

장애인복지관 전문인력의 임파워먼트와 소진의 관계에서 이직의도의 매개효과

이병록

건양대학교 사회복지학과 교수

The Mediating Effect of the Turnover Intention between the Empowerment and the Burnout of Professionals in Rehabilitation Centers for the Handicapped

Byoung-Rock Lee

Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요 약 본 연구는 장애인복지관의 전문인력을 대상으로 임파워먼트와 소진의 관계, 그리고 이직의도의 매개효과를 분석하였다. 최근 장애인복지관 종사자들의 소진이 심각한 문제로 제기되고 있기 때문에 소진과 관련된 변수들의 관계를 규명하는 연구가 필요한 시점이다. 분석을 위해 D광역시와 C도의 장애인복지관 14개소의 전문인력 363명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 주요한 분석방법은 상관관계, 확인적 요인분석, 부트스트랩 검정 등이다. 분석결과, 장애인복지관 전문인력의 임파워먼트가 소진에 유의미한 영향을 미치고 이직의도의 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다. 본 연구의 분석결과에 의하면, 장애인복지관 전문인력의 소진을 감소시키기 위해 임파워먼트를 향상시키고 이직의도를 감소시키는 것이 바람직하다. 이러한 차원에서 장애인복지관 전문인력의 소진을 감소시키기 위한 몇 가지 방안들이 제시되었다.

주제어 : 장애인복지관, 전문인력, 임파워먼트, 소진, 이직의도

Abstract This research verified the influence of the empowerment on the burnout and the mediating effect of the turnover intention of professionals in the rehabilitation centers. A survey of 363 professionals working in the facilities of D Metropolitan City and C Province was conducted. The important analysis methods are correlation, confirmatory factor analysis, and bootstrap test. The research results are as follows : the professionals' empowerment influenced burnout negatively and the turnover intention mediated between the empowerment and the burnout. According to this analysis results, it is important to improve the empowerment and to lower the turnover intention for reducing the burnout. And some measures were suggested to improve the empowerment and to lower the turnover intention.

Key Words : Rehabilitation Centers, Professionals, Empowerment, Turnover Intention, Burnout

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

Received August 19, 2021

Accepted November 20, 2021

Revised September 17, 2021

Published November 28, 2021

1. 서론

한국의 사회복지에서 지역사회가 강조되고 있는데[1], 그 이유는 지역주민들에게 요구되는 서비스의 신속한 파악과 효율적 제공이 가능하기 때문이다. 2010년 이러한 환경변화가 빠르게 진행되고 있으며, 관련 법령 등이 새롭게 제·개정되는 등 지역사회복지 추진을 위한 규정들이 전면적으로 개편되고 있다[2]. 장애인복지 분야에서도 지역사회 내에서 장애인들의 완전한 사회참여와 평등한 생활의 영위에 목표를 두고 있다[3]. 이 목표를 달성하기 위해 지역사회재활서비스가 효과적으로 제공되어야 한다. 반면, 장애인복지 현장은 많은 제약과 어려움이 있으며[4], 지역사회재활시설을 대표하는 장애인복지관의 기능과 역할이 매우 중요하다[5].

장애인복지관에는 기능직, 관리직, 일반직 등 다양한 전문인력들이 종사하는데[6], 이들의 소진상태가 심각한 것으로 밝혀지고 있다[7]. 소진은 무력감, 절박감, 실체적 박탈감 등의 정서와 부정적 자아개념과 직업태도를 유발시킨다. 소진상태의 종사자들은 결근과 이직, 직무태만 등의 부정적 직무태도가 증가하여 제공하는 서비스의 수준이 감소되는 경향이 있다[8]. 장애인복지관 전문인력의 소진을 잘 관리하는 것이 질 높은 서비스의 제공과 장애인들의 바람직한 지역사회생활을 가능하게 하는 방법이다.

소진의 중요성으로 인해 장애인복지를 비롯한 사회복지분야 인력의 소진에 관한 조사연구들이 진행되고 있다. 제시되고 있는 소진의 영향요인은 감정노동[9], 자기효능감[10], 직무스트레스[11], 전문성인식[12], 직무환경[13] 등이다. 제시되고 있는 소진의 영향요인은 다양하지만, 임파워먼트가 소진의 주요한 영향요인이 될 수 있다. 임파워먼트는 소진을 완화시키는 보호요인으로 근무의욕과 직무만족을 향상시키고 직무스트레스를 감소시켜 소진의 가능성을 낮출 수 있다[14]. 임파워먼트의 소진에 대한 영향은 지역아동센터 종사자들을 대상으로 한 김진미[15]의 연구와 요양보호사를 대상으로 한 이진열과 서보준[16]의 연구 등에서 증명되었다.

장애인복지관 전문인력의 임파워먼트와 소진의 관계에서 이직의도가 매개변수로 기능할 수 있다. 임파워먼트는 종사자들의 담당업무에 대한 열의를 높이고 동기부여 과정을 통해 그들의 기술, 능력, 잠재력을 실현하는 것을 도와서 이직의도를 감소시킬 수 있다[17]. 두 변수 간의 관계를 증명한 연구로 사회복지사를 대상으로 조사한 김산용[18]과 유아교사를 대상으로 한 권화숙과 권성민[19]의 연구 등이 있다. 그리고 임파워먼트의 부여로 인

해 이직의도가 감소한 전문인력의 경우에는 담당직무에 대한 만족도가 증가하고[20] 직무몰입의 정도가 향상되어[21] 소진이 감소될 것이다.

따라서 본 연구는 장애인복지관의 전문인력을 대상으로 하여 임파워먼트-이직의도-소진의 관계를 분석하고자 한다. 이에 따른 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 장애인복지관 전문인력의 임파워먼트가 소진에 영향을 미치는가? 둘째, 임파워먼트와 소진의 관계에서 이직의도가 매개효과를 발휘하는가?

2. 연구방법

2.1 조사대상과 조사절차

D광역시와 C도의 장애인복지관 전문인력 363명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 전문인력은 일반직 가운데 사회복지사, 특수학교교사, 치료사 등이다. 본 조사 이전에 장애인복지관에서 근무경력이 많은 종사자들 5명을 대상으로 설문조사를 진행하고 설문지의 내용에 대해 제시한 의견을 반영하여 설문지의 내용을 일부 수정하였다. 설문조사를 요청하여 조사를 허락한 장애인복지관들을 대상으로 우편조사를 진행하였다. 설문조사 기간은 2020년 7월 5일부터 20일까지이다. 수거한 설문지는 367부인데, 분석에 사용하기 어려운 4부의 설문지를 제외하고 총 363부의 설문응답 내용을 분석에 사용하였다. 조사대상자의 일반적 특성이 Table 1에 제시되었다.

Table 1. General characteristics of survey objects

Variable	Category	N	(%)
Gender	Male	116	(32.0)
	Female	247	(68.0)
Age group	20~29	102	(28.1)
	30~39	159	(43.8)
	40~49	69	(19.0)
	50~59	33	(9.1)
Employment	Permanent position	311	(86.4)
	Temporary position	49	(13.6)

2.2 측정도구

독립변수인 전문인력의 임파워먼트는 권한을 제공하여 업무처리의 역량과 선택권을 향상시키는 과정이다[22]. 측정도구는 이지복[23]의 연구를 참조하여 5문항을 선정하였다. 신뢰도는 .829로 나타났다. 응답범주는 “전

혀 그렇지 않다”~“매우 그렇다”의 리커트 5점척도로 설정하였다. 매개변수와 독립변수의 경우에도 동일하다. 매개변수인 이직의도는 직장을 그만두거나 퇴직한 이후에 다른 직장으로 이동하려는 심리상태이다. 측정도구는 연이섭[17]의 연구를 참조하여 5문항을 선정하였다. 신뢰도는 .892로 산출되었다. 종속변수인 소진은 정서적으로 고갈되어 서비스 제공에 필요한 인간관계 유지가 어려워지고 담당업무의 성취감을 느끼지 못하는 상태이다[24]. 측정도구는 김동현[25]의 연구를 참조하여 5문항을 선정하였으며, 신뢰도는 .820이다.

2.3 분석방법

자료분석을 위해 SPSS와 AMOS 18.을 사용하였다. 빈도분석으로 변수들의 특성과 자료의 정규성을 살펴보았다. 상관관계분석으로 변수들의 관계와 다중공선성의 여부를 확인하였다. 확인적 요인분석으로 측정모형 적합도를 분석하였다. 모형적합도는 χ^2 통계량, 절대적합지수 RMSEA, 증분적합지수인 CFI와 IFI의 값들을 확인하였다. 변수들 간의 인과관계를 분석하기 위해 구조방정식모형을 분석하였다. 매개변수인 이직의도의 간접효과에 대한 통계적 유의성은 부트스트랩검증으로 확인하였다. 본 연구의 분석모형이 아래에 제시되었다(Fig. 1 참조).

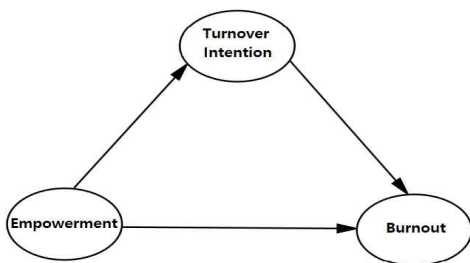


Fig. 1. Research Model

3. 연구결과

3.1 주요 변수의 정규분포성과 상관관계

주요 변수들의 왜도는 -.533~.592, 첨도는 -.939~.484의 분포를 이루고 있다. 절대값을 기준으로 왜도 3과 첨도 8 미만이기 때문에 정규분포의 가정을 충족시키고 있다. 변수들의 상관관계는 모든 변수들 간의 관계가 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 그리고 모든 상관계수가 ±.7 미만으로 분석되어 다중공선성의 문

제는 발생하지 않는 것으로 나타났다.

3.2 모형의 검증결과

3.2.1 측정모형의 분석

본 연구에서 제시한 측정모형을 검증한 결과가 Table 2에 제시되어 있다. 측정모형의 적합도 $\chi^2=370.748(df=87)$, CFI는 .900, IFI는 .901이고 RMSEA는 .095로 적합한 수준인 것을 알 수 있다. 모든 측정변수들의 표준화된 요인부하량의 값에 대한 C.R. 값이 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

Table 2. Analysis of measurement model

Path	Estimate		S.E.	C.R.	
	B	β			
Empowerment	→ EP1	.976	.548	.127	7.676 ***
	→ EP2	1.482	.849	.156	9.502 ***
	→ EP3	1.500	.879	.156	9.600 ***
	→ EP4	1.268	.804	.136	9.316 ***
	→ EP5	1.000	.492		
Turnover Intention	→ TI1	1.000	.682		
	→ TI2	1.033	.714	.083	12.388 ***
	→ TI3	1.121	.819	.080	13.991 ***
	→ TI4	1.178	.884	.079	14.886 ***
	→ TI5	1.067	.846	.074	14.377 ***
Burnout	→ BO1	1.000	.583		
	→ BO2	1.222	.736	.118	10.337 ***
	→ BO3	.898	.628	.096	9.320 ***
	→ BO4	1.360	.820	.124	10.962 ***
	→ BO5	1.133	.707	.112	10.081 ***

*** $p < .001$, $\chi^2=370.748(df=89, p=.000)$, CFI=.900, IFI=.901, RMSEA=.095

3.2.2 구조모형과 매개효과의 분석

본 연구에서 제시한 구조모형과 매개효과의 분석결과는 Fig. 2 및 Table 3과 같다.

구조모형 분석결과는 첫째, 장애인복지관 전문인력의 임파워먼트가 이직의도에 부(+)적인 영향을 미쳤다($\beta = -.143$). 이 분석결과는 사회복지사를 대상으로 한 김산용[18]의 연구결과와 일치한다. 둘째, 전문인력의 이직의도가 소진에 정(+)적인 영향을 미친 것을 알 수 있다($\beta = .585$). 이직의도가 감소하면 직무만족과 조직몰입이 증가되어 소진이 감소되기 때문이다[20, 21]. 셋째, 전문인력의 임파워먼트가 소진에 부(-)적 방향으로 영향을 미친 것을 확인하였다($\beta = -.302$). 이 분석결과는 지역아동센터

종사자들을 대상으로 조사한 김진미[15]의 연구결과와 일치하는 결과이다.

넷째, 이직의도의 매개효과가 95% 신뢰구간 범위 내에서 최소값(-.242)과 최대값(-.023) 사이에 0을 포함하지 않았다. 전문인력의 임파워먼트가 이직의도를 매개하여 소진에 이르는 경로의 총효과는 -.386이며, 직접효과가 -.302, 간접효과는 -.084(p<.05)인 것으로 분석되었다.

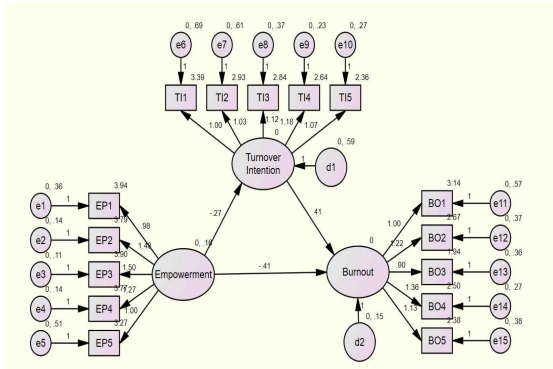


Fig. 2. Mediating model of main variables

Table 3. Analysis of the structural equation modeling and verification of mediating effect

Path	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
Empowerment → Turnover Intention	-.273	-.143	.114	-2.384 *
Turnover Intention → Burnout	.412	.585	.052	7.933 **
Empowerment → Burnout	-.406	-.302	.082	-4.938 **

Path	N.C.	S.E.	95%CI	
			Lower	Upper
Empowerment → Turnover Intention → Burnout	-.112	.050	-.242	-.023

Path	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect
	Empowerment → Turnover Intention → Burnout	-.386	-.302

*p<.05, ***p<.001, $\chi^2=370.748(df=89, p=.000)$, CFI=.900, IFI=.901, RMSEA=.095

4. 결론 및 제언

본 연구의 분석결과는 첫째, 전문인력의 임파워먼트가 이직의도에 부적인 방향으로 영향을 미쳤다($\beta=-.143$). 둘째, 전문인력의 이직의도가 소진에 정적인 방향으로 영향을 미쳤다($\beta=.585$). 셋째, 전문인력의 임파워먼트가 소진에 부적인 방향으로 영향을 미쳤다($\beta=-.302$). 넷째, 이

직의도의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

분석결과를 기초로 장애인복지관 전문인력의 소진을 감소시키기 위한 방법은 다음과 같다. 임파워먼트를 높이기 위해 첫째, 최근 활성화되고 있는 사례관리를 위해 다른 전문직의 업무내용을 잘 파악하기 위한 복지관의 업무전반에 대한 직무교육이 필요하다[26]. 둘째, 전문인력에 대한 스트레스 감소, 사기진작, 직무만족도 향상을 위한 지지 프로그램을 운영할 필요가 있다[27].

전문인력의 이직의도를 낮추기 위해 장애인복지관의 분배공정성을 향상시킬 필요가 있다. 최근 조사연구에서 비정규직이 13.5%인 것으로 나타났는데, 비정규직 비율을 낮추어 직장안정성을 향상시킬 필요가 있다. 일반적으로 비정규직의 이직의도가 높은 것으로 보고되고 있다[28]. 최근 장애인복지관 종사자의 과도한 업무부담이 해결할 과제로 제기되고 있다. 장애인복지관의 인력배치 수준을 높여서 이들의 업무부담을 감소시켜 주는 것이 바람직하다[29].

본 연구는 장애인복지관 전문인력의 소진을 감소시켜 서비스의 질을 높이기 위한 영향변수들을 파악하고자 하였다. 본 연구는 장애인지역사회재활서비스를 개선하여 장애인들의 바람직한 지역사회생활에 도움이 될 것으로 기대한다. 한편, 본 연구는 제시된 변수들 간의 관계에 대한 논리적 검증에 국한되어 이러한 변수들과 관련된 세부적인 대책을 제시하는데 있어서 제한점을 갖는다. 향후 장애인복지관 전문인력의 소진을 감소시키기 위한 차원에서 그 대책들을 면밀하게 검토하여 구체적이고 효과적인 프로그램으로 제시할 수 있는 실천지향적인 연구들이 이어지기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Y. D. Kim. (2016). Community Centered Approach on Social Service Policies for Disabled People. *Journal of the Korean Association for Social Service*, 6(2), 1-28.
- [2] Y. S. An & H. J. Kim. (2019). The Role and Tasks of the Social Economy for Community Welfare Revitalization. *Journal of Regional Studies*, 27(4), 177-198. DOI : 10.22921/jrs.2019.27.4.009
- [3] Y. H. Jang, H. H. Park, Y. S. Kim, D. S. Kim & K. H. Kwon. (2010). A Study on the Management Conditions of Community-Based Rehabilitation for Social Integration of Disabilities. *The Journal of Developmental Disabilities*, 14(2), 43-54.
- [4] Y. D. Kim. (2017). Service Innovation of Organizations for Disabled People. *Journal of Disability and Welfare*,

- 37, 33-56.
DOI : 10.22779/kadw.2017.37.37.33
- [5] Y. K. Lee & E. K. Ji. (2020). An Exploratory Study on Development of Performance Management Model for the Disabled Welfare. *Korean Journal of Social Science*, 39(1), 367-402.
- [6] The Ministry of Health and Welfare. (2021). *The Guideline for the Welfare Facilities for the Disabled*. Sejong, The Ministry of Health and Welfare.
- [7] S. J. Kim & J. H. Seol. (2012). The Effect of Work Environment Factors of Community Rehabilitation Center on the Employees Burnout. *Journal of Community Welfare*, 43, 61-88.
- [8] S. B. Chung, J. R. Jun & H. Y. Lim. (2020). The Relationship between Psychological Exhaustion and Turnover Intention of PAS Assistants for Disabled People. *Journal of The Korea Contents Society*, 20(3), 309-323.
DOI : 10.5392/JKCA.2020.20.03.309
- [9] S. Y. Lee & Y. K. Lee. (2021). The Impact of Emotional Labor of Social Workers on Job Burnout. *Korean Public Management Review*, 35(1), 53-72.
- [10] D. Y. Kwon & M. K. Jin. (2021). The Moderating Effects of Supervisory Relationships on the Relationship between Self-Efficacy and Psychological Burnout among Play Therapists. *Korean Journal of Play Therapy*, 24(1), 1-18.
DOI : 10.17641/KAPT.24.1.1
- [11] H. J. Kim. (2021). The Relationship between Job Stress and Burnout of Correctional Workers. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 22(2), 221-230.
DOI : 10.5762/KAIS.2021.22.2.221
- [12] J. Y. Rhee & J. Y. Lee. (2020). The Effect of the Emotional Labor, Professional Perception of Childhood Teachers on Their Job Burnout. *Counseling Psychology Education Welfare*, 7(1), 119-136.
DOI : 10.20496/cpew.2020.7.1.119
- [13] J. H. Park & Y. E. Jang. (2019). The Effect of Social Worker's Job Environment on Burnout. *Public Policy Studies*, 36(1), 351-370.
DOI : 10.33471/ILA.36.1.14
- [14] H. K. Seo. (2017). The Effects of Empowerment on Teachers' Psychological Burnout. *The Journal of Lifelong Education and HRD*, 13(3), 55-86.
DOI : 10.35637/lehrd.2017.13.3.003
- [15] J. M. Kim. (2015). Relationship among Empowerment and Burnout, Organizational Commitment of Workers in Community Child Centers. *Journal of Social Science*, 26(10), 26(1), 27-53.
- [16] J. Y. Lee & B. J. Seo. (2018). The Effect of Caregivers' Empowerment on Job Satisfaction: The Mediating Effect of Burnout. *The Journal of Humanities and Social Science* 21, 9(4), 275-286.
DOI : 10.22143/HSS21.9.4.21
- [17] 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.
DOI : 10.16884/JRR.2019.23.4.195
- [18] S. Y. Kim. (2018). Exhaustion of Social Workers for Organizational Effectiveness for the Fusion Age: Mediation Effectiveness of Empowerment. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(6), 361-366.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2018.8.6.361
- [19] H. S. Kwon & S. M. Kwon. (2017). The Effects of a Kindergarten Teacher's Empowerment, Life Stance and Teacher Efficacy on Turnover Intentions. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 22(1), 379-401.
DOI : 10.20437/KOAECE22-1-15
- [20] Y. J. Lee. (2014). The Effect of Job Stress, Turnover of Care-givers on Job Satisfaction. *Global Social Welfare Review*, 4(2), 99-119.
- [21] M. K. Jung, Y. R. Kim & H. S. Jung. (2020). The Impact of Job Stress with Turnover Intention on Organizational Commitment amongst Employees of Broadcaster. *Korean Journal of Occupational Health*, 2(1), 19-30.
- [22] S. Y. Gwak. (2019). The Effect of Empowerment of the Worker in Sheltered Workshop on Job Satisfaction. *Journal of Disability and Welfare*, 45, 137-163.
DOI : 10.22779/kadw.2019.45.45.137
- [23] J. B. Lee. (2019). *An Analysis of Influential Factors of Empowerment : An Empirical Study of Social Workers in the Elderly Social Welfare Agencies*. Unpublished Doctoral thesis. Hankuk University of Foreign Studies, Seoul.
- [24] E. H. Park & H. A. Kang. (2020). The Effects of Family-friendly Organizational Culture on the Burnout of Social Workers. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 22(4), 63-95.
- [25] D. H. Kim. (2020). *Effects of Toxic Leadership of Sales Manager on Burn-out and Turnover Intention of Salesperson*. Unpublished Doctoral thesis. Kyunghee University, Seoul.
- [26] J. H. Bae. (2013). The Effect of Organizational on-the-job Training on Social Workers' Empowerment. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 37, 1-20
- [27] Y. S. Kim & K. H. Kim. (2019). The Effects of Social Support and Participation on Children's Empowerment. *Journal of Community Welfare*, 71, 155-181.
DOI : 10.15300/jcw.2019.71.4.155
- [28] B. R. Lee. (2021). Effect of the Distributive Justice on Turnover Intention of Workers in Community Rehabilitation Centers. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, 15(2), 203-212.
DOI : 10.21184/jkeia.2021.2.15.2.203

- [29] Y. K. Choi & D. I. Chun. (2014). Factors Influencing Turnover Intention of Community Rehabilitation Center Workers. *Journal of Rehabilitation Research*, 18(2), 101-125.

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[정회원]



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

지시설, 직무만족

· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr