

장애인복지시설 종사자의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로

이병록

건양대학교 사회복지학과 교수

The Effect of the Human Relations of Employees in Welfare Facilities for the Disabled on Turnover Intent: Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction

Byoung-Rock Lee

Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요약 본 연구는 장애인복지시설 종사자의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향과 이 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 목적으로 수행되었다. 이를 위해 충남 및 대전시 소재 장애인복지관 종사자 367명의 설문조사 결과를 분석에 활용하였다. 분석결과, 장애인복지관 종사자의 이직의도에 대해 인간관계는 부적 방향으로, 직무만족은 부적 방향으로 유의미한 영향을 미치고 이 영향 관계에서 직무만족의 부분매개효과를 검증하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인복지관 종사자의 이직을 예방하거나 해결하기 위한 실천적·정책적인 방안을 제시하였다.

주제어 : 장애인복지시설 종사자, 인간관계, 직무만족, 이직의도, 매개효과

Abstract This study aims to analyze the relationship between the human relations and the turnover intent of employees in community centers for the disabled. This also examines the mediating effect of job satisfaction between the human relations and the turnover intent. For this purpose, a questionnaire survey was conducted to employees in community centers for the disabled in Chungnam and Daejeon areas. And the 376 data was used for analysis. The results of this research are as follows : 1) the human relations and the job satisfaction had negative statistic association with the turnover intent of employees in community centers for the disabled. 2) the job satisfaction was found to partially mediate between the human relations and the turnover intent. Based on the results of this study, several suggestions can be presented to decrease the turnover intent in terms of the improving of the human relations and the job satisfaction of employees in community centers for the disabled.

Key Words : Employees in Welfare Facilities for the Disabled, Human Relations, Job Satisfaction, Turnover Intent, the Mediating Effect

*This paper was supported by Konyang University Research Grant in 2020.

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(brlee@konyang.ac.kr)

Received September 9, 2020

Revised October 8, 2020

Accepted December 20, 2020

Published December 28, 2020

1. 서론

한국의 장애인복지는 장애인의 자립생활과 삶의 질을 중요시하는 2006년 'UN의 장애인권리협약'에 맞추어 지역사회재활로 그 중심이 전환되었다[1]. 이러한 장애인복지 패러다임의 변화는 장애인들의 권리를 확보하고 궁극적으로 장애인복지 서비스의 질적 향상을 의미한다. 이러한 변화에 따라서 장애인지역사회재활시설의 중요성이 증가하고 있다. 장애인지역사회재활시설은 장애인을 대상으로 전문적인 상담·치료·훈련 서비스를 제공하거나 이들에게 일상생활, 여가활동, 그리고 사회참여활동 서비스를 제공하는 시설이다(장애인복지법 제58조). 장애인지역사회재활시설은 장애인복지관을 비롯하여 주간보호시설, 체육시설, 수련시설, 생활이동지원센터 등의 다양한 유형의 시설들을 포함하고 있다[2].

이 중에서 장애인복지관은 지역사회의 장애인과 그 가족에게 다양한 재활서비스와 지역사회보호서비스를 제공하고 있는 가장 중요한 지역사회재활 시설이라고 할 수 있다[3]. 그동안 장애인복지에서 장애인복지관의 역할과 기능의 중요성이 지속적으로 강조되었고 종합적인 장애인복지시설로 자리매김하고 있다[4].

1999년부터 실시된 사회복지시설 평가제도는 서비스의 질을 향상시키기 위한 것이다. 장애인복지관은 1999년도에 처음으로 시설평가를 받았고 최근 2017년에 시설평가를 완료하였으며, 2020년에도 시설평가가 진행 중이다. 시설평가의 목적과 기능은 다양하게 제시될 수 있지만, 궁극적으로 서비스의 질 향상이 가장 핵심이라고 할 수 있다[5].

현재 장애인복지관의 서비스의 질 향상이 매우 중요한 상황인데, 사회복지인력의 상당수가 이직을 경험하고 있으며 이직의도도 매우 높은 것으로 나타나고 있다[6]. 장애인복지관은 매우 다양한 재활전문 인력들이 근무하고 있다. 그리고 서비스 대상자인 장애인에 대한 사회적 편견, 다양하고 전문적인 서비스의 제공, 장애인의 권리 의식 강화 등으로 인해 매우 어려운 환경에서 근무하고 있는 장애인복지관 종사자들의 이직과 이직의도가 상대적으로 높다고 할 수 있다[7].

질 높은 장애인복지서비스를 제공하는데 있어서 종사자들의 이직과 이직의도는 매우 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 종사자들은 자신의 업무에 집중하지 못하게 되며, 우수한 인재확보에 어려움을 주고 신규로 채용된 직원은 업무과약 등 조직적응에 많은 에너지를 소진하게 된다[8]. 따라서 장애인복지관의 서비스 수준을 유지하고

향상시키기 위해서 종사자들의 이직과 이직의도를 잘 관리하는 것이 매우 중요하다.

이에 따라서 장애인복지관 종사자들의 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구의 필요성이 제시될 수 있다. 최근까지 장애인복지관에 대한 연구는 주로 운영실태, 조직문화, 직무 및 이용자 만족에 관한 연구들이 대부분이다[1, 재인용]. 장애인복지 분야에서 이직의도에 관한 연구들이 일부 진행된 바가 있다. 이 연구들에서 제시된 이직의도의 영향요인은 주로 임금 등의 직무환경, 근무경력, 직무만족, 폭력경험, 소진, 직무스트레스, 이용자 특성 등으로 상당히 제한적이다[9-11].

한편, 장애인복지관 종사자의 인간관계가 이직의도에 큰 영향을 미칠 수 있다. 인간은 다양하고 복잡한 인간관계를 맺으면서 성장·발달하며, 인간관계는 개인의 삶의 질에서 핵심적인 요소라고 할 수 있다[12]. 특히 한국인에게 인간관계는 정서의 근간을 이루며 삶의 절대적 비중을 차지하는 요소라고 할 수 있다[13]. 마찬가지로 직장 내에서의 인간관계가 이직의도에 큰 영향을 미칠 수 있다.

그리고 장애인복지관 종사자의 인간관계와 이직의도의 관계에서 직무만족이 중요한 매개변수로서의 역할을 할 수 있다. 하나의 조직 내에서 구성원 간의 인간관계가 좋지 않으면 자신의 업무에 만족할 가능성은 낮아질 수밖에 없다[14]. 이렇게 긍정적이지 않은 인간관계로 인해 직무만족도가 낮아지게 되면, 이직의도가 증가할 가능성이 높아지게 된다[15]. 그러나 지금까지 장애인복지관 종사자의 이직의도에 미치는 이러한 변수들 간의 역동적인 관계에 대해서 다룬 연구들은 없는 상태이다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 장애인복지관 종사자의 인간관계와 이직의도의 관계를 분석한다. 둘째, 장애인복지관 종사자의 인간관계와 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과를 분석한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 조사절차

본 연구는 장애인복지시설 중 장애인복지관의 종사자들을 연구대상으로 선정하였다. 이를 위해 충남과 대전 지역에 위치한 장애인복지관 종사자들을 대상으로 설문 조사를 진행하였다. 종사자는 장애인복지관에 근무하고 있는 직원으로 사회복지사, 치료사, 특수교사, 영양사, 사무원 등을 대상으로 조사하였다. 조사대상에서 최종관리

자인 관장, 기능직(운전원, 관리원 등), 고용직(조리원, 미화원 등) 등은 제외시켰다.

본 조사 이전에 장애인복지관에 종사하는 사회복지사 3명을 대상으로 한 심층면접을 통해 일부 설문문항을 수정하였다. 설문조사는 조사를 허락한 복지관을 대상으로 우편조사를 통해 이루어졌다. 설문조사는 2020년 7월 5일부터 20일까지 진행되었다. 설문조사가 이루어진 장애인복지관은 대전 5개소와 충남 9개소로 총 14개소이다. 376부의 설문지를 회수한 이후에 분석하기 어려운 설문지 9부를 제외하고 총 367부의 설문지 응답자료를 분석에 사용하였다.

2.2 조사도구

2.2.1 독립변수

이 연구에서 장애인복지관 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 독립변수는 인간관계이다. 인간관계는 둘 이상의 사람이 만들어내는 개인적이고 정서적인 관계이며, 직장 내에서의 인간관계는 생산성의 핵심요소이자 직장생활의 형태와 내용을 결정하는 요인이다[14, 재인용]. 장애인복지관 종사자의 인간관계는 시설장과의 관계와 동료직원과의 관계로 구분하였다.

시설장과의 관계와 동료와의 관계를 측정하기 위해 손승호[16]의 연구를 참조하여 각각 6문항을 제시하였다. 응답항목은 각각 '① 전혀 그렇지 않다~⑤ 매우 그렇다'로 제시하였다. 시설장관계를 측정하는 6문항의 신뢰도 값(α)은 .892이고 동료와의 관계를 측정하는 6문항의 신뢰도 값(α)은 .908이다.

자료 분석 시에 인관관계의 전체 문항과 관련하여 독립변수 측정을 안정화시키고, 모델 적합도를 향상시키려고 문항묶음(Item Parceling)을 하여 하위요인인 시설장 및 동료와의 관계의 충점을 관측요인으로 변환하여 투입하였다.

2.2.2 종속변수

본 연구의 종속변수는 장애인복지관 종사자의 이직의도이다. 이직의도는 조직구성원이 직장을 바꾸거나 자신의 업무에서 벗어나려고 하는 의도이다. 이직과 이직의도가 일치하는 개념은 아니지만, 이직의도는 이직을 예측해주는 가장 중요한 개념이다. 이는 기존 연구에서 이직의도와 이직의 높은 상관관계로 검증된 것이다[17].

이직의도를 측정하기 위해 연이섬[18]과 박재경[19]의 연구를 참조하여 총 5문항을 제시하였다. 연이섬의 연

구에서 제시된 4문항 중에서 3문항을 참고하였고 박재경의 연구에서는 10문항 중 2문항을 선정한 이후에 문항들을 수정하였다.

이직의도를 측정하는 문항의 응답범주는 '① 매우 그렇지 않다~⑤ 매우 그렇다'로 제시하였다. 이직의도 측정도구의 신뢰도 값(α)은 .892로 나타났다.

2.2.3 매개변수

본 연구에서 장애인복지관 종사자의 직무만족이 인간관계가 이직의도에 미치는 영향에서 매개변수로 제시되었다. 사회복지분야에서 직무만족은 그동안 주로 종속변수로 제시되어 많은 연구가 진행된 주요 개념이다. 직무만족은 종사하고 있는 자신의 직무에 대한 감정상태이며, 자신의 직무에 대해 어느 정도 만족하는가의 개념이라고 할 수 있다[20, 21].

장애인복지관 종사자의 직무만족을 측정하기 위해 총 6문항을 제시하였다. 직무만족 측정도구는 이성윤[22]과 이병록[23]의 연구에서 제시한 7문항 중 6문항을 부분적으로 수정하여 제시하였다. 직무만족 설문문항에 대한 응답범주도 '① 전혀 그렇지 않다~⑤ 매우 그렇다'의 5점 척도로 제시하였다. 장애인종합복지관 종사자의 직무만족을 측정하는 6문항의 신뢰도 값(α)은 .896이다.

2.3 분석방법

자료의 분석은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 먼저 조사대상자의 일반적 특성과 분석자료의 정규성(normality) 및 다중공선성(multicollinearity)을 파악하기 위해 빈도분석, 기술통계 그리고 상관분석을 실시하였다.

본 연구에서 설정한 측정모형에 대한 적합성¹⁾은 확인적 요인분석을 통해 검증하고, 구조방정식모델(Structural Equation Model:SEM)을 통해서 확인된 최종모형을 토대로 장애인복지관 종사자의 인간관계와 이직의도 간의 관계, 이 관계에서 직무만족의 매개효과 검증을 실시하였다.

매개효과 검증은 부트스트랩(Bootstrap) 분석을 활용하였으며, 분석결과를 통해 산출된 간접효과의 계수값에 대해 95% 신뢰구간에서의 통계적 유의미성을 검증하였다[24].

1) TLI와 CFI는 0부터 1의 연속체에 따라 다르게 나타나며, 그 값이 .90 이상이면 적합도가 좋다고 말할 수 있으며(Tucker and Lewis, 1973; Bentler, 1990) RMSEA는 .05 이하이면 좋은 적합도, .10 이상이면 나쁜 적합도이다(Browne and Cudeck, 1993).

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 장애인복지관 종사자의 일반적 특성을 분석한 결과는 Table 1과 같다. 성별은 남성이 116명(31.6%), 여성은 251명(68.4%)으로 여성이 훨씬 높은 비율을 차지했다. 연령별로 보면 30대가 161명(44.4%)으로 가장 많았고, 20대와 40대가 각각 104명(28.7%), 69명(19.0%)으로 그 뒤를 이었다.

학력은 종사자의 8%인 3명이 고등학교 졸업 이하, 전문대학 졸업자가 39명(10.7%), 4년제 대학교 졸업이 260명(71.4%), 17.1%인 62명이 대학원을 졸업한 것으로 나타났다. 고용상태는 315명(86.5%)의 대다수 응답자가 정규직으로 확인되어 전체적으로 장애인복지관 종사자들의 고용상의 지위가 안정적으로 평가된다.

Table 1. General characteristics of survey subjects

Variable	Category	N	(%)
Gender (n=367)	Male	116	(31.6)
	Female	251	(68.4)
Age group (n=363)	20~29	104	(28.7)
	30~39	161	(44.4)
	40~49	69	(19.0)
	more than 50	29	(7.9)
Educational Level (n=364)	less than high school	3	(0.8)
	junior college	39	(10.7)
	university	260	(71.4)
Employment (n=364)	graduate school	62	(17.1)
	permanent position	315	(86.5)
	temporary position	49	(13.5)

3.2 주요 변수의 기술통계 및 상관관계

본 연구의 모형은 인간관계, 이직의도, 직무만족 총 3개의 잠재변수로 구성되어 있으며 모든 변수의 최소값은 1, 최대값은 5이다. 구조방정식분석 모형에 투입시킬 주요 변수의 평균, 왜도 및 첨도를 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Characteristics of Main Variables

Latent variable	Measured variable	Mean	Skewness	Kurtosis
Human Relations	HR1	3.53	-.063	.271
	HR2	3.93	.573	.770
Turnover	TI1	3.40	-.543	-.559

Intent	TI2	2.93	-.042	-.939
	TI3	2.84	.160	-.549
	TI4	2.65	.182	-.593
	TI5	2.37	.446	-.131
	JS1	3.80	-.333	.306
Job Satisfaction	JS2	3.88	-.200	.032
	JS3	3.90	-.255	.234
	JS4	3.75	-.224	-.159
	JS5	3.56	-.257	-.151
	JS6	3.27	-.310	-.041

Kline(2010)이 정규분포상의 기준으로 |왜도| <3과 |첨도| <8로 제시하고 있는데[25], 각 변수들의 왜도와 첨도 모두 정규분포 기준에 적합한 것으로 나타나 구조방정식모형을 사용하기에 문제가 없는 것으로 나타났다. 주요 변수 간 상관관계의 분석 결과는 Table 3과 같다.

분석결과 모든 잠재변수 간의 상관관계가 $p < .01$ 로 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 인간관계와 이직의도 $r = -.278$, 직무만족과 이직의도 $r = -.382$ 로 부(-)적인 관계이며, 인간관계와 직무만족 간의 관계 $r = .427$ 로 정(+)적인 관계로 확인되었다. 보통 상관계수가 0.8 이상이면 다중공선성의 위험이 있는 것으로 간주하는데, 본 연구에서 다중공선성이 의심되는 변수는 없었다.

Table 3. Correlation analysis of Main variables

Variable	HR	TI	JS	Cronbach's α
Human Relations	1			.896
Turnover Intent	-.278**	1		.892
Job Satisfaction	.427**	-.382**	1	.896

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

3.3 모형검증

3.3.1 측정모형 분석 결과

본 연구에서 설정한 잠재변수에 대한 측정모형의 검증은 확인적 요인분석을 통해 검증하였으며, 결과는 Table 4와 같다.

측정모형의 적합도는 $\chi^2 = 216.664 (p < .001)$, TLI = .926, CFI = .941, RMSEA = .083으로 나타나 전반적으로 적합한 수준인 것으로 확인되었다. 표준화 요인부하량은 모든 변수에서 .4이상으로 나타났으며, C.R. 값은 모두 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있음을, 즉 타당하게 구성되었음을 의미한다.

Table 4. Results of measurement model analysis

Path	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
Human Relations →	HR1	1.000	.707	
	HR2	.665	.430	.129 5.157 ***
Turnover Intent →	TI1	1.000	.678	
	TI2	1.047	.718	.084 12.426 ***
	TI3	1.127	.818	.081 13.921 ***
	TI4	1.189	.888	.080 14.845 ***
	TI5	1.067	.840	.075 14.231 ***
Job Satisfaction →	JS1	1.000	.784	
	JS2	1.071	.832	.062 17.308 ***
	JS3	1.065	.845	.060 17.644 ***
	JS4	1.197	.839	.068 17.493 ***
	JS5	1.204	.734	.081 14.836 ***
	JS6	1.095	.640	.087 12.617 ***

$\chi^2=216.664(df=62, p=.000)$, CFI=.941, TLI=.926, RMSEA=.083
 * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

3.3.2 구조모형 분석 결과

다음 Fig. 1은 장애인복지관 종사자의 인간관계와 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해 설정된 모형을 도식화한 것이며, 변수들 간의 인과관계를 나타낸 구조모형의 경로계수는 Table 5에서 제시되고 있다.

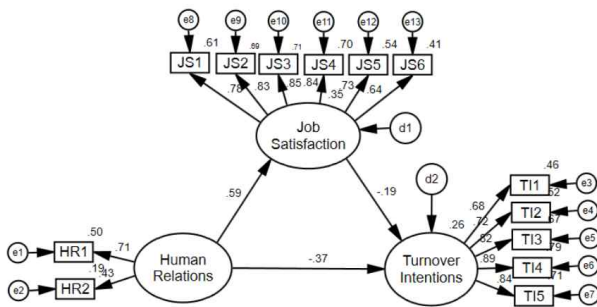


Fig. 1. Mediating model of main variables

Table 5. Analysing the structural equation modeling

Path	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
Human Relations → Job Satisfaction	.636	.593	.131	4.875 ***
Job Satisfaction → Turnover Intent	-.281	-.189	.139	-2.024 *
Human Relations → Turnover Intent	-.589	-.370	.209	-2.814 **

$\chi^2=216.664(df=62, p=.000)$, CFI=.941, TLI=.926, RMSEA=.083 * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

분석결과를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 장애인복지관 종사자의 인간관계는 직무만족에 정(+)적인 방향으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다($\beta=.593, p<.001$). 이는 장애인복지관 종사자의 시설장과 동료들 간의 인간관계가 좋을수록 직무만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, 직무만족이 이직의도에 부(-)적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다($\beta=-.189, p<.05$). 즉, 장애인복지관 종사자의 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 의미한다.

또한 인간관계는 이직의도에 부(-)적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다($\beta=-.370, p<.01$). 이는 장애인복지관 종사자의 시설장과 동료들 간의 인간관계가 좋을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 의미한다.

직무만족의 경로($\beta=.593$)가 가장 큰 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다. 그리고 인간관계의 관측변수들의 설명력을 비교해보면, 시설장과의 관계의 직무만족에 대한 설명력($\beta=.707$)이 동료관계의 설명력($\beta=.430$)에 비해 매우 큰 것으로 나타났다.

3.3.3 매개효과 검증

이 연구에서 매개변수로 설정한 직무만족의 매개효과(mediating effect)를 확인하기 위해 부트스트랩(Bootstrap) 분석을 실시하였다. Table 6 참조. 분석결과 산출된 효과계수가 95% 신뢰구간의 상한과 하한 값의 사이에 '0'을 포함하고 있지 않으면 매개효과가 통계적으로 유의미한 것으로 판단할 수 있다[26].

분석결과, 장애인복지관 종사자의 시설장과 동료들 간의 인간관계와 이직의도 간의 관계에서 직무만족의 매개효과 계수를 부트스트랩 분석을 통해 통계적 유의성을 살펴본다. 인간관계→직무만족→이직의도 경로를 통해 미치는 효과 계수가 -0.179 로 $p<.001$ 수준에서 유의미했으며, 95% 신뢰구간의 상·하한 값이 -0.459 에서부터 -0.099 에 걸쳐있어 '0'을 포함하고 있지 않기 때문에 그 효과가 통계적으로 유의미하다고 볼 수 있다. 또한 본 연구 모형 경로의 총효과는 -0.482 , 직접효과 -0.370 그리고

간접효과가 -0.112 로 유의확률 $p=0.044$ 로 유의수준 0.05 에서 유의미한 것으로 나타났다.

이러한 분석 결과는 장애인복지관 종사자의 직무만족이 인간관계와 이직의도 사이에서 부분매개효과를 가지는 것을 의미한다.

Table 6. Verification of mediating effect

Path	Nonstandardized coefficient	Standard error	95%CI	
			Lower	Upper
Human Relations	-0.179^{***}	.103	-0.459	-0.011
→ Job Satisfaction	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	
→Turnover Intent	-0.482^*	-0.370^*	-0.112^*	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ BC=Bias-Corrected.

4. 논의 및 결론

본 연구는 장애인복지관 종사자의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향과 이 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하였다. 즉 장애인복지관 종사자의 인간관계를 독립변수로, 종사자의 이직의도를 종속변수로, 그리고 직무만족을 매개변수로 설정하는 연구모형을 통계적으로 검증하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약해보면 첫째, 종사자의 인간관계는 직무만족에 정(+)적인 방향으로 유의미한 영향을 보이는 것으로 나타났다($\beta=0.593$, $p<0.001$). 즉, 장애인복지관 종사자의 인간관계가 좋을수록 직무만족도가 높아진다는 것을 의미한다. 인간관계와 직무만족의 정적 상관관계는 요양보호사의 인간관계가 직무만족도를 증진시키는 변인임을 밝힌 배석연과 이병록[14, 재인용] 및 김대경[27]의 연구결과와 일치한다. 이는 종사자의 직무만족도를 높이기 위해서 긍정적 인간관계를 형성하기 위한 노력이 중요함을 시사한다고 볼 수 있다.

둘째, 종사자의 직무만족이 이직의도에 부(-)적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다($\beta=-0.189$, $p<0.05$). 이는 장애인복지관 종사자의 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 의미한다. 이러한 분석결과는 김윤정 외[28]와 김경진 외[29] 등의 연구결과와 일치한다. 인간관계 또한 이직의도에 부(-)적인 방향으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=-0.370$, $p<0.01$). 이러한 결과는 인간관계가 직접적으로 이직의도에 영향을 미쳐 장애인복지관 종사자의 인간관계가 좋을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 의미한다.

셋째, 본 연구에서 매개변수로 설정한 직무만족의 매개효과를 검증한 결과, 종사자의 인간관계와 이직의도 사이에서 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다($B=-0.179$, $p<0.05$). 이러한 결과는 인간관계가 이직의도에 직접영향을 미치기도 하고, 직무만족처럼 간접경로를 통해 이직의도에 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 이직을 예방하기 위해서는 인간관계에 대한 사전 관리 프로그램과 네트워크 구축 등이 필요함을 알 수 있다.

마지막으로 본 연구결과에서 영향력의 크기가 가장 큰 경로인 인간관계와 직무만족의 관계에서 인간관계에 대한 두 개의 관측변수의 설명력을 비교한 결과, 직무만족에 대한 시설장과의 관계의 설명력($\beta=0.707$)이 동료들과의 관계의 설명력($\beta=0.430$)에 비해 큰 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 통해 장애인복지관에서 운영권한이 가장 큰 시설장과의 긍정적 관계는 직무만족을 높이고, 이직의도를 낮추기 위한 중요한 조건임을 시사한다. 이러한 분석결과는 장애인생활시설 생활재활교사를 대상으로 직무만족을 조사연구를 수행한 이문휘[30]의 분석결과와 일치한다.

장애인복지관 종사자의 빈번한 교체는 복지관을 이용하는 장애인들에게는 서비스 제공자의 잦은 변동을 의미하기 때문에 극심한 불안을 쌓이게 할 뿐만 아니라 양질의 서비스를 제공받는 데에도 불편이 초래될 수밖에 없다. 또한 복지관 차원에서도 우수한 인재 확보의 어려움과 신규 채용된 직원의 업무과외 등 조직적응에 에너지를 소진하게 된다. 따라서 종사자들의 이직과 이직의도를 잘 관리하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 본 연구의 분석결과를 바탕으로 장애인복지관 종사자의 이직을 예방하거나 사전적으로 줄일 수 있는 실천적·정책적 측면에서의 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 종사자의 시설장과의 동료들 간에 긍정적인 인간관계가 형성될 수 있도록 다양한 프로그램을 개발하여 실행할 필요가 있다. 예를 들면, 복지관 차원에서 종사자들을 위해 정기적인 친목도모의 장[31]을 만들어 줌으로써 구성된 상호간의 소통의 창구를 마련해 줄 수 있다. 그리고 동료들 간의 심리적 갈등을 파악할 수 있는 프로그램과 불평불만 또는 문제를 사전에 해결할 수 있는 시스템을 갖춘다면 종사자의 이직을 감소시키는데 도움이 될 것이라 판단된다.

그리고 본 연구의 분석결과를 살펴보면 인간관계 중에서 상사와의 인간관계가 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 장애인복지관 내에서 소통하는 문화를 조성하여 종사자들과 상사 간의 수직적 관계

를 수평적 관계로 변화시키는 노력도 필요하다. 커뮤니케이션으로 변화하는 노력이 필요하다[32].

둘째, 장애인복지관 종사자의 직무만족을 높이기 위한 지속적인 개입은 이직의도를 낮추는 데 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 이는 서보준의 연구[33]에서도 검증된 사실이다. 이를 위해 직장 내 동료들과의 주기적이고 체계적인 집단 슈퍼비전이나 전문교육, 지지적 관계를 유지할 수 있는 모임 운영 등이 효과적일 수 있다[34]. 그리고 열악한 임금체계의 개선도 장애인복지시설 종사자들의 직무만족을 높이는 방법이 될 수 있다[35].

본 연구는 사회적 관심에 비해 다소 연구가 미진했던 장애인복지 분야의 종사자들을 대상으로 하여 이직의도 및 관련 변수들의 역동적 관계를 연구했다는 점에서 의미를 찾을 수 있다. 특히, 인간관계가 직무만족을 매개하여 이직의도에 유의미한 영향을 준다는 사실을 확인했다. 그러나 본 연구에서 확인한 변수 간의 관계는 다소 학문적 가치가 높지 않다고 볼 수 있다. 따라서 이후에는 본 연구를 시작으로 하여 장애인복지 분야의 종사자들을 대상으로 이직의도와 관련된 다양한 변수들 간의 관계를 좀 더 학문적인 차원에서 깊이 있게 규명하는 후속연구들이 진행되기를 바란다.

REFERENCES

- [1] D. K. Kim & E. A. Cho. (2019). A Study on Human Rights Sensitivity and Self-Efficacy Affecting Quality of Service. *Journal of Disability and Welfare*, 45, 115-136.
- [2] Health and Welfare Ministry. (2020). *A Guideline of Services in Welfare Facilities for the Disabled*. Sejong : Health and Welfare Agency.
- [3] M. C. Kim. (2019). *The Influence of Emotional Labor on the Turnover Intention of Welfare Workers for Disabled*. Unpublished Doctoral thesis. Jeonnam National University, Jeonnam.
- [4] Y. K. Lee. (2019). *Development of Performance Management Model for the Disabled Welfare Center*. Unpublished Doctoral thesis. Keimyung University, Daegu.
- [5] M. S. Song. (2015). Convergence Models of Evaluation Systems for Social Welfare Facilities. *Journal of the Korea Convergence Society*, 6(5), 115-122.
- [6] J. D. Yang & Y. J. Jeong. (2012). A Study on Factors Affecting Turnover Intention of Social Workers. *Journal of Public Welfare Administration*, 22(1), 177-197.
- [7] T. J. Kim & M. R. Lee. (2019). The Effect of Job Stress on the Organizational Effectiveness of Social Welfare Centers for the Disabled. *Korean Journal of Public Policy*, 36(2), 271-294.
- [8] K. H. Shin. (2016). A Study on the Effects of Social Worker's Attitude on Turnover Intention. *The Journal of Spirituality, Health and Welfare*, 5(1), 75-98.
- [9] I. S. Lee, S. Y. Kim & B. H. Lee. (2010). A Study on the Factors Influencing on the Intent to Leave among Personal Assistants. *Disability & Employment*, 20(1), 289-312.
- [10] J. O. Shin. (2015). The Effect of Job Stress on Turnover Intentions for Personal Assistance Service Center Coordinators. *Korean Journal of Care Management*, 17, 141-159.
- [11] Y. S. Youn, S. Y. Cho, Y. C. Byun & G. C. Song. (2019). Factors Affecting Turnover Intention among Rehabilitation Specialist. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(1), 559-573.
- [12] M. J. Song & H. R. Lee. (2008). The Development and Effects of A human Relationship Training Program Using a University Liberal-Art Course. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, 20(2), 269-291.
- [13] H. J. Kim. (2000). Determinants of Human Relationships : A Network Analysis. *Korean Journal of Communication Studies*, 8, 58-77.
- [14] S. Y. Bae & B. R. Lee. (2013). The Influence of Care Workers' Human Relations on the Job Satisfaction. *Journal of Korea Entertainment Industry Association*, 7(4), 253-263.
- [15] S. A. Jang. (2018). A Study on the Factors Affecting the Turnover Intention of Activity Assistants in Personal Activity Assistance Service for the Disabled. *Journal of the Korean Association for Social Service*, 8(1), 81-110.
- [16] S. H. Son. (2017). *Factors Affecting Organizational Effectiveness of Professional Soldiers*. Unplished Doctoral thesis. Konyang University, Chungnam.
- [17] Y. H. Park, M. Y. Joo & M. J. Park. (2009). Effects of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Turnover Intention Elderly Nursing Home Employees. *Social Welfare Policy*, 36(4), 241-262.
- [18] L. S. Yeon. (2019). The Effects of Empowerment on Turnover Intention of Workers of Vocational Rehabilitation Facilities for the Disabled. *Journal of Rehabilitation Research*, 23(4), 195-222.
- [19] J. K. Park. (2017). *A Study on the Effective Factors of Care Giver's Working Environment to their Turnover Intention*. Unpublished Doctoral thesis. Yemyung Graduate School University, Seoul.
- [20] A. L. Kalleberg. (1975). *Work Values, Job Rewards and Job Satisfaction: A Theory of the Quality of Work Experience*. Unpublished Doctoral thesis, Wisconsin University, Wisconsin.
- [21] A. L. Kalleberg. (1977). Work Values and Job Rewards:

- A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
- [22] S. Y. Lee. (2002). *A Study on the Relationship between Job Satisfaction and Intent to Leave among Social Workers in Old People's Welfare Facilities*. Unpublished Doctoral thesis. Dankook Graduate School University, Kyeonggi.
- [23] B. R. Lee. (2012). A Study on the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 32(4), 123-150.
- [24] D. H. Yim. (2017). AMOS 24 Structural Equation Modeling. *Free Academy*, 148-153.
- [25] R. Kline. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling(3rd ed)*, New York, Guilford Press.
- [26] D. H. Yim (2017). AMOS 24 Structural Equation Modeling. *Free Academy*, 69-70.
- [27] D. K. Lee. (2019). *Effect of Job Consciousness and Work Environment on Job Satisfaction of Caregivers in Long-Term Care Facilities for the Elderly*. Unpublished Doctoral thesis. Seoul Venture University, Seoul.
- [28] Y. J. Kim, Y. J. Kim & S. H. Chen. (2016). The effect of Job Satisfaction and Burnout on Turnover Intention of Care Worker. *Asia-pacific Journal of Multimedia Service Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 6(9), 527-535.
- [29] K. J. Kim & S. Y. Jun. (2016). A Study on the Effects of Job Satisfaction Factors on Turnover Intention and Mediating Effects of Service Orientation: Focus on Outsourcing Workers at Distribution Center. *Korean Journal of Business Administration*, 29(11), 1613-1632.
- [30] M. H. Lee. (2007). *A Study on Job Satisfaction of Social Workers in Residential Institute for the Disabled*. Unpublished Doctoral thesis. Wonkwang University, Jeonbuk.
- [31] C. Y. Lim, D. M. Yeum & C. J. Lim. (2017). The Influence of Emotion Work on Turnover Intention in Care Worker: Focused on the Mediating Effects of Self Efficacy and Burnout. *Korean Social Science Research Council*, 28(3), 229-246.
- [32] S. J. Hwang. (2020). *A Study on the Factors Affecting the Turnover Intention of the Elderly Welfare Facilities Workers*. Unpublished Doctoral thesis. Daegu Haany University, Daegu.
- [33] B. J. Seo. (2019). Impact of Job Stress on Turnover Intention in Local Children's Center Workers. *Journal of Public Society*, 9(4), 43-72.
- [34] M. J. Seon & W. M. Jung. (2018). Effect of the Community Child Center Services on Children's Happiness. *Korean Journal of Family Welfare*, 23(2), 263-282.
- [35] J. H. Lee & H. S. Park. (2016). Study of Factors Influencing on Elderly Care Facilities Workers' Turnover Intention. *Society & Culture*, 30(3), 295-320.

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[영향]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지

지시설, 직무만족

· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr