산업융합연구 제18권 제2호 pp. 59-67, 2020
ISSN 2635-8875 / e-ISSN 2672-0124
https://doi.org/10.22678/JIC.2020.18.2.059

장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향 연구: 직무몰입 매개효과

신준옥*
성결대학교 사회복지학과 교수

The Effect of Job Stress and Self-Efficacy on the Turnover Intention of Disability Assistance Workers:Focusing on the Mediating Effect of Job Engagement

Jun-Ok Shin*
Professor, Dept. of social welfare, Sungkyul University

요 약 본 연구는 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 영향을 미치고 직무몰입이 매개효과가 있는지를 통해 장애인활동지원사의 위기와 역경을 극복할 수 있는 문제해결에 기여함을 목적으로 한다. 이에 서울.경기 장애인활동지원사업 수행기관에서 재직 중인 활동지원사 290명을 대상으로 2019.5.1.-6.30.까지 설문조사하여 SPSS 24.0 통계프로그램으로 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 관계갈등이 높을수록, 직장문화에 대한 부적응이 심할수록 직무몰입에 악영향을 미치고 정서적지지, 평가적지지, 정보적지지가 높을수록 직무에 몰입하는 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 관계갈등이 많을수록, 직장이 불안정할수록 직장문화에 적응이 힘들수록 이직의도는 더 많은 것으로 확인되었다. 셋째, 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 직무몰입은 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 넷째 자기효능감은 이직의도와의 관계에서 직무몰입은 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 장애인활동지원사의 직무스트레스 감소와 직무몰입을 향상시키며 이직의도를 줄이기 위한 실천적, 정책적 방안을 제안하고자 한다.

키워드 : 장애인활동지원사, 직무스트레스, 자기효능감, 이직의도, 직무몰입

Abstract This study aims to contribute to overcoming difficulties that disability assistance workers experience by verifying the effect of job stress and self-efficacy on their turnover intentions, and whether job engagement has a mediating effect in the process. For this purpose, a survey was performed on 290 disability assistance workers associated with disability support organizations in the Seoul and Gyeonggi area during the period of 2019.5.1.-2019.6.30. The collected survey data was analyzed with the SPSS 24.0 statistical software, the results of which are as follows. First, job stress and self-efficacy appears to affect job engagement. High levels of conflict and maladjustment in the workplace had adverse effects on job engagement, while high levels of emotional, evaluative, and informational support had positive effects. Second, job stress and self-efficacy also had an effect on turnover intentions. High levels of conflict, instability, and maladjustment in the workplace led to a higher level of turnover intentions. Third, job engagement had a mediating effect between job stress and turnover intentions. Fourth, job engagement had no mediating effect between self-efficacy and turnover intentions. These results serve to propose practical measures to reduce the job stress and improve the job engagement of disability assistance workers.

Key Words : Disability assistance workers, Occupational stress, Self-efficacy, Turnover intentions, Job engagement

*Corresponding Author : Jun-Ok Shin(sjuno686@hanmail.net)
Received March 31, 2020 Revised April 16, 2020
Accepted April 20, 2020 Published April 30, 2020

Ⅰ. 서론

산장애인활동지원사업은 중증장애인에게 장애인활동지원사를 파견하여 일상생활을 지원하고 사회참여 및 자립을 도모하며, 가족의 부양부담을 경감시켜 주기 위한 목적으로 제공되고 있다. 장애인활동지원은 2005년 시범사업으로 전국 10개 자립생활센터를 중심으로 시작되었으며 2011년 “장애인활동지원에 관한 법률” 이 제정됨에 따라 전국규모로 확대되었다. 2015년 6월부터 서비스 대상이 장애 1급에서 3급까지 확대되어 지원대상은 2011년도 14,000명에서 2016년 63,000명으로 증가하였다[1]. 이러한 제도적 발전과 서비스규모의 증가에도 불구하고 서비스의 질적 향상과 관련해서 낮은 평가가 나오는 원인은 장애인 1인당 장애인활동지원사의 비율이 2012년 0.73명 수준이던 것이 2016년 0.88명으로 증가하는데 그치고 있기 때문이다. 이는 장애인 1인당 1명의 장애인활동지원사가 배정되기 어려운 수준으로 서비스의 확대가 수요를 따라가지 못하고 있다. 이러한 이유로 장애인활동지원사의 안정적인 수급과 서비스 질 제고에도 중요성이 대두되고 있으며 장애인활동지원사의 이직률은 타 직종에 비해서 상당히 높은 수준이다. 이러한 원인으로는 하루 24시간의 돌봄서비스를 제공하므로 이직으로 연계되고 이직은 서비스의 질적 하락은 물론 장애인복지정책에서 추구하는 장애인의 삶의 질과 사회통합의 목표에 저해 요인이 되고 있다. 따라서 이직의도 감소를 위한 규명이 절실히 필요하다[2].

직무스트레스는 빈번한 결근, 사기저하 등의 유발 외에도 이직률에 영향을 미치며, 직접적인 영향을 준다고 제시한 연구와, 심리적 변수들이 매개하여 이직의도에 간접적 영향을 미친다고 제시한 연구로 나누어 볼 수 있다[3]. 또한 장애인활동지원사의 이직의도에 영향을 주는 개인요인, 직무요인 및 조직요인이 있으며, 장애인활동지원사가 보호자와의 서비스에 대한 시각차가 클수록, 특히 활동보조인과 성별이 다른 장애인에 대한 서비스부담이 클수록 이직의도가 높다고 하였다. 그러나 자기효능감이 높은 사람은 직무스트레스를 감소시키고 조직에 몰입하므로 이직도 낮출 수 있음에 주목할 필요가 있다.

자기효능감은 인간이 수행하는 일에 가장 많은 영향력을 미치는 요인으로 구체적인 상황에서 할 수 있다는 자신의 잠재력을 믿는 것으로 자신에 대한 신뢰와 행동을 변화시킬 수 있다는 신념이다[7]. 이와 같이 자기효능감이 높은 사람은 이직에 영향을 미치는 심리적 소진의 요인을 잘 대처하고 관리하여 이직의도를 낮게 경험한다고 보고하였다[8]. 자기효능감은 실천을 잘 할 수 있다는 스스로에 대한 신념이고, 자신의 행동을 긍정적인 방향으로 이끌어갈 수 있는 내면의 동력과 동기화의 결정요인이 된다고 하였다[9]. 자기효능감과 이직의도의 연관성에 대한 논문을 살펴보면, 자기효능감이 낮을수록 가까운 미래에 이직을 원하는 심리상태로 연결될 수 있고 이는 이직을 예측하는 중요한 요인이 되기도 한다고 하였다[10].

이직의도는 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 의지에 대한 태도나 경향성, 행동으로 옮기려는 결심이라고 할 수 있다. 이직의도는 주로 일반적인 직무스트레스 즉, 직무자율성, 역할 모호, 역할갈등, 업무량, 임금체계, 동료관계, 돌봄 대상자와의 관계, 스트레스 등이 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 이직의도 과정을 살펴보면, 업무환경 내 존재하는 스트레스 요인들이 정서적 고갈상태를 초래하고 이 상태가 지속되면 직무 불만족이나 이직의도와 같은 결과를 초래한다고 하였다[6]. 장애인활동지원사의 업무환경 내 직무스트레스는 이직의도로 이어질 수도 있으나 직무몰입을 한다면 이직보다는 이직의도로 그칠 수 있을 것이다.

직무몰입은 구성원의 조직에 대한 태도를 나타내는 것으로 조직이론에서 매우 중요한 비중을 차지하는 개념이며 조직을 효율적으로 관리하기 위해서 구성원의 개인목표와 조직목표를 통합시켜 조직의 유효성을 제고해야 한다. Nissly, J. A., Mor Barak, M. E., and Levin, A.[14]는 직무몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 차원으로 정의했다. 먼저 정서적 몰입은 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적인 애착감이며 이는 구성원들이 조직에 대해 감정적으로 애착을 가지고 일체감을 갖는 것이고 정서적 몰입이 강한 경우 구성원들은 목표나 가치관을 받아들이며 조직을 위하여 노력을 아끼지 않는 자세를 가지게 된다고 하였다. 이와 같이 장애인활동지원사의 직무특성을 파악하여 신체 및 정서적으로 직무스트레스를 감소시키고 직무몰입을 통하여 자기효능감을 높일 수 있는 지지가 필요하다.

따라서 본 연구는 장애인활동지원사의 직무스트레스 및 자기효능감이 이직의도를 낮추고 직무몰입을 매개로 하여 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하여 이직의도를 감소시킬 수 있는 실천적·정책적 개선방안을 제

시하고자 한다. 업은 인간의 생활을 경제적으로 풍요롭게 하기 위하여 재화나 서비스를 생산하는 활동이다. 산업은 재화를 생산하는 경제 활동 조직이다. 생산하는 재화의 종류에 따라 산업의 종류를 분류할 수 있다. 산업계에는 여러 가지 업종이 있다[1].

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 직무스트레스

직무스트레스는 개인적으로 신체적인 피로감, 개인의 건강을 해치고 타 조직으로 이직, 직무불만족, 조직에 대한 충성심 감소, 직장결근 등 개인이나 조직에 부정적인 영향을 미친다. 또한 직무스트레스는 이직의 예측 요인의 하나이며 스트레스 수준이 높은 종사자는 직무를 떠나려는 생각을 많이 하게 된다[14]. 그러므로 직원의 스트레스와 이직의도가 높으면 조직에서는 업무의 효과성이나 서비스 질에 영향을 미치고 클라이언트도 함께 고통을 받게 된다. 사회서비스분야의 스트레스와 관련된 연구를 보면, 직무 관련 요인들인 과도한 업무량, 낮은 급여, 열악한 기관운영, 사기저하, 승진기회 부족과 같은 변수가 관련되어 있다[15]. 또한 열악한 복리후생 등 업무분장의 불명확성에서 오는 스트레스로 인하여 많은 종사자들이 이직률이 높다고 하였다. 직무스트레스가 이직에 미치는 영향연구[11], 직무몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구[12], 직무만족이 이직에 미치는 연구를[13] 토대로 자기효능감은 중요한 결정을 수행하고, 기술이나 수행수준을 결정짓는다는 점에서 성취행동에 의미를 부여하는 요인들이다. 주로 요양보호사의 직무스트레스, 직업의식, 조직몰입, 자기효능감 등의 연구들이 진행되었지만 장애인활동지원사가 수행하고 있는 돌봄서비스의 측면에서 직무스트레스와 이직에 미치는 영향에 관한 연구는 상대적으로 미흡한 실정이다.

2.2 자기효능감

자기효능감은 문제해결에 중요한 요소로 자기효능감이 높을 경우 어려움을 잘 극복할 수 있는 자신감과 문제해결을 효과적으로 잘 할 수 있다고 하였으며 결과 기대보다 동기와 더 밀접하게 관련되어 있어 성취의 결과에 영향을 준다는 것이다. 여기에서 결과 기대는 행동의 결과에 대한 개인의 신념으로 주어진 행동이 어떤 확실한 결과를 유출할 것이라는 개인의 추측을 의미하고 효능기대는 결과를 얻는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있는가에 대한 신념이다[7]. 또한 자기효능감은 주어진 상황을 이겨내기 위해서 필요한 인지자원 및 행동과정을 최고로 높일 능력이 자신에게 있다는 믿음으로 폭넓게 기술하며 일반적인 효능감은 구체적인 상황을 다루는데 필요한 행동을 조직하고 수행하는데 있어 자신의 개인 능력에 대한 판단 또는 기대를 말하고, 중요한 결정을 수행하고, 기술 수준을 결정짓는다는 점에서 성취행동에 중대한 의미를 부여한다고 하였다[19]. 자기효능감이 돌봄이행에 미치는 연구에서는 연령이 높고 근무경력이 많은 경우 자기효능감이 높고, 자기효능감은 직무만족에 영향이 있으며 자기효능감을 향상시킴으로 조직몰입이 강화되고, 자기효능감이 높을수록 기관에 대한 소속감. 애착정도가 높다고 하였다[22].

2.3 이직의도

이직이란 어떤 조직에 들어오고 나가는, 조직구성원의 이동을 모두 포함하며, 인력의 외부이동과 내부 이동 모두를 포괄하는 조직 간의 이동이라고 할 수 있다. 또한 조직으로 부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직구성원 자격을 종결짓는 것이라고 정의할 수 있다[16]. 따라서 이직은 개인이 회사를 떠나는 구체적인 행동이라면, 이직의도는 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 의지에 대한 태도나 경향성, 행동으로 옮기려는 결심이라고 할 수 있다. 이직의도는 이직 행동의 중요한 선행변수로서 이직의도가 있다고 말한 사람은 실제로 이직으로 이어질 수 있는 가능성이 매우 높고 그러한 행동으로 나타나고 있으며, 유형에 따라 전직, 퇴직, 구직 의사를 통해 측정될 수 있다[16]. 이직의도는 직무몰입도가 높은 사람일수록 직무스트레스를 적게 받고, 자기효능감이 높을수록 직무에 몰입하여 이직의도를 낮추는 중요한 변수라고 할 수 있다.

2.4 조직몰입

조직몰입은 조직원의 이직을 줄이고 직무향상에 공헌하는 요인으로 유용성을 갖는다는 조직몰입과 관계된 연구를 보면, 조직몰입의 3가지 차원에서 정서적, 지속적, 규범적 몰입으로 구분하여 영향을 미치는 결정요인을 탐색한 결과, 근무하고 있는 조직구조가 중요한 요인임을 보여 주고 조직몰입을 높이기 위해서 조직구조에 대해 구조적인 변화를 고려해야 한다는 점을 강조하였다[17]. 조직몰입은 직무성과보다 구성원의 실제적인 직무성과

등의 현상을 더욱 잘 설명해 준다.

2.5 직무스트레스 및 자기효능감, 조직몰입, 이직의도간의 관계

직무스트레스는 부정적인 발달을 초래할 가능성이 높은 개인이나 환경적인 특성들로 특정장애를 일으키는 유전적 요인이나 다루기 힘든 기질과 같은 개인적인 특성이 포함될 수 있으며, 직무스트레스 정도가 큰 외상사건이나 만성적인 빈곤, 역경과 같은 환경적 요인이다[7]. 직무스트레스는 개인과 직무환경의 관계가 부정적일수록 발생 가능성이 높고, 개인적인 성향에 따라서 장애인활동지원사가 지각하는 스트레스의 강도가 다르다고 볼 수 있다. 또한 김명자[9]는 직무스트레스와 이직의 관계에 있어서 직무스트레스가 대부분 조직구성원들에게 유해한 관계에 있다고 하였고 직무스트레스 요인과 관련하여 직무만족도가 떨어지면 조직에 대한 소속감이 약화되어 이직의도에 부정적인 영향을 준다고 보고하였다. 국내 연구의 경우, 김일범[17]은 직무스트레스의 요인이 이직의도에 긍정적인 영향을 미치며, 직업적응에 있어서 직무가 많거나 소량일 때 이직의도가 높다고 분석하였다. 직무몰입과 이직의도와 같은 직무태도는 성, 연령, 교육수준, 재직기간 등 근로자 개인 특성의 영향을 받기도 하고 슈퍼비전이나 교육, 업무량과 같은 직무환경 변수, 임금과 고용안정성과 같은 조직의 외재적 보상, 또 가치 있는 일을 하고 있다고 믿는 내재적보상 등의 영향을 받는 것으로 알려져 있다. 노인시설 종사자를 대상으로 한 연구에서 직무몰입이 높은 사람은 자기효능감이 높고, 자기효능감이 높은 사람이 직무몰입을 하고, 자기효능감은 직무스트레스와 이직의도, 직무몰입과의 관계를 조절효과가 있다고 하였다[17]. 이는 자기효능감 정도가 높을수록 직무만족과 생에 대한 만족이 증가하고, 자기효능감이 높을수록 더욱 긍정적인 경험을 한다는 것을 예측할 수 있다. 이에 본 연구에서는 장애인활동지원사를 대상으로 직무스트레스 및 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향이 조직몰입에 의해서 매개효과가 있는지에 대한 연구가 필요하다고 판단되었다.

Ⅲ. 실증연구

3. 연구방법

3.1 연구 대상

본 연구의 대상은 편의추출 방법을 사용하여 서울·경기 지역에 위치한 장애인활동지원 수행기관에서 근무하고 있는 장애인활동지원사 300명에게 설문을 실시하였으나 회수되지 않거나 불성실한 답변의 설문지 10부를 제외한 290명을 대상으로 분석에 사용하였다. 연구하기에 앞서 장애인활동지원사 30명을 대상으로 설문을 통하여 예비조사를 하였고, 이후 의견을 반영하여 이해하기 어려운 문항은 수정한 후 본 조사는 2019.5.1~6.30.까지 실시하였다.

3.2 연구가설

본 연구에서 설정한 가설은 다음과 같다.

첫째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직무몰입은 매개역할을 할 것이다.

넷째, 장애인활동지원사의 자기효능감과 이직의도의 관계에서 직무몰입은 매개역할을 할 것이다.

3.3 측정도구

3.3.1 직무스트레스

직무스트레스란 개인과 환경 간의 갈등으로 개인의 대응능력을 초과하여 요구되는 직무환경이다[15]. 본 연구의 측정도구는 한국인 직무스트레스 측정도구개발 및 표준화 연구에 제시된 도구를 본 연구에 맞게 수정하여 총 23개의 항목(직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무의 불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화) 의 7개 하위 요인으로 구성하고, 응답범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)' 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 직무스트레스 척도의 내적일관성 신뢰도는 .755로서 안정적으로 나타났다.

3.3.2 자기효능감

자기효능감은 문제해결에도 중요한 요소로 자기효능감이 높을 경우 어려운 상황을 잘 극복할 수 있는 자신감 등으로 문제해결을 효과적으로 잘할 수 있다고 하였다[7]. 본 연구에서 사용한 척도는 Park[19]의 논문 척도를 사용하여 자기효능감을 측정하기 위해 극복능력, 자신감, 성취력, 목표달성가능성 등을 포함시켜 총 8개의 문항으로 사용하였다.. 응답범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)' 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수

록 자기효능감이 높음을 의미한다. 자기효능감 척도의 내적일관성 신뢰도는 .852로 안정적으로 나타났다.

3.3.3 조직몰입

조직몰입은 조직구성원의 이직을 줄이고 생산성과 품질향상에 공헌하는 요인으로 인적자원 관리수단으로 유용성을 갖으며 직무만족보다 구성원의 이직, 이직의사, 결근, 직무성과 등의 현상을 잘 설명해 준다[18]. 본 연구에 사용된 척도는 Price[21]에 의해 개발된 척도를 이태화[20]가 5개 문항으로 직무특성에 맞게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 응답범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)' 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 조직몰입 척도의 내적일관성 신뢰도는 .857로 안정적으로 나타났다.

3.3.4 이직의도

이직은 구성원이 현재 속해 있는 조직에서 스스로 조직구성원 자격을 포기하고 타 조직으로 떠나는 것이다[19]. 즉, 장애인활동지원사의 잦은 이동과 이직은 장애인에게 부정적인 영향을 미치므로 이직에 대한 안전장치가 필요하고 장애인이 좀 더 안전한 서비스를 받을 수 있는 환경을 만들기 위해 본 연구의 종속변수를 이직의도로 선정하였다. 본 연구에 사용된 척도는 Price[21]에 의해 개발된 척도를 이태화[20]가 5개 문항으로 이해하기 쉽게 재구성한 설문지를 본 연구에 사용하였다. 이직의도 척도의 신뢰도는 .655로 안정적으로 나타났다.

3.4 분석방법

분석에 사용된 통계패키지는 SPSS 24.0이며, 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 표본의 일반적 특성별로 빈도와 백분율을 빈도분석으로 실시하였다. 둘째, 연구대상 변수에 대한 기술통계분석을 실시하였다. 셋째, 연구대상 변수 간에 유의미한 차이가 있는지 검증하기 위해 t-검증과 분산분석의 F검증을 실시하였다. 넷째, 독립변수가 매개변수, 독립변수에 직·간접적으로 영향을 미치는지를 분석하기 위해 회귀분석(다중회귀분석)을 실시하였다. 다섯째, 매개변수가 독립변수와 종속변수 간의 관계에서 매개효과가 있는지 검증하기 위하여 3단계 회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석 결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구에 사용된 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 장애인활동지원사의 성별을 살펴보면, 남자 30명(10.3%), 여자 260명(89.7%)으로 여자 장애인활동지원사가 대부분임을 알 수 있다. 연령은 40대 이하 51명(17.6%), 50대 110명(37.9%), 60대 이상 129명(44.5%)으로 60대 이상의 연령이 전체대상자의 절반에 가깝게 분포되었다. 학력으로는 고졸 이상이 188명(64.8%), 혼인상태는 배우자 유가 225명(77.6%), 월 급여는 151-200만원이 260명으로 89.7%)를 차지하고 있었다. 근무기간은 3년 미만이 110명(37.9%)으로 가장 많았으며, 3년 이상은 54명(18.6%)의 분포를 보였다. 종교는 기독교가 105명(36.2%)으로 가장 많았으며, 이직경험 있음으로 175명(60.3%), 수발경험이 있음은 155명(53.4%)으로 절반이상이 경력을 가지고 있었다.

Table 1. Workplace-related characteristics of survey subjects

Division	Classification	frequency	ratio (%)
Gender	Man	30	10.3%
	Woman	260	89.7%
Age	40 and under	51	17.6%
	50 cars	110	37.9%
	60+	129	44.5%
Education	Under middle school	102	35.2%
	High school or higher	188	64.8%
Marital status	Spouse	225	77.6%
	Spouse	65	22.4%
Monthly salary	101-150 won	30	10.3%
	151-200 won	260	89.7%
Employment period	Less than 1 year	53	18.3%
	Less than 2 years	73	25.2%
	Less than 3 years	110	37.9%
	more than 3 years	54	18.6%
Religion	Christian	105	36.2%
	Catholic	42	14.5%
	Buddhism	73	25.2%
	Atheism	70	24.1%
Turnover Experience	Turnover	175	60.3%
	No job change	115	40.0%
Experience	Yes	155	53.4%
	No	135	47.0%
total members		290	100.0%

4.2 직무스트레스와 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향

직무스트레스는 장애인활동지원사의 조직몰입에 영향을 미치는지 다중회귀분석을 통해 <Table 2>와 같이 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 −.303으로 .01수준에서 유의미하였으며, 직장문화 변인의 t값은 −.024 으로 .05 수준에서 유의미하며 설명력은 6.9%, F값은 .406으로 .001 수준에서 유의미하였다.

4.3 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향

직무스트레스는 장애인활동지원사의 이직의도에 영향을 미치는지 다중회귀분석을 통해 <Table 3>과 같이 알아보았다. 직무스트레스 하위요인인 관계갈등 변인의 t값은 .678로 .001수준에서 유의미하였으며 직장불안정 변인의 t값은 .212로 .05 수준에서 유의미하였으며, 직장불안정 변인의 t값은 .318로 .001수준에서 유의미하여 설명력은 20.5%로 F값은 1.171로 .001수준에서 유의미하였다.

Table 2. Impact of job stress on organizational commitment

Div.	Sub variable	B	Beta	t	R^2	Mod. R^2	F
Job stress	Job request	.002	.001	.020	.091	.069	.406***
	Autonomy	−.013	−.008	−.139			
	Relationship conflict	−.020	−.018	−.303**			
	Job instability	−.014	.007	.118			
	Organization	−.012	−.009	−.155			
	Inadequate compensation	−.019	−.010	−.180			
	Work culture	−.027	−.014	−.240*			

Table 3. Impact of job stress on turnover intentions

Div.	Sub variable	B	beta	t	R^2	Mod. R^2	F
Job stress	Job request	−.000	−.000	−.004	.225	.205	1.171***
	Autonomy	.011	.008	.161			
	Relationship conflict	.032	.038	.678***			
	Job instability	.018	.012	.212*			
	Organization	.009	.009	.158			
	Inadequate compensation	.008	.006	.106			
	Workculture	.025	.017	.318**			

4.4 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개역할

통계적 유의성에 대한 검정결과는 <Table 4>와 같이 확인하였다. F통계 값은 54.933, 유의확률은 .000으로 활동지원사의 직무스트레스는 유의수준 .001에서 이직의도를 유의미하게 설명하고 있으며(t=7.412, p=.000), 이직의도 총 변화량의 16.5%가 독립변수인 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

Table 4. Job Stress and Turnover Intention

Ind. variable	Denormalization factor		Std. factor	t	p
	B	Std. error			
Job stress	.122	.016	.040	.741	.000
R^2(adj. R^2) =.160(.157), F=54.933					

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

조직몰입의 매개효과 검증을 위하여 제2단계 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 유의한 영향관계에 의한 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과 <Table 5>와 같이 확인하였다. F통계 값은 14,288, 유의확률 .000으로 장애인활동지원사의 직무스트레스는 유의수준 .001에서 매개변수인 조직몰입에 유의미하게 설명하고 있으며(t=3.78, p= .000, 조직몰입의 총 변화량은 4.4%만 직무스트레스에 의해 설명되고 있다.

Table 5. Self-efficacy and the effect of organizational commitment

Ind. variable	Denormalization factor		Std. factor	t	p
	B	Std. error			
Job stress	-.087	.023	-.021	-.378	.000
R^2(adj. R^2) =..047(.044), F=14.288					

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

4.5 자기효능감과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개역할

통계적 유의성에 대한 검정결과를 <Table 6>에서 살펴보면 자기효능감과 이직의도의 통계적 유의성을 검정한 결과 유의확률은 .000으로 장애인활동지원사의 이직의도는 유의수준 .001에서 자기효능감에 의해 유의미하게 설명하고 있다(t=6.594, p=.000). 한편, 조직몰입과 이직의도의 통계적 유의성 결과 유의 확률은 .045로 장애인활동지원사의 이직의도는 유의수준 .05에서 매개변수인 조직몰입에 유의미하게 설명되고 있지 않다(t=.523, p=.602).

회귀분석에 따른 결과를 종합해 보면, 모든 단계에서 분석결과가 통계적으로 유의미하였으며 제1단계에서의 회귀계수 값은 -.371과 회귀계수 값 -.380을 비교한 결과, 회귀계수 값이 큰 것으로 나타났다. 이는 자기효능감과 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개효과는 갖지 않는 것으로 해석된다.

Table 6. Effect of mediating effect of rganizational commitment on the third stage self-efficacy and turnover intention

Independent variable	Denormalization factor		Std. factor	t	p
	B	Std. error			
Self-efficacy	-.369	.056	-.380	-.659	.000
Organizational commitment	.023	.004	.030	.523	.602
R^2(adj. R^2) =.138(.132), F=23.11					

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

Ⅴ. 결론

본 연구는 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 영향을 미치고 직무몰입이 매개효과가 있는지를 통해 장애인활동지원사의 위기와 역경을 극복할 수 있는 문제해결에 기여함을 목적으로 연구하였다. 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 조직몰입에 미치는 것으로 확인되었다. 즉 장애인활동지원사의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 조직몰입을 높이고 직무스트레스는 감소시킬 수 있는 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등 조직몰입에 작용하는 요인들을 제거하여 직장문화에 대한 변화를 도모할 수 있도록 지원이 필요하다. 또한 자기효능감은 기관에 대한 소속감과 애착정도가 높을수록 조직몰입으로 이어지는 요인임을 알 수 있다.

둘째, 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과는 장애인활동지원사의 조직 내 갈등이 이직의도에 영향을 미친다고 보고한 이소정[22]을 지지하는 결과라고 할 수 있다. 관계갈등, 직장불안정이 이직의도에 영향을 미치지만 자기효능감이 높을수록 정보적 지지가 높을수록 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으므로 자기효능감은 이직의도를 낮추는 중요한 결과라고 할 수 있다.

셋째, 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 조직몰입은 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 장애인활동지원사가 직무몰입을 할 수 있도록 직무분석을 통하여 주기적인 상담과 직무에 집중할 수 있는 지원이 요구된다.

넷째, 자기효능감과 이직의도의 관계에서 조직몰입은 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 자기효능감이 높은 장애인활동지원사는 어떠한 조직환경에서도 이직의도에 영향을 받지 않는다고 해석할 수 있다. 이러한 결과를 토대로 장애인활동지원사업 수행기관에서는 장애인활동지원사의 자기효능감을 높일 수 있는 방안들을 연구하고 이직을 예방할 수 있는 실천들을 개발할 필요가 있다. 본 연구는 장애인활동지원사의 이직을 최소화시킬 수 있는 실무적이고 현장 중심적인 방법들을 제시할 수 있는 시사점이 도출되었다.

본 연구의 실천적, 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 장애인활동지원사가 인지하는 직무스트레스와 자기효능감은 조직몰입을 매개로 하여 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 새로운 변수에 의한 영향정도를 실증했으므로 학문적 의의가 있다.

둘째, 장애인활동지원사업 수행기관의 조직적 차원에서 장애인활동지원사의 자기효능감에 대한 실천이 조직을 성장시킬 수 있는 근거를 제공하였다.

셋째, 장애인활동지원사업 수행기관의 운영에 적합한 조직몰입도를 높이고 실천할 수 있는 표준 매뉴얼을 제작하여 확산될 수 있도록 정책적 뒷받침을 위해 노력해야 할 것이다.

넷째, 정책적인 차원에서는 장애인활동지원사들이 이직을 예방할 수 있는 직장환경 개선과 사회서비스 에 필요한 자원이 무엇인지 분석이 필요하다.

본 연구에서 몇 가지 한계점을 갖는다.

첫째, 본 연구는 장애인활동지원사를 대상으로 이직의도를 완화시키는 요인을 확인하고자 조직몰입 변인을 다중회귀분석으로 실시함으로써 그 영향을 미치는 크기와 변인을 명확히 판별하고자 하였으나 향후의 연구에서는 거시적인 차원에서 다양한 보완이 이루어져야 한다.

둘째, 연구대상이 서울·경기지역 장애인활동지원수행기관에서 근무하고 있는 장애인활동지원사에 한정되어 있으므로 전체라고 일반화하기에 한계점이 있다. 셋째, 연구대상자의 조사상황에 대한 통제가 미흡한 것에서 기인되는 비체계적 오류에 대한 가능성이 있다. 이는 설문조사를 통한 양적 분석기법에 따른 오류를 감소시키기 위해 질적 연구를 향후에 실시하여 장애인활동지원사의 확충과 이직이 감소되도록 해야 한다.

넷째, 일반적인 조직에서의 이론인 직무스트레스, 자기효능감, 직무몰입, 이직의도와 같은 변인을 수정 보완하여 사용하였으므로 논리적 타당성이 부족할 수 있다는 한계점이 있다. 그럼에도 불구하고 연구결과를 바탕으로 장애인활동지원제도의 활성화를 위해 노력하는 정책결정자와 사회복지현장의 실천가 등에게 도움이 되기를 기대한다.

REFERENCES

[1] Cheol. Kim. (2017). *Problems and Improvement Plans for the Disabled Persons' Support Service Supply System.* Social Public Research Institute.

[2] J. O. Shin. (2020). A Qualitative study on the effect of residential and itinerant education on the social adaptation behavior and self-efficiency of disabled students. *Industrial Convergence Research, 17(4),* 21-31.

[3] R. P. Tett & J. P. Meyer. (1986). Job satisfaction, organization commitment, turnover intention, and turnover. *Personnel Psychology, 46(2),* 259-293.

[4] S. A. Jang. (2018). A Study on the Influence Factors of the Turnover Intention of the Disabled Persons' Support Services. *Korean Society of Social Services. 8(1),* 81-110.

[5] F. Y. Cheung & R. Y. Cheung. (2013). Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior:Testingthestressor-strain-outcome model. *The Journal of Psychology, 147(1),* 89-103.

[6] II. B. Kim. (2012). *The effect of exhaustion of caregivers in elderly nursing facilities on turnover intentions-Mediating effects of organizational commitment and job satisfaction.* Ph.D. dissertation. Daegu Haany University.

[7] A. Bandura. (1977). Self-efficacy :Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84.*

[8] S. J. Lee. (2014). Adjusting self-efficacy and verifying the mediating effect in the relationship between job stress and turnover intention of the long-term care institution for the elderly. *Korean Government Administration, 28(1),* 305-326.

[9] M. G. Kim. (2012). The relationship between supervisor's perceived attachment type, self-efficacy, emotional bond, shame, and evaluation anxiety in music therapy group supervision. *Journal of the Korean Music Therapy Society, 14(2),* 1-27.

[10] S. T Park. (2012). *Factors Affecting Social Workers' Turnover Intention and Burnout: Focusing on Job Stress and Organizational Commitment.* Dissertation. Graduate School of Wonkwang University.

[11] G. H. Kim. & S. W. Kang. (2013). The impact of the caregiver's job stress on the intention of this job. *Korean Community Welfare Studies, 44,* 275-304.

[12] J. J. Lee. (2010). Factors affecting the caregiver's turnover intention. *Social Science Research, 34(2),* 93-113.

[13] J. Y. Lee. (2011). *The Effects of Career Consciousness and Job Stress on Turnover Intention.* Master Thesis. Graduate School of Hanyang University.

[14] J. A. Nissly, M. E. Mor Barak & A. Levin. (2005). Stress, social support, and workers'intention to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work, 29(1),* 79-100.

[15] W. C. Sze & B. Ivker. (1986). Stress in social workers :The impact of setting and role. *Journal of Contemporary Social Work, 67(3),* 141-148.

[16] W. H. Mobley. (1982). Employee turnover : Causes, Consequences, and Control. *Industrial and Labor Relations Review, 36(3),* 506.

[17] IL. B. Kim. (2009). *Effects of Environmental Factors and Self-Efficacy on Job Satisfaction of Elderly Medical Welfare Facilities Workers.* Dissertation. Graduate School of Daegu Haany University.

[18] W. G. Jeon. (2012). The Effect of Organizational Commitment on the Quality of Service of Nursing Care Centers for the Elderly Nursing Facility: Mediating Effect of Job Satisfaction. Doctoral Dissertation. Graduate School of Honam University.

[19] J. G. Park. (2015). *The Effets of Health Awreness from LOHAS perspective on Long-term Care Workers Life satisfaction: Based on Moderating Effects of Self-efficacy and Vcational Awareness.* Graduate School of Hansai University.

[20] T. H Lee. (2013). *A study on the determinants of the turnover intention of the elderly caregivers. Focusing on the mediating effect of job satisfaction and organizational commitment.* Doctoral Dissertation. Graduate School of Hansung University.

[21] J. L Price. (1997). *The Study of Turnover, Ames Iowa, Iowa State University Press.* 543-565.

[22] S. J. Lee. (2016). *The Effect of Conflict in the Organization of Nursing Home Care Workers on Turnover Intention. Focusing on the moderating effect of social support.* Doctoral Dissertation. Graduate School of Keimyung University.

[23] J. O. Kim, C. L. Kang & J. H. Jeong (2013). Self-efficacy according to the economic activities of the disabled. *Journal of the Korea Academia - Industrial cooperation Society, 17(6),* 140-146,

신준옥(Jun-Ok Shin) [정회원]

- 2011년 3월 : 성결대학교 사회복지학과 조교수
- 2020년 1월 ~ 현재 : 과천시여성비전센터장
- 관심분야 : 여성복지, 장애인복지Ⅱ, 사회복지
- E-Mail : sjuno686@sungkyul.ac.kr