 장기적으로 질적 수준이 떨어질 수 있기 때문에 근무 중인 사회복지사의 업무소진을 낮추는 문제 역시 중요하다. 그간 사회복지사의 이직 또는 이직의도에 대한 연구는 많았으나, 주로 특정 분야 또는 특정 지역으로 연구 대상을 한정해 그 결과를 일반화하기에는 어려움이 있었다. 본 연구는 사회복지서비스기업에 재직 중인 사회복지사 100명을 분석한 결과를 사용했다. 실제 본 연구에서 사용한 자료에는 필용한 변수에 무응답한 18명을 제외하고 82명만을 대상으로 통계 분석을 실시했다. 이로써 직무스트레스가 이직의도와 업무소진에 미치는 일반적 영향에 대해 살펴볼 수 있었다. 우리는 독립변수인 직무스트레스가 사회복지사의 이직의도와 소진에 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 구체적으로, 직무스트레스를 역할관련, 조직관련, 관계관련으로 나누어 통계분석한 결과 역할 관련 요인 직무스트레스만이 사회복지사의 이직의도를 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다.

주요어 : 스트레스, 이직의도, 소진, 사회복지사

Abstract The purpose of this study is to identify what factors actually affect the turnover intentions of social workers. It is an important task to grasp the factors of turnover of the social worker through empirical analysis because the high turnover rate of social welfare workers in Korea has a negative influence on their organization and ultimately impedes the stable delivery of social welfare services. This study used the results of analyzing 100 social workers in social service companies. In fact, the data used in this study were statistically analyzed only for 82 subjects, except for 18 subjects who did not respond to the variables used. As a result, the general effects of job stress on job turnover and job exhaustion were examined as much as possible. We examined the effect of job stress, an independent variable, on the turnover and exhaustion of social workers. Specifically, job stress was divided into role, organizational, and relationship, and it was found that role - related factor job stress only affected social workers' turnover intention significantly. In addition, the relationship-related affected the exhaustion of the social worker. Therefore, in order to reduce the exhaustion of the social worker, the desirable direction to reduce the stress of the relationship-related factor should be sought.

Key words : Stress, Turnover Intention, Burnout, Social Worker

*정회원, 전남목포지역자활센터 팀장

**정회원, 국립목포대학교 부교수 (교신저자)

접수일: 2022년 12월 6일, 수정완료일: 2023년 1월 4일

게재확정일: 2023년 1월 9일

(본 논문은 박은주의 2017년도 석사 학위논문의 데이터를 활용하여 재구성하였음.)

Received: December 6, 2022 / Revised: January 4, 2023

Accepted: January 9, 2023

**Corresponding Author: 7minjeong@hanmail.net

Dept. of Business Administration, Mokpo National Univ,

Korea

I. 서 론

사회복지사는 현대사회에서 아동, 청소년, 노인, 여성, 가족, 장애인 등이 겪는 다양한 사회적, 개인적 문제들을 전문지식을 이용하여 진단, 평가함으로써 해결을 돕는 전문가로서, 우리나라는 사회복지사의 자격증 교부, 채용, 신분 보장, 생활안정, 처우 및 지위 향상 등을 국가 법률로 명시하여 관리하고 있다.

직업적 이미지는 다른 직종에 비해 따뜻함, 편안함, 동등함등 호감형으로 제시(강철희, 최명민, 2007; 장경은, 배기호, 신지연, 2013)되지만 현실은, 서비스업 중 재해 다발 상위 7대 업종에 포함될 정도로 상해사고가 많은 업종이며, 연평균 임금은 전 산업 평균 대비 62.5%에 불과한 저임금 직종이다 [1,2,3]. 게다가 개인, 집단, 지역사회를 복지를 촉진하는 활동을 수행하면서 주로 대인서비스(Personal Service)를 담당하기 때문에 다양한 위협적 상황에 노출되며, 의사, 간호사, 임상심리사 등처럼 극심한 직무스트레스에 시달리고 있는 것으로 알려져 있다[4].

최근 사회복지사들이 겪는 환경 변화도 크다. 지난 5년(2007~2012년)간 사회복지 예산이 51% 증가하는 등 복지사업 규모는 꾸준히 증가해 왔지만, 복지인력 업무 부담 등 복지정책 전달과장에서의 병목현상은 사회문제로까지 번지고 있는 실정이다. 17개 중앙부처가 추진하는 292개 복지사업4) 중 180개(62%)를 동 주민센터를 통해 전달하는 서울만 해도, 복지 서비스 대상자 수가 최근 4년(2010~2013년)간 57% 증가한 반면, 복지업무담당 공무원 수는 13% 증가에 머물렀다[5].

본인의 생명, 신체는 물론 경제적 피해에 대한 보상이나 안전 대책이 법, 제도적으로 미비한 상황은 높은 업무긴장도의 지속과 비전 부재 등 직무스트레스를 높여 이직을 결심하게 만드는 요인이 되고 있다[6]. 또한, 직무스트레스는 개인 문제만이 아니라 서비스 이용자와 기관, 지역사회복지 전반에 영향을 미치는데, 최근에는 인간중심 서비스 외에 행정을 겸하는 등 복합적인 직무 환경이 주는 갈등, 사회보장기본법 개정을 포함한 사회 서비스로의 급격한 변화 등도 사회복지사들에게 직무스트레스 요인으로 작용하는 것으로 볼 수 있다[4]. 사회복지와 사회복지서비스가 빠른 확장을 보이고 있지만, 사회복지사 인력은 제대로 관리되지 못하고 있기 때문이다. 특히, 저임금·고노동이 업무소진을 가져와 이직률도

높은 게 현실이다.

따라서 사회복지서비스는 유능한 인력을 확보하여 효과적으로 유지하는 것이 중요하며, 사회복지사의 장기 근무를 장려하고 이직률을 감소시키는 것이 국민복지 증진을 위한 중요 정책과제라 할 수 있다.

본 연구는 사회복지사들의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인들을 살펴보고 직무스트레스요인 중 이직의도에 가장 영향을 미치는 요인들을 파악하여 이직의도를 감소 할 수 있는 방안을 모색하고자 하는데 목적을 두고 연구하였다.

사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 사회복지사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 역할 관련 요인 직무스트레스이며, 그밖의 하위의 직무 스트레스 요인은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 사회복지사들이 비록 조직 관련 직무 스트레스와 역할 관련 스트레스를 받고 있더라도 이들은 이직의도가 높아지는 것과는 크게 상관이 없다고 볼 수 있다. 그러나 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인은 역할 관련 요인 스트레스가 아닌 관계 관련 요인의 직무 스트레스로 나타나 관계 관련 스트레스가 높을수록 소진이 높아지고 있어 사회복지사들의 소진을 낮추기 위해서는 관계 관련 요인 스트레스 관리가 필요한 과제이다.

사회복지사의 직무스트레스는 많은 연구들을 통하여 소진, 직무만족, 이직의 주요 영향 요인이 되는 것으로 알려져 있었지만, 사회복지사를 대상으로 수행한 직무스트레스와 이직의도를 알아보는 연구들이 특정 지역이나 특정 분야로 한정해 분석하는 경향이어서, 현장에서 일반화하여 보편적으로 사용할 수 있는 결과는 미흡하다.

II. 이론적 배경

1. 이직의도

이직에 대한 연구는 이미 1910년대부터 시작되었으며, 개념 정의도 사회학, 심리학, 경영학, 관광학, 체육학 등 학자들마다 다양하다. 이직은 궁, 부정적 측면의 양면성도 있는데, 인사이동을 통해 임금이나 직위가 향상돼 조직효과성을 높이는 계기가 된다는 것이 긍정적 측면이라면, 신규사원의 업무지장 초래, 기존 동료 간

의사소통구조 훼손, 신규직무로 인한 스트레스 발생 등이 부정적 측면으로 꼽히고 있다[7,8].

이처럼 이직은 당사자의 보다 나은 근무 여건 기회를 제공 하기도 하고, 조직에는 참신한 인력 총원의 기회와 내부 승진등 유연성 확대를 가져다주기도 하지만, 가장 능력이 뛰어난 직원들의 이직률이 높다는 것은 조직적 위험이기도 하다[7].

이직의도를 설명할 때 자주 활용되는 이론은 교환이론, 인적자본이론, 형평이론 등이다. 교환이론에 따르면 개인의 사회적 행동은 투입보다 산출 가치가 크거나 같아야 가능하다고 하며, 인적자본이론에 따르면 사람들은 비용 소요에도 불구하고 기대수익을 위해 이직을 생각한다고 본다. 이런 점에서 이직은 투자와 보상을 일치시키는 이동이라고 볼 수 있다[9].

이직의도가 중요한 이유는 직무를 수행하는 개인의 이직에 관한 태도가 실제 행동으로 연결될 가능성이 높기 때문이다[10]. 최근까지의 이직에 대한 연구에서도 이직의 가장 유력한 예측 변수는 이직의도로 나타나고, 육체노동이 큰 비중을 차지했던 과거에는 주로 물리적 환경에 초점을 두고 직무스트레스 위험 요인을 연구했으나, 산업화 이후의 연구들은 심리적 요구들도 스트레스 유발 인자로 제시하고 있다[11].

2. 직무스트레스

직무스트레스에 관한 연구는 이미 1960년대부터 시도돼 왔다. 칸(Kahn, 1964) 등은 미시간대학교 사회연구소에서 조직 내 스트레스 유발 요인과 정신적, 신체적 효과의 관련성을 알아보는 연구를 진행했다. 조직 특성 변화를 통해 스트레스의 부정적 측면을 해결하려는 연구였다[12]. 이처럼 직무 스트레스는 조직성과에 영향을 미치기 때문에 1970년대부터는 조직적 차원으로 연구하기 시작했다[13]. 육체노동이 큰 비중을 차지했던 과거에는 주로 물리적 환경에 초점을 두고 직무스트레스 위험 요인을 연구했으나, 산업화 이후의 연구들은 심리적 요구들도 스트레스 유발 인자로 제시하고 있다. 특히, 개인 욕구 충족을 위한 자원 부족 또는 개인 능력과 직무환경의 부적절한 상호작용 속에서 발생하는 것으로 정의내리는 연구가 많다[13]. 스트레스는 불안, 우울, 분노, 무감각, 신체적 건강과 관련된 적응, 집중력 저하, 부적응 반응을 유발한다[14]. 이처럼 직무스트레스 요인을 개인적,환경적 요인으로 구분하여 그

두 요인간의 상호작용을 중요하게 보는 연구도 있지만, 정책적으로 스트레스요인에 개입하려면 개인성격보다 구조적 문제를 개선할 필요가 있다. 환경적 요인에 집중하는 연구들이 그것이다[13]. 직무스트레스 구성요인을 경력개발, 관계, 업무자체, 역할, 조직특성, 헌신과 책임감으로 분류하는 연구도 있고, 급여관련, 업무관련, 환자관련 등으로 구분한 연구도 있으며 경제관련, 대상자, 대인관계, 업무 등으로 구분한 연구도 있다[15, 16]. 역할갈등, 업무부담, 조직변화, 임금체계, 복리후생, 동료관계, 대상자관계 등으로 좀 더 세분화한 연구도 있다[13].

사회복지사는 서비스 이용자와 직접 대면하는 감정노동자이기 때문에 더 혹독한 직무스트레스를 경험한다[2]. 또한, 노인복지시설의 직무요구, 직무자율성결여, 보상부적절로 인한 직무스트레스가 다른 시설보다 높게 나타나는 것은 서비스와 행정업무병행에 대한 조치 및 정규휴식시간 확보로 관리해야 한다고 하였다[17]. 정규 휴식시간 확보와 본연 임무에 전념하도록 하는 계 사회복지사들의 직무스트레스 감소에 가장 큰 효과를 발휘할 수 있다[17]. 이직을 예방하기 위하여 직무스트레스를 줄이고 직무만족을 높이는 전략이 필요하다[7].

III. 연구 방법

1. 연구의 모형 및 가설의 설정

이상의 변수들 간의 관계성을 연구모형으로 재현하자면 아래와 같다. <그림 1>의 연구 모형을 근거로 하여 가설은 다음과 같이 설정하였다.

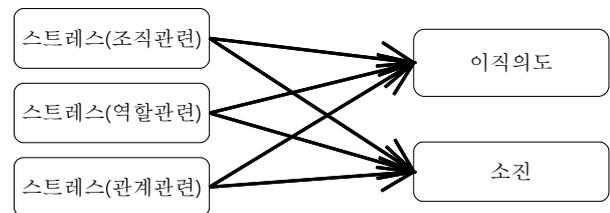


그림 1. 연구 모형
 Figure 1. Research model

가설 1: 사회복지사의 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 1-1) 사회복지사의 직무스트레스(조직관련 요인)은 이직의도에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 1-2) 사회복지사의 직무스트레스(역할관련 요인)은 이직의도에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 1-3) 사회복지사의 직무스트레스(관계관련 요인)은 이직의도에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 2: 사회복지사의 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 2-1) 사회복지사의 직무스트레스(조직관련 요인)은 소진에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 2-2) 사회복지사의 직무스트레스(역할관련 요인)은 소진에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설 2-3) 사회복지사의 직무스트레스(관계관련 요인)은 소진에 유의한 영향을 줄 것이다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 연구목적 달성을 위하여 모집단을 현재 재직하고 있는 사회복지사로 정의하였다. 조사방법은 표본조사를 실시하였고, 조사수단은 자기기입식 설문지를 통해 조사하였다. 본 연구에서는 준비된 설문지를 이용하여 사회복지사를 대상으로, 2016년 6월 7일부터 6월 10일 까지 총 4일간 실시하였다.

본 연구에서는 설문지를 총 83부를 회수하였고, 이 가운데 불성실하거나 신뢰성이 떨어지는 2부를 제외하고 분석에는 총 81부(98%)를 사용하였다.

3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

본 연구에서는 추주형(2014)의 석사논문을 참조해 변수를 조작하였다[18]. 추주형(2014)의 논문에 의하면 직무스트레스를 '직무와 관련하여 심리 반응을 일으키는 직무 스트레스 구성요인'으로 정의하였다. 측정도구는 보건복지부와 한국사회 복지사회(2007)가 '근로환경 만족도'를 측정하기 위해 사용한 척도와 김제선 외(2011)이 '이직의도 사유'를 측정하기 위해 사용한 척도를 바탕으로 개발한 자료의 13개 문항(5 척도)을 활용했으며, 이를 2차 분석하면서 선행연구결과 합한 문항으로 수정·보완하여 구성하였다[19]. 모든 변수들의 문항은 Likert 5점 척도를 활용하였다[18].

조사 대상자의 성별을 살펴보면 남자 2명(2.5%)이고 여자 79명(97.5%)으로 나타났고, 연령별로는 20대가 7명(8.6%)이고, 30대 22명(27.2%), 40대가 33명(40.7%), 50대가 18명(22.2%), 60대가 1명(1.2%)로 나타났다.

학력은 4년제 대학교 졸업생이 41명(50.6%)로 가장 많았으며, 고졸 2명(2.5%), 2년제 대학 졸업생이 26명(32.1%), 대학원 졸업생이 12명(14.8%)로 나타났다.

직위는 실무자가 77명(95.1%)로 가장 많았으며, 시설팀장 1명(1.2%), 상금관리자(국장, 부장 등) 1명(1.2%), 중간관리자(팀장, 과장 등) 2명(2.5%)로 나타났다.

현재 직작 월평균 급여액은 100-150만원 이하가 49명(60.5%)로 가장 많았고, 100만원 이하 19명(23.5%), 150-200만원 이하 7명(8.6%), 200-250만원 이하 4명(4.9%), 250만원 이상 2명(2.5%)로 나타났다.

업무 상 주된 대상은 노인 24명(29.6%), 아동/청소년 53명(65.4%)이 가장 많았으며, 가족 1명(1.2%), 행정 2명(2.5%), 기타(1.2%) 1명으로 나타났다.

담당하는 업무는 사례관리 57명(70.4%)로 가장 많았으며, 여가문화서비스제공 6명(7.4%), 상담서비스제공 3명(3.7%), 재가복지서비스 3명(3.7%), 재활서비스 1명

(1.2%), 조직관리업무 1명(1.2%), 행정업무 6명(7.4%), 기타 4명(4.9%)로 나타났다.

2. 측정도구의 타당성 검토

신뢰도분석을 실시한 결과 스트레스(조직관련)의 Cronbach 알파 값이 0.937로 나타나 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다. 문항 4, 5, 8을 역코딩하고 신뢰성을 높이기 위해 7번 문항을 삭제하여 분석한 결과 전체 10문항의 스트레스(역할관련)의 Cronbach 알파 값이 0.780으로 나타나 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다. 스트레스(관계관련)의 10문항의 Cronbach 알파 값은 0.839로 나타나 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다. 그리고 신뢰도분석을 실시한 결과 소진의 Cronbach 알파 값이 0.814로 나타나 스트레스(조직관련), 스트레스(역할관련), 스트레스(관계관련), 소진의 4개 요인 모두 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다.

IV. 연구 결과

1. 스트레스가 이직의도에 미치는 영향분석

스트레스가 이직의도에 영향을 주는가를 알아보기

1. 표본의 인구통계학적 특성

IV. 실증분석

위해 스트레스(조직관련), 스트레스(역할관련), 스트레스(관계관련)를 독립변수, 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

표 1에 보인 바와 같이 본 회귀식의 유의성을 살펴보면 값이 28.3%이고 F값이 10.119(p<.01)로 통계적으로 유의한 회귀식으로 나타났다. 다음 독립변수의 유의성을 살펴보면 스트레스(역할관련)의 B값이 .62(p<.05)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 스트레스(역할관련)이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 스트레스(조직관련)의 B값이 -.06(p>.05)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 스트레스(조직관련)이 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않고 있는 것으로 나타났다. 또한, 스트레스(관계관련)의 B값이 .01(p>.10)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 스트레스(관계관련)이 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 1. 스트레스가 이직의도에 미치는 영향
 Table 1. Effect of job stress on turn over intention

종속 변수	독립변수	B	SE	B	t	유의 확률	결과
이직 의도	(상수)	-.49	1.30		-.38	.706	
	스트레스 (조직관련)	-.06	.21	-.26	-1.90	>0.05	기각
	스트레스 (역할관련)	.62	.27	.32	2.34	** :<0.05	
	스트레스 (관계관련)	.01	.20	.00	.045	>0.10	기각
R ² =0.283, F값=10.119, P=0.000, *p<.05, **p<.01, ***p<.001							

그러므로 “사회복지사의 스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1은 부분적으로 채택(지지)되었다. 구체적으로는 “사회복지사의 스트레스(역할 관련)이 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-2만이 유의하게 채택(지지)되었다.

2. 가설 2의 검증

스트레스가 소진에 영향을 주는가를 알아보기 위해 스트레스(조직관련), 스트레스(역할관련), 스트레스(관계관련)를 독립변수, 소진을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

표 1에 보인 바와 같이 본 회귀식의 유의성을 살펴보면 값이 14.2%이고 값이 4.248(p<.01)로 통계적으로 유의한 회귀식으로 나타났다. 다음 독립변수의 유의성을

살펴보면 스트레스(관계관련)의 B값이 .59(p<.01)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 스트레스(역할관련)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 스트레스(조직관련)의 B값이 -.26(p>.10)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 스트레스(조직관련)이 소진에 유의한 영향을 미치지 않고 있는 것으로 나타났다. 또한, 스트레스(역할 관련)의 B값이 -.21(p>.10)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 스트레스(역할 관련)이 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 2. 스트레스가 소진에 미치는 영향
 Table 2. Effect of job stress on burnout

종속 변수	독립변수	B	SE	B	t	유의 확률	결과
이직 의도	(상수)	2.10	1.10		1.91	.060	
	스트레스 (조직관련)	-.27	.18	-.23	-1.55	>0.10	기각
	스트레스 (역할관련)	-.21	.23	-.14	-.91	>0.10	기각
	스트레스 (관계관련)	.59	.17	.37	3.43	*** :<0.01	
R ² =0.142, F값=4.248, P=0.01, *p<.05, **p<.01, ***p<.001							

V. 토의 및 결론

본 연구는 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도와 소진에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 다중 회귀분석을 통해 독립변수인 스트레스(조직관련), 스트레스(역할관련), 그리고 스트레스(관계관련)이 이직의도에 미치는 영향을 확인해 보았다. 그 결과, 스트레스(역할관련)만이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 반면, 스트레스(조직 관련 요인), 스트레스(관계 관련 요인)은 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

둘째, 추가적으로, 다중 회귀분석을 통해 독립변수인 스트레스(조직관련), 스트레스(역할관련), 그리고 스트레스(관계관련)이 이직의도뿐만 아니라 소진에 미치는 영향을 확인해 보았다. 그 결과, 스트레스(관계관련)만이 소진에 유의한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 반면, 스트레스(조직 관련 요인), 스트레스(역할 관련 요인)은 소진에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다

VI. 결 론

본 연구는 현재 실무경험을 담당하고 있는 사회복지사를 분석대상으로 연구하여, 실제의 상황을 대변해 주었다는 점에서 실무적 의의가 있다고 파악될 수 있다. 또한, 기존의 연구가 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에 초점을 맞춘 반면, 본 연구는 직무스트레스 하위 영역을 세 가지 유형으로 나누어 구체적으로 분석함으로써 직무 스트레스 중에 하위 유형 중의 하나인 직무 스트레스(역할관련 요인)이 결정적으로 이직의도에 영향을 미침을 실증적으로 확인함으로써 모든 유형의 직무스트레스가 이직의도에 미치지 않는 것으로 결과를 도출하였다. 이는 기존의 연구 결과와는 다르게 입증함으로써 기존의 연구와는 차별화된 논설을 제시하였다.

실질적인 측면에서 본 연구는 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인이 직무스트레스 중 역할 관련 요인 직무스트레스임을 확인했다. 이직의도를 낮추기 위해 다른 스트레스 요인을 줄여주는 것이 중요하지만, 그 중에서 역할 관련 요인의 스트레스 관리가 시급함을 시사한다. 다른 직무 스트레스 요인은 조직 관련 요인 스트레스와 관계 관련 요인 스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것을 확인 되어, 이직의도를 줄이기 위해서는 사회복지사의 역할 관련 스트레스를 낮추는 것이 중요할 것이다. 그러나, 소진에 영향을 미치는 요인은 역할 관련 요인의 직무 스트레스가 아닌 관계 관련 요인의 직무스트레스임을 확인하였으므로, 사회복지사의 소진을 줄이기 위해서는 관계 관련 요인의 직무 스트레스를 낮춰주기 위한 방안이 모색되어야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 일부 지역의 사회복지사만을 한정하여 분석함으로써 결과를 일반화하기 쉽지 않은 점이다. 그러므로 본 연구가 이론적 토대로서 견고해지기 위해서는 향후 다양한 지역의 사회복지사를 대상으로 한 연구가 필요할 것이다. 또한, 이직의도에 미치는 영향 요인으로 직무스트레스를 설정하였는데, 이는 기존의 연구에서 밝힌 변수로서 향후 연구에서는 직무스트레스 이외의 다양한 변인들이 이직의도에 미치는 영향에 대해 논의되어야 할 것이다.

향후 연구로서는 역할 관련 직무 스트레스와 관계 관련 직무 스트레스에 영향을 미치는 독립변인들을 밝혀 이들의 직무 스트레스를 줄이고 이직을 감소하기 위한

방안에 관한 연구가 필요할 것이다. 또한, 사회복지사의 근무 유형별 직무스트레스와 이직에 대한 비교 분석 연구도 필요하며 직무스트레스로 인한 이직의도가 아닌 이직결과에 대한 연구가 필요할 것이다. 본 연구는 지역적 한계로 인해 전체 요양보호사의 연구로 일반화할 수 없다. 그러므로 사회복지사 전체를 대상으로 한 직무 스트레스와 이직에 대한 연구가 필요할 것이다.

References

- [1] Ch. H. Kang and M. M. Choi, "A Comparative Study of the Public's Image on Helping Professions: Comparison between Social Welfare Professional and Other Professionals," Korean Journal of Social Welfare, Vol. 59, No. 1, pp. 171-197, Feb. 2007.
- [2] J. K. Eeun, B. K. Hyo, and Sh. J. Yeon, "The Impact of Job Stress on Depression of Social Worker - Focused on the Differences between Frontline Social Worker and Managing Social Worker -," Journal of Welfare Administration, Vol. 23, No. 2, pp. 1-23, 2013.
- [3] Ministry of Employment and Labor. "A Survey on Labor Status by Employment Type," 2013.
- [4] S. Ch. Chan, E. S. Park, S. A. Kim, and J. E. Lee, "Level of Job Stress among Social Workers at Social Welfare Agencies in Seoul," Annals of Occupational and Environmental Medicine, Vol. 19, No. 4, pp. 259-267, 2007.
- [5] Audit and Inspection Service. "Status of operation of the welfare delivery system," 2013.
- [6] J. Eu. Kim, "The Impact of Job stress on Mental Health of Social workers: The effects of Social Support," Discourse and Policy in Social Science, Vol. 6, No. 1, pp. 187-213, 2013.
- [7] J. J. Lee, "Factors Affecting Intention to Leave among Staff in Long-Term Care Agencies," Locality and Globality, Vol. 34, No. 2, pp. 93-113, 2010.
- [8] G. H. Kang, "The Effects of Job Characteristics and Organizational Characteristics on Social Welfare Worker's Turnover Intention," Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol. 17, No. 9, pp. 171-179, 2012.
- [9] S. H. Kim, "Determinants of Social Worker's Turnover Intention," Journal of Critical Social Welfare, pp. 37-78, 1998.
- [10] Y. H. Park, M. Y. Joo, and M. J. Park, "Effects

- of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Turnover Intention Elderly Nursing Home Employees,” *Social Welfare Policy*, Vol. 36, No. 4, pp. 241–262, 2009.
- [11]J. C. Quick, L. R. Murphy, and J. J., Jr. Hurrell (Eds.), *Stress & well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health*. American Psychological Association. 1992.
- [12]Y. M. Moon, “The effect of Job Stress on the empowerment Separation Intension of employees in welfare institutions for the aged,” *Korean Journal Of Clinical Social Work*, Vol. 4, No. 3, pp. 91–109, 2007.
- [13]E. G. Byeon and Y. J. Kim, “Effect of Perceived Stress and Self-efficacy, Interpersonal Relationship on College Life Adaptation in College students,” *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, Vol. 8, No. 3, pp. 521–528, 2022.
- [14]H. J. Kim and H. K. Kim, “A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker’s Job Stress on the Organizational Effectiveness,” *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol. 51, pp. 191–214, 2011.
- [15]H. J. Kim and H. K. Kim, “A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker’s Job Stress on the Organizational Effectiveness,” *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol. 51, pp. 191–214, 2011.
- [16]K. H. Kim and S. H. Kang, “The Impact of the Care Worker Job Stress on Turnover Intention -Focusing on the Emotional intelligence, Ego-resilience-,” *Journal of community welfare*, Vol. 0, No. 44, pp. 275–304, 2013.
- [17]S. Ch. Choi, S. A. Kim, J. E. Lee, and E. S. Park, “Level of Job Stress among Social Workers at Social Welfare Agencies in Seoul”, *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 19, No. 4, pp. 259–267, 2007.
- [18]J. H. Chu, “A Study on Social Workers Job Stress and its Effect on their Turnover Intention”, Graduate School of The University of Seou, a master’s thesis, 2014.
- [19]J. S. Kim, J. Y. Yoo, and H. J. Kim, “Korean Social Worker_Basic Statistical Yearbook”, Ministry of Health and Welfare, 2012.