

직업상담사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로

백성현 (서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정)¹⁾ 성예종 (성공인생경영연구소 소장)²⁾

황찬규 (서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수)³⁾

국문요약

본 연구는 국내의 민간 및 고용센터에 종사하고 있는 직업상담사를 대상으로 하여 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족을 매개로 이직의도에 미치는 영향관계를 실증적으로 분석하는 데 그 목적이 있다. 본 연구는 유의표집법을 적용하였으며 최종 분석에 사용된 표본수는 167부이며 SPSS 20.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 실시하였다. 각각의 변수들의 관계를 검증하기 위해 4개의 가설을 설정하고 실증적 분석과 설문 조사를 하였다. 분석결과, 첫째, 직업상담사의 직무스트레스의 하위요인중 직무요구, 조직체계, 직장문화는 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스의 하위요인중, 직무자율성결여, 조직체계는 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무만족은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 직무만족은 직무스트레스 하위요인인 직무요인과는 완전매개를 조직체계와는 부분매개하는 것으로 나타났다. 따라서 직업상담사의 직무스트레스는 이직의도와 직무만족에 영향을 미치는 요인임을 알수 있었다. 이와 같은 분석결과를 바탕으로 연구의 시사점, 직업상담사들의 스트레스로 인한 이직의도를 줄이기 위한 제언 및 연구의 한계점 등을 제시하였다.

■ 중심어: 직업상담사, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도

I. 서론

1.1 연구의 배경 및 필요성

직업이란 생계를 유지하기 위해 반드시 필요하며, 대부분의 사람은 직업을 통해 소득을 얻고, 행복과 보람을 느낄 수 있으며, 이는 인간의 삶의 질을 높이는데 가장 중요한 요소 중의 하나이다. 직업상담사는 직업이 없는 구직자나 미취업자에게 적합한 직업정보를 제공하고, 경력 설계, 직업 선택, 구직 활동 등에 대한 전문적인 도움을 준다. 직업상담사의 주된 업무는 구인과 구직, 취업알선 및 상담, 진로지도 프로그램 제공, 고용지원금 등 노동법규 관련 상담, 노동시장과 직업세계 등과 관련된 직업정보를 수집하고 분석하여 정보를 제공하며 각종

1)제1저자 : 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정, whiteboy2@naver.com

2)공동저자 : 성공인생경영연구소 소장, pangsae@hotmail.com

3)교신저자 : 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수, hwang@svu.ac.kr

· 투고일: 2023-07-28 · 수정일: 2023-09-19 · 게재확정일: 2023-09-20

검사를 실시하고 해석을 수행하는 것(한국고용정보원, 2019)으로 전국의 다양한 지역과 장소에서 대학생, 중장년, 고령층, 실직자, 퇴직자들의 진로설정과 재취업을 돕는 매우 중요한 역할을 하고 있다. 그러나 2019년 상담분야 인력현황 보고서에 따르면 직업상담사의 근속연수는 1~3년 미만이 54.9%, 5년 이상 근속은 직업상담사 15.9%로 비슷한 직군의 심리상담사의 42.3%보다 훨씬 짧았다. 또한, 직업상담사의 57.1%가 이직을 생각하고 응답하여 과반수가 넘는 직업상담사들이 이직을 고려하는 것으로 나타났다. 구직자 또는 내담자들과 지속해서 좋은 관계를 형성하며 상담을 이어가야 하는 직업상담사들의 이직의도가 높다는 것은 양질의 취업서비스를 받는 구직자들에게 있어 악재가 될 수 있다. 이혜련·김봉환(2004)은 직업상담사의 높은 이직률은 인력관리에서 매우 큰 손실이고, 내담자에게 적합한 서비스를 제공함에 있어 적지않은 지장을 초래할 수 있기에 직업상담사가 속해 있는 조직차원에서 이직관리가 우선시되어 다루어져야 한다고 주장하였다.

직업상담사는 과도한 행정과 민원업무, 행정과 업무간의 갈등, 취업실적 위주의 근무평가, 내담자 응대의 어려움, 상담기술 및 현재 직업상황의 교육기회 지원의 부족으로 현장에서 다양한 직무스트레스를 받고 있다(김유선, 2018). 직업상담사의 업무특성에 따른 직무스트레스가 이직의도에도 큰 영향을 미치고 있다. 직무스트레스의 영향을 많이 받는 요인으로는 직무만족이 있는데 상담 과정에서 내담자의 불만이 민원 제기에 따른 불이익으로 연결되는 것을 방지하기 위해 내담자의 의견을 무조건적으로 수용하며, 이는 과도한 업무로 인해 직무스트레스가 커지고 직무만족도가 낮아지게 되는 상황을 초래한다(박경남, 2012).

직무만족은 이직의도에 부적인 영향을 미치며, 직무만족도가 떨어질수록 이직의도는 높아지고, 직무환경 요인이 직무만족에 영향을 미치고 이런 변인들로부터 영향을 받은 직무만족도는 다시 이직의도에 유의한 영향관계를 가진다고 밝혀졌다(김미경, 2020; 김일범). 직업상담사로 근무하면서 만족을 하지 못하는 구성원은 이직의도의 마음을 가지고 있으며, 이는 언제든지 이직을 할 가능성이 있다는 것이며, 직무만족이 이직을 하려는 과정에서 직접적인 원인이 되는 것을 알 수 있다. 또한, 일반적으로 직무만족이 높아지면 이직이 감소하는 부적인 영향 관계가 성립한다고 다수의 연구가 밝히고 있다(강경범, 2015; 김규화, 2005; Wagner & Hollenbeck, 2005).

일터에서 받는 직무스트레스나 이직의도를 줄이기 위한 연구들이 지속되어 왔지만 다른 직업군에 비해 직업상담사에 대한 연구는 많이 찾아보기 어렵다. 본 연구는 민간 및 고용센터 직업상담사들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 매개효과를 살펴보고자 한다. 그리고 이를 통해 직업상담사들의 인적관리에 대한 시사점을 제시하고 직업상담사의 이직의도를 낮추기 위한 방안을 제시하는 기초자료와 정보제공에 그 필요성이 있다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 직업상담사의 직무스트레스 요인(직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화), 직무만족, 이직의도간의 인과관계를 검증하고, 직무스트레스와 이직의도 사이에 직무만족을 매개변수로 규명하는데 있다. 연구 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구 목표를 설정하였다.

- 첫째, 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족간의 영향관계규명
- 둘째, 직업상담사의 직무스트레스와 이직의도간에 영향관계규명
- 셋째, 직업상담사의 직무만족과 이직의도간의 영향관계규명
- 넷째, 직업상담사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 직무만족의 매개효과 규명

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 직무스트레스

2.1.1 직무스트레스 개념

직무스트레스는 1970년대 산업현장에서 발생하는 크고 작은 스트레스가 직무 행동에 미치는 영향을 연구하기 시작하여 Job Stress라는 용어로 처음 등장하였다(류해룡, 2017). 직무스트레스는 직무를 수행하는 장소에서 직무의 부정적인 조건이나 돌발적인 변화로 인하여 직무수행자가 직무를 수행하면서 느끼는 역기능적인 감정이나 의식 그리고 직무수행 장소에서 이탈하고 싶어 하는 직무수행자의 감정이다(Paker & Decotii, 1983). 직무스트레스는 직무를 수행하면서 직무 특성, 개인의 특성, 조직 특성 등 다양한 자극 때문에 표출하는 정서적 반응, 심리적 반응과 신체적 반응을 모두 포함하는 개념이다(황태희, 2019). 천정훈(2018)은 직무스트레스를 조직 안에서 부정적 측면으로 살펴보면, 이를 직무환경에서 즉시 반응하고 해결해야 한다고 주장하였다. 또한, 종사자 개인이 느끼는 내부환경적 직무요인, 외부환경적 직무요인에서 발생하는 감정 노동적인 요인을 직무스트레스라고 하였다.

2.1.1 직무스트레스 선행연구

고용센터의 공무원으로 전환된 직업상담사들을 대상으로 한 직무스트레스에 관한 연구에서는 과도한 업무량 뿐만 아니라 대인관계도 높은 비중을 차지하였다(유정훈, 2013). 대구·경북지역의 직업상담사 약 500여 명을 대상으로 한 직무만족에 대한 선행연구에서는 다수의 직업상담사들이 직무 스트레스를 경험하고, 그로 인해 직무만족이 저하되는 것을 확인할 수 있다(임정주, 2004). 백승영(2019)은 요양시설 종사자의 직무스트레스가 높을수록 자기효능감은 낮고, 자기효능감이 높을수록 이직 의도가 낮고, 자기효능감은 직무스트레스와 이직 의도의 관계에서 부분 매개효과가 있음을 제시하였다. 직업상담사는 ‘일주일에 한 번 정도’ 소진 경험을 하는데, 다른 직종보다 심리적 소진의 정도가 높으며 이에 따라 이직을 희망하고 있는 것으로 나타났다(노경재, 2004). 이러한 직무스트레스의 개념 확장 경향성과 같은 맥락에서, 한국산업안전보험공단(2006)은 직무스트레스를 근로자에게 유해한 신체적 또는 정서적 반응을 초래하는 모든 업무적 스트레스 요인으로서, 근로자의 능력이나 자원, 요구와 상충함으로써 발생하는 물리적 환경, 직무부담, 의사결정이나 직무재량권에 해당하는 직무자율, 직장 내 지지부족으로 인한 관계갈등, 직무불안정, 부적절한 보상, 조직체계와 문화 등을 포함한다고 정의하였다(정미라, 2017).

2.2 직무만족

2.2.1 직무만족 개념

Locke(1976)는 직무만족을 “직무 혹은 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁거나 긍정적인 감정상태”로 정의하였으며, 만족을 정서적 반응으로 이해했고, 만족이라는 개념의 뜻은 오직 내성(introspection)과정, 바로 개인의 정신적 내용과 과정을 구체화하는 활동을 통해 파악할 수 있다고 하였는데 이는 직무만족의 정의로 가장 자주 사용되고 있다(이금라, 2010). 직무만족은 정서적 반응으로 개인의 관찰을 통해, 행동과 언어적 표현을 통해 드러날 수 있지만, 눈으로만 관찰할 수 있는 것은 아니며, 개인이 직무에 대해 바라는 점과 경험한 점 사이의 차이로 이해할 수 있다(이혜련, 김봉환, 2004).

2.2.1 직무만족 선행연구

직업상담사의 직무만족은 직업상담사 자신이 담당하고 있는 직무에 대해 갖고 있는 만족의 정도를 의미한다.

이는 본인의 주관적 판단이기 때문에 학자들 사이에는 다소 의견차이가 있으며, 인지적, 정서적 부분을 포함해 태도에 영향을 미치는 행동적인 부분도 포함한다(고명숙 등, 2020). 본 연구에서는 한국노동연구원의 전반적 직무만족척도(이상호, 2006)를 사용하였고 직무만족을 단일요인으로 구성하였다. Hendrix 등(1985)의 연구에 의하면 직무스트레스는 직무만족에 직접적인 영향을 미친다고 주장하고 있으며, Brief & Schuler (1980)은 직무스트레스와 직무만족도가 부(-)적인 관계에 있음을 실증적으로 입증하였다. 자신의 직무에 만족이 높은 직원은 외부에도 조직에 대해서 호의적으로 이야기하고, 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다(김민규2011). 이와 같이 높은 직무만족은 직원의 이직율을 감소시키고 생산성 향상의 효과를 얻을 수 있다(박용오, 2003).

2.3 이직의도

2.3.1 이직의도 개념

이직의도는 조직구성원이 조직의 구성원이기를 내려놓고 자신의 직장을 자발적으로 떠나려고 의도하는 것이다(Teet & Meyer, 1993). 직장에서 기회가 부족하다고 생각하거나 불만족한 상황 발생했을 때 이직의도는 더 강해진다. Iverson(1993)은 조직구성원이 자발적으로 기존의 조직을 떠나려는 것 또는 조직을 떠나거나 옮기려는 행위를 이직의도로 정의했다. 그리고 다른 직장의 탐색과 이직을 생각하는 행위를 이직 의도에 모두 포함했다. 오재동(2015)은 이직의도를 직무에 불만족 하거나 현재의 조직을 이탈하고자 하는 조직원의 심리상태라고 정의하였다.

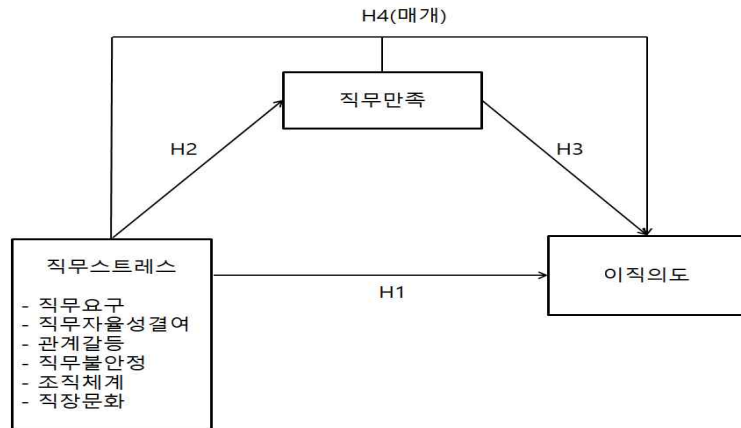
2.1.2 이직의도 선행연구

직업상담사의 이직 의도와 관련되어 진행된 국내 선행 연구를 살펴보면 서은영, 김금미(2013)는 국내 직업상담사를 대상으로 한 연구에서 조직공정성이 이직 의도에 미치는 영향 관계에서 조직후원인식이 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 직업상담사들의 공정성지각은 조직몰입과 정(+)적 상관을 보였으며, 이직 의도와는 유의한 부(-)적 상관을 나타냈다. 이미옥(2006)은 카지노 종사자의 직무스트레스가 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였고, 한광연(2003)의 연구에서도 직무스트레스가 조직몰입의 저하와 이직의도의 증가를 가져온다고 하였다. 유숙자(1999)는 직무스트레스와 직무만족 간의 연구에서, 사회복지사가 역할갈등 요인, 역할과다 요인, 역할모호 요인 순으로 직무스트레스를 지각하는 것으로 보고하였고, (오재동, 2017)은 이직의도가 있는 구성원은 직무태만 및 직무저하로 조직에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

Ⅲ. 연구 설계

3.1 연구모형 및 가설

본 연구모형에 포함된 요인들의 통계적 타당도와 신뢰도를 확보하기 위해 선행연구 문헌, 통계자료들을 대상으로 이론적 고찰을 하였다. 문헌연구 결과를 바탕으로 직업상담사의 직무스트레스를 독립변수로 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 그리고 매개변수를 직무만족으로 정하여 각 변수 간에 매개하여 미칠 수 있는 영향을 검증하고자 연구모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다.



<그림1> 연구모형

3.1.1 직무스트레스와 이직의도 간의 영향관계

이승준(2014)은 직무스트레스가 높으면 이직의도가 높아지는 것으로 분석하였고, 직무스트레스와 이직의도 간에 자기효능감이 매개역할을 하는 것으로 분석하였다. Spector, Dwyer, & Jex(1988)는 플로리다 대학 관리직과 비서직을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 이직의도 간에 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다. 변은숙(2009)은 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높고 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다고 하였으며, 서유정·권기환(2021)은 뷰티종사자의 정서적 소진, 피로도 등의 다양한 직무스트레스가 개인의 심리적 상태에 영향을 미치기에 직무스트레스가 이직의도에 정(+)적인 영향을 미친다고 주장하였고, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 검증한 선행연구의 조사결과를 기반으로 직업상담사의 직무스트레스 요인이 이직의도를 높일 것으로 보았으며, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 검증한 선행연구의 조사결과(이승로, 2004; 양대현, 2019 등)를 근거로 다음과 같은 연구가설을 제기하였다.

- <가설1> 직무요구는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설2> 직무자율성결여는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설3> 관계갈등 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설4> 직무불안정은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설5> 조직체계는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설6> 직장문화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 직무스트레스와 직무만족간의 영향관계

박재희(2009)는 호텔 종사자를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것을 분석하였고, 직무스트레스를 관리하는 것이 구성원들의 직무만족 지속을 위해 필요가 있다고 하였고, 문미숙(2020)은 감정노동과 직무스트레스 관련 연구를 통해 직무스트레스가 직무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔으며, 직무스트레스와 감정노동을 여러 가지 프로그램을 통해 완충해 가야 할 것이라고 하였다. 직무스트레스와 직무만족 간의 관계를 검증한 선행연구 결과(정국현, 2010; 장욱, 2019)등을 근거로 다음과 같은 연구가설을 제기하였다.

- <가설7> 직무요구는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설8> 직무자율성결여는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설9> 관계갈등 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설10> 직무불안정은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설11> 조직체계는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설12> 직장문화는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.3 직무만족과 이직의도간의 영향관계

Porter & Steers(1973)는 직무만족과 이직은 항상 부(-)의 관계가 있음을 주장하였으며, 이직요인을 작업환경요인·직무내용요인·개인적요인·조직차원 요인으로 분류하고 각각의 요인별로 직무만족과의 상관관계에 관한 연구들을 보면 대부분이 직무만족과 이직의도간에 부의 관계가 나타남을 입증하고, 직무만족이 구성원들의 이직의도를 낮추는 요인으로 작용한다고 밝히고 있다(Martin et al., 1981). 이와 같은 선행연구 고찰을 통해 직업상담사의 직무만족이 이직의도를 낮추는 데 유의한 영향을 미칠 것이라는 연구가설을 제기하였다.

<가설 13> 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.4 매개변수로서 직무만족

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 매개효과를 검증한 결과 조직체계와 보상부적절간의 직무스트레스는 이직의도에 부분매개효과가 있다고 하였다(임경연 2021). 조한수(2021)는 직무만족이 직무스트레스와 이직의도 간의 매개 효과가 있을 것으로 설정하고 연구한 결과, 직무만족의 하위요인인 보상적 만족이 이직의도와 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 학습지 교사를 대상으로 한 연구에서 조효재(2014)는 직무만족이 직무스트레스와 이직의도 간을 완전매개 한다는 것을 밝혔고, 이들의 심리·정서적 안정감이 자긍심과 업무에 대한 긍정적인 자세를 갖게 하였으며 이는 직무만족으로 이어져 결과적으로 이직의도를 낮추게 된다고 밝혔다. 이러한 선행연구조사 결과로 다음과 같은 연구가설을 제기하였다.

<가설 14> 직무만족은 직무요구와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

<가설 15> 직무만족은 직무자율성결여와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

<가설 16> 직무만족은 관계갈등과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

<가설 17> 직무만족은 직무불안정과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

<가설 18> 직무만족은 조직체계와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

<가설 19> 직무만족은 직장문화와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

3.2 가설 설정

3.2.1 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 변수의 개념에 대해 보다 구체적인 형태로 측정 가능하도록 표현하는 과정으로, 연구의 변수에 대한 명확한 표현과 정의를 함으로써 용어에 대한 오류를 일으키는 것을 방지하는데 그 의의가 있다. 본 연구는 모형과 가설을 검증하기 위해 총 3개의 변수를 사용하였으며, 직무스트레스를 독립변수로, 직무만족을 매개변수로, 이직의도를 종속변수로 채택하였다. 설문문항은 선행연구에서 검증된 항목들을 본 연구의 목적에 적합하게 수정하고 적절한 내용으로 재구성하여 사용하였다.

3.2.2 직무스트레스

본 연구는 직무스트레스를 '직업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적, 육체적 자극에 대하여 몸 안에서 일어나는 생물학적, 심리적, 행동적 반응을 유발하는 요인'으로 정의하고, 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형

KOSS-SF1의 7개 요인 24문항 중, 직업상담사와 관계있는 6개요인 21개문항 Likert 5점 척도로 구성하였다. 요인1 “직무요구”는 직무에 대한 부담 정도를 측정하는 4문항, 요인2 “직무자율성결여”는 직무에 대한 의사결정 권한과 직무에 대한 재량에 관한 활용성을 측정하는 4문항, 요인3 “관계갈등”은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 대인관계를 측정하는 3문항, 요인4 “직무불안정”은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도를 측정하는 2문항, 요인5 “조직체계”는 조직의 운영 및 자원, 갈등, 비합리적 의사소통 등의 평가를 측정하는 4문항, 요인6 “직장문화”는 한국적 집단주의 문화, 직무갈등, 성적차별성 등을 측정하는 4개문항으로 구성하였다.

3.2.3 이직의도

이직은 구성원이 일시적이거나 영구적으로 자의 또는 타의에 의해서 소속된 조직과 고용 관계가 완료되어 그 조직을 이탈하는 것을 말한다. 본 연구에서는 ‘직무에 만족하지 않거나 현재의 조직을 이탈하고자 하는 구성원의 의도’를 이직의도라고 정의하고, Mobley(1982)와 Iverson(1992)이 측정한 문항 중 6개 문항을 선별하여 5점 Likert 척도로 측정하였다.

3.2.4 직무만족

직무만족을 측정하기 위해 (Brayfield & Rothe, 1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index: JSI)를 참고하여 한국노동연구원의 노동패널 팀이 한국의 실정에 맞게 재구성한 전반적 직무만족척도(이상호, 2006)를 사용하였다. 원척도는 18문항 5점척도이나 재구성한 척도는 5문항 5점 Likert 척도로 재구성하였다.

3.3.4 설문지 구성

<표 1> 설문지 구성

구분	변수명	구성	No.	설문항	문항수	출처
독립 변수	직무 스트레스	직무요구	I	1-4	21	(한국인 직무스트레스 측정도구 단축형 -KOSS-SF) 소윤주(2019)
		직무자율성결여		5-8		
		관계갈등		9-11		
		직무불안정		12-13		
		조직체계		14-17		
		직장문화		18-21		
종속 변수	이직의도	II	1-6	6	Mobley(1982),Iverson(1992) 김종완(2018),오재동(2015)	
매개 변수	직무만족	III	1-5	5	Job Satisfaction Index: JSI 한국노동연구원(이상호, 2006), 류인찬(2020)	
	인구사회학적 특성	IV	1-8	8	연구자	

출처:연구자 작성

3.3 자료수집 및 분석방법

3.3.1 자료수집

본 연구는 국내에서 근무하는 직업상담사를 중심으로 2023년 4월부터 2023년 6월까지 2개월에 걸친 기간에 유의표집법을 적용하여 표집 하였다. 연구 도구는 설문지로서 사전에 연구의 특성을 설명받은 직업상담사들의 협조를 받았다. 설문지는 직업상담사 커뮤니티와 네이버 밴드를 중심으로 총 200부를 배부하였으며 회수된 설문지는 172부이다. 회수된 설문지 중, 불성실한 설문지 5부를 제외하고 최종 분석에 사용된 사례부수는 167부이다.

3.3.2 자료 분석방법

가설검증을 위한 분석도구는 SPSS 20.0 프로그램을 사용하였다. 첫째, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 수행하였다. 둘째, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 수행하였다. 셋째, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 수행하였다. 넷째, 직무만족이 직무스트레스와 이직의도 간의 매개변수 역할 규명을 위하여 Baron과 Kenny의 3단계 회귀분석법을 사용하였다.

IV. 연구 결과

4.1 인구 사회학적 특성

인구 사회학적 특성에 대해 살펴보기 위하여 <표 2>와 같이 빈도분석을 실시하였다. 분석한 결과 성별은 167명 중 여성이(121명, 72.5%), 남성이(46명, 27.5%)이고 여성이 월등하게 많았다. 연령대는 40~50대(114명 68.2%)가 주류인 것으로 나타났다. 교육수준은 학사 및 석사 졸업(134명 80.2%)이 대부분을 차지하였다. 재직 기간은 10년 미만이 127명 76%로 비교적 중단기 근속이 많은 분포를 나타냈으며, 직급은 팀장(40명, 24%) 팀원(82명, 49.1%)으로 팀장 및 팀원이 대부분을 차지하였다. 소속기관은 민간기관이 135명(80.8%)이며 공공기관이 20명 12.0%로 나타났다.

<표 2> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도	비율
성별	남자	46	27.5
	여자	121	72.5
연령	20대	11	6.6
	30대	21	12.6
	40대	46	27.5
	50대	68	40.7
	60대 이상	21	12.6
학력	고졸 이하	5	3.0
	전문학사	10	6.0
	학사	78	46.7
	석사	56	33.5
	박사	18	10.8
월소득	200만원 미만	15	9.0
	200만원~300만원	106	63.5
	300만원~350만원	21	12.6
	350만원~400만원	5	3.0
	400만원 이상	20	12.0

재직기간	5년 미만	84	50.3
	5년-10년 미만	43	25.7
	10년-15년 미만	20	12.0
	15년-20년 미만	6	3.6
	20년 이상	14	8.4
직급	팀장	40	24.0
	팀원	82	49.1
	기타	45	26.9
기관	정부기관	6	3.6
	자치단체	6	3.6
	공공기관	20	12.0
	민간기관	135	80.8
전체		167	100

출처 : 연구자 작성

4.2 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

변수전체에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도에 대한 검증 결과는<표 3>과 같다. 직각회전방식과 주성분 분석 방식을 사용하여 요인분석을 하였으며 공통성이 0.4 이하인 항목들은 제거되었다. 요인1은 6개 문항이 한 개의 요인으로 “이직의도”로 명명하였고, 요인2는 5개 문항으로 “직무만족”으로 명명하였고, 요인3부터 요인8까지는 직무스트레스의 하위요인으로 요인3은 “관계갈등”, 요인4는 “직무요구”, 요인5는 “직무자율성결여”, 요인6은 “조직체계,” 요인7은 “직장문화”, 요인8은 “직무불안정”으로 명명하였다. 전체 누적 분산 설명력은 71%(71.327)로 나타났고, KMO는 85.4%로 나타나 타당성은 확보된 것으로 해석할 수 있다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석결과 Cronbach Alpha값은 관계갈등 .793, 직무요구 .802, 직무자율성결여 .704, 조직체계 .757, 직장문화 .675, 직무불안정 .749로 나타났고 직무만족(5개 문항)은 0.891, 이직의도(6개 문항)는 0.873으로 모든 측정도구는 0.6 이상으로 신뢰할 만한 수준임이 확인되었다.

<표 3> 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

구분	설문 항목	성분								공통성
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	
요인1 이직 의도	E3	.800	-.082	.085	.121	.106	.187	.007	.151	.631
	E2	.780	-.318	.016	.166	.101	.118	.044	.128	.779
	E1	.751	-.161	-.052	.032	.133	.115	.075	.017	.738
	E4	.690	-.213	.319	.071	-.100	-.033	.225	.078	.696
	E5	.648	-.247	.163	.146	-.122	.064	.141	.232	.622
	E6	.597	-.352	-.014	-.174	.043	.178	.214	-.073	.594
요인2 직무 만족	B3	-.303	.835	-.010	-.140	-.096	-.050	-.083	-.048	.694
	B4	-.158	.807	-.131	-.092	-.251	-.198	.074	-.031	.635
	B2	-.148	.758	-.054	-.010	-.149	-.043	-.104	-.021	.830

	B5	-.376	.684	-.046	-.043	-.286	-.156	-.031	.036	.811
	B1	-.269	.617	-.089	-.032	-.169	-.285	-.265	-.227	.721
요인3 관계 갈등	AC2	.043	-.017	.860	-.087	.094	.205	.020	-.043	.751
	AC3	.064	-.074	.759	.016	.137	.223	.019	.118	.802
	AC1	.159	-.107	.736	-.034	.011	.097	.402	-.022	.669
요인4 직무 요구	AA2	.033	-.161	.002	.893	-.052	-.043	-.010	.065	.803
	AA1	.070	-.151	.020	.866	-.046	.014	.042	.142	.834
	AA4	.395	.184	-.231	.630	-.074	.105	.132	.020	.674
요인5 직무 자율성 결여	AB1	.057	-.182	.032	-.136	.722	-.014	-.251	-.044	.642
	AB4	.024	-.144	.161	.169	.705	.040	.326	.034	.598
	AB3	.103	-.243	.128	-.007	.656	.079	.359	.150	.674
	AB2	.009	-.291	.005	-.334	.604	.085	-.170	-.032	.682
요인6 조직 체계	AE2	.213	-.261	.216	.084	.101	.742	.061	.014	.837
	AE1	.358	-.083	.286	.038	.049	.685	.141	-.029	.760
	AE3	.022	-.239	.272	-.169	-.022	.628	.352	.147	.621
요인7 직장 문화	AG3	.191	-.092	.135	.067	.008	.148	.792	.112	.730
	AG2	.353	-.091	.166	.105	.076	.283	.569	.202	.711
요인8 직무 불안정	AD1	.104	-.019	.025	.052	.066	.109	.036	.897	.733
	AD2	.195	-.084	.018	.165	-.025	-.052	.186	.806	.701
고유값		8.255	3.078	2.495	1.708	1.436	1.113	1.004	.883	
분산설명%		29.481	10.994	8.911	6.100	5.128	3.975	3.585	3.153	
누적설명%		29.481	40.475	49.386	55.486	60.614	64.589	68.174	71.327	
Cronbach Alpha		.873	.891	.793	.802	.704	.757	.675	.749	

KMO=.854, Bartlett's test $\chi^2=2414.464(df=378, p=.000)$

4.3 상관관계 분석

직무스트레스와 직무만족, 이직의도의 변수 간의 상호관계를 규명하기 위해서 Pearson 상관관계 분석을 사용하였으며 분석한 결과는 <표 4>과 같다.

<표 4> 상관관계 분석결과

구 분	직무스트레스						직무만족	이직의도
	직무요구	직무자율성 결여	관계갈등	직무불안정	조직체계	직장문화		
직무요구	1							
직무자율성결여	-.108	1						
관계갈등	-.061	.247**	1					
직무불안정	.245**	.092	.097	1				
조직체계	.054	.262**	.538**	.173*	1			
직장문화	.222**	.198*	.408**	.338**	.517**	1		
직무만족	-.171*	-.504**	-.256**	-.199**	-.477**	-.352**	1	
이직의도	.278**	.220**	.269**	.310**	.487**	.500**	-.595**	1

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

출처:연구자 작성

변수들간의 상관관계 분석결과 직무스트레스 하위요인인 직무요구(.278**), 직무자율성결여(.220**), 관계갈등(.269**), 직무불안정(.310**), 조직체계(.487**), 직장문화(.500**)는 이직의도와 유의한 정(+)의 상관관계를 나타내고 있고, 직무요구(-.171**), 직무자율성결여(-.504**), 관계갈등(-.256**), 직무불안정(-.199**), 조직체계(-.477**), 직장문화(-.352**)는 직무만족과 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 매개변수인 직무만족은 이직의도(-.595**)와 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4.4 가설의 검증

4.4.1 직무스트레스와 이직의도의 검증

- <가설1> 직무요구는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설2> 직무자율성결여는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설3> 관계갈등 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설4> 직무불안정은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설5> 조직체계는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설6> 직장문화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립 변수	B	SE	β	t	p
(상수)	-.221	.393		-.563	.574
직무요구	.280	.074	.187	2.814	.006
직무자율성결여	.126	.080	.104	1.585	.115
관계갈등	-.027	.076	-.028	-.360	.719
직무불안정	.109	.061	.120	1.776	.078
직장문화	.235	.090	.244	3.090	.002
조직체계	.361	.083	.318	3.939	.000

R Square = .381 Adj. R Square = .358 F=16.436 p=.000

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

출처:연구자 작성

<표 5>에 의하면 직무스트레스의 하위요인 중 조직체계($\beta=.318, p<.001$), 직장문화($\beta=.244, p<.01$), 직무요구($\beta=.187, p<.01$), 순으로 이직의도에 정 (+)의 영향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1, 5, 6은 채택되었으나, 관계갈등($p>.05$), 직무자율성결여($p>.05$), 직무불안정($p>.05$)은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설2, 3, 4는 기각된다는 것을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 6개의 독립변수는 이직의도에 대한 전체 설명력이 38.1%로 나타났으며 회귀모형은 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다($F=16.436, p<.001$).

4.4.2 직무스트레스와 직무만족의 검증

- <가설7> 직무요구는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설8> 직무자율성결여는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- <가설9> 관계갈등 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설10> 직무불안정은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설11> 조직체계는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설12> 직장문화는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립 변수	B	SE	β	t	p
(상수)	6.655	.345		19.311	.000
직무요구	-.174	.065	-.172	-2.686	.008
직무자율성결여	-.473	.070	-.429	-6.778	.000
관계갈등	.049	.067	.054	.731	.466
직무불안정	-.036	.054	-.043	-.667	.506
직장문화	-.050	.067	-.057	-.753	.453
조직체계	-.359	.080	-.347	-4.469	.000

R Square = .426 Adj. R Square = .405 F=19.807 p=.000

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

출처: 연구자 작성

<표 6>에 의하면, 직무스트레스의 하위요인 중 직무자율성결여($\beta=-.429, p<.001$), 조직체계($\beta=-.347, p<.001$), 직무요구($\beta=-.177, p<.01$)순으로 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 7, 8, 11은 채택되었지만 관계갈등($p>.05$)과 직무불안정($p>.05$), 직장문화($p>.05$)는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않아 가설 9, 10, 12는 기각되었다. 회귀분석에 투입된 6개의 독립변수는 직무만족에 대한 전체 설명력이 42.6%로 나타났으며 회귀모형은 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.($F=19.807, p<.001$)

4.4.3 직무만족과 이직의도의 검증

<가설 13> 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립 변수	B	SE	β	t	p
(상수)	5.276	.252		20.974	.000
직무만족	-.654	.069	-.595	-9.508	.000

R Square = .354 Adj. R Square = .350 F=90.400 p=.000

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

<표 7>에 의하면 직무만족($\beta=-.595, p<.000$)은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설13은 채택되었다. 회귀분석에 투입된 독립변수 직무만족은 이직의도에 대한 전체 설명력이 약 35.4%로 나타났으며, β 값은 -.595로 직무만족은 이직의도에 매우 큰 영향을 미치는 것으로 보여지고, 회귀모형은 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.($F=90.400, p<.001$)

4.4.4 직무스트레스와 이직의도 간의 직무만족의 매개효과 검증

- <가설 14> 직무만족은 직무요구와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 15> 직무만족은 직무자율성결여와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 16> 직무만족은 관계갈등과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 17> 직무만족은 직무불안정과 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 18> 직무만족은 조직체계와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 19> 직무만족은 직장문화와 이직의도와의 관계를 매개할 것이다.

직무스트레스와 이직의도 간에 직무만족의 매개효과분석은 Baron & Kenny의 3단계 회귀분석법을 이용하였다. 3단계 매개효과 검증방법은 1단계에서는 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향 관계가 성립하여야 하고, 2단계에서는 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향 관계가 성립하여야 한다. 3단계에서는 독립변인과 매개변인을 동시 투입하였을 경우에 유의미한 영향 관계가 성립하면서, 독립변인이 종속변인에 미치는 영향의 표준화계수(β)값이 2단계보다 감소하면 부분매개효과, 3단계에서 독립변인의 표준화계수(β)가 통계적으로 유의하지 않게 변하면 완전매개효과고 해석한다. 이러한 3단계 매개효과 검증결과는 <표8>과 같다.

<표 8> 직무스트레스와 이직의도 간의 직무만족의 매개효과

		1단계 독립->매개(직무만족)			2단계 독립->종속(이직의도)			3단계 독립,매개->종속(이직의도)		
		β	t	p	β	t	p	β	t	p
직무 스트레스 (독립)	직무요구	-.177	-2.783**	.006	.194	2.956**	.004	.114	1.884	.061
	직무자율성결여	-.431	-6.813**	.000	.109	1.671	.097	-.085	-1.268	.207
	관계갈등	.049	.668	.505	-.027	-.359	.720	-.005	-.075	.940
	직무 불안정	-.046	-.698	.486	.103	1.508	.133	.082	1.332	.185
	조직체계	-.356	-4.618**	.000	.319	4.015***	.000	.159	2.082*	.039
	직장문화	-.035	-.466	.642	.257	3.304**	.001	.241	3.433**	.001
직무만족 (매개)								-.451	-6.112***	.000
F(p)		19.705(.000)			16.784(.000)			22.992(.000)		
R ²		.425			.386			.503		

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

<출처:연구자 작성>

<표 8>의 1단계는 직무스트레스의 하위요인과 직무만족에 대한 회귀분석 결과이며 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구($\beta=-.177$, $p<.01$), 직무자율성결여($\beta=-.431$, $p<.000$), 조직체계($\beta=-.356$, $p<.000$)는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 2단계에서 직무스트레스의 하위요인이 이직의도에 미치는 영향에서는 직무요구($\beta=.194$, $p<.01$), 조직체계($\beta=.319$, $p<.000$)가 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 다중 회귀분석 결과 매개변수인 직무만족($\beta=-.451$, $p<.000$)은 종속변수인 이직의도에 유의한 영향이 있었고, 직무스트레스의 하위요인중 조직체계($\beta=.159$, $p<.05$)는 통계적으로 유의하면서 2단계보다 표준화계수(β)가 감소하였

고, 직무요구($\beta=.114, p>.05$)는 통계적으로 유의하지 않은것으로 나타났다. 따라서 직무만족은 직무스트레스의 하위요인 중 조직체계와 이직의도 간에서는 부분매개 역할을, 직무요구와 이직의도 간에서는 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났고 가설 14, 18은 채택되었고 가설 15, 16, 17, 19는 기각되었다.

V. 결론

이번 연구는 국내의 민간 및 고용센터에 종사하고 있는 직업상담사 167명을 대상으로 직무스트레스가 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 연구모형을 통해 연구가설을 검증한 결과 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

첫째, 직업상담사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 것이 확인되었다. 연구결과를 세부적으로 보면 직무스트레스의 하위요인 중 직무요구, 조직체계, 직장문화가 이직의도를 높이는 데 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직업상담사가 직무에 대한 부담이나 압박, 조직 내 갈등과 비합리적 의사소통, 직무갈등 등이 높을수록 이직의도가 높아진다는 것을 알 수 있다.

둘째, 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과 직업상담사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 것이 확인되었다. 특히 직무스트레스 하위요인중 직무자율성결여와 조직체계는 직무만족에 매우 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무에 대한 의사결정의 권한과 직무에 대한 재량이 낮아 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지고 인사 및 승진제도 조직의 운영체계에서 오는 스트레스가 높으면 직무만족을 낮추는 것을 알 수 있다.

셋째, 직업상담사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것이 확인되었다. 직업상담사가 본인의 직무에 만족감을 높이는 것이 이직의도를 줄이는데 긍정적 효과가 있는 것을 알 수 있다.

넷째, 직업상담사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 직무만족은 직무스트레스와 이직의도 간을 매개하는 것으로 나타났다. 직무스트레스 하위요인 중 “직무요구”는 완전매개를 “조직체계”는 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 직무만족이 이직의도에 미치는 영향의 직접효과와 직무스트레스가 이직의도에 미치는 간접효과가 유의한 것으로 직업상담자들의 직무스트레스를 줄임과 동시에 직무만족을 높이는 방안이 이직의도를 줄이는데 효과적인 방안이 될 수 있음을 나타낸다.

이번 연구결과는 요양보호사나 보건 의료직의 감정노동자들에 비해 선행연구가 미흡하였던 직업상담사의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 관계를 규명하였고, 이론적 지식기반을 확장하는데 의의가 있었고 현장 직업상담사들의 직무만족감을 높이고 스트레스를 줄이는 제도적 보완이 필요함을 제시하는 연구의 성과가 있었다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 연구의 모집단이 167명의 직업상담사를 대상으로 한 연구이기에 연구의 결과를 전체 직업상담사로 일반화하기는 어렵다. 추후 연구에는 모집단을 늘리는 포괄적인 연구가 필요하다.

둘째, 직업상담사의 이직의도에 영향을 미치는 여러 가지 중요 변수를 포함한 연구가 필요하다. 후속 연구에서는 더욱 다양하고 심층적인 연구모형을 설정할 필요가 있다.

셋째, 자기 보고식 검사를 통해 측정되었기에 후속 연구에서는 질문지법과 더불어 대상자들을 직접 만나는 면접법과 같은 측정도구를 사용하여 상담현장에서 이루어지는 질적연구도 병행되어야 한다.

REFERENCE

강경범(2015). *요양보호사의 감정노동·긍정심리자본이 주관적 노동인권인식을 통해 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향*, 박사학위논문, 호서대학교대학원.

- 강한철(2014). *컨택센터 상담사의 감정노동, 직무소진, 이직의도에 관한 연구*, 박사학위논문, 경기대학교대학원.
- 곽선화, 이은령(2011). 직장 가정 갈등과 업무 제약권, 직무 만족, 경력만족 및 이직의도 간의 구조적 인과관계에 대한 연구. *여성학연구*, 21(3), 65-100.
- 김규화(2019). *장기요양기관 요양보호사의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증*, 박사학위논문, 협성대학교대학원.
- 김미경(2020). *재가복지센터 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과*, 박사학위논문, 세한대학교 경영대학원.
- 김민규(2021). *직업상담사의 전문직업성과 임파워먼트, 슈퍼비전, 자기성찰 및 경력개발지원의 구조적 관계*, 박사학위논문, 서울대학교대학원.
- 김유선(2018). *직업상담사의 이직의도와 직무소진에 영향을 미치는 요인 연구*, 석사학위논문, 가톨릭대학교 상담심리대학원.
- 김일범(2012). *노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과*, 박사학위논문, 대구한의대학교대학원.
- 노경재(2003). *공공직업안정기관 직업상담원이 지각한 직무스트레스 유형 및 대처행동 분석*, 석사학위논문, 경기대학교.
- 류인찬(2020). *상담자의 소명과 직무만족 관련변인의 구조모형 검증*, 박사학위논문, 단국대학교대학원.
- 문미숙(2020). *보육교사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향-직무스트레스의 매개효과와 원장의 진정리더십 조절효과 검증*, 박사학위논문, 성결대학교대학원.
- 박경남(2012). *청소년 상담지원센터 상담원들의 직무스트레스, 직무만족, 소진이 이직의도에 미치는 영향*, 석사학위논문, 한국국제대학교대학원.
- 박용오(2003). *사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향*, 석사학위논문, 연세대학교 행정대학원.
- 박재희(2009). 호텔 구성원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *한국호텔리조트학회*, 8(2), 137-154.
- 박혜윤(2006). 관광 서비스 기업 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스와 조직유효성에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 4(1), 59-77.
- 백승영(2019). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 자기효능감과 이직에 미치는 영향. *인문사회* 21, 10(4), 1325-1340
- 변은숙(2009). *신규간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족의 관계*, 석사학위논문, 연세대학교대학원.
- 류해룡(2017). *양로시설 요양보호사의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향*, 박사학위논문, 상지대학교대학원.
- 서유정, 권기환(2021). 뷰티산업종사자의 직무 스트레스와 조직신뢰, 이직의도와와의 관계. *중소기업융합학회*, 11(7), 223-231.
- 서은영, 김금미(2013). 직업상담사의 조직공정성지각이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. *한국상담학회*, 14(3), 1623-1645.
- 양대현(2019). *대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적지지의 관계*, 석사학위논문, 서울대학교대학원.
- 오재동(2015). *지방 공무원 이직의도의 영향요인에 관한 연구: 직무배태성과 조직시민행동을 중심으로*, 박사학위논문, 경상대학교대학원.
- 오재동, 최상한(2017). 지방공무원 이직의도의 영향요인에 관한 연구. *한국지방자치학회보*, 29(1), 1-28.
- 유숙자(1999). *사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구 : 직무스트레스의 역할요인을 중심으로*, 석사학위논문, 가톨릭대학교대학원.
- 유정훈(2013). *직장인 스트레스 분석:고용센터 근무 공무원 중심*, 석사학위논문, 인하대학교

- 이금라(2010). *지방의회의원의 직무만족에 관한 연구: 서울시의회와 도쿄도의회 비교연구*, 박사학위논문, 서울대학교대학원.
- 이미영(2017). 감정노동자가 경험하는 직무스트레스에 관한 현상학적 연구: 콜센터 상담사를 중심으로. *디지털융복합연구*, 15(9), 519-532.
- 이승로(2005). *경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향*, 박사학위논문, 연세대학교대학원.
- 이승준(2014). 노인 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도와와의 관계에서 자기효능감의 조절 및 매개효과 검증. *한국자치행정학회지*, 28(1), 305-326.
- 이지민(2016). *직업상담사의 소명의식과내재적 직무만족 간의 관계: 조직방해인식을 조절효과*, 석사학위논문, 영남대학교대학원.
- 이혜련, 김봉환(2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. *한국심리학회지: 상담 및심리치료*, 16(4), 597-611.
- 임경연(2021). *소방서설관리업 종사자의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*, 박사학위논문, 우석대학교대학원.
- 임정주(2004). *직업상담원의 직무만족에 관한 연구*, 석사학위논문, 대구대학교 대학원.
- 정국현(2011). *임파워링 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향*, 박사학위논문, 성균관대학교
- 정소연(2015). *직업상담원의 회복탄력성이 직무만족과 심리적소진에 미치는 영향*, 석사학위논문, 한국기술교육대학교대학원.
- 정현주, 이제경(2022). 고용서비스 분야 직업상담사에 관한 국내연구의 동향과 시사점. *한국직업교육학회*, 41(3) 57-85.
- 조한수(2021). *요양보호시설 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향*, 박사학위논문, 칼빈대학교대학원.
- 조효재(2015). *학습지 교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향-심리적 소진, 직무만족도의 매개효과 검증*, 석사학위논문, 연세대학교대학원.
- 최민석(2016). *직무소진과 작업 열의가 직무스트레스 관련 프리젠티즘에 미치는 영향: 직무요구-자원모형을 중심으로*, 박사학위논문, 가천대학교대학원.
- 최미미 민현주 차희정(2020). 고용서비스 종사자의 진로정체성과 진로탄력성이 무경계 진로태도에 미치는 영향. *진로교육연구*, 33(3): 159-190.
- 천정훈(2020). *소방공무원 감정노동에 따른 이직의도 분석을 통한 개선방안*, 석사학위논문, 강원대학교산업과학 대학원.
- 황태희(2019). *노인요양시설 치매노인의 문제행동이 요양보호사의 소진에 미치는 영향에 있어서 직무스트레스의 매개효과*, 박사학위논문, 대구한의대학교대학원.
- Iverson, R. D. (1993), *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model*.
- Locke, E. A. (1976), *The nature and cause of job satisfaction*. In M. D. Dunnette(Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology Chicago: Rand McNally*, 1297-1343.
- Martin, T. N.. & Hunt J. G(1980), Social Influence and Intent to Leave: A Path-analytic Process Model, *Personal Psychology*, 33, 505-528.
- McGrath, J. E. (1976). *Stress and Behavior in Organizations*. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Ed by Dunnette, M.D. Rand McNally College Publishing Company: 1351-1395.
- Parker, D. F. & T. A. DeCotiis (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational Work and Personal Factors in Employ Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Teet, R. P.. & Meyer, J. P(1993), Job satisfaction, Organization commitment, Turnover intention and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings. *Personal Psychology*, 46(2), 262.

- Spector, P. E., Dwyer, D. j., & Jex, S. M. (1987). Relations of job stressor to affective,health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology, 73*(1): 11.
- Hendrix, W. H., Owall, N. K., and Trocle, R. g. (1985). Behavioral Psychology Consequences of Stress its Antecedent Factors. *Journal of Applied Psychology, 70*(1), 188-201.
- Wagner & Hollenbeck. (2005). *Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage*. 5th ed., Mason. Ohio: SouthWestern: 135-140.

The Effect of Job Stress on Job Intention of Vocational Counselors : Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction

Baek, Seong-hyun¹⁾

Seong, Yee-jong²⁾

Hwang, Chan-kyu³⁾

Abstract

The purpose of this study is to empirically analyze the impact of job stress on job turnover intention through job satisfaction for vocational counselors working in private and employment centers in Korea. This study applied the significance sampling method, and the number of samples used in the maximum analysis was 167 copies, and statistical analysis was conducted using the SPSS 20.0 program. In order to verify the relationship between each variable, four hypotheses were established, and empirical analysis and surveys were conducted.

As a result of the analysis, first, among the sub-factors of job stress of vocational counselors, job demands, organizational systems, and workplace culture had a significant positive (+) effect on turnover intention. Second, among the sub-factors of job stress, job demand, lack of job autonomy, and organizational system were found to have a significant negative (-) effect on job satisfaction. Third, job satisfaction was found to have a significant negative (-) effect on turnover intention. Fourth, it was found that job satisfaction partially mediates complete mediation with job factors, which are sub-factors of job stress, with the organizational system.

Therefore, it can be seen that job stress of vocational counselors is a factor affecting turnover intention and job satisfaction. Based on these analysis results, the implications of the study, suggestions to reduce the intention to change jobs due to stress of vocational counselors, and limitations of the study were presented.

Keyword: Vocational Counselors, Job Stress, Job Satisfaction, Job turnover intention

1)First Author, Doctoral Course, Seoul Venture Univ., Email: whiteboy2@naver.com

2)Co-Author, Director, Institute for Successful Life Management., Email: pangsae@hotmail.com

3)Corresponding Author, Professor, Seoul Venture Univ., Email: hwang@svu.ac.kr

제1 저 자 소개

- 백성현(Baek, Seong-hyun)
- 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박과과정, (주)위너스제이엠 사업기획 실장
<관심분야> : 직업상담사, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도, EAP

공 동 저 자 소개

- 성예종(Seong, Yee-jong)
- 캐나다 크리스천컬리지 상담학 박사, 성공인생경영연구소 소장
<관심분야> : 직업상담사, 직무스트레스, 전직지원컨설팅

교 신 저 자 소개

- 황찬규(Hwang, Chan-gyu)
- 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수
<관심분야> : 직무스트레스, 이직의도, 자기효능감, LMX